

**あいち健康の森健康科学総合センター（診療所及び関連区域以外の区域）  
指定管理者運営モニタリング結果（2019年度）**

**1 施設の概要**

施設名	あいち健康の森健康科学総合センター（愛称：あいち健康プラザ）				
所在地	知多郡東浦町大字森岡字源吾山1番地の1				
設置根拠	あいち健康の森健康科学総合センター条例（平成9（1997）年一部オープン、平成10（1998）年全館オープン）				
設置目的	健康科学に基づいた健康づくりの推進				
施設概要	敷地面積	52,315 m <sup>2</sup>	駐車場	174台	
	主な建物	鉄骨鉄筋コンクリート造 地下1階・地上11階建て（延床面積 40,300 m <sup>2</sup> ）			
	開館時間	午前9時から午後9時まで（一部を除く）			
	休館日	月曜日（月曜日が休日の場合、翌日以降で最初の平日）、12月29日～1月1日			

**2 指定管理概要**

指定管理者名	株式会社トヨタエンタプライズ・公益財団法人愛知県健康づくり振興事業団共同体				
指定期間	2018年4月1日から2020年9月30日まで				
指定管理者選定時の主な提案内容とその実施状況	健康科学館入場料の値下げ（2016年4月から実施）、スポーツ団体等とのコラボ（トライアスロンスクールの温水プールの時間外専用利用：2016年4月から実施）				

**3 利用状況**

（単位：人、件）

区分	2019年度		2018年度		増減 （①－②）
	計画値	実績値(①)	計画値	実績値(②)	
科学館（人）	46,000	43,999	46,000	57,056	△13,057
もりの湯（人）	47,870	59,244	47,870	67,193	△7,949
宿泊室（人）	18,500	17,118	18,500	19,319	△2,201
ホール・会議室（件）	2,280	1,540	2,280	2,052	△512
プール（人）	31,760	40,467	31,760	37,858	2,609
計	146,410	162,368	146,410	183,478	△21,110

※計画値とは、指定管理者を選定する際に提出された計画値を指します。

## 4 収支状況

(単位:千円)

区分	2019年度		2018年度		増減 (①-②)
	計画値	実績値(①)	計画値	実績値(②)	
収入計	718,462	712,824	705,398	712,502	322
利用料金収入	174,770	159,086	171,592	178,696	△19,610
指定管理料	543,692	553,738	533,806	533,806	19,932
その他	0	0	0	0	0
支出	718,462	715,622	705,398	708,620	7,002
収支差	0	△2,798	0	3,882	△6,680

## 5 モニタリング結果

### (1) 総合評価

評価	評価内容
A+	法令、協定等に基づき、他の指定管理者等と連携を図りながら適正な施設運営が行われている。利用者サービスの向上策では、利用者の意見・苦情等に誠実に対応して改善に努めているほか、民間のノウハウを活用した営業活動等により新たな客層を獲得している。収支状況については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための休館により利用料金収入は計画値を下回ったが、経費節減の取組により支出は計画値を下回っており、健全な経営状況である。総合的に判断して、県の求める水準と比べて期待を上回る水準で管理運営されている。

### (2) 区分ごとの評価

区分名称	評価	評価内容
基本項目	A+	法令遵守、個人情報保護、守秘義務等の基本的事項は適正であり、公の施設の管理者として適切に対応されている。
施設の適正な管理	A+	委託業者や他の指定管理者等と連携を図り、施設全体の管理が適切に行われている。
サービスの維持・向上	A+	利用者の意見等に誠実に対応して改善に努めている。
運営等の安定性	A+	協定に基づく報告、再委託、経理処理等は適切に行われており、財務状況は安定している。

#### 【評価の基準】

S 県の求める水準を大幅に上回る    A+ 県の求める水準を上回る    A 県の求める水準（業務仕様書の水準）  
 B 県の求める水準に対して一部不十分    C 県の求める水準に対して不十分

### (3) 今後の対応等

引き続き、現在の水準以上の管理運営を確保し、利用者サービスの更なる向上を目指すため、指定管理者と連携を図っていく。

## 6 利用者からの反応

アンケートについて、2019 年度通年で実施（回答数 宿泊館 268 件 科学館 33 件 情報館 12 件）。  
宿泊館では、フロントスタッフ対応について 69.0%（185/268）、予約スタッフ対応について 70.1%（188/268）のお客様からご満足いただいた。Wi-Fi が繋がりにくい、シャワーの温度が安定しないとの意見に対し、フロントスタッフと設備担当者（協力会社含む）の情報共有でお客様の要望に可能な限り応えようとしている。

科学館では、入館料について 48.5%（16/33）、内容について 36.4%（12/33）のお客様からご満足いただいた。スタッフ対応には満足という好意的な意見が寄せられた一方、設備、展示内容には不満という意見も寄せられた。展示物の不具合等はスタッフの手作り遊具でカバーする等集客に努めたが苦戦した。

情報館では、施設・設備について 75.0%（9/12）、図書の本・量について 75.0%（9/12）のお客様からご満足いただいた。

その他、入口の傘立ての使い方が分かりづらいとの意見があり、写真等を入れ分かりやすい案内掲示を作成し、低い位置に設置した。

## 7 その他

プール時間外利用、科学館入場料見直しで集客維持を図った。

①プール時間外利用 45 日 448 名 290,200 円（前年 47 日 535 名 346,750 円）

②科学館 43,999 名 9,911 千円（前年比 △13,057 名 △3,252 千円）

## ○ 問い合わせ先

保健医療局健康医務部健康対策課健康プラザグループ

電話：052-954-6870（ダイヤルイン）

ファクシミリ：052-954-6917

メールアドレス：kenkottaisaku@pref.aichi.lg.jp