

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～令和 6（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 505 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、多目的トイレ、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

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	277,043	指定管理 ※2	事業費	—
	利用料金収入	26,658		管理運営費	250,996
	その他収入※1	32,022		人件費	67,591
				その他支出※1	3,094
	合計	335,723		合計	321,681
指定管理業務収支差額①		14,042			
自主事業		4,267	自主事業	2,629	
自主事業収支差額②		1,638			
収支差額（①+②）		15,680			
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 518 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 3,094 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	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
				その他支出※1	5,634
	合計	357,019		合計	329,447
指定管理業務収支差額①		27,572			
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。

- 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。 ・駐車場の利用時間を延長してほしい。 	ホームページで周辺の駐車場情報の提供を行うとともに、県庁舎地下駐車場の案内等の対応を行った。
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 ・ギャラリー搬出入用駐車場が増設され、利用しやすくなった。 ・ギャラリー照明が明るくなり快適だった。 	

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"> ・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 ・利用案内等のパンフレット類の改訂
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ホール棟休館により、ギャラリー棟のみ8月からの施設利用となった。各施設とも休館前の当該期と比べ、利用率が下回った。メインホール・サブホールと関連した施設利用がなかったためと考えられる。一方、ギャラリーは10月以降利用率が好調で、利用者の感想もリニューアルに伴い高評価であった。会議室等は例年2～3月の大学試験による利用が低調であった。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たものの、やや少なかった。2月中旬から新型コロナウイルス感染症理由の取消が目立ち始め、3月は相当数の利用がなくなった。当初から低利用率であったことに加え、感染症関連の取消により、大幅な利用率低下となった。</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とおり、ギャラリー棟のみ8月からの利用となったため、収入額は前年を大きく下回った。また、感染症の影響から予想外の低利用率となり、目標予算額の60%程度の収入にとどまった。</p> <p>3 設立目的に関する評価</p> <p>開館以来29年を過ぎ、各種設備の老朽化が顕著になっていたことから、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。昨年度10月から本年度にかけて大規模改修工事が実施されたところであり、改修後も県と歩調を合わせた修繕や改修に努め、施設利用に支障のないよう努めていく。</p> <p>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ところであり、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よう努めていく。</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・利用料金収入も当初は安定的な傾向で継続していたものの、感染症の影響</p>

<p>により大幅な低下となった。今後、感染症関連の被害を最小限とするよう努めていく必要がある。</p> <p>また、駐車場不足の問題については、今般改修工事においてギャラリー搬出入駐車スペースが新設され、大きく改善した。今後も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。</p> <p>さらに、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、改修工事の諸内容に照らし、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>
<p>今後改善・工夫したい事項</p>
<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・避難訓練等の励行 ・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 ・県等との連携による新型コロナウイルスへの適切な対応

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	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	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に対処するため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、県との連携を図りながら、施設利用環境の改善を図っている。	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んできているか	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ができていますか	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どおり実施されているか	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施設の特性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自主事業が計画どお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どおり実施されている。	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（コロナ対策がなされているか等）	県の対応方針や業種別ガイドライン等に則り、適切な感染防止対策を行っている。	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95%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	54.0%	41.9%	4.1%	0.0%	0.0%
館内の表示	35.1%	45.9%	13.5%	4.1%	1.4%
職員の対応	64.9%	33.8%	1.3%	0.0%	0.0%
利用時間等の利便性	45.9%	45.9%	8.2%	0.0%	0.0%
当日の運営状況	59.4%	35.1%	4.1%	－	1.4%
施設設備の満足度	91.9%	－	8.1%	－	0.0%
総合的な満足度	35.1%	60.8%	4.1%	0.0%	0.0%

②利用率

大規模改修工事に伴う全館休館から、ギャラリー棟のみ8月に先行オープンしたが、各施設とも平年の利用率を下回った。2月中旬から新型コロナウイルスによる取消が発生するようになり、大幅な利用率低下となった。

③収支状況

ギャラリー棟のみ先行オープンという制約がある中で、年度末には新型コロナウイルスの影響もあり、収入は大きく減ったが、経費節減等の努力もあり、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。
- ・新型コロナウイルスの影響により厳しい経営状況が続くが、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等を期待する。

※「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30年度	令和元年度
1	メインホール	利用可能日数	177	
		利用日数	116	
		利用率	65.5%	
2	サブホール	利用可能日数	178	
		利用日数	144	
		利用率	80.9%	
3	第1ギャラリー	利用可能日数	188	223
		利用日数	157	126
		利用率	83.5%	56.5%
4	第2ギャラリー	利用可能日数	187	224
		利用日数	157	135
		利用率	84.0%	60.3%
5	第3ギャラリー	利用可能日数	191	223
		利用日数	93	78
		利用率	48.7%	35.0%
6	第4ギャラリーA	利用可能日数	191	225
		利用日数	150	109
		利用率	78.5%	48.4%
7	第4ギャラリーB	利用可能日数	191	225
		利用日数	156	117
		利用率	81.7%	52.0%
8	第4ギャラリーC	利用可能日数	190	225
		利用日数	149	101
		利用率	78.4%	44.9%
9	特別会議室	利用可能日数	192	229
		利用日数	110	78
		利用率	57.3%	34.1%
10	第1会議室	利用可能日数	191	231
		利用日数	132	114
		利用率	69.1%	49.4%
11	第2会議室	利用可能日数	191	231
		利用日数	137	122
		利用率	71.7%	52.8%
12	第3会議室	利用可能日数	191	231
		利用日数	144	137
		利用率	75.4%	59.3%
13	第4会議室	利用可能日数	191	231
		利用日数	125	83
		利用率	65.4%	35.9%
14	音楽練習室	利用可能日数	191	231
		利用日数	112	87
		利用率	58.6%	37.7%
15	古典芸能練習室	利用可能日数	192	231
		利用日数	175	120
		利用率	91.1%	51.9%
16	演劇練習室	利用可能日数	191	230
		利用日数	144	147
		利用率	75.4%	63.9%
17	リハーサル室	利用可能日数	189	228
		利用日数	107	93
		利用率	56.6%	40.8%
18	第1和室	利用可能日数	191	231
		利用日数	127	111
		利用率	66.5%	48.1%
19	第2和室	利用可能日数	191	231
		利用日数	104	42
		利用率	54.5%	18.2%
合計		利用可能日数	3,594	3,880
		利用日数	2,539	1,800
		利用率	70.6%	46.4%

注) 利用可能日数は、保守点検日等を除いた日数