

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28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) 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	<ul style="list-style-type: none"> 平成28年度の利用者数は1R 54,299人、ホール3,048人。(平成27年度は1R 54,531人、ホール2,549人) 市民開放は、4回/年開催し、合計5,160人の来場者を集めた。(平成27年度は8,287人) 夜の自然観察会を開催し、55名が参加。(平成27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、2校18名が参加。(平成27年度は3校17名が参加) 	
収支実績	<平成28年度の収入> 利用料等収入 799,481千円(自主事業収入163,883千円含む) レストラン・売店収入 36,636千円 駐車場収入 15,272千円 計 851,388千円	<平成27年度の収入> 810,070千円(＃165,704千円) 36,742千円 9,048千円 855,861千円
	<平成28年度の支出> 計 777,815千円(自主事業支出99,853千円含む)	<平成27年度の支出> 779,678千円(＃95,790千円)
サービス向上の取組	<当期収支差額> 73,573千円(自主事業収支64,030千円含む) 76,183千円(＃69,914千円) <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。また、キャディが自主的に業務終了後に、計測器を使用して検証し、アドバイス精度を高めるよう努めたり、スタッフの自発的な取組への意識の浸透が見られ、情報共有もできている。 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、昨年度に引き続き、生態系保全調査を実施し、ゲンジボタルの生息を確認し、良好な生物多様性に配慮した管理を実施している。 生田緑地指定管理者と連携し、生田緑地のサマーミュージアムとゴルフ場の市民開放日の同時開催を実施するなど、横断的な取組に継続的に協力した。 利益還元を行い、ゴルフ利用者の安全確保のために既存の防球ネットより高いものを新しく設置し、利用者の安全対策を行った。 	

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			
利用者満足度	(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、15,692件中、「良」以上の評価を昨年度と同程度の97.5%得ている。(昨年度は16,981件中97.6%) 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、「高麗グリーンがなかなか良かった、メンテナンスが良くなった」、「本当に素晴らしいキャディさんでした」、「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。 キャディ付きプレーが荒天によりキャンセルが出たため昨年度に比べキャディアンケートの実施数が減少し、回収率も低下した。(回収率31.1%→28.9%) 利益還元として、打球事故発生を防ぐための既存のものより高い防球ネットを2番ホールに新しく設置し、利用者の安全確保を図った。 			
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	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			
収支計画・実績	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> 天候によるキャンセルが昨年に引き続き多く、利用者数が減少し、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。 			

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					
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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います。 ・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、事務所内に掲示している。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、キャディが自主的に業務終了後に、計測器を使用して検証し、アドバイス精度を高めるよう努めたり、閑散期にプレーをして実際にグリーンに出た上での気づきを提案したりしており、スタッフの自発的な取組への意識の浸透が見られ、情報共有もできている。 ・空き情報のメルマガ配信を新たに始め、配信後の反響を多く得ている。 ・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、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。 ・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拡充、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39日間(H27年度38日間)を実施した。 ・生田緑地指定管理者と連携し、生田緑地のサマーミュージアムとゴルフ場の市民開放日の同時開催を実施するなど横断的な取組に協力している。 ・市民開放日では、例年8,000人程の来場者があるが、春に実施した市民開放日では、雨天のため来場者数が前年比3,048人減の389人となったことが影響し、年間の来場者数の大幅減となった。 ・利益が50,000千円を超えた分について、利益還元を行い、打球事故発生を防ぐための既存のものより高い防球ネットを2番ホールに新しく設置し、利用者の安全確保を図った。 					
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	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
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・所管課との連絡・連携について、随時打ち合わせや連絡を行っている。 ・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。 ・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、新たにトークセッションや売店担当者会議などを実施している。 ・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、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。 ・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。 					

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	3	4.8
		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"> ・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、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意見を得ている一方、ティーグラウンドが固い、バンカーの砂が少ないといった指摘も受けているため、より細やかなコース管理が必要となる。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、駐車場の環境整備として、通行の支障となっていた桜の剪定や、陥没箇所の修繕を行った。 ・8月の大雨の影響で16番・17番ホール間カート道路が陥没した際は、緊急で復旧補修を実施し、カート道路の迂回路を整備した。 ・昨年度に引き続き、生態系保全調査を実施し、ゲンジボタルの生息を確認した。ホタルの安定した生育環境であることが推測され、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実施している。市民開放日には、「アカマン」実生苗の移植作業をするなど利用者や市民に地域の自然の大切さをアピールした。 ・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。雨のためキャンセルが多く出た際は、スタッフが自主的に目土作業や排水溝の掃除を行うなど、会社部門に関係なくスタッフ全員で良好なコンディションを提供しようとする意識が出てきている。 ・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。 ・防犯パトロールや警備連絡会に参加し、地域の関係機関と継続的に連携している。また、新たに専修大学陸上部にコースの一部を、多摩区消防団に駐車場の一部をトレーニング会場として提供するなどし、地域との連携を図っている。 ・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。 					

4. 総合評価

評価点合計	80.4	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

<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・昨年度以上の特別割引デーの実施、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うとともに、地域の自然の大切さをアピールする取組も実施している。 ・利益還元として、打球事故発生を防ぐための既存のものより高い防球ネットを2番ホールに新しく設置し、利用者の安全確保を図った。

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、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ことが必要である。 ・コース管理について、ティーグラウンドやバンカーに対して指摘を受けている為、改善に向けて取り組むことが必要である。 ・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、生田緑地の指定管理者と連携した協力事業や地域連携等、更なる市民サービスの向上に引き続き努める必要がある。 ・利益還元について、ゴルフ利用者に対しては昨年度の指摘事項である防球ネットの設置は実施したが、オーニングの設置の可能性などを引き続き検討することが望まれる。また、利用者以外の地域への還元として、市民開放日以外でも市民サービスの向上につながるものを計画的に検討し、還元することが望まれる。
