

1 施設概要

施設名	高知市桂浜公園		施設所管課	観光企画課				
指定管理者名	株式会社はりま家							
指定期間	令和 4 年 4 月 1 日 ~ 令和 14 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募				
設置目的	坂本龍馬の銅像が雄大な太平洋を眺望する本市を代表する観光地であり、全国から多くの観光客が訪れる本市の都市公園として設置。							
業務内容	1. 管理運営のための体制の整備に関する事。 2. 桂浜公園及び駐車場の利用許可に関する事。 3. 桂浜公園内の維持管理に関する事。 4. 駐車場及び駐車場管理関係施設の維持管理に関する事。 5. 桂浜公園の運営に関する事。 6. 商業施設リノベーション事業に関する事。 7. 利用料金に関する事。 8. 物品の使用及び管理等に関する事。 9. 桂浜公園内における自主事業の実施に関する事。 10. 施設賠償責任保険に加入すること。 11. 利用者の安全の確保に関する事。 12. 個人情報保護に関する事。 13. 情報公開に関する事。 14. 業務報告に関する事。 15. その他管理運営に関し必要な業務に関する事。							
施設内容	敷地面積:22.5ha 商業施設, 桂浜公園駐車場, 駐車場管理関係施設, 便益施設等 (公衆便所, 無料休憩所, 公園管理事務所, 観光案内所(施設・設備の維持管理業務のみ), バス待合所等)							
職員体制	常勤職員	5人	非常勤職員		契約社員		合計	5人
	パート職員		アルバイト		その他			

※ 人員は、利用料金収入(駐車場・行為)及び公園管理に対する人員

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	令和 4 年度 (1 年目)		令和 5 年度 (2 年目)		令和 6 年度 (3 年目)		令和 7 年度 (4 年目)		令和 8 年度 (5 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
駐車場収入(千円)	55,350	82,476								
駐車場利用台数(台)	142,842	210,198								
商業施設売上(千円)	122,000	315,236								
商業施設利用者数(人)	400,000	649,968								
目標値に対する達成状況について	全ての項目において達成。									
指標	令和 9 年度 (6 年目)		令和 10 年度 (7 年目)		令和 11 年度 (8 年目)		令和 12 年度 (9 年目)		令和 13 年度 (10 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
駐車場収入(千円)										
駐車場利用台数(台)										
商業施設売上(千円)										
商業施設利用者数(人)										
目標値に対する達成状況について										

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)	令和 7 年度 (4 年目)	令和 8 年度 (5 年目)
駐車場利用台数	210,198 台	台	台	台	台
利用台数:対前年度比	157.99 %	%	%	%	%
共用日数	365 日	日	日	日	日
利用率※	147.15 %	%	%	%	%
利用状況についての評価	新型コロナウイルス感染症の影響で激減していたが、本年は大きな行動規制もなく人の動きも回復してきた。全国旅行支援・高知県観光リカバリーキャンペーン・高知市からの高知市団体旅行客誘致促進給付金を利用したバスツアーが増え、前年度を超えた要因となった。				
	令和 9 年度 (6 年目)	令和 10 年度 (7 年目)	令和 11 年度 (8 年目)	令和 12 年度 (9 年目)	令和 13 年度 (10 年目)
駐車場利用台数	台	台	台	台	台
利用台数:対前年度比	%	%	%	%	%
共用日数	日	日	日	日	日
利用率※	%	%	%	%	%
利用状況についての評価					

※ 利用率の算定方法: 利用台数/目標台数×100

※ R3年度実績 利用台数:133,049台、開館日数:348日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	令和 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)	令和 7 年度 (4 年目)	令和 8 年度 (5 年目)
収入	利用料金収入	82,512			
	自主事業収入	320,865			
	その他収入	51,942			
	収入計	455,319	0	0	0
支出	人件費	83,421			
	光熱水費	9,222			
	保険料	1,231			
	委託料	38,206			
	修繕費	4,602			
	事業費	738,709			
	消費税及び地方消費税	△ 39,434			
	その他の公課費	0			
	事業所税	471			
	その他	23,973			
	基本納付金	12,000			
	変動納付金	8,247			
支出計	880,648	0	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 425,329	0	0	0	0
	令和 9 年度 (6 年目)	令和 10 年度 (7 年目)	令和 11 年度 (8 年目)	令和 12 年度 (9 年目)	令和 13 年度 (10 年目)
収入	利用料金収入				
	自主事業収入				
	その他収入				
	収入計	0	0	0	0
支出	人件費				
	光熱水費				
	保険料				
	委託料				
	修繕費				
	事業費				
	消費税及び地方消費税				
	その他の公課費				
	事業所税				
	その他				
	基本納付金				
	変動納付金				
支出計	0	0	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	令和 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)	令和 7 年度 (4 年目)	令和 8 年度 (5 年目)
① 利用料金比率	18.12 %	- %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	- %	- %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	9.47 %	- %	- %	- %	- %
④ 利用者1台当たりの 管理コスト	4,190 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 外部委託費比率	4.34 %	%	%	%	%
	令和 9 年度 (6 年目)	令和 10 年度 (7 年目)	令和 11 年度 (8 年目)	令和 12 年度 (9 年目)	令和 13 年度 (10 年目)
① 利用料金比率	- %	- %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	- %	- %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	- %	- %	- %	- %	- %
④ 利用者1台当たりの 管理コスト	- 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 外部委託費比率	%	%	%	%	%

※【運営状況分析指標の考え方】

指 標	指 標 の 説 明
① 利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
② 指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③ 人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④ 利用者1台当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用台数で割った金額を表す。
⑤ 外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6 利用者の満足度調査等(指定管理者記入欄)

	令和 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)	令和 7 年度 (4 年目)	令和 8 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	利用者アンケートの実施			
	② 調査期間	令和5年3月11日(土) -31日(金)			
	③ 配布数	318			
	④ 回収数	318			
	⑤ 回収率	100.0 %	- %	- %	- %
調査結果	商業施設の整備後に実施した、メディアやSNSでの周知もあり、グランドオープンを知っての利用が目立ち、約37%が県内の利用であった。今後も地元利用は推進していきたい。グループや家族での利用が多く、商業施設の店舗利用は複数利用で物販330件、飲食246件であった。またミュージアム利用が87件、観光案内所が36件であった。概ね、リニューアルの内容に満足いただけなかったコメントが多く、苦情はなかった。対面アンケートの粗品のボールペンは、反響が良かった。リニューアルが公園全体の利用増に貢献できたことが分かる結果となった。今後の参考とし、利用者サービスに努めたい。				
	令和 9 年度 (6 年目)	令和 10 年度 (7 年目)	令和 11 年度 (8 年目)	令和 12 年度 (9 年目)	令和 13 年度 (10 年目)
調査の実施内容	① 調査方法				
	② 調査期間				
	③ 配布数				
	④ 回収数				
	⑤ 回収率	- %	- %	- %	- %
調査結果					

7 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

日付	苦情・意見等	対応状況
令和5年1月6日	問合せメールにて飲食テナント宛でのグレアム 入場口混雑時の対応が不満だった。	メールにてお詫び申し上げる。担当店舗に内容を伝え、厳重注意を行う。
令和5年3月5日	問合せメールにて桂浜観光案内所入口の段差の危険について:3月4日に観光案内所入口右側の段差に頭いて転倒し左ひざ、左頬、右手指を負傷した。	メールにてお詫び申し上げる。観光案内所入口の段差に黄色テープを貼り注意喚起を促す。

8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3.0
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3.0
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	3.0
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3.0
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3.0
7 利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	3	3.0
8 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3.0
9 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
10 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
12 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	2	2	2.0
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3.0
14 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	3.0
15 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3.0
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0
18 個人情報保護に関する事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
19 情報公開に関する事	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3.0
配点60点(20項目×3点)		小計	59	59.0

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(2) サービスの質の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	3	3	3.0
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か	3	3	3.0
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	3	3	3.0
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	3	4	4.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	4	4.0
6 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	4	4	4.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	3	4	4.0
8 サービス向上の取組の実施	利用者に対するサービス向上の取組はなされたか	3	4	4.0
9 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか	3	4	4.0
配点45点(9項目×5点)		小計	29	33.0

評価基準

点数	小項目の評価基準
5	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	15.0

※ 8(3)2事業収支について、4収入状況で令和4年度収支は赤字だが、4月から指定期間が開始し、施設のプレオープンが10月からであった上、オープン準備のためのリノベーション費用等が物価上昇により高騰したにもかかわらず、計画値を超える収入であったことを踏まえ評価を「3」としている。

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。
2	概ね事業計画・収支計画等に基づく経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (指定管理者)	配点に対する割合	一次評価 (施設所管課)	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	59 点	98 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	29 点	64 %	33 点	73 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	15 点	100 %
合計	120 点	103 点	86 %	107 点	89 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
4	<p>駐車場の利用状況より算出した利用者数は、前年度約375,137人から約649,968人となり目標としていた400,000人を大幅にクリアすることができた。商業施設を10月にプレオープンし、3月にグランドオープンした効果と新型コロナウイルス感染症の影響も過去2年と比較すると少なかったことや秋以降継続された全国旅行支援の利用が重なり、各公園施設の利用も増加した。</p> <p>商業施設のリノベーション事業は、建築費用の高騰や取りかかってみると想定外の問題が多く、3月のグランドオープンに向けて苦勞したが、施設所管課の協力により、都度解決し、なんとか間に合わすことができた。</p> <p>業務の履行についても初年度ということもあり施設所管課に相談・確認の上行うことが多く、施設運営について知り、学ぶ年度となった。次年度からは、それを応用し、関係セクションと連携を図りながら、サービスの向上に努めたい。</p>
5	
6	
7	
8	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
4	指定管理開始初年度かつ、新型コロナウイルス感染拡大の影響もある中で、誘客促進や利用者の満足度に繋がる自主事業の実施や、商業エリアのリノベーション事業の完了等により、来園者数について、前年度実績から大幅に増加し、本市の観光振興に尽力いただいた。令和5年度はNHK連続テレビ小説「らんまん」や、高知県観光博覧会「牧野博士の新休日」の影響により、県内外からの観光客増加が期待されることから、桂浜公園関係団体と連携しながらイベントを開催するなど、新規来園者やリピーターの獲得に向けた取り組みを行っていただきたい。
5	
6	
7	
8	

10 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価 (指定管理者業務評価委員会) 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	59.0 点	98 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	33.0 点	73 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	120 点	107.0 点	89 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で3点未満の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、又はそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	おおむね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

<p>事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 新型コロナウイルス感染症の影響がある中で施設をオープンしたことに加え、独自に施設内の整備を実施するなど指定管理者のノウハウをいかした観光客誘致の促進に取り組み、利用者数・利用料金収入ともに、目標を達成できました。 許認可等の届出業務、特定業務委託契約に関する事項については、法令等に基づき適切に実施してください。 今後とも、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施に一層取り組み、利用拡大、更なる収入増に努めてください。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
4	A	107.0 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 新型コロナウイルス感染症の影響がある中で施設をオープンしたことに加え、独自に施設内の整備を実施するなど指定管理者のノウハウをいかした観光客誘致の促進に取り組み、利用者数・利用料金収入ともに、目標を達成できました。 許認可等の届出業務、特定業務委託契約に関する事項については、法令等に基づき適切に実施してください。 今後とも、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施に一層取り組み、利用拡大、更なる収入増に努めてください。
5		点	
6		点	
7		点	
8		点	

11 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応
訪日外国人に対する対応	令和5年度	新型コロナウイルス感染症の5類への引き下げに伴い、この数年見送られてきた外国船入港の増加や四国島内空港へのアジアとの定期便やチャーター便が見込まれるため、園内に設置予定の回遊性向上のためのQRコード搭載パネルについて、多言語表示を計画中。
害虫駆除に対する対応	令和5年度	令和4年10月くらいからヤスデが異常発生しており、11月上旬に商業施設や本浜休憩所等に薬剤散布をした。令和5年3月以降もわずかだが発生しており、再度薬剤を散布したが7月にまた異常発生を見込み、薬剤散布を計画中。
駐車場整備に対する対応	令和5年度	駐車場のサイン・区画線等の修繕及び雑草駆除を計画中。ただし広域エリアの為、中期的な計画をし区分エリアを決めて整備を行う。