

モニタリングの対象期間  
H29.4.1～H30.3.31

## モニタリング結果の概要

1	施設名	坂の上の雲ミュージアム		施設数	1	4	評価区分	担当課	指定管理者					
	指定管理者	四電ビジネス株式会社 愛媛支店				施設利用状況	2	3	職員配置		4	4		
2	職員数	常勤	6	非常勤	21	<b>5</b> サービス向上のための取組（実績） ・年4回のスタッフ研修を実施するなど、接客能力向上に積極的に取り組んだ。 ・館内での挨拶や声掛けを徹底し、居心地の良い環境づくりに取り組んだ。 ・手荷物預かりや車いす等の介助用品の貸し出しなど利用者に負担の少ないサービスを積極的に案内し、円滑な運営に取り組んだ。	<b>6</b> 前年度の課題と改善策 来館者数目標13万人を達成するため、これまでの誘客策やプロモーション等の効果を検証し、より効果的な手法に取り組むとともに、ホームページやSNSの活用においても質・量・スピード感の向上に努める。	<b>7</b> 担当課コメント（評価・指摘事項） 施設の管理運営や接客については、ほぼ期待どおりの成果をあげているが、定例イベントや自主事業をより魅力的なものにする工夫と、来館者目標達成に向けたより一層強力な取り組みを期待する。						
	指定期間	H27.4.1 ~ H32.3.31		コスト削減	3				3		収益	2	3	
3	担当課	坂の上の雲ミュージアム事務所		設備等管理	4				4		危機管理	4	4	
	主な業務	・施設、設備の維持管理に関する業務 ・運営に関する業務 ・利用促進に関する業務 ・活性化事業に関する業務							自主事業の実施		4	4	サービス向上	4
事業収支		（千円）		利用者数	導入前 H28年度 H29年度 対前年差 対導入前差									
	コスト	収益	H27年度		・年4回のスタッフ研修を実施するなど、接客能力向上に積極的に取り組んだ。 ・館内での挨拶や声掛けを徹底し、居心地の良い環境づくりに取り組んだ。 ・手荷物預かりや車いす等の介助用品の貸し出しなど利用者に負担の少ないサービスを積極的に案内し、円滑な運営に取り組んだ。									
	—	—	H28年度		<b>6</b> 前年度の課題と改善策 来館者数目標13万人を達成するため、これまでの誘客策やプロモーション等の効果を検証し、より効果的な手法に取り組むとともに、ホームページやSNSの活用においても質・量・スピード感の向上に努める。									
	196,276	41,012	H29年度		<b>7</b> 担当課コメント（評価・指摘事項） 施設の管理運営や接客については、ほぼ期待どおりの成果をあげているが、定例イベントや自主事業をより魅力的なものにする工夫と、来館者目標達成に向けたより一層強力な取り組みを期待する。									
	212,095	42,007	対前年度比											
	15,819	995	対前年度比		93.9%									

**1** 【職員数】

現在、施設を維持管理するために配置されている指定管理者の職員数です。

**2** 【主な事業】

指定管理者がこの施設で行っている業務・活動内容です。

**3** 【事業収支（コスト・収入）】

指定管理者制度導入前や導入後（H28・29）の指定管理者と市のコスト・収益の合算額を表示しています。「対前年差」は「H29年度実績－H28年度実績」、「対導入前差」は「H29年度実績－導入前の実績」の計算により算出しています。これらの差がマイナスの場合は、「▲」の表記をしています。

**4** 【5段階評価】

9項目についての、担当課と指定管理者の評価です。

《判定基準》

- 5：指定管理者のノウハウや努力により、目標水準を大きく上回る成果が得られた。
- 4：協定や仕様書を遵守の上、目標水準をやや上回った。
- 3：協定や仕様書の内容どおり業務を履行し、目標水準を達成した。
- 2：概ね協定や仕様書どおりの業務を履行したが、目標水準をやや下回った。
- 1：市の指導・助力・助言等を受けても、協定や仕様書の内容を遵守できておらず、得られた成果は、目標水準を大きく下回っていた。

**5** 【サービス向上のための取組（実績）】

指定管理者が実施したサービス向上の取組や自主事業を挙げています。

**6** 【前年度の課題と改善策】

指定管理者と担当課が認識している前年度（H29）の課題と、今後の改善策の内容です。

**7** 【担当課コメント（評価・指摘事項）】

前年度（H29）の指定管理者の業務に対する評価事項、改善すべき指摘事項についての担当課のコメントです。

《9つの評価項目の内容》

- 施設利用状況…施設利用者数の実績
- 職員配置…効率的な業務実施のための的確な職員配置
- コスト削減…管理経費削減の実績、指定管理料の適正な執行等のコスト削減に向けた取組
- 収益…収益実績、料金設定の見直し、PR等の収益増に向けた取組
- 設備等管理…台帳の作成や目視確認、不具合の抽出等、施設・設備・備品の適切な管理
- 危機管理…マニュアル整備や訓練の実施等
- 自主事業の実施…指定管理者の経費負担、企画立案で実施した取組
- サービス向上…サービス水準維持・向上のための取組
- 利用者評価…利用者アンケート等による評価