

## 令和元年度 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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
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※	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	
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※	令和元年度実績	達成率※
利用者数、来場者数	1,678,000人	2,194,182人	130.8%
稼働率	95.9%	93.3%	97.3%

※ 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	○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	令和元年度	【参考】 H30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		実績－計画	0		
	計画		計画－提案	0		
	提案					
利用料金収入	実績	432,431	425,195	実績－計画	82,431	イベント等の収入増による
	計画	350,000	347,600	計画－提案	0	
	提案	350,000	347,600			
その他収入	実績			実績－計画	0	
	計画			計画－提案	0	
	提案					
合計	実績	432,431	425,195	実績－計画	82,431	
	計画	350,000	347,600	計画－提案	0	
	提案	350,000	347,600			

イ 支出

(単位：千円)

費目	令和元年度	【参考】 H30年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	35,585	44,466	実績－計画	△ 1,415	
	計画	37,000	37,000	計画－提案	0	
	提案	37,000	37,000			
事務費	実績	547	836	実績－計画	177	
	計画	370	370	計画－提案	0	
	提案	370	370			
管理費	実績	94,239	90,705	実績－計画	6,839	
	計画	87,400	87,000	計画－提案	0	
	提案	87,400	87,000			
委託費	実績	146,445	148,420	実績－計画	△ 48,555	効率的な施設管理業務の見直しによる減少
	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	451,589	437,176	実績－計画	103,289	警備等の人件費高騰による上昇、興行前清掃の追加による上昇
	計画	348,300	346,200	計画－提案	0	
	提案	348,300	346,200			
間接費	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	728,405	721,603	実績－計画	60,335	
	計画	668,070	665,570	計画－提案	0	
	提案	668,070	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		令和元年度	【参考】 H30年度
自主事業収入	実績	2,944,365	3,056,529
その他収入	実績		0
合計	実績	2,944,365	3,056,529

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和元年度	【参考】 H30年度
人件費	実績	29,642	30,070
事務費	実績	487	507
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	225,492	214,996
事業費	実績	1,701,895	1,667,747
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	1,957,516	1,913,320

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和元年度	【参考】H30年度
必須業務	収入合計	432,431	425,195
	支出合計	728,405	721,603
	収支	△ 295,974	△ 296,408
自主事業	収入合計	2,944,365	3,056,529
	支出合計	1,957,516	1,913,320
	収支	986,849	1,143,209
総収入		3,376,796	3,481,724
総支出		2,685,921	2,634,923
収支		690,875	846,801
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	A	
施設稼働率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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>			
市民の平等利用の確保	B	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リニューアルしたダグアウトも市民の利用に開放しており、プロ野球を行う舞台に立つことを市民に提供できている。</li> <li>・職員の採用を継続的に実施しており、職員の時間外労働については改善の方向で進んでいる。</li> </ul>
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	B	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置 従業員的能力向上			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	B	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康増進法の施行を見据え、球場をスモークフリー化するため球場内の喫煙所をクリーンな環境に改修した。</li> <li>・球場内外の汚水管の調査/清掃を実施</li> <li>・野球の国際大会(プレミア12)開催に伴い、マウンドを国際大会基準に変更した。またグラウンド整備員の整備技術向上のため、外部の専門家を招聘し高いレベルで維持管理業務を發揮できるよう努めた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、サーモグラフィカメラを導入し、対策を講じた。</li> </ul>
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	B	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・可能な限り一般利用への開放を調整しながら、高校野球や注目度の高い国際大会(プレミア12)の開催を実施し、年代や国籍を問わず幅広く来場していただいた。</li> </ul>
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免 利用促進の方策			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	A	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模リニューアル工事を実施し、ホームランラグーンやダグアウトの刷新を行い、エンターテインメント性の向上に寄与した。</li> <li>・法令の施行に先駆け副流煙対策に講じ、球場内の紙巻きタバコの使用を禁止(スモークフリー)することでクリーンな観戦環境を実現した。</li> <li>・来場者の暑さ対策として、夏のイベントと連動してアイスの配布やミストの導入を行った。</li> </ul>
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>	A	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロ野球のほかに、コンサート等のイベントを複数回実施した。(コンサート1本増・計5本)</li> <li>・飲食外周イベント3本実施、福浦選手の引退試合には外周で誰でも参加可能なパブリックビューイングや、近隣の海浜幕張駅、京成バス、APAホテルと連携し地域を巻き込んでセレモニーを実施した。</li> </ul>
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
<b>4 その他</b>			
市内業者の育成	B	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無期雇用の職員に対して退職金制度を導入し、雇用の安定化を進めた。</li> </ul>
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
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	令和元年度に球場の禁煙化を実施。紙巻きたばこの使用を禁止することで、来場者へクリーンな観戦環境を提供した。また、内容も市の方針より1歩踏み込んだ「屋内禁煙の完全禁煙（加熱式たばこのみ専用喫煙所で許可）」を実現した。
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。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。	30年度	アンケートは事業計画書に基づき実施。またアンケートの内容についても、令和元年度にオープンした外周のマリンひろばや禁煙化及び海側駐車場の満足度に対して調査をし、実施と検証のサイクルをまわし今後のサービス向上に繋がるよう努めた。

## 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40件 来場者Webアンケート5,768件(おもてなしアンケート3,578人、スモークフリーアンケート2,190人)
	質問項目	<p>&lt;利用者アンケート&gt; 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>&lt;来場者WEBアンケート(おもてなし)&gt; おもてなしに関する評価、「煙のないスタジアム」としての評価、ボランティアスタッフ・カレッジスタッフに対する認知度及び評価</p> <p>&lt;来場者WEBアンケート(スモークフリー、海側駐車場、マリンひろば)&gt; スモークフリー化についての感想、海側駐車場に対する認知度及び評価、マリンひろばに対する認知度及び評価</p>
結果	<p>&lt;利用者アンケート&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住まい 市内25.0%、隣接市17.5%、県内50.0%、その他7.5%</li> <li>・年齢層 10代7.9%、20代22.2%、30代41.3%、40代25.4%、50代1.6%、60代1.6%</li> <li>・利用内容 野球100%、ソフトボール0%</li> <li>・グラウンドコンディション 大変良い95.0%、良い2.5%、悪い2.5%</li> <li>・利用時間(1コマ2時間) 充分57.5%、まあまあ12.5%、普通10.0%、少ない20.0%、大変少ない0%</li> <li>・利用料金 妥当67.5%、高い5.0%、やや高い2.5%、やや安い7.5%、安い17.5%</li> <li>・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HP42.9%、マリンスタージアムHP16.7%、市HP7.1%、市の広報誌4.8%、ロコミ11.9%、マスメディア0%</li> <li>・スタジアム利用回数 初めて20.0%、2~5回32.5%、5~10回30.0%、10~20回17.5%、20回以上0%</li> <li>・その他自由記述 「利用可能枠が増えると嬉しい」、「時間数が増えると助かります」、「一般貸出日がもう少し多くなると嬉しい」等利用を要望する意見が多く見られた。また「水はけが良くて助かります」、「対応が素晴らしい」等の対応に関する評価も頂いた。</li> </ul> <p>&lt;Webアンケート-おもてなし&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・おもてなし(接客)に関して満足していますか? 大変満足35.0%、やや満足35.0%、普通25.0%、やや不満4.0%、大変不満1.0%</li> <li>・煙のないスタジアムとしての評価 良い取り組み85.0%、悪い取り組み3.0%、どちらとも言えない12.0%</li> <li>・マリーンズ・ボランティアをご存じですか? はい91.0%、いいえ9.0%</li> <li>・ボランティアの活動をどう思いますか? 良いと思う73.0%、必要ないと思う6.0%、わからない21.0%</li> <li>・マリーンズ・スポーツカレッジをご存じですか? はい68.0%、いいえ32.0%</li> <li>・スポーツカレッジの活動をどう思いますか? 良いと思う39.0%、必要ないと思う29.0%、わからない32.0%</li> </ul> <p>&lt;Webアンケート-スモークフリー、海側駐車場、マリンひろばについて&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・性別 男性74%、女性26%</li> <li>・年齢層 10代0%、20代0%、30代15.9%、40代18.4%、50代34.7%、60代25.7%、70代4.6%、80代0.8%</li> <li>・住まい 千葉県42%、千葉市内26%、千葉市美浜区9%、東京都23%</li> <li>・喫煙について 喫煙する23.1%、喫煙しない76.9%</li> <li>・スモークフリー化についての感想 良い取り組み88.4%、悪い取り組み1.9%、どちらでもない9.6%</li> <li>・スモークフリー化についての自由記述 「受動喫煙の心配が無くなってよかった」、「子供と行くので大変良い」、「不便だが、社会がその方向で進んでいる。ほかの球場より早く実施は良いこと」</li> <li>・海側駐車場について 知っている90.0%、知らない10.0%</li> <li>・海側駐車場の利用有無 1回だけ利用したことがある5.8%、2~3回利用したことがある7.5%、4回以上利用したことがある12.3%、利用したことがない74.4%</li> <li>・海側駐車場の感想 大変良かった30.3%、良かった34.5%、普通24.0%、悪かった8.6%、大変悪かった2.7%</li> <li>・海側駐車場についての自由記述 「球場から近いのに、駐車場確保のために早く行く必要もないので、とても使い勝手が良いです。」、「障害を持った方と観戦するのに非常に便利であった。」、「車が最後渋滞して車を出しづらい。出入り口の信号機に右折信号をつけて欲しい。」</li> <li>・マリンひろばについて 知っている82.0%、知らない18.0%</li> <li>・マリンひろばの利用有無 1回だけ利用したことがある2.7%、2~3回利用したことがある3.4%、4回以上利用したことがある2.9%、利用したことがない91.0%</li> <li>・マリンひろばの感想 大変良かった11.5%、良かった14.2%、普通8.1%、悪かった0.5%、大変悪かった0%</li> <li>・マリンひろばについての自由記述 「子供とキャッチボールが安全にできて楽しみことが出来た。」、「ボランティアの方もいい方たちばかりで、子どもが楽しんでいた。」、「いつでも利用できるようにしてほしい。」</li> </ul>	

(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
夜間は外周が暗く通行時に危険である	海浜大通り沿いの街灯は市がLED照明に改修を実施、公園内の街灯は千葉県への要望が通りR2年度に部分的にLED照明へと改修予定となっている。
球場の照明が自宅付近まで届き不快である	プロ野球開幕前に近隣居住区へのご説明を検討中。また、照明の向きは外に光を放たないよう、業者により下向きに調整を行った。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	A	所見	<p>【施設面】</p> <p>引き続き管理運営業務を滞りなく遂行しながら、リニューアル工事により付加価値の高い観戦体験を提供できた。その結果、過去最高レベルの入場者数を記録でき来場者の満足度向上に繋がっていると考え。また、プレミア12の開催に伴いマウンドの土を国際大会仕様に改修し、新設したダグアウトを含め洗練された環境を一般市民にも還元した。</p> <p>【サービス面】</p> <p>プロ野球で初めて球場のスモークフリー化を実施し、環境/衛生面で来場者にクリーンな野球場を実現した。その結果、特に非喫煙者および子どもへの危険性が減り、来場者満足度の向上に繋がったと考え。国際大会では球場の多言語化に取り組み、スタッフに翻訳機の導入、掲示物の多言語表示を実施して様々な国や地域から来場される方々への配慮も欠かさずに行った。また、ボールパーク化協定により外周の管理を千葉県から受け、BMXのステージや引退試合のパブリックビューイングなど球場と外周の一体管理のメリットを生かした取り組みが実施できたことで、チケット購入していない市民にも非日常的なエンターテインメント空間を提供した。</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。</p> <p>来場・利用者数も目標値を大きく超える実績となっており、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。</p> <p>特に球場のスモークフリー化の実現は、来場者の健康増進に寄与する取組であり、市としても高く評価しているものである。</p> <p>また、利益の還元についても、多くの招待企画を実施した他、マウンド改修や新シートの新設などを評価している。</p> <p>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

- (ア) 利益の還元をしてリニューアル工事を進めるなど、優れた管理運営が行われている。
- (イ) 成果指標について、利用者数と来場者数がかかるように指標を分けることなどを検討していただきたい。
- (ウ) 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。
- (エ) 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。