

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		
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30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」	現指定期間の1年目のとなる平成30年度においては、前指定期間から引き継ぐ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基本方針を具体的にし、各取組みに着手した。	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #ff9900;">A</td> <td style="background-color: #99ccff;">B</td> <td style="background-color: #99ff99;">C</td> <td style="background-color: #cccccc;">D</td> </tr> </table> 前指定管理期間や他市有施設での指定管理の経験を生かし、当施設の役割を踏まえた施設運営がなされた。	A	B	C	D
A	B	C	D				

▼ 前指定期間から必要な業務を継続するとともに、新たな期間の初年度として各業務が適正かつ円滑に取組めるよう体制を整備した。

▽ 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。

▼ 札幌市認知症サポーター養成講座やサービス介助基礎検定の研修、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。

▼ 施設の利用受付、使用の承認・不承認、利用料金の収受、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。

▼ 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】

・スポンジテニス開放日の変更について利用者から要望

⇒利用状況を考慮し、曜日変更について提案

▼ 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、小学校へのチラシ配布や町内会回覧板、ポスティング等広く募集を行うとともに、コンピューターによる厳正な抽選により受講者を決定することで、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

▼ 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。

札幌市認知症サポーター養成講座やサービス介助基礎検定の研修などを行い、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、不当な差別的行為が発生させない環境づくりの整備に取組んだ。

研修受講等により職員の知識向上が図られており、平等利用への配慮がなされている。

<p>▼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。 【研修協力】 ・札幌市環境局主催「事業者向け省エネルギー実地講座」への協力(H31.1.18)エネルギー使用量等データ提供及び現場見学等 ・札幌市環境局主催クールアースデイ協力(H30.7.7)</p> <p>▼北海道胆振東部地震発生時には、節電対策に取組み、一部施設照明の間引き点灯については、現在も引き続き実施し環境配慮に取り組んでいる。</p> <p>▼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。</p> <p>▼施設で使用する事務用品については、詰め替えタイプを積極的に購入しごみ減量に取り組んだ。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。(平成31年2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</p> <p>▼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。</p>	<p>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り組んだ。 また、北海道胆振東部地震以降、節電対策に取組み、照明の間引きについては現在も継続して実施している。</p>	<p>札幌市の事業への協力や様々な制度に数多く参加し、環境配慮の推進に積極的に取り組んでいる。</p>
<p>▽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)</p> <p>【責任者の配置】</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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」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。</p>	<p>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。</p>	<p>施設運営に支障のない体制の確立及び研修を通じた職員のスキル向上が図られているだけでなく、資格の取得にも積極的に取り組んでいる。</p>

【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員として編成し、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財団の事務局が一体となり、施設の管理運営、人材育成・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29年11月に嘱託職員の採用試験、平成30年1月に正規職員の採用試験を行った。当財団全体で、正規職員を5名、嘱託職員55名を採用し、各指定管理施設などに配置した。

▼ 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に活かしスキルを向上させOFF-JTでは特定の専門知識を身につけた。

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。

▼ 平成30年度に実施または受講した特徴ある職員研修

- ①リスクマネジメント研修～ソーシャルメディアリスク
- ②ION1面談の基礎と実践研修
- ③ウェブアクセシビリティ勉強会
- ④障がい者スポーツ実技研修～ブラインドサッカー編
- ⑤クレーム対応実践研修
- ⑥経理実務研修
- ⑦タイムマネジメント研修
- ⑧コンプライアンス研修(基礎)
- ⑨労働関係法の基礎習得研修
- ⑩水難救助訓練研修
- ⑪応急手当研修、普通救命講習 I
- ⑫消防訓練避難訓練(JICA北海道合同)
- ⑬コンプライアンス研修
- ⑭認知症サポーター養成講座
- ⑮障害者差別解消法兼サービス介助基礎資格検定
- ⑯教室担当者勉強会研修～体験客を逃がさないセールス実践とは

▽ 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開催し、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。

▼ 外国人とのスムーズなコミュニケーションを図るため、TOEIC800点以上の職員を配置した。

▼ 外国人利用者への対応として、トレーニング室などの案内表示を日本語と英語にて表記し、サービス向上及び事故防止に努めた。

- ・トレーニングマシンの使用上の注意事項(英語表記)
- ・ランニングマシンの交代制について案内(英語表記)

▼ 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。

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。

各種会議等を通じた情報共有が図られており、他市有施設での事故を踏まえた事故防止への取組みが図られている。また、外国人利用者に対して英語表記や会話が可能なスタッフを配置するなどの配慮がなされている。

▽ 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、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。

▼ 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。

【消防訓練への委託事業者の参加】

清掃委託業者(2名)、施設維持管理業務委託業者(3名)、警備委託業者(4名)

▼ 「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29日	①平成29年度の実績報告 ②平成31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 ・札幌市公共施設予約情報システムの申込み状況について ・夏休み短期水泳教室(自主事業)について ・防災訓練について ・職員研修について ・理事会の開催について ・定期内部監査の実施について
第2回 2月26日	①平成30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 ・北海道胆振東部地震による休館について ・理事会の開催について ・定期内部監査の実施について ・正規・嘱託職員の採用について ・障がい者スポーツの取組みについて ・保全改修工事について

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、直接の立会い検査だけではなく、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。

委託業者との連携及び監督を行いながら、施設管理がなされている。

運営協議会を年2回開催し、施設の利用状況や団体の取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り組んだ。

札幌市だけでなく、施設に入居している他団体と会議等を通じて、密に連携・情報交換が図られており、適切な施設運営がなされている。
また、国際交流団体とも連携し、各種国際交流イベントにも取り組んでいる。

＜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。

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。

【協カイベント】

「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」、「白石を探そう！スタンプラリー2018」、「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北海道国際センター、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 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。

【ボランティアサークル】

・北星学園大学 ボランティア コパン部

⑥ 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」、「ノルディーア北海道」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、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。

⑦ 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～平和通小学校、東白石小学校
- ・職業体験～向陵中学校、東白石中学校、柏丘中学校、米里中学校

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 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に寄付を行い、札幌のまちづくり活動を支える活動に協力した。

【財団全体】

北海道胆振東部地震被災者支援活動基金として30万円を寄付(これまでの累計額1,004,200円)

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、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)

⑤ 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(96,181円)
- ・東日本大震災復興支援募金(26,970円／累計1,755,351円)
- ・熊本地震災害救援募金(50,458円／累計429,410円)
- ・盲導犬育成支援募金(82,840円／累計1,073,386)

▼ 感謝状の授与

- ①札幌市から「環境教育推進への協力」に対する感謝状
- ②札幌市から「さぽーとほっと基金を通じた北海道胆振東部地震被災者支援活動への寄付」に対する感謝状
- ③北海道盲導犬協会から「盲導犬育成事業の着実な運営と視覚障がい者の福祉向上への協力」に対する感謝状
- ④北海道日本ハムファイターズから「ファイターズドリームシート事業への協力」に対する感謝状

▼ 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ている。

▼ 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、適正な処理を行っている。

▼ 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

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。

公認会計士監査も受けており、資金管理が適正になされている。

▽ 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」を整備し、新たな指定期間の開始に際して平成30年4月に職員に周知している。

▼ 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。

▼ 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。

▼ 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。また、利用者からの要望事項については、検討し改善などを行った。

【改善事項】

- ・女子更衣室のドライヤー風量が弱い
⇒風量の強いものへの交換2台
- ・プール女子トイレが臭い
⇒清掃業者と協議し清掃方法の見直し
- ・ベビー水泳教室の対象年齢拡大要望
⇒対象年齢拡大(3歳まで受け入れ)

▼ 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)

▼ 管理運營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。

▼ 利用者満足度調査の結果と主な自由記載に対する回答を施設に掲示した。

▼ 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。

▼ 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。

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。

利用者からの苦情・要望に迅速に対応し、施設運営に生かされている。

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。

管理運営や事故対応等、各種マニュアルが整備されており、円滑に対応できるよう体制が整備されている。また、施設運営に効果的な資格を有した職員の配置を行っている。

	<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8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>										
(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> <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835円(平成30年10月1日発効)を上回る840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>▼ 平成30年10月に組織のガバナンス強化を目的として、職員就業規則、ハラスメント防止等に関する細則、懲戒処分細則などの改正を行った。</p> <p>▼ 労働基準法第36条に基づき「時間外労働及び休日労働に関する協定(36協定)」を締結(更新)し、所轄労働基準監督署への届出を行った。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</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。 なお、障がい者の雇用の促進等に関する法律に基づく障がい者の雇用率は法定雇用率を超えた。</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">賃金やワーク・ライフ・バランスへの取り組み等で要求水準や関係法令以上の対応がなされている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	賃金やワーク・ライフ・バランスへの取り組み等で要求水準や関係法令以上の対応がなされている。			
A	B	C	D								
賃金やワーク・ライフ・バランスへの取り組み等で要求水準や関係法令以上の対応がなされている。											

	<p>▼ 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。</p> <p>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。</p> <p>▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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5名を正規職員に転換した。</p> <p>▼ 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式を配布し、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た。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 障がい者の雇用の促進等に関する法律に基づき、障がい者の雇用の促進等に関する法律に基づく平成30年度末の障がい者雇用人数は8人であり、一般民間企業における雇用率設定基準(2.2%)を上回る2.29%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り組む。</p>										
(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>▼ 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。</p> <p>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。</p> <p>併せて、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>【施設巡回等点検】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設管理点検日誌 ・トレーニング器具点検 ・アスベスト点検記録他 	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。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">管理運営や事故対応等、各種マニュアルが整備されており、円滑に対応できるよう体制が整備されている。また、施設運営に効果的な資格を有した職員の配置を行っている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	管理運営や事故対応等、各種マニュアルが整備されており、円滑に対応できるよう体制が整備されている。また、施設運営に効果的な資格を有した職員の配置を行っている。			
A	B	C	D								
管理運営や事故対応等、各種マニュアルが整備されており、円滑に対応できるよう体制が整備されている。また、施設運営に効果的な資格を有した職員の配置を行っている。											

▼ 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

▼ 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】

- ・水上安全訓練講習において行った事故対応シミュレーションで課題となった、職員間の連携について問題点を検討し「事故対応マニュアル」を変更

▼ 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。

▼ 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)

▼ 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。

また、事故対応のOJTで課題となった事項について検討し、マニュアルなどに反映させ利用者の安全確保に努めるとともに、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。

▼ 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。

▼ 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。

【プール監視強化】

・夏期繁忙期には、監視員1名増員(2名⇒3名体制)

▼ 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、全換水などに伴う休館期間は最短になるよう努めた。

【プール休館期間短縮】

・平成30年度 3/18～3/29(12日間) ※H29年度より1日短縮

▼ 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。

【修繕負担費用】

・H30年度3,077,090円(税込み)

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。

リフレ入居団体及び警備業者・施設維持管理業者と連携し、災害発生時や気象警報発令時の体制を整備し対応した。

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。

事故・設備の故障等により利用者へ支障が生じないよう点検・調査が行われている。また、故障や天災による倒木対応についても迅速に対応している。

▼ 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。

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

- ・AEDパッドなどの更新
- ・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、幹周などを図面化し、保有樹木を危険木、枯損木、枯れ枝など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。

【台風21号被害対応】

- ・JICA側の樹木1本が傾斜したため伐採(緊急対応)
- ・その他折れ枝などの複数撤去

▼ 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。

【リフレ関係団体への報告】

- ・H30.10.23リフレ会議にて関係団体へ報告(境界石写真・図面等)

▼ 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。

▼ 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】

- ・H30.9.3 JICA北海道・リフレサッポロ合同訓練(85名参加)
- ・H31.3.18 リフレサッポロ消防訓練(41名参加)

▼ 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
- 緊急地震速報受信後の対応について訓練実施

【台風21号被害対応】

- ・JICA側の樹木1本が傾斜したため伐採(緊急対応)
- ・その他折れ枝などの複数撤去
- ・JICA北海道国際センター・リフレサッポロの入居団体と点検を行い、被害状況の有無を集約し双方で報告

▼ 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。

▼ 北海道胆振東部地震の対応

① 平成30年9月6日午前3時7分の地震発生後、災害対応マニュアルに基づき、職員と維持管理業者が参集した。緊急点検を実施し、停電対応として非常用発電機を運転、館内照明などの非常用電源の確保を行った。
また、午前3時30分には事務局に対策本部を設置し、被害情報の集約を行った。

② 営業再開に伴う節電対応

施設の営業を再開するにあたり、電力最大消費地として率先して節電に取り組む必要があることから、全職員に対し積極的に節電に取り組むよう周知した。(9月9日から9月19日の緊急節電要請の解除まで、毎日全職員に対し電力需要を周知し、競技スペース以外の照明を間引くなどの節電を行った)。

③ 職員参集方法の変更

地震の経験から、当財団の職員の参集ルールを下記のとおり変更した。

・参集判断の想定災害

震度6弱から震度5 弱以上の地震発生に変更、また、震度5 弱以下や台風、大雨による土砂災害や河川氾濫時などは状況によって参集を指示するよう変更。

・参集施設の見直し

総括課長、館長は勤務施設に参集するよう変更、また、基幹避難所となる施設への参集職員数を増員。

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発生時には、各委託業者及び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、発生後には、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組みを行った。
特に気象警報発令時は、リフレサッポロ警戒配備体制に基づき、警備業者と連携して、施設巡回などを強化し、事故防等、安全の確保に努めた。

日頃からリフレサッポロ関係団体と連携して、防災訓練を実施しているほか、災害発生時に備え関係先との連絡体制が整備されている。
また、北海道胆振東部地震発生時には、施設の設備点検等を行い、営業再開に向けた適切に対応した。

	④ リフレサポロ警戒配備体制について関係団体と整理を進めた。																																																																		
(4)事業の計画・実施業務	<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>▼ 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>①姉妹都市紹介ドイツパネル展示会(5/14～6/10)</td> <td>409</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>②JICA北海道 展示会「道産子ボランティアが見てきた中東」(6/1～7/8)</td> <td>423</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2018」(6/16)</td> <td>127</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>④白石区子どもワンダーランド(6/30)</td> <td>123</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>⑤いのちの教室</td> <td>66</td> <td>100.0%</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td>⑥フェアトレード展示会(7/10～8/12)</td> <td>747</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>⑦外国人とスポーツ交流をしよう！「ZUMBA」(7/31)</td> <td>27</td> <td>100.0%</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td>⑧姉妹都市紹介中国パネル展示会(8/21～9/11)</td> <td>216</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>⑨JICA世界ふれあいひろば2017(8/19)</td> <td>884</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>⑩レッツウィンタースポーツ(9/22)</td> <td>18</td> <td>100.0%</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td>⑪ワールドスポーツフェスティバル(10/8)</td> <td>100</td> <td>100.0%</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td>⑫姉妹都市紹介アメリカパネル展示会(10/17～11/7)</td> <td>313</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>⑬防災バスツアー(10/28)</td> <td>80</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>⑭JapanカルチャーDAY(11/3)</td> <td>37</td> <td>-</td> <td>93.0%</td> </tr> <tr> <td>⑮姉妹都市紹介ロシアパネル展示会(11/9～12/4)</td> <td>374</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	事業名(実施日)	参加者数	理解度	満足度	①姉妹都市紹介ドイツパネル展示会(5/14～6/10)	409	-	-	②JICA北海道 展示会「道産子ボランティアが見てきた中東」(6/1～7/8)	423	-	-	③国際映画・映像資料の上映会「難民を知る2018」(6/16)	127	-	-	④白石区子どもワンダーランド(6/30)	123	-	-	⑤いのちの教室	66	100.0%	100.0%	⑥フェアトレード展示会(7/10～8/12)	747	-	-	⑦外国人とスポーツ交流をしよう！「ZUMBA」(7/31)	27	100.0%	100.0%	⑧姉妹都市紹介中国パネル展示会(8/21～9/11)	216	-	-	⑨JICA世界ふれあいひろば2017(8/19)	884	-	-	⑩レッツウィンタースポーツ(9/22)	18	100.0%	100.0%	⑪ワールドスポーツフェスティバル(10/8)	100	100.0%	100.0%	⑫姉妹都市紹介アメリカパネル展示会(10/17～11/7)	313	-	-	⑬防災バスツアー(10/28)	80	-	-	⑭JapanカルチャーDAY(11/3)	37	-	93.0%	⑮姉妹都市紹介ロシアパネル展示会(11/9～12/4)	374	-	-	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、23事業を企画し実施した。継続して実施している事業に加え、新規事業として3事業新たに企画し実施した。スポーツと命をテーマにした「いのちの教室」では、コンサドーレ札幌の元選手を招き、外国人と日本人親子が命を守るためのAED講習やフットサル体験を行いながら交流を深めた。またカーリング体験では、留学生や研修員が多数参加しウインタースポーツを通じ市民との交流を楽しんだ。送迎バスの運行や、広報誌ふりっぱーへのイベント案内掲載などにより、昨年度より1,400人参加者が増加した。	留学生やJICA研修員といった外国人と市民が交流できるイベントが数多く開催されている。また、広報活動や送迎バスの運行等、参加者数の増加に向けた取り組みが見られ、参加者数も要求水準を大きく超えている。
事業名(実施日)	参加者数	理解度	満足度																																																																
①姉妹都市紹介ドイツパネル展示会(5/14～6/10)	409	-	-																																																																
②JICA北海道 展示会「道産子ボランティアが見てきた中東」(6/1～7/8)	423	-	-																																																																
③国際映画・映像資料の上映会「難民を知る2018」(6/16)	127	-	-																																																																
④白石区子どもワンダーランド(6/30)	123	-	-																																																																
⑤いのちの教室	66	100.0%	100.0%																																																																
⑥フェアトレード展示会(7/10～8/12)	747	-	-																																																																
⑦外国人とスポーツ交流をしよう！「ZUMBA」(7/31)	27	100.0%	100.0%																																																																
⑧姉妹都市紹介中国パネル展示会(8/21～9/11)	216	-	-																																																																
⑨JICA世界ふれあいひろば2017(8/19)	884	-	-																																																																
⑩レッツウィンタースポーツ(9/22)	18	100.0%	100.0%																																																																
⑪ワールドスポーツフェスティバル(10/8)	100	100.0%	100.0%																																																																
⑫姉妹都市紹介アメリカパネル展示会(10/17～11/7)	313	-	-																																																																
⑬防災バスツアー(10/28)	80	-	-																																																																
⑭JapanカルチャーDAY(11/3)	37	-	93.0%																																																																
⑮姉妹都市紹介ロシアパネル展示会(11/9～12/4)	374	-	-																																																																

⑯英語deフィットネス ～サルサ (11/27)	19	100.0%	100.0%
⑰JICA北海道 展示会 「道産子ボランティアが見て きた開発途上国」(12/6～ 12/27)	313	-	-
⑱外国人とスポーツ交流 をしよう！「ヨガ」(12/8)	20	100.0%	100.0%
⑲お正月を楽しもう 「餅つき&お正月遊び」 (1/27)	55	-	100.0%
⑳グリーティングカード展 示会(2/5～2/25)	239	-	-
㉑プレイワールドinリフレ (2/17)	30	100.0%	100.0%
㉒姉妹都市紹介韓国パ ネル展示会(3/1～3/22)	200	-	-
㉓アフリカフェスティバル (3/3)	400	-	-
合 計	5,220	100.0%	99.2%
※平成29年度	3,764	100.0%	98.3%
増 減	1,456	-	0.9%

▼ 要求水準と実績

各事業の受講料設定については、市民・外国人ともに参加しやすいよう考慮し、全て無料とした。

- ・年間10回以上⇒23事業実施
- ・目標参加人数1,200人以上⇒5,220人参加
- ・理解度80%以上⇒100%
- ・満足度80%以上⇒99.2

▼新規事業の実施

各新規事業とも理解度・満足度が100%と高く、参加者には好評であった。

- ・「いのちの教室」66人参加(うち外国人4人)
- 元コンサドーレ札幌の選手を招き、フットサルクリニックと命を守る方法「AED体験」について、外国人と日本人ともに学ぶ機会を提供した。
- ・「英語deフィットネス(サルサ)」19人参加(うち外国人4人)
- 外国人インストラクターによる英語指導とサルサダンス体験を通じ外国人と日本人が交流するきっかけを提供した。
- ・「Let'sウインタースポーツ(カーリング体験)」18人参加(うち外国人12人)
- JICA研修員・留学生と市民が、ウインタースポーツの体験を通じて交流する場を提供した。参加者へのサービスとして、国際交流館・JICA・留学生交流センター・カーリング場を結ぶ送迎バスを運行したたことにより、外国人の参加者が増加した。

	<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。 広報活動の拡大などにより、前年度と比較し参加者等が1,456人増加した。 【新規取組み】 ・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</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、JICA北海道センター、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他、様々なネットワークを活用し、広く周知を図った。 【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>▼ 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>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> <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と務めた。</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(単位:人)</p> <table border="1" data-bbox="387 1182 978 1574"> <thead> <tr> <th>個人利用</th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>プール</td> <td>51,214</td> <td>45,800</td> <td>49,830</td> </tr> <tr> <td>体育室</td> <td>29,445</td> <td>28,450</td> <td>28,262</td> </tr> <tr> <td>総合利用</td> <td>78</td> <td>50</td> <td>51</td> </tr> <tr> <th>専用利用</th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30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>6,017</td> <td>4,500</td> <td>6,368</td> </tr> <tr> <td>ライラックホール</td> <td>17,395</td> <td>15,200</td> <td>19,786</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>104,149</td> <td>94,000</td> <td>104,297</td> </tr> </tbody> </table>	個人利用	H29実績	H30計画	H30実績	プール	51,214	45,800	49,830	体育室	29,445	28,450	28,262	総合利用	78	50	51	専用利用	H29実績	H30計画	H30実績	プール	0	0	0	体育室	6,017	4,500	6,368	ライラックホール	17,395	15,200	19,786	合計	104,149	94,000	104,297	<p>年間利用者数は104,297人であり、昨年度と比較し148人増加した。地震による利用人員の減少が2,000人程度あったが、新規スポーツ教室の開講やライラックホールの新規利用団体の増加、教室募集広報の強化により利用人員は増加し、H30年度の計画を達成した。</p>	<table border="1" data-bbox="1232 1097 1436 1142"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">北海道胆振東部地震による休館の影響があったものの、利用者数は要求水準・前年度比をともに上回った。今後も新規教室の開講や時間割の見直し等、利用者ニーズに応じた施設開放を期待したい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	北海道胆振東部地震による休館の影響があったものの、利用者数は要求水準・前年度比をともに上回った。今後も新規教室の開講や時間割の見直し等、利用者ニーズに応じた施設開放を期待したい。			
個人利用	H29実績	H30計画	H30実績																																												
プール	51,214	45,800	49,830																																												
体育室	29,445	28,450	28,262																																												
総合利用	78	50	51																																												
専用利用	H29実績	H30計画	H30実績																																												
プール	0	0	0																																												
体育室	6,017	4,500	6,368																																												
ライラックホール	17,395	15,200	19,786																																												
合計	104,149	94,000	104,297																																												
A	B	C	D																																												
北海道胆振東部地震による休館の影響があったものの、利用者数は要求水準・前年度比をともに上回った。今後も新規教室の開講や時間割の見直し等、利用者ニーズに応じた施設開放を期待したい。																																															

▼ 利用人数は、北海道胆振東部地震の影響により4日間の臨時休館や、営業再開後、5日間スポーツ教室を臨時休講したことにより減少したが、全体としては前年実績を上回る結果となった。

【減員の要因】

- ・H29年度白石区体育館の改修工事休館により一時的に利用者が増加していた。
- ・北海道胆振東部地震の影響により、臨時休館が4日間、教室休講が5日間あった。

【増員の要因】

- ・新規バスケットボール教室やフィットネス教室を開講した。
- ・人気種目「かけっこ教室」を増設した。
- ・教室募集チラシのポスティング範囲拡大や近隣施設へのポスター掲示など、広報活動を強化した結果、体験受講者や新規受講者が増加した。
- ・「札幌市公共施設予約情報システム」の導入による新規利用団体が増加した。
- ・「ラグビーワールドカップボランティア面接」会場としての利用があった。

上記要因により、今年度の利用人員の目標値を達成(111.0%)することができた。

【利用実績】

- ・個人利用
H30年度78,143人(H29年度80,737人) 2,594人減
- ・専用利用
H30年度26,154人(H29年度23,412人) 2,742人増

【地震による影響】

※前年度実績より算出

- ・個人利用1,600人程度減
- ・専用利用400人程度減

▽ 利用の承認、不承認、取消し、減免、還付等

▼ 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。

▼ 体育室とライラックホール利用にあたっては、札幌国際交流館条例などに基づき、障がい者や減免対象団体へは利用料金の適正な減免手続きを行った。

職員が関係条例など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。

新たに札幌市公共施設予約情報システムが導入されたが、適正に事務が行われている。

	<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「札幌市公共施設情報予約システム」導入について札幌市へ要望。平成30年4月に同システムが導入され、6月利用分から運用を開始、新規団体の利用が増加した。</p> <p>▼ 「札幌市公共施設情報予約システム」導入に伴い、体育室専用利用の申込期間の見直しに伴う運営要綱改定について札幌市と協議した。申込期間の見直しにより、利用キャンセル後の空き申込が可能となり、利用促進につながった。</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(10/8)」を実施し644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>「札幌市公共施設情報予約システム」導入により新規利用団体が増加した一方、利用キャンセルも多発し、専用利用枠が空きとなるケースが増加したが、札幌市と協議し運営要綱改定による申込期間の変更により問題解決に取組んだ。</p>	<p>札幌市公共施設予約情報システムを利用した予約受付を導入したほか、市民へ無料で施設を利用することができる機会を提供し、その後の利用促進に取り組んだ。</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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・問合せ件数総数：H29年度200件⇒H30年度507件(2.5倍) ・問合せメールは、財団本部(事務局)各課において回答を作成し、7日以内に回答した。 <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策定し、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブアクセシビリティ研修会の実施(6/22、11/9、1/18) ・ページ作成時ルールを徹底するため、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。 	<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。</p> <p>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3回実施するなど適正に取組んだ。</p> <p>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">担当職員への研修会の実施や保守業者への委託により、ウェブアクセシビリティの確保に努めている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	担当職員への研修会の実施や保守業者への委託により、ウェブアクセシビリティの確保に努めている。			
A	B	C	D								
担当職員への研修会の実施や保守業者への委託により、ウェブアクセシビリティの確保に努めている。											

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回試験を実施し、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:2019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を作成し、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 町内会回覧板の活用

③ 新聞などへの教室要項や求人情報の折込・掲載

④ 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、平成31年度採用嘱託職員募集)

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(5回)

⑧ 広報誌「ヘルス&スポーツライフ」の発行(年4回/8月発行vol.112:日本スポーツマスターズ2018 札幌大会特集、3月発行vol.115:北ガスアリーナ札幌46オープン特集など)

▽ 引継ぎ業務

(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)

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	延べ受講者数
親子水泳	80	1,480
幼児水泳	73	812
少年少女水泳	831	10,073
少年少女短期水泳	55	200
成人水泳	324	4,258
成人水中フィットネス	250	2,527
成人水中フィットネス体験	8	-
成人種目別	21	186
祝日スペシャルレッスン	41	-
プール 計	1,683	19,536
成人テニス	18	239
成人バドミントン	70	818
ジュニアテニス	80	1,128
ジュニアバドミントン	180	2,381
キッズフットサル	30	368
ジュニアフットサル	45	569
バスケットボール	90	1,095
体育室 計	513	6,598
やさしいベリーダンス	7	58
やさしいヨガ	64	463
スッキリ☆シェイプ	44	565
ZUMBA GOLD	35	430
バランスコーディネーション	73	953
機能改善教室	44	422
ヨガ	80	913
アンチエイジングエアロ	31	344
ZUMBA(午前)	66	779
ZUMBA(夜間)	54	549
ナイトヨガ	86	876

体育室を使用したスポーツ教室では、新規事業としてレバンガ北海道と連携したジュニアバスケットボール教室を開講し多くの申込があり利用者増加につながった。ライラックホールについては、新規フィットネス教室の開講、受講者数の少ない教室のリニューアルを実施、また体験会の開催などにより受講者数の拡大及び空き時間が多いホールの有効活用を進めた。よってホール稼働率は昨年度より4.3%上昇した。水泳教室では、小学生を対象とした夏休み短期教室を利用者から要望があった早朝に実施した。全体としては、北海道胆振東部地震の影響による施設の臨時休館や教室の休講はあったものの、昨年度と比較し受講者数、延べ受講者数ともに増加した。

A	B	C	D
北海道胆振東部地震による休館の影響があったものの、新規事業の実施や広報活動に積極的に取り組み、受講者数を増加させた。今後も利用者ニーズの把握に努め、充実した事業の実施を期待したい。			

ゆるゆるストレッチ	7	63
脂肪燃焼！ボクシングエクササイズ	14	167
キッズ運動クラブ	60	805
ジュニアジャズダンス	103	1,372
フィットネス体験	129	-
フィットネス体験(新規体験会)	35	35
祝日スペシャルレッスン	70	70
かけっこ教室	165	881
ライラックホール 計	1,167	9,745
合 計	3,363	35,879

▼ 前年度比較(単位:人)

区分	H29		H30	
	受講者数	延べ受講者数	受講者数	延べ受講者数
プール	1,742	20,001	1,683	19,536
体育室	555	6,179	513	6,598
ライラックホール	958	8,676	1,167	9,745
合 計	3,255	34,856	3,363	35,879

▼ 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た。

【実施結果】

- ・受講者数 H29年度3,255人⇒H30年度3,363人(108人増加)
- ・延べ受講者数 H29年度34,856人⇒H30年度35,879人(1,023人増加)

延べ受講者数については、北海道胆振東部地震の影響により1,200人程度減少している。

※北海道胆振東部地震のため、9/6～9(4日間臨時休館)

※地震の影響により9/10～14(5日間教室休講)

▼ 新規フィットネス教室やプロスポーツ団体との連携によるジュニアバスケットボール教室、また人気種目のコース増設など、市民の多様なニーズに合わせた教室を開講した。

【新規開講教室】

- ・美ウエストエクササイズ(中止)
- ・ボクシングエクササイズ(受講者数14人)
- ・ゆるゆるストレッチ(受講者数7人)
- ・SHSFジュニア・中学生バスケットボール(受講者数90人)

【リニューアル教室】

- ・機能改善教室(受講者数25人⇒44人)※H29年度から19人増加

【コース増設】

- ・かけっこ教室(受講者数125人⇒165人)※H29年度から40人増加

▼ 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。

【新たな広報活動】

- ・チラシ配布校拡大
- ・新規エリアポステイング
- ・地区センターへのポスター掲示チラシ配架
- ・追加募集チラシの新聞折込
- ・教室体験会の実施

▼ 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23.0%⇒平成30年度54.5%(平成29年度稼働率50.2%)

▼ 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「ワールドスポーツフェスティバル」、「外国人とスポーツ交流しよう」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他、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。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

【市内企業等の活用】

▼ 物品購入・修繕・役務契約などは、特殊なものを除き、札幌市登録事業者を中心に約80.0%を市内企業へ発注した。

【福祉施策への配慮】

▼ 総務課職員2名が「障害者職業生活相談員資格認定講習」を修了し、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などの活用を促し、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。

市内企業の利用及び福祉政策に組織的に積極的に取り組んでいる。

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り組んでいる。

▼ 新たに5名が障がい者初級スポーツ指導員の資格を取得し計23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。

【障がい者スポーツ普及促進の取組み】

① 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)、「札幌市障がい者スポーツ普及促進協議会」の委員に就任し、障がい者のスポーツ環境整備に従事した。

② 障がい者スポーツ団体が主催するスポーツ大会の運営協力、当日の参加者介助・支援を通じて快適なスポーツ環境づくりに寄与した。

④ coop札幌ワールドパラ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、職員14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】

- ・施設利用時間割への広告掲載
- ・ワールドパラ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
- ・当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

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	実施期間:平成30年8月25日～8月31日 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。 回答者:218件	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98.3%、接遇満足度が99.2%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。			
結果概要	【調査結果】 ・「施設の総合満足度」 要求水準85%⇒H30年度98.3% (H29年度97.6%) ・「職員の接遇についての満足度」 要求水準85%⇒H30年度99.2% (H29年度99.4%)				
利用者からの意見・要望とその対応	【要望清掃が行き届いていない箇所がある。(プールトレ、ライラックホール)】 【対応】 清掃業者と調整し清掃方法の見直しを行った。 【要望】 館内掲示のみのチラシ案内があるので、ホームページでも見れるようにしてほしい。 【対応】 館内掲示のみの案内もホームページに掲載するようになった。				

総合満足度及び接遇に関する満足度がともに要求水準を大きく上回っている。今後も利用者に満足頂くサービスの提供を期待したい。

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	H30計画	H30決算	差(決算-計画)				
収入	160,405	162,660	2,255				
指定管理業務収入	134,775	137,216	2,441				
指定管理費	103,830	103,830	0				
利用料金	12,292	13,794	1,502				
その他	18,653	19,592	939				
自主事業収入	25,630	25,444	▲ 186				
支出	179,037	180,422	1,385				
指定管理業務支出	157,651	157,586	▲ 65				
自主事業支出	21,386	22,836	1,450				
収入-支出	▲ 18,632	▲ 17,762	870				
利益還元	0	0	0				
法人税等	20	827	807				
純利益	▲ 18,652	▲ 18,589	63				
▽ 説明							
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用料収入は、個人利用が増加し計画の12.2%増となった。 ▼ 自主事業収入は、地震に伴い教室休講分を返金したため、計画をやや下回った。 ▼ 指定管理業務支出は、経費削減に努めているものの人件費の高騰もあり計画とほぼ同額だった。 ▼ 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、収入・支出ともに計画よりも増加したため、ほぼ計画どおりのマイナス額となった。 							
				<p>30年度については、利用料金収入の増加と経費の削減に努めたが、北海道胆振東部地震の影響による収入の減少や指定管理業務の推進に必要な職員配置のための人件費などの増加により、計画から870千円の改善は図られたものの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。</p> <p>北海道胆振東部地震の影響による減収要因はあったものの、収入は昨年度より増収となっている。現時点においても、新規事業の実施や積極的な広報活動に努めており、今後利用者数が順調に増加していくことを期待したい。</p>			

<確認項目> ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 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170.3%、自己資本比率は42.0%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>新たな指定期間の1年目となるが、管理業務計画書の提案項目を計画的に達成できるよう各取組みに着手した。</p> <p>特に札幌国際交流館の指定管理業務において施設の設置目的を達成するために重要な取組みとなる国際交流事業は仕様書に示す要求水準を大幅に上回る事業数を実施し、5千人以上の参加があるなど、前指定期間の取組みから事業の拡充を図っている。</p>	<p>リフレサッポロの入居団体やJICA北海道センターとのこれまで培った良好な関係を維持しながら、市民と外国人が交流できる機会の増加に取組み、各種業務を計画的に推進する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>H30年度から新たな指定管理期間となったが、国際交流事業や自主事業において、前指定管理期間の経験を生かした事業計画がなされている。また、北海道胆振東部地震の際の対応についても、迅速な対応が取られていた。</p>	<p>利用者数の増加に向け、引き続き利用者ニーズの把握と積極的な広報活動を行うこと。</p>