

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	市民文化スポーツ局文化部文化企画課
評価対象期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立旧百三十銀行ギャラリー	施設類型	目的・機能
			I	— ④
	所 在 地	北九州市八幡東区西本町一丁目20番2号		
	設置目的	演劇、音楽その他の利用に供することにより市民文化の向上に資する。		
利用料金制		<input type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	株式会社 栴組		
	所 在 地	北九州市八幡東区末広町1番3号		
指定管理業務の内容		① 施設の管理運営 ② 貸館業務 ③ 自主事業の実施		
指定期間		平成26年4月1日～平成31年3月31日		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	評価 レベル	得点
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み		50		29
(1) 施設の設置目的の達成		35	2	14
① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。				
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。				
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。				
【評価の理由、要因・原因分析】				
① 管理運営は適切に行われた。				
【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	
<p>利用件数・稼働日数・稼働率のいずれも目標及び要求水準（稼働日数150日、稼働率42%）に届かなかったため、評価レベルを2とした。</p> <p>しかし、当該施設は市指定文化施設であり火気を使えないため、飲食を伴うイベントの開催が困難であるなどの制限があることや、JR八幡駅など最寄の公共交通機関から当該施設までの間に人通りが少なく、通りがかりの入場者が見込めないことなど、</p>				

使用条件や立地条件がたいへん厳しい中、指定管理制度開始直前の平成21年度利用件数実績は「12件」であり、今回の評価対象期間（平成26年度～29年度）の平均利用件数は「35件」で、前回の評価対象期間（平成22年度～25年度）の平均利用件数「38件」と比較して遜色ない点は一定の評価ができる。

② 次のことに取り組み、地道に利用者の利便性向上を図った。その結果、評価対象期間の最終年度において、来館者が前年度比975人増加している。

- ・ 展示の際、椅子や机など指定管理者所有の備品を、利用者の希望に応じて無料貸与した。
- ・ 運搬にトラックを希望される利用者に、無料貸与した。
- ・ 駐車場フェンスに駐車場を示す看板を設置し、利用者に分かりやすくした。
- ・ 案内用の移動式看板2面を制作し、希望者に貸し出した。
- ・ 八幡東区内の榊組本社ビル等において、「貸し展示会場」、「貸しホール」の甲板を設置し、広く情報提供を行った。

③ 該当なし

④ ・ 当施設が本市指定の有形文化財（建造物）であることと、明治・大正期の日本の偉大な建築家・辰野金吾が設計した建物であることを広くPRした。

- ・ 「旧百三銀行ギャラリー友の会」（会員数約130名）を継続的に運営し、催し物案内を発信するとともに、会員による相互利用や会員から発信する広報活動を通じて利用拡大を図った。
- ・ 広報・営業担当として、文化や美術に携わった経験を持ち、これに興味のある者を非常勤職員として1名配置した。
- ・ 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たり、「日本の昔暮らし和風ドールハウスアート展」を開催するなど、毎年新しい企画を実施した。

(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。	15	5	15
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

① 利用者の満足度は非常に高い。

【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%

アンケート回収率は常に 95%以上を保ち、満足層も平成 27 年度に一時的に落ち込むものの、平成 26 年度～29 年度の平均満足層の平均は 94%と高い水準を保っている。

- ② 利用申込時に、チェックリストを活用しながら利用者と直接対話を行い、漏れのない支援に努めた。直接対話することで、利用者の満足度を高める結果につながった。
- ③ いかなる苦情も迅速に対応し原因を究明し、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た。
- ④
- ・ホームページに当館の催し物開催状況を掲載した。
 - ・過去の利用者へ空白日やイベント開催情報を提供した。
 - ・展示会開催事、状況に応じて「のぼり」を屋外に掲揚した。
 - ・情報誌や市政だより等に継続的にイベント開催情報掲載を依頼した。
- ⑤
- ・利用者に対し、これまでの当館の管理運営の経験を踏まえたうえで、広報宣伝や館内展示の効果的な方法などについて適切なアドバイスを行った。
 - ・希望や要望は指定管理者側から利用者へ問い合わせを行った。
 - ・利用者のパンフレット配布が必要な場合、援助を行った。

2 効率性の向上等に関する取組み

30

20

(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。

20

4

16

【評価の理由、要因・原因分析】

① 指定管理料及び光熱水費の使用料は、次のとおりであった。

【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
予 算	6,073 千円	6,073 千円	6,235 千円	6,073 千円
決 算	6,073 千円	6,073 千円	6,235 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
予 算	733 千円	733 千円	591 千円	591 千円
決 算	807 千円	591 千円	597 千円	545 千円

指定管理料については平成 28 年度が前年度比 162 千円の微増となっているが、この増加分は建築物の法定点検の費用であり、建築物の法定点検費用を除けば指定管理料は例年と同額であり、効率的な運営がなされている。

指定管理者は、電気使用量について展示会に支障が出ない程度の電灯の間引きによる節電をし、また、上下水道使用量についてトイレ手洗水をスプリング式自動付蛇口に交換するなどの工夫を行った。その結果、光熱水費の平成 29 年度実績を平成 26 年度実績と比較すると 33%削減された。なお、稼働率実績の減少は、平成 29 年度と平成 26 年度を比較すると 4%減であり、光熱水費の削減は、稼働率減少のみならず、指定管理者の工夫による優れた成果であると言える。

- ② 再委託業務については、夜間警備及び消防設備点検を実施しているが、適宜、業務内容や委託金額の精査を行い、経費の削減に努めた。
- ③ 人件費については評価年度を通じて計画内に収まり、維持管理費については平成 27 年度を除いた他年度すべてで計画内の金額であることから、経費は効率的に執行されているといえる。

(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。	10	2	4
-------------------------------------	----	---	---

【評価の理由、要因・原因分析】

【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
目 標	850 千円	950 千円	1,000 千円	1,100 千円
実 績	712 千円	604 千円	690 千円	463 千円
達成率	84%	66%	69%	42%

新聞やテレビ、情報誌などを活用した広報活動の継続や、平成 27 年度に築 100 周年を迎えた等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協力のもとチラシの折り込みを行うなど、施設の認知度と利用率を高める努力を重ねている点は評価できるが、使用料収入について、平成 28 年度は前年比 86 千円増と持ち直したものの、平成 29 年度は再び減収に転じた。評価対象年度を通じて使用料収入は減少傾向であったため、評価レベル 2 とした。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		12												
<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p> <p>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。</p> <p>② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。</p> <p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>	10	3	6												
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p>															
<p>① 統括責任者は建築士や特殊建築物調査などの有資格者、ギャラリー担当者は絵画修復等の美術に関する経験を有する者を置くなど、評価対象期間を通じて、予算内で適材適所の適正な人員配置を行っている。</p> <p>【人件費】</p> <table border="1" data-bbox="338 741 1449 882"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成26年度</th> <th>平成27年度</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予 算</td> <td>3,880 千円</td> <td>3,880 千円</td> <td>3,880 千円</td> <td>3,880 千円</td> </tr> <tr> <td>決 算</td> <td>3,880 千円</td> <td>3,880 千円</td> <td>3,880 千円</td> <td>3,880 千円</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 他地区の展示会の見学と、社外研修会等への参加、年度末に一年間の取組み結果を検証して次年度の取組みを協議し、職員の資質や能力向上に努めた。</p> <p>③ 文化財の保存と活用に当たっては、行政だけでなく、地域住民の理解と協働が不可欠である。その点において、指定管理者は「旧百三十銀行ギャラリー友の会」（会員数130名）を長年組織するとともに、当該施設を支援するボランティア団体との継続的な活動実績があり、当該施設に対する市民の支援と理解を深めることにつながっている点を高く評価する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の企業及び個人で絵画等の美術品を収集している方に展示会の開催を呼びかけた。 ・町内会に施設として加入し、町内会活動に積極的に参加した。そのうえで、町内会長、婦人会会長、商店主、企業責任者、幼稚園・各種学校職員と直接面会し、地域との連携を図っている。 					平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	予 算	3,880 千円	3,880 千円	3,880 千円	3,880 千円	決 算	3,880 千円
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度											
予 算	3,880 千円	3,880 千円	3,880 千円	3,880 千円											
決 算	3,880 千円	3,880 千円	3,880 千円	3,880 千円											
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>① 施設の利用者の個人情報を守るための対策が適切に実施されているか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	10	3	6												

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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>① 本市の個人情報保護条例をもとに㈱枕組でマニュアルを作成し、従業員全員に徹底した。利用者の申込情報は鍵のかかる書庫に保管し、鍵は責任者が保管するなど、厳重な管理を徹底して実行している。また、利用者の情報に関する書類は帯出しないことを周知徹底した。</p> <p>② 申込先着順を徹底し、利用者に平等な取り扱いを実施した。</p> <p>③ 該当なし</p> <p>④ 使用量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無かった。また、月例報告など各種報告書も適切であった。</p> <p>⑤ 安全衛生管理規定を作成した上で、従業員全員に対し安全衛生教育を実施した。また、従業員及び施設利用者に対して危険な行為講堂はさせないよう注意してきた。</p> <p>⑥ 危機管理マニュアルを作成し、また、安全衛生管理規定並びに防犯規定を作成した。また、全入館者に火気使用は全館内禁止として徹底した。</p> <p>⑦ 非常時緊急連絡網を作成し、消防避難誘導訓練と自身避難訓練を毎年1回ずつ開催した。また、AEDの取り扱い説明会を開催した。</p>			

【総合評価】

合計得点	61	評価ランク	C
<p>【評価の理由】</p> <p>○ 貸館業務においては、移動式看板や無料トラック貸与など利用者の目線に立った工夫を細やかに行っており、その結果が評価対象期間を通して満足度の高いアンケートとなっている点が評価できる。</p> <p>○ 評価年度中の使用料収入平均は617千円と、指定管理移行前の平成21年度の300千円と比較すると倍以上の水準を保っている。 また、来館者は評価年度の最初の3年間は連続して前年から減少していたが、利用者の利便性向上と新規利用者拡大のための地道な工夫を継続した結果、平成29年度は前年と比較して975人増となっており、評価に値する。</p> <p>○ 「旧百三十銀行ギャラリー友の会」を立ち上げ、継続的に活動するとともに、町内会活動に積極的に参加し、施設と地域との密着度を向上させている。このような地道な活動は、当市の貴重な文化財でもある当施設の広報活動としてふさわしく、たいへん有意義であると評価する。</p> <p>○ 経費削減においては、特に光熱水費について、評価年度初年度である平成26年度は712千円だったが、その後の年度は来館者が増加しても約200千円減を継続している点が評価できる。</p>			

【北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見】

利用者アンケートの回収数が少ないため、イベントの主催者に加え、利用者へのアンケート実施など、広く意見を聴く工夫をお願いしたい。また、利用者増に向けて、イベント情報の幅広い発信等、さらに取り組みを進めていただきたい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
	100%	↑ 良　い	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
	80%		要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
	60%	↓ 普　通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
	40%		要求水準を下回る管理運営がなされている
	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
	0%		不適切な管理運営がなされている
	適切でない		

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)