

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	栃木県立日光霧降アイスアリーナ
施設所管課	生活文化スポーツ部スポーツ振興課
指定管理者	一般財団法人日光市公共施設振興公社(法人番号 2060005002521)
指定期間	令和6(2024)年4月1日～令和11(2029)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	日光市所野2854番地先
施設の概要	①敷地面積 13,917㎡ ②延床面積 6,073㎡ ③屋内リンク 30m×60m 観客席 2,000席 ④その他：電光掲示板、会議室
業務内容	①栃木県立日光霧降アイスアリーナの維持管理に関する用務 ②栃木県立日光霧降アイスアリーナの施設等の利用許可に係る事務に関する用務 ③栃木県立日光霧降アイスアリーナの施設の運営に関する用務

2 収支の状況

令和6(2024)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	132,550	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	35,687		管理運営費	109,426
	その他収入※1	572		人件費	39,263
	合計	168,809		その他支出※1	
指定管理業務収支差額①			合計		
20,120			148,689		
自主事業			自主事業		
694			1,616		
自主事業収支差額②					
▲922					
収支差額(①+②)					
19,198					
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)		
スケート教室会費 572千円					
(自主事業)					
自動販売機設置手数料収入 593千円					
事業収入 101千円					

※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)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	108,263	指定管理※2	事業費	
	利用料金収入	34,496		管理運営費	89,881
	その他収入※1	738		人件費	34,060
	合計	143,497		その他支出※1	
指定管理業務収支差額①			合計		
19,556			123,941		
自主事業			自主事業		
784			897		
自主事業収支差額②					
▲113					
収支差額(①+②)					
19,443					
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)		
自動販売機設置手数料収入 737千円					
スケート教室会費 679千円					

※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
屋内リンク	利用可能日数	304日	305日
	利用日数	304日	305日
	利用者数	28,090人	34,235人
	平均利用者数	92.4人	112.2人

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が開館状況を確認できるよう、ホームページを整備している。</li> <li>・利用促進を図るため、るるぶフリーペーパー等に掲載している。</li> <li>・利用促進・平等利用を図るため、料金の値下げ及び専用利用の統一料金を実施している。</li> </ul>
---

### 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"> <li>・利用者意見箱の設置</li> <li>・直接提言及び電話等による意見の把握</li> <li>・利用者アンケートの結果 回答者数 65人</li> </ul>				
主なアンケート項目	大変良い	良い	悪い	大変悪い又は 無回答
①職員の対応	90.8%	6.2%	0%	3.1%
②職員間の私語	89.2%	6.2%	0%	4.6%
③施設の整備状況	84.6%	12.3%	0%	3.1%
④施設の備品や器具	86.2%	10.8%	0%	3.1%
⑤施設内の清掃状況	86.2%	9.2%	0%	4.6%
⑥施設内のわかりやすさ	84.6%	10.8%	1.5%	3.1%
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・リンクサイドで靴を履き替えていた際、滑走者がフェンス越しに暴言を吐いてきた。普段はお互いに宇都宮リンクを利用しており、その際も接触しそうな程近くでの滑走や迷惑行為等が繰り返されている。昨年は宇都宮で体当たりをされた。</li> <li>・女子トイレにナプキン常備して下さい。お願いします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員による監視を即座に強化した。当該男性が来館した際は、常に監視する体制を整えた。</li> <li>・女子トイレに「生理用品あります。」と貼紙をして、受付窓口で販売配布している。</li> </ul>			
主な利用者意見（積極的評価）				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもありがとうございます。対応が親切ですリンクも滑りやすいです。</li> <li>・授乳室、オムツ台の掲示ありがとうございました。去年来た時はなかったけど、あって良かったです。</li> </ul>				

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"> <li>・効果的な施設運営と利用者や大会等に支障が無い様に、施設管理や技術向上に努めた。</li> <li>・付帯設備等のトラブルに備えるため、職員が操作、復旧出来るように教育に努めた。</li> <li>・常に利用者の立場になり、利用者の意見を真摯受け止め、互いに理解できるよう努めた。</li> <li>・大会運営等に遅延が無いよう技術向上に日々努力した。また、講習会を行い職員教育に力を入れた。</li> <li>・当施設の心臓部である、冷凍設備に冷却水処理装置及び遠隔監視システムを導入し微細な異常等を、保守点検業者から随時連絡が入る事で設備の長寿命化に取り組んでいる。</li> <li>・感染症対策として、選手控室4部屋に空気循環式紫外線発生装置を設置し空間の菌やウイルスを除去することで、大会を安心して開催できるよう努めた。</li> <li>・感染症対策として、全てのトイレの手洗い場を自動水栓に交換し安心安全な施設運営を心掛けた。</li> <li>・栃木県が推進している、環境配慮率先行動計画に基づき、ゼロカーボン電力を使用して当施設からの二酸化炭素の排出量を削減した。</li> </ul>
<p>節電、平等利用、利用促進及び事故ゼロの取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和6年度11月から東京電力エナジーパートナーから日本テクノ(株)に契約に切り替え、CO2フリーのゼロカーボン電力を使用し施設からの二酸化炭素排出量の削減に取り組んだ。</li> <li>・普通・専用利用ともに平等利用を心掛け、各競技団体等と協議し出来る限り普通利用の時間帯を作るよう努力した。</li> <li>・施設の利用促進のため営業活動に励み、県内外の道の駅等にポスター掲示パンフレットの設置等施設の認知度を上げるため努めた。</li> <li>・東北自動車道の上下線のサービスエリアにフリーペーパーを設置し誘客活動に努めた。</li> <li>・専用利用の料金を統一した事で、利用者数が増加し、平等利用及び利用促進に繋がった。</li> <li>・施設管理目標として事故ゼロに努め、令和6年度もゼロを実現できた。また、施設内の機器が更新されたため、全ての更新設備の保安講習会及び整氷車安全講習会を定期的に行い、職員の安全教育を行った。</li> <li>・機械設備が更新され、設置業者やメーカーと維持管理計画やトラブルに対するマニュアル作成を行い、綿密にコミュニケーションをとった。結果として冷凍設備に遠隔監視システムを導入し、機器の細かな監視が出来るようになり、更には高額な冷凍機本体のメーカー保証が3年間延長になった。(令和7年度まで)</li> <li>・火災誘導避難訓練を実施し消火器及び消火栓ホースの取扱説明会を行い、安全教育に努めた。</li> <li>・職員全員が普通救命講習を受講した。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内設備がほぼ全て更新されたため、随時、操作方法や取扱方法の講習会を行い、職員教育に力を入れる。</li> <li>・今後全国規模の大会が増えると考えられるため、来県する選手団及び関係者に、最高のリンクコンディションを提供出来るよう、施設の維持管理に努める。</li> <li>・施設内外照明のLED照明への交換を全て進め、電気使用量の削減に努める。</li> <li>・施設の利用促進のため、積極的に営業活動を行い、利用者増加に努める。</li> <li>・施設メンテナンス及び自己修繕をより多く実施し、経費削減と施設の維持管理を目指す。</li> <li>・利用者の立場に立ち、意見や指摘を真摯に受け止め、県民に喜ばれる施設運営を目指す。</li> <li>・競技団体との連携を密にし各種大会やアイスショーを誘致する等、施設の利用促進に努める。</li> <li>・オリンピック等の競技者のスケート教室を開催及び支援をするとともに、パラスポーツ競技団体やカーリング団体に働きかけ利用を促進し、冬季スポーツ全体の競技人口の増加に努める。</li> <li>・施設管理目標として、引き続き事故ゼロを目標とする。また冷凍ガス保安講習会、整氷車安全講習会等を定期的に行い、職員の安全教育を図ると共に、今後も安全教育の他、接遇研修・各種資格取得等、職員教育に努める。</li> </ul>

・ 今後は、県担当課と協議し館内の空調設備に空気循環式紫外線発生装置を取付け、利用者に安心して利用して頂ける施設環境を整備したい。

・ 令和7年度中にキャッシュレス決済の導入を進めていきたい。

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	利用調整を行い、おおむね確保されていた。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	適正に管理していた。	B
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	スロープを用意する等、運用により適切に対応していた。	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	スケート競技を中心にスポーツの普及振興を図り、県民の健全な心身の発達に寄与する目的に沿った事業が実施されていた。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	サービス向上に努めていた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	意見箱の設置やアンケートの実施により、利用者の満足度を把握していた。	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	個別に回答を行い、適切に対応していた。	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	毎日の安全確認・定期点検を行い、適切に管理しているほか、雨漏り対応や突発的な修繕等にも迅速かつ適切に対応していた。	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	県内外にポスターやパンフレット、フリーペーパー等を積極的に設置し、施設の認知度を上げるため努めた。	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	職員をバランスよく配置し、適正な管理運営を行っていた。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	これまでの実績をもとに適正な予算配分を行い、適正に執行されていた。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	契約の見直し等、経費の縮減に努めていた。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	講習会を定期的に行い、職員の安全教育等を行った。	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	緊急連絡網を作成し、事故、緊急時の体制確保をしていた。また、事象ごとのマニュアルを整備し、職員に配付するほか、訓練を実施した。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	外部委託先を含め、年度当初に連絡先の確認を行い、連携を図っていた。	B
4. 個人情報	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	個人情報取扱特記事項を遵守し、適正な取扱いを確保していた。	B

保護	②情報公開は適切になされているか	マニュアル等を作成し、職員に周知していた。また、関係規定の整備も行っていった。	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	利用者アンケートを実施し、ニーズを把握するとともに、利用状況を分析・評価していた。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	用具の貸出しやロッカーの設置等適切に実施されていた。	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	各種大会やアイスショーの誘致、スケート教室の開催等を行い、施設の利用促進及び地域との連携が図られた。	A
	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	二酸化炭素の排出量削減に向けた取り組みがなされた。	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）	利用者が安心して利用できるよう空気循環式紫外線発生装置を設置するなど施設環境を整備した。	A
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・大会運営等に遅延が生じないよう、日々技術向上を図った。</li> <li>・利用者が開館状況を確認できるようホームページを整備した。</li> <li>・付帯設備等のトラブルに備えて、職員が操作、復旧できるよう教育に努めた。</li> <li>・感染症対策として、空気循環式紫外線発生装置を設置し、空間の菌やウイルスを除去することで大会を安心して開催できるよう努めた。</li> <li>・トイレの手洗い場を自動水栓に交換し、安心安全な施設運営を心掛けた。</li> <li>・県が推進している計画に基づきゼロカーボン電力を使用することにより、二酸化炭素の排出量を削減した。</li> <li>・普通利用、専用利用ともに平等利用を心掛け、各競技団体等と協議し、可能な限り普通利用の時間帯を作るよう努めた。</li> <li>・施設の利用促進のため、県内外の道の駅等にポスター掲示やパンフレットの設置等を行った。</li> <li>・施設管理目標として事故ゼロに努め、令和6年度もゼロを達成した。</li> <li>・保安講習会、整氷車安全講習会を定期的実施するなど、各種講習受講や訓練実施により、職員の安全教育を行った。</li> <li>・機械設備の更新に伴い、設置業者等と維持管理計画やトラブルに対するマニュアル作成を行う等、連携を図った。</li> </ul>			

※「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。