

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	とちぎ蔵の街観光館
	所在地	栃木市万町4番1号
	施設内容	土産品販売、観光案内、貸室、テナント（飲食、土産品販売、その他）
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	・来館者の対応（土産品販売、観光案内、貸室） ・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		
	アンケート集計数			100件	4件		
	HPでの商品紹介			月2品	0品		
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	Ⅲ	0.6	15	Ⅳ	0.4	10
指定管理者コメント	<p>・職員は、とちぎ蔵の街観光館の設置目的を理解し、来館者に地場産品の土産品やとち介グッズを紹介したり観光案内をする際に、栃木のファンになってもらえるような対応を心がけています。</p> <p>・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。 アンケートに、欲しいとち介グッズの項目を加えてニーズを把握し、業者と協議して今後の商品開発につなげます。</p> <p>・貸室の音響設備や照明器具について苦情や意見をいただいた際は、早めの対応を心がけました。</p> <p>・絵はがき業者と相談しながら、絵はがきとアルバムのセット商品を作るなど商品の見せ方を工夫しました。</p> <p>民芸品業者から商品開発について意見を求められた際には、見世蔵のお客様の客層やニーズを念頭に置きながら意見を伝え、お客様にとって魅力ある商品が並ぶよう努めました。</p> <p>また、とち介クリスマス会に向けては、取引業者と交渉し、特別なセット商品を用意しました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・指標に掲げているアンケートの集計や、HPでの商品紹介が滞っている。もっと積極的に実施していただき、利用者のニーズの把握と改善に活かしていただきたい。</p> <p>・観光案内や物産販売における観光客とのコミュニケーションを通してニーズを把握し、商品開発や観光案内の質向上に繋げようとする姿勢がみられる。</p> <p>・来館者への案内や苦情・意見に対しては、迅速かつ丁寧に対応しており、利用者の満足度向上に努めている。</p> <p>・各業者と協力して商品開発等に取り組んでおり、新商品の開発やディスプレイに活かされている点が評価できる。</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		
	キャンペーンにおけるPR回数		年間30回		年間15回		
	出店業者の会との協働件数		年1回		0回		
	HPを活用した施設PR		週1回		随時		
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	Ⅲ	0.6	12
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、とちぎ蔵の街観光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、とちぎ蔵の街観光館や蔵の街のPRに努めました。なお台風19号や新型コロナウイルスまん延の影響で、観光キャンペーンやイベントが軒並み中止になり、多くのPR機会を失ってしまいました。 ・見世蔵や貸室を無休営業（年末年始を除く）とすることで、利用者の利便性向上に努めました。 ・観光情報や施設利用情報をホームページにアップし、施設利用率及び利用者の利便性向上に努めました。 ・とち介グッズを多数取扱い、見世蔵での販売はもちろんのこと、道の駅など市内各所への商品卸の役割も担い、とち介のキャラクターショップ的な立ち位置であるという自負を持って、とち介の宣伝普及活動の一助となりました。 <p>とち介の人気が高まることで、ひいては栃木市への観光入込みが増えるものと考えています。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・他事業者との共同企画、各種キャンペーンやイベントを通して市の観光PRを実施することができた。令和元年度は台風19号、新型コロナウイルス感染症の影響により件数は減少したが、感染症終息後は更なるPR活動や共同企画により誘客増加に努めてもらいたい。 ・各施設を無休営業することで、地域住民を中心とした利用者の利便性向上に努めており、地元密着した運営ができています。 ・HPを活用してその時々合わせた観光情報や施設の予約状況が確認できるよう管理されており、利用者の利便性向上が図られている。 ・市の観光振興を目的とし、その方法のひとつとして市のマスコット・とち介の宣伝普及および関連商品の扱いに力を入れている。今後とも、とち介グッズの活用は勿論、他の人気商品の開発・掘り起こしや様々な方法で観光振興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		0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	III	0.6	9
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。 ・電話会社をNTTから他社に切り替える検討をしました。（他社担当者と相談し結果的には断念） ・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"> ・電気契約については交渉により単価引き下げを実現し、他の契約についても検討する等、積極的な経費削減の取組みが行われている。 ・計画通り100%再生紙を使用する等、コスト削減や環境への配慮がなされている。 ・省電力電球への更新については概ね完了しており、随時交換する状況となっている。 						

(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	
	販売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
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・販売担当者に対し、接客対応、利益と経費について、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"> ・定期的な研修の実施により、職員の知識向上と育成が行われた。 ・施設管理が安定的に行われるよう、組織体制の確保と職員の適正配置、財政状況の健全化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		
	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	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・テナントから要望があった空調の増設を市担当課に働きかけ、増設されました。 ・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"> ・各研修や訓練については、計画通りに実施できている。 ・災害等の緊急時の対応についてシュミレーションすることで、適切な対応が取れるよう備えている。 						

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	15	10	13.1
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	12	12.5
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	9	11.1
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	12	12	12.8
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	12	13.5
評価点合計	100	74	55	63.0
総合評価		B	D	C

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】

・観光館として観光客に観光スポットを案内するという、施設目的から実態が離れているのではないかとと思われる。

【施設の効用を最大限に発揮する取組み】

- ・観光情報の発信は、相応になされている。
- ・実績値の記入は、『随時』等ではなく、分かりやすい標記にされたい。
- ・山車会館の入場者にお土産引換券を渡す等集客の工夫をされたい。

【施設経費の削減の取組み】

・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し、さらなる経費削減の検討をされたい。

【施設の管理を安定して行うための取組み】

- ・収入を得るための工夫を検討されたい。
- ・適切な評価が可能となるような指標の設定を検討されたい。

【その他】

・観光案内所以外の施設については、管理のあり方自体について再検討されたい。

(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。