

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和4(2022)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	栃木県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31(2019)年4月1日～令和6(2024)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	敷地面積：13,917㎡ 延床面積：6,073㎡ 屋内リンク：30m×60m、観客席2,000席 その他：電光表示板、会議室
業務内容	栃木県立日光霧降アイスアリーナの維持管理に関する業務 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業務 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業務

2 収支の状況

令和4(2022)年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	136,096	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	30,503		管理運営費	117,821
	その他収入※1	728		人件費	33,488
	合計	167,327		その他支出※1	2,142
指定管理業務収支差額①		13,876	合計		153,451
自主事業		537	自主事業		
自主事業収支差額②		537			
収支差額(①+②)		14,413			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自動販売機設置手数料収入 728千円			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 2,142千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和3(2021)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	92,800	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入	19,049		管理運営費	75,167
	その他収入※1	573		人件費	34,104
	合計	112,422		その他支出※1	1,071
指定管理業務収支差額①		2,080	合計		110,342
自主事業		277	自主事業		
自主事業収支差額②		277			
収支差額(①+②)		2,357			
備考(※1 その他収入の主なものを記載) 自動販売機設置手数料収入 573千円			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 1,071千円		

※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	令和3(2021)年度 (前年度)	令和4(2022)年度
屋内リンク	利用可能日数	235日	300日
	利用日数	235日	300日
	利用者数	16,570人	26,596人
	平均利用者数	70.5人	88.6人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が開館状況を確認できるよう、ホームページを整備している。 ・利用促進を図るため、るるぶフリーペーパー等に掲載している。 ・利用促進・平等利用を図るため、料金の値下げ及び専用利用の統一料金を実施している。

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 ・直接提言及び電話等による意見の把握 ・利用者アンケートの結果 回答者数 83人 				
主なアンケート項目	大変良い	良い	悪い	大変悪い又は 無回答
①職員の対応	89.2%	10.8%	0%	0%
②職員間の私語	89.2%	9.6%	0%	1.2%
③施設の整備状況	85.5%	14.5%	0%	0%
④施設の備品や器具	85.5%	14.5%	0%	0%
⑤施設内の清掃状況	90.4%	9.6%	0%	0%
⑥施設内のわかりやすさ	84.3%	15.7%	0%	0%
主な利用者意見（苦情・要望）		対応		
<ul style="list-style-type: none"> ・専用利用時、出入りが自由に出来るとありがたい。 ・他のリンクは検温や入場制限が無くなりつつあるので、霧降リンクでも早く緩和して頂きたい。 ・リンク使用料の支払い日が最終日だけだと厳しい時がある。最終日以外でも支払えたら嬉しい。 ・アリーナのコロナ対策が厳しすぎる。首都圏のリンクも利用するがこんなに制限をかけていない。 ・栃木県アイスホッケー連盟からの要望書 ①貸切利用時の施錠の開錠、②2階観客席部分的利用、③入場制限の解除 		<ul style="list-style-type: none"> ・係員が常駐することで都度対応した。また、事前に連絡があれば、遅れてくる利用者も対応している旨、説明して対応した。 ・ご迷惑をお掛けしているが、換気が不十分な為、ガイドラインに沿って管理運営している旨、丁寧に説明して対応した。 ・前納が基本であるが、いつでも可能である旨、説明した。 ・新しいガイドラインをすぐにホームページに掲載して対応した。 ・コロナ感染による大会中止が起きないよう施設側で努力している事を説明。また、プロチームとの話し合い等が無い場合、訴訟等起こされた場合対応が難しく、感染対策を実施していることを説明し、理解を求めた。 		
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> ・関東ブロック大会では、お世話になりました。来年も又利用させていただきます。氷もとても良く、施設の方も丁寧でとても良かったです。 ・いつも大変お世話になっております。ありがとうございました。 ・コロナ感染者が増えている中、しっかりとした対応をして施設運営を頂きありがとうございます。安心して利用する事が出来ております。このまま対策を続けて頂きたいです。 				

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>
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・常に利用者の立場になり、利用者の意見を真摯受け止め、互いに理解できるよう努めた。 ・大会運営等に遅延が無いよう技術向上に日々努力した。また、講習会を行い職員教育に力を入れた。 ・新型コロナウイルス感染症対策として独自のガイドラインを作成し、感染予防に努めた。特に、入場者の検温と利用者の入替時毎の館内除菌作業を徹底する事で、施設に関わる全ての関係者（利用者及び職員）の安心安全な環境作りに努めた。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、選手控室4部屋に空気循環式紫外線発生装置を設置し空間の菌やウイルスを除去することで、大会を安心して開催できるよう努めた。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、全てのトイレの手洗い場を自動水栓に交換し安心安全な施設運営を心掛けた。
<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"> ・電気供給が逼迫する中、本施設と契約していたリエスパワーに突然契約打ち切りを打診され、東京電力パワーグリッドと最終保証契約を結ぶこととなり、電気料金が高騰する中（燃料調整費の値上げ）、出来る限りの節電に努めた。 ・普通・専用利用ともに平等利用を心掛け、出来る限り普通利用の時間帯を作るよう努力した。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、普通利用の定員を100人とし、三密にならないよう努めた。 ・施設の利用促進のため営業活動に励み、県内外の道の駅等にポスター掲示パンフレットの設置等施設の認知度を上げるため努めた。 ・東北自動車道の上下線のサービスエリアにフリーペーパーを設置し誘客活動に努めた。 ・専用利用の料金を統一した事で、利用者数が増加し、平等利用及び利用促進に繋がった。 ・施設管理目標として事故ゼロに努め、令和4年度はゼロを実現できた。また、施設内の機器が更新されたため、全ての更新設備の保安講習会及び整氷車安全講習会を定期的実施し、職員の安全教育を行った。 ・機械設備が更新され、設置業者やメーカーと維持管理計画やトラブルに対するマニュアル作成を行い、綿密にコミュニケーションをとった。結果として冷凍設備に遠隔監視システムを導入し、機器の細かな監視が出来るようになり、更には高額な冷凍機本体のメーカー保証が3年間延長になった。 ・火災誘導避難訓練を実施し消火器及び消火栓ホースの取扱説明会を行い、安全教育に努めた。 ・職員全員が普通救命講習を受講した。
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・施設内設備がほぼ全て更新されたため、随時、操作方法や取扱方法の講習会を行い、職員教育に力をいれる。 ・今後全国規模の大会が増えると考えられるため、来県する選手団及び関係者に、最高のリンクコンディションを提供出来るよう、施設の維持管理に努める。 ・施設内外照明のLED照明への交換を全て進め、電気使用量の削減に努める。 ・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。 ・施設メンテナンス及び自己修繕をより多く実施し、経費削減と施設の維持管理を目指す。 ・利用者の立場に立ち、意見や指摘を真摯に受け止め、県民に喜ばれる施設運営を目指す。 ・競技団体との連携を密にし、各種大会やアイスショーを誘致する等、施設の利用促進に努める。 ・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。 ・施設管理目標として、引き続き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開催し、職員の安全教育を図ると共に、今後も安全教育の他、接遇研修・各種資格取得等、職員教育に努める。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、施設の除菌消毒をこまめに行い、利用者に安心安全な

施設環境整備に努める。また、毎日の検温等職員の体調管理も引き続き行い、安心して働ける職場環境を整備する。

- ・今後は、館内の空調設備に空気循環式紫外線発生装置を取付け、利用者に安心して利用して頂ける施設環境を整備したい。

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	利用調整を行い、おおむね確保されていた。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理していた。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	スロープを用意する等、運用により適切に対応していた。	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た。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	料金体系の見直し等を実施し、サービス向上に努めていた。	A

	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、利用者の満足度を把握していた。	A
	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	個別に回答を行い、適切に対応していた。	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	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た。	A
	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	ポスターやパンフレット、フルーパー等積極的に設置し、利用促進に努めていた。	A
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た。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	これまでの実績をもとに適正な予算配分を行い、適正に執行されていた。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	電力契約の見直しや照明のLED化を進め、経費の縮減に努めていた。	A
	④人材育成は適切に実施されているか	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た。	A
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急連絡網を作成し、事故、緊急時の体制確保をしていた。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	外部委託先を含め、年度当初に連絡先の確認を行い、連携を図っていた。	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、適正な取扱を確保していた。	B
	②情報公開は適切になされているか	マニュアル等を作成し、職員に周知していた。また、関係規定の整備も行っていた。	B
5. その他	①施設の特徴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・評価していた。	B

②自主事業が計画どお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た。	A
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	連携が図られていた。	B
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化を進めていた。	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）	入場者管理（健康調査票・検温）や利用者の入替時毎の館内除菌作業を徹底していた。	A

総合的な評価

- ・効果的な施設運営ができるよう、日々創意工夫を図っている。
- ・利用者や大会等に支障が出ないように講習会を実施するなどして、職員全体で技術向上・施設管理に取り組んでいる。
- ・ポスターやパンフレット等の設置を積極的に行い、施設の利用促進に努めている。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ガイドラインの作成・ウイルス除去装置の設置・手洗い場の自動水栓化・館内の除菌消毒等を徹底し、利用者のために安心安全な運営に努めている。

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。