

公の施設の指定管理者における業務状況評価(案)

平成29年8月28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 | 入交グループ高知公園管理組合  | 指定期間       | 平成25年4月1日 ~ 平成30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<br>(2)高知公園内の植栽、樹木管理<br>(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<br>(4)特定公園施設の管理(天守、懐徳館、駐車場などの利用料金の收受を含む)<br>(5)その他高知公園の維持管理   |            |                        |
| 施設内容   | ・土地面積: 102925.48㎡<br>・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<br>・開館時間: 天守、懐徳館等(9時から17時)<br>駐車場(7時30分から18時30分)<br>・利用料金: 天守・懐徳館、納戸蔵、東多門、廊下門入館料 大人一人420円<br>駐車場 自家用車基本料金360円・超過料金100円<br>バス基本料金570円・超過料金220円 |            |                        |
| 職員体制   | 常勤職員: 9人  | 非常勤職員: 12人 | 合計: 21人                |

2 収支の状況

単位: 千円

|                |         | 平成27年度(決算) | 平成28年度(決算) | 平成29年度(予算) |
|----------------|---------|------------|------------|------------|
| 収入             | 県支出金    | 33,800     | 36,220     | 37,020     |
|                | 使用料・手数料 | 116,540    | 121,971    | 98,251     |
|                | その他     | 11         | 41         | 0          |
|                | 収入計 (a) | 150,351    | 158,232    | 135,271    |
| 支出             | 事業費     | 5,738      | 6,833      | 4,000      |
|                | 管理運営費   | 42,990     | 42,582     | 39,961     |
|                | 人件費     | 96,358     | 96,683     | 91,310     |
|                | その他     | 0          | 0          | 0          |
|                | 支出計 (b) | 145,086    | 146,098    | 135,271    |
| 収支差額 (a) - (b) |         | 5,265      | 12,134     | 0          |

3 利用状況

|               | 平成27年度(実績)   | 平成28年度(実績)           | 平成29年度(目標)                  |
|---------------|--|----------------------|-----------------------------|
| ①年間利用者数(単位:人) | 269,628<br>(217,902)   | 279,097<br>(230,245) | 215,888<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: 935件(前年1,010件)<br/>概ね、高知城に対する好印象が書かれている。今後は、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を求めたい。<br/>4 アンケートに記載された主な意見:<br/>①公園内で歌手やキャラクターショーなどイベント開催の要望<br/>②公園の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保存の要望<br/>④武具など展示品の充実<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</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>大河ドラマ「龍馬伝」放映終了後も「リョーマの休日」キャンペーン、志国高知幕末維新博など高知県全体をPRする取り組みが継続的に行われている。<br/>天守・懐徳館等の入館者は、高知市内の主要観光施設と同様に増加傾向にあり、約1万人(対前年103%)の増となった。<br/>駐車場については、利用台数が年間9.2万台超まで増加。前年比1,857台の増加となった(対前年102.1%、9万台を超えたのは、2年連続)。</p>   |                      |                             |

4 平成28年度業務評価

| 項 目           | 状 況 説 明  |
|---------------|--|
| ①適正な管理運営の確保   | <p>・建造物の清掃などの日常的管理や公園外周側溝の浚渫、公園内の清掃、窓口業務等については適切に実施された。特に高木剪定など、公園の環境改善に積極的に取り組んだ。一方で、指定管理者が自発的に行っていた外部評価委員会からの意見聴取について、必要な意見聴取はできたとして廃止している。このため、外部や利用者の意見を元に更なるサービスの向上に努める取り組みが必要である。</p> <p>・利用者アンケートの回答に定型的なものが見受けられることから、アンケートなどの改善により利用者のニーズを引き出す工夫が必要である。</p> <p>・事務執行については、県との定期協議を密に行うとともに、提出物の期限内提出に努める必要がある。</p>  |
| ②利用者サービスの維持向上 | <p>・土佐観光ガイドボランティア協会と連携した4名のガイドの配置、夏季の入館者へのおしほりサービスやミストテントなど、利用者の立場に立った取り組みが継続的に行われた。また、指定管理者としてのイベント開催のみならず、県や高知市の主催するイベントにも参加し、円滑な実施に協力するなど、様々な観光イベントに対応して、開館時間の延長など来園者の利便性を高める取り組みが行われた。</p> <p>・大型客船の来航が増え、高知城周辺にも多くの外国人観光客が訪れた。高知公園駐車場は受入駐車場として、委託業者とともに円滑な受入に努力し、大きなトラブルもなかった。また、本丸を訪れる観光客へのおもてなしの取組として、建造物内の誘導表示の英語表記や説明パンフレットの英訳、通訳の配置など積極的な対応が図られた。</p> <p>・今後は、2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向け外国人観光客が増える事が予想されるため、外国人が多く来館した時のおもてなしの在り方や、南海トラフ地震への備えとして災害対応マニュアルの整備及びマニュアルを活用した避難訓練の実施が課題である。</p> |
| ③利用実績         | <p>天守懐徳館の年間入館者 279,097人(対前年103%)<br/>計画値を大きく上回る入館者数を確保できた。その背景には、①、②で評価した取組が一定の効果をもたらしている。他の施設、とりわけ、高知城歴史博物館と連携し、引き続き底上げが必要である。</p>  |
| ④収支の状況        | <p>収支とも予算(計画額)を上回った。<br/>収入が上回った要因は、入館者及び駐車台数が目標を上回ったことに伴う、利用料金収入の増である(計画対比: +23,720千円)。対前年では104.7%の収入となっている。<br/>支出の増加要因は、入館者が目標値を上回ったことに対応して、イベント経費や日常的な管理経費が増加したことや、積極的な高木剪定、台風等による倒木の処理などによる管理経費の増加があげられる(計画対比: +11,627千円)。<br/>計画額を上回った収入については、利用者サービスや高木剪定など環境改善に向けた積極的な対応に係る経費として支出されているが、毎年度、実績額が計画額を大きく上回っていることを踏まえ、予算段階から収入見直しを検討し、事業と予算の精査を行い、より計画的な執行を求めたい。</p>  |
| 総合評価          | <p>A</p> <p>総合的に必要な水準を上回る管理状態が維持されている。<br/>・集客については、主催する行事のテレビコマーシャルを放映するなど周知を図る意欲的な取り組みがなされた。<br/>・来園者へのサービスについては、ボランティアガイドの配置や夏季のおしほりサービス、ミストテントの設置など行き届いた心配りがなされた。<br/>・公園管理としては、枯死木への対応や高木の計画的剪定に積極的に取り組むなど、年々改善に向けた努力がされている。</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