

平成25年度

## 指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市民ゴルフ場	指定管理者	千葉市民ゴルフ振興共同企業体
指定期間	平成20年10月23日～平成30年3月31日	所管課	市民局生活文化スポーツ部スポーツ振興課

## 2 管理運営の実績

(1) 主な実施事業	<p>① 指定管理事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設運営業務</td> <td>通年</td> <td>施設の広報、利用受付、使用許可、普及啓発事業等</td> </tr> <tr> <td>維持管理業務</td> <td>通年</td> <td>建築物、建築設備、備品等の維持管理、清掃等</td> </tr> <tr> <td>経営管理業務</td> <td>通年</td> <td>事業計画・事業報告書、管理規程作成等</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 自主事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>興行事業</td> <td>通年</td> <td>ゴルフスクール、ゴルフコンペ(親睦会)、ゴルフ大会(競技会)、各種イベント等の実施</td> </tr> <tr> <td>レンタル用品・物品販売</td> <td>通年</td> <td>ゴルフボール等の販売、ゴルフ用品のレンタル</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	施設運営業務	通年	施設の広報、利用受付、使用許可、普及啓発事業等	維持管理業務	通年	建築物、建築設備、備品等の維持管理、清掃等	経営管理業務	通年	事業計画・事業報告書、管理規程作成等	事業名	実施時期	事業の概要	興行事業	通年	ゴルフスクール、ゴルフコンペ(親睦会)、ゴルフ大会(競技会)、各種イベント等の実施	レンタル用品・物品販売	通年	ゴルフボール等の販売、ゴルフ用品のレンタル																																									
事業名	実施時期	事業の概要																																																													
施設運営業務	通年	施設の広報、利用受付、使用許可、普及啓発事業等																																																													
維持管理業務	通年	建築物、建築設備、備品等の維持管理、清掃等																																																													
経営管理業務	通年	事業計画・事業報告書、管理規程作成等																																																													
事業名	実施時期	事業の概要																																																													
興行事業	通年	ゴルフスクール、ゴルフコンペ(親睦会)、ゴルフ大会(競技会)、各種イベント等の実施																																																													
レンタル用品・物品販売	通年	ゴルフボール等の販売、ゴルフ用品のレンタル																																																													
(2) 利用状況	<p>① 利用者数(人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H25年度 (A)</th> <th style="width: 15%;">H24年度 (B)</th> <th style="width: 15%;">前年度比 (A)/(B)</th> <th style="width: 15%;">H25目標値 (C)</th> <th style="width: 15%;">達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>23,462</td> <td>23,815</td> <td>98.5%</td> <td>33,135</td> <td>70.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 稼働率 算定対象施設なし</p>	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	23,462	23,815	98.5%	33,135	70.8%																																																				
H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																											
23,462	23,815	98.5%	33,135	70.8%																																																											
(3) 収支状況	<p>① 収入実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">決算額 (A)</th> <th style="width: 15%;">計画額 (B)</th> <th style="width: 15%;">計画比 (A)/(B)</th> <th style="width: 35%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td rowspan="5" style="vertical-align: top; font-size: small;">                     利用料金収入及び自主事業収入の減少は、下記の理由により利用者数が伸びなかったことによる。                      &lt;理由&gt;                      ・ゴルフ業界全体の景気低迷                      ・落雷や台風、豪雪等の天候不順                 </td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td style="text-align: right;">106,575</td> <td style="text-align: right;">177,496</td> <td style="text-align: right;">60.0%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td style="text-align: right;">9,195</td> <td style="text-align: right;">13,726</td> <td style="text-align: right;">67.0%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td><b>合計</b></td> <td style="text-align: right;"><b>115,770</b></td> <td style="text-align: right;"><b>191,222</b></td> <td style="text-align: right;"><b>60.5%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>② 支出実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">決算額 (a)</th> <th style="width: 15%;">計画額 (b)</th> <th style="width: 15%;">計画比 (a)/(b)</th> <th style="width: 35%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">48,697</td> <td style="text-align: right;">59,484</td> <td style="text-align: right;">81.9%</td> <td rowspan="6" style="vertical-align: top; font-size: small;">                     ・事務費の減少は、リース料の契約見直し等による。                      ・管理費の増加は、天候の影響による芝の管理費の増等による。                      ・自主事業経費の減少は、競技会景品等の節減による。                      ・納付金(市に納入)は収入の約10%                 </td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">30,203</td> <td style="text-align: right;">49,561</td> <td style="text-align: right;">60.9%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: right;">42,441</td> <td style="text-align: right;">33,509</td> <td style="text-align: right;">126.7%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td style="text-align: right;">754</td> <td style="text-align: right;">6,052</td> <td style="text-align: right;">12.5%</td> </tr> <tr> <td>納付金</td> <td style="text-align: right;">9,946</td> <td style="text-align: right;">19,122</td> <td style="text-align: right;">52.0%</td> </tr> <tr> <td><b>合計</b></td> <td style="text-align: right;"><b>132,041</b></td> <td style="text-align: right;"><b>167,728</b></td> <td style="text-align: right;"><b>78.7%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>③ 収支実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">決算額(ア) (A)-(a)</th> <th style="width: 30%;">計画額(イ) (B)-(b)</th> <th style="width: 40%;">対計画額増減 (ア)-(イ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: right;">▲ 16,271</td> <td style="text-align: right;">23,494</td> <td style="text-align: right;">▲ 39,765</td> </tr> </tbody> </table>		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考	指定管理委託料	-	-	-	利用料金収入及び自主事業収入の減少は、下記の理由により利用者数が伸びなかったことによる。 <理由> ・ゴルフ業界全体の景気低迷 ・落雷や台風、豪雪等の天候不順	利用料金	106,575	177,496	60.0%	自主事業	9,195	13,726	67.0%	その他	-	-	-	<b>合計</b>	<b>115,770</b>	<b>191,222</b>	<b>60.5%</b>		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	48,697	59,484	81.9%	・事務費の減少は、リース料の契約見直し等による。 ・管理費の増加は、天候の影響による芝の管理費の増等による。 ・自主事業経費の減少は、競技会景品等の節減による。 ・納付金(市に納入)は収入の約10%	事務費	30,203	49,561	60.9%	管理費	42,441	33,509	126.7%	自主事業	754	6,052	12.5%	納付金	9,946	19,122	52.0%	<b>合計</b>	<b>132,041</b>	<b>167,728</b>	<b>78.7%</b>	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	▲ 16,271	23,494	▲ 39,765
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																											
指定管理委託料	-	-	-	利用料金収入及び自主事業収入の減少は、下記の理由により利用者数が伸びなかったことによる。 <理由> ・ゴルフ業界全体の景気低迷 ・落雷や台風、豪雪等の天候不順																																																											
利用料金	106,575	177,496	60.0%																																																												
自主事業	9,195	13,726	67.0%																																																												
その他	-	-	-																																																												
<b>合計</b>	<b>115,770</b>	<b>191,222</b>	<b>60.5%</b>																																																												
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																											
人件費	48,697	59,484	81.9%	・事務費の減少は、リース料の契約見直し等による。 ・管理費の増加は、天候の影響による芝の管理費の増等による。 ・自主事業経費の減少は、競技会景品等の節減による。 ・納付金(市に納入)は収入の約10%																																																											
事務費	30,203	49,561	60.9%																																																												
管理費	42,441	33,509	126.7%																																																												
自主事業	754	6,052	12.5%																																																												
納付金	9,946	19,122	52.0%																																																												
<b>合計</b>	<b>132,041</b>	<b>167,728</b>	<b>78.7%</b>																																																												
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																													
▲ 16,271	23,494	▲ 39,765																																																													

(4) 指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況> <table border="1"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用許可</td> <td>千葉市民ゴルフ場設置管理条例第7条</td> <td>26,809</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉市民ゴルフ場設置管理条例第8条</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉市民ゴルフ場設置管理条例第9条</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉市民ゴルフ場設置管理条例第7条	26,809	使用不許可	千葉市民ゴルフ場設置管理条例第8条	0	使用の制限	千葉市民ゴルフ場設置管理条例第9条	0																							
処分の種別	処分根拠	件数																																		
使用許可	千葉市民ゴルフ場設置管理条例第7条	26,809																																		
使用不許可	千葉市民ゴルフ場設置管理条例第8条	0																																		
使用の制限	千葉市民ゴルフ場設置管理条例第9条	0																																		
(5) 市への不服申立て	<件数> 0件 <概要>																																			
(6) 情報公開の状況	<関連文書の公開状況> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">文書名</th> <th colspan="3">公開方法(場所)</th> </tr> <tr> <th>当該施設</th> <th>市政情報室</th> <th>左記以外の方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基本協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>年次協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>事業計画書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> <文書開示申出の状況> <table border="1"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理者</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> </tbody> </table>	文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	基本協定書	○	○	—	年次協定書	○	○	—	事業計画書	○	○	—	事業報告書	○	○	—	申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	0 件	0 件	0 件	市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件
文書名	公開方法(場所)																																			
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法																																	
基本協定書	○	○	—																																	
年次協定書	○	○	—																																	
事業計画書	○	○	—																																	
事業報告書	○	○	—																																	
申出先	開示	不開示	合計																																	
指定管理者	0 件	0 件	0 件																																	
市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件																																	

### 3 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の結果

① アンケート調査の実施内容	ア 調査方法: アンケート用紙を来場者に配布(1回目:1月の2日間、2回目:2月の4日間) イ 回答者数: 200人(平日100人、休日100人) ウ 質問項目: コース・スタッフ・サービスの満足度、属性、利用の曜日、利用回数、ゴルフ歴、ゴルフ場・ゴルフ練習場の利用頻度
② 調査の結果	<b>【1回目】</b> ア 回答者の属性: 男性 82人、女性 18人 千葉市在住 58人(58.0%)、市外在住 41人(41.0%) (無回答1人) 年齢: 平日 20代 4.0% 30代12.0% 40代8.0% 50代14.0% 60代32.0% 70代以上30.0% 休日 19歳以下10.0% 30代8.0% 40代26.0% 50代32.0% 60代20.0% 70代以上4.0% イ コース: ①グリーン 平日 満足74.0% やや満足22.0% やや不満4.0% 休日 満足66.0% やや満足26.0% やや不満4.0% 不満4.0% ②フェアウェイ 平日 満足66.0% やや満足30.0% やや不満2.0% (無回答1人) 休日 満足54.0% やや満足46.0% ウ フロントスタッフ: 対応について、高い満足度となっており、中でも「対応、挨拶の仕方(言葉遣い)」「接遇の態度(笑顔、姿勢、スタッフの態度)」は高い評価である。 エ スターター・マーシャルスタッフ: 対応について、高い満足度となっており、中でも「対応、挨拶の仕方(言葉遣い)」「身だしなみ(清潔度)」は高い評価である。 オ サービス: ①予約方法 平日 満足70.0% やや満足26.0% やや不満4.0% 休日 満足64.0% やや満足32.0% やや不満4.0% ②セルフサービスによる受付(自動精算機) 平日 満足74.0% やや満足20.0% やや不満6.0% 休日 満足72.0% やや満足26.0% やや不満2.0% ③手引きカートによるセルフプレー 平日 満足66.0% やや満足18.0% やや不満8.0% 不満足4.0% (無回答2人) 休日 満足76.0% やや満足20.0% やや不満4.0%

	<p>【2回目】</p> <p>ア 回答者の属性: 男性 87人、女性 13人  千葉市在住 49人(49.0%)、市外在住 51人(51.0%)  年齢: 平日 19歳以下2.0% 30代10.0% 40代16.0% 50代4.0% 60代36.0% 70代以上32.0%  休日 19歳以下2.0% 20代2.0% 30代26.0% 40代22.0% 50代36.0% 60代12.0%</p> <p>イ コース: ①グリーン 平日 満足72.0% やや満足28.0%  休日 満足74.0% やや満足22.0% やや不満4.0%</p> <p>②フェアウェイ 平日 満足68.0% やや満足32.0%  休日 満足72.0% やや満足24.0% やや不満4.0%</p> <p>ウ フロントスタッフ: 対応について、高い満足度となっており、中でも「対応、挨拶の仕方(言葉遣い)」「身だしなみ(清潔度)」は高い評価である。</p> <p>エ スターター・マーシャルスタッフ: 対応について、高い満足度となっており、中でも「対応、挨拶の仕方(言葉遣い)」「身だしなみ(清潔度)」は高い評価である。</p> <p>オ サービス: ①予約方法 平日 満足70.0% やや満足26.0% やや不満4.0%  休日 満足68.0% やや満足32.0%</p> <p>②セルフサービスによる受付(自動精算機) 平日 満足74.0% やや満足20.0%  やや不満4.0% 不満2.0%  休日 満足70.0% やや満足26.0% やや不満4.0%</p> <p>③手引きカートによるセルフプレー 平日 満足68.0% やや満足26.0% やや不満6.0%  休日 満足74.0% やや満足16.0% やや不満8.0%  (無回答1人)</p>
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タバコを吸えるエリアを作してほしい。→平成21年4月からコース内全面禁煙を実施しており、理解を求める。</li> <li>・ジュニア料金を安くしてほしい。→ジュニア(高校生以下)料金については一般料金の50%であり、割安感を提示していきたい。</li> </ul>
(2)市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	市のホームページに、所管課の連絡先(電話番号、Eメールアドレス)を明示している。
②意見、苦情の数	4件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金が新東京都民ゴルフ場等と比較しても高いので、料金設定を再検討してほしい。  → 利用料金は公共施設使用料等設置基準に基づき受益者負担100%としており、良好なコースコンディション・サービスを維持しながら収支均衡を図ることが可能な額に設定している。今後の料金改定時に、収支バランスを考慮しながら適切な利用料金の設定に努めることを伝えた。</li> <li>・フロントスタッフの接客対応が無愛想なので、改善を指示してほしい。  → 不快な思いを抱かせてしまったこととお詫びし、状況を確認した上で改善を図っていく旨を伝えた。</li> </ul>

#### 4 指定管理者による自己評価

未経験者にゴルフを始めるきっかけを提供することを目的とした普及啓発事業を実施し、10月からは女子プロが担当するようになった。月初めの「お試しゴルフ体験会」の受講者が同月に「ゴルフスクール」を受講できるようにするなど、教室の工夫・充実を図った。

利用満足度調査の結果では、スタッフ対応に関する評価は概ね高く、適切に管理業務を行っている。コースに関しては基準以上のメンテナンスを実施しており、特にグリーンコンディションについては近隣の18ホールゴルフ場と比較しても遜色はなく、高い評価を得ている。

利用状況や管理運営及びサービスにおける満足度向上のため、利用者満足度調査を実施し、要望の収集に努めるとともに業務の検証を行い、対応が必要な事案には順次対応している。

収支については、2月の積雪による10日間のクローズなど、気象条件による影響などで計画値の約61%にとどまった。

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<p>管理業務の遂行状況は良好であり、概ね計画どおりに実施されている。コースコンディション、スタッフの対応ともに利用者から高い評価をうけており、自主事業による新規利用者の獲得のための事業など、スポーツ振興への取り組みは評価できる。</p> <p>ただし、利用料金収入については、ゴルフ人口の低迷や猛暑、2月の積雪による10日間のクローズなど、計画時に予想不可能な気象条件等の影響により利用者数が伸びず、計画どおりとならなかった。今後は、利用者の視点に立ち、サービスをより向上させる他、施設や事業の広報を積極的に行い、新規利用者の増加・拡大を図っていく必要がある。</p>
履行状況の確認			
確認事項		履行状況 ※2	備考
(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令等の遵守 (個人情報)	個人情報保護マニュアルの作成	2	個人情報保護規程を作成
	全従業員に対する定期研修の実施	2	年1回実施(個別の研修は別途随時)
関係法令等の遵守 (情報公開)	情報公開規程の作成	2	情報公開事務処理要領を作成
関係法令等の遵守 (労働条件)	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	労働時間や賃金等について、関係法令を遵守
モニタリング の考え方	自己評価の方法	2	経営委員会を毎月開催し、自己評価を実施
	利用者意見の収集方法	2	施設内にアンケートボックスを設置するほか、利用者満足度調査を2回実施
市内産業の活性化	業務委託における市内業者の登用	2	施設・設備の点検業務を市内業者に委託
	下田都市農業交流センターとの連携	2	地場産農産物をプレゼントする物産展キャンペーンを10月に実施
公正な利用受付	手続きの明確化・透明化に向けた取り組み	2	利用約款を作成し、申請窓口・ホームページに掲示
(2)市民サービスの向上			
利用者への支援	相談、苦情への対応	2	検討が必要な事案はスタッフミーティングや経営委員会で検討
	緊急時の対応	2	マーシャルのコース内常時巡回、高精度雷警報システムでの雷雲監視による事故防止、急病・事故に関し適切に対応
利用料金	利用料金の設定	2	・コースは条例に定める額と同額 ・ショット練習場は無料(条例上の上限200円)
	利用料金の減免	2	条例・規則に定めるとおりとしている
	利用料金の割引	3	・7月1日～8月31日に夏季特別料金を実施(平日15%減、休日10%減) ・9月1日～9月30日夏季特別料金の延長 ・2月1日～3月31日に冬季特別料金を実施(平日15%減、休日10%減) ・回数割引を通年で実施(期間内に5回の利用で次回利用料金1,000円引き)

**(3) 施設の効用の発揮、施設管理能力**

利用促進の方策	利用促進のための広報活動	2	ホームページ、パンフレット・チラシ、バスのステッカー広告掲載等による広報を実施
管理体制	人員配置	2	事業計画に基づいて配置
	職員研修の実施	2	運営管理研修、接客対応研修等を実施
施設・設備の維持管理	建築物、建築設備、備品等の保守管理	2	建築基準法第12条第2項及び第4項に規定する点検を実施
	清掃・警備その他	2	日常的な清掃及びエントランス等の四半期ごとの清掃を実施
	コースの保守管理	2	・年間を通じ、使用頻度や気候等を踏まえて管理作業を実施 ・4月1日・2日と10月31日・11月1日にそれぞれ休場し、グリーンの更新作業、土壌改良等の薬剤散布を実施
普及啓発事業の効果的な実施	普及啓発事業の実施	2	お試しゴルフ体験会及びゴルフスクールを、それぞれ年12回実施
自主事業の効果的な実施	興行事業の実施	2	年代や性別、経験度で区分したスクールや大会など、幅広い利用者が参加できる事業を実施
<b>(4) 管理経費の縮減</b>			
支出見積の妥当性	計画どおりに予算を執行しているか	2	計画比で約79%(3,569万円減)
	収入見積の妥当性		
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画どおりか	2	計画比で約60%(7,545万円減)
	普及啓発事業・自主事業収入は計画どおりか	2	計画比で約67%(453万円減)

合計	51
平均	2.0

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
- A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
- B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった
- 2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった
- 1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

1	項目
24	項目
0	項目

**6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見**

ア 利用料金の割引等は評価できるが、利用者増加のための更なる改善や広報活動等に努められたい。  
 イ 自主事業の更なる創意工夫により利用率向上に努められたい。  
 ウ 指定管理者の財務状況については、提出された計算書類等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、共同事業体のうち1者が、財務状況が悪化しており、倒産、撤退等のリスクがないとは言えず注視を要する。