

## 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	千葉市民ゴルフ場
条例上の設置目的	スポーツの振興及び市民の健康の増進を図る。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	
ミッション (施設の社会的使命や役割)	
制度導入により見込まれる効果	民間の事業者の有するノウハウを活用する事により、市民サービスの向上につなげる。
成果指標※	① 年間利用者数 ② 普及啓発に関する教室または開催数 ③ コンペ・競技会の開催数
数値目標※	① 32,200人 ② 3教室またはイベント ③ 15種類以上/年
所管課	市民局生活文化スポーツ部スポーツ振興課

※ 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	内山緑地建設株式会社関東支店
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)	千葉県市原市姉崎海岸20番
指定期間	平成30年4月1日～令和10年3月31日 (10年)
選定方法	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※
年間利用者数	32,200人	33,621人	104.4%
普及啓発に関する教室または開催数	8教室またはイベント/年 (3教室またはイベント/年)	8教室	100%(266.7%)
コンペ・競技会の開催数	16種類以上/年(15種類以上/年)	15種類/年	93.8%(100%)

※ 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	令和元年度実績

#### 4 収支状況

##### (1) 必須業務収支状況

###### ア 収入

(単位：千円)

費目	令和元年度	【参考】 平成30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		
	計画	0	0		
	提案	0	0		
利用料金収入	実績	140,721	135,072	9,687	各種割引や利用者満足度の向上により利用者数増となったため。
	計画	131,034	128,230	0	
	提案	131,034	128,230	0	
その他収入	実績	270	0	270	自動販売機の電気代収入発生による。
	計画	0	0	0	
	提案	0	0	0	
合計	実績	140,991	135,072	9,957	
	計画	131,034	128,230	0	
	提案	131,034	128,230	0	

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	令和元年度	【参考】 平成30年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	64,873	60,551	1,546	サービス向上を目指し、正社員登用に向けた契約社員の増員のため。
	計画	63,327	62,700	0	
	提案	63,327	62,700	0	
事務費	実績	15,743	13,650	1,854	
	計画	13,889	13,500	△131	
	提案	14,020	13,500		
管理費	実績	28,752	24,046	4,771	施設管理費、リース料の増加による。
	計画	23,981	22,610	131	
	提案	23,850	22,610		
委託費	実績	14,026	16,219	△474	
	計画	14,500	13,500	0	
	提案	14,500	13,500	0	
その他事業費	実績	0	0	0	
	計画	0	0	0	
	提案	0	0	0	
間接費	実績	0	0	0	
	計画	0	0	0	
	提案	0	0	0	
合計	実績	123,394	114,466	7,697	
	計画	115,697	112,310	0	
	提案	115,697	112,310	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		令和元年度	【参考】 平成30年度
自主事業収入	実績	15,715	17,888
その他収入	実績	0	0
合計	実績	15,715	17,888

## イ 支出

(単位：千円)

費目		令和元年度	【参考】 平成30年度
人件費	実績	5,799	8,767
事務費	実績	1,261	1,266
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	0	0
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	7,060	10,033

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】平成30年度
必須業務	収入合計	140,991	135,072
	支出合計	123,394	114,466
	収支	17,597	20,606
自主事業	収入合計	15,715	17,888
	支出合計	7,060	10,033
	収支	8,655	7,855
総収入		156,706	152,960
総支出		130,454	124,499
収支		26,252	28,461
利益の還元額		9,604	10,832
利益還元の内容	千葉県還元分（総収入額-総支出額）-（総収入額×10%） 千葉県スポーツ振興基金寄付分 総収入÷（※）×0.03	千葉県還元分（総収入額-総支出額）-（総収入額×10%） 千葉県スポーツ振興基金寄付分 総収入÷1.08×0.03	

(※)4月～9月は1.08、10月～3月は1.10である。（各月ごとに計算される）

## 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（人）	B	利用者満足度と快適なプレー環境を確保しながらの増加を目標とし、市の設定する目標との比較においては104.4%の達成率であったが、台風の影響により8日間休場となり、開場していればB水準を達成できていたことを考慮し、当該評価としている。また、利用者の満足度においても高い水準を維持している。
普及啓発に関する教室または開催数	A	市の目標回数の267% 指定管理者の目標の100%
コンペ・競技会の開催数	C	市の目標の100%

【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>		B	B	提案書及び計画書通り実施。 また、リスク管理、緊急時対応については、台風15号の緊急対応を万全に行い倒木除去作業など迅速に行った。 台風19号に関しても15号の経験を活かし、事前に危険木や停電対策などを行った。
市民の平等利用の確保				
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	C	適切な人員確保を行い、ゴルフスクールに関してはPGA、LPGAのレッスンプロを配置した。また、従業員研修を行い接遇や接客マナーなど従業員の能力向上を図った。
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>				
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				
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>				
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>		A	B	季節ごとにプレー時間が最大限となるように設定することで、利用者の利便性の向上を図った。 利用料金については、夏季や冬季の料金割引や、領収書3枚を1年以内に持参すると1,000円の割引を行った。夏季の利用促進に向け、レンタル製氷機、レンタルウォータークーラー、扇風機を増設した。
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>				
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>				
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>				
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>		C	B	社会福祉法人「オリーブの樹」に、除草・花の移植作業を依頼、また地元の吉田農園から花苗を購入、下田農業ふれあい館から開場記念に野菜を購入するなど、地元業者との連携に努めた。 パート従業員の募集では、千葉市民を積極的に採用した。
市内業者の育成				
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) 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
管理運営の履行状況において、更なる向上に努められたい。	平成30年度	千葉市民の高齢者に積極的に割引制度を行い、健康増進の為の施設作りの徹底や、高齢者のコミュニティーの場として利用して頂いた。

## 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	10月及び12月の平日及び休日にアンケート調査の実施
	回答者数	10月：220人、12月：220人 計：440人
	質問項目	・満足度調査 (1) 整備状況 (2) フロント (3) マーシャル (4) サービス
結果	<p>(1) 整備状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ティーグラウンド (満足80.2%、やや満足18.9%、やや不満0.9%、不満0%)</li> <li>・グリーン (満足74.3%、やや満足21.1%、やや不満4.6%、不満0%)</li> <li>・フェアウエー・ラフ (満足75.0%、やや満足22.2%、やや不満2.8%、不満0%)</li> <li>・バンカー (満足63.0%、やや満足32.3%、やや不満4.2%、不満0.5%)</li> </ul> <p>(2) フロント・スタッフ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応、挨拶のしかた (言葉遣い) (満足84.5%、やや満足14.8%、やや不満0.5%、不満0.2%)</li> <li>・身だしなみ (清潔度) (満足85.2%、やや満足14.6%、やや不満0.2%、不満0%)</li> <li>・接遇の態度 (笑顔、姿勢、スタッフの態度) (満足85.7%、やや満足13.4%、やや不満0.7%、不満0.2%)</li> <li>・説明の仕方 (親切、丁寧、分かりやすい) (満足85.0%、やや満足13.2%、やや不満1.1%、不満0.7%)</li> </ul> <p>(3) スターター・マーシャルスタッフ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応、挨拶のしかた (言葉遣い) (満足86.1%、やや満足13.0%、やや不満0.45%、不満0.45%)</li> <li>・身だしなみ (清潔度) (満足86.8%、やや満足11.9%、やや不満1.1%、不満0.2%)</li> <li>・接遇の態度 (笑顔、姿勢、スタッフの態度) (満足86.1%、やや満足12.8%、やや不満0.9%、不満0.2%)</li> <li>・説明の仕方 (親切、丁寧、分かりやすい) (満足86.3%、やや満足12.6%、やや不満0.7%、不満0.4%)</li> </ul> <p>(4) サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約方法 (満足79.1%、やや満足18.8%、やや不満1.6%、不満0.5%)</li> <li>・セルフサービスによる受付 (自動精算機) (満足78.0%、やや満足19.5%、やや不満1.6%、不満0.9%)</li> <li>・手引きカートによるセルフプレー (満足72.3%、やや満足23.0%、やや不満3.6%、不満1.1%)</li> <li>・ロッカー・シャワー等の整備 (満足58.5%、やや満足31.0%、やや不満9.3%、不満1.2%)</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
他の本コース以上にグリーンやフェアウェイが管理されていて、良いコースである。	今後も芝の維持管理に最大限努めていき快適にプレーできるよう整備に関しては全力で取り組んでいきたい。
複数球を行っている人がいたため、注意をしてほしい。	マーシャル従業員を増員し、コース内の見回りを強化。スタート時のマーシャルによる注意喚起を徹底した。他にも掲示物を増やし、利用者への協力を呼びかけた。

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	A	所見	<p>本年度の収支は、台風被害で8日間休場となったが、昨年よりさらに8,972千円の増となり来場者数も、1,117人増となった。昨年も評価できる数字だったが、それを上回る収支と来場者増は評価できる。</p> <p>アンケート調査では、1年間の利用回数が、4回～15回以上の利用者が70%となっており、リピート率の高さがうかがえる。</p> <p>利益の還元においては、千葉県指定の還元額と内山緑地建設株式会社提案の還元額を合わせて、9,604千円（計画8,135千円）となった。</p> <p>千葉市民（市内在住）の65歳以上の来場者が多く（8,584人）、高齢者の健康増進の施設として評価されている。</p> <p>また、本年度は9月の台風被害などもあり、千葉県協力のもと倒木の除去や外周の危険木除去など迅速な対応を行った。</p> <p>他には、従業員教育、スクールやコンペ、競技会などの改善や徹底したコース管理により顧客満足度は高い評価を獲得している。</p>
----------	---	----	---

### (2) 市による評価

総括 評価	A	所見	<p>前年度より利用者数増を達成しつつ、利用者アンケートの結果において、各項目で「満足」または「やや満足」とした回答者の割合が高いこと、利用者からの意見・改善要望に対し積極的に対応し、管理運営面で非常に高い質を確保できているものと評価できる。</p> <p>また、収支は黒字を確保し、市への利益還元を前年度に引き続き実施できていることから、経営面でも適切かつ工夫がなされた営業が実施されているものと評価した。</p> <p>以上により、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ものとして、市の評価をAとする。</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) 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

ア 市の作成した年度評価案の妥当性について  
 市の作成した年度評価案は概ね妥当と考えるが、台風時の緊急対応を評価して、年度評価シート（3）管理運営の履行状況、1市民の平等利用の確保のうち、「リスク管理・緊急時対応」における市の評価をCからBへ変更することが妥当であると判断する。総合評価はAで変更なしとする。

イ 管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、改善を要する点等について  
 (ア) 利益の還元について評価できる。引き続き利益の還元に努められたい。  
 (イ) アンケート結果において、コースの整備状況やスタッフの対応に高い評価を得ていることは評価できる。アンケート内容に利用者の年代等を追加し、効果的な利用促進の方策等を図られたい。  
 (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、減益ではあるものの十分な利益が出ており、倒産・撤退のリスクはないと判断される。