

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30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 206,805㎡ ・パターゴルフ(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 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、平屋建)、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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度 (目標値)
利用者数	ゴルフ事業	47,624	47,203	46,998	
	レジャー事業	136,875	139,012	129,369	
	レストラン事業	41,682	45,151	48,941	
	利用者数合計	226,181	231,366	225,308	
	目標値	228,120	220,480	231,700	232,890
	目標値設定の考え方 及びその理由	前年度実績を基に、経済情勢の見直しや連休の並び等を勘案し設定			
対28年度比		102.3%	99.6%	103.0%	
利用率(ゴルフ場)	139人/日	142人/日	138人/日	127人/日	
利用率(ゴルフ練習場)	18人/日	18人/日	17人/日	16人/日	
利用率(温泉施設)	349人/日	355人/日	316人/日	358人/日	

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成29年度	平成30年度 (計画値)	平成30年度 (実績値)	令和元年度 (計画値)
収入	施設利用料	385,609,990	377,747,000	374,237,700	370,950,000
	指定管理者委託料				
	その他	257,240,935	277,517,000	252,619,547	264,390,000
	収入合計(A)	642,850,925	655,264,000	626,857,247	635,340,000
支出	人件費	172,031,421	169,747,000	166,980,277	155,046,000
	県への納付金	150,000,000	150,000,000	150,000,000	130,000,000
	売上原価	118,867,077	123,416,000	122,081,800	120,287,000
	管理運営費	259,308,461	221,870,000	235,505,428	221,045,000
	うち外部委託費(B)	15,068,912	14,063,000	14,806,959	15,449,000
	支出合計(C)	700,206,959	665,033,000	674,567,505	626,378,000
収支差額(A-C)	△ 57,356,034	△ 9,769,000	△ 47,710,258	8,962,000	
外部委託比率(B÷C)	2.2%	2.1%	2.2%	2.5%	
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30年4月～平成31年3月 実施方法:利用者へのアンケート 回答数:231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	75.8%	18.2%	3.0%	3.0%
	ロッカーやトイレなどの設備・備品	48.5%	30.3%	9.1%	12.1%
	マスター室の対応及びカート準備等	60.6%	27.3%	9.1%	3.0%
	コース芝の状態	25.0%	46.9%	28.1%	0.0%
	カート道、コース売店等の状態	21.2%	51.5%	15.2%	12.1%
	プレーの運用管理	45.5%	33.3%	21.2%	0.0%
	レストランスタッフの接客対応	57.6%	27.3%	15.1%	0.0%
	メニュー構成・価格	45.5%	33.3%	21.2%	0.0%
	料理の味・量	51.5%	39.4%	9.1%	0.0%
	トイレ・お風呂などの設備・備品	40.6%	21.9%	28.1%	9.4%
	フロントでの精算対応	68.8%	25.0%	6.2%	0.0%
	本日の料金は納得できる範囲だったか	53.1%	37.5%	9.4%	0.0%
施設全般の満足度		50.0%	43.8%	6.2%	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	40.8%	40.8%	9.5%	8.9%
	温泉	51.6%	26.4%	11.9%	10.1%
	プール	35.2%	32.0%	16.0%	16.8%
	レストラン	33.0%	29.2%	14.2%	23.6%
施設全般の満足度		40.4%	33.3%	13.5%	12.8%

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	66.7%	29.6%	0.0%	3.7%
	サービス	79.3%	17.2%	3.5%	0.0%
	提供時間	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%
	店舗清掃	79.3%	20.7%	0.0%	0.0%
施設全般の満足度		79.2%	12.5%	8.3%	0.0%

利用者の意見	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設のロケーションについて高く評価する声があった。 ・修繕を実施したトイレなどについて好評であった一方で、ゴルフのカート通路及び風呂など、施設の老朽化についての指摘もあった。 <p>【サービス内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。
利用者の意見への対応	<p>アンケー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"> ・施設設備の老朽化については、指定管理者と企業局で緊密な協議の上、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>【サービス内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従業員とミーティングを実施し、教育強化を図ると共に、清掃方法の共有や強化等について情報共有を行った。

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	<p>ゴルフ場は、一部芝生の生育不良が見られた箇所については張替を行うなど、きめ細かな管理を徹底した。レジャー事業は、計画的な作業等及び播種により良好なコース状態を保つことができた。</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>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>ゴルフ事業は台風の影響等によりクローズとした日があったが、概ね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。</p> <p>レジャー事業は、12月の天気が良好であったことからパターゴルフ場を営業したことで計画以上の日数で営業した。その他については計画どおり実施できた。</p> <p>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、天候等の影響があったものの、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。引き続き、集客に繋がる取り組みに努めること。</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、10月に入り天候が安定したこともあり、ゴルフ事業及びレジャー事業において概ね計画通り集客することができた。また、レストラン事業は、営業展開の強化により、利用者数を伸ばすことができた。</p>	<p>平成30年度利用者数は、対計画比において、ゴルフ事業で0.4%減、レジャー事業で7.7%減、レストラン事業で10.5%増となり、事業全体で2.8%(6,392人)減となった。</p> <p>要因を分析し、改善策を講じるとともに、引き続き、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ること。</p>
収支状況	<p>夏場から秋にかけて降雨日等の増加に伴う利用者数及び売上の減少により、非常に厳しい状況が続いた。</p> <p>支出については、原油価格高騰により燃料費や、施設の老朽化による修繕費等が計画に比べ増加している。</p>	<p>新規顧客の取り込みなど様々な営業努力を行う一方で、夏場の利用者数が伸び悩んだことや、客単価の減少等により収支は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徐々に増えている。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うと共に、外柵を補強した。</p>	<p>既存施設を利用した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。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の実施に積極的に取り組み、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については敏速に対応した。施設改良等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>レストラン事業については、積極的な営業展開を行ったことにより、利用者数の実績は対計画比で10.5%(4,641人)増となり、現在の指定管理期間において最多となったが、ゴルフ事業で0.4%(202人)減、レジャー事業で7.7%(10,831人)減となったため、事業全体では運営目標には届かなかった。(97.2%) 事業収支は、価格設定の高いトップシーズンにおける天候不順の影響による主力のゴルフ事業の売上の減少などにより、厳しい状況が続いている。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>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。 施設利用者数については、指定管理者の営業努力により、レストラン事業において施設利用者の増加など一定の成果はみられるものの、全体としては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>集客対策では、利用者ニーズに合わせたイベントの開催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30年4月1日現在

