

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 | 令和3年4月1日～令和4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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" 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 3 5 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 6 年 3 月 31 日 | | |

2 評価結果

| 評価項目及び評価のポイント | | | |
|---|------|-----|--------|
| 1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み | | | |
| (1) 施設の設置目的の達成 | | | |
| 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。 | | | |
| 【所見】 | | | |
| ①施設の管理運営等は適切に行われている。 | | | |
| 令和3年度は、令和2年度に引き続いて新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響下にあったことから、利用件数、稼働率及び利用日数において、目標を下回っている。 | | | |
| 前年度比では、利用日数及び稼働率は横ばいとなった一方、利用件数（催事数）は増加していることから、指定管理者による営業活動が実を結び、利用者を取り戻しつつあることが分かる。一方で来館者数は減少しており、今後は一層の来館者増加に努められたい。 | | | |
| コロナ禍の影響を受けつつも、指定管理者による自主事業やその他の展示会が開催され、感染対策の徹底により市民の文化芸術活動の場を守ったことは評価できる。 | | | |
| 【利用状況】 | | | |
| 年度 | 項目 | 目標 | 結果 |
| 1 | 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 |
| 2 | 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 |
| 3 | 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 |

- 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」を活用したイベント情報の提供
 - ・ホームページへのチラシデータ掲載、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を創設し、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する試みを始めている。
- 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
 - ・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を検討しやすい環境整備を行った。
 - ・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した。
 - ・施設の知名度向上のため、自主事業のイベント開催や新聞社やテレビなどの取材依頼の実施

(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。
- 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%と高い水準を維持している。

【アンケート結果】

| 年度 | 項目 | 目標 | 結果 |
|----|-----------|-----|------|
| 1 | アンケート回収率 | | 55% |
| | 総合評価「満足層」 | 80% | 100% |
| 2 | アンケート回収率 | | 53% |
| | 総合評価「満足層」 | 85% | 100% |
| 3 | アンケート回収率 | | 57% |
| | 総合評価「満足層」 | 87% | 99% |

②③利用者の意見や苦情は、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。クレームが少ないということは管理運営に携わる職員の日頃の努力の賜物であると思われるが、引き続き意見や苦情に対しては、謙虚に対応してもらいたい。

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。

接客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

(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】

| 年 度 | 1 | 2 | 3 |
|-----|----------|----------|----------|
| 予 算 | 6,290 千円 | 6,183 千円 | 6,183 千円 |
| 決 算 | 6,290 千円 | 6,183 千円 | 6,183 千円 |

【光熱水費】

| 年 度 | 1 | 2 | 3 |
|-----|--------|--------|--------|
| 予 算 | 544 千円 | 522 千円 | 457 千円 |
| 決 算 | 493 千円 | 498 千円 | 498 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1度実施する特定建築物外観点検の対象外年度のため、同じく対象外年度であった昨年度と比べて横ばいとなっている。

光熱水費は、新型コロナウイルス感染防止対策としてドアや窓の開放を行ったため空調機器の使用料が増えたことが影響し増加している。

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

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 | 1 | 2 | 3 |
|-----|--------|--------|--------|
| 目 標 | 500 千円 | 550 千円 | 600 千円 |
| 実 績 | 410 千円 | 294 千円 | 339 千円 |

①新型コロナウイルス感染症感染拡大による臨時休館や利用キャンセル・利用控えがあったことから、使用料収入はコロナ前に比べて減少しているものの、利用促進に努めたことから改善傾向がみられる。

ホームページやリーフレットを活用した営業活動や共同企業体のネットワークを活用した利用促進活動を行ったが、コロナ禍にあつて、なかなか成果に結びつかなかった。

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ほか、人脈作りに努めている。

特に他自治体も含めた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ことは評価できる。

③地域の住民や関係団体等との連携として、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。

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。

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。

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

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はあったが、より効率的な事務を推し進める中で計算式の間違い等による報告後の訂正の発生も見られている。事務改善に努めることは評価できる一方、正確な事務を損なわないよう努められたい。

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。

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総合火災訓練を実施している。

⑥危機管理マニュアルを作成し、職員研修会にて周知・確認を行っている。

令和3年度は事故や災害の発生はなかったが、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。

【総合評価】

【所 見】

共同事業体のメンバーの強みを生かした地道な営業活動や自主事業による知名度向上、ファンクラブの創設といった取り組み、再委託の見直しは評価できる。コロナ禍によりなかなか努力が報われていない状況であるが、催事件数は回復傾向にあるため、より一層利用の拡大に努めてもらいたい。

【今後の対応】

○新型コロナウイルス感染症の影響による利用の落ち込みは続いているが、改善傾向も見られており、引き続きこれまでの取り組みを継続しつつ、より利用しやすい施設への創意工夫と効果的・効率的な運営に期待したい。