

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	55,000	60,438
事業開催数(回)	7	7	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。		利用者数は目標値を達成した。 団体での来場も増加しており、広報の効果が出ていると思われる。 また、「お宝展示会」を実施した9月の入館者数は前年度比 149.2% 増となっており、新たな企画の実施が入館者数の増加に繋がったと考える。	

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	60,438 人
利用者数:対前年度比	102.4 %	109.2 %
開館日数	316 日	310 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。 今年度の入館者数は昨年度より約5,000人増加し、開館初年度の66,418人に次いで多い入館者数となった。	

※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	21,387	0
	利用料金収入	0	0	0	0
	自主事業収入	0	857	0	894
	その他収入	0	363	0	1,107
	収入計	21,273	1,220	21,387	2,001
支出	人件費	13,123	0	13,122	0
	光熱水費	0	0	0	0
	保険料	4	0	4	0
	委託料	1,359	906	1,416	1,014
	賃借料	339	0	377	0
	修繕費	686	0	1,217	0
	事業費	4,714	3	4,182	658
	消費税及び地方消費税	1,046	0	1,066	0
	その他の公課費	2	38	3	38
	事業所税	0	0	0	0
	その他	0	273	0	291
	支出計	21,273	1,220	21,387	2,001
	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 %	100.0 %
③ 人件費比率	61.7 %	61.4 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	384 円	354 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	384 円	354 円
⑥ 外部委託費比率	6.3 %	6.6 %

※【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人当たり的高知市負担コスト	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。	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	平成30年4月～平成31年3月
	③ 配布数	95	129
	④ 回収数	95	129
	⑤ 回収率	100.0 %	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。	アンケート回答者は男性40%・女性60%、県内22%・県外63%・海外15%、20歳未満28%・20代14%・30代17%・40代15%・50代11%・60代以上15%。興味を持ったコーナーは、衣装が23%も最も多く、次いで踊り体験16%、鳴子13%であった。

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
平成30年9月2日	コンシェルジュ等の勤務態度や対応への苦情(県知事宛メール) ※9/3県広報広聴課受付、9/6付市観光振興課へ送付	館長及びコンシェルジュ全員に事実確認を行い指導した。 また、9月末に接遇研修を実施した。

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 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	2.0	
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 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	56	56	56.0

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	4	4	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	3	2	2.0	
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	4	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	4	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	4	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	4	4	4.0	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	5	4.0	
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	4	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	4.3	
配点45点(9項目×5点)		小計	35	36	34.3

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	56 点	98 %	56 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	35 点	78 %	36 点	80 %
(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	106 点	91 %	107 点	91 %

(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>これらの取組みもあり、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	<p>大型客船が寄港する定休日(水曜日)は臨時開館を行った(3回)。</p> <p>新しい企画として「よさこい祭りの品公募・お宝展示会」を実施したが、展示期間の入館者数が増加した。これらの取組みもあり、入館者数が昨年度より約5,000人増えるとともに、オープンから5年3か月となる7月19日には総入館者数30万人を突破し、記念セレモニーを実施することができた。</p> <p>しかしながら、コンシェルジュの対応についてお客様から苦情を受け、改善のため接客研修を実施した。今後も定期的に指導・研修を実施することとし、質の向上に努める。</p>

(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	<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。職員の勤務態度に対する利用者からのクレームがあったことは残念だが、前年に続いて大型客船寄港時の臨時開館や、アンケート結果を反映した企画展、特別展等を開催した結果、利用者数が目標を大きく上回る60,438人(前年比109.2%)となったことは評価できる。館内で行っている踊り体験の体験者数は15,130人(前年度比107.5%)、鳴子づくり体験の体験者数は646人(前年比102.5%)といずれも増加したものの、鳴子づくり体験については体験者が利用者の約1%に留まっているため、体験プログラムを拡充するなどの方策が必要と思われる。また、外装や備品で修繕や交換が必要なものについても、早急な対応を求める。引き続き、地元商店街とも連携しながら、利用者のニーズに合わせた展示やイベントを実施し、よさこいの体験と交流ができる場としての役割を期待する。</p> <p>※ 企画展・特別展…春よさこい2018 (H30.4.28)・よさこい祭りのお宝展示会(H30.8.30-10.2)・第6回よさこい写真コンクール受賞作品展 (H30.10.4-11.6)・鳴子の企画展示「春の歓び」(H30.3.1-3.31)</p> <p>※ よさこい鳴子踊り披露…H30.8.19-12.23の毎日曜日に、こうち旅広場イベントステージ・はりまや橋商店街アーケードで、第65回よさこい祭り出場チームによる演舞披露(1日2チーム)</p>

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	56.0 点	98 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	34.3 点	76 %	
(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	105.3 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

<p>概ね適切な管理運営がなされています。 広報を強化し、新たな企画を実施するなど利用者の増加に資する取組を行っているなど評価できます。 引き続き、アンケートの結果を踏まえ利用者ニーズに応じた事業の実施を期待するとともに、接遇研修を実施しサービスの向上に努めていただきたいと思います。</p>
--

(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	A	105.3 点	概ね適切な管理運営がなされています。 広報を強化し, 新たな企画を実施するなど利用者の増加に資する取組みを行っていただいていると評価できます。 引き続き, アンケートの結果を踏まえ利用者ニーズに応じた事業の実施を期待するとともに, 接遇研修を実施しサービスの向上に努めていただきたいと思います。

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