

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	とちぎ福祉プラザ
施設所管課	保健福祉部保健福祉課
指定管理者	社会福祉法人栃木県社会福祉協議会（法人番号 1060005000773）
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	宇都宮市若草 1 丁目 1 0 番 6 号
施設の概要	①敷地面積：2 3, 5 8 6 m² 建物面積：本館 9, 3 9 3 m² 附属棟 8 3 6 m² 障害者スポーツセンター 2, 2 5 4 m² ②貸出施設：(1)本館 多目的ホール、特別会議室、第 1・第 2 研修室、 福祉研修室 A・B、2 0 1・3 0 1・4 0 1・4 0 2 ・4 0 3 会議室、レクリエーション室、和室、調理実習室 (2)障害者スポーツセンター アリーナ、サウンドテーブルテニス室、 観覧室兼多目的室、会議室、 トレーニングコーナー ③その他施設：(1)本館 4 0 4 会議室、相談室、モデルルーム ④駐車場：(1)本館 収容台数 2 5 4 台（一般用 2 2 4 台、障害者用 3 0 台） (2)障害者スポーツセンター 9 6 台（一般用 6 9 台、障害者用 2 7 台）
業務内容	①プラザの施設の維持管理に関すること。 ②有料施設等の利用の許可に関すること。 ③プラザの運営に関すること。 ④上記業務に附帯する業務に関すること。

2 収支の状況

令和 5(2023) 年度

(千円)

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	1 4 6, 6 0 0	指定 管理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	1 1, 6 7 4		管理運営費	1 2 5, 8 1 4
	その他収入※1	1		人件費	2 7, 5 2 2
				その他支出※1	5, 7 2 6
	合計	1 5 8, 2 7 5		合計	1 5 9, 0 6 2
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・受取利息 1 千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・租税公課費 3, 4 6 3 千円 ・修繕費返還金 1, 3 1 8 千円 ・退職給与引当金繰入金 9 4 5 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

令和 4(2022) 年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定 管理	指定管理料	1 4 7, 7 4 9	指定 管理	事業費	0
	利用料金収入	1 2, 0 7 6		管理運営費	1 2 4, 5 8 6
	その他収入※1	1		人件費	2 6, 5 1 8
				その他支出※1	5, 5 7 3

※2	合計	1 5 8 , 8 2 6	※2	合計	1 5 6 , 6 7 7
指定管理業務収支差額①	2 , 1 4 9				
自主事業	0		自主事業	0	
自主事業収支差額②	0				
収支差額 (①+②)	2 , 1 4 9				
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)		
・受取利息 1 千円			・租税公課費 4 , 6 2 4 千円		
			・退職給与引当金繰入金 9 4 6 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

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	334 日	336 日
	利用回数	445 回	268 回
	利用率	133%	79%
	利用者数	37,756 人	30,565 人
福祉研修室 A・B	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	494 回	480 回
	利用率	148%	142%
	利用者数	22,477 人	27,955 人
第 1 研修室	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	546 回	521 回
	利用率	163%	155%
	利用者数	12,883 人	12,930 人
第 2 研修室	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	511 回	480 回
	利用率	153%	142%
	利用者数	13,909 人	15,319 人
201 会議室	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	543 回	586 回
	利用率	163%	174%
	利用者数	4,953 人	7,104 人
301 会議室	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	444 回	478 回
	利用率	133%	142%
	利用者数	4,578 人	5,540 人
401 会議室	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	425 回	471 回
	利用率	127%	140%
	利用者数	4,971 人	6,801 人
402 会議室	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	512 回	476 回
	利用率	153%	141%
	利用者数	5,350 人	5,776 人
403 会議室	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	495 回	451 回

	利用率	148%	134%
	利用者数	4,301 人	4,389 人
404会議室	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	470 回	423 回
	利用率	141%	125%
	利用者数	4,707 人	4,617 人
特別会議室	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	167 回	179 回
	利用率	50%	53%
	利用者数	1,753 人	2,504 人
レクリエーション室	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	388 回	461 回
	利用率	116%	137%
	利用者数	3,415 人	4,774 人
和室	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	193 回	204 回
	利用率	58%	60%
	利用者数	840	1,182
調理実習室	利用可能日数	334 日	336 日
	利用回数	70 回	89 回
	利用率	21%	26%
	利用者数	658	1,183
相談室	利用回数	218 回	253 回
	利用者数	710 人	831 人
受付・案内対応	利用者数	7,670 人	5,733 人
視察・見学	利用回数	0 回	0 回
	利用者数	0 人	0 人
モデルルーム	利用者数	1,012 人	1,074 人
利用合計	利用回数	5,921 回	5,820 回
	利用者数	131,943 人	138,277 人
開館日数		334 日	336 日
閉館日数		31 日	30 日

②障害者スポーツセンター

施設名		令和 4（2022）年度 （前年度）	令和 5(2023)年度
アリーナ（全面）	利用可能日数	302 日	309 日
	利用回数	610 回	693 回
	利用率	202%	224%
	利用者数	8,280 人	11,082 人
アリーナ（半面）	利用可能日数	302 日	309 日
	利用回数	858 回	867 回
	利用率	284%	280%
	利用者数	9,354 人	10,500 人
サウンドテーブルテ ニス室①	利用可能日数	302 日	309 日
	利用回数	169 回	200 回
	利用率	56%	64%
	利用者数	998 人	1,255 人

サウンドテーブルテニス室②	利用可能日数	302 日	309 日
	利用回数	151 回	179 回
	利用率	50%	57%
	利用者数	1,045 人	1,184 人
会議室	利用可能日数	302 日	309 日
	利用回数	271 回	277 回
	利用率	90%	89%
	利用者数	1,781 人	2,054 人
トレーニング室	利用可能日数	302 日	309 日
	利用回数	226 回	491 回
	利用率	75%	158%
	利用者数	298 人	815 人
多目的室	利用可能日数	302 日	309 日
	利用回数	664 回	685 回
	利用率	220%	221%
	利用者数	4,076 人	4,518 人
受付・案内対応	利用者数	6,134 人	7,392 人
視察・見学	利用回数	1 回	1 回
	利用者数	14 人	7 人
利用合計	利用回数	2,949 回	3,392 回
	利用者数	31,980 人	38,807 人
開館日数		302 日	309 日
閉館日数		63 日	57 日

4 サービス向上に向けた取組

(1) 利用者アンケートの実施（年2回）

定期的にアンケート調査を実施して利用者の要望、苦情などを把握し、迅速に対応することで利用者の満足度を高めた。令和5（2023）年度のアンケートでは8割以上の利用者から満足又はやや満足との回答を得た。

アンケート結果における要望等については、可能な範囲で改善に努め、集計結果を公開して利用者満足度の向上を図った。

なお、環境・衛生面や備品補充等については、特に迅速に対応した。

(2) おもいやり駐車場の表示

おもいやり駐車場においては、該当者が利用する際にわかりやすいよう表示板及び駐車場にシールを表示し、当該利用者の利便性の向上に努めた。

(3) 円滑な受付業務の実施

視察・見学がある日や毎月の一般及び福祉優先の受付開始日、イベントのある日などは多くの利用者が訪れるため、受付職員を3名配置し、円滑な受付や館内の案内に努めた。

また、接遇の改善や各障害に応じた対応を個々が心掛け、障害者や高齢者など幅広い世代の利用者に対して親切かつ適切な対応を行った。

(4) 衛生面の強化

新型コロナウイルス5類移行後も感染症対策として、

- ・玄関にアルコール消毒液とサーマルカメラの設置は継続し、感染症防止に努めた。
- ・トイレの手洗い洗浄液をこまめに補充するとともに、アルコール除菌液を置き、便座の消毒を促した。
- ・部屋の使用後は、アルコールスプレーや次亜塩素酸水を使用した消毒作業を行った。

(5) 関係機関との連携

入居団体との運営会議を年2回実施し、管理運営に対する、意見や要望等の集約を行った。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
①利用者意見箱の設置				
②口頭、電話、ファックス、メールによる意見等の受付				
③利用者アンケートの実施				
調査年月日：第1回 令和5（2023）年7月1日～7月31日				
第2回 令和6（2024）年2月1日～2月29日				
調査方法：貸出施設の利用責任者に利用当日にアンケート用紙を配り、回収箱にて回収する。				
回答数：第1回 146枚（回収率 78.49％）				
第2回 132枚（回収率 78.11％）				
第1回 (％)				
主な項目	満足	やや満足	やや不満	不満
会場・設備	82.2	13.0	2.7	2.1
受付・対応	85.6	8.9	3.4	0.7
第2回 (％)				
主な項目	満足	やや満足	やや不満	不満
会場・設備	83.3	14.4	2.3	0
受付・対応	88.6	10.6	0.8	0
※回答記載のないものがあることから、各項目の合計は100％にならない。				
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応		
・貸出施設における、ネット回線・WI-FI 環境の整備を希望。		・県へ引き続き、設置へ向けて要望をしていく。		
・貸出施設における、老朽化した机・椅子の入れ替えの希望。		・各部屋における、机・椅子の状況を適宜確認し、計画的に入れ替えを図ってゆく。		
主な利用者意見（積極的評価）				
・施設が明るくきれいで、掃除が行き届いている。				
・駐車場が広く利用しやすい。				
・空調設備が整っており、快適に利用できる。				
・料金が利用しやすい金額である。				
・会議室が広くて利用しやすい。				
・スタッフの対応が親切で丁寧である。				
・交通の便が良い。				
・インターネットで予約をすることができるため利用しやすい。				

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・利用者満足度向上への取組
①指定管理者として利用者の安心・安全の確保に努めるとともに、これまでの経験と実績を活かして、福祉活動の拠点・県民利用施設として福祉プラザが役割を十分に果たせるよう、職員一同適切な管理運営に努めた。 ②利用料金の支払時における利便性向上のため、従来の指定銀行の振込用紙から、地銀ネットサービスを利用した、コンビ二収納管理システムを導入し、指定用紙を利用したコンビニでの24時間支払いが可能となった。 ③土日については、本会職員が当番制で常駐し、利用者からの福祉関係の相談等にも対応した。当番職員では対応が困難なケースが発生した場合や緊急時には、管理課職員が駆けつける体制を整えた。

環境配慮の取組 ※指定管理者が独自に設定	
(利用環境への配慮)	
① 常に館内の清掃を行うとともに、敷地内外の除草、花壇の手入れ、落ち葉掃き等を実施し、利用者に快適に利用してもらうよう努めた。	
② 給排気ファン、ガスエアコン等各種設備の点検や緊急を要する故障は速やかに修繕するなど安全かつ快適な利用環境の提供に努めた。 なお、費用の掛かる修繕は県に通知するとともに、応急のための機器を設置して利用者に不便をかけないよう配慮した。	
③ 体力の劣る利用者も多いため、こまめに適温設定を行い、利用者の健康に配慮した。	
(地球環境への配慮)	
① 廊下やトイレ、交流ロビー等共用部の照明の間引き等を行うとともに、暖房は20度、冷房は28度を基本として省エネに努め、入居団体にも協力を呼びかけた。	
② 廃棄物の分別や生ゴミの堆肥化を行い、焼却廃棄物の減量に努めた。	
今後改善・工夫したい事項	
今後も障害者や高齢者をはじめ、県民に親しまれる自主的な福祉活動の拠点として管理運営ができるよう、より良質なサービス提供に努めていく。	

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	本館及び障害者スポーツセンターの利用許可については、原則として先着順で利用希望者が重複した場合は抽選により利用者を決定しており、平等利用が確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例、規則等に基づき手続きがなされており、適正に権限が行使されている。	B
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	館内はバリアフリーのモデル施設としての機能を有しており、障害者・高齢者に対する配慮がなされている。また、障害者に対し、利用料金の免除基準を設ける等の配慮を行っている。	A
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	利用実績報告や利用者アンケートの結果等から、適正に実施されたと認められる。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策を引き続き講じながら施設運営に努めるとともに、施設の利用促進やサービスの向上が図られている。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者アンケートを実施するとともに、意見箱を常時設置し、利用者満足度の把握に努めている。利用者アンケートの結果等から、満足度の向上が図られている。	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	利用者から寄せられた意見・苦情に対しては、可能な範囲で迅速に対応しており、概ね適切な対応がなされている。	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、備品については、定期的に点検を実施しており、安全管理は概ね適切になされている。	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	利用料金の支払時における利便性向上のため、コンビニ収納管理システムを導入し、24 時間支払いが可能となった。	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	管理執行体制、事業計画書及び事業報告書等により確認をしたところ、組織体制は適正であったと認められる。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	指定管理委託料の範囲内で適正に実施されている。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	照明のLED化を推進するとともに、不要な照明を消灯するなど光熱水費の縮減に取り組んでいる。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	職員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。	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	危機管理マニュアルに基づき、適切な管理体制を確保している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	管理運営協議会の開催により、県及び入居団体等との連携は確保されている。	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	「個人情報保護に関する方針」及び「個人情報保護規定」を定め、個人情報の取扱いに十分に配慮し、適正な維持管理に努めている。	B
	② 情報公開は適切になされているか	情報公開に関する規定に基づき適切に対応していると認められる。	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	利用者の要望等を受け、サービスの向上を図っており、適正な自己評価が行われていると認められる。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	図書あっせんや栃木県地域福祉振興基金の造成、駐車場運営等おおむね計画どおり実施されている。	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	地域共生社会の理念を浸透させるための講座等を実施するなど地域との連携に取り組んでいると認められる。	B
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ゴミ削減等）がなされているか	照明の間引き点灯や入居団体と連携した空調の使用減により、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。	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）	館内にアルコール消毒液とサーマルカメラ、消毒液等を設置するなど、適切な感染症対策を行っている。	A

総合的な評価
・管理運営全般について、適正に執行したと認められる。 ・各種研修室、アリーナなど主要施設の利用率は、高水準であり、施設の利用促進も十分に図られている。 ・引き続き、利用者ニーズのより一層の把握に努めるとともに、更なるサービス向上を期待する。

※「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。