

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)	総務局国際部国際課(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	白石区本通16丁目南
開設時期	平成8年4月	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	札幌国際交流館ウェルネスパートナーズ		
指定期間	令和5年4月1日～令和10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) 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5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 ▼ 札幌国際交流館の設置目的「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、もって札幌市の国際化に資する」を念頭に置き、国際交流、地域活性化、平等利用等に則しつつ、施設の運営に取り組みました。また、「第2次札幌まちづくり戦略ビジョン<ビジョン編>」でうたわれている方針に沿い、当グループが代表企業の『0歳から一生の健康づくりに貢献する』という基本理念のもと、長年積み上げてきた各種事業のノウハウを生かし、施設の活性化並びに市の国際交流・スポーツ振興を通じて、貴市のまちづくりに貢献しました。 基本理念 「スポーツ・文化活動による札幌市の国際交流の推進へ寄与する」 「専門的なスポーツのノウハウを生かし、市民のスポーツ活動の活性化に貢献する」 「構成企業の強みを結集させた、安全・安心の施設管理運営を展開する」 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼統括管理責任者は、全ての職員に対して、公平に関する理解を深めるため、採用時教育に加えて、月1回以上の合同研修の中で、接遇・公平対応研修を実施しました。平等、公平なサービスを提供するためには個々への意識づけが重要であるため、様々なケースを想定しながら「公の施設」の意味と理念を学習させています。来館される利用者への対応について、その都度その対応の後に職員に適切な指導・助言を行いました。 ▼利用者登録及び予約の受付においては、管理運営に関する条例や同施行規則等を遵守しました。利用不許可・制限に該当しない場合は、速やかに利用許可を行い、利用料金の収受や、施設の利用ルールなどを表示や口頭で説明しました。 ▼施設の設置目的とその役割を十分に理解し、全ての利用者に等しい機会を提供するという考えに基づいたユニバーサルサービスを実行しました。外国人・高齢者・障がい者の方等、誰もが安心して施設を利用できるよう「障害者差別解消法」、内閣府障害者施策推進本部の「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を提供しました。 「コミュニケーション支援ボード」などを活用し、耳の不自由な方や障がい者にわかりやすい方法で接客を行いました。 ▼外国人利用者との円滑なコミュニケーションの実現ため、74言語対応のAI音声通訳機のポケットを受付に設置し、外国人に対するサービスを向上させました。	受託初年度は、設置目的の達成のため、市民と外国人との双方向の交流事業を仕様書指示回数10回を超え107回実施しました。また、参加人数も仕様書の指示数値1200名を超える3952名が参加し、国際交流の推進を図ることができました。 国籍・年齢・社会的身分等に関わらず、全ての人々に平等な運営を行いました。また、施設利用・イベントの予約等についても、特定の利用者が便宜を得ることが無いように、公正なシステムを構築し公平性を確保しました。また、指定管理者研修や障がい者対応研修を年1回実施し、平等利用の確保を推進しました。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> 交流事業に関して、グループのノウハウを生かし、仕様書を大幅に上回る実績を達成したことは評価できる。 条例や施行規則を遵守し、平等な管理運営が行われている。相手の状況に応じて様々なニーズに合わせたサービスを提供するなどの工夫もなされている。職員一人一人についても、研修実施や指導、助言などにより、接遇・公平対応の意識向上が図られている。	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼札幌市の一般廃棄物処理基本計画「新スリムシティ さっぽろ計画」の「3R活動(リデュース:減量化、リユース:再使用化、リサイクル:再資源化)」の取組みを行いました。 ▼職員に対して、毎朝の朝礼時や出勤時に連絡・報告を行い、週1回・月1回の職員ミーティングで情報共有しました。また環境マネジメントに関する研修を年1回実施しました。 ▼ごみの減量化やリサイクル、適正処理の推進を目指し、ごみの持ち帰り運動を推進する等により、施設の美化や廃棄物発生を抑制しました。 ▼定期的に施設周辺を巡回することで喫煙禁止を徹底し、吸殻のポイ捨てや受動喫煙の防止等の環境整備を行いました。本施設でも取組みを推進していきました。 ▼地球温暖化防止、省エネルギーなど気候変動対策への取組み「さっぽろエコスタイル」を積極的に導入し、施設職員はクールビスで接客を行いました。 ▼ポスター掲示により自動車でお越しになる利用者に環境負荷低減のためアイドリングストップを呼びかけるなど、利用者と一緒に地球温暖化対策に取り組めました。 ▽ 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】 ▼統括管理責任者は、業務における判断力、スピード、人事、財務、指導、安全管理など施設運営に必要とされるあらゆる経験・知識について代表企業基準をクリアした職員から選出しました。 ▼職務代理者は、統括管理責任者を全面的にバックアップし、代理ができる者を配置しました。選任にあたっては、公共サービスの職員として高いモラルがあり、類似施設での実務経験を持ち、見識のある人材としています。 ▼施設責任者は、スポーツ施設の維持管理において長年の経験とノウハウを有するコンソーシアム構成企業の株式会社クリーンコーポレーションの職員を選出しました。 【組織整備】 ▼類似施設の豊富な管理運営経験を基に、明確な指揮命令系統の下、市民のために最大限のサービスを提供出来る組織編制としました。 ▼指揮命令系統について、本施設の様々な業務を遂行し、かつ緊急時の指揮者と責任の所在を明確にするために「ブラミッド型」の組織を採用しました。 ▼業務毎に不可欠な能力・資格を有した職員を適切に配置することで各業務担当者が存分に能力を発揮できるようにし、運営面での効率化を図り、安定した運営を行いました。	様々な取組を通じて職員1人ひとりの省エネ意識を啓発し、照明・空調の省エネ等の環境対策の取組を実施しました。 新規開業に伴い、地域住民の雇用を積極的に行いました。前指定管理者従事職員の継続雇用の他、国際交流事業が円滑に行えるように外国人4名を採用し、外国人と市民が気軽に親睦を深められる、組織づくりを行いました。	札幌市の様々な環境施策に協力・参加している。職員研修実施により職員への意識づけの他、施設利用者への環境配慮の呼びかけを行うなど、積極的な環境対策の取組がなされている。 職員の能力・資格に応じた適正配置と、類似施設での管理運営経験を活かした組織体制により、安定した運営と業務水準の確保がなされている。加えて、受託初年度において、前指定管理者の職員を継続雇用するなどの配慮もなされている。
---	---	--

▼統括管理責任者が緊急時の連絡責任者となり、情報の受発信を一元化しました。統括管理責任者の不在時に備えて予め代行者を決めておくなど、事故・災害等の対応を確実にを行う体制を構築しました。

▼体育室・プール・トレーニングコーナー・ライラックホール等の運営や施設・設備の機器管理等、多種多様な業務の履行が求められることから、統括管理責任者を中心とした明確な運営体制を構築しました。

【従業員の確保・配置】

▼職員の就業形態は、常勤職員(正規職員、契約社員)と非常勤講師(パートタイム職員、業務委託)に区分しています。常勤職員・非常勤講師共に代表企業の社内認定資格の要件を満たす者を配置し、設備運営管理、運動指導、受付、事務、経理業務等の様々な業務において質の高いサービス提供を行いました。また、労働環境の維持向上に努めながら、休暇等も含め施設の運営・管理に支障が生じないように計画的に配置し、加えて各就業形態及び職制において、業務内容に応じた賃金体系を確保しました。

【人材育成】

▼豊富な研修メニューの受講を全職員に義務付け、経験豊富なスキルの高い人材を育成し、高品質のサービス提供と円滑な運営を行いました。現場でのOJTをはじめとして、全職員が受講する「全体研修」(共通研修)と各業務別の「専門研修」、新人職員向けの「新入研修」を、個人の立場や技能等に応じて実施しました。現場での研修は、施設の定期休館日に実施するなど、利用者への影響がないように配慮しました。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼毎日の朝礼で日常の連絡・報告等を行い、職員間のコミュニケーションを促進し、情報共有と連携強化を図りました。また、日々の連絡事項は伝言板PC・引継ぎシートを活用し、全職員が情報共有しやすくなりました。そのほか、日常的事項の協議を行う「管理運営ミーティング」、「維持管理委員会」等の会議での情報共有や、オンラインを活用したミーティングを適時開催し、情報共有を図り、効果的で効率的な運営を進めました。「維持管理委員会」ではコンソーシアム構成企業との情報共有や課題の抽出に向けた提言を行いました。「管理運営ミーティング」を週1回実施し、収集した情報をミーティングで議論するなどし、管理運営方法の検証や見直しを行うことで利用者のサービス向上を図りました。

▽ 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)

▼専門業務は精通した企業へ外部委託を行っています。その実施内容については、安全対策及び業務の適正実施等について報告を受け、施設責任者が確認しました。

巡回による日常点検時・定期点検のほか、各種災害に備えた事前点検を実施し、故障等の被害を未然に防止しました。また、医療機関との連絡体制や職員による応急救護体制を明確にし、事務所内に体制図、連絡先電話番号を張り出し、緊急時に即応できるように備えました。

再委託業者への教育・指導・監督が重要であるため「報告・連絡・相談」を大切にするとともに、専門業務に精通した企業へ外部委託を行いました。適正に実施されていることを確認しています。

定期的なミーティングなどの実施により、組織内の情報共有と連携強化がなされている。また、設備点検や緊急体制の確認などにより、リスクマネジメントが徹底されている。

委託業者への教育・指導・監督を行い、適正な履行管理がなされている。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 札幌市関係部局及び利用団体との連携

① リフレサッポロ内の各センターとの連携

職員研修センター、教育支援センター、札幌シルバー人材センター、札幌市職員共済組合健康管理センターとの連携を図り、施設の安定的な運営を図ると共に、防災関係の取組連携を密に行い、利用者の安全確保に取組みました。

② JICA北海道との連携

JICA北海道(札幌)と連携したイベントやセミナーを開催しました。また外国人研修生、実習生がスポーツ・文化を通じて市民と交流できるよう、情報を緊密に連携し、施設利用に結びつけました。

③ 札幌国際プラザとの連携

国際プラザのイベントと連携して、国際交流の推進に努めました。

▼ 運営協議会の実施

開催日	実施日	協議・報告内容
第1回	令和5年 9月26日	1 協議事項 ・ 管理業務の報告 各種状況の報告 利用実績、国際交流事業、自主事業、広報宣伝活動、施設点検実施状況、修繕等 ・ 業務上の問題点・改善点 運営・維持管理の問題点と改善状況を報告 ・ 管理業務に係る各種規定類等の策定・改正の状況、マニュアルの策定状況の報告 ・ 市民サービスや管理水準向上に向けた取組内容
		2 連絡事項 ・ 10月避難訓練実施
第2回	令和6年 3月26日	3 その他 ・ 電気保安年次点検休館の確認
		1 協議事項 ・ 管理業務の報告 各種状況の報告 利用実績、国際交流事業、自主事業、広報宣伝活動、施設点検実施状況、修繕等 ・ 業務上の問題点・改善点 運営・維持管理の問題点と改善状況を報告 ・ 管理業務に係る各種規定類等の策定・改正の状況、マニュアルの策定状況の報告 ・ 市民サービスや管理水準向上に向けた取組内容4月以降の運営
第2回		2 連絡事項 ・ JICA 北海道の工事関係について ・ 白石ワンダーランド実施について
		3 その他 ・ 4月以降のジムエリアリニューアル内容
協議メンバー		
・ 札幌市総務局国際部交流課係長、担当職員 ・ 統括管理責任者(館長)、職務代行者(副館長) ・ 施設責任者(設備維持管理、清掃業務担当)2名		

指定管理業務等の状況報告、管理運営水準の維持向上に向けた協議のため、貴市との運営協議会を年2回開催いたしました。リフレ入居団体との定例会の実施、隣接するJICA北海道との定例会を毎月行っており、情報共有を図り、円滑な運営に努めました。

札幌市及び入居団体との会議を通じて、連携や情報交換が図られていた。JICA北海道や国際プラザなど、関係団体の各種事業へ協力した点は評価できる。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) ▼現金の取扱いについて、代表企業の運営管理システム「C-NET」を導入することで、窓口での現金の授受を大幅に減らし、現金等取扱いに関する事故・不祥事を未然に防止することができました。また、自主事業の月謝管理、商品の管理等をシステム上で行うことが可能となりました。 ▼現金は、レジ点検の都度チェック表に金額を記載(点検担当者名も記入)し、レシートと照合確認しました。閉館時には売上金と全ての点検レシートを上位職者が確認しました。また金融機関への売上金入金は毎日行いました。 ▼金銭管理については「営業部金銭管理マニュアル」に則り行いました。 ▼「C-NET」システムにより適正な会計処理を行いました。このシステムにより指定管理事業と自主事業とを明確に区分し、年度毎の収支その他の経理に関する記録等を整備しました。 ▼関係法令、代表企業の会計規定等に準拠し、本業務に関する資金(協定書に定める管理費用、利用料金、その他収入)及び自主事業等に関する資金を独立した口座にて適切に管理しました。 ▼資金等が適切に管理されているかを監査する体制として、代表企業が契約している監査法人日本橋事務所による四半期ごとの監査とともに内部統制の体制により、財務について客観的な点検・確認を実施しました。	現金取り扱いについては、関係法令を遵守し、代表企業の金銭管理マニュアルとシステムにより、適正な処理を行いました。	現金の管理システムの導入や定期点検の実施、管理マニュアル整備等により、適切な資金管理が図られていた。
▽ 要望・苦情対応 ▼各種マニュアルを整備することに加え、体系的・系統的な教育研修を実施して職員の接遇レベル向上に努め、顧客満足度(CS)を高めることで、苦情発生を未然に防止しました。 ▼苦情等は真摯に受け止め、統括責任者を中心に、利用者の立場を尊重して迅速かつ誠意ある対応を行いました。トラブル発生日時や内容を報告書として作成し、トラブル内容の情報共有に活用しました。また、グループウェアや業務伝達帳による一元化した情報共有と引継ぎを行うとともに、早期に業務改善を行いました。 ▼明確な対応体制、対応方針、対応プロセスを定めた苦情処理マニュアルに沿って苦情対応にあたりました。当該マニュアルは定期的な研修により、職員に周知徹底しました。 ▼利用者の声を把握するために、利用者が意見を述べる機会を複数設けました。	ご意見、ご要望は匿名で寄せられたもの以外は、電話等で直接ご本人に連絡するなど、きめ細かい対応を行いました。	利用者からの苦情・要望については、札幌市に共有しつつも迅速かつ適切に対応できていた。
▽ 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) ▼管理業務等仕様書に定める本業務の実施に関する記録・帳簿等を整備管理しました。 ▼利用者の施設利用に係る満足度、意見、要望等を把握するため、利用者満足度アンケートを年1回実施しました。 ▼施設巡回時や受付対応時の利用者とのコミュニケーション(ヒアリング・インタビュー等)を通じて、意見・要望をお聞きし、満足度向上や苦情・トラブルの未然防止策に活用しました。また、会話の中の何気ない言葉にも耳を傾け、常に利用者の立場を意識した運営を行いました。	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。	指定管理者の交代により、ご意見・苦情が多く寄せられたが、これを適切な形で管理業務に迅速に反映して対応してきた点は評価している。本市が行った業務・財務検査においても書類が作成・保管され、適正に事務処理が行われていることを確認している。

	▼ホームページの「お問い合わせ・ご要望」フォームの活用やご意見箱の常設により、利用者が意見を出しやすい環境と仕組みを整えました。 ▼意見・要望はPDCAマネジメントサイクルに基づいて対応することとしており、業務計画(Plan)を立て円滑に実行(Do)し、利用者との継続的な「対話」で分析・評価(check)を行い、サービス改善(Act)につなげました。 ▼貴市が指定するチェックリストを用いて、業務や財務に関する自己チェックを年1回実施し、その結果を記録し、貴市へ報告しました。 ▼協定書や仕様書で提出が定められている報告書類等において、管理運営及び経理状況に関する帳票等を常に整理し、貴市の検査・確認・要望等には指定期日を厳守して貴市へ提出しました。										
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 ▼職員の労働環境に関し、労働関連法規の遵守はもちろん、適切な勤務体制や勤怠管理、育児・介護休暇制度、福利厚生制度の整備を行い、働きやすい環境を作りを行いました。 ▼「メンタルヘルスカウンセリングサービス」・「女性専用メール相談窓口」・「社員(従業員)メール相談窓口」を設置して職員が抱える悩み等を相談できる環境を整え、問題把握に努めました。 ▼適正な勤務管理により職員の長時間労働を抑制し、休暇の取得を促進する取組みを行いました。 ▼「時間外業務」は統括管理責任者の指示により行います。指示がない場合は実施しませんでした。 ▼職員が時間外業務が必要と考えるときは、必ず事前に統括責任者に申請しました。申請に対し「その業務が必要かどうか」を統括責任者が判断しました。サービス残業はさせないよう、適正な勤務管理をしました。 ▼代表企業において、正社員・契約社員は1ヵ月の変形労働時間制を採用しており、1週間の所定労働時間が40時間を超えない範囲で勤務計画を事前に作成し、長時間勤務の抑制に取り組みました。 ▼代表企業では勤務管理システム「COMPANY」を活用して勤怠管理をしており、これにより人為的ミスを防止しました。就業規則、労働基準法に則ったシステムとなっていて、適切な賃金支払いと、長時間労働の実態の把握、改善にも役立てました。 ▼代表企業では年2回、人事評価を行っています。設定した目標について、評価対象者が自己評価をした上で、上司が二段階に亘って評価を行うことで、一方的な評価ではなく、相互の観点による評価を行いました。 ▼代表企業では全国のグループで働く職員から優れたホスピタリティと接客スキルを兼ね備えた職員を、様々な部門で選出して「NO.1スタッフ表彰」を行い、モチベーションを高めました。	各業務の実施に必要な労働力の確保にあたっては労働関係法令を漏れなく遵守することを徹底しました。 また、ハラスメントに対して厳しく対処しており、就業規則に定めた服務規律に則って、被害防止を徹底するほか、「ハラスメント防止に関する規定」を定めて取り組みました。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">関係法令を遵守しているほか、システムを活用して、適切な勤怠管理、賃金支払がなされており、ワーク・ライフ・バランスへの取り組みも行われている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	関係法令を遵守しているほか、システムを活用して、適切な勤怠管理、賃金支払がなされており、ワーク・ライフ・バランスへの取り組みも行われている。			
A	B	C	D								
関係法令を遵守しているほか、システムを活用して、適切な勤怠管理、賃金支払がなされており、ワーク・ライフ・バランスへの取り組みも行われている。											

(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) ▼ 警備等業務 非常事態が発生した場合の緊急時マニュアルを整備し、職員に教育・訓練しています。緊急時対応マニュアルに基づく急病人発生時、犯罪・事故発生時、災害発生時の避難誘導等の様々な事態への一次対応に関する定期訓練を年1回実施し、職員は本施設の安心・安全を確保するための確実な初動対応技術を身につけました。 ▼ 損害賠償 施設管理運営において過失等により札幌市又は第三者に対して損害を与えた場合に備え、施設賠償責任保険に加入しました。 ▼ 防犯対策業務 子供から高齢者まで様々な人が出入りする公共施設であることを考慮して、不審者・不審物への対応は運営管理・維持管理の全職員が行う体制を整えました。特にイベント開催による混雑時は、利用者の安全面を最優先として職員配置や施設環境を整えました。 ▼ 防犯体制 統括管理責任者及び施設責任者を防犯管理責任者とする管理体制を構築しており、運営業務職員と維持管理業務職員が施設の巡回点検を定期的の実施し、不審者・不審物の有無等を確認しました。 ▼ 安全確保 強風・台風・大雪の発生が予想される場合は施設責任者と設備業務職員が事前点検を行い、必要に応じて設置物の撤去、排雪溝の詰まり除去や枝葉の倒木・落下等の危険性確認を行い、本施設の被害を最小限にする為の処置を行いました。 ▽ 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) ▼ 保守点検 施設責任者及び設備業務職員による日常点検と専門業者による法定点検・定期点検を通して、本施設の安定稼働を維持するための予防保全管理に務めました。施設責任者または設備業務職員による本施設の巡回点検を実施し、施設の劣化・損傷・腐食等の変化を常に把握しました。 ▼ 修繕 施設の維持管理は長期間にわたりますが、本施設は竣工後の初期段階から適切な補修、修繕等の保全管理が行われており、建築物の耐久性や美観に大きな劣化はありません。さらに本施設は2022年に冷暖房機械設備、電気設備、衛生設備、自動制御システム設備等の更新工事が実施されています。初年度の修繕対応として、施設の損傷箇所について迅速に対応しました。【修繕費用】R5年度335,199円 ▼ 備品管理 体育器具、プール備品、トレーニング機器、ライラックホールの施設備品については、営業前後に目視・触診・動作確認による点検を実施しました。AEDやプールの救助備品については、緊急時に万全の状態で使用できるように、営業開始前に機能点検を実施しました。	統括管理責任者を中心に、全職員による警戒体制を構築し、巡回と機械警備による安全管理を行いました。加えて、利用者の安全確保のため、危険因子を把握・予測し、リスクの軽減を図ったほか、事故・災害発生時に迅速かつ的確に対応できるよう実技訓練も行いました。 今まで蓄積したノウハウをもとに、「建築設備のコンディションを踏まえた効果的な修繕」「施設利用時間・季節に応じた効率的な設備保守管理や清掃」「水質検査・施設清掃等の環境衛生管理」を実施し、だれでも、いつでも安心・安全に利用できる施設を提供しました。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 警備、防犯において、定期巡回や訓練が実施され、安全管理が徹底されている。災害等に対する緊急時マニュアルも整備されており、危機管理対策も適切になされている。 施設運営に支障が生じないよう設備及び備品の点検・修繕等が実施されており、利用者の安全にも配慮がなされている。 </td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	警備、防犯において、定期巡回や訓練が実施され、安全管理が徹底されている。災害等に対する緊急時マニュアルも整備されており、危機管理対策も適切になされている。 施設運営に支障が生じないよう設備及び備品の点検・修繕等が実施されており、利用者の安全にも配慮がなされている。			
A	B	C	D								
警備、防犯において、定期巡回や訓練が実施され、安全管理が徹底されている。災害等に対する緊急時マニュアルも整備されており、危機管理対策も適切になされている。 施設運営に支障が生じないよう設備及び備品の点検・修繕等が実施されており、利用者の安全にも配慮がなされている。											

▼ 外構緑地管理

誰でも安全に利用できるよう排水設備・側溝の清掃や、駐輪場などの構造物の点検を行い、事故を予防しました。施設責任者または設備業務職員は、外構施設の巡回点検を定期的実施し、設置物の劣化・損傷・腐食等の変化を点検するとともに、不審者・不審物の有無を確認しました。

▼ プール水質検査

日常的なプールの水質管理・清掃と定期的なプール水質検査、自動塩素注入装置とろ過装置の運転・監視や逆洗作業等を効果的に組み合わせて常に適切な水質を維持しました。

▼ 清掃業務

開館前の午前7時30分から清掃業務職員を配置することで午前9時の開館時にはクリーンな状態で利用者を迎えました。利用頻度の高いトイレの巡回清掃を強化し、特にトイレが混み合う土・日・祝日のイベント開催時は状況に応じて維持管理業務職員と運営管理業務職員の巡回頻度を増やし、こまめな清掃やトイレトーパー・手洗い洗剤の補充等を実施して清潔な状態を維持しました。カビが繁殖しやすいシャワー室内はプール監視業務職員が営業開始前後に清掃を行いました。

▼ 警備業務

統括管理責任者を中心とした全職員による警戒体制を構築し、施設巡回と機械警備を組み合わせた安全管理を行いました。職員は施設内・外を定期巡回し、不審者・不審物及び不具合の発見に努め、非常時の避難動線の障害物の撤去や消火器・誘導灯の目視点検を重点的に行いました。

▼ 除排雪業務

駐車場及び通路に朝10cm以上の積雪があった場合は除雪業者に除雪を依頼しました。除雪にあたっては雪の排積場所を設けて計画的な排雪を行いました。日中の積雪については、除雪用具や融雪剤を常備し、職員が協力して駐車場、駐輪場及び建物外部の歩行動線などの除雪作業を行い、利用者の安全を確保しました。

▽ 防災

▼ 統括管理責任者が緊急時の連絡責任者となり、情報の受発信を一元化しました。統括管理責任者の不在時に備えて予め代行者を決めておくなど、事故・災害等の対応を確実に行う体制を構築しました。

▼ 災害時等の情報収集や貴市を含めた関係部署への緊急連絡網、緊急時体制、役割分担、周辺防災拠点、ハザードマップ、避難経路図等、災害時の必要対応事項を網羅し、本施設の特性を反映した「災害対策マニュアル」を策定しました。また、これを用いて不測の事態に備えた訓練を行い対応力を強化しました。

事故・災害等に備えて災害対策マニュアルを定め、具体的かつ簡潔な記載により、職員への浸透を図るとともに、年2回の全体訓練によって必要な行動がとれるようにしました。

災害対策マニュアルの整備や災害時の連絡系統が定められており、また、定期訓練も実施しており、防災対策に積極的に取り組んでいる。

	▼「災害対策マニュアル」には具体的な対応や、通報・報告を行う際に備えておくべき情報の種類・内容・相手先など具体的な事項を明確かつ簡潔に記載しました。連絡体制は事務所に貼り出し、業務従事者の目に触れるようにしておくと同時に、年2回の全体訓練の際にはマニュアルと連絡先を使って職員が必要な行動がとれるようにしました。 ▼「災害対策マニュアル」の周知・徹底を図るために、年2回の定期訓練や防災訓練等の際に各業務職員の行動をチェックしました。また当該マニュアルに課題を発見した場合には見直し、改善を行いました。																																					
(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、もって札幌市の国際化」を推進しました。外国人との双方向の交流をテーマに、交流型イベントを中心に実施しました。仕様書で指定されている事業数10回・参加者数1000名以上を大幅に上回る、回数107回、参加人数3,952人を達成し、国際交流拠点施設としての役割を果たしました。 ▽ 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 ▼「市民と外国人の交流の場を提供する」「スポーツ、文化活動等による国際交流を推進する」といった目標の達成に向けて、貴市、JICA北海道センター、札幌国際プラザ、国際交流NPO法人等との連携により、多種多様な分野の情報を収集し、広く市民に提供し、国際交流活動の推進につなげました。 ▼交流サロンについて、関連団体の協力で収集したチラシ・パンフレットを陳列する国際交流情報コーナーを充実させ、市民が国際理解を深めたり、国際交流活動に参加できる機会を広げました。	設置目的の中にある「相互理解」とはお互いに理解すること、「親善」とはお互いに知り合って仲良くすることで、設置目的達成には市民と外国人との双方向間の交流が不可欠です。 このため、一方向となるパネル展示や映画鑑賞会は実施せず、市民と外国人が直接触れ合うイベントを107回実施し、3,952名にご参加いただきました。イベント実施にあたっては、雇用している外国人4名を中心に進めました。 NPO法人外国語ボランティア団体「エスニコ」と共催しイベントを開催したほか、国際交流情報コーナーの設置、ホームページへのイベント情報掲載等により、市民への情報提供に取組みました。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">仕様書が定める水準を大きく超える交流事業を実施しており、市民の国際理解に貢献している。</td></tr></table> 関係機関・団体と連携し、国際交流に関する情報の提供に取り組んでいる。	A	B	C	D	仕様書が定める水準を大きく超える交流事業を実施しており、市民の国際理解に貢献している。																														
A	B	C	D																																			
仕様書が定める水準を大きく超える交流事業を実施しており、市民の国際理解に貢献している。																																						
(5)施設利用に関する業務	▽ 個人・専用利用件数等 ▼ 利用者数 (人) <table><tr><th>区分</th><th>R5計画</th><th>R5実績</th></tr><tr><td>プール</td><td>44,000</td><td>25,844</td></tr><tr><td>体育室</td><td>24,000</td><td>10,248</td></tr><tr><td>総合利用</td><td>0</td><td>93</td></tr><tr><td>体育室(専用利用)</td><td>5,000</td><td>8,943</td></tr><tr><td>ライラックホール</td><td>10,000</td><td>5,499</td></tr><tr><td>国際交流事業</td><td>-</td><td>3,952</td></tr><tr><td>自主事業</td><td>-</td><td>18,167</td></tr><tr><td>合 計</td><td>83,000</td><td>72,746</td></tr></table>	区分	R5計画	R5実績	プール	44,000	25,844	体育室	24,000	10,248	総合利用	0	93	体育室(専用利用)	5,000	8,943	ライラックホール	10,000	5,499	国際交流事業	-	3,952	自主事業	-	18,167	合 計	83,000	72,746	個人専用利用・国際交流事業・自主事業参加者人数合計は72,746名となり、コロナ以前の水準に回復しました。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">コロナ禍の影響は薄くなっている中、実績値が計画を下回っており、上記評価とする。</td></tr></table>	A	B	C	D	コロナ禍の影響は薄くなっている中、実績値が計画を下回っており、上記評価とする。			
区分	R5計画	R5実績																																				
プール	44,000	25,844																																				
体育室	24,000	10,248																																				
総合利用	0	93																																				
体育室(専用利用)	5,000	8,943																																				
ライラックホール	10,000	5,499																																				
国際交流事業	-	3,952																																				
自主事業	-	18,167																																				
合 計	83,000	72,746																																				
A	B	C	D																																			
コロナ禍の影響は薄くなっている中、実績値が計画を下回っており、上記評価とする。																																						

	▽ 利用の承認、不承認、取消し、減免、還付等 ▼施設の設置目的を踏まえ、利用申込に対して許可・承認を実施。申し込み重複時には、抽選等公平・明確な方式による選定を実施。関係条例・同施行規則に則り、条件を満たす団体に対し事前の利用承認を実施。貴市及び市内公共的団体の主催事業や障がい者に対し利用料の減免措置を実施しました。 ▽ 利用促進の取組 ▼定期的に市民、外国人への開放日を設け、レッスン無料体験会等を実施しました。体育室のヨガ・格闘技系レッスン及びコンディショニング系レッスン、プールの泳法レッスン及び水中ウォーキング等、気軽に参加できるレッスンをラインナップし、市民の健康促進の機会を提供しました。 ▼高齢者や運動の苦手な方、外国人も簡単に参加できる運動・体操教室を開催しました。運動の必要性についての講座も開催するなど、今まで運動に縁の薄かった幅広い方々に参加してもらいました。 ▼気軽に参加できる少人数グループエクササイズ教室をライラックホールで開催しました。腰痛予防、お腹シェイプ、姿勢改善など目的別の教室を開催し、15分程度の短時間で気軽に参加できるようにして来館する敷居を低くし、施設の活性化を図りました。 ▼トレーニングコーナーに設置されていた旧式のランニングマシンやウェイトトレーニング機器等を全て最新機種に更新しました。また若者層に人気のフリーウェイトも新規導入、トレーニングコーナーのリニューアル効果により、利用者増を図りました。 ▼館内利用者向けの無料Wi-Fiを導入しました。各種端末などをお持ちの方への利便促進として、気軽に立ち寄ることができる施設として認知度を上げました。	利用にあたっては条例、施行規則に則った運用を行い、専用利用に関しても条件を満たす団体に対し、利用承認を実施しました。 トレーニング機器の更新、ロッカー入れ替え等施設面での施策の他に、利用料のみで参加できる各種健康教室を実施し、誰もが気軽に利用できる施設として、利用促進策を推進しました。	条例等に従い、公平・公正な施設利用許可等の業務が適正に行われていた。 最新のトレーニング機器導入など、様々なニーズを満たすサービス提供を行っており、効果的な利用促進を行っている。								
(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼新規ホームページは専門業者への委託により構築しました。発注に際してJIS X 8341-3:2016に基づくウェブアクセシビリティ方針を設定し、業務仕様書はウェブアクセシビリティ基盤委員会の発注ガイドラインに基づき作成し、アクセシビリティの意識が高く、適切な知識を有する業務事業者を選定しました。構築時は適合レベルAAIに準拠し、試験実施のうえ公開しました。なお、ページの修正は基本的に保守業者が対応し、関連規格・法律並びにガイドラインに沿って適合レベルAA準拠を維持しています。 ▼令和4年12月に各ページのウェブアクセシビリティ取組確認・評価を実施し、令和5年1月にJIS X 8341-3:2016 付属書JB等に基づき、試験を行いました。その結果を受け、品質改善作業を実施しています。試験は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」に基づき実施し、トップページとランダムに選択したページとで試験を実施しました。ツールによって要素・属性を判定するだけでなく、目視による内容・値の妥当性についても検証しました。 ▽ 引継ぎ業務 ▼前指定管理者から本施設の運営を引継ぐプロジェクトを設置し、計画的に進めました。これまで自治体・指定管理者からの施設運営引継ぎを豊富に経験してきた実績を生かして、業務体制を構築し、指定管理開始前の準備段階から業務をスムーズに行い、多くの方々によって支えられてきた市の財産を確実に引継ぎ、指定期間初日から現状のサービスレベルを落とすことなく日常業務を開始いたしました。	指定管理初年度であることから、ウェブアクセシビリティを満たし、かつ誰もが見やすく必要な情報を容易に得られるホームページを構築しました。また、前指定管理者からの業務引継ぎも問題なく終えています。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> ホームページはウェブアクセシビリティが確保され、かつ誰もが見やすいものとなっている。引継ぎについても、問題なく行われた。 </td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	ホームページはウェブアクセシビリティが確保され、かつ誰もが見やすいものとなっている。引継ぎについても、問題なく行われた。			
A	B	C	D								
ホームページはウェブアクセシビリティが確保され、かつ誰もが見やすいものとなっている。引継ぎについても、問題なく行われた。											

2 自主事業その他					
	▽ 自主事業	施設の設置目的と役割を十分に理解し、全ての利用者に等しく機会提供する考え方に基づいて、高齢者・障がい者の方が誰でも安心して施設を利用できるようサービス提供しました。また、幅広い年代に対応した各種教室を通年で開催するなど、利用者の技術向上にも務めています。業務・物品の調達にあたっては地元事業者を優先しました。	A	B	C
	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等		D		
	【市内企業等の活用】		施設利用者のニーズに合わせて自主事業を展開していることは評価できる。市内企業等の活用や福祉施策への配慮にも積極的に取り組まれている。		
	▼外注業務委託先の選定や物品調達の発注先を検討する際の基本的な考え方として”産地地消”を掲げ、発注要件で地元事業者を優先するなど業務・物品の発注において、地域経済の活性化につながるよう取組ました。				
	【福祉施策への配慮】				
	高齢者向けの介護予防運動プログラムを施設内で実施するなど介護予防サービスを充実させ、高齢者支援につながる福祉施策を進めました。				
	【障がい者スポーツ普及促進の取組】				
	▼障がい者へ理解を深める、またはパラスポーツ(障がいスポーツ)全般の普及発展・理解の促進につながる活動としてパラスポーツファンサイト「TEAM BEYOND」に登録しています。				
	▼平成28年4月1日施行の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」では、全ての国民が障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障がいを理由とする差別の解消を推進することを目的としています。当施設でも多くの職員が運動指導の場において障がい者と接する機会があることから、「共生社会の実現」を常に意識し、障がいを差別することなく、かつ必要な場合に「合理的配慮の提供」に取組ました。				
	▼全職員が障がい者に適切に対応し、かつ安心・安全な施設利用を可能とするため、内閣府が定めた「障害者差別解消法リーフレット」を用いた研修を実施しました。				
	また、これを踏まえて安全・安心な施設づくりの向上に取組みました。				

3 利用者の満足度

	▽ 利用者アンケートの結果		アンケート結果は、市の定める目標水準(80%)に対し、すべて(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。利用者の意見・要望を迅速に運営に反映させ、満足度	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">利用者アンケートの結果は、各要求水準を10ポイント以上上回っており、利用者満足度は非常に高い。</td></tr></table>	A	B	C	D	利用者アンケートの結果は、各要求水準を10ポイント以上上回っており、利用者満足度は非常に高い。			
	A	B			C	D						
	利用者アンケートの結果は、各要求水準を10ポイント以上上回っており、利用者満足度は非常に高い。											
	実施方法	実施期間: 令和6年2月1日～2月28日 実施方法: 選択肢形式の設問(ブリコード形式)、一部自由記述式の質問紙による調査で実施。 回答者: 304件										
結果概要	利用者の総合満足度は要求水準の目標80パーセントに対して94.8%であった。 職員サービスの満足度は対応の迅速さ93.3%と高い評価であった。											
	利用者からの意見・要望とその対応の一部	【要望】 ジムエリアの入口に椅子を置いて欲しい。 【対応】 靴を履き易くできるように椅子を設置しました。										

4 収支状況

▽ 収支		(千円)		指定管理者変更に伴う施設備品(利用者ロッカー等)の入れ替えや施設の改修費用を計上したことにより、収支はマイナスとなりましたが、R6以降はこれらの費用がないため、収支不足は圧縮できる見込みです。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">指定管理初年度のため施設備品などの初期投資による収支マイナスとなった。前指定管理者のコロナ禍前の収支よりも改善されている点は評価でき、今後に期待している。</td></tr></table>	A	B	C	D	指定管理初年度のため施設備品などの初期投資による収支マイナスとなった。前指定管理者のコロナ禍前の収支よりも改善されている点は評価でき、今後に期待している。			
A	B	C	D										
指定管理初年度のため施設備品などの初期投資による収支マイナスとなった。前指定管理者のコロナ禍前の収支よりも改善されている点は評価でき、今後に期待している。													
収入	174,868	160,867	▲ 14,001										
指定管理業務収入	130,648	139,818	9,170										
指定管理費	110,890	110,890	0										
利用料金	19,758	10,529	▲ 9,229										
雑収入	0	2,244	2,244										
その他	0	16,155	16,155										
自主事業収入	44,220	21,049	▲ 23,171										
支出	174,868	175,949	1,081										
指定管理業務支出	144,703	151,199	6,496										
自主事業支出	30,165	24,750	▲ 5,415										
収入-支出	0	▲ 15,082	▲ 15,082										
利益還元	0	0	0										
純利益	0	▲ 15,082	▲ 15,082										

▽ 説明

- ▼ 利用料金は、計画を下回り減収となった。
- ▼ 自主事業収入は、計画を下回り減収となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、光熱費の高騰により、計画を上回った。

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 代表企業は東京取引証券取引所プライム市場上場企業であり、会員制スポーツクラブ事業を中心とした事業展開により、自己資本比率は59.6%と安定した収支基盤と幅広い固定資産、豊富な運転資金を有しています。構成企業の維持管理会社は33年間の歴史とともに、地域に根差して発展してきた企業であり、豊富な管理実績があります。		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 個人情報保護法の趣旨に則り、その重要性を認識して当グループの個人情報保護関連規定に準拠した、個人情報保護方針・規定・体制を整えました。また、コンプライアンスについては「コンプライアンス基本規定」を定め、全職員に周知徹底させるため、年2回の研修を実施しました。市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会勢力および団体とは一切関係を持たないための対策を講じました。		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
指定管理受託初年度は、施設の設置目的達成に向けて国際交流事業を積極的に推し進めました。結果として事業回数は107回となり、3,952名の市民の皆様が国際交流イベントに参加していただくことができました。 また、利用者数も72,746名となり、コロナ前の水準に回復することもできました。 令和5年度はスタート年度として運営の基盤作りを重点的に進めましたが、次年度以降はさらにブラッシュアップし、札幌市の国際交流拠点施設としての役割を担っていきます。	①国際交流事業年間150回の実施。参加者数5,000名の達成。 主な具体策 ・NPO法人との連携イベント継続開催 ・JICA北海道との共催イベント継続開催 ・小学校の協力による国際交流イベントの継続開催 ②年間利用者数9万人の達成 主な具体策 ・フリーウエイトエリアの充実によるジム利用者の増員
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
代表企業がスポーツクラブ運営企業であることの経験とノウハウを発揮し、様々な面でサービスアップと運営改善に取り組んでいる。また、施設の設置目的達成を強く意識し、目標を上回る国際交流事業を実施していることは大いに評価している。	①利用者数について 利用者数については、コロナ禍前の水準に回復したものの、計画を下回った。利用者数の目標達成に向け、追加の取組を行っていただきたい。 ②収支について 初年度は初期投資などにより収支不足となったが、収支改善に向けた施設運営に取り組んでいただきたい。