

令和元年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	スポーツ・文化部文化局文化振興課
------	------------------

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	愛媛県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
----------------	---	-----------------	---

令和2年3月31日現在

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31年4月1日 ~ 令和6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(2725席)、サブホール(912席)、多目的ホール(真珠の間)、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会館の事業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 </div> <div style="text-align: center;"> (総務事業部) 事務局長(正規) </div> <div style="text-align: center;"> (施設管理部) 部長(正規) </div> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> 部長(正規) — 担当(正規4、県派遣2、臨時1) </div> <div style="text-align: center;"> 部長(正規) — 担当(正規3、再雇用2、臨時2、人材派遣4) </div> </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 checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) 消費税率の8%から10%への改定に伴う変更	
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)	

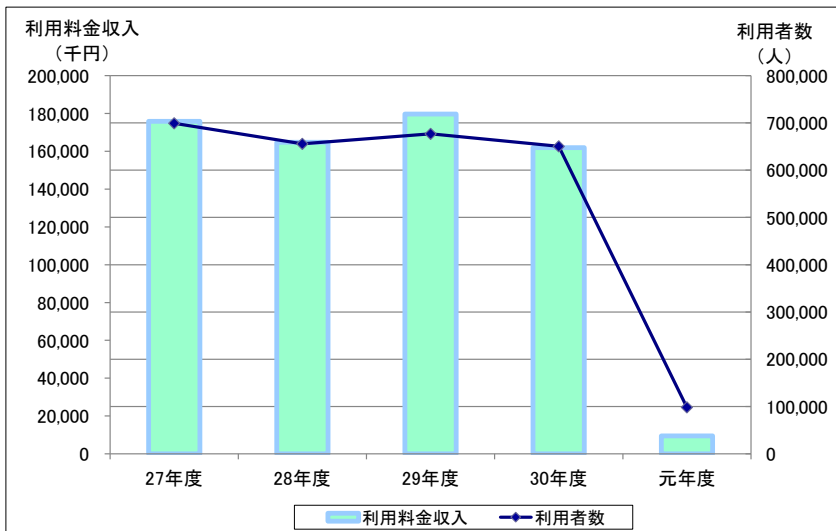
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
県委託料(千円)	149,678	147,012	145,292	145,617	139,952	142,909

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	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年度増減率
利用者数(人)	699,100	655,830	676,730	650,400	98,270	△ 84.9 %
利用料金収入(千円)	175,791	164,702	179,670	161,867	9,508	△ 94.1 %



(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)
大規模改修により本館を1年間休館したため

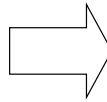
(利用料金収入)
大規模改修により本館を1年間休館したため

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、☆は令和元年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

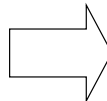
令和元年度の内容
○ 駐車場利用料の値下げ(1時間300円を200円)、施設利用料金の区分・時間料金併用、大規模催事の駐輪場として県民広場開放、休館日(月曜日)のホール利用受付など。
○ ホール仮予約期間を4年先まで受付(平成21年度から継続)



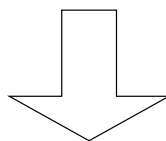
令和2年度の内容(予定含む)
・イベント企画会社に予約状況を連絡し、各種大会・学会の早期誘致を図る。松山コンベンション協会との連絡を密にし、大規模行事の誘致を図る。
・SNSを活用した管理施設情報の発信
・旧多目的室の音響設備を再利用しての、真珠の間の副卓設置
・本館と別館のマイクの設置を見直して別館の古くなったワイヤレスマイクの交換

イ) 利用者からの声への対応状況(令和元年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容
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。
② プラザ、ロビーの冷房が効かない。
③ 来館者の駐車料金をより低額にしてください。
④ 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てもらいたい。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)
⑤ 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。
⑥ 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。
⑦ 屋根付きの自転車置き場を整備してほしい。
⑧ Wi-Fi設備を全館で使えるよう整備してほしい。

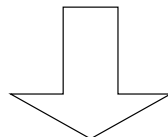


利用者からの苦情・要望への主な対応状況
① トイレの数については、大規模改修工事によりトイレ増設。また、トイレの清掃は毎日行っており、便器の汚れは地下水利用による鉄分の付着によるものである。利用者には、その旨を表示するとともに、汚れの目立つ便器は計画的に順次取替を実施している。
② 大規模改修工事により、空調機更新。
③ 会館の立地条件から、来館者その他の利用者との区分が困難であり、周辺駐車場との均衡を図る必要や、また、来館者以外の方による長時間占有を避けるためにも、現在の料金を継続することとしている。
④ 旧老人児童福祉センターからの利用者(高齢者大学校同窓会の自主活動)については、他の利用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。(現在別館を利用している高齢者の文化団体は、高齢者大学校同窓会の講座数をはるかに上回っており、同会の要望を受け入れる余地は無く、逆に同会の年間一括予約も危ぶまれる状況)
⑤ 当館の催物は、他施設(ホール・会議室等)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、近接施設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。
⑥ 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。
⑦ 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。
⑧ 現在、県民プラザ・2Fロビー・レストランでは愛媛フリーWi-Fiが利用できるが、ホール・会議室内や地下では利用できない。ホール内は音響機器への影響を考慮する必要がある。また、どの程度の通信レベルが必要なのか、セキュリティレベルなどについても総括的に検討する必要がある。



7. 令和元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 令和元年度は、大規模改修により本館を1年間休館したため、利用人数、利用収入ともに昨年度よりも大幅に減少したが、開館していた別館については、新型コロナウイルス感染拡大防止によるキャンセルがあったものの、利用人数、利用収入ともに前年度を上回った。 令和2年度も、新型コロナウイルス感染拡大防止にともなう予約の減少が見込まれるが、既利用者の継続利用への働きかけや大型イベント・学会、業界団体行事などへのPRを積極的に図りたい。</p> <p>2 会館利用に関するアンケート調査について 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。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。</p> <p>3 夜間利用の促進について 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いるが、特に別館の夜間利用については、近隣にも配慮しながら運営を行いたい。</p> <p>4 設備老朽化への対応 大規模改修により、空調監視装置、空調設備等は改善されているが、今後も修繕必要箇所については、県と協議しながら、可能な限り対応していきたい。</p> <p>5 貸出備品の充実 利用者の要望を踏まえ、対応可能なものから順次更新を検討していきたい。</p>	<p>・本館休館により利用人数、利用料金収入ともに昨年度から大幅に減少したものの、別館については、利用人数、利用料金収入ともに昨年度を上回った。今後も4年前からの仮予約の強みを生かして、大規模行事の誘致に努めるとともに、既利用者の継続利用だけでなく、新規利用の拡大についても積極的に取り組んでいただきたい。</p> <p>・大規模改修を実施した箇所を含め、今後も施設を適切に管理・点検し、利用者が安心して施設を利用することができるよう優先順位をつけて計画的に施設の修繕等を実施していただきたい。</p> <p>・新型コロナウイルス感染拡大防止対策による施設の利用人数制限等制約がある中ではあるが、引き続き利用者が安心して利用できるよう施設の感染防止対策を継続しながら、運営いただきたい。</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、民間のノウハウを生かした積極的な誘致活動や利用者アンケートを実施、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、制度導入前から委託料の削減を実現している。

また、利用者数及び利用料金収入については、令和元年度は大規模改修により本館が休館したため、制度導入前との比較は難しいが、休館中の別館利用者・利用料金収入ともに前年度を上回っており、制度の目的に合致した管理運営を実施し、一定の成果が上っていると評価できる。