

公の施設の指定管理者における業務状況評価

平成23年3月1日

施設名	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	入交グループ高知城プロジェクトチーム	指定期間	平成19年4月1日～平成22年3月31日
施設所在地	高知市丸ノ内1丁目2-1		
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(天守、懐徳館、駐車場などの利用料金の收受) (5)その他高知公園の維持管理に関すること		
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:102925.48㎡ ○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5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:別紙の通り		
職員体制	常勤職員:14人	非常勤職員:3人	合計:17人

2 収支の状況

単位:千円

		平成20年度(決算)	平成21年度(決算)	平成22年度(予算)
収入	県支出金	34,370	33,420	17,501
	使用料・手数料	91,845	106,915	104,592
	その他	54	14	
	収入計 (a)	126,269	140,349	122,093
支出	事業費	5,107	4,384	4,000
	管理運営費	33,771	36,019	35,822
	人件費	79,030	87,101	82,271
	その他			
	支出計 (b)	117,908	127,504	122,093
収支差額 (a)-(b)		8,361	12,845	0

3 利用状況

	平成20年度(実績)	平成21年度(実績)	平成22年度(目標)
①年間利用者数(単位:人)	208,500	252,445	208,500
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>時期:全期間 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 回答数:1,214件(前年856件) 主な内容: ①公園内で歌手やキャラクターのコンサートやショーなどイベント開催の要望。 ②天守の階段をもっと緩くしてほしい。エレベーターを設置してほしい。など施設改善の要望 ③公園の適切な管理に対する評価 ④重要文化財建造物について保存の要望 ⑤石垣改修工事が長期にわたっており、来る度に工事中で残念として早期竣工を求める意見 ⑥7月から11月の間、高欄の漆塗装改修工事で眺望を楽しむことができなかったことが残念。などであった。</p> <p>○ その他</p>		
③その他特記事項	<p>7月から11月にかけて天守高欄の漆塗装を実施のためシートで覆われ、回り縁からの眺望を楽しむことができない状況が5ヶ月継続した。そうした状況に関わらず、来園者が大幅に増加した。</p>		

4 平成21年度業務評価

項目	状況説明
①適正な管理運営の確保	<p>公園外周側溝の浚渫や公園内の清掃については、改善が図られ適切に実施された。窓口業務についても適切に実施されている。</p> <p>除草作業については、除草作業について枯れた後や法面保護など使用方法について検討が必要である。また、追手門トイレの不審火については、市民の消火活動と通報によって事なきを得たが、巡視が不十分で管理者としての発生確認が翌朝となった。文化財を守るために基本に忠実な巡視が重要。全体としては、県が管理していた水準が維持されている。</p>
②利用者サービスの維持向上	<p>夏季の入館者へのおしぼりサービスなど利用者の立場にたった取り組みが見られた。また、スタッフジャンパー(ポロシャツ)の着用など職員に観光客などが声をかけやすい雰囲気作りに努めた。</p> <p>指定管理者として誘客のためにイベントを開催、その定着を図った。また、指定管理者の実施する事業及び県、高知市の観光イベント等に対応して開館時間の延長に取り組むなど利用者に対する積極的サービスが取り組まれた。また、7月から11月の間、高欄漆塗装のため天守廻り縁に出ることが出来ず、利用者に満足いただけない状態が継続したが、適切な来館者対応で大きなトラブルが生じなかった。</p> <p>利用者アンケートについては、回答が定型的なものが見受けられることから利用者のニーズを引き出す工夫が必要である。</p>
③利用実績	<p>入館者は、対前年121%増と増加傾向にある。年度前半から概ね前年度を上回る入館者数で推移した。7月から11月にかけて天守高欄の漆塗装を実施のためシートで覆われ、回り縁からの眺望を楽しむことができない状況が5ヶ月継続した。そうした状況に関わらず、来園者が増加している。</p> <p>理由としては、高速道路通行料の休日千円化、NHK大河ドラマ「龍馬伝」の事前効果などが考えられる。また、指定管理者として3年間地道に県外旅行者などに高知城のPR活動を実施してきたこと、TVコマーシャルの放映など広報の取り組みも結果につながっている。</p>
④収支の状況	<p>収支とも、執行計画を上回った。収入増の要因は、目標を上回る来園者が訪れたことがある。支出の増加要因としては、除草剤の使用抑制、側溝清掃の実施などにより人件費が増加したことなどがある。</p>
総合評価	<p>総合的には、必要な水準が維持されている。事業の実施にあたっては主催する行事のテレビコマーシャルを放映するなど、集客に向けて意欲的な取り組みがなされた。来園者へのサービス改善については、夏季のおしぼりサービスなど行き届いた心配りがなされた。</p> <p>公園管理全体としては、側溝清掃が適切な時期に行なわれるなど、年々改善に向けた努力がされている。期待される水準を満たしたものと判断される。</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