

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

施設名	栃木県防災館
施設所管課	県民生活部消防防災課
指定管理者	北関東総合警備保障株式会社（法人番号 9060001001355）
指定期間	平成 29（2017）年 4 月 1 日～令和 4（2022）年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市中里町 2 4 8 番地
施設の概要	①構造：鉄筋コンクリート造平屋一部 2 階建 ②面積：敷地面積 2,956 m <sup>2</sup> 、延べ床面積 1,238 m <sup>2</sup> ③内容：各体験室（大風、煙、地震及び大雨）、視聴覚室、図書資料室など
業務内容	①防災館の施設の維持管理に関する業務 ②防災館の運営に関する業務 ③上記に附帯する業務

2 収支の状況

令和元（2019）年度

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	22,657	指定管理 ※2	事業費	84
	利用料金収入	0		管理運営費	6,011
	その他収入※1	0		人件費	16,609
				その他支出※1	0
	合計	22,657		合計	22,704
指定管理業務収支差額①			△47		
自主事業			21		
自主事業収支差額②			21		
収支差額（①+②）			△26		
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	22,450	指定管理 ※2	事業費	62
	利用料金収入	0		管理運営費	6,867
	その他収入※1	0		人件費	16,041
				その他支出※1	0
	合計	22,450		合計	22,970
指定管理業務収支差額①			△520		
自主事業			32		
自主事業収支差額②			32		
収支差額（①+②）			△488		
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

### 3 利用状況

施設名	項目	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
栃木県防災館 (全体)	利用可能日数	306 日	290 日
	利用日数	306 日	290 日
	利用率	100.0%	100.0%
	利用者数	24,066 人	21,236 人

### 4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報強化のため、案内用リーフレットを県内施設へ配布したほか、栃木 SC の J2 リーグにて観客にポケットティッシュを配布した。</li> <li>・ホームページを活用し利用者の利便性を図った。</li> <li>・防災用品について詳細に解説することにより、県民の関心度を高められるようにした。</li> <li>・大雨体験施設用の合羽を更新し、サイズの充実を図った。</li> <li>・消防学校施設を利用した、消防団体が主催するイベント等に積極的に協力した。</li> </ul>
--

### 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"> <li>・利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望等を集約。利用者へのサービス向上を図った。</li> </ul> 令和元 (2019) 年度 回収件数 202 件				
主なアンケート項目	満足	やや満足	やや不満	不満
①サービスの内容	93.0%	7.0%	0.0%	0.0%
②スタッフの対応	95.2%	4.3%	0.5%	0.0%
③施設の安全管理	95.2%	3.7%	1.1%	0.0%
<b>■ 来館回数</b> 1 回 : 70.1%    2 回 : 18.3%    3 回 : 7.1%    4 回以上 : 4.6%				
<b>■ 防災館を何で知ったか</b> 紹介 : 57.3%    インターネット : 28.1%    雑誌・テレビ : 6.8%    パンフレット : 7.8				
<b>■ 最も良かった体験施設</b> 地震 : 33.0%    大雨 : 27.8%    煙 : 21.1%    大風 : 18.1%				
主な利用者意見 (苦情・要望)		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害の映像が観られるといい</li> <li>・和式トイレがあり使用するのに不便</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・希望者には館内で東日本大震災のビデオを上映し観ていただいている</li> <li>・今後検討</li> </ul>		
主な利用者意見 (積極的評価)				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災について触れられる貴重な場所だと思った</li> <li>・スタッフの対応が丁寧でわかりやすかった</li> <li>・子どもたちに体験させることができよかった</li> </ul>				

### 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"> <li>・広報強化のため、案内用リーフレットを県内施設や企業へ配布した。</li> <li>・利用促進及び県民の防災意識向上を目的とした防災フェスティバルを企画した (新型コロナウイルスの状況を踏まえ中止)。</li> <li>・ホームページ等を活用し利用促進及び利用者の利便性を図った。</li> <li>・大雨体験施設用の合羽を更新し、サイズの充実を図った。</li> <li>・消防学校施設を利用した、消防団体が主催するイベント等に積極的に協力した。</li> </ul>

利用率向上への取組 ※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> <li>・企業等にリーフレットを配布し、広く県民への広報活動に努めた。</li> <li>・栃木SCのJ2リーグにて観客にポケットティッシュを配布した。</li> <li>・消防学校において実施される行事に積極的に協力し、共用部の解放等を行った。</li> </ul>
今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者サービス低下につながらない範囲での節電、節水等、継続して経費節減に努める。</li> <li>・気持ちよく施設を利用していただけるよう、スタッフによる丁寧な解説、親切な応対に努める。</li> </ul>

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	団体は事前予約をしてもらうなど、皆が施設を利用できるよう努めている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	躓き防止のため、注意喚起の掲示をしたり、床面に表示テープを貼って対応している。	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	施設の設置目的に沿って、業務が適正に実施されている。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	利用者数については、目標値には届かなかったが、県民サービス向上に向けた取組を実施している。	C
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケートなどで満足度の把握に努め、必要な資材や教材を購入するなど、サービス向上につなげている。	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	利用者からの意見、苦情にはできるところからすみやかに対応し、資材や教材の購入に当たっては十分検討した上で対応した。	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	施設等の点検、修繕等は適切に実施されている。	C
	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	J2でのPRなど、創意工夫をこらし、業務改善につなげている。	C
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	利用者数によって柔軟に対応できるような体制をとっている。	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んできているか	エネルギーの節約に努め、身の回りの清掃等もスタッフが実施している。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	社内研修等により適切に人材育成を実施している。	C

	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	利用者の安全を最優先に、体制の確保、設備の点検等を実施している。	C
	⑥県や関係機関との連携ができているか	イベント等で、地域消防への協力依頼や、消防学校での行事に協力するなど、連携に努めている。	C
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	協定書に個人情報保護に関する条項を設け、適切に実施している。	C
	②情報公開は適切になされているか	協定書に情報公開に関する条項を設け、適切に実施している。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	セルフモニタリング等も行い、チェックを行っている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	計画どおりに実施されている。	C
	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	イベント実施時には事前に地域自治会に通知し、関係は良好である。	C
	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	節電に努め、ゴミの持ち帰りを推進するなどの努力をしている。	C
	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）	県や関係機関との連携を図り、業務を行っている。消毒や換気など衛生管理を適正に行っている。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書の中で、明確な目標を設定し、実現へ向けた努力をしている。</li> <li>・アンケート等の来客の評価だけでなく、自己点検を行い、利用者サービスに努めている。</li> <li>・通常運営の他に、イベント等を実施し、施設のPR、利用促進を図るとともに、施設の設置目的である防災意識の高揚、防災知識の普及啓発に貢献している。</li> <li>・教材、資材の更新や、計画的な施設修繕などを行い、利用者満足度の向上及び適切な施設管理に取り組んでいる。</li> </ul>			

※「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。