

令和5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38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 90,313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※	R5年度実績	達成率※
有料年間来館者数	90,313人以上 (85,000人以上)	85,646人	94.8%(100.8%)
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	R5年度実績
入場者数 (1階無料区域の利用者数)	395,873人
販売 (1階) 売上額	60,429,662円
飲食売上額	20,348,795円
催事売上額	7,328,306円

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R5年度	【参考】 R4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	69,971	68,370	実績－計画	1,148	工事中に発生した予期せぬ漏水対応に伴う工事費増という、指定管理者の責めに帰すべきものではない理由による指定管理料増額のため。
	計画	68,823	68,370	計画－提案	0	
	提案	68,823	68,370			
利用料金収入	実績	31,199	39,096	実績－計画	△ 697	・施設内設備更新工事に係る臨時休館8日間 ・コロナ以後の団体減少 R5：123団体 参考コロナ前 R2：148団体 H31：231団体
	計画	31,896	31,472	計画－提案	0	
	提案	31,896	31,472			
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	101,170	107,466	実績－計画	451	
	計画	100,719	99,842	計画－提案	0	
	提案	100,719	99,842			

イ 支出

(単位：千円)

費目	R5年度	【参考】 R4年度	計画実績差異・要因分析				
			差異		主な要因		
人件費	実績	44,712	47,605	実績－計画	△ 297	退職による欠員補充に時間を要したため。	
	計画	45,009	44,032	計画－提案	100		最低賃金の引上げ・社保拡大に伴う法定福利費の増加を加味。
	提案	44,909	44,032				
事務費	実績	3,904	5,706	実績－計画	△ 796	仕入れ業者の変更見直し。クラウド活用による業務の効率化	
	計画	4,700	4,400	計画－提案	300		物価高騰を加味。
	提案	4,400	4,400				
管理費	実績	27,716	31,195	実績－計画	3,506	電気料金の高騰。	
	計画	24,210	24,610	計画－提案	△ 400		事務費・人件費等の高騰を加味し修繕費を見直し。
	提案	24,610	24,610				
委託費	実績	9,718	10,271	実績－計画	18	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	7,063	6,950	実績－計画	63	公課費の増加。	
	計画	7,000	7,000	計画－提案	0		
	提案	7,000	7,000				
間接費	実績	10,000	10,141	実績－計画	△ 100	管理に係る備品購入額の減少。	
	計画	10,100	10,100	計画－提案	0		
	提案	10,100	10,100				
合計	実績	103,113	111,868	実績－計画	2,394		
	計画	100,719	99,842	計画－提案	0		
	提案	100,719	99,842				

※「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	R5年度	【参考】 R4年度
自主事業収入	実績 88,107	83,082
その他収入	実績 489	154
合計	実績 88,596	83,236

イ 支出

(単位：千円)

費目	R5年度	【参考】 R4年度
人件費	実績 20,696	20,091
事務費	実績 780	749
管理費	実績 2,080	2,146
委託費	実績	
使用料	実績	
事業費	実績 64,225	57,067
利用料金	実績	
その他事業費	実績 1,847	1,956
間接費	実績 2,898	2,643
合計	実績 92,526	84,652

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)

	R5年度	【参考】R4年度	
必須業務	収入合計	101,170	107,466
	支出合計	103,113	111,868
	収支	△ 1,943	△ 4,402
自主事業	収入合計	88,596	83,236
	支出合計	92,526	84,652
	収支	△ 3,930	△ 1,416
総収入	189,766	190,702	
総支出	195,639	196,520	
収支	△ 5,873	△ 5,818	
利益の還元額	0	0	
利益還元の内容	利益還元なし	利益還元なし	

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)	C	開館日：351日 有料年間来館者数：85,646人 (目標達成率：100.8%) (令和4年度：107,586人、令和3年度：92,025人、令和2年度：46,790人) 令和4年度はプラスちばキャンペーンによる利用者増があったため令和5年度は前年比で大幅減となったが、国内OTA (※) の活用や周辺施設との連携強化によりコロナ後の団体利用の減少を補完しコロナ前の水準まで回復した。 (※インターネット上で取引を行う旅行会社のこと。Online Travel Agentの略)
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68,823,000円 変更後69,970,957円 増額金1,147,957円 【増額理由】 市が発注した「千葉ポートタワー自動火災報知設備修繕」の工事に発生した漏水への対応費用は、指定管理者の責めに帰すべきではない事由により生じた経費であることから、その費用を市が負担するものとし、当該費用に相当する額について指定管理料を増額した。

【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
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	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			
(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	C	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。
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			
2 市民サービスの向上			
(1) 利用者サービスの向上	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。
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			
(2) 利用者への支援	B	C	前年と同様に、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分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 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	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。 Xのフォロワー数8,188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、タワーの案内や市の情報を積極的に発信している。
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			
(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	B	C	土産物・名産品等の販売に加えてコンビニを併設する売店として年間を通して営業を行い、来場者の多様なニーズに対応するサービスを提供した。 ゲームコーナーは、ゲーム機の入れ替えなど充実を図り、若いファミリー層の集客に努めた。 2階展望フロアには記念メダル機、プリクラ、おみくじを設置し売上増加、利用者の満足度の向上を行った。 また、アニメ聖地限定グッズを販売しアニメターゲット層の集客と売上に繋げた。
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			
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			

【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
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。	令和4年度	千葉みなとエリアの活性化のため、協議会での意見交換や、ちば150周年記念事業パートナーとして賛同事業の実施、大漁まつりの開催に併せて、銚子観光協会（銚子ポートタワー）と協力しイベントを開催、周辺施設・店舗を回遊する重ね捺しスタンプラリーを開催するなど、地域連携事業を強化し千葉みなとエリアの賑わいを創出した。 館内掲示、サイネージ、HP、SNSの活用、及び各種広報媒体に情報提供するなど施設と地域の魅力を発信した。
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。	令和4年度	国内OTA活用により、新たに入館券の事前予約販売を開始して販路の拡大に着手するなど、コロナ以降減少した団体利用の補充に取り組んだ。ナイトタイムエコノミー推進事業タワパ（LIVE/パフォーマンス）開催回数を大幅に増やしインバウンドや若年層の利用者の取込みを図り、飲食事業ではタワパ開催時のバー営業や、企業協議会後の懇親会利用や、撮影会の講習会場として貸切での団体利用の取込み強化を図ったが、電気料金をはじめ様々なものの物価高騰により黒字化には至らなかった。
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。	令和4年度	日常点検を着実に実施し異常の早期発見に努め、予防保全及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	2,623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（調査機関：令和5年4月1日～令和6年3月31日）	
	①来館目的	②お住まい
	近所まで来た : 943人 (34%)	市内 : 1,024人 (39%)
	展望 : 1,101人 (39%)	県内 : 1,007人 (38%)
	夜景を見たい : 197人 (7%)	関東 : 432人 (17%)
	恋人の聖地 : 91人 (3%)	その他 : 160人 (6%)
	共通バスがお手頃 : 34人 (1%)	
	その他 : 451人 (16%)	
③年齢	④来館数	
10歳未満 : 472人 (18%)	初めて : 1,378人 (53%)	
10代 : 546人 (21%)	2回 : 495人 (19%)	
20代 : 419人 (16%)	3回 : 290人 (11%)	
30代 : 292人 (11%)	5回 : 187人 (7%)	
40代 : 238人 (9%)	10回以上 : 275人 (10%)	
50代 : 206人 (8%)		
60歳以上 : 450人 (17%)		
⑤満足度調査	⑥従業員の対応	
大変満足 : 1,396人 (53%)	とても良い : 1,680人 (65%)	
満足 : 902人 (34%)	良かった : 710人 (27%)	
普通 : 219人 (8%)	普通 : 183人 (7%)	
物足りない : 56人 (2%)	良くない : 32人 (1%)	
不満足 : 49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 : 1,609人 (61%)	はい : 2,484人 (95%)	
良かった : 730人 (28%)	いいえ : 139人 (5%)	
普通 : 248人 (10%)		
良くない : 36人 (1%)		

(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
スタンプが欲しい	重ね捺しスタンプラリーを開催し、利用者の希望に応え、近隣施設・店舗と協力し回遊性のあるイベントとして実施した。
夜のサービスの充実を	千葉市ナイトタイムエコノミー推進支援事業の継続事業「タワパ」を9回開催した。
展望階を涼しくしてほしい	展望階に設置した温度計を確認し適切に温度管理をしたほか、七夕の時期であったため風鈴飾りを実施し、季節感と視覚効果の演出に努めた。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>■施設の適正管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 建築後38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た。 <p>■管理運営の成果・実績について</p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ以降、高齢者・障害者の利用や、団体利用の減少の影響が続いているが、国内OTAを活用した入館券のオンライン販売開始や地域連携の強化により補完し、利用料金収入はコロナ前の水準まで回復させた。 新型コロナウイルス移行後も独自の感染症対策を実施し、利用者と従業員の安全と安心に取組んだ。 <p>■利用者サービスの向上について</p> <ul style="list-style-type: none"> 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%で目標を達成した。 館内サインやタブレット端末、無料アプリを活用し、筆談や翻訳などユニバーサル対応、周辺施設や千葉市の情報提供、最新の展望状況やイベント情報のご案内、館内情報等の発信を行った。 <p>■収支状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種取組により、コロナ後の団体利用の減少を補完し利用料金収入は、コロナ前の水準まで回復したが、電気料金をはじめあらゆる物の価格が高騰し支出が増大したため収支はマイナスとなった。
----------	---	----	--

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>■施設の適正管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 設備等の老朽化により想定外の故障や不具合が発生した場合でも、専門業者などと即座に連携できており、バックアップ体制の構築が図られている。 <p>■管理運営の成果・実績について</p> <ul style="list-style-type: none"> 成果指標の有料年間来館者数については、前年度のプラスちばキャンペーン実施時と比べると大幅減となったが、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、市設定目標を上回った点については、評価に値する。 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、千葉みなとエリアの施設と連携を深め、エリア一体を盛り上げて集客に繋げてほしい。 <p>■利用者サービスの向上について</p> <ul style="list-style-type: none"> 満足度（「大変満足」と「満足」の合計）は、前年同様87%と市目標を大きく上回っており、高い水準を維持していることは評価に値する。 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。 <p>■収支状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> 必須業務について、利用料金収入が昨年度を下回ってしまったが、自主事業については、ツアーやプロレスイベントなどとコラボするなど利用者の確保に向けた取組みを行い、昨年度よりも収入が上回った点については評価に値する。 光熱費の高騰や物価高の影響もあり、収支の黒字化は達成できなかった。事務費の削減や業務の効率化を継続していくとともに、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

<ul style="list-style-type: none"> 概ね適切に管理運営が行われていると認められる。 SNSの積極的な活用によりフォロワー数を増加させた点や、近隣施設との連携によるサービスの拡充等でコロナ禍前の水準まで利用者数を回復させた点は評価に値する。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。 施設建設から38年が経過しているため、引き続き、施設の修繕や予防保全を計画的に実施すること。 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る厳しい状況は続いているが、仕入れ業者の見直しや業務の効率化等により事務費を削減している点は評価できる。自主事業等の早期の黒字化を目指すこと。また事業を安定的に継続できるよう、財務基盤の強化を図ること。
