

平成27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 アイム環境ビル管理(旧: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)			
	H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)
	85,370	78,009	109.4%	120,000
	達成率 (A)/(C)			
71.1%				
②利用者数(無料) ※学齢前・60歳以上・障害者等				
H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	
52,335	51,483	101.7%	80,000	
達成率 (A)/(C)				
65.4%				
(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	72,000	72,000	100.0%
	利用料金	27,562	43,200	63.8%
	自主事業	71,968	77,000	93.5%
	その他	0	0	0.0%
	合計	171,530	192,200	89.2%
	②支出実績(千円)			
		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)
	人件費	35,716	42,940	83.2%
	事務費	34,659	28,250	122.7%
	管理費	35,959	37,750	95.3%
	自主事業	74,831	76,770	97.5%
その他	0	0	0.0%	
合計	181,165	185,710	97.6%	
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)		
▲ 9,635	6,490	▲ 16,125		

(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>株式会社 アイム環境ビル管理</td> </tr> <tr> <td>年次協定書</td> <td>×</td> <td>○</td> <td>株式会社 アイム環境ビル管理</td> </tr> <tr> <td>事業計画書</td> <td>×</td> <td>○</td> <td>株式会社 アイム環境ビル管理</td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td>×</td> <td>○</td> <td>株式会社 アイム環境ビル管理</td> </tr> <tr> <td>計算書類</td> <td>×</td> <td>○</td> <td>株式会社 アイム環境ビル管理</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>株式会社 アイム環境ビル管理</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>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	×	○	株式会社 アイム環境ビル管理	年次協定書	×	○	株式会社 アイム環境ビル管理	事業計画書	×	○	株式会社 アイム環境ビル管理	事業報告書	×	○	株式会社 アイム環境ビル管理	計算書類	×	○	株式会社 アイム環境ビル管理	定款、寄付行為、その他これらに類するもの	×	○	株式会社 アイム環境ビル管理	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	×	○	株式会社 アイム環境ビル管理																																									
年次協定書	×	○	株式会社 アイム環境ビル管理																																									
事業計画書	×	○	株式会社 アイム環境ビル管理																																									
事業報告書	×	○	株式会社 アイム環境ビル管理																																									
計算書類	×	○	株式会社 アイム環境ビル管理																																									
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	×	○	株式会社 アイム環境ビル管理																																									
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	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 4,551人(集計枚数は4,491人 ※無効回答60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1,544人(34%)、近所まで来た1,493人(33%)、夜景611人(14%)、恋人の聖地269人(6%)、 共通パスがお手頃173人(4%)、その他401人(9%) (2)住まい: 市内1,790人(40%)、県内1,764人(39%)、関東794人(18%)、その他143人(3%) (3)性別: 男性2,033人(45%)、女性2,458人(55%) (4)年齢層: 10歳未満592人(13%)、10代642人(14%)、20代708人(16%)、30代897人(20%)、40代563人(13%)、 50代466人(10%)、60代623人(14%) (5)グループ分類: 家族2,173人(48%)、恋人736人(16%)、友人885人(20%)、個人583人(13%)、その他138人(3%) (6)交通手段: 自家用車2,709人(60%)、JR1,010人(23%)、バス271人(6%)、その他506人(11%) (7)来館歴数: 初めて1,717人(38%)、2回955人(21%)、3回704人(16%)、5回591人(13%)、10回以上524人(12%) (8)満足: 大変満足1,898人(42%)、満足1,729人(38%)、普通566人(13%)、物足りない225人(5%)、不満73人(2%) (9)従業員の対応: とても良い2,371人(53%)、良い1,691人(37%)、普通391人(9%)、良くない36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	●「3階レストランのメニューを増やしてほしい」という意見あり⇒千産千消や四季を意識したオリジナルメニューを考案し、提供。 ●「イベントを増やしてほしい」という声が多数あり⇒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。 ●施設利用に対する指摘が散見される⇒館内アナウンスや案内サインのリニューアル等来館者が過ごしやすい環境作りを実施。
(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、集客強化を図った。
- ・「第2回 恋人の聖地 観光交流大賞」を受賞し、地域活性化ならびに少子化対策に寄与しているとの評価を受けた。
- ・施設維持管理に関して、法定点検等は計画通りに実施した。ただし、建物の経年劣化によると思われる修繕必要部分が散見される状況であることから、県・市と協議しながら、大規模修繕を含めた修繕計画を早急に組み立てる必要がある。
- ・経営管理に関して、入館者数・収入は前年比増であったことは評価できる。特に観光船との共通パスの利用が好調であった。
- ・自主事業に関して、天候不順による入館者減少により売店・ラウンジの売上げが低調であったが、売店では20タワー協議会ならびにぽーとくんのグッズの新商品開発・販促、ラウンジでは千産千消や四季を意識したオリジナルメニューを提供することにより、ほぼ予定通りの売上げを達成することができた。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<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、適宜修繕を行っており、当初の計画に含まれている修繕(消防設備ポンプ修繕を含む10件)はもちろんのこと、経年劣化に伴い当初見込んでいなかった修繕(スプリンクラー配管修繕を含む4件)についても確実に対応しており、期待を上回る管理運営を実施していると評価する。 ・アンケートによる全体の満足度は80%を得られた。特に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は、来場者からの非常に好評であった。また、従業員の対応・掃除は90%近くの相当高い評価を受けており、管理運営はほぼ計画通りに実施され、概ね適切に行われていたと評価する。 <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"> ・利用者数の対目標値は有料利用者数が71.1%、無料利用者数においては65.4%、利用料金収入の対目標値は63.8%といずれも目標値を下回っているものの、利用者数(前年比106.3%)、利用料金収入(前年比105.9%)において前年を上回り、施設の老朽化や天候不順等の悪条件が重なったにもかかわらず、回復に転じた点を評価する。 ・自主事業については、対目標値93.5%と目標未達であり、自主事業収支も赤字であることは課題が残るものの、主要イベントの認知度が上がったことや、9件の新規イベントを実施し、集客につなげるなど施設の活用において結果につなげたことは評価できる。

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。
	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	関係法令を遵守し、施設の管理運営を実施。
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	アンケートの他、現地での聞き取りを実施。
	ホームページでの要望や意見聴取の状況	2	ホームページにて24時間問い合わせ受付実施。迅速に回答。
	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。全職員に対して接客研修を実施。
	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	3	主要イベント開催時には特別チラシも製作し、広報活動を実施。
	ホームページの活用状況	2	SNSの活用やトップページのニュース欄にイベント情報を随時更新。
	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の実施やイベント情報雑誌への掲載。
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	1	清掃不足部分があり、再実施を指示。迅速に対応。
	保安警備の実施状況	2	関係法令を遵守し、保安警備を実施。
利用料金の設定	減免・減額の運用状況	2	減免、減額について館内表示し、団体受付時も説明のうえ適切に運用。
自主事業の 効果的な実施	恋人の聖地事業の展開状況	3	恋人の聖地“観光交流大賞”受賞。
	1階売店及び3階ラウンジの運営状況	2	季節やイベントごとにメニュー変更を実施。
	イベントの実施状況	2	ダイヤモンド富士、サンセットライブなどが定着。
	マスコットキャラクターの展開状況	2	毎週日曜日開催のぽーとくんグリーディングが来館者のSNSにアップされるなど好評。
(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	管理運営費支出が前年比104.7%、計画比97.6%と計画に及ばない。
	収入見積の妥当性		
	利用料金収入は計画通りか	1	前年比105.9%、計画比63.8%。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104.3%、計画比93.5%。計画に及ばない。

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

--