

## 管理運営評価シート(令和4年度)

施設名称	村上市営あらかわゴルフ場	評価対象年度	令和 4 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	令和4年4月1日～令和9年3月31日(5年間)	評価者(課長)	田中 章穂

## 1 令和4年度の実績

## (1)事業実績

利用実績	利用者数 5,622人(前年度比 ▲3,330人) 売上実績 28,714,823円
サービス向上の取組	施設・設備の修繕やコースの改良(溝掘りによる排水対策)に取り組み、良好な施設環境でのサービス提供に努めた。接客サービス向上を目指し、お客様を気持ちよくお迎えするため、明るい雰囲気と細やかな気遣いでおもてなしに努めた。カーナビシステムの導入により、サービスの向上を図った。

## (2)管理経費

(単位:千円)

区分		前々年度 (2年度)	前年度 (3年度)	当該年度 (4年度)	合計	備考
収入	指定管理料	26,301	25,234	43,589	95,124	基本協定額: 157,265 千円
	利用料金	29,307	27,326	17,595	74,228	ゴルフ場利用料
	事業収入	11,995	10,800	7,143	29,938	レストラン、売店
	自主事業収入	1,067	1,723	3,846	6,636	
	その他	195	183	131	509	自動販売機
	収入合計 ①	68,865	65,266	72,304	206,435	
支出	人件費	25,060	23,810	25,296	74,166	
	福利厚生費	1,149	1,183	1,454	3,786	
	事務費	374	347	316	1,037	
	管理費	30,857	28,060	29,828	88,745	
	水道光熱費	5,705	6,204	8,762	20,671	
	修繕料	3,636	3,703	4,462	11,801	
	使用料・リース料	9,226	8,573	9,727	27,526	
	手数料・保険料	2,654	1,830	1,548	6,032	
	委託料	9,636	7,750	5,329	22,715	
	事業費	9,249	7,332	9,297	25,878	コース管理資材、レストラン・売店仕入れ等
	自主事業経費	759	890	4,211	5,860	
	その他	3,035	4,482	5,188	12,705	
支出合計 ②	70,483	66,104	75,590	212,177		
収支差額(①-②)	▲ 1,618	▲ 838	▲ 3,286	▲ 5,742		

## 2 共通評価項目

(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…施設担当課

評価項目	判断基準	自己評価	所管評価	備考 (◎、△、×のときは評価内容、その他特記事項があれば記入)
公の施設の平等な利用の確保	事業内容等は、一部の市民や団体に対して、不当に利用を制限又は優遇するものではない。	○	○	
	社会的弱者の公平利用について、配慮されている。	○	○	
情報公開、個人情報保護の取組	情報公開、個人情報保護に係る措置が適切に講じられている。(書類の保管、社員への周知等)	○	○	月例会議時に、個人情報保護の取組等について適切な処置を確認・指導している。
	情報公開、個人情報保護について、内部規約の整備や実施基準等が考慮されている。	○	○	内部規約や実施基準等により適切に取組が行われている。
従業員の労働条件など法令遵守による管理運営	適切な労働条件や運営体制が確保されている。	○	○	
	関係する法律、条例等を理解し遵守している。	○	○	
業務仕様書の水準を満たしたサービスの提供	公の施設の管理運営にふさわしい理念やコンプライアンスの取組等、透明性の高い運営を行っている。	○	○	
	施設の設置目的を理解し、仕様書に指定された業務を実施している。	○	○	
創意工夫によるサービス向上と自主的な経営努力	サービス向上のための取組を行っている。	○	○	
	利用者の要望や意見を把握し、その対応方法が明確になっている。	○	○	予約サイトの「ロコミ」欄の要望・意見に対しても丁寧な対応に努めている。
	施設やサービスの利用促進・拡大を図るため、適切な広報や的確な手法を行っている。	○	○	ホームページのリニューアルを行うなど、SNSを活用した情報発信に努めている。
	自主事業の実施方針及び内容は施設の設置目的を果たすものとなっており、効果的に実施されている。	○	○	
経営努力による経費縮減の取組	安全な管理体制及び事業実施に対して、適切な収支決算となっている。	△	△	災害の影響もあり、コース状態の悪化やクローズ期間があったため利用者実績減となった。
	縮減の取組がサービス低下につながらず、バランスが図られた事業内容となっている。	○	○	
	管理効率化等による余剰分を新たなサービス展開による施設効用の拡大につなげている。	○	◎	カーナビシステムの導入により、安全性の向上・円滑なプレー進行・イメージアップにつながった。
	新たな収入の創出等、経営の安定化に向けた独自の取組を行っている。	◎	◎	アプローチ練習場の整備等、独自の取組により収入確保・利用サービス向上を図っている。
適正な人員配置や人材育成の取組	適切な人員や有資格者の配置、勤務体制、労働管理となっている。	○	○	
	人材育成に対する積極的な取組が講じられており、職員研修等の人材育成に取り組んでいる。	○	○	各種研修及び及び訓練の実施により人材育成に取り組んでいる。
安定的な財務基盤による管理運営	指定期間で安定的な管理運営を行う財務基盤を有している。	○	○	
事件・事故や利用者への対応	苦情、事故、トラブルを防止するための具体策や対処方法は適切である。	○	○	
	利用者の安全確保と緊急時の対応・体制は適切に整備されている。	○	○	各種事態の危機管理マニュアルの整備及び訓練を実施している。
地域貢献への取組	市内業者の活用や地元雇用の促進など、地域振興に寄与する事業内容である。	○	○	
	地域と連携した事業の実施や、地域活動への参加等による地域貢献に取り組んでいる。	○	○	さくらつつみウォークの中継所としてゴルフ場を開放するなど、地域連携の取組を実施した。

◎:協定等の内容を超える水準で業務を履行している ○:協定等の内容どおり業務を履行しており適正

△:協定等の内容に対し、一部不履行がある ×:協定等の内容に不履行があり改善の必要がある -:該当なし

### 3 業務実施上の課題(指定管理者が記入)

<b>(1) 指定管理業務実施上の課題</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・昨年の8月に発生した集中豪雨による災害のように、予期せぬ災害が頻度とともに規模も大きくなっている傾向にあり、河川敷ゴルフ場の宿命ではあるが、災害後の排水対策を含コース管理の抜本的な対策が必要である。</li><li>・ゴルフ場施設も勸業依頼31年が経過し、経年劣化や、機械設備の老朽化が進み、不慮の故障が発生している。</li></ul>
<b>(2) 課題解決に向けた取組</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・災害後の排水対策として、ゴルフ場独自で試験的に排水不良箇所に数カ所縦管を設置したところ、一定の効果があつたので、市にお願いし、排水不良箇所縦管敷設工事を24箇所実施したところ、大きな効果があつた。</li><li>・施設及び機械設備の修繕費は50万円以上は市との協議により実施しているが、50万円以下のものは修繕費として対応している。軽微なものは自力で修理しており、日頃のメンテナンスにも力を入れている。</li></ul>
<b>(3) その他</b>
<b>①利用者からの主な意見や苦情、対応策</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・雨上がりのコースコンディションがあまり良くない。⇒排水対策工事を実施しているところではあるが、独自で溝掘りを実施している。</li><li>・レストランの食事が美味しくない。⇒旬の地元山菜や地元食材を取り入れた食事メニューの改善と、女性の利用が増えているので新たにレディースセットを取り入れた。</li></ul>
<b>②その他</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・廃プラ、ペットボトル、キャップ、空き缶、ダンボール等を収集し、リサイクルの推進を図っている。</li></ul>

### 4 全体的な評価

<b>(1) 指定管理者の評価</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・思わぬ災害やエネルギーの高騰により、目標より大幅に収入源となった。休業等もあり人件費の削減、省エネの徹底、経費の削減に努めたが、厳しい結果となった。</li><li>・「あらかわ会」の特典効果か、会員数が大幅に伸びている。今後もDM等の活用で伸ばしていきたい。</li><li>・令和4年度から自主事業でカーナビシステムを導入したことにより、イメージアップ、安全性の向上、円滑な運行等、利用者からは大変喜ばれており好評である。</li><li>・若年層や女性の方の利用者が増えている傾向にあることから、パブリックゴルフ場として、今後もインターネット、SNS等の発信により集客を図っていきたい。</li></ul>
<b>(2) 施設所管課の評価</b>
<p>施設の老朽化が著しい状況において、施設・設備の適切なメンテナンスや軽微な修繕は指定管理者自らが対応を行うなど、適切な維持管理と修繕費の圧縮に努めている。また、河川敷であり、大雨災害にも見舞われたため、コース整備環境が困難である中、民間のノウハウにより良好な維持管理に努めている。</p> <p>利用者への対応は、親切・丁寧に行い、大きなトラブルや苦情もなく公の施設として市民の平等な利用が確保された運営が行われている。</p>
<b>(3) 次年度の管理運営に対する指導事項等(施設所管課)</b>
<p>適切な施設の維持管理に努めているが、大雨災害による芝生・グリーンへの影響がまだ残っているため、利用者の満足度の高いゴルフ場として運営できるよう、これまでのノウハウを活かした更なるコース環境の整備に努め、利用者の増加につなげていただきたい。</p> <p>河川敷のゴルフ場であるため、緊急時に備え、これまでと同様に対応がスムーズに行われるよう、訓練や研修の強化に努めていただきたい。</p>