

1. 施設概要

施設名	高知市東部総合運動場	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		
施設内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>多目的グラウンド</li> <li>体育センター</li> <li>野球場</li> <li>投球・打撃練習場</li> <li>テニスコート（16面）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>駐車場、緑地公園</li> </ul>	
職員体制	常勤： 9人	非常勤： 人	その他： 人 合計： 9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	270,101人	268,620人	270,546人
開館日数	359日	359日	360日
利用率	95%	95%	95.3%
事業開催数	13	17	17

※ [利用率算出方法の説明] 直近5年間の最大利用者数（H20年度 270千人）の5%増を目標数値とし、284千人を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	191,503	198,570	195,915
	利用料金収入	—	—	—
	事業収入	0	0	0
	その他	40	31	14
	収入計	191,544	198,601	195,929
支出	管理運営費	167,006	169,126	171,517
	人件費	24,538	29,475	24,412
	その他	0	0	0
	支出計	191,544	198,601	195,929

※ 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	12.8%	14.8%	12.4%
④外部委託費比率	55.0%	53.4%	54.1%
⑤利用者1人あたり管理費	709円	739円	724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	個々の項目において、指定管理者と所管課で評価の差が見られますので、両者での協議・課題把握により、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	大会開催時の運営管理がスムーズになされるなど評価すべき部分がある一方で、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A評価となっていますが、より良いサービスの提供及び利用率の向上に向け、改善の余地があると考えます。
23	A	「サービスの品質」の面では一定の水準にあると思われませんが、「履行の確認」の自己評価において、2点の項目が目立ちます。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、指定管理者と施設所管課の両者で十分協議し、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。利用客数の一定増加は達成しているが、市中心部から離れている施設でもあり、今後、施設利用者を増加させるため、一層の営業努力が求められる。
22	A	施設総利用者数は昨年なみの利用者数であるが、くろしおアリーナプール・体育館利用者数が20年21年より7千名ほど減少している。内容を吟味して、今後の利活用対策を願いたい。その他、大会利用時のサポートで競技団体や地元団体との協調関係が成立しており、その点は管理運営において評価される。より一層の利用者サービスの向上を目指して、接遇研修の定期的な実施や、利用者ニーズの把握に努めてください。 年2回の防災訓練も、適宜おこなっており、安全対策や危機管理対策として、評価できる。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	「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。大会利用時のスポーツ団体及び周辺住民との連携ができており、引き続き円滑な管理運営を願いたい。職員を対象とした2回の防災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。今後は、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。

(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99.5%でほぼ前年どおりの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ため本評価書に表れていないが、市判断による減免対象の増を考慮すれば、ほぼ前年度並みを確保できた。ここはアリーナを始め競技団体の大会使用が多く、競技実施に支障のないよう利用団体と事前の打合せを十分行い、大会開催日は職員が早朝出勤をするなど大会開催にスムーズな運営を行った。 建設時に市が大変お世話になった地元白鷺会とは、本年度も引き続き良好な関係の保持に努め、施設職員は好評を得ていると考える。概ね利用者からの要望については速やかに対処しているが、多額を要する修繕費については市側にリスク分担に伴う予算措置がされておらず、窓口で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。 本施設は、アリーナを始め競技団体の大会使用が多く、競技実施に支障のないよう利用団体と事前の打合せを十分行い、大会開催日は職員が早朝出勤をするなど大会開催にスムーズな運営を行った。 また、警察・消防等の各種訓練に施設を開放するなど公的施設としての機能を果たしている。 現在、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、アリーナエントランスホールに「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。 建設時に市が大変お世話になった地元白鷺会とは、本年度も引き続き良好な関係の保持に努め、施設職員は好評を得ていると考える。 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	3

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）	4	3
10項目×4点=40点		33	30
		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%	30	11	
(3) サービスの安定性	9	0.6	5	10%	9	5	
合計	109		50	100%	94	43	

(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。