

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	とちぎ蔵の街観光館
	所在地	栃木市万町4番1号
	施設内容	地場産業等の展示および委託販売土産品販売、観光情報の受発信および観光宣伝、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
	利用案内揭示数	5か所	3か所
	アンケート集計数	200件/年	209件/年
	アンケート等意見反映数	3件/年	2件/年
	業者とのコラボによる店舗装飾	4回/年	7回/年

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

・館内の手書き案内チラシを作成し、見世蔵やエレベーターホール、北蔵2階パンフレットラックに設置し、館内案内やテナント店舗への誘導に活用しました。
 ・来館者の意見把握のためのアンケートでは209件の回答があり、利用者満足度は92%となりました。自由意見では、重厚な見世蔵や店内装飾、とち介グッズ、手作り和風小物に対する高評価をいただきました。また要望としては、栃木市らしい土産品や、実用的なとち介グッズという意見も散見されましたので今後の店づくりに活かしてまいります。
 ・アンケートの意見反映数2件については、とち介保冷バックへの反響が多かったことから、第2段として色違いで作成いたしました。また、店内装飾への反響も大きかったことから、協力業者との協働により季節感のある店内装飾を年間7回実施いたしました。

施設所管課コメント

・来館者アンケートについて、計画値を上回る件数を回収するとともに、意見を反映した取り組みを実施している。意見の中には必要な改善箇所や、サービス向上に繋がるヒントもあると考えられることから、今後、当該取り組みは計画値以上に実施していただきたい。
 ・評価指標として挙げられていた店舗装飾については、装飾への反響が大きかったことを受け、計画値より多くの実施をしており評価できる。季節ごとに行うことは、リピーター獲得にも繋がる可能性もあるため、今後も積極的に実施していただきたい。
 ・利用案内揭示数については計画値を下回っている。来館者の利便性向上と併せ、テナント店舗への誘導のためにも積極的に取り組んでいただきたい。

(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		
	SNSでの地場産品の紹介		8回/年		4回/年		
	イベント等でのPR		3回/年		7回/年		
	月曜日見世蔵開館日数		30日		50日		
	SNSでの観光館情報の更新回数		8回/年		46回/年		
	とちぎ山車会館との連携した取組み		2回/年		0回/年		
	協働事業数		3回/年		1回/年		
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>・当協会のHPやTwitterを活用し、とちぎ蔵の街観光館取扱商品の情報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、商品の魅力をわかりやすく発信いたします。</p> <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。今後も蔵の街とちぎのPRに努めてまいります。</p> <p>・SNSでの更新回数は年46回と、目標値を大きく上回りました。SNSによる情報発信は効果的と思われるため、今後も有効に活用してまいります。</p> <p>・「とちぎ秋まつりPR事業 とちぎの人形山車展示」の開催にあわせて、山車所有町内やとちぎの山車祭り伝承会等と協働し、山車祭りカレンダーや山車関連グッズの販売を行うなど、人形山車や秋まつり、とちぎ山車会館を通して栃木市のPRに努めました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・イベント等でのPRや、SNSを活用した観光館の情報発信は計画値を大きく上回っており評価できる。これらの取組みは新規利用者の増加が期待できるとともに、栃木市への観光誘客に繋がる取組みであり、引き続き積極的に実施していただきたい。</p> <p>・本来休館である月曜日を開館しており、利用者へのサービス向上に取り組んでいる。開館日数は計画値を上回っており評価できる。</p> <p>・地場産品については、観光館で展示することで郷土の文化・伝統を伝えることが当施設の設置目的となっていることから、そのことを踏まえ、積極的な取組みを実施してもらいたい。</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		
	見積合わせ実施数		2件		1件		
	施設修繕数		2件/年		3件/年		
	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	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	<p>・業者見積り合わせ件数は、都度2社を達成できませんでした。今後は業務内容の精査とともに、見積り合わせを実施し、経費削減に努めます。</p> <p>・施設修繕については、施設の老朽化による館内照明の絶縁不良や、館内空調設備不具合、非常誘導灯の不具合が発生したため、それらの改修を行いました。</p> <p>・再生紙の使用率は100%を達成するとともに、こまめな消灯や空調の適正使用など、地球環境に配慮した取組みをしました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・見積り合わせを実施することで、より低廉な価格での業務委託ができ、経費削減に繋がることから、1社とする妥当な理由が無い場合は見積り合わせを実施していただきたい。</p> <p>・施設の老朽化により、多くの不具合等が発生している状況下で、緊急性や優先度を考慮し、計画以上の修繕を実施している。</p> <p>・再生紙の使用、節電等による省エネな管理運営を継続して行っていただきたい。</p>						

(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			1回/年	1回/年		
	販売担当者研修への参加者数			3人	2人		
	勤務時間数(1人当たり)			38.75時間/週	38.75時間/週		
	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	評価点
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<p>・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、販売担当者へは観光客・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。</p> <p>・一人当たりの勤務時間数は週38.75時間となっております。</p> <p>・納めるべき税金等はすべて期限内に納付しました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・観光情報の受発信の拠点施設である当施設は、市外の観光客と日常的に接することから、その対応が本市のイメージにも大きく影響すると考えられる。当施設において来館者への適切な対応(親切・丁寧・求められた情報の提供等)は重要であることから、職員の育成指導のための研修を充実させ、技術向上に引き続き取り組まれない。</p> <p>・現在は経験年数の多い職員が多いことから、全般的な業務は十分にこなせる能力を身に付けていると考えられるが、さらに良い接客等が行えるよう、すべての職員が研修に参加できるよう取り組まれない。</p> <p>・安定した管理運営のため、職員の勤務時間や福利厚生は重要であることから引き続き取り組まれない。</p>						

(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	
	事故発生件数			0件	0件	
	消防訓練の定期実施			2回/年	2回/年	
	消防訓練参加者数（延べ）			24人	24人	
	個人情報取り扱い研修			年1回	年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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生件数は0件でした。 ・全職員を対象に消防訓練を年2回実施し、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。 ・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。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練を適切に実施しており、緊急時の対応マニュアルも作成されている。 ・事故発生件数は0件であり、引き続き事故等の無いよう取り組まれない。 ・個人情報の保護については近年特に重要となっていることから、引き続き研修等により周知徹底に取り組まれない。 					

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	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	12	
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	12	12	
(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	72	
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÷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÷61,112,132≒109.78%となる。