

平成25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		
イベント事業	通年	1階フロア、展望ラウンジ、屋外を利用しイベントを開催		
(2) 利用状況	① 利用者数(有料)			
	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)
	80,788	87,752	92.1%	118,950
	達成率 (A)/(C)			
67.9%				
② 利用者数(無料) ※学齢前・60歳以上・障害者等				
H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	
42,834	51,468	83.2%	77,250	
達成率 (A)/(C)				
55.4%				
(3) 収支状況	① 収入実績(千円)			
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)
	指定管理委託料	70,000,000	70,000,000	100.0%
	利用料金	27,740,798	43,200,000	64.2%
	自主事業	68,341,895	77,000,000	88.8%
	その他	0	0	#DIV/0!
	合計	166,082,693	190,200,000	87.3%
	② 支出実績(千円)			
		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)
	人件費	30,256,178	42,940,000	70.5%
	事務費	26,569,407	28,250,000	94.1%
	管理費	31,018,676	37,750,000	82.2%
	自主事業	80,826,054	76,770,000	105.3%
その他	0	4,260,000	0.0%	
合計	168,670,315	189,970,000	88.8%	
③ 収支実績(千円)				
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)		
▲ 2,587,622	230,000	▲ 2,817,622		

(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)	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 2,768人(集計枚数は2,966人 ※無効回答198人)</p> <p>ウ 質問項目 (1)来館目的 (2)住まい (3)性別 (4)年齢層 (5)グループ分類 (6)交通手段 (7)来館歴数 (8)施設の満足度 (9)従業員の対応 (10)清掃状態の満足度 (11)感想</p>
②調査の結果	<p>(1)来館目的: 展望321人(39%)、近所まで来た227人(28%)、夜景118人(15%)、恋人の聖地62人(8%)、共通パスがお手頃19人(2%)、その他67人(8%)</p> <p>(2)住まい: 市内1,202人(44%)、県内1,033人(37%)、関東396人(14%)、その他137人(5%)</p> <p>(3)性別: 男性1,537人(56%)、女性1,231人(44%)</p> <p>(4)年齢層: 10歳未満563人(20%)、10代513人(19%)、20代523人(19%)、30代463人(17%)、40代284人(10%)、50代138人(5%)、60代284人(10%)</p> <p>(5)グループ分類: 家族1,612人(58%)、恋人613人(22%)、友人237人(9%)、個人201人(7%)、その他116人(4%)</p> <p>(6)交通手段: 自家用車1,891人(68%)、JR463人(17%)、バス105人(4%)、その他315人(11%)</p> <p>(7)来館歴数: 初めて1,174人(43%)、2回509人(18%)、3回423人(15%)、5回292人(11%)、10回以上370人(13%)</p> <p>(8)満足: 大変満足1,331人(48%)、満足884人(32%)、普通373人(13%)、物足りない103人(4%)、不満77人(3%)</p> <p>(9)従業員の対応: とても良い1,640人(59%)、良い710人(26%)、普通354人(13%)、良くない64人(2%)</p> <p>(10)清掃状態の満足度: とても良い1,401人(51%)、良い842人(30%)、普通431人(16%)、良くない94人(3%)</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>●「交通機関が不便」「駐車場が満車」⇒ポートタワー線のバス路線の改編(H26.6月)の周知を図っていく。</p> <p>●「イベントを増やしてほしい」⇒タワー単発のイベントだけではなく、周辺施設と連携した催しを検討する。</p> <p>●夜景や展望に関する意見が多いので、展望室の快適さを整え、夜景に特化した集客プロモーション策を検討する。</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。特に、2年目となる冬花火は、4,500名近くがポートタワー周辺に集まったので、冬の恒例行事へ育てていきたい。また、観光船と連携した「工場夜景クルーズ」も12月は出航日全日完売となったので、周辺施設と連携した集客策を今後も図りたい。

・施設維持管理に関して、法定点検を着実に実施し問題なく推移している。施設も27年経過し、経年劣化がみられることから県・市と協議しながら、大規模修繕を含めた修繕計画を立て実施していきたい。

・経営管理に関して、6月の長雨、夏休みの高温、秋の週末の荒天、2月の大雪など天候に恵まれない年であったことも要因として、利用者数に影響を受けた。

・自主事業に関して、利用者数減により収入の伸びを欠いたが、自主イベント収入(前年比518千円増)は増加。物品販売事業は1階売店の一部改装を行い、明るく見渡しやすいレイアウトになったので、販売品についても県産品の商品動向を再検証し、季節に応じた品揃えや陳列を変えることで売上増加を図りたい。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<p>■利用状況(利用者数・利用料金収入・自主事業)の評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有料利用者数は前年比約7,000人減(92.1%)。無料利用者数も前年比約8,600人減(83.2%)。 ・利用者数減の影響により、利用料金収入は前年比約3,600千円減(88.5%)。自主事業においても前年比約10,000千円減(87.0%)。イベント事業はダイヤモンド富士(10月・2月)やチュバチュバワンダーランド等、積極的に実施したため、自主イベント収入は前年比518千円増。 ・支出は対前年9割程度に収まっているが、収入の大幅減により赤字収支の結果。 ・集客しなければならない月や多くの来場が見込まれる繁忙日に天候に恵まなかったことも利用者減の大きな要因だが、天候不順にも大きく影響されない魅力づくり(ターゲット層の絞込んだ集客戦略、周辺施設とのさらなる連携、交通アクセスの向上及びPR)を望む。 <p>■管理運営の評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理は、点検結果をふまえながら、適宜修繕を行い対応していると評価する。 ・アンケートによる満足度評価・従業員の対応・掃除は、前年に続き8割以上の良い評価を受けていることから、管理運営は良好に行われていたと評価する。 <p>■次年度への期待</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート項目の「来館目的」が「展望(39%)」「夜景(15%)」と展望目的の割合が高いこと、「日本夜景遺産」に認定されていることをふまえ、観光船の「工場夜景クルーズ」や周辺飲食店等と連携したイベントの実施や集客ターゲット層を絞ったプロモーションを展開することを望む。

履行状況の確認

確認事項		履行状況 ※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 (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。
関係法令等の遵守 (労働条件)	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	就業規則を作成し、適正な労働条件を確保。
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	2	集計・分析を行い、集客増加策を検討。
	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。
(2) 市民サービスの向上			
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。

(3)施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進の方策	パンフレット・チラシ等での周知状況	2	主要イベント開催時には特別チラシも製作。
	ホームページの活用状況	2	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	2	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	特に効果的な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	3	1階売店を11月に改修し、陳列もアレンジ。
	イベントの実施状況	3	ダイヤモンド富士、今年2年目の冬花火実施。
	マスコットキャラクターの展開状況	2	ぽーとくん、チーバくん関連の商品を増加。
(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		
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	1	来館者数が前年比6,964人減。目標には大きく及ばない。
	自主事業収入は計画通りか	2	販売事業、ラウンジとも伸びを欠いたがイベント収入は増加。

合計	56
平均	2.0

※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

概ね適切な管理運営が行われているが、イベントの実施にあたっては、その目的を明確にするとともに、夜景の活用など周辺施設との連携を進めることにより、入館者数の増加を図りたい。