

指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	村上市営あらかわゴルフ場	評価対象年度	平成 27 年度
指定管理者名	あらかわゴルフ場運営グループ	所管課	商工観光課
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日(3年)	評価者(課長)	竹内和広

①事業実績

利用実績	利用者数 12,480人(前年比1,011人増) 前年比108.8%
サービス向上の取り組み	昨年に引き続き利用者の予約がし易いようゴルフ場予約サイトに登録し利用性の向上に努めながら、初心者向け体験ゴルフの開催、ポイントカードの発行、レストランでの地元産食材の使用など利用者の満足度向上にも努めている。

②管理経費

区分		前々年度 (25年度)	前年度 (26年度)	当該年度 (27年度)	合計	備考
収入	指定管理料	7,095	15,201	15,076	37,372	
	利用料金	33,285	36,206	38,924	108,415	
	自主事業収入	12,915	14,280	17,177	44,372	
	その他	326	146	249	721	
	計	53,621	65,833	71,426	190,880	
支出	管理経費	58,081	65,822	65,822	189,725	
	(うち人件費)	25,968	24,933	26,385	77,286	
	(うち光熱水費)	4,538	6,009	4,826	15,373	
	(うち修繕費)	2,727	3,586	3,793	10,106	
	(うち委託料)	4,332	5,862	5,944	16,138	
	自主事業費	62			62	
	計	58,143	65,822	71,412	189,787	
差引	▲ 4,522	11	14	1,093		

③評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
管理運営基本方針	基本方針の理解・周知	公の施設としての性格や管理運営の基本方針を理解し、利用者やスタッフへ周知しているか	10	5	10.0
		利用者の立場に立ち、公の施設として市民の平等な利用を確保する運営を行っているか			
(評価理由)					
公の施設としての性格や管理運営の基本方針を理解し、指定管理業務を行っている。お客様に対しても市民、観光客の区別なく平等な利用を確保してして運営を行っている。					
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や事業計画に基づいて適切に提供されたか	10	4	8.0
		サービス向上、利用促進への具体的な取り組みがされているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	事業計画とサービス提供に差異が生じている場合、原因究明に必要な取り組みがなされているか	10	5	10.0
		業務改善が必要な場合、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われ、効果が表れているか			
	利用者の意見・要望への対応	利用者アンケート等を適切に実施・分析し、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上のための具体的な取り組みに反映させているか	8	5	8.0
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					
自主事業の実施状況	利用者へサービス向上につながる自主事業を実施しているか	4	5	4.0	
	利用者のニーズを踏まえた自主事業を実施しているか				
(評価理由)					
ネットでの予約サイトへの登録、食堂では地元産食材を使用したメニューを提供するなど利用者へのサービス向上に努めているほか、地元団体と連携して、コースの新たな利用等も進めている。また、利用者の意見を聞くアンケートを行うなどしており、リピーターの増加につながっている。					
収支計画・実績	効果的・効率的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	10	5	10.0
		支出に見合う効果は得られているか			
		経費削減の具体的な取り組みはされているか			
	適切な会計管理・手続き	収入金を区分し、適切に管理を行っているか	8	5	8.0
指定管理業務に関して口座を分け、適正な会計処理がなされているか					
(評価理由)					
適正かつ正確に行われている					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
組織管理体制	適切な人員配置	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	5	4.0
	連絡・連携体制	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	4	5	4.0
	再委託管理	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・確認がなされているか	4	5	4.0
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、コンプライアンス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	4	5	4.0
	安心・安全への取り組み	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	5	4.0
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令順守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用がなされているか	4	5	4.0
	(評価理由) 適正な職員配置を行い、緊急時対応研修、コンプライアンス研修など職員研修を積極的に行っている。				
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	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	8	4	6.4
	警備業務	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	5	4.0
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者使用する消耗品等の補充が適切に行われているか	4	4	3.2
	(評価理由) 施設が老朽化しているため、修繕が必要な箇所が多数あるが、市と十分に協議しながら計画的な修繕・整備に努めている。				

④総合評価

評価点合計	95.6	評価ランク	S
-------	------	-------	---

⑤管理運営に対する全体的な評価

ネット予約サイトなどの登録により利用者の利便性を高め、サイト上での利用者評価も向上してきている。コースコンディションを向上させ集客に努めており、リピート客も増えている。また食事セットプランなどを設定し、客単価向上についても努力しており評価できる。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

周辺ゴルフ場も利用料を下げきており、利用者を増やすことに苦慮していたが、この情勢の中、前年を上回る集客を継続してきていることは評価する。今後も利用者の目線に立ったコンペなどを企画しながら、より利用者増に努めるとともに、今後はゴルフ以外の利用もできるような工夫をしながら、収益の向上にも取り組んでいただきたい。

記入要領

- ・「評価段階」は5段階(5～1)により評価を行うこと。
- ・「評価点」は、配点に以下の評価段階による係数を乗じて算出すること。

評価段階	評価点係数
5	1.0
4	0.8
3	0.6
2	0.4
1	0.2

- ・「評価ランク」については、評価点合計により以下のとおりとする。

評価ランク区分
S 95.0以上
A 80.0以上95.0未満
B 60.0以上80.0未満
C 60.0未満