

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	とちぎ蔵の街観光館
	所在地	栃木市万町4番1号
	施設内容	とちぎ蔵の街観光館、蔵の街観光館内敷地
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	・施設利用に関する業務（利用許可、地場産品の展示、観光情報の受発信及び観光宣伝等） ・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		
	アンケート集計数			年300名			
	HPで商品紹介			月2品	月2品		
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"> ・業務周知については、適宜、運営方針や業務の範囲を確認することにより広く公平に使用いただけるよう努めました。 ・各メディアや旅行商品企画へ観光物産情報を提供し広く周知を図りました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者確保に向けてのアンケート調査等を実施し、利用者の意見が反映されるように積極的な取組みを行っていただきたい。 ・各メディアや旅行商品企画へ観光物産情報を提供し広く周知を図り、今後の利用者増加に向けた取組みとして継続していただきたい。 						

(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			年間30回	年間40回	
	出店業者の会との協働研修			年1回	年1回	
	HPを活用した施設PR			週1回	週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	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>・見世蔵や貸出施設を無休営業（年末年始を除く）とすることで利用者の利便性向上に努めました。また、施設全般の管理についても業務委託業者と共に安全かつ快適に利用できるよう配慮いたしました。</p> <p>・観光情報やバス予約状況、施設利用情報をホームページ等へ掲載して、都度情報を更新する事により施設利用者への情報提供や施設内テナント各店と情報の共有を図ることにより、利用率の向上に努めました。</p> <p>・市内外の観光キャンペーンに参加してPRしたほか、各旅行エージェントや鉄道事業者等旅行商品への参画とクーポンの取扱により地場産品の宣伝紹介、販売に取り組みました。</p> <p>・栃木市公式キャラクター「とち介」キャラクターグッズを多数取扱い、市内各所へ商品卸を行いながら広く愛されるキャラクターの宣伝活動に取り組みました。</p>					
施設所管課コメント	<p>・見世蔵や貸出施設を無休営業（年末年始を除く）としたことや、施設利用状況、倭町駐車場バス予約状況、観光情報をHP等に掲載し、その都度情報更新をしたことで、利用者に対する利便性向上が図られたと思われる。</p> <p>・市内外の観光キャンペーンに参加し、各旅行エージェントや鉄道事業者等の協力を得ながら今後も利用者増加に向けた取組みを継続していただきたい。</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	
	業務委託見積り実施			都度2社	都度2社	
	省電力電球への更新件数			3ヶ所	3ヶ所	
	再生紙の使用率			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
	15	I	1.0	15	I	1.0
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・省電力電球導入：順次、小電力電球への交換を行いました。また、電力の購入先をPPS等の電力代理購入業者に変更したことにより、電気料金の圧縮に努めました。 ・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"> ・省電力電球の導入や、電力購入業者を変更するなどして、経費削減を考慮した取り組みが行われたと思われる。 ・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。 ・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書を徴収するなどして、経費削減に努めてほしい。 					

(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	
	販売担当者への研修実施			年2回	年2回	
	社会保険料・各種税金等の期限内納付率			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	Ⅲ	0.6	12	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"> ・ 定期的な研修会の開催により、職員の知識習得と育成を継続的に実施してほしい。 ・ 施設管理が安定的に行われるように組織体制の確保と職員の適正配置に努めてほしい。 					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価要素	①	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	② 緊急時の危機管理体制等が確立されているか					
	③	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか					
	④	④ 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の研修		月1回		月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		
	個人情報取扱い研修		年1回		年1回		
			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	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"> ・点検業務委託業者により、定期点検を実施すると共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おいて、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だできたと思われる。 ・災害マニュアル、各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	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	15	15
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	12	12
(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	74	74
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	44,219,114	42,249,563	43,601,586
売上高	72,228,625	70,774,551	66,775,469
経常利益	△ 779,094	△ 2,741,994	△ 293,513
当期利益	△ 979,994	△ 2,549,894	△ 2,385,963
経常収支比率	98.9%	96.3%	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	73,007,719	73,516,545	67,067,812
経常収益	72,228,625	70,774,551	66,775,469
経常収支比率	98.9%	96.3%	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。