

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和7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		214件	
	利用者満足率				85%		100.0%	
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	・山車所有町内の協力をいただき、展示山車入れ替えを3回実施しました。 ・山車所有町内と信頼関係を築き、LED照明工事の際も、山車人形の養生、展示室の人形の移動等、お互いに協力しながら出来ました。 ・入館者の意見把握のためのアンケートでは214件の回答があり、利用者満足度は100%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。 ・県外から4回以上来館されている方がいるように魅力ある山車会館だと思いますので、今後も、魅力ある会館創りに努めます。							
施設所管課コメント	・展示山車入替については、計画どおり年3回実施されており、来館者に対して新たな魅力を提供する取組が行われている。 ・アンケート集計数については、目標を上回っており、利用者の声を積極的に収集する姿勢が見られる。 ・利用者満足率については、目標を大きく上回っており、スタッフの対応や展示内容が高評価につながっている。 ・各指標において計画値を達成または上回っていることから、「評価ランクⅡ」とした。							

(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			15回／年		17回／年	
	イベント等でのPR			3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104回		年81回	
	入館者数			11,000人／年		12,161人／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
	20	Ⅳ	0.4	8	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	・観光キャンペーンへの参加回数は目標値を上回りました。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8年とちぎ秋まつり、とちぎ山車会館のPRに努めました。 ・当協会のホームページやX（エックス）、Instagram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。 ・LED照明工事のため休館が約2か月ありましたが、入館者数は目標値を上回りました。						
施設所管課コメント	・各種キャンペーンでのPR回数は目標を上回っており、また、イベント等でのPRや市内関連団体との協働についても計画どおり実施されていることから、積極的なPR活動と連携した取組が行われている。 ・HPやSNSでの山車会館関係情報の更新回数については、計画値を下回ったものの、継続的に情報発信が行われている。今後は更新回数の増加や内容の充実により、更なる誘客につなげていただきたい。 ・入館者数については、休館期間があったが目標を大きく上回っており、各種PRや連携事業の効果が表れている。 ・評価項目のうち、2項目で計画値を下回っているものの、2ヶ月以上休館という悪条件の中、積極的にキャンペーンに参加するなど、入館者数が計画値を大きく上回っていることから「評価ランクⅡ」とした。						

(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			10件	10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	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	・委託料、維持補修費等の見積り合わせを10件実施し、経費削減に努めました。 ・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。 ・エアコンを稼働する際は、来館者に不便をかけない範囲で、フロア毎に室温等調節するとともに、一斉に運転せず、段階的にスイッチを入れエアコンを運転しています。					
施設所管課コメント	・業者見積り合わせ件数については、計画どおり実施されており、委託料や維持補修費における経費削減の取組が行われている。 ・再生紙の使用率は引き続き100%を維持しており、環境に配慮した施設運営が行われている。 ・除草や花壇整備を職員自ら実施するなど、経費節減の取組が見られるほか、空調の運転方法を工夫するなど、運営面においてもコスト削減への配慮がなされているが、計画どおりの実績となっているため、「評価ランクⅢ」とした。					

(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	
	研修への参加者数			延べ28人	延べ28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	Ⅲ	0.6
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。アンケート結果でもわかるように、満足度が高い評価を得ております。 ・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。 ・職員の福利厚生について、年次有給休暇の繰越日数の増加や、健康保険・厚生年金保険任意特定事業所の適用受けるなど、職員の福利厚生をはじめとした処遇の向上に努めました。					
施設所管課コメント	・案内担当者研修、クレーム対応及び災害対応マニュアル研修については、計画どおり実施されており、職員の対応力向上に向けた取組が適切に行われている。 ・クレーム対応や災害対応についても全職員を対象に研修を実施し、適切な対応体制が確保されている。 ・各指標とも計画どおりの実績となっているため、「評価ランクⅢ」とした。					

(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	延べ26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	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
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。さらに、令和8年度は、水消火器による消火訓練を皆で行うとともに、消防訓練後には、ビデオ研修し地震火災対策のポイントなどを学びました。 ・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	・事故発生件数は0件であり、安全管理が適切に行われている。 ・消防訓練は計画どおり実施され、参加者数も計画値を上回っているほか、専門業者の指導や映像研修を取り入れるなど、内容の充実が図られている。 ・個人情報の取扱いについても研修が適切に実施されている。 ・安全対策及び危機管理体制は適切に実施されていることに加え、訓練内容の充実等の取組が見られるため、「評価ランクⅡ」とした。					

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	20	20	20.0
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	8	16	14.4
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	9	10.3
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	12	14.7
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16	16.4
評価点合計	100	72	73	75.8
総合評価		B (良)	B (良)	B (良)

第3次評価（選定委員会評価）

選定委員会コメント

- ・ 山車は市の貴重な歴史的財産であるため、金銭的価値よりも存在意義を重視した運営をしてもらいたい。
- ・ 関係団体との協働活動や、SNSを活用した情報発信を積極的に実施してもらいたい。
- ・ 山車の後継者不足について、対策を検討してもらいたい。
- ・ 利用者満足度100%は大いに評価したい。
- ・ 市内の小中学生を招待するなど、子どもたちに山車について学ぶ機会を提供してもらいたい。
- ・ こまめな経費節約や安全対策研修は、今後も継続してもらいたい。

(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5年3月期	令和6年3月期	令和7年3月期
資産総額	36,752,032	39,992,065	25,936,240
売上高	69,541,626	70,880,555	71,891,859
経常利益	3,434,677	4,958,147	△ 13,901,879
当期利益	3,434,677	4,958,147	△ 13,901,879
経常収支比率	105.20%	107.52%	83.80%

※ 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5年3月期	令和6年3月期	令和7年3月期
経常費用	66,106,149	65,922,408	85,793,738
経常収益	69,541,626	70,880,555	71,891,859
経常収支比率	105.20%	107.52%	83.80%

○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

・令和7年3月期決算は、インバウンド用パンフレットの作成、山車修繕基金の支出等、収益より経費が上回り経常収支比率100%を下回ってしまいましたが、引き続き、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。

・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ると共に、お客様に応じた説明を臨機応変に行い、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、新たな土産品、とち介グッズ、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。