

1 施設概要

施設名	わんぱーくこうち	施設所管課	みどり課
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 30 年 3 月 31 日	公募・指名の別	指名
設置目的	子どもたちの心身の健全な成長のため、自由に遊ぶふれあいの場として設置		
業務内容	1. わんぱーくこうち条例第9条第1項の遊戯施設の使用許可に関する事。 2. わんぱーくこうちの維持管理(施設・設備機器の保守, 管理棟内及び園内清掃・園内作業, 保安警備)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. わんぱーくこうちの運営に関する事。 5. 利用者の安全の確保に関する事。 6. 個人情報保護に関する事。 7. 情報公開に関する事。 8. 業務報告に関する事。 9. その他管理運営に関し必要な業務		
施設内容	● 敷地 プレイランド1,800㎡, 庭園広場・池・駐車場ほか32,300㎡: 合計34,100㎡ ● 建物等 管理棟(学習展示室, 会議室, レストラン, 事務室)延べ507.44㎡ 便所4棟, 六角四阿, 四阿 ○別途高知市直営施設: アニマルランド		
職員体制	常勤職員 5人	非常勤職員 0人	契約社員 0人
	パート職員 0人	アルバイト 0人	その他 0人
	合計		5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)		平成 29 年度 (3 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
(例)利用料金収入(円)	-	-	-	-	-	-
(例)利用者数(人)	-	-	-	-	260,000	282,800
(例)稼働率(パーセント)	-	-	-	-	-	-
(例)収入目標額(円)	-	-	-	-	90,815,000	89,004,442
目標値に対する達成状況について	-		-		利用者数については目標値の260,000人の108%と一定の成果を挙げている。一方, 収入目標額については目標値の90,815千円の98%と若干少ない成果となっている。	

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)	平成 29 年度 (3 年目)
利用者数	309,850 人	269,500 人	282,800 人
利用者数: 対前年度比	110.2 %	87.0 %	104.9 %
開館日数	315 日	314 日	311 日
利用率	- %	- %	- %
利用状況についての評価	平成28年度の利用者数は, 対前年度比で87.0%と落ち込んでいるが, これは前年の利用者数が, 309,850人というここ10年では突出した数値であったことが要因である。 平成28年度の269,500人という値はここ10年間平均値(275,315人)の98%と, まずまずの実績値ではある。ただ, 5月・6月・9月の土日等の休日に雨天日が多かったことや, 曜日の関係で前年度のような9月の大型連休がなかったことが, 落ち込みの要因であると思われる。		平成29年度の利用者数は, ここ10年間の平均利用者数277,710人の102%, 平成29年度の目標値の260,000人の108%と一定の成果を挙げている。 年間を通した土日祝日の天候は例年並みであったが, 5月から9月にかけての土日の晴天日が例年より若干多かったこと等が利用者数に影響していると思われる。

※ H26年度実績 利用者数:281,200人, 開館日数:306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)	平成 29 年度 (3 年目)
収入	指定管理料	33,907	34,583	34,596
	施設利用収入	39,091	35,424	36,368
	自主事業収入	17,018	15,270	17,930
	その他収入	110	110	110
	収入計	90,126	85,387	89,004
支出	人件費	18,857	19,156	17,047
	光熱水費	751	825	753
	保険料	43	42	44
	委託料	63,411	59,079	63,110
	修繕費	1,443	857	2,111
	事業費	3,742	3,320	3,739
	消費税及び地方消費税	1,548	1,579	1,427
	その他の公課費	5	5	6
	事業所税	0	0	0
	その他	0	0	0
	支出計	89,800	84,863	88,237
差引収支 (収入計-支出計)		326	524	767

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)	平成 29 年度 (3 年目)
①	利用料金比率	43.4 %	41.5 %	40.9 %
②	指定管理料比率	37.6 %	40.5 %	38.9 %
③	人件費比率	21.0 %	22.6 %	19.3 %
④	利用者1人当たりの管理コスト	290 円	315 円	312 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	109 円	128 円	122 円
⑥	外部委託費比率	70.6 %	69.6 %	71.5 %

※【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 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 年目)	平成 29 年度 (3 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	配布	配布	配布, 聞き取り, アンケートBOX
	② 調査期間	1日	1日	平成30年1月～
	③ 配布数	81	70	35
	④ 回収数	31	38	35
	⑤ 回収率	38 %	54 %	100 %
調査結果		<p>この調査は公社のイベントである「写生コンクール」参加者の保護者に協力していたが、調査方法を見直している。幾分、回収数や回収率は向上しているがサンプル数としては少なく、また、同じような年齢層であるきらいがある。今後は、年齢層やサンプル数を充実させるため、調査方法の見直しを行いたい。</p> <p>写生コンクールは中止となり、例年のアンケートは取れなかったが、調査方法を見直し、よりきめの細かい調査を行った。具体的にはアニマルランドやプレイランド、アスレチック広場、滝、案内所及び駐車場等、利用された施設ごとの満足度や各施設に対する意見の集約が可能な内容となっている。今後はこの調査を継続し、利用者の満足度向上につなげていきたい。</p>		

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29年4月6日	わんぱーくこうちJR客車のドアの開閉がきつい。	公社職員が潤滑スプレーを噴霧して対応
平成29年9月9日	八角花壇がヒビ割れている。	公社職員がモルタルで補修して対応
平成29年9月22日	南側多目的トイレの排水が悪い。	公社職員が現場確認し、排水管の詰り修理を試みたが、解消しなかったため専門業者へ修理依頼
平成29年10月5日	南高校テニスコート境でスズメバチが発生。	公社職員が現場確認し、駆除専門業者へ依頼

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 法令等遵守	地方自治法, わんぱくこうち条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3.0	
2 開園時間及び休園日	開園時間や休園日について, 条例の規定が遵守されているか	3	3	3.0	
3 個人情報保護	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
4 情報公開	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0	
5 運営体制の確保	業務の履行に支障がないような運営体制が整えられているか	3	3	3.0	
6 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ているか	3	3	3.0	
7 遊戯施設の使用許可	遊戯施設の利用料金の設定及び徴収に関する業務が適切に行われているか	3	3	3.0	
8 事業の実施	事業計画書に基づき, 事業を実施しているか	3	3	3.0	
9 事業の成果	事業内容及び参加者数, 反応等は適切なものであったか	3	3	3.0	
10 利用状況	利用者数は目標に達しているか	3	3	3.0	
11 利用促進の取組	積極的に自主事業を行う等, 利用者の拡大に努めているか	3	3	3.0	
12 利用者の安全対策	急病や事故等の発生時の対策(マニュアル作成・訓練等)が確立されているか	3	3	3.0	
13 緊急時対策	火災や南海トラフ地震の発生等, 緊急時の対策(マニュアル作成・訓練等)が確立されているか	3	3	3.0	
14 賠償責任保険	必要かつ十分な補償額の賠償責任保険に加入しているか	3	3	3.0	
15 業務報告	事業報告書等, 必要な報告書が提出されているか	3	3	3.0	
16 施設の保守管理	施設及び設備等の日常点検や保守管理が適切に行われているか	3	3	3.0	
17 施設の修繕等	施設が破損や消耗した場合の修繕等が適切に行われているか	3	3	3.0	
18 植物の維持管理	園内の植物の育成管理が適切に行われているか	3	3	3.0	
19 記念等の保存	維持管理に関する資料及び記録を適切に保存しているか	3	3	3.0	
20 物品の使用及び管理	高知市の保有する物品を適切に使用及び管理されているか	3	3	3.0	
配点60点(20項目×3点)		小計	60	60	60.0

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 快適な園内環境の提供	園内の清掃や除草, 剪定等を定期的に行い, 快適な環境の提供に努めているか	3	4	4.0	
2 利用者の安全確保	定期的に巡回を行い, 危険物を除去する等, 危険防止や安全確保に努めているか	3	3	3.0	
3 利用者ニーズの把握	アンケートの実施等, 利用者ニーズの把握に努めているか	3	2	2.0	
4 利用者ニーズの反映	把握した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	2	2.0	
5 要望や苦情への対応	要望や苦情に対して, 真摯かつ丁寧に対応しているか	3	3	3.0	
6 要望や意見の集約	インターネット等を活用し, 要望や意見の収集に努めているか	3	2	2.0	
7 駐車場の管理	駐車場の混雑を緩和するため, 適切な整理や誘導が行われているか	3	3	3.0	
8 繁忙期の対策	臨時駐車場の設置等, 繁忙期における混雑対策が実施されているか	3	3	3.0	
9 情報の発信	インターネット等, 様々な手段を用いて, 行事や催し物の広報等の情報発信に努めているか	3	2	2.3	
10 臨時開園や休園の周知	臨時に開園や休園する場合において, 速やかに広く周知を図っているか	3	3	3.0	
配点50点(10項目×5点)		小計	30	27	27.3

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	15.0

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	60 点	100 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	50 点	30 点	60 %	27 点	54 %
(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	125 点	105 点	84 %	102 点	82 %

(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年目にあたり来園者に親しまれ楽しんでもらえる施設運営に努め、日々遊具の点検、清掃、除草、樹木の剪定など施設の維持管理と季節の花の植替、イベントの実施など年齢層を問わず来園者が楽しめる施設管理を行い、高知市から与えられた業務を適正に対応している。 わんぱくこども園内従事関係者や来園者にも参加協力を求め、津波避難訓練を実施し、来園者の避難誘導及び公社職員の安全管理及び業務管理の在り方を施設所管課、高知県立南高校等と協議し、今後も積極的に実施していく。
28	利用者の安全確保のため、以下のことを実施した。 ・津波避難マニュアルや事故対応マニュアルを改訂し、緊急時の各自の対応を整備した。併せて、避難訓練も実施し、施設上の課題等も検証した。 ・大池での転落救助グッズ(浮環2, ライフジャケット2, 浮くっちゃボトル, 網杵・ロープ付き竹竿等)を整備し、緊急時に対応可能な備品を確保した。 利用者ニーズの把握については、写生大会参加者(保護者)にアンケートを実施してきたが、十分なものとはなっていない。今後は、内容・方法とも見直し深めていく必要がある。
29	子どもたちの心身ともに健全な成長に資するふれあいの場としての施設運営を目指し、遊具等の施設・設備機器の保守、清掃・除草・樹木の定期的な剪定、新たなイベントを含めた各種自主事業の適正な実施等、指定管理業務を適正に履行している。今後も、これまでに培った業務に関するノウハウを活かし、指定管理業務の適正な履行、サービスの質の向上、サービス提供の継続と安定に積極的に取り組んでいく。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
27	利用者数が前年度より28,650人程増加しており、良好な管理運営と利用者増の取組の成果であると認められます。事故発生等の緊急時において、適切に対応できるよう緊急時マニュアルの整備や見直しを実施されるようお願いします。さらなる利用者の増加やサービスの向上を図るため、ホームページの充実によるPRの強化、アンケートの実施によるニーズの把握等に取り組まれるようお願いします。
28	利用者数が前年度より40,350人程減少しており、5月から9月の休日の天候が恵まれなかったことや、9月の大型連休がなかったことが要因で、やむを得ない面がありますが、下半期において、利用者減少を補う取組が必要であったと思われます。事故発生等の緊急時において、適切に対応できるよう緊急時マニュアルが整備され、利用者の安全対策の向上が図られたと認められます。さらなる利用者の増加やサービスの向上を図るため、ホームページの充実によるPRの強化、アンケートの実施によるニーズの把握等に取り組まれるようお願いします。
29	利用者数が前年度より13,300人程増加しておりますが、大きく落ち込んだ前年度から、例年並みへの回復に止まっています。新たにクイズラリーを実施する等、自主事業を充実させる取組に、一定の成果があったと認められますが、インターネット等の活用による情報の発信やニーズの把握等、さらなる利用者の増加やサービスの向上を図る取組が必要であったと思われます。

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	60.0 点	100 %	A
(2) サービスの質の確認	50 点	27.3 点	55 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	125 点	102.3 点	82 %	

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。満足度評価の低かった施設については、アンケート結果を踏まえた改善とSNSを活用した広報活動の実施を期待します。

(3)総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
27	A	— 点	概ね適正な管理運営がなされていると考えますが、園内における事故の未然防止、事故発生時の緊急時マニュアルの整備等、安全確保については最優先で取り組んでください。また、利用者満足度の把握に努めるとともに、新たな自主事業の開催に向けて積極的な取組をお願いします。
28	A	102 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。長年、継続して実施されている自主事業に加えて、利用者ニーズに基づいた新たな自主事業の実施を期待します。
29	A	102.3 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。満足度評価の低かった施設については、アンケート結果を踏まえた改善とSNSを活用した広報活動の実施を期待します。

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
園内における事故の未然防止	平成29年7月末	日常点検チェックシートを作成し、園内における事故の未然防止に努めている。
津波避難マニュアルや事故対応マニュアルの整備や見直し 防災の観点からの施設上の課題	平成29年12月末 平成30年度以降	マニュアルの習得や研修、アニマルランドとの連携も継続して行い、防災倉庫の設置や避難ルートの特示方法について、今後も検討していく。
アンケート実施等による利用者ニーズの把握	平成29年度実施	聞き取りアンケートやアンケートBOXの設置により利用者ニーズの把握に努め、今後の施設管理に活かしていきたい。
新たな自主事業の開催に向けた取組み	平成29年7月末	これまでの自主事業に加え、新たな自主事業の取組みとしてスタンプラリーを実施した。次年度以降も利用者の声を活かした取組みを展開し、継続していきたい。