

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	とちぎ蔵の街観光館
	所 在 地	栃木市万町4番1号
	施設内容	地場産業等の展示および委託販売土産品販売、観光情報の受発信および観光宣伝、テナント(飲食、土産品販売、その他)
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	・来館者の応対(土産品販売、観光案内、貸室) ・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	
	利用案内掲示数			6か所		6か所	
	アンケート集計数			200件／年		221件／年	
	アンケート等意見反映数			3件／年		3件／年	
	業者とのコラボによる店舗装飾			4回／年		7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	評価点
	25	I	1.0	25	II	0.8	20
指定管理者コメント	・来館者アンケートについて、計画値を上回る件数を回収することが出来た。また、アンケートの意見を反映した取り組みを実施したり、過去にいただいた意見を反映し、改善を行ったところ、評価された意見をいただいた。今後も引き続き、サービス向上に繋がる改善を実施していきたい。 ・店舗装飾についても、季節ごとに行うことは、リピーター獲得に繋がる可能性もあるため、今後も積極的に実施していきたい。また、随時、休息所としても利用させており、こちらも、評価された意見をいただいた。 ・また、施設の設置目的から栃木市の伝統工芸品の展示などを実施し、観光のみならず、本市の商工業のPRをさらにしていきたい。						
施設所管課コメント	・来館者アンケートについて、計画値を上回る件数を回収するとともに、意見を反映した取り組みを実施している。意見の中には必要な改善箇所や、サービス向上に繋がるヒントもあると考えられることから、今後も引き続き、当該取り組みは計画値以上に実施していただきたい。 ・店舗装飾については、装飾への反響が大きかったことを受け、計画値よりも多く実施しており評価できる。季節ごとに行うことは、リピーター獲得にも繋がる可能性もあるため、今後も積極的に実施していただきたい。 ・今後とも自主財源確保につながるよう、オリジナルグッズ商品製作及び販売を積極的に進められたい。						

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取り組み						
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、効果的な取り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、効果的な取り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り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
	各種キャンペーン等でのPR			5回／年		18回／年
	イベント等でのPR			3回／年		3回／年
	月曜日見世蔵開館日数			52日／年		52日／年
	HPやSNSでの観光館情報の更新回数			132回／年		71回／年
	とちぎ山車会館との連携した取り組み			2回／年		2回／年
	協働事業数			3回／年		3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	Ⅳ	0.4	8	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	・当協会のホームページやX（旧Twitter）を活用した、とちぎ蔵の街観光館の情報や取扱商品の情報について、わかりやすく情報発信いたしましたが、目標値には届きませんでした。 ・観光キャンペーンへの参加回数につきましては、目標値を上回りました。今後も引き続き、蔵の街とちぎのPRに努めてまいります。 ・SNSでの情報発信は効果的と思われるため、X（旧Twitter）のほか、Instagramによる情報発信をさらに積極的に行います。 ・山車所有町内やとちぎの山車祭り伝承会等と協働し、とちぎ秋まつりへの協力や、山車会館前広場で開催されるイベントへでのお囃子公開練習を通して、栃木市のPRに努めました。 ・とちぎ秋まつり実行委員会事業部と連携し、秋まつりグッズを販売しています。					
施設所管課コメント	・キャンペーン等でのPRについては、目標を大幅に上回ることができた。特に、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、市観光のPRを図った。 ・本来休館である月曜日を開館しており、利用者へのサービス向上に取り組んでおり、評価できる。 ・SNS等を活用した観光館の情報発信は計画値を大きく下回ったが、新たにInstagramを始めてSNSによる発信を強化したことを評価し評価ランクをⅢとする。この取り組みは新規利用者の増加が期待できるとともに、栃木市への観光誘客に繋がる取り組みであるため、積極的に実施していただきたい。 ・とちぎ山車会館との連携を密にし、両施設の運営をしている強みを活かし、更なる連動企画の実施により来訪者へのおもてなしを実施していただきたい。					

(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	
	見積合わせ実施数			5件	3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	Ⅳ	0.4	6	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	・業者見積り合わせについて、目標値まで実施ができませんでした。今後は、維持補修費も含め、業務内容の精査のうえ、見積り合わせを実施し、経費削減に努めます。 ・施設修繕については、危険のない範囲で、職員自ら修繕を行いました。 ・再生紙の使用率は100%を達成するとともに、こまめな消灯や空調の適正使用など、地球環境に配慮した取組みを行いました。					
施設所管課コメント	・空調付替え工事に伴い、既存の空調保守点検が不要となったこと等により、見積合わせ実施数が計画値を下回ったが、一方で、施設の軽微な修繕は職員が対応したり、酒類販売開始に伴う冷蔵庫を寄附により入手するなど、経常的に経費削減の取組みが見られることから、評価ランクをⅢとする。 ・見積り合わせを実施することで、より低廉な価格での業務委託ができ、経費削減に繋がることから、1社とする妥当な理由が無い場合は必ず見積り合わせを実施していただきたい。 ・再生紙の使用、節電等による省エネな管理運営を継続して行っていただきたい。					

(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	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	
	販売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39人	延べ39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	・当施設が蔵の街の中心部にあり、観光情報の受発信の拠点であるとともに、地元とも密接な関係にあることから、販売担当者へは観光客・市民、あらゆる来館者への親切丁寧な接客対応ができるよう、育成指導を行いました。 ・観光館は、18時まで開館しているため、山車会館職員、南蔵職員と協力し早番、遅番体制を組んで適切に管理しています。 ・必要に応じ各種まつり開催時は、まつり終了まで開館しました。					
施設所管課コメント	・観光情報の受発信の拠点施設である当施設は、市外の観光客と日常的に接することから、その対応が本市のイメージにも大きく影響すると考えられる。当施設において来館者への適切な対応（親切・丁寧・求められた情報の提供等）は重要であることから、職員の接客指導のための研修を充実させ、技術向上に引き続き取り組まれない。 ・現在は経験年数の多い職員が多いことから、全般的な業務は十分にこなせる能力を身に付けていると考えられるが、さらに良い接客等が行えるよう、すべての職員が研修に参加できるよう取り組まれない。					

(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	
	消防訓練の定期実施			2回／年	2回／年	
	消防訓練参加者数(延べ)			24人	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	・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、開館前に施設の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	・消防訓練については、災害発生時に人命を最優先に守るために重要な事項であることから、より多くの方に消防訓練に参加していただきたい。 ・個人情報の保護については近年特に重要となっていることから、引き続き研修等により周知徹底に取り組まれない。 ・事故発生件数は0件であり、引き続き事故等の無いよう取り組まれない。					

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	25	20	
(2) 施設の効用を最大限に 発揮する取組み	20	8	12	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	6	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	67	69	
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	109.4%	105.2%	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%	105.19%	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、鉄道事業者や旅行業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ヵ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ヵ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