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4年度
事業者名	<ul style="list-style-type: none"> 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 田中 辰明(東急) 取締役社長 合間 功(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	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数 1R 55,110人 ハーフ1,046人 (令和3年度 1R 53,915人 ハーフ1,272人) 市民開放日 4回開催(1回コースのみ・3回イベント有 イベント来場者数3回合計 3579人) (令和3度 3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(12/31、1/2、1/3の3日間開催 年越しそば、おもちゃ等配布) 来場者数3日間合計426人 																													
収支実績	<table border="0"> <tr> <td>収入(税込み)</td> <td><令和4年度></td> <td><令和3年度></td> </tr> <tr> <td>利用料等収入</td> <td>698,364千円</td> <td>683,618千円</td> </tr> <tr> <td>レストラン売店収入</td> <td>37,385千円</td> <td>32,567千円</td> </tr> <tr> <td>駐車場収入</td> <td>8,254千円</td> <td>5,161千円</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>162,380千円</td> <td>164,734千円</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>906,383千円</td> <td>886,080千円</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td><令和4年度></td> <td><令和3年度></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>848,091千円 (うち自主事業90,679千円)</td> <td>841,492千円 (＃ 87,391千円)</td> </tr> <tr> <td><収支差額></td> <td>58,292千円 (自主事業収支差額71,701千円)</td> <td>44,587千円 (＃ 77,343千円)</td> </tr> </table>			収入(税込み)	<令和4年度>	<令和3年度>	利用料等収入	698,364千円	683,618千円	レストラン売店収入	37,385千円	32,567千円	駐車場収入	8,254千円	5,161千円	自主事業収入	162,380千円	164,734千円	計	906,383千円	886,080千円	支出	<令和4年度>	<令和3年度>	計	848,091千円 (うち自主事業90,679千円)	841,492千円 (＃ 87,391千円)	<収支差額>	58,292千円 (自主事業収支差額71,701千円)	44,587千円 (＃ 77,343千円)
収入(税込み)	<令和4年度>	<令和3年度>																												
利用料等収入	698,364千円	683,618千円																												
レストラン売店収入	37,385千円	32,567千円																												
駐車場収入	8,254千円	5,161千円																												
自主事業収入	162,380千円	164,734千円																												
計	906,383千円	886,080千円																												
支出	<令和4年度>	<令和3年度>																												
計	848,091千円 (うち自主事業90,679千円)	841,492千円 (＃ 87,391千円)																												
<収支差額>	58,292千円 (自主事業収支差額71,701千円)	44,587千円 (＃ 77,343千円)																												
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> 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、令和3年度の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の周知により多くの市民に利用頂くように努めた。 市民開放日について、新型コロナウイルス感染症拡大対策中は、コースのみの開放だったが、令和4年度は8月からイベント有の開放日を実施した。3回イベント有の市民開放日を実施したが、2月は特に多くの利用者の来場があり、高い評価を得た。 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季節感を意識したメニュー作成に努め、毎月メニューを変更し、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。 																													

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"> キャディ付で利用した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98.2% (令和3年度 97.7%)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84.4%と昨年度(令和3年度 83.2%)と1.2%上昇し高い評価を維持している。 アンケート結果により、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	4	6.4
		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"> 原油価格及び物価の高騰に伴う水道光熱費の支出増加があり、市からの補填が約50%であったのにも関わらず、収支差額が令和3年度を上回った。 収入、支出ともに減少したものの、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。 組数の効率的な組合せを行い、利用者予算を上回るとともに、収入についても予算収入を上回った。 			

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	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	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			
	提案事業・自主事業の実施状況	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	8	4	6.4
		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			
提案事業・自主事業の実施状況	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	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"> ・ハンドパス(静脈認証)チェックインについて、声掛けや案内を徹底し、利用者を令和3年度21,290名から令和4年度21,657へと367人増加させた。 ・クラブハウス前にミストシャワーを設置し、屋外スポーツで懸念される熱中症について、対策を講じた。 ・「キャディアンケート」を10,645人(利用者数の19%)から回答を得ているほか、利用者意見やスタッフの気づき等の情報共有を図る「情報カード」の活用により、利用者意見を把握し、今後の対応につなげている。 ・レギュラーティーより距離が短いレディースティーについて、より前方への移設を令和3年度に行ったが、移設を行ったNo12、14、17ホールについて、女性来場者からの要望により、令和4年度は芝の整備を行った。 ・飲食物販事業の充実について、レストランのメニューを1か月ごとに変更し、利用者の趣向を鑑み季節感を意識したメニュー展開を実施した。また、地域密着・地産地消の取組みとして、川崎市経済労働局地方卸売市場北部市場から仕入れた鮪を使った鉄火井や県の特産品の高座豚等の食材を使用した料理を提供している。メニュー更新時には、キャディ等の職員へ共有を行い、利用者への周知を積極的に行っている。 ・クラブハウス各所への消毒液の設置や定期的な拭き上げ等、適切な新型コロナウイルス感染拡大対策を継続すると同時に、感染拡大が落ち着き、世間で対策が緩和され始めた際(令和5年3月)には、マスクの着用を要請からお願いに変える等、情勢や利用者に配慮した感染拡大対策を講じ、コロナ禍で減少した利用者を増加させた。 ・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。 ・事業計画に記載していたが、新型コロナウイルス感染拡大対策のため、中止していた隣接する専修大学の陸上部の練習場としてコースを解放する他、川崎市立はるひ野中学校の職場体験学習に協力する等、地域との連携を積極的に行った。 					
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	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	2	0.8
	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"> ・所管課との連絡・連携について、毎月の報告は行われていたが、打球事故が4月16日にあった際に報告が翌週の金曜日に遅れたことがあった。再発防止のため、所管課から指導を行うと共に指定管理者、所管課及び生田緑地整備事務所と2回にわたり、今後の対応に関する打合せを行った。現場については、発生した場所は過去に打球事故の前例が無かったことや、打球が落ちていることが無かったことから、生田緑地の散策路に数か所「打球注意」と記載された看板を設置する対応を行った。 ・再委託会社とも情報カードやメールを活用し、利用者からの意見を共有することで、それを反映したメニューや陳列商品の改善等を継続的に行っている。 ・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。 ・毎月、安全衛生会議やKY予知会議を実施し、職場の衛生管理や作業時事故の対策が行われている。また、管轄消防署の消防訓練に随時(今年度は2月)参加し、避難方法についての職員間での意識の共有等、災害時の対策に取り組んでいる。 				

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	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。 ・1H付近や5H付近のカート路等について、ひび割れ等の舗装の損傷があったので、舗装の打ち替え工事を行った。また、16Hグリーンから17Hティー間歩経路について、滑り止め用マットを新設し、利用者の転倒防止及びカートの事故防止措置を講じ、利用者が安全にプレーできるよう、施設整備を実施した。 ・良好な維持の為に2〜3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。 ・コース内の松枯れ及びビナラ枯れ樹木の伐採や伸びた枝の剪定を随時行い、コース内の安全確保を行った。また、松枯れには樹幹注入を行い、倒木の対策を講じた。 ・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。 ・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、継続的に安全管理を行っている。 ・生態系保全調査を実施し、ハイタカやフクロウ、スジグロ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、コース内に小型鳥類向けの巣箱を10箇所設置を行うなど、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	76.0	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"> ・近年、新型コロナウイルス感染症により、イベントの制限・中止による利用者の減少があったが、感染拡大の落ち着きに合わせ、イベントの実施や感染対策の緩和を行い、令和3年度より利用者を増加させると共に、高い利用者満足度を維持しながら営業した。 ・雨天キャンセルの改善策として、令和3年度より開始した「雨の日割」の周知をHPや窓口で積極的に周知し、令和3年度より悪天候でのキャンセル回避率(雨の日割対象者/悪天候キャンセル数全体)を、7.4%→7.6%と増加させ、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もちろん帳簿の電子化や各職員の気づきについても適切に共有し対応した。 ・利用者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、カート路の舗装打ち替えや坂道の滑り止めを行い、事故対策を講じた。 ・夏場の野外スポーツで懸念される熱中症の対策について、クラブハウス入口にミストシャワーを新設し、利用者が安心してプレーできる施設整備を行った。 ・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"> ・所管課との連携について、打球事故の報告が遅れることがあったので、連絡事項の伝達・報告の徹底を社内に周知すること。 ・利用者の満足度を効率的かつ総合的に収集し、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ことを。 ・新型コロナウイルスの影響でキャディ不足が続き、キャディ付きプレーが出来ないお客様がいたため、人材確保対策を講じるとともに、人材育成を行い、利用者のニーズに応えられるようにすること。 ・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、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。 ・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。 ・近年、流行しているナラ枯れ及び松枯れについて、規模に合わせて、市と指定管理者の双方で伐採や対策に取り組む必要があるため、状況の報告等の連携を密にすること。 ・川崎市が令和6年度に開催する全国都市緑化かわさきフェアに併せ、クラブハウス周辺の花壇のボリュームアップや生田緑地と連携し、開催の周知を行うこと。 ・芝カスや落ち葉のコンポスト化の推進等、SDGs達成に向けた取り組みを継続して行うこと。 ・指定管理期間の初年度となることから、提案及び収支目標を期間内に達成するため、計画的な業務執行を行うこと。
--