

(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 1 0 6 0 0 0 1 0 0 0 9 6 7) ・藤井産業株式会社（法人番号 2 0 6 0 0 0 1 0 0 3 8 1 2） ・株式会社五光(法人番号 4 0 6 0 0 0 1 0 0 1 6 4 9) ・株式会社下野新聞社(法人番号 3 0 6 0 0 0 1 0 0 2 2 1 0)
指定期間	令和6(2024)年4月 1 日～令和10(2029)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 3 7 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 4 1 2 台、バス 1 0 台（乗用車 4 0 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 5（2023）年度 (千円)

収入			支出		
指	指定管理料	0	指	事業費	0
定	利用料金収入	119,916	定	管理運営費	79,474
管	その他収入※ ¹	2,293	管	人件費	21,405
理			理	その他支出※ ¹	28,868
※ ²	合計	122,209	※ ²	合計	129,747
指定管理業務収支差額①					
▲7,538					
自主事業			自主事業		
6,339			6,339		
自主事業収支差額②					
0					
収支差額（①＋②）					
▲7,538					
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）		
自販機収入 1,728千円			県への納付金 25,000千円		
消費税還付金 317千円			租税公課 3,868千円		

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

光熱水費	720千円	租税公課	4,298千円
自販機収入	667千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみに計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和4（2022）年度 （前年度）	令和5（2023）年度
大展示場	利用可能日数	111.0日	343.0日
	利用日数	61.5日	147.5日
	利用率	55.4%	43.0%
	利用者数	26,936人	74,203人
屋外展示場	利用可能日数	111.0日	343.0日
	利用日数	10.0日	35.0日
	利用率	9.0%	10.2%
小展示場	利用可能日数	111.0日	343.0日
	利用日数	80.0日	176.5日
	利用率	72.1%	51.5%
	利用者数	20,131人	27,594人
展示ホール	利用可能日数	111.0日	343.0日
	利用日数	78.5日	167.0日
	利用率	70.7%	48.7%
	利用者数	6,021人	11,626人
大会議室	利用可能日数	111.0日	343.0日
	利用日数	41.0日	147.0日
	利用率	36.9%	42.9%
小会議室	利用可能日数	111.0日	343.0日
	利用日数	39.5日	135.5日
	利用率	35.6%	39.5%
特別会議室	利用可能日数	111.0日	343.0日
	利用日数	23.5日	72.5日
	利用率	21.2%	21.1%

4 サービス向上に向けた取組

アフターコロナである令和5年度は、各種イベントの充実を図り、利用者のサービス向上に取り組んだ。

- ・栃木県誕生150年の記念事業として「とちぎの伝統工芸品展」を県工業振興課とともに開催し、伝統工芸品の展示・製作体験・実演を行った。
- ・地域経済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」や、産学官交流活動の支援事業として「宇都宮大学コラボレーションフェア」などの自主事業を実施した。
- ・県内のプロスポーツクラブを活用した地域活性化を図る支援事業として「とちぎプロスポーツまつり」を実施した。
- ・地域における子育て支援協力事業として「とちぎの子育てを笑顔に！ママパパキッズフェスタ」を実施した。
- ・県民への感謝や展示館のPR、県産品の販売協力を目的とした「マロニエプラザ感謝祭」を4年ぶりに開催した。
- ・他、主催者の利便性向上を図るため、大展示場北側のコンセントを増設した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法						
・ 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	87.0%	11.0%	1.0%	0.0%	0.0%	
職員の対応	91.0%	7.0%	1.0%	0.0%	0.0%	
利用料金の設定	3.0%	9.0%	56.0%	22.0%	8.0%	
主な利用者意見（苦情・要望）				対 応		
・ 机・椅子の設置・片付けが不要になると助かります。 ・ 備品等についてもリニューアルを望みます。 ・ マロニエプラザ利用者以外の駐車がある。利用目的外の駐車をさせない方法はないのか。 ・ 冷房が効かなかった。全体的に暑かった。（9月上旬最高気温 33.1度）				・ 別途、設営・撤去費用が発生します。 ・ 随時、交換しております。 ・ 利用者以外の駐車は解決の難しい課題です。隣接施設の利用状況を把握し、施設利用者に予め伝えておく等にて対応しております。 ・ 契約電力との兼ね合いもあり、冷房に加えてサーキュレーター等の空調調整で対応しております。		
主な利用者意見（積極的評価）						
・ 初めての利用でしたが、スタッフの方々の対応がとても丁寧で、来年も是非利用したいです ・ いつもありがとうございます。大変利用しやすいです。 ・ 色々ご迷惑をおかけして申し訳ございません。スタッフの皆さまのご協力に感謝いたします。 ・ 電源の配線について設備の方が親切に対応してくださり、大変助かりました。事務の方、警備の方もいつも丁寧に対応してくださりありがとうございます。来年もぜひ利用したいです。 ・ 大きなスクリーンはとても見やすかったです。電源が複数箇所に設置されているのもありがたいです。 ・ いつも良くしていただき誠にありがとうございます。						

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	
- スタッフが自主事業実施による経験を生かし、主催者への適切なアドバイスを行ったことにより信頼性が増し高評価を得ている。 - サービス向上の一環として、主催者側から視覚的に当館職員と認識できるよう、スタッフジャンパーを新調した。 - 地域住民からの要望があった枯葉・落葉の樹木対策については、高木剪定を速やかに実施し、地域住民との良好な関係を維持している。 - 消防法に従い、年2回の消防・避難訓練を行い、関係者全員に防火・防災体制の重要性を徹底させた。また、救急法等講習会にも積極的に参加している。 - 多くの利用者から「館内清掃が行き届いており気持ちがいい。」との評価を得ている。 - 各トイレの入り口の段差を解消するため、段差解消スロープを設置し、より安全な施設を目指した。	
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

・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。 ・展示館の利用規程を厳守するため、主催者からの利用目的や利用方法などを聴取した上で利用許可を行った。 ・施設管理システムを変更し、インボイスに対応した書類の印刷帳票を行った。 ・障害者に配慮するため、筆談ボードを案内所と事務所に設置した。（職員提案） ・施設を取り巻く環境が大きく変化する中、収支のバランスを適正化させるため、施設職員の業務内容等を見直すことにより人員を減らし、経費縮減を図った。
今後改善・工夫したい事項
・ライトキューブ宇都宮の視察やLRT視察乗車等を通じて当施設の強み・弱み等を再認識した。今後も環境の変化を敏感に捉えた的確な運営管理に活かしたい。 ・施設・設備の老朽化が顕在化していることから、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出ができるよう維持管理を行うとともに、必要に応じて更新を継続していく。

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。	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、スロープの設置など、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。また、筆談ボードの設置やインボイス制度に対応した。	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収支の均衡を保てるよう努めている。	B
	④ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	利用予定が無い開館日は節電する等、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、適切に情報公開を行っている。	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。	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「マロニエプラザ感謝祭」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			
・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。