

広島市民球場指定管理者の業務実施状況（平成 29 年度）の概要・評価

1 施設名及び指定管理者等

(1) 施設名及び所在地	広島市民球場（広島市南区南蟹屋二丁目3番1号）
(2) 指定管理者等 （非公募により選定）	(1) 名称及び所在地 株式会社広島東洋カープ （広島市南区南蟹屋二丁目3番1号） (2) 指定期間 平成21年4月1日～平成31年3月31日 (3) 指定管理者の市への納付額（10年間分）21億1,000万円（最低納付額）

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成30年2月27日（火）及び3月20日（火）
実施内容	業務実施状況の確認、職員へのヒアリングを行った。

3 業務の実施状況

平成29年度の状況		市の評価																												
(1) 管理業務の実施状況																														
<p>ア 市民の平等利用の確保策の実施状況</p> <p>(ア) 広島市民球場は、プロ野球の本拠地球場としての機能を中心としながら、高水準の施設機能を活用してアマチュア野球振興を図る役割を担っている。このため、高校野球や社会人野球等の競技大会については、指定管理者が年1回まとめて各主催者と利用調整を行い、開催日程等を決定している。</p> <p>これ以外の一般のアマチュア利用については、グラウンド条件を考慮しながら、可能な限り多くの市民が利用できるよう、公開の抽選により使用者を決定し、市民の誰もが平等に利用できるよう対応している。</p> <p>(イ) 施設の利用案内等の情報をホームページ等により提供している。</p>		○																												
<p>イ 事業の実施状況</p> <p>—</p>		—																												
<p>ウ 維持管理業務等の実施状況</p> <p>次の業務を実施している。</p> <p>(ア) 広島市民球場の施設及び附属設備の使用許可に関すること。</p> <p>(イ) 広島市民球場への入場制限に関すること。</p> <p>(ウ) 広島市民球場の特別設備の設置等の許可に関すること。</p> <p>(エ) 広島市民球場の施設及び設備の維持管理に関すること。</p> <p>(オ) その他市長が定める業務</p>		○																												
(2) 指定管理料等の収支状況		○																												
<p>ア 平成29年度の状況</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>計画 (ア)</th> <th>実績 (イ)</th> <th>差引 (イ) - (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入 (a)</td> <td>4億7,022万8千円</td> <td>6億2,136万2千円</td> <td>1億5,113万4千円</td> </tr> <tr> <td> 利用料金</td> <td>4億7,022万8千円</td> <td>6億2,136万2千円</td> <td>1億5,113万4千円</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>4億7,022万8千円</td> <td>6億2,136万2千円</td> <td>1億5,113万4千円</td> </tr> <tr> <td> 市への納付</td> <td>2億1,100万円</td> <td>3億5,993万5千円</td> <td>1億4,893万5千円</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>2億5,922万8千円</td> <td>2億6,142万7千円</td> <td>219万9千円</td> </tr> <tr> <td>差引 (a) - (b)</td> <td>0千円</td> <td>0千円</td> <td>0千円</td> </tr> </tbody> </table>		区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	収入 (a)	4億7,022万8千円	6億2,136万2千円	1億5,113万4千円	利用料金	4億7,022万8千円	6億2,136万2千円	1億5,113万4千円	支出 (b)	4億7,022万8千円	6億2,136万2千円	1億5,113万4千円	市への納付	2億1,100万円	3億5,993万5千円	1億4,893万5千円	その他	2億5,922万8千円	2億6,142万7千円	219万9千円	差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)																											
収入 (a)	4億7,022万8千円	6億2,136万2千円	1億5,113万4千円																											
利用料金	4億7,022万8千円	6億2,136万2千円	1億5,113万4千円																											
支出 (b)	4億7,022万8千円	6億2,136万2千円	1億5,113万4千円																											
市への納付	2億1,100万円	3億5,993万5千円	1億4,893万5千円																											
その他	2億5,922万8千円	2億6,142万7千円	219万9千円																											
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円																											
<p>イ 特記事項</p> <p>プロ野球公式試合の入場者数が増加し、利用料金の実績が計画を上回ったため、それに合わせて市への納付金も増加した。</p>																														

平成29年度の状況	市の評価
(3) その他	
<p>ア 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等） 来場者及び施設利用者に対し、それぞれアンケート調査を実施し、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるように努めている。</p>	○
<p>イ 個人情報保護への対応状況 「個人情報保護方針（プライバシーポリシー）」を作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。</p>	○
<p>ウ 情報公開の実施状況 「情報公開マニュアル」を作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。</p>	○
<p>エ 緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯などの安全対策を含む。） 「災害応急対応マニュアル」を作成し、職員への周知徹底を図ることにより、緊急事態等への適切な対応を行っている。（平成29年度：消防訓練を2回実施）</p>	○
<p>オ 苦情・要望への対応状況 「利用者の声事務処理手順」を作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。特に、車いす利用者から寄せられる要望については、福祉の専門家によるアドバイスを研修等により、施設案内・対応を改善するなど、適切な対応を心掛けている。 また、近隣住民から寄せられる騒音や散乱ゴミ等の苦情についても、現場対応（原因者への指導、清掃等）や申出者への状況説明を行うなど、その都度、職員が迅速に対応している。</p>	○
<p>カ 配置人員及び職員研修の実施状況等</p> <p>(7) 配置人員（4月1日現在） 管理事務所 6人</p> <p>(イ) 職員研修の実施状況（広島市西蟹屋プロムナードと同時に実施）</p> <p>a ホスピタリティースタッフ研修会（車いす利用者や聴覚障害者、視覚障害者等への対応方法）（平成30年2月15日）</p> <p>b 職員間の打ち合わせ時等に接遇等の指導</p> <p>(ウ) 労働基準法等の遵守状況 雇用契約、賃金計算、労働時間管理について適正に実施しており、また、最低賃金額を遵守している。</p>	○
<p>キ 自己評価の実施状況 アンケート調査等を踏まえて、自己評価を行っている。</p>	○
業務の実施状況の評価	A

4 施設の利用状況

平成29年度の状況		市の評価	特記事項
ア 利用者数等		—	※29年度は、10月にクライマックスシリーズファイナルステージ5試合を開催。 ※前年度は、10月にクライマックスシリーズファイナルステージ4試合、日本シリーズ3試合を開催。
(ア) 施設利用			
a プロ野球開催入場者数	69日 215万261人		
(※レギュラーシーズン)			
クライマックスシリーズファイナルステージ	5日 15万5,144人		
b アマチュア野球等	72日		
〔※ 前年度実績〕			
プロ野球開催入場者数	70日 213万663人		
(※レギュラーシーズン)			
クライマックスシリーズファイナルステージ	4日 12万5,144人		
日本シリーズ	3日 9万1,950人		
アマチュア野球等	66日		
(イ) 施設見学			
a コンコースの一般開放	80日 5万4,665人		
b スタジアムツアー	73日 1万2,411人		
c 社会見学	17日 1,569人		
〔※ 前年度実績〕			
コンコースの一般開放	80日 4万4,169人		
スタジアムツアー	61日 6,536人		
社会見学	20日 2,022人		
イ 利用促進策等の実施状況			
(ア) 広報の充実 (ホームページによる施設紹介、利用案内等)			
(イ) 指定管理者の提案による取組 各地域の特産品等の展示販売や観光PRへの協力			
(ウ) 自主事業の実施 施設見学 (コンコースの一般開放、スタジアムツアー) による年間を通じた来場の促進			

5 利用者の満足度

アンケート調査の実施結果等	市の評価	特記事項
市と指定管理者が共同で実施したアンケート調査結果 (標本数1,380件) では、サービス内容などの満足度について、満足が86.4%、不満が1.1%であった。	A	

6 評価

区分	市の評価	特記事項
評価 (5段階評価)	5	アンケート調査による利用者の満足度が高いことから、今後も引き続き利用者サービスの向上に努め、適切な管理運営を行うよう指示した。
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	—	
利用者の満足度	A	