

令和3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 76,643人以上（市設定目標：85,000人以上） ② 80%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	令和3年4月1日～令和8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※	R3年度実績	達成率※
有料年間来館者数	76,643人以上（85,000人以上）	92,025人	120.1%(108.3%)
満足度	80%以上	84%	105.0%

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、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	R3年度実績
入場者数（1階無料区域の利用者数）	429,762人
販売（1階）売上額	55,011,413円
飲食売上額	12,070,732円
催事売上額	3,855,333円

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R3年度	【参考】 R2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	72,155	72,972	実績－計画	0	
	計画	72,155	70,690	計画－提案	0	
	提案	72,155	70,690			
利用料金収入	実績	32,130	18,157	実績－計画	5,303	大恐竜パーク（主催：ポートパーク、共催：ポートタワー）とのタワー入館セット券の販売により、多くの入館者を獲得し、計画を上回る数字となった。
	計画	26,827	30,651	計画－提案	0	
	提案	26,827	30,651			
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	104,285	91,129	実績－計画	5,303	
	計画	98,982	101,341	計画－提案	0	
	提案	98,982	101,341			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R3年度	【参考】 R2年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	41,750	37,733	実績－計画	△ 1,422	作業効率と業務範囲の見直しにより、複数業務を行い協力する事で余剰人員を削減。
	計画	43,172	42,700	計画－提案	0	
	提案	43,172	39,021			
事務費	実績	5,938	3,414	実績－計画	1,538	感染症対策用品の購入、イベント開催に伴う掲出物など広告・印刷製本費の増加。
	計画	4,400	4,750	計画－提案	0	
	提案	4,400	6,530			
管理費	実績	22,672	20,657	実績－計画	△ 1,938	民間電力導入による削減効果。
	計画	24,610	27,757	計画－提案	0	
	提案	24,610	29,577			
委託費	実績	9,878	9,816	実績－計画	178	除草、剪定費用の値上がり、メンテナンスと合わせ部材交換などを実施する必要があったため。
	計画	9,700	8,800	計画－提案	0	
	提案	9,700	12,427			
その他事業費	実績	7,222	6,683	実績－計画	222	収入増に伴い公租公課増加
	計画	7,000	7,100	計画－提案	0	
	提案	7,000	3,686			
間接費	実績	11,747	10,321	実績－計画	1,647	故障した券売機の交換による増加。
	計画	10,100	10,234	計画－提案	0	
	提案	10,100	10,100			
合計	実績	99,207	88,624	実績－計画	225	
	計画	98,982	101,341	計画－提案	0	
	提案	98,982	101,341			

※「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

合計収入金額の約10%（本社経費）

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R3年度	【参考】 R2年度
自主事業収入	実績	70,938	42,778
その他収入	実績	162	56
合計	実績	71,100	42,834

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R3年度	【参考】 R2年度
人件費	実績	18,491	16,438
事務費	実績	1,049	738
管理費	実績	2,232	1,723
委託費	実績		
使用料	実績		
事業費	実績	52,369	41,610
利用料金	実績		
その他事業費	実績	1,270	-82
間接費	実績	2,216	2,837
合計	実績	77,627	63,264

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3.5%。(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ため、減額している。)

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R3年度	【参考】R2年度
必須業務	収入合計	104,285	91,129
	支出合計	99,207	88,624
	収 支	5,078	2,505
自主事業	収入合計	71,100	42,834
	支出合計	77,627	63,264
	収 支	△ 6,527	△ 20,430
総収入		175,385	133,963
総支出		176,834	151,888
収 支		△ 1,449	△ 17,925
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 85,000人以上(市設定目標)	B	有料年間来館者数：92,025人(目標達成率：108.3%) (令和2年度：46,790人、令和元年度：75,144人、平成30年度：85,140人) 【令和3年度利用制限等の状況】開館日：355日 ・人数制限の実施：355日(通年) ※エレベーター定員4人、展望階定員100人 ・レストランの休業：125日 ※R3.4.1～R3.12.20の平日(R3.7.19～R3.9.30除く)
満足度80%以上	B	満足度：84%(目標達成率：105.0%)

【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72,155,000円 指定管理料実績額72,155,000円(提案額と同額)

【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				
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		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。
(2) 関係法令等の遵守				
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。
(3) モニタリングの考え方				
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	B	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。
2 市民サービスの向上				
(1) 利用者サービスの向上				
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		C	C	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。 法令で義務付けられている有資格者を適切に配置している。
(2) 利用者への支援				
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		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HP、SNS等で発信し、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。
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・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	B	パンフレット・イベントのチラシ配布、ポスターの掲示、HP、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。 Twitterのフォロワー数、2,000人を獲得した。 タワー入口、案内カウンター内のサイネージを活用し、タワーの案内やコロナ対策情報、市の情報を積極的に発信している。
(2) 施設の維持管理				
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・定期点検・法定点検が適切に行われている。指定管理者にて対応出来る箇所は、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。 減免・減額については、条例の定めどおり実施している。
(3) 自主事業の効果的な実施				
販売事業の実施 飲食事業の実施 催事事業の実施 周辺施設との連携事業		B	B	キッズコーナーやゲームコーナーの充実を図り、ファミリー層の集客向上に努めている。また、レストランにおいては、安心して利用してもらうため、千葉県飲食店感染防止対策認証事業認証店として、高い基準での感染症対策を講じている。このほか、大恐竜パークを中心に周辺施設との連携事業を実施し、多くの入館者の確保に努めている。
4 その他				
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		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。

【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
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。	令和2年度	- 令和2年に実施したオンラインを活用したイベントでは、配信料等が嵩み収支が赤字であったため、令和3年ではオンラインを活用したイベントは未実施。今後はTikTok等を活用し、タワーの魅力を動画にて発信することを検討している。 - 感染症対策を徹底し、ポートパークや周辺施設・店舗と協力の上で「大恐竜パーク」を開催した。家族連れを中心としたタワー利用者をターゲットに、展望チケットとイベント入場券のセット券や、イベント利用者への周辺施設・店舗での割引やプチギフト等の特典、セット宿泊プランの販売などを展開し、タワーのみではなく千葉みなとエリアの賑わいを創出した。
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、設備等の不具合が生じた際に早期復旧を図るための体制構築を行うこと。	令和2年度	- 老朽化した設備機器の予防保全を実施した。 - 日常点検を強化し異常の早期発見に努め適切な修繕を実施した。 - 夜間の地震発生時についても、確実に緊急対応を実施し、施設の安全確認後は速やかに千葉市へ報告を行った。 - 緊急時に設備等の不具合が生じた際に対応できる事業者（第一連絡先、第二連絡先）の一覧を作成した。

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2階 計2箇所）	
	回答者数	3,189人	
	質問項目	①来館目的、②お住まい、③年齢、④来館数、⑤満足度調査、 ⑥従業員の対応、⑦清掃は行き届いていたか、⑧また利用したいか	
結果	主なアンケート結果（調査期間：令和3年4月1日～令和4年3月31日）		
	①来館目的	②お住まい	
	近所まで来た 展 望 夜景を見たい [REDACTED] 共通バスがお手頃 そ の 他	市 内：1,506人（47%） 県 内：1,176人（37%） 関 東：405人（13%） その他：102人（3%）	
	1,117人（33%） 1,192人（35%） 197人（5%） 129人（4%） 63人（2%） 703人（21%）		
	③年齢	④来館数	
	10歳未満：477人（15%） 10代：659人（21%） 20代：490人（15%） 30代：462人（15%） 40代：365人（11%） 50代：226人（7%） 60歳以上：510人（16%）	初めて：1,541人（48%） 2回：579人（18%） 3回：460人（15%） 5回：281人（9%） 10回以上：328人（10%）	
	⑤満足度調査	⑥従業員の対応	
	大変満足：1,496人（47%） 満 足：1,193人（37%） 普 通：307人（10%） 物足りない：118人（4%） 不 満 足：75人（2%）	とても良い：1,928人（60%） 良かった：901人（28%） 普 通：273人（9%） 良くない：83人（3%）	
	⑦清掃は行き届いていたか	⑧また利用したいか	
	とても良い：1,760人（55%） 良かった：956人（30%） 普 通：400人（13%） 良くない：73人（2%）	はい：2,979人（93%） いいえ：210人（7%）	

(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
入館口が分かりにくい	歩道にシート型の案内表示看板を貼り付けて改善。
お土産グッズを増やして欲しい	県内の中世戦国期城跡のお城印の販売を開始する等、千葉ゆかりのお土産物、グッズ販売を展開。
レストランの椅子の劣化が目立つ	レストラン内すべての椅子を一新。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	A	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。 ・老朽化した設備・機器類の点検を強化し異常の早期発見に努め、予防保全を含め、適切な修繕を実施した。 ・修繕費の予算執行率は96%であった。 ■管理運営の成果・実績について ・新型コロナウイルスの影響により、緊急事態宣言発出による団体のキャンセル、高齢者や障害をお持ちのお客様の利用減などマイナス要因があったが、ポートパークをはじめ地域と連携した「大恐竜パーク」をはじめとするイベントの開催や協力、ツアーへの協力等により展望者数目標比107%（有料年間来館者数目標比120%）を達成した。 ■利用者サービスの向上について ・アンケートの満足度については「大変満足」「満足」の合計が84%となり目標を達成した。 ■収支状況について ・コロナ禍のマイナスの要因が多くある中で、大恐竜パークセット券の販売などにより利用料金収入目標比120%（入館料収入目標比120%、望遠鏡使用料目標比132%）で目標を達成した。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	B	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。 ・設備不具合等の緊急時において、対応できる事業者の一覧（第一連絡先、第二連絡先）を作成している。 ■管理運営の成果・実績について ・成果指標の有料年間来館者数については、新型コロナウイルス感染症拡大による影響を受けながらも、周辺施設との連携により集客に向けた新たな取組みを行ったことで、市設定目標を大きく上回った点については、評価に値する。 ・団体客の獲得を目指すとともに、個人利用客の更なる獲得のため、引き続き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、市目標を大きく上回っており、評価に値する。 ・利用者アンケートの要望に対して適切に対応し、利用者サービスの向上に努めている。 ■収支状況について ・必須業務について、利用料金収入が昨年度を大きく上回った点について、評価に値する。 ・自主事業について、レストランの平日休業もあり収入が落ち込んだものの、千葉県飲食店感染症対策認証事業の認証店になるなど、コロナ禍での収入確保に努めている。 ・大恐竜パークのような、周辺施設と連携した効果的な自主事業の実施を検討するなどし、収支の黒字化を目指すこと。
----------	---	----	--

【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。 ・恐竜イベント等、周辺施設との連携により展望者数の増加につなげた点や、アンケートに基づき改善している点は評価に値する。 今後も来館者数の増加や魅力の向上につながるようなイベントを企画し、千葉みなとエリアのにぎわいを創出すること。 ・自主事業全体の収支が依然として赤字となっている。自主事業においても、周辺施設と連携した効果的な実施を検討するなど、収支の早期の黒字化を目指すこと。 ・新型コロナウイルスの感染状況を注視し、引き続き、感染防止対策を適切に行うこと。 ・施設建設から36年が経過しているため、老朽化対策や予防保全を計画的に実施すること。
--