

1 施設概要

施設名	高知市立龍馬の生まれまち記念館		施設所管課	観光企画課				
指定管理者名	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社							
指定期間	令和 4 年 4 月 1 日 ~ 令和 7 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合い、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. 観覧料及び使用料の徴収に関すること							
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		非常勤職員		契約社員	5人	合計	7人
	パート職員	2人	アルバイト		その他			

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	令和 4 年度 (1 年目)		令和 5 年度 (2 年目)		令和 6 年度 (3 年目)	
	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)	-	5,537	-	6,182	-	6,089
展示館利用客数(人)	35,000	25,478	36,000	28,378	37,000	27,039
ふれあいセンター利用料金収入(千円)	-	1,303	-	1,143	-	1,304
ふれあいセンター利用者数(人)	12,000	8,968	12,500	8,825	13,000	10,316
目標値に対する達成状況について	コロナウイルス緩和により来館者数は戻りつつあるがコロナ前に比べるとまだ違い状況		前年比では増加しており、利用客数は回復傾向にあるものの、計画当初の目標値には届いていない。		今年度は台湾ツアー客が230名増となったが、8月から11月の国内団体客が大きく伸び悩んだ為、前年の利用者には届かず、目標値とは差がある状態が継続している。	

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 4 年度 (1 年目)		令和 5 年度 (2 年目)		令和 6 年度 (3 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
利用者数	25,478 人	8,968 人	28,378 人	8,825 人	27,039 人	10,316 人
利用者数:対前年度比	145.7 %	121.2 %	111.4 %	98.4 %	95.3 %	116.9 %
開館日数 ※無休	365*夜間は年末年始を除く<359日> 日		365*夜間は年末年始を除く<359日> 日		366*夜間は年末年始を除く<360日> 日	
利用率	ふれあいホール 9時~12時	44.1 %	49.0 %	27.9 %		
	ふれあいホール 13時~17時	49.0 %	50.6 %	32.3 %		
	ふれあいホール 17時~21時/17時~22時	47.9 %	47.9 %	35.0 %		
	多目的室 9時~12時	53.1 %	66.5 %	59.9 %		
	多目的室 13時~17時	53.4 %	58.9 %	59.1 %		
	多目的室 17時~21時/17時~22時	81.0 %	76.0 %	82.0 %		
	和室A 9時~12時	39.5 %	45.2 %	49.2 %		
	和室A 13時~17時	54.5 %	55.8 %	49.8 %		
	和室A 17時~21時/17時~22時	78.0 %	72.7 %	74.8 %		
	和室B 9時~12時	49.9 %	53.4 %	49.2 %		
和室B 13時~17時	62.2 %	53.4 %	44.8 %			
和室B 17時~21時/17時~22時	71.3 %	54.0 %	57.3 %			
利用状況についての評価	〈展示館〉 今年はコロナウイルスによる行動制限や対応が緩和されたことや昨年は休館日があった事も大きく上回った。 〈ふれあいセンター〉 展示館同様にコロナウイルス緩和により定期利用者が増えたことやよさこい祭りの練習・劇団の練習等で飛び込みのお客も増えた。		〈展示館〉 今年は台湾旅行社の龍馬空港着高知旅行のコース内に当館が選ばれており令和5年度は来館1,980名、売上480千円だった。臨機応変な駐車場対応やプレゼント実施をおこなう。 〈ふれあいセンター〉 昨年度に利用があった、よさこい練習・演劇練習団体の利用がなかった分、昨年割れの結果に終わる。		〈展示館〉 台湾からのツアー会社が2社増加したことで、台湾旅行客が前年より234名の増加となっている。一方、国内のJTBをはじめとする団体旅行客が400名ほど減っており今後の課題となっている。 〈ふれあいセンター〉 セミナーや遊び(ペイブレード大会)等の新規利用者によるホールの利用が増加した。多目的室や和室は曜日ごとの固定客が利用を継続している。	

※ 利用率の算定方法: 利用コマ数(利用件数) / 開館日数

※ R6年度実績 <展示館>利用者数:27,039人
 <ふれあいセンター>利用者数:10,316人

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	令和 4 年度 (1 年目)		令和 5 年度 (2 年目)		令和 6 年度 (3 年目)	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績
収入	指定管理料	34,056		35,353	34,418	34,418
	利用料金収入	0		0	0	0
	自主事業収入	0		0	0	0
	その他収入	3,168		4,246	1,083	4,368
	収入計	0	37,224	0	39,599	35,501
支出	人件費	16,423		16,556	16,658	17,942
	光熱水費	4,099		3,707	4,430	3,977
	保険料	47		51	132	55
	委託料	6,165		6,151	6,025	6,406
	修繕費	873		176	600	160
	事業費	1,402		3,081	1,493	4,052
	消費税及び地方消費税	3,722		2,021	1,727	1,894
	その他の公課費	0		0	0	0
	事業所税	0		0	0	0
	その他	4,493		7,856	4,436	4,300
	支出計	0	37,224	0	39,599	35,501
差引収支 (収入計-支出計)	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 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)
① 利用料金比率	0.0 %	0.0 %	0.0 %
② 指定管理料比率	91.5 %	89.3 %	88.7 %
③ 人件費比率	44.1 %	41.8 %	46.3 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	1,081 円	1,064 円	1,038 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	989 円	950 円	921 円
⑥ 外部委託費比率	16.5 %	17.2 %	15.0 %

※【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 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	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
	③ 配布数	384	390
	④ 回収数	384	390
	⑤ 回収率	100.0 %	100.0 %
調査結果	とても良い、良いの回答が366票とアンケートの95.3%と高い評価頂いている。ただアンケート以外の全体意見の中には展示内容への不満等もあったが当館のコンセプトを説明し理解を求めた。	とても良い259票、良い105票、普通20票、やや不満2票、未記入4票の結果。当館を知ったのはインターネット・ガイドブック・観光案内パンフレットがほとんどを占め旅行雑誌やガイド雑誌への積極的な掲載や各所に配布させていただいているパンフレットが誘客の主となっている。	とても良い233票、良い185票、普通21票、不満1票の結果。不満の1票を分析するとガイドさんの対応との事だが、とても良いでもガイドさんの件数が多い。当館を選んだ理由も例年通りインターネット・ガイドブック等が多い。インスタ更新頻度アップ、旅行雑誌への掲載を積極的に行っている。

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6年11月頃	1階和室や多目的トイレの引き戸が重い、音がする。	業者に館内の引き戸を点検した結果、内部の滑車が経年劣化により擦り減っており館内すべての滑車を取り替えた。
令和6年12月頃	4面シアターの扉が半分しか開かない。	業者に依頼し、扉の修繕を行った。
令和7年2月頃	2階和室のエアコンが作動しなく寒い。	業者に修理を依頼するも室外機を含め修理困難との回答の為、温風器を3台購入し各部屋に設置した。

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	3	3.0	
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	2.7	
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	2	2.0	
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	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	3.0	
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	3	3.0	
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	2	2.0	
配点63点(21項目×3点)		小計	63	61	60.7

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	3	3.0	
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	3.0	
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	3	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	3	2	2.0	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	3	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	3	3	3.0	
7 事業の実施状況	事業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	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	3	3	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	27	26	26.0

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	3	3	3.0
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	15	15.0

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 %	61 点	97 %
(2) サービスの質の確認	45 点	27 点	60 %	26 点	58 %
(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	105 点	85 %	102 点	83 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
4	【売上前年対比】前年度:3,633千円、今年度:5,537千円(1,904千円増)152.4% 【利用者数前年対比】前年度:17,484人、今年度:25,478人(7,994人増)145.7% 前年度に比べコロナの影響も緩和され大きく上回っている。特に前年6月と9月に稼働日を調整している事もあるが全体に各月とも上向きである。年度末にはさらにコロナが緩和され朝ドラ効果による観光客増加やインバウンドによる海外からの観光客は増えた。これらを来年度につなげていくため展示物、体験シアター等のメンテナンス及び人員体制の強化によりお客様の満足度向上に努めてゆきます。またコロナにより令和4年度は実施できなかったワークショップやイベントを毎月実施して地域の方々へ交流の場としての役割をはたしてまいります。
5	【売上前年対比】前年度:5,537千円、今年度:6,182千円(645千円増)111.6% 【利用者数前年対比】前年度:25,478人、今年度:28,378人(2,900人増)111.4% 前年度より引き続き、3の利用状況でも述べたように台湾旅行会社からの観光客による利用者数への影響が大きかった。添乗員やバス運転手からの連絡があれば記念館前の駐車場を確保するため、自家用車のお客様の第2駐車場への移動を案内する、チケット・パンフレット・入館者プレゼント(クリアファイル)を準備し添乗員と連携して、それらを配りながら館内への誘導をするなど、柔軟な対応を行った。また、急にバスがくる場合にも同じ対応をしている。令和6年度も10月までツアー延期との情報もあり引き続き対応していく。また、5月から11月にかけては朝ドラらんまんの影響により記念館にも足を運んでくれる方も多かった。加えて、条例や法令、協定書・仕様書・業務計画書に基づいた業務の運営を行った。
6	【売上前年対比】前年度:6,182千円、今年度:6,089千円(▲93千円)98.4% 【利用者数前年対比】前年度:28,378人、今年度:27,039人(▲1,339人)95.2% 全体の利用者数は昨年より減少しているが台湾旅行者数は234名増となっている。国内団体で見ると▲28団体、▲402名と減少の一要因となっている。ただ利用者数には修学旅行や研修等の減免者の利用者数も含まれているので利用者の数は減少したが観光客としての売上は昨年との差は少ない。利用客の増加に向けて旅行雑誌やフリーペーパー等へ積極的に参加しており、他にも雑誌での有料広告参加も行っている。一般旅行者に向けてはホテルや空港・他施設でのパンフレット配布にあわせて今年度よりレンタカー各社にお願いして空港や高知駅を中心として県内20か所の窓口にもパンフレットを置かせていただいている。今後も集客に向けてアプローチの範囲を広げてゆく。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
4	新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けつつも、入館者数は前年度に比べて増加しており、回復傾向にある。前指定管理者から円滑な引き継ぎを受け、コロナ禍の中でも企画展やコーナー展、イベントの開催、ホームページやSNS等を使った情報の発信を積極的に行うなど、利用者数の維持増加に努めていただいた。 一方で、事業計画書で掲げられているイベントやオリジナルPR動画やオリジナルグッズの製作販売といった自主事業の実施が不十分であることから、入館者数増加のための取組として、積極的な事業の実施に努めていただきたい。 また、上記と同様に従業員に対する研修の実施も不十分であることから、施設の適切な管理運営のための体制整備として、十分な研修を行っていただきたい。
5	入館者数は令和4年度から増加しており、回復傾向は継続している。 令和4年度は新型コロナのため未実施であった各種イベント等の自主事業について、令和5年度は年間を通して計画的に実施し、利用者数の増加に努めていた。また、台湾からのチャーター便就航に伴う団体旅行者に対して、来館時に柔軟な対応を取るなど、利用者サービスの向上に繋がる取り組みが見られた。 一方で、前年からの改善事項であった従業員の研修について、事業計画書に則った研修が一部未実施であったため、施設の管理運営に必要な研修実施に努めていただきたい。
6	展示館の入館者数は目標値には届いていないが、パンフレット設置場所の拡大や、台湾からのツアー客を新たに獲得するなど、利用者数の増加に向けた取組が行われている。また、新規団体へのホールや多目的室の貸出により、ふれあいセンター利用者数については前年から増加している。 一方、館内設備の不具合等についての報告に一部遅延が見られたため、今後は適切な報告に努めていただきたい。 今後も、集客に繋がるイベントの実施、オリジナルグッズの拡大、SNS等による情報発信などを積極的にを行い、展示館入館者数100万人達成に向けた取組を継続していただきたい。

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	A
(1) 業務の履行状況の確認	63 点	60.7 点	96 %	
(2) サービスの質の確認	45 点	26.0 点	58 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	123 点	101.7 点	83 %	

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>事業計画書・仕様書に沿った管理運営がなされています。 設備の不具合について、所管課への報告が遅延してしまいましたので、速やかに報告を行ってください。また、寄贈品の事務手続が適切に行われておりませんでしたので、適切に事務手続を行ってください。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
4	A	102.8 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 利用者数及び事業開催数の目標値は未達成となりましたが、新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、新商品の開発等を実施し、収入増加に取り組まれたことは評価できます。職員に対する研修が未実施だったので、以後適正な実施に努めてください。
5	A	102.7 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 展示館利用客数等の項目で目標値未達成となっています。 昨年に続いて事業計画に記載している研修計画の一部が未実施となっていますので、計画に沿って適切に実施してください。
6	A	101.7 点	事業計画書・仕様書に沿った管理運営がなされています。 設備の不具合について、所管課への報告が遅延してしまいましたので、速やかに報告を行ってください。また、寄贈品の事務手続が適切に行われておりませんでしたので、適切に事務手続を行ってください。

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
建物の維持と修理 (扉開閉時のトラブル)	令和6年11月改善済み	展示棟へ向かう通路やふれあいセンター和室・多目的トイレなど当館でも引き戸を使用している扉での不具合(開けるのが重い、音がする)が目立ってきたため、業者に見に来てもらい確認したところ使用している滑車部分が経年劣化によりプラスチック部分が破損との結果だった。これを機に滑車を使用している扉をすべて新しい滑車にする作業を行った。
各映像コンテンツの維持と修理	未定	各種バーチャルコンテンツも設置から7年目を迎えプロジェクター本体やパソコンの修理が多く昨年から引き続き課題となっている。パソコン修理の専門職に来てもらい各パソコンのチェックをしてもらうも修理はできず本体を取り替えずにはならない状況になっています。モニターで映像をながしたりパネル展示等であるべく稼働しているようにしてはおりますが、来期以降を考えて高知市様や会社と相談をしてゆかなければなりません。
建物の維持と修理 (空調設備の不具合)	一部対応済	令和7年2月頃に2階ふれあいセンター和室A・B及び調理室のエアコン3台が暖房のきかない状態になりました。業者に点検してもらったところ3台を作動させる室外機が故障しており取り替える必要が有るとの結果でした。取り急ぎ電気温風機を各部屋に購入して対応し利用者様にもお詫びさせていただきました。また、夏場に向けてスポットクーラーを購入設置対応をする予定です。