

1 施設概要

施設名	わんぱーくうち		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 30 年 4 月 1 日	～	令和 5 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募			
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	○ 施設 プレイランド(2,037㎡)、庭園広場(25,148㎡)、駐車場(6,416㎡)、緩衝緑地(1,793㎡)、看板用地(78㎡): 合計35,472㎡ ○ 建物 管理棟(延べ床面積499.3㎡)、トイ棟(延べ床面積28.0㎡)、六角四阿(床面積10.4㎡)、四阿(床面積14.4㎡)、ハルウララ展示棟(床面積8.8㎡) ○ その他 鉄道車両、路面電車車両、複合遊具等							
職員体制	常勤職員	5人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	5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 30 年度 (1 年目)		令和 元 年度 (2 年目)		令和 2 年度 (3 年目)		令和 3 年度 (4 年目)		令和 4 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
利用料金収入(円)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
利用者数(人)	260,000	275,300	260,000	260,300	-	-	-	-	-	-
稼働率(パーセント)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
収入目標額(円)	84,244,000	83,500,005	84,676,771	81,600,771	-	-	-	-	-	-
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106%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84,244千円の99.1%とほぼ達成した。		利用者数については目標値の260,000人を達成し一定の成果を挙げている。収入目標額については、目標値に対し96.4%となっている。		-		-		-	

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
利用者数	275,300 人	260,300 人	人	人	人
利用者数:対前年度比	97.3 %	94.6 %	%	%	%
開館日数	308 日	313 日	日	日	日
利用率	- %	- %	- %	- %	- %
利用状況についての評価	平成30年度の利用者数は、平成30年度の目標値260,000人の106%と一定の成果を挙げている。年間を通した土日の天候は例年並みであったが、5～9月の土日の雨天日が若干多かったことや、H30年7月のオーテピア・プラネタリウムオープン等が利用者数に影響したと思われるが、利用状況については一定の成果を挙げている。		令和元年度には、大きな自然災害等もなく利用者は順調に推移していたが、令和2年度3月頃からの「新型コロナウイルス感染防止のため、不要不急の外出自粛の動き」を受け、利用者数は大きく減少した。また、利用収入についても、減少することとなった。		

※ H29年度実績 利用者数:282,800人、開館日数:311日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

単位:千円

		平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	32,653	33,085			
	施設利用収入	33,775	32,362			
	自主事業収入	16,964	16,045			
	その他収入	108	109			
	収入計	83,500	81,601	0	0	0
支出	人件費	18,705	19,342			
	光熱水費	1,529	1,584			
	保険料	45	45			
	委託料	57,369	55,182			
	修繕費	656	681			
	事業費	3,254	1,734			
	消費税及び地方消費税	1,529	2,116			
	その他の公課費	6	5			
	事業所税	0	0			
	その他	0	0			
	支出計	83,093	80,689	0	0	0
	差引収支 (収入計-支出計)	407	912	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
①	利用料金比率	40.4 %	39.7 %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	39.1 %	40.5 %	- %	- %	- %
③	人件費比率	22.5 %	24.0 %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの管理コスト	302 円	310 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	119 円	127 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	69.0 %	68.4 %	%	%	%

※【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 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	配布、聞き取り、アンケートBOX	配布、聞き取り、アンケートBOX			
	② 調査期間	平成30年4月～平成31年3月	平成31年4月～令和2年3月			
	③ 配布数	242	341			
	④ 回収数	242	341			
	⑤ 回収率	100 %	100 %	%	%	%
調査結果	<p>これまでのアンケートはイベント参加者に配布して収集していたが、直接聞き取る方法やアンケートBOXによる収集により回収数が大幅に増加した。特筆すべきは駐車場のライン設置工事の後で駐車スペースについて多くの来園者から利便性向上の声がかれた。今後もこの調査を継続し、利用者ニーズの把握に努めていきたい。</p>	<p>プレイランドに関するご意見では、「設備が古い・料金がが高い」が多くなっています。アスレチック広場は、ほぼ高評価となっております。滝についても、概ね高評価となっておりますが、水質を心配する声がありました。定期的な水質検査や塩素投入を実施しております。レストランは厳しい声が多く寄せられておりますが、こうした声を今後の管理運営に活かしてまいります。</p> <p>案内所については利用機会が少ないとの声もある一方でベビーカーの無料貸出しを喜ぶ声も多く寄せられました。過去、駐車スペースの狭さへの声が多くありましたが、今回はありませんでした。第2駐車場等の拡張を望む声は多くあります。</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
令和元年9月12日	滝に浮石があるようなので確認してほしい。	浮石の除去及び直管でセメント隙間詰処理を実施した。
令和元年9月23日	事務所前の自動販売機と公衆電話間のサザンカにチャドクガを確認した。	職員による殺虫剤処理を実施した。
令和元年10月6日	プレイランド内のきりんの遊具(ファファきりん)で少学3年女児が遊ぶときに、案内係員が「小さい子がいるので大きくジャンプしないよう」注意したので、孫が座ったままで終わった。係員の案内の仕方がおかしいのではないか。	指定管理者として委託先に指導・注意する旨を話し納得してもらった。なお、案内係員は、非常に丁寧に対応しているが、委託先に苦情を報告し注意して対応するよう依頼した。

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 法令等遵守	地方自治法、わんぱーく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	4	5	4.7	
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	4	4	3.5	
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	3	3.0	
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	4	3.2	
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	4	4	4.0	
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	33	35	33.4

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	60 点	100 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	50 点	33 点	66 %	35 点	70 %
(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	108 点	86 %	110 点	88 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	「安全の視点」「快適の視点」「サービスの視点」により、円滑な施設運営を目指し、遊具等の施設・設備機器の定期的点検保守の実施、清掃・除草・樹木剪定、新たなイベントを含めた各種自主事業の内容充実等、指定管理業務を適正に履行することを心がけております。今後も、利用者の声を基本とし、さらなる改善を実施し、「サービスの質の向上」、「サービス提供の継続と安定」に積極的に取り組み、指定管理業務を適正に履行してまいります。
元	子どもたちの心身の健全な成長に資するために、自由に遊び自由に学ぶふれあいの場として、「適正な業務の履行」、「サービスの質の提供」、「サービス提供の継続性と安定」に務めております。公園内の樹木やアスレチック広場については常時巡回確認し、直営作業による剪定や補修作業等を適宜実施し、快適な園内環境の維持に努めております。また、各種イベントについても関係者(高知市子ども会連合会・高知市消防局・地元町内会・高知南高校等)のご協力もいただきながら、少ない経費で職員による手作り感のあるイベント開催を心掛けております。SNSを活用した情報発信については、令和元年11月からInstagramを開始し、四季折々の公園の風景やイベントの紹介等を情報発信するとともに、さまざまなご意見やご感想をいただき、令和2年5月末で約780件のフォロー登録がされております。今後もわんぱーこうちをご利用いただく皆様に楽しんでいただけるよう指定管理業務に精一杯取り組んでまいります。
2	
3	
4	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	安全で快適な施設管理がされていますが、利用者数や収入額が前年度より減少しています。この調査分析を行うとともに、目標値の再検討を行い、今後の利用促進に取り組むことが必要と思われます。情報発信においては、ホームページの場所や更新頻度等に課題があり、SNSを導入する等のインターネット活用方法の抜本的な改善を行うなど、利用者のニーズを把握し、事業に反映するための情報の収集や発信の強化が望まれます。
元	園内の清掃や除草、剪定等がよく行き届いており、安全で快適な環境が提供されています。しかし、前年度より利用者数や収入額が減少していますが、その要因としてコロナウイルス感染症の影響が大きいと認められます。また、SNSを導入し、インターネットを活用した情報発信や利用者ニーズの把握等を開始したことは、大きな前進であると評価できますので、利用者数や収入額の増加につながるよう、さらなる利用者サービスの向上に、積極的に取り組むことを期待します。
2	
3	
4	

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 %	S
(2) サービスの質の確認	50 点	33.4 点	67 %	
(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	108.4 点	87 %	

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

<p>適切な管理運営がなされています。 施設内のアニマルランドのクラウドファンディング支援者へのPRなど、収入増にもさらに取り組んでください。 今後は、SNSや、アンケートの意見集約により、満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映に努めてください。</p>
--

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	A	101.6 点	概ね適切な管理運営がなされています。 利用者の減少が見られることから、利用促進に向けて、さらにSNSを活用した積極的な情報発信に努めていただきたいと思います。 施設所管課と密に連携を取り、課題を共有するとともに、これまで継続してきた事業に加え、新たな取組の実施を期待します。
元	S	108.4 点	適切な管理運営がなされています。 施設内のアニマルランドのクラウドファンディング支援者へのPRなど、収入増にもさらに取り組んでください。 今後は、SNSや、アンケートの意見集約により、満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映に努めてください。
2		点	
3		点	
4		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
プレイランド内への飲料自動販売機の設置	平成31年 4月	利用者からの設置要望の高かったプレイランド内への飲料自動販売機を2台設置しました。
アスレチック広場・遊具基礎部分の砂補給	令和元年 5月	アスレチック広場遊具の基礎部分の砂が少ない箇所の砂を補給しました。(公社直管作業)
情報発信による「わんぱーくうち」のイベント等(話題)の周知	令和元年 11月	令和元年度からInstagramを開始し、より多くの方にわんぱーくうちを知って貰い、来園してみたいくなるように、Instagramを活用し情報発信しています。「インスタ映え」するわんぱーくうちの四季や話題を随時提供することで、「わんぱーくうち」の魅力を発信し利用者の集客に繋げている。
わんぱーくうち内駐車場付近の横断歩道ラインの補修	令和2年 3月	駐車場付近の横断歩道ラインが薄れてきていたので、引き直しを実施しました。(公社直管作業)