

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 26 (2014) 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 (2019) 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

平成 30 (2018) 年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	131,862	指定管理※2	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
	合計	147,364		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)			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 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。

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	131,862	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	16,771		管理運営費	112,425
	その他収入※1	1		人件費	26,205
				その他支出※1	4,955
	合計	148,634		合計	143,585
指定管理業務収支差額①		5,049			
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)		5,049			
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 4,003千円 ・退職給与引当金繰入金 952千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

①本館

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	336日	335日
	利用回数	266回	334回
	利用率	79%	100%
	利用者数	39,437人	50,958人
福祉研修室A・B	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	22回	0回
	利用率	7%	0%
	利用者数	1,550人	0人
福祉研修室A	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	525回	521回
	利用率	156%	156%
	利用者数	42,651人	38,386人
福祉研修室B	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	0回	0回
	利用率	0%	0%
	利用者数	0人	0人
第1研修室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	632回	560回
	利用率	188%	167%
	利用者数	22,819人	20,479人
第2研修室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	597回	569回
	利用率	178%	170%
	利用者数	22,215人	22,849人
201会議室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	685回	660回
	利用率	204%	197%
	利用者数	7,949人	7,926人

施設名		平成 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
301 会議室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	566回	516回
	利用率	168%	154%
	利用者数	9,362人	8,627人
401 会議室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	578回	505回
	利用率	172%	151%
	利用者数	10,579人	8,273人
402 会議室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	607回	547回
	利用率	181%	163%
	利用者数	8,335人	6,844人
403 会議室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	555回	485回
	利用率	165%	145%
	利用者数	7,585人	6,291人
404 会議室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	222回	448回
	利用率	66%	134%
	利用者数	3,300人	6,538人
特別会議室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	257回	230回
	利用率	76%	69%
	利用者数	3,813人	3,308人
レクリエーション室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	607回	590回
	利用率	181%	176%
	利用者数	6,280人	6,289人
和室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	311回	369回
	利用率	93%	110%
	利用者数	2,309人	3,544人
調理実習室	利用可能日数	336日	335日
	利用回数	234回	220回
	利用率	70%	66%
	利用者数	3,866人	3,738人
相談室	利用回数	171回	163回
	利用者数	585人	546人
受付・案内対応	利用者数	8,353人	9,110人
視察・見学	利用回数	31回	31回
	利用者数	1,303人	897人
モデルルーム	利用者数	2,290人	2,712人
利用合計	利用回数	6,866回	6,748回
	利用者数	204,581人	207,315人
開館日数		336日	335日
閉館日数		29日	30日

②障害者スポーツセンター（平成28年8月9日利用開始）

施設名		平成29（2017）年度 （前年度）	平成30（2018）年度
アリーナ（全面）	利用可能日数	308日	308日
	利用回数	440回	497回
	利用率	143%	161%
	利用者数	24,674人	14,364人
アリーナ（半面）	利用可能日数	308日	308日
	利用回数	1,118回	1,054回
	利用率	363%	342%
	利用者数	11,895人	11,850人
サウンドテーブルテニス室①	利用可能日数	308日	308日
	利用回数	115回	164回
	利用率	37%	53%
	利用者数	17,406人	6,506人
サウンドテーブルテニス室②	利用可能日数	308日	308日
	利用回数	91回	119回
	利用率	30%	39%
	利用者数	17,328人	6,365人
会議室	利用可能日数	308日	308日
	利用回数	200回	221回
	利用率	65%	72%
	利用者数	19,212人	8,146人
トレーニング室	利用可能日数	308日	308日
	利用回数	126回	183回
	利用率	41%	59%
	利用者数	159人	5,344人
多目的室	利用可能日数	308日	308日
	利用回数	215回	301回
	利用率	70%	98%
	利用者数	18,111人	7,794人
受付・案内対応	利用者数	4,751人	5,463人
視察・見学	利用回数	14回	5回
	利用者数	138人	40人
利用合計	利用回数	2,319回	2,544回
	利用者数	113,674人	65,872人
開館日数		308日	308日
閉館日数		58日	57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）

アンケート調査を実施し、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。平成30(2018)年度のアンケートでは約8割の利用者から満足・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ついては、利用者が利用しやすいよう表示板を設置するとともに駐車場面にシールを貼付するなど、利便性向上に努めた。

③円滑な受付業務の実施
視察・見学のある日や受付開始日、イベント実施日などは多くの利用者が訪れるため、受付職員を通常よりも多く配置し、円滑な受付及び案内業務に努めた。
また、接遇の改善や各障害に応じた対応を職員が心掛け、障害者や高齢者などをはじめ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
インフルエンザ等感染症の流行時期には、玄関やトイレに予防方法や感染しているおそれのある方に適切な対応を求めるポスターを掲示し、館内での発生予防に努めた。
また、トイレに配置している手洗い洗浄液をこまめに補充したほか、利用者用玄関にはアルコール消毒液を配置し受付にはマスクを常備した。
その他、エアコン等の各種空調設備の故障の際には、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。

⑤関係機関との連携
館内入居団体の各種イベントにおけるPRの為にチラシ、ポスターの掲示及びのぼり等の設置に協力し、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 平成30(2018)年9月1日～9月30日					
第2回 平成31(2019)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 157枚 (回収率 74%)					
第2回 142枚 (回収率 73%)					
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
満足度	37%	39%	3%	0%	0%
〃 (第2回)	35%	48%	2%	0%	0%
会場・設備	36%	41%	1%	1%	1%
〃 (第2回)	32%	46%	4%	1%	0%
受付職員の対応	37%	38%	2%	2%	0%
〃 (第2回)	36%	46%	2%	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"> ・予約が取りにくい ・利用手続きが面倒、わかりにくい。 ・空調の温度が適度でない。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用希望者が多数いるため、早めの予約をお願いし、公平確保のための抽選について理解をしていただく。 ・利用手続きについて、わかりやすく丁寧な説明をすることにより御理解をいただき、改善すべき点については、改善をしていく。 ・要望に応じ、こまめに調整を行う。 		

主な利用者意見（積極的評価）
<ul style="list-style-type: none"> ・施設が明るくきれいで、掃除が行き届いている。 ・駐車場が広く利用しやすい。 ・設備が整っている。 ・料金が利用しやすい金額である。 ・会議室が広くて利用しやすい。 ・スタッフの対応が良い。 ・交通の便が良い。 ・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。

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・安全の確保に十分努めるとともに、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、職員一同誠心誠意適切な管理運営に努めた。</p> <p>土日については、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、管理課の職員や総務部長へ連絡し、担当職員が駆けつける体制を整えている。</p> <p>騒音問題で多目的ホールにおけるカラオケの利用を中止していたが、栃木県を通しての要望があり音量を制限することで利用できるようにした。</p>
環境配慮の取組 ※指定管理者が独自に設定
<p>(利用環境への配慮)</p> <p>① 館内の清掃を行うとともに、とちぎセルフセンターの協力により敷地内の除草、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。</p> <p>② 給・排気ファン、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。</p> <p>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に配慮した。</p> <p>③ 高齢者や障害者の利用も多いため、こまめに適温設定を行い、利用者の健康等に配慮した。</p> <p>(地球環境への配慮)</p> <p>① 廊下やトイレ、交流ロビー等の共用部照明を必要最小限とし、省エネに努めた。また、入居団体にも協力を呼びかけて節電、省エネに努めた。</p> <p>② 空調の設定温度を暖房は20℃、冷房は28℃とし、省エネ（電気・ガス）に努めた。</p> <p>③ 廃棄物の分別や堆肥化などを行い、焼却廃棄物の減少に努めた。</p>
今後改善・工夫したい事項
<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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	・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まれてきたか	・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体制は確保されているか	・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	・特になし	—
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・今後は、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。