

平成30年度

千葉ポートタワー事業報告書

平成31年 4月 26日

指定管理者

株式会社 塚原緑地研究所

目 次

1	管理業務の実施状況に関する事項.....	1
1-1	管理運営体制	1
1-2	施設供用業務	2
1-3	維持管理業務	3
2	管理施設の利用状況に関する事項.....	9
3	利用料金その他の収入の状況	10
4	自主事業の実施状況に関する事項.....	14
4-1	事業内容.....	14
4-2	自主事業の収入状況.....	16
5	モニタリングに関する事項.....	18
6	収支状況に関する事項	23
資料編		
1	利用者数	26
2	利用料金収入	28
3	自主事業の実施状況.....	30
4	アンケート調査結果	37

1 管理業務の実施状況に関する事項

1-1 管理運営体制

(1) 職員の配置

- ア 事業ごとに責任者を配置し、円滑な管理運営を行った。
- イ 法令で義務付けられている有資格者を適切に配置した。

(2) 関係法令等の遵守

個人情報保護に関する取組みについて

- ア 千葉市指定管理者個人情報保護規程に基づき適切に個人情報を取り扱った。
- イ 個人情報保護に関する基本方針及び個人情報保護規程を定め、全従業員に個人情報の取り扱いに関する誓約書を提出させ、個人情報の取り扱いには細心の注意を払った。

情報公開について

- ア 千葉市指定管理者情報公開規程を遵守した。情報公開請求は0件であった。関係する従業員には情報公開規程について周知徹底を行った。
- イ 各種マニュアルを作成し、情報公開請求があった場合は、公開できるよう整理しファイルにまとめている。

(3) 職員への研修

- ア 事業計画書に基づき必要な従業員研修を実施した。
- イ アンケートや苦情を受け、必要に応じてOJT教育を実施した。
- ウ 千葉県主催のインバウンド研修へ参加し、インバウンド対策を学んだ。

(4) その他

ア マニュアルの制定

各種業務ごとに、関係法令及び施設維持管理基準に適合しているマニュアルを制定し、マニュアルに従い、運用を行った。

イ 市内業者の育成

施設管理において、再委託、修繕、物品購入をする際は、市内業者を積極的に登用し、市内産業の活性化に貢献した。

ウ 市内雇用及び障害者雇用

- ・ほとんどの職員を市内雇用し、求人の際はハローワークを主に使用し、率先して千葉市民の雇用を図った。今年度は全職員継続雇用した。
- ・前年度に引き続き、知的障害者を1名雇用した。

エ 開館時間・休館日

- ・千葉市ポートタワー設置管理条例に基づき、午前9時～午後7時（夏期は午後9時まで）まで開館した。
- ・市と協議を行い、冬季の開館時間を土日祝は午後8時までとし、1月1日～4日については特別開館を実施した。

1-2 施設供用業務

- ・利用供与、料金徴収、各種案内、広報その他利用者に対する業務を適切に実施した。
- ・受付及び料金収納等の手続については、使用者の利便性や不審者のチェック等の安全性に十分配慮して行った。

(1) 利用の受付

利用については、必要な人員を配置するとともに、千葉ポートタワー設置管理条例及び管理規則等を遵守して使用許可等を適切に実施した。

(2) 料金の徴収

施設の利用料金の徴収を行うとともに、徴収したすべての利用料金について必要な帳簿等を作成して適正に管理した。

平成30年度事業計画書、利用料金の減免についての通り、適切に利用料金の減免、減額を行った。

(3) 利用者への対応

利用者が快適に利用できるよう下記のとおり必要な指導・助言を行うなど積極的な支援を実施した。

ア 利用者の利便性に配慮し、パンフレット及びホームページによる情報発信を積極的に行い、周辺地域の情報とともに市内観光情報を的確に提供するよう努めた。

イ イベント等の情報についても、ホームページ・SNS発信やチラシ・ポスターの制作、各種広報メディアへの情報発信を行い、利用者が容易に情報入手できるよう努めた。

ウ 快適な利用ができるよう館内のサイン等を逐次確認し、わかりやすい表示に努めた。

エ 本市施設及びその他の市内観光施設イベントに関する問い合わせへの対応や、利用者からの苦情や要望について適切に対応した。

オ 高齢者及び障害者等で介助を要する利用者について、円滑に施設利用ができるよう適切に対応した。

カ 利用者に対しては、条例及び規則等を遵守するよう適切な方法で周知を行った。

キ 団体予約へのガイドツアー及びバッグヤードと屋上を案内する特別ガイドツアーを実施した。

(4) 病人等への対応

使用者等の急な病気や怪我に対応できるよう、近隣の医療機関との連携に努めた。

(5) 緊急時の対応

ア 災害緊急時の使用者の避難、誘導、安全確保等及び必要な通報等に対し防災マニュアル等を作成し、緊急事態の発生時に的確に対応できる体制を整備した。

イ 職員の防災意識の向上と緊急時の即応体制のため10月と3月に防災訓練を実施した。

(6) その他

ア 広報業務

- ・本施設の利用促進と周辺地域の活性化に向け、積極的にPR活動を実施した。

※イベントの企画・実施状況の詳細は、「4 自主事業の実施状況に関する事項」に記す。

- ・施設を訪れる観光客へ市内観光施設やイベント情報、交通案内等の情報提供を行った。

イ 用具等の貸し出し

備え付けの車イスを受付近くの見やすい場所に配置し、快適に利用できるよう努めた。

ウ 情報等の掲示及び配布

- ・市政日より等市から要請のあった公共情報等の掲示について迅速な対応に努めた。
- ・近隣施設や他都市のポスター、チラシ等の配布を行い利用者への情報提供に努めた。

1-3 維持管理業務

(1) 建築物保守管理業務

施設の機能と環境を維持し、本施設におけるサービス提供が常に円滑に行われるよう、建築物の保守管理業務を次のとおり適切に実施した。

- ア 建築物の目視等による日常点検を毎日行い、部材の劣化・破損・腐食・変形等の異常があった場合は、迅速に修繕を実施し、適正な性能及び機能が発揮できる状態を維持した。
- イ 施設を安全かつ安心して利用できるよう、関係法令等の定めによる点検等を実施した。

項目	内容	基準数	計画 ①	実施 ②	増減 ②-①	摘要
日常点検	外壁、建具(内部、外部)、天井、床、階段等	毎日	361	361	0	
法令点検	建築設備点検	1	1	1	0	

(2) 清掃業務

施設の良い環境衛生、美観の維持に心がけ、快適な施設空間を保つため、清掃業務を次のとおり適切に実施した。

ア 日常清掃

項目	内容	基準数	計画 ①	実施 ②	増減 ②-①	摘要
フロア	1階	毎日	361	361	0	
	2階	毎日	361	361	0	
	3階	毎日	361	361	0	
	4階	毎日	361	361	0	
トイレ	1階	毎日	361	361	0	
	3階	毎日	361	361	0	
	給湯室	毎日	361	361	0	
	事務室	毎日	361	361	0	
	会議室	毎日	361	361	0	
	警備員室	毎日	361	361	0	
	倉庫	毎日	361	361	0	
	エントランス	毎日	361	361	0	
	階段	毎日	361	361	0	
	廊下	毎日	361	361	0	
	EVホール	毎日	361	361	0	
	その他	毎日	361	361	0	

イ 定期清掃

項目	内容	基準数	計画	実施	増減	摘要
			①	②	②-①	
ガラス清掃	高層階	6回/年	6	6	0	
	塔体外壁ガラス(全面)	1回/年	1	1	0	
	(1階部分)	4回/年	4	4	0	
	展望室内ガラス	36回/年	36	36	0	
	エレベーター外ガラス	6回/年	6	6	0	
	1階玄関部分ガラス	12回/年	12	12	0	
害虫駆除		2回/年	2	2	0	
受水槽		1回/年	1	1	0	
汚水槽・湧水槽		2回/年	2	2	0	
その他必要と認められる箇所						

ウ その他

基準の定期清掃の他に、美観の維持につとめるため、下記の通り定期清掃を実施した。

床清掃（全館）	5回
床面剥離（全館）	1回
照明器具清掃（全館）	1回

(3) 植栽管理業務

剪定、刈込及び除草等を適切に行い、入館者等の安全確保及び施設的美観の向上に努めた。

項目	内容	基準数	計画	実施	増減	摘要
			①	②	②-①	
草刈	低層棟屋上法面	3回/年	3	4	1	
刈込	低層棟屋上法面	1回/年	1	2	1	

(4) 設備機器管理業務

ア 運転・監視

- 各設備機器を適正な操作によって効率よく運転、監視し、関連する電力の需給状態の管理についても運転記録の作成し適正に実施した。
- 運転操作及び使用上の障害となるものを発見した際には、速やかに除去するなど適切に対応し、強風の風向・風力その他多角的検証のもとにエレベーターの安全運行に努めた。

イ 日常点検

- 各設備機器の管理にあたって日常点検を毎日実施し、点検記録の作成並びに正常に機能するよう必要な整備を行った。

ウ 法定点検、定期点検

- 各設備機器について関係法令等に基づき、正常な機能を維持できるよう定期点検を実施した。
- 点検により機器の異常や不具合が明らかになった場合は、迅速に適切な方法（修理、分解整備、消耗品の交換等）により対応した。
- 点検結果や設備機器の異常時の対応措置について記録簿を作成し管理を行った。

項目	内容	基準数	計画	実施	増減	摘要
			①	②	②-①	
電気設備	受変電設備	運転・監視	毎日	361	361	0
		日常点検	毎日	361	361	0
		法定点検	1	1	1	0
		定期点検	6	6	6	0
	自家発電設備	運転・監視	12	12	12	0
		日常点検	毎日	361	361	0
		法定点検	1	1	1	0
		定期点検	12	12	12	0
空調設備	運転・監視	毎日	361	361	0	
	日常点検	毎日	361	361	0	
	法定点検	-				
	定期点検	12	12	12	0	
給排水設備	受水槽	日常点検	毎日	361	361	0
		法定点検	1	1	1	0
		定期点検	12	13	13	0
	汚水槽	日常点検	毎日	361	361	0
		法定点検	2	2	2	0
		定期点検	-			0
	湧水槽	日常点検	毎日	361	361	0
		法定点検	-			0
		定期点検	2	1	1	0
		定期点検	2	1	1	0
振動減衰設備	日常点検	毎日	361	361	0	
	法定点検	-			0	
	定期点検	1	0	0	0	
昇降機設備	運転・監視	毎日	361	361	0	
	日常点検	毎日	361	361	0	
	法定点検	1	1	1	0	
	定期点検	12	12	12	0	
ゴンドラ設備	日常点検	毎日	361	361	0	
	法定点検	6	6	6	0	
	定期点検	-				
電話設備	日常点検	毎日	361	361	0	
	法定点検	-				
	定期点検	-				
防災設備	屋内消火栓	日常点検	毎日	361	361	0
		法定点検	1	1	1	0
		定期点検	12	12	12	0
	スプリンクラー等	日常点検	毎日	361	361	0
		法定点検	1	1	1	0
		定期点検	12	12	12	0
その他設備	日常点検	毎日	361	361	0	
	法定点検	-			0	
	定期点検	-			0	

(5) 施設の修繕

(計画)

オープンから32年が経過し、建物や設備の老朽化が進み計画的な修繕や改修が必要である。計画修繕を確実に実施し、日々の点検を行う事で事前に異常を発見し、安全な管理運営を行えるように努める。

(実績)

8月から11月の期間でエレベーター改修工事を実施。千葉市、千葉県、改修業者と連携をとり、安全面の確保、利用者への配慮、長期的な運用が出来るように調整を行った。計画修繕は、非常用発電機電池交換の見積と点検を再度行い、その他の不具合が見つかり、見積もり額が約700万となったため、市に報告を行った。その他の修繕は計画通り実施を行った。

平成30年修繕実績

月	内容	金額
4月	金庫修理	8,640
	職員トイレ改修工事	291,060
	券売機修理	21,600
	従業員男子トイレ給水バルブ修理	26,400
	従業員男子トイレドアストッパー交換他	26,400
	1階ポプラバックヤード 出入口ドア開閉不良修理	26,400
	1階男子トイレブース引戸ガード 修理他	26,400
	1階女子トイレハンドドラヤー取付工事	26,400
5月	受水槽マンホールパッキン交換	24,300
6月	3階厨房排水詰まり修理	27,000
	社員駐車場扉よう車輪交換	26,400
	非常用発電機起動等蓄電池修理	26,400
	2階恋人の聖地鍵掛台設置不良、アンカー補修	26,400
	2階恋人の聖地コンセント増設工事	26,400
7月	空調機増設工事	277,494
	2階望遠鏡撤去 床ボルト切断	26,400
	2階床補修	26,400
	4階望遠鏡 シャッター不良修理	26,400
8月	ガラス清掃用ゴンドラリフター用バルブ	46,116
	空調機更新工事	419,040
	券売機設定	5,400
	2階双眼鏡撤去後の床Pタイル貼替修理	26,400
	発電機室蛍光灯不良LED切替工事	26,400
9月	エアコン修理	11,500
	クオリティコンタクト	2,000

10月	1階女子トイレフラッシュバルブ他取替工事	29,160
	入場券券売機冷却ファン交換	26,400
	1階女子トイレ便器修理	26,400
11月	屋上ドレン廻り防水工事	162,000
	イルミネーション電源ケーブル切断修理	26,400
12月	蛍光灯 グローバルラン	6,980
	事務所LED照明交換修理10台	26,400
	売店商品棚修繕	26,400
	4階望遠鏡修理	26,400
	イルミネーションケーブル取替工事	26,400
1月	1階壁塗装他補修工事	788,400
	男子トイレ小便器センサー不良修理	26,400
	女子トイレフラッシュバルブ不良修理	26,400
	ハンドクリーナー修繕	26,400
	4階展望双眼鏡シャッター不良修理	26,400
2月	ダクトファン	75,154
	特定建築物調査	156,600
	警備室放送ラックパネル加工修繕	26,400
	3階床タイルカーペット部分張替修繕	26,400
3月	温水洗浄便座	9,980
	ヤマハパワーアンプ出力不良修繕	26,400
	スピーカーケーブル断線修理	26,400
	身障者トイレ改修工事	26,400
	館内照明器具関係改善費	458,564
	エレベーター機器室排気ファン取替	77,760
	1階多目的便所 水栓取付	20,520
	防火ダンパー修繕	239,760
合計		3,951,028

(6) 備品管理業務

備品管理台帳による管理を適切に行い、施設管理に支障を来さないよう日常点検による確認と必要な備品の調達・修繕を行った。

(7) 保安警備業務

- ・本施設の秩序及び規律の維持、盗難や破壊等の犯罪の防止、火災等の災害の防止、使用者の安全等を目的として、警備員の常駐及び夜間機械警備を実施した。
- ・職員においても施設の状況を十分把握し、警備業法、消防法、労働安全衛生法等の関係法令及び監督官庁の指示等を遵守して保安警備業務を実施した。

項目	内容	基準数	計画	実施	増減	摘要
			①	②	②-①	
定位置警備		毎日	361	361	0	
巡回警備		毎日	361	361	0	
機械警備		毎日	361	361	0	

(8) 防災・事故対策

本施設の構造等を認識し、強風や地震による災害や火災等から利用者の安全を確保するため、次の対策を講じた。

- ア 消防計画に基づく防災マニュアルを作成し、職員等に災害時の対応について周知を図り、防災訓練を年間2回実施して災害時の対応に備えた。
- イ 予防標識や避難経路図の掲示を行い、必要時には利用者へのアナウンスを随時実施し事故防止に努めた。
- ウ 施設内標識や消火設備等の施設については、6か月及び12か月の定期点検と日常点検により異常の確認を行い、災害時に機能を発揮するよう適切な点検・管理を実施した。
- エ 特に混雑するゴールデンウィーク期間、利用者の安全面の確保と利便性向上をはかるため、駐車場に警備員をポートパークと共同で配置した。

項目	内容	基準数	計画	実施	増減	摘要
			①	②	②-①	
		2回/年	2	2	0	10月、3月

(9) 関係機関との連携

- ・管理を円滑かつ適切に遂行し利用促進を図るため、千葉市やその他関係機関並びに周辺施設等との連携強化に努めた。
- ・千葉ポートパーク周辺施設利用促進連絡協議会の議長、事務局として9月と3月に開催した。
- ・千葉湊大漁まつり実行委員として会議等に出席した。
- ・千葉市みなと活性化協議会の委員として協議会に出席した。
- ・千葉みなとエリア活性化検討会の委員として12月より毎月、会議に出席し議長を努めた。

2 管理施設の利用状況に関する事項

(1) 施設利用の状況

(計画)

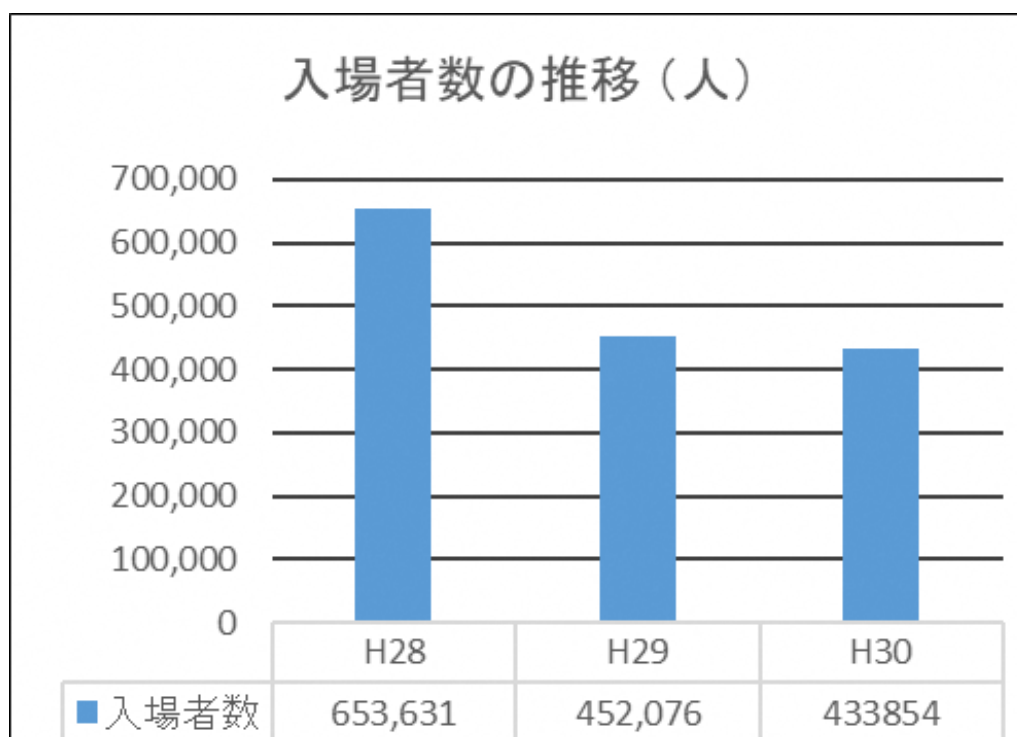
1階無料入場区域の年間目標入場者数を460,000人、展望者数を137,000人とした、フリーマーケットの開催やイベントで賑わいの創出、ポートパークで開催されるイベントとの連携、周辺施設との連携等で、タワー周辺の集客を行い、1階の入場者数の増加に努め、展望階にインスタグラムのフォトジェニック、フォトスタンドの設置を行い展望階の集客をはかった。

(実績)

- 1階入場者数の実績は433,854人、目標対比94%であった。
- 展望者数の実績は128,533人、目標対比94%であった。
- 有料展望者数は85,140人、目標対比98%であった。
- 周辺施設との連携をはかり、賑わいの創出や、展望階の魅力の向上をはかったが、G行楽シーズンの繁忙期での駐車場の不足、クリスマス期間の来館者の減少等で目標を達成することができなかった。

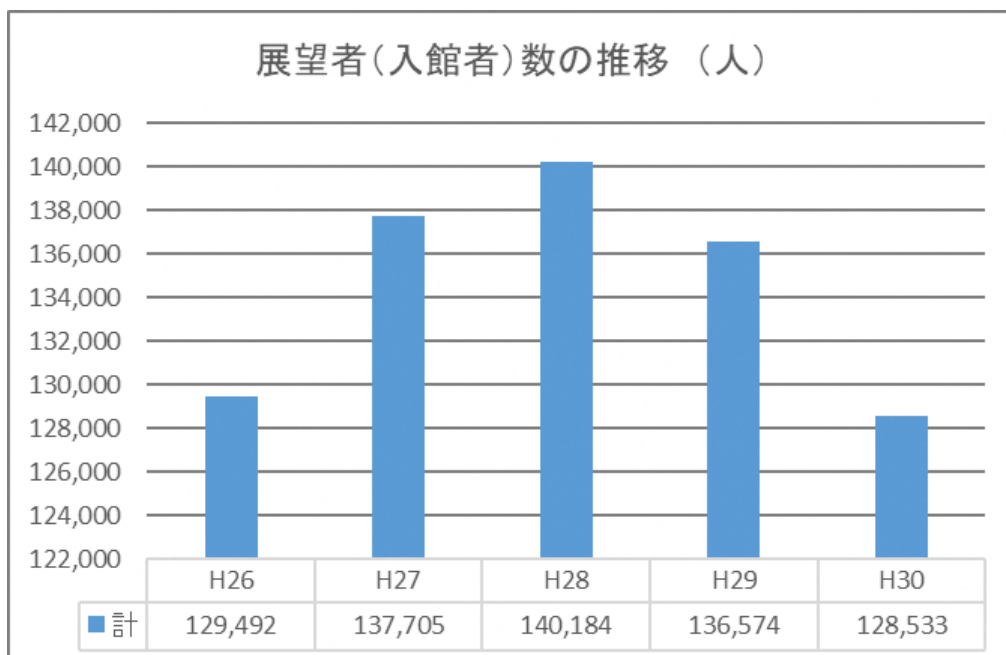
(ア) 入場者数

区分	目標	実績	達成率
	①	②	②÷①
入場者数 計	460,000	433,854	94%



(イ) 展望者数（有料区域の利用者数）

区 分	目標 ①	実績 ②	達成率 ②÷①
展望者数	137,000	128,533	94%
有料	87,000	85,140	98%
個人	0	39,994	
大人		35,631	
小・中学生		4,363	
団体	0	11,798	
大人		3,332	
小・中学生		8,466	
減額	0	33,348	
大人		27,131	
小・中学生		6,217	
無料	50,000	43,393	87%
学齢前児童		12,103	
高齢者(65歳以上)		19,099	
障がい者	0	9,515	
本人		5,610	
付添人		3,905	
小・中学生(ふれあいパスポート)		277	
その他		2,399	



3 利用料金その他の収入の状況

(1) 利用料金の状況

(計画)

入館料は目標28,829千円、望遠鏡使用料は目標633千円としホームページの随時更新や情報提供を行い集客に努める。団体予約の増可をはかるため旅行会社への営業を行う。

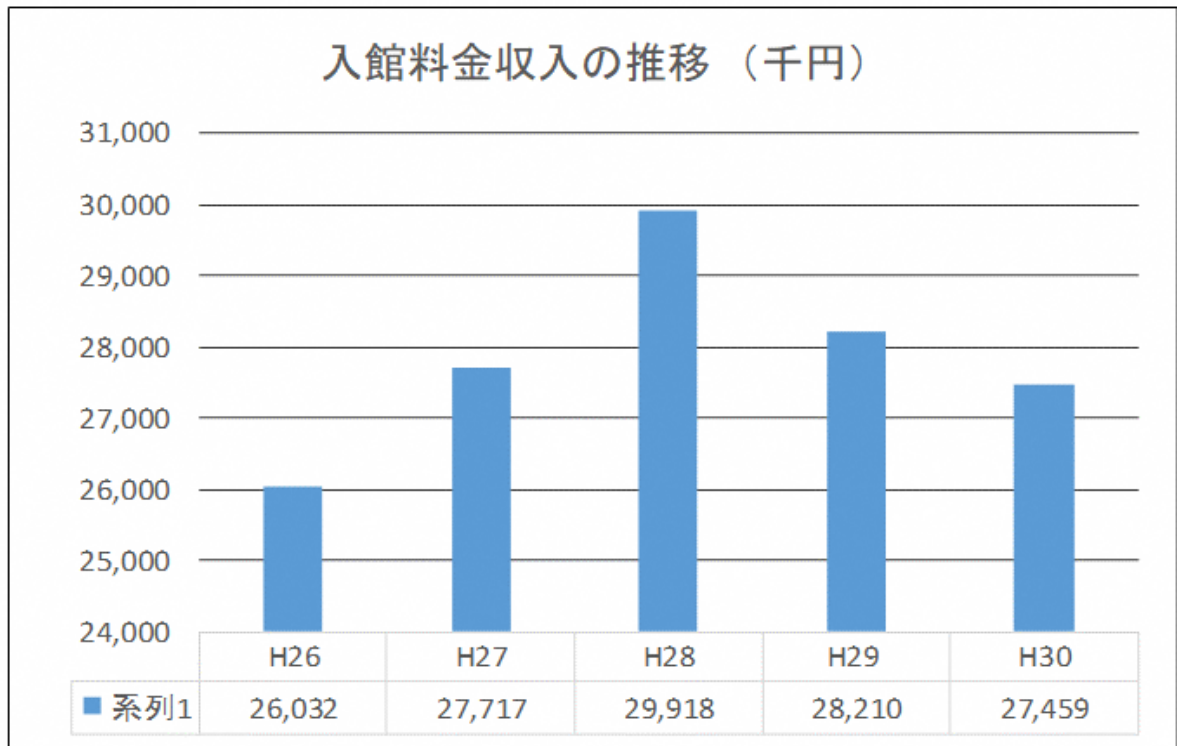
(実績)

団体入館は、新規で台湾の旅行会社ライオントラベルの送客50本1,415人で472,698円の増収、はとバスに営業を2回実施し、新規ツアー獲得17本474人、180,224円の増収となった。

個人入館は、繁忙期の駐車場不足とクリスマスシーズンの来館者減の影響で減少傾向となった。

ア 利用料金収入の内訳

区 分			金額(単位:円)
有 料 入 館 者	個 人	大 人	14,965,020
		小・中学生	872,600
		小 計	15,837,620
	団 体	大 人	1,259,496
		小・中学生	1,523,880
		小 計	2,783,376
	減 額	大 人	7,937,891
		小・中学生	900,940
		小 計	8,838,831
	合 計		
望遠鏡	使 用 料		627,400
総 合 計			28,087,227



イ テレビ望遠鏡使用料の状況

月	利用件数	使用料	市納付額
4月	278	55,600	19,460
5月	347	69,400	24,290
6月	152	30,400	10,640
7月	221	44,200	15,470
8月	402	80,400	28,140
9月	188	37,600	13,160
10月	166	33,200	11,620
11月	212	42,400	14,840
12月	399	79,800	27,930
1月	332	66,400	23,240
2月	205	41,000	14,350
3月	228	45,600	15,960
合計	3,130	626,000	219,100

(2) 利用料金の減免

月	利用料金の減額・免除(人)	減免額(円)	特記事項
4月	146	61,320	
5月	193	81,060	
6月	236	99,120	
7月	305	128,100	
8月	258	108,360	
9月	180	75,600	
10月	379	159,180	
11月	214	89,880	
12月	141	59,220	
1月	77	32,340	
2月	119	49,980	
3月	151	63,420	
合計	2,399	1,007,580	

(3) 使用の制限、事故報告

月	不許可(件数)	使用制限(件数)	事故報告(件数)	特記事項
4月	0	0	0	
5月	0	0	0	
6月	0	0	0	
7月	0	0	0	
8月	0	0	0	
9月	0	0	0	
10月	0	0	0	
11月	0	0	0	
12月	0	0	0	
1月	0	0	0	
2月	0	0	0	
3月	0	0	0	
合計	0	0	0	

4 自主事業の実施状況に関する事項

本施設の設置目的の達成及び利用者増、さらに千葉みなと地区の活性化のため「販売」、「飲食」、「催事」に係る自主事業を実施した。

4-1 事業内容

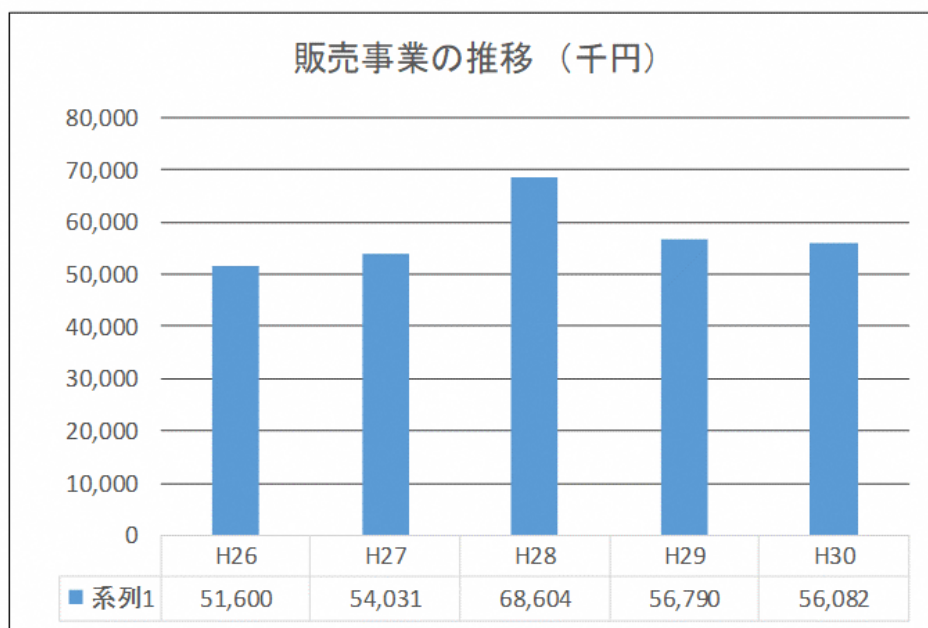
(1) 販売事業

ア 売店の営業

- 売店は年間を通して、コンビニ商品、お土産品共に季節の商材を積極的に取り入れた。
- インバウンド増可に伴い商品の見直し、オススメポップを作成した。
- ちーばくんとぼ〜とくんグッズのコーナーを設置した。
- キッズコーナーの遊具の充実を行ない、子供用自販機（飲料、ポップコーン）の設置、ガチャガチャ、ゲーム機の増設を行なった。
- 2階の賑わい創出のため、おみくじ、記念メダル、オリジナル缶バッジの制作を行い、販売を行った。

イ 主な販売品目

ぼ〜とくんオリジナルグッズ、ポートタワーオリジナルの土産物、プロスポーツ団体との商品、モデルグッズ、一般観光土産品、菓子類・飲料、地元名産品、県内の名産品、ちーばくんグッズ、その他(ソフトクリーム、弁当、パン、スナック類、おもちゃ、レジャー用品、日用品等)。



(2) 飲食事業

ア 展望レストランの営業

- 千葉県産の肉や魚、野菜などを使ったブッフェスタイルの展望レストラン「Seagull kitchen」として年間を通して営業をした。
- 月ごとに、千葉県産の豚を使用したローストポークの入れ替えを行い、魅力向上につとめた。

○売店で販売している、お菓子やドレッシングなどの季節商品の提供を行い、相互PRにつとめた。

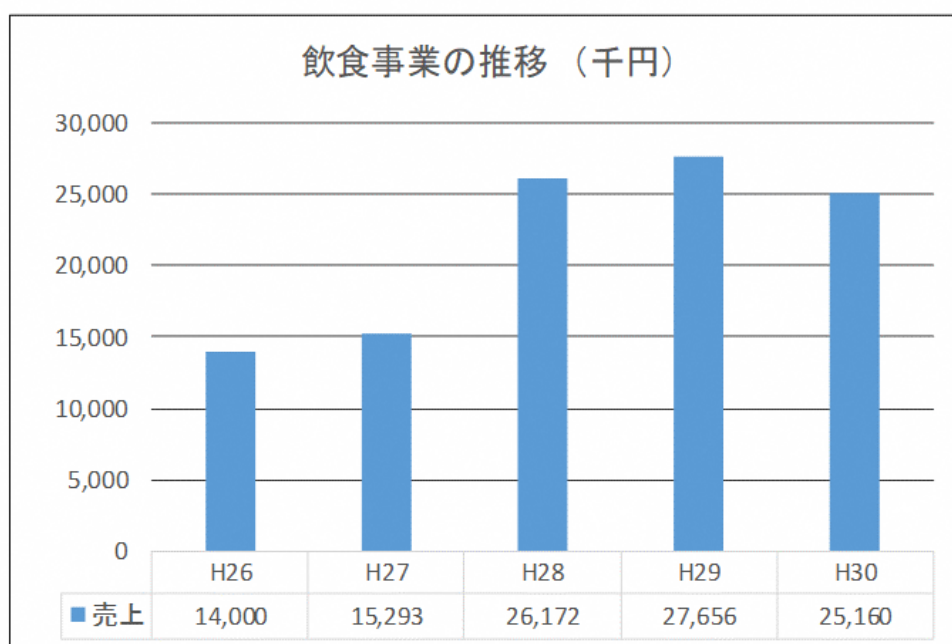
○1月1日に特別営業を行い、席数分完売となり盛況であった。

イ 野外レストランの営業

○上の広場は、強風や雨天でビアガーデンの営業が成立しないため、ビアガーデンの営業は夏休みの一部期間で港の屋台村開催時にテーブルとイスを設置しビールなどの各種アルコールを販売した。

ウ 港の屋台村

○土日祝日には、タワー前広場で「港の屋台村」（主催：千葉ポートパーク、共催：千葉ポートタワー）を開催して、焼きそば、かき氷、ケバブ、綿あめの販売を行い、飲食サービスの充実に努めた。



(3) 催事事業

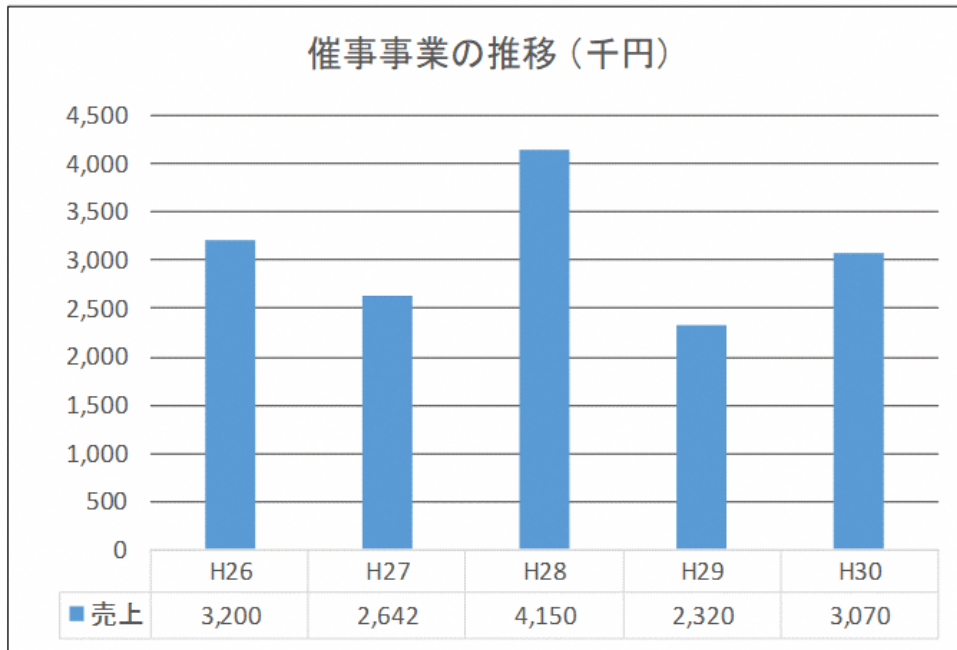
○1階フロア、2～4階の展望フロア、屋外広場等を利用し、集客につながるイベントを毎月、シーズン毎に企画・実施した。

○従来のイベントを継続・拡充するとともに、ポートパークや旅客ターミナル等の周辺施設と連携し、海辺の賑わいを創出するイベントを企画・実施した。

○1階フロアのステージでは、コンサートやマジックショー、フラダンスショー、紙芝居など各種イベントを開催した。

○千葉市みなと活性化協議会の一員として、港湾緑地でのフリーマーケットの開催、クリスマスマーケットの協賛を行った。

○千葉ポートパーク自主事業である、ぽ〜とぽっぽの運営に協力を行った。

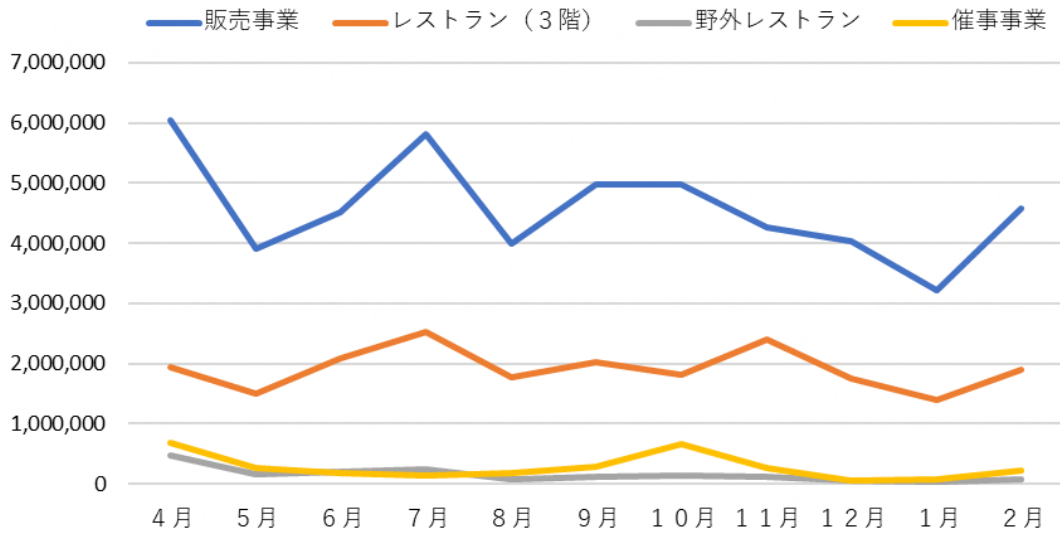


4-2 自主事業の収入状況

(単位:円)

月	販売事業	展望レストラン	野外レストラン	催事事業	計
4月	5,793,256	1,867,480	512,600	61,620	8,234,956
5月	6,039,072	1,937,773	482,180	692,110	9,151,135
6月	3,902,558	1,501,660	152,575	259,020	5,815,813
7月	4,519,950	2,094,832	209,597	179,140	7,003,519
8月	5,820,090	2,521,032	246,535	147,750	8,735,407
9月	3,989,589	1,765,986	74,985	177,300	6,007,860
10月	4,971,454	2,020,778	107,737	284,100	7,384,069
11月	4,970,469	1,818,185	129,880	659,028	7,577,562
12月	4,261,809	2,394,992	123,165	256,530	7,036,496
1月	4,025,339	1,753,452	51,510	45,660	5,875,961
2月	3,212,422	1,400,079	25,840	83,360	4,721,701
3月	4,576,285	1,896,164	71,825	225,150	6,769,424
計	56,082,293	22,972,413	2,188,429	3,070,768	84,313,903

自主事業の収入状況（単位：円）



5 モニタリングに関する事項

(1) 利用者アンケート調査

ア 調査目的

- 来館者の住所地・アクセス・来館目的等を把握し、今後の集客やイベント活動、広報プロモーションの範囲・方法等の参考とする。
- 来館の満足度、従業員の対応、清掃の満足度、利用者の意見や要望を把握し、提供サービスの改善や向上など施設運営に反映させる。
- 来館者が再度訪れたいかを調査するため、「また利用したいですか」の新たな項目を追加した。

イ 実施方法

- 入館者には各所へアンケート用紙と筆記具を設置するとともに、アンケート協力の案内板を設置して回収を行った。(1階と2階 計2箇所)
- いつでも利用者の声が聞けるように利用者アンケート箱を施設に常設するとともに、スタッフが利用者の声を聞き取るよう心がけ、利用者とのコミュニケーションを深めるよう努めた。
- 利用者からの問合せやクレーム等については、担当職員が内容を十分に確認して対応した。
- ホームページでも要望や苦情を、24時間受付し早急に対応を行った。内容については、記録簿として保管をしている。
- 自主事業レストランでは、個別に実施し、意見や要望を取り入れ、メニュー開発や事業に反映させた。

ウ 実施期間

入館者アンケート：平成30年4月～平成31年3月

レストランアンケート：平成31年1月～平成31年2月

エ 回収枚数

入館者アンケート：4,807枚

レストランアンケート：158枚

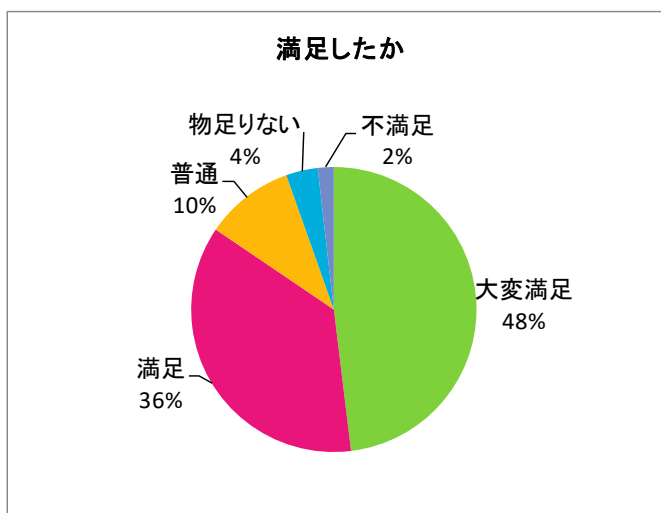
オ アンケート結果

①満足度調査

- 満足以上の満足度は84%であった。前年度(75%)より9%増加した。
- 普通以上は94%で、前年度(92%)から2%増加した。

7、満足したか

	件数	割合
大変満足	2,311	48%
満足	1,750	36%
普通	486	10%
物足りない	173	4%
不満足	87	2%
合計	4,807	100%

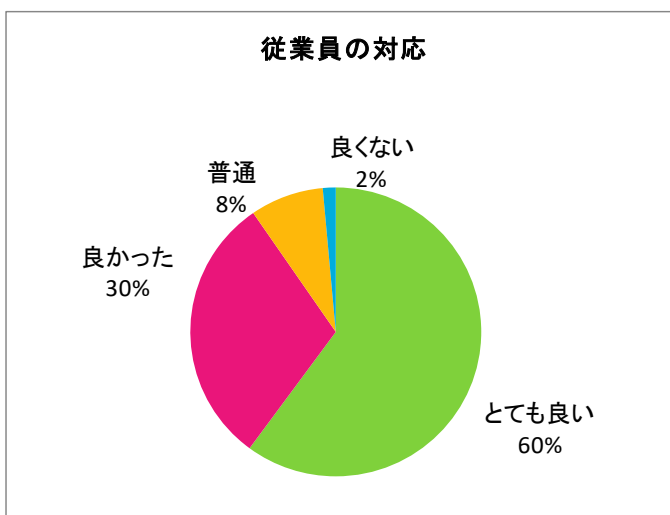


②従業員の対応

良かった以上が 90%、普通以上が 99%と前年度（97%）より 2%増加した。

8、従業員の対応

	件数	割合
とても良い	2,889	60%
良かった	1,456	30%
普通	393	8%
良くない	69	1%
合計	4,807	100%

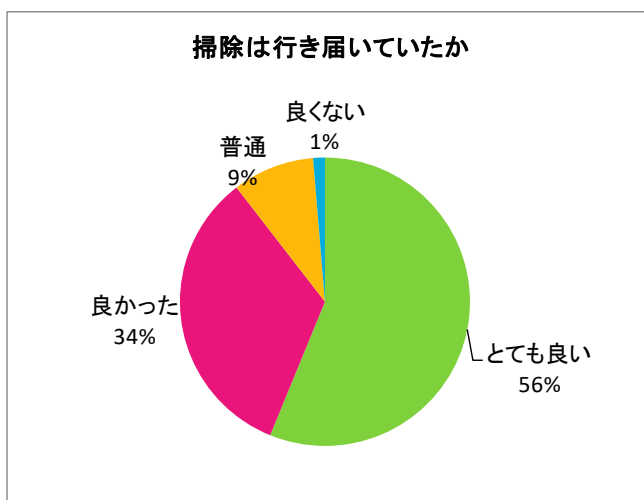


③清掃は行き届いていたか

良かった以上が 89%、普通以上が 99%と前年度（98%）より 1%増加した。

9、清掃は行き届いていたか

	件数	割合
とても良い	2,700	56%
良かった	1,605	34%
普通	439	9%
良くない	63	1%
合計	4,807	100%

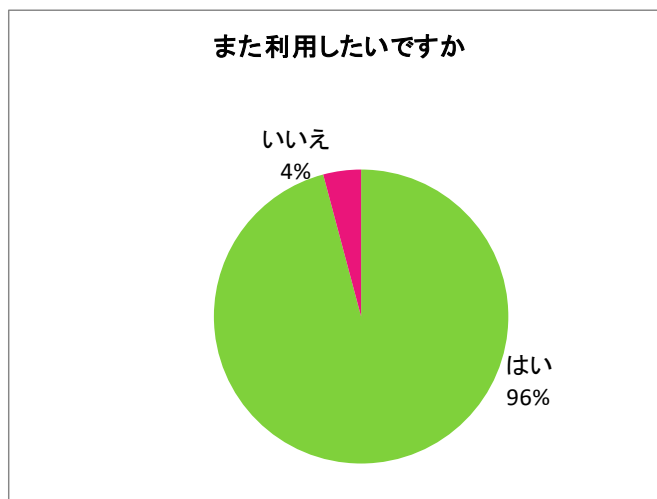


10、また利用したいですか

	件数	割合
はい	4275	96%
いいえ	185	4%
合計	4,460	100%

無回答347

はい96%、いいえ4%となった。

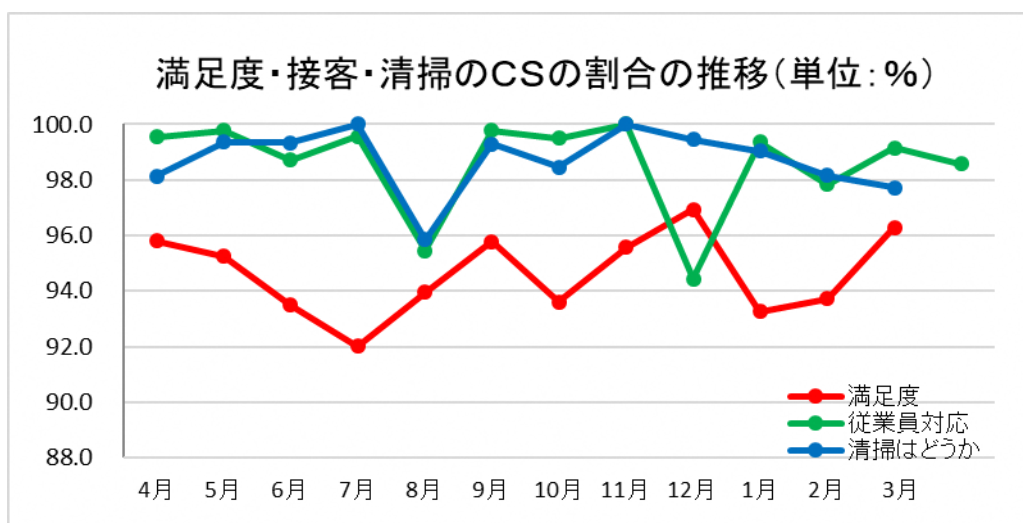


④満足度等の推移

○接客・清掃に対するCS（普通以上）は、昨年から1～3%と微増となり改善された。

○満足度90%以上は普通を含む場合は、目標を達成する事が出来たが、満足以上では84%となり未達となった。前年度と比較すると9%改善された。

○新たに設けた「また利用したいですか」は96%と高水準であった。



カ 主な意見及び対応内容

- ・英語表記のパンフレットが欲しい⇒パンフレットを刷新し、英語表記を追加した。
→刷新に伴い、スタンプ台紙がなくなってしまったという意見もあったため、新たにスタンプ台紙を作成した。
- ・スマホスタンドが欲しい⇒2階のフォトスポットに設置。
- ・日付入りのメダルが欲しい⇒2階に記念メダル機を設置。

(2) 自己評価

ア 自己評価の結果

項目	施設管理	維持管理	経営管理	自主事業
評価	A	B	A	A

※自己評価は、次の4段階で行った。

S：基準を大きく上回る業務執行で、著しい成果を上げることができた。

A：基準に適合した業務執行により、計画以上の成果を上げた。

B：基準に適合した業務執行により、概ね計画どおり実施することが出来た。

C：改善を要する問題等の発生により、計画どおり実施することが出来なかった。

イ 自己評価の総括

①施設管理業務

- 1月1日に初日の出特別開館、1月2日から4日、お正月特別開館を行い、利用者サービスの向上につとめた。
- 夜景遺産に認定されている千葉ポートタワーの夜景を楽しんでもらうため、冬期の閉館時間を土日祝日で19時から20時に延長を行った。
- 増加する外国人観光客に対応するため、パンフレットに英訳表記を実施した。
- 案内受付周辺を改修し、ポスター、チラシ、パンフレット等の公共情報を分かやすく掲示できるように改善した。

②維持管理業務

- 保守管理業務は、必要な日常点検、定期点検、法定点検を行い、修繕が必要な物は早急に対処した。
- 日常清掃は計画通り実施し美観の維持に努め、定期清掃は計画通りに実施をした。
- エレベーター改修工事を8月から11月に実施した。市、県、業者と定例会を設け利用者の安全確保に努めた。
- 建築後30年以上が経過し、建物の各部に経年劣化がみられ耐用年数を超えた設備があり、早急に修繕が必要な物は、随時、市に報告して協議を行った。

③経営管理業務

- 入館者アンケートは毎日回収を行い、改善が必要なものは速やかに改善を行った。
- 利用者の意見をより多く集めるため、日ごと、月ごとに回収目標数を設け、積極的にアンケートを行った。
- 千葉ポートパーク周辺施設利用促進協議会の事務局として、協議会を年2回開催し、「千葉みなとマリンフェスタ」を開催した。
- 千葉市みなと活性化協議会の委員として、千葉みなとエリアの活性化につとめた。
- 千葉みなとエリア活性化検討会の議長として参加し、千葉みなとエリアの連携イベントの検討、推進を行った。

○千葉ポートパークと協力し、華道「草月流」の展示会を行った。

④自主事業

○販売、飲食、催事の各事業部門において、提案書で提案した自主事業を企画・実施した。

■販売事業

○土産物・名産品等の販売に加えてコンビニを併設する売店として年間を通して営業を行った。来場者の多様なニーズに対応するサービスを提供した。

○キッズコーナーやゲームコーナーの充実をはかり、若いファミリー層の集客に努めた。

○2階展望フロアに記念メダル機、プリクラ、おみくじ、オリジナルマグネットガチャを設置し売上増加、利用者の満足度の向上を行った。

○お土産オススメポップを英語、中国語の表記を入れ、外国人観光客にもわかるように掲示した。

■飲食部門（展望レストラン）

○3階展望レストランは、buffetタイプのシーガルキッチンとして通年営業を行なった。高齢者やファミリー層、カップルと多様なニーズに対応した商品を展開し、土産地消、季節商品も積極的に取り入れた。

○千葉県産のブランド豚のローストパークを月替わりで行い、リピーター獲得に努めた。

○売店で販売されている、千葉県産のお菓子、ドレッシングなどをビュッフェで提供して試食をしてもらい、ポップを掲示し購買意欲の向上に努めた。

○1月1日の初日の出特別開館に合わせ特別営業を行った。予定席数は満席となり盛況であった。

○メニューに英語表記を行い、外国人観光客への対応を行った。

■飲食部門（野外レストラン）

○野外レストランは、強風対策ができなかったため。タワー前の「屋台村」開催時に8月の一定期間にビール等の販売と、テーブルとイスを設置してビアガーデンを行った。

○年間を通し、タワー前で屋台の営業を行い、賑わいの創出を行った。

■催事事業

○1階フロア、2～4階の展望フロア、屋外広場等を利用し、集客につながるイベントを毎月、シーズン毎に企画・実施した。

○千葉みなとエリア活性化のため、毎月第一日曜日に港湾緑地でフリーマーケットを開催した。

○10月に臓器移植グリーンリボンキャンペーンでグリーンライトアップ、啓発活動、ステージイベントを実施した。

○3月にバイオニスト加藤玲奈氏と共催で、東日本大震災チャリティーコンサートを開催した。

○NPO法人生き方応援団ララと共催で、6月に天空ウエディングを実施した。

○フォトスポットの充実を図るため、2階の恋人の聖地に「ラブソファ」等を設置した。

6 収支状況に関する事項

1 総括表

(単位:円)

項 目		予 算	実 績	摘 要
収入の部				
指定管理委託料		67,115,000	67,115,000	
利用料金収入		29,462,000	28,087,227	
管理業務小計 ①		96,577,000	95,202,227	
自主事業による収入				
項 目	販売事業	62,727,000	56,082,293	
	レストラン(3階)	25,000,000	22,972,413	
	野外レストラン(上の広場)	9,000,000	2,188,429	
	催事事業	3,433,000	2,233,180	
	その他	0	837,588	
自主事業小計 ②		100,160,000	84,313,903	
収入合計 ①+②		196,737,000	179,516,130	
支出の部				
管理運営費				
項 目	人件費	39,400,000	39,077,698	
	事務費・管理費	57,077,000	54,802,769	
管理に係わる備品経費		100,000	51,840	
管理運営費小計 ③		96,577,000	93,932,307	
自主事業費				
項 目	人件費	25,550,000	20,775,493	
	事務費・管理費	6,665,000	7,614,079	
	事業費	67,945,000	64,137,718	
自主事業費小計 ④		100,160,000	92,527,290	
支出合計 ③+④		196,737,000	186,459,597	
収支差額				
管理業務 ①-③		0	1,269,920	
自主事業 ②-④		0	-8,213,387	
収支差額合計		0	-6,943,467	

2 管理運營業務支出内訳

(単位:円)

項目	予算	実績	摘要
①管理運営費			
人件費			
給料・手当	35,000,000	35,964,318	
法定福利費等	3,900,000	2,883,396	
福利厚生費	500,000	229,984	
人件費計	39,400,000	39,077,698	
事務費・管理費			
旅費交通費	300,000	266,746	
消耗品費	2,000,000	980,134	
使用料及び賃借料	200,000	336,454	
印刷製本費	900,000	484,615	
広告宣伝費	1,800,000	1,228,637	
燃料費	30,000	75,472	
光熱水費	12,000,000	12,836,554	
通信運搬費	610,000	382,839	
手数料	900,000	914,845	
保険料	210,000	321,862	
公課費	4,500,000	5,521,600	
負担金	500,000	492,000	
委託費	2,900,000	2,620,584	
施設管理費	700,000	411,083	
清掃費	5,500,000	6,280,761	
設備機器管理費	7,000,000	6,548,040	
保安警備費	1,350,000	1,522,045	
修繕費	5,750,000	3,951,028	
その他経費	270,000	85,813	
一般管理費	9,657,000	9,541,657	
事務費・管理費計	57,077,000	54,802,769	
②管理に係る備品購入費			
維持管理器具費	100,000	51,840	
管理運營業務支出合計	96,577,000	93,932,307	

3 自主事業支出内訳

(単位:円)

項目	予算	実績	摘要
②自主事業費			
人件費			
給料・手当	22,250,000	19,052,888	
法定福利費等	1,950,000	1,674,379	
福利厚生費	100,000	48,226	
		0	
人件費計	24,300,000	20,775,493	
事務費・管理費			
旅費交通費	50,000	8,448	
消耗品費	450,000	406,728	
使用料及び賃借料	1,800,000	2,014,769	
通信運搬費	10,000	26,866	
公課費	1,500,000	1,188,574	
広告宣伝費	1,600,000	1,270,650	
求人研修費	50,000	0	
一般管理費等	3,210,000	2,698,044	
事務費・管理費計	8,670,000	7,614,079	
事業費			
材料原価	12,000,000	10,848,852	
仕入費	43,200,000	39,443,362	
消耗品費	1,000,000	4,296	
光熱水費	1,450,000	914,317	
衛生費	40,000	0	
廃棄処分費	800,000	240,000	
設備・備品費	7,500,000	11,070,807	
保守管理費	200,000	168,480	
その他	1,000,000	1,447,604	
事業費計	67,190,000	64,137,718	
自主事業支出合計	100,160,000	92,527,290	

資料編

1. 利用者数
2. 利用料金収入
3. 自主事業の実施状況
4. アンケート調査結果

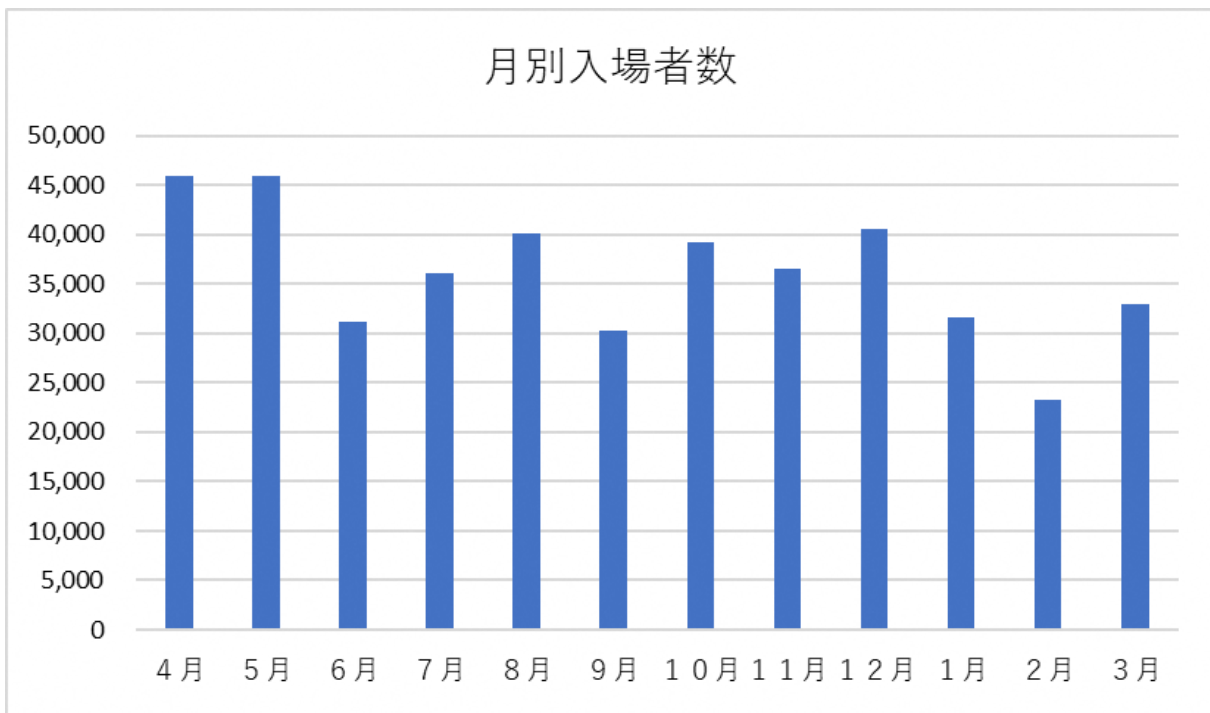
1 利用者数

月別利用者数

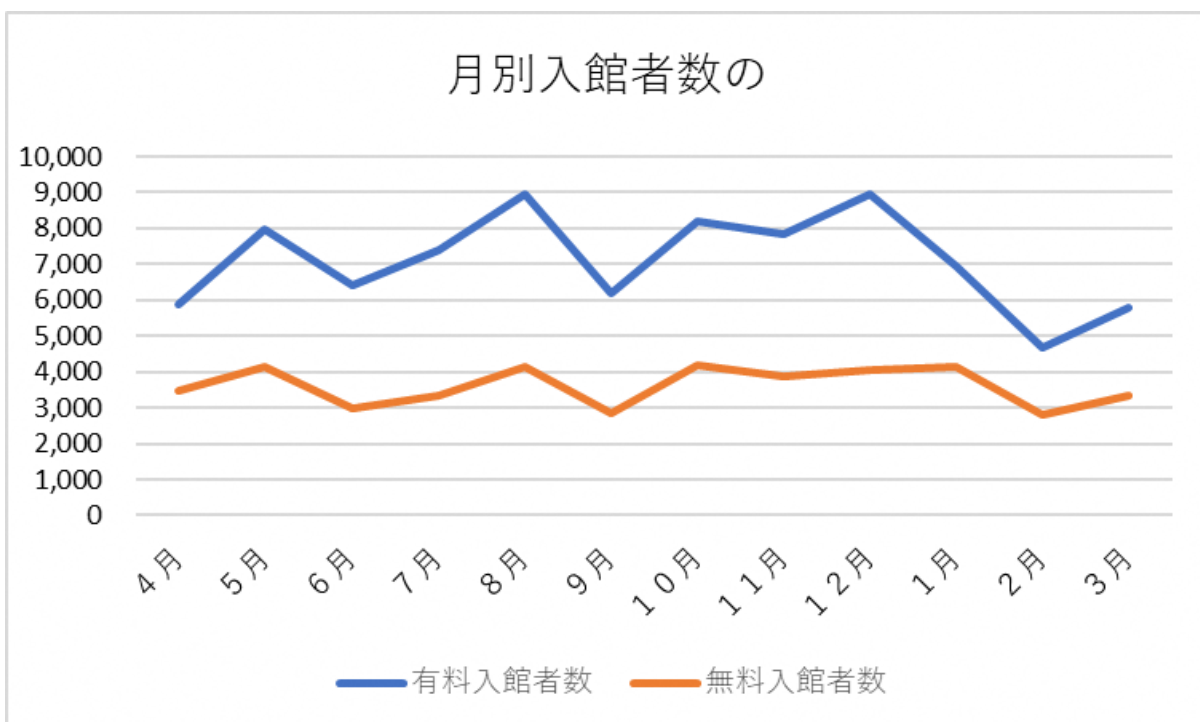
(単位：人)

月	供用日数			入館者数計
4月	30日	有料入館数	5,857	9,322
		無料入館者数	3,465	
		1階入場者数	45,904	
5月	31日	有料入館数	7,950	12,107
		無料入館者数	4,157	
		1階入場者数	46,016	
6月	30日	有料入館数	6,423	9,413
		無料入館者数	2,990	
		1階入場者数	31,156	
7月	31日	有料入館数	7,382	10,740
		無料入館者数	3,358	
		1階入場者数	36,081	
8月	31日	有料入館数	8,943	13,089
		無料入館者数	4,146	
		1階入場者数	40,069	
9月	30日	有料入館数	6,207	9,075
		無料入館者数	2,868	
		1階入場者数	30,271	
10月	31日	有料入館数	8,199	12,396
		無料入館者数	4,197	
		1階入場者数	39,304	
11月	30日	有料入館数	7,828	11,685
		無料入館者数	3,857	
		1階入場者数	36,553	
12月	27日	有料入館数	8,933	12,992
		無料入館者数	4,059	
		1階入場者数	40,615	
1月	31日	有料入館数	6,959	11,118
		無料入館者数	4,159	
		1階入場者数	31,570	
2月	28日	有料入館数	4,673	7,456
		無料入館者数	2,783	
		1階入場者数	23,311	
3月	31日	有料入館数	5,786	9,140
		無料入館者数	3,354	
		1階入場者数	33,004	
合計	361日	有料入館数	85,140	128,533
		無料入館者数	43,393	
		1階入場者数	433,854	

(単位：人)



(単位：人)

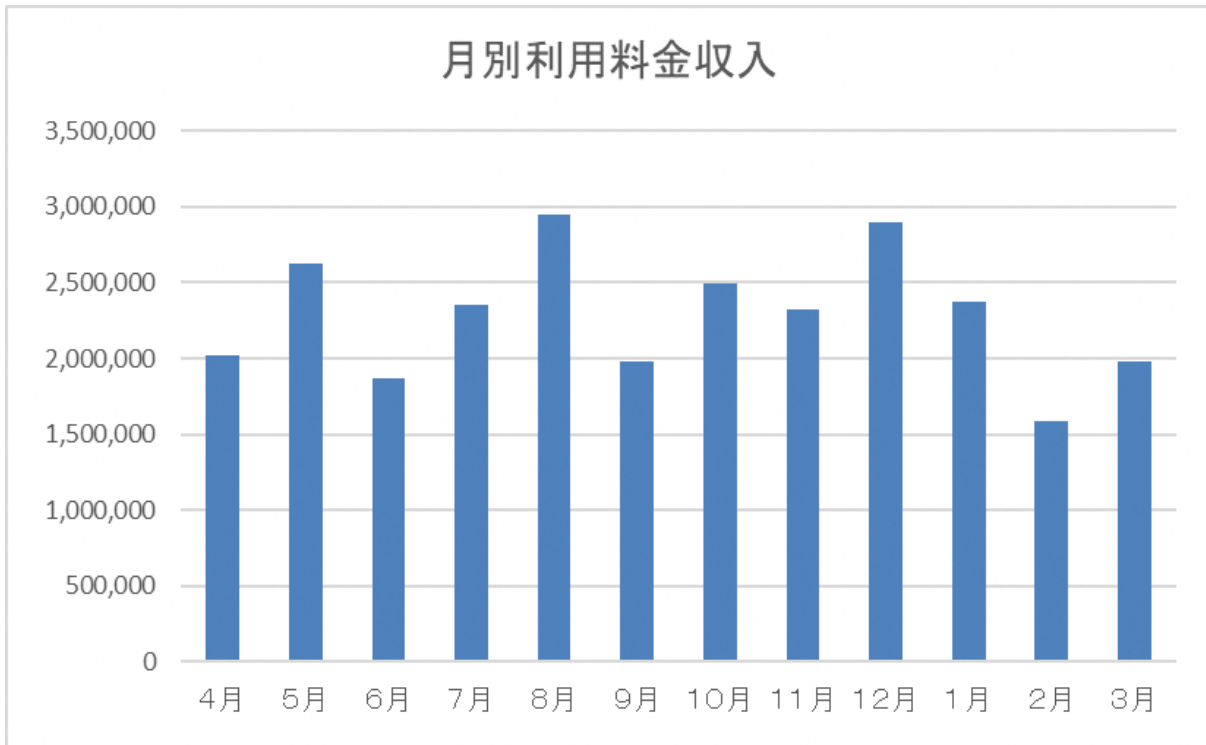


2 利用料金収入

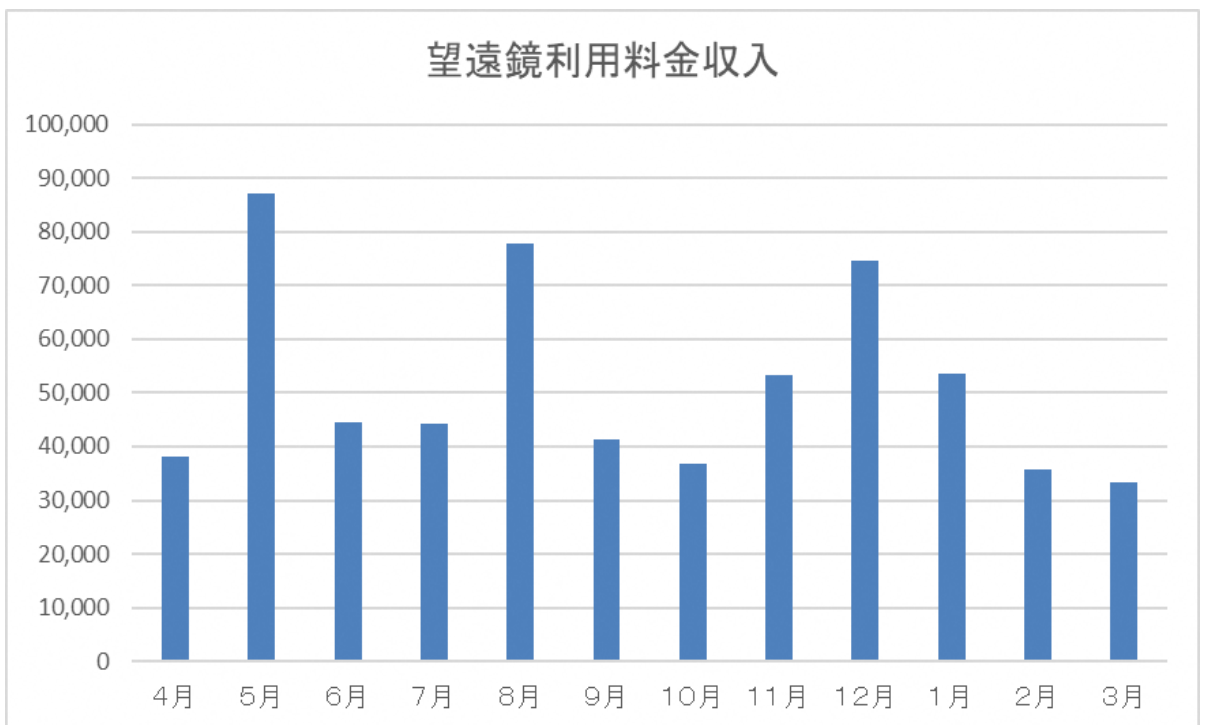
区分	月別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計
個人	大人	1,210,440	1,518,300	992,880	1,196,160	1,610,280	1,119,300	7,647,360
	小中学生	82,400	96,400	42,000	67,400	127,000	57,400	472,600
	小計	1,292,840	1,614,700	1,034,880	1,263,560	1,737,280	1,176,700	8,119,960
団体	大人	139,860	65,016	3,402	261,576	106,596	11,340	587,790
	小中学生	6,120	51,480	242,280	198,720	14,940	153,900	667,440
	小計	145,980	116,496	245,682	460,296	121,536	165,240	1,255,230
減額	大人	521,700	803,050	533,340	567,525	953,650	578,490	3,957,755
	小中学生	63,000	90,220	55,135	60,280	136,795	64,170	469,600
	小計	584,700	893,270	588,475	627,805	1,090,445	642,660	4,427,355
計		2,023,520	2,624,466	1,869,037	2,351,661	2,949,261	1,984,600	13,802,545
望遠鏡		55,900	70,100	27,700	51,700	78,800	47,700	331,900
合計		2,079,420	2,694,566	1,896,737	2,403,361	3,028,061	2,032,300	14,134,445

区分	月別	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	合計
個人	大人	1,176,840	1,060,920	1,623,720	1,436,400	929,880	1,089,900	7,317,660	14,965,020
	小中学生	72,000	62,600	82,000	89,000	29,800	64,600	400,000	872,600
	小計	1,248,840	1,123,520	1,705,720	1,525,400	959,680	1,154,500	7,717,660	15,837,620
団体	大人	149,310	86,562	0	129,276	155,358	151,200	671,706	1,259,496
	小中学生	386,280	370,800	58,320	20,340	10,260	10,440	856,440	1,523,880
	小計	535,590	457,362	58,320	149,616	165,618	161,640	1,528,146	2,783,376
減額	大人	652,875	685,220	963,640	638,950	431,615	607,836	3,980,136	7,937,891
	小中学生	54,475	60,410	166,610	61,055	34,275	54,515	431,340	900,940
	小計	707,350	745,630	1,130,250	700,005	465,890	662,351	4,411,476	8,838,831
計		2,491,780	2,326,512	2,894,290	2,375,021	1,591,188	1,978,491	13,657,282	27,459,827
望遠鏡		46,900	50,100	60,300	63,700	42,100	32,400	295,500	627,400
合計		2,538,680	2,376,612	2,954,590	2,438,721	1,633,288	2,010,891	13,952,782	28,087,227

(単位：円)



(単位：円)



3 自主事業の実施状況

ア 毎月実施した定例イベント

	イベント名	実施時期
1	ポートタワーと観光船の共通パス	日・祝日等
2	バースデイ・インビテーション（誕生日の無料入館）	毎日
3	サンセットライブ	月1回
5	フライボード&ホバーボード	4月～10月
7	フリーマーケット&地産地消	毎月第3日曜
7	似顔絵体験	毎月第1日曜
8	キッズコーナー（絵本、キッズスペース）	毎日
9	千葉みなと港湾緑地フリーマーケット	毎月第1日曜
10	ナツメロ青春同窓会（4月～10月）	毎月第2金曜
11	市民ギャラリー展示	随時

イ シーズン毎のイベント

	イベント名	実施時期
1	ゴールデンウィークフェスタ ・紙芝居（4/29） ・タワーコンサート（5/4, 5） ・フラダンスショー（5/7） ・シャボン玉パフォーマンス（4/29, 30） ・子供縁日（5/4, 5） ・クラフト教室（4/28～30、30、5/3, 4）	4/28～5/6 ・マジックショー（5/3） ・屋上オープンデッキ （4/28～29）
2	夏休みフェスタ ・屋上オープンデッキ開放（期間中日・土日祝日） ・タワーコンサート（7/22, 8/5, 12） ・子供昆虫講座（7/29） ・フラダンスショー（8/11） ・紙芝居（8/14） ・クラフト教室（期間中・土日祝日） ・工芸作品展示会（8/18, 19） ・マジックショー（8/15） ・子供縁日（8/14, 15）	7/22～8/27
3	オータムフェスタ ・展望の日・タワー協議会パスケースプレゼント（10/1） ・工場夜景サミット（10/5） ・千葉あそび「工場夜景案内人が撮影を伝授！」 （10/14, 21, 22、11/11, 18, 19）	10/1～ 11/19
4	クリスマスファンタジー ・クリスマスイルミネーション（11/23～12/25） ・しゃぼん玉イルミネーション（土日祝日）	11/23～ 12/25

	<ul style="list-style-type: none"> ・屋上オープンデッキ開放（土日祝日） ・ナイトクルーズ共通パス（期間中の土曜日） ・クラフト教室（11/23, 24, 12/8, 15, 16, 22, 23, 24） ・タワーコンサート（12/2, 16, 23） ・フラダンスショー（12/9） ・クリスマスビンゴ大会（12/24） 	
5	初日の出・特別開館	1/1
6	春休みフェア <ul style="list-style-type: none"> ・クラフト教室（3/17, 30） ・タワーコンサート（3/30） ・工芸作品展示（3/23, 24） ・紙芝居公演（3/31） ・海の羽根チャリティーコンサート（4/1） 	3/17～3/31

ウ 月毎のイベント

	イベント名	実施時期
1	海の羽根チャリティーコンサート	4/1
2	自閉症ブルーライトアップ	4/2～8
3	赤十字レッドライトアップ	5/1～30
4	千葉みなとマリンフェスタ <ul style="list-style-type: none"> ・ポートクイーン千葉オーディション ・屋上オープンデッキ ・タワーコンサート ・クラフト教室 ・水もの模型パラダイス 	7/14～16
5	千葉みなとのいま、そして未来展	8/21～9/9
6	ちーバル	9/17
7	臓器移植月間グリーンライトアップ	10/1～31
8	千葉湊大漁まつり	11/3
9	世界糖尿病デーライトアップ	11/12～18
10	千葉湊大漁まつり	11/3
11	世界糖尿病デー・ブルーライトアップ	11/13～19
12	千葉あそび「特別ガイドツアー」	10/7, 14, 21, 11/5 11, 18, 19
13	お正月臨時開館	1/2～4
14	バレンタインフェア <ul style="list-style-type: none"> ・ピンクライトアップ ・バレンタインコンサート 	2/1～2/14
15	ダイヤモンド富士撮影会	2/24
16	東日本大震災チャリティーコンサート	3/10

(1) 販売事業

・売店は通年を通して営業した。



・ぽーとくとんとチャーバくんグッズの販売



2階プリクラと記念メダル
ト



2階刻印記念メダルとオリジナルマグネッツ



2階おみくじコーナー



キッズコーナー



(2) 飲食事業

ア 展望レストラン

- ・年間を通し3階レストランはビュッフェ形式のシーガルキッチンとして営業した。



イ 港の屋台村

- ・土日祝日にはタワー前広場で、千葉ポートタワーと連携して、焼きそば、かき氷、ケバブ、綿あめ等の販売を行った。



(3) 催事事業 (主なイベント)

▼ゴールデンウィークフェスタ

シャボ体験



屋台村



屋上オープンデッキ特別開放



マジックショー



▼ マリンフェスタ

素敵艦隊



水もの模型パラダイス



ポークウィーン



おもてなし武将隊「館山里見八犬士」



▼ 夏休みフェスタ

子供昆虫講座



フラダンス&タヒ



子供縁日



紙芝居公演



▼クリスマスファンタジー

・イルミネーション



・しゃぼん玉イルミネーション



ジャズコンサート



ミュージックベルコンサート



聖夜を彩る輝くコンサート



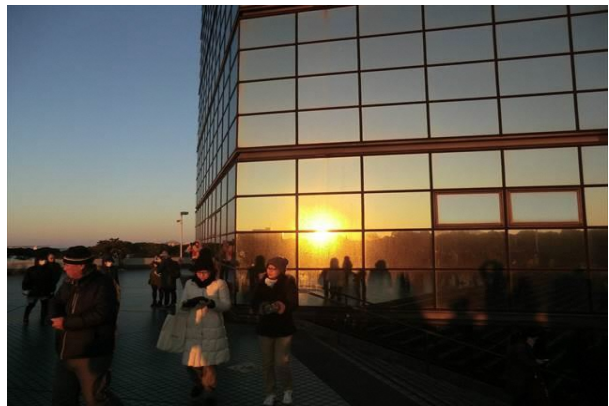
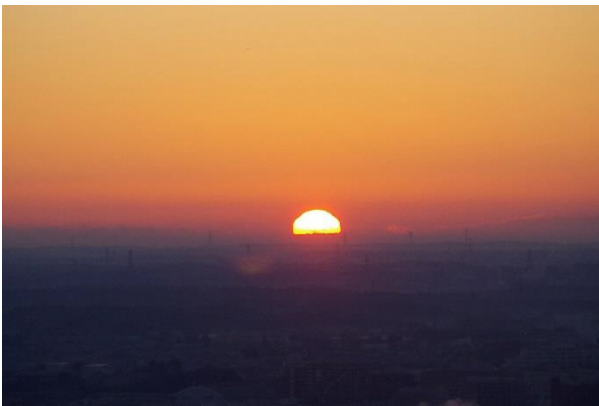
ビンゴ大会



▼華道「草月流」展示



▼ 初日の出臨時開館



▼東日本大震災チャリティーコンサート



4 アンケート調査結果

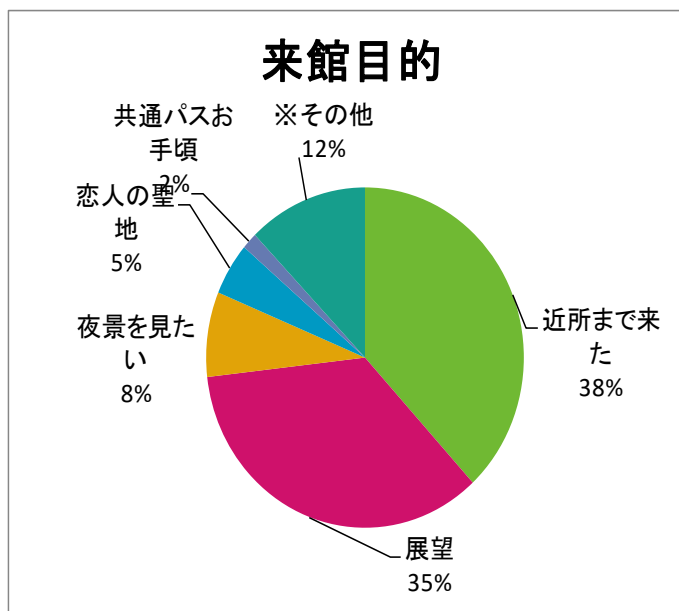
- (1)アンケート実施期間 平成30年4月～平成31年3月
 (2)アンケート実施枚数 4,807枚
 (3)アンケート目的 来館者の住所地、アクセス、来館目的等を調査し今後のイベント活動や宣伝活動の範囲・方法等の参考や、来館しての満足度を調査する。

(4)アンケート集計結果

1、来館目的

	件数	割合
近所まで来た	2,178	38%
展望	2,001	35%
夜景を見たい	461	8%
恋人の聖地	285	5%
共通パスお手頃	90	2%
※その他	696	12%
合計	5,711	100%

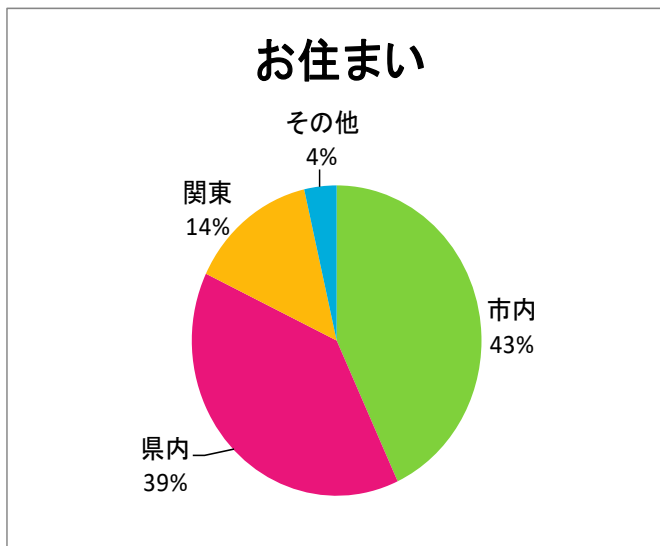
近所まで来た38%、展望35%、その他12%、夜景を見に来た8%、恋人の聖地5%、共通パスがお手頃2%となった。



2、お住まい

	件数	割合
市内	2,071	43%
県内	1,875	39%
関東	688	14%
その他	173	4%
合計	4,807	100%

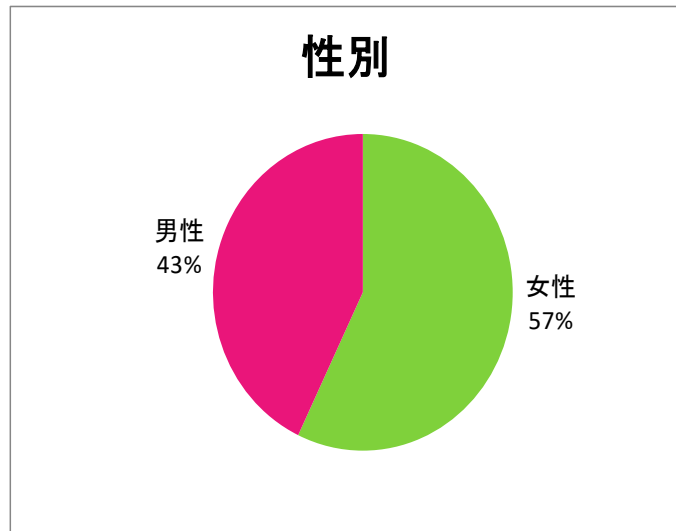
市内43%、県内39%、関東14%、その他4%となった。



3-1、性別

	件数	割合
女性	2,745	57%
男性	2,062	43%
合計	4,807	100%

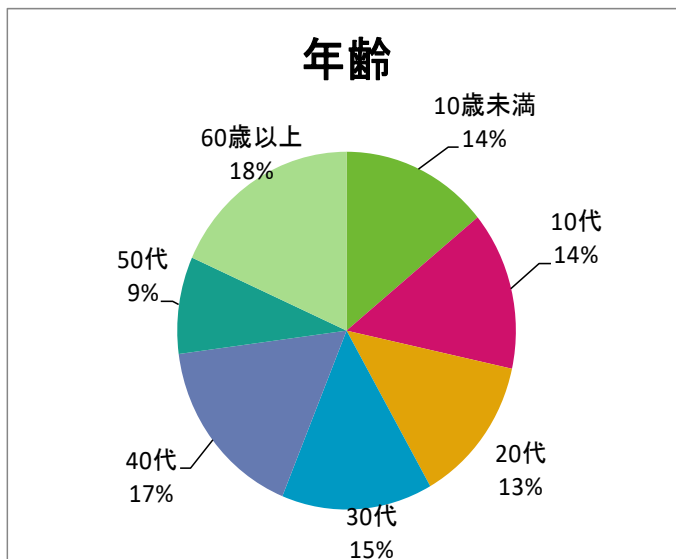
女性57%、男性43%となった。



3-2、年齢

	件数	割合
10歳未満	677	14%
10代	689	14%
20代	642	13%
30代	693	14%
40代	804	17%
50代	422	9%
60歳以上	880	18%
合計	4,807	99%

60歳以上18%、40代17%、30代15%、10歳未満・10代14%、50代9%となった。

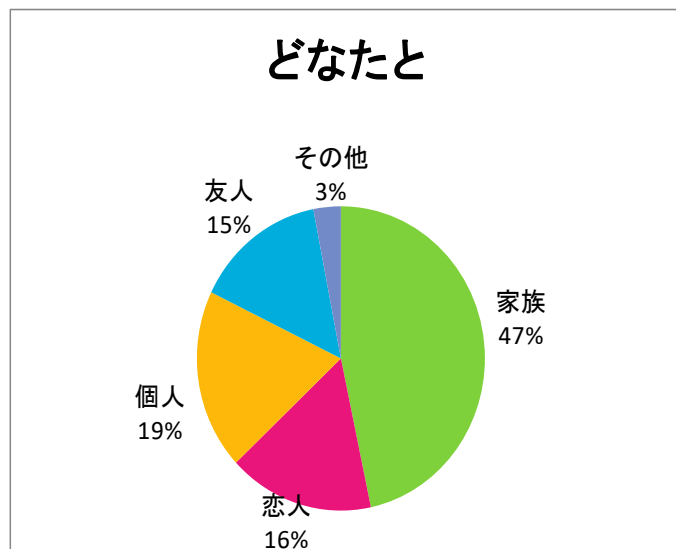


4、どなたと

	件数	割合
家族	2,325	47%
恋人	814	16%
個人	955	19%
友人	736	15%
その他	153	3%
合計	4,983	100%

複数回答あり

家族47%、個人19%、恋人16%、友人15%、その他3%となった。

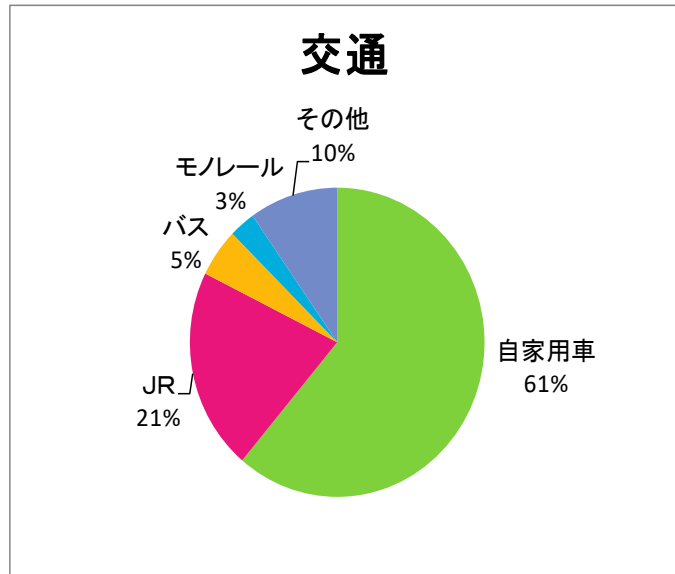


5、交通

	件数	割合
自家用車	3,081	61%
JR	1,067	21%
バス	255	5%
モノレール	144	3%
その他	491	10%
合計	5,038	100%

複数回答あり

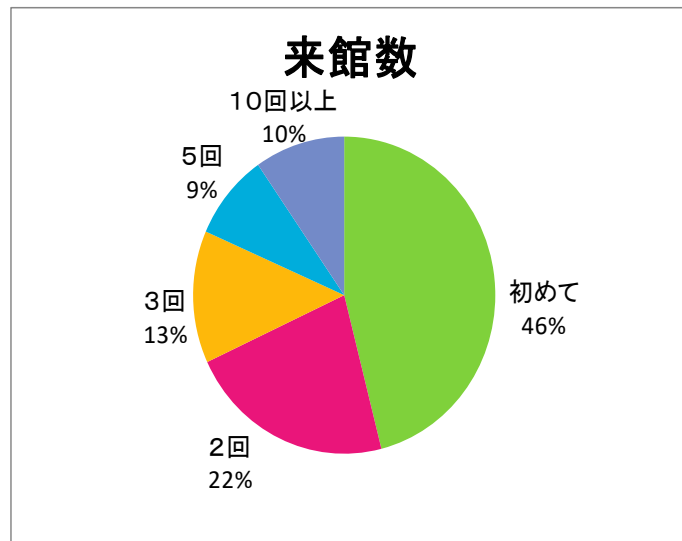
自家用車61%、JR21%、その他10%、バス5%と、モノレール3%になった。



6、来館数

	件数	割合
初めて	2,213	46%
2回	1,059	22%
3回	649	14%
5回	422	9%
10回以上	464	10%
合計	4,807	100%

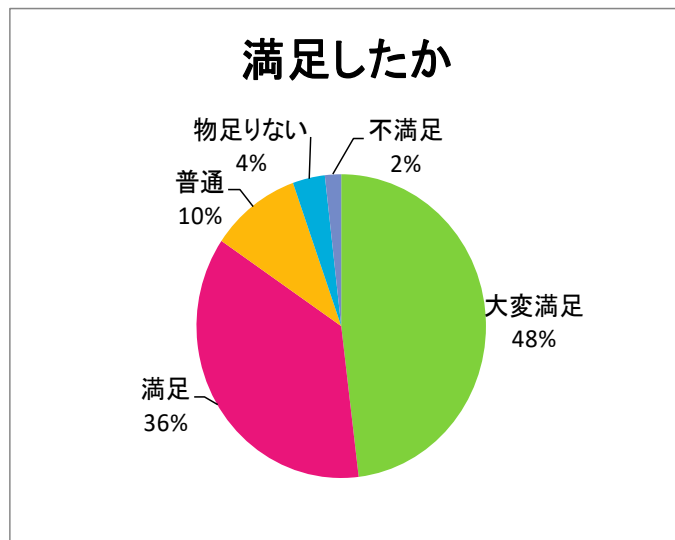
初めて46%、2回22%、3回13%、10回以上10%、5回9%となった。



7、満足したか

	件数	割合
大変満足	2,311	48%
満足	1,750	36%
普通	486	10%
物足りない	173	4%
不満足	87	2%
合計	4,807	100%

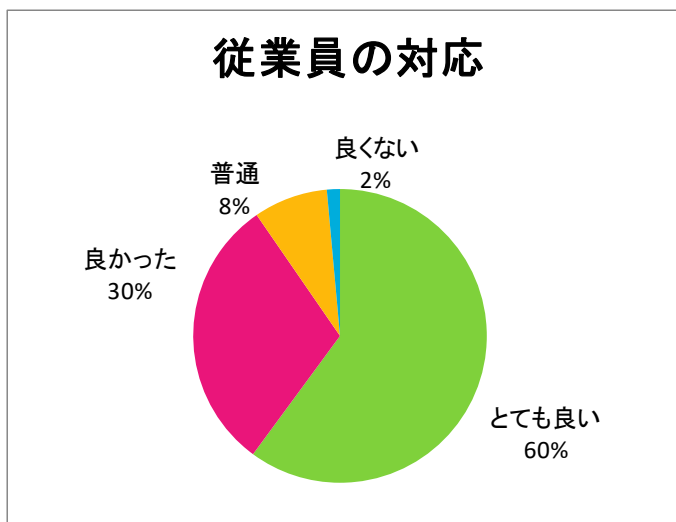
大変満足48%、満足36%、普通10%、物足りない4%、不満足2%となった。



8、従業員の対応

	件数	割合
とても良い	2,889	60%
良かった	1,456	30%
普通	393	8%
良くない	69	2%
合計	4,807	100%

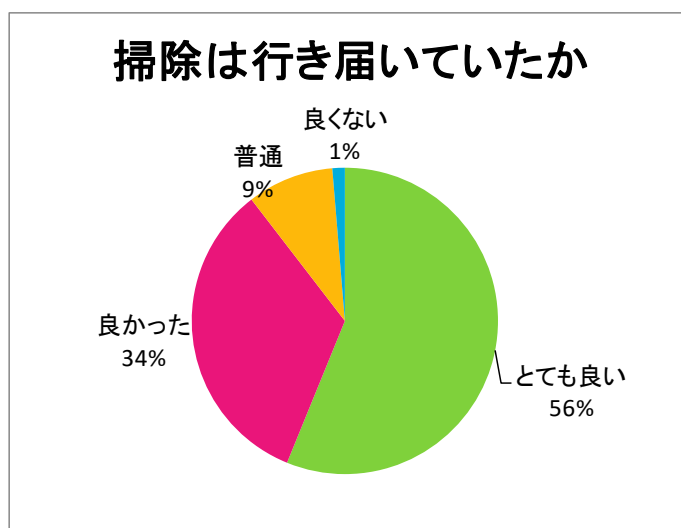
とても良い60%、良かった30%、普通8%、良くない2%となった。



9、清掃は行き届いていたか

	件数	割合
とても良い	2,700	56%
良かった	1,605	34%
普通	439	9%
良くない	63	1%
合計	4,807	100%

とても良い56%、良かった34%、普通9%、良くない1%となった。



10、また利用したいですか

	件数	割合
はい	4,275	96%
いいえ	185	4%
合計	4,460	100%

無回答347

はい96%、いいえ4%となった。

