

指定管理者業務評価の外部評価について

指定期間中における指定管理者による適切な管理運営を確保するため、公募手続により指定管理者を指定した施設を対象として、第三者の客観的な視点や利用者目線からの評価を実施するため外部委員を交えて指定管理者の業務評価を行うもの。

原則として、指定期間の中間年度に実施する。

委員会委員構成（6名）

外部委員3名：市川哲司（税理士）、宮上佳恵（弁護士）、吉用武史（高知大学准教授）
（敬称略，五十音順。行政改革推進委員会委員と兼任）

内部委員3名：総務部副部長（委員長）、財務部副部長（副委員長）、行政改革推進課課長

評価の方法

評価は指定管理者による**自己評価**，施設所管課による**1次評価**，指定管理者業務評価委員による**総合評価**の3種類で，総合評価の合計点によって「S，A，B，C」の区分を決定する。

評価の項目は「①業務の履行状況の確認」，「②サービスの質の確認」，「③サービス提供の継続性と安定性」であり，仕様書，事業計画書，協定書の内容等と実績を踏まえて業務評価を行う。

評価	評価者	内容
①自己評価	指定管理者	指定管理者が，自らの管理業務について評価を行い，施設所管課へ報告する。
②一次評価	施設所管課	施設所管課が，指定管理者から提出された自己評価の分析や指定管理者へのヒアリング，実地調査等を行い，指定管理者の管理運営業務について評価する。
③総合評価	指定管理者業務評価委員会	指定管理者業務評価委員会条例に基づき設置される指定管理者業務評価委員会が，指定管理者の管理運営業務の状況について施設所管課へヒアリングを実施し，委員の合議による総合評価を実施。

1

指定管理者業務評価の外部評価について

評価の基準

	① 業務の履行状況の確認	② サービスの質の確認	③ サービス提供の継続性と安定性	合計
項目数	20項目（各施設共通）	9項目（各施設共通）	5項目（各施設共通）	34項目（各施設共通）
1項目の配点	3点（各施設60点満点）	5点（各施設45点満点）	3点（各施設15点満点）	120点満点（各施設共通）
考え方	仕様書及び事業計画書に基づき実施されているか確認するもの	公共サービスがどの水準で提供されているか確認するもの	業務の安定的な実施，将来に向けて継続性があるか確認するもの	

2

区分	総合評価の評価基準	評価内容
S	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 ※①、③が満点で②が全て3点以上の場合でない該当しない (120点満点の場合102点以上)	・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、又はそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。
A	・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%以上であるが、項目で3点未満の評価があるもの ※「S」に該当しないが、120点満点の場合78点以上	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。
B	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満 ※120点満点の場合54点以上78点未満	おおむね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。
C	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満 ※120点満点の場合54点未満	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。

3

指定管理者業務評価の外部評価について

施設の概要

	施設名	指定管理者	指定期間	施設の内容
1	高知市市民活動サポートセンター	特定非営利活動法人NPO高知市民会議	5年間 (R4～R8年度)	大会議室、小会議室、作業室、フリースペース、事務所スペース
2	高知市桂浜公園	株式会社はりま家	5年間 (R4～R13年度)	商業施設、桂浜公園駐車場、駐車場管理関係施設、便益施設等（公衆便所、無料休憩所、公園管理事務所、観光案内所（施設・設備の維持管理業務のみ）、バス待合所等）

指定管理者業務評価の外部評価について

評価結果

※評価は令和5年度実績を対象に行い、総合評価の点数は各委員（6名）の平均点。

※評価項目番号 ①：業務の履行状況の確認 ②：サービスの質の確認 ③：サービス提供の継続性と安定性

No.	施設名	評価項目 配点	自己評価 指定管理者		一次評価 所管課		総合評価 指定管理者業務評価委員会		総評
1	高知市市民活動サポートセンター	①60	特定非営利活動法人 NPO高知市民会議	60	市民協働部 地域コミュニティ推進課	60	59.8	A	<p>事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営ができています。</p> <p>新型コロナウイルス感染症が5類に移行したものの、県庁前通り地下駐車場の改修工事もあり、目標値が未達成となりました。</p> <p>利用者からの拡大コピー機の修理要望に対し、機能を向上した新しい機器を導入するなど、適切な要望対応がなされたことや、ホームページを見やすくリニューアルしたことが評価できます。</p> <p>会議室の予約について、利用許可申請書は利用日当日の提出対応とし、予約は電話やメールで可能にするなど、利用者の利便性を高める取組がされています。</p> <p>輪転機等の備品の老朽化対策については、施設所管課と協議しながら、適切な対応を取っていただくようお願いします。</p> <p>引き続き利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施を期待します。</p>
		②45		37		32	30.2		
		③15		15		15	15.0		
	合計点	120	112	107	105.0				
	配点に対する割合		93%	89%	88%				

5

指定管理者業務評価の外部評価について

評価結果

※評価は令和5年度実績を対象に行い、総合評価の点数は各委員（6名）の平均点。

※評価項目番号 ①：業務の履行状況の確認 ②：サービスの質の確認 ③：サービス提供の継続性と安定性

No.	施設名	評価項目 配点	自己評価 指定管理者		一次評価 所管課		総合評価 指定管理者業務評価委員会		総評
2	高知市桂浜公園	①60	株式会社はりま家	60	商工観光部 観光企画課	59	57.7	A	<p>事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。</p> <p>駐車場収入、利用台数、及び商業施設利用者数は目標値未達成ですが、商業施設売り上げは目標を達成できました。</p> <p>積極的に自主事業を開催し、桂浜公園周辺の施設と連携して周遊効果を高める取組が評価できます。</p> <p>昨年度に引き続き、許認可等の届出業務、特定業務委託契約に関する事項について、適切に行われてない部分がありましたので、法令等に基づき適切に実施してください。</p> <p>アンケートの配付数及び回収数が前年度より増加しています。回答者の内訳が高知市在住の方が多いため、今後は更なる県外客のニーズの把握も行い、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施に努めてください。</p> <p>当該施設について、事業計画書内で「食べる、買う、学ぶ、憩う」をテーマに挙げていただいていますので、今後も高知県立坂本龍馬記念館等の周辺施設と連携するなど、歴史や文化学習ができる事業の実施等を期待します。</p>
		②45		29		27	27.5		
		③15		15		15	15.0		
	合計点	120	104	101	100.2				
	配点に対する割合		87%	84%	84%				

6

令和5年度高知市指定管理者業務評価シート

No.	施設名	一次評価所管課	ページ
1	高知市市民活動サポートセンター	市民協働部 地域コミュニティ推進課	5
2	高知市桂浜公園	商工観光部 観光企画課	13

1 施設概要

施設名	高知市市民活動サポートセンター		施設所管課	地域コミュニティ推進課				
指定管理者名	特定非営利活動法人 NPO高知市民会議							
指定期間	令和 4 年 4 月 1 日 ~ 令和 9 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募				
設置目的	市民が行う自由で営利を目的としない社会貢献活動及び市民活動を通じた市民の交流の場を設けることにより、市民活動を支援するとともに、その健全な発展を促進することを目的とする。							
業務内容	1. 会議室等施設の利用提供に関すること。 2. 市民活動に係る案内及び相談に関すること。 3. 市民活動に係る情報の収集及び提供に関すること。 4. 市民活動に係る広報及び市民活動を促進するための啓発に関すること。 5. 市民活動に係る人材の育成に関すること。 6. 市民活動に係る調査及び研究に関すること。 7. 前各号に掲げるもののほか、設置目的を達成するために必要な事業に関すること。							
施設内容	大会議室、小会議室、作業室、フリースペース、事務局スペース							
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	令和 4 年度 (1 年目)		令和 5 年度 (2 年目)		令和 6 年度 (3 年目)		令和 7 年度 (4 年目)		令和 8 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
利用者数(人)	14,400	11,207	14,400	11,444						
会議室利用率 (パーセント)	50	39	50	44						
目標値に対する 達成状況について	ホームページのリニューアル効果もあってか、問い合わせは増加。会議室利用に係る毎月の新規利用者が継続して増加しており、年間の利用団体数(重複無)はコロナ禍以前に近づいており今後の増加は見込まれる。		新型コロナ5類移行に伴い、様々な活動が再開され、利用者数・会議室利用率とも増加傾向にはあるが、目標値は達成していない。センター利用案内チラシを町内会やNPOに継続的に配布している成果がでており、新規利用者の獲得に繋がっている。引き続き、利用促進に向けた広報や利便性向上に向け取り組む。							

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 4 年度 (1 年目)	平成 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)	令和 7 年度 (4 年目)	令和 8 年度 (5 年目)
利用者数	11,207 人	11,444 人			
利用者数:対前年度比	115.8 %	102.1 %			
開館日数	292 日	293 日			
利用率	大会議室	44.2 %	47.8 %		
	小会議室	34.5 %	39.3 %		
	平均	39.4 %	43.5 %		
利用状況についての評価	6~7月、12~1月を中心に新型コロナウイルス感染拡大の影響で利用者がキャンセルや、利用を控える傾向はあったが、前年ほどの自粛傾向にはならず、大会議室はコロナ禍以前並の利用率となった。		コロナ禍以前(平成30年度、令和元年度)の利用状況と比較すると利用者数は戻っていないものの、利用率は同程度まで戻った。県庁前通り地下駐車場の改修工事に伴い、深夜帯及び土曜日の駐車場が利用できず、車での来館の場合、不便という意見をいただいた。3月に利用が再開がされ、来やすくなったという声をいただいている。		

会議室利用時間/開館時間

※ R3年度実績 利用者数:9,675人, 開館日数:295日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		令和 4 年度 (1 年目)	平成 5 年度 (2 年目)	令和 年度 (年目)	令和 年度 (年目)	令和 年度 (年目)
収入	指定管理料	21,400	21,400			
	利用料金収入	1	0			
	自主事業収入	0	0			
	その他収入	384	4,960			
	収入計	21,785	26,360			
支出	人件費	18,642	20,968			
	光熱水費	0	0			
	保険料	9	10			
	委託料	0	0			
	事務費	1,300	1,295			
	修繕費	20	32			
	事業費	2,032	3,326			
	消費税及び地方消費税	568	729			
	その他の公課費	0	0			
	事業所税	0	0			
	その他	0	0			
支出計	22,571	26,360				
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 786	0	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		令和 4 年度 (1 年目)	平成 5 年度 (2 年目)	令和 年度 (年目)	令和 年度 (年目)	令和 年度 (年目)
①	利用料金比率	0.0 %	0.0 %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	98.2 %	81.2 %	- %	- %	- %
③	人件費比率	82.6 %	79.5 %	- %	- %	- %
④	利用者1人当たりの 管理コスト	2,014 円	2,303 円	- 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの 高知市負担コスト	1,910 円	1,870 円	- 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	- %	- %	- %	- %	- %

※【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)

		令和 4 年度 (1 年目)	平成 5 年度 (2 年目)	令和 年度 (年目)	令和 年度 (年目)	令和 年度 (年目)
調査の実施内容	① 調査方法	利用者アンケート	利用者アンケート	利用者アンケート	利用者アンケート	利用者アンケート
	② 調査期間	令和5年1月~2月	令和5年11月~12月			
	③ 配布数	200	200			
	④ 回収数	101	101			
	⑤ 回収率	50.5 %	50.5 %	- %	- %	- %
調査結果	職員の来館者対応やサービス全般については引き続き高い評価をいただいている。 令和3年11月にリニューアルしたホームページに関する意識調査項目をアンケートに追加。高齢者では「利用したことがない」と答えた方が大多数だった為、まだまだアナログでの周知の必要性を感じた一方、計画的にデジタル利用へ誘導する必要も感じた。	職員の対応やセンターのサービスに対して好意的な評価、声をいただいた。寄せられた要望や意見には対応できるものから即時対応した。中にはすでにある備品やサービスがあげられており、まだ周知できていない現状を把握した。新規利用者はもちろん、既存利用者への周知も意識して行う。				

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)

通年	拡大コピー機を修理して欲しい	令和5年度新規購入。新たにカラーにも対応。
通年	マイクスピーカーが欲しい(電波法改正に伴い令和3年度以降利用不可)	令和5年度新規購入。
令和5年度	県庁前通り地下駐車場の改修工事に伴い、深夜帯及び土曜日の駐車場が利用できず、車での来館の場合、不便	高知県庁の無料開放駐車場へのご案内を行い、難しい場合は近隣の有料駐車場をご案内した。利用再開日について地域コミュニティ推進課に確認し、HPに掲載。

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(使用料)	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 施設の管理	「施設の管理方針」が守られているか(清掃等が確実に実施されているか)	3	3	3.0
9 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われているか	3	3	3.0
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
11 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
12 事業の開催水準	開催状況、参加者数は適切な水準か	3	3	3.0
13 利用状況	利用者数・会議室の利用率等は適切な水準か	3	3	2.8
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	3	3	3.0
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(点検・保守等)は適切に行われたか	3	3	3.0
配点60点(20項目×3点)		小計	60	59.8

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	4	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	5	5	4.3
3 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なっているか	4	4	3.7
4 利用促進に向けた取組	利用者の増加や利便性を高めるための取組が行われているか	4	4	3.7
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	4	3.5
6 各種事業の内容	各種事業は施設の設置目的に合致した事業で、利用者が満足できる内容であったか	4	3	3.0
7 主催事業の実施状況	施設目的に沿った主催事業が実施されたか	4	3	3.0
8 中間支援の取組	中間支援組織としての役割を果たす取組がなされたか	4	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	4	3	3.0
配点45点(9項目×5点)		小計	37	30.2

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・収支計画等に基づき経営がなされている。
2	おおむね事業計画・収支計画等に基づき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・収支計画等に基づき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・収支計画等に基づき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	45 点	37 点	82 %	32 点	71 %
(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	112 点	93 %	107 点	89 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
4	<p>■高知市から提示された仕様書、また高知市と交わした協定書、事業計画書、収支計画書等に基づき適正な管理運営を行った。</p> <p>■実施事業は、新型コロナウイルス感染拡大が、一部影響する部分もあったが、感染症対策を施し、計画通り実施できた。「こどものみちとさっ子タウン」は会場の高知市文化プラザかるぼーどが改装で使用できなかった為、前年度実験的に実施した「おでかけとさっ子タウン」を規模を拡大して開催。高知市内29企業に協力いただき、46回の仕事に対し延べ114名が参加した。2023年度の3年ぶり本格開催に向け、実行委員会もスタートした。</p> <p>「公益信託まちづくりファンド」では高知市から新たに600万が出捐され、一部コースの助成額を増額した。「ふくしまちづくりコース」が新設され、1年間で計11事業への助成が決定した。</p> <p>■アンケート結果をみると、会議室利用者でもサポートセンターで利用できる定番サービスを知らない方が一定数いる。利用できるサービスについて改めて周知するため、チラシを作成し配布。町内会向けに12,000部発送(2022年8月)</p> <p>■指定管理者として、法対応等、NPO高知市民会議全ての規定を全面的に見直した。また、同時にコンプライアンスや個人情報に関する規定など、必要な規定を新しく整備した。(※NPO高知市民会議ホームページで公開)</p> <p>■高知市市民活動サポートセンターは中間支援の拠点として、事業運営はもちろん、職員の働き方や賃金も高知県内のモデルになるよう常に考えている。今後も職員が安心して働けるよう、処遇改善を実施した。また、男性1名が1ヶ月間の育児休業を取得した。</p>
5	<p>■高知市から提示された仕様書、また高知市と交わした協定書、事業計画書、収支計画書等に基づき適正な管理運営を行った。</p> <p>■アンケートでご要望いただいた拡大コピー機とマイクスピーカーの買い替えを行った。拡大コピー機は新たにカラーにも対応。チラシの拡大やポスターの印刷が可能となり、さらに活動の幅を広げるツールを導入することができた。</p> <p>■「こどもが運営するまちとさっ子タウン」は、4年ぶりに通常形式で開催。こども定員数や専門家人数の規制など、感染症に配慮しながら実施。こども260名、専門家100名、当日ボランティア39名、実行委員スタッフ44名が参加。60を超える企業・行政・NPO等の皆さんにご支援・ご協力をいただき、こどもたちに社会の仕組みを伝える取り組みが実施できた。とさっ子タウン実行委員長を元市民で二代目とさっ子タウン市長を経験した学生が担い、人材の育成や世代交代が着実に進んでいることを確認。</p> <p>■「まちづくりワークcafé」では、理事が輪番制で担当し企画している。年間で153名が参加。市民活動やNPOに限らず、多様なテーマで開催し、センターに来館したことがない方やそもそも存在を知らなかった方の来館のきっかけになった。</p> <p>■センター利用案内チラシを町内会やNPOに継続的に配布し、チラシを見て来館やお問い合わせをいただくケースが増えている。令和5年度は、町内会会長向け1,400部、NPO団体向け200部配布。センターをはじめ利用する新規利用者獲得に繋がった。</p> <p>■新型コロナ第5類移行後もオンライン需要があり、オンライン配信の基本や運営手法に関する相談があり、ノウハウを持った職員が対応。また、スキルアップ講座では「Googleフォーム」を活用する講座を開催。中間支援組織として、社会状況に合わせた必要なノウハウの提供、団体の困りごとや要望への対応を行うことができた。</p>
6	
7	
8	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
4	<p>4年度も、基本協定書・事業計画書どおりに適正に管理運営が行われている。</p> <p>4年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比1,532人増の11,207人で、会議室の利用率は昨年度比5%増の39.4%となっている。</p> <p>上半期は新型コロナウイルスの影響を昨年同様を受け、利用者が減少していたが、下半期には少しずつコロナ禍以前と同様の利用者数に増加した。</p> <p>4年度8月に、市民活動サポートセンターで利用できるサービスについて改めて周知するため、チラシを作成し市内全ての町内会宛に回覧部数12,000部を発送した。チラシ発送後は町内会関係者や新たな市民の方の利用者数も増加し、コロナ禍でも利用者増に向けた努力を行っている。また、チラシのデザイン・発行は外部委託ではなく、すべて職員のスキルによる作成で経費削減にも努めている。</p> <p>利用者アンケートは、R3年度比で回収率が増加している。利用者からの意見・要望に速やかに対応する体制を整え、サービスの向上に努めている。</p> <p>4年度の事業収支は、786千円の赤字となっている。センターでは、中間支援の拠点として、事業運営はもちろん、職員の働き方や賃金も高知市内のモデルになるべく、今後も職員が安心して働けるよう処遇改善を実施している。コロナ禍でありながらも、分散型の職業体験企画「おでかけとさっ子タウン」を開催し、高知市内11企業・団体に協力いただき、参加の学生からは15回の仕事に対し、38名の申込みがあった。他にもオンラインの活用などの工夫により、積極的に事業展開を行いつつ経費削減にも努めており、堅実な資金運用がなされている。</p> <p>また、「公益信託高知市まちづくりファンド」についても昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大に配慮しながらの活動となったが、事業の進捗報告を行う為の「中間発表会」を昨年同様に高知市役所2階「せんだんの木」で開催した。参加者同士が交流しやすい会場づくりとして、活動団体の成果物である甲冑など成果物の展示や、手作りによるお茶菓子もふるまわれ、昨年以上にアットホームな雰囲気を出しコロナ禍でもできる事を工夫して運営する努力が見られた。</p> <p>今後もさまざまな工夫を行いつつ事業展開を行い、利用者増加に向けた取組を進めていただきたい。</p>
5	<p>5年度も、基本協定書・事業計画書どおりに適正に管理運営が行われている。</p> <p>中間支援の拠点として、事業運営はもちろん、職員の働き方や賃金にも高知市内のモデルになるべく、職員が安心して働けるよう、処遇改善を実施している。</p> <p>5年度はサポートセンターの利用者数が昨年度比237人増の11,444人で、会議室の利用率(平均)は昨年度比5%増の43.5%となっており、コロナ禍以前同程度まで戻っている。</p> <p>昨年に引き続き、市民活動サポートセンターで利用できるサービスについて改めて周知するため、チラシを作成し市内すべての町内会長へ発送に加えて、NPO団体向けに200部のチラシ発送している。チラシのデザイン・発行は、外部委託ではなく職員のスキルによる作成で、経費削減にも努めている。</p> <p>利用者アンケートは、4年度と同様の回収率で、アンケートで要望のあった拡大コピー機、マイクスピーカーを購入するなど利用者からの意見・要望に速やかに対応する体制が整えられている。</p> <p>こどもが運営するまち「とさっ子タウン」は、4年ぶりに通常形式で開催し、参加者の子どもが260名が参加した。ボランティアや実行委員スタッフはイベントを卒業した子どもたちも多くなり、将来のまちづくりを担う人材育成事業として、持続性のある成果を挙げている。また、60を超える企業・行政・NPO等の支援や協力があった。</p> <p>また、「まちづくり外-カフェ」では、毎月テーマを設定して、様々な切り口からまちづくりについて語り合う場の提供を行い、施設の新規利用者開拓に寄与している。</p> <p>「公益信託高知市まちづくりファンド」についても、「中間発表会」等で活動団体の成果物の展示や助成団体の楽器の演奏等、アットホームな雰囲気を出することで、参加者同士の情報交換等、交流しやすい会場づくりを企画し、中間支援団体としての努力が見られた。</p> <p>平日の夜間や土曜日の利用者が少ないことなど課題はあるが、今後も様々な工夫を行いつつ事業展開を行い、利用者増加に向けた取組を進めていただきたい。</p> <p>なお、令和5年度指定管理事務事業収支報告書において、5年度のその他収入(実績)が前年度から大きく増加(4,576千円)しているが、これはその他収入の内訳にある自主財源(指定管理者の指定管理事業に係る人件費の補填分3,227千円)の計上が主な要因となっている。</p>

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	59.8 点	100 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	30.2 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	120 点	105.0 点	88 %	

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、又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。	おおむね事業計画書・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>事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営ができています。 新型コロナウイルス感染症が5類に移行したものの、県庁前通り地下駐車場の改修工事もあり、目標値が未達成となりました。 利用者からの拡大コピー機の修理要望に対し、機能を向上した新しい機器を導入するなど、適切な要望対応がなされたことや、ホームページを見やすくリニューアルしたことが評価できます。 会議室の予約について、利用許可申請書は利用日当日の提出対応とし、予約は電話やメールで可能にするなど、利用者の利便性を高める取組がされています。 輪転機等の備品の老朽化対策については、施設所管課と協議しながら、適切な対応を取っていただくようお願いします。 引き続き利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施を期待します。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総評
4	A	101.0 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営ができています。 全国的な新型コロナウイルス感染症の影響により、目標値が未達成となりました。 チラシの作成等、職員が自らのスキルをいかして広報等に取り組まれたことは評価できます。 職員のスキルの共有・継承を着実に進めつつ、引き続き、ニーズの把握・反映を行いながら利用拡大に努めてください。
5	A	105.0 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営ができています。 新型コロナウイルス感染症が5類に移行したものの、県庁前通り地下駐車場の改修工事もあり、目標値が未達成となりました。 利用者からの拡大コピー機の修理要望に対し、機能を向上した新しい機器を導入するなど、適切な要望対応がなされたことや、ホームページを見やすくリニューアルしたことが評価できます。 会議室の予約について、利用許可申請書は利用日当日の提出対応とし、予約は電話やメールで可能にするなど、利用者の利便性を高める取組がされています。 輪転機等の備品の老朽化対策については、施設所管課と協議しながら、適切な対応を取っていただくようお願いします。 引き続き利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施を期待します。

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

1 施設概要

施設名	高知市桂浜公園	施設所管課	観光企画課
指定管理者名	株式会社はりま家		
指定期間	令和 4 年 4 月 1 日 ~ 令和 14 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募
設置目的	坂本龍馬の銅像が雄大な太平洋を眺望する本市を代表する観光地であり、全国から多くの観光客が訪れる本市の都市公園として設置。		
業務内容	1. 管理運営のための体制の整備に関する事。 2. 桂浜公園及び駐車場の利用許可に関する事。 3. 桂浜公園内の維持管理に関する事。 4. 駐車場及び駐車場管理関係施設の維持管理に関する事。 5. 桂浜公園の運営に関する事。 6. 商業施設リノベーション事業に関する事。 7. 利用料金に関する事。 8. 物品の使用及び管理等に関する事。 9. 桂浜公園内における自主事業の実施に関する事。 10. 施設賠償責任保険に加入する事。 11. 利用者の安全の確保に関する事。 12. 個人情報保護に関する事。 13. 情報公開に関する事。 14. 業務報告に関する事。 15. その他管理運営に関し必要な業務に関する事。		
施設内容	敷地面積:22.5ha 商業施設, 桂浜公園駐車場, 駐車場管理関係施設, 便益施設等 (公衆便所, 無料休憩所, 公園管理事務所, 観光案内所(施設・設備の維持管理業務のみ), バス待合所等)		
職員体制	常勤職員 4人 パート職員	非常勤職員 アルバイト	契約社員 1人 その他
			合計 5人

※ 人員は、利用料金収入(駐車場・行為)及び公園管理に対する人員

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	令和 4 年度 (1 年目)		令和 5 年度 (2 年目)		令和 6 年度 (3 年目)		令和 7 年度 (4 年目)		令和 8 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
駐車場収入(千円)	55,350	82,476	103,604	90,951						
駐車場利用台数(台)	142,842	210,198	285,684	232,725						
商業施設売上(千円)	122,000	315,236	500,000	736,460						
商業施設利用者数(人)	400,000	649,968	800,000	741,473						
目標値に対する達成状況について	全ての項目において達成。		駐車場収入は未達であったが、商業施設売上については大幅に達成することができた。							
指標	令和 9 年度 (6 年目)		令和 10 年度 (7 年目)		令和 11 年度 (8 年目)		令和 12 年度 (9 年目)		令和 13 年度 (10 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
駐車場収入(千円)										
駐車場利用台数(台)										
商業施設売上(千円)										
商業施設利用者数(人)										
目標値に対する達成状況について										

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)	令和 7 年度 (4 年目)	令和 8 年度 (5 年目)
駐車場利用台数	210,198 台	232,725 台			
利用台数:対前年度比	157.99 %	110.72 %			
共用日数	365 日	366 日			
利用率※	147.15 %	81.46 %			
利用状況についての評価	<p>新型コロナウイルス感染症の影響で激減していたが、本年は大きな行動規制もなく人の動きも回復してきた。全国旅行支援・高知県観光リバーキャンペーン・高知市からの高知市団体旅行客誘致促進給付金を利用したバスツアーが増え、前年度を超えた要因となった。</p> <p>3月に商業施設のリニューアルオープンを行ったことにより、桂浜公園の魅力が高まった。2023年度前期NHKの連続テレビ小説【らんまん】の放送により高知観光に注目が集まったこと、新型コロナウイルス感染症が令和5年5月8日より5類感染症に指定されたこともあり、多くの方々に御利用いただいた。</p> <p>3連休などの渋滞の影響が無ければ獲得できた台数も多く見受けられた。施設の魅力向上とイベント実施への認知度の高まりや、客船の寄港などが前年を上回る利用増加に繋がった。</p>				
	令和 9 年度 (6 年目)	令和 10 年度 (7 年目)	令和 11 年度 (8 年目)	令和 12 年度 (9 年目)	令和 13 年度 (10 年目)
駐車場利用台数					
利用台数:対前年度比					
共用日数					
利用率※					
利用状況についての評価					

※ 利用率の算定方法: 利用台数/目標台数×100
 ※ R3年度実績 利用台数:133,049台、開館日数:348日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		令和 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)	令和 7 年度 (4 年目)	令和 8 年度 (5 年目)
収入	利用料金収入	82,512	90,994			
	自主事業収入	320,865	744,098			
	その他収入	51,942	38,078			
	収入計	455,319	873,170	0	0	0
支出	人件費	83,421	136,150			
	光熱水費	9,222	17,106			
	保険料	1,231	1,251			
	委託料	38,206	34,334			
	修繕費	4,602	2,015			
	事業費	738,709	531,199			
	消費税及び地方消費税	△ 39,434	10,960			
	その他の公課費	0	6,399			
	事業所税	471	1,344			
	その他	23,973	39,233			
	基本納付金	12,000	12,000			
	変動納付金	8,247	9,095			
支出計	880,648	801,086	0	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 425,329	72,084	0	0	0	
		令和 9 年度 (6 年目)	令和 10 年度 (7 年目)	令和 11 年度 (8 年目)	令和 12 年度 (9 年目)	令和 13 年度 (10 年目)
収入	利用料金収入					
	自主事業収入					
	その他収入					
	収入計	0	0	0	0	0
支出	人件費					
	光熱水費					
	保険料					
	委託料					
	修繕費					
	事業費					
	消費税及び地方消費税					
	その他の公課費					
	事業所税					
	その他					
基本納付金						
変動納付金						
支出計	0	0	0	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		令和 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)	令和 7 年度 (4 年目)	令和 8 年度 (5 年目)
①	利用料金比率	18.12 %	10.4 %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	- %	- %	- %	- %	- %
③	人件費比率	9.47 %	17.0 %	- %	- %	- %
④	利用者1台当たりの 管理コスト	4,190 円	3,442 円	- 円	- 円	- 円
⑤	外部委託費比率	4.34 %	4.29 %	%	%	%
		令和 9 年度 (6 年目)	令和 10 年度 (7 年目)	令和 11 年度 (8 年目)	令和 12 年度 (9 年目)	令和 13 年度 (10 年目)
①	利用料金比率	- %	- %	- %	- %	- %
②	指定管理料比率	- %	- %	- %	- %	- %
③	人件費比率	- %	- %	- %	- %	- %
④	利用者1台当たりの 管理コスト	- 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑤	外部委託費比率	%	%	%	%	%

※【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台当たりの管理コスト	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
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)

		令和 4 年度 (1 年目)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 年目)	令和 7 年度 (4 年目)	令和 8 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	利用者アンケートの実施	利用者アンケートの実施			
	② 調査期間	令和5年3月11日(土)-31日(金)	①令和5年4月1日(土)～令和6年3月31日(日) ②令和6年2月23日(金)			
	③ 配布数	318	①117 ②700			
	④ 回収数	318	①117 ②666			
	⑤ 回収率	100.0 %	①100 ②95.1 %	- %	- %	- %
調査結果	<p>商業施設の整備後を実施した。メディアやSNSでの周知もあり、グランドオープンを知っての利用が目立ち、約37%が県内の利用であった。今後も地元利用は推進していきたい。グループや家族での利用が多く、商業施設の店舗利用は複数利用で物販330件、飲食246件であった。またミュージアム利用が87件、観光案内所が36件であった。概ね、リニューアルの内容に満足いただけたコメントが多く、苦情はなかった。対面アンケートの粗品のボールペンは、反響が良かった。リニューアルが公園全体の利用増に貢献できたことが分かる結果となった。今後の参考にし、利用者サービスに努めたい。</p>	<p>〈桂浜 年に一度の宝探し〜牧野博士の足あとを追って〜〉と称した参加費無料のイベントの参加者を対象としてアンケートを実施した。 回答者全員にストラップをお渡しし、喜んでいただけた。 イベントで提供した景品や特典は、自社製品の他、関連企業や桂浜水族館および坂本龍馬記念館の協賛によるもので、弊社の桂浜公園の運営についてご理解ご協力いただけた。 アンケート回答率は95.1%と高い数値であったことから、イベントの満足度が高かったことが窺える。また回答者のうち、およそ9割が高知市民だった。 アンケート結果としては、グランドオープン後の新施設や再整備に対する評価のほか、本浜や周遊する箇所の清掃に関しての好評価が多く寄せられた。 駐車場利用料金や割引サービスについて、一部の要望があったが、既に県内向けの長寿手帳、障がい者手帳への割引サービスを適用し、利用者数増加に繋がっている。 子供向け遊具設置や浦戸城関連のことについても要望があり、市民からの桂浜公園への期待が高まっていることが分かった。 その他、イベントを通じて山頂エリアの灯台を含む、公園全体を改めて周遊することで、新しくなった桂浜公園と今まで知らなかった灯台や椿の小径などが知れたこと、新しい発見があったことなどの声が多く寄せられ、改めて桂浜公園に親しんでもらえる良い機会を創出することができた。 今回の結果を参考にし、更なる利用者サービスに努めたい。</p>				
		令和 9 年度 (6 年目)	令和 10 年度 (7 年目)	令和 11 年度 (8 年目)	令和 12 年度 (9 年目)	令和 13 年度 (10 年目)
調査の実施内容	① 調査方法					
	② 調査期間					
	③ 配布数					
	④ 回収数					
	⑤ 回収率	- %	- %	- %	- %	- %
調査結果						

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5年10月28日	イベントのスカイランタン打ち上げの時間に来園を目指していたが、渋滞により到着できないとの連絡が、桂浜公園管理事務所へ入った。	スカイランタンは過去にないイベントであった為、利用者が予想を大きく上回った。 スカイランタンの打ち上げを2部制にして渋滞解消をすることで、ほぼ全ての参加者が打ち上げに参加できた。
令和6年2月24日	アンケート内の書き込み、有料時間前にも関わらず駐車料金を徴収されたことであった。	料金所は、POSレジで対応しており、有料時間前にレジ時刻を時報と合わせている。 無料時間内で徴収があったのであれば、その場で申告があると考えているが、特に申告はなかった。

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	2.0	
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	2	2.0	
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	2.7	
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	3	3	3.0	
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	60	59	57.7

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	2.7	
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	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なっているか	3	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なっているか	3	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	4	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	4	3	3.0	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	3	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	3	4	3.8	
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	2	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	29	27	27.5

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・収支計画等に基づき経営がなされている。
2	概ね事業計画・収支計画等に基づき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・収支計画等に基づき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・収支計画等に基づき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 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	29 点	64 %	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	104 点	87 %	101 点	84 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
4	<p>駐車場の利用状況より算出した利用者数は、前年度約375,137人から約649,968人となり目標としていた400,000人を大幅にクリアすることができた。商業施設を10月にプレオープンし、3月にグランドオープンした効果と新型コロナウイルス感染症の影響も過去2年と比較すると少なかったことや秋以降継続された全国旅行支援の利用が重なり、各公園施設の利用も増加した。</p> <p>商業施設のリノベーション事業は、建築費用の高騰や取りかかってみると想定外の問題が多く、3月のグランドオープンに向けて苦労したが、施設所管課の協力により、都度解決し、なんとか間に合わすことができた。</p> <p>業務の履行についても初年度ということもあり施設所管課に相談・確認の上行うことが多く、施設運営について知り、学ぶ年度となった。次年度からは、それを応用し、関係セクションと連携を図りながら、サービスの向上に努めたい。</p>
5	<p>駐車場の利用状況より算出した利用者数は、目標値である約800,000人に対しては92.7%の達成率となったが、前年対比としては約649,900人から約741,400人となり、差異は約91,500人増で114%の達成率となった。</p> <p>3月の商業施設のグランドオープンに伴い、桂浜が高知観光のハブとして機能するための【食べる・買う・学ぶ・憩う】を実現することができ、利用者の満足度向上や滞在時間延長に繋がりを、商業施設の売上を大幅に伸ばすことができた。</p> <p>朝ドラ【らんまん】の影響も大きく、MY遊バス増便などによる実際の施設利用者増加も売上に反映されていると思われる。</p> <p>イベントにおいては県内外に捕らわれず臨機に対応できる幅広い展開が出来ていると考えている。</p> <p>近隣地域を含めた桂浜公園関係団体と様々な行事において協力することで関係性が向上し、一体感ある連携が出来始めていると実感している。</p> <p>次年度においても引き続き、新規利用者やリピーターの獲得に向けた取り組みを行い、更なるサービス強化により満足度向上に努めていきたい。</p> <p>また、前年度の課題にあった海外利用者向けQRコードの設置は完了しており、害虫駆除に関しても害虫の特性を見極め適切なタイミングでの薬剤散布を行えている。</p> <p>駐車場整備についても順次対応しており、入口門扉の再塗装などを行った。</p>
6	
7	
8	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
4	<p>指定管理開始初年度かつ、新型コロナウイルス感染拡大の影響もある中で、誘客促進や利用者の満足度に繋がる自主事業の実施や、商業エリアのリノベーション事業の完了等により、来園者数について、前年度実績から大幅に増加し、本市の観光振興に尽力いただいた。令和5年度はNHK連続テレビ小説「らんまん」や、高知県観光博覧会「牧野博士の新休日」の影響により、県内外からの観光客増加が期待されることから、桂浜公園関係団体と連携しながらイベントを開催するなど、新規来園者やリピーターの獲得に向けた取り組みを行っていただきたい。</p>
5	<p>商業施設については、指定管理開始後初めて年間を通じた運営となった。新型コロナウイルス感染症の5類への移行や、NHK連続テレビ小説「らんまん」の放映などの影響により、駐車場利用台数は目標に届かなかったものの、来園者や収入の大幅な増加に繋がった。また、イベント開催など自主事業を積極的に行い、効果的なPRを実施するとともに、来園者へのアンケート調査を実施しニーズの把握に努めるなど、来園者へのサービス向上を図る取り組みが見られた。</p> <p>令和7年度から放映されるNHK連続テレビ小説「あんぱん」の影響により、今後も県内外から多くの観光客の来園が見込まれるため、安定的な指定管理業務に加え、引き続き関係団体と連携を深めながら、桂浜公園の魅力向上に向けた取り組みを行っていただきたい。</p>
6	
7	
8	

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	57.7 点	96 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	27.5 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	100.2 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、又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。	おおむね事業計画書・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>事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 駐車場収入、利用台数、及び商業施設利用者数は目標値未達成ですが、商業施設売り上げは目標を達成できました。 積極的に自主事業を開催し、桂浜公園周辺の施設と連携して周遊効果を高める取組が評価できます。 昨年度に引き続き、許認可等の届出業務、特定業務委託契約に関する事項について、適切に行われていない部分がありましたので、法令等に基づき適切に実施してください。 アンケートの配付数及び回収数が前年度より増加しています。回答者の内訳が高知市在住の方が多いため、今後は更なる県外客のニーズの把握も行き、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施に努めてください。 当該施設について、事業計画書内で「食べる、買う、学ぶ、憩う」をテーマに挙げていただいていますので、今後も高知県立坂本龍馬記念館等の周辺施設と連携するなど、歴史や文化学習ができる事業の実施等を期待します。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
4	A	107.0 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 新型コロナウイルス感染症の影響がある中で施設をオープンしたことに加え、独自に施設内の整備を実施するなど指定管理者のノウハウをいかした観光客誘致の促進に取り組み、利用者数・利用料金収入ともに、目標を達成できました。 許認可等の届出業務、特定業務委託契約に関する事項については、法令等に基づき適切に実施してください。 今後とも、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施に一層取り組み、利用拡大、更なる収入増に努めてください。
5	A	100.2 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 駐車場収入、利用台数、及び商業施設利用者数は目標値未達成ですが、商業施設売り上げは目標を達成できました。 積極的に自主事業を開催し、桂浜公園周辺の施設と連携して周遊効果を高める取組が評価できます。 昨年度に引き続き、許認可等の届出業務、特定業務委託契約に関する事項について、適切に行われていない部分がありましたので、法令等に基づき適切に実施してください。 アンケートの配付数及び回収数が前年度より増加しています。回答者の内訳が高知市在住の方が多いため、今後は更なる県外客のニーズの把握も行い、満足度向上や利用拡大につながる取組の実施に努めてください。 当該施設について、事業計画書内で「食べる、買う、学ぶ、憩う」をテーマに挙げていただいていますので、今後も高知県立坂本龍馬記念館等の周辺施設と連携するなど、歴史や文化学習ができる事業の実施等を期待します。
6		点	
7		点	
8		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
害虫駆除に対する対応	令和6年度	令和5年度においてヤケヤスデは桂浜の場合、活動期が6月下旬～7月中旬であり、産卵期が9月中旬～10月上旬付近であることがわかった。来年度については、薬剤散布を時期突入前に前もって行い前年度の経験を活かした薬剤散布を計画、実行する。
駐車場整備に対する対応	令和6年度	駐車場のサイン・区画線等の修繕及び雑草駆除を計画中。ただし広域エリアの為、中期的な計画をし区分エリアを決めて整備を引き続き行う。また、今後計画されている護岸工事に伴って整備計画を立てる必要性があり、各機関と連携してスムーズな駐車場運営ができるように努めたい。