

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	4ヶ所	4ヶ所
	参加者アンケート数	100	100
	利用者満足率	90%	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
	25	Ⅲ	0.6	15	Ⅲ	0.6	15

指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> 施設案内および避難ルート図、営業時間、休館日の案内を4ヶ所の出入口に掲示。また、毎月の休館日の案内を作成、掲示。 栃木市、大平地区以外の方にも利用していただけるよう、スタッフ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。 <p>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> <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	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの意見等をスタッフ全員で情報共有する取り組みは評価することができる。 スタッフ全員が商品に対する知識を習得し、市内在住の方はもとより市外の方にも喜ばれるよう努力していることは評価できる。 アンケート数を増やし、利用者の意見を幅広く柔軟に聞き入れ、より良い施設運営を行っていたきたい。また、利用者の満足率の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	
	年間利用者数			111,000人	162,877人	
	施設利用者数			6,850人	6,677人	
	ホームページ閲覧件数			1,000件	33,449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
	20	I	1.0	20	I	1.0
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。 ・わいわいテラス、律之助顕彰会との協働事業を開催いたしました。外売り出店においては東京台東区の「浅草猿若マーケット」にも出店し、栃木市や大平のPRを行ってきました。また、レディオベリー出演、ホームページなどで施設やイベントのPRを行いました。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内でのイベント、更には施設外（外売り）において栃木市、大平地区のPRをかねた物販により、計画値を上回る利用者数となったことは評価できる。 ・ホームページの閲覧件数は計画値を大幅に上回っており、昨年と比較しても2倍以上となっていることから、更なるホームページの充実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			
	見積見合わせ実施数		5件	7件			
	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、施設館内、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。しかしながら昨年度同様、必要な修繕に費用がかかりました。 ・施設、備品等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ます。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフが実施している毎日の清掃により、施設内、駐車場の美化が保たれている。更には経費の削減にもつながっていることは評価できる。 						

(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	II	0.8
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、研修会等の内容をミーティングや業務連絡ノートを活用し、情報の共有・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"> ・人員配置は計画値どおりであり適正といえる。 ・定期的なスタッフ研修は、必要知識を習得するうえ重要な研修であることから、引き続き実施していただきたい。併せて、OJTについても常に実施していただきたい。 					

(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			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の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。 ・消防点検、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。また、施設建物の点検、警備会社による毎日の巡回を行っています。 ・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"> ・各種点検、訓練は定期的実施されており、安全対策等については評価できる。 ・不特定多数の方が利用する施設であるため、緊急時の対応については常に気を配っていただきたい。 					

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	15	15	
(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	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	87	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31年	平成30年	平成29年
資産総額	2,206,377,238	2,196,000,536	1,986,224,699
売上高	3,333,299,835	3,554,586,981	3,232,742,216
経常利益	37,609,091	50,255,781	33,877,407
当期利益	5,088,178	7,993,238	6,330,107
経常収支比率	305.4%	323.2%	305.0%

※ 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31年	平成30年	平成29年
経常費用	1,109,931,414	1,105,631,069	1,065,405,701
経常収益	3,389,512,733	3,573,312,250	3,249,469,203
経常収支比率	305.38%	323.19%	305.00%

○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

収益、経常収支比率ともに安定しており、健全な財政状況となっております。