

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和2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
	観光施設割引券配布	年1,000枚	約1,500枚
	アンケート集計数	年100件	200件
	展示山車入替	年3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	評価点
	25	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20

指定管理者コメント

・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。
 ・鉄道事業者が主催するハイキングイベントの受入れ協力をする中で、参加者に対し、入館料の割引特典を付し、施設のPR及び入館者獲得に取組みました。
 ・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ました。
 ・山車所有町内の協力を得て行う年間3回の山車入替作業を新型コロナの影響による休館や入館者の減少、山車所有町内関係者の感染リスクの回避のため、回数を1回減らし、年間2回としました。
 ・新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、市の要請に基づいて令和2年4月9日～5月17日、令和3年1月15日～2月22日、延べ78日を休館しました。

施設所管課コメント

・令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、休館を余儀なくされ、入館者が激減した中で、アンケートの実施や、観光施設割引券の配布など、入館者が増えるよう積極的に取組んでいた。
 新型コロナウイルス感染症の収束後を見据え、入館者がV字回復するような新たな取り組みやPRを積極的に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		8回		
	市内関連団体との協働件数		年12回		7回		
	HP・SNS等の更新回数		月10回		月3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"> ・新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響受け、観光キャンペーンや市内関連団体と協働で行うイベントなどが中止となり、十分なPRが出来ませんでした。 ・「新生栃木市10周年記念とちぎの人形山車展示」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。 ・とちぎの山車祭り伝承会と連携し、とちぎ山車会館前広場において、お囃子公開練習を実施しました。 ・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、入館者の増に努めました。 ・当協会のHPやTwitterを随時更新し、訪れた観光客をとちぎ山車会館に呼び込むように、季節情報の発信に努めました。 						
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感染拡大の影響により、軒並みイベント等が中止になり、イベントやキャンペーン等でPRする機会が失われ、計画値に及ばなかったことは仕方がない部分があると思われる。 ・HPやSNSでの発信については、イベントやキャンペーン等でPRできない分、より活用して情報発信に努めてほしいところであり、入館者を呼び込むため、創意工夫の上、積極的に活用していただきたい。 						

(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		
	取引先業者との交渉等		5社		3社		
	業務の効率改善		3つ		2件		
	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	II	0.9	12
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・館内空調設備の不具合について、市所管課、保守管理業者に同席し対応について検討しました。 ・業務委託に関しては、業務ごとに見積り合わせを実施したほか、委託業者と業務内容を精査し、必要最小限の委託にとどめ、経費削減に努めました。 ・消防設備保守点検業者に対し、委託料の減額と設備修繕箇所の計画作成について協議しました。 ・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"> ・省電力電球の導入や、契約単価の減額交渉等、経費を削減できているので、今後も業務内容及び委託業務の内容を精査し、より一層経費削減に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		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、窓口での応対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"> ・従事する職員が必要な知識を習得できるよう、職員の育成研修を引き続き実施し、適切な配置、組織体制の確保を行っていただきたい。 ・引き続き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	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		1回		
	クレーム対応マニュアルの研修		年1回		1回		
	消防訓練の定期実施		年2回		2回		
	個人情報取り扱い研修		年1回		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"> ・自家用電気工作物点検業者の指摘を踏まえ、市所管課と相談し高圧電気引込ケーブルを交換工事を行いました。 ・消防訓練時、職員に火災報知器や館内放送設備の使用法を説明したうえで、実際に使わせる訓練を行いました。 ・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、それぞれマニュアルを作成し、その内容について、職員に周知徹底を図るため、研修を実施しました。 						
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、適切に施設の安全管理を行っていた。 ・災害マニュアル等のマニュアルを作成し、緊急時の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	20	20	
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	12	
(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	12	12	
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	12	
評価点合計	100	84	68	
総合評価		A	C	

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3月期	令和2年3月期	令和3年3月期
資産総額	38,257,017	31,878,566	25,689,105
売上高	79,098,740	70,673,162	67,089,899
経常利益	△5,461,187	△3,863,576	△8,095,569
当期利益	△3,603,187	△1,576,776	△4,231,993
経常収支比率	93.5%	94.8%	94.1%

※ 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3月期	令和2年3月期	令和3年3月期
経常費用	84,559,927	74,536,738	71,321,892
経常収益	79,098,740	70,673,162	67,089,899
経常収支比率	93.54%	94.81%	94.07%

○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、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、 $79,098,740 \div 74,491,517 \div 106.18\%$ 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、 $70,673,162 \div 72,560,715 \div 97.40\%$ となる。
- ・令和3年3月期については、経常費用に山車修繕基金の支出▲10,209,760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、 $67,089,899 \div 61,112,132 \div 109.78\%$ となる。