

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成30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		1,600件	3,711件
	利用者意見反映数		3件	5件
	利用者案内掲示数		8箇所	12箇所
	利用者満足率		93%	92.9%
	業務改善数		2件	3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、会館運営方針を作成し、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事前受付（例：ホールの場合は13ヶ月前に受付を公募し、競合が発生した場合は、話し合いや抽選で決定）を文化会館ホームページや来館されたご利用者へ周知し、公平性を確保している。</p> <p>③利用者様には当日ご利用アンケートの回収と別途、利用者懇談会を栃木地域は8月30日、市内5施設全体会は10月30日に開催し、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いるが、指定管理最終年を迎え、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"> 統一した接客ができるよう運用・受付マニュアルを作成し平等な貸館業務に努めている。 来館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に努めている。 施設利用者から広く意見要望等を聴取し意見反映に努め、利用者の利便性向上に努めている。 引き続き利用者が利用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		195,000人		209,916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		2人		1,964人		
	広報紙発行数		36,000枚		36,000枚		
	新規事業数		2事業		1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、「CRTとちぎ放送」や「FMくらら」等のメディアに出演、文化会館の特徴をアピールして促進を図った。</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ホールで22団体、小ホールで1団体の延長利用があった。</p> <p>④市内中学校でアウトリーチを開催し、生徒達へ「音楽の魅力」を伝えた。また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：23件の登録あり）</p> <p>※協働等事業参加者数についての補足 計画値設定時は、アウトリーチ希望校が未定のため、公演者のみの数値とし、実績値は利用者数の実数とした。次年度は、実績値との整合性を考慮しながら、計画値を設定する。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に基づき管理運営については、概ね良好に実施されている。 ・協働事業について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、アウトリーチ事業以外での活用方法を計画することに期待したい。 ・現在実施している広報活動（広報、催物案内、新聞広告、ラジオ、HP）だけでなく、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が、地域住民からのご意見やご要望も取り入れられ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		5件	6件			
	備品等更新数		5件	2件			
	見積合わせ等実施数		2件	3件			
	施設修繕数		30件	33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、本社所管指導のもと、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、金額の妥当性を見極めるため、内容によっては複数の見積りを取得し、適切に発注をしている。（見積合わせ3件）</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、省エネについては施設運営に支障をきたさないように配慮をしたうえでのエネルギーセービングを実施。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。 ・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	9人	
	研修会開催数			12回	29回	
	研修会参加者数			108人	85人	
	経常収支比率			100%以上	100%以上	
	勤務時間数(1人当たり)			40時間/週	40時間/週	
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	I	1.0
指定管理者コメント	<p>①受付業務を継続的に安定させるため、計画通りの人員配置とした。結果として、本年度も受付窓口にて特化した人材を置く事で安定した対応と、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研修内容として、接遇マナー・コンプライアンス関連・個人情報保護及び人権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社内福利制度がリニューアルされ、充実したプランを展開している。</p> <p>④各種税金や社会保険料等は法律にもとづき適切に納めている。</p>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・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健全に運営されている。 ・管理体制も整っており、きめ細かいサービスの提供がされている。 ・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。 ・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。 					

(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		4人		13人		
	訓練参加者数		32人		13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	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
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計画通りに実施しており、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）eラーニング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> <p>⑤訓練時は、清掃スタッフも含めて全員参加している。（受付スタッフは除く）</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ている。 ・安全対策のため日頃より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会館毎に実施するなど、個人情報の保護に努めている。 ・避難訓練、防災訓練を適正に実施し、緊急時に対応できるようAEDなどの安全講習会へ積極的に参加し危機管理に備えている。 ・危機管理マニュアルを常に更新し、危機管理体制に努めている。 						

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	15	15
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	20
(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	88	92
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年度	平成29年度	平成30年度
資産総額	9,462,791,000	1,110,715,000	1,327,962,000
売上高	14,320,220,000	4,618,040,000	5,047,742,000
経常利益	231,905,000	10,319,000	101,529,000
当期利益	42,602,000	△ 299,000	61,559,000
経常収支比率	101.6%	100.2%	102.0%

※ 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年度	平成29年度	平成30年度
経常費用	14,139,216,000	4,616,668,000	4,961,660,000
経常収益	14,371,121,000	4,626,987,000	5,063,190,000
経常収支比率	101.64%	100.22%	102.04%

○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

第二期目であった平成30年度は売上高対前年比4億2千9百万円、9.3%増加、経常利益は同9千1百万円、883.9%の増加と増収増益を達成した。

また、財務健全性を示す、自己資本比率は27.3%と昨年度末の27.1%から改善されており、企業の安全性を示す経営安全率は18%と高水準となっている。

収益性を示す、売上高対総利益率は9.6%（昨年度8.5%）となっている。

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成30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		130件	263件
	利用者意見反映数		2件	1件
	利用者案内掲示数		3箇所	3箇所
	利用者満足率		90%	96%
	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、会館運営方針を作成し、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事前受付（例：ホールの場合は13ヶ月前に受付を公募し、競合が発生した場合は、話し合いや抽選で決定）を文化会館ホームページや来館されたご利用者へ周知し、公平性を確保している。</p> <p>③利用者様には当日ご利用アンケートの回収と別途、利用者懇談会を大平地域は9月13日、市内5施設全体会は10月30日に開催し、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いるが、指定管理最終年を迎え、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"> ・統一した接客ができるよう運用・受付マニュアルを作成し平等な貸館業務に努めている。 ・来館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に努めている。 ・施設利用者から広く意見要望等を聴取し意見反映に努め、利用者の利便性向上に努めている。 ・引き続き利用者が利用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		44,000人		45,934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		2人		915人		
	広報紙発行数		36,000枚		36,000枚		
	新規事業数		1事業		1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、「CRTとちぎ放送」や「FMくらら」等のメディアに出演、文化会館の特徴をアピールして促進を図った。</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7団体の延長利用があった。</p> <p>④市内中学校でアウトリーチを開催し、生徒達へ「音楽の魅力」を伝えた。また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：23件の登録あり）</p> <p>※協働等事業参加者数についての補足 計画値設定時は、アウトリーチ希望校が未定のため、公演者のみの数値とし、実績値は利用者数の実数とした。次年度は、実績値との整合性を考慮しながら、計画値を設定する。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に基づき管理運営については、概ね良好に実施されている。 ・協働事業について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、アウトリーチ事業以外での活用方法を計画することに期待したい。 ・現在実施している広報活動（広報、催物案内、新聞広告、ラジオ、HP）だけでなく、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が、地域住民からのご意見やご要望も取り入れられ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	6件			
	備品等更新数		0件	0件			
	見積合わせ等実施数		2件	2件			
	施設修繕数		10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	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、本社所管指導のもと、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、金額の妥当性を見極めるため、内容によっては複数の見積りを取得し、適切に発注をしている。（見積合わせ2件）</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、省エネについては施設運営に支障をきたさないように配慮をしたうえでのエネルギーセービングを実施。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。 ・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			2人	2人	
	研修会開催数			12回	24回	
	研修会参加者数			24人	24人	
	経常収支比率			100%以上	100%以上	
	勤務時間数(1人当たり)			40時間/週	40時間/週	
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	I	1.0
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研修内容として、接遇マナー・コンプライアンス関連・個人情報保護及び人権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社内福利制度がリニューアルされ、充実したプランを展開している。</p> <p>④各種税金や社会保険料等は法律にもとづき適切に納めている。</p>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・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健全に運営されている。 ・管理体制も整っており、きめ細かいサービスの提供がされている。 ・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。 ・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。 					

(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	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
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計画通りに実施しており、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）eラーニング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ている。 ・安全対策のため日頃より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会館毎に実施するなど、個人情報の保護に努めている。 ・避難訓練、防災訓練を適正に実施し、緊急時に対応できるようAEDなどの安全講習会へ積極的に参加し危機管理に備えている。 ・危機管理マニュアルを常に更新し、危機管理体制に努めている。 						

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	20
(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	87
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年度	平成29年度	平成30年度
資産総額	9,462,791,000	1,110,715,000	1,327,962,000
売上高	14,320,220,000	4,618,040,000	5,047,742,000
経常利益	231,905,000	10,319,000	101,529,000
当期利益	42,602,000	△ 299,000	61,559,000
経常収支比率	101.6%	100.2%	102.0%

※ 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年度	平成29年度	平成30年度
経常費用	14,139,216,000	4,616,668,000	4,961,660,000
経常収益	14,371,121,000	4,626,987,000	5,063,190,000
経常収支比率	101.64%	100.22%	102.04%

○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

第二期目であった平成30年度は売上高対前年比4億2千9百万円、9.3%増加、経常利益は同9千1百万円、883.9%の増加と増収増益を達成した。

また、財務健全性を示す、自己資本比率は27.3%と昨年度末の27.1%から改善されており、企業の安全性を示す経営安全率は18%と高水準となっている。

収益性を示す、売上高対総利益率は9.6%（昨年度8.5%）となっている。

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成30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		70件	60件
	利用者意見反映数		2件	2件
	利用者案内揭示数		3箇所	3箇所
	利用者満足率		90%	98.3%
	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	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20

指定管理者コメント

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、会館運営方針を作成し、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。
 ②事前受付（例：ホールの場合は13ヶ月前に受付を公募し、競合が発生した場合は、話し合いや抽選で決定）を文化会館ホームページや来館されたご利用者へ周知し、公平性を確保している。
 ③利用者様には当日ご利用アンケートの回収と別途、利用者懇談会を藤岡地域は9月14日、市内5施設全体会は10月30日に開催、アンケートと合わせ意見の把握、反映に努めた。
 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いるが、指定管理最終年を迎え、業務改善の要望が減少傾向にあると判断している。
 ⑤アンケート数は、計画値未達だが、利用者満足率が大幅アップとなっている。

施設所管課コメント

- ・統一した接客ができるよう運用・受付マニュアルを作成し平等な貸館業務に努めている。
- ・来館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に努めている。
- ・施設利用者から広く意見要望等を聴取し意見反映に努め、利用者の利便性向上に努めている。
- ・引き続き利用者が利用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		22,000人		27,037人		
	地域との協働事業数		1事業		4事業		
	協働等事業参加者数		2人		2,835人		
	広報紙発行数		36,000枚		36,000枚		
	新規事業数		1事業		1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、「CRTとちぎ放送」や「FMくらら」等のメディアに出演、文化会館の特徴をアピールして促進を図った。</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6団体の延長利用があった。</p> <p>④市内中学校でアウトリーチを開催し、生徒達へ「音楽の魅力」を伝えた。また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：23件の登録あり）</p> <p>※協働等事業参加者数についての補足 計画値設定時は、アウトリーチ希望校が未定のため、公演者のみの数値とし、実績値は利用者数の実数とした。次年度は、実績値との整合性を考慮しながら、計画値を設定する。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に基づき管理運営については、概ね良好に実施されている。 ・協働事業について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、アウトリーチ事業以外での活用方法を計画することに期待したい。 ・現在実施している広報活動（広報、催物案内、新聞広告、ラジオ、HP）だけでなく、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。 ・施設の特徴を活かした活用方法を提案し、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		3件		
	備品等更新数		0件		2件		
	見積合わせ等実施数		2件		2件		
	施設修繕数		20件		18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、本社所管指導のもと、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、金額の妥当性を見極めるため、内容によっては複数の見積りを取得し、適切に発注をしている。（見積合わせ2件）</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、省エネについては施設運営に支障をきたさないように配慮をしたうえでのエネルギーセービングを実施。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。 ・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			2人	2人	
	研修会開催数			12回	24回	
	研修会参加者数			24人	24人	
	経常収支比率			100%以上	100%以上	
	勤務時間数(1人当たり)			40時間/週	40時間/週	
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>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研修内容として、接遇マナー・コンプライアンス関連・個人情報保護及び人権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社内福利制度がリニューアルされ、充実したプランを展開している。</p> <p>④各種税金や社会保険料等は法律にもとづき適切に納めている。</p>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・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健全に運営されている。 ・管理体制も整っており、きめ細かいサービスの提供がされている。 ・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。 ・引続き職員のスキルアップに努めるとともに、個々の意識向上にも繋がる研修・講習を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	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計画通りに実施しており、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）eラーニング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ている。 ・安全対策のため日頃より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会館毎に実施するなど、個人情報の保護に努めている。 ・避難訓練、防災訓練を適正に実施し、緊急時に対応できるようAEDなどの安全講習会へ積極的に参加し危機管理に備えている。 ・危機管理マニュアルを常に更新し、危機管理体制に努めている。 						

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	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	88	88
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年度	平成29年度	平成30年度
資産総額	9,462,791,000	1,110,715,000	1,327,962,000
売上高	14,320,220,000	4,618,040,000	5,047,742,000
経常利益	231,905,000	10,319,000	101,529,000
当期利益	42,602,000	△ 299,000	61,559,000
経常収支比率	101.6%	100.2%	102.0%

※ 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年度	平成29年度	平成30年度
経常費用	14,139,216,000	4,616,668,000	4,961,660,000
経常収益	14,371,121,000	4,626,987,000	5,063,190,000
経常収支比率	101.64%	100.22%	102.04%

○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

第二期目であった平成30年度は売上高対前年比4億2千9百万円、9.3%増加、経常利益は同9千1百万円、883.9%の増加と増収増益を達成した。

また、財務健全性を示す、自己資本比率は27.3%と昨年度末の27.1%から改善されており、企業の安全性を示す経営安全率は18%と高水準となっている。

収益性を示す、売上高対総利益率は9.6%（昨年度8.5%）となっている。

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成30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		95件	206件
	利用者意見反映数		2件	2件
	利用者案内掲示数		3箇所	3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、会館運営方針を作成し、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事前受付（例：ホールの場合は13ヶ月前に受付を公募し、競合が発生した場合は、話し合いや抽選で決定）を文化会館ホームページや来館されたご利用者へ周知し、公平性を確保している。</p> <p>③利用者様には当日ご利用アンケートの回収と別途、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30日に開催し、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いるが、指定管理最終年を迎え、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"> ・統一した接客ができるよう運用・受付マニュアルを作成し平等な貸館業務に努めている。 ・来館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に努めている。 ・施設利用者から広く意見要望等を聴取し意見反映に努め、利用者の利便性向上に努めている。 ・引き続き利用者が利用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		31,000人		50,776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		2人		477人		
	広報紙発行数		36,000枚		36,000枚		
	新規事業数		1事業		0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、「CRTとちぎ放送」や「FMくらら」等のメディアに出演、文化会館の特徴をアピールして促進を図った。</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9団体の延長利用があった。</p> <p>④市内中学校でアウトリーチを開催し、生徒達へ「音楽の魅力」を伝えた。また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：23件の登録あり）</p> <p>※協働等事業参加者数についての補足 計画値設定時は、アウトリーチ希望校が未定のため、公演者のみの数値とし、実績値は利用者数の実数とした。次年度は、実績値との整合性を考慮しながら、計画値を設定する。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に基づき管理運営については、概ね良好に実施されている。 ・協働事業について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、アウトリーチ事業以外での活用方法を計画することに期待したい。 ・現在実施している広報活動（広報、催し物案内、新聞広告、ラジオ、HP）だけでなく、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が、地域住民からのご意見やご要望も取り入れられ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		0件	0件			
	見積合わせ等実施数		3件	3件			
	施設修繕数		20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
	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、本社所管指導のもと、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、金額の妥当性を見極めるため、内容によっては複数の見積りを取得し、適切に発注をしている。（見積合わせ3件）</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、省エネについては施設運営に支障をきたさないように配慮をしたうえでのエネルギーセービングを実施。封筒、コピー用紙については環境配慮物品を購入。</p> <p>⑤施設修繕数については、中期計画を勘案し、必要最小限に抑えている。</p>						
施設所管課コメント	<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	2人	
	研修会開催数			12回	29回	
	研修会参加者数			24人	29人	
	経常収支比率			100%以上	100%以上	
	勤務時間数(1人当たり)			40時間/週	40時間/週	
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>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研修内容として、接遇マナー・コンプライアンス関連・個人情報保護及び人権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社内福利制度がリニューアルされ、充実したプランを展開している。</p> <p>④各種税金や社会保険料等は法律にもとづき適切に納めている。</p>					
施設所管課コメント	<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健全に運営されている。</p> <p>・管理体制も整っており、きめ細かいサービスの提供がされている。</p> <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>・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		1人		
	訓練参加者数		4人		27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計画通りに実施しており、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）eラーニング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ている。 ・安全対策のため日頃より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会館毎に実施するなど、個人情報の保護に努めている。 ・避難訓練、防災訓練を適正に実施し、緊急時に対応できるようAEDなどの安全講習会へ積極的に参加し危機管理に備えている。 ・危機管理マニュアルを常に更新し、危機管理体制に努めている。 						

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28年度	平成29年度	平成30年度
資産総額	9,462,791,000	1,110,715,000	1,327,962,000
売上高	14,320,220,000	4,618,040,000	5,047,742,000
経常利益	231,905,000	10,319,000	101,529,000
当期利益	42,602,000	△ 299,000	61,559,000
経常収支比率	101.6%	100.2%	102.0%

※ 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年度	平成29年度	平成30年度
経常費用	14,139,216,000	4,616,668,000	4,961,660,000
経常収益	14,371,121,000	4,626,987,000	5,063,190,000
経常収支比率	101.64%	100.22%	102.04%

○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

第二期目であった平成30年度は売上高対前年比4億2千9百万円、9.3%増加、経常利益は同9千1百万円、883.9%の増加と増収増益を達成した。

また、財務健全性を示す、自己資本比率は27.3%と昨年度末の27.1%から改善されており、企業の安全性を示す経営安全率は18%と高水準となっている。

収益性を示す、売上高対総利益率は9.6%（昨年度8.5%）となっている。

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成30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	160件	198件
	利用者意見反映数	2件	2件
	利用者案内掲示数	3箇所	3箇所
	利用者満足率	90%	99.5%
	業務改善数	1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、会館運営方針を作成し、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事前受付（例：ホールの場合は13ヶ月前に受付を公募し、競合が発生した場合は、話し合いや抽選で決定）を文化会館ホームページや来館されたご利用者へ周知し、公平性を確保している。</p> <p>③利用者様には当日ご利用アンケートの回収と別途、利用者懇談会を岩舟地域は8月21日、市内5施設全体会は10月30日に開催し、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いるが、指定管理最終年を迎え、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"> ・統一した接客ができるよう運用・受付マニュアルを作成し平等な貸館業務に努めている。 ・来館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に努めている。 ・施設利用者から広く意見要望等を聴取し意見反映に努め、利用者の利便性向上に努めている。 ・引き続き利用者が利用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		47,000人		35,150人		
	地域との協働事業数		1事業		2事業		
	協働等事業参加者数		2人		225人		
	広報紙発行数		36,000枚		36,000枚		
	新規事業数		1事業		1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、「CRTとちぎ放送」や「FMくらら」等のメディアに出演、文化会館の特徴をアピールして促進を図った。</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5団体の延長利用があった。</p> <p>④利用者数について、計画値は未達だが、前年度実績比はプラス5,906人と増加している。</p> <p>⑤市内中学校でアウトリーチを開催し、生徒達へ「音楽の魅力」を伝えた。また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：23件の登録あり）</p> <p>※協働等事業参加者数についての補足 計画値設定時は、アウトリーチ希望校が未定のため、公演者のみの数値とし、実績値は利用者数の実数とした。次年度は、実績値との整合性を考慮しながら、計画値を設定する。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に基づき管理運営については、概ね良好に実施されている。 ・協働事業について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、アウトリーチ事業以外での活用方法を計画することに期待したい。 ・現在実施している広報活動（広報、催物案内、新聞広告、ラジオ、HP）だけでなく、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が、地域住民からのご意見やご要望も取り入れられ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		1件		1件		
	見積合わせ等実施数		3件		3件		
	施設修繕数		7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、本社所管指導のもと、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、金額の妥当性を見極めるため、内容によっては複数の見積りを取得し、適切に発注をしている。（見積合わせ3件）</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、省エネについては施設運営に支障をきたさないように配慮をしたうえでのエネルギーセービングを実施。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。 ・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			3人	3人	
	研修会開催数			12回	24回	
	研修会参加者数			36人	24人	
	経常収支比率			100%以上	100%以上	
	勤務時間数(1人当たり)			40時間/週	40時間/週	
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>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研修内容として、接遇マナー・コンプライアンス関連・個人情報保護及び人権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社内福利制度がリニューアルされ、充実したプランを展開している。</p> <p>④各種税金や社会保険料等は法律にもとづき適切に納めている。</p>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・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健全に運営されている。 ・管理体制も整っており、きめ細かいサービスの提供がされている。 ・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。 ・引続き職員のスキルアップに努めるとともに、個々の意識向上にも繋がる研修・講習を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		10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	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
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計画通りに実施しており、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）eラーニング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ている。 ・安全対策のため日頃より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会館毎に実施するなど、個人情報の保護に努めている。 ・避難訓練、防災訓練を適正に実施し、緊急時に対応できるようAEDなどの安全講習会へ積極的に参加し危機管理に備えている。 ・危機管理マニュアルを常に更新し、危機管理体制に努めている。 						

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	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	88	88
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年度	平成29年度	平成30年度
資産総額	9,462,791,000	1,110,715,000	1,327,962,000
売上高	14,320,220,000	4,618,040,000	5,047,742,000
経常利益	231,905,000	10,319,000	101,529,000
当期利益	42,602,000	△ 299,000	61,559,000
経常収支比率	101.6%	100.2%	102.0%

※ 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年度	平成29年度	平成30年度
経常費用	14,139,216,000	4,616,668,000	4,961,660,000
経常収益	14,371,121,000	4,626,987,000	5,063,190,000
経常収支比率	101.64%	100.22%	102.04%

○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

第二期目であった平成30年度は売上高対前年比4億2千9百万円、9.3%増加、経常利益は同9千1百万円、883.9%の増加と増収増益を達成した。

また、財務健全性を示す、自己資本比率は27.3%と昨年度末の27.1%から改善されており、企業の安全性を示す経営安全率は18%と高水準となっている。

収益性を示す、売上高対総利益率は9.6%（昨年度8.5%）となっている。