

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・文化部文化局文化振興課

令和2年3月31日現在

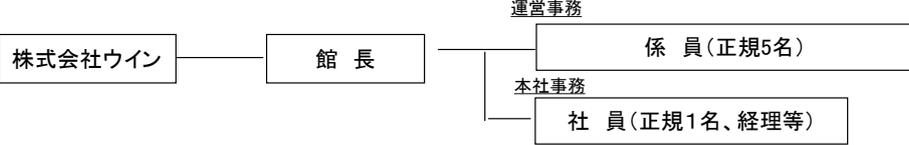
1. 施設名等

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收受に関する業務 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 checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) 令和元年10月より、消費税率の引上げに伴い利用料金改定。	
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	

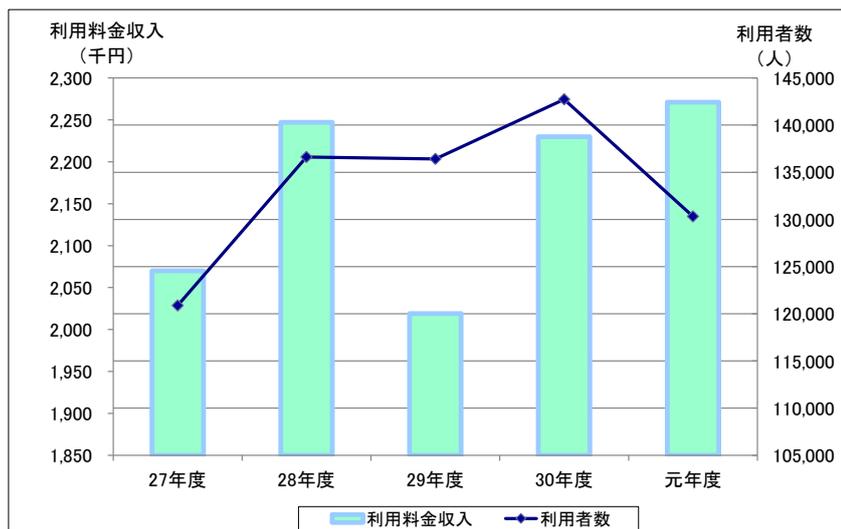
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

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)	14,624	14,624	14,624	14,624	16,827	16,811

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)	120,885	136,618	136,423	142,725	130,315	△ 8.7 %
利用料金収入(千円)	2,070	2,247	2,019	2,230	2,271	1.8 %



(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)
新型コロナウイルス感染拡大の影響により、3月以降イベントの中止及び観光客の来館自粛が顕著となり、大幅減となった。

(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)
<p>【継続実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○自主企画事業(パネル展示・DVD放映)の継続 ○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 ○愛媛CATVの他、各種情報誌によるイベント告知を継続実施していく。 ○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。 <p>【新たな取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ☆館内の英語表記の見直し ☆自主企画イベント 映画「ソローキンの見た桜」ロケ地としてパネル写真展開催などのイベント開催 ☆令和4年の萬翠荘建設100周年に向けた、プレイベントの開催 (貸ドレスの着付け及び撮影) ☆管理人舎を活用した観光案内 	<p>【継続実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○自主企画事業(パネル展示・DVD放映)の継続 ○メディア(地元フリーペーパー)による情報発信の継続 ○愛媛CATVの他、各種情報誌によるイベント告知を継続実施していく。 ○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。 <p>【新たな取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ☆引き続き館内の英語表記の見直し継続 ☆令和4年の萬翠荘建設100周年に向けた、プレイベントの開催継続及び本格化 (管理人舎を活用した貸ドレス・浴衣の着付け及び撮影、観光案内) ☆久松定謨伯爵及び周辺人物の調査の掘り下げと発信(顕彰) ☆夜間イベントの開催(屋外プレミアムコンサート・ディナーパーティー)

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"> ○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評価である。 ○イベント開催時における、見学者側の施設の観覧が制限されること、イベント主催者・参加者の側からは、部屋の閉め切り不可での利用に対するご意見が稀にある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・英語表記を含め、他の言語の案内など、館内の案内表示を見直し、引き続き順次修正している。 ・イベント開催時における見学者側の観覧の制限や、主催者側の閉め切り不可についてのご意見は、今まで以上に事前の説明に努め、ご納得いただいた上でご利用いただくようにする。

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
<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。その結果、利用状況に増減が生じる。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提案していきたい。</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週間て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>	<ul style="list-style-type: none"> ・テレビ・情報誌での定期的なイベント告知やフェイスブック・インスタグラムを利用した情報発信など、広報活動を充実させており、評価できる。 ・多言語表記の見直しや、自己検証にもある利用案内等、様々な工夫をしていただいているため、今後もそのような取組みを維持しながら利用者満足度の高いサービスの提供を心掛けていただきたい。 ・松山観光ボランティアガイドとの連携や、館内で萬翠荘に関するDVDの放映等、従来の取り組みに加え、萬翠荘がロケ地となった映画「ソローキンの見た桜」のパネルを展示することで萬翠荘の文化的価値の周知や、より一層の知名度の向上につながっている ・令和2年度も新型コロナウイルス感染症の収束の見通しが立たないため、感染拡大防止対策の徹底を第一に、運営いただきたい。

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

- ・指定管理者制度導入時と比較すると利用者数、利用料金収入ともに伸びており、効果が顕著に表れている。
- ・平成23年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。今後も文化的価値を十分に生かし、貸館施設及び観光施設としてのよりよい運営に期待したい。