

様式例 10 指定管理者制度活用事業 評価シート

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	川崎国際生田緑地ゴルフ場	評価対象年度	平成25年度
事業者名	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者名 東急リゾートサービス・石勝エクステリア共同事業体 ・代表者名 取締役社長 橋詰 雅彦(東急) 取締役社長 猿井 良昌(石勝) ・住所 東京都渋谷区道玄坂一丁目21番2号(東急) 	評価者	みどりの企画管理課長
指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日	所管課	建設緑政局緑政部みどりの企画管理課

2. 事業実績

利用実績	<ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度の利用者数は1R 51,591人、ハーフ3,392人。(平成24年度は1R 49,968人、ハーフ3,388人) ・市民開放は、4回/年開催に加えて2月の積雪時にも実施し、合計7,957人の来場者を集めた。(平成24年度は10,002人) ・夜の自然観察会を開催し、18名が参加。(平成24年度は30名が参加) ・中学生の職場体験学習を2回/年開催し、3校15名が参加。(平成24年度は3校15名が参加)
収支実績	<ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度の収入 <ul style="list-style-type: none"> 利用料等収入 760,112千円(平成24年度:760,678千円) レストラン・売店収入 33,575千円(平成24年度:24,722千円) 駐車場収入 12,313千円(平成24年度:9,756千円) 計 806,000千円(平成24年度:795,156千円) ・平成25年度の支出 <ul style="list-style-type: none"> 計 720,001千円(平成24年度:837,090千円) <p>当期収支差額は85,999千円(平成24年度:△41,934千円)であった。</p>
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者意見の情報共有を図り、スタッフへフィードバックを行い、迅速かつ適切な業務改善・サービス向上に取り組んだ。 ・レストランについて、売上実績や利用者の意見を配慮し、季節にあったメニューの考案や、接客サービスの向上に取り組んだ。 ・ゴルフ利用者への特別割引デー実施や、カートのGPSナビ導入、ゴルフ利用者以外を対象とした市民開放や夜の自然観察会を実施するなど、利用者及び市民サービスの充実に取り組んだ。 ・生田緑地マネジメント会議に参加し、生田緑地内の施設広報やレストランの一般開放等、生田緑地の各施設と連携するなど横断的な取組に協力した。 ・利益還元を行い、自動精算機の追加、松枯れ対策、芝の張替え等、施設の改修を行った。

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	利用者満足度	1 利用者満足度調査を適切に実施しているか	12	4	9.6
		2 調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか			
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> ・プレーヤーに対してキャディアンケートを実施、9,776件中、「良」以上の評価を96.3%得ている。 ・スタッフが利用者意見等を共有するために作成している情報カードにおいて、スタッフの対応、レストラン、コース管理等について、利用者から以前よりも良くなったという意見を得ている。 			
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	3 計画に基づく適正な支出が行われているか	8	5	8
		4 支出に見合う効果は得られているか			
		5 効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	適切な金銭管理・会計手続	6 収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	6	3	3.6
7 事業収支に関して適正な会計処理が為されているか					
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> ・経費の削減に努め、委託費や人件費で大幅な削減をしつつ、修繕等の必要な項目について支出を行い、業務改善・サービス向上につなげた。 ・金銭管理や会計手続を問題なく適切に行った。 			

サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	8 提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	8	4	6.4
		9 サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
		10 利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	利用者の意見・要望への対応	11 利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	8	5	8
		12 意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)			
		13 利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか			
	業務改善によるサービス向上	14 実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	6	4	4.8
		15 業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか			
		16 業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
	提案事業・自主事業の実施状況	17 施設利用者へのサービス向上につながる提案事業・自主事業を実施しているか	8	4	6.4
		18 施設利用者のニーズを踏まえた提案事業・自主事業を実施しているか			
	(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> ・レストランについて、季節にあったメニューの考案や、見た目や質にこだわった食器の使用、接客時に新規メニューをおすすめする等、より良いサービスの提供に取り組んでいる。 ・利用者から直接言われた意見やスタッフが気づいたことは、情報カードを作成し、事務所に掲示している。併せてスタッフにフィードバックを行うことで、確実に情報共有を図るとともに、改善策を検討し、迅速に業務改善を実施している。 ・サービスや施設の課題等について、支配人・副支配人を中心にフィードバックを行い、改善策を検討し、実施している。サービス面では性別や年齢層を意識したレストランメニューの改善、アメニティの充実、接客トークの改善を行い、施設面では自動精算機の追加、カートにGPSナビを設置することによる待ち時間の短縮など、利用者が快適に利用できる環境づくりを行っている。また、利用者からサービス・施設面において取組の成果を評価する意見を得ている。 ・自主事業について、利用者向けに特別割引デーやコンペ等の実施、利用者以外では市民開放、夜の自然観察会、中学生を対象とした職場体験学習を行うなど、利用者及び市民サービスの充実に取り組んだ。特別割引デーについては、計画以上の計31日間(計画22日間)を実施した。又、2月の積雪時には近隣の幼稚園を対象に雪遊びの場として無料開放を行った。 ・生田緑地マネジメント会議の運営会議に3回、全体会議に2回参加し、生田緑地指定管理者とのHPリンク等の広報やレストランの一般開放等、生田緑地内の各施設と連携を行うなど横断的な取組に協力している。 ・利益が50,000千円を超えた分について、利益還元を行い、地元NPO活動のための花壇整備、松枯れ対策、芝の張替え等、施設の改修を行った。 				
分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
組織管理体制	適正な人員配置	19 必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	4	4	3.2
	連絡・連携体制	20 定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか	2	3	1.2
	再委託管理	21 再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか	2	3	1.2
	担当者のスキルアップ	22 業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	2	5	2
	安全・安心への取組	23 事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	4	4	3.2
	コンプライアンス	24 個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	2	3	1.2

適正な施設の維持管理	(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> ・人員配置について、イベント等では安全確保のため車両に対する誘導員や警備員を適宜配置している。また、新クラブハウスに移転後は維持管理の人員を増員するなど適切に対応している。 ・スタッフの研修は提案以上に行われており、業務や安全管理、法令順守に関する知識やスキルが高められ、管理運営に活かされている。プレイヤーに実施しているキャディアンケートでは、「良」以上が96%を超える高い評価を得ていることから、効果が出ている。 ・アンケートなどの個人情報を保管庫に施錠して保管するなど、情報の取得の段階から、その利用、保管、廃棄にいたるまで適切に管理されている。 ・利用者の体調不良や事故に対し、迅速かつ適切に対処している。又、台風や積雪の影響で折れた枝の切除や降雨雪時の転倒防止策など、自然災害発生時にも適切な対処を行い安全管理に努めた。 				
	施設・設備の保守管理	25 安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	6	3	3.6
	コース管理	26 グリーンを適正に管理しているか。	8	4	6.4
		27 樹木や植栽を適正に管理しているか。			
	生態系の保存	28 生田緑地の生態系に配慮した管理に努めているか	4	4	3.2
	清掃業務	28 施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか	4	3	2.4
	警備業務	29 施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか	4	4	3.2
	備品管理	31 設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか	2	3	1.2
(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> ・毎月、施設点検を適切に行い、必要な箇所の修繕や市への報告を行っている。 ・グリーンについては、計画的に管理を行い、昨年度以前から劣化が見られていたティーグランド人工芝張替えや、ペントグリーンの張替え等の修繕を行い、利用者からも良くなったという意見をj得ている。樹木については、プレイヤーの安全や景観に配慮した剪定や、枯れ松伐採等を行った。又、倒木等の緊急対応や陳情対応も迅速かつ適正に行った。 ・生態系保全調査を行い、川崎国際生田緑地ゴルフ場におけるより良好な生物多様性に配慮した管理を行えるよう平成26年度以降の計画を立てている。 ・市民開放日等のイベント時に車利用者への案内や警備を配置、コース管理棟に新たに警備を導入するなど、事件や事故、犯罪等が起きないように安全管理に努めている。 					

4. 総合評価

評価点合計	78.8	評価ランク	B
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者制度を導入した初年度ながら、全体的に経費の大幅な縮減を行う一方で、サービスの向上、施設の修繕・更新に努めている。 ・計画以上の特別割引デーの実施やレストランメニューの工夫、設備の新規導入により、利用者へのサービス向上に努め、アンケート等で良好な意見が得られている。 ・所管課と連絡を随時行い、施設における危険箇所の報告・修繕や、景観に配慮しつつ、計画的に樹木の剪定等の安全対策を行い、利用者が快適かつ安心に利用できるよう施設の維持管理に努めた。
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度について、アンケート等で項目を追加するなど、より多様な意見を収集するよう指導した。 ・提案事業・自主事業について、仕様書の水準以上に行っているが、ゴルフ場利用者を対象とするものが多いため、ゴルフ場利用者以外を対象としたイベント等や、生田緑地の横断的な取組への協力事業等、更なる市民サービスの向上に努めるよう指導した。 ・利益還元について、通常の維持管理業務の範囲と区別し、市民サービスの向上につながるものへ還元するよう指導した。
