

② 町の指定管理者に対する実績評価

【業務の履行状況】

評価項目	評価内容	実績評価	
		評価	特記事項
指定管理者の要件	○応募時の要件を満たしているか。	C	
利用日等	○利用日や利用時間が遵守されているか。	C	
利用許可	○利用の受付や許可は適正に行われているか。	C	
利用料金の徴収等	○利用料金の徴収、収納管理及び減免等は適切に行われているか。	C	
実施体制	○従業員の配置、研修等は適切に行われているか。	C	
	○従業員の労働条件、賃金水準は適正に確保されているか。	C	
事業の実施	○事業計画書等に基づく事業を適切に遂行されているか。	C	
	○提案された自主事業が適切に遂行されているか。	B	用具販売、野菜販売が好評である。
財産の適切な管理	○施設の保守管理及び修繕が適切に行われているか。	C	
	○備品等の適正な管理が行われているか。	C	
安全性の確保	○安全管理体制が適正に確保されているか。	C	
法令等の遵守	○関係法令（法定点検、各種届出等）が遵守されているか。	C	
収支状況等	○収支計画に基づき、適切な執行が行われているか。	C	
	○経費削減に対する取組が行われているか。	B	軽微な修繕はスタッフによる部品交換対応を実施している。
※その他施設の特性にあわせた項目設定			
業務の履行状況に対する総合評価		<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	

評価の内容

自主事業では、かぐや姫まつりでブース出店し、延べ750名の来園者にパークゴルフ体験等を提供した。また、近鉄田原本線の駅構内へのポスター掲示や、公民館主催のスポーツイベントへの協力などにより、新たな広報活動を積極的に行っている。

課題と今後の対応

長年勤めておられたスタッフの退職によりノウハウの継承が難しかったが、新たに芝草アドバイザーを雇う等スタッフのスキルアップに努めている。継続して研修等を実施し、スキル向上及びサービスの質の向上に努めてほしい。

また、利用者の高齢化により常連客の減少が課題となっている。新規客の獲得に向けた仕掛け作りが必要である。

【サービスの質の状況】

評価項目	評価内容	実績評価	
		評価	特記事項
従業員の待遇状況	○従業員の待遇状況は適切か。	B	初心者に対し、付き添いでコース誘導を行っている。
個人情報の管理	○個人情報の漏えいを防止する等の個人情報の適切な管理が行われているか。	C	
町民への対応	○利用者の声が反映される管理が行われているか。	C	
	○苦情・要望に対し適切に対応しているか。	B	苦情・要望は即座に情報共有し適切な対応をしている。
	○ホームページ・パンフレット等により利用者への情報提供は十分に行われているか。	B	HPに道案内のページを作成した。
平等利用	○町民の平等利用が確保されているか。	C	
※その他施設の特性にあわせた項目設定			
サービスの質の状況に対する総合評価		<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E	

評価の内容

パークゴルフ場の行き方が分からないという問い合わせが多かったため、HPに写真入りの道案内を掲載するなど工夫がみられた。

従業員の待遇についても、アンケートで99%が満足、おおむね満足と回答しており、接遇面が優れている。

課題と今後の対応

施設の老朽化に伴い、必要な維持修繕が増えていることが課題である。サービスの質を落とさないよう順次対応することが必要と考える。