

## 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	栃木市倭町駐車場
	所在地	栃木市倭町13番1号
	施設内容	市営有料観光駐車場（大型自動車、中型自動車及び普通自動車） 電気自動車用急速充電器の利用
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	・ 駐車場利用者の対応（料金徴収、観光案内等） ・ 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
	アンケート集計数	200件	200件
	利用者満足率	80%	93%
	HPでのバス駐車場の予約状況の更新回数	週1回	138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
	25	I	1.0	25	I	1.0	25

指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者のニーズ把握のため実施したアンケートの結果、利用者への親切な対応が評価され、利用者満足率が93%となりました。</li> <li>・ 当協会のHPのバス駐車場の予約情報について、コロナ禍の影響により、団体バス予約が取消しになるケースが多く見受けられたことから、週1回でなく、随時更新をいたしました。（138回）</li> </ul>
-----------	--

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後も利用者が満足できるよう、料金徴収業務に併せて利用者に対する丁寧な観光案内等を積極的に行っていただきたい。</li> <li>・ 利用促進、業務改善を図るために、引き続きアンケート調査等を実施し、利用者のニーズや意見が反映されるよう積極的な取組みを行っていただきたい。</li> <li>・ 引き続き観光客や観光事業者にとって、伝わりやすくかつ利用しやすいバス駐車場の予約情報の発信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	
	市内関連団体との協働件数			2回	0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	IV	0.4	8	IV	0.4
指定管理者コメント	<p>・新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響で、市内関連団体との協働イベント等が中止となり、本駐車場を活用した事業は実施されませんでした。蔵の街大通り沿いで営業する観光施設として、地元商店や観光情報を提供しました。</p>					
施設所管課コメント	<p>・今年度については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が続いていたことから、従来駐車場を提供していたイベントが中止となったが、今後イベントを実施する際には、会場としての場所の提供を行い、市民協働・関係団体との連携を促進する取組みを実施していただきたい。</p> <p>・電気自動車用急速充電器の料金徴収及び管理運営業務について、利用者の増加や利便性の向上に努めていただきたい。</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		
	業務の効率改善		1件		0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	IV	0.4	6	IV	0.4	6
指定管理者コメント	<p>・一昨年より中央電力へと契約の変更を行い、その後も引き続き電気料金の引き下げ交渉をする他、節電等の経費削減を心掛けたことにより、計画値と比較し、施設経費を削減しました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・今後も引き続き、使用量の削減及び単価の引き下げ交渉を継続して行い、施設経費の削減に努めていただきたい。                  ・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。                  ・指標に定めた業務の効率改善について、倭町駐車場の管理業務においては、改善できる項目が少ないことから、達成することが難しくなっているため、次年度以降の指標設定の際に見直しを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	
	料金徴収担当者への研修実施数			1回	1回	
	クレーム対応マニュアルの研修			1回	1回	
	研修参加人数			延べ8人	延べ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	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・料金徴収担当者には、当駐車場が蔵の街の印象を左右する玄関口であるとの自覚を促し、間違いのない料金徴収はもちろんのこと、おもてなしの心と丁寧な観光案内を心がけるよう適宜指導しました。</li> <li>・クレーム対応マニュアルに基づく対応や料金收受について研修を実施しました。</li> <li>・納めるべき税金等はすべて期限内に納付しました。</li> </ul>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・料金徴収担当者に対して、利用者に対する対応、観光案内等の使用が適宜行われている。</li> <li>・引き続き利用者の利便性向上を図るため、観光案内等の研修を実施し、料金徴収担当者に必要な知識を習得させていただきたい。また、適宜行っている指導についても継続して実施していただきたい。</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8人	延べ8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
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設を破損する自損事故発生時や、救護を要する場合などは警察や消防への通報等を迅速に対応しました。</li> <li>・いざという時に誰が何をすべきかを示したシナリオを作成し、通報連絡、避難誘導、初期消火等の流れについて、消防訓練を実施し、とちぎ山車会館やとちぎ蔵の街観光館等とも連携した対応がとれるよう、確認いたしました。</li> <li>・個人情報の取り扱いについて、研修を実施しました。</li> <li>・設備の不備等による事故発生件数は0件でした。</li> </ul>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も自損事故等トラブルが発生した際には、継続して状況確認及び必要に応じた関係機関への連絡を迅速に対応していただきたい。</li> <li>・災害時対応マニュアル及び各種取り扱いマニュアルを基に緊急時の管理体制を整理するとともに、速やかに実践できるよう日頃から心がけていただきたい。</li> <li>・クレーム処理や事故対応等、速やかな対応が取れるよう職員間の情報共有・連携強化に引き続き取り組んでいただきたい。</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	25	25	
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	8	8	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	6	6	
(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	12	12	
評価点合計	100	63	63	
総合評価		C (可)	C (可)	

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