

平成28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29年3月31日現在


1. 施設名等

施設名 (設置年月日)	愛媛県県民文化会館 (昭和61年4月13日(別館開設平成18年7月16日))	所在地 電話 HP	松山市道後町二丁目5番1号 089-923-5111 http://www.ecf.or.jp/m_facilities/index.html
----------------	---	-----------------	--

2. 指定管理者

指定管理者名	公益財団法人 愛媛県文化振興財団	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	県民の文化の振興を図るため、各種の行事又は集会の用に供する。	施設の外観
施設内容	メインホール(3000席)、サブホール(1000席)、多目的ホール(真珠の間)、多目的室、リハーサル室(4室)、楽屋(27室)、会議室(9室)、別館会議室(11室)、駐車場(303台)	
指定管理者が行う業務	①会館の業務の実施に関する業務 ②会館の利用の許可に関する業務 ③会館の利用に係る料金の收受に関する業務 ④会館の利用の促進に関する業務 ⑤会館の施設、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	
施設の管理体制	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> (公財)愛媛県文化振興財団 理事長 — 事務局長(正規) </div> <div style="text-align: center;"> (総務事業部) 部長(事務局長兼 正規) — 担当(正規3、県派遣2、臨時2) </div> <div style="text-align: center;"> (施設管理部) 部長(正規) — 担当(正規7、人材派遣4、委託3) </div> </div>	
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)月曜日が休館、それ以外は開館(ただし、月曜日が休日の場合は、当該休日の直後の休日でない日が休館) (開館時間)9時~22時(受付時間も同じ)	

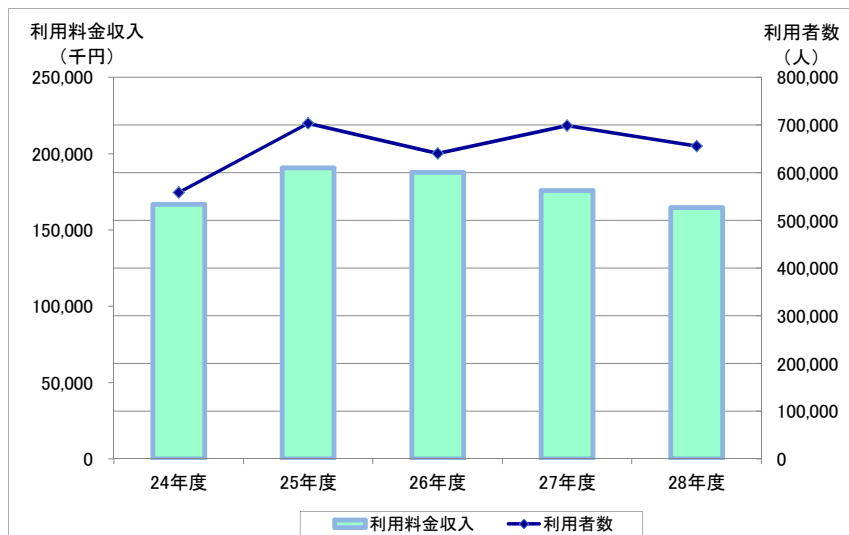
4. 指定管理業務に係る県の委託料

年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
県委託料(千円)	152,120	152,120	150,711	149,678	147,012	145,292

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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	対前年度増減率
利用者数(人)	558,390	703,390	640,752	699,100	655,830	△ 6.2 %
利用料金収入(千円)	166,804	190,731	187,663	175,791	164,702	△ 6.3 %



(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)
 全国大会・学会等の小規模化などにより、本館利用者数は減少。別館利用者数は若干増加した。
- (利用料金収入)
 全国大会・学会等の小規模化、開館30周年記念事業や国体プレイベント等の減免行事の増加及び本館会議室から別館会議室への移動も影響

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、☆は平成28年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

平成28年度の内容
<p>○ 駐車場利用料の値下げ(1時間300円を200円)、施設利用料金の区分・時間料金併用、大規模催事の駐輪場として県民広場開放、休館日(月曜日)のホール利用受付など。</p> <p>○ ホール仮予約期間を4年先まで受付(平成21年度から継続)</p> <p>☆ 電話交換設備改修、冷凍機熱交換器周り配管改修、別館非常用発電装置改修、1階事務所横トイレ改修(ウォシュレット化)、消防設備指摘事項改修</p>

平成29年度の内容(予定含む)
<p>○ イベント企画会社に予約状況を連絡し、各種大会・学会の早期誘致を図る。松山コンベンション協会との連絡を密にし、大規模行事の誘致を図る。</p> <p>○ 来館者からの苦情の多いトイレの改修(一部温水洗浄式トイレ及びオストメイトトイレ設置)</p> <p>○ 旧バスポートセンター跡を多目的室として貸し出し、各種会議・展示会の誘致と文化団体の練習場不足緩和を目指す。</p> <p>○ 施設設備の充実のため、安全面や内装等の環境面について、留保できない改修・修繕を速やかに実施する。H29年度は、防災設備危険箇所改修、真珠の間会議用机更新、消防設備、各種ポンプ類の改修を予定している。</p>

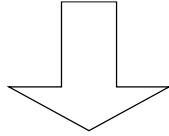
イ) 利用者からの声への対応状況(平成28年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容
<p>① トイレの数が少ない。便器が汚れている。温水洗浄トイレがほしい。</p> <p>② ブラザ、ロビーの冷房が効かない。</p> <p>③ 来館者の駐車料金をより低額にしたい。</p> <p>④ 大規模催事における送迎車の路上駐車と周辺民間施設への迷惑駐車への苦情</p> <p>⑤ 旧老人児童福祉センター利用者が別館を利用する場合、施設使用料や駐車場料金を減免又は無料にしたい。会議室へも1時間くらい前から入らせてもらいたい。(H18.7.19～旧老人児童福祉センターを県民文化会館別館として供用開始、以前は施設使用料及び駐車料金無料)</p> <p>⑥ ネット予約が出来るようにしてもらいたい。県施設予約システムにリアルタイムで反映させてもらいたい。</p> <p>⑦ ホール等について、利用の4年前からの仮予約が認められているが、先取りしすぎるのではないか。また、使用料の入金を6か月前までとしてキャンセルの歯止めとしてはどうか。</p> <p>⑧ 屋根付きの自転車置き場を整備してほしい。</p> <p>⑨ アイスクリューやサンドイッチの自動販売機を置いてほしい。</p>

利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<p>① トイレについては、設計上、数を増やすことは困難であるが、館内の他のトイレの案内等を行い、できるだけ速やかに利用していただけるよう努めている。トイレの清掃は毎日行っており、便器の汚れは地下水利用による鉄分の付着によるものである。利用者には、その旨を表示するとともに、汚れの目立つ便器は計画的に順次取替を実施している。温水洗浄トイレに関しては、昨年度1階ロビートイレを改修し、本年度の団体開催時までに通常使用するトイレで未改修部を温水洗浄トイレに改修する。また、1階から3階ロビートイレ及び別館にオストメイトトイレを設置する。</p> <p>② ブラザ、ロビーは、計画時の空調区画に含まれておらず、構造上冷えにくい。現在の空調設備の能力では、夏季の温度上昇に十分に対応できていない状況である。</p> <p>③ 会館の立地条件から、来館者とその他の利用者との区分が困難であり、周辺駐車場との均衡を図る必要や、また、来館者以外の方による長時間占有を避けるためにも、現在の料金を継続することとしている。</p> <p>④ 路上駐車に対しては、職員が巡回し移動を依頼している。大変悪質と認められる場合は、警察とも連携し対応している。周辺民間施設への迷惑駐車は、主催者へ善処を申し入れるとともに、大型看板による中止を促している。また、愛媛県中予地方局道路課の協力を得て、地下駐車場入り口前の車道・歩道境界へソフトポールを設置し、タクシーの歩道駐車を防止することとした。</p> <p>⑤ 旧老人児童福祉センターからの利用者については、他の利用者との均衡が取れないため、料金の減免、無料化を行うことができない旨を説明し、理解を求めている。また、準備及び片付けの時間について、1時間以上要する場合は、施設の利用時間として予約していただくよう理解を求めている。</p> <p>⑥ 当館の催物は、当日の他催物との関係を考慮しながら予約を受け付ける必要があるため、利用者が直接県施設予約システムに入力できないようになっている。このため、受付窓口や電話等で照会を受け、館内の近接する施設(ホール・会議室等)や他利用者との関係を検討した後に利用システムへ入力するため、タイムラグが生ずることは避けられないが、なるべくタイムラグを生じないよう努力していきたい。</p> <p>⑦ 利用者から現状の仮予約制度は大規模行事や例年行事での施設が確保しやすく有難いとの評価もいただいていることから、ホールに関しては現状通り4年先まで予約を受けることとする。使用料の6か月前までに施設利用料の入金を求めることで、直前のキャンセルを防止する。(H29年1月4日以降予約分から。)</p> <p>⑧ 屋根付きの自転車置き場の新設場所として、会館敷地のスペースを検討したところ、駐車場の一部を利用するしかない状況であるが、駐車スペースも不足しており、早急な対応が困難な状況である。</p> <p>⑨ 来館者の変動が大きく、食品の安全性を保つことが難しい。また、ホール内等への持込や分別せず廃棄される恐れが高く、衛生上問題がある。</p>

7. 平成28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
<p>1 会館利用の促進 会館利用率は、行事数は前年と同等であったが、全国大会・学会等の小規模化などにより本館は若干減少し、別館は若干増となった。利用者の継続利用をよりいっそう働きかけることはもちろん、大学の学外試験や各種資格試験等の固定化に努め、各種業界団体が主催する研修会や法定講習会などの利用を積極的に受け入れるとともに、各種販売会などの新しい利用形態についても研究し、新規利用者の開拓に力を入れていきたい。 ホール利用をはじめとする大規模行事については、4年前からの仮予約を受け付け、イベント企画業者や各種学会・コーディネーター企業に選択の幅を持たせることで、大型イベント・各種学会・業界団体行事などの誘致を有利に運べるようPRしているが、固定化できないことや年により開催にむらがあることなどから、今後の検討課題となっている。更に、企業の記念行事や幼稚園・保育園等の行事、小規模文化団体の発表の場としての利用促進について検討していきたい。 施設利用料収入は125,789千円で、前年度比7.2%減(△9,772千円)、駐車場利用料収入は38,912千円で、前年度比3.3%減(△1,317千円)であった。施設利用料収入の減少は、全国大会・学会等の小規模化、減免行事の増加及び開館30周年記念事業の費用増等が影響していると考えられる。また、最近盛んになっている各種ダンスの練習等でのリハーサル室利用や会社説明会等での別館会議室の利用増もあるが、利用単価・時間等が少ないため、利用料収入の増加には影響が少ない。更に、本館会議室から利用料の安い別館会議室への移動も影響している。</p>	<p>・全国大会・学会等の小規模化や、国体イベントなどの減免行事の増加等により、昨年度に比べ利用者・利用料金ともに減少した。新規利用者の開拓により一層取り組むとともに、利用者の満足度向上に努めることで既利用者の定着化にも努めていきたい。</p>
<p>2 県民広場等の一般開放 県民広場・県民プラザ・展示コーナー・2階ロビーは、愛媛県県民文化会館管理条例第8条において、指定管理者が利用の許可を行うことのできる施設に指定されておらず、指定管理者において会館利用者以外の特定の者に占有使用させることが可能かどうか意見が分かれており、継続問題となっている。会館の新しい利用形態を形成するためには、県民広場でのイベント等を検討することも必要であるため、実験的な催物を開催するなど、引き続き有効利用策について柔軟に検討しながら、ホール等の利用と連動した利用を積極的に進めていきたい。 県民プラザ及び2階ロビーなど共用部分については、Wi-Fi環境を整備し、来館者の利便を図るとともに、大規模災害等の非常時通信を確保した。ただし、各利用施設内のネット環境は整備されていないため、早急にネット環境を整備する必要がある。県民広場でのイベント誘致については、照明・電源・給排水・荒天時対応・騒音対策などについての設備を充実させる必要があることと、地下が駐車場であるため重量制限などの懸念もあり、今後の課題としたい。</p>	<p>・文化事業の取組みについては、参加者のニーズや満足度を検証し、より効果的な事業の実施に取り組んでいきたい。</p> <p>・閉館日に開館するなどして利用者のニーズに合わせた柔軟な対応をしていただいている。</p>
<p>3 会館利用に関するアンケート調査について 平成28年度の会館利用者にアンケート調査を実施し、会館運営の指針としたい。また、予約方法、料金体系、改修希望等についても、利用者の回答を参考に検討したい。(現在取りまとめ中)</p>	<p>・施設の故障等に迅速に対応していただけており、利用者の不便が最少限となるよう努力していただいている。</p>
<p>4 夜間利用の促進と要注意利用者 開館時間を22時までとすることで夜間の利用が増加しており、今後とも会議室・リハーサル室の夜間利用を更に進めていきたい。反面、会議室の夜間利用の多くがネットビジネス等の説明会であるため、社会的問題となっている商法への関与との誤解を招く可能性がある。これらの利用者は、直前や当日申込みが多く、利用料金の当日払いや当日キャンセル等を繰り返しており、他の利用者との公平性を損なっている。しかし、現在の状況では申込みを拒否することは不可能であるため、何らかの対策が必要と思われる。また、別館の夜間利用に伴う周辺民家への騒音問題も発生しており、別館の夜間利用にはある程度の制限を設けることが必要と思われる。</p>	<p>・また、専門業者に委託し、24時間常駐警備により会館の機器系統運転管理及び会館利用者の安全を確保している。</p>
<p>5 設備老朽化への対応 開館後30年を経過しているため、設備関係の老朽化が著しい。また、ホール音響・照明設備や防火防災設備の劣化及び部品供給停止や型式変更による修繕不能の危険増、エア漏れによるプラザ天井排煙装置の改修、録画機能の無い監視カメラの改修、車寄せ地盤沈下の改修、ホール・ロビーのカーペット改修、各所壁紙の張り替え等内装の改修、真珠の間・会議室のテーブル改修など、差し迫った問題が山積している。諸々の改修・修繕については、設置者である県と協議しながら適切な改修を行っているが、設備の経年劣化が進行し、次々に留保できない補修が発生するため、予算執行状況を見ながら可能な限りの改修を行ってきたい。しかし、これらの設備は、部分補修では対応できなくなりつつあり、休館の上、本格改修を行うこととなったため、県と協議しながら大規模改修についての具体的な実施計画を検討していきたい。</p>	<p>・28年度は指定管理者と協議のうえ、劣化の激しい電話交換設備改修、消防設備指摘事項改修等を実施した。今後も設備の劣化等については利用者の迷惑とならないよう優先順位をつけ計画的に修繕・買換えを実施していただきたい。</p>
<p>6 貸出備品の充実 展示パネルや机などの貸出備品に加え、最近はデジタル・OA関係備品の要望が多くなっている。また、会議室・楽屋・プラザ・ロビー等での使用電力が増加しており、現在の容量では対応できないため、常設の追加回線を検討する必要がある。更に、最近のインターネット利用に対応するためにも、常設回線設置を検討する必要があるが、配線等に躯体工事を伴う可能性があり、費用も高額となることから、ロビーなどのフリースペースのWi-Fi環境整備に留まっている。各施設へのネット環境整備は大規模改修時の課題としたい。最近、会議室等でのマイク利用希望が多くなっており、電波式ワイヤレスマイクの周波数帯が限界にきているため、赤外線方式のワイヤレスマイク設備を各会議室に設置している。各施設の備品、建具、内装なども老朽化が激しいため、対応可能なものから改修・買い替えを進めていきたい。</p>	<p>・地下駐車場入り口付近の歩道へのタクシー駐車については歩道にソフトコーンを設置するなどして解消している。今後も、利用者、周辺住民が不快な思いをしないような駐車・駐輪場の運営に努めていただきたい。</p>
<p>7 駐輪・駐車問題 大規模な催物や人気コンサートの開催に伴う迷惑駐車については、周辺商業施設や病院等から改善要望が出されており、主催者へ警備員の派遣を強く求めるとともに、会館正面・東玄関へ大型看板を設置し、周辺施設への迷惑駐車防止を図った。また、多数の自転車・バイク等による来館者が予想される催物に対しては、積極的に県民広場へ誘導することで、周辺道路への駐輪を回避している。 一方、駐車待ちの車両については、会館敷地内においては管理者側の強制力があるが、公道上においては任意の要請しかできず、高圧的な運転者とのトラブル防止のため、早期に警察へ通報し、協力を求めることとしたい。地下駐車場入口付近の歩道へのタクシー駐車については、中予地方局の協力を得て歩道にソフトコーンを設置することで、ほぼ解消された。全国大会等の大規模な行事に伴う大型バスの乗降場所がないため、周辺道路での乗降が交通渋滞を招いている。主催者自身がバス台数を把握できていない場合が多く、西駐車場の借上げ要請や到着時間の調整、南・東側のバス停留所を時間差使用することで対応しているが、万全とはいえないため今後の検討課題となっている。</p>	



8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

指定管理者においては、民間のノウハウを活かした積極的な誘致活動や利用者アンケートを実施し、常に利用者ニーズの把握に努めており、評価できる。平成21年度から、管理運営委託料について、精算方式を導入しており、光熱水費の節約等により、制度導入前比から約40%の委託料削減を実行している。

各施設の年間利用率の推移を考察するなど、利用者・利用料金収入の減少に対しても危機感を持ち、いかに利用者数の増加、利用者の満足度向上を目指すのかという意識を持ち施設運営に努めてもらっており、評価できる。