

管理運営評価シート(令和5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 5 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5年度の実績

(1)事業実績

利用実績	・利用人数 8,055人(前年度比 +2,433人) ・収入金額 40,091,696円(前年度比 +11,376,873円) ※指定管理料除く
サービス向上の取組	接客サービス向上を目指し、スタッフ一同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。集客の向上を図るため、新たにSNSの開設とホームページのリニューアルを行った。

(2)管理経費

(単位:千円)

区分		前々年度 (3年度)	前年度 (4年度)	当該年度 (5年度)	合計	備考
収入	指定管理料	25,234	43,589	31,792	100,615	基本協定額: 160,638 千円
	利用料金	27,326	17,595	22,729	67,650	
	レストラン収入	10,800	7,143	10,994	28,937	
	自主事業収入	1,723	3,846	6,209	11,778	
	その他	183	131	159	473	自動販売機手数料
	収入合計 ①	65,266	72,304	71,883	209,453	
支出	人件費	23,810	25,296	25,425	74,531	
	福利厚生費	1,183	1,454	1,953	4,590	
	事務費	347	316	310	973	
	管理費	28,060	29,828	31,379	89,267	
	水道光熱費	6,204	8,762	8,542	23,508	
	修繕料	3,703	4,462	5,013	13,178	
	使用料・リース料	8,573	9,727	7,048	25,348	
	手数料・保険料	1,830	1,548	1,727	5,105	
	委託料	7,750	5,329	9,049	22,128	
	事業費	7,332	9,297	11,031	27,660	
	自主事業経費	890	4,211	5,105	10,206	
	その他	4,482	5,188	5,478	15,148	
	支出合計 ②	66,104	75,590	80,681	222,375	
収支差額(①-②)		▲ 838	▲ 3,286	▲ 8,798	▲ 12,922	

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)	○	○	全職員を対象として、個人情報保護の運用、理解に関する研修を実施するなど、適切な取組を実施している。
	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を整備し、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。	○	○	全職員を対象として、法令、規則等の研修を実施している。
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。	○	◎	全職員を対象として、コンプライアンスの取組等の研修を実施している。
	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。	○	○	ゴルフマナー・プレーの研修を行うなど、接客の向上に努めている。
	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「口コミ」欄の要望・意見に対しても丁寧に対応している。
	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。	○	◎	インターネット予約の充実や新たなSNSの開設、雑誌への掲載、ホームページのリニューアルなど利用促進を図っている。
	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。	△	△	天候不順や夏場の猛暑の影響もあり、収支は実績減となった。
	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・イメージアップに繋がっている。
	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によるサービス向上や新たにグランドゴルフ大会を開催するなど、利用促進に努めている。
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。	○	○	各種研修の積極的な実施により、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。	◎	◎	緊急時の対応研修、AED・心肺蘇生研修、消防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。	◎	○	シルバー人材センターの利用により、地元高齢者の雇用が確保された。
	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。	○	○	コンペの景品として地元特産品の使用や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、地域と連携し事業を実施している。

◎: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)

(1) 指定管理業務実施上の課題	
・新潟市からの利用客が50%近くを占めており年々増加しているが、地元の利用客が減少している。 ・一昨年の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めコース管理の抜本的な対策が必要である。 ・ゴルフ場施設も開設して32年が経過し、経年劣化や、機械設備、管理機械の老朽化が進み、不慮の故障が発生している。	
(2) 課題解決に向けた取組	
・若い世代と女性の利用が増えてきている。リピーターを増やすため、あらかわ会会員を増加させる取組を実施した。今後は、新規の利用者を獲得するため魅力ある自主事業や情報発信、レストランの充実を図っていく。また、地域食材を使った新メニューの提案などの取組を進めたい。 ・災害後の排水対策として、6番に大規模なバンカーを設置し、一定の効果があつた。 ・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維持管理経費の縮減を図っている。	
(3) その他	
①利用者からの主な意見や苦情、対応策	
・コース内は被災の影響が残っていると思われるが、修理地の復旧が進むことを祈念します。⇒修理地の復旧に向けて日々作業を行っています。夏場の猛暑の影響もあり一部復旧が遅れている部分も散見されます。 ・レストランの食事のパフォーマンスはもう少し頑張してほしい。⇒旬の地元山菜や地元食材を取り入れ、人気のある日替わりランチメニューの改善を図っている。	
②その他	
・乗用カートも平成23年から、リースで導入して、10年以上経過しており、故障が多くなってきている。現在、31台で運用しているが、経営面でも台数を増やしていきたいと考えている。 ・倒木木くず、廃プラ、ペットボトル、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。 ・地域情報(温泉、食事、物産、地域イベント等)コーナーを設置し、各種パンフレットの配布により、地域振興の取組を行っている。	

4 全体的な評価

(1) 指定管理者の評価	
・天候不順や夏場の猛暑の影響で、利用者が伸びず目標より大幅に収入減となった。電気料の高騰もあり、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。 ・今年度も「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等の活用によりリピーターを増やしていきたい。 ・令和4年度から自主事業でカート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。 ・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きたい。	
(2) 施設所管課の評価	
利用者数については、天候等に左右されるものの、前年比143.3%であった。新規利用者を獲得するためインターネット予約の充実と合わせてHPのリニューアルを行うなど若者や女性をターゲットとした取組により利用者の増加に努めていた。また、季節ごとのチラシやポケットティッシュの配布、雑誌への掲載など多様な世代への広報活動を実施することにより、リピーターの増加につながっていた。 避難誘導、通報訓練、AED研修など、緊急時を想定した各種訓練の実施により、利用者の安全確保と体制が整備されていた。	
(3) 次年度の管理運営に対する指導事項等(施設所管課)	
今後も様々な広報活動や魅力ある各種イベント等の実施により、新規利用者の獲得とリピーターの増加に努めていただきたい。 河川敷のゴルフ場であるため、利用者の安全第一を考え、緊急時に備えていただきたい。	