

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	とちぎ青少年センター
施設所管課	県民生活部人権・青少年男女参画課
指定管理者	一般財団法人栃木県青年会館（法人番号 2060005001028）
指定期間	平成29（2017）年4月1日～令和4（2022）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市駒生1丁目1番6号
施設の概要	①敷地面積：9,465.79㎡ ②建物面積：2,448.98㎡ 鉄筋コンクリート造3階建 ③駐車場：収容台数約600台（とちぎ青少年センター、（一財）栃木県青年会館、栃木県連合教育会館による共同管理） ④研修室等：第1・第2・第3研修室、和室、調理室、第1・第2音楽室、多目的ホール、宿泊施設
業務内容	①とちぎ青少年センターの施設の維持管理に関する業務 ②有料施設等の利用の許可に関する業務 ③とちぎ青少年センター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	46,851	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	4,091		管理運営費	29,832
	その他収入※1	1,122		人件費	16,753
				その他支出※1	4,680
	合計	52,064		合計	51,265
指定管理業務収支差額①		799			
自主事業		700	自主事業	392	
自主事業収支差額②		308			
収支差額（①+②）		1,107			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・新型コロナ対策協力金 1,122千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・支払消費税 4,680千円		

※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	46,426	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	12,585		管理運営費	31,482
	その他収入※1			人件費	21,808
				その他支出※1	4,823
	合計	59,011		合計	58,113
指定管理業務収支差額①		898			
自主事業		757	自主事業	383	
自主事業収支差額②		374			
収支差額（①+②）		1,272			
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） ・支払消費税 4,370千円		

※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	令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
多目的ホール	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	137日	89日
	利用率	37.43%	24.38%
第1研修室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	165日	88日
	利用率	45.08%	24.11%
第2研修室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	101日	70日
	利用率	27.60%	19.18%
第3研修室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	126日	52日
	利用率	34.43%	14.25%
和室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	35日	30日
	利用率	9.56%	8.22%
調理室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	18日	1日
	利用率	4.92%	0.27%
第1音楽室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	163日	7日
	利用率	44.54%	1.92%
第2音楽室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	137日	2日
	利用率	37.43%	0.55%
宿泊室301	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	36日	9日
	利用率	9.84%	2.47%
宿泊室302	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	52日	12日
	利用率	14.21%	3.29%
宿泊室303	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	58日	9日
	利用率	15.85%	2.47%
宿泊室304	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	63日	7日
	利用率	17.21%	1.92%
宿泊室305	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	73日	6日
	利用率	19.95%	1.64%
宿泊室306	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	52日	13日
	利用率	14.21%	3.56%
宿泊室307	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	61日	6日
	利用率	16.67%	1.64%

宿泊室308	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	73日	3日
	利用率	19.95%	0.82%
宿泊室309	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	77日	3日
	利用率	21.04%	0.82%
宿泊室310	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	93日	9日
	利用率	25.41%	2.47%
宿泊室311	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	85日	13日
	利用率	23.22%	3.56%
宿泊室312	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	91日	15日
	利用率	24.86%	4.11%
宿泊室313	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	108日	5日
	利用率	29.51%	1.37%
宿泊室314	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	94日	5日
	利用率	25.68%	1.37%
宿泊室315	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	104日	6日
	利用率	28.42%	1.64%
研修室等(8室)計	利用可能日数	2,928日	2,920日
	利用日数	882日	339日
	利用率	30.12%	11.61%
宿泊室(15室)計	利用可能日数	5,490日	5,475日
	利用日数	1,120日	121日
	利用率	20.40%	2.21%

#### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・フロント、ロビーなど館内4箇所にアンケートボックスを配置</li> <li>・施設利用手続及び予約状況(多目的ホール個人利用)のHP等による案内</li> <li>・宿泊室のじゃらんnetシステムの活用と新たな宿泊プランの設定</li> <li>・(一財)栃木県青年会館が運営するコンサーレとの連携</li> <li>・図書コーナーの図書の充実</li> <li>・青少年健全育成支援室、プレイルーム、サークル室の充実</li> <li>・館内インターネット接続環境の充実</li> <li>・防犯カメラの設置等利用者の安全確保のための取組</li> <li>・各宿泊室への毛布の設置</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>・利用者アンケートボックスの設置(館内4箇所)</li> <li>・利用者アンケートの結果</li> </ul> <p>回答者数 7名(男:4名、女:3名、無記入:0名)</p> <p>Q1 お住まいはどちらですか</p> <p>①宇都宮市内:4名 ②県内:0名 ③県外:2名 ④無記入:1名</p>

<p>Q 2 とちぎ青少年センターを何でお知りになりましたか（複数回答）</p> <p>①インターネット：3名 ②テレビ：0名 ③ラジオ：0名 ④新聞：0名 ⑤チラシ：1名 ⑥情報誌：1名 ⑦ロコミ：1名 ⑧その他：1名</p> <p>Q 3 とちぎ青少年センターへは、どのような交通手段をご利用ですか（複数回答）</p> <p>①徒歩：0名 ②自転車：3名 ③バイク：0名 ④自家用車：4名 ⑤バス：0名 ⑥電車：0名 ⑦タクシー：0名 ⑧その他：0名</p> <p>Q 4 とちぎ青少年センターを年何回ぐらいご利用されますか</p> <p>①はじめて：2名 ②数回利用：2名 ③定期的に利用：1回 ④頻繁に利用：1名</p> <p>Q 5 とちぎ青少年センターの1回あたりの利用時間はどのくらいですか</p> <p>①1時間未満：1名 ②1～2時間：1名 ③2～4時間：1名 ④4時間以上：3名</p> <p>Q 6 とちぎ青少年センターの施設の安全管理、清掃について</p> <p>①満足：4名 ②やや満足：2名 ③やや不満：0回 ④不満：0名</p> <p>Q 7 とちぎ青少年センターのスタッフの対応について</p> <p>①満足：4名 ②やや満足：2名 ③やや不満：0回 ④不満：0名</p> <p>Q 8 とちぎ青少年センターのサービスの内容について</p> <p>①満足：5名 ②やや満足：1名 ③やや不満：0回 ④不満：0名</p> <p>Q 9 とちぎ青少年センターの利用料金について</p> <p>①満足：5名 ②やや満足：1名 ③やや不満：0回 ④不満：0名</p>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
①サークル室利用者より、受付の際記入した名前と電話番号を他人に見られないようにしてほしい。	①ほかの人に見られないように対応した。
②サークル室が密に感じるので、サークル室Ⅱを開放してほしいと要望があった。	②定員未満だったので解放できない旨説明。マスク未着用者に着用をお願いした。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・静かで使いやすい部屋だった。</li> <li>・職員の皆様の対応がとても親切で感じが良い。</li> </ul>	

## 6 指定管理者による自己評価

<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設及び設備の適正な維持管理 利用者アンケートを実施し、苦情や要望を施設や運営の改善に生かし、適正な維持管理と利用者にとって使いやすい施設づくりに取り組んだ。また、防犯カメラの設置や新型コロナウイルス感染症感染拡大予防のための消毒用アルコールの設置など、利用者の安全確保、感染防止に取り組んだ。</li> <li>・自主事業の取組 新型コロナウイルス感染症感染拡大予防のため一部開催中止とした事業がある中、予防対策を行いながら子どもわくわく体験教室を実施するとともに、(一財)栃木県青年会館が実施している生涯学習講座と連携し、青少年が優先的に受講できる講座の開講や施設利用に取り組んだ。また、青少年健全育成支援室、プレイルーム、サークル室の活用について定着を図った。</li> </ul>
<p>施設の稼働率向上に向けた取組</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う施設利用休止があった中、有料施設（研修室等、宿泊室）の稼働率向上に向け、次の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの要望が多かったインターネットの利用環境の整備を実施し、すべての施設で利用可能とした。新型コロナウイルスの影響で対面会議等を控える利用者が多くなったが、オンラインでの会議等を行う利用者に好評を得られた。</li> <li>・ホームページを活用した多目的ホールの予約状況の周知</li> <li>・隣接施設と連携したイベントの開催</li> <li>・宿泊室の利用促進に向け、(一財)栃木県青年会館が運営するコンサーレとの連携強化及びじゃら</li> </ul>

ernetシステムの活用 ・施設や備品の老朽化による印象低下を防ぐための修繕の実施
今後改善・工夫したい事項 ・設備や備品の経年劣化により修繕が必要な箇所について、計画的に実施していく。 ・利用者アンケート等を活用し、利用しやすい施設づくりに取り組んでいく。

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	センターの管理運営基本方針に基づき、利用者に対して公平なサービスを提供しており、特定の者に有利・不利にならないよう取り組んでいる。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例・規則に従い利用許可を行っている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	施設利用にあたって平等利用が確保できるよう配慮している。	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	青少年の交流及び社会参加活動を支援し、青少年健全育成の拠点施設として、県民から利用されている。また、青少年が自主活動を展開する際の拠点施設として、サークル室等の利用促進に努めている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	隣接施設との提携やインターネットの活用等の取組により利用率の向上が図られている。また、自主事業を通じて広く県民に利用されるよう努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施し、ニーズの把握に努め、必要な改善策について取組がなされている。	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	苦情処理マニュアルに基づき、適切に対応している。	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	利用者の安全を最優先とし、日常の安全管理に努めるとともに、定期点検等により施設の維持管理に努めている。	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	日々の業務を通じて、利用者の立場に立って業務改善に努めている。	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	職員を適正に配置し、事務の効率化を図りながら、管理運営に努めている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支はおおむね適正であり、バランスが取れている。	C

	③経費の縮減に取り組んでいるか	節水・節電の取組や長期契約の締結等により、経費全般について縮減に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	研修や会議への参加を通じて業務に必要な知識の習得等に努めている。また、改善事項については職員研修等において徹底を図っている。	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	危機管理マニュアルを整備し、定期的に研修や訓練を実施している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	常に連携を図りながら、管理運営に当たっている。	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	個人情報保護対策指針及び事務取扱要領を策定し、個人情報の適正な取扱いがなされている。	B
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を策定しているが、これまで申請はない。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	利用者アンケートの結果を毎月集計することにより利用者ニーズを把握し、適宜対応するとともに、利用状況の分析・評価を行っている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	新型コロナウイルス対策のため各種イベントが一部中止となったが、青少年健全育成支援室・プレイルーム・サークル室の活用事業を実施した。	C
	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	事業の実施にあたっては近隣にも周知を行うとともに、協力を依頼するなど地域との連携に努めている。	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	環境保全率先実行計画推進マニュアルに沿った実践に努めている。	C
	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）	新型コロナ対策として、利用者や職員等の安全確保のためマニュアルを設置し、受付窓口に飛沫感染防止用のアクリル板や消毒用アルコールを設置するなど取組を行っている。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズ等を的確に把握し、サービス向上や施設の適正な維持管理に努めている。</li> <li>・施設・備品等の故障や不具合の対応について適切に行っている。点検・整備をこまめに行い、県民サービスの低下とならないよう、今度とも適切な対応を図りたい。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に伴う施設休館など厳しい状況にあるが、青少年健全育成の拠点施設として県民に広く知られるよう、さらなるPR等に努め、施設利用率の向上を期待する。</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。