

指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

		管理No.	
施設の名称	県民ゴルフ場	指定管理者	株式会社 山形ゴルフ倶楽部
所在地	山形県最上郡舟形町長沢8067	県担当課 (電話番号)	企業局総務企画課 (023-630-2237)
指定期間	令和3年4月1日 ~ 令和8年3月31日		
検証期間	令和5年4月1日 ~ 令和6年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証	県(施設所管課)による評価・検証	
1 仕様書等に沿った管理・運営業務の履行状況			
① 管理・運営業務の履行状況	①夏の猛暑によりお客様がプレーを控える状況で、7~9月は過去にない来場者の減少が見られました。他ゴルフ場も同じ状況でしたが、当ゴルフ場の減少幅は大きく、最後まで挽回することができませんでした(来場者数27,543人、前年度より▲1,072人)。 ②有料会員の「友の会」入会者は定員に達していませんが、会員のニーズを踏まえ、企画を練り直しを行っています。	評価 B	《評価の理由》 例年にない猛暑により前年度比で利用者数は減少したが、利用者ニーズを踏まえたサービスの改善を図り、安全安心なプレー環境の整備に努めるなど適切な管理運営を行っている。
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	①経年劣化による設備や重機の不具合で更新や修理が多い年となり、トイレ水回り、ボイラー関係、カート関係など多岐に渡りました。重機は随時更新を図っておりますが、レストランダクトの不具合については、これ以上悪化しないよう早めの対応が必要となっています。 ②夏場の猛暑により、渇水で散水を制限する例年にない状況に直面しました。コースの維持に難儀し、一部に被害が出ましたが、最小限に抑えることができました。今後、再び夏場の渇水が起こることも予想されるため、水源の確保について検討が必要となっています。	《課題等の原因分析》 ・営業開始後26年が経過し、施設設備の老朽化が進んでいる。 ・夏季の猛暑は、コース整備にも悪影響を及ぼしている。	
課題、問題点への今後の対応	・利用者ニーズを踏まえたサービスの改善を行い、適正な管理運営の基、利用者数と収入の確保を図る。 ・老朽化が進む施設設備については、優先度の高いものから計画的に改修・更新等を行う。 ・猛暑対策については、状況を調査して対策が必要な場合は検討を行う。		
2 利用者からの要望等への対応			
① 意見・要望等及びその対応状況	・お客様アンケートを通じたレストランの料理、コース状況、スタッフの対応などの様々な意見については、貴重なご意見として皆で共有し、対応可能なものから改善を図っています。 ・練習場設置やカートナビ設置の要望も寄せられていますので、今後、検討していきます。 ・施設利用に関しての要望で、お風呂について日焼け止め使用の時期に浮遊物の指摘を受けることが多いため、毎日の逆洗等の清掃を更に徹底し、お客様に不愉快な思いを与えないよう努力しています。	評価 A	《評価の理由》 ・風呂清掃の徹底やその他サービスの改善等、利用者の意見・要望等を踏まえた適切な対応に努めている。
意見・要望等への今後の対応	・レストランの料理や、対面でのお客様対応、適正なコース管理をはじめ、今後とも利用者の声を十分に踏まえた管理運営を図っていく。		
3 指定管理者制度活用の効果			
① サービスの向上	①お客様には公平・平等に接し、特定の個人や団体等へのサービスや予約の優遇は行っていません。 ②若年層や女性をターゲットにしたもののほか、プレイスタイル等の傾向を踏まえた企画を行っています。 ・人気のレディースデー、ヤングデーを引き続き実施。 ・近年増えた2バック(1組2名)対象の企画を設定したところ、平日にも関わらずカートの足りない日が出るなど盛況。 ・キャンセル待ちとなる食事付きプラン設定曜日を増やしたところ、分散され混雑が解消。 ③夏の酷暑での熱中症対策として、スタートテラスに麦茶と梅干をご用意し喜ばれました。	評価 A	《評価の理由》 ・若年層や女性を対象とした企画や、顧客動向を踏まえたサービスの実施により、利用促進や混雑の解消が図られているほか、熱中対策も実施するなど、県民の健康増進やゴルフ人口の底辺拡大、地域の振興等に寄与している。
② 経費の節減	①デマンドシステム(自動で電気機器を制御するシステム)を活用しタイミングよく電気を消すなど対応しました。 ②ゴミ分別による再資源化と廃油リサイクルの徹底を行いました。 ③セルフ体制やシフトの見直しによる残業削減に取り組みました。 ④水道に関しては老朽化に伴う水道配管の漏水が指摘され、使用量が倍近くになっているため早めの対策が必要となっています。	評価 B	《評価の理由》 環境面にも配慮しながら、経費の節減・管理運営の効率化に努めている。
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	①従業員は最上地域からの雇用者29名、65歳以上の高齢者14名で内70歳以上が6名と高齢化が進んでいますが中々人員補充ができない状況で人手不足が続いております。 ②舟形町商工会商品券を取り扱いました。 ③若あゆ温泉券、地元の農産物を売店にて販売しました。 ④舟形町特産品や地元商店購入品をコンペ賞品としました。 ⑤舟形町土地改良区の早朝作業に参加(5名×年2回)しました。 ⑥ホールインワン3ヶ所に地元企業から賞品協賛を得ました。 ⑦地域の祭事には積極的に広告協賛を実施しました。	評価 B	《評価の理由》 地域の施設や関係者と連携した商品販売等の取組みや、地域活動への積極的な参加を通して、地域の振興・活性化に寄与している。
総合的な評価	・事業計画に基づき適正に管理運営が行われている。 ・安全安心で利用しやすいコース管理や、利用者の意見を踏まえたサービス向上に努め、新型コロナで落ち込んだ利用者数の回復を図っている。		

【評価指標】

- A : 仕様書等に定める水準を上回っている等、優れた対応がなされている。
B : 概ね適正に実施されている。
C : 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済み又は対応見込みである。
D : 仕様書等に定める水準に達しておらず、大いに改善を行う必要がある。

注) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。