

指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート(平成25年度事業分)

1 施設の概要

施設名	丘の公園	所管課	企業局総務課
所在地	北杜市高根町清里3545-5	設置年月日 (改築年月日等)	昭和61年7月1日
管理方式	指定管理者(株式会社清里丘の公園、平成16年4月1日～平成26年3月31日)		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県公営企業の設置等に関する条例		
設置目的	子どもからお年寄りまですべての人々が楽しめる総合スポーツ・レクリエーション施設として多くの県民に利用してもらい、県民福祉の増進に寄与するとともに、八ヶ岳南麓地域の活性化や地域振興に貢献する。		
主な施設内容 (定員等)	ゴルフ場(27ホール)、ゴルフ練習場(18打席、180m)、パターゴルフ場(36ホール)、テニスコート(全天候型3面)、オートキャンプ場(テントサイト63区画、キャビン8棟)、多目的広場、芝生広場、温泉利用施設(展望風呂、露天風呂、温水プール)、休憩施設(まきばレストラン・96席)		
主な業務内容	利用の承認に関すること 施設及び設備器具の維持保全に関すること 利用料金に関すること 施設の運営に係る集客事業の企画に関すること 丘の公園内の立木の保護に関すること その他丘の公園の維持保全に関すること		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	
---------------------	--

3 利用状況

単位: 人、%

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度 (目標値)
利用者数	ゴルフ事業	44,134	47,067	45,124	-
	レジャー事業	131,951	126,367	129,445	-
	レストラン事業	48,596	50,223	45,383	-
	利用者数合計	224,681	223,657	219,952	-
	目標値	231,288	237,717	225,916	232,300
	目標値設定の考え方	前年度実績を基に、経済情勢の見通しや連休の並び等を勘案し設定	前年度実績を基に、経済情勢の見通しや連休の並び等を勘案し設定	前年度実績を基に、経済情勢の見通しや連休の並び等を勘案し設定	前年度実績を基に、経済情勢の見通しや連休の並び等を勘案し設定
	対23年度比	100.0%	99.5%	97.9%	103.4%
稼働率		-	-	-	-

4 収支状況

単位：円、%

		平成24年度	平成25年度 (計画値)	平成25年度 (実績値)	平成26年度 (計画値)
収入	施設利用料	711,492,944	717,427,000	687,064,788	730,748,000
	指定管理者委託料	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0
	収入合計(A)	711,492,944	717,427,000	687,064,788	730,748,000
支出	人件費	198,133,341	187,930,000	192,390,696	187,637,000
	県への納付金	130,000,000	150,000,000	130,000,000	150,000,000
	管理運営費	403,403,652	379,436,000	410,292,872	387,971,000
	(うち外部委託費)(B)	0	0	0	0
	支出合計(C)	731,536,993	717,366,000	732,683,568	725,608,000
収支差額(A - C)		20,044,049	61,000	45,618,780	5,140,000
外部委託比率(B ÷ C)		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
利用者一人当りの経費		0	0	0	0

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期：平成25年4月～26年3月、実施方法：利用者へのアンケート、回答数：245人
-------	---

単位：%

調査項目		満足・十分	普通・ どちらでもない	不満足・ 不十分	不明・ わからない
ゴルフ事業	接客	87.0%	7.0%	6.0%	0.0%
	施設・設備	73.0%	19.0%	8.0%	0.0%
	料金	87.0%	7.0%	6.0%	0.0%
	レストラン食事	79.0%	14.0%	7.0%	0.0%
	各項目の平均	81.5%	11.8%	6.7%	0.0%
レジャー事業	接客	66.0%	22.0%	12.0%	0.0%
	温泉全般	64.0%	11.0%	25.0%	0.0%
	プール全般	67.0%	23.0%	10.0%	0.0%
	レストラン全般	72.0%	17.0%	11.0%	0.0%
	各項目の平均	67.2%	18.3%	14.5%	0.0%
レストラン事業	接客	69.0%	31.0%	0.0%	0.0%
	施設・設備	48.0%	52.0%	0.0%	0.0%
	料理	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%
	提供時間	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%
	各項目の平均	64.5%	35.5%	0.0%	0.0%

利用者の意見	接客については、「従業員がとても親切だった」「笑顔がいい」と概ね良好な意見が多かったが、レジャー事業においてはフロント対応などで待たされたという意見があり「不満」が10%以上であった。施設・設備については、「眺めがよい」という良好な意見の他、設備の古さを指摘する意見もあった。レストランについては、「美味しい」「ボリュームがよい」といった良好な意見があった。
利用者の意見への対応	アンケートまたはインターネットの書き込みに対しては、誠心誠意対応を行い、早期問題解決に努めている。また、アンケートにより多くの方に答えていただけるようアンケートボックスの設置箇所変更を行った。

6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	法令、業務仕様書に基づき、適正に業務を執行した。	業務仕様書、事業計画書どおり適正に実施されている。
運營業務	ゴルフ事業、レストラン事業については、2月の大雪により当初計画より営業日が大幅に減少した。レジャー事業については、ほぼ計画通り営業をすることができた。	2月に降った大雪のため計画より営業日が少なくなったが、今後も利用者のニーズに添ったイベントやサービスの向上に努め、利用促進に努力されたい。
自主事業		
利用状況	ゴルフ事業では芝の張替え、レストラン事業では、売店においてミニソフトクリームプレゼントなどを行ったが、レジャー事業以外は、天候不順などの影響もあり、目標値には届かなかった。	天候不順、特に2月の大雪によりレジャー事業以外は大きな損害を受けた。今後も、利用者増加が図られるよう適宜PR活動やイベントを実施に努力されたい。
収支状況	コストの削減、サービスの向上に取り組んできたが、天候不順などの影響もあり、売上を伸ばすことはできなかった。結果として事業収支は約4,500万円の赤字となった。	旅行会社に協力を得て行った滞在型ツアーを実施する中で、アクアリゾートにおいて新たなスクールを新設する等、営業努力を行ったが、天候不順などの影響もあり収支は赤字となった。施設管理の徹底、PR活動の充実等に力を入れるなど利用者増に努め、健全経営に努めること。
利用者満足度	早急に対応できる利用者の声については対応を行った。今後とも利用者の声を聞き、改善できる点は行い、より一層のサービス向上に努めていく。	運営上の工夫で解決可能な利用者意見については速やかな対応がなされた。
運営目標の達成状況	インターネットを活用したPRや、利用者ニーズに合った各種イベントを開催するなど集客、サービス向上に努めた。しかし、猛暑や台風、記録的な大雪などにより休業を余儀なくされるなど、ゴルフ事業、レストラン事業において利用者数が前年度を下回った結果、運営目標に届かなかった(97.4%)。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	協定書、仕様書、事業計画書に基づき概ね適正な管理が行われている。しかし、猛暑、台風、大雪の影響などにより、レジャー事業を除くゴルフ事業、レストラン事業において利用者数が前年度を下回った。 ゴルフコースは、計画的な芝生の張替えにより徐々に良好な状態となっているが、更にコース管理の徹底に努めること。 今後も、利用者のニーズに添ったイベントやサービスの提供により、利用促進を図ること。 利用者満足度調査結果を活かし、一層のサービス向上に努めること。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	ゴルフコースについては、日々の芝の状態を見て臨機応変に管理を行っている。 イベントの新設や継続を行い、利用促進を図っている。 利用者満足度調査結果を活かし、サービス向上に努めている。また、サービス向上のために取り組みを行っている。	

7 管理体制(組織図)

