

## 管理業務基本計画

### 1. 趣旨

千葉市のシンボルタワーであり、誰もが千葉港の全景を大パノラマで楽しむことのできる魅力的な展望施設である千葉ポートタワー（以下「本施設」という。）について、単に適正な管理運営を行ってだけでなく、千葉市・千葉みなと独自の魅力を発掘しプロモーションしていく。また、地域情報の発信や地域住民の交流の場として機能を発揮するよう努めるとともに、周辺施設との連携による地域経済の活性化や市内雇用の創出、さらに、各種ボランティア団体やNPO団体との協働・協力関係等の推進等に寄与していくため、乙が行う本施設の維持管理と自主事業の運営について、甲乙同意の上、以下のとおり基本計画を策定する。

### 2. 事業内容

本施設の管理（それに付随する設備の管理を含む。）を行う。

#### (1) 施設管理業務

施設管理業務は、以下の業務とする。

- ① 施設供用業務
- ② その他の業務

#### (2) 維持管理業務

維持管理業務は、以下の業務とする。

- ① 保守管理業務（修繕を含む。）
- ② 清掃業務
- ③ 植栽維持管理業務
- ④ 設備機器管理業務
- ⑤ 備品管理業務
- ⑥ 保安警備業務
- ⑦ その他の業務

#### (3) 経営管理業務

経営管理業務は、以下の業務とする。

- ① 維持管理マニュアルの作成

- ② 事業計画の作成
- ③ 事業報告の作成
- ④ モニタリング
- ⑤ 関係機関との連携
- ⑥ 指定期間終了時の引継業務
- ⑦ その他の業務

#### (4) 自主事業

自主事業は、以下の業務とする。

- ① 物販・飲食事業（必要な内装工事を含む。）
- ② その他の業務

### 3. 計画（指定）期間

平成28年4月1日～平成33年3月31日

### 4. 基本的な考え方

本施設の管理にあたっては、千葉ポートタワー設置管理条例、規則及びその他関係法令等を遵守し、市民の公平利用と施設の適正な管理を遂行すること。

また、条例・規則が定める管理基準や業務の範囲内において創意工夫を図り、以下の3つの効果の達成を目指すこと。

- (1) 効率的な管理運営を行うことにより、サービスを向上させる一方で低管理コストを実現すること。
- (2) 新たな付加価値を創出する事業やイベントを実施することにより、利用者の拡大を図る。
- (3) サービスの向上を図ることにより、「入館者の高い満足度」を実現する。

### 5. 運営方針

本施設について、千葉市の概況を360度のパノラマで紹介できる展望室を持つ本市唯一のシンボルタワーとして、より一層の集客に努めるとともに、蘇我副都心から幕張新都心へ広がる千葉ベイエリアの中間点という立地条件を生かし、千葉市の観光戦略の拠点施設として位置づけ、本施設の管理を推進する。

また、公の施設として、「公平・公正」の観点から、特定の重点顧客に的を絞った経営に

特化せず、新たな施設利用者の開拓や既存の利用者をリピーター化するような創意工夫を行い、アウトリーチ活動などにより、利用者を待つだけの施設から、利用者を積極的に獲得する施設へと脱皮を図るため、以下の5点を本施設の運営方針とする。

- (1) 継続的、持続的な運営管理
- (2) コストの改善ときめ細かいサービスの提供
- (3) 顧客ニーズのくみ上げと顧客満足度の向上
- (4) 公平・公正・公益を重視した経営
- (5) 新たな付加価値の創出

## 6. 取り組み事項

- (1) 手軽な週末の観光レジャースポットとして多種多様なイベントを開催するとともに、市民活動等の発表や市民交流の場として施設を積極的に活用する。
- (2) 市内の観光情報や文化情報の業務などの観光情報センター機能の充実を図り、地場産品販売、イベントスペースの提供、休憩施設の整備など来訪者への情報発信の場として活用する。
- (3) 千葉みなと周辺の海と港の景観を活用したポートタウン整備の中心施設として、地域と連携した各種イベントの開催や広報媒体を活用した集客による周辺地域の活性化により新たな観光スポットを創出する。

### (4) 物品販売事業

1階の売店スペースを利用して、本施設の設置目的にあたる「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」をコンセプトに、ポートタワーオリジナル商品、千葉市推奨土産品をはじめ、落花生・びわ・イチゴ等のご当地素材を生かした商品や海産物などの観光土産品を品揃えした物品販売事業を行う。

さらに、地元酪農関係者との連携により製作したオリジナル・ソフトクリームの販売や、千葉ロッテマリーンズ及びジェフユナイテッド千葉の球団オフィシャル商品の取扱いなど、地元「千葉」の特徴をアピールする新たな商品開発やPR活動に積極的に取り組む。

また、ポートパークでのイベント開催時や週末など、臨時売店の出店を行うなど、観光施設としての賑わいを創出し、来館者へのサービスに努める。

### (5) 飲食事業

3階展望室のスペースを活用し、入館者に千葉港の全景が大パノラマで楽しめる魅力を提供する飲食事業として、展望カフェ・レストランを出店する。

提供メニューについては、地元で生産された商品・食材を中心に、飲物と軽食の提供を行なうとともに、開館時間以外の貸切利用やパーティ等のイベントを企画するなど、利用者本位のサービスと魅力的な商品の開発に努める。

また、「上の広場」を活用したオープンカフェやビヤガーデン等の出店についても積極的に取り組み、施設の賑わいの創出と新たな魅力づくりを目指す。

#### 取組事項詳細

取組事項	具体的内容
(1) 手軽な週末の観光レジャースポットとして多種多様なイベントを開催するとともに、市民活動等の発表や市民交流の場として施設を積極的に活用	① フリーマーケットの開催 ② 市民団体の発表の場の提供 ③ その各種イベントの開催
(2) 市内の観光情報や文化情報の業務などの観光情報センター機能の充実を図り、地場産品販売、イベントスペースの提供、休憩施設の整備など来訪者への情報発信の場として活用	① 市内の観光情報や文化情報の掲示 ② 販売事業における地場産品販売 ③ 市内団体へのイベントスペースの提供 ④ ホームページにおける市内の観光情報や文化情報とリンク
(3) 千葉みなと周辺の海と港の景観を活用し、地域と連携した各種イベントの開催や広報媒体を活用した集客による周辺地域の活性化により新たな観光スポットを創出	① 千葉ポートパーク周辺施設利用促進連絡協議会の事務局 ② 連携イベントの開催 ③ ホームページにおける地域施設とのリンク ④ 地域施設パンフの掲示 ⑤ 恋人の聖地の活用 ⑥ 海、港、山、都市、高層ビルすべて楽しめる眺望をアピール。 ⑦ マスコットキャラクター・ぽーとくんの活用と管理
(4) 物品販売事業	① 陳列の改善や屋台・移動販売の誘致 ② 話題となる地元企業コラボ商品の販売 ③ 販売事業における地場産品販売
(5) 飲食事業	① 展望フロア・レストラン千葉県産の食材を使用した軽食の提供 ② カップルを想定したテーブル・ソファの配置やご当地カクテル・地ビール等の提供

## 7. 市内産業の振興

本施設の管理業務を行うに際し、その一部を第三者に委託し、又は請負わせる等の場合は、原則として市内業者を対象とし、必要に応じ準市内業者、市外業者と対象を拡大していくこと。

## 8. 市内雇用への配慮

本施設の管理業務を行うに際し、新たに発生する雇用については、率先して千葉市民の雇用を図ること。

## 9. 障害者雇用の確保

本施設の管理業務を行うに際し、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）における事業者の義務を遵守することはもとより、業務の実施に際して、率先して障害者雇用の促進すること。

## 10. 男女共同参画社会の推進

本施設の管理業務を行うに際し、千葉市男女共同参画ハーモニー条例（平成14年千葉市条例第34号）の趣旨を理解し、性別にとらわれない雇用や仕事と家庭の両立支援等への積極的な取り組みといった、男女が働きやすい職場環境の整備に努めること。

## 11. 環境への配慮

千葉市環境基本条例（平成6年千葉市条例第43号）の趣旨を理解し、再生資源その他の環境への負荷の低減に資する原材料の利用や、環境に配慮した役務の提供等に努めること。

## 12. 災害時の対応

災害対応設備は、災害時にその機能を発揮できるよう常に適切な維持を行うものとする。なお、大規模災害時には、管理運営の基準等に定めた対応を的確に実施すること。

## 13. 個人情報の保護

個人情報の重要性を認識しその保護の徹底を図るとともに、市民等からの信頼を得るため、

個人情報に関する法令及び条例等に基づく「個人情報保護方針」を策定し、個人情報の取扱いについて適切な保護措置を講ずる体制を整備する。

#### 14. 情報提供と公開（透明性の確保）

市民等に対する説明責任を果たす観点から、乙は、情報公開に関する法令及び条例等に基づく「情報公開規程」を策定し、本施設の管理業務に関して保有する情報について文書の開示、手続き等に対処する。

#### 15. モニタリング

入館者の効用を増大させるため、入館者ニーズを適切に把握し、ニーズに沿ったイベントや事業を開催するとともに、入館者の満足度をさらに高めるため、入館者アンケート等を実施し、サービス評価の収集を行う。アンケートの結果、満足度が低かったりクレームが多い場合は、その原因を分析するとともに改善策を作成し、迅速に施設運営や次回のイベント及び事業に反映させることとする。