

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和2（2020）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979.45㎡ 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2（2020）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	83,689
	利用料金収入	135,667		管理運営費	4,577
	その他収入※1	40,580		人件費	61,208
				その他支出※1	21,194
	合計	176,247		合計	170,668
指定管理業務収支差額①			5,579		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			5,579		
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
・雑収入（郵送代行費用等） 1,937千円			・県への納付金 21,194千円		
・指定管理者協力金 16,140千円					
・雇用調整助成金等 8,959千円					
・消費税 13,544千円					

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）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	93,532
	利用料金収入	175,713		管理運営費	4,215
	その他収入※1	17,642		人件費	74,959
				その他支出※1	21,194
	合計	193,355		合計	193,900
指定管理業務収支差額①			▲545		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			▲545		
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		

<ul style="list-style-type: none"> <li>・雑収入（郵送代行費用等） 1,953千円</li> <li>・消費税 15,689千円</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県への納付金 21,194千円</li> </ul>
--	--

※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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
栃木県民ゴルフ場	利用者数	36,989人	31,926人
	営業日数	340日	319日

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・スループレー等各種プランの設定</li> <li>・インターネット（ゴルフ場予約受付サイト）の利用</li> <li>・コース内、乗用カート乗入の継続実施</li> <li>・新聞を活用した宣伝</li> <li>・オープンコンペを52回実施（令和元（2019）年度は66回）</li> </ul>
---

### 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"> <li>・利用者へのアンケート調査の実施 〔調査期間：年間を通じて実施〕 〔調査方法：昼食休憩の際に協力を依頼〕 〔回答数：58枚〕</li> </ul>					
	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）	33件	31件	31件	20件	32件
4	19件	18件	19件	16件	10件
3	5件	5件	5件	8件	6件
2	0件	3件	1件	12件	5件
1（不満）	1件	1件	1件	1件	3件
無記入	0件	0件	1件	1件	2件
<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話、電子メール等による意見の受付</li> <li>・インターネット（ゴルフ場予約受付サイト）の口コミ</li> </ul>					
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・カートのフロントガラスが見えない。</li> <li>・前の組が遅い。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・研磨処理実施</li> <li>・定期的にコース巡回し注意喚起実施</li> </ul>		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コースメンテナンスが良く、綺麗に管理されている。</li> <li>・コースにカート乗入れが出来て良かった。</li> </ul>					

### 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>・集客アップのために営業活動及び新聞を活用したPRを実施</li> <li>・接客手法の向上による利用者との信頼関係の構築</li> <li>・コースコンディションの確保</li> <li>・定期的な消毒等コロナ対策の実施</li> </ul>
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
<p>4, 5月に休業したため、利用者数は減となったものの高根沢町・宇都宮市を中心とした営業活動により下半期においては令和元年度と同程度まで回復することができた。</p> <p>また、コロナ対策を万全に実施し利用者に安心安全な施設を提供することにより、利用者の回復に繋がったものと評価できる。</p>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・タイムリーな販売促進手法の実施</li> <li>・コース品質の維持 ・スタッフミーティングの実施 ・接客研修等の実施</li> <li>・ジュニア向け企画、各種イベントの開催</li> <li>・年間利用者数の安定的な確保を図るとともに効率的な運営手法を取り入れ、さらなる収支の改善を図る。</li> </ul>

#### 7 所管課による評価

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。	C
	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。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	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。	C
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	コロナによる休業があったものの、感染防止対策を適切に実施し、多くの県民の福祉の増進に寄与した。	C
	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昼食のメニューの充実等サービス向上に努めた。	C
	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賞品の充実、柔軟な利用料金の設定により、リピーター増により利用者数を回復することができた。	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。	C

	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した。	C
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保った。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	5,579千円の黒字。 休業中においてもコース管理等適切に実施し、今後の利用者増に繋がるものと考えられる。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	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。	C
	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。	C
	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。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	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。	C
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。	C
	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。	C
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、コース管理業務の各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。	C
	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。	C

④環境への配慮（騒音・公害対策、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（コロナ対策がなされているか等）	定期的な除菌及び換気を行うとともにアクリル板等を設置し、とちまる安心認証店の登録をした。	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、下半期の利用者数は回復するとともに満足度調査では高評価を得られることができた。

・コロナ渦により大々的なイベントは自粛したが、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：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。