

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	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パブリックビジネス
	所在地	東京都港区虎ノ門二丁目2番5号
	主な業務内容	地方自治法にもとづく指定管理者制度による公共施設の管理・運営業務 PFI事業の受託およびSPCへの出資 コンサート・演劇等の興行およびビルメンテナンスを含むホール施設の管理・運営業務 飲食店の経営ならびに飲料・食料品の加工販売

(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
	アンケート数		1,200件	2,915件
	利用者意見反映数		3件	4件
	利用者案内掲示数		5箇所	12箇所
	利用者満足率		92%	89.9%
	業務改善数		3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	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20

指定管理者コメント	<p>①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、受付業務のマニュアルを刷新、また内規を整備して職員全員が適切に理解した上で運営が出来た。</p> <p>②平成27年度より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と施設ご利用の事前受付をスタート、各会館での申込用紙の配布と栃木市文化会館5館のHP上でも申込用紙をアップしてダウンロード出来るよう情報を更新した。</p> <p>③利用者様には当日アンケートと利用者懇談会を栃木地域は8月29日、市内5施設全体会は10月26日に開催、アンケートと合わせ意見の把握、反映に努めた。</p> <p>④利用者様からのご意見・苦情については、訪宅を基本と考え、適切な対応を心がけておりますが、指定管理4年目となり、業務改善の要望が減少傾向にあると判断している。</p>
-----------	--

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> アンケート回収率を高めるための創意工夫を実施したり、利用者への積極的な声掛けにより信頼関係を築いたりするなどの努力を惜しまないことや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。 利用者の要望を基に意見反映に努め、利用者の利便性向上を図っているが、利用者が気軽に相談できる環境づくりを実施するなど引き続きサービス向上に努め、利用者意見反映数・業務改善数に繋げていただきたい。 利用者が何を望んでいるのか、日々の経験を活かした市民サービスに努めていただきたい。
-----------	---

(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		
	利用者数		121,000人		160,533人		
	地域との協働事業数		1事業		1事業		
	協働等事業参加者数		110人		3,892人		
	広報紙発行数		36,000枚		36,000枚		
	自主事業数		10事業		11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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①設置目的である、市民の芸術文化の振興及び福祉の増進を図る事を十分理解した上で、文化施設としての管理運営を行った。</p> <p>②広報活動については、広報とちぎ掲載や年間を通して月毎に発行する催し物案内を栃木市内の公共施設へ発送を行った。また新規利用者獲得の為、栃木4館のパンフレットを刷新して積極的に配布をする事が出来た。</p> <p>③開館時間の延長など、利用者様のご意見やご要望を踏まえ、打合せを行い本年度実績として大小ホールで17団体、展示室、諸室で4団体、計21団体の延長利用があった。</p> <p>④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、栃木市内5館のホームページへ掲載を継続している。（年度末：19件の登録あり）</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・協働事業について再度見直しし、地域との連携に繋がる事業を検討していただきたい。 ・アーティストや文化活動者として登録されたアーティストアーカイブスの方々の活用方法を検討し、アウトリーチ事業だけでなく他に活用できる事業を計画することに期待したい。 ・広報とちぎやホームページ（フェイスブック）だけでなく、新聞やラジオなどを利用し引続き施設や自主事業のPRに努めていただきたい。 ・開館時間の延長など、利用者様のご意見やご要望が直接反映できるよう体制が整っている。今後も引続き柔軟な対応が実施できるよう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		
	経費削減件数		3件		6件		
	備品等更新数		2件		3件		
	見積合わせ等実施数		3件		3件		
	施設修繕数		15件		52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	I	1.0	15	I	1.0	15
指定管理者コメント	<p>①収支手続きについて、経理処理の基本となる経理規程・日常的な業務遂行の指針となる出納マニュアルを整備し、適切な管理を実行する事ができた。</p> <p>②職員で出来る修繕については、自ら部品等を購入して経費削減を心掛け、早急に対応する事で利用者様へのサービス向上に努めた。</p> <p>③修繕などは優先度や緊急性の精査を行っており、複数の見積りを取り安価かつ、実績のある業者かを判断して受注をしている。</p> <p>④施設、備品等の管理は台帳をベースに適切な管理の基、エネルギー管理を着実にしている。また、省エネについては栃木市が施策として展開している「クールシェアスポット」に登録、封筒、コピー用紙については環境配慮物品を購入。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・簡易な修繕は、職員が対応するなど経費削減等に努め、効果的に修繕を実施されている。 ・利用者からの意見を反映し業務改善に心掛け、引続きサービス向上に努めていただきたい。 ・施設の老朽化や耐用年数だけでなく市有建築物定期点検結果報告を視野に入れ優先順位を決めて効果的に改修を実施するよう努めていただきたい。 ・引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ていただきたい。 						

(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			
	人員配置数		9人	8人			
	研修会開催数		11回	31回			
	研修会参加者数		88人	82人			
	経常収支比率		100%	100%以上			
	勤務時間数(1人当たり)		20日/月	20日/月			
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	<p>①受付業務をより安定させるため、当初の計画より社員数を1名増、受付パートの人数を調整した体制で管理運営を行った。結果として、従事する全体の人員は1名減少したが、受付に特化した人材を置く事で安定した受付対応と、きめ細かい予約管理の実現を図る事が出来、現状が適正な人員配置だと判断している。</p> <p>②研修会について、接遇研修やコンプライアンス関連、個人情報保護研修などを計画通りに開催し、職員のスキルアップに努めた。</p> <p>③社内規定に沿った職員の福利厚生は充実している。</p> <p>④各種税金や社会保険料等は適切に納めている。</p>						
施設所管課コメント	<p>・会館職員として必要なスキルを身につけるため、定期的・継続的に研修・講習会へ参加し、スキル向上に努めている。</p> <p>・各種税金については適切に納入されている。</p> <p>・財政状況については適切に運営されている。</p> <p>・引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研修も取り入れて行っていただきたい。</p> <p>・「栃木市職員による出前講座」を利用するなど運営に役立つ研修を取り入れることは高く評価している。</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		
	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		4人		
	訓練参加者数		16人		23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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①日々の安全点検及び法令に基づいた法定点検は計画通り実施している。</p> <p>②危機管理マニュアルを刷新の物に更新し、緊急時に対応できるよう危機管理体制を確立している。また、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いる。</p> <p>③利用者様の安全確保を第一に考え、緊急時を想定した避難訓練や防災訓練を適切に実施してお避難経路図を各諸室ごとに掲出している。</p> <p>④会館職員全員を対象にPマーク（プライバシーマーク）研修とテストを実施し、年間を通して個人情報の保護に努める事が出来た。</p>						
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、積極的に利用者の安全確保を優先し、施設内外の危険箇所の洗い出しに努めている。 ・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。 ・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、AEDなどの安全講習会への参加徹底と、避難訓練を計画的に実施されたい。（消防署や赤十字社での講習会を積極的に取り入れる。） ・危機管理マニュアルを常に最新版に更新し、緊急時にも対応できるよう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	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	20	20
評価点合計	100	91	91
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27年度	平成28年度	平成29年度
資産総額	9,097,307,000	9,462,791,000	1,110,715,000
売上高	13,672,865,000	14,320,220,000	4,618,040,000
経常利益	351,836,000	231,905,000	10,319,000
当期利益	233,882,000	42,602,000	△ 299,000
経常収支比率	102.6%	101.6%	100.2%

※ 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27年度	平成28年度	平成29年度
経常費用	13,366,437,000	14,139,216,000	4,616,668,000
経常収益	13,718,272,000	14,371,121,000	4,626,987,000
経常収支比率	102.63%	101.64%	100.22%

○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

分社化初年度の為、一時的な経費負担や課税額の増加により、経常利益、当期利益は減少したものの、企業の安定性を示す経常収支比率：100.22%、流動比率：135.13%と高水準で推移しています。

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	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パブリックビジネス
	所在地	東京都港区虎ノ門二丁目2番5号
	主な業務内容	地方自治法にもとづく指定管理者制度による公共施設の管理・運営業務 PFI事業の受託およびSPCへの出資 コンサート・演劇等の興行およびビルメンテナンスを含むホール施設の管理・運営業務 飲食店の経営ならびに飲料・食料品の加工販売

(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
	アンケート数		120件	268件
	利用者意見反映数		2件	0件
	利用者案内揭示数		1箇所	3箇所
	利用者満足率		85%	96.6%
	業務改善数		2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	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20

指定管理者コメント	<p>①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、受付業務のマニュアルを刷新、また内規を整備して職員全員が適切に理解した上で運営が出来た。</p> <p>②平成27年度より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と施設ご利用の事前受付をスタート、各会館での申込用紙の配布と栃木市文化会館5館のHP上でも申込用紙をアップしてダウンロード出来るよう情報を更新した。</p> <p>③利用者様には当日アンケートと利用者懇談会を大平地域は9月15日、市内5施設全体会は10月26日に開催、アンケートと合わせ意見の把握、反映に努めた。</p> <p>④利用者様からのご意見・苦情については、訪宅を基本と考え、適切な対応を心がけておりますが、指定管理4年目となり、業務改善の要望が減少傾向にあると判断している。</p>
-----------	--

施設所管課コメント	<p>・利用者に積極的に声掛けをしたり、アンケートを実施したり、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。</p> <p>・引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、利用者が相談しやすい環境づくりに心掛け、民間企業の力を活用し、サービス向上に努めていただきたい。</p>
-----------	---

(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		
	利用者数		38,000人		53,258人		
	地域との協働事業数		2事業		0事業		
	協働等事業参加者数		100人		0人		
	広報紙発行数		36,000枚		36,000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	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<p>①設置目的である、市民の芸術文化の振興及び福祉の増進を図る事を十分理解した上で、文化施設としての管理運営を行った。</p> <p>②広報活動については、広報とちぎ掲載や年間を通して月毎に発行する催し物案内を栃木市内の公共施設へ発送を行った。また新規利用者獲得の為、栃木4館のパンフレットを刷新して積極的に配布をする事が出来た。</p> <p>③開館時間の延長など、利用者様のご意見やご要望を踏まえ、打合せを行い本年度実績として中ホールで4団体の延長利用があった。</p> <p>④地域との協働事業はなかったが、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、栃木市内5館のホームページへ掲載を継続している。（年度末：19件の登録あり）</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・文化協会との連携も取れており、地域に根付いた活動がされており、地域連携に努めている。 ・広報とちぎやホームページ（フェイスブック）だけでなく、新聞やラジオなどを利用し引続き施設や自主事業のPRに努めていただきたい。 ・開館時間の延長など、利用者様のご意見やご要望が直接反映できるよう体制を整え、引続き柔軟な対応が実施できるよう努めていただきたい。 ・地域企業への広報活動に力を入れ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			
	経費削減件数		2件	11件			
	備品等更新数		1件	1件			
	見積合わせ等実施数		2件	0件			
	施設修繕数		7件	15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	I	1.0	15	II	0.8	12
指定管理者コメント	<p>①収支手続きについて、経理処理の基本となる経理規程・日常的な業務遂行の指針となる出納マニュアルを整備し、適切な管理を実行する事ができた。</p> <p>②職員で出来る修繕については、自ら部品等を購入して経費削減を心掛け、早急に対応する事で利用者様へのサービス向上に努めた。</p> <p>③修繕などは優先度や緊急性の精査を行っており、複数の見積りを取る案件はなかったが、実績のある業者かを判断して受注をしている。</p> <p>④施設、備品等の管理は台帳をベースに適切な管理の基、エネルギー管理を着実にしている。また、省エネについては栃木市が施策として展開している「クールシェアスポット」に登録、封筒、コピー用紙については環境配慮物品を購入。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・年度当初の修繕計画により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）による修繕に心掛け、引続き経費削減等に努めている。 ・平成29年度は見積り合わせを実施していないが、案件内容にあった対応で実施してほしい。 ・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外周にも目配りをしていただきたい。 ・引続き日々の管理チェックを怠らず、早期発見に努めていただきたい。 						

(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	
	人員配置数			2人	2人	
	研修会開催数			11回	24回	
	研修会参加者数			22人	26人	
	経常収支比率			100%	100%以上	
	勤務時間数(1人当たり)			22日/月	22日/月	
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	①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」通りの人員配置で体制を組み管理運営をしており、複数の施設管理を行うメリットとして人員を多く必要とするイベント時などはスポットでヘルプ体制を取ることが出来た。 ②研修会について、接遇研修やコンプライアンス関連、個人情報保護研修などを計画通りに開催し、職員のスキルアップに努めた。 ③社内規定に沿った職員の福利厚生は充実している。 ④各種税金や社会保険料等は適切に納めている。					
施設所管課コメント	・会館職員として必要なスキルを身につけるため、定期的・継続的に研修・講習会へ参加し、スキル向上に努めている。 ・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研修も取り入れて行っていただきたい。					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価要素	①	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		
	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		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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①日々の安全点検及び法令に基づいた法定点検は計画通り実施している。</p> <p>②危機管理マニュアルを刷新の物に更新し、緊急時に対応できるよう危機管理体制を確立している。また、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いる。</p> <p>③利用者様の安全確保を第一に考え、緊急時を想定した避難訓練や防災訓練を適切に実施してお避難経路図を各諸室ごとに掲出している。</p> <p>④会館職員全員を対象にPマーク（プライバシーマーク）研修とテストを実施し、年間を通して個人情報の保護に努める事が出来た。</p>						
施設所管課コメント	<p>・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。</p> <p>・危機管理マニュアルを常に最新版に更新し、緊急時に対応できるよう心掛けていただきたい。</p> <p>・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、AEDなどの安全講習会への参加徹底と、避難訓練を計画的に実施されたい。（消防署や赤十字社での講習会を積極的に取り入れる。）</p>						

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	12	12
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	12
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	20
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	20
評価点合計	100	87	84
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27年度	平成28年度	平成29年度
資産総額	9,097,307,000	9,462,791,000	1,110,715,000
売上高	13,672,865,000	14,320,220,000	4,618,040,000
経常利益	351,836,000	231,905,000	10,319,000
当期利益	233,882,000	42,602,000	△ 299,000
経常収支比率	102.6%	101.6%	100.2%

※ 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27年度	平成28年度	平成29年度
経常費用	13,366,437,000	14,139,216,000	4,616,668,000
経常収益	13,718,272,000	14,371,121,000	4,626,987,000
経常収支比率	102.63%	101.64%	100.22%

○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

分社化初年度の為、一時的な経費負担や課税額の増加により、経常利益、当期利益は減少したものの、企業の安定性を示す経常収支比率：100.22%、流動比率：135.13%と高水準で推移しています。

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	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パブリックビジネス
	所在地	東京都港区虎ノ門二丁目2番5号
	主な業務内容	地方自治法にもとづく指定管理者制度による公共施設の管理・運営業務 PFI事業の受託およびSPCへの出資 コンサート・演劇等の興行およびビルメンテナンスを含むホール施設の管理・運営業務 飲食店の経営ならびに飲料・食料品の加工販売

(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		
	アンケート数			65件	62件		
	利用者意見反映数			2件	3件		
	利用者案内揭示数			1箇所	3箇所		
	利用者満足率			85%	96.8%		
	業務改善数			2件	4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	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20
指定管理者コメント	<p>①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、受付業務のマニュアルを刷新、また内規を整備して職員全員が適切に理解した上で運営が出来た。</p> <p>②平成27年度より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と施設ご利用の事前受付をスタート、各会館での申込用紙の配布と栃木市文化会館5館のHP上でも申込用紙をアップしてダウンロード出来るよう情報を更新した。</p> <p>③利用者様には当日アンケートと利用者懇談会を藤岡地域は9月22日、市内5施設全体会は10月26日に開催、アンケートと合わせ意見の把握、反映に努めた。</p> <p>④利用者様からのご意見・苦情については、訪宅を基本と考え、適切な対応を心がけており、業務改善事項4件、利用者反映事項1件については早急に対応を行った。</p>						
施設所管課コメント	<p>・アンケート回収率をアップさせるための創意工夫に努めていただきたい。</p> <p>・会館利用者に積極的に声掛けを実施し、信頼関係を築いたりするなどの地道な努力に努めている。</p> <p>・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。</p> <p>・引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ただきたい。</p>						

(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		
	利用者数		21,000人		26,262人		
	地域との協働事業数		1事業		1事業		
	協働等事業参加者数		100人		754人		
	広報紙発行数		36,000枚		36,000枚		
	自主事業数		4事業		4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	<p>①設置目的である、市民の芸術文化の振興及び福祉の増進を図る事を十分理解した上で、文化施設としての管理運営を行った。</p> <p>②広報活動については、広報とちぎ掲載や年間を通して月毎に発行する催し物案内を栃木市内の公共施設へ発送を行った。また新規利用者獲得の為、栃木4館のパンフレットを刷新して積極的に配布をする事が出来た。</p> <p>③開館時間の延長など、利用者様のご意見やご要望を踏まえ、打合せを行い本年度実績として中ホールで1団体の延長利用があった。</p> <p>④地域との協働事業はなかったが、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、栃木市内5館のホームページへ掲載を継続している。（年度末：19件の登録あり）</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・引続き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。 ・一般利用者の利用が少ないので、原因などを専門知識で分析し、利用者の増加に努めていただきたい。 ・施設の特徴（中ホールと多目的ホールの併用）を活かした活用方法を提案し、年間利用者を増加できるよう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			
	経費削減件数		2件	3件			
	備品等更新数		2件	3件			
	見積合わせ等実施数		2件	2件			
	施設修繕数		6件	17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	I	1.0	15	I	1.0	15
指定管理者コメント	<p>①収支手続きについて、経理処理の基本となる経理規程・日常的な業務遂行の指針となる出納マニュアルを整備し、適切な管理を実行する事ができた。</p> <p>②職員で出来る修繕については、自ら部品等を購入して経費削減を心掛け、早急に対応する事で利用者様へのサービス向上に努めた。</p> <p>③修繕などは優先度や緊急性の精査を行っており、複数の見積りを取り安価かつ、実績のある業者かを判断して受注をしている。</p> <p>④施設、備品等の管理は台帳をベースに適切な管理の基、エネルギー管理を着実にしている。また、省エネについては栃木市が施策として展開している「クールシェアスポット」に登録、封筒、コピー用紙については環境配慮物品を購入。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・年度当初の修繕計画により優先順位を決めて効果的に実施できるよう努めている。 ・引続き日々の管理チェックを怠らず早期発見に努め、経費削減等に努めていただきたい。 						

(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			
	人員配置数		2人	2人			
	研修会開催数		11回	21回			
	研修会参加者数		22人	22人			
	経常収支比率		100%	100%以上			
	勤務時間数(1人当たり)		22日/月	22日/月			
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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①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」通りの人員配置で体制を組み管理運営をしており、複数の施設管理を行うメリットとして人員を多く必要とするイベント時などはスポットでヘルプ体制を取ることが出来た。</p> <p>②研修会について、接遇研修やコンプライアンス関連、個人情報保護研修などを計画通りに開催し、職員のスキルアップに努めた。</p> <p>③社内規定に沿った職員の福利厚生は充実している。</p> <p>④各種税金や社会保険料等は適切に納めている。</p>						
施設所管課コメント	<p>・館職員として必要なスキルを身につけるため、定期的・継続的に研修・講習会へ参加し、スキル向上に努めている。</p> <p>・各種税金については適切に納入されている。</p> <p>・財政状況については適切に運営されている。</p> <p>・引き続き職員のスキルアップに努めるとともに、個々の意識向上にも繋がる研修を取り入れて行っていただきたい。</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		
	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		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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①日々の安全点検及び法令に基づいた法定点検は計画通り実施している。</p> <p>②危機管理マニュアルを刷新の物に更新し、緊急時に対応できるよう危機管理体制を確立している。また、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いる。</p> <p>③利用者様の安全確保を第一に考え、緊急時を想定した避難訓練や防災訓練を適切に実施してお避難経路図を各諸室ごとに掲出している。</p> <p>④会館職員全員を対象にPマーク（プライバシーマーク）研修とテストを実施し、年間を通して個人情報の保護に努める事が出来た。</p>						
施設所管課コメント	<p>・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。</p> <p>・危機管理マニュアルを常に最新版に更新し、緊急時に対応できるよう心掛けていただきたい。</p> <p>・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、AEDなどの安全講習会への参加徹底と、避難訓練を計画的に実施されたい。（消防署や赤十字社での講習会を積極的に取り入れる。）</p>						

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	20	20
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	20
評価点合計	100	91	91
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27年度	平成28年度	平成29年度
資産総額	9,097,307,000	9,462,791,000	1,110,715,000
売上高	13,672,865,000	14,320,220,000	4,618,040,000
経常利益	351,836,000	231,905,000	10,319,000
当期利益	233,882,000	42,602,000	△ 299,000
経常収支比率	102.6%	101.6%	100.2%

※ 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27年度	平成28年度	平成29年度
経常費用	13,366,437,000	14,139,216,000	4,616,668,000
経常収益	13,718,272,000	14,371,121,000	4,626,987,000
経常収支比率	102.63%	101.64%	100.22%

○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

分社化初年度の為、一時的な経費負担や課税額の増加により、経常利益、当期利益は減少したものの、企業の安定性を示す経常収支比率：100.22%、流動比率：135.13%と高水準で推移しています。

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	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パブリックビジネス
	所在地	東京都港区虎ノ門二丁目2番5号
	主な業務内容	地方自治法にもとづく指定管理者制度による公共施設の管理・運営業務 PFI事業の受託およびSPCへの出資 コンサート・演劇等の興行およびビルメンテナンスを含むホール施設の管理・運営業務 飲食店の経営ならびに飲料・食料品の加工販売

(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		
	アンケート数			90件	204件		
	利用者意見反映数			2件	2件		
	利用者案内揭示数			1箇所	2箇所		
	利用者満足率			90%	100%		
	業務改善数			2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	I	1.0	25	I	1.0	25
指定管理者コメント	<p>①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、受付業務のマニュアルを刷新、また内規を整備して職員全員が適切に理解した上で運営が出来た。</p> <p>②平成27年度より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と施設ご利用の事前受付をスタート、各会館での申込用紙の配布と栃木市文化会館5館のHP上でも申込用紙をアップしてダウンロード出来るよう情報を更新した。</p> <p>③利用者様には当日アンケートと利用者懇談会を都賀地域は7月24日、市内5施設全体会は10月26日に開催、アンケートと合わせ意見の把握、反映に努めた。</p> <p>④利用者様からのご意見・苦情については、訪宅を基本と考え、適切な対応を心がけており、業務改善事項2件、利用者反映事項2件については早急に対応を行った。</p>						
施設所管課コメント	<p>・アンケート回収率をアップさせるための創意工夫を実施していただきたい。</p> <p>・会館利用者に積極的に声掛けを実施し、信頼関係を築いたりするなどの地道な努力に務めている。</p> <p>・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。</p> <p>・引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ただきたい。</p> <p>・利用者の満足度率が高いが、継続できるよう同じことの繰り返しだけでなく、目配り気配りに心掛けていただきたい。</p>						

(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		
	利用者数		30,000人		49,927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		110人		282人		
	広報紙発行数		36,000枚		36,000枚		
	自主事業数		4事業		4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	<p>①設置目的である、市民の芸術文化の振興及び福祉の増進を図る事を十分理解した上で、文化施設としての管理運営を行った。</p> <p>②広報活動については、広報とちぎ掲載や年間を通して月毎に発行する催し物案内を栃木市内の公共施設へ発送を行った。また新規利用者獲得の為、栃木4館のパンフレットを刷新して積極的に配布をする事が出来た。</p> <p>③開館時間の延長など、利用者様のご意見やご要望を踏まえ、打合せを行い本年度実績として中ホールで8団体の延長利用があった。</p> <p>④地域との協働事業は減少したが、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、栃木市内5館のホームページへ掲載を継続している。（年度末：19件の登録あり）</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・引続き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。 ・開館時間の延長など、利用者様のご意見やご要望が直接反映できるよう体制を整え、引続き柔軟な対応が実施できるよう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			
	経費削減件数		3件	3件			
	備品等更新数		2件	0件			
	見積合わせ等実施数		5件	5件			
	施設修繕数		5件	17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	<p>①収支手続きについて、経理処理の基本となる経理規程・日常的な業務遂行の指針となる出納マニュアルを整備し、適切な管理を実行する事ができた。</p> <p>②職員で出来る修繕については、自ら部品等を購入して経費削減を心掛けているが今年度に限っては、経費削減が出来た案件はなかった。</p> <p>③修繕などは優先度や緊急性の精査を行っており、複数の見積りを取り安価かつ、実績のある業者かを判断して受注をしている。</p> <p>④施設、備品等の管理は台帳をベースに適切な管理の基、エネルギー管理を着実にしている。また、省エネについては栃木市が施策として展開している「クールシェアスポット」に登録、封筒、コピー用紙については環境配慮物品を購入。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・年度当初の修繕計画により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、見積合わせだけでなく工法の検討（材料費のみで対応できないか）も視野に入れ実施するなど、経費の節減に努めていただきたい。 ・引続き日々の管理チェックを怠らず、早期発見や見積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		
	人員配置数			2人	2人		
	研修会開催数			11回	27回		
	研修会参加者数			22人	28人		
	経常収支比率			100%	100%以上		
	勤務時間数(1人当たり)			22日/月	22日/月		
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	<p>①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」通りの人員配置が7月に整い、安定した体制で管理運営が出来た。また、複数の施設管理を行うメリットとして人員を多く必要とするイベント時などはスポットでヘルプ体制を取ることが出来た。</p> <p>②研修会について、接遇研修やコンプライアンス関連、個人情報保護研修などを計画通りに開催し、職員のスキルアップに努めた。</p> <p>③社内規定に沿った職員の福利厚生は充実している。</p> <p>④各種税金や社会保険料等は適切に納めている。</p>						
施設所管課コメント	<p>・会館職員として必要なスキルを身につけるため、定期的・継続的に研修・講習会へ参加し、スキル向上に努めている。</p> <p>・各種税金については適切に納入されている。</p> <p>・財政状況については適切に運営されている。</p> <p>・引き続き職員のスキルアップに努めるとともに、個々の意識向上にも繋がる研修を取り入れて行っていただきたい。</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		
	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		4人		47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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①日々の安全点検及び法令に基づいた法定点検は計画通り実施している。</p> <p>②危機管理マニュアルを刷新の物に更新し、緊急時に対応できるよう危機管理体制を確立している。また、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いる。</p> <p>③利用者様の安全確保を第一に考え、緊急時を想定した避難訓練や防災訓練を適切に実施してお避難経路図を各諸室ごとに掲出している。</p> <p>④会館職員全員を対象にPマーク（プライバシーマーク）研修とテストを実施し、年間を通して個人情報の保護に努める事が出来た。</p>						
施設所管課コメント	<p>・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。</p> <p>・危機管理マニュアルを常に最新版に更新し、緊急時に対応できるよう心掛けていただきたい。</p> <p>・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、AEDなどの安全講習会への参加徹底と、避難訓練を計画的に実施されたい。（消防署や赤十字社での講習会を積極的に取り入れる。）</p>						

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	25	25
(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	20	20
評価点合計	100	89	89
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27年度	平成28年度	平成29年度
資産総額	9,097,307,000	9,462,791,000	1,110,715,000
売上高	13,672,865,000	14,320,220,000	4,618,040,000
経常利益	351,836,000	231,905,000	10,319,000
当期利益	233,882,000	42,602,000	△ 299,000
経常収支比率	102.6%	101.6%	100.2%

※ 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27年度	平成28年度	平成29年度
経常費用	13,366,437,000	14,139,216,000	4,616,668,000
経常収益	13,718,272,000	14,371,121,000	4,626,987,000
経常収支比率	102.63%	101.64%	100.22%

○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

分社化初年度の為、一時的な経費負担や課税額の増加により、経常利益、当期利益は減少したものの、企業の安定性を示す経常収支比率：100.22%、流動比率：135.13%と高水準で推移しています。

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	栃木市岩舟文化会館
	所在地	栃木県栃木市岩舟町静2303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パブリックビジネス
	所在地	東京都港区虎ノ門二丁目2番5号
	主な業務内容	地方自治法にもとづく指定管理者制度による公共施設の管理・運営業務 PFI事業の受託およびSPCへの出資 コンサート・演劇等の興行およびビルメンテナンスを含むホール施設の管理・運営業務 飲食店の経営ならびに飲料・食料品の加工販売

(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
	アンケート数		150件	195件
	利用者意見反映数		2件	2件
	利用者案内揭示数		1箇所	3箇所
	利用者満足率		77%	91.3%
	業務改善数		2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	I	1.0	25	I	1.0	25

指定管理者コメント	<p>①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、受付業務のマニュアルを刷新、また内規を整備して職員全員が適切に理解した上で運営が出来た。</p> <p>②平成27年度より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と施設ご利用の事前受付をスタート、各会館での申込用紙の配布と栃木市文化会館5館のHP上でも申込用紙をアップしてダウンロード出来るよう情報を更新した。</p> <p>③利用者様には当日アンケートと利用者懇談会を岩舟地域は8月22日、市内5施設全体会は10月26日に開催、アンケートと合わせ意見の把握、反映に努めた。</p> <p>④利用者様からのご意見・苦情については、適切な対応を心がけており、業務改善事項2件、利用者反映事項2件については早急に対応を行った。</p>
-----------	---

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート回収率をアップさせるための創意工夫に努めていただきたい。 ・会館利用者に積極的に声掛けを実施し、信頼関係を築くなどの地道な努力を惜しまないことや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。 ・利用者の要望を基に意見反映に努め、利用者の利便性向上を図っている。 ・引き続き利用者が相談しやすい環境づくり、サービス向上に努めていただきたい。
-----------	--

(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		
	利用者数		38,000人		34,855人		
	地域との協働事業数		1事業		1事業		
	協働等事業参加者数		30人		100人		
	広報紙発行数		36,000枚		36,000枚		
	自主事業数		4事業		4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	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①設置目的である、市民の芸術文化の振興及び福祉の増進を図る事を十分理解した上で、文化施設としての管理運営を行った。</p> <p>②広報活動については、広報とちぎ掲載や年間を通して月毎に発行する催し物案内を栃木市内の公共施設へ発送を行った。また新規利用者獲得の為、過去利用のある団体へのアプローチを積極的に行い利用促進活動に努めた。</p> <p>③開館時間の延長など、利用者様のご意見やご要望を踏まえて運営は行ったが本年度延長利用の実績はなかった。</p> <p>④地域との協働事業は減少したが、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、栃木市内5館のホームページへ掲載を継続している。（年度末：19件の登録あり）</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の特色（中ホールの音響や中ホールと多目的ホールの併用など）を生かした協働事業を企画するなど、民間だからこそできる施設活用に期待する。 ・広報とちぎやホームページ（フェイスブック）だけでなく、新聞やラジオなどを利用し引続き施設や自主事業のPRに努めていただきたい。 ・開館時間の延長など、利用者様のご意見やご要望が直接反映できるよう体制を整えているが、引続き柔軟な対応が実施できるよう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		
	経費削減件数		3件		4件		
	備品等更新数		1件		1件		
	見積合わせ等実施数		3件		4件		
	施設修繕数		5件		14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	I	1.0	15	I	1.0	15
指定管理者コメント	<p>①収支手続きについて、経理処理の基本となる経理規程・日常的な業務遂行の指針となる出納マニュアルを整備し、適切な管理を実行する事ができた。</p> <p>②職員で出来る修繕については、自ら部品等を購入して経費削減を心掛け、早急に対応し、利用者様のサービス向上に努めた。</p> <p>③修繕などは優先度や緊急性の精査を行っており、複数の見積りを取り安価かつ、実績のある業者かを判断して受注をしている。</p> <p>④施設、備品等の管理は台帳をベースに適切な管理の基、エネルギー管理を着実にしている。また、省エネについては栃木市が施策として展開している「クールシェアスポット」に登録、封筒、コピー用紙については環境配慮物品を購入。</p>						
施設所管課コメント	<p>・簡易な修繕は、職員が対応するなど経費削減等に努め、効果的に修繕を実施されている。</p> <p>・利用者からの意見を反映し業務改善に心掛け、引続きサービス向上に努めていただきたい。</p> <p>・施設の老朽化や耐用年数も視野に入れ、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。</p> <p>・引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ていただきたい。</p>						

(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		
	人員配置数		2人		3人		
	研修会開催数		11回		24回		
	研修会参加者数		22人		26人		
	経常収支比率		100%		100%以上		
	勤務時間数(1人当たり)		22日/月		22日/月		
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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①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」よりパート数を1名増加させた体制で管理運営をしており、複数の施設管理を行うメリットとして人員を多く必要とするイベント時などはスポットでヘルプ体制を取ることが出来た。</p> <p>②研修会について、接遇研修やコンプライアンス関連、個人情報保護研修などを計画通りに開催し、職員のスキルアップに努めた。</p> <p>③社内規定に沿った職員の福利厚生は充実している。</p> <p>④各種税金や社会保険料等は適切に納めている。</p>						
施設所管課コメント	<p>・会館職員として必要なスキルを身につけるため、定期的・継続的に研修・講習会へ参加し、スキル向上に努めている。</p> <p>・各種税金については適切に納入されている。</p> <p>・財政状況については適切に運営されている。</p> <p>・引き続き職員のスキルアップに努めるとともに、個々の意識向上にも繋がる研修・講習を取り入れて行っていただきたい。</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		
	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		4人		9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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①日々の安全点検及び法令に基づいた法定点検は計画通り実施している。</p> <p>②危機管理マニュアルを刷新の物に更新し、緊急時に対応できるよう危機管理体制を確立している。また、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いる。</p> <p>③利用者様の安全確保を第一に考え、緊急時を想定した避難訓練や防災訓練を適切に実施してお避難経路図を各諸室ごとに掲出している。</p> <p>④会館職員全員を対象にPマーク（プライバシーマーク）研修とテストを実施し、年間を通して個人情報の保護に努める事が出来た。</p>						
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、積極的に利用者の安全確保を優先し、施設内外の危険箇所の洗い出しに努めている。 ・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。 ・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、AEDなどの安全講習会への参加徹底と、避難訓練を計画的に実施されたい。（消防署や赤十字社での講習会を積極的に取り入れる。） ・危機管理マニュアルを常に最新版に更新し、緊急時にも対応できるよう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	25	25
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	12	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	20	20
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	20
評価点合計	100	92	96
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27年度	平成28年度	平成29年度
資産総額	9,097,307,000	9,462,791,000	1,110,715,000
売上高	13,672,865,000	14,320,220,000	4,618,040,000
経常利益	351,836,000	231,905,000	10,319,000
当期利益	233,882,000	42,602,000	△ 299,000
経常収支比率	102.6%	101.6%	100.2%

※ 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27年度	平成28年度	平成29年度
経常費用	13,366,437,000	14,139,216,000	4,616,668,000
経常収益	13,718,272,000	14,371,121,000	4,626,987,000
経常収支比率	102.63%	101.64%	100.22%

○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

分社化初年度の為、一時的な経費負担や課税額の増加により、経常利益、当期利益は減少したものの、企業の安定性を示す経常収支比率：100.22%、流動比率：135.13%と高水準で推移しています。