平成26～29年度「博多町家」ふるさと館 指定管理者業務総合評価票

評価水準	評点	総合評価
成果評価水準：際立つ成果が挙がっている	5	A
努力促進水準：取組みや成果に優れている部分がある	4	
基準達成水準：仕様項目、サービス水準が一応の目的を達成している	3	B
注意監視水準：不十分な部分があるが、是正、改善が見込まれる	2	
是正勧告水準：取組みが無い、未了、不達成であり問題がある	1	C

指定管理業務の基本的な考え方
1．市民の正当かつ公平な利用を確保する
2．福岡の歴史、文化、伝統等に関する資料の提供、行事やイベントの開催により、ふるさと館の魅力を高めるとともに、本市の観光の振興に資するものであること
3．ふるさと館の効用を十分に発揮させるとともに、効率的な運営を行い管理に要る経費の縮減が図れるものであること
4．地域の活性化につながるもの

評価項目（各項目5点満点）			行政評価（まつり振興課）			評価委員評価					
			評点	総合評価	コメント	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	総合評価	平均点
Ⅰ 事業に関する項目（配点20点）											
	1	基本的取り組み 歴史、文化、伝統等に関する資料等の収集、保管及び展示	4	B	ユネスコ登録を契機とした山笠展や，長谷川館長の漫画家人生にスポットを当てた企画展など，ふるさと館ならではの，趣向を凝らした企画を実施し，博多の魅力発信に努めていた。また，関係機関の調査・研究にも積極的に協力した。	4	4	4	4	B	4
	2	主催行事等	4		博多どんたくや夏祭り等の定例行事を着実に実施するとともに，様々な市民向け講座を開講し，博多の歴史・文化の普及を図った。	4	4	4	3		3.75
	3	情報の提供に関すること	5		グループ会社を活用し，新聞やフリーペーパーでの広報を積極的に行うなど，毎年300件を超える広報媒体で情報提供を行った。また，外国語版のチラシ作成や，SNSを活用するなど，外国人や若者など新たな客層に対する情報提供に努めた。	5	4	4	4		4.25
	4	地域の活性化に関すること	4		夏祭りや餅つきなど地域の方が参加できるイベントを実施するとともに，地域行事に積極的に参加することで，地域の方々と交流を図ることができた。	4	4	4	4		4
Ⅱ 運営に関する項目（配点30点）											
	1	開館業務	4	B	問題なく開館業務を実施していた。また，ライトアップウォークや灯明ウォッチングなどの行事に併せ，開館時間を延長するなど，観覧者のニーズにあった対応も柔軟に行っていた。	4	4	4	3	B	3.75
	2	観覧料等徴収	3		観覧料徴収及び減免処理について，規定通り実施されていた。	3	3	3	3		3
	3	みやげ処等施設の効用拡大	4		専門業者への外部委託により実施。博多らしい商品を取り扱うなどの工夫をし，H26年度に対しH29年度はみやげ処収入が15%増となった。	3	5	4	4		4
	4	適切な運営の仕組み	3		経理事務や文書保存などについて，特に大きな問題なく，運営を行っていた。	3	3	3	3		3
	5	組織体制	4		本社のバックアップもあり，安定した組織体制で管理運営を行っていた。	4	4	4	4		4
	6	賓客接遇に関すること	3		賓客の立場や目的に応じて，館長，事務局長，学芸員が適切に対応した。	4	3	3	3		3.25
Ⅲ 維持管理に関する項目（配点10点）											
	1	施設及び付帯設備の維持管理及び修繕に関すること	3	B	定期的な清掃，設備の保守管理の実施や，緊急修繕など，適切な維持管理を行った。	4	3	3	3	B	3.25
	2	危機管理	4		大きな事故等はなかった。年2回の消防訓練の実施，緊急連絡網や危機管理マニュアルの整備など，不測の事態への備えができていた。	4	4	4	3		3.75
Ⅳ 収支に関する項目（配点10点）											
	1	収入の向上努力	3	B	みやげ処の内容充実等により，みやげ処収入は指定管理初年度と比較して増加した。 各種媒体での情報発信や多言語チラシの作成，近隣施設への優待券発行等の取り組みを行っているものの，有料入館者数については減少している。	3	3	3	3	B	3
	2	支出の削減努力	4		LED化等により，光熱費が大幅に削減された。	4	4	4	4		4
Ⅴ その他の項目（配点20点）											
	1	苦情等への対応	3	B	4年間を通して苦情は1件のみ。適切に対応し，二次的なクレームにはつながっていない。	4	4	3	4	B	3.75
	2	個人情報保護	3		適切に管理，保管されている。	3	3	3	4		3.25
	3	事業報告に関すること	3		適切な時期に提出がなされていた。	3	3	3	4		3.25
	4	自己評価及び定期報告（協定第22,23条）	3		協定書の通りに実施されていた。	3	3	3	4		3.25
◆ 基本的考え方や方針「提案項目」（配点35点）											
	1	博多町家ふるさと館の新たな魅力を創出できたか	4	B	定例行事のみならず，年間を通して様々なイベントが実施された。また，山笠VRの設置や古文書講座等の市民向け講座の開講など，市民や観光客が観て，学んで，体験できる施設として，新たな魅力の創出に努めた。	3	4	4	4	B	3.75
	2	博多町家ふるさと館の魅力を強力に発信できたか	5		グループ会社の強みを生かした広報展開と，テレビや雑誌等への働きかけにより，幅広い情報発信がなされた。	5	3	4	4		4
	3	集客は達成できたか	2		総入館者数，有料入館者数ともに減少しており，目標達成にはいたらなかった。	2	2	2	1		1.75
	4	地域経済の発展、活性化に貢献できたか	4		どんたく，夏祭り，餅つきなど，地域の方が広く参加できる機会を提供し，イベントを通して地域との交流，地域経済の活性化に貢献した。	4	3	4	4		3.75
	5	博多のくらし、文化の発掘・保存に努力したか	4		趣向を凝らした企画展を実施し，多くの資料，展示品の調査・収集を行い，文化の発掘や保存に努めた。	4	4	4	4		4
	6	市民に博多の暮らしを体験・経験してもらえたか	4		通年実施している博多織体験や伝統工芸絵付け体験等に加え，いけどうろうの作成，着付け体験などの参加型イベントを開催し，博多の暮らしや文化を体験・経験できる機会を作った。	3	3	3	3		3
	7	指定管理者の特性、共同事業体を発揮できたか	4		グループ会社の強みを生かした幅広い情報発信がなされた。	4	4	3	4		3.75
総合評価（125点満点）			91	**B**	グループ会社の強みを生かし，新聞・フリーペーパー等，紙媒体を中心とした積極的な情報発信に努めたほか，定例行事の実施，市民向けの講座の開講など，市民対象の広報や事業は確実に実施できている。 ただ，入館者数は4年前と比較して減少しており，観光客をターゲットとした広報や観光客のニーズを捉えた事業に取り組む必要があるのではないか。	**91**	**88**	**87**	**88**	**B**	**88.5**