

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	栃木市栃木文化会館
	所在地	栃木県栃木市旭町12番16号
	施設内容	文化会館
指定管理者	名称	株式会社ケイミックスパブリックビジネス
	所在地	東京都千代田区神田小川町1-2 風雲堂ビル4階
	主な業務内容	地方自治法に基づく指定管理者制度による公共施設の管理・運営業務 PFI事業の受託及びSPCへの出資 コンサート・演劇等の興行及びビルメンテナンスを含むホール施設の管理・運営業務 飲食店の経営並びに飲料・食料品の加工販売

(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
	利用者アンケート数		1,750件	1,410件
	利用者意見反映数		3件	3件
	利用者案内揭示数		8箇所	12箇所
	利用者満足率		94%	95.1%
	業務改善数		2件	2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	評価点
	25	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20

指定管理者コメント	<p>①関係法令や条例及び施設運営ルール等を遵守することはもちろんのこと、平等な利用が確保されるよう会館運営方針や内規を整備し、それを職員全員が適切に理解した上で施設運営に当たった。</p> <p>②事前受付（例：ホールの場合は13ヶ月前に受付を開始し、競合が発生した場合は、話し合いや抽選で決定）を文化会館ホームページや来館された利用者様へ周知し、公平性を確保している。</p> <p>③利用者アンケートを実施したほか、利用者懇談会を10月29日に開催し、意見の把握とその反映に努めた。</p> <p>④行政から発信される新型コロナに関する情報を利用者様へ丁寧に説明し、ご了承をいただいた上で施設をご利用いただいた。</p> <p>⑤利用者様からのご意見・苦情については、訪宅を基本と考え、適切に実施した。</p>
-----------	--

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート数は計画値を下回ったものの、コロナ禍による利用件数の大幅な減少という状況の中、アンケート回収に努力していた。 ・利用者満足率は計画値を上回っており評価できる。 ・事前受付については、予約が競合した場合においてもトラブルなく対応されている。 ・アンケートや利用者懇談会等により、施設利用者から幅広く意見要望等を聴取し、それを管理運営に反映することで、利便性向上を図っている。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のための市の方針による休館や利用制限について、利用者に対する丁寧な説明により、大きなトラブルに発展することなく制限内で利用していただくことができた。
-----------	---

(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		
	利用者数		219,000人		31,718人		
	広報紙発行部数		36,000部		36,000部		
	新規事業数		1事業		1事業		
	地域との協働事業数		2回		2回		
	協働等事業参加者数		3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	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①設置目的である、市民の芸術文化の振興及び福祉の増進を図ることを十分理解した上で、文化施設としての管理運営を行った。</p> <p>②広報活動については、広報とちぎへの記事掲載のほか、年間を通して月毎に発行する催し物案内を栃木市内の公共施設に送付し配架していただいた。また新規利用者獲得のため、「FMくらら」等のメディアに出演し、コロナ禍でも感染対策を実施しながら安心・安全に利用できることを告知して利用促進を図った。</p> <p>③利用者様のご意見やご要望を踏まえ、開館時間の延長に対応している。本年度実績として大ホールで4団体、小ホールで1団体の延長利用があった。</p> <p>④本年は「歌麿を活かしたまちづくり協議会」の監事や市民ミュージカル実行委員として計画段階より各委員会に出席し、活発な情報交換を行った。（市民ミュージカルは書面会議の実施、公演は中止）</p> <p>⑤子供向けオンライン体験アートワークショップ「ビー玉ころがし～クリスマスの冒険～」は、コロナ禍を踏まえ製作方法をオンライン動画で配信するなど、利用制限を考慮したイベントを実施した。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍により事業計画に大幅な変更があり、中止や延期となる事業もあったが、管理運営については概ね良好に実施されている。 ・現在実施している広報活動（広報、催し物案内、新聞広告、ラジオ、HP）での宣伝だけでなく、あらゆる機会を捉えてPRに努められたい。 ・開館時間の延長など、利用者の意見要望等を踏まえた対応により、引き続き利用増やリピーターの確保に努められたい。 ・植栽管理など、寄せられた要望に速やかに対応し、近隣住民との良好な関係に配慮している。 ・協働事業については、民間企業としてのノウハウを活かし、今後も地域イベント等へ積極的に参画されたい。 ・ビー玉ころがしは、動画配信数に向上の余地があり、周知宣伝方法に課題もあるが、感染拡大防止対策と両立したりモット型新規事業であり、企画について評価できる。 						

(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			
	経費削減件数		5件	5件			
	見積合わせ実施数		2件	2件			
	施設修繕数		30件	11件			
	備品等更新数		2件	1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	評価点
	15	I	1.0	15	II	0.8	12
指定管理者コメント	<p>①収支手続きについて、経理処理の基本となる経理規程・日常的な業務遂行の指針となる出納マニュアルを整備し、本社所管指導のもと、適切な管理ができた。</p> <p>②職員で出来る修繕については、自ら部品等を購入して施工し、経費削減を図るとともに、早急に対応することで利用者様へのサービス向上に努めた。また休館期間中は舞台管理費用の削減に努めた。</p> <p>③修繕などは優先度や緊急性の精査を行っており、金額の妥当性を見極めるため、内容によっては複数の見積りを徴取し、適切に発注をしている。（見積合わせ2件）</p> <p>④施設、備品等の管理は台帳をベースに適切に管理し、エネルギー管理を着実にしている。また省エネについては、施設運営に支障をきたさないように配慮をしたうえでのエネルギーセービングを実施している。封筒、コピー用紙については環境配慮物品を購入している。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・簡易な修繕は、職員が対応するなど経費削減に努め、効果的に修繕を実施している。 ・利用者からの意見要望を把握し業務改善を心掛け、引き続きサービス向上に努められたい。 ・施設の老朽化や耐用年数も考慮しながら、優先順位を決めて修繕が実施されている。必要な修繕が先延ばしされることがないように、引き続き適切な修繕実施に努められたい。 ・日々の設備等のチェックを怠ることなく不具合の早期発見に努められたい。また見積合わせによる経費削減に努められたい。 ・省エネや環境配慮物品の利用など、環境に配慮した運営に引き続き努められたい。 						

(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	
	人員配置数			12人	11人	
	研修会開催数			12回	27回	
	研修会参加者数			121人	112人	
	勤務時間数(1人当たり)			40時間/週	40時間/週	
	経常収支比率			100%以上	100%以上	
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	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>①総務課長不在の時期はあったものの、ほぼ計画通りの人員配置ができた。本年度も受付窓口の特化した人材を置くことで利用制限を正確に案内することも含め、きめ細やかな予約管理ができた。</p> <p>②研修内容として、接遇マナー・コンプライアンス関連・個人情報保護及び救命研修などを計画通りに開催した。さらに本年度は施設管理の専門知識を高めるために「ビル管法」研修も実施し、職員のスキルアップに努めた。</p> <p>③社内福利制度がリニューアルされ、充実したプランを展開している。</p> <p>④各種税金や社会保険料等は法律に基づき適切に納めている。</p>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・管理体制は概ね整っており、きめ細やかなサービスの提供がされていると見受けられる。 ・職員の欠員は他の職員の負担増となり、ひいてはサービスの低下につながりかねないので、速やかな人員配置に努めていただきたい。業務課長が配置されていないので、早急に配置されたい。 ・会館職員として必要なスキルを身につけるための研修・講習会が定期的・継続的に実施されている。今後も参加者数の増加を図るとともに、さらに個々の意識向上にも繋がる研修・講習を取り入れていただきたい。 ・社内の福利厚生制度について、会館職員が積極的に活用できるように努められたい。 ・各種税金については適切に納入されている。 ・財政状況については健全に運営されている。 					

(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		
	安全点検実施回数		12回/年		12回/年		
	事故発生件数		0件		0件		
	安全講習会等参加者数		7人		1人		
	訓練実施回数		2回		2回		
	訓練参加者数		32人		22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	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①日々の安全点検及び法令に基づいた法定点検は計画通り実施している。</p> <p>②危機管理マニュアルに新型コロナ対策を反映し、緊急時に対応できるよう危機管理体制を確立している。また安全対策として、施設内外の危険箇所を洗い出し、修繕計画に随時反映させている。</p> <p>③利用者様の安全確保を第一に考え、緊急時を想定した避難訓練や防災訓練を計画通りに実施しており、避難経路図を各諸室ごとに掲出している。なお訓練時は、舞台スタッフや清掃スタッフも含めて全員参加している。</p> <p>④会館職員全員を対象にPマーク（プライバシーマーク）eラーニング研修とテストを実施し、年間を通して個人情報の保護に努めた。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・設備等の定期点検及び設備保守作業を計画通り実施している。 ・安全対策のため日頃より施設内外の危険個所の洗い出しに努めている。 ・職員全員に研修及びテストを実施するほか、指定管理者独自で社内監査を会館毎に実施するなど、個人情報の保護に努めている。 ・緊急時に適切に対応できるよう、安全講習会等への参加者増に努められたい。また全館からの参加を今後も継続されたい。 ・避難訓練や防災訓練が適切に実施され、避難経路を各諸室ごとに掲出するなど、危機管理体制が確立されている。 						

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	20	20	
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16	
(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	16	16	
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16	
評価点合計	100	83	80	
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30年度	令和元年度	令和2年度
資産総額	1,327,962,000	1,312,303,000	1,590,863,000
売上高	5,047,742,000	5,354,264,000	4,416,257,000
経常利益	101,529,000	131,530,000	243,512,000
当期利益	61,559,000	80,501,000	149,228,000
経常収支比率	102.0%	102.5%	105.8%

※ 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年度	令和元年度	令和2年度
経常費用	4,961,660,000	5,230,230,000	4,226,334,000
経常収益	5,063,190,000	5,361,761,000	4,469,846,000
経常収支比率	102.0%	102.5%	105.8%

○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

第4期の売上高は4416百万円となり前期比△17%減少しましたが経常利益は前期比＋111百万円増となり減収増益決算となりました。

また、財務健全性を示す株主資本は、34.2%と昨年度の32.3%から若干改善しており、安定的に推移しております。

収益性を示す経常収支比率は100%超を安定的に確保しております。

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	栃木市大平文化会館
	所在地	栃木市大平町蔵井2001番地3
	施設内容	文化会館
指定管理者	名称	株式会社ケイミックスパブリックビジネス
	所在地	東京都千代田区神田小川町1-2風雲堂ビル4階
	主な業務内容	地方自治法に基づく指定管理者制度による公共施設の管理・運営業務 PFI事業の受託及びSPCへの出資 コンサート・演劇等の興行及びビルメンテナンスを含むホール施設の管理・運営業務 飲食店の経営並びに飲料・食料品の加工販売

(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		
	利用者アンケート数			70件	32件		
	利用者意見反映数			2件	1件		
	利用者案内揭示数			3箇所	3箇所		
	利用者満足率			91%	95.0%		
	業務改善数			1件	2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	評価点
	25	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20
指定管理者コメント	<p>①関係法令や条例及び施設運営ルール等を遵守することはもちろんのこと、平等な利用が確保されるよう会館運営方針や内規を整備し、それを職員全員が適切に理解した上で施設運営に当たった。</p> <p>②事前受付（例：ホールの場合は13ヶ月前に受付を開始し、競合が発生した場合は、話し合いや抽選で決定）を文化会館ホームページや来館された利用者様へ周知し、公平性を確保している。</p> <p>③利用者アンケートを実施したほか、利用者懇談会を10月29日に開催し、意見の把握とその反映に努めた。</p> <p>④行政から発信される新型コロナに関する情報を利用者様へ丁寧に説明し、ご了承をいただいた上で施設をご利用いただいた。</p> <p>⑤利用者様からのご意見・苦情については、訪宅を基本と考え、適切に実施した。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> アンケート数は計画値を下回ったものの、令和元年台風19号の被害による休館やコロナ禍による利用件数の大幅な減少という状況の中、アンケート回収に努力していた。 利用者満足率は計画値を上回っており評価できる。 事前受付については、予約が競合した場合においてもトラブルなく対応されている。 アンケートや利用者懇談会等により、施設利用者から幅広く意見要望等を聴取し、それを管理運営に反映することで、利便性向上を図っている。 令和元年台風19号による休館や新型コロナウイルス感染拡大防止のための市の方針による休館や利用制限について、利用者に対する丁寧な説明により、大きなトラブルに発展することなく制限内で利用していただくことができた。 						

(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		
	利用者数		28,500人		3,563人		
	広報紙発行部数		36,000部		36,000部		
	新規事業数		1事業		0事業		
	地域との協働事業数		1事業		1事業		
	協働等事業参加者数		2人		6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	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①設置目的である、市民の芸術文化の振興及び福祉の増進を図ることを十分理解した上で、文化施設としての管理運営を行った。</p> <p>②広報活動については、広報とちぎへの記事掲載のほか、年間を通して月毎に発行する催し物案内を栃木市内の公共施設に送付し配架していただいた。また新規利用者獲得のため、「FMくらら」等のメディアに出演し、コロナ禍でも感染対策を実施しながら安心・安全に利用できることを告知して利用促進を図った。</p> <p>③利用者様のご意見やご要望を踏まえ、開館時間の延長に対応している。本年度実績として中ホールで1団体の延長利用があった。</p> <p>④一昨年の台風被害からしばらく休館となっていたが、修繕も完了し、9月10日再開記念「ティータイムコンサート」を気軽に立ち寄れるロビーで開催し、午後の憩いのひと時にバイオリンとピアノの軽音楽で地域の皆様へ癒しの時間を提供した。</p>						
施設所管課コメント	<p>・令和元年台風19号の被害による休館やコロナ禍により事業計画に大幅な変更があり、中止や延期となる事業もあったが、管理運営については概ね良好に実施されている。</p> <p>・現在実施している広報活動（広報、催し物案内、新聞広告、ラジオ、HP）での宣伝だけでなく、あらゆる機会を捉えてPRに努められたい。</p> <p>・協働事業については、民間企業としてのノウハウを活かし、今後も地域イベント等へ積極的に参画されたい。</p> <p>・ティータイムコンサートは、地元アーティストを招き、参加しやすい会場と内容で、令和元年台風19号の被害による休館からの復旧の周知という面からも良い企画だった。</p>						

(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		
	経費削減件数		4件		4件		
	見積合わせ実施数		2件		1件		
	施設修繕数		10件		11件		
	備品等更新数		1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	評価点
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	<p>①収支手続きについて、経理処理の基本となる経理規程・日常的な業務遂行の指針となる出納マニュアルを整備し、本社所管指導のもと、適切な管理ができた。</p> <p>②職員で出来る修繕については、自ら部品等を購入して施工し、経費削減を図るとともに、早急に対応することで利用者様へのサービス向上に努めた。</p> <p>③修繕などは優先度や緊急性の精査を行っており、金額の妥当性を見極めるため、内容によっては複数の見積りを徴取し、適切に発注をしている。</p> <p>④施設、備品等の管理は台帳をベースに適切に管理し、エネルギー管理を着実にしている。また省エネについては、施設運営に支障をきたさないように配慮をしたうえでのエネルギーセービングを実施している。封筒、コピー用紙については環境配慮物品を購入している。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・簡易な修繕は、職員が対応するなど経費削減に努め、効果的に修繕を実施している。 ・利用者からの意見要望を把握し業務改善を心掛け、引き続きサービス向上に努められたい。 ・施設の老朽化や耐用年数も考慮しながら、優先順位を決めて修繕が実施されている。必要な修繕が先延ばしされることがないように、引き続き適切な修繕実施に努められたい。 ・日々の設備等のチェックを怠ることなく不具合の早期発見に努められたい。また見積合わせによる経費削減に努められたい。 ・省エネや環境配慮物品の利用など、環境に配慮した運営に引き続き努められたい。 						

(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	
	人員配置数			2人	2人	
	研修会開催数			12回	14回	
	研修会参加者数			24人	15人	
	勤務時間数(1人当たり)			40時間/週	40時間/週	
	経常収支比率			100%以上	100%以上	
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	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>①指定管理者に応募時の事業計画書で提示した「管理運営体制」通りの人員配置で体制を組み管理運営をしており、複数の施設管理を行うメリットとして人員を多く必要とするイベント時などはスポットでヘルプ体制を取ることができた。</p> <p>②研修内容として、接遇マナー・コンプライアンス関連・個人情報保護及び救命研修などを計画通りに開催した。さらに本年度は施設管理の専門知識を高めるために「ビル管法」研修も実施し、職員のスキルアップに努めた。</p> <p>③社内福利制度がリニューアルされ、充実したプランを展開している。</p> <p>④各種税金や社会保険料等は法律に基づき適切に納めている。</p>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・管理体制は概ね整っており、きめ細やかなサービスの提供がされていると見受けられる。 ・職員の欠員は他の職員の負担増となり、ひいてはサービスの低下につながりかねないので、速やかな人員配置に努めていただきたい。業務課長が配置されていないので、早急に配置されたい。 ・会館職員として必要なスキルを身につけるための研修・講習会が定期的・継続的に実施されている。今後も参加者数の増加を図るとともに、さらに個々の意識向上にも繋がる研修・講習を取り入れていただきたい。 ・社内の福利厚生制度について、会館職員が積極的に活用できるように努められたい。 ・各種税金については適切に納入されている。 ・財政状況については健全に運営されている。 					

(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		
	安全点検実施回数		12回/年		12回/年		
	事故発生件数		0件		0件		
	安全講習会等参加者数		1人		1人		
	訓練実施回数		2回		2回		
	訓練参加者数		4人		4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	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①日々の安全点検及び法令に基づいた法定点検は計画通り実施している。</p> <p>②危機管理マニュアルに新型コロナ対策を反映し、緊急時に対応できるよう危機管理体制を確立している。また安全対策として、施設内外の危険箇所を洗い出し、修繕計画に随時反映させている。</p> <p>③利用者様の安全確保を第一に考え、緊急時を想定した避難訓練や防災訓練を計画通りに実施しており、避難経路図を各諸室ごとに掲出している。</p> <p>④会館職員全員を対象にPマーク（プライバシーマーク）eラーニング研修とテストを実施し、年間を通して個人情報の保護に努めた。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・設備等の定期点検及び設備保守作業を計画通り実施している。 ・安全対策のため日頃より施設内外の危険個所の洗い出しに努めている。 ・職員全員に研修及びテストを実施するほか、指定管理者独自で社内監査を会館毎に実施するなど、個人情報の保護に努めている。 ・緊急時に適切に対応できるよう、安全講習会等への参加者増に努められたい。また全館からの参加を今後も継続されたい。 ・避難訓練や防災訓練が適切に実施され、避難経路を各諸室ごとに掲出するなど、危機管理体制が確立されている。 						

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	20	20	
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16	
(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	16	16	
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16	
評価点合計	100	80	80	
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30年度	令和元年度	令和2年度
資産総額	1,327,962,000	1,312,303,000	1,590,863,000
売上高	5,047,742,000	5,354,264,000	4,416,257,000
経常利益	101,529,000	131,530,000	243,512,000
当期利益	61,559,000	80,501,000	149,228,000
経常収支比率	102.0%	102.5%	105.8%

※ 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年度	令和元年度	令和2年度
経常費用	4,961,660,000	5,230,230,000	4,226,334,000
経常収益	5,063,190,000	5,361,761,000	4,469,846,000
経常収支比率	102.0%	102.5%	105.8%

○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

第4期の売上高は4416百万円となり前期比△17%減少しましたが経常利益は前期比＋111百万円増となり減収増益決算となりました。

また、財務健全性を示す株主資本は、34.2%と昨年度の32.3%から若干改善しており、安定的に推移しております。

収益性を示す経常収支比率は100%超を安定的に確保しております。

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	栃木市藤岡文化会館
	所在地	栃木市藤岡町藤岡810番地
	施設内容	文化会館
指定管理者	名称	株式会社ケイミックスパブリックビジネス
	所在地	東京都千代田区神田小川町1-2風雲堂ビル4階
	主な業務内容	地方自治法に基づく指定管理者制度による公共施設の管理・運営業務 PFI事業の受託及びSPCへの出資 コンサート・演劇等の興行及びビルメンテナンスを含むホール施設の管理・運営業務 飲食店の経営並びに飲料・食料品の加工販売

(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		
	利用者アンケート数			80件	17件		
	利用者意見反映数			2件	2件		
	利用者案内揭示数			3箇所	3箇所		
	利用者満足率			92%	82.0%		
	業務改善数			2件	2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	評価点
	25	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20
指定管理者コメント	<p>①関係法令や条例及び施設運営ルール等を遵守することはもちろんのこと、平等な利用が確保されるよう会館運営方針や内規を整備し、それを職員全員が適切に理解した上で施設運営に当たった。</p> <p>②事前受付（例：ホールの場合は13ヶ月前に受付を開始し、競合が発生した場合は、話し合いや抽選で決定）を文化会館ホームページや来館された利用者様へ周知し、公平性を確保している。</p> <p>③利用者アンケートを実施したほか、利用者懇談会を10月29日に開催し、意見の把握とその反映に努めた。</p> <p>④行政から発信される新型コロナに関する情報を利用者様へ丁寧に説明し、ご了承をいただいた上で施設をご利用いただいた。</p> <p>⑤利用者様からのご意見・苦情については、訪宅を基本と考え、適切に実施した。</p>						
施設所管課コメント	<p>・アンケート数は計画値を下回ったものの、コロナ禍による利用件数の大幅な減少という状況の中、アンケート回収に努力していた。</p> <p>・利用者満足率が計画値を下回っており、改善に努力されたい。</p> <p>・事前受付については、予約が競合した場合においてもトラブルなく対応されている。</p> <p>・アンケートや利用者懇談会等により、施設利用者から幅広く意見要望等を聴取し、それを管理運営に反映することで、利便性向上を図っている。</p> <p>・新型コロナウイルス感染拡大防止のための市の方針による休館や利用制限について、利用者に対する丁寧な説明により、大きなトラブルに発展することなく制限内で利用していただくことができた。</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		
	利用者数		27,000人		4,940人		
	広報紙発行部数		36,000部		36,000部		
	新規事業数		1事業		0事業		
	地域との協働事業数		1事業		1事業		
	協働等事業参加者数		2人		1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	評価点
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<p>①設置目的である、市民の芸術文化の振興及び福祉の増進を図ることを十分理解した上で、文化施設としての管理運営を行った。</p> <p>②広報活動については、広報とちぎへの記事掲載のほか、年間を通して月毎に発行する催し物案内を栃木市内の公共施設に送付し配架していただいた。また新規利用者獲得のため、「FMくらら」等のメディアに出演し、コロナ禍でも感染対策を実施しながら安心・安全に利用できることを告知して利用促進を図った。</p> <p>③利用者様のご意見やご要望を踏まえ、開館時間の延長に対応している。本年度実績として中ホールで2団体の延長利用があった。</p> <p>④11月には市民が楽しみにしている無料催事「栃木県警察音楽隊コンサート」を計画していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止となった。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍により事業計画に大幅な変更があり、中止や延期となる事業もあったが、管理運営については概ね良好に実施されている。 ・現在実施している広報活動（広報、催物案内、新聞広告、ラジオ、HP）での宣伝だけでなく、あらゆる機会を捉えてPRに努められたい。 ・開館時間の延長など、利用者の意見要望等を踏まえた対応により、引き続き利用増やリピーターの確保に努められたい。 ・地域の特性を活かした活用方法の検討や新規利用者の拡大に努められたい。 ・栃木県警察音楽隊コンサートは、市民の期待も大きかった事業であったと思われる。やむなく中止となったが、今後も利用者の意見を取り入れた事業の企画を続けていただきたい。 						

(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			
	経費削減件数		3件	2件			
	見積合わせ実施数		2件	2件			
	施設修繕数		10件	5件			
	備品等更新数		1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	評価点
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	<p>①収支手続きについて、経理処理の基本となる経理規程・日常的な業務遂行の指針となる出納マニュアルを整備し、本社所管指導のもと、適切な管理ができた。</p> <p>②職員で出来る修繕については、自ら部品等を購入して施工し、経費削減を図るとともに、早急に対応することで利用者様へのサービス向上に努めた。また休館期間中は舞台管理費用の削減に努めた。</p> <p>③修繕などは優先度や緊急性の精査を行っており、金額の妥当性を見極めるため、内容によっては複数の見積りを徴取し、適切に発注をしている。（見積合わせ2件）</p> <p>④施設、備品等の管理は台帳をベースに適切に管理し、エネルギー管理を着実にしている。また省エネについては、施設運営に支障をきたさないように配慮をしたうえでのエネルギーセービングを実施している。封筒、コピー用紙については環境配慮物品を購入している。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・簡易な修繕は、職員が対応するなど経費削減に努め、効果的に修繕を実施している。 ・利用者からの意見要望を把握し業務改善を心掛け、引き続きサービス向上に努められたい。 ・施設の老朽化や耐用年数も考慮しながら、優先順位を決めて修繕が実施されている。必要な修繕が先延ばしされることがないように、引き続き適切な修繕実施に努められたい。 ・日々の設備等のチェックを怠ることなく不具合の早期発見に努められたい。また見積合わせによる経費削減に努められたい。 ・省エネや環境配慮物品の利用など、環境に配慮した運営に引き続き努められたい。 						

(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	
	人員配置数			1人	2人	
	研修会開催数			12回	14回	
	研修会参加者数			12人	14人	
	勤務時間数(1人当たり)			40時間/週	40時間/週	
	経常収支比率			100%以上	100%以上	
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	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>①指定管理者に応募時の事業計画書で提示した「管理運営体制」通りの人員配置で体制を組み管理運営をしており、複数の施設管理を行うメリットとして人員を多く必要とするイベント時などはスポットでヘルプ体制を取ることができた。</p> <p>②研修内容として、接遇マナー・コンプライアンス関連・個人情報保護及び救命研修などを計画通りに開催した。さらに本年度は施設管理の専門知識を高めるために「ビル管法」研修も実施し、職員のスキルアップに努めた。</p> <p>③社内福利制度がリニューアルされ、充実したプランを展開している。</p> <p>④各種税金や社会保険料等は法律に基づき適切に納めている。</p>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・管理体制は概ね整っており、きめ細やかなサービスの提供がされていると見受けられる。 ・職員の欠員は他の職員の負担増となり、ひいてはサービスの低下につながりかねないので、速やかな人員配置に努めていただきたい。業務課長が配置されていないので、早急に配置されたい。 ・会館職員として必要なスキルを身につけるための研修・講習会が定期的・継続的に実施されている。今後も参加者数の増加を図るとともに、さらに個々の意識向上にも繋がる研修・講習を取り入れていただきたい。 ・社内の福利厚生制度について、会館職員が積極的に活用できるように努められたい。 ・各種税金については適切に納入されている。 ・財政状況については健全に運営されている。 					

(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		
	安全点検実施回数		12回/年		12回/年		
	事故発生件数		0件		0件		
	安全講習会等参加者数		1人		1人		
	訓練実施回数		2回		2回		
	訓練参加者数		4人		4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	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①日々の安全点検及び法令に基づいた法定点検は計画通り実施している。</p> <p>②危機管理マニュアルに新型コロナ対策を反映し、緊急時に対応できるよう危機管理体制を確立している。また安全対策として、施設内外の危険箇所を洗い出し、修繕計画に随時反映させている。</p> <p>③利用者様の安全確保を第一に考え、緊急時を想定した避難訓練や防災訓練を計画通りに実施しており、避難経路図を各諸室ごとに掲出している。</p> <p>④会館職員全員を対象にPマーク（プライバシーマーク）eラーニング研修とテストを実施し、年間を通して個人情報の保護に努めた。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・設備等の定期点検及び設備保守作業を計画通り実施している。 ・安全対策のため日頃より施設内外の危険個所の洗い出しに努めている。 ・職員全員に研修及びテストを実施するほか、指定管理者独自で社内監査を会館毎に実施するなど、個人情報の保護に努めている。 ・緊急時に適切に対応できるよう、安全講習会等への参加者増に努められたい。また全館からの参加を今後も継続されたい。 ・避難訓練や防災訓練が適切に実施され、避難経路を各諸室ごとに掲出するなど、危機管理体制が確立されている。 						

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	20	20	
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	12	12	
(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	16	16	
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16	
評価点合計	100	76	76	
総合評価		B	B	

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30年度	令和元年度	令和2年度
資産総額	1,327,962,000	1,312,303,000	1,590,863,000
売上高	5,047,742,000	5,354,264,000	4,416,257,000
経常利益	101,529,000	131,530,000	243,512,000
当期利益	61,559,000	80,501,000	149,228,000
経常収支比率	102.0%	102.5%	105.8%

※ 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年度	令和元年度	令和2年度
経常費用	4,961,660,000	5,230,230,000	4,226,334,000
経常収益	5,063,190,000	5,361,761,000	4,469,846,000
経常収支比率	102.0%	102.5%	105.8%

○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

第4期の売上高は4416百万円となり前期比△17%減少しましたが経常利益は前期比＋111百万円増となり減収増益決算となりました。

また、財務健全性を示す株主資本は、34.2%と昨年度の32.3%から若干改善しており、安定的に推移しております。

収益性を示す経常収支比率は100%超を安定的に確保しております。

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	栃木市都賀文化会館
	所在地	栃木市都賀町原宿573番地
	施設内容	文化会館
指定管理者	名称	株式会社ケイミックスパブリックビジネス
	所在地	東京都千代田区神田小川町1-2 風雲堂ビル4階
	主な業務内容	地方自治法に基づく指定管理者制度による公共施設の管理・運営業務 PFI事業の受託及びSPCへの出資 コンサート・演劇等の興行及びビルメンテナンスを含むホール施設の管理・運営業務 飲食店の経営並びに飲料・食料品の加工販売

(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
	利用者アンケート数	100件	11件
	利用者意見反映数	2件	2件
	利用者案内掲示数	3箇所	3箇所
	利用者満足率	92%	100%
	業務改善数	2件	2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	評価点
	25	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20

指定管理者コメント	<p>①関係法令や条例及び施設運営ルール等を遵守することはもちろんのこと、平等な利用が確保されるよう会館運営方針や内規を整備し、それを職員全員が適切に理解した上で施設運営に当たった。</p> <p>②利用者アンケートを実施したほか、利用者懇談会を10月29日に開催し、意見の把握とその反映に努めた。</p> <p>③行政から発信される新型コロナに関する情報を利用者様へ丁寧に説明し、ご了承をいただいた上で施設をご利用いただいた。</p> <p>④利用者様からのご意見・苦情については、訪宅を基本と考え、適切に実施した。</p>
-----------	---

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> アンケート数は計画値を下回ったものの、コロナ禍による利用件数の大幅な減少という状況の中、アンケート回収に努力していた。 利用者満足率は計画値を上回り100%となったことは評価できる。 アンケートや利用者懇談会等により、施設利用者から幅広く意見要望等を聴取し、それを管理運営に反映することで、利便性向上を図っている。 新型コロナウイルス感染拡大防止のための市の方針による休館や利用制限について、利用者に対する丁寧な説明により、大きなトラブルに発展することなく制限内で利用していただくことができた。
-----------	--

(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		
	利用者数		40,000人		4,372人		
	広報紙発行部数		36,000部		36,000部		
	新規事業数		1事業		0事業		
	地域との協働事業数		1事業		2事業		
	協働等事業参加者数		1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	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①設置目的である、市民の芸術文化の振興及び福祉の増進を図ることを十分理解した上で、文化施設としての管理運営を行った。</p> <p>②広報活動については、広報とちぎへの記事掲載のほか、年間を通して月毎に発行する催し物案内を栃木市内の公共施設に送付し配架していただいた。また新規利用者獲得のため、「FMくらら」等のメディアに出演し、コロナ禍でも感染対策を実施しながら安心・安全に利用できることを告知して利用促進を図った。</p> <p>③利用者様のご意見やご要望を踏まえ、開館時間の延長に対応しているが、本年度は延長利用はなかった。</p> <p>④都賀文化祭（展示のみ）や西方文化祭においては、企画段階から活発な意見交換を行い、コロナ禍での利用制限がある中、対策を説明し、成功に導くとともに文化協会との信頼関係を築くことができた。</p>						
施設所管課コメント	<p>・コロナ禍により事業計画に大幅な変更があり、中止や延期となる事業もあったが、管理運営については概ね良好に実施された。</p> <p>・協働事業については、都賀・西方地域文化祭など、地域イベント等へ積極的に参画していた。</p> <p>・地元住民が企画した閉館記念イベント等は中止となったが、閉館に伴う各種作業への手続き等に協力いただき、無事に閉館を迎えることができた。</p>						

(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			
	経費削減件数		3件	2件			
	見積合わせ実施数		2件	3件			
	施設修繕数		10件	2件			
	備品等更新数		1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	評価点
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	<p>①収支手続きについて、経理処理の基本となる経理規程・日常的な業務遂行の指針となる出納マニュアルを整備し、本社所管指導のもと、適切な管理ができた。</p> <p>②舞台管理費については、工数が多く必要な場合でも会館職員がサポートし、費用を軽減する一方でサービス低下にならないよう運用を実施した。</p> <p>③修繕などは優先度や緊急性の精査を行っており、金額の妥当性を見極めるため、内容によっては複数の見積りを徴取し、適切に発注をした。（見積合わせ3件）</p> <p>④施設、備品等の管理においては、令和3年3月閉館に伴い、他の市内文化会館への移管及び移設を行政と連携して実施した。また各館の備品台帳更新も適切に行った。</p> <p>⑤省エネについては施設運営に支障をきたさないように配慮をしたうえでのエネルギーセービングを実施した。封筒、コピー用紙については環境配慮物品を購入した。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・簡易な修繕は、職員が対応するなど経費削減等に努め、効果的に修繕を実施していた。 ・利用者からの意見要望を把握し業務改善を心掛け、サービス向上に努めていた。 ・見積合わせによる経費削減等に努めていた。 						

(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			
	人員配置数		2人	2人			
	研修会開催数		12回	15回			
	研修会参加者数		12人	15人			
	勤務時間数(1人当たり)		40時間/週	40時間/週			
	経常収支比率		100%以上	100%以上			
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	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①指定管理者に応募時の事業計画書で提示した「管理運営体制」通りの人員配置で体制を組み管理運営をしており、複数の施設管理を行うメリットとして人員を多く必要とするイベント時などはスポットでヘルプ体制を取ることができた。</p> <p>②研修内容として、接遇マナー・コンプライアンス関連・個人情報保護及び救命研修などを計画通りに開催した。さらに本年度は施設管理の専門知識を高めるために「ビル管法」研修も実施し、職員のスキルアップに努めた。</p> <p>③社内福利制度がリニューアルされ、充実したプランを展開している。</p> <p>④各種税金や社会保険料等は法律に基づき適切に納めている。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・管理体制は概ね整っており、きめ細やかなサービスの提供がされていた。 ・会館職員として必要なスキルを身につけるための研修・講習会が定期的・継続的に実施されていた。 ・各種税金については適切に納入されていた。 ・財政状況については健全に運営されていた。 						

(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		
	安全点検実施回数		12回/年		12回/年		
	事故発生件数		0件		0件		
	安全講習会等参加者数		1人		1人		
	訓練実施回数		2回		2回		
	訓練参加者数		4人		6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	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①日々の安全点検及び法令に基づいた法定点検は計画通り実施した。</p> <p>②危機管理マニュアルに新型コロナ対策を反映し、緊急時に対応できるよう危機管理体制を確立していた。また安全対策として、施設内外の危険箇所を洗い出し、修繕計画に随時反映させていた。</p> <p>③利用者様の安全確保を第一に考え、緊急時を想定した避難訓練や防災訓練を計画通りに実施しており、避難経路図を各諸室ごとに掲出していた。</p> <p>④会館職員全員を対象にPマーク（プライバシーマーク）eラーニング研修とテストを実施し、年間を通して個人情報の保護に努めた。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・設備等の定期点検及び設備保守作業を計画通り実施されていた。 ・安全対策のため日頃より施設内外の危険個所の洗い出しに努めていた。 ・職員全員に研修及びテストを実施するほか、指定管理者独自で社内監査を会館毎に実施するなど、個人情報の保護に努めていた。 ・避難訓練や防災訓練が適切に実施され、避難経路を各諸室ごとに掲出するなど、危機管理体制が確立されていた。 						

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	16	
(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	16	16	
(5) 施設の安全対策、 危機管理体制の取組み	20	16	16	
評価点合計	100	80	80	
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30年度	令和元年度	令和2年度
資産総額	1,327,962,000	1,312,303,000	1,590,863,000
売上高	5,047,742,000	5,354,264,000	4,416,257,000
経常利益	101,529,000	131,530,000	243,512,000
当期利益	61,559,000	80,501,000	149,228,000
経常収支比率	102.0%	102.5%	105.8%

※ 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年度	令和元年度	令和2年度
経常費用	4,961,660,000	5,230,230,000	4,226,334,000
経常収益	5,063,190,000	5,361,761,000	4,469,846,000
経常収支比率	102.0%	102.5%	105.8%

○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

第4期の売上高は4416百万円となり前期比△17%減少しましたが経常利益は前期比＋111百万円増となり減収増益決算となりました。

また、財務健全性を示す株主資本は、34.2%と昨年度の32.3%から若干改善しており、安定的に推移しております。

収益性を示す経常収支比率は100%超を安定的に確保しております。

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	栃木市岩舟文化会館
	所在地	栃木県栃木市岩舟町静2303番地
	施設内容	文化会館
指定管理者	名称	株式会社ケイミックスパブリックビジネス
	所在地	東京都千代田区神田小川町1-2風雲堂ビル4階
	主な業務内容	地方自治法に基づく指定管理者制度による公共施設の管理・運営業務 PFI事業の受託及びSPCへの出資 コンサート・演劇等の興行及びビルメンテナンスを含むホール施設の管理・運営業務 飲食店の経営並びに飲料・食品品の加工販売

(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
	利用者アンケート数		170件	95件
	利用者意見反映数		2件	2件
	利用者案内掲示数		3箇所	3箇所
	利用者満足率		92%	96.8%
	業務改善数		2件	1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	評価点
	25	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20

指定管理者コメント	<p>①関係法令や条例及び施設運営ルール等を遵守することはもちろんのこと、平等な利用が確保されるよう会館運営方針や内規を整備し、それを職員全員が適切に理解した上で施設運営に当たった。</p> <p>②事前受付（例：ホールの場合は13ヶ月前に受付を開始し、競合が発生した場合は、話し合いや抽選で決定）を文化会館ホームページや来館された利用者様へ周知し、公平性を確保している。</p> <p>③利用者アンケートを実施したほか、利用者懇談会を10月29日に開催し、意見の把握とその反映に努めた。</p> <p>④行政から発信される新型コロナに関する情報を利用者様へ丁寧に説明し、ご了承をいただいた上で施設をご利用いただいた。</p> <p>⑤利用者様からのご意見・苦情については、訪宅を基本と考え、適切に実施した。</p>
-----------	--

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート数は計画値を下回ったものの、コロナ禍による利用件数の大幅な減少という状況の中、アンケート回収に努力していた。 ・利用者満足率は計画値を上回っており評価できる。 ・事前受付について、予約が競合した場合においてもトラブルなく対応されている。 ・アンケートや利用者懇談会等により、施設利用者から幅広く意見要望等を聴取し、それを管理運営に反映することで、利便性向上を図っている。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のための市の方針による休館や利用制限について、利用者に対する丁寧な説明により、大きなトラブルに発展することなく制限内で利用していただくことができた。
-----------	--

(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		
	利用者数		40,000人		14,763人		
	広報紙発行部数		36,000部		36,000部		
	新規事業数		1事業		1事業		
	地域との協働事業数		1事業		2事業		
	協働等事業参加者数		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	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①設置目的である、市民の芸術文化の振興及び福祉の増進を図ることを十分理解した上で、文化施設としての管理運営を行った。</p> <p>②広報活動については、広報とちぎへの記事掲載のほか、年間を通して月毎に発行する催し物案内を栃木市内の公共施設に送付し配架していただいた。また新規利用者獲得のため、「FMくらら」等のメディアに出演し、コロナ禍でも感染対策を実施しながら安心・安全に利用できることを告知して利用促進を図った。</p> <p>③利用者様のご意見やご要望を踏まえ、開館時間の延長に対応しているが、本年度は延長利用はなかった。</p> <p>④小学校社会科学習である岩舟小学校「町たんけん」や静和小学校「岩舟博士になろう」で児童を受入れ、岩舟地域の歴史・文化について関心を深める場を提供した。また県立佐野高等学校附属中学校「総合的な学習の時間」において、「日本には、なぜバレーの文化が根付かないか？」というテーマの取材を希望する栃木市在住の生徒2名を受け入れることで、文化事業への理解を深める場を提供した。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍により事業計画に大幅な変更があり、中止や延期となる事業もあったが、管理運営については概ね良好に実施されている。 ・現在実施している広報活動（広報、催し物案内、新聞広告、ラジオ、HP）での宣伝だけでなく、あらゆる機会を捉えてPRに努められたい。 ・開館時間の延長など、利用者の意見要望等を踏まえた対応により、引き続き利用増やリピーターの確保に努められたい。 ・協働事業については、小中学校の児童生徒の受入を行い、地域と連携した事業が行えている。今後も民間企業とのノウハウを活かし、地域イベント等へ積極的に参画されたい。 						

(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			
	経費削減件数		3件	3件			
	見積合わせ実施数		3件	3件			
	施設修繕数		20件	26件			
	備品等更新数		1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	評価点
	15	I	1.0	15	II	0.8	12
指定管理者コメント	<p>①収支手続きについて、経理処理の基本となる経理規程・日常的な業務遂行の指針となる出納マニュアルを整備し、本社所管指導のもと、適切な管理ができた。</p> <p>②職員で出来る修繕については、自ら部品等を購入して施工し、経費削減を図るとともに、早急に対応することで利用者様へのサービス向上に努めた。また休館期間中は舞台管理費用の削減に努めた。</p> <p>③修繕などは優先度や緊急性の精査を行っており、金額の妥当性を見極めるため、内容によっては複数の見積りを徴取し、適切に発注をしている。（見積合わせ3件）</p> <p>④施設、備品等の管理は台帳をベースに適切に管理し、エネルギー管理を着実にしている。また省エネについては、施設運営に支障をきたさないように配慮をしたうえでのエネルギーセービングを実施している。封筒、コピー用紙については環境配慮物品を購入している。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・簡易な修繕は、職員が対応するなど経費削減に努め、効果的に修繕を実施している。 ・利用者からの意見要望を把握し業務改善を心掛け、引き続きサービス向上に努められたい。 ・施設の老朽化や耐用年数も考慮しながら、優先順位を決めて修繕が実施されている。必要な修繕が先延ばしされることがないように、引き続き適切な修繕実施に努められたい。 ・日々の設備等のチェックを怠ることなく不具合の早期発見に努められたい。また見積合わせによる経費削減に努められたい。 ・省エネや環境配慮物品の利用など、環境に配慮した運営に引き続き努められたい。 						

（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	
	人員配置数			2人	2人	
	研修会開催数			12回	14回	
	研修会参加者数			24人	15人	
	勤務時間数(1人当たり)			40時間/週	40時間/週	
	経常収支比率			100%以上	100%以上	
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	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>①指定管理者に応募時の事業計画書で提示した「管理運営体制」通りの人員配置で体制を組み管理運営をしており、複数の施設管理を行うメリットとして人員を多く必要とするイベント時などはスポットでヘルプ体制を取ることができた。</p> <p>②研修内容として、接遇マナー・コンプライアンス関連・個人情報保護及び救命研修などを計画通りに開催した。さらに本年度は施設管理の専門知識を高めるために「ビル管法」研修も実施し、職員のスキルアップに努めた。</p> <p>③社内福利制度がリニューアルされ、充実したプランを展開している。</p> <p>④各種税金や社会保険料等は法律に基づき適切に納めている。</p>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・管理体制は概ね整っており、きめ細やかなサービスの提供がされていると見受けられる。 ・職員の欠員は他の職員の負担増となり、ひいてはサービスの低下につながりかねないので、速やかな人員配置に努めていただきたい。業務課長が配置されていないので、早急に配置されたい。 ・会館職員として必要なスキルを身につけるための研修・講習会が定期的・継続的に実施されている。今後も参加者数の増加を図るとともに、さらに個々の意識向上にも繋がる研修・講習を取り入れていただきたい。 ・社内の福利厚生制度について、会館職員が積極的に活用できるように努められたい。 ・各種税金については適切に納入されている。 ・財政状況については健全に運営されている。 					

(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		
	安全点検実施回数		12回/年		12回/年		
	事故発生件数		0件		1件		
	安全講習会等参加者数		1人		1人		
	訓練実施回数		2回		2回		
	訓練参加者数		8人		7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	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①日々の安全点検及び法令に基づいた法定点検は計画通り実施している。</p> <p>②危機管理マニュアルに新型コロナ対策を反映し、緊急時に対応できるよう危機管理体制を確立している。また安全対策として、施設内外の危険箇所を洗い出し、修繕計画に随時反映させている。</p> <p>③利用者様の安全確保を第一に考え、緊急時を想定した避難訓練や防災訓練を計画通りに実施しており、避難経路図を各諸室ごとに掲出している。</p> <p>④会館職員全員を対象にPマーク（プライバシーマーク）eラーニング研修とテストを実施し、年間を通して個人情報の保護に努めた。</p> <p>⑤本年度は事故が1件発生。事故防止対策として、危険場所の自主点検については、事前に点検業者へ相談し、安全を確保したうえで実施する。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・設備等の定期点検及び設備保守作業を計画通り実施している。 ・安全対策のため日頃より施設内外の危険個所の洗い出しに努めている。 ・職員全員に研修及びテストを実施するほか、指定管理者独自で社内監査を会館毎に実施するなど、個人情報の保護に努めている。 ・緊急時に適切に対応できるよう、安全講習会等への参加者増に努められたい。また全館からの参加を今後も継続されたい。 ・避難訓練や防災訓練が適切に実施され、避難経路を各諸室ごとに掲出するなど、危機管理体制が確立されている。 ・事故の発生については、既に対策を取られているが、今後の再発防止に努められたい。 						

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	16	
(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	16	16	
(5) 施設の安全対策、 危機管理体制の取組み	20	16	16	
評価点合計	100	83	80	
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30年度	令和元年度	令和2年度
資産総額	1,327,962,000	1,312,303,000	1,590,863,000
売上高	5,047,742,000	5,354,264,000	4,416,257,000
経常利益	101,529,000	131,530,000	243,512,000
当期利益	61,559,000	80,501,000	149,228,000
経常収支比率	102.0%	102.5%	105.8%

※ 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年度	令和元年度	令和2年度
経常費用	4,961,660,000	5,230,230,000	4,226,334,000
経常収益	5,063,190,000	5,361,761,000	4,469,846,000
経常収支比率	102.0%	102.5%	105.8%

○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

第4期の売上高は4416百万円となり前期比△17%減少しましたが経常利益は前期比＋111百万円増となり減収増益決算となりました。

また、財務健全性を示す株主資本は、34.2%と昨年度の32.3%から若干改善しており、安定的に推移しております。

収益性を示す経常収支比率は100%超を安定的に確保しております。