

令和３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	千葉マリンスタジアム（ZOZOマリンスタジアム）
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）	・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※	① 一般利用による 利用者数、来場者数（球団 による練習利用、諸室等の利用者数は除く） ② 利用者数、来場者数 ③ 稼働率
数値目標※	① 101,000人 ② 1,939,000人 ③ 90.7%
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。

※ 稼働率：（利用日数（一般・興行）／利用可能日数（365－利用不可日数（休場日、グラウンド保全日数、中止日数、公共工事等））

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 番地
指定期間	令和３年４月１日～令和８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３年度実績	達成率※
一般利用による 利用者数、来場者数（球団 による練習利用、諸室等の利用者数は除く）	101,000人	39,090人	38.7%
利用者数、来場者数	1,939,000人	827,070人	42.7%
稼働率	90.7%	81.9%	90.3%

※ 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	R3年度実績
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		R3年度	【参考】 R2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	実績－計画	0
	計画			計画－提案	0
	提案				
利用料金収入	実績	375,634	323,776	実績－計画	△ 8,766 イベント数減少の影響
	計画	384,400	350,000	計画－提案	0
	提案	384,400	350,000		
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	375,634	428,970	実績－計画	△ 8,766
	計画	384,400	350,000	計画－提案	0
	提案	384,400	350,000		

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R3年度	【参考】 R2年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
人件費	実績	56,330	31,244	実績－計画	△ 13,370 人員異動
	計画	69,700	37,000	計画－提案	0
	提案	69,700	37,000		
事務費	実績	975	550	実績－計画	△ 419
	計画	1,394	370	計画－提案	0
	提案	1,394	370		
管理費	実績	81,015	72,600	実績－計画	△ 9,985 動員数、イベント数減少の影響
	計画	91,000	87,800	計画－提案	0
	提案	91,000	87,800		
委託費	実績	161,317	134,512	実績－計画	10,317 委託削減の見直し
	計画	151,000	195,000	計画－提案	0
	提案	151,000	195,000		
その他事業費	実績	567,290	433,673	実績－計画	△ 20,810 事業の不開催
	計画	588,100	350,500	計画－提案	0
	提案	588,100	350,500		
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	866,927	672,579	実績－計画	△ 34,267
	計画	901,194	670,670	計画－提案	0
	提案	901,194	670,670		

※「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		R3年度	【参考】 R2年度
自主事業収入	実績	2,098,823	1,805,882
その他収入	実績	27,004	
合計	実績	2,125,827	1,805,882

イ 支出

(単位：千円)

費 目		R3年度	【参考】 R2年度
人件費	実績	59,207	29,987
事務費	実績	1,112	362
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	252,021	213,181
事業費	実績	208,732	546,871
利用料金	実績		
その他事業費	実績	28,499	47,839
間接費	実績		0
合計	実績	549,571	838,240

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R3年度	【参考】 R2年度
必須業務	収入合計	375,634	428,970
	支出合計	866,927	672,579
	収 支	△ 491,293	△ 243,609
自主事業	収入合計	2,125,827	1,805,882
	支出合計	549,571	838,240
	収 支	1,576,256	967,642
総収入		2,501,461	2,234,852
総支出		1,416,498	1,510,819
収 支		1,084,963	724,033
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

※利益還元額の算定について

利益還元の算定は下記によるが、自主事業のうち別途利益還元を定めている場合当該事業は総余剰金の計算から除外される。

ZOZOマリンスタジアムの指定管理においては、指定管理者が自主事業として広告看板の設置を行うが、広告設置に伴う行政財産使用料の納付額のうち使用面積に基づく使用料を除いた額を利益還元としている。令和3年度は158,888千円がこれに該当する。

次に、剰余金（総収入と総支出の差額）から総収入の10%との差額の1/2の額を算定し、使用料納付額と比較する。

利益還元の算定方法：（剰余金－総収入×10%）÷2 剰余金＝総収入－総支出

※但し、算定にあたっては、剰余金より広告看板事業にかかる収入額を、総収入より同支出額を控除する。

[{（総収入－広告看板収入）－（総支出－広告看板支出）} － {（総収入－広告看板収入）×10%}] ÷ 2 =

[{（2,501,461－1,059,254）－（1,416,498－（158,888＋33,710））} － {（2,501,461－1,059,254）×0.1}] ÷ 2 ≒ 37,043 < 158,888

よって、剰余金に基づく算定額は、使用料納付額よりも少額であることから、さらなる利益還元は要しない。

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
一般利用による 利用者数、来場者数101,000人の達成	E	・12月から3月上旬までの期間で施設の大規模改修を実施（グラウンド内に重機侵入）した影響でプロ野球のシーズンオフ期間のグラウンド開放が行えなかった。
施設利用者1,939,000人の達成	E	○緊急事態宣言の発令や千葉県からの「新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく協力要請」に伴い入場者制限が発生した影響で施設利用者数目標の未達成の原因となった。 ・入場者制限5,000人(9試合) ・入場者数制限10,000人(14試合) ・入場者制限15,000人(1試合) ・販売中のチケットが特定の日付をもって販売終了(48試合) ※当初15,000人、10,000人の上限で販売していた試合が要請に伴い販売終了 ・高校野球の人数制限（保護者含めて入場制限5,000人）
施設稼働率90.7%の達成	C	・新型コロナウイルス感染症の影響で申込が例年に比べ少ないことやコンサートやイベント誘致が行えず稼働率の目標値に届かなかった。キャンセル枠発生時に抽選漏れの団体に呼びかけや少人数でのウェディングフォトの利用で稼働率向上に努めたが目標に及ばなかった。

【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) 市の施設管理経費削減への寄与

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	(指)・リスク管理・緊急時対応については、施設貸出時の災害発生に備えて非常事態発生時名簿を各団体と作成。委託先を含めて非常時の体制を整備した。 ・同じくリスク管理・緊急時対応の面でBCP（事業継続計画）を令和4年度にかけて策定中、大規模災害発生時にも事業継続ができるよう整備を行っている。 ・2021年10月と2022年3月に大きな地震が発生したが、日ごろの防災訓練により迅速に怪我人や施設不具合の把握、市公園管理課への報告を行う事ができている。
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			
管理運営の執行体制	B	B	(指)・委託先を含めた研修会を実施し能力向上を図っている。（おもてなし研修、暴力団排除実務者研修、クレーム対応研修） ・委託先やアルバイトクローを対象に月1度の表彰を実施しモチベーションの向上に努めた。 ・自衛消防業務資格の取得（3名） ・委託先業者との2週に1回または月1回の定例会を実施し連携を図った。 ・社員の資格取得を推奨し、危険物取扱者4種、公認スポーツ施設管理士資格の受講。 (市) 外部専門機関による研修に参加 ※球団職員だけでなく、球場内で働くすべての従業員を対象としている。
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				
	施設の保守管理	B	B	(指) ・年間25,032千円の指定管理者修繕を実施。 ・上記指定管理修繕費とは別枠で球場内外の修繕を実施(約6,500千円の予算を確保) ・施設警備面では入館者の記録や検温など新型コロナウイルスの影響がある中で適切な入館管理を行った事、監視カメラを増設し今まで監視ができなかったエリアに対しての警戒を強化した。 ・マスターキーに紛失防止タグを取り付け、盗難や紛失時に位置情報を特定できるよう対策した。 ・施設の美化を保つためにプロ野球試合開催時に行うおもてなし清掃や月1度の害虫駆除業務を実施。(年間約30,000千円) ・新型コロナウイルスの影響が続く中で施設の手摺やドアノブや自販機など高頻度接触面の消毒清掃を実施。 ・球場外階段の外壁の洗浄と苔や汚れが付着しにくいコーティングを実施。 (市) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、入館時にすべての来訪者に対し、検温と体調チェックを実施。
	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	B	(指) ・一般利用開放日をマリーンズHPで案内する事や、空き枠発生時の抽選漏れ団体への電話連絡など多くの利用者に施設を利用して頂けるように努めた。 (市) 一般利用可能日をHP公開、キャンセル発生時の電話案内に加えSNSを活用した情報発信により稼働率向上に努めた。
	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		B	B	(指) ・SNS(フォロワー数85万人)での一般開放の情報公開やHPへの球場日程カレンダーを作成・公開し、施設が一般の方にも利用できる事についての周知を行った。 ・ウエディングフォトやCM撮影など、草野球以外の施設利用について調整し実行した。 (市) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点により施設内の消毒清掃、入館時の検温等の対応。一般利用時における利用者アンケートの実施、来場者WEBアンケートの実施とアンケート対応によるウォーターサーバー、冷風機の設置、感染対策の上キッズスクエアを再稼働。
	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) ・千葉市民小学生の方から問い合わせを頂いていた夏休みへの自由研究へ協力として施設案内を実施した。 ・CO2濃度測定器を球場内諸室に設置し感染症対策のための換気を行う目安として利用。 ・2021年10月から使用電力を再生可能エネルギー100%に切り替え。千葉市保有施設では初の取り組みとなった。 ・球場付帯施設のダンススタジオを活用し公式チアリーダーとOBをインストラクターとしてキッズダンススクールを実施(年間約250日の開校) (市) ・球場内感染症対策内容のアナウンス実施 ・「AED実証実験RED SEAT 導入」、「再生可能エネルギー電力切り替え」をプレスリリースし取組を全国へアピール ・SUPERSONICを誘致し、県、市、主催者と連携しコロナ対策を実施。 ・ダンスアカデミーやオンラインスタジアムツアー、LT0(Lead To Ocean)ごみ拾い活動等実施
	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				
	市内業者の育成	C	C	(指) ・施設修繕や点検業務は市内業者への発注を行い市内業者への育成に努めている。
	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
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。	R2年度	利用者アンケート、Webアンケートにより利用者・来場者のニーズを把握するよう努め、意見への対応により改善につなげている。また令和3年度からは千葉市Webアンケートに参加し「ZOZOマリンスタジアムに関するイメージや評価及び利用意向」についてマリーンズファン以外の意見の把握ができるよう努めている。
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。	R2年度	キャンセル発生時の空き枠周知等により一般利用増に向け取り組んだほか、ウェディングフォトや撮影等、野球以外の多様な利用のため調整を行い実施につなげた。新型コロナウイルスの影響で中止となってしまったが千葉市内高等学校のマラソン大会など地域の学生や子供たちに貢献できる取り組みも計画している。
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の見込みの算定の対象について、明示されたい。	R2年度	事業計画時点で反映できるよう見直し、費目見直しのないようにした。 年度評価シートに稼働率や利益還元について記載した。

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45件、来場者WEBアンケート2,984件
	質問項目	<利用者アンケート> 住まい、年齢、利用内容、グラウンドコンディション、利用時間、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 <来場者WEBアンケート> スタジアムでのおもてなしについて、ZOZOマリンにおける感染拡大防止対策について
結果	<利用者アンケート> ・住まい 市内22%、隣接市20%、千葉県内53%、その他4% ・年齢層 10歳未満0%、10歳代20%、20歳代24%、30歳代28%、40歳代19%、50歳代7%、60歳代1%、その他0% ・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97%、良い3%、普通～大変悪い0% ・利用時間（1コマ2時間） 充分である59%、まあまあ8%、普通5%、少ない28%、大変少ない0% ・利用料金 妥当である67%、高い0%、やや高い3%、やや安い10%、安い21% ・スタジアム利用について何で調べたか 市の広報誌7%、マリーンズ公式HP49%、千葉市公式HP11%、マリンスタジアムHP24%、ロコミ2%、テレビ・雑誌・ラジオ等0%、その他7% ・本施設の利用回数について はじめて21%、2回～5回41%、5回～10回18%、10回～20回18%、20回以上3% <Webアンケート> ・ZOZOマリンにおけるクルーのおもてなしについて 大変満足34%、やや満足34%、普通27%、やや不満4%、大変不満1% 「対応が丁寧」「笑顔での接客」、「パネルや呼びかけによる消毒を促すなど安心感があつた」とコロナ禍でマスク着用による積極的に声が出せない、顔が見えないなどの制限がある中でも評価された。 一方で「係員によって対応が不親切」と感じた方もいるため全体的な品質の向上は必要。 ・球場の雰囲気 非常に良くなった16%、やや良くなった28%、変わらない51%、やや悪くなった4%、非常に悪くなった1% クルーの挨拶、笑顔、接客態度が評価されている ・クルーの身だしなみについて 非常に良くなった12%、やや良くなった19%、変わらない68%、やや悪くなった1%、非常に悪くなった0% ・ZOZOマリンスタジアムにおける感染拡大防止対策について 十分な対策がされていた28%、対策がされていた44%、普通20%、改善が必要6%、大幅な改善が必要2% 多数の消毒液配置や検温やマスク着用の呼びかけが評価された。一報でアルコールの販売再開時の声を出す観客への対応やコンコースの混雑、トイレでの密集などが改善が必要と感じた方の意見となっていた。	

(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
・夏場の暑い時期において涼める場所が無い ・水分補給のため（感染症対策で稼働を停止している）冷水器を稼働してほしい	球場内外に冷風機の設置、新型コロナウイルスの影響で稼働を停止していた冷水器をウォーターサーバーに変更し再稼働し対策を行った。
・子供が遊べる場所や休憩できる場所がほしい	新型コロナウイルスの影響で球場内外のキッズスペースを閉鎖していたが、利用者から陽性者が出た際に連絡を取るための利用者情報の取得と、人数制限、利用時の小まめな消毒などの新型コロナ対策を徹底し再稼働を行った。また、授乳室にCO2濃度測定器の設置と人員を1名配置し人数制限を行った上でフリースペースの稼働も行った。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	昨年に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響で目標値である「一般利用による利用者数、来場者数」、「利用者数、来場者数」及び「稼働率」は届かない結果となった。その中でもプロ野球興行をはじめアマチュア大会、コンサートイベント「SUPERSONIC」、一般利用の利用者や入場者への貸出において入館管理や検温、消毒作業を徹底し多数の方に安心して利用頂けるよう管理を徹底した。事業面では再生可能エネルギー100%化の電力切り替えを行い千葉市が2020年に公表した「千葉市気候危機行動宣言」で推進されている「再生可能エネルギー由来電力の活用」を実現した。 また、公益財団法人日本AED財団との取り組みでAEDを必要とする人のもとに1秒でも早くAEDを届ける体制整備を進めるための実証実験を行いAEDの適正配置の検証を行い安全なスタジアム作りに努めた。 その他にも幕張新都心モビリティコンソーシアムへ参加、幕張新都心における移動ニーズへの把握とスタジアム周辺のレンタルサイクルの台数増加やキックボードのステーション設置、AI運行バスの実証実験ルートとしてスタジアムを停留所として設定し球場に来訪する利用者に対しての移動手段向上に関与できた。千葉市が実施した「千葉市ドローン活用推進事業」の公募型プロポーザルにおいて警備や施設点検においてのドローン活用の実証実験を他社と協業で行った。その他CM撮影やウェディングフォトによる貸出も増加しており、草野球のみならず多様な施設利用を推進できていると考える。
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	B	所見	施設利用者数等の指標は、引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け達成できなかった。興行入場者数やチケット販売日等、コロナ禍による様々な制限の続く厳しい状況であったが、県市・NPB等各機関と連携の上、消毒・検温等の感染症対策を実施し、安全・安心な管理運営を徹底するなどし、プロ野球興行や大型イベントの誘致・支援において積極的に取り組んだ。 また、利用者意見への対応や、先進的取り組みのPR等を実施した点も評価できる。
------	---	----	--

【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

(ア) 新型コロナウイルス感染症の影響があったため、利用者数、来場者数は減ってしまっているが、制限された中で利用を増やすように努力しており、優れた管理運営が行われている。今後もより良い管理運営を徹底していただきたい。 (イ) 利益還元の計算方法について、わかりやすくするため広告看板事業の収支額を除く旨と、算式を年度評価シートに記載をお願いしたい。また、成果指標の稼働率についても、グラウンドの稼働率である旨、年度評価シートに記載をお願いしたい。 (ウ) 予約のキャンセル発生時に、空き枠を周知しているとのことだが、実績としてどれくらい一般利用が増えたのか、把握に努められたい。
--