

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29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㎡ ・バターゴルフ(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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度 (目標値)
利用者数	ゴルフ事業	44,851	47,624	47,203	
	レジャー事業	138,696	136,875	139,012	
	レストラン事業	40,062	41,682	45,151	
	利用者数合計	223,609	226,181	231,366	
	目標値	235,800	228,120	220,480	231,700
	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27年度比		101.2%	103.5%	103.6%	
利用率(ゴルフ場)	134人/日	139人/日	142人/日	134人/日	
利用率(ゴルフ練習場)	16人/日	18人/日	18人/日	17人/日	
利用率(温泉施設)	346人/日	349人/日	355人/日	358人/日	

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成28年度	平成29年度 (計画値)	平成29年度 (実績値)	平成30年度 (計画値)
収入	施設利用料	391,829,935	414,870,000	385,609,990	377,747,000
	指定管理者委託料				
	その他	257,441,303	268,136,000	257,240,935	277,517,000
	収入合計(A)	649,271,238	683,006,000	642,850,925	655,264,000
支出	人件費	179,337,240	171,832,000	172,031,421	169,747,000
	県への納付金	150,000,000	150,000,000	150,000,000	150,000,000
	管理運営費	359,544,555	356,092,000	378,175,538	345,286,000
	うち外部委託費(B)	14,704,755	14,051,000	15,068,912	14,063,000
支出合計(C)	688,881,795	677,924,000	700,206,959	665,033,000	
収支差額(A-C)	39,610,557	5,082,000	57,356,034	9,769,000	
外部委託比率(B÷C)	2.1%	2.1%	2.2%	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29年4月～平成30年3月 実施方法：利用者へのアンケート 回答数：212人
-------	---

単位：%

調査項目		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	71.1%	21.0%	7.9%	0.0%
	ロッカーやトイレなどの設備・備品	46.0%	40.5%	13.5%	0.0%
	マスター室の対応及びカート準備等	55.3%	28.9%	15.8%	0.0%
	コース芝の状態	31.6%	42.1%	26.3%	0.0%
	カート道、コース売店等の状態	18.9%	35.1%	46.0%	0.0%
	プレーの運用管理	39.5%	36.8%	23.7%	0.0%
	レストランスタッフの接客対応	63.2%	28.9%	7.9%	0.0%
	メニュー構成・価格	44.8%	42.1%	10.5%	2.6%
	料理の味・量	43.2%	43.3%	13.5%	0.0%
	トイレ・お風呂などの設備・備品	32.4%	40.6%	27.0%	0.0%
	フロントでの精算対応	64.9%	27.0%	8.1%	0.0%
	本日の料金は納得できる範囲だったか	63.6%	30.3%	6.1%	0.0%
施設全般の満足度		48.5%	42.9%	8.6%	0.0%

調査項目		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	48.7%	36.4%	8.3%	6.6%
	温泉	49.2%	35.6%	9.3%	5.9%
	プール	46.7%	36.4%	11.7%	5.2%
	レストラン	40.0%	38.6%	11.4%	10.0%
施設全般の満足度		54.4%	30.7%	8.8%	6.1%

調査項目		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	76.5%	13.7%	5.9%	3.9%
	サービス	69.8%	22.7%	7.5%	0.0%
	提供時間	75.5%	18.9%	5.6%	0.0%
	店舗清掃	70.6%	25.5%	3.9%	0.0%
施設全般の満足度		85.0%	7.5%	5.0%	2.5%

利用者の意見	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設のロケーションについて高く評価する声があった。</li> <li>・ゴルフのカート通路、トイレ及び風呂など、施設・設備の老朽化について指摘があった。</li> </ul> <p>【サービス内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスの内容について満足したという意見がある一方で、混雑時の運営について不満の声もあった。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<p>アンケート又はインターネッ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。</p> <p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>【サービス内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員とミーティングを行い、清掃方法の共有や強化、繁忙期の清掃頻度の見直しを行う等の対応を行った。</li> </ul>

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、野芝の芽吹きが例年より遅かったが、張替え作業及びきめ細かな管理により、芝枯れなどの影響はなかった。レジャー事業は、計画的な作業等及び播種により、素晴らしいコース状態となった。</p> <p>施設の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>芝の状況を判断し、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>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。また、インターネット予約システム等により新規顧客の獲得を図った。レジャー事業は、好天のため計画を上回る日数で営業した。また、修学旅行の受入れや婚活イベント等が定着した。レストラン事業は、予約があったため定休日にも営業し、計画以上の日数で営業した。</p>	<p>ゴルフ事業及びレジャー事業については、天候等の影響もあったが、概ね計画どおりに営業できており、イベント等開催による集客努力も認められる。</p> <p>レストラン事業については、積極的な営業展開に伴う営業日数の増加及び利用者の増加が認められる。</p>
利用状況	<p>降雨等により客足が遠のく時期もあったが、11月に入り天候が安定し、ゴルフ事業及びレジャー事業において概ね計画どおり集客することができた。また、レストラン事業は冬季メニュー及びイベントにより、利用者数を伸ばすことができた。</p>	<p>平成29年度利用者数は対計画比において、ゴルフ事業でほぼ計画どおり、レジャー事業で4.2%増、レストラン事業で13.3%増となったため、事業全体で4.9%(10,886人)増となった。</p> <p>今後も、集客策の継続及び更なる展開により、利用者数の増加に努められたい。</p>
収支状況	<p>夏場から秋にかけての降雨日の増加に伴う利用者数及び売上の減少により、非常に厳しい状態が続いた。</p> <p>支出においては、原油価格高騰により燃料費が増加しているほか、バスツアー及びコンペ等の増加に伴い販売促進費等が増加した。</p>	<p>利用者数が増加する一方で、客単価は年々、減少傾向にあるため、利用者数の増が必ずしも売上げの増に繋がらず、厳しい状況が継続している。</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するとともに、丘の公園主催の競技会を昨年度より多く開催した。マッサージについては、固定客が少しずつ増え続けている。ドッグランについては、チップを追加し、裸地を少なくする作業を行った。</p>	<p>既存施設を利用した新たな取り組みを実施し、利用者増加を図った。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、利用者数及び収入の増加に繋げること。</p>
利用者満足度	<p>苦情処理については、アルバイト等の教育強化と意識共有を頻繁に行うとともに、早急に対応できることは敏速に対応した。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、サービス向上に努められたい。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>平成29年度利用者数は、レストラン事業における冬季メニュー及びイベントの実施等の効果により、事業全体で対計画比4.9%(10,886人)増となった。 一方で、客単価は年々、減少傾向にあるため、利用者数の増加が必ずしも売上げの増加に繋がらず、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>総じて、営業努力が認められ、成果は利用者数に現われている。集客策の継続及び更なる展開によるサービスの向上、利用者数の増加及び経営の強化を期待する。 維持管理業務においては、給湯設備等に不具合が生じた際にも、臨機応変に対応を行っていた。一部の法定点検の実施時期については指導を行ったが、概ね、法令や仕様書に基づく管理が行われていた。</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>一部の法定点検について対応を求めた事項については、指導後、速やかに点検を実施したことを確認できた。</p>

7 管理体制(組織図)

平成29年4月1日現在

