

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	観光復興課				
指定管理者名	入交住環境株式会社							
指定期間	平成 28 年 4 月 1 日 ~ 平成 33 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。							
業務内容	1. 記念館事業の運営に関する事 2. 施設の使用に関する事 3. 施設及び設備の維持管理に関する事 4. 管理運営のための体制の整備に関する事 5. 利用料金に関する事							
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	5人	非常勤職員	3人	契約社員	0人	合計	9人
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	1人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 28 年度 (1 年目)		平成 29 年度 (2 年目)		平成 30 年度 (3 年目)		平成 31 年度 (4 年目)		平成 32 年度 (5 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	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)		9,478								
展示館利用客数(人)		42,765								
ふれあいセンター利用料金収入(千円)		1,574								
ふれあいセンター利用者数(人)		15,323								
目標値に対する達成状況について										

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 28 年度 (1 年目)		平成 29 年度 (2 年目)		平成 30 年度 (3 年目)		平成 31 年度 (4 年目)		平成 32 年度 (4 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	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	42,765 人	15,323 人	人	人	人	人	人	人	人	人
利用者数:対前年度比	91.0 %	100.4 %	- %	- %	- %	- %	- %	- %	- %	- %
開館日数 ※無休	365 日		日		日		日		日	
利用率	ふれあいホール 9時~12時	60.5 %								
	ふれあいホール 13時~17時	62.2 %								
	ふれあいホール 17時~21時/17時~22時	63.5 %								
	多目的室 9時~12時	66.8 %								
	多目的室 13時~17時	86.0 %								
	多目的室 17時~21時/17時~22時	85.2 %								
	和室A 9時~12時	65.2 %								
	和室A 13時~17時	58.4 %								
	和室A 17時~21時/17時~22時	71.6 %								
	和室B 9時~12時	60.8 %								
	和室B 13時~17時	73.7 %								
	和室B 17時~21時/17時~22時	64.3 %								
利用状況についての評価	<展示館> 4~12月は苦戦したが、1月以降は、幕末維新博の開催も近づいたからか、前年度より増加した。 <ふれあいセンター> 年間を通じて利用率が伸びている。来年度も継続したい。									

※ 利用率の算定方法: 利用コマ数(利用件数) / 開館日数
 ※ H27年度実績 <展示館> 利用者数:46,994人, 開館日数:366日
 <ふれあいセンター> 利用者数:15,268人, 開館日数:366日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	平成 28 年度 (1 年目)	平成 29 年度 (2 年目)	平成 30 年度 (3 年目)	平成 31 年度 (4 年目)	平成 32 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	25,492			
	利用料金収入	11,052			
	自主事業収入	0			
	その他収入	2,110			
	収入計	38,654	0	0	0
支出	人件費	17,990			
	光熱水費	2,976			
	保険料	6			
	委託料	4,425			
	修繕費	312			
	事業費	564			
	消費税及び地方消費税	0			
	その他の公課費	0			
	事業所税	0			
	その他	9,573			
	支出計	35,846	0	0	0
	差引収支 (収入計-支出計)	2,808	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	平成 28 年度 (1 年目)	平成 29 年度 (2 年目)	平成 30 年度 (3 年目)	平成 31 年度 (4 年目)	平成 32 年度 (5 年目)
① 利用料金比率	28.6 %	- %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	65.9 %	- %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	50.2 %	- %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	617 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	439 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	12.3 %	%	%	%	%

※【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)

	平成 28 年度 (1 年目)	平成 29 年度 (2 年目)	平成 30 年度 (3 年目)	平成 31 年度 (4 年目)	平成 32 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	アンケート用紙設置			
	② 調査期間	通年			
	③ 配布数	-			
	④ 回収数	342			
	⑤ 回収率	- %	- %	- %	- %
調査結果	とても良い又は良いとの回答が98.6%を占めており、非常に高い満足度となっている。				

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
平成28年11月26日	ふれあいセンターの利用者が駐車場に車を停めて駐車場がいっぱいになり、展示を見に来た来館者から車を停められないと苦情を言われた。	ふれあいセンターの申込者に注意を徹底し、駐車場の看板にも注意書きを載せた。ワークショップを開催される方にはワークショップのチラシやホームページに車を駐車できない旨を掲載するよう呼びかけた。

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
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	2.3
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3
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
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
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
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
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
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	2	2	2
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
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3
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
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3
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
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
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
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
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
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
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
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	3	3
配点63点(21項目×3点)		小計	62	62
			62	61.3

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	5	5	4
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	5	5	4.3
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	5	5	4.3
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	5	5	4.3
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	5	3
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	5	5	3
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	5	5
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	5	5	5
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	5	5	3.3
配点45点(9項目×5点)		小計	45	45
			45	35.9

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
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3
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
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
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15

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	概ね事業計画・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	62 点	98 %	62 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	45 点	100 %	45 点	100 %
(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	122 点	99 %	122 点	99 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
28	大政奉還、明治維新から150年となる今年の企画展は、薩長同盟と龍馬、上町緑の人物をテーマに取り上げ、史料研究、子孫や縁の人物へのインタビューを行い、多くの歴史的偉人を紹介して好評を博した。また3月に開催された「志国高知 幕末維新博」に合わせて陸奥守吉行の短刀や乙女の使っていた帯などを展示し、県内外から注目を集めた。記念館のリニューアル化に伴い新しい史料の購入や設備の導入、PRツールの作成も行い館の魅力向上に努めた。ふれあいセンターでは利用者の増加に伴い、会場の案内や予約方法など丁寧な接客を心掛け、サービスの向上に努めた。来年は館のリニューアル化で更に多くの観光客を呼び込み、博覧会を盛り上げていきたい。
29	
30	
31	
32	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
28	「志国高知 幕末維新博」に合わせた企画展や各種イベントの充実を図るとともに、趣向を凝らしたワークショップの実施など、入館者の増加のため積極的な取組が行われている。職員の資質向上を目指した救命講習や歴史研修等も積極的に行い、また、地域防災講習会や町内版土佐っ歩の開催など地域とのつながりを大切にする取組や姿勢も高く評価できる。記念館のもう一つの機能である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。 今後、新たなコンテンツの導入による観光客の増加が見込まれる一方、コンテンツの運営管理など職員の負担増加も予想される。リニューアルによる内容の拡充状況を勘案し、入館料の増額も検討していきたい。
29	
30	
31	
32	

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	評価
(1) 業務の履行状況の確認	63 点	61.3 点	97 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	35.9 点	80 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	
合計	123 点	112.2 点	91 %	

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2点以下の評価があるもの	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、また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。	概ね事業計画書・仕様書に沿った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

自主事業を継続して積極的に実施されており、効果を上げていることは高く評価できます。一方で施設管理の不備により総合評価を下げるようになりました。今後は適正な管理運用をお願いします。

(3)総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
28	A	112.2 点	自主事業を継続して積極的に実施されており、効果をあげていることは高く評価できます。一方で施設管理の不備により総合評価を下げるようになりました。今後は適正な管理運用をお願いします。
29		点	
30		点	
31		点	
32		点	

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