

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	・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	16人	非常勤職員	0人	契約社員	14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	3.66
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	2.92
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	6,876
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	357,354
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 %	52.7 %
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 %	18.8 %
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トコロ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。		事業参加者満足度:アンケートによるもの。対応の親切さ・説明の分かりやすさの項目が特に高く全体の目標を達成することができた。「教室PR」改善のためSNSでの告知, 市内小学校へのチラシ配布, 施設周辺へのポスティングを積極的に実施した。施設使用料収支率:利用料金収入は増額するも, 光熱費等の物価高騰による支出額が著しく増額したため, 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	357,354 人	
利用者数:対前年度比	99.7 %	87.2 %	93.7 %	108.0 %	89.3 %	
開館日数	359 日	360 日	328 日	359 日	359 日	
利用率	野球場	37.91 %	39.75 %	29.62 %	35.18 %	40.03 %
	補助グラウンド	36.78 %	32.48 %	30.76 %	31.79 %	35.29 %
	多目的ドーム	56.42 %	54.49 %	53.36 %	55.20 %	58.28 %
	テニスコート	57.43 %	57.74 %	56.83 %	58.69 %	59.18 %
	相撲場	2.93 %	2.90 %	0.47 %	0.94 %	3.25 %
	体育館主競技場	74.98 %	73.54 %	68.80 %	67.80 %	75.52 %
	体育館補助競技場	71.44 %	78.90 %	77.82 %	75.77 %	81.75 %
	雨天練習場	30.19 %	27.62 %	24.47 %	28.18 %	29.09 %
	ブレイルーム	65.49 %	60.38 %	54.31 %	61.70 %	66.58 %
会議室	22.27 %	20.87 %	18.78 %	19.68 %	22.14 %	
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> <p>利用者数はバンク改修工事・ブルタンク故障に係る臨時休業及び更新工事により、昨年度比較で減少した。利用率は全施設において、同比較で増加しており、コロナ禍以前(令和元年度以前)の水準に回復した。</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%、ブレイルーム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	256,159
	利用料金収入	91,159	79,976	72,684	74,051	74,489
	自主事業収入	2,472	2,728	1,076	2,701	2,833
	その他収入	50	32	15	134	94
	収入計	355,350	354,091	329,385	333,592	333,575
支出	人件費	89,059	84,182	87,448	90,925	91,558
	光熱水費	94,361	80,162	71,800	74,129	112,838
	保険料	1,335	1,083	990	929	901
	維持管理業務費	142,186	142,688	144,940	145,609	149,054
	修繕費	6,721	10,036	9,794	13,755	14,110
	事業費	11,840	16,393	15,817	24,227	16,977
	消費税及び地方消費税	5,355	7,759	5,907	5,418	6,407
	その他の公課費	57	66	75	102	49
	事業所税	0	0	0	0	0
	その他	3,565	3,462	3,865	3,883	3,963
支出計	354,479	345,831	340,636	358,977	395,857	
差引収支 (収入計-支出計)	871	8,260	▲ 11,251	▲ 25,385	▲ 62,282	

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 %	22.3 %
② 指定管理料比率	73.6 %	76.6 %	77.6 %	77.0 %	76.8 %
③ 人件費比率	25.1 %	24.3 %	25.7 %	25.3 %	23.1 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	783 円	876 円	920 円	897 円	1,108 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	717 円
⑥ 外部委託費比率	40.1 %	41.3 %	42.6 %	40.6 %	37.7 %

※【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)	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)	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)	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)	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)
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	①通年 ②5年1月
③ 配布数	①46部, ②78部	①76部, ②29部	①64部, ②26部	①12部, ②24部	①12部, ②21部
④ 回収数	①46部, ②3部	①76部, ②20部	①64部, ②21部	①12部, ②20部	①12部, ②17部
⑤ 回収率	①100%, ②3.84%	①100%, ②68.97%	①100%, ②80.77%	①100%, ②83.33%	①100%, ②80.95%
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。	施設利用者対象:目標値を達成したが、全項目で昨年度評価を下回り、「施設」「設備・備品」項目で2.75となった。競技団体対象:「職員の応対・説明」「全般的な満足度」項目で昨年度評価を上回った。

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4年5月10日	県自転車競技連盟より:陸上競技場地下駐車場のどこかに自転車の練習(タイヤ引き)スペースを作ってほしい。	令和4年度に市が改修工事調査・設計を実施。人工芝の部分補修・ゴムチップの補充は、事業団グループが継続して実施予定。
令和4年5月12日	高知マスターズ陸上連盟より:雨天時に大会が開催され、走高跳マットがずぶ濡れのまま雨天カバーがかげられたため、いつまで経っても濡れたまま。大会翌日以降の晴天時に干すようにできないか。	マットの乾燥は事業団職員が対応。走高跳マットは経年劣化のため、乾いた状態で使用すると上面マット内のスポンジが粉塵となって舞い、利用者や保護者から健康被害の不安があがっている。スポンジがへたっている部分があり、中央マットの前後を入れ替えて使用。上面マットや雨天カバーの固定金具も錆びて破損し、固定できない箇所がある。更新の備品予算を継続申請。
令和4年7月24日	久しぶりに利用しました。更衣室の異臭(排水口?)がひどかった。	事業団グループで現場協議を実施した。脱水機の排水口について、排気管内からの臭気を拡散させないように蓋一式を交換した。毎日の営業終了後に清掃も実施する。
令和4年9月12日	プールの床などをもう少しきれいにしてけると助かります。	事業団グループで現場協議を実施した。日常清掃と月1回の定期清掃を継続しながら、清掃後の再確認を徹底し、不備があれば迅速に対応する。
令和4年9月12日	トレーニング室の壁は(もの巢)が沢山あるし、マシンはほこりだらけ。水分補給の場所のカーベットはシミだらけ。3階のトイレスリッパが破損して危険、掃除はしている様子がない。しているのですか。コロナ禍もあり、もう少し清潔に保ってください。	〈もの巢〉:日常清掃で対応しているが、再徹底を協議。マシンほこり:毎日の点検時に拭き作業を実施。カーベット:指摘の場所は令和5年3月2日に交換。その他の場所は、汚れの目立つ箇所から随時交換予定。
令和4年10月10日	体育館前の喫煙場所は皆の憩い場です。受動喫煙防止条例が適用されます。回答は掲示板等をお願いします。「体育館を利用する一市民より」	令和2年度より喫煙所を段階的に撤収した。令和5年3月31日、総合体育館前・総合体育館東側・テニスコート北側の3ヶ所の撤収をもって完了し、野球場の発電機室北側エリアの1ヶ所に限定した。
令和4年12月3日	県サッカー協会より:多目的ドームはラインも消えて、人工芝を継ぎ足している部分も高低差があって、フィールドはデコボコだらけ。怪我をしたら施設がみてるがやろうね。(事務所の)窓口にも困るやろし、振興課にも言っているが、とにかくコンディションが悪い。	令和4年度に市が改修工事調査・設計を実施。人工芝の部分補修・ゴムチップの補充は、事業団グループが継続して実施予定。

## 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
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>60</b>	<b>59</b>
			<b>59</b>	<b>59.0</b>

#### 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	4	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	4	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	5	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	4	3.0
<b>配点45点(9項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>39</b>	<b>27.0</b>
			<b>34</b>	<b>27.0</b>

#### 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 %	34 点	76 %
(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 %	107 点	89 %

(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> <p>新型コロナウイルス感染症拡大にともない消毒作業や利用自粛要請を実施し、感染症拡大防止に努めた。</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症防止策として、定期消毒作業・消毒液・ペースの増設・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、新型コロナウイルス感染症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症防止策(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	<p>指定管理最終年度も、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。設備等の維持管理業務については、計画的な定期点検を継続し、安全性の向上を図りながら、不具合対応を実施した。プールサーージングタンクの故障時は、機械室内の排水対応・臨時休業に係る告知・利用団体や高知市への緊急連絡等、迅速な初期対応を実施するとともに、綿密な補修計画のもと、プールの再開を図った。台風の影響による野球場防球ネットの破損時は、高所作業車での補修を行い、興行試合への支障を回避した。</p> <p>プールの管理・監視業務については、グループ遭遇研修等の社員研修、安全重視の監視体制の構築、利用者サービスの向上等に取り組んだ。自主事業については、新型コロナウイルス感染症対策のために中止になった事業はなく全61事業を実施。屋内会議室での開催事業以外は定員をコロナ前に戻して開催することで参加者延人数は目標値を大きく上回ることができた。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、他施設へチラシの掲示依頼を行うなど、積極的に事業PRを行うことができた。</p> <p>光熱費等の物価高騰を考慮し、計画的に経費を捻出しながら、定期消毒作業等のコロナ対策を継続し、春季野球キャンプに対応できるグラウンドコンディションを提供できた。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>
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	<p>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ます。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。</p>
1	<p>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ことができた。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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
2	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
3	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
4	<p>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4年度の利用者数や利用料金の減少理由は、施設工事に伴う利用者数の減少が大きく起因している。また、収支状況について補正金を合わせても赤字となっているが、光熱費の高騰が大きな要因となっている。</p> <p>事業参加者及び施設利用者の満足度調査についても、昨年度と同様、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。</p> <p>しかし、その中でも自主事業・施設利用共に職員や指導者の応対の親切さ等については高い評価をいただっており、評価できる。</p> <p>今年度は施設の工事により利用ができなかった期間が長く、利用者数の減少も見られたが、施設の利用率としては、昨年度比較で増加しており、コロナ禍前の水準まで回復している。令和5年5月には、新型コロナウイルス感染症が5類に引下げられたため、今後も培ったノウハウを存分に活かし、施設利用者の増加に繋げてほしい。</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	59.0 点	98 %	<b>A</b>
(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

<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。 全国的な新型コロナウイルス感染症の影響により、施設利用者数などが目標値未達成となりましたが、事業参加者満足度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についてはQRコード等を用いてWEB上で実施する等工夫を行い、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上に一層取り組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### (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	A	107 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。 全国的な新型コロナウイルス感染症の影響により、施設利用者数などが目標値未達成となりましたが、事業参加者満足度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についてはQRコード等を用いてWEB上で実施する等工夫を行い、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上に一層取り組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。

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4年度～	事業費抑制の中でも、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4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4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4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催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4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。令和4年度公認検定完了。(市が実施)
総合体育館雨天練習場土埃対策	令和4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4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4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)