

指定管理者管理運営状況検証調書①

令和 7年 7月17日

施設名	サンポート高松交流拠点施設	所在地	高松市サンポート2-1ほか
施設所管課	交流推進部 交流推進課 (国際会議場、展示場、観光情報センター、高松シンボルタワー地下駐車場、多目的広場地下駐車場、多目的広場) 商工労働部 産業政策課 (産業振興センター) 土木部 港湾課 (玉藻地区ハーバーフロムナード第一駐車場、港湾緑地第二駐車場、港湾緑地第三駐車場、キャスルプロムナード駐車場：以下「港湾駐車場」とする)	施設所管課 連絡先	交流推進課 MICE・クルーズ誘致グループ 087-832-3380 産業政策課 企画・総務グループ 087-832-3349 港湾課 総務・管理グループ 087-832-3549
指定管理者名	シンボルタワー開発株式会社	指定期間	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日

1 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	サンポート高松交流拠点施設の管理・運営	県からの委託料	令和3年度 300,974千円 令和4年度 291,895千円 令和5年度 287,645千円 令和6年度 289,354千円 令和7年度 289,974千円
---------	---------------------	---------	---

2 施設の利用状況等

【かがわ国際会議場】

利用者数 (稼働率)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
	6年度	23.3	36.7	59.1	89.7	46.4	57.1	70.4	50.0	21.4	56.0	66.7	53.3	52.0
	5年度	40.7	45.2	71.4	69.2	33.3	46.4	76.7	63.3	40.0	65.4	69.2	53.3	55.9
	4年度	39.3	14.3	61.5	41.9	48.3	37.9	63.3	66.7	58.3	35.7	51.9	50.0	47.3
	3年度	6.7	23.5	34.6	50.0	41.7	100	41.4	50.0	21.4	28.6	10.7	30.0	31.0
	2年度	0.0	0.0	3.4	25.0	3.2	51.7	38.7	43.3	8.7	28.6	46.4	27.6	26.2
	導入前	23.3	54.8	26.7	54.8	29.0	40.0	61.3	56.7	50.0	42.9	42.9	38.7	43.5

利用料金収入 (千円)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	6年度	721	1,012	1,374	2,994	1,532	1,845	2,304	1,611	861	1,344	1,593	1,894	19,085
	5年度	1,215	1,351	1,488	2,094	946	1,280	2,922	2,188	994	1,820	1,840	715	18,853
	4年度	1,118	413	1,339	1,327	1,827	1,049	2,079	1,820	1,421	1,089	1,510	1,197	16,189
	3年度	413	407	781	1,592	386	272	1,342	1,375	501	943	517	1,128	9,657
	2年度	57	557	339	611	124	1,597	1,184	1,182	198	954	1,482	1,030	9,315
	導入前	649	2,150	483	1,467	909	1,018	2,008	1,757	1,706	831	918	1,229	14,366

【展示場】

利用者数 (稼働率)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
	6年度	33.3	22.6	48.3	65.5	56.7	63.3	50.0	43.3	39.3	58.3	85.7	81.5	53.5
	5年度	20.7	38.7	46.4	69.0	41.9	55.2	66.7	64.3	50.0	66.7	79.3	66.7	55.4
	4年度	23.3	32.3	40.7	43.3	32.3	53.3	46.7	66.7	33.3	32.1	96.4	72.4	47.6
	3年度	3.3	40.0	28.6	32.3	28.6	100	23.3	50.0	17.9	14.3	82.1	54.8	35.7
	2年度	5.3	0.0	79.3	17.9	10.0	23.3	12.9	26.7	20.0	39.3	78.6	63.3	35.1
	導入前	43.3	35.5	33.3	51.6	19.4	56.7	67.7	46.7	50.0	37.9	21.4	38.7	41.9

利用料金収入 (千円)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	6年度	631	502	885	1,474	1,619	1,568	1,186	1,192	893	971	2,299	2,172	15,392
	5年度	419	994	1,032	1,697	1,004	1,225	1,800	1,415	960	1,347	2,388	2,035	16,316
	4年度	388	805	888	953	878	1,133	1,274	1,325	747	674	2,416	2,033	13,514
	3年度	107	571	644	1,111	583	389	587	1,067	410	331	2,382	1,797	9,979
	2年度	100	344	2,399	284	215	451	334	559	457	915	2,269	1,974	10,301
	導入前	984	841	543	1,377	448	1,461	1,605	894	1,237	840	541	1,167	12,423

【多目的広場】

利用者数 (稼働率)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
	6年度	13.8	16.1	13.3	34.5	36.7	26.7	22.6	23.3	12.0	9.7	7.1	12.9	19.2
	5年度	3.4	13.3	13.3	32.3	19.4	25.0	36.4	26.7	22.6	3.2	3.6	21.4	18.1
	4年度	16.7	19.4	22.2	45.0	6.7	17.2	32.3	14.8	6.5	3.2	3.8	22.6	16.9
	3年度	3.3	17.6	0.0	17.9	28.6	100	6.5	10.3	3.2	22.6	7.1	19.4	11.9
	2年度	0.0	0.0	13.3	0.0	0.0	11.1	21.4	3.6	22.6	12.9	4.2	17.9	10.1
	導入前	20.0	22.8	0.0	3.2	25.8	3.3	48.4	73.3	1.0	41.9	0.0	0.0	28.5

利用料金収入 (千円)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	6年度	279	308	161	297	76	109	58	58	266	82	82	317	2,093
	5年度	82	153	239	444	149	82	285	249	80	106	82	270	2,221
	4年度	159	204	105	278	23	293	106	82	175	82	117	82	1,706
	3年度	145	232	0	249	193	0	233	168	58	374	464	23	2,139
	2年度	0	37	225	0	0	40	58	58	58	244	117	244	1,081
	導入前	1	46	0	0	0	33	37	0	0	66	0	0	445

【港湾駐車場】

利用台数		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	6年度	9,637	12,201	9,641	11,984	11,046	10,613	10,736	8,848	6,756	6,716	6,067	8,715	112,960
	5年度	8,646	12,045	9,385	10,510	10,324	9,734	10,570	8,761	7,141	7,211	7,747	8,500	110,574
	4年度	8,864	12,911	9,515	9,913	11,021	8,956	10,766	9,613	6,219	6,391	7,657	9,462	111,288
	3年度	7,669	10,367	9,120	10,515	9,435	10,241	10,247	8,755	6,537	6,499	5,700	8,878	103,963
	2年度	6,305	10,551	9,189	8,852	11,702	9,404	9,680	9,147	6,629	5,259	6,922	7,826	101,466
	導入前	6,971	8,838	8,109	7,054	7,909	7,962	8,278	6,233	4,438	4,587	3,931	5,369	79,679

使用料収入 (千円)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	6年度	4,857	5,473	4,576	5,542	5,425	5,246	5,308	4,407	3,410	3,068	3,038	4,444	54,794
	5年度	3,769	4,907	4,043	4,435	4,627	4,460	4,878	4,541	3,696	3,376	3,753	4,566	51,051
	4年度	3,812	5,504	3,813	4,102	5,027	3,825	4,853	4,461	3,001	2,813	3,445	4,402	49,058
	3年度	3,172	3,923	3,508	4,200	3,832	3,911	4,237	4,144	3,078	2,659	2,488	3,969	43,121
	2年度	2,289	3,474	3,689	3,802	4,822	3,843	4,225	4,438	2,920	2,140	2,754	3,506	41,902
	導入前	2,788	3,781	3,166	2,772	3,390	3,262	3,340	2,760	1,896	1,955	1,794	2,378	33,282

3 利用者からの意見への対応

利用者意見の把握方法	イベント主催者、駐車場利用者等に対するアンケート調査を実施している。(交流推進課) 駐車場利用者からの要望・苦情等があった際に、その都度聞き取りを実施している。(港湾課) 利用者からの要望事項等があった際に、その都度聞き取りを実施している。(産業政策課)
------------	---

利用者からの積極的な評価
<ul style="list-style-type: none"> 国際会議場、展示場、多目的広場の主催者に対するアンケート調査では、スタッフの対応について概ね良好な評価を得られており、特に国際会議場、展示場においては8割以上が「良い」と回答し高い満足度を示している。 令和6年度の地下駐車場の利用者アンケート結果は、管理員の対応について「良い」と回答した方は67%(平成30年度53%)で前回より評価が向上しており、駐車場担当者の働きぶりについては一定の評価を得ている。 清掃が行き届いており、トイレの清潔さについて評価する声もあった。
産業振興センターの利用者である独立行政法人中小企業基盤整備機構四国本部より、修繕及び管理(管球交換・故障等)に迅速に対応しているとの評価を頂いている。

利用者からの苦情・要望	対応状況
【地下駐車場】 館内表示が分かりにくい(サンポート地区の各施設に行くのに、どこから出るのか一番近いかが分からない)。	施設内を巡回し、全ての標示や掲示を確認し、情報の修正と更新を実施した。
【国際会議場】 ①コロナ禍であっても安全な運営ができるような感染症対策を十分にした施設を利用したい。 ②机等にガタツキがみられるのでメンテナンス等をしてほしい。	①コロナ禍には出入口にて非接触温度センサーを設置し、入場者の検温を実施した。また、感染症対策の国際認証である”GBAC STAR”を2022年秋に取得し、利用者からの要望に応えた。 ②机等を点検し、キャストの取替等を行う等必要な修繕を実施した。
【展示場】 展示場利用時に使用することが多い展示場前の通路部分について、申し込み・支払い等を一括でできるようにしてほしい。	通路部分は全体共用部であり、展示場とは所有者が異なるため、別々の手続き等が必要なことを丁寧に説明し、ご理解いただけるように努めている。

4 管理運営状況の評価

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事課の評価	
適正な管理運営の確保の状況	利用許可	<ul style="list-style-type: none"> 「香川県サンポート高松交流拠点施設条例」に基づき、利用申請等に対して適正に許可を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用申請に対して、申請から承認までの作業が適切に処理されており、個別の要望については県に報告のうえ、適切な対応を行っている。 	A	
	建物・設備の保守点検及び維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 再委託業者より、施設責任者に「業務日誌報告/毎日」「業務報告書/毎月」を提出させており、定期点検結果の状況や不具合の発生に対し、迅速に修繕等の対応を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> 設備管理・清掃・警備の各業務ごとに再委託をしており、再委託業者から日報及び月報にて定期的に業務報告を受けている。日報及び月報を確認したところ、それぞれの業務報告書により状況を把握し、適切に管理されている。 		A
	安全性の確保	<ul style="list-style-type: none"> 再委託業者(大成有楽不動産、総合警備保障、ハウス美装工業)からの業務日誌報告書等により業務内容等の確認を行っています。 賠償責任保険に加入し、不慮の事故等に備えています。 	<ul style="list-style-type: none"> 過去に管理者側の責任により賠償保険を適用することとなった案件はなく、管理施設及び周辺の安全性の確保に努めている。 		
	物品・備品管理	<ul style="list-style-type: none"> 香川県備品リストを基に管理しており、故障や損傷等が発生した場合、所管課への報告及び修繕等迅速に対応しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 県からの貸付備品に変更がある場合、貸付契約の変更の契約を締結しており、備品について適切に管理されている。 		
法令等の遵守等	法令等の遵守	<ul style="list-style-type: none"> 当社並びに再委託業者にも指示して、コンプライアンス・個人情報保護等の研修を実施し、業務に従事する全職員に対して意識向上を図っています。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年以降は不正事項の再発は無く、再委託業者にもコンプライアンス研修を実施しており、再発防止に努めている。 	A	
	職員配置	<ul style="list-style-type: none"> 各種法令等で要求されている人材を、事業計画書に則り必要人数を適正に配置しております。 	<ul style="list-style-type: none"> 運営組織表を確認し、指定管理業務に必要な職員数(15人)が配置されている。 		
	緊急時の体制	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時に迅速な対応を行うため、防災センターにて24時間体制で施設管理・警備を実施するとともに、香川県・高松市と指定管理者間で緊急連絡体制を整えています。 	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者および関連会社に県や高松市も加えた緊急時連絡網を作成し、迅速な対応ができる体制を整えている。また緊急時に備え、衛星電話も配備されている。 		
	県の指示事項への対応	<ul style="list-style-type: none"> 県からの通達・指示・要望等に対しては迅速に対応し、その結果を逐一報告しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 県からの通達や依頼文書は電子もしくは紙媒体で保存されていることを確認。県からの指示事項については迅速かつ適切に対応されている。 		
	個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> 香川県施設受付、地下駐車場等の個人情報に関しては、適切に管理をするとともに定期的に溶解処理での書類の処分を実施しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 地下駐車場の受付台帳についてチェックシートで管理しており、駐車場責任者、指定管理者が毎日、常勤監査役が毎月点検している。 5年以上経過の書類については、専門業者に依頼し、溶解処理をすることで適切に処分している。 		
労働関係法令遵守の状況	労働関係法令	<ul style="list-style-type: none"> 労働条件は雇用契約書に明示しています。 賃金台帳、勤務報告書、時間外算出表等の書類を整え、適切に賃金を支払いをしています。 就業規則を定めています。 健康診断を定期的に受診させています。 	<ul style="list-style-type: none"> 雇用契約書、給与支払台帳、時間外労働・休日労働に係る協定書(36協定)を確認。労働条件について明示されている。 職員の健康診断についてのファイルを確認。職員の健康管理について適切に行われている。 	A	

利用者サービスの維持向上の状況	利用者数の状況	<ul style="list-style-type: none"> 「国際会議場、展示場、屋外広場の稼働率」や「高松シンボルタワー来場者数、かがわプラザの入館者数」等を把握しています。 利用者の状況は今後のイベント等の参考に利用しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 各施設の利用日数や来訪者数等について月報を作成し、稼働率・利用状況を把握している。 	A	A
	利用促進	<ul style="list-style-type: none"> 香川県、高松市、高松観光コンベンション・ビューロー等と大型MICE等の誘致活動を協力して行っている。 自主イベントの開催により、来場者の増加を図り、駐車場利用の促進や貸出し施設の稼働率を上げています。 地下駐車場のチラシやポケットティッシュを作成し、利用促進及びPRに努めています。 貸出施設の利用に際しては、クレジット決済を導入し利便性を高めています。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設来場者が増加するよう、自主イベントの企画を行っている。 施設利用の申請について、受付手続きの簡略化や、キャンセル待ち申請の導入、またクレジット払いを導入するなど、利用しやすい環境の整備を行っている。 		
	各種事業・プログラムの内容	<ul style="list-style-type: none"> 「サンポートフェスタ2024」、「たかまつ大道芸フェスタ2024」等の自主・共催イベントを年間を通して実施しています。 かがわプラザでは県内施設の最新情報を収集・展示を行っています。 展示スペースは展示内容の更新や模様替え、イベントの企画の実施等施設の魅力度アップに努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期的に自主イベントを主催し、施設の魅力向上や周辺のにぎわいづくりに努めている。 かがわプラザの展示を定期的に変更し、利用者が増加するように努めている。(R6年にはお遍路コーナー設置) 		
	利用者満足度調査	<ul style="list-style-type: none"> 「国際会議場、展示場、屋外広場・地下駐車場等」のアンケートを実施しました。 自主イベント時には随時利用者アンケートを実施しています。 アンケート結果を踏まえ、利便性の向上のため、備品の充実化、修繕の実施等、次回イベント開催時の改善等を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> 国際会議場などについては、利用があることに利用申請者にアンケートを依頼し、アンケート結果を保管している。 地下駐車場については、高松市と連携し、年に1度定期的にアンケート調査を実施している。 アンケート結果等を踏まえ、利用者満足度の向上のため、適切に修繕等が実施されており、課題については県に共有がなされている。 		
	苦情等への対応	<ul style="list-style-type: none"> 口頭及び文書等の苦情に対して、迅速に対応しています。 ホール棟1階（マリタイムプラザ）に設置している「お客様の声」にて、施設全体の意見、要望を頂戴し、各担当者にて迅速に対応しています。 マナー研修、Eラーニング等の社内講習を通して接客態度の向上に努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> 屋外イベントなどにおいて、個別に苦情や相談があった場合は、主催者に掛け合うなど可能な限り調整や対応をしている。 マリタイムプラザ1階に意見箱を設置し、投書に対しては返答を記入したうえで同じ場所に掲示している。 		
	広報、PR、情報提供の実施	高松シンボルタワーのホームページ、Facebook、Instagram、館内サイネージ等にて、広報やイベント情報を随時提供し、利用者サービスに繋がるPRに努めています。	シンボルタワーのホームページ等において、イベントや休館日の変更など新しい情報があればすぐに更新し、常に最新の情報を確認できるようにしている。		
	経費節減の取組	<ul style="list-style-type: none"> 地下駐車場、かがわプラザ蛍光灯の一部をLEDと交換して、節電に努めています(今後も順次交換予定)。 高松シンボルタワー内の香川県施設については、施設管理部及び防災センターにて使用電力量の調整(デマンド値の管理)を実施し、電力料金の低減を図っています。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理部において、各施設で一斉に電力量が上がらないよう調整を実施し、四国電力との契約でデマンド値を引き下げるなど、節電に努めており、県からの委託料の削減にもつながっている。 節電により光熱水費を縮減するなど経費節減を実施し、支出金額の縮小に努めている。 		
収支の状況	収支の状況の把握	<ul style="list-style-type: none"> 四半期毎に決算を実施し、予算の進捗状況を確認しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業報告書および監査報告書を確認。収支状況について適切な把握を行っている。 	A	A
	会計処理の状況	<ul style="list-style-type: none"> 会計(経理)担当者を適正に配置しています。 半期毎に外部会計監査(あずさ監査法人)を実施しています。 管理部門にて現金、預金、通帳、銀行印を管理しています。通帳と銀行印は別管理を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> 外部監査により、会計処理が適正か定期的なチェックが実施されている。 駐車料金などの現金を領収した場合は、1日の受付分を駐車場事務所の金庫に保管後、翌営業日には銀行に納付し、現金を長期間保管しないようにしている。 		

- 《評価指標》 S：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている。
 A：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を実施している。
 B：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある。
 C：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている。

総合評価	施設所管課の評価		人事課の評価
	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス研修やマナー講習によりの従業員教育に努めており、法令順守やアンケートでの利用者評価向上に寄与している。 ・利用申請について、条例に基づき適正に運営している。また、個別の利用申請者の要望をはじめ、県の指示事項や周辺住民からの苦情などについて迅速かつ丁寧に対応している。 ・再委託業務について、業務報告書などで適切に管理されている。 ・適切な職員配置や緊急時連絡網の作成により、迅速かつ適切な対応ができるよう努めている。 ・業務、雇用、会計関係などの重要書類について、適切に保管されており、また5年以上経過した個人情報の書類は適切に処分されている。 ・施設のPRについて、ホームページ等で最新の情報を更新や発信がなされており、また、施設周辺における自主イベントを開催することで施設及びその周辺の来訪者増加に努めている。 ・会計処理について、外部監査を実施しており、現金や通帳も適正に管理されている。 	A	A

- 《評価指標》 S：適正であり、優れた実績をあげている。
 A：適正である。
 B：概ね適正であるが、一部改善を期待する。
 C：改善が必要である。