

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)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 ・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3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※ 2	指定管理料	8,192	指 定 管 理 ※ 2	事業費	0
	利用料金収入	50,774		管理運営費	50,177
	その他収入※1	14,546		人件費	19,470
	合計	73,512		その他支出※1	3,865
指定管理業務収支差額①			0		
自主事業			2,181		
自主事業収支差額②			0		
収支差額(①+②)			0		
備考(※1 その他収入の主なものを記載) ・県休業協力金 12,726千円 ・消費税還付金 866千円 ・光熱水費 282千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・県への納付金 0千円 ・租税公課 3,865千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)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	0
	利用料金収入	73,326		管理運営費	66,991
	その他収入※1	47,067		人件費	23,340
	合計	120,394		その他支出※1	29,534
指定管理業務収支差額①			529		
自主事業			2,187		
自主事業収支差額②			0		
収支差額(①+②)			529		

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）
・ 県休業協力金 40,939千円	・ 県への納付金 25,000千円
・ 消費税還付金 4,292千円	・ 租税公課 4,534千円

※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	項目	平成2（2020）年度 （前年度）	令和3（2021）年度
大展示場	利用可能日数	327.0日	209.0日
	利用日数	98.5日	66.5日
	利用率	30.1%	31.8%
	利用者数	29,181人	22,772人
屋外展示場	利用可能日数	327.0日	209.0日
	利用日数	5.5日	7.5日
	利用率	1.7%	3.6%
小展示場	利用可能日数	327.0日	209.0日
	利用日数	124.5日	63.5日
	利用率	38.1%	30.4%
	利用者数	18,762人	8,848人
展示ホール	利用可能日数	327.0日	209.0日
	利用日数	146.5日	69.5日
	利用率	44.8%	33.3%
	利用者数	14,479人	4,545人
大会議室	利用可能日数	327.0日	209.0日
	利用日数	123.5日	67.0日
	利用率	37.8%	32.1%
小会議室	利用可能日数	327.0日	209.0日
	利用日数	141.5日	82.5日
	利用率	43.3%	39.5%
特別会議室	利用可能日数	327.0日	209日
	利用日数	57.0日	46.0日
	利用率	17.4%	22.0%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・ 主催者から現在の利用規程時間より早朝から設営したいとの要望が多数あり、利用者のニーズに応えるため県と協議を進め、午前6時から利用できるようになった。 ・ 県経済の発展に寄与する経済団体等の活動支援事業として、ものづくり企業展示商談会を実施した。 ・ 新型コロナウイルス感染症対策のため、下記の項目を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ① 主催者に対して「イベントの開催制限・飲食を伴うイベントの感染防止対策、感染疑い者の発生時の対応」について協議し、利用時には「新型コロナウイルス感染防止対策チェックシート」の提出を求めた。 ② 演台・司会者台に飛沫防止用アクリル板を設置した。 ③ 会場入口への消毒液を設置したほか、ドアノブ・手すり・スイッチ等をこまめに清掃消毒した。 ④ 非接触型体温計を購入し、主催者に貸出をした。 ⑤ トイレ内ハンドドライヤーの利用停止や屋外喫煙所の閉鎖をした。 ⑥ 休憩スペースのレイアウトの変更や救護室等の利用制限をした。 ⑦ 大型扇風機の貸し出しや空調設備による換気対策を強化した。 ⑧ マイク使用時には飛沫防止対策として使い捨てマイクカバーを提供した。 ・ 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」を掲示し、主催者へのサービスと施設の広報を行った。 ・ 毎年確定申告会場となっているが、本年度は工事による休館で利用できないため、館の入口に

「確定申告会場変更のお知らせ」の案内を掲示した。

- ・ 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い、必要に応じて更新に努めた。

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"> ・ 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	84.7%	13.6%	1.7%	0.0%	0.0%
職員の対応	94.9%	5.1%	0.0%	0.0%	0.0%
利用料金の設定	5.1%	5.1%	57.6%	18.6%	13.6%
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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		
・ Wi-Fiを入れて欲しい。			・ 環境整備を構築することを県に要望する。		
主な利用者意見（積極的評価）					
<ul style="list-style-type: none"> ・ いつもご対応ありがとうございます。急な変更にもかかわらず、大変助かりました。 ・ いつも対応ありがとうございます。 ・ こちらのお客様の電話対応ありがとうございました。 ・ ご丁寧に対応いただきありがとうございました。 ・ 快適に利用させていただきました。 ・ 無理なお願いを快くお聞きいただきご対応に深く感謝いたします。 ・ 近くなってからいろいろ変更がありましたが、ご対応いただき誠にありがとうございました。 ・ 予約から使用当日に至る対応はすばらしいと感じました。 ・ いつも親切なご対応ありがとうございます。 ・ スムースな対応ありがとうございました。 ・ 健診で使いやすかったです。 ・ 段取りよく対応していただき感謝しております。 ・ 2021年の実施が危機的状況です。代替会場がありません。マロニエプラザの有り難さを痛感します。 ・ いろいろお世話になりました。 					

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。 ・ 契約電力の引き下げ等により光熱水費が削減できた。 ・ 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として利用可能とするため、大展示場西側歩道スペースをイベントスペースとして活用する事により主催者の要望に応えられるようにした。 ・ レストラン運業者の撤退に伴い県にレストランの有効活用を提案し、展示場利用者がレストラン利用の希望がある場合には利用できるようになった。 ・ 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・消毒を実施するなど、様々な取組を行った。 ・ 令和3年11月から大規模改修工事が実施され、事務所と改修業者との連携を密にして問題等が発生

しないように努めた。
平等利用、収益確保に向けた取り組み ※各指定管理者が独自に設定
<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促進を図ること等で適正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。
今後改善・工夫したい事項
<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ていく。 ・ 令和3年11月から大規模改修工事が実施されているが、リニューアルが令和4年12月となる。利用者に対し積極的に利用促進活動を行っていく。

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。	洋式トイレ等が整備されており、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ことで、イベント及び施設の広報をPRしている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	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	利用マニュアルをわかりやすくし、施設利用者の円滑な利用に努めている。	A
	①組織体制は適正か	5名体制の勤務ローテーションを組んでおり、勤務態勢は適正である。	B

3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	②収支は適正でバランスがとれたものか	日頃から適正な経費の支出を行っており、指定管理委託料の減額に貢献している。	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費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、利用者及び来館者からの評価も高いことから、適切に実施されている。	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はできているか	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通り実施されているか	規定に基づき、計画通り実施されている。	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施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	施設の特性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自主事業が計画通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	自主事業として「ものづくり企業展示・商談会2021」を開催した。	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			
<p>・令和3年11月から実施中の大規模改修工事による休館のため、県が指定管理委託料10,275,000円を支出していたが、施設側の経費削減等の努力の結果、2,082,574円が返納された。</p> <p>・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。</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。