

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	倭町駐車場
	所在地	栃木市倭町13-1
	施設内容	駐車場、管理棟、トイレ
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（利用料金徴収業務、観光案内等） ・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		
	アンケート集計数			年300名			
	HPでバス駐車空き情報提供			月2回	月8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"> ・施設の性質を確認し、蔵の街観光情報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。駐車場料金徴収業務に併せて丁寧な観光情報の提供を行いました。 ・当協会HPにおいてバス駐車エリア予約情報の提供をすることでバス利用の来訪者への利便性の向上に努めました。 ・利用者からの苦情には適切に対応し改善に努めました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページにおいてバス駐車エリアの予約情報を提供するなど、バス利用者に対する利便性の向上に努めていただきたい。 ・今後も、料金徴収業務に併せて、利用者に対する丁寧な観光案内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	
	市民関連団体との協働比率			年2回	年4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	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画による営業を行いました。 ・観光振興及び中心市街地活性化のため、地域関係団体と協働によるイベント会場として活用し、市内外からの来訪者をお迎えしました。 ・イベントによる駐車場閉鎖情報を周辺商店や利用者に広く周知するなどして、円滑なイベント運営に協力いたしました。 ・市内各観光駐車場と連携を図り利用者へ速やかな情報提供を心掛け利便性の向上に努めました。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の利用については、ホームページ等の活用により、市内外からの来訪者に対する利便性の向上が図られたと思われる。 ・利用者に対して速やかな情報提供を心掛け、利便性の向上に努めていただきたい。 					

(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回数			都度2社	都度2社	
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"> ・ 駐車場内設備の老朽化に伴う不具合に速やかに対処いたしました。 ・ 利用率の季節的変動に対応して人数を調整するなど、管理業務委託先と協議しながら経費削減に努めました。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 建物及び駐車場内設備に係る保守点検経費については、複数業者から見積書を徴取するなど、経費削減に努めてほしい。 ・ 利用率の季節的な変動に対応した管理を行うため、対応人数の調整など今後も管理委託先と協議しながら取り組んでいただきたい。 					

(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	
	料金徴収者への研修			年2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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>・蔵の街の印象を左右する窓口である自覚を持ちながら料金徴収業務のほか、観光情報の提供や案内について研修を行い、クレーム処理、事故等の対応についても速やかな行動が取れるよう確認いたしました。</p>					
施設所管課コメント	<p>・観光案内等の定期的な研修会を開催し必要な知識を習得することで、料金徴収担当者についても利用者の利便性向上につながるよう、今後も継続して実施してほしい。</p> <p>・クレーム処理、事故対応等、速やかな対応が取れるよう心掛けていただきたい。</p>					

(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			年1回	年2回	
	クレーム処理マニュアル研修			年1回	年2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	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・設備の老朽化に伴う破損や故障等、定期的に点検を行いました。 ・事故、救急、天災等に迅速に対応する為の手順確認と実践をいたしました。 ・クレーム処理の手順確認を行い、実践いたしました。 ・避難誘導等の手順確認を定期的に行いました。 ・個人情報の取り扱いについてマニュアルに基づき研修を行いました。 					
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、安定したサービスが提供できたと思われる。 ・災害マニュアル及び各種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	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	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	83	83
総合評価		A	A

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	△ 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	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。