



### 3 利用状況

|               | 平成 30年度(実績)   | 令和元年度(実績)                             | 令和2年度(目標)                   |
|---------------|---|---------------------------------------|-----------------------------|
| ①年間利用者数(単位:人) | 349,677<br>(300,544)<br>※カッコ内は、有料入館者数   | 314,894<br>(267,469)<br>※カッコ内は、有料入館者数 | 291,234<br>※上記数値は、有料入館者数の目標 |
| ②利用者意見等の反映    | <p>○ 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)</p> <p>1 時期:全期間<br/>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<br/>3 回答数: 976件(前年990件)<br/>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おこない、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。</p> <p>4 アンケートに記載された主な意見:<br/>①公園内でコンサートなどの音楽イベント開催の要望<br/>②公園の清掃や樹木管理について適切な管理に対する評価<br/>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<br/>④武具など展示品の充実、VRなどを活用した体験の充実<br/>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<br/>⑥プロジェクションマッピングイベントの開催<br/>⑦お茶会や着物の試着などの体験型イベントの開催要望</p> <p>○ 利用者意見等を踏まえた対策</p> <p>1 日常的な維持管理の徹底<br/>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。</p> <p>○ その他</p> |                                       |                             |
| ③その他特記事項      | <p>昨年度に続き、チームラボ高知城光の祭りが開催され、88,160人が来場した。高知城天守にも39,320人が入館するなど昨年度には及ばないものの冬の恒例行事として多くの方が楽しまれた。しかし、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、観光の動きが少なくなり、本格的な感染拡大が始まった3月には14日間休館を余儀なくされ、指定管理者制度導入以降、初めて赤字決算となった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染防止策としての休館(3/6~3/19)</p>   |                                       |                             |

### 4 令和元年度業務評価

| 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、整備が行き届いているとの評価を頂いている。  |
| ②利用者サービスの維持向上 | 近年、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。サービス改善提案事業を活用した、外国人観光客への対応や接客向上のための研修活動が実施されており、インバウンド対応など、受け入れ体制が年々向上しているが、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  | <p>11月8日から1月13日まで、チームラボ高知城光の祭りが開催されたこともあり、2月までは、前年に近い入館状況で推移していた。その後、新型コロナウイルスの感染拡大が進み、臨時休館を行うこととなった3月は、大幅に落ち込んだ。</p> <p>年間を通しては、3年連続の30万人超の入館者をお迎えすることができた。過去に30万人以上の入館者を連続で記録したことは無く、3年連続30万人超は、チームラボの効果を追い風に行っているとはいえ、観光地としての認知度が一段向上したと考えられる。</p>               |
| ④収支の状況 | <p>令和2年3月期は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けて、平成19年度に指定管理者制度を導入して以降、初めての赤字決算となった。赤字額を百万円弱に抑えることができたのは、チームラボ高知城光の祭りの開催などにより、2月までの集客が好調であったためと考えられる。</p>   |
| 総合評価   | <p>A</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けた3月は入館者が激減し厳しい運営となったが、その他の期間については前年に近い水準を維持しており、「志国・高知幕末維新博」及びチームラボ高知城光の祭りを中心する取組によって、高知城へ観光客が訪れる流れが拡大したと考えられる。</p> <p>指定管理者においては、長期的な視野に立って、高知城の魅力の情報発信を地道に継続することが重要であり、イベント情報はもとより高知城の見所の情報などの発信のツールとして、SNSの積極的な活用を進めて行く必要がある。</p> |

- 【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どおりの成果があり、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