

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5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 桔梗屋

1 指定管理者の推移

導入年度	平成16年度			
指定管理者名	出資法人	指定期間		委託料総額 (単位:円)
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
株式会社 桔梗屋		R5.4.1	～ R9.3.31	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(18ホール)、グラウンド・ゴルフ場(16ホール)、 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、車中泊専用サイト23区画)、 アクアリゾート清里(3,652㎡、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5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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	備考
収入合計	553,117,711	403,649,150	491,129,330	496,045,151	515,902,748	
支出合計	591,879,050	403,351,284	488,774,293	535,996,005	511,523,276	
収支差額	△ 38,761,339	297,866	2,355,037	△ 39,950,854	4,379,472	

4 利用状況、利用者満足度の状況

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	備考
利用実績	37,783人	33,889人	41,797人	39,514人	46,322人	ゴルフ事業利用者
	115,710人	67,485人	85,435人	87,532人	67,881人	レジャー事業利用者
	45,235人	31,198人	29,271人	35,753人	29,885人	レストラン事業利用者
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「どちらかといえは満足」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5年度)

指定管理業務初年度で、年度当初の開業遅れや会員割引廃止などが影響して、年間利用者数の実績は対目標値比で-36.8%(83,785人減)であった。
 ゴルフ事業については、山梨県民割の導入やゴルフ練習場の夜間営業により、利用者数向上に努めたが、県民割の浸透までに時間がかかったことなどにより利用者数の実績は-10.4%(5,376人減)となった。
 レジャー事業については、屋内遊具施設「子どもパラダイス広場SOPO」「車中泊専用サイト」をリニューアルしたが、指定管理者交代に伴う営業開始の遅れなどのため、利用者数の実績は-49.5%(66,554人減)となった。
 レストラン事業については、まきば公園と連携した広報PRをはじめ、山梨県産の食材を扱ったメニューとしたところだが、団体バスツアーの予約営業が遅れたことなどから、利用者数の実績は-28.4%(11,855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5年度)

指定管理業務初年度であったが、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。
 グループ全体でのPRや各種イベントの開催、レストランにおける新たなメニュー開発など創意工夫も見られ、積極的に検討・実践して集客に努めていた。
 従前からの課題である芝枯れに対しては、新たな対策として花を植えるなど、新たな取り組みが講じられている。
 一方、無料開放施設における利用が進んでいないことから、取り組みを実施するよう指示した。

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5年度)

無料開放施設における集客対策として新たにファミリーカート、サイクリングコースを整備し、利用者促進を図っている。
 それに伴い一般客向けのレストラン開放等、新たな取り組みを実施している。

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5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 桔梗屋

1 利用状況

(単位:人、%)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	ゴルフ事業	37,783	33,889	41,797	39,514	46,322
	レジャー事業	115,710	67,485	85,435	87,532	67,881
	レストラン事業	45,235	31,198	29,271	35,753	29,885
	利用者数合計	198,728	132,572	156,503	162,799	144,088
	目標値	232,890	131,850	202,570	184,950	227,873
	実績/目標割合	85.3%	100.5%	77.3%	88.0%	63.2%
	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 (ゴルフ事業51,698人 レジャー事業134,435人 レストラン事業41,740人)				
利用率	稼働率等(利用率)	119人/日	118人/日	120人/日	126人/日	108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)	17人/日	15人/日	21人/日	23人/日	39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)	307人/日	180人/日	216人/日	246人/日	157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5年度)

(単位:円)

県	アクアリゾート清里湯設備補修工事	11,550,000
県	アクアリゾート清里非常用発電機修繕工事他12件	18,314,824
管	芝刈機整備費	358,765
管	芝刈機整備費	313,373
管	芝刈機整備費他37件	3,174,411

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。

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5年度事業分)

4 自動販売機設置状況等(令和5年度)

(単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額
2	随意契約	売上額の20%	169,620	
1	随意契約	売上額の25%		
1	随意契約	売上額の20%		
2	随意契約	牛乳1本につき96円(税込)、乳飲料1本につき69円(税込)	784,970	
1	随意契約	売上額の20%	45,307	
1	随意契約	売上額の25%	31,753	
1	随意契約	牛乳1本につき96円(税込)、乳飲料1本につき69円(税込)	273,698	
2	随意契約	売上額の30%		
2	随意契約	売上額の30%		

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5年度事業分)

6 自主事業の実施状況

	事業名	対象者	実施場所
1	手ぶらBBQ	利用者	バーベキュー場
2	ラジコンカーパーク	利用者	ラジコンカーパーク
3	ドッグラン	利用者	ドッグラン

7 利用者満足度

実施方法等		実施時期: 令和5年4月～令和6年3月 実施方法: 利用者へのアンケート 回答数: 2,624				
		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など	65.6%	32.8%	1.6%	0.0%	
	ロッカーやトイレなど、設備・備品	41.5%	44.6%	9.2%	4.6%	
	マスター室の対応およびカート準備等	53.1%	39.1%	7.8%	0.0%	
	コース・芝の状態	15.6%	46.9%	32.8%	4.7%	
	カート道、コース売店等の状態	18.8%	45.3%	23.4%	12.5%	
	プレーの運行管理	34.4%	48.4%	17.2%	0.0%	
	レストランスタッフの接客対応	47.7%	46.2%	6.2%	0.0%	
	メニュー構成・価格	21.9%	18.8%	31.3%	28.1%	
	料理の味・量	20.0%	23.1%	24.6%	32.3%	
	トイレ・お風呂などの設備・備品	32.8%	42.2%	21.9%	3.1%	
	フロントでの精算対応	50.0%	48.4%	1.6%	0.0%	
	本日の料金は納得いただける範囲でしたか	32.8%	31.3%	23.4%	12.5%	
	施設全般の満足度		29.7%	37.5%	29.7%	3.1%

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5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
レジャー事業	フロントの接客について	35.8%	49.3%	9.0%	6.7%
	温泉について	22.2%	41.3%	7.9%	28.6%
	こどもパラダイス広場SOPOについて	24.2%	39.4%	12.1%	24.2%
	キッズカフェレストランについて	11.5%	23.1%	42.3%	23.1%
施設全般の満足度		20.0%	24.6%	18.5%	36.9%

		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	お料理	75.7%	22.7%	1.0%	0.7%
	サービス	77.5%	21.5%	1.0%	0.0%
	提供時間	82.9%	16.4%	0.7%	0.0%
	店内清掃	75.2%	23.2%	1.3%	0.3%
施設全般の満足度		73.5%	24.8%	1.3%	0.3%

利用者の主な意見	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴルフコースのフェアウェイの芝が荒れている。(ゴルフ事業) ・ウォシュレットの水が出なかった。(ゴルフ事業) ・ベビーベットのマットレスが汚れすぎている。(レジャー事業) ・トイレにベビーチェアがない。(レジャー事業) <p>【料金】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数券をお願いします。(レジャー事業)
利用者の意見への対応	<p>アンケートに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。</p> <p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コースメンテナンスは年間工程表により管理を徹底している。早期対策を心がけ良いコース作りを目指していく。 ・トイレの修繕は早急に行った。 ・ベビーベット、ベビーチェアについては、新しい物を購入して設置した。 <p>【金額】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回数券の販売を始めた。

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5年度事業分)

8 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	施設の老朽化や経年劣化による修繕などが多く通常使用の為の修繕経費負担も重く感じておりますが、施設及び設備類や備品類については適正な管理を心掛け、丁寧に使用する事が出来ました。季節変化の激しい厳しい自然環境の立地ではありますが施設維持管理については対応できたと考えている。	老朽化が進んでいるが、施設の維持管理にあたって、利用者の安全面を優先した適切な点検及び清掃などを実施していた。
運営業務	多様な施設内容でありますがあまく連携して運営できました。効果的な広告宣伝で徐々に知名度も上がり利用者も増加しております。季節変動による繁忙期と閑散期の差が大きいです。利用者のニーズをつかんで特色ある施設運営とイベントなど工夫して運営努力を進めます。	各施設の状況を適切に把握し、臨機応変に対応を行っている。グループの宣伝力等を活用した幅広い広報PRの展開などにより、集客に努めていた。 また、顧客のニーズの把握や接客サービスの向上などを図ることで、利用者数増加及び満足度向上にも努めていた。
利用状況	令和4年度の利用者と単純比較は出来ないが、ゴルフ事業では利用増、レジャー事業は利用減、レストラン事業は利用減。 丘の公園指定管理施設全体の利用者数については指定管理初年度から、令和4年度とほぼ前年並みの利用者数を数えることが出来ました。	指定管理業務初年度で、年度当初の開業遅れや会員割引廃止などが影響して、年間利用者数の実績は事業計画を下回った。 引き続き、要因を分析し解決策を講じるとともに、様々な集客策を展開し、利用者数の増加に努めること。
収支状況	初年度で営業上必要な支出が読めない難しい運営でしたが、お客様の支持もあり今後の運営に活かしたいです。今後は更に健全な収支状況を確保できるように予算内容を精査してまいります。	既存の友の会を廃止して新たな県民割を始めるなど、新規顧客確保の取り組みなど様々な取り組みを効果的に展開しており、利用者の獲得に努力していることが認められる。
自主事業	BBQなどは夏場を中心にスムーズに運営出来ました。自主事業の収入についてはまだ少ないですが、運営する中で更に可能性を見出し、指定管理施設のポテンシャルを引き出せるようにいたします。	今後も施設の設置目的に沿い、新たな利用者確保に繋がる事業実施に努めること。
利用者満足度	丁寧で明るい笑顔での接客を実践しました。コロナも5類となりお客様の動きも活発になる中で、クレーム処理についても早急に対応可能なものはすぐに改善しました。施設に問題が有るような場合は企業局と協議する中で解決する方向で対応できたと考えています。	多くのアンケートを回収し、可能な限り利用者の意見を施設の管理運営に反映するとともに、要望や苦情に対して、誠心誠意対応し、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5年度事業分)

9 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
ゴルフ場の県内利用者数の増加	<p>ゴルフ場内の利用促進を図るため、県内利用者数を評価指標とし、目標値を20,264人に設定。</p> <p>グループの内、1人でも山梨県民がいれば、全員割引にする山梨県民割を導入した結果、年間利用者数は23,575人となり、実績が目標値を上回る結果となった。</p>	<p>更なる利用促進を図るため、SNS等の活用による情報発信・PRを拡大強化する</p>
レジャー施設の賑わい創出に向けたイベント参加人数の増加	<p>レジャー施設の利用促進を図るため、イベント参加利用者数を評価指標とし、目標値を1,000人に設定。</p> <p>夏休みやお正月を中心に季節のイベントを開催した結果、年間利用者数は1,548人となり、実績が目標値を上回る結果となった。</p>	<p>更なる利用促進を図るため、年間を通して集客力向上に向けたイベント等を実施する。</p>
まきばレストランのバスツアーによる団体利用者数の増加	<p>まきばレストランの利用促進を図るため、バスツアーによる団体利用者客を評価指標とし、目標値を3,756人に設定。</p> <p>グループ全体の広報発信や営業活動を行ったが、年度当初は指定管理業務を始めたばかりで予約がなかったため、年間利用者数は2,491人となり、実績が目標値を下回る結果となった。</p>	<p>更なる利用促進を図るため、SNS等の活用による情報発信・PRを拡大強化する</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5年度事業分)

10 管理体制(組織図)

令和5年4月1日現在

