

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	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 (2024) 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

平成 30 (2018) 年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	46,000	指定 管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	12,160		管理運営費	30,812
	その他収入※1			人件費	23,429
				その他支出※1	4,370
	合計	58,160		合計	58,611
指定管理業務収支差額①		△451			
自主事業		761	自主事業	383	
自主事業収支差額②		378			
収支差額 (①+②)		△73			
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	46,000	指定 管理 ※2	事業費	
	利用料金収入	11,933		管理運営費	32,629
	その他収入※1			人件費	22,346
				その他支出※1	4,429
	合計	57,933		合計	59,404
指定管理業務収支差額①		▲1,471			
自主事業		754	自主事業	383	
自主事業収支差額②		371			
収支差額 (①+②)		▲1,100			
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 4,429千円		

※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		平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
多目的ホール	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	147日	141日
	利用率	40.27%	38.63%
第1研修室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	134日	162日
	利用率	36.71%	44.38%
第2研修室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	89日	107日
	利用率	24.38%	29.32%
第3研修室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	145日	159日
	利用率	39.73%	43.56%
和室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	67日	43日
	利用率	18.36%	11.78%
調理室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	14日	15日
	利用率	3.84%	4.11%
第1音楽室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	155日	143日
	利用率	42.47%	39.18%
第2音楽室	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	178日	141日
	利用率	48.77%	38.63%
宿泊室301	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	25日	21日
	利用率	6.85%	5.75%
宿泊室302	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	40日	46日
	利用率	10.96%	12.6%
宿泊室303	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	37日	48日
	利用率	10.14%	13.15%
宿泊室304	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	45日	49日
	利用率	12.33%	13.42%
宿泊室305	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	45日	65日
	利用率	12.33%	17.81%
宿泊室306	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	31日	42日
	利用率	8.49%	11.51%
宿泊室307	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	63日	60日
	利用率	17.26%	16.44%

宿泊室308	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	77日	68日
	利用率	21.1%	18.63%
宿泊室309	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	89日	73日
	利用率	24.38%	20%
宿泊室310	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	103日	95日
	利用率	28.22%	26.03%
宿泊室311	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	106日	93日
	利用率	29.04%	25.48%
宿泊室312	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	93日	117日
	利用率	25.48%	32.05%
宿泊室313	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	98日	103日
	利用率	26.85%	28.22%
宿泊室314	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	93日	100日
	利用率	25.48%	27.4%
宿泊室315	利用可能日数	365日	365日
	利用日数	87日	100日
	利用率	23.84%	27.4%
研修室等(8室)計	利用可能日数	2,920日	2,920日
	利用日数	929日	911日
	利用率	31.82%	31.2%
宿泊室(15室)計	利用可能日数	5,475日	5,475日
	利用日数	1,032日	1,080日
	利用率	18.85%	19.73%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・フロント、ロビーなど館内4か所にアンケートボックスを配置 ・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 ・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 ・(一財)栃木県青年会館が運営するコンサーレとの連携 ・図書コーナーの図書の充実 ・青少年健全育成室、プレイルーム、学習室の充実 ・館内インターネット接続環境の充実 ・防犯カメラの設置等利用者の安全確保のための取組 ・各部屋への毛布の設置
--

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"> ・利用者アンケートボックスの設置(館内4か所) ・利用者アンケートの結果 <p>回答者数 32名(男:12名、女:19名、無記入:1名)</p> <p>Q1 お住まいはどちらですか</p> <p>①宇都宮市内:15名 ②県内:5名 ③県外:11名 ④無記入:1名</p>

<p>Q2 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：9名 ②テレビ：0名 ③ラジオ：3名 ④新聞：1名 ⑤チラシ：0名 ⑥情報誌：0名 ⑦口コミ：13名 ⑧その他：6名</p> <p>Q3 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：1名 ②自転車：7名 ③バイク：5名 ④自家用車：17名 ⑤バス：3名 ⑥電車：1名 ⑦タクシー：0名 ⑧その他：0名</p> <p>Q4 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：13名 ②数回利用：7名 ③定期的に利用：3回 ④頻繁に利用：8名</p> <p>Q5 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：19名 ②やや満足：5名 ③やや不満：1回 ④不満：6名</p> <p>Q6 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：19名 ②やや満足：5名 ③やや不満：2回 ④不満：6名</p> <p>Q7 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：18名 ②やや満足：6名 ③やや不満：2回 ④不満：6名</p> <p>Q8 とちぎ青少年センターの利用料金について</p> <p>①満足：20名 ②やや満足：4名 ③やや不満：0回 ④不満：7名</p>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
①サークル室Ⅱを朝から開放してほしい。	①光熱水費の節約から見送る。
②宿泊室に脱衣かごがあると便利なので検討して欲しい	②設置を検討します
③スタッフのおしゃべりが多く、スタッフの方を見るとにらまれているように感じて怖い	③センター職員、委託業者従業員に対し注意喚起を行った
④多目的ホールの利用状況をネットでもわかるようにして欲しい	④利用状況のHPへの更新間隔を今より短くする
<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・たばこアレルギーがあるので館内禁煙はありがたかった。 ・部屋がきれいで清潔でした。 ・サークル室を利用したが、皆静かで勉強しやすかった。 	

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"> ・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、防犯カメラの設置など、利用者の安全確保に取り組んだ。 ・自主事業の取組 ふれあいフェスティバル、ワカモノ・フェスタ、子どもわくわく体験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、学習室の活用について定着を図った。
<p>施設の稼働率向上に向けた取組</p> <p>有料施設（研修室等、宿泊室）の稼働率について、前年度比1.5%増の目標を達成するため、次の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・ホームページを活用して多目的ホールの予約状況の周知 ・隣接施設と連携したイベントの開催 ・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んnet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修繕の実施

今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か	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た。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。	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	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。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	支出見込みにおいて、一部で想定以上のものがあり、支出過多となっている。	D
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	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務めている。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体制は確保されているか	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施設の特性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。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	各種イベント、青少年健全育成支援室・プレイルーム・学習室の活用事業を実施している。	B
	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	施設の経年劣化による空調設備等の不具合に対し、利用や運営に支障がないよう迅速な対応がなされている。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・施設・備品等の故障や不具合についての対応は適切である。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、今後とも適切な対応を図られたい。 ・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等に務め、施設利用率の向上を図られたい。 			

※「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。