

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和2（2020）年度

施設名	栃木県体育館分館
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	環境整備株式会社（法人番号7060001001200）
指定期間	平成31（2019）年4月1日～令和3（2021）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市今宮4-7-38
施設の概要	①敷地面積 5,769㎡ ②延床面積 1,288㎡ ③アリーナ 750㎡
業務内容	①栃木県体育館分館の維持管理に関する用務 ②栃木県体育館分館の施設等の利用許可にかかる事務に関する用務 ③栃木県体育館分館の施設の運営に関する用務

2 収支の状況

令和2（2020）年度

（千円）

収入		支出	
指定管理料	8,499	事業費	
利用料金収入	794	管理運営費	2,603
その他収入（預金利息）	1	人件費	3,684
合計	9,294	合計	6,287
指定管理業務収支差額①	3,007		
自主事業	630	自主事業	482
自主事業収支差額②	148		
収支差額（①+②）	3,155		
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）	

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入		支出	
指定管理料	8,422	事業費	
利用料金収入	1,454	管理運営費	4,584
その他収入（預金利息）	1	人件費	3,916
合計	9,877	合計	8,500
指定管理業務収支差額①	1,377		
自主事業	1,129	自主事業	950
自主事業収支差額②	179		
収支差額（①+②）	1,556		
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）	

3 利用状況

施設名		令和元（2019）年度 （前年度）	令和2（2020）年度
メインアリーナ 及び2階卓球場	開放日数	306日	245日
	利用者数	12,991人	7,260人
	平均利用者数	42人	30人

4 サービス向上に向けた取組

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 業務研修（自主事業）実施</li> <li>2. 危機管理対策（緊急時連絡体制の確認）</li> <li>3. 更衣室内への長椅子設置</li> <li>4. 新規利用見込み者への施設案内実施</li> <li>5. 利用者を対象に冷蔵庫を設置（自動販売機未設置の為）</li> </ol>
---

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 意見箱の設置 意見箱を設置し、利用者意見の把握に努めました。</li> <li>2. 口頭による意見の把握方法 意見、要望事項等があった場合は、監視社員は必ず内容を記載し、総括責任者に報告することを徹底、口頭による意見を把握しています。</li> <li>3. 総括責任者は、折りを見て利用時間帯に訪問して、直接利用者からの意見、要望事項等の把握に努めました。お客様からは、清掃が行き届いている・スタッフの対応が丁寧等の回答をいただいております。</li> </ol>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・設備に関する要望事項 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自転車置き場設置</li> <li>2. ボクシング用マットのへこみ</li> </ol>	スポーツ振興課へ要望事項報告済 都度対応
主な利用者意見（積極的評価）	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社員の対応が親切かつ丁寧である。</li> <li>2. 建物内外の清掃がよくされており、綺麗になっている。</li> <li>3. 消毒液を設置してあり感染予防に前向きに取り組んでいる。</li> </ol>	

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
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新規のお客様から分館の利用に関するお問い合わせがあった時は、本社スタッフまたは分館スタッフが利用案内をお渡しするなどして、利用に関して丁寧な説明や対応を心がけた。</li> <li>2. 改修工事で利用者に影響する事柄（駐車場の変更・点検による休館等）は分かりやすい形で案内をお知らせし、利用者が困らないよう、また安全に利用できるよう努めた。コロナ対策防止では、特に高齢者の利用が多いため、予防対策を徹底していただくよう代表者に呼びかけをし、正面玄関に注意事項を掲示した。</li> </ol>
利用者サービス向上を図るための取組
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ボクシングリングのマットの経年劣化により凹凸が生じ、利用者がつまずく危険性があるため、清掃作業員が随時確認し、凹凸が見られるときは本社担当が修理した。</li> <li>2. 予算の関係で施設常駐者を配置できない等の制限がある中で、卓球利用者を先着順で利用できるようにすることにより、近隣の中高校生に「憩いの場」を提供している。</li> </ol>
今後改善・工夫したい事項
指定管理業務終了の為なし

## 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	ホームページや窓口を活用して利用促進を図り、平等性は確保されている。	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、障害者等に対する配慮がなされており、平等利用が確保されている。	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	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	卓球、体操等のボクシング以外の利用もでき、県民サービスの向上に努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱を設置し、利用者ニーズの把握に努めている。	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	日々の安全点検・定期点検を行い適切に管理している。また清掃が行き届いており清潔な状態が維持できている。	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	チラシの配布や設置により、利用者の増加に努めている。	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	本社と現場管理者が適切に連携し、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	無駄のない職員の配置により、人件費の削減に務めている。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	引継ぎの徹底、社内研修など適切な人材育成がなされている。	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	緊急連絡網等を事務所内に掲示し、体制も確保されている。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	問い合わせに対して即座に対応できしており、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 (関係規程を整備している。)	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	利用者と意見交換を行うことでニーズを把握し、自己評価を適切に行っている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	計画どおり実施されている。	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	総合運動公園や掲示板に利用案内を掲示し、周知している。	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	美観維持に努め、緑化保全対策を推進している。	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基本的なコロナ対策が行えている。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボクシング利用に加え、自主事業（体操教室等）の実施により、県民ニーズに配慮した管理運営や利用者サービスの向上に取り組んでいる。</li> <li>・施設は古いが、清掃が行き届いており清潔な環境を維持できている。</li> <li>・日常的な安全管理及び利用環境の整備に努め、効果的な施設の運営を行い、適正に管理している。</li> </ul>			

※「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。