

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	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	260件	
	利用者満足率			85%	87%	
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	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8
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87%となりました。 ・料金徴収業務について、費用対効果の観点からシルバー人材センターの管理人は17時まで勤務ですが、17時以降18時までに出庫されるお客様については、南蔵にて職員が徴収するようにしました。 ・今年度より、観光バスの添乗員さんや、ガイドさんに、積極的に蔵の街の観光を管理人が、PRしております。					
施設所管課コメント	・「アンケート集計数」が計画値より4%のプラス、「利用者満足率」が計画値より2%のプラスとなっており、利用者のニーズを的確に把握し、サービス向上に積極的に取り組んでいることがうかがえる。 ・料金徴収業務について、委託先のシルバー人材センターに依存せず、利用者の少ない時間帯は観光協会職員が料金徴収を行っている体制は、委託料削減の観点から高く評価できる。 ・駐車場管理に携わるすべての職員が、倭町駐車場が栃木市観光の玄関口であることを意識し、おもてなしの心をもって接客することを徹底させる取り組みは高く評価できる。 ・コスト削減を意識しすぎず、お客様の満足度を最大限に高めようとする取り組みを実施できしており、観光事業者として模範的な姿であると認められることから「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
	市内関連団体との協働件数			1回		2回
	HPでバス駐車場予約情報の更新回数			200回		235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	I	1.0	20	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。 ・ふるさと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。また、同時に、とちぎの山車祭り伝承会と連携し、お囃子公開練習を開催しました。 ・蔵の街サマーフェスタの際に駐車場スペースを「休憩所」として提供し、お客様の利便性の向上や、熱中症の防止に協力しました。 ・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	・「栃木市営有料観光駐車場条例第1条」に基づき、「市街地における観光客の利便性と道路交通の円滑化」を目的とした駐車場運営がなされている。 ・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ことで、倭町駐車場が市の産業を活性化させる拠点としての役割を担っている。 ・利用台数はコロナ禍以降、回復傾向にあるが、コロナ禍前と比較すると最盛期の50%程度となっているため、改善の余地はあるが、山車会館や観光館を含む市中心部の観光資源を最大限に活かせるよう、バス利用の利便性向上に努めている点が評価できることから「評価ランクI」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	
	業務の効率改善			1 件	1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	・手渡ししている駐車券の発券漏れを防止するため、看板を再利用し注意喚起をしました。また、簡単な修繕は職員自ら行い、経費の節減に努めております。 ・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	・新しいものを生み出すのではなく、今あるものにさらなる付加価値をつけさせ、お客様の満足度を最大限に高めようとする意識は、コスト削減の観点からみて高く評価できる。 ・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。 ・各指標において計画どおりの成果が見られること、また、除草や駐車場内の軽微な補修などを職員自ら実施するなど、経費節減の取組が見られることから「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	
	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	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6
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	・料金徴収担当者研修、クレーム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。 ・アンケート結果において高評価の意見が多く見られ、研修の成果が表れているものと認められることから「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	2回	
	消防訓練参加者数			延べ8人	延べ8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
	20	Ⅲ	0.6	12	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は作成し、観光館の消防訓練の際小江戸ひろばを避難場所とし、倭町駐車場管理人も参加しました。 ・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	20.1
(2) 施設の効用を最大限に 発揮する取組み	20	20	20	18.0
(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	12	12	13.9
(5) 施設の安全対策、 危機管理体制の取組み	20	12	16	16.4
評価点合計	100	73	77	78.5
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	・ 来訪者を支える重要な施設であるため、今後とも適切な管理運営に努めてもらいたい。 ・ 今後とも安全管理を継続し、事故ゼロに努めてもらいたい。

(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、インパ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。