

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和6年度分）

施設	名 称	とちぎ山車会館
	所 在 地	栃木市万町3番23号
	施設内容	人形山車の展示
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	・入館者の応対（入館料徴収、館内の案内等） ・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
	展示山車入替				3回／年		3回／年
	アンケート集計数				200件		88件
	利用者満足率				80%		97.6%
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	Ⅲ	0.6	15	Ⅲ	0.6	15
指定管理者コメント	・山車所有町内の協力をいただき、展示山車入れ替えを3回実施すると共に、成田市で開催されました「関東の山車人形展」に、万町の山車人形3体の出展に協力しました。 ・入館者の意見把握のためのアンケートでは88件の回答があり、利用者満足度は97.6%となりました。自由意見では上映、展示内容やスタッフの丁寧な案内に高評価をいただきました。来年度は、QRコードを利用したアンケートを検討します。						
施設所管課コメント	・アンケートの集計数は計画値に届かなかったが、スタッフの丁寧な案内や展示山車の3回入れ替え等の取り組みが97.6%という高い満足度に繋がったと考えられるため、評価ランクをⅢとする。 ・展示山車の入れ替えを3回実施している。展示山車の入れ替えは入館者の満足度を向上させることのできる取り組みと考えられるため、今後も定期的な入れ替えを実施することで、入館者が再訪していただけるような取り組みを継続していただきたい。 ・アンケートの集計数が計画値を下回ったが、満足率は計画値を大きく上回っている。意見の中にはサービス向上につながるヒントもあると考えられることから、今後はアンケートの回答数の向上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
	各種キャンペーンでのPR回数			20回／年		18回／年
	イベント等でのPR			2回／年		3回／年
	市内関連団体との協働件数			4回／年		3回／年
	HPやSNSでの山車会館関係情報の更新回数			年144回		年92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	・観光キャンペーンやイベントへの参加回数は、目標値を若干下回りましたが、昨年の回数よりは上回っております。今後も、機会をとらえ、蔵の街とちぎ、とちぎ山車会館のPRに努めます。 ・観光キャンペーンや市内のイベントに山車所有町内やとちぎの山車祭り伝承会等と協働し、人形山車や令和6年とちぎ秋まつり、とちぎ山車会館のPRに努めました。また、とちぎの山車祭り伝承会と連携し、山車会館前広場において、お囃子公開練習の実施、また、とちぎ秋まつりの際に、伝承会ブースにおいて「山車キャラクターホルダー」を販売しました。 ・当協会のホームページやX（エックス）、インスタグラムにて、とちぎ山車会館の施設情報や展示紹介を発信しましたが、目標値に届きませんでした。今後はさらに更新回数を増やすとともに、山車会館前広場で開催されるイベント情報と併せて発信し、とちぎ山車会館やとちぎ秋まつりに関心を持ってもらえるように努めます。					
施設所管課コメント	・各種キャンペーンへの参加は計画値を下回る結果となったが、成田市の「関東の山車人形展」では万町の人形3体を16日間に渡って展示しており、回数以上のPR効果をあげている。各種キャンペーンへの参加はとちぎ山車会館だけでなく、蔵の街とちぎのPRに繋がると考えられるため、今後はより多くのキャンペーンに参加し、PRに取り組んでいただきたい。 ・ホームページやSNSの更新回数は計画値を下回る結果となった。近年、インターネットを利用した観光情報の収集が一般的になってきていることから、今後は観光協会ホームページやX（旧Twitter）等において、とちぎ山車会館の情報や山車会館前広場で開催されるイベントに関する情報を積極的に発信することで、事業PR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り合わせなど、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	
	業者見積り合わせ件数			8件	6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
	15	Ⅲ	0.6	9	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	・業者見積り合わせ件数は、目標値を達成できませんでした。今後は維持補修費も見積り合わせを実施し、経費削減に努めます。 ・除草や花壇の整備等を職員自ら行い経費節減に努めました。 ・再生紙を使用し環境に配慮しました。					
施設所管課コメント	・業者見積り合わせの件数は計画値に届かなかったが、除草や花壇の整備などを職員の手でおこなう等、経費削減に対して積極的かつ継続的な取り組みが見られることから、評価ランクをⅢとする。 ・委託業務については、施設の適正な維持管理のため、特段の事情が無い限りは見積り合わせを実施することで、業務内容及び業務内容を精査し、経費削減に取り組んでいただきたい。 ・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。					

(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	団体の財政状況等は健全であるか <別紙参照>				
	⑤	各種税金や社会保険料等は適切に納められているか				
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	案内担当者への研修実施			1回／年	1回／年	
	クレーム対応マニュアルの研修			1回／年	1回／年	
	災害等対応マニュアルの研修			1回／年	1回／年	
	個人情報取扱研修			1回／年	1回／年	
	研修への参加者数			延べ40人	延べ40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	・案内担当者への研修の実施につきましては、案内担当者に対し、窓口対応や展示ホール内での説明等に加え、来館者情報の収集管理など、育成指導を行いました。 ・クレーム対応や災害対応については、全職員を対象に実施し、発生時には速やかに対応できるよう、研修を実施し職員に周知徹底を図りました。					
施設所管課コメント	・引き続き、従事する職員が必要な知識を習得できるよう、職員の育成研修を実施し、適切な配置、組織体制の確保を行っていただきたい。 ・引き続き、災害発生時に速やかに適切な対応が出来るように職員の育成研修を実施していただきたい。					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み						
評価要素	①	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	
	消防訓練の実施			2回／年	2回／年	
	消防訓練参加者数			延べ24人	延べ15人	
	個人情報取り扱い研修			1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
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	・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。 ・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ており、通報連絡、避難誘導、初期消火等の流れについて、消防訓練を実施する際に、消防設備点検委託業者に指導を仰ぎ行いました。 ・個人情報の取り扱いについて、研修を実施しました。 ・設備の不備等による事故発生件数は0件でした。					
施設所管課コメント	・消防訓練参加者数は計画値に届かなかったが、訓練の際、設備点検委託業者に依頼し、専門家の視点から安全対策の指導を受ける取り組みを自主的に実施している。また、開館前には管理対象以外の設備を含めた安全点検を日常的に取り組んでいる。これらの取り組みが職員の安全意識を向上させ、事故発生件数0件という結果に繋がったと考えられることから、評価ランクをⅢとする。 ・施設の建物及び設備について、法律により義務付けられた保守点検を定期的の実施しており、安全管理を適切に行っていた。加えて日常の安全点検も適切に実施されており、事故発生件数は0件であった。今後も適切な安全管理を心掛けていきたい。 ・毎年、災害対応マニュアル等の見直しをおこなっており、入館者、地域住民、職員の安全確保に努めていることが認められる。今後は参加者数を確保した上で、緊急時の危機管理体制整備のため、消防訓練を実施していきたい。					

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	15	15	
(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	9	9	
(4) 施設の管理を安定して 行うための取組み	20	16	16	
(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	60	60	
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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	令和4年3月期	令和5年3月期	令和6年3月期
資産総額	32,624,695	36,752,032	39,992,065
売上高	68,742,499	69,541,626	70,880,555
経常利益	5,885,184	3,434,677	4,958,147
当期利益	5,885,184	3,434,677	4,958,147
経常収支比率	109.36%	105.20%	107.52%

※ 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3月期	令和5年3月期	令和6年3月期
経常費用	62,857,315	66,106,149	65,922,408
経常収益	68,742,499	69,541,626	70,880,555
経常収支比率	109.36%	105.20%	107.52%

○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数の増加に向けた取り組みを推進させていきます。また、お客様に応じた説明を行い、またお越しいただけるような山車会館を目指します。

・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、さらには、新たな食品やアルコール類の販売を行うことで売上の増加に努めます。

・倭町駐車場の管理運営では、利用者満足度のさらなる向上や弾力的なバスの受け入れ等を行うことで料金収入の増加に努めます。

・本協会の財務状況について、収入は市からの委託料や補助金収入によるところが多いため、自主財源の確保に取り組むとともに各施設とも、きめ細かな支出見直しにより、経費削減に努め安定した経営基盤づくりを目指します。

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み (共同事業体用)

《 別 紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

共同事業体構成団体名称	
-------------	--

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次			
資産総額			
売上高			
経常利益			
当期利益			
経常収支比率			

決算年次			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			

○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

共同事業体構成団体名称	
-------------	--

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次			
資産総額			
売上高			
経常利益			
当期利益			
経常収支比率			

決算年次			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			

○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