

# 令和3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
------	-------------------

令和4年3月31日現在


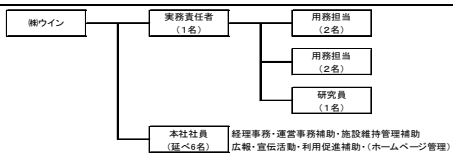
## 1. 施設名等

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(年度別協定締結額)

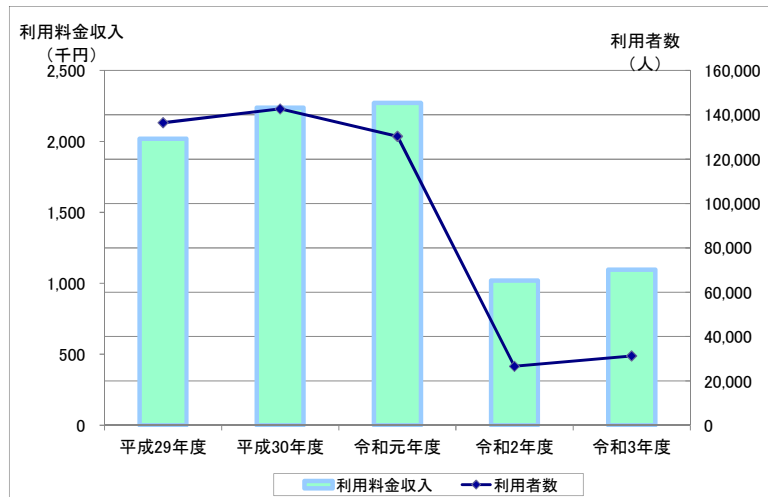
年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
県委託料(千円)	14,624	14,624	16,827	16,811	16,696	18,654

※新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、上記とは別に委託料を増額: 2,248千円(令和3年度)、1,075千円(令和2年度)

## 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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年度増減率
利用者数(人)	136,423	142,725	130,315	26,573	31,323	17.9 %
利用料金収入(千円)	2,019	2,230	2,271	1,020	1,097	7.5 %



### (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)  
令和3年度は3万1千人余りとなり、前年度実績を上回ったものの、コロナ禍前の1/4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と考えられ、特に萬翠荘の来館者は県外観光客が8割超を占めるため、県境をまたぐ移動の自粛が大きく影響したと思われる。

(利用料金収入)  
利用料金の収入については前年度を上回ったものの、コロナ禍前の半分にとどまった。利用者数より減少幅が小さいのは、貸館事業については県内及び松山市内の事業者の利用が多く、利用が底堅いためと思われる。なかでも写真館などによる前撮りは、このコロナ禍のなかで需要が高まっている。

## 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3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3年度の内容	令和4年度の内容(予定含む)
<p>【継続実施】</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>○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>【新たな取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☆愚陀佛庵の1/10模型の製作に取り掛かり、令和4年3月に展示を開始した。</li> </ul>	<p>令和4年度の内容(予定含む)</p> <p>萬翠荘は、県有施設として新型コロナウイルス感染拡大防止に率先して務めなければならないと考えている。そのため、新型コロナウイルスの拡大防止や県内経済の活動状況に合わせた対応を図る必要がある、現時点では新規企画などを検討しにくい状況にある。</p> <p>しかしながら、今年度においては、萬翠荘が竣工100周年を迎えることから、100周年事業として新規事業に着手し、松山市ふるさと納税の返礼品として「プレミアムディナー」を企画した。また、JR四国とも富裕層向けの「プレミアムディナー」企画の準備を進めており、今秋に実施予定である。このほか、100周年事業として11月に建築家の隈研吾を招聘して学生や一般県民などの交流企画を進めている。</p>

### イ) 利用者からの声への対応状況(令和3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>○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った。</li> <li>○日本語が少し話せる外国人観光客の来館者から、中国語や英語の音声ガイドの要望があった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○貸館事業においては、展示会やコンサートの規模にかかわらず2つの展示室の利用をうながしている。これにより、密を避けながらも、より多くの集客につなげている。</li> <li>○外国人観光客に対しては、今年度、多言語対応の音声ガイドの導入を進めている。</li> </ul>

## 7. 令和3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が同時に開催されるのを避けるため、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。今後も利用者に満足度の高いサービスを提供できるよう心掛けながら、施設の利用促進に関して積極的な提案を行いたい。</p> <p>また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。その点、展示会は1週間で利用の方が多いため利用率は高くなる。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。</p> <p>近年前撮りの需要が高まっているため、令和3年度の上期まで1日1組だった前撮り枠を、午前と午後各1組、計1日2組の枠に拡大した。これにより前撮りの申し込みが増加し、収入の増加に繋がっている。</p> <p>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>令和3年度も令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数及び利用料金収入とも伸び悩んでいる状況であり、今後の県外観光客の回復が望まれる。</p> <p>しかしながら、コロナ禍の厳しい状況下においても、貸館利用の効率化や県内利用者に需要の高い前撮りの利用向上を図るなど、施設の利用方法の見直しによる利用率の向上に努めており、評価できる。</p> <p>今年度は、竣工100周年を迎えることから、感染防止対策を徹底したうえで、企画イベントを積極的に行っていたが、集客を図っていただきたい。</p>

## 8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

令和3年度も、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数及び利用料金収入ともコロナ前の状況から比較すると大きく減少している状況であるが、指定管理者が実施する魅力ある自主企画事業や、施設利用の効率化の検討により、観光客が減少する中でも利用率向上に積極的に取り組んでおり、指定管理者導入の効果があると評価できる。

平成23年度に国の重要文化財に指定され、また、今年度は100周年を迎えることから、感染防止対策を徹底したうえで、イベントの実施等、利用者数及び利用料金収入の向上に努めてもらいたい。