

1 施設概要

施設名	高知市東部総合運動場		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	・多目的グラウンド ・体育センター ・野球場 ・投球・打撃練習場 ・テニスコート(16面) ・多目的ドーム(ドーム・会議室) ・くろしおアリーナ(25m温水プール, 幼児プール, ジャグジー, 50mプール, トレーニング室, ランニング走路, 会議室) ・駐車場, 緑地公園								
職員体制	常勤職員	8人	非常勤職員	0人	契約社員	11人	合計	32人	
	パート職員	0人	アルバイト	13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	3.65	3.50	3.63	3.55	3.64	3.55	3.65	3.60	3.68
施設利用者満足度(点)	2.80	3.20	2.80	3.10	2.84	3.20	2.84	3.50	2.84	3.49
事業参加者数(人)	5,000	5,913	5,000	4,848	5,100	2,095	5,100	3,202	5,200	4,518
施設利用者数(人)	300,000	312,731	300,000	295,814	301,000	231,413	301,000	221,272	302,000	279,061
施設利用率(パーセント)	30.00 %	34.67 %	30.00 %	32.71 %	30.05 %	26.77 %	30.05 %	31.04 %	30.10 %	35.18 %
施設使用料収支率(パーセント)	21.00 %	22.90 %	21.00 %	22.51 %	21.05 %	19.14 %	21.05 %	17.41 %	21.10 %	17.63 %
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」改善のためフェイスブック活用, 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:「施設について」「設備・備品について」「施設スタッフの対応について」「看板・利用案内など」の全項目で評価「良い」を受け, 総合評価で目標値を達成できた。		事業参加者満足度:「教室PR」のためソーシャルメディアの活用, 市内小学校全校へのチラシ配布, 近隣へのポスティングなどを継続実施した。施設利用者満足度:「設備・備品について」「施設スタッフの対応について」の2項目で前年比0.2~0.1減となったが, 総合評価で目標値を達成できた。		事業参加者満足度:「教室PR」を強化するため「こうちスポーツNAVI」を積極的に活用。SNSでは募集案内以外に活動報告も実施し事業PRを実施した。施設利用者満足度:「施設について」「設備・備品について」は前年度比0.1減, 「施設スタッフの対応について」「看板・利用案内など」は前年度比0.2増となり, 全項目平均は前年度比0.1増で総合評価の目標値を達成できた。		事業参加者満足度:教室PRのための「こうちスポーツNAVI」の活用, SNSでの事業PR, 市内小学校全校へのチラシ配布, 近隣へのポスティング実施, 高知新聞「ココハレ」での教室募集や運動部での活動報告などを行った。施設利用者満足度:「看板・利用案内など」は前年度比増減無し, 他3項目では前年度比0.3~0.4増となり, 全項目平均は前年度比0.3増で総合評価の目標値を達成できた。		事業参加者満足度:「こうちスポーツNAVI」の活用, SNSでの事業PR, 市内小学校全校へのチラシ配布, 近隣へのポスティング実施, 高知新聞「ココハレ」での教室募集などを行った。施設利用者満足度:「施設について(+0.3)」「看板・利用案内など(+0.2)」が前年度比微増, 「設備・備品について(-0.1)」「施設スタッフの対応について(-0.2)」が前年度比微減, 全項目平均は3.5で総合評価の目標値を達成できた。	

### 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	312,731 人	295,814 人	231,413 人	221,272 人	279,061 人
利用者数:対前年度比	101.8 %	94.6 %	78.2 %	95.6 %	126.1 %
開館日数	359 日	360 日	328 日	359 日	359 日
利用率					
野球場	31.74 %	35.63 %	36.56 %	42.57 %	47.28 %
多目的グラウンド	22.94 %	23.68 %	20.16 %	30.89 %	31.67 %
打撃練習場	22.21 %	25.65 %	21.07 %	27.16 %	26.48 %
投球練習場	19.23 %	17.16 %	9.75 %	12.83 %	13.79 %
テニスコート	35.98 %	32.90 %	29.30 %	29.35 %	37.52 %
体育センター	87.31 %	83.44 %	80.85 %	77.15 %	79.64 %
多目的ドーム	51.59 %	58.27 %	50.13 %	56.30 %	63.56 %
多目的ドーム会議室	6.23 %	11.29 %	4.43 %	9.67 %	17.31 %
アリーナ体育館	54.94 %	53.28 %	33.83 %	49.49 %	47.62 %
会議室	12.72 %	16.37 %	9.43 %	15.62 %	27.09 %
利用状況についての評価	<p>利用者数:供用開始後2年目となる多目的ドームの増加分(16,532人増)に伴い、総利用者数は5,585人増となり対前年度比101.8%となったが、他施設では減少の傾向が見られた。野球場は雨漏り改修工事に伴う休業(11月下旬～2月上旬)等による3,975人減、アリーナ体育館は前年度の四国大会開催等による1,885人減、プールも同様の開催実績と、今年度の一部大会が台風のため中止となった事に伴い5,909人減となった。</p> <p>利用率:多目的ドームは年間調整会による大会の受入れを初実施し、部活動の利用増と合わせ6.62%増となった。多目的グラウンド(0.31%増)・投球練習場(3.27%増)・テニスコート(0.99%増)・体育センター(3.64%増)・アリーナ体育館(1.31%増)も利用率増となった。</p>	<p>利用者数:他施設の改修に伴い利用者数増の施設は、野球場(1,278人増)・多目的ドーム(5,073人増)、床改修工事に伴い利用者数減の施設は、体育センター(11,680人減)・アリーナ体育館(5,352人減)であった。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、3月4日～22日まで利用休止(トレーニング室等)及び自粛要請をしたため、同月の利用者数減(12,542人減)が顕著となり、目標値を達成できなかった。</p> <p>利用率:新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う3月の自粛要請のため、全施設で利用率減となったが、野球場(3.89%増)・多目的グラウンド(0.74%増)・打撃練習場(3.44%増)・多目的ドーム(6.68%増)で利用率増となり、目標値を達成できた。</p>	<p>利用者数:4/10～5/10に新型コロナウイルス感染拡大防止のため施設閉鎖を行った。その後も大会キャンセルが相次ぎ、前年度に床改修工事を行っていた体育センターを除き利用者は軒並み減少した。特に大規模大会頻度の高いくろしおアリーナ体育館(13,052人減)、テニスコート(10,019人減)、プール(18,903人減)の減少が目立った。またトレーニング室も高齢者を中心に前年度比12,412人減と大幅減を記録し、目標値を達成できなかった。</p> <p>利用率:利用者数同様に軒並み利用率減となった。屋外施設は7月以降利用率が回復し、野球場は前年度比若干増を記録したが、くろしおアリーナ体育館の大幅な利用率減をはじめ屋内施設の減少が目立ち、目標値を達成できなかった。</p>	<p>利用者数:新型コロナウイルス流行の影響を大きく受けた。特に2度のまん延防止等重点措置期間(8/27～9/12、2/12～3/6)に利用者数は大幅に減少。ウイルスへの警戒からの大会キャンセルも目立った(74大会延べ184日間)。また工事による施設の利用休止も相次ぎ(テニスコート10/18～3/4、くろしおアリーナ体育館・プール・ランニング走路1/4～3/31)、更にチェコ五輪合宿受入に伴う体育館施設の一般開放休止(7/12～7/24)もあり、利用者大幅減に繋がった。前年度からの減少幅は約4%と最低限に留まったものの目標値を達成できなかった。</p> <p>利用率:体育センターを除く全施設が利用率増となった。野球場・多目的グラウンド・打撃練習場・多目的ドーム等はコロナ流行前の平成30年度を上回り、アリーナ体育館や多目的ドームも利用率が大きく回復し、目標値を達成できた。</p>	<p>利用者数:コロナによる大会の中止が殆ど無く、くろしおアリーナを除く施設の利用者合計ではコロナ前の平成30年度を13,708人上回った。一方でくろしおアリーナは音響設備工事及びチェコ競泳強化合宿の中止による体育館エリアの閉鎖や、インターハイ期間中のトレーニング室等の閉鎖に加え、屋内施設はコロナ以後の一般利用者が大幅に減少していることもあり、平成30年度を47,378人下回った。前年度比では57,789人の大幅増員となったが、くろしおアリーナの利用者の伸び悩みが響き目標値を約2万3千人ほど下回った。</p> <p>利用率:くろしおアリーナ体育館と打撃練習場のみ微減となったが、それ以外は全施設が利用率増となった。屋外施設は全施設がコロナ前の平成30年度を上回った他、認知度が上昇した多目的ドームも利用率が大幅に上昇し、目標値を達成できた。</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307,146人、利用者数:対前年度比101.3%、開館日数359日、野球場43.25%、多目的グラウンド22.63%、打撃練習場24.73%、投球練習場15.96%、テニスコート34.99%、体育センター83.67%、多目的ドーム44.97%、多目的ドーム会議室10.62%、アリーナ体育館53.63%、会議室12.70%

### 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	195,398	192,752	192,316	200,848	200,401
利用料金収入	57,053	53,510	43,926	41,945	47,131
自主事業収入	2,980	2,549	1,249	2,590	3,434
その他収入	23	13	7	8	266
収入計	255,454	248,824	237,498	245,391	251,232
支出					
人件費	87,623	80,427	80,480	82,003	82,415
光熱水費	49,444	46,856	38,536	29,930	59,388
保険料	1,403	1,200	1,125	1,127	729
維持管理業務費	79,014	75,877	74,801	76,168	77,388
修繕費	6,197	6,796	10,126	10,327	6,244
事業費	15,424	16,176	14,199	29,618	29,228
消費税及び地方消費税	5,658	6,556	6,134	6,281	7,387
その他の公課費	90	51	55	55	4
事業所税	0	0	0	0	0
その他	3,788	3,709	4,092	4,374	4,488
支出計	248,641	237,648	229,548	239,883	267,271
差引収支 (収入計-支出計)	6,813	11,176	7,950	5,508	▲ 16,039

### 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	22.3 %	21.5 %	18.5 %	17.1 %	18.8 %
② 指定管理料比率	76.5 %	77.5 %	81.0 %	81.8 %	79.8 %
③ 人件費比率	35.2 %	33.8 %	35.1 %	34.2 %	30.8 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	795 円	803 円	992 円	1,084 円	958 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	625 円	652 円	831 円	908 円	718 円
⑥ 外部委託費比率	31.8 %	31.9 %	32.6 %	31.8 %	29.3 %

※【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)
① 調査方法	アンケート方式 (施設利用者対象)	アンケート方式 (施設利用者対象)	アンケート方式 (施設利用者対象)	アンケート方式 (施設利用者対象)	アンケート方式 (施設利用者対象)
② 調査期間	通年	通年	通年	通年	通年
③ 配布数	39部	42部	23部	11部	12部
④ 回収数	39部	42部	23部	11部	12部
⑤ 回収率	100%	100%	100%	100%	100%
調査結果	「施設について」「設備・備品について」「施設スタッフの対応について」「看板・利用案内など」の全項目で評価「良い」を受け、総合評価で目標値を達成できた。	「設備・備品について」「施設スタッフの対応について」の2項目で前年比0.2～0.1減となったが、総合評価で目標値を達成できた。	全科目平均は前年度比0.1増となり、全項目で評価「良い」を受け、総合評価で目標値を達成できた。	「看板・利用案内など」は前年度比増減無し、他3項目では0.3～0.4増となり、全項目で評価「良い」を受け、総合評価で目標値を達成できた。工事期間や利用自粛要請期間、五輪合宿中の一般利用停止期間の影響により集計数は少なめ。	全科目平均は前年度と同じ3.5となり、全項目で評価「良い」を受け目標値を達成できた。体育センター及び多目的ドームにアンケートブースを増設したが回収数増加には現状繋がっておらず、団体に直接アンケート用紙を配布することを検討する。

### 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6月27日	プール入場の際に障害者手帳を提示したところ、すぐ待たされた上に手帳の有効期限が切れていないか疑うような発言をされた。後ろにいる大勢の利用者を待たせる状況になったうえ、周囲の人に聞こえるような発言をされたことを不快に感じた。	配慮が足らなかったことについて当該利用者に謝罪した。 混雑する営業開始直後は受付を2名体制とし、それ以後も手帳の確認等で利用者をお待たせする場合は1名が専属で対応するようにした。また手帳の期限記載箇所について、市の所管課に確認し、受付スタッフに周知徹底を行った。
令和4年8月17日	お金をかけてきれいなプールを作っているのに、大会ばかりで県民や市民が利用できない日が多すぎる。税金は誰が払っていると思っているのか。	現状について謝罪した。 令和4年度はインターハイが開催されたため、例年なら使用可能な8月中旬も含め、例年以上に使用できない日が多かったことから苦情が発生したと推察される。 令和5年度については前年度より開催予定の大会は少ないが、プール可動床の不具合により一般開放できるコースが限られるため、同様の苦情が発生する可能性が高い。
令和4年11月2日	体育センターを定期的に利用しているが、和式トイレ無く、膝が悪い高齢者が使用するのは苦痛でしかない。1基でも洋式トイレに変えて欲しい。	運動場のトイレ改修は市が毎年一定数ずつ行っていることを利用者に伝えた。体育センター内には男女トイレの間に一般利用者も使用可能な多目的トイレがあり、中には洋式便器が設置されている。利用者が多目的トイレを認識していなかったか利用不可と認識していた可能性があるため、多目的トイレの扉に「どなたでもお使いいただけます」という文面及びマークを表示した。
令和5年2月22日	トレーニング室のマッサージベルト使用時に、「次に使いたいから終わったら声を掛けて」と女性に頼まれたので、使用後にその女性に声を掛けに行くと、別の女性が「私が順番を待っていたので私よ！」と文句あるなら事務所の人呼びます！と強引に使用してしまっ。その後私の前をうるつきながら罵声(内容不明)を浴びせて来た。今後その人がいそうな時は来ないし、可能なら施設出入禁止にして欲しい。	「次の方への声掛け」に関しては、施設ルールでは場所取りや知り合いへ器具利用権を回す等の行為は認めておらず、後ろに並んでいる人が優先されるが、女性の注意の仕方やその後の態度などから感情的なトラブルに発展している。該当者と思われる女性には、今後は事務所から注意するので、利用者に直接注意せず事務所に報告するよう依頼した。

## 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	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	3	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>60</b>
			<b>60</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	4	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	4	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しているか	4	4	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	4	3.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	4	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>38</b>	<b>27.0</b>
			<b>37</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	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	15.0

※ 8(3)2事業収支について、4収入状況で令和4年度収支は赤字だが、高知市から指定管理者へ支援した新型コロナウイルス感染症に伴う支援金及び燃料費高騰に係る支援金を含めると収支均衡が図られるため、総合評価は「3」としている。

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 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	38 点	84 %	37 点	82 %
(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	113 点	94 %	112 点	93 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	協定書・事業計画書に定める管理運営はおおむね実施できている。各種事業については、昨年度水準の開催数や参加者満足度を提供している。施設管理については、利用者数・利用率等で目標値を達成し、見込以上の利用料金収入により、燃料費等の高騰に伴う支出増に対応できた。また、プロ野球キャンプでは例年の秋季に加え、春季においても清掃・警備・グラウンドコンディション等の面で貢献できた。さらに、共同企業体による新体制のもと、プール監視業務は接遇・利用者サービスの向上が図れ、設備管理業務は迅速な修繕対応により安全面の強化が図れた。最後に、体育・スポーツ施設功労者表彰や高知市消防長団体表彰、防火対象物点検報告特例認定を受ける事ができ、今後も継続的に職員研修(救命講習・消防訓練等)を充実させる。
1	協定書・事業計画書に定める管理運営はおおむね実施できている。各種事業については、ソーシャルメディアの活用や小学校への案内チラシの配布、施設近隣へのポスティング等を継続的に取り組み、指導内容の好評を得ながら高い参加者満足度を提供している。施設管理については、新電力への切り替えや省エネ運用による光熱費の削減を図りながら、テニスコートの芝張替やAEDの増設を実施するとともに、業務用冷蔵庫の交換等、しらせ会の要望にも対応できた。また、プロ野球キャンプでは整備員・清掃員・警備員の連携のもと、満足度の高い練習環境を、新規受入の社会人キャンプではドームでの充実した打撃練習環境を提供できた。さらに、設備管理の直営化に伴い、より迅速な修繕対応が可能となった。早急なLED化が課題となっているプール照明の不具合に対して、綿密かつ継続的な調査を実施し、大会等でも必要な照度で復旧する事ができた。次年度以降も共同企業体の強みを最大限に生かし、接遇や利用者サービスの向上、安全面や衛生面の強化を図っていく。
2	協定書・事業計画書に定める管理運営はおおむね実施できている。各種事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため16事業を中止したが、一方で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33事業を行うことができた。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等を継続的にを行い、限られた参加者においても指導内容は好評を得て高い参加者満足度を提供できている。施設管理については、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のために消毒液の設置や受付の筆記用具・コインロッカー・券売機ボタンといった利用頻度の高い箇所での消毒、受付やトレーニング室の器具間に飛沫防止フィルムを設置するなど、コロナ禍においても安心して使用できる施設環境づくりに努めた。また、テニスコートで摩耗した人工芝の部分張替、テニスコート運営棟の木製スロープ老朽化に伴うブロック製スロープへの変更、トレーニング器具の修理など、利用者のニーズが高い施設・備品等の修繕を早急に行うことにより利用者が快適に利用できる施設を提供した。プロ野球キャンプや大多数の大学キャンプが中止となったが、グラウンドの土や芝の管理は例年どおり行い、プロが利用できるグラウンド状況を維持管理している。さらに、30年度からの設備管理の直営化に伴い、より迅速な修繕等の対応も実施できている。次年度以降も共同企業体の強みを最大限に生かし、接遇や利用者サービスの向上、安全面や衛生面の強化を図っていく。
3	協定書・事業計画書に定める管理運営はおおむね実施できている。各種事業については、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1事業であったが、3密を考慮し定員をコロナ前に戻さないで開催した事業が多く、参加者延人数は目標に届かなかった。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50事業を実施。定員は少ないながらも昨年の33事業から事業数を増やすことで、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・こちスポーツNAVIへの掲載等を継続的にを行い、限られた参加者においても指導内容は好評を得て高い参加者満足度を提供できている。施設管理については、新型コロナウイルス対策として自動手指消毒液や飛沫防止アクリル板の新設、屋内外問わず利用頻度の高い箇所(筆記用具、コインロッカー、ボタン類、ドアノブ等)の定期消毒、利用者へのマスク着用の働きかけなど、利用者へ安心感を与えられる施設環境を整えた。また、場内案内看板の更新、体育センター前道路陥没の修復と駐輪場増設など、設備面においても利用者の安全面や利便性を考慮した施設提供を行った。打撃練習場の屋根改修や駐車場の白線塗装など、本来高額となりリスク分担により市が工事で実施すべき案件においても利用者の利便性を迅速に図るために部分的な修繕や職員が一部作業を実施して費用を抑えるなどの工夫により実施した。また、ロードボランティアに登録し、運動場外の周辺道路の清掃を定期的に行い、周辺環境の美化にも努めた。プロ野球キャンプが2年ぶりに開催され、経験豊富な職員によるプロ仕様のグラウンド土芝の管理を行った。30年度からの設備管理の直営化に伴い、迅速な修繕等の対応も実施できている。次年度以降も共同企業体の強みを最大限に生かし、接遇や利用者サービスの向上、安全面や衛生面の強化を図っていく。
4	協定書・事業計画書に定める管理運営はおおむね実施できている。屋内事業は3密回避のため定員をコロナ前の人数には戻さなかったが、一方で屋外事業についてはコロナ以前の定員で実施した。参加者延人数は目標に届かなかったが前年度を大きく超える参加者数となった。ウイズコロナの流れの中においてもコロナ対策(検温・健康チェックシート、間隔確保、消毒徹底等)を取り、安全性を確保したうえで運動実施・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・こちスポーツNAVIへの掲載等を継続的にを行い、事業後のアンケート調査による指導内容評価も好評を得て高い参加者満足度を提供できている。施設管理については、利用自衛要請等は行わないが、前年度に引き続き新型コロナウイルス対策(消毒液やアクリル板の設置、利用頻度の高い場所の定期消毒、利用者へのマスク着用の働きかけなど)を実施し、安心感を持って使用できる施設提供に努めた。インターハイを始めとした大規模大会に対応可能な勤務体制を整え、インターハイ会場となったテニスコート観客席の部分修繕を実施するなど円滑な大会運営に協力した。可動床の不具合により職員による水深切替が不可能となったプールに関しては、大会前後に業者派遣による水深切替を実施し、大会実施と大会終了後の市民プールとしての機能性を保った。また昨年度に引き続きロードボランティアの実施や施設周辺道路の定期清掃も実施し、周辺環境の美化に努めた。指定管理者として新たに5年間の運営が任せられるなか、前期5年の共同企業体運営経験を生かし、接遇や利用者サービスの向上、安全面や衛生面の強化を図っていく。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	多目的ドームが年間を通じて利用できるようになり、施設利用者は増加している。自主事業においては、シンコースポーツ主催のプール使用促進教室(無料)が利用者に好評であるなど、サービスの向上に努めている。しかし、前年度からの課題であるドームを含むパンフレット及び施設の案内表示に対応できていないため、次年度は作成し、更なるサービスの向上に努めてほしい。
1	総合運動場と同様の積極的な広報活動により、教室は募集定員以上の応募があり、教室参加者からは高評価を得ることができている。利用者数は目標値を達成することができなかったが、原因はコロナウイルス感染症予防対策のための自粛要請、体育センター及びびくろしおアリーナの床改修工事の影響であると考えられる。施設管理については、新電力への切り替え等により光熱費を削減することができている。さらに施設の不具合に対して迅速な修繕対応をすることができている。以前からの課題であるドームを含むパンフレット及び施設の案内表示の対応については、利用サービス向上のためにも早急に対応をお願いしたい。
2	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や、スポーツ大会の中止及び利用者の自粛によるものであると推察する。しかし、利用料金が減収しているなか、支出についても削減することができ、収支は黒字となっている。事業については、感染防止対策を徹底し、通常よりも定員を半数以下に縮小した上で実施したが、参加者からは前年度よりも高評価を得ていることや、施設使用者満足度調査で接客及び利用案内の項目で前年度よりも高い評価を得ていることは、高く評価できる。他にも、利用の多いテニスコートの修繕や、鍵付きの靴箱の設置など、利用者のニーズに積極的に対応できている。また、以前からの課題であるドームを含むパンフレットを作成することができた。案内表示に関しては、避難経路(洪水・土砂)の対応は完了しているため、施設自体の案内表示を作成し、更なるサービス向上に努めてもらいたい。
3	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い(起因している)。また、本年は施設改修工事等で、一般利用出来ない期間があったことも、利用者が減少した一因。しかし、施設の利用率は高く、利用できた期間に係る利用者数は多かったため、利用料金の減少幅を抑えることが出来ており、収支は黒字となっている。施設使用者満足度調査では全項目において前年度よりも高い評価を得ていることは、高く評価できるが以前より課題でもあった、アンケートの回収率については、アンケート実施方法の工夫等で増加を図ってもらいたい。日頃から施設周辺の環境美化に務めているが、さらにロードボランティアに登録し、広い範囲の周辺環境の美化にも貢献出来ている。今後も、感染防止対策を徹底し、よりよい施設運営に努めてもらいたい。
4	令和4年度の利用者数や利用料金の減少理由は、チェコ競泳強化合宿の中止による体育館エリアの閉鎖やインターハイ期間のトレーニング室等の閉鎖によるものが起因している。また、本年は施設改修工事等で、一般利用出来ない期間があったことも、利用者が減少した一因。しかし、施設の利用率は一部を除きコロナ前の利用者数を上回っており、利用できた期間に係る利用者数は多かったため、利用率は高い水準となっている。収支は、補正金を合わせると黒字となっているが、光熱費の高騰による支出は大幅に増加した。事業参加者満足度や施設使用者満足度調査では高い評価を得ていることは、高く評価できるが、アンケートの回収率については増加が見られなかった。アンケートブースの増設を後期にしていたため、ブースの周知等を行うことで一定数増加に繋げる等の工夫を図ってもらいたい。昨年に引き続き、ロードボランティアに登録し、広い範囲の周辺環境の美化にも貢献出来ている。今後も、利用者のニーズに対応したよりよい施設運営に努めてもらいたい。

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	15.0 点	100 %	
合計	120 点	101.0 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。          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、施設利用者及び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	110.0 点	<p>適正な管理運営がなされています。            事業参加者数及び施設利用者数は目標値を上回っており、利用者ニーズに応じた事業の実施に努められていると評価できます。            引き続き、積極的な事業の実施を期待します。</p>
1	S	109.1 点	<p>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、ニーズの把握・反映、積極的な広報・情報発信等、利用拡大に向けた取組を期待します。</p>
2	A	101.0 点	<p>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。</p>
3	A	102.0 点	<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。            新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により事業参加者数などが目標値未達成となりましたが、事業参加者満足度などは目標値を達成しました。            ロードボランティアとして運動場外の周辺環境の美化にも努めたことが評価できます。            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を期待します。</p>
4	A	101.0 点	<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、施設利用者及び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>

## 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
体育センター駐車場区画線の剥離	令和3年度	塗装済(指定管理者が実施)
北駐車場区画線の剥離	令和3年度	塗装済(指定管理者が実施)
場内案内板(施設配置図・駐車場等)の更新	令和3年度	施設配置図の新設、及び既設表示板を更新済(指定管理者が実施)
避難場所案内表示の新設	令和3年度	洪水・土砂災害への指定緊急避難場所として(ろしおアリーナまでの経路をPOP表示済。(指定管理者が実施済)
トレーニング機器の経年劣化	令和4年度～	故障して使用不可となった機器の一部を中古品購入により対応。新しいトレーニング機器の購入(市と協議中)、又はリース契約等の継続について市と指定管理者との協議
打撃練習場ピッチングマシンの経年劣化	令和4年度～	備品の購入(市と協議中)又はリース契約等の継続について市と指定管理者との協議(硬式2台・軟式1台)
AED増設(多目的ドーム・打撃練習場等)	令和元年度	多目的グラウンド・打撃練習場・投球練習場・多目的ドームに設置済(指定管理者が実施済)
アリーナ水泳大会競技システムの経年劣化	令和2年度	更新済(市が実施済)
利用マナーブックの配布	令和2年度	施設の個人登録/団体登録を行った人へ施設の概要や注意事項を記載した配布文書を作成済(指定管理者が実施済)
テニスコートスタンドの鳥害	令和2年度	事業団職員による場内清掃(週5日)の定期実施を継続しながら、清掃業者による定期清掃を追加済(指定管理者が実施済)
物品貸出ブースの設置	令和3年度	事務所窓口に各種競技用具や空気入れ、車のバッテリー用電極等を適宜貸出(指定管理者が実施済)
子ども憩いスペースの設置	令和4年度～	積木・ブロック・絵本・お絵かきボード等の併設(案)。コロナ禍の状況により未実施(指定管理者が実施予定)
「消防団応援の店」参加	-	救助訓練によるプール利用は継続して免除対応済(指定管理者が実施済)
アリーナ床転換システム機器の経年劣化	令和2年度	更新済(市が実施済)
アリーナ体育館床面の経年劣化	令和元年度	改修工事を実施済(市が実施済)
体育センター床面の経年劣化	令和元年度	改修工事を実施済(市が実施済)
テニスコート人工芝の経年劣化	令和3年度	更新済(市が実施済)
テニスコート観客席の改修	令和4年度～	一部のみ令和4年度に修理(指定管理者実施)。破損箇所多く工事予算申請予定(市と協議予定)。
50mプール可動床制御システム更新	令和5年度～	更新予定(市が実施予定)
野球場防球ネットの経年劣化	令和5年度～	ネットの張替工事予算を申請予定(市と協議予定)
アリーナ可動式スタンド経年劣化	令和5年度～	ホイルチャンネルタイヤ交換の工事予算を申請予定(市と協議予定)
ろしおアリーナ冷温水発生機更新	令和5年度～	令和5年6月時点で1台のみ運転可。現時点で夏季の水温調節が困難。残り1台停止すれば閉館。市と協議予定。
打撃・投球練習場屋根(テント)雨漏り	令和5年度～	打撃練習場テント屋根の一部を令和3年度に修繕(指定管理者が実施)。市が令和4年度に屋根改修設計を実施。屋根改修工事予算を申請予定(市と協議予定)
アリーナ1階通路壁紙経年劣化	令和3年度	張替済(指定管理者が実施済)
体育センター前道路の陥没	令和3年度	修復済(指定管理者が実施)
体育センター前駐輪場の新設	令和3年度	修復済(指定管理者が実施)
ろしおアリーナウッドデッキ改修	令和4年度	市が撤去作業及び手摺設置を実施済。
ろしおアリーナ雨漏り改善	令和5年度～	改修工事予算を申請予定(市と協議予定)