

公の施設の指定管理者における業務状況評価

令和3年12月27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	<p>1 施設及び設備の維持管理に関する業務 (1) 設備・施設内の機器類の保守点検業務 (2) 清掃・監視業務 (3) 樹木等の管理業務 (4) 文化財の日常管理 (5) 施設の警備業務 (6) 巡視業務 (7) 懐徳館の管理及び利用料金の徴収業務 (8) 高知公園駐車場管理業務</p> <p>2 高知公園の利用促進に関する企画業務 (1) イベント等の開催 (2) ホームページの運営 (3) パンフレットの作成 (4) サービス改善提案事業</p> <p>3 その他管理運営上必要な業務 (1) 観光促進に関する業務 (2) 車両通行許可 (3) 管理運営に関する協議 (4) モニタリング(自己評価の実施及び県のモニタリングへの協力)</p> <p>4 引継業務</p>		
施設内容	<p>・敷地面積: 106,054.88㎡</p> <p>・主な管理対象施設: 天守、懐徳館、追手門等重要文化財建造物15棟、駐車場、管理事務所、公衆便所、石垣、堀、樹木、花壇等</p> <p>・開館時間: 天守、懐徳館等 1月2日から12月25日まで(9時から17時) 駐車場 1月1日から12月31日まで(7時30分から18時30分)</p> <p>・利用料金: 高知城天守・懐徳館・東多聞・廊下門 大人420円 駐車場 自家用車 基本料金370円・超過料金110円 バス 基本料金580円・超過料金230円</p>		
職員体制	常勤職員: 11人	非常勤職員: 8人	合計: 19人

2 収支の状況

単位:千円

		平成元年度(決算)	令和2年度(決算)	令和3年度(予算)
収入	県支出金	24,732	89,879	25,054
	使用料・手数料	122,463	47,742	116,437
	その他	4,556	4,788	
	損失補填		4,473	
	収入計 (a)	151,751	146,882	141,491
支出	事業費	990		6,000
	管理運営費	40,548	34,458	26,650
	人件費	111,208	100,993	108,841
	その他		8,697	
	支出計 (b)	152,746	144,148	141,491
収支差額 (a)-(b)		-995	2,734	0

3 利用状況

	令和元年度(実績)	令和2年度(実績)	令和3年度(目標)
①年間利用者数(単位:人)	314,894 (267,469) ※カッコ内は、有料入館者数	101,680 (79,445) ※カッコ内は、有料入館者数	101,680 ※コロナ禍を踏まえ、令和2年度実績を目標に修正
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箇所アンケート箱を設置し、投函していただく。 3 回答数:572件(前年976件) おおむね高知公園に対する好評価が認められる。 4 アンケートに記載された主な意見 ○特に評価が多かった事項 重要文化財建造物が適切に保存されていること、公園の清掃、樹木管理ボランティアガイドの案内 ○行ってほしいイベント 大名行列や城攻めなど歴史を感じられるイベント、プロジェクションマッピング、イルミネーション、他城とのコラボイベント、婚活イベント、お茶会や着物、鎧兜の試着などの体験型イベント(イベントは不要という意見もあり。)		
	今後は、①アンケートの回答数を増やすこと。②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。③アンケートでいただいた意見に対する評価を行い、意見の対応状況を公表するなどの取組を求めたい。 ○ その他		
③その他特記事項	・新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、休館(4/10～5/10)を行った。 ・お城祭り、よさこい祭り、夜間イベント等の大型イベントが開催されなかった。 ・大型客船はキャンセルが続き、団体の観光ツアー客が激減した。 ・1日数回手摺りの消毒を行ったり、体温測定カメラを導入し、入館者の体温測定を行うなど、感染症対策の徹底を行った。		

4 令和3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得ている。
②利用者サービスの維持向上	コロナ禍以前は、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いる。アフターコロナに向けて、インバウンド対応や、観光マインドあふれるおもてなしができるよう、一層の改善に努めて欲しい。
③利用実績	4月10日から5月10日まで、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、1か月に渡り休館となった。その後、GoToトラベルキャンペーンの開始もあり、ゆるやかな回復が続いたものの、12月に高知県内で新型コロナウイルスの急激な感染拡大があったため、減少に転じた。 年間の天守・懐徳館の入館者数は101,680人であり、目標値には遠く及ばなかった。
④収支の状況	令和元年度(3/6~3/19)及び令和2年度(4/10~5/10)に休館を要請したことから、県が損失補填を行った。 また、イベント中止や大型客船寄港キャンセルなどにより、入館者が低調であったことから、県は上半期の収支状況を踏まえ、管理代行料の増額を行った。 年度後半に入館者数が見込みよりも多少改善したため、収支差額が11,431千円の黒字となり、8,697千円を県に返納した。当該返納を考慮した収支差額は2,734千円の黒字であり、令和元年度損失補填分4,472千円を減じれば、指定管理者の収支は赤字となっている。
総合評価	B 新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、入場者数の目標を大幅に下回り、県が管理代行料の補填を行うなど、年間を通して厳しい運営となった。しかしながら、コロナウイルス感染拡大は指定管理者の責によるものではなく、日常的な管理は適正に行われており、休館期間中も清掃、園丁業務は行っている。公園の清掃や樹木管理に対する来園者からの評価は高く、おおむね適正な管理が行われたものと評価できる。 なお、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。

【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