

## 平成30年度サービス水準評価結果

施設名称 東京都板橋区立アートギャラリー

指定管理者名 株式会社図書館流通センター

設置目的	区民のための美術の振興を図り、文化の向上に資することを目的に、文化・国際交流課が必要と認める事業を実施する。
基本理念	サービスの維持向上、図書館、美術館等との連携取組み等を実施し、情報発信及び「利用者に寄り添う身近なギャラリー」を目指す。従来からの基本的サービスを更に充実させ、利用者の増加と地域サービスを目指す。
行動規範	板橋区立アートギャラリー条例、その他関係法令・マニュアル等を遵守し、公平なサービスの提供と利用者の増加を目指し、なお一層、区民サービスの質の向上を実現する。

具体的な目標	サービス水準	目標値	元年(H31)	結果	増減理由など	評価
利用率の向上	観覧者数	17,200人	19,346人	112.5%	<b>【利用率】</b> 全体の利用率47.9%(前年比7.8%増) 達成率82.6% ギャラリーA 40.0%(前年比11.0%増) ギャラリーB 42.1%(前年比7.2%増) ギャラリーC 35.4%(前年比5.1%増) パンフレットの送付先を増やし、新規申込みも複数あり、効果もあったが、時期により利用率に差が出た。 また、7月には美術館の工事休館のため、アートギャラリーで2019イタリア・ポローニャ国際絵本原画展を開催し、図書館との連携事業を実施した。 <b>【利用者満足度】</b> アンケート結果 大いに満足42.6%、満足29.5%、普通13.1%、不満足1.6%、無回答3.3%	5
	開催日数	224日	238日	106.3%		5
	開催率	65.0%	69.0%	106.2%		5
	利用率	58.0%	47.9%	82.6%		3
	継続利用率	87.0%	88.7%	102.0%		5
	新規申込数	9組	6組	66.7%		2
	大学・文化連加盟団体利用	5組	7組	140.0%		5

サービスの維持向上	受付・案内	10回	76回	760.0%	積極的にご要望にお応えすることを心掛け、より良い接客サービスを心掛けた。	5
	情報発信回数	145回	147回	101.4%		5
	利用者満足度	84.0%	83.0%	98.8%		4
	継続利用希望率	95.0%	96.2%	101.3%		定期的巡回及び清掃時の情報共有を徹底し、常時対応出来る体制をとった。
特色あるギャラリー	図書館との連携回数	8回	13回	162.5%	成増図書館の事業をさらに増やし、相互利用に努めた。	5
	美術館との連携回数	1回	3回	300.0%		5

\* サービス水準の採点方法(達成率…5:130%以上 4:110%以上130%未満 3:90%以上110%未満 2:70%以上90%未満 1:70%未満)

\* 上記以外の採点方法(5:特に優れている(要求水準を大幅に上回り、従来の発想を超えた管理運営がなされている) 4:優れている(要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている)  
3:適正(要求水準を満たし、適正な管理運営がなされている) 2:さらに努力が必要である(改善努力の要請) 1:改善すべき点がある(必要な措置))