

平成26年度指定管理者運営状況検証シート

|      |                      |
|------|----------------------|
| 県所管課 | 企画振興部地域振興局文化・スポーツ振興課 |
|------|----------------------|


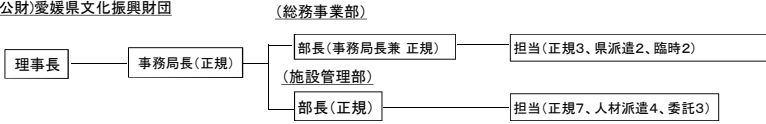
平成27年3月31日現在

|         |                              |     |  |
|---------|------------------------------|-----|--|
| 施設名     | 愛媛県民文化会館                     | 所在地 | 松山市道後町2丁目5番1号                                |
| (設置年月日) | (昭和61年4月13日(別館開設平成18年7月16日)) | 電話  | 089-923-5111                                 |
|         |                              | HP  | http://www.ecf.or.jp/m_facilities/index.html |

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26年4月1日 ~ 平成31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。  | 施設の外觀<br> |
| 施設内容       | メインホール(3000席)、サブホール(1000席)、多目的ホール(真珠の間)、多目的室、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<br>②会館の利用の許可に関する業務<br>③会館の利用に係る料金の收受に関する業務<br>④会館の利用の促進に関する業務<br>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   |   |
| 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>消費税率改訂に伴う変更 |   |
| 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)<br>(開館時間)9時~22時(受付時間も同じ)  |   |

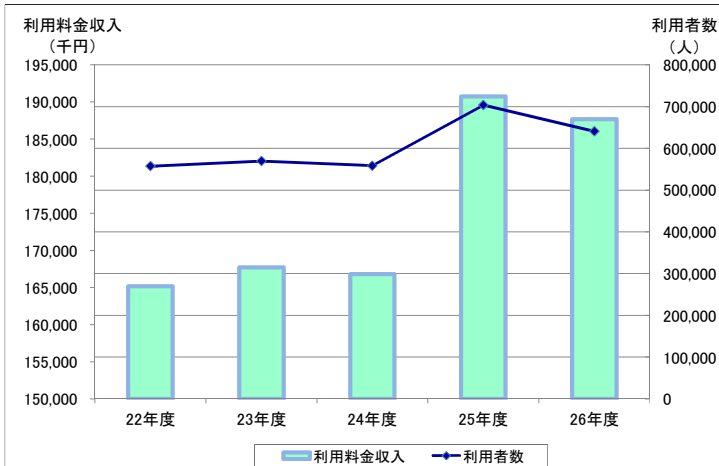
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

| 年度       | 22年度    | 23年度    | 24年度    | 25年度    | 26年度    | 27年度    |
|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 県委託料(千円) | 152,120 | 152,120 | 152,120 | 152,120 | 150,711 | 149,678 |

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         | 22年度    | 23年度    | 24年度    | 25年度    | 26年度    | 対前年度増減率 |
|------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 利用者数(人)    | 557,320 | 569,418 | 558,390 | 703,390 | 640,752 | △ 8.9 % |
| 利用料金収入(千円) | 165,169 | 167,724 | 166,804 | 190,731 | 187,663 | △ 1.6 % |



(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)  
平成25年度は松山市民会館が改修閉館中のため利用者数が増加したが、平成26年度は松山市民会館が再開したため、前年度比較8.9%の利用者数の減少となった。

(利用料金収入)

—

6. サービスの質向上に向けた取組み

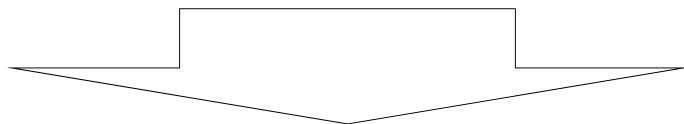
ア) サービス向上を図る主な取組み

(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は新たな取組み、※は利用者からの要望による取組み)

| 平成26年度の内容  | 平成27年度の内容(予定含む)  |
|--|--|
| <p>○ 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。<br/>                     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)<br/>                     ☆ 舞台吊物制御盤内部品等取替、屋外ケーブル取替、別館高圧受電盤改修、防火シャッター改修、会議室マイク増設、メインホールホワイエ絨毯等一部張替</p> | <p>・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。<br/>                     ・来館者からの苦情の多いトイレの改修(レストラン、北入口、第一事務所横など)<br/>                     ・旧パスポートセンター跡を多目的室として貸し出し、各種会議・展示会の誘致と文化団体の練習場不足緩和を目指す。<br/>                     ・施設設備の充実のため、安全面や内装等の環境面について、留保できない改修・修繕を速やかに実施する。H27年度は1階東側空調機改修、防火シャッター改修、各種ポンプ類の改修などを計画している。</p> |

イ) 利用者からの声への26年度の対応状況

| 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>① トイレの数が少ない。便器が汚れている。<br/>                     ② プラザ、ロビーの冷房が効かない。<br/>                     ③ 来館者の駐車料金をより低額にしていきたい。<br/>                     ④ 大規模催事における送迎車の路上駐車や周辺民間施設への迷惑駐車への苦情<br/>                     ⑤ 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)<br/>                     ⑥ 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。<br/>                     ⑦ ホール等について、利用の1年前まで仮予約が認められているが、安易な仮予約により、他の利用が制限されることのないよう、仮予約期間の短縮について検討してほしい。<br/>                     ⑧ 屋根付きの自転車置き場を整備してほしい。<br/>                     ⑨ トイレにベビーホルダーを設置してほしい。</p> | <p>① トイレについては、設計上、数を増やすことは困難であるが、館内の他のトイレの案内等を行い、できるだけ速やかに利用していただけるよう努めている。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。<br/>                     ② プラザ、ロビーは、計画時の空調区画に含まれておらず、構造上冷えにくい。現在の空調設備の能力では、夏季の温度上昇に十分に対応できていない状況である。解決にあたっては、空調システムの全面改修に向けての検討が必要となる。<br/>                     ③ 会館の立地条件から、来館者と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。<br/>                     ④ 路上駐車に対しては、職員が巡回し移動を依頼している。大変悪質と認められる場合は、警察とも連携し対応している。周辺民間施設への迷惑駐車は、主催者へ善処を申し入れるとともに、大型看板による中止を促している。また、愛媛県中予地方局道路課の協力を得て、地下駐車場入り口前の車道・歩道境界へソフトポールを設置し、タクシーの歩道駐車を防止することとした。<br/>                     ⑤ 旧老人児童福祉センターからの利用者については、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。<br/>                     ⑥ 当館の催物は、他施設(ホール)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。<br/>                     ⑦ 要望を受け、本年度当初に実施した利用者へのアンケート調査の項目に加えて意見を募ったところ、7割弱の利用者から現状維持の意見が寄せられたこと、ツアーコンサートの決定時期が9～13カ月前となることが多いこと、また、利用者から現状の仮予約制度は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、当面は現状通り1年前までの期間とすることとしている。<br/>                     ⑧ 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。<br/>                     ⑨ ベビーホルダーについては、設置を検討したところ、館内トイレの個室が狭く、設置するだけのスペースが取れない等の指摘を受けており、今後の検討課題となっている。</p> |



7. 26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<br/>                     会館利用率は松山市民会館の営業再開による影響があったものの、長期予約制への理解が進んだことに伴う全国大会・学会等の増加などにより、ホール利用は若干減少したが、他の施設は前年度並みの利用率となった。<br/>                     既利用者の継続利用をより一層働きかけることはもちろん、大学の学外試験や各種資格試験等の固定化につとめ、各種業界団体が主催する研究会や法定講習会などの利用を積極的に受け入れるとともに、各種販売会などの新しい利用形態についても研究し、新規利用者の開拓に力を入れていきたい。<br/>                     ホール利用をはじめとする大規模行事については、4年前からの仮予約を受け付けることにより、イベント企画業者や各種学会コーディネーター企業に選択の幅を持たせることで、大型イベント・各種学会・業界団体行事などの誘致を有利に運べるようPRしており、長期予約制の理解が広がるにつれて予約が増加している。平成26年度は各種全国規模の大会・学会が17件開催された。<br/>                     更に幼稚園・保育園等の行事や小規模文化団体の発表の場としての利用促進について検討してゆきたい。<br/>                     施設利用料収入は147,551千円で、前年度比2.5%増(+3,674千円)、駐車場利用料収入は40,111千円で、前年度比14.3%減(△6,742千円)であった。<br/>                     駐車場利用料収入の減少は、全国大会の増加や若年齢層コンサートの増加も関係していると考えられる。</p> <p>2 県民広場等の一般開放<br/>                     県民広場・県民プラザ・展示コーナー・2階ロビーは、愛媛県県民文化会館管理条例第8条において、指定管理者が利用の許可を行なうことのできる施設に指定されており、指定管理者において会館利用者以外の特定の者に占有使用させることが可能かどうか意見が分かれており、継続問題となっている。<br/>                     会館の新しい利用形態を形成するためには、県民広場でのイベント等を検討することも必要であるため、引き続き有効利用方法について、実験的な催し物を開催するなど、引き続き有効利用策を柔軟に検討しながら、ホール等の利用と運動した利用を積極的に進めていきたい。<br/>                     県民プラザ及び2階ロビーなど共用部分についてはWiFi環境を整備し、来館者の利便を図るとともに、大規模災害等の非常時通信を確保した。ただし各利用施設内へのネット環境は整備されていないため、早急にネット環境を整備する必要がある。<br/>                     県民広場でのイベント誘致については、照明・電源・給排水・荒天時対応・騒音対策などの設備を充実させる必要があるため、大規模改修時の課題とした。</p> <p>3 会館利用に関するアンケート調査について<br/>                     平成26年度の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い。<br/>                     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。(現在取りまとめ中)</p> <p>4 夜間利用の促進と要注意利用者<br/>                     閉館時間を22時までとすることで夜間の利用が増加しており、今後とも会議室・リハーサル室の夜間利用を更に進めて行きたい。<br/>                     反面、会議室夜間利用の多くがネットビジネス等の説明会であるため、社会的問題となっている商法への関与との誤解を招く可能性がある。<br/>                     これらの利用者は、直前や当日申込が多く、利用料金の当日払いや当日キャンセル等を繰り返しており、他の利用者との公平性を損なっている。<br/>                     しかし、現在の状況では申込を拒否することは不可能であるため、何らかの対策が必要と思われる。<br/>                     また、別館の夜間利用に伴う周辺民家への騒音問題も発生しており、別館の夜間利用にはある程度の制限を設けることが必要と思われる。</p> <p>5 設備老朽化への対応<br/>                     開設後29年を経過しているため、設備関係の老朽化が著しい。<br/>                     中でも中央監視装置、舞台機構、空調設備の劣化は重大事故に直結するため、至急の改修を行う必要がある。<br/>                     また、エア漏れによるプラザ天井排煙装置の改修、録画機能の無い監視カメラの改修、車寄せ地盤沈下の改修、ホール・ロビーのカーペット改修、各所壁紙の張り替え等内装の改修、真珠の間・会議室のテーブル改修など、差し迫った問題が山積している。<br/>                     諸々の改修・修繕については設置者である県と協議しながら、適切な改修を行っているが、設備の経年劣化が進行し、次々に留保できない補修が発生するため、予算執行状況を見ながら可能な限りの改修を行ってきたい。<br/>                     しかし、これらの設備は、部分補修では対応できなくなりつつあり、長期休館しての根本的改修が必要となってきたため、県と協議しながら大規模改修についての具体的な計画を検討していきたい。</p> <p>6 貸出備品の充実<br/>                     展示パネルや机などの貸出備品に加え、最近はデジタル・OA関係備品の要望が多くなっている。<br/>                     また、会議室・楽屋・プラザ・ロビー等での使用電力が増加しており、現在の容量では対応できないため、常設の追加回線を検討する必要がある。<br/>                     更に最近のインターネット利用に対応するためにも、常設回線設置を検討する必要があるが、配線等に躯体工事を伴う可能性があり、費用も高額となることから、本年度はロビーなどのフリースペースのWiFi環境を整備したが、各施設へのネット環境整備は大規模改修時の課題としたい。<br/>                     最近、会議室等でのマイク利用希望が多くなっているが、マイクの周波数帯が限界にきているため、赤外線方式のワイヤレスマイク設備を各会議室に設置した。<br/>                     各施設の備品、建具、内装なども老朽化が激しいため、対応可能なものから改修・買い替えを進めていきたい。</p> <p>7 駐輪・駐車問題<br/>                     大規模な催物や人気コンサートの開催に伴う迷惑駐車については、周辺商業施設や病院等から改善要望が出されており、主催者へ警備員の派遣を強く求めるとともに、会館正面・東玄関へ大型看板を設置し、周辺施設への迷惑駐車防止を図った。<br/>                     また、多数の自転車・バイク等による来館者が予想される催しものに対しては、積極的に県民広場へ誘導することで、周辺道路への駐輪を回避している。<br/>                     一方、駐車待ちの車両については、会館敷地内においては管理者側の強制力があるが、公道上においては任意の要請しかできず、高圧的な運転者とのトラブル防止のため、早期に警察へ通報し協力を求めることとした。<br/>                     地下駐車場入口付近の歩道へのタクシー駐車については、中予地方局の協力を得て歩道にソフトコーンを設置することで、ほぼ解消された。<br/>                     全国大会等の大規模な行事に伴う大型バスの乗降場所がないため、周辺道路での乗降が交通渋滞を招いている。主催者自身がバス台数を把握できていない場合が多く、西駐車場の借上げ要請や到着時間を調整することで対応しているが、万全とは言い難いため、今後の検討課題となっている。</p> | <p>平成26年度は松山市民会館が再開したため、ひめぎんホールの利用料金収入、利用人数とも平成25年度に比べ減少したものの、例年(松山市民会館の改修閉館前)に比べると若干の増加という結果になった。<br/>                     ・サービス向上の取り組みの一貫として、入学試験や、資格試験等の新しい利用形態形成にも取り組んでおり、今後も引き続き利用者の満足度向上に努めていきたい。併せて新規利用者の開拓にも努めてもらいたい。<br/>                     ・文化事業の取り組みについては、参加者のニーズや満足度を検証し、より効果的な事業の実施に取り組んでいただきたい。<br/>                     ・閉館時間を22時までとすることで夜間の利用が増加しており、今後とも会議室、リハーサル室の夜間利用をさらに促進していただきたい。<br/>                     ・地下駐車場入り口付近の歩道へのタクシー駐車については歩道にソフトコーンを設置するなどして解消している。今後も利用者、周辺住民が不快な思いをしないような駐車・駐輪場の運営に努めていただきたい。</p> |

## 8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

- ・指定管理者においては、民間のノウハウを活かした積極的な誘致活動や利用者アンケートを実施し、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、制度導入前比から約40%の委託料削減を実行している。
- ・各施設の年間利用率の推移を考察するなど、近年の経済状況悪化に伴うイベント数の減少等に対しても危機感を持ち、いかに利用者数の増加、利用者の満足度向上を目指すのかという意識を持ち施設運営に努めてもらっており、評価できる。