

## 指定管理者評価シート

事業名	国際交流施設運営管理費	所管課(電話番号)	総務局国際部交流課(211-2032)
-----	-------------	-----------	---------------------

## I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌国際交流館	所在地	札幌市白石区本通16丁目南
開設時期	平成8年4月1日	延床面積	3,808.92㎡
目的	市民と外国人がスポーツ、文化活動等を通じて相互理解及び親善を深めることにより、国際交流を推進し、もって本市の国際化に資すること。		
事業概要	(1)市民と外国人の交流の場の提供 (2)スポーツ、文化活動等による国際交流に関する事業 (3)施設を使用に供すること (4)その他施設の設置目的を達成するために必要な事業		
主要施設	体育室(738㎡)、プール(25m×4コース)、トレーニングコーナー(132㎡)、ランニングコース(1周約100m)、ライラックホール(200人収容)、交流サロン(56㎡)		
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30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数:1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	(1)統括管理業務 (2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 (3)施設・設備等の維持及び管理に関する業務 (4)施設における事業の計画及び実施に関する業務 (5)施設の利用等に関する業務 (6)前各号に掲げる業務に付随する業務		
3 評価単位	施設数:1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

## II 令和元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	▼ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 施設の設置目的や札幌市国際戦略プランの基本方針、施設を取り巻く環境の変化などを踏まえ、札幌国際交流館の役割や機能を最大限に発揮するとともに、市民サービスの向上や経費の縮減を図るうえで、以下のとおり8つの基本方針を定め、それぞれの事業目標の達成に向けて取組みを推進した。 「市民などの福祉の増進と公平な施設利用の保持」 「国際交流推進の拠点施設としての機能向上」 「札幌市国際戦略プランなどの施策と連動した施設運営」 「安全・安心な施設運営と快適な環境の整備」 「施設の特性を最大限にいかした利用の促進」 「市民・外国人のお客様に対するサービス水準の向上」 「省エネや業務の効率化による管理費用の縮減」 「適正な施設運営と透明性の確保」	現指定期間2年目の令和元年度においては、長年の施設管理運営のノウハウを十分に活用しながら、施設の設置目的を踏まえたうえで、各指定管理業務を推進するための明確な8つの基本方針に基づき、継続して各取組みを推進した。	A	B	C	D
			これまでの指定管理の経験と他市有施設での経験を生かし、スポーツと国際交流の分野を上手く組み合わせさせた施設運営がなされた。			

## ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼ 「公共サービス従事者の基本原則である人権尊重と公平性の理念及び施設の設置目的・位置づけや関係条例などについて、管理運営に携わる職員及び委託事業者などの全てのスタッフが理解し、適切な運用を行う体制を整えます。」という方針に基づき、研修などを通じて職員の意識向上を図った。

▼ 教室受講の障がい者等対応研修、LGBTの課題について考える研修、接客・接遇に関するOJTなどで、不当な差別的行為が発生しない体制づくりに取組んだ。

▼ 障がいのある方に対する接遇の姿勢や個別の場面において適切な対応・判断をするための指標となる「障がいのある方への配慮のガイドライン」を策定・運用し、障害者差別解消法に適切に対応した。

▼ 個人利用、専用利用、自主事業の開放形態は、過去の利用状況や市民ニーズを考慮して検討し、偏りをなくすことで、全ての利用者に対して公平中立となるよう設定した。

## 【検討内容】

・ソフトテニスの開放種目設定がなかったが利用者から要望  
⇒開放種目として追加して開放することとした。

▼ 施設の利用受付、使用の承認・不承認、利用料金の收受、還付などに関する手続きは、札幌国際交流館条例、同施行規則、運営要綱などに準拠して公平に行った。

▼ 自主事業において開催している健康講座や運動教室等への参加は、広く募集を行い、厳正な抽選により決定することで、均等な機会を確保した。

▼ 自主事業の参加は、募集要項をKidsDo・スポチル・ふりっぱーに掲載、広報さっぽろ、当財団ホームページなどにより広く募集を行い、厳正な抽選により決定することで、均等な機会を確保した。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ 札幌市などが推進する取組みに参画し、各種取組みを行った。

・「さっぽろエコメンバー登録制度」レベル3に登録継続  
・「環境教育へのクリック募金」に継続協力、札幌市より感謝状の贈呈を受ける。(令和元年12月)  
・「生物多様性さっぽろ応援宣言企業・団体」への登録継続  
・さっぽろエコスタイル(クールビズ・ウォームビズ)の継続実施  
・北海道グリーン・ビズ認定制度の「優良な取組」部門に登録継続

▼ 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。

教室受講の障がい者等対応研修などを行い、職員の知識と意識向上を図った。また、筆談具やコミュニケーション支援ボードなどを配置するなど、子どもから高齢者、障がいのある方など全ての市民に対し、不当な差別的行為を発生させない環境づくりの整備に取組んだ。

障がい者や子どものほか、施設の特性上外国人の利用もある中で、様々な利用者に対して工夫を凝らした対応がなされている。

札幌市の省エネ対策に関する実施講座への協力や札幌市が推進する環境配慮の政策に組織的に取組むとともに、コージェネレーションシステムを効果的に活用し、エネルギーの消費削減に取組んだ。

札幌市の環境配慮の推進に係る事業に積極的に参加しているほか、施設運営においても省エネに対応した機器選定を行うなど、環境に配慮した取り組みがなされている。

▼ エコキャップ運動の推進事業として、ペットボトルキャップを回収し、再資源化による製品売却益を寄付した。

▼ 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の機器を設置し、CO2の削減を行なった。

▼ 施設で使用する清掃溶剤などは揮発性有機化合物の少ない製品を使用するよう仕様書に示し、徹底した。

▼ OA機器の節電設定/間引き節電/照明設備のLED化/人感センサー設置自動販売機は環境配慮型(LED照明・ノンフロンヒートポンプ・ディスプレイ節電)を設置/リサイクルトナーカートリッジの使用/封筒の再利用/使用済ペーパーの裏面再利用の徹底と古紙回収を積極的に活用した。

#### ▽ 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】

▼ 札幌国際交流館の指定管理業務を一元的に統括する統括責任者には前指定期間からの継続者を「グループ統括」として配置した。

▼ 施設の業務を推進し、統括責任者の職務代理者となる館長(施設責任者)を配置した。

▼ 各責任者は、「上級体育施設管理士」、「防火管理者」、「不当要求防止責任者」、「普通救命講習」、「水上安全訓練講習」などの資格を有し、公の施設の管理運営に関して長年の実務経験者を配置した。

##### 【組織整備】

▼ 統括責任者となる総括課長の他、館長、担当職員(正規・嘱託職員)などを適正に配置するとともに、清掃などの維持管理委託事業者や委嘱スポーツ指導員をスタッフの一人として編成し、実効性の高い重層的な管理体制を構築した。

▼ 札幌市のスポーツ施策を総合的に推進する当団体の事務局が一体となり、施設の管理運営、人材育成、職種別・階層別研修などを体系的に実施することで、強固な組織体制を保持した。

▼ 職員の事務分掌を作成し、業務分担を明確化した。

▼ 統括責任者以下、職員の指揮命令系統を明確にしたうえで業務にあたった。

▼ 緊急連絡網を作成し、共有した。

##### 【従業員の確保・配置】

▼ 管理運営業務計画書のとおり職員を配置するため、平成30年12月嘱託職員の採用試験、平成31年1月に正規職員の採用試験を行った。当財団全体で、正規職員2名、嘱託職員37名を採用し、各指定管理施設などに配置した。

管理運営業務計画書に基づき、統括責任者をはじめとする職員を適正に配置した。また、正規職員、嘱託職員を確保するための採用事務を適正に行うとともに、各業務を推進するために人材育成計画に基づく多様な研修やOJTを実施し、業務の質の向上を目指した。

経験を考慮した職員配置がなされているだけでなく、法改正や制度変更にも速やかに対応できるよう職員の研修などが実施されている。

▼ 受付やプール監視・水泳指導のパートタイム職員に欠員が生じた場合は、施設で募集を行い、面接により適時採用を行った。

【人材育成】

▼ 当財団の人材育成計画に基づく階層別研修プランを策定し、各職位で必要と考えられる研修を習得した。また、階層別研修で学んだ内容をもとに施設のOJTに活かすスキルを向上させOFF-JTでは特定の専門知識を身につけた。

▼ 令和元年度に実施または受講した特徴ある職員研修

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>①コンプライアンス研修(ハラスメント防止編)(判断力向上編)</li> <li>②リスクマネジメント研修(ヒューマンエラー防止編)(ソーシャルメディアリスク)</li> <li>③接遇とコミュニケーション力アップ</li> <li>④トラブル対応力向上研修</li> <li>⑤労働関係法(働き方改革)</li> <li>⑥水難救助訓練研修</li> <li>⑦応急手当研修、普通救命講習 I</li> <li>⑧消防訓練避難訓練(JICA北海道合同)</li> <li>⑨教室担当者勉強会研修(クリエイティブ発想力を磨く)</li> <li>⑩経理実務研修(消費税の軽減税率制度について)</li> </ul> |
|---|

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 日常業務において、朝礼などの実施、業務日誌の作成により、職員間の円滑な報告及び情報共有の徹底を図った。

▼ 本部会議、総括課長会議、館長会議、担当者会議などを定期的に行い、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。

▼ 施設責任者(館長)が利用者の安全と快適な利用、効率性の視点から改善の意識を持って管理運営業務にあたることをOJTなどで教育し、PDCAサイクルによる業務の見直しと改善、情報の共有を徹底し業務水準の維持向上に努めた。

▼ 当財団の作成する「事故対応マニュアル」において、事故原因や傾向などをスタッフに周知することにより、予見できる事故に対して、あらゆる防止措置を講じ、利用者には運動前の血圧測定による体調チェックの実施や注意喚起を徹底して行った。  
また、施設で起きた事故については事故報告書を作成して当財団内のPCネットワークにて情報を共有し、同様の事故防止に努めた。

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

▼ 札幌市の承認を受け、清掃業務、保守点検業務などを第三者に委託した。事業者の選定にあたっては、当財団の「契約事務取扱規程」などにに基づき、公平かつ透明性を確保した。  
また、業務が適正に履行されるよう、立ち会い検査や業務終了後に「作業報告書」「作業写真」などの関係書類により、適正な履行の検査・確認を行った。

外国人利用者のために掲示物等への英語表記や会話が可能な職員を配置するなどし、管理水準の維持向上を図った。  
また、事故対応マニュアルの整備や報告書の共有などにより、事故発生の予見と未然防止のための対応を心掛けた。

事故対応マニュアルの整備及び事故報告書の作成により、事故発生時の対応体制が整っている。  
また、英語で対応できる職員を配置することで、言語の面で不安がある外国人の利用者に対する配慮もなされている。

委託事業者への指示命令システムを明確化し、連絡体制を整備するとともに、直接の立ち会い検査だけでなく、作業報告書や写真などにより、適正に履行の検査・確認を行った。

清掃や設備の維持管理面において業務委託を行っているが、委託業者とも連携し、適切に施設の管理がなされている。

▼ 委託事業者に従事する労働者の労働環境維持向上のため、札幌市の「雇用環境調査」に伴う賃金、労働時間・条件、各種保険への加入、健康診断の有無などの調査要請と確認を行った。

▼ 館長(施設責任者)は、委託事業者への指示命令システムを明確化し、連絡体制を整備した。  
また、救急救命講習の受講を義務付けるとともに、施設の消防訓練への参加を要請するなど防災に対する意識向上を図った。

▼ 「暴排条例」及び「札幌市暴力団の排除の推進に関する条例」等に則り、契約約款に「暴力排除条項」「契約解除条項」を記載し、反社会勢力との関係排除を徹底した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回 8月27日	①平成30年度の実績報告 ②令和元年度第1四半期の実績報告 ②指定管理運営に係る業務報告 ・苦情・要望について ・RWCの利用について ・理事会・評議員会の開催について ・正規職員の採用について ・職員研修の実施について ・内部監査の実施について ・ウェブアクセシビリティ試験結果について ・募金協力について ・協会統合について ・自主事業について ・大型イベントの実施について ・満足度調査の実施について ・体育の日無料開放について
第2回 2月25日	①令和元年度第3四半期までの実績報告 ②指定管理運営に係る業務報告 ・プール整備休館について ・修繕実施状況について ・苦情・要望について ・理事会・評議員会の開催について ・内部監査の実施について ・契約職員の採用について ・財団統合について ・大型イベントの実施について
<協議会メンバー>	
・札幌市国際部交流課(推進係長、担当職員) ・札幌国際交流館(館長、担当職員) ・財団事務局(総務係長他)	

▼ 札幌市関係部局及び利用者団体との連携  
札幌市関係部局及び、利用者団体や地域団体、住民などとの良好な連携体制を構築した。

運営協議会を年2回開催し、施設の利用状況や団体の取り組み状況を四半期ごとに報告、札幌市と管理運営上の課題整理や意見交換などを行うことで、管理水準の維持向上を図る場となった。  
また、入居5団体及び関係団体による定期打合せを毎月1回開催し、情報共有と調整協議を行うことで連携を密にした。  
併せて、国際交流機関や地域団体、教育機関などの多様な関係団体と連携を密にすることで、業務の幅の拡大を図るとともに、社会貢献活動にも積極的に取組んだ。

運営協議会や他入居団体との会議を通じて情報共有や調整が図られている。また、問題等が生じた際には、速やかに札幌市と協議する体制が整備されている。  
実施事業では、学校や国際交流団体等、関係団体と協力した運営がなされている。

① 地域住民の国際交流、スポーツ・健康づくり活動を支援するため、区が運営主体となるスポーツ・レクリエーションイベントなどを通じ、区役所などと連携を図り良好な関係を築いた。

**【協力イベント】**

「白石区子どもワンダーランド」、「白石区民こころーどふれあいマラソン」、「白石でっち奉公」

② 札幌市各局と札幌国際交流館が設置されているリフレサッポロ内の入居5団体による関係団体会議に毎月参加し、施設管理上の共通課題を協議し、円滑な調整を行った(参加団体:総務局職員部自治研修センター、総務局国際部、経済観光局雇用推進部、教育委員会、札幌市職員共済組合、教育支援センター白石、札幌市シルバー人材センター、札幌国際交流館)。

③ JICA北海道センター、青年海外協力協会(JOCA)、札幌国際プラザ、札幌留学生交流センターなどの国際交流団体等と緊密な連携・協働体制のもと、研修員や留学生の利用受入れや各種交流事業を推進した。

④ 白石東地区連合町内会と良好な関係を築き、各事業の推進にあたった。  
また、「JICA世界ふれあいひろば」や「お正月を楽しもう」などの国際交流事業で地域団体、児童会館など連携し、地域の国際交流活動を推進した。

⑤ プロスポネットSAPPOROの「北海道コンサドーレ札幌」、「北海道日本ハムファイターズ」、「レバンガ北海道」、「エスポラーダ北海道」のプロチーム・トップチームの活動を当財団全体で支援するとともに、協働イベントや教室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。

⑥ 高等教育機関や専門機関、関係団体などと連携、協働体制を構築し、スポーツ事業の企画立案や専門性の高い運動プログラムの開発と提供を行なった。

**【連携、協働内容】**

- ・北翔大学との「事業連携に関する協定」継続(スポーツボランティアの実習等)
- ・順天堂大学と連携した「利用者満足度調査」の実施
- ・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
- ・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)
- ・日本スポーツボランティアネットワークへの参画
- ・日本公共スポーツ施策推進協議会への参画
- ・一般社団法人幼少年体育指導士会と連携した「幼少年体育指導士認定講座」の開催

**▼ その他関係団体を通じた社会貢献等の取組み**

① 職業体験や施設見学を受入れし、学生の職業観の醸成に寄与した。

**【受入校名】**

- ・施設見学～東白石小学校
- ・職業体験～柏丘中学校、東白石中学校

**② 地域防犯活動**

連合町内会及び警察署の協力による交通安全啓発運動、不審者及びテロ対策講習を開催、白石警察署、平和通小学校PTAが推進する「防犯協力店活動」に協力するなど、地域における防犯活動を推進した他、札幌市地域安全サポーターズに登録し、施設が子ども110番のエリアとなり、また、公用車にステッカーを貼るなど、地域の防犯活動を積極的に行なった。

③ 地域への安全なスポーツ環境の提供  
 さっぽろ救急サポーターとして、自主的なAEDの設置、及び  
 応急手当のできる職員を配置し、速やかに応急手当が行え  
 る環境を整え、地域の安全・安心なスポーツ活動の実施に  
 協力した。  
 【AEDの自主的な設置】  
 リフレサッポロ・国際交流館館内2台(その他札幌市設置2  
 台)

④ 各種募金への協力  
 社会貢献や地域支援などを目的として、施設利用者及び関  
 係機関と連携し、各種募金に協力した。  
 【財団全体】  
 ・北海道胆振東部地震災害義援金(71,535円／累計167,716  
 円)  
 ・東日本大震災復興支援募金(20,542円／累計1,775,893  
 円)  
 ・熊本地震災害救援募金(21,301円／累計450,711円)  
 ・盲導犬育成支援募金(62,200円／累計1,135,586円)

▼ 指定管理者の表示  
 書類の他、利用時間割、各種事業の募集要項をはじめとす  
 る配布物にも市民がわかりやすいよう指定管理者の表示を  
 行った。

#### ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 当財団が定める定款及び財務会計規程、財務会計規  
 程運用規則の他、各種法令、公益法人会計基準などに準  
 拠し、指定管理業務、自主事業に区分して適正に資金管理  
 を行った。

▼ 現金などの取扱いについては、現金等取扱規程となる  
 当財団の財務会計規程、財務会計規程運用規則、物品取  
 扱要領と併せて現金取扱マニュアルを整備し、適正な処理  
 を行った。

▼ 現金の確認は2名体制で行い、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で、事故や不祥事の  
 未然防止を徹底している。  
 併せて、懲戒処分細則に不祥事に対する罰則規定を定め、  
 厳格な管理に継続して取り組んでいる。

▼ 税理士や公認会計士からの助言と定期的な検査・監査  
 を受け、高い透明性とコンプライアンスを確保している。  
 ・顧問税理士により、毎月、会計帳簿・財務諸表などを検査  
 ・公認会計士により、年3回、監査  
 ・当財団監事による決算時の監査  
 ・札幌市により、年2回、財務検査

#### ▽ 要望・苦情対応

▼ 要望・苦情については「お客様の要望対応マニュアル」  
 に基づいて、迅速な対応を行った。

▼ 施設に直接寄せられた要望・苦情は施設責任者が担当  
 窓口となり、その内容に応じて必要な対応を行った。  
 また、グループウェアや業務日誌による一元化した情報共  
 有を行い、引継ぎを行うとともに、早期の業務改善に反映さ  
 せる体制を整備した。

現金の取扱いに関す  
 る規程や規則、マ  
 ニュアルを整備し、適  
 正な処理を行うことで  
 不祥事を未然に防止  
 する体制を強化して  
 いる。  
 また、公認会計士な  
 どの専門的見地から  
 確認を行うことで適正  
 かつ健全な資金管  
 理、財務処理を行っ  
 ている。

台帳への記載など、資金管理が適  
 正に行われている。  
 また、税理士など、  
 外部の資格者による  
 検査も実施すること  
 で、誤った処理を  
 正す対応がとられて  
 いる。

要望・苦情に対しては  
 迅速に回答ができる  
 よう、受付窓口を明確  
 化するなど体制を整  
 備し、理解が得られる  
 よう丁寧に対応した。

利用者からの要望・  
 苦情に対して利用  
 者に適切に対応し、  
 内容については札  
 幌市にも共有されて  
 いた。

	<p>▼ ホームページのお問合せフォームから各施設担当者のグループウェアに直接お問合せメールが送信されるようシステム変更を行い、全てのお問合せに対し7日以内に回答できるよう対応した。</p> <p>▼ 施設内にご意見箱を設置し、寄せられた要望・苦情に対する回答は、迅速に館内掲示した。</p> <p>▼ 札幌市の判断を要するものは、速やかに報告・相談し、連携を図りながら対応にあたった。</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>▼ 管理運営業務に関する記録や帳簿類は、年度ごとに適切に整備し、仕様書に定められた期間及び当財団の規程に則り、適正に管理・保管した。</p> <p>▼ メールで寄せられた要望・苦情は「要望」、「意見」、「苦情」、「問合せ」に分類し、グループウェアで情報を共有し、業務改善に役立てた。</p> <p>▼ 札幌市が示すチェックリストにより、業務・財務に関する自己チェックを実施した。</p> <p>▼ コンプライアンスやガバナンス、利用者サービスと業務の改善を目的としたセルフモニタリングを実施した。</p> <p>①コンプライアンス委員会及びリスク管理委員会により、ガバナンスの確認と評価</p> <p>②外部監査(監査法人会計監査3回、税務監査11回実施)</p> <p>③PDCAサイクルによる提案項目の進捗管理</p> <p>④利用者のご意見などを記載する専用カードと回収箱の常時設置による要望などの収集</p> <p>⑤当財団ホームページのご意見メールの機能による市民からの要望などの収集</p> <p>⑥大会・イベント等参加者に対する事業内容の検証とプログラムサービスの改善に関するニーズ・意見の収集(事業の実施時間の変更など)</p> <p>▼ 施設の利用状況・利用料金収入状況に関する毎月の報告の他、修繕完了時の報告、事故発生時の報告を適時行った。また、事業年度終了に伴う管理運営業務の実施状況などの事業報告を行った。</p>	<p>札幌市が示すチェックリストによる業務・財務検査の実施などにより適正な業務を確保することともに、市民から寄せられた意見などを業務改善に役立てた。</p>	<p>帳簿等の作成及び管理が適切に行われており、札幌市に対する報告も問題なく行われている。</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>▼ 施設で働く職員に対し、指定管理者の申込時に提案した収支計画書に記載した最低の時給を上回り、かつ最低賃金861円(令和元年10月3日発効)を上回る866円以上の時給を支給した。</p> <p>▼ 施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜残業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</p> <p>▼ 労働基準法の改正に伴い、平成31年4月に年次有給休暇の時季指定に関する職員就業規則等の改正を行った。また、勤怠管理システムを改修し、全職員の年次有給休暇の取得状況を確認できるようシステム改修を行った。</p>	<p>各種関係法令に基づき、給与・手当の支給、労働条件などに関して改善を図り、職員の雇用環境の維持向上に努めた。また、労働安全衛生委員会や労働安全衛生懇談会などで職場巡視チェックをするなど、職場環境の改善を推進した。同一労働同一賃金への対応やワーク・ライフ・バランスの推進など適切に対応した。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1252 1568 1316 1612">A</td> <td data-bbox="1316 1568 1380 1612">B</td> <td data-bbox="1380 1568 1444 1612">C</td> <td data-bbox="1444 1568 1476 1612">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1252 1612 1476 2072"> <p>関係法令や制度改正にも適切に対応している。また、時間外勤務時間や休暇日数などの管理について、システム改修などを通じて、財団として管理に積極的に取り組んでいる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>関係法令や制度改正にも適切に対応している。また、時間外勤務時間や休暇日数などの管理について、システム改修などを通じて、財団として管理に積極的に取り組んでいる。</p>			
A	B	C	D								
<p>関係法令や制度改正にも適切に対応している。また、時間外勤務時間や休暇日数などの管理について、システム改修などを通じて、財団として管理に積極的に取り組んでいる。</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(36協定)」を締結(更新)し、時間外労働の上限は原則として月45時間・年360時間とし、臨時的な特別の事情があり、時間外労働の上限を超えることが予想される施設については、施設・課ごとに特別条項を設定し、所轄労働基準監督署への届出を行った。

▼ 労働者災害補償保険法に基づき、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。また、労働安全衛生法に基づき、労働者が50人以上の施設には、労働安全衛生委員会、50人以下の施設には労働安全衛生懇談会を設置し、定期的に会議を行うとともに、リスクアセスメントの観点から職場巡視チェックを実施するなど、労働災害の防止と、職場環境の改善を推し進めた。

▼ 厚生年金保険法及び健康保険法に基づき、労働者の勤務形態、家族状況などに応じて厚生年金保険、健康保険に適切に加入し、必要に応じて適切に届け出を行った。

▼ 労働安全衛生法に基づき、雇入れ時に、健康診断を実施するとともに、1年に1回定期健康診断を実施した。また、職員の健康管理のため、内科医及び心療内科医を産業医として選任するとともに、ストレスチェック制度実施規程に基づき、職員数が50人未満の事業場の職員に対してもストレスチェックを実施するなど、職員の健康管理に適正に対応した。

▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。

▼ 札幌市のワーク・ライフ・バランスplus企業認証(step3)を受けるなど、指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組みに新たな取組みを加えて適切に実施した。

▼ 正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から希望者を募り、内部登用試験を実施した。その結果、当財団全体で非正規職員2名を正規職員に転換した。

▼ 労働契約法に基づき、平成30年4月1日以降に雇用期間が5年を超える職員については、無期労働契約へ転換する旨、周知・説明を行った。無期労働契約転換申出書の様式を配布し、随時受付を行い、積極的に無期転換を進めた。

▼ 高齢者等雇用の安定等に関する法律に基づき、定年(60歳)退職後に、希望者全員を65歳まで継続雇用し、高齢者の雇用の促進した。

▼ 障がい者の雇用の促進等に関する法律に基づき、障がい者の雇用促進を積極的に取組み、法定雇用率2.2%を下回る1.40%の雇用率となったが、年度を通じて安定的に雇用率が維持できるよう、雇用の促進に向けて引き続き積極的に取組んだ。

▼ 同一労働同一賃金への対応として、正規職員と非正規職員の不合理な待遇差を解消するため、一部手当及び福利厚生事業の見直しや業務の整理を行った。

▼ ワーク・ライフ・バランスの向上と、育児や介護における柔軟な年次有給休暇の取得を可能とするため、時間年次有給休暇の取得に向けた検討を行い令和2年4月からの試行実施とした。

<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 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)</p> <p>▼ 管理運営マニュアル、事故対応マニュアル、災害対応マニュアルなど各業務に沿ったマニュアルを整備・見直しし、施設内で共有を図るとともに施設の設備状況に合わせた巡回点検表を活用し、異常の有無を確認するなど、継続的な安全確保とサービス水準維持の向上を図った。</p> <p>▼ 拾得物については、通常拾得物取扱者として定められた期間内に所轄警察署へ届出を行った。また、「拾得物・遺失物の取扱マニュアル」を策定し、適切に取扱った。</p> <p>▼ 上級体育施設管理士をはじめ、防火管理者、プール衛生管理者、普通救命講習修了者、応急手当普及員、日本赤十字社水上安全法救助員、日本体育施設協会公認スポーツ指導者(水泳指導員)などの専門資格者の配置を継続した。併せて、各資格保有者が中心となり、救急救命講習や事故対応シミュレーション研修等、各種研修を継続的に実施し、利用者の安全確保と適切な施設の管理運営を行った。 【研修等】 ・普通救命講習 ・水上安全訓練講習 ・事故対応研修</p> <p>▼ 各業務の課題に対し、施設と事務局が一体となって検討し、利用者がより安全・安心で快適に施設を利用できるように、一貫性を持ったサービスを提供するため札幌国際交流館管理運営マニュアルの改正を行った。また業務の見直しを進め、利用者サービスの質の向上を図った。 【改善事項】 ・ライラックホールの設備トラブル時の対応をマニュアル化し、職員で共有を図った。</p> <p>▼ 施設賠償責任保険(交差責任担保特約の付加)、運送保険に加入し、利用者及び職員への適切な補償体制を整備した。また、当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。なお、施設賠償責任保険における賠償額は、対人・対物とも仕様書に示す基準補償額を大きく上回っている。(対人/1事故4億円、1人1億円、対物/1事故5千万円)</p>	<p>各業務の実施にあたり、季節や設備の特性に応じた管理体制を整備し、常に事故を未然に防止するための安全対策を徹底した。また、業務における改善点をマニュアルに反映させ利用者の安全確保に努め、全職員が共通認識のもと適正な業務を行うことができるよう市民サービスの向上を図った。</p> <p>各業務においては、利用者及び入居団体の安全を最優先した管理を徹底し、積極的に日常点検を行うなど、要求水準に基づき、スポーツ棟及び厚生棟における総合的な維持管理を実施した。第三者へ委託する業務は館長(施設責任者)が監督・指導の体制を整備し、適正な履行確認を行った。併せて、入居団体なども協議を行い、市民サービスに留意しながら業務を実施した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1254 152 1316 190">A</th> <th data-bbox="1316 152 1378 190">B</th> <th data-bbox="1378 152 1441 190">C</th> <th data-bbox="1441 152 1476 190">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1254 190 1476 1467"> <p>様々な状況に対応できるようにマニュアルが整備されており、利用者の安全確保が図られている。また、施設運営及び利用者の安全確保に適した有資格者を配置している。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1254 1467 1476 2051"> <p>利用者の安全及び施設運営に支障が生じないよう、設備や備品の管理がなされている。また、修繕の実施にあたっては、事前に札幌市及び関係団体と実施時期や費用についての協議がなされた。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>様々な状況に対応できるようにマニュアルが整備されており、利用者の安全確保が図られている。また、施設運営及び利用者の安全確保に適した有資格者を配置している。</p>				<p>利用者の安全及び施設運営に支障が生じないよう、設備や備品の管理がなされている。また、修繕の実施にあたっては、事前に札幌市及び関係団体と実施時期や費用についての協議がなされた。</p>			
	A		B	C	D										
<p>様々な状況に対応できるようにマニュアルが整備されており、利用者の安全確保が図られている。また、施設運営及び利用者の安全確保に適した有資格者を配置している。</p>															
<p>利用者の安全及び施設運営に支障が生じないよう、設備や備品の管理がなされている。また、修繕の実施にあたっては、事前に札幌市及び関係団体と実施時期や費用についての協議がなされた。</p>															
<p>▽ 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)</p> <p>▼ 清掃業務 施設の衛生面や設備、器具などの清潔さには特段に配慮し、日常的に行う清掃・廃棄物処理と利用者からの連絡・要求に基づき行う対応清掃を適正に遂行した。また、日常的な実施が困難な床ワックス塗布や高所窓ガラス清掃などの定期清掃は、年間計画において清掃箇所や安全対策を事前に確認したうえで、専門業者が実施した。</p> <p>▼ 警備業務 閉館時間帯は職員が施設内の秩序維持にあたり、閉館後は有人警備により関係団体の出入り管理を行い、適正に記録・報告を行うとともに、火災、盗難、破壊などの事故発生時及び気象警報の発令時には巡回などを実施し警戒にあたり、事故防止に努めた。また、閉館時間帯に異常が発生した場合には、職員が急行できる連絡・参集体制を整備した。</p>															

**▼ 保守点検**

施設・設備の機能を良好に維持するため、暖房・給湯ボイラー、空調設備、スポーツ器具などの日常点検、定期点検、自主点検を計画的に実施し、劣化及び損傷の早期発見と予防保全を行った。

また、電気事業法、消防法などに定められた法令点検についても、遅延なく実施し、部品などの交換を適切に行った。

**▼ プールろ過装置や自動ドアの保守点検業務を適正に実施した。**

また、仕様書に示す項目通りに、毎月、プール水の水质検査を実施した。

**▼ プールには仕様書に定める監視員を効率的に配置し、利用者の安全管理を行い、繁忙期においては監視体制の強化を図った。**

また、プールサイド、更衣室、ロッカーなどの日常清掃を適切に実施し、衛生状態を維持した。

**▼ プールの安全標準指針に基づき年1回全換水を行い、水を抜いた状態での排水口等施設の点検を実施した。**

【プール休館期間】

・令和元年度 3/16～3/27(12日間)

**▼ 施設・設備などの維持管理に伴う各業務の実施にあたっては、入居5団体及び各所管部と経費の案分などについて連携調整を図り、円滑に実施した。****▼ 修繕**

施設などの修繕は、市民の利用に支障が生じないよう緊急度や破損の状況を考慮し、必要な初期対応を含めて実施した。

また、対応の都度、札幌市に報告するとともに、施設・設備の劣化状況に対応した修繕計画を策定し、札幌市と打合せを行い、損傷を最小限に抑えるよう努めた。

なお、協定に定める金額以上の修繕費を適正に執行した。

【修繕負担費用】

・R1年度3,007,173円(税込み)

**▼ 備品管理**

日常・定期点検、専門業者による保守点検、清掃などを実施し、異常を早期発見するとともに、所要の性能を発揮できる状態を維持した。

**▼ 駐車場管理**

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。

**▼ 外構緑地管理**

職員が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。

また、1級造園施工管理技士の有資格者により、施設の立木調査を行い、保有樹木を危険木、枯損木、枯れ枝などに分けた立木調査野帳を整備した。

近隣住民からの要望を受け、JICAと協議の上、剪定対応を実施した。

**▼ 敷地管理**

境界標が滅失しないよう日常的な点検と併せて、位置図面と写真台帳を作成し、常に確認可能な状況の維持に努めた。

<p>▼ 除排雪業務 積雪10cm以上を基準として駐車場内の除雪を行い、利用者の安全と利便性を確保した。 また、排雪時は近隣住宅の迷惑にならないよう配慮し、委託事業者と打合せのうえ実施した。 なお、職員が、通路、歩道の除雪、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。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ 札幌市危機管理基本指針及び札幌市国民保護計画等に基づき、災害発生時に職員及び委託事業者が共通の認識を持って適切な対応ができるよう、業務分担などを定めた「災害対応マニュアル」を整備した。</p> <p>▼ 施設の防火対策として、JICA北海道国際センターとリフレサッポロの「合同自衛消防訓練」を実施するなど、関係団体との連携を強化し、お客様の安全対策に取組んだ。 【自衛消防訓練】 ・R1.9.30 JICA北海道・リフレサッポロ合同訓練(86名参加) ・R2.3.16 リフレサッポロ自衛消防訓練(31名参加)</p> <p>▼ 台風・地震・火災などの発生に備え、樹木など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など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、被害を最小限に抑えるための対策を行った。 【地震対応訓練】 ・JICA北海道・リフレサッポロ合同訓練</p> <p>▼ ケガなどの発生を想定した事故対応シミュレーションの研修を実施した。</p> <p>▼ RWC不審者対応に係り北海道警察との合同訓練を実施した。</p> <p>▼ 人事異動に伴う参集施設の見直しを行い、総括課長、館長は勤務施設に参集するよう適正に配置し、施設への参集職員数を調整した。</p> <p>▼ リフレサッポロ警戒配備体制について関係団体と整理を進めた。</p>	<p>結果予見義務に基づく日常の点検や、台風や大雪などの悪天候時における利用者の安全確保など適切に対応した。 また北海道胆振東部地震の経験を活かしリフレ関係団体と連携し施設の安全確保に努めた。 併せて、RWCの公式練習会場として、北海道警察と連携した訓練を実施するなど、緊急時対応に備えた。</p>	<p>リフレサッポロ関係団体と合同で消防訓練を実施することで、日頃から災害に備えている。また、災害時には職員が速やかに対応し、状況を札幌市に報告する体制がとられている。</p>
---	---	--

(4)事業の計画・実施業務	▽ スポーツ・文化活動を通じた国際交流に関する学習機会の提供に関する業務	市民と外国人がスポーツ・文化活動を通じて交流できるよう、25事業を企画した。																																																																																				
		A	B	C	D																																																																																	
	<p>▼ 市民と外国人がスポーツ文化活動などを通じて相互理解及び親善を深めることができるよう、国際交流イベントを多数企画し実施した。</p> <p>▼ 国際交流事業 (人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名(実施日)</th> <th>参加者数</th> <th>理解度</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>姉妹都市紹介パネル展示会①アメリカ</td> <td>310</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>外国人とスポーツ交流しよう!①ZUMBA</td> <td>28</td> <td>96.3%</td> <td>96.3%</td> </tr> <tr> <td>Let'sウインタースポーツ(カーリング体験)</td> <td>20</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>JICA北海道パネル展示会①「私が協力隊に参加した理由」</td> <td>481</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>国際映画・映像資料の上映会「難民を知る2019～国境を越える、スポーツの絆～」</td> <td>89</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>白石区子どもワンダーランド</td> <td>124</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>姉妹都市紹介パネル展示会②中国</td> <td>318</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>アメリカンフットボール初心者体験会</td> <td>9</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>JICA北海道パネル展示会②「世界の課題への取り組み!私たちに出来ること」</td> <td>248</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>JICA世界ふれあいひろば</td> <td>856</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>姉妹都市紹介パネル展示会③ロシア</td> <td>272</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>フットサルフェスティバル</td> <td>23</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>フェアトレードパネル展示会</td> <td>412</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>ワールドスポーツフェスティバル</td> <td>109</td> <td>93.5%</td> <td>97.2%</td> </tr> <tr> <td>防災バスツアー</td> <td>24</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Japanカルチャーデー</td> <td>20</td> <td>-</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>世界を変革する:持続可能な開発目標の紹介</td> <td>318</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>英語deフィットネス～空手～</td> <td>16</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>姉妹都市紹介パネル展示会④ドイツ</td> <td>350</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>外国人とスポーツ交流しよう!②YOGA</td> <td>31</td> <td>96.8%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	事業名(実施日)	参加者数	理解度	満足度	姉妹都市紹介パネル展示会①アメリカ	310	-	-	外国人とスポーツ交流しよう!①ZUMBA	28	96.3%	96.3%	Let'sウインタースポーツ(カーリング体験)	20	100%	100%	JICA北海道パネル展示会①「私が協力隊に参加した理由」	481	-	-	国際映画・映像資料の上映会「難民を知る2019～国境を越える、スポーツの絆～」	89	-	-	白石区子どもワンダーランド	124	-	-	姉妹都市紹介パネル展示会②中国	318	-	-	アメリカンフットボール初心者体験会	9	-	-	JICA北海道パネル展示会②「世界の課題への取り組み!私たちに出来ること」	248	-	-	JICA世界ふれあいひろば	856	-	-	姉妹都市紹介パネル展示会③ロシア	272	-	-	フットサルフェスティバル	23	100%	100%	フェアトレードパネル展示会	412	-	-	ワールドスポーツフェスティバル	109	93.5%	97.2%	防災バスツアー	24	-	-	Japanカルチャーデー	20	-	100%	世界を変革する:持続可能な開発目標の紹介	318	-	-	英語deフィットネス～空手～	16	100%	100%	姉妹都市紹介パネル展示会④ドイツ	350	-	-	外国人とスポーツ交流しよう!②YOGA	31	96.8%	100%	<p>市民と外国人がスポーツ・文化活動を通じて交流できるよう、25事業を企画した。</p> <p>今年度の事業実施にあたっては、参加人数の増加や理解度のアップだけではなく、参加の方がより楽しめる内容であることを目指し事業を計画した。アンケート結果から参加者の要望を積極的に取り入れ、また昨年度の実施結果を基により魅力的な事業となるよう内容を精査し実施した結果、外国人参加者数が増加、継続率もアップした。また外国人だけではなく日本人の参加を促すため、外国人インストラクターを起用し「空手体験会」を実施した。新規事業では、在札幌米国総領事館やスポーツ団体と連携し「アメリカンフットボール初心者体験会」や「フットサルフェスティバル」を実施し、市民と外国人のスポーツを通じた交流を推進した。</p> <p>計画していた事業のうち2事業がコロナウイルス感染拡大防止のため中止となり参加者数は減少したが、目標値である4,180人は達成した。</p> <p>国際交流事業の実施回数及び参加者数は、要求水準を大きく上回っていた。また、参加者の意見を取り入れることで事業内容の見直しを図ったほか、関係団体とも連携して新規事業を行うなど、参加者の増加に積極的に務めた。</p>
事業名(実施日)	参加者数	理解度	満足度																																																																																			
姉妹都市紹介パネル展示会①アメリカ	310	-	-																																																																																			
外国人とスポーツ交流しよう!①ZUMBA	28	96.3%	96.3%																																																																																			
Let'sウインタースポーツ(カーリング体験)	20	100%	100%																																																																																			
JICA北海道パネル展示会①「私が協力隊に参加した理由」	481	-	-																																																																																			
国際映画・映像資料の上映会「難民を知る2019～国境を越える、スポーツの絆～」	89	-	-																																																																																			
白石区子どもワンダーランド	124	-	-																																																																																			
姉妹都市紹介パネル展示会②中国	318	-	-																																																																																			
アメリカンフットボール初心者体験会	9	-	-																																																																																			
JICA北海道パネル展示会②「世界の課題への取り組み!私たちに出来ること」	248	-	-																																																																																			
JICA世界ふれあいひろば	856	-	-																																																																																			
姉妹都市紹介パネル展示会③ロシア	272	-	-																																																																																			
フットサルフェスティバル	23	100%	100%																																																																																			
フェアトレードパネル展示会	412	-	-																																																																																			
ワールドスポーツフェスティバル	109	93.5%	97.2%																																																																																			
防災バスツアー	24	-	-																																																																																			
Japanカルチャーデー	20	-	100%																																																																																			
世界を変革する:持続可能な開発目標の紹介	318	-	-																																																																																			
英語deフィットネス～空手～	16	100%	100%																																																																																			
姉妹都市紹介パネル展示会④ドイツ	350	-	-																																																																																			
外国人とスポーツ交流しよう!②YOGA	31	96.8%	100%																																																																																			

お正月を楽しもう!	45	100%	100%
グリーティングカード展示会	224	-	-
JICA共催～環境イベントみんなでアクション!地球とともに生きる～	49	-	-
合 計	4,376	98.1%	99.2%
※平成30年度	5,220	100.0%	99.2%
増 減	-844	-	0.0%

#### ▼ 要求水準と実績

各事業の参加料については、「Let'sウインタースポーツ(カーリング体験)」はワンコイン(500円)、その他の事業については、全て無料とし市民や外国人が参加しやすい料金設定とした。

- ・年間10回以上(要求水準)⇒23事業実施  
年間23回以上(目標値)
- ・参加人数4,180人以上(要求水準)⇒4,376人参加
- ・理解度82.5%以上(要求水準)⇒98.1%
- ・満足度82.5%以上(要求水準)⇒99.2%

#### ▼新規事業の実施

各関係団体と連携し、新規事業として4事業を企画・実施した。

・「アメリカンフットボール初心者体験会」9人参加(うち外国人2人)

在札幌米国総領事館やスポーツ団体と連携し体験会を実施、参加人数は少なかったが、スポーツを通じて諸外国の異なる文化、習慣等を体験する機会を提供し、国際感覚の育成を図った。

・「フットサルフェスティバル」23人参加(うち外国人9人)  
地元フットサルチームと協力し実施した。JICA研修員などの外国人と日本人高校生がフットサルを通じ交流、在札外国人と市民がスポーツを通じ相互理解及び親善を深める場を提供した。

・「防災バスツアー」外国人24人参加  
災害体験や講習を通じ外国人が正しい防災知識を身につけ、災害時には地域住民と共助できるよう、関係団体と協力しツアーを実施した。

・「環境イベントみんなでアクション!地球とともに生きる」  
JICA北海道が主催する環境イベントに共催し、海外協力隊

#### ▼継続事業

アンケートを基に参加者の意見や要望を取り入れ、ニーズにあった魅力的な事業となるよう内容を見直し実施した。その結果、前年度と比較し外国人参加者数の増加や継続率アップにつながった。また、外国人参加者だけでなく、日本人の参加を促すため「英語deフィットネス～空手～」では、外国人インストラクターを講師に迎え、より国際交流への関心を高める内容とした。

	<p>▼ 広報活動 館内チラシ配布、ホームページへの掲載、JICA・国際プラザなどの関係機関の協力のより参加者募集を行った。</p> <p>【継続的な取組み】 ・無料広報誌「ふりっぱー」への活用 ・近隣の大学へのチラシ配布 ・小中学校へのチラシ配布 ・札幌国際プラザのメルマガとFacebook</p> <p>【新規取組み】 ・インターナショナルスクールへのチラシ配布 ・市内高校英文科へのチラシ配布</p> <p>▽ スポーツ・文化活動を通じた国際交流に関する情報の収集及び提供に関する業務</p> <p>▼ 国際交流に関する情報は、札幌市や隣接するJICA北海道センター、札幌国際プラザなどの国際交流機関や団体から収集し、施設内に設置した情報コーナーやリフレサッポロロビー、当財団が管理する施設やホームページ等で広く市民に周知した。</p> <p>【情報提供】 ・JICA広報誌(mundi等) ・札幌国際プラザ(TOMO・時計台前から等)</p> <p>▽ スポーツ・文化活動を通じた国際交流に関する市民の自主的な活動及び交流の支援に関する業務</p> <p>▼ 施設内に設置した国際交流情報コーナーやロビーにおいて、国際交流を行う市民や団体の活動PRチラシ・パンフレットを配架、情報提供し、地域コミュニティの交流に寄与した。また市民や団体からの国際交流に関するイベント開催やボランティア活動等の問い合わせ・相談に対応した。</p>	<p>関係団体との連携し、管理業務計画書に基づき、情報を収集、適正業務を推進した。</p> <p>管理業務計画書に基づき、市民交流の場としての機能を設け、市民に提供した。</p>	<p>関係機関と連携し、国際交流に関する情報の提供に積極的に取り組んでいる。</p> <p>市民への国際交流に関する情報の提供に努めた。</p>																																								
(5) 施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <p>▼ 利用者数(単位:人)</p> <table border="1" data-bbox="379 1361 986 1742"> <thead> <tr> <th>個人利用</th> <th>H30実績</th> <th>R1計画</th> <th>R1実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>プール</td> <td>49,830</td> <td>46,340</td> <td>46,718</td> </tr> <tr> <td>体育室</td> <td>28,262</td> <td>22,810</td> <td>23,314</td> </tr> <tr> <td>総合利用</td> <td>51</td> <td>50</td> <td>59</td> </tr> <tr> <th>専用利用</th> <th>H30実績</th> <th>R1計画</th> <th>R1実績</th> </tr> <tr> <td>プール</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>体育室</td> <td>6,368</td> <td>4,500</td> <td>5,153</td> </tr> <tr> <td>ライラックホール</td> <td>19,786</td> <td>15,000</td> <td>17,301</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>104,297</td> <td>88,700</td> <td>92,560</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼ 新型コロナウイルス感染拡大防止のために休館が発生し、大幅な利用者数の減少が見込まれたため、札幌市との協議により、当初計画を変更した。</p> <p>【計画変更】 ・個人利用 当初:75,500人⇒ 変更:69,200人(-6,300人) ・専用利用 当初:19,500人⇒ 変更なし</p>	個人利用	H30実績	R1計画	R1実績	プール	49,830	46,340	46,718	体育室	28,262	22,810	23,314	総合利用	51	50	59	専用利用	H30実績	R1計画	R1実績	プール	0	0	15	体育室	6,368	4,500	5,153	ライラックホール	19,786	15,000	17,301	合計	104,297	88,700	92,560	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者数の減少となったが、専用利用では、継続的な新規スポーツ教室の開講やライラックホールの利用告知の強化により、体育室・ライラックホール共に計画値を超える利用があった。</p>	<table border="1" data-bbox="1257 1283 1471 1323"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、一般開放の休止等を行ったことから、利用者数は前年度より減少したものの、スポーツ教室の開講等、利用者数の増加に向けた取組みが積極的に行われていた。</p>	A	B	C	D
個人利用	H30実績	R1計画	R1実績																																								
プール	49,830	46,340	46,718																																								
体育室	28,262	22,810	23,314																																								
総合利用	51	50	59																																								
専用利用	H30実績	R1計画	R1実績																																								
プール	0	0	15																																								
体育室	6,368	4,500	5,153																																								
ライラックホール	19,786	15,000	17,301																																								
合計	104,297	88,700	92,560																																								
A	B	C	D																																								

	<p>▽ 利用の承認、不承認、取消し、減免、還付等</p> <p>▼ 個人利用は使用券により、専用利用は札幌国際交流館使用承認書及び新たに導入された札幌市公共施設予約情報システムにより使用の承認を行った。 また、使用の承認にあたっては、不承認事項に該当しないか十分な確認を行った。 その他、承認の取消しや利用料の減免、還付などについて、札幌国際交流館条例、同施行規則、運営要綱に基づき、行政執行代理者として、適正な手続きを行った。</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 利用者の利便性確保及び利用団体拡大のため、昨年度より導入された「札幌市公共施設情報予約システム」は、稼働率に合わせた開放枠を設定することで、より効果的な運用に努めた。</p> <p>▼ スポーツ実施率の向上と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ため、市内の公共スポーツ施設と連携し、一斉に「さっぽろスポーツDAY(5/5)」と「体育の日無料開放(10/14)」を実施し597人が利用した。</p> <p>▼ 企業の福利厚生施設として利用できるよう、さぽーとさっぽろをはじめ5団体と提携し、利用の促進を図った。</p> <p>▼ 海外からの留学生などに対応するため、ポケットクを導入し、利用案内など滞りなく利用者対応ができる体制を整えた。</p> <p>▼ トレーニングマシンの一部入替、レイアウト変更を行いトレーニング利用のサービス向上を図った。</p> <p>▼ 市民ニーズの拡大に応えるため、開館時間を繰り上げて水泳教室を実施したほか、年始特別開館を実施した。</p>	<p>条例、施行規則、要領に基づき、適正に使用承認などを行った。</p> <p>「札幌市公共施設情報予約システム」の運用については、より稼働率を高めるよう改善・見直しをすることができ、専用利用枠が空きとなるケースの減少に努めた。また、供用期間を延長(年始特別開館)し、更なるサービス向上を図った。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響による利用の取消しや料金の還付手続きに対しても適正に対応した。</p> <p>体育室の専用利用枠を調整し、施設稼働率の向上に取り組んだほか、無料開放日を設け、市民のスポーツをする機会を創出した。</p>												
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ ホームページは、アクセシビリティ、ユニバーサルデザインの考え方にに基づき管理し、総務省作成の「みんなの公共サイト運用ガイドライン」を参考に取組みを実施した。</p> <p>① 閲覧者がホームページ上から施設の利用方法やページについての問い合わせを容易にできるよう、電話番号の他、各ページに問い合わせフォームを設置し、必要事項を記載するだけで送信することができるよう配慮した。 ホームページから各施設担当者のグループウェアに直接お問合せメールが送信されるようシステム変更を行い、全てのお問合せに対し7日以内に回答できるよう対応した。 ・問合せ件数総数：H30年度507件⇒R1年度598件(1.18倍)</p> <p>② JIS X 8341-3 の改正、障害者差別解消法施行を遵守し、ウェブアクセシビリティ方針をホームページに公開するとともに、JIS X 8341-3:2016の適合レベルAAの準拠への取組みを実施した。 ・ページ作成時ルールを徹底するため、各施設にホームページの更新責任者(館長)と担当者を選任。 ・ホームページ保守委託事業者との協力体制を構築し、専門的な知識や技術についての情報を収集。 ・HP打合せ、ウェブアクセシビリティ研修会の実施(5/17、9/12・13、12/13、3/19)</p>	<p>ホームページのウェブアクセシビリティ確保については、日本工業規格「JIS X 8341-3:2016」の適合レベルAAに準拠していることを試験により確認し、その評価結果をホームページで公開した。 また、ホームページの更新責任者と担当者を選任し、ウェブアクセシビリティ研修会を年4回実施するなど適正に取組んだ。併せて、情報誌の作成・配布や、ふりっぱーなどの活用など多様な手段で幅広い情報提供を行った。</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">ホームページや情報誌等、多くの媒体を使用して施設の情報提供に努めた。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">また、ホームページについては、研修などを通じてウェブアクセシビリティの確保に積極的に取り組んでいる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	ホームページや情報誌等、多くの媒体を使用して施設の情報提供に努めた。				また、ホームページについては、研修などを通じてウェブアクセシビリティの確保に積極的に取り組んでいる。			
A	B	C	D												
ホームページや情報誌等、多くの媒体を使用して施設の情報提供に努めた。															
また、ホームページについては、研修などを通じてウェブアクセシビリティの確保に積極的に取り組んでいる。															

③ ウェブアクセシビリティ基盤委員会※が示す「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン 2016年4月版」に基づき、1年に1回試験の実施し、適合レベルAAに準拠していることを確認し、ホームページに公開した。  
 ・試験年月日:2020年3月20日  
 ・試験の要件:当財団公式ホームページである  
<https://www.shsf.jp/> および配下のCMS(コンテンツマネジメントシステム)で作成し、管理するもの。(代表するウェブページ:15ページ、ランダム抽出:25ページ)  
 ・達成した等級:AA

④ ホームページの作成にあたっては、「札幌市公式ホームページガイドライン」及び、当財団のウェブアクセシビリティガイドラインに基づき対応し、新規ページについてはJIS X 8341-3:2016の適合レベルAAに準拠した。

▼ 各種案内の配布  
 施設利用案内や教室募集のチラシを定期的に作成し、利用者が入手しやすいよう市役所関連施設などにおいて配布するとともに、各種広告媒体を活用し、施設のPRや情報提供を積極的に行なった。

【主な取組実績】

- ① 広報さっぽろ及び札幌市情報アプリ「さっぽろへの教室受講生募集情報等掲載
- ② 毎月の利用時間割を区役所、区民センターなどに配布
- ③ 町内会回覧板の活用
- ④ 新聞などへの教室要項や求人情報の折込・掲載
- ⑤ ふりっばーへの全施設一斉教室募集情報掲載(2月)
- ⑥ 平成31年度採用嘱託職員募集情報掲載(ジョブキタ)
- ⑦ コンサドーレマッチデイプログラムへの広告掲出(3回)
- ⑧ 広報誌「ヘルス&スポーツライフ」の発行(年4回/vol.116:ウルトラマラソン藤沢舞、vol.117:サフィール北海道など)
- ⑨ ヘルス&スポーツカレンダーの発行

▽ その他管理運営業務に付随する一切の業務

- ▼ 公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会へ職員1名を派遣し、大会の開催準備において連携・協力した。
- ▼ 「さっぽろグローバルスポーツコミッション」の事務局機能の引き継ぎ準備を進めた。

▽ 引継ぎ業務

(前回から継続指定のため、引継業務なし)

東京2020オリンピック大会のマラソン・競歩の成功に向けて、大会組織委員会及び札幌市との連携・協力体制を実現した。

東京2020オリンピックの成功に向け、組織委員会や札幌市に対して、財団として積極的に協力している。

2 自主事業その他

▽ 自主事業

▼ スポーツ教室(単位:人)

教室名	受講者数
親子水泳	78
幼児水泳	89
少年少女水泳	856
少年少女短期水泳教室	34
成人水泳	325
成人水中フィットネス	233
成人水中フィットネス体験	2
成人種目別	13
フィットネス体験(新規体験会)	12
プール 計	1,642

スポーツ教室の募集にあたっては、よりニーズの高い教室の増設を図ることで、昨年度より多くの受講者獲得につながった。ライラックホールの稼働率が56.2%と昨年度より1.7%上昇しており、2年連続で上昇しているのも、ホールの空き時間を効果的に活用した自主事業を実施したことが、稼働率の上昇につながっているものと考えられる。

A	B	C	D
新規教室の開講や人気種目のコース増設など、稼働率上昇に積極的に取り組んでいる。また、ライラックホールについても、空き時間を有効に活用し、ライラックホールでも教室を開講することで、利用者へのサービス提供を向上させている。			

成人テニス	21
成人バドミントン	76
ジュニアテニス	69
ジュニアバドミントン	176
キッズフットサル	44
ジュニアフットサル	88
体育室 計	474
やさしいヨガ	47
スッキリ☆シェイプ	52
バランスコーディネーション	77
機能改善教室	32
ヨガ	64
アンチエイジングエアロ	41
ZUMBA	73
ZUMBA(夜間)	48
ナイトヨガ	80
ゆるゆるストレッチ	27
ボクシングエアロ+ヨガ	31
健美操	19
ゆっくり太極拳	35
キッズ運動クラブ	68
ジュニアジャズダンス	72
フィットネス体験	107
フィットネス体験(新規体験会)	59
祝日特別レッスン	96
かけっこ教室	326
ライラックホール 計	1,354
合 計	3,470

## ▼ 受講者数 前年度比較(単位:人)

区分	H30	R1
プール	1,683	1,642
体育室	513	474
ライラックホール	1,167	1,354
合 計	3,363	3,470

▼ 各諸室の特徴をいかし、球技、水泳、フィットネスなど市民ニーズに沿った各種スポーツ教室を開催し、幼児から高齢者までの幅広い世代の市民が継続した健康づくり・スポーツ活動が行えるようサポートし、前年度に引き続き受講者数の増加を図ることができた。

## 【実施結果】

・受講者数 H30年度3,363人⇒R1年度3,470人(107人増加)

▼ 新規フィットネス教室や人気種目のコース増設などを行い、更なる受講者獲得につなげた。

【新規開講教室】

- ・ボクシングエアロ+ヨガ(受講者数31人)
- ・健美操(受講者数19人)
- ・ゆっくり太極拳(受講者数35人)

【コース増設】

- ・かけっこ教室(受講者数165人⇒326人)

▼ 体育館グループや温水プールグループと連携し、同グループが開催する合同事業に札幌国際交流館の受講生が参加、日頃の練習成果を発表する場を提供した。

【参加合同事業】

- ・バドミントン交流戦
- ・バスケットボール交流戦
- ・水泳競技会兼泳力検定会

▼ 教室、大会事業などにおいて、募集ごとに要項、ポスターを作成するとともに、新聞折込チラシ、ホームページへの掲載、近隣小学校でのチラシ配付など、広く市民の目に触れる方法で周知、参加の機会を提供した。

【主な広報活動など】

- ・町内会回覧板での教室案内
- ・近隣小学校、幼稚園への教室案内配布
- ・「ふりっぱー」への継続的な教室紹介掲載
- ・フィットネス教室の複数種目体験イベント(参加者90名)

▼ ライラックホールでは、稼働率が低い平日の時間帯を有効活用し、フィットネス系の教室を開講したことで、管理業務仕様書に示す要求水準を大きく上回る稼働率となった。

【稼働率】

- ・要求水準35.0%⇒令和元年度56.2%(平成30年度54.5%)

▼ 2020東京五輪・パラリンピックに係り、日本国政府が推進するスポーツを通じた国際貢献事業である「SPORT FOR TOMORROW」のコンソーシアム会員に登録し、開発途上国のスポーツ振興を目的に、モンゴルヘスケート靴(78足)を提供した。

▼ 教室、イベントなどの自主事業参加者に事故・怪我が発生した場合は、施設管理の瑕疵に伴う施設賠償責任保険と併せて、当財団独自のお見舞い制度(傷害見舞金給付事業)を適用する体制を整備した。(入院:日額1,500円、通院:日額1,000円)

▼ 自主事業の収支については、指定管理業務に関する収支と区分して経理し、さらに教室、イベントなどの事業部門と販売などの収益部門で区分した。

また、明確に区分できない人件費や当財団本部機能などの管理経費については、各事業の収益規模に応じて適正に配分して経理した。

▼ スポーツ活動中の水分補給のため、施設内の適所に自動販売機を設置し、利用者サービス向上を図った。

なお、これらに係る行政財産の使用にあたっては、目的外使用申請を適正に行った。

▼ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年2月26日から3月31日まで予定されていた自主事業はすべて中止し、中止回数分については適切な返金事務を行った。

<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>【市内企業等の活用】</p> <p>▼ 物品購入・修繕・役務契約などは、特殊なものを除き、札幌市登録事業者を中心に約81.1%を市内企業へ発注した。</p> <p>【福祉施策への配慮】</p> <p>▼ クリーニング、緑地帯除草作業、チラシ印刷、物品調達(弁当・ウエスほか)などを元気ジョブアウトソーシングセンター、社会福祉法人北海道リハビリーなどの障がい者就労施設等に発注し、福祉団体の活用を図った。</p> <p>▼ 新たに2名が障がい者初級スポーツ指導員の資格を取得し計25名、障がい者中級スポーツ指導員は7名であり、有資格者を含めた職員が障がい者スポーツ団体が運営する普及事業に携わった。</p> <p>【障がい者スポーツ普及促進の取組み】</p> <p>理事長が「一般社団法人札幌市障がい者スポーツ協会」の役員(理事)に就任するほか、「札幌市障がい者スポーツ普及促進協議会」に参画し、障がい者のスポーツ環境整備に取り組んだ。</p>	<p>特殊な条件の物件を除き、札幌市登録事業者への発注を基本とし、市内企業の活用に大きく貢献した。札幌市が推進する福祉施策及び障がい者スポーツの普及促進に対して、組織的に積極的に取組んでいる。</p>	<p>発注の80%以上を市内企業に発注しており、市内企業の活用に大きく寄与している。また、福祉団体への発注も積極的に行っており、札幌市の福祉施策の実現にも貢献している。</p>
--	--	--

## 3 利用者の満足度

## ▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	<p>実施期間: 令和元年8月26日～9月2日</p> <p>実施方法: 質問紙調査とし、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>回答者: 250件</p>
結果概要	<p>利用者の総合満足度は要求水準の目標85%に対し99.6%であった。</p> <p>職員の接遇に関する満足度(迅速さ、親切さ、専門知識など)は要求水準の目標85%に対し、98.2%であり国際交流館として管理水準の維持向上が図られている。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】トレーニング器具を充実させてほしい。</p> <p>【対応】他施設で器具入替のため不要となった器具を受け入れ設置した。</p>

アンケート結果は、市の定める目標水準(85%)に対し、すべての項目(条件、案内、器具、環境、接遇)において大幅に上回っており、利用者からの高い満足度を得ている。

また、利用者からの、ご意見・要望を、施設の運営に反映させ、利用者の更なる満足度の向上を図った。

A	B	C	D
総合満足度及び職員の接遇に関する満足度について、要求水準を大幅に上回る評価を利用者よりいただいている。今後も利用者に配慮したサービスの提供を期待したい。			

## 4 収支状況

## ▽ 収支 (千円)

項目	H31計画	R1決算	差(決算-計画)
収入	162,883	163,500	617
指定管理業務収入	136,952	139,438	2,486
指定管理費	105,070	105,070	0
利用料金	12,288	13,525	1,237
その他	19,594	20,843	1,249
自主事業収入	25,931	24,062	▲ 1,869
支出	186,066	182,049	▲ 4,017
指定管理業務支出	162,009	160,362	▲ 1,647
自主事業支出	24,057	21,687	▲ 2,370
収入-支出	▲ 23,183	▲ 18,549	4,634
利益還元	0	0	0
法人税等	20	1,155	1,135
純利益	▲ 23,203	▲ 19,704	3,499

## ▽ 説明

- ▼ 利用料収入は、専用利用が増加し計画のおよそ10%増となった。
- ▼ 自主事業収入は、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う施設休館により教室休講分を返金したため、計画を下回った。
- ▼ 指定管理業務支出は、人件費・通常経費の削減に努めた結果、計画を下回った。
- ▼ 自主事業支出は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設休館により教室事業が中止となったため、減少した。
- ▼ 純利益は、支出が計画よりも減少したため、計画よりもマイナス額が縮小となった。

令和元年度については、前年度に引き続き、利用料金収入の増加と経費の削減に努めたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設休館の影響により、自主事業の収入・支出ともに減少した。指定管理業務においても休館により経費の削減が図られ、計画から4,634千円の改善となったものの依然として収支差額は大幅なマイナスとなった。収支改善は前指定期間からの課題となっており、現指定期間においても継続的に収入の増加と経費の縮減に取り組む必要がある。

A	B	C	D

新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館期間があったにも関わらず、利用料収入はほぼ昨年度並みの実績であった。時間割や教室開講項目などで利用者数の増加に向けた工夫が見られ、今後利用者数の増加に繋がることを期待したい。

## &lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。

## ▽ 安定経営能力の維持

指定管理事業及び各種自主事業の実施により、安定的・継続的に収益を確保している。  
また、流動比率が199.5%、自己資本比率は50.9%となっており、安定的な経営に資する財源を有している。

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

個人情報、財団の「保護方針・及び保護に関する規程及び特定個人情報取扱規程」に基づき、階層別研修においてリスクマネジメントに関連した、ソーシャルメディアリスクへの予防対策や、利用上の注意なども踏まえ各職員へ取扱いの徹底を図った。情報公開条例等に関しても、指定管理者としての役割や義務を十分に認識し、すべて規定の手続きに基づき適切に対応した。  
また、不当要求防止責任者の配置を推進し、暴力団の排除の推進に関する条例へ適切に対応した。

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>昨年度に引き続き、国際交流事業の拡充やライラックホールの稼働率向上などの取り組みを進め、新型コロナウイルスにより約1カ月の休止期間があったが、要求水準の超える事業数と参加者を確保できた。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染防止対策にあたっては、適切な予防対策を行い、札幌市と緊密な連携のもと、専用利用の自粛要請や一般開放の休止など、市民に混乱が生じないよう、周知・連絡を徹底した。</p>	<p>指定管理期間3年目となり、現指定期間内にて行うべき取り組みを推進するとともに、他の入居団体等と良好な関係を維持しながら、円滑な運営を行っていく。</p> <p>また、新型コロナウイルスの対応にあたっては、市民の新しい生活様式の一部として、安全・安心に施設を利用できるよう、引き続き札幌市と連携を取りながら、適切かつ迅速な対応を図る。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>これまでの指定管理の経験と他スポーツ施設での指定管理の実績を活かし、様々な面で新たな取組が見られる。また、新型コロナウイルス感染拡大防止にあたっては、利用者の安全確保を第一に適切な対応が行われた。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止に関する取組を引き続き実施し、利用者に安心して利用いただける環境を整えること。</p>

## 指定管理者評価シート

事業名	国際交流施設運営管理費	所管課(電話番号)	総務局国際部交流課(211-2032)
-----	-------------	-----------	---------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌留学生交流センター	所在地	豊平区豊平6条6丁目5番35号
開設時期	平成12年1月	延床面積	5022.28㎡
目的	留学生等に良質な宿泊施設を提供するとともに、市民と留学生等との交流の場を設けることにより、市民及び留学生等の相互理解並びに親善を深め、もって本市の国際化に資すること。		
事業概要	(1) 留学生等のために宿泊施設を提供すること (2) 市民と留学生等との交流の場を設けること (3) 会議室その他のセンターの施設(宿泊施設を除く。)を使用に供すること (4) その他センターの設置目的を達成するために必要な事業		
主要施設	宿泊室(100室)、会議室、学習室、交流ラウンジ、軽スポーツ室、屋外自転車置場(144台)		
2 指定管理者			
名称	公益財団法人 札幌国際プラザ		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数: 1施設		
業務の範囲	(1) 統括管理業務 (2) 施設・設備等の維持及び管理に関する業務 (3) 施設における事業の計画及び実施に関する業務 (4) 施設の利用等に関する業務 (5) 前各号に掲げる業務に付随する業務		
3 評価単位	施設数: 1施設		

### II 令和元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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定		A	B	C	D
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績					
	▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進					
	▽ 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)					
	▽ 管理水準の維持向上に向けた取組					
	▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)					



	<p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <table border="1" data-bbox="384 226 979 528"> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> <tr> <td>第1回</td> <td></td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td></td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td></td> </tr> <tr> <td>第4回</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">＜協議会メンバー＞</td> </tr> </table> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▽ 要望・苦情対応</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>	開催回	協議・報告内容	第1回		第2回		第3回		第4回		＜協議会メンバー＞			
開催回	協議・報告内容														
第1回															
第2回															
第3回															
第4回															
＜協議会メンバー＞															
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>		<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	A	B	C	D								
A	B	C	D												
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 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)</p> <p>▽ 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)</p> <p>▽ 防災</p>		<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	A	B	C	D								
A	B	C	D												
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ ○○に関する学習機会の提供業務</p> <p>▽ ○○に関する情報収集及び提供業務</p> <p>▽ ○○に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>▽ ○○に関する相談業務</p>		<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	A	B	C	D								
A	B	C	D												

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D
			H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績			
	〇〇室	件数(件)						
		人数(人)						
		稼働率(%)						
	××室	件数(件)						
		人数(人)						
		稼働率(%)						
	△△室	件数(件)						
		人数(人)						
稼働率(%)								
▽ 不承認件、取消し件、減免件、還付件								
▽ 利用促進の取組								
(6)付随業務	▽ 広報業務				A	B	C	D
	▽ 引継ぎ業務							
2 自主事業その他								
▽ 自主事業				A	B	C	D	
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等								
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								
結果概要								
利用者からの意見・要望とその対応								

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)				
収入	0	0	0				
指定管理業務収入	0	0	0				
指定管理費			0				
利用料金			0				
その他			0				
自主事業収入			0				
支出	0	0	0				
指定管理業務支出			0				
自主事業支出			0				
収入-支出	0	0	0				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	0	0	0				
▽ 説明							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持		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		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

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項

## 指定管理者評価シート

事業名	〇〇センター運営管理費	所管課(電話番号)	〇〇局〇〇部〇〇課(211-〇〇〇〇)
-----	-------------	-----------	---------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市〇〇センター	所在地	〇区〇〇条〇〇丁目
開設時期	昭和〇〇年〇月	延床面積	〇〇〇〇 m <sup>2</sup>
目的	〇〇の振興		
事業概要	〇〇の場の提供と活動支援、〇〇に関する情報提供、〇〇に関する相談、施設の使用承認等		
主要施設	ホール、会議室(〇室)、調理室、相談コーナー、駐車場		
2 指定管理者			
名称	一般財団法人〇〇〇〇		
指定期間	〇〇年4月1日～〇〇年3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由:当センターは札幌市における〇〇の振興の中核となる施設であり、指定管理者には〇〇に関する高度の知識が必要となるとともに、運営管理にあたっては長期的な視野に立った継続的な事業運営や人材育成が必要であることから、非公募としたもの		
指定単位	施設数:〇施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:(単独指定の場合、記載不要) <記載例> 当該施設群は同一構造となっていることから、ほぼ全ての保守管理、修繕業務について共通化することでスケールメリットを活かした経費節減が可能であり、一括管理による効率性が著しいため、一括指定としたもの		
業務の範囲	施設維持管理業務、〇〇普及啓発業務、〇〇に関する市民活動支援業務、〇〇相談業務、施設の使用承認に関する業務		
3 評価単位	施設数:〇施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:(単独評価の場合、記載不要) <記載例1> 管理運営を行う全ての施設がほぼ同一構造であり、同一基準及び同一手法により保守管理・修繕等を行っているため、各施設単位で評価したとしても差異が全く生じないことから、指定単位での一括評価としたもの <記載例2> 指定単位は全区の施設を一括としたものであるが、所在区ごとに地域性を踏まえて、独自の取組を実施していることから、評価実施にあたっては、各区ごとの評価としたもの		

### II 令和元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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ……………という理念のもと、「……………」との方針を策定した。	…………… …………… ……………	A	B	C	D
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 「……………」という方針を策定し、……………について、……………の取組を行った結果、……………の成果が生まれた。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼ 電気、ガス、水道の使用については、節約に努めた結果、……………となった。 ▼ ………………は、グリーン購入ガイドライン指定品に切り替えた。 ▼ 職員に対し、環境マネジメント研修を年〇回(〇月及び〇月に)実施した。 ▼ 札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出した。	…………… …………… …………… …………… …………… …………… ……………				

▽ 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)

- ▼ ○月に統括責任者の交代があった。
- ▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。
- ▼ 仕様書のとおり職員を配置するため、○月に○人の採用を行った。
- ▼ 当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。ただし、○○研修については業務の都合上、一部実施できなかった。  
なお、研修の理解度を測るため、検査を実施したところ、○○%の理解度であった。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

……については職員からの提案を受け、……を見直し、……とすることとした。

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

…について、第三者に対する委託を行ったが、……が発生したため、仕様書に基づき……した結果、適正な業務遂行が実現した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回 ○月○日	・ ○○の関する札幌市との協議 ・ マニュアルの作成
第2回 ○月○日	・ 苦情対応について ・ 業務財務検査について
第3回 ○月○日	・ セルフモニタリング結果について ・ 就業規則の改正について
第4回 ○月○日	・ 業務財務検査について ・ 翌年度事業計画について
<協議会メンバー> ○○町内会会長、○○利用者の会会長、○○大学教授、札幌市○○課長、○○センター長	

▼ 関係機関一覧表を作成し、……の際には案内状を送付した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施しており、公認会計士による外部会計監査を導入している。
- ▼ 現金等の取扱いについては、現金取扱規定を整備しており、……の取組みを行っている。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望・苦情対応についてはマニュアルを作成し、職員に周知している。
- ▼ ○月○日の札幌市に対する要望は、当該マニュアルに基づき、札幌市関係部局にスムーズに引継ぐことができた。

▽ 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)

- ▼ アンケート結果は……に掲示した。
- ▼ 要望、意見については「ご意見データベース」を作成し、……等に役立てた。
- ▼ 記録、測定のほか、……によるセルフモニタリングを実施した。



<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ ○○に関する学習機会の提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ……を○○回実施。受講者○○人(計画○○人)</li> <li>▼ ……を開催。入場者○○人(計画○○人)</li> </ul> <p>▽ ○○に関する情報収集及び提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ○○についての情報収集計画を策定した。</li> <li>▼ 収集資料について、毎週○回、会議室において市民に対して展覧した。入場者数○○○人(計画○○○人)</li> </ul> <p>▽ ○○に関する市民活動及び交流の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ○○の活動を行う市民の交流会を○月に実施。参加者○○人(計画○○人)</li> <li>▼ ○○に関するボランティア新規登録者が○○人となった(計画○○人)。</li> </ul> <p>▽ ○○に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ○○相談会を毎週○回実施。相談件数○○件(前年比○○件増)</li> <li>▼ ○○に関する訪問相談を○回実施。相談件数○件</li> </ul>	<p>..... ..... .....</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> </table>	A	B	C	D	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....																																												
A	B	C	D																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
<p>(5) 施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H30年度実績</th> <th>R元年度計画</th> <th>R元年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">○○室</td> <td>件数(件)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>○○</td> <td>○○</td> <td>○○</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">××室</td> <td>件数(件)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>○○</td> <td>○○</td> <td>○○</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">△△室</td> <td>件数(件)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> <td>○○○</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>○○</td> <td>○○</td> <td>○○</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認○件、取消し○件、減免○件、還付○件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ……の際に、利用を呼びかけた。</li> </ul>			H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績	○○室	件数(件)	○○○	○○○	○○○	人数(人)	○○○	○○○	○○○	稼働率(%)	○○	○○	○○	××室	件数(件)	○○○	○○○	○○○	人数(人)	○○○	○○○	○○○	稼働率(%)	○○	○○	○○	△△室	件数(件)	○○○	○○○	○○○	人数(人)	○○○	○○○	○○○	稼働率(%)	○○	○○	○○	<p>..... ..... .....</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> </table>	A	B	C	D	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績																																																															
○○室	件数(件)	○○○	○○○	○○○																																																															
	人数(人)	○○○	○○○	○○○																																																															
	稼働率(%)	○○	○○	○○																																																															
××室	件数(件)	○○○	○○○	○○○																																																															
	人数(人)	○○○	○○○	○○○																																																															
	稼働率(%)	○○	○○	○○																																																															
△△室	件数(件)	○○○	○○○	○○○																																																															
	人数(人)	○○○	○○○	○○○																																																															
	稼働率(%)	○○	○○	○○																																																															
A	B	C	D																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
<p>(6) 付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、○年○月○日に公開した。</li> <li>▼ HPをリニューアルしたことにより、閲覧数が○○○件となった。(前年比○○○件増)</li> <li>▼ 施設内に設置している情報誌には、札幌市の施策にかかる情報も掲載した。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)</p>	<p>..... ..... .....</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> </table>	A	B	C	D	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....																																																
A	B	C	D																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
<p>2 自主事業その他</p>																																																																			
<p>▽ 自主事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ○○レストラン事業 売上高○○○○千円、利用者○○○人</li> <li>▼ 売店事業 売上高○○○千円</li> </ul> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ ……の第三者委託は市内企業に発注した。</li> <li>▼ ○○業務には、障がい者を雇用している。</li> <li>▼ ○○製品は、障がい者施設に発注した。</li> </ul>	<p>..... ..... .....</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> </table>	A	B	C	D	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....																																																
A	B	C	D																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																
.....	.....	.....	.....																																																																

※ウェブアクセシビリティの取組については、指定期間の開始年度が平成30年度以降の施設が対象となります。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	○月～○月 来館者○○○人に用紙配布して実施 回答者○○○人
結果概要	・総合的な満足度は目標○%に対し○%だった。 ・接客態度に関する満足度は目標○%に対し○%だった。 ・利用時間は……。 ・利用料金は……。 ・○○業務については……。 ・○○相談業務については……。
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 ………すべき。
	【対応】 ………した。
	【要望】 ………してほしい。
	【対応】 ………した。
	【要望】 ………してほしい。
	【対応】 ………した。

A B C D

要求水準が数字で示されている項目(例:満足度○○%など)については、その実施結果についても数字で明示すること。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

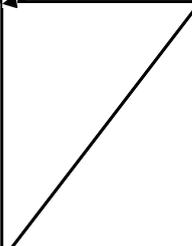
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	○○○○	○○○○	○○○
指定管理業務収入	○○○○	○○○○	○○○
指定管理費	○○○○	○○○○	○○○
利用料金	○○○○	○○○○	○○○
その他	○○○○	○○○○	○○○
自主事業収入	○○○○	○○○○	○○○
支出	○○○○	○○○○	○○○
指定管理業務支出	○○○○	○○○○	○○○
自主事業支出	○○○○	○○○○	○○○
収入-支出	○○○○	○○○○	○○○
利益還元	○○○○	○○○○	○○○
法人税等	○○○○	○○○○	○○○
純利益	○○○○	○○○○	○○○

A B C D

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、………のため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ その他収入とは、………に係る収入であり、………のため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ 自主事業収入は、………のため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、………のため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ 自主事業支出は、………のため、計画より○○○千円の増となった。
- ▼ 利益還元は、………に使用した額である。
- ▼ 収支は差引き○○○円の差額が生じた。

利益還元については、自主事業によるものと、それ以外の余剰金等によるものとに分けて、それぞれの金額と内訳を記載すること。

<確認項目> ※評価項目ではありません。				
▽ 安定経営能力の維持 ▼ 当団体の財務状況等は、………のため、安定経営能力は選定時より向上している。		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">適</td> <td style="background-color: #cccccc;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
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。 ▼ 情報公開請求が〇件あった。 ▼ オンブズマンの実地調査に対応した。 ▼ 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。		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">適</td> <td style="background-color: #cccccc;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
適	不適			

仕様書に、「暴力団排除推進条例の適用について」の定めがある場合は、同条例への対応についての記載を設けること。

### 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
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....