

## 令和4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37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 88,544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11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※	R4年度実績	達成率※
有料年間来館者数	88,544人以上 (85,000人以上)	107,586人	121.5%(126.6%)
満足度	80%以上	87%	108.8%

※ 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	R4年度実績
入場者数 (1階無料区域の利用者数)	421,271人
販売 (1階) 売上額	59,051,889円
飲食売上額	17,377,269円
催事売上額	6,652,056円

#### 4 収支状況

##### (1) 必須業務収支状況

###### ア 収入

(単位：千円)

費目	R4年度	【参考】 R3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	68,370	72,155	実績－計画	0	
	計画	68,370	72,155	計画－提案	0	
	提案	68,370	72,155			
利用料金収入	実績	39,096	32,130	実績－計画	7,624	新規団体ツアーの獲得や、レストランでの音楽イベント等に取り組んだほか、「プラスちばキャンペーン」への協力により、多くの入館者を獲得し、計画を上回る数字となった。
	計画	31,472	26,827	計画－提案	0	
	提案	31,472	26,827			
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	107,466	104,285	実績－計画	7,624	
	計画	99,842	98,982	計画－提案	0	
	提案	99,842	98,982			

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	R4年度	【参考】 R3年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	47,605	41,750	実績－計画	3,573	社保拡大に伴う法定福利費の増加
	計画	44,032	43,172	計画－提案	0	
	提案	44,032	43,172			
事務費	実績	5,706	5,938	実績－計画	1,306	物価上昇に伴う消耗品費の増加
	計画	4,400	4,400	計画－提案	0	
	提案	4,400	4,400			
管理費	実績	31,195	22,672	実績－計画	6,585	電気料金の大幅な高騰
	計画	24,610	24,610	計画－提案	0	
	提案	24,610	24,610			
委託費	実績	10,271	9,878	実績－計画	571	物価上昇に伴う委託費の増加（燃料・部材の高騰）
	計画	9,700	9,700	計画－提案	0	
	提案	9,700	9,700			
その他事業費	実績	6,950	7,222	実績－計画	△ 50	協賛金の減額
	計画	7,000	7,000	計画－提案	0	
	提案	7,000	7,000			
間接費	実績	10,141	11,747	実績－計画	41	イベント開催に伴う事務費・人件費の増加
	計画	10,100	10,100	計画－提案	0	
	提案	10,100	10,100			
合計	実績	111,868	99,207	実績－計画	12,026	
	計画	99,842	98,982	計画－提案	0	
	提案	99,842	98,982			

※「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%（必須業務の実施に伴い、本社で処理する事務に係る経費。提案時の設定基準と同じ。）

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		R4年度	【参考】R3年度
自主事業収入	実績	83,082	70,938
その他収入	実績	154	162
合計	実績	83,236	71,100

イ 支出

(単位：千円)

費目		R4年度	【参考】R3年度
人件費	実績	20,091	18,491
事務費	実績	749	1,049
管理費	実績	2,146	2,232
委託費	実績		
使用料	実績		
事業費	実績	57,067	52,369
利用料金	実績		
その他事業費	実績	1,956	1,270
間接費	実績	2,643	2,216
合計	実績	84,652	77,627

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%。(自主事業の実施に伴い、本社で処理する事務に係る経費。必須業務に比べて、本社で負担する事務の割合を減らしている。提案時の設定基準と同じ。)

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R4年度	【参考】R3年度
必須業務	収入合計	107,466	104,285
	支出合計	111,868	99,207
	収支	△ 4,402	5,078
自主事業	収入合計	83,236	71,100
	支出合計	84,652	77,627
	収支	△ 1,416	△ 6,527
総収入		190,702	175,385
総支出		196,520	176,834
収支		△ 5,818	△ 1,449
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)	A	有料年間来館者数：107,586人 (目標達成率：126.6%) (令和3年度：92,025人、令和2年度：46,790人、令和元年度：75,144人)  【令和4年度利用制限等の状況】開館日：354日 ・人数制限の実施：354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：2日 ※R4.8.8～R4.8.9
満足度80%以上	B	満足度：87% (目標達成率：108.8%)

【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68,370,000円 指定管理料実績額68,370,000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)
- ：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>			
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。
<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、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。
<b>(3) モニタリングの考え方</b>			
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	C	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。
<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>			
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。
<b>(2) 利用者への支援</b>			
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	B	HPをリニューアルしイベントカレンダーのページを設けるなど機能を充実させ、随時最新の情報を発信し、利用者への情報提供を行った。 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、英語表記を増やした。 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。
<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>			
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。 ツイッターのフォロワー数が前年度から倍増し4,500人を獲得した。 タワー入口、案内カウンター内のサインをを活用し、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。
<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・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。
<b>(3) 自主事業の効果的な実施</b>			
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	キッズコーナーではゲームの入れ替えを行うなど、ファミリー層の集客向上に努めている。 アニメコラボイベントに協力し、多数のファンの来館につながった。 レストランにおいては高い基準での感染症対策を講じ、アンケートの結果を活かしたメニュー作りや、懇親会やアーティストのファンミーティングなど活用の幅を広げ、より多くの利用者獲得に向けた企画を実施している。 また、多様なステージイベントの開催や子供縁日、シャボン玉体験などの他、ポートパークをはじめ地域と連携した事業を実施し、賑わいの創出と満足度向上に努めている。
<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	新型コロナウイルス感染症の影響により中止していた初日の出特別開館を再開させた。インターネットでの事前予約販売を活用することで、例年のように早朝から混雑し密になることを回避した。 障害者（1名）の雇用を継続している。 社保適用拡大の際などスタッフとのコミュニケーションをとり雇用と環境の安定化へ配慮している。

## 【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
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。	令和3年度	千葉みなとエリアの活性化のため、千葉みなと駅～タワー間の施設・店舗に協力いただき周遊バス運行実証事業を実施した。タワー前広場とさんばし広場にてフリーマーケットを開催し、ポートパークとの連携事業として昆虫教室、門松づくりを開催した。
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。	令和3年度	電気料金をはじめ物価の急激な高騰による支出増があり黒字化は困難であったが、タワー前広場やさんばし広場にてフリーマーケットを開催する等、収入を増加させるため周辺施設と連携した施策を検討の上イベントを開催し、支出の削減にも取り組んだ。
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。	令和3年度	昨年に引き続き高いレベルでの感染症対策を実施し、従業員に複数の感染者が出た際は速やかに市に報告の上休館に踏み切り、感染拡大を防いだ。
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。	令和3年度	日常点検を着実に実施し異常の早期発見に努め、予防保全および適切な修繕を実施した。経年劣化により早期修繕が必要な設備・機器類については、取扱い業者の見解を確認し、市に報告を行った。

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	2,940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4年4月1日～令和5年3月31日）	
	<p>①来館目的</p> <p>近所まで来た : 1,142人(35%)            展 望 : 1,233人(38%)            夜景を見たい : 238人(7%)            恋人の聖地 : 132人(4%)            共通パスがお手頃 : 77人(2%)            そ の 他 : 454人(14%)</p> <p>③年齢</p> <p>10歳未満 : 500人(17%)            10代 : 681人(23%)            20代 : 402人(14%)            30代 : 400人(14%)            40代 : 273人(9%)            50代 : 193人(6%)            60歳以上 : 491人(17%)</p> <p>⑤満足度調査</p> <p>大変満足 : 1,422人(49%)            満 足 : 1,127人(38%)            普 通 : 285人(10%)            物足りない : 65人(2%)            不 満 足 : 40人(1%)</p> <p>⑦清掃は行き届いていたか</p> <p>とても良い : 1,691人(58%)            良かった : 848人(29%)            普 通 : 362人(12%)            良くない : 39人(1%)</p>	<p>②お住まい</p> <p>市 内 : 1,371人(47%)            県 内 : 1,039人(35%)            関 東 : 394人(13%)            その他 : 136人(5%)</p> <p>④来館数</p> <p>初めて : 1,465人(50%)            2回 : 601人(20%)            3回 : 348人(12%)            5回 : 255人(9%)            10回以上 : 271人(9%)</p> <p>⑥従業員の対応</p> <p>とても良い : 1,804人(61%)            良かった : 878人(30%)            普 通 : 220人(8%)            良くない : 38人(1%)</p> <p>⑧また利用したいか</p> <p>は い : 2,796人(95%)            い い え : 144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
エレベーター内の案内放送を英語対応にしてほしい	英語の案内を追加したほか、日本語部分については、県内大学の協力を得てメディア学部学生のアナウンスを採用した。
天井が汚れている	アンケート確認後速やかに清掃を行い、落ちない汚れは定期清掃委託業者に洗浄を依頼し対応した。
積極的に広報するべき	SNSの更新を強化し大幅にフォロワー数を伸ばした。

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>■施設の適正管理について           <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設共用業務・維持管理業務は計画通りであった。</li> <li>・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。</li> <li>・建築後37年以上が経過し、建物の各部に経年劣化がみられ耐用年数を超えた設備や部品の供給が終了している機器があり、早急に修繕が必要な物は随時市に報告し、計画的な予防保全と点検を強化し設備の維持に努め、利用者と従業員の安全と安心を確保した。</li> </ul> </li> <li>■管理運営の成果・実績について           <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナの影響により、高齢者・障害者の利用者や、団体利用の減少などの影響があったが、プラスちばキャンペーンに協力をした11月～1月はキャンペーンの効果により目標を大幅に上回る利用者を獲得した。</li> <li>・千葉みなと駅からタワー間の各施設や店舗を結ぶ周遊バスの運行実証事業の実施や、市内プロスポーツチームの展示やポスターの掲出、イベント開催など、積極的に周辺施設と協力し地域の活性化に努めた。</li> </ul> </li> <li>■利用者サービスの向上について           <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートの満足度については「大変満足」「満足」の合計が87%で、昨年を上回る結果となり、目標も達成した。</li> </ul> </li> <li>■収支状況について           <ul style="list-style-type: none"> <li>・プラスちばキャンペーンの効果が大きかった12月・1月は、クリスマスイベントや正月特別開館の開催とも重なり、利用者が増え利用収入も大幅に増加し目標を達成したが、電気料金をはじめ、あらゆる物価の高騰、社保の適用拡大など支出も増加したためマイナス収支となった。</li> </ul> </li> </ul>
----------	---	----	---

### (2) 市による評価

総括 評価	B	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>■施設の適正管理について           <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、問題点は市に速やかに報告・協議をしている。</li> </ul> </li> <li>■管理運営の成果・実績について           <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、団体客の新規獲得や、市が実施する事業への協力や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。</li> <li>・引き続き、団体客の更なる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。</li> </ul> </li> <li>■利用者サービスの向上について           <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> </li> <li>■収支状況について           <ul style="list-style-type: none"> <li>・必須業務について、利用料金収入が昨年度を上回った点について、評価に値する。</li> <li>・自主事業について、アニメコラボイベントでの限定グッズ販売や、レストランでは貸切イベントや企業懇親会を開催するなど団体利用者の取り込みを行い、コロナ禍での収入確保に努めており、コロナ禍以前の水準の収入に回復させた点について、評価する。</li> <li>・光熱費の高騰の影響もあり、収支の黒字化は達成できなかったものの、収支状況の改善が認められる。引き続き、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とともに、有料来館に効果的に結びつくよう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。</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>・概ね良好に管理運営が行われていると認められる。</li> <li>・今年度はプラスちばキャンペーンの効果による集客が多かったが、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賑わいを創出すること。</li> <li>・収支状況は、依然として赤字となっている。光熱費や物価高騰により厳しい状況にあるが、引き続き、飲食や催事関連の自主事業の充実や、展望階に誘導する取組みを検討するなど収支の黒字化を目指すこと。</li> <li>・引き続き、施設の老朽化対策や予防保全を計画的に実施すること。</li> </ul>
--