

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 | とちぎ健康づくりセンター・とちぎ生きがいつくりセンター |
| 施設所管課 | 保健福祉部保健福祉課、高齢対策課、健康増進課 |
| 指定管理者 | 社会福祉法人とちぎ健康福祉協会（法人番号 2060005000772） |
| 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 | 宇都宮市駒生町 3337-1 | 栃木市神田町 9-40 | 矢板市矢板 54 |
| 施設の概要 | とちぎ健康づくりセンター ・とちぎ生きがいつくりセンター | とちぎ生きがいつくりセンター 県南支所 | とちぎ生きがいつくりセンター 県北支所 |
| | ① 敷地面積：196,190 m ² ② 建物面積 本館：22,976 m ² 車庫棟：1,767 m ² 陶芸教室棟：459 m ² ③ 施設 (とちぎ健康づくりセンター) 温水プール、多目的運動フロア、会議室、トレーニング室、エアロビクススタジオ、ランニングデッキ、栄養指導室 (とちぎ生きがいつくりセンター) 講堂、教室、演習室、和室、多目的ホール、テニスコート、陶芸棟 | ① 敷地面積：4,700 m ² ② 建物面積 本館：1,315 m ² 講堂兼体育館：583 m ² ③ 施設 図書・情報コーナー、講堂兼体育館、教室、演習室、和室、屋外運動場 | ① 敷地面積：5,300 m ² ② 建物面積 本館：1,552 m ² 多目的ホール：298 m ² ③ 施設 情報提供コーナー、多目的ホール、教室、演習室、和室 |
| 業務内容 | ① とちぎ健康づくりセンター ・センターの施設の維持管理に関すること ・センターの利用に係る事務（有料施設等の許可に関するものを含む。）に関すること ・センターの運営に関すること ② とちぎ生きがいつくりセンター（支所を含む） ・センターの施設の維持管理に関すること ・センターの運営に関すること | | |

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 | 460,285 | 指定管理※2 | 事業費 | 45,248 |
| | 利用料金収入 | 68,871 | | 管理運営費 | 304,376 |
| | その他収入※1 | 16,859 | | 人件費 | 150,491 |
| | | | | その他支出※1 | 15,188 |
| | 合計 | 546,015 | | 合計 | 515,303 |
| 指定管理業務収支差額① | | 30,712 | | | |
| 自主事業 | | 8,910 | 自主事業 | 5,394 | |
| 自主事業収支差額② | | 3,516 | | | |
| 収支差額 (①+②) | | 34,228 | | | |

| | |
|---|--|
| 備考（※1 その他収入の主なものを記載） 水道光熱費等弁償金 16,859 千円 | 備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課支出 15,188 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 | 460,800 | 事業費 | 89,243 |
| | 利用料金収入 | 70,042 | 管理運営費 | 338,542 |
| | その他収入※1 | 16,663 | 人件費 | 153,400 |
| | | | その他支出※1 | 14,178 |
| | 合計 | 547,505 | 合計 | 595,363 |
| 指定管理業務収支差額① | | ▲47,858 | | |
| 自主事業 | | 7,464 | | |
| 自主事業収支差額② | | 1,678 | | |
| 収支差額（①+②） | | ▲46,180 | | |
| 備考（※1 その他収入の主なものを記載） 水道光熱費等弁償金 16,663 千円 | | 備考（※1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 14,178 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 | 項目 | 平成 29（2017）年度 （前年度） | 平成 30（2018）年度 |
|--------------------|------------------------|------------------------|---------------|
| とちぎ健康づくりセンター | 施設利用講習 | 2,634 人 | 2,218 人 |
| | 体力測定 | 327 人 | 331 人 |
| | 講座 | 931 人 | 810 人 |
| | 健康相談 | 2,968 人 | 2,910 人 |
| | プール・トレーニングルーム・ランニングデッキ | 81,879 人 | 82,253 人 |
| | 運動フロア | 1,763 時間 | 1,879 時間 |
| | エアロビクススタジオ | 1,369 時間 | 1,388 時間 |
| | 大会議室 | 1,424 時間 | 1,301 時間 |
| | 小会議室 | 1,209 時間 | 1,210 時間 |
| | 多目的フロア | 2,944 時間 | 2,885 時間 |
| とちぎ生きがづくりセンター | テニスコート | 3,119 時間 | 3,455 時間 |
| | 講堂 | 711 時間 | 660 時間 |
| | 教室 | 1,940 時間 | 1,723 時間 |
| | 演習室 | 1,014 時間 | 1,157 時間 |
| | 和室 | 147 時間 | 171 時間 |
| | 多目的ホール | 335 時間 | 324 時間 |
| とちぎ生きがづくりセンター 県南支所 | 講堂兼体育館 | 3 件 | 0 件 |
| | 教室 | 560 時間 | 567 時間 |
| | 演習室 | 0 件 | 0 件 |
| | 和室 | 184 時間 | 227 時間 |
| | 屋外運動場 | 0 件 | 0 件 |

| | | | |
|--------------------|--------|-----------|-----------|
| とちぎ生きがづくりセンター 県北支所 | 多目的ホール | 166 時間 | 153 時間 |
| | 教室 | 1, 131 時間 | 1, 117 時間 |
| | 演習室 | 111 時間 | 113 時間 |
| | 和室 | 0 時間 | 0 時間 |

4 サービス向上に向けた取組

| |
|--|
| <p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設利用環境の整備 施設物品、貸出物品の充実 情報提供及び広報活動の推進 魅力ある集団指導、講座の開催 <p>(とちぎ生きがづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域活動団体とのマッチング授業の実施 同窓会活動に関するカリキュラムの充実 |
|--|

5 利用者意見への対応

| | |
|--|--|
| 利用者意見の把握方法 | |
| <p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> とちぎ健康づくりセンター利用者を対象としたアンケートの実施による把握 <ul style="list-style-type: none"> ① 調査年月 平成 30(2018)年 9 月 1 日～9 月 30 日 平成 31(2019)年 2 月 1 日～2 月 28 日 ② 調査対象者 会議室利用責任者とプール等の運動施設利用者ごとに、設問の内容を一部変えて実施した。 ③ 調査方法 アンケート用紙配布による調査 (回答者数 740 名 回収率 100%) ④ 調査結果 施設の貸出及び利用サービスについて、「とても満足」及び「満足」と答えた人は、全体の 74%を占めている。プール・トレーニング室等運動施設では 84.4%と、昨年度同様、満足度は高水準を維持している。 当施設を選んだ理由としては、貸出施設では「利用環境」、「料金」及び「交通の便」、運動施設では「料金」に関心が持たれている。 利用者意見箱「お客様の声」の設置 (結果については「主な利用者意見」を参照。) 電話、口頭、メール等による意見等の受付 <p>(とちぎ生きがづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> シルバー大生を対象としたアンケートによる把握 <ul style="list-style-type: none"> ① 調査年月 平成 30(2018)年 4 月～平成 31(2019)年 3 月 ② 調査対象者 第 40 期生(1 年次) 457 名 第 39 期生(2 年次) 440 名 計 897 名 ③ 調査方法 アンケート用紙配布による調査 (回答者数 799 名 回収率 89.1%) ④ 調査方法 カリキュラムについて、「良い」「普通」と答えた人は、全体の 95%を占めており、カリキュラムにおおむね満足していることがうかがえる。 | |
| 主な利用者意見 (苦情・要望) | 対 応 |
| <p>(プール・トレーニング室について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ロッカーについて、フックが無いところや、ハンガーが壊れたところがある。 運動フロアを利用する際、管理事務所ではなく、受付で支払を済ませられるようにしてほしい。 <p>(設備について)</p> <ul style="list-style-type: none"> 駐輪場に照明を付けてほしい | <ul style="list-style-type: none"> フックは修繕し、ハンガーは新しいものを補充した。 運動物品の貸出については、受付前の券売機で対応できるよう改善を行った。 早急に照明を設置した。 |

| |
|--|
| 主な利用者意見（積極的評価） |
| <p>(会議室等について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間に利用することが多いですが、遅くまで対応していただき感謝しています。 ・講習会等で利用しますが、講義と実技が同時にできて満足です。 <p>(プール・トレーニング室について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月額料金でないところが良いです。 ・スタッフが一生懸命教えてくれるので、楽しみに励んでいます。 |

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> <p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運動の安全性・有効性や生活習慣病予防、介護予防に関するもの、親子で楽しく健康づくりを学べるものなどの講座を開催し、健康づくりのための運動習慣の動機づけを行った。 ・貸出施設やプール、ウォーキングコース等の利用者が安全に安心して利用できるよう、施設内外の設備整備及び環境整備を行い、施設の維持管理に努めたほか、テニスコートやウォーキングコース等の利用者が清涼効果を得られるよう夏場にミストシャワーを設置した。 ・正面玄関ホール内に、体脂肪や血圧など誰でも気軽に測定できるコーナーを整備したほか、健康情報を提供するパネルを設置し、健康づくりへの関心を高めた。 ・毎月第3日曜日の家庭の日に、親子ふれあい支援事業として運動フロアの無料開放を行い、家族との交流の場を提供した。 ・運動用具を持参せずとも気軽に運動できるよう貸出物品を用意し、利便性の向上に努めた。また、延長コードやケーブルのほか、お茶セット、文具セット等の会議用物品の貸出し及びレイアウト変更サービスを行った。 ・貸出施設の利用者に対し、コピーやFAX送信サービスを行った。 ・7月～9月の日曜日及び祝日について、営業時間の延長を実施した。 <p>(とちぎ生きがいくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シルバー大学校入学者確保のため、早期から各広報媒体による学生募集周知、学校説明会（各校2回・計6回）を開催した。また、県民の日協賛事業の一環として、公開講座を実施し、入学希望者を含め県民に対する周知に努めた。 ・授業に対するアンケートを実施し、学生の評価及び意見を反映させたカリキュラム編成に向けて、学生からの意見を収集した。また、1年次のカリキュラムに同窓会活動の説明を受ける授業を組み込み、卒業後の地域活動実践の場である同窓会活動に対する理解を推進した。 ・教務部長会議（4回）を開催し、シルバー大学校の設置目的に沿った魅力あるカリキュラムの編成に努めた。 ・シルバー大学校のよりよい運営に努めるため、運営委員会を開催し、各委員との間で様々な意見交換を行った。委員から卒業後の活発な地域活動を期待する意見が多くあげられた。 |
| <p>管理運営状況・事業実績 ※指定管理者が独自に設定</p> <p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <p>指定管理者として、県民一人ひとりの健康づくり実践活動の推進を目的とし、自主的な健康づくりをその動機付けから実践まで総合的に支援し、県民の健康づくりに寄与した。</p> <p>平成30(2018)年度においては「とちぎ健康21プラン(2期計画)」の4つの基本方向や「健康長寿とちぎづくり県民運動」における重点プロジェクトの趣旨に添った事業を展開した。</p> <p>同時に、幅広く広報活動を行い、利用率のさらなる向上を図るとともに効率的な運営に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用講習 <ul style="list-style-type: none"> 施設利用に当たっては、施設利用講習を受講することとし、安全で効果的な運動実践のきっかけづくりや運動習慣化につなげるための説明及びトレーニング講習を行い、大人2,073人、小人145人、合計2,218人の受講者があった。 ・体力測定 <ul style="list-style-type: none"> 利用者が自分の体力を知り、安全で効果的な運動実践ができるよう、希望する者に体力測定を |

実施した。

・運動実践メニューの作成

体力測定受検者のうち、希望する者には個人の目的や健康状態に応じて運動実践メニューを作成し、健康づくりを効果的・効率的に継続実施できるよう支援した。

・健康づくり相談等

施設利用者及び県民を対象に、運動・栄養・休養等の個別相談指導を行った。さらに、協力機関の栃木県保健衛生事業団と連携し、医師による健康相談や県民の日協賛イベントを開催した。

・施設利用指導

施設利用者を対象に、温水プール、トレーニング室、ランニングデッキ及びリラクゼーションルームの施設利用指導を行った。また小人が利用するプールでの監視を強化し、安全に利用できるよう努めた。

・健康づくり講座

運動の安全性・有効性や生活習慣予防、介護予防に関するもの、親子で楽しく健康づくりを学べるものなどの講座を17種類101回開催し、健康づくりのための運動習慣の動機付けを行った。

・集団指導

運動の継続的な実践を目的に、施設利用料金の中で参加できる集団指導を、年間を通して22種目635回実施した。

・各種団体等支援

各種団体等からの要請に応じ、講師として職員を派遣した。

・施設の利用状況

体力測定、集団指導、プール・トレーニング室利用者が増加したが、施設利用講習の受講者の減等により、昨年比264千円の減となった。

・施設等の維持管理

162件、総額40,297千円の施設設備修繕を実施した。昨年度に比べて修繕件数が11件減となった。

防災については、防災訓練や健康の森管理運営連絡会議を開催し、各団体間の共同防火管理体制の強化に努めたほか、非常食の備蓄を行い災害時の対応に備えた。

・省エネルギー対策

引き続き、事務室等の明かりを一部蛍光灯からLED電球に交換し、さらに廊下や事務室の照明の間引き点灯を実施し、省エネルギーを心がけた。

・個人情報の管理

個人情報については、その取扱いに十分配慮し、適正な維持管理に努めた。

(とちぎ生きがいつくりセンター)

高齢者の健やかで生きがいのある人生を支援し、活力ある地域社会を築くため、積極的に地域活動を実践する高齢者の方々を養成することを目的に設置・運営している。

・利用者の声

利用者(学生)からの意見・要望については、各校窓口において、都度、対応しているが、平成30(2018)年度において、学校運営やカリキュラムに対する大きな苦情等は寄せられなかった。

・入学者数

平成30(2018)年度入学の第40期生について、入学者数は定員の86%にあたる480名であった。なお、我が国の高齢化率は27.7%と過去最高を更新し、社会における高齢者の役割はさらに高まっている。今後も、引き続き、入学者の確保に努め、活力ある地域社会の構築に努めていく。

■5年間の入学者の推移

| H26(2014)年度 第36期生 | H27(2015)年度 第37期生 | H28(2016)年度 第38期生 | H29(2017)年度 第39期生 | H30(2018)年度 第40期生 |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 556名 (615名) | 533名 (551名) | 551名 (568名) | 485名 (515名) | 480名 (508名) |

※()内数字は応募者数

| |
|--|
| 今後改善・工夫したい事項 |
| (とちぎ健康づくりセンター) ・施設の経年劣化による大規模な修繕への対応 |
| (とちぎ生きがいきづくりセンター) ・入学者の確保 ・魅力あるカリキュラムの編成 |

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 | 健康づくりセンターの利用許可は原則として先着順、また、生きがいきづくりセンターのシルバー大学校の入学希望者が定員を超過した場合には抽選によるなど、公正・公平な方法で利用者を決定しており、平等利用は確保されている。 | C |
| | ②使用許可に関する権限が適正に行使されたか | 条例・規則等に基づき手続が実施されており、適正な管理が行われている。 | C |
| | ③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。 | (健康づくりセンター) 高齢者や障害者の利用に際しては、スタッフによる見守りを強化するなど適切な配慮がなされている。 (生きがいきづくりセンター) 障害者用トイレ、スロープ、エレベーターを設置しており、高齢者、障害者等に配慮した環境が整っている。また、身障者の受入実績があり、平等利用は確保されている。 | 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 | 利用実績やアンケート結果等から、施設の設置目的に沿って業務が適正に実施された。 | C |
| | ②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか | 利用者の意見に速やかに対応するなど、県民サービスの向上が図られた。施設利用者講習の受講者は減少したものの、施設利用者及び健康づくり講座受講者は着実に増加しており、施設の利用促進が図られた。 | C |
| | 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、利用者の満足度を把握しており、また、その結果から利用者の満足度は高い水準を維持している。 | 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 | 利用者アンケート実施や意見箱等に寄せられた意見・苦情に対して、指定管理者が対応できる事項については速やかに対策を講じており、適切な対応がされている。 | B |

| | | | |
|--------------------|-------------------------------|---|---|
| | 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 | 施設、設備、備品の定期点検を行い、不備があった際は指定管理者が対応できる範囲で速やかに対応しており、適切な対応がされている。 | 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 | (健康づくりセンター) 利用者の利便性向上を図るため、自主事業として、スポーツ物品や会議室物品の貸出等を実施しており、業務改善が認められる。 (生きがいづくりセンター) 授業アンケートを実施し、学生の評価及び意見を反映させたカリキュラム編成に向けた取組が進められた。 一般県民向けに交通安全教室等を実施し、シルバー大学の周知に努めた。 | 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 | 管理執行体制等により確認したところ、組織体制は適正であった。 | C |
| | ②収支は適正でバランスがとれたものか | 事業計画書、事業報告書等により確認したところ、収支のバランスは適正であった。 | C |
| | ③経費の縮減に取り組まれてきたか | 事業計画書、事業報告書等により確認したところ、事業費・管理運営費の縮減に取り組んでいる。 | C |
| | ④人材育成は適切に実施されているか | (健康づくりセンター) 職員の業務内容に応じた研修が計画的に実施されており、人材育成は適切に実施されている。 (生きがいづくりセンター) 明るい長寿社会づくり推進機構開催研修に参加し、資質の向上に努めている。また、新任者向けに勉強会を開催し、運営等の円滑化を図っている。 | 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 | 入居団体との連絡調整や併設施設との緊密な連携のもと、防火・防災・防犯対策等を講じており、危機管理体制は確保されている。 | C |
| | ⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか | 県、関係機関を含めた緊急時の連絡体制一覧を作成・共有しており、連絡体制は確保されている。 | 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 | 「個人情報の保護に関する要綱」を定め、取扱いに十分に配慮し、適正な管理に努めている。 | C |
| | ②情報公開は適切になされているか | 「情報公開に関する要綱」を定めているが、当該年度における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 | 利用者アンケート等の結果に基づき、指定管理者が対応できる事項については速やかに措置を講じるなど、適正 | C |

| | | | |
|--|---------------------------------|--|---|
| | | な自己評価がされている。 | |
| | ②自主事業が計画どおりに実施されているか | 運動用具や会議用物品の貸出し、コピー・FAXサービス、自動販売機の設置等おおむね計画どおりに実施されている。 | 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 | 「とちぎ健康の森フェス2018」やとちぎ健康の森をテーマにした写真展を開催し、多くの地域住民が訪れた。 | 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 | 事務室等の照明を一部LEDに交換、照明の間引き点灯等により、省エネルギーに取り組んでおり、環境への配慮がなされている。 | C |
| | ⑤その他管理運営上の特記事項 | <p>（健康づくりセンター）</p> <p>栃木県保健衛生事業団と連携し、医師による健康相談等を開催している。</p> <p>（生きがいくりセンター）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域での普及が期待できる「ふまねっと運動」の普及に向けた支援を行った。 ・「栃木県民の日」記念事業の一環として、一般県民を対象とした公開講座を開催した。 | C |
| 総合的な評価 | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営全般に関して、適正に執行されていると認められる。特に、施設の老朽化に伴う必要な修繕等を適切に行うなど、施設の安定的な運用に努めている。 ・県民の健康づくりにつながるよう、利用者ニーズのより一層の把握に努めるとともに、積極的な広報活動を期待する。 | | | |

※「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。