

平成27年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	経済労働部産業雇用局産業政策課
------	-----------------

平成28年3月31日現在


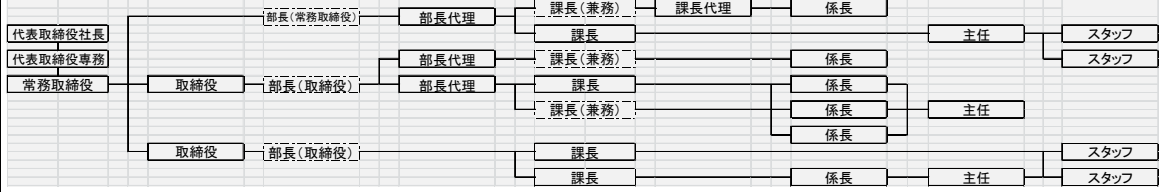
1. 施設名等

施設名 (設置年月日)	愛媛国際貿易センター (平成8年3月22日)	所在地 電話 HP	愛媛県松山市大可賀二丁目1番28号 089-953-0130 http://www.itemehime.com/
----------------	---------------------------	-----------------	--

2. 指定管理者

指定管理者名	愛媛エフ・イー・ゼット株式会社	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	貿易の振興を通じて経済及び文化の国際交流を促進するため、国際見本市・展示会の開催に必要な施設を提供する。	施設の外観
施設内容	大展示場(4,500㎡、分割利用可)、小展示場(1,500㎡、分割利用可)、スカイホール(755㎡)、FAZプラザ(3,500㎡、分割利用可)、小展示場(600㎡)、会議室6室、立体駐車場635台	
指定管理者が行う業務	①センターの業務の実施に関する業務 ②センターの利用の許可に関する業務 ③センターの利用に係る料金の収受に関する業務 ④センターの利用の促進に関する業務 ⑤センターの施設、附属設備及び備品の維持管理に関する業務 ⑥その他知事が定める業務 ⑦共用部分等の管理に関する業務	
施設の管理体制		
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	(休館日) 1月1日～3日及び12月29～31日 (開館時間) 9時～21時(18時以降に施設の利用が無い日は9時～17時30分)、立体駐車場は7時から22時	

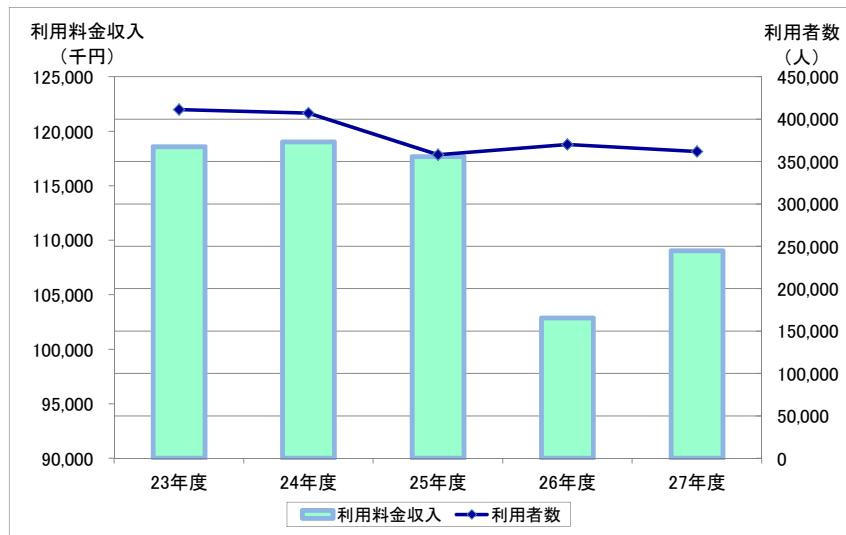
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

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)	102,722	102,722	102,722	108,226	108,226	108,226

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)	411,271	407,240	357,943	370,107	361,693	△ 2.3 %
利用料金収入(千円)	118,590	119,004	117,680	102,851	109,035	6.0 %



(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)

(利用料金収入)
 「トミカ博」「Enjoy Honda」「ITM GROUP CAR EXPO 2016」等の大型イベント開催による施設利用料の増加

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	平成28年度の内容(予定含む)
☆大型共催事業「トミカ博in 愛媛」実施による会館の賑わい演出 ☆「Ehime Free Wi-Fi」の接続可能エリア拡大 ☆駐車場事前精算機の設置 ○ホームページ、携帯サイトの更なる充実 ○イベント情報誌、フリーペーパー等へのイベント情報掲載 ○フリーマーケット、手作り市、屋上花火観覧席の設置などの自主企画事業実施 ○地元メディアとの連携強化 ○提携ホテルの案内	○ホームページ、携帯サイトの更なる充実 ○イベント情報誌、フリーペーパー等へのイベント情報掲載 ○フリーマーケット、手作り市、屋上花火観覧席の設置などの自主企画事業実施 ○地元メディアとの連携強化 ○提携ホテルの案内

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	利用者からの苦情・要望への主な対応状況
指定管理者として、サービスへの満足度を把握する手段として、イベント主催者に対して施設・設備・サービス内容に対するアンケート調査を実施している。また、来場者様、近隣より寄せられた声は以下のとおり。 1.接客・サービス面 イベント主催者からは、接遇に関し評価頂くことも多く、苦情等はなかった。 2.施設・設備 イベント利用時の、机・椅子の汚損等や冷暖房に関し意見が寄せられた。特に展示場・会議室の冷暖房は風量の調整ができないため、肌に風が直接当たって寒い、等の風量に関する意見が多く寄せられた。 3.会場利用料 一部の主催者から会場利用料が高いという意見が寄せられている。 4.展示場搬入口の混雑について 展示場搬入口が狭いため、複数の主催者が同時使用する場合等は、搬出入車両で非常に混雑する。 5.展示場の音響について 大展示場・小展示場とも音響が悪く、アナウンスが明瞭に聞き取れない。 6.駐車場不足について 大規模イベント開催時などに駐車場スペースが不足し、近隣の商業施設駐車場に来場者が駐車し、来店客が駐車できない、等の苦情が寄せられる。	1.接客面では、利用者の声によく耳を傾けるとともに、特にクレームについては、イベント担当者間で共有を行い、イベント開催時に活かしている。 2.冷暖房については、ハード面の改善は困難であるものの、利用者の要望に応じ細やかに温度調節を行う等の対応を行っている。 3.展示料利用料の割高感に関しては、利用者の意見に傾聴し、場合によっては柔軟に対応し、より多くの利用者に対して満足していただけるよう努めている。 4.展示場搬入口の混雑に関しては、以前より指摘されている問題であり、ハード面での改善が困難であるが、今後も警備員による誘導や主催者間で時間差による搬出入を実施する等、出来る限りの対応を行うこととしている。 5.展示場の音響は、天井高等の建物の構造上改善が困難であるが、都度ご理解いただけるよう努めている。 6.近隣商業施設への駐車については、以前から指摘されている問題であり、今後も商業施設前にガードマンを手配したり、違法駐車厳禁の看板を設置する等、注意喚起を促すこととしている。また、事前精算機の設置や、昨年度から実施しているWeb上での駐車場混雑状況の案内等を通じ、駐車場スペースの有効活用に努めている。

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
リピーターに対する積極的な営業や新規イベントの発掘活動を行ったものの、イベント件数の減少により、展示場面積稼働率、来場者総数が減少した。 一方で、当社の自主企画事業も含め、大規模な新規催事利用が数件あり、会場利用料収入は増加した。 展示場を取り巻く状況は、業界の開催需要の減少もあり、年々厳しくなっているが、既存の顧客を大切に、今後も新規イベントの誘致、マスコミとの連携を強化し、積極的な利用促進に努める予定である。	施設稼働率・来場者総数の向上のため、今後とも、マスコミとの連携強化等、効果的な営業活動によるイベント需要の発掘を行うとともに、自主企画事業・共催事業の開催回数を増やす必要があるものとする。なお27年度については、イベント件数が減少となる中、「トミカ博」等、効果的な自主企画事業の開催や、駐車場混雑緩和に資する取組みなど、施設の有効活用・魅力向上を意識した工夫により、利用料金収入の増収や利用者総数の下支えに寄与しているものと認められる。

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

イベント件数が減少するなかでも、積極的な営業活動や効果的な自主企画事業の開催等を通じ利用料金収入増を確保しており、制度導入による効果と評価できる。 また、駐車場事前精算機の設置やWifi環境の整備等、利用者の利便性に直結する取組みを行っている点も、指定管理者の工夫による施設の魅力向上につながっているものと評価できる。
--