

令和2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	千葉マリスタジアム (ZOZOマリスタジアム)
条例上の設置目的	スポーツ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・エンターテインメント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で、市民サービスの向上や管理経費の削減を見込んでいる。
成果指標※	<ul style="list-style-type: none"> ① 利用者数、来場者数 ② 稼働率
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> 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 (共同事業者の場合)	
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	指定管理者とプロ野球興行主の両面を持つことから、市民が利用する市民球場と市民が観て楽しむことができるプロ野球のフランチャイズ球場の両立を図り、円滑な調整ができる。
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※	令和2年度実績	達成率※
利用者数、来場者数	1,678,000人	456,572人	27.2%
稼働率	95.9%	89.3%	93.1%

[稼働率] は工事や整備等でグラウンドが使用できない日を除いた日数で算出

※ 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	令和2年度実績
なし	
なし	

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 H31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	105,194	0	
	計画			実績－計画 105,194
	提案			計画－提案 0
利用料金収入	実績	323,776	432,431	
	計画	350,000	350,000	実績－計画 △ 26,224
	提案	350,000	350,000	計画－提案 0
その他収入	実績			
	計画			実績－計画 0
	提案			計画－提案 0
合計	実績	428,970	432,431	
	計画	350,000	350,000	実績－計画 78,970
	提案	350,000	350,000	計画－提案 0

イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 H31年度	計画実績差異・要因分析	
			差異	主な要因
人件費	実績	31,244	35,585	
	計画	37,000	37,000	実績－計画 △ 5,756
	提案	37,000	37,000	計画－提案 0
事務費	実績	550	547	
	計画	370	370	実績－計画 180
	提案	370	370	計画－提案 0
管理費	実績	72,600	94,239	
	計画	87,800	87,400	実績－計画 △ 15,200
	提案	87,800	87,400	計画－提案 0
委託費	実績	134,512	146,445	
	計画	195,000	195,000	実績－計画 △ 60,488
	提案	195,000	195,000	計画－提案 0
その他事業費	実績	433,673	451,589	
	計画	350,500	348,300	実績－計画 83,173
	提案	350,500	348,300	計画－提案 0
間接費	実績	0	0	
	計画	0	0	実績－計画 0
	提案	0	0	計画－提案 0
合計	実績	672,579	728,405	
	計画	670,670	668,070	実績－計画 1,909
	提案	670,670	668,070	計画－提案 0

※「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		R2年度	【参考】 H31年度
自主事業収入	実績	1,805,882	2,944,365
その他収入	実績		0
合計	実績	1,805,882	2,944,365

イ 支出

(単位：千円)

費目		R2年度	【参考】 H31年度
人件費	実績	29,987	29,642
事務費	実績	362	487
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	213,181	225,492
事業費	実績	546,871	1,558,906
利用料金	実績		0
その他事業費	実績	47,839	142,989
間接費	実績	0	0
合計	実績	838,240	1,957,516

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R2年度	【参考】H31年度
必須業務	収入合計	428,970	432,431
	支出合計	672,579	728,405
	収支	△ 243,609	△ 295,974
自主事業	収入合計	1,805,882	2,944,365
	支出合計	838,240	1,957,516
	収支	967,642	986,849
総収入		2,234,852	3,376,796
総支出		1,510,819	2,685,921
収支		724,033	690,875
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
施設利用者1,678,000人の達成	E	新型コロナウイルス感染症による影響により、下記が利用者数未達の大きな要因となった。 ・プロ野球公式戦試合数の減少、無観客・入場制限等による試合開催 ・アマチュア大会・コンサートの無観客開催 ・4月～9月の期間で一般利用を停止
施設稼働率95.9%の達成	C	・同上の感染症拡大により緊急事態宣言が発令されたことに伴い、4月～9月の期間で一般利用を停止

【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			
市民の平等利用の確保	B	C	<ul style="list-style-type: none"> 一般利用者、抽選漏れ団体に対して別枠アナウンスを実施。 新型コロナウイルス陽性者発生時のフロー整備（保健所連携）。 災害等発生時の連絡体制の整備。 内部統制室と情報セキュリティ委員会の発足により、社員の危機管理や情報リスクへの意識を強化。
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	C	B	<ul style="list-style-type: none"> 自社職員だけでなく、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。 コロナ禍において実際に集まってAED講習を実施する事ができなかったためオンラインを活用し、合計140名の受講となった。（令和元年度は約50名受講）
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	B	<ul style="list-style-type: none"> 感染症対策として入館時の検温や情報取得を徹底、高頻度接触面を中心に消毒を行うなど施設管理を適切に行なった。 プロ野球興行開幕までの検温体制やアルコール消毒液の配備、諸室ごとの人数制限の設定等、施設環境整備を滞りなく実施。 10月からの一般利用再開に向け導線の確保や日程調整、利用後の消毒、利用者への注意喚起を行い安全・安心な施設の一般開放に努めた。
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	C	C	<ul style="list-style-type: none"> 一般利用者、抽選漏れ団体に対して別枠アナウンスを実施。
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	<ul style="list-style-type: none"> 施設案内パンフレットを作成、配布。 コロナ禍における利用時間枠の調整、検温、利用後の消毒作業等、対策を徹底した上で利用者受け入れに努めた。 一般利用者、抽選漏れ団体に対して別枠での打診 臨時で開放が可能になった日程を広報アナウンスを実施、Yahooニュース等メディアにて取り上げて頂いた結果100件を超える問い合わせがあり。 ウエディングの前撮りを3件実施し、グラウンドを貸し切りして撮影ができる環境を提供。
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	C	B	<ul style="list-style-type: none"> 無観客コンサートを2件実施。オンラインによる視聴者数は10万人と11万人。 無観客によるアマチュア大会を開催（高校野球独自大会、関東大会）。ライブ配信を行い、視聴者延べ人数は約80万人。 コロナ禍により従来のスタジアムツアーが実施できないため、Youtubeを活用しオンラインスタジアムツアーを実施。従来のスタジアムツアーでは入れないエリアを紹介し好評。
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	B	<ul style="list-style-type: none"> 千葉県内の小学生親子を対象に100組200名招待など各種利益還元を実施。 	
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
Webアンケートは、内容や実施回数について、今後もっと検討していただきたい。	31年度	<ul style="list-style-type: none"> R3年度からの新たなアンケート計画及び手法の導入に向けて千葉市と検討を実施した 球団のファンクラブ向け独自アンケートによりアフターコロナを見据えてコロナ影響下におけるマインド変化調査を実施した
市の施設として、市民のためという部分をよく考え、プロ野球だけでなく一般利用についても工夫されたい。	31年度	<ul style="list-style-type: none"> 抽選後の電話案内により、多くのチームへ利用の機会を提供。 一般利用（野球利用）の活性化のための施策（広報周知、エントリーのストレスを減らすこと、独自のシステム導入や運用）の検討を進めている。 野球以外の利用の活性化もメニュー化の検討を行う。

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15件、来場者Webアンケート7,372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> コロナ影響下におけるマインド変化調査、スタジアムにおける新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について</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%、その他0% ・年齢層 10代0%、20代5.2%、30代20.6%、40代39.2%、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100.0%、良い0%、悪い0% ・利用時間 (1コマ2時間) 充分46.7%、まあまあ13.3%、普通20.0%、少ない20.0%、大変少ない0% ・利用料金 妥当66.7%、高い0%、やや高い0%、やや安い13.3%、安い20.0% ・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HP81.3%、マリンスタジアムHP0%、市HP6.3%、市の広報誌6.3%、ロコミ0%、マスメディア0% ・スタジアム利用回数 初めて40.0%、2～5回33.3%、5～10回13.3%、10～20回6.7%、20回以上6.7% ・その他自由記述 「マリーンズを応援している」 <p><Webアンケート></p> <p>1. コロナ影響下におけるマインド変化調査</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナの影響による日常生活の変化 Q1：通勤・通学時間/回数 増えた3%、変わらない55%、減った34%、していない8% Q2：働く時間や学校の時間 増えた9%、変わらない58%、減った27%、していない6% Q3：家事や育児・介護の時間 増えた25%、変わらない54%、減った1%、していない20% Q4：一人で過ごす時間 増えた51%、変わらない41%、減った7%、していない1% Q5：家族と過ごす時間 増えた47%、変わらない40%、減った7%、していない6% Q6：睡眠時間 増えた19%、変わらない72%、減った9%、していない0% Q7：余暇時間 増えた38%、変わらない48%、減った14%、していない0% Q8：外出する時間/回数 増えた2%、変わらない13%、減った85%、していない1% Q9：収入 増えた3%、変わらない62%、減った28%、していない7% Q10：マリーンズをはじめとするスポーツ観戦に対する意向として当てはまるもの 観戦頻度は増えると思う7%、変わらないと思う21%、減ると思う60%、まだわからない12% <p>2. スタジアムにおける新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について</p> <p>大変満足12%、満足34%、普通44%、不満8%、大変不満2%</p> <p>【大変満足・満足と回答した理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・検温やアルコール消毒の設置、行列の間隔を確保するなど基本的な対策が施されていた。 ・トイレの個室に便座除菌グッズがあったり、ペーパータオルが設置されていたり細やかな対応を感じた ・クルーがこまめに手摺の消毒をしたり、注意喚起の看板をもって場内を回ったりマスク非着用者に対する声かけをしている姿が見受けられた <p>【大変不満・不満と回答した理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グッズショップ内や試合終了後の密状態が気になった ・感染防止対策が過剰すぎると思う 	

(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
鳥糞による汚れが目立つ、試合中に自席付近に落下する	鳥害対策としてトラップの設置と鷹匠によって巣を作らないような対策を月1回の頻度で実施し、一定の成果を得ている。
椅子や床が汚れていた、害虫の発生が見られた	日常清掃、興行日清掃の強化と害虫発生エリアを重点的に殺虫施工を実施した。殺虫は令和3年度より使用する薬剤の強化と対応エリアを拡充した。

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】</p> <p>新型コロナウイルスの影響で新たな付加価値の提供は行えず動員数も目標数値には届かない結果となったが、清掃や消毒のレベル向上や検温器の導入など利用者に対して安全性を強化する事に取り組んだ。</p> <p>また、無観客によるコンサート2件の実施と高校野球等のアマチュア大会においても利用後の消毒作業を徹底し施設の価値向上に努める事ができた。</p> <p>前半のプロ野球開幕が延期したことにより、害鳥・害虫による被害が一時的に大きくなったが都度対策を施し環境面・衛生面ともにクリーンな大規模集客施設を実現する事ができた。</p> <p>【サービス面】</p> <p>当初から目標に掲げている、おもてなし活動がコロナ禍によって十分にできない面もあったがオンラインを活用しスタジアムツアーの実施等で好評を頂く事ができた。</p> <p>一般利用者に対しても急遽空いた枠のアナウンスや抽選に漏れてしまった団体への電話による呼び込み活動を行い多くの利用者施設に施設を利用してもらえるように努めた。今後は予約や空き枠の情報を効率的に発信できるようなシステムの検討やフローの見直しに努めたい。</p> <p>野球利用のみならず、ウェディングの前撮りを3件実施する事ができたが、今後は会議室利用など多用途で利用ができるようなサービス拡充を目標とする。</p>
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	<p>成果目標である利用者数・来場者数については達成率が27.3%であったが、これは新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けたためであり、指定管理者の管理運営に係る経営努力によらないものである。</p> <p>緊急事態宣言による一般利用の制限対応など市の指示に従い、千葉県新型コロナウイルス感染症対策本部等との協議・連携を適切に行ったこと、一般社団法人日本野球機構が定める「NPB新型コロナウイルス感染予防ガイドライン」に基づき、感染症対策のため、施設の清掃や消毒、検温器の導入等をはじめとした各種対策を確実に実行し、安全・安心な管理運営を遂行したことは評価できる。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の影響により各種取組が制限される中、Youtubeを活用したオンラインスタジアムツアーを実施といった創意工夫による取組を行ったこと等も市としても高く評価しているものである。</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) 成果指標のうち、利用者数、来場者数の達成率は低くなっているが、これは観客の上限の設定やコンサートの中止など新型コロナウイルス感染症対策に伴う制限の影響によるものであり、制限がある中で行われたプロ野球興行の動員率は高いものとなっており、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。</p> <p>(イ) アンケートは、その結果を上手く活用できるよう項目を設定し、プロモーションも含め、どのようなことを実施すると利用者や市民、ファンが喜ぶか、より良いサービスにつなげる取組みとして実施していただきたい。</p> <p>(ウ) 市の施設として、プロ野球の興行だけでなく、新型コロナウイルス感染症対策に伴う制限の中においても、引き続き、一般の利用者の利用について注力していただくとともに、地域の活力となる取組みについても検討していただきたい。</p> <p>(エ) 事業計画書からの費目の見直しを2年続けて同様の項目にて行っている。事業報告書において変更するのではなく、予め実際の管理運営の状況を反映させた事業計画書を作成していただきたい。また、年度評価シートにおいて、成果指標の稼働率の計算方法や利益還元算定の対象について、明示されたい。</p>
--