

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			1,750件	2,491件		
	利用者意見反映数			3件	3件		
	利用案内揭示数			13箇所	13箇所		
	利用者満足率			94%	97.3%		
	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25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や緩和情報をご利用者へ丁寧に説明し、ご了承を得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>・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利用制限等について、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>・苦情が1件あったものの、改善策が示されており、今後に期待できる。</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		116,465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		1回		
	協働事業参加者数		2人		1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、ホームページの頻繁な更新及びSNS等を利用し、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14団体、小ホールで3団体の延長利用があった。</p> <p>④本年も「歌麿を活かしたまちづくり協議会」の監事として参画し、4年振り開催となった「歌麿道中」当日では実行委員会メンバーとして、交通整理係を行い、歩行者の安全を確保することができた。</p> <p>⑤子供向けオンライン体験アートワークショップ「空想の動物ZOO」は、2年ぶりに対面でのワークショップを行い、親子で製作する楽しさと交流の場を提供することが出来た。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・現在実施している広報活動（広報、催し物案内、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。 ・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。 ・ゆかりのアーティストコンサート～小倉文江（チェンバロ奏者）が贈る知って、きいて、ふれる、バロック音楽の世界～は入場者が少なかったなどの課題もあるが、栃木文化会館にあるチェンバロを活かした、参加者も実際に演奏体験ができるという新規事業であり、企画について評価できる。 						

(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	7件			
	見積合わせ実施数		2件	3件			
	施設修繕数		30件	17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	I	1.0	15	II	0.8	12
指定管理者コメント	<p>①収支手続きについて、指定管理業務及び自主事業に係る収支については現在の口座を継続して使用し、各費目及び事業毎に適正な管理を行う事で経理処理の透明性を確保した。</p> <p>②職員で出来る修繕については、自ら部品等の価格調査を行ったうえで購入及び施工し、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経費圧縮に努めた。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。 ・見積合わせについては、計画を上回る実施数となっており評価できる。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		112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	I	1.0	20	I	1.0	20
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・人権擁護・個人情報保護及び救命研修などを計画通りに開催した。さらに本年度は事業担当のスキルアップを図るべく、栃木県主催「文化活動コーディネーター研修会」に参加し、今後の文化活動に係る企画事業の充実と強化に役立てた。</p> <p>③社内福利厚生については業界最大手である「ベネフィットステーション」を導入し、充実したプランを展開している。</p> <p>④各種租税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。 ・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。令和4年度は県主催の研修に職員が参加することで、企画力の向上が図られたことは評価できる。今後も研修参加者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	2人	
	訓練実施回数			2回	2回	
	訓練参加者数			延べ22人	延べ20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。大ホール東側外壁タイル落下箇所部分補修工事を実施し、部材落下の危険性を抑えた。</p> <p>②危機管理マニュアルについては栃木市ガイドラインに整合性を合わせた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。 ・個人情報の保護に関しては、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	25	25	24.2
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16	16.6
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	12	13.2
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	20	19.6
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16	17.6
評価点合計	100	92	89	91.2
総合評価		A (優)	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	<p>【平等利用の確保とサービス向上の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これまでの既存の装置を活用しつつ、デジタルサイネージによる案内に力を入れるなど、新しい取組みも工夫されている。 ・コロナ禍においても、高齢者等に安全に利用してもらえるよう配慮がされている。 ・事前受付の方法も公平性を確保するために工夫し、利用者に対する配慮もなされている。
	<p>【施設の効用を最大限に発揮する取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍にあって集客が課題となっているが、チェンバロなどを活用した特色ある事業の実施や地域との連携が評価できる。 ・ホームページの閲覧件数も伸びており、宣伝等の効果をさらに発揮されたい。
	<p>【施設経費の削減の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の安全を最優先した修繕を実施していると感じられる。 ・職員が修繕の対応をするなどして、経費の削減に努めているが、設備が大きく、ランニングコストを上手くコントロールできるかが課題と思われる。
	<p>【施設の管理を安定して行うための取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員研修に努め、資質の向上が図られている。 ・人員配置も適正である。
	<p>【施設の安全対策、危機管理体制の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手すりの設置など対策を講じ、緊急時に備えての訓練を行うなど、安全対策や危機管理体制は確立されていると考える。

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	129件		
	利用者意見反映数			2件	2件		
	利用案内揭示数			4箇所	4箇所		
	利用者満足率			91%	91.8%		
	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	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25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や緩和情報をご利用者へ丁寧に説明し、ご了承を得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やや下回ったものの、コロナ禍による利用件数の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利用制限等について、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		47,400人		18,117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		延べ16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	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、ホームページの頻繁な更新及びSNS等を利用し、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。（本年度は早開けや延長のご利用団体なし）</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4月開催の「栃木市文学館開館記念コンサート」では会場に相応しい格式高いヴァイオリンとピアノによる演奏でオープニングに花を添えた。また小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。 ・現在実施している広報活動（広報、催し物案内、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。 ・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	7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、指定管理業務及び自主事業に係る収支については現在の口座を継続して使用し、各費目及び事業毎に適正な管理を行う事で経理処理の透明性を確保した。</p> <p>②職員で出来る修繕については、自ら部品等の価格調査を行ったうえで購入及び施工した。また植栽管理は職員が実施し、経費削減を図りながら景観を維持するように努めた。</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経費圧縮に努めた。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		15回		
	研修会参加者数		24人		16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・人権擁護・個人情報保護及び救命研修などを計画通りに開催した。また舞台管理業務研修を外で受講し、基本的な舞台操作については会館職員が対応できるようにした。</p> <p>③社内福利厚生については業界最大手である「ベネフィットステーション」を導入し、充実したプランを展開している。</p> <p>④各種租税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。令和4年度は舞台管理業務研修を受講することで、基本的な舞台操作を職員が行えるようになったことは評価できる。今後も研修参加者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			延べ4人	延べ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	I	1.0
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。特にロビー屋上からの雨漏りが激しく、部材による補修を会館職員が行い、降雨の度に屋根裏で雨水回収作業を実施した。（11月に市の予算でロビータンネル落下防止対策工事を実施）</p> <p>②危機管理マニュアルについては栃木市ガイドラインに整合性を合わせた新型コロナ対策を更新し、緊急時に対応できるような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。 ・9月の雨漏りによるロビータンネルの落下時には、迅速で適切な対応によりホールの利用への影響を最小限に止め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。 ・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	25	20	23.2
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	20	16	17.6
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	13.6
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	16	17.4
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	20	18.0
評価点合計	100	89	84	89.8
総合評価		A (優)	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

【平等利用の確保とサービス向上の取組み】

- ・利用者アンケートなどにより、利用者のニーズなどを把握し施設運営へ反映するよう努めている。
- ・事前受付の方法も公平性を確保するために工夫し、利用者に対する配慮もなされている。

【施設の効用を最大限に発揮する取組み】

- ・古い建物ではあるが、ホール以外に、ロビーでのピアノコンサートやイベント開催、作品展示など、施設の特徴を活かした利用に力を入れている点を評価したい。
- ・文学館など他施設との連携などの特色ある取組みや、高校生（演劇部）の活発な利用、地元アーティストによるコンサート開催・地域イベントへの参画なども評価できる。

【施設経費の削減の取組み】

- ・職員が修繕の対応をするなど、自ら経費節減を意識して取り組んでいる。

【施設の管理を安定して行うための取組み】

- ・職員研修に努め、資質の向上が図られている。
- ・人員配置も適正である。

【施設の安全対策、危機管理体制の取組み】

- ・雨漏りへの迅速な対応や、市の危機管理マニュアルに合わせた取り組みなど、安全対策や危機管理体制は確立されていると考える。

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	60件		
	利用者意見反映数			2件	2件		
	利用案内揭示数			4箇所	4箇所		
	利用者満足率			92%	100.0%		
	業務改善数			2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
	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25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や緩和情報をご利用者へ丁寧に説明し、ご了承を得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>・利用者満足率が100%となっており、サービス向上のための努力が伺われる。</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利用制限等について、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>・文化会館・公民館・図書館・民俗資料館の共用駐車場の白線の引き直しを公民館職員と共同で行っていただいたことは、利用者の利便性が向上する取り組みであり評価できる。</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		27,000人	19,823人			
	広報紙発行部数		36,000部	36,000部			
	新規事業数		1事業	0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、ホームページの頻繁な更新及びSNS等を利用し、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3団体の延長利用があった。</p> <p>④藤岡地区小学校では、太鼓やサクソ四重奏によるアウトリーチを開催し、児童達も大いに盛り上がった。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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・現在実施している広報活動（広報、催し物案内、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。 ・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。 						

(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	4件			
	見積合わせ実施数		2件	1件			
	施設修繕数		10件	10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、指定管理業務及び自主事業に係る収支については現在の口座を継続して使用し、各費目及び事業毎に適正な管理を行う事で経理処理の透明性を確保した。</p> <p>②職員で出来る修繕については、自ら部品等の価格調査を行ったうえで購入及び施工し、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経費圧縮に努めた。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		1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	I	1.0	20	I	1.0	20
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・人権擁護・個人情報保護及び救命研修などを計画通りに開催した。また舞台管理業務研修を外部で受講し、基本的な舞台操作については会館職員が対応できるようにした。</p> <p>③社内福利厚生については業界最大手である「ベネフィットステーション」を導入し、充実したプランを展開している。</p> <p>④各種租税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。 ・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。令和4年度は舞台管理業務研修を受講することで、基本的な舞台操作を職員が行えるようになったことは評価できる。今後も研修参加者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			延べ4人	延べ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。2月の楽屋男女トイレ配管漏水調査では、業者と会館職員が共同で漏水箇所を特定し、迅速な配管復旧工事を実施した。（市予算）</p> <p>②危機管理マニュアルについては栃木市ガイドラインに整合性を合わせた新型コロナ対策を更新し、緊急時に対応できるような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。 ・2月の楽屋トイレ配管漏水時にも利用者への影響が最小限になるよう適切に対応いただいた。 ・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	25	25	23.2
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16	17.6
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	13.6
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	20	18.4
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16	17.4
評価点合計	100	89	89	90.2
総合評価		A (優)	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	<p>【平等利用の確保とサービス向上の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートにより意見を把握し、施設運営に反映するよう努めている。 ・事前受付の方法も公平性を確保するために工夫し、利用者に対する配慮もなされている。
	<p>【施設の効用を最大限に発揮する取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・太鼓やサックスなど地元ゆかりの演奏家によるアウトリーチや公民館等との連携など、地域に密着した事業が特徴的である。 ・ホールの半分が可動席である仕様は面白い。空いたスペースを多目的ホールとし、展示などに活用するなど工夫がされているが、さらなる有効活用を図りたい。
	<p>【施設経費の削減の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が修繕の対応をするなど、自ら経費節減を意識して取り組んでいる。
	<p>【施設の管理を安定して行うための取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員研修に努め、資質の向上が図られている。 ・人員配置も適正である。
	<p>【施設の安全対策、危機管理体制の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃の点検や緊急時に備えての訓練に積極的に取り組まれており、安全対策や危機管理体制は確立されていると考える。

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	332件	
	利用者意見反映数			2件	2件	
	利用案内揭示数			3箇所	3箇所	
	利用者満足率			94%	97.0%	
	業務改善数			2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
	25	I	1.0	25	I	1.0
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25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や緩和情報をご利用者へ丁寧に説明し、ご了承を得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、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利用制限等について、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>・苦情が1件あったが、会館職員ではなく、委託業者に関するものであった。利用者には区別がつかないので、委託業者への指導も引き続き行っていただきたい。</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		40,000人		30,512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		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、ホームページの頻繁な更新及びSNS等を利用し、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3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「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。</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、地元の小中学生の受入を行い、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	2件			
	施設修繕数		20件	13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、指定管理業務及び自主事業に係る収支については現在の口座を継続して使用し、各費目及び事業毎に適正な管理を行う事で経理処理の透明性を確保した。</p> <p>②職員で出来る修繕については、自ら部品等の価格調査を行ったうえで購入及び施工し、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2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経費圧縮に努めた。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		14回		
	研修会参加者数		24人		15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・人権擁護・個人情報保護及び救命研修などを計画通りに開催した。また本年度は「防火管理者再講習」を受講し、施設管理に必要な情報について理解を深めた。</p> <p>③社内福利厚生については業界最大手である「ベネフィットステーション」を導入し、充実したプランを展開している。</p> <p>④各種租税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。令和4年度は防火管理者再講習を受講し施設管理への理解を深めたことは評価できる。今後も研修参加者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			延べ8人	延べ10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	I	1.0	20	I	1.0
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。特にロビー屋上からの雨漏りが激しいため、部材による補修を会館職員が行い、最低限の雨漏りに抑えた。</p> <p>②危機管理マニュアルについては栃木市ガイドラインに整合性を合わせた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。</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	25	25	24.2
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	20	20	19.6
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	13.4
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	16	16.6
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	20	19.6
評価点合計	100	93	93	93.4
総合評価		A (優)	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	<p>【平等利用の確保とサービス向上の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート数は、実績値が計画値の倍近くとなっており、サービス向上の努力が窺われる。 ・事前受付の方法も公平性を確保するために工夫し、利用者に対する配慮もなされている。
	<p>【施設の効用を最大限に発揮する取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の特徴である音響の良さを活かした演奏会や自主事業に力を入れ、質の高い効果が得られている。 ・座席の配置が独特で面白く、セールスポイントになると思われる。 ・地域の小中学校との連携（まちたんけん、職場体験など）や地元利用も活発であり、評価できる。 ・個性を最大限活かした魅力的な空間を創出している。今後予定されている改修のための長期休館（2年間）について、期間の短縮を期待したいところである。
	<p>【施設経費の削減の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が修繕の対応をするなど、自ら経費節減を意識して取り組んでいる。
	<p>【施設の管理を安定して行うための取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修会等も定期的実施され、人員配置も適正である。 ・会館周辺の美化に取り組んでいただきたい。
	<p>【施設の安全対策、危機管理体制の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市のガイドラインに合わせて危機管理に取り組んでおり、安全対策や危機管理体制は確立されていると考える。

(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カ年の情報を記入してください。

決算年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度
資産総額	1,590,863,000	1,674,082,000	1,797,645,000
売上高	4,416,257,000	5,092,016,000	6,225,488,000
経常利益	243,512,000	281,275,000	131,687,000
当期利益	149,228,000	177,914,000	92,237,000
経常収支比率	105.8%	105.6%	102.1%

※ 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年度	令和3年度	令和4年度
経常費用	4,226,334,000	5,009,308,000	6,157,757,000
経常収益	4,469,846,000	5,290,583,000	6,289,444,000
経常収支比率	105.8%	105.6%	102.1%

○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6期の売上高は6225百万円となり前期比+22%増加しました。
 経常利益は前期比-150百万円となり増収減益決算となりました。
 また、財務健全性を示す株主資本は、39.0%と昨年度の40.0%から微減
 しましたが、高い水準で維持をしております。
 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。