

平成30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30年8月29日（水）午後1時30分～午後2時48分

2 会 場：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、大町経済企画課長、山崎観光MICE企画課長

4 議 題

(1) 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) 千葉ポートタワーにおける年度評価について審議を行った。

6 会議経過

【大町経済企画課長】 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長の**大町**と申します。どうぞよろしく願いいたします。

それでは、資料の確認を先にさせていただきます。配布資料は、一部事前に送付させていただいておりますが、資料1として、委員の名簿、資料2、本日の議事の流れ、資料3は千葉ポートタワー指定管理者評価資料でございます。そして、参考資料として1から3までございます。不足等がございましたら、お知らせ願います。

続きまして、本日の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名中全員出席でございますので、条例の規定により、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、「議事録の作成等について」をごらんいただきたいと思います。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ということでございますので、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っております。

なお、現在のところ、傍聴の希望はございませんので、このまま続けさせていただき

いと思います。

また、議事録につきましては、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、よろしくお願いたします。

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

【今井経済農政局長】 経済農政局長今井でございます。

委員の皆様におかれましては、ご多忙の中、本日もご出席いただきまして、まことにありがとうございます。

本日の指定管理者選定評価委員会観光部会でございますけれども、観光MICE企画課が所管いたします千葉ポートタワー、こちらは平成28年度から新たな指定管理者になりまして、2年目を迎えたところでございます。こちらの年度評価につきましてご審議いただきたいと思っております。

委員の皆様方からは、ぜひさまざまな立場からご意見をいただきまして、私ども、今後の管理運営に反映させていきたいと考えておりますので、どうぞ今日はよろしくお願いたします。

簡単ではございますが、開催に当たりましてのご挨拶といたします。よろしくお願いたします。

【大町経済企画課長】 ありがとうございます。

なお、今井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。どうぞよろしくお願いたします。

【今井経済農政局長】 大変申しわけございません。今日はよろしくお願いたします。失礼いたします。

【大町経済企画課長】 それでは、議事に入らせていただきます前に、事務局の職員を紹介させていただきます。

榎戸経済部長です。

【榎戸経済部長】 榎戸です。よろしくお願いたします。

【大町経済企画課長】 次に、山崎観光MICE企画課長です。

【山崎観光MICE企画課長】 山崎です。よろしくお願いたします。

【大町経済企画課長】 それでは、ここからは大原部会長に議事の進行をお願いたします。

【部会長】 ただいまから平成30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。

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いたします。

【大町経済企画課長】 それでは、本日の議事の流れについてご説明いたします。

本日は、議題がございますとおり、千葉ポートタワーの年度評価をお願しているところでございます。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の本日の議事の流れをごらんください。

初めに、議題（1）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きましてご説明させていただきます。次に、委員の皆様より、管理運営状況の評価、改善を要する点、評価する点、法人の財務状況など、いろいろご意見をいただいた後に、事務局であらかじめ記入済みの意見案についてご検討いただきたいと思ひます。

その後、意見案について修正が必要となった場合には、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、事務局にて修正を行った意見案をまたご確認いただきまして、最終的な部会の意見として決定いただきたいと思ひます。

この年度評価につきましては、委員会として市に答申していただくとともに、ホームページで公開されます。本日の議事の流れは以上でございます。

【部会長】 それでは、議題（1）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。

事務局より説明をお願いいたします。

【山崎観光MICE企画課長】 観光MICE企画課の山崎です。説明は座ってさせていただきます。よろしくお祈ひします。

それでは、千葉ポートタワーの平成29年度評価について説明させていただきます。説明は、お手元でございます評価資料の指定管理者年度評価シート、インデックス1枚目及び指定管理事業対照一覧表、インデックス2枚目を使って説明させていただきます。

それでは、インデックス1枚目、評価シートをご覧ください。確認事項が多岐にわたりますので、重要な事項をピックアップして説明させていただきます。

まず、1、公の施設の基本情報につきましては、施設名称は千葉ポートタワーでございます。設置目的といたしましては、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しております。施設のビジョン、ミッション、見込まれる効果につきましては、記載のとおりとなっております。成果指標と数値目標に関しましては、年間来館者数及び満足度を指標としてお祈ひして、昨年と同様のものとなっております。

続きまして、2、指定管理者の基本情報につきましては、指定管理者は株式会社塚原緑地研究所になります。指定期間は平成28年度から33年度までの5年間で、公募により選定されております。

次の管理運営の成果・実績ですが、こちらは後ほど説明させていただきますので、ここでは割愛させていただきます。

続きまして、2ページをお願いします。必須業務収支状況のA、収入についてですが、一番下の合計としては、実績額と計画額にマイナス5万6千円と若干の差異が生じておりますが、ほぼ計画どおりとなっております。また、計画額と提案額にはマイナス122万3千円の差異が生じております。これは、計画時、消費税を10%で計算していたため、現状の8%に変更したことによるものでございます。

続きまして、イ、支出ですが、一番下の合計としては、実績額と計画額にマイナス45万4千円の差異が生じております。これは、事務費、委託費を見直し、複数業者から見積もりをとるなど、削減努力により経費を抑制したものでございます。また、計画額と提案額の差異は、収入と同じく、消費税の変更によるものです。

続きまして、3ページをお願いします。（2）自主事業収支状況についてですが、A、収

入では、自主事業収入の合計が8,676万7千円と前年比12%減、右側のイ、支出については、合計は1億9万6千円と前年比17%減となっております。

(3) 収支状況については、必須業務と自主事業を合算した全体の収支を示しております。必須業務で39万8千円の収益を上げておりますが、自主事業では1,332万9千円のマイナスのため、全体の収支は1,293万1千円のマイナスとなっております。なお、利益の還元はございません。

続きまして、5、管理運営状況の評価でございます。こちらの各評価項目の説明につきましては、指定管理者事業対照一覧表、インデックス2枚目を使ってご説明させていただきます。(1) 管理運営による成果・実績でございます。まずは年間来館者数の評価方法についてご説明いたします。千葉ポートタワーにおいては、ほかの施設と異なり、市が設定した年間来館者数の数値目標82,000人に対し、指定管理者がそれを上回る87,000人を数値目標として設定しております。市設定目標と指定管理者目標が異なる場合の評価方法については、下の点線内の評価の内容のとおり、まず市設定の数値目標により達成率を計算することとなっております。特記事項の欄に記載のとおり、平成29年の年間来館者数は88,456人のため、市設定目標の82,000人で割ると、達成率は107.9%となり、下の点線内の評価の内容の区分に当てはめると、評価はBとなります。ただし、括弧書きに記載のあるとおり、指定管理者目標に達していない場合は評価はCとなりますが、平成29年度の来館者は指定管理者目標の87,000人を上回っているため、結果、評価は変わらず、Bとなります。

次に、満足度についてご説明いたします。こちらは、利用者アンケートの満足度調査の項目において「大変満足」、「満足」と答えた方の割合が90%以上であることが数値目標となっております。平成29年度は、「大変満足」、「満足」の合計の割合は76%だったため、達成率は84.4%となります。従いまして、下の点線内の評価の内容の区分により、Dと評価しております。

続きまして、(2) 市の施設管理経費縮減への寄与については、提案額から約2%の削減となっておりますが、こちらは消費税の計算を10%から8%に変更したことによるものであるため、実質的には提案額と同額と考え、下の点線内の評価の内容の区分により、評価はCとなります。

続きまして、(3) 管理運営の履行状況でございます。まず、表の右から2番目のモニタリング項目年間点数をご覧ください。表の上に記載がありますモニタリング項目の確認結果と、モニタリング項目年間点数の基準に従って、こちらにはマイナス2点からプラス2.5点が入ることになります。0点は、概ね基準どおりということで、合格点です。1点以上のプラスですと、優れた項目、マイナスですと、問題がある項目となります。評価項目のひとつとまりごとに平均点を算出し、表の上の一番右端にある市の評価の算定に係る評価の目安に当てはめ、AからEの5段階評価を行うこととなります。今回は、プラス評価及びマイナス評価をした部分について重点的に説明させていただきます。

まずは1ページ、2ページ、(1) 関係法令の遵守及び(2) 関係法令等の遵守の評価項目は、おおむね基準どおり管理運営が行われているため、全て0点となっておりますので、評価はCとなります。なお、0点の評価項目については、詳細な説明は割愛させていただきます。

次に、3ページをお願いいたします。一番上の(3)モニタリングの考え方のうち、利用者アンケートの実施・分析の状況では、利用者満足度調査のほかに、事業ニーズ調査としてレストランのアンケートを実施し、アンケートの意見を踏まえて、料金体系の変更やメニューの追加等、事業内容の改善に取り組んでおり、管理運営の基準を上回る提案計画どおりの取り組みが確認できましたので、1点としました。残り2つの評価項目は全て0点としております。結果、モニタリング項目点数の平均が0.3となり、評価はCとなります。

また、下2行の(1)利用者サービスの向上の評価項目も全て0点としておりますので、評価はCとなります。

次に、4ページをお願いいたします。上3行の(2)利用者への支援の評価項目は全て0点としておりますので、評価はCとなります。

下から2行目の(1)利用促進の方策の評価項目であるホームページの活用状況ですが、平成29年度は、ホームページをリニューアルし、スマートフォン対応となり、各情報へのアクセスがしやすくなりました。また、イベント情報や展望状況等についても随時最新の情報を発信し、ポータルサイトの利用促進のため積極的な情報発信に取り組んでおり、管理運営の基準や事業提案を上回る取り組みと評価し、2点としました。残り2つの評価項目は全て0点としております。結果、モニタリング項目年間点数の平均が0.6となり、評価はBとなります。

次の5ページの(2)施設の維持管理の評価項目は、概ね基準どおり管理運営が行われているため、全て0点としておりますので、評価はCとなります。

次に、6ページをお願いいたします。(3)自主事業の効果的な実施の評価項目ですが、まずは1行目の[]事業の展開状況では、恋人に特化したフォトジェニックスポットの設置や、市民企画事業として、婚活パーティーやサンセットライブを実施する等、[]の知名度向上に努めており、管理運営の基準を上回る提案、計画どおりの取り組みが確認できましたので、1点としました。

続いて、真ん中の1階売店、3階ラウンジ、上の広場の運営状況につきましては、上の広場でやっているビアガーデン事業が、強風の影響で75日中30日しかきちんと営業ができず、収支も大幅な赤字となりました。また、1階売店事業及び3階レストラン事業においても、計画の目標に及ばず、計画に沿った取り組みが確認できませんでしたので、マイナス2点としております。

3行目のイベントの実施状況については、計画どおりイベントを実施したので、0点としております。

次に、7ページをお願いいたします。周辺施設との連携事業につきましては、千葉市みなと活性化協議会に構成員として参加するほか、千葉ポートパークとの連携イベントや、マリフェスタの開催、千葉港めぐり観光船の共通パスの販売等、海辺のにぎわい創出に努めており、管理運営の基準を上回る提案、計画どおりの取り組みが確認できましたので、1点としました。結果、モニタリング項目年間点数の平均値が0点となり、評価はCとなります。

最後に、4 その他につきましては、おおむね計画どおり、規定どおり行われているため、全て0点となっておりますので、評価はCとなります。

(3) 管理運営の履行状況についての説明は以上でございます。

恐れ入りますが、一度、年度評価シート1枚目のインデックスにお戻りください。5ページになります。(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、これまで概ね適正な管理運営を行っているとの評価をいただいている中で、昨年度のアンケートについて、再訪意向についても聴取する等の改善に努められたいとのご意見をいただいております。これにつきましては、平成30年度のアンケートより、再訪意向の項目を加えてアンケートを実施しております。

また、バリアフリー面など安全対策について、管理運営の基準を上回る取り組みに努めるとのご意見につきましては、身障者駐車場のスペースを2台から4台に増やし、身障者の方が来館しやすくなるようにいたしました。

続きまして、6 利用者ニーズ・満足度等の把握ですが、(1) 指定管理者が行ったアンケート調査では、実施内容に記載のとおり、2つのアンケートを実施しております。アンケート調査の結果は結果欄に記載しておりますが、(1)のアンケートの満足度や、従業員の対応については、昨年度よりも良好な評価をいただいております。サービスの向上に努めている結果が反映されているものと思われませんが、(2)のレストランアンケートの価格や料理の内容については、「良い」以上の割合が50から60%と低調なため、改善を図る必要があると考えます。

(2) 市・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、市に寄せられた意見はございませんでしたが、現場で受けた意見とその対応については、記載のとおりでございます。

次に、6ページをお願いします。こちらの(1)及び(2)の説明につきましては、対照一覧表、インデックス2枚目を使わせていただきます。対照一覧表の最終ページをご覧ください。7 総括として、(1) 指定管理者による自己評価につきましては、指定管理者としては、総括評価をCとしております。所見といたしましては、「有料入館者数は目標に対し約1.6%のプラスであった。利用料金収入は割引対象者等の増加により目標に対し約0.2%マイナスとなったが、概ね目標を達成することができた。アンケート満足度については、「満足」以上は76%と目標の90%は未達成であったが、前年度の72%に対し4%の改善をすることができた。管理業務は、施設供用業務は計画どおりであったが、維持管理業務は、施設の老朽化が進んでおり、漏水やエアコンの故障等など新たな問題が発生したが、初期対応により供用業務への支障はなかった。市への報告と協議もその都度行った。公園内という立地の特性を生かし、ファミリー層へのアプローチを行った。1階にキッズコーナーの充実と絵本コーナーの設置、売店で屋外遊具の販売を充実、イベントでは、新たにシャボン玉ショー&体験をクリスマスと春休みで実施した。またレストランでも幼児と子供料金の見直しやメニューの変更を行った。野外飲食は、2年間を通して夏場の風が強く、安全面を考慮すると営業できない日が多く、収支の面でも休業日が多くなり継続が難しいため、平成29年度で終了。今後は、ポートタワー前の広場での運営に変更する。バリアフリーの強化として、身障者駐車場を増やし、車椅子の貸し出し範囲を広げたりと身障者の方が来館しやすくなるような対策を行った。また、防災訓練において身障者の対応について訓練した」としており、野外飲食の営業以外については、概ね市が指定管理者に求める

水準等に即した良好な管理運営が行われていたと指定管理者は評価しております。

次に、(2)市による評価につきましては、右下の集計結果をごらんください。市の評価項目のDが20%以下かつ市の評価項目にEがないとの区分に当たりますので、総括評価をCとしました。所見といたしましては、「市の求めている管理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、適切に修繕を行い、問題点や課題点を市に適切に報告・協議をしている。成果指標の年間来館者数については、昨年に引き続き目標数値を上回り、安定した来館者数を維持している。満足度については、前年度と比べて約4%満足度が増加しており、引き続きサービスの向上に努めてほしい。平成29年度は、ホームページのリニューアル及びイベント用のチラシ作成等による情報発信の強化や団体向けの営業活動及び年間を通してのイベント実施等、継続的な集客に力を入れている点については、評価に値する。平成30年度以降は、千葉みなと活性化協議会の構成委員として、千葉みなとエリアの活性化についてさらに取り組むこと。今後は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催によるさらなるインバウンドの増加を見込み、訪日外国人の集客に向けた取り組みにも期待する。自主事業については、利用者の方からの意見を踏まえ、ビュッフェメニューの改善や売店の商品の充実、新たなイベントの開催等、積極的に取り組んでいる点については評価できるが、収支の改善に努めてほしい」と評価しました。

再度、年間評価シート、インデックス1枚目になります、6ページにお戻りください。最後に、一番下の(3)経済農政局指定管理者選定評価委員会の意見につきましては、概ね適切に管理運営が行われていると評価する一方で、千葉みなとエリアの更なる活性化及び自主事業の収支の改善が今後の課題と考えられるため、意見として、①、「千葉みなとのランドマーク施設として、より主体的・積極的な千葉みなと地区のにぎわい創出のための取り組みを期待する」及び②、「自主事業について、個々の取り組みに対する積極性は評価するものの、赤字を出した取り組みは見直し、しっかりと事業計画を立て、収支改善を図りながら、多くの集客につなげること」としたいと考えております。

説明は以上でございます。

【部会長】 長時間の説明、ありがとうございました。

ただいまの説明に対しまして、ご質問、ご意見等がありましたら、ご発言をお願いいたしますが、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、ご発言くださいますようご協力を願います。

なお、評価シート、ページ3、4及びページ6の市の評価や、同じくページ6の委員会の意見につきましては、今年度より、あらかじめ事務局としての案が記入されておりますが、委員会の意見を踏まえて修正することも可能となっておりますので、ご意見があれば、理由を明確にしてご発言ください。

それでは、何かご質問、ご意見等はございますでしょうか。

【副部会長】 よろしいでしょうか。

【部会長】 はい、よろしく申し上げます。

【副部会長】 入場者の料金は1人当たり420円で、大人の場合、というのは変わらないですね。

【山崎観光MICE企画課長】 変わらないです。

【副部会長】 人数そのものは増えているんですか、減っているのですか。

【山崎観光MICE企画課長】 昨年度と比べると、人数そのものは減っております。

【副部会長】 減っているんですよね。

【山崎観光MICE企画課長】 市の目標値よりは増えていますけれども、人数は減っております。

【副部会長】 どこかで、前年度はポケモンGOの影響もあって……。

【山崎観光MICE企画課長】 はい。前年度はポケモンGOの効果があって、かなりの人と、それから売店の売り上げもかなりあったんですけども、入場者の減と売店の昨年度比の減は、ポケモンGOの影響が一番大きいと思われまます。

【副部会長】 質問を変えますが、港との一体感で、平成29年度から船との関係は前に書いてあったんですが、あれはどのようになったんですか。今回の評価とか何かに書いていないんですか。

【山崎観光MICE企画課長】 船との共通パスポートを継続してやっております。その評価といたしまして、7ページの周辺施設との連携事業として、こちらの中で一つは、ポートパークに今「ぽーとぽっぽ」という機関車、線路は走らないタイヤのついた汽車みたいなもの、これについてポートパークと連携して、ポートタワー来館者に対しては、通常料金350円で乗る乗車券を50円引きしている。それから、ここの自己評価のところにも入っておりますけれども、ポートパークの千葉めぐり観光船の共通パスの販売を実施しているということから、評価的には1点をつけさせていただいております。

この1点の理由なんですけれども、こちらの事業提案に◎がついていて、評価に○がついた場合に1点になるというルールになっております。そのルールについては、対照一覧表の1ページ目のモニタリング項目年間点数の基準というところを書いてあるとおりの、提案のときのプラス評価が◎で、かつ確認結果が○の場合はプラス1点というところから、ルール上1点としております。

【副部会長】 ありがとうございます。

【部会長】 私のほうから質問ですけれども、当委員会の意見という形でご用意いただいた中の2点目に、自主事業についての意見が盛り込まれるわけですけれども、この赤字を出した原因というのはどのように捉えているんですか。

【山崎観光MICE企画課長】 やはり一番大きな原因は、ビアガーデンがほとんど稼働できなかったということだと、指定管理者も市も見ております。

【部会長】 その見直しというのが、29年度でやめて、今年度はやらないということになるわけですか。

【山崎観光MICE企画課長】 そうですね。今年度はやっておりません。そのかわりに、ポートタワーの玄関口前に飲食売店を設けまして、7月から9月の間、今年度は行っております。

【部会長】 場所を移しても、時期は7月から9月。

【山崎観光MICE企画課長】 そうですね。

【部会長】 これは、時間的には何時から何時までやっていらっしゃるんですか。

【山崎観光M I C E企画課長】 夏休み期間の土曜日17時から21時限定で行っております。

【部会長】 新しくやっている、つまり上の広場ではなくて、下でやっているのが土曜日17時から21時。

【山崎観光M I C E企画課長】 土日の、はい。

【部会長】 土日。

【山崎観光M I C E企画課長】 土日祝まで。

【部会長】 土日祝日ね。

【山崎観光M I C E企画課長】 はい。ビアガーデンの場合、人件費が結構、やる、やらないは、晴れていればやる方向で準備していますので、それがやれなかったという部分がやっぱり大きな赤字を招いたと考えております。晴れていても、結局一番の原因は風が強かったというのが、風でテーブルとかが飛ばされてしまうことを考えると、やっぱり先ほど言ったように安全面から中止せざるを得ないという状況です。

【部会長】 その上の広場の場所はどこですか。

【山崎観光M I C E企画課長】 ポートタワーの、ちょうどタワーの横に1階に上がる、中2階というんですかね、三角形の広場があるんです。

【部会長】 そこで風の影響を受けた。

【山崎観光M I C E企画課長】 あそこは海風がかなり強いものですから、今年も結構強風のときがございましたので。

【部会長】 これ、何日中何日がというのは、数字は出ていましたよね。75日中の、これは土日祝日ではなくて、フルの3カ月間ということですよ。

【山崎観光M I C E企画課長】 結局、開催した日が49日あったんですけども、風の影響で途中終了というのが19日ございました。ですから、フルにできたのが30日のみという。

【部会長】 このエレベーターを使わない、昨年度までやっていたところの上の広場というのは、その営業時間というのも今年と同じく17時から21時。

【山崎観光M I C E企画課長】 22時までです。

【部会長】 22時までやっていた。

【山崎観光M I C E企画課長】 はい。

【部会長】 今年は17時から21時。場所の違いで、強風に影響を受けると、今年やっている場所とどう違うんですか。

【山崎観光M I C E企画課長】 ポートタワーの玄関のところの前というのは、風よけではないんですけども、のり面があったりとか、囲まれている形になっています。それで風の影響を受けなかったのですけれども、上の広場だと、タワーは菱形になっていますので、風を巻き込んできてしまう。要するに、ひさしのかわりになるような壁がないものですから。

【部会長】 風の違いはわかりましたけれども、では雨はどちらのほうが影響を。

【山崎観光M I C E企画課長】 雨が降る場合は、両方ともできないです。

【部会長】 両方とも同じ。

【山崎観光MICE企画課長】　そうですね。

【部会長】　　という、取り組みの見直しというのは、結局、風に影響を受けない場所に移しましたと、一言で言うと、そういうことになるわけですか。

【山崎観光MICE企画課長】　　はい、そうなります。

【部会長】　　わかりました。

ほかに質問・ご意見等ございましたら、発言をお願いします。

では、ほかにご発言がなければ、今出た意見——意見と言えるかどうか——等を踏まえて、これはどうなんですかね、修正……。これは取りまとめる形をとるのですよね。今の意見は、ちょっと寂しい意見でしたけれども、今出た意見を踏まえての取りまとめに入るということでよろしいんですか。

【大町経済企画課長】　　まず、意見案について修正が必要かどうかを諮っていただいて、修正が必要であれば、修正いたします。

【部会長】　　そうですか。

【大町経済企画課長】　　このままでよければ、このまま決定していただきたいと思えます。

【部会長】　　では、もとへ戻りますね。評価シート、ページ6の最後尾に(3)当委員会の意見ということでまとめられています。あるいは市の評価的なところにも修正は及ぶということも踏まえて、このままで修正は要しないということなのかどうかを委員で諮りたいと思いますが、特に意見はないと、ただいまのとおり決定でよろしいかどうか、用意された意見でよろしいかどうかということについて、お考えをいただきたいと思えます。特に……。どうぞ。

【委員】　　満足度についてなんですけれども、満足度の評価は、例えば安全対策とか、障害を持つ方への対応とか、これはやって当たり前のことであって、やっても評価はゼロなんです、基本的にはそれ以上いいという要因はあまりないと思うんです。

一番大事なのは、一番低かったレストランとか、総合評価が低いことです。個々の満足は非常に高いんですけれども、総合評価でぐっと下がっているのが一番問題ではないかと。それがレストランとかそういったものへの影響で下がっているのか、あるいはポートタワーの魅力そのもの満足がいないというようなことで下がっているのか、その辺の評価を分けて考える必要があるのではないかと。ここでは、満足度は4%上がったというのでいいんだということにしていますけれども、一番必要ところが一番悪いという、そこを明確に言ったほうがいいのではないかなと思うんです。要は、何のためにポートタワーに来るのかというのが一番大事で、ポートタワーに来た人の目的が満足されているのかどうかというようなところの評価が一番大事だと思うんです。■■■■かと思ったら、多分そうではないかと。多分風景を見るというのは結構あるのではないかと。では風景を変えられるかと思ったら、風景は変えられない。では何が満足なんだというところをもうちょっと考える必要があるのではないかなと思います。

計画書を見ても、数値目標はちゃんと書いてある、目標値は書いてあるけれども、いわゆる方向性というのがどうも難しい。市の評価も、新たなイベントを継続するというようなことが書いてあったんですけれども、個人的には、新たなではなくて、継続的に実施し

得る、要するにまた来年もやってほしいとか、そういうイベントをつくり出していく必要があるのではないかなと思う。それが多分ポートタワーの魅力になってくるのではないかなと思うんです。だから、常に新しいことを考えると、多分ごちゃごちゃになってしまうと思います。

例えば、 。これはもともと僕は個人的には反対なんですけれども、
 があることによって、ポートタワー全体をそういうイメージで持っていこうとしているのか。要するに、年齢に関係なく、夫婦とか、いろいろな人たちが来て楽しめる、そういうコンセプトを持ったポートタワーにしていこうという中で というのが出てきたのならいいんでしょうけれども、そうではないと思うんです。多分、 というのがあるからポッと入れてみようみたいな、そういう形で入ってきたと。また、例えばビアガーデンもやってみようとか、いろいろなことが入ってきて、結果的にはポートタワーの向かうべき方向が一体何なんだということになってしまうおそれが多分あるのではないかなと思います。だから、今ここで思い切った何か、改革というのは変ですけども、抜本的なものを考えていかないと、投資するお金がないという話もあるのかもしれないけれども、いつまでたっても多分これは0.何%の世界みたいな話になって、基本的な満足度は一向に高まらないのではないかなと思うんです。だから、今年度以降この辺は考えてもらえるような評価をしたほうがいいのではないかなと思っています。

なぜかといったら、ちょっと長くなりますけれども、福井にこの間行ったら、1年前に三方五湖の見晴らしの一番いい展望台に行ったときに、もう二度と来たくないと思ったんです。もう何しろいろいろなものがぐちゃぐちゃで、「何これ、何十年前の観光地」みたいな。そして、この間また行く機会があって、そうしたら社長がかわって変わったよというので、それなら行ってみようと。全然変わっているんです、同じ場所で。すばらしくきれいになっている。デッキもつくられ、いろいろゆっくり風景を見られるための工夫がされており、ベンチをいっぱいつくったり、足湯をつくってみたりとか、それは風景をゆっくり眺めてもらうというコンセプトをもって改修したんですね。その社長さんというのは、いろいろなところのリゾート施設の社長を何回かやって、引っ張り出されたいいんですけども、何かそのぐらいの改革がないと、多分変わらないのではないかなと。施設をもっと活用するような方針、これをこの評価の中でもっと徹底的に言ったほうがいいのではないかなと思うんです。

満足度で多分幾つかある。一つは、来訪目的に対する満足度があって、二つめは、期待していなかったことに対する満足度というのが多分あるんです。全然知らなかったけれども、来てみたらこんなものがあるって、例えば大変おいしい料理が食べられて満足したとか、三つめはまた来たいという満足度というものです。こんなところから、多分満足度というのは生まれてくると思うんですけども、この3つの満足を得るためにどういう視点で具体的に対応していくかということを考えていく必要があるのではないかなと思うんです。

だから一番大事な来訪者の満足度というところに対する具体的な展開を今後考えていく必要があるというようにちょっと入れておいてほしいなという感じがしました。

【部会長】 いえいえ。今の発言は、成果指標に捉えられているところの満足度、数値目標的にいけばこういう数字評価になるのだろうけれども、委員会の意見的なところにつ

いてはこの満足度には何ら触れてはいないんですけれども、今の意見を敷衍して、委員会の意見にその満足度に関する点を、どうせ後で出てきて、違うということになると大変なので、どのように捉えますか、今の意見。広範囲にわたっていましたが、触れるとすれば、どういう触れ方、切り込みで、この意見の修正。

【委員】 具体的には、満足度に出ている食事、レストラン、食事の満足度を高めるということですよ。

【山崎観光MICE企画課長】 確かに、満足度を上げる対策というのは非常に大事なことです。満足度の向上イコールリピーターにもつながってくると思いますので、ここに加えていただきたいと思います。

【部会長】 はい、どうぞ。

【松戸経済部長】 今委員さんからいただいた意見を反映させる一つの案としまして、最後にある多くの集客につなげることという部分を、先ほどの古賀委員さんの満足度を高め再訪を促す取組みが必要との指摘を踏まえ「満足度を高める取り組みを行い、多くの集客につなげる」というような表現にするというのはいかがでしょうか。

【部会長】 再訪したくなる、リピーター。どういう意味ですか、その再訪という、この言葉の意味は。

【松戸経済部長】 再訪したくなるというのは、また来たくなるという意味です。

【部会長】 また来たくなるということね。リピーターにつながるような質のある満足度を求めるように工夫し……。

【松戸経済部長】 指定管理者選定に当たって委員さんにご相談しながら目標設定をするわけですが、この満足度90%以上というのは結構高い目標であると考えております。

【委員】 高過ぎると思っています。だから、満足度はばらしたほうがいいのではないですかね。基本的な満足度と、例えば従業員の人たちの満足度、それから施設に対する満足度、来訪目的に対する満足度、ちょっとアンケートの内容がどうなっているかはわからないんですけれども、それから再来したいという満足度とか、何かそのように分けたほうがいいのではないかと。そうしないと、これは総括が低くなってしまっているのでは、一体何が原因なのかというのはあまりよくわからないんです。来年度の策を考えるためには、ここが多分一番大事なところで、聞き方の問題なのか、その聞いた後の対応の問題なのかはちょっとわからないんですけれども、それを明確にするような方向を市のほうで指導されるということになるのではないかと思います。

【大町経済企画課長】 今年度から再訪意向を聞いていると思いますが、どのように聞いているのですか。所管課から説明をお願いします。

【観光MICE企画課職員】 再訪したい、再訪したくないというようなパーセントで、4月からのアンケートのほうでは聞いている形になります。

【委員】 国交省の外国人へのアンケートの中では、再来したいというのも満足度に入れているんですよ、たしか。

【山崎観光MICE企画課長】 一応、委員さんの意見を踏まえて、まだ4月から6月のアンケートの実績しかないので、再訪したいという方が、4月は97%、5月

は97%、6月は93%という結果が出ておりますので、そこは一応今のこの4月から始めたアンケートでわかったという……。

【委員】 そうすると、なおさら……、これは去年だからわからないんですね。今年ももっと高くなる可能性はあるわけですね。では、今年の結果待ちということですか。

【山崎観光MICE企画課長】 そうですね。

【委員】 ただ、昨年の評価としては、総合満足度を高めるということの一つ、その1行だけでもいいですから、入れておいていただいたほうがいいのではないかなど。

それからあと、料理の値ごろ感ですよ。これは内容と価格ということで低いということは、値ごろ感ということなんですね。カレーライスだったら800円ぐらいかなとか、いろいろあるので、特徴的なものをやれば、例えば海の幸を出すとか、そういうことをやっていたら、まさに値ごろ感が良くなるのではないかなと思うんですけども。料理の値ごろ感に対して検討する必要はあるのではないかと思いますね。内容も価格も満足度が低い。「とても良い」というのと「良い」というのが60%か、このぐらいしかないのです。

【山崎観光MICE企画課長】 一応レストランの中の工夫で、昨年については、28年度が1,700円のビュッフェ形式を1,400円に価格を下げて、今は土日祝の値段で、平日はさらに下げて1,200円として、工夫はしているんです。

【委員】 値段を下げて満足度が低いということは、内容があまり良くないということでしょうね。

【山崎観光MICE企画課長】 そうですね。主な意見として、「和洋中のメニューがあってもよい」とか、先ほど言った魚もそうですけれども、「肉や魚のメインメニューがもっとあるとよい」、それから「時間を長くしてほしい」とか、そういった意見が多分レストランについての満足度が低くなった原因。ただ、どうしてもこの価格でどこまでできるかというのが……。

【委員】 逆に言えば、価格を下げないで内容をよくしたほうがよかったかもしれないですね。

【山崎観光MICE企画課長】 そうですね。

【委員】 一回下げてしまうと、今度は上げるのが難しいでしょう。

【山崎観光MICE企画課長】 はい、上げられないですからね。

【委員】 1行でも2行でもいいから、何か今言ったようなことをちょっと書いておいていただければ。来年度に期待してですね。

【部会長】 どうなんですかね。満足度という一言で括られているけれども、満足度調査の対象をもっと幾つかの場面に細分化するというような満足度調査をされたいという意見になるんですかね。それとも、そういう細部についての調査も形としてはやっているんで、特に改める必要はない。それを満足度に反映させる方法に工夫が必要というか、どうなんですかね。

【委員】 満足度に対する結果を踏まえた事業をもっとしっかり展開しろということなのではないか、きっと。今のところ、具体的な事業内容まで言い切れないので。

【委員】 施設の難しいんですね。ポートタワーの上のレストランは、調理施設があるわけではないし。

【山崎観光MICE企画課長】　そうですね。

【委員】　　というようなところで、すごく難しいなど、どれだけおいしいものをあの空間から提供できるのかというのは。

【山崎観光MICE企画課長】　　周辺に今レストランが結構あるので、ライバルも結構多くなってきていて、昔と違って。

【委員】　　ビアガーデンも委託なんですか。

【山崎観光MICE企画課長】　　ビアガーデンは自主事業で。

【委員】　　自主事業ですか。千葉駅も見たら、千葉駅の中に物産のいいのがいっぱいあるので、ああいうところにあれだけのいいものがあれば、わざわざポートタワーまで行って買う必要もないかなというので。市内でも競争になっているので。だから、よっぽど今いろいろ考えて、ポートタワーならではのというのを本気で考えないと。ほかがよくっているんですね。

【山崎観光MICE企画課長】　　そうですね。古賀委員さんがおっしゃったとおり、ポートタワーならではのイベント等を増やして、満足度を高める。要するに、満足度を高める事業を展開していくことを期待する。そして、再訪者数を増やして、利用者数を伸ばして行ってほしいというのが……。

【部会長】　　活発な意見も出ましたので、本来の流れに沿ってとりあえずまとめていただいて、まとめていただいた意見について再度協議するという形で進めていきたいと思えますので、取りまとめの時間としてどのぐらいとればよろしいでしょうか。

【大町経済企画課長】　　10分間、お時間をいただきたいと思います。よろしくお願ひいたします。

【部会長】　　はい、わかりました。では、それまでの間は休憩といたします。

(休 憩)

【松戸経済部長】　　お待たせしました。事務局といたしましては、今「・」を3項目挙げさせていただいているのですけれども、4項目めとして、先ほどの委員さんの意見を踏まえ、「アンケート結果を詳細に分析し、集客事業等に反映させること」という文言を追加する案を考えてみました。ご審議の程、お願ひいたします。

【部会長】　　もう一度、結論部分だけ。

【松戸経済部長】　　4つ目の意見といたしまして、「アンケート結果を詳細に分析し、集客事業等に反映させること」。

【部会長】　　ということで、事務局から取りまとめていただいた意見案というのが出ましたけれども、これに対して何かご意見等がありましたら、発言をお願ひいたします。

今いただいた意見を4項目めとして、「アンケート結果を詳細に分析し、集客事業等に反映させること」というものをつけ加えるということなのですが、ご発言がないようでしたら、そのとおり修正いただいて、当委員会の当部会における意見として決めさせていただきます。よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【部会長】　　それでは、その旨決定いたします。

千葉ポートタワーの年度評価については、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いては、私にご一任願います。

以上をもちまして、平成30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。

【大町経済企画課長】 委員の皆様、お疲れさまでございました。

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が、後日、皆様に内容のご確認をお願いする予定でございます。案を作成し次第、事務局よりご連絡いたしますので、ご協力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、次回第3回農政部会が9月28日水曜日午後1時15分から、この同じ建物の9階、93会議室にて開催予定でございます。よろしく願います。

それでは、本日はこれにて終了いたします。長時間にわたり、ありがとうございました。

— 了 —