

令和7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39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 93,995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※	R7年度実績	達成率※
有料年間来館者数	93,995人以上（85,000人以上）	91,608人	97.5%(107.8%)
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	R7年度実績
入場者数（1階無料区域の利用者数）	393,462人
販売（1階）売上額	60,846,716円
飲食売上額	11,993,870円
催事売上額	4,767,020円

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目		R7年度	【参考】 R6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	69,588	69,222	実績－計画	0	
	計画	69,588	69,222	計画－提案	0	
	提案	69,588	69,222			
利用料金収入	実績	34,066	34,800	実績－計画	1,129	国内外OTAを活用した利用者獲得の取組みを継続し事前決済利用者を獲得、外国人利用者数は前年からさらに増加。
	計画	32,937	32,390	計画－提案	0	
	提案	32,937	32,390			
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	103,654	104,022	実績－計画	1,129	
	計画	102,525	101,612	計画－提案	0	
	提案	102,525	101,612			

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R7年度	【参考】 R6年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	51,092	49,737	実績－計画	3,377	社保拡大、賃金上昇、管理期間終了による退職者退職金
	計画	47,715	46,702	計画－提案	1,000	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	46,715	45,802			
事務費	実績	2,874	2,874	実績－計画	△ 706	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	3,580	4,500	計画－提案	230	物価高騰を加味。
	提案	3,350	4,400			
管理費	実績	26,091	26,091	実績－計画	2,141	電気料金等の高騰。
	計画	23,950	23,610	計画－提案	650	事務費・人件費等の高騰を加味し修繕費を見直し。
	提案	23,300	24,610			
委託費	実績	9,619	9,002	実績－計画	919	物価上昇に伴う委託費の増加（燃料・部材の高騰）。
	計画	8,700	9,700	計画－提案	△ 1,000	委託費の高騰を加味し設備機器管理費を見直し。
	提案	9,700	9,700			
その他事業費	実績	4,934	6,410	実績－計画	△ 3,546	修繕費が計画を下回った。
	計画	8,480	7,000	計画－提案	△ 880	各経費の見直し。
	提案	9,360	7,000			
間接費	実績	10,006	10,402	実績－計画	△ 94	管理に係る備品購入費が計画を下回った。
	計画	10,100	10,100	計画－提案	0	
	提案	10,100	10,100			
合計	実績	104,616	104,516	実績－計画	2,091	
	計画	102,525	101,612	計画－提案	0	
	提案	102,525	101,612			

※「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		R7年度	【参考】 R6年度
自主事業収入	実績	77,608	93,755
その他収入	実績	707	250
合計	実績	78,315	94,005

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R7年度	【参考】 R6年度
人件費	実績	16,296	21,029
事務費	実績	730	609
管理費	実績	3,736	2,389
委託費	実績		
使用料	実績		
事業費	実績	57,841	69,975
利用料金	実績		
その他事業費	実績	1,486	2,122
間接費	実績	4,051	3,395
合計	実績	84,140	99,519

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4.3%。(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)

		R7年度	【参考】R6年度
必須業務	収入合計	103,654	104,022
	支出合計	104,616	104,516
	収 支	△ 962	△ 494
自主事業	収入合計	78,315	94,005
	支出合計	84,140	99,519
	収 支	△ 5,825	△ 5,514
総収入		181,969	198,027
総支出		188,756	204,035
収 支		△ 6,787	△ 6,008
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)	B	開館日：351日 有料年間来館者数目標：93,995人(市設定目標：85,000人) 有料年間来館者数実績：91,608人 目標達成率：97.5%(市設定目標達成率：107.8%) (令和6年度：95,246人令和5年度：85,646人令和4年度：107,586人、令和3年度：92,025人)
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69,588,000円 指定管理料実績額69,588,000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			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	C	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。 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	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			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	C	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、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は毎日更新し、イベントや展望状況を発信した（フォローワー数11,700人前年より約10%増） 外国語表記やタブレット端末を活用し、翻訳アプリや地図アプリによるインバウンド対応や筆談対応を実施した。
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・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。
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			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。 展望レストランは、退職者の欠員補充において管理最終年の影響もあり補充に至らず、スキマバイトの活用や一部業務の縮小を行い対応した。 その他フリーマーケット・SUPヨガ・季節イベントの開催し、千葉国際芸術祭の展示やナイトタイムエコノミー推進支援事業実施に協力した。
販売事業の実施	C	C	
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	C	C	施設管理において、再委託、修繕、物品購入をする際は、市内業者を登用した。
市内雇用への配慮			ほとんどの職員を市内雇用し、求人の際はハローワークを主に使用し、千葉市民の雇用に取り組んだ。
障害者雇用の確保			障害者就業支援キャリアセンターからのジョブトレーニングを受入れ実務に取り組んでいただき採用を目指したが諸条件が合わず採用を見送った。
施設職員の雇用の安定化への配慮			冬季の閉館時間を土日祝は午後8時まで延長した。
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
Wi-Fi環境の整備により利用促進に努めている点や、X及びInstagramのフォロワー数を増加させた点は評価に値する。今後は、獲得したフォロワーへの訴求効果を高めるとともに、口コミによる利用者数の増を図るため、魅力的で目を引く情報発信に努めること。また、引き続き来館者数の増加や魅力向上につながる手法の検討、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6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、大漁まつりの開催に併せて銚子市観光協会（銚子ポートタワー）と協力イベントを企画、また、千葉みなとケーズハーバーの「昭和・平成歌謡ナイト」に賛同イベントに協力した。 SNSの活用については、InstagramとXを積極的に発信し、昨年より更に多くのフォロワー数を獲得しXのフォロワーは11,700人を達成した。
施設建設から39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。	令和6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、優先順位を付して市に報告を行った。
収支状況は、依然として赤字となっている。海外OTAの活用により、外国人利用者や旅行会社との連携で団体客が増えたこと、販売事業の売上げが堅調に推移している点は評価できるが、自主事業については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、自社の財務基盤の強化を図ること。	令和6年度	前年度に引き続き、国内・海外OTA活用により、国内外の利用者向け情報を発信し利用者数を増加させた。団体利用についても各団体や企業へのDM送付、旅行会社のツアー獲得、限定ツアーや企画の実施など積極的に取り組んだ。 様々な物価の高騰については、引き続き、仕入れ先や商品・メニューの見直し、クラウドの活用により支出の削減に取り組んだ。

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	3,233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7年4月1日～令和8年3月31日)	
	①来館目的 近所まで来た : 1,136 人 (34%) 展望 : 1,093 人 (33%) 夜景を見たい : 328 人 (10%) : 210 人 (6%) 共通バスがお手頃 : 44 人 (1%) その他 : 531 人 (16%)	②お住まい 市内 : 1,305 人 (40%) 県内 : 1,151 人 (36%) 関東 : 555 人 (17%) その他 : 222 人 (7%)
	③年齢 10歳未満 : 409 人 (13%) 10代 : 644 人 (20%) 20代 : 541 人 (17%) 30代 : 390 人 (12%) 40代 : 320 人 (10%) 50代 : 313 人 (9%) 60歳以上 : 616 人 (19%)	④来館数 初めて : 1,618 人 (50%) 2回 : 635 人 (20%) 3回 : 419 人 (13%) 5回 : 260 人 (8%) 10回以上 : 301 人 (9%)
	⑤満足度調査 大変満足 : 1,738 人 (54%) 満足 : 1,058 人 (33%) 普通 : 316 人 (10%) 物足りない : 75 人 (2%) 不満足 : 46 人 (1%)	⑥従業員の対応 とても良い : 2,013 人 (62%) 良かった : 944 人 (29%) 普通 : 245 人 (8%) 良くない : 31 人 (1%)
	⑦清掃は行き届いていたか とても良い : 1,988 人 (61%) 良かった : 936 人 (29%) 普通 : 286 人 (9%) 良くない : 23 人 (1%)	⑧また利用したいか はい : 3,117 人 (96%) いいえ : 116 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
入口が分かりにくい	歩道路面標示・立て看板・間違えやすい屋外階段利用については階段に強風でも安全なシールタイプの誘導看板を多言語標記で作成・設置し剥がれた箇所は交換し常時視認出来るよう対応した。
路線バスに関する増便等の要望	タワー単独の問題ではないが、昨年に続きシェアサイクルのPRやイベント内でのトクトク活用などに取り組んだ。
写真スポットにスマホ台が欲しい	転倒等の安全に配慮した上で、ハート型のスマホ台を設置した。

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。 - 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39年が経過し、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。 ■管理運営の成果・実績について - バス減便の影響で高齢者・障害者の利用が減少している一方で、OTAの活用によりインバウンド利用者数の増加、事前決済利用者獲得により利用料金収入は目標を達成した。 - 引き続き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り組んだ。 ■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。 ■収支状況について - 各種取組により、利用料金収入は目標を達成したが、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	■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おり、早急な対応ができています。 ■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、指定管理者の設定目標は下回ったが、国内・海外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、市設定目標を上回った点については、評価に値する。 ■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、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。 ■収支状況について - 必須業務について、国内・海外OTAの活用による利用者の獲得や、旅行会社のバスツアー獲得による団体（大人）の利用などで、昨年度と同等の利用料金収入が確保できた。自主事業については、販売事業の売上げは堅調であったが、指定管理者切り替えに伴い営業を途中終了したことなどから昨年よりも収入が減少した。 - 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。
----------	---	----	--

【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