

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	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			250件	212件	
	利用者満足度			80%	94%	
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	Ⅲ	0.6	15	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	・施設運営の基本方針について駐車場管理スタッフを含め職員全員が十分理解し、利用者の方々に公平かつ親切丁寧な対応で管理運営に努めました。 ・その結果、利用者のニーズ把握のため実施したアンケートでは、利用者への親切な対応が評価され、利用者満足度が94%となりました。					
施設所管課コメント	・アンケート集計数が計画値を下回ったが、日頃より、スタッフが周辺の店舗や割引サービス等を丁寧に案内しており、それが利用者満足度に表れていると考えられることから、評価ランクをⅢとする。 ・アンケートでいただいた意見を基に、さらに満足していただけるような取り組みを継続して行っていただきたい。 ・より多くの意見を集約し、効果的な改善策を講じるためにもアンケート集計数の増加に努めてほしい。					

(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		3回
	HPでバス駐車場予約情報の更新回数			週3回		週平均4.6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	Ⅱ	0.8	16	I	1.0
指定管理者コメント	・駐車場管理スタッフを含め職員全員が施設の設置目的を十分理解し、適正な管理運営に努めました。 ・秋まつりの際に駐車場スペースを提供し「栃木市の産業と物産展」の開催に協力しました。 ・蔵の街サマーフェスタの際に駐車場スペースを「フードコート」として提供し、イベントを盛り上げました。 ・JC関東地区大会開催の際に駐車場スペースを「飲食ブース」として提供し、JC関東地区大会に協力しました。 ・蔵の街大通り沿いで営業する観光施設として、観光情報を提供しました。 ・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、更新回数は予定を上回りました。					
施設所管課コメント	・バス駐車エリアの予約情報について、今後も継続して積極的な情報発信に努めていただきたい。 ・今後も蔵の街大通り沿いで開催されるイベントの際に駐車場スペースを提供する等、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	
	業務の効率改善			1 件	2 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	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	・ 注意喚起のお知らせをコピー用紙にラミネートで作成しました。また、簡単な修繕は職員自ら行い、経費の節減に努めました。 ・ コピー用紙は、100%再生紙を使用し、環境への配慮を行いました。					
施設所管課コメント	・ 今後も引き続き、簡単な修繕は職員で行い、経費の削減に努めていただきたい。 ・ 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	
	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8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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	・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収受について研修を実施しました。また、クレーム対応については、料金徴収担当者のみに任せず、協会職員も対応しております。					
施設所管課コメント	・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	
	消防訓練の定期実施			2回		0回	
	消防訓練参加者数			延べ8人		0人	
	個人情報取り扱い研修			1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	評価点
	20	IV	0.4	8	IV	0.4	8
指定管理者コメント	・いざという時に誰が何をすべきかを示したシナリオは作成してありますが、山車会館、観光館と合同で消防訓練を実施できませんでした。 ・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	・いざという時のために、シナリオに沿った消防訓練を実施いただきたい。 ・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。 ・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。						

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	16	20	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	
(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	8	8	
評価点合計	100	67	71	
総合評価		C (可)	B (良)	

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。