

令和2年度 指定管理者運営評価シート

所管課	文化振興課
-----	-------

1. 公の施設

公の施設の名称	西宮市立北口ギャラリー
所在地	西宮市立北口町1番2号 アクタ西宮 東館6階
施設概要	第1展示室(216㎡)、第2展示室(146㎡)、第3展示室(114㎡)、第1創作室(129㎡)、第2創作室(95㎡)、展示室控室(3室)、共用ロビー、ラウンジ、通路、倉庫(3室)
施設の設置目的	美術に関する創作活動の奨励と普及を図り、市民文化の向上に資する。

2. 指定管理者

指定管理者	団体名	株式会社双葉化学商会	指定期間	開始日	平成 30 年 4 月 1 日
	所在地	西宮市産所町14番6号		終了日	令和 5 年 3 月 31 日
選定方法		公募	評価対象年	指定期間 5 年のうち 2 年目	

3. 指定管理者の業務履行状況

①施設の維持・管理関係	常時1名以上の職員で、ギャラリーの受付、収納、管理、利用促進業務等の管理運営業務を実施した。
②施設の事業・運営関係	西宮市立北口ギャラリーは、貸館として展示室3室と創作室2室を設置している。 令和元年度に展示室は年間294日開館し、利用日数は第1展示室が252日、第2展示室が240日、第3展示室が246日であった。創作室は延2,206区分開館し、利用は1,083区分であった。(新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、創作室は令和2年3月3日から3月31日まで利用休止) 公平な利用を確保するために、翌年度上期(4月1日～9月30日)の使用に係る申込みを9月1日に、翌年度下期(10月1日～翌年3月31日)の使用に係る申込みを3月1日に受付し、抽選を実施している。 また、指定管理者の自主事業として、大人の塗り絵コンテストワークショップを開催した。
	労働実態調査の結果： 事業計画書に基づき、適切に実施されていることを確認した。
	調査結果後の指示事項： 特になし。
③指定管理者の提案による取組と今後の改善点など	当初及び指定期間中の提案： 文化芸術関連団体やアーティストとのネットワークを生かし、ギャラリーの特性を生かした自主事業を行う。過去に実施していた「大人の塗り絵コンテスト展覧会」を継続して実施し、市の文化発信につなげる。 運営面については、幅広い広報やきめ細やかなサービス対応により、新規利用者やリピーターの獲得に努める。
	取組結果： 施設利用者に対するアンケート結果では、施設の利便性や接客に対する満足度が高いことから、サービス向上に継続して努めていることが伺える。またギャラリー予約抽選会の実施にあたり、プロジェクターを活用して抽選状況が即座に把握可能な空間を形成する等、快適性と効率性の向上に努めている。 民間事業者のノウハウを活用した取り組みとして、大人の塗り絵コンテスト展覧会事業につき野外アートフェスティバルやワークショップを通じた関連事業を開催し、新たな層への文化発信に努めた。
	今後の改善点： 展示室を活用した事業の提案があったが、創作室を活用した新しい事業についても検討、提案する。 利用者アンケートの結果報告に基づき改善につなげていく。 施設ホームページの更新頻度向上に努める。

施設利用状況(量)を示す指標名		単位	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(計画)		
①	展示室利用率	%	90.0	83.7	90.0		
②	創作室稼働率	%	50.7	49.1	70.0		
③	展示室延利用日数	日	813	738	680		
④	創作室延利用件数	件	1,239	1,083	1,032		
⑤							

4. 利用者アンケート等の結果

①利用者アンケート等の実施日・手法	施設の使用申請手続きの際の面談で使用者の意見・要望を聴取することに加え、基本協定に基づき、年度終了後に指定管理者から施設の利用状況(利用率、目的別・使用団体別利用状況)等を含む事業報告書の提出を受けている。 年間を通じて市と緊密な連携を取り、利用者から施設利用に対する意見・苦情等が寄せられた場合に、随時報告を受け対応している。また、利用者からのニーズをできる限りの確に捉えるため、アンケートによる利用満足度の調査や要望の把握に努めている。
②利用者アンケート等の結果	アンケートではスタッフの対応やギャラリー設備について、全体的に高い評価を受けている。一方で利用率が100%に近いためギャラリーを使用できない方からの不満が寄せられている。施設面では、LEDの導入および空調、開館20年を迎え汚れが目立ってきた壁面等についての要望を受けている。
③結果からの改善点など	ギャラリーの増設は困難であるので申し込みの公平性に努め、理解を求めているほか、市民ギャラリーを紹介する等対応している。複合施設としての制約から冬季に稼働できない空調の代わりに、各展示室にカーボンヒーターを配備したほか、創作室の壁面修繕を行い、利用者の満足度向上に努めている。

5. 指定管理者の安定性や継続性の評価

①評価結果	指定管理料の範囲内で概ね適切に業務を実施した。 また、令和元年度決算報告書を確認し、事業者の経営状況に特段大きな問題は見られないことを確認した。
②評価結果を受けての指示事項	業務に係る経費について、引き続き適切な執行に努めるよう指示している。

6. 指定管理料及びその内訳(指定管理者の収入)

(単位:千円)

区分	30年度(決算)	元年度(決算)	2年度(予算)			
指定管理料	10,152	10,360	10,379			
うち光熱水費						
うち修繕料	(432)	(436)	(440)			
補足説明	修繕費の予算超過分(9,853円)については、指定管理者が負担した。 光熱水費については、市が直接負担している。					

7. 使用料等の収納状況(市の収入)

(単位:千円)

区分	30年度(決算)	元年度(決算)	2年度(予算)			
使用料	15,912	12,365	17,366			
光熱水費等使用者負担金収入						
その他の収入	335	322	338			
合計	16,247	12,687	17,704			
補足説明	「その他の収入」は、ロッカー使用料である。 千円未満は、四捨五入しているため、合計額が合わないときがある。					

8. 市による指定管理者の評価

①モニタリングの結果と総合評価	仕様書等に記された業務内容については適正に実施されている。 施設の維持管理に関しては修繕を必要とする箇所について、すみやかに市に連絡・協議し対応している。 例年、当施設の入った複合商業施設への誘客につながる事業を民間事業者と協働して実施していたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、実施することができなかった。 昨年度に引き続き、指定管理料の範囲内で適正に業務を実施することができた。
②指摘事項	展示室の利用率が100%に近いため、適正な受付手続きを行うこと。また特に若年層に対して市民ギャラリーをPRし、誘導するなど、施設の運営について改善できる点があれば市と緊密に連絡を取り、調整してもらいたい。 創作室の空き区分について、既存の自主事業を活用するなど創作室での事業PRに努めるとともに、その他の稼働率向上策についても検討し、積極的に市へ提案すること。 当施設への使用のニーズは引き続き高いため、第2展示室などにおいてはキャンセル等の空き区分があれば、市民に伝わるよう広報PRに努めること。 新型コロナウイルスの影響により自主事業が実施できなかったが、次年度以降につながるよう、引き続き実施に努めること。