

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	とちぎ健康づくりセンター・とちぎ生きがいつくりセンター
施設所管課	保健福祉部保健福祉課、高齢対策課、健康増進課
指定管理者	社会福祉法人とちぎ健康福祉協会（法人番号 2060005000772）
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	宇都宮市駒生町 3337-1	栃木市神田町 9-40	矢板市矢板 54
施設の概要	とちぎ健康づくりセンター ・とちぎ生きがいつくりセンター	とちぎ生きがいつくりセンター 県南支所	とちぎ生きがいつくりセンター 県北支所
	① 敷地面積：196,190 m ² ② 建物面積 本館：22,976 m ² 車庫棟：1,767 m ² 陶芸教室棟：459 m ² ③ 施設 (とちぎ健康づくりセンター) 温水プール、多目的運動フロア、会議室、トレーニング室、エアロビクススタジオ、ランニングデッキ、栄養指導室 (とちぎ生きがいつくりセンター) 講堂、教室、演習室、和室、多目的ホール、テニスコート、陶芸棟	① 敷地面積：4,700 m ² ② 建物面積 本館：1,315 m ² 講堂兼体育館：583 m ² ③ 施設 図書・情報コーナー、講堂兼体育館、教室、演習室、和室、屋外運動場	① 敷地面積：5,300 m ² ② 建物面積 本館：1,552 m ² 多目的ホール：298 m ² ③ 施設 情報提供コーナー、多目的ホール、教室、演習室、和室
業務内容	① とちぎ健康づくりセンター ・センターの施設の維持管理に関する事 ・センターの利用に係る事務（有料施設等の許可に関するものを含む。）に関する事 ・センターの運営に関する事 ② とちぎ生きがいつくりセンター（支所を含む） ・センターの施設の維持管理に関する事 ・センターの運営に関する事 ③ とちぎ健康の森全体管理 ・とちぎ健康の森の敷地の全体管理に関する事		

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	489,900	指定管理 ※2	事業費	9,467
	利用料金収入	15,186		管理運営費	283,751
	その他収入※1	15,435		人件費	136,327
				その他支出※1	21,705
	合計	520,521		合計	451,250
指定管理業務収支差額①		69,271			
自主事業		4,900	自主事業	4,043	

自主事業収支差額②	857	
収支差額 (①+②)	70,128	
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 水道光熱費等弁償金 15,435 千円		備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課支出 21,437 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	485,200	指定管理※2	事業費	35,311
	利用料金収入	69,657		管理運営費	312,799
	その他収入※1	16,867		人件費	156,839
				その他支出※1	16,481
	合計	571,724		合計	521,430
指定管理業務収支差額①			50,294		
自主事業			9,331		
自主事業収支差額②			1,373		
収支差額 (①+②)			51,667		
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) 水道光熱費等弁償金 16,867 千円			備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課支出 16,481 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
とちぎ健康づくりセンター	施設利用講習	1,824 人	437 人
	体力測定	281 人	44 人
	講座	703 人	136 人
	健康相談	3,001 人	844 人
	プール・トレーニングルーム・ランニングデッキ	73,484 人	19,385 人
	運動フロア	1,836 時間	773 時間
	エアロビクススタジオ	1,622 時間	100 時間
	大会議室	1,291 時間	878 時間
	小会議室	1,322 時間	706 時間
	多目的フロア	3,017 時間	1,751 時間
とちぎ生きがいがづくりセンター	テニスコート	3,269 時間	2,697 時間
	講堂	739 時間	558 時間
	教室	2,292 時間	936 時間
	演習室	1,340 時間	397 時間
	和室	177 時間	6 時間
	多目的ホール	412 時間	455 時間
とちぎ生きがいがづくりセンター県南支所	講堂兼体育館	10 時間	19 時間
	教室	672 時間	432 時間
	演習室	2 時間	0 時間
	和室	280 時間	100 時間

	屋外運動場	0 時間	0 時間
とちぎ生きがづくりセンター 県北支所	多目的ホール	143 時間	54 時間
	教室	1, 133 時間	198 時間
	演習室	103 時間	3 時間
	和室	0 時間	0 時間

4 サービス向上に向けた取組

<p>(全般)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による施設利用環境の整備 ・施設利用料及び授業料のスマホ収納サービス導入による収納サービスの拡充 <p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設物品、貸出物品の充実 ・情報提供及び広報活動の推進 ・魅力ある集団指導、講座の開催 ・施設利用カードの更新対応日時の拡大 ・施設利用開始時間の繰上げ <p>(とちぎ生きがづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン授業等実施に向けた ICT 環境の整備

5 利用者意見への対応

<p>利用者意見の把握方法</p> <p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とちぎ健康づくりセンター利用者を対象としたアンケートの実施による把握 <p>① 調査年月 令和 2 (2020) 年 9 月 26 日 (プール、トレーニング室) 令和 2 (2020) 年 10 月 1 日～10 月 31 日 令和 3 (2021) 年 3 月 15 日～3 月 21 日 令和 3 (2021) 年 3 月 27 日 (トレーニング室)</p> <p>② 調査対象者 会議室利用責任者とプール等の運動施設利用者ごとに、設問の内容を一部変えて実施した。</p> <p>③ 調査方法 アンケート用紙配布による調査 (回答者数 304 名 回収率 99%)</p> <p>④ 調査結果 施設の貸出及び利用サービスについて、「とても満足」及び「満足」と答えた人は、全体の 68.1%を占めており、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため利用人数の制限や利用確認表提出などによる事前手続の増加があったものの、高い満足度を維持している。プール・トレーニング室等運動施設では 86.2%と、昨年度同様、満足度は高水準を維持している。 当施設を選んだ理由としては、貸出施設では「交通の便」、「料金」、「利用環境」、運動施設では「料金」に関心が持たれている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者意見箱「お客様の声」の設置 (結果については「主な利用者意見」を参照。) ・電話、口頭、メール等による意見等の受付 <p>(とちぎ生きがづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シルバー大生を対象としたアンケートによる把握 <p>例年、シルバー大生各校において、学生を対象に授業アンケートを実施しているところであるが、令和 2 (2020) 年 2 月 26 日から令和 3 (2021) 年 3 月 31 日まで休校となったことに伴い、令和 2 年度のアンケートは未実施である。</p> <p>なお、12 月から 1 月にかけて学生との個人面談を実施し、その際に実施したアンケートでは、学校生活について、9 割以上の学生が「満足」、「やや満足」と回答した。また、4 月から学校が再開される場合、8 割弱の学生が登校予定と回答しており、学校への期待値や満足度が高いことがうかがえた。</p>

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
(会議室等貸出施設) ・会議室のプロジェクターの表示規格とパソコンが合わない場合が多い。 (プール・トレーニング室) ・日曜日も夜まで営業してほしい。 ・サウナを早期に再開してほしい。 ・ロッカールームが狭い。ロッカーも新しいものにしてほしい。 ・施設利用カードのポイントを返金してほしい。	・参考意見とした。 ・H30年度7月～9月に試行的に実施したが、利用者数が少なかったため、以降の継続を見送った。 ・換気が難しく三密状態になるため利用停止中である。新型コロナウイルス感染症の状況に応じて再開を検討する。 ・新型コロナウイルス感染症対策で、ロッカーは間隔を開けて使用するよう調整している。設備・備品の経年劣化については適宜更新等を検討する。 ・返金はできない規則であるが、ポイントに有効期限はないので、利用の継続をお願いした。
主な利用者意見（積極的評価）	
・インターネットで施設の予約状況が確認できるのは良い。 ・施設を1時間単位で借りられるのが良い。 ・適切な価格、回数制で自分のペースで利用できる。 ・新型コロナウイルス感染症対策での利用人数制限やアルコールの設置など、対策が行き届いている。	

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	
(とちぎ健康づくりセンター) ・令和2(2020)年2月27日以降の新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による施設の一時利用休止や、施設の大規模改修によるプール利用休止等により、運営及び利用者数に大きな影響が生じた。 ・施設の利用にあたっては、検温の実施や施設利用人数の制限、貸出確認表の導入など、県民が安心して施設を利用できるよう感染防止対策の徹底に努めた。 ・コロナ禍における対応としては、ホームページを活用した情報提供や、県南・県北支所を活用した健康づくり講座実施のほか、新たにインターネット予約や施設利用料のスマホ収納サービスを導入するなど、県民への健康づくりと利用サービスの向上を図った。 ・引き続き施設利用開始時間の30分繰上げを行ったほか、トレーニング室新規利用キャンペーン及び利用促進キャンペーンを実施し、利用者数の確保に取り組んだ。	
(とちぎ生きがいづくりセンター) ・令和2(2020)年2月26日から令和3(2021)年3月31日まで休校になったことに伴い、第40期生の卒業及び第42期生の入学募集を延期した。 ・休校中には、十分な感染対策を行った上で、学生への情報提供や、学生同士のコミュニケーションの場の提供等を目的に、資料提供・分散(自主)登校を実施したほか、学生と職員との個人懇談やアンケートを行い、学生の状態把握及び学習機会の提供に努めた。 ・自主講座の開催や、学生宛て一斉配信メールにて各種情報提供を行い、学生のコロナ禍における生きがいづくりを支援した。	
指定管理者の提案事項に対する自己評価 ※指定管理者が独自に設定	
目標1 利用者の安全・安心を確保 ①施設・設備等の適切な維持管理 ②省資源・省エネルギーの取組強化	①定期設備点検を実施し、適時、修繕等を行った。警備員による巡回や職員による定時巡回の実施により、安全の確保と環境の保全を図った。 ②入居団体と連携し、エネルギー使用料の削減を図った。

<p>③災害・事故等の危機管理対策の徹底</p> <p>④利用者の個人情報保護の適正管理</p>	<p>③防災訓練の実施により、防災意識の向上を図るとともに、消防用設備等の定期的な点検を実施した。</p> <p>④関係法令等を遵守するほか、指定管理者で定める「個人情報保護に関する要綱」及び「特定個人情報の取扱いに関する要綱」等に基づき、管理体制を整え適正に取り扱った。</p>
<p>目標 2 利用者ニーズや利便性を考慮した施設運営</p> <p>①施設利用開始時間の繰上や新たな使用料等の納入方法の検討等</p> <p>②利用者の状況に応じた指導や配慮</p>	<p>①貸館及びプール等においては、利用者ニーズを鑑み施設利用開始時間を条例規定の時間より 30 分繰り上げた。施設利用料及びシルバー大学校授業料等について、スマホ収納サービスを導入したほか、貸館や集団指導等のインターネット予約を導入した。</p> <p>②ハイリスク者に対して保健師面談を実施し、安心安全な利用に繋げた。 新型コロナウイルス感染症予防のため、非接触型サーモグラフィやアルコールの設置、利用者への感染者対策の徹底など、安心して施設を利用できるよう配慮した。</p>
<p>目標 3 新たな利用者の掘り起こし</p> <p>①効果的な広報活動やイベント等の実施</p> <p>②とちぎ健康づくりセンターの利用者の増加対策</p> <p>③とちぎ生きがいがづくりセンターの利用者の増加対策</p>	<p>①シルバー大学校休校期間中、シトラスリボンプロジェクトを学ぶ自主講座を実施し、シトラスリボンを関係機関に贈呈し、シルバー大学校の活動について周知する機会を設けた。</p> <p>②働く世代への健康づくりを支援するため、企業・団体向け利用チケット制度の利用促進を図る広報活動を行った。とちぎ子育て家族応援事業に協賛し、運動フロアを親子で利用する際の運動物品の無料貸し出しサービスを行った。オリジナルグッズが当たる利用キャンペーンを実施した。</p> <p>③目的外使用について、新型コロナウイルス感染症対策を講じ、シルバー大学校卒業生の活動や一般貸出等、空き時間の適正運用を図った。</p>
<p>目標 4 健康寿命の延伸や健康格差の縮小に向けた取組</p> <p>①集団指導及び運動指導の実践</p> <p>②健康づくり講座の実施</p> <p>③利用者ニーズに応じた体力測定、運動実践メニューの作成</p> <p>④健康づくりに関する相談の実施や情報発信、普及啓発</p>	<p>①新型コロナウイルス感染症対策として、最大定員を 25 名とし、事前予約制とした。日時や運動強度別の開催を設定し、利用者が選択・参加しやすいよう配慮した。</p> <p>②保健師・栄養管理士・健康運動指導士の専門職員の連携により、効果的な健康づくりに繋げた。</p> <p>③体力測定の結果をもとに運動メニューの作成及び定期的な見直しを行い、継続的に健康づくりの支援を行った。</p> <p>④県民及び施設利用者に対して、医師相談を含めた健康相談を実施した。トレーニング動画や栄養メニューレシピなど「自宅でできる健康づくり」の情報をホームページで発信した。</p>
<p>目標 5 地域や団体等に出向いた講座や研修会等の実施</p> <p>①企業・団体等と連携した出張講座等の開催</p> <p>②市町職員等の健康づくり活動を支援する研修会の開催</p>	<p>①地方職員共済組合栃木県支部において、受講職員の減量を目的とした長期講座を開催するなど、各団体等で講座を実施した。</p> <p>②新たに、栃木県健康づくり研修、とちぎフレイル予防アドバイザー養成研修を実施した。</p>

<p>③県南・県北支所を活用した講座等の実施</p>	<p>③新たに、シルバー大学校と連携した「フレイル予防講座」を実施した。</p>
<p>目標 6 ノウハウを活かし新たな独自講座等の実施</p> <p>①各種データの分析結果の公表及び市町・関係機関への情報提供</p> <p>②調査研究の成果を活かした独自講座の実施</p>	<p>①運動実践メニューを作成した利用者を対象に評価・分析・検証を行い、結果を事業報告書として取りまとめ、市町・関係機関へ送付した。</p> <p>②メタボリックシンドローム解消等を目的とした「3・3講座」などの長期講座において、毎年データの分析を行い、その成果を活かした講座等の企画を行った。</p>
<p>目標 7 地域課題等を反映した学習カリキュラム</p> <p>①地域課題等と向き合い、実体験できる学習内容の提供</p> <p>②学生ニーズを反映した学習カリキュラムの見直し</p> <p>③県及び市町・関係団体等との情報交換や意見聴取</p>	<p>①休校期間における自主講座として、卒業生と連携しシトラスリボンプロジェクトの講座を開催した。また、医療従事者等へ応援メッセージを学生から募集し関係機関へ送付した。</p> <p>②学生自治会役員からの意見聴取を行い、学校の運営や再開に向けた調整を行った。また、新型コロナウイルス感染症対策として、分散型のライブ形式授業の実施や、オンライン授業を導入するための ICT 環境の整備を実施した。</p> <p>③休校のため、栃木県シルバー大学校運営委員会等における意見聴取は実施せず。</p>
<p>目標 8 卒業後の地域活動に繋がる効果的な仕組み</p> <p>①在校生に対する地域活動に向けた支援</p> <p>②卒業生に対する地域活動の支援</p> <p>③シルバー大学校の認知度向上に向けた広報活動</p>	<p>①地域活動のきっかけづくりや技能習得の機会を提供するため、学生のニーズに合わせた自主講座を実施したほか、関係機関における各種講座等の開催について情報提供を行い、休校期間中の学習機会の提供につなげた。</p> <p>②シルバー大学校教室について、卒業生の学習やクラブ活動等の会場として提供した。 全国明るい長寿社会づくり推進機構推薦の地域活動の一例である「ふまねっと運動」については、県内サポーターが卒業生等を中心に 80 名以上となり、組織化に向け継続的な活動を支援した。</p> <p>③学生の活動情報をホームページや情報誌に掲載し、活動を県民に広くアピールした。活動用ユニフォームやパネルの無料貸出を実施した。</p>
<p>目標 9 当協会の福祉施設や他の事業等と連携した取組</p> <p>①在校生や卒業生による健康づくり事業との連携・協力</p> <p>②生きがい推進員の活動支援やねんりんピック事業への参加促進</p> <p>③とちぎ健康福祉協会の福祉施設や関係団体等との連携</p>	<p>①新型コロナウイルス感染症による休校のほか各種イベントも中止となったため、健康づくり事業と連携した活動を実施することができなかった。</p> <p>②生きがい推進員の活動支援として、長年活動している団体等を知事表彰に推薦し活動の意欲を高めた。</p> <p>③新型コロナウイルス感染症により、福祉施設へのボランティア派遣や、関係団体と連携した授業を実施することができなかった。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p>	

<p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県全域への健康づくり事業の展開 ・ 働く世代の健康づくりとして、企業向けサービスの拡充 ・ 施設・設備の経年劣化による修繕への対応 <p>(とちぎ生きがいつくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入学者の確保 ・ 魅力あるカリキュラムの編成 ・ 卒業後の地域活動に繋がる効果的な仕組みづくり ・ 新型コロナウイルス感染症対策を講じた上での学校運営
--

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	健康づくりセンターの利用許可は原則として先着順、また、生きがいつくりセンターのシルバー大学校の入学希望者が定員を超過した場合には抽選によるなど、公正・公平な方法で利用者を決定しており、平等利用は確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例・規則等に基づき手続が実施されており、適正な管理が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	(健康づくりセンター) 高齢者や障害者の利用に際しては、スタッフによる見守りを強化するなど適切な配慮がなされている。 (生きがいつくりセンター) 障害者用トイレ、スロープ、エレベーターを設置しており、高齢者、障害者等に配慮した環境が整っている。また、身障者の受入実績があり、平等利用は確保されている。	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	新型コロナウイルス感染症による影響で業務が縮小されたものの、利用実績やアンケート結果等から、施設の設置目的に沿って業務が適正に実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	新型コロナウイルス感染症感染防止対策を十分に講じることで、県民が安心して施設を利用できるよう対応した。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施し、利用者の満足度を把握しており、また、その結果から利用者の満足度は高い水準を維持している。	C
	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	利用者アンケートや意見箱等に寄せられた意見・苦情に対して、指定管理者が対応できる事項については速やかに対応を講じており、適切な対応が	B

		されている。	
	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	施設、設備、備品の定期点検を行い、不備があった際は指定管理者が対応できる範囲で速やかに対応しており、適切な対応がされている。	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	(健康づくりセンター) 新型コロナウイルス感染症対策として、利用人数の制限やレッスン専用日の設定、ロッカー室内の利用者の間隔調整など、コロナ禍における事業の実施について取組が進められた。 (生きがづくりセンター) 休校中も学生の学習機会やコミュニケーションの場の提供に積極的に取り組んだ。	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	管理執行体制等により確認したところ、組織体制は適正であった。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	事業計画書、事業報告書等により確認したところ、収支のバランスは適正であった。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書、事業報告書等により確認したところ、事業費・管理運営費の縮減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	(健康づくりセンター) 職員の業務内容に応じた研修が計画的に実施されており、人材育成は適切に実施されている。 (生きがづくりセンター) 明るい長寿社会づくり推進機構開催研修に参加し、資質の向上に努めている。また、新任者向けに勉強会を開催し、運営等の円滑化を図っている。	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	入居団体との連絡調整や併施設設との緊密な連携のもと、防火・防災・防犯対策等を講じており、危機管理体制は確保されている。また、限られた職員で対応する夜間を想定とした消防訓練を初めて実施するなど、対応力の強化にあたった。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	県、関係機関を含めた緊急時の連絡体制一覧を作成・共有しており、連絡体制は確保されている。	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	「個人情報の保護に関する要綱」を定め、取扱いに十分に配慮し、適正な維持管理に努めている。	C

	②情報公開は適切になされているか	「情報公開に関する要綱」を定めているが、当該年度における開示請求は無かった。	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	利用者アンケート等の結果に基づき、指定管理者が対応できる事項については速やかに措置を講じるなど、適正な自己評価がされている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	運動用具や会議用物品の貸出し、コピー・FAXサービス、自動販売機の設置等おおむね計画どおりに実施されている。	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	新型コロナウイルス感染症により、例年実施している「とちぎ健康の森フェス」の開催や「家庭の日」の運動フロア無料貸出しの実施を中止した。 シトラスリボンプロジェクトへのシルバー大学校の参加により、県内プロジェクトの推進を図った。	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	照明の間引き点灯や入居団体と連携した空調の使用減により、省エネルギーに取り組んでおり、環境への配慮がなされている。	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）	「新型コロナ感染防止対策取組宣言」運動に参加し、利用者が安心して施設を利用出来るよう、感染防止対策の見える化を行った。 コロナ禍における事業の継続について、三密を回避した事業内容やICTの活用に取り組んだ。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染により通常の運営が難しい中、事業の継続について工夫が見られた。コロナ禍においても県民の健康づくりや生きがいをいづくりに資する積極的な事業展開を期待する。 ・管理運営全般に関して、適正に執行されていると認められる。特に、施設の老朽化に伴う必要な修繕等を適切に行うなど、施設の安定的な運用に努めている。 			

※「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。