

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	平成30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 橋詰 雅彦(東急) 取締役社長 細井 俊宏(石勝) ・住所 東京都渋谷区南青山2-5-17(東急) 東京都世田谷区玉川二丁目2-1(石勝)	評価者	みどりの企画管理課長
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企画管理課

2. 事業実績

利用実績	・利用者数 1R 54,598人 ハーフ2,328人 (平成29年度 1R 52,984人 ハーフ2,674人) ・市民開放 4回開催 来場者計8,279人 (平成29年度 4回 8,960人) ・年末年始イベント(年越しそば、おもち配布) 来場者457人 (平成29年度 455人) ・職場体験学習 4回(7日間)開催 参加者計4校18名 (平成29年度 3回(6日間) 4校22名)																																		
収支実績	<table border="0"> <tr> <td>収入</td> <td>&lt;平成30年度&gt;</td> <td>&lt;平成29年度&gt;</td> <td>(税込み)</td> </tr> <tr> <td>利用料等収入</td> <td>854,918千円 (うち自主事業169,428千円)</td> <td>832,694千円</td> <td>(〃 170,603千円)</td> </tr> <tr> <td>レストラン売店収入</td> <td>40,473千円</td> <td>38,495千円</td> <td></td> </tr> <tr> <td>駐車場収入</td> <td>7,991千円</td> <td>7,742千円</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>903,382千円</td> <td>878,931千円</td> <td></td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>&lt;平成30年度&gt;</td> <td>&lt;平成29年度&gt;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>842,825千円 (うち自主事業109,069千円)</td> <td>834,687千円</td> <td>(〃 99,581千円)</td> </tr> <tr> <td>&lt;収支差額&gt;</td> <td>60,555千円 (うち自主事業60,359千円)</td> <td>44,244千円</td> <td>(〃 71,022千円)</td> </tr> </table>			収入	<平成30年度>	<平成29年度>	(税込み)	利用料等収入	854,918千円 (うち自主事業169,428千円)	832,694千円	(〃 170,603千円)	レストラン売店収入	40,473千円	38,495千円		駐車場収入	7,991千円	7,742千円		計	903,382千円	878,931千円		支出	<平成30年度>	<平成29年度>		計	842,825千円 (うち自主事業109,069千円)	834,687千円	(〃 99,581千円)	<収支差額>	60,555千円 (うち自主事業60,359千円)	44,244千円	(〃 71,022千円)
収入	<平成30年度>	<平成29年度>	(税込み)																																
利用料等収入	854,918千円 (うち自主事業169,428千円)	832,694千円	(〃 170,603千円)																																
レストラン売店収入	40,473千円	38,495千円																																	
駐車場収入	7,991千円	7,742千円																																	
計	903,382千円	878,931千円																																	
支出	<平成30年度>	<平成29年度>																																	
計	842,825千円 (うち自主事業109,069千円)	834,687千円	(〃 99,581千円)																																
<収支差額>	60,555千円 (うち自主事業60,359千円)	44,244千円	(〃 71,022千円)																																
サービス向上の取組	・利用者の利便性向上のため、乗用カート60台を更新した。 ・台風による被害に対し、迅速な復旧作業を行い、プレーの制限を最小限に抑えることが出来た。 ・レストランにおいて、メニューに利用者の意見を反映し、新規商品開発を行った。 ・市民開放日を4回実施し、生田緑地との連携や新たなイベントを追加した。																																		

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97.8% (平成29年度 97.4%)と高い割合を維持している。 ・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。 ・市民開放日においても、来場者アンケートを実施し、人気の高い芝すべりやふれあい動物園などのイベントを継続実施するとともに、飽きのこないよう追加イベント内容の見直しもしている。			
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)	・10月に発生した台風の影響により、5日間クローズ(平成29年度は13日間)したが、収入が予算額と比べ20,000千円以上増加し、利益金は予算額を約10,000千円上回った。 ・乗用カートの老朽化に伴い60台全てを更新し、利用者の安全確保及び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	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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・乗用カートの更新による機能追加(カーナビでのスコア入力)、一人予約システムの導入、市民向けボーナスポイントプラン開始、SNSによる情報発信強化など、利用促進に向けた様々な取組を実施し、効果を上げている。</li> <li>・熱中症対策やカート事故防止の注意喚起、工事に伴うコースの一部制限、農薬散布など、利用者への情報提供を積極的に実施している。</li> <li>・「キャディアンケート」として14,040人から回答、「市民開放日アンケート」として1,392人から回答を得ている。</li> <li>・「情報カード」の活用により、利用者からの施設やレストラン運営に関する指摘などを共有し、きめ細やかに、かつ迅速な対応を行っている。</li> <li>・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。</li> <li>・飲食物販事業の充実について、レストランのマナー化防止、クイックメニューの開発、西口展望広場でのマルシェを実施している。</li> <li>・自主事業として、乗用カートの更新、割引サービスの拡大やコンペの実施、ジュニア向けレッスンを実施している。</li> </ul> <p>(割引サービス実施 計49日間(H29年度42日間))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民開放日(年4回開催)における防災や健康増進イベント、また自然観察会など、来場者を飽きさせないような企画実施を行っている。</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	4	3.2
	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	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
	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カート事故防止及び台風被害の影響によるカート回路設置に伴う安全対策のため、スタッフの追加配置を行っている。</li> <li>・事故や災害の報告が速やかに行われ、対応について市と連携しながら、迅速な措置を講じている。</li> <li>・レストランや売店に対する意見や要望を再委託先と共有し、メニューや商品の見直しについて、連携した対応が行われている。</li> <li>・災害対応マニュアルに基づいた訓練を定期的実施し、10月に発生した台風による被害においても、被害状況の把握、応急措置など、迅速かつ適切な対応を行い、利用者の安全・安心を確保できている。</li> <li>・行動基準に則したコンプライアンス経営の徹底を図っており、個人情報の利用、保管、廃棄にいたるまで適切に管理されている。</li> </ul>				

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"> <li>・日常点検結果を踏まえ、修繕計画を適宜見直すとともに、カート路の安全対策や、防球ネット、フェンスの補修等を実施している。</li> <li>・グリーンを良好に維持し、利用者からの評価を得ている。</li> <li>・バンカーの砂が少ないという指摘があるため、より細やかなコース管理が必要となる。</li> <li>・台風による多数の倒木等被害からの復旧作業に迅速に取り組んでいる。</li> <li>・施設内及び外溝の清掃を適切に行い、利用者の満足度につなげている。</li> <li>・市民開放日のイベントに警備員を適切に配置し、継続的な安全管理ができています。また、地域の関係機関と連携した防犯パトロールや防火キャンペーンに参加している。</li> <li>・生態系保全調査を実施し、オオタカの幼鳥2羽、ゲンジボタル約100個体などの生息を確認、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。</li> <li>・市民開放日及び夏の夜間に自然観察会を実施した。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	79.2	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

- ・利用者満足度を高い水準で維持しながら、カートの更新、オープンコンペや割引サービスの拡大、レストランのメニュー改善など、さらなる利用者サービスの向上に努めている。
- ・10月の台風による影響で5日間クローズしたが、迅速なコース復旧を行い、利用者サービスの維持及び安全確保に努めている。
- ・ゴルフ場利用者以外に対しては、年4回の市民開放日を実施し、防災や健康増進、地場産野菜の販売など、新たなイベントを企画実施している。
- ・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

- ・利用者(セルフを含む。)及び市民開放日来場者全般に対して満足度調査を実施し、意見、要望等を収集、分析することにより、更なるサービスの向上、業務改善につなげる必要がある。
- ・収支報告に預り金や租税公課などの項目を追加し、事業全体の経理状況を明確にする必要がある。
- ・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必要がある。
- ・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につながるような利益還元に取り組む必要がある。
- ・熱中症対策について、予防、応急処置に関するスタッフへの周知や暑さ指数(WBGT)の表示による情報提供などを実施する必要がある。
- ・台風被害を踏まえ、日常の維持管理、施設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に取り組む必要がある。