

平成26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)			
	H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)
	78,009	80,788	96.6%	118,950
	達成率 (A)/(C)			
65.6%				
② 利用者数(無料) ※学齢前・60歳以上・障害者等				
H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	
51,483	42,834	120.2%	77,250	
達成率 (A)/(C)				
66.6%				
(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	70,000	100.0%
	利用料金	26,032	44,100	59.0%
	自主事業	68,983	78,000	88.4%
	その他	0	0	#DIV/0!
	合計	165,015	192,100	85.9%
	② 支出実績(千円)			
		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)
	人件費	32,960	42,940	76.8%
	事務費	35,353	29,150	121.3%
	管理費	33,253	42,010	79.2%
	自主事業	76,250	77,800	98.0%
その他	0	0	#DIV/0!	
合計	177,816	191,900	92.7%	
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)		
▲ 12,801	200	▲ 13,001		

(4) 指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況> <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	<関連文書の公開状況> <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> <文書開示申出の状況> <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>3 件</td> <td>0 件</td> <td>3 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)	3 件	0 件	3 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)	3 件	0 件	3 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	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 イ 回答者数 4,475人(集計枚数は4,608人 ※無効回答133人) 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
②調査の結果	(1)来館目的: 展望1,567人(35%)、近所まで来た1,422人(32%)、夜景632人(14%)、恋人の聖地381人(9%)、 共通パスがお手頃157人(3%)、その他316人(7%) (2)住まい: 市内1,904人(43%)、県内1,583人(35%)、関東767人(17%)、その他22人(5%) (3)性別: 男性1,988人(44%)、女性2,487人(56%) (4)年齢層: 10歳未満628人(14%)、10代687人(15%)、20代753人(17%)、30代913人(20%)、40代563人(13%)、 50代374人(8%)、60代557人(13%) (5)グループ分類: 家族2,142人(47%)、恋人942人(21%)、友人761人(17%)、個人605人(13%)、その他93人(2%) (6)交通手段: 自家用車2,837人(63%)、JR806人(18%)、バス252人(6%)、その他607人(13%) (7)来館歴数: 初めて1,376人(31%)、2回1,064人(24%)、3回894人(20%)、5回643人(14%)、10回以上498人(11%) (8)満足: 大変満足1,539人(34%)、満足1,568人(35%)、普通916人(21%)、物足りない322人(7%)、不満130人(3%) (9)従業員の対応: とても良い2,828人(63%)、良い1,308人(29%)、普通301人(7%)、良くない38人(1%) (10)清掃状態の満足度: とても良い2,117人(47%)、良い1,785人(40%)、普通504人(11%)、良くない69人(2%)
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	●ラウンジに和食メニューが欲しい(年配の方より)⇒千葉県産の食材を使った和食メニューを考案した。 ●「イベントを増やしてほしい」⇒サンセットライブを毎週末実施した。他、小規模だがイベントを多く実施した。 ●施設の老朽化に対する意見が散見される⇒施設の継続的な運営のためにも、適切な修繕計画を実施する。
(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・冬花火など季節ごとの特色を出したイベントを実施、集客強化を図った。「工場夜景のきれいなスポット」東日本3位(日経新聞調べ)の評価を受けた。千葉港の棧橋完成に向け、夜景のPRや観光船と連携した「工場夜景クルーズ」の実施等、夜景を活かしさらなる魅力向上を目指したい。

・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。また、ゴンドラ改修工事が完了した。施設も28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、入館者数は前年比増であったが、減免制度利用者も増えたため、収入増には繋がらなかった。県・美術館のオープンにより一時的に来館者が増えた。引き続き、周辺施設と連携した集客策を今後も図りたい。

・自主事業に関して、前半は積極的にイベントを実施するも雨の影響で利用者数が伸び悩んだが後半、県美術館オープンの影響で入館者数・売店ラウンジ収入ともに増加した。収支バランスのとれるイベント実施に向け、検証していきたい。また、海辺の活用として秋から開始した“フライボード”については、夏に向けPRを行い利用者増につなげたい。

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2,779人減(96.6%)。一方、無料利用者数は前年比約8,649人増(120.2%)である、来館者を売店やラウンジに引き込めるよう努めること。 ・利用者数減の影響により、利用料金収入は前年比約1,709千円減(93.8%)であったが、自主事業収入においては前年比約641千円増(100.9%)と微増である。H25は27つであったイベントがH26は51つと増えており、積極的に新たなイベントを実施したことが評価できる。 ・収入減と支出増により大幅な赤字収支となったため、収支改善を目指すこと。 ・積極的なイベント実施は評価できるが、まだ集客・収入に大きく繋がってはいない。アンケート等も参考にし、集客力の高いイベント・収支の見込めるイベントを検証すること。 <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"> ・近年注目をされている「夜景・工場夜景」、地域の特色を活かした「ダイヤモンド富士」、など周辺施設と連携し、千葉みなどの魅力を活かしたプロモーションを行うこと。また、毎週末の「サンセットライブ」や、新たな利用方法としての「ウェディング」、などを、収入に繋がる事業に育てていかれることを望む。
----------	---	----	--

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	記入式アンケートの他、来場者へ聴取実施。
	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。接客研修を実施。
	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	随時更新した。
	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	3	Facebook活用・HPのスマホ対応をした。
	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	3	周辺施設と連携し、挙式を実施。
	1階売店及び3階ラウンジの運営状況	2	ラウンジに和食メニューを取り入れた。
	イベントの実施状況	3	ダイヤモンド富士、サンセットライブなどが定着している。
	マスコットキャラクターの展開状況	2	新たなイベント“ぽーとくん誕生日会”を実施。
(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	管理運営費支出、計画比89.0%と計画を下回った。
	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	前年比93.8%、計画比59.0%。計画を大きく下回る。
	自主事業収入は計画通りか	2	前年比100.9%、計画比88.4%。計画に及ばない。

合計	58
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

概ね適切に管理運営が行われていると認められるが、自主事業をはじめ、各種事業の企画運営などに当たっては、周辺施設などとの連携をはじめ、戦略的に取組み、収支の改善に繋げることが必要である。