

平成26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
------	-----------------

平成27年3月31日現在

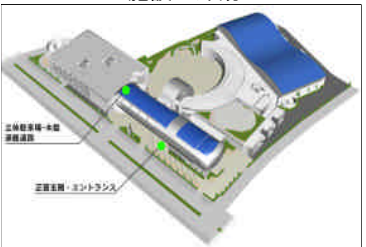

1. 施設名等

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 http://www.itemehime.com/
----------------	---------------------------	-----------------	--

2. 指定管理者

指定管理者名	愛媛エフ・イー・ゼット株式会社	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	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(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、付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) 平成26年4月1日より消費税が5%から8%に増税されたことに伴い、消費税5%見合いの現行料金を8%に改定した。	
開館日・開館時間	(休館日) 1月1日～3日及び12月29～31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時から22時	

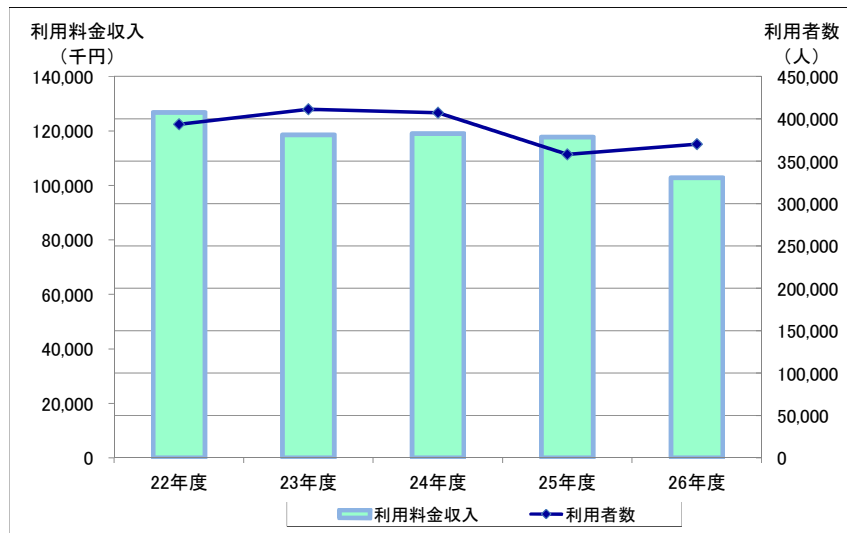
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

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)	102,722	102,722	102,722	102,722	108,226	108,226

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)	393,628	411,271	407,240	357,943	370,107	3.4 %
利用料金収入(千円)	126,711	118,590	119,004	117,680	102,851	△ 12.6 %



(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)

-

(利用料金収入)
 「まつやま大恐竜博」「鉄道ワールドinアイテムえひめ」等の大型イベント減による利用料減

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)
<ul style="list-style-type: none"> ☆単独主催事業「ダンボールアート遊園地」実施による会館の賑わい創出。 ☆大展示場への「Ehime Free Wi-Fi」の設置。 ○ホームページ、携帯サイトの更なる充実。 ○イベント情報誌、フリーペーパー等へのイベント情報掲載。 ○フリーマーケット、手づくり品の展示即売、花火観覧席の設置などの自主企画事業実施。 ○地元メディアとの連携強化。 ○提携ホテルの案内。 	<ul style="list-style-type: none"> ○「Ehime Free Wi-Fi」のエリア拡大。 ○ホームページ、携帯サイトの更なる充実。 ○イベント情報誌、フリーペーパー等へのイベント情報掲載。 ○自主企画事業の実施。 ○提携ホテルの案内。 ○施設全体の中長期修繕計画を策定し、大規模修繕を計画的に実施し、施設の安全確保に努める。

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>指定管理者として、サービスへの満足度を把握する手段として、イベント主催者に対して施設・設備・サービス内容に対するアンケート調査を実施している。また、来場者様、近隣より寄せられた声は以下のとおり。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. イベント主催者からは、一定のサービスレベルを維持しており、安心して利用できるというようなご意見を多数頂いている。 2. 県外及び全国各地で催事を行っている主催者からは、きれいで、よくメンテナンスされている会場と言われている。 3. 会場利用料については、一部の展示場利用者からは利用料が高いとの声が寄せられている。 4. 展示場搬入口(特に小展示場側)面積が非常に狭小で、トラック等の搬入車両で大変混雑することがあった。 5. 大展示場で大音量のイベントが開催されると、音漏れがひどくレームが寄せられることがあった。 6. 大規模イベント開催時など、近隣の商業施設駐車場に来場者が駐車し、来店客が駐車できなかつたり、入退場に時間がかかる等の苦情が寄せられた。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接客面では、利用者の声によく耳を傾けるとともに、特にクレームについては、イベント担当者間で共有を行い、イベント開催時に活かしている。 2. 施設も築20年が経過しているため、適切な維持管理・メンテナンスに努めている。 3. 展示料利用料の割高感に関しては、利用者の意見に傾聴し、場合によっては柔軟に対応し、より多くの利用者に対して満足していただけるよう努めている。 4. 展示場搬入口狭小問題に関しては、以前より指摘されている問題であるが、ハード面での改善が困難であり、今後も警備員による誘導や主催者間で時間差による搬出入を実施する等、出来る限りの対応を行うこととしている。 5. 大展示場の音漏れに関しても、以前より指摘されている問題であるが、ハード面での改善には至っておらず、今後も大音量が予想されるイベントに関しては、事前に主催者と打ち合わせの上、騒音の基準値を超えないように努めることとしている。 6. 近隣商業施設への駐車についても、以前から指摘されている問題であるが、抜本的な解決には至っておらず、今後も商業施設前にガードマンを手配したり、違法駐車厳禁の看板を設置する等、違法駐車根絶のため、注意喚起を促すこととしている。

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>リピーターに対する積極的な営業や新規イベントの発掘活動を行った結果、イベント開催件数は、昨年度並を維持した。</p> <p>来場者数は、大型イベントがない中、新規の単独主催イベント「ダンボールアート遊園地」開催や、「まつやま農林水産まつり」の来場者増により微増した。</p> <p>大規模イベント、自主企画イベント開催時に、立体駐車場並びに臨時駐車場の混雑状況をホームページで逐次お知らせするサービスを開始し、タイムリーな情報提供に努めた。また、「Ehime Free Wi-Fi」を大展示場に設置し、スマートフォン等のユーザーの利便性向上を図った。次年度は、エリアを拡大する予定である。</p>	<p>「まつやま大恐竜博」「鉄道ワールドinアイテムえひめ」等の大型イベントが無い中、積極的な営業活動に加えて、自主企画事業「ダンボールアート遊園地」を開催する等により、来場者数370千人(前年度357千人)を確保できた。大型イベントの開催は、依然として厳しい状況であるため、マスクミ等との連携強化によりイベント情報の収集に努めるとともに、自主企画事業や共催事業等の積極的な開催が必要となると考えられる。</p> <p>また、駐車場の混雑状況をホームページでお知らせするサービスを開始するなど積極的にサービス向上へ努めていると評価できる。</p>

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>積極的に各種営業活動や自主企画イベントが行われ、来場者数を伸ばしており、制度導入による効果と評価できる。</p> <p>また、利用料金収入については減少したものの、先述の自主企画イベント等の実施や広告事業など、利用料金収入以外の収入源を積極的に開拓している点も、制度導入が施設の有効活用へ寄与していると評価できる。</p>
--