

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20年4月～平成23年3月	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、高知市立龍馬の生まれたまち記念館を設置する。		
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 14台（内12台は貸付駐車場）		
職員体制	常勤： 6人	非常勤： 5人	その他： 人 合計： 11人

2. 利用状況

	H20年度（1年目）	H21年度（2年目）	H22年度（3年目）
利用者数	展示館 35,238人 ふれあい 16,123人	展示館 71,126人 ふれあい 15,130人	展示館 149,859人 ふれあい 19,295人
開館日数	365日	365日	365日
利用率	展示館 94.2% ふれあい 69.7%	展示館 179.9% ふれあい 59.2%	展示館 351.7% ふれあい 53.6%
事業開催数	12回（73日）	22回（138日）	30回（181日）

※ [利用率算出方法の説明]：展示館 入館者数÷入館目標者数
ふれあい 貸室利用件数÷（貸出区分(朝・昼・晩)×開館日数)

3. 収支状況

単位：千円

	H20年度（1年目）	H21年度（2年目）	H22年度（3年目）	
収入	指定管理料	19,945	17,806	17,261
	利用料金収入	9,158	17,286	34,538
	事業収入	2,408	5,499	8,866
	その他	0	514	0
	収入計	31,511	41,105	60,665
支出	管理運営費	13,522	14,512	20,081
	人件費	15,680	17,210	20,491
	その他	781	1	1
	支出計	29,983	31,723	40,573

4. 運営状況指標

	H20年度（1年目）	H21年度（2年目）	H22年度（3年目）
①事業収支（収入－支出）	1,528千円	9,382千円	20,092千円
②利用料金比率	29.1%	42.1%	56.9%
③人件費比率	52.3%	54.3%	50.5%
④外部委託費比率	15.7%	14.4%	11.4%
⑤利用者1人あたり管理費	584円	368円	240円

5. その他特記事項

--

6. 評価結果

(1) 総合評価（審査委員会評価）

年度	総合評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
21	S	総合的には適切な管理運営がなされていると考えます。施設のホームページで、改善の余地が見受けられる部分への積極的な取組を期待しています。今後とも、より良いサービスの提供ができる施設となるよう期待しています。
22	S	例年と比較して利用者が多い状況の中で、適切な管理運営が行われたと考えます。観光関連施設としてのさらなるサービス向上を目指して、再委託業務による館内従事者についても、観光客に対してお迎えするという心配りが感じられるような、細やかな部分での付加価値の向上に期待します。

(2) 1次評価（施設所管課評価）

年度	1次評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
21	S	柔軟かつ積極的な取組や、創意工夫が随所にみられ、施設の特徴である展示館としての役割と、ふれあいセンターとしての役割を非常にスムーズに運営している。市街地の狭隘な立地条件にありながら、観光客と地元住民の両方の視点を大切にしており、結果として我が町の記念館として認知されてきているように感じる。今後の継続した観光振興においては、人と人のふれあいが重要な要素となっており、地元へ受け入れられていることや、ガイドボランティア協会とのスムーズな連携は最大の強みであり、その管理運営は高く評価できる。
22	S	龍馬伝の追い風の中大幅に入場者数を伸ばしたが、この入場者数は施設的环境から考えると、混乱を招きかねない状況であったと考えられる。しかしながら、的確な判断と対応により非常にスムーズに運営が行われ、事故や苦情もなかった。特に14台分しかない駐車スペースをカバーした、近隣施設や地元住民との連携協力は特筆に価する。昨年の評価内容もさらに充実して継続されており、本指定管理業務は高く評価できる。

(3) 自己評価（指定管理者自己評価）

年度	自己評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
21	S	アンケートによる運営改善や自己評価、利用者（入館者）の立場に立った運営と創意工夫により利用者の満足度の向上が入館者増につながった。積極的に研修機会を設けたことや日常的館内巡視により、利用者の安全確保と快適空間を創造しサービスの向上につなげた。高知市とともにまち歩き「土佐っ歩」の立ち上げや県外旅行会社への誘致活動により龍馬の生まれた町高知市の素晴らしさを積極的に情報発信した。6回の企画展と15回のイベント開催により入館者増を図った。常に創意工夫により、経費の削減を図った。土佐観光ガイドボランティア協会との連携によりスムーズな館の運営を図った。
22	S	8回の企画展と22回のイベント実施や学校生徒作品展示、映画会、生け花展、お茶の接待など、多彩な内容で県内・外利用者の満足度向上・利用者増につながった。また、老朽化に伴う施設設備の修繕や照明のLED化・ウォシュレット付便座への取換え・監視カメラの追加設置等、経費削減と共に施設設備の充実を図り、利用者へのサービス・安全度向上に努めた。上町周辺住民を対象とした町内版・土佐っ歩を実施し、地元との連携強化を図った。各種研修を実施し、安心できる施設管理やまごころでの接客を行い、常に快適な空間づくりに努めた。

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業、業務の履行状況				
使用許可等		使用許可等申請,受付は利用統計等が作成され,適正に行われているか。	3	3
利用料金等の徴収状況		徴収,減免,還付等は帳簿等が作成され,適正に行われているか。	3	3
平等利用の確保		施設利用者の平等を確保しているか。	3	3
苦情・要望への対応		苦情・要望処理の処理は適切か。	3	3
職員配置		基準に基づき,適切な人員配置がされたか。	3	3
職員研修		従業者に対し,施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	3	3
事業計画書		指定管理業務が事業計画書に沿っているか。	3	3
事業実施状況		事業の実施は仕様書等に適合しているか。	3	3
法令の遵守		法令に基づく検査,届出等はなされているか。	3	3
緊急時の対応		緊急時のマニュアルが整備され,従業者訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	3	3
保険加入		仕様書等に定める保険に加入しているか。	3	3
個人情報		個人情報の取扱い,従事者への研修,漏洩した場合の対策がとられているか。	3	3
情報公開		保有する文書が分類・整理され,閲覧等の請求があった場合にに応じているか。	3	3
その他管理運営に関し必要な業務		ホームページの作成及び更新,必要な許認可等の取得,監督官庁への届出を必要に応じて行っているか。	3	3
②施設の維持管理				
施設・設備の維持管理		施設・設備の維持管理基準が守られ,不具合が生じた場合は速やかに報告・対応しているか。	3	3
清掃業務の実施状況		清掃は確実にこなされているか。	3	3
警備業務の実施状況		マスターキー等の管理,警備業務は適切に行なわれているか。	3	3
廃棄物処理業務の実施状況		廃棄物処理は適切に行なわれ,運搬・処理を委託する場合は許可業者と契約しているか。	3	3
外部委託の実施状況		過度な外部委託は行なわれていないか。	3	3
備品管理等の実施状況		備品の管理・点検・保守は適切におこなわれているか。	3	3
20項目×3点=60点			60	60
			/	/
			60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	概ね協定書・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がなされておらず,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殆どなされておらず,早急な改善が必要である。

(2) サービスの品質

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①維持管理業務				
経費節減の取り組み		設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。	4	4
備品等の管理		備品等の保守点検・補充は計画的に実施されているか。	4	4
施設維持管理		施設の維持管理の内容は適切か。	4	4
②運営業務				
利用案内		パンフレット・施設内利用案内・行事開催案内等は判り易く,使い易いものになっているか。	4	4
職員の接客態度		各担当者の接客態度は良好か。	4	4
利用者満足度の把握		利用者アンケートが実施され,運営に反映されているか。	4	3
利用促進に向けた取り組み		利用者の増加や利便性を高めるための取り組みが行なわれているか。	4	3

各種事業の内容	各種事業（講座・イベント等）は施設の設置目的に合致した事業であり,利用者が満足できる内容であったか。	4	4
利用者へのサービスの向上	各種事業（講座・イベント等）は利用者へのサービスの向上につながったか。	4	4
地域等との連携	地域や関係団体,類似施設との連携を考慮しているか。	4	4
10項目×4点=40点		40	38
		/	/
		40	40

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
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	概ね協定書・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ている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず,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殆どなされておらず,早急な改善が必要であり,目標の全面的な見直しが必要である。

(3) サービスの安定性

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業収支の状況				
事業収支		事業収支が赤字の場合,黒字化のための改善策が実施されているか。	3	3
人件費比率		支出に占める人件費の割合が減らされすぎではないか。	3	3
外部委託費比率		支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。	3	3
3項目×3点=9点			9	9
			/	/
			9	9

評価基準（再掲）

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	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,経営が殆どなされておらず,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。

(4) 評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1次評価 評点	1次評価 換算後 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60	×0.42	25点	50%	60	25	S
(2) サービスの品質	40	×0.50	20点	40%	38	19	
(3) サービスの安定性	9	×0.60	5点	10%	9	5	
合計	109		50	100%	107	49	

(評価基準再掲)

総評点数	46点以上	41点以上	36点以上	35点以下
評価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており,優れた実績をあげている。	適正に管理運営が行われている。	概ね適正であるが,一部改善を期待する。	改善が必要である。