

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21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19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度 (目標値)
利用者数	ゴルフ事業	49,434	50,588	51,997	
	レジャー事業	136,248	131,776	136,297	
	レストラン事業	55,567	52,048	49,555	
	利用者数合計	241,249	234,412	237,849	
	目標値	243,824	242,296	241,540	235,259
	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19年度比	100.0%	97.2%	98.6%	97.5%
稼働率	-	-	-	-	

4. 収支状況

単位:円、%

		平成20年度	平成21年度 (計画値)	平成21年度 (実績値)	平成22年度 (計画値)
収入	施設利用料	773,536,521	794,259,000	797,809,625	779,579,000
	指定管理者委託料	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0
	収入合計(A)	773,536,521	794,259,000	797,809,625	779,579,000
支出	人件費	220,434,541	227,520,000	209,233,668	215,148,000
	県への納付金	150,000,000	150,000,000	130,000,000	130,000,000
	管理運営費	446,234,896	443,542,000	473,226,280	425,090,000
	(うち外部委託費)(B)	0	0	0	0
	支出合計(C)	816,669,437	821,062,000	812,459,948	770,238,000
収支差額(A-C)		-43,132,916	-26,803,000	-14,650,323	9,341,000
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		179	114	62	(40)

5. 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成21年4月~22年3月、実施方法:利用者へのアンケート、 回答数:299人
-------	---

単位:%

調査項目		満足	普通	不満	無回答
ゴルフ事業	接客	64.9%	31.0%	2.6%	1.6%
	施設・設備	49.4%	23.8%	6.2%	20.6%
	料金	66.7%	31.0%	0.8%	1.6%
	レストラン食事	56.9%	32.3%	4.0%	6.9%
	各項目の平均	59.5%	29.5%	3.4%	7.7%
レジャー事業	接客	49.0%	44.9%	4.1%	2.0%
	温泉全般	60.2%	29.6%	9.2%	1.0%
	プール全般	35.7%	21.4%	11.2%	31.6%
	レストラン全般	22.4%	27.6%	7.1%	42.9%
	各項目の平均	41.8%	30.9%	7.9%	19.4%
レストラン事業	接客	33.3%	50.7%	1.3%	14.7%
	施設・設備	28.0%	50.7%	1.3%	20.0%
	料金	26.7%	53.3%	0.0%	20.0%
	料理	42.7%	48.0%	2.7%	6.7%
	各項目の平均	32.7%	50.7%	1.3%	15.4%

利用者の意見	・気持ちのよい対応だった ・グリーンの状態が良かった ・トイレの清掃もう少し ・明るく丁寧な対応だった ・温泉が気持ち良かった ・プールは子どもが楽しめた ・更衣室の床をきれいにしてほしい ・プールのルールが厳しい
利用者の意見への対応	・接客については概ね「良い」という意見を頂いたが、更に従業員への笑顔・接客教育を行った、・繁忙期には清掃業務専任の従業員を雇って対応した、・意見については、迅速に対応するよう心がけた

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	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、業務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沿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。結果として前年度より約3,500人の利用者を増やすことができた。	利用者増加が図られるよう適宜PR活動や、従業員の接客教育を行い、結果として、前年度を上回る利用者であった。目標もほぼ達成することができた。
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。結果として、経常利益の黒字を計上することができ、収支の赤字巾が減少した。	客単価の下落等により大きく売上を伸ばすことはできなかったが、地域の会員向けのイベントの充実や、サービスの向上等創意工夫により、収支の赤字幅は減少した。今後も施設管理の徹底、PR活動の充実に力を入れるなど利用者増に努め、健全経営を維持すること。
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、改善できる点は行い、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	インターネットを活用したPRや、利用者の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結果、利用者は対前年度を2.0%上回り、運営目標も概ね達成した(98.6%)。	
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、運営目標値(利用人数)にはやや及ばなかったものの、メインであるゴルフ事業や、子どもやお年寄りまで幅広い年齢層に利用されるレジャー事業が前年度実績を上回るなど、一定の成果がみられる。 ○引き続きゴルフコースの芝の管理を徹底すること。 ○利用者のニーズに沿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"> ○梅雨明けの猛暑によりゴルフコースに芝枯れが生じたが、芝の張り替え等を迅速に行い、風評被害を免れている。 ○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。 ○レストラン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)

