

1 施設概要

| | | | | | | | | |
|--------|---|----|-----------------|---------|------|----|----|-----|
| 施設名 | 高知市立龍馬の生まれたまち記念館 | | 施設所管課 | 観光振興課 | | | | |
| 指定管理者名 | 入交住環境株式会社 | | | | | | | |
| 指定期間 | 平成 28 年 4 月 1 日 | ～ | 令和 4 年 3 月 31 日 | 公募・指名の別 | 公募 | | | |
| 設置目的 | 坂本龍馬とそのゆかりの先人を顕彰するとともに、龍馬を愛する人々が交流し、及び市民が龍馬の生まれ育ったまちへの愛着と誇りをもって地域活動を推進する場を提供することにより、観光の振興及び豊かな地域社会の形成に寄与するため。 | | | | | | | |
| 業務内容 | 1. 記念館事業の運営に関すること 2. 施設の使用に関すること 3. 施設及び設備の維持管理に関すること 4. 管理運営のための体制の整備に関すること 5. 利用料金に関すること | | | | | | | |
| 施設内容 | 1階 展示室・多目的室・交流サロン・ミュージアムショップ・事務室 2階 展示室・ふれあいホール・和室(A・B) 駐車場 16台(内12台分は貸貸駐車場) | | | | | | | |
| 職員体制 | 常勤職員 | 0人 | 非常勤職員 | 4人 | 契約社員 | 6人 | 合計 | 10人 |
| | パート職員 | 0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 | 平成 28 年度 (1 年目) | | 平成 29 年度 (2 年目) | | 平成 30 年度 (3 年目) | | 令和 元 年度 (4 年目) | | 令和 2 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 |
| 展示館利用料金収入(千円) | | 9,478 | 10,130 | 12,781 | 12,600 | 9,186 | 10,530 | 7,429 | 10,530 | 3,491 |
| 展示館利用客数(人) | | 42,765 | 45,705 | 59,733 | 60,000 | 43,144 | 50,000 | 35,193 | 50,000 | 16,749 |
| ふれあいセンター利用料金収入(千円) | | 1,574 | 1,200 | 1,447 | 1,200 | 1,465 | 1,222 | 1,359 | 1,222 | 1,033 |
| ふれあいセンター利用者数(人) | | 15,323 | 11,681 | 14,628 | 12,131 | 13,152 | 10,970 | 12,040 | 10,970 | 8,342 |
| 目標値に対する達成状況について | | | 利用者数と利用料金収入は展示館、ふれあいセンターともに目標値を達成した。 | | 〈展示館〉目標値を達成できず。〈ふれあいセンター〉目標値を達成した。 | | 〈展示館〉目標値を達成できず。〈ふれあいセンター〉目標値を達成した。 | | 〈展示館〉新型コロナウイルスの影響で入館客数が大きく落ち込み、目標値を達成できず。〈ふれあいセンター〉新型コロナウイルスの影響で利用者数が大きく落ち込み、目標値を達成できず。 | |

3 利用状況(指定管理者記入欄)

| | 平成 28 年度 (1 年目) | | 平成 29 年度 (2 年目) | | 平成 30 年度 (3 年目) | | 令和 元 年度 (4 年目) | | 令和 2 年度 (5 年目) | |
|------------------------|--|----------|--|----------|---|----------|---|----------|---|----------|
| | 展示館 | ふれあいセンター | 展示館 | ふれあいセンター | 展示館 | ふれあいセンター | 展示館 | ふれあいセンター | 展示館 | ふれあいセンター |
| 利用者数 | 42,765 人 | 15,323 人 | 59,733 人 | 14,628 人 | 43,144 人 | 13,152 人 | 35,193 人 | 12,040 人 | 16,749 人 | 8,342 人 |
| 利用率:対前年度比 | 91.0 % | 100.4 % | 139.7 % | 95.5 % | 72.2 % | 89.9 % | 81.6 % | 91.5 % | 47.6 % | 69.3 % |
| 開館日数 ※無休 | 365※夜間は年末年始を除く(359)日 | | 365※夜間は年末年始を除く(359)日 | | 363※夜間は年末年始を除く(357)日 | | 348※夜間は年末年始を除く(341)日 | | 334※夜間は年末年始を除く(328)日 | |
| 利用率 | ふれあいホール 9時～12時 | 60.5 % | 62.5 % | 57.0 % | 60.3 % | 41.9 % | | | | |
| | ふれあいホール 13時～17時 | 62.2 % | 63.6 % | 60.3 % | 65.8 % | 46.4 % | | | | |
| | ふれあいホール 17時～21時/17時～22時 | 63.5 % | 60.4 % | 54.8 % | 57.5 % | 44.0 % | | | | |
| | 多目的室 9時～12時 | 66.8 % | 54.5 % | 55.4 % | 62.4 % | 53.6 % | | | | |
| | 多目的室 13時～17時 | 86.0 % | 81.1 % | 81.5 % | 79.6 % | 59.6 % | | | | |
| | 多目的室 17時～21時/17時～22時 | 85.2 % | 85.0 % | 79.9 % | 84.8 % | 79.6 % | | | | |
| | 和室A 9時～12時 | 65.2 % | 64.9 % | 63.3 % | 53.4 % | 50.6 % | | | | |
| | 和室A 13時～17時 | 58.4 % | 57.0 % | 57.6 % | 66.1 % | 47.6 % | | | | |
| | 和室A 17時～21時/17時～22時 | 71.6 % | 73.8 % | 73.8 % | 76.2 % | 69.5 % | | | | |
| | 和室B 9時～12時 | 60.8 % | 56.2 % | 56.7 % | 59.5 % | 59.0 % | | | | |
| 和室B 13時～17時 | 73.7 % | 68.5 % | 66.7 % | 70.7 % | 59.0 % | | | | | |
| 和室B 17時～21時/17時～22時 | 64.3 % | 67.7 % | 66.7 % | 71.8 % | 69.8 % | | | | | |
| 利用状況についての評価 | 〈展示館〉4～12月は苦戦したが、1月以降は、幕末維新博の開催も近づいたからか、前年度より増加した。 〈ふれあいセンター〉年間を通じて利用率が伸びている。来年度も継続したい。 | | 〈展示館〉幕末維新博の開催と新しい展示設備の導入により前年度を上回った。 〈ふれあいセンター〉定期利用者の利用停止が数件あり、利用率は昨年より下回る結果となった。 | | 〈展示館〉前年度を下回ったが維新博開催前の一昨年より増加している。 〈ふれあいセンター〉定期利用者の利用停止もあったが、新規利用者が増えている。これからも利用していただけるよう丁寧な対応を心掛けたい。 | | 〈展示館〉新型コロナウイルスの流行もあり、前年度を下回った。 〈ふれあいセンター〉新規利用者の定期利用が増え、利用率は前年度を上回った。これからも広報活動を行い、新規利用者を増やしていきたい。 | | 〈展示館〉新型コロナウイルスの流行で休館した月もあり、前年度を大きく下回った。 〈ふれあいセンター〉新型コロナウイルスの流行で前年度を下回ったが、定期利用者が少しずつ戻り、回復しつつある。 | |

※ 利用率の算定方法: 利用コマ数(利用件数) / 開館日数
 ※ H27年度実績 <展示館>利用者数:46,994人, 開館日数:366日
 <ふれあいセンター>利用者数:15,268人, 開館日数:366日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

| | 平成 28 年度 (1 年目) | 平成 29 年度 (2 年目) | 平成 30 年度 (3 年目) | 令和 元 年度 (4 年目) | 令和 2 年度 (5 年目) |
|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|--------------------|
| 指定管理料 | 25,492 | 17,520 | 18,500 | 18,834 | 18,634 |
| 収入 | | | | | |
| 利用料金収入 | 11,052 | 14,228 | 10,651 | 8,788 | 4,523 |
| 自主事業収入 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| その他収入 | 2,110 | 3,075 | 2,153 | 1,874 | 7,531 |
| 収入計 | 38,654 | 34,823 | 31,304 | 29,496 | 30,688 |
| 支出 | | | | | |
| 人件費 | 17,990 | 17,753 | 17,754 | 19,256 | 16,152 |
| 光熱水費 | 2,978 | 3,275 | 3,236 | 3,138 | 3,062 |
| 保険料 | 6 | 6 | 6 | 0 | 10 |
| 委託料 | 4,425 | 4,395 | 5,183 | 5,224 | 5,240 |
| 修繕費 | 312 | 203 | 890 | 178 | 989 |
| 事業費 | 564 | 729 | 727 | 746 | 202 |
| 消費税及び地方消費税 | 1,471 | 1,607 | 1,267 | 1,346 | 1,616 |
| その他の公課費 | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 |
| 事業所税 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| その他 | 9,571 | 3,500 | 3,191 | 2,783 | 3,416 |
| 支出計 | 37,317 | 31,468 | 32,257 | 32,674 | 30,688 |
| 差引収支 (収入計-支出計) | 1,337 | 3,355 | ▲ 953 | ▲ 3,178 | 0 |

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

| | 平成 28 年度 (1 年目) | 平成 29 年度 (2 年目) | 平成 30 年度 (3 年目) | 令和 元 年度 (4 年目) | 令和 2 年度 (5 年目) |
|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|--------------------|
| ① 利用料金比率 | 28.6 % | 40.9 % | 34.0 % | 29.8 % | 14.7 % |
| ② 指定管理料比率 | 65.9 % | 50.3 % | 59.1 % | 63.9 % | 60.7 % |
| ③ 人件費比率 | 48.2 % | 56.4 % | 55.0 % | 58.9 % | 52.6 % |
| ④ 利用者1人当たりの管理コスト | 642 円 | 423 円 | 573 円 | 692 円 | 1,223 円 |
| ⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト | 439 円 | 236 円 | 329 円 | 399 円 | 743 円 |
| ⑥ 外部委託費比率 | 11.9 % | 14.0 % | 16.1 % | 16.0 % | 17.1 % |

※【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)

| | 平成 28 年度 (1 年目) | 平成 29 年度 (2 年目) | 平成 30 年度 (3 年目) | 令和 元 年度 (4 年目) | 令和 2 年度 (5 年目) |
|--------|---|---|--|---|--|
| ① 調査方法 | アンケート用紙設置 | アンケート用紙設置 | アンケート用紙設置 | アンケート用紙設置 | アンケート用紙設置 |
| ② 調査期間 | 通年 | 通年 | 通年 | 通年 | 通年 |
| ③ 配布数 | — | — | 662 | 984 | 313 |
| ④ 回収数 | 342 | 462 | 375 | 695 | 235 |
| ⑤ 回収率 | — % | — % | 56.6 % | 70.6 % | 75.1 % |
| 調査結果 | とても良い又は良いとの回答が98.6%を占めており、非常に高い満足度となっている。 | とても良い又は良いとの回答が96.6%と満足度が高く、新しい設備も好評な意見が多い。不満の意見としては、館内の温度管理が適切でない日があったこと、4面シアターの音量が大きかったことなどが挙げられた。 | とても良い又は良いとの回答が94.1%あり、一定の利用者のニーズを満たし、良好なサービスが提供できている。新しく導入された展示設備についての意見・要望が多く、順次改善していきたい。 | とても良い又は良いとの回答が93.4%あり、28年度から変わらず、良好なサービス提供ができていていると思われる。一方で「展示資料が少ない」「子供と大人両方が楽しめる内容にしてほしい」という意見が挙げられ、今後対策が必要であると考えられる。 | とても良い又は良いとの回答が92.3%あり、高い満足度となっている。不満点としては、バーチャル写真や4面シアター、ある日の坂本家などの機械の不調が挙げられており、順次改善していきたい。 |

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 |
|------------------------|--|--|
| 平成30年4月～平成31年3月にかけて複数回 | 時のトンネルの床の映像がWindowsの画面になっていた。 | 定期的に館内を見廻り、時のトンネルの画面が消えてないか確認するようになった。 |
| 平成30年11月頃 | 4面シアターに標準語の字幕と韓国語の字幕が欲しい。椅子もあると良い。 | 以下の内容を踏まえ、対応不能であることを理解していただくように努めている。 標準語の字幕と韓国語の字幕について…所管課に相談したところ、映像のリニューアル(時期未定)をする際に対応できるよう整備するとのこと。 椅子の設置について…所管課に相談したところ、4面シアターの特性上、360°楽しんでいただくためにも、椅子の設置までは至っていない。 |
| 平成30年6月～3月にかけて複数回 | 駐車場が満車で車が止められないと電話があった。 | ふれあいセンターの利用者が駐車場を利用しており、その都度利用を控えるよう呼びかけた。また、翌年度に向け、駐車場案内板の作り直しを検討した。 |
| 平成31年3月頃 | 記念館の場所がわかりにくい。看板をふやしてほしい。と来館者から要望があった。 | 以下の内容を踏まえ、対応不能であることを理解していただくように努めている。 所管課に相談したところ、国道付近等、看板の増設に当たっては、道路管理者や施設管理者等の許可が必要といったハードルが多く、新たな看板の設置はできないとのことである。なお、指定管理者は、国道から龍馬の生まれたまち記念館に向かう道路の電柱に道案内の表示を行っている。 |
| 令和元年10月頃 | 高齢者や障害者を無料で入館できるようにしてほしいと来館者から要望があった。 | 以下の内容を踏まえ、対応不能であることを理解していただくように努めている。 所管課に相談したところ、市内類似観光施設で高齢者や障がい者の入館料に関する取扱いが統一されていないといった課題があることから、すぐに条例改正ができない。 |
| 令和2年4月頃 | 高齢者や障害者を無料で入館できるようにしてほしいと再び来館者から要望があった。 | 以下の内容を踏まえ、対応不能であることを理解していただくように努めている。 所管課に相談したところ、市内類似観光施設で高齢者や障がい者の入館料に関する取扱いが統一されていないといった課題があることから、すぐに条例改正ができない。 |
| 令和2年2月頃～から複数回 | 受付の検温器が反応しない。反応しても温度が低すぎる。 | 手首用非接触型体温計を購入し、入館者に検温を呼びかけるようにした。 |
| 令和2年3月頃 | 手首用非接触型体温計で検温を呼びかける際、ふれあいセンターのお客さんから「息してるのに。検温せんといかんのか？」と検温を拒否された。 | 所管課に相談の上、検温器を視認しやすい位置に移設し、口頭や貼り紙等で今後も検温への協力を求めることとした。 |

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 | 3 | 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 | 2.8 |
| 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 | 2.8 |
| 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 | 3 | 3 | 3.0 |
| 13 利用状況 | 利用者数・稼働率等は適切な水準か | 3 | 3 | 2.5 |
| 14 ミュージアムショップの運営 | 仕様書、事業計画書等に基づき、適正に行われているか | 3 | 3 | 3.0 |
| 15 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 | 3 | 3.0 |
| 16 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 |
| 17 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 | 3 | 2 | 2.0 |
| 18 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 |
| 19 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 |
| 20 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 |
| 21 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 | 1 | 1.0 |
| 配点63点(21項目×3点) | | 小計 | 63 | 59 |
| | | | 59 | 58.1 |

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 | 5 | 3 | 2.7 |
| 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 | 5 | 3 | 2.8 |
| 3 施設内の案内表示 | 施設内の案内表示は見やすくなっているか | 5 | 3 | 3.0 |
| 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なっているか | 5 | 4 | 3.2 |
| 5 維持管理業務 | 日常清掃業務や衛生管理は適切か | 5 | 3 | 3.0 |
| 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 | 5 | 3 | 3.0 |
| 7 事業の実施状況 | 事業は効果的に行われたか | 5 | 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 | 5 | 5 | 4.2 |
| 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 | 5 | 3 | 3.0 |
| 配点45点(9項目×5点) | | 小計 | 45 | 30 |
| | | | 45 | 27.9 |

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 | 2.7 | |
| 2 事業収支 | 事業収支は妥当か | 3 | 3 | 2.3 | |
| 3 経営状況 | 指定管理者の経営状況は妥当か | 3 | 3 | 2.7 | |
| 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 | 15 | 15 | 13.7 |

評価基準

| 点数 | 小項目の評価基準 |
|----|--|
| 3 | 事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。 |
| 2 | おおむね事業計画・収支計画等に基づく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・収支計画等に基づく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・収支計画等に基づく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 | 63 点 | 63 点 | 100 % | 59 点 | 94 % |
| (2) サービスの質の確認 | 45 点 | 45 点 | 100 % | 30 点 | 67 % |
| (3) サービス提供の継続性と安定性 | 15 点 | 15 点 | 100 % | 15 点 | 100 % |
| 合計 | 123 点 | 123 点 | 100 % | 104 点 | 85 % |

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

| 年度 | 評価内容 |
|----|---|
| 28 | 大政奉還、明治維新から150年となる今年の企画展は、薩長同盟と龍馬、上町縁の人物をテーマに取り上げ、史料研究、子孫や縁の人物へのインタビューを行い、多くの歴史的偉人を紹介して好評を博した。また3月に開催された「志国高知 幕末維新博」に合わせて陸奥守吉行の短刀や乙女の使っていた帯などを展示し、県内外から注目を集めた。記念館のリニューアルに伴い新しい史料の購入や設備の導入、PRツールの作成も行い館の魅力向上に努めた。ふれあいセンターでは利用者の増加に伴い、会場の案内や予約方法など丁寧な接客を心掛け、サービスの向上に努めた。来年は館のリニューアル化でさらに多くの観光客を呼び込み、博覧会を盛り上げていきたい。 |
| 29 | 幕末維新博に伴い導入された展示設備の維持管理に努めた一年だった。導入したVR映像やお城下今昔マップ等の、龍馬の過ごした町並みを視覚的に追体験できる設備は、多くの方に好評を博した。企画展では大政奉還における土佐藩の役割、龍馬暗殺の真相についての検証など関心の高いテーマを取り上げ集客に努めた。また、龍馬の姉乙女や幼馴染の近藤長次郎にスポットを当てたシンポジウムを開催し、多角的な角度から龍馬に縁のある人物の顕彰に努めた。ふれあいセンターでは、初めての利用者に予約方法や質問等を分かりやすく説明し、備品の使い方や会場の下見を案内するなどの丁寧な接客を心掛け、サービス向上に取り組んだ。維新博二年目も多くの方に歴史への関心を高め、高知を楽しんで貰えるよう努力していきたい。 |
| 30 | 幕末維新博2年目となる今年は、特別展やコーナー展の開催を増やし、龍馬や関連人物、上町ゆかりの偉人や昭和の町並み、絵画など、幅広いテーマの展示でリピーター獲得に取り組んだ。企画展や町歩き土佐っ歩では明治維新や西郷隆盛を取り上げた内容で、新規顧客の開拓に努めた。集客面では夏季の荒天の影響等により伸び悩んだ1年だったが、ブログやツイッターなどを活用した細やかな情報提供や県・市・関係団体とのイベント連携(幕末維新博スクラッチキャンペーン・龍馬パスポート特別スタンプ押印券・楽! 楽! 高知で泊まるきキャンペーン)などのサービス向上に努め、維新博を盛り上げた。 |
| 1 | 自然&体験キャンペーン開催の今年は、高知の自然や龍馬ゆかりの地をテーマにした写真展や町歩き土佐っ歩、薩摩藩、会津藩、長州藩と龍馬の関わりを紹介した企画展が好評を博した。また四国に残る龍馬の軌跡や上町・小高坂の科学者、季節の行事などを紹介したコーナー展は地元客の関心を高め、関連したワークショップを開催して交流を深めた。龍馬生誕祭を今年は2日間開催し、記念講演や抽選会、イルミネーション、月琴の演奏など、例年より多くのイベントを実施して生誕祭を盛り上げた。ふれあいセンターでは、チラシ配布や予約状況のホームページ掲載など、新規顧客の開拓と利用者へのサービス向上に努めた。 |
| 2 | 今年は新型コロナウイルス感染拡大の影響により団体客や体験プログラムのキャンセルが相次ぎ、入館者数が大きく落ち込んだ。団体客の入館者数を制限し、館内の消毒や換気、検温の実施を行い、感染予防対策に努めた一年であった。その中でも夏のワークショップや企画展関連イベントを可能な範囲で開催し、地域住民との交流を深めて県内容集客に取り組んだ。また、企画展では高知の古写真展を開催し、失われた景色や風習、歴史に名を残した人物の写真を高知の歴史とともに紹介して、多くの県内容に好評を博した。コロナウイルスの流行に負けず、入館者数のさらなる回復に努めていきたい。 |

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

| 年度 | 評価内容 |
|----|--|
| 28 | 「志国高知 幕末維新博」に合わせた企画展や各種イベントの充実を図るとともに、趣向を凝らしたワークショップの実施など、入館者の増加のため積極的な取組が行われている。職員の資質向上を目指した救命講習や歴史研修等も積極的に行い、また、地域防災講習会や町内版土佐っ歩の開催など地域とのつながりを大切にしている取組や姿勢も高く評価できる。記念館のもう一つの機能であるコミュニティ施設としてもその役割を十二分に果たしている。 今後、新たなコンテンツの導入による観光客の増加が見込まれる一方、コンテンツの運営管理など職員の負担増加も予想される。リニューアルによる内容の拡充状況を勘案し、入館料の増額も検討していきたい。 |
| 29 | 「志国高知 幕末維新博」に合わせて導入したVRコンテンツの運用のほか、幕末・維新をテーマにした関連企画展の開催など、限られた人員の中でも様々な工夫を行いながら積極的に取り組んでおり、入館者数は対前年度比約140%と大きく数字を伸ばしている。また、ふれあいセンターの運営では、常に利用者目線に立った対応を心がけるなど、サービス向上への努力も高く評価できる。施設の管理運営に対して真摯な姿勢で取り組んでおり、アンケート結果の高い評価にも表れている。 |
| 30 | 夏季の大雨やリニューアルオープンした坂本龍馬記念館に話題が移ってしまったこと等による利用者の減や修繕費の増により差引収支で赤字となっている。しかしながら、数多くの企画展や特別展を開催し、SNSで学芸員がエッセイを書き発信していることやアンケート結果で高い評価が得られていること等から、新規顧客の取り込みやリピーターを増やし、利用者数の増加対策を行っていることが伺える。 今後は収入を増加させるために企画展の増額等を検討していきたい。 |
| 1 | リョーマの休日自然&体験キャンペーン開催の今年は、高知の自然や龍馬ゆかりの地をテーマにした写真展や町歩き土佐っ歩、薩摩藩、会津藩、長州藩と龍馬の関わりを紹介した企画展が来館者に好評を博した。また四国に残る龍馬の軌跡や上町・小高坂の科学者、季節の行事などを紹介したコーナー展は地元客の関心を高め、関連したワークショップを開催して交流を深めた。龍馬生誕祭を今年は2日間開催し、記念講演や抽選会、イルミネーション、月琴の演奏など、例年より多くのイベントを実施して生誕祭を盛り上げた。自主事業を中心に記念館のPRに努めたが、一年を通して、入館者の獲得に苦戦し、さらには、3月からの新型コロナウイルスの流行が追い打ちをかけ、前年度を大きく下回る結果となった。ふれあいセンターでは、チラシ配布や予約状況のホームページ掲載など、新規顧客の開拓と利用者へのサービス向上に努めた。 |
| 2 | 新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け、年間を通して利用者数が激減した。手指消毒用のアルコール設置や検温等の感染症対策を講じながら、企画展やワークショップを開催し、また新たな試みとして、8月にかき氷の販売や龍馬生誕日にガラボン抽選会を開催。リスクがある中で、県内内容を中心に利用者数の増加を図っていることがうかがえる。また、Go Toトラベルにより、10月、11月は一時的に利用者数が回復したものの、恒常的な増加にはつながらなかった。また、施設の老朽化によって発生している修繕箇所も随時対応されており、施設の維持管理についても真摯に取り組んでいることが伺える。令和3年度においても引き続き、サービスの質を維持しつつ、利用者数が新型コロナウイルスの感染拡大前の数字まで回復できるよう努めていただきたい。 なお、令和2年度財政援助団体等に対する監査において、本市と指定管理者間の連携不足により、美術品等の管理を適正にしていなかったという指摘を受けた。また、寄附申請の対応について、令和2年度中に市民からの寄附申出書と寄附物を記念館が受理し、市に報告が無かった事案も確認した。今後は、本市と指定管理者の間で、連絡や引継ぎ等を密に行い、寄附物等の美術品の管理を適正に行っていくこととする。 |

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 | 63 点 | 58.1 点 | 92 % | A |
| (2) サービスの質の確認 | 45 点 | 27.9 点 | 62 % | |
| (3) サービス提供の継続性と安定性 | 15 点 | 13.7 点 | 91 % | |
| 合計 | 123 点 | 99.7 点 | 81 % | |

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

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。
利用者からの意見については対応困難となっているものが多くありますが、4面シアターの韓国語、標準語対応については、文面を配布するなどの対応が考えられます。
今後は、一部未実施となった研修を実施していただくとともに、施設を活用していただくため、調理室などの貸室のPRにも一層取り組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。

(3) 総合評価実績

| 年度 | 評価結果 | 総合評価点数 | 総 評 |
|----|------|---------|---|
| 28 | A | 112.2 点 | 自主事業を継続して積極的に実施されており、効果を上げていることは高く評価できます。一方で施設管理の不備により総合評価を下げるようになりました。今後は適正な管理運営をお願いします。 |
| 29 | S | 118.0 点 | 適正な管理運営がなされていると考えます。特に、多様な自主事業を実施されていることにより、前年以上の利用者を呼び込むことができたことは評価できます。今後に向けては、「志国高知幕末維新博」の閉幕による影響が想定されますので、あらかじめ対策を検討し、利用者を減少させない取組を実施していただきたいと考えます。 |
| 30 | A | 112.0 点 | おおむね適切な管理運営がなされています。専門の学芸員を配置し、適切に事業を実施していることは評価できます。ただ、収支状況が懸念されることから、利用者のニーズの把握に努めるとともに、利用者の増加につながる取組を期待します。 |
| 元 | A | 104.4 点 | おおむね適切な管理運営がなされています。自主事業の実施やPRに積極的に取り組まれたことは評価できます。ただ、収支状況が懸念されることから、利用者のニーズの把握に努めるとともに、利用者の増加につながる取組を期待します。 |
| 2 | A | 99.7 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。利用者からの意見については対応困難となっているものがありますが、4面シアターの韓国語、標準語対応については、文面を配布するなどの対応が考えられます。今後は、一部未実施となった研修を実施していただくとともに、施設を活用していただくため、調理室などの貸室のPRにも一層取り組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。 |

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 |
|---------|------|----------|
| | | |
| | | |
| | | |