

公の施設の指定管理者における業務状況評価

令和4年8月25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

		平成2年度(決算)	令和3年度(決算)	令和4年度(予算)
収入	県支出金	81,183	81,220	25,054
	使用料・手数料	47,742	56,677	116,437
	その他	4,788	5,826	
	損失補填	4,472		
	収入計 (a)	138,185	143,723	141,491
支出	事業費			6,000
	管理運営費	34,458	40,643	26,650
	人件費	100,993	102,750	108,841
	その他		330	
	支出計 (b)	135,451	143,723	141,491
収支差額 (a)-(b)		2,734	0	0

3 利用状況

	令和2年度(実績)	令和3年度(実績)	令和4年度(目標)
①年間利用者数(単位:人)	101,680 (79,445) ※カッコ内は、有料入館者数	126,999 (92,677) ※カッコ内は、有料入館者数	219,141 ※観光客が回復傾向であることからコロナ禍前水準(H27-R元平均)の75%の数値に修正
②利用者意見等の反映	○ 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)		
	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:772件(前年572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 ○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 ○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、プロジェクションマッピング、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。)		
	今後は、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を行い、意見の対応状況を公表するなどの取組を求めたい。		
③その他特記事項	○ その他		
	・新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う休館(8/21～9/26、36日間) (※R2 4/10～5/6、31日間) ・よさこい祭りの2年連続中止 ・大型客船の高知港寄港の休止による団体客の減少(R3実績:6件、R2実績:2件) ・感染症対策の徹底(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)		

4 令和3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	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。 令和3年度は外国人観光客への対応や接遇向上のための研修(サービス改善提案事業)がコロナの影響により実施できなかったが、アフターコロナに向けて、インバウンド対応や、観光マインドあふれるおもてなしができるよう、一層の改善に努めて欲しい。
③利用実績	懐徳館入館者数を令和2年度と比較すると、2年度は4月、5月に休館(31日間)があったが、3年度は休館せず、4月には「花回廊」(3日間)が開催されたこともあり、大きく増加した(前年比124.9%)。以降7月までは順調に回復してきたが、コロナ感染拡大により8月末から、再び休館(36日間)となったため、9月は、2年度から大きく減少した。10月以降は、前年度並みに回復し、また11月から1月初旬まで開催した夜間イベント「NAKED FLOWERS-高知城」(53日間)の効果により大きく増加した。2、3月も増加傾向ではあったが、全体的に3年度もコロナの影響は続き、入館者目標数272,542人に対し、126,999人と大きく及ばなかった。
④収支の状況	令和3年度も入館者が低調であったことから、県は、管理代行料の増額を行った。3年度の管理代行料は当初25,954千円であったが、計3回の増額(57,737千円)を行い、最終の管理代行料は、83,691千円となった。 収支差額は、2,471千円となり県に返納したため、令和3年度末時点で、指定管理者は、利益のない状態となっている。
総合評価	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">B</div> <div> <p>3年度も引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、入館者数の目標を大幅に下回り、県が管理代行料の補填を行うなど、年間を通して厳しい運営となった。</p> <p>一方で、感染症の拡大は指定管理者の責によるものではなく、休館期間中も含め清掃、園丁業務は行っており、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、収入が大きく減少する中、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>長期的な視野に立って、高知城の魅力の情報発信を地道に継続することが重要であり、イベント情報はもとより高知城の見所の情報などの発信のツールとして、SNSの積極的な活用を進めて行く必要がある。</p> </div> </div>

【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