

公の施設の指定管理者における業務状況評価

令和5年10月11日

施設名	高知県立高知公園	所管課	歴史文化財課
-----	----------	-----	--------

1 施設の概要

指定管理者名	入交グループ高知公園管理組合	指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
施設所在地	高知市丸ノ内1丁目2-1(管理事務所所在地)		
事業内容	<p>1 施設及び設備の維持管理に関する業務 (1) 設備・施設内の機器類の保守点検業務 (2) 清掃・監視業務 (3) 樹木等の管理業務 (4) 文化財の日常管理 (5) 施設の警備業務 (6) 巡視業務 (7) 懐徳館の管理及び利用料金の徴収業務 (8) 高知公園駐車場管理業務</p> <p>2 高知公園の利用促進に関する企画業務 (1) イベント等の開催 (2) ホームページの運営 (3) パンフレットの作成 (4) サービス改善提案事業</p> <p>3 その他管理運営上必要な業務 (1) 観光促進に関する業務 (2) 車両通行許可 (3) 管理運営に関する協議 (4) モニタリング(自己評価の実施及び県のモニタリングへの協力)</p> <p>4 引継業務</p>		
施設内容	<p>・敷地面積: 106,045.88㎡</p> <p>・主な管理対象施設: 天守、懐徳館、追手門等重要文化財建造物15棟、駐車場、管理事務所、公衆便所、石垣、堀、樹木、花壇等</p> <p>・開館時間: 天守、懐徳館等 1月2日から12月25日まで(9時から17時) 駐車場 1月1日から12月31日まで(7時30分から18時30分)</p> <p>・利用料金: 高知城天守・懐徳館・東多聞・廊下門 大人420円 駐車場 自家用車 基本料金370円・超過料金110円 バス 基本料金580円・超過料金230円</p>		
職員体制	常勤職員:	9人	非常勤職員: 13人 合計: 22人

2 収支の状況

単位:千円

		令和3年度(決算)	令和4年度(決算)	令和5年度(予算)
収入	県支出金	83,691	50,671	34,243
	使用料・手数料	56,677	106,510	124,607
	その他	5,826	6,942	1,300
	損失補填			
	収入計 (a)	146,194	164,123	160,150
支出	事業費			
	管理運営費	40,443	47,847	44,304
	人件費	102,750	109,537	110,846
	その他	330	446	5,000
	支出計 (b)	143,523	157,830	160,150
収支差額 (a)-(b)		2,671	6,293	0

3 利用状況

	令和3年度(実績)	令和4年度(実績)	令和5年度(目標)
①年間利用者数(単位:人)	126,999 (92,677) ※カッコ内は、有料入館者数	230,986 (187,388) ※カッコ内は、有料入館者数	293,234
②利用者意見等の反映	<p>○利用者アンケート等の実施状況(時期・方法・回答数・調査結果等)</p> <p>1 時期:全期間 2 方法:公園内2箇所にアンケート箱を設置し、投函していただく。 3 回答数:812件(前年772件) おおむね高知公園に対する好評価が認められる。 4 アンケートに記載された主な意見</p> <p>○特に評価が多かった事項 重要文化財建造物が適切に保存されていること、公園の清掃、樹木管理ボランティアガイドの案内</p> <p>○行ってほしいイベント 大名行列や城攻めなど歴史を感じられるイベント、プロジェクトマッピング、イルミネーション、他城とのコラボイベント、宿泊イベント、クイズイベント、音楽イベント、鎧兜の試着などの体験型イベント(イベントは不要という意見もあり)</p> <p>○その他</p> <p>引き続きアンケート改善のため以下の取り組みを求める。 ①回答数を増やすため、アンケート方法を見直すこと(インターネットを利用したアンケートの導入等)。 ②利用者の意見をくみ取り改善につなげることができるようアンケート内容を見直すこと。 ③アンケートでいただいた意見に対する評価分析を行い、意見の対応状況を公表すること。</p>		
③その他特記事項	<p>・高知城花回廊(4/1-3)、よさこい鳴子踊り特別演舞(8/10-11)、水と光のカーニバルナイト(10/1-23)、Art++高知城 ひかりの花図鑑(12/2-1/29)</p> <p>・大型客船(高知港寄港)の回復(R4実績:15件、R3実績:6件)</p> <p>・感染症対策の継続(1日複数回手摺り消毒、温度測定カメラによる入館者の体温測定等)</p>		

4 令和4年度業務評価

項目	状況説明
①適正な管理運営の確保	平常の業務は、仕様書に基づき適切に実施されている。利用者アンケートの感想からも、整備が行き届いているとの評価を得ている。
②利用者サービスの維持向上	<p>コロナ禍以前は、年間30万人を超える観光客が高知城を訪れており、高知観光の顔とも言える施設であるため、常にサービスの充実改善が求められている。</p> <p>令和4年度は、サービス改善提案事業を活用した外国人観光客対応のための語学研修や接客向上のためのマナー研修の実施等、新型コロナウイルス感染症に伴う行動及び渡航制限の大幅な緩和による観光客の回復に向けた取り組みを実施している。アフターコロナに向けて、令和5年度は、キャッシュレス決済の導入といった新たなサービスに取り組む予定となっているが、より一層、観光マインドあふれるおもてなしができるよう取り組んで欲しい。</p>

③利用実績	<p>懐徳館入館者数を令和3年度と比較すると、新型コロナウイルス感染症に伴う行動制限の大幅な緩和による観光客の回復とイベントが再開したこと等により、大きく増加した(前年比181.9%)。</p> <p>夜間開館(18:00-21:00)を実施した花回廊では1,484人(3日間)、ひかりの花図鑑では、9,729人(59日間)の入館があった。</p> <p>年間を通して、令和3年度を上回る入館者数で推移したが、依然コロナ禍の影響があり、入館者目標数272,542人に対し230,986人(目標比84.8%)と及ばなかった。</p>
④収支の状況	<p>令和4年度も入館者がやや低調であったことから、県は、管理代行料の増額を行った。4年度の管理代行料は当初25,954千円であったが、24,727千円の増額を行い、最終の管理代行料は、50,671千円となった。</p> <p>最終的に収支差額は、6,293千円となり県に返納したため、令和4年度末時点で、指定管理者の利益は生じていない。</p>
総合評価	<p>B</p> <p>新型コロナウイルス感染症に伴う行動制限の大幅な緩和により入館者数は回復傾向ではあったが、依然コロナ禍の影響を受け、入館者数の目標を下回り、県が管理代行料の補填を行うなど、やや厳しい運営であった。</p> <p>一方で、公園の清掃や樹木管理に対する来園者からの評価は高く、おおむね適正な管理が行われており、収支についても、収入が減少する中、経費の削減にも努めていることから、全体的に適正な管理が行われたものと評価できる。</p> <p>令和5年度からSNSを活用した情報発信といった新たな取り組みを実施するにあたって、イベント情報はもとより高知城の見所等の積極的な情報発信を行い、取り組みを継続していくことが重要である。</p>

【評価の目安】

- A:仕様書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われたもの
- B:おおむね仕様書の内容どおりの成果があり、適正な管理が行われたもの
- C:仕様書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要なもの
- D:管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要するもの