

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	<p>① 指定管理事業</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>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(スタンド、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"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>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 (23回:529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	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 (23回:529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																																																													
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 (23回:529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"> <thead> <tr> <th>H25年度 (A)</th> <th>H24年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H25目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,689,783</td> <td>1,727,756</td> <td>97.8%</td> <td>1,700,000</td> <td>99.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 稼働率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H25年度 (a)</th> <th>H24年度 (b)</th> <th>対前年度増減 (a)-(b)</th> <th>H25目標値 (c)</th> <th>対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>96.5%</td> <td>93.6%</td> <td>2.9%</td> <td>85.0%</td> <td>11.5%</td> </tr> </tbody> </table>	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	1,689,783	1,727,756	97.8%	1,700,000	99.4%	H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	96.5%	93.6%	2.9%	85.0%	11.5%																																										
H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																											
1,689,783	1,727,756	97.8%	1,700,000	99.4%																																																											
H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																																											
96.5%	93.6%	2.9%	85.0%	11.5%																																																											
(3) 収支状況	<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>0</td> <td>0</td> <td>0.0%</td> <td rowspan="5"></td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>325,728</td> <td>353,000</td> <td>92.3%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>2,201,519</td> <td>1,960,500</td> <td>112.3%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,527,247</td> <td>2,313,500</td> <td>109.2%</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>18,061</td> <td>31,000</td> <td>58.3%</td> <td rowspan="6"></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>186</td> <td>700</td> <td>26.6%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>590,314</td> <td>637,027</td> <td>92.7%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>1,420,494</td> <td>1,386,244</td> <td>102.5%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,029,055</td> <td>2,054,971</td> <td>98.7%</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>498,192</td> <td>258,529</td> <td>239,663</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	0	0	0.0%		利用料金	325,728	353,000	92.3%	自主事業	2,201,519	1,960,500	112.3%	その他	—	—	—	合計	2,527,247	2,313,500	109.2%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	18,061	31,000	58.3%		事務費	186	700	26.6%	管理費	590,314	637,027	92.7%	自主事業	1,420,494	1,386,244	102.5%	その他	—	—	—	合計	2,029,055	2,054,971	98.7%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	498,192	258,529	239,663
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																											
指定管理委託料	0	0	0.0%																																																												
利用料金	325,728	353,000	92.3%																																																												
自主事業	2,201,519	1,960,500	112.3%																																																												
その他	—	—	—																																																												
合計	2,527,247	2,313,500	109.2%																																																												
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																											
人件費	18,061	31,000	58.3%																																																												
事務費	186	700	26.6%																																																												
管理費	590,314	637,027	92.7%																																																												
自主事業	1,420,494	1,386,244	102.5%																																																												
その他	—	—	—																																																												
合計	2,029,055	2,054,971	98.7%																																																												
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																													
498,192	258,529	239,663																																																													

(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="637 245 1685 405"> <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>1,172</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>1</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	1,172	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	1																															
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	1,172																																										
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	1																																										
(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="637 668 1685 982"> <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="637 1039 1514 1153"> <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・来場者アンケート&gt; 平成26年3月26日～3月31日</p> <p>ア 調査方法 WEBアンケート</p> <p>イ 回答者数 323件</p> <p>ウ 質問項目 性別、年齢層、住まい、交換した座席の評価、改修したトイレの評価、男子トイレの評価、無水式小便器の評価</p> <p>&lt;来場者アンケート&gt; 平成25年8月18日</p> <p>ア 調査方法 プロ野球の公式戦(対オリックス)の来場者へアンケートを依頼する。(スタッフの配布形式)</p> <p>イ 回答者数 258件</p> <p>ウ 質問項目 性別、年齢層、住まい、来場回数、ゴミ箱の設置状況、ゴミの分別回収等について、</p> <p>※主なもの おこなってほしい催し、施設改修の希望、喫煙に関する要望</p>
② 調査の結果	<p>&lt;利用者・来場者アンケート&gt;</p> <p>ア 座席交換の評価: 8割以上の利用者から高評価を得ている。</p> <p>イ トイレ改修の評価: 8割以上の利用者から高評価を得ている。</p> <p>ウ 無水式トイレの評価: 使用した半数以上から高評価を得ているものの、臭いが気になるとの意見もあった。</p> <p>&lt;来場者アンケート&gt;</p> <p>ア 来場者の状況: 男性 31% 女性 69%(10代 12%、20代 20%、30代 24%、<u>40代 28%</u>、50代以上 16%)</p> <p>イ ゴミ箱の設置状況: 半数以上の利用者から高評価を得ており、良好な管理と考えられる。</p> <p>ウ ゴミの分別回収: 7割以上の来場者が認識しており、適切に周知されていると評価できる。</p> <p>エ おこなってほしい催し: サイン会、ビアガーデン、子供向けの企画、HR競争 など</p> <p>オ 施設への改修要望: 全席にドリンクホルダー、場外トイレ増設、洋式トイレの増設 など</p> <p>カ 喫煙への意見: 喫煙者からの要望が多く、適切に分煙を行う必要がある。</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>&lt;利用者・来場者アンケート&gt;</p> <p>要望：トイレの清掃・点検をこまめにしてください。</p> <p>対応：適宜、清掃を実施。</p> <p>要望：鳩のフンをなんとかしてほしい。</p> <p>対応：継続して、鳩対策を実施した。</p> <p>要望：コンコースが汚い・暗い。</p> <p>対応：継続して高圧洗浄を行うとともに、照明をLEDに変更した。</p> <p>要望：カップホルダがない。</p> <p>対応：座席交換工事を行った座席については、すべての席にカップホルダを設置した。</p>
<b>(2)市に寄せられた意見、苦情</b>	
①意見、苦情の収集方法	市長への手紙、電話、電子メール
②意見、苦情の数	1件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>(意見・苦情)</p> <p>市長への手紙</p> <p>マリンビジョンが小さく見にくい。10月にパブリックビューイングに行ったが、ビジョンが小さくヒットなのか判断ができなかった。</p> <p>(対応)</p> <p>今後、その他の必要な改修工事を含め、順次、実施していくことを説明し、ご理解をいただく。</p>

<b>4 指定管理者による自己評価</b>	
<p>施設管理面において、1階内野席の座席交換工事を行うにあたり、早い段階から千葉市と協力のうえプロポーザル公募に対し、仕様から審査までのプロセスにおいて指定管理者として協力をするとともに、プロ球団のフランチャイズ球場としての運営を円滑にするための助言を行った。また、本工事にあたり千葉市の債務負担行為について経済的な協力を行った。</p> <p>また、千葉市花火大会の観覧席の運営およびグラウンドへの花火の不燃焼物への対応やサマーソニックなどのコンサート利用の際の施設および来場者ケアなど多目的球場としての当球場の目的を果たすべく、興行主への支援を行った。</p>	

<b>5 市による評価</b>			
評価 ※1	A	所見	<p>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。</p> <p>施設の維持管理においては、課題とされる鳩のフンやトイレ・コンコースの清掃等について、根本的な解決には至らないものの、継続的に清掃を実施し、維持管理に努めた。</p> <p>また、アンケートについて、今年度、幅広く利用者からの意見を取り入れるため、WEBによるアンケートを実施し、多数の意見を収集し分析できた。今後も引き続き、アンケートにより、施設の改善点及び、施設運営への要望を解析し、活かしていくことを期待する。</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。</p>
<b>履行状況の確認</b>			
確認事項		履行状況 ※2	備考
<b>(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理</b>			
関係法令等の遵守 (個人情報・行政手続・労働条件)	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。
	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。
	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	

モニタリング の考え方	利用者等アンケートを実施	2	プロ野球の試合日に実施(1回)し、意見を収集したほか、WEBによるアンケートを実施した。
	指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)の実施	2	
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。
<b>(2)市民サービスの向上</b>			
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。
<b>(3)施設の効用の発揮、施設管理能力</b>			
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	3	計画額を大きく上回る収入を得たことは評価できる。
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。
<b>(4)管理経費の縮減</b>			
節減への取り組み	予算執行状況	2	

合計	27
平均	2.1

※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**

- ・自己評価や利用者アンケートの結果から、良好なグラウンド状態の維持管理が行われており、施設管理においても継続的に改善が実施されていると認められる。
- ・WEBアンケートは新たな取り組みであり、考察も適切に行われていることから、今後の検討により利用者ニーズを把握するための手法として発展していくことを期待する。また、アンケートにおける企画の要望や改善要望については、積極的に検討を行っていくこと。
- ・自主事業については、飲食・物販事業をはじめとして、順調に推移しているため、継続・発展させていくとともに、市民が球場を身近に感じられるような取り組みも検討すること。
- ・財務状況については、前年度よりは概ね改善しているものの、良好であるとは言えないため、今後も改善を図っていくこと。