

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26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	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、平成26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(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	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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度 (目標値)
利用者数	ゴルフ事業	47,067	45,124	44,929	
	レジャー事業	126,367	129,445	121,999	
	レストラン事業	50,223	45,383	46,447	
	利用者数合計	223,657	219,952	213,375	
	目標値	237,717	225,916	232,300	235,800
	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24年度比	100.0%	98.3%	95.4%	105.4%	
稼働率					

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成25年度	平成26年度 (計画値)	平成26年度 (実績値)	平成27年度 (計画値)
収 入	施設利用料	687,064,788	730,748,000	657,589,720	726,790,000
	指定管理者委託料	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0
	収入合計(A)	687,064,788	730,748,000	657,589,720	726,790,000
支 出	人件費	192,390,696	187,637,000	183,775,557	182,224,000
	県への納付金	130,000,000	150,000,000	150,000,000	150,000,000
	営業外損益(支出)	7,917,665	0	0	0
	特別損失	1	0	0	0
	売上原価	130,319,642	129,651,000	124,913,725	138,779,000
	管理運営費	272,055,564	258,320,000	257,182,176	245,337,000
	うち外部委託費(B)	111,561,367	14,393,000	13,537,941	13,405,000
	支出合計(C)	732,683,568	725,608,000	715,871,458	716,340,000
収支差額(A-C)		45,618,780	5,140,000	58,281,738	10,450,000
外部委託比率(B÷C)		15.2%	2.0%	1.9%	1.9%
利用者一人当たりの経費					

注)収支状況については、財務内容をより明瞭に表示するため、今回から、科目を追加した。 印:追加科目

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成26年4月～27年3月、実施方法:利用者へのアンケート、回答数:213人
-------	---

単位：%

調査項目		満足	やや満足	普通	やや不満	不満
ゴ ル フ 事 業	予約時の電話 やチェックイン対 応	81.8%	13.6%	4.6%	0.0%	0.0%
	ロッカーやトイレ などの設備・備 品	40.9%	36.4%	13.6%	9.1%	0.0%
	マスター室の対 応およびカート 準備等	63.7%	22.7%	13.6%	0.0%	0.0%
	コース芝の状態	26.1%	43.5%	21.8%	4.3%	4.3%
	カート道、コース 売店等の状態	21.7%	34.8%	39.1%	4.4%	0.0%
	プレーの運行管 理	26.1%	43.5%	26.1%	4.3%	0.0%
	レストランスタッ フの接客対応	56.5%	34.8%	8.7%	0.0%	0.0%
	メニュー構成・価 格	30.4%	34.8%	30.4%	4.4%	0.0%
	料理の味・量	39.2%	30.4%	30.4%	0.0%	0.0%
	トイレ・お風呂な どの設備・備品	39.1%	34.8%	21.7%	4.4%	0.0%

フロントでの精算対応	56.5%	39.1%	4.4%	0.0%	0.0%
本日の料金は納得できる範囲だったか	47.8%	47.8%	4.4%	0.0%	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
施設全般の満足度	76.7%	20.0%	3.3%	0.0%

調査項目	満足	どちらかという と満足	普通	どちらかという と不満	不満	
レジャー事業	フロントの接客について	37.4%	19.3%	34.9%	7.2%	1.2%
	温泉について	24.7%	30.9%	25.9%	11.1%	7.4%
	プールについて	34.2%	31.6%	23.7%	7.9%	2.6%
	レストランアクアについて	25.6%	27.9%	32.6%	2.3%	11.6%

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
施設全般の満足度	26.9%	41.8%	20.9%	10.4%

調査項目	大変良い	良い	普通	不満	悪い	
レストラン事業	お料理	50.0%	35.1%	13.8%	1.1%	0.0%
	サービス	37.6%	44.1%	17.2%	1.1%	0.0%
	提供時間	26.9%	50.5%	19.4%	2.1%	1.1%
	店舗清掃	25.0%	47.9%	25.0%	0.0%	2.1%

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
施設全般の満足度	88.6%	10.4%	1.0%	0.0%

利用者の意見	接客については、「笑顔で対応してくれた」など概ね良好な意見が多かったが、レジャー事業においては、「初めての利用だったので、案内が欲しかった」など意見があり、「どちらかという不満」「不満」をあわせた割合の合計が全体の8.4%あった。施設・設備については、「トイレがぼろい」「絨毯が汚い」など設備の古さを指摘する意見もあった。ゴルフ事業については、「クラブ拭きが丁寧なスタッフがいる」「到着が遅れたが、スタッフの配慮により楽しくプレーできた」といった良好な意見が多かった。
利用者の意見への対応	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0%であった。

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	法令、業務仕様書に基づき、適正に業務を執行した。	業務仕様書、事業計画書どおり適正に実施されている。
運營業務	ゴルフ事業については、主に12月の降雪の影響のため、計画より営業日が大幅に減少した。レジャー事業については、計画通り営業を行った。レストラン事業については、予約があった定休日も営業を行ったため、計画より営業日が増加した。	ゴルフ事業については、主に12月の降雪の影響のため、計画より営業日が大幅に減少したが、今後も利用者のニーズに添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	ドッグランでのイベント開催、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。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。	ドッグランでのイベント開催、グラウンド・ゴルフ大会の開催など、民間企業の視点を活かした事業を行い、丘の公園利用者数の増加に取り組んでいる。今後も民間企業の視点を活かした事業の実施により、利用促進に努力されたい。
利用状況	ゴルフ事業では芝の張替え、レストラン事業では、売店においてミニソフトクリームプレゼントなどを行ったが、台風の影響、消費税増税などの影響により、全ての事業で目標値には届かなかった。	天候不順、特に8月の台風により3事業とも大きな影響を受けた。今後も、利用者増加が図られるよう適宜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、天候不順などの影響もあり、売上を伸ばすことはできなかった。結果として事業収支は約5,800万円の赤字となった。	グラウンド・ゴルフ大会開催やドッグランでのイベント開催等、営業努力を行ったが、天候不順などの影響もあり収支は赤字となった。施設管理の徹底、PR活動の充実等に力を入れるなど利用者増に努め、健全経営に努めること。
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、利用者ニーズに合った各種イベントを開催するなど集客、サービス向上に努めた。しかし、台風や降雪により休業を余儀なくされるなど、ゴルフ事業、レジャー事業において利用者数が前年度を下回った結果、運営目標に届かなかった(91.9%)。
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る。しかし、台風、降雪の影響などにより、レストラン事業を除くゴルフ事業、レジャー事業において利用者数が前年度を下回った。</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こと。</p> <p>今後も、利用者のニーズに添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。</p> <p>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>ゴルフコースについては、日々の芝の状態を見て臨機応変に管理を行っている。</p> <p>イベントの新設や継続を行い、利用促進を図っている。</p> <p>利用者満足度調査結果を活かし、サービス向上に努めている。また、サービス向上のために取り組みを行っている。</p>

7 管理体制(組織図)

平成26年4月1日現在

