

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			1,750件	1,891件		
	利用者意見反映数			3件	3件		
	利用案内掲示数			12箇所	13箇所		
	利用者満足率			94%	96.2%		
	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	I	1.0	25	I	1.0	25
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ご利用者へ周知し、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28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利用制限情報をご利用者へ丁寧に説明し、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ご利用者からのご意見・苦情については、訪宅を基本と考え、適切に実施し、行政との情報共有にも努めた。</p>						
施設所管課コメント	<p>・コロナ禍による利用件数の大幅な減少という状況の中、アンケート数が計画を上回っており、努力が伺える。</p> <p>・利用者満足率は計画値を上回っており評価できる。</p> <p>・自主事業の参加者アンケートから地域のニーズ把握に努め、意見を反映した事業を行う事で、利用者満足率向上が図られている。</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		219,000人		59,675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回		2回		
	協働事業参加者数		2人		11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」等への出演や「ケーブルテレビ静止画コマercial」を利用し、コロナ禍でも感染対策を実施しながら安全・安心に利用できることを告知して利用促進を図った。</p> <p>③ご利用者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8団体、小ホールで1団体の延長利用があった。</p> <p>④今年も「歌麿を活かしたまちづくり協議会」の監事として計画段階より出席し、活発な情報交換を行った。（歌麿道中等は開催中止）</p> <p>⑤子供向けオンライン体験アートワークショップ「新しい星座をつくろう」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	<p>・コロナ禍による利用制限等の影響で利用者数は大幅な減少となっているが、事業は計画どおりに行われており、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>・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。</p> <p>・新規事業を積極的に行う事で、利用者の増加に努めている。</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>・「新しい星座をつくろう」は、配信映像再生回数に向上の余地が見られ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リモート型新規事業であり、企画について評価できる。</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		5件		6件		
	見積合わせ実施数		2件		3件		
	施設修繕数		30件		13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	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ご利用者へのサービス向上に努めた。またホール稼働率を勘案し、清掃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、備品等の管理は日常点検や台帳を参照しながら、利用者の安全面を最優先として修繕等を実施した。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。引き続き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		11人	11人			
	研修会開催数		12回	26回			
	研修会参加者数		121人	111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事業担当の期中変更はあったものの、ほぼ計画通りの人員配置ができた。本年度も受付窓口 に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。さらに本年度はサービスの幅を広げるため外部講師による「手話ミニ講 座」を受講し、職員のスキルアップに努めた。</p> <p>③社内福利厚生サービス「ベネフィットステーション」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。 ・昨年度は職員の欠員(業務課長)があったが、令和3年7月からは適切な人員配置が行われ ている。 ・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	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		
	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		22人		28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	Ⅲ	0.6	12
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。小ホール外壁ひび割れ修繕を実施し、部材落下の危険性や雨漏りを抑えた。以降も大雨後の雨漏りや地震後の建物損傷等には注意を払った。</p> <p>②危機管理マニュアルに新型コロナ対策を更新し、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ご利用者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。また、本年度は消火栓を使用した消化訓練を実施した。</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している。 ・日常の安全点検及び定期点検を適切に実施することで、事故発生件数0を達成されている。引き続き無事故での運営に努められたい。 ・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。 ・危機管理講習会については、2回（7月・12月）の実施予定が、1回（7月）のみの実施であった。計画通りの実施に努められたい。 ・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	25	25	
(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	12	
評価点合計	100	85	81	
総合評価		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	

(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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
資産総額	1,312,303,000	1,590,863,000	1,674,082,000
売上高	5,354,264,000	4,416,257,000	5,092,016,000
経常利益	131,530,000	243,512,000	281,275,000
当期利益	80,501,000	149,228,000	177,914,000
経常収支比率	102.5%	105.8%	105.6%

※ 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
経常費用	5,230,230,000	4,226,334,000	5,009,308,000
経常収益	5,361,761,000	4,469,846,000	5,290,583,000
経常収支比率	102.5%	105.8%	105.6%

○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5期の売上高は5092百万円となり前期比＋15%増加しました。
経常利益は前期比＋37百万円増となり増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、40.0%と昨年度の34.2%から改善しており、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。

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み (共同事業体用)

《 別 紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

共同事業体構成団体名称	
-------------	--

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次			
資産総額			
売上高			
経常利益			
当期利益			
経常収支比率			

決算年次			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			

○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	

共同事業体構成団体名称	
-------------	--

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次			
資産総額			
売上高			
経常利益			
当期利益			
経常収支比率			

決算年次			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			

○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	

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		140件		84件	
	利用者意見反映数		2件		2件	
	利用案内掲示数		4箇所		4箇所	
	利用者満足率		91%		96.4%	
	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
	25	II	0.8	20	II	0.8
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ご利用者へ周知し、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28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ウイルスに関する利用制限情報をご利用者へ丁寧に説明し、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ご利用者からのご意見・苦情については、訪宅を基本と考え、適切に実施し、行政との情報共有にも努めた。</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された。</p> <p>・利用者満足率は計画値を上回っており評価できる。</p> <p>・自主事業の参加者アンケートから地域のニーズ把握に努め、意見を反映した事業を行う事で、利用者満足率向上が図られている。</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、大きなトラブルなく制限内で利用していただくことができた。</p> <p>・中学校の吹奏楽部利用時に、ホール内の温度が高かったことで生徒1名が体調不良となった。全額減免での利用時の空調については申し出がなくても外気温に応じて入れるという対応を取っていただく事になったが、今後ご注意ください。</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		47,400人		8,237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回		2回		
	協働事業参加者数		2人		11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」等への出演や「ケーブルテレビ静止画コマーシャル」を利用し、コロナ禍でも感染対策を実施しながら安全・安心に利用できることを告知して利用促進を図った。</p> <p>③ご利用者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地域のアーティストを招聘し、「ティータイムコンサート」を2回開催した。特に1月に開催した「馬場千年 箏リサイタル」では多くのお客様が来場し、和楽を堪能された。また中学校アウトリーチでもアーティストを派遣し、音楽を通じて交流を図ることができた。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍により1事業が中止となったが、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。 ・新規事業を積極的に行う事で、利用者の増加に努めている。 ・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。 ・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好評を博した。今後も時期に合わせた内容を工夫し継続されたい。 						

(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		4件		4件		
	見積合わせ実施数		2件		1件		
	施設修繕数		10件		8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ご利用者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。（見積合わせ1件）</p> <p>④施設、備品等の管理は日常点検や台帳を参照しながら、利用者の安全面を最優先として修繕等を実施した。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		13回		
	研修会参加者数		24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	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。さらに本年度はサービスの幅を広げるため栃木職員が外部で受講した「手話」を共有し、職員のスキルアップに努めた。</p> <p>③社内福利厚生サービス「ベネフィットステーション」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。 ・人員配置についても適切に行われているが、6月に職員の事務所出社遅延が発生した。出勤表更新漏れと職員間の確認不足が原因であり既に是正措置もとられているが、再発防止に努められたい。 ・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。研修参加者が計画を下回っているので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	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	
	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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
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。7月に楽屋屋上ドレインや搬入庫タテドイ修繕を実施し、雨漏りを抑えた。以降も大雨後の雨漏りや地震後の建物損傷等には注意を払った。</p> <p>②危機管理マニュアルに新型コロナ対策を更新し、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ご利用者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。 ・日常の安全点検及び定期点検を適切に実施することで、事故発生件数0を達成されている。引き続き無事故での運営に努められたい。 ・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 (優)	A (優)	

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
資産総額	1,312,303,000	1,590,863,000	1,674,082,000
売上高	5,354,264,000	4,416,257,000	5,092,016,000
経常利益	131,530,000	243,512,000	281,275,000
当期利益	80,501,000	149,228,000	177,914,000
経常収支比率	102.5%	105.8%	105.6%

※ 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
経常費用	5,230,230,000	4,226,334,000	5,009,308,000
経常収益	5,361,761,000	4,469,846,000	5,290,583,000
経常収支比率	102.5%	105.8%	105.6%

○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5期の売上高は5092百万円となり前期比＋15%増加しました。
 経常利益は前期比＋37百万円増となり増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、40.0%と昨年度の34.2%から改善しており、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。

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み (共同事業体用)

《 別 紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

共同事業体構成団体名称	
-------------	--

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次			
資産総額			
売上高			
経常利益			
当期利益			
経常収支比率			

決算年次			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			

○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	

共同事業体構成団体名称	
-------------	--

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次			
資産総額			
売上高			
経常利益			
当期利益			
経常収支比率			

決算年次			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			

○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	

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		85件	49件
	利用者意見反映数		2件	2件
	利用案内掲示数		4箇所	4箇所
	利用者満足率		92%	100.0%
	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ご利用者へ周知し、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28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ウイルスに関する情報をご利用者へ丁寧に説明し、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ご利用者からのご意見・苦情については、訪宅を基本と考え、適切に実施し、行政との情報共有にも努めた。</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された。 昨年度は計画を下回っていた利用者満足率が、令和3年度は計画値を上回っており、改善のための努力が伺われる。 利用者満足率は計画値を上回っており評価できる。 自主事業の参加者アンケートから地域のニーズ把握に努め、意見を反映した事業を行う事で、利用者満足率向上が図られている。 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、大きなトラブルなく制限内で利用していただくことができた。 利用者との打合せの失念という案件が7月に発生している。スケジュール管理を徹底し、再発防止に努められたい。
-----------	--

(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		27,000人		11,407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回		2回		
	協働事業参加者数		2人		3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、年間を通して毎月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」等への出演や「ケーブルテレビ静止画コマーシャル」を利用し、コロナ禍でも感染対策を実施しながら安全・安心に利用できることを告知して利用促進を図った。</p> <p>③ご利用者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4団体の延長利用があった。</p> <p>④藤岡二中で開催したアウトリーチでは、ヴァイオリンとピアノ伴奏によるコンサートで、大いに盛り上がり、同校の最終年度に花を添えることができた。また公民館講座のサポートを通じて関係団体との交流を深めることができた。</p>						
施設所管課コメント	<p>・コロナ禍による利用制限等の影響で利用者数は大幅な減少となっているが、事業は計画どおりに行われており、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>・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。</p> <p>・新規事業を積極的に行う事で、利用者の増加に努めている。</p> <p>・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。</p> <p>・昨年度中止となった栃木県警察音楽隊コンサートが令和3年度に開催され好評であった。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。</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		3件		
	見積合わせ実施数		2件		1件		
	施設修繕数		10件		7件		
	備品等更新数		1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	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ご利用者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。（見積合わせ1件）</p> <p>④施設、備品等の管理は日常点検や台帳を参照しながら、利用者の安全面を最優先として修繕等を実施した。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	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。さらに本年度はサービスの幅を広げるため栃木職員が外部で受講した「手話」を共有し、職員のスキルアップに努めた。</p> <p>③社内福利厚生サービス「ベネフィットステーション」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計画以上の人員配置がされている。 ・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	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		
	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。12月に客席天井の修繕を実施し、部材落下の危険性を取り除いた。以降も大雨後の雨漏りや地震後の建物損傷等には注意を払った。</p> <p>②危機管理マニュアルに新型コロナ対策を更新し、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ご利用者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。 ・日常の安全点検及び定期点検を適切に実施することで、事故発生件数0を達成されている。引き続き無事故での運営に努められたい。 ・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 (優)	A (優)	

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
資産総額	1,312,303,000	1,590,863,000	1,674,082,000
売上高	5,354,264,000	4,416,257,000	5,092,016,000
経常利益	131,530,000	243,512,000	281,275,000
当期利益	80,501,000	149,228,000	177,914,000
経常収支比率	102.5%	105.8%	105.6%

※ 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
経常費用	5,230,230,000	4,226,334,000	5,009,308,000
経常収益	5,361,761,000	4,469,846,000	5,290,583,000
経常収支比率	102.5%	105.8%	105.6%

○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5期の売上高は5092百万円となり前期比＋15%増加しました。
 経常利益は前期比＋37百万円増となり増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、40.0%と昨年度の34.2%から改善しており、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。

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み (共同事業体用)

《 別 紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

共同事業体構成団体名称	
-------------	--

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次			
資産総額			
売上高			
経常利益			
当期利益			
経常収支比率			

決算年次			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			

○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	

共同事業体構成団体名称	
-------------	--

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次			
資産総額			
売上高			
経常利益			
当期利益			
経常収支比率			

決算年次			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			

○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	

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		170件		122件		
	利用者意見反映数		2件		2件		
	利用案内掲示数		3箇所		3箇所		
	利用者満足率		94%		100.0%		
	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ご利用者へ周知し、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28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ウイルスに関する情報をご利用者へ丁寧に説明し、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ご利用者からのご意見・苦情については、訪宅を基本と考え、適切に実施し、行政との情報共有にも努めた。</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された。</p> <p>・利用者満足率は計画値を上回っており評価できる。</p> <p>・自主事業の参加者アンケートから地域のニーズ把握に努め、意見を反映した事業を行う事で、利用者満足率向上が図られている。</p> <p>・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。</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		40,000人		19,348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回		3回		
	協働事業参加者数		2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	I	1.0	20	I	1.0	20
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」等への出演や「ケーブルテレビ静止画コマーシャル」を利用し、コロナ禍でも感染対策を実施しながら安全・安心に利用できることを告知して利用促進を図った。</p> <p>③ご利用者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岩舟小学校「まちたんけん」や岩舟中学校「職場体験」を受入れ、文化会館の業務や施設の特徴を説明することにより、岩舟地域の歴史・文化への理解を深める場を提供した。また、中学校アウトリーチでは市にゆかりのあるアーティストを派遣し、音楽を通じて交流を図ることができた。</p>						
施設所管課コメント	<p>・コロナ禍による利用制限等の影響で利用者数は大幅な減少となっているが、事業は計画どおりに行われており、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>・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。</p> <p>・新規事業を積極的に行う事で、利用者の増加に努めている。</p> <p>・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を計画を上回って実施されている。今後も民間企業として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。</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		3件		
	見積合わせ実施数		3件		3件		
	施設修繕数		20件		18件		
	備品等更新数		1件		3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。（見積合わせ3件）</p> <p>④施設、備品等の管理は日常点検や台帳を参照しながら、利用者の安全面を最優先として修繕等を実施した。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		13回		
	研修会参加者数		24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	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、接客マナー・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。さらに本年度はサービスの幅を広げるため栃木職員が外部で受講した「手話」を共有し、職員のスキルアップに努めた。</p> <p>③社内福利厚生サービス「ベネフィットステーション」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。 ・人員配置についても適切に行われている。 ・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。参加者数が計画を下回っているので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	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	
	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			8人	8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	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
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。7月10日に発生した大雨によってロビー等が浸水したが夜を徹した復旧作業により翌日のホールご利用は予定通り実施。以降も大雨後の雨漏りや地震後の建物損傷等には注意を払った。</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ご利用者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。 ・7月の大雨によるロビー等の浸水時には、迅速で適切な対応により翌日は予定通りにホールの利用が行われたことは評価できる。今後も気象情報等に留意され、予防策を取るなど発生防止に努められたい。 ・日常の安全点検及び定期点検を適切に実施することで、事故発生件数0を達成されている。引き続き無事故での運営に努められたい。 ・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	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	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	84	84	
総合評価		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	

(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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
資産総額	1,312,303,000	1,590,863,000	1,674,082,000
売上高	5,354,264,000	4,416,257,000	5,092,016,000
経常利益	131,530,000	243,512,000	281,275,000
当期利益	80,501,000	149,228,000	177,914,000
経常収支比率	102.5%	105.8%	105.6%

※ 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
経常費用	5,230,230,000	4,226,334,000	5,009,308,000
経常収益	5,361,761,000	4,469,846,000	5,290,583,000
経常収支比率	102.5%	105.8%	105.6%

○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5期の売上高は5092百万円となり前期比＋15%増加しました。
 経常利益は前期比＋37百万円増となり増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、40.0%と昨年度の34.2%から改善しており、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。

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み (共同事業体用)

《 別 紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

共同事業体構成団体名称	
-------------	--

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次			
資産総額			
売上高			
経常利益			
当期利益			
経常収支比率			

決算年次			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			

○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	

共同事業体構成団体名称	
-------------	--

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次			
資産総額			
売上高			
経常利益			
当期利益			
経常収支比率			

決算年次			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			

○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	