

指定管理者による管理運営の実施状況報告

- 1 施 設 名 : 旧福岡県公会堂貴賓館
- 2 指 定 管 理 者 名 : 株式会社日比谷花壇
- 3 指 定 期 間 : 平成29年4月1日～平成34年3月31日
- 4 施 設 設 置 目 的 : ①文化財として保存し、且つ、その活用を図り、もつて国民の文化的向上に資するとともに、
世界文化の進歩に貢献する。
②都市公園施設として都市公園の効用を全うし、もつて公共の福祉の増進に資する。
- 5 管理運営についての点検結果（平成29年4月1日～平成30年3月31日）
 - (1) 点 検 方 法 : 事業報告書・現地確認・ヒアリング調査をもとに、指定管理者による管理運営の実施状況の点検を行った。
 - (2) 点 検 結 果 : 別添のとおり

①管理運営状況総括表

大項目	事業計画（取り組みや改善の内容等）	管理運営の概要
①公共性（公益性）の確保	<p>国指定重要文化財である貴賓館を県民共通の財産として広く公開し、県民をはじめ多くの人々が貴重な文化財に触れることで潤いと心豊かな生活が送れるよう有効活用を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入館者数の記録、入館料の徴収及び管理。 ・入館者及び一般県民等からの問い合わせ、相談、苦情等の対応。 ・後世に永く伝えるための適切な維持管理業務。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の入館者を正確に記録するとともに、入館料及び行為許可使用料についても適切に処理した。 ・館内利用に関するさまざまな要望や問い合わせに的確に対応した。 ・日常清掃や巡視によって、不具合箇所の早期発見・早期対処を行った。 ・設備保守点検を含む維持管理業務を実施した。
②施設利用及びサービス向上	<ul style="list-style-type: none"> ・貴賓館にふさわしい制服の導入とおもてなしの接客を行う。 ・貴賓館ホームページの新規制作、SNSの活用、外部各種媒体を活用した広報活動を行う。 ・BGMの導入、館内装飾の実施等により、居心地の良い館内環境へ改善する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・制服の導入、コンシェルジュの配置、iPadによる観光案内の導入等、おもてなしの心で接客サービスを充実させた。 ・ホームページの新規制作、SNSの活用及び外部イベント情報サイトやタウン誌等への情報掲載を行った。また、リーフレットを作成し市内ホテル60カ所や観光案内所等に設置する等、貴賓館の周知に取り組むことにより入館者増に繋がった。 ・BGMを導入した。また、館内装花、館内装飾を季節ごとに入れ替えることにより、利用者が季節を感じられるようにすると同時に、リピーターも楽しめるよう工夫した。
③経営（収支）改善	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料以外の収入目標：5,431千円 ・入館料目標：1,431千円 ・自主事業収入目標：4,000千円 ・管理経費の節減 <p>※金額は税抜き</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料以外の収入：5,539,675円 ・入館料収入：1,694,258円（入館者12,263人：前年度比168%）税込1,829,800円（前年度比361,560円増） ・自主事業収入：3,845,417円 ・日常管理、清掃を徹底することで、維持管理経費の節減に取り組んだ。 <p>※金額は税抜き</p>

④職員確保方策及び健全な財政基盤	<ul style="list-style-type: none"> ・館長、副館長、職員の3名体制。 ・接客経験を10年以上持つ職員を配置する。 ・維持管理については実績のある地元業者に委託する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・10年以上の就業経験のある職員の配置や、事業計画に基づいた研修の実施により接客のサービスの向上に努めた。(H29年度接客に対するクレーム0件。利用者アンケートにおいても高評価。) ・維持管理業務については、専門性のある業者に委託し、仕様書に基づく保守管理・点検・清掃・警備等を実施できている。
⑤施設管理上の個別事項	<ul style="list-style-type: none"> ・カフェ、売店、衣装等、利用者の思い出創出事業を実施する。 ・県民に対する文化啓発事業(イベント・講座)を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・売店での貴賓館オリジナルグッズの販売や貴賓館レトロ衣装体験の導入により、利用者の思い出創出事業を実施できた。 ・自主事業を34件実施。指定管理者の専門性を活かしたフラワーアレンジメント教室は利用者アンケートでも高い評価を得られた。また、朗読会やクリスマスコンサートの実施により県民の芸術・文化活動の振興に努めた。

②点検結果

<input type="checkbox"/> A+ (提案内容を上回った) <input checked="" type="checkbox"/> A (提案内容をやや上回った) <input type="checkbox"/> B (概ね提案内容どおり) <input type="checkbox"/> C (提案内容をやや下回った) <input type="checkbox"/> D (提案内容を下回った)	<p>【総合コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度は、入館者数が前年比4,962名の増加、入館料収入は前年比361,560円の増収となった。 ・天神地区に人が集まるどんたく期間中の5/3～5/5を入館料無料とすることで、入館者数の増加と貴賓館の認知度向上に取り組んだ。 ・年間34件の自主事業を実施し、積極的に施設の活用に取り組んだ。 ・利用者アンケートを実施し、利用者の意見を施設の運営に反映するよう努めた。
--	---