

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29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。	平成29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。	<table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 25%;">A</td> <td style="border: 1px solid black; width: 25%;">B</td> <td style="border: 1px solid black; width: 25%;">C</td> <td style="border: 1px solid black; width: 25%;">D</td> </tr> </table> 当施設の特性を踏まえた基本方針を策定し、方針に沿った管理運営を行っている。	A	B	C	D
A	B	C	D				

▼ 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持続的かつ高品質なサービスを提供するための「経営基盤の強化」を2本の柱に掲げ、「安全・安心の追求」、「お客様満足度の向上」などの戦略プランとアクションプランを着実に実行し、札幌国際交流館の適正な管理運営を行った。

▼ 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、施設の設置目的や位置づけ、関係する条例等について、全スタッフの理解のもと、適切な運営を行うことを方針として体制を整備した。

▼ 各施設の利用受付、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、同施行規則等を遵守して公平に行った。

▼ 統括責任者は、人材教育の責任者として、施設の職員がOJTや勉強会を通じて、責任と自覚をもって業務にあたることで、管理施設の平等性と公正性が保たれているかを管理監督した。

▼ 館長(施設責任者)に障害者差別解消法兼サービス介助基礎資格検定を受講させ、職員へのOJTを実施した。

▼ 年齢や性別などによって、合理的な理由なく利用の制限や不当な差別的行為を発生させないための指導を徹底し、体制づくりを行った。
また、利用者間のトラブルを発生させないよう、職員の巡回を強化し、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。

▼ 障がいのある方への配慮のガイドラインを策定・運用し、不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供についての具体例を示し、適切な対応を徹底した。

▼ 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。

▼ 筆談具やコミュニケーション支援ボード、タブレットPCなどを配置し、コミュニケーションのバリアフリーを推進した。

▼ 幼児から高齢者、障がいのある方などの様々なニーズや特性に合わせた種目、運動強度、運動時間のプログラムを提供し、利用機会の平等性を確保した。

▼ 自主事業の参加は、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。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

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、当財団が管理する体育館、温水プール等との利用調整等を図り、利用者の利便性を向上した。

統括責任者及び館長(施設責任者)が、公共サービス従事者として職員の自覚を促す教育・指導を徹底することで、全スタッフが一丸となって、不当な差別的行為を発生させない環境づくりに取り組んだ。

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。

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

▼ 札幌市省エネルギー実地講座のモデル施設として民間事業者を対象とした研修の実施に協力した。

▼ 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など、地球エネルギーの消費削減に取り組んだ。

▼ 廃棄物の分別を徹底し、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、環境に配慮した取り組みを推進した。

▼ 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、札幌市が行う「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。(当財団管理施設全体寄付金額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(リサイクル化)とCO2削減に取り組むとともに、再資源化による製品売却益を寄附した。(平成20年度からの当財団管理施設全体の回収累計数は、約962万個、22,991キログラム)

▼ 北海道グリーン・ビズ認定制度の「優良な取組」部門に登録申請を行った。

▼ 「生物多様性さっぽろ応援宣言企業・団体」への登録を行い、生物多様性の保全に努めた。

▼ さっぽろエコスタイル(クールビズ・ウォームビズ)を継続実施し、冷暖房設備の省エネを行った。

▼ 「白石区まち美化プログラム」として、白石こころ一どの清掃活動や、「世界環境デー6月環境月間清掃活動」などの地域の清掃活動に参加し環境美化を行った。

▼ 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。

▼ 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。

札幌市の省エネ対策に関する実施講座へのモデル施設としての研修協力やエコチューニング技術者の活用など、国や市が推進する取り組みを積極的に取入れ、電力、ガスなどの使用量を適正に把握し、効果的な設備の運転を実施した。また、札幌市が推進する施策であるエコメンバーや生物多様性に関する取り組みへの参画など、各種活動に組織的に取り組んだ。

施設の設備を有効に活用し省エネルギーに努めるだけでなく、札幌市が進める環境施策にも積極的に協力している。

▽ 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】

▼ 管理業務仕様書に定める札幌国際交流館の管理運営業務を取まとめる統括責任者(総括課長)と併せて、施設の管理運営を推進する館長(施設責任者)を配置し、事務局に組織的な対応にあたるトータルマネージャーを配置した。
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」等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、各業務の適正な推進及び市民サービスの向上と管理水準の維持向上を図った。

【組織整備】

▼ 施設には、統括責任者、施設責任者のもと、経験豊富な職員を適正数配置し、施設の維持管理、各種事業の推進にあたり、事務局各課が専門的な業務の指示・サポートを行うことで、重層的で強固な管理運営体制を構築した。

また、当財団が管理する他の指定管理グループの責任者や職員と積極的に情報共有を図ることで、組織的に、札幌市の公の施設の管理運営と市民の国際交流・スポーツ・健康づくり活動の推進に取組んだ。

▼ 一般財団法人の関係法令に基づき、代表理事と業務執行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等を作成し、指揮命令及び緊急時の連絡系統を徹底した。

▼ 組織のガバナンス強化を目的に、顧問弁護士、公認会計士や社会保険労務士との連携を図り、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)

【従業員の確保・配置】

▼ 当財団全体で正規職員6名、嘱託職員36名を採用し、管理業務計画書に基づき計画的な配置を行った。また、嘱託職員の採用に際しては、大学及び専門学校(7校)を訪問し、リクルート情報の積極的な発信やハローワークインターネットサービスへの求人情報掲載を行うなど安定的に確保した。

【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、自身の課題の抽出や高度なビジネススキルの習得、労働環境の整備など、各職位で必要と考えられる研修を、業務の基本となるOJTと各業務のスキルを向上させるためのOFF-JTを効果的に活用しながら実施した。
併せて、障害者差別解消法の対応に関して実技を含めた知識の習得や顧客満足に対する意識向上の研修を実施した。

▼ 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、札幌国際交流館の特性に合わせたOJT研修を実施した。

要求水準に基づく統括責任者と併せて施設責任者を重層的に配置することで、指定管理に関する各業務をより確実に遂行する体制を整備した。
また、体育館、温水プールのスポーツ施設等の指定管理者施設との業務の共通化や情報共有を図ることで、透明性と効率性の高い組織を構築した。

適切な組織体制の構築及び職員配置を行うだけでなく、職員の資格取得や研修の実施等、人材育成にも継続して取り組んでいる。

大学等と連携して、人材確保の活動を行い、管理業務計画書に基づく職員の採用を実施した。
また、新規採用から各責任者まで、各階層で要求される業務水準に応じた多様な研修を実施し、人材を育成した。
また、自己啓発活動を支援する休暇制度を設けるなど環境の整備も併せて推進した。

▼ 平成29年度に実施または受講した特徴ある職員研修

- ① プール衛生管理者講習
- ② 水泳指導員スキルアップ研修～バタフライの革新的な指導法～
- ③ 水泳指導員カリキュラム研修
- ④ 水難救助訓練研修
- ⑤ 応急手当研修、普通救命講習 I
- ⑥ 消防訓練避難訓練(JICA北海道合同)
- ⑦ コンプライアンス研修～働き方改革～
- ⑧ 不当要求防止責任者講習
- ⑨ リーダーシップ研修～7つマネジメントスキル習得～
- ⑩ 認知症サポーター養成講座
- ⑪ 部下育成のためのコーチングフォローアップ研修
- ⑫ チームのまとめ方フォローアップ研修
- ⑬ 障害者差別解消法兼サービス介助基礎資格検定
- ⑭ CS顧客満足向上研修
- ⑮ 教室担当者勉強会研修～マーケティング～
- ⑯ 初級障がい者スポーツ指導員養成講習会

▼ 職員のキャリア・スキルアップなどのための自己啓発活動支援休暇制度を設け、働きながら活動しやすい環境を整備した。

▼ 業務上有用と判断される資格取得にあたっては、経費の負担を行った。

▽ 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。

▼ 役員会議、総括課長会議、館長会議、担当会議などの会議を定期的に開催し、施設運営上の共通課題の認識と、解決方法の協議及び情報の共有化を図った。

▼ 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。

▼ 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、翻訳や筆談機能を備えたタブレットPCの配備を継続した。
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。

▼ 全職員が公の施設に勤務していることを自覚し、市民の多様化するニーズに対応したサービスの提供ができるよう、認知症や障がいのある方の対応に関する研修やガイドラインの整備を行った。
また、正規職員は、上級体育施設管理士の資格取得を推進(86.8%から91.5%に)し、嘱託職員はビジネス能力検定ジョブパス2級以上を取得するなどし、管理水準の維持・向上に努めている。

▽ 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、警備業務、設備の保守管理業務、法定に基づく各種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、立ち合い検査や作業報告書などにより適正な履行確認を行った。

▼ 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。

広く市民や留学生に対し、適切なサービスが提供できるよう、ソフト面、ハード面での取組みを拡充した。
また、施設の運営上の課題に対し、組織的に解決に当たる体制を整備し、利用者が安全・安心で快適に利用できるよう管理水準の維持向上を図った。

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。

第三者への委託業務等の指揮監督は、館長(施設責任者)が指揮命令システムを整備し、履行検査員となって適正に履行確認を行った。また、定期清掃などの業務は、作業計画書の提出により、事前に作業の工程や従業員、利用者の安全確保策を確認するなど、十分な打ち合わせのうえ実施した。

施設の運営に支障が生じないよう、受託業者と連絡系統を確立し、必要な履行検査が行われている。

▽ 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 8月22日	①平成28年度及び平成29年度4月から6月(第1四半期)の実績報告 ②指定管理運営に係る近況報告 ・ライラックホールの音響設備不具合について ・コージェネシステムエンジンの不具合について ・災害発生時の警戒配備時の施設状況確認について ・理事会、評議委員会の開催について ・正規職員の採用について ・定期内部監査の実施について ・労働安全衛生会議の開催について ③懸案・確認事項 ・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27日	①平成29年度7月から12月(第2・3四半期)の実績報告 ②指定管理運営に係る近況報告 ・プール整備休館について ・修繕実施状況について ・札幌市公共施設予約情報システム(HARP)の導入について ・教室システムWEB申込について ・理事会の開催、嘱託職員の採用試験、正職員採用試験、財団定期内部監査、労働安全衛生会議について ・規定改正について ・AEDの増設について ③懸案・確認事項 ・フットマッサージ器の設置について
<協議会メンバー> ・札幌市総務局国際部(推進係長・担当職員) ・(一財)さっぽろ健康スポーツ財団(総務係長他)、札幌国際交流館(館長・担当職員)	

半年に1回を目安に、要求水準となる年2回の「運営協議会」を開催した。施設の四半期ごとの利用状況のほか、指定管理業務に関わる取組みの報告や課題解決に向けた意見交換などを行い、札幌市との情報共有と施設の管理水準の維持向上を図った。

年2回開催される運営協議会で管理運営状況について報告がなされているほか、課題や問題点についても情報共有がされている。また、国際関係団体やスポーツ関係団体と緊密に連携し、各種イベントを開催することで、国際交流やスポーツ交流を推進した。

▼ 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、札幌市へ適正に報告・連絡・相談を行った。

▼ 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「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」などのスポーツ・レクリエーションイベントを通じ、区役所等と連携を図り良好な関係を築いた。

▼ 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、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、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、札幌国際交流館)。

施設の管理運営にあたっては、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。

▼ JICA北海道国際センター、青年海外協力協会（JOCA）、札幌国際プラザなどの国際交流団体と緊密な連携・協働体制のもと、研修員の利用受入れや各種交流事業を推進した。

▼ 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」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。

▼ 東白石中学校、柏丘中学校の職業体験を受入れし、学生の職業観の醸成に寄与した。

▼ 大学や専門機関と連携し、運動プログラムの開発や資格認定講座の開催などを行った。

①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）

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「体育施設管理士養成講習会」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

⑥日本公共スポーツ施策推進協議会への参画

⑦一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

▼ 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」や、「エスポラーダ北海道」、「ノルディニア北海道」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、共催で体験教室を開催するなどし、子ども達と選手が触れ合う機会の創出に寄与した。

▼ 札幌国際プラザの外国語ボランティアネットワークをはじめ、大学のボランティアサークルと連携し、各種事業を実施した。

▼ 社会貢献活動等の取組み

① 環境保全活動

関係団体との連携による河川敷清掃、植栽などの実施、ペットボトルキャップの回収（回収累計22,991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）、「生物多様性さっぽろ応援宣言企業・団体」、「さっぽろエコメンバー（レベル3）」、「北海道グリーン・ビズ認定制度（優良な取組部門）」への登録など、環境保全活動に積極的に協力した。

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「ぼうはんきょうりょくてん」として協力するなど、地域における防犯活動を推進したほか、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った。

③ 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、飲料などの自動販売機の売り上げの一部を寄付することで、札幌のまちづくり活動を支えた。

国際交流事業の実施にあたっては、JICA北海道国際センターをはじめとする国際交流団体や連合町内会などの地域住民、ボランティアなどと連携・協働し、運営を行い、外国人の交流の場のほか、地域住民の活動の場、健康づくり・スポーツ活動の場として、拠点施設の役割を幅広く果たした。

札幌市及び関係団体との適正な連絡調整と併せて、管理業務計画書の提案に基づく社会貢献事業等を組織的に実施し、施設の効用をさらに高めた。

④ 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、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。

⑤ 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:平成29年度分109,502円)及び東日本大震災復興支援募金(募金額:平成29年度分38,981円、累計1,728,381円)、熊本地震災害救援募金(募金額:平成29年度分154,351円、累計378,942円)などに協力した。

⑥ 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。

⑦ 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ともに、職員はネームプレートに同ロゴを取入れ、積極的にシティプロモート戦略の推進に寄与した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 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。

また、現金の取扱いについては、当財団の財務会計規程、同運用規則などの規程と併せて、マニュアルを整備し、適正な処理を行った。

▼ 毎日の利用料収入等は、売上根拠資料と一致するよう職員2名で確認し、売上金、日計表、現金出納簿の整合性を複数の職員で確認するなど厳格に管理した。

▼ 切手、サピカ、タクシーチケットなどの金券類は、使用の都度、受払簿に記帳するとともに、現金分任出納員となる館長(施設責任者)が厳格に管理した。

▼ 現金の取扱いは2名体制で行い、更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。

▼ 施設の予算編成、収入・支出行為、決算については、事務局の財務課が管理集約することで、適正な処理を行った。

また、10万円以上の物品購入や役務における事業者の選定については、契約事務取扱規程を整備し、指名競争入札または随意契約により公平性かつ透明性を確保した方法で実施した。

▼ 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ほか、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。

▼ 関連法令、当財団定款及び財務会計規程、資産運用要領の定めのほか、公益法人会計の基準に準拠し、透明性の高い、健全な資金管理を行った。

「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、関係規程とマニュアルを整備し、複数名で確認を行うことで、適正かつ厳格な現金の取扱いを徹底した。また、公認会計士による外部監査、顧問税理士による月例検査、定期内部監査、監事監査、札幌市監査など第三者機関を含めた重層的な検査体制を整備し、透明性が高く、健全な資金管理を行っている。

必要な規程類を整備し、現金の取扱いは複数名で対応するなど、厳格かつ適切な管理を行っている。また、税理士や公認会計士など、第三者の確認についても徹底されている。

▽ 要望・苦情対応

▼ 当財団が策定する要望対応手続きに関するマニュアルに基づき、全職員がOJTなどを通じて共通の対応ができる体制を整備した。

▼ 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。

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。

▼ 施設内にご意見箱を設置し、寄せられた要望・苦情について、今後の対応を迅速に回答を掲示した。

▼ メールで寄せられた要望・苦情は事務局(総務課)を受付担当の窓口として、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、問合せに分類し整理した。

▼ 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の規程に則り、適正に管理・保管した。

▼ 事務局の各課において施設で行う業務に関する実施方法、記録等について適時確認を行い、セルフモニタリングを行った。

▼ 札幌市の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前期と後期の2回実施した。

▼ 利用者満足度調査のほか、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。

また、その分析結果や改善方法等については、運営協議会等で適時、報告した。

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

②外部監査(監査法人会計監査3回、税務監査9回実施)

③PDCAサイクルによる提案項目の進捗管理

④利用者のご意見等を記載する専用カードと回収箱の常時設置による要望等の収集

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等の収集

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)

▼ 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ほか、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等の事業報告を行った。

利用者や市民からの意見・要望・苦情に対しては、迅速に対応するとともに、可能な限り即時に改善した。

また、各指定管理グループを横断して情報共有を図ることで、再発防止とその後の業務改善を行った。

併せて、札幌市と調整が必要な場合は、適時、報告・相談を行うなどし、適切に改善に向けた取組みを行った。

担当窓口やメールの窓口を設置し、要望・苦情対応の体制を整えており、寄せられた要望・苦情に対しても業務に反映させる等の努力がなされている。

施設の運営に関する多様なセルフモニタリングを積極的に実施し、自己評価と専門機関の評価を受け、各業務の改善と管理水準の維持向上に役立った。

また、業務の記録や書類の保管を適正に行い、札幌市には、業務の重要性に応じて適時、報告・相談・協議を行ったほか、運営協議会などを通じて情報の共有を図った。

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。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 組織のガバナンス強化を目的に、職員就業規則、ハラスメント防止等に関する細則、懲戒処分細則等の改正を行った。 また、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、札幌市に準じて就業規則等の必要な改正を行った。 ▼ 最低賃金法に基づき、適正な賃金改定を行うとともに、平成30年3月にも規程改正を行い、パート職員の給与を引き上げ雇用環境の向上を図った。(平成30年4月1日から適用) ▼ 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。 ▼ 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、家族状況等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等を行った。 ▼ 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)。 夏期:7月1日から7月31日/冬期:12月1日から12月31日 ▼ 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を策定し、職員数が50人を超える事業場の職員に対して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規程改正を行い、有期労働契約職員に制度の周知・説明を行った。無期労働契約転換申出書の様子を配布し、平成30年4月1日以降随時受付を行い、積極的に無期転換を進める。 ▼ 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。 ▼ 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、高齢者の雇用を促進した。 ▼ 次世代育成支援対策推進法及び女性の職場生活における活躍の推進に関する法律に基づき、一般事業主行動計画を策定し、北海道労働局への届出とともに全職員への周知及び財団ホームページで公表した。 ▼ 育児・介護休業法の改正に伴い、保育所に入園できない場合等の休業期間繰り下げ変更申請回数を、法定を超える子が3歳に達するまで何度でも変更可能とする旨、規程改正を行い雇用環境の向上を図った。 	<p>職員の雇用は、労働基準法、労働契約法、労働安全衛生法をはじめとする各種法令を遵守した取組みと規程の改正を行った。 特に労働安全衛生法に基づく、産業医との連携やストレスチェックの実施など、職員の健康面に配慮した取組みを行った。 また、ワーク・ライフ・バランスの取組みを継続的に推進するとともに、職員の意欲向上を目的とした業務成果に対する表彰や業務の工夫改善に関する表彰を実施し、市民サービスの向上と管理水準の維持向上につなげている。 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を達成するなど、健全な組織体制が整備されている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1233 143 1289 181">A</th> <th data-bbox="1289 143 1345 181">B</th> <th data-bbox="1345 143 1401 181">C</th> <th data-bbox="1401 143 1437 181">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1233 181 1437 2040"> 関係法令上の雇用環境維持のほか、非正規職員から正規職員への転換や障がい者の雇用等が積極的に行われている。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	関係法令上の雇用環境維持のほか、非正規職員から正規職員への転換や障がい者の雇用等が積極的に行われている。			
	A	B	C	D							
関係法令上の雇用環境維持のほか、非正規職員から正規職員への転換や障がい者の雇用等が積極的に行われている。											

	<p>▼ 番号法に基づく、マイナンバー取扱いの基本方針に基づき取扱規程を策定し、マイナンバーの取得や保管に関して厳重に管理した。</p> <p>▼ 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2.0%を超える2.27%の雇用率となった。</p> <p>▼ 札幌市のワーク・ライフ・バランス取組推進宣言認証企業(ステップ3)として、職員の仕事と生活の調和のため、スキルアップや社会貢献、ボランティア活動、育児休業などの各種休暇取得を奨励した</p> <p>▼ 子育てしやすい環境づくりを推進するため、さっぽろ市民子育て支援宣言を行った。</p> <p>▼ 職員の福利厚生として、業績表彰・永年勤続表彰・慶弔給付・人間ドック助成・宿泊助成などの制度を実施した。</p> <p>▼ 施設整備日及び事務局は毎月第4金曜日を「ノー残業デー」に設定した。 また、日常業務におけるシステム化を進め、業務の効率化を図ることで長時間労働を抑制するなど、ワーク・ライフ・バランスの取組みを推進した。</p>										
<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>▼ 利用者の安全管理を最優先に考え、札幌市施設保全マニュアルに基づき施設整備維持に関する確認を行った。 また、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し、施設内で共有した。 併せて、施設の設定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>▼ 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。</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ほか、広報さっぽろに代わる周知方法についての検討を行い、業務の見直し、改善を行った。</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>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、各種マニュアルを整備し、全職員が共通認識のもと適正な業務を行い、利用者の安全と市民サービスの向上を図った。 併せて、各業務の課題を明確化し、施設だけではなく、プロジェクトや事務局や関係機関が一体となって検討するなど、組織的に改善に取り組んだ。</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">各種マニュアルに基づいた維持管理が行われているほか、維持管理に有効な資格者の配置や仕様以上の賠償責任保険に加入する等、施設の安全維持やサービスの向上に努めている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	各種マニュアルに基づいた維持管理が行われているほか、維持管理に有効な資格者の配置や仕様以上の賠償責任保険に加入する等、施設の安全維持やサービスの向上に努めている。			
A	B	C	D								
各種マニュアルに基づいた維持管理が行われているほか、維持管理に有効な資格者の配置や仕様以上の賠償責任保険に加入する等、施設の安全維持やサービスの向上に努めている。											

▼ 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5000万円)

▼ スポーツ施設におけるAEDの設置・管理の在り方に関するガイドラインに準じて、新たに2台のAEDを追加設置し、緊急時には誰もが即時に使用できる環境を整備した。

▼ 自動販売機設置業者一元化により、災害時における「緊急時飲料提供ベンダー」の設置を行った。

▽ 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)

▼ 清掃業務

施設の衛生面や設備、器具等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。

▼ 警備業務

開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、破壊等の事故発生の警戒・防止を行った。
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。

▼ 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、スポーツ器具等の日常点検、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、建築基準法、電気事業法、消防法等に定められた法令点検についても、遅延なく実施し、部品等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った。
また、プールサイド、更衣室、ロッカー等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。
また、全換水等に伴う休館期間は最短になるよう努めた。

▼ 施設・設備等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。

損害賠償責任保険は前年度から継続して仕様で定める内容以上の補償体制を維持するとともに、新たな資格の取得など積極的に安全管理と事故の未然防止に取り組んだ。

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で総合的に多岐に渡る取組みを実施した。
また、第三者へ委託する業務は館長(施設責任者)が監督・指導の体勢を整備し、適正な履行確認を行った。
併せて、有資格者による現地調査など指定管理者が独自に工夫した取組みや、自主財源を活用した市民サービスの向上につながる取組みなど、要求水準以上の業務を実施した。

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、自主財源を活用してAEDを増設し、利用者の安全確保に一層努めている。

▼ 修繕

施設等の修繕は、市民の利用に支障が生じないように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。

▼ 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。

また、現指定管理期間の満了に伴い、備品のリストを整理した。

▼ 市民サービスの向上を図るため、自主財源等を活用し、新たに以下の設備・備品を導入(更新)した。

- ・AED本体の更新
- ・AED保管BOXの設置

▼ 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が、94本の立木調査を行い、樹種名、樹高、幹周等を図面化し、保有樹木を危険木、枯損木、枯れ枝等に分け状況を把握するなど要求水準以上の取組みを実施した。

▼ 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、更新し、常に確認可能な状態にするとともに、札幌市の調査に協力した。

▼ 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。

▽ 防災

▼ 札幌市危機管理基本方針及び札幌市国民保護計画等を基に「災害対応マニュアル」を策定し、多様な災害発生時における迅速、的確な対応や被害の抑止、軽減等の体制を整備した。

▼ 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、被害を最小限に抑えるための対策を行った。

▼ 札幌市内の天候状況の変化などを事務局で集約し、施設に対応の指示と併せて適時発信することで、組織的に災害対策への取組みを徹底した。

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、リフレサッポロの入居団体及び関係団体と協議し、緊急連絡体制の見

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。

	<p>▼ 施設の防火対策として、JICA北海道国際センターやリフレサッポロの「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り組んだ。</p> <p>▼ 集中豪雨や強風発生後は直ちに施設内外の点検を、JICA北海道国際センターやリフレサッポロの入居団体と行い、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。 また、地震発生時や気象警報発表時の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>▼ 地震速報器、雷検知器の設置や札幌市防災アプリ「そなえ」をダウンロードするなど、利用者への適切な注意喚起・避難誘導等の対応ができる体制を整えた。</p> <p>▼ 天災などの情報を社内メールや緊急連絡網などで施設に発信し、利用者の安全管理を徹底した。</p>	<p>直しを図り、災害発生時の警戒配備体制を整備するなど、日頃から防災に関する取り組みを行った。</p>																																																	
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 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</p> <p>▼ 利用の促進を図るため、一般開放、専用利用、自主事業の全体のバランスを配慮した開放計画とし、市民の利用に供した。 また、施設の特徴・利用状況及び地域の特性に配慮し、施設が有する機能を最大限に発揮した。</p> <p>▼ 国際交流事業 (人)</p> <table border="1" data-bbox="373 1057 967 2056"> <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>①JICA北海道 展示会「先生の瞳に映ったミャンマー」(4/18～5/5)</td> <td>172</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>②姉妹都市紹介ドイツパネル展示会(5/8～5/28)</td> <td>239</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>③国際映画・映像資料の上映会「難民を知る2017」(6/17)</td> <td>88</td> <td>-</td> <td>93.6%</td> </tr> <tr> <td>④JICA北海道 展示会「道民による途上国支援」(6/20～7/9)</td> <td>212</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>⑤姉妹都市紹介中国パネル展示会(7/17～8/6)</td> <td>275</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>⑥外国人とスポーツ交流をしよう!「ZUMBA」(7/18)</td> <td>31</td> <td>-</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td>⑦JICA世界ふれあいひろば2017(8/19)</td> <td>898</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>⑧姉妹都市紹介ロシアパネル展示会(9/4～9/24)</td> <td>200</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>⑨ワールドスポーツフェスティバル(10/9)</td> <td>59</td> <td>-</td> <td>94.4%</td> </tr> <tr> <td>⑩ 平昌オリンピック・パラリンピックパネル展(10/19～11/5)</td> <td>424</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	事業名(実施日)	参加者数	理解度	満足度	①JICA北海道 展示会「先生の瞳に映ったミャンマー」(4/18～5/5)	172	-	-	②姉妹都市紹介ドイツパネル展示会(5/8～5/28)	239	-	-	③国際映画・映像資料の上映会「難民を知る2017」(6/17)	88	-	93.6%	④JICA北海道 展示会「道民による途上国支援」(6/20～7/9)	212	-	-	⑤姉妹都市紹介中国パネル展示会(7/17～8/6)	275	-	-	⑥外国人とスポーツ交流をしよう!「ZUMBA」(7/18)	31	-	100.0%	⑦JICA世界ふれあいひろば2017(8/19)	898	-	-	⑧姉妹都市紹介ロシアパネル展示会(9/4～9/24)	200	-	-	⑨ワールドスポーツフェスティバル(10/9)	59	-	94.4%	⑩ 平昌オリンピック・パラリンピックパネル展(10/19～11/5)	424	-	-	<p>国際交流に関する新規事業として、韓国総領事館、札幌国際プラザと連携し、「平昌オリンピック・パラリンピックパネル展」を開催した。 また、気軽に市民が国際交流事業に参加できるよう、言葉が通じなくてもスポーツを通して海外の方と交流できる「外国人とスポーツしよう」を年3回企画し、市民と外国人の交流の場を提供するとともに、国際交流を推進した。 なお、参加者数と満足度は、要求水準を超えて、前年度から大幅に増加した。</p>	<table border="1" data-bbox="1230 768 1430 801"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>昨年度よりも外国人と市民が直接交流するイベントが増えており、より国際交流の推進が行われた。また、イベントの内容を充実させたことで利用者の選択肢も広がり、満足度の向上につながった。</p>	A	B	C	D
事業名(実施日)	参加者数	理解度	満足度																																																
①JICA北海道 展示会「先生の瞳に映ったミャンマー」(4/18～5/5)	172	-	-																																																
②姉妹都市紹介ドイツパネル展示会(5/8～5/28)	239	-	-																																																
③国際映画・映像資料の上映会「難民を知る2017」(6/17)	88	-	93.6%																																																
④JICA北海道 展示会「道民による途上国支援」(6/20～7/9)	212	-	-																																																
⑤姉妹都市紹介中国パネル展示会(7/17～8/6)	275	-	-																																																
⑥外国人とスポーツ交流をしよう!「ZUMBA」(7/18)	31	-	100.0%																																																
⑦JICA世界ふれあいひろば2017(8/19)	898	-	-																																																
⑧姉妹都市紹介ロシアパネル展示会(9/4～9/24)	200	-	-																																																
⑨ワールドスポーツフェスティバル(10/9)	59	-	94.4%																																																
⑩ 平昌オリンピック・パラリンピックパネル展(10/19～11/5)	424	-	-																																																
A	B	C	D																																																

⑪外国人とスポーツ交流をしよう！「ヨガ」(10/25)	15	-	100.0%
⑫JapanカルチャーDAY(11/3)	56	-	-
⑬白石区子どもワンダーランド(2/25)	77	-	-
⑭姉妹都市紹介韓国パネル展示会(11/14～12/3)	222	-	-
⑮姉妹都市紹介アメリカパネル展示会(1/21～2/12)	248	-	-
⑯お正月を楽しもう「餅つき&お正月遊び」(1/27)	74	-	100.0%
⑰グリーティングカード展示会(2/13～3/3)	255	-	-
⑱プレイワールドinリフレ(2/17)	17	100.0%	100.0%
⑲外国人とスポーツ交流をしよう！「ピラティス」(2/21)	12	-	100.0%
⑳JICA北海道 展示会「教師海外研修～マレーシア～」(3/8～3/24)	190	-	-
合 計	3,764	100.0%	98.3%
※平成28年度	3,516	100.0%	85.5%
増 減	248	-	12.8%

▼ 管理業務仕様書の要求水準に定める年10回以上の2倍にあたる20事業を実施し、同じく要求水準に定める目標参加人数(初年度)の1,200人からは3倍以上、管理業務計画書に示す目標値の2,900人も超える結果となった。

また、参加者からのアンケート調査による理解度、満足度も要求水準を上回る高い結果となった。併せて、事業の実施にあたっては、国際交流団体と連携し、地域団体や市民ボランティアを活用するなどした。

▽ 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

▼ 国際交流に関する情報は、札幌市、JICA北海道国際センター、札幌国際プラザなどの国際交流関係機関・団体から収集し、国際交流館をはじめ当財団が管理する施設やホームページのほか、様々なネットワークを活用し、広く周知を図った。

関係団体との連携を密にし、管理業務計画書に基づき適正業務を推進した。

	<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>▼ 国際交流を行う市民・団体の活動PRや情報提供の機会を充実させるため、施設内の交流サロンに国際交流情報コーナーを設け、チラシ・パンフレットを配架し地域コミュニティの交流に寄与した。</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>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <p>▼ 利用者数 (人)</p> <table border="1" data-bbox="373 461 967 853"> <thead> <tr> <th>個人利用</th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>プール</td> <td>45,348</td> <td>53,000</td> <td>51,214</td> </tr> <tr> <td>体育室</td> <td>26,655</td> <td>13,800</td> <td>29,445</td> </tr> <tr> <td>総合利用</td> <td>88</td> <td>310</td> <td>78</td> </tr> <tr> <th>専用利用</th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> <tr> <td>プール</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>体育室</td> <td>6,342</td> <td>10,900</td> <td>6,017</td> </tr> <tr> <td>ライラックホール</td> <td>15,039</td> <td>14,500</td> <td>17,395</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>93,472</td> <td>92,510</td> <td>104,149</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼ プール、体育室の個人利用が前年度より大幅に増加した。これは、市民ニーズに対応した開放スケジュールの見直しや、広報PRの強化、自主事業の充実による結果であり、合計で前年度から11.4%増加となった。</p> <p>また、施設近隣の白石区体育館において、改修工事に伴う長期休館があったことから、同施設と連携して、臨時的に教室(自主事業)を増設するなどし、利用者の利便性向上を図ったことも要因となっている。</p> <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により使用の承認を行った。また、使用の不承認に該当しないよう、利用団体と十分に事前打合せを行った。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>▼ 各諸室の個人開放、専用開放、自主事業について、市民ニーズの把握に努め、1週間の利用予定を固定化するなど工夫したことで、利用者の定着を図った。</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(10/9)」を実施した。グループ合計で628人が利用した。</p> <p>▼ バドミントンや卓球、バスケットボールなどの用具を無料で貸し出し、スポーツに親しむ機会を創出した。</p> <p>▼ 敬老の日に高齢者が参加できる自主事業の体験教室を開催した。</p>	個人利用	H28実績	H29計画	H29実績	プール	45,348	53,000	51,214	体育室	26,655	13,800	29,445	総合利用	88	310	78	専用利用	H28実績	H29計画	H29実績	プール	0	0	0	体育室	6,342	10,900	6,017	ライラックホール	15,039	14,500	17,395	合計	93,472	92,510	104,149	<p>利用のニーズを把握、反映し、個人利用、専用利用、自主事業の開放バランスを見直したことや、白石区体育館の休館に伴う利用者の受入れ体制を整備したことで、施設全体では、前年度実績を1万人上回る利用があった。</p> <p>職員が関係条例等を十分に理解したうえで、必要に応じて札幌市と調整するなどし、適正な手続きを行った。</p> <p>ホームページの翻訳機能導入により外国人の利用促進に取組むとともに、管理業務計画書の提案に沿った、スポーツするきっかけづくりを目的とした「さっぽろスポーツDAY」などの無料開放の実施や、企業の福利厚生としての利用などを行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1225 376 1430 421"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>H29年度は自主事業の追加実施や開放スケジュールの見直し等、運営面での改善を図ることで利用者増につなげた。今後も利用者ニーズに応じた自主事業の実施等、利用者の増加に期待する。</p> <p>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>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>	A	B	C	D
個人利用	H28実績	H29計画	H29実績																																								
プール	45,348	53,000	51,214																																								
体育室	26,655	13,800	29,445																																								
総合利用	88	310	78																																								
専用利用	H28実績	H29計画	H29実績																																								
プール	0	0	0																																								
体育室	6,342	10,900	6,017																																								
ライラックホール	15,039	14,500	17,395																																								
合計	93,472	92,510	104,149																																								
A	B	C	D																																								

	<p>▼ 利用者の利便性向上を目的に「利用受付システム」及び「教室管理システム」を稼働させ、教室(自主事業)申込手続きの簡素化するなどし、顧客管理のシステム化を図った。</p> <p>▼ 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(自主事業)受講者のエリア分析するなど、ニーズの把握と反映の取組みを強化した。</p> <p>▼ 企業の福利厚生施設として利用できるよう、さぼ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>▼ ホームページに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。</p>	<p>併せて、施設利用に関する広報PRや自主事業を積極的に展開することで、利用促進の相乗効果を図った。</p>									
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 当財団ホームページ 「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に基づきウェブアクセシビリティ方針を策定し、ホームページに公開した。 また、平成30年3月に「JIS X 8341-3」の適合レベルAAの準拠を達成した。 なお、以下の取組みを推進し、高齢者や障がいのある方を含む全ての利用者が利用しやすいホームページとした。 【実施例】 ①全ページに「お問い合わせフォーム」を新設 ②施設使用申込書ダウンロード機能の充実 ③職員採用情報ページの適時更新 ④教室WEB申込みの開始とページの新設 ⑤ウオーキングステーション紹介ページの新設 ⑥財団カレンダーダウンロードサービスの実施 ⑦外国語自動翻訳機能の導入 ⑧色合いの変更機能の導入 ⑨地域情報発信スマートフォンアプリ「Domingo」への継続登録 【ホームページ訪問者数】 平成28年度訪問者数2,305,428件 平成29年度訪問者数2,309,991件</p>	<p>ホームページにおいては、JIS X 8341-3や障害者差別解消法を踏まえた適切な対応を行ったことにより、閲覧数が増加している。 また、教室の参加申込みがホームページ上から行えるよう機能改善を行ったことにより、利便性の向上に寄与した。 併せて、広報さっぽろの電子化に伴う、新たな情報手段の活用と紙面媒体に代わる効果的な広報手段の検討など積極的に広報に取り組んでいる。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1225 678 1281 712">A</th> <th data-bbox="1281 678 1337 712">B</th> <th data-bbox="1337 678 1393 712">C</th> <th data-bbox="1393 678 1430 712">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1225 712 1430 1424"> <p>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。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>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。</p>			
A	B	C	D								
<p>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。</p>											

▼ 各種案内等

「広報さっぽろ」などの広報媒体及び「iさっぽろ」、「地デジデータ放送」など、各種メディアの活用により、積極的に事業等の情報を発信した。

【情報発信事例】

- ①毎月、利用案内(時間割)を区役所、区民センターなどに配布
- ②2月に国際交流館をはじめ、他のスポーツ・健康づくり施設指定管理グループと連携した「春からの教室受講生募集チラシ」を作成し、北海道新聞折込実施
- ③ふりっぱ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2017への広告掲載
- ⑤広報さっぽろ及び札幌市情報アプリ i さっぽろへの教室受講生募集情報等掲載
- ⑥各種イベント開催情報の報道機関に向けたプレスリリース配信
- ⑦町内会回覧板の活用
- ⑧コンサドーレマッチデイプログラムへの広告掲出(5回)
- ⑨財団広報誌「ヘルス&スポーツライフ」の発行(4回)
- ⑩エコチル、スポチル(小学校直接配布)への広告掲載(4回)
- 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29年度累計60,845クリック)
- ⑮イベント開催時のPRブースの設置(6時間リレーマラソン2017 IN札幌ドーム)
- ⑯地下鉄車両内へのステッカー広告掲出(さっぽろスポーツDAY)

▼ 札幌市の施策等に関する広報

当財団広報誌「ヘルス&スポーツライフ」において、以下の特集記事を掲載しスポーツイベント開催の機運醸成に協力した。

- ①ラグビーワールドカップ2019札幌開催に向けて(vol.110 平成30年1月発行)
- ②冬季オリンピック・パラリンピックの招致に向けた協力(札幌市主催の平昌オリンピック・パラリンピックイベント開催情報vol.110 平成30年1月発行)
- ③当財団ホームページにおいて、札幌市主催イベントの告知協力として「第3回知ろう! やってみよう! パラスポーツ」ほかを掲載した。

▼ 北海道の施策等に関する広報

「北海道みんなの日(道みんなの日)」の周知と定着(「道民体操(どさん子体操)」の紹介、vol.108 平成29年8月発行)

▼ 札幌市立大学と連携して制作したスポーツイラスト・チラシフォーマットを活用して施設で配布する印刷物を作製し、スポーツ施設の一貫したイメージを市民へ浸透させた。

また、同大学の教員を講師に招き、各種事業のマーケティングに関する職員向けワークショップを実施した。

▼ 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、札幌市の広報に関する色のガイドラインを参考にした配色、必要に応じたルビなど、ユニバーサルデザインを推進し、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

札幌市のスポーツ・健康づくり活動の支援に係る施策に関する広報については、積極的に協力し、イベントなどの成功に大きく寄与した。また、「北海道みんなの日」の制定にあたり、当財団の広報誌に掲載するなど、積極的に協力した。

(前回から継続指定のため、引継業務なし)

▽ その他管理運營業務に付随する一切の業務

▼ ラグビーワールドカップ2019札幌開催にあたり、機運を高めるための広報協力をを行った。

①財団広報誌「ヘルス&スポーツライフvol.110(平成30年1月発行)においてラグビーワールドカップ特集記事を掲載

▼ 冬季オリンピック・パラリンピックの招致に向けた協力

冬季オリンピック・パラリンピックの機運を高めるための広報協力をを行った。

①ロビーにおいて関連動画を放映

②招致関連庁内通信の職員供覧

③招致関連印刷物の館内配架

④招致ポスター掲示協力

⑤財団広報誌「ヘルス&スポーツライフvol.110(平成30年1月発行)において、札幌市主催の平昌オリンピック・パラリンピックイベント開催情報を掲載

⑥招致関連フォーラム等への職員参加

⑦札幌招致期成会への参画

▼ 「さっぽろグローバルスポーツコミッション」に継続参画し、国内外への国際都市札幌の魅力を発信し、国際大会や事前合宿等の誘致活動に協力した。

▼ 札幌市スポーツ局スポーツ部に正規職員1名を研修職員として派遣し、「スポーツを通じたまちづくりの推進」、「障がい者スポーツの普及促進」、「大規模スポーツ大会の運営ノウハウの蓄積」などを目的として、札幌市と財団の取組みの共有を進めた。

▼ 一般財団法人札幌市体育協会に正規職員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。

▽ 引継ぎ業務

(前回から継続指定のため、引継業務なし)

ラグビーワールドカップ2019札幌開催に向けては、札幌市の担当課と積極的に調整を進め、大会の受入れ態勢の準備のみならず、財団広報誌やホームページを活用するなど、広報PRに大きく協力した。また、冬季オリンピック・パラリンピックの招致においても、全面的に協力し、札幌市と一体となり機運を高めるための取組みを推進した。

札幌市が進めるスポーツの国際大会や誘致活動に職員の派遣を行うなど多方面から協力している。

2 自主事業その他

▽ 自主事業

▼ スポーツ教室

(人)

教室名	受講者数	延べ受講者数
親子水泳	78	1,648
幼児水泳	99	1,128
少年少女水泳	846	10,211
少年少女短期水泳	57	250
成人水泳	324	3,663
成人水中フィットネス	257	2,809
成人水中フィットネス体験	15	15
成人種目別	28	239
祝日スペシャルレッスン	38	38
プール 計	1,742	20,001
成人テニス	20	269
成人バドミントン	64	753
ジュニアテニス	64	892
ジュニアバドミントン	209	2,587

札幌国際交流館の管理運営の基本的方向性に「自主事業の充実により、利用者数の増加を図ることが示されている」とおり、施設の利用促進を補完するため、多様な教室を実施した。

A	B	C	D
施設内の諸室の空時間帯を有効活用して教室を開催することで、市民ニーズの期待に応えるとともに稼働率の向上にもつながっている。また、大会での海外選手との交流やスポーツ用品の提供を通じた国際交流の推進も行われている。			

また、ライラックホールを会場した教室では、比較的稼働

キッズフットサル	28	394
ジュニアフットサル	45	648
かけっこ教室	125	636
体育室 計	555	6,179
やさしいベリーダンス	32	271
やさしいヨガ	58	425
スッキリ☆シェイプ	44	567
ZUMBA GOLD	35	450
バランスコーディネーション	69	873
ひめトレ	25	285
ヨガ	78	938
アンチエイジングエアロ	24	321
ZUMBA(午前)	59	749
ウエストシェイプ	19	205
ZUMBA(夜間)	64	664
ナイトヨガ	87	886
キッズ運動クラブ	60	814
ジュニアジャズダンス	74	998
フィットネス体験	145	145
祝日スペシャルレッスン	85	85
ライラックホール 計	958	8,676
合 計	3,255	34,856

▼ 前年度比較 (人)

区分	H28		H29	
	受講者数	延べ受講者数	受講者数	延べ受講者数
プール	1,141	15,906	1,742	20,001
体育室	493	5,996	555	6,179
ライラックホール	1,119	9,522	958	8,676
合 計	2,753	31,424	3,255	34,856

▼ 各諸室の特徴をいかし、幼児から高齢者までの幅広い世代に対応し、市民が継続した健康づくり・スポーツ活動が行えるよう、多様なスポーツ教室や体験会を実施した。

特に、札幌市スポーツ推進計画に沿った、子ども体力向上に関する各種プログラムを実施した。

また、受講者数は前年度と比較して502人(18.2%)増加した。

▼ 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が合同で開催する「バドミントン交流大会」や、温水プールグループが合同開催する「水泳競技会兼泳力検定会」と連携して、札幌国際交流館の教室受講生が日頃の練習成果を発表する場を提供した。

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。加えて、仕事帰りの働く世代を対象としたナイトヨガ教室の実施や好評を得ているかけっこ教室を増設して実施したことにより、全体の受講者が前年度と比較して500人増加した。併せて、新たなマーケティング分析により、人口分布に合わせた効果的なPR手法の導入や全市的な新聞折込みチラシを定期的に発行するなど、教室事業にとどまらず、施設の利用案内の周知を図った。

▼ 教室、大会事業等において、募集ごとに要項、ポスターを作成するとともに、新聞折込チラシ、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。また、新たな取組みとして市内全域に配布されるフリーペーパーに募集情報を掲載し、幅広い年齢層を対象とした広報を展開した。

▼ 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「SPORT 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」、「ワールドスポーツフェスティバル」、「外国人とスポーツを楽しもう」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、卓球用具などのスポーツ用品を提供協力した。

▼ 教室、大会・イベント等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。

▼ 自主財源で購入したエリアマーケティングソフトを活用して、施設周辺の人口分布などを国勢調査データを基に調査分析し、市内全域にスポーツ・健康教室の情報が行き届くよう、教室募集時の広報活動を充実させた。

▼ 札幌マラソンにおいて、施設職員が交通規制の各要所などに配備するなど大会役員として従事し、札幌市が主催する全市的なスポーツ大会の円滑な運営に貢献した。

▼ 日本スポーツボランティアネットワークに加盟し、スポーツボランティアリーダーライセンス更新講習を開催し、ボランティア活動の普及に寄与した。

▼ 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た。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

▼ 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。

【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2.27%の障がい者を雇用した（H30.3月末時点）。

▼ 総務課職員2名が「障害者職業生活相談員資格認定講習」を終了し、職業生活全般における相談・指導を行う体制を整えた。

▼ 市内の障がい者就労施設や元気ジョブアウトソーシングセンター等の活用を促し、弁当、チラシ印刷、資源回収などの発注を推進した。

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。

福祉施策について一定の配慮がなされている。

<p>▼ 当財団が策定した「障がいのある方への配慮のガイドライン」に沿った施設の利用環境の整備を行い、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。</p> <p>▼ 毎月1日に体育室とライラックホールの専用利用受付を行い、障がい者スポーツ団体の利用を受入れた。 また、利用にあたっては、札幌国際交流館条例等に基づき、利用料金の適正な減免手続きを行った。</p> <p>▼ 一般社団法人札幌市障がい者スポーツ協会の役員(理事)、専門部会委員に理事長、正規職員が就任し、障がい者のスポーツ環境整備に協力した。 また、札幌市障がい者スポーツの普及促進のあり方に関する検討委員会に参画した。</p> <p>▼ 当財団職員で新たに4名が障がい者初級スポーツ指導員の資格を取得し、計15名の有資格者が各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>障がい者の雇用に関して積極的な取組みにより、要求水準以上の雇用率となったほか、札幌市の障がい者スポーツのあり方検討会議に参画するなどし、スポーツ施設における障がい者スポーツの事業実施や開放形態に関して検討を行うなど積極的な取組みを行った。</p>	<p>障がい者への利用機会の確保や障がい者スポーツに係る資格取得など、障がいがある利用者に対する対応を行っており、今後も継続することを期待する。</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

A	B	C	D	
<p>実施方法</p>	<p>実施期間:平成29年7月18日～7月24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:200名</p>	<p>アンケート結果は、管理業務仕様書で定める目標水準(85%)を、総合満足度が97.6%、接遇満足度が99.4%、館内環境満足度が93.9%とそれぞれ大幅に上回っており、利用者からの高い満足度を得た。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。</p>		<p>総合満足度、職員の接遇ともに要求水準よりも高い数値となっており、利用者から高い評価を得ている。引き続き利用者の要望把握に努めることを期待する。館内環境については、施設の老朽化による影響もあるが、利用者からの要望に可能な範囲で対応することで、要求水準以上の満足度が得られている。</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、97.6%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、99.4%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、93.9%だった。</p>			
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】 プライバシーに配慮し、シャワー室のカーテンの丈を長くしてほしい。 【対応】 シャワー室の寸法に合わせ、カーテンを新規製作し男女とも交換した。</p> <p>【要望】 採暖室にある砂時計に時間表示がない。 【対応】 時間が表記された砂時計に交換した。</p>			

4 収支状況

		税込(千円)						
A	B	C	D					
▽ 収支								
項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)	<p>利用促進に取組み、利用料収入、自主事業収入とともに計画を上回った。</p> <p>また、効率的な業務の実施により、経費の削減に取組み、</p>			<p>収支状況はマイナス決算であるが、当初計画より改善しており、経費削減に取り組んだ結果であると言える。また、利用料金及び自主事業収入については、当初計画を上回っており、今後さらに増額することを期待</p>	
収入	157,351	158,234	883					
指定管理業務収入	133,551	133,453	▲ 98					
指定管理費	102,394	102,394	0					
利用料金	12,248	12,759	511					
その他	18,909	18,300	▲ 609					
自主事業収入	23,800	24,781	981					
支出	175,836	172,856	▲ 2,980					
指定管理業務支出	156,800	152,644	▲ 4,156					

自主事業支出	19,036	20,212	1,176	結果として、収支は計画を大幅に上回った。 しかしながら、依然として、収支はマイナスであることから、次期指定期間においては、さらなる業務改善に取り組む。	したい。
収入-支出	▲ 18,485	▲ 14,622	3,863		
利益還元	0	0	0		
法人税等	183	477	294		
純利益	▲ 18,668	▲ 15,099	3,569		
▼ 説明 ▼ 利用料収入は、個人利用が増加し計画の20.3%増となった。 ▼ 自主事業収入は、スポーツ教室教室受講者数が増加したため計画を上回った。 ▼ 指定管理業務支出は、委託費など経費削減により減少した。 ▼ 自主事業支出は、教室受講者数の増加に伴い指導員数を増員したため指導員報酬が増加した。 ▼ 純利益は、支出が減少したことにより、マイナス額も減少となった。					

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▼ 安定経営能力の維持 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177.1%、自己資本比率は47.8%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 個人情報は、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ホームページ及び各種申込書等にて明示し、適切に個人情報を取扱った。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。		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北海道国際センター、札幌国際プラザ、近隣地区センター、町内会、小中学校との協力体制を確立し、札幌国際交流館の設置目的達成のため、事業内容の充実を図った。</p> <p>また、言葉が通じなくても外国人とスポーツを通じて交流することができる事業など、新規の国際交流事業を実施した。</p> <p>なお、現指定期間を通じた管理業務計画書における提案項目の達成率は99.4%と高く、かつ、各項目の実効性も認められたと評価される。</p>	<p>次期指定期間は、これまで蓄積した施設の管理運営ノウハウを十分に発揮し、さらなる利用促進の取組みを推進し、各目標値の達成を重点項目とする。</p> <p>特に、専用利用については、新たに導入された「札幌市公共施設予約情報システム」を活用し、施設の知名度の向上や利用者数の増加を図る。</p> <p>また、国際交流事業については、これまで構築した各関係団体との協力体制をいかし、事業内容の充実を図るとともに、より魅力ある事業内容となるよう検証し、参加者の増加に向けた取組みを進める。</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4年目は、自主事業の充実や開放スケジュールの見直しなど、利用者数の増加に向けた指定管理者の取組みが見られた。</p> <p>また、これまで築いてきた関係団体との繋がりを活かした事業の実施やスポーツを通じた国際交流事業の実施も多数開催し、国際交流の推進を行った。</p> <p>来年度以降も国際交流拠点として、利用者ニーズを満たす施設運営管理が継続して行われることを期待する。</p>	<p>国際交流事業について、市民と外国人が直接交流できる機会の増加や内容の充実について、次年度以降も継続して取り組むこと。</p>