

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3(2021)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
				その他支出※1	2,519
	合計	407,150		合計	387,490
指定管理業務収支差額①		19,660			
自主事業		10,808	自主事業	4,104	
自主事業収支差額②		6,704			
収支差額(①+②)		26,364			
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。

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	287,528	指定管理※2	事業費	-
	利用料金収入	63,281		管理運営費	294,378
	その他収入※1	7,786		人件費	61,831
				その他支出※1	2,981
	合計	358,595		合計	359,190
指定管理業務収支差額①		-595			
自主事業		7,391	自主事業	2,646	
自主事業収支差額②		4,745			
収支差額(①+②)		4,150			

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 640 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 2,981 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>・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。</li> <li>・正確性とサービスの向上のため、施設仮予約受付時に確認表を作成し、受付者とは別の職員が確認票と予約システムへの入力内容に間違いがないか確認する体制を整えた。</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
・携帯電話でセンターのホームページを見て、電話番号をタップしても、かからないのが不便。	・リンク設定の変更等、改善可能な部分については、検討の上、実施した。
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の誠実な仕事ぶりが感じられる。今後も利用したい。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策が十分とられており、安心して利用できた。</li> <li>・大規模改修工事で照明が明るくなるなど、快適だった。</li> </ul>	

### 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>・利用者の好評を得ている「らくらくサービス」の内容の見直しと新たな業務委託先の開拓等により、利便性を向上させた。</li> <li>・主催者駐車場は台数に限りがあるが、空いているスペースに案内するなどの柔軟な運用により、利用者満足度の向上に努めた。</li> </ul>
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、大規模改修工事が終了しホール棟・ギャラリー棟両方が利用可能となってから2年目を迎えた。昨年度からの新型コロナウイルスの影響を受けつつも、各施設とも利用率に改善傾向が認められた。特にメインホール、サブホール、ギャラリーの施設利用が大幅に改善した。会議室等は、コロナ禍の影響から、より大きな会議室というニーズが昨年度から継続し、特別会議室や第1会議室の利用が多かった。リハーサル室や音楽練習室、古典芸能練習室については、定期利用団体による利用が定着しているものの、例年並まで回復しなかった。全体の傾向として、新型コロナウイルスを理由とする取消・変更が減少し、施設利用率の緩やかな回復傾向が続いており、今後の利用率が一層高まることが期待できる。</p> <p>2 利用料金収入に関する評価</p> <p>利用率が改善され、収入も目標額の94%程度を達成し、例年に近い収入額となった。</p> <p>3 設立目的に関する評価</p> <p>大規模改修後、県予算等の都合上、修繕できなかった箇所について、県と適宜協議し、指定管理者として可能な範囲での修繕を実施した。特に、県の文化施設の中核として、舞台機構・音響設備</p>

<p>等のホールの中核的設備に不備があることは許されない。各機構を維持するための対応に努め、施設利用に支障のないよう、万全を期した。</p> <p>また、リハーサル室等練習室の各種文化団体による継続的利用についても、一定の回復傾向が認められた。今後も、本来の目的である文化芸術関連の利用者の便益に資するものとする。</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提供により、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・利用料金収入については、令和2年度は感染症の影響により大幅な低下となったが、令和3年度は利用が緩やかに回復した。今後も、感染症対策に留意しつつ、利用者ニーズへの対応に努めていくことで、当館の設置目的に沿うよう努めていく。</p> <p>その他、例年どおり、委託業務における業務内容の見直しや節電等、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"> <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>・防災体制の一層の強化に資する消防・避難訓練等の励行並びにコロナ等防疫体制の整備</li> <li>・施設における催し物配信やリモート会議開催等、web利用が増加しているため、引き続き通信環境等を整備し、利用者の利便性向上と更なる誘客を図る。</li> <li>・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</li> </ul>

#### 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。 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	「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	新型コロナウイルスの影響はあったものの、収支は概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	「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（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	51.8%	44.4%	1.9%	1.9%	0.0%
館内の表示	32.3%	44.9%	17.1%	5.1%	0.6%
職員の対応	71.5%	24.1%	3.8%	0.6%	0.0%
利用時間等の利便性	32.9%	60.8%	4.4%	1.3%	0.6%
当日の運営状況	59.4%	28.5%	10.8%	—	1.3%
施設設備の満足度	91.1%	—	8.9%	—	0.0%
総合的な満足度	39.9%	51.9%	7.0%	1.2%	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2年度に比べ、各施設とも利用率に改善傾向が見られた。

③収支状況

利用率の回復に伴う収入の増加、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収束後を見据え、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	令和2年度	令和3年度
1	メインホール	利用可能日数	337	323
		利用日数	95	164
		利用率	28.2%	50.8%
2	サブホール	利用可能日数	338	321
		利用日数	114	180
		利用率	33.7%	56.1%
3	第1ギャラリー	利用可能日数	345	344
		利用日数	66	178
		利用率	19.1%	51.7%
4	第2ギャラリー	利用可能日数	345	344
		利用日数	87	176
		利用率	25.2%	51.2%
5	第3ギャラリー	利用可能日数	347	345
		利用日数	68	123
		利用率	19.6%	35.7%
6	第4ギャラリーA	利用可能日数	347	344
		利用日数	69	192
		利用率	19.9%	55.8%
7	第4ギャラリーB	利用可能日数	347	344
		利用日数	72	191
		利用率	20.7%	55.5%
8	第4ギャラリーC	利用可能日数	347	344
		利用日数	52	169
		利用率	15.0%	49.1%
9	特別会議室	利用可能日数	349	347
		利用日数	161	201
		利用率	46.1%	57.9%
10	第1会議室	利用可能日数	347	346
		利用日数	174	212
		利用率	50.1%	61.3%
11	第2会議室	利用可能日数	347	346
		利用日数	162	200
		利用率	46.7%	57.8%
12	第3会議室	利用可能日数	347	346
		利用日数	148	200
		利用率	42.7%	57.8%
13	第4会議室	利用可能日数	347	346
		利用日数	106	170
		利用率	30.5%	49.1%
14	音楽練習室	利用可能日数	347	345
		利用日数	85	183
		利用率	24.5%	53.0%
15	古典芸能練習室	利用可能日数	348	346
		利用日数	166	198
		利用率	47.7%	57.2%
16	演劇練習室	利用可能日数	346	345
		利用日数	130	222
		利用率	37.6%	64.3%
17	リハーサル室	利用可能日数	347	345
		利用日数	92	163
		利用率	26.5%	47.2%
18	第1和室	利用可能日数	347	346
		利用日数	103	170
		利用率	29.7%	49.1%
19	第2和室	利用可能日数	347	346
		利用日数	47	121
		利用率	13.5%	35.0%
合計		利用可能日数	6,572	6,513
		利用日数	1,997	3,413
		利用率	30.4%	52.4%

注) 利用可能日数は、保守点検日等を除いた日数