

## 平成28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 継続的・持続的な運営管理 ② 市民・来場者サービスの向上 ③ 施設管理ノウハウを生かすことによる管理経費の縮減 ④ 周辺施設と連携することによる、新たな魅力の創出と情報発信
数値目標※	① 年間来館者数82,000人以上 ② 満足度90パーセント以上
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※	H28年度実績	達成率※
年間来館者数	83,000人以上(82,000人)	91,574人	110.3%
満足度	90%以上	72.1%	80.1%

※ 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	H28年度実績
入場者数(1階無料区域の利用者数)	653,631人
販売(1階)売上額	68,604,545円
飲食売上額	26,172,515円
催事売上額	2,004,260円

#### 4 収支状況

##### (1) 必須業務収支状況

###### ア 収入

(単位：千円)

費目	H28年度	【参考】 HO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	66,180	-	実績-計画	0	-
	計画	66,180	-	計画-提案	0	-
	提案	66,180	-			
利用料金収入	実績	30,652	-	実績-計画	2,333	公園のポケモンGO「ポケストップ」の影響
	計画	28,319	-	計画-提案	0	-
	提案	28,319	-			
その他収入	実績	0	-	実績-計画	0	-
	計画	0	-	計画-提案	0	-
	提案	0	-			
合計	実績	96,832	-	実績-計画	2,333	
	計画	94,499	-	計画-提案	0	
	提案	94,499	-			

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	H28年度	【参考】 HO年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	37,300	-	実績-計画	△ 1,882	事務費増のため、取支マイナスを出さないよう、人件費削減に努めた
	計画	39,182	-	計画-提案	3,121	初年度研修費、警備と清掃を直営に変更
	提案	36,061	-			
事務費	実績	7,601	-	実績-計画	2,051	指定管理開始に伴う諸備品の購入
	計画	5,550	-	計画-提案	△ 800	-
	提案	6,350	-			
管理費	実績	26,735	-	実績-計画	390	-
	計画	26,345	-	計画-提案	△ 835	-
	提案	27,180	-			
委託費	実績	10,094	-	実績-計画	△ 221	-
	計画	10,315	-	計画-提案	△ 1,185	大型委託イベントを小規模イベント多数に変更
	提案	11,500	-			
その他事業費	実績	5,193	-	実績-計画	1,535	事業所税課税のため
	計画	3,658	-	計画-提案	250	-
	提案	3,408	-			
本社費・共通費	実績	9,703	-	実績-計画	254	-
	計画	9,449	-	計画-提案	△ 551	-
	提案	10,000	-			
合計	実績	96,626	-	実績-計画	2,127	
	計画	94,499	-	計画-提案	0	
	提案	94,499	-			

※「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。

###### 本社費・共通費の配賦基準・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		H28年度	【参考】 HO年度
自主事業収入	実績	96,793	-
その他収入	実績	2,146	-
合計	実績	98,939	-

イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 HO年度
人件費	実績	29,463	-
事務費	実績	4,386	-
管理費	実績	947	-
委託費	実績	0	-
その他事業費	実績	80,871	-
本社費・共通費	実績	4,947	-
合計	実績	120,614	-

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

総収入金額の約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)

		H28年度	【参考】HO年度
必須業務	収入合計	96,832	-
	支出合計	96,626	-
	収支	206	-
自主事業	収入合計	98,939	-
	支出合計	120,614	-
	収支	△ 21,675	-
総収入		195,771	-
総支出		217,240	-
収支		△ 21,469	-
利益の還元額		0	-
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83,000人以上(82,000人)	B	目標達成率：110.3% (来館者数：91,574人)
満足度90%以上	D	目標達成率：80.1% (満足度：72.1%)

【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	提案書に基づいた管理運営を行ったため。

【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) 関係法令等の遵守（個人情報・情報公開）</b>	C	C	作成したものをホームページ上で公開。
個人情報保護規定の策定			採用時実施、本社にて保管。
従業員個人情報の取扱いに関する誓約書提出			事務所にて保管。利用者の求めに応じて公開。
<b>(2) 関係法令の遵守（行政手続・労働条件）</b>	C	C	各業務別マニュアルを作成。
業務マニュアルの作成			事務所にて保管し、要望があった場合公開。
マニュアルの公開状況			就業規則を作成し、適正な労働条件を確保。
<b>(3) モニタリングの考え方</b>	C	C	個別部門に特化したアンケートも実施。
利用者アンケートの実施・分析の状況			ホームページお問い合わせフォームにて実施。対応し記録を保管。
ホームページでの要望や意見聴取の状況			アンケートとして1階、2階（上層階）に設置している。
<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	職場内研修の他、各種研修を実施。OJT、外部研修を実施。
職員への研修実施状況			有資格者による効率的な配置を実施。
<b>(2) 利用者への支援</b>	B	C	HP、SNS等で随時発信。
アクセス、利用方法のホームページによる情報発信			職員による施設案内を実施。
施設案内ガイドの実施状況			マニュアルに基づき訓練を実施。
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	C	イベントごとに特別チラシを作成・配布。市内全小学校へのDMの実施。
パンフレット・チラシ等での周知状況			イベントごとにホームページの更新を実施。SNSの活用
ホームページの活用状況			テレビ、ラジオ等に情報の提供を実施
<b>(2) 施設の維持管理</b>	B	C	管理業務マニュアルを作成し、確実に実施。自主的に総合点検を実施。
各設備の日常点検・定期点検・法定点検の実施状況			管理業務マニュアルを作成し、確実に実施。
定期清掃の実施状況			警備計画を作成し、適切に実施。
保安警備の実施状況			条例の定めどおり、適切に実施。利用者にわかりやすく掲示をした。
利用料金の減免・減額の運用状況			
<b>(3) 自主事業の効果的な実施</b>	B	B	市民企画事業として婚活パーティーを実施。
恋人の聖地事業の展開状況			売店及びラウンジの改装。野外レストランをオープン。
1階売店、3階ラウンジ、上の広場の運営状況			季節ごとのイベントを実施。
イベントの実施状況			観光遊覧船共通パス事業による入館者増。
周辺施設との連携事業			
<b>4 その他</b>			
市内業者の育成	C	B	委託業務と仕入れ業者は可能な限り市内業者を使用。
市内雇用への配慮			求人は千葉市内を中心とし、市内雇用に努めた。
障害者雇用の確保			障害者支援センターを通し、7月より1名雇用（継続中）。
施設職員の雇用の安定化への配慮			就業規則通りの労務環境の整備。
開館時間・休館日			GWの時間延長、10月から土日の閉館時間を1時間延長。

【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
-	-	-

## 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	各所にアンケートボックスを常設し、年間を通して利用者意見の収集を行った。
	回答者数	4, 166人
	質問項目	(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) 来館数
結果	<p>(1) 満足度調査：大変満足1, 604人(39%)、満足1, 399人(34%)、普通640人(15%)、物足りない294人(7%)、不満足229人(5%)</p> <p>(2) 従業員の対応：とても良い1, 971人(47%)、良かった1, 305人(31%)、普通663人(16%)、良くない227人(6%)</p> <p>(3) 清掃は行き届いていたか：とても良い1, 815人(44%)、良かった1, 315人(31%)、普通777人(19%)、良くない259人(6%)</p> <p>(4) 来館数：10回以上625人(15%)、5回427人(10%)、3回609人(15%)、2回789人(19%)、初めて1, 716人(41%)</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
ター入口がわかりづらい。	サインの更新を行った。
観光船乗り場への行き方の説明がわかりづらい。	案内サインの修正と増設を行い、職員の案内説明の情報共有化を行った。

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	<p><b>所見</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 有料年間来館者数は目標に対し10.3ポイントアップ、利用料収入8.2ポイントアップ、1階入場者数が目標410,000名に対し実績653,631名と59.4ポイントアップとなり、大きな成果を上げた。</li> <li>・ 維持管理は、施設内設備の不具合を総点検し、市に協議を行い、清掃管理は、提案内容では不足であるため、開館前の清掃要員を増やし施設美化の向上に努めた。</li> <li>・ 1階休憩スペースに個室の授乳室、キッズスペース、イベントステージを新たに設置し、利用者サービスの向上に努め、売店はお土産の充実と共に、コンビニエンスストアを併設する事で、商品の充実や利便性も向上された。売店売上げ目標対比は23ポイントアップであった。</li> <li>・ 3階レストランをビュフェレストランに改装を行い、内装も全面リニューアルを行った。売上げ目標100%達成。</li> <li>・ 野外飲食は準備不足、8月と9月の悪天候続きと、売上げ目標は大きく達成出来なかったが、初年度に開業する事が出来た。</li> <li>・ アンケート調査の満足度72%と目標の90%に対し18ポイントマイナスとなった。28年度を踏まえ29年度は90%達成する為の分析と改善が必要である。</li> </ul>
----------	---	--

### (2) 市による評価

総括 評価	C	<p><b>所見</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用状況（利用者数・利用料金収入・自主事業）の評価 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年間来館者数は、成果指標の目標を10%以上上回った点は評価できる。</li> <li>・ 利用料金収入も好調であり、当初計画の8%増の結果。</li> <li>・ 自主事業については、コンビニの導入やレストランのビュフェ形式への変更等、前例にとられない事業展開については評価できるが、収支の改善に努めてほしい。</li> </ul> </li> <li>■ 管理運営の評価 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の維持管理は、点検結果を踏まえた修繕対応をしていると評価する。</li> <li>・ アンケートによる満足度評価：72%と目標を下回っており、原因分析及び対策が必要と思われる。</li> </ul> </li> <li>■ 次年度への期待 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ アンケート項目の「来館数」が「2回目以上」の割合が半数を超えている事をふまえながら、継続的な来館と満足度の向上につながる仕組みづくりの検討を望む。</li> <li>・ 利用状況においては、季節や社会情勢等に左右されない安定した集客プロモーションを展開して欲しい。</li> <li>・ 周辺施設とのさらなる連携、特に千葉みなと旅客船棧橋の開業における相互連携の強化による、千葉みなとエリアのランドマークとして機能する事を期待する。</li> </ul> </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>・ 概ね適切に管理運営が行われていると認められる。</li> <li>・ 防災面・バリアフリー面など安全対策については、管理運営の基準を上回る取組みに努められたい。</li> <li>・ 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られたい。</li> <li>・ 経費だけでなく、施設意義を考えた管理運営に努められたい。</li> </ul>
--