

## 指 定 管 理 者 管 理 運 営 状 況 検 証 調 書 ①

令和2年7月27日

施 設 名	サンポート高松交流拠点施設	所在地	高松市サンポート2-1ほか
施設所管課	交流推進部 交流推進課 (国際会議場、展示場、観光情報センター、高松シンボルタワー地下駐車場、多目的広場地下駐車場、多目的広場、大型テント広場、アート広場)  商工労働部 産業政策課 (産業振興センター)  土木部 港湾課 (玉藻地区ハーバープロムナード第一駐車場、港湾緑地第二駐車場、港湾緑地第三駐車場、キャッスルプロムナード駐車場：以下「港湾駐車場」とする)	施設所管課 連絡先	交流推進課 交流施設活性化グループ 087-832-3359  産業政策課 企画・総務グループ 087-832-3349  港湾課 総務・管理グループ 087-832-3549
指定管理者名	シンボルタワー開発株式会社	指定期間	平成28年4月 1日～ 令和 3年3月31日

1 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	サンポート高松交流拠点施設の管理・運営	県からの委託料	平成28年度 280,405千円 平成29年度 297,804千円 平成30年度 280,742千円 令和元年度 285,758千円 令和2年度 285,958千円
---------	---------------------	---------	--

2 施設の利用状況等

【かがわ国際会議場】

稼働率 (%)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間稼働率
	元年度	76.0	40.0	75.0	66.7	38.7	50.0	76.7	79.3	82.6	46.1	56.0	3.5	57.0
30年度	27.6	24.1	61.5	60.6	23.3	53.6	46.7	66.7	45.8	53.8	70.4	29.6	46.7	
29年度	35.7	38.7	75.0	53.6	60.0	37.9	65.5	62.1	38.5	53.6	61.5	58.6	53.4	
28年度	89.5	33.3	50.0	65.5	34.5	51.9	73.3	70.0	32.1	51.9	100.0	57.1	58.2	
導入前	23.3	54.8	26.7	54.8	29.0	40.0	61.3	56.7	50.0	42.9	42.9	38.7	43.5	

利用料金収入 (千円)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	元年度	1,985	1,287	2,198	1,902	1,461	880	2,242	2,671	2,156	1,044	1,475	414	19,716
30年度	708	865	1,883	2,013	713	1,454	1,492	2,007	1,114	1,355	1,981	993	16,579	
29年度	1,028	1,068	2,157	1,353	2,063	1,024	1,925	2,268	1,015	1,412	1,590	1,823	18,726	
28年度	1,976	753	1,454	1,896	1,253	1,490	2,543	2,163	970	1,431	3,147	1,424	20,501	
導入前	649	2,150	483	1,467	909	1,018	2,008	1,757	1,706	831	918	1,229	14,366	

【展示場】

稼働率 (%)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間稼働率
	元年度	23.3	35.5	65.5	67.9	37.9	51.7	40.0	82.1	56.5	51.8	82.7	56.6	53.9
	30年度	26.7	35.5	55.6	53.3	38.7	65.5	70.0	66.7	50.0	53.6	67.9	76.7	54.9
	29年度	23.3	30.0	53.6	76.7	35.5	51.9	69.0	60.0	39.3	25.9	41.7	71.4	48.2
	28年度	60.0	41.9	39.3	63.3	38.7	62.1	58.1	63.3	39.3	40.7	56.0	50.0	51.0
	導入前	43.3	35.5	33.3	51.6	19.4	56.7	67.7	46.7	50.0	37.9	21.4	38.7	41.9

利用料金収入 (千円)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	元年度	619	707	1,408	1,666	727	1,127	1,035	1,878	1,107	1,188	2,414	1,885	15,760
	30年度	610	760	988	1,505	1,000	1,766	1,760	1,627	940	1,148	2,015	2,255	16,374
	29年度	555	655	1,074	2,090	964	1,034	1,787	1,620	919	457	912	1,643	13,711
	28年度	1,227	940	911	1,570	1,135	1,375	1,426	1,579	1,088	620	1,297	1,172	14,339
	導入前	984	841	543	1,377	448	1,461	1,605	894	1,237	840	541	1,167	12,423

【多目的広場】

稼働率 (%)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間稼働率
	元年度	10.0	38.7	3.3	33.3	25.8	25.9	6.5	17.2	29.0	6.4	3.5	0.0	16.7
	30年度	3.3	32.3	10.0	40.0	27.6	23.3	32.3	27.6	32.3	16.1	0.0	20.0	22.5
	29年度	16.7	32.3	16.7	58.1	25.8	16.7	64.5	40.7	48.4	6.5	20.0	7.1	29.8
	28年度	11.1	35.5	23.3	87.1	64.5	33.3	25.8	26.7	25.8	25.8	21.4	3.4	32.5
	導入前	20.0	22.8	0.0	3.2	25.8	3.3	48.4	73.3	1.0	41.9	0.0	0.0	28.5

利用料金収入 (千円)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	元年度	0	427	50	219	0	180	0	58	114	40	74	74	1,237
	30年度	39	315	50	0	0	24	208	200	0	0	0	165	1,002
	29年度	73	293	91	115	0	72	0	0	0	0	0	0	644
	28年度	91	311	91	117	91	49	17	291	0	0	124	0	1,181
	導入前	1	46	0	0	0	33	37	0	0	66	0	0	445

【大型テント広場】

稼働率 (%)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間稼働率
	元年度	15.4	48.4	10.3	80.6	41.9	13.3	12.9	20.0	0.0	3.2	25.9	12.9	24.4
	30年度	13.3	32.3	10.3	74.2	65.2	33.3	38.7	12.0	8.3	17.4	0.0	4.2	28.9
	29年度	6.7	35.5	20.0	64.5	38.7	16.7	74.2	46.4	19.4	0.0	0.0	0.0	27.1
	28年度	10.3	32.3	13.3	80.6	77.4	30.0	38.7	30.0	0.0	0.0	0.0	12.9	27.5
	導入前	20.0	22.6	3.3	29.0	29.0	16.7	67.7	53.3	1.0	58.1	10.7	90.3	42.2

利用料金収入 (千円)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	元年度	42	902	172	297	93	25	152	0	0	20	391	383	2,476
	30年度	106	438	189	120	0	625	544	0	0	93	0	23	2,139
	29年度	14	440	249	0	0	81	299	471	20	0	0	0	1,575
	28年度	72	398	67	229	0	254	270	233	0	0	0	0	1,522
	導入前	0	81	33	58	51	0	184	82	0	132	292	451	1,457



【港湾駐車場】

利用台数		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	元年度	9,087	12,324	9,774	12,265	11,190	10,458	9,631	8,343	7,264	6,835	6,860	7,678	111,709
	30年度	8,962	11,139	9,102	10,056	10,643	8,784	9,818	8,554	7,106	7,389	7,018	8,646	107,217
	29年度	9,979	12,736	9,503	10,918	11,112	9,789	8,440	8,045	7,327	6,550	5,793	8,093	108,285
	28年度	7,730	10,892	8,038	13,275	21,550	16,525	14,603	10,872	9,147	7,307	7,260	9,801	137,000
	導入前	6,971	8,838	8,109	7,054	7,909	7,962	8,278	6,233	4,438	4,587	3,931	5,369	79,679

使用料収入 (千円)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	元年度	4,420	5,716	4,545	5,475	5,240	4,979	4,880	4,589	3,689	3,335	3,356	3,601	53,824
	30年度	4,276	4,968	4,018	4,305	5,198	4,087	4,769	4,539	3,746	3,641	3,722	4,411	51,678
	29年度	4,154	5,435	4,105	5,002	5,254	4,522	4,443	4,321	3,614	3,241	3,046	4,218	51,356
	28年度	3,931	5,373	4,049	5,816	8,947	7,149	6,588	5,387	4,015	3,322	3,220	4,692	62,489
	導入前	2,788	3,781	3,166	2,772	3,390	3,262	3,340	2,760	1,896	1,955	1,794	2,378	33,282

3 利用者からの意見への対応

利用者意見の把握方法	イベント主催者、駐車場利用者等に対するアンケート調査をしている。(交流推進課) 利用者からの要望事項等があった際に、その都度聞き取りしている。(産業政策課) 駐車場利用者からの苦情、要望があった際にその都度聞き取りしている。(港湾課)
------------	---

利用者からの積極的な評価
<p>・平成28年度 G7サミット(情報通信大臣会合)が4月に国際会議場を主会場として開催され、指定管理者として香川県、高松市、他の施設と連携して、①設備の更新(映像デジタル化)②国際会議場ネットワークシステムの構築(バージョンアップ)③無線LANシステムの構築(管理協議会と連携)などを実施する事により、無事に会合を終了し、県及び市から高い評価を受けた。</p> <p>・国際会議場、展示場、多目的広場の主催者に対するアンケート調査では、施設の利便性・設備の充実・スタッフの対応等について概ね好評を得て、多くの主催者から「次回も利用したい」との回答を得ている</p>
<p>地下駐車場の利用者に対するアンケート調査では、管理員の対応が「良い」と回答した方は平成30年度が53%(平成26年度40%)、場内掲示表示について「良い」と回答した方は平成30年度が45%(平成26年度32%)で前回より評価は向上している。</p>
<p>産業振興センターの利用者である独立行政法人中小企業基盤整備機構四国本部より、修繕及び管理(管球交換・故障等)に迅速に対応しているとの評価を頂いている。</p>

利用者からの苦情・要望	対応状況
<p>【地下駐車場】</p> <p>①案内表示が見にくいので、一部改善して欲しいとの依頼がありました。</p> <p>②思いやり駐車場について、駐車できない時(健常者による使用など)が多いので一部改善等の要望がありました。</p>	<p>①案内表示の照明の位置を変更(駅前地下B1入口)路面にペンキやテープで進路矢印を表示(多目的広場地下B1)を実施等、毎年度、利用者の要望を反映するため、計画的にサイン見直しや工事を実施しました。</p> <p>②移動の困難な方を優先して駐車していただくよう案内表示を設置しました。</p>
<p>【国際会議場】</p> <p>①操作盤の説明が少なかったのでよく解らなかった。</p> <p>②キャリーバックが多いのでクローク札を紐付きタイプにしてほしい。</p>	<p>①打合せ時及び当日に説明するよう改善し、その後の苦情はなくなりました。</p> <p>②クローク札の一部をキャリーバック用に更新しました。</p>
<p>【展示場】</p> <p>会場が少し暗く感じるのもう少し照明を明るくできないか。</p>	<p>展示場に天窓が有り、必要であれば開放して頂いています。一部照明はLEDに変更することで明るくなりました。今後全てLED化する計画です。</p>

4 管理運営状況の評価

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事・行革課の評価
適正な管理運営の確保の状況	利用許可	<ul style="list-style-type: none"> <li>「香川県サンポート高松交流拠点施設条例」に基づき、利用申請等に対して適正に許可を行っています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用申請に対して、申請から承認までの作業が適切に処理されており、個別の要望については県に報告のうえ、適切な対応を行っている。</li> </ul>	A
	建物・設備の保守点検及び維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>再委託業者より、施設責任者に「業務日誌報告/毎日」「業務報告書/毎月」を提出させており、定期点検結果の状況や不具合の発生に対し、迅速に修繕等の対応を行っています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>設備管理・清掃・警備の各業務ごとに再委託をしており、再委託業者から日報及び月報にて定期的に業務報告を受けている。日報及び月報を確認したところ、それぞれの業務報告書により状況を把握し、適切に管理されている。</li> </ul>	
	安全性の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>再委託業者(大成有楽不動産、総合警備保障、ハウス美装工業)からの苦情業務日誌報告書等により確認を行っています。</li> <li>賠償責任保険に加入しております。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過去に管理者側の責任により賠償保険を適用することとなった案件はなく、管理施設及び周辺的安全性の確保に努めている。</li> </ul>	
	物品・備品管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>香川県備品リストを基に管理しており、故障や損傷等が発生した場合、所管課への報告及び修繕等迅速に対応しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>県からの貸付備品に変更がある場合、貸付契約の変更の契約を締結しており、備品について適切に管理されている。</li> </ul>	
法令等の遵守等	法令等の遵守	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社並びに再委託業者にも指示して、コンプライアンス、個人情報保護等の研修を実施し、全職員に対して意識向上を図っています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成27年以降は不正事項の再発は無く、再委託業者にもコンプライアンス研修を実施しており、再発防止に努めている。</li> </ul>	A
	職員配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種法令等で要求されている職員を配置しています。</li> <li>事業計画書に則り、指定管理に必要な人員を配置しております。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運営組織表を確認し、指定管理業務に必要な職員数(15人)が配置されている。</li> </ul>	
	緊急時の体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時に迅速な対応を行うため、防災センターにて、24時間体制で施設管理、警備を実施するとともに、香川県、高松市、指定管理者との緊急連絡体制を整えております。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者および関連会社に県や高松市も加えた緊急時用連絡網を作成し、迅速な対応ができる体制を整えている。また緊急時に備え、衛星電話も配備されている。</li> </ul>	
	県の指示事項への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>県からの指示、要望、通達等に対しては迅速に対応しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>県からの通達や依頼文書を保存している文書ファイルを確認。県からの指示事項については迅速かつ適切に対応されている。</li> </ul>	
	個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>香川県施設受付、地下駐車場等の個人情報に関しては、チェックシートでの管理及び定期的に溶解処理での書類の処分を実施しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地下駐車場の受付台帳について、チェックシートで管理しており、駐車場責任者、指定管理者、常勤監査役の3人で毎日点検している。</li> <li>5年以上経過の書類については、専門業者に依頼し、溶解処理をすることで適切に処分している。</li> </ul>	

労働関係法令遵守の状況	労働関係法令	<ul style="list-style-type: none"> <li>雇用契約書にて労働条件を明示しています。</li> <li>就業規則を定めています。</li> <li>賃金台帳、勤務報告書、時間外算出表等の書類を整え、適切に賃金を支払っています。</li> <li>定期的に健康診断を受診させています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>雇用契約書、給与支払台帳、時間外労働・休日労働に係る協定書（36協定）を確認。労働条件について明示されている。</li> <li>職員の健康診断についてのファイルを確認。職員の健康管理について適切に行われている。</li> </ul>	A	A
利用者サービスの維持向上の状況	利用者数の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>「高松シンボルタワー来場者数」「国際会議場」「展示場、屋外広場の稼働率」「かがわプラザの入館者数」等を把握し、自主イベント等の対策を講じています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各施設の利用日数や来訪者数等について月報を作成し、稼働率・利用状況を把握している。</li> </ul>	A	A
	利用促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>自主イベントを積極的に開催し、来場者の増加を図り、駐車場利用の促進や貸し出し施設の稼働率上げています。</li> <li>地下駐車場のチラシやポケットティッシュを作成し、PRに努めています。</li> <li>クレジット決済及び早割制度を導入しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設来場者が増加するよう、自主イベントの企画を行っている。</li> <li>施設利用の申請について、申請書類の簡略化や、キャンセル待ち申請の導入、またクレジット払いや早期割引制度を始めるなど、利用しやすい環境の整備を行っている。</li> </ul>		
	各種事業・プログラムの内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>「四国の祭り」等の自主イベントを年間を通し実施しています。</li> <li>かがわプラザに「四国遍路を世界遺産に」PRコーナーを設置しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期的に自主イベントを主催し、施設の魅力向上や周辺のにぎわいづくりに努めている。</li> <li>かがわプラザの展示を定期的に変更し、利用者がリピーターとなるように仕掛けている。</li> </ul>		
	利用者満足度調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>「国際会議場、展示場、屋外広場」のアンケートを実施した。</li> <li>地下駐車場のアンケートを実施しています。</li> <li>自主イベントのアンケートを実施しています。</li> <li>アンケート調査等から、修繕の実施、備品の充実化、サイン工事の実施を行っています</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国際会議場などについては、利用があるごとに利用申請者にアンケートを依頼し、アンケート結果を保管している。</li> <li>地下駐車場については、高松市と連携し、年に1度定期的にアンケート調査を実施している。</li> <li>アンケート結果を踏まえ、駐車場の表示の見直しを実施するなど、利用者の要望を反映するよう努めている。</li> </ul>		
	苦情等への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>口頭及び文書等の苦情に対して、迅速に対応しています。</li> <li>ホール棟1階（マリタイムプラザ）に設置している「お客様の声」にて、施設全体の意見、要望を頂戴し、各担当者にて責任をもって対応しています。</li> <li>マナー講習を実施して接客態度の向上に努めています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>屋外イベントなどにおいて、個別に苦情や相談があった場合は、主催者に掛け合うなど可能な限り調整や対応をしている。</li> <li>マリタイムプラザ1階に意見箱を設置し、投書に対しては返答を記入したうえで同じ場所に掲示している。</li> </ul>		
	広報、PR、情報提供の実施	高松シンボルタワーのホームページ内にて、指定管理業務の情報を提供し、PRに努めています。	<ul style="list-style-type: none"> <li>シンボルタワーのホームページにおいて、イベントや休館日の変更など新しい情報があればすぐに更新し、常に最新の情報を確認できるようにしている。</li> </ul>		

収支の状況	経費節減の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>高松シンボルタワー内の香川県施設については、施設管理部及び防災センターにて使用電力量の調整（デマンド値の管理）を実施し、電力料金の低減を図っています。</li> <li>地下駐車場、かがわプラザの蛍光灯の一部をLEDと交換して、節電に努めています。（今後も順次交換予定）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理部において、各施設で一斉に電力量が上がらないよう調整を実施し、四国電力との契約でデマンド値を引き下げるなど、節電に努めており、県からの委託料の削減にもつながっている。</li> </ul>	A	A
	収支の状況の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>四半期毎に決算を実施し、監査を受けいます。</li> <li>四半期毎に予算の進捗状況を確認しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業報告書および監査報告書を確認。収支状況について適切な把握を行っている。</li> <li>節電により光熱水費を縮減するなど経費節減を実施し、支出金額の縮小に努めている。</li> </ul>		
	会計処理の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>会計（経理）担当者を適正に配置しています。</li> <li>四半期毎に外部会計監査（あずさ監査法人）を実施しています。</li> <li>経理担当にて現金、預金通帳を管理し、施設管理運営責任者にて銀行印を管理しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部監査により、会計処理が適正か定期的なチェックが実施されている。</li> <li>駐車料金などの現金を領収した場合は、1日の受付分を駐車場事務所の金庫に保管後、翌営業日には銀行に納付し、現金を長期間保管しないようにしている。</li> </ul>		

《評価指標》 S：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている。  
A：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を実施している。  
B：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある。  
C：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている。

総合評価	施設所管課の評価		人事・行革課の評価
		<ul style="list-style-type: none"> <li>地下駐車場について、平成26年に監視員の不正事案が発生していたが、以降コンプライアンス研修やマナー講習により従業員教育に努めており、法令遵守やアンケートでの利用者評価向上に寄与している。</li> <li>利用申請について、条例に基づき適正に運営している。また、個別の利用申請者の要望をはじめ、県の指示事項や周辺住民からの苦情などについて迅速かつ丁寧に対応している。</li> <li>再委託業務について、業務報告書などで適切に管理されている。</li> <li>適切な職員配置や緊急時連絡網の作成により、迅速かつ適切な対応ができるよう努めている。</li> <li>業務、雇用、会計関係などの重要書類について、適切に保管されており、また5年以上経過した個人情報の書類は適切に処分されている。</li> <li>施設のPRについて、ホームページで最新の情報を更新しており、また、施設周辺における自主イベントを開催することで施設及びその周辺の来訪者増加に努めている。</li> <li>会計処理について、外部監査を実施しており、現金や通帳も適正に管理されている。</li> </ul>	A

《評価指標》 S：適正であり、優れた実績をあげている。  
A：適正である。  
B：概ね適正であるが、一部改善を期待する。  
C：改善が必要である。