

# 公の施設の指定管理者における業務状況評価

平成24年1月31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22年4月1日～平成25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21年度(決算)	平成22年度(決算)	平成23年度(予算)
収入	県支出金	33,420	17,501	30,328
	使用料・手数料	106,915	138,832	91,080
	その他	14	10	
	収入計 (a)	140,349	156,343	121,408
支出	事業費	4,384	5,224	4,000
	管理運営費	36,019	54,815	33,937
	人件費	87,101	81,645	83,471
	その他			
	支出計 (b)	127,504	141,684	121,408
収支差額 (a)-(b)		12,845	14,659	0

### 3 利用状況

	平成21年度(実績)	平成22年度(実績)	平成23年度(目標)
①年間利用者数(単位:人)	252,445	344,641	205,855
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:1,742件(前年1,214件)            主な内容:            ①公園内で歌手などイベント開催の要望。            ②公園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保存の要望</p>		
③その他特記事項	平成23年1月までの10ヶ月間、土佐龍馬であい博が開催され、高知城にも34万人を超える入館者があった。30万人を超える入館者は、平成18年度以来。		

### 4 平成22年度業務評価

項 目	状 況 説 明
①適正な管理運営の確保	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。 除草作業については、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。 駐車場の職員の対応や運営について利用者からのクレームが絶えない状況にある。施設運営の基本に利用者サービスを据え、顧客満足度を高める取り組みの強化が必要である。
②利用者サービスの維持向上	夏季の入館者へのおしぼりサービスやミストテントなど利用者の立場にたった取り組みが継続的に取り組まれている。しかしながら、駐車場の利用者対応についてクレームが絶えない状況にある。これまで研修に取り組んできたが、そのあり方も含め基本に立ち返った対応が必要である。 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。 利用者アンケートにこの回答に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。
③利用実績	入館者は、対前年136%と増加傾向した。年度前半から概ね前年度を上回る入館者数で推移した。 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」の放映、土佐龍馬であい博の効果などが考えられる。加えて、指定管理者として4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。
④収支の状況	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管理費が増加したことがある。
総合評価	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については、夏季のおしぼりサービス、ミストテントの設置など行き届いた心配りがなされた。 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。 しかしながら、駐車場の運営については課題も多く、利用者サービスを基本に顧客満足度を高める取り組みの強化が求められる。

- 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

#### 【評価の目安】