

令和元年度第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：令和元年8月28日（水） 午前9時30分～午前10時25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、河合謹爾委員、善積康夫委員、西田直海委員
 - (2) 事務局
加瀬経済農政局長、杉戸経済部長、大町経済企画課長、上坊寺観光 MICE 企画課長
- 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30年度の指定管理者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】 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。本日はお忙しい中お集まりいただき、誠にありがとうございます。

私は、本日の司会を務めさせていただきます経済企画課の大町と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

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。配布資料は一度事前にお送りさせていただいておりますが、資料1の委員名簿、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願います。

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4名でございますので、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項によりまして、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「千葉県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」をご覧くださいと思います。これは、平成22年7月27日の委員会での決定事項でございますが、本委員会は公開となっておりますので、よろしくお願いいたします。

なお、現在までに、1名様の傍聴の申し込みがありましたので、ご報告いたします。
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、よろしく願いいたします。

それでは、開催に当たりまして、経済農政局長の加瀬より一言ご挨拶申し上げます。

【加瀬経済農政局長】 皆さん、おはようございます。経済農政局長の加瀬でございます。委員の皆様におかれましては、日ごろから本市の経済農政、また、市政各般にわたりまして多大なるご支援、ご指導いただいておりますことを、この場をおかりいたしまして厚く御礼申し上げます。また、本日は大変お忙しい中ご出席いただきまして、誠にありがとうございます。

本日の観光部会は、所管施設の評価といたしまして、千葉ポートタワーの年度評価をご審議いただきます。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、今後の管理運営に反映させていきたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

以上、簡単ではございますが、開催に当たっての挨拶とさせていただきます。本日はよろしく願いいたします。

【大町経済企画課長】 次に、委員の皆様のご紹介をさせていただきます。お手元の資料1「委員名簿」をご覧ください。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副研究院長兼千葉大学評議員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いたします。

松陰大学観光メディア文化学部教授の古賀学様でございます。本日は体調不良により欠席となっております。

次に、千葉大学非常勤講師の西田直海様でございます。

委員の皆様については前回からの再任をいただいております。よろしく願いいたします。

次に、事務局の職員の紹介をさせていただきます。なお、経済農政局長の加瀬については、先ほどのご挨拶をもって紹介にかえさせていただきます。

続きまして、経済部長の柁戸利一でございます。

【柁戸経済部長】 柁戸です。よろしくお願いいたします。

【大町経済企画課長】 続きまして、観光MICE企画課長の上坊寺貴明でございます。

【上坊寺観光MICE企画課長】 上坊寺です。どうぞよろしくお願いいたします。

【大町経済企画課長】 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、経済農政局長の加瀬につきましては、業務の都合により、ここで退席とさせていただきます。

【加瀬経済農政局長】 よろしくお願ひいたします。

(加瀬経済農政局長 退席)

【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。

なお、部会長選任までの間、経済部長の杉戸のほうで進行を務めさせていただきますので、よろしくお願ひいたします。

【杉戸経済部長】 それでは、ただいまから、令和元年度第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催いたします。

次第をご覧ください。

初めに、議題(1)「部会長及び副部会長の選任について」に入らせていただきます。

部会長及び副部会長につきましては、条例第11条第4項に基づきまして、委員の皆様様の互選により決定したいと存じます。委員の皆様、いかがいたしましょうか。

【委員】 はい。

【杉戸経済部長】 よろしくお願ひします。

【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こられたご経験から、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。

【杉戸経済部長】 ただいま、部会長に大原委員さんを、副部会長に河合委員さんをとというご発言がございましたが、いかがでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【杉戸経済部長】 ありがとうございます。それでは、大原委員さんに部会長を、河合委員さんに副部会長をお願いしたいと存じます。

それでは、大原部会長に議事の進行をお願いいたします。よろしくお願ひします。

【部会長】 委員の互選により選任されたということで、本年も引き続き部会長を務めさせていただきます。どうぞこれまで同様、皆様のご協力をお願いいたします。

それでは、議事に入らせていただきます。

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(2)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いいたします。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ございます。

それでは、お手元の資料2「本日の議事の流れについて」をご覧ください。

まず、施設の所管課であります観光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のご意見等をいただいた後、事務局であらかじめ記入済みの意見案を必要に応じて修正していただきます。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、休憩後、改めてご協議いただき、最終的に部会の意見として決定していただきます。なお、評価の変更に係るご意見をいただいた際には、委員の皆様で変更に関してご審議いただきます。

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表されますので、よろしくお願いたします。

説明は以上でございます。

【部会長】 それでは、議題（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」に入ります。事務局より説明をお願いいたします。

【上坊寺観光 MICE 企画課長】 それでは、千葉ポートタワーの平成 30 年度の評価について、ご説明をさせていただきます。

お手元でございます「指定管理者年度評価シート」、それと、もう一つ、「指定管理事業対照一覧表」、この２種類の資料をもって説明をさせていただきます。

最初に、「年度評価シート」というタグがついている資料をご覧ください。A4 縦の資料になります。

まず最初に、一番上、「1 公の施設の基本情報」につきまして、施設名称は「千葉ポートタワー」、設置目的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、記載のとおりでございます。成果指標と数値目標は、昨年度と同じく、有料区域の年間来館者数及び利用者の満足度を指標としております。

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です。指定管理期間は平成 28 年度から令和 2 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「3 管理運営の成果・実績」ですが、「(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況」につきましては、後ほど説明を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。「(2) その他利用状況を示す指標」につきましては、主に自主事業に関する指標となります。昨年度の数字は入っていないのですが、昨年度と比較した場合、催事の売上額以外は減少ということになっております。ただし、これも表には記載がないのですが、飲食の売上額のうち、3 階レストランの売上額はわずかですが増加しています。これは事業報告書のほうに記載があります。

続きまして、2 ページをご覧ください。

「4 収支状況」についてです。「(1) 必須業務収支状況」の「ア 収入」についてですが、合計欄の計画額に対する実績額の比較は 137 万 5,000 円のマイナスとなっております。主な要因はクリスマスシーズンの伸び悩みに起因していると考えております。また、提案額に対する計画額は 124 万 3,000 円のマイナスとなっておりますが、これは提案時に消費税を 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す。

続きまして、「イ 支出」になります。合計欄の計画額に対する実績額は 264 万 5,000 円のマイナスとなっております。これは主に消耗品費の削減ですとかネット印刷の利用による印刷費の削減といった努力により、経費を抑制したものでございます。

続きまして、3 ページをご覧ください。

「(2) 自主事業収支状況」の「ア 収入」につきまして、自主事業収入の合計が 8,431 万 4,000 円で前年度比 2.8% の減少、それに対しまして右側の「イ 支出」につきましては、合計が 9,252 万 7,000 円と、前年度比 7.6% の減となっております。

続きまして、「(3) 収支状況」につきまして、これは必須の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。必須の業務は127万円の黒字となっておりますが、自主事業では821万3,000円のマイナスのため、全体の収支としまして694万3,000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、3ページから4ページにかけて記載をしております「5 管理運営状況の評価」ですが、こちらの各評価項目につきましては、もう一つの資料「指定管理事業 対照一覧表」を使ってご説明をさせていただきます。A3横の資料をご覧ください。

まず、左上に書いてあります「(1) 管理運営による成果・実績」でございます。年間来館者数につきまして、市が設定した年間来館者数の数値目標8万2,000人に対し、指定管理者がそれを上回る8万7,000人を数値目標として設定しております。これに対して特記事項欄に記載のとおり、平成30年度の年間来館者数は8万5,140人のため、市の設定目標に対する達成率は103.8%となっております。したがって、下の点線内の評価区分に当てはめると、評価は「C」ということになります。

次に、満足度につきまして、こちらは利用者アンケートの満足度調査の項目におきまして、「大変満足」と「満足」の合計の割合が90%以上であることを数値目標として設定しております。これに対しまして、平成30年度は「大変満足」と「満足」の合計の割合が84%であり、達成率は93.3%。したがって「C」という評価になっております。

次に、「(2) 市の施設管理経費縮減への寄与」につきまして、提案額から1.8%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じと考えて、これもまた評価区分の内容に従いまして評価を「C」としてしております。

次に、「(3) 管理運営の履行状況」でございます。表の左から2列目、「評価項目」の欄をご覧くださいまして、1ページから2ページにかけて記載をしております「(1) 関係法令の遵守」に関する個別の評価項目が3項目ございます。あわせて2ページをご覧くださいまして、上から2つ目の行に「(2) 関係法令等の遵守」の個別の項目3項目。これは、それぞれおおむね基準どおり管理運営が行われているという結果でしたので、評価点は全て0点。したがって、この2つの評価項目の評価をそれぞれ「C」としてしております。

次に、3ページをお願いいたします。

3ページの評価項目「(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・分析の状況につきましては、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、また、メニューの追加等、事業内容の改善に取り組んでいるということが確認できたため、モニタリング項目の確認結果を「○」とし、事業計画書・提案書のプラス評価の欄が「◎」であることから、モニタリング項目年間点数の評価点を「1点」としております。残り2つの個別の評価項目については、「0点」としてしております。したがって、「(3) モニタリングの考え方」の評価点の平均点が0.3となり、評価を「C」としてしております。

次に、同じく3ページの評価項目、下側の部分の「(1) 利用者サービスの向上」につきまして、個別の評価項目が2つあり、両方とも評価点を「0点」としておりますので、評価を「C」としております。

続きまして、4ページをご覧ください。

上側の評価項目「(2) 利用者への支援」につきましても、個別の評価項目は全て「0点」としておりますので、先ほどと同様に、この評価項目への市の評価としては「C」としております。

同じく4ページの下側の部分、評価項目「(1) 利用促進の方策」のうち、パンフレット・チラシ等での周知状況につきまして、平成30年度に英語表記のパンフレットの作成を行ったほか、旅行代理店等に積極的に営業活動を行い、国内の利用客だけでなく外国人団体客の獲得も行ったということから、モニタリング項目の確認結果を「◎」とし、その結果、評価点を「2点」としております。残り2つの個別の評価項目は「0点」としてあり、その結果、「(1) 利用促進の方策」の評価点の平均点が0.6となりますので、評価を「B」としております。

次に、5ページをご覧ください。評価項目「(2) 施設の維持管理」につきまして、これは個別の評価項目が4つございますが、全て「0点」としておりますので、評価を「C」としております。

続きまして、6ページをお願いいたします。

評価項目「(3) 自主事業の効果的な実施」のうち、 事業の展開状況につきまして、恋人に特化したフォトジェニックスポットの設置のほか、サンセットライブやバレンタインフェアなど としての知名度アップにつながるイベントを実施し、さらに市民企画事業として写真展や作品点といった市民ギャラリーを実施するなど、管理運営の基準を上回り、提案書に沿った取り組みが確認できましたので、モニタリング項目の確認結果を「○」とし、事業計画書・提案書のプラス評価欄が「◎」であることから、評価点を「1」としております。

続きまして、次の行の「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、3階のレストランで千葉県産のブランド豚を提供するなどメニューの工夫をしたほか、初日の出の特別営業を実施して、予約席数が満席になるほど好評だったことが確認できましたので、モニタリング項目の確認結果を「○」とし、事業計画書・提案書のプラス評価欄が「◎」であることから、この評価項目も「1点」をつけております。

次の行の「イベントの実施状況」につきましては、評価を「0点」としております。

次に、7ページをご覧ください。

「周辺施設との連携事業」につきまして、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、マリンフェスタの開催、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いることが確認できましたので、モニタリング項目の確認結果を「○」とし、事業計画書・提案書のプラス評価欄が「◎」であることから、これも評価点を「1点」としております。

これらの評価の結果、評価項目「(3) 自主事業の効果的な実施」につきましては、平均点が0.75となり、評価を「B」としております。

最後に、同じく7ページの「4 その他」につきまして、これも個別の評価項目は

全て「0点」としておりますので、この項目の評価を「C」としております。

「(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。

続きまして、A4縦の資料「年度評価シート」の5ページのほうに戻っていただきたいと思っております。

5ページが一番上、「(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、これは平成29年度に実施しました評価委員会にて「アンケートで再訪意向を聴取する等の改善を努めること」と意見を頂戴しておりましたので、これにつきましては、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。

続きまして、「6 利用者ニーズ・満足度等の把握」につきまして、「(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、ポートタワー全体の利用者へのアンケートとレストラン利用者に対するアンケートと2種類のアンケートを実施しております。アンケート結果につきましては、結果欄に記載のとおりになりますが、まず(1)のアンケートの「満足度調査」と「従業員の対応」につきましては、昨年度はここには書いていないのですが、昨年度よりも良好な評価をいただいております。これは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ます。また、昨年度より新たに加えた再訪意向の項目につきましては、89%が「はい」という結果になっております。(2)のレストラン利用者へのアンケートにつきましては、従業員の対応は、「良い」以上が80%であった一方で、料理の内容と価格につきましては、「良い」以上が若干低目の40%台であることから、ここについては改善の余地があると考えております。

次に、「(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応」につきましては、記載のとおりです。意見を参考にしまして、外国人も含めた利用者の満足度向上などに努めてまいりました。

次に、6ページをご覧ください。

「7 総括」の項目ですけれども、こちらにつきましては、またA3横の対照一覧表でご説明をさせていただきたいと思っております。対照一覧表の最後のページをご覧ください。

まず、「(1) 指定管理者による自己評価」につきましては、総括評価を「C」としております。

指定管理者の所見といたしまして、まず、施設の適正管理につきまして、施設の点検と老朽箇所の事前改修の徹底など管理運営の基準に沿った適切な業務遂行ができたと考えています。

次に、管理運営の成果・実績につきまして、無料入館者は目標に対して87%と、13%届きませんでした。これは今後の改善点であると思っておりますけれども、有料入館者数は概ね目標を達成できました。これにつきましては、都内のバスツアーですとか台湾のツアー会社に積極的に営業を行って、外国人のお客様も含めて団体客を獲得できたことが一つの大きな要因であると考えております。

次に、利用者サービスの向上につきましては、「大変満足」と「満足」の割合が目標の90%には少し届きませんでした。これも昨年度と比較した場合に改善することができているため、これにつきましては目標値に届くようにさらなるサービスの改善に

努めたいと考えております。

これらの結果により、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・運営を行うことができたと考えて、指定管理者の総括評価は「C」となっております。

続きまして、「(2) 市による評価」につきましては、まず右下の集計結果をご覧ください。先ほどご説明いたしました管理運営状況の評価の各評価項目に対する市の評価を集計した表になります。「B」が2つ、「C」が10個となっております。この集計結果を、左の「市による総括評価の目安」の表に照らして評価をした結果、市の総括評価は「C」としております。

所見といたしまして、施設の適正管理、管理運営の成果・実績、利用者サービスの向上といったところにつきましては、先ほど指定管理者が所見として指摘していた内容とほぼ同様と考えておりますが、追加で指摘すべき点としましては、自主事業の収支状況について、昨年度と比較して改善はしているものの、依然としてマイナスの状況であり、やはりこの点が今後さらなる改善が望まれると考えております。

方向としましては、初日の出の特別営業を行って満席に近い集客を得たこと。また、これまでの取り組みでイベント等の内容に合わせて開館時間を延長するといった施設の柔軟な運用を行うことによって集客の強化を図ってきたということがございますので、このような取り組みをさらに続けること、また、施設の特徴をさらに生かすことなどによって、より効果的な自主事業を検討してほしいと考えております。

また、もう一つの点としましては、施設単体でできることには限界があると思われまますので、千葉港エリアのさまざまな施設、団体との連携をさらに進め、エリア全体としての集客力を高めることで、ポートタワーの集客にもつなげていくような取り組みも今後さらに検討していったほしいと考えており、このような記載にさせていただいております。

指定管理者及び市の評価は以上です。

お手数ですが、最後に、A 4 縦の年度評価シートの最後に戻っていただきます。6 ページの一番下の「(3) 経済農政局指定管理者選定評価委員会の意見」の案といたしまして、これまでの評価シートの記載内容を踏まえて案を3点記載しております。

まず、概ね適切に管理運営が行われていることが認められたため、その内容を記載しております。

次に、英語表記のパンフレットの作成ですとか、台湾のツアー客の獲得など、インバウンド対応の取り組みは評価できる一方で、自主事業の収支の改善が今後の課題と考えられるということから、「イベントの内容に合わせた開館時間の延長といった方策により施設の柔軟な運用等によって利用者の増加を図ること」、もう一つは、「周辺施設との更なる連携を図ることなどにより、自主事業の収入の増加による収支の黒字化を目指すこと」という内容で意見案として記載をさせていただいております。

説明は以上でございます。

【部会長】 長時間の説明、どうもありがとうございました。

ただいまの説明に対しまして、何かご質問、ご意見等がありましたら、発言をお願いしますが、意見については、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願います。

なお、年度評価シートのページ3、ページ4及びページ6の市の評価及び委員会の意見につきましては、昨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市の評価及び委員会の意見、ご用意いただいたものを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、ご発言ください。

ちなみに、先ほど担当課長からお話しいただいたのですが、ご用意いただいた意見をもう一度確認しておきたいと思っております。

6ページの最後の委員会の意見として、1点目、「概ね適切な管理運営が行われていると認められる」、2点目として、「積極的なインバウンド対策による訪日外国人の利用促進についての取り組みは評価できるため、今後も、イベントの内容に合わせた開館時間の延長といった、施設の柔軟な運用などにより利用者の増加を図ること」、3点目として、「自主事業の収支は改善しているものの依然としてマイナスなため、周辺施設との更なる連携などにより収入増加を図り、収支の黒字化を目指すこと」というふうになっています。

これらのことを念頭に置いて活発なる議論、発言をお願いいたします。

どなたかご発言ございますか。

【副部会長】 A4判の年度評価シート6ページに、指定管理者による自己評価で、無料入館者数が目標に届かなかった要因は書かれております。ですが、自主事業の収支がマイナスになっていることについて、指定管理者自身の自己評価がどこにも見当たらないのですが、これはどう言われているのか、その辺を教えていただきたいのですが、どうしてないのでしょうか。

【上坊寺観光 MICE 企画課長】 そうですね。確かに記載はございません。この年度評価シートの1ページをご覧いただきたいと思っております。1ページの一番下の「(2) その他利用状況を示す指標」のところに、販売(1階)売上額、飲食売上額、催事売上額とあり、これが自主事業の主な収入の部分になってきております。販売、飲食、催事、それに対するそれぞれの事業ごとの支出の部というものが、我々もまだ分析し切れていないところがあります。

この要因といたしまして、まず一つの要素としましては、1階無料区域の利用者数は平成29年度が約45万2,000人から平成30年度は約43万4,000人弱と減っております。それに相関があると思われる1階無料部分にある販売の売上額は、平成29年度約5,680万円の実績に対しまして、平成30年度の実績が約5,600万円となっております、いずれにしても減ってはいるのですが、いわゆる1人当たりの売上額、客単価というものは、努力によって若干上がってはいるという話は指定管理者のほうとしております。

もう一つ、先ほど少し触れたのですが、飲食の売上額も、今年度が約2,516万円に対しまして平成29年度は2,765万円と落ちてはいるのですが、これの内訳として、3階のレストラン、野外レストランの2つの要素で構成されておまして、3階のレストランのほうは、売上はわずかですが上がっております。その一方で、野外レストランは、昨年度も話があったと思うのですが、強風の影響等により少し見直した部分もあるので、収入は減っているということになり、もう一つの催事売上につきましては、

昨年度約 230 万円から今年度約 300 万円に売上は上がっております。

これと、今度は 3 ページの一番上に書いてあります自主事業の支出の部で、これをより事業別に、1 階の販売、飲食、催事に、事業部門別の収支ということで、今まだ計算し切れていないのですが、これを今後分析することによってさらに問題をあぶり出して、どこにどういう手を入れるかということをしていきたいという話は指定管理者のほうとしております。

ですので、今年度は記載できるところまでいかなかったのですが、ここは今後の課題として対応してまいりたいと考えております。

【副部会長】 ありがとうございます。

【部会長】 ほかにございませんか。お願いします。

【委員】 英語のパンフレットをつくるというような外国の方への対応をされているのが、新しいというか、そう思うのですけれども、日本の方と外国の方の割合みたいなものはわかっていらっしゃるのでしょうか。

【上坊寺 MICE 企画課長】 外国人の方は、トータルとしては把握できていないところがあるのですけれども、A 3 横の資料の最後の「総括」をご覧くださいまして、「指定管理者による自己評価」というところに記載をしているのですが、新規に獲得したツアーということで、「海外ツアーで 50 本 1,415 名の送客を獲得した」ということになっております。今、委員がおっしゃられたとおり、新規獲得だけではなくトータルで、インバウンドということを観光部門としても力を入れて取り組んでいく。そのために、こういった千葉市のシンボルとなるようなタワーというものは有効な施設だと思っておりますので、今後その辺もしっかり統計をとって、次の作戦につなげていきたいと考えております。

【委員】 ありがとうございます。最近では英語の表記だけではなくて、中国語とか韓国語——韓国語は今ちょっと少ないかもしれないですけれども、台湾のツアー会社というやはり中国語じゃないですかね。

【上坊寺 MICE 企画課長】 そうですね。パンフレットは確かに英語だけだったのですが、例えば販売スペースのポップ等は、英語と中国語を併記するというような対応をしておりますので、やはりこれからどこの国から来られるかということもしっかり把握した上で、対応を進めていきたいと思っております。

【委員】 対応される方も英語がしゃべれるとか、そういう方たちがいらっしゃるのですか。

【上坊寺 MICE 企画課長】 いいえ、ちょっとそこまでは。

【委員】 来た人が会話できるとうれしくなっちゃいますよね。外国の方も。意見です。

【部会長】 そもそも海外ツアーでお越しになる方が外国人だというのはわかるのですが、それ以外の方が外国人であるかどうかというのは、どうやってチェックするのですか。

【上坊寺 MICE 企画課長】 外国人の方の評価、来られた方のアンケートということも含めてですか。

【部会長】 そうではなくて、入場者の外国人が。

【上坊寺 MICE 企画課長】　そこはまだしっかりと把握できていません。無料入館の場所は、センサーをもって何人入ったというのはわかるのですが、どこの国から来られたかという統計まではセンサーでは把握ができないので、これはどういう仕組みでやるかということを考えなければいけないのですが、何か把握できるような方法は考えてみたいなと思っております。今はできておりません。

【部会長】　はい。

【委員】　なかなか難しいですね。

もう一ついいですか。

【部会長】　どうぞ。

【委員】　アンケートの中に再訪の回数みたいなものを入れようということがあったと思いますけれども、10 回以上みたいな形で再訪されている方も出てきているのですが、その理由までは聞いていないのですか。

【上坊寺 MICE 企画課長】　そうですね。確かにそこは課題だと思っております。アンケートも、項目が多くなってしまうと回答率が下がってしまうというところもあるので、そこは悩ましいところなのですが、やはり分析ができないと意味がないと思っておりますので、そこは把握できるようにはしたいと思っております。

【委員】　そうですね。やはり再訪が多いということは、どこかに魅力を感じていらっしゃるということだと思うので、そこを把握できるとまた運営に反映できるのではないかと思います。

【上坊寺 MICE 企画課長】　そうですね。たしか昨年度もご意見を多数いただいたと思うのですが、何で訪問したのかというところは、来館目的ということでアンケートの結果は出ているのですが、大きなところが「近所まで来た」が 38%、「展望」が 35%、「夜景を見たいから」が 8%、これが上位 3 つになっております。タワーということ考えると中心的な価値というのは恐らく上に登って景色を見たいと。それに付随して、おいしいレストランがあるとか、物が買えるというのがあると思います。また、風景を見られるということも、お昼と夜とではまた違う顔があるはずなので、その辺はもうちょっと突っ込んで分析していきたいと思っております。

【副部会長】　事業報告書の 6 ページ、「平成 30 年修繕実績」とありますね。その上の「実績」ということで、その他の不具合が見つかり、見積額が約 700 万円となったと。市に報告を行って、その修繕は計画どおり行って、その額が約 400 万円という記載の理解でよろしいですね。それで、不具合が見つかった後、300 万円ぐらいは来期にというふうに理解していいと思うのですが、この 400 万円というのは市としては期待どおりの数字なのか、どういうご判断を市のほうではされているのかを教えてくださいませんか。

【上坊寺 MICE 企画課長】　事業計画上は修繕費として 575 万円が計画額だったと思います。その範囲で、なおかつ、重大な事象にならないように不具合の箇所をまず最初に修繕しようということで、平成 30 年度の修繕箇所の実績として修繕しましたということになっております。我々と指定管理者との打ち合わせの中で、ここを修繕していこうというふうに判断していったものでございますので、判断としては適切であったと考えております。

【副部長】 適切に運営できたと。ありがとうございます。

【委員】 指定管理者年度評価シートの1ページですが、年間来館者数の数値目標が8万7,000人（8万2,000人）で、8万2,000人のほうが市設定のほうですよね。達成率のところも同じ形で表記されるのかなと思ったら、103.8%と単独で市にも設定の目標に対する数値が計算されています。この103.8%という数字がほかのところにも出てくるのですが、8万7,000に対する達成率ですと100%を割るということになります。管理者のほうの設定した数値目標が何か軽い数字になってしまっているような感じがしました。選定のときに市の設定を上回る数値目標を出してきても最終的には市設定の目標値で評価されるということであれば、管理者の出してくる数値目標というのは、そんなに重みのある数字ではないのかなというように、思いました。

【上坊寺 MICE 企画課長】 そうですね。これも評価の仕組み上といえますか、A3横の対照一覧表の最初のページの一番上、「管理運営による成果・実績」の評価の内容を点線で四角に囲んであるところのAとBの部分です。まず最初に市設定の数値目標ということで評価するのですが、括弧内の但し書きで指定管理者設定の目標というものが登場してくるという、評価の仕組みというところがあります。

【委員】 そうですね。すみません、ここを見落としていました。

【上坊寺 MICE 企画課長】 ただ、委員のおっしゃられるとおり、そこは意識していないといけないところだとは思っています。

【委員】 ありがとうございます。

【部長】 ほかにご発言がなければ、特に修正を求めるといような意見はなかったように思いますが、その点はどうでしょうか。確認です。ご用意いただいたものを、ここを修正したいというご意見を持っているのだけれども、そういうふうにとられなかったというようなことであれば、今この機会に発言ください。

（「意見なし」の声あり）

【部長】 そういうことで、特に対案というか修正案というのは出なかったというふうに捉えてよろしいのではないかと思います。では、特に意見がないということで、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まして、当部会における意見としては、事務局にて作成された意見案を当部会の意見に決定してよろしいでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

【部長】 それでは、特に異議はないということで、その旨、当委員会の意見として決定させていただきます。

本日の部会として決定しました意見の文案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、令和元年度第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。

【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。

いく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

お願いする予定です。案を作成次第、事務局より連絡いたしますので、ご協力のほど
よろしくお願いいたします。

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2回農政部会が、10
月24日、木曜日、午前9時から、この会場にて開催されますので、よろしくお願
いいたします。

それでは、以上で終了いたします。ありがとうございました。

—了—