

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和6（2024）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	令和6（2024）年4月1日～令和11（2029）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	塩谷郡高根沢町宝積寺上川原828
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979.45m <sup>2</sup> 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6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理  ※ <sup>2</sup>	指定管理料		指 定 管 理  ※ <sup>2</sup>	事業費	106,608
	利用料金収入	203,239		管理運営費	7,050
	その他収入※ <sup>1</sup>	22,125		人件費	77,289
				その他支出※ <sup>1</sup>	23,100
	合計	225,364		合計	214,047
指定管理業務収支差額①			自主事業		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
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） 310千円 ・消費税 20,324千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・県への納付金 23,100千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和5（2023）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理  ※ <sup>2</sup>	指定管理料		指 定 管 理  ※ <sup>2</sup>	事業費	89,811
	利用料金収入	192,132		管理運営費	6,092
	その他収入※ <sup>1</sup>	19,940		人件費	84,621
				その他支出※ <sup>1</sup>	21,389
	合計	212,072		合計	201,913
指定管理業務収支差額①			自主事業		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
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） 727千円 ・消費税 19,213千円			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5（2023）年度 (前年度)	令和6（2024）年度
栃木県民ゴルフ場	利用者数	38,184人	39,773人
	営業日数	325日	311日

### 4 サービス向上に向けた取組

- 各種プラン設定(スルー、ほぼスルー、カレーの日、そばorカレーの日、感謝デー等)
- インターネット予約（自社、ゴルフ場予約サイト）の利用
- ホームページ及びメールによる案内（優待料金、イベント案内、コース状況、近況報告等）
- コース内、乗用カート乗り入れ実施
- カートナビ導入
- 各種競技、オープンコンペ開催～令和6年度実績 76回

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法																																															
・利用者へのアンケート調査の実施 〔調査期間：令和6年1月～12月中〕 〔調査方法：昼食休憩の際に協力を依頼〕 〔回答数：644枚〕																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>スタッフ接客</th> <th>クラブハウス 管理・清掃</th> <th>コース管理</th> <th>食事</th> <th>コストパフォ ーマンス</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5（満足）</td> <td>425件</td> <td>406件</td> <td>346件</td> <td>269件</td> <td>361件</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>185件</td> <td>201件</td> <td>239件</td> <td>254件</td> <td>199件</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>27件</td> <td>30件</td> <td>48件</td> <td>77件</td> <td>59件</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1件</td> <td>1件</td> <td>4件</td> <td>25件</td> <td>10件</td> </tr> <tr> <td>1（不満）</td> <td>0件</td> <td>1件</td> <td>2件</td> <td>9件</td> <td>1件</td> </tr> <tr> <td>無記入</td> <td>6件</td> <td>5件</td> <td>5件</td> <td>10件</td> <td>14件</td> </tr> </tbody> </table>							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）	425件	406件	346件	269件	361件	4	185件	201件	239件	254件	199件	3	27件	30件	48件	77件	59件	2	1件	1件	4件	25件	10件	1（不満）	0件	1件	2件	9件	1件	無記入	6件	5件	5件	10件	14件
	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）	425件	406件	346件	269件	361件																																										
4	185件	201件	239件	254件	199件																																										
3	27件	30件	48件	77件	59件																																										
2	1件	1件	4件	25件	10件																																										
1（不満）	0件	1件	2件	9件	1件																																										
無記入	6件	5件	5件	10件	14件																																										
<ul style="list-style-type: none"> <li>インターネット（ゴルフ場サイト：楽天GORA、ゴルフダイジェスト）のクチコミ情報</li> <li>利用者からの口頭、電話、メール等による意見</li> </ul>																																															
主な利用者意見（苦情・要望）	対応																																														
・駐車場の白線が見えにくい ・食事の量が多い ・プレーが遅い利用者がいる	<ul style="list-style-type: none"> <li>R6年度に修繕を実施</li> <li>ご飯の量を選択式に変更</li> <li>カートナビで警告し、改善されない場合は従業員が直接声掛けを実施</li> </ul>																																														
主な利用者意見（積極的評価）																																															
・スタッフの接客が良い ・コース管理が良い ・コスパが良い																																															

### 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"> <li>ハウス内、周辺の美化</li> <li>コース品質の維持、向上</li> <li>利用者の満足度アップ（料金・コース・食事・接客）</li> <li>ゴルフ場の認知度向上</li> </ul>

利用者数確保に向けた取組みと評価	※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> <li>令和6年度 利用者数39,773名 ※過去最多 ネット予約サイトの活用やカートナビ導入などにより、利用者の利便性を向上させることで利用者数を確保した。</li> </ul>	
今後改善・工夫したい事項	
<ul style="list-style-type: none"> <li>コース品質の向上、維持</li> <li>効率的な運営方法の取り入れ</li> <li>利用者数の安定確保</li> <li>イベントの企画、開催</li> <li>更なるゴルフ場の認知度アップ</li> </ul>	

## 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に開催した。	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、カートナビ導入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。	B
	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。	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。	昼食の提供を地元食堂に委託する日を設けるなどして、従業員の負担軽減を図った。	B
3. 管理を安定的に行う物的的基礎	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。	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。	事故・災害対応マニュアルや緊急連絡先を定め、危機管理体制を確保した。	B

	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	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、地域との連携を図った。	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	熱中症の危険性の呼びかけや水・氷等の無償提供など、熱中症対策に努めた。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、利用者から高評価を得ている。</li> <li>・各種コンペ等を定期的に開催することで、リピーターの獲得に努めている。</li> <li>・ゴルフ人口の高齢化やそれに伴うプレー人口の減少が懸念される中でも安定した利用者数を確保するため、新規利用者や若年層の開拓などにより幅広い年齢層の集客を図り、より一層魅力ある施設づくりに努めてほしい。</li> </ul>			

※「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。