

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	令和6（2024）年4月1日～令和11（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37号
施設の概要	① 敷地面積：28,453.75m ² 建物面積：7,357.06m ² 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6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指定 管理 ※2	指定管理料	0	指	事業費	0
	利用料金収入	141,361	定	管理運営費	91,479
	その他収入※1	2,237	管	人件費	22,800
			理	その他支出※1	15,361
	合計	143,599	※2	合計	129,640
指定管理業務収支差額①					
13,958					
自主事業			自主事業		
8,198			8,197		
自主事業収支差額②					
1					
収支差額（①+②）			13,959		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 自販機収入 1,999千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 県への納付金 7,200千円 租税公課 8,161千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。 *千円未満切り捨てのため、数値不一致あり

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	0	指	事業費	0
	利用料金収入	119,916	定	管理運営費	79,474
	その他収入※1	2,293	管	人件費	21,405
			理	その他支出※1	28,868
	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） 自販機収入 1,728千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 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。

3 利用状況

施設名	項目	令和5（2023）年度 (前年度)	令和6（2024）年度
大展示場	利用可能日数	343.0日	342.0日
	利用日数	147.5日	171.0日
	利用率	43.0%	50.0%
	利用者数	74,203人	108,626人
屋外展示場	利用可能日数	343.0日	342.0日
	利用日数	35.0日	30.0日
	利用率	10.2%	8.8%
小展示場	利用可能日数	343.0日	342.0日
	利用日数	176.5日	188.0日
	利用率	51.5%	55.0%
	利用者数	27,594人	30,619人
展示ホール	利用可能日数	343.0日	342.0日
	利用日数	167.0日	164.0日
	利用率	48.7%	48.0%
	利用者数	11,626人	10,962人
大会議室	利用可能日数	343.0日	342.0日
	利用日数	147.0日	175.5日
	利用率	42.9%	51.3%
小会議室	利用可能日数	343.0日	342.0日
	利用日数	135.5日	171.5日
	利用率	39.5%	50.1%
特別会議室	利用可能日数	343.0日	342.0日
	利用日数	72.5日	78.0日
	利用率	21.1%	22.8%

4 サービス向上に向けた取組

- 地域支援の一環として、県民や経済団体等に対し以下の自主事業を実施した。
 「ものづくり企業展示・商談会」 「2024大展示即売会（藤井産業㈱）」
 「宇都宮大学コラボレーションフェア」
 マロニエプラザ感謝祭（同時開催「とちぎプロスポーツまつり」 「とちぎの子育てを笑顔に！ママパパキッズフェスタ」 「とちぎの伝統工芸品展」）
- 放送設備の購入・修繕更新、スピーカー更新、プロジェクター購入等によりサービス向上・利用促進を図った。
- 利用者の要望等から、駐車場利用時間帯を表示・記載した看板を入口に設置した。

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	89.2%	9.2%	1.7%	0.0%	0.0%	
職員の対応	92.5%	7.5%	0.0%	0.0%	0.0%	
利用料金の設定	2.5%	8.3%	60.0%	21.7%	6.7%	無回答0.8%

主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・机・椅子等、若干古い。また、机を折りたたみにくい。 ・ゴールデンウィーク中に関わらず催事が少ない。 ・駐輪場への導線を確保してほしい。 ・フリーWI-FIのパスワードがわからない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・設備に修繕依頼。老朽化は隨時交換。 ・主催者よると費用対効果問題あり。 ・駐輪場案内看板を正面入口より見えるようとした。 ・開催催事に応じてお知らせしている（事務所管理）
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> ・とても変わった外観の建物で芸術的。駐車場も広く車も停めやすかった。 ・建物の中が広くてきれい、トイレも清潔でした。 ・すごく良い会場でした。ありがとうございました。 ・申込から当日の運営まで、とても親切にご対応いただきありがとうございました。 ・設備も使いやすく、スムーズに研修を行うことが出来ました。 ・職員の皆様、警備会社の皆様、様々なご対応ありがとうございました。 	

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	※指定管理者が独自に設定
<ul style="list-style-type: none"> ・同業他社等の予約日の日程調整期間の見直しを行った。併せて、日程調整の積極的関与により稼働率向上を図った。 ・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。 ・初めてのイベント主催者から、「親身になって相談にのってくれて、イベントをスムーズに開催できた。」と感謝いただいた。 ・利用者満足度向上として、マロニエプラザ関係者全員に親切・丁寧・迅速な対応を心掛けるよう指導を行った。また、職員として必要とされるビジネスマナー研修を実施した。 ・経費縮減の取組みとして、電気供給会社を変更し、8か月で約184千円の削減を図った。 	
管理運営上の特記事項	
<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。 ・展示館の利用規程を厳守するため、主催者から利用目的・利用方法など聴取・確認後、利用許可書の発行を行った。 ・地域住民への配慮として、枯葉・落葉対策のプロワー購入により早期対応・作業効率を図った。 ・大規模災害対策として、年2回の消防訓練を実施、防災グッズも準備し有事に備えている。 ・消防署員を招き、正しい急救措置に関する知識と技術習得の講習会を実施。心肺蘇生法やAED使用方法などを学ぶとともに有事に備えた。 ・防犯対策強化策として、防犯カメラ更新時に従来の設置場所から一部大展示場に移設した。 ・猛暑日の小展示場は構造上空調効率が悪くなるため、熱中症対策等を踏まえ空調機の増設工事を実施した。 	
今後改善・工夫したい事項	
<ul style="list-style-type: none"> ・設備・備品等については、老朽化していることは否めないことから、日頃からの監視の強化と早めの修繕補修・交換等の実施により事故等の未然防止に努める。 また、県や関係機関等と連絡を密にし、安全・安心な施設を継続していく。 ・当館を取り巻く環境は、近隣同業施設の開館やLRTの開業、アフターコロナによる催事の開催形態の変更等大きく変化している。時流の変化を的確に捉えた施設の管理運営に努めていきたい。 	

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。	諸規程に基づき、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で、収支の均衡を保てるよう努めている。	B
	③ 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	B

		た。	
	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) H P 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。