

令和２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。 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 有料年間来館者数 ② 満足度
数値目標※	① ９０，０００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高洲三丁目１番３号
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※	R2年度実績	達成率※
有料年間来館者数	90,000人以上（82,000人）	46,790人	52.0%(57.1%)
満足度	90%以上	86%	95.6%

※ 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	R2年度実績
入場者数（1階無料区域の利用者数）	235,725人
販売（1階）売上額	32,660,165円
飲食売上額	7,386,606円
催事売上額	2,731,398円

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R2年度	【参考】 R1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	72,972	70,323	実績－計画	2,282	差額は、緊急事態宣言発出に伴う4月、5月の臨時休館期間の減収等に対する補填分。
	計画	70,690	68,880	計画－提案	0	
	提案	70,690	69,512			
利用料金収入	実績	18,157	26,660	実績－計画	△ 12,494	緊急事態宣言発出に伴う臨時休館等による減収など
	計画	30,651	30,051	計画－提案	0	
	提案	30,651	30,051			
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	91,129	96,983	実績－計画	△ 10,212	
	計画	101,341	98,931	計画－提案	0	
	提案	101,341	99,563			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R2年度	【参考】 R1年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	37,733	39,307	実績－計画	△ 4,967	緊急事態宣言発出に伴う臨時休館について休業手当（平均賃金の70%）で対応したことなど 最低賃金の上昇に伴う賃金の変更による
	計画	42,700	42,100	計画－提案	3,679	
	提案	39,021	38,259			
事務費	実績	3,414	4,663	実績－計画	△ 1,336	休館や自粛に伴う、リーフレットの増刷の中止による広告・印刷製本費の減少など 印刷業者の見直し、消耗品などの経費削減の効果による
	計画	4,750	4,250	計画－提案	△ 1,780	
	提案	6,530	6,404			
管理費	実績	20,657	22,070	実績－計画	△ 7,100	休館に伴う水・光熱費の減少など 民間電力導入による削減効果
	計画	27,757	26,238	計画－提案	△ 1,820	
	提案	29,577	29,001			
委託費	実績	9,816	8,985	実績－計画	1,016	非常用自家発電機のメンテナンス回数を追加して実施したことなど 樹木剪定業者を見直しによる縮減など
	計画	8,800	9,700	計画－提案	△ 3,627	
	提案	12,427	12,184			
その他事業費	実績	6,683	6,809	実績－計画	△ 417	支出減に伴う公課費の減少による 増税の影響など
	計画	7,100	6,650	計画－提案	3,414	
	提案	3,686	3,615			
間接費	実績	10,321	9,606	実績－計画	87	
	計画	10,234	9,993	計画－提案	134	
	提案	10,100	10,100			
合計	実績	88,624	91,440	実績－計画	△ 12,717	
	計画	101,341	98,931	計画－提案	0	
	提案	101,341	99,563			

※「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		R2年度	【参考】 R1年度
自主事業収入	実績	42,778	80,375
その他収入	実績	56	419
合計	実績	42,834	80,794

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R2年度	【参考】 R1年度
人件費	実績	16,438	22,126
事務費	実績	738	4,460
管理費	実績	1,723	1,790
委託費	実績		
使用料	実績		
事業費	実績	41,610	64,262
利用料金	実績		
その他事業費	実績	-82	
間接費	実績	2,837	2,019
合計	実績	63,264	94,657

間接費の配賦基準・算定根拠

事業計画における合計収入金額の約3% 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ため、減額している。

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R2年度	【参考】 R1年度
必須業務	収入合計	91,129	96,983
	支出合計	88,624	91,440
	収 支	2,505	5,543
自主事業	収入合計	42,834	80,794
	支出合計	63,264	94,657
	収 支	△ 20,430	△ 13,863
総収入		133,963	177,777
総支出		151,888	186,097
収 支		△ 17,925	△ 8,320
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
有料年間来館者数 82,000人以上（市設定目標）	C	有料年間来館者数：46,790人（目標達成率：57.1%） （市の要請による休館（50日）、収容人数制限による団体利用の減（対前年比9割減）、レストラン休業（150日）等の新型コロナウイルス感染拡大の影響等を考慮すると、令和2年度の来館者数は概ね例年通りの実績であると考えられ、C評価とする。） （令和元年度：75,144人、平成30年度：85,140人、平成29年度：88,456人）
満足度90%以上	C	満足度： 86%（目標達成率： 95.6 %）

【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70,690,000円 指定管理料実績額72,972,032円（+3.2%） 指定管理料実績額は、選定時の提案額から令和2年4月及び5月の緊急事態宣言発出に伴う臨時閉館期間の利用料金減収分等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。 72,972,032円＝提案額70,690,000円 ＋ 利用料金減収分2,282,032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）
 ー：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			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	C	C	
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			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。
業務マニュアルの作成	B	C	
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			
(3) モニタリングの考え方			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	C	C	
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			事業計画書に基づき必要な従業員研修を実施している。 アンケートや苦情を受け、必要に応じてOJT教育を実施している。 事業ごとに責任者を配置し、円滑な管理運営を行っている。
職員への研修実施状況	C	C	
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			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。 快適な利用ができるよう館内のサイン等を逐次確認し、わかりやすい表示に努めている。 防災マニュアルを作成し、防災訓練を行う等、緊急事態の発生時に的確に対応できる体制を整備している。
アクセス、利用方法のホームページによる情報発信	B	C	
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			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、ポータルサイト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	C	C	
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			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。 清掃及び警備についても、計画通り実施している。
各設備の日常点検・定期点検・法定点検の実施状況	C	C	
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			
(3) 自主事業の効果的な実施			フリーマーケットの自粛や季節ごとのイベントを装飾のみの開催にする等、新型コロナウイルス感染症対策の要請に応じながら、可能な範囲での継続的な取組みにより、来館者の確保に努めている。更に、新規イベントの開催についてもオンラインで実施するなど、知名度向上に向けた新たな取組みを積極的に行っている。 また、「 」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。
 事業の展開状況	B	B	
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	C	C	新型コロナウイルス感染拡大を受け、休業や団体利用のキャンセルなど大きな影響を受けたが、解雇者を出すことなく雇用を維持している。 市内雇用及び市内業者の選定を優先的に行っている。また、継続して障害者を1名雇用している。
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
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。	令和元年度	- 施設運営面では、レストランメニューの変更やアクリル板の設置など、感染症対策を実施した。 - 集客面では、感染症対策を徹底し、密にならない規模で実施したほか、オンラインイベントを活用したPRを行うことで、知名度の向上を図り集客につなげた。

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	各所へアンケート用紙と筆記具を設置するとともに、アンケート協力の案内板を設置して回収を行った（1階と4階 計2箇所）
	回答者数	2,857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また利用したいか
結果	アンケート結果 （調査期間：令和2年4月1日～令和3年3月31日） ①満足度調査 大変満足：1,333人（47%） 満足：1,128人（39%） 普通：288人（10%） 物足りない：54人（2%） 不満足：54人（2%） ②従業員の対応 とても良い：1,770人（62%） 良い：845人（30%） 普通：200人（7%） 良くない：42人（1%） ③清掃は行き届いていたか とても良い：1,627人（57%） 良かった：997人（35%） 普通：191人（7%） 良くない：42人（1%） ④また利用したいか はい：2,738人（96%） いいえ：119人（4%）	

(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
ぽ〜とくんのキーホルダーが欲しい	売店にて仕入れ再販を行った。
接客時の飛沫防止カーテン、フェイスシールドは声が聞き取りにくい	アクリル板の設置に切り替えて改善。
休憩スペースのイスをが撤去されたが、再度設置してほしい	感染症対策のため撤去している旨を館内掲示

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	■施設の適正管理について ・施設共用業務、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。 ・高圧電気設備の不具合が発生し、速やかに市に報告の上、改修業者に調査を依頼、不具合を特定し修繕を実施した。 ■管理運営の成果・実績について ・有料入館者数は目標に対し52%、無料入館者数は目標の43%と目標に達することができなかった。緊急事態宣言発出による休館50日間、高圧電気設備の不具合による休館18日間、新型コロナウイルス感染拡大により、団体利用者数は令和元年度より9割以上減少したことなどが要因。 ■利用者サービスの向上について ・アンケート満足度については、「大変満足」と「満足」の合計が86%、前年より1%向上した。 ■収支状況について ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、入館者数・入場者数が減少したほか、自主事業についても大きく減収となり、収支はマイナスとなった。 ■新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた新たな取り組み ・「キャッシュレス決済」の導入や各種決済サービスに対応したことにより、感染症対策の観点でも効果的であった。 ・「ARコンテンツ」として展望階にスマートフォンで読み取るとオリジナルフォトフレームが出現するサービスを開始した。 ・多くの集客イベントを自粛した一方で、オンラインを活用した音楽イベントを実施した。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	■施設の適正管理について ・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、問題点は市に速やかに報告・協議をしている。 ・設備等の老朽化が進んでおり、想定外の故障や不具合が発生する恐れがあるため、専門業者などと即座に連携できるよう連絡先を整理するなど、万全のバックアップ体制を構築してほしい。 ■管理運営の成果・実績について ・成果指標の年間来館者数については、臨時休館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、集客に向けて新たな取り組みを行った点については、評価に値する。 ・雇用調整助成金を活用し、解雇者を出すことなく雇用の維持に努めている。 ・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ほしい。 ■利用者サービスの向上について ・満足度（「大変満足」と「満足」の合計）は、前年度で約2%、さらに今年度は約1%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。 ■収支状況について ・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ほしい。 ■新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた新たな取り組み ・感染症対策の観点で有効な対策を講じて実施している。 ・緊急事態宣言発出等に伴う市の要請に対し、速やかな休館対応を行ったほか、平常時における感染防止対策を的確に行っている。 ・コロナ禍でのオンラインを活用した新たなPR手法を企画するなど、前向きな取り組みは評価できる。
----------	---	----	---

【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

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、市の要請に基づく臨時休館にも速やかに対応しつつ、おおむね適切に管理運営が行われていると認められる。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい経営環境にある中でも、雇用調整助成金も活用しながら市内雇用の維持を感染症拡大の状況の中で、イベント開催に努めるなど、地域への貢献が認められる。
- ・自主事業については、オンラインを活用したイベント開催の経験値を活かすとともに、利用者のニーズや時節をとらえ、創意工夫を加えた集客イベント等を実施し、感染症拡大の状況を見据えながら、観光施設としてのミッションを果たすこと。
- ・施設の安全な利用を確保するため、老朽化対策や予防保全に努めるとともに、設備等の不具合が発生した際に早期復旧を図るための体制構築を行うこと。