

1 施設概要

| | | | | | |
|--------|---|----|---------|-------|----|
| 施設名 | 高知市立龍馬の生まれまち記念館 | | 施設所管課 | 観光企画課 | |
| 指定管理者名 | シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社 | | | | |
| 指定期間 | 令和 4 年 4 月 1 日 ~ 令和 7 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合い、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. 観覧料及び使用料の徴収に関すること | | | | |
| 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 | | 非常勤職員 | 契約社員 | 5人 |
| | パート職員 | 1人 | アルバイト | その他 | |
| | 合計 | | | | 6人 |

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

| 指標 | 令和 4 年度 (1 年目) | | 令和 5 年度 (2 年目) | | 令和 6 年度 (3 年目) | |
|--------------------|---|--------|---|--------|-------------------|----|
| | 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) | - | 5,537 | - | 6,182 | | |
| 展示館利用客数(人) | 35,000 | 25,478 | 36,000 | 28,378 | | |
| ふれあいセンター利用料金収入(千円) | - | 1,303 | - | 1,143 | | |
| ふれあいセンター利用者数(人) | 12,000 | 8,968 | 12,500 | 8,825 | | |
| 目標値に対する達成状況について | コロナウイルス緩和により来館者数は戻りつつあるがコロナ前に比べるとまだ遠い状況 | | 前年比では増加しており、利用客数は回復傾向にあるものの、計画当初の目標値には届いていない。 | | | |

3 利用状況(指定管理者記入欄)

| | 令和 4 年度 (1 年目) | | 令和 5 年度 (2 年目) | | 令和 6 年度 (3 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 |
| 利用者数 | 25,478 人 | 8,968 人 | 28,378 人 | 8,825 人 | | |
| 利用者数:対前年度比 | 145.7 % | 121.2 % | 111.4 % | 98.4 % | 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 | | | |
| 利用率 | ふれあいホール 9時~12時 | 44.1 % | 49.0 % | | | |
| | ふれあいホール 13時~17時 | 49.0 % | 50.6 % | | | |
| | ふれあいホール 17時~21時/17時~22時 | 47.9 % | 47.9 % | | | |
| | 多目的室 9時~12時 | 53.1 % | 66.5 % | | | |
| | 多目的室 13時~17時 | 53.4 % | 58.9 % | | | |
| | 多目的室 17時~21時/17時~22時 | 81.0 % | 76.0 % | | | |
| | 和室A 9時~12時 | 39.5 % | 45.2 % | | | |
| | 和室A 13時~17時 | 54.5 % | 55.8 % | | | |
| | 和室A 17時~21時/17時~22時 | 78.0 % | 72.7 % | | | |
| | 和室B 9時~12時 | 49.9 % | 53.4 % | | | |
| 和室B 13時~17時 | 62.2 % | 53.4 % | | | | |
| 和室B 17時~21時/17時~22時 | 71.3 % | 54.0 % | | | | |
| 利用状況についての評価 | 〈展示館〉今年はコロナウイルスによる行動制限や対応が緩和されたことや昨年は休館日があった事も大き(上)回った。 〈ふれあいセンター〉展示館同様にコロナウイルス緩和により定期利用者が増えたことやよさこい祭りの練習・劇団の練習等で飛び込みのお客様も増えた。 | | 〈展示館〉今年は台湾旅行社の龍馬空港着高知旅行のコース内に当館が選ばれており令和5年度は来館1,980名、売上480千円だった。臨機応変な駐車場対応やプレゼント実施をおこなう。 〈ふれあいセンター〉昨年度に利用があった、よさこい練習・演劇練習団体の利用がなかった分、昨年割れの結果に終わる。 | | | |

※ 利用率の算定方法: 利用コマ数(利用件数)/開館日数
 ※ R4年度実績 <展示館>利用者数:25,478人
 <ふれあいセンター>利用者数:8,968人

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

| | | 令和4年度 (1年目) | 令和5年度 (2年目) | 令和6年度 (3年目) |
|-------------------|------------|----------------|----------------|----------------|
| 収入 | 指定管理料 | 34,056 | 35,353 | |
| | 利用料金収入 | 0 | 0 | |
| | 自主事業収入 | 0 | 0 | |
| | その他収入 | 3,168 | 4,246 | |
| | 収入計 | 37,224 | 39,599 | 0 |
| 支出 | 人件費 | 16,423 | 16,556 | |
| | 光熱水費 | 4,099 | 3,707 | |
| | 保険料 | 47 | 51 | |
| | 委託料 | 6,165 | 6,151 | |
| | 修繕費 | 873 | 176 | |
| | 事業費 | 1,402 | 3,081 | |
| | 消費税及び地方消費税 | 3,722 | 2,021 | |
| | その他の公課費 | 0 | 0 | |
| | 事業所税 | 0 | 0 | |
| | その他 | 4,493 | 7,856 | |
| | 支出計 | 37,224 | 39,599 | 0 |
| 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)

| | | 令和4年度 (1年目) | 令和5年度 (2年目) | 令和6年度 (3年目) |
|---|-------------------|----------------|----------------|----------------|
| ① | 利用料金比率 | 0.0 % | 0.0 % | - % |
| ② | 指定管理料比率 | 91.5 % | 89.3 % | - % |
| ③ | 人件費比率 | 44.1 % | 41.8 % | - % |
| ④ | 利用者1人当たりの管理コスト | 1,081 円 | 1,064 円 | - 円 |
| ⑤ | 利用者1人当たりの高知市負担コスト | 989 円 | 950 円 | - 円 |
| ⑥ | 外部委託費比率 | 16.5 % | 17.2 % | % |

※【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)

| | | 令和4年度 (1年目) | 令和5年度 (2年目) | 令和6年度 (3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 | 384 | 390 | |
| | ④ 回収数 | 384 | 390 | |
| | ⑤ 回収率 | 100.0 % | 100.0 % | - % |
| 調査結果 | とても良い、良いの回答が366票とアンケートの95.3%と高い評価頂いている。ただアンケート以外の全体意見の中には展示内容への不満等もあったが当館のコンセプトを説明し理解を求めた。 | とても良い259票、良い105票、普通20票、やや不満2票、未記入4票の結果。当館を知ったのはインターネットガイドブック・観光案内パンフレットがほとんどを占め旅行雑誌やガイド雑誌への積極的な掲載や各所に配布させていたたいるパンフレットが誘客の主となっている。 | | |

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 |
|----------|----------------------------|--|
| 令和5年12月頃 | 中庭のデッキが破損して危ないので直した方が良いです。 | 令和6年1月に修理完了。 |
| 令和6年2月頃 | 4面シアター、時のトンネルの不具合 | ランプ取替やパソコン操作で従業員で対応できるものは、すくに対応し調整期間をできるだけ短縮した。また機械の故障や専門的なプログラム修正が必要なものは業者を呼んで対応した。ただ、メーカーに修理に出しても修理できなかった事や、代替品を取寄せても明るさの調整ができていなかった。また、4面シアター用のプロジェクター故障時は、時のトンネル用のもので代用して対応しているため、現在4面シアターは稼働しているが時のトンネルは調整中になっている。修理するならばすべてのプロジェクターを交換する必要がある状態。 |

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 | 2 | 2 | 2.0 |
| 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 | 2 | 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 | 2.7 |
| 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 | 2 | 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事 | 個人情報保護に関する対策は適切か | 3 | 3 | 3.0 |
| 20 情報公開に関する事 | 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 | 60 | 62 |

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 | 3 | 3.0 |
| 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 | 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になっているか | 3 | 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 | 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 | 4 | 3 | 3.0 |
| 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 | 3 | 3.0 |
| 7 事業の実施状況 | 事業は効果的に行われたか | 3 | 3 | 3.0 |
| 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 | 3 | 3 | 3.0 |
| 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 | 3 | 2 | 2.0 |
| 配点45点(9項目×5点) | | 小計 | 29 | 26 |

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

| 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 | おおむね事業計画・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 | 60 点 | 95 % | 62 点 | 98 % |
| (2) サービスの質の確認 | 45 点 | 29 点 | 64 % | 26 点 | 58 % |
| (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 | 104 点 | 85 % | 103 点 | 84 % |

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

| 年度 | 評価内容 |
|----|--|
| 4 | 【売上前年対比】前年度:3,633千円、今年度:5,537千円(1,904千円増)152.4% 【利用者数前年対比】前年度:17,484人、今年度:25,478人(7,994人増)145.7% 前年度に比べコロナの影響も緩和され大きく上回っている、特に前年6月と9月に稼働日を調整している事もあるが全体に各月とも上向きである。年度末にはさらにコロナが緩和され朝ドラ効果による観光客増加やインバウンドによる海外からの観光客は増えた。これらを来年度につなげていくため展示物、体験シアター等のメンテナンス及び人員体制の強化によりお客様の満足度向上に努めていきます。またコロナにより令和4年度は実施できなかったワークショップやイベントを毎月実施して地域の方々に交流の場としての役割をはたしてまいります。 |
| 5 | 【売上前年対比】前年度:5,537千円、今年度:6,182千円(645千円増)111.6% 【利用者数前年対比】前年度:25,478人、今年度:28,378人(2,900人増)111.4% 前年度より引き続き、3の利用状況でも述べたように台湾旅行社からの観光客による利用者数への影響が大きかった。添乗員やバス運転手からの連絡があれば記念館前の駐車場を確保するため、自家用車のお客様の第2駐車場への移動を案内する、チケット・パンフレット・入館者プレゼント(クリアファイル)を準備し添乗員と連携して、それらを配りながら館内への誘導するなど、柔軟な対応を行った。また、急にバスがくる場合にも同じ対応をしている。令和6年度も10月までツアー延期との情報もあり引き続き対応していく。また、5月から11月にかけては朝ドラらんまんの影響により記念館にも足を運んでくれる方も多かった。加えて、条例や法令、協定書・仕様書・業務計画書に基づいた業務の運営を行った。 |
| 6 | |

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

| 年度 | 評価内容 |
|----|--|
| 4 | 新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けつつも、入館者数は前年度に比べて増加しており、回復傾向にある。前指定管理者から円滑な引き継ぎを受け、コロナ禍の中でも企画展やコーナー展、イベントの開催、ホームページやSNS等を使った情報の発信を積極的に行うなど、利用者数の維持増加に努めていた。 一方で、事業計画書で掲げられているイベントやオリジナルPR動画やオリジナルグッズの製作販売といった自主事業の実施が不十分であることから、入館者数増加のための取組として、積極的な事業の実施に努めていただきたい。 また、上記と同様に従業員に対する研修の実施も不十分であることから、施設の適切な管理運営のための体制整備として、十分な研修を行っていただきたい。 |
| 5 | 入館者数は令和4年度から増加しており、回復傾向は継続している。 令和4年度は新型コロナのため未実施であった各種イベント等の自主事業について、令和5年度は年間を通して計画的に実施し、利用者数の増加に努めていた。また、台湾からのチャーター便就航に伴う団体旅行客に対して、来館時に柔軟な対応を取るなど、利用者サービスの向上に繋がる取り組みが見られた。 一方で、前年からの改善事項であった従業員の研修について、事業計画書に則った研修が一部未実施であったため、施設の管理運営に必要な研修実施に努めていただきたい。 |
| 6 | |

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 | 61.7 点 | 98 % | A |
| (2) サービスの質の確認 | 45 点 | 26.0 点 | 58 % | |
| (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 | 102.7 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3点未満の評価があるもの | 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、又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。 | おおむね事業計画書・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>事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 展示館利用客数等の項目で目標値未達成となっています。 昨年に続いて事業計画に記載している研修計画の一部が未実施となっていますので、計画に沿って適切に実施してください。</p> |
|--|

(3) 総合評価実績

| 年度 | 評価結果 | 総合評価点数 | 総 評 |
|----|------|---------|--|
| 4 | A | 102.8 点 | 事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 利用者数及び事業開催数の目標値は未達成となりましたが、新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、新商品の開発等を実施し、収入増加に取り組まれたことは評価できます。職員に対する研修が未実施だったので、以後適正な実施に努めてください。 |
| 5 | A | 102.7 点 | 事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 展示館利用客数等の項目で目標値未達成となっています。 昨年に続いて事業計画に記載している研修計画の一部が未実施となっていますので、計画に沿って適切に実施してください。 |
| 6 | | 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 |
|----------------|------|--|
| 各映像コンテンツの維持と修理 | | 各種バーチャルコンテンツも設置から6年目をむかえプロジェクター本体や稼働用パソコンの機械部分、接触部分等の従業員では対処しきれない故障の発生がおり機械修理や業者が来て調整することが増えてきた。プロジェクターやパソコンの入れ替えて対応しているがコンテンツ全体の入れ替え等を高知市様と協議してゆく必要がある。 |
| 建物の維持と修理 | | 今年3月で開館20年をむかえ木と土をコンセプトに立てた記念館ならではの建物自体や建具等の不具合が出てきている。昨年度より雨どいの修理等は高知市様と協議にあり。建具でも、5年度はトイレの鍵取替や障子の一部張替等記念館で対応できるものは修繕しています。また最近では離れの木製雨戸の劣化による建付けの悪さが出てきており、建築業者に修理を依頼しております。 |
| | | |