

令和元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

令和2年3月31日現在

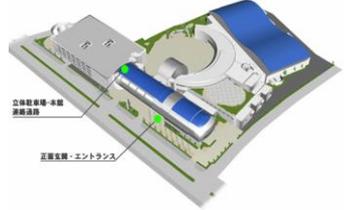
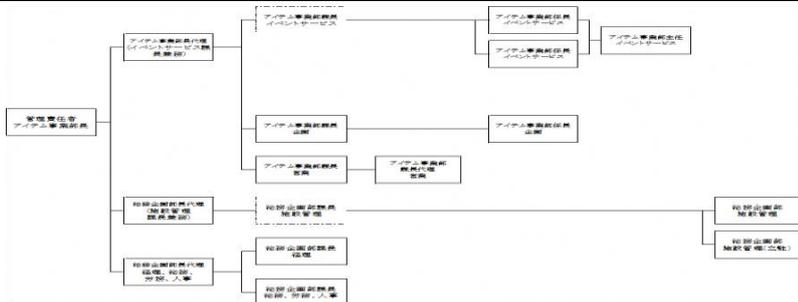
1. 施設名等

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 https://www.itemehime.com/
----------------	---------------------------	-----------------	---

2. 指定管理者

指定管理者名	愛媛エフ・エー・ゼット株式会社	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	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)、小展示場屋上(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収受に関する業務 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) 令和元年10月の消費税率の引上げに伴う利用料金の改定	
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	

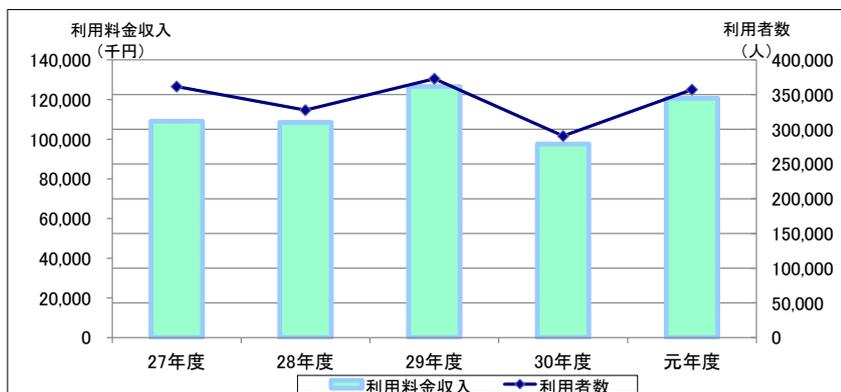
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

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)	108,226	108,226	105,500	105,500	107,845	107,587

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)	361,693	327,700	372,756	290,443	357,157	23.0 %
利用料金収入(千円)	109,035	108,461	126,545	97,567	120,655	23.7 %



(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)
イベント開催件数が増加したことに加え、大型の自主企画イベントを3回実施したため。

(利用料金収入)
隔年開催の大型イベントが開催されたことに加え、展示場等の利用促進に努めたことにより、利用件数が増加したため。

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	令和2年度の内容(予定含む)
☆立体駐車場利用料の上限設定(6時間を超えて24時間まで一律1,000円) ☆大型共催イベント「ブラレール博 in EHIME」、自主企画イベント「全国くらしの陶磁器フェア in 愛媛」「えひめハンドメイド & 雑貨フェア」開催による賑わいの創出 ○柔軟な利用設定(予約受付時期拡大、時間・面積の分割利用等) ○職員の資質向上のため、研修の実施(消防訓練、応急手当講習会)、セミナーへの職員派遣 ○各種メディアの活用による広報の拡充 ○館内Free Wi-Fiの提供 ○リピート利用者・周年企業への営業推進 ○地元メディアとの連携強化	☆新型コロナウイルス感染予防対策の徹底 ○自主企画イベント開催による賑わいの創出 ○立体駐車場利用料の上限設定(6時間を超えて24時間まで一律1,000円) ○柔軟な利用設定(予約受付時期拡大、時間・面積の分割利用等) ○職員の資質向上のため、研修の実施、セミナーへの職員派遣 ○各種メディアの活用による広報の拡充 ○館内Free Wi-Fiの提供 ○地元メディアとの連携強化

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
(利用者からの評価) ・担当者の接客に対してお褒めいただく事が数多くあった。 (利用者からの苦情・要望の主な内容) ①洋式トイレが少ない。 ②監視カメラの数が少なく画像が荒いため役に立たない。 ③全ての空調設備の風量調節ができず、微風にならないかとの指摘あり。 ④貸出備品の机や椅子が古く、がたつきがあるものがある。 ⑤展示場搬入車両の混雑、周辺道路の渋滞から近隣住民の苦情がある。 ⑥展示場の音響が悪く、アナウンスが明瞭に聞き取れない。 ⑦イベントで出す音に対して近隣住民からの苦情がある。 ⑧近隣の商業施設にアイテム利用客が駐車するため苦情がある。 ⑨市内中心部から遠く、交通手段が限られ不便である。 ⑩夏場の4F会議室前廊下は、40度を超える日があり暑い。	(対応状況) ①令和2年度トイレ等の改修を予定。 ②令和2年度防犯カメラを追加設置する予定。 ③⑥⑨施設・設備の構造上、改善は困難であるが、利用者にはその旨を説明し、都度ご理解を頂けるよう努めている。 ④定期的に備品のチェックを行い、不具合のある机や椅子は、貸出備品とせず、修理を行う等適切に対応している。 ⑤複数のイベントが重複し、混雑が予想される場合は、ガードマンを配置し、緩和を図っている。 ⑦騒音が予め予想されるイベントは、事前に近隣の自治会や商業施設へ挨拶している。また、苦情が入った場合には、真摯に対応し、主催者への改善要請を都度行っている。 ⑧予め、駐車が予想されるイベントは、事前に近隣の商業施設に挨拶のほか、商業施設前にガードマンを立たせたり、無断駐車お断りの看板を設置する等、利用者への注意喚起に努めている。 ⑩夏場には、大型扇風機を設置し空気を対流させている。

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
愛媛県県民文化会館改修工事に伴い、施設利用の需要が増加した機会を捉え、積極的な営業活動を実施したことに加え、大型の自主企画イベントを3件開催したこと等により、展示場面積稼働率は、29.9%(前年度25.2%)と増加した。これに伴い、来場者数も357,157人(前年度290,443人)と増加に転じ、当社の経営目標の来場者数30万人超を達成できた。令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、会場利用の中止が相次ぎ、当初予定していた2回の大型自主企画イベントが中止となる等、経営を取り巻く環境は大変厳しいが、展示場の広さを生かし、3密を回避した会場利用等、新たな提案活動を行い、需要等の掘り起こしに取り組む。	大型自主企画事業として「ブラレール博 in EHIME」を開催し、来場者の集客に努めた結果、6日間開催で約40千人の来場者がある等、自主企画イベントを精力的に実施し、施設の利用促進に努めている。さらに、新たな取り組みとして「全国くらしの陶磁器フェアin愛媛」、「えひめハンドメイド&雑貨フェア」を同時開催し、来年度以降も継続した開催を視野に入れる等、指定管理者が創意工夫のうえ、施設の賑わいを創出に取り組んでいる。 また、リピーターへの訪問や新規イベントの発掘活動等、積極的な営業活動を実施した結果、総イベント件数も昨年度より26件増加し、展示場日数稼働率、面積稼働率についても増加する等、指定管理者の取組みの成果であると評価できる。 昨年度2月より新型コロナウイルス感染症の影響により、会場予約の中止や延期が相次いでおり、展示場を取り巻く状況は、厳しい状況になることが想定されており、「新たな生活様式」に見合った施設運営等に取り組む必要があると考える。

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

今年度、大型自主企画事業として、「ブラレール博 in EHIME」、「全国くらしの陶磁器フェアin愛媛」、「えひめハンドメイド&雑貨フェア」の3件を開催したほか、イベントの誘致に向け積極的な営業活動を行った結果、来場者数、展示場日数稼働率、面積稼働率等が昨年度より増加しており、指定管理者制度導入の効果であると評価できる。 また、様々な広告媒体を積極的に活用し、より多くの方に情報発信を行うことで、各イベント毎の来場者数の増加を図る等、指定管理者が創意工夫のもと、積極的な取り組みを行っている点も評価できる。
