

(別添 10)

## 指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 6 (2024) 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 m <sup>2</sup> ②建物面積：2, 448. 98 m <sup>2</sup> 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 6 (2024) 年度

(千円)

指 定 管 理 ※ 2	収入		支出	
	指定管理料	48,945	事業費	
	利用料金収入	17,574	管理運営費	36,659
	その他収入※ <sup>1</sup>	1,953	人件費	22,072
	合計	68,472	その他支出※ <sup>1</sup>	6,205
	指定管理業務収支差額①	3,536	合計	64,936
自主事業			自主事業	
自主事業収支差額②				
収支差額 (①+②)	3,536			
備考 (※ 1 その他収入の主なものを記載) ・エネギー価格高騰対策指定管理者支援金 1,830千円			備考 (※ 1 その他支出の主なものを記載) 支払消費税 6,205千円	

※ 2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 5 (2023) 年度 (前年度)

(千円)

指 定 管 理 ※ 2	収入		支出	
	指定管理料	48,945	事業費	
	利用料金収入	14,155	管理運営費	36,226
	その他収入※ <sup>1</sup>	2,283	人件費	21,341
	合計	65,383	その他支出※ <sup>1</sup>	5,930
	指定管理業務収支差額①	1,886	合計	63,497
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。

### 3 利用状況

施設名	項目	令和5（2023）年度 (前年度)	令和6（2024）年度
多目的ホール	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	181日	140日
	利用率	49.45%	38.36%
第1研修室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	155日	147日
	利用率	42.35%	40.27%
第2研修室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	95日	110日
	利用率	26.50%	30.14%
第3研修室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	125日	119日
	利用率	34.15%	32.60%
和室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	30日	52日
	利用率	8.20%	14.25%
調理室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	14日	8日
	利用率	3.83%	2.19%
第1音楽室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	86日	77日
	利用率	23.50%	21.10%
第2音楽室	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	32日	56日
	利用率	8.74%	15.34%
宿泊室301	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	87日	151日
	利用率	23.84%	41.37%
宿泊室302	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	87日	142日
	利用率	23.84%	38.90%
宿泊室303	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	86日	140日
	利用率	23.56%	38.36%
宿泊室304	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	90日	150日
	利用率	24.66%	41.10%
宿泊室305	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	88日	145日
	利用率	24.11%	39.73%
宿泊室306	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	85日	149日
	利用率	23.29%	40.82%
宿泊室307	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	103日	160日
	利用率	28.22%	43.84%
宿泊室308	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	107日	159日
	利用率	29.32%	43.56%
宿泊室309	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	91日	150日

	利用率	24. 93%	41. 10%
宿泊室 310	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	114日	156日
	利用率	31. 23%	42. 74%
宿泊室 311	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	96日	158日
	利用率	26. 30%	43. 29%
宿泊室 312	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	93日	157日
	利用率	25. 48%	43. 01%
宿泊室 313	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	100日	161日
	利用率	27. 40%	44. 11%
宿泊室 314	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	109日	104日
	利用率	29. 86%	28. 49%
宿泊室 315	利用可能日数	366日	365日
	利用日数	130日	221日
	利用率	35. 62%	60. 55%
研修室等（8室）計	利用可能日数	2, 928日	2, 920日
	利用日数	720日	709日
	利用率	24. 59%	24. 28%
宿泊室（15室）計	利用可能日数	5, 490日	5, 475日
	利用日数	1, 466日	2, 303日
	利用率	26. 70%	42. 06%

#### 4 サービス向上に向けた取組

- ・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セーレとの連携
- ・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
- ・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
- ・1階交流ロビーテーブル追加設置
- ・宿泊室ハンドソープ設置、加湿器貸出サービス

#### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
・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 39名（男：24名、女：15名 無記入：0名）
Q1 お住まいはどちらですか
①宇都宮市内：6名 ②県内：6名 ③県外：24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：24名 ②テレビ：0名 ③ラジオ：0名 ④新聞：0名 ⑤チラシ：1名
⑥情報誌：0名 ⑦口コミ：10名 ⑧その他：5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：5名 ③バイク：1名 ④自家用車：30名 ⑤バス：3名
⑥電車：2名 ⑦タクシー：1名 ⑧その他：0名

Q 4 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：25名 ②数回利用：11名 ③定期的に利用：1名 ④頻繁に利用：2名									
Q 5 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：2名 ②1～2時間：2名 ③2～4時間：2名 ④4時間以上：26名									
Q 6 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：30名 ②やや満足：7名 ③やや不満：1名 ④不満：0名									
Q 7 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：30名 ②やや満足：8名 ③やや不満：0名 ④不満：0名									
Q 8 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：30名 ②やや満足：5名 ③やや不満：1名 ④不満：1名									
Q 9 とちぎ青少年センターの利用料金について ①満足：32名 ②やや満足：4名 ③やや不満：1名 ④不満：1名									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; padding: 5px;">主な利用者意見（苦情・要望）</th> <th style="text-align: left; padding: 5px;">対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">①テレビでBSが視聴できればありがたいです。</td> <td style="padding: 5px;">①BS視聴は費用が増えるので、今後視聴希望が増えるようであればBS契約を検討。</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">②宿泊室にハンドソープ、ウォッシュタオル（垢すり）があると尚良かった。</td> <td style="padding: 5px;">②ハンドソープを設置した。</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">③一点（強いて）気になったのが、シャワールーム（宿泊室）のカーテンのにおいでしょうか。</td> <td style="padding: 5px;">③宿泊室全室シャワーカーテン交換をした。</td> </tr> </tbody> </table>		主な利用者意見（苦情・要望）	対応	①テレビでBSが視聴できればありがたいです。	①BS視聴は費用が増えるので、今後視聴希望が増えるようであればBS契約を検討。	②宿泊室にハンドソープ、ウォッシュタオル（垢すり）があると尚良かった。	②ハンドソープを設置した。	③一点（強いて）気になったのが、シャワールーム（宿泊室）のカーテンのにおいでしょうか。	③宿泊室全室シャワーカーテン交換をした。
主な利用者意見（苦情・要望）	対応								
①テレビでBSが視聴できればありがたいです。	①BS視聴は費用が増えるので、今後視聴希望が増えるようであればBS契約を検討。								
②宿泊室にハンドソープ、ウォッシュタオル（垢すり）があると尚良かった。	②ハンドソープを設置した。								
③一点（強いて）気になったのが、シャワールーム（宿泊室）のカーテンのにおいでしょうか。	③宿泊室全室シャワーカーテン交換をした。								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; padding: 5px;">主な利用者意見（積極的評価）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレ（ウォシュレット）付き、冷蔵庫、歯ブラシ等のアメニティ、部屋着ビジネスホテル同等にあり、低料金で満足しています。無料コインランドリーも。</li> <li>・施設が広く、風呂、冷蔵庫、室内温調ともに完備されており宿泊費が安い。</li> <li>・宿泊室ユニットバスに「給湯温度設定」ができるのはとてもいいと思いました。</li> <li>・宿泊室の部屋が広く、夜が静かで良かった。コインランドリーが無料なので良かった。</li> <li>・清掃も隅々まで行き渡っており今まで沢山宿泊施設を利用しましたが断トツで綺麗でした。受付の方も丁寧でスムーズな対応で助かります。ポットにも水が汲んであって配慮が素晴らしいです。</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		主な利用者意見（積極的評価）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレ（ウォシュレット）付き、冷蔵庫、歯ブラシ等のアメニティ、部屋着ビジネスホテル同等にあり、低料金で満足しています。無料コインランドリーも。</li> <li>・施設が広く、風呂、冷蔵庫、室内温調ともに完備されており宿泊費が安い。</li> <li>・宿泊室ユニットバスに「給湯温度設定」ができるのはとてもいいと思いました。</li> <li>・宿泊室の部屋が広く、夜が静かで良かった。コインランドリーが無料なので良かった。</li> <li>・清掃も隅々まで行き渡っており今まで沢山宿泊施設を利用しましたが断トツで綺麗でした。受付の方も丁寧でスムーズな対応で助かります。ポットにも水が汲んであって配慮が素晴らしいです。</li> </ul>						
主な利用者意見（積極的評価）									
<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレ（ウォシュレット）付き、冷蔵庫、歯ブラシ等のアメニティ、部屋着ビジネスホテル同等にあり、低料金で満足しています。無料コインランドリーも。</li> <li>・施設が広く、風呂、冷蔵庫、室内温調ともに完備されており宿泊費が安い。</li> <li>・宿泊室ユニットバスに「給湯温度設定」ができるのはとてもいいと思いました。</li> <li>・宿泊室の部屋が広く、夜が静かで良かった。コインランドリーが無料なので良かった。</li> <li>・清掃も隅々まで行き渡っており今まで沢山宿泊施設を利用しましたが断トツで綺麗でした。受付の方も丁寧でスムーズな対応で助かります。ポットにも水が汲んであって配慮が素晴らしいです。</li> </ul>									

## 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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・年2回の消防訓練は。夜間、職員が手薄になる時間帯を想定して訓練を行った。職員が手薄になる時間帯でもスムーズな避難誘導が出来るよう心掛けた。新たに勤務した職員等に積極的に参加してもらい、青少年センター勤務者全員が非常時にスムーズに動けるように努めた。また、屋内消火栓や消火器の使用方法の講習会を行った。</li> <li>・昨年度に続き中高年利用者からの苦情やご意見をいただくことが多くなっている。マニュアルに沿って適切な対応を行うことを心がけているが、対応に苦慮することもあり職員等で相談しながら随時丁寧な対応をしている。</li> </ul>	
施設の稼働率向上に向けた取組（※指定管理者が独自に設定）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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セーレとの連携強化及びjyaran netシステムの活用。宇都宮市内の宿泊混雑状況を把握してjyaran netでの販売部屋数を適切に管理することで宿泊利用者数が向上している。</li> <li>・引き続き研修室等は、インターネット利用環境を要望する利用者が多く、Wi-Fi設置をして対応している。</li> <li>・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</li> <li>・利用者の声をよく聞いて、対応出来るものはすぐに対応し、すぐに対応出来ないものは時間をかけて利用者の要望に応えられるよう努めている。</li> <li>・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</li> </ul>	
今後改善・工夫したい事項	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	

## 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。	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するよう努めている。	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WEB予約サービス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。	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、業務改善に努めている。	B
3. 管理を安定的に行う物的的基礎	① 組織体制は適正か。	職員の適正な配置や外部人材の活用等により効率的な管理運営に努めている。	A
	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。	A
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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務めている。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。	B
	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、適宜対応とともに、利用状況の分析・評価を行っている。	A
	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			
<input type="radio"/> 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。 <input type="radio"/> 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ならないよう、今度とも適切な対応を図られたい。 <input type="radio"/> 青少年健全育成の拠点施設として、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。