

1 施設概要

施設名	高知市総合運動場		施設所管課	スポーツ振興課					
指定管理者名	高知市スポーツ振興事業団グループ								
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	高知市の体育施設の一元的な管理運営と生涯スポーツの普及・振興を図る 市民の健全なスポーツ、レクリエーション及び健康増進に寄与するため								
業務内容	1. スポーツ施設の管理運営全般(施設利用許可含む) 2. 施設使用料の徴収事務 3. スポーツ振興に関する自主事業実施 4. 学校体育施設開放事業に関すること(利用券販売・利用申込み受付)								
施設内容	<ul style="list-style-type: none"> ・野球場 ・補助グラウンド ・多目的ドーム ・テニスコート(7面) ・相撲場 ・陸上競技場 ・スケートボード場 ・総合体育館(温水プール, 雨天練習場, メインアリーナ, サブアリーナ, プレイルーム, トレーニング室, ランニング走路, 会議室, シャワー室) 								
職員体制	常勤職員	14人	非常勤職員	0人	契約社員	16人	合計	52人	
	パート職員	0人	アルバイト	22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
事業参加者満足度(点)	3.50	3.66	3.50	3.68	3.55	3.64	3.55	3.69	3.60	
施設利用者満足度(点)	2.80	3.10	2.80	3.14	2.84	3.46	2.84	3.52	2.84	
事業参加者数(人)	6,250	6,867	6,250	6,835	6,350	3,081	6,350	6,878	6,450	
施設利用者数(人)	460,000	452,763	460,000	394,996	461,000	370,187	461,000	400,001	462,000	
施設利用率(パーセント)	45.00 %	51.20 %	45.00 %	50.02 %	45.05 %	48.17 %	45.05 %	48.77 %	45.10 %	%
施設使用料収支率(パーセント)	24.00 %	25.71 %	23.50 %	23.02 %	24.05 %	21.33 %	24.05 %	20.62 %	24.10 %	%
目標値に対する達成状況について	事業参加者満足度:アンケートによるもの。「教室PR」改善のためSNS活用, 市内小学校全校へのチラシ配布などを実施した。 施設利用者満足度:「スタッフ」はグループ全体接遇研修を実施するなどし高評価。 事業参加者数:新規事業もSNSやチラシ配布により目標値を上回る参加を得た。 施設利用者数:工事休業による減少あるも大会キャンセル後の利用者への予約お知らせなど実施。		事業参加者満足度:アンケートによるもの。「教室PR」改善のためSNS活用, 市内小学校全校へのチラシ配布や近隣へのポスティングなどを継続するとともに, 成人教室でのチラシ配布などに新たに取り組んだ。 施設利用者満足度:「スタッフ」は来場者アンケートを実施するなどし高評価。 事業参加者数:新型コロナウイルス感染症拡大による中止もあったが, SNSやチラシ配布により目標値を上回る参加を得た。		事業参加者満足度:アンケートによるもの。「教室PR」改善のためSNS, 小学校チラシ配布, ポスティング, 成人教室でのチラシ配布を継続するとともに, こうちスポーツNAVIでの教室告知を実施した。 施設利用者満足度:「施設」「設備・備品」「スタッフ」「看板・利用案内」の全項目で昨年度以上の評価となり, 目標値も達成できた。		事業参加者満足度:アンケートによるもの。「教室PR」改善のためSNS, 小学校チラシ配布, ポスティング, 各教室でのチラシ配布を継続するとともに, こうちスポーツNAVIでの教室告知や幼児教室・親子教室については高知新聞コホレへの掲載を実施した。 施設使用料収支率:利用料金収入は増額したが, 物価高騰による光熱水費・修繕費・事業費等の支出額が大幅に増額したため, 昨年度水準及び目標値を達成できなかった。			

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	452,763 人	394,996 人	370,187 人	400,001 人	人
利用者数:対前年度比	99.7 %	87.2 %	93.7 %	108.0 %	- %
開館日数	359 日	360 日	328 日	359 日	日
利用率					
野球場	37.91 %	39.75 %	29.62 %	35.18 %	%
補助グラウンド	36.78 %	32.48 %	30.76 %	31.79 %	%
多目的ドーム	56.42 %	54.49 %	53.36 %	55.20 %	%
テニスコート	57.43 %	57.74 %	56.83 %	58.69 %	%
相撲場	2.93 %	2.90 %	0.47 %	0.94 %	%
体育館主競技場	74.98 %	73.54 %	68.80 %	67.80 %	%
体育館補助競技場	71.44 %	78.90 %	77.82 %	75.77 %	%
雨天練習場	30.19 %	27.62 %	24.47 %	28.18 %	%
プレイルーム	65.49 %	60.38 %	54.31 %	61.70 %	%
会議室	22.27 %	20.87 %	18.78 %	19.68 %	%
利用状況についての評価	<p>利用者数は野球場及び総合体育館補助競技場の工事休業や台風による臨時休業があったが宿泊棟の競輪宿泊者数増やプール利用者増があり利用者数は昨年度と同水準で順調だった。また、会議室を教室で使用するなど施設の有効活用に努めた。</p>	<p>利用者数は陸上競技場、野球場、多目的ドーム及び総合体育館主競技場の工事休業や新型コロナウイルス感染症の影響があったため、昨年度より大幅に減少した。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大に伴う臨時休業(4/10～5/10)により、利用者数が昨年度より減少した。また同じく新型コロナの影響により年間を通じて利用者数・利用率が減少したが、補助グラウンド・多目的ドーム・テニスコート・体育館補助競技場の利用率については、昨年とほぼ同水準まで回復した。</p>	<p>昨年度比較で利用者数増となった。利用率もほぼ全施設で上回り、コロナ禍以前の利用状況まで回復している施設もあった。</p>	

※ 利用率の算定方法: 利用率=使用数÷使用可能数

仮にテニスコートの場合、実際の使用数(各コートごとの使用時間)を使用可能数(コート面数×1日の使用可能時間×日数)で除した数が利用率となる。

※ 平成29年度実績: 利用者数453,530人、利用者数:対前年度比108.0%、開館日数359日、野球場42.87%、補助グラウンド35.26%、多目的ドーム60.06%、テニスコート59.33%、相撲場2.51%、体育館主競技場71.57%、体育館補助競技場77.07%、雨天練習場30.95%、プレイルーム64.78%、会議室21.29%

4 収支状況(指定管理者記入欄)

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	261,669	271,355	255,610	256,706	
利用料金収入	91,159	79,976	72,684	74,051	
自主事業収入	2,472	2,728	1,076	2,701	
その他収入	50	32	15	134	
収入計	355,350	354,091	329,385	333,592	0
支出					
人件費	89,059	84,182	87,448	90,925	
光熱水費	94,361	80,162	71,800	74,129	
保険料	1,335	1,083	990	929	
維持管理業務費	142,186	142,688	144,940	145,609	
修繕費	6,721	10,036	9,794	13,755	
事業費	11,840	16,393	15,817	24,227	
消費税及び地方消費税	5,355	7,759	5,907	5,418	
その他の公課費	57	66	75	102	
事業所税	0	0	0	0	
その他	3,565	3,462	3,865	3,883	
支出計	354,479	345,831	340,636	358,977	0
差引収支 (収入計-支出計)	871	8,260	▲ 11,251	▲ 25,385	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	25.7 %	22.6 %	22.1 %	22.2 %	- %
② 指定管理料比率	73.6 %	76.6 %	77.6 %	77.0 %	- %
③ 人件費比率	25.1 %	24.3 %	25.7 %	25.3 %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	783 円	876 円	920 円	897 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	578 円	687 円	690 円	642 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	40.1 %	41.3 %	42.6 %	40.6 %	- %

※【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	アンケート方式(①施設利用者対象・②競技団体対象)	アンケート方式(①施設利用者対象・②競技団体対象)	アンケート方式(①施設利用者対象・②競技団体対象)	アンケート方式(①施設利用者対象・②競技団体対象)
	② 調査期間	①通年 ②31年1~2月	①通年 ②2年1~2月	①通年 ②2年1~2月	①通年 ②4年1月
	③ 配布数	①46部, ②78部	①76部, ②29部	①64部, ②26部	①12部, ②24部
	④ 回収数	①46部, ②3部	①76部, ②20部	①64部, ②21部	①12部, ②20部
	⑤ 回収率	①100%, ②3.84%	①100%, ②68.97%	①100%, ②80.77%	①100%, ②83.33%
調査結果	グループ全体で接遇研修を行い目標値2.8以上の評価を得た。	競技団体対象のアンケート方法を変更し回収率を上げた。 前年度のグループ全体での接遇研修を活かし目標値2.8以上の評価を得た。	施設利用者対象のアンケートでは、全項目で3.30以上の評価となった。競技団体対象では、回収数・全項目の評価点数とも、前年度以上の水準に達した。	施設利用者対象:全項目で昨年度以上の評価となり、目標値も達成できた。競技団体対象:「器具・備品の種類」「全般的な満足度」以外の項目で昨年度以上の評価となった。	

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3年4月~	江ノロ特別支援学校より要望:化学物質過敏症の生徒がいるため、野球場で使用している薬剤等の散布作業があれば事前に知らせて欲しい。	定期的に使用している薬剤等(除草剤・殺菌剤・殺虫剤・肥料・凍結防止剤)のカatalogを提出。散布作業前に随時連絡。
令和3年5月	高知県軟式野球連盟より要望:補助グラウンドの緩衝マットが劣化している。記念撮影・バッターを動画撮影した時に背景がみっともない。	緩衝マット本体のクッション性は維持できている。グラウンドや砂場で用途のある防水性カバーを設置。
令和3年7月	高知県高等学校野球連盟より要望:コロナ対策により、大会補助員の球場での滞在時間を短くしているため、大会期間中の定期整備をお願いしたい。	1試合あたり3~4回の整備を実施。(試合前ノック終了後・5回終了後・試合終了後・延長開始前)年間3大会(7・9・3月)で対応。
令和3年7月	陸上競技場地下駐車場が暗い。	安定器不良による不点灯箇所がある。競技エリアへの出入口となっているP階段付近(A1~A3)の照明をLEDに交換。
令和3年7月22日	トレーニング機器が古すぎて、いつも何かは使えない状態だ。税金を払っているのだから、上にちゃんと申請して更新して頂きたい。日頃のメンテナンスもしっかりして常に使えるようにしておくべきだ。このことをただ聞くだけではなく、上に報告して回答を頂きたい。	更新の申請を継続し、上に報告し回答する旨を伝えた。トレーニング機器の更新については、毎年、高知市に要望しているが、市の財政状況から実現していない。更新が実現するまでの間、日頃のメンテナンスを確実に実施するとともに、故障の際には速やかに修繕し、できる限り使えない事のないようにする。
令和3年8月	プール利用時に、(異性の)介助者と要介助者が共に利用できる更衣室、LGBTQの方が利用できる諸室が欲しい。	プールサイドの多目的トイレを活用。監視室より入場してもらう。監視員がロッカー・スノコイスを設置・撤去。
令和3年8月	競技団体より要望:野球場の医務室にエアコンが欲しい。	スポーツ振興課管轄の新設案件であるが、熱中症等の予防策として経費負担に対応。(同課492,800円・事業団334,400円)
令和3年9月6日	子供が陸上競技場を使用しているが、走り高跳び用マットを使用した際に、マットの劣化による小さな粉が目に入り充血してしまう。また、粉を吸い込んでしまい鼻炎を引き起こしているため、マットの交換をしてもらいたい。	器具庫に保管されている他の1組も経年劣化が進行。マット1組は3分割で構成されているため、既存設置マットの中央部を裏返し対応。当該マットの備品予算申請は、令和元年度より継続している。
令和3年12月	事業団理事より要望:場内の案内看板が劣化しているため直して欲しい。	各施設・トイレ(多目的含む)・更衣室・駐車場・駐輪場・AEDの配置看板。劣化の著しい2ヶ所(鏡川堤防沿・補助グラウンド北側階段)を着手。(日本語・英語・中国語・韓国語表記)。

令和4年1月13日	高知市陸上競技協会より陸上競技場に関する要望:①陸上競技場には(競技エリアから近い)医務室がない。②ケガ人を運ぶための車椅子・担架・スロープがない。③日本陸上競技連盟陸上競技場公認に関する細則において、階段式決勝審判台は、写真判定装置がある場合は不要であるため撤去してほしい。④審判員控室が狭く、食事等で座ることができないので、控室の拡張をしてほしい。⑤フィールドの芝は21年間植替え等を行っていない。芝生が無い箇所は砂利。地面が固く、やり投げをしても5回に2回程度しか矢が刺さらない。緑の箇所は多くが雑草で、審判員が大会前に自宅の草刈機で草を刈った事もある。⑥事業団は利用者・団体に対して営業(要望の聞き取り等)が必要。待つ姿勢ではいけない。意識改革が必要。新年度には事業団の組織図や職員名簿が欲しい。⑦その他(砂場への砂補充・救護室に突出しプレートの新設・柄の長いトンボの設置)	①公認の医務室は(競技エリアから遠い)管理棟地階にあるため、ベッドのある救護室を活用。医薬品等も購入。②車椅子:救護室へ配置。担架:アリーナ運営室へ配置。搬送ルート内にプレートを設置し、段差を解消。③当該審判台の使用は、年1回開催の高知市学童陸上記録会のみ。スポーツ振興課・高知市小学校体育連盟(記録会管轄元)の了承のもと撤去・廃棄。④モニター室(視聴覚室)を活用。机・椅子(パーテーションで仕切り、同室の隅に保管)・審判員控室スタンド(アリーナ運営室に保管)を用意。同協会が設置・撤去。⑤令和4年度にバンク改修があるため、令和5年度以降となる。除草作業等の簡易な作業は、事業団で対応している。要望のあった全面張替をスポーツ振興課で協議。⑥組織図・年間調整会用アンケートを提出。今後は他の競技団体と同様に、アンケートで要望を聞き取る。⑦実施・購入。
令和4年3月	プールシャワー室に(小物入れ用の)ラックを増やしてほしい。	男女各1個を増設。
令和3年4月～10月	グループ内で協議・実施した事故予防策	①野球場ブルペン(1・3塁側)隣接のグレーチング上にゴムマットを設置。②プールコースロープ巻取器カバーの交換。③幼児プール床面の補修。④プール女子シャワー室スノコの交換。⑤プール用アームヘルパーの交換。

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 使用料	使用料の徴収・減免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	2	2.0	
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	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	59.0

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 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	5	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	4	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	4	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	4	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	4	4	3.0	
8 自主事業の実施状況	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	5	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	39	29	27.0

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	2	2.0	
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	14	14.0

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	おおむね事業計画・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 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	39 点	87 %	29 点	64 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	14 点	93 %
合計	120 点	114 点	95 %	102 点	85 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	<p>協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営は実施できた。</p> <p>3社共同企業体を組成し取り組んだ結果、施設及び設備の維持管理業務については、担当企業である「大成有楽不動産」による業務の安全性の向上、計画的な業務の実施、迅速な修繕対応など水準を上げることができた。また、プール管理については担当企業である「シンコースポーツ」による徹底した社員研修の実施、安全監視体制、接遇向上など高い水準の利用サービスが実施された。</p> <p>自主事業については、事業開催数及び事業参加者数は従来より目標を高く定めたがこれを達成できた。また、デジタルサイネージやSNSによる広報を実施し事業PRに取り組むとともに、市内全小学校へのチラシ配布やイベントのオンライン受付など事業参加者増加策に取り組んだ。</p> <p>利用者満足度向上策として、グループ全体の合同接遇研修や接客態度に対する覆面調査を実施した。</p> <p>経費削減策として新電力への切替を行い電気料を大幅に削減ができた。</p>
1	<p>協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営は実施できた。</p> <p>3社共同企業体を組成し取り組んだ結果、施設及び設備の維持管理業務については、担当企業である「大成有楽不動産」による業務の安全性の向上、計画的な業務の実施、迅速な修繕対応など水準を上げることができた。また、プール管理については担当企業である「シンコースポーツ」による徹底した社員研修の実施、安全監視体制、接遇向上など高い水準の利用サービスが実施された。</p> <p>自主事業については、事業開催数及び事業参加者数は前年度に引き続き目標を高く定めたがこれを達成できた。また、デジタルサイネージやSNSによる広報を実施し事業PRに取り組むとともに、市内全小学校へのチラシ配布やイベントのオンライン参加複数受付など事業参加者増加策に取り組んだ。</p> <p>利用者満足度向上策として、プールにおける来場者アンケートや接客態度に対する覆面調査を実施した。</p> <p>経費削減策として新電力との単価交渉を行い電気料を削減ができた。</p>
2	<p>協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営は実施できた。</p> <p>3社共同企業体を組成し取り組んだ結果、施設及び設備の維持管理業務については、担当企業である「大成有楽不動産」による業務の安全性の向上、計画的な業務の実施、迅速な修繕対応など水準を上げることができた。また、プール管理については担当企業である「シンコースポーツ」による徹底した社員研修の実施、安全監視体制、接遇向上など高い水準の利用サービスが実施された。</p> <p>自主事業については、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し事業数や定員を大幅に減らして実施。実施の際は感染症対策を徹底し運動の機会を提供し続けることができた。また、デジタルサイネージやSNSによる広報を実施し事業PRに取り組むとともに、市内全小学校へのチラシ配布やイベントのオンライン参加複数受付など事業参加者増加策に取り組んだ。</p> <p>利用者満足度向上策として、プールにおける来場者アンケートや接客態度に対する覆面調査を実施した。</p> <p>経費削減策として新電力との単価交渉を行い電気料を削減ができた。</p> <p>新型コロナウイルス感染防止策として、定期消毒作業・消毒液ブースの増設・パーテーションの新設等を実施した。電気設備の故障等、緊急時の対応については、施設利用への影響を最優先とし、本課との連携のもと早期復旧を図り、共同企業体の強みを生かすことができた。</p>
3	<p>今期も、3社共同企業体の強みを最大限に生かし、協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営は実施できた。</p> <p>施設・設備の維持管理業務における計画的な定期点検実施のもと、安全性の向上を図り、迅速な修繕に対応できた。また、プール管理においては、社員研修(接遇等)の実施、適切な監視体制の構築、利用者サービスの向上等、安全で快適なプール環境を提供できた。</p> <p>自主事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となったのは3事業であったが、開催した多くの事業で定員をコロナ前に戻して開催できたことで、参加者延人数は目標値以上となった。検温及び健康チェックシートの記入、十分な間隔の確保、事業前後の消毒の徹底等の対策を取った上で55事業を実施し、運動実施・継続の機会を提供することができた。また、ソーシャルメディアの活用や施設近隣へのポスティング・こうちスポーツNAVIへの掲載、幼児教室においては近隣幼稚園・保育園に案内を配布するなど継続的に行うことができた。</p> <p>光熱水費等の高騰を受けながらも、利用者ニーズや事故予防策への取組のもと、計画的な消耗品購入・修繕を実施でき、新型コロナウイルス感染防止策(定期消毒作業・利用上のマナー掲示等)も継続的に取り組めた。未着手の工事や備品購入に係る課題に対しては、施設利用者の安全性・快適性を最優先するために、本課との連携強化を図っていく。</p>
4	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	3社共同企業体を組成した初年度であるが、各社協力して協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営ができています。特に、プール管理については、高水準のサービスを提供することができ、利用者も増加しています。自主事業については、事業を大幅に増やし、オンライン受付を開始するなど利用者のニーズに沿ったサービスを提供しています。また、新たに地域に出向し健康体操教室を実施するなど、高知市のスポーツの振興に大いに貢献している。今後は、新グループとなってからのパンフレットの作成、SNSの有効活用など更なるサービスの向上に努めてほしい。
1	各社協力して協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営ができています。 新たな試みとして、フェイスブックでのレッスン内容案内や教室参加者及び施設近隣地域へのポスティングによるチラシ配布など積極的な広報活動により、事業開催数及び事業参加者数は目標値を大きく上回る事ができました。参加者からも、教室の指導内容等について高評価を得ている。また、募集定員以上の応募のあった教室については、追加で教室を開催するなど臨機応変に対応し、サービスの向上に努めている。 光熱水費についても、新型コロナウイルス感染症の影響もあるが、新電力会社に単価交渉した結果の値下げや自主修繕等により経費削減に努めている。 昨年からの課題である、新グループでのパンフレットの作成については、早急に対応をお願いしたい。
2	各社協力し、協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営ができています。 令和2年度の利用者及び利用料金が減少しているのは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館、スポーツ大会の中止、利用者の自粛等によるものであると推察する。そのため、収支状況は赤字となっているが、新電力会社との単価交渉による減額など、できる限り支出を抑える努力ができています。 事業参加者及び施設利用者の満足度調査についても、昨年度同様に高い評価を得ている。これは、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、クラスターを起こさないよう細心の注意を払いながら事業を実施した成果である。また、施設利用者からプールの接客等について昨年以上の高評価を得たことは、高く評価できる。 昨年度から続くコロナ禍で、疲弊した市民の健康を守るため、今後も感染防止対策を徹底しつつ施設管理を行ってほしい。 以前からの課題であったパンフレットの作成についても、対応できたことは高く評価できる。
3	各社協力し、協定書・仕様書・事業計画書等に定める水準の管理運営ができています。 令和3年度の利用者数や利用料金の減少理由は、新型コロナウイルス感染症の影響によるスポーツ大会の中止や縮小、利用者の自粛等によるものが大きく起因している。また、物価等の上昇や感染対策費用・建物の修繕等もあり、収支状況は赤字となっているが、光熱費の減額や修繕の工夫など、できる限り支出を抑える努力ができています。 事業参加者及び施設利用者の満足度調査についても、昨年度を超える高い評価を得ているものの、配布・回収数が少ないため利用者全体の評価とは言い難い。 また、事業の参加者数はコロナ前の人数へ回復傾向となっており、事業の魅力や広報等、様々な努力の賜物と言える。現在も続くコロナ禍であるが、より安全に快適に市民の利用ができるよう、今後も感染防止対策を徹底しつつ施設管理を行ってほしい。
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	59.0 点	98 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	27.0 点	60 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.0 点	93 %	
合計	120 点	100.0 点	83 %	

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。
 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により施設利用者数などが目標値未達成となりましたが、施設利用者満足度などは目標値を達成しました。
 支出が収入を上回っていますので、引き続き、アンケート調査の手法の工夫を行い、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、収支の改善に努めてください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	S	112.0 点	適正な管理運営がなされています。 積極的な自主事業の実施により、利用者ニーズに応じたサービスの提供に努められていると評価できます。 引き続き、積極的に広報・情報発信を行い、利用拡大に向けた取組を期待します。
1	S	111.1 点	適正な管理運営がなされています。 共同企業体の強みを生かし、専門性を発揮して黒字運営できている点は評価できます。 引き続き、積極的に広報・情報発信を行い、利用拡大に向けた取組を期待します。
2	A	100.0 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が一部未達成となりました。 コロナ禍にあっても、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と評価できます。 今後は、アンケートの実施方法を更に工夫して回収数の増加に取り組み、利用拡大に努めてください。
3	A	100 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感染拡大の影響により施設利用者数などが目標値未達成となりましたが、施設利用者満足度などは目標値を達成しました。 支出が収入を上回っていますので、引き続き、アンケート調査の手法の工夫を行い、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、収支の改善に努めてください。
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
総合運動場全体の施設長寿命化	平成28年～令和7年度	全体的に劣化。長寿命化計画対応。(市が実施)
総合運動場全体の用器具経年劣化	令和3年度～	事業費抑制の中であっても、収支差額の中から適宜補充又は更新。(指定管理者・市が実施)
多目的ドーム人工芝不陸及びライン歪み	令和3年度～	外周部分の不陸の改修は実施されているが人工芝部分については未実施。公共建築課には相談済み。(市と協議中)
相撲場利用減	令和3年度～	相撲以外での利用を計画していたがまだ具体的な試みができていないため再度計画する。(指定管理者が実施)
総合体育館熱中症対策	令和3年度～	換気、扇風機設置を継続。夏季に窓を閉めて開催される大会の主権者に対し定期的に換気の時間を設けてもらうよう声がけも継続。(指定管理者が実施) 年間利用調整会議では「四国大会以上は空調設備必須」という競技団体も複数あり。空調設備設置工事要望を継続。(市と協議中)
総合体育館室内プール基準点埋没	令和3年度～	平成29年度に基準点表面舗装ケレン実施。(指定管理者が実施) 基準点が露出したが表面の刻印等はなし。日本水泳連盟公認測量者への確認が必要。(市が実施予定)令和4年公認検定予定。(市が実施予定)
総合体育館雨天練習場土埃対策	令和3年度～	黒土部分の段階的な人工芝化計画を策定し高知市に提出。施工については内容・金額により高知市と協議。韓国球団より要望。
陸上競技場外周通路傾斜	令和3年度～	エキスパンション開き具合の定点観測を実施。傾斜具合に変化なし。今後も傾斜対策の研究を継続。(指定管理者が実施)
災害備蓄品、災害用品の設置	令和3年度～	平成30年度に地域防災推進課により、主競技場ランニング走路の倉庫に避難所運営用物品が設置された。今後も同課による避難所運営マニュアル策定に協力する予定。(指定管理者が実施)