令和3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3年度実績	達成率※
年間利用者数	32,800人(32,200人)	42,227人	128.7%(131.1%)
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)	18教室	225.0%(600.0%)
コンペ・競技会の開催数	16種類以上/年(15種類以上/年)	19種類/年	118.8%(126.7%)

※ 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3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3年度	【参考】 令和2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	23,091	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	176,719	128,209	実績－計画	40,277
	計画	136,442	135,010	計画－提案	0
	提案	136,442	133,738		
その他収入	実績	85	84	実績－計画	85
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案	0	0		
合計	実績	176,804	151,384	実績－計画	40,362
	計画	136,442	135,010	計画－提案	0
	提案	136,442	133,738		

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
人件費	実績	47,782	53,629	実績－計画	△ 16,819
	計画	64,601	64,100	計画－提案	0
	提案	64,601	63,961		
事務費・管理費	実績	59,558	14,125	実績－計画	15,778
	計画	43,780	14,150	計画－提案	0
	提案	43,780	14,120		
委託費	実績	50,278	28,491	実績－計画	35,778
	計画	14,500	12,350	計画－提案	0
	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	157,618	96,245	実績－計画	34,737
	計画	122,881	90,600	計画－提案	0
	提案	122,881	92,581		

※「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3年度	【参考】 令和2年度
自主事業収入	実績	17,056	11,172
その他収入	実績	0	0
合計	実績	17,056	11,172

イ 支出

(単位：千円)

費目		令和3年度	【参考】 令和2年度
人件費	実績	4,480	2,232
事務費	実績	2,784	1,246
管理費	実績		0
委託費	実績		0
使用料	実績		0
事業費	実績		0
利用料金	実績		0
その他事業費	実績		0
間接費	実績		0
合計	実績	7,264	3,478

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和3年度	【参考】令和2年度
必須業務	収入合計	176,804	140,991
	支出合計	157,618	123,394
	収支	19,186	17,597
自主事業	収入合計	17,056	15,715
	支出合計	7,264	7,060
	収支	9,792	8,655
総収入		193,860	156,706
総支出		164,882	130,454
収支		28,978	26,252
利益の還元額		10,083	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	

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）	A	市目標の131.1 % 指定管理者の目標の128.7%
普及啓発に関する教室または開催数	A	市の目標回数の600.0% 指定管理者の目標の225.0%
コンペ・競技会の開催数	A	市の目標の126.7% 指定管理者の目標の118.8%

【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		C	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		C	C			
(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	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、施設修繕等も積極的に実施している。		
	設備・備品の管理・清掃・警備等					
3 施設の効用の発揮		B	B	営業時間の延長や独自の減免制度の導入、SNSを活用した広報活動を実施。		
(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				B	C
	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	A	B	利用者数は目標を大きく上回り、利用者からの評価もおおむね良好である。また、コンペ等の新規開催も積極的に行っており普及啓発事業にも努めている。		
	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
利用者層が高齢者層に偏っていることから、より多くの若年層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	令和2年度	PGAのジュニアリーグ受入れやジュニア同伴者の割引、ジュニア向けレッスンの拡充など若年層増加に向けた取り組みを実施した。
施設利用に関する周知や広報にあたっては施設側からの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。		ホームページやSNSを利用した情報発信を行った。令和3年度については、降雪等に急な休場が発生したが上記を駆使した周知及び予約者に対する電話連絡を行うなど細かな対処した結果、目立った混乱は発生しなかった。

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	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	1回目：240人、2回目：240人 計：480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 (6)利用者の傾向
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77.3%、やや満足21.4%、やや不満1.3%、不満0%) ・グリーン (満足78.4%、やや満足20.1%、やや不満1.5%、不満0%) ・フェアウェー・ラフ (満足72.3%、やや満足26.5%、やや不満1.2%、不満0%) ・バンカー (満足61.7%、やや満足32.0%、やや不満5.8%、不満0.5%) <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90.9%、やや満足9.1%、やや不満0%、不満0%) ・身だしなみ (清潔度) (満足88.3%、やや満足11.7%、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90.0%、やや満足10.0%、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86.6%、やや満足13.1%、やや不満0.3%、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83.3%、やや満足15.4%、やや不満1.1%、不満0.2%) ・身だしなみ (清潔度) (満足84.6%、やや満足14.3%、やや不満0.8%、不満0.3%) ・接遇の態度 (笑顔、姿勢、スタッフの態度) (満足84.3%、やや満足13.8%、やや不満1.7%、不満0.2%) ・説明の仕方 (親切、丁寧、分かりやすい) (満足82.9%、やや満足15.6%、やや不満1.3%、不満0.2%) <p>(4) サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約方法 (満足80.0%、やや満足16.7%、やや不満3.0%、不満0.3%) ・セルフサービスによる受付 (自動精算機) (満足83.9%、やや満足14.8%、やや不満1.0%、不満0.3%) ・手引きカートによるセルフプレー (満足76.2%、やや満足20.3%、やや不満3.5%、不満0%) ・ロッカー・シャワー等の整備 (満足56.1%、やや満足34.5%、やや不満3.6%、不満5.8%) <p>(5) 利用者の属性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 男性79.5% 女性20.5% ・年齢 0～10代3.5%、20代2.5%、30代5.0%、40代14.0%、50代26.0%、60代22.0%、70歳以上27.0% 	

(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
ゴルフ場の利用者の車が誤って近隣の企業の敷地内に侵入し接触事故になりかけた。また、早朝の開門待ちの車が企業の出入り口の前の道路に駐車し邪魔になっている。	ゴルフ場の入り口を分りやすくするために新たに案内看板を設置した。開場待ちについては、兼ねてより利用者に注意を行っていたが、近隣の方の影響を考慮し、従業員の出勤時間を早め、開門時間を1時間早めた。
練習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>【数値目標】 ①目標年間利用者数32,800人に対し42,591人の実績 ②3教室又はイベントに対し13教室実施 ③コンペ・競技会16種類以上に対し20種類のコンペ・競技会実施</p> <p>【利用者】 令和3年度の利用者満足度調査では、平日・休日ともに5段階中、評点が4.5を超えた。また、ティーイングエリア、グリーンなどの整備状況及び、フロントスタッフ、スターターマーシャルスタッフの接客対応の評価も4.7を超えている。</p> <p>【課題】 1.若年層へのアピール より多くの若年層が利用できるように、PGA（日本プロゴルフ協会）ジュニア育成部と協力し、「東日本ジュニアリーグ決勝大会（11月開催）」を会場として提供した。その結果、関係者からの高評価を得る形となり、若年層に当ゴルフ場が認知されることとなった。また、若年層向けにSNS（Facebook）を活用した情報発信や地域新聞などを使い、若年層が利用しやすいゴルフ場といったアピール広報を行った。</p> <p>2.周知や広報 施設側からの情報発信については、クラブハウスの目の留まりやすい場所にインフォメーションコーナーを新設した。また、SNSを活用したよりスピーディーな情報発信やホームページのわかりやすい箇所（お知らせコーナー）での積極的な発信などによって、利用者の理解を得られる工夫を行った。その他、初心者向けに「ゴルフ教室」のページを積極的にアピールするなどゴルフをはじめのきっかけ作りを力を入れた。</p> <p>【施設】 施設管理状況については、地盤沈下の影響で、4番ホール6番ホールのコースコンディションの悪化を防ぐため、暗渠排水工事で改善を図った。また、クラブハウスの経年劣化に対する処置としてカーペットの張替えなどで修復を行い、利用者への満足度が上がる工夫をした。</p>
----------	---	---

(2) 市による評価

総括 評価	A	<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響により、屋外スポーツの需要が高まったことから、利用者数は42,227人で市が設定する目標の127%と大きく目標値を上回り、指定管理者が提案時に設定した指定管理最終年の目標値を7年前倒して達成した。各種自主事業の教室や紺コンペの開催数も目標を上回っている。</p> <p>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、市への利益還元も行っていることから、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、A評価を含むB以上の評価が6つあり50%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大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていたものとして、市の評価をA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
- (a) 若年層の利用促進を図り、集客に努められたい。
 - (b) 新規の利用者が増えるような仕組み作りに取り組みたい。