

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 27 年 4 月 1 日 ~ 平成 29 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事。 2. 施設及び設備の維持管理に関する事。 3. 管理運営のための体制の整備に関する事。 4. 高知市桂浜公園駐車場事業の運営に関する事。 5. 使用料に関する事。							
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	常勤職員	6人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	6人
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	0人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 27 年度 (1 年目)		平成 28 年度 (2 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績
使用料徴収額(円)		78,306,340	75,882,000	83,016,820
利用台数(台)		196,648	192,190	208,082
目標値に対する達成状況について	目標値を1割近く上回る事ができた。要因としては、7.8月の夏の利用が大きく増えた。乗用車の伸びも堅調であった。特には、観光バスの利用が大きく伸びた(クルーズ船の効果もあり)。			

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 年目)
利用台数	196,648 人	208,082 人
利用者数:対前年度比	108.2 %	105.8 %
開館日数	366 日	365 日
利用見込台数	171,481 %	192,190 %
目標値に対する達成度	114.7 %	108.3 %
利用状況についての評価	利用台数の実績値は、見込台数で想定した伸び率におよばなかったが、ほぼ順調な増加傾向を示した。	

※目標値に対する達成度の算定方法: (実績台数) ÷ (見込台数) × 100

※H26年度実績 利用台数:181,793台, 開館日数:365日

4 収支状況(指定管理者記入欄) 単位:千円

		平成 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 年目)
収入	指定管理料	41,223	40,365
	利用料金収入		
	自主事業収入	0	
	その他収入	0	
	収入計	41,223	40,365
支出	人件費	28,277	27,283
	消耗品費	362	465
	印刷製本費	244	186
	光熱水費	801	819
	燃料費	82	87
	被服費	42	129
	修繕費	566	535
	通信運搬費	120	120
	損害保険料	95	91
	業務委託費	7,943	8,044
	保守点検費	191	180
	賃借料	266	249
	補償費	0	0
	消費税及び地方消費税	2,222	2,164
	その他の公課費	10	11
	雑費	2	2
	予備費	0	0
	支出計	41,223	40,365
差引収支 (収入計-支出計)		0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	平成 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 年目)
① 指定管理料比率	100.0 %	100.0 %
② 人件費比率	68.6 %	67.6 %
③ 利用1台当たりの管理コスト	210 円	194 円
④ 利用1台当たりの高知市負担コスト	210 円	194 円
⑤ 外部委託費比率	19.3 %	19.9 %

※【運営状況分析指標の考え方】

指 標	指 標 の 説 明
① 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。
② 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。
③ 利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
④ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者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)

		平成 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 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
平成28年12月12日	料金所の対応でお客様の不興を買う不適切な対応があった。	所属長により全職員にお客様への対応についてあらためて周知した。 観光振興課に顛末を報告し、当該のお客さまには、文書でお詫びした。

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	
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	
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3	
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	
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	
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	
7 使用料	使用料の徴収手続等の手続は適正に行われているか	3	3	3	
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	
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	
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	
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3	
12 利用状況	利用台数は適切な水準か	3	3	3	
13 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	
14 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	
15 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	2	2	1	
16 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	2	2	1	
17 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	
18 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	
19 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	
配点57点(19項目×3点)		小計	55	55	53

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	4	3	
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	4	3.3	
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	2	2	2	
4 利用案内	施設情報等は容易に入手できるようになっており、分かりやすくなっているか	3	3	3	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	3	5	4.3	
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	3	5	4	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	3	3	3	
8 利用者へのサービス向上策の実施	駐車場入口や駐車場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	3	
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	3	3.3	
配点45点(9項目×5点)		小計	26	32	28.9

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
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3
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
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
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15

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	57 点	55 点	96 %	55 点	96 %
(2) サービスの質の確認	45 点	26 点	58 %	32 点	71 %
(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	117 点	96 点	82 %	102 点	87 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
27	指定管理者として、4期10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。駐車場の満車時におけるバスレーン部分を乗用車の開放の為にライン引き、バイク置場整備及び車輛誘導の為に誘導棟へのLED表示など。 安全確保する為の維持管理を行い、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ながら訓練を実施している。
28	H28年度、桂浜駐車場のサービス対応として、料金所での適切な接客対応及び駐車場料金の分かりやすい表示看板の設置を行った。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
27	概ね良好な管理運営が行われ、大きな事故の発生も無かった。満車対策のため、バスレーンを乗用車も使えるようライン引きを行ったほか、駐車場中継所にLED表示を設置し、利用者の利便性向上を図った。 防災訓練は公園内の事業者と協力して実施しているが、桂浜公園は年間通じて多くの観光客が訪れる観光地であるため、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。
28	利用台数は増加傾向を示しており、駐車場管理運営業務としては、大きな事故等もなく概ね良好な運営がなされている。H28年度は緊急時等の対応マニュアル整備に着手し、H29年度には初版整備予定である。年間を通じて多くの観光客が訪れる観光地として、観光客の安全を確保する体制をしっかりと整え、万が一に備えることが重要である。

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	57 点	53 点	93 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	28.9 点	64 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	
合計	117 点	96.9 点	83 %	

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2点以下の評価があるもの	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、また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。	概ね事業計画書・仕様書に沿った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>概ね適切な管理運営がなされていると考えます。大型客船ツアーによる利用が増加したことから、新たな利用者に対するニーズ調査が必要であると考えます。また、緊急時の対応マニュアルは急ぎ策定に取り組んでください。</p>
--

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
27	A	— 点	利用者の利便性の向上に関する取組がなされ、概ね適正な管理運営がなされていると考えます。緊急時のマニュアル整備については連年の指摘となりますので、施設所管課と協議の上、早急に対応してください。
28	A	96.9 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。大型客船ツアーによる利用が増加したことから、新たな利用者に対するニーズ調査が必要であると考えます。また、緊急時の対応マニュアルは急ぎ策定に取り組んでください。

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
クルーズ船に伴う桂浜駐車場へのバス増加	平成27年度から実情に即して現場対応している	一般普通車駐車スペースへの駐車をしているが、クルーズ船用に一定時間の確保が必要なため、その結果、ウイークデーなどの比較的すいているときは問題ないが、混雑期(土日休等)は一般車両の回転に支障をきたす。また、確保する場所も、不慣れな外国からのお客さまに事故があってはならないので、公園に行くのに都合の良いところを提供している。基本的には賑わいを歓迎しつつも、駐車場の効率的利用からすると厳しい側面もある。
駐車場への車の進入に戸惑いがみられるが、改善は可能か		県道から当駐車場に進入するには、右折での進行となり、また入出ゲートが隣り合わせなので、『入口はここでいいのか?』と戸惑い気味のお客さまも見られる。根本的には施設の改修を待たねばならない。
顧客満足度の調査	平成29年度より実施対応	平成29年度5月より、日常業務の合間をみながらお客様にアンケートをお願いしている。適当な時期に集計・整理し、業務を進めるうえでの改善等に生かしたい。
緊急時・防災時等のマニュアル整備と検証	平成29年度に初版整備	緊急時の連絡先等の整備はされているが、平成29年度から緊急時等の職員の行動指数となるべきマニュアル整備に着手している。