

平成30年度 指定管理者年度評価シート

1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉ポートタワー
条例上の設置目的	国際港千葉港のシンボル及び港と海に親しめる観光施設として設置。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	千葉市の観光戦略の拠点施設として位置づけ、地域の活性化を図っていくこと。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	千葉・みなと・海の魅力を発信し多くの集客につなげること。 周辺施設と連携し回遊性を高め、千葉みなと地区に賑わいを創出すること。 築30周年を迎える当該施設を継続的に運営するための保守管理をすること。
制度導入により見込まれる効果	民間事業者の手法・発想による弾力性・柔軟性のある施設運営により、多様化するニーズに効果的・効率的に対応してもらい、来館者数の増加や来館者サービスの向上を期待。
成果指標※	① 年間来館者数（有料） ② 満足度
数値目標※	① 87,000人以上（市設定目標：82,000人以上） ② 90%以上
所管課	経済農政局経済部観光MICE企画課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	株式会社 塚原緑地研究所
構成団体 (共同事業体の場合)	
主たる事業所の所在地 (代表団体)	千葉県千葉市美浜区真砂3丁目3-7
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日（5年）
選定方法	公募
非公募理由	
管理運営費の財源	指定管理委託料、利用料金収入

3 管理運営の成果・実績

(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	H30年度実績	達成率※
年間来館者数（有料）	87,000人以上（82,000人）	85,140人	103.8%
満足度	90%以上	84%	93.3%

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

(2) その他利用状況を示す指標

指標	H30年度実績
入場者数（1階無料区域の利用者数）	433,854人
販売（1階）売上額	56,082,293円
飲食売上額	25,160,842円
催事売上額	3,070,768円

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	H30年度	【参考】 H29年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
指定管理料	実績	67,115	66,000	実績－計画	0	
	計画	67,115	66,000	計画－提案	△ 1,243	提案時 消費税10%→8%への変更による
	提案	68,358	67,223			
利用料金収入	実績	28,087	28,830	実績－計画	△ 1,375	クリスマスシーズンの伸び悩み
	計画	29,462	28,886	計画－提案	0	
	提案	29,462	28,886			
その他収入	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	95,202	94,830	実績－計画	△ 1,375	
	計画	96,577	94,886	計画－提案	△ 1,243	
	提案	97,820	96,109			

イ 支出

(単位：千円)

費目	H30年度	【参考】 H29年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	39,078	37,599	実績－計画	△ 322	パートタイム人件費削減による
	計画	39,400	36,700	計画－提案	1,888	最低賃金上昇で基本給を上げたため
	提案	37,512	36,780			
事務費	実績	3,343	4,442	実績－計画	△ 2,267	消耗品費の削減、印刷費の削減（ネット印刷等利用）
	計画	5,610	5,370	計画－提案	△ 982	人件費が高騰のため計画を下方修正
	提案	6,592	6,465			
管理費	実績	26,735	27,546	実績－計画	△ 175	保険料、清掃費の増加のため
	計画	26,910	27,430	計画－提案	△ 1,216	電力会社の切替えによる削減見込み
	提案	28,126	27,577			
委託費	実績	9,169	9,650	実績－計画	△ 731	エレベーター改修工事で3ヶ月保守が不要だったため
	計画	9,900	10,400	計画－提案	△ 2,046	人件費が高騰のため計画を下方修正、委託内容の見直し
	提案	11,946	11,712			
その他事業費	実績	6,014	5,658	実績－計画	1,014	公課費が増えたため
	計画	5,000	5,018	計画－提案	1,456	事業所税を見込んでいなかったため
	提案	3,544	3,475			
間接費	実績	9,593	9,537	実績－計画	△ 164	収入が減少したため
	計画	9,757	9,968	計画－提案	△ 343	増税がなく、指定管理料を下方修正したため
	提案	10,100	10,100			
合計	実績	93,932	94,432	実績－計画	△ 2,645	
	計画	96,577	94,886	計画－提案	△ 1,243	
	提案	97,820	96,109			

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

間接費の配賦基準・算定根拠

総収入金額の約10% 会社全体の販売管理費及び営業外費用の合計が売上高の約10%となる為

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
自主事業収入	実績	83,476	86,077
その他収入	実績	838	690
合計	実績	84,314	86,767

イ 支出

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
人件費	実績	20,776	23,600
事務費	実績	2,901	3,705
管理費	実績	2,015	1,685
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	64,137	66,768
利用料金	実績	0	0
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	2,698	4,338
合計	実績	92,527	100,096

間接費の配賦基準・算定根拠

総収入額の約5% 本来必須業務と同じ根拠により売上高の10%であるが、赤字であり負担が大きくなるので半分にしている。

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H30年度	【参考】H29年度
必須業務	収入合計	95,202	94,830
	支出合計	93,932	94,432
	収支	1,270	398
自主事業	収入合計	84,314	86,767
	支出合計	92,527	100,096
	収支	△ 8,213	△ 13,329
総収入		179,516	181,597
総支出		186,459	194,528
収支		△ 6,943	△ 12,931
利益の還元額			
利益還元の内容			

5 管理運営状況の評価

(1) 管理運営による成果・実績 (成果指標の目標達成状況)

評価項目	市の評価	特記事項
年間来館者数 82,000人以上 (市設定目標) 年間来館者数 87,000人以上 (指定管理者目標)	C	来館者数：85,140人 (目標達成率：103.8%)
満足度90%以上	C	満足度：84% (目標達成率：93.3%)

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

- A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上 (ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。)
 B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満 (ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。)
 C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満
 D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満
 E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

(2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	C	提案額68,358千円 指定管理料67,115千円 (△1.8%)

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

- A：選定時の提案額から10%以上の削減
 B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
 C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
 (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
 -：対象外 (市の指定管理料支出がない。)

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
1 市民の平等な利用の確保・施設の適正管理			
(1) 関係法令の遵守	C	C	各法律、条例等に基づき、適切に管理運営が行われている。
個人情報保護規程の策定 従業員の個人情報の取扱いに関する誓約書提出 情報公開規程の策定			
(2) 関係法令等の遵守			
業務マニュアルの作成 マニュアルの公開状況 労働関係法令を遵守した労働条件の確保	C	C	管理業務、案内、清掃、災害、苦情マニュアル等を定め、従業員にもマニュアルを配布し、手順の徹底に努めている。 労働関係の法令等に基づき、適切に管理運営されている。
(3) モニタリングの考え方	C	C	利用者からの苦情対応はもちろんのこと、サービス向上のため、アンケート等により、利用者のニーズ分析を行い、事業内容に反映している。
利用者アンケートの実施・分析の状況 ホームページでの要望や意見聴取の状況 意見箱の設置状況			
2 市民サービスの向上			
(1) 利用者サービスの向上	C	C	インバウンド研修へも力を入れ、従業員への充実した研修に努めている。 また、組織体制を構築し、業務責任者及び有資格者を配置することにより、適切なサービス提供を行った。
職員への研修実施状況 管理運営業務の実施体制、職員の配置状況			
(2) 利用者への支援	C	C	イベント情報や展望情報等について、随時最新の情報を発信し、利用者への情報発信に努めている。 案内カウンター施設の案内だけでなく、特別ガイドツアーを実施し、団体ツアー客へのガイドも実施している。
アクセス、利用方法のホームページによる情報発信 施設案内ガイドの実施状況 防災マニュアルの作成・運用状況			
3 施設の効用の発揮、施設管理能力			
(1) 利用促進の方策	B	B	英語表記のパンフレットの作成、海外のツアー会社への営業等、国内の利用客だけでなく、積極的に外国人客の獲得を行った。 パンフレット・イベントのチラシ配布、ポスターの掲示、ホームページ・SNSでの情報発信、ダイレクトメールの送付等、ポータルサイトの利用促進を図るため、積極的に情報を発信した。
パンフレット・チラシ等での周知状況 ホームページの活用状況 報道機関や情報誌への情報提供			
(2) 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 定期清掃の実施状況 保安警備の実施状況 利用料金の減免・減額の運用状況	C	C	日常点検を適切に行い、対応出来る箇所は、適切に修繕を行い、大規模修繕が必要な箇所は、市に報告・協議を行っている。 エレベーター工事の大規模修繕の際は、利用者の方への対応・県・市との調整等適切に対応した。 また、清掃及び警備についても、計画通り実施した。
(3) 自主事業の効果的な実施	B	B	年間イベント及び季節ごとのイベントの開催等により、継続的な来館者の確保に努めた。また、新規イベントの開催も実施し、新たな来館者の取り込みを積極的に行っている。 また、フォトスポットの充実や天空ウエディングの実施等、「恋人の聖地」の知名度向上に努め、千葉市みなど活性化検討会の議長として、海辺の連携イベントの検討・推進にも努めた。 販売・レストラン事業については、計画の目標額には及ばなかったが、新たな利用客の獲得のため、創意工夫を凝らし、販売促進に努めた。
恋人の聖地事業の展開状況 1階売店、3階ラウンジ、上の広場の運営状況 イベントの実施状況 周辺施設との連携事業			
4 その他			
市内業者の育成 市内雇用への配慮 障害者雇用の確保 施設職員の雇用の安定化への配慮 開館時間・休館日			

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
- D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
- E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 経済農政局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
アンケートについては、再訪意向についても聴取する等の改善に努めること。	平成29年度	アンケート項目に再訪意向の項目を追加。

6 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

実施内容	調査方法	(1) 各所にアンケート箱を常設し、年間を通して利用者意見の収集を行った。 (2) レストラン利用者にアンケート用紙を配布し、意見の収集を行った。			
	回答者数	(1) 4,807人 (2) 158人			
	質問項目	(1) ①満足度調査②従業員の対応③また利用したいか④来館数 等 (2) ①利用回数②従業員の対応③価格④料理の内容 等			
結果	(1) アンケート結果				
	<table border="0"> <tbody> <tr> <td>①満足度調査 大変満足：2,311人(48%) 満足：1,750人(36%) 普通：486人(10%) 物足りない：173(4%) 不満足：87人(2%)</td> <td>②従業員の対応 とても良い：2,889人(60%) 良い：1,456人(30%) 普通：393人(8%) 良くない：69人(2%)</td> </tr> <tr> <td>③また利用したいか はい：4,275人(89%) いいえ：185人(4%) 未回答：347人(7%)</td> <td>④来館数 初めて：2,213人(46%) 2回：1,059人(22%) 3回：649人(13%) 5回：422人(9%) 10回以上：464人(10%)</td> </tr> </tbody> </table>		①満足度調査 大変満足：2,311人(48%) 満足：1,750人(36%) 普通：486人(10%) 物足りない：173(4%) 不満足：87人(2%)	②従業員の対応 とても良い：2,889人(60%) 良い：1,456人(30%) 普通：393人(8%) 良くない：69人(2%)	③また利用したいか はい：4,275人(89%) いいえ：185人(4%) 未回答：347人(7%)
①満足度調査 大変満足：2,311人(48%) 満足：1,750人(36%) 普通：486人(10%) 物足りない：173(4%) 不満足：87人(2%)	②従業員の対応 とても良い：2,889人(60%) 良い：1,456人(30%) 普通：393人(8%) 良くない：69人(2%)				
③また利用したいか はい：4,275人(89%) いいえ：185人(4%) 未回答：347人(7%)	④来館数 初めて：2,213人(46%) 2回：1,059人(22%) 3回：649人(13%) 5回：422人(9%) 10回以上：464人(10%)				
結果	(2) アンケート結果				
	<table border="0"> <tbody> <tr> <td>①利用回数 初めて：84人(53%) 2回目：55人(35%) 3回以上：19人(12%)</td> <td>②従業員の対応 とても良い：56人(35%) 良い：71人(45%) 普通：28人(18%) 悪い：3人(2%)</td> </tr> <tr> <td>③価格 とても良い：29人(18%) 良い：41人(26%) 普通：60人(38%) 高い：28人(18%)</td> <td>④料理の内容 とても良い：27人(17%) 良い：46人(29%) 普通：63人(40%) 悪い：22人(14%)</td> </tr> </tbody> </table>		①利用回数 初めて：84人(53%) 2回目：55人(35%) 3回以上：19人(12%)	②従業員の対応 とても良い：56人(35%) 良い：71人(45%) 普通：28人(18%) 悪い：3人(2%)	③価格 とても良い：29人(18%) 良い：41人(26%) 普通：60人(38%) 高い：28人(18%)
①利用回数 初めて：84人(53%) 2回目：55人(35%) 3回以上：19人(12%)	②従業員の対応 とても良い：56人(35%) 良い：71人(45%) 普通：28人(18%) 悪い：3人(2%)				
③価格 とても良い：29人(18%) 良い：41人(26%) 普通：60人(38%) 高い：28人(18%)	④料理の内容 とても良い：27人(17%) 良い：46人(29%) 普通：63人(40%) 悪い：22人(14%)				

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
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。
スマホスタンド(写真撮影用)が欲しい。	2階のフォトスポットに設置した。
日付入りの記念メダルが欲しい。	2階に記念メダル機を設置した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>■施設の適正管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設供用業務、維持管理業務は計画通りであった。 ・施設の維持管理に関して、点検と老朽箇所の事前改修を徹底した。 ・エレベーター改修工事を8月から11月に実施した際、千葉県・千葉市・修理業者・指定管理者で定例会を行い安全管理の徹底に努めた。 <p>■管理運営の成果・実績について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有料入館者数は目標に対し98%と概ね達成できたが、無料入館者は目標の87%と目標から13%減少となった。 ・無料入館者が目標に届かなかった要因は、5月のGWの入館者の減少（要因：潮干狩りによる駐車場不足）や天候不良による閉館、エレベーター改修工事に伴い、市民の日の無料開放を実施出来なかったこと等が考えられる。 ・都内バスツアー会社や台湾ツアー会社に営業を行い、新規で国内ツアー11本233名・海外ツアーで50本1415名の送客を獲得した。 <p>■利用者サービスの向上について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート満足度については、「大変満足」と「満足」の合計が84%と、目標の90%には未達であったが、前年の76%に対し8%改善する事が出来た。 ・普通以上も前年92%から94%と2%改善する事が出来た。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>■施設の適正管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の求めている管理及び運営の基準について、職員間で共有し、適正な管理運営を行っている。 ・施設の点検や維持管理について、適切に修繕対応を行い、問題点や課題点を市に適切に報告・協議をしている。 ・エレベーターの改修工事の際は、エレベーターが1機しか使用できなかったが、団体客の案内等に影響が出ないように適切に対応した。 <p>■管理運営の成果・実績について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果指標の年間来館者数については、市の指定目標数値は上回ったが指定管理者の目標には届かなかったため、新たな来館者の獲得に努めてほしい。 ・平成30年度は、パンフレットや販売ポップ等に英語表記を追加する等、外国人観光客への対応に積極的に取り組んでおり、団体ツアー客を獲得するために代理店に営業を実施する等、インバウンド対策や団体客の集客に力を入れている点については、評価に値する。 ・平成31年度以降は、個人利用客の更なる獲得のため、千葉みなとエリアの施設と連携し、エリア一体を盛り上げて集客に繋げて欲しい。 <p>■利用者サービスの向上について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度（「大変満足」と「満足」の合計）については、前年度と比べて約8%満足度が増加しており、引き続きサービスの向上に努めてほしい。 <p>■収支状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の収入が伸びず収支がマイナスになったが、上の広場の活用を含めて施設の特徴を生かし、周辺施設とも連携した効果的な自主事業の実施について検討して欲しい。
----------	---	----	--

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 経済農政局指定管理者選定評価委員会の意見

- ◎概ね適切な管理運営が行われていると認められる。
- ◎積極的なインバウンド対策による訪日外国人の利用促進についての取り組みは評価できるため、今後も、イベントの内容に合わせた閉館時間の延長といった、施設の柔軟な運用などにより利用者の増加を図ること。
- ◎自主事業の収支は改善しているものの依然としてマイナスなため、周辺施設との更なる連携などにより収入増加を図り、収支の黒字化を目指すこと。