

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	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	日光市所野2854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

平成30(2018)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※ <sup>1</sup>	30		人件費	38,619
	合計	116,008		その他支出※ <sup>1</sup>	802
			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。

平成29(2017)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	1,346
	利用料金収入	35,268		管理運営費	67,225
	その他収入※ <sup>1</sup>	38		人件費	43,970
	合計	119,566		その他支出※ <sup>1</sup>	1,131
			合計	113,672	
指定管理業務収支差額①			5,894		
自主事業			805		
自主事業収支差額②			739		
収支差額(①+②)			6,633		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ロッカー収入 38千円			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 1,131千円		

※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29(2017)年度 (前年度)	平成30(2018)年度
屋内リンク	利用可能日数	310日	279日
	利用日数	310日	279日
	利用者数	38,542人	32,647人
	平均利用者数	124.3人	117.0人

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ開設（利用状況確認）</li> <li>・るるぶフリーペーパー等の掲載（利用促進）</li> </ul>
--

### 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"> <li>・利用者意見箱の設置</li> <li>・直接提言及び電話等による意見の把握</li> <li>・利用者アンケートの結果 回答者数 80人</li> </ul>				
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	81.3%	17.4%	0%	1.3%
② 職員間の私語	83.8%	15.0%	0%	1.2%
③ 施設の整備状況	65.0%	35.0%	0%	0%
④ 施設の備品や器具	70.0%	30.0%	0%	0%
⑤ 施設内の清掃状況	72.5%	26.3%	0%	1.2%
⑥ 施設内のわかりやすさ	73.8%	26.2%	0%	0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・上半身裸でウロウロしている注意して欲しい。</li> <li>・整氷作業が遅い時があるので時間内でお願いします。（貸切時）</li> <li>・トイレにウォシュレットが欲しい。</li> <li>・逆走したり、氷上で座り込んだり、いきなり横切ったりする人が多過ぎて迷惑。監視員をつけて。</li> <li>・大人の滑走料が高い、スケート人口が少ないのに、益々スケート離れが進む。</li> <li>・暖房が、もう少しきくと良いと思います。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・アイスボックスに注意。</li> <li>・職員に時間厳守の徹底を指導。</li> <li>・検討致します。</li> <li>・監視体制の強化と注意喚起の放送及び、監視カメラでの監視も行うように指導。</li> <li>・検討すると共に、近隣施設の料金をリサーチし、適切に対応いたします。</li> <li>・今後、適切に対応する。</li> </ul>		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも、綺麗に有難うございます。 ・いつもお世話になります。</li> <li>・地元のリンク事情は厳しいので。今後とも是非利用させて頂きたくお願いします。等</li> </ul>				

### 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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・大会運営等に遅延が無い様に、技術向上に日々努力した。</li> <li>・観客席に防護ネットを設置し、利用者の安全を確保した。</li> <li>・リンク凍上異常を、いち早く発見し県及び競技団体等との連絡を密にし、工事の迅速な対応で被害を最小限に抑える事が出来た。今後も施設異常の早期発見に努めたい。</li> </ul>
---

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
<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"> <li>・設備の老朽化や劣化等で電気料金が高額になるなか、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基本料金の減額に繋がった。</li> <li>・照明器具の老朽化等で施設内の器具を、順次LED照明器具に交換を進めた。</li> <li>・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様に努力した。</li> <li>・施設の利用促進として営業活動に努めた。</li> <li>・フィギュアスケートの関東ブロック大会を9月に、約20年ぶりに開催する事ができた。今後も誘致出来る様に競技団体と調整していきたい。</li> <li>・施設管理目標として、事故ゼロを目標として努力した。平成30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。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設備の老朽化や劣化等で電気料金が高額になるなか、出来る限りの節電に努めた。また来年度以降、電力会社との契約を新たに見直し、更なる経費削減に努めたい。</li> <li>・施設内照明をLED照明器具への交換を進め、電気料金の削減に努めたい。</li> <li>・利用料金を見直し、利用者増加に努める。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・大会運営等利用者の立場になり、選手等に最高の舞台を提供出来る様に、技術向上に努める。</li> <li>・各競技団体との連携を密にし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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

## 7 所管課室による評価

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	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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	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	割引券等を導入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おり、満足度の向上がみられた。	B
	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。	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経費の削減に取り組まれてきたか	設備の老朽化・劣化等により電気料金が高額となっているが、契約の見直しやLED化等できる限りの節電に努めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	職員研修、講習会を実施している。	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	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。	B
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	確保されている。	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通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	情報公開に関する規程は定めているが、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自主事業が計画通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	—	—
総合的な評価			
<p>・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。</p> <p>・施設の利用促進として、とちまるショップや県内道の駅等での営業活動、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。</p>			

※「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。