

平成23年度

## 指定管理者評価シート

| 1 基本情報 |                      |       |                 |
|--------|----------------------|-------|-----------------|
| 施設名    | 千葉ポートタワー             | 指定管理者 | 株式会社 三越環境ビル管理   |
| 指定期間   | 平成23年4月1日～平成28年3月31日 | 所管課   | 経済農政局 経済部 集客観光課 |

## 2 管理運営の実績

| (1) 主な実施事業        | <p>① 指定管理事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理運営業務</td> <td>通年</td> <td>入館受付、料金徴収、各種案内、広報その他入館者に対する業務</td> </tr> <tr> <td>維持管理業務</td> <td>通年</td> <td>施設機能の保守管理業務</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 自主事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ラウンジ運営業務</td> <td>通年</td> <td>3階展望室にて喫茶・軽食を提供</td> </tr> <tr> <td>物品販売業務</td> <td>通年</td> <td>1階にて県内の観光土産品や地元推奨土産品を販売</td> </tr> </tbody> </table>  | 事業名                           | 実施時期           | 事業の概要  | 管理運営業務         | 通年             | 入館受付、料金徴収、各種案内、広報その他入館者に対する業務 | 維持管理業務     | 通年         | 施設機能の保守管理業務 | 事業名  | 実施時期         | 事業の概要        | ラウンジ運営業務        | 通年            | 3階展望室にて喫茶・軽食を提供 | 物品販売業務     | 通年         | 1階にて県内の観光土産品や地元推奨土産品を販売 |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
|-------------------|--|-------------------------------|----------------|--|----------------|----------------|-------------------------------|------------|------------|-------------|--|--------------|--------------|-----------------|---------------|-----------------|------------|------------|-------------------------|--------|-------|---|------|----|-------------|-------------|-------|--|------------|------------|----------------|----|-----|------------|------------|-------|--|-----|------------|------------|-------|-----|------------|------------|-------|-------|------------|------------|--------|-----|------------|-----------|---------|----|-------------|-------------|-------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|---------|-------------|
| 事業名               | 実施時期   | 事業の概要                         |                |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| 管理運営業務            | 通年   | 入館受付、料金徴収、各種案内、広報その他入館者に対する業務 |                |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| 維持管理業務            | 通年   | 施設機能の保守管理業務                   |                |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| 事業名               | 実施時期   | 事業の概要                         |                |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| ラウンジ運営業務          | 通年   | 3階展望室にて喫茶・軽食を提供               |                |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| 物品販売業務            | 通年   | 1階にて県内の観光土産品や地元推奨土産品を販売       |                |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| (2) 利用状況          | <p>① 利用者数(有料)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H23年度<br/>(A)</th> <th style="width: 15%;">H22年度<br/>(B)</th> <th style="width: 15%;">前年度比<br/>(A)/(B)</th> <th style="width: 15%;">H23目標値<br/>(C)</th> <th style="width: 15%;">達成率<br/>(A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">73,423</td> <td style="text-align: center;">96,036</td> <td style="text-align: center;">76.5%</td> <td style="text-align: center;">100,300</td> <td style="text-align: center;">73.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 利用者数(無料)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H23年度<br/>(A)</th> <th style="width: 15%;">H22年度<br/>(B)</th> <th style="width: 15%;">前年度比<br/>(A)/(B)</th> <th style="width: 15%;">H23目標値<br/>(C)</th> <th style="width: 15%;">達成率<br/>(A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">41,019</td> <td style="text-align: center;">67,779</td> <td style="text-align: center;">60.5%</td> <td style="text-align: center;">63,500</td> <td style="text-align: center;">64.6%</td> </tr> </tbody> </table>   | H23年度<br>(A)                  | H22年度<br>(B)   | 前年度比<br>(A)/(B)  | H23目標値<br>(C)  | 達成率<br>(A)/(C) | 73,423                        | 96,036     | 76.5%      | 100,300     | 73.2%  | H23年度<br>(A) | H22年度<br>(B) | 前年度比<br>(A)/(B) | H23目標値<br>(C) | 達成率<br>(A)/(C)  | 41,019     | 67,779     | 60.5%                   | 63,500 | 64.6% |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| H23年度<br>(A)      | H22年度<br>(B)   | 前年度比<br>(A)/(B)               | H23目標値<br>(C)  | 達成率<br>(A)/(C)   |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| 73,423            | 96,036   | 76.5%                         | 100,300        | 73.2%  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| H23年度<br>(A)      | H22年度<br>(B)   | 前年度比<br>(A)/(B)               | H23目標値<br>(C)  | 達成率<br>(A)/(C)   |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| 41,019            | 67,779   | 60.5%                         | 63,500         | 64.6%  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| (3) 収支状況          | <p>① 収入実績(円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 15%;">実績額<br/>(A)</th> <th style="width: 15%;">計画額<br/>(B)</th> <th style="width: 15%;">計画比<br/>(A)/(B)</th> <th style="width: 40%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td style="text-align: right;">70,000,000</td> <td style="text-align: right;">70,000,000</td> <td style="text-align: center;">100.0%</td> <td rowspan="5">・東日本大震災の影響により、4・5月は上層階の入場制限があり、利用料金の収入がゼロ。<br/>・自主事業費のうち、売店事業費が105.7%の伸び。</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td style="text-align: right;">26,498,678</td> <td style="text-align: right;">36,600,000</td> <td style="text-align: center;">72.4%</td> </tr> <tr> <td>自主事業費</td> <td style="text-align: right;">73,082,550</td> <td style="text-align: right;">73,700,000</td> <td style="text-align: center;">99.2%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">169,581,228</td> <td style="text-align: right;">180,300,000</td> <td style="text-align: center;">94.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 支出実績(円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 15%;">実績額<br/>(a)</th> <th style="width: 15%;">計画額<br/>(b)</th> <th style="width: 15%;">計画比<br/>(a)/(b)</th> <th style="width: 40%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">16,152,593</td> <td style="text-align: right;">42,940,000</td> <td style="text-align: center;">37.6%</td> <td rowspan="6">・人件費は、一部の社員人件費が9月より外部委託となり、自主事業経費に移管されたため。<br/>・「その他」は備品購入費。経費の大幅増は、縁結びスポットや恋人の聖地を新設等施設のリニューアルを行ったため。</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">23,534,116</td> <td style="text-align: right;">27,250,000</td> <td style="text-align: center;">86.4%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: right;">28,755,993</td> <td style="text-align: right;">34,750,000</td> <td style="text-align: center;">82.8%</td> </tr> <tr> <td>自主事業費</td> <td style="text-align: right;">83,292,554</td> <td style="text-align: right;">73,030,000</td> <td style="text-align: center;">114.1%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">26,701,822</td> <td style="text-align: right;">1,660,000</td> <td style="text-align: center;">1608.5%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">178,437,078</td> <td style="text-align: right;">179,630,000</td> <td style="text-align: center;">99.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>③ 収支実績(円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">決算額(ア)<br/>(A)-(a)</th> <th style="width: 20%;">計画額(イ)<br/>(B)-(b)</th> <th style="width: 60%;">対計画額増減<br/>(ア)-(イ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: right;">▲ 8,855,850</td> <td style="text-align: right;">670,000</td> <td style="text-align: right;">▲ 9,525,850</td> </tr> </tbody> </table> |                               | 実績額<br>(A)     | 計画額<br>(B)   | 計画比<br>(A)/(B) | 備考             | 指定管理委託料                       | 70,000,000 | 70,000,000 | 100.0%      | ・東日本大震災の影響により、4・5月は上層階の入場制限があり、利用料金の収入がゼロ。<br>・自主事業費のうち、売店事業費が105.7%の伸び。 | 利用料金         | 26,498,678   | 36,600,000      | 72.4%         | 自主事業費           | 73,082,550 | 73,700,000 | 99.2%                   | その他    | 0     | 0 | 0.0% | 合計 | 169,581,228 | 180,300,000 | 94.1% |  | 実績額<br>(a) | 計画額<br>(b) | 計画比<br>(a)/(b) | 備考 | 人件費 | 16,152,593 | 42,940,000 | 37.6% | ・人件費は、一部の社員人件費が9月より外部委託となり、自主事業経費に移管されたため。<br>・「その他」は備品購入費。経費の大幅増は、縁結びスポットや恋人の聖地を新設等施設のリニューアルを行ったため。 | 事務費 | 23,534,116 | 27,250,000 | 86.4% | 管理費 | 28,755,993 | 34,750,000 | 82.8% | 自主事業費 | 83,292,554 | 73,030,000 | 114.1% | その他 | 26,701,822 | 1,660,000 | 1608.5% | 合計 | 178,437,078 | 179,630,000 | 99.3% | 決算額(ア)<br>(A)-(a) | 計画額(イ)<br>(B)-(b) | 対計画額増減<br>(ア)-(イ) | ▲ 8,855,850 | 670,000 | ▲ 9,525,850 |
|                   | 実績額<br>(A)   | 計画額<br>(B)                    | 計画比<br>(A)/(B) | 備考   |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| 指定管理委託料           | 70,000,000   | 70,000,000                    | 100.0%         | ・東日本大震災の影響により、4・5月は上層階の入場制限があり、利用料金の収入がゼロ。<br>・自主事業費のうち、売店事業費が105.7%の伸び。                             |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| 利用料金              | 26,498,678   | 36,600,000                    | 72.4%          |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| 自主事業費             | 73,082,550   | 73,700,000                    | 99.2%          |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| その他               | 0  | 0                             | 0.0%           |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| 合計                | 169,581,228  | 180,300,000                   | 94.1%          |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
|                   | 実績額<br>(a)   | 計画額<br>(b)                    | 計画比<br>(a)/(b) | 備考   |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| 人件費               | 16,152,593   | 42,940,000                    | 37.6%          | ・人件費は、一部の社員人件費が9月より外部委託となり、自主事業経費に移管されたため。<br>・「その他」は備品購入費。経費の大幅増は、縁結びスポットや恋人の聖地を新設等施設のリニューアルを行ったため。 |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| 事務費               | 23,534,116   | 27,250,000                    | 86.4%          |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| 管理費               | 28,755,993   | 34,750,000                    | 82.8%          |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| 自主事業費             | 83,292,554   | 73,030,000                    | 114.1%         |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| その他               | 26,701,822   | 1,660,000                     | 1608.5%        |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| 合計                | 178,437,078  | 179,630,000                   | 99.3%          |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| 決算額(ア)<br>(A)-(a) | 計画額(イ)<br>(B)-(b)  | 対計画額増減<br>(ア)-(イ)             |                |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |
| ▲ 8,855,850       | 670,000  | ▲ 9,525,850                   |                |  |                |                |                               |            |            |             |  |              |              |                 |               |                 |            |            |                         |        |       |   |      |    |             |             |       |  |            |            |                |    |     |            |            |       |  |     |            |            |       |     |            |            |       |       |            |            |        |     |            |           |         |    |             |             |       |                   |                   |                   |             |         |             |

| (4)指定管理者が行った処分の件数    | <p>&lt;処分の状況&gt;</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用許可</td> <td>—</td> <td>0件</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>—</td> <td>0件</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>—</td> <td>0件</td> </tr> </tbody> </table>  | 処分の種別 | 処分根拠        | 件数 | 使用許可 | —    | 0件    | 使用不許可   | —     | 0件 | 使用の制限 | —           | 0件    |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
|----------------------|---|-------|-------------|----|------|------|-------|---------|-------|----|-------|-------------|-------|---|---|-------------|-------|---|---|-------------|-------|---|---|-------------|------|---|---|-------------|----------------------|---|---|-------------|-----|----|-----|----|-------|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|
| 処分の種別                | 処分根拠  | 件数    |             |    |      |      |       |         |       |    |       |             |       |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 使用許可                 | —   | 0件    |             |    |      |      |       |         |       |    |       |             |       |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 使用不許可                | —   | 0件    |             |    |      |      |       |         |       |    |       |             |       |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 使用の制限                | —   | 0件    |             |    |      |      |       |         |       |    |       |             |       |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| (5)市への不服申立て          | <件数> 0件   |       |             |    |      |      |       |         |       |    |       |             |       |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| (6)情報公開の状況           | <p>&lt;関連文書の公開状況&gt;</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">文書名</th> <th colspan="3">公開方法(場所)</th> </tr> <tr> <th>当該施設</th> <th>市政情報室</th> <th>左記以外の方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基本協定書</td> <td>×</td> <td>○</td> <td>(株)三越環境ビル管理</td> </tr> <tr> <td>年次協定書</td> <td>×</td> <td>○</td> <td>(株)三越環境ビル管理</td> </tr> <tr> <td>事業計画書</td> <td>×</td> <td>○</td> <td>(株)三越環境ビル管理</td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td>×</td> <td>○</td> <td>(株)三越環境ビル管理</td> </tr> <tr> <td>計算書類</td> <td>×</td> <td>○</td> <td>(株)三越環境ビル管理</td> </tr> <tr> <td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td> <td>×</td> <td>○</td> <td>(株)三越環境ビル管理</td> </tr> </tbody> </table> <p>&lt;文書開示申出の状況&gt;</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理者</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> </tbody> </table> | 文書名   | 公開方法(場所)    |    |      | 当該施設 | 市政情報室 | 左記以外の方法 | 基本協定書 | ×  | ○     | (株)三越環境ビル管理 | 年次協定書 | × | ○ | (株)三越環境ビル管理 | 事業計画書 | × | ○ | (株)三越環境ビル管理 | 事業報告書 | × | ○ | (株)三越環境ビル管理 | 計算書類 | × | ○ | (株)三越環境ビル管理 | 定款、寄付行為、その他これらに類するもの | × | ○ | (株)三越環境ビル管理 | 申出先 | 開示 | 不開示 | 合計 | 指定管理者 | 0 件 | 0 件 | 0 件 | 市政情報室(経由) | 0 件 | 0 件 | 0 件 |
| 文書名                  | 公開方法(場所)  |       |             |    |      |      |       |         |       |    |       |             |       |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
|                      | 当該施設  | 市政情報室 | 左記以外の方法     |    |      |      |       |         |       |    |       |             |       |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 基本協定書                | ×   | ○     | (株)三越環境ビル管理 |    |      |      |       |         |       |    |       |             |       |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 年次協定書                | ×   | ○     | (株)三越環境ビル管理 |    |      |      |       |         |       |    |       |             |       |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 事業計画書                | ×   | ○     | (株)三越環境ビル管理 |    |      |      |       |         |       |    |       |             |       |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 事業報告書                | ×   | ○     | (株)三越環境ビル管理 |    |      |      |       |         |       |    |       |             |       |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 計算書類                 | ×   | ○     | (株)三越環境ビル管理 |    |      |      |       |         |       |    |       |             |       |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 定款、寄付行為、その他これらに類するもの | ×   | ○     | (株)三越環境ビル管理 |    |      |      |       |         |       |    |       |             |       |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 申出先                  | 開示  | 不開示   | 合計          |    |      |      |       |         |       |    |       |             |       |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 指定管理者                | 0 件   | 0 件   | 0 件         |    |      |      |       |         |       |    |       |             |       |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |
| 市政情報室(経由)            | 0 件   | 0 件   | 0 件         |    |      |      |       |         |       |    |       |             |       |   |   |             |       |   |   |             |       |   |   |             |      |   |   |             |                      |   |   |             |     |    |     |    |       |     |     |     |           |     |     |     |

### 3 利用者ニーズ・満足度等の把握

#### (1) 指定管理者が行ったアンケート調査の結果

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| ①アンケート調査の実施内容               | <p>ア 調査方法 各所にアンケートボックスを常置し、年間を通して利用者意見の収集を行った</p> <p>イ 回答者数 2,891人</p> <p>ウ 質問項目 (1)住まい (2)性別 (3)年齢層 (4)グループ分類 (5)交通手段 (6)来館歴数 (7)施設の満足度 (8)従業員の対応 (9)清掃状態の満足度 (10)感想</p>   |
| ②調査の結果                      | <p>(1)住まい: 市内2,119人(44%)、県内1,129人(39%)、関東383人(13%)、その他121人(4%)</p> <p>(2)性別: 男性1,240人(43%)、女性1,651人(57%)</p> <p>(3)年齢層: 10歳未満623人(22%)、10代520人(18%)、20代405人(14%)、30代411人(14%)、40代258人(9%)、50代178人(6%)、60代496人(17%)</p> <p>(4)グループ分類: 家族1,817人(62%)、恋人439人(15%)、友人177人(6%)、個人317人(11%)、その他175人(6%)</p> <p>(5)交通手段: 自家用車2,018人(70%)、JR448人(15%)、バス93人(3%)、その他360人(12%)</p> <p>(6)来館歴数: 初めて1,114人(39%)、2回457人(16%)、3回473人(16%)、5回350人(12%)、10回以上497人(17%)</p> <p>(7)満足: 大変満足1,133人(39%)、満足883人(31%)、普通409人(14%)、物足りない240人(8%)、不満226人(8%)</p> <p>(8)従業員の対応: とても良い1,137人(51%)、良い702人(31%)、普通359人(16%)、良くない40人(2%)</p> <p>(9)清掃状態の満足度: とても良い1,161人(52%)、良い711人(32%)、普通315人(14%)、良くない51人(2%)</p> |
| ③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応 | <p>●「2階の椅子が不安定」⇒全ての椅子に改善を加えるべく作業を行った。</p> <p>●「子供の遊具がない」「イベントを増やしてほしい」⇒館全体の賑やかさが不足。今後、効果的な策を検討。イベントの実施については、タワーと観光船の共通チケットの販売など好評なものは継続。</p> <p>●「レストランに関する不満」⇒メニューや内容、料金等に関する意見を参考に、今後見直しを実施したい。</p>   |

#### (2) 市に寄せられた意見、苦情

|                 |     |
|-----------------|-----|
| ①意見、苦情の収集方法     |     |
| ②意見、苦情の数        | 0 件 |
| ③主な意見、苦情とそれへの対応 |     |

#### 4 指定管理者による自己評価

- ・施設運営に関して、震災の影響もあったが「恋人の聖地」への認定による施設の一部リニューアルも行った。
- ・施設維持管理に関して、設備の日常点検・定期点検を通じ、施設の機能と環境の維持を図ることができた。
- ・経営管理に関して、震災の影響は痛手であったが、イベントの開催等による積極的な集客策を実施した。
- ・自主事業に関して、新キャラクター「ぽ〜とくん」を積極的に登用し、オリジナル商品の開発や販売を実施した。

#### 5 市による評価

|          |   |    |   |
|----------|---|----|---|
| 評価<br>※1 | A | 所見 | 東日本大震災の影響(4・5月に上層階入場制限があったことや観光自粛ムード)により、利用者数・利用料金収入は計画を下回っているものの、自主事業費はほぼ計画を達成し、アンケートによる満足度評価も約7割、従業員の対応・掃除も8割以上の良い評価を受けていることから、管理運営が良好に行われていたと評価する。 |
|----------|---|----|---|

#### 履行状況の確認

| 確認事項 | 履行状況<br>※2 | 備考 |
|------|------------|----|
|------|------------|----|

#### (1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理

|                         |                       |   |                        |
|-------------------------|-----------------------|---|------------------------|
| 関係法令等の遵守<br>(個人情報・情報公開) | 個人情報保護規定の策定           | 2 |                        |
|                         | 従業員の個人情報の取扱いに関する誓約書提出 | 2 |                        |
|                         | 情報公開規程の策定             | 2 | 事務所にて保管。利用者の求めに応じ随時公開。 |
| 関係法令等の遵守<br>(行政手続)      | 業務マニュアルの作成            | 2 |                        |
|                         | マニュアルの公開状況            | 2 |                        |
| モニタリング<br>の考え方          | 利用者アンケートの実施・分析の状況     | 2 | 2,891人より回答             |
|                         | ホームページでの要望や意見聴取の状況    | 2 |                        |

#### (2)施設の効用の発揮、施設管理能力

|                 |  |   |   |
|-----------------|--|---|---|
| 利用料金の設定         | 大人(15歳以上の者。ただし中学生を除く):<br>410円 小学生及び中学生:200円 | 2 | 条例上の上限額より低額に設定<br>【上限額】大人:620円、小・中学生:300円 |
|                 | 県内在住60歳以上の高齢者や小・中学生が土曜日無料となる「ふれあいパスポート」の発行   | 2 | 規則で定める基準以上の減免を採用                          |
| 開館時間及び休館日       | 初日の出特別開館やクリスマスイベント時の時間延長の実施                  | 2 |   |
| 自主事業の<br>効果的な実施 | 1階スペースを活用した物販事業の展開                           | 3 | 被災地応援催事やオリジナルグッズの販売                       |
|                 | 3階展望室を使用した飲食事業の展開                            | 2 | 新メニューの設定やオリジナルビールの販売                      |
| 施設の保守管理         | 毎日の建築物の日常点検を実施                               | 2 |   |
|                 | 関係法令の定めによる定期点検の実施                            | 2 |   |

#### (3)管理経費の縮減

|          |                  |   |                              |
|----------|------------------|---|------------------------------|
| 支出見積の妥当性 | 計画通りに予算が執行されているか | 2 | 計画比0.7%減(1,192千円減)           |
|          | 収入見積の妥当性         |   |                              |
| 収入見積の妥当性 | 利用料金収入は計画通りか     | 2 | 震災で入場者減、計画比27.6%減(10,101千円減) |
|          | 自主事業収入は計画通りか     | 2 | 震災で入場者減だが売上は前年より6,140千円増     |
| 収支状況     |                  |   |                              |
|          | 計画と実績の比較         | 2 |                              |

|    |     |
|----|-----|
| 合計 | 37  |
| 平均 | 2.1 |

※1 評価の基準について

S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。

A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。

B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった

2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった

1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

6 経済農政局指定管理者選定評価委員会の意見

震災の影響があった状況においては、おおむね良好な管理が行われていた。なお、モニタリングの精度を高めるために、アンケートの実施方法、分析方法等について工夫をされたい。