

平成23年度 指定管理者の管理運営状況評価

1 施設概要

施設名称	タワーホール船堀	所管課	文化共育部 文化課
指定管理者名	(株)アターブル松屋		
指定期間	平成18年4月1日～平成28年3月31日(10年間)		
施設設置目的	区民の文化の向上を図り、福祉の増進及びコンベンション振興に寄与する		
施設概要	大ホール、小ホール、イベントホール、結婚式場、展示ホール、会議室、映画館、飲食店等テナント		

2 各分野の評価

財務分野	施設収支状況	総じて問題はない。 全体経費は直近3年間を比較すると減少している。 自主事業収入は黒字であり、これは飲食事業の収支改善が寄与している。
	企業本体の財務状況	財務安全性に総じて問題はない。
労務分野	法令遵守	労働法規上の各種手続きは概ね適正に行われている。 法定を上回る有給休暇の付与や所定外勤務に対する賃金の割増等、労働条件の向上に努めている。
	従業員アンケート・ヒアリング	全体的に従業員満足度は高く、施設運営の面で大きな問題はない。 施設の管理・監督者は従業員の声に耳を傾け、常に現場を見る努力をしている。 賃金水準及び休日・休暇について不満等は見受けられず、満足度は大変高い。
サービス分野	評価する点	殆どの店舗において金銭授受や書類の受渡しは言葉を添えて両手で行うなど丁寧な対応を行っている。 いずれの場面でもお客様の目を見て話しており、尊敬語を交えた丁寧な言葉遣いで対応している。 貸館の内容を丁寧な言葉遣いで説明し、施設の見学時にお客様への配慮がある。
	工夫すべき点	時間のかかる説明が想定される際に着座を進める配慮がない店舗がある。 店内の誘導の際にスムーズさが欠けている店舗がある。

※ 上記については、財務分野(公認会計士)、労務分野(社会保険労務士)、サービス分野(市場調査会社)の各専門家による調査をもとに評価しています。

3 総合評価

各分野の評価結果は概ね良好であり、施設運営は適切に行われていると評価する。
なお一層の施設サービス向上と効率的施設運営のため、以下の点について改善等を図られたい。
①利用料金収入や自主事業収入の増額など、指定管理料が一層削減するよう努める。
②従業員の待遇に一部工夫すべき点があることから改善に取り組む。