

(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412台、バス10台(乗用車40台相当)
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4(2022)年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	35,735	指 定 管 理 ※2	事業費	0
	利用料金収入	49,167		管理運営費	61,470
	その他収入※1	1,593		人件費	20,727
	合計	86,495		その他支出※1	4,298
指定管理業務収支差額①	0	合計	86,495		
自主事業	2,088	自主事業	2,088		
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) 光熱水費 720千円 自販機収入 667千円			備考(※1 その他支出の主なものを記載) 租税公課 4,298千円		

※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	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	合計	73,512		
自主事業	2,181	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)			備考(※1 その他支出の主なものを記載)		

・県休業協力金	12,726千円	・県への納付金	0円
・消費税還付金	866千円	・租税公課	3,865千円
・光熱水費	282千円		

※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	令和3(2021)年度 (前年度)	令和4(2022)年度
大展示場	利用可能日数	209.0日	111.0日
	利用日数	66.5日	61.5日
	利用率	31.8%	55.4%
	利用者数	22,772人	26,936人
屋外展示場	利用可能日数	209.0日	111.0日
	利用日数	7.5日	10.0日
	利用率	3.6%	9.0%
小展示場	利用可能日数	209.0日	111.0日
	利用日数	63.5日	80.0日
	利用率	30.4%	72.1%
	利用者数	8,848人	20,131人
展示ホール	利用可能日数	209.0日	111.0日
	利用日数	69.5日	78.5日
	利用率	33.3%	70.7%
	利用者数	4,545人	6,021人
大会議室	利用可能日数	209.0日	111.0日
	利用日数	67.0日	41.0日
	利用率	32.1%	36.9%
小会議室	利用可能日数	209.0日	111.0日
	利用日数	82.5日	39.5日
	利用率	39.5%	35.6%
特別会議室	利用可能日数	209.0日	111.0日
	利用日数	46.0日	23.5日
	利用率	22.0%	21.2%

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・リニューアルオープンに合わせて変更した事項等 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望事項が多くあった、駐車場の車幅拡張・白線の引き直しを行った。 ・老朽化していたカーテンを新調した。 ・受動喫煙防止策として、設置していた喫煙所の煙草臭が館内に入ってくることから、設置場所を見直した。 ・顧客利便性等を考慮し、電子マネー使用可能の自販機を設置した。 ・休館のため、格納してあった貸出備品の点検・清掃を実施、リニューアルに備えた。 ・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"> ・演台・司会者台に飛沫防止用アクリル板を設置した。 ・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。 ・非接触型体温計を購入し、主催者に貸出をした。 ・トイレ内ハンドドライヤーの利用停止や屋外喫煙所を一部閉鎖した。 ・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。 ・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。
--

- ・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。
- ・リニューアルオープンにあわせ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」掲示を再開し、主催者へのサービスと施設の広報を行った。
- ・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	85.7%	9.5%	4.8%	0.0%	0.0%	未回答2.4%
職員の対応	92.9%	4.8%	2.4%	0.0%	0.0%	
利用料金の設定	0.0%	14.3%	47.6%	23.8%	11.9%	
<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			
<ul style="list-style-type: none"> ・展示場の空調の効きが良くなく、11時からつけていただき、16時頃にやっと暖かくなった。暖まるまで時間が多少かかると思うが、その間の料金が発生してしまうので、もう少し効きが良くなると助かります。 ・暖房が効かず、寒かった。 ・空調も新しくなったが、効が悪い。 			<ul style="list-style-type: none"> ・当館負担で事前に空調を点けるなどの対応 また、今回の苦情を県の観光交流課への報告、および対応方法等依頼。 ・暖房費用の一部を当館が負担した。 ・県に対応・改善策依頼中 			
主な利用者意見（積極的評価）						
<ul style="list-style-type: none"> ・大変お世話になりました。来年3月の催事もよろしくお願ひします。 ・ありがとうございました。 ・本日はありがとうございました。 ・今後ともよろしくお願ひします。 ・新しくなりさらに使いやすくなりました。ありがとうございました。 ・いろいろとご迷惑をおかけしましたが、その都度対応していただきましてありがとうございました。今後ともよろしくお願ひします。 ・来年もよろしくお願ひします。 ・妻がある展示を観たいというので、20年ぶりにマロニエプラザを訪れました。改装したばかりということで、気持ちのいい施設になっていました。また気になるイベントがあれば訪れたいです。 						

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"> ・日頃から、経費削減の意識を持って業務にあたっている。 ・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。 ・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4年11月まで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。 ・新設された室外機に防音壁を設置して、近隣住民への環境維持に配慮した。 ・会議室のトイレを和式から洋式へと改修。また、手すりや荷物置き場を設置し利便性向上に努めた。

平等利用、収益確保に向けた取り組み	※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。 ・ 国の節電プログラムに積極的に参加した。 	
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症は5類へ移行したが、引き続き感染防止対策を継続しながら展示館を利用していただく。 ・ 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4年11月まで大規模改修工事の休館ブランクやコロナによる催事形態の変化等により、利用者離れもあることから、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。 ・ 光熱水費の高騰対策として、施設の利用状況に応じた照明・空調等の節電に努める。 	

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。	B
	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。	B
	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。	洋式トイレへの改修、手すりや荷物置き場の設置など、高齢者や障害者等への配慮に努めている。	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。	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。	イベント主催者に対するスタッフの適切なアドバイスによって、スムーズなイベント運営が行われている。	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。	安定した業務推進体制を整えている。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	日頃より適正な経費の支出と利用促進を図ること等で休業中の収入減を補い収支の均衡を保っている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	国の節電プログラムに参加する等、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。	関係者全員に親切・丁寧・迅速な対応がなされるよう適切に指導が行われている。	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体制は確保されているか。	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どお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。	B
	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。	B
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 自主事業が計画どお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2022」を開催し、地元企業の振興に助力した。	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。	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	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	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフの親切・丁寧・迅速な対応が徹底されており、利用者からの高評価につながっている。 ・ 適切な経費支出及び利用促進を継続することで、安定的な運営を行っている。 			

※「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。