

## 30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※	30年度実績	達成率※
年間利用者数	32,200人	32,504人	100.9%
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	30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	30年度	【参考】 ○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	実績－計画	0
	計画	0	計画－提案	0
	提案	0		
利用料金収入	実績	135,072	実績－計画	6,842
	計画	128,230	計画－提案	0
	提案	128,230		
その他収入	実績	0	実績－計画	0
	計画	0	計画－提案	0
	提案	0		
合計	実績	135,072	実績－計画	6,842
	計画	128,230	計画－提案	0
	提案	128,230		

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	30年度	【参考】 ○年度	計画実績差異・要因分析	
			差異	主な要因
人件費	実績	60,551	実績－計画	△ 2,149
	計画	62,700	計画－提案	0
	提案	62,700		
事務費	実績	13,650	実績－計画	150
	計画	13,500	計画－提案	0
	提案	13,500		
管理費	実績	24,046	実績－計画	1,436
	計画	22,610	計画－提案	0
	提案	22,610		
委託費	実績	16,219	実績－計画	2,719
	計画	13,500	計画－提案	0
	提案	13,500		
その他事業費	実績	0	実績－計画	0
	計画	0	計画－提案	0
	提案	0		
間接費	実績	0	実績－計画	0
	計画	0	計画－提案	0
	提案	0		
合計	実績	114,466	実績－計画	2,156
	計画	112,310	計画－提案	0
	提案	112,310		

※「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		30年度	【参考】 ○年度
自主事業収入	実績	17,888	/
その他収入	実績		
合計	実績	17,888	

イ 支出

(単位：千円)

費目		30年度	【参考】 ○年度	
人件費	実績	8,767	/	
事務費	実績	1,266		
管理費	実績			
委託費	実績			
使用料	実績			
事業費	実績			
利用料金	実績			
その他事業費	実績			
間接費	実績			
合計	実績	10,033		0

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		30年度	【参考】○○年度
必須業務	収入合計	135,072	/
	支出合計	114,466	
	収支	20,606	
自主事業	収入合計	17,888	
	支出合計	10,033	
	収支	7,855	
総収入		152,960	
総支出		124,499	
収支		28,461	
利益の還元額		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÷1.08×0.03		

## 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	指定管理者提案にて急激な増加ではなく、施設の規模にあわせて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ている。今年度の利用人数について、市の設定する目標との比較においては達成率が100.9%となるが、指定管理者の設定する目標においては達成率105.4%を記録しており、指定管理者の目標を2箇年度前倒しで達成した。また、利用者増加を達成しつつも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>			
市民の平等利用の確保	C	C	提案書及び計画書どおりに実施。
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>(1) 人的組織体制の充実</b>	C	C	提案書及び計画書どおりに実施。
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>	C	B	グリーンなどのコース管理において高い品質を保っており、利用者アンケートにおいても高い評価を得ている。また、施設の玄関付近に花を植栽するなど施設管理や修繕においても積極的に取り組んでいる。
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>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	C	B	夏季や冬季の料金割引を独自に行うなど利用促進に積極的に取り組んでいる
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>		B	C	利用者の要望及び、弊社の利用満足度向上施策により、利用者の要望・快適性の向上に努めた
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>		C	C	提案書及び計画書どおりに実施。
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>				
市内業者の育成		B	C	施設・設備・機械の維持管理事項は、資格を持つ市内業者に委託。障害者雇用の一環として、社会福祉法人オリーブの樹 鎌取福祉作業所に、除草作業を依頼。
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
—	—	—
—	—	—

**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	9月208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>・ティエグラウンド (満足78.3%、やや満足20.3%、やや不満1.4%、不満0%)</li> <li>・グリーン (満足75.4%、やや満足23.7%、やや不満0.9%、不満0%)</li> <li>・フェアウェー・ラフ (満足72%、やや満足26.1%、やや不満1.9%、不満0%)</li> <li>・バンカー (満足63.8%、やや満足30.5%、やや不満5.7%、不満0%)</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89.9%、やや満足10.1%、やや不満0%、不満0%)</li> <li>・身だしなみ (清潔度) (満足88.5%、やや満足11.5%、やや不満0%、不満0%)</li> <li>・接遇の態度 (笑顔、姿勢、スタッフの態度) (満足89.4%、やや満足10.6%、やや不満0%、不満0%)</li> <li>・説明の仕方 (親切、丁寧、分かりやすい) (満足88%、やや満足12%、やや不満0%、不満0%)</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93.2%、やや満足6.8%、やや不満0.4%、不満0%)</li> <li>・身だしなみ (清潔度) (満足88.9%、やや満足11.1%、やや不満0%、不満0%)</li> <li>・接遇の態度 (笑顔、姿勢、スタッフの態度) (満足91.8%、やや満足8.2%、やや不満0%、不満0%)</li> <li>・説明の仕方 (親切、丁寧、分かりやすい) (満足89.4%、やや満足10.6%、やや不満0%、不満0%)</li> </ul> <p>(4) サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約方法 (満足82.1%、やや満足17.5%、やや不満0.4%、不満0%)</li> <li>・セルフサービスによる受付 (自動精算機) (満足80.5%、やや満足18.1%、やや不満1.4%、不満0%)</li> <li>・手引きカートによるセルフプレー (満足76.5%、やや満足19.7%、やや不満3.8%、不満0%)</li> <li>・ロッカー・シャワー等の整備 (満足53.4%、やや満足33%、やや不満12.7%、不満0.9%)</li> </ul>	

実施内容	調査方法	9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	12月209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78.6%、やや満足21%、やや不満0.4%、不満0%)</li> <li>・グリーン (満足72.3%、やや満足24.7%、やや不満1.5%、不満1.5%)</li> <li>・フェアウェー・ラフ (満足70.1%、やや満足29%、やや不満0.9%、不満0%)</li> <li>・バンカー (満足62.1%、やや満足32.1%、やや不満5.8%、不満0%)</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85.1%、やや満足14%、やや不満0.9%、不満0%)</li> <li>・身だしなみ (清潔度) (満足84.5%、やや満足15.1%、やや不満0%、不満0.4%)</li> <li>・接遇の態度 (笑顔、姿勢、スタッフの態度) (満足80.7%、やや満足18.4%、やや不満0.9%、不満0%)</li> <li>・説明の仕方 (親切、丁寧、分かりやすい) (満足79.8%、やや満足18.4%、やや不満1.8%、不満0%)</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86.5%、やや満足13.1%、やや不満0.4%、不満0%)</li> <li>・身だしなみ (清潔度) (満足84.8%、やや満足14.7%、やや不満0.5%、不満0%)</li> <li>・接遇の態度 (笑顔、姿勢、スタッフの態度) (満足84.9%、やや満足14.7%、やや不満0.4%、不満0%)</li> <li>・説明の仕方 (親切、丁寧、分かりやすい) (満足81.4%、やや満足18.2%、やや不満0.4%、不満0%)</li> </ul> <p>(4) サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約方法 (満足80.3%、やや満足17.8%、やや不満1.5%、不満0.4%)</li> <li>・セルフサービスによる受付 (自動精算機) (満足78.2%、やや満足19.5%、やや不満2.3%、不満0%)</li> <li>・手引きカートによるセルフプレー (満足73%、やや満足24.2%、やや不満2.5%、不満0.3%)</li> <li>・ロッカー・シャワー等の整備 (満足57.5%、やや満足30.7%、やや不満10.9%、不満0.9%)</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
後続がいるにもかかわらず、複数球打っている利用者がいる。練習球を禁止してほしい。	スタート前に練習球の禁止を説明しているが、不十分であった。再度説明を徹底する。
連日プレーするので道具を預かって欲しい	盗難や破損の恐れがあるため、施設では預かれない旨をロビーに掲示

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	A	所見	<p>収入金額及び来場者数(人) 比較</p> <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>152,960</td> <td>144,830</td> <td>105.6%</td> <td>8,130</td> </tr> <tr> <td>来場者数(人)</td> <td>32,504</td> <td>30,850</td> <td>105.3%</td> <td>1,654</td> </tr> </tbody> </table> <p>※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、H30年度は来場者数、収入金額において令和2年度の目標を前倒しで達成した。 ※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。 ※初めての取組みで、障がい者雇用の一環として、「社会福祉法人 オリーブの樹」に、施設管理の除草、草刈等の活動の場を提供した。令和元年は更に活動の機会を設ける計画です。 ※市内業者の育成、市内雇用・高齢者雇用においても、提案書どおり進捗した。 ※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)提案の還元額を合わせて10,832千円(計画額8,592千円、計画比126.0%)となった。</p>		本年実績	計画値	対計画比	増減額	収入金額(千円)	152,960	144,830	105.6%	8,130	来場者数(人)	32,504	30,850	105.3%	1,654
	本年実績	計画値	対計画比	増減額														
収入金額(千円)	152,960	144,830	105.6%	8,130														
来場者数(人)	32,504	30,850	105.3%	1,654														

### (2) 市による評価

総括 評価	B	所見	<p>利用者数の増加を達成しつつ、グリーンの管理においても利用者からの高い評価を確保している。 また、市への利益還元においても提案時の金額と比較して140.8%を達成しており、大幅に増加させている。 以上より、利用者の増加及び利用者からの高い満足度を確保している点並びに市への利益還元においても目標を上回る高い還元額を達成した点を評価し、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) 数値目標をすべて達成するとともに、利益を還元したことについても大変評価できる。
  - (イ) 施設の維持管理における取組みや、アンケート結果において利用者の満足度で高い評価を得ている点等については、大変評価できる。
  - (ウ) 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。
  - (エ) 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、財務状況は良好であることから、倒産・撤退のリスクはないと判断される。