

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(QVCマリンフィールド)	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	① 指定管理事業				
	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、アンターカー、設備機器等の点検・保守・管理		
	清掃業務	通年	施設内(スタンド、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		
	② 自主事業				
	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 (25回:944名)		
	広告看板	通年	球場内に常設看板を設置		
(2) 利用状況	① 利用者数(人)				
	H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	1,727,756	1,732,750	99.7%	1,730,000	99.9%
	② 稼働率				
	H24年度 (a)	H23年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H24目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)
	93.6%	92.5%	1.1%	92.5%	1.1%
(3) 収支状況	① 収入実績(千円)				
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
	指定管理委託料	—	—	—	一般利用の増加による
	利用料金	378,196	350,000	108.1%	
	自主事業	2,127,634	2,051,100	103.7%	
	その他	—	—	—	
	合計	2,505,830	2,401,100	104.4%	
	② 支出実績(千円)				
		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
	人件費	18,146	37,000	49.0%	「人件費」 人事異動による減 「事務費」 経費節減による減
	事務費	186	700	26.6%	
	管理費	564,188	585,827	96.3%	
	自主事業	1,389,289	1,420,464	97.8%	
	その他	51,193	48,755	105.0%	
	合計	2,023,002	2,092,746	96.7%	
	③ 収支実績(千円)				
	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)		
	482,828	308,354	174,474		

(4) 指定管理者が行った処分の件数	<p>&lt;処分の状況&gt;</p> <table border="1" data-bbox="582 239 1624 396"> <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>1,160</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>1</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	1,160	使用不許可	千葉マリスタジアム設置管理条例第7条	1	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	1,160																																										
使用不許可	千葉マリスタジアム設置管理条例第7条	1																																										
使用の制限	千葉マリスタジアム設置管理条例第8条	0																																										
(5) 市への不服申立て	<p>&lt;件数&gt; 0件</p> <p>&lt;概要&gt;</p>																																											
(6) 情報公開の状況	<p>&lt;関連文書の公開状況&gt;</p> <table border="1" data-bbox="582 689 1624 1007"> <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>&lt;文書開示申出の状況&gt;</p> <table border="1" data-bbox="582 1061 1454 1178"> <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>0件</td> <td>0件</td> <td>0件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※開示決定がなされた事案の概要</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)	0件	0件	0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)	0件	0件	0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>&lt;利用者アンケート&gt;</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 154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、利用時間、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>&lt;来場者アンケート&gt;</p> <p>ア 調査方法 プロ野球の交流戦(対中日ドラゴンズ)他3試合の来場者へアンケートを依頼する。</p> <p>イ 回答者数 1,197件 ※延べ</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</p> <p>※主なもの ー、バリアフリー、利用回数、要望 等</p>
②調査の結果	<p>&lt;利用者アンケート&gt;</p> <p>ア 回答者の属性: 施設利用者 154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立った不満はない。</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> <p>&lt;来場者アンケート&gt;</p> <p>ア 回答者の属性: 来入場者 1,197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立った不満はない。</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	<利用者アンケート> 要望： 市民利用の日数を増やしてほしい。 対応： プロ野球のオフシーズンは、出来る限り市民利用を優先となるよう調整に努めた。
	<来場者アンケート> 要望： 2階コンコース等に鳥の糞が落ちているので、対策をしてほしい。 対応： 鳥がとまらないよう配管の上に鳥対策用のテープを付ける等を行い、経過を観察している。 要望： 受動喫煙対策をしてほしい。 対応： 球場2階コンコース(屋内)に設置していた喫煙所を、2階 1・3塁人口台地上(屋外)に移設した。
(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
②意見、苦情の数	0件
③主な意見、苦情とそれへの対応	

4 指定管理者による自己評価
<p>新たな取り組みとして、「初投げ会」を実施(自主事業)し、多くの市民に当施設に親しんでもらう機会を増やした。また、利用者アンケートにも注力し、通常の施設利用者アンケートのほか、来場者アンケートを4回実施し、1,197名の来場者から意見を聴取した。今回のアンケート結果で、鳥糞対策に関する要望が多く寄せられたことから、球場内の人が多く集まる場所に鳥がとまらないよう、ワイヤーやテープを張るなどの対策を講じた。</p>

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<p>利用料金収入及び自主事業収入については、計画を上回っており評価できる。施設の維持管理においては、老朽化している施設の修繕を積極的に行い、利用者等の安全の確保に努めた。</p> <p>また、アンケートを積極的に実施し、利用者等のニーズを把握するとともに、多くの意見が寄せられた鳥糞対策や受動喫煙対策については、迅速な行動とともに、一定の効果も得られたことから評価できる。</p> <p>概ね、管理運営の基準および事業計画書どおりの実績・成課が認められ、管理運営が良好に行われていたと評価する。</p>
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	利用者等アンケートを実施	2	一般貸出のアンケートの他、プロ野球の試合日にも実施(4回)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	来場者のスムーズな誘導を行うため、観客席階段の側面を黄色で塗装した。

(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を更新する等、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。
(4)管理経費の縮減			
節減への取り組み	予算執行状況	2	経費節減に取り組んだ。

合計	22
平均	2.0

※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

アンケート結果から見た利用者や来場者の満足度も高く、鳥の糞害に関する要望等にも対策を講じており、点検、修繕等維持管理が適切に行われていること、収入実績も計画をうまわっていることから、良好な管理運営が行われていた。

アンケートについては、最後の要望項目に多くの意見が出ているので、そこから拾い上げて質問項目を作り、意見を聞いてほしい。

鳥の糞害については、対策を講じているポイントが来場者に見えるようにすることで、不満点が多少減ると考えられるので、そうした対策を見せる工夫が必要。

アンケートに基づく統計も詳細に分析しているので、今後の管理運営にいかしてもらいたい。

財務状況については、悪化しているように思うので、今後は安全性、収益性とも改善していく必要がある。