

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 4 (2022) 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 <sup>2</sup> 建物面積：7,477 m <sup>2</sup> 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 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出			
指 定 管 理 ※2	指定管理料	287,528	指 定 管 理 ※2	事業費	—	
	利用料金収入	133,881		管理運営費	343,637	
	その他収入※1	34,072		人件費	71,434	
	合計	455,481		その他支出※1	8,382	
指定管理業務収支差額①			合計			423,453
自主事業			自主事業			9,224
自主事業収支差額②						
収支差額 (①+②)						
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 1,044千円			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 8,381			

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出			
指 定 管 理 ※2	指定管理料	287,528	指 定 管 理 ※2	事業費	—	
	利用料金収入	107,312		管理運営費	318,089	
	その他収入※1	12,310		人件費	66,882	
	合計	407,150		その他支出※1	2,519	
指定管理業務収支差額①			合計			387,490
自主事業			自主事業			4,104
自主事業収支差額②						
収支差額 (①+②)						
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 748千円			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 2,519千円			

※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

<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用抽選会の参加について、事前申込制を導入し、抽選会の所要時間の短縮を図った。また、令和5年度4月1日から来館せずに参加可能な新しい方法を導入するため、利用者に対して周知を図った。</li> <li>施設・備品の説明及び施設利用打合せ表を管理するためにタブレット端末を利用した。</li> <li>施設利用に付随して利用者の希望に即した様々なサービスを提供する「らくらくサービス」について一層の充実を図った。</li> <li>職員全員を対象としたサービス接遇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、接遇能力とサービス意識向上を図った。</li> <li>利用者、来館者の安全管理策強化のため、財団職員に加え、舞台・警備・ビル管理・清掃等のセンター業務にかかわる職員が参加する消防・避難訓練を実施した。</li> </ul>
--

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"> <li>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</li> <li>来館者アンケートの実施 来館者からの自由意見の聴取</li> </ul>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> <li>ギャラリー搬入出時や施設利用時の駐車スペースが不足している。県庁地下駐車場が利用できるのは助かるが、土日祝の利用開始時間を早めることと、無料利用時間の延長を要望したい。</li> <li>施設予約抽選会における抽選方法の改善を希望する。優先予約が多いことも不満。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者には当日空いているスペースを案内する等柔軟な運用で対応、来館者には県庁地下駐車場もしくは公共交通機関を利用していただくよう案内した。県庁地下駐車場の要望は県に伝えた。</li> <li>令和5年4月1日から来館なしで参加可能な方法への変更を予定している。優先予約は対象月の土日等総数の半分までに制限し一般の抽選に供している。</li> </ul>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の親切な対応に満足している。今後も利用したい。</li> <li>施設に清潔感が感じられ、照明設備・空調設備も改善されて好印象。</li> <li>ホールのトイレ設備（個室の増設等）が改善されて便利になった。</li> <li>ギャラリーの展示用壁面が増え、照明が明るくなったことに満足。</li> </ul>	

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"> <li>ホームページ更新等により、新型コロナウイルス感染症対策等情報発信を強化した。</li> <li>感染症対策としてサーマルカメラや非接触体温計を備え、希望する利用者に貸出を行った。</li> <li>県の方針に従い、新型コロナウイルス感染症対策に伴う休館等措置に伴う利用料還付等、事務手続きに遺漏のないよう努めた。</li> <li>県が新規に設置し当財団が管理運営を受託している「アーティストバンク」をホームページに掲載し県民文化の振興に寄与した。</li> <li>受付、施設利用打合せ、利用当日の対応、館内環境、らくらくサービスなど安定した利用者サービスの提供により施設利用者アンケートの指標は高評価を維持している。</li> </ul> <p>重点的評価項目 ※指定管理者が独自に設定</p>
---

<p>1 利用率に関する評価</p> <p>本年度は大規模改修工事が終了し、ホール棟、ギャラリー棟両方が利用可能となり、3年目を迎えた。新型コロナウイルス感染症に関する規制が大幅に緩和されたことから利用率は前年度と比較して全体としては大きく改善した。特にメインホールとサブホール、会議室、ギャラリーの施設利用率が改善した。練習室はほぼ横ばいである。このことは、ホール、ギャラリーなどにおける文化活動がコロナ禍の影響から回復してきているためと思われる。会議室、練習室等は定期利用団体による利用が定着していることによるものの、コロナ禍以前の状況までは回復していない。</p> <p>2 利用料金収入に関する評価</p> <p>新型コロナウイルス感染症による影響が少なくなり、取消が少なくなったこと、文化活動状況が回復してきていることなどから、前年度を大きく上回り、収入予算目標額の約1割増しの収入を得た。</p> <p>3 新型コロナウイルス感染症対策に関する評価</p> <p>感染症対策については、国や県、業界団体の指示や動向に従い、安心して利用いただける施設運営を行った。</p> <p>館内には主要箇所へのサーモグラフィ設置、各箇所への消毒液の設置、各所への注意喚起の表示掲出等を昨年より継続して実施したほか、メインホールの客席等に接触感染防止のためのコーティングを施した。施設職員においては関連業者職員も含め、体調管理と連絡体制の整備等努めた。</p> <p>4 施設機能に関する評価</p> <p>文化施設の中核拠点として、舞台機構・音響設備・照明設備といったホールの中核的設備等に不備が認められることは許されず、各機構・設備を維持するための対応に努め、施設利用に支障の無いことを期してきた。文化施設として催し物の実施に必要な機能はもちろんのこと、県民が文化芸術活動の鑑賞の場、多様な文化芸術活動の主眼的な参画と交流の場として文化に親しむ環境づくりに努め、アンケートなどでも高評価を得た。今後も栃木県の文化を継承・創造・発信する拠点施設として、県民に親しまれる施設運営を行っていくこととする。</p>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的な職員の意識改革及び各種接遇研修等の実施</li> <li>・防災及び防犯体制の一層の強化に資する消防・避難訓練等の励行</li> <li>・利用者、来館者及び施設設備の安全性確保と利用者サービスの両立を目的とし、大規模改修項目から外れた施設改修及び修繕について県所管課と協議のうえ対応</li> <li>・利用者の好評を得ている「らくらくサービス」について、今後も利用者の希望に即した様々なサービスを提供できるように利便性の向上に努める</li> </ul>

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	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。	B
	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きを行っており適正な管理が行われている。	B
	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。	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	「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	B

		率の向上を図っている。	
	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。	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、苦情を元に、来館なしの抽選会を導入する等、適切な対応がなされている。	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	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	「らくらくサービス」の内容向上を検討するなど、業務改善がなされている。	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	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。	B
	②収支は適正でバランスがとれたものか	収支は概ね適正でバランスが取れている。	B
	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。	B
	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の周知徹底や、財団職員に加え、舞台・警備・ビル管理・清掃等のセンター業務にかかわる職員が参加する消防・避難訓練を実施する等、危機管理体制を確保している。	A
	⑥県や関係機関との連携ができているか	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、連携・協力をしている。所管課の文化振興課には、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。	B

	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。	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	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	「らくらくサービス」など自主事業が計画通り実施されている。	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	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90%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	47.3%	48.0%	3.5%	1.2%	0.0%
館内の表示	33.6%	47.3%	14.5%	4.3%	0.3%
職員の対応	70.8%	27.7%	1.5%	0.0%	0.0%
利用時間等の利便性	34.8%	55.1%	9.4%	0.7%	0.0%
当日の運営状況	61.3%	31.6%	6.3%	—	0.8%
施設設備の満足度	88.2%	—	11.4%	—	0.4%
総合的な満足度	48.2%	47.1%	4.7%	0.0%	0.0%

#### ②利用率

新型コロナウイルスの影響はあったものの、令和3年度に比べ、各施設とも利用率大幅に改善された。

#### ③収支状況

利用率の回復に伴う収入の増加もあり、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。

各種修繕工事を計画的に実施し、サービス向上に繋げている。

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。
- ・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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく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	令和3年度	令和4年度
1	メインホール	利用可能日数	323	319
		利用日数	164	197
		利用率	50.8%	61.8%
2	サブホール	利用可能日数	321	321
		利用日数	180	237
		利用率	56.1%	73.8%
3	第1ギャラリー	利用可能日数	344	343
		利用日数	178	218
		利用率	51.7%	63.6%
4	第2ギャラリー	利用可能日数	344	339
		利用日数	176	219
		利用率	51.2%	64.6%
5	第3ギャラリー	利用可能日数	345	337
		利用日数	123	126
		利用率	35.7%	37.4%
6	第4ギャラリーA	利用可能日数	344	339
		利用日数	192	228
		利用率	55.8%	67.3%
7	第4ギャラリーB	利用可能日数	344	339
		利用日数	191	229
		利用率	55.5%	67.6%
8	第4ギャラリーC	利用可能日数	344	338
		利用日数	169	182
		利用率	49.1%	53.8%
9	特別会議室	利用可能日数	347	346
		利用日数	201	234
		利用率	57.9%	67.6%
10	第1会議室	利用可能日数	346	346
		利用日数	212	252
		利用率	61.3%	72.8%
11	第2会議室	利用可能日数	346	345
		利用日数	200	249
		利用率	57.8%	72.2%
12	第3会議室	利用可能日数	346	346
		利用日数	200	236
		利用率	57.8%	68.2%
13	第4会議室	利用可能日数	346	346
		利用日数	170	210
		利用率	49.1%	60.7%
14	音楽練習室	利用可能日数	345	346
		利用日数	183	205
		利用率	53.0%	59.2%
15	古典芸能練習室	利用可能日数	346	345
		利用日数	198	231
		利用率	57.2%	67.0%
16	演劇練習室	利用可能日数	345	346
		利用日数	222	251
		利用率	64.3%	72.5%
17	リハーサル室	利用可能日数	345	341
		利用日数	163	172
		利用率	47.2%	50.4%
18	第1和室	利用可能日数	346	345
		利用日数	170	156
		利用率	49.1%	45.2%
19	第2和室	利用可能日数	346	346
		利用日数	121	107
		利用率	35.0%	30.9%
合計		利用可能日数	6,513	6,473
		利用日数	3,413	3,939
		利用率	52.4%	60.9%

注) 利用可能日数は、保守点検日等を除いた日数