

1 施設概要

施設名	高知市立自由民権記念館		施設所管課	民権・文化財課				
指定管理者名	伊予鉄総合企画株式会社 高知営業所							
指定期間	平成 28 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	高知市制100周年の記念施設として、自由民権運動及び土佐の近代に関する資料を広く収集し、保管し、展示して市民の利用に供し、もって教育、学術及び文化の発展に資するため、博物館に相当する施設として設置している。							
業務内容	1. 自由民権記念館の施設又は設備の使用の許可に関する業務 2. 自由民権記念館の維持管理に関する業務 3. 館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業務							
施設内容	ア 建物内 1階 事務室、会議室、自由ギャラリー、展示準備室、荷解梱包室、民権ホール、郷土情報室、研修室、一時保管室、燻蒸室等 2階 常設展示室、特別展示室、展示用倉庫、一般収蔵庫、特別収蔵庫、図書室、事務室等 イ 建物外 車庫、倉庫、自転車置場、駐車場(乗用車60台、バス4台、マイクロバス2台)等							
職員体制	常勤職員	3人	非常勤職員	1人	契約社員	0人	合計	6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)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
入館者総数	43,870	42,371	47,456	61,553	53,960	57,454
観覧者総数	8,110	7,912	8,525	10,352	10,667	11,182
施設利用者総数	35,760	34,759	38,931	51,201	43,293	46,272
アンケートの回収	117	538	603	307	341	322
クレーム件数	0	1	0	1	0	1
目標値に対する達成状況について	<p>目標未達成の要因については、企画展等の開催の有無や内容、自主事業が計画通り実施できなかったこと、効果的な広報ができなかったこと等、複合的要因が観覧者及び施設利用者数が伸びなかったことに繋がっていると考えます。アンケートは受付で観覧者に手渡しすることで、目標を達成することができました。クレームは1件発生しております。</p> <p>志国高知国幕末維新博開幕初年度で地域会場となり、観覧者及び施設利用者ともに増加となりました。入館者総数前年対比145.3%となり目標を達成することができました。アンケートにつきましては、前年同様受付で手渡しを行い、ご協力をお願いしています。減少した要因については、年間を通し企画展開催の増加に伴いアンケートの数が増加したことも、影響があったと推測します。クレームは1件発生しております。</p> <p>観覧者数及び施設利用者数ともに目標達成となりました。観覧者数につきましては、幕末維新博初年度対比で108%となっております。アンケートにつきましては、継続して受付にて手渡しを行い、協力をお願いしております。回収数については、前年より増加しましたが、目標未達成となりました。同時開催の企画展や、維新博関連の付帯イベントの影響も少なからずあったと思われます。クレームは1件発生しております。</p>					

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)	
	常設展示室	施設利用者	常設展示室	施設利用者	常設展示室	施設利用者
利用者数	7,612 人	34,759 人	10,352 人	51,201 人	11,182 人	46,272 人
利用者数:対前年度比	87.3 %	70.6 %	136.0 %	147.3 %	108.0 %	90.4 %
開館日数	300 日		303 日		305 日	
利用率	常設展示室	87.3 %	136.0 %	108.0 %		
	自由ギャラリー	24.8 %	78.2 %	56.8 %		
	民権ホール	21.2 %	26.1 %	27.3 %		
	研修室	44.4 %	50.5 %	47.8 %		
	郷土情報室	86.1 %	111.2 %	93.8 %		
利用状況についての評価	<p>常設展示室及び郷土情報室につきましては、前年比で減少となりましたが、企画展等開催有無の影響もあると思われます。研修室の夜間、ギャラリー及びホールの稼働率を来年度以降もっと上げる必要があると考えます。</p> <p>幕末維新博効果があり、施設全体の利用率が増加となりました。特に自由ギャラリーにつきましては、企画展を年間開催したこともあり、大きく増加しております。映像機器をリニューアルした民権ホールの稼働率を上げれば、収支も改善できると考えます。</p> <p>常設展示室については、企画展開催や幕末維新博の広報及び付帯イベント等の効果等もあり、1年目より増加。自由ギャラリーは、展示室であり開催日数が対前年比で減少したものの、民権ホールは映画上映回数等にも左右されますが、収入にも影響があり、機器更新をお客様にPRすることで、稼働率を上げていきたい。</p>					

※ 利用率の算定方法: 利用率=年間使用延日数/年間使用可能延日数(使用料換算時間帯基準)

ただし、常設展示室及び郷土情報室は、前年度利用者数との対比で算出

※ H27年度実績 <利用者数> 常設展示室:8,720人,施設利用者:49,233人,開館日:303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)
収入	指定管理料	19,281	19,281	19,281
	利用料金収入	4,463	5,480	5,304
	自主事業収入	0	4	85
	その他収入	682	705	575
	収入計	24,426	25,470	25,245
支出	人件費	8,833	8,747	9,622
	光熱水費	5,778	6,170	6,035
	保険料	139	162	141
	委託料	5,680	6,287	5,956
	修繕費	1,049	541	439
	事業費	198	363	276
	消費税及び地方消費税	1,809	1,887	1,870
	その他の公課費	8	3	4
	事業所税	0	0	0
	その他	1,625	1,483	1,146
	支出計	25,119	25,643	25,489
差引収支 (収入計-支出計)		▲ 693	▲ 173	▲ 244

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)
①	利用料金比率	18.3 %	21.5 %	21.0 %
②	指定管理料比率	78.9 %	75.7 %	76.4 %
③	人件費比率	35.2 %	34.1 %	37.7 %
④	利用者1人当たりの管理コスト	593 円	417 円	444 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	455 円	313 円	336 円
⑥	外部委託費比率	22.6 %	24.5 %	23.4 %

※【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)
調査の実施内容	① 調査方法	受付にてお客様に直接 用紙を手渡し	受付にてお客様に直接 用紙を手渡し	受付にてお客様に直接 用紙を手渡し
	② 調査期間	平成28年4月1日～29年3月31日	平成29年4月1日～30年3月32日	平成30年4月1日～31年3月31日
	③ 配布数	7,612	10,352	11,182
	④ 回収数	538	307	322
	⑤ 回収率	7 %	3.0 %	2.9 %
調査結果		おおむね満足の意見が多かったが、不満の意見として、展示の写真撮影ができないことや、照明が暗い等の意見がありました。 受付等職員の対応については良い意見が多くありました。	全体として満足の意見が多くありました。展示については継続して、見づらい、わかりにくい、写真撮影ができない等不満の意見もありました。 受付に人がいなかったとのこと意見をいただいたことから、職員に指導を行い、改善しております。職員の対応等につきましては、良い意見を多く頂いております。	年間を通し、全体として満足の意見が多くありました。 不満の内容につきましては、見づらい、暗い、わかりにくい、写真撮影ができない等の意見が多くありました。 民権座や階段上の映像が良かったとの意見が多くありました。受付等職員の対応や喫茶についても良い意見を多くいただいております。

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10月	施設利用者(貸館)より、職員の対応について良くないとの苦情があった。	当該職員について、お客様に丁寧、親切な対応を行うように面談による指導を行った。
平成30年度	見づらい、暗い、わかりにくい、写真撮影ができない等	展示資料への影響を出来るだけ少なくするため照明を暗くしている旨を掲示していく。わかりにくいと言う意見については、展示解説を積極的に行うことで補っていく。

## 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	2	2	2.0
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	2	2.0
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	2	2.0
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	2	2	2.0
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	2	2	2.0
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
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>56</b>	<b>55</b>
			<b>55.0</b>	

#### 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	2	2.0
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	4	4.0
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	3	3.0
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	2	2	2.0
8 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
<b>配点40点(8項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>28</b>	<b>26</b>
			<b>26.0</b>	

#### 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	2	2	2.0
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	14	14
			14	14.0

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	56 点	93 %	55 点	92 %
(2) サービスの質の確認	40 点	28 点	70 %	26 点	65 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14 点	93 %	14 点	93 %
合計	115 点	98 点	85 %	95 点	83 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
28	全体として施設利用の稼働率が低く、施設の老朽化もあり修繕費の支出も多かったこともあり、収支がマイナスとなりました。事業面につきまして、自主事業である講演会は実施しましたが、ワークショップ及び博物館講座は人員不足により、未実施となりました。サービス面においては、夏季開館時間延長による利用機会の拡大を図り、お客様より郷土情報室が延長で利用できることがうれしい等の多くの声を受付で頂きました。また、PMS(個人情報保護マネジメントシステム)に関する職員研修を行い、重要性や利点を学び、適切なる管理運営を行うための知識を深め、業務に取り組みました。
29	幕末維新博が開幕し地域会場として入館者が増加、施設利用率も増加しましたが、保守業務委託料の増加に伴い、収支はマイナスとなりました。事業面については、地域住民の方に参加していただき、防災意識の向上等に寄与することを目的とした、防災イベント「みんなで学ぶ震災と防災イベントin自由民権記念館」を自主事業として実施しました。ワークショップも3月度に開始、継続して定期的実施していきます。サービス面においては、本年度も夏季開館時間延長を行い、利用機会の拡大を図りました。管理面におきましては、火災避難訓練、AED取扱い訓練等を実施しました。引き続き、職員やお客様の安全の確保と被害の拡大防止を図り、不測の事態への対応も考え管理運営を行って参ります。
30	幕末維新博2年目として、展示観覧者数は増加となりましたが、施設利用者数、入館者総数は減少となりました。事業面については、幕末維新写真展を協議会と共催し、特別記念講演会を開催しました。定期的ワークショップを開催し、博物館講座も実施致しました。継続して、夏季開館時間延長による利用機会の拡大を図りました。管理面におきましては、職員にスキルアップ研修を実施し、危機管理研修及び消防設備取扱研修等も実施して、不測の事態に対応できるよう、安全面の知識も深めております。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
28	施設の管理運営や窓口対応については、概ね適切に行われた。あわせて、夏季開館時間延長などの取組が行われた。一方で、計画された自主事業が行われず、入館者総数は目標値を下回りっている。また、利用者ニーズの把握に努めているが、事業の計画や実施への反映までには至っていないことなどから、運営体制の見直しや利用者増加への対策が必要である。
29	施設の管理運営や窓口対応については、概ね適切に行われた。あわせて、夏季開館時間延長、自主事業として企画展やワークショップなどの取組が行われた。一方で、計画された博物館講座や専門的教育研修が未実施であり、引き続き、利用者ニーズの把握に努め、事業への反映、運営体制の充実とともに、利用者増加への対策が必要である。入館者総数は、幕末維新博もあり、目標値を上回った。
30	施設の管理運営や窓口対応については、概ね適切に行われた。あわせて、夏季開館時間延長、自主事業として特別巡回展記念講演やワークショップ、博物館講座などの取組が行われた。一方で、計画された災害時の誘導訓練や専門的教育研修が未実施である。利用者ニーズの把握に努めているが、事業への反映までには至っていない。また、宣伝広報やワークショップの内容など利用者増加への対策改善が必要である。入館者総数は、幕末維新博2年目もあり、目標値を上回った。

## 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	55.0 点	92 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	40 点	26.0 点	65 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.0 点	93 %	
合計	115 点	95.0 点	83 %	

#### 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。 ホームページやSNSを活用した積極的な広報・情報発信の実施により、利用者の増加に努めていただきたいと思いますと考えます。</p>
--

### (3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
28	A	92.7 点	施設の維持管理は概ね適切に行われていると評価します。 運営面に関しては、自主事業の計画的な実施と利用者アンケートの分析を行い、利用者増に繋げる取組みを充実させていただくことを望みます。
29	A	92.7 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。利用者ニーズに応じた企画展や講座の開催を実施し、利用者増加に繋げていただきたいと思いますと考えます。
30	A	95.0 点	概ね適切な管理運営がなされています。 ホームページやSNSを活用した積極的な広報・情報発信の実施により、利用者の増加に努めていただきたいと思いますと考えます。

## 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
利用者ニーズの把握行っているが、事業や管理運営に十分反映が来ていない。	令和元年度	利用者アンケートの内容に対する回答の掲示等、出来る部分から取り組んで参ります。