

## 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	栃木市大平まちづくり交流センター プラッツおおひら
	所在地	栃木市大平町富田558-11
	施設内容	物販、飲食、貸室等
指定管理者	名称	株式会社 大高商事
	所在地	栃木県宇都宮市宝木本町1474-5
	主な業務内容	ビル総合管理業務、指定管理受託業務

## (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
	利用者案内掲示数		4ヶ所	4ヶ所
	アンケート設置箇所数		2ヶ所	2ヶ所
	利用者満足率		90%	95%
	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	II	0.8	20	II	0.8	20

指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設案内および避難ルート図、営業時間、休館日の案内を4ヶ所の出入口に掲示。また、毎月の休館日の案内を作成、掲示しました。</li> <li>栃木市、大平地区以外の県内・県外からの来館者や外国人も多く、スタッフ全員が商品知識を身につける努力をしスタッフ間で商品知識や情報を共有、お客様に満足いただけるサービスを心掛けています。</li> <li>アンケートでのご意見や要望に可能な限り添えるよう取り組んでおります。また、利用者からのご意見・要望、クレーム等は業務連絡ノートに記載し、スタッフ全員が必ずノートを確認するよう義務化、情報の共有をします。必要に応じて本社や市役所担当部署に相談し、お客様に対して迅速丁寧に対応し改善に努めています。</li> </ul>
-----------	---

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス向上を図るために、スタッフ全員で情報を共有する取組みは評価できる。</li> <li>利用者の満足率については、意見箱の設置場所を利用しやすい場所に設置するなど、広く意見を徴収するための姿勢は評価できる。また、その結果についても概ね良好と思われる。</li> <li>業務改善については、物産出品者との意見交換会を設け、その結果を商品の陳列方法に反映した取組みは評価できる。また、施設内の24時間換気についても、各施設の衛生面を考慮しつつ、光熱費の削減に柔軟に取り組む姿勢は評価できる。</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		
	利用者数		86,000人		86,340		
	Twitter投稿数		50回		128回		
	新規事業数		2事業		2事業		
	地域との協働事業数		2回		4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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業計画をもとに取り組んでおります。</li> <li>・交流サロンでは、写真展や大平わいわいテラスによる「第3回おおひら世間遺産パネル展」を開催。また、総務省マイナンバーカード出張申請受付キャンペーンの会場や献血バスの会場など、市外・県外からの利用もありました。パブリックテラスでは大感謝祭、初売り、とみたうんとの協働事業のバザーなど、販売イベントを開催、感染症対策を徹底した上でフラダンスやバンドの演奏を行いました。恒例の「光と音のページェント」も点灯式やクリスマスイベントを中止にし、イルミネーションのみ、規模と点灯時間を短縮して行いました。</li> <li>・夏休みを利用した「子ども販売体験」を企画。販売体験をとおして子供たちの豊かな心と非認知能力を育むことを目的に校長先生やPTAの皆様の協力のもと、3日間で19人の子供たちに参加していただきました。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍により施設利用者数の減少が予測される中、計画値どおりの利用者数を達成できたことは評価できる。</li> <li>・新規事業については、既存出店者との新規事業や地元の教育関係者との新規事業の立ち上げなど、これまでにみられなかった取組みを評価したい。当施設の設置目的である大平地域のまちづくり拠点施設として更に認知されるように、個人、団体を問わず地域との更なる対話を進めていきたい。</li> <li>・また、交流サロンにおいてのマイナンバーカード出張申請会場、献血バスの会場としての利活用は、社会需要に応じた取組みとして評価できる。</li> </ul>						

(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			
	経費削減額		9,000円	56,653円			
	経費削減率		5%	31.00%			
	レジ袋削減の継続実施		80%	86%			
	スタッフによる館内清掃実施		休館日以外の毎日	休館日以外の毎日			
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	I	1.0	15
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理料の収支は適正に行われております。</li> <li>・年2回の定期清掃およびスタッフが毎日（休館日以外）トイレ、施設館内、駐車場の清掃を行っております。</li> <li>・経費削減にこだわりサービスが低下しないように努めております。修繕については、本庁担当部署と協議し必要な修繕を行いました。</li> <li>・施設、備品等の管理においては安全で適正な保守管理と維持管理ができています。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日の清掃作業については、作業に従事する複数のスタッフの視点から、施設の経年変化や更なるサービス向上に資する気づきも得られるよう引き続き実施していただきたい。</li> <li>・修繕については、老朽化している施設であることから、複数個所の修繕を要するが、市商工振興課と優先的に実施する箇所を協議の上実施していただきたい。</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		
	人員配置数		4人		4人		
	研修会開催数		1回		3回		
	研修会参加者数		2人		3人		
	勤務時間数(1人当り)		40時間/週		40時間/週		
	経営収支比率		100%		305.70%		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設を維持していく上での配置については、適正管理に必要な組織体制を保持しております。</li> <li>・スタッフの育成指導につきましては、研修会等の内容をミーティングや業務連絡ノートを活用し、情報の共有・意見の交換を行っています。</li> <li>・納税を含め、財政状況は健全です。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員配置、研修については、計画値どおりであり適正といえる。</li> <li>・研修等の内容をスタッフ間で共有し、運営に活かせるよう継続していただきたい。</li> <li>・財政状況は、適正である。</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	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	
	安全定期点検実施回数			2回/年	2回/年	
	事故発生件数			0件	0件	
	訓練実施回数			2回	2回	
	訓練参加者数			50人	14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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフだけでなくテナント従業員も常に施設の内外に異常がないか気を配り、異常や危険箇所があった場合は直ちに報告・相談し、日々の事故防止、改善に努めております。</li> <li>・消防点検、避難訓練、消火訓練を年2回、防災設備業者の指導のもと行っております。また、施設建物の点検、警備会社による毎日の巡回を行っています。</li> <li>・個人情報の漏洩を防ぐ管理に努めております。</li> </ul>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種点検、訓練は定期的実施されており、安全対策等について評価できる。</li> <li>・自主的な日常点検並びに定期点検時に点検シートを用いて、点検項目と結果を共有することで、点検項目の漏れを防ぐ取組みは評価できる。</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	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	15	15	
(4) 施設の管理を安定して 行うための取組み	20	20	20	
(5) 施設の安全対策、 危機管理体制の取組み	20	16	16	
評価点合計	100	87	87	
総合評価		A	A	

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4年	令和3年	令和2年
資産総額	2,274,585,000	2,452,580,000	2,362,058,805
売上高	3,386,574,008	3,405,498,597	3,633,538,135
経常利益	△ 265,057,463	△ 813,707	29,532,857
当期利益	△ 272,804,568	4,589,505	5,750,661
経常収支比率	305.7%	296.4%	286.2%

※ 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4年	令和3年	令和2年
経常費用	1,129,127,430	1,155,126,464	1,284,092,105
経常収益	3,451,622,751	3,423,382,063	3,674,693,390
経常収支比率	305.69%	296.36%	286.17%

○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

収益、経常収支比率ともに安定しており、健全な財政状況となっております。