

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及びゴルフ場前駐車場	評価対象年度	令和3年度
事業者名	・事業者名 東急リゾート&ステイ・石勝エクステリア共同事業体 ・代表者名 取締役社長 熊沢 基好(東急) 取締役社長 細井 俊宏(石勝) ・住所 東京都港区南青山2-5-17(東急) 東京都世田谷区玉川二丁目2-1(石勝)	評価者	みどりの管理課長
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日	所管課	建設緑政局緑政部みどりの管理課

2. 事業実績

利用実績	・利用者数 1R 53,915人 ハーフ2,544人 (令和2年度 1R 43,204人 ハーフ2,062人) ・市民開放 3回開催(コースのみの開放のため未集計) (令和2年度 4回開催コースのみの開放のため未集計) ・年末年始イベント(年越しそば、おもち配布) 来場者144人 (令和2年度 143人) ・悪天及び積雪による9日間のクローズ																																		
収支実績	<table border="0"> <tr> <td>収入</td> <td><令和3年度></td> <td><令和2年度></td> <td>(税込み)</td> </tr> <tr> <td>利用料収入</td> <td>683,618千円</td> <td>533,581千円</td> <td></td> </tr> <tr> <td>レストラン売店収入</td> <td>32,567千円</td> <td>27,134千円</td> <td></td> </tr> <tr> <td>駐車場収入</td> <td>5,161千円</td> <td>3,872千円</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>721,346千円 (自主事業164,734千円)</td> <td>564,586千円 (〃 132,248千円)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td><令和3年度></td> <td><令和2年度></td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>754,101千円 (自主事業87,391千円)</td> <td>589,660千円 (〃 88,845千円)</td> <td></td> </tr> <tr> <td><収支差額></td> <td>-32,755千円 (自主事業77,343千円)</td> <td>-25,071千円 (〃 43,402千円)</td> <td></td> </tr> </table>			収入	<令和3年度>	<令和2年度>	(税込み)	利用料収入	683,618千円	533,581千円		レストラン売店収入	32,567千円	27,134千円		駐車場収入	5,161千円	3,872千円		計	721,346千円 (自主事業164,734千円)	564,586千円 (〃 132,248千円)		支出	<令和3年度>	<令和2年度>		計	754,101千円 (自主事業87,391千円)	589,660千円 (〃 88,845千円)		<収支差額>	-32,755千円 (自主事業77,343千円)	-25,071千円 (〃 43,402千円)	
収入	<令和3年度>	<令和2年度>	(税込み)																																
利用料収入	683,618千円	533,581千円																																	
レストラン売店収入	32,567千円	27,134千円																																	
駐車場収入	5,161千円	3,872千円																																	
計	721,346千円 (自主事業164,734千円)	564,586千円 (〃 132,248千円)																																	
支出	<令和3年度>	<令和2年度>																																	
計	754,101千円 (自主事業87,391千円)	589,660千円 (〃 88,845千円)																																	
<収支差額>	-32,755千円 (自主事業77,343千円)	-25,071千円 (〃 43,402千円)																																	
サービス向上の取組	・新型コロナウイルス感染症対策を市民が安心して利用できるよう適切に行い営業し、荒天キャンセルの改善策実施や薄暮の予約開始時間変更等より多くの市民に利用頂くように努めた。 ・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うとともに、利用者の意見への対応や新型コロナウイルス感染防止に努め、毎月メニューを見直し地産地消メニューの導入など、積極的にサービスの向上を図った。 ・新型コロナウイルス感染拡大によりイベントの実施が困難な中で、感染対策を行いながら市民開放日を3回実施した。																																		

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アンケートを実施し「良」以上の評価は97.7% (令和2年度 97.6%)と高い割合を維持している。 ・アンケート結果について、「大変良い」の評価が83.2%と昨年度(令和2年度 83.1%)と0.1%上昇し高い評価を維持している。 ・アンケート結果や情報カードの活用により、利用者ニーズを集計し、キャディの質向上やコース管理における業務改善につなげている。			
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	3	4.8
		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)	・令和3年度については悪天や積雪により9日間クローズすることとなったほか、コンペ利用の減退等新型コロナウイルス感染拡大の影響があるなか、HP活用による広報により早期からの利用者を確保に努め収益を回復させた。 ・雨天キャンセルの改善策として、予約枠の拡大や1週間前に予約確定をお願いするリコンファームを行うと伴に令和3年5月より「雨の日割」を導入し利用者確保に努めた。 ・新型コロナウイルス感染拡大による影響により、イベントが中止になり駐車場レストラン売店の利用者が減少が続いたものの、市民選手権杯 台座修繕等必要な項目については支出を行い、業務改善・サービス向上につなげている。			

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	5	8
		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	4	6.4
		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	5	6
		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"> ・薄暮の予約開始が前日10時を当日10時に変更したことにより、対応可能組数やスタート時間の調整等精度を向上させ利用者数の増加及び市民サービス向上に努めた。雨天での利用率確保のため雨の日割を開始した。 ・PCからのHPだけではなく、スマートフォン版での作成及び機種による表示確認を行い利用者が適切な情報が確保できるよう努めた。 ・女性来場者からの要望により、レギュラーティーより距離が短いティーの前方への移設を引き続き行い現在No2, 4, 5, 12, 14, 17が実施済みとなり利便性の向上を図っている。 ・飲食物販事業の充実について、レストランのマンネリ化防止を図るため月2品のメニュー変更により、利用者の趣向を鑑み季節感をもったメニュー展開を実施し、地産地消の取組みとして、現在は高座豚を使用した料理の提供している。また、メニュー更新時にキャディ等の職員へメールで案内をはじめ、利用者への周知を行っている。 ・平成29年度に発生したカート接触事故の再発防止策として、カート路の区画線を設置したほか、植木の剪定や、嵩上げによる視認性の向上に努めている他、令和3年度では新たにクラブハウス周辺のカート路に注意案内版を3箇所増設、路面への注意マーク(注意ライン)、分岐点での方向ラインの路面標示を行い再発防止に努めている。 ・拾得物が溜まってしまい、持ち主への返却率が低い問題に対して情報シートにより職員の気づきから業務改善につなげ、氏名等が記入してあり持ち主が特定できるものについては、リスト化により予約情報と突合し返却を行い市民サービス向上に努めた。 ・ハンドパス(静脈認証)チェックインについても、昨年度より声掛けや案内を徹底し利用者を令和2年度16,125名から令和3年度21,290名へと5,165人増させ利用者増による混乱等もなくスムーズに運営している。また、ハンドパス利用者増による、受付業務の大幅な時間削減により市民の待ち時間短縮だけではなく、スタッフの他業務への時間確保につながっている。 ・西口展望広場の開放時間をゴルフ場営業と時間と連携させ、安全な管理行い早朝の生田緑地散策の休憩場所等として利用されている。 					
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	3	1.2
	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)					
<ul style="list-style-type: none"> ・事故や災害のほか、新型コロナウイルス感染症に関する報告が速やかに行われ、市と連携しながら、迅速な措置を講じるなど適切に対応している。 ・再委託会社とも情報カード及びメールを活用し連携し、市民からの意見だけではなく職員間での気づきや意見についても迅速に共有されている。 ・防災訓練・AED訓練ともに年一回の実施した。防災訓練については人員の間隔(ソーシャルディスタンス)に配慮しながら訓練を行った。 ・研修についてもオンライン開催し、新型コロナウイルス感染対策と伴に移動時間費用の負減により制約なく研修を受けやすい環境作りを行った。 ・新型コロナウイルス感染拡大対策のため、イベントの中止や規模縮小があった。また、コロナの影響によりキャディの人員確保が困難となったが募集採用や研修の再開等で対応した。 					

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。			
	備品管理	28 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
	清掃業務	29 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	30 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
	生態系の保存	31 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
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常点検結果を踏まえ、修繕計画を適宜見直すとともに、必要な個所の修繕や市への報告を行っている。また、還元事業にてクラブハウス内の報知器交換を行った。 ・No.4グリーン手前やNo.17のレギュラーティーより距離が短いティーには防球フェンス設置し、打球事故防止、軽減措置を実施した。また、No.10右側のOBライン変更を行い、法面での滑り転倒防止、また安全進行管理の観点からプレイゾーンの見直しを行い安全にプレイできるよう管理している。 ・良好な維持の為に3週間おきに更新作業を行いグリーンを良好に維持し、利用者からの評価を得ている。 ・コース内の樹木の伐採を随時行うことに加え枯れが多数発生している中危険度を見分け還元事業にて伐採を行い、コース内の安全確保を行った。 ・バンカーについては、雨天後の排水やレーキ作業を行い早期復旧に取り組むとともに、砂を随時補充し利便性及び景観の向上に努めている。 ・新型コロナウイルス感染防止対策継続して、ハウス内及びカート内には消毒液、ハウス入口には検温器の設置が適切に行われている。 ・施設内及び外溝の清掃を適切に行うとともに、ハウス内やカートについて細目に消毒を実施して感染防止に努め、利用者の安心・安全を図り、利用者から評価を得ている。 ・市民開放日に警備員を適切に配置し、新たに従業員のバイク及び自転車の許可証も発行し無断駐車対策を行った。 ・生態系保全調査を実施し、オオタカやフクロウ、ゲンジボタルなどの生息を確認、また植物(キンランなど)の生育に影響のあるササ刈りを実施するとともに、新たに蝶目、鱗種目の調査を行うなど、良好な生育環境の保全に配慮している。 					

4. 総合評価

評価点合計	77.6	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"> ・令和2年度に新型コロナウイルス感染症により閉館等の対応があり大幅に利用者が減少したが、令和3年度は適切な感染症対策及び広報により利用者満足度を高い水準で維持し営業をした。 ・感染防止対策のためハンドパスの非接触チェックインについても、令和2年度よりさらに声掛け等を行い利用率を上げ時間短縮及びスタッフの業務軽減になった。 ・雨天キャンセルの改善策として、予約枠の拡大や1週間前に予約確定をお願いするリコンファームを行うと共に令和3年5月より「雨の日割」を導入し利用者確保に努めた。 ・情報カードを引き続き使用し、レストランメニューや利用者からの意見は拾得物のリスト化や各職員の気づきについても適切に共有し対応した。 ・市民が安全に利用して頂くため植木の剪定や、嵩下げによる視認性の向上に努めている他新たにクラブハウス周辺のカート路に注意案内版を3箇所増設、路面への注意マーク(注意ライン)、分岐点での方向ラインの路面標示を行った。 ・生田緑地との連携に関して、生態系保全調査を踏まえた管理を行い、良好な生物多様性に配慮している。
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き新型コロナウイルス感染防止対策を図りながら、ゴルフ利用以外の市民を対象とするイベントの拡充や地域との連携、生態系保全など、生田緑地全体の魅力向上やSDGsの観点も含めた管理運営を検討し、利益還元に取り組む必要がある。 ・利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映し引き続き利用者の満足度を保つとともに、サービス向上に繋げる。 ・2月の火曜日がすべてサービスデーとなってしまうっており、火曜日利用希望の市民が予約を取りづらくなってしまったとのことがあったため、サービスデーの設定について配慮する。 ・台風被害や新型コロナウイルス感染症の拡大防止を踏まえながら、引き続き日常的な施設維持管理、点検などの安全管理を徹底する必要がある。 ・引き続き法面などの崩落危険のある箇所や老朽化した施設の適切な安全管理を計画的に取り組む必要がある。 ・ハンドパスチェックインの更なる利用促進と共に、デジタル化に取り組み市民サービスの向上に努める必要がある。 ・指定期間の最終年度となることから、指定管理者が変更となった場合においては、適切に業務を引き継ぐことができるよう、準備すること。
--