

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た人々の交流の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。							
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	常勤職員	5人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	5人
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	0人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指 標	平成 26 年度 (1 年目)		平成 27 年度 (2 年目)		平成 28 年度 (3 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用者数(人)	55,000	53,225	55,000	54,415	55,000	54,058
事業開催数(回)	8	8	8	8	8	6
目標値に対する達成状況について	利用者数において前年度より減少し、目標値には達しなかった。		利用者数において前年度より増加したが目標値には達しなかった。		利用者数においては前年度より微減となり目標値には達しなかった。翌年度については開催事業も検討を行い、目標達成に努める。	

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 26 年度 (1 年目)	平成 27 年度 (2 年目)	平成 28 年度 (3 年目)
利用者数	53,225 人	54,415 人	54,058 人
利用者数:対前年度比	80.1 %	102.2 %	99.3 %
開館日数	310 日	312 日	313 日
利用状況についての評価	前年度に比べて利用者数は減少となった。翌年度は利用者増に努める。	前年度より増加となった。ただし目標値には達しなかったため、翌年度は更なる利用者数増加に努める。	前年度より微減となった。翌年度については、利用者の増加のためコンシェルジュのサービス品質の向上、利用者満足度の向上に努める。

※H25年度実績 利用者数:66,418人

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 26 年度 (1 年目)	平成 27 年度 (2 年目)	平成 28 年度 (3 年目)
収入	指定管理料	18,575	18,820	18,631
	利用料金収入	0	0	0
	自主事業収入	0	0	0
	その他収入	0	0	0
	収入計	18,575	18,820	18,631
支出	人件費	12,976	13,184	13,538
	光熱水費	0	0	0
	保険料	3	4	3
	委託料	1,280	1,112	1,117
	修繕費	975	1,278	775
	事業費	2,321	2,204	2,133
	消費税及び地方消費税	1,019	1,037	1,065
	その他の公課費	1	1	0
	事業所税	0	0	0
	その他	0	0	0
	支出計	18,575	18,820	18,631
差引収支 (収入計-支出計)		0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 26 年度 (1 年目)	平成 27 年度 (2 年目)	平成 28 年度 (3 年目)
①	利用料金比率	0.0 %	0.0 %	0.0 %
②	指定管理料比率	100.0 %	100.0 %	100.0 %
③	人件費比率	69.9 %	70.1 %	72.7 %
④	利用者1人当たりの管理コスト	349 円	346 円	345 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	349 円	346 円	345 円
⑥	外部委託費比率	12.1 %	12.7 %	10.1 %

※【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 26 年度 (1 年目)	平成 27 年度 (2 年目)	平成 28 年度 (3 年目)
調査の実施内容	① 調査方法			館内設置の用紙へ記入
	② 調査期間			平成28年4月～平成29年3月
	③ 配布数			151
	④ 回収数			151
	⑤ 回収率	- %	- %	100 %
調査結果				館内にアンケート用紙を置いており、希望者が記入した。 県外客、30代まで、女性の比較がそれぞれ割合を占めた。館内で興味をもったコーナーについて質問では衣装や鳴子に興味を持った方が多数を占めた。

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5月7日	もっと集客を増やすために外国の案内ボードがあれば良いと思う。	今年度も多数の外国客船の増加等で海外からの多数の来館者が見込まれる。よって満足度向上のため案内ボードなど対策を検討する。
平成28年11月17日	入口が分かり辛かった。もっと大きな文字で反対側にも掲げてほしい。	他にも入口が小さいので分かり辛いとの声も頂いている。分かりやすくするよう可能な範囲で表示等を検討する。
平成28年12月17日	期限を設定して写真コンテストではなく、1年永年を通じての写真コンテストがあればよい。	毎月10月に写真コンテストを行っているが、他にも期間が短い等の声も頂いた。そういった声を参考に今年度については期間等の方法について検討を行う。
平成29年2月7日	各地のお祭りのDVDで富山県のお祭りの位置が違っていました。	DVDを確認したところ、富山県を指し示すはずが別の県を指していた。作成元に確認、すぐの変更は困難とのことであり、テレビ画面の下へ訂正文のテプラを張り対応。
平成29年2月12日	阿波踊り会館のように、よさこいの実演があればなお良かった。	コンシェルジュが踊りの手本を見せたり、よさこい祭り以外でもよさこい踊りが見れる日曜演舞や他団体のイベント案内などを充実させる。

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	3	
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	2.3	
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 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務(保安、鍵の管理)は適切に行われたか	3	3	3	
8 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	3	3	3	
9 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	
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3	
11 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	2.7	
12 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	2	2	
13 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	2	2	
14 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	
15 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	
16 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	
17 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	
18 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	
19 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	2.3	
配点57点(19項目×3点)		小計	57	55	53.3

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	3.7	
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	3.7	
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	3.7	
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	3.7	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	5	3.7	
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	4	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	5	3.7	
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	3.7	
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	3	3.3	
配点45点(9項目×5点)		小計	45	43	33.2

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	2	3
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	2	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	13
			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	57 点	57 点	100 %	55 点	96 %
(2) サービスの質の確認	45 点	45 点	100 %	43 点	96 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	13 点	87 %
合計	117 点	117 点	100 %	111 点	95 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
26	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、接客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	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、接客マナー研修、障がい者接客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	利用者増のため、自主企画事業(4回)とセレモニー(1回)、広報・宣伝活動としては観光情報誌等への広告出稿や当館リーフレット増刷、よさこい期間中に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、救命講習、防災訓練への参加を行った。利用者数について目標数は達成できず若干の減少となったが、概ね昨年並みの水準が維持できた。29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、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、高知市が開発したアプリ等や作成した外国語歓迎看板等を活用し、インバウンド対応に努める。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
26	一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。天候不順により初年度と比べて入館者数は減少しているが、目標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告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	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・運営ができています。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	入館者数は前年比微減だが、踊り体験者数及び鳴子作り体験者数は前年比約3割増で、概ね良好な管理・運営ができています。広報・宣伝活動として、旅行商品の造成(大阪発高知行のJRアンパンマン列車で行くスポットとして追加)や、高知中央広域キーワードラリーへの参加、三角ルートスタンプラリー(高知-松山-米子)への参加等を行うとともに、観光ガイドブックへの情報掲載を行った。ただし、中心市街地活性化計画の東エリアのにぎやかし、活性化をうたい施設を設置したものの、当業務はよさこい業務の域を出ず、予定利用者人数に近い数字で満足している感がある。ここには反映されていないが、当施設は賃借料(年間約1300万円。電気料等含む。)が公費で支払われている。これを含めた上での利用状況を検証すべきで、利用者人数の増、滞留性について、周辺商店街や公共施設、バスターミナルなどと連携した自主事業が求められるものと考えます。

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	57 点	53.3 点	94 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	33.2 点	74 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	
合計	117 点	101.5 点	87 %	

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

概ね適正な管理運営がなされていると考えます。観光客の増加が予想されることから、新たな自主事業を積極的に実施し、利用者の拡大を望みます。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
26	A	－ 点	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	－ 点	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いたします。
28	A	101.5 点	概ね適正な管理運営がなされていると考えます。観光客の増加が予想されることから、新たな自主事業を積極的に実施し、利用者の拡大を望みます。

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