

管理運営評価シート(令和6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 6 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)	山田 昌実

1 令和6年度の実績

(1)事業実績

利用実績	・利用人数 7,200人(前年度比 -855人) ・収入金額 36,749,859円 ※指定管理料除く(前年度比 -3,341,837円)
サービス向上の取組	「お客様が笑顔でいられる環境づくり」を目指し、接客サービス向上のため、細やかな気遣いでおもてなしに努めた。新規イベントの実施などにより、新たな利用方法の模索や新規顧客の獲得に努めた。

(2)管理経費

(単位:千円)

区分		前々年度 (4年度)	前年度 (5年度)	当該年度 (6年度)	合計	備考
収入	指定管理料	43,589	31,792	32,898	108,279	基本協定額: 165,117 千円
	利用料金	17,595	22,729	21,449	61,773	
	レストラン収入	7,143	10,994	10,861	28,998	
	自主事業収入	3,846	6,209	4,270	14,325	
	その他	131	159	170	460	自動販売機手数料
	収入合計 ①	72,304	71,883	69,648	213,835	
支出	人件費	25,296	25,425	22,546	73,267	
	福利厚生費	1,454	1,953	1,441	4,848	
	事務費	316	310	253	879	
	管理費	29,828	31,379	35,493	96,700	
	水道光熱費	8,762	8,542	8,457	25,761	
	修繕料	4,462	5,013	6,088	15,563	
	使用料・リース料	9,727	7,048	6,576	23,351	
	手数料・保険料	1,548	1,727	1,761	5,036	
	委託料	5,329	9,049	12,611	26,989	
	事業費	9,297	11,031	12,588	32,916	
	自主事業経費	4,211	5,105	5,534	14,850	
	その他	5,188	5,478	4,820	15,486	
支出合計 ②	75,590	80,681	82,675	238,946		
収支差額(①-②)	▲ 3,286	▲ 8,798	▲ 13,027	▲ 25,111		

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。	○	○	
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。	○	◎	コース状況の把握に努め、ゴルフマナー研修を行うなど、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。	○	○	
	施設やサービスの利用促進・拡大を図るため、適切な広報的確な手法を行っている。	○	◎	SNSの充実や新規イベントを開催し、カート試乗体験を行うなど普段利用していない顧客の獲得に努め、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。	○	◎	売店の一部を村上の特産品コーナーとして設置し、利用者に販売を行っている。
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。	○	◎	カート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。	○	○	
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。	○	◎	苦情対応を丁寧に行っている。また、速やかな事故報告に努めている。
	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。	◎	○	
	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あらかわクリーン作戦時に一部施設を開放するなど、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
<ul style="list-style-type: none">・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。・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。・近年、夏場の猛暑の影響により7月・8月・9月の利用客が減少している。・ゴルフ場施設も開設して33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
<ul style="list-style-type: none">・若い世代と女性の利用が増えてきている。あらかわ会の会員を増やすため、サービスを充実させ、リピーターの確保を図る。今後は、新規の利用者を獲得するため自主事業や情報発信を充実させる。また、地域食材を使った新メニューの提案などレストランの魅力を高める取組を進める。・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。引き続き適正な維持管理に努めていく。・8月の1カ月間を猛暑対策として開始時間を30分繰り上げてスタートする。・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
<ul style="list-style-type: none">・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
<ul style="list-style-type: none">・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たいと考えている。・地域振興の取組として、売店の一部を村上の特産品コーナーとして設置し、利用者に販売を行っている。

4 全体的な評価

(1) 指定管理者の評価
<ul style="list-style-type: none">・夏場の猛暑の影響で、利用客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。夏場の猛暑対策として、開始時間を30分早める取組を行ったが、効果は少なかった。・今年度も「あらかわ会」の特典効果か、会員数も安定している。今後もDM等を活用し、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客が増えている傾向にあることから、今後もインターネット、SNSの発信等により集客を図っていく。
(2) 施設所管課の評価
<ul style="list-style-type: none">・利用者数については、天候等に左右されるものの、前年度比89.4%であった。各種イベント・コンペの実施やあらかわ会会員の確保等により新規顧客やリピーターの確保に努めたが、夏場の猛暑の影響が大きく減少となった。・令和6年度は、新規イベントとして「感謝祭」を実施し、ゴルフ場に会場したくない子ども等にカートの無料試乗体験を行っていただくなど、地元市民に親しみのあるゴルフ場として触れ合う機会の創出に努めた。また、グラウンド・ゴルフ大会の開催により、普段利用していない市民にもゴルフ場を利用していただき、幅広く健康増進に寄与している。
(3) 次年度の管理運営に対する指導事項等(施設所管課)
<ul style="list-style-type: none">・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等により、安定した集客の確保に引き続き努めていただきたい。・大雨等による増水被害が増加傾向にあることから、緊急時を想定した各種訓練の実施により、緊急時に備えていただきたい。・令和7年度には、地域産業の振興及び市民の健康増進が更に図られる施設となるような取組を実施していただきたい。