

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成 30 (2018) 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 26 (2014) 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 (2019) 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 979.45m 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

平成 30 (2018) 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	92,176
	利用料金収入	173,911		管理運営費	4,572
	その他収入※1	14,789		人件費	71,405
				その他支出※1	20,983
	合計	188,700		合計	189,136
指定管理業務収支差額①			▲436		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額 (①+②)			▲436		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・雑収入 (郵送代行費用等) 899千円 ・消費税 13,890千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・県への納付金 20,983千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 29 (2017) 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	84,034
	利用料金収入	168,858		管理運営費	5,336
	その他収入※1	14,189		人件費	67,718
				その他支出※1	20,983
	合計	183,047		合計	178,071
指定管理業務収支差額①			4,976		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額 (①+②)			4,976		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・雑収入 (郵送代行費用等) 704千円 ・消費税 13,485千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・県への納付金 20,983千円		

※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	平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
栃木県民ゴルフ場	利用者数	36,348人	37,341人
	営業日数	346日	341日

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・定休日（火曜日）の営業（4月～12月：コースのみ開放、クラブハウス閉鎖） ・インターネット（ゴルフ場予約受付サイト）の利用 ・コース内、乗用カート乗入の継続実施 ・昼食にバイキングメニューの提供 ・新聞、テレビ、ラジオ等を活用した宣伝 ・オープンコンペを66回実施（平成29（2017）年度は58回） ・栃木県知事盃ジュニアの部決勝の開催 ・栃木県観光物産協会と連携した割引サービス（本物の出会い栃木パスポート）
--

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"> ・意見箱の設置 ・電話、電子メール等による意見の受付 ・インターネット（ゴルフ場予約受付サイト）のロコミ欄 ・利用者から直接、フロント等での意見・要望の受付 																			
インターネットロコミ参考値																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>主な項目</th> <th>5段階評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スタッフ接客</td> <td>3.9</td> </tr> <tr> <td>設備が充実</td> <td>3.1</td> </tr> <tr> <td>食事が美味しい</td> <td>3.7</td> </tr> <tr> <td>コース/戦略性</td> <td>3.4</td> </tr> <tr> <td>コストパフォーマンス</td> <td>4.4</td> </tr> <tr> <td>距離が長い</td> <td>3.3</td> </tr> <tr> <td>フェアウェイが広い</td> <td>4.3</td> </tr> <tr> <td>総合評価</td> <td>4.0</td> </tr> </tbody> </table>	主な項目	5段階評価	スタッフ接客	3.9	設備が充実	3.1	食事が美味しい	3.7	コース/戦略性	3.4	コストパフォーマンス	4.4	距離が長い	3.3	フェアウェイが広い	4.3	総合評価	4.0	
主な項目	5段階評価																		
スタッフ接客	3.9																		
設備が充実	3.1																		
食事が美味しい	3.7																		
コース/戦略性	3.4																		
コストパフォーマンス	4.4																		
距離が長い	3.3																		
フェアウェイが広い	4.3																		
総合評価	4.0																		
件数 約4,000件																			
主な利用者意見（苦情・要望）	対応																		
無し																			
主な利用者意見（積極的評価）																			
<ul style="list-style-type: none"> ・コースメンテナンスが良く、綺麗に管理されている。 ・食事がバイキングで美味しかった。 ・コースにカート乗入れが出来て良かった。 																			

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"> ・DM、インターネット、テレビ、ラジオ、新聞等を活用。 ・集客アップのために営業活動を実施。 ・接客手法の向上による利用者との信頼関係の構築。 ・コースコンディションの確保。
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
前年度と比較し 993 人増の 37,341 人と開場以来 3 年連続最高の入場者数を更新したため、大きな成果があったと評価できる。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・タイムリーな販売促進手法の実施 ・コース品質のさらなる向上 ・スタッフミーティングの実施 ・接客研修等の実施 ・ジュニア向け企画、各種イベントの開催 ・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。

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。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	3 年連続過去最高の利用者数を記録し、多くの県民の福祉の増進に寄与した。	A
	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ることにより、利用者数は増加しており、県民サービスの向上に寄与した。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	クラブハウス内で実施したアンケート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、リピーター増による利用者数増に繋がった。	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	アンケート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実施した。	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保った。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	436千円程度の赤字。 平成31年度からも継続して管理運営するに当たりカート(10台)の購入等に投資をしたため、今後の利用者増に繋がるものと考えられる。	D
	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。	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。	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。	B
	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	—	—
総合的な評価			
柔軟な料金設定やコース管理の徹底、コース内カート乗入れ実施等のお客様の意見に耳を傾けながらサービス向上に努めた結果、利用者数は3年連続過去最高を記録した。			

※「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。