

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 | 公益財団法人高知市都市整備公社 | | |
| 指定期間 | 平成24年4月1日～平成27年3月31日 | 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 m ² , 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

| | H24 年度 (1 年目) | H25 年度 (2 年目) | H26 年度 (3 年目) |
|-------|---------------|---------------|---------------|
| 利用台数 | 198,491 台 | 201,951 台 | |
| 開館日数 | 365 日 | 365 日 | |
| 利用率 | 116.61% | 122.77% | |
| 事業開催数 | — | — | |

※ [利用率算出方法の説明] (H25 実績台数) ÷ (H25 見込台数) × 100
 201,951 台 ÷ 164,499 台 × 100 = 122.77%

3. 収支状況

単位: 千円

| | H24 年度 (1 年目) | H25 年度 (2 年目) | H26 年度 (3 年目) |
|----|---------------|---------------|---------------|
| 収入 | 指定管理料 | 35,223 | 32,639 |
| | 利用料金収入 | 0 | 0 |
| | 事業収入 | 0 | 0 |
| | その他 | 0 | 0 |
| | 収入計 | 35,223 | 32,639 |
| 支出 | 管理運営費 | 9,733 | 9,337 |
| | 人件費 | 25,490 | 23,302 |
| | その他 | 0 | 0 |
| | 支出計 | 35,223 | 32,639 |

4. 運営状況指標

| | H24 年度 (1 年目) | H25 年度 (2 年目) | H26 年度 (3 年目) |
|------------------|---------------|---------------|---------------|
| ① 事業収支 (収入 - 支出) | 0 | 0 円 | |
| ② 利用料金比率 | — % | — % | |
| ③ 人件費比率 | 72.37% | 71.39% | |
| ④ 外部委託費比率 | 18.48% | 18.79% | |
| ⑤ 利用台数 1 台あたり管理費 | 177 円 | 162 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) |
|----|------|---|
| 24 | 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安全管理はもとよりおもてなしの心を大事にするとともに, 引き続き利用者を含めた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。 |
| 25 | A | 「履行の確認」の項目において, 前回指摘した事項について職員研修を実施するなど一定の改善がみられ, 概ね適切な管理運営がなされていると考えます。今後は, 緊急時の対応や接客向上の取組を進めてください。 |

(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) |
|----|------|--|
| 24 | A | 利用台数では前年度と比較して減少しているが, 龍馬伝放映以前の平均値に落ち着いてきている。駐車場管理運営業務としては, 大きな事故等もなく概ね順調に運営されている。県内で有数の景勝地である桂浜公園は, 県外観光客からの注目度も高い。その入口でもある当該駐車場の管理運営面においても, おもてなしの心を大事に, より一層顧客満足度の高い取組を要望する。津波避難対策など緊急時対応については, 指定管理者とも協議を行い, 利用者の安全確保に努めていく。 |
| 25 | A | 概ね良好な管理運営が行われ, 大きな事故の発生もなかった。また, 今年度は新たに自社独自の救命講習を実施されているが, 桂浜公園は年間を通じて多くの観光客が訪れる観光地であるため, 接客も非常に重要であるとともに, 緊急時の対応マニュアルの作成を備えることが必要と考える。 |

(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) |
|----|------|---|
| 24 | S | ○指定管理者として 3 期 7 年目にあたり, 観光に訪れる来場者等をおもてなしの心でお迎えし, 施設運営に努めている。駐車場のライン引きなど来場者の安全確保するための維持管理を行い, 高知市から与えられた業務を適正に対応している。 ○津波避難対策など利用者の安全確保については, 施設所管課と協議していく。 |
| 25 | S | ○観光客をおもてなしの心でお迎えできるよう, 平成 25 年度は駐車場南奥に車椅子で昇降し易いようにスロープの修繕や駐車場路面標示など来場者の安全確保に努め維持管理を行った。 ○職員研修の一環として, 自社独自で救命講習を行った。 |

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 | 従業員に対し、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、従業員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、従事者への研修、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 |
| | | | 59 | 59 |
| 20項目×3点=60点 | | | / | / |
| | | | 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 _r 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るか。 | 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 | ×0.500 | 30 | 60% | 59 | 29 | A |
| (2) サービスの品質 | 40 | ×0.375 | 15 | 30% | 30 | 11 | |
| (3) サービスの安定性 | 9 | ×0.600 | 5 | 10% | 9 | 5 | |
| 合計 | 109 | — | 50 | 100% | 98 | 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。 |