

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～令和4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、もっ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、もっ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30年4月1日～平成31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・早期対応を行った。 ・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でおもてなしの接客を行う。 ・高齢者や障がいのある方への配慮。 ・貴賓館ホームページの更新、SNSの活用、外部各種媒体を活用した広報活動を行う。 ・BGMの放送や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"> ・職員の制服の着用、コンシェルジュの配置、iPadによる観光案内等、おもてなしの心で接客サービスを充実させた。 ・高齢者に対しては、意識的にはっきり・ゆっくり・丁寧に話し、階段昇降の付き添いなどを行った。また、障がいのある方へは車椅子の補助や筆談など個別に対応した。 ・ホームページの更新、SNSの活用及び外部イベント情報サイトや新聞・TV等による情報発信を行った。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を放送。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：5,290千円 ・入館料目標：1,600千円 ・自主事業目標：3,690千円 ・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：8,242,741円 ・入館料収入：2,329,537円（入館者20,302人：前年度比166%）税込2,515,900円（前年度比686,100円増） ・自主事業収入：5,913,204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（3名）、嘱託職員（2名）の5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年以上の接客経験のある職員の配置や、嘱託職員の2名増員、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。（H30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。

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
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。 ・安全対策、危機管理に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・弊社ならではのノウハウを活かした自主事業の展開により、利用者の方へのおもてなしと思い出に残るような事業ができた。 ・年間49件のイベントを開催し、貴賓館を訪れたことがなかった方にも貴賓館を知っていただく機会を創出できた。また、イベントの内容自体も創意工夫を凝らし、アンケート等でも高い評価をいただくことができた。 ・毎日の目視点検により不具合箇所を早期に発見することができた。また、危険が予見される場合には、立入禁止の対応をし、利用者に事故がないよう注意喚起した。

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"> ・コンシェルジュの配置や館内の装花など利用者サービスの向上を図った。 ・年間49件のイベントを開催し、積極的に施設の活用に取り組んだ。 ・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。 ・平成30年度は、入館者数が前年比8,039名の増加、入館料収入は前年比686,100円の増収となった。
---	---