

様式例 1 O 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	平成29年度
事業者名	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 速川 智行(東急) 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	・利用者数 1R 52,984人 ハーフ2,674人 (平成28年度 1R 54,299人 ハーフ3,048人) ・市民開放 4回開催 来場者計8,960人 (平成28年度 4回 5,160人) ・年末年始イベント(年越しそば、おもち配布) 来場者455人 (平成28年度 418人) ・職場体験学習 3回(6日間)開催 参加者計4校22名 (平成28年度 2校18名)																								
収支実績	<table border="0"> <tr> <td>収入</td> <td><平成29年度></td> <td><平成28年度></td> </tr> <tr> <td>利用料等収入</td> <td>771,014千円 (自主事業収入157,966千円含む)</td> <td>799,481千円 (＃ 163,883千円)</td> </tr> <tr> <td>レストラン売店収入</td> <td>35,643千円</td> <td>36,636千円</td> </tr> <tr> <td>駐車場収入</td> <td>7,168千円</td> <td>15,272千円</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>813,825千円</td> <td>851,388千円</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td><平成29年度></td> <td><平成28年度></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>779,402千円 (自主事業支出92,205千円含む)</td> <td>777,815千円 (＃ 99,853千円)</td> </tr> <tr> <td><収支差額></td> <td>34,422千円 (自主事業収支65,761千円含む)</td> <td>73,573千円 (＃ 64,030千円)</td> </tr> </table>	収入	<平成29年度>	<平成28年度>	利用料等収入	771,014千円 (自主事業収入157,966千円含む)	799,481千円 (＃ 163,883千円)	レストラン売店収入	35,643千円	36,636千円	駐車場収入	7,168千円	15,272千円	計	813,825千円	851,388千円	支出	<平成29年度>	<平成28年度>	計	779,402千円 (自主事業支出92,205千円含む)	777,815千円 (＃ 99,853千円)	<収支差額>	34,422千円 (自主事業収支65,761千円含む)	73,573千円 (＃ 64,030千円)
収入	<平成29年度>	<平成28年度>																							
利用料等収入	771,014千円 (自主事業収入157,966千円含む)	799,481千円 (＃ 163,883千円)																							
レストラン売店収入	35,643千円	36,636千円																							
駐車場収入	7,168千円	15,272千円																							
計	813,825千円	851,388千円																							
支出	<平成29年度>	<平成28年度>																							
計	779,402千円 (自主事業支出92,205千円含む)	777,815千円 (＃ 99,853千円)																							
<収支差額>	34,422千円 (自主事業収支65,761千円含む)	73,573千円 (＃ 64,030千円)																							
サービス向上の取組	・利用者の安全確保のため、防球ネットを既存より高いものに張り替え ・レストランにおける新規商品の導入や、リクエストに応じたメニューを復活 ・生田緑地サマーミュージアムとの連携によるゴルフ場市民開放日の共同開催を実施 ・川崎市の人口150万人突破記念イベントを実施																								

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キャディアンケートを実施し、15,597人から回答を得ており、「良」以上の評価は97.3% (平成28年度 15,692人 97.5%)と高い割合を維持している。 ・市民開放日来場者に対しても、アンケートを実施し、1,392人から回答を得ており、イベントについて評価を得ている。 ・アンケート調査結果に基づき、利用者及び地域のニーズ、及び課題を把握した上で、業務改善及びイベントの企画につなげている。 ・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、平成28年度と比べ「お褒め」の件数が増え(54→74件)、「ご不満」の件数が減少した。(31→26件)			
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	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					
	(評価の理由)	・大雨(10月)、大雪(1月、2月)などの悪天候による影響(計13日間のクローズ)により、収支が昨年度と比べ約39,000千円の減となっている。 ・経費の削減に継続的に努めるとともに、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ている。 ・収支報告書について指定管理業務と自主事業を分けて計上し、金銭管理や会計手続きを適切に実施した			

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				
	(評価の理由)					
	<ul style="list-style-type: none"> ・空き情報のメルマガ配信を継続的に実施し、利用者に対する情報提供を定期的実施している。 ・キャディアンケートを継続的に実施し、利用者ニーズの把握に努めている。 ・利用者意見やスタッフの気付きなどを、「情報カード」として作成することにより、情報共有を図るとともに、対応策をフィードバックすることで、きめ細やかなサービスの向上、かつ迅速な業務改善につなげている。 ・施設面において、防球ネットを既存より高いものへの張替、ティーボウリングの改良、コースの排水改善、樹木剪定など、利用者の要望等への対応を迅速かつ適正に行っている。 ・レストランにおいて、季節にあったメニューの考案とともに、利用者意見を反映したメニューの改善を行うことで、利用者からの評価も高く、引き込み率、客単価が上昇している。 ・自主事業として、利用者向けの特別割引デーやコンペ等の実施、利用者以外では市民開放、中学生を対象とした職場体験学習の実施など継続的に取り組んでいる。 (特別割引デー 計42日間(H28年度39日間)) ・生田緑地「サマーミュージアム」と連携し、ゴルフ場「市民開放日」の共同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、天候にも恵まれた結果、年4日間実施した来場者数が計8,960人となり、昨年度を上回っている。 ・自主事業として、人口150万人突破記念イベントを開催し、真夏のホッキョク体験などを実施し、来場者から評価を得ている。またクラブハウスのスタート室前に屋根を設置するなど利用者の利便性向上を図っている。 					
	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	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	3	2.4	
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"> ・人員配置について、適切に人員を配置し、支障なく業務を遂行している。 ・業務に関する所管課との連絡・連携について、随時打ち合わせや報告を行っている。 ・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維持している。また、新たに若手社員中心にコミュニケーションスキル向上を目的としたトークセッションなどを実施している。 ・H29年4月に発生したカート接触事故において、市への報告が遅れるなど、適切な危機管理体制の運用が必要となる。 ・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	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	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"> 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。 指定管理以前から劣化が見られていた排水改善など計画的に行っている。 カート接触事故の検証結果を踏まえた日常の保守点検、及び適切な整備の実施が必要となる。 老朽化したカート路の補修を継続して行っている。 バンカーの砂が少ないといった指摘があるため、より細やかなコース管理が必要となる。 状態の悪かった高麗グリーンを改善し、利用者からの評価を得ている。 樹木については、安全や景観に配慮した剪定や、枯れた枝を伐採している。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。 備品等は整理整頓されており、消耗品等の補充も適切に行うとともに、利用者が使用しやすいよう配慮がされている。 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。大雪によるクローズ、雨によるキャンセルが多く出た際は、スタッフが自主的に除雪作業や、目土や除草、清掃を行うなど、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、継続的な安全管理ができています。また、防犯パトロールや防火キャンペーンに参加するなど、地域の関係機関と継続的に連携している。 昨年度に引き続き、生態系保全調査を実施し、新たに4種の生息に加え、ゲンジボタル約100個体を確認し、良好な生育環境の保全に配慮している。また市民開放日には、自然観察会を実施した。 					

4. 総合評価

評価点合計	79.6	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"> 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・更新に努めているが、雪などの天候不良によるクローズが多かったことが影響して大幅な減益となった。 昨年度を上回る特別割引デーの実施(39日→42日)、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。 利益還元として、雨天時の雨避けのため、スタート室前に屋根を新しく設置するなど、利用者サービスの向上が図られている。 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、四季ごとのパネルを掲示し、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。
--

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"> 利用者及び市民開放日来場者へのアンケートを継続して実施し、ニーズを把握、分析した上で、次回の業務改善、イベント企画につなげるなど、適切な対応図ることが必要である。 バンカーの管理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、利益還元の観点も含め、利用者以外を対象としたイベントの拡充や地域連携等、更なる市民サービスの向上に努める必要がある。 広報の充実、生態系保全など、生田緑地と更なる連携を図り、相乗効果が発揮できるよう努める必要がある。 猛暑が続く中、熱中症対策などの不測の事態への備え、必要な情報提供、対策の呼びかけなど、配慮を継続的に行う必要がある。 カート接触事故を受け、再発防止に向けた安全対策を確実に実行する必要がある。 第2期に向けて、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に取り組む必要がある。
--