

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 29 年 4 月 1 日 ~ 平成 34 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。							
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 29 年度 (1 年目)		平成 30 年度 (2 年目)		平成 31 年度 (3 年目)		平成 32 年度 (4 年目)		平成 33 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。	6,000	7,626								
利用料金(千円)	-	1,667	-				-		-	
目標値に対する達成状況について	前年度より821台減少したが、目標値を1,626台上回った。外国客船の寄港によるシャトルバス乗入の減少が、主な要因である。									

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	平成 31 年度 (3 年目)	平成 32 年度 (4 年目)	平成 33 年度 (5 年目)
利用台数	7,626 台				
利用台数:対前年度比	90.3 %	0.0 %	- %	- %	- %
開館日数	365 日	365 日	365 日	366 日	365 日
利用率※	127.1 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
利用状況についての評価	利用台数は、客船寄港によるシャトルバス運行減で、821台減少し7,626台となったが、県外バスの利用台数は前年度より126台増加し1,343台となった。泊車台数は、53台増加し474台となり過去最高となった。				

※ 利用率の算定方法: H29年度:利用台数/目標台数
 ※ H28年度実績 利用台数:8,447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 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	平成 31 年度 (3 年目)	平成 32 年度 (4 年目)	平成 33 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	17,395				
	利用料金収入	1,667				
	自主事業収入	405				
	その他収入	0				
	収入計	19,467	0	0	0	0
支出	人件費	12,916				
	光熱水費	1,573				
	保険料	152				
	委託料	348				
	修繕費	73				
	事業費	2,531				
	消費税及び地方消費税	1,193				
	その他の公課費	0				
	事業所税	0				
	その他	0				
	支出計	18,786	0	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	681	0	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	平成 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	平成 31 年度 (3 年目)	平成 32 年度 (4 年目)	平成 33 年度 (5 年目)
① 利用料金比率	8.6 %	- %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	89.4 %	- %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	68.8 %	- %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	2,463 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	2,281 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	1.9 %	%	%	%	%

※【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 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	平成 31 年度 (3 年目)	平成 32 年度 (4 年目)	平成 33 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(本年度9件)。またサンクスレター等を県外利用会社に毎月45部送付した。					

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
4月2日	美しいユリ, 美しいですね。心あられます。	待合室にユリの鉢植え設置したときのご意見。
4月4日	女子用洋式便座が暖房便座でなく残念。便座用除菌クリーナーがあればよかった。お花がとてもきれいだったので残念。	便器交換時に対応が必要である。除菌クリーナーの件は、他施設の設置状況や経費等を調査中で現在未対応。
5/1・9/9・11/19	きれいなトイレで気持ちがいいです！等	
7月4日	本社バスの減便に対する苦情。追伸, この場所は、最高に居心地が良い。	ご意見用紙を本社担当部署に持参し、報告。
8月28日	おもてなしの基本は、笑顔とあいさつです。	常に、おもてなしの心でもってお客様に対応するよう指導しています。

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	3.0	
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	3.0	
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
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	3.0	
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3	3	3.0	
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	2	2	2.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
配点60点(20項目×3点)		小計	59	59	59.0

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	5	5	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	3.7	
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	5	5	3.7	
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	5	5	3.7	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	5	4.0	
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	5	5	3.7	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	5	3.7	
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	5	5	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	5	5	4.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	44	44	33.5

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	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
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	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	15.0

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	44 点	98 %	44 点	98 %
(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	120 点	118 点	98 %	118 点	98 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
29	<ul style="list-style-type: none"> 毎月45の県外バス会社等へ、サンクスレターや観光情報リーフレットを送付した効果が現れ、県外バスの利用台数が前年度より127台増加した。今後もリピータ獲得および観光振興のため送付を続けてまいります。 泊車台数も前年度より53台増加し、過去最高の474台を記録した。バスターミナルの健全運営に影響を及ぼす収益の柱であり、今後も泊車台数増加に向けて努力してまいります。 29年度も、とさでん交通全体でコンプライアンス問題集の活用により研修を積み、法令順守等の徹底指導を実施しました。
30	
31	
32	
33	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
29	利用台数は客船寄港によるシャトルバスが減少し前年度より減少したが、県外バス会社へのサンクスレターや観光情報リーフレットの送付により、県外バスの利用台数が増加し泊車が過去最高値となっている。また、コンプライアンス問題集を使い、幅広い法令への理解を深め、社内倫理の確立や公の施設として健全な運営を行うための取り組んでいただいた。また、柱時計の故障に際し迅速に対応していただいた。
30	
31	
32	
33	

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	59.0 点	98 %	A
(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	15.0 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

概ね適切な管理運営がなされていると考えます。より利用しやすい施設を目指すため、利用者であるバス会社へのアンケート調査等を実施し、ニーズを把握することが必要であると考えます。また、緊急時対応に係るマニュアル作成や訓練等の実施により実効性を高める取組をお願いします。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
29	A	107.5 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。より利用しやすい施設を目指すため、利用者であるバス会社へのアンケート調査等を実施し、ニーズを把握することが必要であると考えます。また、緊急時対応に係るマニュアル作成や訓練等の実施により実効性を高める取組をお願いします。
30		— 点	
31		— 点	
32		— 点	
33		— 点	

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
バスターミナル東側に設置の柱時計の故障	平成30年3月～5月	業者に部品等を発注し、5月31日に修理完了しました。現在正常に作動しています。