

## 令和元年度 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、千葉みなど地区に賑わいを創出すること。 当該施設は築30年を経過しており、継続的に運営するための保守管理を行うこと。
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する。
成果指標※	① 年間来館者数(有料) ② 満足度
数値目標※	① 89,000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～令和3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※	R1年度実績	達成率※
年間来館者数(有料)	89,000人以上(82,000人)	75,144人	84.4%(91.6%)
満足度	90%以上	85%	94.4%

※ 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	R1年度実績
入場者数(1階無料区域の利用者数)	368,646人
販売(1階)売上額	51,381,641円
飲食売上額	22,599,145円
催事売上額	6,813,120円

#### 4 収支状況

##### (1) 必須業務収支状況

###### ア 収入

(単位：千円)

費目	R1年度	【参考】 H30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	70,323	67,115	実績－計画	1,443	3月の臨時休館中の利用料金減収分の指定管理料。提案時の消費税率は年間10%で、実際には9月まで8%であったため。
	計画	68,880	67,115	計画－提案	△ 632	
	提案	69,512	68,358			
利用料金収入	実績	26,660	28,087	実績－計画	△ 3,391	天候不順や3月の臨時休館による減収など。
	計画	30,051	29,462	計画－提案	0	
	提案	30,051	29,462			
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	96,983	95,202	実績－計画	△ 1,948	
	計画	98,931	96,577	計画－提案	△ 632	
	提案	99,563	97,820			

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	R1年度	【参考】 H30年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	39,307	39,078	実績－計画	△ 2,793	人件費の削減を行ったため。 最低賃金が上昇したため。
	計画	42,100	39,400	計画－提案	3,841	
	提案	38,259	37,512			
事務費	実績	4,663	3,343	実績－計画	413	新規広告のデザイン費と求人広告費の増加 消耗品費、印刷費の削減を行ったため。
	計画	4,250	5,610	計画－提案	△ 2,154	
	提案	6,404	6,592			
管理費	実績	22,070	26,735	実績－計画	△ 4,168	修繕の内製化、年間を通しての節電を実施。 民間電力活用と価格交渉を実施。
	計画	26,238	26,910	計画－提案	△ 2,763	
	提案	29,001	28,126			
委託費	実績	8,985	9,169	実績－計画	△ 715	制振装置故障により点検が行えなかったため。 委託先と内容の見直しを実施した。
	計画	9,700	9,900	計画－提案	△ 2,484	
	提案	12,184	11,946			
その他事業費	実績	6,809	6,014	実績－計画	159	提案時に事業所税を計上していなかったため。
	計画	6,650	5,000	計画－提案	3,035	
	提案	3,615	3,544			
間接費	実績	9,606	9,593	実績－計画	△ 387	収入減少による。 4月～9月の消費税率の差異。
	計画	9,993	9,757	計画－提案	△ 107	
	提案	10,100	10,100			
合計	実績	91,440	93,932	実績－計画	△ 7,491	
	計画	98,931	96,577	計画－提案	△ 632	
	提案	99,563	97,820			

※「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

合計収入金額の10%、本社経費。

##### (2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		R1年度	【参考】 H30年度
自主事業収入	実績	80,375	83,476
その他収入	実績	419	838
合計	実績	80,794	84,314

イ 支出

(単位：千円)

費目		R1年度	【参考】 H30年度
人件費	実績	22,126	20,776
事務費	実績	4,460	2,901
管理費	実績	1,790	2,015
委託費	実績		0
使用料	実績		0
事業費	実績	64,262	64,137
利用料金	実績		0
その他事業費	実績		0
間接費	実績	2,019	2,698
合計	実績	94,657	92,527

間接費の配賦基準・算定根拠

合計収入金額の約5% 本来必須業務と同じ根拠により合計収入金額の10%であるが、赤字であり負担が大きくなるので半分になっている。

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R1年度	【参考】H30年度
必須業務	収入合計	96,983	95,202
	支出合計	91,440	93,932
	収支	5,543	1,270
自主事業	収入合計	80,794	84,314
	支出合計	94,657	92,527
	収支	△ 13,863	△ 8,213
総収入		177,777	179,516
総支出		186,097	186,459
収支		△ 8,320	△ 6,943
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 89,000人以上 (指定管理者目標)	C	来館者数：75,144人 (目標達成率：84.4% (91.6%))
満足度90%以上	C	満足度：85% (目標達成率：94.4%)

【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) 市の施設管理経費削減への寄与

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69,512,000円 指定管理料実績額70,323,000円 (+1.1%) 指定管理料実績額は、選定時の提案額から消費税率の変更による減額、利用料金減収分の補填を加えたもので、選定時の提案額と同額と判断し、市の評価は「C」とする。 70,323,000円=提案額69,512,000円 - 消費税率変更差額632,000円 + 利用料金減収分1,443,000円

【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
<b>1 市民の平等な利用の確保・施設の適正管理</b>			
<b>(1) 関係法令の遵守</b>	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			
<b>(2) 関係法令等の遵守</b>			
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、受付・案内、清掃、防災、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。
<b>(3) モニタリングの考え方</b>	B	C	利用者からの苦情対応の他、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、業務改善や事業運営に反映している。
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			
<b>2 市民サービスの向上</b>			
<b>(1) 利用者サービスの向上</b>	C	C	観光研修を2回実施するなど各種研修に力を入れ、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、適切なサービスの提供を行っている。
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			
<b>(2) 利用者への支援</b>	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施設案内だけでなく、ガイドマニュアルに基づき団体ツアー客などへのガイドを実施している。
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			
<b>3 施設の効用の発揮、施設管理能力</b>			
<b>(1) 利用促進の方策</b>	B	B	英語表記のパンフレットの配布、海外のツアー会社への営業等、引き続き、国内外の利用客の獲得に向けて営業を実施。 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、プレスリリースなど、ポーターの利用促進を図るため、積極的に情報を発信している。
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			
<b>(2) 施設の維持管理</b>			
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。 利用者アンケートによるトイレ・床等への改善要望に対しては、年度内に男子トイレの床等の改修を実施するなど改善に努め、清掃及び警備についても、計画通り実施している。
<b>(3) 自主事業の効果的な実施</b>	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ている。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、「恋人の聖地」の知名度向上に努め、展望施設であるタワーの特性を活かした連携イベント等の実施に努めている。 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、販売促進に努めている。
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			
<b>4 その他</b>			
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
イベント内容に合わせた開館時間の延長など施設の柔軟な運用により利用者の増加を図ること	平成30年度	年始の臨時開館やクリスマスに合わせた開館時間の延長に加え、千葉ポートタワーを活用した新たな体験型夜間イベントを企画し、開館時間を延長して実施し、新たな集客に努めた。

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	回答者数	質問項目
	(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。	(1) 3,562人 (2) 74人	(1) ①満足度調査②従業員の対応③清掃は行き届いていたか④また利用したいか 等 (2) ①居住地②従業員の対応③価格④料理の内容 等
結果	<p>(1) アンケート結果</p> <p>①満足度調査            大変満足：1,666人(47%)            満足：1,358人(38%)            普通：383人(11%)            物足りない：89人(2%)            不満足：65人(2%)</p> <p>②従業員の対応            とても良い：2,153人(60%)            良い：1,041人(29%)            普通：305人(9%)            良くない：64人(2%)</p> <p>③清掃は行き届いていたか            とても良い：1,942人(54%)            良かった：1,134人(32%)            普通：420人(12%)            良くない：68人(2%)</p> <p>④また利用したいか            はい：3,345人(86%)            いいえ：217人(6%)            未回答：347人(8%)</p> <p>(2) アンケート結果</p> <p>①居住地            千葉市内：35人(47%)            千葉県内：19人(26%)            千葉県外：20人(27%)</p> <p>②従業員の対応            大変良い：36人(49%)            良い：28人(38%)            普通：10人(14%)            悪い：0人(0%)</p> <p>③価格            大変良い：21人(28%)            良い：23人(31%)            普通：28人(38%)            高い：2人(3%)</p> <p>④料理の内容            大変良い：18人(24%)            良い：22人(30%)            普通：30人(41%)            悪い：4人(5%)</p>		

(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
1階のトイレが古臭くて臭い	汚垂れ石の設置と床面改修を実施。
子供向けイベントの要望	シャボン玉体験や縁日、イルミネーションを実施した。
入口がわかりづらい	案内板の増設、位置の調整を行った。
館内告知や割引がわかりづらい	デジタルサイネージの導入や掲示物の整理を行った。

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<p>■施設の適正管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設供用業務、維持管理業務は計画通りであった。</li> <li>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。</li> <li>前年のエレベーター改修後に、不具合が頻繁に発生し、市と県に報告、改修業者と調査を重ね、不具合を特定し、改善を行い不具合を改修した。</li> </ul> <p>■管理運営の成果・実績について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有料入館者数は目標に対し84%、無料入館者は目標の87%と目標を達成することが出来なかった。要因として、9月の台風15号での免振装置故障での安全対策による臨時休館日数の増加と風評被害、2月以降の新型コロナウイルス感染症拡大による利用者の減少と感染拡大予防のため、3月3日～24日の休館を行った。</li> <li>都内バスツアー会社や台湾ツアー会社に営業を行った。はとバスで年間4ツアー129本のツアーを獲得したが、台風と新型コロナウイルスの影響で92本が中止となった。</li> </ul> <p>■利用者サービスの向上について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート満足度については、「大変満足」と「満足」の合計が85%と、目標の90%には未達であったが、前年の84%に対し1%改善する事が出来た。</li> <li>普通以上も前年94%から96%と2%改善する事が出来た。</li> </ul> <p>■その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>千葉市ナイトタイムエコノミー推進支援にダンスイベント「タワパ」を申請して選定された。7回企画し5回開催（台風と強風で2回は中止）参加者は389人。照明と音響機器を増設し、千葉港の夜景を活用した空間を演出し、有名なDJやアーティストをゲストにむかえ大変盛況であった。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、市の指示に基づき休館した。</li> </ul>
----------	---	----	--

### (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"> <li>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。</li> <li>施設の点検や維持管理について、適切に修繕対応を行い、問題点や課題点は、市に速やかに報告・協議をしている。</li> <li>エレベーターの改修工事後の不具合には、粘り強く課題の確認を行い改善している。</li> </ul> <p>■管理運営の成果・実績について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成果指標の年間来館者数については、台風や新型コロナウイルス感染症拡大による影響もあり、市の指定目標数値は達成できなかったが、集客に向けたこれまでの取り組みの継続による、新たな来館者の獲得に努めてほしい。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>■利用者サービスの向上について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>満足度（「大変満足」と「満足」の合計）は、前年度で約8%、さらに今年度は約2%の増加となっており、着実に満足度が向上されていることから、引き続き、利用者サービスの向上に努めてほしい。</li> </ul> <p>■収支状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新たな視点に立った集客イベントの企画を計画するなど、前向きな取組は評価できる。</li> <li>自主事業の収入が伸びず収支がマイナスになったが、施設の特徴を生かし、周辺施設と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。</li> </ul> <p>■その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、休館措置を講じたが、速やかな休館対応を図ったほか、再開館に伴う感染防止対策を的確に行っている。</li> </ul>
----------	---	----	---

#### 【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

<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね適切な管理運営が行われていると認められる。</li> <li>市内業者への発注や、職員の市内雇用については適切に行われており、地域への貢献が認められる。</li> <li>引き続き、利用者のニーズや時節をとらえた集客イベント等の企画や事業を実施するため、イベント内容に合わせた柔軟な運用により利用者の増加を図ること。</li> <li>自主事業については、厳しい営業環境にある中、特性を活かした企画等を積極的に行っていることは評価できるが、収支の改善に努めること。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大により、集客を目的とする千葉ポートタワーの置かれている状況は、極めて厳しいことから、適切な感染対策を講じながら、観光施設としてのミッションを果たすこと。</li> </ul>
--