

指定管理者評価シート

事業名	温水プールグループ運営管理費	所管課(電話番号)	観光文化局スポーツ部施設課(211-3045)
-----	----------------	-----------	-------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市厚別温水プール	所在地	厚別区厚別中央2条6丁目
開設時期	平成16年10月2日	延床面積	2,926.10㎡
名称	札幌市豊平公園温水プール	所在地	豊平区美園6条1丁目
開設時期	昭和58年7月22日	延床面積	2,100.00㎡
名称	札幌市平岸プール	所在地	豊平区平岸5条14丁目
開設時期	平成元年9月27日	延床面積	8,256.75㎡
名称	札幌市白石温水プール	所在地	白石区平和通1丁目南
開設時期	平成4年12月23日	延床面積	2,143.64㎡
名称	札幌市手稲曙温水プール	所在地	手稲区曙2条1丁目
開設時期	平成6年11月18日	延床面積	2,394.68㎡
名称	札幌市東温水プール	所在地	東区北16条東16丁目
開設時期	平成8年12月20日	延床面積	2,396.44㎡
目的	市民の心身の健全なる発達及び体育の普及振興を図るため		
事業概要	スポーツ活動の場の提供、スポーツ教室等の開催(自主事業)		
主要施設	大人用プール(25m)、子供用プール(15m)、(平岸のみ50mプール)		
2 指定管理者			
名称	一般財団法人さっぽろ健康スポーツ財団		
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	公募 非公募の場合、その理由:		
指定単位	施設数:6施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:利用者に対する利用調整の必要性があるが、単一施設内で全ての調整を行うことは困難であり、従前市民が享受していたサービスの低下を防ぐため、また、施策の同一性にも鑑み、一体の管理とする。		
業務の範囲	施設維持管理業務、施設開放業務(利用料金制度)、スポーツ普及振興事業		
3 評価単位	施設数:6施設 複数施設を一括評価の場合、その理由: 指定単位での要求水準を定め、それに基づき指定管理者は管理運営を行っているため、指定単位での一括評価としたもの。		

II 平成26年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価								
1 業務の要求水準達成度											
(1)統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼ 平成26年度は、『施設の設置目的である「市民の心身の健全なる発達及び体育の振興を図る」ことを達成するため、より一層の市民サービス向上と安全で快適な施設運営を行い、スポーツを楽しむ環境の充実と健康づくりを推進する』という基本方針を掲げ、市民の皆様から信頼される公共サービスの提供者として、様々な市民ニーズに則した施設運営に取り組んだ。</p> <p>▼ 基本方針達成に向け、3つの重点項目(①「公共サービス基本法」を遵守した施設運営と高品質サービスの提供、②事業の安定化と拡充、③管理・運営体制の強化)を定め、安全で快適な施設運営を行うとともに、スポーツを楽しむ機会、環境の充実と健康づくりを推進した。</p> <p>▼ 事業領域を「①健康・スポーツライフ応援事業、②子どもの体力向上・高齢者健康増進サポート事業、③地域コミュニティ支援事業」に定め、指定管理施設を中核とした「施設プログラムサービス」と全市的なスポーツイベントの開催や屋外フィールドを活用した「広域プログラムサービス」の提供により、安定的に事業実施した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 平成26年度は管理運営の基本方針に基づき、法令遵守はもちろんの事、平等利用を確保するため、「公共サービス窓口における配慮マニュアル」に準拠したサービスの徹底により、公共施設の指定管理者として適正な施設運営を行った。</p> <p>①ユニバーサルデザインを積極的に推進し、UDフォントの活用、筆談具の設置等により、利用しやすい環境づくりに貢献した。</p> <p>②「利用者ご意見箱」を活用し、利用者の意見等を収集し、対応、反映した。</p> <p>③スタッフの声掛けや案内表示により、利用マナーの向上を図った。</p> <p>④すべての利用者が平等に利用できる開放形態とした</p> <p>⑤広報さっぽろ、財団ホームページ、各メディアなどを活用して、指定管理施設の利用案内情報等を広くPRした。</p>	<p>平成26年度の管理運営に関する基本方針策定にあたっては、要求水準の達成のみならず、各種モニタリングにより蓄積した市民ニーズを反映させた。</p> <p>基本方針に基づき、3つの重点項目を定め、サービスレベルの向上と安全で快適な施設運営を行った。</p> <p>3つの重点項目を確実に具現化するため、指定管理施設を中核としたプログラムサービスの他、全市的なスポーツイベントの開催など、幅広く公共サービスを提供した。</p> <p>「管理運営基本方針」及び「重点項目」と併せて、経営理念に基づき「施設の平等利用」について、説明会を実施し、全職員へ周知徹底した。委託先従業員に対しても、口頭説明及び「基本方針資料ファイル」を常備するなどして、全てのスタッフが情報を共有した。管理運営の「基本方針」は、財団ホームページにて公表(事業計画内)するとともに、閲覧用情報公開ファイルを施設窓口に設置し、情報弱者へも配慮した。</p>	<table border="1" data-bbox="1246 282 1465 331"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1246 331 1465 2042">基本方針とその達成に向けた3つの重点項目を定め、安全で快適な施設運営に取り組んでいる。</td> </tr> </tbody> </table> <p>職員の意識向上を目的とした研修や説明会を継続して行っている。また、すべての利用者が必要な情報を入手できるよう様々な取り組みを行っている。</p>	A	B	C	D	基本方針とその達成に向けた3つの重点項目を定め、安全で快適な施設運営に取り組んでいる。			
A	B	C	D								
基本方針とその達成に向けた3つの重点項目を定め、安全で快適な施設運営に取り組んでいる。											

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ 省エネルギーに係る業務計画及び札幌市環境マネジメントシステムに準拠し、二酸化炭素の排出の抑制及び環境負荷低減等、札幌市が掲げる関連施策の推進を中心に、社会課題である環境保全活動に組織全体で取り組むとともに、地球環境に配慮した新たな事業活動や施設運営を積極的に推進した。

▼ 厚別温水プール、手稲曙温水プール、東温水プールにてアリーナの照明をLED化し、消費電力量を継続的に削減した。

▼ 北電コンサルティングと都市ガス削減に向けた検討を行った。

▼ 電気供給契約内容を見直し、基本料を削減した。

▼ 空調設備に省エネ型Vベルトを使用し、消費電力量の削減を開始した。

▼ 月毎に電気、水道等使用料計測し、節約に向けた取り組みを行った。

▼ 良好な環境の創出と環境の保全のため「さっぽろエコメンバー」として登録し、環境に配慮した取組を推進した。

▼ 次世代を担う子どもたちに環境問題の現状と対策を伝えていくため、「環境教育へのクリック募金」に協力した。(寄付金額240,000円)

▼ 札幌市の「使用済み食用油(廃食油)リサイクル事業」に協力し、各施設に廃食油回収ボックスを設置した。(累計1512.5リットル)

公共施設の管理者として、その実績から蓄積した様々なデータを基に、FM(ファシリティマネジメント)手法を取り入れ、利用者サービスを低下させることなく管理を行った。結果、二酸化炭素等温室効果ガスの削減と環境配慮を推進する各種取組について、要求水準の達成はもちろん、CSR活動として、組織全体で積極的に取り組んだ。

LED照明の導入は、先進的な試みとして他都市からの視察を受けるなど、札幌市における公共スポーツ施設の取り組みとして評価されるとともに、札幌市が掲げる省エネ・環境配慮施策に貢献した。

FM(ファシリティマネジメント)手法を積極的に取り入れ、空調設備に省エネ型Vベルトを使用するなど、新たな節電施策を行った。

「さっぽろエコメンバー」や、「札幌市環境教育クリック募金」に登録し、札幌市の関係施策を積極的に推進した。また、札幌市ゴミ減量実践ネットワーク(さっぽろスリムネット)の活動支援として、廃食油の回収を開始し、ゴミ減量化とCO₂削減に取り組んだ。

節電及び経費削減のため、施設設備に対策を施すなど、積極的に取り組みを行っている。職員も意識的に取り組んでおり、各施設において不要な照明の消灯など地道な努力を行っており効果を上げている。また、東温水プール、手稲曙温水プール、厚別温水プールにLED照明を導入し一定の効果が出ており、これらは、本市の環境施策に沿った施設整備であり高く評価する。

▼ 「環境首都・札幌」宣言につながる取組みの一つである「ウオークさっ歩ろ」への協力として、西区体育館・温水プール、白石区体育館、豊公園温水プール、厚別区体育館、スポーツ交流施設を拠点に、「ウオーキングステーション」を設置し、積極的なPR活動により、多くの市民が利用した。

▼ エコキャップ運動の推進事業として、各管理施設にてペットボトルキャップを回収し、ゴミ減量(リサイクル化)とCO2削減に取り組むとともに、再資源化による製品売却益を寄附した。(平成21年度からの回収累計数は約618万個)

▼ さっぽろエコスタイル(クールビズ等)を実施した。

▼ 自動販売機設置業者一元化により、商品補充・運搬の効率化を図るとともに、省エネ・ノンフロン環境対策自販機を設置し、CO2削減を行った。

▼ 地域の清掃・植栽活動等を実施した。

▼ 使用済ペーパーの裏面再利用と古紙回収協力を行った。

▼ 札幌市の「市有施設におけるピーク時の節電目標」達成に向け節電を実施した。

▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

【責任者の配置】

▼ 全施設に施設責任者を配置するとともに、複数施設を所管する総括責任者、事務局にはトータルマネージャーを配置した。

また、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第14条第1項に規定する責任者を各施設で選任し、北海道公安委員会へ届出を行った。

【組織整備】

▼ 財団の目指す姿を明確にし、利用者や市民の皆様にご心から満足していただけるよう、経営理念・経営ビジョン・行動指針を策定した。

▼ 経営管理課を新設し、収支改善を図るとともに、安定的な経営を維持するため、中期経営計画の策定を進めた。

▼ 大規模災害発生時の職員の行動基準を明確にするため、参集訓練を実施し、内部の危機管理体制の強化を図った。

▼ 一般財団法人の関係法令に基づき、業務執行理事(役職理事)は理事会で職務執行状況報告を実施し、情報共有や適正な組織体制を維持した。

また、組織図及び緊急連絡網(札幌市含む)等を作成することにより、指揮命令及び緊急時の連絡系統が明確な組織体制を確立した。

【従業員の確保・配置】

▼ 正職員1名、嘱託職員28名を採用し、指定管理提案書に基づき平成26年度の職員配置を計画的に行った。

取組開始から6年を経過した「エコキャップ運動」は、市民にも定着し、回収累計数は全道でトップレベルを維持している。

要求水準に基づき責任者を適正に配置するとともに、必要な人材の確保及び育成を行った。暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第14条第1項に規定する責任者を各施設で選任するとともに、関連講習会を受講し、施設の安全体制を強化した。

ガバナンス強化に向け、顧問弁護士や公認会計士と連携し、組織体制を維持した。

経営管理課を新設し、収支改善策の洗い出しを行い、中期経営計画の策定を進めた。

また、危機管理対策として組織図や札幌市・関係機関を含めた緊急連絡網を作成し、緊急時の連絡体制を明確にした。

業務計画書に基づく職員配置体制を維持するため、計画的に職員を採用した。

管理運営に必要な責任者、職員を適切に配置している。経営管理課を新設するなど組織整備を行い、業務に必要な体制を整えている。様々な研修を、内部、または外部から講師を招いて実施し、職員の意識向上や、知識、技能習得の機会を確保している。さらに、災害に備え、参集訓練を職員全員で行い、より具体的なマニュアル作成に取り掛かるなど、積極的な取り組みを評価する。

【人材育成】

- ▼ キャリア・スキルアップ等、自己啓発活動支援休暇制度により、職員のスキルアップ活動を支援した。
- ▼ 中期研修計画及び、年次研修計画を策定し、OJTとOFFJTを組み合わせた相互補完型の職員研修を計画的に実施しており、業務上必要となる接遇や法令等に関する知識や技術の習得を推進した。
- ▼ 平成26年度に実施した特徴ある職員研修
- ① ディズニー流トレーニング(利用者を迎える心構え)
 - ② ファシリティマネージャー資格取得研修
 - ③ 市環境局主催EMS研修への参加
 - ④ 不当要求防止責任者講習
 - ⑤ 新採用職員に対する採用前研修の実施
 - ⑥ 大規模災害を想定した職員参集訓練の実施
 - ⑦ プール衛生管理者講習
 - ⑧ 監視員救助訓練、水泳指導員育成研修
 - ⑨ 普通救命講習、応急手当研修、着衣泳講習
 - ⑩ 水泳指導基礎講習会を財団主催で開催し、プールの指導者水泳指導の普及振興を図った。
 - ⑪ プール専門員による指導カリキュラムの標準化指導を実施した。
 - ⑫ 外部の有識者による全指導者に対するスキルアップ研修を実施(講師:木尾克己氏)。
 - ⑬ 基礎水泳指導員資格更新の推進
 - ⑭ 赤十字救急法指導員研修会
 - ⑮ 水上安全法救助員
 - ⑯ 初級障がい者スポーツ指導者養成講習会

【その他】

- ▼ 組織のガバナンス強化を目的に、諸規程の改正を行った。(人事審議委員会細則及び職員就業規則等の改正)
- ▼ 役員会議、本部会議、総括課長会議、館長会議、担当者会議などの会議を定期的で開催し、施設運営上の共通課題の認識と、解決方法の協議及び情報の共有化を図った。

人材育成の取り組みとして、独自の「キャリア・スキルアップ等自己啓発活動支援休暇制度」を制定し、職員のスキルアップ活動の支援を実施した。また、職員研修は、年次計画に則し「ディズニー流トレーニング」などの特徴ある研修を積極的に実施した。また、大規模災害を想定した参集訓練を実施し、各職員の参集施設及び参集に要する時間の把握、連絡体制の確認等を行い、問題点と課題の整理を進めた。プール衛生管理者講習、監視員訓練、指導員育成研修など、専門研修についても適切に実施している。

【その他】

人事審議委員会細則及び職員就業規則等の改正。役員会議、本部会議、総括課長会議、館長会議、担当者会議などの会議を定期的で開催し、施設運営上の共通課題の認識と、解決方法の協議及び情報の共有化を図った。

▽ サービス水準の維持向上に向けた取組

- ▼ 全職員がグループウェアにより情報を共有するとともに、サービス水準を維持・向上させていくため、文書管理機能及びワークフローシステムを活用し、業務効率の改善や事故報告の共有により、事故を未然に防ぐ体制強化を図った。
 - ▼ 利用者の利便性向上を目的に「利用受付システム」の開発を進めた。
 - ▼ 全職員が公共施設に勤務していることを自覚するとともに、必要な知識や技術を習得するため、研修基本計画を策定し、接遇研修等の各種研修を実施した。また、受付マニュアル、電話対応マニュアル等の各種マニュアルを常備し、嘱託職員以上の全職員に対してビジネスマナー検定2級以上の取得を義務付け、組織的に市民サービスの維持向上に取り組んだ。
なお、プロパー職員には「上級体育施設管理士」の資格を順次取得させた。
 - ▼ 「初級障がい者スポーツ指導員養成講習会」へ職員を参加させ、障がい者スポーツの普及振興に取り組んだ。
 - ▼ 財団設立30周年を記念し「さっぽろスポーツDAY」を制定し、市民がスポーツをするきっかけづくりと、スポーツ実施率の向上に取り組んだ（無料開放）。
 - ▼ 利便性向上のため、各施設の整備日（休館日）の細分化を実施した。
 - ▼ 行政負担の軽減を図るため、プールロッカーを札幌市に寄贈した。
 - ▼ その他の特徴ある取組
- ① バリアフリーの推進として手稲、西の玄関段差の改善
 - ② ロビー掲示板にて、水中ウォーキングの基礎知識やライフジャケット着用の有効性などの情報提供
 - ③ 高齢者（65歳以上）の受講料減額
 - ④ 夏期の開放時間延長
 - ⑤ ウォーキングコースの拡大
 - ⑥ 水泳用具（帽子、ゴーグルなど）及び遊具の貸出し
 - ⑦ ドライヤー使用料の無料化
 - ⑧ 夏休み学校プール開放の施設巡回及びサポート

▽ 第三者に対する委託業務等の監理（業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認）

- ▼ 第三者へ業務委託は、協定書に基づき札幌市の承認を受け適切に指揮・監督した。また、業務が適正に履行されるよう、仕様書に実査、立ち会い、記録の報告などについて詳細に記載するとともに、書面モニタリング、現場モニタリングなどを随時実施した。

財団設立30周年を記念して行った「さっぽろスポーツDAY」は、次年度以降においても継続して実施する予定。各施設の整備日の細分化により、近隣施設が同時に休館することがなく、利便性を向上させた。グループウェアによる情報の共有化を行い、業務効率の改善や事故防止に対する体制強化を図った。利用者の更なる利便性向上に向け「利用受付システム」の開発を進めた。受講料の減額や開放時間の延長など、スポーツ環境の拡大とスポーツを行うきっかけづくりとなる各種特徴ある取組を実施した。

公共施設に勤務する職員であるという自覚や、市民の立場に立ったサービス提供を行うため、定期的に研修を実施し、職員の意識を高める努力をしている。また、施設の無料開放や休館日の細分化、さらに、利用時間の拡大といった新たな試みにより市民サービスの向上に取り組んでいる。特に、施設の無料開放は、市民の健康、スポーツへの動機付けとなり、評価できる。

施設責任者を履行検査員に任命し、定期的な打合せを実施するとともに、必要に応じて業務指導を行った。また、作業者に対しては、必要資格確認を随時行い、安全管理を徹底した。

適正に業務が履行されるよう見直しを行い、適切に監督、履行確認を行っている。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整等(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 6月4日	①平成26年1月から3月(第4四半期)の実績報告 ②指定管理運営に係る近況報告 ・提案項目の進捗状況等の説明 ・LEDの導入について(厚別温水プール、手稲曙温水プール、東温水プール) ・さっぽろスポーツDAYの結果報告 ・提案項目の達成状況の説明 ③懸案事項と確認事項 ・アウトカウンターの設置について ・大規模災害に備えた訓練実施の協力依頼について ・提案進捗管理方法の変更について ・さっぽろスポーツDAYの継続について ・利用券の相互利用について ・平岸プールの改修工事について ・プールロッカーの補助金廃止に伴う調査について ④今後の会議の方向性について
第2回 10月7日	①平成26年4月から6月(第1四半期)の実績報告 ②指定管理運営に係る近況報告 ・提案項目の進捗状況等の説明 ・LEDの導入報告について厚別温水プール、手稲曙温水プール、東温水プール) ・豊平公園温水プールの休館を伴う改修工事について ・時間延長について ・経営ビジョンの説明 ・労災防止強化月間の取組について ・理事会の開催について ・機構改革と人事異動の内示予定について ・平成27年度の保全工事について
第3回 1月20日	①平成26年7月から9月(第2四半期)の実績報告 ②指定管理運営に係る近況報告 ・提案項目の進捗状況等の説明 ・11月1日付機構改革に伴う経営管理課の新設について ・プロパー職員、嘱託職員採用試験について ・提案項目の進捗状況シートの変更について ③懸案事項と確認事項 ・プール4施設の物品販売形態の変更について

要求水準に基づき3ヶ月に1回、計4回の「運営協議会」を開催した。「運営協議会」では、四半期ごとの近況、利用人員、利用料収入、施設運営に関する懸案事項などについて報告及び意見交換を行い、所管部局と情報を共有し、安定した施設運営を行った。

運営協議会については、要求水準どおり実施された。利用団体や関係機関との連携については継続して関係を維持している。

<p>第4回 3月30日</p>	<p>①平成26年10月から12月(第3四半期)の実績報告 ②指定管理運営に係る近況報告 ・提案項目の進捗状況等の説明 ・プロパー職員、嘱託職員採用試験の実施結果と採用前研修の実施について ・4月1日付2017札幌アジア冬季競技大会組織委員会への5名の職員派遣について ・経営管理課による中期経営計画の策定について ・平岸プールの改修工事に伴う引き渡しについて</p>	
<p><協議会メンバー> 札幌市スポーツ部施設課、(一財)さっぽろ健康スポーツ財団総務課・施設課・事業課</p>		
<p>▼ 施設の管理運営に係る重要案件については、協定書に基づき、所管部局を通して札幌市へ適正に報告・連絡・相談を行った。 ▼ 各施設が町内会へ積極的に加入し、合同防災訓練を実施するなど、より密着した地域活動を推進した。 ▼ 競技団体、スポーツ連盟などと協力し円滑な大会運営に寄与した。 ▼ 学校PTAと連携し、地域の子どもたちの体力づくりや、親子の触れ合いに関する事業を積極的に支援した。 ▼ 区役所や区民センター、地域団体と連携し、地域スポーツ・レクリエーション事業やお祭りなどへの支援協力を進め、地域の活性化を図った。 ▼ プロスポーツチームとの連携 プロスポーツチームの「コンサドーレ札幌」、「北海道日本ハムファイターズ」、「レバンガ北海道」、フットサルトップチーム「エスポラーダ北海道」、女子サッカーチーム「ノルディーア北海道」の活動を支援するとともに、協働イベントなどの開催を通じて、子ども達と選手が触れ合う機会の創出に寄与した。 ▼ 連携その他 ①北翔大学との事業協定継続 ②順天堂大学と連携した「利用者満足度調査」の実施 ③順天堂大学及び日本体育施設協会と連携した「体育施設運営士養成講習会」の開催 ④政令指定都市及び道内のスポーツ振興団体との連携(連絡会議の開催) ⑤日本ランニング振興機構との事業連携 ⑥日本スポーツボランティアネットワークへの参画 ⑦2017札幌アジア冬季競技大会のPR実施</p>		<p>重要案件については、所管部局及び札幌市へ適時、報告・連絡・相談を行った。 継続的に町内会へ加入し地域活動に貢献した。 競技団体等と協力し、円滑な大会運営に寄与し、特段の事故等もなく終了した。 各区区役所、地域団体と連携し、地域の活性化に貢献した。 札幌市の推進するプロスポネットの趣旨に賛同し、プロスポーツチームと共同イベントなどを開催し、選手と子ども達が触れ合う機会を創出した。 各種関連機関との協働による事業実施や連携の強化など、良好な関係を築いた。</p>

<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼ 会計処理は、公益法人会計基準に適合した「会計ソフト」を導入し、同基準に準拠した方法により適切に処理した。また、予算編成から決算に至るまでの処理を同システムで行い、経理事務の効率化を図った。</p> <p>▼ 法令等で定めているディスクロージャーを適切に行った。</p> <p>▼ 指定管理事業と自主事業を明確に区分し、適正に経理処理を行った。</p> <p>▼ 会計分析資料を毎月作成し、施設の安定かつ効率的な管理運営の基礎資料として、役員への報告と合わせて施設勤務職員と情報を共有した。</p> <p>▼ 税理士法人と顧問契約を締結し、定期的に監査を受け、会計帳簿及び財務諸表の確認の他、税務に関する相談・アドバイスを受け、各種税法を遵守した会計処理を徹底した。</p> <p>▼ 施設ごとに現金分任出納員を任命し、売上金、日計表、現金出納簿の整合性を毎日複数の職員で確認し、記帳ミスやデータ入力ミスがないよう徹底した。</p> <p>▼ 現金の取扱いは2名体制で行い、更に全施設に指紋認証式金庫を配備し、開閉履歴を管理することにより、事故防止を徹底した。</p> <p>▼ 金銭の支払は、財団の債務が確定し、支払義務が発生した後に、財務会計規程及び運用規則に基づき、会計伝票を作成し、原則、口座振替により行った。また、口座振替は、金融機関のファームバンキングを利用し、安全性・確実性を高めた。</p> <p>▼ 資金管理は、財務会計規程及び運用規則に基づき、出納責任者を任命し、責任の所在を明らかにするとともに、金銭の保管、収入の受け入れ、支払、物品の取得その他資産の管理を適正に行った。</p>	<p>資金管理を含めた全ての会計処理は、公益法人会計基準に適合した「会計ソフト」を活用し、法令に則って適正に処理するとともに、ディスクロージャーと事務の効率化を推進した。「財務会計規程」、「契約事務取扱規程」、「現金取扱いマニュアル」など、関係規程及びマニュアルを整備するとともに、適正な処理がなされているか複数名での確認を徹底した。公認会計士との外部監査契約、税理士との顧問契約(月例点検)、財団内部監査、財団監事監査、札幌市監査など第三者機関を含めた重層的牽制機能により、厳格な経理処理を徹底した。何れの検査においても適正と評価され</p>	<p>資金管理について、規程等を整備し、適正に処理している。また、現金の取扱いについても、複数確認するなど、事故防止を徹底している。更に、内部監査の実施や公認会計士や税理士を活用し、チェック体制を厳重にしている点は評価できる。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 要望対応手続きに関するマニュアルを策定し、所管部局に提出するとともに、全職員が共有した。また、当財団ホームページからのご意見メールのほか、施設内にご意見箱を設置するなどして、利用者からの要望を常時受け付けた。なお、これらへの対応については、より丁寧な初期対応を速やかに行うため、定期的な内部研修を実施するとともに、グループウェアや業務日誌(データ管理)の活用により、対応に関する体制を整えている。</p> <p>▼ 特段の事案については、速やかにその都度報告した。</p>	<p>利用者からの要望・苦情に対しては、丁寧な対応と迅速な回答を心掛けて対応した。寄せられた要望・苦情はメールや施設内の掲示板で原則として1週間以内で回答するとともに、改善できるものは即時改善し、施設や設備改修に関するものについては、適宜所管部局へ報告・相談を行うなど、確実かつ適切に対応した。</p>	<p>要望対応手続きに関するマニュアルを整備し、内容に応じた対応を行っている。</p>
<p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>▼ 管理運営上作成した記録及び帳簿類は、年度ごとに整備し、当財団文書規程に則り適正に管理、保管した。</p>	<p>札幌市の要求水準どおり適正な対応を行った。</p>	<p>要求水準に基づき、適正に対応している。</p>

	<p>▼ セルフモニタリング実施内容 ①内部監査(年2回) ②利用者満足度調査(夏季・冬季) ③各施設にご意見箱を設置 ④ホームページご意見メール ⑤各種イベント事業アンケート ⑥提案項目の進捗管理を行い、運営協議会にて報告。</p> <p>▼ 外部モニタリング ①外部監査(会計士、税理士、弁護士、社労士) ②所管部局からの業務・財務検査(年2回、前期・後期)</p> <p>▼ 事業等の報告については、事業年度終了時に管理運営業務の実施状況、収支決算、経営状況について協定に定めるところにより報告を行った。 また、施設の修繕及び改修、重大な事故等の報告については、毎月またはその都度、迅速に報告を行った。</p>	<p>施設内のご意見は施設責任者が回答し、館内及びメールにて1週間以内に回答した。また、事業アンケートや利用者満足度調査の実施によりニーズを調査した。 提案項目の進捗管理は、その都度運営協議会で報告した。 定期的に外部監査を実施し、今期は会計監査年3回、税務監査は年7回実施した。</p> <p>札幌市への報告については、運営協議会等で行い、突発的な事故については、早急な対応と報告を行った。</p>									
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>▼ 社会保険労務士と顧問契約し、労働関係法令を遵守するとともに、就業規則等必要な規程等の改正を行った。</p> <p>▼ 労働基準法第36条に基づき「時間外労働及び休日労働に関する協定(三六協定)」を締結(更新)し、所轄労働基準監督署への届出を行った。</p> <p>▼ 職員の健康管理のため、内科医及び心療内科医との産業医契約を締結した。</p> <p>▼ 労働安全衛生会議を設置し、労働災害防止対策を徹底した(労災防止強化月間の制定等)。</p> <p>▼ 札幌市のワークライフ・バランス取組推進宣言認証企業として、職員の仕事と生活の調和のため、スキルアップや社会貢献、ボランティア活動、育児休業などの各種休暇取得を奨励した。</p> <p>▼ 職員の福利厚生として、業績表彰・永年勤続表彰・慶弔給付・人間ドック助成・宿泊助成などの制度を実施した。</p> <p>▼ 施設で働く職員が、時間外労働・休日労働及び深夜業務を行った場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</p> <p>▼ 全ての労働者は労災保険に、条件を満たす労働者は雇用保険に加入した。</p> <p>▼ 労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入した。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</p> <p>▼ 雇入れ時に、健康診断を実施した。</p> <p>▼ 1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼ 労働基準監督署からの行政指導は無かった。</p> <p>▼ 障がい者の雇用促進を積極的に取り組み、法定雇用率を上回った。</p>	<p>社会保険労務士と顧問契約し、労働関係法令を遵守するとともに、就業規則等必要な規程等の整備を行ない、雇用環境の維持向上を図った。 適正に労働関係法令を遵守し、労働基準監督署からの行政指導等は一切無かった。 新たに職員のメンタルヘルス対策として、心療内科医との産業医契約を締結し、雇用環境の維持向上を図った。 札幌市のワークライフ・バランス取組推進宣言企業として認証を受け、職員の仕事と生活の調和を図った。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 必要な規定等の整備や届け出を実施している。障害者の雇用促進に取り組み、法定雇用率を超える障害者雇用を行うなど、労働者に対する雇用環境の維持向上に努めている。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	必要な規定等の整備や届け出を実施している。障害者の雇用促進に取り組み、法定雇用率を超える障害者雇用を行うなど、労働者に対する雇用環境の維持向上に努めている。			
A	B	C	D								
必要な規定等の整備や届け出を実施している。障害者の雇用促進に取り組み、法定雇用率を超える障害者雇用を行うなど、労働者に対する雇用環境の維持向上に努めている。											

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入) ▼ 利用者の安全管理を最優先に考え、危機管理マニュアル、施設保全マニュアルに基づき施設整備維持に関する確認を行った。また、各施設では施設環境に合わせた巡回マニュアルを作成し、破損箇所、設備不備等チェックを行い常に安全確保とサービス水準維持の向上を行った。 ▼ 経験豊富な施設管理経験者及び有資格者(上級体育施設管理士、防火管理者、救急救命講習修了者など)を配置し、安心安全を最優先に施設の維持管理に取り組んだ。また、暴力団排除条例への迅速な対応として、全施設の責任者を「不当要求防止責任者」に選任し所轄警察署に届出するとともに、「不当要求防止責任者講習会」を受講した。 ▼ 定期的な訓練や研修時には、関係団体(消防、警察など)と連携するなど、適時、専門家の助言を受け改善を行った。また、有事に備え緊急連絡網を作成し、最寄りの交番、消防署、救急当番病院の緊急連絡先を明確にした。 ▼ 施設賠償責任保険、運送保険、車両保険、店舗賠償責任保険に加入し、利用者及びスタッフの保険環境を整えた。また、財団独自で傷害見舞金給付事業を行い、自主事業参加者の事故に備えた。 ▼ 全職員に人口呼吸用のキューマスクを配布した。	全施設に上級体育施設管理士、防火管理者を配置するとともに施設内スタッフ全員が定期的に普通救命講習を受け、安全安心な施設管理を行っている。 公益社団法人日本ファシリティマネジメント協会認定する「認定ファシリティマネジャー」資格を担当職員が取得し、施設設備の延命化や効率良い施設の運用に取り組んだ。 内部研修のみならず、関係団体が主催する講習会、研修会に参加し知識向上や地域団体との情報交換を行った。 対人賠償1事故につき4億円、1人につき1億円とし札幌市の要求水準以上の補償内容とした。また、事故者に対しては迅速な初期対応を行い、誠意をもった対応を行った。	A B C D			
			巡回マニュアルの作成など、利用者の安全確保のための取り組みを行った。また、「認定ファシリティマネジャー」資格を取得するなど、施設設備の維持について理解を深め、利用者の安全確保強化に努めている。			

▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)

▼ 施設・設備等の適正な維持管理を強化するため、「建築物環境衛生管理技術者」などの資格を有する営繕に関する専任担当の職員を配置するとともに、26年度から「1級造園施工管理技士」の資格を有する植栽管理に関する専任担当の職員を配置した。

▼ 清掃については、衛生面に特に配慮し、日常清掃、定期清掃を適切に行った。

▼ 警備については、火災、盗難、破壊、不正、不良行為などのあらゆる事故の予防及び被害の拡大防止のため、適切な警備計画を立案し、通報の際に警備員が急行できる体制を整備した。

▼ 保守点検については、ボイラー、ポンプ、空調、給水設備などの日常点検の他、専門業者による法定点検・定期点検を計画的に行い、機器の耐久性の向上及び安全の確保を行った。

▼ 平成26年度より新たに仕様書に追加された電気保安設備点検、建築基準法第12条に定める設備点検についても、遅滞なく実施した。

▼ 修繕については、施設及び設備などの状況を日常的に点検し、必要性や緊急度を判断し、速やかに実施した。また、オーバーホールなどにより積極的な延命化を図るとともに、抜本的な修繕や機器更新を要する突発的な破損及び故障などが発生した場合、早急に状況を報告し改善対応を協議した。

▼ 備品については、清掃や点検を定期的を実施し、異常を早期発見し即時対応した。また、スポーツ器具については、専門業者による定期点検を実施し安全確保を行った。

▼ 駐車場管理については、場内での事故や交通渋滞の防止のため、車両の監視、誘導などを適切に行った。

▼ 緑地管理については、植栽を含む外構緑地の点検、剪定、除草、冬囲いなどを適切に行った。

▼ 除雪作業については、積雪10cm以上を基準として行い、通行に支障がある場合は適宜対応した。また、通路凍結時の砂撒き、氷割、雪庇・落雪などの危険箇所立ち入り禁止対応などを行った。

▽ 防災

▼ 台風・地震・火災等の発生に備え、樹木等の倒壊や飛散物が発生する恐れのある箇所及び消防設備等の点検を適宜実施するとともに、職員による自主防災組織の編成と、事故・災害などを想定した定期的な訓練を実施した。

▼ 天災などの情報を社内メールや緊急連絡網などで全施設に発信し、利用者の安全管理を徹底した。

▼ 平成26年9月の大雨土砂災害警報の発令時など、大きな被害が予想される災害時には、職員が各施設に参集して被害状況の調査や復旧に当たった。

▼ 災害時の対応として、全プールに防寒シート・防寒スリッパを配備した。

施設・設備の適正な維持管理と延命化を図るため、担当職員を配置し、専門の見地からの対応を強化し、利用者の安全・安心を最優先した管理を徹底した。

施設・設備等の維持管理については、要求水準に基づき、適切に行った。

施設設備等の維持管理については、新たに、専門知識を持つ者を雇用することで、業務の精度向上、経費削減、事務の簡素化を図っている。さらに、専門知識を持つ職員による研修も積極的に行われており、知識の共有化、後進の育成に努めている点も大変評価できる。

日頃より防災マニュアルの作成や訓練により職員の防災意識を高めている。平成26年9月の大雨時には、その成果を発揮し、当財団内部に災害本部を設置、避難所開設に備えた。その後も、管理施設への参集訓練を行うなど、防災対策についての危機管理を強化した。また、災害時対応として防寒シート・防寒スリッパを配備するなど、対応能力を高めることができた。

要求水準どおり実施している。また、台風・地震等が発生した際の設備点検やその結果報告など、早急に対応している。大規模災害に備えた備品の配備や、職員全員で参集訓練を行うなど、防災意識の向上に努めている。

(4)事業の計画・実施業務	▽設置目的を達成するための必要な業務		A	B	C	D
			<p>▼ サークルの利用に関して円滑な調整を図り、公平さを保ちながら最大限の受け入れをした。</p> <p>▼ 利用の促進を図るため、一般開放、専用利用、自主事業のトータルバランスを考慮しながら、より効果的な利用スケジュールを積極的に見直すとともに、一般遊泳の他、水中ウォーキング、アクアビクスなど多様な種目の実施を可能にしている。</p> <p>▼ 一般遊泳コース、完泳コース、ウォーキングコースなど時間帯や曜日によってコース数を変更する等対応し、市民の多様なニーズに対応するために時間帯や曜日等利用動向を抑え柔軟な開放を行った。</p> <p>▼ 供用期間、時間の延長等を行い市民のスポーツ活動の機会環境を整えた。実績は別添1のとおり</p> <p>▼ 繁忙期を除き、毎月1回、施設整備日を設け、市民が安全に利用できるよう施設・設備の点検、修繕を実施するとともに、美化に取り組んだ。</p> <p>▼ 施設保全工事に伴い、数カ月間の休館を要する場合に、利用者に対して十分な説明・周知を行うなど、事前に計画的な措置が取られ、適切に再開されている。</p> <p>▼ スポーツ実施率向上のために「きっかけ事業」である体験会や無料開放、無料チケット配布等を行い、利用の促進を行った。</p>	<p>毎年度、事業計画を作成し、より効果的・効率的に施設の活用が図れるように積極的な見直しを行っている。また、公平性の観点から、競技団体やサークル等と調整を図り、利用の受け入れを行っている。併せて、利用者に安全・安心・快適に利用していただけるよう、施設・設備の維持管理に必要な整備日を設けることで、安定した管理運営を行い、これまで蓄積されたノウハウを最大限発揮している。</p>	<p>無料開放、使用時間の延長、利用者のニーズに対応した種目の充実など、市民のスポーツ活動の機会拡充に大きく貢献しているため、高く評価する。</p>	

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 利用者数(人)		A	B	C	D													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>前年比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個人利用</td> <td>693,703</td> <td>645,135</td> <td>93.0</td> </tr> <tr> <td>専用利用</td> <td>26,552</td> <td>23,092</td> <td>87.0</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>720,255</td> <td>668,227</td> <td>92.8</td> </tr> </tbody> </table> <p>※施設別の利用者数は別添2のとおり</p>	区分	H25	H26	前年比	個人利用	693,703	645,135	93.0	専用利用	26,552	23,092	87.0	合計	720,255	668,227	92.8	利用者数は個人・専用利用ともに減少となった。平岸プールの改修工事による半年間の長期休館の影響が大きいですが、普段利用している各サークル、受講生への積極的な案内により、他のプールでの個人利用は3.9%の増加となった。今後も、安定的に利用をいただけるよう取り組んでいく。	平岸プール休館の影響を受け、減少となったことはやむを得ないと判断される。
区分	H25	H26	前年比																
個人利用	693,703	645,135	93.0																
専用利用	26,552	23,092	87.0																
合計	720,255	668,227	92.8																
	<p>▽ 不承認、取消し、減免、還付等</p> <p>▼ 利用承認や不承認、取消し、減免、還付等については、関係条例や施行規則、減免要綱等に基づき、適正に事務処理を行った。</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 財団のHPや、フリーペーパーなどの各種メディアを積極的に活用し、広報・宣伝体制の充実を図った。また、オリジナルの広報誌「ヘルス&スポーツライフ」を年に4回刊行し、市内の約350カ所で配布して、広く施設や事業のPRを行った。</p> <p>▼ 無料開放イベントやPRイベントを積極的に行い、普段施設を利用していない市民へのPRを行った。</p> <p>▼ 工事休館施設のサークル団体をプールグループ内施設において受入れ体制を図った。</p> <p>▼ 地域のイベント等に運営協力し、利用時間割やチラシを配布することで施設近隣住民に利用のPRを行った。</p> <p>▼ 市民の多様なニーズに対応し、各施設の開館前の早朝及び閉館後の時間帯の拡大開放し、積極的な実施検証を行い、供用時間を延長することで、利用を促進した。また、年始に特別開館を行い、供用期間の拡大に積極的に取り組み、利用促進を図った。</p> <p>▼ 広く市民にスポーツのきっかけづくりの機会を提供するよう、さっぽろスポーツDAY(無料開放)と体育の日無料開放を実施した。</p> <p>▼ 施設整備日(休館日)を細分化し、利用の機会を拡大した。</p>	<p>利用承認や不承認に係る事項については、その都度所管部局と調整しながら判断を行った。</p> <p>多種に渡る広報活動やイベントの開催により新規の顧客層へのPRを充実させた。多様化する市民ニーズに対応して供用時間・期間の延長に取り組むとともに、施設整備日(休館日)を細分化することで利用者へのサービスを向上させ、積極的に利用の促進を図った。また、工事休館施設において活動休止となるサークル団体を近隣施設において受け入れる調整を行い、サークル活動の継続に寄与した。</p>	<p>条例等に基づき、適正に対応している。</p> <p>利用者ニーズに応じ、開館・閉館時間や日数の拡大を実施していること、また、新たな顧客獲得に向けて継続して情報発信に取り組んでいることは評価する。</p>																

(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼ 「広報さっぽろ」などの広報媒体及びやメディアへの情報提供並びに財団ホームページの活用により、積極的に事業等の情報を発信した。 〈情報発信事例〉 ① 広報さっぽろ(毎月)へ講習会募集情報等を掲載した。 ② 財団ホームページの情報を拡充した。 a) 職員採用情報及び採用方針の発信 b) 経営理念ページの新設 c) 大型画像スライダーによるイベント情報告知 d) トピックスにおける重要なお知らせ機能追加 e) さっぽろスポーツDAY告知ページの新設 ③ 「雪かき前のぼかぼか体操」を財団HP、札幌市HP、YouTube動画などで配信した。 ④ 各種イベント開催情報のプレスリリースを発信した。 ⑤ 町内会回覧板や地域の小学校、まちづくりセンター等へ施設利用案内(時間割含む)、募集要項等を配布した。 ⑥ コンサドーレマッチデイプログラムへ広告(6枠)を掲載した。 ⑦ 財団広報誌「ヘルス&スポーツライフ」を発行した(年4回、計40,000部)。 ⑧ ヘルス&スポーツカレンダーを発行した。 ⑨ 新聞折り込み、地域ミニコミ誌、ローカルFM局等の各種媒体を使用した(ふりっぱー、れじおん、まんまる、マナビ、水夢王国ホームページなど)。 ⑩ 読売新聞や日刊スポーツ新聞などへ財団広告を掲載した。 ⑪ 環境プラザホームページへ当財団の環境保護の取り組み情報を掲載した。(札幌市の環境教育へのクリック募金へ参画、平成26年度累計64,524クリック)。 ⑫ イベント開催時のPRブースの設置 a) サッポロヘルス&ビューティフェア b) 白石区民マラソン c) コンサドーレ札幌ホームゲーム会場サブイベント <th data-bbox="1011 114 1246 1937" rowspan="2">ホームページの拡充を図り、最新の情報を提供し、利用促進を図るとともに、地域事業においても積極的なPR活動を行った。時間割の構成を工夫した各種イベント情報や近隣管理施設の情報掲載、新聞折り込み広告、地域ミニコミ誌、ローカルFM局、町内会回覧板等の媒体を活用した施設利用案内についても随時実施した。クリック募金における当財団の環境保護への取り組みは、インターネットを活用した環境教育への支援として位置づけ、市内小中学校への環境教育教材の寄贈に貢献した。 <th data-bbox="1246 114 1460 1937">A B C D</th> </th>	ホームページの拡充を図り、最新の情報を提供し、利用促進を図るとともに、地域事業においても積極的なPR活動を行った。時間割の構成を工夫した各種イベント情報や近隣管理施設の情報掲載、新聞折り込み広告、地域ミニコミ誌、ローカルFM局、町内会回覧板等の媒体を活用した施設利用案内についても随時実施した。クリック募金における当財団の環境保護への取り組みは、インターネットを活用した環境教育への支援として位置づけ、市内小中学校への環境教育教材の寄贈に貢献した。 <th data-bbox="1246 114 1460 1937">A B C D</th>	A B C D
			広く利用者に情報を提供するため、ホームページ、新聞折り込み広告、地域広報誌、ラジオなど様々な媒体を活用し情報発信に努めている。
	▼ ユニバーサルデザインの推進 広報活動にあたっては、障がいのある人や高齢者、子ども、外国人を含めた全ての人々に対し、情報提供や施設利用において格差が生じないよう、「情報バリアフリー」へ積極的に取り組み、「情報ユニバーサルデザイン」を継続的に推進した。 ① 各室名の表記や受付窓口に障がい者にわかりやすいサイン(耳マーク等)を表示した。 ② 館内サインのユニバーサルデザイン化 ▼ UDフォントの活用 募集要項などの利用者向け印刷物は、UDフォントを積極的に使用し、文字の視認性を高めることにより、見易く正確に情報が伝わるよう徹底した。 ▼ 札幌市の施策等に関する広報 2017札幌アジア冬季競技大会の開催に関する告知を同組織委員会と連携し、イベントプログラムに掲載するなど、積極的な広報PRを行った。また、施設内には札幌市の施策等に関する要項・ポスターを配架・掲示し協力をを行った。	公共施設として、情報提供や施設利用に格差が生じないよう、ユニバーサルデザインを活用し、「情報バリアフリー」へ積極的に取り組み、館内サインのユニバーサルデザイン化を行った。印刷物にUDフォントを導入し、誰もが見易い印刷物を配布した。	
	▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)		

2 自主事業その他

▽ 自主事業

自主事業実施状況

区分	事業数(事業)	参加者数(人)
一般事業	1,632	26,346
スクール事業	26	542
施設間合同事業	3	443
大会	12	595
合計	1,673	27,926

地域事業	29	52,153
------	----	--------

※ 施設別の実施状況は別添3のとおり

▼ 水泳指導者においては、定期的に内部研修を実施するとともに、基礎講習会やスキルアップ研修を実施し、指導の質の向上と安全確保を図った。また、水中運動やフィットネス系種目の指導者は指導に関する有資格者と豊富な指導経験・知識を持つ者を登録配置しており、教室事業においては、子どもから高齢者まで幅広い年齢層、初心者から上級者までの各種レベルに対応している。

▼ 教室の受講料や大会参加料は誰もが気軽に参加し、継続しやすいように安価な料金を維持するとともに、障がいのある方、65歳以上の方は料金を割り引きし、参加の機会を拡大した。

▼ 教室の受講を途中で取り止める場合に、理由を問わず残回数分を返金するよう内部の制度を変更し、よりコンプライアンスを遵守しながら、サービス向上を行った。

▼ 悪天候時(不要な外出を避けるような注意喚起があった場合)に、利用者の安全を最優先し、全受講者に教室中止の連絡をするとともに、中止分の受講料を返金するよう、全施設で統一した対応を行った。

▼ 各施設の教室受講者を対象に温水プールグループ施設間の合同で水泳競技会兼泳力検定会を開催するとともに、他グループ施設と連携し、多種目体験型の事業を実施し、複数の指定管理グループを管理する効果を生かした事業を展開した。また、各施設においては、プールフェスタを開催し、市民が水に親しむ事業を開催した。

▼ 開館前の供用時間外を利用し、夏休み期間中、幼児・小学生を対象に短期水泳教室を継続開催し、1,415人の参加があり、利用促進を図るとともに、底辺拡大を図った。

▼ 教室、大会事業等において、募集ごとに要項、ポスターを作成するとともに、新聞折込みチラシ、ホームページなど、広く市民の目に触れる方法で周知した。また、教室の募集にあたっては、定員を超えた場合に、公開抽選を行うなど、平等で公平な参加機会を確保した。

平岸プールが工事のため休館となったことで、グループ全体の参加者数が大きく減少した。教室事業における指導カリキュラムは温水プールグループ施設及び体育館グループ施設の西区、清田区体育館温水プールを加えた8施設で横断的な受講を可能にしているとともに、指導者の資質向上を図った。また、受講料は安価な設定とし、幅広い年代に参加機会の拡大を図るとともに、受講料に関する内部制度の見直しや、利用者の安全確保を最優先する体制を構築・実践した。水難救助法の講習会等の社会貢献事業も前年度から継続して実施しており、当財団の事業ノウハウを十分に発揮した自主事業展開し、市民サービスの向上に寄与した。

A	B	C	D
教室事業、大会、イベント等、継続して実施しているものに加え、新たな試みとして挑戦しているものもあり、広く市民にスポーツに係わる機会を提供している。			

▼ 区役所、町内会等の地域団体と連携し、「東区さわやか健康まつり」など地域住民を対象とした事業のほか、地域の夏祭りや清掃活動にも積極的に参画し、地域活性化に取り組んだ。また、豊平公園温水プールでは、施設近隣の豊平公園と協働でテニス講習会を開催し、市民サービスの向上を図った。

▼ 財団設立30周年記念事業として「さっぽろスポーツDAY」を開催し、体育施設の無料開放をはじめ、元アスリートによる講演会や各種スポーツ体験等を実施した他、スポーツ用品などの記念グッズを市民の方に配布する還元事業「利用者キャンペーン」を実施した。また、手稲曙温水プール開館20周年記念、厚別温水プール移転記念事業を実施した。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

【市内企業等の活用】

▼ 物品購入・修繕・役務契約等は、特殊なものを除き、札幌市登録事業者を中心に約9割を市内企業へ発注した。

【福祉施策への配慮】

▼ 理事長は、一般社団法人札幌市障がい者スポーツ協会の役員(理事)に、プロパー職員が専門部会委員に就任し、障がい者のスポーツ環境整備に尽力した。

▼ 市内の授産施設の活用を促し、チラシ印刷やクリーニング、物品購入などの発注を推進した。

▼ 市立高等養護学校などの職場体験に組織として協力し、障がい者の就業実務経験の機会創出に寄与した。

▼ 障がい者支援団体が主催するスポーツ大会の運営協力、当日の参加者介助・支援を通じて快適なスポーツ環境づくりに寄与した。

施設の管理運営に伴う第三者へのアウトソーシングについては、特殊なものを除き、札幌市登録事業者への発注を基本とし、約9割を市内事業者へ発注した。

福祉施策への配慮としては、市内授産施設の活用を促し、チラシ印刷やクリーニングなどを積極的に発注した。

養護学校などの職場体験に協力し、障がい者の就業実務経験の機会創出に貢献した。

理事長は、一般社団法人札幌市障がい者スポーツ協会の理事に、プロパー職員が専門部会委員に就任し、障がい者支援団体が主催するスポーツ大会の運営協力、当日の参加者介助・支援を通じて組織全体で障がい者の快適なスポーツ環境づくりに寄与した。

継続して市内企業等を積極的に活用している。福祉施策への配慮については、法定雇用率を超える障がい者雇用を行っている。障がい者に対する理解を深め、スポーツを通じた社会参加の機会提供やスポーツ環境整備に貢献している点を評価する。

【その他社会貢献活動等】

※(一財)さっぽろ健康スポーツ財団全体の取組み
(他の指定管理施設(グループ)の評価シートにも同様に記載)

▼ 献血への協力

組織力を活かし、全職員に協力を呼びかけ、積極的に成分献血及び全血献血に協力した。

▼ 盲導犬育成事業への協力

盲導犬育成支援募金「ミーナの募金箱」の施設窓口設置に協力した(募金額: 88,095円)。

▼ 東日本大震災支援への協力

「東日本大震災救援募金箱」を施設窓口を設置し、日本赤十字社へ届けた(累計募金額: 1,546,081円)。

▼ 「さっぽろ救急サポーター事業」への参画

札幌市が推進する同事業に参画し、市民への速やかな応急手当が行える環境づくりに協力した(事務所にAED設置、スタッフ全員が普通救命講習修了者)。

▼ 普通救命に関する知識・手法の普及活動

地域住民を対象に心肺蘇生、AEDを使用した救急救命無料講習会の開催や、町内会行事へのAED無料貸出しを行い、救急救命措置に関する知識と手法の普及活動を推進した。

▼ 地域防犯情報の提供

地域の防犯対策として、北海道警察が配信している「ほくとくんメール(犯罪から身を守るために必要な子どもに対する声かけ事案や犯罪の発生・防犯対策情報などを希望者のパソコンや携帯電話にメールで配信するサービス)」を施設内に掲示し、犯罪発生・防犯対策情報を利用者へ発信した。

▼ 雪かき前の「ぽかぽか体操」推進PR

冬の運動不足解消と、急な雪かきによる関節痛や筋肉痛防止を目的に、札幌市からの要請を受け、雪かき前の「ぽかぽか体操」を推進。財団HPや札幌市HPやYouTube動画などで配信することにより、市民の雪かき運動を応援した。

▼ 札幌市が「魅力都市さっぽろシティプロモート戦略」のコンセプトとして掲げた「笑顔、スマイル」を象徴する専用ロゴマーク「SAPPRO(サッポロスマイル)」を広くPRするため、職員はネームプレートに同ロゴを取り入れ、積極的にシティプロモート戦略の推進に寄与した。

その他社会貢献活動を積極的に展開した。

「献血への協力」、「盲導犬育成事業への協力」、「東日本大震災復興支援活動」、「さっぽろ救急サポーター事業への参画」、「交通安全啓発運動」、「普通救命普及活動」など。雪かき前の「ぽかぽか体操」を推進し、市民の雪かき運動を応援した。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		A	B	C	D
実施方法	<p>①満足度調査 質問紙調査とし、各施設において調査時間帯を3区分(午前・午後・夜間)に設定し対象者年齢区分と性別の均等性を考慮しながら受付付近にて直接利用者に協力を依頼する方法で調査を実施した。</p> <p>②ご意見箱 利用者のご意見をその場で記載できるよう、印刷されたフォーマットへの記述式とし、施設窓口に回収箱を設置する方法で実施した。回答については館内に掲示して利用者に周知するとともに、即時改善できるものは迅速に対応した。</p> <p>③ホームページご意見メール 財団HPに「ご意見メール」のページを設け、自由に記載してもらおう方法で意見を収集した。寄せられたご意見については、担当部局と情報を共有するとともに、メールにて迅速に回答した。</p> <p>④事業に関するアンケート イベント、大会等開催時にアンケート記載台を設け、記載してもらおう方法で実施した。</p>	利用者満足度調査の結果、総合満足度が95%を超えており、昨年度に引き続き、施設の管理運営が適正に行われている点は評価する。			
結果概要	<p>【満足度調査結果概要】 利用者の総合満足度は95.2%だった。 スタッフの接遇に関する満足度(迅速さ、親切さ、専門知識など)は98.3%だった。 グループ全体としてクオリティの高いサービスを提供した。</p>	アンケート実施状況別添4のとおり			
利用者からの意見・要望とその対応	別添4のとおり	温水プールグループは夏季に調査を実施し、総合満足度は95.2%、スタッフ対応は98.3%という結果であり、利用者からの高い満足度を得ている。			

4 収支状況

項目	税込 (千円)		
	H26計画	H26決算	差
収入	960,484	957,978	▲ 2,506
指定管理業務収入	759,591	761,863	2,272
指定管理費	640,000	640,000	0
利用料金	119,591	121,633	2,042
その他		230	230
自主事業収入	200,893	196,115	▲ 4,778
支出	855,396	879,538	24,142
指定管理業務支出	697,204	725,567	28,363
自主事業支出	158,192	153,971	▲ 4,221
収入-支出	105,088	78,440	▲ 26,648
利益還元	37,800	28,508	▲ 9,292
法人税等	6,725	3,251	▲ 3,474
純利益	60,563	46,681	▲ 13,882

▽ 説明

▼ 収入については、自主事業収入が計画を下回ったものの利用料金は計画を上回った。支出については、自主事業が事業計画の縮小により計画を下回り、指定管理事業は人件費の増加及び電気料値上げの影響により計画を上回る結果となった。全体としては、平岸プール改修工事休館により収入及び支出は減少している。

平岸プールの改修工事休館により昨年に比べ利用料等の収入は減少したが、近隣施設への利用案内を積極的に行ったことにより利用料金は計画を上回る結果となった。支出は、人件費や電気料金等の光熱水費が計画を上回った。結果、収支が予定を下回ったが、一定の利益は確保できた。また、昨年に引き続き財団自主財源を活用し施設照明を消費電力の少ない高寿命のLEDに交換、利益還元を行うとともに省エネ・経費の削減に取り組んだ。

A	B	C	D
平岸プールの休館による影響も懸念された中、利用者ニーズに応じた施設開放を行うなど利用料金収入増に向け積極的な取り組みを行い、計画を上回ったことは評価できる。天候の影響を受けやく、安定した収入を得にくいため、今後も引き続き、自主事業による安定した収入と経費の削減への取り組みをお願いしたい。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼ 積極的な事業の拡充により、安定かつ継続的に収益を確保するとともに、経費節減に取り組み、債務超過、累積欠損の状態になく、かつ、流動比率が150%以上であり、安定経営に資する財源を確保している。

適 不適

▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応

▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。
▼ 全施設に不当要求防止責任者を配置するとともに、地域警察署との連携を強化し、お客様の安全・快適な利用を確保した。
▼ 協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。

適 不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>各種大会などの競技スポーツや日常的なサークル活動を実施する場所が限られる中、設備や備品の老朽化及び休館を伴う保全工事の実施などさらに厳しい条件が課せられていたが、指定管理者として、管理施設間の連携を図り、独自に利用調整に関する会議を開催するなどし、公正かつ最大限の利用機会を提供した。加えて、効果的・効率的な利用スケジュールへの見直し、自主財源による修繕を行うなど、当財団が有する管理運営ノウハウと安定した経営基盤を最大限に活用・発揮し、管理運営上の課題に継続的に取り組んだ。</p> <p>また、体育の日無料開放やさっぽろスポーツDAYなど、広く市民のスポーツのきっかけづくりとなる事業を実施し、さらに、災害時の対応における自主訓練を実施するなど、管理運営業務計画における提案項目について、常時、進捗管理を行いながら着実に達成した。これにより、利用者の安全・安心とサービス向上及び利用の促進と事業の拡大を図り、管理運営業務の各項目において要求水準の以上の取り組みを行い、目指す成果を達成した。</p>	<p>来年度以降は、管理運営業務計画の提案項目の100%達成に向けて、各取り組みを継続的に推進するとともに、以下の事項を当財団の中期経営計画に取り入れ、重点的に取り組むことで、施設の設置目的を着実に果たしていく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・豊平公園温水プールにおいて、施設保全工事による長期休館が予定されていることから、他の指定管理施設との連携を図り、利用者に継続した利用の場の提供を行う。 ・マイナンバー(社会保障・税番号)制度の導入に伴い、関係法令を遵守し、責任者の配置や専用機材等の導入を進めするなど、情報管理の徹底に必要な対策を講じる。 ・温水グループとして施設が連携、併せて他のスポーツ施設と連携し、効率的に情報が集約された広報チラシを作成する、インターネットによる電子チラシを掲載するなど、多様な広報手段を積極的に活用し、これまで以上の利用促進を図る。また、ホームページをリニューアルし、利用者の立場に立ったアクセシビリティやユニバーサルデザインを取り入れ、市民への情報提供を強化・拡大する。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>各施設の管理運営に関して、今まで蓄積してきた経験を生かし安定した管理経営を行っている。職員については、様々な研修や資格取得によって、より専門的な知識を深めており、利用者ニーズの更なる向上や、効率的な運営管理に努めている。また、応募時の提案内容についても、提案内容の実現に向け積極的に取り組んでいる。今後も、安全で安定した管理運営を期待する。</p>	<p>改善を要する事項は特になし。</p>

供用時間（期間）延長による市民サービス向上への取り組み

◇温水プールグループ

(1) 自主事業

No.	施設名(設備)	事業名	種目	対象	期数	実施期間	曜日	実施時間	参加者数
1	厚別温水プール	通年早朝水中ウォーキング(水)	水泳	一般	1	4/16~3/18	水	9:00~10:00	829
2		通年早朝水中ウォーキング(金)		一般	1	4/11~3/13	金	9:00~10:00	891
3		幼児おはようスイミング教室		幼児	1	7/29~8/1	短期	8:30~9:30	104
4		少年少女おはようスイミング教室		小学生	1	8/4~8/7	短期	8:30~9:30	336
5		着衣泳・AED体験		一般	1	3/21	土	9:00~11:00	25
6	豊平公園温水プール	夏休みおはようスイミング	水泳	幼児	1	7/28~8/1	短期	8:30~9:30	95
7		夏休みおはようスイミング		小学生	1	7/28~8/1	短期	8:30~9:30	405
8		夏休みおはようスイミング		幼児	1	8/4~8/8	短期	8:30~9:30	65
9		夏休みおはようスイミング		小学生	1	8/4~8/8	短期	8:30~9:30	165
10		ひざ・腰体操	体操	16歳以上	10	4/14~3/16	月	9:30~10:30	71
11	平岸プール	成人 競泳コース	水泳	成人	1	通年(4~9月)	火・金	9:00~11:00	31
12		おはようスイミング(前期)		4歳	1	7/28~8/1	短期	8:30~9:30	16
13		おはようスイミング(前期)		5,6歳	1	7/28~8/1	短期	8:30~9:30	36
14		おはようスイミング(前期)		小学生	1	7/28~8/1	短期	8:30~9:30	113
15		おはようスイミング(後期)		4歳	1	8/4~8/8	短期	8:30~9:30	12
16		おはようスイミング(後期)		5,6歳	1	8/4~8/8	短期	8:30~9:30	26
17		おはようスイミング(後期)		小学生	1	8/4~8/8	短期	8:30~9:30	77
18		市民大会 スタートルール&飛込み練習会		一般	1	8/10・17	日	9:00~9:50	45
19		水泳競技会 スタートルール&飛込み練習会		一般	1	9/15	月・祝	9:00~9:50	35
20		第9回 水泳競技会兼泳力検定会		一般	1	9/23	火・祝	7:45~13:30	372

No.	施設名(設備)	事業名	種目	対象	期数	実施期間	曜日	実施時間	参加者数
21	白石温水プール	おはようスイミング短期水泳教室	水泳	幼児	2	7/28~8/8	短期	8:30~9:30	104
22		おはようスイミング短期水泳教室					短期	9:30~10:30	48
23		おはようスイミング短期水泳教室		小学生	2	7/28~8/8	短期	8:30~9:30	607
24		おはようスイミング短期水泳教室					短期	9:30~10:30	372
25		春短期水泳教室		幼児	1	3/26~3/31	短期	9:00~10:00	232
26		春短期水泳教室		小学生	1	3/26~3/31	短期	9:00~10:00	302
27		バラエティアクア		一般	1	4/8~3/17	火	9:00~10:00	218
28		No.0985少年少女水泳教室L1		小学生	1	4/5~7/19	土	9:00~10:00	143
29		No.0997少年少女水泳教室L2		小学生	1	4/5~7/19	土	9:00~10:00	258
30		No.1004少年少女水泳教室L3		小学生	1	4/5~7/19	土	9:00~10:00	117
31		No.1010少年少女水泳教室L4		小学生	1	4/5~7/19	土	9:45~11:00	176
32		No.1014少年少女水泳教室L5		小学生	1	4/5~7/19	土	9:45~11:00	128
33		No.27少年少女水泳教室L1		小学生	1	8/30~12/6	土	9:00~10:00	142
34		No.39少年少女水泳教室L2		小学生	1	8/30~12/6	土	9:00~10:00	223
35		No.46少年少女水泳教室L3		小学生	1	8/30~12/6	土	9:00~10:00	84
36		No.52少年少女水泳教室L4		小学生	1	8/30~12/6	土	9:45~11:00	244
37		No.56少年少女水泳教室L5		小学生	1	8/30~12/6	土	9:45~11:00	140
38		No.27少年少女水泳教室L1		小学生	1	1/10~3/21	土	9:00~10:00	70
39		No.39少年少女水泳教室L2		小学生	1	1/10~3/21	土	9:00~10:00	103
40		No.46少年少女水泳教室L3		小学生	1	1/10~3/21	土	9:00~10:00	92
41		No.52少年少女水泳教室L4		小学生	1	1/10~3/21	土	9:45~11:00	166
42		No.56少年少女水泳教室L5		小学生	1	1/10~3/21	土	9:45~11:00	131

No.	施設名(設備)	事業名	種目	対象	期数	実施期間	曜日	実施時間	参加者数	
43	手稲曙温水プール	おはようアクアビクス	フィットネス	一般	2	4/1~3/17	火	9:00~9:50	770	
44		フラダンス		一般	3	4/7~3/23	月	11:00~12:15	57	
45		選手	水泳	小・中学生	3	4/5~3/14	土	8:30~9:50	442	
46		育成		小・中学生	3	4/5~3/14	土	8:30~9:50	306	
47		少年少女水泳教室(L2)		小・中学生	3	4/5~3/14	土	9:00~9:50	1,781	
48		夏休み少年少女水泳教室(L1)		小・中学生	1	7/29~8/2	短期	8:30~9:30	164	
49		夏休み少年少女水泳教室(L2)		小・中学生	1	7/29~8/2	短期	9:30~10:30	172	
50		夏休み少年少女水泳教室(L3)		小・中学生	1	7/29~8/2	短期	9:30~10:30	63	
51		東温水プール	少年少女レベル1	水泳	小・中学生	3	4/5~3/14	土	9:00~10:00	363
52			少年少女レベル2		小・中学生	3	4/5~3/14	土	9:00~10:00	491
53	少年少女レベル3		小・中学生		3	4/5~3/14	土	9:00~10:00	374	
54	クロール&背泳ぎ		一般		3	4/4~3/13	金	9:00~10:00	278	
55	バタフライ		一般		2	4/4~12/5	金	9:00~10:00	163	
56	プライベートレッスン		一般		1	4/2~3/25	土	9:00~10:00	24	
57	幼児おはようスイミング		幼児		2	7/28~8/9	短期	8:30~9:30	212	
58	少年少女おはようスイミング		小学生		2	7/28~8/9	短期	8:30~9:30	928	
59	水中運動		一般		3	4/2~3/18	水	9:00~10:00	703	
60	アクアズンバ		一般		3	4/4~3/13	金	9:00~10:00	291	
自主事業 計									15,431	

(2) 市民開放

No.	施設名(設備)	事業名	区分	実施日	実施時間	利用者数
1	厚別温水プール	夏期間施設整備日開放	個人	7/28	10:00~21:00	345
2		夏期間利用時間延長		7/21~8/30	9:00~10:00	732
3		夏期間利用時間延長		7/21~8/30	21:00~22:00	1,075

No.	施設名(設備)	事業名	区分	実施日	実施時間	利用者数
4	豊平公園温水プール	夏期間施設整備日開放	個人	7/28・8/18	10:00~21:00	441
5		年始特別営業		1/2~1/3	10:00~21:00	190
6		3月施設整備日開放		3/16	10:00~21:00	189
7		3月施設整備期間開放(自主事業実施)	専用	3/22	10:00~12:00	83
8	平岸プール	第27回 札幌春季水泳競技大会	専用	4/27	7:00~17:00	1,617
9		第14回 札幌市障がい者水泳競技大会		5/11	8:00~14:00	263
10		札幌ジュニア水泳競技大会		5/25	7:00~17:30	1,580
11		日本マスターズ水泳短水路大会		6/1	7:30~17:30	1,195
12		第67回 札幌支部高等学校水泳選手権大会		6/6	7:00~16:00	432
13		第36回 札幌市中体連 水泳選手権大会		6/21~6/22	7:00~16:00	1,464
14		第55回 札幌市民体育大会水泳競技大会		8/24	7:00~19:00	1,321
15		第25回 北海道障がい者水泳大会		9/14	7:00~16:00	185
16		第22回 札幌年齢別競技大会		9/21	7:00~16:00	1,598
17		第9回 水泳競技会兼泳力検定会		9/23	7:45~13:30	372
18		第33回 札幌市中体連 水泳新人戦大会	9/27	7:00~16:00	570	
19		供用時間延長開放	個人	7/21~8/30	9:00~10:00/21:00~22:00	1,731
20	白石温水プール	夏期間施設整備日開放	個人	7/14	10:00~21:00	201
21				8/11		185
22		12月施設整備日開放		12/8		190
23		1月施設整備日開放		1/12		100
24		年始特別営業		1/2~1/3		175
25	手稲曙温水プール	夏期間施設整備日開放	個人	8/4	10:00~21:00	348
26		年始特別営業		1/2~3	10:00~17:00	262
27		3月施設整備日開放		3/2	10:00~21:00	283
28	東温水プール	夏期間施設整備日開放	個人	7/28・8/25	10:00~21:00	854
29		供用時間延長期間(早朝)		7/21~8/30	9:00~10:00	1,382
30		供用時間延長期間(夜間)		7/21~8/30	21:00~22:00	23
市民開放 計						19,386

平成26年度 利用実績

◇温水プールグループ

区分	H26実績				H25実績				前年比 合計値 の比
	個人	専用		合計	個人	専用		合計	
	人数	件	人数	人数	人数	件	人数	人数	
厚別温水プール	121,751	100	1,502	123,253	129,013	42	719	129,732	95%
豊平公園温水プール	92,224	156	990	93,214	81,086	104	807	81,893	114%
平岸プール	89,674	212	12,346	102,020	159,190	383	17,536	176,726	58%
白石温水プール	81,847	207	2,039	83,886	74,846	150	1,469	76,315	110%
手稲曙温水プール	122,305	65	609	122,914	119,758	49	510	120,268	102%
東温水プール	137,334	435	5,606	142,940	129,810	367	5,511	135,321	106%
合計	645,135	1,175	23,092	668,227	693,703	1,095	26,552	720,255	93%

平成26年度 教室・イベント等開催状況

◇温水プールグループ

施設名	一般事業		学校開放施設事業		通年スクール型事業		施設間合同事業		大会		合計		地域コミュニティ支援	
	事業数	参加者数	事業数	参加者数	事業数	参加者数	事業数	参加者数	事業数	参加者数	事業数	参加者数	事業数	参加者数
東温水プール	350	5,207					1	59	2	129	353	5,395	4	46,292
白石温水プール	266	3,747			3	68		28	1	132	270	3,975	5	725
厚別温水プール	209	3,662			9	161	2	24	1	32	221	3,879	7	1,434
豊平公園温水プール	298	5,271			6	178		24	1	67	305	5,540	2	1,650
手稲曙温水プール	317	5,181			2	28		34	2	145	321	5,388	4	1,289
平岸プール	192	3,278			6	107		274	5	90	203	3,749	7	763
合計	1,632	26,346			26	542	3	443	12	595	1,673	27,926	29	52,153

平成26年度 利用者等からの主な意見・要望

◇温水プールグループ

(1)アンケート調査実施概要

- ①「インターネット」合計 15 件(意見 2 件、苦情 3 件、要望 3 件、問合せ 7 件)
- ②「ご意見箱」合計 36 件：内、自由記載があった件数 36 件(意見 8 件、苦情 8 件、要望 19 件、問合せ 1 件)
- ③ 施設利用に関するアンケート調査実施状況

No.	名称	時期	対象施設	対象者	回答数
1	満足度調査	9月22日～29日	厚別温水プール、豊平公園温水プール、平岸プール、東温水プール、白石温水プール、手稲曙温水プール	利用者	1,269
2	営業時間延長に関するアンケート	7月21日～8月30日	厚別温水プール・平岸プール・東温水プール	利用者	54
3	LED設置聴取り調査	9月25日～10月2日	厚別温水プール・東温水プール・手稲曙温水プール	利用者・スタッフ	35

④ 事業に関するアンケート調査実施状況

No.	名称	時期	対象施設	対象者	回答数
1	海上保安庁による水上安全講習会参加者アンケート	7月21日	平岸プール	参加者	13
2	スポーツ×栄養セミナー 受講生アンケート	8月5日	平岸プール	参加者	14
3	おやこチャレンジスイミング 1日体験会アンケート	11月10日	平岸プール	参加者	6
4	白ふ ウィンターフェスタ2014	12月14日	白石温水プール	参加者	5
5	あけふ～ふえすた満足度調査	11月16日	手稲曙温水プール	参加者	42
6	祝日フィットネス	5月4日	東温水プール	体験教室受講者	7名
7	オータムフェスタ	10月26日	東温水プール	一般参加者	73名
8	ビューティ・ペルヴィス	12月9日・16日	東温水プール	体験教室受講者	32名
9	健康運動セミナー	12月20日	東温水プール	体験教室受講者	8名

10	親子水慣れ短期教室	2月18日～3月24日	東温水プール	体験教室受講者	2名
11	幼児水慣れ体験教室	3月3日・4日・11日	東温水プール	体験教室受講者	13名

(2) アンケート調査の主な意見・要望等

No.	意見・要望内容	対応
1	家族と来ました。子供がプールの水を飲み込み、プールサイドでもどしてしまいました。スタッフが大変丁寧に対応してくださいました。子供の心配までしていただき返って恐縮でした。本当にありがとうございました。	突然のアクシデントで子供さんも驚かれたことでしょう。また、家族で楽しい時間を過ごしていただければ、私たちスタッフも嬉しく思います。お礼の言葉を頂きありがとうございます。
2	プールサイドの看板に統一性がない。ウォーキング開放はウォーキングコースにすべきではないか。	ウォーキング開放の表示をウォーキングコースに変更した。
3	日曜日のフィンスイムコースの時間を延長してもらいたい。	19時から20時50分までだったフィンスイムコースを17時から利用できるようにした。

(3) 主な利用者懇談会の実施状況

No.	名称	時期	内容
1	サークル活動連絡会議	9月・3月	温水プールを利用する約50のサークルとのコース利用調整際に施設利用に関する意見交換を行い、意見・要望を聴取した。