

1. 施設概要

施設名	高知市総合運動場	施設所管課	高知市教育委員会スポーツ振興課
指定管理者名	財団法人高知市スポーツ振興事業団		
指定期間	平成21年～平成23年	公募・指名の別	指名
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。		
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	・相撲場 ・陸上競技場 ・野球場 ・テニスコート（7面） ・補助グラウンド（2面） ・多目的ドーム ・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： 16人	非常勤： 1人	その他： 人 合計： 17人

2. 利用状況

	H21年度（1年目）	H22年度（2年目）	H23年度（3年目）
利用者数	414,025人	457,661人	400,583人
開館日数	359日	359日	360日
利用率	94%	103%	90.6%
事業開催数	13	19	19

※ [利用率算出方法の説明] 直近5年間の最大利用者数（H18年度 421千人）の5%増を目標数値とし、442千人を100とした。

3. 収支状況

単位：千円

	H21年度（1年目）	H22年度（2年目）	H23年度（3年目）	
収入	指定管理料	308,209	298,454	298,703
	利用料金収入	—	—	—
	事業収入	0	0	0
	その他	96	100	35
	収入計	308,305	298,554	298,738
支出	管理運営費	274,545	263,839	264,226
	人件費	33,760	34,715	34,512
	その他	0	0	0
	支出計	308,305	298,554	298,738

※ 施設使用料等収入については、高知市の収入とし、利用料金制度は導入していない。

4. 運営状況指標

	H21年度（1年目）	H22年度（2年目）	H23年度（3年目）
①事業収支（収入－支出）	0円	0円	0円
②利用料金比率	— %	— %	— %
③人件費比率	10.9%	11.6%	11.6%
④外部委託費比率	49.3%	49.0%	49.0%
⑤利用者1人あたり管理費	744円	652円	745円

5. その他特記事項

--

6. 評価結果

(1) 総合評価（審査委員会評価）

年度	総合評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
21	A	「職員の接客態度」において、指定管理者と所管課で評価の差が見られますので、利用者からの苦情内容の分析、苦情に対する対応及び職員研修の内容等について、両者での協議・検討などにより、接客サービスの改善・充実に取り組んでください。また、緊急時・事故発生時の対応について、職員研修・想定訓練等の充実により、より良いサービスの提供ができる施設となるよう取り組んでください。
22	A	自己評価において、昨年度評価時からの改善が見られない部分があります。全体としては利用者数の増加やコスト削減などもあり、A評価となっていますが、個々の項目はもとより、指定管理者の管理運営に対する姿勢についても、より良いサービスの提供に向け、改善の余地があると考えます。
23	A	「履行の確認」の自己評価において2点の項目が目立つことや、接遇面での自己評価と一次評価の認識の違いなど、いくつかの課題が残っていると考えられます。また、事業開催数については、指定管理業務によるものと、それ以外のものとの仕分けが不十分であると見受けられます。平成24年度以降も引き続き指定管理者として指定されていますので、いずれについても、指定管理者と施設所管課で十分協議し、改善に向けた取組を進めてください。

(2) 1次評価（施設所管課評価）

年度	1次評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
21	A	概ね、水準は確保しているが、指定管理者応募時の計画がまだなされていない点があり今後の計画遂行を見守る必要はある。
22	A	施設利用者数の増加と指定管理料の削減から、管理運営の努力はなされていることは評価できる。接遇研修を毎年実施していることも大切であるが、利用者からの意見を具体的にひろいあげる手段を早急にとるべきであり、利用者ニーズがどこにあるのかを、把握して、今後のサービス向上に努められたい。また、広報面では、指定管理者ホームページを作成し、施設・イベント情報・財務諸表等を公表し透明性や広報の強化を図ることを検討されたい。今後は、複数施設を管理しているため、各施設の利用率や管理費用を考慮して、有効な施設活用計画をたてるとともに、スポーツ自主事業の拡大を図る方向で組織運営に努力していくことを期待する。
23	A	ホームページによる広報面の強化及び「ご意見箱」設置によるサービス向上に努めたことは一定評価できます。野球照明施設の設置工事（8カ月間）及びドームの芝張り替え工事（1カ月）などがあり、利用者数が大幅に減少したが、今後も各施設の利用率等を考慮して、有効な活用計画を立てるとともに、自主事業の拡大など組織運営の向上に努めてください。また、職員を対象とした防火訓練を行っているが、利用者に対する災害発生時の初期対応や避難方法について確立し、マニュアル化をしてください。

(3) 自己評価（指定管理者自己評価）

年度	自己評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
21	A	協定書・事業計画書他に定める管理運営は概ね出来ていると思われる。施設の老朽化に伴う修繕が十分に出来ていない。（修繕に係るリスク分担に対して、市の予算措置がなされていない。）
22	A	協定書・事業計画書他に提案した内容で概ね実施できた。利用者は前年比110.5%で広い市民に利用いただいた。収入面では利用料金制を採っていないことから本評価書には表れていないが収入減となった。しかしながら、これは市の判断による減免対象の増によるものが主たる原因と考えられ、これを考慮すれば実質増である。利用者の安全管理の確保のため、体育館においては今年度から夏季の熱中症対策として、利用者の方了承を得て状況に応じ5分間の換気をし、その間に給水を促すなど事故防止に努めた。事業では、通年実施した各スポーツ教室は好評で、全参加者からアンケートを徴収し、以後の計画に参考とした。一方、教室参加者以外の施設利用者の声を聞くことも重要と考え、次年度は実施し、市民にとって気軽に使いやすい施設を目指していく。職員の接遇面では、臨時職員全員が市の人事接遇研修を受講した。また、窓口等での具体的な事例をもとに、毎週の課内会で職場研修の形で実施し、情報の共有化に努めている。修繕費については市とリスク分担で定めたにも関わらず、市予算が措置されていない。その為、窓口での苦情が多くその対応に苦慮している。
23	A	協定書・事業計画書他に定める管理運営は概ね実施できた。利用者の安全管理の確保のため、体育館においては昨年度に引き続き夏季の熱中症対策として、利用者の方了承を得て状況に応じ5分間の換気をし、その間に給水を促すなど事故防止に努めた。また、同時使用の異種目団体間に多かった窓開放トラブルを解消するため、暗幕を取り付ける等施設修繕を行った。利用者のニーズを把握するため、教室終了後の全受講者アンケートに加え、体育館入り口に「ご意見箱」を設置してより多くの声を拝聴し、サービス向上に努めた。また、新たに事業団ホームページを開設し、施設・イベント情報を提供する等広報の強化を図った。施設の老朽化に伴う修繕については、市と協議の上、計画的に行っていく必要があると思われる。

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業、業務の履行状況				
使用許可等		使用許可等申請、受付は利用統計等が作成され、適正に行われているか。	3	3
利用料金等の徴収状況		徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われているか。	3	3
苦情・要望への対応		苦情・要望処理の処理は適切か。	3	3
職員配置		基準に基づき、適切な人員配置がされたか。	3	3
職員研修		従業者に対し、施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	2	2
事業計画書		指定管理業務が事業計画書に沿っているか。	3	3
事業実施状況		事業の実施は仕様書等に適合しているか。	3	3
法令の遵守		法令に基づく検査、届出等はなされているか。	3	3
緊急時の対応		緊急時のマニュアルが整備され、従業者訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	2	2
保険加入		仕様書等に定める保険に加入しているか。	3	3
個人情報		個人情報の取扱い、従事者への研修、漏洩した場合の対策がとられているか。	3	3
情報公開		保有する文書が分類・整理され、閲覧等の請求があった場合にに応じているか。	2	2
②自主事業の実施状況				
事業の実施状況		自主事業は事業計画に基づき、公平に実施されているか。	3	3
事業実施体制		自主事業の実施体制・職員配置は適切か。	3	3
③施設の維持管理				
施設・設備の維持管理		施設・設備の維持管理基準が守られ、不具合が生じた場合は速やかに報告・対応しているか。	3	2
清掃業務の実施状況		清掃は確実にこなされているか。	2	2
警備業務の実施状況		マスターキー等の管理、警備業務は適切に行なわれているか。	3	3
廃棄物処理業務の実施状況		廃棄物処理は適切に行なわれ、運搬・処理を委託する場合は許可業者と契約しているか。	3	3
外部委託の実施状況		過度な外部委託は行なわれていないか。	3	3
備品管理等の実施状況		備品の管理・点検・保守は適切におこなわれているか。	3	3
20項目×3点=60点			56	55
			60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の配点基準
3	概ね協定書・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がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要である。

(2) サービスの品質

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①維持管理業務				
経費節減の取り組み		設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。	3	3
備品等の管理		備品等の保守点検・補充は計画的に実施されているか。	3	3
施設維持管理の内容		施設の保守・管理やプール等の水質管理の対応は適切であるか。	3	3
②運営業務				
利用案内		パンフレット・施設内利用案内・行事開催案内等は判り易く、使い易いものになっているか。	3	3
職員の接客態度		各担当者の接客態度は良好か。	3	2
利用者満足度の把握		利用者アンケートが実施され、運営に反映されているか。	3	3

利用促進に向けた取り組み	利用者の増加や利便性を高めるための取り組みが行なわれているか。	3	3
各種事業の内容	各種事業（講座・イベント等）は施設の設置目的に合致した事業であり、利用者が満足できる内容であったか。	4	3
市民サービスの向上	各種事業（講座・イベント等）は市民サービスの向上につながったか。	4	3
スポーツ行政への貢献	高知市のスポーツ振興に寄与する取り組みが可能か（スポーツ団体との連携・周辺住民との連携は問題ないか）	3	3
10項目×4点=40点		32	29
		40	40

評価基準（再掲）

点数	小項目の配点基準
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	概ね協定書・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ている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、目標の全面的な見直しが必要である。

(3) サービスの安定性

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業収支の状況				
事業収支		事業収支が赤字の場合、黒字化のための改善策が実施されているか。	3	3
人件費比率		支出に占める人件費の割合が減らされすぎていないか。	3	3
外部委託費比率		支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。	3	3
3項目×3点=9点			9	9
			9	9

評価基準（再掲）

点数	小項目の配点基準
3	事業計画・収支計画等に基づく、経営がなされている。
2	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、経営が殆どなされておらず、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。

(4) 評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1次評価 評点	1次評価 換算後 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60	0.5	30	60%	55	27	A
(2) サービスの品質	40	0.375	15	30%	29	10	
(3) サービスの安定性	9	0.6	5	10%	9	5	
合計	109		50	100%	93	42	

(評価基準再掲)

総評点数	46点以上	41点以上	36点以上	35点以下
評価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており、優れた実績をあげている。	適正に管理運営が行われている。	概ね適正であるが、一部改善を期待する。	改善が必要である。