

1. 施設概要

| | | | |
|--------|--|---------|----------------|
| 施設名 | はりまや橋観光バスターミナル | 施設所管課 | 観光振興課 |
| 指定管理者名 | 株式会社土佐電ビルサービス | | |
| 指定期間 | 平成21年4月～平成24年3月 | 公募・指名の別 | 公募 |
| 設置目的 | 本市中心市街地における道路交通の円滑化を図ることにより市民、観光客等の利便を確保し、もって観光の振興及び中心市街地の活性化に資するため、はりまや橋観光バスターミナルを設置する | | |
| 業務内容 | 1. 使用の許可に関すること 2. 施設及び設備の維持管理に関すること 3. バスターミナル事業の運営に関すること 4. 管理運営のための体制の整備に関すること 5. 駐車料金に関すること | | |
| 施設内容 | ①停留施設 1,095㎡ ②旅客待合施設 819㎡ ③駐車場 264㎡ ④簡易駐輪場 111㎡ ⑤その他（通路、広場、植栽等） | | |
| 職員体制 | 常勤： 8人 | 非常勤： 2人 | その他： 人 合計： 10人 |

2. 利用状況

| | H21年度（1年目） | H22年度（2年目） | H23年度（3年目） |
|-------|------------|------------|------------|
| 利用台数 | 1,609 | 3,928 | 4,787 |
| 開館日数 | 365 | 365 | 366 |
| 利用率 | 57.5% | 140.3% | 171.0% |
| 事業開催数 | — | — | — |

※ [利用率算出方法の説明] 年間利用台数目標2,800台を基に算定

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 | 17,600 | 17,600 |
| | 利用料金収入 | — | — |
| | 事業収入 | — | — |
| | その他 | — | — |
| | 収入計 | 17,600 | 17,600 |
| 支出 | 管理運営費 | 3,434 | 3,415 |
| | 人件費 | 14,039 | 14,428 |
| | その他 | 0 | 0 |
| | 支出計 | 17,473 | 17,843 |

※ 施設使用料等収入については、高知市の収入とし、利用料金制度は導入していない。

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） | 127千円 | ▲243千円 | ▲350千円 |
| ②利用料金比率 | — | — | % |
| ③人件費比率 | 80.3% | 80.9% | 82.3% |
| ④外部委託費比率 | 5.9% | 5.8% | 5.8% |
| ⑤利用車1台あたり管理費 | 10,860円 | 4,543円 | 3,756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 | 緊急時の対応において、事故防止・事故対応マニュアル等の見直し・充実の余地が見受けられると考えます。マニュアルが改訂となった場合には、職員研修・想定訓練等も併せて取り組んでください。 |
| 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。施設の認知度の向上に向けての継続的な取組とともに、安全管理に支障をきたさない範囲での配置人員の見直しなど、コスト削減への取組を期待します。 |
| 23 | A | 指定期間を通じて利用者数が増加しており、指定管理者の業務運営上の成果が大きいものと考えます。平成24年度からの新たな指定期間においても、新たに導入した利用料金制度を活かして、事業収支の改善につなげるとともに、さらなるサービス向上を図っていただくよう期待します。 |

(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 | 21年度途中で料金体系が改定されるなど、利用台数の向上に向けて高知市としての新たな方策が示されたが、そのような動きの中、利用台数の向上に向けて積極的に協力や提案・取組がなされ、利用台数が向上してきている。施設運営にあたり観光振興へ寄与していきたいとの考え方もしっかりしており、企業の特徴を生かした情報発信などの取組を行うなど、その効果がではじめている。施設の改修については、高知市として計画的に対応していく必要がある。 |
| 22 | A | 昨年の課題は改善されており評価できる。龍馬伝効果による県観光客入込数の増加も背中を押していると思われるが、利用増に向けての活動に積極的に取り組んでおりその成果が数字に現れた。本ターミナルの利用増は県外での認知度の向上が命題であるので、今後も引き続き取り組みを進めてもらいたい。 |
| 23 | A | 礼状発送などの取組みもあり、昨年度を上回る利用台数となっている。また、積極的に観光パンフレットを揃えて観光情報の発信に努めるなど、利用者に対するサービス向上に取り組んでおり、今後も安全性の確保とともに、さらなる利用増に向け取り組んでもらいたい。 |

(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 | ・土佐電鉄グループの総力を挙げて活性化に向けた積極的な提案をしてきました。 ・施設の知名度を上げるため、営業活動を行い顧客名簿の基盤作りに取り組んできました。 ・観光関係部署のリーフレットなどの情報提供をいただき、2次交通・観光知識の醸成に努め、挨拶と案内業務を重点目標として取り組んできました。 ・今後の課題として 22年度に目標2800台達成を目指します。 かるぼーと・はりまや橋商店街等の周辺施設と連動し、はりまや橋～高知城までの観光ロードの核として魅力ある施設の位置づけに努めていきたい。 |
| 22 | S | ・非常時緊急体制とクレーム対応の見直しをするとともに、作成したマニュアルを基に教育研修・模擬訓練を実施し、施設の管理運営体制の質的向上と安全・安心・清潔さの確保に努めました。 ・関係部署との連動強化とリピータ作りDM作戦など独自の営業努力により、目標台数を大幅に超える3,928台の利用台数となりました。 ・今後の課題としては、施設全体が地域の観光情報発信基地を目指すことで、更なる利用台数の増加を目指していきます。 |
| 23 | S | ・継続的な利用者へのお礼状DMや挨拶回りによるリピータ作りや「かるぼーと」等の催事連携による新規の利用者獲得により、県内外の利用者増を図ってきました。 また、スタッフの接遇研修によりご利用者への丁寧な案内などサービスの向上と施設利用者の要望への対応に努めてきたことも利用者増に繋がったことと思います。 ・施設運営面でも、常に施設利用者の安全・安心を最重点に業務を遂行するとともに、清快適さを維持することで利用者から高い評価を得ることができました。 |

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

| 中項目 | 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 |
| 利用料金等の徴収状況 | 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 |
| 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 | 3 |
| 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。 | 3 | 3 |
| 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 |
| ②自主事業の実施状況 | | | |
| 事業の実施状況 | 自主事業は事業計画に基づき、公平に実施されているか。 | 3 | 3 |
| 事業実施体制 | 自主事業の実施体制・職員配置は適切か。 | 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 | | 60 | 60 |
| | | / | / |
| | | 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 | 確認内容 | 自己評価 | 1次評価 |
|--------------|--|------|------|
| ①維持管理業務 | | | |
| 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。 | 3 | 3 |
| 施設管理・維持 | 施設の維持管理の内容や衛生管理の対応策は適切か。 | 3 | 3 |
| ②運営業務 | | | |
| 利用案内 | パンフレット・施設内利用案内・行事開催案内等は判り易く、使い易いものになっているか。 | 4 | 3 |
| 職員の接客態度 | 各担当者の接客態度は良好か。 | 4 | 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。 | 4 | 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。 | 4 | 4 |
| 利用者の要望と把握 | 利用者の平等利用の確保策はとられているか。 | 4 | 3 |

| | | | |
|-------------|--------------------------------------|----|----|
| 市民サービスの向上 | 当施設からの観光施設への乗り継ぎアクセス・案内などが適切にできているか。 | 4 | 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。 | 4 | 3 |
| 10項目×4点=40点 | | 38 | 31 |
| | | / | / |
| | | 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 | 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 | 2 |
| 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 | 8 |
| | | / | / |
| | | 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% | 60 | 30 | A |
| (2) サービスの品質 | 40点 | ×0.375 | 15点 | 30% | 31 | 11 | |
| (3) サービスの安定性 | 9点 | ×0.600 | 5点 | 10% | 8 | 4 | |
| 合計 | 109点 | — | 50点 | 100% | 99 | 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。 |