

公の施設の指定管理者における業務状況評価

令和元年7月16日

施設名	高知県立高知公園	所管課	教育委員会事務局文化財課
-----	----------	-----	--------------

1 施設の概要

指定管理者名	入交グループ高知公園管理組合	指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
施設所在地	高知市丸ノ内1丁目2-1(管理事務所所在地)		
事業内容	(1)高知公園内の清掃 (2)高知公園内の植栽、樹木管理 (3)高知公園内の重要文化財建造物、石垣など文化財以外の工作物、建造物の管理 (4)特定公園施設の管理(天守、懐徳館、駐車場などの利用料金の收受を含む) (5)その他高知公園の維持管理		
施設内容	○面積、施設・設備名、定員、開館時間、休館日、主な料金など ・土地面積:102,925.48㎡ ・建造物:天守、懐徳館、東多門、廊下門、詰門、鉄門、追手門、管理事務所、休憩所、トイレ6棟、プレハブ小屋1棟、休憩所1棟、倉庫1棟 ・開館時間:天守、懐徳館等(9時から17時) 駐車場(7時30分から18時30分) ・利用料金:天守・懐徳館、納戸蔵、東多門、廊下門入館料 大人一人420円 駐車場 自家用車基本料金360円・超過料金100円 バス基本料金570円・超過料金220円		
職員体制	常勤職員:9人	非常勤職員:13人	合計:22人

2 収支の状況

単位:千円

		平成29年度(決算)	平成30年度(決算)	令和元年度(予算)
収入	県支出金	37,020	26,280	24,932
	使用料・手数料	132,775	140,247	117,659
	その他	1,445	1,457	0
	収入計 (a)	171,240	167,984	142,591
支出	事業費	8,688	4,861	6,000
	管理運営費	53,200	37,841	27,750
	人件費	102,400	122,107	108,841
	その他	0	0	0
	支出計 (b)	164,288	164,809	142,591
収支差額 (a)-(b)		6,952	3,175	0

3 利用状況

	平成29年度(実績)	平成30年度(実績)	令和元年度(目標)
①年間利用者数(単位:人)	309,345 (254,240) ※カッコ内は、有料入館者数	349,677 (300,544) ※カッコ内は、有料入館者数	276,349 ※上記数値は、有料入館者数の目標
②利用者意見等の反映	○ 利用者アンケート等の実施状況(時期・方法・回答数・調査結果等) 1 時期:全期間 2 方法:公園内2箇所にアンケート箱を設置し、投函して頂く 3 回答数: 990件(前年1,149件) 概ね、高知城に対する好印象が書かれている。今後は、①利用者の意見をくみ取り改善につなげる事ができるようにアンケート内容を見直すこと。②アンケートで頂いた意見に対する評価をきちんと行い、意見の対応状況については、改善に努めることが必要。公表するなど提案者に還元する取組を求めたい。 4 アンケートに記載された主な意見: ①公園内でコンサートやDJなど音楽イベント開催の要望 ②公園の清掃や樹木管理についての適切な管理に対する評価 ③重要文化財建造物について適切な保存がされていることの評価と保存の要望 ④武具など展示品の充実、VRなどを活用した体験の充実 ⑤城攻めなど歴史を感じられる参加型イベントの開催要望 ⑥イルミネーションイベントの開催 ⑦着物など雰囲気にあった服装をするイベント		
	○ 利用者意見等を踏まえた対策 1 日常的な維持管理の徹底 2 イベント開催時に利用者が満足できるものとなるよう内容の検討を行った。		
	○ その他		
③その他特記事項	平成30年4月21日に坂本龍馬記念館がリニューアルオープンしたことにより、観光客が同館に集中したことや、大阪府北部地震や平成30年7月豪雨など本県への観光客の多い、近畿、中国、四国の各地方が被害を受ける災害が相次いだことにより、年度前半は、前年実績を下回る厳しい状況が続いた。10月以降影響が薄らぎ、四国観光復興キャンペーンや高知城が舞台となって開催された「チームラボ高知城光の祭」の効果もあり、前年を上回る入館者が高知城を訪れた。		

4 平成30年度業務評価

項目	状況説明
①適正な管理運営の確保	平常の業務は、仕様書に基づき適切に実施されている。アンケートに感想を書かれた利用者からも、清掃が行き届いているとの評価を頂いている。一方、職員の通勤車両の駐車場所について、仕様書により弓道場付近と指定されているにも関わらず、御台所屋敷跡に駐車を行うことが、常態化していた。また、移動指示後の対応が速やかに実施されなかった。
②利用者サービスの維持向上	年間30万人を超える観光客が高知城を訪れており、高知観光の顔とも言える施設であり、常にサービスの充実改善が求められている。接客向上のための研修活動が実施されており、徐々に向上しているが、窓口対応など観光マインドあふれるおもてなしまでは、もう一歩という状況にある。一層の改善に努めて欲しい。
③利用実績	大阪府北部地震や平成30年7月豪雨など災害が相次いだことにより、年度前半は、前年実績を下回る厳しい状況が続いた。県内の全体の傾向と同様に10月以降影響が薄らいだ。また、四国観光復興キャンペーンや高知城が舞台となって11月下旬から1月上旬にかけて開催された「チームラボ高知城光の祭」の効果もあり、前年を上回る349,677人(前年比113%)が高知城を訪れた。 ただし、チームラボによる入館者数を差し引くと280,646人と前年を大きく下回った。(前年比90.7%)高知城の魅力をインターネットメディアなどを有効に活用してさらに発信する必要がある。

④収支の状況	収入については、前年と比べて指定管理代行料が約1千万円減少した一方、利用料金収入が、約7百万円増加したことにより、全体としては、約3百万円の減収に留まった。一方支出額は、前年とほぼ同水準であった。その結果、収支差額は、3百万円程度の減少となった。災害の多発に伴う、年度前半の減少を考慮するとやむを得ないと判断される。		
総合評価	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="375 315 469 474">B</td> <td data-bbox="469 264 1418 474">現協定の期間としては、初年度ではあるが、平成19年度から同一の団体が指定管理者として業務を実施してきた経験の蓄積により、業務の習熟度が高まる中で、おおむね仕様書の内容とおりの適正な管理が行われている一方、大きな改善の取組が生まれにくい状況にもある。そうした中で、職員駐車場の管理の問題が発生するなど、慣れに伴う不備も見受けられた。これを契機に業務の質の向上を意識した取組を構築して頂きたい。</td> </tr> </table>	B	現協定の期間としては、初年度ではあるが、平成19年度から同一の団体が指定管理者として業務を実施してきた経験の蓄積により、業務の習熟度が高まる中で、おおむね仕様書の内容とおりの適正な管理が行われている一方、大きな改善の取組が生まれにくい状況にもある。そうした中で、職員駐車場の管理の問題が発生するなど、慣れに伴う不備も見受けられた。これを契機に業務の質の向上を意識した取組を構築して頂きたい。
B	現協定の期間としては、初年度ではあるが、平成19年度から同一の団体が指定管理者として業務を実施してきた経験の蓄積により、業務の習熟度が高まる中で、おおむね仕様書の内容とおりの適正な管理が行われている一方、大きな改善の取組が生まれにくい状況にもある。そうした中で、職員駐車場の管理の問題が発生するなど、慣れに伴う不備も見受けられた。これを契機に業務の質の向上を意識した取組を構築して頂きたい。		

【評価の目安】

- A:仕様書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われたもの
- B:おおむね仕様書の内容とおりの成果があり、適正な管理が行われたもの
- C:仕様書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要なもの
- D:管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要するもの