

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(令和2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	株式会社清里丘の公園		
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)	①ゴルフ場 敷地面積 751,907㎡ ・清里ゴルフコース(18ホール) ※八ヶ岳コース(約28万㎡)9ホールは、平成31年3月末に廃止し、無料開放施設として運営 クラブハウス・浴室・ロッカールーム(1,382㎡)、 レストラン棟(655㎡)、ゴルフ練習場(18打席、180m)等 ②レジャー施設 敷地面積 490,742㎡ ・パターゴルフ(36ホール)、グラウンド・ゴルフ場(16ホール)、 テニスコート(全天候型3面)、オートキャンプ場(管理棟225㎡、 テントサイト56区画、グランピング4張、ケビン8棟)、 アクアリゾート清里(3,667㎡、鉄筋コンクリート3階建)、 レジャーハウス(316㎡、木造1階建)等 ③まきばレストラン ・まきばレストラン(延床面積819㎡のうち558㎡(企業局分)、 136席、鉄骨造、平屋建)、売店等		
主な業務内容	(1)利用の承認に関すること (2)施設及び設備器具の維持保全に関すること (3)利用料金に関すること (4)施設の運営に係る集客事業に関すること		

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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (目標値)
利用者数	ゴルフ事業	46,998	37,783	33,889	41,800
	レジャー事業	129,369	115,710	67,485	115,070
	レストラン事業	48,941	45,235	31,198	45,700
	利用者数合計	225,308	198,728	132,572	202,570
	目標値	231,700	232,890	131,850	202,570
	目標値設定の考え方及びその理由	前年度実績を基に、経済情勢の見直しや連休の並び等を勘案し設定			
対平成30年度比		88.2%	58.8%	89.9%	
利用率(ゴルフ場)	138人/日	119人/日	118人/日	119人/日	
利用率(ゴルフ練習場)	17人/日	17人/日	15人/日	16人/日	
利用率(温泉施設)	316人/日	307人/日	180人/日	274人/日	

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)	令和2年度 (実績値)	令和3年度 (計画値)
収入	施設利用料	325,779,903	240,010,000	251,939,887	357,122,000
	指定管理者委託料				
	その他	227,337,808	151,858,000	151,709,263	211,809,000
	収入合計(A)	553,117,711	391,868,000	403,649,150	568,931,000
支出	人件費	178,317,592	158,670,000	155,236,333	165,698,000
	県への納付金	120,889,000	15,381,000	15,380,556	130,000,000
	売上原価	112,515,501	71,296,000	70,080,521	97,049,000
	管理運営費	180,156,957	146,521,000	162,356,009	157,796,000
	うち外部委託費(B)	18,991,767	14,683,000	14,676,912	17,594,000
支出合計(C)	591,879,050	391,868,000	403,053,419	550,543,000	
収支差額(A-C)	△ 38,761,339		595,731	18,388,000	
外部委託比率(B÷C)	3.2%	3.7%	3.6%	3.2%	
一人当たりの収入額	2,783.3	2,972.1	3,044.8	2,808.6	

5 利用者満足度(アンケート様式は別添のとおり)

実施方法等	実施時期: 令和2年4月～令和3年3月(休館期間を除く。) 実施方法: 利用者へのアンケート 回答数 : 369件
-------	---

単位: %

		満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満
ゴルフ事業	予約時の電話や チェックイン対応	85.7%	14.3%		
	ロッカーやトイレ などの設備・備品	61.2%	26.5%	10.2%	2.1%
	マスター室の対応 及びカート準備等	83.7%	14.3%	2.0%	
	コース芝の状態	42.9%	40.8%	14.3%	2.0%
	カート道、コース 売店等の状況	42.9%	36.7%	16.3%	4.1%
	プレーの運用管理	55.1%	30.6%	14.3%	
	レストランスタッフ の接客対応	71.4%	28.6%		
	メニュー構成・価格	51.0%	42.9%	4.1%	2.0%
	料理の味・量	57.1%	36.8%	6.1%	
	トイレ・お風呂など の設備・備品	57.1%	34.7%	4.1%	4.1%
	フロントでの精算対 応	79.6%	20.4%		
	本日の料金は納得 できる範囲だったか	75.5%	18.4%	6.1%	
施設全般の満足度		77.6%	22.4%		

		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
レジャー事業	フロント	70.7%	22.0%	7.3%	
	温泉	51.4%	45.7%	2.9%	
	プール	64.3%	28.6%		7.1%
	レストラン	33.3%	66.7%		
施設全般の満足度		60.0%	31.4%	8.6%	

		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
レストラン事業	料理	77.3%	20.8%	1.5%	0.4%
	サービス	75.2%	23.7%	1.1%	
	提供時間	82.0%	17.2%	0.8%	
	店舗清掃	81.2%	17.7%	1.1%	
施設全般の満足度		72.0%	27.6%	0.4%	

利用者の意見	<p><b>【施設・設備】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴルフコースのフェアウェイの芝が一部荒れている。</li> <li>・ゴルフレストランの席の配置が新型コロナウイルス感染拡大防止に配慮しており、安心して利用できた。</li> <li>・売店エリアの照明が暗い。</li> <li>・まきばレストランの見晴らしが良く、味も美味しかった。</li> </ul> <p><b>【サービス内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レストランで足下が寒かった。</li> <li>・アクアリゾート清里の休憩所が暑い。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<p>アンケートの件数が昨年度の倍以上になったことで施設やサービス内容について細かな改善点まで気づくことができた。アンケートにより寄せられた意見について、誠心誠意対応を行い、早急に問題解決に努めている。また、新型コロナウイルス対策については利用者も敏感になっているため、対策の徹底と細心の注意を払うようスタッフ間で情報共有を行っている。</p> <p><b>【施設・設備】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一部の洋芝に乾燥害等による枯れ込みが見られたが、播種等により対応した。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止については今後も継続し、安心安全を徹底する。</li> <li>・売店エリアの照明については、LEDに更新予定。</li> </ul> <p><b>【サービス内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・換気に伴い室内温度が変動しやすいのでこまめな空調の切り替えや、ヒーター等により室温が一定になるよう配慮した。</li> </ul>

## 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	<p>ゴルフ場の芝生については、梅雨時期の降水や日照時間の不足により一部に季節的な病害がやや多めに見られたが、きめ細やかな管理を徹底することで、おおむね順調な育成をすることができた。レジャー事業においても散水機の故障により芝の状態が若干悪い時期があったものの、全体としては計画的な芝生管理により、コースが良好な状態に保たれた。</p> <p>老朽化により修繕が必要な箇所が増加しているが、優先順位を付け、営業に支障がないよう順次修繕を実施している。</p>	<p>芝生の状況を適切に把握し、臨機応変に対応を行っている。また、丘の公園管理運営業務仕様書及び法令に則した管理・点検の実施を、書面等により確認した。</p> <p>修繕費が大幅に増加した主な要因は、ゴルフ用カートの修繕やゴルフコース管理用機械の修繕を重点的に行ったことによるものであり、利用者満足度を高めるため必要な支出であると認められる。</p> <p>施設の老朽化が進んでいるが、今後も適切な点検及び清掃等を実施し、施設の維持に努めること。</p>
運営業務	<p>各事業とも新型コロナウイルス感染拡大防止のため休館したことにより営業日数が減少したが、それ以外については概ね計画どおりに実施できた。</p> <p>ゴルフ事業は、宿泊パック利用者が大幅に減少するなか、ネット予約枠の早期提供や企画プランの作成により販売促進に努めた。</p> <p>レジャー事業は、キャンプ場でやまなしグリーン・ゾーン認証取得やGOTOトラベルの申請をいち早く行うなど、安心安全をアピールすることで利用者増へ繋げることができた。</p> <p>レストラン事業については、オリジナル商品やテイクアウト商品による売上・利用者の増加に努めた。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月3日から5月24日までは全施設休館とした。</p> <p>営業再開後は入場制限やソーシャルディスタンスの確保など感染拡大防止策を講じるとともに、様々な営業努力を行い、概ね事業計画に基づき事業を実施している。</p> <p>今後も積極的な営業展開等により、集客につながる取り組みに努めること。</p>
利用状況	<p>ゴルフ事業については、長梅雨や悪天候の影響を受けたものの、11月からは例年より暖かく天気も安定していたため、計画を上回る実績となった。</p> <p>レジャー事業については、団体利用の減少や入場制限により売上が減少した部分もあるが、アウトドアブームもあり計画を上回った。</p> <p>レストラン事業については、個人グループの利用が減少したことに加え、バスツアー等の団体利用についても大幅に減少した。</p>	<p>令和2年度利用者数は、新型コロナウイルスの影響もあったが、対計画比において、ゴルフ事業で3.5%増、レジャー事業で1.9%増、レストラン事業で5.2%減となっており、事業全体としては、0.5%(722人)増となり、計画を上回る実績をあげた。</p> <p>今後もウィズコロナ、ポストコロナ時代の新しい生活様式に対応した集客策を展開し、利用者数の増加に努めること。</p>

<p>収支状況</p>	<p>新型コロナウイルスの影響により、利用人数が減少したことで、令和元年度に比べて売上が大幅に減少した。また、利用者の満足度向上のため、ゴルフ場の乗用カートとコース管理機械のオーバーホール等を実施したことで、消耗品費や修繕費等が増加し、非常に厳しい状況が続いた。</p> <p>一方、機械設備の運用方法の見直し等により水道光熱費や燃料費などの削減を行ったことや、県への納付金が減額となったことで、事業全体の収支は昨年度より改善された。</p>	<p>新型コロナウイルスの影響もあり各事業ともに令和元年度より利用者数が減少する中、経費削減など収支改善の努力がみられる。</p> <p>増加した消耗品費及び修繕費についても利用者満足度向上のためやむを得ないものと認められる。</p> <p>感染拡大防止対策のための休館や、超感染症社会に対応した施設運営を実施していくための事業計画見直しに伴い、影響額を精査して納付金の減額を行った。</p> <p>引き続き厳しい状況が続くと思われるが、利用者が安心安全に利用できる環境の整備を進めるとともに、利用者増加と経費削減の両面から収支状況の改善に努めること。</p>
<p>利用者満足度</p>	<p>接客については、入場制限を行っている関係上利用者に多大なご不便をおかけしている状況であるが、笑顔での接客やこまめな消毒を行い安心感を提供できた。</p> <p>苦情処理については、早急に対応できるものについては、早急に対応した。施設改良や設備工事が必要なものについては、企業局と協議しながら改善していく。</p>	<p>利用者満足度調査の結果においてレジャー事業の評価が上がっており、利用者の意見に早急かつ真摯に対応したことがうかがえる。</p> <p>今後もアンケートの回収数を増やし、利用者のニーズを把握するとともに、利用者からの苦情には、今後も誠意をもって対応するなど一層のサービス向上に努めること。</p>
<p>運営目標の達成状況</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月3日から5月24日までは全施設休館としたことなどから、利用者数は令和元年度実績と比較すると大幅に減少したが、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底し、ウィズコロナ時代に対応した施設運営を行うため見直した事業計画との対計画比において、令和2年度利用者数は、事業全体としては、0.5%(722人)増となった。</p> <p>ゴルフ事業については、営業再開後に長梅雨や悪天候の影響を受けたものの、11月からは例年より暖かく天気も安定していたため、利用者数の実績は対計画比で3.5%(1,139人)増となった。</p> <p>レジャー事業については、営業再開後も来県者の大幅な減少に伴い、温泉・プール利用者は大幅に減少したが、キャンプ場の利用者が増加に転じたこともあり、利用者数の実績は対計画比で1.9%(1,285人)増となった。</p> <p>レストラン事業については、個人グループの利用が減少したことに加え、バスツアー等の団体利用についても大幅に減少し、利用者数の実績は対計画比で5.2%(1,702人)減となった。</p> <p>事業収支は、利用者数が減少したことなどにより厳しい状況が続いている。</p>	
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>基本協定書、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た。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止にあたっては、常に県と連携しながら最新の基準に沿って適切な対策を講じるとともに、来訪者及び従業員への周知を徹底するなど、感染拡大の防止に務めていた。</p> <p>また、新たな取り組みとして、テレワークやワーケーションに対応するため、オートキャンプ場のログキャビンやグランピングサイトにWi-Fiを整備するなど、コロナ禍で出来ることを検討・実践して集客に努めていた。</p> <p>利用者満足度調査については引き続き実施し、より多くのアンケートを回収することで利用者ニーズを汲み取り、更なる業務改善に活かすこと。</p>	
<p>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</p>	<p>営業休止期間中は、感染防止対策に伴う施設内の造作や、施設の小規模修繕や点検等を実施している。営業再開後もやまなしグリーン・ゾーン認証の早期取得やテイクアウト商品の販売推進など、これからの超感染社会に対応できるよう業務改善等を図りながら、利用者数の増加に努めている。また、前年度より倍以上のアンケートを回収し、利用者満足度調査の結果に基づいたサービス向上に努めた。</p>	

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在

