

令和 2年度

千葉ポートタワー事業報告書

令和 3年 4月 30日

指定管理者

株式会社 塚原緑地研究所

目 次

1	管理業務の実施状況に関する事項	1
1-1	管理運営体制	1
1-2	施設供用業務	2
1-3	維持管理業務	3
2	管理施設の利用状況に関する事項	9
3	利用料金その他の収入の状況	12
4	自主事業の実施状況に関する事項	15
4-1	事業内容	15
4-2	自主事業の収入状況	17
5	モニタリングに関する事項	18
6	収支状況に関する事項	25
資料編		
1	利用者数	28
2	利用料金収入	30
3	自主事業の実施状況	32
4	令和2年度の新たな取り組み	38
5	感染症対策	40
6	アンケート調査結果	41

1 管理業務の実施状況に関する事項

1-1 管理運営体制

(1) 職員の配置

- ア 事業ごとに責任者を配置し、円滑な管理運営を行った。
- イ 法令で義務付けられている有資格者を適切に配置した。

(2) 関係法令等の遵守

個人情報保護に関する取組みについて

- ア 千葉市指定管理者個人情報保護規程に基づき適切に個人情報を取り扱った。
- イ 個人情報保護に関する基本方針及び個人情報保護規程を定め、全従業員に個人情報の取り扱いに関する誓約書を提出させ、個人情報の取り扱いには細心の注意を払った。

情報公開について

- ア 千葉市指定管理者情報公開規程を遵守した。情報公開請求は0件であった。関係する従業員には情報公開規程について周知徹底を行った。
- イ 各種マニュアルを作成し、情報公開請求があった場合、公開できるよう整理しファイルにまとめている。

(3) 職員への研修

- ア 事業計画書に基づき必要な従業員研修を実施した。
- イ アンケートや苦情を受け、必要に応じてOJT教育を実施した。

(4) その他

ア マニュアルの制定

各種業務ごとに、関係法令及び施設維持管理基準に適合しているマニュアルを制定し、マニュアルに従い、運用を行った。

イ 市内業者の育成

施設管理において、再委託、修繕、物品購入をする際は、市内業者を積極的に登用し、市内産業の活性化に貢献した。

ウ 市内雇用及び障害者雇用

- ・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、率先して千葉市民の雇用を図った。今年度は全職員継続雇用した。
- ・前年度に引き続き、障害者1名の雇用を継続した。

エ 開館時間・休館日

- ・千葉市ポートタワー設置管理条例に基づき、午前9時～午後7時（夏期は午後9時まで）まで開館した。
- ・市と協議を行い、冬季の開館時間を土日祝は午後8時までとした。

1-2 施設供用業務

- ・利用供与、料金徴収、各種案内、広報その他利用者に対する業務を適切に実施した。
- ・受付及び料金収納等の手続については、使用者の利便性や不審者のチェック等の安全性に十分配慮して行った。

(1) 利用の受付

利用については、必要な人員を配置するとともに、千葉ポートタワー設置管理条例及び管理規則等を遵守して使用許可等を適切に実施した。

(2) 料金の徴収

施設の利用料金の徴収を行うとともに、徴収したすべての利用料金について必要な帳簿等を作成して適正に管理した。

令和2年度事業計画書、利用料金の減免についての通り、適切に利用料金の減免、減額を行った。

キャッシュレス決済を導入し、感染症対策と利用者サービスを向上させた。

(3) 利用者への対応

利用者が快適に利用できるよう下記のとおり必要な指導・助言を行うなど積極的な支援を実施した。

ア 利用者の利便性に配慮し、パンフレット及びホームページによる情報発信を積極的にを行い、周辺地域の情報とともに市内観光情報を的確に提供するよう努めた。

イ イベント等の情報についても、ホームページ・SNS発信やチラシ・ポスターの制作、各種広報メディアへの情報発信を行い、利用者が容易に情報入手できるよう努めた。

「タワパ」では専用HP・SNS活用し、プレスリリースの配信を実施した。

ウ 快適な利用ができるよう館内のサイン等を逐次確認し、わかりやすい表示に努めた。

エ 本市施設及びその他の市内観光施設イベントに関する問い合わせへの対応や、利用者からの苦情や要望について適切に対応した。

オ 高齢者及び障害者等で介助を要する利用者について、円滑に施設利用ができるよう適切に対応した。

カ 利用者に対しては、条例及び規則等を遵守するよう適切な方法で周知を行った。

キ 新型コロナウイルス感染症対策を実施し、感染拡大の防止に努めた。

(4) 病人等への対応

使用者等の急な病気や怪我に対応できるよう、近隣の医療機関との連携に努めた。

(5) 緊急時の対応

ア 災害緊急時の使用者の避難、誘導、安全確保等及び必要な通報等に対し防災マニュアル等を作成し、緊急事態の発生時に的確に対応できる体制を整備した。

イ 職員の防災意識の向上と緊急時の即応体制のため10月と3月に防災訓練を実施した。

(6) その他

ア 広報業務

- ・本施設の利用促進と周辺地域の活性化に向け、積極的にPR活動を実施した。
- ※イベントの企画・実施状況の詳細は、「4 自主事業の実施状況に関する事項」に記す。
- ・施設を訪れる観光客へ市内観光施設やイベント情報、交通案内等の情報提供を行った。

イ 用具等の貸し出し

備え付けの車イスを受付近くの見やすい場所に配置し、快適に利用できるよう努めた。

ウ 情報等の掲示及び配布

- ・市政だより等市から要請のあった公共情報等の掲示について迅速な対応に努めた。
- ・近隣施設や他都市のポスター、チラシ等の配布を行い利用者への情報提供に努めた。

エ 新型コロナウイルス感染症対策

- ・館内各所に消毒用アルコールを設置し、定期的な消毒、清掃、換気を実施した。
- ・従業員、業者、来客など全来館者に対して、健康状態の確認、検温、消毒、マスクの着用を徹底し、名簿を作成の上適切に保管し、有症状者の出勤や来館をお断わりした。
- ・入館者に対して、健康状態の確認、検温、消毒、マスクの着用をお願いし、有症状者の利用はお断りした。
- ・3密を回避するため、エレベーター、展望階に人数制限を設け、行列が予想される箇所には足元に目安を設置した。
- ・対面での接客を伴うレジ、受付、テーブルにアクリル板を設置し飛沫感染のリスク縮減に努めた。
- ・緊急事態宣言発出時など、自粛要請に協力し休業やイベントの自粛をした。

1-3 維持管理業務

(1) 建築物保守管理業務

施設の機能と環境を維持し、本施設におけるサービス提供が常に円滑に行われるよう、建築物の保守管理業務を次のとおり適切に実施した。

ア 建築物の目視等による日常点検を行い、部材の劣化・破損・腐食・変形等の異常があった場合は、迅速に修繕を実施し、適正な性能及び機能が発揮できる状態を維持した。

イ 施設を安全かつ安心して利用できるよう、関係法令等の定めによる点検等を実施した

※ 未実施の3日間は、千葉市の要請に従い休業したことによるもの。

項目	内容	基準数	計画	実施	増減	摘要
日常点検	外壁、建具(内部、外部)、天井、床、階段等	毎日	361	358	-3	
法令点検	建築設備点検	0	1	1	0	

(2) 清掃業務

施設の良い環境衛生、美観の維持に心がけ、快適な施設空間を保つため、清掃業務を次のとおり適切に実施した。

※未実施の7日間は、千葉市の要請に従い休業したことによるもの。

ア 日常清掃

項目	内容	基準数	計画	実施	増減	摘要
フロア	1階	毎日	361	354	-7	
	2階	毎日	361	354	-7	
	3階	毎日	361	354	-7	
	4階	毎日	361	354	-7	
トイレ	1階	毎日	361	354	-7	
	3階	毎日	361	354	-7	
給湯室		毎日	361	354	-7	
事務室		毎日	361	354	-7	
会議室		毎日	361	354	-7	
警備員室		毎日	361	354	-7	
倉庫		毎日	361	354	-7	
エントランス		毎日	361	354	-7	
階段		毎日	361	354	-7	
廊下		毎日	361	354	-7	
EVホール		毎日	361	354	-7	
その他		毎日	361	354	-7	

イ 定期清掃

項目	内容	基準数	計画	実施	増減	摘要
ガラス清掃	高層階	6回/年	6	6	0	
	塔体外壁ガラス(全面)	1回/年	1	1	0	
	(1階部分)	4回/年	4	4	0	
	展望室内ガラス	36回/年	36	36	0	
	エレベーター外ガラス	6回/年	6	6	0	
	1階玄関部分ガラス	12回/年	12	12	0	
害虫駆除		2回/年	2	2	0	
受水槽		1回/年	1	1	0	
汚水槽・湧水槽		2回/年	2	2	0	
その他必要と認められる箇所						

ウ その他

基準の定期清掃の他に、美観の維持につとめるため、下記の通り定期清掃を実施した。

床清掃（全館）	6回
床面剥離（全館）	1回
照明器具清掃（全館）	1回

（3）植栽管理業務

剪定、刈込及び除草等を適切に行い、入館者等の安全確保及び施設的美観の向上に努めた。

項目	内容	基準数	計画	実施	増減	摘要
草刈	低層棟屋上法面	3回/年	3	3	0	
刈込	低層棟屋上法面	1回/年	1	1	0	

（4）設備機器管理業務

ア 運転・監視

- ・各設備機器を適正な操作によって効率よく運転、監視し、関連する電力の需給状態の管理についても運転記録の作成し適正に実施した。
- ・運転操作及び使用上の障害となるものを発見した際には、速やかに除去するなど適切に対応し、強風の風向・風力その他多角的検証のもとにエレベーターの安全運行に努めた。

イ 日常点検

- ・各設備機器の管理にあたって日常点検を毎日実施し、点検記録の作成並びに正常に機能するよう必要な整備を行った。

ウ 法定点検、定期点検

- ・各設備機器について関係法令等に基づき、正常な機能を維持できるよう定期点検を実施した。
- ・点検により機器の異常や不具合が明らかになった場合は、迅速に適切な方法（修理、分解整備、消耗品の交換等）により対応した。
- ・点検結果や設備機器の異常時の対応措置について記録簿を作成し管理を行った。
- ・高圧受変電設備の年次点検で、老朽化による不具合で非常用電源へ切替えが出来ないことが判明し休館したが、報告、調査、修繕を、各所と連携して迅速に行い速やかに再開館した。

※未実施の7日間は、千葉市の要請に従い休業したことによるもの。

項目	内容	基準数	計画	実施	増減	摘要	
電気設備	受変電設備	運転・監視	毎日	361	354	-7	
		日常点検	毎日	361	354	-7	
		法定点検	1	1	1	0	
		定期点検	6	6	6	0	
	自家発電設備	運転・監視	12	12	12	0	
		日常点検	毎日	361	354	-7	
		法定点検	1	1	1	0	
空調設備	定期点検	12	12	12	0		
	運転・監視	毎日	361	354	-7		
	日常点検	毎日	361	354	-7		
	法定点検	-					
給排水設備	受水槽	日常点検	毎日	361	354	-7	
		法定点検	1	1	1	0	
		定期点検	12	12	12	0	
	汚水槽	日常点検	毎日	361	354	-7	
		法定点検	2	2	2	0	
		定期点検	-				
	湧水槽	日常点検	毎日	361	354	-7	
		法定点検	-				
		定期点検	2	2	2	0	
振動減衰設備	日常点検	毎日	361	354	-7		
	法定点検	-					
	定期点検	1	1	1	0		
昇降機設備	運転・監視	毎日	361	354	-7		
	日常点検	毎日	361	354	-7		
	法定点検	1	1	1	0		
	定期点検	12	12	12	0		
ゴンドラ設備	日常点検	毎日	361	354	-7		
	法定点検	6	6	6	0		
	定期点検	-					
電話設備	日常点検	毎日	361	354	-7		
	法定点検	-					
	定期点検	-					
防災設備	屋内消火栓	日常点検	毎日	361	354	-7	
		法定点検	1	1	1	0	
		定期点検	12	12	12	0	
	スプリンクラー等	日常点検	毎日	361	354	-7	
		法定点検	1	1	1	0	
		定期点検	12	12	12	0	
その他設備	日常点検	毎日	361	354	-7		
	法定点検	-					
	定期点検	-					

(5) 施設の修繕

(計画)

オープンから30年以上が経過し、建物や設備の老朽化が進み計画的な修繕や改修が必要である。計画修繕を確実に実施し、日々の点検を行う事で事前に異常を発見し、安全な管理運営を行えるように努める。

(実績)

必要な計画修繕を確実に実施し、老朽化する設備の必要な改修を随時実施した。法定点検での不具合を早急に改善し適切な状態を維持することに努めた。高圧受変電設備の復旧作業も報告、調査、修繕を迅速に行い最短で再開館を行うことができた。

修繕実績

実施月	内容
4月	事務所空調機ファンベルト交換 公共下水接続不良修理
5月	1階入場口 ドアヒンジ不良2カ所交換、インターロッキング高さ調節 2階、4階 天井シーリングライトスイッチ不良8カ所交換
6月	3階レストラン多目的トイレ洗浄不良修理 1階～展望階ランケーブル配線工事
7月	3階レストラン多目的トイレ交換修繕 2階中空部ルーフトレイン管腐食部のアルミテーピング 3階レストラン漏電ブレーカー不良交換 上の広場電設工事
8月	3階消火栓配管漏水交換工事 3階エアコン冷媒保温不良ラッピング修繕 1階煙感知器交換
9月	1階売店漏電ブレーカー、コンセント回路点検 1階スプリンクラーポンプ室蛍光灯不良器具交換LED設置
10月	女子更衣室 非常用照明器具不点灯交換修繕 4階防火扉作動器具不良交換 高架水槽吸水フレキ漏水交換修繕 イルミネーション用蛍光灯不点灯 点検交換
11月	光の広場非常出口ドア鍵不良交換 水道メーター不良交換
12月	なし
1月	高圧受変電設備 遮断器不良修繕 遮断器機能回復旧 1階ドアヒンジ2カ所交換 給湯室換気ファン交換 1階廊下照明器具LED化修繕
2月	1階女子トイレパーテーション交換工事 屋上スポットライト3台振れ防止ワイヤ交換 屋上ゴンドラ通路壁面配管固定金具修繕 1階非常用照明器具交換修繕 非常用発電機年次点検
3月	1階女子トイレタイル補修 1階エレベーターホール裏防火扉自閉装置交換 1階光電式スポット感知器交換 ゴンドラ塗装 1階ショーケース撤去

(6) 備品管理業務

備品管理台帳による管理を適切に行い、施設管理に支障を来さないよう日常点検による確認と必要な備品の調達・修繕を行った。

(7) 保安警備業務

- ・本施設の秩序及び規律の維持、盗難や破壊等の犯罪の防止、火災等の災害の防止、使用者の安全等を目的として、警備員の常駐及び夜間機械警備を実施した。
- ・職員においても施設の状況を十分把握し、警備業法、消防法、労働安全衛生法等の関係法令及び監督官庁の指示等を遵守して保安警備業務を実施した。

※未実施の7日間は、千葉市の要請に従い休業したことによるもの。

項目	内容	基準数	計画	実施	増減	摘要
定位置警備		毎日	361	354	-7	
巡回警備		毎日	361	354	-7	
機械警備		毎日	361	354	-7	

(8) 防災・事故対策

本施設の構造等を認識し、強風や地震による災害や火災等から利用者の安全を確保するため、次の対策を講じた。

- ア 消防計画に基づく防災マニュアルを作成し、職員等に災害時の対応について周知を図り、10月と3月に防災訓練を実施した。
- イ 予防標識や避難経路図の掲示を行い、必要時には利用者へのアナウンスを随時実施し事故防止に努めた。
- ウ 施設内標識や消火設備等の施設については、6か月及び12か月の定期点検と日常点検により異常の確認を行い、災害時に機能を発揮するよう適切な点検・管理を実施した。
- エ 強風や地震時には、即座に休館し安全を最優先した判断を実行し、安全確認後は速やかに再開館した。

項目	基準数	計画	実施	摘要
防災訓練	2回/年	2	2	

(9) 関係機関との連携

- ・管理を円滑かつ適切に遂行し利用促進を図るため、千葉市やその他関係機関並びに周辺施設等との連携強化に努めた。
- ・千葉ポートパーク周辺施設利用促進連絡協議会は、コロナウィルス感染拡大のため中止となった。
- ・千葉市みなと活性化協議会の委員として、近隣施設、企業などと積極的に意見交換を行った。

2 管理施設の利用状況に関する事項

(1) 施設利用の状況

	計画①	実績②	達成率②/①
有料展望者数	90,000人	46,790人	52.0%
無料展望者数	52,000人	22,590人	43.4%
展望者数計	142,000人	69,380人	48.9%
入場者数	490,000人	235,725人	48.1%

(計画)

1階無料入場区域の年間目標入場者数を490,000人、展望者数を142,000人とした。フリーマーケットの開催やイベントで賑わいの創出、ポートパークで開催されるイベントとの連携、周辺施設との連携等で、タワー周辺の集客を行い、1階の入場者数の増加に努め、ナイトタイムエコノミー事業としてタワパを継続する。

(実績)

- 1階入場者数の実績は235,725人、目標対比49%であった。
- 展望者数の実績は69,380人、目標対比49%であった。
- 有料展望者数は46,790人、目標対比52%であった。
- 感染症対策を適切に実施し、来館者から「安心できる」との言葉をいただいた。
- 新型コロナの影響により、タワパとサンセットライブを千葉ポートタワー初のオンライン配信にて開催した。
- ARを活用し、展望階の4箇所にて仮想現実のフォトフレームを出現させ新しいフォトスポットの提供を実施した。

(利用者数減少の要因)

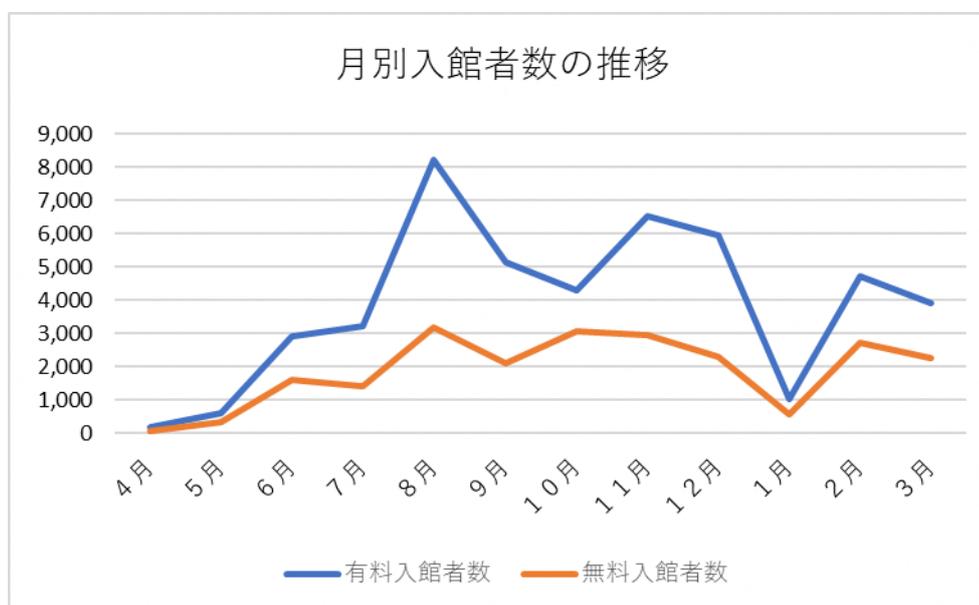
- 新型コロナ感染拡大に関わる休館 4月、25日間 5月、25日間 計50日間
- 高圧電気設備不具合による休館 1月、18日間
- 上記以外の天候（強風）による休館を含めると、令和2年度の営業日の内20%以上が休館となった。
- 校外学習や遠足、ほとバスツアー、施設の行事利用など、団体利用のキャンセルが相次いだ。
- 外出を自粛された結果、特に感染リスクの高い高齢者や手帳をお持ちのお客様、未就学児と同伴の家族などの利用が大きく減少した。
- インバウンドや県外からの利用客の減少。
- 集客力のあるイベントの中止や規模を縮小しての実施となったため。
- 千葉ポートパークや県立美術館など、近隣でのイベント中止による集客減。
- 感染症対策として、展望階とエレベーターの定員に制限を実施したため。
- 展望レストランの休業により、予約キャンセルや新規受付を停止するなどしたため、レストラン利用客の取り込みが減少した。

団体利用者数の年度対比（新型コロナの影響のなかった平成30年度との比較）

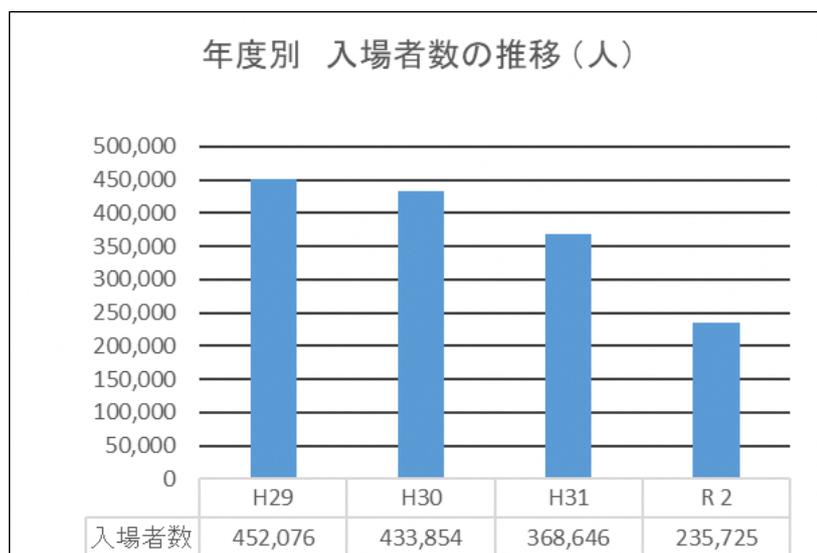
年度	平成30年度①	令和元年度②	対比②/①
件数	222件	26件	11.7%
人数	11,492人	979人	8.5%

(ア) 入場者数

区分	計画	実績	達成率
入場者数	490,000人	235,725人	48.1%



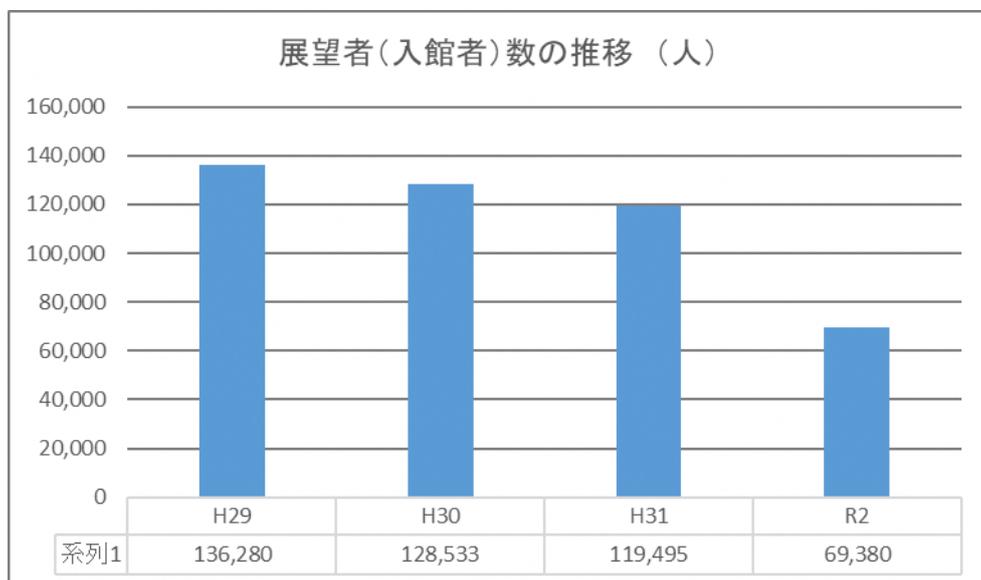
※ 4月（27日間休館） 5月（25日間休館） 1月（22日間休館）



(イ) 展望者数 (有料区域の利用者)

(単位：人)

区 分		目標	実績	過不足	達成率
入場者数		490,000	235,725	-254,275	48%
展望者数		142,000	69,380	-72,620	49%
	有料	90,000	46,790	-43,210	52%
	個人	0	38,387		
	大人		34,423		
	小・中学生		3,964		
	団体	0	979		
	大人		78		
	小・中学生		901		
	減額	0	7,424		
	大人		3,211		
	小・中学生		1,213		
	無料	52,000	22,590	-29,410	43%
	学齢前児童		6,810		
	高齢者(65歳以上)		9,279		
	障がい者		4,861		
	本人		2,845		
	付添人		2,016		
	小・中学生(ふれあいパスポート)		83		
	その他		1,557		



3 利用料金その他の収入の状況

(1) 利用料金の状況

(計画)

入館料は目標29,992千円。使用料は目標659千円としホームページの随時更新や情報提供を行い集客に努める。団体予約の増可をはかるため旅行会社への営業を行う。

(実績)

緊急事態宣言発出を受け、4月、5月に休館を実施した他、1月に高圧電気設備の不具合による休館を実施した。

外出の自粛や、三密の回避で、特に団体利用客の取り込みがほとんど出来ず、旅行会社への営業も中止せざるを得なかった。

感染症対策を徹底し、エレベーターや展望階の利用人数の制限をするなどコロナ禍の中で安全への取り組みを最大限実施し、お客様から評価の声を頂戴した。

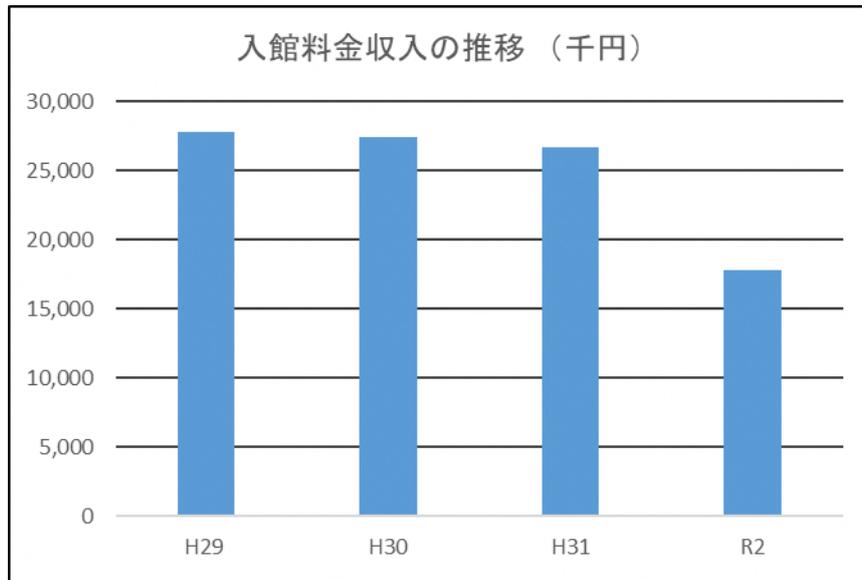
売店のみが対応していた、クレジットカードなど、各種キャッシュレス決済をレストランと入館受付でも導入しサービスの幅を広げた他、感染症対策の面でも接触機会を減らす効果を発揮した。

コロナ禍での暮らしの変化の影響から、公園利用客の増加に伴い、個人利用客は新型コロナ感染拡大前との比較においても増加傾向であったが、3月は毎週末が悪天候となり減少した。

ア 利用料金収入の内訳

(単位：円)

区分		計画	実績	達成率	
有料 入館 者	個人	大人	15,631,140	14,835,660	95%
		小中学生	1,686,000	792,800	47%
		小計	17,317,140	15,628,460	90%
	団体	大人	612,360	29,484	5%
		小中学生	2,447,500	162,180	7%
		小計	3,059,860	191,664	6%
	減額	大人	8,695,500	1,863,456	21%
		小中学生	919,500	181,950	20%
		小計	9,615,000	2,045,406	21%
	合計		29,992,000	17,865,530	60%
望遠鏡	使用料	659,000	291,000	44%	
総合計		30,651,000	18,156,530	59%	



イ テレビ望遠鏡使用料の状況

月	利用件数	使用料（円）	市納付額（円）
4月	18	3,600	1,260
5月	29	5,800	2,030
6月	143	28,600	10,010
7月	159	31,800	11,130
8月	440	88,000	30,800
9月	266	53,200	18,620
10月	235	47,000	16,450
11月	313	62,600	21,910
12月	275	55,000	19,250
1月	65	13,000	4,550
2月	255	51,000	17,850
3月	210	42,000	14,700
合計	2,408	481,600	168,560

(2) 利用料金の減免

月	利用料金の 減免・免除 (人)	減免額 (円)	特記事項
4月	0	0	27日間休館
5月	4	1,680	25日間休館
6月	16	6,720	
7月	9	3,780	
8月	71	29,820	
9月	54	22,980	
10月	1,089	394,460	10/18市民の日無料開放 1,003人(大人717人,小人286人)
11月	122	51,240	
12月	86	36,120	
1月	0	0	22日間休館
2月	13	5,460	
3月	62	26,040	
合計	1,526	578,300	

(3) 使用の制限、事故報告

月	不許可 (件数)	使用制限 (件数)	事故報告 (件数)	特記事項
4月	0	0	0	
5月	0	0	0	
6月	0	0	0	
7月	0	0	0	
8月	0	0	0	
9月	0	0	0	
10月	0	0	0	
11月	0	0	0	
12月	0	0	0	
1月	0	0	0	
2月	0	0	0	
3月	0	0	0	

4 自主事業の実施状況に関する事項

本施設の設置目的の達成及び利用者増、さらに千葉みなと地区の活性化のため「販売」、「飲食」、「催事」に係る自主事業を実施した。

4-1 事業内容

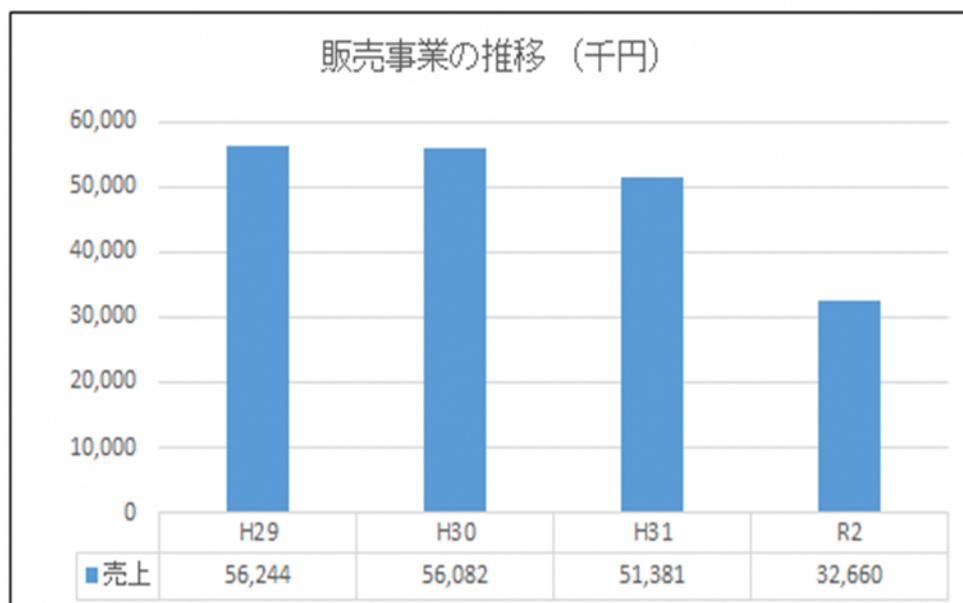
(1) 販売事業

ア 売店の営業

- 休館に伴い休業を実施した。(4月27日間、5月25日間、1月22日間)
- アルコール消毒、飛沫防止カーテンを設置する等、感染症対策を実施し営業した。
- 雇用調整助成金を利用し、休業手当を支払い雇用維持に努め退職者を出さなかった。
- ちーばくんとぽ〜とくんグッズコーナーを拡充した。
- キッズコーナーのゲーム機を入れ替え、コーナーを充実させた。
- おみくじ、記念メダル、オリジナル缶バッジを継続し販売した。
- 商品の陳列を工夫し、POPを作成掲出するなど購買意欲を高める取り組みを行った。

イ 主な販売品目

ぽ〜とくんオリジナルグッズ、ポートタワーオリジナルの土産物、プロスポーツ団体との商品、モデルグッズ、一般観光土産品、菓子類・飲料、地元名産品、県内の名産品、ちーばくんグッズ、その他(ソフトクリーム、弁当、パン、スナック類、おもちゃ、レジャー用品、日用品等)。



(2) 飲食事業

ア 展望レストランの営業

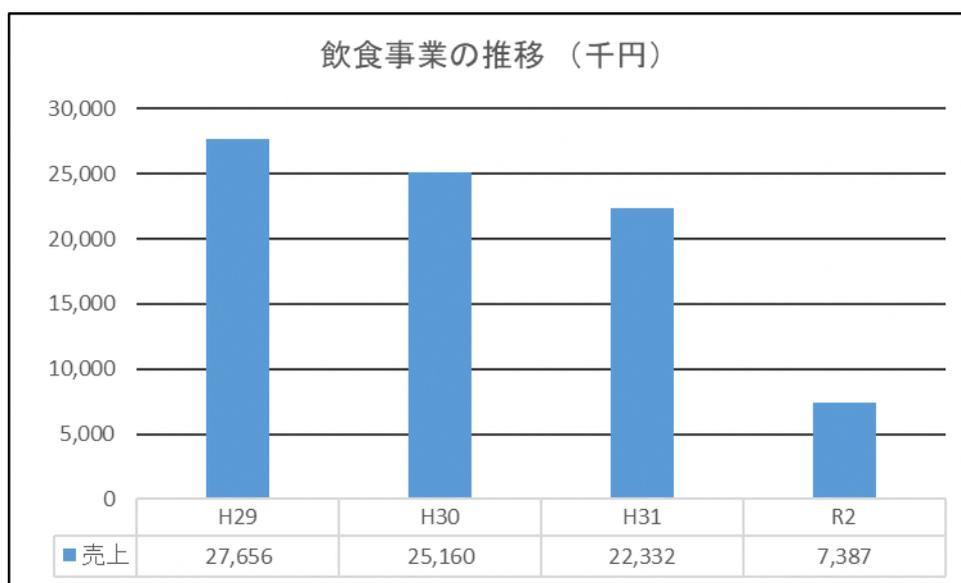
- 新型コロナウイルスの感染拡大を受け、4/1～6/30まで休業し、高圧電気設備不具合の為1/1～22まで閉店し、以降は売上への影響から土日祝のみ営業した。
- 感染症対策を徹底し、ビュッフェからカルトメニューの提供に変更した。
- 雇用調整助成金を利用し、休業手当を支払い雇用の維持に努め解雇者を出さなかった。
- キャッシュレス決済を導入し、サービスを広げた。

イ 野外レストランの営業

○上の広場は、夏休み期間中のビアガーデンを計画したが新型コロナウイルスの感染拡大を受け営業を自粛した。

ウ 港の屋台村

○4月～6月までは営業を自粛し、7月から土日祝日に感染症対策を実施し、タワー前広場で「港の屋台村」（主催：千葉ポートパーク、共催：千葉ポートタワー）を開催し、焼きそば、かき氷、ケバブ、氷いちごの販売など、地域の出店者が集い、タワー前の賑わいと飲食サービスの充実に努めた。



(3) 催事事業

- 全日本タワー協議会加盟の11タワーにて「#タワーから ARIGATO」医療従事者の方への感謝を表すブルーライトアップを実施した。
- 自閉症啓発デーにブルーライトアップを実施した。
- 天空の七夕まつりでは、4階に天の川イルミネーションと七夕飾りを設置した。
- 7月7日～9月30日まで、医療従事者への感謝を表すブルーライトアップと、期間中の毎週金曜日19時からフライデーオーバーションを実施した。
- 10月1日には展望の日として、全日本タワー協議会加盟タワーでオリジナルノベルティグッズを配布した。
- グリーンリボンキャンペーン千葉にて、移植医療のシンボルカラーのグリーンにライトアップを実施した。
- ハロウィンイベントとして、館内にカボチャやお化けの装飾を飾り付けフォトスポットとして好評を得た。
- 千葉市ナイトタイムエコノミー推進支援制度を活用した「タワパ」と「サンセットライブ」を配信した。
- 観光船との共通パスを販売し、クリスマスナイトクルーズの販売実績は243枚であった。
- 市民ギャラリーでは、千葉アート祭や日本写真連盟の受賞作品や市民作品を展示した。

4-2 自主事業の収入状況

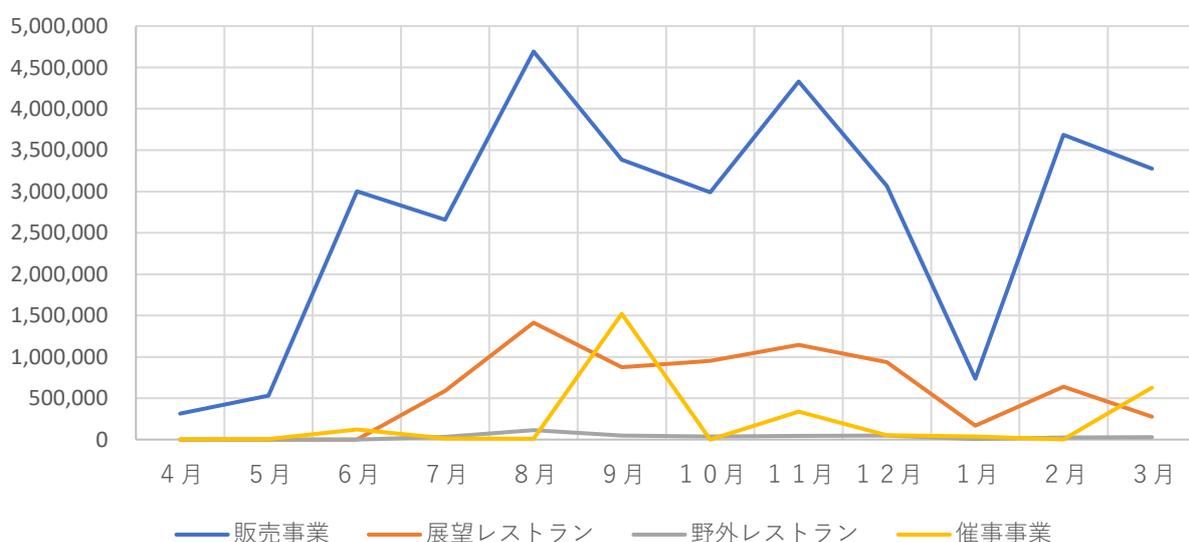
(単位：千円)

	販売事業	展望レストラン	野外レストラン	催事事業	計
計画	60,000	25,000	6,000	3,572	94,572
実績	32,660	7,000	387	2,731	42,778
達成率	54.4%	28.0%	6.4%	76.5%	45.2%

(単位：円)

月	販売事業	展望レストラン	野外レストラン	催事事業	計
4月	313,940	0	0	2,220	316,160
5月	531,627	0	0	5,000	536,627
6月	3,000,993	0	0	123,240	3,124,233
7月	2,658,940	590,892	31,440	13,940	3,295,212
8月	4,692,070	1,413,863	113,900	9,330	6,229,163
9月	3,384,754	874,302	46,835	1,520,340	5,826,231
10月	2,991,978	950,906	37,380	0	3,980,264
11月	4,331,589	1,146,717	44,200	338,418	5,860,924
12月	3,066,301	938,113	49,810	52,570	4,106,794
1月	736,428	168,971	7,990	36,540	949,929
2月	3,683,932	638,132	26,000	3,120	4,351,184
3月	3,267,613	278,170	28,985	626,580	4,201,348
計	32,660,165	7,000,066	386,540	2,731,298	42,778,069

自主事業の収入状況（単位：円）



5 モニタリングに関する事項

(1) 利用者アンケート調査

ア 調査目的

- 来館者の住所地・アクセス・来館目的等を把握し、今後の集客やイベント活動、広報プロモーションの範囲・方法等の参考とする。
- 来館の満足度、従業員の対応、清掃の満足度、利用者の意見や要望を把握し、提供サービスの改善や向上など施設運営に反映させる。

イ 実施方法

- 入館者には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2階 計2箇所)
- いつでも利用者の声が聞けるように利用者アンケート箱を施設に常設するとともに、スタッフが利用者の声を聞き取るよう心がけ、利用者とのコミュニケーションを深めるよう努めた。
- 利用者からの問合せやクレーム等については、担当職員が内容を十分に確認して対応した。
- ホームページでも要望や苦情を、24時間受付し早急に対応を行った。内容については、記録簿として保管をしている。
- 自主事業レストランでは、個別に実施し、意見や要望を取り入れ、メニュー開発や事業に反映させた。

ウ 実施期間

入館者アンケート：令和2年4月～令和3年3月

エ 回収枚数

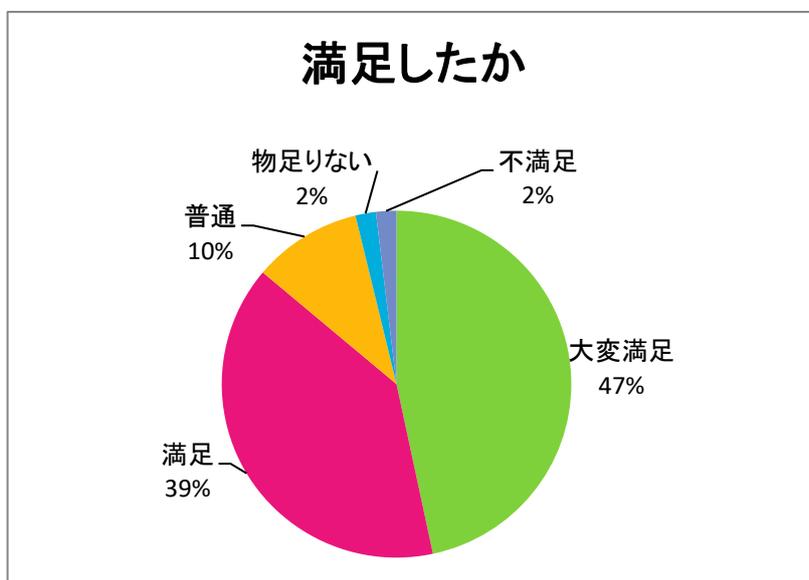
入館者アンケート：2,857枚

オ アンケート結果

①満足度調査 ※（ ）内は前年の数値

大変満足 47%（前年 47%）、満足 39%（前年 38%）、普通 10%（前年 11%）、
普通以上 96%（前年 96%）

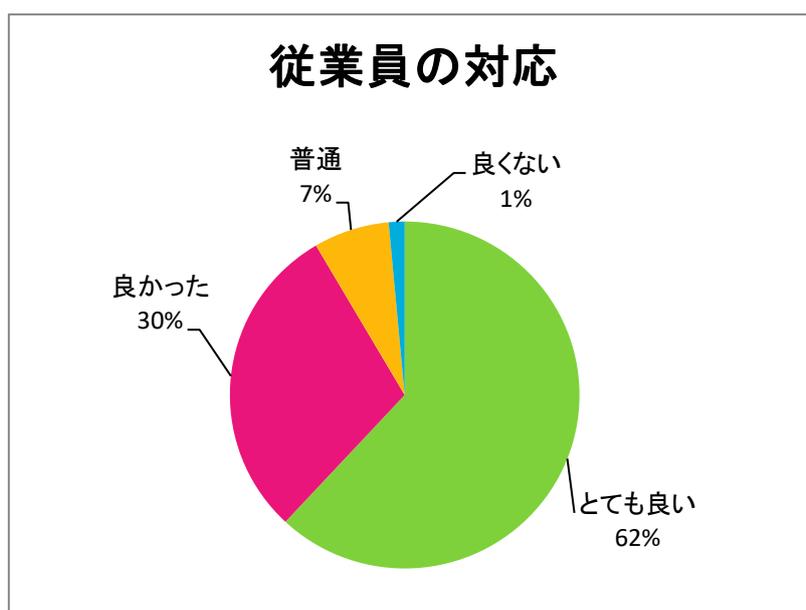
満足回答が 1% 上昇し、概ね前年と同様の評価を得た。



②従業員の対応 ※（ ）内は前年の数値

とても良い 62%（60%）、良かった 30%（29%）、普通 7%（9%）
普通以上 99%（98%）

とても良い、良かったが増加し高い評価を得ることが出来た。

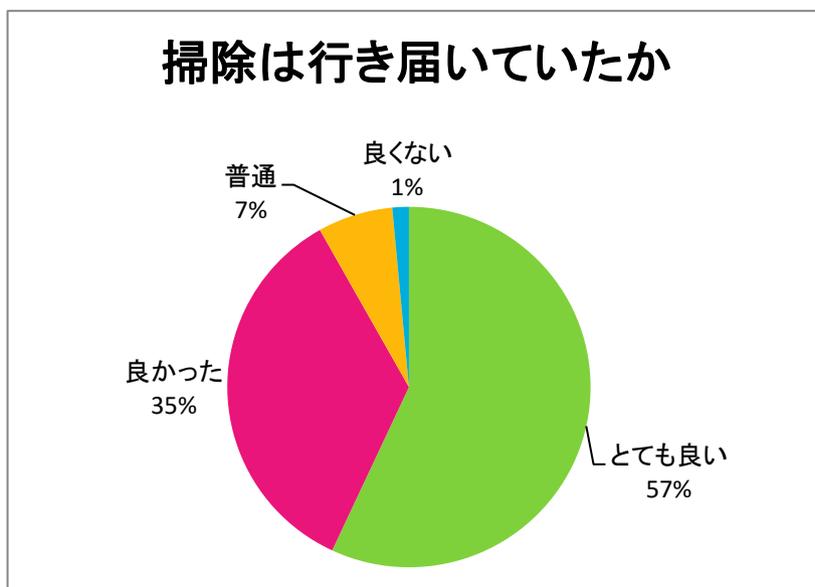


③清掃は行き届いていたか ※（ ）内は前年の数値

とても良い57%（54%）、良かった35%（32%）、普通7%（12%）

普通以上99%（98%）

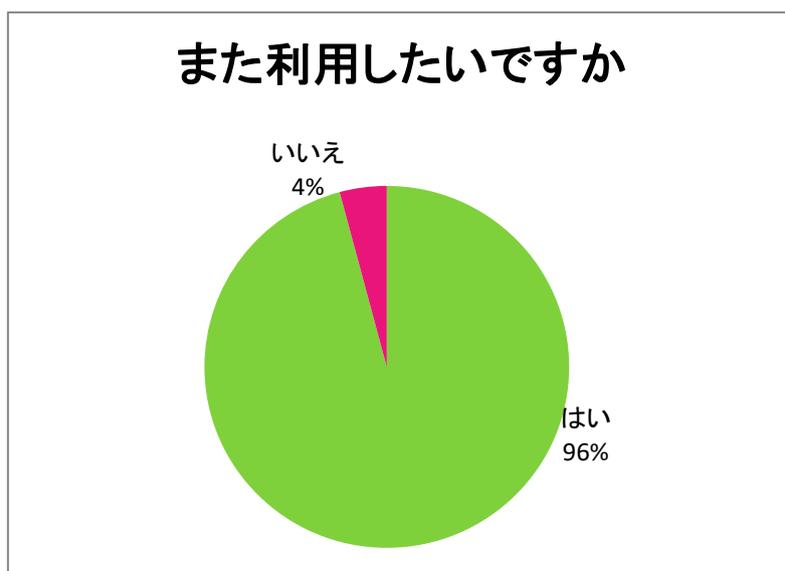
とても良い、良かったがそれぞれ3%ずつ増加し、昨年以上の高評価を得ることが出来た。



④また利用したいですか ※（ ）内は前年の数値

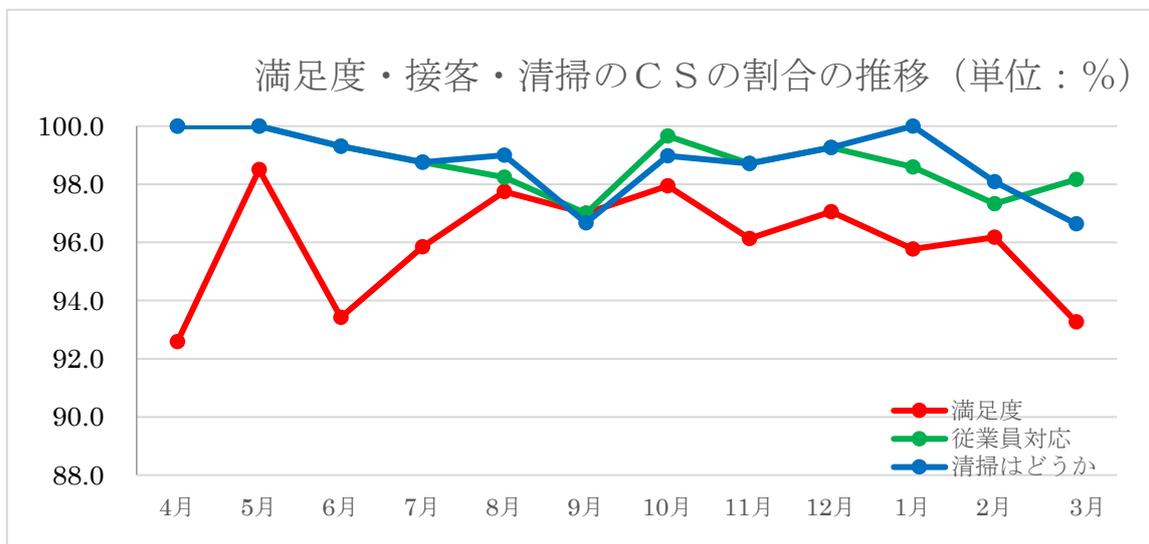
はい96%（94%）、いいえ4%（6%）

はいが2%増加する結果となった。



⑤満足度等の推移

- 満足度については、満足以上の回答が86%、普通以上では96%を占め、物足りない・不満は全体の4%であった。
- 接客、清掃に関する評価は、昨年より高評価の割合が上昇した。
- 展望施設の為、雨天が多かった3月などは満足度が下がる結果となった。



カ 主な意見及び対応内容

- ・新型コロナウイルス感染症対策のため椅子を撤去したため、アンケートで設置要望があり、館内に対策内容を掲出した。
- ・ぼ〜と君のキーホルダーが欲しい→売店にて仕入れ再販を行った。
- ・接客時の飛沫防止カーテン、フェイスシールドは声が聞き取りにくいとの意見には、アクリル板の設置に切り替えて改善した。
- ・ハロウィンやクリスマスの館内装飾は好評であった。
- ・感染症対策に関して「安心できる」とのご意見をいただいた。

(2) 自己評価

ア 自己評価の結果

項目	施設管理	維持管理	経営管理	自主事業
評価	C	C	C	C

※自己評価は、次の5段階で行った。

- 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。

イ 自己評価の総括

① 施設管理業務

- 緊急事態宣言発出による要請に従い、休業を実施し、その後も新型コロナウイルスの感染拡大を受け、団体利用のキャンセルなど大きな影響を受けたが、解雇者を出すことなく雇用を維持した。
- 感染症対策を徹底し、感染拡大防止に努め、市発行週報や注意喚起を掲出し周知した。
- キャッシュレス決済やAR（拡張現実）、ONLINE 配信など新しい技術の活用や取り組みを行い、利用者サービスを向上、拡充し、タワーの魅力を発信した。
- 翻訳アプリ、館内案内にてピクトグラムや多言語表記の実施、車いす貸出や筆談ボードの活用などユニバーサル対応を実施した。
- 夜景遺産に認定されている千葉ポートタワーの夜景を楽しんでもらうため、冬期の閉館時間を土日祝日で19時から20時に延長を行った。
- 館内入り口、案内受付、2階展望階に設置したデジタルサイネージをはじめ、ポスター、チラシ、パンフレット等を掲出し、地域や公共の情報を分かりやすく提供した。

②維持管理業務

- 保守管理業務は、必要な日常点検、定期点検、法定点検を行い、修繕が必要な物は早急に対処した。
- 日常清掃は休業期間を除き計画通り実施し美観の維持に努め、定期清掃は計画通りに実施した。

- 高圧電気設備の不具合により休館を実施したが、市に報告を行い連携して調査を進め、原因を特定し復旧させ、最短で再開館させることが出来た。
- 建築後30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があり、早急に修繕が必要な物は、随時、市に報告して協議を行い、点検を強化し予防保全に努めた。

③経営管理業務

- 入館者アンケートは全開館日に回収を行い、改善が必要なものは速やかに改善を行った。
- 利用者の意見をより多く集めるため、日ごと、月ごとに回収目標数を設け、積極的にアンケートを行った他、受付スタッフによる聞き取りを実施した。
- 千葉市みなと活性化協議会の委員として、千葉みなとエリアの活性化につとめた。
- 新型コロナウイルス感染症に関わる、助成金を活用し収支のマイナスを最小限に抑えるとともに、雇用の維持に努めた。

④自主事業

- 要請に応じ休業を実施し、再開後は、販売、飲食、催事の各事業部門において、提案書で提案した自主事業を企画・実施した。

■販売事業

- 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った。来場者の多様なニーズに対応するサービスを提供した。
- キッズコーナーやゲームコーナーの充実をはかり、若いファミリー層の集客に努めた。
- 2階展望フロアに記念メダル機、プリクラ、おみくじ、オリジナルマグネットガチャを設置し売上増加、利用者の満足度の向上を行った。
- コロナ禍での公園利用客の増加に伴い、屋外で使用できる玩具などの販売を強化した。

■飲食部門（展望レストラン）

- 3階展望レストランは、新型コロナウイルスの感染拡大を受け4月から6月までの休業を実施し、7月からはビュッフェ形式からカルトメニューの提供に変更し、感染症対策を徹底して営業を再開、1月は感染拡大と高圧電気設備の不具合の影響で4日間の営業となり、新型コロナウイルスの影響を受け、経営上の都合により2月からは土日祝のみの営業に変更した。
- 売店で販売されている、千葉県産のお菓子、ドレッシングなどを試食してもらい、ポップを掲示するなど購買意欲の向上に努めた。
- 会計時にくじ引きで玩具を配布し、お子様に楽しんでもらえる企画を実施した。
- メニューに英語表記を行い、外国人観光客への対応を行った。
- キャッシュレス決済を導入し、多様化する決済方法への対応を行った

■飲食部門（野外レストラン）

- 野外レストランは、7月、8月の土日祝日に予約制で「手ぶらでBBQ ビアガーデン」を企画していたが新型コロナウイルスの感染拡大を受け中止した。
- タワー前で屋台の営業を行い、賑わいの創出を行った。

■催事事業

- 感染症対策を実施し1階フロア、2～4階の展望フロア、屋外広場等を利用した催事事業を実施した。
- 七夕、ハロウィン、クリスマスの期間中、館内装飾やイルミネーションを実施し、来館者から好評を得た。

- 医療従事者への感謝のブルーライトアップを実施し、フライデーオーバーションでは館内の全員に感謝の拍手を呼びかけ実施した。
- 臓器移植グリーンリボンキャンペーンでグリーンライトアップ、啓発活動を実施した。
- 自閉症啓発デーには、ブルーライトアップを実施した。
- 千葉ポートタワー初のONLINE配信でのイベントとしてサンセットライブとタワパPRE PARTYを実施した。
- 大晦日に予定していた、タワパ カウントダウンのONLINE配信は、高圧電気設備の不具により2月に延期し、千葉美少女図鑑とのコラボ企画や、市長をはじめ地域の企業、団体、個人から広くメッセージを集った千の言葉企画などを実施し、DJやアーティストのパフォーマンスと共に配信し、海外からの視聴者を獲得

(中止したイベント)

- 「フリーマーケット、みなと de フリマ」
- 「サンセットライブ」 ※別途、無観客ONLINE配信1回開催
- 「似顔絵」
- 「タワーと観光船の共通パス」 ※4月、5月の開催を中止 以降、販売数を縮小し開催
- 「GWイベント、夏休みイベント」
- 「七夕、ハロウィン、バレンタインデー」 ※館内装飾のみ実施
- 「クリスマスイベント」 ※ナイトクルーズ、イルミネーションのみ実施
- 「クラフトワーク」
- 「初日の出特別開館・正月特別営業」

6 収支状況に関する事項

1 総括表

(単位:円)

項 目		予算	実績	摘要
収入の部				
指定管理委託料		70,690,000	72,972,032	
利用料金収入		30,651,000	18,156,530	
管理業務小計 ①		101,341,000	91,128,562	
自主事業による収入				
項 目	販売事業	60,000,000	32,660,165	
	レストラン(3階)	25,000,000	7,000,066	
	野外レストラン(上の広場)	6,000,000	386,540	
	催事事業	3,572,000	2,731,298	
	その他	0	55,800	
自主事業小計 ②		94,572,000	42,833,869	
収入合計 ①+②		195,913,000	133,962,431	
支出の部				
管理運営費				
項 目	人件費	42,700,000	37,733,086	
	事務費・管理費	58,541,000	50,703,928	
管理に係わる備品経費		100,000	186,886	
管理運営費小計 ③		101,341,000	88,623,900	
自主事業費				
項 目	人件費	22,800,000	16,437,814	
	事務費・管理費	7,107,000	5,216,015	
	事業費	64,665,000	41,609,422	
自主事業費小計 ④		94,572,000	63,263,251	
支出合計 ③+④		195,913,000	151,887,151	
収支差額				
管理業務 ①-③		0	2,504,662	
自主事業 ②-④		0	-20,429,382	
収支差額合計		0	-17,924,720	

2 管理運營業務支出内訳

(単位：円)

項目	計画	実績	差額
①管理運営費			
人件費			
給料・手当	38,500,000	34,663,478	-3,836,522
法定福利費等	3,600,000	3,027,357	-572,643
福利厚生費	600,000	42,251	-557,749
人件費計	42,700,000	37,733,086	-4,966,914
事務費・管理費			
旅費交通費	350,000	23,022	-326,978
消耗品費	1,300,000	1,258,973	-41,027
使用料及び賃借料	350,000	676,238	326,238
印刷製本費	700,000	257,966	-442,034
広告宣伝費	1,900,000	1,523,143	-376,857
燃料費	50,000	17,977	-32,023
光熱水費	12,000,000	8,706,449	-3,293,551
通信運搬費	500,000	351,514	-148,486
手数料	1,000,000	1,067,039	67,039
保険料	350,000	311,540	-38,460
公課費	6,500,000	6,583,700	83,700
負担金	600,000	98,810	-501,190
委託費	2,800,000	3,759,380	959,380
施設管理費	500,000	320,371	-179,629
清掃費	5,500,000	2,852,902	-2,647,098
設備機器管理費	6,000,000	6,056,600	56,600
保安警備費	1,500,000	1,422,840	-77,160
修繕費	6,500,000	5,208,723	-1,291,277
その他経費	7,000	72,741	65,741
一般管理費	10,134,000	10,134,000	0
事務費・管理費計	58,541,000	50,703,928	-7,837,072
②管理に係る備品購入費			
維持管理器具費	100,000	186,886	86,886
管理運營業務支出合計	101,341,000	88,623,900	-12,717,100

3 自主事業支出内訳

(単位：円)

項目	予算	実績	摘要
②自主事業費			
人件費			
給料・手当	21,000,000	15,074,856	
法定福利費等	1,700,000	1,362,958	
福利厚生費	100,000	0	
人件費計	22,800,000	16,437,814	
事務費・管理費			
旅費交通費	50,000	0	
消耗品費	300,000	154,480	
使用料及び賃借料	1,600,000	1,722,684	
通信運搬費	10,000	0	
公課費	1,100,000	-81,300	
広告宣伝費	1,200,000	583,151	
求人研修費	10,000	0	
一般管理費等	2,837,000	2,837,000	
事務費・管理費計	7,107,000	5,216,015	
事業費			
材料原価	10,000,000	5,463,812	
仕入費	42,000,000	22,968,328	
消耗品費	300,000	0	
光熱水費	880,000	760,796	
衛生費	30,000	0	
廃棄処分費	250,000	111,000	
設備・備品費	10,000,000	11,086,316	
保守管理費	200,000	195,910	
その他	1,005,000	1,023,260	
事業費計	64,665,000	41,609,422	
自主事業支出合計	94,572,000	63,263,251	

資料編

1. 利用者数
2. 利用料金収入
3. 自主事業の実施状況
4. 令和2年度の新たな取り組み
5. 感染症対策
6. アンケート調査結果

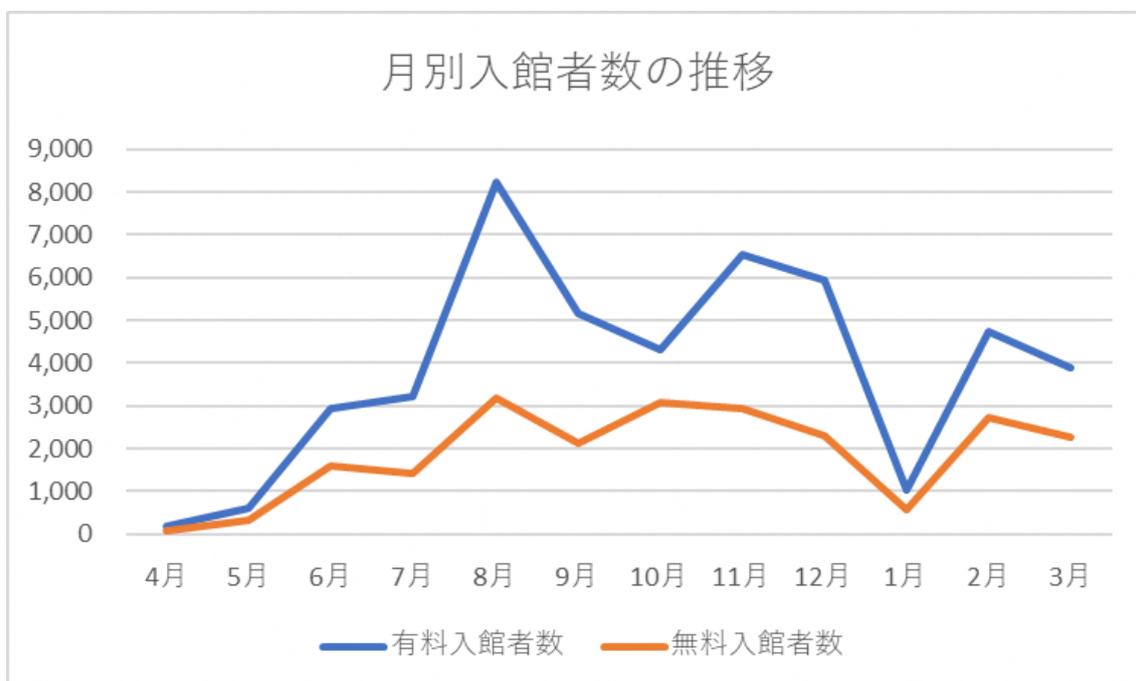
1 利用者数

月別利用者数				(単位：人)
月	供用日数	区分	人数	入館者数計
4月	5日	有料入館者	179	259
		無料入館者	80	
		入場者	1,613	
5月	6日	有料入館者	611	932
		無料入館者	321	
		入場者	5,085	
6月	30日	有料入館者	2,931	4,521
		無料入館者	1,590	
		入場者	23,173	
7月	31日	有料入館者	3,220	4,649
		無料入館者	1,429	
		入場者	21,335	
8月	31日	有料入館者	8,220	11,392
		無料入館者	3,172	
		入場者	38,019	
9月	30日	有料入館者	5,167	7,280
		無料入館者	2,113	
		入場者	25,460	
10月	31日	有料入館者	4,303	7,385
		無料入館者	3,082	
		入場者	26,136	
11月	30日	有料入館者	6,541	9,476
		無料入館者	2,935	
		入場者	33,267	
12月	27日	有料入館者	5,944	8,255
		無料入館者	2,311	
		入場者	25,667	
1月	9日	有料入館者	1,032	1,594
		無料入館者	562	
		入場者	7,131	
2月	28日	有料入館者	4,734	7,458
		無料入館者	2,724	
		入場者	28,839	
3月	31日	有料入館者	3,908	6,179
		無料入館者	2,271	
		入場者	26,082	
合計	289日	有料入館者	46,790	69,380
		無料入館者	22,590	
		入場者	261,807	

(単位：人)



(単位：人)



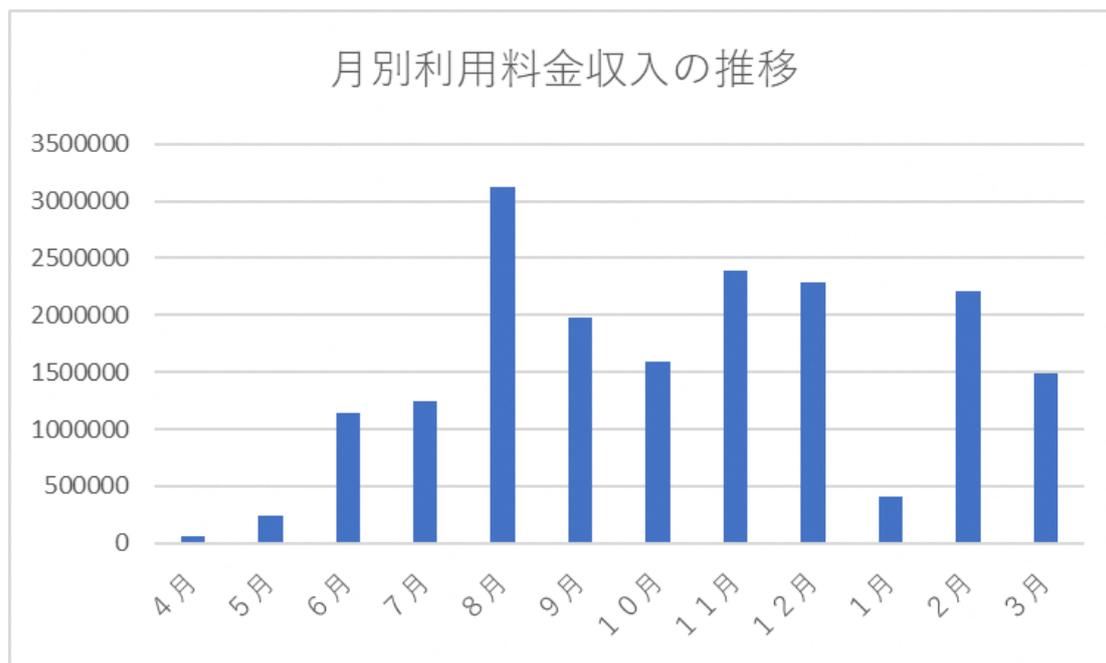
2 利用料金収入

(単位：円)

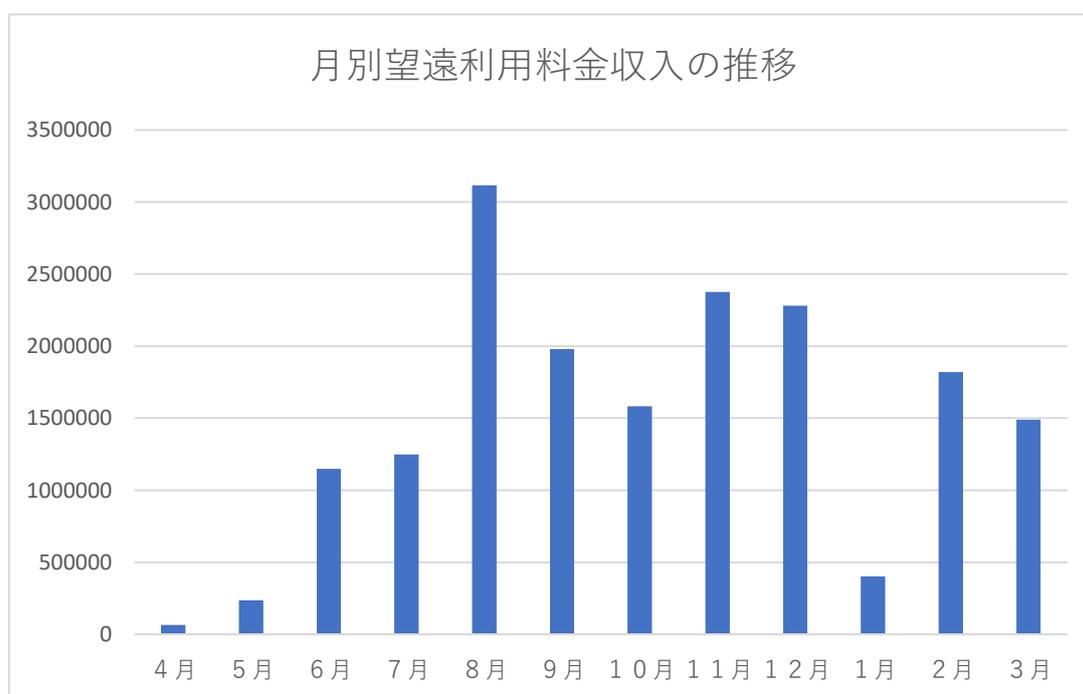
区分	月別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計
個人	大人	42,840	205,380	992,880	1,057,140	2,527,140	1,618,260	6,443,640
	小中学生	3,200	12,000	37,400	49,200	165,800	74,200	341,800
	小計	46,040	217,380	1,030,280	1,106,340	2,692,940	1,692,460	6,785,440
団体	大人	0	0	0	0	0	0	0
	小中学生	0	0	0	0	0	0	0
	小計	0	0	0	0	0	0	0
減額	大人	15,900	12,300	93,000	116,700	333,000	234,900	805,800
	小中学生	1,200	3,150	10,500	10,200	39,600	24,000	88,650
	小計	17,100	15,450	103,500	126,900	372,600	258,900	894,450
計		63,140	232,830	1,133,780	1,233,240	3,065,540	1,951,360	7,679,890
望遠鏡		1,300	3,400	14,000	15,000	50,800	27,400	111,900
合計		64,440	236,230	1,147,780	1,248,240	3,116,340	1,978,760	7,791,790

区分	月別	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	合計
個人	大人	1,257,060	1,839,600	1,850,100	344,400	1,897,560	1,203,300	8,392,020	14,835,660
	小中学生	71,000	125,200	80,600	16,400	73,400	84,400	451,000	792,800
	小計	1,328,060	1,964,800	1,930,700	360,800	1,970,960	1,287,700	8,843,020	15,628,460
団体	大人	0	0	29,484	0	0	0	29,484	29,484
	小中学生	60,300	70,380	31,500	0	0	0	162,180	162,180
	小計	60,300	70,380	60,984	0	0	0	191,664	191,664
減額	大人	159,600	281,100	233,700	33,000	192,300	157,956	1,057,656	1,863,456
	小中学生	13,200	31,050	15,600	3,000	16,200	14,250	93,300	181,950
	小計	172,800	312,150	249,300	36,000	208,500	172,206	1,150,956	2,045,406
計		1,561,160	2,347,330	2,240,984	396,800	2,179,460	1,459,906	10,185,640	17,865,530
望遠鏡		27,300	39,100	47,200	8,300	27,200	30,000	179,100	291,000
合計		1,588,460	2,386,430	2,288,184	405,100	2,206,660	1,489,906	10,364,740	18,156,530

(単位：円)



(単位：円)



3 自主事業の実施状況

ア 月毎のイベント

月	イベント名	期間
4月	自閉症啓発デー ブルーライトアップ	4/2～8
	「#タワーからARIGATO」ブルーライトアップ	4/27～5/25
	市民ギャラリー 絵画展示	4/4～6/30
5月	なし	
6月	タワーと観光船の共通パス (137人)	6/7.14.21
	天空の七夕まつり (館内装飾のみ)	6/13～7/7
7月	タワーと観光船の共通パス (154人)	7/12.19.23.24.25
	ブルーライトアップ フライデーオーバーション	7/7～9/30
8月	タワーと観光船の共通パス (563人)	8/8.9.10.15.16.22.23.30
	市民ギャラリー ちばアート祭受賞作品展	8/17～9/6
9月	タワーと観光船の共通パス (479人)	9/6.13.20.21.22.27
	市民ギャラリー 鉛筆筆絵展示	9/6～30
10月	タワーと観光船の共通パス (193人)	
	グリーンリボンキャンペーン グリーンライトアップ	10/4～31
	全日本タワー協議会 展望の日	10/1
	市民の日 無料見学会 (1,003人)	10/18
	市民ギャラリー 似顔絵展	10/4～25
	ハロウィーン (館内装飾のみ)	10/1～10/31
11月	タワーと観光船の共通パス (407人)	11/1.3.8.15.23.29
	サンセットライブ ONLINE(YouTube生配信)	11/20
	#タワパONLINE Pre - Party	11/21
	児童虐待防止推進運動 オレンジライトアップ	11/3～9
	市民ギャラリー 日本写真連盟 受賞作品展示	11/9～23
	市民ギャラリー チョークアート展	11/24～12/25
	クリスマスイベント (イルミ・装飾)	11/21～12/25
12月	タワーと観光船の共通パス (162人)	12/6.13.27
	クリスマスイベント ナイトクルーズ共通パス (243人)	12/5.12.19.25
	市民ギャラリー 油絵展	12/26～1/25
1月	タワーと観光船の共通パス (10人)	1/31
2月	タワーと観光船の共通パス (100人)	2/14.28
	#タワパONLINE 視聴者50名	2/26
	市民ギャラリー ぽかぽかフォトコンテスト入賞作品	2/1～28
3月	タワーと観光船の共通パス (103人)	3/7.20
	市民ギャラリー 千葉市動物公園 動物・風景写真展	3/1～31

(1) 販売事業

・売店



・ぼーとくととチーバくんグッズの販売



・オリジナル商品 ポートタワーに上ってきたひと



・公園利用増加に対応したラインナップ



2階プリクラと記念メダル



2階刻印記念メダルとオリジナルマグネット



2階おみくじコーナー



キッズコーナー



(2) 飲食事業

ア 展望レストラン

- ・クリスマス特別メニュー



- ・客席へのアクリル設置



イ 野外飲食（屋台村、ビアガーデン）

- ・土日祝日にはタワー前広場で、千葉ポートパークと連携して、焼きそば、かき氷、ケバブ、等の販売を行った。



(3) 催事事業 (主なイベント)

ハロウィン装飾



天空の七夕まつり装飾



クリスマス装飾



展望の日 ノベリティ配布



クリスマスイルミネーションと各種ライトアップの実施



サンセットライブ ONLINE

若菜 健介



ユーフォー仮面へパマンズ



#タワパ ONLINE

美少女図鑑コラボ企画



G B



KISS ME NURDYGIRL



T J O



千の言葉企画 千葉市長編



配信・進行スタッフの様子



#タワパ特設サイト



4 令和2年度の新たな取り組み

キャッシュレス端末の導入

各種主要ブランドのクレジットカード、交通系電子マネーやID等のタッチ決済、PayPay等のQRコード決済など、国内のほとんどの決済方法に対応。



使用機器はリクルートの『Airレジ』

	3784		378
	7411		756
	1047	一括	840
	4655	一括	420
	8610	一括	840
	4368	一括	420
	6579	一括	840
	1802	一括	420
	2127		936

国内ほとんどの決済方法に対応

AR 導入

展望室に、AR コンテンツとして、オリジナルフォトフレームを導入。季節ごとに変わるものを含め全5種類。

2020年5月から利用開始。

図1



図2



図3



展望室に貼り付けてある上記図1「フレーム」をスマートフォンのカメラで読み込むことで、それに対応するフォトフレーム（図2や図3）が出現する。

聴覚障害者の対応を導入。



筆談に用いるホワイトボード等



耳マーク
Ear symbol

聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークです

「耳マーク」を案内カウンター付近に掲示

英語表記の導入

2020年オリンピック・パラリンピック、及び増加する外国人観光客に対応する為、英語表記を導入。



券売機横の基本表示



感染症対策も、英語表記を用意

5 感染症対策

1. 換気の実施

展望階排煙窓、1階入り口や各扉を開放することに、1時間に1回より換気を実施。



展望室換気実施の様子

千葉ポートタワー 2階・4階換気確認表(案内)

		2月1日～2月6日														
日付	曜日	開館前	10:10	11:10	12:30	13:10	14:10	15:10	16:10	17:10	18:10	19:10	20:10	確認印		
2/1	月	美保	花嶋	水庭	花嶋	美保	品田	水庭	品田	水庭	品田	品田				
2/2	火	存祐	美保	存祐	品田	美保	存祐	品田	美保	品田	美保	水庭				
2/3	水	存祐	美保	存祐	品田	美保	存祐	品田	美保	品田	美保	水庭				
2/4	木	美保	花嶋	存祐	美保	品田	存祐	品田	美保	品田	存祐	品田				
2/5	金	水庭	美保	水庭	品田	美保	水庭	品田	美保	品田	美保	品田				
2/6	土	水庭	野村	水庭	野村	美保	水庭	野村	美保	野村	美保	根来				

		2月7日～2月13日														
日付	曜日	開館前	10:10	11:10	12:10	13:10	14:10	15:10	16:10	17:10	18:10	19:10	20:10	確認印		
2/7	日	存祐	美保	水庭	野村	存祐	美保	水庭	存祐	野村	水庭	野村	水庭			
2/8	月	品田	美保	品田	存祐	美保	品田	存祐	品田	存祐	品田	存祐				
2/9	火	品田	美保	品田	大庭	美保	品田	存祐	品田	存祐	品田	大庭				
2/10	水	品田	美保	品田	存祐	美保	品田	存祐	品田	存祐	品田	存祐				
2/11	木	美保	存祐	品田	存祐	美保	品田	存祐	品田	存祐	品田	存祐				
2/12	金	花嶋	美保	花嶋	水庭	美保	花嶋	水庭	美保	水庭	美保	品田				
2/13	土	存祐	野村	美保	水庭	存祐	水庭	存祐	水庭	存祐	水庭	美保	美保			

・4階、2階同層展望室の2方向の窓を、5分ほど開けてください。
 ・どの方角の窓を開けるかを、緑丸で警備員から聞いてください。
 ・退番の方は事務局スタッフのサインをもらってください。
 ・空欄等により2階を離れることが難しい場合は、内線で事務局に応援を頼んでください。

チェック表にて履行を確認

2. アルコール消毒の実施

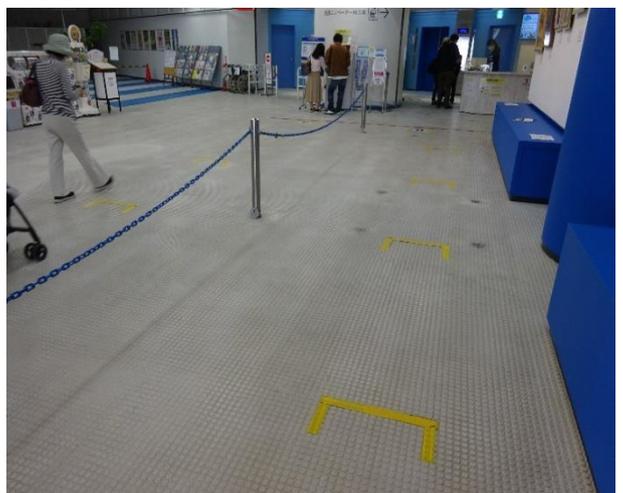
1時間に1回、館内の手が触れやすい場所を中心に、アルコール消毒を実施。

また、館内各所にアルコール消毒液を設置し、利用者への消毒を促す。



入館時の対応

検温、消毒にご協力いただく。ソーシャルディスタンスを確保し、並んでいただく。



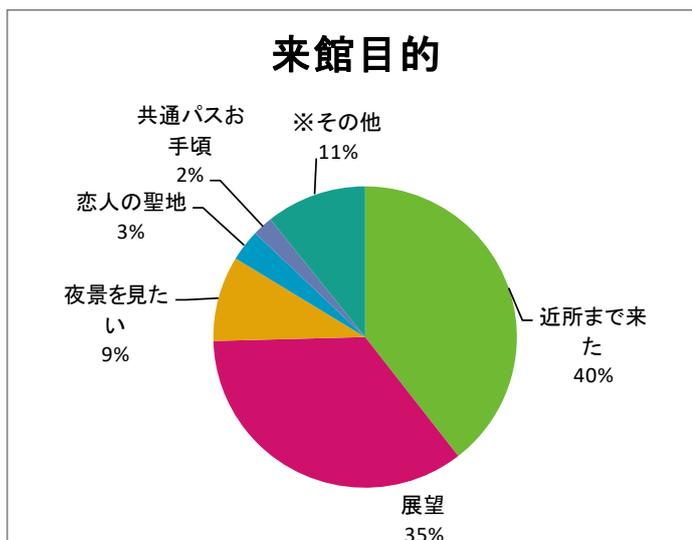
6 アンケート調査結果

- (1) アンケート実施期間 令和2年4月～令和3年3月
 (2) アンケート実施枚数 2,857枚
 (3) アンケート目的 来館者の住所地、アクセス、来館目的等を調査し今後のイベント活動や宣伝活動の範囲・方法等の参考や、来館しての満足度を調査する。

(4) アンケート集計結果

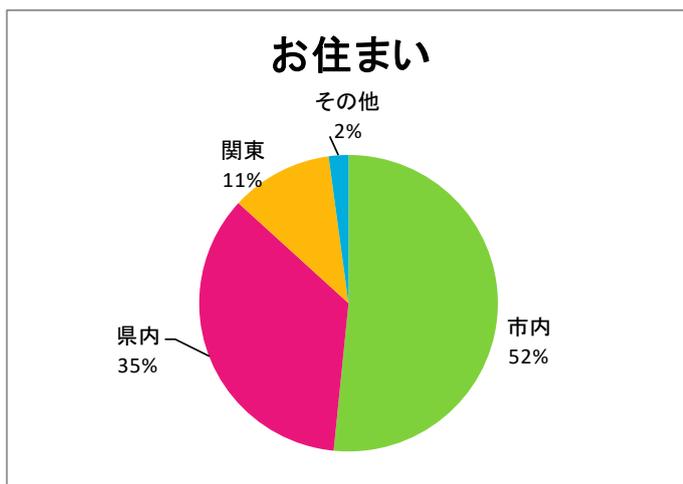
1、来館目的

	件数	割合
近所まで来た	1,204	39%
展望	1,070	35%
夜景を見たい	279	9%
恋人の聖地	103	3%
共通パスお手頃	66	2%
※その他	327	11%
合計	3,049	100%



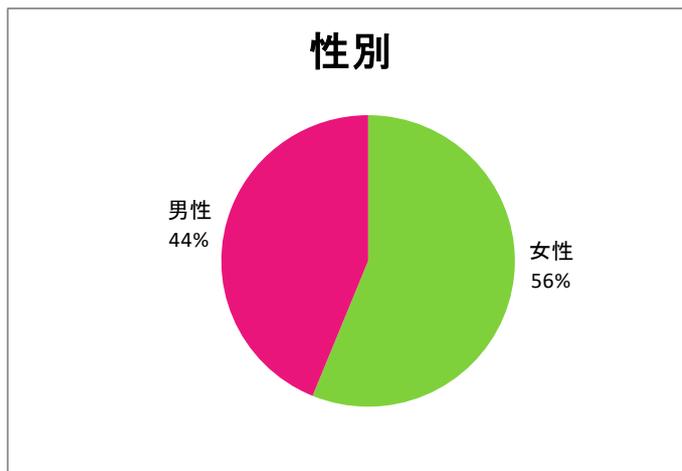
2、お住まい

	件数	割合
市内	1,474	52%
県内	1,006	35%
関東	316	11%
その他	61	2%
合計	2,857	100%



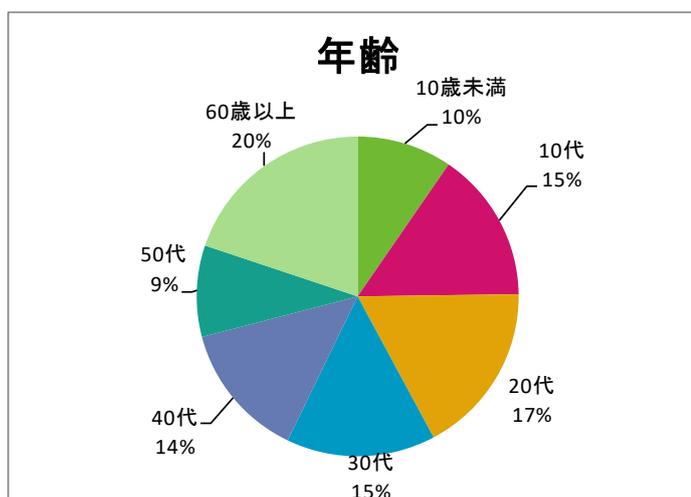
3-1、性別

	件数	割合
女性	1,605	56%
男性	1,252	44%
合計	2,857	100%



3-2、年齢

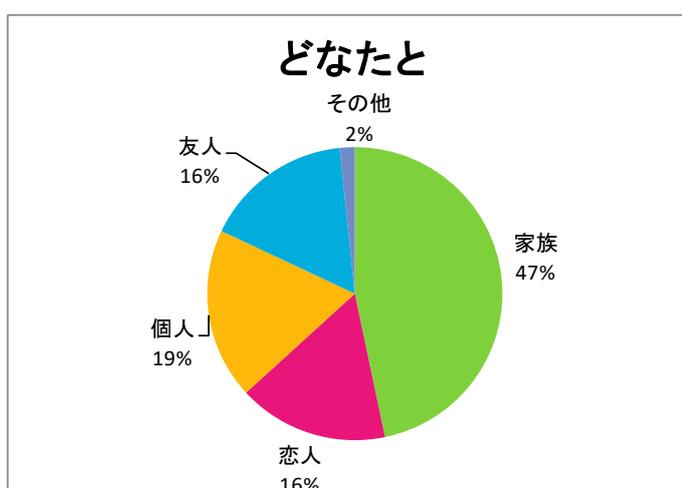
	件数	割合
10歳未満	273	10%
10代	435	15%
20代	497	17%
30代	428	15%
40代	393	14%
50代	264	9%
60歳以上	567	20%
合計	2,857	100%



4、どなたと

	件数	割合
家族	1,339	47%
恋人	472	16%
個人	540	19%
友人	468	16%
その他	47	2%
合計	2,866	100%

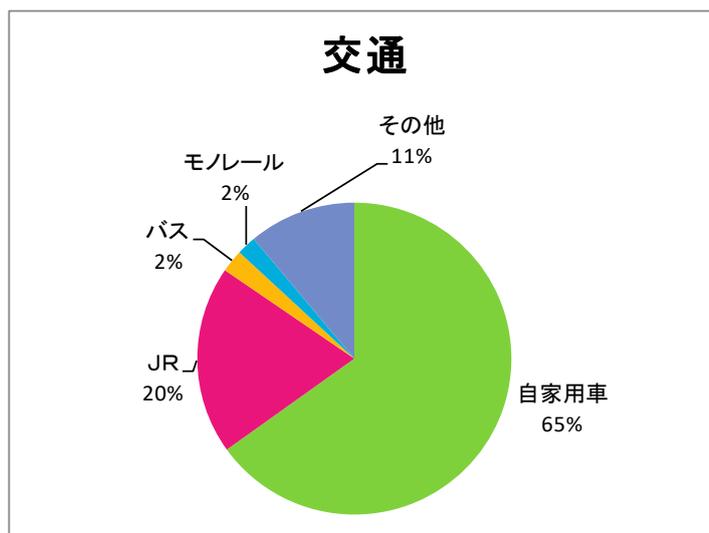
複数回答あり



5、交通

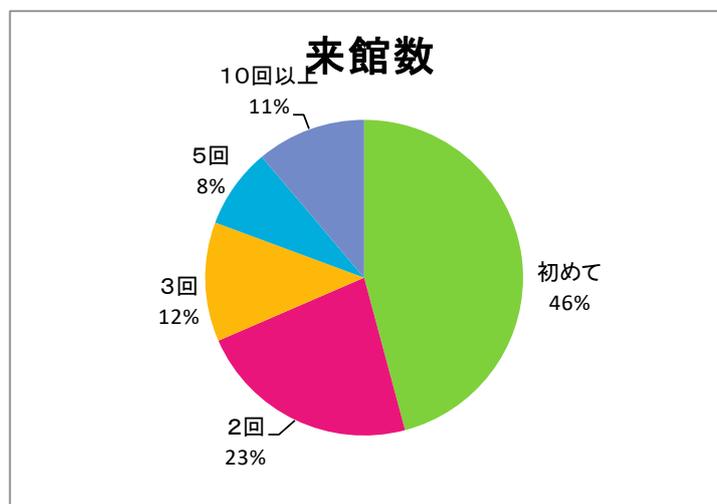
	件数	割合
自家用車	1,892	65%
JR	567	20%
バス	68	2%
モノレール	58	2%
その他	322	11%
合計	2,907	100%

複数回答あり



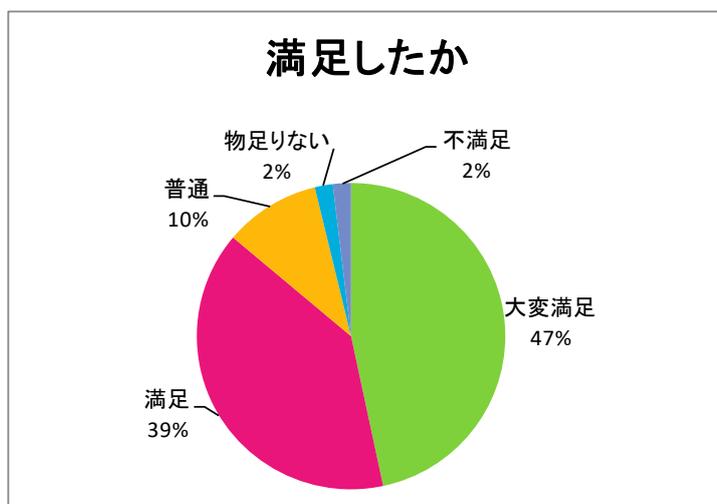
6、来館数

	件数	割合
初めて	1,310	46%
2回	646	23%
3回	349	12%
5回	234	8%
10回以上	318	11%
合計	2,857	100%



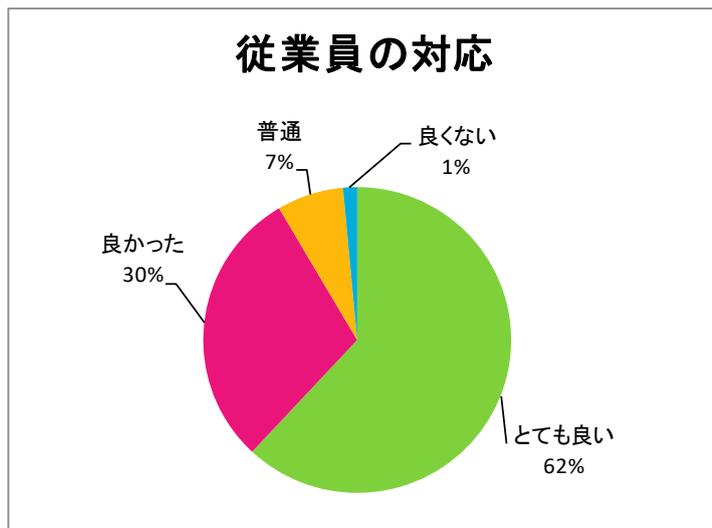
7、満足したか

	件数	割合
大変満足	1,333	47%
満足	1,128	39%
普通	288	10%
物足りない	54	2%
不満足	54	2%
合計	2,857	100%



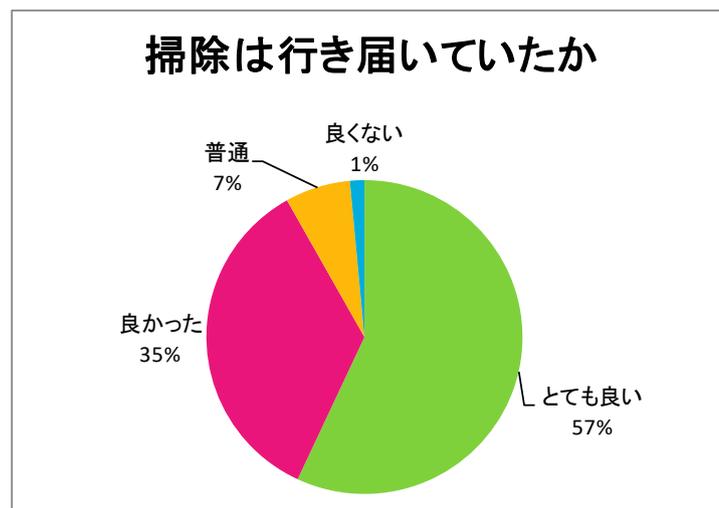
8、従業員の対応

	件数	割合
とても良い	1,770	62%
良かった	845	30%
普通	200	7%
良くない	42	1%
合計	2,857	100%



9、清掃は行き届いていたか

	件数	割合
とても良い	1,627	57%
良かった	997	35%
普通	191	7%
良くない	42	1%
合計	2,857	100%



10、また利用したいですか

	件数	割合
はい	2,738	96%
いいえ	119	4%
合計	2,857	100%

