

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	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※	
数値目標※	
所管課	市民局生活文化スポーツ部スポーツ振興課

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	千葉市民ゴルフ振興共同企業体
構成団体 (共同事業者の場合)	代表企業 内山緑地建設株式会社関東支店
	構成企業 株式会社京葉カントリークラブ
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 内山緑地建設株式会社関東支店
指定期間	平成20年10月23日～平成30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※	H28年度実績	達成率※

※ 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
利用者数 (人)	32,205人

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	149,511	143,749	実績－計画	4,681	
	計画	144,830	141,982	計画－提案	0	
	提案	144,830	141,982			
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	149,511	143,749	実績－計画	4,681	
	計画	144,830	141,982	計画－提案	0	
	提案	144,830	141,982			

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	63,326	65,555	実績－計画	626	フロント・管理部門で各1名増員
	計画	62,700	60,159	計画－提案	△ 31,509	提案が実態に即していなかった。
	提案	94,209	94,209			
事務費	実績	13,500	30,655	実績－計画	△ 19,371	
	計画	32,871	29,042	計画－提案	△ 67,980	提案が実態に即していなかった。
	提案	100,851	55,613			
管理費	実績	22,610	19,528	実績－計画	△ 567	修繕料・維持保守費減
	計画	23,177	25,103	計画－提案	15,327	
	提案	7,850	21,540			
委託費	実績	13,500	0	実績－計画	13,500	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
その他事業費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
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	112,936	115,738	実績－計画	△ 5,812	
	計画	118,748	114,304	計画－提案	△ 84,162	
	提案	202,910	171,362			

※「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	16,600	16,543
その他収入	実績	0	0
合計	実績	16,600	16,543

イ 支出

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績	7,200	6,814
事務費	実績	1,700	1,539
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
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	8,900	8,353

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	135,210	127,206
	支出合計	125,189	115,738
	収支	10,021	11,468
自主事業	収入合計	14,300	16,543
	支出合計	8,216	8,353
	収支	6,084	8,190
総収入		149,510	143,749
総支出		133,405	124,091
収支		16,105	19,658
利益の還元額		8,889	8,926
利益還元の内容		(総収入額-目販機補填分619,798円)×10%-高齢者減免補填分(年度協定)6,000,340円	(総収入額-目販機補填分619,798円)×10%-高齢者減免補填分(年度協定)5,387,200円

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	前年比101.0%で過去最多となった。

【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	B	C	
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			
2 施設管理能力	B	B	
(1) 人的組織体制の充実			
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			
施設の保守管理	C	C	
設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮	B	B	
(1) 幅広い施設利用の確保			
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			
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			
施設の事業の効果的な実施	C	C	
自主事業の効果的な実施			
4 その他	C	C	
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
広報活動等により、更なる利用者の拡充に努められたい。	平成25年度	日本最大規模を誇るゴルフ場検索・予約システムである「楽天GORA」に情報を掲載したほか、市内各区役所に定期的にポスターの掲載を依頼する等、利用者の拡充に努めた。
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。	平成26年度	新規自主事業を複数実施したほか、既存自主事業の内容を改善し、利用率の向上に努めた。

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	9月12月の平日及び休日にアンケート調査の実施
	回答者数	9月220人 12月216人
	質問項目	・満足度調査 1) 整備状況 2) フロント、マーシャル 3) サービス
結果		<p>(1) 整備状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ティーグラウンド (満足83.3%、やや満足21.8%、やや不満2.2%、不満0%) ・グリーン (満足74.7%、やや満足20.8%、やや不満4.5%、不満0.9%) ・フェアウェー・ラフ (満足77.3%、やや満足21.8%、やや不満0.9%、不満0%) ・バンカー (満足64.5%、やや満足27.3%、やや不満8.2%、不満0%) <p>(2) フロント・スタッフ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応、挨拶のしかた (言葉遣い) (満足86.9%、やや満足12.2%、やや不満0.9%、不満0%) ・身だしなみ (清潔度) (満足86.0%、やや満足14.0%、やや不満0%、不満0%) ・接遇の態度 (笑顔、姿勢、スタッフの態度) (満足84.2%、やや満足14.9%、やや不満0.9%、不満0%) ・説明の仕方 (親切、丁寧、分かりやすい) (満足82.3%、やや満足15.9%、やや不満1.8%、不満0%) <p>(3) スターター・マーシャルスタッフ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応、挨拶のしかた (言葉遣い) (満足86.8%、やや満足12.7%、やや不満0.5%、不満0%) ・身だしなみ (清潔度) (満足87.3%、やや満足12.7%、やや不満0%、不満0%) ・接遇の態度 (笑顔、姿勢、スタッフの態度) (満足88.6%、やや満足11.4%、やや不満0.5%、不満0%) ・説明の仕方 (親切、丁寧、分かりやすい) (満足86.6%、やや満足13.0%、やや不満0.5%、不満0%) <p>(4) サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約方法 (満足79.4%、やや満足17.0%、やや不満2.8%、不満0.9%) ・セルフサービスによる受付 (児童精算機) (満足78.2%、やや満足18.2%、やや不満3.2%、不満0.5%) ・手引きカートによるセルフプレー (満足74.5%、やや満足20.4%、やや不満5.1%、不満0%) ・ロッカー・シャワー等の整備 (満足56.0%、やや満足30.6%、やや不満12.4%、不満1.0%)

結果	<p>(1)整備状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ティーグラウンド(満足77.9%、やや満足21.2%、やや不満0.5%、不満0.5%) ・グリーン(満足76.3%、やや満足22.3%、やや不満1.4%、不満0%) ・フェアウェー・ラフ(満足74.1%、やや満足24.5%、やや不満1.4%、不満0%) ・バンカー(満足68.5%、やや満足25.9%、やや不満4.6%、不満0.9%) <p>(2)フロント・スタッフ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応、挨拶のしかた(言葉遣い)(満足87.5%、やや満足10.6%、やや不満1.9%、不満0%) ・身だしなみ(清潔度)(満足88.8%、やや満足10.7%、やや不満0.5%、不満0%) ・接遇の態度(笑顔、姿勢、スタッフの態度)(満足86.2%、やや満足12.4%、やや不満0.9%、不満0.5%) ・説明の仕方(親切、丁寧、分かりやすい)(満足82.8%、やや満足15.3%、やや不満1.4%、不満0.5%) <p>(3)スターター・マーシャルスタッフ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応、挨拶のしかた(言葉遣い)(満足87.2%、やや満足12.4%、やや不満0.5%、不満0%) ・身だしなみ(清潔度)(満足86.7%、やや満足13.3%、やや不満0%、不満0%) ・接遇の態度(笑顔、姿勢、スタッフの態度)(満足85.8%、やや満足13.3%、やや不満0.9%、不満0%) ・説明の仕方(親切、丁寧、分かりやすい)(満足85.6%、やや満足13.0%、やや不満0.9%、不満0.5%) <p>(4)サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約方法(満足73.6%、やや満足22.2%、やや不満4.2%、不満0%) ・セルフサービスによる受付(児童精算機)(満足77.2%、やや満足20.9%、やや不満1.4%、不満0.5%) ・手引きカートによるセルフプレー(満足71.5%、やや満足23.8%、やや不満3.7%、不満0.9%) ・ロッカー・シャワー等の整備(満足53.7%、やや満足32.0%、やや不満12.3%、不満2.0%)
----	--

(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

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	収入金額及び来場者数(人) 比較												
			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>本年実績</th> <th>計画値</th> <th>対計画比</th> <th>増減額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入金額(千円)</td> <td>149,510</td> <td>144,830</td> <td>103.2%</td> <td>4,680</td> </tr> <tr> <td>来場者数(人)</td> <td>32,205</td> <td>30,850</td> <td>104.4%</td> <td>1,355</td> </tr> </tbody> </table> <p>※昨年実績に対して、昨年収支143,794千円、来場者数30,674人に対し収入5,716千円の増、来場者数も1,531人の増となり、収支残も16,000千円であった。 また、来場者アンケートにおいてもほぼ満足いただける評価をいただいたこと</p>		本年実績	計画値	対計画比	増減額	収入金額(千円)	149,510	144,830	103.2%	4,680	来場者数(人)	32,205
	本年実績	計画値	対計画比	増減額											
収入金額(千円)	149,510	144,830	103.2%	4,680											
来場者数(人)	32,205	30,850	104.4%	1,355											

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	新規の割引制度・自主事業・広報戦略を実施したほか、利用者視点のサービスを追求し、利用者要望に柔軟に対応し続けた結果、利用者数は1,531人の増となった。 利用者アンケートの結果、総合的な満足度において「満足」または「やや満足」とした回答者の割合は、2回共に95%を上まわっており、優れた管理運営が行われていたことが認められる。
----------	---	----	--

【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) 市民局指定管理者選定評価委員会の意見