

平成28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29年3月31日現在

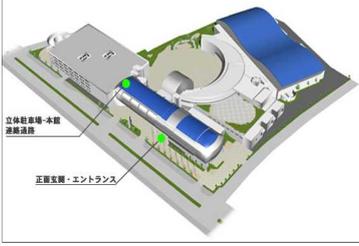
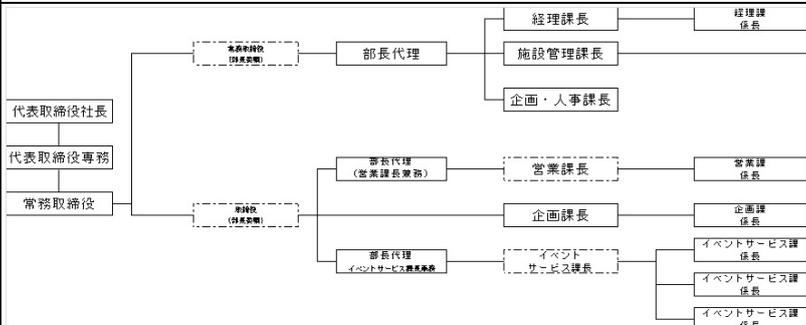
1. 施設名等

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、展示会等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收受に関する業務 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 checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) ①大展示場の料金改定 ②新規備品取得による貸出備品項目の追加 ③スカイホール控室利用料金の設定	
開館日・開館時間	(休館日)1月1日～3日及び12月29日～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～22時	

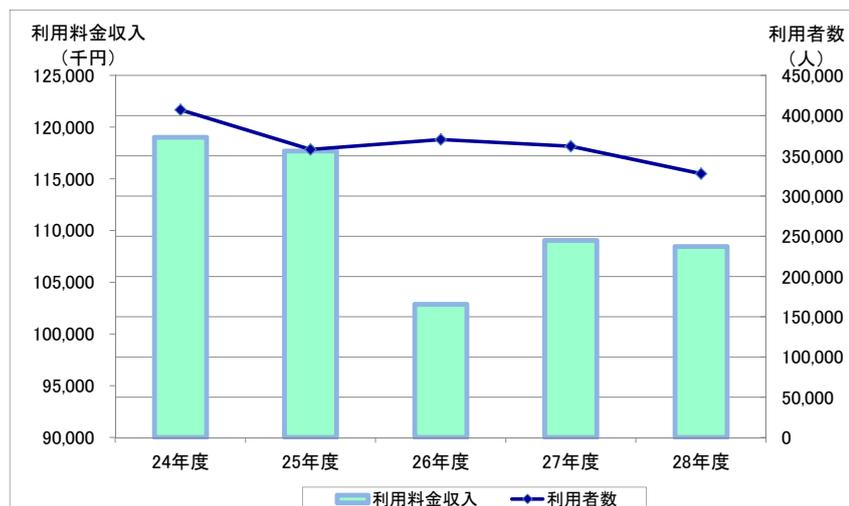
4. 指定管理業務に係る県の委託料

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)	102,722	102,722	108,226	108,226	108,226	105,500

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)	407,240	357,943	370,107	361,693	327,700	△ 9.4 %
利用料金収入(千円)	119,004	117,680	102,851	109,035	108,461	△ 0.5 %



(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)
前年度に開催した「トミカ博」「Enjoy Honda」「ITM Group CAR EXPO」等の大型イベントの不開催等による利用者数の減少

(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)
☆共催事業「チームラボアイランド-学ぶ!未来の遊園地- in愛媛」実施による会館の賑わい演出 (H29年5月7日まで開催) ☆ホームページの全面改修(スマートフォン対応含む) ○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、手づくり市、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	☆共催事業「恐竜博」実施による会館の賑わい演出 ○共催事業「チームラボアイランド-学ぶ!未来の遊園地- in愛媛」実施による会館の賑わい演出(前年度からH29年5月7日まで開催) ○ホームページの更なる充実 ○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、手づくり市、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
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、近隣から寄せられた声は以下のとおり。 1. イベント主催者からは、接遇に関し評価いただくことも多く、苦情等はなかった。 2. 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. 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. 展示場搬入口が狭いため、複数の主催者が同時使用する場合等に、搬出入車両で非常に混雑する。 5. 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. 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、イベント担当者間で情報共有し、イベント開催時に役立てている。 2. 机・椅子の汚れは、適宜、職員が自主清掃している。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目に温度調節を行う等の対応を行っている。 3. 展示場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、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継続して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、都度御理解いただけるよう努めている。 6. 臨時駐車場を確保する一方、近隣商業施設等への駐車については、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。更に、事前精算機の設置(H27年度末に設置)による混雑緩和や、ホームページで駐車場の最新の混雑状況を掲載する等、駐車場スペースの有効活用に努めている。

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
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ことにより、新規イベント利用が増え、イベント件数、展示場日数稼働率が増加した。 一方で、前年度と比較して、小規模なイベントが多かったため、展示場面稼働率、来場者数は減少した。 展示場を取り巻く状況は、業界の開催需要減少もあり、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、メディアとの連携を強化し、積極的な利用促進に努める予定である。	28年度については、前年度の主な集客イベントであった「Enjoy Honda」及び共催事業「トミカ博」等の不開催等により、来場者総数は減少となったが、リピーターへの営業活動や新規イベントの発掘活動を並行して行うことで、イベント件数、展示場日数稼働率は前年度より増加し、日数稼働率は、専用ホール(多目的文化ホール等)の全国平均(58.5%)を上回った。 今後もイベント需要の発掘を継続して行うとともに、マスコミとの連携強化による営業活動を積極的に行うことにより、効果的に自主企画事業・共催事業を開催するなど、来場者総数の向上を図る必要があると考えられる。

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

前年度の主な集客イベントであった「Enjoy Honda」及び共催事業「トミカ博」等の不開催に伴い、来場者数は減少したものの、積極的な営業活動により、新規イベント利用が増え、イベント件数、展示場日数稼働率は増加しており、制度導入による効果と評価できる。 また、ホームページを全面改装し、360度ビュー機能を新たに加える等、利用者の利用促進と利便性向上に努めている点も評価できる。
--