

1. 施設概要

施設名	高知市桂浜公園駐車場	施設所管課	観光振興課
指定管理者名	財団法人高知市都市整備公社		
指定期間	平成21年4月～平成24年3月	公募・指名の別	指名
設置目的	高知市桂浜公園の利用者のための駐車場として設置		
業務内容	1. 施設の使用および桂浜公園センターの管理に関すること 2. 施設及び設備の維持管理に関すること 3. 管理運営のための体制の整備に関すること 4. 高知市桂浜公園駐車場事業の運営に関すること 5. 使用料に関すること		
施設内容	敷地面積 18,121.96㎡, 駐車場料金所1棟, 駐車場事務所1棟, 駐車場中継所1棟, 桂浜公園センター事務所1室		
職員体制	常勤: 6人	非常勤: 0人	その他: 0人 合計: 6人

2. 利用状況

	(H21年度決算)	(H22年度決算)	(H23年度決算)
	H21年度(1年目)	H22年度(2年目)	H23年度(3年目)
利用台数	229,599台	252,087台	210,042台
開館日数	365日	365日	366日
利用率	139.91%	117.77%	104.10%
事業開催数	—	—	—

※ [利用率算出方法の説明] H22実績台数÷H22見込台数×100
 252,087台 ÷ 214,038台 × 100 = 117.77%

3. 収支状況

単位: 千円

	H21年度(1年目)	H22年度(2年目)	H23年度(3年目)	
収入	指定管理料	38,960	41,189	36,179
	利用料金収入	0	0	0
	事業収入	0	0	0
	その他	0	0	0
	収入計	38,960	41,189	36,179
支出	管理運営費	12,430	14,402	10,298
	人件費	26,530	26,787	25,881
	その他	0	0	0
	支出計	38,960	41,189	36,179

4. 運営状況指標

	H21年度(1年目)	H22年度(2年目)	H23年度(3年目)
①事業収支(収入-支出)	0	0円	0円
②利用料金比率	—%	—%	—%
③人件費比率	68.09%	65.03%	71.54%
④外部委託費比率	24.68%	27.40%	17.88%
⑤利用台数1台あたり管理費	169円	163円	172円

5. その他特記事項

6. 評価結果

(1) 総合評価(審査委員会評価)

年度	総合評価	コメント(評価のポイント, 課題及び改善点)
21	A	観光地に立地する駐車場のため, 利用者は観光目的であることから, 利用案内や接客態度に“おもてなし”の意識が必要な施設であると考えます。事業計画に定める“おもてなし・お迎え”の心による接客をさらに向上させる研修への一層の取組を期待しています。
22	A	総合的には適切な管理運営がなされていると考えますが, 沿岸部の観光地にある施設として, 混雑時に災害が発生した場合の避難誘導など, 緊急時の対応については万全を期するよう, 態勢の整備を進めてください。また, 職員研修の充実などにより, 接客対応において, よりサービスが向上するような取組を期待します。
23	A	施設の維持管理面では適切な管理がなされていると考えますが, 観光施設の入口として, 緊急時の対応や職員研修について, より積極的な取組を期待します。

(2) 1次評価(施設所管課評価)

年度	1次評価	コメント(評価のポイント, 課題及び改善点)
21	A	高速道路休日1,000円化などの動きを受けて, 利用台数が大きく伸びている。そのような状況の中これといったトラブルもなく, 順調な管理運営ができています。料金所では支払いだけでなく観光案内等の質問もあるだろうが, 支払い等に係る待ち時間の短縮について, 改善の音が聞こえるため, 料金所だけでなく運営全体の創意工夫による迅速な対応などの検討を要望する。
22	A	龍馬伝効果により, 大きく利用台数が伸びており, 混雑時の対応等の改善要望もあったが, 大きな事故等もなく概ね良好に管理運営がなされた。単に駐車場というだけでなく, 観光地という使命から, 接客については求められる水準も高く, ニーズも多様であろうが, より一層の利用客の満足度の向上につながる取り組みを要望する。
23	A	龍馬伝放送年と比較すると入込台数の減少はみられたものの, 大きなトラブルが発生することなく概ね良好な駐車場の管理運営が行われた。駐車料金徴収の際に高波注意の喚起文書を配布対応など, 高知を代表する観光地の駐車場として対応がレベルアップされるよう, 取り組んでいただきたい。

(3) 自己評価(指定管理者自己評価)

年度	自己評価	コメント(評価のポイント, 課題及び改善点)
21	S	高知市から与えられた業務を十分に対応できている。駐車場のライン引き・車止めの設置について改善を高知市と協議したい。
22	S	指定管理者として2期5年目にあたり, 高知市から与えられた業務を適正に対応できている。
23	S	駐車場内での大きな事故もなく高知市から与えられた業務を適正に対応できている。地震や津波などの緊急時マニュアルを高知市と協議していきたい。

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業、業務の履行状況				
	使用許可等	使用許可等申請、受付は利用統計等が作成され、適正に行われているか。	3	3
	使用料等の徴収状況	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われているか。	3	3
	平等利用の確保	平等利用の確保策はとれているか。	3	3
	観光案内業務実施状況	観光案内業務が適切に行われているか。	3	3
	苦情・要望への対応	苦情・要望処理の処理は適切か。	3	3
	職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか。	3	3
	職員研修	従業者に対し、施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	3	2
	事業計画書	指定管理業務が事業計画書に沿っているか。	3	3
	事業実施状況	事業の実施は仕様書等に適合しているか。	3	3
	法令の遵守	法令に基づく検査、届出等はなされているか。	3	3
	緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業者訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	2	2
	保険加入	仕様書等に定める保険に加入しているか。	3	3
	個人情報	個人情報の取扱い、従業者への研修、漏洩した場合の対策がとられているか。	3	3
	情報公開	保有する文書が分類・整理され、閲覧等の請求があった場合にに応じているか。	3	3
③施設の維持管理				
	施設・設備の維持管理	施設・設備の維持管理基準が守られ、不具合が生じた場合は速やかに報告・対応しているか。	3	3
	清掃業務の実施状況	清掃は確実にこなされているか。	3	3
	警備業務の実施状況	マスターキー等の管理、警備業務は適切に行なわれているか。	3	3
	廃棄物処理業務の実施状況	廃棄物処理は適切に行なわれ、運搬・処理を委託する場合は許可業者と契約しているか。	3	3
	外部委託の実施状況	過度な外部委託は行なわれていないか。	3	3
	備品管理等の実施状況	備品の管理・点検・保守は適切におこなわれているか。	3	3
20項目×3点=60点			59	58
			60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	概ね協定書・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がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要である。

(2) サービスの品質

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
① 持管理業務				
	経費節減の取り組み	設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。	4	3
	備品等の管理	備品等の保守点検・補充は計画的に実施されているか。	4	3
	施設の弾力的運営の方策	施設の維持管理の内容は適切か。	4	3
② 運営業務				
	利用案内	料金表示・有料供用時間の表示・駐車スペースの表示や混雑時の表示などを利用者に分かりやすいように工夫・改善しているか。	3	3
	職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	3	3
	利用者満足度の把握	利用者アンケートが実施され、運営に反映されているか。	3	3
	利用促進に向けた取り組み	利用者の増加や利便性を高めるための取り組みが行なわれているか。	3	3
	情報発信	ホームページ等で駐車場及び桂浜観光振興に寄与する情報を発信しているか。	3	3

利用者へのサービスの向上	駐車場入口や駐車場内混雑時にその解消のための効果的な臨機の対応を行っているか。	3	3
施設内の安全確保の方策	安全管理の体制が確保できているか。	3	3
10項目×4点=40点		33	30
		40	40

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
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	概ね協定書・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ている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、目標の全面的な見直しが必要である。

(3) サービスの安定性

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業収支の状況				
	事業収支	事業収支が赤字の場合、黒字化のための改善策が実施されているか。	3	3
	人件費比率	支出に占める人件費の割合が減らされすぎていないか。	3	3
	外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。	3	3
3項目×3点=9点			9	9
			9	9

評価基準（再掲）

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	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、経営が殆どなされておらず、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。

(4) 評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1次評価 評点	1次評価 換算後 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60点	×0.500	30点	60%	58	29	A
(2) サービスの品質	40点	×0.375	15点	30%	30	11	
(3) サービスの安定性	9点	×0.600	5点	10%	9	5	
合計	109点	—	50点	100%	97	45	

(評価基準再掲)

総評点数	46点以上	41点以上	36点以上	35点以下
評価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており、優れた実績をあげている。	適正に管理運営が行われている。	概ね適正であるが、一部改善を期待する。	改善が必要である。