

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							
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、研究室、スタジオ等 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				
観覧者総数	8,110	7,912				
施設利用者総数	35,760	34,759				
アンケートの回収	117	538				
クレーム件数	0	1				
目標値に対する達成状況について	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。					

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	人	人	人	人
利用者数:対前年度比	87.3 %	70.6 %	0.0 %	0.0 %	- %	- %
開館日数	300 日				日	
利用率	常設展示室	87.3 %			%	
	自由ギャラリー	24.8 %			%	
	民権ホール	21.2 %			%	
	研修室	44.4 %			%	
	郷土情報室	86.1 %			%	
利用状況についての評価	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。					

※ 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)

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		
	利用料金収入	4,463		
	自主事業収入	0		
	その他収入	682		
	収入計	24,426	0	0
支出	人件費	8,833		
	光熱水費	5,778		
	保険料	139		
	委託料	5,680		
	修繕費	1,049		
	事業費	198		
	消費税及び地方消費税	1,809		
	その他の公課費	8		
	事業所税	0		
	その他	1,625		
	支出計	25,119	0	0
差引収支 (収入計-支出計)		▲ 693	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)
①	利用料金比率	18.3 %	- %	- %
②	指定管理料比率	78.9 %	- %	- %
③	人件費比率	35.2 %	- %	- %
④	利用者1人当たりの 管理コスト	593 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの 高知市負担コスト	455 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	22.6 %	%	%

※【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		
	② 調査期間	平成28年4月1日~29年3月31日		
	③ 配布数	7,612		
	④ 回収数	538		
	⑤ 回収率	7 %	- %	- %
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。 受付等職員の応対については良い意見が多くありました。		

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1月9日	館のHPのお問い合わせメールより、身障者用便所利用のお客様から館のトイレについて、使用中の清掃担当者の対応について不愉快な思いをしたとの苦情	メールにて、本件へのお詫び、清掃担当者への指導を行うこと、身障者用便所の表示の変更を行ったこと等をメールにて返信を行った。

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
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
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	2	2	2
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	2	2
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
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
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
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
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
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
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3
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
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	2	2
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
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
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
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
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
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
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
配点60点(20項目×3点)		小計	55	54

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
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	4	3.5
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	4	3.7
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
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	3.7
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	2	2	2
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	2	2	2
配点40点(8項目×5点)		小計	28	24.7

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
2 事業収支	事業収支は妥当か	2	2	2
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3
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
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
配点15点(5項目×3点)		小計	14	14

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	55 点	92 %	54 点	90 %
(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	97 点	84 %	94 点	82 %

(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て頂きました。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	
30	

(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	
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	60 点	54 点	90 %	A
(2) サービスの質の確認	40 点	24.7 点	62 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14 点	93 %	
合計	115 点	92.7 点	81 %	

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り組みを充実させていただくことを望みます。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
28	A	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り組みを充実させていただくことを望みます。
29		点	
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
自主事業、広報業務等が十分に実施できていない状況である。	早期	学芸員を安定的に配置し、事業実施する。広報業務については本社及び高知営業所も更なる支援体制で対応していく。