

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、アンターカー、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(14回:278名) ちば夢チャレンジパスポート・プロジェクトの一環として県内小学生を対象としたツアーを実施。(8回:約4,800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	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(14回:278名) ちば夢チャレンジパスポート・プロジェクトの一環として県内小学生を対象としたツアーを実施。(8回:約4,800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																																																																						
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(14回:278名) ちば夢チャレンジパスポート・プロジェクトの一環として県内小学生を対象としたツアーを実施。(8回:約4,800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>H26年度(A)</th> <th>H25年度(B)</th> <th>前年度比(A)/(B)</th> <th>H26目標値(C)</th> <th>達成率(A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,678,368</td> <td>1,689,783</td> <td>99.3%</td> <td>1,700,000</td> <td>98.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 稼働率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>H26年度(a)</th> <th>H25年度(b)</th> <th>対前年度増減(a)-(b)</th> <th>H26目標値(c)</th> <th>対目標値増減(a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>97.4%</td> <td>96.5%</td> <td>0.9%</td> <td>85.0%</td> <td>12.4%</td> </tr> </tbody> </table>	H26年度(A)	H25年度(B)	前年度比(A)/(B)	H26目標値(C)	達成率(A)/(C)	1,678,368	1,689,783	99.3%	1,700,000	98.7%	H26年度(a)	H25年度(b)	対前年度増減(a)-(b)	H26目標値(c)	対目標値増減(a)-(c)	97.4%	96.5%	0.9%	85.0%	12.4%																																																			
H26年度(A)	H25年度(B)	前年度比(A)/(B)	H26目標値(C)	達成率(A)/(C)																																																																				
1,678,368	1,689,783	99.3%	1,700,000	98.7%																																																																				
H26年度(a)	H25年度(b)	対前年度増減(a)-(b)	H26目標値(c)	対目標値増減(a)-(c)																																																																				
97.4%	96.5%	0.9%	85.0%	12.4%																																																																				
(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>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>346,065</td> <td>388,825</td> <td>89.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>2,282,779</td> <td>2,181,380</td> <td>104.6%</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>2,628,844</td> <td>2,570,205</td> <td>102.3%</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>30,733</td> <td>18,400</td> <td>167.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>216</td> <td>200</td> <td>108.1%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>604,778</td> <td>609,293</td> <td>99.3%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>1,409,463</td> <td>1,438,700</td> <td>98.0%</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>2,045,189</td> <td>2,066,593</td> <td>99.0%</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>583,655</td> <td>503,612</td> <td>80,043</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	-		利用料金	346,065	388,825	89.0%		自主事業	2,282,779	2,181,380	104.6%		その他	-	-	-		合計	2,628,844	2,570,205	102.3%			決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考	人件費	30,733	18,400	167.0%		事務費	216	200	108.1%		管理費	604,778	609,293	99.3%		自主事業	1,409,463	1,438,700	98.0%		その他	-	-	-		合計	2,045,189	2,066,593	99.0%		決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	583,655	503,612	80,043
	決算額(A)	計画額(B)	計画比(A)/(B)	備考																																																																				
指定管理委託料	0	0	-																																																																					
利用料金	346,065	388,825	89.0%																																																																					
自主事業	2,282,779	2,181,380	104.6%																																																																					
その他	-	-	-																																																																					
合計	2,628,844	2,570,205	102.3%																																																																					
	決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考																																																																				
人件費	30,733	18,400	167.0%																																																																					
事務費	216	200	108.1%																																																																					
管理費	604,778	609,293	99.3%																																																																					
自主事業	1,409,463	1,438,700	98.0%																																																																					
その他	-	-	-																																																																					
合計	2,045,189	2,066,593	99.0%																																																																					
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																																						
583,655	503,612	80,043																																																																						

(4)指定管理者が行った処分の件数	<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>1,144</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	1,144	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	1,144																																										
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																																										
(5)市への不服申立て	<p><件数> 0件</p> <p><概要></p>																																											
(6)情報公開の状況	<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>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><利用者アンケート> 平成26年4月～平成27年3月</p> <p>ア 調査方法 利用者へ利用の都度アンケート用紙を配布し、利用者意見の収集を行った。</p> <p>イ 回答者数 257件</p> <p>ウ 質問項目 住まい、年齢層、利用種目、グラウンドコンディション、利用時間、利用料金、スタジアム利用を何で調べたか、利用回数、自由記入</p> <hr/> <p><来場者アンケート1回目> 平成26年7月23日～7月31日</p> <p>ア 調査方法 WEBアンケート</p> <p>イ 回答者数 405件</p> <p>ウ 質問項目 性別、年齢層、住まい、スコアボードの見やすさ、映像画面の大きさ、希望する演出方法 希望するスコアボードは、ウイングビジョンは見やすいか</p> <hr/> <p><来場者アンケート2回目> 平成26年9月5日～9月12日</p> <p>ア 調査方法 WEBアンケート</p> <p>イ 回答者数 776件</p> <p>ウ 質問項目 性別、年齢層、住まい、来場回数、コンコース照明灯は明るい、コンコース照明の満足度、壁や床は清潔か、塗装は何色がよいか、モニターは見やすいか、改修して欲しい内容</p> <hr/> <p><来場者アンケート3回目> 平成27年1月23日～2月8日</p> <p>ア 調査方法 WEBアンケート</p> <p>イ 回答者数 1,007件</p> <p>ウ 質問項目 性別、年齢層、住まい、(バリアフリーについて)高齢者等に優しい球場か、スロープやエレベーターが必要か、スマイルシートについて、希望するバリアフリー化</p>
---------------	---

	<p><来場者アンケート4回目> 平成27年3月14日～3月27日</p> <p>ア 調査方法 WEBアンケート</p> <p>イ 回答者数 349件</p> <p>ウ 質問項目 性別、年齢層、住まい、H26シーズン来場回数、改修したスピーカーの評価、改修したトイレの評価、改修したモニターの評価、希望するコンコースの装飾</p>
②調査の結果	<p><利用者アンケート></p> <p>ア グラウンドコンディション: 9割以上の利用者から高評価を得ている。</p> <p>イ 利用時間: 6割以上の利用者から高評価を得ているが、短いという意見が2割あった。</p> <p>ウ 利用料金: 8割以上の利用者が安いと感じている。</p> <p>エ 利用回数: 8割の利用者がリピーターであった。</p>
	<p><来場者アンケート 1回目></p> <p>ア スコアボードの見やすさ: <u>よく見える・見える 50.8%</u>、普通 29.7%、見えない・よく見えない 13.8%</p> <p>イ 映像画面の大きさ: 半数以上の来場者が小さいと感じている。</p> <p>ウ 希望する演出方法: 選手の情報、リプレイ映像、ファインプレーなど。</p> <p>エ 希望するスコアボードは: 多数が他球場のように大画面にしてほしいという意見であった。</p> <p>オ ウイングビジョンは見やすいか: 5割が「よく見える」「見える」と回答。残り5割は「普通」、または「見えない」を回答。</p>
	<p><来場者アンケート 2回目></p> <p>ア コンコース照明灯は明るい: とても明るい・明るい 34.8%、<u>普通 52.2%</u>、暗い・とても暗い 7.4%</p> <p>イ コンコース照明の満足度: <u>満足・やや満足 52.8%</u>、どちらでもない 40.2%、やや不満・不満 7.1%</p> <p>ウ 壁や床は清潔か: とてもきれい・きれい 32.4%、<u>普通 48.1%</u>、汚い・とても汚い 29.9%</p> <p>エ 壁・床の塗装は何色がよいか: 青系 38.1%、<u>白系 42.1%</u>、グレー系 11.9%、その他 8.9%</p> <p>オ モニターは見やすいか: 約7割が満足していないとの回答であった。</p> <p>カ 希望する改修内容: 鳥の糞を何とかしてほしい、通路が狭い、トイレをきれいになど。</p>
	<p><来場者アンケート 3回目></p> <p>ア 高齢者等に優しい球場か: 思う・やや思う 22.3%、普通 28.7%、<u>やや思わない・思わない 49%</u></p> <p>イ スロープ等は必要か: 7割以上が必要であると感じている。</p> <p>ウ スマイルシートについて: 知らない人が2割、利用しやすいとの意見が2割以下のため対策が必要。</p> <p>エ 希望するバリアフリー化: エレベーターの設置、スロープの設置など。</p>
	<p><来場者アンケート 4回目></p> <p>ア 改修したスピーカーの評価: よく聞こえる・やや聞こえるの回答が5割、普通の回答が4割であった。</p> <p>イ 改修したトイレの評価: 7割以上が満足しているとの回答であった。</p> <p>ウ 改修したモニターの評価: 約8割が満足しているとの回答であった。</p> <p>エ 希望するコンコースの装飾: 千葉らしさが感じられる装飾、選手の写真、マリーンズらしい装飾など</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・来場者アンケート></p> <p>要望: スコアボードの画面を大きくしてほしい。</p> <p>対応: 平成27年度にスコアボードを改修し画面の大型化を予定。</p> <p>要望: コンコースのモニターが見にくい、台数が少ない。</p> <p>対応: 新たに入場ゲートや売店付近などの見やすい位置にモニター103台を設置。</p> <p>要望: 鳥の糞を何とかしてほしい。</p> <p>対応: 専門業者に委託し住み着いていた鳩の対策を実施。</p> <p>要望: 4階トイレをきれいにしてほしい。</p> <p>対応: 今年度改修を実施。</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、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	市長への手紙: プロ野球観戦に行きたいが、高齢となり階段を上るのが大変なため改善策をお願いしたい。 対応: 高齢者等から要望があった場合は、球場スタッフが座席まで案内。階段についてもスタッフが介助しながら案内する。また、平成29年度にスロープ設置に係る実施設計を計画。

4 指定管理者による自己評価	
<p>フィールド管理については、プロ野球で使用する高いレベルで常時整備を行っており、このことにより一般利用でグラウンドを使用する市民に対し満足度の高い状態で提供している。</p> <p>施設面においては、2階コンコースの壁面装飾、外野ゲートの床面補修および球団ロゴのデザイン装飾を施したほか、床洗浄機の導入、鳩糞対策の実施など、一層の美化を推進した。また客席への新シート導入や臨場感あふれるプレミアムシートへの改築を行った。加えて球場内各所のモニターがブラウン管仕様であったことから総計103台の液晶モニターを追加設置した。</p> <p>いずれもプロ野球興行に関わる改善であると同時に球場全体を快適なものにする取り組みとして指定管理者自らが投資して実施したものであるが、来場者からは好評を得ている。</p> <p>一方で「ちば夢パスポートプロジェクト」と称する行政と一体となった一般児童の招待活動、そのほか少年野球チーム招待、施設見学ツアー、児童を対象とした教育体験など市民県民の来場促進を通じて、野球文化の振興活動に取り組んでいる。</p> <p>来場者向けアンケートについては、プロ野球興行の設問と併せたWEBアンケートとすることで、より多くのサンプリングを獲得している。</p>	

5 市による評価			
評価 ※1	S	所見	<p>フィールドの維持管理状況は、利用者アンケートによる評価も高く良好であると考えられる。施設の維持管理においては、課題とされる鳩の糞対策を実施するほか、コンコース内の装飾や新たに清掃機を導入するなど、利用者の意見を取り入れた施設の維持管理に努めており利用者サービスの向上に寄与している。</p> <p>さらに、平成27年度に千葉市と共同で実施するスコアボードの画面の大型化については、改修に向けた協議を行い、千葉市と協調的に取り組んでいる。</p> <p>また、昨年度から実施しているWEBアンケートは約2,500件もの意見を収集しており、また、要望事項についても適切に評価したうえで、対応可能な意見は管理運営に取り入れている点は評価できる。</p> <p>自主事業についても、収益事業については計画を上回る収入を得ており評価できる。また、その他に施設見学ツアー、児童を対象とした教育体験等の地域貢献活動にも積極的に取り組んでおり、施設管理者でありプロ野球球団であることの利点を活かした活動に取り組んでいる。</p> <p>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と評価できる。</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・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	3	WEBによるアンケートを4回実施し、意見を収集した。また、アンケート結果も適切に分析している。
	指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)の実施	3	利用者アンケート・来場者アンケートを適切に実施し、実施可能なものは維持管理の中に取り入れている。
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	コンコースの美化、鳩の糞対策の実施	3	専門業者による鳩糞対策を実施。また、新たに清掃機を導入した結果、作業効率があがった。
	コンコースの装飾	3	コンコース内に球団の装飾を実施し、来場者サービスを向上させた。
	施設見学ツアーの実施	2	専属のツアーガイドによる球場内施設見学(14回:278名)

	新規モニターの設置	3	要望が多かったコンコース及び入場ゲート付近に新たにモニター103台を設置。
地域振興活動の実施	ちば夢チャレンジパスポート・プロジェクト	3	県内小学生を対象としたツアーを実施。(8回:約4,800名)
(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	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	3	フィールドの維持管理状況は、利用者からも好評価を得ている。
	清掃	3	計画に基づき適切に行った。また、清掃機を導入するなどの球場の美化にも積極的に取り組んでいる。
	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	

合計	42
平均	2.5

※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

- ・維持管理は良好に行われていると認められる。
- ・対応可能な意見やニーズに迅速に対応し、管理運営に取り入れていくこと。
- ・一般市民向けのサービスを工夫すること。
- ・アンケートについては、マリーンズファン以外の方も気軽に回答できるようなものを導入していくこと。
- ・高齢者等のバリアフリー対策については、ソフト面での取り組みを検討すること。