

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	とちぎ山車会館
	所在地	栃木市万町3番23号
	施設内容	人形山車の展示
指定管理者	名称	一般社団法人栃木市観光協会
	所在地	栃木市万町4番1号
	主な業務内容	・入館者の対応（入館料徴収、館内の案内等） ・施設の維持管理

(1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み

評価要素	①	施設の設置目的や特性に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員が適切に理解しているか					
	②	施設予約や利用方法等について、市民の誰もが利用しやすい利便性と平等性確保の配慮がなされているか					
	③	アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、運営に反映させる取組みを行っているか					
	④	利用者等からの苦情や意見などに対し、適切な取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値		
	基本方針・業務範囲の周知			年1回	年1回		
	観光施設割引券やパンフレット等の配布			年1,000枚	約2,500枚		
	アンケート集計数			100件	101件		
	展示山車入替			年3回	年4回		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	25	I	1.0	25	I	1.0	25
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・職員は、とちぎ山車会館の設置目的を理解し、来館者に人形山車のすばらしさを感じていただけるような、秋まつりに出かけたくなるような対応を心がけています。 ・入館された方のご意見を把握するため、アンケートを実施しました。 冬場、館内が寒いとのご意見が多くあることから、市所管課同席のもと、空調業者と対応策について検討しています。 ・山車所有町内の協力を得て、山車入替作業を実施しました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの実施や施設割引券の配布が計画値を上回るとともに、市内外の観光キャンペーンの参加、各旅行エージェントへのPR、鉄道事業者との共同事業等を積極的に行っていた。 ・令和元年度は、10月の大雨洪水被害、2月からの新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、入館者が激減したので、これを回復するような、利用者確保に向けた積極的な取り組みを行っていただきたい。 						

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み							
評価要素	①	施設の設置目的に基づいた事業計画通りに管理運営をしているか					
	②	広報活動等（広報紙、ケーブルTV、ホームページ、SNS等）による新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	③	開館時間の延長及び新規事業等による新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	④	地域住民や関係団体等との連携や協働による事業等、利用者や地域住民の満足度を高める取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	キャンペーンにおけるPR回数		年30回		年15回		
	市内関連団体との協働件数		年12回		年15回		
	HP・SNS等の更新回数		月10回		月平均31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	Ⅱ	0.8	16	I	1.0	20
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・鉄道事業者との共同企画を実施し、とちぎ山車会館への誘客に努めました。 ・各観光キャンペーンやイベント参加時に、とちぎ山車会館や蔵の街のPRに努めました。 ・観光入込みの多くなる6か月間（4～6月、9～11月）を無休にしたほか、事前に相談があれば休館日でも団体客を受け入れました。 ・「とちぎ山車祭り春の陣」では、山車所有町内やとちぎの山車祭り伝承会等と協働し、人形山車や秋まつり、とちぎ山車会館のPRに努めました。 ・観光協会会員特典として、とちぎ山車会館に無料入館できる会員証（同伴者は割引）を発行し、入館者増に努めました。 ・修学旅行を誘致し、人形山車や蔵の街の若きファンづくりに努めました。 ・当協会のHPをまめに更新し、旬の情報発信に努めました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・観光シーズン期間は、休館日だが開館するなど、入館者の増加と利便性向上の取組みができたと思われる。 ・台風被害や新型コロナウイルス感染症の影響により、当初予定していた観光キャンペーンが実施できなかったため、新型コロナウイルス感染症の終息後は、積極的に市内外の観光キャンペーンへの参加や各旅行エージェント及び鉄道事業者へのPR活動、修学旅行の誘致や観光協会会員特典の拡充など、今後も利用者増加に向けた取組みを継続していただきたい。 ・引き続き、積極的な情報発信に取り組んでいただきたい。 						

(3) 施設経費の削減の取組み							
評価要素	①	指定管理料、利用料金等の収支手続について、適切で透明性の高い管理をしているか					
	②	サービスの質を確保した経費削減の取組みを行っているか					
	③	清掃、警備、保守点検など、業務の一部委託等をする場合、複数業者からの見積合わせなど、経費削減等に考慮して適切に行っているか					
	④	施設、備品等の管理について、適切に維持管理し、省エネ、省資源、環境配慮物品の購入など環境への配慮を適切に行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	業務委託見積り実施		都度2社		都度1～2社		
	省電力電球への更新件数		3か所		2か所		
	再生紙の使用率		100%		100%		
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	IV	0.4	6
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・既に新電力に切り替えている高圧契約について、基本料金単価の引き下げ交渉を行い、さらに低廉な単価で契約を結び直しました。 ・植栽管理について、長らく頼んでいた業者から、低廉な別の業者に切り替えました。（出来栄えに問題なし。） ・機構部保守点検を展示設備保守点検業者が併せて行うことに改め、委託料の削減を図りました。 ・演出用照明のLED化について業者と協議しました。（見積書待ち） ・再生紙を使用し環境に配慮しました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・施設等に係る保守点検の経費については、複数の業者から見積もりを徴取する等、経費削減に努めていただきたい。 ・省電力電球の導入や、契約単価の減額交渉等、経費削減をより一層取り組んでいただきたい。 ・再生紙を使用するなど、環境に配慮した施設運営を行っている。 						

(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		
	案内担当者への研修実施			年2回	年2回		
	社会保険料や各種税金の期限内納付率			100%	100%		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・案内担当者と個別に面談し、窓口での対応や展示ホール内での説明等について、育成指導を行いました。 ・納めるべき税金等はすべて期限内に納付しました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な知識を習得できるよう、職員の育成を引き続き実施し、適切な配置、組織体制の確保を行っていただきたい。 ・社会保険料等や各種税金は期限内納付を心がけていただきたい。 						

(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	
	災害等対応マニュアルの研修			年1回	年1回	
	クレーム対応マニュアルの研修			年1回	年1回	
	消防訓練の定期実施			年2回	年2回	
	個人情報取り扱い研修			年1回	年1回	
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）	
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自家用電気工作物点検業者の指摘を踏まえ、漏電警報器を迅速に交換しました。 ・ 故障していた館内放送設備の交換を市担当課に働きかけました。交換後にあった消防訓練時に、職員にその使用法を説明したうえ、実際に使わせました。 ・ いざという時に誰が何をすべきかを示したシナリオを作成し、通報連絡、避難誘導、初期消火等の流れについて確認しました。 ・ クレームへの対応や、個人情報の取り扱いについて、適宜確認しました。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の建物および機械設備については、定期的な保守点検を実施したことや、機械の交換など不具合に対応し、施設の安全管理を行った。 ・ 災害マニュアル等のマニュアルを作成し、緊急時の管理体制を整理するとともに、避難誘導・クレーム対応等が速やかに実践できるように日頃から心がけていただきたい。 					

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)	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	21.9
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	20	16.4
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	6	10.0
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	12	12	11.8
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	12	14.3
評価点合計	100	84	75	74.4
総合評価		A	B	B

第3次評価（選定委員会評価）

選定委員会コメント

【平等利用の確保とサービス向上の取組み】

- ・アンケート集計数の計画値が低いと思慮されるため引き上げられたい。
- ・カウンター付近の明るさや入館のしやすさを工夫されたい。

【施設の効用を最大限に発揮する取組み】

- ・施設の周知度高めるため、更なるPRに取り組まれたい。
- ・SNS等での情報発信に力を入れられたい。

【施設経費の削減の取組み】

- ・山車という文化財に近いものを扱う以上、極端な経費削減は望めず現状維持で良いと考える。
- ・見積もり合わせ等の努力が見られる。

【施設の管理を安定して行うための取組み】

- ・客観的で分かりやすい評価が出来るように指標の見直しを検討されたい。
- ・入館料の減少は、やむを得ない部分があるものの努力をされたい。
- ・イベント等の工夫をされたい。

【施設の安全対策、危機管理体制の取組み】

- ・客観的で分かりやすい評価が出来るように指標の見直しを検討されたい。

(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3月期	平成31年3月期	令和2年3月期
資産総額	43,601,586	38,257,017	31,878,566
売上高	66,775,469	79,098,740	70,673,162
経常利益	△293,513	△5,461,187	△3,863,576
当期利益	△2,385,963	△3,603,187	△1,576,776
経常収支比率	99.6%	93.5%	94.8%

※ 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3月期	平成31年3月期	令和2年3月期
経常費用	67,067,812	84,559,927	74,536,738
経常収益	66,775,469	79,098,740	70,673,162
経常収支比率	99.60%	93.50%	94.80%

○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

- ・とちぎ山車会館は、演出設備の不具合による入館料を割り引いての営業が長かった（H30年12月中旬～R元年9月末まで）ことや、台風19号の影響による観光客の減、新型コロナウイルス蔓延防止のための臨時休館により、入館料収入が落ち込みました。新型コロナウイルス終息後は、鉄道事業者や旅行者と連携し入館者増の取り組みに努めます。
- ・とちぎ蔵の街観光館見世蔵では、とち介グッズや地場製品の販売を工夫し売上増に努めます。
- ・倭町駐車場の管理運営では、弾力的なバスの受け入れ等により料金収入増に努めます。
- ・各施設とも、きめ細かな支出見直しにより、経費削減に努めます。

※経常収支比率について

- ・平成31年3月期については、経常費用に山車修繕基金の支出▲10,068,410円が含まれている。これを除いて経常収支比率を計算すると、79,098,740÷74,491,517≒106.2%となる。
- ・令和2年3月期については、経常費用に山車修繕基金の支出▲1,976,023円が含まれている。これを除いて経常収支比率を計算すると、70,673,162÷72,560,715≒97.4%となる。