

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	栃木県総合運動公園（東エリア）
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	株式会社グリーンとちぎ（法人番号 7060001029027）
指定期間	令和3（2021）年4月1日～令和18（2036）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市西川田4-1-1
施設の概要	① 敷地面積：66,151㎡ 延床面積：38,525㎡ ② メインアリーナ：（延床面積12,880㎡）固定席3016席 可動席1992席 バスケット4面、バレー4面、バドミントン20面 ③ サブアリーナ：（延床面積3,352㎡）固定席304席 バスケット2面、バレー2面、バドミントン10面 ④ 屋内水泳場：（延床面積10,990㎡）固定席2112席 階状観覧スペース1000 50mプール 25mプール（飛込兼用）日本水泳連盟公認 ドライランド ⑤ ウェルネスエリア：（延床面積1,773㎡）スタジオA/B、トレーニング室 ⑥ 体育館分館：（延床面積1,287㎡）
業務内容	① 栃木県総合運動公園東エリアの施設の維持管理に関すること ② 栃木県総合運動公園東エリアの施設等の利用の許可に関すること ③ 栃木県総合運動公園東エリアの運営に関すること ④ その他付帯すること

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	678,648	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	0		管理運営費	639,736
	その他収入※1	0		人件費	23,650
	合計	678,648		その他支出※1	425
指定管理業務収支差額①		14,836	合計		663,812
自主事業		13,266	自主事業		13,266
自主事業収支差額②		0			
収支差額（①+②）		14,836			
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 425千円		

※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	812,718	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	0		管理運営費	775,768
	その他収入※1	0		人件費	23,650
	合計	812,718		その他支出※1	558
合計		812,718	合計		799,976

指定管理業務収支差額①	12,742		
自主事業	4,392	自主事業	43,92
自主事業収支差額②	0		
収支差額 (①+②)	12,742		
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 558 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
メインアリーナ	営業日数	344 日	348 日
	稼働率	39.4%	60.4%
	利用者数	83,349 人	106,683 人
サブアリーナ	営業日数	344 日	348 日
	稼働率	47.8%	65.9%
	利用者数	20,431 人	18,940 人
屋内水泳場	営業日数	328 日	334 日
	利用者数	49,796 人	60,049 人
	全面/片面利用件数	333 件	651 件
	レーン専用件数	775 件	1,073 件
ウェルネスエリア	営業日数	344 日	348 日
	スタジオ稼働率	15%	51%
	トレーニング室利用者数	3,859 人	5,175 人
	スタジオ利用者数	8,979 人	13,139 人
体育館分館	営業日数	344 日	348 日
	利用者数	8,209 人	8,455 人

### 4 サービス向上に向けた取組

<p>1) ホームページ：館内利用状況、施設予約、教室、イベント、休館等の各種お知らせ掲載</p> <p>2) 館内：教室案内、イベント情報、月1回発行の「NIKKAN」等掲示</p> <p>3) ポスター：県、警察、消防、各団体、県内他施設からのポスター掲示</p> <p>4) 維持管理：日常的に点検を行うほか、毎月1回の休館日を施設点検日とし施設・設備の点検と日常では行えない清掃を実施</p> <p>5) ご意見箱の設置：利用者からの意見に対し、出来るものから速やかに対応</p> <p>6) 新型コロナウイルス感染防止の為、検温・消毒・健康チェックシート等の対策を継続</p>
---

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
<p>1) 利用者アンケート 11月23日スポーツディ参加者137名に対し実施  1月5-31日 団体利用者207名に対し実施  3月1-20日 個人利用アンケート133名に対し実施</p> <p>2) 教室利用者アンケート 8月 短期水泳教室参加者105名に対し実施  2月1-23日 182名に対し実施</p> <p>3) ご意見箱の設置 63件投函あり</p>

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
利用料金) ・ トイレ、水泳場ともに個人利用料金が高い ・ 公営の割に料金が高い。割引などの導入希望 ・ 高齢者料金の設定希望  施設関連) ・ ドライヤーの設置希望 ・ 駐車料金の無料時間を 3 時間に他駐車料金に関する事多数。  その他) ・ 料金支払いについて、キャッシュレスの導入を希望	・ 県条例のため、意見聴取のみ。 2 期目に向けて回数券、定期券等導入  ・ 持込利用は可とお願い ・ 県条例のため、意見聴取のみ  ・ 2 期目に向けて、電子マネー、QR コード決済の導入を検討
主な利用者意見（積極的評価） ・ とてもきれいで設備も充実している。 ・ プールに 2 時間料金制が出来てよかった。	

#### 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・利用者満足度向上への取組 1) 施設の認知度向上 ・ ホームページ、チラシ、新聞折込、SNS 配信を実施：教室、イベント等施設情報を配信。 ・ 県民の日（6 月 15 日）、施設独自のスポーツデイ（11 月 23 日）にイベント実施 県民の日にはトレーニング室、水泳場を無料開放。 スポーツデイにはイベント独自の催しとしてオリンピックによるダイビングショー&教室、トランポリン体験など実施 ・ 見学会の実施：日常的に施設見学者を受入れ。適宜対応。  2) 利用者の確保： ・ 無料体験会の実施：教室開催前の 1 カ月間に教室無料体験会を継続実施。 ・ スポーツ教室：利用者の多様なニーズに応え、1 回ごとの教室と月謝制、2-3 か月にわたるクール制など豊富なプログラムを用意。定期的に内容の見直し実施。 ・ 個人で気軽に参加できるように、バレーボール・フットサルなど個人参加型のプログラムを拡充 ・ 施設の器具を活かしたトランポリン教室などを開講  3) 利用者ニーズの把握 ・ 優先利用団体との事前打合せの実施：各諸室の利用時間、導線等の確認。 事前打合せを確実にを行う事により大会運営をスムーズに行う。 ・ ご意見箱の設置：利用者からの苦情・要望・感謝のご意見を運営維持活動に反映 ・ アンケートの実施：利用者アンケート 3 回・教室利用者アンケート 2 回実施。 要望を教室、備品等に反映。  4) 施設不具合の防止、対応 ・ 利用者の安全、安心を考え、施設・設備不具合に対応。 ・ 閉館後アリーナ床点検は基本毎日実施 ・ バスケットボール関係、トレーニング室備品は年 1 回業者によるメンテナンスを実施
--

利用者サービス向上を図るための取組	
<p>1) サービス水準の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全・安心・快適に利用する事が出来るよう全ての利用者に耳を傾け、明るく、親切かつ丁寧な対応を心掛ける</li> <li>・挨拶プラスワン運動を実践する</li> <li>・ホスピタリティ豊かな接客</li> <li>・5S 運動への積極的な取り組み</li> </ul> <p>2) 広報媒体の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページを活用し教室案内、休館情報、利用状況を告知</li> <li>・SNSを活用し教室、イベントなどのタイムリーな連絡</li> <li>・新聞折込、ポスティングを利用したイベント、スクールの案内</li> <li>・教室の実施計画をチラシとして作成し館内掲示・ホームページでの広報を行う</li> </ul> <p>3) 安全で効率的な管理運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目視項目等点検ルートを設定し効率化を図る</li> <li>・イベント時等混雑が予想される際には終了前後に巡回し変化の有無を確認</li> <li>・イベント時等建物トラブルの発生時の緊急対応を迅速に実施</li> <li>・委託業者の行う定期点検は運営に支障のないよう注意</li> <li>・備品の貸出前後に目視他の実施</li> </ul>	
今後改善・工夫したい事項	
<p>利用者の確保</p> <p>1) 気軽にスポーツができるニーズへの対応と稼働率の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人参加型プログラムの増加、個人でスポーツに参加できる卓球などで個人開放を実施</li> </ul> <p>2) 多様な教室を開催する事による当館ならではのオリジナリティの発揮</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スラックライン、トランポリンに続く教室の開催</li> </ul> <p>3) スポーツ教室のWEB予約導入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント性の高い教室、1回制の教室から実施し利用者の利便性を高める</li> </ul> <p>事業拡大</p> <p>1) 教室内容の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プールでの月謝制の教室を開始しスタジオでの教室に加えアリーナで球技中心の教室を実施</li> </ul> <p>2) 回数券、定期券の導入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水泳場、トレーニング室に回数券、定期券を導入しリピーターを増やしてゆく</li> </ul> <p>施設不具合の防止</p> <p>1) 施設不具合、修繕が発生した場合は直ちに現地スタッフが対応する</p> <p>2) 現地スタッフだけでは対応できない場合は本社より応援体制を構築しトラブル防止に努める</p>	

## 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	利用調整の実施やHPでの予約により、公平性が確保されている。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	各種研修により、高齢者、障害者等に対し十分に配慮がなされている。	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	スポーツ振興や競技力向上（強化練習等）、健康の増進や体力の向上（スポーツ教室等）という設置目的に沿った業務実施がなされている。	B

	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	各種スポーツ教室やスポーツイベント、指定管理者主催の大会等の開催により県民サービスの向上に寄与している。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱の設置やアンケートの実施により、利用者の要望を把握し、向上に努めている。	B
	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	指定管理者が対応できる範囲内で適切に対応している。	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	維持管理や安全管理に関する計画を策定し、概ね計画どおりに実行できている。	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	PFI の特性を生かし、独自の提案を実行している。今後の利用者数や収益について、中・長期的な目で見極めたい。	B
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	職員をバランス良く配置し、適正な管理運営を行っている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	新型コロナウイルス蔓延により、当初計画よりも利用者数及び収益が落ち込んでいるが、修正計画を立案し、徐々に計画に近づきつつある。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	維持管理に関して、エネルギー（光熱水費）削減に努めており、実績に基づいた分析も行い、報告できている。	A
	④人材育成は適切に実施されているか	マニュアルの作成や各種研修を計画的に実施することにより、利用サービスの向上に努めている。	B
	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、危機対策マニュアルのもと、有事の対応方針や連絡体制の構築ができている。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	月例の協議会を中心にこまめに連絡をとり、概ね情報共有することができている。	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	個人情報保護法をはじめとした法令を遵守し、適切に運営している。	B
	②情報公開は適切になされているか	情報公開規定を設置し、規定に基づき適切に運営している。	B
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	長期の事業契約であることを踏まえ、今後の課題・取組について、具体的に認識・対策している。（平日の利用者が比較的少ないことに対する利活用方法等）	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	概ね計画通りに実施されている。	B

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	自主事業の実施に際し、関係団体との連携を図ることができている。また、イベント開催時には地域に周知等を図り、利用促進に努めている。	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	近隣が住宅地であることを踏まえ、看板の設置や呼びかけにより、積極的に騒音防止に努めている。	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）	入館時の検温・手指消毒、トレーニング機器間のパーティション等、利用者 に配慮した感染対策がなされている。	B

総合的な評価

- ・新型コロナウイルス蔓延により、当初計画よりも利用者数や収益が落ち込んでいるが、修正計画を立案し、計画に徐々に近づきつつある。引き続き、当初計画を達成するためのプランの調整が必要となるため、注視していく必要がある。
- ・PFI 事業者として、民間事業者の目線で積極的に事業提案を行い、利用促進に関する取組を実施することができている。また、構成員間で適切な役割分担を行い、生じた課題に対応することができている。

※「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。