

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	栃木県グリーンスタジアム
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	北関東総合警備保障株式会社(法人番号 9060001001355)
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	宇都宮市清原工業団地 32 番地
施設の概要	①敷地面積 93,820㎡ ②建築面積 8,132.85㎡ ③延床面積 10,271.55㎡ ④メインランド 11,304㎡ ⑤サブランド 9,750㎡ ⑥その他：会議室
業務内容	①栃木県グリーンスタジアムの維持管理に関する業務 ②栃木県グリーンスタジアムの施設等の利用許可にかかる事務に関する業務 ③栃木県グリーンスタジアムの施設の運営に関する業務

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	68,000	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	50,497
	その他収入※1			人件費	18,212
				その他支出※1	887
	合計	68,000		合計	69,596
指定管理業務収支差額①			▲1,596		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			▲1,596		
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) 機械警備費 887千円		

※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	68,000	指定管理 ※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	31,804
	その他収入※1			人件費	35,505
				その他支出※1	874
	合計	68,000		合計	68,183
指定管理業務収支差額①			▲183		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			▲183		
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) 機械警備費 874千円		

※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2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
メイングラウンド	利用日数	72日	78日
	利用者数	45,576人	34,715人
	平均利用者数	633人	445.0人
サブグラウンド	利用日数	294日	350日
	利用者数	21,558人	26,988人
	平均利用者数	73.3人	77.1人
会議室	利用日数	71日	71日
	利用者数	1,089人	1,592人
	平均利用者数	15.3人	22.4人

4 サービス向上に向けた取組

1	お客様を(利用者・団体)第一に考え、職員の接客マナーの向上を図り、CSを高め利用者へ気持ち良く施設を利用して頂けるよう努めた。
2	ホームページによる、写真入の施設情報、アクセス情報、トピックス等を掲載して広報活動を幅広く行った。
3	開場日は、全施設内を職員が巡回し安全・安心な利用が出来るよう努め、サブグラウンド 夜間利用時には都度、職員が巡回し危険防止を図った。
4	他スタジアムの情報を積極的に収集し、指定管理業務のサービス向上を行った。
5	栃木SCを始め、他団体利用時の問合せに対応する為、積極的に情報収集を行い問合せに対応した。
6	積極的に外構・植栽管理等や清掃業務を行い、スタジアムの美観向上に努めた。
7	枯木の伐採を積極的に行い、落枝、倒木等の危険防止を図った。
8	修繕箇所を一早く発見し、自分たちで修繕できるものは積極的に行った。
9	清原工業団地、清原地区へ利用促進の案内を実施することにより、サブグラウンド、会議室の利用が増加した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法			
<ul style="list-style-type: none"> 利用団体への意見聞取や意見箱の設置、電話、ファックス、メール等による利用者意見の把握に努めた。 利用者アンケートの結果 			
回答者数 35名			
アンケート項目	満足	普通	不満
①スタッフの対応	83%	16%	0%
②スタッフの手際(サービス)	81%	18%	0%
③スタッフの説明	75%	24%	0%
④スタッフの知識	81%	18%	0%
⑤施設の安全管理・安心な環境	78%	21%	0%
⑥施設の清掃・整備	67%	29%	3%
⑦用具・器具の種類と数	67%	32%	0%
⑧情報発信・案内掲示	59%	40%	0%
主な利用者意見(苦情・要望)		対応	

・サブグラウンドの植栽管理を徹底して欲しい。	・速やかに実施しました。
主な利用者意見（積極的評価）	
1 大会開催等メイングラウンドの利用を図り、利用者・利用団体から高い評価を得た。 2 利用者の立場に立った施設の管理・運営に努め、丁寧に対応し、高評価を得た。 3 利用者からの苦情を直ちに改善し高評価を得た。	

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 利用者の立場に立った施設利用方法を実践し、利用者・利用団体より高い評価を得た。 2 昇降機及びバックスタンド多目的トイレの工事に伴い、工事業者らと綿密な打合せを行い、利用上問題のある箇所の把握に努め、安全な施設運営を行った。 3 全施設を清潔に保ち、利用しやすい環境づくりに努め、利用者・利用団体から高い評価を得た。 4 栃木県サッカー協会、栃木SC、清原工業団地管理組合等の関係機関との情報共有とともに、利用者とも連携し高い評価を得た。 5 ホームページに施設利用案内等掲載及び近隣公共機関、組合等へ訪問することにより、利用促進を実施した。 6 メイングラウンドについて他スタジアムのアドバイザー等の意見を頂戴し管理運営に努めた。 7 サブグラウンドは県内では数少ないナイター設備を保有し、また利用料金も比較的安価であることから、積極的に利用促進を図り、利用者増加に努めた。
映像装置活用、サブグラウンド利用促進、周辺環境美化等
1 大型映像装置（オーロラビジョン）、可搬型映像装置（リボンボード）について、県大会レベルで大型映像装置を活用。Jリーグ公式試合においては可搬型映像装置を引き続き活用。 2 人工芝のサブグラウンドは利用者から非常に人気があり、すぐに予約がいっぱいになってしまうが、一団体に偏ることのないよう平等利用を確保した。 サブグラウンドの植栽管理を徹底した。 3 大型利用の前は敷地内の枯木伐採及び剪定を実施し、環境美化に努め、利用者に対する景観保持に努めた。
今後改善・工夫したい事項
1 利用者や栃木県サッカー協会との情報交換や連携を徹底していきたい。 2 今年栃木国体が開催されるので、県や市との連携を密にしていきます。 3 大型映像装置（オーロラビジョン）、可搬型映像装置（リボンボード）を活用。 4 施設開場後25年以上が経過しており、建物や備品類、機械類の経年劣化が数多く見られるところから、定期的な点検・確認作業を実施し、修繕箇所の早期発見に努める。 5 サブグラウンドが人工芝になり、数少ないナイター設備があるので、積極的に情報発信し、さらなる利用者増進に努める。

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	利用者調整会議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	適正に管理している。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	障害者、シニアの利用に対して十分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	サッカー競技を中心にスポーツの普及振興を図り、県民の健全な心身の発達に寄与する目的に沿った事業が実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	ホームページで情報提供を行い、県民サービスの向上を図っている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施し、利用者の満足度の把握、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	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	警備会社の特性を生かした取組となっている。	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	業務日誌や作業報告書を見直し、適切な施設管理に努めている。	C
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る。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	バランスがとれている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	照明点灯方法のルール化により光熱水費が大幅に削減されている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	現場での研修のほか、本社の研修にも参加するなど、人材育成に積極的に取り組んでいる。	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	警備会社の特性を生かし、優れた危機管理体制が確保されている。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	連携できている。	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	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱を確保している。	C
	②情報公開は適切になされているか	該当事例なし (関係規定を整備している。)	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	利用者アンケートを実施しニーズを把握するなど、適切に分析・評価している。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	自主事業なし	—
	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	地域の交流サッカー大会の開催に協力するなど連携が図られている。	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	ゴミの削減等、環境に配慮されている。	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)	消毒液を設置する等のコロナ対策を行っている。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズに配慮した管理運営を行い、サービスの向上に取り組んでいる。 ・光熱水費の削減に努め、効果的な施設の運営を行い、適正に管理している。 ・コロナ禍ではあったが利用者や観客が不便に感じない様に務めた。 			

※「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。