

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市ブランド創造局総務文化部文化企画課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和6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
	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 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	旧百三十銀行ギャラリー管理運営共同事業体 代表企業 公益財団法人北九州活性化協議会		
	所在地	北九州市小倉北区古船場町1番35号 北九州市立商工貿易会館6階		
指定管理業務の内容		<input type="checkbox"/> 施設の管理運営 <input type="checkbox"/> 貸館業務 <input type="checkbox"/> 自主事業の実施		
指定期間		平成31年4月1日～令和7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		36
(1) 施設の設置目的の達成		35	3	21
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り組みがなされ、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。				
【利用状況】				
年度	項目	目標	結果	
【参考】 H30 (更新前)	利用件数	60件	34件	
	稼働率	70%	23%	
	利用日数		84日	
	来館者数		3,389人	
R1	利用件数	40件	34件	
	稼働率	35%	34%	
	利用日数		122日	
	来館者数		5,258人	
R2	利用件数	45件	17件	
	稼働率	38%	32%	
	利用日数		93日	
	来館者数		3,563人	
R3	利用件数	45件	23件	
	稼働率	38%	32%	
	利用日数		92日	
	来館者数		2,728人	
R4	利用件数	50件	34件	
	稼働率	40%	45%	
	利用日数		161日	
	来館者数		4,539人	
R5	利用件数	50件	43件	
	稼働率	40%	41%	
	利用日数		149日	
	来館者数		3,838人	
※ <input type="text"/> ・・・評価対象年度（以下、同じ）				

- ① 施設の管理運営は適切に行われている。令和2、3年度は特に新型コロナウイルス感染症の影響を受けており、利用件数及び稼働率ともに目標を達成することができなかった。しかし、4、5年度は稼働率が目標を上回っており、来館者数を除いた全ての項目で新型コロナウイルス感染症流行期（令和元年～3年）の実績を上回っている。指定管理者による自主事業やそのほかの展示会が開催されており、施設の活用が促進されている点は評価できる。
- ② 以下のような利用者増加や利便性向上の取り組みが行われた。
- ・「市政だより」や「かるかる」、「かるぼー」を活用したイベントの情報提供
 - ・ホームページへのチラシ掲載、他施設へのチラシ・ポスターの掲示・配布依頼の実施
 - ・共同事業体メンバーが行う事業「1000人の夢寄金」への利用の呼びかけ
 - ・当施設のファンクラブ会員を募り、メールマガジン等でイベント案内や施設や街の歴史を配信
 - ・ホームページに貸館状況を掲載し、予約は速やかに反映することで利用しやすい環境整備を実施
 - ・イベント案内をホームページのトップ画面からすぐに検索できるように整備
- ③ 該当なし
- ④ 以下のような営業・広報活動が行われた。
- ・共同事業体メンバーのネットワークを通じたリーフレットの配布やメーリングリスト、SNSによる情報発信
 - ・マスコミへ取材依頼の呼びかけを行い、PRを実施

(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。			

【所見】

① 利用者のアンケート回収率は、5年間を通して増加傾向である。また、総合評価の満足層についても、全ての年でほぼ100%を達成し、目標値を上回っている。

【アンケート結果】

年度	項目	目標	結果
【参考】 H30 (更新前)	アンケート回収率		100%
	総合評価「満足層」	100%	100%
R1	アンケート回収率		55%
	総合評価「満足層」	80%	100%
R2	アンケート回収率		69%
	総合評価「満足層」	85%	100%
R3	アンケート回収率		87%
	総合評価「満足層」	87%	100%
R4	アンケート回収率		100%
	総合評価「満足層」	89%	99%
R5	アンケート回収率		96%
	総合評価「満足層」	89%	100%

②③ 利用者の意見は、利用者との日々の会話やアンケート等を通じて把握し、日報等において職員間で情報を共有している。利用者からの意見や要望のうち、即座に対応が必要なものについては、速やかに対応し、今後の再発防止策を講じた。

④ ホームページを活用してイベントや利用状況の最新情報を提供した。また、電話や訪問による問い合わせ、施設見学にも迅速に対応している。

⑤ 利用者から施設や備品の貸し出しの要望を詳細に聞き取って職員間で情報共有を行った。また、設備・器具の取扱いの説明を現場にて丁寧に行った。

接遇基本マニュアルの作成や職員研修会による事例研究や対応協議等により、サービス水準の向上を図った。また、周辺交通量が多いことや施設そのものが文化財であるという特殊性を踏まえ、建物周囲の植え込みの手入れや花の植栽などを行い、地域の景観向上や施設の魅力向上に努めていることは評価できる。

2 効率性の向上等に関する取組み		30		18		
(1) 経費の低減等		20	3	12		
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】						
年度	【参考】 H30 (更新前)	R1	R2	R3	R4	R5
予算	6,073千円	6,290千円	6,183千円	6,183千円	6,348千円	6,183千円
決算	6,073千円	6,290千円	6,183千円	6,183千円	6,348千円	6,183千円
【光熱水費】						
年度	【参考】 H30 (更新前)	R1	R2	R3	R4	R5
予算	545千円	544千円	522千円	457千円	503千円	481千円
決算	495千円	493千円	498千円	498千円	489千円	462千円
① 施設の管理運営については、効率的な運営がなされている。指定管理料は、3年に一度実施する特定建築物外観点検の対象年度である令和元年、4年度は微増しているものの、他年度は同額である。 光熱水費は、電気契約を見直すことより、減額を実現している。						
②③ 再委託業務については、地元企業を基本に再委託先を選定し、見積もり比較を行って経費節減に努めた。また、一部の清掃業務や駐車場の白線引き等、施設職員で対応可能なものは職員が自ら行うなどの見直しを行っている点は評価できる。						

(2) 収入の増加		10	3	6		
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]						
【使用料収入】						
年度	【参考】 H30 (更新前)	R1	R2	R3	R4	R5
目標	1,200千円	500千円	550千円	600千円	650千円	700千円
実績	591千円	410千円	294千円	339千円	773千円	515千円
① 新型コロナウイルス感染症の影響を受けた令和元年～3年度は、目標を達成することができなかった。しかし、令和4年度以降は利用が増加し、収入についても増額している。令和5年度については、前年度比0.7倍に減額しているが、減免額が150千円ほど増加したためである。 ホームページやリーフレットを活用した営業活動により新規の利用申し込みが増加しており、使用料収入が増加したことは評価できる。						
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		20		12		
(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。		10	3	6		
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 施設の管理運営にあたる人員の配置は適切に行われている。効率的な人員配置と勤務体制により、人件費の抑制を図った。 共同事業体による管理運営の役割・責任分担等を明確にし、問題が発生した場合は相互に協議を行って解決を図るなど、適切な管理運営がなされた。						
② 職員の資質・能力向上として毎月職員研修会を開催している。また、県内外で開催される展示会や講演会などに出席し、最新の情報を事業へ反映させている。 他施設の感染防止対策を視察する等、積極的に感染拡大防止対策の向上に努めている。						
③ 地域の住民や関係団体等と連携を図り、東田地区及び八幡駅前地区で開催されるまちづくりイベント等に参加したり、東田地区文化施設と連動した自主事業を開催したりするなどの活動を行っている。						

(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を保護するための対策が適切に実施されているか。	10	3	6
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】			
<p>① 施設利用者の個人情報について、関係法令を遵守の上、細心の注意の下、適切な管理を行っている。また、利用申請書を取り扱う管理責任者を館長とし、その他職員が取り扱う場合の管理監督を適切に行っている。</p> <p>個人情報の記載されている利用申請書は事務所内の施錠可能なキャビネットに保管し、館長が管理している。</p>			
② 利用申込は平等に取り扱い、利用者の立場に立ったサービスを提供している。			
③ 該当なし			
<p>④ 使用料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おおむね適切であった。</p>			
<p>⑤ ケガや急病人発生時に、状況に応じて救急対応できるよう、最低限の薬品を備えている。職員全員がAEDを使用できるよう、操作訓練を行っている。</p> <p>地震や火災などの発生時の対応については、毎月開催している職員研修会において対応の確認を行っている。また、職員全員が参加して自衛消防訓練を実施している。</p>			
<p>⑥⑦ 危機管理マニュアルにより、職員研修会にて周知・確認を行っている。</p> <p>災害発生時の初期対応や災害時の備えとして棚の補強支えの取り付けや、避難通路の日常点検などを行っている。</p>			

【総合評価】

合計得点	66	評価ランク	C
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 貸館業務においては、芸術文化情報誌やSNSを活用してイベント情報を提供し、新規利用者の獲得及びリピーターの確保に努めている。 ○ 利用者アンケートでは、5年間を通して100%近い水準の満足度を達成している。日常の業務において、利用者への丁寧な対応がなされており、評価できる。 ○ 施設の管理運営では、地域の住民や関係団体等との連携を図りイベントを実施することで、地域社会へ貢献している。 ○ 安全対策として施設内にAEDを設置し、全職員対象の操作訓練を実施する等適切な運営に努めている。 			

【北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見】

適正に評価されている。
 今後も、市と指定管理者と協働で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	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
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	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
2	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【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)