

# 令和元年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	土木部河川港湾局港湾海岸課
------	---------------



## 1. 施設名等 令和2年3月31日現在

施設名 (設置年月日)	松山観光港ターミナル (平成12年10月7日)	所在地 電話 HP	愛媛県松山市高浜町五丁目2259番地1 089-967-6667 <a href="https://www.kankoko.com/">https://www.kankoko.com/</a>
----------------	----------------------------	-----------------	--

## 2. 指定管理者

指定管理者名	松山観光港ターミナル株式会社	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	県都松山市の海の玄関としてふさわしい、利用者や県民の憩いの場となる効率的で機能的な旅客施設とする。	施設の外観 
施設内容	ターミナルビル(旅客施設、事務所施設、店舗施設、海が見える研修室等)、立体駐車場、高架通路	
指定管理者が行う業務	(1) 旅客施設の運営に関する事。 (2) 旅客施設の利用の促進に関する事。 (3) 旅客施設の施設、附属設備及び備品の維持管理に関する事。 (4) その他知事が定める事務	
施設の管理体制		
利用料金等	利用料金制 <input type="checkbox"/> 採用している <input checked="" 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	年中無休、開館時間AM4:00~PM11:00	

## 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)	30,414	30,414	30,414	30,414	30,978	30,978

## 5. 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)

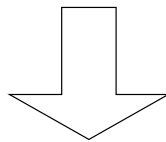
令和元年度の内容	令和2年度の内容(予定含む)
<p>○松山観光港は、観光庁が推奨する「新ゴールデンルート(京都～広島～松山)」において瀬戸内海の海上ルートの要として位置づけられており、当社の役割は、ターミナル施設の有効活用により利用者に快適な待合環境を提供するとともに、松山観光港の利用促進に貢献することにある。「県都松山市の海の玄関口として、船の利用客に快適な待合環境を提供し、もって港と航路の発展に寄与する」という管理の基本理念に則り、将来に亘ってこれを維持していくため、県民各層の方々に対し、海洋思想の啓蒙により、海と港と船に愛着を持っていただくということを基本において、航路維持及び利用促進に繋がる事業の展開に役職員が一体となって取り組んだ。</p> <p>○7月14日には、海の月間記念行事として『江田島「旧海軍兵学校」と造船の町呉「大和ミュージアム」と呉港クルーズ』と銘打って日帰りクルーズを開催し、一般公募により70名の参加を得て「江田島の第一術科学校や呉の大和ミュージアムとてつものくじら館」などの見学を楽しんでいただいた。7月と12月には、恒例となっている『うみマルシェ』を開催して手作り雑貨等の販売を行った。</p> <p>○1階待合ロビー松山市タウンボード周辺及び2階待合ロビーにパンフレットスタンド5台と南予流域林業活性化センター寄贈の木製パンフレットスタンド6台、北高架通路にポスターパネル54枚を設置しており、「道後温泉別館 飛鳥乃湯泉」など、県内外市町村及び関連航路の観光ポスター及び観光パンフレットの常設展示を引き続き実施するとともに、2階待合ロビーの『愛媛県・松山市による観光広告』、北高架通路の松山市の「ことばのちからの吊り下げポップ」の掲示等により、愛媛の魅力を広く知らしめる情報発信基地としての役割を果たした。</p> <p>○全国的に訪日外国人観光客が7年連続で増加していることから、船社とともにホームページや観光パンフレットの多言語化など、外国人観光客が快適に利用できる環境の整備に努めた。</p> <p>○1階船会社カウンター前には、一昨年の4K・8K試験放送開始に合わせてNHKが設置した『4K・8K対応テレビ』で四国の観光情報を放映している。</p> <p>○1階ロビー展示スペースにおいては、『子規博パネルの展示』、9月に『内航海運パネル展(画像8)』、12月から1月まで『愛南町シーボーンアート展』を実施した。</p> <p>○10月7日の『松山地方祭』においては、高浜町内の神輿が待合ロビーを練り歩き、12月には『クリスマスツリー』、年末年始には『門松』を設置し、季節の風物詩を利用者の皆様楽しんでいただくよう努めた。</p> <p>○地域貢献の一環として『高浜地区の選挙投票会場』として2階ロビー、12月8日に開催された「高浜シーフェスでのパネル展示会場」として北高架通路を提供した。1月12日には2階研修室において『高浜地区成人式』が実施され、47名の新成人の新たな門出を祝った。</p> <p>☆施設利用者の快適性、利便性、安全性の向上を図り、ターミナル施設の利用促進を図るため、南高架通路下を既存ボードウォークと一体化した約1,000㎡の親水プロムナードエリアとして整備し、ファミリー客やカップルなどの憩いの場、癒やしの場となる親水空間を創出し、乗降客のみならず、近隣住民等施設利用者の来訪効果を高めた。また、経年劣化等により老朽化した設備の更新を図るため、地球温暖化防止策を盛り込んだ代替冷媒の採用による最新空調設備に更新し、旅客受入機能の充実・強化を図った。</p>	<p>○「県都松山市の海の玄関口として、船の利用客に快適な待合環境と提供し、もって港と航路の発展に寄与する」という管理の基本理念に則り、ターミナル施設の有効活用を図るとともに、海洋思想を啓蒙し、海と港と船に愛着を持っていただく事業を展開することにより、航路維持及び利用促進に繋げていく。</p> <p>○新型コロナウイルスの影響により今年度の乗降客数が減少し、当社の財政運営も厳しい状況が見込まれるが、計画的に施設の維持管理を行い、利用者への快適なサービス提供を確保する。</p> <p>○県・市や船会社と連携して新型コロナウイルスの感染防止対策に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他県からの来客に対する水際対策の強化</li> <li>・待合ロビーにおけるソーシャルディスタンスの確保</li> <li>・注意喚起ポスター等の掲示</li> <li>・アルコール消毒液の設置 など</li> </ul> <p>○松山市の主要観光スポットである道後温泉や松山城など、県内外市町及び関連航路に係る観光ポスターやパンフレットを1階及び2階待合ロビーのパンフレットスタンドや北高架通路のポスターパネルに常設展示し、愛媛の魅力を広く知らしめる情報発信基地としての役割を果たす。</p> <p>○昨年度整備した親水プロムナードエリアのガラス壁に、海や島、海の生き物等をテーマとしたイラストを描くとともに、愛媛県木材協会による県産材のベンチを設置し、利用者がくつろげる空間を形成する。</p> <p>○高浜地区の「地方祭」や「成人式」など地域で開催されるイベントに対し、コロナ感染防止対策を講じたうえでターミナル施設の利用に協力する。</p> <p>○7月の「海の月間」行事として「港と船の歴史展」と題した写真展をロビーで開催し、松山の港や船舶についての理解を深め、海上交通や海運事業の周知を図った。また、瀬戸内海の自然や美しさを体感し、「海」に対する理解と認識を深めることを目的として「瀬戸内クルージング」を県民若年層を対象として毎年実施しており、新型コロナウイルスの感染状況の動向を踏まえ、秋頃に実施する予定。</p>

### 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
<p>○接客対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接客態度、ことばづかいが悪い、笑顔がない</li> <li>・もっと誰にでもわかるように、やさしく説明してほしい</li> <li>・タクシー運転手のマナーが悪い</li> </ul> <p>○施設、設備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スーツケース等大型荷物の置き場がない</li> <li>・レストランを増やしてほしい</li> <li>・送迎車用の駐車スペースを増やしてほしい</li> </ul> <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・早朝、最終のフェリーとのアクセスが悪い</li> <li>・リムジンバスをフェリーにも接続させほしい</li> <li>・港周辺に食事する場所がない</li> <li>・市内までの交通経路や切符の買い方がわかりにくい</li> </ul>	<p>○接客対応</p> <p>各船会社及びテナント事業者に対して、利用者からの意見要望を伝え、施設全体として改善に努めた。</p> <p>○施設、設備、その他</p> <p>アンケート、電話、船会社カウンター・インフォメーションに寄せられる意見・要望を関係機関に周知するとともに、改善策について関係各所と協議を重ねることにより、可能な部分から出来るだけ迅速に対応できるよう努めた。</p>

## 6. 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>○「県都松山市の海の玄関口として、船の利用客に快適な待合環境を提供し、もって港と航路の発展に寄与する」という管理の基本理念に則り、将来に亘ってこれを維持していくため、県民各層の方々に対し、海洋思想の啓蒙により、海と港と船に愛着を持っていただくということを基本に、ターミナル施設の有効活用により利用者に快適な待合環境を提供するとともに、松山観光港の利用促進に貢献する航路維持及び関連事業の展開に役職員が一体となって取り組んだ。</p> <p>○施設等の維持管理としては、国県の補助金を得て、地球温暖化防止策を盛り込んだ代替冷媒の採用による最新空調設備に更新し、旅客受入機能の充実・強化及び水道光熱費の削減を図った。また、松山市の海の玄関口に相応しいターミナル機能の維持確保は、現状の水準維持を原則として、費用対効果を十分勘案の上、喫緊の箇所を優先して実施した。</p> <p>○誘客促進事業として、国の補助金を得て、南高架通路下を既存ボードウォークと一体化した約1,000㎡の親水プロムナードエリアとして整備し、ファミリー客やカップルなどの憩いの場、癒やしの場となる親水空間を創出し、乗降客のみならず、近隣住民等施設利用者の来訪効果を高めた。また、1・2階待合ロビーにパンフレットスタンド11台と北高架通路にポスターパネル54枚を設置し、県内外市町村及び関連航路の観光ポスター及び観光パンフレットの常設展示を引き続き実施するとともに、『愛媛県・松山市の観光広告』、松山市の『こぼのちからの吊り下げポップ』の掲示等により、愛媛の魅力を広く知らしめる情報発信基地としての役割を果たした。船社とともにホームページや観光パンフレットの多言語化など、外国人観光客が快適に利用できる環境の整備に努めた。</p> <p>○地域貢献の一環として『高浜地区の選挙投票会場』の設置や、「高浜シーフェスパネル展示会場の提供を行った。また恒例となった『高浜地区成人式』では47名の新成人の新たな門出を祝った。</p> <p>上記の事項を実施し、指定管理者としての利点を最大限に生かし、当社施設と県有施設を一体的に運営することにより効率的な運営と快適な環境づくりに努めた。</p>	<p>松山観光港ターミナル株式会社は、高速道路料金の大幅値下げ等の影響による、相次ぐフェリー航路の廃止により船舶利用者数が激減する中で、快適な空間づくりに努め、ターミナルを愛媛の海の玄関口として相応しい施設として維持管理しており、令和元年度は殊更に、上昇傾向にある電気料金縮減のため、空調設備更新の提案が同社からなされ、国の補助制度を上手く活用するなど、効果的な取組みができたものと認められる。</p> <p>また、同社はこれまでも様々なイベントへの企画・運営や、ポスターやパネル展示の実施など、港利用者の増加や快適な空間の提供、発信力の強化に資する取組みを、継続して積極的に取り組んでいる。</p> <p>ターミナル利用者については、昨年度は、新型コロナウイルスの感染が悪化した本年3月の利用者数が前年度から半減し大幅な落ち込みとなったことなどを要因として、前年度を下回る68万1千人となった。</p> <p>令和2年度以降は、引き続き新型コロナウイルス感染症による悪影響が懸念されるものの、感染症収束後の反転攻勢フェーズに向けては、「道後温泉別館 飛鳥乃温泉」などによる集客や、「せとうちDMO」「愛媛DMO」による国内外に向けた魅力的な情報発信により、訪日外国人旅行客を含む観光客の持ち直しが期待されることから、今後ともサービスの質向上に向けた取組みを継続していく必要がある。</p> <p>なお、本施設は開業後19年が経過しているが、修繕等適切な維持管理を実施している。</p>



## 7. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

平成18年度に指定管理者制度を導入したことで委託料の削減を図ることができたが、フェリー定期航路の廃止や新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う移動自粛等による利用者の減少、施設の老朽化に伴う修繕費等の増加など、ターミナルを取り巻く環境は引き続き厳しい状況が続くものと思われる。このため、今後も利用者の満足度の向上に努めながら、引き続きコスト削減を図るとともに、利用者増加に繋がる新たなターミナル利用策の検討を行いたい。