

平成28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	H28年度実績
利用者数 (人)	31,872人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	H28年度	【参考】 H27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	127,206	120,138	実績－計画	3,113	
	計画	124,093	116,191	計画－提案	△ 127,513	提案が実態に即していなかった。
	提案	251,606	251,606			
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	127,206	120,138	実績－計画	3,113	
	計画	124,093	116,191	計画－提案	△ 127,513	
	提案	251,606	251,606			

イ 支出

(単位：千円)

費目	H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	65,555	58,666	実績－計画	5,396	フロント・管理部門で各1名増員
	計画	60,159	50,293	計画－提案	△ 34,050	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	30,655	31,720	実績－計画	1,613	
	計画	29,042	30,914	計画－提案	△ 26,571	提案が実態に即していなかった。
	提案	55,613	55,613			
管理費	実績	19,528	20,406	実績－計画	△ 5,575	修繕料・維持保守費減
	計画	25,103	29,110	計画－提案	3,563	
	提案	21,540	21,540			
委託費	実績	0	0	実績－計画	0	
	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	115,738	110,792	実績－計画	1,434	
	計画	114,304	110,317	計画－提案	△ 57,058	
	提案	171,362	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		H28年度	【参考】 H27年度
自主事業収入	実績	16,543	14,794
その他収入	実績	0	0
合計	実績	16,543	14,794

イ 支出

(単位：千円)

費目		H28年度	【参考】 H27年度
人件費	実績	6,814	5,791
事務費	実績	1,539	1,155
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	8,353	6,946

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H28年度	【参考】H27年度
必須業務	収入合計	127,206	120,138
	支出合計	115,738	110,792
	収支	11,468	9,346
自主事業	収入合計	16,543	14,794
	支出合計	8,353	6,946
	収支	8,190	7,848
総収入		143,749	134,932
総支出		124,091	117,738
収支		19,658	17,194
利益の還元額		8,926	9,605
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)5,387,200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)3,826,500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108.5%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	B	打球事故防止対策の一環として、危険箇所における注意喚起看板を増やした。
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			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	B	B	接客対応研修について、適宜、特定事例を従業員全員で共有して学習するなど、研修内容を頻度・質の両面で向上させた。
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	B	B	館内を清潔に保つため、フロントスタッフによる館内点検の回数を増やした。
施設の保守管理 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	B	B	新規の割引制度・自主事業・広報戦略の実施等に積極的に取り組んだ結果、利用者数は前年比108.5%となり、過去最多となった。
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	利用者視点を徹底し、主に接客面で向上を図ったほか、利用者要望にも適宜柔軟に対応した。
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	B	自主事業で実施しているコンペ・競技会や各種教室等の参加者数は前年を上回った。ゴルフ教室はプロゴルファーのレッスンが好評であり、リピーターも多い。新規事業も複数実施した。
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 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	B	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。

【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	アンケート用紙を来場者に配布
	回答者数	445人 (1回目: 222人、2回目: 223人)
	質問項目	回答者の属性 (性別、年代、職業、居住地)、回答者の傾向 (利用回数、予約方法、認知媒体) 管理運営の満足度 (整備状況、フロント・スタッフ、スタート・マーシャルスタッフ、サービス)、総合的な満足度
結果		<p>※端数処理の関係上、評価シートの数値と利用者満足度調査の数値が異なる場合がある。 1回目 (期間: 平成28年10月12日 (土) ~ 10月16日 (水))</p> <p>ア 回答者の属性</p> <p>【性別】 男性186人、女性29人、無回答7人 【年代】 高校生以下0.9%、高校生以上~19歳まで0.4%、20代5.4%、30代3.1%、40代23.0%、50代21.2%、60代23.0%、70歳以上22.1%、無回答0.9% 【職業】 学生1.3%、<u>会社員46.8%</u>、自営業・自由業13.1%、公務員1.3%、主婦・主夫4.1%、アルバイト・パート2.7%、定年退職者24.8%、その他4.1%、無回答1.8% 【居住地】 千葉市在住58.6%、市外在住39.2%、無回答2.2%</p> <p>イ 回答者の傾向</p> <p>【利用回数】 はじめて17.6%、2回~3回14.0%、4回~9回24.8%、<u>10回以上43.6%</u> 【予約方法】 インターネット予約44.7%、電話予約37.7%、当日予約17.6% 【認知媒体 (複数回答可)】 市政だより43人、リーフレット1人、新聞折込み2人、友人・知人の紹介120人、公式HP40人、立ち寄り10人、その他23人</p> <p>ウ 管理運営の状況</p> <p>【整備状況】</p> <p>①ティーインググラウンド: <u>満足76.5%</u>、やや満足23.0%、やや不満0.5%、不満0.0% ②グリーン: <u>満足73.1%</u>、やや満足23.2%、やや不満3.7%、不満0.0% ③フェアウエー・ラフ: <u>満足71.2%</u>、やや満足26.5%、やや不満2.3%、不満0.0% ④バンカー: <u>満足54.2%</u>、やや満足33.1%、やや不満11.8%、不満0.9%</p> <p>【フロント・スタッフ】</p> <p>①対応・挨拶の仕方: <u>満足88.6%</u>、やや満足10.5%、やや不満0.9%、不満0.0% ②身だしなみ: <u>満足87.8%</u>、やや満足11.7%、やや不満0.5%、不満0.0% ③接遇の態度: <u>満足89.1%</u>、やや満足9.5%、やや不満1.4%、不満0.0% ④説明の仕方: <u>満足86.4%</u>、やや満足12.7%、やや不満0.9%、不満0.0%</p> <p>【スタート・マーシャルスタッフ】</p> <p>①対応・挨拶の仕方: <u>満足88.6%</u>、やや満足10.9%、やや不満0.5%、不満0.0% ②身だしなみ: <u>満足86.8%</u>、やや満足12.7%、やや不満0.5%、不満0.0% ③接遇の態度: <u>満足88.2%</u>、やや満足11.8%、やや不満0.0%、不満0.0% ④説明の仕方: <u>満足87.7%</u>、やや満足11.3%、やや不満0.5%、不満0.5%</p> <p>【サービス】</p> <p>①予約方法: <u>満足78.9%</u>、やや満足19.7%、やや不満1.4%、不満0.0% ②セルフサービスによる受付: <u>満足76.7%</u>、やや満足18.2%、やや不満4.6%、不満0.5% ③手引きカートによるセルフプレー: <u>満足72.9%</u>、やや満足22.6%、やや不満4.5%、不満0.0% ④ロッカー・シャワー等の設備: <u>満足51.2%</u>、やや満足34.6%、やや不満12.2%、不満2.0%</p> <p>エ 総合的な満足度: <u>満足77.7%</u>、やや満足21.8%、やや不満0.5%、不満0.0%</p>

結果	<p>※端数処理の関係上、評価シートの数値と利用者満足度調査の数値が異なる場合がある。 2回目(期間:平成28年11月10日(木)~11月14日(月))</p> <p>ア 回答者の属性 【性別】 男性168人、女性35人、無回答20人 【年代】 高校生以下0.4%、高校生以上~19歳まで0.4%、20代4.0%、30代9.4%、40代20.6%、50代20.2%、60代24.8%、70歳以上15.7%、無回答4.5% 【職業】 学生0.9%、<u>会社員48.0%</u>、自営業・自由業13.0%、公務員1.3%、主婦・主夫7.6%、アルバイト・パート4.9%、定年退職者15.7%、その他2.7%、無回答5.9% 【居住地】 <u>千葉市在住48.0%</u>、市外在住47.1%、無回答4.9%</p> <p>イ 回答者の傾向 【利用回数】 はじめて18.4%、2回~3回11.7%、4回~9回24.2%、<u>10回以上45.7%</u> 【予約方法】 <u>インターネット予約48.8%</u>、電話予約38.2%、当日予約13.0% 【認知媒体(複数回答可)】 市政日より45人、リーフレット6人、新聞折込み2人、<u>友人・知人の紹介128人</u>、公式HP26人、立ち寄り5人、その他33人</p> <p>ウ 管理運営の状況 【整備状況】 ①ティーインググラウンド: <u>満足72.0%</u>、やや満足27.0%、やや不満0.5%、不満0.5% ②グリーン: <u>満足69.9%</u>、やや満足26.4%、やや不満2.3%、不満1.4% ③フェアウェー・ラフ: <u>満足72.0%</u>、やや満足24.3%、やや不満3.7%、不満0.0% ④バンカー: <u>満足61.6%</u>、やや満足28.6%、やや不満7.9%、不満1.9% 【フロント・スタッフ】 ①対応・挨拶の仕方: <u>満足85.8%</u>、やや満足13.7%、やや不満0.5%、不満0.0% ②身だしなみ: <u>満足84.5%</u>、やや満足14.6%、やや不満0.9%、不満0.0% ③接遇の態度: <u>満足85.1%</u>、やや満足13.5%、やや不満1.4%、不満0.0% ④説明の仕方: <u>満足84.4%</u>、やや満足15.1%、やや不満0.5%、不満0.0% 【スタート・マーシャルスタッフ】 ①対応・挨拶の仕方: <u>満足86.8%</u>、やや満足12.3%、やや不満0.9%、不満0.0% ②身だしなみ: <u>満足85.6%</u>、やや満足13.0%、やや不満1.4%、不満0.0% ③接遇の態度: <u>満足86.0%</u>、やや満足12.2%、やや不満1.8%、不満0.0% ④説明の仕方: <u>満足85.6%</u>、やや満足13.5%、やや不満0.9%、不満0.0% 【サービス】 ①予約方法: <u>満足76.1%</u>、やや満足22.0%、やや不満1.9%、不満0.0% ②セルフサービスによる受付: <u>満足71.8%</u>、やや満足26.8%、やや不満1.4%、不満0.0% ③手引きカートによるセルフプレー: <u>満足66.0%</u>、やや満足27.0%、やや不満4.7%、不満2.3% ④ロッカー・シャワー等の設備: <u>満足49.0%</u>、やや満足35.0%、やや不満12.6%、不満3.4%</p> <p>エ 総合的な満足度: <u>満足76.1%</u>、やや満足21.5%、やや不満1.4%、満足1.0%</p>
----	--

(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
夏期に熱中症対策を実施してほしい。	ショット練習場付近及びコース内計5か所に日除けテントを設置したほか、希望者にはスタート時に食塩錠を無料で配布した。
アプローチ技術の向上を目的とする教室を実施してほしい。	新規自主事業として、アプローチ技術の向上を主目的とする、グリーン周り集中講座を実施した。
60歳代と70歳代では体力に差があるため、70歳以上を参加対象としたコンペを開催してほしい。	60歳以上を参加対象とする従来のシニアコンペに加えて、70歳以上を参加対象とするグランドシニアコンペを開催した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<p>利用者数について、天候の影響で月によって差はあるが、利用者視点のサービスを徹底した結果、年間を通じて前年比を上回った。</p> <p>コースの管理については、夏期の猛暑により芝が大きくダメージを受けたが、質の高いメンテナンスにより高水準を維持した結果、アンケートにおいても概ね90%を超える高評価を得た。</p> <p>総合的には、管理運営の基準や事業計画を上回る管理運営を行うことができたと考える。</p>
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	B	所見	<p>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、利用者数は前年比108.5%となり、過去最多となった。</p> <p>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。</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

<p>ア 市の作成した年度評価案の妥当性について 利用者数の増加や利用者アンケートで管理運営の状況に関する満足度が高いこと等を踏まえ、指定管理者の管理運営の実績について高く評価できることから、妥当であると判断される。</p> <p>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) 今後の更なる市民サービス向上のため、利用者の統計について、市内・市外別での項目を追加するなど、利用実態の把握方法等について工夫されたい。</p> <p>(イ) 障害者スポーツ施策に関する市の動向を踏まえ、障害者アンケートの実施等について、検討されたい。</p> <p>(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に基づいた判断であることを前提とするが、管理費の削減や負債の返済などにより経費の削減に努めており、本業の営業利益が増加しているなど概ね良好な経営状態であることから、ただちに倒産・撤退等のリスクはないと判断される。</p>
