

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	市民局生活文化スポーツ部スポーツ振興課																																																															
2 管理運営の実績																																																																		
(1) 主な実施事業	<p>① 指定管理事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設運營業務</td> <td>通年</td> <td>施設の広報、利用受付、使用許可、普及啓発事業等</td> </tr> <tr> <td>維持管理業務</td> <td>通年</td> <td>建築物、建築設備、備品等の維持管理、清掃等</td> </tr> <tr> <td>経営管理業務</td> <td>通年</td> <td>事業計画・事業報告書、管理規程作成等</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 自主事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>興行事業</td> <td>通年</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>レンタル用品・物品販売</td> <td>通年</td> <td>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</td> </tr> </tbody> </table>				事業名	実施時期	事業の概要	施設運營業務	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	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																																									
事業名	実施時期	事業の概要																																																																
施設運營業務	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																																																																
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																																																																
(2) 利用状況	<p>① 利用者数(人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H24年度 (A)</th> <th style="width: 15%;">H23年度 (B)</th> <th style="width: 15%;">前年度比 (A)/(B)</th> <th style="width: 15%;">H24目標値 (C)</th> <th style="width: 15%;">達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>23,815</td> <td>24,649</td> <td>96.6%</td> <td>33,135</td> <td>71.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 稼働率 算定対象施設なし</p>				H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	23,815	24,649	96.6%	33,135	71.9%																																																				
H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																														
23,815	24,649	96.6%	33,135	71.9%																																																														
(3) 収支状況	<p>① 収入実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">決算額 (A)</th> <th style="width: 15%;">計画額 (B)</th> <th style="width: 15%;">計画比 (A)/(B)</th> <th style="width: 35%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td rowspan="5" style="vertical-align: top; font-size: small;"> 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 ・落雷や豪雪、寒波等の天候不順 </td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td style="text-align: right;">112,313</td> <td style="text-align: right;">180,042</td> <td style="text-align: right;">62.4%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td style="text-align: right;">10,619</td> <td style="text-align: right;">14,662</td> <td style="text-align: right;">72.4%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">122,932</td> <td style="text-align: right;">194,704</td> <td style="text-align: right;">63.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 支出実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">決算額 (a)</th> <th style="width: 15%;">計画額 (b)</th> <th style="width: 15%;">計画比 (a)/(b)</th> <th style="width: 35%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">54,772</td> <td style="text-align: right;">59,484</td> <td style="text-align: right;">92.1%</td> <td rowspan="6" style="vertical-align: top; font-size: small;"> ・事務費の減少は、光熱水費、事務用品・印刷費等の節減による。 ・自主事業経費の減少は、教室等の講師をゴルフ場職員で行うことにより節減した。 ・納付金(市に納入)は収入の10% </td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">16,484</td> <td style="text-align: right;">27,139</td> <td style="text-align: right;">60.7%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: right;">48,737</td> <td style="text-align: right;">54,923</td> <td style="text-align: right;">88.7%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td style="text-align: right;">709</td> <td style="text-align: right;">7,060</td> <td style="text-align: right;">10.0%</td> </tr> <tr> <td>納付金</td> <td style="text-align: right;">11,926</td> <td style="text-align: right;">19,470</td> <td style="text-align: right;">61.3%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">132,628</td> <td style="text-align: right;">168,076</td> <td style="text-align: right;">78.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>③ 収支実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">決算額(ア) (A)-(a)</th> <th style="width: 20%;">計画額(イ) (B)-(b)</th> <th style="width: 60%;">対計画額増減 (ア)-(イ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: right;">▲ 9,696</td> <td style="text-align: right;">26,628</td> <td style="text-align: right;">▲ 36,324</td> </tr> </tbody> </table>					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 ・落雷や豪雪、寒波等の天候不順	利用料金	112,313	180,042	62.4%	自主事業	10,619	14,662	72.4%	その他	0	0	-	合計	122,932	194,704	63.1%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	54,772	59,484	92.1%	・事務費の減少は、光熱水費、事務用品・印刷費等の節減による。 ・自主事業経費の減少は、教室等の講師をゴルフ場職員で行うことにより節減した。 ・納付金(市に納入)は収入の10%	事務費	16,484	27,139	60.7%	管理費	48,737	54,923	88.7%	自主事業	709	7,060	10.0%	納付金	11,926	19,470	61.3%	合計	132,628	168,076	78.9%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	▲ 9,696	26,628	▲ 36,324
	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 ・落雷や豪雪、寒波等の天候不順																																																														
利用料金	112,313	180,042	62.4%																																																															
自主事業	10,619	14,662	72.4%																																																															
その他	0	0	-																																																															
合計	122,932	194,704	63.1%																																																															
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																														
人件費	54,772	59,484	92.1%	・事務費の減少は、光熱水費、事務用品・印刷費等の節減による。 ・自主事業経費の減少は、教室等の講師をゴルフ場職員で行うことにより節減した。 ・納付金(市に納入)は収入の10%																																																														
事務費	16,484	27,139	60.7%																																																															
管理費	48,737	54,923	88.7%																																																															
自主事業	709	7,060	10.0%																																																															
納付金	11,926	19,470	61.3%																																																															
合計	132,628	168,076	78.9%																																																															
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																																
▲ 9,696	26,628	▲ 36,324																																																																
(4) 指定管理者が行った処分の件数	<p><処分の状況></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">処分の種別</th> <th style="width: 40%;">処分根拠</th> <th style="width: 20%;">件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用許可</td> <td>千葉市民ゴルフ場設置管理条例第7条</td> <td style="text-align: center;">26,699</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉市民ゴルフ場設置管理条例第8条</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉市民ゴルフ場設置管理条例第9条</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>				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	26,699	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																																																		
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	26,699																																																																
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	<p><件数> 0件</p>																																																																	

(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
	市政情報室(経由)	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(1回目:9月の13日間、2回目:3月の14日間)</p> <p>イ 回答者数:300人(平日150人、休日150人)</p> <p>ウ 質問項目 属性、料金体系、平日休日料金の妥当性、利用しやすい料金、他のゴルフ場の利用料金、利用理由、フロントスタッフの満足度、スターター・マーシャル(コース内スタッフ)の満足度</p>
②調査の結果	<p>【1回目】</p> <p>ア 回答者の属性: 男性 221人、女性 74人 (無回答 5人) 千葉市在住 136人(45.3%)、市外在住 164人(54.7%) 年齢:平日 20代 2.7% 30代20.0% 40代25.3% 50代10.0% 60代以上42.0% 休日 19歳以下5.3% 20代8.7% 30代15.3% 40代36.7% 50代27.3% 60代以上6.6%</p> <p>イ 料金: ①料金の妥当性について、平日休日ともに料金が、高いと感じている利用者が多く、平日は60%、休日は73.5%を超えており、利用しやすい金額として平日は「3,500円」が32.5%、「3,000円」が30.8%、休日は半数の42.5%が「5,000円」を挙げている。 ②回答者が利用する他の18ホールゴルフ場の利用料金は、平日は「8,000円以下」が全体の60.6%、休日は「15,000円未満」が全体の77.3%だった。</p> <p>ウ 利用理由:「家から近い」、「当日予約ができる」が共に21.4%、「1人でも利用できる」26.2% その他には、「手軽」「コースが易しい」「息子の初ラウンドと練習」等の意見があった。</p> <p>エ スタッフの対応:フロントスタッフ及びスターター・マーシャルの対応について、高い満足度となっており、中でも「対応、挨拶の仕方(言葉遣い)」「身だしなみ(清潔度)」は高い評価である。</p> <p>【2回目】</p> <p>ア 回答者の属性: 男性 242人、女性 58人 千葉市在住 159人(53.0%)、市外在住 141人(47.0%) 年齢:平日 19歳以下4.0% 20代4.0% 30代12.0% 40代16.7% 50代26.7% 60代以上36.7% 休日 19歳以下2.0% 20代5.3% 30代19.3% 40代33.3% 50代24.0% 60代以上16.0%</p> <p>イ 料金: ①料金の妥当性について、平日休日ともに料金が、高いと感じている利用者が多く、利用しやすい金額として平日の場合は「3,500円」が32.3%、「3,000円」が42.7%、休日の場合は約半数の46.0%が「5,000円」、24.3%が「4,500円」を挙げている。 ②回答者が利用する他の18ホールゴルフ場の利用料金は、平日は「8,000円以下」が全体の61.0%、休日は「15,000円未満」が全体の81.7%だった。</p> <p>ウ 利用理由:「家から近い」22.6%、「当日予約ができる」16.3%、「1人でも利用できる」32.3% その他には、「手軽」「レッスンを受けたから」等の意見があった。</p> <p>エ スタッフの対応:フロントスタッフ及びスターター・マーシャルの対応について、高い満足度となっており、中でも「対応、挨拶の仕方(言葉遣い)」「身だしなみ(清潔度)」は高い評価である。</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	<p><主な意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・料金が低い。 → 夏季特別料金・年度末感謝料金を実施したが、利用者満足度調査等により、利用者数の変異等の動向を考慮し慎重に検討する。 ・市民の優遇料金 → 市内在住の65歳以上の者について、平成25年度から2割引とした。 ・練習場のグリーンにカップを切ってほしい。 → 練習場はコースと利用方法が違い、維持管理が困難であることからカップを切らない方法を実施している旨を説明し理解を求めている。
(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	1件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・千葉市民に料金を優遇してほしい。 → 参考送付のため、特段の対応はしていないが、現在、利用料金の最大化を図るため市内のスポーツ施設には市民への優遇料金を設定していないが、利用料金については、意見が多いことからニーズに対応した料金について慎重に検討したい。

4 指定管理者による自己評価

新規利用者の獲得のため、未経験者にゴルフを始めるきっかけを提供することを目的とした普及啓発事業を実施し、参加者からは、年齢を問わず好評であった他、4周年記念イベントを開催し、ゴルフをしない方の施設利用の機会や、ジュニアゴルファーの育成にも寄与し、好評を博した。

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、コースに関しては基準以上のメンテナンスを実施することで芝草の育成に努め、特にグリーンコンディションは近隣の18ホールのゴルフ場と比較しても遜色はなく、高い評価を得ている。

管理運営及びサービスにおける満足度向上させるため、年2回の利用者満足度調査により要望の収集に努めるとともに、業務の検証を行い、対応の必要な事案には順次対応している。

収支については、平成24年度の夏は戦後3番目の猛暑の記録となったこと、積雪等による自然条件、ゴルフ人口の低迷により計画値の67.6%にとどまった。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<p>管理業務の遂行状況は良好であり、概ね計画どおりに実施されている。コースコンディション、スタッフの対応ともに利用者から高い評価をうけており、自主事業による新規利用者の獲得のための事業、近隣中学校の体験学習の受け入れの他、ジュニアゴルファーの育成活動を行うなどのスポーツ振興への取り組みは評価できる。</p> <p>ただし、利用料金収入については、猛暑、積雪などの気象条件やゴルフ人口の低迷など、計画時に予想不可能な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。今後は、利用者の視点に立ち、サービスをより向上させる他、施設や事業の広報を積極的に行い、新規利用者の増加・拡大を図っていく必要がある。</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(個別の研修は別途随時)
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展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	2	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る事故防止、急病・事故に関し適切に対応
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21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～9月30日夏季特別料金の延長 ・3月11日～3月29日に年度末感謝料金を実施(平日25%減) ・回数割引を通年を通して実施(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、雑誌への掲載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	接客対応研修、人権啓発研修、苦情対応研修等を実施
施設・設備の維持管理	建築物、建築設備、備品等の保守管理	2	建築基準法第12条第2項及び第4項に規定する点検を実施
	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	2	・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 ・需要の高い事業は追加実施

(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80%(3,545万円減)
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画どおりか	2	計画比で約63%(6,773万円減)
	普及啓発事業・自主事業収入は計画どおりか	2	計画比で約72%(404万円減)

合計	49
平均	2.0

※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

1	項目
23	項目
0	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

- ア コースコンディションが良好に管理されていることは評価できる。
- イ 指定管理者を構成する企業の事業と千葉市民ゴルフ場の事業との連携を図るなど、工夫されたい。
- ウ 広報活動等により、更なる利用者の増加に努められたい。
- エ 若年層の利用については、自主事業等により改善の余地があると考えられる。
- オ 指定管理者の財務状況については、提出された財務諸表等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、共同事業体のうち、1社については損失を計上しているものの、財務状況上特段問題となる部分はなく、事業の継続が直ちに困難になるとは考えにくく、倒産・撤退のリスクはないと判断される。