

様式2(指定管理者施設)

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23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
管理方式	指定管理者(株)清里丘の公園、平成16年4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(27ホール)、ゴルフ練習場(18打席、180m)、パターゴルフ場(36ホール)、テニスコート(全天候型3面)、オートキャンプ場(テントサイト63区画、キャビン8棟)、多目的広場、芝生広場、温泉利用施設(展望風呂、露天風呂、温水プール)、休憩施設(まきばレストラン・96席)		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ○利用の承認に関すること ○施設及び設備器具の維持保全に関すること ○利用料金に関すること ○施設の運営に係る集客事業の企画に関すること ○丘の公園内の立木の保護に関すること ○その他丘の公園の維持保全に関すること 		

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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度 (目標値)
利用者数	ゴルフ事業	51,997	51,033	44,134	
	レジャー事業	136,297	125,119	131,951	
	レストラン事業	49,555	45,932	48,596	
	利用者数合計	237,849	222,084	224,681	
	目標値	241,540	235,259	231,288	237,717
	目標値設定の考え方	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	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	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	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21年度比	100.0%	93.4%	94.5%	99.9%
稼働率		-	-	-	-

4. 収支状況

単位:円、%

		平成22年度	平成23年度 (計画値)	平成23年度 (実績値)	平成24年度 (計画値)
収入	施設利用料	758,688,120	774,352,000	689,008,577	779,036,000
	指定管理者委託料	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0
	収入合計(A)	758,688,120	774,352,000	689,008,577	779,036,000
支出	人件費	201,458,923	204,640,000	191,464,195	205,926,000
	県への納付金	130,000,000	150,000,000	120,000,000	150,000,000
	管理運営費	448,032,414	406,449,000	397,789,220	409,203,000
	(うち外部委託費)(B)	0	0	0	0
	支出合計(C)	779,491,337	761,089,000	709,253,415	765,129,000
収支差額(A-C)		-20,803,217	13,263,000	-20,244,838	13,907,000
外部委託比率(B÷C)		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
利用者一人当りの経費		0	0	0	0

5. 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成23年4月~24年3月、実施方法:利用者へのアンケート、回答数:238人
-------	---

単位: %

調査項目		満足	普通	不満	無回答
ゴルフ事業	接客	78.1%	15.1%	6.8%	0.0%
	施設・設備	43.2%	40.3%	16.4%	0.0%
	料金	73.9%	19.3%	6.8%	0.0%
	レストラン食事	68.2%	20.5%	11.4%	0.0%
	各項目の平均	65.9%	23.8%	10.4%	0.0%
レジャー事業	接客	83.3%	9.5%	7.1%	0.0%
	温泉全般	76.5%	11.1%	12.3%	0.0%
	プール全般	79.4%	12.7%	7.9%	0.0%
	レストラン全般	69.4%	12.2%	18.4%	0.0%
	各項目の平均	77.2%	11.4%	11.4%	0.0%
レストラン事業	接客	78.4%	21.6%	0.0%	0.0%
	施設・設備	64.0%	36.0%	0.0%	0.0%
	料理	81.4%	18.6%	0.0%	0.0%
	提供時間	72.8%	27.2%	0.0%	0.0%
	各項目の平均	74.2%	25.9%	0.0%	0.0%

利用者の意見	接客については、「接客対応が気持ちいい」「笑顔でうれしかった」と概ね良好な意見が多かった。施設・設備については、「ロッカーの数を増やしてほしい」「小物がおける棚がほしい」等の意見があった。レストランについては、「もう少しメニューの数を増やしてほしい」といった意見があった。
利用者の意見への対応	アンケートまたはインターネットの書き込みに対しては、適宜対応し、早期問題解消に努めている。アンケート以外での口頭での意見についても、早急に対応するようにしている。

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	法令、業務仕様書等に基づき、適正に業務を執行した。	業務仕様書、事業計画書どおり適正に実施されている。
運営業務	全てにおいて満点ではないが、少数のスタッフで効率の良い運営を行った。利用者のニーズにあったイベントの開催やサービスの提供ができた。	事業報告書及び現地確認の結果、適正に実施されている。 今後も利用者のニーズに添ったイベントやサービスの向上に努め、利用促進に努力されたい。
自主事業		
利用状況	イベントを定期的に行い、予約状況によってきめ細かに割引サービスを行うなど、集客に努めたが、天候不順や東日本大震災の影響もあり、目標値には届かなかった。	利用者増加が図られるよう適宜PR活動やイベントを実施し、一定の利用者を確保することができた。
収支状況	個人消費の低迷する中、経営基盤の強化とコストの削減、サービスの向上に取り組んできたが、天候不順や東日本大震災の影響もあり、売上を伸ばすことはできなかった。結果として事業収支は約2,000万円の赤字となった。	地域の会員向けのイベントの充実や、サービスの向上等営業努力を行ったが、ゴルフ事業の客単価の下落は更に進行し、天候不順や東日本大震災の影響により利用客が減少したことから収支は赤字となった。施設管理の徹底、PR活動の充実等に力を入れるなど利用者増に努め、健全経営に努めること。
利用者満足度	早急に対応できる利用者の声については対応を行った。今後とも利用者の声を聞き、改善できる点は行き、より一層のサービス向上に努めていく。	運営上の工夫で解決可能な利用者意見については速やかな対応がなされた。
運営目標の達成状況	天候不順や東日本大震災の影響もあったが、インターネットを活用したPRや、利用者ニーズに合った各種イベントを開催するなど集客に努めた。ゴルフ事業においては、前年度を下回ったが、レジャー事業、レストラン事業において前年度を上回り、運営目標を概ね達成した(97.1%)。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	<ul style="list-style-type: none"> ○協定書、仕様書に基づき概ね適正な管理が行われている。また、東日本大震災の影響等によりゴルフ事業における利用者が大きく減少したが、レジャー事業及びレストラン事業においては一定の利用者数を確保している。 ○ゴルフコースは、猛暑による芝枯れの影響で利用者数が減少している。芝の張替を行ったが、更にコース管理の徹底に努めること。 ○今後も、利用者のニーズに添ったイベントやサービスの提供により、利用促進を図ること。 ○利用者満足度調査結果を活かし、一層のサービス向上に努めること。 	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ○ゴルフコースについては、日々の芝の状況を見て臨機応変に管理を行っている。 ○会員向けのイベントを定期的に行い、利用促進を図っている。 ○まきばレストランでは、団体旅行の誘致の働きかけを強化し、一定の効果が出ている。また、メニューの見直しや商品の販路拡大を積極的に行っている。 	

7. 管理体制(組織図)

