

評価シート

別紙4

1 基本情報

施設名	「博多町家」ふるさと館	指定管理者	(株)西日本新聞プロダクツ
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	所管課	まつり振興課

2 業務の履行に関する評価

評価項目	評価	評価の理由
1 施設の運営	C	・全体会議について、協議が必要な件は、事前に事務所、館長、指定管理者で協議し、会議の前に出席者へ共有するようにはしていただきたい。
2 施設等の維持管理	C	・開館から25年以上経過しており、各設備や建具の更新時期が近付いているため、不具合が生じた際、観客やスタッフに危険が及ばないよう、綿密な情報共有をお願いしたい。
3 事業の実施	B	・上半期はコロナの影響が残っていたが、下半期は徐々に観客数が増え始め、9月～11月の企画展「博多の粹」に合わせて、複数のWSや座談会を開催された。和の博多のOPイベントで「はしごはかた」のチケット販売会場としてもにぎわい創出に貢献していた。 ・広報では、下半期からInstagramによる情報発信に力を入れ始め、フォロワー数も半年で200余り増加している。

3 サービスの質に関する評価

評価項目	評価	評価の理由
1 施設の利用状況	C	・令和5年度から大型イベントの通常開催も続いており、徐々に観光需要も回復傾向が見込めている。コロナ禍で制限されていた反動で観光情報も需要が高まることも見込まれるため、機会を逃さず積極的な情報発信や行事開催に努めていただきたい。
(1) 利用者数		
(2) 稼働率		
(3) 収入		
(4) 特に成果をあげた事項等		
2 事業の実施状況	C	・旅行会社と連携したツアーの作成、近隣ホテルとの連携した周辺散策マップの作成など、関係事業者との連携し、良好な関係を構築している。 ・仮設カフェの設置(継続)、キッチンカーの設置(新規)、他部署と連携してスタンプラリー(新規)を自主事業で取り組んでいた。飲食機能を付加する取り組みでは、様々な振り返りが得られた。 ・仮設カフェでは、設備の保管、カフェの見た目、提供物の制限など、多くの課題があった。特に設備の保管は町家のスペースが取られるため、契約者へ早期に期日を提示し対応を求めるべきであった。
(1) 市企画事業の参加者数(達成率)		
(2) 市企画事業の参加者満足度		
(3) 指定管理者企画事業の参加者数(達成率)		
(4) 指定管理者企画事業の参加者満足度		
(5) 自主事業の参加者数(達成率)		
(6) 自主事業の参加者満足度		
(7) 特に成果をあげた事項等		
3 利用者満足度	C	・来館者アンケートについて、回収するだけにとどめず、内容を整理、分析し、できることから取り組んでいただきたい。また検討した内容は全体会議等を活用して報告していただきたい。
(1) 利用者アンケートの結果		
(2) 利用者からの意見・苦情等への対応		

4 経済性・効率性に関する評価

評価項目	評価	評価の理由
1 収支の実績	B	・市の予算も毎年削減されているため、支出を切り詰めるだけでなく、取り組んでいる事業の必要性を見直すなど、日頃から意識して業務に取り組んでいただきたい。
2 経費の縮減	B	

5 その他施設の管理運営にあたり工夫し成果をあげた取組等(加点事項)

- ・Instagramによる情報発信では、フォロワー数も増加しており、継続的な投稿もされている。観覧者を飽きさせないよう引き続き効果的な情報発信に努めていただきたい。
- ・飲食機能としてキッチンカー、仮設カフェに取り組み振り返りを得ることができた。

6 指定管理業務における不適切な行為(減点事項)

指導状況	不適切な行為の内容	改善状況

7 市による総合評価

上記2～6を踏まえ、下記の通り評価を行う。

C	【評価できる点】 ・山笠見所ツアーやライトアップウォークなど、3年ぶりに実施するイベントが多かったが、単に開催するだけでなく、Instagramによる情報発信に力をいれたことで、ふるさと館の取り組みを広く周知していた。令和5年度以降、観光需要は回復傾向にあるため、機を逃さずに業務に取り組んでいただきたい。
	【改善が必要な点】 ・全体会議について、事前に館長や指定管理者と協議をするなど、全体会議の場を効率よく活用していただきたい。 ・指定管理者の企業力も活かして情報発信に取り組んでいただきたい。

【総合評価】 A:非常に優れている B:優れている C:標準 D:少し劣っている E:劣っている