

# 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和3年度事業分)

施設名 丘の公園  
 所管課 企業局 総務課  
 指定管理者 株式会社清里丘の公園

## 1 指定管理者の推移

導入年度	平成16年度					委託料総額 (単位:円)
指定管理者名	出資 法人	指定期間				
株式会社 清里丘の公園		H16.4.1	～	H26.3.31	10年	
清里丘の公園・ニホンターフメンテナンス 共同企業体		H26.4.1	～	H31.3.31	5年	
株式会社 清里丘の公園		H31.4.1	～	R5.3.31	4年	

## 2 施設の概要

所在地	北杜市高根町清里3545-5
設置年月日	昭和61年7月1日
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。
主な業務の内容	(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
主な施設内容 (定員等)	①ゴルフ場 敷地面積 751,907㎡ ・清里ゴルフコース(18ホール) ※八ヶ岳コース(約28万㎡)9ホールは、平成31年3月末に廃止し、無料開放施設として運営 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 ②レジャー施設 敷地面積 490,742㎡ ・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56区画、グランピング4張、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 ③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)、 136席、鉄骨造、平屋建)、売店等
備考 (改築工事等の状況、 一括管理施設等)	グラウンド・ゴルフ場 平成27年7月22日整備 施工面積 2,109㎡、工事金額 5,643千円 平成28年7月15日整備 施工面積 2,109㎡、工事金額 6,120千円

## 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和3年度事業分)

### 3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

年度 項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
収入合計	642,850,925	626,857,247	553,117,711	403,649,150	491,129,330	
支出合計	700,206,959	674,567,505	591,879,050	403,351,284	488,774,293	
収支差額	△ 57,356,034	△ 47,710,258	△ 38,761,339	297,866	2,355,037	

### 4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
利用実績	47,203人	46,998人	37,783人	33,889人	41,797人	ゴルフ事業利用者数
	139,012人	129,369人	115,710人	67,485人	85,435人	レジャー事業利用者数
	45,151人	48,941人	45,235人	31,198人	29,271人	レストラン事業利用者数
利用者満足度	ゴルフ◎ レジャー◎ レストラン◎	ゴルフ◎ レジャー○ レストラン◎	ゴルフ◎ レジャー○ レストラン◎	ゴルフ◎ レジャー◎ レストラン◎	ゴルフ◎ レジャー◎ レストラン◎	「満足」又は「どちらかといえば満足」の合計 ◎:80%以上 ○:60%以上80%未満 △:60%未満

### 5 運営目標の達成状況(令和3年度)

令和3年4月から9月末までの間は、首都圏の一都三県等への緊急事態措置及びまん延防止措置の発令、県内における不要不急の外出や移動の自粛を目的とした臨時特別協力要請、更に最盛期となる8月12日から9月12日までの間は、県立施設の休館要請により人流が抑制されるなど、新型コロナウイルスの影響を踏まえた令和3年度事業計画で想定をしていない社会情勢となったため、年間利用者数の実績は対計画比で22.7%(46,067人)減となった。

ゴルフ事業については、最盛期に施設利用者数の制限を行ったところではあるが、若年層や女性客を中心に利用者数が増えたことに加え天候にも恵まれ、利用者数の実績は概ね計画どおりとなった。(計画比3人減)

レジャー事業については、キャンプ場は、昨今のアウトドアブームや3密を回避できる屋外の安心感から、過去最高の利用者数となったが、アクアリゾート清里の最盛期における休館による影響が大きく、利用者数の実績は対計画比で25.8%(29,635人)減となった。

レストラン事業については、バスツアー等の団体利用がコロナ前に比べ大幅に減少し、最盛期における休館の影響もあり、利用者数の実績は対計画比で35.9%(16,429人)減となった。

### 6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和3年度)

基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき概ね適正な管理が行われており、総合的な利用者満足度も高い評価を得ている。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止にあたっては、常に県と連携しながら最新の基準に沿って適切な対策を講じるとともに、来訪者及び従業員への周知を徹底するなど、感染拡大の防止に努めていた。

また、多彩なオープンコンペの開催やキャンプ場におけるオプションツアーの企画、レストランにおけるオリジナル商品の開発など創意工夫も見られ、コロナ禍で出来ることを検討・実践して集客に努めていた。ゴルフ場における「友の会」やレストランにおける「グルメ倶楽部」などの会員数も昨年度を上回り、リピーター確保に努めていた。

利用者満足度調査については引き続き実施し、より多くのアンケートを回収することで利用者ニーズを汲み取り、更なる業務改善に活かすこと。

### 7 施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況(令和3年度)

集客対策では、利用者ニーズに合わせたイベントの開催や営業強化により利用促進を図るとともに、利用者満足度調査結果を踏まえたサービスの向上に努めた。

# 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

施設名 丘の公園

所管課 企業局 総務課

指定管理者 株式会社清里丘の公園

## 1 利用状況

(単位:人、%)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	ゴルフ事業	47,203	46,998	37,783	33,889	41,797
	レジャー事業	139,012	129,369	115,710	67,485	85,435
	レストラン事業	45,151	48,941	45,235	31,198	29,271
	利用者数合計	231,366	225,308	198,728	132,572	156,503
	目標値	220,480	231,700	232,890	131,850	202,570
	実績/目標割合	104.9%	97.2%	85.3%	100.5%	77.3%
	目標値の設定方法	前年度実績を基に、経済情勢の見直しや連休の並び等を勘案し設定				
利用率	稼働率等(利用率)	142人/日	138人/日	119人/日	118人/日	120人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	利用者数/営業日数(ゴルフ場)				
利用率	稼働率等(利用率)	18人/日	17人/日	17人/日	15人/日	21人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	利用者数/営業日数(ゴルフ練習場)				
利用率	稼働率等(利用率)	355人/日	316人/日	307人/日	180人/日	216人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	利用者数/営業日数(温泉施設)				

## 2 類似施設・近隣施設

名称・施設内容等	
----------	--

## 3 補修工事等の状況(令和3年度)

(単位:円)

県	アクアリゾート清里非常照明器具更新工事	5,724,400
県	丘の公園清里ゴルフコース芝生修繕工事外16件	40,307,427
管	ゴルフカート点検修理(13台)	4,160,000
管	ゴルフコース用芝刈機整備	2,300,000
管	ゴルフカート12ヶ月点検(54台)外106件	7,575,463

修繕等の負担区分(基本協定書): 1件60万円(消費税及び地方消費税を含む。)未滿の修繕等は指定管理者が実施

\*ただし、上記にかかわらず、県の承認により、指定管理者が修繕等を実施することができる。

## 4 自動販売機設置状況等(令和3年度)

(単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額
4	随意契約	売上額の30-35%	170,621	
11	随意契約	売上額の20-40%	305,319	
6	随意契約	売上額の24-40%	188,764	
2	随意契約	売上額の20-40%	25,116	
4	随意契約	売上額の25-38%	119,797	
2	随意契約	売上額の22-45%	765,717	
9	随意契約	売上額の33.5-40%	382,117	

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	A 収入額計	642,850,925	626,857,247	553,117,711	403,649,150	491,129,330
	売上高	385,609,990	374,237,700	325,779,903	251,939,887	332,112,387
	受取手数料	968,736	664,018	404,869	189,563	219,907
	自動販売機収入	3,711,906	3,450,639	3,075,742	1,620,677	1,957,451
	売店収入	82,523,222	77,227,890	73,889,341	41,071,401	43,735,563
	レストラン収入	170,037,071	171,277,000	149,967,856	108,827,622	113,104,022
支出	B 支出額計	700,206,959	674,567,505	591,879,050	403,351,284	488,774,293
	人件費	172,031,421	166,980,277	178,317,592	155,236,333	164,008,410
	広告宣伝費	1,848,546	1,525,432	1,446,773	866,860	704,770
	販売促進費	7,928,999	7,710,955	6,607,017	3,743,076	5,313,297
	支払手数料	27,738,850	21,812,595	22,240,894	18,464,670	24,841,317
	賃借料	6,748,486	9,357,843	9,535,917	10,219,207	9,108,843
	リース料	2,444,159	2,113,099	785,800	509,800	406,416
	通信費	4,208,394	4,529,498	4,104,176	4,038,378	4,522,648
	消耗品費	9,778,225	10,031,428	17,503,793	25,835,088	20,332,787
	水道光熱費	46,650,376	48,716,414	47,126,146	32,752,990	38,386,659
	燃料費	20,654,846	20,481,369	22,827,701	12,960,250	27,397,255
	修繕費	8,896,657	7,634,906	8,490,012	20,391,175	14,035,463
	保険料	4,017,185	3,829,410	4,128,063	3,835,495	3,664,264
	減価償却費	3,033,654	2,159,036	3,205,508	3,551,747	2,627,420
	コース管理費	86,000,000	67,000,000			
	その他	14,291,172	13,796,484	13,163,390	10,510,361	12,003,429
	売上原価	118,867,077	122,081,800	112,515,501	70,080,521	73,680,015
	外部委託費	15,068,912	14,806,959	18,991,767	14,676,912	18,291,819
	環境調査業務	4,675,000	4,685,000	4,583,000	3,719,500	4,856,773
	警備等業務	10,393,912	10,121,959	14,408,767	10,957,412	13,435,046
外部委託比率	2.2%	2.2%	3.2%	3.6%	3.7%	
県への納付金	150,000,000	150,000,000	120,889,000	15,678,421	69,449,481	
収支差額(A-B)	△ 57,356,034	△ 47,710,258	△ 38,761,339	297,866	2,355,037	
一人当たりの収入額	2,778.5	2,782.2	2,783.3	3,044.8	3,138.1	

\*収入額計÷利用者数(単位:円)

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

6 利用者満足度

実施方法等		実施時期:令和3年4月～令和4年3月(休館期間を除く。) 実施方法:利用者へのアンケート 回答数 :2,761件			
		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	73.6%	26.4%		
	ロッカーやトイレなどの設備・備品	56.9%	41.7%	1.4%	
	マスター室の対応及びカート準備等	66.7%	33.3%		
	コース・芝の状態	30.6%	56.9%	12.5%	
	カート道、コース売店等の状態	26.4%	47.2%	26.4%	
	プレーの運用管理	45.8%	47.3%	6.9%	
	レストランスタッフの接客対応	73.6%	26.4%		
	メニュー構成・価格	48.6%	47.2%	4.2%	
	料理の味・量	58.3%	34.8%	6.9%	
	トイレ・お風呂などの設備・備品	40.3%	50.0%	9.7%	
	フロントでの精算対応	62.5%	37.5%		
	本日の料金は納得できる範囲だったか	63.9%	36.1%		
施設全般の満足度		62.5%	36.1%	1.4%	
		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	69.8%	30.2%		
	温泉	65.7%	30.6%	2.2%	1.5%
	プール	48.1%	33.3%	13.0%	5.6%
施設全般の満足度		59.7%	35.7%	2.3%	2.3%

## 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

		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	72.8%	25.1%	1.6%	0.5%
	サービス	68.8%	29.4%	1.4%	0.4%
	提供時間	74.9%	23.1%	1.6%	0.4%
	店舗清掃	77.5%	21.4%	0.8%	0.3%
施設全般の満足度		71.0%	27.8%	1.1%	0.1%
利用者の主な意見	<p><b>【施設・設備】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴルフコースのフェアウェイの芝やカート道の舗装が一部荒れている。(ゴルフ事業)</li> <li>・鍵付きの傘立てを設置してほしい。脱衣所のドライヤーを増やしてほしい。(レジャー事業)</li> <li>・温泉内にベビーバスがあるといい。(レジャー事業)</li> <li>・売店エリアの照明が暗かった。(レストラン事業)</li> </ul>				
利用者の意見への対応	<p>アンケートにより寄せられた意見について、誠心誠意対応を行い、早急に問題解決に努めている。また、新型コロナウイルス対策については利用者も敏感になっているため、対策の徹底と細心の注意を払うようスタッフ間で情報共有を行っている。</p> <p><b>【施設・設備】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止については今後も継続し、安心安全を徹底する。</li> <li>・一部の洋芝に乾燥害等による枯れ込みが見られたが、播種等により対応した。カート道は、指定管理者と企業局で連携しながら、緊急性の高い箇所から優先順位をつけて順次補修している。</li> <li>・鍵付きの傘立てを設置し、ドライヤーは性能が高いものに置き換え、数も増やした。</li> <li>・ベビーバスについては、これまでもフロントにおいて貸し出しを行っていたが、掲示物や声かけなどで周知を図る。</li> <li>・売店エリアの照明については、LEDに更新した。</li> </ul>				

# 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

## 7 評価結果

項目	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>ゴルフ場の芝生については、令和2年度の乾燥害により発育の悪い箇所が一部見られたが、きめ細やかな管理を徹底することで、おおむね順調な育成をすることができた。レジャー事業においても、計画的な芝生管理により、コースが良好な状態に保たれた。</p> <p>老朽化により修繕が必要な箇所が増加しているが、優先順位を付け、営業に支障がないよう順次修繕を実施している。</p>	<p>芝生の状況を適切に把握し、臨機応変に対応を行っている。また、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>施設の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>各事業とも新型コロナウイルス感染拡大防止のため休館したこと等により営業日数が減少したが、それ以外については概ね計画どおりに実施できた。</p> <p>ゴルフ事業は、多彩なオープンコンペの企画や、ネット予約のプラン・料金設定等の工夫により販売促進に努めた。</p> <p>レジャー事業は、全国展開するキャンプ予約サイトに登録し、新規利用者の増加を図るとともに、テレワーク等の需要を取り込むため、キャンプ場にWi-Fiを整備し、利用者の満足度向上に努めた。</p> <p>レストラン事業については、メニュー改良に加え、オリジナル商品の開発等による売上・利用者の増加に努めた。</p>	<p>最盛期となる8月12日から9月12日までの間は、新型コロナウイルス感染拡大防止のための県立施設の休館要請により人流が抑制されたが、ウィズコロナ・アフターコロナへの対応やインターネット等を活用した広報等による集客努力も認められる。</p> <p>今後も、感染防止対策を徹底した上で「新しい生活様式」に即した営業を継続し、引き続き顧客ニーズの把握やサービス向上などを図ることで利用者数及び収入の増加に努めること。</p>
利用状況	<p>ゴルフ事業については、夏場のトップシーズンにおいて予約の受付制限や受付組数の制限を実施したため、計画を下回る実績となった。</p> <p>レジャー事業については、温泉・プールを最盛期に休館したことや、グラウンドゴルフやバーベキュー等での団体利用が減少したため、計画を下回る実績となった。</p> <p>レストラン事業については、週末や連休の集客は戻りつつあるが、引き続きバスツアー等の団体利用が大幅に減少したため、計画を下回る実績となった。</p>	<p>令和3年4月から9月末までの間は、首都圏の一都三県等への緊急事態措置及びまん延防止措置の発令、県内における不要不急の外出や移動の自粛を目的とした臨時特別協力要請、更に最盛期となる8月12日から9月12日までの間は、県立施設の休館要請により人流が抑制されるなど、利用者数は事業計画を下回る実績となった。</p> <p>今後もウィズコロナ、ポストコロナ時代の新しい生活様式に対応した集客策を展開し、利用者数の増加に努めること。</p>
収支状況	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、利用人数が減少したことで、売上は前年度を上回ったものの、計画を下回る実績となった。</p> <p>一方、水道光熱費などの削減に引き続き努めたことや、県への納付金が感染症の影響額分について減額となったことで、事業全体の収支は前年度より改善された。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響もあり各事業ともに事業計画より利用者数が減少する中、経費削減など収支改善の努力がみられる。</p> <p>引き続き厳しい状況が続くと思われるが、利用者が安心安全に利用できる環境の整備を進めるとともに、利用者増加と経費削減の両面から収支状況の改善に努めること。</p>
自主事業		
利用者満足度	<p>コロナ対策のため入場制限等により一部ご不便をおかけしている状況であるが、笑顔での接客やこまめな消毒を行い安心感を提供できた。</p> <p>苦情処理については、早急に対応できるものについては、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、県と協議しながら改善していく。</p>	<p>過去を大幅に上回るアンケートを回収し、サービス向上に努めた。</p> <p>今後もアンケートの回収数を増やし、一層のサービスの質の向上を図るとともに、利用者からの苦情には、今後も誠意をもって対応するなど更なる業務改善に活かすこと。</p>

## 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

### 8 施設所管課による定期評価結果

施策推進業務の内容	評価	改善内容
施設の利用促進業務	<p>施設の利用促進を図るため、年間利用者数を評価指標とし、目標値を132,572人に設定。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を徹底し、テイクアウト商品の販売や施設へのWi-Fi整備など、超感染症社会へ対応した結果、年間利用者数は156,503人となり、実績が目標を上回る結果となった。</p>	<p>更なる年間利用者数の増加を図るため、利用者アンケート等を行い、施設サービスの効果を検証するとともに、LINEを使った新たな予約システム導入の検討に加え、SNSを活用したイベント等の広報も併せて行う。</p>
「友の会」への申込促進業務	<p>ゴルフ場の利用促進を図るため、「友の会」の申込口数を評価指標とし、目標値1,620口に設定。</p> <p>新規会員獲得のため、紹介者キャンペーン等の周知の強化や、多彩なオープンコンペの企画・開催などにより、申込者数は1,661口となり、実績が目標を上回る結果となった。</p>	<p>更なる申込口数の増加を図るため、利用者に対するアンケート等を行い、顧客満足度の向上に努めるとともに、若年層を中心とした新規ゴルファーの獲得のための新たなプラン開発等を検討する。</p>
「まきばグルメ倶楽部」への申込促進業務	<p>まきばレストランの利用促進を図るため、「まきばグルメ倶楽部」の申込口数を評価指標とし、目標値270口に設定。</p> <p>新規会員獲得のため、特典内容の見直しやPRの強化などにより、申込者数は282口となり、実績が目標を上回る結果となった。</p>	<p>更なる申込口数の増加を図るため、利用者に対する聞き取り等を行い、特典内容等の見直しを行う。</p> <p>また、リピーター確保のため、レストランメニューを随時見直し、売店販売用のオリジナル商品の開発等により施設全体としての魅力度向上に努める。</p>



指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

9 管理体制(組織図)

令和3年4月1日現在

