

公の施設の指定管理者における業務状況評価

令和6年9月4日

施設名	高知県立高知公園	所管課	歴史文化財課
-----	----------	-----	--------

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	令和5年4月1日～令和10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 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 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 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) 4 引継業務		
施設内容	・敷地面積:106,045.88㎡ ・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 ・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) ・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		
職員体制	常勤職員 22人		

2 収支の状況

単位:千円

		令和4年度(決算)	令和5年度(決算)	令和6年度(予算)
収入	県支出金	50,671	34,243	32,494
	使用料・手数料	106,510	129,756	126,356
	その他	6,942	4,749	1,300
	損失補填			
	収入計 (a)	164,123	168,748	160,150
支出	事業費			
	管理運営費	47,847	46,692	43,904
	人件費	109,537	115,779	111,246
	その他	446	824	5,000
	支出計 (b)	157,830	163,295	160,150
収支差額 (a)-(b)		6,293	5,453	0

3 利用状況

	令和4年度(実績)	令和5年度(実績)	令和6年度(目標)
①年間利用者数(単位:人)	230,986 (187,388) ※カッコ内は、有料入館者数	278,526 (235,113)	298,682
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、投函していただく。 3 回答数:1,163件(回答用紙:1,118件、インターネット:45件) ※前年812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、展示物が充実していること、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、鯉のたたきイベント、他城とのコラボイベント、宿泊イベント、謎解きイベント、音楽イベント、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) ○要望 バリアフリー対応、トイレの改修、二輪駐車場の整備、二ノ丸・三ノ丸の復元 ○その他 引き続きアンケート改善のため以下の取り組みを求める。 ・アンケートを集計するだけでなく、アンケート内容の評価分析を行うこと。 分析結果を職員全員で共有したうえで、ミーティング等を実施し改善につなげる。		
③その他特記事項	・高知城花回廊(4/7-9)、よさこい鳴子踊り(8/9-12)、NAKED夜まつりー高知城ー(12/2-1/29) ・大型客船(高知港寄港)の回復(R5実績:56件、R4実績:15件)		

4 令和5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。利用者アンケートの感想からも、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るため、常にサービスの充実改善が求められている。 令和5年度は、顧客満足度(CS)向上のため、キャッシュレス決済の導入、Instagramによる情報発信、また接客改善のためマナー研修を実施した。キャッシュレス決済の利用割合は10月の開始以降、約25%と一定の利用ニーズに応えることができています。さらに従業員満足度(ES)の向上にも努め、事務分担や待遇の見直し、ハラスメント研修の実施などの取り組みも行った。職場環境の改善は、職員のモチベーションやパフォーマンスのアップにつながり、観光客の増加に向けた新たなアイデア創出の期待もできることから、接客向上とあわせて引き続き取り組んでいきたい。

③利用実績	懐徳館入館者数を令和4年度と比較すると、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが5類に移行したことから増加した(前年比120.5%)。 夜間開館(18:00-21:00)を実施した花回廊では1,105人(3日間)、NAKED夜まつりでは、7,732人(週末のみ19日間)の入館があった。 年間を通して、令和4年度を上回る入館者数で推移したが、コロナの影響からの回復の遅れもあり、入館者目標数293,234人に対し278,526人(目標比94.9%)と及ばなかった。
④収支の状況	令和5年度は、光熱費等の高騰による影響があったことから、県は、管理代行料の増額を行った。5年度の管理代行料は当初31,843千円であったが、2,400千円の増額を行い、最終の管理代行料は、34,243千円となった。 最終的な収支差額は、5,453千円となり、県観光政策課が実施するイベントと連携することによる事業実施経費の削減、設備の更新やメンテナンスを行ったことによる光熱費等の削減が主な要因である。 光熱費等の高騰による増額分の返納を除く収支差額は、3,053千円となり、基本協定書第37条の規定に基づき2分の1の額(1,526千円を)県に返納、残りが指定管理者の収入となった。
総合評価	新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが5類に移行し入館者数が増加したことによる収入の増や、指定管理者の経営努力による経費の削減で、収支状況も改善した。 また、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ていることから、全体的に適正な管理が行われたものと評価できる。 B 観光客の増加に向けては、SNSによる広報戦略が重要であり、指定管理者においては、Instagramについて、イベント情報はもとより高知城の見所等、Instagramならではの積極的な情報発信を行い、フォロワー数1,000人(現在約490人)を目標に高知城のファンを増やすよう取り組んでいただきたい。

【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