

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	栃木県総合運動公園（東エリア）
施設所管課	教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	株式会社グリーンとちぎ（法人番号 7060001029027）
指定期間	令和3（2021）年4月1日～令和18（2036）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市西川田4-1-1
施設の概要	① 敷地面積：66,151㎡ 延床面積：38,525㎡ ② メインアリーナ：（延床面積12,880㎡）固定席3016席 可動席1992席 バスケット4面、バレー4面、バドミントン20面 ③ サブアリーナ：（延床面積3,352㎡）固定席304席 バスケット2面、バレー2面、バドミントン10面 ④ 屋内水泳場：（延床面積10,990㎡）固定席2112席 階状観覧スペース1000 50mプール 25mプール（飛込兼用）日本水泳連盟公認 ドライランド ⑤ ウェルネスエリア：（延床面積1,773㎡）スタジオA/B、トレーニング室 ⑥ 体育館分館：（延床面積1,287㎡）
業務内容	① 栃木県総合運動公園東エリアの施設の維持管理に関すること ② 栃木県総合運動公園東エリアの施設等の利用の許可に関すること ③ 栃木県総合運動公園東エリアの運営に関すること ④ その他付帯すること

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	812,718	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	0		管理運営費	775,768
	その他収入※1	0		人件費	23,650
				その他支出※1	558
	合計	812,718		合計	799,976
指定管理業務収支差額①		12,742			
自主事業		4,392	自主事業	4,392	
自主事業収支差額②		0			
収支差額（①+②）		12,742			
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） 租税公課費 558千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	0	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	0		管理運営費	0
	その他収入※1	0		人件費	0
				その他支出※1	0
	合計	0		合計	0

指定管理業務収支差額①	0		
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)	0		
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)	

※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2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
メインアリーナ	営業日数		344日
	稼働率		39.4%
	利用者数		83,349人
サブアリーナ	営業日数		344日
	稼働率		47.8%
	利用者数		20,431人
屋内水泳場	営業日数		328日
	利用者数		49,796人
	全面/片面利用件数		333件
	レーン専用件数		775件
ウェルネスエリア	営業日数		344日
	スタジオ稼働率		15%
	トレーニング室利用者数		3,859人
	スタジオ利用者数		8,979人
体育館分館	営業日数		344日
	利用者数		8,209人

4 サービス向上に向けた取組

<p>1) ホームページ：館内利用状況、施設予約、教室、イベント、休館等の各種お知らせ掲載</p> <p>2) 館内：教室案内、イベント情報、月1回発行の「NIKKAN」等掲示</p> <p>3) ポスター：警察、各団体からのポスター掲示</p> <p>4) 維持管理：日常的に点検を行うほか、毎月1回の休館日を施設点検日とし施設・設備の点検と日常では行えない清掃を実施</p> <p>5) ご意見箱の設置：利用者からの意見に対し、出来るものから速やかに対応</p> <p>6) 新型コロナウイルス感染防止の為、検温・消毒・健康チェックシート等の対策を講じる</p>

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
<p>1) 利用者アンケート 10月8日-10日 プール利用者 112名に対し実施 11月5日-12月5日 個人利用アンケート 146名に対し実施</p> <p>2) 教室利用者アンケート 3月15日-31日 44名に対し実施</p> <p>3) ご意見箱の設置 127件投函あり</p>

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
利用料金) ・トイ室、水泳場ともに個人利用料金が高い ・公営の割に料金が高い。割引などの導入希望 ・高齢者料金の設定希望 施設関連) ・ドライヤーの設置希望 ・ゴミ箱が設置されていない ・喫煙場所の廃止、移動 ・駐車料金の無料時間を3時間に その他) ・施設利用状況がわかり難い	・県条例のため、意見聴取のみ。水泳場は11月より2時間料金設定。 ・持込利用は可とお願い ・ゴミはお持ち帰りをお願い ・設置場所2階へ変更 ・県条例のため、意見聴取のみ ・ホームページ上で水泳場の個人利用可能レーン数など毎日更新。対応できるものは対応済み
主な利用者意見（積極的評価） ・スタッフが親切で優しい ・とてもきれいで設備も充実している	

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
1)施設の認知度向上 ・ホームページ、県報、チラシ、新聞折込を実施：施設情報を配信。（教室、イベント等） ・県民の日（6月15日）、施設独自のスポーツデイ（11月23日）にイベント実施 イベント独自の催しとトレーニング室、水泳場、日常の教室プログラムを無料で実施 ・見学会の実施：日常的に施設見学者を受入れ。適宜対応。 2)利用者の確保： ・無料体験会の実施：教室開催前の1カ月間に教室無料体験会を実施。 プログラムを紹介し体験する事による入会促進 ・スポーツ教室：利用者の多様なニーズに応え、1回ごとの教室と月謝制、2-3か月にわたるクール制など豊富なプログラムを用意。 ・貸出品の用意：個人開放など手ぶらで来られた方などにも気軽にご利用して頂けるよう準備 3)利用者ニーズの把握 ・優先利用団体との事前打合せの実施：どの団体も当館で初めて大会を実施のため、事前打合せを確実にしより大会運営をスムーズに行う。 ・ご意見箱の設置：利用者からの苦情・要望・感謝のご意見を運営維持活動に反映 ・アンケートの実施：利用者アンケート（4回予定⇒コロナ禍で2回実施）・教室利用者アンケート（1回実施予定⇒1回実施）要望を教室、備品等に反映。 4)施設不具合の防止、対応 ・利用者の安全、安心を考え、施設・設備不具合に対応。 ・閉館後アリーナ床点検は基本毎日実施

利用者サービス向上を図るための取組	
<p>1) サービス水準の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全・安心・快適に利用する事が出来るよう全ての利用者に耳を傾け、明るく、親切かつ丁寧な対応を心掛ける ・挨拶プラスワン運動を実践する ・ホスピタリティ豊かな接客 ・5S 運動への積極的な取り組み ・利用者への申込時、許可手続きのフォロー。 ・WEB 問合せへのタイムリーな返答。 <p>2) 広報媒体の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページを活用し教室案内、休館情報、利用状況を告知 ・SNS を活用し教室、イベントなどのタイムリーな連絡 ・新聞折込、ポスティングを利用したイベント、スクールの案内 ・教室の実施計画をチラシとして作成し館内掲示・ホームページでの広報を行う <p>3) 安全で効率的な管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目視項目等点検ルートを設定し効率化を図る ・イベント時等混雑が予想される際には終了前後に巡回し変化の有無を確認 ・イベント時等建物トラブルの発生時の緊急対応を迅速に実施 ・委託業者の行う定期点検は運営に支障のないよう注意 ・備品の貸出前後に目視他の実施 	
今後改善・工夫したい事項	
<p>利用者の確保</p> <p>1) 空きコートに対するアプローチ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人参加プログラムの増加、卓球、バドミントンの個人開放等を予定 <p>2) ホームページ、SNS など幅広い媒体を活用した利用者に分かりやすい情報発信</p> <p>3) スポーツ教室のWEB 予約導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話、対面接客時間の短縮 <p>事業拡大</p> <p>1) アリーナでの教室実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現状のプール、スタジオでの教室に加えアリーナで球技中心の教室を実施 <p>2) 回数券、定期券の導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水泳場、トレーニング室に回数券、定期券を導入しリピーターを増やしてゆく <p>施設不具合の防止</p> <p>1) 施設不具合、修繕が発生した場合は直ちに現地スタッフが対応する</p> <p>2) 現地スタッフだけでは対応できない場合は本社より応援体制を構築しトラブル防止に努める</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	利用調整の実施やホームページ上での予約により確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	高齢者、障害者等に対し十分に配慮がなされている。	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	スポーツ振興や競技力向上（強化練習等）、健康の増進や体力の向上（スポーツ教室等）という設置目的に沿った業務実施がなされている。	B

	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	スポーツイベントの開催やフリーペーパーの頒布等を実施しており、積極的に利用促進に努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱の設置やアンケートの実施により、利用者の容貌を把握し、向上に努めている。	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	指定管理者として対応できる範囲内で適切に対応している。	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	維持管理や安全管理に関する計画を綿密に策定し、概ね計画通りに実行できている。	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	スポーツ教室等について、栃木県コロナウイルス警戒度レベルに合わせながら適切な管理・実施をすることができた。	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	職員をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っていた。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	初年度かつコロナ・国体と変動要因はあったが、適正な予算配分で執行し、概ね適正である。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	節電や屋内水泳場における適切な温水管理計画により、経費の削減に努めていた。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	マニュアルの作成や各種研修を計画的に実施することにより、利用サービスの向上に努めている。	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	緊急連絡網を作成し、危機対策マニュアルのもと適切な対応方針及び連絡体制が構築できている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	月次の協議会を中心にこまめに連絡を取り、情報共有することができている。	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	個人情報取扱特記事項に基づき、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	情報公開規定を設置し、規定に基づき適切に運営している。	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	長期の事業契約であることを踏まえ、今後の課題・取組について、具体的に記載している。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	概ね計画通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	自主事業のイベント開催に際し、国体・障スポのPRに資する内容を盛り込み官民共に連携できている。	B

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	屋外騒音対策として、利用者に周知・看板の設置を行い、騒音防止に努めている。	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）	入館時の検温・手指消毒や利用時のマスク着用を義務づけており、感染状況に応じた感染防止対策が適切に実施されている。	B
総合的な評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・月次の協議会を通じて、施設の運営状況及び課題について、県と適切に情報共有することができている。また、長期の事業契約を踏まえた対策が検討されている。 ・施設の利用促進として、イベントの開催、フリーペーパーの頒布等、積極的に利用促進に関する取組を実施している。 ・PFI 事業として、事業者間で適切な役割分担を行い、生じた課題に対応することができている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、入館時の検温・手指消毒や利用時のマスク着用等、適切な感染対策を実施することができている。 		

※「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。