

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 29 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	観光課
指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日(5年)	評価者(課長)	竹内 和広

①事業実績

利用実績	利用者数 11,134人(前年比928人増) 前年比109.1%
サービス向上の取り組み	引き続き利用者の利便性向上の観点から、予約をし易いようにゴルフ場予約サイトを活用しプレーヤーの利便性向上やコース改善等に努め、顧客ニーズへの適切な対応を実施した。また、地域連携の取り組みについても推進した。

②管理経費

(単位:千円)

区分		前々年度 (27年度)	前年度 (28年度)	当該年度 (29年度)	合計	備考
収入	指定管理料	15,076	16,198	18,272	49,546	基本協定額: 102,553,092円
	利用料金	38,924	33,143	31,779	103,846	ゴルフ場利用料
	自主事業収入	306	889	1,758	2,953	
	その他	17,120	17,608	17,578	52,306	レストラン、売店、自販機売上等
	計	71,426	67,838	69,387	208,651	
支出	管理経費	71,387	75,752	75,847	222,986	
	(うち人件費)	26,385	25,125	27,402	78,912	
	(うち光熱水費)	7,899	7,229	7,357	22,485	
	(うち修繕費)	3,793	5,210	4,511	13,514	
	(うち委託料)	5,944	10,383	9,855	26,182	
	自主事業費	25	71	1,005	1,101	
計	71,412	75,823	76,852	224,087		
差引		14	▲ 7,985	▲ 7,465	▲ 15,436	

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。また、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	4	8.0
		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	4	6.4	
	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	3	2.4	
	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)					
主権コンペを増加させ、安定的に収入を図ったことは評価される。一方で、収支を健全化するため自主事業を積極的に実施し、収入を増加させる取り組みが望まれる。					
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	3	6.0
		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)					
設備等の老朽化により、今後も引き続き修繕等も予想されることから、計画的・効率的な整備が望まれる。や会計管理等については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	4	3.2
	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	4	3.2
	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	4	3.2
	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	4	3.2
	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	4	3.2
	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) 適切な職員配置を行い、新人研修、コンプライアンス研修等積極的な職員研修を実施した。				
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	3	4.8
	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) 施設について保守点検等を行い、市と積極的に修繕に係る協議を行った。一方で、経年劣化による設備の更新時期については計画が甘い部分もあり、次年度に持ち越している部分もあることから、今後の指定期間中の効率的・計画的な実施が望まれる。				

④総合評価

評価点合計	80.8	評価ランク	A
-------	------	-------	---

⑤管理運営に対する全体的な評価

施設の老朽化や河川敷というコース整備環境の困難さもある中、ネット予約者の口コミではコストパフォーマンス等において好評価を得ており、適切に管理運営されたものと評価する。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

コースの計画的な整備作業の実施、設備管理等の効率的・計画的修繕実施に努め、経費の削減に努めていただきたい。また、利用者や潜在顧客のニーズを分析し、より多くの誘客効果を実現し、収入確保に努めていただきたい。

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