

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(令和元年度事業分)

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
管理方式	株式会社清里丘の公園		
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 751,907㎡ ・清里ゴルフコース(18ホール) ※八ヶ岳コース(約28万㎡)9ホールは、平成31年3月末に廃止し、無料開放施設として運営 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 490,742㎡ ・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)、 136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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度 (目標値)
利用者数	ゴルフ事業	47,203	46,998	37,783	41,800
	レジャー事業	139,012	129,369	115,710	142,450
	レストラン事業	45,151	48,941	45,235	48,550
	利用者数合計	231,366	225,308	198,728	232,800
	目標値	220,480	231,700	232,890	232,800
	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			
対平成29年度比		97.4%	85.9%	100.6%	
利用率(ゴルフ場)	142人/日	138人/日	119人/日	119人/日	
利用率(ゴルフ練習場)	18人/日	17人/日	17人/日	16人/日	
利用率(温泉施設)	355人/日	316人/日	307人/日	358人/日	

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成30年度	令和元年度 (計画値)	令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)
収入	施設利用料	374,237,700	370,950,000	325,779,903	371,272,000
	指定管理者委託料				
	その他	252,619,547	264,390,000	227,337,808	253,224,000
	収入合計(A)	626,857,247	635,340,000	553,117,711	624,496,000
支出	人件費	166,980,277	155,046,000	178,317,592	174,780,000
	県への納付金	150,000,000	130,000,000	120,889,000	130,000,000
	売上原価	122,081,800	120,287,000	112,515,501	116,624,000
	管理運営費	235,505,428	221,045,000	180,156,957	173,362,000
	うち外部委託費(B)	14,806,959	15,449,000	18,991,767	17,917,000
	支出合計(C)	674,567,505	626,378,000	591,879,050	594,766,000
収支差額(A-C)	△ 47,710,258	8,962,000	△ 38,761,339	29,730,000	
外部委託比率(B÷C)	2.2%	2.5%	3.2%	3.0%	
一人当たりの収入額					

5 利用者満足度(アンケート様式は別添のとおり)

実施方法等	実施時期:平成31年4月～令和2年3月 実施方法:利用者へのアンケート 回答数 :145件
-------	---

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	77.8%	19.4%	2.8%	
	ロッカーやトイレなどの設備・備品	69.4%	22.2%	5.6%	2.8%
	マスター室の対応及びカート準備等	83.3%	11.1%	5.6%	
	コース芝の状態	47.2%	41.7%	11.1%	
	カート道、コース売店等の状況	58.4%	33.3%	8.3%	
	プレーの運用管理	69.4%	27.8%		2.8%
	レストランスタッフの接客対応	80.5%	16.7%		2.8%
	メニュー構成・価格	58.3%	30.5%	5.6%	5.6%
	料理の味・量	66.6%	27.8%		5.6%
	トイレ・お風呂などの設備・備品	63.8%	25.0%	5.6%	5.6%
	フロントでの精算対応	77.8%	19.4%	2.8%	
	本日の料金は納得できる範囲だったか	72.2%	22.2%	5.6%	
施設全般の満足度		66.7%	33.3%		

		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	39.3%	55.8%	4.9%	
	温泉	46.0%	39.7%	11.1%	3.2%
	プール	47.4%	34.2%	10.5%	7.9%
	レストラン	34.4%	40.6%	12.5%	12.5%
施設全般の満足度		29.1%	49.1%	16.4%	5.4%

		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	71.1%	22.2%	6.7%	
	サービス	69.6%	21.7%	8.7%	
	提供時間	75.6%	15.5%	8.9%	
	店舗清掃	65.2%	30.4%	4.4%	
施設全般の満足度		82.5%	15.0%	2.5%	

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。 ・ゴルフコースのカート道など、施設・設備の老朽化について指摘があった。 <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にしている。 <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、清掃方法の共有や協力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、芝生について、梅雨の時期の降水や日照不足により季節的な病害が見られたが、きめ細やかな管理を徹底することで、おおむね順調な育成をすることができた。レジャー事業においても、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>芝生の状況を判断し、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即した管理・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、長梅雨や台風、新型コロナウイルスの影響等により営業ができない日があったが、それ以外については概ね計画どおりに実施できた。ネット予約や企画プランの作成に力を入れ、販売促進に努めた。</p> <p>レジャー事業は、新型コロナウイルスの影響で営業日数が減ったが、インターネットやチラシを使った団体客の取り込みや、グラウンドゴルフバック、水上アシレチックの導入などにより集客に努めた。</p> <p>レストラン事業についても、新型コロナウイルスの影響により営業日数が減ったが、それ以外は概ね計画どおりに実施できた。オリジナル商品の作成に力を入れ、売上増加に努めた。</p>	<p>各事業とも、天候不順や新型コロナウイルスの影響があり、営業に大きく支障があったものの、それ以外については概ね計画どおりに営業できており、イベント開催等による集客努力も認められる。</p> <p>今後も積極的な営業展開等により、集客につながる取り組みに努めること。</p>
利用状況	<p>ゴルフ事業については、長梅雨や台風19号の影響による予約のキャンセル、新型コロナウイルスの影響等により利用者数が減少した。</p> <p>レジャー事業については、新たに導入したグランピングの効果や、昨今のアウトドアブームによりキャンプ場の利用者数が大きく増加したが、天候不順や新型コロナウイルスの影響を受け、事業全体の利用者数は減少した。</p> <p>レストラン事業については、長梅雨などの天候不順により、例年集客の核となるサクランボツアーが不調に終わったことや、台風19号や新型コロナウイルスの影響により、利用者数が減少した。</p>	<p>令和元年度利用者数は、対計画比において、ゴルフ事業で15.2%減、レジャー事業で18.0%減、レストラン事業で4.2%減となっており、事業全体としては14.7% (34,162人) 減となった。</p> <p>新しい生活様式に対応した集客策を展開し、利用者数の増加に努めること。</p>
収支状況	<p>天候不順や新型コロナウイルスの影響等により、利用者数が減少したことから非常に厳しい状況が続いたが、ゴルフ場のコース管理を直営で行うことによる管理経費の削減などにより、収支の改善に努めた。</p>	<p>新規顧客の獲得など様々な営業努力を行う一方で、客単価の減少、天候不順や新型コロナウイルスの影響により収支は厳しい状況が続いているが、経費削減を図る等、収益改善の努力がみられる。</p> <p>厳しい状況が続くと思われるが、今後も利用者増加と経費削減を図ることで収支状況の改善に努めること。</p>

自主事業		
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迅速に対応した。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、一層のサービス向上に努められたい。また、利用者からの苦情は、今後も誠意をもって対応すること。</p>
運営目標の達成状況	<p>レジャー事業については、新たに導入したグランピングの効果等によりキャンプ場の利用者数が大きく増加したが、天候不順や新型コロナウイルスの影響等により、利用者数の実績は対計画比で18.0% (25,410人) 減となった。ゴルフ事業及びレストラン事業についても、長梅雨や台風等の天候不順や新型コロナウイルスの影響を受け、ゴルフ事業で15.2% (6,787人) 減、レストラン事業で4.2% (1,965人) 減となったため、事業全体で運営目標に届かなかった。(85.3%)</p> <p>事業収支は、利用者数が減少したことなどにより、厳しい状況が続いている。</p>	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	<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、長梅雨や台風といった天候不順の影響や、新型コロナウイルス感染症防止対策として施設を閉館したこと等により、運営目標には届かなかったが、水上アスレチックやグランピングの導入など新たな取り組みを行うことで、集客に努めていた。</p> <p>引き続き、利用者ニーズに即した取り組みを強化し、利用促進に努めるとともに、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>	
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>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31年4月1日現在

