

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 5 (2023) 年度

施設名	栃木県総合文化センター
施設所管課	生活文化スポーツ部文化振興課
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 ² 建物面積：7,477 m ² 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に附随する業務

2 収支の状況

令和 5 (2023) 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	129,246		管理運営費	335,087
	その他収入※1	11,659		人件費	74,162
				その他支出※1	3,353
	合計	428,433		合計	412,601
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
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 1,462千円			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 3,352千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 4 (2022) 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	133,881		管理運営費	343,637
	その他収入※1	34,072		人件費	71,434
				その他支出※1	8,382
	合計	455,481		合計	423,453
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
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

- ・施設利用抽選会に事前申込制を導入し、来館しなくても参加可能とすることで利便性の向上を図った。
- ・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。
- ・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」メニューの一層の充実を図った。
- ・メインホール客席案内サインを視認性が高く分かりやすい内容に更新した。
- ・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。
- ・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。また、職員の防犯に関する理解を深めつつ防犯技術の習得を目的として、宇都宮中央警察署と栃木県警察本部と合同で防犯訓練を実施した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
・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 ・来館者アンケートの実施 来館者からの自由意見の聴取 ・グループインタビューの実施 利用者からの自由意見の聴取	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
・県庁の地下駐車場が土日祝は9時45分開場のため、ギャラリー主催者の係の者が利用することが出来ずに大変困っている。 ・ギャラリーの搬入・搬出時の駐車台数を増やし、専用駐車スペース以外でも駐車可能としていただきたい。	・県庁地下駐車場の利用時間に関しては、利用者の方にとって切実な問題で、これまでに同意見が数多く寄せられている。土日祝の朝8:30からの利用者は地下駐車場が利用できず、夜間の利用者は夜22:00まで施設を利用せずに早めに切り上げることも多いため、利用時間の拡大について県に要望していく。 ・施設利用がなく、駐車場に空きがあれば追加でご案内しているが、搬入出日が重なりと不足する状況である。県庁地下駐車場の休日の利用時間拡大、平日昼間の駐車場利用の正式許可等、施設利用者の県庁地下駐車場に対して便宜を図っていただけるよう県に要望していく。
主な利用者意見（積極的評価）	
・利用抽選会に行かなくてもFAX等で可になったのはよい。 ・綺麗な館内、丁寧な対応に感謝。また同様の企画等がある時には利用できたら。 ・いつも気持ちよく使わせていただいている。サブホール使用時も練習室使用時もスタッフの皆さんが常に気を配っていただいて、安心して過ごすことができている。自分自身の幼少期に出来てから、ずっと寄り添ってくれていた施設。これからもずっと一緒に過ごしていきたい。 ・ホールを使用する際には、舞台スタッフが看板設置や設備の使用方答案内など、大変良い対応をいただいている。	

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											
・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おり、館内環境、職員の接遇などの項目については特に高い評価を得ている。 ・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」を総合文化センターのホームページに掲載し、認知度を上げ登録者数を増やすことで、「アーティストバンク」の活用促進を図った。 ・利用者、来館者の安全管理策の強化と職員の防犯に関する理解と防犯技術の習得を積極的に進めるため、防犯訓練を初めて実施した。 ・利用者の立場に寄り添った窓口、電話対応等に取り組んだ。											
重点的評価項目 ※指定管理者が独自に設定											
1 利用率に関する評価 令和5年5月に新型コロナウイルス感染症に関する規制がなくなったことから、利用率の大幅な回復を期待したが、ホール及びギャラリーにおいては催し物を開催するための準備に時間を要することなどから、令和5年度の利用率は令和4年度の利用率との比較において特段の伸びは見られなかった。 また、会議室の利用率は全ての施設において減少している。これは宇都宮駅東口拠点施設「ライトキューブ宇都宮」の開館（令和4年11月に開館）によるものと考えられる。練習室の利用率は、コロナ禍の制限撤廃により文化活動が活発になってきていることから、令和4年度と比べて概ね増加した。 2 利用料金収入に関する評価 コロナ禍からの回復を期して高い収入予算を設定したが、約9割の達成となり、令和4年度と比較して減収となった。コンベンション施設の開館、平日夜の催し物の減少、文化活動者の減少による催し物の小規模化による影響が考えられる。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>令和4年度収入額</th><th>令和5年度収入額</th><th>対前年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>129,414,980 円</td><td>128,188,760 円</td><td>-1,226,220 円</td></tr> <tr> <td colspan="3"> 予算達成率 91.5% (予算額 140,135,000 円) </td></tr> </tbody> </table> 3 施設機能に関する評価 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體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。			令和4年度収入額	令和5年度収入額	対前年度	129,414,980 円	128,188,760 円	-1,226,220 円	予算達成率 91.5% (予算額 140,135,000 円)		
令和4年度収入額	令和5年度収入額	対前年度									
129,414,980 円	128,188,760 円	-1,226,220 円									
予算達成率 91.5% (予算額 140,135,000 円)											
今後改善・工夫したい事項											
・平成30年度から約2カ年にわたり実施された大規模改修工事から外れた修繕箇所も多く、経年劣化等による不具合箇所については開館33年を経過していることから増加の一途をたどっている。当財団では、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ていることから、不具合箇所の施設改修及び修繕については県所管課と協議のうえ対応しつつ、利用者・来館者の安全性を確保するための施設等の改修・修繕を必要に応じて実施していく。 ・施設利用者や来場者の立場にたって、「また利用したい、また行ってみたい」と感じてもらえるようなホスピタリティあふれる接遇を今後も行っていく。サービス意識向上策の一環として、職員全員を対象としたサービス接遇検定試験、ビジネス実務マナー検定試験の各2級以上の取得を必須としており、今後も継続していく。 ・利用者・来館者の安全管理対策の強化のため、消防・避難訓練、防犯訓練及び救命救急講習等のより一層の必要性を認識している。今後も財団職員のみならず、舞台・警備・ビル管理・清掃等センター業務にかかわる総ての人員が一体となった防災・防犯体制の維持と充実に努めていく。 ・「らくらくサービス」は利用者の好評を得ており、当館利用の促進に大きく寄与している。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、内容の見直し、新たな業務委託先の開拓等不断の見直しにより、更なる利便性の向上に努めていく。 ・総合文化センターをより快適に利用していただけるよう、Webサイトを便利に改善していく。											

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	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、施設の利用率の向上を図っている。	B
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	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。また、サービス意識向上策の一環として、職員全員を対象としたサービス接遇検定試験の受験等人材育成に努めている。	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	寄せられた意見や要望、苦情に対し、真摯に対応している。駐車場の利用に関しては、状況を分析し、検討・協議等していく必要がある。	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	職員全員を対象としたサービス接遇検定	B

		試験やビジネス実務マナー検定試験の各2級以上の取得を必須とするなど、人材育成は適切に実施されている。	
	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が徹底されている。また、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の他、地元の警察と合同で消防・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、当該財団が指定管理者となっている利点も活かしながら関係機関と、連携・協力している。 所管課の文化振興課には、適宜報告等を行うほか、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	—	—

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	50.9%	47.4%	1.4%	0.3%	0.0%
館内の表示	35.0%	49.0%	12.2%	3.5%	0.3%
職員の対応	71.2%	27.3%	1.3%	0.0%	0.0%
利用時間等の利便性	35.5%	55.2%	7.9%	1.4%	0.0%
当日の運営状況	57.5%	35.6%	6.0%	—	0.7%
施設設備の満足度	91.6%	—	8.1%	—	0.3%
総合的な満足度	46.4%	49.3%	3.9%	0.4%	0.0%

② 利用率

昨年度に比べると微減している。分析されているとおり、文化活動者の減少やコンベンション施設開館の影響があると考えられる。今後、利用率上昇のためより詳細な分析・対応が必要である。

③収支状況

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4年度	令和5年度
1	メインホール	利用可能日数	319	322
		利用日数	197	203
		利用率	61.8%	63.0%
2	サブホール	利用可能日数	321	326
		利用日数	237	238
		利用率	73.8%	73.0%
3	第1ギャラリー	利用可能日数	343	344
		利用日数	218	195
		利用率	63.6%	56.7%
4	第2ギャラリー	利用可能日数	339	345
		利用日数	219	219
		利用率	64.6%	63.5%
5	第3ギャラリー	利用可能日数	337	345
		利用日数	126	137
		利用率	37.4%	39.7%
6	第4ギャラリーA	利用可能日数	339	345
		利用日数	228	231
		利用率	67.3%	67.0%
7	第4ギャラリーB	利用可能日数	339	345
		利用日数	229	247
		利用率	67.6%	71.6%
8	第4ギャラリーC	利用可能日数	338	345
		利用日数	182	210
		利用率	53.8%	60.9%
9	特別会議室	利用可能日数	346	345
		利用日数	234	210
		利用率	67.6%	60.9%
10	第1会議室	利用可能日数	346	347
		利用日数	252	241
		利用率	72.8%	69.5%
11	第2会議室	利用可能日数	345	347
		利用日数	249	241
		利用率	72.2%	69.5%
12	第3会議室	利用可能日数	346	347
		利用日数	236	218
		利用率	68.2%	62.8%
13	第4会議室	利用可能日数	346	347
		利用日数	210	193
		利用率	60.7%	55.6%
14	音楽練習室	利用可能日数	346	347
		利用日数	205	230
		利用率	59.2%	66.3%
15	古典芸能練習室	利用可能日数	345	347
		利用日数	231	234
		利用率	67.0%	67.4%
16	演劇練習室	利用可能日数	346	347
		利用日数	251	252
		利用率	72.5%	72.6%
17	リハーサル室	利用可能日数	341	347
		利用日数	172	187
		利用率	50.4%	53.9%
18	第1和室	利用可能日数	345	347
		利用日数	156	146
		利用率	45.2%	42.1%
19	第2和室	利用可能日数	346	347
		利用日数	107	113
		利用率	30.9%	32.6%
合 計		利用可能日数	6,473	6,532
		利用日数	3,939	3,945
		利用率	60.9%	60.4%

注) 利用可能日数は、保守点検日等を除いた日数