



③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。

④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。

**【所見】**

① 管理運営等は適切に行われた。

**【利用件数、来館者数など】**

		目標	結果	達成率
平成 26 年度	利用件数	48件	41件	85%
	稼働率	45%	33%	73%
	稼働日数	161日	117日	72%
	来館者数		8,131人	
平成 27 年度	利用件数	50件	28件	56%
	稼働率	50%	33%	66%
	稼働日数	179日	120日	67%
	来館者数		5,521人	
平成 28 年度	利用件数	53件	37件	69%
	稼働率	55%	38%	69%
	稼働日数	197日	136日	69%
	来館者数		5,170人	
平成 29 年度	利用件数	54件	33件	61%
	稼働率	60%	29%	48%
	稼働日数	215日	103日	48%
	来館者数		6,145人	
平成 30 年度	利用件数	60件	34件	56%
	稼働率	70%	23%	32%
	稼働日数	251日	84日	33%
	来館者数		3,389人	

H30年度は利用件数、稼働率及び稼働日数において、目標値には届かなかった。利用件数は前年度を若干上回ったものの、稼働日数が下回ったことにより、稼働率も下回るようになった。

施設利用促進のため、社会教育関係認定団体に依頼文とパンフレットを送付するなどの営業活動のほか、個人から団体までジャンルを問わず利用拡大のため営業活動を行った。また、認知度向上のための自主事業に取り組むなどした結果、市民に美術関係の展示や演劇・音楽などの表現活動の場を提供し、施設の設置目的に沿った成果が得られた。

② 次のことに取り組み、利用者の利便性向上を図った。

- ・展示に必要な器具備品等は、希望者には無料で貸し出した。
- ・駐車場が不足するときは、近隣の駐車場を4台分無料で使用可能とした。
- ・八幡東区内の(株) 椀組本社ビル等に「貸し展示会場」、「貸しホール」の看板を設置し、PRを行った。

- ③ 該当なし
- ④ 当施設が、明治・大正期の著名な建築家辰野金吾氏が設計した北九州市有形文化財の建物であることを広く宣伝した。また、「旧百三十銀行ギャラリー友の会」の活動を通じ、会員による相互利用や会員から発信する広報を行った。
- さらに営業・広報活動として、次のことに取り組んだ。
- ・文化や美術・芸術に携わった経験者を広報宣伝営業担当者として配置した。
  - ・旧百三十銀行ギャラリー専用のボランティア団体による広報宣伝の協力体制の維持
  - ・芸術・文化に関する雑誌、マスコミ（新聞、テレビ、ラジオ）、広報誌、ホームページ、ダイレクトメール、タウンページ等）、公共の施設、市政だより等への広報活動を実施し、取材や記事の掲載につなげた。
  - ・催し物の期間中は、開催を周知するのぼりや看板を立て、市民が気軽に立ち寄れるような雰囲気作りをした。
  - ・自主事業として、ボランティア団体と共同でフリーマーケットを開催し、来場者に施設のPRを行うなど、利用促進を図った。

## (2) 利用者の満足度

- ① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。
- ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
- ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。
- ⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

## [所見]

- ① 利用者の満足度は100%と前年度を上回り、高い水準を維持している。

### 【アンケート結果】

		目標	結果	達成率
平成26年度	アンケート回収率	100%	100%	100%
	総合評価「満足層」	100%	100%	100%
平成27年度	アンケート回収率	100%	100%	100%
	総合評価「満足層」	100%	86%	86%
平成28年度	アンケート回収率	100%	97%	97%
	総合評価「満足層」	100%	97%	97%
平成29年度	アンケート回収率	100%	100%	100%
	総合評価「満足層」	100%	94%	94%
平成30年度	アンケート回収率	100%	100%	100%
	総合評価「満足層」	100%	100%	100%

- ② 利用申込時にチェックシートを活用しながら、利用者と直接会話を行って展示内容を聞き取り、準備等に漏れのないよう対応を行った。

- ③ 苦情に対しては、いかなるものも迅速に対応して原因を究明し、問題を明らかにして相手方の理解が得られるよう丁寧な対応に努め、その場で解決できるものには、即刻改善して対応した。また、苦情が出ないよう、日常において要望、希望を先取りするように努めた。
- ④ ホームページを活用してイベントや利用状況の情報を提供した。また、展示会が開催されていないときも、館内は自由に閲覧できるような雰囲気作りに努めた。  
過去の利用者に、空白日やイベント情報を提供した。
- ⑤ 利用者に対して、次のような取り組みを実施した。
  - ・利用申し込み時において入念に開催要望を聞き取り、必要なアドバイスを行った。
  - ・展示会作品の搬入搬出時の作業や天井備え付けのスポットライト調整など、必要に応じて館のスタッフがサポートを行った。
  - ・利用者のチラシ配布、チケット販売等について希望に応じて支援した。

## 2 効率性の向上等に関する取り組み

### (1) 経費の低減等

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。
- ② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

#### [所見]

##### 【指定管理料】

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
予 算	6,073 千円	6,073 千円	6,235 千円	6,073 千円	6,073 千円
決 算	6,073 千円	6,073 千円	6,235 千円	6,073 千円	6,073 千円

##### 【光熱水費】

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
予 算	733 千円	733 千円	591 千円	591 千円	545 千円
決 算	807 千円	591 千円	597 千円	545 千円	495 千円

- ① H30 年度の指定管理料は、前年度と同様となっており、効率的な運営がなされている。  
また、H30 年度の光熱水費予算は、前年度比で 46 千円減となっているが、決算は予算に対して 50 千円減となっており、節電などの努力により削減できたことは評価できる。
- ② 再委託業務（夜間警備や消防設備点検）についても業務内容や委託金額を精査し、経費削減に努めた。
- ③ 展示品の設置や軽微な修繕等には(株)枕組の人員・技術を活用するなど業務を内製化し、経費を効率的に執行している。

## (2) 収入の増加

- ① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。

### [所見]

- ① 使用料の収入は次のとおりであった。

#### 【使用料収入】

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
目 標	850 千円	950 千円	1,000 千円	1,100 千円	1,200 千円
実 績	712 千円	604 千円	690 千円	463 千円	591 千円
達成率	84%	66%	69%	42%	49%

使用料収入は、前年度より 128 千円増加しており、収入の回復に努めた。

新聞やテレビ、情報誌などを活用した広報活動に力を入れ、施設の認知度と利用率を上げるよう取り組むとともに、施設について、地域住民などにも広く認知していただくために、市政だよりの町内会配布時に町内会のご協力のもとチラシの折り込みを行うなど、認知度向上と利用者の増加のための努力を重ねている点は評価できる。

## 3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み

### (1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。
- ② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。
- ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

### [所見]

- ① 利用受付、施設管理について特に支障をきたしておらず、適正な人員配置がなされている。
- ② 他の地区の展示会などを見学して見聞を広げるとともに、社外研修会等にも参加し、実務に役立たせている。また、年度末には一年間の結果発表と次年度の取り組みなどを個々に提出させるなど、資質・能力の向上に努めた。
- ③ 地区の町内会に「旧百三十銀行ギャラリー」として加入し、町内会活動に積極的に参加することにより、地域との関係を築き、当施設のPRに努めた。これらの活動により、地域住民の方とのよりよいコミュニケーションを図り、気楽に入館できるような関係を築いている。

また、地域企画・地域参加型の施設として、町内会長、町内組長、商店主、企業責任者、公的団体施設長、学校等の代表者に対してPRを行い、個人や企業に美術品を収集している方々に対しても展示会の開催を呼び掛けるなど、地域や関係団体等との連携や共同に努めた。

### (2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。
- ② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。
- ④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。

⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。

⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。

⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

#### 【所見】

- ① 北九州市の個人情報保護条例を基準として指定管理者においてマニュアルを作成し、従業員に徹底を図った。日頃から個人情報保護については利用者に関する書類は館外持ち出し禁止とし、申込書類は鍵の掛かる書庫に保管し、鍵は責任者が保管するなど厳重な管理を徹底して行っている。
- ② 利用は申込先着順としたうえで、利用者の平等な取り扱いや応対を行った。
- ③ 該当なし
- ④ 使用料等の徴収及び市への納付について、トラブルや不適切なものはなかった。また、月例報告など各種報告書も適切であった。
- ⑤ 軽微なケガなどに対応するため、応急的に対応できるよう救急箱を備えた。また万一災害が発生した場合は、人命救護を最優先として、速やかに緊急関係先への通報など速やかに行動できるよう、定期的に訓練を実施してきた。
- ⑥ 防犯対策を含む安全衛生教育を実施するとともに、安全衛生会議を半年に1回定期開催した。また、従業員及び施設利用者が、危険な行為行動をしないよう注意した。  
高所での作業となる天井部照明器具の設置、取り外し、照明の方向変え等には保護具の着用を要請するなど安全に留意して実施した。
- ⑦ 危機管理体制には総括責任者を定め、危機管理マニュアルを作成し、マニュアルに沿った安全チェックを実施してきた。また、安全衛生管理規定並びに防犯規定を作成している。  
非常時緊急連絡先網を作成し、緊急時の対応に速やかに対応できるよう徹底を図っている。また、消防避難誘導訓練やAEDの取り扱い説明会を実施するなど、事故や非常災害に対応出来るよう努めている。

#### 【総合評価】

##### 【所見】

- 貸館業務においては、市民に喜ばれる親切丁寧な管理運営のもと、誰でも気楽に利用できる雰囲気作りに努めるなど、利用者の立場に立った館運営に努めた結果、アンケートにも高い満足度となって表れており、評価できる。
- 経費削減については、光熱水費の削減のための努力を継続している点は評価できる。
- 「旧百三十銀行ギャラリー友の会」を立ち上げて活動するとともに、町内会活動に積極的に参加し、施設利用や展示会開催を説明して施設と地域との密着度を向上させた。  
こうした地域での活動は、市民の「旧百三十銀行ギャラリー」への愛着やシビックプライドの醸成をもたらすことになり、「旧百三十銀行ギャラリー」そのものの価値を向上させる取り組みとして大変貢献したといえる。