

指定管理施設評価専門部会報告書（案）

指定管理施設の管理運営状況に関する
評価内容及び評価方法について

平成26年8月

栃木県行政改革推進委員会

目次

はじめに	1
1 指定管理者制度の概要	2
(1) 指定管理者制度とは	2
(2) 制度導入後の経過	2
2 指定管理施設の管理運営状況に関する評価	3
(1) 評価の現状	3
(2) 課題	4
3 専門部会での検討内容	4
(1) 検討の進め方	4
(2) 指定管理施設の現地調査	5
(3) 評価内容及び評価方法の検討	7
4 専門部会での検討結果	7
(1) 評価内容に関する検討結果	7
(2) 評価方法に関する検討結果	10
5 まとめ	13
6 専門部会委員名簿	14
《資料編》	
1 専門部会開催状況	15
2 指定管理者制度導入施設一覧	16
3 公の施設の指定管理制度に関する運用指針等の見直しの概要	18
4 指定管理者による公の施設の管理運営状況(24年度)	19

はじめに

平成 23 年 2 月に策定された「とちぎ行革プラン【栃木県行財政改革大綱(第 5 期)】」では、「《協働》県民とともに地域を創る行政の推進」を目標の一つとして掲げており、その中で、民間活力の活用を図るため、「指定管理者制度を活用した管理運営」に取り組むこととしている。

県の指定管理施設は、平成 26 年 4 月 1 日現在で 42 施設あるが、このうち、33 施設で平成 25 年度で指定期間が終了となり、平成 26 年度から新たに指定された。

県の指定管理施設の管理運営状況は、指定管理者による自己評価と所管課室による評価が実施されており、毎年度、県ホームページで評価結果が公表されているが、県の指定管理施設（平成 26 年 4 月 1 日現在で 42 施設）のうち多くの施設（33 施設）で平成 25 年度に指定期間が終了となったことから、平成 26 年度から新たに管理運営する指定管理者が、より一層県民ニーズに適した取組を実施するよう、管理運営状況をより適切に評価することが重要である。

当専門部会は、こうした状況を背景に、指定管理施設の管理運営状況に関する具体的な評価内容や評価方法について、第三者の視点から検討するため、昨年 3 月に設置されたものである。

部会の設置以来、これまで、計 6 回にわたり開催してきたが、実際に指定管理施設を現地調査する等、現場の声も参考にしながら、鋭意、検討を進めてきたところである。

本専門部会では、こうした審議結果をとりまとめて、ここに報告・提言を行うものである。今後、県当局においては、本報告書を十分に参考にされ、指定管理施設の管理運営状況の評価内容と評価基準に関して必要な見直し等を行い、指定管理者による管理運営がより一層県民ニーズに適した取組となるよう願うものである。

平成 26 年 8 月

栃木県行政改革推進委員会
指定管理施設評価専門部会
部会長 中村 祐司

1 指定管理者制度の概要

(1) 指定管理者制度とは

指定管理者制度とは、県の施設（「公の施設」）を県以外の者が管理運営する手段であり、民間活用の手法の一つである。

公の施設の管理については、適正な管理の確保のため、その管理の委託先を公共団体、公共的団体、政令で定める出資法人に限定してきた。

しかしながら、民間でも十分なサービス提供能力が認められる主体が増加していることや、多様化する住民ニーズに対応するため民間事業者の有するノウハウを活用することが有効である場合もあることから、民間事業者の参入の機会を拡げるため、地方自治法の一部改正により、従来の「管理委託制度」を廃止し、地方公共団体が指定する法人その他の団体（民間事業者も幅広く含まれる）が管理を行う「指定管理者制度」が創設された。（平成 15 年 6 月 13 日公布、平成 15 年 9 月 2 日施行）

〔指定管理者制度と管理委託制度、業務委託の相違〕

項目	指定管理者制度	管理委託制度	業務委託
相手先	地方公共団体が指定する法人その他の団体（民間事業者も幅広く含まれる。）	公共団体、公共的団体、政令で定める出資法人	民間事業者等
手法	「指定」という行政処分により公の施設の管理権限を当該指定を受けた者に委任する。	地方公共団体との契約に基づき、具体的な管理の事務又は業務の執行を委託する。	私法上の業務委託契約
権限	個々の使用許可が可能 利用料金制が可能	個々の使用許可は不可 利用料金制が可能	いずれも不可

(2) 制度導入後の経過

栃木県では平成 18 年 4 月から指定管理者制度が導入されており、平成 26 年 4 月現在では、42 施設で指定管理者による管理運営が行われている（別紙 1 参照）。

当制度を運用するにあたり、制度導入当初は指定期間は原則 3 年とされていたが、多くの施設の指定期間が 2 巡目となる平成 21 年 4 月からの指定の際には、指定期間は、原則 5 年（ただし、初めて制度を導入する施設については 3 年）に延長された。また、募集期間についても、制度導入当初は、原則 1 ヶ月間以上とされていたところを、公募開始から受付開始までの周知期間と、申請の受付期間をそれぞれ 1 ヶ月以上確保するなど、申請者の利便性の向上等が図られた。

さらに、多くの施設の指定期間が3巡目となる平成26年4月からの指定に向けて、平成25年6月に再び運用が見直され、年度当初に公募予定施設一覧を公表することにより、申請者の利便性の更なる向上が図られるとともに、専門性の高い施設等の場合には人材確保等の観点から指定期間を従来の5年から10年以下の範囲で設定できるとされた。併せて、一層のサービスの質を確保するため、第三者に委託できない主要な業務が明確化されるとともに、指定管理候補者選考においては総得点の最低基準が設定された。（別紙2参照）。

2 指定管理施設の管理運営状況に関する評価

(1) 評価の現状

指定管理施設の管理運営状況に関する評価は、現在、指定管理者による自己評価と所管課室による評価が行われている。

指定管理者には、利用者満足度調査と当該施設の特性に応じた自己評価が義務付けられており、毎年度、事業報告書と合わせて県に提出することになっている。

施設の所管課室は、指定管理者から提出された事業報告書や自己評価結果に加え、現地調査等を踏まえて指定管理者による管理運営状況の評価を実施する。この評価結果は、指定管理者が提供する県民サービスがより県民ニーズに適したものになるよう、指定管理者にフィードバックされる。

なお、管理運営状況の評価結果について、行政改革推進室において取りまとめた上で県ホームページに公表している。

【現状の評価内容等】

(指定管理者による自己評価内容)

- ・成果のあった取組や積極的に取り組んだ事項
- ・今後改善、工夫したい事項

(所管課室による評価項目と各項目ごとの具体的な評価内容例)

- 1 住民の平等利用の確保
住民の平等利用が確保されたか
使用許可に関する権限が適正に行使されたか
- 2 施設の効用の最大限発揮
施設の設置目的に沿った業務が実施されたか
業務の実施により、県民サービスの向上が図られたか
業務の実施により、施設の利用促進がなされたか

- 県民ニーズ等の把握はなされたか
- 3 管理を安定的に行う物的人的基礎
組織体制は適正か
収支は適正でバランスがとれたものか
経費の縮減に取り組まれてきたか
- 4 個人情報保護
個人情報の保護についての措置が計画通り実施されたか
- 5 その他
施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか
その他管理運営上の特記事項

(2) 課題

現行の管理運営状況の評価のうち、所管課室による評価については、評価項目が定められており、ある程度は各施設ごとに比較することはできるが、具体的な評価内容（評価ポイント）は施設ごとにばらつきがあり、評価の質的な面で温度差がある。

また、評価項目に対する具体的な評価方法は、統一的な評価基準がなく、文章で表現する定性的評価基準による評価が中心となっているため、評価結果がわかりにくくなっている。

さらに、利用者満足度については、各指定管理施設においてアンケート等を実施し、苦情や要望等への対応も行われているが、県や指定管理者が目標としている利用者満足度がどの程度達成されているのかといった、利用者満足度の達成状況に関する評価は特に制度化されていない。

したがって、各指定管理施設における利用者満足度の達成状況を客観的に把握することが困難な状況となっている。

3 専門部会での検討内容

(1) 検討の進め方

基本的な考え方

当専門部会の位置づけは、平成26年4月から多くの施設で新たに指定管理者が指定されることに伴い、各施設の管理運営状況の評価がより一層県民ニーズに適した効果的な取組となるよう、第三者の視点から評価項目ごとの具体的な評価内容及び評価方法を検討するものである。

検討の進め方

具体的な検討にあたっては、まず、指定管理施設の現状を把握するため、実際に指定管理施設を視察し、施設の管理運営状況について、指定管理者から聞き取り及び施設調査を実施した。

指定管理施設の現地調査実施後、当該調査結果等を踏まえ、一般的な評価内容や評価方法について、具体的に検討した。

また、利用者満足度の把握方法や達成状況に関する評価方法について、具体的に検討した。

(2) 指定管理施設の現地調査

【現地調査対象施設の選定】

(選定基準)

施設を性質ごとに分類し、各分類ごとに1～2施設選定する。

- a レクリエーション・スポーツ施設（競技場、体育館、プール、ゴルフ場等）
- b 産業振興施設（産業情報提供施設、展示場施設等）
- c 基盤施設（駐車場、大規模公園等）
- d 文教施設（県民会館、文化会館等）
- e 社会福祉施設（福祉・保健センター等）

同一の指定管理者が複数の施設を管理している場合は、できる限り指定管理者が重複しないように考慮する。

(選定結果)

各専門部会員の希望を踏まえ、以下の9施設を選定した。

- a レクリエーション・スポーツ施設
栃木県民ゴルフ場、栃木県体育館
- b 産業振興施設
栃木県立宇都宮産業展示館
- c 基盤施設
栃木県鬼怒グリーンパーク、栃木県日光だいや川公園
- d 文教施設
栃木県総合文化センター、とちぎ男女共同参画センター
- e 社会福祉施設
とちぎ健康づくりセンター、とちぎ生きがいくりセンター

【対象施設の現状把握】

下記のとおり現地調査を実施し、管理運営状況の聞き取り及び施設調査を実施した。

(担当専門部会員及び現地調査実施日)

分類	指定管理施設名	指定管理者	担当専門部会員	現地調査実施日
a レクリエーション・スポーツ施設	栃木県民ゴルフ場	栃木県造園建設業協同組合	安藤委員 室井委員	H25年 11月7日
	栃木県体育館	(公財)栃木県体育協会	中村委員 蓮見委員	H25年 10月30日
b 産業振興施設	栃木県立宇都宮産業展示館	大高商事グループ	中村委員 蓮見委員	H25年 10月30日
c 基盤施設	栃木県鬼怒グリーンパーク	渡辺建設(株)	中村委員 蓮見委員	H25年 10月30日
	栃木県日光だいや川公園	(公財)栃木県民公園福祉協会	高田委員 鍋島委員	H25年 11月5日
d 文教施設	栃木県総合文化センター	(公財)とちぎ未来づくり財団	安藤委員 室井委員	H25年 11月7日
	とちぎ男女共同参画センター	(公財)とちぎ男女共同参画財団	安藤委員 室井委員	H25年 11月7日
e 社会福祉施設	とちぎ健康づくりセンター	(社福)とちぎ健康福祉協会	高田委員 鍋島委員	H25年 11月5日
	とちぎ生きがいづくりセンター	(社福)とちぎ健康福祉協会	高田委員 鍋島委員	H25年 11月5日

(調査項目)

各指定管理施設において、次の6項目を指定管理者からヒアリングし、その後、施設を視察した。

- ・施設の概要
- ・平成24年度収支の状況
- ・平成24年度利用者の状況
- ・サービス向上に向けた取組
- ・利用者意見への対応(利用者意見の把握方法及び主な利用者意見)
- ・指定管理者による自己評価

(調査結果)

現地調査した結果、各委員から次のような意見があった。

- ・老朽化した施設が多かったが、全般的に管理運営は良い。様々な自主事業を実施するなど、積極的な運営をしている施設もあった。
- ・サービスの担い手としてプライドを持って運営しており、県民に喜

んで使ってもらいたいという熱意が感じられた。

・一部の施設においては、県民へどのように周知を図っていくか、利用率を上げていくかが課題である。等

(3) 評価内容及び評価方法の検討

評価内容（評価ポイント）の検討にあたっては、主に以下の点について検討した。

・指定管理者による自己評価については、現行の評価内容で良いのか、新たに追加すべきポイントがあるのか。

・所管課室による評価については、各評価項目ごとに、現行の評価内容で良いのか、新たに追加すべきポイントがあるのか。

評価方法の検討にあたっては、主に以下の点について検討した。

・評価結果を文章で表現する定性的な評価基準による評価方法が適しているのか、あるいは、評価をランク付けする定量的な評価基準による評価方法が適しているのか。

・定量的な評価基準による場合は、どのような評価指標が良いのか。

利用者満足度の達成状況に関する評価方法の検討にあたっては、主に以下の点について検討した。

・指定管理施設において利用者満足度を把握するにあたり、どのような方法が適切か。また、質問項目はどのようなものが必要か。

・県及び指定管理者が目標とする利用者満足度の達成状況をどのように評価すべきか。

4 専門部会での検討結果

(1) 評価内容に関する検討結果

専門部会における主な意見等

a 指定管理者による自己評価について

・現行では、成果があったことや積極的に取り組んできたことを羅列した記載となっているが、申請時に指定管理者がPRした点についても評価すべきではないか。

・自己評価に関しては、現行の評価内容に加えて、新たに各指定管理者が課題やPRしたい点などについて独自に評価ポイントを設定するのが良いのではないか。

b 所管課室による評価について

(評価項目 1：住民の平等利用の確保)

- ・現行では、平等利用が確保されたかという視点の評価のみであるが、反対に平等利用が確保できない場合にどのように対応したのかという点についても新たに評価ポイントに加えたかどうか。
- ・バリアフリーや職員の接遇といった点で、障害者等への配慮がなされているかという点についても新たに評価ポイントに加えたかどうか。

(評価項目 2：施設の効用の最大限発揮)

- ・現行では、県民サービスの向上や県民ニーズの把握などが評価ポイントとなっているが、さらに具体的に県民から意見や苦情があった場合の対応も新たに評価ポイントに加えたかどうか。
- ・現行では、維持管理や安全管理についての評価ポイントがないため、新たに評価ポイントに加えたかどうか。
- ・サービスを提供する側の指定管理者とサービスを受ける側の利用者では温度差がある。現状の民間的な手法でサービス向上を図っているとしてもそれに満足することなく、もっと違う方法を常に考えるべきではないか。
- ・指定管理者が自ら企画書を作成し、施設のPRを行っているところもあるので、そうした自主的な広報活動について所管課室がプラス評価することも必要ではないか。
- ・施設自体がすばらしく立地場所も良く駐車場も充実しているにも関わらず、利用率が低いのは、周知不足が主な要因だと思われるので、もう少し工夫する方法があるのではないか。
- ・指定管理者制度は民間の活力を活用するための制度なので、民間だからできる工夫をプラス評価すべきではないか。

(評価項目 3：管理を安定的に行う物的人的基礎)

- ・現行では、組織体制や経費の縮減が評価ポイントとなっているが、さらに人材育成や危機管理体制、県との連携体制など人的な要素を新たに評価ポイントに加えたかどうか。

(評価項目 4：個人情報保護)

- ・個人情報保護と関連することとして、情報公開についても新たに評価ポイントに加えたかどうか。

(評価項目 5：その他)

- ・自主事業の取組や運営目標の達成状況なども新たに評価ポイントに加

えたらどうか。

・イベント等を実施している場合は、騒音対策、光害対策、ごみ削減など具体的に環境への配慮がなされているかどうか、地域との連携が図れているかについても新たに評価ポイントに加えたらどうか。

検討結果

各専門部会員から出された意見等を踏まえ、指定管理者による自己評価と所管課室による評価それぞれの評価内容について、次のとおり検討結果をまとめた。

a 指定管理者による自己評価について

・現行の評価内容については、現行どおり。
・新たに評価すべき内容としては、現行の評価内容に加えて、次の点を追加する。

・各指定管理者がそれぞれ実施している自己評価手法を前提とした評価内容（各指定管理者が重点的に評価すべき内容）を独自に設定する。

b 所管課室による評価について

（評価項目 1：住民の平等利用の確保）

・現行の評価内容については、現行どおり。
・新たに評価すべき内容としては、現行の評価内容に加えて、次の 2 点を追加する。

・高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。
・特定の団体が利用する等、平等利用が確保できない場合はどのように対応しているか。

（評価項目 2：施設の効用の最大限発揮）

・現行の評価内容については、指定管理者の創意工夫を積極的に評価するため、次の 2 点を見直す。

・業務の実施により、県民サービスの向上が図られたか。
上記に「特に指定管理者の創意工夫により県民サービスの向上が図られたか」という表現を追加する。
・業務の実施により、施設の利用促進がなされたか。
上記に「特に指定管理者の創意工夫により利用促進がなされたか」という表現を追加する。

・新たに評価すべき内容としては、現行の評価内容に加えて、次の2点を追加する。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・県民からの意見・苦情等に対する迅速な対応がなされたか。・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。 |
|--|

(評価項目3：管理を安定的に行う物的人的基礎)

・現行の評価内容については、現行どおり。
・新たに評価すべき内容としては、現行の評価内容に加えて、次の3点を追加する。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・人材育成は適切に実施されているか。・危機管理体制(事故、緊急時の対応)は確保されているか。・県や関係機関等との連携体制は図られているか。 |
|---|

(評価項目4：個人情報保護)

・現行の評価内容については、現行どおり。
・新たに評価すべき内容としては、現行の評価内容に加えて、次の点を追加する。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・(個人情報保護と関連して)情報公開は適切になされているか。 |
|--|

(評価項目5：その他)

・現行の評価内容については、現行どおり。
・新たに評価すべき内容としては、現行の評価内容に加えて、次の3点を追加する。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・自主事業を実施している場合はその取組状況。・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、環境(騒音対策、光害対策、ごみ削減等)に配慮しているか。・運営目標を数値化している場合は、その達成状況。 |
|--|

(2) 評価方法に関する検討結果

専門部会における主な意見等

a 指定管理者による自己評価について

・各指定管理者がそれぞれ実施している自己評価手法を前提とした評価基準を各指定管理者が独自に設定すればいいのではないか。

b 所管課室による評価について

- ・所管課室による評価方法は、現行では文章で表現する定性的な評価基準による評価が中心であるが、評価をランク付けする定量的な評価基準による評価も加えた方が良いのではないか。また、全施設でこうした統一的な評価基準を設けた方がわかりやすいのではないか。
- ・例えば、利用率など数字として示せるものであれば評価できると思うが、抽象的な言葉で評価内容が記載されてもよくわからないのではないか。所管課室による評価結果をよりわかりやすくするためには、各評価項目で評価結果がチェックできるものが必要ではないか。
- ・定量的な評価基準で評価する際には、客観的な評価指標が必要ではないか。評価指標としては、5段階評価が良いのではないか。
- ・5段階評価の具体的な指標は、県が求める標準的な水準を満たしている指定管理者の事業計画に対して、実際に指定管理者が実施した取組の優劣とするのがわかりやすいのではないか。
- ・5段階評価する際は、その理由を記載するのが必要ではないか。

c 利用者満足度の達成状況に関する評価について

- ・他県の状況等を踏まえ、アンケートの実施により、利用者満足度を把握することを原則とすべきではないか。
- ・アンケートの実施にあたっては、以下のような方法により、利用者が回答しやすい環境づくりが必要ではないか。
 - A. インターネットを活用したアンケートを実施する。
 - I. 施設のパンフレットにアンケートを折り込む。
 - U. 鍵の返却等に合わせてアンケートを回収する。
 - E. 強化週間を設けてアンケートを実施する。
 - O. アンケートの回答者に粗品を贈る。
- ・苦情や意見等への対応について、ホームページで公表するだけでなく、各施設に掲示コーナーを設けて、対応状況を見せてはどうか。たとえ改善できなくても、検討しているという姿勢が見えれば、利用者も納得しやすく、また、意見を出そうという気にもなるのではないか。
- ・質問項目については、曖昧な表現を避け、なるべく具体的にした方が利用者は答えやすいのではないか。
- ・アンケートの重要な箇所の文字を大きくするなど、レイアウトを工夫することによって、回収率が向上するのではないか。
- ・質問の内容は、指定管理者の創意工夫により、改善できる余地のある項目に重点を置いた内容にすべきではないか。
- ・評価にあたっては、とちまるくんの画像を活用するなど、利用者が親しみを持てるような形での方法を検討してはどうか。

検討結果

- ・専門部会における主な意見等を踏まえた検討結果は、次のとおり。

a 指定管理者による自己評価について

- ・各指定管理者がそれぞれ実施している自己評価手法を前提とした評価基準を各指定管理者が独自に設定する。

b 所管課室による評価について

- ・各評価項目、評価内容毎に定性的かつ定量的な評価基準を設ける。
- ・定量的な評価基準については、できる限り施設間で評価度合いにばらつきが生じないように、客観的な指標を設ける。

【客観的な指標】

- 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。

ただし、事業計画は、指定管理者が実施する業務について県が求める標準的水準となっていることが前提である。

c 利用者満足度の達成状況に関する評価について

- ・原則としてアンケートにより利用者満足度の把握を行う。また、インターネットを活用するなど、利用者が回答をしやすいための工夫や、アンケート以外の方法による意見聴取については、施設の性格に応じて、施設ごとに適切な方法を判断し実施する。
- ・質問項目については、全施設共通のものとして以下の項目が想定される。また、アンケートのレイアウトや表現方法の見直しや、質問項目の追加については、施設ごとに判断し実施する。

【全施設共通の質問項目】

ア.回答者の性別、年代、居住地

イ.施設の利用頻度

ウ.施設の満足度（施設の管理、スタッフの対応、サービスの内容、利用料金）

エ.その他、自由意見

- ・利用者満足度の達成度については指定管理者の自己評価及び所管課による評価を行う。また、評価にあたっては、他の評価項目と同様の方法により、指定管理者による自己評価及び所管課室による評価を実施する。

5 まとめ

当専門部会では、平成 25 年度から 26 年度にわたり、指定管理者制度のうち、指定管理施設の管理運営状況の評価に焦点を当てて検討してきた。

管理運営状況进行评估することは、現状のサービスに満足することなく、その時点での課題等を分析して更なるサービス向上に結び付けていくためには欠かすことのできない業務である。

ただし、評価すること自体が目的化して、事務的な作業で終わってしまう、あるいは、欠点を探すことに力点が置かれるということになると、更なるサービス向上は望めなくなってしまう。

当専門部会では、指定管理施設の現場の声も聞きながら、「評価」を通じて、いかに指定管理者が積極的にサービス向上に取り組んでいくことができるかを考え、出来る限り、指定管理者の取組を積極的に評価する内容を新たに盛り込むよう提言した。

また、指定管理者が施設の管理運営に対して積極的に取り組んでいるかどうか一目でわかるよう、新たな評価方法として、5 段階評価による定量的な評価基準による評価を実施することも提言した。

さらに、利用者満足度の向上に向け、アンケート等による実態の把握や達成状況に関する評価の仕組みについて新たな提言を行った。

県においては、指定管理施設の管理運営状況の評価を一層県民サービスの向上につなげるとともに、今後の指定管理者の選考にあたっては、今回、新たな評価項目として挙げた内容が、施設の管理運営においてどのように確保されるかという点を十分に考慮するなど、当報告書の提言を参考にしていきたい。

6 専門部会委員名簿

氏 名	役職名等	備考
あんど う ひろき 安 藤 寛 樹	(株)安藤設計代表取締役社長	
たかだ じゅんこ 高 田 純 子	公認会計士	
なかむら ゆうじ 中 村 祐 司	宇都宮大学教授	部会長
なべしま かつこ 鍋 島 勝 子	社会保険労務士	
はすみ ただお 蓮 見 忠 夫	公募委員	
むろい まさき 室 井 正 樹	公募委員	

(五十音順、敬称略)

【資料1】専門部会開催状況

第1回専門部会 平成25年7月5日(金)

議事:(1)専門部会での議論の進め方について
(2)現地調査対象指定管理施設の選定について

第2回専門部会 平成25年10月30日(水)、11月5日(火)、11月7日(木)

指定管理施設の現地調査

第3回専門部会 平成25年12月18日(水)

議事:(1)評価項目に対する具体的な評価内容について
(2)評価項目に対する具体的な評価基準について

第4回専門部会 平成26年3月3日(月)

議事:(1)評価項目に対する具体的な評価内容及び評価基準の整理
(2)指定管理施設評価専門部会 中間報告(案)について

第5回専門部会 平成26年5月27日(火)

議事:(1)利用者満足度の達成状況に関する評価について

第6回専門部会 平成26年6月27日(金)

議事:(1)指定管理施設評価専門部会報告書(素案)について

【資料2】指定管理者制度導入施設一覧

平成26年4月1日現在

番号	施設名称	指定管理者	指定期間開始日	指定期間終了日	公募・非公募	非公募理由	応募団体数	所管課
1	栃木県総合文化センター	公益財団法人とちぎ未来づくり財団	平成26年4月1日	平成36年3月31日	公募		1	県民生活部県民文化課
2	栃木県防災館	北関東総合警備保障株式会社	平成24年4月1日	平成29年3月31日	公募		1	県民生活部消防防災課
3	とちぎ男女共同参画センター	公益財団法人とちぎ男女共同参画財団	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	県民生活部人権 青少年男女参画課
4	とちぎ青少年センター	一般財団法人栃木県青年会館	平成24年4月1日	平成29年3月31日	公募		1	県民生活部人権 青少年男女参画課
5	栃木県立日光自然博物館	株式会社日光自然博物館	平成26年4月1日	平成31年3月31日				環境森林部自然環境課
6	奥日光地区駐車場							
7	栃木県県民の森	たかはらの森管理グループ(栃木県森林組合連合会(代表)たかはら森林組合、高原林産企業組合)	平成25年4月1日	平成28年3月31日	公募		2	環境森林部自然環境課
8	とちぎ健康づくりセンター	社会福祉法人とちぎ健康福祉協会	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	保健福祉部保健福祉課
9	とちぎ生きがいづくりセンター							保健福祉部高齢対策課
10	とちぎ福祉プラザ	社会福祉法人栃木県社会福祉協議会	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	保健福祉部保健福祉課
11	栃木県障害者保養センター那珂川苑	社会福祉法人とちぎ健康福祉協会	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	保健福祉部障害福祉課
12	栃木県子ども総合科学館	公益財団法人とちぎ未来づくり財団	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	保健福祉部こども政策課
13	栃木県産業会館	一般社団法人栃木県産業会館	平成24年4月1日	平成27年3月31日				産業労働観光部産業政策課
14	栃木県立宇都宮産業展示館	大高商事グループ(株)大高商事(代表)藤井産業(株)(株)五光宇都宮店(株)下野新聞社)	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		2	産業労働観光部観光交流課
15	とちぎ花センター	公益財団法人栃木県農業振興公社	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	農政部生産振興課
16	栃木県なかがわ水遊園	公益財団法人栃木県農業振興公社	平成26年4月1日	平成36年3月31日	公募		1	農政部生産振興課
17	栃木県土上平放牧場	酪農とちぎ農業協同組合	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	農政部畜産振興課
18	とちぎ明治の森記念館	那須塩原市	平成26年4月1日	平成31年3月31日				県土整備部道路保全課
19	栃木県総合運動公園	公益財団法人栃木県民公園福祉協会	平成24年4月1日	平成27年3月31日				県土整備部都市整備課
20	栃木県井頭公園	井頭公園指定管理グループ((公財)栃木県民公園福祉協会、栃木県公園事業協同組合)	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	県土整備部都市整備課
21	栃木県鬼怒グリーンパーク	渡辺建設株式会社	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	県土整備部都市整備課
22	栃木県中央公園	栃木県中央公園指定管理グループ(栃木県造園建設業協同組合、(株)大高商事)	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	県土整備部都市整備課
23	栃木県那須野が原公園	那須野が原公園指定管理グループ((公財)栃木県民公園福祉協会、栃木県造園建設業協同組合)	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		2	県土整備部都市整備課
24	栃木県みかも山公園	みかも山公園指定管理グループ((公財)栃木県民公園福祉協会、栃木県公園事業協同組合)	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	県土整備部都市整備課
25	栃木県日光田母沢御用邸記念公園	公益財団法人栃木県民公園福祉協会	平成26年4月1日	平成31年3月31日				県土整備部都市整備課

【資料2】指定管理者制度導入施設一覧

平成26年4月1日現在

番号	施設名称	指定管理者	指定期間開始日	指定期間終了日	公募・ 非公募	非公募 理由	応募 団体数	所管課
26	栃木県日光だいや川公園	日光だいや川公園指定管理グループ（（公財）栃木県民公園福祉協会、栃木県造園建設業協同組合）	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	県土整備部都市整備課
27	栃木県とちぎわんぱく公園	とちぎわんぱく公園指定管理グループ（（公財）栃木県民公園福祉協会、栃木県公園事業協同組合）	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	県土整備部都市整備課
28	県営住宅（佐野地区）	とちぎ県南不動産業協同組合	平成24年4月1日	平成27年3月31日	公募		1	県土整備部住宅課
29	県営住宅（足利地区）							
30	栃木県民ゴルフ場	グレイズ・インターナショナル(株)	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	企業局経営企画課
31	栃木県立とちぎ海浜自然の家	公益財団法人とちぎ未来づくり財団	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	教育委員会生涯学習課
32	栃木県立なす高原自然の家	公益財団法人とちぎ未来づくり財団	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		2	教育委員会生涯学習課
33	栃木県体育館	公益財団法人栃木県体育協会	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	教育委員会スポーツ振興課
34	栃木県立日光霧降アイスアリーナ	一般財団法人日光市公共施設振興公社	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	教育委員会スポーツ振興課
35	栃木県グリーンスタジアム	北関東総合警備保障株式会社	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	教育委員会スポーツ振興課
36	栃木県立県南体育館	小山市	平成26年4月1日	平成31年3月31日				教育委員会スポーツ振興課
37	栃木県立県北体育館	大田原市	平成26年4月1日	平成31年3月31日				教育委員会スポーツ振興課
38	栃木県立温水プール館	小山市	平成26年4月1日	平成31年3月31日				教育委員会スポーツ振興課
39	栃木県体育館分館	環境整備株式会社	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		1	教育委員会スポーツ振興課
40	栃木県立しもつけ風土記の丘資料館	公益財団法人とちぎ未来づくり財団	平成24年4月1日	平成27年3月31日	公募		1	教育委員会文化財課
41	栃木県立なす風土記の丘資料館	公益財団法人とちぎ未来づくり財団	平成24年4月1日	平成27年3月31日	公募		1	教育委員会文化財課
42	栃木県交通安全教育センター	一般財団法人栃木県交通安全協会	平成26年4月1日	平成31年3月31日	公募		2	警察本部運転免許管理課

非公募理由

当該公の施設の所在する市町村等と連携し、地域振興を図る観点から、現在管理を行っている法人その他の団体を指定することが適当と認められる場合
 現在管理を行っている市町村等を指定することにより、効果的・効率的な管理運営が確保される場合
 国等の通知により、管理の主体が示されており、当該公の施設の管理運営に適切な法人その他の団体が客観的に特定される場合
 当初の設立目的を果たしたと認められる施設、民間と競合する施設などとして、廃止又は民営化の方向性が示された場合
 同種の施設が複数ある場合について、部分的に公募を導入し、順次拡大する場合
 当該公の施設の適正な管理を確保するため緊急の必要がある場合

【資料3】公の施設の指定管理者制度に関する運用指針等の見直しの概要

(平成25年6月)

1 公募前の情報提供

当該年度に公募を行う施設について、公募前の段階では特に情報提供していないため、応募予定者にとって応募を検討するための準備期間を予め確保することが難しい状況。

〔見直し後〕 当該年度に公募を行う施設の一覧（施設名、指定期間、公募予定時期等）を年度当初にホームページ等により公表することとする。

2 第三者委託できない業務の明確化

業務全部を一括して第三者委託してはならないこととはしているが、個々の業務のうち第三者に委託できない業務の範囲を明示していない。

〔見直し後〕 個々の業務のうち、第三者に委託できない業務を主要業務として公募要領等に明記することができるものとする。

3 非公募理由の一部廃止

同種の施設が複数ある場合に、経過的措置として非公募とすることを認めていた。

〔見直し後〕 この理由を適用していた都市公園について必要がなくなったため、当該規定を廃止する。

4 指定期間の延長

指定期間は、原則5年（新規制度導入施設の場合は3年）としている。

〔見直し後〕 専門性の高い施設等の場合には、人材の確保等が困難になることが想定されるため、10年以下の範囲で長期の指定期間を設定できるものとする。

5 公募における応募者の応募資格要件（現地説明会への出席義務）の緩和

応募資格要件の一つに「当該施設の現地説明会に出席した者」と規定している。

〔見直し後〕 指定管理者施設の多くは3巡目の指定となることから、過去の公募の際に既に説明会へ参加したことがある者の負担を考慮し、現地説明会への出席は所管部局の判断で任意の取扱いができるものとする。

6 選考における総得点の最低基準の追加

最低基準を設定していないことから、1社のみ申請で評価が低い場合であっても、排除することはできない。

〔見直し後〕 総得点の最低基準を設定し、これを下回った申請者は候補者として選定しないものとする。

【資料4】指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成24年度

施設名	栃木県民ゴルフ場
施設所管課	企業局経営企画課
指定管理者	栃木県造園建設業協同組合
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	塩谷郡高根沢町大字宝積寺字上川原828
施設の概要	敷地総面積：71.5ha（建物敷地面積：1.7ha コース面積：69.8ha） 建物 クラブハウス：1棟 延床面積：979.45㎡ その他：管理棟、カート用テント、スタート管理棟 等 コース 18ホール、パー72、6,609ヤード
業務内容	ゴルフ場の施設の維持管理に関する業務 ゴルフ場の利用の許可に関する業務 ゴルフ場の運営に関する業務

2 収支の状況

平成24年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料		指 定 管 理	事業費	53,438
	利用料金収入	99,515		管理運営費	3,098
	その他収入 ¹	687		人件費	38,568
	合計 ²	100,202		その他支出 ¹	21,500
指定管理業務収支差額			16,402		
自主事業			998		
自主事業収支差額			998		
収支差額(+)			15,404		
備考(1 その他収入の主なものを記載) 雑収入 687千円			備考(1 その他支出の主なものを記載) ・県への納付金 21,500千円		

2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成23年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料		指 定 管 理	事業費	70,604
	利用料金収入	124,030		管理運営費	3,087
	その他収入 ¹	420		人件費	46,836
	合計 ²	124,450		その他支出 ¹	25,240
指定管理業務収支差額			21,317		
自主事業			1,249		
自主事業収支差額			1,249		
収支差額(+)			20,068		
備考(1 その他収入の主なものを記載) 雑収入 420千円			備考(1 その他支出の主なものを記載) ・県への納付金 21,240千円		

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23年度	平成24年度
ゴルフ場	利用者数	29,430人	24,349人
	営業日数	362日	358日

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット（ゴルフ場予約受付サイト）の利用 ・雑誌、ラジオ等を活用した宣伝 ・オープンコンペを62回実施（H23度63回） ・ジュニアコースレッスン 1回実施 ・スタンプラリーの実施 ・栃木県民ゴルフ場20周年記念祭りによる各種イベントの実施

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"> ・意見箱の設置 ・電話、電子メールによる意見の受付 ・インターネット（ゴルフ場予約受付サイト）の口コミ欄 ・利用者から直接、フロント等での意見・要望の受付 	
主な利用者意見（苦情・要望）	対応
<ul style="list-style-type: none"> ・グリーンの状態が悪い（ディボットが多い）。 ・ゴルファーのマナーが悪い。 ・食事のメニューが少ない。女性向けにパスタ等おいで欲しい。 ・昼食を注文してから出てくるまで随分待たされた。 ・料金がもう少し安かったら・・・。 	<p>内容に応じて、利用者へのサービス向上を図れるよう、スタッフへの指導等を行っている。</p>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・広くてのびのびプレーできるコース。練習にちょうどいい。 ・池などのハザードも適度にあり、河川敷だけど面白さ大。 ・フェアウェイが広く、ドライバーを思いっきり打つことが出来る。 ・従業員の方々は親しみ易く優しい。 ・食事は安くて、おかあさんたちの手作り感があっていいです。 ・リーズナブルなプランが設定されありがたい。 ・この価格で回れるのであれば良いコースだと思います。 ・子供、女性、年配の方には非常に良いコースだと思います。 	

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
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ、楽天GORAの2つのサイトで、ネット予約の受付、細かくプランを設定し、ジュニアからグランドシニアの客層を取り入れた。 ・お客様との会話から他のゴルフ場の情報、どんなサービスがあると良いか等コミュニケーションを図り情報収集を行った。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・コースを常に良い状態で管理する。管理を年間計画に従い行い、品質を向上させる。 ・レストランでは、衛生管理の徹底を行う。メニュー等を改善し、お徳感のある商品提供を目指す。 ・フロントでは、接客技術の向上を目指し、計画的な営業活動を実施する。

7 所管課室による評価

項目	確認内容・所見等
1 住民の平等利用の確保	
住民の平等利用が確保されたか 使用許可に関する権限が適正に行使されたか	予約等利用受付は、先着順が基本であり、平等な利用が確保されている。
2 施設の効用の最大発揮	
施設の設置目的に沿った業務が実施されたか 業務の実施により、県民サービスの向上が図られたか 業務の実施により、施設の利用促進がなされたか 県民ニーズ等の把握はなされたか	前年度の実績をベースに、20周年記念コンペ等の新たな企画を行いサービス向上に努めたが、震災等による影響の長期化や、猛暑や寒波といった気象による影響等から利用者数は前年度と比較して17%減少した。 全体の利用者数は減少したが、個別では、ハーフプレーの利用が伸びており、気軽に楽しめるゴルフ場として、県民サービスの向上に寄与している。 今後も、利用者の意見を分析し、サービス向上に取り組んでいくことを期待している。
3 管理を安定的に行う物的人的基礎	
組織体制は適正か 収支は適正でバランスがとれたものか 経費の縮減に取り組まれたか	サービス提供を行う上で必要な組織体制をもちつつ、経費を縮減したが、震災等の影響、気象状況等により利用者数が減少し、結果として収入に対し支出超過となった。 今後の利用者数の増加及び経営改善に期待したい。
4 個人情報保護	
個人情報の保護についての措置が計画通り実施されたか	協定書に基づき、適切な対応が行われている。
5 その他	
施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか その他管理運営上の特記事項	施設の特性を踏まえ、フロント、マスター室、清掃、レストラン、コース管理の各業務毎に、顧客満足度の向上を目的とした自己評価がなされている。
総合的な評価	
<p>インターネットを利用した多くのプラン設定等サービス向上に向けた取組を行い、シニアからジュニアまで、幅広いお客様に利用していただけるよう、お客様からの意見に耳を傾けながらサービスの提供に努めた。</p> <p>また、平成24年10月に開場20周年を迎えたことから、記念コンペ等を実施し、利用者増に取組んだ。</p>	

施設名	栃木県体育館
施設所管課	栃木県教育委員会事務局スポーツ振興課
指定管理者	(公財) 栃木県体育協会
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市中戸祭1-6-3
施設の概要	敷地面積 33,688 m ² 本館 延床面積 6,069 m ² 競技場面積 1,796 m ² 観客席 1,920 席 別館 延床面積 1,154 m ² 競技場面積 457 m ² プール館 大プール(7コース) 25m×16m 小プール 15m×10m 武道館 延床面積 2,092 m ² 道場面積 829 m ² 弓道場 延床面積 463 m ² 近的(8人立ち) 131 m ² 遠的(6人立ち) 182 m ² その他の施設 会議室
業務内容	栃木県体育館の維持管理に関すること 栃木県体育館の施設等の利用許可にかかる事務に関すること 栃木県体育館の施設の運営に関すること その他付帯すること

2 収支の状況

平成24年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 2	指定管理料	114,900	指 定 管 理 2	事業費	0
	利用料金収入	23,468		管理運営費	84,724
	その他収入 ¹			人件費	37,386
				その他支出 ¹	5,259
	合計	138,368		合計	127,369
指定管理業務収支差額		10,999	自主事業		2,039
自主事業		3,874	自主事業		
自主事業収支差額		1,835			
収支差額(+)		12,834			
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) 租税公課費 5,259千円		

2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成23年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 2	指定管理料	114,900	指 定 管 理 2	事業費	0
	利用料金収入	9,091		管理運営費	84,705
	その他収入 ¹			人件費	37,674
				その他支出 ¹	
	合計	123,991		合計	122,379
指定管理業務収支差額		1,612	自主事業		882
自主事業		1,560	自主事業		
自主事業収支差額		678			
収支差額(+)		2,290			
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) 租税公課費 6,736千円		

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23年度	平成24年度
本館	開放日数	143日	338日
	利用者数	25,183人	57,185人
	平均利用者数	176.1人	169.2人
別館	開放日数	146日	343日
	利用者数	9,928人	23,591人
	平均利用者数	68.0人	68.8人
武道館	開放日数	147日	337日
	利用者数	17,984人	46,240人
	平均利用者数	122.4人	137.2人
弓道場	開放日数	94日	343日
	利用者数	4,187人	11,209人
	平均利用者数	44.5人	32.7人
プール館	開放日数	139日	339日
	利用者数	10,601人	46,584人
	平均利用者数	76.3人	137.4人

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 職員の巡回点検により、バスケットゴール、駐車場舗装路面、武道館照明器具、弓道場投光器・床、プール館正面玄関階段タイル・蒸気配管等の不具合を発見し、速やかに修繕を行った。</p> <p>(2) スポーツ教室の内容を見直し、新たな種目を取り入れ利用者のニーズに沿って開催した。</p> <p>(3) 栃木県体育館月報（県体だより）を毎月発行し、利用者へ情報提供した。</p> <p>(4) 県体育協会ホームページにより最新の情報提供を行った。</p> <p>(5) 苦情については原因と今後の対応を検討し、できるものは速やかに対応した。</p> <p>(6) 利用者の安全と防犯の観点から、職員による施設内巡回を行った。</p>

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<p>(1) 各施設に御意見箱を常時設置し意見を集約した。</p> <p>(2) 専用利用団体及び普通利用者に対しアンケート調査を実施した。</p> <p>(3) 受付窓口など利用者とのコミュニケーションの場を活用し意見の把握に努めた。</p>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対応
<p>(1) 駐車場をもっと広くしてほしい。</p> <p>(2) バスケットゴールの修理をしてほしい。</p> <p>(3) クーラーを設置してほしい。</p> <p>(4) 別館壁のコンセントを修理してほしい。</p> <p>(5) プールの温度をもっと温かくしてほしい。</p> <p>(6) プールに遊べるすべり台をつけてほしい。</p>	<p>(1) 所有する敷地の関係から困難</p> <p>(2) 修理済み</p> <p>(3) 施設の構造上困難</p> <p>(4) 新たなものに交換済み</p> <p>(5) 1年を通して30度を基準に調整</p> <p>(6) 施設の構造上困難</p>
主な利用者意見（積極的評価）	
<p>(1) 楽しく使わせていただいて、とても良い。</p> <p>(2) 立派なプールで大変満足しました。</p> <p>(3) プール館の更衣室トイレに洋式が設けられ、とても楽になりました。</p> <p>(4) 平日の夜間にプールが利用でき有り難い。</p>	

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</p> <p>(1) 施設設備等の改修 ・老朽化している施設を、安全で安心な利用環境で提供するため、施設設備等の不具合に対し速やかに改修を実施した。</p> <p>(2) 個人情報の保護 ・利用者の個人情報については、その取扱いに十分注意し、適正な管理に努めた。</p> <p>(3) 多種目のスポーツ教室の開催 ・「豊かなスポーツライフ」の実現を目指し、県民のスポーツに対する多様なニーズに応えるため、6種11講座のスポーツ教室を開催した。(教室参加者数 3,958人)</p> <p>(4) 「県民の日」施設無料開放及びスポーツ教室無料体験の実施 ・バドミントンなど9種目のスポーツ教室無料体験を実施したほか施設の無料開放を行い、体育館の利用促進と県民総スポーツの推進を図った。(利用者数 665人)</p> <p>(5) 危機管理体制の維持 ・災害等の緊急時に備え、利用者の安全確保を最優先課題に消防訓練(2回)及びAED講習会を実施した。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p>(1) 施設設備等の経年劣化が起因した突発的な不具合が多くなってきているが、日常点検をはじめとした適切な管理とこれまで培ってきたノウハウを有効に活用しながら、速やかに修繕を実施する。</p> <p>(2) 本館・別館については平日の利用者も多いが、燃料費など維持費がかかるプール館については平日の利用者が少なく長年の懸案となっている。</p> <p>(3) 引き続き電力事情を考慮し、無駄な照明が無い、冷房機器の温度設定が守られているかなど細かくチェックし、無駄なエネルギーを消費しないよう省エネに努めていく。</p> <p>(4) 利用者のニーズに沿った魅力ある教室の開催と、広報活動、誘客活動を積極的に推進する。</p> <p>(5) 利用者の安全を確保するため、引き続き以下の事項を行う。 スタッフが災害時(火災・地震)に即応できるように、避難や誘導方法を訓練し、利用者の安全確保に努める。 施設内の犯罪防止と良好な環境を保全するため、挙動不審者の把握・風紀秩序の保持に努める。</p> <p>(6) 利用者から意見・要望・苦情に対しては、利用者の目線にたつてその趣旨を理解し、予算等も考慮しながら対応できるものから迅速に実施していく。</p> <p>(7) 体育館の周辺住民に広報紙(県体だより)を配布し、体育館の利用状況を良く理解して貰い、近隣住民との良好な関係を引き続き構築していく。</p>

7 所管課室による評価

・項目	・確認内容・所見等
<p>1. 住民の平等利用の確保</p> <p>住民の平等利用が確保されたか</p> <p>使用許可に関する権限が適正に行使されたか</p>	<p>・利用者調整会議等により、概ね確保された。</p> <p>・利用申込書により、利用を適正に管理した。</p>
<p>2. 施設の効用の最大限発揮</p> <p>施設の設置目的に沿った業務が実施されたか</p> <p>業務の実施により、県民サービスの向上が図られたか</p> <p>業務の実施により、施設の利用促進がなされたか</p> <p>県民ニーズ等の把握はなされたか</p>	<p>・県内スポーツ競技の振興や競技力向上、健康の増進や体力の向上という設置目的に沿った業務が実施された。</p> <p>・多種目のスポーツ教室の実施やホームページによる予約状況等の最新情報を提供し、県民サービスの向上が図られた。</p> <p>・スポーツ教室の無料体験や施設の無料開放により、利用促進がなされた。</p> <p>・意見箱の設置やアンケート調査を実施し、利用者の意見を把握するよう努めている。</p>
<p>3. 管理を安定的に行う物的人的基礎</p> <p>組織体制は適正か</p> <p>収支は適正でバランスがとれたものか</p> <p>経費の縮減に取り組まれてきたか</p>	<p>・若手職員の他に経験豊かな職員や教員経験者等をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っている。</p> <p>・体育施設としての役割を果たすため適正な予算配分で執行し、概ね適正である。</p> <p>・不要な照明の消灯、冷暖房の温度設定など光熱水費の縮減に努めている。</p>
<p>4. 個人情報保護</p> <p>個人情報の保護についての措置が計画通り実施されたか</p>	<p>・個人情報取扱特記事項に基づき、適正に処理されている。</p>
<p>・総合的な評価</p> <p>・県民の多様なスポーツニーズに対し多種目のスポーツ教室の開催や、ホームページでの最新情報の提供など積極的な事業の実施により、施設の利用促進を図り適正に運営されている。</p> <p>・施設の老朽化により、故障や不具合が多い状況となっているが、日常の安全点検により適切な管理を行い、利用者に安全・快適な施設の提供を行っている。</p>	

平成24年度

施設名	栃木県立宇都宮産業展示館（通称：マロニエプラザ）
施設所管課	産業労働観光部観光交流課
指定管理者	大高商事グループ（構成企業：(株)大高商事、藤井産業(株)、(株)五光宇都宮店）
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	栃木県宇都宮市元今泉6丁目1番37号
施設の概要	敷地面積：28,453.75 m ² 建物面積：7,357.06 m ² 宿泊室：なし 展示場：大展示場、小展示場、展示ホール その他：大会議室、小会議室、特別会議室、屋外展示場、レストラン 駐車場：収容台数 乗用車500台、バス10台
業務内容	展示館の施設の維持管理に関する業務 有料施設の利用の許可に関する業務 展示館の運営に関する業務

2 収支の状況

平成24年度

(千円)

収入		支出			
指	指定管理料	-	指	事業費	-
定	利用料金収入	151,108	定	管理運営費	84,538
管	その他収入 ¹	4,757	管	人件費	21,735
理			理	その他支出 ¹	33,770
	合計 ²	155,865		合計 ²	140,043
指定管理業務収支差額		15,822	自主事業		7,311
自主事業		7,311	自主事業収支差額		0
自主事業収支差額		0	収支差額(+)		15,822
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)		
・自動販売機手数料 3,192千円			・県への納付金 21,000千円		
			・租税公課 12,761千円		

2 指定管理業務に係わるもののみ計上する

平成23年度(前年度)

(千円)

収入		支出			
指	指定管理料	-	指	-	-
定	利用料金収入	155,069	定	管理運営費	83,061
管	その他収入 ¹	4,821	管	人件費	21,735
理			理	その他支出 ¹	36,788
	合計 ²	159,890		合計 ²	141,584
指定管理業務収支差額		18,306	自主事業		4,986
自主事業		4,986	自主事業収支差額		0
自主事業収支差額		0	収支差額(+)		18,306
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)		
・自動販売機手数料 3,267千円			・県への納付金 19,000千円		
			・租税公課 17,779千円		

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23年度	平成24年度
大展示場	利用可能日数	341日	344日
	利用日数	222日	228日
	利用率	65.1%	66.3%
	利用者数	172,906人	182,249人
小展示場	利用可能日数	341日	344日
	利用日数	210日	170日
	利用率	61.6%	49.6%
	利用者数	77,506人	56,175人
展示ホール	利用可能日数	341日	344日
	利用日数	177日	202日
	利用率	51.9%	58.7%
	利用者数	50,018人	41,015人
会議室	利用可能日数	341日	344日
	利用日数	572日	530.5日
	利用率	167.7%	154.2%

備考（ 会議室利用日数は、大会議室・小会議室・特別会議室の利用日数合計）

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・県産産を振興させ地域経済の発展に寄与するため、ものづくり企業展示商談会や県内経済団体の活動を支援する自主事業を実施した。 ・地域県民への感謝と、栃木県産品や農産物の販売協力を目的としたマロニエプラザ地域感謝祭を実施した。 ・快適な施設を実現するための取組みとして、トイレ内にL字型手すりを取り付け利便性の向上を図ったほか、大展示場西側入口のタイル面滑り止め工事を行い、来館者への安全対策を施した。 ・一般の方向けに施設をPRする取組みとして、道路沿いに「毎月の催物案内」と「館内施設の案内」を掲示した。 ・施設の防犯体制を強化するため、宇都宮東警察署から「警察官立寄所」の指定を受けた。 ・消防訓練講習会を2回、AEDの講習会を1回、マナーの研修会を1回実施した。 ・駐車場の混雑解消策として、イベントの状況に応じて交通整理員を配置して利用者・来場者・周辺住民への配慮に努めた。
--

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"> ・アンケートの実施 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者（イベント主催者）会期中に用紙を配布し回答を求めた。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>主なアンケート項目</th> <th>良い</th> <th>概ね良い</th> <th>普通</th> <th>やや改善</th> <th>改善求む</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>手続きの円滑さ</td> <td>82.4%</td> <td>9.2%</td> <td>5.3%</td> <td>3.1%</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>職員の対応</td> <td>89.4%</td> <td>9.1%</td> <td>1.5%</td> <td>%</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>14.5%</td> <td>28.2%</td> <td>43.5%</td> <td>8.4%</td> <td>5.3%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・来場者（イベント参加者）メインホールにアンケートコーナーを設置した。 		主なアンケート項目	良い	概ね良い	普通	やや改善	改善求む	手続きの円滑さ	82.4%	9.2%	5.3%	3.1%	%	職員の対応	89.4%	9.1%	1.5%	%	%	利用料金	14.5%	28.2%	43.5%	8.4%	5.3%
主なアンケート項目	良い	概ね良い	普通	やや改善	改善求む																				
手続きの円滑さ	82.4%	9.2%	5.3%	3.1%	%																				
職員の対応	89.4%	9.1%	1.5%	%	%																				
利用料金	14.5%	28.2%	43.5%	8.4%	5.3%																				
<p>主な利用者意見（苦情・要望）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分割使用の間仕切りが天井までであるといい。 ・キャパに対してトイレの数が少ない。 ・テーブル・椅子のセッティングを行ってもらえると助かる。 ・会場使用料の中に電気代・空調・備品使用料全て含めた形での料金設定ができないか。 	<p>対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の構造上不可能。 ・開催内容が試験のため、トイレ利用者が集中した。 ・セミナー・講演会については、設営サービスを行っている。 ・備品・空調費等は使用した分を精算する形式であり、催事によって使用数量が異なるためバック的な料金設定は難しい。 																								
<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフにはたいへん迅速に気持ちよく対応してもらった。 ・昨年よりも涼しい環境でした。（扇風機を購入） ・毎回気持ちよく利用でき、今後も利用したい。 ・会場内の体調不良者の対応を適切にいただきありがとうございました。 ・急遽の電源、パーテーションの設置等対応ありがとうございました。 																									

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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規利用者獲得のため、企業向けパンフレットや企画提案書を作成して、企業訪問等の営業活動を行った。 ・経費削減の一つとして、2階会議室前トイレに人感センサーを取付、電気使用量の削減を図った。 ・契約電力の変更により基本使用料を削減し、経費の縮減を図った。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に満足いただけるサービスの強化に努め、常にスタッフ全員が親切・丁寧・迅速な対応に努めていく。 ・景気悪化によりイベントの中止、規模や会期の縮小等があり、平日の展示館の利用について企業に提案しながら、地道な営業活動を行っていく。 ・施設・設備については、老朽化が顕在していることから、日頃から監視を強化して事故の発生を未然に防止するとともに、迅速な修繕・補修を行っていく。

7 所管課室による評価

項目	確認内容・所見等
<p>1. 住民の平等利用の確保</p> <p>住民の平等利用が確保されたか</p> <p>使用許可に関する権限が適正に行使されたか</p>	<p>予約者一覧表、例月報告等により確認したところ、施設予約は先着順が徹底されている等、諸規定に基づきおおむね適正に執行されている。</p> <p>また、マニュアルに基づいた平等な利用が確保されている。</p>
<p>2. 施設の効用の最大限発揮</p> <p>施設の設置目的に沿った業務実施されたか</p> <p>業務の実施により、県民サービスの向上が図られたか</p> <p>業務の実施により、施設の利用促進がなされたか</p> <p>県民ニーズ等の把握はなされたか</p>	<p>事業計画書、事業報告書等により確認したところ、施設の設置目的を十分に理解した運営内容であり、県民サービスの意識も高い。</p> <p>また、積極的に営業活動を展開し、新規顧客獲得に意欲的であることに加え、利用者及び来館者からアンケートを回収し、各々のニーズを把握し、経営への反映に努める姿勢は評価したい。</p> <p>(自主事業実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マロニエプラザ地域感謝祭 ・各催事の協賛
<p>3. 管理を安定的に行う物的人的基礎</p> <p>組織体制は適正か</p> <p>収支は適正でバランスがとれたものか</p> <p>経費の縮減に取り組まれてきたか</p>	<p>職員の勤務表、決算書等により確認したところ、6名体制の勤務ローテーションを組んでおり、勤務実績に偏り等の問題は見受けられない。</p> <p>収支状況は良好であり、県に多額の納付金を納めている。</p> <p>節電の推進等、経費削減に取り組んでいる。</p>
<p>4. 個人情報保護</p> <p>個人情報の保護についての措置が計画通り実施されたか</p>	<p>個人情報の取扱いは関係法令の厳守を徹底しており、保管、廃棄等については適正に取り扱われている。</p>
<p>5. その他</p> <p>施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか</p> <p>その他管理運営上の特記事項</p>	<p>施設の特性を十分に理解しており、今後の課題や目標設定等が明確で、妥当な自己評価がなされている。</p> <p>一部の利用者には後納を認めた事案が認められた。</p> <p>不良債権化しないよう注視するほか、今後の取扱いについて協議を図る。</p>

総合的な評価

- ・大高商事グループの運営に関しては、収支状況が大変良好であり、定額納付金は計画どおり納付している。さらには利益分配金も納めるなど、県の歳入増へ大きく貢献している。
- ・施設の設備面の管理については、自己負担で実施する小破修繕への対応が早く、安全面への配慮は優れている。
- ・利用者から社員の対応についての評価は高く、引き続き利用者・来場者へのサービス向上に努めていただきたい。
- ・自主事業で地域感謝祭を開催する等、施設の設置目的を十分に理解した上で、本県の産業活性化や地域経済の発展といった趣旨に合致した取組みを実施している。
- ・以上のことから大高商事グループは当施設の指定管理者として相応しいと評価できる。
- ・平成25年度は指定管理の最終年度ではあるが、引続き新規顧客・継続利用者の獲得に向けた営業活動に努めていただきたい。

平成24年度

施設名	栃木県鬼怒グリーンパーク
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	渡辺建設株式会社
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	塩谷郡高根沢町大字宝積寺86-1
施設の概要	指定管理者による管理面積 65.0ha (県民ゴルフ場を除く。) 主要な施設 (宝積寺) 軟式野球場、テニスコート、水上アスレチック、ボート、 ローラースケート場、ちびっ子広場、エントランス広場、冒険の森、 花畑、貸し自転車、バッテリーカー等 (上流広場) 野球・サッカー・ラグビー場(兼用)等 (ふれあ広場) 芝生広場等 (白沢) 多目的広場、テニスコート、パークゴルフ場、花畑等
業務内容	公園の維持管理に関する業務 有料公園施設の利用の許可に関する業務 公園の運営に関する業務

2 収支の状況

平成24年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	54,090	指 定 管 理	事業費	0
	利用料金収入	15,020		管理運営費	41,579
	その他収入 ¹	0		人件費	26,176
				その他支出 ¹	1,355
	合計 ²	69,110		合計 ²	69,110
指定管理業務収支差額			0		
自主事業			13,295		
自主事業収支差額			1,019		
収支差額(+)			1,019		
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) ・租税公課費 1,355千円		

2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成23年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	54,090	指 定 管 理	事業費	0
	利用料金収入	13,599		管理運営費	40,252
	その他収入 ¹	0		人件費	24,214
				その他支出 ¹	1,990
	合計 ²	67,689		合計 ²	66,456
指定管理業務収支差額			1,233		
自主事業			14,133		
自主事業収支差額			111		
収支差額(+)			1,344		
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) ・租税公課費 1,990千円		

2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	平成23年度	平成24年度
公園利用者	264,656人	274,243人

施設名		平成23年度	平成24年度
宝積寺	野球場	3,569人	4,040人
	テニスコート	5,838人	6,988人
	ボート	15,588人	16,473人
	水上アスレチック	15,886人	17,891人
	ローラースケート場	2,852人	3,340人
上流広場		9,196人	11,267人
白沢	テニスコート	11,094人	9,298人
	多目的広場	7,341人	8,482人
	パークゴルフ場	11,321人	13,275人
合計		82,685人	91,054人

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1) 公園の利用促進と利便性を向上させるため、休園日を設けずに年間を通して開園している。</p> <p>(2) 土日祝日には軽食の売店を出店し、利用者の利便を図った。</p> <p>(3) 公園の様子を知ってもらうため、新聞や雑誌に花の開花状況等を積極的に提供した。ホームページにもコスモスの開花状況を載せた。</p> <p>(4) パークゴルフ場利用者のため、大型回数券を設定し、1周当たりの単価を下げた利用しやすくした。</p> <p>(5) パークゴルフ場利用促進のため、初心者講習会を実施した。</p> <p>(6) 来園者に喜んでもらうため、コスモスの開花中、コスモスマつりを開催し、お猿のショーや花市などを実施した。</p> <p>(7) 落ち着いて花の観賞ができるよう、コスモス畑の中に歩道を設けた。</p> <p>(8) 夏場の暑さ対策として、ヨシズを利用した日陰を園内に6箇所設置した。</p> <p>(9) 安全な公園にするため、施設、遊具等の迅速な修繕を行った。</p> <p>(10) ゲートボール大会、パークゴルフ大会を開催し、公園の利用促進を図った。</p>

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
・ エントランス広場に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収				
回収件数 135件				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	改善求む
公園内はきれいでしたか	42.4%	49.2%	6.1%	2.3%
公園の管理状況はいかがでしたか	45.3%	46.9%	6.3%	1.6%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	63.0%	32.8%	4.2%	0%
スタッフの対応はいかがでしたか	56.6%	39.8%	2.7%	0.9%
・ 来園者、施設利用者からの聞き取り				
主な利用者意見(苦情・要望)			対応	
・ 子どもにとって公園は大切な場所なので、きれいな管理を続けてほしい。			・ 芝、植栽、花壇等の管理及び園内の清掃を適宜行い、清潔で安全な公園を目指している。	

<ul style="list-style-type: none"> ・園路等に犬の糞がないようにしてほしい。お客さんにゴミを捨てないように注意した方がいいです。 ・駐車場 1 台のスペースが狭すぎる。二重線にしていただけるとありがたいです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・犬の糞は、見つけしだい速やかに除去するとともに、糞を放置しないよう注意看板の設置や園内放送で注意を喚起していく。 ・駐車場の区画線が摩耗して薄くなっているため、1 台当りのスペースを広くすることも含めて区画線を引き直す検討をしていく。
<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コスモスがきれいだと聞いて来てみました。広々とした公園でとても気持ち良かったです。たくさんの方に利用してもらいたいですね。 ・池や小川、きれいな芝生があってとても良い施設だと思います。 ・いつ来てもゴミがなく、危険なガラス等もなく、小さな子供と来ても楽しく遊べる。芝の手入れがとても良いので、気持ちよく一日を過ごすことができる。 	

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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パークゴルフ場に臨時のコースを設置したことでパークゴルフ大会が数多く開催され、利用が増加した。 ・台風、大雨等に対する警戒体制、緊急出動体制が整備され、公園の安全確保ができています。 ・日常の水上アスレチックや遊具等の自主点検を強化し、不良箇所の早期発見と早期修繕を実施したことにより、安全性を向上させた。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来園者が休憩できるイス、ベンチ等を増やしたい。 ・低木の管理を徹底し、よりきれいな公園にしたい。

7 所管課室による評価

項目	確認内容・所見等
1. 住民の平等利用の確保	
<ul style="list-style-type: none"> 住民の平等利用が確保されたか 使用許可に関する権限が適正に行使されたか 	<p>適正に確保されている。</p> <p>適正に実施されている。</p>
2. 施設の効用の最大限発揮	
<ul style="list-style-type: none"> 施設の設置目的に沿って業務が実施されたか 業務の実施により、県民サービスの向上が図られたか 業務の実施により、施設の利用促進がなされたか 県民ニーズ等の把握はなされたか 	<p>概ね良好である。大雨警報や地震に対して適切に対応し、河川法に基づく避難についても、普段から緊急時の対応に備え、加えて出動回数も非常に多い中、真摯に努めている。</p> <p>概ね良好である。利用者の要望に応え、パークゴルフ場の大型回数券を導入するなど、利便性の向上に努めた。</p> <p>概ね良好である。パークゴルフ場において、積極的な施設管理や利便性の向上により、利用者及び料金収入が増加した。</p> <p>今年度は回収件数が減少したものの、回収件数は概ね良い。</p>

3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	
<p>組織体制は適正か</p> <p>収支は適正でバランスがとれたものか。</p> <p>経費の縮減に取り組まれてきたか</p>	<p>概ね適正である。</p> <p>概ね適正である。</p> <p>概ね適正である。</p>
4. 個人情報保護	
<p>個人情報の保護についての措置が計画通り実施されたか</p>	<p>適正に実施されている。</p>
5. その他	
<p>施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか</p> <p>その他管理運営上の特記事項</p>	<p>3段階にわたる自己評価制度を取り入れていることに加え、多角的な評価項目を設定している。</p> <p>また、公園を管理運営する上で、積極的かつ慎重な対応がうかがえる。</p>
総合的な評価	
<p>全般において概ね良好な管理状況である。</p> <p>管理運営について、約9割の利用者から積極的な評価を受けていることから、適切な管理を行っていると考えられる。</p> <p>有料公園施設の利用促進に努めていると認められることから、さらに利便性・快適性を向上させてほしい。</p>	

施設名	栃木県日光だいや川公園
施設所管課	県土整備部都市整備課
指定管理者	公益財団法人栃木県民公園福祉協会
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	日光市瀬川844
施設の概要	指定管理者による管理面積 55.8ha 主要な施設 フィールドアスレチック、パークゴルフ場、グラウンドゴルフ場、ディスクゴルフ場、オートキャンプ場、やすらぎの池、そよかぜ広場、ふるさとの森、とんぼ池、チョウの丘、ちびっこ広場、緑の相談所、だいや体験館 等
業務内容	公園の維持管理に関する業務 有料公園施設の利用の許可に関する業務 公園の運営に関する業務

2 収支の状況

平成24年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 2	指定管理料	116,800	指 定 管 理 2	事業費	21,174
	利用料金収入	28,728		管理運営費	78,286
	その他収入 ¹	645		人件費	40,696
	合計	146,173		その他支出 ¹	4,917
指定管理業務収支差額	1,100	2	合計	145,073	
自主事業	10,947	自主事業	10,481		
自主事業収支差額	466				
収支差額(+)	1,566				
備考(1 その他収入の主なものを記載) ・負担金 640千円 ・利息 5千円			備考(1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 4,917千円		

2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成23年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 2	指定管理料	116,800	指 定 管 理 2	事業費	31,005
	利用料金収入	27,422		管理運営費	80,214
	その他収入 ¹	4		人件費	35,217
	合計	144,226		その他支出 ¹	4,862
指定管理業務収支差額	7,072	2	合計	151,298	
自主事業	9,725	自主事業	10,106		
自主事業収支差額	381				
収支差額(+)	7,453				
備考(1 その他収入の主なものを記載) ・利息 4千円			備考(1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課費 4,862千円		

2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

	平成23年度	平成24年度
公園利用者	384,629人	402,132人

施設名(利用料金施設)	平成23年度	平成24年度
フィールドアスレチック	11,095人	13,458人
パークゴルフ	7,771人	7,347人
グラウンドゴルフ	1,430人	1,196人
ディスクゴルフ	949人	933人
共通一日券	2,034人	1,935人
オートキャンプ場	13,298人	14,442人
合計	36,577人	39,311人

施設名		平成23年度	平成24年度
緑の相談所	相談件数	251件	216件
	催し物回数 (延べ人数)	34回 (13,989人)	34回 (14,627人)
	講習会回数 (延べ人数)	37回 (511人)	39回 (486人)
	体験学習施設 講習会回数 (延べ人数)	63回 (945人)	63回 (975人)

4 サービス向上に向けた取組

<p>(1)基本テーマに基づいた管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遊具等の安全管理要領を作成し、日常点検、定期点検を実施している。 ・日常的な清掃・美化活動を通して衛生管理を徹底し、サービスチェックリストを活用しながらトイレ等の点検・清掃回数を増やし、清潔感を高めた。 <p>(2)利用者満足度を高める管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オートキャンプ場ではオカリナや和太鼓の演奏会を開催し宿泊客へのサービス向上を図った。 ・地域の自然や文化等にテーマを広げた歴史探訪講座を実施した。 ・春夏秋冬、季節毎のイベントを充実させ、サービスの向上を図った。 <p>(3)自然環境を保護・保全する管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホタルの鑑賞会や子供向け環境学習会を開催した。 <p>(4)地域活動拠点として地域とともに生きる公園づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・愛パークとちぎ事業、私たちの花壇事業を推進し、地域住民、企業、学校等が継続的に環境美化に取り組めるよう支援した。 ・「日光そばまつり」を日光市と共同開催し、特産品販売を行った。 ・炭焼きや野菜作り等を実施し、地域の子供等に体験学習の機会を提供した。 <p>(5)効率的・安定性のある管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱、電話、メール等により利用者の意見を受付けた。 ・苦情内容を全従業員に周知徹底させ、原因究明と再発防止に向けて取り組んだ。 ・公園連絡協議会において苦情内容に対する検討や処置方針を協議した。 ・公園管理運営技術に関する有資格者を配置した。 ・災害発生時のマニュアルを作成し、来園者の避難誘導等安全確保に努めた。 ・巡回による安全確保と防犯を徹底した。 ・一括契約、一括購入により経費削減を図った。 <p>(6)施設利用提供の実施計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じて管理センターを開所した。 ・ギボウシの展示会や「日光杉を原料とした香りの癒し展」等を地域の企業や団体と共催し、県西地域の都市緑化の推進を図った。 ・日光の歴史、文化、生活、農業伝統工芸等をテーマにした体験プログラムを開催し、地域文化の継承、普及啓発の活動拠点作りを推進した。 <p>(7)その他の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・散策利用者に対して、3つのコースに距離を示したウォーキングマップを作成し配布した。

- ・全従業員を対象に接客マナーの研修を開催した。
- ・ニュースポーツにおけるサンダル履き利用者に対するシューズの貸出、貸出クラブ等を充実させた。
- ・キャンプ場、相談所ホールに折り紙コーナーを設置したとともに、図書類を充実させた。
- ・キャンプ場、アスレチック等の損傷に対し、直営により迅速に修繕した。

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"> ・管理事務所に意見箱を常時設置し、ご意見票を回収 回収件数 91件 				
主なご意見票の項目	良い	良い方	あまり良くない	悪い
公園内はきれいでしたか	63.7%	34.1%	1.1%	1.1%
公園の管理状況はいかがでしたか	56.5%	39.1%	2.2%	2.2%
花壇や樹木などの植物の管理状態はいかがでしたか	58.0%	39.8%	2.2%	0.0%
スタッフの対応はいかがでしたか	52.9%	43.7%	3.4%	0.0%
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで意見を受付 ・イベントや緑の相談所の講座の参加者へアンケート調査を実施 ・日光だいや川公園連絡協議会を開催し、意見・要望を聞き取り 				
主な利用者意見（苦情・要望）		対応		
<ul style="list-style-type: none"> ・イベントがあったので来園したが、もう少しイベント情報を提供してくれると良い。 ・キャンプ場受付の手際が悪い。混雑時の対策を考えるべきである。 ・無料休憩所で休んでいるとき、連結しているレストランのスタッフのチラ見が多く、気になり、落ち着かなかった。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページへの掲載、チラシの配布等、さらなる情報発信に努めていきたい。 ・混雑時には、受付の人員を増やすなど対応しているが、効率の良い受付、心地よい接遇に努めていきたい。 ・レストランスタッフには、その旨を伝え、無料休憩所の利用しやすい雰囲気・環境づくりに努めていきたい。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・とても広々としてきれいに清掃され、気持ち良い。食事も安くておいしかったし、地場野菜も良い。 ・また講座があれば、参加したい。 ・雨天により、視界や足元が悪かったが、スタッフの人に爽やかに対応して頂いた。温かいお茶が美味しかった。 				

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
<ul style="list-style-type: none"> ・オートキャンプ場利用者を対象に「燻製づくり教室」や「虫かごを作ろう教室」等の体験プログラムを実施し、誘客を図った。 ・桜茶無料サービス、梅の実摘み体験、焼き芋無料サービス、サンタクロースプレゼント配布等季節毎のイベントを充実させ、季節のかわりを楽しんでもらった。 ・今市観光協会、日光青年会議所、日光市レクリエーション協会などの地元の団体と協働でイベントを実施し、誘客を図った。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・樹木名札のまだ付いていない木に、樹木名を表示する。 ・緑の相談所催し物について、若年層の利用が増えるように内容を見直す。

・日光ブランド情報発信センター及び園内レストランと連携した誘客対策を検討する。

7 所管課室による評価

項目	確認内容・所見等
1. 住民の平等利用の確保	
住民の平等利用が確保されたか	適正に確保されている。
使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に実施されている。
2. 施設の効用の最大限発揮	
施設の設置目的に沿って業務が実施されたか	概ね良好である。
業務の実施により、県民サービスの向上が図られたか	概ね良好である。
業務の実施により、施設の利用促進がなされたか	概ね良好である。
県民ニーズ等の把握はなされたか	概ね良好である。
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	
組織体制は適正か	概ね適正である。
収支は適正でバランスがとれたものか。	概ね適正である。
経費の縮減に取り組みられてきたか	概ね適正である。
4. 個人情報保護	
個人情報の保護についての措置が計画通り実施されたか	適正に実施されている。
5. その他	
施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	3段階にわたる自己評価制度を取り入れていることに加え、多角的な評価項目を設定している。
その他管理運営上の特記事項	また、公園を管理運営する上で、積極的かつ慎重な対応がうかがえる。
総合的な評価	
<p>全般において概ね良好な管理状況である。</p> <p>管理運営について、9割以上の利用者から積極的な評価を受けていることから、適切な管理を行っていると考えられる。</p> <p>今後は、日光ブランド情報発信センター等と連携し、特に冬期等閑散期におけるサービスの向上を図り、年間を通じた公園利用者や有料公園施設利用者の確保に努めてほしい。</p>	

施設名	栃木県総合文化センター
施設所管課	県民生活部県民文化課
指定管理者	(財)とちぎ未来づくり財団
指定期間	平成23年4月1日～平成26年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市本町1-8
施設の概要	敷地面積：15,003㎡ 建物面積：7,477㎡ 構造：鉄骨鉄筋コンクリート造 地下2階、地上3階 ホール棟：メインホール(1,604席) サブホール(最大600席) ギャラリー：第1～第4ギャラリー 練習室：リハーサル室、音楽練習室、演劇練習室、古典芸能練習室 会議室：特別会議室、第1～第4会議室 和室：第1～第2和室 その他の施設：情報交流コーナー、障害者用トイレ、レストラン
業務内容	センターの施設の維持管理に関する業務 有料施設等の利用の許可に関する業務 センターの運営に関する業務 上記 から に付随する業務

2 収支の状況

平成24年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	288,000	指 定 管 理	事業費	-
	利用料金収入	136,707		管理運営費	326,247
	その他収入 ¹	841		人件費	80,701
				その他支出 ¹	4,740
	合計 ²	425,548		合計 ²	411,688
指定管理業務収支差額		13,860			
自主事業		15,322	自主事業	10,563	
自主事業収支差額		4,759			
収支差額(+)		18,619			
備考(1 その他収入の主なものを記載) 雑収入 809千円			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 4,740千円		

2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成23年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理	指定管理料	288,000	指 定 管 理	事業費	-
	利用料金収入	134,440		管理運営費	317,691
	その他収入 ¹	663		人件費	89,887
				その他支出 ¹	9,241
	合計 ²	423,103		合計 ²	416,819
指定管理業務収支差額		6,284			
自主事業		14,619	自主事業	9,599	
自主事業収支差額		5,020			
収支差額(+)		11,304			
備考(1 その他収入の主なものを記載) 雑収入 663千円			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 9,241千円		

2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況
別紙のとおり。

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・メインホールのスタインウェイピアノをオーバーホールし、高額備品の機能性を高めた。 ・演劇練習室の照明をLED化し、環境の改善を図った。 ・館内各所にスツール等を増設し、利用者の利便性を高めた。 ・職員へのサービス接遇検定試験及びビジネス実務マナー検定を実施し、接遇能力向上を図った。

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"> ・利用者アンケートの実施 利用の都度、新規とリピーターに分けて、利用者に対してアンケートを実施した。 ・グループインタビュー センターを利用する多様な団体から直接ヒアリングを実施した。 ・来館者アンケートの実施 来館者から自由意見を聴取した。 	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場を確保してほしい。 	民間駐車場と連携した割引を実施するとともに、総文センター周辺マップを作成し、駐車場情報の提供を図った。県庁舎地下駐車場の利用が土・日・祝（9:45-21:30）及び平日夜間（17:00-21:30）可能となったため、周知を広く図った。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの対応が丁寧で良い。 ・施設や設備に大変満足している。 ・館内の清掃が行き届いている。 ・らくらくサービスが大変ありがたく、催し物をスムーズに運営することができる。 	

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
<ul style="list-style-type: none"> ・震災後2年目として利用率向上を図るため、積極的な営業活動を実施した。 ・会場設営やお弁当手配等を有料で行う「らくらくサービス」については、職員一丸となった取組みにより、利用者の高い好評を得た。 ・経費については、業務内容の見直し等により、業務の質を落とすことなく更なる節減を図った。
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・施設設備の老朽化対策への取組み。 ・大規模改修に向けての同規模施設等の調査。 ・「ホスピタリティあふれる」サービスの提供が柱であることから、スタッフ一人一人の利用者への対応を更に向上させるための研修体系の確立。 ・お客様にも参加していただく避難訓練コンサートの実施。

7 所管課室による評価

項目	確認内容・所見等
1. 住民の平等利用の確保	
住民の平等利用が確保されたか	毎月1回、抽選会を実施するなど、公平・公正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。
使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例で定められた許可基準に沿い、許可を行っている。規則で定められた様式に基づき手続きを行っており、適正な管理が行われている。

2. 施設の効用の最大限発揮	
<p>施設の設置目的に沿った業務実施がされたか</p> <p>業務の実施により、県民サービスの向上が図られたか</p> <p>業務の実施により、施設の利用促進がなされたか</p> <p>県民ニーズ等の把握はなされたか</p>	<p>「栃木県総合文化センター設置及び管理条例」に定められた設置目的である県民の文化の振興及び福祉の増進を図るため、広く県民に対し、文化芸術の鑑賞や発表の場を提供するとともに、施設の利用率の向上を図っている。</p> <p>利用者の声を反映したソフト事業「らくらくサービス」等を展開し、利用者からも好評を得ている。</p> <p>古典芸能練習室やリハーサル室等、利用目的が限定される施設については、用途を広げる工夫をし、継続的な利用者の確保に努めている。</p> <p>利用者に対してアンケート調査やグループインタビューを実施するなど、ニーズ把握に努めている。 アンケート回収率の向上が課題である。 県庁地下駐車場の一部利用が可能となり、最も要望の多い駐車問題も改善されつつある。</p>
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	
<p>組織体制は適正か</p> <p>収支は適正でバランスがとれたものか</p> <p>経費の縮減に取り組みられてきたか</p>	<p>適正な体制を維持し、利用者サービスの向上を行っている。</p> <p>全体的には収支は概ね適正でバランスが取れている。</p> <p>前年度から総事業費を約 5,000 千円程度削減するなど、経費縮減に努めている。</p>
4. 個人情報保護	
<p>個人情報の保護についての措置が計画通り実施されたか</p>	<p>個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を策定・公表し、個人情報は鍵の掛かる保管場所に保管している。</p>
5. その他	
<p>施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか</p> <p>その他管理運営上の特記事項</p>	<p>毎月、施設利用の状況及びアンケート調査等から利用者ニーズを把握しその都度自己評価を行っている。</p> <p>全職員参加による消防訓練の実施など、施設利用者の安全を優先した管理運営を行っている。</p>

総合的な評価					
利用者の満足度					
施設利用者のアンケートにより評価した結果、利用者の総合的な満足度は約 95% 以上のお客様が 5 段階評価の 4 以上を付けており、高いと判断される。					
主なアンケート項目	5 点	4 点	3 点	2 点	1 点
館内の環境（件）	26.6 %	64.4 %	5.3 %	3.7 %	0.0 %
職員の対応（件）	83.6 %	16.4 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
利用時間等の利便性（件）	43.6 %	47.3 %	3.3 %	5.4 %	0.4 %

総合的な満足度（件）	39.4 %	55.3 %	4.9 %	0.4 %	0.0 %
------------	--------	--------	-------	-------	-------

利用率

ホール・練習室は前年並み、会議室は減少したが、ギャラリー及び和室は前年度を上回った。

収支状況

利用料金収入は、堅調に推移しており前年比 1.6% 増となっている。目標額の 130,000 千円を 5.2% 増の約 6,700 千円上回った。お客様サービス向上と老朽化対策による修繕を積極的に実施しているが、経営の効率化も図られており、概ね収支バランスはとれている。

事業効果達成度

次に掲げるとおり、指定管理者として県民文化の振興や利用者サービスの向上、経営の効率化などに積極的に取り組んでいる。

ア 施設の維持管理に関する業務

警備・清掃・機器の保守点検・修繕等を積極的且つ適正に行い、安全・安心・快適な施設運営を行っている。

管理運営に係るコスト削減や経営の合理化については、施設設備の安全性や快適性を維持し、利用者サービスの質を確保しながら、業務委託料等の経費の圧縮や効率的な経営を実践している。

イ 有料施設等の利用の許可に関する業務

「栃木県総合文化センター設置及び管理条例」・同施行規則に基づき適正に運営している。

従来から実施しているインターネットによる施設申込や利用者バックアップのための各種相談窓口を運営するとともに、周辺マップを作成するなど、利用者の利便性向上を図っている。

ウ センターの運営に関する業務

条例・規則に基づき適正に運営している。

利用者の要望を踏まえた具体的な改善策を実施するなど、サービス向上に努めている。

当センターにおける多様な舞台公演や文化活動の発表機会等を積極的に支援している。

エ その他附帯する業務

県や入居団体等との連絡調整を密に行い、円滑な運営を行っている。

総括

- ・利用者サービスの向上や効率的な経営を図っており、事業目的に則した適切な運営を行っている。
- ・これまでの経験や実績を活かし、より一層のサービス向上や創意工夫を凝らした取組みを期待する。

別紙 利用状況 (栃木県総合文化センター)

NO	施設名	内容	平成24年度
1	メインホール	利用可能日数	314
		利用日数	202
		利用率	64.3%
2	サブホール	利用可能日数	330
		利用日数	269
		利用率	81.5%
3	第1ギャラリー	利用可能日数	342
		利用日数	261
		利用率	76.3%
4	第2ギャラリー	利用可能日数	342
		利用日数	269
		利用率	78.7%
5	第3ギャラリー	利用可能日数	346
		利用日数	198
		利用率	57.2%
6	第4ギャラリーA	利用可能日数	344
		利用日数	248
		利用率	72.1%
7	第4ギャラリーB	利用可能日数	344
		利用日数	255
		利用率	74.1%
8	第4ギャラリーC	利用可能日数	344
		利用日数	223
		利用率	64.8%
9	特別会議室	利用可能日数	343
		利用日数	98
		利用率	28.6%
10	第1会議室	利用可能日数	345
		利用日数	219
		利用率	63.5%
11	第2会議室	利用可能日数	346
		利用日数	236
		利用率	68.2%
12	第3会議室	利用可能日数	346
		利用日数	279
		利用率	80.6%
13	第4会議室	利用可能日数	345
		利用日数	221
		利用率	64.1%
14	音楽練習室	利用可能日数	346
		利用日数	226
		利用率	65.3%
15	演劇練習室	利用可能日数	345
		利用日数	273
		利用率	79.1%
16	古典芸能練習室	利用可能日数	345
		利用日数	288
		利用率	83.5%
17	リハーサル室	利用可能日数	349
		利用日数	191
		利用率	54.7%
18	第1和室	利用可能日数	347
		利用日数	200
		利用率	57.6%
19	第2和室	利用可能日数	347
		利用日数	124
		利用率	35.7%

平成24年度

施設名	とちぎ男女共同参画センター
施設所管課	県民生活部青少年男女共同参画課
指定管理者	公益財団法人とちぎ男女共同参画財団
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市野沢町4-1
施設の概要	敷地面積：31,000㎡ 建物面積：6,800㎡ 構造：鉄筋コンクリート3階建（一部地下1階） 研修室等：ホール、研修室8室、会議室、OA研修室、和室、ライフアトリエ、パフォーマンススタジオ、テニスコート 駐車場：収容台数230台（第1～3駐車場）
業務内容	とちぎ男女共同参画センター南館の施設の維持管理に関する業務 とちぎ男女共同参画センター南館の利用に係る事務（有料施設等の利用の許可に関するものを含む。）に関する業務 とちぎ男女共同参画センター南館の運営に関する業務

2 収支の状況

平成24年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	125,204	指	事業費	0
定	利用料金収入	13,401	定	管理運営費	99,353
管	その他収入 ¹	217	管	人件費	24,872
理			理	その他支出 ¹	5,441
	合計 ²	138,822		合計 ²	129,666
指定管理業務収支差額			9,156		
自主事業			1,675		
自主事業収支差額			1,940		
収支差額（+）			7,216		
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）		
コピー機利用料金等 206			租税公課費 5,441		
受取利息 11					

2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成23年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	119,491	指	事業費	0
定	利用料金収入	15,929	定	管理運営費	109,019
管	その他収入 ¹	7,015	管	人件費	21,301
理			理	その他支出 ¹	5,769
	合計 ²	142,435		合計 ²	136,089
指定管理業務収支差額			6,346		
自主事業			276		
自主事業収支差額			945		
収支差額（+）			5,401		
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）		
中央児童相談所からの光熱水費 4,856			租税公課費 5,769		

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 23 年度	平成 24 年度
ホール	利用日数	176 日	155 日
	利用率	59.1%	52.0%
	利用者数	35,142 人	25,287 人
研修室 101	利用日数	159 日	143 日
	利用率	53.4%	48.0%
	利用者数	1,733 人	1,069 人
研修室 201	利用日数	46 日	79 日
	利用率	15.4%	26.5%
	利用者数	1,031 人	2,156 人
研修室 202	利用日数	76 日	115 日
	利用率	25.5%	38.6%
	利用者数	744 人	1,443 人
研修室 203	利用日数	47 日	73 日
	利用率	15.8%	24.5%
	利用者数	568 人	1,037 人
研修室 301	利用日数	194 日	189 日
	利用率	65.1%	63.4%
	利用者数	10,305 人	10,354 人
研修室 302	利用日数	163 日	173 日
	利用率	54.7%	58.1%
	利用者数	6,480 人	7,243 人
研修室 303	利用日数	110 日	88 日
	利用率	36.9%	29.5%
	利用者数	1,152 人	474 人
研修室 304	利用日数	110 日	115 日
	利用率	36.9%	38.6%
	利用者数	2,611 人	2,493 人
会議室	利用日数	54 日	47 日
	利用率	18.1%	15.8%
	利用者数	960 人	720 人
OA 研修室	利用日数	75 日	42 日
	利用率	25.2%	14.1%
	利用者数	1,764 人	797 人
和室	利用日数	88 日	105 日
	利用率	29.5%	35.2%
	利用者数	1,052 人	951 人
ライフアトリエ	利用日数	23 日	38 日
	利用率	7.7%	12.8%
	利用者数	105 人	234 人
パフォーマンススタジオ	利用日数	280 日	282 日
	利用率	94.0%	94.6%
	利用者数	4,331 人	3,776 人
調理実習室	利用日数	33 日	29 日
	利用率	11.1%	9.7%

	利用者数	508人	517人
テニスコート	利用日数	100日	108日
	利用率	33.6%	36.2%
	利用者数	411人	495人

4 サービス向上に向けた取組

- ・開館日の増設（月曜日が祝日の場合でも振替休日による休館とせず、翌日も開館している。）
- ・ホームページに利用施設の最新予約状況やタイムリーな情報を随時掲示している。
- ・パーティ交流サロン利用団体との情報交換会や年間を通じて利用者アンケートを実施することにより、ニーズを把握しながら利用者の満足度の向上に努めている。

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 ・パーティ交流サロン利用団体との情報交換会を年2回行い、意見を傾聴している。 ・利用者アンケートの実施 〔調査期間：年間を通じて実施〕 〔調査方法：貸館利用の際に協力を依頼〕 〔調査対象数：1,210枚配布、642枚回答あり（回答率53.1%）〕 			
[アンケート内容]			
Q1 当センターを利用したことがあるか。（計642件）			
初めて 57件 ある 585件			
Q2 初めての方へ。当センターを何で知ったか。（計57件）			
HP 25件 リーフレット 1件 市町村等の紹介 8件 新聞 0件			
知人・友人 13件 その他 5件 無記入 5件			
Q3 再利用の方へ。どの程度利用するか。（計585件）			
月1回 116件 月2回 93件 月3回 81件 年1回 60件			
年2回 73件 年3回 100件 その他 53件 無記入 9件			
Q4 申し込みから利用当日までの手続きの対応について。			
	予約受付	申請手続き	当日の対応状況
5（良い）	510件	500件	516件
4	86件	87件	73件
3	24件	33件	29件
2	0件	0件	0件
1（改善を求む）	0件	0件	0件
無記入	22件	22件	24件
計	642件	642件	642件
主な利用者意見（苦情・要望）		対応	
<p>マイクの調子が悪かった。 空調設備から異臭がする。 試験会場としてホールを使用する際、室内温度を一定にお願いしたい。 イーモバイルのアンテナを設置してほしい。 早めに着いたので入室時間は柔軟に対応していただければありがたい。 主催者個人の電話番号に、一般の方から問い合わせの電話があった。 （302研修室の）スクリーンの位置がもう少し高い方がよい。うしろから見えません。</p>		<p>機器を修繕した。 夜間は部屋の扉を開放して、臭いの元と思われる細菌繁殖の抑制を試みたところ、25年度は苦情が聞かれなくなった。 環境保全に配慮しながら、適宜対応する。 当面は、通信可能な場所（研修室等）での利用を前提に、研修室等の利用予約をしてもらう。 主催者（利用者）側の段取りに注意していただき、可能な範囲で対応する。 申請書には「連絡可」の記載があったため、利用者側には説明の上、理解してもらった。今後も利用者との確認作業を重視する。 25年度に改修検討</p>	
主な利用者意見（積極的評価）			

- ・施設借用に関し、迅速な対応をしていただき大変助かりました。
- ・いつもながら職員の方の対応は良いです。
- ・静かで研修するのに大変適していると思います。
- ・いつもながら快適に使用させていただきました。

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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の適切な維持管理及び使用料金の徴収と適切な管理を行った。 ・男女共同参画を推進している関係団体及びグループ等の利用促進を図った。 ・センター事業（講座等）とのバランスある利用に努め、公平公正な利用を図った。 ・男女共同参画関連情報の収集を積極的に進めるとともに、タイムリーな情報提供に努めた。 ・環境に配慮した維持管理を心掛けるとともに、日常の安全確保に努めた。 ・元消費生活センター展示コーナーを改修し、ホール利用者が使用する長机及びパネル等の格納スペースを確保したことにより、利用者の利便性が向上した。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内におけるわかりやすい案内表示への改善 ・ビデオライブラリーの内容の更新及び機器類の改善 ・施設設備の老朽化が顕在化しているため、その対策と効果的な修繕

7 所管課室による評価

項目	確認内容・所見等
<p>(1) 利用者の平等利用の確保</p> <p>利用者の平等利用が確保されたか</p> <p>利用許可に関する権限が適正に行使されたか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の予約について月1回抽選会を開くなど、利用者に対し公平な方法をとっている。 ・条例、規則に従い利用許可を行っており、適正である。
<p>(2) 施設の効用の最大限発揮</p> <p>施設の設置目的に沿った業務実施がされたか</p> <p>業務の実施により、県民サービスの向上が図られたか</p> <p>業務の実施により、施設の利用促進がなされたか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果によると、回答者の9割がリピーターで、かつ6割以上が年3回以上利用するなど、男女共同参画推進をはじめとする県民活動の支援に一定の効果を発揮していると言える。 ・研修室等を利用する際には、託児室を利用できることをPRしており、利便性向上につながっている。 ・サービスに支障を来すことのないよう、施設の改修や修繕に迅速に対応できている。 ・センターの「フェスタinパーティ」開催に協力することで、推進団体・グループなどの活動発表の機会を提供するとともに、一般県民に来館してもらうことで施設のPRも行っている。 ・日頃から子供連れの女性や学生が施設のライブラリーや交流スペースを利用する一方で、民間企業の施設利用も多くなっており、県民に広く利用されている。
<p>県民ニーズ等の把握はなされたか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを実施し、利用者の意見等を施設運営や業務改善に生かした。

<p>(3) 管理を安定的に行う物的・人的な基礎 組織体制は適正か</p> <p>収支は適正でバランスがとれたものか</p> <p>経費の縮減に取り組まれてきたか</p> <p>(4) 個人情報保護</p> <p>個人情報の保護についての措置が計画通りに実施されたか</p> <p>(5) その他</p> <p>施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか</p> <p>その他管理運営上の特記事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員を適正に配置し、事務の効率化を図りながら管理運営を行っている。また、職員の定着度も良く、サービスの質も確保されている。 ・収支のバランスはとれている。 ・不要な照明の消灯や冷暖房の適切な温度管理などにより、光熱水費の縮減に取り組んでいる。また、よしずやグリーンカーテンなども取り入れている。 ・個人情報保護対策指針や事務処理要領により、適正に取り扱っている。 ・利用者アンケートの結果を毎月集計し、利用者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。 ・特になし
<p>総合的な評価</p> <p>平成 8 年に開館してから 1 5 年以上が経過し、パルティという愛称で県民に広く親しまれ、利用される施設になっている。</p> <p>しかし、施設の稼働状況や収支の面から考えると、本来の目的である推進団体の利用促進とのバランスをとりつつも、民間企業を中心に新規利用者の確保に努める必要がある。</p> <p>さらに、施設の経年劣化に伴い、今後各種設備の計画的な改修工事を行っていく必要があるため、保守点検業者との連携と適切な情報収集に努めてもらいたい。</p>	

施設名	とちぎ健康づくりセンター・とちぎ生きがいきづくりセンター
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
指定期間	平成21年4月1日～平成26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・ とちぎ生きがいきづくりセンター	とちぎ生きがいきづくり センター県南支所	とちぎ生きがいきづくり センター県北支所
	敷地面積：196,190㎡ 建物面積 本館：22,976㎡ 車庫棟：1,767㎡ 陶芸教室・クラブハウス：459㎡ 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、 多目的フロア、大・小会議室、 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 (とちぎ生きがいきづくりセンター) 講堂、教室、演習室、和室、多 目的ホール、テニスコート、陶 芸教室・クラブハウス	敷地面積：4,700㎡ 建物面積 本館：1,315㎡ 講堂兼体育館：583㎡ 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	敷地面積：5,300㎡ 建物面積 本館：1,552㎡ 多目的ホール：298㎡ 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	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（健康度測定に関するものを除く。）に関すること とちぎ生きがいきづくりセンター（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（介護研修センターに関するものを除く。）に関すること		

2 収支の状況

平成24年度

(千円)

収入		支出		
指	指定管理料	443,043	指 事業費	44,011
定	利用料金収入	60,202	定 管理運営費	302,598
管	その他収入 ¹	21,453	管 人件費	139,491
理			理 その他支出 ¹	8,123
	合計 ²	524,698	合計 ²	494,223
指定管理業務収支差額		30,475		
自主事業		9,262	自主事業	8,571
自主事業収支差額		691		
収支差額（+）		31,166		
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 21,453千円		備考（1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 8,123千円		

2 指定管理は指定管理業務に係るもののみ計上する。

平成23年度（前年度）

（千円）

収入		支出			
指定管理	指定管理料	438,836	指定管理	事業費	43,107
	利用料金収入	57,465		管理運営費	279,964
	その他収入 ¹	17,699		人件費	141,069
				その他支出 ¹	9,030
	合計 ²	514,000		合計 ²	473,170
指定管理業務収支差額		40,830			
自主事業		8,647	自主事業	7,956	
自主事業収支差額		691			
収支差額（+）		41,521			
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 17,699 千円			備考（1 その他支出の主なものを記載） 租税公課 9,030 千円		

2 指定管理は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23年度	平成24年度
とちぎ健康づくりセンター	施設利用講習	5,116 人	2,995 人
	体力測定	396 人	539 人
	講座	886 人	996 人
	健康相談	3,665 人	3,136 人
	プール・トレーニングルーム・ランニングデッキ	53,698 人	63,464 人
	多目的運動フロア	1,445 時間	1,316 時間
	エアロビクススタジオ	939 時間	1,016 時間
	大会議室	1,393 時間	1,436 時間
	小会議室	1,423 時間	1,350 時間
	多目的フロア	2,704 時間	2,830 時間
とちぎ生きがいづくりセンター	テニスコート	5,629 人	5,745 人
	講堂	555 時間	652 時間
	教室	1,931 時間	1,946 時間
	演習室	1,152 時間	1,055 時間
	和室	500 時間	387 時間
	多目的ホール	340 時間	455 時間
とちぎ生きがいづくりセンター県南支所	講堂兼体育館	0 件	0 件
	教室	370 時間	436 時間
	演習室	0 件	0 件
	和室	66 時間	78 時間
	屋外運動場	0 件	0 件
とちぎ生きがいづくりセンター県北支所	多目的ホール	38 時間	64 時間
	教室	657 時間	785 時間
	演習室	152 時間	127 時間
	和室	63 時間	86 時間

4 サービス向上に向けた取組

（とちぎ健康づくりセンター）
・安全な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
・魅力のある集団指導・講座の開催
（とちぎ生きがいづくりセンター）
・魅力のある講座の開催
・教材用パソコン等を新機種に更新

5 利用者意見への対応

<p>利用者意見の把握方法</p> <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 <p>調査年月 調査年月 平成 25 年 2 月 1 日 ~ 2 月 28 日</p> <p>調査対象者 調査対象者 会議室等利用責任者とプール等の運動施設利用者毎に設問の内容を一部変えて実施した。</p> <p>調査方法 アンケート用紙配布による調査 (回答者数 199 名 回収率 99.5 %)</p> <p>調査結果</p> <p>施設の貸出及び利用サービスについて、「とても満足」、「満足」と答えた人は、会議室等貸出施設で全体の 7 割近くを占め、昨年度と比べほぼ横ばい、プール・トレーニング室等運動施設では、86 %と昨年度よりも 3.9 ポイント増加し、高い割合を占めた。さらには、運動施設での「不満」の回答が 0 %となった。</p> <p>当施設を選んだ理由としては、貸出施設では「設備・備品」、「料金」、運動施設では「料金」、「利用方法」が高い支持を得ている。インターネットでの貸出施設空き情報案内が浸透している反面、空き情報案内の精度が低いことから利用者への情報提供に欠ける部分があるため、空き情報案内の精度を高めるようにしていきたい。また、施設利用者が増えたことで駐車場についての満足度が減少しているため、貸出調整を行う等の配慮をしているが、今後も対応を検討していく必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 (県への意見も含む) (結果については「主な利用者意見」を参照。) <p>(とちぎ生きがいづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> 栃木県高齢対策課が実施したシルバー大卒生を対象としたアンケートによる把握 <p>調査年月 平成 24 年 9 月</p> <p>調査対象者 卒業生 (31 期生) 501 名</p> <p>調査方法 調査票郵送 (回答者数 419 名 回収率 83.6%)</p> <p>調査結果</p> <p>回答者の 9 割以上が定期的に何等かの活動を実施し、8 割以上が今後も活動したいと回答していることから、卒業後の地域活動に対する意識の高さを窺えた。また、シルバー大卒生での学習について、回答者の 8 割以上が地域活動に役立っていると回答しており、カリキュラムが一定の成果を上げていると評価できる。</p>	
<p>主な利用者意見 (苦情・要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> 自力整体レッスンが良い内容だったので、週 1 回の開催をお願いしたい。 他の公共施設にはシニア料金の設定があるのに、健康の森にはシニア料金の設定がない。 サウナ、リラクゼーションルームも併設されており、施設利用時間が 2 時間だと足りないため、3 時間くらいにしてほしい。 健康づくりセンター受付から館内を案内するための配置図を受付のそばに設置したり、床に案内の線を引いたりすればわかりやすい。 雨の日だからこそ室内のランニングデッキを使用したいのに、雨漏りのためにランニングデッキが使用できないことが多い。 建物内に入ると携帯電話が使えないため非常に困っている。 駒生川沿いにて清掃スタッフが喫煙しているのを見かけるが、近隣住民・通行人への煙の影響があるのではないか。 運動施設のオープン直後は券売機、血圧計が混雑し、通行しにくく、レッスンの受付をする時に慌ててしまう。券の販売時刻を少し早 	<p>対 応</p> <ul style="list-style-type: none"> 自力整体レッスンは 23 年度は第一、第三木曜日の開催であったが、24 年度から第五木曜日も開催日に加えている。実施回数についての参考意見とした。 プール、トレーニング室を併せて利用でき、レッスン等を充実させたうえでの料金設定となっている。講座、体力測定、運動メニュー作成などを利用できることをアピールしていく。 施設利用時間についての参考意見とした。 見やすく改めた配置図及び案内図を受付に設置し、来訪者に配慮した。 利用者に謝罪し、漏水対策の修繕工事を行った。 電話会社に依頼し、電波状況改善のためのアンテナを設置した。 清掃スタッフに喫煙について近隣住民・通行人の迷惑にならないよう配慮を指示した。 利用者が集中する朝の時間帯は券売機と血圧計の前に利用者を誘導するためのパーテーションベルトと案内板を配置し、利用者の受付順の混乱を防ぐための対応をとっ

めるなどの対応はできないか。	た。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・設備が充実しており、職員の対応も良い。 ・室温管理に留意されているのはありがたい。室内の整理にも注意がゆきとどいている。 ・素敵な環境で利用できてありがたい。 ・職員の親切、明るい対応に心がなごみ、また来ようと思う。 ・レッスンに予約の必要がなく、気楽に受けられるので気に入っている。講師の人柄も良い。 ・ウォーキングコース、トレーニング室、プールを併せて利用できるのが良い。 	

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
<p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運動フロア利用者から寄せられた「更衣室が利用できないことが不便」との声に応え、更衣スペースを増設し、利便性の向上を図った。 ・運動、栄養、休養をテーマに健康づくりの手法を体験して、心身のリフレッシュや運動の習慣化の動機付けを図る健康づくり講座を、14種類80回開催し、健康づくりのための運動習慣の動機づけを行った。加えて、施設利用料金の中で参加できる集団指導を通年実施するとともに、昨年度好評であった講座については開催回数を増設した。 ・健康の森をテーマにした写真展を1月に開催し、正面玄関で作品展示を行い好評を得た。 ・健康づくりセンター利用者を対象に、閑散期における福引き大会を2回開催し、好評を得た。 ・施設の経年劣化による設備機器類の修繕及び歩道のインターロッキング補修等を積極的に行った。 ・健康の森の共同防火管理体制の強化に努め、非常食の備蓄を行い災害時の対応に備えた。 ・各入居団体の事務室等の照明の間引きを依頼したほか、館内空調の稼働時間を短縮するなど、省エネルギーと快適性のバランスをとりながら、エネルギー使用量の削減に努めた。昨年度に引き続き、緑のカーテンを作り、省エネルギーと環境美化に寄与した。 <p>(とちぎ生きがいつくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に引き続き、学生と市町ボランティア活動のマッチングを目的とした授業を実施し、21名の学生が活動を開始する成果を得られた。 ・昨年度に引き続き、カリキュラム編成検討会（2回）や教務部長会議（4回）を開催し、栃木県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を行い、学習内容の充実に努めた。 ・各広報媒体による応募周知、学校説明会（各校2回計6回）、追加募集（中央校水曜コース、木曜コース、北校）等により、入学者数の確保に努め、平成23年度より32名増となった。
今後改善・工夫したい事項
<p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後増えると予想される、施設の経年劣化による大規模な修繕への対応 ・電子メールでの申請書受付の検討 ・増えた利用者に継続利用してもらうためのサービス向上策 <p>(とちぎ生きがいつくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団塊世代の潜在的な入学者の掘り起し

7 所管課室による評価

項目	確認内容・所見等
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	①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、生きがいつくりセンターのシルバー大学校の入学者の決定は原則として抽選によるなど、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。
②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	②条例・規則等に基づき手続きが行われており、適正な管理が行われていると認められる。
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さ	①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

<p>れたか</p> <p>業務の実施により、県民サービスの向上が図られたか</p> <p>業務の実施により、施設の利用促進がなされたか</p> <p>県民ニーズ等の把握はなされたか</p>	<p>て業務が適正に実施されたと認められる。</p> <p>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と認められる。</p> <p>プール・トレーニング室の利用者が大幅に増加し、また、健康づくり講座の受講者数も着実に増加するなど、施設の利用促進が図られたと認められる。</p> <p>利用者アンケートの実施や意見箱の設置等により、利用者のニーズの把握に努めている。</p>
<p>3. 管理を安定的に行う物的基礎</p>	
<p>組織体制は適正か</p> <p>収支は適正でバランスがとれたものか。</p> <p>経費の縮減に取り組まれてきたか</p>	<p>管理執行体制、事業計画書及び事業報告書等により確認したところ、組織体制は適正であったと認められる。</p> <p>管理執行体制、事業計画書及び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と認められる。</p> <p>修繕費が大幅に増加しているが、これは施設の老朽化に伴うものであり、経費全般において縮減に取り組んでいる。</p>
<p>4. 個人情報保護</p>	
<p>個人情報の保護についての措置が計画通り実施されたか</p>	<p>「個人情報の保護に関する要綱」を定め、取り扱いに十分配慮し、適正な維持管理に努めている。</p>
<p>5. その他</p>	
<p>施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか</p>	<p>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、適正な自己評価がされていると認められる。</p>
<p>総合的な評価</p> <p>・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、施設の老朽化に伴い修繕費が大幅に増加している状況にあるが、必要な修繕・メンテナンスを適切に行うなど、施設の安定的な運用に努めている。</p> <p>・プール等の利用者が前年に比べて大幅に増加するなど利用者は増加傾向にある。引き続き利用者の増加に努めるとともに、利用者にとって快適な利用環境の整備等の取組を期待する。</p>	