

平成 29 年度指定管理者業務評価シート

- 1 高知市立龍馬の生まれたまち記念館 2P
- 2 高知市桂浜公園駐車場 8P
- 3 高知よさこい情報交流館 14P
- 4 高知市青年センター 20P

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 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	10,130	12,781						
展示館利用客数(人)		42,765	45,705	59,733						
ふれあいセンター利用料金収入(千円)		1,574	1,200	1,447						
ふれあいセンター利用者数(人)		15,323	11,681	14,628						
目標値に対する達成状況について	利用者数と利用料金収入は展示館、ふれあいセンターともに目標値を達成した。									

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	59,733 人	14,628 人	人	人	人	人	人	人
利用者数:対前年度比	91.0 %	100.4 %	139.7 %	95.5 %	0.0 %	0.0 %	- %	- %	- %	- %
開館日数 ※無休	365※夜間は年末年始を除く<359日 日		365※夜間は年末年始を除く<359日 日		日		日		日	
利用率	ふれあいホール 9時~12時	60.5 %	62.5 %							
	ふれあいホール 13時~17時	62.2 %	63.6 %							
	ふれあいホール 17時~21時/17時~22時	63.5 %	60.4 %							
	多目的室 9時~12時	66.8 %	54.5 %							
	多目的室 13時~17時	86.0 %	81.1 %							
	多目的室 17時~21時/17時~22時	85.2 %	85.0 %							
	和室A 9時~12時	65.2 %	64.9 %							
	和室A 13時~17時	58.4 %	57.0 %							
	和室A 17時~21時/17時~22時	71.6 %	73.8 %							
	和室B 9時~12時	60.8 %	56.2 %							
和室B 13時~17時	73.7 %	68.5 %								
和室B 17時~21時/17時~22時	64.3 %	67.7 %								
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。 <展示館>幕末維新博の開催と新しい展示設備の導入により前年度を上回った。 <ふれあいセンター>定期利用者の利用停止が数件あり、利用率は昨年より下回る結果となった。									

※ 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	17,520			
	利用料金収入	11,052	14,228			
	自主事業収入	0	0			
	その他収入	2,110	3,075			
	収入計	38,654	34,823	0	0	0
支出	人件費	17,990	17,753			
	光熱水費	2,978	3,275			
	保険料	6	6			
	委託料	4,425	4,395			
	修繕費	312	203			
	事業費	564	729			
	消費税及び地方消費税	0	0			
	その他の公課費	0	0			
	事業所税	0	0			
	その他	9,571	3,500			
	支出計	35,846	29,861	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	2,808	4,962	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 %	40.9 %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	65.9 %	50.3 %	- %	- %	- %
③	人件費比率	50.2 %	59.5 %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	617 円	402 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	439 円	236 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	12.3 %	14.7 %	%	%	%

※【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	アンケート用紙設置			
	② 調査期間	通年	通年			
	③ 配布数	-	-			
	④ 回収数	342	462			
	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。	とても良い又は良いとの回答が96.6%と満足度が高く、新しい設備も好評な意見が多い。不満の意見としては、館内の温度管理が適切でない日があったこと、4面シアターの音量が大きいいことなどが挙げられた。				

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29年7月～8月にかけて	企画展アンケートに、観覧中に職員と関係者の話声がうるさく、集中して展示を見られなかったと苦情が書かれていた。	企画展会場で職員と関係者同士話し込まないよう注意を促した。
平成29年7月～8月にかけて	企画展アンケートに、駐車場がわかりにくい、誘導の人を増やすなど対応してほしいと要望があった。	駐車場案内板等を修正した。
平成29年7月～8月にかけて	企画展アンケートに、聾者向けに映像(4面シアター)に日本語の字幕表記が欲しいと書かれていた。	所轄課と対応相談中。
平成29年8月頃	記念館の場所がわかりにくい。看板をふやしてほしい。と来館者から要望があった。	所轄課と対応相談中。

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	3.0
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	3.0
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3	3	3.0
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	3.0
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
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	3.0
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
配点63点(21項目×3点)		小計	63	63

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	4.3
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	3.8
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくになっているか	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になっているか	5	5	4.2
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	5	4.5
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
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	5	4.8
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	4.7
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	5	4.7
配点45点(9項目×5点)		小計	45	40.0

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	3.0
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0
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	3.0
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15.0

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	63 点	100 %	63 点	100 %
(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	123 点	100 %	123 点	100 %

(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、上町縁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	幕末維新博に伴い導入された展示設備の維持管理に努めた一年だった。導入したVR映像やお城下今昔マップ等の、龍馬の過ごした町並みを視覚的に追体験できる設備は、多くの方に好評を博した。企画展では大政奉還における土佐藩の役割、龍馬暗殺の真相についての検証など関心の高いテーマを取り上げ集客に努めた。また、龍馬の姉乙女や幼馴染の近藤長次郎にスポットを当てたシンポジウムを開催し、多角的な角度から龍馬に縁のある人物の顕彰に努めた。ふれあいセンターでは、初めての利用者に予約方法や質問等を分かりやすく説明し、備品の使い方や会場の下見を案内するなどの丁寧な接客を心掛け、サービス向上に取り組んだ。維新博二年目も多くの方に歴史への関心を高め、高知を楽しんで貰えるよう努力していきたい。
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	「志国高知 幕末維新博」に合わせて導入したVRコンテンツの運用のほか、幕末・維新をテーマにした関連企画展の開催など、限られた人員の中でも様々な工夫を行いながら積極的に取り組んでおり、入館者数は対前年度比約140%と大きく数字を伸ばしている。また、ふれあいセンターの運営では、常に利用者目線に立った対応を心がけるなど、サービス向上への努力も高く評価できる。施設の管理運営に対して真摯な姿勢で取り組んでおり、アンケート結果の高い評価にも表れている。
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	63.0 点	100 %	S
(2) サービスの質の確認	45 点	40.0 点	89 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	123 点	118.0 点	96 %	

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

適正な管理運営がなされていると考えます。特に、多様な自主事業を実施されていることにより、前年以上の利用者を呼び込むことができたことは評価できます。今後に向けては、「志国高知幕末維新博」の閉幕による影響が想定されますので、あらかじめ対策を検討し、利用者を減少させない取組を実施していただきたいと考えます。

(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営をお願いします。
29	S	118.0 点	適正な管理運営がなされていると考えます。特に、多様な自主事業を実施されていることにより、前年以上の利用者を呼び込むことができたことは評価できます。今後に向けては、「志国高知幕末維新博」の閉幕による影響が想定されますので、あらかじめ対策を検討し、利用者を減少させない取組を実施していただきたいと考えます。
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

1 施設概要

施設名	高知市桂浜公園駐車場		施設所管課	観光振興課				
指定管理者名	公益財団法人高知市都市整備公社							
指定期間	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 平成 32 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募				
設置目的	高知市桂浜公園の利用者のための駐車場として設置							
業務内容	1. 管理運営のための体制の整備に関する事。 2. 施設の利用に関する事。 3. 施設及び設備の維持管理に関する事。 4. 高知市桂浜公園駐車場事業の運営に関する事。 5. 自主事業の運営に関する事。 6. 利用料金に関する事。							
施設内容	敷地面積約16,682㎡ 駐車台数500台(普通自動車20台, 小型・軽自動車442台(身体障害者用5台, タクシー10台, 業務車両優先11台を含む), 自動二輪及び原動機付自転車38台), 駐車場料金所1棟, 駐車場事務所1棟, 駐車場中継所1棟 ※敷地内に設置されている高知海上保安部桂浜信号所, 高知市桂浜公園公衆トイレ, 高知市桂浜公園污水处理施設, 植栽, 急速充電器は除く。							
職員体制	常勤職員	6人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	6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 29 年度 (1 年目)		平成 30 年度 (2 年目)		平成 31 年度 (3 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
使用料徴収額(円)	75,000,000	77,889,930				
利用台数(台)	190,000	195,469				
目標値に対する達成状況について	使用料徴収額は, 目標値の103.9%, 利用台数は102.9%となり, それぞれ目標値をクリアすることが出来ました。					

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	平成 31 年度 (3 年目)
利用台数	195,469 台	人	人
利用者数:対前年度比	93.9 %	0.0 %	- %
開館日数	365 日	日	日
利用見込台数	190,000 台	%	%
目標値に対する達成度	102.9 %	%	%
利用状況についての評価	桂浜駐車場の利用は, 高知県への観光客の入込数や天気等に大きく影響を受けますが, 平成29年度は「幕末維新博の開催」や「春・秋の行楽シーズン・週末の天気が良かった」等があり, 目標値を上回る利用状況となりました。		

※目標値に対する達成度の算定方法: (実績台数) ÷ (見込台数) × 100

※H28年度実績 利用台数:208,082台, 開館日数:365日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	平成 31 年度 (3 年目)
収入	指定管理料	0		
	利用料金収入	77,890		
	自主事業収入	0		
	その他収入			
	収入計	77,890	0	0
支出	人件費	17,877		
	消耗品費	203		
	印刷製本費	256		
	光熱水費	410		
	燃料費	0		
	被服費	54		
	修繕費	576		
	通信運搬費	3		
	損害保険料	53		
	業務委託費	7,878		
	保守点検費	48		
	賃借料	0		
	納付金	46,734		
	補償費	0		
	消費税及び地方消費税	1,897		
	その他公課費	10		
	法人税等及び事業税	295		
雑費	1			
支出計	76,295	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	1,595	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	平成 31 年度 (3 年目)
①	指定管理料比率	0.0 %	- %	- %
②	人件費比率	23.4 %	- %	- %
③	利用1台当たりの管理コスト	390 円	円	円
④	利用1台当たりの高知市負担コスト	0 円	円	円
⑤	外部委託費比率	10.3 %	%	%

※【運営状況分析指標の考え方】

指標	指標の説明
① 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。
② 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。
③ 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。
④ 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。
⑤ 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 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	平成 31 年度 (3 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	桂浜駐車場利用者アンケート調査		
	② 調査期間	平成29年5月から平成29年12月まで		
	③ 配布数	500 人		
	④ 回収数	500 枚		
	⑤ 回収率	100.0 %	- %	- %
調査結果	接客対応については、67%の利用者が普通、32.4%の利用者が良いと回答があった。			

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
	職員応対に関する利用者苦情等は、特にありませんでした。	
平成29年5月から12月まで	「桂浜駐車場利用者アンケート調査」を実施し、500名の方から回答をいただきました。	駐車場入口案内に関する意見が複数あり、利用者の安全走行の確保のため、「桂浜駐車場進入路へ誘導用路面標示」と「出口側に進入禁止板を追加設置」しました。

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	3.0
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	3.0
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
7 使用料	使用料の徴収手続等の手続は適正に行われているか	3	3	3.0
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	3.0
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	3	3	3.0
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	3.0
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
12 利用状況	利用台数は適切な水準か	3	3	3.0
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	3	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
17 個人情報保護に関する事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
18 情報公開に関する事	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0
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	3.0
配点57点(19項目×3点)		小計	57	57

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	3	4	3.3
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	3	4	3.7
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくになっているか	3	3	3.0
4 利用案内	施設情報等は容易に入手できるようになっており、分かりやすくなっているか	3	3	3.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	3	4	4.0
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	3	4	4.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	3	3	3.2
8 利用者へのサービス向上策の実施	駐車場入口や駐車場混雑時にその解消のための効果的な臨機の対応を行っているか。	3	4	3.5
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	3	3	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	27	30.7

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	3.0
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0
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	3.0
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15.0

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 %	57 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	27 点	60 %	32 点	71 %
(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	117 点	99 点	85 %	104 点	89 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
29	平成29年度より「利用料金制」の収益事業として、桂浜駐車場の管理運営業務を担当させていただいております。利用者の約9割は県外からお越しの観光客等の皆様となりますことから、接客には十分に留意し、良い印象を持って過ごしていただけるように、職員一同努力しております。
30	
31	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
29	大きな事故もなく、概ね良好な管理運営が行われている。収支では人件費を大幅に減少させる等経費削減の工夫が図られている。使用料徴収額及び利用台数とも、前年より少し減少しているものの、目標値に対しては実績値が上回る結果となっており、効果的な経営に向けた取り組みがなされていると考える。また、当年度は緊急時の対応マニュアルを策定するほか、利用者アンケートを実施しており、今後も利用者ニーズを計画に反映させることにより、利用者の安全性、利便性のさらなる向上に期待する。
30	
31	

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	57.0 点	100 %	S
(2) サービスの質の確認	45 点	30.7 点	68 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	117 点	102.7 点	88 %	

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

適正な管理運営がなされていると考えます。観光地のイメージに直結する施設であることも踏まえ、アンケートの適切な実施と分析により、更なる利用者満足度の向上を目指していただきたいと考えます。また、策定した緊急時対応マニュアルに基づき、実効性のある訓練等の実施をお願いします。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
29	S	102.7 点	適正な管理運営がなされていると考えます。観光地のイメージに直結する施設であることも踏まえ、アンケートの適切な実施と分析により、更なる利用者満足度の向上を目指していただきたいと考えます。また、策定した緊急時対応マニュアルに基づき、実効性のある訓練等の実施をお願いします。
30		点	
31		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
桂浜駐車場のアンケート調査	平成29年5月から平成29年12月	桂浜駐車場利用者の方「月60人程×8月＝500人」に、利用者アンケートに協力いただきました。接客対応については、67%の利用者が普通、32.4%の利用者が良いと回答いただいた。施設整備への意見には、駐車間隔が狭い等が20%ほどあることから、桂浜再整備計画時には、拡大等の検討をお願いします。
桂浜駐車場進入時の安全対策強化(その1)	平成30年1月	桂浜駐車場入口が運転者に確認し易いように、駐車場入口付近の桂浜公園駐車場敷地に「白地矢印の誘導用路面標示」を行いました。(駐車場入口付近の市道への標示は許可が下りなかったため)
桂浜駐車場進入時の安全対策強化(その2)	平成30年2月	桂浜駐車場出口への誤進入防止のため、出口付近に進入禁止板を1枚追加設置しました。
緊急時・防災時等のマニュアル整備	平成29年8月	利用者の安全確保対策や緊急時対応に関するマニュアルを整備し、職員に周知しました。

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 29 年 4 月 1 日	～	平成 31 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募			
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 29 年度 (1 年目)		平成 30 年度 (2 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績
利用者数(人)	55,000	55,370		
事業開催数(回)	7	7		
目標値に対する達成状況について	利用者においては目標値を達成できた。 当年度においては昨年度より観光情報誌等への掲載数を増やすなど、広報面を強化したことも一つの要因と思われる。 来年度は事業(企画展等)を増やし、広報を強化し更なる利用者の増加に努めたい。			

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)
	利用者数	55,370 人
利用者数:対前年度比	102.4 %	0.0 %
開館日数	316 日	日
利用状況についての評価	今年度は前年度より利用者数は増加した。大型客船寄港時に臨時開館をしたことも増加につながった。	

※H28年度実績 利用者数:54,058人

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	平成 29 年度 (1 年目)		平成 30 年度 (2 年目)	
	(指定管理業務)	(自主事業)	(指定管理業務)	(自主事業)
	収入			
指定管理料	21,273	0		
利用料金収入	0	0		
自主事業収入	0	857		
その他収入	0	363		
収入計	21,273	1,220	0	0
支出				
人件費	13,123	0		
光熱水費	0	0		
保険料	4	0		
委託料	1,359	906		
賃借料	339	0		
修繕費	686	0		
事業費	4,714	3		
消費税及び地方消費税	1,046	0		
その他の公課費	2	38		
事業所税	0	0		
その他	0	273		
支出計	21,273	1,220	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)
① 利用料金比率	0.0 %	0.0 %
② 指定管理料比率	100.0 %	0.0 %
③ 人件費比率	61.7 %	0.0 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	384 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	384 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	6.3 %	%

※【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 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	館内にアンケート用紙を設置し、来館者の内希望者が記入し箱へ入れる。
	② 調査期間	平成29年4月～平成30年3月
	③ 配布数	95
	④ 回収数	95
	⑤ 回収率	100.0 %
調査結果	アンケート回答者は県外客が6割、女性が6割、20代までで約半数を占めた。興味を持ったコーナーは踊り体験が23%と一番多く、次いで衣装が22%、鳴子づくり体験が16%と続いた。	

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29年5月1日	衣装を着て日付パネルの前で撮影を出来るのを他の人に説明していたが、自分にはなかった。対応が残念だった。	コンシェルジュを採用した際には接客研修を行っているが、ミーティングにてコンシェルジュへ来客時の対応を確認するなど、内部での研修を行った。
平成30年1月7日	近年の写真をいっぱい展示して欲しい。	毎年10月に行っているよさこい写真コンクール受賞作品展のほか、3月にもよさこい写真展を行った。

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	3.0
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	3.0
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	2	2	2.2
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	3.0
12 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3.0
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	3	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	2	2.0
配点57点(19項目×3点)		小計	56	55
			55	55.2

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	4	4	3.8
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	4	5	3.8
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	4	4	3.8
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	4	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	4.5
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	4	5	3.7
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	5	3.8
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	4	5	4.0
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	4	5	4.0
配点45点(9項目×5点)		小計	37	43
			43	35.7

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	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
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	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	15.0

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	56 点	98 %	55 点	96 %
(2) サービスの質の確認	45 点	37 点	82 %	43 点	96 %
(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	117 点	108 点	92 %	113 点	97 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
29	<p>利用者を増やすため、当年度は広報・宣伝活動として昨年度よりも観光情報誌等への掲載数を増やすなど、広報面の強化に取り組んだ。また、大型客船寄港時に定休日(水曜日)には臨時開館(3回)を行った。</p> <p>これらの取組もあり、来館者は前年度より増加し、目標数を達成することができた。</p> <p>30年度においては、展示内容や企画展等の充実、広報面の強化を図るほか、コンシェルジュのサービスの品質を高めることにより、更なる利用者数増に努めたい。</p>
30	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
29	<p>事業計画・仕様書に沿って概ね適正に管理・運営が行われている。当年度は、観光情報誌への広告掲載や、大型客船寄港時の臨時開館、利用者ニーズにあわせた4回の企画展、特別展等を開催した結果、利用者数は目標値を上回る55,370人(前年比102.4%)となった。また、館内で行っている踊り体験者数は前年度比105.8%(13,300→14,070人)と増加するとともに、自主事業であるよさこい鳴子踊り披露が好評を博した一方で、鳴子作り体験者数は前年度比69.7%(968→630人)と減少したため、工夫が必要と考える。今後も、商業の活性化のために中心地東側への回遊誘導を行う拠点のひとつとして、地元商店街との連携についても、より重視いただくとともに、広報やアンケート等の意見の取入れ(企画展、イベントの実施や、内装の工夫等)により、利用者の増加が期待される。</p> <p>※ 企画展・特別展…春よさこい2017(H29.5.3)・第5回よさこい写真コンクール受賞作品展(H29.10.5-11.7)・2017よさこい祭り衣装展&鳴子展(H29.11.9-12.12)・春のよさこい写真展2018(H30.3.16-4.17)</p> <p>※ よさこい鳴子踊り披露…H29.8.20-12.24の毎日曜日にこうち旅広場・はりまや橋商店街で2チームがよさこい鳴子踊りを披露(全16回32チームが参加)</p>
30	

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	55.2 点	97 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	35.7 点	79 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	117 点	105.9 点	90 %	

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

施設の目的であるよさこい文化の発展、観光振興に積極的に携わっていただいていると評価できます。しかしながら、展示備品が故障し、対応に時間を要したことは、利用者に迷惑を掛ける結果となったため、今後は指定管理者と所管課が連携を密に取り、早期の対応をお願いします。その他、インターネットの活用等による自主事業の実施に係る積極的な情報発信と、新たな事業実施の検討を期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
29	A	105.9 点	施設の目的であるよさこい文化の発展、観光振興に積極的に携わっていただいていると評価できます。しかしながら、展示備品が故障し、対応に時間を要したことは、利用者に迷惑を掛ける結果となったため、今後は指定管理者と所管課が連携を密に取り、早期の対応をお願いします。その他、インターネットの活用等による自主事業の実施に係る積極的な情報発信と、新たな事業実施の検討を期待します。
30		— 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

1 施設概要

施設名	高知市青年センター		施設所管課	生涯学習課				
指定管理者名	高知市青年センターサークル協議会							
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	青少年の健全な仲間づくりの場、スポーツの場として活用すると共に、主催事業への参加やサークル活動を通じて相互の交流を図りながら青少年の健全な育成を図る							
業務内容	1. 青年センターの施設又は設備の利用の許可に関すること。 2. 青年センターの維持管理に関すること。 3. 青年センター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もの。 4. 指定管理業務に付随すること。							
施設内容	○建物内 1階～エントランスホール、実験実習室、調理実習室、更衣室等 4階～ホール、研修室、和室等 5階～音楽室、多目的練習室等 6階～アリーナ等 7階～更衣室、展望ホール等 ○建物外 グラウンド、テニスコート、駐輪場、駐車場 ○併設施設 2・3階～教育研究所							
職員体制	常勤職員	4人	非常勤職員	1人	契約社員	0人	合計	7人
	パート職員	2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 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
利用料金収入(円)	2,550,000	3,325,290	2,700,000	3,041,550						
利用者数(人)	93,730	84,983	93,730	86,363						
利用率(パーセント)	49	48	49	49						
自主事業参加率(パーセント)	90	95	90	109						
目標値に対する達成状況について	利用料金収入については、広報活動の範囲を拡大した成果での増加がみられ、自主事業参加率については、計画した事業が中止にならないよう、臨機応変に実施内容を見直した結果目標値を上回った。利用者数については、青年と青少年の利用が増加したものの、高知市の利用が減少したことが大きな要因となった。利用率についてもわずかに減少が見られるが、19時以降の登録青年団体の利用が減少したことが主な要因として考えられる。		利用料金収入については、ここ数年の積極的な広報活動結果、安定した収入が得られている。利用者数は目標値には届いていないが、ここ数年の減少をとめることはできた結果、利用率については目標値を達成することができた。自主事業参加率は参加者の要望を踏まえ、実施回数を増やしたり、計画していなかった企画も実施するなど、利用者のニーズに合わせて実施した結果、目標値を上回る数字となった。							

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 (5 年目)
利用者数	84,983 人	86,363 人	人	人	人
利用者数:対前年度比	96.8 %	101.6 %	- %	- %	- %
開館日数	333 日	332 日	日	日	日
利用率	47.8 %	48.8 %	%	%	%
利用状況についての評価	指定管理者の取り組みとは関係のない、高知市と教育研究所の利用者数が減少の大きな要因であり、青年と青少年の合計人数だけで分析すると増加していることから、取り組みの成果が見られる。また、一般については利用促進の成果が如実に見られ、大幅に増加している。		昨年度より開館日数が1日少ない中、利用者数と稼働率ともに増加がみられ、広報活動の成果があった。特に登録青年の利用者数が増加したことは大きい評価できる。一般の利用者数は昨年度と比較すると少し下がったものの、前期指定管理実績の平均数以上は維持できており、ここ数年安定した利用者数が維持できている。		

※ 利用率の算定方法: 利用時間/利用可能時間
 ※ H27年度実績 利用者数:87,821人,開館日数:334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	30,570	30,454			
	利用料金収入	3,325	3,041			
	自主事業収入	68	51			
	その他収入	434	461			
	収入計	34,397	34,007	0	0	0
支出	人件費	18,183	18,502			
	光熱水費	5,880	6,104			
	保険料	50	50			
	委託料	5,626	5,398			
	修繕費	1,675	999			
	事業費	373	433			
	消費税及び地方消費税	1,394	1,403			
	その他の公課費	3	24			
	事業所税	104	106			
	その他	1,101	967			
支出計	34,389	33,986	0	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	8	21	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	9.7 %	8.9 %	%	- %	- %
②	指定管理料比率	88.9 %	89.6 %	- %	- %	- %
③	人件費比率	52.9 %	54.4 %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの 管理コスト	404.7 円	394 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの 高知市負担コスト	359.7 円	353 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	14.7 %	14.3 %	%	%	%

※【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	アンケート用紙			
	② 調査期間	通年	通年			
	③ 配布数	389	404			
	④ 回収数	389	404			
	⑤ 回収率	100 %	100.0 %	- %	- %	- %
調査結果	総合満足において全区分通して96%の利用者から満足という評価をいただいている。今後も接遇向上に努め、サービスの質の維持を行う。	総合満足において全区分通して昨年度より高い99%の利用者から満足という評価をいただいている。今後も接遇向上に努め、サービスの質の維持を行う。				

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

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	3.0
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	3.0
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3	3	3.0
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
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	3.0
12 関係部署との連絡調整	教育研究所その他関係部署と指定管理者との間で十分に連絡がなされているか	3	3	3.0
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3.0
14 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	3.0
15 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	3.0
16 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	3.0
17 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	3.0
18 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	3.0
19 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	3.0
20 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	3.0
配点60点(20項目×3点)		小計	60	60.0

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	4.0
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	4	3	3.0
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	4	4.0
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	4	4.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	5	4.7
6 施設運營業務	実施された事業内容は適切に行われているか	5	4	4.0
7 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	4	3.8
8 青少年の健全育成への取組	青少年の健全育成に対する取り組みがなされたか	5	4	3.8
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	4	3.3
配点45点(9項目×5点)		小計	44	34.6

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	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
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	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	15.0

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	60 点	60 点	100 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	44 点	98 %	37 点	82 %
(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	120 点	119 点	99 %	112 点	93 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
28	一般の利用者数の大幅な増加に伴って利用料収入があがったことで、これまで実施できなかった修理修繕を年度当初の計画以上に実施することができ、施設の維持管理及び利用者へのサービスの向上につながった。 また例年の課題である利用者数については、指定管理者の運営とは関係のない、高知市と教育研究所の利用者数の利用が減少の大きな要因はであり、青年と青少年の合計人数だけで分析すると一般同様に増加が見られることから、一定の取り組みの成果は見られると考える。 今後も社会教育施設として積極的な広報を実施し、青年及び青少年の利用者増加に努めたい。
29	今年度は登録青年と青少年の利用が増えたことで、25年度から続いていた利用者数の減少を食い止めることができたことが大きな成果となった。同時に利用件数も過去最高の数字となり、積極的な広報活動の継続や職員の接遇力の維持向上にも努めてきた結果、稼働率の上昇にもつながった。 指定管理2期目の平均値まで利用を戻すことを今期の課題としているので、社会教育施設としての役割を担いつつ、公共施設として広く市民に利用してもらえる施設となるよう、今後も努力していく。
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	<p>施設管理全般については、できる限り節電に努め、維持管理を安価に抑えるための方策を提案するなど、知恵をしばりながら、堅実な運営を行っている」と評価できる。</p> <p>利用者数増加に向けた方策については、ロコミ、チラシ、SNSなど可能な限りの広告方法を使っている点や、無料のキャンペーンを行うなど、高く評価できる。一方、青年・青少年の利用者数は伸びておらず、これまでとは異なる取組など新たな方策を模索していく必要があるのではないかと考える。</p> <p>総合的な評価としては、高知市青年センターの社会教育施設としての特性を踏まえ、青年・青少年が青年センターの利用を通じて、社会生活に必要な約束事(あいさつ、片付け、清掃など)を学ぶ機会を積極的に設けており、指定管理者としての職責を果たしているものと評価している。</p>
29	<p>施設管理については、張り紙をして利用者にも協力を求めながら節電・節水に努めるなど、昨年に引き続き経常経費の抑制を徹底している。</p> <p>施設修繕については、築10年を経過しており、様々な箇所ですしづつ故障や不具合の事例が出てきている。このような中、指定管理者職員自身でできる修繕は可能な限り行い、一方業者に依頼する場合もできるだけ費用を抑えるための提案をさせるなど、修繕費用を可能な限り抑制する努力をしている。</p> <p>主たる利用者である青年・青少年に向けた方策について、既登録の団体に対しては、代表者と面談を行い、直接ニーズをくみ取り、可能な限り事業に反映させるなどして利用促進を行っている。また、新たな団体の増加に向けた方策については、青年・青少年たちが団体を結成しやすいように規約改正案を提案し、実現するなど積極的に取り組んでいる。</p> <p>収入面については、一般利用者(青年・青少年を除く一般市民)からの利用料金収入のみが原資となっているため、収入増を図るためには一般利用者を使い勝手のよい規約の整備等が必要となる。今後、指定管理者と所管課の協議を経て改善していく必要があると考える。</p> <p>総合的な評価としては、指定管理者が常に高知市青年センターを社会教育施設であることをふまえて青年・青少年のみならず一般利用者に対しても接しており、広く市民にとっての学びの場・成長の場として施設運営を適正に行っているものと評価する。</p>
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	60 点	60.0 点	100 %	S
(2) サービスの質の確認	45 点	34.6 点	77 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	120 点	109.6 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

適正な管理運営がなされていると考えます。今後は、若年層の人口減少や個人志向といった傾向も考慮しながら、青年登録団体及び利用者の増加策として、新たに利用者となり得る方へのニーズ把握と分析を行い、具体的な事業展開に期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
28	S	108.4 点	適正な管理運営ができていていると考えます。施設利用者の年齢制限があるが、人口総数の減少も踏まえ、一般利用拡大の可能性の検討を始めるべきと考えます。また、空き状況のホームページ公開等を通じて、更なる利用者増の取組をお願いします。
29	S	109.6 点	適正な管理運営がなされていると考えます。今後は、若年層の人口減少や個人志向といった傾向も考慮しながら、青年登録団体及び利用者の増加策として、新たに利用者となり得る方へのニーズ把握と分析を行い、具体的な事業展開に期待します。
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