

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	栃木県立日光霧降アイスアリーナ
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	一般財団法人日光市公共施設振興公社（法人番号 2060005002521）
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	日光市所野 2 8 5 4 番地先
施設の概要	①敷地面積 13,917㎡ ②延床面積 6,073㎡ ③屋内リンク 30m×60m 観客席 2,000席 ④その他：電光表示板、会議室
業務内容	①栃木県立日光霧降アイスアリーナの維持管理に関する用務 ②栃木県立日光霧降アイスアリーナの施設等の利用許可に係る事務に関する用務 ③栃木県立日光霧降アイスアリーナの施設の運営に関する用務

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	92,000	指定管理 ※2	事業費	1,262
	利用料金収入	31,874		管理運営費	63,652
	その他収入※1	1,491		人件費	35,540
				その他支出※1	402
	合計	125,365		合計	100,856
指定管理業務収支差額①			24,509		
自主事業			39		
自主事業収支差額②			39		
収支差額（①+②）			24,548		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自動販売機設置手数料収入 594 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 退職給与引当金繰入金 402 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 ※2	指定管理料	84,260	指定管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	31,718		管理運営費	66,348
	その他収入※1	30		人件費	38,619
				その他支出※1	802
	合計	116,008		合計	105,769
指定管理業務収支差額①			10,239		
自主事業			890		
自主事業収支差額②			▲152		
収支差額（①+②）			10,087		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ロッカー収入 30 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 退職給与引当金繰入金 802 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
屋内リンク	利用可能日数	279日	272日
	利用日数	279日	272日
	利用者数	32,647人	32,970人
	平均利用者数	117.0人	121.2人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ開設（利用状況確認） ・るるぶフリーペーパー等の掲載（利用促進） ・料金の値下げ及び専用利用の時間帯統一料金（利用促進・平等利用）
--

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"> ・利用者意見箱の設置 ・直接提言及び電話等による意見の把握 ・利用者アンケートの結果 回答者数 76人 				
主なアンケート項目	大変良い	良い	悪い	大変悪い（無回答）
① 職員の対応	68.4%	31.6%	0%	0%
② 職員間の私語	68.4%	30.3%	1.3%	0%
③ 施設の整備状況	52.6%	46.1%	1.3%	0%
④ 施設の備品や器具	56.6%	43.4%	0%	0%
⑤ 施設内の清掃状況	57.9%	39.5%	2.6%	0%
⑥ 施設内のわかりやすさ	56.6%	40.8%	2.6%	0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・氷嚢を作る為、バケツに氷を用意して頂けると助かります。宜しくお願いします。 ・トイレを全部、洋式にして欲しい。 ・外灯をもう少し明るくして欲しい。 ・今後の工事により、利用が制限される事があるのか心配です。 ・バスロータリー内に路上駐車があり、バスが回転出来ず、乗客が電車で乗り遅れた。今後同じ事が無いようにして頂きたい。（東武バス） 		<ul style="list-style-type: none"> ・以前から設置済です。 ・検討中です。 ・令和2（2020）年度にLED化を計画中です。 ・ご不便おかけし申し訳ございません。HP等で随時更新していきますので、宜しくお願い致します。 ・直ちに対応。館内放送で路上駐車移動のアナウンスして排除した。翌日に駐禁看板設置と注意喚起の掲示物を設置し、バス運行時の巡回の徹底と専用利用者への注意喚起ビラを各チーム利用者に配布した。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・とても良い。 ・最高でした。 ・初めてだったが、良かったです。 ・アイスショーとても素晴らしかったです。感動しました。また開催して欲しいです。等 				

6 指定管理者による自己評価

<p>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> <ul style="list-style-type: none"> ・効果的な施設運営と利用者や大会等に支障が無い様に、施設管理や技術向上に努めた。 ・付帯設備等のトラブルに備えるため、職員が操作、復旧出来るように教育に努めた。 ・常に利用者の立場になり、利用者が気持ち良く利用して頂ける様に施設管理に努めた。 ・大会運営等に遅延が無い様に、技術向上に日々努力した。 ・観客席に防護ネットを設置し、利用者の安全を確保した。 ・施設内照明器具のLED化を進め、利用者が気持ち良く利用して頂ける様に施設管理に努めた。 ・雨漏り等を迅速に処理し、リンク内・通路等の安全を確保した。更に、新たに雨漏り調査をして観客席及びリンク内に漏水しない様、処置した。 ・女子アイスホッケーオリンピック日本代表の小池詩織選手・細山田茜選手を招致し、スケート教室を実施して大変好評だった。今後も開催し競技人口の増加に努めたい。 ・浅田真央サンクスツアー栃木公演を誘致共催し、多くの県民の皆様にご来場して頂き大変好評だった。初めて当施設に来場した県民の皆様も多く、今後もアイスショー等の誘致を進め当施設の認知度向上に努めたい。
<p>節電、平等利用、利用促進及び事故ゼロの取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備の老朽化や劣化等で電気料金が高額になる中、出来る限りの節電に努めた。また電力会社との契約を見直し（リエスパワーに一本化）、基本料金の大幅減額に繋がった。 ・照明器具の老朽化等のため、順次LED照明器具に交換した。 ・施設利用については、普通利用・専用利用ともに平等利用に心掛け、出来る限り普通利用時間帯を作るように努力した。 ・施設の利用促進として営業活動に努めた。 ・浅田真央さんや女子アイスホッケー日本代表選手等のオリンピックを招いて施設の認知度向上及び利用促進・競技力向上に努めた。 ・料金体制を見直し、値下げした事で普通利用者が増加した。また、専用利用も料金統一した事で利用枠数が増加し、平等利用及び利用促進に繋がった。 ・施設管理目標として、事故ゼロを目標として努力した。令和元（2019）年度については、ゼロを実現できた。また冷凍ガス保安講習会、整氷車安全講習会等を定期的に開催し、職員の安全教育を図った。 ・職員全員が普通救命講習を受講し、自動体外式除細動器（AED）の取扱講習修了証を取得した。また、火災避難誘導訓練・消火器取扱講習会を開催し、職員の安全教育に取り組んだ。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備の老朽化や劣化等で電気料金が高額になる中、出来る限り節電に努める。 ・施設内外照明のLED照明器具への交換を進め、電気料金の削減に努めたい。 ・施設の利用促進のため、積極的に営業活動を行い利用者増加に努める。 ・施設管理については、施設メンテナンス及び自己修繕をより多く実施し、利用者に喜ばれる維持管理を目指す。 ・大会運営等利用者の立場に立ち、選手等に最高の舞台を提供出来るよう技術向上に努める。 ・各競技団体との連携を密にして各種大会及びアイスショー等を誘致し、施設の利用促進に努める。 ・オリンピック等の競技者のスケート教室を開催し、競技人口の増加に努める。 ・施設管理目標として、事故ゼロを目標とする。また、冷凍ガス保安講習会、整氷車安全講習会等を定期的に開催し、職員の安全教育を図ると共に、今後は安全教育の他、接遇研修・各種資格取得等職員教育に努める。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設の除菌消毒を入念に行うとともに、利用者に注意喚起を徹底し安心安全な施設運営に努める。また、毎日の検温等、職員の体調管理も引き続き行い、職員が感染症等にかからないよう、安心して働ける職場環境を整備する。

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	利用調整を行い、おおむね確保されている。	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	スロープを用意するなど、運用により適切に対応している。	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	スケート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	料金体系の見直し等を実施しサービス向上に努めている。	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、利用者の満足度の把握している。	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	個別に回答を行い、適切な対応をしている。	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	毎日の安全確認・定期点検を行い適切に管理しているほか、雨漏り対応や突発的な修繕等にも迅速かつ適切に対応している。	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	ホームページを随時更新し、利用促進に努めている。	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	これまでの実績をもとに適正な予算配分を行い、適正に執行されている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	電力契約の見直しや照明のLED化を進め経費の縮減に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	事象ごとのマニュアルを整備し職員に配付するほか、訓練を実施するなど、危機管理体制の確保に積極的に努めている。	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	緊急連絡網を作成し、事故、緊急時の対応に対する体制の確保をしている。	B

	⑥県や関係機関との連携ができていますか	外部委託先を含め、年度当初に連絡先の確認し連絡体制を確保している。	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	マニュアル等を作成し職員に周知している。また、関係規定の整備も行っている。	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	利用者アンケートを実施しニーズを把握するとともに、利用状況を分析・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	用具の貸出しやロッカーの設置等適切に実施されている。	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	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	環境配慮率先行動計画に取り組んでおり、照明のLED化を進めている。	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）	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"> ・効果的な施設運営と利用者や大会等に支障がないよう施設管理に取り組んでおり、施設・機器の経年劣化・老朽化があるが、よりよい施設管理に努めて欲しい。 ・施設の利用促進として、フリーペーパーへの施設情報掲載等に積極的に取り組んでいる。 			

※「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。