

## 令和元年度(平成31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	17,400人	15,524人	89.2%	【利用率】 全体の利用率前年比8.0%減) 達成率68.8% ギャラリーA 42.1%(前年比2.1%増) ギャラリーB 42.1%(前年比14.4%減) ギャラリーC 35.4%(前年比11.8%減) 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、例年利用の多い10月が冷暖房機器の更新工事による休館となったほか、3月は新型コロナウイルス感染拡大防止のため利用中止となった団体があった。 【利用者満足度】 アンケート結果 大いに満足52.7%、満足36.4%、普通9.1%、不満足0%、無回答1.8%	3
	開催日数	231日	175日	75.8%		3
	開催率	67.0%	50.1%	74.8%		3
	利用率	58.0%	39.9%	68.8%		3
	継続利用率	88.0%	87.5%	99.4%		4
	新規申込数	10組	11組	110.0%		5
	大学・文化連加盟団体利用	6組	4組	66.7%		2

サービスの維持向上	受付・案内	12回	96回	800.0%	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	150回	138回	92.0%		4
	利用者満足度	85.0%	89.1%	104.8%		5
	継続利用希望率	95.0%	96.4%	101.5%		5
特色あるギャラリー	図書館との連携回数	8回	6回	75.0%	成増図書館の事業をさらに増やし、相互利用に努めた。	3
	美術館との連携回数	2回	1回	50.0%		2

\* 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))