

## 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	とちぎ山車会館
	所在地	栃木市万町3番23号
	施設内容	人形山車に関する資料の収集、保管展示 山車の調査研究
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
	展示山車入替	3回	1回
	アンケート集計数	200件	226件
	利用者満足率	80%	95%

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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ウイルスの影響による休館や入館者の減少、山車所有町内関係者等の感染リスク回避のため、所管課や山車所有町内と協議し、回数を2回減らし、年間1回といたしました。</li> <li>・入館者の意見把握のためのアンケートでは226件の回答があり、利用者満足度は95%となりました。自由意見では上映、展示内容や職員の丁寧な案内に高評価をいただきましたが、館内空調の機器の悪さに対する指摘が目立ちました。</li> <li>・館内空調設備については、故障し改修不能となったため、市所管課に報告いたしました。</li> </ul>
-----------	---

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・展示山車の入替において、今後は新型コロナウイルス感染症感染防止策を十分に検討し、実施することで、定期的な入替を実施できるよう検討していただきたい。</li> <li>・アンケートの結果に表れているとおり、利用者の方に満足していただけるよう、上映、展示内容や職員の丁寧な案内に取り組んでいた。今後も継続して満足していただけるよう、おもてなしの向上に努めていただきたい。</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		3回		5回		
	市内関連団体との協働件数		3回		1回		
	HPやSNSでの山車会館関係情報の更新回数		月10回		月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	<p>・観光キャンペーンやイベントへの参加回数は、目標値を上回りました。機会をとらえ、蔵の街とちぎ、とちぎ秋まつり、とちぎ山車会館のPRに努めました。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響を受け、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るなか、「とちぎ秋まつりPR事業 とちぎの人形山車展示」が開催され、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。また、併せて、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。</p> <p>・当協会のHPやTwitterを活用し、とちぎ山車会館の施設情報や展示紹介を発信いたしましたが、更新回数の目標値に届きませんでした。今後は、更新回数を増やすとともに、山車会館前広場で開催されるイベント情報と併せて発信し、「とちぎ山車会館」や「とちぎ秋まつり」に関心を持ってもらえるように努めます。</p>						
施設所管課コメント	<p>・新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響に伴い、各イベントが中止となる中で、開催される観光キャンペーンやイベントに積極的に参加し、蔵の街とちぎ、とちぎ秋まつり、とちぎ山車会館のPRに取り組んでいた。</p> <p>・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。</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り合わせなど、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		
	業者見積り合わせ件数		2社		1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	Ⅲ	0.6	9	Ⅳ	0.4	6
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業者見積り合わせ件数は、2社を達成できませんでした。今後は見積り合わせを実施し、委託業者と業務内容を精査し、経費削減に努めます。</li> <li>・館内演出用照明電球を、より安価な業者から直接購入することにより経費の削減を図りました。</li> <li>・館内空調設備が改修不能となったことについて、市所管課へ報告いたしました。</li> <li>・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。</li> <li>・再生紙を使用し環境に配慮しました。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見積り合わせを実施するだけでなく、契約単価の減額交渉や、業務内容及び委託業務内容を精査し、経費削減に取り組んでいただきたい。</li> <li>・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。</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	
	案内担当者への研修実施			1回	1回	
	クレーム対応マニュアルの研修			1回	1回	
	災害等対応マニュアルの研修			1回	1回	
	研修への参加者数			延べ12人	延べ28人	
	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>・案内担当者への研修の実施につきましては、案内担当者に対し、窓口対応や展示ホール内での説明等に加え、コロナ禍における来館者情報の収集管理や、館内における感染拡大防止の対応についてこまめな消毒を心掛けるなど育成指導を行いました。</li> <li>・クレーム対応や、災害対応について、全職員を対象に実施し、発生時には速やかに対応できるよう、その内容について、職員に周知徹底を図るため、研修を実施し手順の確認をいたしました。</li> <li>・社会保険料や各種税金はすべて期限内に納付いたしました。</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の感染拡大防止のため、適正な対応が実施できるよう、研修内容を見直して実施できている。引き続き、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。</li> <li>・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。</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		
	消防訓練の定期実施		2回		2回		
	消防訓練参加者数		延べ24人		延べ24人		
	個人情報取り扱い研修		1回		1回		
	事故発生件数		0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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消防訓練を実施し、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随時更新するとともに、シナリオを基に、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。また、緊急連絡網の情報の更新をいたしました。</li> <li>・ 個人情報の取り扱いについて、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。</li> <li>・ 事故発生件数は0件でした。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の建物及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。今後も事故発生件数が0件となるよう心掛けていただきたい。</li> <li>・ 災害マニュアル等のマニュアルについて、随時更新を行い、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掛けていただきたい。</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	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	9	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	16	12	
評価点合計	100	73	70	
総合評価		B (良)	B (良)	

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2年3月期	令和3年3月期	令和4年3月期
資産総額	31,878,566	25,689,105	32,624,695
売上高	70,673,162	67,089,899	68,742,499
経常利益	△ 3,863,576	△ 8,095,569	5,885,184
当期利益	△ 1,576,776	△ 4,231,993	5,885,184
経常収支比率	94.8%	94.1%	109.4%

## ※ 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2年3月期	令和3年3月期	令和4年3月期
経常費用	74,536,738	71,321,892	62,857,315
経常収益	70,673,162	67,089,899	68,742,499
経常収支比率	94.81%	94.07%	109.36%

○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

・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、 $70,673,162 \div 72,560,715 = 97.40\%$ 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、 $67,089,899 \div 61,112,132 = 109.78\%$ となる。