

# 令和元年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	スポーツ・文化部スポーツ局地域スポーツ課
------	----------------------

令和2年3月31日現在


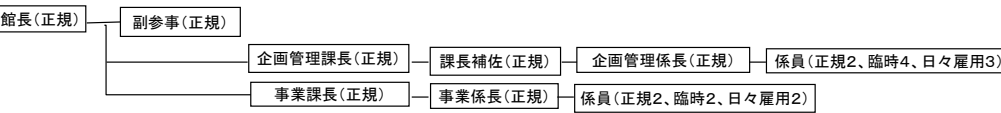
## 1. 施設名等

施設名 (設置年月日)	愛媛県武道館 (平成15年10月1日)	所在地 電話 HP	愛媛県松山市市坪西町551番地 089-965-3111 http://www.ehimekenbudoukan.or.jp/
----------------	------------------------	-----------------	---

## 2. 指定管理者

指定管理者名	公益財団法人 愛媛県スポーツ振興事業団	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	武道その他のスポーツの振興を図るとともに、広く県民の心身の健全な発達に寄与するために必要なスポーツ行事の実施、施設の提供、県民の体力の保持及び増進に関する相談、指導を行う施設として設置。	施設の外観 
施設内容	主道場(柔道場又は剣道場8面設置可能・多目的利用可能、観客席2階2,932席・1階フロア臨時席約3,600席設置可能)、柔道場(3面、観客席278席)、剣道場(3面、観客席278席)、副道場(各種武道場2面、観客席132席)、トレーニング室、会議室(3室)、駐車場(219台)	
指定管理者が行う業務	①スポーツ行事等事業の実施 ②利用許可、利用料金の設定 ③利用料金の收受 ④利用の促進 ⑤施設等の維持管理 ⑥その他必要な管理運営	
施設の管理体制	公益財団法人 愛媛県スポーツ振興事業団 	
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) 消費税率の引上げに伴い、令和元年10月1日から消費税影響額を加味した金額に改定。	
開館日・開館時間	(開館日)月曜日(月曜日が休日の場合は直後の休日でない日)が休館、12月29日から1月3日は臨時休館。 それ以外は開館 (開館時間)9時から21時	

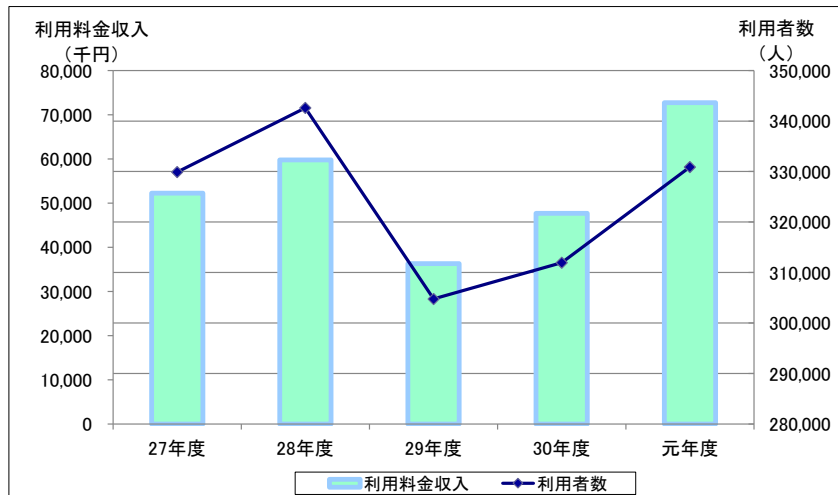
## 4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

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)	150,808	150,808	148,192	148,192	149,452	148,826

## 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)	329,901	342,600	304,783	311,969	330,899	6.1%
利用料金収入(千円)	52,242	59,770	36,307	47,682	72,702	52.5%



### (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)  
コンサート9件等、大規模イベントが多く開催されたため。(前年度のコンサート開催件数は2件)

(利用料金収入)  
コンサート9件等、大規模イベントが多く開催されたため。(前年度のコンサート開催件数は2件)

## 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)
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ミーティング等により情報を共有し、接客サービス向上に努めた。</li> <li>○職員の資質向上のため、講習会へ積極的に派遣した。</li> <li>○年2回の防災訓練を行うなど、緊急時に備えた体制整備に努めた。</li> <li>○自主事業として、スポーツ教室やトレーニング体験DAY、県内全域での武道体験フェスタ等を開催し、武道をはじめとするスポーツの振興及び拡充を図った。</li> <li>○利用者の安全を第一に施設の保守管理業務を適正に実施した。</li> <li>☆照明器具の計画的なLED化等による省エネ対策を実施し、利用環境整備を行った。</li> <li>※大会主催者の要望により、大会運営上必要な場合は時間外に閉館するなど柔軟に対応した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○令和元年度に引き続き、スポーツ教室や大会、県下全域での武道イベントを開催し、武道をはじめとするスポーツに親しむ機会を提供する。</li> <li>○利用者の要望に応じた早期開館等に柔軟に対応する。</li> <li>○ホームページや広報誌等を利用してイベント情報の発信を積極的に行う。</li> <li>○全職員対象の接遇研修、防災、AED訓練を実施する。</li> <li>○利用者の安全確保のため、定期的な点検により施設設備の状況を把握し、適切な利用環境の整備を行う。</li> <li>○職員の資質向上のため、県内外での資格取得に必要な研修、講習会へ計画的に参加させる。</li> <li>○新型コロナウイルス等の感染症対策を実施し、利用者が安心安全に武道館施設を利用できるような環境づくりに努める。</li> </ul>

### 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用料について、約81%の利用者から「適当」または「安い」という回答をいただいた。</li> <li>・職員の対応について、約76%の利用者から「非常に良い」または「良い」という回答をいただいた。</li> <li>・自主事業として行っている「スポーツ・レクリエーション教室」参加者へのアンケートでは、「次回も参加したいか？」との問いに約84%の参加者から「ぜひ参加したい」または「参加したい」という回答をいただいた。</li> <li>・駐車場をもっと増やしてほしい等の意見が寄せられている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇研修を実施し、利用者目線に立ったサービスの向上に努めた。</li> <li>・月1回係会を実施し、業務全般にわたり検討・協議を行い、利用者の利便向上に努めた。</li> <li>・大会等で来館者が多くなる際の安全確保と円滑な駐車場整理のため、正面駐車場に警備員を配置し、トラブルのないよう利用者サービスに努めた。</li> <li>・大規模なスポーツ大会やコンサートを実施する際には、松山中央公園及び松山市競輪事務所と連携し、松山市管理の駐車場を事前に手配するなどの対応を行った。</li> </ul>

## 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度のイベント関係については、コンサートが2件新型コロナウイルス感染予防の関係で中止となったものの、合計で9本のコンサート、V1リーグの公式戦等を開催することができ、平成30年度より約2,500万円増収し、約7,300万円となった。令和2年度については、例年とは異なり、新型コロナウイルスの感染予防等の対策で、イベントが制限される状況ではあるが、引き続き、収入アップの方策を検討するとともに、施設利用者の皆様に対して、安心安全に愛媛県武道館を利用していただける環境を提供できるように努めたい。</li> <li>・自主事業として行っている「スポーツ・レクリエーション教室」については、専用利用での施設予約が少ない平日や空きのある施設で実施し、施設の有効活用を努めた。</li> <li>・研修等を通じて接客・接遇の向上を図り、利用者の立場に立った対応に取り組んだ結果、アンケートに見られるように利用者の好感を得ている。</li> <li>・利用者に安心して快適にご利用いただけるよう、定期的な施設点検を実施するとともに、計画的に修繕を行い、適正な管理運営に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度は、コンサート9本や大規模イベント等の開催により利用料収入を大幅に増加させるとともに、その増収分を施設の修繕等に充てることで利用者へ還元できている。</li> <li>・施設利用の少ない平日や空き施設を活用してスポーツ・レクリエーション教室を実施しており、施設の有効活用への工夫がみられる。</li> <li>・職員研修等によるサービスの質向上に積極的に取り組んでおり、利用者アンケートでも職員の対応について好評な意見が多く寄せられている。引き続き、利用者サービス向上のための取組を実施していただきたい。</li> <li>・えひめ国体・えひめ大会によって高まったスポーツ機運を継続・発展させ、県内スポーツ人口の裾野拡大を図るために積極的に取り組んでおり、今後も本県スポーツの中核施設として、県民がスポーツに関わる機会を提供していただきたい。</li> </ul>

## 8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者による管理運営については、利用者アンケートの結果、約7割の利用者から職員の対応が良いという回答を得ており、利用者の満足度が高いことがわかる。</li> <li>・外部委託料の縮減や光熱費の削減等、経費削減に取り組むとともに、自主事業やイベント等の誘致による増収にも努めており、指定管理導入の効果がみられる。</li> <li>・指定管理者制度導入前の17年度に比べて利用者数・利用料金収入ともに増加しているため、引き続き広報活動及びイベント誘致を行い、利用者数・利用料金収入の増加やスポーツ普及活動に努めていただきたい。</li> </ul>
--