平成 27 年度　指定管理者業務評価

1．施設概要

施　設　名	高知よさこい情報交流館	施設所管課	観光振興課
指定管理者名	公益社団法人　高知市観光協会		
指定期間	平成 26 年4月1日～平成 29 年3月31日	公募・指名の別	指名
設置目的	全国に広がるよさこい祭りの発祥の地である本市において，市民，観光客等へ本家のよさこい祭りを広く紹介し，その情報の提供及び発信をするとともに，よさこい祭りを通じて人々が交流し合う場を提供することにより，よさこい祭りの更なる発展を図り，もって本市の観光の振興に資するため，高知よさこい情報交流館を設置する。		
業務内容	1　施設の維持管理に関する業務 2　よさこい祭りについての道具，写真，書籍等の資料の収集，保管及び展示に関する業務 3　よさこい祭りについての情報の発信に関する業務 4　よさこい祭りを通じた人々の交流の促進に関する業務		
施設内容	施設面積：NTT 西日本高知東ビルの１階の一部（423.84 ㎡） ※平成 27 年７月 30 日～拡張（524.26 ㎡） よさこいサークル（展示）・よさこいスクエア（展示・シアター・体感コーナー） 受付・コンシェルジュカウンター・事務室		
職員体制	常勤：　５　人	非常勤：　０　人	その他：　０　人　合計：　５　人

2．利用状況

	H26 年度（１年目）	H27 年度（２年目）	H28 年度（３年目）
利用者数	５３，２２５人	５４，４１５人	
開館日数	３１０日	３１２日	
利用率	96.8%	98.9%	
事業開催数	8回	8回	

※[利用率算出方法の説明]　　利用者数÷利用目標者数（55,000 人）

3．収支状況

単位：千円

		H26年度（１年目）	H27 年度（２年目）	H28 年度（３年目）
収入	指定管理料	１８，５７５	１８，８２０	
	利用料金収入	０	０	
	事業収入	０	０	
	その他	０	０	
	収入計	１８，５７５	１８，８２０	
支出	管理運営費	５，５９９	５，６３６	
	人件費	１２，９７６	１３，１８４	
	その他	０	０	
	支出計	１８，５７５	１８，８２０	

4．運営状況指標

	H26年度（１年目）	H27 年度（２年目）	H28 年度（３年目）
①事業収支（収入－支出）	０円	０円	円
②利用料金比率	０%	０%	%
③人件費比率	６９．９%	７０%	%
④外部委託費比率	６．９%	５．９%	%
⑤利用者１人あたり管理費	105 円	104 円	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）
26	A	指定管理者制度導入前に比べ，利用者は減少していますが，目標値に近い利用があり，概ね適切な管理運営がなされていると考えます。今後は，利用者ニーズを把握し，地域との連携を図り，利用促進及び地域の活性化につながる取組を期待します。
27	A	前年度に比べ，利用者の増加が見られ，概ね適正な管理運営がなされていると考えます。今後も積極的に自主事業を開催していただき，さらなる魅力向上に努め，リピーターの確保に努めていただくようお願いします。
28		

（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）
26	A	１年間の委託後の指定管理となるが，限られたスペースを効率的に活用し概ね良好な管理･運営をしてきている。天候不順等により初年度と比べて入館者数は減少しているが，目標の 55,000 人に近い数字がでており，今年度のリニューアルや更なる広報等により満足度の向上や利用者数の増加が期待される。
27	A	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ，概ね良好な管理・運営ができている。7月に行った館内拡張スペースも有効活用し，自主事業企画展も趣向を凝らした内容で開催されており，入館者は前年度を上回る 54,415 人(前年度+1,190 人)となり，踊り体験や鳴子づくり体験の人数も増加している。また，ＳＮＳ（facebook・LINE）の登録者も順調に増加しており，今後ＨＰやＳＮＳを活用した広報による利用者数の増加が期待される。
28		

（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）
26	S	企画展（７回）とセレモニー（１回）により来館者増に努めた。広報活動として高知市立小中学校校長会や県外への説明会に参加した。また、広報用ノベルティを３種類作成、紙面広報掲載など広報活動に取り組んだ。災害時対応マニュアルの作成や救命講習など非常事態に備えると共に、接遇マナー研修など職員の資質向上にも取り組んだ。 ２６年度入館者について、上半期は８月の豪雨の影響で見込みより減少した。また、下半期は１月、２月によさこい演舞披露を行わなかったことにより、若干の減少状況となったが、概ね昨年並みの水準が維持できた。 ２７年度は、２６年度集計したアンケート結果を基に来館者の満足度向上に努める。
27	S	利用者増のため、自主企画事業（７回）とセレモニー（１回）、広報・宣伝活動としては高知新聞よさこい特集への広告出稿やよさこい期間中、中央公園会場の大型スクリーンでの CM 広告など宣伝活動に取り組んだ。また、利用者の満足度向上のため、非常事態の備えとして災害時対応マニュアルの確認や救命講習だけでなく、消防避難訓練への参加を行った。そして、接遇マナー研修，障がい者接遇研修など職員の資質向上にも取り組んだ。 利用者数について、目標数は達成できなかったが、26 年度利用者数と比較して 102.2%と増加した。利用者の満足度については、アンケートにコンシェルジュの対応や拡張スペースを利用したイベント内容等への満足のコメントも多数見られた。 ２８年度は、展示内容及び自主企画事業の強化とコンシェルジュのサービス品質を高めることにより、来高観光客の中での当館の選好性向上や利用者数増に努める。また、増加している外国客船等の対応として、開発したアプリ等を活用し、インバウンド対応に努める。
28		

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応じているか。	3	3
②自主事業の実施状況				
	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。	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
	施設維持管理	施設の維持管理の内容は適切か。	4	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。	4	3
	職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	4	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。	3	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	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
	地域への貢献・連携	地元商店街や周辺施設，近隣観光資源との連携・活用を考慮しているか。	4	3
10 項目×４点=40 点			36／40	30／40

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となされておらず，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	A
（2）サービスの品質	40	×0.50	20	40%	30	15	
（3）サービスの安定性	9	×0.60	5	10%	9	5	
合計	109	―	50	100%	99	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。