

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成29年度）

施設	名称	とちぎ山車会館
	所在地	栃木市万町3-23
	施設内容	とちぎ山車会館、山車会館前広場敷地内
指定管理者	名称	一般社団法人栃木市観光協会
	所在地	栃木市万町4番1号
	主な業務内容	・施設の利用に関する業務（入館用の徴収、施設の案内等） ・建物及び施設の維持管理に関する業務

(1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み

評価要素	①	施設の設置目的や特性に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員が適切に理解しているか					
	②	施設予約や利用方法等について、市民の誰もが利用しやすい利便性と平等性確保の配慮がなされているか					
	③	アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、運営に反映させる取組みを行っているか					
	④	利用者等からの苦情や意見などに対し、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		
	基本方針・業務範囲の周知			年1回	年1回		
	観光施設割引券配布			年1,000枚	約4,000枚		
	アンケート集計			年300名	100名		
	展示山車入替			年3回	年3回		
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	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の周知：施設の性質を確認するとともに、本市の観光全般に関する知識の蓄積と来訪者に対するおもてなしを心掛けました。 ・山車会館に入館されたお客様の率直なご意見を聴取するため入館者アンケートを実施しました。 ・展示山車入替の実施：各山車所有町内の協力を得て展示山車入替作業を計画どおりに実施しました。 ・市内外の観光キャンペーンに参加したほか、各旅行エージェントや鉄道事業者へのPRや共同事業を行い、入館者増加の取組みをしました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの実施については、目標値に満たなかったが、施設割引券を配布したことや、市内外の観光キャンペーンの参加、各旅行エージェントへのPR、鉄道事業者との共同事業等を積極的に行ったことなど、当初計画を大きく回ったと考えられる。 ・今後も利用者確保に向けて、入館者に実施したアンケート結果を基に、利用者の意見が反映されるよう積極的な取組みを行っていただきたい。 						

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み						
評価要素	①	施設の設置目的に基づいた事業計画通りに管理運営をしているか				
	②	広報活動等（広報紙、ケーブルTV、ホームページ、SNS等）による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	開館時間の延長及び新規事業等による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				
	④	地域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	
	キャンペーンにおけるPR回数			年間30回	年間40回	
	市内県連団体との共同件数			月12回	年18回	
	HP, SNS等の更新回数			月10回	月12回	
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	I	1.0	20	I	1.0
指定管理者コメント	<p>・観光客の増加に期間（4月～6月・9月～11月）6か月間を無休とするほか、休館日等における団体予約客を積極的に受け入れました。</p> <p>・キャンペーンPR：市内外の観光キャンペーンに参加したほか、各旅行エージェントや鉄道事業者へのPRや共同事業を行い入館者増加の取り組みをしました。また駅構内キャンペーンへの参加、さらに外国人観光客誘客等についても東武鉄道㈱の協力を得て継続して取り組みました。</p> <p>・関連団体共同：市内外イベントに積極的に参加し、観光情報のPRに努めました。</p> <p>・山車所有町内、山車祭り伝承会等と協力して、展示山車入替作業やふるさとまつり山車の出御などに積極的に関わりました。</p> <p>・HP、SNS等更新：当協会のホームページの更新頻度を増やすと共に旬な情報の提供を行いました。また、とちぎ秋まつり特設サイトを継続的に運営管理し広く情報発信をしました。</p>					
施設所管課コメント	<p>・観光シーズン期間は、休館日及び定休日についても開館するなど、入館者の増加と利便性向上の取り組みができたと思われる。</p> <p>・市内外の観光キャンペーンへの参加や各旅行エージェント及び鉄道事業者へのPR活動、さらには外国人観光客等、東武鉄道㈱や東武トップツアーズの協力を得ながら今後も利用者増加に向けた取り組みを継続していただきたい。</p> <p>・また、HPやSNS等の更新頻度を増やすなど、積極的な情報発信を行っていただきたい。</p>					

(3) 施設経費の削減の取組み							
評価要素	①	指定管理料、利用料金等の収支手続について、適切で透明性の高い管理をしているか					
	②	サービスの質を確保した経費削減の取組みを行っているか					
	③	清掃、警備、保守点検など、業務の一部委託等をする場合、複数業者からの見積合わせなど、経費削減等に考慮して適切に行っているか					
	④	施設、備品等の管理について、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		
	業務委託見積り		都度2社		都度1社		
	小電力電球導入		年3ヶ所		年5ヶ所		
	再生紙使用率		100%		100%		
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"> ・小電力電球導入：順次、小電力電球への交換を行いました。 ・電力自由化に伴い購入先を変更し電気料金の圧縮に努めております。 ・継続的に電力事業者を検討し、電気料金の圧縮に努めます。 ・再生紙使用率：再生紙を使用することにより環境に配慮しました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・施設等に係る保守点検の経費については、複数の業者から見積を徴取するなどして、経費削減に努めてほしい。また、省電力電球の導入や、電力購入先事業者の変更など、経費削減を考慮した取り組みが行われたと思われる。 ・また、再生紙を使用するなど、環境への配慮も適切に行われている。 						

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み						
評価要素	① 施設の適正管理に必要な職員の配置及び管理運営体制が確保されているか					
	② 職員の望ましい勤務形態及び育成指導、研修等が十分に確保されているか					
	③ 職員の福利厚生は充実しているか					
	④ 各種税金や社会保険料等は適切に納められているか					
	⑤ 団体の財政状況等は健全であるか <別紙参照>					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	案内担当者への研修実施			年2回	年2回	
	社会保険料・各種税金の期限内納付率			100%	100%	
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	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員研修会：適宜、職員研修を行い必要な知識の習得に努めました。 ・ 各種税金納付：期限内の納付に努めました。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的な職員研修会を行うことにより、必要な知識が習得でき、職員の育成につながるので、今後も継続して実施してほしい。また、施設の管理が安定的に行われるように、職員の適切な配置等、組織体制の確保に努めてほしい。 ・ 健康保険料、厚生年金保険料及び各種税金は、期限内納付を心掛けていただきたい。 					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み						
評価要素	①	日常の安全点検及び法定点検等の安全対策を行っているか				
	②	緊急時の危機管理体制等が確立されているか				
	③	避難訓練や防災訓練を適切に行っているか				
	④	具体的な個人情報保護対策を行っているか				
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	危機管理マニュアル研修			年1回	年1回	
	クレーム処理マニュアル研修			年1回	年1回	
	避難誘導訓練の定期実施			年2回	年2回	
	個人情報取り扱い研修			年1回	年1回	
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	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・点検業務委託業者により、定期点検を実施するとともに突発的な不具合についても対応し、安定的にサービスを提供するよう取り組みました。 ・危機管理、避難誘導、クレーム等速やかに実践できるよう適宜確認しました。 ・個人情報研修：取り扱いマニュアルにより適切な管理を心掛けました。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の建物及び機械設備については、定期的な保守点検を実施したことや、突発的な不具合に対応するなど、安定したサービス提供ができたと思われる。 ・災害マニュアル等の取り扱いマニュアルを基に、緊急時の管理体制を整理するとともに、避難誘導・クレーム対応等が速やかに実践できるように日頃から心掛けていただきたい。 					

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) 平等利用の確保とサービス向上の取組み	25	20	20
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	20	20
(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ための取組み	20	16	12
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	12
評価点合計	100	81	73
総合評価		A	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ための取組み

《 別紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	平成28年3月期	平成29年3月期	平成30年3月期
資産総額	42,249,563	40,852,463	43,601,586
売上高	70,774,551	68,080,591	66,775,469
経常利益	△ 2,741,994	△ 2,914,385	△ 293,513
当期利益	△ 2,549,894	△ 3,064,385	△ 2,385,963
経常収支比率	96.3%	95.9%	99.5%

※ 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など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28年3月期	平成29年3月期	平成30年3月期
経常費用	73,516,545	70,994,976	67,067,812
経常収益	70,774,551	68,080,591	66,775,469
経常収支比率	96.3%	95.9%	99.5%

○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

栃木市公式キャラクター「とち介」関連グッズをはじめ、地域色豊かな郷土産品を取扱い、地場産品の販売拡大することにより収益性の向上を図っていきたいと考えております。