

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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	8,422	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	1,454		管理運営費	4,584
	その他収入※1	1		人件費	3,916
				その他支出※1	
	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） 預金利息 1千円			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。

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	7,508	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	1,447		管理運営費	3,575
	その他収入※1	1		人件費	4,090
				その他支出※1	
	合計	8,956		合計	7,665
指定管理業務収支差額①		1,291			
自主事業		1,278	自主事業	1,072	
自主事業収支差額②		206			
収支差額（①+②）		1,497			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 預金利息 1千円			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		平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
メインアリーナ及び2階卓球場	開放日数	324日	306日
	利用者数	12,543人	12,991人
	平均利用者数	39人	42人

4 サービス向上に向けた取組

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

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"> 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た。 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している。また、口頭による意見も把握している。 3. 総括責任者は、利用時間帯に訪問し、直接利用者からの意見、要望事項等の把握に努めた。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いる。 	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・設備に関する要望事項 1. 自転車置き場設置 2. ボクシング用マットのへこみ 	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"> 1. 社員の対応が親切かつ丁寧である。 2. 建物内外の清掃がよくされており、きれいになっている。 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。 	

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"> 1. 新規のお客様から分館の利用に関するお問合せがあった時は、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。 2. 法律改正に伴い、受動喫煙防止対策として、利用者の通常動線に入らない場所へ灰皿を移動し、ポスターを掲示した。 3. 個人のごみ（ペットボトル容器・お弁当ごみなど）は各自持ち帰るよう以前から掲示していたが、施設内にごみ箱を複数設置していたため、玄関のごみ箱を撤去し、ボクシング大会期間中に設置していた臨時のごみ箱を廃止し、ごみの排出削減とともに、ごみ処理にかかる清掃従業員の負担軽減に効果があった。
利用者サービス向上を図るための取組
<ol style="list-style-type: none"> 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、利用者がつまづ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。 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。

今後改善・工夫したい事項
1. 経年劣化による備品の損耗が今後も予想されるため、スタッフ・本社担当が備品の状態を都度確認し、必要であれば交換・修理するなどし、お客様の快適な利用・事故防止を図りたい。 2. 卓球利用の人数・件数ともに年々減少しているため、PR活動を継続し、利用者の増加につなげたい。

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。	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	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ますか	連携できています。	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 (関係規定を整備している。)	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"> ・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。 ・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。 			

※「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。