

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	栃木県立宇都宮産業展示館（通称 マロニエプラザ）
施設所管課	産業労働観光部観光交流課
指定管理者	大高商事グループ <ul style="list-style-type: none"> ・株式会社大高商事（法人番号1060001000967） ・藤井産業株式会社（法人番号2060001003812） ・株式会社五光（法人番号4060001001649） ・株式会社下野新聞社（法人番号3060001002210）
指定期間	平成31（2019）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	栃木県宇都宮市元今泉6丁目1番37号
施設の概要	①敷地面積：28,453.75㎡ 建物面積：7,357.06㎡ ②宿泊室：なし ③展示場：大展示場、小展示場、展示ホール ④その他：大会議室、小会議室、特別会議室、屋外展示場、レストラン ⑤駐車場：収容台数 乗用車500台、バス10台
業務内容	①展示館の施設の維持管理に関する業務 ②有料施設の利用の許可に関する業務 ③展示館の運営に関する業務

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	0	指定管理※2	事業費	0
	利用料金収入	148,050		管理運営費	87,833
	その他収入※1	1,231		人件費	23,127
				その他支出※1	33,146
	合計	149,281		合計	144,106
指定管理業務収支差額①		5,175			
自主事業		9,517	自主事業	6,661	
自主事業収支差額②		2,856			
収支差額（①+②）		8,031			
備考（※1 その他収入の主なものを記載） ・光熱水費 894千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） ・県への納付金 25,000千円 ・租税公課費 8,146千円		

※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	0	指定管理※2	事業費	—
	利用料金収入	152,455		管理運営費	89,710
	その他収入※1	1,693		人件費	22,356
				その他支出※1	36,743
	合計	154,148		合計	148,809
指定管理業務収支差額①		5,339			
自主事業		9,333	自主事業	6,648	
自主事業収支差額②		2,685			

収支差額 (①+②)	8,024	
備考 (※1 その他収入の主なものを記載) ・光熱水費 1,193 千円		備考 (※1 その他支出の主なものを記載) ・県への納付金 29,829千円 ・租税公課費 6,914 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

施設名		平成30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
大展示場	利用可能日数	351.0日	350.0日
	利用日数	211.0日	190.0日
	利用率	60.1%	54.3%
	利用者数	126,870人	118,932人
小展示場	利用可能日数	351.0日	350.0日
	利用日数	221.0日	212.5日
	利用率	62.9%	60.7%
	利用者数	42,085人	34,967人
展示ホール	利用可能日数	351.0日	350.0日
	利用日数	199.5日	197.5日
	利用率	56.8%	56.4%
	利用者数	12,747人	19,103人
会議室	利用可能日数	351.0日	350.0日
	利用日数	627.0日	546.0日
	利用率	178.6%	156.0%

備考 (※ 会議室利用日数は、大会議室・小会議室・特別会議室の利用日数合計)

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・県産業を振興し、地域経済の発展に寄与するため、ものづくり企業展示商談会や県内経済団体の活動を支援する自主事業を実施した。 ・県内のプロスポーツクラブを活用した地域活性化を図る活動の支援事業として、とちぎプロスポーツ祭を実施した。 ・県民への感謝と、栃木県産品や農産物の販売協力を目的とした、マロニエプラザ感謝祭を開催した。 ・施設利用促進を図るため、道路沿いに「毎月の催物案内」と「館内施設の案内」を掲示するとともに、毎月の催し案内を下野新聞へ広告掲載を行い、主催者へのサービスと施設の広報を行った。 ・備品について点検を強化し常にベストな状態で貸し出しができるように維持管理を行った。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
<アンケートの実施>					
・利用者 (イベント主催者) にアンケート用紙を配布し回答を求めた。					
主なアンケート項目	良い	概ね良い	普通	やや改善	改善求む
手続きの円滑さ	87.6%	6.7%	5.1%	0.0%	0.6%
職員の対応	91.1%	6.2%	2.7%	0.0%	0%
利用料金	18.5%	19.1%	46.1%	9.6%	6.7%
・メインホールに来場者 (イベント参加者) 向けアンケートコーナーを設置した。					

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・21時以降も使えるようにしてほしい。 ・大展示場の冷房を4月から使用できるようにしてほしい。 ・毎年駐車場が足りず、近隣の駐車場を借りている。駐車スペースを増やしてほしい。 ・駐車場の幅が狭く駐車しづらい。また、ドアの開閉のも苦勞する。駐車巾をもう少し広くすることはできないか。 ・イベント案内を宇都宮市文化会館にも置いてほしい。 ・小展示場のマイクのハウリングが起きている。 ・小展示場の空調の調整ができない。 ・日にちの過ぎたパンフレットは撤去したら。 	<ul style="list-style-type: none"> ・展示館管理規則により21時以降の使用はできない。 ・設備の構造上大展示場のみの冷房使用はできない。 ・要望は、県に報告する。 ・駐車台数を確保しなければならないため、駐車巾を広くすることは難しい。 ・宇都宮市文化会館と調整し置いてもらえることになった。 ・ハウリングについては、備品を購入し調整をした。 ・設備の構造上、小展示場単独の空調の温度調整ができない。 ・パンフレットの日時を確認して撤去する。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフにはたいへん迅速に気持ちよく対応してもらっています。 ・受付職員の対応が良いといつも感じています。 ・いつも気持ちよく利用させていただいております。 ・いつも床がきれいになってすばらしい。 ・急な相談にも丁寧に対応いただけてとても助かりました。 ・快適に利用させていただきました。 ・いろいろな要望に心よくご対応いただき、大変感謝しております。 ・様々なアドバイスをいただき、無事終了できました。次の利用も検討させていただきます。 ・素晴らしい会場でイベントを開催することができました。下見ではご案内頂き助かりました。 ・今回も手続きや会場使用時もスムーズに行うことができました。ありがとうございました。 ・きれいな会場で、また使わせていただきたいと思います。 ・料金のリーズナブルで料金体系もわかりやすく大変満足しています。 ・窓口の消毒までご用意下さってありがとうございました。窓を開けて行いました。助かりました。 	

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"> ・新規利用者獲得のため、企業向けパンフレットや企画書を作成して、企業訪問等の営業活動を行った。 ・施設の利用状況に応じ、照明の一部を点灯しないなど節電をしている。 ・日頃から、経費削減の意識を持って業務にあたっている。 ・電力会社変更による料金割引、契約電力の引き下げ等により光熱水費が大幅に削減できた。 ・消防法に従い、年2回消防・避難訓練を行い、関係者全員に対し平素より防火・防災の意識付けを徹底させた。 ・多くの利用者から館内清掃が行き届いているとの評価を得ている。 ・駐車場不足対策として、屋外展示場を全面駐車場に利用可能とするため、空きスペースを展示販売に使用できるようにし、主催者の要望に応えられるようにした。 ・新型コロナウイルス対策として、各会場入り口への消毒液設置のほか、ドアノブ・手すり・スイッチ等をこまめに清掃・消毒を実施した。 ・授乳室及び救護室に扉を取り付け、エアコン等の設置改修工事を実施した。 ・大展示場の照明スイッチ取り付け工事・メインホールの水銀灯ランプ交換工事・湧水用水中ポンプ更新工事等を実施した。

<ul style="list-style-type: none"> ・ユニバーサルマナー検定を職員が受講した。事務所化関係者の弱者への対応知識向上を目指し、勉強会を実施した。
<p>平等利用、収益確保に向けた取組 ※各指定管理者が独自に設定</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・利用受付については、先着順を基本とし、会場規模に応じた受付を行い、利用者の平等を確保した。 ・利用規程を厳守するため、主催者から利用目的や利用方法などをよく聴取した後、利用を許可している。 ・日頃より適切な経費の支出と展示館の利用率アップを図ることにより適切な収益を確保できた。 ・スタッフの自主事業の実施による経験等を、主催者への適切なアドバイスを行ったことにより、主催者から高評価を受けた。 ・初めてイベントを主催する利用者に対して、親身になって相談に応じたことで、利用者からイベントがスムーズに開催することができ感謝された。
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に満足いただけるサービスの強化に努め、常にスタッフ全員が親切・丁寧・迅速な対応に努めていく。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止により、イベントの中止、規模や会期の縮小があるが、展示館利用について企業に提案しながら地道な営業活動を行っていく。 ・施設・設備については、老朽化が顕在していることから、日頃から監視を強化して事故の発生を未然に防止するとともに、迅速な修繕・補修を行っていく。 ・貸出備品については、点検を強化し常にベストな状態で貸し出しができるよう維持管理を行い、必要に応じて更新に努める。

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	施設利用申込みは先着順が徹底されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	諸規定に基づき、適正に行使されている。	C
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	洋式トイレの改修を行う等、高齢者や障害者等が利用しやすい環境づくりに努めている。	A
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	施設の設置目的を十分に理解した業務内容である。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	毎月の催物を道路沿いに掲示するとともに、新聞へ広告掲載を行い、幅広くイベント及び施設の広報をPRしている。	A
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	利用者及び来館者からアンケートを回収し、満足度を把握して管理運営への反映に努めている。	A
	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	利用者及び来館者からアンケートを回収し、個々の意見等に丁寧に応えている。	A
	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	自己負担で実施する小破修繕への対応が早く、安全面への配慮が徹底されている。	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	利用マニュアルを分かりやすくし、施設利用者の円滑な利用に努めている。	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	6名体制の勤務ローテーションを組んでおり、勤務実態は適正である。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	日頃から適切な経費の支出と利用率の増加を図っており、良好な収支状況である。	B
	③経費の縮減に取り組んできているか	消耗品費や印刷製本等の削減及び照明の節電に積極的に取り組んでいる。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	マナー研修等を実施しており、来館者からの評価も高いことから、適正に実施されている。	A
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	マニュアルに基づき適正に確保されている。	B
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	綿密に情報共有を行い、良好な関係を築いている。	A
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	規定に基づき、計画どおり実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	情報公開事務処理要領を制定している。なお、情報公開の事例なし。	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	施設の特徴を十分に理解しており、今後の取り組むべき事項が明確である。	B
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	適正に実施されている。	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	地域と一体となってイベントを実施している。 例) マロニエプラザ感謝祭	A
	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	管理運営側及び施設利用者、来館者に対して環境への配慮を呼びかけ、実施している。 例) HP上での公共交通機関利用の呼びかけ	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）	管理運営側及び施設利用者、来館者向けに感染防止対策が実施されている。 例) パーテーション、消毒液の設置	A

総合的な評価

- ・定額納付金を納付しており、利益分配金も納めるなど、県の歳入増に貢献している。
- ・スタッフの対応について利用者からの評価は高く、イベント主催者側に立ったアドバイス、サービスが行われている。

※「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。