

平成28年度 指定管理者年度評価シート

1 公の施設の基本情報

施設名称	ZOZOマリスタジアム（千葉マリスタジアム）
条例上の設置目的	スポーツの振興及び文化の向上を図る
ビジョン （施設の目的・目指すべき方向性）	プロ野球興行をはじめ、市・県民のスポーツ・レクリエーション活動や様々な文化・エンターテインメント活動が展開できる場を提供することで、本市が誇る大規模集客施設として機能するとともに、幕張新都心や本市全体の賑わいづくりと魅力向上に寄与していく。
ミッション （施設の社会的使命や役割）	<ul style="list-style-type: none"> ・プロ野球興行において選手が安全にプレーできる環境を整えるとともに、来場者が快適に観戦できる空間を提供すること。 ・市・県民にハイグレードで非日常的なスポーツ・レクリエーション活動の場を提供すること。 ・様々な文化・エンターテインメント活動が展開され、多くの来場者が楽しむことができる空間を提供すること。 ・幕張新都心のランドマークとして、市民に誇りを与えること。
制度導入により見込まれる効果	民間事業者の有するノウハウを活用することにより、市民サービスの向上や管理経費の縮減を見込んでいる。
成果指標※	① 利用者数、来場者数 ② 稼働率
数値目標※	① 1,678,000人 ② 95.9%
所管課	都市局公園緑地部公園管理課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	株式会社千葉ロッテマリーンズ
構成団体 （共同事業体の場合）	
主たる事業所の所在地 （代表団体）	千葉市美浜区美浜1
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日（5年）
選定方法	非公募
非公募理由	
管理運営費の財源	利用料金収入（独立採算制）

3 管理運営の成果・実績

（1）成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	H28年度実績	達成率※
利用者数、来場者数	1,678,000人	1,810,708人	107.9%
稼働率	95.9%	87.5%	91.2%

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

（2）その他利用状況を示す指標

指 標	H28年度実績

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
指定管理料	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
利用料金収入	実績	333,178	351,556	実績－計画	△ 16,822	プロ野球 計画77試合 実績71試合
	計画	350,000	388,825	計画－提案	0	
	提案	350,000	350,000			
その他収入	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	333,178	351,556	実績－計画	△ 16,822	
	計画	350,000	388,825	計画－提案	0	
	提案	350,000	350,000			

イ 支出

(単位：千円)

費目	H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	40,589	37,498	実績－計画	3,589	
	計画	37,000	30,000	計画－提案	0	
	提案	37,000	37,000			
事務費	実績	643	377	実績－計画	273	
	計画	370	230	計画－提案	0	
	提案	370	700			
管理費	実績	77,990	85,876	実績－計画	△ 16,010	電気代単価減（燃料調整費減）
	計画	94,000	94,800	計画－提案	0	
	提案	94,000	100,000			
委託費	実績	194,400	194,210	実績－計画	△ 600	
	計画	195,000	196,000	計画－提案	0	
	提案	195,000	200,000			
その他事業費	実績	338,547	333,447	実績－計画	△ 3,353	
	計画	341,900	365,306	計画－提案	0	
	提案	341,900	331,755			
本社費・共通費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	652,169	651,408	実績－計画	△ 16,101	
	計画	668,270	686,336	計画－提案	0	
	提案	668,270	669,455			

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。
「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
自主事業収入	実績	2,559,833	2,435,576
その他収入	実績	0	0
合計	実績	2,559,833	2,435,576

イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	22,931	19,268
事務費	実績	266	341
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	195,465	180,812
事業費	実績	1,344,489	1,268,576
利用料金	実績	0	0
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	1,563,151	1,468,996

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H28年度	【参考】 H27年度
必須業務	収入合計	333,178	351,556
	支出合計	652,169	651,408
	収支	△ 318,991	△ 299,852
自主事業	収入合計	2,559,833	2,435,576
	支出合計	1,563,151	1,468,996
	収支	996,683	966,580
総収入		2,893,011	2,787,132
総支出		2,215,320	2,120,404
収支		677,691	666,728
利益の還元額		0	0
利益還元の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者負担の施設改修の実施 ・プロ野球興行における招待企画の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者負担の施設改修の実施 ・プロ野球興行における招待企画の実施 	

5 管理運営状況の評価

(1) 管理運営による成果・実績 (成果指標の目標達成状況)

評価項目	市の評価	特記事項
利用者数、来場者数1,678,000人の達成	B	
稼働率95.9%の達成	C	

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。
A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。）
B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。）
C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満
D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満
E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

(2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	—	

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。
A：選定時の提案額から10%以上の削減
B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
(D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
—：対象外（市の指定管理料支出がない。）

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理	C	C	・職員の時間外労働については改善の方向で進んでいる。
市民の平等利用の確保			
関係法令等の遵守 リスク管理・緊急時対応			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	B	C	・指定管理者の意見として、球団職員だけでなく、球場内で働く従業員に対し各種講習に参加させて球場全体での能力向上を図ったことを評価し、B評価としている。
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置 従業員の能力向上			
(2) 施設の維持管理業務	B	B	・年間25,000千円を超える修繕を実施した。 ・プロ野球開催時、通常の日常清掃のほかに開場直前に清掃工程を追加した。 ・球場内で働く職員・スタッフの球場美化意識向上を目的とし、毎月統一テーマを設け、自ら清掃を実施する「クリーンタイム」を実施。
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮			
(1) 幅広い施設利用の確保	B	C	・指定管理者の意見として、計画外の公益事業の料金免除について評価し、B評価としている。
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免 利用促進の方策			
(2) 利用者サービスの充実	B	B	・一般利用時における利用者アンケートとWEBを利用した来場者アンケートを実施した。 ・球場外にトイレを新設し、利用者サービスの向上に努めた。
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
(3) 施設における事業の実施	B	C	・指定管理者の意見として、プロ野球興行の他にコンサートなどのイベントを複数回実施したことや、来場者に対し定期的に試合終了後のグラウンドでイベントを実施したことを評価し、B評価としている。
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
4 その他			
市内業者の育成	B	C	・指定管理者の意見として、平成29年2月より雇用制度を変更し、無期雇用社員の採用を開始したこと及び既存社員についても有期から無期へ随時変更し雇用の安定化を図ったことを評価し、B評価としている。
市内雇用への配慮			
障害者雇用の確保			
施設職員の雇用の安定化への配慮			

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
 B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
 C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
 D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
 E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 都市局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	平成26年度	<ul style="list-style-type: none"> ・一般向けサービスとして、場外での遊具（エアードーム、エアースライダー）を充実させ、興行日には小学校6年生以下の子供に対して無料開放した。 ・ボランティア制度を導入し、高齢者やベビーカーでの来場者に対して、階段昇降等の手伝いをした。
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に基づき、法令点検と定期点検は計画通り実施し、異常が発生した際は速やかに対応した。また清掃は日常清掃・定期清掃・興行日清掃の他に、興行日の開場前の時間帯に追加清掃することで、鳥糞除去に注力し、快適な球場づくりを目指した。 ・来場者アンケートは事前に千葉市と指定管理者で協議しながら、アンケート内容を決定した。

6 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

実施内容	調査方法	利用者へ配布、来場者WEBアンケート
	回答者数	利用者アンケート 99人、来場者WEBアンケート7,103人
質問項目	住居、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 来場回数、新設された球場外周トイレについて、場外周辺の施設・設備について、 球場内設備表示について、ビジョンモニターについて、球場内施設について、 座席（椅子）について、球場照明について、喫煙所について	
結果	<p><利用者アンケート（通年実施、回答者99人）></p> <p>ア グラウンドコンディションについて：9割以上の利用者から高評価を得ている。</p> <p>イ 利用時間について：8割の利用者が充分か妥当と感じている。</p> <p>ウ 利用料金について：利用者の6割が妥当、3割が安いと感じている。</p> <p>エ 利用回数について：およそ7割の利用者が複数回利用したことがある。</p>	
	<p><来場者WEBアンケート1回目（8/13～8/26、回答者2,270人）></p> <p>（新設された球場外周トイレについて）</p> <p>ア 場所について：知っている79.8%、知らない20.2%</p> <p>イ 満足度について：満足している50%、普通34.6%、快適ではないが使用できる14.0%、使用しづらい等1.4%</p> <p>（場外周辺の施設・設備について）</p> <p>ア ボールパークステージの移動について：知っている77.9%、知らない22.1%</p> <p>イ アの場所について：解りやすい28.6%、どちらでもない52.1%、解りにくい等19.3%</p> <p>ウ 公式ファンクラブTEAM26ブースの移動について：知っている74.8%、知らない25.2%</p> <p>エ ウの場所について：解りやすい46.4%、どちらでもない47.4%、解りにくい等6.2%</p> <p>（球場内設備表示について）</p> <p>ア 各階フロアの呼称変更について：知っている60.5%、知らない39.5%</p> <p>イ アの感想：解りやすい40.4%、どちらでもない46.0%、解りにくい等13.6%</p> <p>ウ 通路表示の変更について：知っている81.6%、知らない18.4%</p> <p>エ ウの感想：解りやすい56.2%、どちらでもない30.0%、解りにくい等13.8%</p> <p>オ 入場ゲートにゲート名を表示したことについて：知っている52.3%、知らない47.7%</p> <p>カ オの感想：解りやすい61.2%、どちらでもない26.6%、解りにくい等12.2%</p>	
	<p><来場者WEBアンケート2回目（12/5～12/11、回答者2,776人）></p> <p>（ビジョンモニターについて）</p> <p>ア メインビジョンの感想：満足している86.5%、普通11.0%、以前の方が良かった2.5%</p> <p>イ アで以前の方が良かったとした理由：文字が小さい、情報量が多い、外野スタンドから見づらい、色が見づらい 等</p> <p>ウ サイドビジョンの感想：満足している80.9%、普通18.3%、必要ない0.8%</p> <p>エ ウで必要ないとした理由：情報内容（相手情報等）によっては必要はない、企業広告はいらない</p> <p>オ リボンビジョンの感想：満足している46.4%、普通46.6%、改修したほうが良い5.8%、必要ない1.2%</p> <p>カ オで改修したほうが良い、必要ないとした理由：メイン・サイドビジョンが新しくなった分古くみえる、マンネリ化、映像が映らない箇所がある、企業広告が多い</p> <p>キ 各ビジョンの意見や要望：角度によって見えづらい、それぞれ特徴をもった利用方法を考えてほしい 応援歌を流してほしい、相手チームの情報を多くしてほしい、文字が小さい</p> <p>ク コンコース内のモニターの感想：満足している38.7%、普通34.3%、見づらい3.6%、画面が小さい16.6%、 台数が少ない5.0%、その他1.8%</p> <p>ケ クのその他について：喫煙所にも設置してほしい、設置場所を変えてほしい、映像に時差を感じる 等</p> <p>（球場内施設について）</p> <p>ア ベビールームについて：使用したことがある15.1%、使用したことがない84.9%</p> <p>イ キッズハウスについて：使用したことがある5.9%、使用したことがない94.1%</p> <p>ウ キッズスクエアについて：使用したことがある28.2%、使用したことがない71.8%</p>	
	<p><来場者WEBアンケート3回目（2/27～3/5、回答者1,034人）></p> <p>（スタンド座席について）</p> <p>ア 外野スタンド座席の感想：満足している7.4%、普通52.5%、満足していない40.1%</p> <p>イ アで満足していないとした理由：座面が狭い8.9%、座席が低い4.7%、足元が狭い28.0%、座席が汚い11.0%、 カップホルダーが必要33.0%、番号表示が見づらい9.4%、その他5.0%</p> <p>ウ 内野2Fスタンド座席の感想：満足している16.1%、普通46.0%、満足していない37.9%</p> <p>エ ウで満足していないとした理由：座面が狭い20.5%、座席が低い4.0%、足元が狭い24.8%、座席が汚い8.7%、 カップホルダーが必要31.5%、番号表示が見づらい6.3%、その他4.2%</p> <p>オ スタンド座席の意見や要望：背もたれが必要である（外野）、座面が固い、座席間の間隔が狭い、通路が狭い</p> <p>（球場照明について）</p> <p>ア 場内照明の感想：満足している43.0%、普通46.1%、満足していない10.9%</p> <p>イ アで満足していないとした理由：スタンドが暗い18.8%、内野コンコース通路が暗い21.8%、外野通路が暗い9.8%、 場内階段が暗い23.1%、ゲート付近が暗い19.2%、トイレ内が暗い3.8%、その他3.5%</p> <p>ウ 場外照明の感想：満足している：23.8%、普通48.9%、満足していない27.3%</p> <p>エ ウで満足していないとした理由：場外階段が暗い24.4%、各ゲート入口が暗い12.3%、場外トイレが暗い13.7%、 チケット販売書付付近が暗い10.6%、ファンクラブブース付近が暗い7.2%、 バス停留所付近が暗い27.5%、その他4.3%</p> <p>オ 球場照明の意見や要望：場外階段は暗いと危険、外野周辺が暗い、駅までの歩道が暗い、2F席が暗い 等</p>	
	<p><来場者WEBアンケート4回目（3/30～4/5、回答者1,023人）></p> <p>（喫煙所について）</p> <p>ア 喫煙しているか：喫煙する19.1%、喫煙しない80.9%</p> <p>イ たばこの種類について：紙たばこ84.3%、電子たばこ15.2%、その他0.5%</p> <p>ウ 球場内での喫煙について：喫煙する83.8%、たまに喫煙する12.4%、喫煙しない3.8%</p> <p>エ 喫煙所及びたばこ自販機の感想：喫煙場所がわかりづらい0.4%、喫煙所が少ない30.0%、喫煙所が狭い37.4%、 喫煙所の設備が悪い13.7%、自販機の台数が少ない10.0%、自販機の銘柄が少ない8.5%</p> <p>オ 喫煙所は必要か：必要40.5%、必要ない25.7%、どちらでもよい33.8%</p> <p>カ オで必要ないとした理由：受動喫煙、臭い、子供に危ない、喫煙者のマナーが悪い 等</p> <p>キ 場内全面禁煙とした場合の意見：来場中は我慢する68.9%、来場しない31.1%</p> <p>ケ 球場での喫煙に関する意見：マナーを守れば喫煙所撤去の必要はない、喫煙所がなくなると喫煙者のマナーが悪化する、 部屋にして完全分煙してほしい、フロア4の喫煙所は分煙になっていない 等</p> <p>（球場施設について）</p> <p>ア 球場に設置してほしい施設：コンビニエンスストア、バリアフリー化（エレベーター・エスカレーター）、 休憩スペース、車椅子の外野応援席、場内ATM、クローク・コインロッカーの増設、 ウォシュレット式トイレ、バッティングセンター 等</p>	

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
特になし	

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	当年度は来場者に対して、より良い環境提供を目指し、施設充実化の点において、当社独自の投資で外周トイレを新設した。(経費約1,800万円) これによりプロ野球興行日のみならず、マラソン大会やコンサート等のイベント実施の際、利用者に対して高評価を得ている。またビジョン・ミッションにあるように当球場が千葉市のシンボリック化になるよう、観戦シート(マスタードリームシート・バーベキューシート)の新設を行い、来場者に対し非日常的な空間を提供した。「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様々な野球振興の為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を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為の活動も行っている。
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	B	所見	管理運営業務について、市が求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていると評価している。 特に球場美化や設備の充実については力を入れて取り組むとともに、来場者アンケートでは施設、設備に関する感想や意見の収集に努めた。労働時間について指摘事項があったものの、改善に向けて対策を進めており、平成29年度中には改善される予定である。 自主事業については、前年度の収支を上回っており、その経営能力は評価できる。 今後も引き続き、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。
------	---	----	--

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 都市局指定管理者選定評価委員会の意見

<p>ア 指定管理者による自己評価、市による評価のとおり優れた管理運営が行われていると認められる。今後も継続して、さらに市民にとって、より良い施設となるよう管理運営を行っていただきたい。</p> <p>イ 労使協定の範囲を超える時間外労働が確認されており、労働関係法令を遵守するよう徹底されたい。</p> <p>ウ 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。</p> <p>エ アンケートで得られたカップホルダー、トイレ及び喫煙所等の設備に関する意見・苦情等については、市と十分協議した上で、対策を検討していただきたい。</p>
