

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	観光企画課				
指定管理者名	株式会社土佐電ビルサービス							
指定期間	令和 4 年 4 月 1 日 ~ 令和 7 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		

※職員体制は、令和6年3月31日現在の人員数。令和5年4~6月は、パート職員3人、契約社員6人(2・3月にアルバイト1名)

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)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用台数(台) ※目標値は過去3年度の 利用台数実績値の平均	5,200	5,488	4,600	6,841		
利用料金(千円)	-	2,359	-	2,870	-	
目標値に対する 達成状況について	前年度より898台増加し、目標値を288台上回った。コロナ禍の影響も回復し、県外バス利用数及び泊車数とも前年度より大幅に増加した。		利用台数は、目標値を2,241台上回った。このうち、県外バスの利用数も1,740台と、前年度を525台上回った。また、泊車台数も前年度を114台上回るなど、利用料金も前年度より511千円増加した。			

※ 利用台数実績(事業報告書から) R4年度:5,488台, R3年度:4,590台, R2年度:3,852台

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)
利用台数	5,488 台	6,841 台	
利用台数:対前年度比	119.6 %	124.7 %	
開館日数	365 日	366 日	
利用率※	105.5 %	148.7 %	
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が再開され、898台増加し5,488台となり、県外バスの利用台数は前年度より489台増加し1,215台となった。また泊車台数も、476台増加し690台となり過去最高となった。実業団や学校の部活動関係の泊車の誘致取組みの現れである。		利用台数は、大型客船寄港等によるシャトルバス運行が大幅に増加するなど、前年度を1,353台上回る6,841台となった。また、泊車台数も114台増加し、804台となり過去最高となった。これは、観光バスの運行増加に加え、従来から取り組んでいる実業団や学校の部活動関係の誘致活動も大きく寄与していると考えられる。

※ 利用率の算定方法: 利用台数/目標台数

※ R3年度実績 利用台数:4,590台, 開館日数:365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)
収入	指定管理料	20,153	21,001	
	利用料金収入	0	0	
	自主事業収入	229	266	
	その他収入	0	0	
	収入計	20,382	21,267	
支出	人件費	14,128	14,164	
	光熱水費	1,775	1,714	
	保険料	132	132	
	委託料	343	343	
	修繕費	89	33	
	事業費	2,436	3,203	
	消費税及び地方消費税	1,574	1,582	
	その他の公課費	0	0	
	事業所税	34	0	
	その他	149	22	
	支出計	20,660	21,193	
差引収支 (収入計-支出計)		▲ 278	74	

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)
①	利用料金比率	0.0 %	0.0 %	- %
②	指定管理料比率	98.9 %	98.7 %	- %
③	人件費比率	68.4 %	66.8 %	- %
④	利用者1台当たりの 管理コスト	3,765 円	3,098 円	- 円
⑤	利用者1台当たりの 高知市負担コスト	3,672 円	3,070 円	- 円
⑥	外部委託費比率	1.7 %	3.6 %	%

※【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	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤ 利用者1台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)	令和 5 年度 (2 年目)	令和 6 年度 (3 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		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4件)。 コロナ禍の影響で中止していた県外利用会社へのサンクスレター送付を10月より再開した。(月45社)	満足度調査は実施しなかったが、ご意見箱を施設内4か所に設置し、ご利用者の要望等の把握に努めた(本年度3件)。 県外の観光バス会社等へのサンクスレターを毎月送付した。(月45社)	

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8月27日	公共交通(電車・バス)利用促進に向けて、近隣バス停留所の時刻表等の貼付けど、乗車券類の販売をするべきとのご意見。	東棟待合所に八幡通バス停留所時刻表を貼付け。 乗車券類の販売は、人員配置の関係で対応ができない。
令和5年12月15日	観光バスターミナルの女子トイレと洗面台がきれい清潔なので、気持ちがいい。	清潔で気持ちよくご利用いただけるよう、引き続き、丁寧な清掃を行っていく。
令和6年2月2日	トイレがきれい100点。(高知駅のトイレも100点)	清潔で気持ちよくご利用いただけるよう、引き続き、丁寧な清掃を行っていく。

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	2.7
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	2.7
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	2.7
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
19 情報公開に関すること	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	59.1

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	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	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	3	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	3	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	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	3	4	3.3
配点45点(9項目×5点)		小計	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	15.0

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	45 点	27 点	60 %	28 点	62 %
(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	102 点	85 %	103 点	86 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
4	コロナ禍の影響も少なくなり、コロナ以前の状態近くまで回復傾向が感じられる1年でした。その中で、泊車台数は過去最高の690台を記録し、駐車料金収入も初の2百万円超えの2,359千円となりました。利用台数は、過去最高の8,447台より3千台弱少ない5,488台でしたが、収入面で市に貢献することができました。これは、スポーツ・文化活動等の合宿目的の県外バスの誘致に取り組んだ結果だと考えます。今後も観光はもとより、あらゆる角度からバスの誘致に取り組む高知市のバスの起点として、また観光情報発信基地となるよう運営に努めてまいります。
5	新型コロナウイルスの第5類感染症移行に伴い、観光需要が高まり、観光バスの利用が増加するとともに、大型客船寄港によるシャトルバス運行も大幅に増加し、コロナ禍以前の水準に近づく1年となりました。その中で、利用台数は、6,841台と前年度を1,353台上回る大幅な増加となり、コロナ禍前の令和元年度の数値に近づくものとなりました。また、泊車数は、804台で前年度を114台上回り、過去最高を更新しました。これに伴い、駐車料金収入も2,870千円を計上し、昨年度より511千円増加しました。今後も、この状況を維持・発展すべく、当施設のバス利用誘致に取り組んでまいります。
6	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
4	新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けつつも、バスターミナルの利用台数は前年度比約119.6%と増加しており、やや回復傾向にある。今年度は県外バス会社の誘致や、コロナ禍の影響で中止していたサンクスレター送付を再開するなど、利用台数の増加やリピーターの獲得に取り組んでいた。今後はクルーズ船の再開や、新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴う観光需要の回復に伴い、利用台数の増加が見込まれることから、周遊の起点としての情報発信機能の充実に加えて、満足度調査の実施により利用者の利便性やサービスの向上に向けて取り組んでいただきたい。
5	令和5年5月より新型コロナウイルス感染症が感染症法上第5類に移行され、行動制限の緩和による観光需要の高まりに加え、らんまん博覧会等による観光バス旅行の増加等外的要因が整ったことにより、前年度比124.7%と大幅に増加した。また、拍車数は804台と過去最高台数となり、利用料金収入の増加へと繋がった(前年度比511千円)。大型客船の寄港等も再開し、外国人観光客の利用も増加したが、トイレの清掃やパンフレットの充実等、利用者の利便性やサービス向上の取り組みが見られ、利用者からも満足度の高い意見をいただいた。今後もリピーター及び新規利用事業者獲得のため、サンクスレター送付を継続して行い、観光客の玄関口として引き続き利便性やサービスの向上に取り組んでいただきたい。
6	

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	59.1 点	99 %	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	101.4 点	85 %	

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

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。
利用台数の目標値を達成できています。
緊急時対応については、従業員に避難誘導方法等の指導は行われていますが、訓練が実施できていませんので、仕様書に定めるとおり訓練を実施してください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
4	A	103.0 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、利用台数を増加させたこと及び利用拡大に向けてサンクスレーターの活用を再開したことは評価できます。 事業収支が赤字となっていることから、更なる収支改善に努めてください。
5	A	101.4 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。 利用台数の目標値を達成できています。 緊急時対応については、従業員に避難誘導方法等の指導は行われていますが、訓練が実施できていませんので、仕様書に定めるとおり訓練を実施してください。
6		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
コロナ禍の影響で観光目的の県外バスの入庫及び泊車台数が減少	令和2年4月～ 令和5年3月	令和2年より、観光目的以外の大学・実業団等のスポーツ合宿にともなう泊車、学校関係の各種大会の泊車の斡旋に積極的取り組んだ。その結果として、関係者に次第に浸透していき令和4年度は過去最高の泊車台数を記録し、観光目的バス泊車の落ち込みをカバーできた。
大型客船寄港によるシャトルバス運行が大幅に増加することで、施設利用のバスや、その乗降客が大きく増加した。	令和5年4月～	職員全員が、安全確保を第一と考え、施設内での事故防止を図るとともに、シャトルバス対応の自治体関係者や旅行代理店の担当者と情報を共有しながら、外国人利用者の言語の問題もありながら、可能な限りの観光地等の案内を行った。