

1 施設概要

施設名	はりまや橋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	～	令和 4 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)		令和 元 年度 (3 年目)		令和 2 年度 (4 年目)		令和 3 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	7,000	7,217	7,700	7,311				
利用料金(千円)	-	1,667	-	1,509	1,326	1,512	-		-	
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、主要な要因である。		前年度より409台減少したが、目標値を217台上回った。外国客船寄港等によるシャトルバス乗入れは若干増加したが、県外バスや空港連絡バス等の利用が減少したため、前年を下回った。		前年度より94台増加したが、目標値を389台下回った。外国客船寄港等によるシャトルバス乗入れは250台ほど増加したが、県外バスや空港連絡バス等の利用が若干減少した。3月はコロナウイルスの影響のため、前年より243台減少し目標を下回った。					

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)	令和 2 年度 (4 年目)	令和 3 年度 (5 年目)
利用台数	7,626 台	7,217 台	7,311 台		
利用台数:対前年度比	90.3 %	94.6 %	101.3 %	0.0 %	- %
開館日数	365 日	365 日	365 日	366 日	365 日
利用率※	127.1 %	103.1 %	94.9 %	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。	利用台数は、前年度より409台減少し7,217台となった。県内バス減少の原因は、7月～10月にかけての天候不順の影響による空港連絡バス等の乗り入れ減が主要な要因である。県外バス減少の要因についてはGW期間のツアーバス需要の減少や、天候不順によるものである。	利用台数は、前年度より94台増加し7,311台となった。11月に日本臨床外科学会のシャトルバス運行があり、外国客船寄港による運行等を含めると、前年を249台上回ったことが主要な要因である。県外バスは53台、空港連絡バスは141台利用が減少した。3月はコロナウイルスの影響で県外バス利用が激減した。		

※ 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)	令和 元 年度 (3 年目)	令和 2 年度 (4 年目)	令和 3 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	17,395	17,395	17,720		
	利用料金収入	1,667	1,509	1,512		
	自主事業収入	405	358	314		
	その他収入	0				
	収入計	19,467	19,262	19,546	0	0
支出	人件費	12,916	12,247	11,995		
	光熱水費	1,573	1,569	1,507		
	保険料	152	140	141		
	委託料	348	348	345		
	修繕費	73	256	23		
	事業費	2,531	2,606	3,078		
	消費税及び地方消費税	1,193	1,152	1,329		
	その他の公課費	0	0	0		
	事業所税	0	0	0		
	その他	0	0	298		
	支出計	18,786	18,318	18,716	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	681	944	830	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)	令和 元 年度 (3 年目)	令和 2 年度 (4 年目)	令和 3 年度 (5 年目)
① 利用料金比率	8.6 %	7.8 %	7.7 %	- %	- %
② 指定管理料比率	89.4 %	90.3 %	90.7 %	- %	- %
③ 人件費比率	68.8 %	66.9 %	64.1 %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	2,463 円	2,538 円	2,560 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	2,281 円	2,410 円	2,424 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	1.9 %	1.8 %	1.8 %	%	%

※【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 29 年度 (1 年目)	平成 30 年度 (2 年目)	令和 元 年度 (3 年目)	令和 2 年度 (4 年目)	令和 3 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法			バスターミナル警備員が、観光バス会社の運転手に直接アンケート用紙を配布して調査		
	② 調査期間			元年6月1日～10月31日		
	③ 配布数			23		
	④ 回収数			23		
	⑤ 回収率	- %	- %	100.0 %	- %	- %
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。	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10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。	アンケート結果では、複数回利用いただいている運転手さんが大半で、料金・立地条件・職員対応・場内環境の項目を総合すると、満足及びやや満足との回答は97.8%でした。ご意見用紙での要望等は5件でした。またサンクスレター等を県外利用会社に3月を除いて毎月45部送付しました。			

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31年4月23日	便座を拭ける様にアルコールスプレー等を設置して欲しい。	経費上の面もあり検討中です。
令和元年6月3日	いつもきれいでして頂いて気持ちよく利用させて頂いています。また、季節の花をさりげなく活けてくださり、心なごんでいます。ありがとうございます。	トイレ待合室に機会あるごとに季節の花を活けてます。今後も、トイレ及び待合室の美化を心がけてまいります。
令和元年12月17日	ハンドソープの液が出にくい。	新しいハンドソープに交換しました。
令和2年2月21日	・洋式トイレは温水洗浄便座に！ ・手洗い後のハンドドライヤーを設置 ・ご意見用紙をとじるバインダーの筆記用具の固定ヒモ取替要。	筆記用具の固定ヒモは取り替えました。その他は、経費上の面もあり検討中です。
令和2年2月26日	キレイで使いやすい。	トイレ待合室に機会あるごとに季節の花を活けてます。今後も、トイレ及び待合室の美化を心がけてまいります。

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事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
19 情報公開に関する事	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	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	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	3	3.0
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくになっているか	5	3	3.0
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になっているか	5	3	3.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	3	3.0
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	3	3.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	3	3.0
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	3	3.0
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	5	3	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	44	27
			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
			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 %	27 点	60 %
(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 %	101 点	84 %

(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	<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。今後もリピータ獲得及び観光振興のため送付を続けてまいります。 施設も開設以来10年が経過し、不具合等が生じる箇所が出てきた。2019年1月より従来の女性清掃員に加え男性1名を採用し、バスターミナルの営繕清掃等の施設管理を担当させている。 30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。
元	<ul style="list-style-type: none"> 2019年6月から10月末日までの5か月間、バスターミナル内でバス運転手さんに満足度等のアンケート調査を実施しました。23人から回答いただき概ね満足できる結果が得られました。 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、リピーター確保と新規掘り起こしに努めました。 元年度も、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。
2	
3	

(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	利用台数は、前年度より409台減少したが、積極的に観光パンフレットを揃えて観光情報の発信に努めるなど、利用客に対するサービス向上に取り組んでいただいている。天候不順や、団体旅行需要の低下によるツアーバスの減少により、泊車台数が伸びず収益につながらない厳しい状況であるが、事業収支は黒字を維持している。今後バス会社へのアンケートを通して、施設の魅力向上につなげてもらいたい。
元	利用者の増加と施設の活性化を目指し、利用者の立場に立ったサービスの向上を図って日常の管理運営業務に努めていただいている。天候不順や、令和元年度3月は新型コロナウイルスの影響でバスターミナルの利用数が前年度よりも243台減少しているが、令和元年度収支予算では利用料金収入が1,326,000円であったところを1,512,000円と、14%上回っている。ご意見用紙の設置に加えて、令和元年度は観光バス等の運転手さんを対象とした「お客さまアンケート」の実施を実現し、利用者の声・要望を反映した管理運営に努めていただいた。
2	
3	

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	27.3 点	61 %	
(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	101.3 点	84 %	

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3点未満の評価があるもの	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ます。
 利用者の安全確保に努め、必要な訓練は実施してください。
 引き続き、アンケート等によるニーズの把握・反映、積極的な広報・情報発信等、利用拡大に向けた取組を期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
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	A	112.0 点	概ね適切な管理運営がなされています。 既に実施している利用したバス会社へのアンケート調査に加え、利用者数の把握や利用者本人への調査といったニーズ把握の検討に取組んでいただきたいと考えます。 それらを踏まえ、施設の有効活用や、サービスの向上につながる取組を期待します。
元	A	101.3 点	概ね適切な管理運営がなされています。 利用者の安全確保に努め、必要な訓練は実施してください。 引き続き、アンケート等によるニーズの把握・反映、積極的な広報・情報発信等、利用拡大に向けた取組を期待します。
2		- 点	
3		- 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
経年劣化等に対する対応	2019年1月 ～	バスターミナルも開設以来10年が経過し、施設にも不具合等が生じる箇所が出てきた。 2019年1月より従来の女性清掃員に加え男性1名を採用し、バスターミナルの管轄清掃等の施設管理を担当させている。
県外バス誘致に対する広報活動	2019年4月 ～	警備員1名を新たに広報担当主任に任命し、県内各観光施設等からのパンフレット・イベント案内等を収集し県外発送するとともに、バスターミナル内のポスター等の掲示を担当させている。
バス会社等へのアンケート調査等の実施について	2019年6月 ～10月	バスターミナルを利用していただいた運転手等を対象とした、お客さまアンケートを2019年6月から10月末までの半年間実施し、改善できる内容については随時改善し、利用増加につなげてまいります。