

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		
	利用案内揭示数			6か所	6か所		
	アンケート集計数			200件／年	225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できました。また、アンケートの意見を反映し、新たな商品を販売するなどの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は、好評価をいただいております。引き続き、栃木市のイメージアップに繋がる改善を実施していきたいと考えています。 ・店舗装飾についても、季節ごとに行うことにより、リピーター獲得に繋がっていることから、今後も積極的に実施していきます。また、随時、休息所としても利用させており、こちらも、観光客から好評の声をいただいております。 ・また、施設の設置目的から栃木市の伝統工芸品を展示・販売し、観光のみならず、本市の商工業の振興にも寄与していきたいと考えています。						
施設所管課コメント	・来館者アンケートについては、計画値を上回る件数を回収した。 ・来館者アンケートを実施して集まった意見の中から、改善が必要な箇所やサービス向上に繋がるヒントを反映した取り組みを実施しており、評価できる。 ・商品の販売方法を工夫したり、新商品の開発をおこなったりと、来館者のアンケート結果を潜在的な需要の掘り起こしに繋げており、評価できる。今後は新商品の売上を増やすことが課題である。 ・店舗装飾については、来館者からの反響が大きかったことを受けて、季節ごとに行っており、計画値の4回を大幅に上回る7回実施した。リピーター確保に努めたことは非常に評価できる。 ・以上のことから「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
	各種キャンペーン等でのPR			15回／年		17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		51日／年
	HPやSNSでの観光館情報の更新回数			106回／年		96回／年
	SNSでの地場産品の紹介			8回／年		4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
	見世蔵販売件数			2,300件／年		3,419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
	20	Ⅳ	0.4	8	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	・当協会のホームページや・SNSを活用した、とちぎ蔵の街観光館の情報や商品の情報について、わかりやすく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。引き続き、蔵の街とちぎのPRに努めてまいります。 ・山車所有町内やとちぎの山車祭り伝承会等と協働し、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、秋まつりグッズを継続して販売しています。 ・見世蔵の販売件数は、計画を大きく上回りました。					
施設所管課コメント	・各種キャンペーン等に目標値を上回る回数参加し、市内外の方々へ蔵の街とちぎのPRをおこなったことが来館者をはじめとする観光客の増加に繋がっていると考えられる。 ・本来は休館日である月曜日でも毎週（年末年始を除く）開館することで、来館者をはじめとする観光客の利便性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下回っているものの、SNS等による発信は年間を通しておこなっており、新たな利用者層への効果的なアプローチを試みていることを確認している。 ・とちぎ山車会館との連携を密にすることで、両施設の運営をしている強みを活かした連動企画による来訪者へのおもてなしを実施している点は評価できる。 ・上記の取り組みの成果として、販売件数が大幅に伸びていることが非常に評価できる。 ・以上のことから「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			7件	7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	・委託料、維持補修費等の見積り合わせを7件実施し、経費削減に努めました。 ・除草や施設修繕等を危険のない範囲で、職員自ら行い経費節減に努めました。 ・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	・見積り合せの件数は計画通りの件数であった。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可能となり、経費削減に繋がっていると考えます。 ・再生紙の使用、節電等の省エネを意識した管理運営を継続しておこなっている。 ・以上、計画通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	
	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	
	研修への参加者数			延べ27人	延べ27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、販売担当者が観光客・市民、あらゆる来館者への親切丁寧な接客応対ができるよう、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、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を受けるなど、処遇の向上に努めました。 ・観光館は、18時まで開館しているため、山車会館職員、観光総合案内所職員と協力し早番、遅番体制を組んで適切な勤務体制を確保しています。 ・必要に応じ各種まつり開催時には、まつりが終了する時間まで開館しました。					
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、市内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。おもてなしの観点からも、当施設において来館者に適切な対応（親切・丁寧・求められた情報の提供等）をすることが重要であることを認識しており、職員の接遇指導のための研修を充実させることで、更なる資質向上に取り組んでいる。 ・福利厚生をはじめとする職員処遇の向上をおこなうことで、勤労意欲や定着率の向上に努めており、結果的に施設の安定的な運営にも繋がっている。 ・以上、計画どおりの実績となっているが、質の高い研修を実施し、おもてなしをしていることから「評価ランクⅡ」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	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ます。 ・消防訓練を実施する際、通報連絡、避難誘導、初期消火等の流れについて、消防設備点検委託業者に指導を仰ぎました。さらに、令和8年度は、水消火器による消火訓練を職員全員で行うとともに、消防訓練後には、ビデオ研修による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	・訓練の際、設備点検委託業者に依頼し、安全対策の指導や消火訓練といった専門的かつ実践的な取り組みを自主的に実施している。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ていると考えられる。 ・個人情報の保護については近年特に重要となっているが、研修等の実施により、それらの周知徹底に取り組んでいる。 ・以上、消防訓練参加者数を除き、計画どおりの実績になっているが、時勢にあった安全管理に取り組み、事故発生件数も0件となっていることから、「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	25	20	19.6
(2) 施設の効用を最大限に 発揮する取組み	20	8	16	14.6
(3) 施設経費の削減の取組み	15	9	9	10.1
(4) 施設の管理を安定して 行うための取組み	20	16	16	16.4
(5) 施設の安全対策、 危機管理体制の取組み	20	16	16	16.7
評価点合計	100	74	77	77.4
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

- ・市指定文化財である建物の維持・存続に重点を置いた管理運営に努めてもらいたい。
- ・観光情報物産館とのすみわけを明確に打ち出してもらいたい。
- ・来館者アンケート結果を踏まえた新商品開発等により売り上げを伸ばした点は大いに評価したい。今後は高校生や地元企業とコラボした商品開発等も検討してもらいたい。
- ・若者向けにSNSでの情報発信やリピーター確保に力を入れてもらいたい。

(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。