

## (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	栃木県防災館
施設所管課	危機管理防災局消防防災課
指定管理者	北関東総合警備保障株式会社 (法人番号 9060001001355)
指定期間	令和 4 (2022) 年 4 月 1 日～令和 9 (2027) 年 3 月 31 日

## 1 施設の概要

施設所在地	宇都宮市中里町 2 4 8 番地
施設の概要	①構造：鉄筋コンクリート造平屋一部 2 階建 ②面積：敷地面積 2,956 m <sup>2</sup> 、延べ床面積 1,238 m <sup>2</sup> ③内容：各体験室（大風、煙、地震及び大雨）、視聴覚室、図書資料室など
業務内容	①防災館の施設の維持管理に関する業務 ②防災館の運営に関する業務 ③上記に附帯する業務

## 2 収支の状況

令和 4 (2022) 年度

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	24,750	指	事業費	72
定	利用料金収入	0	定	管理運営費	18,722
管	その他収入 <sup>※1</sup>	127	管	人件費	5,915
理			理	その他支出 <sup>※1</sup>	0
※2	合計	24,877	※2	合計	24,709
指定管理業務収支差額①		168			
自主事業		0	自主事業	0	
自主事業収支差額②		0			
収支差額 (①+②)		168			
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。

令和 3 (2021) 年度 (前年度)

(千円)

収入			支出		
指	指定管理料	22,866	指	事業費	0
定	利用料金収入	0	定	管理運営費	6,956
管	その他収入 <sup>※1</sup>	18	管	人件費	16,954
理			理	その他支出 <sup>※1</sup>	0
※2	合計	22,884	※2	合計	23,910
指定管理業務収支差額①		△1,026			
自主事業		0	自主事業	0	
自主事業収支差額②		0			
収支差額 (①+②)		△1,026			
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	項目	令和3（2021）年度 （前年度）	令和4（2022）年度
栃木県防災館（全体）	利用可能日数	251日	302日
	利用日数	251日	302日
	利用率	100.0%	100.0%
	利用者数	5,574人	10,290人

### 4 サービス向上に向けた取組

- ・職員作成による防災クイズや簡易的に学べる誘導灯の見方などを設置して展示コーナーを充実させることにより、利用者の満足度向上を図った。
- ・広報強化のため、案内用リーフレットを他の公共施設や企業等へ配布した。
- ・ホームページを活用し、利用促進及び利用者の利便性を図った。
- ・外構清掃・植栽管理・館内清掃を積極的に行い、施設的美観向上に努めた。

### 5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法																								
<p>・利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望等を集約。利用者へのサービス向上を図った。</p> <p>令和4（2022）年度 回収件数 45件</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サービスの内容</td> <td>85.7%</td> <td>14.3%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>②スタッフの対応</td> <td>97.6%</td> <td>2.4%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>③施設の安全管理</td> <td>100.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>■来館回数 1回：82.3% 2回：13.3% 3回：2.2% 4回以上：2.2%</p> <p>■防災館を何で知ったか インターネット：41.8% 紹介：33.2% パンフレット：12.5% 雑誌・テレビ：12.5%</p> <p>■最も良かった体験施設 地震：42.0% 大風：26.3% 煙：31.7%</p>					主なアンケート項目	満足	やや満足	やや不満	不満	①サービスの内容	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	②スタッフの対応	97.6%	2.4%	0.0%	0.0%	③施設の安全管理	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
主なアンケート項目	満足	やや満足	やや不満	不満																				
①サービスの内容	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%																				
②スタッフの対応	97.6%	2.4%	0.0%	0.0%																				
③施設の安全管理	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%																				
主な利用者意見（苦情・要望）		対 応																						
<p>・コロナ禍で現在休止中のため、次回は大雨体験をやりたい。</p>		<p>・新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて、大雨体験の再開を検討</p>																						
主な利用者意見（積極的評価）																								
<p>・多くの人に来館してもらいたい施設である。</p> <p>・スタッフの対応、清掃状況もよかった。</p> <p>・とても丁寧に教えていただき、大人でも勉強になった。</p> <p>・防災クイズ（職員手作り）がよかった。</p>																								

### 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"> <li>・広報強化のため、リーフレットを企業等へ配布した。</li> <li>・多くの来場者が見込めるよう、はしご車の展示や放水体験等のコーナーを設けるなど工夫を凝らし、防災フェスティバル（3/4）を開催した。          &lt;来場者数&gt;333名</li> <li>・次の展示物を職員が作成することにより、展示スペースの充実を図った。          ①防災クイズ ②誘導灯の見方を簡易的に学べる立体迷路 ③避難時の格好を学べる展示物</li> <li>・県内の店舗等で購入可能な防災用品を募集、展示し、防災用品への関心を高めた。</li> <li>・ホームページ等を活用し利用促進及び利用者の利便性を図った。</li> </ul>
<p>利用者の増加に向けた取組 ※指定管理者が独自に設定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企業等にリーフレットを配布し、広く県民への広報活動に努めた。</li> <li>・各メディアによる取材を受け入れることにより、防災館の認知度を高めた。</li> </ul>
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の状況を勘案しながら、多くの県民に利用していただけるよう、ホームページやパンフレットを活用した広報、イベント実施や展示物の充実を図り利用者増加に向けて取り組む。</li> <li>・異常箇所早期発見に努め、早急に改善を図ることで、利用者が安全に安心して利用できるよう管理・運営に努める。</li> <li>・障害を有する利用者に係るマスク着用について、「対応が適切ではない」と利用者から意見があったため、職員研修として「障害者への合理的配慮」に係る県政出前講座を速やかに受講した。今後は「障害者への合理的配慮」を念頭に置き、障害者に寄り添った施設運営を行っていく。</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。	団体は事前予約をしてもらうなど、皆が施設を利用できるよう努めている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。	—	—
	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。	障害を有する利用者に係るマスク着用について、配慮に欠ける対応があったが、速やかに障害者への合理的配慮に係る職員研修を実施する等、障害者に寄り添った施設運営に努めている様子が見受けられる。	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。	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。	新型コロナの状況もあり、目標利用者数に届かなかったものの、県民サービス向上に向けた取組を実施している。	B
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	アンケートなどで満足度の把握に努め、サービス向上につなげている。	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、苦情にはできるところから速やかに対応している。	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。	施設等の点検、修繕等は適切に実施されている。	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。	職員作成の防災クイズ等により展示物の充実を図った。	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。	利用者数によって柔軟に対応できるような体制をとっている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	収支はおおむ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まれてきたか。	エネルギーの節約に努め、身の回りの清掃等もスタッフが実施している。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	社内研修等により適切に人材育成を実施している。	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。	利用者の安全を最優先に、体制の確保、設備の点検等を実施している。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	消防学校での行事に協力するなど、連携に努めている。	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。	協定書に個人情報保護に関する条項を設け、適切に実施している。	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定を制定しているが、開示請求はなかった。	—
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。	セルフモニタリング等も行い、チェックを行っている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	計画どおりに実施されている。	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。	イベント時に周辺小学校へ周知し、地域の子供達の集客に努めた。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	節電に努め、ゴミの持ち帰りを推進するなどの努力をしている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	県や関係機関との連携を図り、業務を行っている。消毒や換気など衛生管理を適正に行っている。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書の中で、明確な目標を設定し、実現へ向けた努力をしている。</li> <li>・アンケート等の来客の評価だけでなく、自己点検を行い、利用者サービスに努めている。</li> <li>・障害を有する利用者への対応に関する意見については、法人として真摯に受け止めるとともに、再発防止のため、「障害者に対する合理的配慮」に係る県政出前講座を全職員が速やかに受講した。</li> <li>・通常運営の他に、各メディアの取材を積極的に受けることにより、施設のPRを図るとともに、展示物を充実させることにより施設の設置目的である防災意識の高揚、防災知識の普及啓発に貢献している。</li> <li>・計画的な施設修繕などを行い、利用者満足度の向上及び適切な施設管理に取り組んでいる。</li> </ul>			

※「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。