

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	13人	合計	40人
	パート職員	0人	アルバイト	11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		3.55		3.60	
施設利用者満足度(点)	2.80	3.10	2.80	3.14	2.84		2.84		2.84	
事業参加者数(人)	6,250	6,867	6,250	6,835	6,350		6,350		6,450	
施設利用者数(人)	460,000	452,763	460,000	394,996	461,000		461,000		462,000	
施設利用率(パーセント)	45.00 %	51.20 %	45.00 %	50.02 %	45.05 %	%	45.05 %	%	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 %	%	24.05 %	%	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。							

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			
利用者数:対前年度比	99.7 %	87.2 %	0.0 %	- %	- %
開館日数	359 日	360 日			
利用率	野球場	37.91 %	39.75 %	%	%
	補助グラウンド	36.78 %	32.48 %	%	%
	多目的ドーム	56.42 %	54.49 %	%	%
	テニスコート	57.43 %	57.74 %	%	%
	相撲場	2.93 %	2.90 %	%	%
	体育館主競技場	74.98 %	73.54 %	%	%
	体育館補助競技場	71.44 %	78.90 %	%	%
	雨天練習場	30.19 %	27.62 %	%	%
	プレイルーム	65.49 %	60.38 %	%	%
会議室	22.27 %	20.87 %	%	%	
利用状況についての評価	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。	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。			

※ 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。

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		
	利用料金収入	91,159	79,976		
	自主事業収入	2,472	2,728		
	その他収入	50	32		
	収入計	355,350	354,091	0	0
支出	人件費	89,059	84,182		
	光熱水費	94,361	80,162		
	保険料	1,335	1,083		
	維持管理業務費	142,186	142,688		
	修繕費	6,721	10,036		
	事業費	11,840	16,393		
	消費税及び地方消費税	5,355	7,759		
	その他の公課費	57	66		
	事業所税	0	0		
	その他	3,565	3,462		
支出計	354,479	345,831	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	871	8,260	0	0	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 %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	73.6 %	76.6 %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	25.1 %	24.3 %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	783 円	876 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	578 円	687 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	40.1 %	41.3 %	%	%	%

※【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)
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)		
	② 調査期間	①通年, ②31年1~2月	①通年, ②2年1~2月		
	③ 配布数	①46部, ②78部	①76部, ②29部		
	④ 回収数	①46部, ②3部	①76部, ②20部		
	⑤ 回収率	①100%, ②3.84%	①100%, ②68.97%		
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。			

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
令和元年5月22日	ヨガマットのレンタルがあれば助かる。	教室用のヨガマットを施設利用者に貸出している。
令和元年6月9日	男性プールの脱水機の故障修理をお願いする。	メーカーが修理対応していないため、6月28日に購入し設置した。
令和元年12月2日	駐車場の白線が薄くなっているので、ぬり直してほしい。	前回塗装より8年経過していたため、令和2年2月6日の休館日に区画線舗装を施工した。
令和2年2月21日	主競技場西倉庫の扉が重くて開けられない。	吊り金具の緩みにより扉が地面に接していたため、金具調整により復旧。

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	3.0
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
配点60点(20項目×3点)		小計	60	60

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	3.8
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	5	4.2
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	4	4.0
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	3.8
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	4	4.0
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	4.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	4	4.0
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	4.8
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	3.5
配点45点(9項目×5点)		小計	38	36.1

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	15.0

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	概ね事業計画・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 %	38 点	84 %
(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 %	113 点	94 %

(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、接客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客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>
元	<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、接客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	
3	
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 る。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、利用数も増加している。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る。また、新たに地域に Outreach 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、S NSの有効活用など更なるサービスの向上に努めてほしい。
元	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 る。 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であった。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が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。
2	
3	
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	60.0 点	100 %	S
(2) サービスの質の確認	45 点	36.1 点	80 %	
(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	111.1 点	93 %	

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、またはそれ以上の取 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。	概ね事業計画書・仕様書 に沿った適正に管理運営が 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>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>

(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。
元	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、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。
2		点	
3		点	
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。
総合運動場全体の用器具経年劣化	令和元年度～	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。
テニスコート遮光対策	令和元年度～	令和元年度は購入できなかったため令和2年度に再度購入・施工を計画。
多目的ドーム人工芝不陸及びライン歪み	令和元年度～	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。
相撲場利用減	令和元年度～	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。
総合体育館熱中症対策	令和元年度～	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声かけも継続。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。
総合体育館室内プール基準点埋没	令和元年度～	29年度に基準点表面舗装ケレン実施。基準点が露出したが表面の刻印等はない。日本水泳連盟公認測量者への確認が必要。
総合体育館雨天練習場土埃対策	令和元年度～	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。
陸上競技場外周通路傾斜	令和元年度～	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。
災害備蓄品、災害用品の不足	令和元年度～	30年度は地域防災推進課による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。