

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27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)	①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 ②レジャー施設 敷地面積 206,813㎡ ・バターゴルフ(36ホール)、グラウンド・ゴルフ場(16ホール)(H27.8～)、 多目的広場(～H27.7)、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 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)、 96席、鉄骨造1階建)、売店等		
主な業務内容	○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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度 (目標値)
利用者数	ゴルフ事業	45,124	44,929	44,851	
	レジャー事業	129,445	121,999	138,696	
	レストラン事業	45,383	46,447	40,062	
	利用者数合計	219,952	213,375	223,609	
	目標値	225,916	232,300	235,800	228,120
	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25年度比	-	97.0%	101.7%	103.7%
利用率(ゴルフ場)		144人/日	142人/日	134人/日	134人/日
利用率(ゴルフ練習場)		19人/日	18人/日	16人/日	15人/日
利用率(温泉施設)		333人/日	311人/日	346人/日	346人/日

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成26年度	平成27年度 (計画値)	平成27年度 (実績値)	平成28年度 (計画値)
収入	売上高	385,502,348	424,793,000	387,830,328	410,213,000
	指定管理者委託料	0	0	0	0
	その他	272,087,372	301,997,000	258,875,090	277,423,000
	収入合計(A)	657,589,720	726,790,000	646,705,418	687,636,000
支出	人件費	183,775,557	182,224,000	177,202,526	175,560,000
	県への納付金	150,000,000	150,000,000	150,000,000	150,000,000
	売上原価	124,913,725	138,779,000	120,870,079	125,905,000
	管理運営費	257,182,176	245,337,000	241,080,672	230,337,000
	うち外部委託費(B)	13,537,941	13,405,000	13,944,918	14,059,000
支出合計(C)	715,871,458	716,340,000	689,153,277	681,802,000	
収支差額(A-C)		△ 58,281,738	10,450,000	△ 42,447,859	5,834,000
外部委託比率(B÷C)		1.9%	1.9%	2.0%	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27年4月～平成28年3月 実施方法:利用者へのアンケート 回答数:306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	① 予約時の電話やチェックイン対応	77.1%	19.3%	1.8%	1.8%
	② ロッカーやトイレなどの設備・備品	51.9%	38.5%	3.8%	5.8%
	③ マスター室の対応及びカート準備等	58.2%	38.2%	1.8%	1.8%
	④ コース芝の状態	30.5%	56.5%	6.5%	6.5%
	⑤ カート道、コース売店等の状態	25.0%	59.1%	13.6%	2.3%
	⑥ プレーの運用管理	31.4%	54.9%	9.8%	3.9%
	⑦ レストランスタッフの接客対応	78.9%	17.3%	1.9%	1.9%
	⑧ メニュー構成・価格	34.6%	55.8%	7.7%	1.9%
	⑨ 料理の味・量	42.0%	52.0%	4.0%	2.0%
	⑩ トイレ・お風呂などの設備・備品	42.9%	36.7%	16.3%	4.1%
	⑪ フロントでの精算対応	72.2%	24.0%	1.9%	1.9%
	⑫ 本日の料金は納得できる範囲だったか	68.5%	27.7%	1.9%	1.9%
	⑬ 施設全般の満足度	75.4%	21.4%	1.6%	1.6%

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	① フロントの接客について	40.8%	42.5%	8.6%	8.1%
	② 温泉について	45.5%	34.2%	10.7%	9.6%
	③ プールについて	40.2%	37.8%	9.4%	12.6%
	④ レストランアクアについて	36.5%	34.8%	16.5%	12.2%
	⑤ 施設全般の満足度	41.3%	35.2%	12.9%	10.6%

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	① お料理	58.2%	29.1%	9.1%	3.6%
	② サービス	60.8%	31.4%	5.9%	1.9%
	③ 提供時間	45.8%	39.6%	10.4%	4.2%
	④ 店舗清掃	50.0%	32.0%	12.0%	6.0%
	⑤ 施設全般の満足度	50.0%	42.5%	7.5%	0.0%

利用者の主な意見	<p>接客については一般的に「いつも笑顔をありがとう」「店員さんの気遣いがよい」など好意的な意見が多かったが、施設・設備面の老朽化に対する意見も多くなっており、特にエアコン(アクアリゾート清里)やトイレへの不満が目立っている。</p>
利用者の意見への対応	<p>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、誠心誠意対応を行い、早期問題解決に努めている。誠心誠意対応を行った結果、施設全般の満足度において、ゴルフ事業、レストラン事業の「不満」割合がそれぞれ3.2%及び7.5%であった。</p> <p>なお、施設・設備の老朽化については、指定管理者と企業局とで協議し、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。</p>

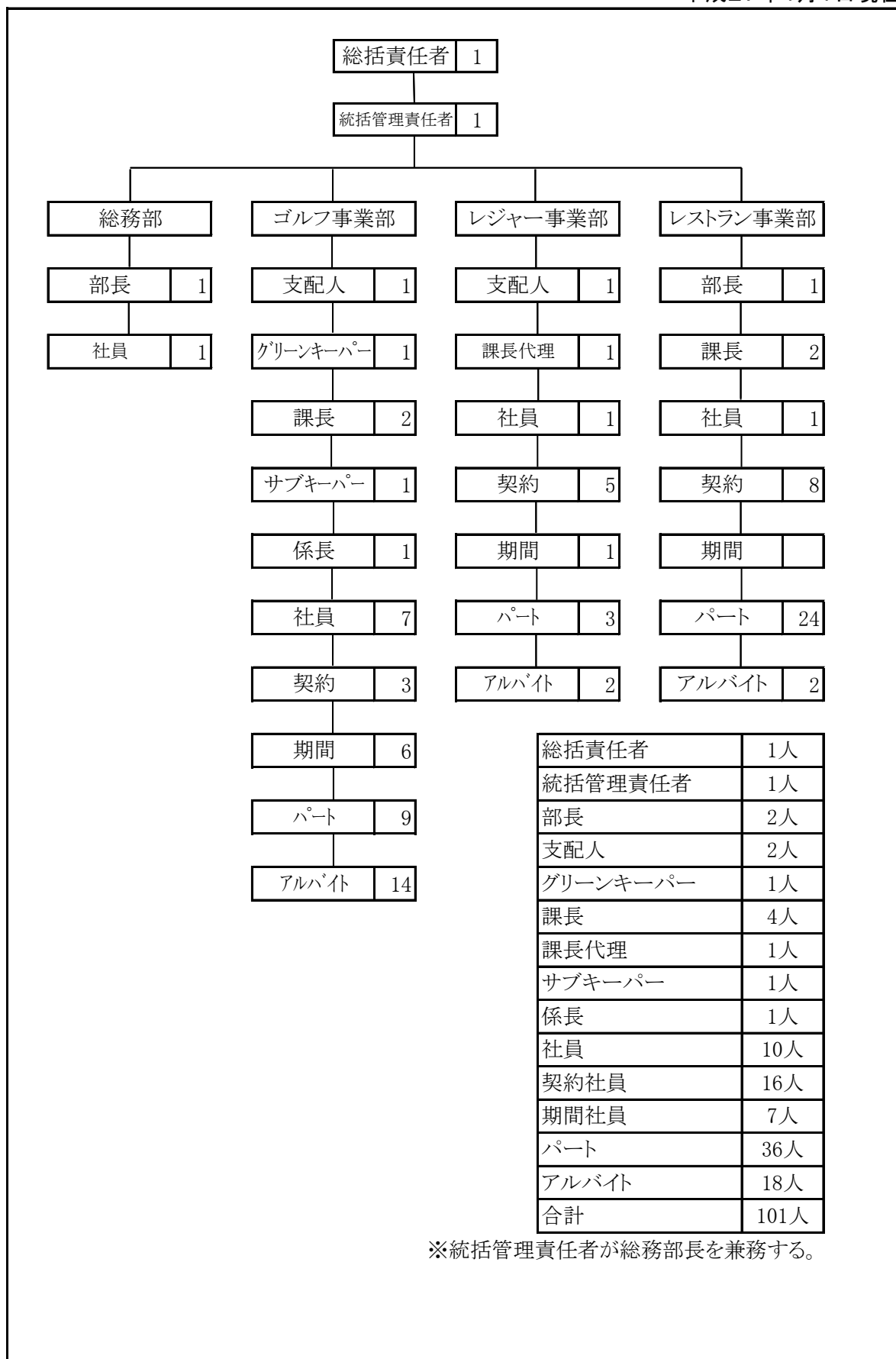
## 6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	園内において、結果的に立木を過剰伐採し、森林法に抵触するに至ったことについてお詫び申し上げます。 今後は、関係機関の指導に基づき適正な立木の管理に努めるとともに、公営企業管理者からの厳重注意処分を踏まえ、利用者等の信頼回復に努めるとともに、適正な維持管理を図っていきます。	本事案については、企業局職員と指定管理者との意思疎通が十分でなかったことも原因の一つであったことから、関係職員について文書訓告等の処分を行った。指定管理者にあっては、このような事案が二度と生じないよう猛省するとともに、「立木の保護方法に関する改善計画書」に基づき、適正な維持管理に努めてもらいたい。
運営業務	ゴルフ事業は雪の影響のため、営業が行えない日があったが、概ね計画どおり実施できた。 レジャー事業については、計画どおり営業を行った。 レストラン事業については、予約のため定休日にも営業したため、計画以上の日数で営業した。	今後も利用者のニーズに添ったイベントの開催やサービスの向上に努め、利用促進に努力されたい。
利用状況	ゴルフ事業は、梅雨明けまでの低気温及び8月後半から9月前半の降雨による利用客の減少はあったが、概ね計画どおりに集客できた。 レジャー事業はキャンプ・テニスに計画を上回ったが、パターゴルフは若干下回った。アクアリゾート清里は繁忙時以外の月に利用者が増え、計画を上回った。 レストラン事業はバス団体予約の落ち込みにより全体を落とした。	繁忙時以外の月の利用者が増えたアクアリゾート清里が牽引し、レジャー事業は計画を上回ることができたが、ゴルフ事業については若干、計画を下回り、レストラン事業はいずれの月でも計画を下回った。 今後も、利用者増加が図られるように適宜PR活動やイベントの実施に努力されたい。
収支状況	コストの削減、サービスの向上に取り組んできたが、特にツアーバス料金の高騰に伴い、レストラン事業での大口のバス団体利用客が大きく落ち込んだことから、売上を伸ばすことができなかった。結果として事業収支は約4,200万円の赤字となった。	人口減少、少子高齢化の進行に伴い、ゴルフをはじめとする施設利用者数が減少傾向にある中で、施設利用者数が前年度を上回ったのは、指定管理者の営業努力による結果である。今後も、集客強化に向けた積極的な取組に期待するとともに、企業局としても関係機関等と連携し、その取組を支援していく。
自主事業	ドッグランでのイベントやグラウンド・ゴルフ大会の開催により団体客の利用が増加したほか、グラウンド・ゴルフでは温泉利用等のパッケージ商品を売り出すことで、他施設の利用者増にも寄与した。 「丘の公園と八ヶ岳のフィールドを活用した事業」では、ファミリーの利用が増加した。	利用者ニーズに即したイベント開催や商品企画により、丘の公園の利用者増を図っている。今後も、民間企業の視点を活かした事業実施により、更なる利用促進に努力されたい。
利用者満足度	早急に対応できる利用者の意見については対応を行った。今後とも利用者の意見に誠心誠意対応し、組織全体で問題点解決に努め、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の意見については、速やかな対応がなされている。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>高齢者を中心に競技人口が増加傾向にあるグラウンド・ゴルフにおいて、企業局が専用グラウンド・ゴルフ場を整備したことに伴い、積極的なPRを行った結果、レジャー事業の利用者数が増加し、施設全体では前年度を上回る(5%増)も、レストラン事業の利用者数が前年度から大きく下回った結果、運営目標には届かなかった(94.8%)。</p> <p>これは、高速ツアーバス事故を契機とした運賃制度の改正に伴いツアー料金が上昇し、全国的にバスツアー利用客が減少した結果、まきばレストランにおいても大口のバス団体利用客が大きく落ち込んだことが主な原因である。</p> <p>なお、ゴルフ事業の利用者数も前年度を下回っているが、各種イベントの充実やきめ細やかな営業活動の結果、ゴルフコース利用者数は増加している(H26年度ゴルフコース:39,861人 ゴルフ練習場:5,068人 合計:44,929人 H27年度 ゴルフコース:40,001人 ゴルフ練習場:4,850人 合計:44,851人)。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>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いた。しかしながら、平成27年12月、園内において、結果的に立木の過剰伐採を行い、森林法に抵触する事態となったことから、このような事案が二度と生じないように猛省を促すため、平成28年2月8日付けで文書による嚴重注意処分を行った。</p> <p>ゴルフコースは、計画的な芝生の張替えにより徐々に良好な状態となっているが、更にコース管理の徹底に努める必要がある。</p> <p>また、指定管理者の営業努力により、施設利用者数は前年度を上回ったものの、運営目標が達成できなかったことから、引き続き、利用者ニーズに即した取組を強化し、利用促進を図るとともに、利用者満足度調査結果を活かし、一層のサービス向上にも努めること。</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>園内の樹木伐採問題では、嚴重注意処分を踏まえ、「立木の保護方法に関する改善計画書」を提出し、園内の立木の整備保全に組織全体で取り組むことを誓約した。また、関係法令に基づき、平成28年5月19日までに、伐採地に植栽を行い、復元を図っている。</p> <p>ゴルフコースについては、日々の芝の状態により臨機応変に管理を行っている。</p> <p>また、集客対策では、イベントの新設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ている。</p>

7 管理体制(組織図)

平成27年4月1日現在



総括責任者	1人
統括管理責任者	1人
部長	2人
支配人	2人
グリーンキーパー	1人
課長	4人
課長代理	1人
サブキーパー	1人
係長	1人
社員	10人
契約社員	16人
期間社員	7人
パート	36人
アルバイト	18人
合計	101人

※統括管理責任者が総務部長を兼務する。