

1 施設概要

施設名	高知よさこい情報交流館		施設所管課	観光企画課					
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 31 年 4 月 1 日 ~ 令和 6 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	令和 元 年度 ( 1 年目)		令和 2 年度 ( 2 年目)		令和 3 年度 ( 3 年目)		令和 4 年度 ( 4 年目)		令和 5 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
利用者数(人)	60,000	53,342	60,000	22,357	30,000	18,008	30,000	31,871	30,000	42,212
事業開催数(回)	6	6	6	5	6	4	6	6	6	7
目標値に対する達成状況について	11月～1月の利用者数は昨年に比べて増加しており、大型客船の寄港やよさこいリターンズ関連企画等による効果があったと思われる。しかしながら新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けたことにより、令和2年2月、3月の利用者数が激減し、目標を達成することができなかった。		緊急事態宣言が発出され外出自粛や県境をまたぐ移動等の規制に伴い県内外の観光客の流動が著しく減少したことや、感染拡大防止対策として4月から5月にかけて施設の臨時休館、体験メニューの中止を行ったことから利用者数が激減し、目標を達成することができなかった。		前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、県内外の観光客が減少したことに伴い目標値を達成できなかった。また、感染拡大防止対策として8月下旬から約1ヶ月程度施設を臨時休館したことや、体験メニューを中止したことにより利用者数が減少したことも要因として考えられる。		令和4年度は、新型コロナウイルスの感染拡大の影響はあったものの、2022よさこい鳴子踊り特別演舞の開催や旅行支援の実施もあり目標の30,000人を達成することが出来た。昨年度と比較して、団体数が31件(昨年度10件)と大幅に増加した。		コロナ禍で中止していたよさこい祭りや花火大会等の催事が開催され、またNHK連続テレビ小説「らんまん」の放映や年間を通じた定期チャーター便の就航、クルーズ客船の寄港など、入館者の増加につながる外的要因が整った。この機を逃さず、様々な企画を実施し、また客船寄港時には臨時開館の対応を行うなどしたことにより、入館者目標を大幅に超える成果となった。	

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 元 年度 ( 1 年目)	令和 2 年度 ( 2 年目)	令和 3 年度 ( 3 年目)	令和 4 年度 ( 4 年目)	令和 5 年度 ( 5 年目)
利用者数	53,342 人	22,357 人	18,008 人	31,871 人	42,212 人
利用者数:対前年度比	88.3 %	41.9 %	80.5 %	176.9 %	132.4 %
開館日数	300 日	283 日	278 日	309 日	313 日
利用状況についての評価	利用者数は、平成25年4月に開館して以来最も少なかった平成26年度の53,225人に次ぐ利用者数となった。	新型コロナウイルス感染症の影響により、開館以来最も少ない利用者数となった。	前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により、開館以来最も少ない利用者数となった。	旅行支援や2022よさこい鳴子踊り特別演舞の開催などに加え、積極的に事業実施に取り組み、昨年度と比較して利用者が大幅に増加した。	年間を通して、催事が開催されたことに加え、よさこい祭り期間に参加型の事業を行うなど、積極的に事業実施に取り組み、昨年度と比較して利用者が大幅に増加した。 また、定期チャーター便やクルーズ客船による海外の団体利用者が昨年度と比較して、27件(昨年度4件)と大幅に増加した。

※H30年度実績 利用者数:60,438人

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	令和元年度 (1年目)		令和2年度 (2年目)		令和3年度 (3年目)		令和4年度 (4年目)		令和5年度 (5年目)		
	(指定管理業務)	(自主事業)	(指定管理業務)	(自主事業)	(指定管理業務)	(自主事業)	(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	20,954	0	20,768	0	22,097	0	22,486	0	23,119	0
	利用料金収入	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	自主事業収入	0	1,375	0	486	0	338	0	750	0	1,716
	その他収入	0	461	0	68	0	428	0	1,939	55	455
	収入計	20,954	1,836	20,768	554	22,097	766	22,486	2,689	23,174	2,171
支出	人件費	13,062	0	15,582	0	15,285	0	14,671	0	16,330	0
	光熱水費	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料	4	0	6	0	4	0	4	0	23	0
	委託料	3,085	1,088	649	0	649	0	1,529	1,168	1,496	0
	賃借料	333	0	447	0	436	0	438	0	345	0
	修繕費	380	0	205	0	53	0	162	0	422	0
	事業費	2,732	507	2,314	498	2,467	741	3,063	1,467	2,779	1,979
	消費税及び地方消費税	1,355	0	1,558	0	1,529	0	1,466	0	1,597	0
	その他の公課費	3	13	7	0	1	0	1	1	4	7
	事業所税	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	228	0	56	0	25	0	53	0	185
	支出計	20,954	1,836	20,768	554	20,424	766	21,334	2,689	22,996	2,171
	差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	0	1,673	0	1,152	0	178	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	令和元年度 (1年目)	令和2年度 (2年目)	令和3年度 (3年目)	令和4年度 (4年目)	令和5年度 (5年目)
① 利用料金比率	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
② 指定管理料比率	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	99.8 %
③ 人件費比率	62.3 %	75.0 %	74.8 %	68.8 %	71.0 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	393 円	929 円	1,134 円	669 円	545 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	393 円	929 円	1,227 円	706 円	548 円
⑥ 外部委託費比率	14.7 %	3.1 %	2.9 %	6.8 %	6.5 %

※【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)

	令和元年度 (1年目)	令和2年度 (2年目)	令和3年度 (3年目)	令和4年度 (4年目)	令和5年度 (5年目)
① 調査方法	館内にアンケート用紙を設置。来館者のうち希望者が記入して回収箱に投函する。	館内にアンケート用紙を設置。来館者のうち希望者が記入して回収箱に投函する。アンケート用紙の言語は、日本語・英語	館内にアンケート用紙を設置。来館者のうち希望者が記入して回収箱に投函する。アンケート用紙の言語は、日本語・英語	館内にアンケート用紙を設置。来館者のうち希望者が記入して回収箱に投函する。アンケート用紙の言語は、日本語・英語	館内にアンケート用紙を設置。来館者のうち希望者が記入して回収箱に投函する。アンケート用紙の言語は、日本語・英語
② 調査期間	平成31年4月～令和2年3月	令和2年4月～令和3年3月	令和3年4月～令和4年3月	令和4年4月～令和5年3月	令和5年4月～令和6年3月
③ 配布数	58	167	27	115	45
④ 回収数	58	167	27	115	45
⑤ 回収率	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %
調査結果	アンケート回答者は男性33%、女性67%で県内37%、県外39%、海外24%であった。年齢は20代未満42%、20代11%、30代14%、40代3%、50代9%、60代以上21%興味を持った部分は、よさこい鳴子踊り体験23%が最も多く、次いで衣装体験が12%だった。	アンケート回答者は県内28%、県外71%、海外1%であった。年齢は20代未満7%、20代10%、30代13%、40代20%、50代22%、60代以上28%興味を持った部分は、施設全体、よさこいに関する歴史の20%が最も多かった。	アンケート回答者は県内26%、県外66%、海外4%であった。年齢は20代未満37%、20代11%、30代7%、40代11%、50代15%、60代以上15%興味を持った部分は、歴代ポスターが最も多く、次いで衣装展示が多かった。	アンケート回答者は県内24%、県外66%、海外1%であった。年齢は20代未満14%、20代12%、30代18%、40代11%、50代15%、60代以上16%興味を持った部分は、衣装展示が最も多く、次いで鳴子踊り体験が多かった。	アンケート回答者は県内27%、県外44%、海外27%であった。年齢は20代未満21%、20代23%、30代13%、40代9%、50代19%、60代以上13%であった。(無回答2%)興味を持った部分は、衣装展示が最も多く、次いで歴代ポスターが多かった。

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
令和5年10月27日	聴導犬を抱えた聴覚障がい者が来館した際に、対応したスタッフが聴導犬をペットと思い、聴導犬の入館をお断りした。この対応に対し、当事者及び介助者からペットではなく聴導犬であることについて、補助犬表示の明示や法的根拠等を交えながら、同伴入館させるよう抗議があったが、入館をお断りした。	スタッフマニュアルに記載が無かったことや、職員研修が十分でなく見識が浅かったこと、当事者より補助犬に関する説明があったにもかかわらず、そのことについて十分に調べたことをせず対応を変えなかったことが原因であったと考えているため、以下の対応を実施した。 ①当日の現場対応として、館長に直接指導。 ②スタッフマニュアルの改訂を行い、スタッフには人権啓発を含む職員研修を実施。 ③来館者にも分かりやすい場所に「はしほ犬マーク」の掲示。 ④交流館ホームページへお詫び文書の掲載。 ⑤関係機関への報告及び対応協力依頼。

## 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	2.7	
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	2	2.0	
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	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	2.7	
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	2.3	
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	3.0	
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	3	3.0	
<b>配点57点(19項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>57</b>	<b>56</b>	<b>54.7</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	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	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	3.3	
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	4	3	3.0	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	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	4	4	3.3	
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	<b>26.6</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	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

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	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	57 点	57 点	100 %	56 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	33 点	73 %	28 点	62 %
(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	105 点	90 %	99 点	85 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
元	大型客船が寄港する当交流館の定休日(水曜日)には、観光客入館を見込むために臨時開館(6回)を行った。 自主事業の鳴子づくり体験では、令和元年度から新たにメニュー(カラー鳴子5色)を追加することで利用者の増加(昨年より428人増)と収益増加につなげることができた。 しかしながら、新型コロナウイルス感染拡大の影響に伴い、臨時休館を行ったことから令和2年2月から3月までの入館者数が3,407人と昨年同時期(7,152人)より約47%も減少した。今後の収束状況を把握しながらも、入館者を呼び込む対策を十分に検討していく。
2	新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴い、入館者数が開館以来最も少ない22,357人と前年度と比較して約41.9%も減少した。感染症対策を講じながらもはりまや橋商店街と連携したイベントや、小学生を対象によさこい文化の継承を目的とした参加型のイベントを実施した。 また、オープンから7年3か月となる7月4日には総入館者数40万人を突破し、記念セレモニーを実施することができた。しかしながら、昨年に引き続きコンシェルジュの対応についてお客様から苦情を受け、改善のために接客研修を実施した。 新型コロナウイルス感染症の状況を注視しながらも、施設の機能強化や企画展の実施など施設の利用促進に努めていく。
3	前年度に引き続き、感染対策を取りながらも企画展を実施してきたが、感染拡大の影響により県内外の観光客の入込が少なかったこと、体験メニューの中止や8月下旬から約1ヵ月程度施設を臨時休館したことに伴い、入館者数が開館以来最も少なかった。しかしながら、昨年好評だった、小学生を対象にしたイベントでは、よさこいの歴史を学び、鳴子づくり体験やよさこい鳴子踊りを体験するなど、よさこい祭りが2年連続中止となりながらも、よさこいの文化継承に繋げていくことができた。また、「よさこい鳴子踊り」や「よさこい節」の歌詞に登場した県内外のよさこいに関するスポットを紹介した企画展など、これまで実施したことのない企画展を実施することで来館者が少ない中でもお客様に楽しんでいただけた。よさこい祭りが開催されることを願いながらも、引き続き、魅力のある施設に努めていく。
4	前年度に引き続き、感染拡大の影響はあったものの、年間を通じて様々な企画展を実施することが出来た。また、2022よさこい鳴子踊り特別演舞の開催や旅行支援の実施もあり目標来館者数を達成することが出来た。 7月末から9月末まで体験メニューの一部を中止及び縮小したが、踊り体験者数は3,894人(昨年度1,595人)、鳴子づくり体験者数は662人(昨年度312人)で、コロナ以前の数字には満たないが、飛躍的に増加した。 今後は、新型コロナウイルスの5類移行や第70回よさこい祭りの通常開催が予定されていることから、状況に応じた対応を実施し、近年よりも多くの入館者を呼び込むよう努める。
5	令和5年度は、入館者数42,212人(昨年度31,871人)となり、目標の30,000人を超え、R2～R4のコロナ禍から大幅に入館者が増加した。 今年はコロナ禍で中止していたよさこい祭りや花火大会等の催事が開催され、またNHK連続テレビ小説「らんまん」の放映や年間を通じた定期チャーター便の就航、クルーズ客船の寄港など、入館者の増加につながる外的要因が整った。この機を逃さず、様々な企画を実施し、また客船寄港時には臨時開館の対応を行うなどしたことにより、入館者目標を大幅に超える成果となった。 今後も引き続き時勢に合わせた取組を行い、特にインバウンド対応を強化しつつ、入館者を呼び込む施策を行っていく。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
元	<p>事業計画・仕様書に沿っておおむね適正な管理・運営が行われている。前年度に引き続き職員の勤務態度に対するクレームがあり、職員への研修を実施しているが、研修内容の定着化を図る適切な指導が必要である。</p> <p>年間施設利用者数は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により目標値を達成できなかったものの、11月から1月までの利用者数は、大型客船寄港時の臨時開館やよさこいリターンズ関連企画等の開催により、前年度から増加している。また、自主事業の鳴子づくり体験は、当年度から新たにメニュー(カラー鳴子5色)を追加したことで、利用者が大幅に増加している。(鳴子づくり体験者数:1,074人、前年度比:166.3%)</p> <p>5年間の指定期間の初年度である当年度は、施設南側の外観リニューアルや展示物の外国語表記といったインバウンドの取込み強化、商店街との連携による新たなイベントの実施など、当指定期間から拡充された仕様内容を反映した取組がなされている。次年度以降も、新型コロナウイルスの収束状況や観光形態の変化などを考慮しながら、交流機能の促進や体験機能の強化など、さらなる施設の魅力向上に努めていただきたい。</p>
2	<p>事業計画・仕様書に沿っておおむね適正な管理・運営が行われている。新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴い、臨時休館を実施するなど例年ない対応に迫られ、入館者数が大幅に減少した。一方、県境をまたぐ移動規制の緩和やGoToトラベル対象期間に合わせて、企画展や子供向けイベントの実施等、感染症対策を講じながら積極的に自主事業の取組がなされ、利用促進に努めている。</p> <p>利用者の満足度調査に関しては、スタッフが積極的にアンケートを配布したことや、アンケートの配布場所を変更したことにより、回収数167件(前年比287%)となった。</p> <p>利用者からの苦情・意見等に関してはスタッフの接遇面について指摘があり、研修は実施しているが研修内容の定着化を図る適切な指導が必要となる。</p> <p>本年度も引き続き利用者の満足度向上に努め、よさこい祭りの文化継承・発展を目的とした親子参加型の企画の実施、また商店街との連携をとりながらのイベント実施など、利用者数増加を目指した魅力ある施設として取組を行っていただきたい。</p>
3	<p>事業計画・仕様書に沿っておおむね適正な管理・運営が行われている。昨年度から引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、利用者数が減少(対前年度比:入館者数で約80.5%、踊り体験者数で約87.5%、鳴子踊り体験者数で約91.2%)しているが、感染対策を講じながら、新たな企画展の実施や高知県のトク割キャンペーンへの事業参画など、入館者の増加に向けて積極的に取り組んでいた。引き続き、研修や訓練による職員の資質向上やアンケートの回収率を増加させるための取組を行い、利用者の満足度向上に努めていただくとともに、広報活動の強化、商店街をはじめとする関係機関との連携によるイベント内容の充実等により、入館者数の増加に繋げていただきたい。</p>
4	<p>事業計画・仕様書に沿っておおむね適正に管理・運営がなされている。新型コロナウイルス感染症の拡大は見られたが、令和4年度は様々なイベント(第8回写真コンクール及び受賞作品展や音の旅人 よさこい生みの親・武政英策氏没後40年 至宝展示会等)を実施することができ、来館者数は前年度と比較し毎月増加し、また、団体数についても前年度と比較し大幅に増加したこともあり、目標値を達成することができた。</p> <p>令和4年度はアンケートの回収率は令和3年度と比較し、大幅に増加しているが、今後も引き続き入館者のニーズの把握に努めていただきたい。</p> <p>本年度は、利用者ニーズの把握を強化するとともに、開館10周年及びよさこい祭りが第70回の節目を迎えるため、さらなる利用者増加を目指し様々な取り組みを展開していただきたい。</p>
5	<p>事業計画・仕様書に沿っておおむね適正に管理・運営がなされている。令和5年5月より新型コロナウイルス感染症が感染症法上第5類に移行され、行動制限の緩和による観光需要の高まりに加え、らんまん博覧会等により、入館者数については、42,212人(昨年度比10,341人増)と、大幅増となった。また、令和5年度は第70回よさこい祭り、来場者数50万人達成や開館10周年記念等、節目の年となり、それらに合わせた企画展やセレモニー等を積極的に実施した。</p> <p>アンケートについては、団体客向けにおいて積極的に実施したが、個人客向けは令和4年度と比較し減少した。</p> <p>本年度は、研修等による職員の資質向上やアンケートの回収率を増加させるための取組を行い、よさこいの情報収集や蓄積、商店街をはじめとする関係機関との連携によるイベントの充実等により、入館者数の増加に繋げていただきたい。</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	54.7 点	96 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	26.6 点	59 %	
(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	96.3 点	82 %	

#### 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

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を達成できています。  
 緊急時対策、防犯・防災対策等の訓練が未実施となっています。施設の作り上、出入り口が一つのため、マニュアルの確認作業だけでなく、緊急時の避難訓練等も実施してください。  
 聴導犬を抱えた来館者に入館をお断りした件については、スタッフマニュアルの改訂や人権啓発を含む研修も行っているとのことですので、今後の対応に活かしてください。  
 施設内展示物の多言語表記に取り組んだことが評価できます。  
 引き続き、アンケート調査の手法の工夫を行い、利用者ニーズの把握と反映に努め、利用拡大につながる取組の実施を期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
元	A	98.7 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 商店街との連携による新たな企画の実施や自主事業の見直しにより、利用者の増加に取り組まれたことは評価できます。 今後は、アンケートの実施方法を工夫し、分析ができるよう満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映に努めてください。
2	A	94.5 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。 職員に対する利用者からの苦情が複数回あったほか、プロジェクターの故障について市への報告や修繕対応が遅延するなど体制について懸念するところです。 アンケートの回収数増加に当たっては、帰ってからスマートフォン等により回答できることや、回答によりクーポン等のインセンティブを受けられることが考えられます。 今後は、一部未実施となった研修を実施していただくとともに、施設のPRにも一層取り組み、利用者数の増加に努めてください。
3	A	98.0 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。 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、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。 引き続き、アンケート調査の手法の工夫を行い、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施を期待します。
4	A	98.0 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。 新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、利用者数及び事業開催数の目標値を達成できました。さらに、アンケートについても、実施のタイミング、記載台スペースの配置場所を工夫することで、回収数を増加させることができています。 非常時の訓練が未実施だったので、適切に実施をしてください。 引き続き、アンケート調査の手法の工夫を行い、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や、更なる利用拡大につながる取組の実施を期待します。
5	A	96.3 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を達成できています。 緊急時対策、防犯・防災対策等の訓練が未実施となっています。施設の作り上、出入り口が一つのため、マニュアルの確認作業だけでなく、緊急時の避難訓練等も実施してください。 聴導犬を抱えた来館者に入館をお断りした件については、スタッフマニュアルの改訂や人権啓発を含む研修も行っているとのことですので、今後の対応に活かしてください。 施設内展示物の多言語表記に取り組んだことが評価できます。 引き続き、アンケート調査の手法の工夫を行い、利用者ニーズの把握と反映に努め、利用拡大につながる取組の実施を期待します。

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