

平成27年度指定管理者運営状況検証シート

| | |
|------|----------------------|
| 県所管課 | 企画振興部地域振興局文化・スポーツ振興課 |
|------|----------------------|

平成28年3月31日現在

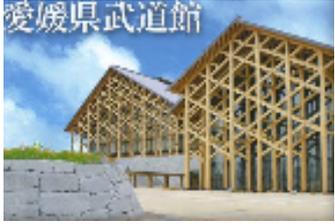
1. 施設名等

| | | | |
|----------------|------------------------|-----------------|--|
| 施設名 (設置年月日) | 愛媛県武道館 (平成15年10月1日) | 所在地 電話 HP | 松山市市坪西町551番地 089-965-3111 http://www.ehimekenbudoukan.or.jp/ |
|----------------|------------------------|-----------------|--|

2. 指定管理者

| | | | | |
|--------|---------------------|------|------------------------|-------|
| 指定管理者名 | 公益財団法人 愛媛県スポーツ振興事業団 | 指定期間 | 平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日 | (5年間) |
|--------|---------------------|------|------------------------|-------|

3. 施設の概要と指定管理者が行う業務等

| | | | |
|------------|--|-------|---|
| 設置目的 | 武道その他のスポーツの振興を図るとともに、広く県民の心身の健全な発達に寄与するために必要なスポーツ行事の実施、施設の提供、県民の体力の保持及び増進に関する相談、指導を行う施設として設置。 | 施設の外観 |  |
| 施設内容 | 主道場(柔道場又は剣道場8面設置可能・多目的利用可能、観客席2階2,932席・1階フロア臨時席約3,600席設置可能)、柔道場(3面常設、観客席278席)、剣道場(3面常設、観客席278席)、副道場(各種武道場2面常設、観客席132席)、トレーニング室(各種トレーニング機器設置)、会議室(3室)、駐車場(219台) | | |
| 指定管理者が行う業務 | ①スポーツ行事等事業の実施 ②利用許可、利用料金の設定 ③利用料金の收受 ④利用の促進 ⑤施設等の維持管理 ⑥その他必要な管理運営 | | |
| 施設の管理体制 | 公益財団法人 愛媛県スポーツ振興事業団 — 愛媛県武道館 館長(正規) — 企画管理課長(正規) — 企画管理課長補佐(正規) — 企画管理係長(正規) — 係員(正規2、臨時4、日々雇用2) 事業係長(正規) — 係員(正規3、臨時2) | | |
| 利用料金等 | 利用料金制 <input checked="" type="checkbox"/> 採用している <input type="checkbox"/> 採用していない 前年度からの変更 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) | | |
| 開館日・開館時間 | (開館日)月曜日(月曜日が休日の場合は直後の休日でない日)が休館、12月29日から1月3日は臨時休館。それ以外は開館。 (開館時間)9時から21時まで | | |

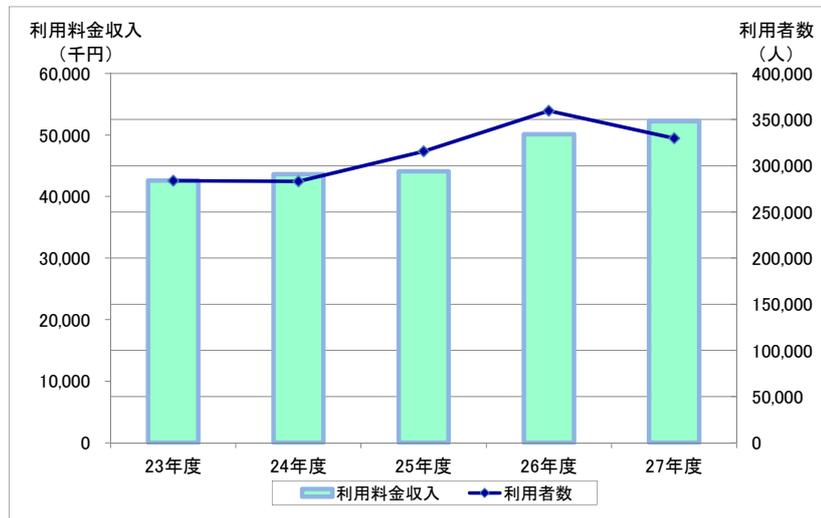
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

| 年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 |
|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 県委託料(千円) | 152,685 | 152,685 | 152,685 | 150,808 | 150,808 | 150,808 |

5. 施設の利用状況

(1) 施設の利用者数と利用料金収入

| 年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 対前年度増減率 |
|------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 利用者数(人) | 283,855 | 283,182 | 315,500 | 359,520 | 329,901 | △ 8.2 % |
| 利用料金収入(千円) | 42,575 | 43,618 | 44,093 | 50,120 | 52,242 | 4.2 % |



(2) 利用者数、利用料金収入の増減理由

対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由

(利用者数)

参加者数が多い全国規模のスポーツ大会が昨年度より少なかったため。

(利用料金収入)

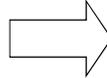
6. サービスの質向上に向けた取組み

ア) サービス向上を図る主な取組み

(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は新たな取組み、※は利用者からの要望による取組み)

| 平成27年度の内容 |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○毎朝のミーティング及び職場内のLANにより職員全体が情報を共有し、接客サービス向上に努めた。 ○職員の資質向上のため、講習会へ積極的に派遣した。(フォークリフト運転技能講習会・甲種防火管理者講習会) ○不慮の事故等、緊急時のために受付及びトレーニング室前に自動体外式除細動器(AED)を設置し迅速な対応を心掛けた。 ○自主事業として、スポーツ教室やスポーツ大会、無料のトレーニング体験DAY、県内全域での武道体験フェスタ等を開催し、武道の振興及び拡充を図った。 ○国体選手等の競技力支援事業を開催し、メディカルチェック室及びトレーニング室の利用促進を図るとともに国体選手等の競技力の向上を図った。 ○照明器具を計画的にLED化する等、省エネ対策を実施し、利用環境整備を行った。 ○大会等の主催者に要望により、大会運営上必要な時は開館時間を早めるとともに、大規模なイベントの準備等では時間外にも適宜対応した。また、休館日にも必要に応じて会館するなど弾力的な対応を行った。 ○利用者サービスを円滑に行うため、利用者の安全第一を基本に、各種保守点検及び設備・備品の管理などを適正に実施した。 |

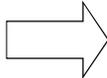
| 平成28年度の内容(予定含む) |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○27年度に引き続き、スポーツ教室や大会、県下全域での武道イベントを開催し、武道をはじめとするスポーツに親しみ機会を提供する。 ○利用者の要望に応じた早朝会館等に柔軟に対応する。 ○ホームページや広報誌等を利用してイベント情報の発信を積極的に行う。 ○全職員対象の接遇研修、防災、AED訓練を実施する。 ○利用者の安全確保のため、定期的な点検により施設設備の状況を把握し、適切な利用環境の整備を行う。 ○職員の資質向上のため、県内外での資格取得に必要な研修、講習会へ計画的に参加させる。 ○29年度に開催されるえひめ国体に向けて、競技力向上への支援を行う。 |



イ) 利用者からの声への27年度の対応状況

| 利用者からの評価や苦情・要望の主な内容 |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用料について、約85%の利用者から「適当」または「安い」という回答をいただいた。 ・職員の対応について、約83%の利用者から「非常に良い」または「良い」という回答をいただき、高い評価を得た。 ・自主事業として行っている「スポーツ・レクリエーション教室」参加者へのアンケートでは、「次回も参加したいか？」との問いに「ぜひ参加したい」または「参加したい」という意見が参加者の約85%から寄せられており、参加者の満足度が高いことがうかがえる。 ・参加無料のイベントがあり、うれしいとの声をいただいた。 ・館内の掃除が行き届いており、気持ちいいという意見があった。 ・駐車場をもっと増やしてほしいとの意見があった。 |

| 利用者からの苦情・要望への主な対応状況 |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・接遇研修を実施し、利用者目線に立ったサービスの向上策に努めた。 ・月1回係会を実施し業務全般にわたり検討・協議を行い利用者の利便向上に努めた。 ・大会時の多数来館者の安全確保と円滑な駐車場整理のため、正面駐車場に警備会社警備員を配置し、トラブルのないよう利用者サービスに努めた。 ・大規模なスポーツ大会やコンサート実施時には、松山中央公園及び松山市競輪事務所と連携し、松山市管理の駐車場を事前に手配するなどの対応を行った。 |



7. 27年度実績に係る施設の利用状況及びサービスの質向上に向けた取組みに関する確認・検証

| 指定管理者の自己検証 | 県の施設所管課の確認・検証意見 |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・全国規模のスポーツ大会、音楽イベント等の誘致を積極的に行った結果、利用料金収入は52,242千円となり、前年度(26年度)と比べて、約200万円の増収となった。28年度も継続して誘致・宣伝広報活動を積極的に行い、更なる増収となるよう努めたい。 ・利用者の立場に立った接遇を更に心掛けるとともに、迅速な対応に全職員で取り組んだ結果、アンケートにみられるように利用者の好感を得ている。 ・利用者に安心して快適にご利用いただけるよう、安全第一を基本に日常点検や定期的な施設点検を実施するとともに、計画的に補修を行い、適正な管理運営に努めた。 ・国体の競技力向上のため、メディカルチェックやトレーニング室の利用促進及び施設の利用料金減免等を実施した。 | <ul style="list-style-type: none"> ・27年度は4件(昨年度より1件増)の大規模コンサートの誘致により、過去最高となっていた26年度を上回る利用料金収入を得られた。28年度も積極的に大型イベントを誘致し、利用者数、利用料金収入の増加に向けた取組みを期待したい。 ・施設利用の少ない平日・空き施設を活用してスポーツ・レクリエーション教室を実施しており、施設の有効活用への工夫がみられる。 ・職員研修等によるサービスの質向上に向けて積極的に取り組んでおり、利用者アンケートでも職員の対応について好評な意見が多く寄せられ評価できる。引き続き、利用者サービス向上のための取組みを実施していただきたい。 ・一般利用者に配慮しつつ、えひめ国体の競技力向上に向けた練習環境づくりに積極的に取り組んでいただいており、29年度の本大会に向けて期待がもてる。 |

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

| |
|--|
| <p>指定管理者による管理運営については、利用者アンケートの結果、約8割の利用者から職員の対応が良いという回答を得ており、利用者の満足度が高いことがわかる。管理運営費についても、外部委託料等、経費削減に取り組んでおり、指定管理者制度導入後、委託料を3500万円削減しており、同制度の導入効果があったものと判断できる。</p> <p>指定管理者制度導入前の17年度に比べて利用者数・利用料金収入ともに増加しており、特に利用料金収入については、大規模イベント誘致の成果もあり、27年度は過去最大の収入となった。来年度以降も引き続き、広報活動及びイベント誘致を行い、利用者数・利用料金収入の増加及びスポーツの振興活動に期待したい。</p> |
|--|