

## 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	1回
	アンケート集計数	年100件	200件
	HPでの商品紹介	月1品（年12品）	1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	Ⅱ	0.8	20	Ⅲ	0.6	15

指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員は、とちぎ蔵の街観光館の設置目的を理解し、来館者に地場産品等の土産品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。</li> <li>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。</li> <li>アンケートの意見徴収により、ニーズを把握し、業者と協議のうえ新商品の開発に繋がりました。</li> <li>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。</li> <li>とち介関連商品としてマスクケースなどの商品開発を行いコロナ禍での商品開発に取り組みました。</li> <li>和装小物作家や和装小物納入業者と共同で季節感のある店内装飾を実施し、魅力度アップに努めました。</li> <li>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。</li> </ul>
-----------	--

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の目的を達成するため、基本方針と職員の適切な理解を再確認いただき、施設の特性に基づいた運営が行われるよう努められたい。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の影響により来館者が減少している中、計画値を大きく上回る件数のアンケートを集められた。アンケート調査等は、来館者をはじめ市に訪れる観光客のニーズや意見を把握する重要なものであるため、今後も実施し、施設の運営に積極的に活かすとともに、市とも情報を共有いただきたい。</li> <li>HP等を活用して施設に関する情報発信を積極的に行い、サービス向上に取組まれたい。</li> </ul>
-----------	--

(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	15回		
	出店業者の会との協働研修		年1回	0回		
	HPを活用した施設PR		週1回（年48回）	25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"> <li>・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。</li> <li>・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。新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響で、多くの観光キャンペーンやイベントが中止になり、予定していたPR回数を達成できませんでした。</li> <li>・見世蔵や貸館（多目的ホール・蔵座敷）については、新型コロナウイルス感染症に係るガイドラインに従って貸出を行い、感染対策を取りながら利用者の利便性向上に努めました。</li> <li>・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。</li> <li>・市の公式キャラクターであるとち介に関するグッズを販売することで、栃木市のPRを行うとともに、より幅広い客層に来館いただけるよう努めました。</li> </ul>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、広報活動等や新規事業による来館者増加の取組みは困難な状況になっている。そういった状況下においても、感染防止対策を徹底した上でのPR活動や、安全な受入体制の整備により、来館者の満足度を高める取組みを行われたい。</li> <li>・観光案内所については、条例上休館日である月曜日も開館しており、来館者の増加やサービス向上に取り組まれている。</li> </ul>					

(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件		1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	Ⅱ	0.8	12	Ⅳ	0.4	6
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法律改正に伴う電力自由化に伴い、東京電力から中央電力へと契約の変更を行い、低廉な単価での契約を継続するほか、施設内の節電を心掛け、経費削減に努めました。</li> <li>・再生紙を使用し環境に配慮しました。</li> <li>・業務委託に関しては、業務ごとに見積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。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務委託や物品の購入等の際には、複数の業者から見積りを徴するなどし、サービスの質を確保した上での経費削減に引き続き努められたい。</li> <li>・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うとともに節電に努めるなどし、引き続き経費削減に取り組まれたい。</li> </ul>						

(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	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	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・販売担当者には、当施設が蔵の街の中心部にあり、観光情報の受発信の拠点であるとともに、地元とも密接な関係にあることから、観光客・市民、あらゆる来館者への親切丁寧な接客対応ができるよう、育成指導を行いました。</li> <li>・納めるべき税金等はすべて期限内に納付しました。</li> </ul>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な管理を行うため、引き続き必要な職員の配置及び管理運営体制を確保されたい。</li> <li>・職員への研修や育成指導が十分に実施され、経験豊富な職員が配置されていることから、利用者からのクレームやトラブルが少ない。当施設は販売や観光案内等、多岐にわたる業務が求められるため、望ましい接客対応ができるよう今後も取組まれたい。</li> </ul>					

(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		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	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自家用電気工作物点検業者の指摘を踏まえ市所管課と協議し、テナント出店者とも調整の上、高圧電気引込ケーブル交換工事に対応しました。</li> <li>・ 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、消防訓練を実施し確認しました。</li> <li>・ クレームへの対応や、個人情報の取り扱いについて、研修を実施しました。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 点検表等を作成の上、日常的に安全点検を行うなどし、施設の安全対策に取り組まれない。</li> <li>・ 引き続き定期的に消防訓練等を実施し、緊急時の危機管理体制を確立されたい。</li> </ul>						

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	15	
(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	12	6	
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	12	16	
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	12	12	
評価点合計	100	72	61	
総合評価		B	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。