

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉マリスタジアム	指定管理者	株式会社千葉ロッテマリーンズ
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	公園管理課

2 管理運営の実績																												
(1) 主な実施事業	<p>① 指定管理事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設利用受付業務</td> <td>通年</td> <td>予約受付、使用許可、料金徴収</td> </tr> <tr> <td>施設維持管理業務</td> <td>通年</td> <td>人工芝、アンツーカー、設備機器等の点検・保守・管理</td> </tr> <tr> <td>清掃業務</td> <td>通年</td> <td>施設内(スタッド、コンコース、諸室)の清掃、ごみ処理</td> </tr> <tr> <td>保安警備業務</td> <td>通年</td> <td>日常警備(24時間常駐)、イベント等に対応した警備</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 自主事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>飲食物販</td> <td>イベント開催時等</td> <td>売店等球場内の飲食・物販業務委託</td> </tr> <tr> <td>施設見学ツアー</td> <td>通年</td> <td>専属のツアーガイドによる球場内施設見学 (24回:533名)</td> </tr> <tr> <td>広告看板</td> <td>通年</td> <td>球場内に常設看板を設置</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	施設利用受付業務	通年	予約受付、使用許可、料金徴収	施設維持管理業務	通年	人工芝、アンツーカー、設備機器等の点検・保守・管理	清掃業務	通年	施設内(スタッド、コンコース、諸室)の清掃、ごみ処理	保安警備業務	通年	日常警備(24時間常駐)、イベント等に対応した警備	事業名	実施時期	事業の概要	飲食物販	イベント開催時等	売店等球場内の飲食・物販業務委託	施設見学ツアー	通年	専属のツアーガイドによる球場内施設見学 (24回:533名)	広告看板	通年	球場内に常設看板を設置
事業名	実施時期	事業の概要																										
施設利用受付業務	通年	予約受付、使用許可、料金徴収																										
施設維持管理業務	通年	人工芝、アンツーカー、設備機器等の点検・保守・管理																										
清掃業務	通年	施設内(スタッド、コンコース、諸室)の清掃、ごみ処理																										
保安警備業務	通年	日常警備(24時間常駐)、イベント等に対応した警備																										
事業名	実施時期	事業の概要																										
飲食物販	イベント開催時等	売店等球場内の飲食・物販業務委託																										
施設見学ツアー	通年	専属のツアーガイドによる球場内施設見学 (24回:533名)																										
広告看板	通年	球場内に常設看板を設置																										
(2) 利用状況	<p>① 利用者数(人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H23年度 (A)</th> <th style="width: 15%;">H22年度 (B)</th> <th style="width: 15%;">前年度比 (A)/(B)</th> <th style="width: 15%;">H23目標値 (C)</th> <th style="width: 15%;">達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1,732,750</td> <td style="text-align: center;">1,929,140</td> <td style="text-align: center;">89.8%</td> <td style="text-align: center;">2,000,000</td> <td style="text-align: center;">86.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 稼働率</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H23年度 (a)</th> <th style="width: 15%;">H22年度 (b)</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減 (a)-(b)</th> <th style="width: 15%;">H23目標値 (c)</th> <th style="width: 15%;">対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">92.5%</td> <td style="text-align: center;">79.8%</td> <td style="text-align: center;">12.7%</td> <td style="text-align: center;">80.0%</td> <td style="text-align: center;">12.5%</td> </tr> </tbody> </table>	H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	1,732,750	1,929,140	89.8%	2,000,000	86.6%	H23年度 (a)	H22年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H23目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	92.5%	79.8%	12.7%	80.0%	12.5%							
H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																								
1,732,750	1,929,140	89.8%	2,000,000	86.6%																								
H23年度 (a)	H22年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H23目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																								
92.5%	79.8%	12.7%	80.0%	12.5%																								

<p>(3) 収支状況</p>	<p>①収入実績(千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>決算額 (A)</th> <th>計画額 (B)</th> <th>計画比 (A)/(B)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>351,206</td> <td>350,000</td> <td>100.3%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>1,821,644</td> <td>2,051,100</td> <td>88.8%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,172,850</td> <td>2,401,100</td> <td>90.5%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>②支出実績(千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>決算額 (a)</th> <th>計画額 (b)</th> <th>計画比 (a)/(b)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td>28,473</td> <td>37,000</td> <td>77.0%</td> <td rowspan="5">・人件費の減 1名減による ・事務費の減 1名減に伴う交通費の減</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>416</td> <td>700</td> <td>59.4%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>594,592</td> <td>631,755</td> <td>94.1%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>1,336,336</td> <td>1,394,300</td> <td>95.8%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>1,959,817</td> <td>2,063,755</td> <td>95.0%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>③収支実績(千円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>決算額(ア) (A)-(a)</th> <th>計画額(イ) (B)-(b)</th> <th>対計画額増減 (ア)-(イ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>213,033</td> <td>337,345</td> <td>▲ 124,312</td> </tr> </tbody> </table>		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考	指定管理委託料	—	—	—		利用料金	351,206	350,000	100.3%		自主事業	1,821,644	2,051,100	88.8%		その他	—	—	—		合計	2,172,850	2,401,100	90.5%			決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	28,473	37,000	77.0%	・人件費の減 1名減による ・事務費の減 1名減に伴う交通費の減	事務費	416	700	59.4%	管理費	594,592	631,755	94.1%	自主事業	1,336,336	1,394,300	95.8%	その他	—	—	—	合計	1,959,817	2,063,755	95.0%		決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	213,033	337,345	▲ 124,312
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																																
指定管理委託料	—	—	—																																																																	
利用料金	351,206	350,000	100.3%																																																																	
自主事業	1,821,644	2,051,100	88.8%																																																																	
その他	—	—	—																																																																	
合計	2,172,850	2,401,100	90.5%																																																																	
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																																
人件費	28,473	37,000	77.0%	・人件費の減 1名減による ・事務費の減 1名減に伴う交通費の減																																																																
事務費	416	700	59.4%																																																																	
管理費	594,592	631,755	94.1%																																																																	
自主事業	1,336,336	1,394,300	95.8%																																																																	
その他	—	—	—																																																																	
合計	1,959,817	2,063,755	95.0%																																																																	
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																																		
213,033	337,345	▲ 124,312																																																																		
<p>(4) 指定管理者が行った処分の件数</p>	<p><処分の状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用許可</td> <td>千葉マリスタジアム設置管理条例第6条1項</td> <td>1,187</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉マリスタジアム設置管理条例第7条</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉マリスタジアム設置管理条例第8条</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉マリスタジアム設置管理条例第6条1項	1,187	使用不許可	千葉マリスタジアム設置管理条例第7条	0	使用の制限	千葉マリスタジアム設置管理条例第8条	0																																																							
処分の種別	処分根拠	件数																																																																		
使用許可	千葉マリスタジアム設置管理条例第6条1項	1,187																																																																		
使用不許可	千葉マリスタジアム設置管理条例第7条	0																																																																		
使用の制限	千葉マリスタジアム設置管理条例第8条	0																																																																		
<p>(5) 市への審査請求</p>	<p><件数> 0件</p> <p><概要></p>																																																																			
<p>(6) 情報公開の状況</p>	<p><関連文書の公開状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">文書名</th> <th colspan="3">公開方法(場所)</th> </tr> <tr> <th>当該施設</th> <th>市政情報室</th> <th>左記以外の方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基本協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>年次協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業計画書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計算書類</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><文書開示申出の状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理者</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td>1 件</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※開示決定がなされた事案の概要</p> <p>球場内設置自販機に関する売上実績および契約内容について</p> <p>※不開示決定がなされた事案の概要</p>	文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	基本協定書	○	○		年次協定書	○	○		事業計画書	○	○		事業報告書	○	○		計算書類	○	○		定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○		申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	0 件	0 件	0 件	市政情報室(経由)	1 件	0 件	1 件																								
文書名	公開方法(場所)																																																																			
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法																																																																	
基本協定書	○	○																																																																		
年次協定書	○	○																																																																		
事業計画書	○	○																																																																		
事業報告書	○	○																																																																		
計算書類	○	○																																																																		
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○																																																																		
申出先	開示	不開示	合計																																																																	
指定管理者	0 件	0 件	0 件																																																																	
市政情報室(経由)	1 件	0 件	1 件																																																																	

3 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の結果

①アンケート調査の実施内容	<p><利用者アンケート></p> <p>ア 調査方法 一般貸出の際に利用者へアンケートを依頼</p> <p>イ 回答者数 149団体</p> <p>ウ 質問項目 居住市区町村、年齢層、施設利用内容、グラウンドの状態、利用料金、スタジアム利用方法を何で調べたか、利用回数、要望</p>
	<p><来場者アンケート></p> <p>ア 調査方法 千葉ロッテマリーンズファン感謝デー及びプロ野球オープン戦(対読売ジャイアンツ)の来場者へアンケートを依頼する。</p> <p>イ 回答者数 205件</p> <p>ウ 質問項目 年齢層、居住市区町村、係員のサービス、ゴミ箱の設置状況、売店等の飲食施設のメニュー、バリアフリー、利用回数、要望</p>
②調査の結果	<p><利用者アンケート></p> <p>ア 回答者の属性: 施設利用者 149団体</p> <p>イ 実施事業 グラウンドコンディション、利用時間、利用料金に関する目だった不満はない。</p> <p>ウ 総合的な満足度: リピーターが増加しているので満足度は得られている。</p>
	<p><来場者アンケート></p> <p>ア 回答者の属性: 来入場者 205件</p> <p>イ 実施事業 係員のサービス、ゴミ箱の設置状況、売店等の飲食施設のメニュー、バリアフリーに関する目だった不満はない。</p> <p>ウ 総合的な満足度: 全体的に利用者の満足度は高く、良好な管理状況と評価できる。</p>
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	<p><利用者アンケート></p> <p>要望: トイレが汚い 対応: 清掃員の定期的な巡回を強化した。</p>
	<p><来場者アンケート></p> <p>要望: トイレが汚い 対応: 清掃員の定期的な巡回を強化した。 要望: ゴキブリ対策をしてほしい 対応: 駆除の専門業者に委託し、毎月、薬剤散布を行う。</p>

(2) 市に寄せられた意見、苦情

①意見、苦情の収集方法	市長への手紙、要望など
②意見、苦情の数	2件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>主な意見、苦情:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年4月以降の受動喫煙対策について ・喫煙所を全面撤去に向け、削減・移設について <p>対応:</p> <p>来場者の中には喫煙者も多くおり、球場の構造や周知期間等を考慮すると、直ちに建物内禁煙とすることは難しい。 今後、千葉ロッテマリーンズと協議を行いながら、当面の間は、球場内の分煙に向けて取り組む。</p>

4 指定管理者による自己評価

[事業計画内容の達成状況・利用者意見による評価]

・管理運営については、条例、規則及び管理運営の基準に基づき、利用者及び来場者とも満足度を満たす水準での業務を行うことができた。
特に来場者の利便性の向上のため観客席や通路のサインの更新や追加など工夫をした。

[23年度の特徴における評価]

・東日本大震災の影響により、本来は「クリネックススタジアム宮城」で3月にプロ野球が開幕するはずだったが、4月12日に当球場での開幕となった。
開幕に向けて千葉市の指導と強力なバックアップのもと、周辺の交通機関やインフラの復旧・復興に向け、関係機関と連携し、精いっぱい準備を整えた。

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	利用料金収入については、計画を上回ったものの、自主事業については、震災による影響もあり計画を下回ったが、経費の節減により、支出総額が抑えられている点は評価できる。また、昨夏は、全国的に電力不足が問題となったが、ナイター照明の点灯数を約2割減らし、コンコース通路照明の減灯、さらに自家発電設備を導入する等、節電対策に努めた。概ね管理運営の基準および事業計画どおりの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていたと評価する。
履行状況の確認			
確認事項		履行状況 ※2	備考
(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令等の遵守 (個人情報)	個人情報保護の規定・管理	2	関連法令を遵守し、個人情報保護管理規程を策定して方針を定め、内部教育等で徹底を図った。
関係法令等の遵守 (行政手続)	施設利用時の適切な手続き	2	予約から利用完了まで管理基準の要件に添い、適切な手続きや料金徴収を行った。
モニタリング の考え方	利用者アンケートを実施	2	一般貸出のアンケートの他、ファン感謝デーやオープン戦(巨人戦)でも実施し、意見を収集した。
施設の適正な管理	事業計画書及び事業報告書の内容	2	管理運営基準に適合した計画書を作成し、計画に基づく内容を実行した報告書を遅滞なく提出した。
(2)市民サービスの向上			
利用者サービスの向上	場内の案内表示の改善	2	4ヶ国語(英語・韓国語・中国語・日本語)で、案内表示を行い、サービスの向上を図った。
(3)施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進の方策	広報・プロモーションの促進	2	インターネットの情報更新や施設パンフレット(約3万部)作成する等、広報活動に努めた。
自主事業の 効果的な実施	自主事業の実施	2	球団と管理者が同一である利点を活かして、球団にちなんだ物販や飲食メニューを企画し、利用者の好評を得た。
プロ野球開催における 施設管理能力	施設・フィールドの維持管理	2	施設老朽化等の修繕を行った。
	清掃	2	計画に基づき適切に行った。
	保安警備	2	計画に基づき適切に行った。
緊急・非常時対応	夏期の電力不足に伴う節電対策	3	ナイター照明の点灯数を約2割減らし、コンコース通路照明の減灯、さらに自家発電設備を導入した。
(4)管理経費の縮減			
節減への取り組み	予算執行状況	2	全般的に経費節減に取り組んだ。

合計	25
平均	2.08

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
- A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
- B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった
- 2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった
- 1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

6 都市局指定管理者選定評価委員会の意見

- ア 来場者や利用者からのアンケートによるモニタリングは、以前に比べると工夫されていることが伺われた。しかしながら、来場者数に対するサンプル数がまだまだ不足しており、その手法については引き続き改善することを望む。
- イ プロ野球等への来場者サービスだけでなく、市民が利用する市民球場として、その利用者へのサービスについても充実されるよう工夫されたい。
- ウ 当該指定管理者の財務状況は、対前年度との比較で悪化が見られるので改善が必要である。