

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5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 栗辻 稔泰(東急) 取締役社長 合間 功(石勝) ・住所 東京都渋谷区道玄坂一丁目10-8(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	令和5年4月1日～令和10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 53,966人 ハーフ954人 (令和4年度 1R 55,110人 ハーフ1,046人) ・市民開放日 4回開催(来場者合計 4,591人) (令和4度 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 3,579人)) ・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400人																													
収支実績	<table border="0"> <tr> <td>収入(税込み)</td> <td>&lt;令和5年度&gt;</td> <td>&lt;令和4年度&gt;</td> </tr> <tr> <td>利用料等収入</td> <td>696,868千円</td> <td>698,364千円</td> </tr> <tr> <td>レストラン売店収入</td> <td>36,159千円</td> <td>37,385千円</td> </tr> <tr> <td>駐車場収入</td> <td>9,501千円</td> <td>8,254千円</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>176,723千円</td> <td>162,380千円</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>919,251千円</td> <td>906,383千円</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>&lt;令和5年度&gt;</td> <td>&lt;令和4年度&gt;</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>858,448千円 (うち自主事業82,171千円)</td> <td>848,091千円 (〃 90,679千円)</td> </tr> <tr> <td>&lt;収支差額&gt;</td> <td>60,803千円 (自主事業収支差額94,552千円)</td> <td>58,292千円 (〃 71,701千円)</td> </tr> </table>			収入(税込み)	<令和5年度>	<令和4年度>	利用料等収入	696,868千円	698,364千円	レストラン売店収入	36,159千円	37,385千円	駐車場収入	9,501千円	8,254千円	自主事業収入	176,723千円	162,380千円	計	919,251千円	906,383千円	支出	<令和5年度>	<令和4年度>	計	858,448千円 (うち自主事業82,171千円)	848,091千円 (〃 90,679千円)	<収支差額>	60,803千円 (自主事業収支差額94,552千円)	58,292千円 (〃 71,701千円)
収入(税込み)	<令和5年度>	<令和4年度>																												
利用料等収入	696,868千円	698,364千円																												
レストラン売店収入	36,159千円	37,385千円																												
駐車場収入	9,501千円	8,254千円																												
自主事業収入	176,723千円	162,380千円																												
計	919,251千円	906,383千円																												
支出	<令和5年度>	<令和4年度>																												
計	858,448千円 (うち自主事業82,171千円)	848,091千円 (〃 90,679千円)																												
<収支差額>	60,803千円 (自主事業収支差額94,552千円)	58,292千円 (〃 71,701千円)																												
サービス向上の取組	・新WEBシステムや新ポイントシステム、生体認証によるセルフチェックインシステムを導入し、予約やチェックインのサービス向上に取り組み、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、コロナウイルス感染拡大が収まったことにより、全4回イベント有の開放日を実施した。4回とも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、定期的にメニューを変更し、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	5	12
		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) <b>【利用者満足度】</b> ・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4年度 98.2%)と高い割合を維持している。 ・キャディ付利用者アンケート結果について、「大変良い」の評価が86.2%と昨年度(令和4年度 84.4%)より1.8%上昇し高い評価を維持している。 ・WEBアンケートを新たに開始し、キャディ付利用者以外からも意見収集を行うことで利用者ニーズの更なる把握に務めた。 ・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	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			
収支計画・実績	(評価の理由) <b>【効率的・効果的な支出】</b> ・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4年度を上回った。 ・自主事業に関わる収支について、効率的な執行により、令和4年度より支出を減らしながら、収入を増やした。 <b>【適切な金銭管理・会計管理】</b> ・提案額及び予算額と決算額の差について、提案時点で想定できない要因(物価高騰等)以外で大きな差異はなかった。				

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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> <p><b>【適切なサービスの提供】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・飲食物販事業の充実について、レストランのメニューを定期的に変更し、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鮭や県の特産品のやまゆりポーク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。</li> </ul> <p><b>【利用者の意見・要望への対応】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「キャディアンケート」をキャディ付利用者数12,376人に対し、9,279人(74.9%)から回答を得ている。また、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。さらにWEBアンケートを新たに開設し、利用者ニーズの更なる把握に務めた。</li> <li>・利用者からの要望を受け、マスター室のみに設置していたスコアカードをクラブハウス1階に設置したほか、駐車場やクラブハウスまでの道路に設置されている防犯灯をLED電灯に改修した。</li> </ul> <p><b>【業務改善によるサービス向上】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャディについて、組み合わせを工夫することで、利用者のニーズに応えた結果、キャディ利用に関わる収入が増加した。</li> </ul> <p><b>【提案事業・自主事業の実施状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第3期指定管理の提案事業である「次世代型ゴルフ場運営」について、新WEBシステム及び新ポイントシステムを導入し、ユーザーインターフェースの改善や利用者へのサービス向上に取り組んだ。また、生体認証によるセルフチェックインシステムを導入し、チェックインに関わる業務負担の軽減を行った。</li> <li>・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、近隣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。また、令和6年に市が開催する全国都市緑化かわさきフェアに向けて、ポスター掲示やチラシ配布により、利用者への周知に取り組んだ。</li> </ul>					

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	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	4	1.6
	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> <p><b>【適正な人員配置】</b>  ・業務内容を細分化し、各業務に適切な人員が配置されている。</p> <p><b>【連絡・連携体制】</b>  ・所管課との連絡・連携について、令和4年度は打球事故があった際に報告が遅れたことがあったが、令和5年度は自主事業の内容に対して陳情があった際の迅速な情報共有等、適切に連絡・連携を行った。</p> <p><b>【再委託管理】</b>  ・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。</p> <p><b>【担当者のスキルアップ】</b>  ・定期的に研修を受講させると共に、職員の資格取得促進に取り組み、芝草管理技術者3級を1名取得した。</p> <p><b>【安全・安心への取組】</b>  ・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。</p> <p><b>【コンプライアンス】</b>  ・個人情報についてマニュアルを整備すると共に、全従業員にコンプライアンスに関するセミナーへ参加させる等、個人情報の適切な管理及びコンプライアンス向上に向けた取り組みを行った。</p>				

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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	5	8
		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
	生態系の保全	31 生田緑地の生態系に配慮した管理に努めているか	4	5	4
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【施設・設備の保守管理】</b>  ・日常点検結果を踏まえ、修繕計画を適宜見直すと共に、必要な個所の修繕や市への報告を行っている。</p> <p><b>【コース管理】</b>  ・コース内の松枯れ及びナラ枯れ樹木の伐採や伸びた枝の剪定を随時積極的に行い、コース内の安全確保を行い、利用者へ影響を与えなかった。また、市による大規模なナラ枯れ伐採時には、該当する樹木の明示やスケジュール調整等の連携を密に行い、営業上に影響を与えることもなかった。  ・13Hのティーグラウンドについて、人工芝の張替えを行った。また、12H等のカート路について、ひび割れ等の舗装損傷があった箇所に補修工事を行い、利用者が安全及び快適にプレーできるよう、施設整備を実施した。  ・良好なグリーン維持の為に更新作業を定期的に行い、利用者からの評価を得ている。  ・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。</p> <p><b>【備品管理】</b>  ・消耗品の補充を適切に行い、備品の消耗や破損があった場合には、市へ報告の上、更新を行った。</p> <p><b>【清掃業務】</b>  ・施設内及び外溝の清掃や外周フェンスの落書きの処理を適切に行い、清潔な施設環境を維持している。</p> <p><b>【警備業務】</b>  ・市民開放日に警備員を適切に配置し、安全管理を行うとともにトラブル時には早急な対応を行っている。</p> <p><b>【生態系の保全】</b>  ・生態系保全調査を実施し、フクロウや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など、良好な生育環境の保全に配慮している。  ・従前の生態系保全活動が評価され、一般社団法人いきもの共生事業推進協議会が運営する「いきもの共生事業所(通称:ABINC:エイビंक)認証」をゴルフ業界のさきがけ(国内2件のみ)として取得した。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	82.8	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"> <li>質の高いサービス提供やイベントの実施を行うと共に、適切な利用者満足度調査を行い、高い利用者満足度を確認及び維持しながら営業した。</li> <li>自主事業に関わる収支について、効率的な執行により、令和4年度より支出を減らしながら、収入を増やした。</li> <li>提案事業である「次世代型ゴルフ場運営」について、計画的に導入に取り組んだ。</li> <li>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。</li> <li>生田緑地内で甚大な被害を及ぼしているナラ枯れについて、伐採を行うと共に、市による伐採時には、該当する樹木の明示等を行うなど、市の対応に協力した。</li> <li>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おり、従前の生態系保存活動が評価され、一般社団法人いきもの共生事業推進協議会が運営する「いきもの共生事業所(通称:ABINC:エイビंक)認証」を取得した。</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 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"> <li>キャディについて、今後も更なる人材確保対策を講じるとともに、現在、雇用しているキャディの人材育成を行い、より利用者のニーズに応えられるようにすること。</li> <li>芝やグリーンについて、引続き適切な管理を行うこと。</li> <li>台風被害を踏まえ、日常的な施設維持管理、点検などの安全管理を徹底すること。</li> <li>引続き、ゴルフ場の施設特性に合わせたマニュアルを整備し、安全管理に努めること。</li> <li>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こと。</li> <li>川崎市が令和6年秋から令和7年春にかけて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、開催の周知及び協力を行うこと。</li> <li>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。</li> <li>提案事業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。</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------