

令和4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（イベント）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 (共同事業体の場合)	
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4年度実績	達成率※
年間利用者数	33,100人(32,200人)	43,266	130.7%(134.4%)
普及啓発に関する教室または（イベント）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)	20教室	250.0%(666.7%)
コンペ・競技会の開催数	16種類以上/年(15種類以上/年)	25種類/年	156.3%(166.7%)

※ 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4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4年度	【参考】 令和3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	179,646	176,719	実績－計画	39,587
	計画	140,059	136,442	計画－提案	2,369
	提案	137,690	136,442		
その他収入	実績	619	85	実績－計画	619
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案	0	0		
合計	実績	180,265	176,804	実績－計画	40,206
	計画	140,059	136,442	計画－提案	2,369
	提案	137,690	136,442		

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和4年度	【参考】 令和3年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
人件費	実績	57,020	47,782	実績－計画	△ 8,198
	計画	65,218	64,601	計画－提案	△ 30
	提案	65,248	64,601		
事務費・管理費	実績	56,767	59,558	実績－計画	15,047
	計画	41,720	43,780	計画－提案	△ 2,060
	提案	43,780	41,720		
委託費	実績	48,804	50,278	実績－計画	32,214
	計画	16,590	14,500	計画－提案	2,090
	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	162,591	157,618	実績－計画	39,063
	計画	123,528	122,881	計画－提案	0
	提案	123,528	120,821		

※「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4年度	【参考】 令和3年度
自主事業収入	実績	17,706	17,056
その他収入	実績	0	0
合計	実績	17,706	17,056

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和4年度	【参考】 令和3年度
人件費	実績	5,160	4,480
事務費	実績	3,138	2,784
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	8,298	7,264

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和4年度	【参考】令和3年度
必須業務	収入合計	180,265	176,804
	支出合計	162,591	157,618
	収 支	17,674	19,186
自主事業	収入合計	17,706	17,056
	支出合計	8,298	7,264
	収 支	9,408	9,792
総収入		197,971	193,860
総支出		170,889	164,882
収 支		27,082	28,978
利益の還元額		9,042	10,083
利益還元の内容		①千葉市還元分 $((\text{総収入額}-\text{総支出額}) - (\text{総収入額} \times 10\%)) \times 1/2$ ②千葉市スポーツ振興基金寄付分 $\text{総収入} \div 1.10 \times 0.03$	①千葉市還元分 $((\text{総収入額}-\text{総支出額}) - (\text{総収入額} \times 10\%)) \times 1/2$ ②千葉市スポーツ振興基金寄付分 $\text{総収入} \div 1.10 \times 0.03$

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	指定管理者の目標の130.7%、市目標の134.4%を達成したため。
普及啓発に関する教室または開催数	A	指定管理者の目標の250.0%、市目標の666.7%を達成したため。
コンペ・競技会の開催数	A	指定管理者の目標の156.3%、市目標の166.7%を達成したため。

【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	—	市の指定管理料支出がないため。

【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	令和5年1月6日に隣地で発生した火災に対して、迅速かつ適切に対応した。
	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		C	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	芝の専門職者の配置を行い利用者からグリーン、フェアウェイ、ティーイングエリアなどで高い評価を得ていること、「2番ホール25本、7番ホール13本の植栽工事」「ロビーLED更新実施」等、積極的な修繕を行っていることからB評価とした。
	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	営業時間の延長、独自の減免制度（夏季・冬季特別料金、回数割引等）、SNSを活用した広報活動に取り組んでいることからB評価とした。
	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	グリーンマーク、グリーンフォークの無料配布、熱中症対策にコース内ミストウォーター設置及び熱中症対策タブレットの無料配布等を行っていることからB評価とした。
	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		A	B	新たに市長杯・区長杯などのコンペの開催を行い、利用者数の目標を大幅に上回ったことからB評価とした。
	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	C	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
若年層の利用促進を図り、集客に努められたい。	令和3年度	P G Aジュニアリーグの開催場所として当ゴルフ場を提供、ジュニアレッスンの拡充、千葉市長杯、若葉区長杯のジュニアの受け入れ（土日祝日開催）等に取り組んだ。
新規の利用者が増えるような仕組み作りに取り組まれたい。		ジュニアからシニアまで幅広く参加できるコンペ（若葉区長杯、千葉市長杯）を行うにあたり、広報の活動（公共施設へのポスター配布や新聞広告等）を行った。その他、テレビ撮影・動画投稿サイト（YouTube）による広報活動を行った。

6 ユーザーニーズ・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	利用者を対象としたアンケート調査の実施								
	回答者数	5/9(月), 10(火), 11(水), 14(土), 15(日), 21(土), 10/8(土), 9(日), 11(火), 12(水) 合計489人								
	質問項目	(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	(1)整備状況		満足	やや満足	やや不満	不満				
		ティーグラウンド	80.6%	18.8%	0.6%	0.0%				
		グリーン	79.6%	20.0%	0.4%	0.0%				
		フェアウェー・ラフ	77.1%	21.9%	1.0%	0.0%				
	(2)フロント・スタッフ	バンカー	75.8%	15.5%	8.2%	0.6%				
		対応、挨拶のしかた(言葉遣い)	94.6%	5.2%	0.0%	0.2%				
		身だしなみ(清潔度)	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%				
		接遇の態度(笑顔、姿勢、スタッフの態度)	94.2%	5.6%	0.2%	0.0%				
	(3)スターター・ マーシャルスタッフ	説明の仕方(親切、丁寧、分かりやすい)	92.3%	7.5%	0.0%	0.2%				
		対応、挨拶のしかた(言葉遣い)	88.4%	10.8%	0.8%	0.0%				
		身だしなみ(清潔度)	89.8%	9.8%	0.4%	0.0%				
		接遇の態度(笑顔、姿勢、スタッフの態度)	87.0%	12.8%	0.2%	0.0%				
	(4)サービス	説明の仕方(親切、丁寧、分かりやすい)	86.5%	13.3%	0.2%	0.0%				
		予約方法	87.9%	12.1%	0.0%	0.0%				
		セルフサービスによる受付(自動精算機)	85.8%	13.9%	0.2%	0.0%				
		手引きカートによるセルフプレー	87.6%	10.7%	1.7%	0.0%				
	(5)利用者の属性	ロッカー・シャワー等の整備	84.5%	12.7%	2.4%	0.4%				
			性別	男性	女性					
			平日	83%	17%					
			休日	78%	22%					
			年代	0～10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上
			平日	0%	2%	1%	4%	9%	23%	60%
			休日	4%	8%	7%	21%	37%	16%	6%

(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
ジュニアレッスン時にレッスンプロの指導方法に問題があった。内容は、きつい口調で注意された。	支配人がレッスンプロにその旨を報告し、指導方法に対して柔軟な対応をするように指導した。クレーム者には、今後このようなことがないようにご連絡した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	A	所見	【数値目標】 ①目標年間利用者数32,200人に対し43,266人の実績 ②3教室又はイベントに対し20教室を実施 ③コンペ・競技会16種類以上に対し25種類のコンペ・競技会実施 【利用者】 令和4年度の利用者満足度調査では、総合的な満足度およびサービスについて平日・休日ともに5段階中、評点4.5を超えた。また、フロントスタッフについて5段階中5に近い評点となっている。 整備状況についても平日、休日ともに、いずれの項目も評点は4.5を超えている。 【課題】 1. 若年層へのアピール イベント行事として「若葉区長杯」「千葉市長杯」を新たに開催しジュニアゴルファーからシニアゴルファーまで、プレーヤー同士の交流の場を提供した。また昨年同様、PGA(日本プロゴルフ協会)と協力し、「東日本ジュニアリーグ決勝大会」を会場として提供。その他にも、SNSをはじめ動画投稿サイト(YouTube)による若年層へのアピールも行った。 2. 周知や広報 周知については、クラブハウス内に新たに千葉市からのインフォメーションコーナーを増設した。また、ホームページやSNSを活用したスピーディーな情報を心掛け利用者の理解を得られる工夫を行った。また、人気のあるユーチューバー(動画投稿サイト)と協力し千葉市民ゴルフ場ならではのアピールとして健康増進の為にゴルフができることや1人でも気軽に楽しめるといったアピール広報も行った。 【施設】 コース内では水はけの悪い箇所、新たに雨水排水管の設置するなど快適なプレーができるよう整備した。また、コース整備においては、最善の注意を払い近年芝に負担をかける異常気象による環境下においてもクオリティの高いコースコンディションを維持した。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	A	所見	利用者数は43,266人で、市が設定する目標に対し134.4%と、昨年度に引き続き大きく上回った。各種自主事業の教室やコンペの開催数も目標を上回っている。 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、全体的に昨年度より増加していることから優れた管理運営を維持しているものと判断できる。 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。 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8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。
----------	---	----	--

【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

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。

非常時の対応が迅速であったことが評価できる。

新たに市長杯、区長杯の開催をするなど新たな利用促進の方策に取り組んでいる点が評価できる。

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、現時点で事業継続が直ちに困難になると考えにくく、倒産・撤退のリスクはないと判断される。