

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成 30 (2018) 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～平成 36 (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 584 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、障害者用トイレ、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

平成 30 (2018) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※ ²	指定管理料	273,000	指 定 管 理 ※ ²	事業費	—
	利用料金収入	79,831		管理運営費	249,077
	その他収入※ ¹	4,188		人件費	74,736
	合計	357,019		その他支出※ ¹	5,634
指定管理業務収支差額①	27,572	合計	329,447		
自主事業	10,175	自主事業	7,230		
自主事業収支差額②	2,945				
収支差額 (①+②)	30,517				
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 1,004 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 5,634 千円		

※² 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 29 (2017) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※ ²	指定管理料	276,000	指 定 管 理 ※ ²	事業費	—
	利用料金収入	149,990		管理運営費	329,643
	その他収入※ ¹	3,012		人件費	82,630
	合計	429,002		その他支出※ ¹	6,441
指定管理業務収支差額①	10,288	合計	418,714		
自主事業	22,144	自主事業	16,415		
自主事業収支差額②	5,729				
収支差額 (①+②)	16,017				
備考 (※ ¹ その他収入の主なものを記載) ・雑収入 3,012 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 6,441 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	
<ul style="list-style-type: none"> ・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
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が不足している。 ・ギャラリー搬出入時の駐車スペースが不足している。 	ホームページで総文センター周辺の駐車場情報の提供を図るとともに、県庁舎地下駐車場の利用について県と調整し運用の改善を図った。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの対応が親切。 ・施設がきれいで良かった。 ・大規模改修によるリニューアルに期待している。 	

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
<ul style="list-style-type: none"> ・定期利用者の利便性向上のため常時利用備品を倉庫で保管 ・ホームページをより見やすくするためレイアウト等を改善
重点的評価項目 ※指定管理者が独自に設定
<p>1 利用率に関する評価</p> <p>本年度は大規模改修工事に伴う全館休館により、4～10月中旬までの施設利用となった。各施設とも前年当該期とほぼ同様の利用率であったものの、メインホール・サブホールはやや下回った。会議室等は例年2～3月の大学試験による高利用率期間が無かったため伸びを欠いた。練習室やギャラリーは当該期と同様の利用率で推移した。全体として10月の休館前に学会開催が駆け込みみではあったこともあり、利用率の大幅低下は免れた。なお、例年のことであるものの、リハーサル室や音楽練習室、古典練習室では、発表会的な利用が定着している。今後も柔軟な対応を心がけることで、各施設利用についてより一層の促進を図っていくこととしたい。</p> <p>2 利用料金収入に関する評価</p> <p>利用率の項において既述の通り、10月中旬に休館となったため、収入額は前年を大きく下回った。10月までの期間で比較しても本年度は月半ばまでの利用であったため、収入は低下している。ただし、指定管理料算定に基づく予算額の99%の収入を確保することが出来たことから、おおむね目標の収入を確保したと評価出来る。</p> <p>3 設立目的に関する評価</p> <p>開館以来27年を過ぎ、各種設備の老朽化が顕著になっていた。当財団は、設置者である栃木県の計画的修繕や改修のための情報提供に努める一方、指定管理者として可能な範囲での修繕を実施してきた。県の文化施設の中核として、舞台機構・音響設備・照明設備といったホールの中核的設備等に不備が認められることは許されない。そうしたことから本年度10月より次年度にかけて大規模改修工事が実施された。改修後も県と歩調を合わせた修繕や改修に努め、施設利用に支障の無いよう努めていく。また、リハーサル室等練習室の発表会等利用といった柔軟な対応により、利用率向上と安定的収益を確保してきた。各施設の利用促進等により、今後も本来の目的たる文化芸術関連の利用者の便益に資するものとする。</p> <p>4 指定管理者としての評価</p> <p>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・利用料金収入も安定的な傾向で継続している。そうしたなかで唯一問題点とされるのが駐車場不足の問題である。当該課題については平成23年6月からの県庁地下駐車場利用、28年1月からの県庁西駐車場の大型車両専用駐車場としての利用等、対応を図ってきたところである。また、今般改修工事においては、ギャラリー搬出入駐車スペースの新設等、改善が見込まれている。このように、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。その他、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、業務の質を落とすことなく経費節減に努めた。</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>

今後改善・工夫したい事項
<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・避難訓練の励行 ・施設利用に付随する諸々の手続を代行する「らくらくサービス」の利便性向上に向けた内容の見直し

7 所管課室による評価

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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か	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、県との連携体制を改善しながら、施設の利用環境を向上している。	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	前記「らくらくサービス」の内容を拡充するなど、創意工夫をもった業務改善がなされている。	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	収支はおおむ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まれてきたか	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体制は確保されているか	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通り実施されたか	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自主事業が計画通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	大規模改修について、県と連携を密にしながら調整を行っている。	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約90%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	27.5%	67.2%	3.0%	2.3%	0.0%
館内の表示	19.7%	63.6%	15.9%	0.8%	0.0%
職員の対応	60.5%	36.4%	0.8%	1.5%	0.8%
利用時間等の利便性	25.7%	65.9%	6.1%	2.3%	0.0%
当日の運営状況	50.7%	44.7%	3.0%	—	1.5%
施設設備の満足度	85.6%	—	14.4%	—	0.0%
総合的な満足度	29.6%	63.6%	6.8%	0.0%	0.0%
②利用率					
大規模改修工事に伴い、4月～10月までの施設利用となったが、おおむね昨年並みであった。					
③収支状況					
大規模改修工事に伴う休館により年度後半の高利用率期間がなく、収入は伸び悩んだが、改修前の駆け込み需要もあり大幅な低下は免れた。					
お客様サービス向上と老朽化対策による小破修繕を積極的に実施しているが、経営の効率化も図られており、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舞台公演や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。
- ・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	平成29年度	平成30年度
1	メインホール	利用可能日数	328	177
		利用日数	226	116
		利用率	68.9%	65.5%
2	サブホール	利用可能日数	332	178
		利用日数	282	144
		利用率	84.9%	80.9%
3	第1ギャラリー	利用可能日数	343	188
		利用日数	261	157
		利用率	76.1%	83.5%
4	第2ギャラリー	利用可能日数	340	187
		利用日数	259	157
		利用率	76.2%	84.0%
5	第3ギャラリー	利用可能日数	347	191
		利用日数	173	93
		利用率	49.9%	48.7%
6	第4ギャラリーA	利用可能日数	345	191
		利用日数	247	150
		利用率	71.6%	78.5%
7	第4ギャラリーB	利用可能日数	345	191
		利用日数	254	156
		利用率	73.6%	81.7%
8	第4ギャラリーC	利用可能日数	344	190
		利用日数	218	149
		利用率	63.4%	78.4%
9	特別会議室	利用可能日数	347	192
		利用日数	211	110
		利用率	60.8%	57.3%
10	第1会議室	利用可能日数	347	191
		利用日数	245	132
		利用率	70.6%	69.1%
11	第2会議室	利用可能日数	347	191
		利用日数	257	137
		利用率	74.1%	71.7%
12	第3会議室	利用可能日数	347	191
		利用日数	290	144
		利用率	83.6%	75.4%
13	第4会議室	利用可能日数	347	191
		利用日数	245	125
		利用率	70.6%	65.4%
14	音楽練習室	利用可能日数	348	191
		利用日数	214	112
		利用率	61.5%	58.6%
15	演劇練習室	利用可能日数	348	191
		利用日数	312	144
		利用率	89.7%	75.4%
16	古典芸能練習室	利用可能日数	349	192
		利用日数	276	175
		利用率	79.1%	91.1%
17	リハーサル室	利用可能日数	346	189
		利用日数	194	107
		利用率	56.1%	56.6%
18	第1和室	利用可能日数	348	191
		利用日数	216	127
		利用率	62.1%	66.5%
19	第2和室	利用可能日数	348	191
		利用日数	205	104
		利用率	58.9%	54.5%
合計		利用可能日数	6,546	3,594
		利用日数	4,585	2,539
		利用率	70.0%	70.6%

注) 利用可能日数は、保守点検日等を除いた日数