

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	教育委員会生涯学習部社会体育課

2 管理運営の実績

(1) 主な実施事業	① 指定管理事業				
	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		
(2) 利用状況	② 自主事業				
	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	飲料、スナック、ゴルフボール等の販売、ゴルフ用品のレンタル		
(3) 収支状況	① 利用者数(人)				
	H22年度(A)	H21年度(B)	前年度比(A)/(B)	H22目標値(C)	達成率(A)/(C)
	24,050	26,739	89.9%	33,135	72.6%
	② 稼働率 算定対象施設なし				
(3) 収支状況	① 収入実績(千円)				
		決算額(A)	計画額(B)	計画比(A)/(B)	備考
	指定管理委託料	0	0	—	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 ・他ゴルフ場での低料金サービスの実施 ・夏の記録的猛暑 ・東日本大震災の影響
	利用料金	119,778	180,042	66.5%	
	自主事業	11,722	14,892	78.7%	
	その他	0	0	—	
	合計	131,500	194,934	67.5%	
	② 支出実績(千円)				
		決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考
	人件費	55,311	59,484	93.0%	・事務費の減少は、事務用品・印刷費、消耗品費、広告宣伝費等の節減による。 ・自主事業経費の減少は、当初計画していたチャリティゴルフイベント等を実施しなかったことによる。 ・納付金(市に納入)は収入の10%
	事務費	21,248	27,139	78.3%	
	管理費	50,774	54,923	92.4%	
	自主事業	551	7,060	7.8%	
	納付金	13,150	19,493	67.5%	
	合計	141,034	168,099	83.9%	
	③ 収支実績(千円)				
	決算額(ア)	計画額(イ)	対計画額増減(ア)-(イ)		
	(A)-(a)	(B)-(b)	(ア)-(イ)		
	▲ 9,534	26,835	▲ 36,369		

(4) 指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況>			
	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	27,438	
	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			
(6) 情報公開の状況	<関連文書の公開状況>			
	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	○	○	—	
計算書類	○	○	—	
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	—	
	<文書開示申出の状況>			
	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	<p>ア 調査方法: アンケート用紙を配布(5月・12月の年2回)</p> <p>イ 回答者数: 各回300人</p> <p>ウ 質問項目 1回目 属性、年間ゴルフ場ラウンド数、ゴルフ練習場における練習頻度、利用日、利用回数、認知媒体、施設の選択理由、導入希望サービス、平日料金、休日料金、本施設以外の利用ゴルフ場、ゴルフコースについての満足度、フロントスタッフについての満足度、スターター・マーシャルスタッフについての満足度、サービスについての満足度、総合的な満足度</p> <p>2回目 属性、年間ゴルフ場ラウンド数、ゴルフ練習場における練習頻度、利用日、利用回数、ゴルフ場利用の際に重視するポイント、ゴルフ場の料金に対する考え方</p>								
② 調査の結果	<p>ア 回答者の属性: 1回目 男性230人、女性70人 2回目 男性228人、女性68人(無回答4人)</p> <p>イ サービス: ①導入希望のサービスとして、「割引サービス」(30.1%)、「軽食」(26.7%)の比率が高い ②サービスについて、「とても満足」「満足」と感じている利用者は、予約方法96.3%、セルフサービスによる受付92.0%、手引きカートによるセルフプレー83.6%、ロッカー・シャワー等の設備75.4%と、高い満足度となっている。</p> <p>ウ コース: 全体的に満足度が高く(平均94.6%)、特にグリーンに対する満足度が高い(96.6%)。</p> <p>エ スタッフの対応: フロントスタッフの対応について、「とても満足」「満足」と感じている利用者が97%を超えるなど、非常に高い満足度となっている。 スターター・マーシャルスタッフについては、接遇面で「とても満足」「満足」と感じている利用者がいずれも95%を超えている。安全への配慮についても81.1%と高い満足度となっている。</p> <p>オ 料金設定: 現在の利用料金について、平日料金・休日料金ともに妥当でないと感じている利用者が55%を超えており、その多くは料金が高いと感じている。</p> <p>カ 総合的な満足度: 利用料金に関する満足度は高くないが、コースやサービス、スタッフの対応等に関する満足度は非常に高く、総合的に高い満足度を得ている。</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	<table border="0"> <tr> <td><主な意見></td> <td><対応></td> </tr> <tr> <td>料金が高い</td> <td>→ 利用者満足度調査により、利用者動向を慎重に検討する。</td> </tr> <tr> <td>割引サービスを導入してほしい</td> <td>→ 利用者満足度調査により、利用者動向を慎重に検討する。</td> </tr> <tr> <td>コースの状態が非常に良い</td> <td>→ 今後も満足いただけるよう、管理を行う。</td> </tr> </table>	<主な意見>	<対応>	料金が高い	→ 利用者満足度調査により、利用者動向を慎重に検討する。	割引サービスを導入してほしい	→ 利用者満足度調査により、利用者動向を慎重に検討する。	コースの状態が非常に良い	→ 今後も満足いただけるよう、管理を行う。
<主な意見>	<対応>								
料金が高い	→ 利用者満足度調査により、利用者動向を慎重に検討する。								
割引サービスを導入してほしい	→ 利用者満足度調査により、利用者動向を慎重に検討する。								
コースの状態が非常に良い	→ 今後も満足いただけるよう、管理を行う。								
(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)を明示した。								
② 意見、苦情の数	2件 (電話によるものは、未集計のため、文書によるもののみ計上。)								
③ 主な意見、苦情とそれへの対応	一部のフロントスタッフの受け答えが悪い → スタッフの指導を再度行うよう指示した。								

4 指定管理者による自己評価	
<p>年2回実施の利用満足度調査の結果でもスタッフ対応に関する評価は概ね高く、コースに関しては高水準のメンテナンスを実施することで、高い評価を得ている。</p> <p>また、未経験者にゴルフを始めるきっかけを提供する独自の事業やゴルフをしない方にも来場いただけるイベントを開催し、参加者から好評を博しているほか、応募多数の事業は追加開催を行っている。</p> <p>管理運営及びサービスにおける満足度向上のため、利用者要望の把握や業務の検証を行い、対応が必要な事案には順次対応している。</p> <p>しかし、観測史上稀にみる猛暑等の天候不順や震災の影響もあり、利用人数が計画値に及ばず、収入も計画値の約67%にとどまった。</p>	

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<p>概ね計画どおりに実施されている。</p> <p>利用満足度調査を年2回実施し、コースやサービスを中心に高い評価を得ていること、マーシャルによる監視や急病者への速やかな対応を行い、重大な事故を発生させていないことから、施設の管理運営を適切に行っていると評価できる。</p> <p>ただし、利用料金収入については、夏の記録的猛暑や東日本大震災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ため、今後も施設や事業の広報を積極的に行い、利用者の増加・拡大を図っていく必要があると思われる。</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
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
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年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物キャンペーンを実施
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	3	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り、急病・事故に対応
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20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～3月31日に回数割引を実施(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、市政だより等による広報を実施
管理体制	人員配置	2	事業計画どおりに配置
	職員研修の実施	2	危機管理研修、接客対応研修、人権啓発研修、節電研修等を実施

施設・設備の維持管理	建築物、建築設備、備品等の保守管理	1	建築基準法第12条第2項及び第4項に規定する点検を未実施
	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	3	・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月と11月にそれぞれ2日休場し、グリーンの更新作業、土壌改良等の薬剤散布を実施
受託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 ・震災や日程調整により実施できなかった事業もあったが、需要の高い事業は追加実施 ・石川遼ジュニアゴルフクリニックの会場提供など、小中学生の育成事業を受入れ
(4)管理経費の縮減			
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16%(2,706万円)減
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画どおりか	1	計画比で約34%(6,026万円)減
	普及啓発事業・自主事業収入は計画どおりか	1	計画比で約21%(317万円)減

合計	48
平均	2.00

※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

6 教育委員会事務局指定管理者選定評価委員会の意見

市による評価はおおむね妥当であると認める。
また、指定管理者の倒産、撤退等のリスクを把握するという観点から、財務に関する事項で特記するものはないと認める。
その他、次の事項を本委員会の意見とする。
(ア)一般的にゴルフ場が置かれている経済情勢を踏まえ、(株)京葉カントリークラブの未払金・借入金、会員入会金及びキャッシュフローの状況、会員入会金返還請求への対応状況並びに現在の事業計画の内容について確認すること。
(イ)内山緑地建設(株)の平成22年7月期の損失の要因、平成23年7月期決算の内容及び現在の事業計画の内容について確認すること。
(ウ)建築基準法第12条第2項及び第4項に規定する点検等の法定点検について、遺漏なく実施することを徹底し、施設の安全性の確保に万全を期すこと。