

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）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 1 0 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 250台（一般用 224台、障害者用 26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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	145,200	指定管理 ※2	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
				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）			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 5,561千円 ・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。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理	指定管理料	131,862	指定管理	事業費	0
	利用料金収入	15,501		管理運営費	112,746
	その他収入※1	1		人件費	25,583
				その他支出※1	4,851

※2	合計	147,364	※2	合計	143,180
	指定管理業務収支差額①	4,184			
	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)	4,184			
	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 3,875千円 ・退職給与引当金繰入金 976千円	

※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30(2018)年度 (前年度)	令和元(2019)年度
多目的ホール	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	334回	362回
	利用率	100%	109%
	利用者数	50,958人	55,188人
福祉研修室A・B	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	521回	484回
	利用率	156%	146%
	利用者数	38,386人	35,379人
第1研修室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	560回	513回
	利用率	167%	155%
	利用者数	20,479人	18,212人
第2研修室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	569回	527回
	利用率	170%	159%
	利用者数	22,849人	21,730人
201会議室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	660回	595回
	利用率	197%	179%
	利用者数	7,926人	7,074人
301会議室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	516回	493回
	利用率	154%	148%
	利用者数	8,627人	7,434人
401会議室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	505回	456回
	利用率	151%	137%
	利用者数	8,273人	7,129人
402会議室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	547回	517回
	利用率	163%	156%
	利用者数	6,844人	6,992人
403会議室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	485回	485回

	利用率	145%	146%
	利用者数	6,291人	6,157人
404会議室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	448回	366回
	利用率	134%	110%
	利用者数	6,538人	5,184人
特別会議室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	230回	217回
	利用率	69%	65%
	利用者数	3,308人	2,891人
レクリエーション室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	590回	531回
	利用率	176%	160%
	利用者数	6,289人	5,454人
和室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	369回	290回
	利用率	110%	87%
	利用者数	3,544人	2,859人
調理実習室	利用可能日数	335日	332日
	利用回数	220回	196回
	利用率	66%	59%
	利用者数	3,738人	3,043人
相談室	利用回数	163回	147回
	利用者数	546人	532人
受付・案内対応	利用者数	9,110人	8,330人
視察・見学	利用回数	31回	33回
	利用者数	897人	1,044人
モデルルーム	利用者数	2,712人	2,721人
利用合計	利用回数	6,748回	6,212回
	利用者数	207,315人	197,353人
開館日数		335日	332日
閉館日数		30日	34日

②障害者スポーツセンター

施設名		平成30(2018)年度 (前年度)	令和元(2019)年度
アリーナ(全面)	利用可能日数	308日	277日
	利用回数	497回	450回
	利用率	161%	162%
	利用者数	14,364人	14,475人
アリーナ(半面)	利用可能日数	308日	277日
	利用回数	1,054回	1,142回
	利用率	342%	412%
	利用者数	11,850人	14,074人
サウンドテーブルテニス室①	利用可能日数	308日	277日
	利用回数	164回	171回
	利用率	53%	62%
	利用者数	6,506人	8,830人
サウンドテーブルテ	利用可能日数	308日	277日

ニス室②	利用回数	119回	118回
	利用率	39%	43%
	利用者数	6,365人	8,303人
会議室	利用可能日数	308日	277日
	利用回数	221回	287回
	利用率	72%	104%
	利用者数	8,146人	10,590人
トレーニング室	利用可能日数	308日	277日
	利用回数	183回	220回
	利用率	59%	79%
	利用者数	5,344人	386人
多目的室	利用可能日数	308日	277日
	利用回数	301回	501回
	利用率	98%	181%
	利用者数	7,794人	10,063人
受付・案内対応	利用者数	5,463人	6,280人
視察・見学	利用回数	5回	0回
	利用者数	40人	0人
利用合計	利用回数	2,544回	2,889回
	利用者数	65,872人	73,001人
開館日数		308日	277日
閉館日数		57日	89日

4 サービス向上に向けた取組

①利用者アンケートの実施（年2回）

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。令和元（2019）年度のアンケートでは7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。

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。

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。

②おもいやり駐車場の表示

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。

③円滑な受付業務の実施

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。

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。

④衛生面の強化

年間を通じた感染症対策として、玄関やトイレに手洗いの励行や、感染しているおそれがある方に適切な対応を求めるポスターを貼り、注意喚起を行った。また、トイレの手洗い洗浄液をこまめに補充するとともに、玄関にアルコール消毒液を設置して感染防止に努めた。

なお、給・排気ファン、ガスエアコン等各種空調設備の故障が頻発しているため、利用者に理解を求めながら利用していただき、故障の際は会場の変更をお願いするとともに、速やかに修繕するなど、安全かつ快適な利用環境の整備に努めた。

また、大規模な修繕が必要な箇所については県担当課へ修繕要望をした。

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 令和元（2019）年9月1日～9月30日					
第2回 令和2（2020）年2月1日～2月28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 149枚（回収率 79.7%）					
第2回 167枚（回収率 81.5%）					
主なアンケート項目	非常に満足	満足	どちらともいえない	あまり満足していない	改善を望む
全体的な満足度	36%	40%	2%	0%	0%
〃（第2回）	29%	52%	3%	0%	0%
会場・設備	37%	39%	0%	0%	0%
〃（第2回）	28%	51%	3%	2%	0%
職員の対応	34%	43%	0%	0%	0%
〃（第2回）	33%	52%	1%	0%	0%
※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"> ・プロジェクターが壊れたときセミナーが始められなかった。分からないときに手伝ってほしいかった。 ・開場時間をもう少し早めにしてほしい。 ・設備をデジタル対応に更新してほしい。総合案内板はいつになったら直りますか。 			<ul style="list-style-type: none"> ・貸出施設が複数ある場合、人員の関係で即対応が難しいときがある。できる限り迅速に対応するよう努力している。 ・設備の点検・清掃に一定の時間が必要なため、利用者に理解を求めている。 ・設備の更新について県に要望している。 		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> ・施設がきれい（掃除が行き届いている） ・駐車場が広い ・設備が整っている ・利用料金が安い ・スタッフの対応が丁寧で親切 ・環境、場所、交通の便が良い ・インターネットで予約が取れる・予約しやすい 					

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
(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

<p>安全かつ快適な利用環境の提供に努めた。</p> <p>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は不便をかけないよう配慮した。</p> <p>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)</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<p>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。</p>

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27万人を超え、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、満足度の向上は図られている。	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、おおむ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、安全管理はおおむ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、受付人員を増員し、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、おおむ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、需要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。	B
	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）	・出入口への消毒液設置 ・3密防止等啓発用ポスターの掲示 ・利用者への感染防止対策依頼（鍵の受け渡し時にチェックシートを配布 ・利用人数の制限、シャワー室の使用禁止、人と人との十分な間隔の確保（アリーナ） 等の対策を行っている。	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。
- ・多目的ホールや研修室、アリーナなど主要施設の利用率は高水準であり、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。