

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 ² 、延べ床面積 1,238 m ² 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

平成 30 (2018) 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。

平成 29 (2017) 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	106
	利用料金収入	0		管理運営費	10,533
	その他収入※1	0		人件費	9,951
				その他支出※1	0
	合計	22,450		合計	20,590
指定管理業務収支差額①			1,860		
自主事業			30		
自主事業収支差額②			30		
収支差額 (①+②)			1,890		
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 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
栃木県防災館 (全体)	利用可能日数	306 日	306 日
	利用日数	306 日	306 日
	利用率	100.0%	100.0%
	利用者数	24,169 人	24,066 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・広報強化のため、案内用リーフレットを県内教育機関及び県内施設へ配布した。 ・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実施した。 ・ホームページを活用し利用者の利便性を図った。 ・積極的に外構・植栽管理、清掃を実施し、施設的美観向上に努めた。 ・各所出入り口の躓き防止のため、注意喚起用の表示掲出及び床面への表示テープ貼付を行った。 ・大雨体験施設用の合羽を更新し、サイズの充実を図った。 ・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。

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。 				
平成 30 (2018) 年度 回収件数 257 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	91.4%	7.8%	0.8%	0.0%
②スタッフの応対	91.3%	8.3%	0.4%	0.0%
③施設の安全管理	89.1%	7.8%	2.2%	0.9%
<ul style="list-style-type: none"> ■来館回数 1 回 : 68.8% 2 回 : 16.4% 3 回 : 4.3% 4 回以上 : 10.5% ■防災館を何で知ったか 紹介 : 55.1% インターネット : 25.2% 雑誌・テレビ : 10.9% パンフレット : 8.8% ■最も良かった体験施設 地震 : 26.7% 大雨 : 26.3% 大風 : 25.8% 煙 : 21.2% 				
主な利用者意見 (苦情・要望)		対 応		
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレが汚れていた。 ・合羽の数が足りない、古い ・展示パネルの写真が古い 		<ul style="list-style-type: none"> ・早急に清掃を実施 ・合羽を 92 着購入 ・10 月に展示パネルの更新・入替を行った 		
主な利用者意見 (積極的評価)				
<ul style="list-style-type: none"> ・本格的な体験ができた。 ・スタッフの説明がわかりやすかった。 ・体験が充実しているので、もっと多くの人に訪れてもらいたい施設だと思う。 				

6 指定管理者による自己評価

<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報強化のため、案内用リーフレットを県内教育機関及び県内施設へ配布した。 ・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実施した。 ・ホームページを活用し利用者の利便性を図った。 ・大雨体験施設用の合羽を更新し、サイズの充実を図った。 ・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。
--

<p>利用率向上への取組 ※指定管理者が独自に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教育委員会に対して防災学習における活用を働きかけ、管内小学校にリーフレットを配布した。 ・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。 ・イベントの開催時期に合わせて、重点的にリーフレットの配布を実施した。 ・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。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・節電、節水等、継続して経費節減に努める。 ・解説員は昨年度に引き続き解説ならびに接客マナー等にスキルアップが見られるが、今後、更なるスキルアップとサービス向上に努める。

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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か	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、ほぼ前年度の水準を維持している。	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	防災フェスティバル等、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まれてきたか	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体制は確保されているか	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	消防学校の敷地内にあり、県や関係機関との連携を図り、業務を行っている。	C
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 			

※「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。