

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	株式会社土佐ビルサービス		
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日	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 m ² ②旅客待合施設 819 m ² ③駐車場 264 m ² ④簡易駐輪場 111 m ² 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： 0人 合計： 10人

2. 利用状況

	H24年度(1年目)	H25年度(2年目)	H26年度(3年目)	H27年度(4年目)
利用台数	4,738台	4,257台	4,739台	5,032台
開館日数	365日	365日	365日	365日
利用率	135.3%	112.0%	135.4%	143.8%
事業開催数	5	—	—	—

※ [利用率算出方法の説明] 年間利用台数目標3,500台を基に算定(本市設定)
★利用台数目標は、H21～H23年度の平均値で設定

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)	H27年度(4年目)	
収入	指定管理料	16,250	16,000	16,457	16,457
	利用料金収入	1,166	1,183	1,459	1,241
	事業収入	307	465	307	303
	その他	0	0	0	0
	収入計	17,723	17,648	18,223	18,001
支出	管理運営費	2,983	3,271	3,182	4,007
	人件費	14,691	14,572	14,286	13,461
	その他	0	0	0	0
	支出計	17,674	17,843	17,468	17,468

※ 施設使用料等収入については、H23年度までは高知市の収入とし、H24年度からは利用料金制度を導入している。

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)	H27年度(4年目)
①事業収支(収入－支出)	49千円	▲195千円	755千円	533千円
②利用料金比率	6.6%	6.7%	8.0%	6.9%
③人件費比率	83.1%	81.7%	81.8%	77.1%
④外部委託費比率	4.8%	4.8%	4.7%	4.6%
⑤利用車1台あたり管理費	3,730円	4,191円	3,686円	3,471円

5. その他特記事項

平成24年3月30日締結の基本協定において、指定管理者が定めた施設利用の目標台数は下記のとおり。 平成24年度 5,000台 平成25年度 5,300台 平成26年度 5,600台 平成27年度 5,800台 平成28年度 6,000台

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	S	積極的な取組により施設が存在が認識され、事業収支が改善するなど、総合的には適切な管理運営がなされていると考えます。引き続き安全管理を十分にいただき、高知よさこい情報交流館へのアクセス施設としてなど、新たな利用増に向けて取り組んでいただくようお願いいたします。
25	A	利用台数は減少していますが、観光バスの利用は増加しており、総合的には概ね適切な管理運営がなされていると考えます。引き続き安全管理を十分にいただき、観光客の利便性確保や中心市街地活性化のため、新たな利用増に向けての取組をお願いいたします。
26	S	利用台数の増加とともに、事業収支が黒字転換するなど、適切な管理運営がなされていると考えます。引き続き、安全管理を十分にいただき、更なる利用者サービスの向上に関する取組をお願いいたします。
27	S	効率的な人員配置を行い、利用台数が増加するとともに、黒字収支を維持するなど、適正な管理運営がなされていると考えます。今後も利用者サービスの向上につながる取組をお願いいたします。

(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)
24	S	観光情報の発信機能強化のための観光パンフレットの充実や、施設のPRのために企画展示会を行うなど、積極的に取り組んでいる。また、管理運営費と人件費の縮減により、2年続いた収益赤字を黒字に転換した事は評価に値する。高知よさこい情報交流館のアクセス施設として更なる機能強化を期待する。
25	A	昨年の法改正による東京行きツアーバスの減もあるが、利用のあった会社へ継続してダイレクトメールを送るなどの取組により貸切観光バスは増加している。職員研修の実施、バスの乗り場と間違つた観光客のために、周知看板の設置なども行われており、利便性の向上に向けた取組が見られている。自主事業の開催にも取り組んでいただき、施設の魅力向上を図ってほしい。
26	S	天候の影響により苦戦を強いられた昨年度の状況の中、利用台数、県外バス、泊車ともに伸びており、サンクスレターなどの地道な顧客獲得への取組が功を奏し、黒字転換している。利用料金の増額により貸し切りバス業界が厳しいなかではあるが、今後も利用者の利便性やサービス向上を続け利用台数の維持増加を図っていただきたい。
27	S	団体旅行から個人旅行へと旅行形態の変化やバスの料金体制の見直しも影響し、県外バス利用台数の減少や2時間以上利用者の減少から収益に結びつかない厳しい状況であるが、サンクスレター等の継続した取組や職員体制の見直し等による効率的な人員配置により、事業収支は黒字となっている。今後も、利用者の利便性やサービス向上に向けた取組を続け、利用台数の維持増加に期待する。

(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	・施設の情報発信機能の充実のため、リーフレットの充実や地域の観光・芸術文化への貢献を目指し「展示会」も開催しました。 ・安全、安心で気持ち良く利用して頂くため、「おもてなしトイレ認定」や「接客研修」を継続実施し施設の環境整備に努め、利用者から「お褒めのお言葉」を頂くようになりました。 ・利用台数は、4,738台と当社が自主的に設定した目標5,000台に届きませんでした。県外バスの泊車数は前年を大きく上回り収支改善となりました。
25	S	・サービスレベル向上に向けての「接客研修」は、自由民権記念館と合同で実施をしたことで高知市指定管理者の連携と情報の共有化でお互いの利用促進に努めていきました。 ・リピータ獲得のサンクスレターの継続や安全・安心への対策、見やすい案内看板の設置など講じてきました。 ・利用状況として4,257台は予算、前年を大きく下回ったが、空港連絡バス・ツアーバスが前年より1,289台少なく実質の観光バス利用台数は800台増加し、泊車台数も前年を32台増となった。
26	A	・リピータ獲得のためのサンクスレターや新規利用者の開拓のために、毎月観光情報リーフレット45部の郵送を継続した結果、バスの利用台数が477台、県外バス利用139台、泊車台数が62台といずれも昨年の実績を上回りました。 ・交通誘導等の警備業務の向上の為、コンプライアンス研修を実施するとともに、チェックリストを全員に課して法令等順守を確認しており、事務所に事例集も設置しました。
27	S	・本年度も継続してサンクスレターや観光情報リーフレット45部の郵送をしましたが、バスの利用台数は伸びたものの県外バス利用台数及び泊車台数が昨年の実績を下回りました。貸切バス料金の値上げ等の影響が考えられますが、バスターミナル活用に向けて今後の課題となりました。 ・交通誘導等の警備業務の向上の為、コンプライアンス研修を実施するとともに、チェックリストを全員に課して法令等順守の確認を実施しました。

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	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
	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。	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
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	清掃は確実に行われているか。	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・保守は適切に行われているか。	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	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①維持管理業務				
	経費節減の取組	設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。	4	4
	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	4
	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	4
	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組	利用者の増加や利便性を高めるための取組が行われているか。	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。	3	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	4
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	4
10項目×4点=40点		36	36
		/	/
		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	6	×0.500	30	60%	60	30	S
(2) サービスの品質	40	×0.375	15	30%	36	13	
(3) サービスの安定性	9	×0.600	5	10%	9	5	
合計	105	—	50	100%	105	48	

(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。