

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和元年度分）

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		1,700件	3,483件			
	利用者意見反映数		3件	3件			
	利用者案内揭示数		8箇所	12箇所			
	利用者満足率		94%	89.2%			
	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	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、競争が発生した場合は、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12月4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。 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6年目となる当年度は、業務改善の要望が減少傾向にあると判断している。						
施設所管課コメント	・利用者からの意見を取入れるために実施しているアンケート数は、計画に対し2倍の件数をいただいているにも拘らず、利用者の満足度は9割に留まっている。引続き、利用者アンケート、利用者懇談会を計画通り実施し、広く意見・要望等の聴取、その反映に努め、利用者に寄り添った取り組みを心掛け、残り1割の利用者からも満足いただける管理運営を目指していただきたい。 ・条例・規則等の遵守だけでなく、平等な接客ができるよう運用・受付マニュアルを作成している。しかし、今般、マニュアルを作成したことに満足し、実践されていない事例などが見受けられた。については、再度、マニュアルの改善を含め適切な業務が行われるよう努められたい。 ・事前受付制度の周知に努め、予約が競合した場合においてもトラブルなく対応されている。 ・利用者からの苦情に関しては、直接訪問し説明を行うなど、丁寧な対応がとられている。引き続き利用者が利用し易い環境づくり、サービス向上に努められたい。						

(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		212,000人		179,906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人		
	広報紙発行数		36,000枚		36,000枚		
	新規事業数		1事業		2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12団体、小ホールで6団体の延長利用があった。</p> <p>④本年も「歌麿を活かしたまちづくり協議会」の監事として委員会の会計監査を行うとともに、5回開催された「まつり部会」へも出席し、活発な情報交換を行った。</p> <p>⑤子供向けアトラクションワークショップ「ダイダラボッチのあしあと」は夏休みの良い思い出作りを提供することができた。また、本年度は静和小学校第2学年の社会科見学を受け入れ、文化会館について学びの場を提供した。</p>						
施設所管課コメント	<p>・今年度発生した令和元年台風19号や新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者の人数が計画値の8割に留まってしまったが、利用者からの要望等を踏まえ、開館時間を延長するなどの措置を通じて、引続き新規利用者やリピーターの確保に努められたい。</p> <p>・施設の設置目的を理解し、事業計画通りの管理運営が概ね実施されている。</p> <p>・広報活動については、広報とちぎへの掲載、折込み、FMラジオ等への出演だけでなく、新規ツールを活用して自主事業等のPRに努められたい。</p> <p>・子供向けワークショップや市内小学校から社会科見学を受け入れるなど、地域と連携した事業が行えている。今後も民間企業としてのノウハウを活かし、地域イベント等へ積極的に参画されたい。</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			
	経費削減件数		5件	5件			
	備品等更新数		2件	2件			
	見積合わせ等実施数		2件	3件			
	施設修繕数		30件	28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"> ・2期目（6年目）の指定管理者となったことから業務の一部委託をする際に、市内5館で舞台や清掃など同じ内容の委託をまとめて委託したり、複数業者からの見積合わせを実施するなど、経費減額に努められた。引続き、経費削減の余地がある委託については、実施していただきたい。 ・備品等の簡易な修繕は職員で行うなど経費削減に努め、適正な維持管理が図られている。引き続き利用者の意見を反映し、業務改善を心掛け、サービス向上に努められたい。 ・施設の修繕については、優先度や緊急性が精査された計画に基づき実施されている。今後も利用者へ質の高いサービスを提供するため、効果的な修繕に努めるとともに、適宜見積合わせを実施し、経費削減を図られたい。 ・施設が老朽化しているため、備品も含め日々のチェックを欠かさず行い、不具合箇所の早期発見に引き続き努められたい。 						

(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		12人	11人			
	研修会開催数		12回	27回			
	研修会参加者数		144人	106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	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、本年度も受付窓口の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、接客マナー・コンプライアンス関連・個人情報保護及び救命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>・職員の異動に伴い職員の配置が整わない時期があり、館長への負担が大きく見受けられた。適正な職員の配置に努め、市民サービスが低下しないよう心掛けていただきたい。</p> <p>・管理運営体制については、概ね整っており、市民サービスが低下することはなかったと思われる。特に利用者と密に接する受付業務については、適材な人材を配置することができておりアンケートの意見からも、きめ細やかなサービスが提供されていることが窺えます。</p> <p>・会館職員として必要なスキルを習得するため、継続的に研修や講習会へ参加できている。職員間でスキルの差がでることのないよう今後も計画的に研修等を実施するとともに、個々の職員の意識向上を図りたい。</p> <p>・各種税金、社会保険料等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>						

(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		7人		3人		
	訓練参加者数		40人		20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、舞台スタッフや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"> 安全講習会等参加者数や訓練参加者数が計画値の半分である。緊急時に備え、職員全員が安全確保につながる講習会や訓練へ参加できる環境を整えるよう努められたい。 設備等の定期点検及び設備保守作業は、計画通り実施されている。 危機管理マニュアルを随時更新し、緊急時の危機管理体制が確立されている。また、安全対策として日頃から施設内外の危険箇所の洗い出しが行えている。 避難訓練、防災訓練を適切に実施している。また、AED講習会へ積極的に参加し、緊急時の備えを行っている。 職員全員を対象とした研修が実施されているだけでなく、指定管理者内部での監査が会館毎に実施されるなど、個人情報の保護等に関する対策が図られている。 						

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)	第3次評価点 (選定委員会評価)
(1) 平等利用の確保と サービス向上の取組み	25	25	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	88	83	
総合評価		A	A	

第3次評価（選定委員会評価）	
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29年6月期	平成30年6月期	令和元年6月期
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29年6月期	平成30年6月期	令和元年6月期
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（令和元年度分）

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		140件	151件
	利用者意見反映数		2件	0件
	利用者案内揭示数		3箇所	3箇所
	利用者満足率		91%	97.2%
	業務改善数		2件	1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12月4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6年目となる当年度は、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>・令和元年台風19号の影響により10月以降休館中であるが、アンケート数や利用者満足度の計画値を上回る実績は素晴らしい成果であり、アンケート結果からも利用者からの感謝が窺え、職員の業務に対する姿勢は、高い評価に当たります。しかし、利用者からの意見を反映したり業務改善を計画値を実施するには至っておりません。については、引続き利用者アンケート、利用者懇談会を実施し、広く意見・要望等の聴取し、その反映に努め、利用者に寄り添った取組みを実施されたい。</p> <p>・条例・規則等の遵守だけでなく、平等な接客ができるよう運用・受付マニュアルを作成するなど適切な業務を行っている。</p> <p>・事前受付制度の周知に努め、予約が競合した場合においてもトラブルなく対応されている。</p> <p>・利用者からの苦情に関しては、直接訪問し説明を行うなど、丁寧な対応がとられている。引き続き利用者が利用し易い環境づくり、サービス向上に努められたい。</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		47,400人		28,277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		10人		14人		
	広報紙発行数		36,000枚		36,000枚		
	新規事業数		3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：24件の登録あり）</p> <p>⑤10月に実施した「ティータイムコンサート」では、気軽に立ち寄れるロビーをコンサート会場とし、馴染みのある曲目のピアノ演奏でお昼休みのくつろぎのひとときをお客様に提供することができた。</p>						
施設所管課コメント	<p>・令和元年台風19号の影響により10月以降休館中だったため、利用者が半数程度にとどまってしまう、新規事業の実施もままならず、施設の効果を発揮できなかったことは残念に思う。しかし、施設の設置目的を理解し、管理運営は概ね実施されていた。</p> <p>・広報活動については、広報とちぎへの掲載、折込み、FMラジオ等への出演だけでなく、新規ツールを活用して自主事業等のPRに努められたい。</p> <p>・利用者からの要望等に踏まえ、開館時間を延長するなどの措置が実施されている。今後も新規利用者やリピーター確保のため、利用の意見や要望を取入れ継続されたい。</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			
	経費削減件数		4件	2件			
	備品等更新数		1件	0件			
	見積合わせ等実施数		2件	0件			
	施設修繕数		10件	16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、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。</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	<p>令和元年台風19号の影響により経費削減をはじめ、各計画を実行することができていないが、備品等の簡易な修繕は職員で行うなど経費削減に努めた。</p> <p>・施設の修繕については、優先度や緊急性が精査された計画に基づき実施されている。引続き、利用者へ質の高いサービスを提供するため、効果的な修繕に努めるとともに、適宜見積合わせを実施し、経費削減を図られたい。</p> <p>・施設が老朽化しているため、備品も併せ日々のチェックを欠かさず行い、不具合箇所の早期発見に引き続き努められたい。</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	13回	
	研修会参加者数			24人	13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・個人情報保護及び救命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"> ・ 職員の配置及び管理運営体制については概ね整っている。 ・ 会館職員として必要なスキルを習得するため、継続的に研修や講習会へ参加しているが、参加人数が半分程度では、職員間でスキルの差ができてしまうと危惧する。については、計画的に研修等に参加できるよう工夫し、個々の職員の意識向上を図られたい。 ・ 各種税金、社会保険料等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。 					

(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		1人		1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	<p>・設備等の定期点検及び設備保守作業は、計画通り実施され常に安全が確保されている。</p> <p>・危機管理マニュアルを随時更新し、緊急時の危機管理体制が確立されている。また、安全対策として日頃から施設内外の危険箇所の洗い出しが行えている。</p> <p>・避難訓練、防災訓練を適切に実施しているほか、AEDなどの講習会へ積極的に参加し、緊急に備えを行っている。</p> <p>・職員全員を対象とした研修が実施されているだけでなく、指定管理者内部での監査が会館毎に実施されるなど、個人情報の保護に関する対策が図られている。</p> <p>・令和元年台風19号による被害の際には、利用者への対応や会館の復旧に適切に対応していた。</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)	第3次評価点 (選定委員会評価)
(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	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	16	16	
評価点合計	100	83	80	
総合評価		A	A	

第3次評価（選定委員会評価）	
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29年6月期	平成30年6月期	令和元年6月期
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29年6月期	平成30年6月期	令和元年6月期
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（令和元年度分）

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			75件	63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			92%	100%		
	業務改善数			2件	1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12月4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6年目となる当年度は、業務改善の要望が減少傾向にあると判断している。</p> <p>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。</p>						
施設所管課コメント	<p>・令和元年台風19号や新型コロナウイルス感染症によりアンケートを計画値の8割程度しか回収できていないが、利用者満足率が100%であったことは評価できる。</p> <p>・利用者のご意見や要望により業務改善に反映できた件数が1件と少ないため、引続き、利用者アンケート、利用者懇談会を実施し、広く意見・要望等の聴取し、その反映に努められたい。</p> <p>・条例・規則等の遵守だけでなく、平等な接客ができるよう運用・受付マニュアルを作成するなど適切な業務を行っている。</p> <p>・利用者からの苦情に関しては適切に対応し、引続き利用者が利用し易い環境づくり、サービス向上に努められたい。</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		26,000人		28,752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		5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4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：24件の登録あり）</p> <p>⑤11月には「警察音楽隊コンサート」を開催し、ユニークなMCと迫力ある演奏で多くの来場者を魅了した。</p>						
施設所管課コメント	<p>・利用者が1割ほど増加しているが、これは、令和元年台風19号の影響により大平文化会館の休館に伴い利用者が増加したと考えられる。</p> <p>・施設の設置目的を理解し、事業計画通りの管理運営が概ね実施されている。</p> <p>・広報活動については、広報とちぎへの掲載、折込み、FMラジオ等への出演だけでなく、市外からの利用者の確保も見据えた広報活動を実施するとともに、会館の特色を活かした事業を提案し、新規利用者の増加に努められたい。</p> <p>・学校や地域住民と連携し、引続き協働事業を取入れるよう努められたい。</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			
	経費削減件数		3件	2件			
	備品等更新数		1件	2件			
	見積合わせ等実施数		2件	2件			
	施設修繕数		10件	12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	2	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	<p>・備品等の簡易な修繕は自ら職員が行うなどの経費削減に努めている。今後も利用者の意見を反映し、業務改善を心掛け、サービス向上に努められたい。</p> <p>・施設の修繕については、優先度や緊急性が精査された計画に基づき実施されている。今後も利用者へ質の高いサービスを提供するため、効果的な修繕に努めるとともに、適宜見積合わせを実施し、経費削減を図られたい。</p> <p>・施設が老朽化しているため、備品も併せ日々のチェックを欠かさず行い、不具合箇所の早期発見に引き続き努められたい。</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	13回		
	研修会参加者数			12人	13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	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・個人情報保護及び救命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"> ・ 職員の配置及び管理運営体制については概ね整っている。 ・ 会館職員として必要なスキルを習得するため、継続的に研修や講習会へ参加できている。なお、職員間でスキルの差が出ることはないよう今後も計画的に研修等を実施するとともに、個々の職員の意識向上を図りたい。 ・ 各種税金、社会保険料等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。 						

(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		1人		0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は、計画通り実施されている。 ・危機管理マニュアルを随時更新し、緊急時の危機管理体制が確立されている。また、安全対策として日頃から施設内外の危険箇所の洗い出しが行えている。 ・避難訓練、防災訓練を適切に実施している。 ・AEDなどの安全講習会は更新を伴うものが多いため、研修会へは積極的に参加し、緊急時の備えに努められたい。 ・職員全員を対象とした研修が実施されているだけでなく、指定管理者内部での監査が会館毎に実施され、個人情報の保護等に関する対策が図られている。 						

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)	第3次評価点 (選定委員会評価)
(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	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	80	80	
総合評価		A	A	

第3次評価（選定委員会評価）	
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29年6月期	平成30年6月期	令和元年6月期
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29年6月期	平成30年6月期	令和元年6月期
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（令和元年度分）

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			100件	196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			92%	100%		
	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12月4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6年目となる当年度は、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>・アンケート数、利用者満足率、業務改善数が計画値を上回る結果となっている。また、利用者からの意見も取入れ、サービスの向上に努めていることが窺われた。引き続き、利用者アンケートや利用者懇談会を実施し、広く意見・要望等の聴取、その反映に努めていただきたい。</p> <p>・条例・規則等の遵守だけでなく、平等な接客ができるよう運用・受付マニュアルを作成するなど適切な業務を行っている。</p> <p>・事前受付制度の周知に努め、予約が競合した場合においてもトラブルなく対応されている。</p> <p>・今後も利用者が利用し易い環境づくり、サービス向上に努められたい。</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		40,000人		45,854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		6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	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、「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、打合せを行った。 （本年度の延長利用団体ゼロ）</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：24件の登録あり）</p> <p>⑤西方文化祭においては、企画段階から活発な意見交換を行い、成功に導くとともに文化協会との信頼関係を築くことができた。</p>						
施設所管課コメント	<p>・利用者数、地域との協働事業数、協働等事業参加者数を見ても、計画値を上回り事業計画通りに管理運営が行われており、地域住民や関係団体等との連携や協働も計画値を上回った成果を出している。今後も新規利用者やリピーター確保のための取組みを継続されたい。</p> <p>・広報活動については、広報とちぎへの掲載、折込み、FMラジオ等への出演だけでなく、新規ツールを活用して自主事業等のPRに努められたい。</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		
	経費削減件数		3件		5件		
	備品等更新数		0件		0件		
	見積合わせ等実施数		2件		7件		
	施設修繕数		10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	<ul style="list-style-type: none"> 施設の修繕については、優先度や緊急性が精査された計画に基づき実施されている。 利用者へ質の高いサービスを提供するため、効果的な修繕に努められている。引続き、適宜見積合わせを実施し、経費削減を図られたい。 施設が老朽化しているため、備品も併せ日々のチェックを欠かさず行い、不具合箇所の早期発見に引き続き努められたい。 						

(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	13回	
	研修会参加者数			12人	13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・個人情報保護及び救命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"> ・ 職員の配置及び管理運営体制については概ね整っている。 ・ 会館職員として必要なスキルを習得するため、継続的に研修や講習会へ参加できている。今後も計画的に研修等に参加し個々の職員の意識向上を図りたい。 ・ 各種税金、社会保険料等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。 					

(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		1人		0人		
	訓練参加者数		4人		63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は、計画通り実施されている。 ・危機管理マニュアルを随時更新し、緊急時の危機管理体制が確立されている。また、安全対策として日頃から施設内外の危険箇所の洗い出しが行えている。 ・都賀中学校に協力いただき避難訓練、防災訓練を適切に実施し、大規模な災害にも対策できるよう備えている。 ・安全に関する講習会などへ積極的に参加し、日常から緊急時に備えていただきたい。 ・職員全員を対象とした研修が実施されているだけでなく、指定管理者内部での監査が会館毎に実施され、個人情報の保護等に関する対策が図られている。 						

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)	第3次評価点 (選定委員会評価)
(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	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	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	89	89	
総合評価		A	A	

第3次評価（選定委員会評価）	
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29年6月期	平成30年6月期	令和元年6月期
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29年6月期	平成30年6月期	令和元年6月期
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（令和元年度分）

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			165件	165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			92%	100%		
	業務改善数			1件	1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	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12月4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4年目となる当年度は、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>・アンケートの計画値について、今後は利用人数と実績値を見て会館に見合った値になるよう見直しをされたい。</p> <p>・条例・規則等の遵守だけでなく、平等な接客ができるよう運用・受付マニュアルを作成するなど適切な業務を行っている。</p> <p>・事前受付制度の周知に努め、予約が競合した場合においてもトラブルなく対応されている。</p> <p>・利用者アンケート、利用者懇談会を実施し、広く意見・要望等の聴取、その反映に努めている。今後も利用者へ寄り添った取組みを実施されたい。</p> <p>・利用者が利用し易い環境づくり、サービス向上に努められたい。</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		40,000人		34,211人		
	地域との協働事業数		1事業		3事業		
	協働等事業参加者数		2人		7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4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：24件の登録あり）</p> <p>⑤栃木市内の県立高校生ボランティア1名を受け入れ、会館業務をお手伝いすることで、文化事業への理解を深めていただいた。また栃木市消防本部集団救急搬送訓練を消防本部と連携を取りながら実施することでテロ対策訓練に協力した。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響もあり利用者が計画値を下回っている。 ・地域との協働事業数や協働等事業参加者数を見ると、地域との連携が取れており、信頼関係も構築されていることが窺われる。 ・施設の設置目的を理解し、引続き管理運営を実施されたい。 ・広報活動については、広報とちぎへの掲載、折込み、FMラジオ等への出演だけでなく、新規ツールを活用して自主事業等のPRに努められたい。 ・利用者からの要望等を踏まえ、開館時間を延長するなどの措置が年間を通じて実施されている。新規事業も計画通り実施されており、今後も新規利用者やリピーター確保のための取組みを継続されたい。 						

(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			
	経費削減件数		3件	3件			
	備品等更新数		1件	0件			
	見積合わせ等実施数		3件	3件			
	施設修繕数		20件	25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	<p>・備品等の簡易な修繕は職員で行うなど経費削減に努めつつ、貸館業務を停滞させることなく適切な対応が図られている。引き続き利用者の意見を反映し、業務改善を心掛け、サービス向上に努められたい。</p> <p>・施設の修繕については、優先度や緊急性が精査された計画に基づき実施されている。今後も利用者へ質の高いサービスを提供するため、効果的な修繕に努めるとともに、適宜見積合わせを実施し、経費削減を図られたい。</p> <p>・老朽化による修繕箇所が増加傾向にあるため、施設だけでなく備品も併せ日々のチェックを欠かさず行い、不具合箇所の早期発見に引き続き努められたい。</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	14回		
	研修会参加者数			24人	14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	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・個人情報保護及び救命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"> ・ 職員の配置及び管理運営体制については概ね整っている。 ・ 会館職員として必要なスキルを習得するため、継続的に研修や講習会へ参加し、職員間でスキルの差が出ることをないよう努めていただきたい。 ・ 積極的に研修会へ参加し、個々の意識向上を図られたい。 ・ 各種税金、社会保険料等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。 						

(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		1人		0人		
	訓練参加者数		8人		8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は、計画通り実施されている。 ・危機管理マニュアルを随時更新し、緊急時の危機管理体制が確立されている。また、安全対策として日頃から施設内外の危険箇所の洗い出しが行えている。 ・利用者の安全確保のため、避難訓練、防災訓練を適切に実施している。 ・消防本部と連携しテロ対策訓練を実施するなど普段では体験できない訓練で学んだことを、今後に活かしていただきたい。 ・安全講習会などへ積極的に参加し、緊急時に備えていただきたい。 ・職員全員を対象とした研修が実施されているだけでなく、指定管理者内部での監査が会館毎に実施され、個人情報の保護等に関する対策が図られている。 						

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)	第3次評価点 (選定委員会評価)
(1) 平等利用の確保と サービス向上の取組み	25	25	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	88	83	
総合評価		A	A	

第3次評価（選定委員会評価）	
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29年6月期	平成30年6月期	令和元年6月期
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29年6月期	平成30年6月期	令和元年6月期
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。