

平成29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削減を見込んでいる。 |
| 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（独立採算性） |

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※ | H29年度実績 | 達成率※ |
|-----------|------------|------------|--------|
| 利用者数、来場者数 | 1,678,000人 | 1,981,392人 | 118.1% |
| 稼働率 | 95.9% | 86.30% | 90.0% |

※ 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 | H29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 | H29年度 | 【参考】 H28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 | 377,423 | 333,178 | 実績－計画 | 27,423 |
| | 計画 | 350,000 | 350,000 | 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 | 377,423 | 333,178 | 実績－計画 | 27,423 |
| | 計画 | 350,000 | 350,000 | 計画－提案 | 0 |
| | 提案 | 350,000 | 0 | | |

イ 支出

(単位：千円)

| 費目 | H29年度 | 【参考】 H28年度 | 計画実績差異・要因分析 | | |
|---------|-------|---------------|-------------|-------|----------|
| | | | 差異 | 主な要因 | |
| 人件費 | 実績 | 41,505 | 40,589 | 実績－計画 | 4,505 |
| | 計画 | 37,000 | 37,000 | 計画－提案 | 0 |
| | 提案 | 37,000 | 37,000 | | |
| 事務費 | 実績 | 787 | 643 | 実績－計画 | 417 |
| | 計画 | 370 | 370 | 計画－提案 | 0 |
| | 提案 | 370 | 370 | | |
| 管理費 | 実績 | 83,669 | 77,990 | 実績－計画 | △ 10,731 |
| | 計画 | 94,400 | 94,000 | 計画－提案 | 0 |
| | 提案 | 94,400 | 94,000 | | |
| 委託費 | 実績 | 182,481 | 194,400 | 実績－計画 | △ 12,519 |
| | 計画 | 195,000 | 195,000 | 計画－提案 | 0 |
| | 提案 | 195,000 | 195,000 | | |
| その他事業費 | 実績 | 395,084 | 338,547 | 実績－計画 | 51,084 |
| | 計画 | 344,000 | 341,900 | 計画－提案 | 0 |
| | 提案 | 344,000 | 341,900 | | |
| 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 | 703,526 | 652,169 | 実績－計画 | 32,756 |
| | 計画 | 670,770 | 668,270 | 計画－提案 | 0 |
| | 提案 | 670,770 | 668,270 | | |

※「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 | | H29年度 | 【参考】 H28年度 |
|--------|----|-----------|---------------|
| 自主事業収入 | 実績 | 2,751,058 | 2,559,833 |
| その他収入 | 実績 | 0 | 0 |
| 合計 | 実績 | 2,751,058 | 2,559,833 |

イ 支出

(単位：千円)

| 費目 | | H29年度 | 【参考】 H28年度 |
|---------|----|-----------|---------------|
| 人件費 | 実績 | 23,538 | 22,931 |
| 事務費 | 実績 | 443 | 266 |
| 管理費 | 実績 | 0 | 0 |
| 委託費 | 実績 | 0 | 0 |
| 使用料 | 実績 | 201,656 | 195,465 |
| 事業費 | 実績 | 1,407,080 | 1,344,489 |
| 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 | 1,632,717 | 1,563,151 |

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

| |
|--|
| |
|--|

(3) 収支状況

(単位：千円)

| | | H29年度 | 【参考】H28年度 |
|---------|---|--|-----------|
| 必須業務 | 収入合計 | 377,423 | 333,178 |
| | 支出合計 | 703,526 | 652,169 |
| | 収支 | △ 326,103 | △ 318,991 |
| 自主事業 | 収入合計 | 2,751,058 | 2,559,833 |
| | 支出合計 | 1,632,717 | 1,563,151 |
| | 収支 | 1,118,341 | 996,682 |
| 総収入 | | 3,128,481 | 2,893,011 |
| 総支出 | | 2,336,243 | 2,215,320 |
| 収支 | | 792,238 | 677,691 |
| 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 ・各種座席改修 15百万円 ・従業員控室新設127百万円 ・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 | | | |
| 市民の平等利用の確保 | 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。 |
| 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 | B | ・球団職員だけでなく、球場内で働く従業員に対して各種講習に参加させて、球場全体で能力向上を図った。 |
| 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 | C | ・年間24,585千円の修繕を実施した。 ・興行日の清掃区分を詳細にし、開場前清掃・興行中清掃・終了後清掃と3段階に分けてより細やかに実施した。 ・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、テーマを設けた「クリーンタイム」を実施した。 |
| 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 | B | C | ・計画外の公益事業の料金免除を行った |
| 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 | A | C | ・利用者には、招待企画をはじめとする様々なコンテンツ・サービスを行い、その結果来場者数は達成率118.1%と大きく伸長した。 ・Webアンケートにあった要望に応じて、新案内所の設置、キッズ遊具の充実化を行った。 |
| 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 | B | ・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、来場者に対しては、ほぼ毎試合後、グラウンドに入れるイベントを実施した。 |
| 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 | ・雇用制度を変更し、現職員を有期雇用から無期雇用とした。また新規採用についても無期雇用採用に変更している。 ・座席改修や子ども招待企画、小学校訪問など利益還元についても評価できる。(市) |
| 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) 市民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 |
|---|--------|---|
| 指定管理者による自己評価、市による評価のおおりに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。 | 平成28年度 | 「千葉マリスタジアム指定管理者管理運営の基準」に定められたビジョン・ミッションに則り、今後も市・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と共に、幕張新都心のランドマークとして、市民に誇りを与えるよう運営していく。 |
| 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。 | 平成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く。 |
| 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28年度 | ・球場内の案内告知等を行い、回答者数の増加に努めると同時に、内容については千葉市と協議しながら進めて行く。 |
| 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。 | 平成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を行っているが、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。 |

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 人、来場者WEBアンケート3,494人 <利用者アンケート> |
| | 質問項目 | 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、 <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、接客・サービスについて(1回目)、外周案内ブースについて(2回目)、外周遊具について(2回目)、ヒストリー展示コーナーについて(2回目)、その他 |
| 結果 | <p><利用者アンケート></p> <ul style="list-style-type: none"> ・住まい 市内37.5%、隣接市12.5%、県内50.0% ・年齢層 10代8.8%、20代26.4%、30代29.6%、40代22.4%、50代11.2%、60代1.6% ・利用内容 野球94.0%、ソフトボール6.0% ・グラウンドコンディション 大変良い92.4%、良い6.1%、悪い1.5% ・利用時間(1コマ2時間) 充分56.1%、まあまあ22.7%、普通15.2%、少ない4.5%、大変少ない1.5% ・利用料金 妥当55.2%、高い4.5%、やや高い6.0%、やや安い11.9%、安い22.4% ・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HP63.5%、市HP9.5%、マリンスタジアムHP9.5%、ロコミ4.1%、市の広報誌6.8%、その他6.8% ・スタジアム利用回数 初めて19.4%、2～5回47.8%、5～10回17.9%、10～20回13.4%、20回以上1.5% <p><来場者WEBアンケート1回目(平成29年9/23～9/30実施)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 男性71.6% 女性28.4% ・年齢層 10代5.1%、20代14.3%、30代23.2%、40代36.7%、50代17.9%、60代2.5%、70代以上0.4% ・住まい 美浜区内6.8%、市内美浜区以外15.3%、千葉市隣接市町村13.8%、県内29.7%、都内12.9%、千葉東京以外21.6% ・シーズン来場回数 初めて1.8%、2～5回16.3%、6～10回23.1%、11～20回28.1%、21回以上30.6% ・おもてなし(接客)に満足度 大変満足15.8%、満足46.1%、普通31.8%、不満4.4%、大変不満1.8% ・昨年度に比べてクルーのおもてなし(接客)満足度 大変良くなった10.4%、良くなった43.4%、変わらない40.7%、悪くなった4.9%、大変悪くなった0.6% ・クルーの制服が変わりましたが、どう感じられるか 大変良くなった17.0%、良くなった41.1%、普通27.6%、悪くなった11.5%、大変悪くなった2.8% ・マリーンズボランティア 知っている88.1%、知らない11.9% ・ボランティアの活動について 良いと思う64.9%、わからない13.4%、必要ない7.0% ・マリーンズスポーツカレッジ 知っている49.3%、知らない50.7% ・マリーンズスポーツカレッジの活動について 良いと思う31.9%、わからない14.9%、必要ない3.8% <p><来場者WEBアンケート2回目(平成30年2/24～3/2実施)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 男性75.2% 女性24.8% ・年齢層 10代4.5%、20代11.5%、30代20.5%、40代37.3%、50代22.1%、60代3.6%、70代以上0.5% ・住まい 美浜区内6.5%、市内美浜区以外16.9%、千葉市隣接市町村14.3%、県内25.7%、都内15.4%、千葉東京以外21.3% ・シーズン来場回数 初めて2.3%、2～5回16.9%、6～10回23.8%、11～20回27.9%、21回以上29.1% ・案内ブースについて 知っている59.2%、知らない40.8% ・案内ブース利用 利用した20.5%、利用しない79.5% ・利用用途 入場ゲート・施設・場所について31.1%、座席・席種について4.5%、チケット価格・発売日について13.1%、イベント情報について30.1%、飲食・グッズについて8.6%、落し物7.8%、ご意見・苦情2.5%、その他2.3% ・案内ブース営業時間(開場1時間前～1回裏終了まで) 長い0.7%、適当66.3%、短い33.0% ・キッズアトラクション 利用した12.1%、利用しない87.9% ・アトラクション年齢制限(マークんふわわドーム:3歳～小学生以下、速球王:3歳～小学生以下、マークんスライダー:5歳～小学生以下) 適当である87.7%、2歳以下も利用したい4.6%、中学生以上も利用したい7.3%、その他0.3% ・ヒストリー展示コーナー 知っている79.0%、知らない21.0% ・展示物で良いと思うものは 現役選手サインパネル29.7%、球団史・年表6.4%、歴代選手パネル35.4%、本拠地球場の歴史25.7%、その他2.8% ・展示内容について 今のままで良い23.7%、内容がわかりづらい0.9%、面白くない6.6%、見づらい・暗い6.1%、展示品が少ない14.4%、通行人が気になりゆっくり見れない29.6%、歴代選手のグッズを展示してほしい18.7% | |

(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 |
|------------------|---|
| 喫煙所の縮小及び分煙化 | ・分煙ルールを徹底すると同時に、行政の方向性に準じて対応する。 ・タバコ自販機1台撤去(平成30年2月) |
| バリアフリー化、エレベーター増設 | ・大規模な改修工事となるため、今後市と協議していく。 |
| 飲食業者から、上水道のサビ水指摘 | ・フィルター交換等の応急処置を実施。 千葉市として協議の上、早急なインフラ改修が必要。 |

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

| | | | |
|----------|---|----|---|
| 総括 評価 | B | 所見 | <p>・施設面においては、より魅力ある球場作りとして、千葉市協力のもと「夜間照明更新工事（LED化）」と「人工芝張替工事」を実施したが、工期期間が短期的な計画で完了した。</p> <p>・サービス面においては、招待・優待企画として、「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に来院いただくことで、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。また当年からは、千葉市をはじめとする県下10都市とフレンドシップシティ協定を結び、「All for CHBA」の名のもと、スポーツを通じての地域振興・地域貢献に取り組み、青少年の健全な育成、市民の健康増進・豊かな社会生活の実現を目的としている各都市の特徴を活かした企画を実施した。これ以外にも新規コンサート誘致など様々な取り組みの結果、当年は198万人（前年比118.1%）の来場となった。</p> <p>・一方、職員の労働環境面においては、新規採用者増員や全社員のフレックス化等を行うことで、着実に改善に進んでいる。引き続き労使協定内の時間外労働内に収まるよう努めていく。</p> |
|----------|---|----|---|

(2) 市による評価

| | | | |
|----------|---|----|---|
| 総括 評価 | B | 所見 | <p>管理運営業務については、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。</p> <p>球団職員だけでなく、球場内で働く従業員を各種講習に参加させることにより、球場全体で能力向上を図っている。</p> <p>自主事業等においても、新規イベント等を開催し、収入が増えているとともに、来場者数も増加している。</p> <p>引き続き、適正な業務の遂行に努め、来場者の満足度向上に資する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

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。

イ アンケートでご意見のあったカップホルダー付きの座席の増設は、利用者満足度の向上につながることから、引き続き、市と十分に協議した上で、増設を検討していただきたい。

ウ 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。