

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 年度

施設名	とちぎ青少年センター
施設所管課	生活文化スポーツ部県民協働推進課
指定管理者	一般財団法人栃木県青年会館 (法人番号2060005001028)
指定期間	令和 4 (2022) 年 4 月 1 日～令和 9 (2027) 年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市駒生 1 丁目 1 番 6 号
施設の概要	①敷地面積：9, 465. 79㎡ ②建物面積：2, 448. 98㎡ 鉄筋コンクリート造 3 階建 ③駐 車 場：収容台数約 600 台 (とちぎ青少年センター、(一財) 栃木県青年会館、栃木県連合教育会館による共同管理) ④研修室等：第 1・第 2・第 3 研修室、和室、調理室、第 1・第 2 音楽室、多目的ホール、宿泊施設
業務内容	①とちぎ青少年センターの施設の維持管理に関する業務 ②有料施設等の利用の許可に関する業務 ③とちぎ青少年センターの運営に関する業務

2 収支の状況

令和 5 (2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	48, 945	指	事業費	
定	利用料金収入	14, 155	定	管理運営費	36, 226
管	その他収入※ ¹	2, 283	管	人件費	21, 341
理			理	その他支出※ ¹	5, 930
※ ²	合計	65, 383	※ ²	合計	63, 497
指定管理業務収支差額①			1, 886		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)			1, 886		
備考 (※ ¹ その他収入の主なものを記載) ・エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 2, 160 千円			備考 (※ ¹ その他支出の主なものを記載) ・支払消費税 5, 930 千円		

※² 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	48, 945	指	事業費	
定	利用料金収入	11, 131	定	管理運営費	34, 147
管	その他収入※ ¹	1, 571	管	人件費	20, 955
理			理	その他支出※ ¹	5, 600
※ ²	合計	61, 647	※ ²	合計	60, 702
指定管理業務収支差額①			945		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額 (①+②)			945		
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) ・支払消費税 5, 600 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4(2022)年度 (前年度)	令和5(2023)年度
多目的ホール	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	195日	181日
	利用率	53.42%	49.45%
第1研修室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	148日	155日
	利用率	40.55%	42.35%
第2研修室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	101日	97日
	利用率	27.67%	26.50%
第3研修室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	104日	125日
	利用率	28.49%	34.15%
和室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	80日	30日
	利用率	21.92%	8.20%
調理室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	8日	14日
	利用率	2.19%	3.83%
第1音楽室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	2日	86日
	利用率	0.55%	23.50%
第2音楽室	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	1日	32日
	利用率	0.27%	8.74%
宿泊室301	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	66日	87日
	利用率	18.08%	23.77%
宿泊室302	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	70日	87日
	利用率	19.18%	23.77%
宿泊室303	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	74日	86日
	利用率	20.27%	23.50%
宿泊室304	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	73日	90日
	利用率	20.00%	24.59%
宿泊室305	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	71日	88日
	利用率	19.45%	24.04%
宿泊室306	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	71日	85日
	利用率	19.45%	23.22%
宿泊室307	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	70日	103日
	利用率	19.8%	28.14%
宿泊室308	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	69日	107日
	利用率	18.90%	29.23%
宿泊室309	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	71日	91日

	利用率	19.45%	24.86%
宿泊室310	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	74日	114日
	利用率	20.27%	31.15%
宿泊室311	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	69日	96日
	利用率	18.90%	26.23%
宿泊室312	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	61日	93日
	利用率	16.71%	25.41%
宿泊室313	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	75日	100日
	利用率	20.55%	27.32%
宿泊室314	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	72日	109日
	利用率	19.73%	29.78%
宿泊室315	利用可能日数	365日	366日
	利用日数	70日	130日
	利用率	19.18%	35.52%
研修室等(8室)計	利用可能日数	2,920日	2,928日
	利用日数	639日	720日
	利用率	21.88%	24.59%
宿泊室(15室)計	利用可能日数	5,475日	5,490日
	利用日数	1,056日	1,466日
	利用率	19.29%	26.70%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・フロント、ロビーなど館内4箇所にアンケートボックスを配置 ・施設利用手続及び予約状況(多目的ホール個人利用)のHP等による案内 ・宿泊室のじゃらんnetシステムの活用と新たな宿泊プランの設定 ・(一財)栃木県青年会館が運営するコンサーレとの連携 ・図書コーナーの図書の充実 ・青少年健全育成支援室、プレイルーム、サークル室の充実 ・館内インターネット接続環境の充実 ・防犯カメラの設置等利用者の安全確保のための取組 ・各宿泊室への毛布の設置、ヘアードライヤーの入替 ・高齢者や障がいのある方のために、男子トイレにもサニタリーボックスの設置。
--

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"> ・利用者アンケートボックスの設置(館内4箇所) ・利用者アンケートの結果
回答者数 29名(男:22名、女:6名 無記入:1名)
Q1 お住まいはどちらですか
①宇都宮市内:3名 ②県内:7名 ③県外:15名 ④無記入:3名
Q2 とちぎ青少年センターを何でお知りになりましたか(複数回答)
①インターネット:15名 ②テレビ:0名 ③ラジオ:1名 ④新聞:2名 ⑤チラシ:0名
⑥情報誌:0名 ⑦口コミ:5名 ⑧その他:4名
Q3 とちぎ青少年センターへは、どのような交通手段をご利用ですか(複数回答)
①徒歩:2名 ②自転車:3名 ③バイク:3名 ④自家用車:19名 ⑤バス:1名
⑥電車:0名 ⑦タクシー:1名 ⑧その他:0名
Q4 とちぎ青少年センターを年何回ぐらいご利用されますか
①はじめて:18名 ②数回利用:6名 ③定期的に利用:2名 ④頻繁に利用:1名

<p>Q5 とちぎ青少年センターの1回あたりの利用時間はどのくらいですか ①1時間未満：0名 ②1～2時間：4名 ③2～4時間：2名 ④4時間以上：16名</p> <p>Q6 とちぎ青少年センターの施設の安全管理、清掃について ①満足：24名 ②やや満足：1名 ③やや不満：0名 ④不満：2名</p> <p>Q7 とちぎ青少年センターのスタッフの対応について ①満足：20名 ②やや満足：3名 ③やや不満：1名 ④不満：2名</p> <p>Q8 とちぎ青少年センターのサービスの内容について ①満足：18名 ②やや満足：3名 ③やや不満：2名 ④不満：2名</p> <p>Q9 とちぎ青少年センターの利用料金について ①満足：21名 ②やや満足：1名 ③やや不満：2名 ④不満：2名</p>	
<p>主な利用者意見（苦情・要望）</p> <p>①3階ランドリー室の中央の乾燥機が壊れているようです。何度やっても開始5分しないうちにエラーになってしまいます。</p> <p>②宿泊室のシャブーリンスは別がよかった。アメニティに耳かきがほしい。</p> <p>③自販機が各階にほしい。自動販売機にお菓子やパンなど軽食機があると便利、たこ焼き、ポテト、バーガーetcあとポットがあるから即席麺。</p> <p>④壁越しに物音（テレビ等）がリアルに聞こえる（21時以降）壁が薄く感じる。（要望）製氷機（冷蔵庫になし）があれば良い。</p>	<p>対応</p> <p>①職員が故障を確認し、修理を業者へ手配して修理を行った。</p> <p>②同様の要望が増える場合は検討する。</p> <p>③現在、1階と2階に飲み物の自動販売機を設置している。今後、同様意見が増える場合は県に相談して検討する。</p> <p>④壁越しに物音が聞こえることについては、隣室の状況を把握し適切な対応を取る。製氷機は要望が増える場合は検討する。</p>
<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同料金民間のホテル等と比べて設備がよいと思う。 ・とても静かで、良く寝られました。希望の施設が整っていて大変便利で快適な滞在でした。館内はとてもキレイに清掃されていて大変気持ち良かったです。 ・とても清潔でアメニティも充実しておりホテルとかわりがなく。大変満足しております。 ・給湯、エアコンが使いやすく、ありがたい。室内もキレイにしてあり、広くてリラックスできた。吉岡浩太郎の絵もオシャレでした。 	

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・利用者満足度向上への取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設及び設備の適正な維持管理 利用者アンケートを実施し、苦情や要望を施設や運営の改善に生かし、適正な維持管理と利用者にとって使いやすい施設づくりに取り組んだ。また、防犯カメラの設置や新型コロナウイルス感染症感染拡大予防のための消毒用アルコールやサーマルカメラの設置など、利用者の安全確保、感染防止に取り組んだ。 ・自主事業の取組 新型コロナウイルス感染症の行動制限が解除され、徐々にコロナ禍前の状況に戻つつある中、ふれあいフェスティバル、ワカモノ・フェスタ、子どもわくわく体験教室を事業計画通り実施するとともに、(一財)栃木県青年会館が実施している生涯学習講座と連携し、青少年が優先的に受講できる講座の開講や施設利用に取り組んだ。また、青少年健全育成支援室、プレイルーム、サークル室の活用について定着を図った。
<p>施設の稼働率向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有料施設（研修室等、宿泊室）の稼働率向上に向け、次の取組を実施した。 ・利用者からの要望が多かったインターネットの利用環境の整備を実施し、すべての施設で利用可能とした。新型コロナウイルスの影響で対面会議等を控える利用者が多くなったが、オンラインでの会議等を行う利用者に好評を得られた。 ・ホームページを活用した多目的ホールの予約状況の周知 ・宿泊室の利用促進に向け、(一財)栃木県青年会館が運営するコンサーレとの連携強化及びじゃらんnetシステムの活用 ・施設や備品の老朽化による印象低下を防ぐための修繕の実施

今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・設備や備品の経年劣化により修繕が必要な箇所について、計画的に実施していく。 ・利用者アンケート等を活用し、利用しやすい施設づくりに取り組んでいく。

7 所管課室による評価

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。	センターの管理運営基本方針に基づき、利用者に対して公平なサービスを提供しており、特定の者に有利・不利にならないよう取り組んでいる。	A
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	条例・規則に従い利用許可を行っている。	B
	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。	施設利用にあたって平等利用が確保できるよう配慮している。	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。	青少年の交流及び社会参加活動を支援し、青少年健全育成の拠点施設として、県民から利用されている。また、青少年が自主活動を展開する際の拠点施設として、サークル室等の利用促進に努めている。	A
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	隣接施設との提携やインターネットの活用等の取組により利用率の向上が図られている。また、自主事業を通じて広く県民に利用されるよう努めている。	A
	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、ニーズの把握に努め、必要な改善策について取組がなされている。	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。	苦情処理マニュアルに基づき、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。	利用者の安全を最優先とし、日常の安全管理に努めるとともに、定期点検等により施設の維持管理に努めている。	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。	日々の業務を通じて、利用者の立場に立って業務改善に努めている。	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。	職員を適正に配置し、事務の効率化を図りながら、管理運営に努めている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	収支はおおむね適正であり、バランスが取れている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	節水・節電の取組や長期契約の締結等により、経費全般について縮減に努めている。	A
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	研修や会議への参加を通じて業務に必要な知識の習得等に努めている。また、改善事項については職員研修等において徹底を図っている。	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。	危機管理マニュアルを整備し、定期的に研修や訓練を実施している。	A
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	常に連携を図りながら、管理運営に当たっている。	A
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。	個人情報保護対策指針及び事務取扱要領を策定し、個人情報の適正な取扱いがなされている。	A
	② 情報公開は適切になされているか。	情報公開事務処理要領を策定しているが、これまで申請はない。	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。	利用者アンケートの結果を毎月集計することにより利用者ニーズを把握し、適宜対応するとともに、利用状況の分析・評価を行っている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	各種イベント、青少年健全育成支援室・プレイルーム・学習室の活用事業を実施している。	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。	事業の実施にあたっては近隣にも周知を行うとともに、協力を依頼するなど地域との連携に努めている。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	環境保全率先実行計画推進マニュアルに沿った実践に努めている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	施設の経年劣化による空調設備等の不具合に対し、利用や運営に支障がないよう迅速な対応がなされている。	A
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズ等を的確に把握し、サービス向上や施設の適正な維持管理に努めている。 ・施設・備品等の故障や不具合の対応について適切に行っている。点検・整備をこまめに行い、県民サービスの低下とにならないよう、今度とも適切な対応を図られたい。 ・青少年健全育成の拠点施設として県民に広く知られるよう、さらなるPR等に努め、施設利用率の向上を図られたい。 			

※「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。