

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	<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>	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																												
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																													
②自主事業	<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:519名) ちば夢チャレンジバ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。(10回:約4,280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	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:519名) ちば夢チャレンジバ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。(10回:約4,280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																													
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:519名) ちば夢チャレンジバ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。(10回:約4,280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)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H27年度(A)</th> <th>H26年度(B)</th> <th>前年度比(A)/(B)</th> <th>H27目標値(C)</th> <th>達成率(A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,799,703</td> <td>1,678,368</td> <td>107.2%</td> <td>1,700,000</td> <td>105.9%</td> </tr> </tbody> </table>	H27年度(A)	H26年度(B)	前年度比(A)/(B)	H27目標値(C)	達成率(A)/(C)	1,799,703	1,678,368	107.2%	1,700,000	105.9%																			
	H27年度(A)	H26年度(B)	前年度比(A)/(B)	H27目標値(C)	達成率(A)/(C)																										
1,799,703	1,678,368	107.2%	1,700,000	105.9%																											
②稼働率	<table border="1"> <thead> <tr> <th>H27年度(a)</th> <th>H26年度(b)</th> <th>対前年度増減(a)-(b)</th> <th>H27目標値(c)</th> <th>対目標値増減(a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>96.4%</td> <td>97.4%</td> <td>-1.0%</td> <td>90.0%</td> <td>6.4%</td> </tr> </tbody> </table>	H27年度(a)	H26年度(b)	対前年度増減(a)-(b)	H27目標値(c)	対目標値増減(a)-(c)	96.4%	97.4%	-1.0%	90.0%	6.4%																				
H27年度(a)	H26年度(b)	対前年度増減(a)-(b)	H27目標値(c)	対目標値増減(a)-(c)																											
96.4%	97.4%	-1.0%	90.0%	6.4%																											
(3)収支状況	①収入実績(千円)	<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 rowspan="5"></td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>351,556</td> <td>388,825</td> <td>90.4%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>2,435,576</td> <td>2,226,200</td> <td>109.4%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,787,132</td> <td>2,615,025</td> <td>106.6%</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	351,556	388,825	90.4%	自主事業	2,435,576	2,226,200	109.4%	その他	-	-	-	合計	2,787,132	2,615,025	106.6%			
		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	351,556	388,825	90.4%																												
自主事業	2,435,576	2,226,200	109.4%																												
その他	-	-	-																												
合計	2,787,132	2,615,025	106.6%																												
②支出実績(千円)	<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>37,498</td> <td>30,000</td> <td>125.0%</td> <td rowspan="5"></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>377</td> <td>230</td> <td>163.9%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>613,533</td> <td>656,106</td> <td>93.5%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>1,468,996</td> <td>1,408,800</td> <td>104.3%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,120,404</td> <td>2,095,136</td> <td>101.2%</td> </tr> </tbody> </table>		決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考	人件費	37,498	30,000	125.0%		事務費	377	230	163.9%	管理費	613,533	656,106	93.5%	自主事業	1,468,996	1,408,800	104.3%	その他	-	-	-	合計	2,120,404	2,095,136	101.2%
	決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考																											
人件費	37,498	30,000	125.0%																												
事務費	377	230	163.9%																												
管理費	613,533	656,106	93.5%																												
自主事業	1,468,996	1,408,800	104.3%																												
その他	-	-	-																												
合計	2,120,404	2,095,136	101.2%																												
③収支実績(千円)	<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>666,728</td> <td>519,889</td> <td>146,839</td> </tr> </tbody> </table>	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	666,728	519,889	146,839																								
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																													
666,728	519,889	146,839																													

(4)指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況>		
	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	1,115
	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	<件数> 0件 <概要>		
(6)情報公開の状況	<関連文書の公開状況>		
	文書名	公開方法(場所)	
		当該施設	市政情報室
	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	○	○	
	<文書開示申出の状況>		
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
	※開示決定がなされた事案の概要		
	※不開示決定がなされた事案の概要		

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	<利用者アンケート> 平成27年4月～平成28年3月 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。 イ 回答者数 216件 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、情報源、利用回数、自由記入
	<来場者アンケート1回目> 平成27年9月29日～10月9日 ア 調査方法 WEBアンケート イ 回答者数 3636件 ウ 質問項目 性別、住まい、昨シーズンの来場回数、球場外周辺トイレについて(認知度、希望場所等)、内野席側のゲートに入場する際の階段にスロープの設置を希望するか(年齢層別に集計)
	<来場者アンケート2回目> 平成27年11月28日～12月10日 ア 調査方法 WEBアンケート イ 回答者数 2228件 ウ 質問項目 性別、住まい、昨シーズンの来場回数、球場のバリアフリーについて(印象、強化箇所等)、託児サービスについて(ホームゲーム時の利用、他のイベント時の実施希望)
	<来場者アンケート3回目> 平成28年2月10日～2月21日 ア 調査方法 WEBアンケート イ 回答者数 1404件 ウ 質問項目 性別、住まい、昨シーズンの来場回数、携帯電話・スマートフォンについて(球場内での利用時間、使用用途等)
	<来場者アンケート4回目> 平成28年3月23日～3月31日 ア 調査方法 WEBアンケート イ 回答者数 724件 ウ 質問項目 性別、住まい、昨シーズンの来場回数、ビジョン改修について(感想、視認性)、バックネット改修についての感想

<p>②調査の結果</p>	<p><利用者アンケート></p> <p>ア グラウトコンディション: およそ9割の利用者から高評価を得ている。</p> <p>イ 利用時間: 8割以上の利用者が妥当か充分と感じている。</p> <p>ウ 利用料金: 8割以上の利用者が妥当か安いと感じている。</p> <p>エ 利用回数: 7割以上の利用者がリピーターであった。</p> <hr/> <p><来場者アンケート 1回目></p> <p>(球場外周辺トイレについて)</p> <p>ア 球場外周辺トイレの場所: <u>知っている78.1%</u>、知らない21.9%</p> <p>イ 球場外周辺のトイレを新設する場合の希望場所: <u>マリーンズミュージアム付近63.9%</u>、正面広場9.9%、その他26.1%</p> <p>(内野席側のゲートに入場する際の階段にスロープの設置を希望するか)</p> <p>ウ スロープの設置を希望するか: <u>強く希望する13.0%</u>、希望する26.1%、<u>どちらでもよい51.1%</u>、不要9.7%</p> <p>10～20代: <u>強く希望する15.0%</u>、希望する20.9%、<u>どちらでもよい53.4%</u>、不要10.6%</p> <p>30～40代: <u>強く希望する12.9%</u>、希望する26.5%、<u>どちらでもよい51.1%</u>、不要9.5%</p> <p>50代以上: <u>強く希望する10.9%</u>、希望する30.9%、<u>どちらでもよい48.7%</u>、不要9.5%</p> <hr/> <p><来場者アンケート 2回目></p> <p>(球場のバリアフリーについて)</p> <p>ア 対応状況: 対応できている16.6%、どちらともいえない39.2%、<u>対応できていない41.1%</u>、困ったことがある3.2%</p> <p>イ 具体的に困った事例: <u>階段しかない73.6%</u>、その他26.4%</p> <p>ウ 強化すべき箇所: <u>段差53.8%</u>、手すり13.1%、道幅12.3%、施設案内12.1%、その他8.7%</p> <p>エ スロープを設置する場合の希望場所: <u>正面ゲート付近39.8%</u>、3塁側ゲート付近15.1%、1塁側ゲート付近14.5%、その他30.6%</p> <p>(託児サービスについて)</p> <p>オ ホームゲーム時の実施: 利用予定はない40.6%、利用したことがある1.8%、<u>知っている42.1%</u>、知らなかった15.5%</p> <p>カ 他の集客イベント時等の実施希望: <u>強く希望する6.6%</u>、希望する14.5%、<u>どちらでもよい62.9%</u>、料金次第16.1%</p> <hr/> <p><来場者アンケート 3回目></p> <p>(携帯電話・スマートフォンについて)</p> <p>ア 通信会社: <u>NTTドコモ47.4%</u>、KDDI(au)31.9%、ソフトバンク17.2%、ワイモバイル1.5%、その他2.1%</p> <p>イ 電波状況が悪いと感じるシーン: <u>球場外51.1%</u>、球場内48.9%</p> <p>ウ 球場内外での通話時間: <u>3分以下44.0%</u>、5分～10分24.2%、10分～30分20.9%、30分以上11.0%</p> <p>エ 球場内外でのネット通信の利用時間: 3分以下8.7%、<u>5分～10分34.8%</u>、10分～30分22.8%、30分以上33.7%</p> <p>オ スタンド席での通話時間: <u>3分以下50.6%</u>、5分～10分23.6%、10分～30分12.4%、30分以上13.4%</p> <p>カ スタンド席でのネット通信の利用時間: 3分以下13.6%、5分～10分28.4%、10分～30分23.9%、<u>30分以上34.0%</u></p> <p>キ スタンドでのネット通信の使用用途: <u>情報収集67.4%</u>、SNS21.3%、メール10.1%、その他1.2%</p> <p>ク 通話、ネット通信を使用する場所: <u>球場内1塁側56.7%</u>、球場内正面14.4%、球場外正面14.4%、その他14.4%</p> <hr/> <p><来場者アンケート 4回目></p> <p>(ビジョン改修について)</p> <p>ア メインビジョン改修の感想: <u>大変良くなった60.9%</u>、良くなった28.3%、どちらともいえない4.7%、以前の方が良かった6.1%</p> <p>イ アで以前の方が良かった理由: 選手名が読みづらい、文字が小さい、もっとシンプルでいい 等</p> <p>ウ メインビジョンの視認性: <u>見やすい85.9%</u>、見えにくい14.1% (<u>ライト側外野席61.8%</u>、1F1塁側内野席12.7%、その他25.5%)</p> <p>エ 1塁側サイドビジョンの視認性: <u>見やすい74.4%</u>、見えにくい25.6% (<u>ライト側外野席51.4%</u>、1F1塁側内野席33.0%、その他15.6%)</p> <p>オ 3塁側サイドビジョンの視認性: <u>見やすい90.2%</u>、見えにくい9.8% (<u>1F3塁側内野席29.6%</u>、ライト側外野席23.9%、その他46.5%)</p> <p>カ サブビジョン改修の感想: <u>大変良くなった46.7%</u>、良くなった35.5%、どちらともいえない12.6%、以前の方が良かった5.2%</p> <p>キ カで以前の方が良かった理由: 白地に黒文字は光って昼間は見づらい、打者名を表示してほしい 等</p> <p>(バックネット改修について)</p> <p>ク 改修の感想: <u>見やすくなった21.7%</u>、どちらともいえない19.3%、見えにくくなった1.2%、<u>変化に気付かなかった57.7%</u></p>
<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>	<p><利用者・来場者アンケート></p> <p>要望: 夜間照明料金が高いので安くしてほしい。</p> <p>対応: 電気代から応分の料金設定となっている。今後、LED化することで電気代の節減が出来れば検討可能。</p> <p>要望: マリーンズミュージアム付近にトイレを設置してほしい。</p> <p>対応: 千葉県と協議し、マリーンズミュージアム付近にトイレを設置した。</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	2件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>●スコアボード改修の必要性を感じない。 ⇒現在のスコアボードは設置後13年が経過し、老朽化したため改修の必要がある。</p> <p>●4階コンコースに通路を横切るような金属板があるが、段差があるため危険。 ⇒金属板は構造同士の継ぎ目のカバーである。段差については早急に対策を検討する。 ※当年度中に指定管理者の修繕により対策済み。</p>

4 指定管理者による自己評価	
<p>当年度については、大型映像装置のリニューアルについて、初の試みとなる千葉市との共同事業により実現できたことは、来場者がこの球場で楽しむことができ、千葉市を代表する市民が誇りを持つ施設へと付加価値を付けることに寄与できたと認識している。</p> <p>また、文部科学省スポーツ庁からの依頼により「自民党スポーツビジネス小委員会」で、指定管理者としての取り組みをプレゼンテーションを行った。このことは、指定管理者制度による公共施設運営について、行政と民間企業が共同で取り組んでいる好事例として、今後も各方面から注目され、参考意見を求められる機会が増えるものと考えている。</p> <p>施設管理および充実化という点においては、本年も当社独自の投資により来場者の利便性向上のため飲食店舗や多目的スペースの整備・増設を行う一方、プロ野球を行うための基礎となるグラウンドやスタンドなど各所の地道な保全や美化活動を行っております。</p> <p>更に、ちば夢チャレンジパスポートをはじめとする教育委員会との地域振興に資するコラボ企画やさまざまな野球振興のための招待などを実施し、小中学生およびその保護者の皆様に球場に来場していただくことで、当球場への理解と愛着を深めていただくための活動も行っており、今後も更なる工夫に努めて参ります。</p>	

5 市による評価	
----------	--

評価 ※1	A	所見	<p>昨年度から市と共同で取り組んできたスコアボードの改修については、仕様作成から施工管理に至るまで、一貫した協力体制の下で実施しており、多くの来場者から高い評価を得ることができた。</p> <p>サービス向上の取り組みとしては、来場者向けのWEBアンケートの結果を的確に分析し、来場者の要望に応えられるよう努力している。また、球場美化の意識を高く持ち、日常・定期清掃を確実に実施している。</p> <p>自主事業については、計画を上回る収益を得ており、その経営能力は評価できる。前年に引き続き、千葉県教育委員会主催のちば夢チャレンジパスポートにも積極的に協力しており、地域振興、野球振興に貢献している。</p> <p>今後も引き続き、管理運営の基準、事業計画書及び提案書に沿った適正な業務の遂行に努め、より来場者の満足度を向上させる取り組みを期待する。</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・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	計画に基づき適切に行った。
モニタリング の考え方	利用者等アンケートを実施	3	一般利用があった都度実施したほか、プロ野球等来場者向けのWEBアンケートを4回実施している。アンケート結果は適切に分析し、更なるサービス向上に活かしている。
	指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)の実施	2	毎月セルフモニタリングを実施している。
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			
--------------	--	--	--

利用者等サービスの向上	大型映像装置の改修	3	千葉市との共同事業として、仕様作成から施行管理に至るまで一貫した協力体制で実施した。
	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:519名)
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。 (10回:約4,280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ている。
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、利用者からも高評価を得ている。
	清掃	3	美観を損なわない様、日常・定期清掃を確実に実施。来場者へのサービスレベルを維持向上するべく清掃を行った。
	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	概ね計画どおりの支出であった。

合計	35
平均	2.3

※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
<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営は適切に行われていると認められる。 ・電気設備や衛生設備の不具合が多く発生しているため、今後は設備の定期点検や清掃にも力を入れていくこと。 ・アンケートについては、収集方法や内容、対象者などについて市とも連携しながらより一層の工夫をお願いしたい。