

平成30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～ 令和3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※	H30年度実績	達成率※
利用者数、来場者数	1,678,000人	2,253,964人	134.3%
稼働率	95.9%	95.8%	99.9%

※ 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	H30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	H30年度	【参考】 H29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	実績-計画	0
	計画	0	計画-提案	0
	提案	0		
利用料金収入	実績	425,195	実績-計画	77,595
	計画	347,600	計画-提案	0
	提案	347,600		
その他収入	実績	0	実績-計画	0
	計画	0	計画-提案	0
	提案	0		
合計	実績	425,195	実績-計画	77,595
	計画	347,600	計画-提案	0
	提案	347,600		

イ 支出

(単位：千円)

費目	H30年度	【参考】 H29年度	計画実績差異・要因分析	
			差異	主な要因
人件費	実績	44,466	実績-計画	7,466
	計画	37,000	計画-提案	0
	提案	37,000		
事務費	実績	836	実績-計画	466
	計画	370	計画-提案	0
	提案	370		
管理費	実績	90,705	実績-計画	3,705
	計画	87,000	計画-提案	0
	提案	87,000		
委託費	実績	148,420	実績-計画	△ 46,580
	計画	195,000	計画-提案	0
	提案	195,000		
その他事業費	実績	437,176	実績-計画	90,976
	計画	346,200	計画-提案	0
	提案	346,200		
間接費	実績	0	実績-計画	0
	計画	0	計画-提案	0
	提案	0		
合計	実績	721,603	実績-計画	56,033
	計画	665,570	計画-提案	0
	提案	665,570		

※「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。

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
自主事業収入	実績	3,056,529	2,751,058
その他収入	実績	0	0
合計	実績	3,056,529	2,751,058

イ 支出

(単位：千円)

費目		H30年度	【参考】 H29年度
人件費	実績	30,070	23,538
事務費	実績	507	443
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	214,996	201,656
事業費	実績	1,667,747	1,407,080
利用料金	実績	0	0
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	1,913,320	1,632,717

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H30年度	【参考】H29年度
必須業務	収入合計	425,195	377,423
	支出合計	721,603	703,526
	収支	△ 296,408	△ 326,103
自主事業	収入合計	3,056,529	2,751,058
	支出合計	1,913,320	1,632,717
	収支	1,143,209	1,118,341
総収入		3,481,724	3,128,481
総支出		2,634,923	2,336,243
収支		846,801	792,238
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

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、来場者数の1,678,000人達成	A	
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	
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	B	B	球団職員だけでなく、球場内で働く従業員を外部研修に積極的に参加させ、球場全体で能力の向上を図っている。
(1) 人的組織体制の充実			
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	C	C	年間25,009千円の修繕を実施
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	A	B	モニタリングレポート以外の項目でも、来場者の暑さ対策として、ミストファンの設置、アイス10万個無料配布等を実施
(1) 幅広い施設利用の確保			
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			
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			
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	B	B	各種招待企画（小中学生など）、学校訪問や計算ドリルの配布に加え、新シートの増設を実施するなど、利益を還元
市内業者の育成			
市内雇用への配慮			
障害者雇用の確保 利益還元の方針			

【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
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。	28年度	指定管理者としては、カップホルダー付座席の増設やトイレ清掃強化行っているが、中期計画や平成29年度実施の劣化度調査結果を踏まえ、引き続き千葉市と協議の上、大規模修繕の中で着手していく。
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。	28年度	現在、雇用形態見直しと、球団全社員のフレックス勤務化を実現することで、労使協定内の時間外労働解消に努めている。
受動喫煙に対する取り組みなどたばこ対策に対する市の評価が高まっているなか、本施設においても、市としての方針等を指定管理者に伝え、それを踏まえた対応となるよう連携を図っていただきたい。	29年度	令和元年度対応を検討中。

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53件、来場者WEBアンケート2,475人
質問項目	<p><利用者アンケート> 住まい、年齢層、利用内容、グラウンドコンディション、利用時間について、利用料金、スタジアム利用について、利用回数、その他自由記述</p> <p><来場者WEBアンケート> 性別、年齢層、住まい、シーズン来場回数、喫煙の有無、タバコの種類(紙たばこ、電子タバコ)、球場内での喫煙の有無、現状の喫煙所及びタバコ自販機についての感想、スタジアムの喫煙所の必要性、スタジアムを全面禁煙にした場合の意見、喫煙に関する意見、その他</p>	
結果	<p><利用者アンケート></p> <ul style="list-style-type: none"> ・住まい 市内37.3%、隣接市15.3%、県内47.5% ・年齢層 10代5.2%、20代20.6%、30代39.2%、40代26.8%、50代6.2%、60代2.1% ・利用内容 野球100%、ソフトボール0% ・グラウンドコンディション 大変良い92.5%、良い7.5% ・利用時間(1コマ2時間) 充分58.5%、まあまあ18.9%、普通13.2%、少ない5.7%、大変少ない3.8% ・利用料金 妥当61.8%、高い1.8%、やや高い3.6%、やや安い10.9%、安い21.8% ・スタジアム利用についてどのように調べたか マリーンズHP39.7%、マリンスタージアムHP23.8%、市HP19.0%、市の広報誌11.1%、口コミ3.2%、マスメディア1.6% ・スタジアム利用回数 初めて9.4%、2~5回58.5%、5~10回18.9%、10~20回9.4%、20回以上3.8% ・その他自由記述 利用回数を増やしてほしい、3時間利用したい、メンバー表の提出をFAXではなく、メールにしてほしい、利用枠の拡大、もう一つ遅い時間(コマ)があるとよい、予約の確定メールがあると助かる <p><WEBアンケート：H31/3/25~H31/3/31実施></p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 男性71.8% 女性28.2% ・年齢層 20代13.9%、30代20.9%、40代38.2%、50代22.0%、60代4.0%、70代以上1.0% ・住まい 美浜区内6.2%、市内美浜区以外16.1%、千葉市隣接市町村13.1%、県内26.7%、都内14.7%、千葉東京以外23.2% ・喫煙する・しない 喫煙する23.3% 喫煙しない76.7% ・たばこの種類 紙たばこ・電子タバコ併用14.7%、紙たばこ55.6%、電子タバコ29.3%、キセル・パイプ0.2%、その他0.2% ・球場内で喫煙するか 喫煙する83.7%、たまに喫煙する13.0%、喫煙しない2.8%、回答無し0.5% ・現在の喫煙所及びたばこ自販機について 喫煙場所が分かりづらい9.6%、喫煙場所が少ない28.8%、喫煙場所が狭い33.8%、喫煙場所の設備が悪い13.3%、自販機の数が少ない7.8%、銘柄が少ない6.7% ・喫煙所は必要か 必要である36.7%、必要でない31.5%、どちらでもよい31.8% ・必要ない理由 受動喫煙になる、臭い、煙が迷惑、子どもが危ない、マナーが悪い、時代遅れ、世間の流れ、多数が集まる場所は我慢してほしい ・全面禁煙にした場合 球場に来場中は我慢する54.5%、球場に来場しない27.7%、回答無し17.8% ・喫煙に関する意見 喫煙所は個室にするべき、喫煙所をなくすと、反してマナーが悪くなるのでは(ボイ捨て、隠れて喫煙等)、グッズ売り場の喫煙所はトイレに隣接して迷惑。等 ・今後あったらよいと思うサービス・施設 エスカレーター、エレベーター、フリーWi-Fi、電子チケットゲート、日よけ寒さよけ、屋根、風よけ、コンビニ、カフェ、バッティングセンター、ドリンクホルダー 等 	

(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
喫煙所の分煙化	千葉市条例に準じて対応していく。
設備不具合が多発している(空調故障・汚水管詰まり等)	大規模改修工事において優先項目として位置付ける
夜間は外周が暗いため、通行時危険である	千葉県・千葉市と協議を行う

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<p>【施設面】 魅力ある球場作りとして、球団費用（289百万円）を投入して新シート工事を実施した。これにより座席は約750席の増席となり、より選手に近く臨場感ある座席を実現した。また選手ダグアウトもメジャーリーグに多い堀下げタイプに改良し、一般利用者にも好評である。</p> <p>【サービス面】各種招待・優待企画を実施「ちば夢チャレンジパスポート」や「All for CHBA」など、行政や教育機関との取り組みの他に、新規コンサート誘致など様々な取り組みを行い、当年は過去最高の225万人（前年比134.3%）の来場となった。</p>
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	A	所見	<p>管理運営業務は、高い水準で行われている。 来場・利用者数も増加しており、また、プロ野球興行がない日においても稼働を高めるべく、音楽イベント等を開催しており、幕張新都心の賑わいづくりにも大きく寄与している。 また、利益の還元についても、多くの招待企画を実施、また新シートを増設したことなどを評価している。 引き続き、適正に業務を遂行するとともに、来場者の更なる満足度の向上を目指す取り組みに期待する。</p>
----------	---	----	--

【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) 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。指定管理区域外ではあるが、千葉県からの管理許可によるマリノア等のボールパーク化に係る取組みや、評価対象年度ではないが、今年度実施した球場内全ての喫煙所における紙巻きタバコの禁止など、引き続き、高い水準で管理運営を行っていただきたい。</p> <p>(イ) 来場者向けのアンケートについては、事業計画書においてプロ野球開催中やファン感謝デー等に実施することとしていたが、年度末に一度実施したのみであった。事業計画書を提出するだけでなく、それに沿ってきちんと実施していただきたい。</p> <p>また、実施された喫煙所に関するアンケートのように、特定のニーズを把握するだけでなく、指定管理業務の基本となる施設面などについてもアンケートを実施するとともに、その際には、来場者のニーズの優先度が把握できるよう、アンケート項目を工夫されたい。</p> <p>(ウ) 前期のモニタリングレポートにおいて、時間外労働・休日労働において、労使協定の範囲内で行われていないとのことだが、イベントなどが事業計画書等で予め決まっているのであれば、過去の実績などから必要な人員を見込み、残業時間の削減に取り組んでいただきたい。</p>
