

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7年度
事業者名	・事業者名 東急リゾーツ&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 山脇 賢一(東急) 取締役社長 山岸 通庸(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 56,926人 ハーフ540人 (令和6年度 1R 56,120人 ハーフ693人) ・市民開放日 3回開催(来場者合計 3,163人)(1回悪天候中止) (令和6度 4回開催イベント来場者数合計 3,417人)) ・年末年始イベント(12/31、1/2の2日間開催 年越しそば、お餅、梅昆布茶の配布) 来場者数2日間合計293人																													
収支実績	<table><tr><td>収入(税込み)</td><td>＜令和7年度＞</td><td>＜令和6年度＞</td></tr><tr><td>利用料等収入</td><td>734,880千円</td><td>726,148千円</td></tr><tr><td>レストラン売店収入</td><td>40,379千円</td><td>36,334千円</td></tr><tr><td>駐車場収入</td><td>6,043千円</td><td>8,611千円</td></tr><tr><td>自主事業収入</td><td>238,654千円</td><td>174,027千円</td></tr><tr><td>計</td><td>1,023,689千円</td><td>948,938千円</td></tr><tr><td>支出</td><td>＜令和7年度＞</td><td>＜令和6年度＞</td></tr><tr><td>計</td><td>919,908千円 (うち自主事業 74,475 千円)</td><td>867,494千円 (＄ 77,160千円)</td></tr><tr><td>＜収支差額＞</td><td>103,781千円 (自主事業収支差額 164.179 千円)</td><td>81,444千円 (＄ 96,867千円)</td></tr></table>			収入(税込み)	＜令和7年度＞	＜令和6年度＞	利用料等収入	734,880千円	726,148千円	レストラン売店収入	40,379千円	36,334千円	駐車場収入	6,043千円	8,611千円	自主事業収入	238,654千円	174,027千円	計	1,023,689千円	948,938千円	支出	＜令和7年度＞	＜令和6年度＞	計	919,908千円 (うち自主事業 74,475 千円)	867,494千円 (＄ 77,160千円)	＜収支差額＞	103,781千円 (自主事業収支差額 164.179 千円)	81,444千円 (＄ 96,867千円)
収入(税込み)	＜令和7年度＞	＜令和6年度＞																												
利用料等収入	734,880千円	726,148千円																												
レストラン売店収入	40,379千円	36,334千円																												
駐車場収入	6,043千円	8,611千円																												
自主事業収入	238,654千円	174,027千円																												
計	1,023,689千円	948,938千円																												
支出	＜令和7年度＞	＜令和6年度＞																												
計	919,908千円 (うち自主事業 74,475 千円)	867,494千円 (＄ 77,160千円)																												
＜収支差額＞	103,781千円 (自主事業収支差額 164.179 千円)	81,444千円 (＄ 96,867千円)																												
サービス向上の取組	・予約時の電話不通や、川崎市民の予約が取りづらい課題解決のため、市と綿密に連携しながら、原則WEBでの予約に変更するとともに、市民優先予約枠を14枠から全枠(約50枠)に拡充した。 ・レストランについて、地産地消を考慮したメニューの工夫を継続するとともに、利用者のニーズに応じた幅広い価格帯の提供した。また、モバイルオーダーを導入しオーダーの効率化を行い、職員の負担軽減を図るとともにオーダーミスを解消した。 ・クラブハウス内にフリーWi-Fiを導入することにより利用者の利便性を高めるとともに、モバイルオーダーの円滑化を図った。																													

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) 【利用者満足度】(前年度:4) ・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98.7% (令和6年度 98.9%)、そしてその中でも「大変良い」という評価は88.5%(令和6年度 89.9%)と、昨年度と同程度の高い評価を維持している。 ・WEBアンケートも引き続き運用し、キャディ付利用者以外からも意見収集を行い、ニーズの更なる把握に努めた。				
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	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) 【効率的・効果的な支出】(前年度:4) ・原油価格や物価の高騰に伴い水道光熱費の支出が増加した中、その増加分の約50%は市からの補填により賄い、残りは自己収入で負担したものの、最終的な収支差額は令和6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6年度より支出を減らし(約3.5%減)、収入を大幅に増やした。 【適切な金銭管理・会計管理】(前年度:3) ・提案額及び予算額と決算額に差異は生じたが、結果として全体収支はプラスを確保した。				

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	3	3.6
		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	5	8
		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)					
【適切なサービスの提供】(前年度:5) ・飲食物販事業について、価格帯及びメニューを再構築するとともにレストランメニュー表に「料理長のおすすめ」や「神奈川県自慢の食材フェア」というページを設け、地域密着・地産地消の取組みとして提供している三崎港で水揚げされた鮪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の訴求力の向上を図った。 ・アップルパイ、カレーパン、グリルチキン等、持ち帰りができる商品を引き続き用意し利用者の満足度を高めた。 ・コース内に置いてあるボールウォッシュャーを買い替え、利用者にとって使いやすいものとなった。					
【利用者の意見・要望への対応】(前年度:5) ・予約時の電話不通や、川崎市民の予約が取りづらい課題解決のため、市と綿密に連携しながら、原則WEBでの予約に変更するとともに、市民優先予約枠を14枠から全枠(約50枠)に拡充し利便性を高めた。 ・昨年度に続き、キャディ付利用者から「キャディアンケート」を回収した。普段見えてこない利用者やスタッフの気づき等を集約し、情報共有を図る「情報カード」も活用しつつ、利用者意見を把握し今後の対応につなげた。					
【業務改善によるサービス向上】(前年度:3) ・WEBアンケートの実施・分析を行い利用者の満足度・求めているもの等を確認しサービス向上に努めたものの回答数が少ないことから、今後の課題としてWEBアンケートの回収率を多くする取り組み等の必要がある。					
【提案事業・自主事業の実施状況】(前年度:4) ・配膳ロボットやモバイルオーダーを導入することにより、業務を効率化させ安定したサービスを提供にした。 ・クラブハウス内にWi-Fiを敷設することにより、インターネット環境を整備し利用者サービスの充実を図った。 ・近隣中学校の職場体験学習への協力、近隣幼稚園等へのまつぼっくりの自然素材の提供など、地域との連携を積極的に行った。また、地域の防火協会や防犯協会とも協力し、研究会やパトロールへ参加した。					

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	4	1.6
	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
	(評価の理由) 【適正な人員配置】 (前年度:3) ・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。 【連絡・連携体制】 (前年度:4) ・予約時の電話不通や、川崎市民の予約が取りづらいといった課題を解決するため、原則WEBでの予約に変更するなど、所管課と十分に連携を図った。 ・団体予約について、スポーツやゴルフの振興に資する目的の申込に円滑に対応できるよう市と連携してルールを整理した。 【再委託管理】 (前年度:3) ・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。 【担当者のスキルアップ】 (前年度:4) ・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。 【安全・安心への取組】 (前年度:4) ・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。 ・近年頻発している大雨への対応について、対策マニュアルを市と連携して作成した。 【コンプライアンス】 (前年度:3) ・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。				

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	4	1.6
	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
(評価の理由) 【施設・設備の保守管理】 (前年度:4) ・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。 【コース管理】 (前年度:4) ・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、樹幹注入を随時積極的に行い、利用者へ影響を与えなかった。 ・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。 ・市の緊急工事に伴い、工事範囲の樹木の伐採が必要になったが、年末年始の繁忙期に関わらず、短い期間で多くの樹木伐採に協力した。 【備品管理】 (前年度:3) ・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。 ・備品台帳の改善のため、各備品の写真撮影を行い、使用場所や備品の外観を確認しやすいようにした。 【清掃業務】 (前年度:4) ・1号井戸浚渫作業・集水樹排水管洗浄等の清掃作業を定期的実施しており、売店を含むコース内設備は毎日清掃をした。 ・住宅地側へ越境する樹木の剪定や駐車場に隣接する遊歩道エリアでの繁茂する雑草などの剪定も行った。 【警備業務】 (前年度:4) ・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。 【生態系の保全】 (前年度:4) ・生態系保全調査を実施し、哺乳類7種、鳥類28種、両生類1種の動物、52科108種の植物、12目79科125種の昆虫類の生息を確認した。また、昨年設置したフクロウ用の巣箱が頻繁に利用されていることを確認した。 ・3か年にわたる調査の結果、ゴルフ場全域の植生図が整備され、場内の緑の状況が可視化された。これにより、緑地管理や課題抽出における基礎情報として活用が可能となった。 ・生態系保全調査を引き続き実施し環境パネルを更新した。					

4. 総合評価

評価点合計	81.6	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

・予約時の電話不通や、川崎市民の予約が取りづらい状況を改善するため、市と綿密に連携しながら、原則WEBでの予約に変更するとともに、市民優先予約枠を14枠から全枠(約50枠)に拡充し課題の解決を図った。
 ・自主事業に関わる収支について、効率的な執行により、収支を増やした。
 ・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。(配膳ロボットやモバイルオーダー導入による効率化)
 ・情報カードを継続して使用し、利用者からの意見や各職員の気づきを共有しより良い改善に向け情報収集した。
 ・市との連携について、市に寄せられた要望を担当者と情報共有しながら、適切かつ迅速に対応した。
 ・浚渫や集水樹・排水管の洗浄等の清掃作業を定期的実施するとともに、売店を含むコース内設備の清掃を日常的に行ったほか、12番ホールに隣接する住宅地側や駐車場および周辺遊歩道の剪定など、細部にわたる環境整備にも努めた。
 ・生態系保全調査を実施し多くの動植物が生息していることを確認し、また植生図の完成により、今後の緑地管理や課題抽出における基礎情報として活用が可能となった。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・キャディ付アンケートに比べ、WEBアンケート(セルフ利用の人)の回答率が低いいため、WEBアンケートの回収率を高める必要がある。例えば、方法としては、回答者にはもれなく割引券等を提供するなどのインセンティブ付与や、アンケート自体の評価段階を10段階評価から少なくするなど、回答者のメリットや回答しやすさの工夫などを求めたい。
 ・キャディ付アンケート及びWEBアンケート、どちらにも同様の質問を設けるなどし、集計結果を比較できるようにする。
 ・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

- ・芝やグリーンについて、引続き適切な管理を行うこと。また完成した緑生図についても継続調査をするとともに、自然観察会などでも活用し、市民の自然環境への関心・理解を深め、自然環境の保全と活用を推進する。
- ・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。
- ・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。
- ・市がゴルフ場内や付近で施工する工事があった場合には、調整や協議などに適切に対応すること。
- ・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。
- ・指定管理期間の最終年となるので、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ともに、次期への業務引継ぎを円滑に実施できるよう備えること。
- ・今後のゴルフ人口の増加を目指し、青少年・若年層に対してもゴルフの魅力や楽しさを発信できるよう、InstagramやTikTok等のSNSを活用し、新たな利用者層の開拓及び将来的な競技人口の増加に努める。
- ・WBGT指数を掲示するなどプレーヤーに対し熱さに対する注意喚起を実施する、また特別警戒アラート発令時はプレーを控えるよう促すなどど場面に応じた対応をする。