

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和2（2020）年度

施設名	栃木県総合文化センター
施設所管課	県民生活部県民文化課
指定管理者	公益財団法人とちぎ未来づくり財団（法人番号 7060005001072）
指定期間	平成26（2014）年4月1日～令和6（2024）年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市本町1-8
施設の概要	①敷地面積：15,003 m ² 建物面積：7,477 m ² ②構造：鉄骨鉄筋コンクリート造 地下2階、地上3階 ③ホール棟：メインホール（1,604席） サブホール（最大505席） ④ギャラリー：第1～第4ギャラリー ⑤練習室：リハーサル室、音楽練習室、演劇練習室、古典芸能練習室 ⑥会議室：特別会議室、第1～第4会議室 ⑦和室：第1～第2和室 ⑧その他の施設：情報交流コーナー、多目的トイレ、レストラン、プレイルーム
業務内容	①センターの施設の維持管理に関する業務 ②有料施設等の利用の許可に関する業務 ③センターの運営に関する業務 ④上記①から③に附帯する業務

2 収支の状況

令和2（2020）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	287,528	指定管理※2	事業費	—
	利用料金収入	63,281		管理運営費	294,378
	その他収入※1	7,786		人件費	61,831
				その他支出※1	2,981
	合計	358,595		合計	359,190
指定管理業務収支差額①			—		
自主事業			自主事業	2,646	
自主事業収支差額②			—		
収支差額（①+②）			4,150		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・チケット販売等手数料 640千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・退職給与引当金繰入額 2,981千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和元（2019）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	277,043	指定管理※2	事業費	—
	利用料金収入	26,658		管理運営費	250,996
	その他収入※1	32,022		人件費	67,591
				その他支出※1	3,094
	合計	335,723		合計	321,681
指定管理業務収支差額①			14,042		
自主事業			自主事業	2,629	
自主事業収支差額②			1,638		
収支差額（①+②）			15,680		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・チケット販売手数料等 518千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・退職給与引当金繰入額 3,094千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況
別紙のとおり。

4 サービス向上に向けた取組

・職員に対してサービス接客検定試験及びビジネス実務マナー検定試験の各2級以上の取得を促進し、接客能力の向上を図った。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・利用者アンケートの実施 利用の都度、利用者に対するアンケートの実施	
・来館者アンケートの実施 来館者からの自由意見の聴取	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・新型コロナウイルス感染症対策について、より明確な方針の提示を希望	・HPで県の方針を提示したほか、施設利用に係る打合せの際に丁寧な説明を行った。
主な利用者意見（積極的評価）	
・スタッフの対応が親切	
・大規模改修工事で、各種設備の利便性が上がり満足	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・主催者用駐車スペースについて、予約状況に応じて追加利用を認めるなどの柔軟な運用により、利用者の利便性を向上させた。
・大規模改修工事で更新した備品について、利用方法等を利用者に丁寧に説明し好評を得た。
重点的評価項目 ※指定管理者が独自に設定
1 利用率に関する評価 本年度は大規模改修工事が終了し、ホール棟、ギャラリー棟両方が利用可能となったが、新型コロナウイルスの影響による休館等もあり、各施設とも通常期間と比べ、利用率が大幅に低下した。特にメインホール、サブホール、ギャラリーの施設利用が皆無に近い時期があった。会議室等は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、より広い施設のニーズが発生し、特別会議室や第1会議室の利用が多かった。リハーサル室や音楽練習室、個展練習室については、定期的に利用する団体も多いが、本年度は利用がやや少なかった。全体の傾向として、新型コロナウイルスを理由とする予約取消が多く、特に年度前半は記録的な低利用率であった。
2 利用料金収入に関する評価 新型コロナウイルスの影響により、収入額が予想を大きく下回り、目標額の半分にも届かなかった。
3 設立目的に関する評価 大規模改修工事は終了したが、県予算の都合上、修繕できなかった箇所もある。今後も県と協議し、指定管理者として可能な範囲で修繕を実施する。特に、県の文化施設の中核として、舞台機構・音響設備等のホールの中核的設備に不備が認められることは許されない。各機構を維持するための対応に努め、施設利用に支障のないことを期する。 また、従来、リハーサル室を発表会で利用するなどの柔軟な対応により、利用率の向上と安定的収益を確保してきた。引き続き各施設の利用を促進し、利用者の便益に資するものとする。
4 指定管理者としての評価 指定管理者第3期も安定した利用者サービスを提供し、アンケート等の利用者指標では高評価を維持している。利用率・利用料金収入も当初は安定的な傾向で継続していたものの、感染症の影響により大幅な低下となった。今後、感染症関連の被害を最小限とするよう努めていく必要がある。

<p>また、駐車場不足の問題については、今般改修工事においてギャラリー搬出入駐車スペースが新設され、大きく改善した。今後も可能な範囲で利用者ニーズへの対応に努めていくことが当館の設置目的に沿うことにつながる。</p> <p>さらに、例年どおり経費節減について積極的に取り組み、委託業務における業務内容の見直しや節電等、経費節減に努めた。</p> <p>今後とも収入増と経費節減を図りつつ、文化施設としての当館の設置目的を達成していくものとする。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・継続的な職員の意識改革及び各種接遇研修等の実施 ・防災体制の一層の強化に資する消防・避難訓練等の励行並びにコロナ等防疫体制の整備 ・施設における催し物配信やリモート会議開催等、web利用が増加しているため、引き続き通信環境等を整備し、利用者の利便性向上と更なる誘客を図る。 ・県等との連携による新型コロナウイルスへの適切な対応

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	毎月1回、抽選会を実施し、公平・公正な方法で利用者を決定しており、平等利用は確保されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例で定められた許可基準に沿い、許可を行っている。 規則で定められた様式に基づき手続を行っており適正な管理が行われている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。	車いす利用者のために専用の駐車スペースを設置し利用を案内している。 事業主催者には、駐車スペースから同行案内等の対応をお願いしている。初期の救命救急に適切に対処するためAED講習や救命救急講習を受講させている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	「栃木県総合文化センター設置及び管理条例」に定められた設置目的である県民の文化の振興及び福祉の増進を図るため、広く県民に対し、文化芸術の鑑賞や発表の場を提供するとともに、施設の利用率の向上を図っている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	利用者の声を反映したソフト事業「らくらくサービス」等を実施し、利用者からも好評を得ている。 特別会議室、古典芸能練習室等、利用目的が限定される施設については、用途を広げる工夫をし、継続的な利用者の確保に努めている。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者に対してアンケート調査を実施するなど、ニーズ把握に努めている。県庁地下駐車場及び搬入出大型車両の県庁西側駐車場の利用など、県との連携を図りながら、施設利用環境の改善を図っている。	B

	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	寄せられた意見や要望、苦情については、速やかに対応し利用者へ報告を行う等、適切な対応がなされている。	B
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	施設設備の点検や安全確認を徹底し、随時危機回避対策を講じている。 また、使用頻度の高い器具備品の不具合の早期発見、早期修繕にも努めており、適切な維持管理や安全管理がなされている。	B
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	新型コロナウイルスの影響で、配信やリモート会議等での利用が増えてきているため、回線工事等の環境整備を行い、利用者のニーズに応えるよう努めている。	A
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	適正な体制を維持し、利用者サービスの向上を行っている。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	新型コロナウイルスの影響による減収はあったものの、収支は概ね適正でバランスが取れている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	節電の徹底を図るなど、経費全般において縮減に努めている。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	ビジネス系マナー検定の資格取得や、部下育成などの外部研修へ積極的に参加しているほか、食物アレルギー対応、コミュニケーショントレーニングなどの内部研修等を計画的に実施しており、人材育成は適切に実施されている。	B
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	危機管理マニュアルを職員に周知徹底するなど、危機管理体制を確保している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	県子ども総合科学館、県立とちぎ海浜自然の家、県立なす高原自然の家については、当該財団が指定管理者となっている利点を活かしあらゆる面で連携・協力をしている。 所管課の県民文化課には、適宜報告等行うほか、県管財課等に必要に応じて連絡を行っている。	B
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を策定・公表し、個人情報は鍵の掛かる保管場所に保管している。	C
	②情報公開は適切になされているか	財団の情報公開事務処理要項に基づき、開示要求には適正に対応する体制を整えている。	C
5. その他	①施設の特徴にふさわしい自己評価がなされているか	毎月、施設利用の状況及びアンケート調査等から利用者ニーズを把握しその都度自己評価を行っている。	B

②自主事業が計画どおりに実施されているか	前記「らくらくサービス」などの先進的取組など自主事業が計画通り実施されている。	B
③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	指定管理者（施設運営管理業務）としてはイベント等を実施しない。	—
④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ゴミの分別、減量化を推進しており、環境への配慮がなされている。	B
⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	県の対応方針や業種別ガイドライン等に則り、適切な感染防止対策を行っている。	A

総合的な評価

①利用者の満足度

施設利用者のアンケートにより評価した結果、利用者の総合的な満足度は95%以上のお客様が5段階評価の4以上を付けており、利用者の満足度は高いと判断される。

主なアンケート項目	5点	4点	3点	2点	1点
館内の環境	61.6%	35.7%	1.7%	1.0%	0.0%
館内の表示	38.3%	46.1%	13.0%	2.6%	0.0%
職員の対応	66.7%	31.6%	1.7%	0.0%	0.0%
利用時間等の利便性	29.6%	54.8%	11.3%	3.5%	0.8%
当日の運営状況	52.1%	41.7%	3.5%	—	2.7%
施設設備の満足度	96.5%	—	3.5%	—	0.0%
総合的な満足度	49.6%	49.6%	0.0%	0.8%	0.0%

②利用率

大規模改修工事が完了し、全館リニューアルオープンとなったが、新型コロナウイルスの影響による取消が多く発生し、記録的な低利用率となった。

③収支状況

新型コロナウイルスの影響で、収入は大きく減ったが、経費節減等の努力もあり、おおむね収支バランスはとれている。

④事業効果達成度

次に掲げるとおり、指定管理者として県民文化の振興や利用者サービスの向上、経営の効率化などに積極的に取り組んでいる。

ア 施設の維持管理に関する業務

警備・清掃・機器の保守点検・修繕等を積極的且つ適正に行い、安全・安心・快適な施設運営を行っている。

管理運営に係るコスト削減や経営の合理化については、施設設備の安全性や快適性を維持し、利用者サービスの質を確保しながら、業務委託料等の経費の圧縮や効率的な経営を実践している。

イ 有料施設等の利用の許可に関する業務

「栃木県総合文化センター設置及び管理条例」及び同施行規則に基づき適正に運営している。従来から実施しているインターネットによる施設申込や利用者バックアップのための各種相談窓口を運営するとともに、周辺マップを作成するなど、利用者の利便性向上を図っている。

ウ センターの運営に関する業務

条例・規則に基づき適正に運営している。

利用者の要望を踏まえた具体的な改善策を実施するなど、サービス向上に努めている。

当センターにおける多様な文化活動の発表機会等を積極的に支援している。

エ その他附帯する業務

県や入居団体等との連絡調整を密に行い、円滑な運営を行っている。

⑤総括

- ・利用者サービスの向上や効率的な経営により、事業目的に則した適切な運営を行っている。
- ・新型コロナウイルスの影響により厳しい経営状況が続くが、これまでの経験や実績を活かし、より一層のサービス向上や創意工夫を凝らした取組等を期待する。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

別紙 利用状況（栃木県総合文化センター）

NO	施設名	内容	令和元年度	令和2年度
1	メインホール	利用可能日数	/	337
		利用日数		95
		利用率		28.2%
2	サブホール	利用可能日数	/	338
		利用日数		114
		利用率		33.7%
3	第1ギャラリー	利用可能日数	223	345
		利用日数	126	66
		利用率	56.5%	19.1%
4	第2ギャラリー	利用可能日数	224	345
		利用日数	135	87
		利用率	60.3%	25.2%
5	第3ギャラリー	利用可能日数	223	347
		利用日数	78	68
		利用率	35.0%	19.6%
6	第4ギャラリーA	利用可能日数	225	347
		利用日数	109	69
		利用率	48.4%	19.9%
7	第4ギャラリーB	利用可能日数	225	347
		利用日数	117	72
		利用率	52.0%	20.7%
8	第4ギャラリーC	利用可能日数	225	347
		利用日数	101	52
		利用率	44.9%	15.0%
9	特別会議室	利用可能日数	229	349
		利用日数	78	161
		利用率	34.1%	46.1%
10	第1会議室	利用可能日数	231	347
		利用日数	114	174
		利用率	49.4%	50.1%
11	第2会議室	利用可能日数	231	347
		利用日数	122	162
		利用率	52.8%	46.7%
12	第3会議室	利用可能日数	231	347
		利用日数	137	148
		利用率	59.3%	42.7%
13	第4会議室	利用可能日数	231	347
		利用日数	83	106
		利用率	35.9%	30.5%
14	音楽練習室	利用可能日数	231	347
		利用日数	87	85
		利用率	37.7%	24.5%
15	古典芸能練習室	利用可能日数	231	348
		利用日数	120	166
		利用率	51.9%	47.7%
16	演劇練習室	利用可能日数	230	346
		利用日数	147	130
		利用率	63.9%	37.6%
17	リハーサル室	利用可能日数	228	347
		利用日数	93	92
		利用率	40.8%	26.5%
18	第1和室	利用可能日数	231	347
		利用日数	111	103
		利用率	48.1%	29.7%
19	第2和室	利用可能日数	231	347
		利用日数	42	47
		利用率	18.2%	13.5%
合計		利用可能日数	3,880	6,572
		利用日数	1,800	1,997
		利用率	46.4%	30.4%

注) 利用可能日数は、保守点検日等を除いた日数