

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成26年度）

施設	名 称	栃木市栃木文化会館
	所 在 地	栃木県栃木市旭町12番16号
	施設内容	文化会館
指定管理者	名 称	株式会社ケイミックス
	所 在 地	東京都港区虎ノ門二丁目2番5号
	主な業務内容	ビルメンテナンス業

(1) 市民の平等な利用の確保及びサービスの質の向上の取組み

評価項目	①	当該施設の設置目的に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員（社員）が適切に理解しているか					
	②	市民の誰もが利用しやすいように、施設利用の利便性、平等性の確保に配慮されているか					
	③	アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、それらを反映させる取組みを行っているか					
	④	利用者からの苦情等に対し、適切な取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値		
	アンケート数			500件	1,635件		
	利用者意見反映数			10件	9件		
	利用者案内掲示数			20箇所	20箇所		
	利用者満足率			88%	66%		
	業務改善数			10件	12件		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	25	Ⅲ	0.6	15	Ⅲ	0.6	15
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ “コンプライアンス精神”（遵法精神）のもと、関係法令や条例及び施設運営ルール等を遵守し、平等な利用が確保されるよう運営しております。また、受付マニュアルを作成し、職員全員が適切に理解できるよう配備しております。 ・ 利用者懇談会を8月7日に開催、10月2日には市内4施設全体会を開催し、利用者の意見の把握、反映に努めております。 ・ サービスの向上について、ソフト面とハード面の両面でのサービス展開を実施しております。[例：4館一括ホームページ・FeceBookの開設（随時更新中）、電子ポスターの設置、予約受付手続の変更、駐車場改善（柵線の引き直し）など] ・ 栃木市のインターネットによる公共施設予約システム導入に協力しております。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会館利用者にアンケートを積極的に実施するとともに、施設利用者を対象に利用者懇談会を開催し、広く意見要望等の聴取に努めている。 ・ 利用者の要望を元に予約受付手続きの変更について所管課である文化課と協議し、平成27年度から利用者調整会議を実施するなど、意見反映に努め、利用者の利便性向上を図っている。 ・ 満足度が計画値に達していないので、引き続き利用者の立場に立ってサービス向上に努めていきたい。 						

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み							
評価項目	①	事業計画通りに管理運営をしているか					
	②	特色ある広報活動等により、新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	③	開館時間の延長や新規事業の実施等により、利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	④	地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業等、利用者や地域住民の満足度を高める取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値		
	利用者数			155,000人	153,689人		
	地域との協働事業数			2事業	1事業		
	協働等事業参加者数			100人	8人		
	広報紙発行数			24,000枚	28,700枚		
	自主事業数			12事業	12事業		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数については目標比1,311人の未達となりました。 ・地域との協働事業では、地元で活躍するアーティストや文化活動者のデータベースを作成し、ホームページへの掲載を進めております。（本年度：8件の登録） ・広報紙については、4月号より毎月発行を継続、1月号からは4館共通の広報誌に改編して、年間で28,700枚の発行となりました。 ・自主事業については計画どおり、創造事業1事業、鑑賞事業5事業、参加型事業5事業、地域振興事業1事業、計12事業を開催しました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数はH26目標値を下回ったが、自主事業については12事業開催し、昨年25年度の実績（146,764人）と比べて6,925人（4.7%）の増加となった。（H25年度事自主事業数6件） ・昨年度の倍の自主事業を開催しているが、今回地域との協働事業がなかったため、今後は市内の文化団体等と連携しながら協働事業を開催していく必要がある。 ・アーティストや文化活動者として登録された方々の活用に期待する。 ・ホームページについては、指定管理者が変更しても継続して会館の催事状況や空き情報がインターネットから閲覧できるよう、円滑な会館運営や自主事業のPRに努めている。また、4館統一したホームページを作成して、利用者の利便性向上に努めている。 						

(3) 施設経費の削減の取組み							
評価項目	①	指定管理料等の収支手続きは適切に行っているか					
	②	経費の削減がサービス低下につながっていないか					
	③	清掃、警備、施設の保守点検などを一部再委託する場合、経費節減等を考慮して適切に行っているか					
	④	建物、設備、備品の管理について、適切に維持管理し、省エネ、省資源、環境配慮物品の購入など環境への配慮も適切に行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	経費削減件数		2件		19件		
	備品等更新数		1件		3件		
	見積合わせ実施数		7件		5件		
	施設修繕数		15件		27件		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・環境衛生管理業務、設備保守点検業務は年間点検等計画表に基づき、管理業務仕様書通りに実施致しました。 ・日常の維持管理業務及び保守点検業務などで発見または指摘された不具合箇所等については可及的速やかな対応を心掛けました。 ・修繕については、見積合わせや部品購入のみものは会館職員で対応するなど、経費削減に努めております。 ・本年度の修繕として、27件 5,391千円を実施いたしました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕計画を立て、優先順位を決めて効果的に実施できるよう努めている。 ・可能な限り職員対応（材料費のみ）による修繕や見積合わせを実施し、経費の節減に努めている。 ・引き続き日々の管理チェックを怠らず、早期発見や見積もり合わせによる経費削減等に努めるよう期待する。 						

(4) 施設の管理を安定して行う能力						
評価項目	①	管理運営する為の職員等配置や組織体制が確保されているか				
	②	職員（社員）の指導育成、研修等が十分に確保されているか				
	③	健康保険料・厚生年金保険料及び各種税金は適切に納められているか				
	④	財政状況に異常はないか <別紙参照>				
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	人員配置数			9人	8人	
	研修会開催数			5回	18回	
	研修会参加者数			35人	139人	
	経常収支比率			100%	100%以上	
	勤務時間数(1人当たり)			月20日	月20日	
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）	
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者に応募時の事業計画書でご提示した「管理運営体制」では、常勤者3名、パート6名体制にて計画しておりましたが、指定管理業務引き継ぎに際し、継続雇用を希望された常勤職員を採用したため、常勤者4名、パート4名の体制に変更しております。 ・研修会について、接遇研修や手話研修、個人情報保護研修などを随時開催し、職員のスキルアップに努めております。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・会館職員として必要なスキルを身につけるための研修を、定期的・継続的に実施している。 ・各種税金については適切に納入されている。 ・財政状況については適切に運営されている。 ・引き続き職員のスキルアップに努めるとともに、個々の意識向上につながる接客業の研修を実施していただきたい。 					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価項目	①	① 日常の事故防止等のための安全対策が適切に行っているか					
	②	② 緊急時の危機管理体制が整理され、適切に行っているか					
	③	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか					
	④	④ 利用者等の個人情報を守るための対策を適切に行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	安全点検実施回数		12回		12回		
	訓練実施回数		2回		2回		
	安全講習会等参加者数		2人		2人		
	訓練参加者数		14人		24人		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ “不特定多数が出入りする公共施設においては、利用者の安全が最優先されるべきである” という基本的な考え方にに基づき、研修訓練を通じて利用者の安全確保に努めております。また有事の際に適切な対処をするために、危機管理マニュアルを作成いたしました。 ・ 安全対策として、施設内外の危険箇所を洗い出し、修繕計画に随時反映させております。 ・ 会館職員全員を対象にPマーク（プライバシーマーク）研修を実施し、個人情報の保護に努めております。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設備等の定期点検及び設備保守作業を計画通り実施するだけでなく、施設内外の危険箇所を洗い出し対応するなど、積極的に利用者の安全確保に努めている。 ・ 火災や停電等様々な緊急的状況を想定して危機管理マニュアルを作成し、円滑な会館運営や利用者の安全に努めている。 ・ 情報管理やPマーク研修などを年間を通じて実施し、また、指定管理者独自で社内監査を各会館毎に実施するなど、個人情報の保護に努めている。 ・ 早期発見により、未然に防げるよう常に危機管理を心掛けていただきたい。また、いつ何があっても対応できるよう講習会への参加徹底と、避難訓練を今後も計画的に実施されたい。 						

評価結果	配点	第1次評価点 (指定管理者評価)	第2次評価点 (施設所管課評価)
(1) 市民の平等な利用の確保及びサービスの質の向上の取組み	25	15	15
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	12	12
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12
(4) 施設の管理を安定して行う能力	20	16	16
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16
評価点合計	100	71	71
総合評価		B	B

第3次評価（選定委員会評価）				
評価	第2次評価点	選定委員会評価加点	第3次評価点	第3次総合評価
		71		
選定委員会コメント				

(4) 施設の管理を安定して行う能力

《 別紙 》

④ 財政状況に異常はないか

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	平成24年度	平成25年度	平成26年度
資産総額	8,770,236,474	8,714,459,515	8,900,166,443
売上高	12,336,530,659	12,228,854,713	13,987,573,213
経常利益	377,462,166	185,586,122	298,497,940
当期利益	511,812,340	91,519,068	91,487,412
経常収支比率	103.1%	101.5%	102.2%

※ 経常収支比率について

本指標は、会社の資金繰りの実態を示す指標です。

この数値が100%未満であると銀行借入れをしなければ営業活動ができなくなるといわれているものであり、経常損失が生じていることを意味します。

決算年次	平成24年度	平成25年度	平成26年度
経常費用	12,111,596,828	12,131,842,993	13,734,673,507
経常収益	12,489,058,994	12,317,429,115	14,033,171,447
経常収支比率	103.12%	101.53%	102.17%

○経常収益（営業収益＋営業外収益）÷経常費用（営業費用＋営業外費用）×100で求めます。

指定管理者コメント

過去3か年で見ても、売上高120億円を上回っており、経常利益においては、平均3.3億円を安定的に確保しております。その結果、43億円を超える自己資本と50%を超える自己資本比率を有し、健全な財務基盤を築いております。

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成26年度）

施設	名称	栃木市大平文化会館
	所在地	栃木市大平町蔵井2001番地3
	施設内容	文化会館
指定管理者	名称	株式会社ケイミックス
	所在地	東京都港区虎ノ門二丁目2番5号
	主な業務内容	ビルメンテナンス業

(1) 市民の平等な利用の確保及びサービスの質の向上の取組み

評価項目	①	当該施設の設置目的に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員（社員）が適切に理解しているか					
	②	市民の誰もが利用しやすいように、施設利用の利便性、平等性の確保に配慮されているか					
	③	アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、それらを反映させる取組みを行っているか					
	④	利用者からの苦情等に対し、適切な取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値		
	アンケート数			100件	16件		
	利用者意見反映数			2件	1件		
	利用者案内掲示数			1箇所	1箇所		
	利用者満足率			70%	94%		
	業務改善数			2件	1件		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	25	Ⅲ	0.6	15	Ⅲ	0.6	15
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ “コンプライアンス精神”（遵法精神）のもと、関係法令や条例及び施設運営ルール等を遵守し、平等な利用が確保されるよう運営しております。また、受付マニュアルを作成し、職員全員が適切に理解できるよう配備しております。 ・ 利用者懇談会を9月12日に開催、10月2日には市内4施設全体会を開催し、利用者等の意見の把握、反映に努めております。 ・ サービスの向上について、4館一括ホームページの開設（随時更新中）、予約受付手続の変更などを実施しております。 ・ 栃木市のインターネットによる公共施設予約システム導入に協力しております。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会館利用者へのアンケート実施数が下回っているため、回答数を増やすための配布や回収方法等を検討する必要がある。 ・ 施設利用者を対象に利用者懇談会を開催し、広く意見要望等の聴取に努めている。 ・ 利用者の要望を元に予約受付手続の変更について所管課である文化課と協議し、平成27年度から利用者調整会議を実施するなど、意見反映に努め、利用者の利便性向上を図っている。 ・ 引き続き利用者の立場に立って、業務改善すべきところは改善し、サービス向上に努めていきたい。 						

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み							
評価項目	①	事業計画通りに管理運営をしているか					
	②	特色ある広報活動等により、新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	③	開館時間の延長や新規事業の実施等により、利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	④	地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業等、利用者や地域住民の満足度を高める取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値		
	利用者数			31,000人	37,817人		
	地域との協働事業数			1事業	2事業		
	協働等事業参加者数			50人	304人		
	広報紙発行数			24,000枚	6,000枚		
	自主事業数			7事業	7事業		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数については目標比6,817人増となりました。 ・地域との協働事業については、12月に栃木ゆかりのアーティストシリーズとして「赤澤真由子ピアノリサイタル」を開催、また3月に地域の方を募り「ロビーコンサート」を開催。2事業で304人の方が参加されました。 ・広報紙については、これまで発行していた栃木を参考に準備を進め、1月号より4館共通の広報紙として発行しております。（3ヶ月間で6,000枚の発行） ・自主事業については計画どおり、創造事業1事業、鑑賞事業2事業、参加型事業2事業、地域振興事業2事業、計7事業を開催しました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数はH26目標値を上回り、6,817人(約22%)の増加となった。 ・平成25年度と同程度の自主事業を実施し、また、地域との協働事業（ロビーコンサート等）も積極的に開催して、地域との連携に努めている。 ・これまで施設案内だけであったホームページを、4月より会館の催事状況や空き情報などがインターネットから閲覧できるようになり、利用者の利便性の向上、また自主事業のPRに努めている。 ・地域企業への広報活動も実施していただき、新規利用者の増加に努めていただきたい。 ・文化協会と協力し合い、地域に根付いた活動が行われるよう期待する。 						

(3) 施設経費の削減の取組み						
評価項目	① 指定管理料等の収支手続きは適切に行っているか					
	② 経費の削減がサービス低下につながっていないか					
	③ 清掃、警備、施設の保守点検などを一部再委託する場合、経費節減等を考慮して適切に行っているか					
	④ 建物、設備、備品の管理について、適切に維持管理し、省エネ、省資源、環境配慮物品の購入など環境への配慮も適切に行っているか					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	経費削減件数			2件	10件	
	備品等更新数			1件	1件	
	見積合わせ実施数			2件	5件	
	施設修繕数			5件	10件	
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）	
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・環境衛生管理業務、設備保守点検業務は年間点検等計画表に基づき、管理業務仕様書通りに実施致しました。 ・日常の維持管理業務及び保守点検業務などで発見または指摘された不具合箇所等については可及的速やかな対応を心掛けました。 ・修繕については、見積もり合わせを実施し、経費削減に努めております。 ・本年度の修繕として、10件 1,462千円を実施いたしました。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕計画を立て、優先順位を決めて効果的に実施できるよう努めている。 ・可能な限り職員対応（材料費のみ）による修繕や見積合わせを実施し、経費の節減に努めている。 ・環境衛生管理業務に含まれる清掃等は、施設内だけでなく施設周辺まで目を配っていただきたい。 ・引き続き日々の管理チェックを怠らず、早期発見や見積もり合わせによる経費削減等に努めるよう期待する。 					

(4) 施設の管理を安定して行う能力							
評価項目	①	管理運営する為の職員等配置や組織体制が確保されているか					
	②	職員（社員）の指導育成、研修等が十分に確保されているか					
	③	健康保険料・厚生年金保険料及び各種税金は適切に納められているか					
	④	財政状況に異常はないか <別紙参照>					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値		
	人員配置数			2人	2人		
	研修会開催数			5回	16回		
	研修会参加者数			2人	25人		
	経常収支比率			100%	100%以上		
	勤務時間数(1人当たり)			月22日	月22日		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者に応募時の事業計画書でご提示した「管理運営体制」通りの常勤者2名の体制で業務を遂行しております。 ・研修会について、接遇研修や手話研修、個人情報保護研修などを随時開催し、職員のスキルアップに努めております。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・会館職員として必要なスキルを身につけるための研修を、定期的・継続的に実施している。 ・各種税金については適切に納入されている。 ・財政状況については適切に運営されている。 ・引き続き職員のスキルアップに努めるとともに、個々の意識向上につながる接客業の研修を実施していただきたい。 						

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価項目	①	① 日常の事故防止等のための安全対策が適切に行っているか					
	②	② 緊急時の危機管理体制が整理され、適切に行っているか					
	③	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか					
	④	④ 利用者等の個人情報を保護するための対策を適切に行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	安全点検実施回数		12回		12回		
	訓練実施回数		2回		2回		
	安全講習会等参加者数		2人		1人		
	訓練参加者数		4人		4人		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ “不特定多数が出入りする公共施設においては、利用者の安全が最優先されるべきである” という基本的な考え方にに基づき、研修訓練を通じて利用者の安全確保に努めております。また有事の際に適切な対処をするために、危機管理マニュアルを作成いたしました。 ・ 会館職員全員を対象にPマーク（プライバシーマーク）研修を実施し、個人情報の保護に努めております。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設備等の定期点検及び設備保守作業を計画通り実施し利用者の安全確保に努めている。 ・ 火災や停電等様々な緊急的状況を想定して危機管理マニュアルを作成し、円滑な会館運営や利用者の安全に努めている。 ・ 情報管理やPマーク研修などを年間を通じて実施し、また、指定管理者独自で社内監査を各会館毎に実施するなど、個人情報の保護に努めている。 ・ 防火管理者の資格取得講習への参加者が1名であったので、資格を持っていない者は必ず受講するとともに、例年も内容を確認する研修を実施すること。 ・ 早期発見により、未然に防げるよう常に危機管理を心掛けていただきたい。また、いつ何があっても対応できるよう講習会への参加徹底と、避難訓練を今後も計画的に実施されたい。 						

評価結果	配点	第1次評価点 (指定管理者評価)	第2次評価点 (施設所管課評価)
(1) 市民の平等な利用の確保及びサービスの質の向上の取組み	25	15	15
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12
(4) 施設の管理を安定して行う能力	20	16	16
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	12	12
評価点合計	100	71	71
総合評価		B	B

第3次評価（選定委員会評価）				
評価	第2次評価点	選定委員会評価加点	第3次評価点	第3次総合評価
		71		
選定委員会コメント				

(4) 施設の管理を安定して行う能力

《 別紙 》

④ 財政状況に異常はないか

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	平成24年度	平成25年度	平成26年度
資産総額	8,770,236,474	8,714,459,515	8,900,166,443
売上高	12,336,530,659	12,228,854,713	13,987,573,213
経常利益	377,462,166	185,586,122	298,497,940
当期利益	511,812,340	91,519,068	91,487,412
経常収支比率	103.1%	101.5%	102.2%

※ 経常収支比率について

本指標は、会社の資金繰りの実態を示す指標です。

この数値が100%未満であると銀行借入れをしなければ営業活動ができなくなるといわれているものであり、経常損失が生じていることを意味します。

決算年次	平成24年度	平成25年度	平成26年度
経常費用	12,111,596,828	12,131,842,993	13,734,673,507
経常収益	12,489,058,994	12,317,429,115	14,033,171,447
経常収支比率	103.12%	101.53%	102.17%

○経常収益（営業収益＋営業外収益）÷経常費用（営業費用＋営業外費用）×100で求めます。

指定管理者コメント

過去3か年で見ても、売上高120億円を上回っており、経常利益においては、平均3.3億円を安定的に確保しております。その結果、43億円を超える自己資本と50%を超える自己資本比率を有し、健全な財務基盤を築いております。

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成26年度）

施設	名称	栃木市藤岡文化会館
	所在地	栃木市藤岡町藤岡810番地
	施設内容	文化会館
指定管理者	名称	株式会社ケイミックス
	所在地	東京都港区虎ノ門二丁目2番5号
	主な業務内容	ビルメンテナンス業

(1) 市民の平等な利用の確保及びサービスの質の向上の取組み

評価項目	①	当該施設の設置目的に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員（社員）が適切に理解しているか					
	②	市民の誰もが利用しやすいように、施設利用の利便性、平等性の確保に配慮されているか					
	③	アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、それらを反映させる取組みを行っているか					
	④	利用者からの苦情等に対し、適切な取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値		
	アンケート数			60件	23件		
	利用者意見反映数			1件	1件		
	利用者案内掲示数			1箇所	1箇所		
	利用者満足率			70%	70%		
	業務改善数			1件	2件		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	25	Ⅲ	0.6	15	Ⅲ	0.6	15
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ “コンプライアンス精神”（遵法精神）のもと、関係法令や条例及び施設運営ルール等を遵守し、平等な利用が確保されるよう運営しております。また、受付マニュアルを作成し、職員全員が適切に理解できるよう配備しております。 ・ 利用者懇談会を9月12日に開催、10月2日には市内4施設全体会を開催し、利用者等の意見の把握、反映に努めております。 ・ サービスの向上について、ソフト面とハード面の両面でのサービス展開を実施しております。[例：4館一括ホームページの開設（随時更新中）、予約受付手続の変更、会館入口段差に注意喚起のため蛍光塗料で印づけ など] ・ 栃木市のインターネットによる公共施設予約システム導入に協力しております。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会館利用者へのアンケート実施数が下回っているため、回答数を増やすための配布や回収方法等を検討する必要がある。 ・ 施設利用者を対象に利用者懇談会を開催し、広く意見要望等の聴取に努めている。 ・ 利用者の要望を元に予約受付手続の変更について所管課である文化課と協議し、平成27年度から利用者調整会議を実施するなど、意見反映に努め、利用者の利便性向上を図っている。 ・ 引き続き利用者の立場に立って、業務改善すべきところは改善し、サービス向上に努めていきたい。 						

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み						
評価項目	①	事業計画通りに管理運営をしているか				
	②	特色ある広報活動等により、新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか				
	③	開館時間の延長や新規事業の実施等により、利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか				
	④	地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業等、利用者や地域住民の満足度を高める取組みを行っているか				
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	利用者数			15,000人	19,439人	
	地域との協働事業数			1事業	0事業	
	協働等事業参加者数			50人	0人	
	広報紙発行数			24,000枚	6,000枚	
	自主事業数			5事業	5事業	
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）	
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数については目標比4,439人増となりました。 ・広報紙については、これまで発行していた栃木を参考に準備を進め、1月号より4館共通の広報紙として発行しております。（3ヶ月間で6,000枚の発行） ・自主事業については計画どおり、創造事業1事業、鑑賞事業3事業、参加型事業1事業、計5事業を開催しました。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数はH26目標値を上回り、4,439人(29.6%)の増加となった。 ・平成25年度と同程度の自主事業を実施したが、今回地域との協働事業がなかったため、今後は市内の文化団体等と連携しながら協働事業を開催していく必要がある。 ・これまで施設案内だけであったホームページを、4月より会館の催事状況や空き情報などがインターネットから閲覧できるようになり、利用者の利便性の向上、また自主事業のPRに努めている。 ・地域企業への広報活動も実施していただき、新規利用者の増加に努めていただきたい。 					

(3) 施設経費の削減の取組み							
評価項目	①	指定管理料等の収支手続きは適切に行っているか					
	②	経費の削減がサービス低下につながっていないか					
	③	清掃、警備、施設の保守点検などを一部再委託する場合、経費節減等を考慮して適切に行っているか					
	④	建物、設備、備品の管理について、適切に維持管理し、省エネ、省資源、環境配慮物品の購入など環境への配慮も適切に行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	経費削減件数		2件		1件		
	備品等更新数		1件		2件		
	見積合わせ実施数		2件		0件		
	施設修繕数		5件		12件		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	15	Ⅲ	0.6	9	Ⅲ	0.6	9
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・環境衛生管理業務、設備保守点検業務は年間点検等計画表に基づき、管理業務仕様書通りに実施致しました。 ・日常の維持管理業務及び保守点検業務などで発見または指摘された不具合箇所等については可及的速やかな対応を心掛けました。 ・本年度の修繕として、12件 845千円を実施いたしました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕計画を立て、優先順位を決めて効果的に実施できるよう努めている。 ・今後、修繕の際には、工法の検討（材料費のみで対応できないか）や見積合わせを積極的に実施するなど、経費の節減に努める必要がある。 						

(4) 施設の管理を安定して行う能力						
評価項目	①	管理運営する為の職員等配置や組織体制が確保されているか				
	②	職員（社員）の指導育成、研修等が十分に確保されているか				
	③	健康保険料・厚生年金保険料及び各種税金は適切に納められているか				
	④	財政状況に異常はないか <別紙参照>				
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	人員配置数			2人	2人	
	研修会開催数			5回	17回	
	研修会参加者数			2人	21人	
	経常収支比率			100%	100%以上	
	勤務時間数(1人当たり)			月22日	月22日	
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）	
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者に応募時の事業計画書でご提示した「管理運営体制」通りの常勤者2名の体制で業務を遂行しております。 ・研修会について、接遇研修や手話研修、個人情報保護研修などを随時開催し、職員のスキルアップに努めております。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・会館職員として必要なスキルを身につけるための研修を、定期的・継続的に実施している。 ・各種税金については適切に納入されている。 ・財政状況については適切に運営されている。 ・引き続き職員のスキルアップに努めるとともに、個々の意識向上につながる接客業の研修を実施していただきたい。 					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価項目	①	① 日常の事故防止等のための安全対策が適切に行っているか					
	②	② 緊急時の危機管理体制が整理され、適切に行っているか					
	③	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか					
	④	④ 利用者等の個人情報を保護するための対策を適切に行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	安全点検実施回数		12回		12回		
	訓練実施回数		2回		2回		
	安全講習会等参加者数		2人		1人		
	訓練参加者数		4人		4人		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ “不特定多数が出入りする公共施設においては、利用者の安全が最優先されるべきである” という基本的な考え方にに基づき、研修訓練を通じて利用者の安全確保に努めております。また有事の際に適切な対処をするために、危機管理マニュアルを作成いたしました。 ・ 会館職員全員を対象にPマーク（プライバシーマーク）研修を実施し、個人情報の保護に努めております。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設備等の定期点検及び設備保守作業を計画通り実施し利用者の安全確保に努めている。 ・ 火災や停電等様々な緊急的状況を想定して危機管理マニュアルを作成し、円滑な会館運営や利用者の安全に努めている。 ・ 情報管理やPマーク研修などを年間を通じて実施し、また、指定管理者独自で社内監査を各会館毎に実施するなど、個人情報の保護に努めている。 ・ 防火管理者の資格取得講習への参加者が1名であったので、資格を持っていない者は必ず受講するとともに、例年も内容を確認する研修を実施すること。 ・ 早期発見により、未然に防げるよう常に危機管理を心掛けていただきたい。また、いつ何があっても対応できるよう講習会への参加徹底と、避難訓練を今後も計画的に実施されたい。 						

評価結果	配点	第1次評価点 (指定管理者評価)	第2次評価点 (施設所管課評価)
(1) 市民の平等な利用の確保及びサービスの質の向上の取組み	25	15	15
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	12	12
(3) 施設経費の削減の取組み	15	9	9
(4) 施設の管理を安定して行う能力	20	16	16
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	12	12
評価点合計	100	64	64
総合評価		C	C

第3次評価（選定委員会評価）				
評価	第2次評価点	選定委員会評価加点	第3次評価点	第3次総合評価
	64			
選定委員会コメント				

(4) 施設の管理を安定して行う能力

《 別紙 》

④ 財政状況に異常はないか

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	平成24年度	平成25年度	平成26年度
資産総額	8,770,236,474	8,714,459,515	8,900,166,443
売上高	12,336,530,659	12,228,854,713	13,987,573,213
経常利益	377,462,166	185,586,122	298,497,940
当期利益	511,812,340	91,519,068	91,487,412
経常収支比率	103.1%	101.5%	102.2%

※ 経常収支比率について

本指標は、会社の資金繰りの実態を示す指標です。

この数値が100%未満であると銀行借入れをしなければ営業活動ができなくなるといわれているものであり、経常損失が生じていることを意味します。

決算年次	平成24年度	平成25年度	平成26年度
経常費用	12,111,596,828	12,131,842,993	13,734,673,507
経常収益	12,489,058,994	12,317,429,115	14,033,171,447
経常収支比率	103.12%	101.53%	102.17%

○経常収益（営業収益＋営業外収益）÷経常費用（営業費用＋営業外費用）×100で求めます。

指定管理者コメント

過去3か年で見ても、売上高120億円を上回っており、経常利益においては、平均3.3億円を安定的に確保しております。その結果、43億円を超える自己資本と50%を超える自己資本比率を有し、健全な財務基盤を築いております。

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成26年度）

施設	名 称	栃木市都賀文化会館
	所 在 地	栃木市都賀町原宿573番地
	施設内容	文化会館
指定管理者	名 称	株式会社ケイミックス
	所 在 地	東京都港区虎ノ門二丁目2番5号
	主な業務内容	ビルメンテナンス業

(1) 市民の平等な利用の確保及びサービスの質の向上の取組み

評価項目	①	当該施設の設置目的に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員（社員）が適切に理解しているか
	②	市民の誰もが利用しやすいように、施設利用の利便性、平等性の確保に配慮されているか
	③	アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、それらを反映させる取組みを行っているか
	④	利用者からの苦情等に対し、適切な取組みを行っているか

管理状況評価指標	指標名		計画値	実績値
	アンケート数		70件	132件
	利用者意見反映数		1件	0件
	利用者案内掲示数		1箇所	1箇所
	利用者満足率		70%	95%
	業務改善数		1件	1件

評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	25	Ⅲ	0.6	15	Ⅲ	0.6	15

指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ “コンプライアンス精神”（遵法精神）のもと、関係法令や条例及び施設運営ルール等を遵守し、平等な利用が確保されるよう運営しております。また、受付マニュアルを作成し、職員全員が適切に理解できるよう配備しております。 ・ 利用者懇談会を7月9日に開催、10月2日には市内4施設全体会を開催し、利用者等の意見の把握、反映に努めております。 ・ サービスの向上について、4館一括ホームページの開設（随時更新中）、予約受付手続の変更などを実施しております。 ・ 栃木市のインターネットによる公共施設予約システム導入に協力しております。
-----------	--

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会館利用者へのアンケートを積極的に実施しており、今後はいただいた要望や意見の反映について検討する必要がある。 ・ 施設利用者を対象に利用者懇談会を開催し、広く意見要望等の聴取に努めている。 ・ 利用者の要望を元に予約受付手続の変更について所管課である文化課と協議し、平成27年度から利用者調整会議を実施するなど、意見反映に努め、利用者の利便性向上を図っている。 ・ 引き続き利用者の立場に立って、業務改善すべきところは改善し、サービス向上に努めていきたい。
-----------	---

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み							
評価項目	①	事業計画通りに管理運営をしているか					
	②	特色ある広報活動等により、新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	③	開館時間の延長や新規事業の実施等により、利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	④	地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業等、利用者や地域住民の満足度を高める取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値		
	利用者数			21,000人	21,841人		
	地域との協働事業数			1事業	2事業		
	協働等事業参加者数			50人	598人		
	広報紙発行数			24,000枚	6,000枚		
	自主事業数			5事業	5事業		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数については目標比848人の増となりました。 ・地域との共同事業については、都賀地区の「夏休み子どもフェスタ」に合わせ、映画上映と野点ワークショップを開催し598の方が参加されました。 ・広報紙については、これまで発行していた栃木を参考に準備を進め、1月号より4館共通の広報紙として発行しております。（3ヶ月間で6,000枚の発行） ・自主事業については計画どおり、創造事業1事業、鑑賞事業1事業、参加型事業2事業、地域振興事業1事業、計5事業を開催しました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数はH26目標値を若干上回り、841人(4%)の増加となった。 ・平成25年度と同程度の自主事業を実施し、また、地域との協働事業（夏休み子どもフェスタ時にあわせて映画会と野点体験実施）も積極的に開催して、地域との連携に努めている。 ・これまで施設案内だけであったホームページを、4月より会館の催事状況や空き情報などがインターネットから閲覧できるようになり、利用者の利便性の向上、また自主事業のPRに努めている。 ・地域企業への広報活動も実施していただき、新規利用者の増加に努めていただきたい。 ・文化協会と協力し合い、地域に根付いた活動が行われるよう期待する。 						

(3) 施設経費の削減の取組み							
評価項目	①	指定管理料等の収支手続きは適切に行っているか					
	②	経費の削減がサービス低下につながっていないか					
	③	清掃、警備、施設の保守点検などを一部再委託する場合、経費節減等を考慮して適切に行っているか					
	④	建物、設備、備品の管理について、適切に維持管理し、省エネ、省資源、環境配慮物品の購入など環境への配慮も適切に行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	経費削減件数		2件		4件		
	備品等更新数		1件		2件		
	見積合わせ実施数		2件		4件		
	施設修繕数		5件		8件		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	15	Ⅲ	0.6	9	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・環境衛生管理業務、設備保守点検業務は年間点検等計画表に基づき、管理業務仕様書通りに実施致しました。 ・日常の維持管理業務及び保守点検業務などで発見または指摘された不具合箇所等については可及的速やかな対応を心掛けました。 ・修繕については、見積もり合わせを実施し、経費削減に努めております。 ・本年度の修繕として、8件 2,365千円を実施いたしました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕計画を立て、優先順位を決めて効果的に実施できるよう努めている。 ・積極的に見積合わせを実施し、経費の節減に努めている。 ・引き続き日々の管理チェックを怠らず、早期発見や見積もり合わせによる経費削減等に努めるよう期待する。 						

(4) 施設の管理を安定して行う能力							
評価項目	①	管理運営する為の職員等配置や組織体制が確保されているか					
	②	職員（社員）の指導育成、研修等が十分に確保されているか					
	③	健康保険料・厚生年金保険料及び各種税金は適切に納められているか					
	④	財政状況に異常はないか <別紙参照>					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値		
	人員配置数			2人	2人		
	研修会開催数			2回	15回		
	研修会参加者数			2人	19人		
	経常収支比率			100%	100%以上		
	勤務時間数(1人当たり)			月22日	月22日		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者に応募時の事業計画書でご提示した「管理運営体制」通りの常勤者2名の体制で業務を遂行しております。 ・研修会について、接遇研修や手話研修、個人情報保護研修などを随時開催し、職員のスキルアップに努めております。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・会館職員として必要なスキルを身につけるための研修を、定期的・継続的に実施している。 ・各種税金については適切に納入されている。 ・財政状況については適切に運営されている。 ・引き続き職員のスキルアップに努めるとともに、個々の意識向上につながる接客業の研修を実施していただきたい。 						

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み						
評価項目	① 日常の事故防止等のための安全対策が適切に行っているか					
	② 緊急時の危機管理体制が整理され、適切に行っているか					
	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか					
	④ 利用者等の個人情報保護のための対策を適切に行っているか					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	安全点検実施回数			12回	12回	
	訓練実施回数			2回	1回	
	安全講習会等参加者数			2人	1人	
	訓練参加者数			4人	2人	
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）	
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数
	20	IV	0.4	8	IV	0.4
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ “不特定多数が出入りする公共施設においては、利用者の安全が最優先されるべきである” という基本的な考え方にに基づき、研修訓練を通じて利用者の安全確保に努めております。また有事の際に適切な対処をするために、危機管理マニュアルを作成いたしました。 ・ 会館職員全員を対象にPマーク（プライバシーマーク）研修を実施し、個人情報の保護に努めております。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設備等の定期点検及び設備保守作業を計画通り実施し利用者の安全確保に努めている。 ・ 火災や停電等様々な緊急的状況を想定して危機管理マニュアルを作成し、円滑な会館運営や利用者の安全に努めている。 ・ 情報管理やPマーク研修などを年間を通じて実施し、また、指定管理者独自で社内監査を各会館毎に実施するなど、個人情報の保護に努めている。 ・ 円滑な会館運営や利用者の安全のため、目標値どおり訓練を実施する必要がある。 ・ 防火管理者の資格取得講習への参加者が1名であったので、資格を持っていない者は必ず受講するとともに、例年も内容を確認する研修を実施すること。 ・ 早期発見により、未然に防げるよう常に危機管理を心掛けていただきたい。また、いつ何があっても対応できるよう講習会への参加徹底と、避難訓練を今後も計画的に実施されたい。 					

評価結果	配点	第1次評価点 (指定管理者評価)	第2次評価点 (施設所管課評価)
(1) 市民の平等な利用の確保及びサービスの質の向上の取組み	25	15	15
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16
(3) 施設経費の削減の取組み	15	9	12
(4) 施設の管理を安定して行う能力	20	16	16
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	8	8
評価点合計	100	64	67
総合評価		C	C

第3次評価（選定委員会評価）				
評価	第2次評価点	選定委員会評価加点	第3次評価点	第3次総合評価
選定委員会コメント				

(4) 施設の管理を安定して行う能力

《 別紙 》

④ 財政状況に異常はないか

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	平成24年度	平成25年度	平成26年度
資産総額	8,770,236,474	8,714,459,515	8,900,166,443
売上高	12,336,530,659	12,228,854,713	13,987,573,213
経常利益	377,462,166	185,586,122	298,497,940
当期利益	511,812,340	91,519,068	91,487,412
経常収支比率	103.1%	101.5%	102.2%

※ 経常収支比率について

本指標は、会社の資金繰りの実態を示す指標です。

この数値が100%未満であると銀行借入れをしなければ営業活動ができなくなるといわれているものであり、経常損失が生じていることを意味します。

決算年次	平成24年度	平成25年度	平成26年度
経常費用	12,111,596,828	12,131,842,993	13,734,673,507
経常収益	12,489,058,994	12,317,429,115	14,033,171,447
経常収支比率	103.12%	101.53%	102.17%

○経常収益（営業収益＋営業外収益）÷経常費用（営業費用＋営業外費用）×100で求めます。

指定管理者コメント

過去3か年で見ても、売上高120億円を上回っており、経常利益においては、平均3.3億円を安定的に確保しております。その結果、43億円を超える自己資本と50%を超える自己資本比率を有し、健全な財務基盤を築いております。