

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


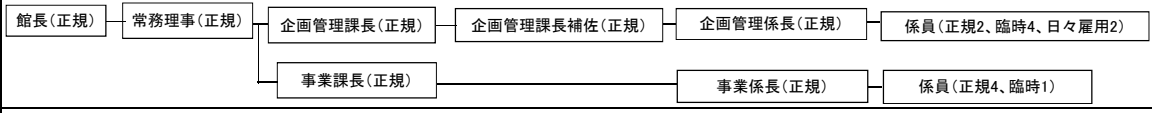
1. 施設名等

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、観客席278席)、剣道場(3面、観客席278席)、副道場(各種武道場2面、観客席132席)、トレーニング室、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 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 	
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	

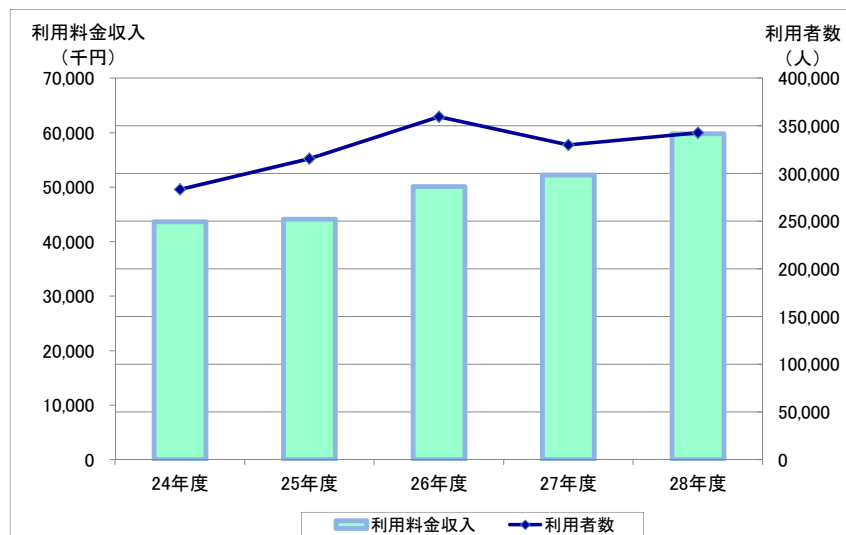
4. 指定管理業務に係る県の委託料

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)	152,685	152,685	150,808	150,808	150,808	148,192

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)	283,182	315,500	359,520	329,901	342,600	3.8 %
利用料金収入(千円)	43,618	44,093	50,120	52,242	59,770	14.4 %



(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)

大規模イベントやコンサートの開催により、収入が増加した。

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	平成29年度の内容(予定含む)
<ul style="list-style-type: none"> ○ミーティング等により情報を共有し、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。 ○年2回の防災訓練を行うなど、緊急時に備えた体制整備に努めた。 ○自主事業として、スポーツ教室やトレーニング体験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・トレーニング室の利用促進及び国体選手等の競技力の向上を図った。 ○照明器具の計画的なLED化やグリーンカーテンの設置等による省エネ対策を実施し、利用環境整備を行った。 ○利用者の安全を第一に、施設の保守管理業務を適正に実施した。 <p>※大会主催者の要望により、大会運営上必要な時は時間外に開館するなど弾力的に対応した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○28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む機会を提供する。 ○利用者の要望に応じた早期開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。 ○全職員対象の接客研修、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。 ○今年度で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	利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用料について、約89%の利用者から「適当」又は「安い」という回答をいただいた。 ・職員の対応について、約79%の利用者から「非常に良い」又は「良い」という回答をいただいた。 ・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」又は「参加したい」という意見が参加者の約95%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。 ・駐車場をもっと増やしてほしいとの意見が寄せられている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・接客研修を実施し、利用者目線に立ったサービスの向上に努めた。 ・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。 ・大会時の多数の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. 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
<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、利用料金収入は約6,000万円となり、前年度と比べて、約750万円の増収となった。29年度は、えひめ国体開催に伴い収入減が見込まれるが、大規模イベント誘致を積極的に行い、収入アップに努めたい。 ・研修等を通じて接客・接遇の向上を図り、利用者の立場に立った対応に取り組んだ結果、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、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"> ・28年度は4件のコンサート及び2件の大規模イベント誘致により、利用料金収入が過去最大となった。29年度も引き続き積極的にイベントを誘致し、利用者数、利用料金収入の増加に向けた取組みに期待したい。 ・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。 ・サービスの質向上に向けて研修等に積極的に取り組んでおり、アンケートにおいても好評な意見が多く寄せられ評価できる。今後も利用者にとって快適な空間作りに尽力していただきたい。 ・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いる。

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3,700万円削減しており、同制度の導入効果があったものと判断できる。

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、28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。