

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 29 年 4 月 1 日 ~ 令和 2 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募				
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. 管理運営のための体制の整備に関する事。 2. 施設の利用に関する事。 3. 施設及び設備の維持管理に関する事。 4. 高知市桂浜公園駐車場事業の運営に関する事。 5. 自主事業の運営に関する事。 6. 利用料金に関する事。							
施設内容	敷地面積約16,682㎡ 駐車台数500台(普通自動車20台, 小型・軽自動車442台(身体障害者用5台, タクシー10台, 業務車両優先11台を含む), 自動二輪及び原動機付自転車38台), 駐車場料金所1棟, 駐車場事務所1棟, 駐車場中継所1棟 ※敷地内に設置されている高知海上保安部桂浜信号所, 高知市桂浜公園公衆トイレ, 高知市桂浜公園污水处理施設, 植栽, 急速充電器は除く。							
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 29 年度 (1 年目)		平成 30 年度 (2 年目)		令和 元 年度 (3 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
使用料徴収額(円)	75,000,000	77,889,930	83,500,000	74,200,250		
利用台数(台)	190,000	195,469	211,950	186,625		
目標値に対する達成状況について	使用料徴収額は、目標値の103.9%、利用台数は102.9%となり、それぞれ目標値をクリアすることが出来ました。		当初の目標値が非常に高い数値に設定されていたことや自然災害等による観光客減少もあったため、使用料徴収額は、目標値88.9%、利用台数88.1%となり、目標値をクリアすることは出来ませんでした。			

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)	令和 元 年度 (3 年目)
利用台数	195,469 台	186,625 台	台
利用者数:対前年度比	93.9 %	95.5 %	0.0 %
開館日数	365 日	365 日	日
利用見込台数	190,000 台	211,950 台	%
目標値に対する達成度	102.9 %	88.1 %	%
利用状況についての評価	桂浜駐車場の利用は、高知県への観光客の入込数や天気等に大きく影響を受けますが、平成29年度は「幕末維新博の開催」や「春・秋の行楽シーズン・週末の天気が良かった」等があり、目標値を上回る利用状況となりました。		5月の連休に天候不順が続いたことや、7月6日の西日本豪雨の影響により、特に5月・7月・8月に桂浜駐車場への入場が激減したため、目標値を下回る利用状況となりました。

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

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)	令和 元 年度 (3 年目)
収入	指定管理料	0	0	
	利用料金収入	77,890	74,200	
	自主事業収入	0	0	
	その他収入	-	-	
	収入計	77,890	74,200	0
支出	人件費	17,877	18,750	
	消耗品費	203	105	
	印刷製本費	256	240	
	光熱水費	410	441	
	燃料費	0	0	
	被服費	54	44	
	修繕費	576	329	
	通信運搬費	3	0	
	損害保険料	53	49	
	業務委託費	7,878	6,480	
	保守点検費	48	0	
	賃借料	0	0	
	納付金	46,734	44,520	
	補償費	0	0	
	消費税及び地方消費税	1,897	1615	
	その他公課費	10	10	
	法人税等及び事業税	295	259	
雑費	1	1		
支出計	76,295	72,843	0	
差引収支 (収入計-支出計)		1,595	1,357	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)	令和 元 年度 (3 年目)
①	指定管理料比率	0.0 %	0.0 %	- %
②	人件費比率	23.4 %	25.7 %	- %
③	利用者1人当たりの管理コスト	390 円	390 円	円
④	利用者1人当たりの高知市負担コスト	0 円	0 円	円
⑤	外部委託費比率	10.3 %	8.9 %	%

※【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 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	令和 元 年度 (3 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	桂浜駐車場利用者アンケート調査		
	② 調査期間	平成29年5月から平成29年12月まで		
	③ 配布数	500 人		
	④ 回収数	500 枚		
	⑤ 回収率	100.0 %	- %	- %
調査結果		接客対応については、67%の利用者が普通、32.4%の利用者が良いと回答があった。		

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29年5月から12月まで	「桂浜駐車場利用者アンケート調査」を実施し、500名の方から回答をいただきました。	駐車場入口案内に関する意見が複数あり、利用者の安全走行の確保のため、「桂浜駐車場進入路へ誘導用路面標示」と「出口側に進入禁止板を追加設置」しました。
	平成29年・30年とも、職員応対に関する利用者苦情等は特にありませんでした。	

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	3.0
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 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	3.0
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 利用状況	利用台数は適切な水準か	3	3	3.0
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	3.0
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	3.0
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	3	3	3.0
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	3	3	3.0
17 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
18 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
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	3.0
配点57点(19項目×3点)		小計	57	57

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	3.0
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	4.0
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	3	4	4.0
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	4	4.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	3	4	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	3	5	4.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	3	4	4.0
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	4	4.0
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	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	27	35

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	57 点	57 点	100 %	57 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	27 点	60 %	35 点	78 %
(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	99 点	85 %	107 点	91 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
29	平成29年度より「利用料金制」の収益事業として、桂浜駐車場の管理運営業務を担当させていただいております。利用者の約9割は県外からお越しの観光客等の皆様となりますことから、接客には十分に留意し、良い印象を持ってお過ごしいただけるように、職員一同努力しております。
30	平成30年度は、週末等の天候不順、7月上旬の西日本豪雨、8月・9月の台風被害等があり、桂浜駐車場利用客が減少する結果となりました。台風襲来時の桂浜被害(東浜への大量流木、竜王岬入口橋手前の路側崩壊等)は甚大なものが多く、駐車場利用者の安全確保に努めました。また、大型客船の来航増加、龍馬記念館のグランドオープン等、駐車場管理における臨機の対応を求められる事例の多い1年となりましたが、高知市観光振興課や関係機関との連携を密にしなが、来場者にご満足いただけるように、心がけてまいりました。
1	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
29	大きな事故もなく、概ね良好な管理運営が行われている。収支では人件費を大幅に減少させる等経費削減の工夫が図られている。使用料徴収額及び利用台数とも、前年より少し減少しているものの、目標値に対しては実績値が上回る結果となっており、効果的な経営に向けた取り組みがなされていると考える。また、当年度は緊急時の対応マニュアルを策定するほか、利用者アンケートを実施しており、今後も利用者ニーズを計画に反映させることにより、利用者の安全性、利便性のさらなる向上に期待する。
30	台風や天候不良の影響により前年よりも利用台数・使用料徴収額とも減少したものの、目立つ事故も無く、継続して良好な管理運営が行われている。平成30年西日本豪雨被害からの復旧を優先したため、当年度は利用者アンケートは実施されなかったものの、定期的に声掛けによる利用者の意向調査を行っていたことは評価したい。今後も利用者のニーズを事業に反映するとともに、各種研修の実施を通じて利用客に対する「おもてなし」の姿勢を第一とした施設運営を期待する。
1	

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	57.0 点	100 %	S
(2) サービスの質の確認	45 点	34.0 点	76 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	117 点	106.0 点	91 %	

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

適正な管理運営がなされています。
事故の未然防止に積極的に取り組み、利用者の安全確保に努めたことは評価できます。
今後も適切な事業実施を継続していただくとともに、利用客への更なるサービス向上に取り組んでいただきたいと思います。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
29	S	102.7 点	適正な管理運営がなされていると考えます。観光地のイメージに直結する施設であることも踏まえ、アンケートの適切な実施と分析により、更なる利用者満足度の向上を目指していただきたいと思います。また、策定した緊急時対応マニュアルに基づき、実効性のある訓練等の実施をお願いします。
30	S	106.0 点	適正な管理運営がなされています。 事故の未然防止に積極的に取り組み、利用者の安全確保に努めたことは評価できます。 今後も適切な事業実施を継続していただくとともに、利用客への更なるサービス向上に取り組んでいただきたいと思います。
1		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
桂浜駐車場の区画線の整備	平成31年3月	桂浜駐車場内のラインが、消えかけて分かりにくい状況にあり、駐車に支障をきたしていたので、安全確保を図るために、場内の区画線を明示した。
龍馬記念館入口側溝の整備	平成31年3月	龍馬記念館のグランドオープンにより、桂浜駐車場から龍馬記念館に移動する車両が増加しましたが、龍馬記念館に入るため右折する際に、側溝に脱輪したとの声が駐車場利用者から複数聞かれたことから、公社受託の公園管理業務と連携し、側溝上部にグレーチング処理する工事対応を図りました。