

指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート(平成28年度事業分)

1 施設の概要

施設名	丘の公園	所管課	企業局 総務課
所在地	北杜市高根町清里3545-5	設置年月日 (改築年月日等)	昭和61年7月1日
指定管理者	清里丘の公園・ニホンターフメンテナンス共同企業体		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県公営企業の設置等に関する条例		
設置目的	子どもからお年寄りまですべての人々が楽しめる総合スポーツ・レクリエーション施設として多くの県民に利用してもらい、県民福祉の増進に寄与するとともに、八ヶ岳南麓地域の活性化や地域振興に貢献する。		
主な施設内容 (定員等)	ゴルフ場 敷地面積 1,035,844㎡ ・清里ゴルフコース(27ホール)、 クラブハウス・浴室・ロッカールーム(1,382㎡)、 レストラン棟(655㎡)、ゴルフ練習場(18打席、180m) 等 レジャー施設 敷地面積 206,805㎡ ・パターゴルフ(36ホール)、グラウンド・ゴルフ場(16ホール)、 テニスコート(全天候型3面)、オートキャンプ場(管理棟225㎡、 テントサイト63区画、ケビン8棟)、 アクアリゾート清里(3,667㎡、鉄筋コンクリート3階建)、 レジャーハウス(316㎡ 木造1階建)、等 まきばレストラン ・まきばレストラン(延床面積819㎡のうち558㎡(企業局分)、 96席、鉄骨造、階建)、売店等		
主な業務内容	(1)利用の承認に関すること (2)施設及び設備器具の維持保全に関すること (3)利用料金に関すること (4)施設の運営に係る集客事業に関すること		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	
---------------------	--

3 利用状況

単位：人、%

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 (目標値)
利用者数	ゴルフ事業	44,929	44,851	47,624	
	レジャー事業	121,999	138,696	136,875	
	レストラン事業	46,447	40,062	41,682	
	利用者数合計	213,375	223,609	226,181	
	目標値	232,300	235,800	228,120	220,480
	目標値設定の考え方及びその理由	前年度実績を基に、経済情勢の見通しや連休の並び等を勘案し設定			
	対26年度比		104.8%	106.0%	103.3%
利用率(ゴルフ場)	142人/日	134人/日	139人/日	135人/日	
利用率(ゴルフ練習場)	18人/日	16人/日	18人/日	17人/日	
利用率(温泉施設)	311人/日	346人/日	346人/日	333人/日	

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成27年度	平成28年度 (計画値)	平成28年度 (実績値)	平成29年度 (計画値)
収入	施設利用料	387,830,328	410,213,000	391,829,935	414,870,000
	指定管理者委託料				
	その他	258,875,090	277,423,000	257,441,303	268,136,000
	収入合計(A)	646,705,418	687,636,000	649,271,238	683,006,000
支出	人件費	177,202,526	175,560,000	179,337,240	171,832,000
	県への納付金	150,000,000	150,000,000	150,000,000	150,000,000
	売上原価	120,870,079	125,905,000	119,624,639	122,087,000
	管理運営費	241,080,672	230,337,000	239,919,916	234,005,000
	うち外部委託費(B)	13,944,918	14,059,000	14,704,755	14,051,000
	支出合計(C)	689,153,277	681,802,000	688,881,795	677,924,000
	収支差額(A-C)	42,447,859	5,834,000	39,610,557	5,082,000
	外部委託比率(B÷C)	2.0%	2.1%	2.1%	2.1%
	利用者一人当たりの経費				

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期：平成28年4月～平成29年3月 実施方法：利用者へのアンケート、回答数：264人
-------	--

単位：%

		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
ゴルフ事業	予約時の電話やチェックイン対応	76.1%	21.7%	2.2%	0.0%
	ロッカーやトイレなどの設備・備品	53.1%	36.7%	10.2%	0.0%
	マスター室の対応及びカート準備等	66.0%	30.0%	4.0%	0.0%
	コース芝の状態	30.0%	54.0%	12.0%	4.0%
	カート道、コース売店等の状態	20.4%	63.3%	16.3%	0.0%
	プレーの運用管理	44.0%	48.0%	8.0%	0.0%
	レストランスタッフの接客対応	75.0%	18.7%	6.3%	0.0%
	メニュー構成・価格	53.0%	28.6%	18.4%	0.0%
	料理の味・量	50.0%	41.7%	6.2%	2.1%
	トイレ・お風呂などの設備・備品	39.6%	41.7%	12.5%	6.2%
	フロントでの精算対応	68.2%	27.3%	4.5%	0.0%
	本日の料金は納得できる範囲だったか	67.3%	28.6%	4.1%	0.0%
施設全般の満足度		69.4%	26.5%	4.1%	0.0%

		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
レジャー事業	フロント	34.1%	45.8%	12.8%	7.3%
	温泉	47.8%	33.1%	11.5%	7.6%
	プール	49.1%	27.6%	12.1%	11.2%
	レストラン	40.0%	33.7%	15.8%	10.5%
施設全般の満足度		44.5%	34.8%	13.6%	7.1%

		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
レストラン事業	料理	53.1%	38.8%	6.1%	2.0%
	サービス	50.0%	47.4%	0.0%	2.6%
	提供時間	42.0%	44.0%	12.0%	2.0%
	店舗清掃	24.0%	42.0%	34.0%	0.0%
施設全般の満足度		44.9%	38.8%	16.3%	0.0%

利用者の意見	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴルフコースのカート通路、アクアリゾートの空調機など、施設・設備の老朽化についての指摘があった。 ・施設的环境やロケーションについて高く評価する声があった。 <p>【サービス内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスの内容に満足したという声がある一方で、繁忙期であるゴールデンウィーク及び夏期においては、従業員の接客及び衛生環境等の改善を求める意見があった。
利用者の意見への対応	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設設備の老朽化については、指定管理者と企業局で協議し、緊急性の高いものから、順次対応していくこととしている。 <p>【サービス内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従業員の接客については、ミーティング及び教育の実施により、対応の見直しを行った。 ・繁忙期の清掃頻度を増やすなど、随時、利用者の声を反映する対応を行った。

6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	<p>ゴルフ場は、野芝への張替え作業により、良い状態で夏季繁忙期を乗り越えたが、8月下旬からの天候不順で芝刈り作業等に影響が出た。レジャー事業は、計画的な作業等により、グリーン芝の不具合(マット化)を解消した。また、芝の播種により、素晴らしいコース状態となった。</p> <p>全体的に施設が老朽化しており、苦情も多く、対応に苦慮している。小修繕をしているが、周辺施設がリニューアルに努める中、集客に苦戦している。</p>	<p>丘の公園管理運営業務仕様書及び法令に則した管理・点検の実施を、書面等により確認した。</p> <p>老朽化が進んでいるが、今後も適切な点検及び清掃等を実施し、施設の維持に努めること。</p>
運営業務	<p>ゴルフ事業は、雪の影響で営業が行えない日があったが、それ以外は、計画どおり実施できた。</p> <p>レジャー事業は、計画どおり実施できた。</p> <p>レストラン事業は、予約があったため休日にも営業し、計画以上の日数で営業した。</p>	<p>ゴルフ事業でのインターネット予約環境の改善及びレストラン事業での低価格メニューの導入等、経営努力がなされている。引き続き、集客に繋がる取り組みに努めること。</p>
利用状況	<p>利用者数は計画に比べ99%強と目標をほぼ達成することができたが、8月下旬以降の天候不順に伴い、トップシーズンにおける利用者が減少した。また、大型連休の日並び、11月の記録的に早い降雪及び北杜市内宿泊者数減(対前年度比で10%減)も、悪影響を及ぼした。</p>	<p>事業全体の利用人数の実績は、事業計画と比較し99.2%の達成率であり、昨年度との比較では101.2%と集客施策及び企業努力の成果が見られる。引き続き、利用者のニーズを把握し、利用者数の増加に努めること。</p>
収支状況	<p>8月、9月の天候不順は平成26年度、平成27年度と続いてきたが、平成28年度は特に影響が大きかった。このため、全事業部において、利用者数及び収入減となり、事業収益は約3,960万円の赤字となった(自主事業除く)。</p> <p>レストラン事業については、バス規制の強化及びサクランボの不作によるバスツアーの不催行により、売上が減少した。</p>	<p>ゴルフ事業での近隣施設との価格競争及び夏期における天候不順等の影響で、収支は厳しい状況にある。</p>
自主事業	<p>グラウンド・ゴルフ場については、コースメンテナンスに注力し、良好なコンディションで営業することができた。マッサージについては、固定客の獲得に成功しつつある。ドッグランについては、裸地の部分にチップを敷き詰め、快適性を向上させた。</p>	<p>既存施設を利用した新たな取り組みを実施し、利用増加を図った。今後もアンケート結果等を活かして、利用者のニーズを捉えた事業を積極的に実施し、利用増加に繋げること</p>
利用者満足度	<p>苦情処理については、全て対応する事は困難な苦情や要望も多い中、対応可能なものには早急に対応した。施設改良や設備工事が必要なものについては、企業局と協議しながら改善したい。</p>	<p>アンケートの回収数を増やし、利用者のニーズを把握するとともに、業務改善に活かすこと。また、利用者からの苦情は、今後も誠意を持って対応すること。</p>

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>ゴルフ事業におけるインターネット予約環境の改善及びレストラン事業における低価格メニューの導入等の集客対策により、利用者数の実績は、目標値の99.2%を達成し、現在の指定管理期間における最多となった。 一方で、主力のゴルフ事業では、近隣施設との価格競争及び価格設定の高いトップシーズンにおける天候不順等の影響で、客単価が下がり、事業収支は依然として厳しい状況が継続している。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>基本協定書、事業計画等に基づき、法定点検等を実施するとともに、ゴルフ場においては、芝の特性や気候に配慮した管理工程表を作成し、計画的な管理をするなど、コースコンディションの向上に努めた。また、利用者が快適に過ごせるよう、繁忙期には、清掃頻度を増やすなど、利用者満足度調査の結果を踏まえた対応を行っている。 一方、平成28年度に、マイナンバー制度の導入に伴い「丘の公園の個人情報の保護に関する要綱」が改正になったことから、要綱に基づき指定管理者が別に定めるとされる安全管理措置状況について確認を行った。このほか、基本協定書等と齟齬のある点について改善を指導した。</p>
<p>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</p>	<p>特定個人情報の安全管理措置については、提出を受け、その内容が適正であることが確認できた。 その他、改善点については、基本協定書等に沿って、適正な内容となっていることを確認した。</p>

