

1 施設概要

施設名	はりまや観光バスターミナル		施設所管課	観光復興課				
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 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、もって観光の復興及び中心市街地の活性化に資するため。							
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	常勤職員	0人	非常勤職員	0人	契約社員	6人	合計	8人
	パート職員	2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 24 年度 (1 年目)		平成 25 年度 (2 年目)		平成 26 年度 (3 年目)		平成 27 年度 (4 年目)		平成 28 年度 (5 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用台数(台) ※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を指す。	5,000	4,738	5,300	4,257	5,600	4,739	5,800	5,032	6,000	8,446
利用料金(千円)	-	1,167	-	1,183	-	1,458	-	1,241	-	1,520
目標値に対する達成状況について	前年度より49台減少し、目標値を262台下回った。かるぼーと関連催事乗入れの減少と、東京便ツアーバスの乗入中止が、減少の主な要因である。		前年度より481台減少し、目標値を1,043台下回った。かるぼーと関連催事乗入、東京ツアーバス中止、空港連絡バス乗入の減少等が主な要因である。観光バスの乗入は増加傾向にある。		前年度より482台増加したが、目標値を861台下回った。県外バス乗入、空港連絡バス乗入が前年度より増加し、平成24年の水準まで回復した。		前年度より293台増加したが、目標値を768台下回った。貸切バス料金改定等で県外バス乗入が減少したが、空港連絡バス乗入が増加した。		前年度より3,414台増加し、目標値を2,446台上回った。外国客船の寄港によるシャトルバス乗入が主な要因である。乗入台数が1,000台を越す月もあった。	

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 24 年度 (1 年目)	平成 25 年度 (2 年目)	平成 26 年度 (3 年目)	平成 27 年度 (4 年目)	平成 28 年度 (5 年目)
利用台数	4,738 人	4,257 人	4,739 人	5,032 人	8,446 人
利用者数:対前年度比	99.0 %	89.8 %	111.3 %	106.2 %	167.8 %
開館日数	365 日	365 日	365 日	366 日	365 日
利用率※	135.4 %	121.6 %	135.4 %	143.8 %	241.3 %
利用状況についての評価	利用台数は49台減少、利用率も目標台数を越えたが、1.4%減少した。県外バスの利用台数は、前年度より181台減少したが、泊車台数は66台増加し、2時間超過利用台数も49台増加した。	利用台数は481台減少、利用率も目標台数を越えたが、13.8%減少した。県外バスの利用台数は、前年度より306台減少したが、泊車台数は32台増加し、2時間超過利用台数は47台減少した。	利用台数は482台増加、利用率も目標台数を越えて、13.8%増加した。県外バスの利用台数は、前年度より139台増加し、泊車台数も62台増加し、2時間超過利用台数も25台増加した。	利用台数は293台増加、利用率も目標台数を越えて、8.4%増加した。県外バスの利用台数は、前年度より157台減少し、泊車台数も50台減少し、2時間超過利用台数も32台減少した。	利用台数は3,414台増加、利用率も目標台数を大幅に超え、97.5%増加した。県外バスの利用台数は、前年度より149台増加し、泊車台数も62台増加し、2時間超過利用台数も36台増加した。

※ 利用率の算定方法: H24~27年度:年間利用台数目標3,500台をもとに算定(本市設定)

H28年度:駐車場に係る利用率の算定方法:駐車時間/供用時間

※ H23年度実績 利用台数:4,787人,開館日数:366日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 24 年度 ( 1 年目)	平成 25 年度 ( 2 年目)	平成 26 年度 ( 3 年目)	平成 27 年度 ( 4 年目)	平成 28 年度 ( 5 年目)
収入	指定管理料	16,250	16,000	16,457	16,457	16,457
	利用料金収入	1,166	1,183	1,459	1,241	1,520
	自主事業収入	307	465	307	303	357
	その他収入	0	0	0	0	0
	収入計	17,723	17,648	18,223	18,001	18,334
支出	人件費	13,989	13,878	13,172	13,461	13,746
	光熱水費	1,392	1,418	1,389	1,390	1,519
	保険料	151	159	165	139	151
	委託料	440	431	421	692	861
	修繕費	110	69	51	33	6
	事業費	748	1,038	920	459	413
	消費税及び地方消費税	844	850	1,350	1,294	1,125
	その他の公課費	0	0	0	0	0
	事業所税	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
	支出計	17,674	17,843	17,468	17,468	17,821
差引収支 (収入計-支出計)	49	▲ 195	755	533	513	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 24 年度 ( 1 年目)	平成 25 年度 ( 2 年目)	平成 26 年度 ( 3 年目)	平成 27 年度 ( 4 年目)	平成 28 年度 ( 5 年目)
①	利用料金比率	6.6 %	6.7 %	8.0 %	6.9 %	8.3 %
②	指定管理料比率	91.7 %	90.7 %	90.3 %	91.4 %	89.8 %
③	人件費比率	79.2 %	77.8 %	75.4 %	77.1 %	77.1 %
④	利用者1人当たりの管理コスト	3,730 円	4,191 円	3,686 円	3,471 円	2,110 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	3,430 円	3,759 円	3,473 円	3,270 円	1,948 円
⑥	外部委託費比率	4.8 %	4.8 %	4.7 %	4.6 %	4.8 %

※【運営状況分析指標の考え方】

指標	指標の説明
① 利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
② 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。
③ 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。
④ 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。
⑤ 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。
⑥ 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 24 年度 ( 1 年目)	平成 25 年度 ( 2 年目)	平成 26 年度 ( 3 年目)	平成 27 年度 ( 4 年目)	平成 28 年度 ( 5 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	満足度調査は実施しなかったが、ご意見箱・ご意見用紙を設置し、利用者の要望把握に努めた。またサンクスレター等を県外利用会社に毎月送付した。	満足度調査は実施しなかったが、ご意見箱・ご意見用紙を設置し、利用者の要望把握に努めた。またサンクスレター等を県外利用会社に毎月送付した。	満足度調査は実施しなかったが、ご意見箱・ご意見用紙を設置し、利用者の要望把握に努めた。またサンクスレター等を県外利用会社に毎月送付した。	満足度調査は実施しなかったが、ご意見箱・ご意見用紙を設置し、利用者の要望把握に努めた。またサンクスレター等を県外利用会社に毎月送付した。	満足度調査は実施しなかったが、ご意見箱・ご意見用紙を設置し、利用者の要望把握に努めた。またサンクスレター等を県外利用会社に毎月送付した。	満足度調査は実施しなかったが、ご意見箱・ご意見用紙を設置し、利用者の要望把握に努めた。またサンクスレター等を県外利用会社に毎月送付した。

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6月9日	高知一きれいなトイレです。いつも利用しています。	
平成28年8月13日	トイレモチヨイデス(外国人)	
平成28年8月13日	安全ありがとうございます	
平成28年10月21日	使用後の水洗ボタンがきつい。改善願います。	上蓋を取り外し外国人等に適用(水洗ボタンの位置が分かりやすくする為)。市に報告。
平成29年3月1日	いつもきれいなトイレありがとうございます。花柄ペーパー素敵	

## 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 利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	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 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	3
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3
14 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
15 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
16 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	2
17 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	3	3	3
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3
20 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
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>59</b>	<b>59</b>

#### 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	3	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	4	4	4
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	4	4	4
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	4	4	3.7
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	4	3.7
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	4	4	4
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	4	4
8 サービス向上の取組の実施	利用者に対するサービス向上の取組はなされたか	4	4	3.7
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	4	4	4
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>35</b>	<b>33.5</b>

#### 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	2	2	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	2	2	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	2	2	3
配点15点(5項目×3点)		小計	12	12
			12	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	60 点	59 点	98 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	35 点	78 %	35 点	78 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12 点	80 %	12 点	80 %
合計	120 点	106 点	88 %	106 点	88 %

## (2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
24	・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、安心して気持ち良く利用して頂くため、「おもてなしトレ認定」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でしたが、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	・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	・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	・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。
28	県外のバス会社等にサンクスレターや観光情報リーフレットを毎月発送した効果が表れ、泊車台数が前年度より60台増加しました。また、入庫台数も客船寄港によるシャトルバス等の運行により、年間目標値を上回る8,446台を数え着実に利用頻度を上げました。今後も観光バス等の玄関として、観光情報発信の拠点となるようおもてなしの心をもって、運営に携わってまいります。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
24	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	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え観光客のために、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もらいたい。
26	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	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。
28	クルーズ客船の寄港の際のシャトルバスの運行により、利用台数は目標値を上回るとともに、過去最高の数字となっている。また、泊車台数においても、継続したサンクスレターの送付により、前年より増加し、同じく過去最高値となっているなど取組による成果が現れている。利用客の増加に伴い、接客態度や施設の維持管理の重要性も増したが、接客研修やトイレの適切な清掃など利用客に気持ちよく利用していただけるよう取組んでいただいた。

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	60 点	59 点	98 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	33.5 点	74 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	
合計	120 点	107.5 点	90 %	

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

概ね適正な管理運営がなされていると考えます。利用台数は年々増加しており、利用したバス会社等へのサンクスレターは効果的だと考えます。今後はアンケートを同封するなどして、ニーズの掘り起こしと更なる利用拡大に繋げていただきたいと思います。一方で利用者の安全確保対策への更なる取組みを期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
24	S	－ 点	積極的な取組により施設の存在が認識され、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きたいと思います。
25	A	－ 点	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します。
26	S	－ 点	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、安全管理を十分に行っていただき、更なる利用者サービスの向上に関する取組をお願いします。
27	S	－ 点	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します。
28	A	107.5 点	概ね適正な管理運営がなされていると考えます。利用台数は年々増加しており、利用したバス会社等へのサンクスレターは効果的だと考えます。今後はアンケートを同封するなどして、ニーズの掘り起こしと更なる利用拡大に繋げていただきたいと思います。一方で利用者の安全確保対策への更なる取組みを期待します。

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
バスターミナル周辺の立木の伐採等について	適宜	周辺住民からの苦情に対応するため、南側歩道上の立木の刈りこみを行う。駐車場のバスの屋根等を傷つけるおそれのある電車通りの沿いの立木の刈りこみを行う。