

# 令和4年度 指定管理者制度導入施設モニタリングシート

## ●施設概要

施設名	古河ゴルフリンクス リバーフィールド古河 古河リバーサイド倶楽部	施設所管課	スポーツ振興課
指定管理者名	穂高カントリー株式会社	指定期間 (評価実施年)	令和2年4月1日～令和12年3月31日 (指定期間 10年 のうち 3年目)
施設設置目的	河川敷の有効活用を図りながら、幅広くゴルフを楽しむことができる場を提供することにより、スポーツ振興・地域振興を通じて、福祉の増進に寄与することを目的とする。		
主な実施事業	古河ゴルフリンクスの管理運営に関すること 古河リバーサイド倶楽部の管理運営に関すること リバーフィールド古河の管理に関すること		

## ●実績報告

開館・開園日数	利用人数 (人)	利用団体数 (団体)	減免数 (件)	指定管理料 (円)	指定管理者の収支状況			備考
					収入【A】(円)	支出【B】(円)	差引【A-B】(円)	
357	47,132	-						開館日数・利用人数は、 上段がリンクス・中段が リバーフィールド古河・下 段がリバーサイド倶楽部
341	56,393	3,015		352,163,406	336,777,370	15,386,036		
365	5,045	285						

## ●管理運営状況

項目	評価基準(評価の観点)	評価内容				
		自己	指定管理者コメント	所管課	所管課コメント	
1. 団体の能力	団体の安定性	安定した運営ができる財務状況である				
	団体の信頼性	類似施設の管理実績が良好である				
	基本方針	市の計画や条例における施設の設置目的や役割を理解している 指定管理者としての責務を認識し、真摯に事業に取り組む姿勢がある				
2. 管理運営の基本事項	公平性の確保	誰もが平等・公平に利用できる仕組みづくりがされている	A	日頃から利用者が安心して利用できる管理運営を行っております。今年度は新型コロナウイルス対策を従業員及び利用者へ徹底しながら、営業を行ってまいりました。	A	災害時(冠水等)には市と連絡を密に取り、ゴルフ場を含む河川敷の仮設トイレの撤去等マニュアルに従い迅速に対応している。
		・利用時間・開館日は協定書を遵守している ・利用時間・開館日・事業内容等の周知は的確である ・予約方法・受付方法は的確である				
	苦情・要望の把握と対応	利用者の意見・要望の把握とその反映の方法は的確である トラブル発生時の対応策や未然防止策が検討されている	A	インターネットの口コミやお客様の意見等を参考に出来る限りサービスの改善に努めている。	A	利用者からの意見等が、接遇やサービスに反映されており、良好である。
		・苦情・要望の把握方法・対応が明確になっている ・苦情・要望内容、対応についてきちんと記録されている ・より多くの意見を集められるよう工夫が図られている ・利用者が気持ちよく利用できるよう工夫が図られている				
	情報管理	個人情報保護や業務上知り得た秘密の漏洩防止策が講じられている 情報公開への対応は的確である	A	個人情報の取り扱いマニュアルに従い、特定のスタッフしか閲覧できないようにしてある。	A	個人情報の取扱いマニュアルが整備や職員に意識付けされているので、情報管理は良好である。
	・業務上知り得た秘密や個人情報の適切な管理方法について定めた個人情報保護マニュアルが策定、更新されている ・情報管理について職員に意識付けされており、マニュアル通り運用されている ・情報公開規程が策定されている					
利用者の安全確保	日常から利用者が安全に利用できるよう、事故防止、防犯、防災などきめ細かい安全対策が講じられている	A	毎日同時刻に点検内容が決まっており、記録されている。 町内会と合同の避難訓練を行っており、アリーナを利用して行っている。	A	緊急時のマニュアルの整備されており、避難訓練を実施し、有事の際に対応できるよう安全対策が講じられているので、利用者の安全確保は良好である。	
	・日常的に必要な安全点検を行っている ・緊急時の行動規範(マニュアル)が策定・更新されている ・緊急時の行動規範(マニュアル)が職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている ・最低年1回の避難訓練を実施している					
危機管理体制	事故、災害など緊急時において適切な対応ができるような体制がとられている	A	危機管理マニュアルに従い災害時(冠水等)の対応を行っている。	A	危機管理マニュアルが整備されており、この内容が職員に周知されてマニュアルどおり運用されている。	
	・危機管理マニュアルが策定、更新されている ・危機管理マニュアルが職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている ・非常口の表示がされており、避難経路が確保されている					

3. 管理運営体制	人員体制	管理運営内容と整合した職員体制がとられている 必要な資格、専門的な知識を持った職員が配置されている 人件費の設定は適切である ・業務遂行のための適切な職員体制がとられている ・業務遂行に必要な資格を持った職員を確保しており、適正に配置している ・勤務時間・賃金・雇用等において労働基準法等関連法令を遵守している	A	必要最低限の人員体制で業務を行い、サービスの質を落とすことなく運営を行っております。施設は老朽化しており、特に雨漏りがひどく汚れも目立ちますが、利用者の導線については重点的に清掃を行い清潔に保っております。	A	ゴルフ場の芝の管理など専門的な知識を持った人員を配置し、受付や管理業務の人員配置も適切であり、人員体制は良好である。
	人材育成	職員の育成、資質向上のためのきめ細やかな取組が実施されている ・職員の育成、資質向上のための研修を実施している ・職員の技術向上のための研修を実施している ・利用者に対して気持ちの良い対応をしている	A	新入社員は実地にて研修を行い、利用者に良いサービスを提供できるように研修を行っている。	A	新入研修や接遇研修を行って現場に反映されているので、人材育成は良好である。
	施設の維持管理	施設の機能維持、物品管理の方策は適切である ・施設を清潔で衛生的に保っている。 ・施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している ・修繕が必要な箇所や危険箇所を早期に把握できるような体制がとられている ・法定点検を実施し、遅滞無く市に報告している ・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している	A	施設は老朽化しているが、お客様の導線を中心に清潔に保っている。法定点検については適宜行っている。	A	施設は老朽化が著しいものの、お客様の導線を中心に清潔で衛生的に保たれており、施設の維持管理は良好である。
	業務委託	再委託の業務範囲、委託方法及び委託先は適切である 再委託業務の成果確認の方法は適切である ・委託先を決める際に数社から見積もりをとるなど、委託方法及び委託先は適切であり、事前に市の承認を受けている ・再委託業務の成果確認を実施している	A	委託先については適切に選別を行っている。	A	適切な委託先の選定を行なっているので、業務委託は良好である。
4. 施設の効果的活用	広報・PR	利用者の増加を図るための広報計画や数値目標が適切である 魅力的なサービスや利便性向上につながる提案がなされている ・各種媒体を利用した利用促進の取り組みを実施している ・利用促進の取り組みの成果を把握している	A	WEB予約システム・SNS等を有効利用し様々な企画をして利用促進を行っております。	A	SNS等を活用し、コースの状況など随時更新することで利用者とのコミュニケーションを図られ、利用促進につながる広報、PRは実践している。
	施設の活用	施設の利用拡大のための事業、または自主事業の取組が検討されている。 ・魅力的な企画やイベントの実施により、利用者数や稼働率に効果がみられる	A	毎月自治会対抗ゴルフやレディース杯・季節に応じた企画を立てて利用促進を行っている。	A	利用者がゴルフを楽しめる大会等が企画されて利用拡大の効果が見受けられるので、施設の活用は良好である。
5. 効率性	経費削減・収支バランス	経費節減のための方策は、無理がなく実現可能なものである 設定額(サービスとコストのバランス)は妥当である ・利用料金収入は当初見込みと乖離していない ・修繕費は適切に執行されている(過剰な剰余金はない) ・収支計画書の範囲内で適正に予算を執行している ・指定管理に係る会計は、団体自体の会計と区別した管理をしている ・経費削減は施設機能の低下等なく実施されている	A	経費は無駄を限界まで省き日々の業務を行っております。	A	決算書や関係書類により、適正に予算が執行されているので、経費削減・収支バランスは良好である。

【評価基準】

SS	優良: 仕様書等の業務要求水準を上回る効果的・画期的な取組により、優れた成果があったもの【コメントに取組内容・効果の具体例を記入】
S	良: 仕様書等の業務要求水準を上回る取組がされているもの【コメントに取組内容の具体例を記入】
A	普通: 仕様書等の業務要求水準どおりに行われているもの
B	不十分: 仕様書等の業務要求水準に達しておらず、さらなる努力・改善が必要なもの
C	不備: 仕様書等に基づく実施すべき事項が履行されておらず、指導や事業内容の見直しが必要なもの

●総括評価

指定管理者	1年間の自らの管理運営状況、施設の実績等を評価し、翌年度の課題等があれば記入してください。 令和4年度につきましては協定書・仕様書等を遵守して適正な管理運営を実施することが出来たと思います。営業面では、新型コロナウイルスの影響で企業コンペや大型のコンペの予約は不調でしたが単体(1組単位)の来場者が多く、売上は昨年度を上回ることが出来ました。冠水クローズは7月に1日間・9月に6日間ありましたが、速やかに復旧作業を行いコースの被害を最小限に食い止める事が出来ました。その為、コースコンディションを良好に保つことが出来ましたので、10月～12月はプレー代の値引きをせずに営業が出来ましたので売上は昨年度を上回ることができ、協定納付金も予定通り納付することが出来ました。次年度につきましては常に冠水対策を怠ることなく、またコースコンディションを良好に保ちながら営業することを心掛け、市内外から多くの来場者を迎えられるように設備を整えていきたいと思っております。尚、新型コロナウイルスが5類に移行されたことにより今後はコンペ後のパーティが増えることが予想されるので、早急にコンペルームの空調を整備して備えたいと考えておりますので、ご検討のほどよろしくお願いいたします。
所管課	施設および機器類等の老朽化が著しく不便ながらも、様々な企画運営など利用者へのサービス向上が図られている。河川敷のゴルフ場であるため、冠水時にはクローズとなる特異な条件の中、市と連絡を密に取り、ゴルフ場を含む河川敷の仮設トイレの撤去等、マニュアルに従い迅速な対応がされている。 また、新型コロナウイルス防止対策等やゲリラ豪雨・台風時の影響で冠水による減収はあるが、今後も良好な利用サービスの向上が図られることを期待する。 ※アンケート調査実施 ①調査対象者: 古河ゴルフリンクス利用者 ②実施期間: 11月1日から12月31日まで ③回答件数: 120件

【施設所管課チェックシート】

●業務報告書【毎月終了後 10 日以内に施設所管課に提出】

業務報告書	年月	4年4月 業務分	5月 業務分	6月 業務分	7月 業務分	8月 業務分	9月 業務分	10月 業務分	11月 業務分	12月 業務分	5年1月 業務分	2月 業務分	3月 業務分
	提出		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
指導等		無	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無

●実地調査【半期に1度(年2回以上)・随時】

実地調査	時期	実施年月日	内容	所管課調査職員	改善指導等
	上期	令和5年10月7日	実施調査表のとおり	秋庭・長濱	実施調査票のとおり
	下期	令和5年3月17日	実施調査表のとおり	秋庭・長濱	実施調査票のとおり

●事業報告書【年1回(毎事業年度終了後 60 日以内に施設所管課に提出)】

提出日	改善指導等
令和5年5月30日	

●アンケート実施報告書【年1回以上】

提出日	実施概要
令和5年5月30日	調査対象者: 古河ゴルフリンクス利用者 実施期間: 令和4年11月1日から12月31日まで 回収件数: 103件 結果内容: 別紙のとおり

●安全管理報告【随時】

報告日	内容・対応
リバーフィールド古河冠水前	水位の上昇率を確認しながら、冠水前に仮設トイレの汚泥汲取願いと引上げ調整等について
令和4年2月22日	ゴルフ場のクラブハウスの老朽化について