

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	令和2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 熊沢 基好(東急) 取締役社長 細井 俊宏(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	・利用者数 1R 43,204人 ハーフ2,062人 (平成31年度 1R 52,609人 ハーフ2,398人) ・市民開放 4回開催(コースのみの開放のため未集計) (平成31年度 4回 7,800人) ・年末年始イベント(年越しそば、おもち配布) 来場者143人 (平成31年度 445人) ・令和2年4月11日から令和2年5月29日まで新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う休業																																		
収支実績	<table border="0"> <tr> <td>収入</td> <td>&lt;令和2年度&gt;</td> <td>&lt;平成31年度&gt;</td> <td>(税込み)</td> </tr> <tr> <td>利用料等収入</td> <td>665,828千円 (うち自主事業132,247千円)</td> <td>825,870千円 (＃ 160,498千円)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>レストラン売店収入</td> <td>27,134千円</td> <td>38,192千円</td> <td></td> </tr> <tr> <td>駐車場収入</td> <td>3,872千円</td> <td>7,737千円</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>696,834千円</td> <td>871,799千円</td> <td></td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>&lt;令和2年度&gt;</td> <td>&lt;平成31年度&gt;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>678,505千円 (うち自主事業88,845千円)</td> <td>827,362千円 (＃ 98,815千円)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>&lt;収支差額&gt;</td> <td>18,329千円 (自主事業43,402千円)</td> <td>44,437千円 (＃ 61,683千円)</td> <td></td> </tr> </table>			収入	<令和2年度>	<平成31年度>	(税込み)	利用料等収入	665,828千円 (うち自主事業132,247千円)	825,870千円 (＃ 160,498千円)		レストラン売店収入	27,134千円	38,192千円		駐車場収入	3,872千円	7,737千円		計	696,834千円	871,799千円		支出	<令和2年度>	<平成31年度>		計	678,505千円 (うち自主事業88,845千円)	827,362千円 (＃ 98,815千円)		<収支差額>	18,329千円 (自主事業43,402千円)	44,437千円 (＃ 61,683千円)	
収入	<令和2年度>	<平成31年度>	(税込み)																																
利用料等収入	665,828千円 (うち自主事業132,247千円)	825,870千円 (＃ 160,498千円)																																	
レストラン売店収入	27,134千円	38,192千円																																	
駐車場収入	3,872千円	7,737千円																																	
計	696,834千円	871,799千円																																	
支出	<令和2年度>	<平成31年度>																																	
計	678,505千円 (うち自主事業88,845千円)	827,362千円 (＃ 98,815千円)																																	
<収支差額>	18,329千円 (自主事業43,402千円)	44,437千円 (＃ 61,683千円)																																	
サービス向上の取組	・令和2年4月から5月にかけて、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言が発出されたことから、市からの要請により休業を余儀なくされたが、宣言解除後には速やかに感染防止対策を実施して営業を再開した。 ・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新型コロナウイルス感染防止に努め、毎月メニューや提供方法を見直すなど、積極的にサービスの向上を図った。 ・新型コロナウイルス感染拡大により、生田緑地サマーミュージアムや生田緑地との連携したイベントの実施が困難な中で、感染対策を行いながら市民開放日を4回実施した。																																		

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97.6% (令和元年度 97.6%)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83.1%と昨年度(令和元年度 81.5%)から1.6%上昇し、新型コロナウイルス感染防止等への様々な対応が求められる中において、利用者ニーズに応えながら、高い評価を得ている。 ・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)	・新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言の発出により49日間、また、悪天候により2日間クローズ(令和元年度は6日間)することとなった影響により、利用者が減少し、収支が昨年度と比較し大きく減益となったものの、SNS等を利用した広報を行い、利用者の確保に努め収益を確保した。 ・新型コロナウイルス感染拡大による影響により、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。			

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	5	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	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)、一人予約システム及び市民向けボーナスプランを拡充して継続し、SNSによる情報発信強化を継続して実施するとともに、チェックインの際のハンドパス(静脈認証)の利用を促し、利用者の負担及びゴルフ場職員との接触機会を減らして感染防止に努めるなど、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>・熱中症対策として暑さ指数計(WBGT)の設置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>・コロナ禍において利用者が減少する中で「キャディアンケート」として8,894人から回答を得ており、今後の改善材料につなげている。</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>・女性来場者からの要望により、レギュラーティーより距離が短いティーの前方への移設を行い利便性の向上を図っている。</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。</li> <li>・飲食物販事業の充実について、レストランのマンネリ化防止を図るとともに、クイックメニューの開発のほか、テイクアウトドリンクサービスを実施し、利便性の向上に加え、新型コロナウイルスの感染防止対策としても効果を上げている。</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を実施している。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の拡大防止策として、発熱等の風邪症状がある場合には、プレーの自粛等の注意喚起や、ハウス内やカート内に消毒薬を、フロントやレストランにはアクリルボードの設置などを行うとともに、感染状況によって浴室の利用をシャワーのみとして密集・密接を防ぐ対策を取るなど、臨機応変に対応した。</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	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>・事故や災害のほか、新型コロナウイルス感染症に関する報告が速やかに行われ、市と連携しながら、迅速な措置を講じるなど適切に対応している。</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や新型コロナウイルス感染防止対策等を連携して行っている。</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、被害状況の把握、応急措置など、迅速かつ適切に対応するとともに、感染防止対策を徹底し、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、必要な個所の修繕や市への報告を行っている。</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みとともに、砂を随時補充し利便性及び景観の向上に努めている。</li> <li>・コース内のマツ枯れ等の樹木の伐採を行い、コース内の安全確保を行った。</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止対策として、ハウス内及びカート内には消毒液、ハウス入口には検温器の設置が適切に行われている。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・生態系保全調査を実施し、オオタカやフクロウ、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。</li> </ul>					

#### 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"> <li>・利用者満足度を高い水準で維持しながら、コロナ禍においても感染防止対策を行ってオープンコンペを開催し、また、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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言の発出により、市からの要請で49日間の休業を余儀なくされたが、宣言解除後には、アクリルボード、消毒液、検温器などを速やかに設置するなど、感染防止対策を実施して営業を再開するとともに、利用者サービスの維持及び安全確保に努め、収益の確保につなげた。</li> <li>・レギュラーティーより距離が短いティーの前方への移設やバンカーへの砂の補充を行うなど、利用者からの要望に適切に対応し利便性の向上を図っている。</li> <li>・コロナ禍において、ハンドバスを利用した非接触によるチェックインを促進するとともに、ハウス内などの消毒を徹底し、ゴルフ場での利用者の感染者を出すことなく管理運営を行った。</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いる。</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>・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・分析するとともに、コロナ禍における市民開放日でのイベントの開催方法の検討など、更なるサービスの向上、業務改善につなげる必要がある。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響による利用者数の減少等が予想されることから、安心・安全への取組みやサービスなどをSNSやインターネットを利用して積極的に発信し、利用者の確保につなげる必要がある。</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止対策を図りながら、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やSDGsの観点も含めた管理運営を検討し、利益還元に取り組む必要がある。</li> <li>・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。</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必要がある。</li> </ul>
--