

(別添 10)

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 6 (2024) 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	令和 6 (2024) 年 4 月 1 日～令和16年 (2034) 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に附帯する業務

2 収支の状況

令和 6 (2024) 年度

(千円)

収入			支出		
指 定 管 理 ※ 2	指定管理料	305,927	指 定 管 理 ※ 2	事業費	-
	利用料金収入	131,821		管理運営費	340,870
	その他収入※ ¹	3,777		人件費	78,533
	合計	441,525		その他支出※ ¹	3,230
	合計	441,525		合計	422,633
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			8,049		
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 1,612 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 3,230 千円		

※ 2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 5 (2023) 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	129,246		管理運営費	335,087
	その他収入※ ¹	11,659		人件費	74,162
	合計	428,433		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			8,219		
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 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。

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、抽選会の状況はZoomにより配信することで来館しなくても抽選会に参加可能とした。
- ・新たな施設管理予約システムの導入により、利用者が時間の制約を受けずにインターネットから手続きを行うことが可能となった。
- ・キャッシュレス決済の対応を拡大し、新たにペイジー・クレジットカードでの支払いを可能とした。
- ・アンケートについて、これまでの用紙配付に加えてWEBアンケートを導入した。
- ・メインホール車イス席からの視界確保のため環境改善を図った。
- ・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訓練（消防機器取扱い講習、図上訓練、避難誘導・通報訓練等）を実施した。
- ・防犯に関する理解と防犯技術の習得を目的として、不審者・暴漢侵入時における対応訓練（講話および防犯用器具取扱い訓練）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

- ・利用の都度、利用者に対するアンケートを実施
- ・来館者へのアンケートによる自由意見の聴取
- ・グループインタビューによる利用者からの自由意見の聴取

利用者アンケートの結果

回答者数 226名

主なアンケート項目	非常に満足 非常に良い	満足 良い	ふつう	やや不満 やや悪い	不満 悪い
①申請・支払い方法の利便性	27.1%	49.0%	23.4%	0.2%	0.2%
②施設内の環境・清掃状況	45.3%	46.9%	6.7%	0.9%	0.2%
③館内の案内表示について	33.5%	50.9%	15.2%	0.4%	—
④バリアフリーについて	28.4%	49.5%	17.6%	2.7%	1.8%
⑤施設・設備への満足度	41.7%	52.8%	3.7%	0.5%	1.4%
⑥スタッフの対応	53.9%	39.7%	5.5%	0.3%	0.6%
⑦らくらくサービス(有料オプションサービス)満足度	78.5%	—	18.5%	—	3.1%
⑧総合的な満足度	48.6%	44.5%	6.4%	0.0%	0.5%

主な利用者意見（苦情・要望）	対応
関係者用駐車場が少ないので駐車台数を増やしていただきたい。毎回不便を感じている。	敷地内の駐車場は台数に限りがあるが、空いている枠を有効に利用していただけるよう今後も柔軟な対応を行っていく。
一般来場者用の駐車場がない状況では集客への影響も考えられる。今後は他施設の利用も検討せざるを得ない。	駐車場については来館者にとって切実な問題であり、以前から同様の意見を多数いただいている。センターとしては周辺駐車場の情報の案内に努めていくほか、県に対して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、長時間利用の無料

<p>メインホールにはエレベーターがなく階段が多い。もう少しバリアフリーであればと感じる。</p>	<p>化等、施設利用者に対して便宜を図っていただけるよう引き続き要望していく。</p> <p>バリアフリー化への意見については県にも伝え対応を検討していくが、ハード面の不具合についてはすぐに改修することは難しい。そこでセンターではソフト面で対応可能な事項の洗い出しや障がいの方への情報開示などへの取り組みを始めた。今後も障がいの方や専門家の意見をいただきながら障がいの方も文化芸術に触れ親しむ機会を提供できるように努めていく。</p>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・きれいかつ快適な館内、親切丁寧な対応に感謝。 ・わかりやすい説明により、安心して使用できた。 ・また利用したい。 ・施設・設備共に満足。 ・ホールを使用した際には、舞台スタッフが丁寧で大変親切だった。 	

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"> ・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。 ・施設利用抽選会の実施や新たな施設予約システムの導入、WE Bアンケートの導入等インターネットを活用することによる利用者の利便性の向上を図った。 								
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 <p>県民の文化活動の状況はゆるやかに活発化しているが、学会や大会等の大規模施設利用は「ライトキューブ宇都宮」の開館（令和4年1月開館）の影響を大きく受け激減した。そのため、全体として令和6年度の利用率は令和5年度の利用率との比較においてほとんど伸びがみられなかった（0.4%増加）。</p> <p>今後の利用率向上の方策としては、ギャラリー・練習室等を持たない「ライトキューブ宇都宮」との差別化を図り、利用者のニーズに合ったサービスを提供することや財団と民間事業者との共催事業を増やすこと等により、リピーターや新規利用者を獲得していくこととする。</p>								
2 利用料金収入に関する評価 <p>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、達成率は93%にとどまった。「ライトキューブ宇都宮」の開館による大規模な催し物の大幅な減少や、コロナ禍の影響で文化活動者が減少したことや催し物の小規模化による影響が考えられる。</p> <p>一般利用者に広く利用していただくスタンスを保ちながら、一方で県民のニーズのある大型公演を誘致することにより、增收を図ることとする。</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center; padding-bottom: 5px;">令和5年度収入額 128,188,760円</td> <td style="width: 33%; text-align: center; padding-bottom: 5px;">令和6年度収入額 130,943,440円</td> <td style="width: 33%; text-align: center; padding-bottom: 5px;">対前年度 2,754,680円</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center; padding-top: 5px;">予算達成率91.5% (予算額140,135,000円)</td> </tr> </table>			令和5年度収入額 128,188,760円	令和6年度収入額 130,943,440円	対前年度 2,754,680円	予算達成率91.5% (予算額140,135,000円)		
令和5年度収入額 128,188,760円	令和6年度収入額 130,943,440円	対前年度 2,754,680円						
予算達成率91.5% (予算額140,135,000円)								
3 設立目的に関する評価 <p>県の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枢的設備等に不備が認められることは許されないことから、各機構・設備を維持するための対応に努め、施設利用に支</p>								

障の無いよう万全を期してきた。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、文化芸術活動の鑑賞の場、多様な文化芸術活動の主体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。

併せて、障がいの有無や年齢に関わらず、県民誰もが文化芸術活動に参加することのできる環境づくりを進め、地域共生社会の実現に寄与することとする。

今後改善・工夫したい事項

- ・栃木県総合文化センターでは、休館を伴う大規模改修等が平成30年度から約2カ年にわたり実施された。しかしながら、大規模改修工事項目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34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ていくこととする。また、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。
- ・総合文化センターの来館者・利用者に対するサービス事業は、きめ細かなサービスを提供するため、第1期指定管理期間以来、様々なサービス業務を構築し展開してきた。第2期・第3期指定管理期間では、そうした業務を維持発展させ、より質の高いサービスを提供できるよう取り組んできた。第4期においても同業務を継続して実施しており、利用者から高評価を得ている。今後も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。
- ・令和6年4月の障害者差別解消法の改正による「合理的配慮の提供の義務化」、「障害者による文化芸術活動の推進に関する法律」等において「誰にでも開かれた場」となるために、研修等の実施により職員の意識を向上させ、アクセシビリティに関する情報を提供するなど、総合文化センターにアクセスしやすい環境を整え、社会的課題の解決にも努めていく。

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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	車椅子専用駐車スペースを設け、事業主催者に対して駐車スペースから同行案内の対応を依頼し、高齢者、障害者への配慮がなされている。また、メインホール車イス席からの視界確保のための環境改善を行うなど利用環境への配慮も行われている。	A
2. 施設の	① 施設の設置目的に沿った業務実施が	「栃木県総合文化センター設置及び管理	B

効用の最大限発揮	なされたか。	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に、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。	
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	職員全員を対象とした接遇サービスの検定の受検を促進し、県民サービスの向上を図った。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	アンケートについて用紙配布のみならず、WEBアンケートも開始し、利用者の満足度の把握に努め、利用者の声を元に改善を行っている。	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。	アンケートで寄せられた意見に対し、真摯に対応している。県民からの要望が多い駐車場の問題は県駐車場の利用を含め検討を続けていく必要がある。	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。	定期的な施設設備の点検や安全確認を実施しており、適切な施設維持、安全管理が行われている。	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。	らくらくサービスやキャッシュレス決済の拡大、WEBアンケートの実施など、より効率的に業務を遂行するための工夫を行っている。	A
	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
3. 管理を安定的に行う物的的基礎	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まれてきたか。	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するなど、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。	事故・緊急時に備えて消防訓練・緊急時対応訓練を行い、危機管理体制を確保している。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	所管課の文化振興課に適宜報告を行い、文化事業実施時には連携して調整を行っている。	B
	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
4. 個人情報保護	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
	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
5. その他			

	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・光害対策、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 本表「5 利用者意見への対応 利用者アンケートの結果」において総合的な評価の項目では、「非常に良い(非常に満足)」、「良い(満足)」と回答している利用者が90%を超えており、利用者の満足度は高いと判断される。			
②利用率 前年度と比較して0.4%増加と利用率の大きな伸びは見られなかった。 コロナ明け以降文化活動者が戻ってきたものの、分析にあるようにコンベンション施設開館の影響により学会や大会等の大規模施設利用での需要が減少したことが要因と考えられる。利用率上昇のため利用者のニーズを把握・分析していく必要がある。			
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、施設の環境整備に努めている。 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。 施設利用抽選会の事前申込み制の実施や新たな施設予約システムの導入を行うなど利用者の利便性の向上を積極的に図っている。 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 ・施設利用の際の予約や抽選の方法の工夫など利用者サービスの向上に努め、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5年度	令和6年度	
1	メインホール	利用可能日数	322	315	
		利用日数	203	195	
		利用率	63.0%	61.9%	
2	サブホール	利用可能日数	326	322	
		利用日数	238	252	
		利用率	73.0%	78.3%	
3	第1ギャラリー	利用可能日数	344	340	
		利用日数	195	233	
		利用率	56.7%	68.5%	
4	第2ギャラリー	利用可能日数	345	339	
		利用日数	219	239	
		利用率	63.5%	70.5%	
5	第3ギャラリー	利用可能日数	345	339	
		利用日数	137	146	
		利用率	39.7%	43.1%	
6	第4ギャラリーA	利用可能日数	345	340	
		利用日数	231	216	
		利用率	67.0%	63.5%	
7	第4ギャラリーB	利用可能日数	345	340	
		利用日数	247	227	
		利用率	71.6%	66.8%	
8	第4ギャラリーC	利用可能日数	345	340	
		利用日数	210	195	
		利用率	60.9%	57.4%	
9	特別会議室	利用可能日数	345	344	
		利用日数	210	194	
		利用率	60.9%	56.4%	
10	第1会議室	利用可能日数	347	347	
		利用日数	241	231	
		利用率	69.5%	66.6%	
11	第2会議室	利用可能日数	347	347	
		利用日数	241	255	
		利用率	69.5%	73.5%	
12	第3会議室	利用可能日数	347	347	
		利用日数	218	239	
		利用率	62.8%	68.9%	
13	第4会議室	利用可能日数	347	347	
		利用日数	193	207	
		利用率	55.6%	59.7%	
14	音楽練習室	利用可能日数	347	345	
		利用日数	230	193	
		利用率	66.3%	55.9%	
15	古典芸能練習室	利用可能日数	347	346	
		利用日数	234	227	
		利用率	67.4%	65.6%	
16	演劇練習室	利用可能日数	347	345	
		利用日数	252	255	
		利用率	72.6%	73.9%	
17	リハーサル室	利用可能日数	347	344	
		利用日数	187	187	
		利用率	53.9%	54.4%	
18	第1和室	利用可能日数	347	346	
		利用日数	146	145	
		利用率	42.1%	41.9%	
19	第2和室	利用可能日数	347	346	
		利用日数	113	107	
		利用率	32.6%	30.9%	
合 計		利用可能日数	6,532	6,479	
		利用日数	3,945	3,943	
		利用率	60.4%	60.9%	

注)利用可能日数は、保守点検日等を除いた日数