

# 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

令和2年3月31日現在

## 1. 施設名等

|                |                            |                 |   |
|----------------|----------------------------|-----------------|---|
| 施設名<br>(設置年月日) | 愛媛県生活文化センター<br>(昭和51年2月1日) | 所在地<br>電話<br>HP | 愛媛県松山市北持田町139番地2<br>089-933-1369<br>http://www.e-bunka.org/ |
|----------------|----------------------------|-----------------|---|

## 2. 指定管理者

|        |         |      |                                |
|--------|---------|------|--------------------------------|
| 指定管理者名 | 株式会社ウイン | 指定期間 | 平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日<br>(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       | 県民の生活文化の向上を目的とする各種行事又は集会の用に供する   | 施設の外観<br> |
| 施設内容       | 大広間(152畳)、第1研修室(100人)、第2研修室(80人)、第3研修室(20人)、調理研修室(30人)、和室(8室)、茶室「和松庵」(8畳・4畳半)、中会議室(16人)、小会議室(12人)、駐車場50台   |  |
| 指定管理者が行う業務 | ①センターの事業の実施に関する業務<br>②センターの利用の許可に関する業務<br>③センターの利用に係る料金の収受に関する業務<br>④センターの利用の促進に関する業務<br>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<br>⑥その他知事が定める業務  |  |
| 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<br>前年度からの変更 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし<br>(変更ありの場合、その内容)<br>令和元年10月より、消費税率の引上げに伴い利用料金改定。 |  |
| 開館日・開館時間   | (開館日) 祝日でない月曜日及び年末年始(12/29~1/3)が休館、それ以外が開館<br>(開館日時) 午前9時から午後9時30分まで(受付時間同じ)   |  |

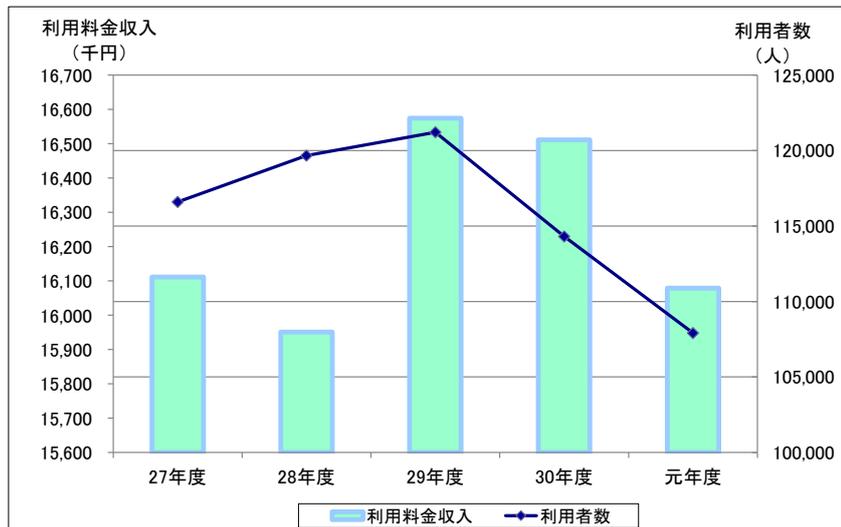
## 4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

| 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) | 13,539 | 13,539 | 13,055 | 13,055 | 13,653 | 13,477 |

## 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)    | 116,600 | 119,668 | 121,210 | 114,315 | 107,915 | △ 5.6 % |
| 利用料金収入(千円) | 16,111  | 15,951  | 16,574  | 16,511  | 16,079  | △ 2.6 % |



### (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)

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、3月以降利用自粛が顕著となり、特に参加人数の多い茶会の中止により、大幅減となった。

(利用料金収入)

(参考)3月度の利用件数減により単月の利用料金収入が大幅減となったが、10月以降の消費税率の引上げに伴う利用料金改定により、通年においては微減に留まった。

## 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   | 令和2年度の内容(予定含む)   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○従来月曜日が祝祭日であった場合の翌火曜日を休館日としていたが、平成19年度よりこれを廃し、休館日は平日の月曜日のみとしている。</li> <li>○利用頻度の低かった施設(旧・談話室)、遊休施設(旧・応接室)を新たな貸館(小会議室・中会議室)として活用し、小規模な会合に利用できる施設として提供。</li> <li>○自主企画講座の実施</li> <li>○当日の予約がない場合に限り、第二研修室をワンコインルームとして30分を500円で貸出している。</li> <li>○混雑時における駐車場誘導・案内の実施</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○週末の駐車場の混雑の為に、駐車案内係を配置しているが、平日も混雑が予想される際は配置を継続する。</li> <li>○新型コロナウイルス感染拡大により、4～5月と閉館となり、前納された利用料金に関しては返金処理としている。以降についても開催を自粛するケースが多く、利用料金の返金については、柔軟に対応する。</li> </ul> |

### 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   | 利用者からの苦情・要望への主な対応状況   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○職員の対応については、好評を得ている。また、定期利用団体が多く、同一施設を利用できるよう配慮に努めており、こちらも好評である。</li> <li>○従来より、混雑時の駐車スペース不足・個別の空調調節ができない点に対する不満の声が途切れない。</li> <li>○和室において音を発生させる活動の場合、隣接する他の利用団体からの苦情も絶えない。その他団体においても会話の音が大きいなどの苦情も多い。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○駐車場・空調等設備面においては、いたしかたなく、お詫びのうえ、理解を求めている。(混雑が見込まれる際は、事前に乗り合わせでの来館の依頼、近隣駐車場の案内等)。混雑の日に関り、駐車場誘導スタッフを配備。</li> <li>○従来、洋室の利用を案内していたが、どうしても和室を希望する団体(三味線・謡曲など)がある。ユニット量を洋室に敷くことで和室の代替として利用できるように対応している。予約を受け付けする際、隣接する和室の特徴を伝え、理解いただいた上で、お申込していただくよう努めている。</li> </ul> |

## 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>構成メンバーの年齢が比較的高齢の団体の活動休止、解散や利用頻度の低下により、利用件数が落ち込んでいる。</p> <p>一方、新規利用団体は80件があったものの、一般企業や各種団体での単発利用が多いこと、また昨年度に引き続き、ヨガ、育児サークル等の新規団体も構成人数が少人数のため、トータルでの利用件数、人数は前年比で落ち込む結果となった。</p> <p>また、2月以降、新型コロナウイルス感染拡大防止の影響により、キャンセルが相次いだことも、減少要因となった。特に参加人数の多い茶会のキャンセルによる利用人数の減が大きな要因となった。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響により、利用人数、料金収入が前年度に比べ減少した。利用団体の高齢化に伴う団体の解散や利用頻度の減少がある一方で、若年者の団体の利用が増加傾向にあり、引き続き利用者増加につなげてもらいたい。</li> <li>・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。</li> </ul> |

## 8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

18～元年度の利用者数は平均1,112,516人(17年度:83,203人)、利用料金収入は、平均15,701千円(17年度:11,256千円)でともに増加しており、これは指定管理者による誘致活動等の成果によるものである。

また、平成23年度以降、自主企画による各種文化活動の講座を継続して開催する等、生活文化活動の推進・底上げを積極的に図っており、評価できる。2年度においても、生活文化活動の拠点施設として、快適な環境整備に努めてもらいたい。