

1 施設概要

施設名	高知よさこい情報交流館		施設所管課	観光振興課				
指定管理者名	公益社団法人 高知市観光協会							
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	全国に広がるよさこい祭りの発祥の地である本市において、市民、観光客等へ本家のよさこい祭りを広く紹介し、その情報の提供及び発信をするとともに、よさこい祭りを通じた人々の交流の場を提供することにより、よさこい祭りの更なる発展を図り、もって本市の観光の振興に資するため。							
業務内容	1 施設の維持管理に関する業務 2 よさこい祭りについての道具、写真、書籍等の資料の収集、保管及び展示に関する業務 3 よさこい祭りについての情報の発信に関する業務 4 よさこい祭りを通じた人々の交流の促進に関する業務							
施設内容	施設面積:NTT西日本高知東ビルの1階の一部(423.84㎡) ※平成27年7月30日～拡張(524.26㎡) よさこいサークル(展示)・よさこいスクエア(展示・シアター・体感コーナー) 受付・コンシェルジュカウンター・事務室							
職員体制	常勤職員	5人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	5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	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
利用者数(人)	60,000	53,342	60,000	22,357						
事業開催数(回)	6	6	6	5						
目標値に対する達成状況について	11月～1月の利用者数は昨年に比べて増加しており、大型客船の寄港やよさこいリターンズ関連企画等による効果があったと思われる。しかしながら新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けたことにより、令和2年2月、3月の利用者数が激減し、目標を達成することができなかった。		緊急事態宣言が発出され外出自粛や県境をまたぐ移動等の規制に伴い県内外の観光客の流動が著しく減少したことや、感染拡大防止対策として4月から5月にかけて施設の臨時休館、体験メニューの中止を行ったことから利用者数が激減し、目標を達成することができなかった。							

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)
利用者数	53,342 人	22,357 人	人	人	人
利用者数:対前年度比	88.3 %	41.9 %	%	%	%
開館日数	300 日	283 日	日	日	日
利用状況についての評価	利用者数は、平成25年4月に開館して以来最も少なかった平成26年度の53,225人に次ぐ利用者数となった。		新型コロナウイルス感染症の影響により、開館以来最も少ない利用者数となった。		

※H30年度実績 利用者数:60,438人

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 (3年目)		令和4年度 (4年目)		令和5年度 (5年目)	
	(指定管理業務)	(自主事業)	(指定管理業務)	(自主事業)	(指定管理業務)	(自主事業)	(指定管理業務)	(自主事業)	(指定管理業務)	(自主事業)
収入	指定管理料	20,954	0	20,768	0					
	利用料金収入	0	0	0	0					
	自主事業収入	0	1,375	0	486					
	その他収入	0	461	0	68					
	収入計	20,954	1,836	20,768	554	0	0	0	0	0
支出	人件費	13,062	0	15,582	0					
	光熱水費	0	0	0	0					
	保険料	4	0	6	0					
	委託料	3,085	1,088	649	0					
	賃借料	333	0	447	0					
	修繕費	380	0	205	0					
	事業費	2,732	507	2,314	498					
	消費税及び地方消費税	1,355	0	1,558	0					
	その他の公課費	3	13	7	0					
	事業所税	0	0	0	0					
	その他	0	228	0	56					
	支出計	20,954	1,836	20,768	554	0	0	0	0	0
	差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	0	0	0	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 (3年目)	令和4年度 (4年目)	令和5年度 (5年目)
① 利用料金比率	0.0 %	0.0 %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	100.0 %	100.0 %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	62.3 %	75.0 %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	393 円	929 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	393 円	929 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	14.7 %	3.1 %	%	%	%

※【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)

	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)
調査の実施内容	① 調査方法	館内にアンケート用紙を設置。来館者のうち希望者が記入して回収箱に投函する。	館内にアンケート用紙を設置。来館者のうち希望者が記入して回収箱に投函する。アンケート用紙の言語は、日本語・英語		
	② 調査期間	平成31年4月～令和2年3月	令和2年4月～令和3年3月		
	③ 配布数	58	167		
	④ 回収数	58	167		
	⑤ 回収率	100.0 %	100.0 %	- %	- %
調査結果	アンケート回答者は男性33%、女性67%で県内37%、県外39%、海外24%であった。年齢は20代未満42%、20代11%、30代14%、40代3%、50代9%、60代以上21%興味を持った部分は、よさこい鳴子踊り体験23%が最も多く、次いで衣装体験が12%だった。	アンケート回答者は県内28%、県外71%、海外1%であった。年齢は20代未満7%、20代10%、30代13%、40代20%、50代22%、60代以上28%興味を持った部分は、施設全体、よさこいに関する歴史の20%が最も多かった。			

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2年3月4日	コンシェルジュの勤務態度についての苦情(観光協会へ電話連絡)	館長及びコンシェルジュ全員に事実確認を行い指導した。 また、令和2年3月12日に接遇研修を実施した。
令和2年10月25日	コンシェルジュの勤務態度についての苦情	事実確認を行い、コンシェルジュを指導した。 また、令和3年3月24日に接遇研修を実施した。

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 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務(保安、鍵の管理)は適切に行われたか	3	3	3.0	
8 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	
9 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	
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	2.8	
11 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	
12 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	2.3	
13 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	2.8	
14 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	
15 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	3	3.0	
16 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	
17 個人情報保護に関する事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
18 情報公開に関する事	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0	
19 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	2	2.0	
配点57点(19項目×3点)		小計	57	55	53.9

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	4	3	2.8	
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	3	3	2.7	
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	4	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	4	3	3.0	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	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	4	3	3.0	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	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	3	3	3.0	
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	4	3	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	34	27	26.5

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	2.8	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	2.8	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	2.8	
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	14.1

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	57 点	57 点	100 %	55 点	96 %
(2) サービスの質の確認	45 点	34 点	76 %	27 点	60 %
(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	117 点	106 点	91 %	97 点	83 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
元	<p>大型客船が寄港する当交流館の定休日(水曜日)には、観光客入館を見込むために臨時開館(6回)を行った。</p> <p>自主事業の鳴子づくり体験では、令和元年度から新たにメニュー(カラー鳴子5色)を追加することで利用者の増加(昨年より428人増)と収益増加につなげることができた。</p> <p>しかしながら、新型コロナウイルス感染拡大の影響に伴い、臨時休館を行ったことから令和2年2月から3月までの入館者数が3,407人と昨年同時期(7,152人)より約47%も減少した。今後の収束状況を把握しながらも、入館者を呼び込む対策を十分に検討していく。</p>
2	<p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴い、入館者数が開館以来最も少ない22,357人と前年度と比較して約41.9%も減少した。感染症対策を講じながらもはりまや橋商店街と連携したイベントや、小学生を対象にやさしい文化の継承を目的とした参加型のイベントを実施した。</p> <p>また、オープンから7年3か月となる7月4日には総入館者数40万人を突破し、記念セレモニーを実施することができた。しかしながら、昨年に引き続きコンシェルジュの対応についてお客様から苦情を受け、改善のために接客研修を実施した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の状況を注視しながらも、施設の機能強化や企画展の実施など施設の利用促進に努めていく。</p>
3	
4	
5	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
元	<p>事業計画・仕様書に沿っておおむね適正な管理・運営が行われている。前年度に引き続き職員の勤務態度に対するクレームがあり、職員への研修を実施しているが、研修内容の定着化を図る適切な指導が必要である。</p> <p>年間施設利用者数は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により目標値を達成できなかったものの、11月から1月までの利用者数は、大型客船寄港時の臨時開館やよさこいリターンズ関連企画等の開催により、前年度から増加している。また、自主事業の鳴子づくり体験は、当年度から新たにメニュー(カラー鳴子5色)を追加したことで、利用者が大幅に増加している。(鳴子づくり体験者数:1,074人、前年度比:166.3%)</p> <p>5年間の指定期間の初年度である当年度は、施設南側の外観リニューアルや展示物の外国語表記といったインバウンドの取込み強化、商店街との連携による新たなイベントの実施など、当指定期間から拡充された仕様内容を反映した取組がなされている。次年度以降も、新型コロナウイルスの収束状況や観光形態の変化などを考慮しながら、交流機能の促進や体験機能の強化など、さらなる施設の魅力向上に努めていただきたい。</p>
2	<p>事業計画・仕様書に沿っておおむね適正な管理・運営が行われている。新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴い、臨時休館を実施するなど例年になく対応に迫られ、入館者数が大幅に減少した。一方、県境をまたぐ移動規制の緩和やGoToトラベル対象期間に合わせて、企画展や子供向けイベントの実施等、感染症対策を講じながら積極的に自主事業の取組がなされ、利用促進に努めている。</p> <p>利用者の満足度調査に関しては、スタッフが積極的にアンケートを配布したことや、アンケートの配布場所を変更したことにより、回収数167件(前年比287%)となった。</p> <p>利用者からの苦情・意見等に関してはスタッフの接遇面について指摘があり、研修は実施しているが研修内容の定着化を図る適切な指導が必要となる。</p> <p>本年度も引き続き利用者の満足度向上に努め、よさこい祭りの文化継承・発展を目的とした親子参加型の企画の実施、また商店街との連携をとりながらのイベント実施など、利用者数増加を目指した魅力ある施設として取組を行っていただきたい。</p>
3	
4	
5	

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	57 点	53.9 点	95 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	26.5 点	59 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.1 点	94 %	
合計	117 点	94.5 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

<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。 職員に対する利用者からの苦情が複数回あったほか、プロジェクターの故障について市への報告や修繕対応が遅延するなど体制について懸念するところです。 アンケートの回収数増加に当たっては、帰ってからスマートフォン等により回答できることや、回答によりクーポン等のインセンティブを受けられることが考えられます。 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、施設のPRにも一層取り組み、利用者数の増加に努めてください。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
元	A	98.7 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 商店街との連携による新たな企画の実施や自主事業の見直しにより、利用者の増加に取り組まれたことは評価できます。 今後は、アンケートの実施方法を工夫し、分析ができるよう満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映に努めてください。
2	A	94.5 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。 職員に対する利用者からの苦情が複数回あったほか、プロジェクターの故障について市への報告や修繕対応が遅延するなど体制について懸念するところです。 アンケートの回収数増加に当たっては、帰ってからスマートフォン等により回答できることや、回答によりクーポン等のインセンティブを受けられることが考えられます。 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、施設のPRにも一層取り組み、利用者数の増加に努めてください。
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