

指定管理者による公の施設の管理状況評価(令和4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	時間貸し駐車場
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
	利用者満足度	80%	93%
	HPでバス駐車場空き情報の更新回数	週1回	週4.1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	評価点
	25	I	1.0	25	I	1.0	25

指定管理者コメント

- ・ 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、利用者満足度が93%となりました。
- ・ 当協会のHPにおいてバス駐車エリア予約情報を随時更新し、更新回数は予定を大きく上回りました。

施設所管課コメント

- ・ アンケートでいただいた意見を基に、利用者に満足していただけるような取組みを継続して行っていたきたい。
- ・ バス駐車エリアの予約情報について、継続して、予約が入るごとに情報を更新し、積極的な情報発信に努めていただきたい。

(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	
	市内関連団体との協働件数			2回	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	Ⅳ	0.4	8	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・とちぎ秋まつりの際に駐車場スペースを提供し「産業と物産展」の開催に協力しました。 ・蔵の街大通り沿いで営業する観光施設として、駐車場を利用したお客様に観光情報を提供しました。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・今年については、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響に伴い、イベントが中止となったことにより、目標が達成できなかったが、今後も蔵の街大通り沿いで開催されるイベントの際には、駐車場スペースを提供し、協力を行っていただきたい。 ・駐車場を利用された方が、市内巡りを楽しんでいただけるよう、引き続き、観光情報の提供を行い、おもてなしに努めていただきたい。 					

(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			
	再生紙の使用率		100%	100%			
	業務の効率改善		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	IV	0.4	6	III	0.6	9
指定管理者コメント	<p>・電力会社を中央電力に変更したのち、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ましたが、原油価格高騰のあおりを受けた電気料金の高騰の影響により、施設経費の削減が達成できませんでした。</p> <p>なお、電気料金高騰に対しては、市から原油価格高騰対策指定管理事業補助金をいただいたことにより、補填を行っております。</p>						
施設所管課コメント	<p>・今年は、原油価格の高騰に伴う、電気料金高騰の影響により、施設経費の削減が達成できなかったが、今後は、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きたい。</p> <p>・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。</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12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	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"> ・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。 ・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。 ・納めるべき税金等はすべて期限内に納付しました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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させていただきたい。 						

(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	<p>・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。</p> <p>・個人情報の取り扱いについて、研修を実施しました。</p> <p>・設備の不備等による事故発生件数は0件でした。</p>					
施設所管課コメント	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>					

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	24
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	8	12	13.4
(3) 施設経費の削減の取組み	15	6	9	9.4
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	12	12	12.6
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	12	12	14.4
評価点合計	100	63	70	73.8
総合評価		C (可)	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

- 平等利用の確保とサービス向上の取組み
 - ・急速充電器について、利用が少ないのでPRに努めてもらいたい。
 - ・利用者満足度が高くて良い。
- 施設の効用を最大限に発揮する取組み
 - ・コロナ禍による観光客減少の影響はあると思うが、利用客への観光情報の発進をするなどに努めている。
- 施設経費の削減の取組み
 - ・複数の見積書を徴取することは経費削減の基本と考える。
- 施設の管理を安定して行うための取組み
 - ・研修の実施に取り組んでもらいたい。
- 施設の安全対策、危機管理体制の取組み
 - ・消防訓練の実施に努めている。

(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	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

- ・とちぎ山車会館では、鉄道事業者や旅行者と連携し入館者増の取組みに努めます。
- ・とちぎ蔵の街観光館見世蔵では、とち介グッズや地場産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への積立金としての支出▲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、 $70,673,162 \div 72,560,715 \div 97.40\%$ 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への積立金としての支出▲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、 $67,089,899 \div 61,112,132 \div 109.78\%$ となる。