

## 令和6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・みなど・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、千葉みなど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 92,116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※	R6年度実績	達成率※
有料年間来館者数	92,116人以上 (85,000人以上)	95,246人	103.4%(112.1%)
満足度	80%以上	89%	111.3%

※ 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	R6年度実績
入場者数 (1階無料区域の利用者数)	418,536人
販売 (1階) 売上額	68,959,744円
飲食売上額	18,432,549円
催事売上額	6,362,775円

#### 4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R6年度	【参考】 R5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	69,222	69,971	実績－計画	0	
	計画	69,222	68,823	計画－提案	0	
	提案	69,222	68,823			
利用料金収入	実績	34,800	31,199	実績－計画	2,410	海外OTAの活用による外国人利用者の獲得と、旅行会社のバスツアー獲得による団体（大人）の利用増など。
	計画	32,390	31,896	計画－提案	0	
	提案	32,390	31,896			
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	104,022	101,170	実績－計画	2,410	
	計画	101,612	100,719	計画－提案	0	
	提案	101,612	100,719			

イ 支出

(単位：千円)

費目	R6年度	【参考】 R5年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	49,737	44,712	実績－計画	3,035	最低賃金引上げ、社保拡大、団体ツアー対応のための増員配置による。
	計画	46,702	45,009	計画－提案	900	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	45,802	44,909			
事務費	実績	2,874	3,904	実績－計画	△ 1,626	全国タワー協議会ホスト開催のため交通費減。物価高騰により広告宣伝費の一部縮小。
	計画	4,500	4,700	計画－提案	100	物価高騰を加味。
	提案	4,400	4,400			
管理費	実績	26,091	27,716	実績－計画	2,481	電気料金の高騰。
	計画	23,610	24,210	計画－提案	△ 1,000	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	9,002	9,718	実績－計画	△ 698	植栽管理委託先見直し。自家発電機を修繕したため、自主的に実施している1年点検を未実施。
	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	6,410	7,063	実績－計画	△ 590	公課費の減少。
	計画	7,000	7,000	計画－提案	0	
	提案	7,000	7,000			
間接費	実績	10,402	10,000	実績－計画	302	合計収入金額が計画値より増えたことによる一般管理費の増。
	計画	10,100	10,100	計画－提案	0	
	提案	10,100	10,100			
合計	実績	104,516	103,113	実績－計画	2,904	
	計画	101,612	100,719	計画－提案	0	
	提案	101,612	100,719			

※「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		R6年度	【参考】 R5年度
自主事業収入	実績	93,755	88,107
その他収入	実績	250	489
合計	実績	94,005	88,596

## イ 支出

(単位：千円)

費目		R6年度	【参考】 R5年度
人件費	実績	21,029	20,696
事務費	実績	609	780
管理費	実績	2,389	2,080
委託費	実績		
使用料	実績		
事業費	実績	69,975	64,225
利用料金	実績		
その他事業費	実績	2,122	1,847
間接費	実績	3,395	2,898
合計	実績	99,519	92,526

## 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)

		R6年度	【参考】R5年度
必須業務	収入合計	104,022	101,170
	支出合計	104,516	103,113
	収支	△494	△1,943
自主事業	収入合計	94,005	88,596
	支出合計	99,519	92,526
	収支	△5,514	△3,930
総収入		198,027	189,766
総支出		204,035	195,639
収支		△6,008	△5,873
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：355日 有料年間来館者数目標：92,116人 (市設定目標：85,000人) 有料年間来館者数実績：95,246人 目標達成率：103.4% (市設定目標達成率：112.1%) (令和5年度：85,646人令和4年度：107,586人、令和3年度：92,025人、令和2年度：46,790人)
満足度80%以上	B	満足度：89% (目標達成率：111.3%)

【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69,222,000円 指定管理料実績額69,222,000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)  
 -：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
<b>1 市民の平等な利用の確保・施設の適正管理</b>			
<b>(1) 関係法令の遵守</b>			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	C	C	
<b>(2) 関係法令等の遵守</b>			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 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	
<b>(3) モニタリングの考え方</b>			利用者からの苦情対応のほか、サービス向上のため、昨年を上回るアンケート回収、利用者への聞き取りを行い、ニーズを分析しWi-Fi環境の整備をするなど、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	B	C	
<b>2 市民サービスの向上</b>			
<b>(1) 利用者サービスの向上</b>			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	C	C	
<b>(2) 利用者への支援</b>			ホームページやSNSを随時更新し、Xフォロワー数が10,534人となった。 掲示物の英語表記や、エレベーター内放送での英語使用等、ユニバーサル対応に取り組んでいる。 Wi-Fi環境の整備や多言語対応の案内看板を増やすなど、設備・サービスの見直しを行い、利便性と満足度の向上に努めた。
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	B	B	
<b>3 施設の効用の発揮、施設管理能力</b>			
<b>(1) 利用促進の方策</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は毎日更新し、イベントや展望状況を発信しフォロワー数が10,000人を突破（前年比2,000人増）。 海外OTAを活用するなどインバウンド対応に取り組み、外国人利用者数を6,497人獲得した。
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	A	B	
<b>(2) 施設の維持管理</b>			日常点検・定期点検・法定点検が適切に行われている。 清掃及び警備についても、計画通り実施している。 老朽化した建物において、不具合等を発見した際は早期の対応に努めている。
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	B	C	
<b>(3) 自主事業の効果的な実施</b>			販売事業は、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応え、売上げも堅調であった。 ゲームコーナーは、ゲーム機の入れ替えや知育玩具を追加するなど充実を図り、若いファミリー層の集客に努めた。 展望レストランでは、材料原価が高騰する中、メニューや仕入れ先の変更を行ったり、限定メニューの提供などに努めたが、売上げを大きく伸ばすことはできず目標額に達しなかった。
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	B	B	
<b>4 その他</b>			
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	B	C	ほとんどの職員を市内雇用し、千葉市民の雇用に取り組んだ。また、前年度に引き続き、障害者1人の雇用を継続した。 イベント等の繁忙期に合わせて、開館時間を延ばす等、施設の柔軟な運用を行うことにより、集客力強化を図っている。 初日の出・正月特別開館を実施し、冬季の開館時間を土日祝は午後8時まで延長している。

【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
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、千葉みなどエリアのにぎわいを創出すること。	令和5年度	千葉みなどエリアの活性化のため、協議会での意見交換や、ちば150周年記念事業の賛同事業及び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。周辺施設・店舗を回遊する重ね捺しスタンプラリーは、千葉市の自転車を活用したまちづくりに焦点を当てシェアサイクルステーションとアプリの紹介を盛り込んだ。 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10,000人を達成した。
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。	令和5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。
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に、財務基盤の強化を図ること。	令和5年度	国内・海外OTA活用により、国内外の利用者に向け情報を発信し、特にインバウンドの獲得に尽力し、外国人利用者数を増加させた。団体利用についてもコロナ以降の減少から回復傾向にあり、社会福祉協議会へのDM送付、旅行会社のツアー獲得、レストランと展望を活用した撮影会やスケッチ会の開催、千葉あそびでの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	2,909人
	質問項目	①来館目的、②お住まい、③性別、④年齢、⑤どなたと、⑥交通、⑦来館数 ⑧満足度、⑨従業員の対応、⑩清掃は行き届いていたか、⑪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6年4月1日～令和7年3月31日） ①来館目的 近所まで来た : 984人 (33%) 展望 : 1,124人 (38%) 夜景を見たい : 272人 (9%) 恋人の聖地 : 110人 (4%) 共通バスがお手頃 : 57人 (2%) その他 : 417人 (14%) ②お住まい 市内 : 1,073人 (37%) 県内 : 1,121人 (39%) 関東 : 537人 (18%) その他 : 178人 (6%) ④年齢 10歳未満 : 513人 (18%) 10代 : 650人 (22%) 20代 : 380人 (13%) 30代 : 294人 (10%) 40代 : 304人 (10%) 50代 : 257人 (9%) 60歳以上 : 511人 (18%) ⑦来館数 初めて : 1,550人 (53%) 2回 : 506人 (18%) 3回 : 344人 (12%) 5回 : 241人 (8%) 10回以上 : 268人 (9%) ⑧満足度調査 大変満足 : 1,629人 (56%) 満足 : 952人 (33%) 普通 : 236人 (8%) 物足りない : 53人 (2%) 不満足 : 39人 (1%) ⑨従業員の対応 とても良い : 1,879人 (65%) 良かった : 780人 (27%) 普通 : 219人 (7%) 良くない : 31人 (1%) ⑩清掃は行き届いていたか とても良い : 1,837人 (63%) 良かった : 789人 (27%) 普通 : 251人 (9%) 良くない : 32人 (1%) ⑪また利用したいか はい : 2,765人 (95%) いいえ : 144人 (5%)	

(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
フリーWi-Fiが使えると良い	Wi-Fi環境を整備し、フリーWi-Fiのサービスを開始。館内及びHPで案内文を掲載し周知した。
路線バスを増便してほしい	タワー単独の問題ではなく即効性のある解決策の提示は困難であるが、シェアサイクルのPRに取り組んだり、タワパ開催時にはトクトクを走らせるなどした。
展望レストランで映えるメニューを販売してほしい	タワーをイメージする大きなパフェを考案し販売した。

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<p>■施設の適正管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設共用業務、維持管理業務は計画通りであった。</li> <li>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。</li> <li>建築後39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ものは随時市に報告し、計画的な予防保全と点検を強化し設備の維持に努めた。</li> </ul> <p>■管理運営の成果・実績について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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・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補完し、利用料金収入はコロナ前の水準まで回復させた。</li> <li>新型コロナ5類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り組んだ。</li> </ul> <p>■利用者サービスの向上について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートの満足度については「大変満足」「満足」の合計が89%で目標を達成した。</li> <li>館内サイネージやタブレット端末、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。</li> </ul> <p>■収支状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
----------	---	----	---

### (2) 市による評価

総括 評価	B	所見	<p>■施設の適正管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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、早急な対応ができています。</li> </ul> <p>■管理運営の成果・実績について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成果指標の有料年間来館者数については、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、市設定目標を大きく上回った点については、評価に値する。</li> <li>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。</li> </ul> <p>■利用者サービスの向上について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>満足度（「大変満足」と「満足」の合計）は、89%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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>■収支状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必須業務について、海外OTAの活用による外国人利用者の獲得や、旅行会社のバスツアー獲得による団体（大人）の利用増などで、利用料金収入が昨年度を上回った。自主事業については、販売事業が売上げが堅調であった点は評価できる。</li> <li>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。</li> </ul>
----------	---	----	---

#### 【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"> <li>概ね適切に管理運営が行われていると認められる。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
---