

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	イコテツケーターサービス株式会社		
指定期間	平成 22 年 4 月 1 日～平成 25 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、研究室、スタジオ等 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： 2 人	非常勤： 4 人	その他： 0 人 合計： 6 人

2. 利用状況

	22 年度 (1 年目)	23 年度 (2 年目)	24 年度 (3 年目)
利用者数	常設展示室 10,035 人 施設利用者 37,684 人	常設展示室 7,935 人 施設利用者 36,343 人	常設展示室 8,173 人 施設利用者 35,260 人
開館日数	301 日	290 日	307 日
利用率	常設展示室 120.8% 自由ギャラリー 45.8% 民権ホール 28.9% 研修室 47.0% 郷土情報室 112.0%	常設展示室 79.1% 自由ギャラリー 72.5% 民権ホール 26.6% 研修室 51.5% 郷土情報室 106.2%	常設展示室 103.0% 自由ギャラリー 49.7% 民権ホール 22.5% 研修室 50.3% 郷土情報室 106.0%
事業開催数	0	1	1

※ [利用率算出方法の説明] 利用率=年間使用延日数/年間使用可能延日数(使用料換算時間帯基準)
常設展示室及び郷土情報室は、前年度利用者数との対比で算出

3. 収支状況

単位：千円

	22 年度 (1 年目)	23 年度 (2 年目)	24 年度 (3 年目)	
収入	指定管理料	18,000	17,800	17,500
	利用料金収入	8,235	5,902	6,581
	事業収入	0	211	0
	その他	0	0	0
	収入計	26,235	23,913	24,081
支出	管理運営費	18,450	19,577	15,933
	人件費	11,139	10,745	8,139
	その他	0	0	0
支出計	29,589	30,322	24,072	

4. 運営状況指標

	22 年度 (1 年目)	23 年度 (2 年目)	24 年度 (3 年目)
①事業収支 (収入－支出)	▲3,354 千円	▲6,409 千円	9 千円
②利用料金比率	31.4%	24.7%	27.3%
③人件費比率	37.6%	35.4%	33.8%
④外部委託費比率	17.4%	17.2%	21.4%
⑤利用者 1 人あたり管理費	620 円	685 円	554 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)
22	A	利用者数が増加した一方で、苦情・要望への対応、自主事業の取組などで不十分な点が見られますので、指定管理者と所管課の両方で協議し、改善に取り組んでください。また、平成 23 年度は臨時休館が予定されており、利用者の減少が懸念されますので、観覧者数等の目標を定めるなど、計画的な管理運営が行われるよう期待します。
23	A	記念館への寄託品に関連した自主事業が実施されるなど、指定管理者制度を活かした意欲的な取組が評価できると考えます。事業収支の赤字や、「履行の確認」の項目での 2 点評価の部分については、施設所管課との協議を十分に行い、改善に向けた取組をお願いします。
24	A	指定期間最終年度にあたり、「履行の確認」の項目での 2 点評価の部分改善されなかったことは残念でした。しかしながら、マスコットキャラクターの作成や夏休み期間の開館時間の延長など指定管理者ならではの取組がなされたほか、人件費の見直しや事務費等の見直しを行い収支が改善したことは評価できます。

(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)
22	A	実施初年度は、人件費や広報宣伝費、消耗費などで計画以上の支出があり赤字決算となっている。施設管理計画や職員研修などとあわせて十分な事業計画をもって取り組むことに留意する。夏休み期間中に観覧時間の延長を実施し、さらにマスコットの活用やホームページの製作など広報活動にも積極的に取り組まれたことは、施設の認知度の向上に効果があり、利用者の増進に寄与できている。ただし利用者アンケートの分析活用が弱く利用者ニーズの把握に努めるとともに、展示案内など利用者の声が聞ける場を活用するなどを行い、顧客満足度の向上に期待したい。
23	A	当該年度において、広報活動、観覧時間の延長、さらに自主事業の取り組みなど利用者の増加に積極的に努められている。一方、NHK 放映「龍馬伝」後の観光客の減少や展示室工事で休館等措置があり収入に影響がでたこと、また支出面で管理費等が概ね予算のおりの実績に比べ、事務費の改善が見られず、自主事業 (特別展開催) 経費が新たに発生し赤字決算となっている。事業の精査、事務費等の見直しを進め健全化に留意されたい。各種職員研修の実施、利用者モニター活用、展示案内の実施などで顧客満足度の向上に期待したい。
24	A	指定期間最終年度にあたり、オリジナルキャラクターを公募し館の PR に積極的に取り組んだ。ゴールデンウィーク期間の臨時開館や、夏休み期間の観覧時間延長など、利用機会の拡大に自発的に取り組み、アンケート結果などからも、接遇面で高い評価を受けている。今年度は、小学生の団体観覧時に展示解説を行うなど新たな試みも実施し、2 年間続いた赤字決算については人件費や事務費等の見直しを行い、削減に努め、今年度は黒字決算となったことなどを高く評価したい。

(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)
22	A	市の企画展開催に協力し、ラジオ及びテレビ CM を流し、広報活動を実施し利用者の増加に努めるとともに、県外の博物館と連携し、企画展示に協力 (史料の貸し出し) することにより館の認知度を高めた。また、夏季期間において、観覧時間を 1 時間延長し、より多くのお客様に館の利用機会の拡大及び利便性の向上を図った。課題としまして、自主企画での展示やイベント等が未実施であったため、利用者を増加させるためにも今後実施したい。経費面においても、利用者へのサービスを第一に考えながら、水道光熱費や消耗品等、無駄を省き削減に努めたい。
23	A	板垣退助愛蔵品展のテレビ及びラジオ CM の実施、市内の小・中学校へのチラシ配布等、広報活動を行い、館の認知度を高め利用者の増加に努めた。また、本年度も夏季期間に観覧時間を延長し、お客様の利用機会の拡大及び利便性の向上を継続して図った。自主事業として板垣退助愛蔵品寄託記念『旅する Antique LOUIS VUITTON 展』を開催し、市民サービスの向上、文化の新たな発展に協力しました。本年度につきまして、経費削減に努めましたが、常設展示室への植木枝盛邸書斎移築工事に伴い、休館や展示室閉鎖等の影響による収入の減少があったことや、自主事業実施に係る開催経費が発生したこともあり、赤字決算となりました。

24	S	<p>指定管理業務 3 年目の大きな自主事業として、より多くの皆様に親しみを持っていただくために館のマスコットキャラクターを市内の小・中学生を対象に応募し、最優秀の作品を決定しました。公式キャラクターとして登録を行い、今後につながる広報活動に取り組むことができました。また表彰式を行い応募していただいたすべての作品を自由ギャラリーにて展示、大勢のお客様にご来館していただき利用者の増加に努めました。</p> <p>例年通り夏休み期間の観覧時間の延長を行うことでお客様の利用機会の拡大及び利便性の向上を図りました。</p> <p>管理面につきましては過去 2 年間赤字決算だったこともあり、人件費及び事務費等の見直しや削減に努め黒字決算にすることができました。</p>
----	---	---

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
	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	従業員に対し,施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	2	2
	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,従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	2	2
	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
②自主事業等の実施状況				
	事業の実施状況	自主事業は事業計画に基づき,公平に実施されているか。	3	3
	事業実施体制	自主事業の実施体制・職員配置は適切か。	3	2
③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			58	57
			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。	3	3
	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。	3	3
	施設の維持管理	維持管理(館内消毒,庭園管理)が適切に実施されているか	3	3
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。	3	3
	職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	3	3
	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

市民サービスの向上	各種事業(講座・イベント等)は市民サービスの向上につながったか。	3	3
歴史・文化関係団体との連携	歴史・文化関係団体との連携を考慮した取り組みがなされたか。	3	4
10項目×4点=40点		33	32
		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ているか。	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	0.500	30	60%	57	28	A
(2) サービスの品質	40	0.375	15	30%	32	12	
(3) サービスの安定性	9	0.600	5	10%	9	5	
合計	109	-	50	100%	98	45	

(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。