

1 施設概要

施設名	高知市立自由民権記念館		施設所管課	民権・文化財課				
指定管理者名	伊予鉄総合企画株式会社							
指定期間	平成 31 年 4 月 1 日	～	令和 6 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募			
設置目的	高知市制100周年の記念施設として、自由民権運動及び土佐の近代に関する資料を広く収集し、保管し、展示して市民の利用に供し、もって教育、学術及び文化の発展に資するため、博物館に相当する施設として設置している。							
業務内容	1. 自由民権記念館の施設又は設備の使用の許可に関する業務 2. 自由民権記念館の維持管理に関する業務 3. 館の設置目的を達成するために教育委員会が必要と認める業務							
施設内容	ア 建物内 1階 事務室、会議室、自由ギャラリー、展示準備室、荷解梱包室、民権ホール、郷土情報室、研修室、一時保管室、燻蒸室等 2階 常設展示室、特別展示室、展示用倉庫、一般収蔵庫、特別収蔵庫、図書室、事務室等 イ 建物外 車庫、倉庫、自転車置場、駐車場(乗用車60台、バス4台、マイクロバス2台)等							
職員体制	常勤職員	3人	非常勤職員	1人	契約社員	0人	合計	6人
	パート職員	2人	アルバイト	0人	その他	0人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	令和 元 年度 (1 年目)		令和 2 年度 (2 年目)		令和 3 年度 (3 年目)		令和 4 年度 (4 年目)		令和 5 年度 (5 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
入館者総数	45,887	50,236	24,571	21,561						
観覧者総数	8,110	6,771	3,726	3,528						
施設利用者総数	37,777	43,465	20,845	18,033						
アンケートの回収	257	256	140	131						
クレーム件数	0	0	0	0						
目標値に対する達成状況について	観覧者数については、幕末維新博が終了した翌年度ということもあり、減少し未達成となった。施設利用者数については、年度末にコロナウイルスの影響による臨時休館があったが、目標達成し、全体でも目標達成となった。アンケートについては、目標未達成となり、前年度からも減少となったため、引き続き受付で協力をお願いしていく。クレームはなかった。 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、目標値は低く設定していましたが、観覧者及び施設利用者ともに減少が大きく、未達成となりました。アンケートについても目標未達成となりました。新型コロナウイルス感染拡大防止に努めながら、引き続き受付で協力をお願いしていきます。クレームはありませんでした。									

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 元 年度 (1 年目)		令和 2 年度 (2 年目)		令和 3 年度 (3 年目)		令和 4 年度 (4 年目)		令和 5 年度 (5 年目)	
	常設展示室	施設利用者	常設展示室	施設利用者	常設展示室	施設利用者	常設展示室	施設利用者	常設展示室	施設利用者
利用者数	6,771 人	43,465 人	3,528 人	18,033 人	人	人	人	人	人	人
利用者数:対前年度比	60.6 %	93.9 %	52.1 %	41.5 %	0.0 %	0.0 %	- %	- %	- %	- %
開館日数	289 日		276 日		日		日		日	
利用率	常設展示室	60.6 %	52.1 %							
	自由ギャラリー	44.6 %	36.6 %							
	民権ホール	26.0 %	17.3 %							
	研修室	45.4 %	25.1 %							
	郷土情報室	91.8 %	61.8 %							
利用状況についての評価	常設展示室については、幕末維新博が終了したこともあり、減少となった。また、ギャラリー、ホール、研修室ともに稼働日数が減少した。ギャラリーについては、企画展開催日数等の影響もあった。ホールと研修室については、コロナウイルスの影響もあり減少となったが、主な収入源であることから、引き続き機器更新等をPRすることで稼働率を増加させたい。 新型コロナウイルスの影響により、利用者数は大きく減少となりました。利用率についても、各会場ともに利用者減少により稼働日数が大きく減少しております。ギャラリーについては、企画展開催日数等の影響があります。施設利用の減少は収支に大きく影響するため、コロナ禍の中、感染防止対策に取り組み、禍後を見据えた集客方法を考え、安全な運営を行っていきます。									

※ 利用率の算定方法: 利用率=年間使用日数/年間使用可能日数(使用料換算時間帯基準)
 ただし、常設展示室:3,528人及び郷土情報室3,965人は、前年度利用者数との対比で算出
 ※ 平成30年度実績 <利用者数> 常設展示室:11,182人、郷土情報室:6,988人、施設利用者数:46,272人、開館日:305日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		令和元年度 (1年目)	令和2年度 (2年目)	令和3年度 (年目)	令和4年度 (年目)	令和5年度 (年目)
収入	指定管理料	20,724	20,750			
	利用料金収入	5,115	3,758			
	自主事業収入	66	24			
	その他収入	277	970			
	収入計	26,182	25,502	0	0	0
支出	人件費	9,702	9,533			
	光熱水費	5,871	4,701			
	保険料	141	141			
	委託料	5,995	5,702			
	修繕費	869	499			
	事業費	110	390			
	消費税及び地方消費税	2,164	2,249			
	その他の公課費	5	6			
	事業所税	0	0			
	その他	1,352	1,272			
支出計	26,209	24,493	0	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 27	1,009	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		令和元年度 (1年目)	令和2年度 (2年目)	令和3年度 (年目)	令和4年度 (年目)	令和5年度 (年目)
①	利用料金比率	19.5 %	14.7 %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	79.2 %	81.4 %	- %	- %	- %
③	人件費比率	37.0 %	38.9 %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	522 円	1,136 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	413 円	962 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	22.9 %	23.3 %	%	%	%

※【運営状況分析指標の考え方】

指 標	指 標 の 説 明
① 利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
② 指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③ 人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④ 利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥ 外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6 利用者の満足度調査等(指定管理者記入欄)

		令和元年度 (1年目)	令和2年度 (2年目)	令和3年度 (年目)	令和4年度 (年目)	令和5年度 (年目)
調査の実施内容	① 調査方法	受付にてお客様に直接用紙を手渡し	受付にてお客様に直接用紙を手渡し			
	② 調査期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	令和2年4月1日～令和3年3月31日			
	③ 配布数	6,771	3,528			
	④ 回収数	256	131			
	⑤ 回収率	4 %	3.7 %	- %	- %	- %
調査結果	全体として満足の意見が多かった。 不満の意見の内容については、見づらい、暗い、わかりにくい、写真撮影ができない等の意見が引き続き多くあった。 映像を見ることで展示内容が分かりやすかったとの意見を多くいただいた。 受付職員の対応や展示解説が良かった等の意見もいただいた。	全体として満足の意見が多かったです。不満等の意見の内容については、順路や内容がわかりづらい、照明が暗い、文字が小さく読みづらい、銅像や音が怖い、びっぴりする、子供には難しい、写真撮影ができない、音声案内が欲しい等の意見が多かったです。 映像を見ることで展示内容が分かりやすかったとの意見を多くいただいたほか、受付職員の対応や展示解説が良かった等の意見も多かったです。				

7 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

日付	苦情・意見等	対応状況
令和元年度	見づらい、暗い、わかりにくい、写真撮影ができない等	展示室については、お客様にご不便を掛けるが、資料保存等の関係もあり、照明の設定や写真撮影禁止のお願いをしている旨の説明を行った。球切れの交換やアトリウムの照明については、一部LEDへの換装を行った。
令和2年度	順路や内容がわかりづらい、照明が暗い、文字が小さく読みづらい、銅像や音が怖い、びっぴりする、子供には難しい、写真撮影ができない、音声案内が欲しい等	展示室については、球切れの交換を行った。場所が高所のものや、受け部が故障して器具本体の取替えが必要なものについては、予算の問題もあり一部未対応となっている。アトリウムの照明については、一部LEDへの換装を行った。また、トイレ照明や民権ホール足下灯などLED球への交換が可能なものは、費用等を鑑みながら順次球の交換を行っている。

8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3.0	
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3.0	
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0	
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	2	2	2.0	
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3.0	
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3.0	
7 利用料金(使用料)	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	3	3.0	
8 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
9 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
10 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
12 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	2	2	2.0	
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	2	1.8	
14 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	2	1.8	
15 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3.0	
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	2	2	2.0	
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0	
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0	
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3.0	
配点60点(20項目×3点)		小計	56	55	54.6

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(2) サービスの質の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	3	2	2.2	
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か	4	4	3.5	
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくになっているか	4	2	2.2	
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくになっているか	4	4	3.3	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	4	3.5	
6 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	4	4	3.5	
7 事業(自主事業を除く。)の実施状況	事業(自主事業を除く。)は効果的に行われたか。	3	3	3.0	
8 自主事業の実施状況	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	2	3	2.7	
9 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか	3	3	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	31	29	26.9

評価基準

点数	小項目の評価基準
5	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	2	2	2.8	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	14	14	14.8

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づき経営がなされている。
2	おおむね事業計画・収支計画等に基づき経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づき経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。
0	事業計画・収支計画等に基づき経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (指定管理者)	配点に対する割合	一次評価 (施設所管課)	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	56 点	93 %	55 点	92 %
(2) サービスの質の確認	45 点	31 点	69 %	29 点	64 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14 点	93 %	14 点	93 %
合計	120 点	101 点	84 %	98 点	82 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
元	観覧者の減少や施設の老朽化に伴う修繕費の支出も多かったこともあり、収支は若干のマイナスとなった。事業面については、本年度より受付で解説希望をお客様へお聞きし、常設展示解説業務を行った。ワークショップの定期開催及び博物館講座の実施により利用者増に努めた。管理面においてはPMS(個人情報保護マネジメントシステム)に関する職員研修等を行い、重要性や利点を学び、適切なる管理運営を行うための知識を深め、業務に取り組んだ。
2	観覧者及び施設利用者が大きく減少となりました。利用者減により収入が減少しましたが、光熱水費等の支出も大きく減少したことにより、結果、収支はプラスとなっております。事業面において、常設展示解説業務の実施、ワークショップや博物館講座の実施により利用者増に取り組みました。管理面においては各種職員研修を実施や火災避難訓練を行い、知識を深め、安心安全な管理運営を行いました。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
元	施設の管理運営や窓口対応については、おおむね適切に行われた。あわせて、自主事業としてワークショップや博物館講座を開催し、Twitterを活用した広報も行われた。一方で、計画された災害時の誘導訓練や利用者アンケートの内容に対する回答の揭示等未実施である。また、幕末維新博の終了と年度末の新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館等による影響で、観覧者総数、施設利用者総数ともに減少しており、今後の利用者増加への対策が必要である。
2	施設の管理運営や窓口対応については、おおむね適切に行われた。あわせて、自主事業としてワークショップや博物館講座を開催し、Twitterを活用した広報も行われた。一方で、利用者アンケートの内容に対する回答の揭示等について未実施のほか、学校との連携や地元団体との連携等、誘致活動が行われていない。新型コロナウイルスによる影響で、観覧者総数、施設利用者総数ともに減少しており、利用者増加への対策が必要である。

10 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価 (指定管理者業務評価委員会) 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	54.6 点	91 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	26.9 点	60 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.8 点	99 %	
合計	120 点	96.3 点	80 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で3点未満の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、又はそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	おおむね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

<p>おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。また、利用者の安全確保に係る研修及び自主事業が一部未実施となりましたが、計画に沿った安心安全な施設運営に努めてください。 今後は、展示室の案内板の改善など利用者ニーズの反映、視聴覚ホール利便性向上など貸室を含めた施設のPRIに一層取り組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。</p>
--

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
元	A	97.0 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 今後は、アンケートの実施方法を工夫してニーズの把握・反映に努め、学校や地域と連携した取組を実施してください。
2	A	96.3 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。また、利用者の安全確保に係る研修及び自主事業が一部未実施となりましたが、計画に沿った安心安全な施設運営に努めてください。 今後は、展示室の案内板の改善など利用者ニーズの反映、視聴覚ホールの利便性向上など貸室を含めた施設のPRIに一層取り組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。
3		点	
4		点	
5		点	

11 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応
自主事業、管理業務が一部未実施の状況である。	2年度	企画展特別解説業務を計画し実施する。消防設備取扱研修、地震火災津波総合防災訓練及び危機管理研修等を企画し実施する。(新型コロナウイルスの影響もあるため、実施内容や開催時期等、計画の見直しを行う)
利用者ニーズの把握は行っているが、事業や管理運営に十分反映ができていない。	2年度	利用者アンケートの内容へ対する回答の公開を行う。 対応については、市と協議して進めていく。
来館者増に向けた取組が十分にできていない。	2年度	ホームページ及びTwitterの更新を積極的に行い情報発信を行う。定期的なワークショップを開催する。博物館講座や自主企画イベントを実施する。
PR強化に向けた取組が十分にできていない。	2年度	ホームページ及びTwitterの更新を積極的に行い情報発信を行う。近隣の学校等へのチラシやポスターの配布を行う。また、県外施設に館のパンフレットやチラシ等の配布を行う。マスコットキャラクター「じゅっぴー」を広報物等に積極的に掲載するなどして活用していく。
自主事業、管理業務が一部未実施の状況である。	3年度	企画展特別解説業務を企画し実施する。 消防設備取扱研修を計画し実施する。 危機管理研修を計画し実施する。 抜打ち火災避難訓練を企画する。(シナリオなし、不定期に実施) 地震津波避難訓練を計画し実施する。 救命救急講習を計画し実施する。 (新型コロナウイルス感染状況により中止する場合があります)
利用者ニーズの把握は行っているが、事業や管理運営に十分反映ができていない。	3年度	利用者アンケートの内容へ対する回答の公開を行う。 対応については、市と協議して進めていく。
来館者増及びPR強化に向けた取組が十分にできていない。	3年度	ホームページ及びTwitterの更新を積極的に行い情報発信を行う。近隣の学校等へのチラシやポスターの配布を行う。また、県外にて館のパンフレットやチラシ等の配布を行う。マスコットキャラクター「じゅっぴー」を広報物等に積極的に掲載するなどして活用していく。