

# 令和2年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	観光スポーツ文化部文化局文化振興課
------	-------------------

## 1. 施設名等


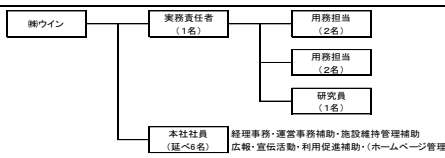
令和3年3月31日現在

施設名 (設置年月日)	萬翠荘 (大正11年)	所在地 電話 HP	愛媛県松山市一番町三丁目3番地7 089-921-3711 http://www.bansuisou.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 (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	萬翠荘の公開 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	展示室(9室)、駐車場(約20台)	
指定管理者が行う業務	①萬翠荘の事業の実施に関する業務 ②萬翠荘の利用の許可に関する業務 ③萬翠荘の利用に係る料金の収受に関する業務 ④萬翠荘の利用の促進に関する業務 ⑤萬翠荘の施設、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		
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) 祝日でない月曜日が休館、それ以外が開館(観光シーズンにおいては、開館の場合あり) (開館日時) 9時~18時	

## 4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

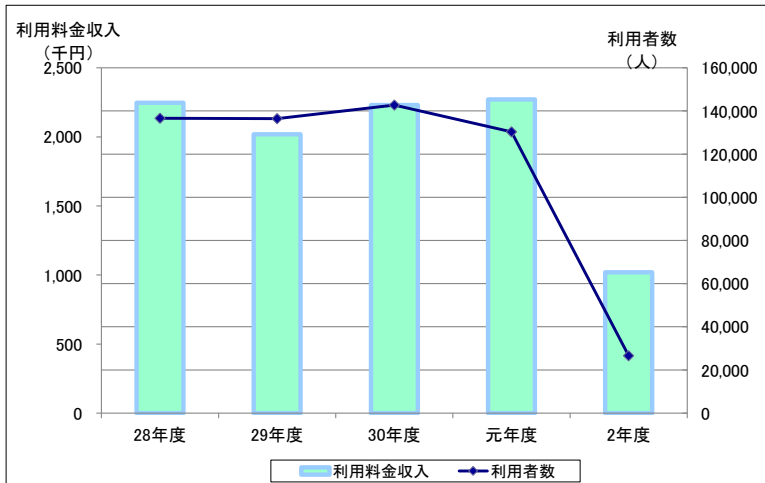
年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
県委託料(千円)	14,624	14,624	14,624	16,827	16,811	16,696

※新型コロナウイルス感染症拡大に伴う利用料金収入等の減少による委託料の増額:1,075千円(令和2年度実績)

## 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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年度増減率
利用者数(人)	136,618	136,423	142,725	130,315	26,573	△ 79.6 %
利用料金収入(千円)	2,247	2,019	2,230	2,271	1,020	△ 55.1 %



### (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)

令和2年度は2万6千人余りとなり、前年度の1/5程度となった。これは新型コロナウイルスの感染拡大に伴う緊急事態宣言など県内外との人流の抑制によるものである。とくに萬翠荘の来館者は県外観光客が9割超を占めるため、都道府県をまたぐ移動の自粛が大きく影響した。

#### (利用料金収入)

利用料金の収入については前年度の1/2程度となり、利用者数の減少率までは落ち込まなかった。これは貸館事業における利用者が県内及び松山市内の事業者が多く底堅いものと思われるためである。なかでも写真館などによる前撮りは、このコロナ禍でも安定的な利用があった。

## 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2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2年度の内容	令和3年度の内容(予定含む)
<p><b>【継続実施】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○自主企画事業(パネル展示・DVD放映)の継続。</li> <li>○メディア(地元フリーペーパーなど)による情報発信の継続。</li> <li>○愛媛CATVの他、各種情報誌によるイベント告知を継続。</li> <li>○観光案内所、各種交通機関、ホテル、旅行会社へのパンフレット配付による観光客誘致の継続。</li> </ul> <p><b>【新たな取組み】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☆久松定謨伯爵及び周辺人物の調査、研究と発信。</li> <li>☆夜間イベントの開催(屋外プレミアムコンサート「愚陀仏AISHOライブ」)。</li> <li>☆挙式の実施。</li> <li>☆管理人舎を貸ドレス・着物の着付け場所として活用。</li> </ul>	<p><b>【継続実施】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○自主企画事業(パネル展示・DVD放映)の継続。</li> <li>○メディア(地元フリーペーパーなど)による情報発信の継続。</li> <li>○愛媛CATVの他、各種情報誌によるイベント告知を継続。</li> <li>○観光案内所、各種交通機関、ホテル、旅行会社へのパンフレット配付による観光客誘致の継続。</li> <li>○引き続き久松定謨伯爵及び周辺人物の調査、研究と発信を継続。</li> </ul> <p><b>【新たな取組み】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☆令和4年度の建設100周年記念事業に向けたプレイベントの検討。</li> </ul>

### イ) 利用者からの声への対応状況(令和2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
<p>○萬翠荘に関する知識、周辺観光施設の案内等、ボランティアガイド・職員の対応に関しては概ね良い評価を得ている。また、施設内の清掃・維持管理に関して、行き届いているとの意見がある一方、カーテン等の破れなど劣化についての指摘あり。</p>	<p>○カーテンの汚れの指摘に対して、カーテンを新調した。良い評価を頂いているボランティアガイド・職員の対応については、一層の利用者満足度が得られるよう努める。</p>

## 7. 令和2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>○貸館の利用者に関して、隣り合わせの第8展示室と第9展示室で主催者の違うイベントの開催は両方の主催者が互いに不快な思いをすると予測されるので、1組の主催者が2部屋利用するか、1部屋のみ利用で有れば隣室は基本的に他の方にはお勧めしないようにしている。今後も利用者の満足度の高いサービスを心掛けながら、利用料金の増加のためにも、施設の利用に関してこちらからも利用者に提案していきたい。</p> <p>○コンサート利用者が多いと週末のみが利用されるため、その週の平日が利用されない状況となるが、展示会は1週間で利用の方が多いので利用率は高くなる。週末のコンサート利用で平日が空いている日を効率よく前撮り撮影にご利用いただいている。また、集客を伴わない展示室の利用の場合には休館日(月曜日)の利活用で対応している。</p>	<p>○高齢層に対しては情報誌でのイベント告知、若年層に対してはフェイスブック・インスタグラムにてイベントの様子を発信を継続実施しており、幅広い年代への広報活動をしていると評価できる。</p> <p>○新型コロナウイルス感染防止対策として、利用者の体温チェックや手指消毒の徹底等を実施し、感染者を1人も出さなかった。引き続き、感染防止対策を徹底したうえで利用者数、利用料金収入の増加に取り組んでいただきたい。</p> <p>○貸館利用について利用者の満足度向上、効率の良い利用方法について継続して検討、改善しており、今後の利用料金収入の増加に期待できる。</p>

## 8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>○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、利用者数、利用料金収入ともに大幅に減少したが、指定管理者導入以前の平成17年度に比べて、指定管理者が実施する魅力ある自主企画事業や、多種多様な広報活動により利用者数、利用料金収入ともに増加しており、指定管理者導入の効果があると評価できる。</p> <p>○平成23年度に国の重要文化財に指定されており、県民のみならず、国民の貴重な文化財として、将来にわたり大切に保存していく必要がある。今後も新型コロナウイルス感染防止対策を徹底したうえで県外観光客、貸館利用者ともに安心して来館できるように努めてもらいたい。</p>
---