

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 年度

施設名	栃木県民ゴルフ場
施設所管課	企業局経営企画課
指定管理者	グレイズ・インターナショナル株式会社 (法人番号7060001022700)
指定期間	平成31 (2019) 年 4 月 1 日～令和 6 (2024) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	塩谷郡高根沢町大字宝積寺字上川原 8 2 8
施設の概要	① 愛称 とちまるゴルフクラブ ② 敷地総面積 71.5ha (建物敷地面積 1.7ha、コース面積 69.8ha) ③ 建物クラブハウス 1 棟、延床面積 979.45 m ² ④ コース18ホール、パー72、6,609ヤード
業務内容	① ゴルフ場の維持管理に関する業務 ② ゴルフ場の利用の許可に関する業務 ③ ゴルフ場の運営に関する業務

2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	0	指 定 管 理 ※2	事業費	103,517
	利用料金収入	195,388		管理運営費	6,963
	その他収入※1	21,663		人件費	72,621
	合計	217,051		その他支出※1	21,389
指定管理業務収支差額①			217,051		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額 (①+②)			217,051		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・雑収入 (自販機手数料等) 2,159千円 ・消費税 19,504千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・県への納付金 21,389千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	0	指 定 管 理 ※2	事業費	100,572
	利用料金収入	180,355		管理運営費	7,625
	その他収入※1	19,993		人件費	63,224
	合計	200,348		その他支出※1	21,389
指定管理業務収支差額①			200,348		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額 (①+②)			200,348		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・雑収入 (自販機手数料等) 1,958千円 ・消費税 18,035千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・県への納付金 21,389千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
栃木県民ゴルフ場	利用者数	38,193人	39,005人
	営業日数	344日	341日

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・スルーデー、県民感謝デー、カレーの日等各種プランの設定 ・インターネット（ゴルフ場予約サイト）の活用 ・コース状況、イベント等のホームページによる案内 ・ブログにゴルフ場の状況を掲載 ・とちぎテレビ、地元新聞を活用したゴルフ場のPR ・競技会、オープンコンペ開催 令和4年度84回実績
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者へのアンケート調査の実施 〔調査期間：11月中に実施〕 〔調査方法：昼食休憩の際に協力を依頼〕 〔回答数：180枚〕 					
	スタッフ接客	クラブハウス 管理・清掃	コース管理	食事	コストパフォーマンス
5（満足）	121件	98件	104件	52件	89件
4	44件	66件	63件	58件	52件
3	13件	12件	12件	51件	21件
2	1件	3件	0件	13件	6件
1（不満）	0件	0件	0件	5件	2件
無記入	1件	1件	1件	1件	10件
<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット（ゴルフ場予約サイト：GORA・ダイジェスト）のロコミ情報 ・来場者、電話、メール等による意見 					
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の白線が見づらい ・トイレをきれいにしてほしい 			<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の白線は企業局内で検討中 ・トイレは令和5年度に改修予定 		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> ・コースメンテがしっかりしていた ・気持ちよくラウンドできた ・コスパが良いので何度も利用させてもらう ・カレーが美味しかった 					

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組	
<ul style="list-style-type: none"> ・コースコンディションの維持 ・接客対応の向上、お客様との信頼関係構築 ・従業員によるクラブハウス、駐車場付近の美観向上 	
利用者数確保に向けた取組と評価	※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・高根沢町・宇都宮市を中心とした営業活動を実施 ・令和4年度の利用者数は39,005名（過去最高）を記録 ・営業活動の実施が利用者増に繋がったものと思慮 	
今後改善・工夫したい事項	
<ul style="list-style-type: none"> ・コース品質の維持、向上 ・ゴルフ場の認知度UP ・利用者数の安定確保及び利益確保 	

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	予約等利用受付は、先着順が基本であり、平等な利用が確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	栃木県民ゴルフ場管理条例等に従い、適正に利用を許可した。	B
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	シニア&レディース杯を行う等、高齢者の利用しやすいイベントを定期的で開催した。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	利用者の満足度も高く、県民福祉の増進に寄与した。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	リーズナブルな料金設定とし、乗用カートコース内乗入れやコンペの充実等サービス向上に努めた。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	利用者からの意見やインターネットの口コミを基にコンペの充実、柔軟な利用料金の設定をした。リピーター増により利用者数を増加させることができた。	A

	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	利用者からの意見やインターネットの口コミ等を基に可能な限りサービスの向上に努めた。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。	電気設備、浄化槽、空調設備、給湯設備等、専門業者に設備の点検管理を委託し、状況を確認するとともに適切に対応した。また、コース管理を適切に行い、グリーン等の品質維持向上に努めた。	B
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	コース内カート乗入れを継続して実施するとともに、良好な芝管理によりコース状態を維持している。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	① 組織体制は適正か。	サービス提供を行う上で必要な組織体制を維持した。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	収支は黒字。 コース管理・県民サービス等を適切に実施し、適正な収支バランスとなっている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	必要最低限度の少人数体制を構築しコスト縮減が図れた。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	事業計画書に基づき、適時、人材の育成が行われていた。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	指定管理者が制定した事故・災害対応マニュアルを基に定期的にミーティングを開催し、危機管理体制の強化に努めた。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	県との連絡を密に取り、また、緊急連絡体制一覧表を事務所内に常備し、緊急時等の連絡体制を確保した。	B
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	協定書に基づき、適切な対応が行われた。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	諸規定に基づき、適切な対応が行われた。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	施設の特性を踏まえ、フロント業務、レストラン業務、コース管理業務の業務毎に顧客の満足度向上に向けた自己評価がなされている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	—	—
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	コンペの景品やレストランの食材に地元で生産されたものを使用している。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	農薬使用計画書に基づき、除草剤、殺虫剤等の効果的な散布と減農薬を心掛け、水質の確保に努めた。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	ゴルフ場開場 30 周年の記念行事を企業局と協力し実施した。各メディアとの調整や会場設営など、積極的に企業局に協力することで行事を成功させた。	A

総合的な評価

- ・柔軟な料金設定やコース管理の徹底等のサービス向上に努めた結果、利用者数が増加するとともに満足度調査では高評価を得ることができた
- ・ゴルフ場開場 30 周年記念コンペや定期的なイベントを実施し、リピーターの獲得に努めている
- ・今後は、利用者の約 4 割が 65 歳以上という状況を鑑み、当該客層を重点とした事業を展開するとともに、女性やジュニアゴルファーの開拓をはじめとした幅広い年齢層の集客に努め、より一層魅力ある施設づくりに努めてほしい

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。