

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	とちぎ健康づくりセンター・とちぎ生きがづくりセンター
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（法人番号 2060005000772）
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 ・とちぎ生きがづくりセンター	とちぎ生きがづくりセンター 県南支所	とちぎ生きがづくりセンター 県北支所
	①敷地面積：196,190 m ² ②建物面積 本館：22,976 m ² 車庫棟：1,767 m ² 陶芸教室棟：459 m ² ③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、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、陶芸棟	①敷地面積：4,700 m ² ②建物面積 本館：1,315 m ² 講堂兼体育館：583 m ² ③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	①敷地面積：5,300 m ² ②建物面積 本館：1,552 m ² 多目的ホール：298 m ² ③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	①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事 ・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。）に関する事 ・センターの運営に関する事 ②とちぎ生きがづくりセンター（支所を含む） ・センターの施設の維持管理に関する事 ・センターの施設使用料の徴収等に関する事 ・センターの運営に関する事 ③とちぎ健康の森全体管理 ・とちぎ健康の森の敷地の全体管理に関する事		

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	489,900	指定管理※2	事業費	40,464
	利用料金収入	58,526		管理運営費	299,588
	その他収入※1	18,113		人件費	145,966
				その他支出※1	17,871
	合計	566,539		合計	503,889
指定管理業務収支差額①		62,650			

自主事業	6,031	自主事業	4,602
自主事業収支差額②	1,429		
収支差額 (①+②)	64,079		
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 18,113 千円		備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課支出 17,871 千円	

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入		支出		
指定管理※2	指定管理料	489,900	事業費	9,467
	利用料金収入	15,186	管理運営費	283,751
	その他収入※1	15,435	人件費	136,327
			その他支出※1	21,705
	合計	520,521	合計	451,250
指定管理業務収支差額①	69,271			
自主事業	4,900	自主事業	4,043	
自主事業収支差額②	857			
収支差額 (①+②)	70,128			
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 15,435 千円		備考 (※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課支出 21,437 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2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
とちぎ健康づくりセンター	施設利用講習	437 人	815 人
	体力測定	44 人	125 人
	健康づくり講座	136 人	1,336 人
	集団指導	3,867 人	4,015 人
	健康づくり相談	844 人	1,456 人
	プール・トレーニングルーム・ランニングデッキ	19,385 人	25,190 人
	運動フロア	773 時間	237 時間
	エアロビクススタジオ	100 時間	319 時間
	大会議室	878 時間	1,032 時間
	小会議室	706 時間	752 時間
	多目的フロア	1,751 時間	1,256 時間
とちぎ生きがいきづくりセンター	テニスコート	2,697 時間	1,643 時間
	講堂	558 時間	333 時間
	教室	936 時間	839 時間
	演習室	397 時間	356 時間
	和室	6 時間	30 時間
	多目的ホール	455 時間	253 時間
とちぎ生きがいきづくりセンター 県南支所	講堂兼体育館	19 時間	2 時間
	教室	432 時間	628 時間

	演習室	0 時間	0 時間
	和室	100 時間	207 時間
	屋外運動場	0 時間	0 時間
とちぎ生きがいきづくり センター県北支所	多目的ホール	54 時間	81 時間
	教室	198 時間	561 時間
	演習室	3 時間	12 時間
	和室	0 時間	0 時間

※特定天井落下防止対策工事及び照明改修工事により、次のとおり一般利用を休止した。

プール：令和 2 (2020) 年 10 月 1 日～令和 3 (2021) 年 6 月 30 日

講 堂：令和 3 (2021) 年 11 月 1 日～令和 4 (2022) 年 7 月 31 日

※とちぎワクチン接種センター設置により、次のとおり一般利用を休止した。

【1 回目・2 回目接種】

期間：令和 3 (2021) 年 6 月 12 日～同年 12 月 3 日

施設：運動フロア、エアロビクススタジオ及び教室 E (その他施設は、設置期間における新規予約の停止)

【3 回目接種】

期間：令和 4 (2022) 年 1 月 4 日～

施設：運動フロア、小会議室(平日 17 時まで)及び教室 E

4 サービス向上に向けた取組

<p>(全般)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による施設利用環境の整備 ・施設利用料及び授業料のスマホ収納サービス導入による利便性の向上 (とちぎ健康づくりセンター) ・施設物品、貸出物品の充実 ・魅力ある集団指導、講座の開催 ・施設利用カードの更新対応日時の拡大 ・施設利用開始時間の繰上げ ・LINE アカウント開設による情報発信 (とちぎ生きがいきづくりセンター) ・オンライン授業の実施
--

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<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 	
① 調査年月	令和 3 (2021) 年 11 月 25 日～同年 11 月 30 日 令和 4 (2022) 年 3 月 11 日～同年 3 月 24 日
② 調査対象者	会議室利用責任者とプール等の運動施設利用者ごとに、設問の内容を一部変えて実施した。
③ 調査方法	アンケート用紙配布による調査 (回答者数 688 名 回収率 100%) 利用者意見箱「お客様の声」の設置 電話、口頭、メール等による意見等の受付
④ 調査結果	施設の貸出及び利用サービスについて、「とても満足」及び「満足」と答えた人は、全体の 96.2% を占めている。また、プール・トレーニング室等運動施設では 81.6% と、昨年度同様、満足度は高水準を維持している。 当施設を選んだ理由としては、貸出施設では「料金」、「利用環境」、運動施設では「利用環境」、「駐車場」に関心が持たれている。

<p>(とちぎ生きがづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シルバー大学校学生を対象とした授業内容に関するアンケートの実施による把握 <p>① 調査年月 令和3(2021)年4月～同年9月、令和3(2021)年10月～令和4(2022)年3月</p> <p>② 調査対象者 第41期生(1年次)436名、第40期生(2年次)416名 第42期生(1年次)365名、第41期生(2年次)414名</p> <p>③ 調査方法 アンケート用紙配布による調査(回答者数延べ1,292名、回答率79.2%)</p> <p>④ 調査結果 授業内容について、「良い」または「普通」と答えた人の割合は、出席者全体の95%以上であり、カリキュラムに概ね満足していることがうかがえる。</p>	
主な利用者意見(苦情・要望)	対応
<p>(会議室等貸出施設)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1週間以上前に予約しなければいけないのが残念である。 <p>(プール・トレーニング室)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サウナの利用を再開してほしい。 <ul style="list-style-type: none"> ・コロナの影響で施設利用ができないので、利用カードのポイントを返金してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用変更・取り消しが予約日の1週間前までであり、利用料も事前払いとなったため、理解を求めたい。 ・室温を保ちながら十分な換気をすることが困難であり、当面利用中止を継続する。 ・利用規定にあるとおり、理由の如何を問わずポイントの返金が行っていないが、ポイントに有効期限はないので利用の継続をお願いし、参考意見とした。
主な利用者意見(積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットで貸出施設の空き状況を確認できることが良い。 ・感染症対策が整っており、施設が安全で衛生的に維持されている。 ・職員の方に丁寧に対応してもらえる。 	

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・利用者満足度向上への取組
<p>(とちぎ健康づくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながら施設運営に努めた。ホームページを活用した情報提供や、県南・県北支所を活用した健康づくり講座など、コロナ禍における県民への健康づくりについてサービスの向上を図った。 ・プール・トレーニング室の利用開始時間の30分繰上げを継続して行ったほか、利用促進キャンペーンを実施し、利用者の確保に取り組んだ。 ・LINEアカウントを開設し、情報提供の強化を図った。 <p>(とちぎ生きがづくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策として、教室のWi-Fi設備を整え、ZOOMアプリを使用したオンライン授業を導入した。また、ZOOMアプリの使用方法を学ぶ授業を取り入れ、新たな情報通信技術に触れる機会を提供した。 ・授業日の検温実施、手指消毒液の設置、昼食時の黙食の声掛けなど、安心して学生が通学できるよう対応を行った。

指定管理者の提案事項に対する自己評価 ※指定管理者が独自に設定	
<p>目標 1 利用者の安全・安心を確保</p> <p>①施設・設備等の適切な維持管理</p> <p>②省資源・省エネルギーの取組強化</p> <p>③災害・事故等の危機管理対策の徹底</p> <p>④利用者の個人情報保護の適正管理</p>	<p>①定期設備点検を実施し、適時、修繕等を行った。警備員による巡回や職員による定時巡回の実施により、安全の確保と環境の保全を図った。</p> <p>②入居団体と連携し、エネルギー使用量の削減を図った。</p> <p>③防災訓練の実施により、防災意識の向上を図るとともに、消防用設備等の定期的な点検を実施した。</p> <p>④関係法令等を遵守するほか、指定管理者で定める「個人情報保護に関する要綱」及び「特定個人情報の取扱いに関する要綱」等に基づき、管理体制を整え適正に取り扱った。</p>
<p>目標 2 利用者ニーズや利便性を考慮した施設運営</p> <p>①施設利用開始時間の繰上や新たな使用料等の納入方法の検討等</p> <p>②利用者の状況に応じた指導や配慮</p>	<p>①貸館及びプール等においては、利用者ニーズを鑑み施設利用開始時間を条例規定の時間より 30 分繰り上げた。施設利用講習及び健康づくり講座について、新たにインターネット予約に対応した。</p> <p>②ハイリスク者に対して保健師面談を実施し、利用時には受付からスタッフへ連絡するなど、十分な配慮を行った。新型コロナウイルス感染症予防のため、非接触型サーモグラフィやアルコールの設置、利用者への感染者対策の徹底など、安心して施設を利用できるよう配慮した。</p>
<p>目標 3 新たな利用者の掘り起こし</p> <p>①効果的な広報活動やイベント等の実施</p> <p>②とちぎ健康づくりセンターの利用者の増加対策</p> <p>③とちぎ生きがいがづくりセンターの利用者の増加対策</p>	<p>①とちぎ健康の森の PR 及び利用者の増加につなげるため、LINE アカウントを開設し、情報発信を行った。シルバー大学校では、ホームページに「学生の声」として在校生や卒業生のコメントを掲載し、より具体的な情報発信を行った。</p> <p>②働く世代への健康づくりを支援するため、企業・団体向け利用チケット制度の利用促進を図る広報活動を行った。とちぎ子育て家族応援事業に協賛し、運動フロアを親子で利用する際の運動物品の無料貸し出しサービスを行った。オリジナルグッズが当たる利用キャンペーンを実施した。</p> <p>③入学数確保のため、各広報媒体による周知を行うとともに、在校生・卒業生に広報の協力を呼びかけた。県民の日協賛行事の一環で、各校で公開授業を実施した。</p>
<p>目標 4 健康寿命の延伸や健康格差の縮小に向けた取組</p> <p>①集団指導及び運動指導の実践</p> <p>②健康づくり講座の実施</p> <p>③利用者ニーズに応じた体力測定、運動実践メニューの作成</p> <p>④健康づくりに関する相談の実施や情報発信、普及啓発</p>	<p>①新型コロナウイルス感染症対策として、集団指導の定員を制限したうえで事前予約制とした。日時や運動強度別の開催を設定し、利用者が選択・参加しやすいよう配慮した。</p> <p>②保健師・栄養管理士・健康運動指導士の専門職員の連携により、効果的な健康づくりにつなげた。</p> <p>③体力測定の結果をもとに運動メニューの作成及び定期的な見直しを行い、継続的に健康づくりの支援を行った。</p> <p>④来館者に対し、月別テーマを設定し、健康づくりの情報発信を行った。</p>

<p>目標5 地域や団体等に出向いた講座や研修会等の実施</p> <p>①企業・団体等と連携した出張講座等の開催</p> <p>②市町職員等の健康づくり活動を支援する研修会の開催</p> <p>③県南・県北支所を活用した講座等の実施</p>	<p>①地方職員共済組合栃木県支部において、受講職員の減量を目的とした長期講座を開催するなど、各団体で講座を実施した。新たに、県内シルバー人材センター会員を対象に体力測定を実施した。</p> <p>②栃木県健康づくり研修を実施した。</p> <p>③シルバー大学校と連携した「フレイル予防講座」を実施した。</p>
<p>目標6 ノウハウを活かし新たな独自講座等の実施</p> <p>①各種データの分析結果の公表及び市町・関係機関への情報提供</p> <p>②調査研究の成果を活かした独自講座の実施</p>	<p>①運動実践メニューを作成した利用者を対象に評価・分析・検証を行い、結果を事業報告書として取りまとめ、ホームページに掲載した。</p> <p>②メタボリックシンドローム解消等を目的とした長期講座において、毎年データの分析を行い、その成果を活かした講座等の企画を行った。</p>
<p>目標7 地域課題等を反映した学習カリキュラム</p> <p>①地域課題等と向き合い、実体験できる学習内容の提供</p> <p>②学生ニーズを反映した学習カリキュラムの見直し</p> <p>③県及び市町・関係団体等との情報交換や意見聴取</p>	<p>①災害福祉マップづくりや卒業生による観光案内など、地域課題や社会状況に応じた学習内容や実体験を新たに授業に組入れた。</p> <p>②学生の満足度や意見等を踏まえ、カリキュラムの見直しを行った。コロナ禍での登校に不安のある生徒を対象に、YouTubeの動画視聴によるオンライン授業を行った。</p> <p>③新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、栃木県シルバー大学校運営委員会等における意見聴取は実施せず。</p>
<p>目標8 卒業後の地域活動に繋がる効果的な仕組み</p> <p>①在校生に対する地域活動に向けた支援</p> <p>②卒業生に対する地域活動の支援</p> <p>③シルバー大学校の認知度向上に向けた広報活動</p>	<p>①在校生の同窓会活動への理解を深めるため、同窓会支部の活動状況の説明や、合同で活動する地域学習をカリキュラムに加えた。</p> <p>②シルバー大学校教室について、卒業生の学習やクラブ活動等の会場として提供した。全国明るい長寿社会づくり推進機構推薦の地域活動の一例である「ふまねっと運動」については、組織化に向け継続的な活動を支援した。</p> <p>③シルバー大学校のボランティア活動等が広く県民に認知されるよう、活動用ユニフォームやのぼり旗を卒業生に無料で貸し出しを行った。</p>
<p>目標9 当協会の福祉施設や他の事業等と連携した取組</p> <p>①在校生や卒業生による健康づくり事業との連携・協力</p> <p>②生きがい推進員の活動支援やねんりんピック事業への参加促進</p> <p>③とちぎ健康福祉協会の福祉施設や関</p>	<p>①シルバー大学校への入学が高齢者の健康状態及び社会参加意欲等に与える影響を検証するため、第41・42期生を対象にアンケート調査及び健康度測定を行った。</p> <p>②校内のポスター掲示、チラシの配布、在校生及び卒業生に対する一斉配信メールにより、参加を促した。</p> <p>③地域活動の選択肢を広げるため、関係団体の事業・活動を</p>

係団体等との連携	紹介する授業を実施した。
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"> ・ 県全域への健康づくり事業の展開 ・ 働く世代の健康づくりとして、企業向けサービスの拡充 ・ 施設・設備の経年劣化による修繕への対応 <p>(とちぎ生きがいつくりセンター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入学者の確保 ・ 魅力あるカリキュラムの編成 ・ 卒業後の地域活動に繋がる効果的な仕組みづくり 	

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	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希望者が定員を超過した場合には抽選によるなど、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。	C
	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が実施されており、適正な管理が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	<p>(健康づくりセンター)</p> <p>高齢者や障害者の利用に際しては、スタッフによる見守りを強化するなど適切な配慮がなされている。</p> <p>(生きがいつくりセンター)</p> <p>障害者用トイレ、スロープ、エレベーターを設置しており、高齢者、障害者等に配慮した環境が整っている。また、身障者の受入実績があり、平等利用は確保されている。</p>	C
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	新型コロナウイルス感染症やとちぎワクチン接種センター設置による影響で業務が縮小されたものの、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て業務が適正に実施されている。	C
	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防止対策を十分に講じることで、県民が安心して施設を利用できるよう対応した。	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し、利用者の満足度を把握しており、また、その結果から利用者の満足度は高い水準を維持している。	C

	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	利用者アンケートや意見箱等に寄せられた意見・苦情に対して、指定管理者が対応できる事項については速やかに対策を講じており、適切な対応がされている。	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、備品の定期点検を行い、不備があった際は指定管理者が対応できる範囲で速やかに対応しており、適切な対応がされている。	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	(健康づくりセンター) 利用人数の制限やロッカー室内の利用者の間隔調整など、新型コロナウイルス対策が実施されている。 (生きがづくりセンター) 教室のWi-Fi設備を整え、ZOOMアプリを使用したオンライン授業を導入するなど、コロナ禍における事業の継続について適切な対応がされている。	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	管理執行体制等により確認したところ、組織体制は適正であった。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	事業計画書、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。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事業計画書、事業報告書等により確認したところ、事業費・管理運営費の縮減に取り組んでいる。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	(健康づくりセンター) 外部講師を招いた運動実践指導員研修向けの研修会を実施し、スキルの向上を図っている。 (生きがづくりセンター) 明るい長寿社会づくり推進機構開催研修に参加し、資質の向上に努めている。また、新任者向けに勉強会を開催し、運営等の円滑化を図っている。 (全体管理) クレーム対応や分かりやすい説明に関する研修を実施し利用者対応のスキル向上を図っている。 防火・防災管理研修など施設管理に必要な研修を受講している。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	入居団体との連絡調整や併施設との緊密な連携のもと、防火・防災・防犯対策等を講じており、危機管理体制は確保されている。また、限られた職員で対応する夜間を想定とした消防訓練を実施するなど、対応力の強化に努めている。	B

	⑥県や関係機関との連携ができているか	県、関係機関を含めた緊急時の連絡体制一覧を作成・共有しており、連絡体制は確保されている。	C
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	「個人情報の保護に関する要綱」を定め、取扱いに十分に配慮し、適正な維持管理に努めている。	C
	②情報公開は適切になされているか	「情報公開に関する要綱」を定めているが、当該年度における開示請求はなかった。	C
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。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	運動用具や会議用物品の貸出し、コピー・FAXサービス、自動販売機の設置等おおむね計画どおりに実施されている。	C
	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	「とちぎ健康の森健康づくり Day」を開催し、コロナ禍における健康づくりをテーマとした講演会や無料レッスンなど、県民の健康づくりに取り組んだ。 シルバー大生校在校生及び卒業生によるボランティア活動等の実施の際、活動用ユニフォームやのぼり旗を利用し、県民への認知に努めた。 中学生の社会体験学習や県内大学の臨地実習の受入を行うほか、自治会との意見交換（新型コロナウイルス感染症対策により一時的に休止中。）をとおして、地域との連携を図っている。	C
	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	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。	C
	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）	非接触型のサーモカメラやアルコール消毒液の設置、共有スペースの椅子の間引きなど、利用者が安心して施設を利用できるよう対策を行っている。 ICTの活用等に積極的に取り組みコロナ禍における事業の継続に努めている。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症により通常の運営が難しい中、事業の継続について工夫が見られた。引き続き、コロナ禍においても県民の健康づくりや生きがいがいづくりに資する積極的な事業展開を期待する。 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。必要な修繕等を適切に行うなど、施設の安定的な運用に努めている。 			

※「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。