

平成29年度第1回千葉県経済農政局指定管理者選定評価委員会観光部会

会議録

- 1 日時：平成29年7月27日（木）午前9時30分～午前11時26分
- 2 場所：千葉中央コミュニティセンター4階 41会議室
- 3 出席者：
  - (1) 委員  
大原明保委員（部会長）、河合謹爾委員（副部会長）、善積康夫委員、古賀学委員、西田直海委員
  - (2) 事務局  
今井経済農政局長、栢戸経済部長、山崎観光MICE企画課長、上坊寺経済企画課課長補佐
- 4 議題
  - (1) 部会長及び副部会長の選任について
  - (2) 千葉ポートタワーにおける指定管理者年度評価に関する事項について
- 5 議事の概要：
  - (1) 委員の互選により、大原委員を部会長に、河合委員を副部会長に選任した。
  - (2) 千葉ポートタワーにおける平成28年度の年度評価について審議を行った。

6 会議経過

**【上坊寺経済企画課課長補佐】** 本日はお忙しい中、お集まりいただきまことにありがとうございます。

それでは、定刻となりましたので始めさせていただきます。私は、本日の司会を務めさせていただきます経済企画課課長補佐の上坊寺と申します。どうぞよろしく願いいたします。では、着座にて失礼します。

それでは、議事に入ります前に、資料の確認をさせていただきます。配付資料は、一部事前に送付をさせていただいておりますが、資料1、委員名簿、資料2、本日の議事の流れについて、資料3、千葉ポートタワー指定管理者評価資料、そして参考資料1、2でございます。不足等がございましたらお知らせお願いいたします。よろしいでしょうか。

続きまして、会議の成立についてご報告いたします。本日の出席委員は、総数5名中5名でございます。千葉市公の施設に係る指定管理者の選定等に関する条例第10条第2項により会議は成立しております。

次に、会議の公開及び議事録の作成についてですが、お手元の参考資料1、千葉市経

済農政局指定管理者選定評価委員会の会議の公開及び議事録の作成等についてをごらんください。これは、平成22年7月27日の委員会における決定事項でございますが、一番下段の3、部会の会議への準用でございますとおり、部会にも準用されることとなっております。したがって、1、会議の公開の取扱いの(1)のとおり、本日の会議は公開となります。なお、現在まで傍聴の申し込みはございませんでしたのでご報告をいたします。

また、議事録については、2、議事録の確定の(1)のとおり、事務局案に対する部会長の承認により確定することとなっておりますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

それでは、開催に当たりまして、経済農政局長の今井より、一言ご挨拶申し上げます。

**【今井経済農政局長】** おはようございます。経済農政局長の今井でございます。

本日は大変ご多忙の中、朝早くよりご出席いただきまして改めて御礼申し上げます。

さて、本日の観光部会でございますが、今年度第1回でございます。今回は所管施設の評価として、千葉ポートタワーに年度評価をいただくこととなります。委員の皆様からは、豊富な経験と専門的な立場から忌憚のないご意見を頂戴いたしまして、今後の施設の管理運営に反映をさせていきたいと考えております。どうぞよろしくお願ひいたします。

以上、簡単ではございますが、開催に当たってのご挨拶といたします。本日はどうぞよろしくお願ひいたします。

**【上坊寺経済企画課課長補佐】** 次に、委員の皆様をご紹介させていただきます。お手元の資料1、千葉市経済農政局指定管理者選定評価委員会委員名簿をごらんください。名簿順に、観光部会の委員の皆様をご紹介させていただきます。

まず、常任委員からご紹介いたします。

弁護士の大原明保様でございます。

次に、公認会計士の河合謹爾様でございます。

最後に、千葉大学大学院社会科学研究院教授の善積康夫様でございます。

次に、当部会の臨時委員をご紹介します。

松蔭大学観光メディア文化学部教授の古蔭学様でございます。

次に、千葉大学非常勤講師の西田直海様でございます。

委員の皆様につきましては、前回から再任をいただいております。

以上、5名の皆様でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

次に事務局の職員を紹介させていただきます。

なお、今井経済農政局長については、先ほどの挨拶をもって紹介にかえさせていただきます。

経済部長の松戸利一でございます。

**【松戸経済部長】** 松戸です。よろしくお願ひいたします。

**【上坊寺経済企画課課長補佐】** そのほかの職員等につきましては、お手元にお配りしております座席表により紹介にかえさせていただきます。

なお、今井経済農政局長につきましては、業務の都合により、ここで退席とさせていただきます。

たきます。どうぞよろしくお願ひします。

**【今井経済農政局長】** 大変申しわけございません。今日はどうぞよろしくお願ひいたします。

**【上坊寺経済企画課課長補佐】** それでは、議事に入らせていただきます。

なお、部会長先任までの間、私のほうで進行を務めさせていただきますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

ただいまから、平成29年度第1回千葉市経済農政局指定管理者選定評価委員会観光部会を開会いたします。

初めに議題（1）、部会長及び副部会長の選任についてに入ります。

部会長及び副部会長につきましては、千葉市公の施設に係る指定管理者選定等に関する条例第11条第4項に基づき、委員の皆様のご互選により決定したいと思います。委員の皆様、いかがいたしましょうか。

善積委員、お願ひいたします。

**【委員】** 私のほうからご推薦申し上げたいと存じます。

これまでこの部会をまとめていただいたご経験から、部会長には大原委員さん、副部会長には河合委員さんをご推薦申し上げます。

**【上坊寺経済企画課課長補佐】** 善積委員、ありがとうございました。

ただいま善積委員より、部会長に大原委員を、副部会長に河合委員をというご発言がありました。いかがでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

**【上坊寺経済企画課課長補佐】** ありがとうございました。

それでは、大原委員に部会長を、河合委員に副部会長をお願ひしたいと存じます。

それでは、大原部会長に議事の進行をお願ひいたします。

**【部会長】** それでは、まず本日の議事の流れについて、事務局より説明をお願ひいたします。

**【上坊寺経済企画課課長補佐】** それでは、議事の流れについてご説明いたします。本日は、議題にございますとおり、千葉ポートタワーの年度評価をお願ひいたします。年度評価は、今後の管理運営をより適正に行うため、各年度の終了後、市が履行状況を確認し、それを選定評価委員会に報告するとともに、意見を聴取するものであります。

それでは、お手元の資料2、本日の議事の流れについてをござらんください。

初めに、議題2、千葉ポートタワーの年度評価についてですが、まず、施設の所管課である観光MICE企画課から、施設の評価に係る資料についてご説明をいたします。次に、委員の皆様から、質疑応答とともに管理運営のサービス向上や業務効率化の方策、改善を要する点、評価する点、法人の財務状況などのご意見等をいただき、それらを事務局のほうで意見案として取りまとめ、ご報告をいたします。なお、意見案を取りまとめている間は、委員の皆様は休憩となります。そして、意見案をご協議いただき、最終的に部会の意見として決定させていただきます。

なお、年度評価については、委員会として市に答申いただくとともに、ホームページ等で公表されます。

説明は以上でございます。

**【部会長】** それでは、議題（２）の千葉ポートタワーに関する年度評価に関する事項についてに入ります。

これについての説明を事務局よりお願いいたします。

**【山崎観光MICE企画課長】** 観光MICE企画課の山崎です。どうぞよろしくお願いいたします。着座にて説明させていただきます。

それでは、千葉ポートタワー指定管理者の年度評価についてご説明さしあげます。まず、お手元の資料として、指定管理者年度評価シートをご用意ください。

評価シートについては、千葉ポートタワー指定管理者管理運営の基準、指定管理者の提案書、平成28年度事業計画書、平成28年度事業報告書、そして、毎月の月次事業報告書及びモニタリングをもとにして作成しております。また、今年度から評価シートにおける書式の変更があり、評価につきましても、お手元の指定管理モニタリング評価マニュアルに基づいて評価することとなりました。具体的には、管理運営の履行状況及び総括評価について、評価シートに基づいて評価することとなります。具体的には、「管理運営の履行状況」及び「総括」評価については、「モニタリングレポート」の結果に基づき市の評価を行う形となります。

今回におけるマニュアルの該当ページは15ページからの説明となっております。

初めに、1ページの1、公の施設の基本情報ですが、こちらは以前の書式よりも詳細なものとなりました。項目としては、施設名称、条例上の設置目的、ビジョン、ミッション、制度導入により見込まれる効果を記載させていただいております。成果指標については、資料に記載のある4点でございます。数値目標については、年間来館者数、8万2,000人以上、満足度90%以上の2つでございます。

2の指定管理者の基本情報につきましても、以前より詳細なものとなりました。指定管理者は、株式会社塚原緑地研究所、指定期間は、平成28年4月1日から平成33年3月31日までとなっております。

3の管理運営の成果・実績についてですが、こちらは新しく追加された項目となります。（１）成果指標に係る数値目標の達成状況ですが、まず、年間来館者数については、市の数値目標は8万2,000人ですが、指定管理者の提案時に数値目標を8万3,000人とされておりました。平成28年度の実績は、有料利用者数9万1,574人で、目標比110.3%、無料利用者数、無料というのは65歳以上の方や就学前児童などが無料扱いということで4万8,610人、目標比103.4%と大変好調でした。次に、アンケートにおける満足度ですが、数値目標90%以上の満足度に対して平成28年度の実績は72.1%と目標に達しませんでした。次に、その他利用状況を示す指標といたしましては、記載の4項目について参考資料として記載させていただいております。

続きまして2ページをごらんください。こちらは、以前の書式では計画額と実績額との比較のみでしたが、今回より提案時額、計画額、実績額の3つを経緯比較いたしました。差額が生じた場合は、要因分析も行う形になりました。評価マニュアルにおいては17ページからとなります。（１）、必須業務収支状況、ア、収入については、来館者数の増により、利用料金収入は計画比108.2%と大幅に上回っております。差異の要因といた

しましては、一時的に本施設が、携帯アプリのポケモンGOの立ち寄りスポットとなったことによる来館者増と分析しております。イ、支出については、予算比102.2%と計画を若干上回る結果でした。主な項目の差異の要因としては、人件費が警備と清掃業務を委託から直営に変更した点、また、事務費においては、初年度における備品購入が増額、委託費については、イベントの見直し等により削減となっております。収支については、収入実績が9,683万2,263円、支出実績が9,662万5,647円であり、差額の20万6,616円が黒字となりました。また、表の中の参考欄ですが、現指定管理者は指定期間の初年度にあたるため、空欄とさせていただきます。次に、本社費・共通費についてですが、こちらも新設された項目です。指定管理者の本社費・共通費の配賦基準は、総収入額の約10%であり、算定根拠は、会社全体の販売管理費及び営業外費用の合計が売上高の約10%となるためとなっております。

(2) 自主事業収入状況ですが、3ページをごらんください。自主事業収入については、前回までは計画額と実績額の比較を行っていましたが、今回からは実績額のみ提示となります。収入合計は、9,893万9,521円であり、支出合計は、1億2,061万4,143円、収入差額は2,167万4,622円の赤字となっております。本社費・共通費についてですが、配賦基準は総収入金額の約5%であり、算定根拠は必須業務と同様であります。自主事業の赤字のため、必須業務の半分としております。

(3) 収支状況。必須業務と自主事業の収支の合計としましては、総収入が1億9,577万1,784円、総支出2億1,723万9,790円となり、収支としては2,146万8,006円の赤字となっております。また、利益の還元についてですが、こちらも新しい項目です。平成28年度は利益の還元はございませんでした。

5、管理の運営状況の評価についてです。こちらにつきましては、(1)、(2)が新しく追加されました。(1)、管理運営による成果・実績についてですが、ポータタワーに関しましては、先ほどの1ページにおける2項目となります。まず、年間来館者数は、数値目標の110.3%であったためB、満足度は72%と、目標に届かなかったためDとしております。(2)、市の施設管理経費縮減への寄与については、指定管理料における選定時の提案額と選定後の計画額の比較ですが、今回は同額であったためCとしております。

続きまして4ページをお開きください。こちらの4ページにつきましては、管理運営の履行状況の評価をする項目ですが、こちらは非常に今回の評価からわかりづらくなってきていると思いますので、一つ、別途資料を折り込みの中に、冊子に入っている資料ではなく、こちらのA3判の指定管理事業対照一覧表と、それから、我々はこの中に、お渡ししたモニタリングレポートをお出ししているんですけど、順番がこの対照一覧表と違う形になっていますので、順番を入れかえたモニタリングレポート評価シート改良版というA3判のこちら、内容は全てモニタリングレポートと一緒にしておりますので、順番を見やすく入れかえさせていただきました。この形で、評価シートの管理運営の履行状況を説明させていただきます。

まず、市の評価につきましては、モニタリングレポートを基礎資料として採点することとなり、評価はAからEの5段階評価となりました。具体的な例を挙げながら一番最初のをやっていきたいと思いますが、評価マニュアル20ページから21ページをご

らんいただければと思います。こちらで……。

**【部会長】** 評価マニュアルは多分今日配付されていないから。

**【山崎観光MICE企画課長】** わかりました。じゃ、すみません、配付されていないということで、お目を通していただいていると思いますけど、評価をAからEの5段階でやることとなっております、例えばのところでも詳しく説明をさせていただきたいと思います。

評価シート4ページをお開きください。管理運営の履行状況について例えば関係法令の遵守、1の(1)を説明させていただきますと、3つの項目があると思います。個人情報保護規定の策定、従業員の個人情報の取り扱いに関する誓約書提出、情報公開規定の策定、この3つの項目の個別点数を算出しまして、その点数の平均値により算定しております。この件数につきましては、先ほどのお手元のモニタリングレポートの1の(1)というところの3つの評価で、それぞれ○が3つついていると思いますけど、この○について説明していきますと、まず、個人情報の規定については、モニタリングレポートの一番上の項目、個人情報の保護の採点結果が反映されております。モニタリングレポートのこちらの結果は○となっております。ここで、評価の目安の中で、確認結果が○となると、こちらに示している1の(1)のところに評価点数0点という形で採点させていただいております。したがって、個人情報保護の規定については0点としております。同様に、次の従業員の個人情報の取り扱いに関する誓約書提出につきましても、こちらの個人情報保護の確認結果が○のため、対照一覧表のほうも0点としております。最後に、情報公開の策定につきましても、モニタリングレポートの行政手続の明確化の確認結果が○のため、こちらも0点としております。そこで、この3項目の平均、こちらの一覧表に平均値もわかるようにお示しさせていただいております。この3項目全て0点ということで、平均値も0点とさせていただきます。5段階評価にいたしますと、0点という部分は市の評価Cとなるため、対照一覧表でも市の評価Cとしておりますけど、それが管理運営状況、あるいは評価シートのこの一番上のA4判のところのCになるというふうな形で、この流れで説明をさせていただきます。

なお、今回の新しい評価方法は全市的な統一基準であります、あくまでも評価方法の目安であり、選定評価委員会の意見を踏まえて修正することも可能でございます。

それでは、同じように(2)の関係法令の遵守につきましても、(1)と同様に業務マニュアルの作成、マニュアルの公開状況、それから、労働関係法令を遵守した労働基準の確保において、特に問題点は見られず、モニタリングレポートの結果も○であったため平均は0であることから、(2)の関係法令の遵守につきましては、Cとさせていただきます。次に、(3)のモニタリングの考え方についてですが、まず、利用者アンケートの実施・分析の状況は、モニタリングレポートの利用者意見の聴取、利用者意見への対応、自己モニタリングの3つから採点しております。利用者意見の聴取については、モニタリングレポートの確認結果を◎としております。また、この項目はプラス評価◎としているため、こちらの点数は+2.5点となります。一方で、利用者意見への対応及び自己モニタリングは、モニタリングレポートでは○となっておりますので0点ということのため、利用者アンケート分析の状況は、平均値は0.83となります。残りのホー

ムページの要望や意見聴取の状況及び意見箱の設置状況については、ともに0点となり、3項目の平均は0.27点のため、モニタリングの考え方の評価としてはCとなります。

【部会長】　　そこで1回とめて。まず評価点数が0.83になるというのは、これはどうやって？

【山崎観光MICE企画課長】　　まず、0.83というのは、利用者アンケートの中で2.5点、をプラス評価、モニタリングの中で、1つは、入館者への対応のところは◎がついておるんですけど、自己モニタリングについては、これ2つで評価して……。

【部会長】　　いや、そうじゃないでしょう。1の(3)の評価点数が0.83になるのはどうしてですかということを知っているんです。◎が2つあるから2.5、そこまではわかりますよね。プラス評価が◎、確認結果が◎、だから2.5というのはわかるんですけども、それ+0+0÷3、それはどういうことなんですか。

【松戸経済部長】　　そちらにつきましては、まず、この評価シート対応型というのは、こちらインデックスをつけているモニタリングレポートというのは、局が独自にモニタリングする際に使っていたもの。今年度から評価シートが全庁的に見直されたもので、モニタリングレポートを全庁的に整理された評価シートの順番に並べかえたものが評価シート対応型ということは先ほど説明させていただいたとおりでございます。それで、モニタリングレポートの2ページ目でございます。2ページ目の(5)、利用者意見聴取・自己モニタリングという欄が下から……。

【部会長】　　2ページ目の(5)……。

【松戸経済部長】　　下から一番下の(5)なんですけれども。

【部会長】　　どの資料ですか。

【松戸経済部長】　　ここの閉じさせていただいておりますモニタリングレポート、A3縦になっちゃうんですけども、ちょっと見にくいんですけども、これの(5)の項目で◎、○、○となっていますよね。

【部会長】　　確認結果ね。

【松戸経済部長】　　一番右側ですね。その結果を反映させたのがこの点なんですけれども、そこにつきましては、この1枚ぺらで、評価の目安(年度評価シート)という資料をお配りしていると思うんですけども、これはかなり複雑でございまして、こうなっております、これです。◎、○、○ですから、 $2.5 + 0 + 0 \div 3$ 項目で3、よって0.83という評価をさせていただいているということでございます。

【部会長】　　◎が2つあるから2.5まではわかります。プラス0プラス0割る3はどういう意味ですか。

【松戸経済部長】　　これは項目が3だから÷3なんです。

【部会長】　　項目が3ということになると、1の(3)というのが……。

【松戸経済部長】　　(5)のア、イ、ウでこれは評価しているということでございます。

【副部会長】　　これは括弧、括弧が抜けているでしょう。割るの前に括弧、括弧を入れないと計算できないよね。

【松戸経済部長】　　そうでございますね。失礼しました。

【副部会長】 それがわからないわけです。

【経済部長】 大変失礼しました。そうです。(2.5+0+0)÷3でございます。

【部会長】 ごめんなさい。その3項目、2.5をもらったのはわかります。0、0というのはどの項目を指すんですか。

【松戸経済部長】 0、0は、利用者意見への対応、自己モニタリングですよ。

【山崎観光MICE企画課】 すみません、ご説明させていただきます。モニタリングレポート評価シート対応版の中の1の(3)、利用者意見の聴取、こちらは2.5点、その下の利用者意見への対応、こちらが0点、その下の自己モニタリング、こちらが0点、この3つを足した合計が2.5点、それを案分して平均値を3で割った形が0.83という形で評価させていただきました。

【山崎観光MICE企画課長】 この(3)のところは3項目、(3)を評価するために3項目使わせていただいております。

【部会長】 はい。

【山崎観光MICE企画課長】 今言った◎と0点、0点、2.5と0点、0点のトータル評価が3で割った0.83という形で。ですから、これからもそういうところが出てくるんですけど、実はきちっとここに1の(3)という何で評価したかというのがわかるようにこの表を整理させていただいております。

【部会長】 平均値が0.27、これはどうやって算出……。

【山崎観光MICE企画課長】 平均値が0.27というのは、今度はこちらの一覧表を見ていただくと、先ほどの0.83、それから1の(3)、ホームページでの要望や意見聴取については0点、意見箱の設置状況については0点ということで、この3つを平均させるのが市の評価ルールになっておりますので、その平均値が0.27とこの一覧表に書かせていただいております。

【部会長】 2項目、3項目目のホームページ及び意見箱、これが0点になるのはどれで確認するんですか。

【山崎観光MICE企画課長】 それはこちらの先ほど言ったモニタリングシートの1の……。ホームページ、それから意見箱についても(3)のところで重複……。

【部会長】 (3)、どれでしょう。

【山崎観光MICE企画課長】 一応(3)の利用者意見の聴取というところの中で拾い出しを行いまして、ホームページ、こちらの市の一覧表の評価を見ていただくとあれですけど、問い合わせに対して通常の問い合わせ記録を作成しているということ……。

【部会長】 確認結果が○だから0点になるんでしょう。確認結果というのはどこに出ているんですか。

【山崎観光MICE企画課長】 確認結果は、先ほど言った利用者意見の聴取の中で確認させていただいております。

【部会長】 利用者意見の聴取というのは、これは先ほど出た◎の確認でしょう。だから、先ほど聞いた+0、+0はどうしてここに出てくるのか、評価点数のところ。2回0をカウントしてということになるんじゃないんですか、そうなる。これは単純に

評価シート対応版の対照一覧表、横書きのやつ、3ページ目の第2項目、第3項目は、評価項目、利用者意見への対応及び自己モニタリングの誤記じゃないんですか。

【山崎観光MICE企画課】 すみません、申しわけないです。こちらは誤記で、ホームページの意見聴取につきましては、モニタリングの中の利用者への支援というところになります。そちらについては、○という形で0点です。それから、意見箱……。

【副会長】 それはどこに載っているか言わないと。

【山崎観光MICE企画課長】 すみません、こちらのシートに漏れ、誤記がありましたして……。

【山崎観光MICE企画課】 利用者への支援につきましては、2ページの一番上の部分になります。

【山崎観光MICE企画課長】 申しわけありません。こちらのモニタリングレポートのほうの2ページの。

【山崎観光MICE企画課】 2ページの一番上の利用者への支援という形に……。

【松戸経済部長】 部会長、申しわけございません。ただいまの点につきましては、今回の評価の課題としましては、どうしても局で使っている、部で使っているモニタリングレポートと市の評価シートの項目というのがちょっと整合性がとれていないというか、間に合っていない面もあるというのが原因でございまして、来年度以降は、常にモニタリングする項目と評価シートをびしっと合わせて、もっとわかりやすくご説明したいと思うんですけれども、今年度につきましては、その2項目についての根拠なんですけれども、こちらはインデックスのモニタリングレポートの先ほどと同じ2ページなんですけれども、ここの4の(3)、利用者への支援という項目がございまして、こちらのモニタリング結果から、0点にさせていただいたというのが対応でございます。

【部会長】 利用者への支援の項目が確認が○、そこまではわかりました。この○がどこに反映されたという？

【松戸経済部長】 ○が、先ほどのこちらの下の、委員長がおっしゃる0が2個ついています。こちらの評価シート対応型では、ホームページへの要望や意見聴取の状況、かつ意見箱の設置状況等を両方とも○をもって0と評価させていただいているという状況です。

【部会長】 利用者への支援の項目がここに来ている？

【松戸経済部長】 ええ。

【部会長】 先ほど、もう一度、一番上の2.5+0+0のこの0はどこから来ているということですか。

【松戸経済部長】 この0は、こちらは局の形式に対応しております、(3)の下に(5)がございまして、(5)は、項目が3つございまして、ア、イ、ウで◎、○、○という評価ですので、2.5、0、0を足して3項目ですから3で割った数字ということでございます。よろしいでしょうか。

【部会長】 じゃ、ホームページとか意見箱という項目を設けた理由は何なんですか。設けないといけない？

【松戸経済部長】 市として、市の指定管理者制度の今後のモニタリングとしてこう

いう項目は設けるべきだという市のルールで、こういうことを市全体として評価していきましょうということでございます。

**【部会長】** 資料のモニタリングレポートでは、モニタリング項目としてそれは出てこない？

**【松戸経済部長】** その辺は対応が不十分なところがございます。

**【部会長】** じゃ、今後はこういうホームページというのとか意見箱という項目がモニタリングに……。

**【山崎観光MICE企画課長】** モニタリングに反映させていくという。

**【部会長】** 項目に出てくるということ？

**【山崎観光MICE企画課長】** はい。

**【松戸経済部長】** イメージとしましては、閉じてありますモニタリングレポートが評価対応シートに入れかわる、来年度以降はというイメージでござらんいただければと思うんですけども。

**【部会長】** わかりました。

**【山崎観光MICE企画課長】** 今回は、そういう書式が変わった中で我々のモニタリングレポートから、いろいろなところから拾ってこなきゃいけないという事情を察していただければと思います。すみません。次回は本当にこの項目どおりのモニタリングをやっていきたいと思っておりますので。

では、続きまして、2の市民サービスの向上についてですが、まず、職員への研修実施状況におきまして、モニタリングレポートの従業員の能力向上の結果から0点とさせていただきます。2の(1)のところもさまざまな項目からやっておりますけど、全て○ということなので0点となっております。次に、管理運営業務の実施体制、職員の配置状況におきまして、モニタリングレポートの組織体制、緊急時の連絡体制、文書管理、経営管理、必要な専門職員の配置の項目において確認結果が全て○のため0点としております。したがって、2の(1)、利用サービスの向上については、平均値が0点のためCとさせていただきます。

次に、2の(2)、利用者への支援についてですが、まず、アクセス、利用方法のホームページによる情報発信につきまして、モニタリングレポートの利用者への支援において丸のため0点となります。施設案内ガイドの実施状況については、モニタリングレポートの入館受付が○、入館者の対応が◎となっているため、こちらは先ほど言った2項目でやっておりますので、平均をとって1.25という形になります。防災マニュアルの作成・運用状況につきましては、モニタリングレポートのリスク管理・緊急時対応により○のため0点となり、先ほどの形で同じようにやりますと3項目の平均が0.42とさせていただきます。この数値はCとなりますのでCと評価させていただきます。

**【部会長】** すみません、そこでまた自己評価Bが出てくるのは、この点数は全く関係なく、自己評価のA、B、Cは？

**【山崎観光MICE企画課長】** 自己評価のA、B、Cは、指定管理者が、数字ではなくてマニュアルに沿って5段階評価をしていく形になっております。

**【松戸経済部長】** 部会長、そちらにつきましては、市の評価については、先ほどお渡しした1枚の評価基準を市は持っております、指定管理者のほうは、この評価シートの下AからD、どちらかという定性的な評価をしているということでございます。

**【部会長】** そこでもう一度質問しますけども、前回私はいただいていた指定管理者モニタリング評価マニュアルの中で、評価をするのは、評価結果はA、B、C、D、Eなんだけど、それを評価に結びつけるためにまず、自己評価については基準に従いなさい、今おっしゃったA、B、C、D、Eですよ。市の評価については、一定程度統一するために評価の目安を定めますということで、評価の目安、今日配られているところの◎が2つなら+2.5とかということになるわけですよ。基準を一定程度統一するために評価の目安を設けますということなんですけれども、市の評価の場合、この評価の目安で出てくるのもA、B、C、Dなので、あくまでも市の評価は目安に従ってA、B、C、Dを出すということなんです。

**【山崎観光MICE企画課長】** 先ほどのこのルールどおりに基づいて評価がされるという……。

**【部会長】** 目安に従ってということね。

**【山崎観光MICE企画課長】** 目安に従ってですね。

**【部会長】** となると、マニュアルのページ21の(ウ)、市の評価、各評価項目において(ウ)に示した基準による5段階評価により市の評価を記載します。つまり基準に従いますというのは第1行目に出てくるわけですよ。

**【山崎観光MICE企画課長】** はい。

**【部会長】** 統一するために目安を定めます。だから、あくまでも基準によるんじゃないくて目安によりますということで間違いのないわけね。

**【山崎観光MICE企画課長】** はい。

**【部会長】** だから、評価の目安を委員会の会議資料として必ず配付しなさいということになるわけ？

**【山崎観光MICE企画課長】** はい。

**【部会長】** わかりました。じゃ、自己評価はあくまでも基準に従う、市の評価は目安に従う。

**【山崎観光MICE企画課長】** それでは、続きまして3のほうに移らせていただきます。3の施設の効用の発揮、施設管理能力についてですが、まず(1)、利用促進の方策についてですが、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利用状況、報道機関や情報誌への情報提供、いずれもモニタリングレポートの利用促進の方策により○のため0点となります。したがって、(1)利用促進の方策についてはCとなっております。

それから、(2)の施設の維持管理についてですが、各整備の点検状況については、モニタリングレポートの点検・予防保全、修繕、設備・備品の管理が該当項目になりますが、修繕の結果が◎のため2.5となり、各点検状況とこれは4項目のほうで評価をさせていただきますので、先ほどから行っているルールで0.2となりますのでCとなります。

続きまして、(3)、自主事業の効果的な実施についてですが、                    事業の展開状況においては、モニタリングレポートの                    より○のため0点となります。1階、3階、上の広場の運営状況につきましては、モニタリングレポートの既存事業、千葉みなとまち、飲食事業、販売事業より○のため0点となります。イベントの実施状況については、モニタリングレポートの催事事業の項目が◎のため2.5となります。周辺施設と連携については、モニタリングレポートの周辺施設との連携により○のため0点となります。したがって、自主事業の効果的な実施につきましては、4つの項目の平均値が0.62となり、0.5を超えたためBと評価しております。

続きまして、その他ですが、こちらは新たに設けられました項目で、これまでの項目以外での評価対象内容を挙げさせていただきました。1点目、市内業者の育成につきましては、おおむね市内業者を採用していることを確認しましたので○で0点といたしました。それから、市内雇用への配慮につきましても、おおむね従業員が千葉市民であることを確認しましたので○、0点といたしました。障害者雇用の確保につきましても、清掃業務にて知的障害者を雇用しておりますので○の0点といたしました。それから、開館時間・休館日につきましては、モニタリングの開館時間・休業日項目において◎としましたので2.5といたしました。したがって、4、その他におきましては、5つの項目で平均が0.5のためBと評価しております。

ここで対照一覧表及びモニタリングでの評価は終了となります。

続きまして、評価シートの4ページの下のほうにある(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についてですが、こちらは、新たに新設された項目ですが、平成28年度は、現指定管理者の初年度評価のため、次年度以降の検討となりますので空欄とさせていただきます。

続きまして、5ページをお開きください。利用者ニーズ・満足度等の把握についてでございますが、(1)指定管理者が行ったアンケート調査。アンケート調査の結果について、4,166人の集計が得られました。集計方法は、アンケート箱の常設、これは各所にアンケート協力の案内を設置しております。3月の平日及び最終日曜日に全ての来館者へアンケート用紙を配付しております。調査項目は、来館目的、お住まい、性別、年齢、同伴者、交通、来館者数、満足度、従業員の対応、清掃状況、ご意見・ご要望の10項目です。年度評価シートには、事業報告書のモニタリングに関する事項にて報告がありました4つの項目、満足度、従業員の対応、清掃状況、来館者数の結果を掲載しております。調査の結果は記載のとおりとなっております。調査項目の満足度については、成果指標に係る数値目標ともなっております。

アンケートによる意見・苦情への対応については、記載のとおりご指摘いただいた事項に対して可能な限り迅速に対応しております。(2)、市または指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応については、記載のとおりです。タワー入り口がわかりづらいという対応については、入り口の案内表示を修正いたしました。それから、観光船乗り場へ行き方の説明がわかりづらいに対しては、案内表示の追加などとともに、案内説明についても職員間で情報を共有しながら対応したということです。

続きまして6ページになります。7の総括つきまして、(1)指定管理者による総括評

価はBとしております。指定管理者の所見としては、利用状況が年間来館者数が市の定める目標値を達成したということと、利用料収入も目標を達成したと。それから、1階入場者数に対しても目標を達成したと。管理運営の部分についても、清掃については、当初提案計画以上の重点項目として実施したと。自主事業においては、各所、エリアにて新たな事業展開が実施できたということで、Bとしてきております。

(2)、市による総括評価はCといたしました。総括評価につきましては、マニュアルの23、24に書いてあるんですけど、総括評価の目安に基づいて行いました。具体的には、年度評価シート5、管理運営状況の評価のうち、(1)から(3)における評価項目の市の評価の内容をもって次のとおり計算しました。評価項目は全部で12です。内訳はAがなし、Bが3つ、Cが8つ、Dが1つ、Eがなしとなります。よって、マニュアルによる評価でDが20%以下、かつ評価項目にEがないの部分となりますのでCとなりました。主な所見といたしましては、利用状況につきましては、年間来館者数は市の定める成果指標に目標達成は評価できる。利用料金収入につきましては、計画以上の実績が評価できると。それと、自主事業、こちらにつきましては、民間ノウハウが十分活用されたと評価できるんでありますが、先ほど報告したとおり、自主事業の収支の安定にもう少し留意をしていかなければいけないところを評価しております。管理運営の評価といたしましては、施設の維持管理、法定点検を確実にやり、修繕が必要な箇所については、適宜報告が行われた点は評価できます。アンケート、満足度が数値目標を大幅に下回ったので、早急な原因分析と対策を検討していただきたいと考えております。次年度への期待につきましては、アンケートによると2回目以上の来館者が半数以上に上るので、継続的なリピーター、来館者がリピーターとなるように満足度の向上につながる仕組みづくりを検討して行ってほしいと考えております。それと、来館者数の数値目標は達成できましたが、次年度は、指定管理者の自助努力が求められる年になると思うので、施設や社会情勢に左右されない安定した集客プロモーションを展開していただきたいと考えております。また、ポートタワーは千葉みなどのランドマークである一方、タワー単体だけでなく、タワー単体だけの集客はなかなか難しいので、新しくできた旅客船棧橋周辺をはじめとした周辺地域との連携による事業展開を期待していきたいと考えております。

以上でございます。

**【部会長】** その点でちょっと確認しておきたいんですが、総括の評価、自己評価はB、市の評価はC、先ほどのマニュアルによると、総括についても自己評価は基準に従いなさい、A、B、C、D、Eですね、市の評価については、自己評価に示した基準による5段階評価により総合評価の欄に市の評価を記載するとともに、所見の欄に評価案について記載しなさいということなんですけども、続けて、総合評価については、全市的に評価の基準を一定程度統一するため、以下のとおり評価の目安を定めます。つまり、今日配付されているところの裏面に総括の目安というのは出ていますけど、市の総括評価も、あくまでも基準ではなくて目安に従うんだということになるわけですね。

**【山崎観光MICE企画課長】** はい。

**【部会長】** わかりました。

【副部長】 よろしいですか。

【部長】 どうぞ。

【副部長】 ちょっと基本的なところですみません。事業報告書がありますね。事業報告書。その21ページに、モニタリングに関する事項として利用者アンケートがありますね。満足度調査ということで、満足度は88%であったと。つまり、管理委託者のほうは、普通はまぜて満足度を評価して、それを90%以上をもって目標とすると設定しているんですが、市はこれを入れていないということですよ。

【山崎観光MICE企画課長】 はい。

【副部長】 これは、最初のすり合わせはお互いにしてあったんですか。

【山崎観光MICE企画課長】 お互いにしてあったはずだったんですけど、今回、普通を入れてきてしまったという。我々の考え方、当初の考え方は伝えて……。

【副部長】 最初から伝えてあったんですね。

【山崎観光MICE企画課長】 最初から伝えてあったんですけど、向こうの勘違いで普通を入れてきてしまったという。

【副部長】 そうですか。つまり、満足以上でなければいけないということは市の方針であると。

【山崎観光MICE企画課長】 そうですね。一応満足度ということなので、満足した人が対象という。

【部長】 どうです？ まだ評価の資料についての説明は続くんですか、それとも終わったということですか。

【山崎観光MICE企画課長】 いや、もう終わりです。

【部長】 それでは、この説明に対して意見、質問等がありましたらご発言ください。なお、意見につきましては、後ほど部会の意見として取りまとめますことから、意見であることを明確にしてご発言くださいますようご協力願います。この意見というのは、どういうことになるかという、念のため申し上げておきますけども、年度評価シートという資料、最初の資料の6ページ目の総括のさらにその下、一番下、(3)、経済農政局指定管理者選定評価委員会の意見、ここに今日の発言の意見が取りまとめられて記載されるということになりますので、そういう認識のもと、質問とかご発言の中で意見という意味なんだということを明確にして発言いただけますようお願いいたします。それでは、ご発言お願いいたします。

【委員】 今、満足度のところで河合委員さんから質問がありましたが、目標水準が90%ということだと、例えば普通と答えた人が10%を超えるともうその時点で満たされないことになります。そう考えるとこの目標水準はかなり高いような気がしました。ただ、もうこれは確定しているものですね。

【山崎観光MICE企画課長】 募集のときの委員さんのところでもオーソライズされちゃったものなので。

【部長】 期間中に変わるということはない？

【山崎観光MICE企画課長】 期間中に変えられる……。

【部長】 これは5年ですよ。

**【山崎観光M I C E企画課長】** 5年なので。前回の管理者は90いっていなかった？

**【観光M I C E企画課職員】** いっていません。

**【副部長】** これは市全体のすり合わせもこういう内容については反省あります？つまり、満足度というのは、普通は入れないという統一基準ですか。

**【山崎観光M I C E企画課長】** いや、統一ではなく、所管の、一応我々観光施設としてやはり満足度を目指してほしいという。ただ、実は年間を通じてこういう形でやっていますけど、一つの要因としては、7月から10月末まで、11月3日まで、ポケモンがあそこの周り、皆さんも多分ご存じだと思うんですけど、あそこでかなり満足度が下がっちゃっているんですね。というのは、トイレが混んじやったりとか、その満足度が非常に低くて、その後、11月以降も実は満足度というのは、平均するともうほぼ90%に近い満足度は得ておったんです。ただ、そのポケモンGOの期間中にかなり満足度が下がってしまって、駐車場ももう停められない状況だとか、そういったところで足を引っ張っている。このままきちっと清掃とか従業員の対応とかを頑張れば何とかいけるようなデータにはなっております。だから、今だともうポケモン騒動もなくなって、3月ごろとかは結構満足度は平均でいくと3月で85ぐらいまで上がってきていますので、そういう形でもうほんの少し頑張ってもらえればという形で、市の目標としては90%を目指してほしいという。

**【副部長】** 普通を入れるというのを変えるのはできるのかな。

**【山崎観光M I C E企画課長】** 皆さんの厳し過ぎるんじゃないかという意見も踏まえて、我々内部というか、業革のほうにも確認をして、そういうご意見があったので普通までをということができるとかどうかをちょっと確認させて……。

**【委員】** 例えば、全員普通と回答すると目標水準を達成してしまうので、やはり90%という数字を変えるほうが良いのではないのでしょうか。

**【山崎観光M I C E企画課長】** じゃ、事業目標を変えられるかどうかという、それと一つ、もしかしたら、私の考えなんですけど、普通の中で満足までいかないけどやや満足とかという、例えば項目を増やしたら普通のところが分かれる可能性はあるのかなという、これはちょっと私の個人的な考え方なんですけど、普通をもう少し分けられるようにしたらというのもあるのかなという。

**【部長】** いや、話はそうじゃなくて、もっと例えば数値目標での評価というのを新たに取り入れたわけですけども、その数値目標というのは、年度途中に変えることができるのか。例えば言ってみればほかにも、満足度以外にもいろんな数値で評価しようという事業者がいると思うんですけども、それはもう事業年度5年なら5年、不変のものなのか、変えることができるのかということについて調べていただきたいということです。

**【山崎観光M I C E企画課長】** わかりました。じゃ、その数値目標が年度途中で変えられるかどうか、業革のほうに確認させていただきます。

**【部長】** それと、私のほうから1点、質問ですけども、今日配付いただいた縦長の資料4-2というのを見ながら質問させていただきますけども、今回評価の基準がいろいろ新しく変わった中で先ほどの説明を聞いていて、資料4-2の中にあるプラス評

価というのが大きく影響するということがわかったんですけども、4-2でいくと、プラス評価が出ているのは1ページ目に1つ、2ページ面に2つ、3ページ目に2つ、このプラス評価というのは、どういうときにプラス評価するのか、これはどういうふうにする？

**【山崎観光MICE企画課長】** 一応モニタリングレポートのマニュアルでいきますと、プラス評価にするのは、基準を上回る管理運営が行われている場合ということで、モニタリングの中から、指定管理者が管理運営において我々が考えている以上の対応をしていた場合に◎をつけているというふうに考えております。例えば一番最後のページの催事事業、季節ごとのイベントの実施については、やっぱり利用者数を増やすために季節ごとのイベントを行ったり、それから、大型イベントにお金をかけるのではなくて細かいイベント、例えば夏休みなんかはもう数多くイベントを行って、それで利用者結びつけるようなイベントをやったということで、それと、ちーバルというのがあるんですけど、ちーバルにも積極的に参加して入館に導いたという、そういったところを加味して◎というものをつけさせていただいております。それと、ちょっと戻っちゃいますけど、利用者の意見の聴取、一番最初の利用者意見の聴取というところの中では、アンケートするだけではなくて、特にレストランのメニューの改良をしたり、例えば育児中のお子様を持った方が上に上がって授乳をしなきゃいけないという場合に、1階にしかないものですから、授乳をして1階におりてきてもまた再入館できるような対応をとったり、そういった利用者の意見をきちっと反映させたというところで評価して◎をつけさせていただいております。

**【部会長】** そのお答えを聞いた上での感想ですけども、せっかく目安ということで数値化して客観的なものを出すという中で、◎を書くか書かないかは市の当局が、言ってみれば、入れたければ入れる、入れたくない、あいつには書かないというような恣意的な要素が相当加わる。という、逆に言えば、この委員会は◎がついたところをチェックするということにもう絞られるような気がするんですけども、そういうスタンスで委員会が臨むということはこれで正しいのか、それとも全然方向が違いますということになるのか。

**【山崎観光MICE企画課長】** いや、◎を見ていただくだけではなくて、これはあくまでも、先ほど言ったように市の目安としてやられておりますので、いろいろな中で市が○、要するにCをつけたところやもっともっと指定管理者が頑張っているんじゃないのということで、ここはBというふうになるんじゃないのというご意見を聞く場でもある。今言ったように、市の評価だけだと、結局先ほど言ったように目安というのはそういうことだと思うんですね。

**【部会長】** だから、目安に従って市が評価するわけでしょう。その市の評価に乗っかっていいのか、それとも、それを疑った目で見なきゃいけないのかということで、当委員会は、評価については◎については疑ってみましょうということが正しいのか、それとも、これに乗っかってくださいという姿勢が正しいのか。

**【松戸経済部長】** そちらにつきましては、疑ってというスタンスについてのコメントというのはなかなか市としてはあれなんですけども、あくまでも市の評価について、委員の皆様から客観的なご意見を伺いたい。課長がお話しさせていただいたとおり、◎

に特定ではなく、市の評価が、委員長がおっしゃるように、◎、○についてはどうしても非常に数値化された基準というのではないわけでございまして、その辺の市の判断がどうなのかというところを皆さんのお立場から評価いただきたいというのが市の考えでございます。

**【部会長】** わかりました。

ほかにご発言がございましたら、お願いいたします。

**【委員】** 今に関連してモニタリングのことをお聞きしたいんですけども、対象期間が平成28年12月22日から平成29年3月24日というふうに4カ月ぐらいの間でモニタリングされているということになってはいますが、モニタリングというのは具体的にどういう作業なんですか。相手にヒアリングをするということですか。

**【山崎観光MICE企画課長】** モニタリングは、まず、相手にヒアリングをかけます。それとともに、月次報告書とか年次報告書、ちょっと日付があれなんですけど、最終的に月次報告書も上がってきておりますので、そういったものも含めて総合的に評価をしていくという作業をしております。

**【委員】** ありがとうございます。

あともう一つお聞きしたいのが、こっちの冊子のほうの6ページのところの市の評価、市による評価、(2)のところがあったと思うんですけど、そこで、Aが幾つとかBが幾つとかというお話があったと思うんですが、それは具体的にどこに表記されているんですか。ページ4が詳細ということですね。

**【山崎観光MICE企画課長】** そうです。

**【委員】** さっきの自己評価はA、B、C、D、Eの基準に従い、目安？

**【山崎観光MICE企画課長】** 目安。

**【委員】** 目安でBとかとなっていて、それを数値化したものを照らし合わせて市の評価がCではないんだよね。最終的に後ろ側の……。

**【山崎観光MICE企画課長】** 最終的にモニタリングとかを踏まえて目安に当てていくとCになるという。機械的な話なんですけど、そういう形で、今回評価をすることと全市的にルールが変わったと。

**【委員】** とりあえずは理解しました。

**【部会長】** それに関連してですけども、このモニタリングレポートを作成させるようになって事業者はどうなんですかね。負担に感じている……。

**【山崎観光MICE企画課長】** モニタリングレポート自体は、指定管理制度ができたときからあった制度でございます。ただ、今まではこのモニタリングシートというのは我々の手持ち資料みたいな形になっていて、評価委員さんにはこれで評価をいただいていた。それが今回、急にこっちを使いなさいということになっているので、今回みたいなみんなどこもかしこも戸惑っちゃっていて、委員さんにもご迷惑をおかけしておりますけど、もしそれがわかっているんだったら、我々はもう今度こっちで合わせたモニタリングをしていかなきゃいけないと考えております。ちょっとルールが急に変わったものですから、我々も実は戸惑っておるところです。

**【部会長】** じゃ、事業者がモニタリングレポートを従前もつくっていたということ

……。

**【山崎観光MICE企画課長】** つくるのは、先ほど言ったようにヒアリングや月次報告などを確認して市がつくるので、特に向こうはこれを自分たちで、これを自分たちでつくってきちゃうとさっきの自己評価になってしまいますので、これはあくまでも市がつくる、市の作業でございます。

**【部会長】** モニタリングレポートはあくまでも市がつくる、そのつくる資料というのは事業者が日報という、日報ってどういう意味ですか。何かの形で……。

**【山崎観光MICE企画課長】** 事業者は当然市に対して指定管理者は報告義務がございますので、委託をしていますので、だから月次報告、年次報告という報告書はもう義務づけられていますので。

**【部会長】** じゃ、その月次報告に基づいて市がモニタリングレポートをつくる。わかりました。

**【杉戸経済部長】** あわせて現地にも行って、見ているという状況でございます。当然ですけども。

**【部会長】** どうぞ。

**【委員】** 毎回聞いているんですけど、現地に行って、何回ぐらい行くんですか。今話を聞いていると、やっぱり年度末にまとめて月次報告とかで今年はどうだったんだよということで評価するという形なのかなというふうに見えるんですけども、1カ月に1遍とは言わなくても、2カ月、3カ月ぐらいを一つの塊にして見ているということですか。

**【山崎観光MICE企画課】** モニタリングとして、例えば昨年度年に2回モニタリングの一環としてヒアリングをしに行ったりとか、マニュアルが実際現物が事業所にあるかとか、そういったところを確認するためにいうところは年2回行っています。それと別に、何かの届け物をした折にちょっとぐるっと1周回ったり、館長と話をしたりというところで、あとは、実際市の職員が現地に行くということもありますし、例えば指定管理者の、ポートタワーですと館長なりがこれもまた届け物等で市役所に来ることもありますので、そういったときに、ちょっとテーブルを囲みながら意見交換をしたりとかこちら側で気になっていることをヒアリングしたりとか、そういう機会が月に1度ぐらいは大体あるような形で進んでいます。

**【山崎観光MICE企画課長】** 新しい指定管理者になったこともあって、前回もある程度は意見交換ってしていたんですけど、できるだけ月1回はお互いに顔を合わせるような形を昨年度からとるようにしております。

**【委員】** わかりました。ありがとうございます。

**【副部会長】** 事業者との話し合いで、こういう手順で市が評価しているということは最初から教えているとは申しませんが、知られると当然、向こうも関心を持っているポイントだと思うので、その辺は当然知られますよね。

**【山崎観光MICE企画課長】** そうですね。公開になりますので、評価シートが。

**【副部会長】** なります。公開されていますよね。そうすると、向こうも、どういうポイントで市がどうしてここが◎になってここはこうなるかということに関心をすごく

持ちますよね。当然、そのことが話し合いのポイントになるし、向こうの改善点のポイントではあるわけですね。

**【山崎観光MICE企画課長】** そこら辺は、また公表されたら、逆に先ほど言ったように常日ごろから意見交換をしておりますので、我々としてはこういう点は評価したんだけど、やっぱりこういうところは、要するにCというのは、普通に管理されていればCなので、それ以上の部分、やったところが評価が上がる部分でありまして、そこら辺は、やっぱり自己評価と市の評価というのはどうしても今回は違ったということなので、きちっと意見交換をしながら、市としてこういうふうにしてほしい、ああいうふうにしてほしい、ここの部分は非常に利用者につながったので継続していってくださいとか、そういった意見の場を設けようとは思っております。

**【副会長】** こういうように業者のほうの自己評価も、だんだん市の評価の方式に沿ってくるという当然の成り行きになるかと思うのですが、そうではないですかね。

**【山崎観光MICE企画課長】** ただ、評価の仕方がどうしても先ほど言ったようにうちは機械的な……。

**【副会長】** それはもちろん。

**【山崎観光MICE企画課長】** 向こうは……。

**【副会長】** 逆に定性的な評価をここはしたりすると。定性的な評価を事業者としては出してほしいというふうに……。

**【山崎観光MICE企画課長】** 思っていると思います。

**【副会長】** 思ったほうが、市ではこう思っていると。

**【観光MICE企画課長】** ただ、市としては、ここをこういうふうにより向上させてくださいというようなご意見をしていきたいなと思っております。

**【副会長】** より満足のいくものになってくればいいことなので。

**【部会長】** 感想ですけれども、今回評価シートを新しくしたという中で、一番重きを置くのは結局モニタリングレポートだと思うんです。言ってみれば監督当局がつける成績表みたいなもの。私は、先ほど今までつけていないレポートに基づいて事業者がまとめるだけかと思ったんですけども、事業者は別に新しく何をするわけじゃなくて、このモニタリングレポートという成績表をつくる作業が監督当局に加わったということになるわけですか、一言で言うと。

**【山崎観光MICE企画課長】** 加わったというよりも、今まではこちらの対照一覧表というもので評価をしていたんですけど、今までもモニタリングレポートというものは作成しておりました。市の対照一覧表をつくる目安にもしなきゃいけないということであつておつたんですけど、こちらがメインだったという。

**【部会長】** そうですね。

**【山崎観光MICE企画課長】** これがすごく強くなって、急に強くなってしまったという。

**【部会長】** 強くなって、なおかつ先ほど言ったプラス評価という項目がすごい影響を持つわけですね。

**【山崎観光MICE企画課長】** というルールが変わったので、ほんとうに次年度の

部分については、もうこっちに沿ったきちっとした、いま一度我々の中でもモニタリングシートのつけ方というのを考え直さなきゃいけないのかなという部分はあります。ただ、実際にもうやった後にこういうルールになっちゃったものですから、今年度は申しわけないんですけど、こういう形でやらせていただく以外ありませんでしたので、次回はもう少し全てが整合をとれるような形でモニタリングもつくって進めていきたいと思っております。

**【部会長】** じゃ、本題に戻って……。

**【委員】** 1つだけよろしいですか。

**【部会長】** どうぞ。

**【委員】** 幾つかあるんですけど、安全対策というか、利用者の防災マニュアルとか、これが0なんですけど、これをどう評価するか。0は基準にのっとっていると。ところが、防災とか何かというのはやっぱり100%にならなきゃいけないはずなので、基準にのっとっているだけではやっぱり満足いかないんじゃないかなと。せめてじゃなくて最高点の2.5を目指すべきではないかなと思うんですよね。これには途中もへったくれもないと思うので、もうなにしろ評価の使い方として最高を目指すしかないんじゃないかと思うんです。だから、あまり平均点というのは意味のないものですね。多分基準にのっとっているというのは一般的なもの、だから、今回みたいに想定外のことがあったら対応できないとかというのではやっぱり困るわけで、この辺の評価の仕方はちょっとほかと変えたほうがいいんじゃないかなと思うんです。防災とかバリアフリーとか、そういうことに関しては評価を変えたほうがいいんじゃないかなと、見方を変えたほうが。もっと厳しく見方をしたほうがいいかなというふうに思うんですけれども。

それから、イベントに関して。費用を一番抑えるために動かされるのがイベントじゃないかなと。先ほど説明の中にちらっとイベントの費用を抑えてみたいな話があったんじゃないかなと思うんですけれども、イベントはやらなきゃやらないでいい、ただ、人を集めるためにはやっぱりやらなきゃいけないと。いかに効率いいイベントをやるかというのが一番重要であって、この辺をもう少し精査する必要があるのかなという気がしました。例えば■■■■■、これはありきから始まっていますので、今回の管理者にはほんとうにこれは効果あるのかどうか、今どのぐらい管理費を払っているのか知りませんが、最初は100万近い金が多分必要だったと思うんですけど、そういう点をもう1回見直す必要があるのかなという気がしました。

それから、先ほど満足度の話があったんですけど、やっぱり厳しいところも個人的にはすごく厳しい、90%というのはとても厳しい数字で、観光庁などが国際というか、国内、国外の評価でやっているのは、大満足が25%以上、それから、リピーター、また来たい、絶対また来たいというのが25%以上という、そういう評価をしているので、満足だとか普通というのはどこかに不満があるということでもあるわけで、やっぱり大満足だけでもいいかなという気がしないでもないですね。それから、アンケートの中でまた来たいというのも入れたほうがいいんじゃないかなと思います。評価の中にはあったと思うんですけど、また来たい人が何%いて、それで評価が上がっているというのがあったので、アンケートの中にもまた来たいかどうかというのを入れてみて、その差がど

うなっているのかというのもまた評価に関係してくるんじゃないかなと思うんですね。

それから、最後ですけど、これはちょっとこの段階じゃないかもしれませんが、もうちょっと内々の話なのかもしれないんですけど、例えば料理が改善されてレストランが改善されてよくなったという評価ですけど、じゃ、素材を地元のを買うと高いから、外の大量なものを安く買い込んで値段を下げたみたいなことだと、いわゆるポートタワーのある効果、地域に対する効果というのが逆に薄れたということになってしまうので、要するにポートタワーがあることによる第二次、第三次効果というものがどのぐらいあるのかというのも、これはもう内々でもいいと思うんですけど、出してみると、ポートタワーの意義というのがもっと増すんじゃないかなと思うんですね。ポートタワー単独で考えちゃうと利用者だけになってしまいますけど、そこで使っている素材とか土産品の買い上げとか、そういうのを入れて評価すると、いやいや、そうじゃなくて、地域ではこういう評価も上げていますよという話になってくるし、逆にそういうことは高めていかなきゃいけない施設だとも思うんですね、市の施設なので。そういう評価もまた、これは内々でもいいと思うんですけど、ぜひやったほうがいいんじゃないかなと思いますね。

**【山崎観光MICE企画課長】** ありがとうございます。

**【部会長】** ほかに先ほど説明いただいた年度評価に関する事項の説明に関連しての意見、質問等ございましたら発言ください。

ご発言がなければ、どこまでが意見なのか、また事務局を悩ませるところですけども、うまく取りまとめていただきたいと思います。

それまでの間、取りまとめいただく間、休憩ということになりますが、時間的にどのぐらい予定しましょうか。じゃ、一応目安として10分。

**【上坊寺経済企画課課長補佐】** じゃ、20分まで。

**【山崎観光MICE企画課長】** 20分までにさせていただければ。

**【部会長】** じゃ、休憩といたします。

( 休 憩 )

**【部会長】** それでは、再開いたします。

取りまとめた意見案について、事務局より説明をお願いいたします。

**【松戸経済部長】** さまざまなご意見ありがとうございました。

事務局といたしましては、いただいた意見で、案をまとめてみました。

まず一番初めは、古賀委員のほうからいただきました防災面、バリアフリー面というのは、今の例えば直下型があるとか、こういう状況の中で、おっしゃるとおり管理運営の基準を守っていればいいというものではございませんので、防災面、バリアフリー面など、安全対策については、管理運営の基準を上回る取り組みが必要というのが1点と、これは観光施設としての使命ということで、やはり何回も来ていただくということは非常に大切なことだと思いますので、アンケートについては、再訪意向、もう1回行きたいかという意向に関する項目を増やす等の改善が必要と考えるというのが2点目でございます。最後、こちらもうやはりポートタワーの意義ということで、単に管理運営経費が安くなればいいというものではございませんので、経費だけではなくて、施設意義を考

えた管理運営が必要と考えるという3点をご意見とさせていただきたいと思います。なお、若干言い回しは工夫させていただきます。

以上、事務局案でございます。

**【部会長】** 今説明いただきました取りまとめた意見案についてのご意見、発言をお願いいたします。

**【委員】** 再来のアンケートをもし入れてやられるのであれば、これは検討していただければいいと思うんですけど、満足度の中に再来の意向というのも入るような評価の仕方、観光庁は両方やっているんですけど、そういうような評価ができれば、できなければ満足だけでもいいんですけど、もしできれば再来したいというのがやはりかなりの満足度高い評価だと思うので、それも、別にするのか一緒にするのかわかりませんが、評価の基準の一つで、もしできるかどうかも検討いただければと思います。

**【部会長】** ほかにご発言はございませんか。

それでは、千葉ポートタワーにおける指定管理者による施設の管理運営に関して当部会における意見としては、先ほど取りまとめたいただきました意見のとおり決定してよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

**【部会長】** じゃ、それで取りまとめた意見に従った決定をしたということで進めていきます。

千葉ポートタワーについては以上です。

なお、本日部会として決定いたしました意見の文言の整文等につきましては、私にご一任願います。

以上をもちまして、平成29年度第1回千葉市経済農政局指定管理者選定評価委員会観光部会を閉会いたします。

それでは、事務局に進行をお返しいたします。

**【上坊寺経済企画課課長補佐】** 委員の皆様、ほんとうにお疲れさまでした。ありがとうございました。

幾つか事務連絡を申し上げます。まず、本日の議事録を作成する関係でございますけれども、後日、皆様に内容のご確認をお願いする予定です。案を作成次第、事務局よりご連絡をいたしますので、また、ご協力のほどよろしくをお願いいたします。

次に、今後の予定でございますが、常任委員の皆様は次回、産業部会が8月3日木曜日の午前9時30分からこの会場にて開催予定でございます。また改めてよろしくお願いいたします。

では、以上で終了いたします。長時間にわたり本当にありがとうございました。

— 了 —