

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成30年度分）

施設	名称	栃木市大平まちづくり交流センター（プラッツおおひら）
	所在地	栃木市大平町富田558-11
	施設内容	物販、飲食、貸室等
指定管理者	名称	株式会社 大高商事
	所在地	栃木県宇都宮市宝木本町1474-5
	主な業務内容	ビル総合管理業務、指定管理受託業務

(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
	利用者案内揭示数	6ヶ所	4ヶ所
	参加者アンケート数	200	100
	利用者満足率	80%	77%

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	IV	0.4	10	IV	0.4	10

指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> 施設内および避難ルート図・営業時間・休館日案内を4ヶ所の出入口に掲示。また、毎月の定休日の案内を作成、掲示。 栃木市、大平地区以外のお客様にも利用していただけるよう、全員が商品知識を身につける努力をし、満足いただけるサービスを心掛けています。 アンケートでのご意見や要望に可能な限り添えるよう取り組んでおります。利用者からのご意見・要望、クレーム等は業務連絡ノートに記載し、スタッフ全員が必ずノートを確認するよう義務化、情報の共有をします。 <p>また、お客様には迅速、丁寧に対応し改善に努めています。</p>
-----------	---

施設所管課コメント	<p>参加者アンケート数の実績値が、計画値を大きく下回った。アンケート数を増やし、利用者の満足率の把握や、意見要望を施設運営に具体的に反映させていく努力を要望する。</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		
	年間利用者数		111,000人		163,788人		
	施設利用者数		6,500人		68,07人		
	ホームページ閲覧件数		1,000件		15,484件		
	協働事業数		2回		2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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業計画をもとに取り組んでおります。 ・イベントチラシの作成、配布、外売り出店参加時やコミュニティラジオで施設やイベントのPRを行い、イベントの様子などをホームページに掲載しました。 ・富田地区中心市街地商業振興会の会議、活動に参加、意見交換や近隣地域の情報収集を行いました。また、わいわいテラスのイベントに協賛。今後、わいわいテラスとの協働事業にも力を入れたいと思います。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数の実績値が計画値より上回っており、評価することができる。駅前という立地を生かし、更なる賑わい創出のイベントの実施を計画して欲しい。 ・地域の各種団体と連携し、事業の協賛を行ったことは、施設が地域振興の場となっており、今後も継続されたい。 						

(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		
	見積見合わせ実施数		5件		1件		
	削減額		50,000円		153,360円		
	スタッフ館内・敷地内清掃		休館日以外の毎日		休館日以外の毎日		
	レジ袋削減の継続実施		80%		80%		
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"> ・指定管理料の収支は適正に行われております。 ・年2回の定期清掃以外は、スタッフが毎日(休館日以外)トイレ、館内、駐車場の清掃を行っております。 ・経費削減にこだわりサービスが低下しないように努めましたが、必要な修繕に費用がかかりました。施設、備品の管理においては、安全で適正な保守管理と維持管理ができていると思います。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・見積もり合わせの回数が、計画値を大きく下回った。経費削減できる機会を失うことのないよう、修繕などの経費が発生する場合は、見積もり合わせを実施するよう徹底されたい。 ・スタッフによる毎日の清掃で、館内及び駐車場の美化は保たれており、サービスの質を確保しつつ、経費の削減が行われていたことは評価できる。 						

(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			4人	4人	
	勤務時間数			40時間/週	40時間/週	
	社員研修			1回	1回	
	研修参加数			2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	I	1.0	20	I	1.0
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・施設を維持していく上での配置については、適正管理に必要な組織体制を保持しております。 ・スタッフの育成指導につきましては、研修会等の内容を全員に共有しミーティングや業務連絡ノートを活用し、情報や意見の交換を行っています。 ・納税を含め、財政状況は健全です。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・人員配置については、適正や経験を勘案し、適切な配置が確保されていた。 ・職員に、接客や衛生管理についての講習会参加の機会を多く設け、最新の知識や情報の収集に努めてもらいたい。 					

(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	
	安全点検			年2回	年2回	
	消防避難訓練			年2回	年2回	
	事故発生数			0件	0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
	20	I	1	20	I	1
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフおよびテナントが、常に施設内外に異常がないか気を配り、異常や危険箇所があった場合は直ちに報告・相談し、日々の事故防止、改善に努めております。 ・防火管理者をテナント「笑心吉」店主より統括責任者に変更。消防計画書を刷新し各テナント(4店舗)にも配布。非常時にスタッフとテナントが連携して対応できるよう危機管理の共有化を行いました。また、避難訓練、消火訓練を年2回、防災設備業者の指導のもと行っております。 ・個人情報の漏洩を防ぐ管理に努めております。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・不特定多数者が利用している施設であるという認識を持ち、様々な危機を想定した安全管理に取り組み、事故防止に努めてほしい。 ・防火管理者資格取得者が、統括責任者になったことは評価できる。 ・個人情報保護対策や個人情報保護に関する職員研修の実施に取り組んで欲しい。 					

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	10	10
(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	12	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	82	82
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30年	平成29年	平成28年
資産総額	2,196,000,536	1,986,224,699	1,888,508,085
売上高	3,554,586,981	3,232,742,216	3,070,460,236
経常利益	50,255,781	33,877,407	68,135,552
当期利益	7,993,238	6,330,107	5,106,557
経常収支比率	323.2%	305.0%	299.5%

※ 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30年	平成29年	平成28年
経常費用	1,105,631,069	1,065,405,701	1,055,833,034
経常収益	3,573,312,250	3,249,469,203	3,162,269,899
経常収支比率	323.19%	305.00%	299.50%

○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

指定管理者コメント