

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	栃木県産業会館
施設所管課	産業労働観光部産業政策課
指定管理者	一般社団法人栃木県産業会館 (法人番号 5060005001108)
指定期間	平成27(2015)年4月1日 ~ 平成31(2019)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市中央三丁目1番4号
施設の概要	①敷地面積：2,753.39㎡ 建物面積(専有面積)：558.35㎡ ②事務室：1階事務室、8階事務室 ③会議室：特別会議室、大・中会議室 ④その他：ロビー ⑤駐車場(共用)：収容台数34台
業務内容	①会館の施設(区分所有部分)の維持管理に関する業務 ②有料施設(会議室)の利用の許可に関する業務 ③会館の運営に関する業務

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	4,190	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	1,722
	その他収入※1			人件費	2,468
	合計	4,190		その他支出※1	
指定管理業務収支差額①		0	合計		4,190
自主事業		78,904	自主事業		70,576
自主事業収支差額②		8,328			
収支差額(①+②)		8,328			
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	4,193	指 定 管 理 ※2	事業費	
	利用料金収入			管理運営費	1,725
	その他収入※1			人件費	2,468
	合計	4,193		その他支出※1	
指定管理業務収支差額①		0	合計		4,193
自主事業		96,675	自主事業		97,485
自主事業収支差額②		▲810			
収支差額(①+②)		▲810			
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		平成 29(2017)年度 (前年度)	平成 30(2018)年度
大会議室	利用可能日数	244日	244日
	利用日数(A)	87日	82日
	利用者数(a)	4,810人	4,636人
中会議室	利用日数(B)	57日	84日
	利用者数(b)	1,344人	1,665人
(大、中会議室は兼用)	利用日数(A)+(B)	144日	166日
	利用率	59%	68%
	利用人数(a)+(b)	6,154人	6,301人
特別会議室	利用可能日数	244日	244日
	利用日数	121日	121日
	利用率	49%	49%
	利用者数	1,654人	1,450人

4 サービス向上に向けた取組

<p>① 会館の総合案内、会議室の電話問い合わせ、利用当日の案内など、昼休み時間も閉鎖することなく懇切丁寧に対応した。</p> <p>② 会館内の巡回監視を徹底して、施設や備品に修繕や補修が必要な場合は、速やかに対処して快適な状態で利用できるよう対応したほか、特に清掃については細心の注意を払って快適・安全な環境の整備に努めた。</p> <p>③ 竣工以来38年が経過した当会館は施設全体の老朽化が顕在化してきていることから、建物及び機械設備の各種定期点検と補修を行い入居者と来客者の安全に努めた。</p>

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法																													
<p>・利用者アンケートの結果 回答者数 38件 [入居団体及び定期的利用者にアンケートを依頼しなかった]</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>主なアンケート項目</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①施設の安全管理・清掃</td> <td>84%</td> <td>13%</td> <td>3%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>②スタッフの対応</td> <td>92%</td> <td>8%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>③サービスの内容</td> <td>89%</td> <td>11%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>④利用料金</td> <td>89%</td> <td>11%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>					主なアンケート項目	満足	やや満足	やや不満	不満	①施設の安全管理・清掃	84%	13%	3%	0%	②スタッフの対応	92%	8%	0%	0%	③サービスの内容	89%	11%	0%	0%	④利用料金	89%	11%	0%	0%
主なアンケート項目	満足	やや満足	やや不満	不満																									
①施設の安全管理・清掃	84%	13%	3%	0%																									
②スタッフの対応	92%	8%	0%	0%																									
③サービスの内容	89%	11%	0%	0%																									
④利用料金	89%	11%	0%	0%																									
<p>主な利用者意見（苦情・要望）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・真夏は冷房の効きが悪い ・照明を明るくして欲しい(同他1件) ・窓ブラインドを閉めると部屋が暗い ・駐車場が分かりにくい。 		<p>対 応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・猛暑による機械能力低下である旨説明 ・ルーバー付照明器具なので取替が必要 ・予約時に公共交通機関利用を呼びかけ 																											
<p>主な利用者意見（積極的評価）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当日、会議室の変更に対応して頂き、大変助かりました。 ・スクリーン等の備品が無料でよかった。 ・会館の場所が分かりやすく、会議室も使いやすかった。 ・利用させていただき、誠にありがとうございました。 																													

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
施設の安全性・快適性と利用の公平性に細心の注意を払った結果、利用者から相応の評価が得られたものと考えている。利用上のトラブルもない。会議室の利用状況は、年間利用287件(7,751人)のうち94件(3,104人)が入居団体の利用で、「産業会館ホームページ」の活用により入居団体以外の民間業者や県外の利用も増加しており、157件(4,399人)が県外利用者である。今後も引き続き利便性の向上に努めていきたい。
重点的評価項目 ※各指定管理者が独自に設定
当会館は、会議室のほか、宇都宮商工会議所をはじめ、9つの商工団体等が区分所有しており、会館の円滑な運営と維持管理のため、理事会、幹事会を定期的で開催して、各種法令に準拠しながら、計画的に会館の設備等を更新して業務環境の整備と併せ、消防設備の更新ならびに自主防火管理組織による安全・安心の確保に務め、入居関係商工団体の連携強化と、利用する商工業者の利便性を確保するとともに、本県商工業の振興発展に貢献している。
今後改善・工夫したい事項
一部の利用者から「冷房が効かなく暑かった」との意見が寄せられた。毎年6月初旬に冷房開始できるよう準備しているが、冷房開始日を早めにするよう準備を整えたい。

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	利用申請を先着順に受理するなど、公平・公正な方法で利用者を決定しており、平等利用が確保されている。	B
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	条例に基づいて使用許可を行っており、適正である。	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。	高齢者、障害者には、入口に近い駐車スペースを確保した。	B
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。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	ホームページに利用案内をアップして積極的なPRに努め、施設の利用促進を図っている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	アンケート調査を実施し利用者ニーズの把握に努めたほか、利用者意見を運営に生かしている。	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	利用者からの意見、苦情に対して真摯に対応している。	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	定期的な巡回、清掃、修繕等により施設、設備、備品が良好な状態で管理されている。	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	施設の点検、清掃に万全を尽くし、ハード・ソフト両面から質の高いサービスに努めている。	B
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	職員を適正に配置し、事務の効率化を図りながら、昼休みも閉めずに利用者サービスの向上を図っている。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支は適正でバランスが取れており会館修繕積立金の積み増しを実施。	B
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	省エネ・節電に努め、経費縮減に努力している。	B
	④人材育成は適切に実施されているか	サービスの向上を図るため、随時、O J Tが行われている。	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	防災、防犯その他不測の事態に対応するためのマニュアルを作成しているほか、「共同防火管理協議会」を組織し、非常時の体制を確保している。	B
	⑥県や関係機関との連携体制は確保されているか	県担当課と定期的に打合せ会議をもって、円滑な連絡調整が図られている。	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ているか	個人情報の保護に関する事務処理要領を策定し、適切に管理している。	B
	②情報公開は適切になされているか	文書等の開示に関する規程を制定し、適切に対応している。	B
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	関係商工団体の連携を強化・支援し本県産業の振興に資するとともに、老朽設備の修繕を計画的に実施するなど安全・安心な環境づくりに努めている。	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	イベント等は実施していないが、自治会に加入しており、近隣住民との関係は良好である。	B
	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	省エネ、節電に努めるほか、廃棄物の排出削減などに努めた。	B

⑤その他管理運営上の特記事項	区分所有部分の維持管理という特性を踏まえ、県や他の区分所有者等との連絡調整を密に行い、円滑な運営を行っている。また、全員参加による消防訓練の実施など施設利用者の安全を優先した管理運営を行っている。	B
総合的な評価		
<p>施設、設備の点検・清掃が定期的に行われ、会議室の利用許可業務も公正かつ適正に執行されたと認められる。また、利用者の意見を踏まえた対応も着実に実行されている。</p> <p>会議室の稼働状況は比較的良好であり、引き続き利用促進に向けた対応を実施していく。</p>		

※「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。