

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和3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番地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
	アンケート設置箇所数		2ヶ所	2ヶ所
	利用者満足率		90%	90%
	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	Ⅲ	0.6	15	Ⅱ	0.8	20

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した。また、毎月の休館日の案内を作成、掲示した。 栃木市、大平地区以外の県内・県外の来館者も多く、スタッフ全員が商品知識を身につける努力をし、また、商品知識や情報を共有し、お客様に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。また、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。必要に応じて本社や市役所担当部署に相談し、お客様に対して迅速丁寧に対応し改善に努めています。
-----------	--

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> スタッフ全員の意識付け、情報共有の体制は評価できる。 利用者の満足率については、概ね良好と思われる。利用者の意見を取り入れることで更なる向上に努めていただきたい。 業務改善については、これまでテナントが市の明文化された許可なく条例に規定された営業時間外に営業していた事についての整理及び改善、これに付随する共用トイレの利用に関するルール化を実施していただいた。改善までの間、指定管理者はテナントと繰り返し協議を行い、本件は管理運営の面、防犯の面からも、本施設における今後の管理に際して数字以上の効果があったと思われるため、評価ランクをⅡとした。 市内でも有数の様々な文化、宗教、民族が集まる公共施設である。ことコロナ禍において困難な事例が今後生じてくると予想されるが、柔軟な対応をお願いしたい。
-----------	--

(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		
	利用者数		86,000人		84,085人		
	新規事業数		2事業		4事業		
	地域との協働事業数		2回		6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	Ⅱ	0.8	16
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。 ・昨年度同様、新型コロナウイルスの影響でほとんどのイベントが中止になりました。交流サロンでは写真展を期間を3日に短縮して開催、わいわいテラスによる「第2回おおひら世間遺産パネル展」を開催。パネルを利用したイベントを行いました。また、パブリックテラスを利用したバザーを開催。感染症対策を徹底した上で密にならないイベントを企画・協働しました。恒例の「光と音のページェント」も点灯式やクリスマスイベントを中止にし、イルミネーションのみ、規模と点灯時間を短縮して行いました。 ・プラッツおおひらオープンの12月17日に併せて12月17日に近い土曜日をプラッツおおひらの創業祭とし、「大感謝祭(創業祭)」を新たな事業として第1回目の「大感謝祭」を開催しました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・地域との協働事業数が目標値を大幅に上回った。「田村律之助顕彰会」や大平地域のまちづくり団体である「とみタウン」といった地域団体との協働事業等であり、積極的に地域に受け入れようとする姿勢が数字に表れたものと評価できる。 ・物販ではハラルフードや海外産の食材を取り扱っており、外国人住民が多い地域の実情やニーズに即した営業が行われていることは非常に評価できる。 ・新型コロナウイルス感染症に伴い、集客やイベント開催に制約があった中で、目標値に達しなかったとはいえ新規事業を開催出来たことは、創意工夫の賜物であると評価できる。 ・利用者数が目標値に達しなかったことについては、新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言や外出自粛等によるものであるため、評価に勘案しないこととする。 						

(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			
	経費削減額		10,000円	115,036円			
	経費削減率		5%	42%			
	スタッフによる館内清掃実施		休館日以外の毎日	休館日以外の毎日			
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	I	1.0	15
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回の定期清掃およびスタッフが毎日(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ております。修繕については、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"> ・古い建物であるが、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と思われる。 ・経費が目標より大幅に削減することが出来た。スタッフの負担にならないこと、サービス低下に繋がらないことを前提としながら、継続して努めていただきたい。 						

(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			4人	4人		
	研修会開催数			1回	1回		
	研修会参加者数			2人	2人		
	勤務時間数(1人当たり)			40時間/週以内	40時間/週以内		
	経常収支比率			100%	308.81%		
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	I	1.0	20	I	1.0	20
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・スタッフ研修について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。 ・企業としての経常収支は、良好な財政状況にある。 						

(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		
	安全定期点検実施回数		2回/年		2回/年		
	事故発生件数		0件		0件		
	訓練実施回数		2回		2回		
	訓練参加者数		計50人		計14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	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフだけでなくテナント従業員も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評価できる。一方、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった危機管理講習会と個人情報保護講習会については、今後実施をお願いしたい。 ・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今後も引き続き気を配っていただきたい。 ・訓練参加者数については、新型コロナウイルス感染症対策をお願いしていたこともあり、計画値に満たなかったことについては評価の対象としない。 						

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	20	20.7
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16	15.6
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	15	12.7
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	20	18
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	12	12	15.9
評価点合計	100	78	83	82.9
総合評価		B (良)	A (優)	A (優)

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】

- ・アンケート回収数を増やし、利用者の意見等を的確に把握されたい。

【施設の効用を最大限に発揮する取組み】

- ・ホームページの更新が少ないので、積極的に活用されたい。
- ・物販の内容は、魅力的であり、工夫が感じられたが、店内レイアウトも工夫されたい。
- ・まちづくり団体に積極的に関わっていることは、高く評価する。
- ・外国人利用者に着目し、ハラルフードコーナーを設置していることは、良い取組みだと考える。

【施設経費の削減の取組み】

- ・施設内を清潔に保ちながら経費を計画よりも削減出来ている。

【施設の管理を安定して行うための取組み】

- ・研修会等の内容が情報共有されている。

【施設の安全対策、危機管理体制の取組み】

- ・階段が急であるので、事故が無いように配慮されたい。
- ・不特定多数の方が利用する施設のため、感染症対策をはじめ、安全対策を徹底されたい。

【その他】

- ・コロナ禍のため利用者数が減り大変だと思うが、立地を活かした魅力的な施設運営をされたい。

(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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	平成31年	令和2年	令和3年
資産総額	2,206,377,238	2,362,058,805	2,452,580,000
売上高	3,333,299,835	3,633,538,135	3,405,498,597
経常利益	37,609,091	29,532,857	△ 813,707
当期利益	5,088,178	5,750,661	4,589,505
経常収支比率	305.4%	291.9%	308.8%

※ 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31年	令和2年	令和3年
経常費用	1,109,931,414	1,258,881,310	1,108,589,553
経常収益	3,389,512,733	3,674,693,390	3,423,382,063
経常収支比率	305.38%	291.90%	308.81%

○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。