

## 平成29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 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※	H29年度実績	達成率※
年間来館者数	87,000人以上(82,000人)	88,456人	107.9%
満足度	90%以上	76%	84.4%

※ 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	H29年度実績
入場者数(1階無料区域の利用者数)	452,067人
販売(1階)売上額	56,790,708円
飲食売上額	27,656,013円
催事売上額	2,320,500円

#### 4 収支状況

##### (1) 必須業務収支状況

###### ア 収入

(単位：千円)

費目	H29年度	【参考】 H28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	66,000	66,180	実績－計画	0		
	計画	66,000	66,180	計画－提案	△ 1,223		※消費税10%⇒8%への変更による。
	提案	67,223	66,180				
利用料金収入	実績	28,830	30,652	実績－計画	△ 56	減額利用者の利用が多かったため。	
	計画	28,886	28,319	計画－提案	0		
	提案	28,886	28,319				
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	94,830	96,832	実績－計画	△ 56		
	計画	94,886	94,499	計画－提案	△ 1,223		
	提案	96,109	94,499				

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	H29年度	【参考】 H28年度	計画実績差異・要因分析				
			差異		主な要因		
人件費	実績	37,599	37,300	実績－計画	899		
	計画	36,700	39,182	計画－提案	△ 80		
	提案	36,780	36,061				
事務費	実績	4,442	7,601	実績－計画	△ 928	経費削減。(保険の見直しや電話回線切替)	
	計画	5,370	5,550	計画－提案	△ 1,095		
	提案	6,465	6,350				
管理費	実績	27,546	26,735	実績－計画	116	夏場の電力消費増・漏水による水道代。	
	計画	27,430	26,345	計画－提案	△ 147		
	提案	27,577	27,180				
委託費	実績	9,650	10,094	実績－計画	△ 750		
	計画	10,400	10,315	計画－提案	△ 1,312		
	提案	11,712	11,500				
その他事業費	実績	5,658	5,193	実績－計画	640	公課費増加のため。	
	計画	5,018	3,658	計画－提案	1,543		
	提案	3,475	3,408				
本社費・共通費	実績	9,537	9,703	実績－計画	△ 431		
	計画	9,968	9,449	計画－提案	△ 132		
	提案	10,100	10,000				
合計	実績	94,432	96,626	実績－計画	△ 454		
	計画	94,886	94,499	計画－提案	△ 1,223		
	提案	96,109	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		H29年度	【参考】 H28年度
自主事業収入	実績	86,077	96,793
その他収入	実績	690	2,146
合計	実績	86,767	98,939

イ 支出

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績	23,600	29,463
事務費	実績	3,705	4,386
管理費	実績	1,685	947
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	66,768	0
利用料金	実績	0	0
その他事業費	実績	0	80,871
本社費・共通費	実績	4,338	4,947
合計	実績	100,096	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なっている。

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H29年度	【参考】H28年度
必須業務	収入合計	94,830	96,832
	支出合計	94,432	96,626
	収支	398	206
自主事業	収入合計	86,767	98,939
	支出合計	100,096	120,614
	収支	△ 13,329	△ 21,675
総収入		181,598	195,771
総支出		194,529	217,240
収支		△ 12,931	△ 21,469
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)	B	目標達成率：107.9% (来館者数：88,456人)
満足度90%以上	D	目標達成率：84.4% (満足度：76%)

【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	指定管理料66,000千円 提案額67,223千円

【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、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。
<b>(3) モニタリングの考え方</b>	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			
<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	コンシェルジュ研修やコンプライアンス研修にも力を入れ、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、適切なサービスの提供を行った。
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			
<b>(2) 利用者への支援</b>	C	C	ホームページのリニューアルにより、各種情報へのアクセスがしやすくなった。また、イベント情報等も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。 案内カウンターの施設案内だけではなく、特別ガイドツアーを実施し、新たなサービスの提供を図った。
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	パンフレット・イベントのチラシ配布、ポスターの掲示、ホームページのリニューアル、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			
<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。 また、清掃及び警備についても、計画通り実施した。
<b>(3) 自主事業の効果的な実施</b>	C	C	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、フォトジェニックスポットの設置や婚活パーティー等、「恋人の聖地」の知名度向上に努め、マリニフェスタや共同イベントの実施等、海辺の賑わいの創出にも努めた。 販売・レストラン事業については、計画の目標額には及ばず、上の広場でのビアガーデン事業は、強風のため、75日中30日しかきちんと営業が出来なかった。収支も大幅な赤字となった。
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			
<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	B	C	市内雇用及び市内業者の選定を優先的に行った。また、前年度より継続して、障害者を1名雇用し、他の従業員についても継続して雇用している。 開館時間については、イベント等の繁忙期に合わせて、開館時間を延ばす等、集客強化を図っている。

【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再訪意向についても聴取する。	平成28年度	平成30年度4月～のアンケートより実施。
バリアフリー面など安全対策について、管理運営の基準を上回る取組みに努める。	平成28年度	身障者駐車場の増加。

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) 3,263人 (2) 100人
	質問項目	(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来館数 等 (2) ①入店動機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：1,402人(43%) 満足：1,090人(33%) 普通：518人(16%) 物足りない：164(5%) 不満足：89人(3%)</p> <p>②従業員の対応 とても良い：1,799人(55%) 良い：1,047人(32%) 普通：338人(10%) 良くない：100人(3%) ※重複回答あり</p> <p>③清掃は行き届いていたか とても良い：1,601人(49%) 良い：1,212人(37%) 普通：405人(12%) 良くない：66人(2%) ※重複回答あり</p> <p>④来館数 初めて：1,345人(41%) 2回：667人(20%) 3回：506人(16%) 5回：288人(9%) 10回以上：457人(14%)</p> <p>(2) アンケート結果</p> <p>①入店動機 展望のついで：53人(53%) イベントに来た：2人(2%) デート・記念日：8人(8%) レストラン目的：37人(37%)</p> <p>②従業員の対応 とても良い：47人(47%) 良い：42人(42%) 普通：11人(11%) 悪い：0人(0%)</p> <p>③価格 とても良い：18人(18%) 良い：44人(44%) 普通：37人(37%) 高い：1人(1%)</p> <p>④料理の内容 とても良い：17人(17%) 良い：39人(39%) 普通：39人(39%) 悪い：5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
2階におみくじを設置してほしい	恋みくじを設置
外国語案内を増やしてほしい	望遠鏡の説明に英語表記を追加

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有料入館者数は目標に対し約1.6%のプラスであった。利用料金収入は割引対象者等の増加により目標に対し約0.2%マイナスとなったが、概ね目標を達成する事ができた。</li> <li>・アンケート満足度については、満足以上は76%と目標の90%には未達であったが、前年の72%に対し4%の改善をする事が出来た。</li> <li>・管理業務は、施設供用業務は計画通りであった。維持管理業務は施設の老朽化が進んでおり、漏水やエアコンの故障等など新たな問題が発生したが、初期対応により供用業務への支障はなかった。市への報告と協議もその都度行った。</li> <li>・公園内という立地の特性を生かし、ファミリー層へのアプローチを行った。1階にキッズコーナーの充実と絵本コーナーの設置、売店で屋外遊具の充実、イベントでは、新たにシャボン玉ショー&amp;体験をクリスマスと春休みで実施した。またレストランでも幼児と子供料金の見直しやメニューの変更を行った。</li> <li>・野外飲食は、2年間を通して夏場の風が強く、安全面を考慮すると営業出来ない日が多く、収支の面でも休業日が多くなり継続が難しいため、平成29年度で終了。今後は、ポートタワー前の広場での運営に変更する。</li> <li>・バリアフリーの強化として、身障者駐車場を増やし、車イスの貸し出し範囲を広げたりと身障者の方が来館しやすくなるような対策を行った。また、防災訓練において身障者の対応について訓練した。</li> </ul>
----------	---	----	--

### (2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<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、問題点や課題点を市に適切に報告・協議をしている。</li> <li>・成果指標の年間来館者数については、昨年に引き続き目標数値を上回り、安定した来館者数を維持している。満足度については、前年度と比べて、約4%満足度が増加しており、引続きサービスの向上に努めてほしい。</li> <li>・平成29年度は、ホームページのリニューアル及びイベント用のチラシ作成等による情報発信の強化や団体向けの営業活動及び年間を通してのイベント実施等、継続的な集客に力を入れている点については、評価に値する。</li> <li>・平成30年度以降は、千葉市みなと活性化協議会の構成委員として、千葉みなとエリアの活性化について更に取り組むこと。</li> <li>・今後は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催による更なるインパウンドの増加を見込み、訪日外国人の集客に向けた取り組みにも期待する。</li> <li>・自主事業については、利用者の方からの意見を踏まえ、ビュッフェメニューの改善や売店の商品の充実、新たなイベントの開催等、積極的に取り組んでいる点については評価出来るが、収支の改善に努めてほしい。</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

- ・概ね適切に管理運営が行われていると認められる。
- ・千葉みなとのランドマーク施設として、より主体的・積極的な千葉みなと地区の賑わい創出のための取り組みを期待する。
- ・自主事業について、個々の取り組みに対する積極性は評価するものの、赤字を出した取り組みは見直し、しっかりと事業計画を立て、収支改善を図りながら、多くの集客につなげること。
- ・アンケート結果を詳細に分析し、集客事業等に反映させること。