

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	とちぎ福祉プラザ
施設所管課	保健福祉部保健福祉課
指定管理者	社会福祉法人栃木県社会福祉協議会（法人番号 1060005000773）
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	宇都宮市若草1丁目10番6号
施設の概要	<p>①敷地面積：23,586㎡                  建物面積：本館9,393㎡ 附属棟836㎡                  障害者スポーツセンター 2,254㎡</p> <p>②貸出施設：(1)本館 多目的ホール、特別会議室、第1・第2研修室、                  福祉研修室A・B、201・301・401・402                  ・403会議室、レクリエーション室、和室、調理実習室                  (2)障害者スポーツセンター アリーナ、サウンドテーブルテニス室、                  観覧室兼多目的室、会議室、                  トレーニングコーナー</p> <p>③その他施設：(1)本館 404会議室、相談室、モデルルーム</p> <p>④駐車場：(1)本館 収容台数254台（一般用224台、障害者用30台）                  (2)障害者スポーツセンター96台（一般用69台、障害者用27台）</p>
業務内容	<p>①プラザの施設の維持管理に関すること。</p> <p>②有料施設等の利用の許可に関すること。</p> <p>③プラザの運営に関すること。</p> <p>④上記業務に附帯する業務に関すること。</p>

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	147,833	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	9,029		管理運営費	116,058
	その他収入※1	1		人件費	26,109
				その他支出※1	6,029
	合計	156,863		合計	148,196
指定管理業務収支差額①			8,667		
自主事業			0		
自主事業収支差額②			0		
収支差額（①+②）			8,667		
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）		
・受取利息 1千円			・租税公課費 5,120千円 ・退職給与引当金繰入金 909千円		

※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	指定管理料	145,200	指定管理	事業費	0
	利用料金収入	15,365		管理運営費	122,696
	その他収入※1	1		人件費	25,997

※2			※2	その他支出※1	6,540
	合計	160,566		合計	155,233
	指定管理業務収支差額①	5,333			
	自主事業	0		自主事業	0
	自主事業収支差額②	0			
	収支差額(①+②)	5,333			
	備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・受取利息 1千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 5,561千円 ・退職給与引当金繰入金 979千円	

※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		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	332日	334日
	利用回数	362回	235回
	利用率	109%	70%
	利用者数	55,188人	20,416人
福祉研修室A・B	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	484回	399回
	利用率	146%	119%
	利用者数	35,379人	18,756人
第1研修室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	513回	362回
	利用率	155%	108%
	利用者数	18,212人	8,561人
第2研修室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	527回	428回
	利用率	159%	128%
	利用者数	21,730人	11,095人
201会議室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	595回	449回
	利用率	179%	134%
	利用者数	7,074人	3,601人
301会議室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	493回	336回
	利用率	148%	101%
	利用者数	7,434人	3,588人
401会議室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	456回	335回
	利用率	137%	100%
	利用者数	7,129人	3,528人
402会議室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	517回	321回
	利用率	156%	96%
	利用者数	6,992人	2,695人
403会議室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	485回	315回

	利用率	146%	94%
	利用者数	6,157人	2,739人
404会議室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	366回	384回
	利用率	110%	115%
	利用者数	5,184人	4,462人
特別会議室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	217回	147回
	利用率	65%	44%
	利用者数	2,891人	1,766人
レクリエーション室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	531回	336回
	利用率	160%	101%
	利用者数	5,454人	2,738人
和室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	290回	157回
	利用率	87%	47%
	利用者数	2,859人	836人
調理実習室	利用可能日数	332日	334日
	利用回数	196回	60回
	利用率	59%	18%
	利用者数	3,043人	625人
相談室	利用回数	147回	195回
	利用者数	532人	634人
受付・案内対応	利用者数	8,330人	5,893人
視察・見学	利用回数	33回	2回
	利用者数	1,044人	44人
モデルルーム	利用者数	2,721人	667人
利用合計	利用回数	6,212回	4,461回
	利用者数	197,353人	92,644人
開館日数		332日	334日
閉館日数		34日	31日

②障害者スポーツセンター

施設名		令和元(2019)年度 (前年度)	令和2(2020)年度
アリーナ(全面)	利用可能日数	277日	253日
	利用回数	450回	384回
	利用率	162%	152%
	利用者数	14,475人	4,542人
アリーナ(半面)	利用可能日数	277日	253日
	利用回数	1,142回	603回
	利用率	412%	238%
	利用者数	14,074人	6,874人
サウンドテーブルテ ニス室①	利用可能日数	277日	253日
	利用回数	171回	103回
	利用率	62%	41%
	利用者数	8,830人	914人
サウンドテーブルテ	利用可能日数	277日	253日

ニス室②	利用回数	118 回	92 回
	利用率	43%	36%
	利用者数	8,303 人	803 人
会議室	利用可能日数	277 日	253 日
	利用回数	287 回	185 回
	利用率	104%	73%
	利用者数	10,590 人	1,287 人
トレーニング室	利用可能日数	277 日	253 日
	利用回数	220 回	103 回
	利用率	79%	41%
	利用者数	386 人	113 人
多目的室	利用可能日数	277 日	253 日
	利用回数	501 回	486 回
	利用率	181%	192%
	利用者数	10,063 人	1,542 人
受付・案内対応	利用者数	6,280 人	4,360 人
視察・見学	利用回数	0 回	3 回
	利用者数	0 人	14 人
利用合計	利用回数	2,889 回	1,959 回
	利用者数	73,001 人	20,449 人
開館日数		277 日	253 日
閉館日数		89 日	112 日

#### 4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 利用者アンケートの実施（年2回）</p> <p>定期的にアンケート調査を実施して利用者の要望、苦情などを把握し、迅速に対応することで利用者の満足度を高めた。令和2（2020）年度のアンケートでは8割以上の利用者から満足又は非常に満足との回答を得た。</p> <p>アンケート結果における要望等については、可能な範囲で改善に努め、集計結果を公開して利用者満足度の向上を図った。</p> <p>なお、環境・衛生面や備品補充等については、特に迅速に対応した。</p> <p>(2) おもいやり駐車場の表示</p> <p>おもいやり駐車場においては、該当者が利用する際にわかりやすいよう表示板及び駐車場にシールを表示し、当該利用者の利便性の向上に努めた。</p> <p>(3) 円滑な受付業務の実施</p> <p>視察・見学がある日や毎月の一般及び福祉優先の受付開始日、イベントのある日などは多くの利用者が訪れるため、受付職員を3名配置し、円滑な受付や管内の案内に努めた。</p> <p>また、接遇の改善や各障害に応じた対応を個々が心掛け、障害者や高齢者など幅広い世代の利用者に対して親切かつ適切な対応を行った。</p> <p>(4) 衛生面の強化</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策として、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関やトイレに手洗いの励行や感染防止に関するポスターを張り、注意喚起を行った。</li> <li>・玄関にアルコール消毒液とサーマルカメラを設置し、感染拡大防止に努めた。</li> <li>・トイレの手洗い洗浄液をこまめに補充するとともに、アルコール除菌液を置き、便座の消毒を促した。</li> <li>・貸出施設の定員を半数以下に抑え、感染拡大防止への協力を求めた。</li> <li>・使用責任者に感染防止対策チェックシートへの記入を依頼し、適切な対応を促した。</li> <li>・部屋の使用後は、アルコールスプレーや次亜塩素酸水を使用した消毒作業を行った。</li> </ul> <p>なお、緊急事態宣言等の発令時には、貸出を制限するなど適切な対応に努めた。</p>
---

(5) 関係機関との連携  
 入居団体が実施する各種イベントにおける PR のためのチラシやポスターの掲示、のぼりの設置等に協力し、来館者に対する広報に努めた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
①利用者意見箱の設置					
②口頭、電話、ファックス、メールによる意見等の受付					
③利用者アンケートの実施					
調査年月日：第1回 令和2（2020）年9月1日～9月30日					
第2回 令和3（2021）年3月1日～3月31日					
調査方法：貸出施設の利用責任者に利用当日にアンケート用紙を配り、回収箱にて回収する。					
回答数：第1回 114枚（回収率 76.51%）					
第2回 131枚（回収率 83.97%）					
第1回					(%)
主な項目	非常に満足	満足	普通	あまり満足していない	改善を望む
会場・設備	49.1	40.4	8.8	0	0.9
受付・対応	49.1	41.2	8.8	0	0
第2回					(%)
主な項目	満足	やや満足	やや不満	不満	
会場・設備	75.6	14.5	2.3	1.5	
受付・対応	73.3	15.3	1.5	0.8	
※回答記載のないものがあることから、各項目の合計は100%にならない。					
主な利用者意見（苦情・要望）			対応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・多目的ホールのロビーが使用団体以外の方が自由に入出入りできるので、利用者管理がむずかしく感じる面があった。</li> <li>・書く書類が多い。もっと簡素化していただきたい。</li> <li>・ネット回線があるとありがたい。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロビーについては、共用のトイレ及び階段と連動しているため、ホール利用者に限定することができないことを説明し、御理解をいただく。</li> <li>・ウェブによる申請であれば、登録内容が複写できるので、活用をお願いする。</li> <li>・県に要望していく。</li> </ul>		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設が明るくきれいで、掃除が行き届いている。</li> <li>・駐車場が広く利用しやすい。</li> <li>・設備が整っている。</li> <li>・料金が利用しやすい金額である。</li> <li>・会議室が広くて利用しやすい。</li> <li>・スタッフの対応が良い。</li> <li>・交通の便が良い。</li> <li>・インターネットで予約をすることができるため利用しやすい。</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
<p>指定管理者として利用者の安心・安全の確保に努めるとともに、これまでの経験と実績を活かして、福祉活動の拠点・県民利用施設として福祉プラザが役割を十分に果たせるよう、職員一同適切な管理運営に努めた。</p> <p>土日については、本会職員が当番制で常駐し、利用者からの福祉関係の相談等にも対応した。当番職員では対応が困難なケースが発生した場合や緊急時には、管理課職員が駆けつける体制を整えた。</p>
環境配慮の取組 ※指定管理者が独自に設定

(利用環境への配慮)	
①	常に館内の清掃を行うとともに、敷地内の除草、花壇の手入れ、落ち葉掃き等を実施し、利用者に快適に利用してもらうよう努めた。
②	給・排気ファン、ガスエアコン等各種設備の点検や緊急を要する故障は速やかに修繕するなど安全かつ快適な利用環境の提供に努めた。 なお、費用の掛かる修繕は県に通知するとともに、応急のための機器を設置して利用者に不便をかけないよう配慮した。
③	体力の劣る利用者も多いため、こまめに適温設定を行い、利用者の健康に配慮した。
(地球環境への配慮)	
①	廊下やトイレ、交流ロビー等共用部の照明の間引き等を行うとともに、暖房は20度、冷房は28度を基本として省エネに努め、入居団体にも協力を呼びかけた。
②	廃棄物の分別や生ゴミの堆肥化を行い、焼却廃棄物の減量に努めた。
今後改善・工夫したい事項	
今後も障害者や高齢者をはじめ、県民に親しまれる自主的な福祉活動の拠点として管理運営ができるよう、より良質なサービス提供に努めていく。	

## 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	利用許可については、本館は原則として先着順、障害者スポーツセンターは、利用希望者が重複した場合は抽選により利用者を決定しており、平等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	条例、規則等に基づき手続きがなされており、適正に権限が行使されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	館内はバリアフリーのモデル施設としての機能を有しており、障害者・高齢者に対する配慮がなされている。また、障害者に対し、利用料金の免除基準を設ける等の配慮を行っている。	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	利用実績報告や利用者アンケートの結果等から、適正に実施されたと認められる。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	年間利用者数が11万人を超えており、新型コロナの影響下にあっても利用促進は十分に図られている。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施するとともに、意見箱を常時設置し、利用者満足度の把握に努めている。利用者アンケートの結果等から、満足度の向上が図られている。	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	利用者から寄せられた意見・苦情に対しては、可能な範囲で迅速に対応しており、概ね適切な対応がなされている。	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	施設、設備、備品については、定期的に点検を実施しており、安全管理は概ね適切になされている。	C

	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	毎月の優先受付開始日やイベントのある日は多くの利用者が訪れるため、受付人数を増員し、円滑な受付・案内に努めた。	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	管理執行体制、事業計画書及び事業報告書等により確認をしたところ、組織体制は適正であったと認められる。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支については、概ねバランスがとれていると認められる。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	経費の縮減に取り組み、需用費の削減に努めていると認められる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	職員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。	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	危機管理マニュアルに基づき、適切な管理体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	管理運営協議会の開催により、県及び入居団体等との連携は確保されている。	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	個人情報保護管理者、個人情報保護担当者を配置するなど、個人情報の保護についての措置は適正に実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開に関する規定は定められているが、当該年度において開示請求はなかった。	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	利用者の要望等を受け、サービスの向上を図っており、適正な自己評価が行われていると認められる。	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	—	—
	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	指定管理者から報告された定期報告及び事業報告書等により確認をしたところ、適正に実施されている。指定管理者独自の取組として環境への配慮を設定する等、積極的な取組が認められる。	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）	館内にアルコール消毒液とサーマルカメラ、消毒液等を設置したり、注意喚起のポスターを掲示するなど、適切な感染症対策を行っている。	B
総合的な評価			

- ・管理運営全般について、適正に執行したと認められる。
- ・各種研修室、アリーナなど主要施設の利用率は、新型コロナ禍においても高水準であり、施設の利用促進も十分に図られている。
- ・引き続き、利用者ニーズのより一層の把握に努めるとともに、更なるサービス向上を期待する。

※「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。