

令和2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2年度実績	達成率※
年間利用者数	32,200人	31,810人	98.8%
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)	14教室	175%(466.7%)
コンペ・競技会の開催数	16種類以上/年(15種類以上/年)	16種類/年	100.0%(106.7%)

※ 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2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2年度	【参考】 令和元年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
指定管理料	実績	23,091	0	実績－計画	23,091	休館に伴う市からの営業支援金
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
利用料金収入	実績	128,209	140,721	実績－計画	△ 6,801	施設休館による利用料金収入減少
	計画	135,010	131,034	計画－提案	1,272	
	提案	133,738	131,034			
その他収入	実績	84	270	実績－計画	84	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	151,384	140,991	実績－計画	16,374	
	計画	135,010	131,034	計画－提案	1,272	
	提案	133,738	131,034			

イ 支出

(単位：千円)

費目	令和2年度	【参考】 令和元年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	53,629	64,873	実績－計画	△ 10,471	休館による人件費減少
	計画	64,100	63,327	計画－提案	139	
	提案	63,961	63,327			
事務費	実績	14,125	15,743	実績－計画	△ 25	
	計画	14,150	13,889	計画－提案	30	
	提案	14,120	14,020			
管理費	実績	32,279	28,752	実績－計画	1,829	施設管理費、リース料の増加による。
	計画	30,450	23,981	計画－提案	4,550	
	提案	25,900	23,850			
委託費	実績	28,491	14,026	実績－計画	16,141	
	計画	12,350	14,500	計画－提案	△ 2,150	
	提案	14,500	14,500			
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			
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	128,524	123,394	実績－計画	7,474	
	計画	121,050	115,697	計画－提案	2,569	
	提案	118,481	115,697			

※「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2年度	【参考】 令和元年度
自主事業収入	実績	11,172	15,715
その他収入	実績	0	0
合計	実績	11,172	15,715

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和2年度	【参考】 令和元年度
人件費	実績	2,232	5,799
事務費	実績	1,246	1,261
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	3,478	7,060

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和2年度	【参考】令和元年度
必須業務	収入合計	151,384	140,991
	支出合計	128,524	123,394
	収支	22,860	17,597
自主事業	収入合計	11,172	15,715
	支出合計	3,478	7,060
	収支	7,694	8,655
総収入		162,556	156,706
総支出		132,002	130,454
収支		30,554	26,252
利益の還元額		11,582	9,604
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÷ 1.10×0.03	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÷ (※)×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）	C	市目標の98.8 % ※4月5月の緊急事態宣言の間の施設休館を実施。宣言解除後6月中旬まで県外からの利用者の受け入れを休止。
普及啓発に関する教室または開催数	A	市の目標回数の466.7% 指定管理者の目標の175.0%
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
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理		A	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				
(1) 人的組織体制の充実		A	C	
	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		A	B	芝の専門職者を配置しコースの管理運営を行ったことで、利用者からグリーンなどで高い評価を得ることができている。また、受付での感染対策設備の設置やコンペ等での感染対策を徹底している。
	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		C	B	夏期、冬季の利用料金割引を独自で設定するほか夏場の熱中症対策としてウォータークーラーの設置や氷の販売を行うなど夏期の利用促進の取り組みを行った。
	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		C	C	
	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	新たにインストラクターなどによるコース内巡回を実施し、マナー向上を図り、初心者・経験者がともに楽しめる環境づくりに努めるなど、事業効果を高める取り組みに加え、緊急事態宣言による2か月間の休館があったものの利用者数はおおむね目標の数値を達成しており、教室数を拡大させるなど普及啓発活動にも努めている。
	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	B	C	
	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
利益の還元について評価できる。引き続き利益の還元を努められたい。	令和元年度	令和2年度の利益還元は昨年より、200万円近く増額となった。引き続き市への利益還元を継続できるように指定管理者に求めていく。
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。		令和2年度もアンケートにおいて引き続き高い評価を得ており、アンケート内容に利用者の年代等の情報を追加した。アンケート結果を踏まえ引き続き利用者増加に努めていく。

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11月の平日及び休日に来場した入場者を対象としたアンケート調査の実施
	回答者数	10月：220人、11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 (5) 利用者の属性
結果		<p>(1) 整備状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ティーングラウンド (満足56.7%、やや満足36.5%、普通6.8%、やや不満0%、不満0%) ・グリーン (満足55.4%、やや満足37.0%、普通6.4%、やや不満1.2%、不満0%) ・フェアウェー・ラフ (満足49.7%、やや満足39.3%、普通10.6%、やや不満0.4%、不満0%) ・バンカー (満足42.0%、やや満足37.0%、普通17.6%、やや不満3.2%、不満0.2%) <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68.3%、やや満足29.2%、普通2.5%、やや不満0%、不満0%) ・身だしなみ (清潔度) (満足68.0%、やや満足29.5%、普通2.5%、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70.0%、やや満足27.5%、普通2.5%、やや不満0%、不満0%) ・説明の仕方 (親切、丁寧、分かりやすい) (満足64.3%、やや満足30.7%、普通4.6%、やや不満0%、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65.7%、やや満足29.5%、普通4.4%、やや不満0.2%、不満0.2%) ・身だしなみ (清潔度) (満足64.4%、やや満足30.3%、普通5.1%、やや不満0.2%、不満0%) ・接遇の態度 (笑顔、姿勢、スタッフの態度) (満足64.5%、やや満足30.2%、普通4.6%、やや不満0.5%、不満0.2%) ・説明の仕方 (親切、丁寧、分かりやすい) (満足63.3%、やや満足30.9%、普通5.4%、やや不満0.2%、不満0.2%) <p>(4) サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約方法 (満足58.5%、やや満足32.0%、普通8.8%、やや不満0.5%、不満0.2%) ・セルフサービスによる受付 (自動精算機) (満足59.5%、やや満足32.6%、普通7.4%、やや不満0.5%、不満0%) ・手引きカートによるセルフプレー (満足56.6%、やや満足32.2%、普通10.7%、やや不満0.5%、不満0%) ・ロッカー・シャワー等の整備 (満足36.9%、やや満足32.8%、普通25.5%、やや不満4.3%、不満0.5%) <p>(5) 利用者の属性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 男性82.0% 女性18.0% ・年齢 0～10代1.5%、20代2.5%、30代3.5%、40代18.0%、50代26.0%、60代24.5%、70歳以上24.0%

(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
煙草を吸えるところを設置して欲しい	千葉市の方針を遵守し施設内全面禁煙としている旨を説明し、ご理解いただく。
バンカーに砂を入れて欲しい	要望を受けてバンカーの砂を増量し対応しました。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	A	<p>所見</p> <p>月別利用者数では7月以降、すべて前年度を上回る利用者数を達成。(4月5月は緊急事態宣言の為、12日間の営業、また6月は1都4県外出自粛要請の為、未達成)</p> <p>2019年度7月～3月までの利用者数 27,258人 2020年度7月～3月までの利用者数 31,020人 (+3,762人)</p> <p>コロナ対策においては、感染予防を徹底し、より安心安全に利用者を利用頂けるよう最大限の努力を行った。具体的には、スポーツ庁の感染予防ガイドラインを基に従業員の体調管理やクラブハウス内の感染予防の徹底、またプレーされる利用者様には、「健康チェックシート」の記入や一人一人に感染予防の呼びかけなどを徹底した。尚、コース内では、バンカーレーキ、抽選棒の撤去など感染対策を行った。その結果4月～6月の休館及び県をまたいでの利用自粛以外は、利用者数が前年よりも増え3密回避の場として市民の健康増進に大いに役立つ結果となった。</p> <p>また10月から再開したゴルフ教室は、PGAティーチングプロ資格取得者などの指導者がゴルフ教室を行い、初心者から中級者まで幅広い利用者が高い評価を得ている。</p> <p>コンペや競技会においては、「下田ふれあい館」と連携し地元のお野菜や果物を賞品として提供し、地域活性化に積極的に取り組んだ。</p> <p>また障害者支援の一環として、社会福祉法人「オリーブの樹」や特定非営利活動法人「はあもにい」にコース内や駐車場の除草作業などを依頼した。</p>
----------	---	---

(2) 市による評価

総括 評価	B	<p>所見</p> <p>緊急事態宣言により利用者が多い4月5月の営業を行うことができなかったが、利用者数は目標の98%近くを達成するなど、引き続き多くの利用者を獲得している。また利用者アンケートにおいても「満足」または「やや満足」とした回答者の割合が高いことから施設のクオリティも高い水準を維持しているものと判断できる。</p> <p>収支面においても黒字を確保し、市への利益還元も昨年を上回る還元額を達成していることから、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、全10評価項目中、B以上の評価が4つあり20%以上がB評価となったため、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ものとして、市の評価をB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の内容は、妥当であると判断される。

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) 利用者層が高齢者に偏っていることから、より多くの若年者が利用できるような仕組みづくりや広報活動に取り組まれない。

(イ) 施設利用に関する周知や広報に当たっては、施設側から積極的な情報発信を行うことで、利用者の理解を得るよう図られたい。