

平成28年度指定管理業務 評価票

1 基本事項

(1)公の施設の名称	グリーンメッセ能生
(2)施設の設置目的	交流人口の増加を図り、地域の活性化及び市の観光振興に資するため。
(3)所管部署	能生事務所
(4)指定管理者	火打山麓振興株式会社
(5)指定期間	平成26年4月1日から平成29年3月31日までの3年
(6)主な事業	<ul style="list-style-type: none"> ①施設の管理運営に関する業務 利用申込の受付等・利用料金の徴収・管理業務、施設、設備、器具及び備品の維持管理 ②各種教室運営・大会の開催に関すること 教室の企画及び実施・大会の誘致や企画 ③その他の業務 レストラン・売店・レンタルの運営

2 管理運営状況

(1)平成28年度管理運営状況(主要な取り組み・成果、地域貢献等の実績)
<ul style="list-style-type: none"> ●本格的な芝をもちながら、比較的安く気軽にプレーができるゴルフ場として地元中心に親しまれている。 ●東は柏崎、西は富山市まで市外からの交流人口拡大の役割を持っている。 ●地元公民館行事のゴルフコンペの会場となり、能生地域対抗の大会は毎回70～90人が参加する人気イベントになっている。 ●地元企業・団体の親睦コンペで多数利用されている(毎年25～30件) ●市内の若年ゴルフ人口を増やす取り組みを糸魚川CCと提携して行っている。 ●能生の海水浴場に一番近い入浴施設として大平やすらぎ館は認知されている。

(2)利用状況																
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H26年度</th> <th>H27年度</th> <th>H28年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理者名</td> <td>火打山麓振興株式会社</td> <td>火打山麓振興株式会社</td> <td>火打山麓振興株式会社</td> </tr> <tr> <td>ゴルフ利用者数(人)</td> <td>5,157</td> <td>5,059</td> <td>4,264</td> </tr> <tr> <td>入浴利用者数(人)</td> <td>6,413</td> <td>6,773</td> <td>5,461</td> </tr> </tbody> </table>		H26年度	H27年度	H28年度	指定管理者名	火打山麓振興株式会社	火打山麓振興株式会社	火打山麓振興株式会社	ゴルフ利用者数(人)	5,157	5,059	4,264	入浴利用者数(人)	6,413	6,773	5,461
	H26年度	H27年度	H28年度													
指定管理者名	火打山麓振興株式会社	火打山麓振興株式会社	火打山麓振興株式会社													
ゴルフ利用者数(人)	5,157	5,059	4,264													
入浴利用者数(人)	6,413	6,773	5,461													
「利用者サービス」における市の状況分析	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のほとんどは、格安なパックサービスを使用しており、一定の集客力に寄与しているが、利用者数が減ってきていることから、マンネリ化しないような工夫が必要だと思われる。 ・新たなコンペを企画し、参加者を募集しているが、顧客ニーズに対応することが必要と思われる。 ・グリーンメッセならではの特徴的な企画を提供し、今後さらに他のゴルフ場との差別化を図る必要がある。 															

(3)収支状況	(単位:千円)																																																																																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">H26年度</th> <th colspan="2">H27年度</th> <th colspan="2">H28年度</th> <th>H29年度(予算)</th> </tr> <tr> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">収入</td> <td>指定管理料</td> <td>18,000</td> <td>19,000</td> <td>18,000</td> <td>18,000</td> <td>18,000</td> <td>18,000</td> <td>20,000</td> </tr> <tr> <td>大規模修繕</td> <td>1,000</td> <td>1,000</td> <td>1,000</td> <td></td> <td>1,000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>修繕業務等委託料</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2,031</td> <td></td> <td>1,100</td> <td>1,000</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>12,500</td> <td>12,589</td> <td>12,800</td> <td>13,197</td> <td>13,200</td> <td>11,063</td> <td>12,800</td> </tr> <tr> <td>事業収入</td> <td>8,700</td> <td>6,812</td> <td>8,900</td> <td>7,779</td> <td>9,100</td> <td>6,121</td> <td>7,350</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>400</td> <td></td> <td>410</td> <td></td> <td>420</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>40,600</td> <td>39,401</td> <td>41,110</td> <td>41,007</td> <td>41,720</td> <td>36,284</td> <td>41,150</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出</td> <td>人件費</td> <td>14,600</td> <td>15,253</td> <td>14,800</td> <td>15,774</td> <td>15,100</td> <td>13,641</td> <td>15,900</td> </tr> <tr> <td>イベント事業</td> <td>5,800</td> <td>4,918</td> <td>5,900</td> <td>5,223</td> <td>6,000</td> <td>4,595</td> <td>4,800</td> </tr> <tr> <td>施設管理費</td> <td>11,060</td> <td>8,877</td> <td>11,210</td> <td>7,139</td> <td>11,350</td> <td>9,575</td> <td>9,919</td> </tr> <tr> <td>その他経費</td> <td>7,220</td> <td>10,706</td> <td>7,330</td> <td>10,365</td> <td>7,730</td> <td>8,533</td> <td>10,531</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>38,680</td> <td>39,754</td> <td>39,240</td> <td>38,501</td> <td>40,180</td> <td>36,344</td> <td>41,150</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>1,920</td> <td>-353</td> <td>1,870</td> <td>2,506</td> <td>1,540</td> <td>-60</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		H26年度		H27年度		H28年度		H29年度(予算)	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	収入	指定管理料	18,000	19,000	18,000	18,000	18,000	18,000	20,000	大規模修繕	1,000	1,000	1,000		1,000			修繕業務等委託料				2,031		1,100	1,000	利用料金	12,500	12,589	12,800	13,197	13,200	11,063	12,800	事業収入	8,700	6,812	8,900	7,779	9,100	6,121	7,350	その他収入	400		410		420			計	40,600	39,401	41,110	41,007	41,720	36,284	41,150	支出	人件費	14,600	15,253	14,800	15,774	15,100	13,641	15,900	イベント事業	5,800	4,918	5,900	5,223	6,000	4,595	4,800	施設管理費	11,060	8,877	11,210	7,139	11,350	9,575	9,919	その他経費	7,220	10,706	7,330	10,365	7,730	8,533	10,531	計	38,680	39,754	39,240	38,501	40,180	36,344	41,150	収支差額	1,920	-353	1,870	2,506	1,540	-60	0
		H26年度		H27年度		H28年度		H29年度(予算)																																																																																																																	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画																																																																																																																		
収入	指定管理料	18,000	19,000	18,000	18,000	18,000	18,000	20,000																																																																																																																	
	大規模修繕	1,000	1,000	1,000		1,000																																																																																																																			
	修繕業務等委託料				2,031		1,100	1,000																																																																																																																	
	利用料金	12,500	12,589	12,800	13,197	13,200	11,063	12,800																																																																																																																	
	事業収入	8,700	6,812	8,900	7,779	9,100	6,121	7,350																																																																																																																	
	その他収入	400		410		420																																																																																																																			
計	40,600	39,401	41,110	41,007	41,720	36,284	41,150																																																																																																																		
支出	人件費	14,600	15,253	14,800	15,774	15,100	13,641	15,900																																																																																																																	
	イベント事業	5,800	4,918	5,900	5,223	6,000	4,595	4,800																																																																																																																	
	施設管理費	11,060	8,877	11,210	7,139	11,350	9,575	9,919																																																																																																																	
	その他経費	7,220	10,706	7,330	10,365	7,730	8,533	10,531																																																																																																																	
	計	38,680	39,754	39,240	38,501	40,180	36,344	41,150																																																																																																																	
収支差額	1,920	-353	1,870	2,506	1,540	-60	0																																																																																																																		

「収支状況」における市の状況分析	<ul style="list-style-type: none"> ・収入に関しては、利用者が年々減少しており、また、利用者のほとんどが格安なパックサービスを使用しているため、利用料金の増加が見込むことが難しい。格安パックにおける収支バランスを見直す時期が来ている。 ・支出に関しては、ゴルフ場を営業している期間、利用者がいなくてもグリーンや芝生等を一定に保持する必要があるため、日々、維持管理の費用がかかっている。閑散期の利用者増に向けた取り組みが必要である。
------------------	--

3 適正な管理運営の確保

目標管理	評価指標	安全性の確保
	目 標	ゴルフ場内での事故ゼロ、風呂での細菌感染やレストランでの食中毒発生ゼロ
	実 績	上記内容での事故は無かった
資料		

	点検項目	【実施状況】
実施状況	・誰もが利用できる仕組みを構築し運営しているか。	・ショートゴルフ場及び温泉施設は、利用者が誰もが安全に施設利用できるように職員研修しながら施設運営を行っている。
	・協定書及び仕様書等に基づいて設備の保守点検や備品の点検を適正に実施しているか。	・ショートゴルフ場では、芝刈機など備品の点検を適時行い、安全に楽しくプレイできる環境を整えている。 ・管理マニュアルに従って浴槽水・飲料水の殺菌等の管理を行い、管理簿に記録している。数値が基準から外れていた場合は即調整を行っている。
	・協定書、事業計画書等で定めた職員体制がとられているか。	・本施設を管理運営するための資格保有者等は確保し、適正な管理を行っている。
	・利用者が安全、安心して利用できるような緊急・救急体制を有しているか。	・緊急連絡先の一覧を事務所に掲示し誰でも即関係機関に連絡できる状態にしている。 ・ゴルフ場コース管理の部署と、受付フロントとで密に連絡を取り合い、コース管理作業がゴルフプレーの妨げにならないよう配慮している。
	・事故防止や事故発生時の対応について研修等を実施しているか。	・月に一度社内会議で各種問題点を共有し対策を講じている。早急に対応が必要な場合は随時関係の従業員が集まって対応している。
	・利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	・特記すべき事項なし

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価等	評 価	A (A+)
	評価理由	・ゴルフ場、風呂、レストランでは、事故等の発生もなく、概ね目標どおりの成果だった。 目標に対する実績を照らし合わせ、A (A+) と評価した。
	改善事項	・引き続き、社内会議で各種問題点を共有し、施設内で事故等が発生しないよう適合基準に沿って細心の注意をはらって見回り等行っていただきたい。

【評価基準】

AAA	115%以上	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの。	
AA	105%以上 115%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を上回る成果があり優れているもの。	
A	A+	100%以上 105%未満	事業計画の目標や仕様書の内容に概ね沿っているもの。
	A-	95%以上 100%未満	
B	80%以上 95%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を下回り、改善努力が必要なもの。	
C	80%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に下回り、早急に改善対策を要するもの。	

4 利用者サービスの向上や利用者数増の取り組み

目標管理	評価指標	サービス向上により利用者数を増やす。			
	目標	目標利用者数 ゴルフ場利用者 5,300人、入浴利用者 6,700人			
	実績	ゴルフ場利用者 4,264人（対目標80%）、入浴利用者 5,461人（対目標82%）			
資料		H26年度	H27年度	H28年度	妙高地区周辺のゴルフ場から始まった低価格乱売合戦により、他ゴルフ場にお客を奪われたが、営業上対抗策を打てていなかった。
		ゴルフ利用者数(人)	5,157	5,059	
		入浴利用者数(人)	6,413	6,773	5,461

	点検項目	【実施状況】
実施状況	・利用促進に向けた取組みに努めているか。実現可能な利用促進策を実施しているか。	・食事付で格安になるパックプランで集客している。本プランを来場者に配布し、再来場を促している。
	・教室、イベント、自主事業などの取組み状況	・ゴルフ教室のサークルを継続して運営している。 ・平日集客のため平日ワイワイコンペを実施(5回)した。 ・当社主催のオープンコンペ「グリーンメッセ杯」を年2回実施している。
	・利用者数増加のためのPR活動は実施しているか。	・ゴルフ練習場、ゴルフ用品販売店でパンフレット+クーポンの設置を行った。 ・公式ホームページ、ブログからダウンロードできるクーポンの利用も多かった。
	・利用者アンケート等を活用し利用者の要望や意見を把握しているか。また対応策を講じているか。	・インターネットでは公式ホームページ、ブログ、SNSを通じて情報発信と顧客からの情報収集を行っている。 ・利用者アンケートで利用者の声を収集している。 ・春シーズンが始まる前の3月に多く利用してくださる方々を招待して懇談会を開催した。
	・利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	・利用者懇談会で春早めに営業に回るべきとのご意見をいただいたが、社内業務が多忙のため、営業に回ることができなかった。

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価等	評価	B
	評価理由	・目標に対し、ゴルフ場利用者数及び入浴利用者数は、達成できなかったため、Bの評価とした。
	改善事項	・利用者増の取り組みの一環として考えられているインターネット予約については、利用者の利便性を考慮し、早めに進めていただきたい。 ・他ゴルフ場の利用者サービス状況を把握し、当該施設でも取り組めるものがあれば、実行していただきたい。 ・クーポンの配置及び発行により利用者の増加につなげていただくとともに、利用者ニーズを把握するためのアンケート調査等とも組み合わせるための利用者サービスの向上につなげていただきたい。

【評価基準】

AAA	115%以上	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの。	
AA	105%以上 115%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を上回る成果があり優れているもの。	
A	A+	100%以上 105%未満	事業計画の目標や仕様書の内容に概ね沿っているもの。
	A-	95%以上 100%未満	
B	80%以上 95%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を下回り、改善努力が必要なもの。	
C	80%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に下回り、早急に改善対策を要するもの。	

5 収支や収益の向上に関する取り組み

目標管理	評価指標	利用料金収入の予算達成度		
	目 標	利用料金収入 13,200千円		
	実 績	利用料金収入 11,063千円	達成率84%	
資料	年次の指定管理事業計画における利用料金(単位:千円)			
		H26年度	H27年度	H28年度
	計画	12,500	12,800	13,200
	実績	12,589	13,197	11,063
	差引	89	397	-2,137

	点検項目	【実施状況】
実施状況	・利用料収入の目標達成度	・料金収入は指定管理計画の達成率84%と目標が達成できなかった。
	・収入増加のための取組みを実施しているか。	・新企画イベントとしてミックスダブルスを実施したが、参加者があまり集まらなかった。 ・好評のゴルフサークルのレッスン回数を増やすとともに、親睦コンペも実施し、次年度以降の参加者確保につなげた。
	・収支決算書は適正に作成されているか。	・収支決算は月ごとに会計事務所の監査を受けており適正に処理されている。
	・経費削減や業務の効率化に取り組んでいるか。	・機械の修理はどうしても専門業者でないとできない部分以外は、社内で行い経費の発生を抑えている。
	・利用者等からの意見・要望・苦情等とその対応	・特記すべき事項なし

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	B	B
評価理由	・収入は目標、前年実績ともに下回る結果となった。支出は多少押さえられたが十分ではなく収支が前年度から悪化した。	・目標に対しては、実績が下回り、その達成率が80%台であったため、B評価とした。
改善事項	・収支改善には収入増加が必要でそのためには基本的には来場者を増やす必要がある。 ①新規顧客獲得・既存顧客の囲いこみのための企画を新たに実施する。 ②他ゴルフ場では常識となっているインターネット予約を行っていなかったが、29年度はここに手を付け新たな顧客を開拓する。	・インターネット予約は、顧客の利便性向上につながると思う。インターネット予約の導入による増収策及びコスト削減策も同時に検討していただきたい。 ・パック料金、クーポン料金等の料金設定と収益についてを再度確認していただくとともに、原価や人件費等も確認していただきたい。

【評価基準】

AAA	115%以上	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に上回る成果があり、特に優れているもの。
AA	105%以上 115%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を上回る成果があり優れているもの。
A	A+	100%以上 105%未満
	A-	95%以上 100%未満
B	80%以上 95%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を下回り、改善努力が必要なもの。
C	80%未満	事業計画の目標や仕様書の内容を大幅に下回り、早急に改善対策を要するもの。

6 公の施設の設置目的と全体評価

		市の評価		
検 証 等	評 価	設置目的	目標管理（評価指標）の再掲	指標別評価
		交流人口の増加を図り、地域の活性化及び市の観光振興に資するため、糸魚川市グリーンメッセ能生を設置する。	適正な管理運営の確保	A (A+)
			利用者サービスの向上	B
			収支の実績	B
		評価内容		
<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者は、市内のほか上越、富山方面の来場者も多い。 ・温泉入浴利用者は、市内の高齢者利用が多い。また、市外の海水浴客なども利用している。 ・地元公民館活動や地域対抗のコンペが開催されるなど、地域におけるスポーツ施設として親しまれている。 ・施設の管理状況等は、ほぼ良好となっている。 ・教室、イベント、自主事業も実施しており、利用者確保に努めている。 ・収支及び収益は、利用者減にともない収入も減ったが、収入に見合った支出となっている。 ・上記及び指標別評価を総合的に判断し、経営に対する課題が有ることから総合評価を「B」とした。 			B	
課題検証	<ul style="list-style-type: none"> ・費用対効果に見合った投資 将来的な利用者の増加は不透明であり、利用料収入の増を見込むことが難しい中で、施設等は老朽化して、維持管理コストが増加する傾向にある。 ・近隣同類施設の各種状況等の把握 利用者数増の取り組みにおける評価理由において「営業上、新たな取り組みに欠けていたため、他のゴルフ場の攻勢に飲み込まれた形になってしまった。」となっており、近隣同類施設の入込状況、価格設定、施設整備状況、利用者サービス状況など把握し、当該ショートゴルフ場の利用者確保対策を早期に検討する必要がある。 			
改善事項	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数の増加に係る取り組み 利用者増の取り組みの一環として考えられているインターネット予約については、利用者の利便性を考慮し、早めに取り組み願いたい。 他ゴルフ場の利用者サービス状況を把握し、当該施設でも取り組めるものがあれば、実行していただきたい。なお、積極的に外へ発信する誘客策をとること。 ・収支や収益の向上に関する取り組み パック料金、クーポン料金等の料金設定と収益について再検証するとともに、原価や人件費等も確認すること。 			

【総合評価】

評価区分	判断基準
AAA	優良である
AA	良好である
A	適正である
B	課題がある
C	改善を要する

○ 評価委員会の意見

グリーンメッセ能生

項 目	意 見
管理運営 利用者サービス 収支実績	<ul style="list-style-type: none">・現状において利用者数が減少していることから、地域の観光資源との繋がりを利用して知名度を上げるなど、各種対策を実施していただきたい。結果として思うような成果が得られない場合もあるかと思うが、まず実施したうえで分析し、次の対策を入念に練っていただきたい。・ショートゴルフ場として割安感をセールスポイントとしてきた施設であるが、他のゴルフ場が行っている割引プラン等についても検証する必要がある。
全体評価	<ul style="list-style-type: none">・市においては、今後想定される大規模改修とその効果についてこれが公費支出によるものであることを考慮のうえ、検討願いたい。・市は指定管理料を公費として支出する立場から、また指定管理者は公費による運営を行う立場から、経費の流れを細かく分析していることが大切である。仮に前年度の実績に基づくだけの収支計画になってしまった場合、適切な運営から離れてしまうので、市はある程度の支出基準・判断基準を設けたうえで比較分析するようにはしていただきたい。・評価制度が安定化してきている中、評価票については分かりやすさが求められる。収支状況の項目を損益計算表の構成に合わせるなど改良願いたい。