

# 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26年4月1日～平成30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)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		

## II 平成28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
	▼ 札幌市まちづくりビジョンの基本目標である「共生と交流により市民と外国人がつながるまち～さっぽろ」の実現と、施設の設置目的である「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、札幌市の国際化に資する」ことを達成するため、「交流」、「理解」、「共生」の3つのキーワードを管理運営基本方針とし、市民と外国人の交流の場の提供及びスポーツ・文化活動などによる国際交流を推進した。 また、昨年度策定した中期経営計画については、計画のローリングと進捗管理を行い、更なる「安全・安心の追及」や「お客様満足度の向上」、「業務の効率化等による管理経費の縮減」などへ積極的に取り組んだ。		平成28年度は、管理運営方針と重点項目等に基づき、これまで培った公の施設の運営ノウハウと安全管理の実績を活かし、施設環境の改善や多様なプログラムを提供し、お客様サービスを更に向上させた。

▼ 中期経営計画において、利用者サービスの向上に戦略的に取り組む「成長戦略」と、公共サービス提供者としてサービスの提供を持続するために必要な収益の確保及び組織づくりに取り組む「経営基盤の強化」を2本の柱に掲げ、「安全・安心の追及」や「お客様満足度の向上」など、7つの戦略プランと13のアクションプランを実行し、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。

▼ 財団が管理する札幌市体育館グループや温水プールグループとの連携を強化し、大会や団体利用における施設間の利用調整を適宜実施し、利用者の利便性を向上するとともに、市民のスポーツ参加への機会を拡大させた。

#### ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼ 公の施設の指定管理者であり、かつ、札幌市行政手続き上の「行政庁」の一員として、小さな子ども、高齢者、障がい者、外国人をはじめとし、だれもが平等に利用できるよう、関係法令を遵守し公正な市民サービスを行った。

また、施設の運営に関しては、指定管理事業はもとより、これを補完するための自主事業の適切な実施により、多世代、多種目のプログラムを提供した。

①全スタッフに対し、平等利用の徹底に向けた教育・研修を実施し、公正な利用受付や使用承認、自主事業における均等な参加機会の確保を行った。

②不当な差別的行為を発生させないよう、スタッフの巡回を強化し、利用者への積極的な声掛け、利用ルールの周知等により、利用マナーの向上を図った。

③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。

④公式ホームページにおいて外国人が利用しやすい情報の提供を行うため、外国語自動翻訳サービスの導入を進めた。また、視覚及び色覚障がいの方が、見やすく利用しやすいホームページとなるよう、色合いの変更機能を導入し、ウェブアクセシビリティを向上した。

⑤「利用者ご意見箱」やホームページを活用し、利用者の意見等を収集し、対応、反映した。

⑥「障がい者差別解消法」の施行に伴い、札幌市に準じた対応を行うよう全職員に周知するとともに、対応マニュアルを作成した。また、「障がいのある方への配慮のガイドライン」に沿い、聴覚障害のある方や言葉や文字で意思や状況を伝えることが困難な方に対し、スムーズに案内を行うため「コミュニケーション支援ボード」を配備し、コミュニケーションのバリアフリーを推進した。

#### ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

##### ▼ 地球温暖化対策

札幌市環境局の「運用改善等省エネ技術調査」等に積極的に協力し、「省エネ見えるか化システム」の構築を進め、CO2削減に取り組んだ。※計測メーターの設置等

基本方針に基づいた施設運営を行うとともに、中・長期的なプランについては、計画のローリングと進捗管理を行うことにより実効性を高め、業務全般の水準を向上させた。また、施設の特性を活かした管理運営を行うとともに、類似施設等との利用調整等を図り、利用者の利便性を向上した。

札幌国際交流館条例、同施行規則等に準拠して、利用受付、使用承認・不承認等を適切に行った。

施設責任者が、平等利用に係る指導教育を適切に実施し、公正の確保と透明性の向上を図った。

また、全スタッフ間で情報を共有するとともに、利用者の声を反映させながら、公平で良質なサービスを提供した。

ホームページにおけるウェブアクセシビリティの向上に積極的に取り組むとともに、障がいのある方とのコミュニケーションのバリアフリーを推進するなど、誰もが利用しやすい環境の整備を行った。

利用受付、使用承認等について適切に行っており、差別的行為が起らないための配慮がなされている。

国や札幌市の行政施策を推進するため、積極的に省エネ対策と環境への配慮を実施した。

▼ 環境配慮の推進

コージェネレーションシステムを効果的に活用するとともに、空調機器の設定温度引き下げや運転時間の短縮、照明の間引き点灯や小まめな消灯により、限りある地球エネルギーの消費削減に取り組んだ。  
また、徹底した廃棄物の分別に取り組み、可能な限り再生可能廃棄物のリサイクル化を図り、環境負荷低減に取り組んだ。

▼ 地球を守るより良い環境づくり・まちづくりのため、札幌市の「さっぽろエコメンバー登録制度」レベル3の登録を継続し、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、札幌市で行う「環境教育へのクリック募金」に継続して協力し、環境保全活動の輪を広げた。(グループ全体寄付金額240,000円)

▼ 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)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20年度からの財団管理施設全体の回収累計数は、約841万個、20,161キログラム)

▼ さっぽろエコスタイル(クールビズ等)を継続実施した。

▼ 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削減を行なった。

▼ 使用済ペーパーの裏面再利用や古紙回収へ協力した。

▼ 「札幌商工会議所創立110周年記念クリーンアップ大作戦!!」や「白石こころど清掃活動」などの地域の清掃活動に積極的に参加した。

▽ 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)

公の施設の管理者として、蓄積したその実績を基に、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のないよう管理を行った。

また、設備機器の改修や不要照明の消灯によるエネルギー使用量の削減、また、リサイクル事業を推進し高い効果を上げた。併せて、札幌市や地域の関係団体との連携を深め、各種の環境保護や環境保全活動に積極的に取り組んだ。

経費の削減や省エネ対策、環境への配慮を能動的に行っている。

#### 【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、事務局にトータルマネージャーを配置し、重層的で強固な管理運営体制を確立した。

各責任者は、「上級体育施設管理士」、「防火管理者」の資格を有するとともに、公の施設の管理運営に係る長年の実務経験者を配置し、運営状況の改善に向けた課題の抽出や安定した基盤づくりに向けて、組織運営体制の強化に取り組みながら、公正な管理運営や施設環境の総合的な整備を行った。

施設責任者は、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「不当要求防止責任者」として、被害を防止するための体制の整備や施設の安全確保に努めた。

財団が管理する他の施設責任者との合同会議を定期的開催し、利用者ニーズに即したサービスに繋がる利用の調整や業務改善策の検討・決定をはじめ、グループ間の意識統一や情報収集・報告・分析を行った。

#### 【組織整備】

▼ 施設には、総括責任者、施設責任者のもと、熟練した職員を適正数配置し、施設の維持管理、スポーツ・健康づくりに関する相談受付、処務・経理、事業企画立案などの業務を適切に行った。

また、財団の目指す姿を明確にし、利用者や市民の皆様に心から満足していただけるよう、経営理念・経営ビジョン・行動指針を職員に周知徹底した。

▼ 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】

▼ 財団全体で正規職員7名、嘱託職員39名を採用し、業務計画書に基づき平成28年度の職員配置を計画的に行った。

なお、嘱託職員の採用試験実施にあたっては、ここ数年の申込み者減少に伴い、大学及び専門学校(7校)を訪問し、リクルート情報を積極的に発信した。

#### 【人材育成】

▼ 人材育成計画を基に階層別研修プランを策定し、リーダーの素養の習得やチームをまとめる役割等のテーマを定め、段階的に研修を実施した。実施にあたっては、業務の基本となるOJTの実践とマネジメントスキルを向上させるためのOFF-JTを効果的に活用した。併せて、法改正につながるリスク管理の情報収集や障害者差別解消法への対応に関する勉強会を行い、職員の意識の啓発を図った。

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。財団が管理する他のスポーツ施設責任者との連絡会議を定期的開催し、利用調整や業務改善策等を積極的に推進し、利用者の利便性とサービスの向上を図った。

管理運営に必要な責任者、職員を適切に配置しており、計画的に研修を実施し、職員の知識・技能をより向上させる機会を確保している。

施設の安全管理や維持管理に関する専門的知識を有する職員を適材適所に配置し、適正な業務を推進した。また、札幌市関係機関を含めた緊急連絡網を作成し、緊急時の協力体制や連絡体制を確立にした。

▼ 職位別に必要とするスキルに合わせた体系的な研修計画に基づき、全体研修と合わせ、国際交流館の特性に合わせたOJT研修を実施した。

▼ 施設の防火対策として、JICA北海道とリフレサポロの「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り組んだ。

▼ 平成28年度に実施した特徴ある職員研修

- ①水泳指導員安全管理と救助法
- ②監視業務確認の伝達と救助訓練
- ③水泳指導者に対するスキルアップ実技研修(講師:草薙健太氏/大学助教)
- ④水泳指導者に対するスキルアップ講義研修(講師:川初清典氏/当財団評議員・現役医師)
- ⑤指導カリキュラム実態把握調査、標準化の指導研修
- ⑥応急手当研修、普通救命講習 I
- ⑦消防訓練避難訓練(JICA北海道合同)
- ⑧管理監督者に求められる行動研修
- ⑨コンプライアンス研修
- ⑩労働関係法の基本習得研修
- ⑪部下育成のためのコーチング研修
- ⑫障害者差別解消法兼サービス介助基礎資格検定
- ⑬セカンドライフ講義・実務研修
- ⑭効果的なチラシの作り方研修
- ⑮新採用職員採用前施設見学・実務研修

▼ 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、働き方の柔軟性や働きやすい環境を整備しながら、スキルアップ活動を支援した。

【その他】

▼ 組織のガバナンス強化を目的に、顧問弁護士や公認会計士との連携を図り、制度の再構成や諸規程の改正を行うとともに、職員への周知徹底を図った。(職員就業規則、育児休業及び介護休業に関する規則、ハラスメント防止等に関する細則等の改正)

▼ 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。

▼ マイナンバー制度への対応として、特定個人情報等の適正な取扱いの確保するため、基本方針及び取扱規程を策定した。また、情報を安全に管理するため、マイナンバー収集・保管サービスを導入するとともに、ICカードで入退室管理を行うマイナンバー室を新たに設置した。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 利用者のニーズに柔軟に対応して、サービス水準を向上させるため、朝礼・昼礼・終礼の実施、また、業務日誌やグループウェアを使用し、上司への報告、職員間の相互連絡等の情報を共有した。

▼ 外国人利用者や聴覚に障がいのある方に対する利便性向上を図るため全施設に、翻訳や筆談機能を備えたタブレットPCを配備した。また、受付窓口においても、このタブレットPCを活用して施設案内を行うなど、電子化を推進し、窓口業務の質を向上させた。

▼ 文書管理機能及びワークフローシステムを活用した、業務効率の改善や事故報告の共有化により、事故を未然に防ぐ体制強化を図った。

▼ 全職員が公の施設に勤務していることを自覚し、さらに高品質なサービスを市民に提供するため、接遇研修や障害者差別解消法の勉強会などを実施し、多様な利用者ニーズへ適切に対応できる体制を整えた。併せて、受付や電話対応の各種マニュアルを常備し、窓口対応や安全配慮等について職員相互が常にチェックを行った。  
プロパー職員には、(公財)日本体育施設協会の公認資格である「上級体育施設管理士」を取得させるとともに、嘱託職員についても、ビジネススキルをはじめとした社会人に必要な能力を身につけさせるため、ビジネス能力検定ジョブパス2級以上を取得させ、管理水準の維持・向上に努めている。  
(151名中131名が上級体育施設管理士)。

▽ 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)

▼ 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。

▼ 委託事業者の労働者の労働環境維持向上のため、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確認を行った。

▼ 札幌市の「雇用環境調査」に伴い、委託事業者にも調査の要請を行った。

▼ 委託事業者に救急救命の受講を義務付けるとともに、委託業者と連携した消防訓練を行うなど危機管理の意識向上に努めた。

タブレットPCを活用することにより、パリアフリー化を進めるとともに電子化に取り組む、窓口業務の質の向上を図った。また、事故発生の際は、ワークフローシステムを活用し、迅速かつ正確な情報の共有を図り、類似事故を未然に防ぐことに寄与した。なお、プロパー職員の資格取得を進めている「上級体育施設管理士」の保有率は前年度の84.2%から86.8%に向上させ、安全安心で快適な施設の維持管理体制を強化した。

委託業務等の管理については、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、作業員に対しては、法令上の規定により資格が必要な作業は有資格者が行い、作業前には作業手順、作業内容、注意事項等についてミーティングを行うなど、安全確保を徹底させた。

外国人に対しても利便性向上となるタブレットPCの導入など、窓口業務の質の向上に努めていると認められる。課題や利用者への声への対応についても、積極的に取り組んでおり、より一層の向上を期待する。

協定書に沿って要求水準を満たした適切な管理監督がなされている。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 運営協議会	平成28年8月26日開催 ①平成28年度の施設利用実績と今後の見通しについて ②館内における撮影の取扱いについて ③満足度調査の質問項目について ④スポーツ・フォー・トゥモローについて ⑤受付システムの導入について ⑥修繕計画及び要望について ⑦女子シャワー室の腐食と対応について ⑧アメニティ設備の改修について ⑨アフリカ諸国へのスポーツ用品の提供について
第2回 運営協議会	平成29年3月16日開催 ①平成28年度の施設利用実績報告について ②3月プール休館について ③平成28年度修繕実施状況について ④教室システム導入について ⑤ライラックホールの音響設備改修について ⑥平成30年度修繕要望について
業務検査	平成29年1月24日実施 ①財務監査 ②業務監査 ※指摘事項なし
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>【札幌市総務局国際部】 交流課長、交流課推進係長、担当者</p> <p>【さっぽろ健康スポーツ財団】 国際交流館館長、担当者 総務課総務係長、総務課財務係長、経営管理係長、事業課事業係長、施設課管理係長</p>	

指定管理者協定書第34条に基づき運営協議会を開催した。運営協議会では、近況、利用人員、利用料収入、施設運営に関する懸案事項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。

年2回開催された運営協議会では、利用状況の分析結果や今後の課題について共有することができた。また、協議会以外でも、日頃から札幌市との連絡を密に行っている。財務・業務検査についても、現金出納等の事務を確認し、適切に運営されていることを確認した。

▼ 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、円滑な調整を行った(参加団体:総務局職員部、総務局国際部、経済局雇用推進部、教育委員会、自治研修センター、職員共済組合健康管理センター、教育支援センター、シルバー人材センター、国際交流館)。

▼ 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。

▼ 区役所や児童会館、町内会、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

財団全体としてプロスポーツチームの「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」、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日本スポーツボランティアネットワークへの参画
- ⑥2017冬季アジア札幌大会のPR実施
- ⑦日本公共スポーツ施策推進協議会への参画

▽ 財務（資金管理、現金の適正管理）

▼ 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。

▼ 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。

▼ 指定管理事業と自主事業を明確に区分し、経理書類を年度ごとに適切に保管し、適正な経理処理を行った。

▼ 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。

▼ 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。

▼ 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。

▼ 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、事故や不祥事の未然防止を徹底した。また、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組んだ。

▼ 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。

▼ 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。

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。また、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、透明性が高く、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た。

現金の取扱いに細心の注意を払っており、会計ソフトによる管理、出納簿による管理ともに適正な事務処理を行っていること認められる。



▽ 要望・苦情対応

▼ 要望対応手続きに関するマニュアルを策定し所管局に提出するとともに、全職員がOJTなど活用して共有した。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し、寄せられたものの回答を迅速に施設内に掲示した。  
対応については、初期対応を速やかに行うため、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、早期の業務改善に反映させる体制を整えた。

▼ メールで寄せられた要望・苦情は受付担当の窓口を定め、原則7日以内に迅速に回答した。また、寄せられた内容は、要望、意見、苦情、問合せに分類しデータベース化した。

▼ 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。

▼ 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。

▽ 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文書規程に則り、適正に管理・保管した。

▼ セルフモニタリング実施内容

指定管理者に求められる管理運営水準を明確化し、その確実な実行のため、以下により、利用者の声や運営状況等を連続的・定期的に監視、測定した。

また、その分析結果や改善方法等については、運営協議会において適宜、報告した。

コンプライアンス委員会及びリスク管理委員会を設置し、ガバナンスのチェック及び評価を行った。

なお、利用者アンケートの結果については、「3. 利用者の満足度」に記載

①ご意見箱

利用者のご意見等を記載する「お客様の声をお聞かせください」専用カードと回収箱を常時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。

②ホームページご意見メール

財団ホームページに「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。

③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。

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。

また、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、事案解決に向けて誠実かつ適切に対応した。

広く意見を聞く体制を整え、苦情・要望対応のフローを確立している。

日報、事業計画・報告書、収支予算・決算書等の整備・保管は適正に行った。また、施設のご意見箱や財団ホームページに送られたご意見・要望等は、施設責任者が回答し、館内掲示及びメールにて1週間以内に回答した。また、大会や教室参加者へのアンケートを実施し、参加者のニーズを把握し、以降の改善につなげた。その他、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。

協定に定められた報告事項に加え、札幌市から求められた情報等についても速やかに対応している。

	<p>④その他のセルフモニタリング</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・提案項目の進捗管理</li> <li>・業務・財務の定期内部監査(前期・後期)</li> <li>・外部監査(監査法人会計監査3回、税務監査8回実施)</li> <li>・所管局からの業務・財務検査(前期・後期)</li> </ul> <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>(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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 社会保険労務士、弁護士と顧問契約し、労働関係法令を遵守するとともに、札幌市に準じて就労規則等の必要な改正を行った。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 最低賃金法に基づき適正な賃金改定を行った。かった。</li> <li>▼ パートタイム労働法改正に伴い、雇入れ説明、相談体制の整備などを行った。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 労働基準監督署からの行政指導は無かった。</li> <li>▼ マイナンバー取扱いの基本方針及び取扱規程に基づき、マイナンバーを適正に管理した。</li> <li>▼ 障がい者の雇用促進を積極的に取り組み、法定雇用率2.0%を超える2.36%の雇用率となった。</li> <li>▼ 総務係長が「障がい者職業生活相談員資格認定講習」を受講し、職業生活全般における相談・指導を行える体制を整えた。</li> </ul>	<p>職員の採用、雇用に関しては労働基準法、労働契約法、労働安全衛生法等を遵守し、就業規則等を整備するとともに、札幌市の条例改正等に準じ、適正に規程の改正を行った。 また、雇用環境の向上についても、非正規雇用者の賃金改正やワークライフバランスへの取り組み実施した。 併せて、障がい者の雇用促進や雇用環境の整備も行い、法定雇用率を超える雇用率を達成した。 さらに、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の締結や、ストレスチェックの実施計画立案、適正実施に向けた検討を行うなど、雇用環境の維持向上を図った。 非正規職員7名の正規職員転換により、計画に基づいた職員配置を行った。</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">関係各法令を遵守し規程の改正を行うなど職員の雇用環境と職場環境の向上に努めている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	関係各法令を遵守し規程の改正を行うなど職員の雇用環境と職場環境の向上に努めている。			
A	B	C	D								
関係各法令を遵守し規程の改正を行うなど職員の雇用環境と職場環境の向上に努めている。											

▼ 平成29年3月に以下の規程改正を行い、雇用環境の向上を図った。(平成29年4月1日から適用)

- ①パート職員の給与引き上げ
- ②職員の育児休業及び介護休業の取扱いに関する規則の改正
- ③一部パート職員の雇い止め年齢の引き上げ(65歳⇒70歳)
- ④更新回数上限のあった職種のパート職員の更新上限回数の撤廃

▼ 組織のガバナンス強化を目的に、諸規程の改正を行った。(職員就業規則、ハラスメント防止等に関する細則等の改正)

▼ 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した。

▼ ストレスチェック制度の適正な実施に向け、産業医を交えた勉強会や運用システムの検討を行った。

▼ 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)。

▼ 女性活躍推進法の施行に伴う一般事業主行動計画を策定し、北海道労働局へ届出、全職員に周知した。また、公表の準備を進めた。

▼ 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。(平成28年度は、認証ステップ3先進取組企業に認証された)

▼ さっぽろ市民子育て支援宣言を行った。

▼ 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。

▼ 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。

▼ 正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員(嘱託職員)から受験者を募り、内部登用試験を実施した。その結果、非正規職員6名を正規職員に転換した。

▼ 事務局については毎月第4金曜日、各施設については休館日を「ノー残業デー」として、ワークライフバランスを推進した。

(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、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。また、定期的な訓練や研修時には、行政機関は勿論、JICA北海道やリフレ入居団体、地域の関係団体と連携するなど、緊急時の連絡体制や対応策を確立し協力体制を構築した。

▼ 集中豪雨や強風発生後は直ちに施設内外の点検を、JICA北海道やリフレの入居団体と行い、被害状況を確認するとともに、被害状況の有無を集約し双方報告した。

▼ 公益社団法人日本ファシリティマネジメント協会「認定ファシリティマネージャー」の資格を有する保持者が、効率の良い施設の運営や、利用者が快適に過ごせるような環境づくりを推進した。

▼ 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、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)、普通救命講習修了者などの専門資格者を配置し、利用者の安全確保と適切な施設の管理運営を行った。

▼ 定期的な避難訓練や、居住する建物内での合同防災訓練には、関係団体(消防、警察など)と連携し、専門家の助言を受けて改善を行った。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(交差責任担保特約の付加)、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。  
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5000万円)

▼ 全職員に人口呼吸用のキューマスクを配布し、迅速に救急救命処置に対応できるよう備えた。

上級体育施設管理士、防火管理者を配置するとともに、施設に必要な専門資格を有する職員を配置した。  
内部研修のみならず、関係団体が主催する講習会やセミナーに継続的に参加することで資質の向上が図られた。  
なお、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。  
併せて、利用者の運動中の突発的なケガには、財団独自の見舞金制度を適用し、多くの受傷者から感謝された。

A	B	C	D
他関係団体との連絡体制や施設設備の維持管理を適切に行い、利用者の安全確保に努めている			

▽ 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、「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、適切な緑地管理を行った。

▼ 新たな設備・備品の導入及び更新  
利用者の利便性向上を最優先に考え、環境保全、社会情勢を考慮し札幌市と調整のうえ、自主財源にて新たに下記の設備・備品を導入(更新)した。

- ・ベビーチェア取付
- ・手洗い場自動水栓化

▼ 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。

▼ 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、立木調査、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。

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。また、指定管理提案項目である自主事業の利益還元を実施し、施設設備及び備品については札幌市へ寄附を行った。

施設の警備や清掃、保守などの委託業務については、協定書の内容に基づき、適切に行われており、小規模の修繕についても、迅速な対応を行っている。また、利用者の利便性向上のため、自主財源によりベビーチェア、手洗い場自動水栓化の工事を行うなど非常に評価できる。

▽ 防災

- ▼ 大規模災害発生時における連絡体制や連携体制の整理を進めた。
- ▼ 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。

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。

大規模災害に備えてJICA北海道やリフレ入居団体との連絡体制が整理されており、防災訓練の実施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

▽ 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

前年度からの継続事業については、参加者の要望ニーズを取り入れ、内容をより精査するとともに、関係機関との協力体制を強化し、安定した事業を提供することができた。日程等の都合によりやむを得ず中止となった事業もあり、事業数・参加者数は前年度実績を下回ったが、「留学生と日本語でお話しよう!」や「北大国際本部留学生バスツアー」など、新規事業にも積極的に取り組み、市民と外国人の交流の場を提供、国際交流の推進に努めた。当該事業実績の多くは、JICA北海道をはじめ、国際プラザ、白石区役所地域振興課、町内会などの全面的な協力により、開催することができたものであるが、貸館だけの協力だけでなく、事業運営全般に携わったものである。今後も、関係機関との協力体制のもと、スポーツ・文化活動を通じた国際交流の推進を図る。

A	B	C	D
関係団体と連携して、それぞれのノウハウを活かしながら施設の目的に沿った事業を積極的に実施しているが、姉妹都市紹介パネル展示等の文化交流事業が事業数・参加者数の多くを占めていることから、外国人と市民が積極的に交流できる事業の拡大を期待する。また、事業参加者の理解度・満足度を広く集計すること。			

	実施日・事業名	参加者数	理解度	満足度
1	4/4 JICA北海道 展示会 「青年海外協力隊の活動を知ろう!」	233	-	-
2	5/7~5/31 姉妹都市紹介パネル展示会 (ロシア)	171	-	-
3	5/28 留学生と日本語でお話しよう!	17	-	80.0%
4	6/18 JICA北海道 展示会 「UNHCR難民問題」	150	-	-
5	6/20 国際映画・映像資料の上映会 「難民を知る2016」	100	-	-
6	7/17.7/31.8/7 外国人のための水泳ワンポイントレッスン	14	-	75.0%
7	7/4~7/30 姉妹都市紹介パネル展示会 (中国)	320	-	-
8	8/8~8/31 JICA北海道 展示会 「先生が写真で伝えたいエチオピア」	275	-	-
9	8/27 JICA世界ふれあいひろば2016	770	-	-
10	9/12~9/30 姉妹都市紹介パネル展示会 (ドイツ)	233	-	-
11	10/10 ワールドスポーツフェスティバル	110	-	-
12	10/22 北大国際本部留学生バスツアー	71	-	-
13	11/3 JapanカルチャーDAY	39	-	-
14	11/3~11/25 姉妹都市紹介パネル展示会 (韓国)	210	-	-
15	12/18 プレイワールド in リフレ	13	100.0%	100.0%

16	1/21~2/12 姉妹都市紹介パネル展示会 (アメリカ)	254	-	-
17	1/21 お正月を楽しもう (餅つき&お正月遊び)	57	-	-
18	2/13~3/5 グリーティングカード展示会	256	-	-
19	3/4 国際映画や映像資料の上映会 (地球のステージ)	130	-	-
20	2/25 白石区子どもワンダーランド	93	-	-
合 計		3,516	100.0%	85.0%

参考	年度	開催件数	参加者数	理解度	満足度
	H26	16件	3,142	92.0%	98.1%
	H27	22件	4,341	98.9%	98.9%

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用人数等

(単位:人)

個人利用	H27実績	H28計画	H28実績
プール	40,645	52,600	45,348
体育室	26,067	13,700	26,655
総合利用	70	310	88
専用利用	H27実績	H28計画	H28実績
プール	29	0	0
体育室	7,847	10,800	6,342
ライラックホール	15,224	14,400	15,039
合 計	89,882	91,810	93,472

▽ 利用の承認、不承認、取消し、減免、還付等

- ▼ 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、行政代理執行者として、適正に事務処理を行った。
- ▼ 利用承認等にあたっては、平等利用の確保と差別的取り扱いを行うことのないよう、全職員に対して研修、指導、啓発の教育を徹底した。

個人利用は、前年度からのプール改修工事休館の影響により、プール利用者は計画を下回ったが、自主事業教室の増設や新規事業の開講等により、体育室については、前年度の実績から2.3%増加(588人増加)し、計画を大きく上回った。専用利用については、専用利用を主軸とした開放形態から、一般開放、教室とのバランスをより効率的な開放形態へと見直したことにより、当初の計画した人数を下回ったが、利用人員全体としては、プール改修工事による休館期間はあったが、計画に対し1.8%増加(1,662人増加)し目標を達成することができた。

A	B	C	D
<p>昨年度からのプール改修工事により4月の大半が利用できなかったため、目標に比較したプール人員の減はやむを得ないものであるが、その後、順調に回復していると認められ、全体人数としても昨年度実績を上回っている。利用承認や減免、還付については適正に行われている。</p>			

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 「一般開放」、「教室」、「専用開放」の3つをバランスよく配置し、1週間の利用予定を固定化したことで、利用者が利用計画を立てやすい仕組が定着した。</li> <li>▼ 1ヵ月ごとに利用予定表を掲載した「時間割」を発行し、区役所や地区センター、町内会などの協力を得て、施設の利用案内を広くPRした。</li> <li>▼ 財団HPの充実を図り、上記「時間割」の掲載や、イベントなどの案内を積極的に行った。</li> <li>▼ 「教室」についても、財団HPから追加申込み状況をタイムリーに確認できる検索機能を盛り込み、受講希望者が容易に空き状況を確認できるシステムの活用が定着した。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 新規教室の開講など、利用者のニーズに合わせた教室の実施により、新規受講者の獲得に努めた。</li> <li>▼ 地図と国勢調査のデータを用いたマーケティングGISソフトを導入し、利用が少ない地域への利用促進をPRすべく、教室受講者のエリア分析を開始した。</li> </ul> <p>▼ 公式ホームページにおいて外国語自動翻訳サービスを導入するとともに、色合いの変更機能についても併せて導入し、ウェブアクセシビリティを向上した。教室検索機能や各種トピックス情報を充実し、誰もが見やすい情報提供を行なった。</p>	<p>国際交流館の特徴を最大限活用するため、開放計画を「時間割」や財団HPでPR、また、国際プラザや区役所、地区センター、町内会、小学校などの協力を得て、施設の利用案内を広くPRしたことで、十分な利用促進を図ったほか、マーケティングソフトの導入により、住民情報を基にした各地域の分析により、地域に合ったサービス提供と利用促進につなげる環境を整えた。</p>	<p>開放計画の改善やホームページでのPR強化など、利用者ニーズに合わせた利用促進の取組を積極的に行っている。</p>								
(6) 付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 2017冬季アジア札幌大会の開催及び冬季オリンピック札幌大会招致などを見据え、公式ホームページにおいて外国語自動翻訳サービスを導入するとともに、視覚及び色覚障がい者の方が、見やすく利用しやすいホームページとなるよう、色合いの変更機能についても併せて導入し、ウェブアクセシビリティを向上した。また、市民の皆様がわかりやすく、利用しやすいホームページとするため、機能追加を適宜行った。</li> <li>①施設使用申込み書ダウンロード機能の追加。</li> <li>②財団職員採用情報ページの追加。</li> <li>③教室検索機能の強化(申込み可能教室の表示、教室受講申請書のダウンロード機能の追加)</li> <li>④財団カレンダーダウンロードサービスの実施。</li> </ul> <p>【ホームページ訪問者数】 平成27年度訪問者数2,115,841件 平成28年度訪問者数2,305,428件</p> <p>「初音ミク」で知られるクリプトン・フューチャー・メディア株式会社とタイアップし、同社が開発した地域情報発信スマートフォンアプリ「Domingo」に、当財団のホームページ新着情報を継続して発信することにより、北海道全体の活性化に寄与した。</p>	<p>ホームページに外国語自動翻訳機能や色合い変更機能を適宜追加したほか、利用案内の強化、トピックス情報の充実などを行い、サイト訪問者数が前年比9.0%増加した。また、北海道の地域情報発信アプリ「Domingo」への情報発信により、交流人口の拡大と北海道全体の活性化に貢献した。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">ホームページのリニューアルや新たな情報発信方法の活用など、精力的に利用者数の増加に努めている。今後も見やすく利用しやすいホームページやチラシによる広報活動を期待する。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	ホームページのリニューアルや新たな情報発信方法の活用など、精力的に利用者数の増加に努めている。今後も見やすく利用しやすいホームページやチラシによる広報活動を期待する。			
A	B	C	D								
ホームページのリニューアルや新たな情報発信方法の活用など、精力的に利用者数の増加に努めている。今後も見やすく利用しやすいホームページやチラシによる広報活動を期待する。											



▼ 毎月、施設ごとに利用案内(時間割)を作成し、区役所、区民センターなど広く市民に配布するとともに、ホームページに掲載し、利用の促進に努めた。

〈情報発信事例〉

①北海道新聞折込広告の全市配布

a)10月・11月:温水プールグループ・健康づくりセンターと連携し、秋からの教室募集チラシを作成(27万部)

b)2月:体育館グループ、温水プールグループ、スケート施設グループ、健康づくりセンターなど、指定管理9グループで連携し、春からの教室募集チラシを作成(34万部)

②ポスティングによる新聞未購読世帯へのチラシ配布(46万世帯)

③ふりっばーや地域ミニコミ誌への情報掲載

④北海道ランニングガイド2016への広告掲載

⑤電子チラシポータルサイト「Shufoo!」の活用

⑥地域限定型コミュニティサイト「TON×TON」の活用

⑦各種イベント開催情報のプレスリリース発信

⑧町内会回覧板の利用

⑨コンサドーレマッチデイプログラムへの広告掲出(6枠)

⑩財団広報誌「ヘルス&スポーツライフ」の発行(年4回)

紙面には札幌市にて活躍する選手、人物を掲載

⑪ヘルス&スポーツカレンダーの発行

⑫テレビ、ローカルFM局等各種メディアへの協力

⑬読売新聞や日刊スポーツ新聞などへ財団広告を掲出

⑭環境プラザホームページへの情報掲載とクリック募金へ参画(平成28年度累計62,336クリック)

⑮イベント開催時のPRブースの設置

a)サッポロヘルス&ビューティーフェア2016

b)6時間マラソンリレーマラソン2016 IN札幌ドーム

▼ 札幌市の施策等に関する広報

2017冬季アジア札幌大会の開催に関する告知を同組織委員会と連携し、利用時間割に毎月掲載するなど、積極的な広報PRを行ったほか100日前イベントを月寒体育館・どうぎんカーリングスタジアム(他グループ)で協力実施し、イベントPRを行った。

また、2017IPCノルディックスキーワールドカップ札幌大会のスポンサー契約を締結するとともに、広報PR協力として当財団ホームページへの大会情報掲載、財団広報誌「ヘルス&スポーツライフ」にて大会特集号を発行するなど、大会の成功に寄与した。

その他、札幌市のイベントや施策等に関する要項・ポスターについては、各施設にて配架・掲示協力を行った。

▼ 地域の高等教育機関への貢献と各施設にて配布する印刷物のデザイン向上を目的に札幌市立大学と連携したスポーツイラスト・チラシフォーマットの制作を実施した。

また、同大学の教員を講師に招き効果的なチラシ作成のための職員向け勉強会を実施した。

体育館グループ施設及びその他のスポーツ・健康づくりの指定管理グループと連携し、各施設で実施する教室の募集チラシを作成し、札幌市内及び近郊市町に新聞折込やポスティングをするなど、施設の利用促進に関する広報活動を積極的かつ効率的に展開した。また、マーケティングGISソフトを導入し、効果的なPRをすべく、エリア分析を試行的に開始した。併せて、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。

2017冬季アジア札幌大会の開催では、財団広報誌や時間割に広告掲載するとともに、ボランティア募集情報やPRチラシを各施設に配架するなど、積極的に協力した。また、2017IPCノルディックスキーワールドカップの開催にあたっては、スポンサー契約を締結するとともに、大会の広報PRにも協力し、大会の成功に寄与した。

札幌市立大学との連携として行ったスポーツイラストの制作においては、同大学生の実践の場として寄与したほか、財団広報媒体の効果向上のため同大学教員による職員向け勉強会を実施した。

▼ 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に、「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を表示した。
- ②館内サインのユニバーサルデザイン化を進めた。

▼ 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、見やすく正確に情報が伝わるよう徹底した。

▽ 引継ぎ業務

▼ 指定管理者の変更が無かったことから、引継ぎは発生しておりません。

▽ その他管理運営業務に付随する一切の業務

▼ 2017冬季アジア札幌大会組織委員会にプロパー職員5名を派遣するとともに、大会期間中には財団から職員30名が支援職員として従事し、大会の運営に大きく協力した。

【その他の主な協力内容】

- ①施設利用時間割、自主事業大会プログラム、スポーツ教室募集要項、財団広報紙「ヘルス&スポーツライフ」への広告掲載
- ②2017冬季アジア札幌大会庁内通信の職員供覧
- ③2017冬季アジア札幌大会関連印刷物の館内配架
- ④大会開催400日前記念イベントにおけるポスター掲示及び缶バッジの配布協力
- ⑤自主事業大会等におけるPRグッズ配布
- ⑥2017冬季アジア札幌大会1年前記念シンポジウムへの職員参加
- ⑦大会開催100日前記念イベントにおけるウィンタースポーツ教室の企画・運営
- ⑧ボランティア募集案内、応募用紙、ポスターの配架、掲示
- ⑨施設職員の大会ポロシャツ着用PR、プレスリリース配信
- ⑩消防、警察との共同訓練実施
- ⑪ホームページにおける大会開催告知、チケット告知（TOP画像及びトピックス）
- ⑫広報誌「ヘルス&スポーツライフ」における大会特集号の発行
- ⑬北海道を歩こう、札幌マラソン、札幌国際スキーマラソンにおけるPRブース設置

2017冬季アジア札幌大会においては、組織委員会への職員派遣のみならず、施設の利用計画、仮設計画、職員の支援、大会PR等について積極的に調整を進め、大会の運営に大きく協力した。また、2017IPCノルディックスキーワールドカップ札幌大会の開催にも全面的に協力し、大会の成功に大きく寄与した。

▼ 2017IPCノルディックスキーワールドカップの開催にあたり、スポンサー契約を締結するとともに、大会期間中には、財団から職員7名が支援職員として従事し、大会の運営に大きく協力した。

【その他の主な協力内容】

- ①施設利用時間割、財団広報紙「ヘルス&スポーツライフ」への広告掲載
- ②2017IPCノルディックスキーワールドカップ関連印刷物の館内掲示及び配架
- ③財団ホームページにおける大会バナー設置、大会告知画像設置、競技情報掲載。
- ④広報誌「ヘルス&スポーツライフ」における大会特集号の発行

▼ 国内外への国際都市札幌の魅力発信し、国際大会や事前合宿等の誘致活動を行う「さっぽろグローバルスポーツコミッション」に参画し、連携体制を構築した。

▼ 北海道日本ハムファイターズ優勝パレードに、沿道警備ボランティアリーダーとして職員35名を派遣し、パレードのスムーズな運営に協力した。

▼ 一般財団法人札幌市体育協会にプロパー職員1名を派遣し、加盟競技団体との連携を強化、競技・生涯スポーツと一元化を図った施設の管理運営を行った。

2 自主事業その他

▽ 自主事業

教室名	受講者数	延べ受講者数
親子水泳	48	621
幼児水泳	82	1,212
少年少女水泳	534	7,924
少年少女短期水泳	45	178
成人水泳	213	3,210
成人水中フィットネス	168	2,310
成人水中フィットネス体験	24	24
成人種目別	27	427
プール 計	1,141	15,906
成人テニス	20	266
成人バドミントン	63	753
ジュニアテニス	62	882
ジュニアバドミントン	174	2,556
キッズフットサル	32	424
ジュニアフットサル	42	577
かけっこ教室	100	538
体育室 計	493	5,996
やさしいベリーダンス	54	631
やさしいヨガ	39	528
スッキリ☆シェイプ	51	702
ZUNBA GOLD	39	607
バランスコーディネーション	63	800
ひめトレ	16	190
ジャズダンス	8	96
ヨガ	87	995
アンチエイジングエアロ	27	371
ZUMBA	53	796
ウエストシェイプ	29	403
ZUNBA(夜間)	66	798
キッズ運動クラブ	68	916
ジュニアジャズダンス	72	932
フィットネス体験	265	265
祝日スペシャルレッスン	139	139
わたし流フィットネス	43	353
ライラックホール 計	1,119	9,522
合計	2,753	31,424

▼ 年度比較

区分	H27		H28	
	受講者数	延べ受講者数	受講者数	延べ受講者数
プール	1,420	17,818	1,141	15,906
体育室	344	3,956	493	5,996

自主事業は、施設の利用活性化に向けた大きな役割を担うため、前年度までの事業内容を検証し、時代のニーズに即したプログラムを中心に編成した。また、稼働率が低かったライラックホールを有効活用し、フィットネス系教室を開講したことで、施設全体の利用者増にも繋がった。

このことにより、ライラックホールの稼働率は44.0%(前年度37.2%)となり、管理業務仕様書で示されている要求水準(稼働率23%程度)を、前年度に引き続き達成することができた。

その他、幼児や小学生を対象とした「フットサル教室」「ジャズダンス教室」などニーズに即した教室の新規開講、また手軽な1回500円の体験教室や、チケット制教室、祝日スペシャルレッスンの実施により、本申込みが増加、受講者数獲得に繋がった。

受講者数全体では、前年度並みであったが、延べ受講者数は前年を2,268人上回った。

A	B	C	D
体験教室の充実による新規利用者の取り込みなど、自主事業のプログラムを改善したことで、ライラックホール及び体育室の稼働率が上昇しており、施設全体の活性化にも大いに寄与している。			

ライラックホール	988	7,382	1,119	9,522
合 計	2,752	29,156	2,753	31,424

※改修工事のため4月1日～4月27日まで休館(プールのみ)

▼ 水泳指導者においては、指導に関する有資格者や豊富な指導経験を持つ者を配置し、スキルアップ研修を実施し、子どもから高齢者まで幅広い年齢層とレベルに応じた指導の質の向上を図った。

▼ 体育館グループの施設間合同バドミントン交流大会や、温水プールグループ合同の水泳競技会兼泳力検定会を連携して開催し、複数の指定管理グループを管理する効果を活かした事業展開した。

▼ 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、参加の機会を提供した。また、新たな取り組みとして新聞未購読世帯向けのポスティングを実施し、幅広い年齢層を対象とした広報を展開した。

▼ 札幌市の重点施策事業である札幌マラソン、札幌国際スキーマラソン大会において、各施設の職員が従事し(交通規制の各要所に配置など)、大会の円滑な運営に貢献した。

▼ 開館20周年を記念した事業として「ワールドスポーツフェスティバル」を開催し、現在利用する市民への還元と地域における施設の認知度向上による利用促進を図った。

▼ 日本ハムファイターズ優勝パレードに職員を配置し、パレードのスムーズな運営に協力した。

▼ 日本スポーツボランティアネットワークと共催でボランティア研修会を開催し、ボランティア活動の普及に寄与した。

▼ 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「SPORTS FOR TOMORROW」のコンソーシアム会員に登録し、外国籍の方と地域の子どもの交流を図る事業として、水泳ワンポイントレッスンとワールドスポーツフェスティバルの認定を受けて実施した。また、札幌国際スキーマラソンにおける海外選手の参加と選手交歓会における国内・海外選手の交流を行ったほか、開発途上国のスポーツ振興のために、当財団主催の講習会で使用したフットサルボールやテニスボールなどのスポーツ用品を提供協力した。

《その他(地域コミュニティ支援事業、社会貢献活動等)  
(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)

▼ 環境保全活動

関係団体との連携による施設周辺清掃、植栽などの実施、ペットボトルキャップの回収(回収累計20,161キログラム)、環境教育へのクリック募金への協力(寄付金額240,000円)、札幌エコメンバーの登録など、環境保全活動に積極的に協力した。

<p>▼ 地域防犯活動 札幌市地域安全サポーターズに登録し、各施設が子ども110番の店となり、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った。</p> <p>▼ さぼーとほっと基金への登録 札幌市内の町内会やボランティア団体を助成するためのさぼーとほっと基金へ登録し、各施設における飲料などの自動販売機の売り上げの一部を寄付し、札幌のまちづくり活動を支えた。</p> <p>▼ 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、各施設には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。</p> <p>▼ インターンシップや職場体験学習を積極的に受け入れ、学生や産業界などの活動を支援した(財団全体の受け入れ件数:134件、延べ人数:791人)。</p> <p>▼ 社会貢献や地域支援などを目的とした関係機関との連携支援として、盲導犬育成支援募金(募金額:80,931円)及び東日本大震災復興支援募金(募金額:平成28年度分43,080円、累計1,689,400円)、熊本地震災害救援募金(募金額:平成28年度累計275,739円)などに協力した。</p> <p>▼ 献血への協力 「献血サポーター」として登録し、献血へ積極的に参加することを全職員に呼びかけ、北海道血液センターにて成分献血及び全血献血に協力した。</p> <p>▼ 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「SAPPORO(サッポロスマイル)」を広くPRするため、パートナー会員として登録すると共に、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。</p>		
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ 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82%の業務を市内企業へ発注した。</p>	<p>市内企業を積極的に活用するとともに、組織全体で、授産施設等の活用に取り組んだ。</p>	<p>要求水準を満たした取組がなされている。</p>

【福祉施策への配慮】

▼ 障がい者の雇用促進に積極的に取り組み、法定雇用率2.0%を超える2.36%の障がい者を雇用した(H29.3月末時点)。また、平成28年度は札幌市保健福祉局(障がい福祉課)との連携を図り、「障がい者元気スキルアップ事業」等の活用により、更に障がい者の雇用促進を促進した。

▼ 個人利用、専用利用、自主事業の各利用形態において、平等な利用機会を提供した。

▼ 個人利用、専用利用においては札幌国際交流館運営要綱に基づき、利用料金の適正な減免手続きを行った。

▼ 市内の障がい者就労施設等の活用を促し、弁当、チラシ印刷、資源回収などの発注を推進した。また、元気ジョブアウトソーシングセンターの積極的な活用に向け、契約事務取扱規定の運用規則改定の準備を進めている。

▼ 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、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。

▼ 理事長が、札幌市身体障がい者福祉センターの指定管理者選定委員に就任した。

▼ 障がい者中級スポーツ指導員資格取得(2名)

福祉施策への取り組みが概ね計画通りに進行しているのと併せて、市内の障がい者就労施設等の活用をさらに推進するため、現在準備を進めている契約事務取扱規定の見直しを次年度に行い、これまでの活用実績を大幅にこえる目標値を定める予定である。障がい者の採用を積極的に進め障がい者雇用率は、法定雇用率2.0%を超える2.36%に達し障がい者雇用を推進した。また、障害者差別解消法の施行後は、「障がい者対応配慮マニュアル」を新たに策定し、施設で適正な対応が取れるようにすること、サービス介護士の資格取得に向け、法律の理解を深める実践研修を行う計画である。

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:平成28年8月25日～8月31日                  実施方法: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。                  回答者数:213名</p>
結果概要	<p>・「施設の総合満足度」は要求水準の目標85%に対し、99.4%だった。                  ・「職員の接遇についての満足度」は要求水準の目標85%に対し、99.3%だった。                  ・「館内環境についての満足度」は要求水準の目標85%に対し、88.9%だった。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】                  更衣室でロッカーを使用せず、荷物をロッカーの上に放置している。                  【対応】                  ポスターを掲示してロッカーの使用を促すとともに、スタッフの巡回を強化した。</p> <p>【要望】                  ライラックホールでの靴の履き替え場所を明確にしてほしい。                  【対応】                  ライラックホールの入口にマットを設置するとともに床面に案内を表示した。</p>

要求水準にある全ての項目が目標値を超えており、うち2項目は10ポイント以上であった。なお、88.9%であった「館内環境についての満足度」については、施設の暑さやアメニティ設備などを指摘する意見が見受けられたことから、次年度以降、札幌市と協議のうえ調整を進めていきたい。また、アンケートの回答には職員の対応に対するお礼のコメントもあり、「職員の接遇についての満足度」は非常に高い結果であった。

A	B	C	D
総合満足度、職員の接遇ともに利用者の満足度が99%以上で、利用者の要望にも迅速に対応し、良好な施設運営を行っている。館内環境については、要求水準を3.9ポイント超える数値であったが、これについては施設の老朽化によるところが大きく、指定管理者のみで改善するのは難しいことから、総合的に判断して評価をAとした。			



4 収支状況

▽ 収支				税込 (千円)		A	B	C	D
項目	H28計画	H28決算	差						
収入	155,900	156,476	576			利用料金は、プール改修工事休館の影響は少なく、また自主事業についても、ほぼ計画通りの収入となった。 支出面では、委託費の増加はあったもののガス料金の大幅な削減や消耗品費・電気料金などの削減により、計画よりも全体で6,885千円の減額となった。 収支状況は、純利益はマイナス決算ではあるが、計画に比べ4,628千円改善した。 引き続き利用促進を図るとともに経費削減に努めたい。			
指定管理業務収入	132,753	133,438	685						
指定管理費	102,502	103,671	1,169						
利用料金	11,811	12,304	493						
その他	18,440	17,463	▲ 977						
自主事業収入	23,147	23,038	▲ 109						
支出	169,498	162,613	▲ 6,885						
指定管理業務支出	150,309	144,408	▲ 5,901						
自主事業支出	19,189	18,205	▲ 984						
収入-支出	▲ 13,598	▲ 6,137	7,461						
利益還元	0	788	788						
法人税等	891	2,936	2,045						
純利益	▲ 14,489	▲ 9,861	4,628						
▽ 説明									
<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 指定管理費収入は、改修工事による減収補てんのため、計画より1,169千円の増となった。</li> <li>▼ 利用料金収入は、改修工事後に順調にオープンしたため、計画より493千円の増となった。</li> <li>▼ その他収入とは、受取負担金収入であり、各月の経費支出金額に応じて算出されるため、計画より977千円の減となった。</li> <li>▼ 自主事業収入は、ほぼ前年度並みの収入であったが、計画より109千円の減となった。</li> <li>▼ 指定管理業務支出は、委託費が計画を上回ったが、消耗品費や電気料金その他、特にガス料金が大きく計画を下回ったため、5,901千円の減となった。</li> <li>▼ 収支は、計画から改善し差引き7,461千円の差が生じた。</li> <li>▼ 利益還元については、自主事業によるものとしてベビーチェアの設置、自動水栓設置工事などアメニティ設備の改修を行った。</li> <li>▼ 純利益は、計画ほどマイナスにはならなかったものの、差引き4,628千円の差が生じた。</li> </ul>									

<確認項目> ※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172.7%、自己資本比率は45.9%となっており、安定的な経営に資する財源を有している。	・健全な財務状況を維持している。	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">適</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">不適</span>
---	------------------	---	--

<p>▽ 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</p> <p>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、OJT研修を通じて各職員へ取扱いの徹底を図るとともに、プライバシーポリシーの改定を行いHP及び各種申込み書等にて明示し、適切に個人情報を取り扱った。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。</p>	<p>・要求水準に基づき、適正に対応した。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #f4a460;">適</td> <td>不適</td> </tr> </table>	適	不適
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>管理運営業務の基本方針に基づき、市行政機関(総務局国際部、区役所、区民センター、消防局など)、JICA北海道、国際プラザ、近隣地区センター、町内会、小中学校に加え、新たに大学・ボランティア団体との協力体制の基盤を確立し、国際交流館の設置目的達成の為、事業内容の充実を図った。</p> <p>平成28年1月から平成28年4月まで温水プールの保全工事に伴う休館により、利用者数は一時的に減少したが、個人利用者数は、平成26年度比103.69%と増加しており、留学生の利用者数は260%となり収支も大幅に改善された。</p>	<p>平成29年度は、指定管理3年間の実績を踏まえ、ホームページの多言語化や施設・イベントの周知方法などを強化し、これまでに以上に留学生をはじめとする外国人の利用者増加に努める。</p> <p>また、一般開放、専用利用、自主事業のバランスを保ちながら利用者のニーズに対応した開放形態の見直しを図っていく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>指定管理運営の3年目となり、より良い管理運営ができてしていると判断される。他の体育施設等の指定管理業務を多数受託していることから、施設管理のノウハウを豊富に有していることが大きいと思われる。</p> <p>平成29年度についても適宜業務改善を行いながら、国際交流の推進拠点としての施設の目的を達成するため、良好な施設運営管理を継続して行っていくことを期待する。</p>	<p>指定管理業務及び自主事業等による利用者の増加など、施設の活性化も重要であるが、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する、という施設本来の目的のため、外国籍市民、JICA研修生、留学生を含んだ事業を拡大すること。</p>