

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和4年度事業分)

施設名 丘の公園

所管課 企業局 総務課

指定管理者 株式会社清里丘の公園

1 指定管理者の推移

導入年度	平成16年度				
指定管理者名	出資法人	指定期間			委託料総額 (単位:円)
株式会社 清里丘の公園		H16.4.1	～	H26.3.31	10年
清里丘の公園・ニホンターフメンテナン共同企業体		H26.4.1	～	H31.3.31	5年
株式会社 清里丘の公園		H31.4.1	～	R5.3.31	4年

2 施設の概要

所在地	北杜市高根町清里3545-5
設置年月日	昭和61年7月1日
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県公営企業の設置等に関する条例
設置目的	子どもからお年寄りまですべての人々が楽しめる総合スポーツ・レクリエーション施設として多くの県民に利用してもらい、県民福祉の増進に寄与するとともに、八ヶ岳南麓地域の活性化や地域振興に貢献する。
主な業務の内容	(1)利用の承認に関すること (2)施設及び設備器具の維持保全に関すること (3)利用料金に関すること (4)施設の運営に係る集客事業に関すること
主な施設内容 (定員等)	①ゴルフ場 敷地面積 751,907㎡ ・清里ゴルフコース(18ホール) ※八ヶ岳コース(約28万㎡)9ホールは、平成31年3月末に廃止し、無料開放施設として運営 クラブハウス・浴室・ロッカールーム(1,382㎡)、 レストラン棟(655㎡)、ゴルフ練習場(18打席、180m)等 ②レジャー施設 敷地面積 490,742㎡ ・パターゴルフ(36ホール)、グラウンド・ゴルフ場(16ホール)、 テニスコート(全天候型3面)、オートキャンプ場(管理棟225㎡、 テントサイト56区画、グランピング4張、ケビン8棟)、 アクアリゾート清里(3,667㎡、鉄筋コンクリート3階建)、 レジャーハウス(316㎡、木造1階建)等 ③まきばレストラン ・まきばレストラン(延床面積819㎡のうち558㎡(企業局分)、 136席、鉄骨造、平屋建)、売店等
備考 (改築工事等の状況、一括管理施設等)	グラウンド・ゴルフ場 平成27年7月22日整備 施工面積 2,109㎡、工事金額 5,643千円 平成28年7月15日整備 施工面積 2,109㎡、工事金額 6,120千円

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和4年度事業分)

3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

年度 項目	平成30年	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考
収入合計	626,857,247	553,117,711	403,649,150	491,129,330	496,045,151	
支出合計	674,567,505	591,879,050	403,351,284	488,774,293	535,996,005	
収支差額	△ 47,710,258	△ 38,761,339	297,866	2,355,037	△ 39,950,854	

4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成30年	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考
利用実績	46,998人	37,783人	33,889人	41,797人	39,514人	ゴルフ事業利用者数
	129,369人	115,710人	67,485人	85,435人	87,532人	レジャー事業利用者数
	48,941人	45,235人	31,198人	29,271人	35,753人	レストラン事業利用者数
利 用 者 満 足 度	ゴルフ ◎ レジャー ○ レストラン ◎	ゴルフ ◎ レジャー ○ レストラン ◎	ゴルフ ◎ レジャー ◎ レストラン ◎	ゴルフ ◎ レジャー ◎ レストラン ◎	ゴルフ ◎ レジャー ◎ レストラン ◎	「満足」又は「どちらかとい えば満足」の合計 ◎:80%以上 ○:60%以上80%未満 △:60%未満

5 運営目標の達成状況(令和4年度)

令和5年2月から3月末までの間は、指定管理者の更新に伴う引き継ぎのため、全館を休館していたため、年間利用者数の実績は対計画比で12.5%(22,307人)減となった。

ゴルフ事業については、若者を対象とした割引プランや多彩なオープンコンペにより、利用者数向上に努めた
が、連休の悪天候や指定管理者の交替による友の会販売中止、引き継ぎ期間のための休館に伴い、利用者数
の実績は10.6%(3,942人)減となった。

レジャー事業については、例年より早い梅雨明けによりキャンプ場利用が多く、それに伴い他のレジャー施設の
利用も増加したが、繁忙期である夏季期間における新型コロナウイルス感染拡大やプール休止に伴い、利用者
数の実績は14.4%(14,738人)減となった。

レストラン事業については、団体バスツアーを再開したことや、メニュー改良・オリジナル商品の開発等により、
集客の強化を図ったが、連休の悪天候や引き継ぎ期間のための休館に伴い、利用者数の実績は9.2%(3,627人)
減となった。

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和4年度)

基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき概ね適正な管理が行われており、総合的な利用者満足度も高い評
価を得ている。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止にあたっては、常に県と連携しながら最新の基準に沿って適切な対
策を講じるとともに、来訪者及び従業員への周知を徹底するなど、感染拡大の防止に努めていた。

また、多彩なオープンコンペの開催やSNS等での多様なPRや各種イベントによる情報発信、レストランにおける
新たな機器の導入によるメニュー改良や売店におけるオリジナル商品の開発など創意工夫も見られ、コロナ禍で
出来ることを検討・実践して集客に努めていた。

利用者満足度調査については、多くのアンケートを回収することで利用者ニーズを汲み取り、業務改善に活か
していた。

7 施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況(令和4年度)

集客対策では、利用者ニーズに合わせたイベントの開催や営業強化により利用者促進を図るとともに、利用者
満足度調査結果を踏まえたサービスの向上に努めた。

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和4年度事業分)

施設名 丘の公園

所管課 企業局 総務課

指定管理者 株式会社清里丘の公園

1 利用状況

(単位:人、%)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数	ゴルフ事業	46,998	37,783	33,889	41,797	39,514
	レジャー事業	129,369	115,710	67,485	85,435	87,532
	レストラン事業	48,941	45,235	31,198	29,271	35,753
	利用者数合計	225,308	198,728	132,572	156,503	162,799
	目標値	231,700	232,890	131,850	202,570	184,950
	実績/目標割合	97.2%	85.3%	100.5%	77.3%	88.0%
	目標値の設定方法	前年度実績を基に、経済情勢の見直しや連休の並び等を勘案し設定				
利用率	稼働率等(利用率)	138人/日	119人/日	118人/日	120人/日	126人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	利用者数/営業日数(ゴルフ場)				
利用率	稼働率等(利用率)	17人/日	17人/日	15人/日	21人/日	23人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	利用者数/営業日数(ゴルフ練習場)				
利用率	稼働率等(利用率)	316人/日	307人/日	180人/日	216人/日	246人/日
	稼働率等(利用率)の算定方法	利用者数/営業日数(温泉施設)				

2 類似施設・近隣施設

名称・施設内容等

3 補修工事等の状況(令和4年度)

(単位:円)

県	丘の公園清里ゴルフコース管理棟屋根改修工事	3,194,400
県	丘の公園清里ゴルフコースカート道舗装補修工事外	26,464,889
管	ウッドデッキ設置工事	363,636
管	ゴルフコース用芝刈機整備	271,445
管	ゴルフカート点検修理外74件	4,143,695

修繕等の負担区分(基本協定書): 1件60万円(消費税及び地方消費税を含む。)未満の修繕等は指定管理者が実施

*ただし、上記にかかわらず、県の承認により、指定管理者が修繕等を実施することができる。

4 自動販売機設置状況等(令和4年度)

(単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額
38	随意契約	売上額の20-45%	2,225,605	

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和4年度事業分)

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
収入	A 収入額計	626,857,247	553,117,711	403,649,150	491,129,330	496,045,151	
	売上高	374,237,700	325,779,903	251,939,887	332,112,387	304,995,554	
	受取手数料	664,018	404,869	189,563	219,907	246,694	
	自動販売機収入	3,450,639	3,075,742	1,620,677	1,957,451	2,225,605	
	売店収入	77,227,890	73,889,341	41,071,401	43,735,563	59,508,366	
	レストラン収入	171,277,000	149,967,856	108,827,622	113,104,022	129,068,932	
支出	B 支出額計	674,567,505	591,879,050	403,351,284	488,774,293	535,996,005	
	人件費	166,980,277	178,317,592	155,236,333	164,008,410	169,641,950	
	広告宣伝費	1,525,432	1,446,773	866,860	704,770	558,534	
	販売促進費	7,710,955	6,607,017	3,743,076	5,313,297	4,716,755	
	支払手数料	21,812,595	22,240,894	18,464,670	24,841,317	25,923,145	
	賃借料	9,357,843	9,535,917	10,219,207	9,108,843	8,732,159	
	リース料	2,113,099	785,800	509,800	406,416	391,416	
	通信費	4,529,498	4,104,176	4,038,378	4,522,648	3,317,310	
	消耗品費	10,031,428	17,503,793	25,835,088	20,332,787	10,418,889	
	水道光熱費	48,716,414	47,126,146	32,752,990	38,386,659	42,922,062	
	燃料費	20,481,369	22,827,701	12,960,250	27,397,255	21,101,873	
	修繕費	7,634,906	8,490,012	20,391,175	14,035,463	5,003,431	
	保険料	3,829,410	4,128,063	3,835,495	3,664,264	3,795,644	
	減価償却費	2,159,036	3,205,508	3,551,747	2,627,420	△ 626,600	
	コース管理費	67,000,000					
	その他	13,796,484	13,163,390	10,510,361	12,003,429	10,544,959	
	売上原価	122,081,800	112,515,501	70,080,521	73,680,015	93,221,949	
		外部委託費	14,806,959	18,991,767	14,676,912	18,291,819	17,293,640
		環境調査業務	4,685,000	4,583,000	3,719,500	4,856,773	4,969,940
		警備等業務	10,121,959	14,408,767	10,957,412	13,435,046	12,323,700
	外部委託比率	2.2%	3.2%	3.6%	3.7%	3.2%	
	県への納付金	150,000,000	120,889,000	15,678,421	69,449,481	119,038,889	
収支差額(A-B)		△ 47,710,258	△ 38,761,339	297,866	2,355,037	△ 39,950,854	
一人当たり指定管理者委託料*		2,782.2	2,783.3	3,044.8	3,138.1	3,047.0	

* 指定管理者委託料÷利用者数(単位:円)

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和4年度事業分)

6 利用者満足度

実施方法等		実施時期: 令和4年4月～令和5年3月(休館期間を除く。) 実施方法: 利用者へのアンケート 回答数 : 1,992件			
		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
ゴルフ事業	予約時の電話やチェックイン対応	76.6%	22.2%	1.2%	
	ロッカーやトイレなどの設備・備品	56.8%	35.8%	7.4%	
	マスター室の対応及びカート準備等	72.9%	25.9%	1.2%	
	コース・芝の状態	33.3%	59.3%	7.4%	
	カート道、コース売店等の状態	39.5%	39.5%	21.0%	
	プレーの運用管理	51.9%	42.0%	4.9%	1.2%
	レストランスタッフの接客対応	77.8%	21.0%	1.2%	
	メニュー構成・価格	40.8%	50.6%	8.6%	
	料理の味・量	51.9%	35.8%	11.1%	1.2%
	トイレ・お風呂などの設備・備品	55.6%	32.1%	12.3%	
	フロントでの精算対応	72.9%	25.9%	1.2%	
	本日の料金は納得できる範囲だったか	64.2%	30.9%	4.9%	
施設全般の満足度		66.7%	28.4%	3.7%	1.2%
		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
レジャー事業	フロント	75.4%	23.2%	1.4%	
	温泉	76.9%	19.6%	2.1%	1.4%
	プール	72.2%	17.7%	7.6%	2.5%
施設全般の満足度		69.4%	26.0%	4.6%	

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和4年度事業分)

		満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
レストラン事業	料理	79.8%	19.0%	0.8%	0.4%
	サービス	75.8%	23.7%	0.3%	0.2%
	提供時間	78.4%	20.6%	0.8%	0.2%
	店舗清掃	79.4%	20.2%	0.4%	
施設全般の満足度		78.0%	21.5%	0.5%	
利用者の主な意見	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ラフが深く、ボール探しに時間がかかった。(ゴルフ事業) ・温泉の扉が開けにくい。浴室の床が滑りやすい。(レジャー事業) ・更衣室や温泉の場所が分かりにくいいため、施設内案内看板を設置してほしい。(レジャー事業) ・レストランの混雑時に、待ち時間を確認できる仕組みがあればよかった。(レストラン事業) 				
利用者の意見への対応	<p>アンケートに寄せられた意見について、誠心誠意対応を行い、早急に問題解決に努めている。また、新型コロナウイルス対策については利用者も敏感になっていたため、対策の徹底と細心の注意を払うようスタッフ間で情報共有を行っている。</p> <p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的に芝刈りを行うことで、よりよいターフコンディションの維持に努めた。 ・扉の修繕を行うとともに、浴室の床清掃を徹底した。 ・案内看板をわかりやすい内容に変更した。 ・待ち時間を確認することができるアプリを導入した。 				

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和4年度事業分)

7 評価結果

項目	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	<p>ゴルフ場の芝生については、4月当初に一部凍害、乾燥害が見られたが、きめ細やかな管理を徹底することで、おおむね順調な育成をすることができた。レジャー事業部においても、自動散水機の修理により計画的な散水が可能となったため、比較的状态はよかった。</p> <p>老朽化により修繕が必要な箇所が増加しているが、優先順位を付け、営業に支障がないよう順次修繕を実施した。</p>	<p>芝生の状況を適切に把握し、臨機応変に対応を行っている。また、丘の公園管理運営業務仕様書及び法令に則した管理・点検の実施を、書面等により確認した。</p> <p>老朽化が進んでいるが、施設の維持管理にあたって、利用者の安全面を優先した適切な点検及び清掃などを実施していた。</p>
運営業務	<p>各事業とも指定管理者の更新による引き継ぎのため、2月3月は休館したことに伴い、営業日数が減少したが、それ以外は概ね計画どおりに実施できた。</p> <p>ゴルフ事業は、多彩なオープンコンペの企画や、ネット予約のプラン・料金設定等の工夫により販売促進に努めた。</p> <p>レジャー事業は、新たな予約システムを導入したことやSNSを活用したPR、各種イベントの発信等により、新規利用者の増加及び利用者の満足度向上に努めた。</p> <p>レストラン事業は、新たに導入した機器によるメニュー改良に加え、ドレッシングやラーメン等のオリジナル商品の開発等による売上・利用者の増加に努めた。</p>	<p>指定管理者の更新による引き継ぎに伴い、2月3月は全施設休館となったため営業日数は減少したが、ウィズコロナ・アフターコロナへの対応やインターネット等を活用した幅広い広報PRの展開などにより、集客に努めていた。</p> <p>また、顧客のニーズの把握や接客サービスの向上などを図ることで、利用者数増加及び満足度向上にも努めていた。</p>
利用状況	<p>各事業とも指定管理者の更新による引き継ぎによる休館や会員制度の中止により、利用者数は計画に届かなかった。</p> <p>ゴルフ事業については、繁忙期の悪天候や、「友の会」の販売を中止したため、計画を下回る実績となった。</p> <p>レジャー事業については、プールを11月から休止したことや、オートキャンプ場の利用者がのび悩んだこと等により、計画を下回る実績となった。</p> <p>レストラン事業については、個人客の利用増加や、団体ツアー再開により団体利用も増加したが、まきばグルメ倶楽部の販売中止や寒いほどお得フェアへの参加見送りなどにより、計画を下回る実績となった。</p>	<p>繁忙期となる7月8月においては、新型コロナウイルス感染者数が全国的に過去最多となった第7波の影響で人流が抑制されたことや、2月3月においては、指定管理者の更新による引き継ぎに伴い全施設休館となったため、利用者数は計画値と比較すると、ゴルフ事業で10.6%減、レジャー事業で14.4%減、レストラン事業で9.2%減となっており、事業全体としては、12.5%減となり、事業計画を22,307人下回る実績となったが、SNSの活用による情報発信の強化など、利用者増加に向けた努力がみられた。</p>
収支状況	<p>指定管理者更新に伴う引き継ぎのため全施設を休館したことや、例年行っていた「友の会」や「まきばグルメ倶楽部」などの販売を中止したことから、事業全体の収支は計画を下回った。</p>	<p>指定管理者の更新に伴う休館や、新型コロナウイルス感染症の影響もあり各事業ともに利用者数や売上金額が伸び悩む中、収支改善に向けた利用者増加や経費削減などの努力がみられた。</p>
自主事業		
利用者満足度	<p>感染症対策のため必要に応じて入場制限を行っており、利用者には多大なご不便をおかけしている状況だったが、笑顔での接客やこまめな消毒を行い安心感を提供できた。</p> <p>苦情処理については、早急に対応できるものについては、早急に対応した。老朽化によるものについては、速やかに県と情報共有し、適切に対応した。</p>	<p>多くのアンケートを回収し、可能な限り利用者の意見を施設の管理運営に反映するとともに、要望や苦情に対して、誠心誠意対応し、サービスの向上に努めた。</p>

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和4年度事業分)

8 施設所管課による定期評価結果

施策推進業務の内容	評価	改善内容
施設の利用促進業務	<p>施設の利用促進を図るため、年間利用者数を評価指標とし、目標値を156,503人に設定。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を徹底し、SNSやホームページでの案内を強化した結果、年間利用者数は162,799人となり、実績が目標値を上回る結果となったが、業務上の計画値は下回った。</p>	指定管理者が更新となったため、改善内容なし。
「友の会」への申込促進業務	<p>ゴルフ場の利用促進を図るため、「友の会」の申込口数を評価指標とし、目標1,661口に設定。</p> <p>新規会員獲得のため、紹介者キャンペーン等の周知の強化や、多彩なオープンコンペの企画・開催などにより、申込者数は1,680口となり、実績が目標値を上回る結果となった。</p>	指定管理者が更新となったため、改善内容なし。
「まきばグルメ倶楽部」への申込促進業務	<p>まきばレストランの利用促進を図るため、「まきばグルメ倶楽部」の申込口数を評価指標とし、目標値282口に設定。</p> <p>新規会員獲得のため、特典内容の見直しやPRの強化などにより、申込者数は409口となり、実績が目標値を上回る結果となった。</p>	指定管理者が更新となったため、改善内容なし。

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和4年度事業分)

9 管理体制(組織図)

令和4年4月1日現在

