

令和5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)	
事業所の所在地	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
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5年度実績	達成率※
年間利用者数	33,400人(32,200人)	43,725人	130.9%(135.8%)
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)	23種類/年	143.8%(153.3%)

※ 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5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5年度	【参考】 令和4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	182,713	179,646	実績－計画	43,775
	計画	138,938	140,059	計画－提案	0
	提案	138,938	137,690		提案時より利用者の増加
その他収入	実績	7,804	619	実績－計画	7,804
	計画	0	0	計画－提案	0
	提案	0	0		延焼木伐採工事保証金
合計	実績	190,517	180,265	実績－計画	51,579
	計画	138,938	140,059	計画－提案	0
	提案	138,938	137,690		

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和5年度	【参考】 令和4年度	計画実績差異・要因分析	
				差異	主な要因
人件費	実績	58,298	57,020	実績－計画	△ 7,973
	計画	66,271	65,218	計画－提案	370
	提案	65,901	65,248		委託費への費目変更による減
事務費・管理費	実績	61,622	56,767	実績－計画	19,902
	計画	41,720	41,720	計画－提案	△ 1,960
	提案	43,680	43,780		修繕等実施による
委託費	実績	38,772	48,804	実績－計画	22,182
	計画	16,590	16,590	計画－提案	1,590
	提案	15,000	14,500		コース管理の人員増及び費目変更
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	158,692	162,591	実績－計画	34,111
	計画	124,581	123,528	計画－提案	0
	提案	124,581	123,528		

※「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5年度	【参考】 令和4年度
自主事業収入	実績	19,011	17,706
その他収入	実績	0	0
合計	実績	19,011	17,706

イ 支出

(単位：千円)

費 目		令和5年度	【参考】 令和4年度
人件費	実績	6,497	5,160
事務費	実績	5,041	3,138
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	11,538	8,298

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		令和5年度	【参考】 令和4年度
必須業務	収入合計	190,517	180,265
	支出合計	158,692	162,591
	収 支	31,825	17,674
自主事業	収入合計	19,011	17,706
	支出合計	11,538	8,298
	収 支	7,473	9,408
総収入		209,528	197,971
総支出		170,230	170,889
収 支		39,298	27,082
利益の還元額		14,887	9,042
利益還元の内容		①千葉市還元分 ((総収入額-総支出額) -(総収入額×10%))× 1/2 ②千葉市スポーツ振興 基金寄付分 総収入÷1.10×0.03	①千葉市還元分 ((総収入額-総支出額) -(総収入額×10%))× 1/2 ②千葉市スポーツ振興 基金寄付分 総収入÷1.10×0.03

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	
普及啓発に関する教室または開催数	A	
コンペ・競技会の開催数	A	

【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			
市民の平等利用の確保	C	C	
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	B	B	提案時より職員を多く配置し、管理運営の執行体制を充実させている。
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	専門職によるコース整備を行ったことから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を行い利用者数の拡大を図った。
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	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	若葉区の魅力発信するため、昆虫採集ウォーキングツアーや樹木医によるウォーキングツアーを若葉区地域づくり支援課と共同で開催するなど、地域貢献に協力した。
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
非常時の対応が適切であったことが評価できる。	令和4年度	防災意識の向上を図ってまいります。
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。		引続き利用者に喜んでいただける事業を進めてまいります。

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	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	85.9%	13.9%	0.2%	0.0%	
		グリーン	85.0%	13.3%	1.8%	0.0%	
		フェアウェー・ラフ	82.0%	16.8%	1.3%	0.0%	
	(2) フロント・スタッフ	バンカー	70.7%	24.2%	5.1%	0.0%	
		対応、挨拶のしかた(言葉遣い)	93.8%	6.2%	0.0%	0.0%	
		身だしなみ(清潔度)	94.5%	5.5%	0.0%	0.0%	
		接遇の態度(笑顔、姿勢、スタッフの態度)	93.3%	6.5%	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)	90.8%	8.7%	0.5%	0.0%	
		対応、挨拶のしかた(言葉遣い)	88.1%	9.7%	1.2%	1.0%	
		身だしなみ(清潔度)	89.1%	9.0%	1.5%	0.5%	
		接遇の態度(笑顔、姿勢、スタッフの態度)	86.8%	10.4%	1.7%	1.0%	
	(4) サービス	説明の仕方(親切、丁寧、分かりやすい)	86.3%	11.2%	1.7%	0.7%	
		予約方法	82.2%	15.0%	2.3%	0.5%	
		セルフサービスによる受付(自動精算機)	88.7%	10.6%	0.5%	0.3%	
		手引きカートによるセルフプレー	82.3%	15.9%	1.3%	0.5%	
	(5) 利用者の属性	ロッカー・シャワー等の整備	69.3%	23.7%	5.9%	1.1%	
	(5) 利用者の属性	性別	男性	女性			
		平日	81%	19%			
		休日	82%	18%			
		年代	0～10代	20代	30代	40代	50代
		平日	1%	1%	4%	5%	17%
		休日	12%	3%	6%	16%	36%

(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
特になし	

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43,725人の実績（市の目標達成率133.4%） ②3教室又はイベントに対し20教室を実施（市の目標達成率666.7%） ③コンペ・競技会16種類以上に対し23種類のコンペ・競技会実施（市の目標達成率166.7%） ④利益還元、今年度14,887,908円前年9,041,834円（+5,846,074円） ⑤利用者から特に大きな苦情等はなし（過密利用による苦情数） 【利用者】 令和5年度満足度調査では、総合満足度及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】 新規顧客獲得については、市内の方に千葉市民ゴルフ場を知って頂く為、若葉区地域づくり支援課との協力（ウォーキングツアー及び樹木匠による自然観察ツアー）や千葉都市モノレールと協力しモノレールツアーなどを積極的に行った。また、若年層獲得については、引き続きYouTube動画の依頼を積極的に引き受け若者を対象に情報発信してきた。 【施設】 15年を経過している関係で、空調設備やボイラー設備の不具合がありその都度、修繕を行ってきた。コースにおいては、異常気象の中コースコンディションの評価は高く、特にグリーン面においては利用者からも高い評価を得ている。
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	A	所見	利用者数は43,725人となり、昨年度から利用者数は約500人増加し、堅調に推移している。市への利益還元は14,887千円で、昨年度から5,845千円増額となった。これは現指定管理者（平成30年度以降）で最大である。自主事業では、プロゴルファーによる各種教室を実施し、利用者数の最大化を図っている。 また、若葉区役所と共同で昆虫採集ウォーキングツアー等を実施する等、地域に貢献すると同時に若年層にもゴルフ場を身近に感じていただく機会を作ったことは公共施設の管理者として評価ができる。 アンケート結果を見ても施設満足度は9割以上と高く、適切に管理運営されている。以上のことから総括評価はAとした。
----------	---	----	--

【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) 利用者数が増えている中で、コース内が過密にならないように交通整理を行い、苦情が減っている点について評価できる。
 - (イ) 普段利用しない層へ向けて、昆虫採集などの新しい取組をされている点进行评估できる。
 - (ウ) 高齢の利用者が多いため、体調の急変など利用者の体調面の安全に配慮した運営を今後も継続されたい。
 - (エ) 千葉市の施設として、千葉市民の方の利用が増えるような取組を検討されたい。
 - (オ) 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して、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が、指定管理事業に注視する必要がある。