

平成24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	① 指定管理事業				
	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		
	② 自主事業				
	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	① 利用者数(有料)				
	H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	87,752	73,423	119.5%	114,200	76.8%
	② 利用者数(無料)				
	H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	51,468	41,019	125.5%	78,200	65.8%
(3) 収支状況	① 収入実績(円)				
		実績額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
	指定管理委託料	70,000,000	70,000,000	100.0%	
	利用料金	31,347,743	41,700,000	75.2%	
	自主事業費	78,515,878	76,000,000	103.3%	
	その他	0	0	0.0%	
	合計	179,863,621	187,700,000	95.8%	
	② 支出実績(円)				
		実績額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
	人件費	31,528,419	42,940,000	73.4%	
	事務費	36,530,316	28,250,000	129.3%	
	管理費	26,547,673	37,750,000	70.3%	
	自主事業費	79,573,570	75,510,000	105.4%	
	その他	144,795	1,660,000	8.7%	
	合計	174,324,773	186,110,000	93.7%	
	③ 収支実績(円)				
	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)		
	5,538,848	1,590,000	3,948,848		

(4)指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況>			
	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	<関連文書の公開状況>			
	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	
	<文書開示申出の状況>			
	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)	1 件	0 件	1 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 2,944人(集計枚数は3,321人 ※無効回答377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1,235人(42%)、県内1,168人(40%)、関東387人(13%)、その他154人(5%)</p> <p>(2)性別: 男性1,709人(58%)、女性1,235人(42%)</p> <p>(3)年齢層: 10歳未満804人(27%)、10代593人(20%)、20代455人(16%)、30代368人(13%)、40代205人(7%)、50代159人(5%)、60代360人(12%)</p> <p>(4)グループ分類: 家族1,931人(64%)、恋人536人(18%)、友人179人(6%)、個人222人(7%)、その他157人(5%)</p> <p>(5)交通手段: 自家用車2,112人(71%)、JR468人(16%)、バス83人(3%)、その他314人(10%)</p> <p>(6)来館歴数: 初めて1,380人(47%)、2回440人(15%)、3回414人(14%)、5回271人(9%)、10回以上439人(15%)</p> <p>(7)満足: 大変満足1,454人(50%)、満足865人(29%)、普通404人(14%)、物足りない151人(5%)、不満70人(2%)</p> <p>(8)従業員の対応: とても良い1,588人(54%)、良い863人(29%)、普通422人(14%)、良くない71人(3%)</p> <p>(9)清掃状態の満足度: とても良い1,443人(49%)、良い847人(29%)、普通536人(18%)、良くない118人(4%)</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>●「ぼーとくんやチャーバクんのグッズを充実してほしい」⇒1階売店にグッズ売り場を設置。新商品も随時投入。</p> <p>●「イベントを増やしてほしい」⇒夏休みフェスタや冬花火など新イベントを実施。今後も効果的な策を検討。</p> <p>●「トイレにバック等を置く台がほしい」⇒全ブースに設置し対応した。便座クリーナーの設置も検討している。</p>

#### (2) 市に寄せられた意見、苦情

①意見、苦情の収集方法	市長への手紙
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、GW・夏休み・クリスマスなど季節ごとの特色を出したイベントを実施し、集客強化を図った。
- ・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、イベント開催による積極的な集客策を実施したが、売店の営業成績が予想より伸びず(前年比100.4%/目標比102.9%)、来期は、売店の底上げが当面の課題。
- ・自主事業に関して、来館者分析をし、季節に応じた品揃えや陳列を変えることで、一定の効果を上げた。

#### 5 市による評価

評価 ※1	A	所見	利用者数・利用料金収入は、東日本大震災発生の前年である平成22年度の9割台まで回復したが、目標比は下回っている。しかし、自主事業収入は目標を達成し、アンケートによる満足度評価・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 ※2	備考
<b>(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理</b>			
関係法令等の遵守 (個人情報・情報公開)	個人情報保護規定の策定	2	作成し、ホームページにて公開。
	従業員の個人情報の取扱いに関する誓約書提出	2	新規雇用者に対しても、確実に実施。
	情報公開規程の策定	2	事務所に保管。利用者の求めに応じ随時公開。
関係法令等の遵守 (行政手続)	業務マニュアルの作成	2	業務マニュアル作成済み。
	マニュアルの公開状況	2	窓口にて、利用者からの求めがあれば公開。
モニタリング の考え方	利用者アンケートの実施・分析の状況	1	良好な回答は多いが、アンケートの回収率が低い。
	ホームページでの要望や意見聴取の状況	2	ホームページで24時間、問合せを受付。
	意見箱の設置状況	2	アンケート用紙欄に意見記載欄を設置。
<b>(2)市民サービスの向上</b>			
利用者サービスの向上	職員への研修の実施状況	2	研修計画を策定し、全職員に対して研修を実施。
	管理運営業務の実施体制、職員の配置状況	2	効率的に配置。
利用者への支援	アクセス、利用方法のホームページによる情報発信	2	新着情報、イベント情報等の迅速な発信を実施。
	施設案内ガイドの実施状況	2	求めに応じ、団体客等に案内ガイドが同行。
	防災マニュアルの作成・運用状況	2	防災訓練を実施し、マニュアルを周知徹底。
<b>(3)施設の効用の発揮、施設管理能力</b>			
利用促進の方策	パンフレット・チラシ等での周知状況	3	イベント毎に特別チラシを作成。DVDも製作。
	ホームページの活用状況	3	ニュース欄にイベント情報を随時掲載。
	報道機関や情報誌への情報提供	3	報道機関への投げ込みや情報提供を実施。
施設の維持管理	各設備の日常点検・定期点検・法定点検の実施状況	2	日誌を作成し、確実に実施。
	定期清掃の実施状況	2	〃
	保安警備の実施状況	2	〃
利用料金の設定	減免・減額の運用状況	2	
自主事業の 効果的な実施	恋人の聖地事業の展開状況	1	設置以降、プロモーションがなされていない。
	1階売店及び3階ラウンジの運営状況	2	売店陳列も季節毎や売上に応じて入替え。
	イベントの実施状況	3	周辺施設との連携イベントや冬花火も初実施。
	マスコットキャラクターの展開状況	3	ぼーとくん、チーバくんのグッズを増やす。

### (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	
	収入見積の妥当性		
	利用料金収入は計画通りか	1	前年比118.2%だが、目標比75.2%
	自主事業収入は計画通りか	3	1階販売事業102.9%、3階ラウンジ事業104.9%

合計	57
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

概ね良好な管理運営が行われているが、アンケートの実施方法や内容などに、昨年度の指摘が生かされていない事項も見受けられることから、一層の改善を図るよう要望する。  
また、イベントの実施に当たっては、市や周辺施設などと連携し、さらなる集客に結びつくような取組みを期待する。