

## 平成26年度 江別市あけぼのパークゴルフ場の管理運営に対する評価について

担当課 スポーツ課

## 1 指定管理者

(1)指定管理者名	エコ・グリーン事業協同組合
(2)指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日
(3)業務の範囲	江別市あけぼのパークゴルフ場の管理運営業務

## 2 利用者数等の状況

項目(利用人数、催し物参加者数、苦情件数、満足度等)	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
利用人数(人)	34,798	34,992	30,813	33,710	31,060
利用料金収入(円)	2,399,530	2,158,570	1,884,190	2,467,380	2,337,540
	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0

## 3 管理に係る業務の実施状況

評価項目	執行状況(指定管理者記載)
(1) 施設等の維持・管理に関する業務	①日常業務 開・閉場に準備、利用マナー等の巡回指導、窓口・電話対応など適正管理に努めた。 ②月次業務 各種利用状況の統計・報告事務、団体利用予定表の策定等を適正に行った。 ③コース整備業務 散水、草刈、エアレーション、病虫害駆除剤散布等を行いコースの環境整備に努めた。 ④利用促進業務 利用時間の延長(6月～8月)、ホームページの開設等を行い利用促進に努めた。
(2) 自主事業に関すること	①用具の貸し出し 用具のない利用者、スティック・ボールを無料で貸し出した。 ②団体使用説明会 オープン前に登録団体を対象に利用方法等の説明会を開催した。 ③冷水器の設置 利用者サービスとして無料で冷水器を設置した。
(3) 管理執行体制	受付業務担当者に対して接遇を含めた職員研修を実施し、適正な業務を行った。また、コース整備業務についてコースの状態を確認し、適正な維持管理に努めた。 初心者講習会などの自主事業で利用者サービスの向上を図った。

担当課モニタリング結果	
評価	利用者が快適に利用できるよう、コース整備や管理棟などの清掃を適切に実施しているほか、受付担当者に対して接遇研修を行うなど、適切に管理運営がなされている。また、自主事業によって、利用者の利便性の向上に努力している。
指摘事項	なし

## 4 施設の利用状況

評価項目	執行状況(指定管理者記載)
施設等の利用許可(貸館)に関する業務	①施設利用者数 施設の利用者数は31,060人となり、前年度に比べ2,650人減少した。 ②使用料区分では、一日券利用の減少幅が大きかったが、そのほかは大きな変化はない。

担当課モニタリング結果	
評価	天候や災害等の外的要因により利用者数等の変動が考えられるものの、過去5年間では、ほぼ横ばいの利用実績を維持しており、適切なコース管理や自主事業による愛好者の新規獲得など利用サービスの向上が現れている。
指摘事項	なし

5 収支状況

評価項目	執行状況(指定管理者記載)	
	実績	計画
経費等の収支状況	①〔収入〕	①〔収入〕
	指定管理料 10,397,160	指定管理料 10,397,160
	利用料金 2,337,540	利用料金 2,147,000
	自主事業・その他 48,274	自主事業・その他 50,000
	合計 12,782,974	合計 12,594,160
	②〔支出〕	②〔支出〕
	管理運営費 10,257,716	管理運営費 12,554,160
	自主事業 297,294	自主事業 537,000
	合計 10,555,010	合計 13,091,160

担当課モニタリング結果	
指定管理料の変更	無し■ 有り□
	変更前 0円 ⇒ 変更後 0円
	変更理由
評価	利用料金も計画を上回り、管理運営費を削減したことにより収支の均衡が保たれており適正に執行されている。
指摘事項	なし

6 その他

評価項目	執行状況(指定管理者記載)
(1) 来場者からの意見・要望等の対応	①コース整備について ホールの長さなどコースレイアウトに関することや管理方法等に関する意見が多い。 ②利用状況について 団体利用者のマナーや利用の取り扱いに関する意見のほか、初心者、障がい者など幅広く利用される施設づくりに関する意見が多い。
(2) 利用者サービス向上のための取り組み	①サービスの向上 利用時間の柔軟な対応や受付窓口対応で一部指摘する声があるが概ね好評である。 ②定期的に行っている健康相談は好評である。
(3) その他特記事項	①お客様の声 記入用紙と回収箱を常時設置し、利用者からの意見・要望に対しその都度回答を掲示した。 ②アンケート調査 別途アンケート調査を実施し、利用者ニーズの把握に努めた。 ③休場日 コース整備に要する休場日をなくし、効率的な管理運営に努めた。

担当課モニタリング結果	
評価	コースの充実、整備等施設の基本的な意見・要望については市としての基本的な対応部分にあたるものであり、指定管理者の管理運営に係る権限の範囲においては利用者ニーズを十分に把握し、業務改善に生かして対応している。
指摘事項	なし

7 昨年度の改善指摘事項の対応

改善指摘事項(何を、いつまでに)	担当・分担	対応状況(進捗、納期)
なし	・市 ・指定管理者	
なし	・市 ・指定管理者	

8 指定管理者外部評価委員会による総合コメント

総合的に問題はなく、施設の管理運営は適切に行われていると評価する。芝の管理を適切に行うために、特定の組合員が継続して担当することに加えAEDを設置するなど、利用者が快適で安全にプレーするための工夫がされている。また、経費の節減にも努められており評価できる。  
 今後は、以下の点に留意し、施設のより適正な管理運営と利用者サービスの向上に努めていただきたい。  
 ・アンケート結果から、個人利用者が肩身が狭く感じている様子が見られる。今後も、団体利用者と個人利用者間の調整に努めていただきたい。