

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27年度
事業者名	・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) 代表取締役社長 細井 俊宏(石勝) ・住所 東京都渋谷区道玄坂一丁目21番2号(東急) 東京都世田谷区玉川二丁目2番1号(石勝)	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	・平成27年度の利用者数は1R 54,531人、ハーフ2,549人。(平成26年度は1R 55,899人、ハーフ2,365人) ・市民開放は、4回/年開催し、合計8,287人の来場者を集めた。(平成26年度は8,718人) ・夜の自然観察会を開催し、45名が参加。(平成26年度は45名が参加) ・中学生の職場体験学習を2回/年開催し、3校17名が参加。(平成26年度は2校9名が参加)		
収支実績	<平成27年度の収入> 利用料等収入 810,070千円(自主事業収入165,704千円含む) レストラン・売店収入 36,742千円 駐車場収入 9,048千円 計 855,861千円	<平成26年度の収入> 813,153千円 43,984千円 10,319千円 867,456千円	
	<平成27年度の支出> 計 779,678千円(自主事業支出95,790千円含む)	<平成26年度の支出> 767,630千円	
	<当期収支差額> 76,183千円(自主事業収支69,914千円含む)	99,827千円	
サービス向上の取組	・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。また、研修等が活かされ、スタッフの自発的な取組への意識の浸透が見られるようになってきている。 ・レストランについて、提供メニューの工夫等を継続して行いながら、利用者意見にも積極的に対応し、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等の実施や、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継続的に実施するなど、利用者及び市民サービスの充実に取り組んだ。また、昨年度実施した景観再生や生態系保存に配慮した市民協働による松苗移植の経過観察を行っている。 ・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継続的に協力した。 ・利益還元を行い、地域住民向けの市民サービスの向上を目的とした駐車場隣接広場の公開緑地整備や、ゴルフ場利用者向けのベントグリーン修繕等を行った。		

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)	・プレーヤーに対してキャディアンケートを実施、16,981件中、「良」以上の評価を昨年度を上回る97.6%得ている。(昨年度は15,636件中96.4%) ・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、「高麗グリーンの状態が非常に良い」、「キャディが素晴らしい」、「今のレストランはサービスが良い」などの意見があり、評価を得ている。 ・キャディアンケートについては、計画的に行い、以前より良くなったという複数の利用者からの回答を得ている。 ・利益還元として、駐車場隣接広場の公開緑地整備を行い、地域住民から評価の声を得ている。			
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	4	4.8
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)	・天候によるキャンセルが昨年より多かったことが影響し、減益となったが、安定的に大きな収益を上げている。 ・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、コンスタントに利益を上げ、利益還元を積極的に行っている。 ・初年度から継続して金銭管理や会計手続を問題なく適切に行った。 ・監査からの指摘により、自主事業に関して収支を別に記載するよう適切に改めた。			

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)					
<p>・レストランについて、引き続き季節にあったメニューの考案等に取り組んでいるとともに、利用者意見を反映したメニュー改善にも積極的に取り組み、より良いサービスの提供が行われている。また、利用者意見でもレストランへの評価が高く、安定した料理提供ができており、売り上げも年々上がっている。</p> <p>・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、些細なことも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。また、取組がスタッフに浸透してきており、報告だけでなくスタッフ独自の提案・気づきも多く見られるようになった。</p> <p>・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、レストランメニューの改善、接客トークの改善を継続的にを行い、施設面では、コースの排水改善、危険箇所の補修やカート道路の舗装など利用者が安全・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。</p> <p>・自主事業について、利用者向けの特別割引デーやコンペ等の実施、ジュニアレッスンの強化、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継続的に取り組んだ。特別割引デーについては、昨年度以上の計38日間(H26年度34日間)を実施した。来年度は自主事業のさらなる充実ができることと良い。</p> <p>・生田緑地マネジメント会議の運営会議に4回、全体会議に1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。</p> <p>・利益が50,000千円を超えた分について、利益還元を行い、指定管理以前の経年劣化等の対応としてカート道路補修などや、地域還元として駐車場隣接広場の公開緑地整備などを実施した。公開緑地整備後に、「通勤経路なので利用している。整備されて良かったと思う。」「景観が良い」といった評価の声を得ている。</p>					
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	3	2.4
	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	4	1.6
	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
(評価の理由)					
<p>・人員配置について、欠員が生じても適切に人員を配置し、支障なく業務を遂行している。併せて募集を行い、職員の充足に努めている。また、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。</p> <p>・レストランや売店に関する利用者意見を委託業者と共有し、メニューや陳列商品の改善を図るなど、利用者を意識したより良い運営に努めている。</p> <p>・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97%を超える高い評価を得ていることから、効果が出ている。また、新たにキャディマスター研修やCS安全衛生会議などを実施している。</p> <p>・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、倒木や枯れに対する迅速な伐採対応や倒木の恐れがある樹木を伐採するなど自然災害に備えた適切な対処を行い安全管理に努めた。</p> <p>・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。</p>					

適正な施設の維持管理	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	4	4.8
	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	4	3.2
	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	4	1.6	
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・グリーンについては、指定管理以前から劣化が見られていたカート道路の補修工事や、排水改善のための工事等の修繕など初年度以上の水準を目指した管理を計画的に行い、利用者から以前よりも良くなったという複数の声を得ている。プロの利用者からもグリーンの状態を評価する意見を得ている。樹木については、プレーヤーの安全や景観に配慮した剪定や、枯れた松を伐採し、昨年度実施した景観再生や生態系保存に配慮した市民協働による松苗移植の経過観察を行っている。また、倒木等の緊急対応や陳情対応も迅速かつ適正に行った。さらに、駐車場隣接広場の公開緑地整備を行い、地域住民から評価の声を得ている。</li> <li>・昨年度の生態系保全調査で作成した計画に基づき、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に向けて計画的に生態系保全調査等を実施している。</li> <li>・施設内及び外溝の清掃を適切に行っており、利用者の満足度につながっている。</li> <li>・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適切に配置し、事件や事故、犯罪等はなく、継続的な安全管理ができています。</li> <li>・防犯パトロールや警備連絡会に参加し、地域の関係機関と連携している。</li> <li>・消耗品等の補充を適切に行いながら、利用者から要望があったものは新たに設置するなどサービス向上に努めている。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	82	評価ランク	A
-------	----	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

・初年度の利用者からの良好な評価を維持しながら、継続的に経費の削減を行う一方で、さらなるサービスの向上、施設の修繕・更新に努めており、天候によるキャンセルが昨年より多かったことが影響して減益となったが、安定的に大きな収益をあげている。

・特別割引デーを通じた新たな利用者の開拓、レストランメニューや売店商品の積極的な改善、コース維持管理の強化などさらなる利用者サービスの向上に努めている。

・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して利用できるよう施設の維持管理に努めている。また、継続的に生態系保全調査を実施し、良好な生物多様性に配慮した管理を行っている。

・利益還元として、駐車場隣接広場の公開緑地整備を行い、地域住民から評価の声を得ている。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・利用者満足度について、引き続きアンケートを実施し、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の拡充や、生田緑地の横断的な取組への協力事業や地域連携等、更なる市民サービスの向上に努めるよう引き続き指導した。

・利益還元について、ゴルフ利用者に対してはオーニングの設置や防球ネットによる安全確保及び利用者以外の地域への還元として市民サービスの向上につながるものを計画的に検討し、還元するよう指導した。