

公の施設の指定管理者における業務状況評価(案)

平成30年10月18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 (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)特定公園施設の管理(天守、懐徳館、駐車場などの利用料金の収受を含む) (5)その他高知公園の維持管理		
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:102,925.48㎡ ・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:天守・懐徳館、納戸蔵、東多門、廊下門入館料 大人一人420円 駐車場 自家用車基本料金360円・超過料金100円 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28年度(決算)	平成29年度(決算)	平成30年度(予算)
収入	県支出金	36,220	37,020	26,280
	使用料・手数料	121,971	132,775	123,965
	その他	41	1,445	0
	収入計 (a)	158,232	171,240	150,245
支出	事業費	6,833	8,688	9,000
	管理運営費	42,582	53,200	32,404
	人件費	96,683	102,400	108,841
	その他			
	支出計 (b)	146,098	164,288	150,245
収支差額 (a)-(b)		12,134	6,952	0

3 利用状況

	平成28年度(実績)	平成29年度(実績)	平成30年度(目標)
①年間利用者数(単位:人)	279,097 (230,245)	309,345 (254,240)	291,234 ※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 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 3 回答数: 1,140件(前年935件) 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。 4 アンケートに記載された主な意見: ①公園内でコンサートやDJなど音楽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 ④武具など展示品の充実、VRなどを活用した体験の充実 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 ⑥イルミネーションイベントの開催</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 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>平成29年度は、「志国高知幕末維新博」の実質初年度であり、高知城歴史博物館の開館を皮切りに高知県全体をPRする誘客の取り組みが継続的に行われている。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3万人(対前年110%)の増となった。 駐車場については、利用台数がこの10年間で初めて年間10万台超まで増加。前年比7,919台の大幅な増加となった(対前年108%、9万台を超えたのは、3年連続)。</p>		

4 平成29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も適切に実施された。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。ただ、指定管理者自ら行っていた外部評価委員会を必要な意見聴取はできずとして廃開催されていない。外部や利用者の意見を元にサービス向上に努める取り組みが必要である。</p> <p>一方、利用者アンケートは、回答数が増えたものの定型的なものが多く見受けられることから、アンケートの更なる改善により利用者のニーズを引き出す工夫と参考となる意見の具体化が必要である。また、事務執行においては、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ことが必要である。</p>
②利用者サービスの維持向上	<p>利用者アンケートに基づいた利用者サービスの向上や、土佐観光ガイドボランティア協会と連携した最大5名のガイドの配置、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(高知城冬のきらめき)とあわせ、県などが主催するイベントにも参加し、円滑な実施に協力するとともに、ゴールデンウィークや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、開館時間の延長など来園者の利便性を高める取り組みが行われた。</p> <p>また、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、おもてなし課発注業務の受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、本丸を訪れる外国人観光客に対する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加する事が予想されるため、外国人が多く来館した時の対応などに取り組むことも課題である。</p> <p>また、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も課題である。</p>

③利用実績	<p>天守懷徳館の年間入館者 309,345人(対前年110%) 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。 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)。ただし、対前年では108%の収入となっている。 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(計画値:135,271千円 29,017千円増)。 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通しを検討し、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。 ・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。 ・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