

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	株式会社土佐電ビルサービス		
指定期間	平成25年4月1日～平成28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: 2人 合計: 8人

2. 利用状況

	25年度(1年目)	26年度(2年目)	27年度(3年目)
利用者数	常設展示室 10,139人 施設利用者 36,481人	常設展示室 7,430人 施設利用者 40,716人	
開館日数	304日	303日	
利用率	常設展示室 124.1% 自由ギャラリー40.3% 民権ホール 28.2% 研修室 38.2% 郷土情報室 79%	常設展示室 73.3% 自由ギャラリー30.8% 民権ホール 18.3% 研修室 35.5% 郷土情報室 179.8%	
事業開催数	3	3	

※【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

	25年度(1年目)	26年度(2年目)	27年度(3年目)
収入	指定管理料	19,500	19,543
	利用料金収入	5,669	5,710
	事業収入	0	662
	その他	0	0
	収入計	25,169	25,915
支出	管理運営費	17,090	15,669
	人件費	9,534	10,023
	その他	0	0
支出計	26,624	25,692	

4. 運営状況指標

	25年度(1年目)	26年度(2年目)	27年度(3年目)
①業収支(収入-支出)	▲1,455千円	223千円	
②利用料金比率	22.5%	22.0%	
③人件費比率	35.8%	39.0%	
④外部委託費比率	22.8%	16.1%	
⑤利用者1人あたり管理費	571円	534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)
25	A	概ね適切な管理運営がなされていると考えますが, 新しい指定管理者となり「サービスの品質」に関する事項でいくつか評価が下がったものがあります。民権の拠点施設として, 本施設を有効に活用し, 利用者数の増加が図られるよう, 指定管理者制度ならではの取組を期待します。なお, 津波避難対策を始めとした利用者の安全確保については, 施設所管課とともに十分な配慮をお願いします。
26	A	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。苦情・要望への対応, 警備業務の実施及び備品管理の面で見直しが必要な項目がありますので, 対応をお願いします。今後も, 利用者アンケート等により利用者満足度を把握するとともに, 利用者の増加や利便性を高める取組を期待します。
27		

(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)
25	A	前年度までの指定管理者との業務の引継ぎ等について, 施設の細かいチェックや業務に必要な機器等の使用貸借, HPの継承に時間がかかった。特に土佐電鉄本社の諸問題の影響を受け, 実施予定事業が実施できない等の要因となった。しかし, 指定管理者としての業務全般については, 誠意を持った対応をしており, 施設整備については, 細かい部分のメンテナンス(玄関の巨大マットの取替え等)や後半の企画事業については, 多数の来館者をもたらす効果を狙った取組等は一定の成果を挙げている。今回の特徴的な取組としては, 館内案内業務をすすめることとなった点で, この点に関しては利用者へのサービス向上として評価できるところである。今後の課題として, 有料入館者の増加と館利用率の向上があり, できるかぎりの取組を期待したい。
26	A	概ね適切な管理運営はなされている。電車を利用した広告や, 常設展示解説への音声プレイヤーの導入など, 新たな事業展開も行っているが, 有料・無料とも観覧者数は前年度より減少しており, 集客へ結び付ける方策の研究・実施が今後の課題である。 また, 設備のメンテナンスについて督促を要する場面があることや, 電話の取次ぎにおいて十分な聞き取りのないまま転送するなどの改善すべき点がある。
27		

(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)
25	A	指定管理者業務の初年度でしたが, 土佐電鉄本社の諸問題による影響で電車広告・広報活動や他施設との連携が出来ず, 認知度の向上・有料観覧者の増加に課題は残るが, 常設展観覧者数としては前年対比124.1%, 事業計画目標8,960人に対しても113.1%となった。また小規模ではあったが自主事業(おひな様展示・邦楽演奏会等)にて1,250名の利用者増となる。 その他として事業計画に基づき案内・解説を実施, 案内総数649名と利用者に対するサービスの向上には貢献出来た。 友の会についても, 現金未処理, 書籍在庫の不都合, 会計仕分け項目の明確化など相当な時間を費やしたが, 事務局長・会長と連携をとり正常化した。 収支に関しては, 事業初年度に伴う初期費用・館パンフレットの新規印刷・電車広告等により赤字となった。
26	A	指定管理者業務初年度に実施できていなかった「電車広告(自由民権号)」を始め, 各種インターネット観光媒体へのPR, JAF会員優待施設・四国歴史文化道アプリクーポンなどへの登録PR, 高速道路SAでの観光施設紹介チラシ広告(有料)など, 館のPRは多種実施できたが, 有料・無料観覧者共に前年を大きく下回る結果となり, 観覧者数増加の課題はクリアできなかった。 自主事業では, とさでん交通本社の「電車の日イベント」第2会場として, 「5in.電車乗車会・缶バッジ製作・電車パネル展」を開催, またいの町紙の博物館とコラボの「手すき和紙教室」や「民権ワークショップ(消しゴムはんこ・新聞バッグ作成)」を実施した。 昨年に引き続き, 受付職員による案内解説や, 新たに音声プレイヤーによる音声ガイドの試験運用により, 常設展観覧者へのサービス向上に努めた。 地震避難訓練および消防避難訓練をそれぞれ実施。またAEDの設置など, 利用者の安全確保に努めた。
27		

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
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	2
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	2
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
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	3
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。	2	2
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	2
20項目×3点=60点		59	56
		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	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
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	2
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	2
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。	3	2
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。	3	2
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。	3	3

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	2
10項目×4点=40点		30	25
		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	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
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	2
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	8
		9	9

評価基準（再掲）4

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%	56	28	A
(2) サービスの品質	40	×0.375	15	30%	25	9	
(3) サービスの安定性	9	×0.600	5	10%	8	4	
合計	109	—	50	100%	89	41	

(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。