

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23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	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 16台（内12台分は貸付駐車場）		
職員体制	常勤： 5 人	非常勤： 3 人	その他： 0 人 合計： 8 人

2. 利用状況

	H23年度（1年目）	H24年度（2年目）	H25年度（3年目）
利用者数	展示館 68,353 人 ふれあい 14,521 人	展示館 52,314 人 ふれあい 15,171 人	展示館 48,174 人 ふれあい 14,919 人
開館日数	366 日	365 日	365 日
利用率	展示館 136.0% ふれあい 58.8%	展示館 141.5% ふれあい 60.1%	展示館 122.2% ふれあい 56.0%
事業開催数	50 回（201 日）	53 回（206 日）	53 回（206 日）

	H26年度（4年目）	H27年度（5年目）
利用者数	展示館 43,783 人 ふれあい 15,452 人	展示館 46,994 人 ふれあい 15,268 人
開館日数	365 日	366 日
利用率	展示館 104.9% ふれあい 57.7%	展示館 107.4% ふれあい 63.3%
事業開催数	56 回（196 日）	67 回（253 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

	H23年度（1年目）	H24年度（2年目）	H25年度（3年目）
収入	指定管理料	14,718	18,093
	利用料金収入	16,559	12,783
	事業収入	3,846	2,819
	その他	0	0
	収入計	35,123	33,695
支出	管理運営費	12,845	11,704
	人件費	19,429	16,810
	その他	1	0
	支出計	32,275	28,514

	H26年度（4年目）	H27年度（5年目）
収入	指定管理料	17,641
	利用料金収入	10,852
	事業収入	2,339
	その他	0
	収入計	30,832
支出	管理運営費	11,742
	人件費	16,694
	その他	0
	支出計	28,436

4. 運営状況指標

	H23年度（1年目）	H24年度（2年目）	H25年度（3年目）
①事業収支（収入－支出）	2,848 千円	5,181 千円	3,268 千円
②利用料金比率	47.1%	37.9%	36.8%
③人件費比率	60.2%	59.0%	58.7%
④外部委託費比率	13.1%	14.8%	14.8%
⑤利用者 1 人あたり管理費	389 円	423 円	456 円

	H26年度（4年目）	H27年度（5年目）
①事業収支（収入－支出）	2,396 千円	1,958 千円
②利用料金比率	35.2%	37.2%
③人件費比率	58.7%	58.0%
④外部委託費比率	15.2%	15.0%
⑤利用者 1 人あたり管理費	480 円	467 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)
23	S	施設の維持管理面において別段問題も無く、ワークショップなどの新たな事業展開も行われるなど、従前からの指定管理者としての実績を活かして良好な管理運営がなされていると考えます。引き続き地域との連携の下で、さらに特色ある施設運営がなされるよう期待します。
24	S	龍馬伝ブームが一定落ち着き入館者数や利用料金収入が減っている中、管理運営費や人件費の縮減により収支のバランスを維持していることは評価できます。また、施設の維持管理面においても別段問題もなく、良好な管理運営がなされていると考えます。引き続き地域との連携の下で、リピーターを作り出す新しい仕掛けに取り組むなどさらに特色ある施設運営がなされるよう期待します。
25	S	龍馬伝ブーム以降、入館者数や利用料金収入が減ってきていますが、ブーム以前を比較すると、高水準を維持しており、良好な管理運営がなされていると考えます。引き続き利用促進の取組や地域との連携を続けていただくようお願いいたします。
26	S	適切な管理運営がなされていると考えます。今後も、利用促進に向けた取組を継続していただくようお願いいたします。併せて、地域との連携につながる取組にも期待します。
27	S	適正な運営がなされていると考えます。自主事業も積極的に実施され、利用率が向上していますので、今後も利用者ニーズの把握に努め、これまで以上の成果を挙げていただきますよう期待します。

(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)
23	S	企画展や各種イベントの充実を図るとともに、記念館を知ってもらうための取組みとして、新たに趣向を凝らしたワークショップを実施するなど、入館者の増加のため積極的な取組が行われている。また、地域とのつながりを大切に作る姿勢や取組みは高く評価できる。
24	S	龍馬伝ブームが一定落ち着く中で、パネル展示が主体の施設として年間5万人超の来館者を継続しているのは評価に値する。館主催のワークショップの開催を増やす等、館の認知度アップのために限られた広告宣伝費の中でもPRに努めており、工夫した取組を行っている。また、管理運営費や人件費を縮減し、適正な運営を行っており企業努力が伺える。人権、接遇、歴史研修等も積極的にを行い、また防災研修等と地域と連携して行うなど、館を取り巻く環境をよく理解して運営している。
25	S	企画展や関連イベントのほか、ワークショップ・体験イベントの実施等により、施設の魅力向上や認知度向上に積極的に取り組んでいる。また、町内版土佐っ歩や消防訓練など、地域連携による取組も定着してきている。これらの取組はアンケート結果の高い評価に現れている。
26	S	入館者は天候不良等により減少しているものの、企画展や体験型イベント等を精力的に実施、また広報についても様々な媒体を活用して施設の魅力向上や来館者増に努めている。また、地域のコミュニティ施設としてもその役割を十二分に果たしている。
27	S	龍馬伝ブーム以降落ち込んでいた入館者数が増加しており、企画展や体験型イベント等を精力的に実施し、広報についても様々な媒体を活用して施設の魅力向上や来館者増に努めている成果が表れている。また、地域のコミュニティ施設としてもその役割を十二分に果たしている。新規利用者がリピーターとなるなど、利用者から評価されているものと考えます。

(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)
23	S	企画展(7回)とイベント(43回)により利用者の満足度向上・利用者増に努めた。企画展関連イベント(粘土教室・尾戸焼き染付教室・講演会・ぬり絵セラピー・ぬり絵コンテスト)や体験型イベント(むかし遊びづくり、ゆすの木でスプーン&おはしづくり、尾戸焼絵付け体験)など観光客と地域住民が共に楽しみ、リピーターへとつながる企画づくりに取り組んだ。また地元中学・高校・大学の実習受け入れや町内版・土佐っ歩など地域との連携、県・市・関係団体とのイベント連携(ウォーキングイベントや高知・志5館セット券)など、利便性・サービスの向上に努めた。災害時対応マニュアルの作成や地震研修など非常事態に備えると共に、日常的巡視による施設の安全安心を心掛け、また利用者の立場に立った柔軟な対応やサービスの改善・向上に努めた。
24	S	市民団体と共催した企画など多様な企画展(5回)、県内美術作家と木工作家による作品展、子供から大人まで幅広い年齢層が楽しめるイベント(47回・企画展関連イベント:長次郎まんじゅうのおもてなし、体験型イベント、お正月イベント:七草粥のふるまいなど)を実施。年間を通じて多彩な内容をバランスよく組み、来館者や市民に親しまれる施設づくりへの取り組み・魅力ある運営に努めた。アンケートでは「とても良い」・「良い」の評価が97.8%であり、一定の利用者ニーズを満たし、良好なサービスが提供できた。今後も利用者の声に適切に対応し、サービスの水準確保や適切な管理運営に反映させるよう努める。ホームページやフェイスブックなどを活用した広報活動や、地元小学校・老人福祉施設へのPR活動など、幅広い誘致活動を積極的に実施した。
25	S	5回開催した企画展では、シリーズ企画や恒例のイラスト展に加え、土佐著名人画展や上町ゆかりの人物展、また県内書家による初の書道展を開催するなど、歴史的な内容にとどまらない企画展示を行い、地域住民を含めた来館者より好評を博した。19回開催した体験型イベントは、地元情報冊子への掲載などにより知名度が高まり、特に夏休みには参加者が大幅に増加した。高知の自然や伝統工芸を用いることにより、イベントを通して高知の魅力のPRに取り組んだ。また、様々な媒体を活用した宣伝を行うと共に、HPやブログ、フェイスブック等を積極的に活用し広範囲且つ素早い情報提供に努めた。アンケートでは「とても良い」「良い」の評価が99%となり、良好なサービス提供がお客様の満足へとつながったと実感している。また、施設管理面では巡回や不具合修繕など日常的な安全管理に加え、消防訓練に上町分団の参加居力を得るなど地域防災に取り組んだ。開館10年を迎え、龍馬関係施設や観光行政、有識者等との連携も更に良好なものとなっている。
26	S	歴史・自然・芸術など幅広いテーマを取り上げた企画展(5回)、高知産の素材や工芸品を活用した体験型イベント(22回)、お抹茶や七草がゆのおもてなし(3回)など様々なイベントを開催し、年間を通じて魅力ある館運営に取り組んだ。特に開館10周年を迎え例年より盛大に開催した生誕祭は乙女像新設が全国規模のニュースになるなど注目を集め、龍馬伝ブームが一定落ち着いた中、大きな活力となった。集客面では夏季の荒天の影響等により苦戦した1年ではあったが、県内外の旅行者へのPR、インターネットを活用した情報提供に日常的に取り組んだ。また、割引券付経路マップを近隣観光・宿泊施設に設置するなど新たに開始した誘致活動は本年度に留まらず継続的な効果を期待している。また、町内版土佐っ歩・上町防災講習会の継続開催や、地元小学校主催の講習・イベントへの参加など地域との連携や協力を日々心がけ、コミュニティ施設としてより親しまれる館づくりに取り組んだ。研修や講習にも数多く参加し、職員のスキルアップを図った。また、龍馬関連施設・団体、有識者等との連携がより良好なものとなっていることは今後の館運営の大きな支えとなっている。
27	S	今年の企画展は例年より開催数を増やし、龍馬とその関連人物や上町にゆかりのある人物を取り上げ、多角的な角度から龍馬の顕彰に努めた。また龍馬の年表パネルを設置し、来館者に理解を深めてもらえるよう配慮した。龍馬生誕祭では坂本、岡上、勝家子孫による幕末トークやよさこい鳴子踊り、一絃琴演奏会など高知の魅力を盛り込んだイベントを開催し、龍馬生誕180年を盛り立てた。体験型イベントは夏休みに集中的にイベントを行い親子で楽しく学習できる場を設け、全日程ほぼ満員で盛況をおさめた。また七草がゆやぜんざいのおふるまいなど、食をテーマにしたイベントも開催して食育の推進を図り、魅力ある館運営に取り組んだ。Wi-Fiの導入や外国語パンフレットの設置、入館料の外国語表記など、外国人旅行者に向けたサービスの改善を行い、これから増えるであろう外国人旅行者に向けたサービス向上にも意欲的に取り組んだ。近隣小学校からの依頼による出前講座や出前ワークショップ、歴史的関連イベントでの講演や企画展パネルの外部貸出など、地域や関連団体との交流や連携、相互協力の機会が増え、全県的な人的ネットワークの構築が進んでいる。

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		清掃は確実に行われているか。	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・保守は適切に行われているか。	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				
経費節減の取組		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	4
利用促進に向けた取組		利用者の増加や利便性を高めるための取組が行われているか。	4	4

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	40
		/	/
		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	50%	60	25	S
(2) サービスの品質	40	×0.50	20	40%	40	20	
(3) サービスの安定性	9	×0.60	5	10%	9	5	
合計	109	-	50	100%	109	50	

(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。