

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 | 白石区本通16丁目南 |
| 開設時期 | 平成8年4月 | 延床面積 | 3,808.92㎡ |
| 目的 | 市民と外国人がスポーツ、文化活動等を通じて相互理解及び親善を深めることにより、国際交流を推進し、もって本市の国際化に資すること。 | | |
| 事業概要 | (1) 市民と外国人の交流の場の提供 (2) スポーツ、文化活動等による国際交流に関する事業 (3) 施設を使用に供すること (4) その他施設の設置目的を達成するために必要な事業 | | |
| 主要施設 | 体育室(738㎡)、プール(25m×4コース)、トレーニングコーナー(132㎡)、ランニングコース(1周約100m)、ライラックホール(200人収容)、交流サロン(56㎡) | | |
| 2 指定管理者 | | | |
| 名称 | 一般財団法人 札幌市スポーツ協会 | | |
| 指定期間 | 平成30年4月～令和5年3月31日 | | |
| 募集方法 | 公募 | | |
| 指定単位 | 施設数: 1施設 | | |
| 業務の範囲 | (1) 統括管理業務 (2) 施設・設備等の維持及び管理に関する業務 (3) 事業の計画及び実施に関する業務 (4) 施設の利用等に関する業務 (5) 前各号に掲げる業務に付随する業務 | | |
| 3 評価単位 | 施設数: 1施設 | | |

II 令和2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3年目の令和2年度においては、長年の管理運営のノウハウを十分に活用しながら、施設の設置目的を踏まえたうえで、各指定管理業務を推進するための明確な8つの基本方針に基づき、継続して各取組みを推進した。 特にコロナ禍の中、お客様が安全・安心に利用できるよう対策に取り組んだ。 | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> 長年の指定管理の経験と他の市有施設管理の経験を生かし、コロナ禍の中、感染防止対策を徹底するとともに、本市の公共施設の開閉館方針に従い適切な施設運営がなされた。 </td> </tr> </table> | A | B | C | D | 長年の指定管理の経験と他の市有施設管理の経験を生かし、コロナ禍の中、感染防止対策を徹底するとともに、本市の公共施設の開閉館方針に従い適切な施設運営がなされた。 | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | |
| 長年の指定管理の経験と他の市有施設管理の経験を生かし、コロナ禍の中、感染防止対策を徹底するとともに、本市の公共施設の開閉館方針に従い適切な施設運営がなされた。 | | | | | | | | | | | |

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

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

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

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

▼ 個人利用、専用利用、自主事業の開放形態は、過去の利用状況や市民ニーズを考慮して検討し、偏りをなくすことで、全ての利用者に対して公平中立となるよう設定したが、一部、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、混雑する種目については、利用制限や開放中止とした。

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

▼ 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、募集案内を広報さっぽろやフリーペーパー等に掲載し、当協会ホームページなどにより広く募集を行い、厳正な抽選により決定することで、均等な機会を確保した。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ 札幌市などが推進する取組みに参画し、各種取組みを行った。

- ・「さっぽろエコメンバー登録制度」レベル3に登録継続
- ・「環境教育へのクリック募金」に継続協力、札幌市より感謝状の贈呈を受ける。(令和3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

▼ 札幌市の事業者として、環境マネジメントシステムの運用などを通じ、積極的に環境配慮の取組みを推進した。

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

研修実施などにより平等利用に対する職員の知識や意識の向上が図られているほか、様々な利用者のニーズに対応する柔軟なプログラムを実施するなど、平等利用確保の工夫もなされている。

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

札幌市の様々な環境施策へ協力や参加するとともに、コージェネレーションシステムの効果的な活用や利用者への環境配慮の呼びかけを行うなど、積極的な環境配慮の推進がなされている。

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

▼ 自動販売機設置業者一元化により、商品補充・運搬の効率化を図るとともに、省エネ・ノンフロン環境対策の機器を設置し、CO2の削減を行なった。

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

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

▼ 新型コロナウイルス感染症対策として、トイレにペーパータオルを配置していたが、ごみの減量や環境配慮のため、利用者にマイタオル・マイハンカチの呼びかけを促した。

▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

【責任者の配置】

▼ 指定管理業務を一元的に統括する統括責任者を「グループ統括」として配置した。

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

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

【組織整備】

▼ 統括責任者となる総括課長の他、館長、担当職員(正・契約職員)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協会の事務局が一体となり、施設の管理運営、人材育成、職種別・階層別研修などを体系的に実施することで、強固な組織体制を保持した。

▼ 職員の事務分掌を作成し、業務分担を明確化した。

▼ 統括責任者以下、職員の指揮命令系統を明確にしたうえで業務にあたった。

▼ 緊急連絡網を作成し、共有した。

▼ 職員が新型コロナウイルスに感染した場合の施設運営に係わる、緊急時に従事する職員の緊急連絡網を作成し共有した。

管理運営業務計画書に基づき、統括責任者をはじめとする職員を適正に配置した。

また、正職員、契約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。

職員の適正配置、資格の取得、研修を通じたスキルの向上に取り組んだほか、コロナ禍で必要となる管理運営に適切に対応した組織運営がなされている。

【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、希望職種選択方式の申込3区分(正職員のみ、契約職員のみ、正職員と契約職員の併用)で一般公募で採用試験を行った。当協会全体で、正職員4名、契約職員41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】

▼ 当協会の人材育成計画に基づく階層別研修プランを毎年度策定し、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各施設のOJTに活かすスキルを向上させOFF-JTでは特定の専門知識を身につけた。

▼ 令和2年度に実施または受講した特徴ある職員研修

- ①教室担当者向け勉強会(健康チェック票の改定について)動画学習
- ②リスクマネジメント研修(スポーツ現場における怪我と一次対応)
- ③新型コロナウイルス感染症対策マニュアルに基づいた対処方法
- ④応急手当研修、普通救命講習 I
- ⑤消防訓練避難訓練(JICA北海道合同)

▼ 新型コロナウイルス感染症の対策として、OJTや階層別研修においてもソーシャルディスタンスの確保と、密集・密接・密閉の防止を徹底した。集合型研修では、手指消毒及び検温を行い、コロナ対策を講じた上で実施した。

▼ 集合型研修では、会場の収容人数50%以下を定員とし、受講者同士の座席間隔を1.5m~2mとした。グループワークは極力避けることとしたが、グループワークが必要な場合は、パーテーションを活用し、飛沫感染の防止に努めた。

▼ コロナを契機として、動画を用いた研修方法を導入し、密集によるリスク回避を鑑みた。動画は健康づくりセンターの医師を講師として、当協会職員が教材を製作し、教室担当者を中心にOJTを実施した。

▼ 新型コロナウイルス感染拡大に伴い、人の密着を避ける新しい生活様式が推奨され、リスク回避の観点から、拠点とする研修会場と施設をオンラインで繋ぎ、研修や講座を実施した。

▽ 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関催し、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。

管理作業マニュアルの作成により、施設運営のリスク管理の徹底に対応している。また、英語表記の案内などにより、外国人が利用しやすい工夫がなされている。

▼ 業務の標準化(統一化)を通じた、市民サービスの向上や管理運営体制の抜本的な見直し、大規模災害や新型コロナウイルスの職員感染による施設運営のリスク管理として、管理作業マニュアル(始業・終業)を作成し、文書管理機能のワークフローを活用した事故報告書フォームの新様式を作成し、報告ルートの見直しを含めリスクマネジメント研修を活用しながら共有した。

▼ 当協会の作成する「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協会内の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。

▼ 外国人とのスムーズなコミュニケーションを図るため、TOEIC700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。
・コロナ感染症拡大防止に係る、トレーニングコーナー入室人数制限・ランニングマシン等の利用制限等について案内(英語表記)
・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)

▽ 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、当協会の「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。

▼ 「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。

委託事業者への指示命令システムを明確化し、連絡体制を整備するとともに、直接の立ち会い検査だけでなく、作業報告書や写真などにより、適正に履行の検査・確認を行った。
また、委託事業者に対して、新型コロナウイルス感染症対策のため、従業員のマスク着用、手指消毒及び検温の励行を指示した。

清掃や設備の維持管理については、委託業者に対し適切に指導・監督を行い、適正な履行の管理がなされている。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 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 9月18日 | ①令和元年度の実績報告 ②令和2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 ・利用者からの苦情要望への対応について ・理事会、評議員会の開催について ・正職員の採用について ・定期内部監査の実施について ・ウェブアクセシビリティ試験結果について ・札幌市体育協会との統合に伴う体制について ・新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための取り組みについて ・2022年度の改修工事について |
| 第2回 3月12日 | ①令和2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 ・研修の実施について ・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 ・定期内部監査の実施について ・職員の採用・研修について ・新型コロナウイルス感染拡大防止について |
| <協議会メンバー> | |
| ・札幌市総務局国際部交流課(係長、担当職員) ・札幌国際交流館(館長、担当職員) ・協会事務局(管理係長他) | |

▼ 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、例年、協力等を行っている、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は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため全て中止となった。

【協カイベント(中止)】

「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」、「白石でっち奉公」

運営協議会を年2回開催し、施設の利用状況や団体の取り組み状況を四半期ごとに報告、札幌市と管理運営上の課題整理や意見交換などを行うことで、管理水準の維持向上を図る場となった。また、入居5団体及び関係団体による定期打合せを毎月1回開催し、情報共有と調整協議を行うことで連携を密にした。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、国際交流機関や地域団体、教育機関などとの連携については、事業の中止により活動縮小となった。

札幌市及び入居団体との会議を通じて、連携や情報交換が図られている。新型コロナウイルス感染症の影響もあったが、国際交流団体や地域団体の各種事業への協力を行った。

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。
新型コロナウイルス感染症拡大のため、研修員や留学生の利用は減少、また交流事業の実施も限定的となった。

④ 地域の国際交流活動を推進する事業として、例年実施していた「JICA世界ふれあいひろば」や「お正月を楽しもう」などの交流イベントは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった。

⑤ 札幌国際プラザの外国語ボランティアネットワークや大学のボランティアサークルと連携し、例年実施している交流事業については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった。

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」のプロチーム・トップチームの活動を当協会全体で支援するとともに、協働イベントや教室などの開催を通じて、子ども達と選手が触れ合う機会の創出に寄与した。

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

【連携、協働内容】

- ・北翔大学との「事業連携に関する協定」継続(スポーツボランティアの実習等)
- ・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(対面及びオンライン開催)

▼ その他関係団体を通じた社会貢献等の取組み

① 地域防犯活動

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。

② 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。

③ 地域への安全なスポーツ環境の提供

さっぽろ救急サポーターとして、自主的なAEDの設置、及び応急手当のできる職員を配置し、速やかに応急手当が行える環境を整え、地域の安全・安心なスポーツ活動の実施に協力した。

【AEDの自主的な設置】

リフレサッポロ・国際交流館館内2台(その他札幌市設置2台)

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。

【協会全体】

・北海道胆振東部地震災害義援金(79,729円／175,910円)

・東日本大震災復興支援募金(14,301円／累計1,790,194円)

・熊本地震災害救援募金(12,258円／累計462,969円)

・盲導犬育成支援募金(80,416円／累計1,153,802円)

▼ 指定管理者の表示

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

| | | |
|---|---|--|
| <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼ 当協会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。</p> <p>▼ 現金などの取扱いについては、現金等取扱規程となる当協会の財務会計規程、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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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 ・当協会監事による決算時の監査 ・札幌市により、年2回、財務検査</p> | <p>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。</p> | <p>外部の資格者による助言や検査・監査を実施することで、適切な資金管理が図られている。</p> |
| <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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ている。</p> <p>▼ ホームページのお問合せフォームから各施設担当者のグループウェアに直接お問合せメールが送信されるシステムを活用し、全てのお問合せに対し7日以内に回答した。</p> <p>▼ 施設内にご意見箱を設置し、寄せられた要望・苦情に対する回答は、迅速に館内掲示した。</p> <p>▼ 札幌市の判断を要するものは、速やかに報告・相談し、連携を図りながら対応にあたった。</p> | <p>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。</p> | <p>利用者からの苦情・要望については、迅速に対応し、札幌市に共有するとともに、施設運営に生かされている。</p> |
| <p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>▼ 管理運営業務に関する記録や帳簿類は、年度ごとに適切に整備し、仕様書に定められた期間及び当協会の規程に則り、適正に管理・保管した。</p> <p>▼ メールで寄せられた要望・苦情は「要望」、「意見」、「苦情」、「問合せ」に分類し、グループウェアで情報を共有し、業務改善に役立てた。</p> <p>▼ 札幌市が示すチェックリストにより、業務・財務に関する自己チェックを実施した。</p> | <p>札幌市が示すチェックリストによる業務・財務検査の実施などにより適正な業務を確保することともに、市民から寄せられた意見などを業務改善に役立てた。</p> | <p>帳簿類は適切に整備されており、適正に対応できる体制が構築されている。 事業報告等も適時適切に行われている。</p> |

| | <p>▼ コンプライアンスやガバナンス、利用者サービスと業務の改善を目的としたセルフモニタリングを実施した。</p> <p>①コンプライアンス委員会及びリスク管理委員会により、ガバナンスの確認と評価</p> <p>②外部監査(監査法人会計監査3回、税務監査11回実施)</p> <p>③札幌市体育協会との統合に関わる外部機関への会計相談1回</p> <p>④PDCAサイクルによる提案項目の進捗管理</p> <p>⑤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>⑥当協会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</p> <p>▼ 施設の利用状況・利用料金収入状況に関する毎月の報告の他、修繕完了時の報告、事故発生時の報告を適時行った。また、事業年度終了に伴う管理運営業務の実施状況などの事業報告を行った。</p> | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| <p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> | <p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>▼ 施設で働く職員に対し、指定管理者の申込時に提案した収支計画書に記載した最低の時給を上回り、かつ最低賃金861円(令和元年10月3日発効)を上回る866円以上の時給を支給した。</p> <p>▼ 施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</p> <p>▼ 労働基準法の改正に伴い、令和2年10月に未払賃金が請求できる期間の延長に関する職員給与規程の改正を行った。</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、時間外労働の上限は原則として月45時間・年360時間とし、臨時的な特別の事情があり、時間外労働の上限を超えることが予想される施設については、施設・課ごとに特別条項を設定し、所轄労働基準監督署への届出を行った。</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。</p> <p>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>▼ 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に基づき、職員数が50人未満の事業場の職員に対してもストレスチェックを実施するなど、職員の健康管理に適正に対応した。</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。</p> <p>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。</p> <p>同一労働同一賃金への対応やワーク・ライフ・バランスの推進など適切に対応した。</p> | <table border="1"> <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で、関係法令などに適切に対応している。</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で、関係法令などに適切に対応している。 | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | |
| 賃金やワーク・ライフ・バランスへの取り組みで、関係法令などに適切に対応している。 | | | | | | | | | | | |

| | <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>▼ 正職員を新たに雇用する際、現在の非正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、当協会全体で非正職員5名を正職員に転換した。また、札幌市体育協会との合併に伴い、職員2名の雇用を引き継いだ。</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、周知・説明を行った。無期労働契約転換申出書の様式を配布し、随時受付を行い、積極的に無期転換を進めた。</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、障がい者の雇用促進を積極的に取組み、法定雇用率2.2%を下回る1.99%の雇用率となったが、年度を通じて安定的に雇用率が維持できるよう、雇用の促進に向けて引き続き積極的に取組んだ。</p> <p>▼ 同一労働同一賃金への対応として、正職員と非正職員の不合理な待遇差を解消するため、一部手当及び福利厚生事業の見直しや業務の整理を行った。</p> <p>▼ ワーク・ライフ・バランスの向上と、育児や介護における柔軟な年次有給休暇の取得を可能とするため、時間年次有給休暇の取得を試行的に導入した。</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>▼ 管理運営マニュアル、事故対応マニュアル、災害対応マニュアルなど各業務に沿ったマニュアルを整備・見直しし、施設内で共有を図るとともに施設の設備状況に合わせた巡回点検表を活用し、異常の有無を確認するなど、継続的な安全確保とサービス水準の向上を図った。</p> <p>▼ 拾得物については、通常拾得物取扱者として定められた期間内に所轄警察署へ届出を行った。また、「拾得物・遺失物の取扱マニュアル」を策定し、適切に取扱った。</p> <p>▼ 上級体育施設管理士をはじめ、防火管理者、プール衛生管理者、普通救命講習修了者、応急手当普及員、日本赤十字社水上安全法救助員、日本体育施設協会公認スポーツ指導者(水泳指導員)などの専門資格者の配置を継続した。</p> <p>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>【研修等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・普通救命講習 ・水上安全訓練講習 ・事故対応研修 | <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。</p> <p>また、業務における改善点をマニュアルに反映させ利用者の安全確保に努め、全職員が共通認識のもと適正な業務を行うことができるよう市民サービスの向上を図った。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策については最新の情報を基に適宜対策を講じ、利用者の安全に配慮した。</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>各種マニュアルが整備されており、要求水準での対応はなされている。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症対策については最新の情報を基に適宜対策を講じるなど、安全に配慮した施設の維持管理がなされている。</p> | A | B | C | D | | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

▼ 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】

・新型コロナウイルス感染症拡大にともない、ライラックホール利用受付時の申込団体への貸出条件、及び打ち合わせ事項についてマニュアル化

▼ 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、当協会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)

▽ 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。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、自動販売機や券売機、ドアノブ、ロッカー等、利用者が手を触れる箇所は定期的に消毒作業を実施した。

▼ 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、閉館後は有人及び機械機械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、プール水の水質検査を実施した。その検査の中で、ジャグジーよりレジオネラ菌が検出され、ただちに利用を中止した。利用者には採暖室を使用していただくことで開放に支障をきたさなかった。

各業務においては、利用者及び入居団体の安全を最優先した管理を徹底し、積極的に日常点検を行うなど、要求水準に基づき、スポーツ棟及び厚生棟における総合的な維持管理を実施した。第三者へ委託する業務は館長(施設責任者)が監督・指導の体勢を整備し、適正な履行確認を行った。

併せて、入居団体なども協議を行い、市民サービスに留意しながら業務を実施した。今年度については、新型コロナウイルス感染症拡大にともない、施設内を定期的に消毒し感染防止に努めた。

施設運営に支障が出ないよう新型コロナウイルス対策を施すなど、利用者の安全に配慮している。また、設備の修繕も計画的になされている。ジャグジーでレジオネラ菌が検出されたが、迅速かつ適切に対応することができた。

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

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

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、プール出入口手摺、ベンチ等定期的に消毒作業を実施した。

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

【プール休館期間】

・令和2年度 3/15～3/26(12日間)

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

▼ 修繕

施設などの修繕は、市民の利用に支障が生じないよう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。

今年度については、来年度に予定されている改修工事を考慮し、計画的な設備の更新は実施せず、改修対象外の項目を中心に実施したため、協定上限額には達していない。

【修繕負担費用】

・R2年度2,320,392円(税込み)

▼ 備品管理

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

▼ 駐車場管理

場内での事故や交通渋滞の防止のため、車両の監視、誘導などを適切に行った。

▼ 外構緑地管理

職員が植栽を含む外構緑地の点検、剪定、除草、冬囲いなどを適切に行った。

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

▼ 敷地管理

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

▼ 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り組んだ。

【自衛消防訓練】

- ・R3.3.15 リフレサッポロ消防訓練(30名参加)
- ・R2.9.28 JICA北海道・リフレサッポロ合同訓練(79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

▼ 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。

▼ 避難訓練の実施は、消防設備の説明等、避難訓練以外の研修については実施せず、短時間の訓練とし、コロナ対策を講じたうえで実施した。

▼ 人事異動に伴う参集施設の見直しを行い、総括課長、館長は勤務施設に参集するよう適正に配置し、施設への参集職員数を調整した。

▼ 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。

▼ 参集職員は、新型コロナウイルス感染症の疑いがある場合は、避難所施設の感染症拡大防止のため、職員は自宅待機とし参集施設先の運営にあたらぬ、初期対応の確認を行った。

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。また北海道胆振東部地震の経験を活かしリフレ関係団体と連携し施設の安全確保に努めた。

定期的に関係団体と連携して防災訓練を実施している。災害発生時に備えて連絡体制も整備されている。

| (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 | A B C D | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|--------|-----|-----|--------------------------------------|----|---|---|--------------------------------------|----|---|---|------------------|-----|---|---|-------------------|-----|---|---|--------------------------------------|-----|---|---|-----------------|-----|---|---|---------------------|----|-------|------|-----------------|----|-------|------|-----------------|-----|---|---|----------------------|-----|---|---|-------------------|-----|---|---|---------------|-----|---|---|---------------|-----|---|---|----|-------|-------|--------|--------|-------|-------|-------|----|--------|-------|------|---|
| | | 新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、予定していた事業が多数中止となったが、おおむね要求水準を満たしている。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <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ていたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため多くのイベントが中止となった。</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>JICA北海道パネル展示会①海外協力隊写真展「ニッポンじゃありえない！」</td> <td>47</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>JICA北海道パネル展示会②海外協力隊写真展「ニッポンじゃありえない！」</td> <td>94</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>姉妹都市紹介パネル展示会① 韓国</td> <td>136</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>姉妹都市紹介パネル展示会② ロシア</td> <td>249</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>JICA北海道パネル展示会③海外協力隊写真展「ニッポンじゃありえない！」</td> <td>262</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>フェアトレード紹介パネル展示会</td> <td>401</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>外国人とスポーツ交流しよう！①YOGA</td> <td>15</td> <td>93.4%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ワールドスポーツフェスティバル</td> <td>61</td> <td>96.2%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>姉妹都市紹介パネル展示会③中国</td> <td>182</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>世界を変革する:持続可能な開発目標の紹介</td> <td>290</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>姉妹都市紹介パネル展示会④アメリカ</td> <td>356</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>グリーティングカード展示会</td> <td>276</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>姉妹都市紹介パネル⑤ドイツ</td> <td>353</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,722</td> <td>94.8%</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td>※令和元年度</td> <td>4,376</td> <td>98.1%</td> <td>99.2%</td> </tr> <tr> <td>増減</td> <td>-1,654</td> <td>-3.3%</td> <td>0.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼ 要求水準と実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間10回以上(要求水準)⇒13事業実施 年間27回以上(目標値) ・参加人数4,200人以上(要求水準)⇒2,722人参加 ・理解度85.0%以上(要求水準)⇒94.8% ・満足度85.0%以上(要求水準)⇒100.0% | 事業名(実施日) | 参加者数 | 理解度 | 満足度 | JICA北海道パネル展示会①海外協力隊写真展「ニッポンじゃありえない！」 | 47 | - | - | JICA北海道パネル展示会②海外協力隊写真展「ニッポンじゃありえない！」 | 94 | - | - | 姉妹都市紹介パネル展示会① 韓国 | 136 | - | - | 姉妹都市紹介パネル展示会② ロシア | 249 | - | - | JICA北海道パネル展示会③海外協力隊写真展「ニッポンじゃありえない！」 | 262 | - | - | フェアトレード紹介パネル展示会 | 401 | - | - | 外国人とスポーツ交流しよう！①YOGA | 15 | 93.4% | 100% | ワールドスポーツフェスティバル | 61 | 96.2% | 100% | 姉妹都市紹介パネル展示会③中国 | 182 | - | - | 世界を変革する:持続可能な開発目標の紹介 | 290 | - | - | 姉妹都市紹介パネル展示会④アメリカ | 356 | - | - | グリーティングカード展示会 | 276 | - | - | 姉妹都市紹介パネル⑤ドイツ | 353 | - | - | 合計 | 2,722 | 94.8% | 100.0% | ※令和元年度 | 4,376 | 98.1% | 99.2% | 増減 | -1,654 | -3.3% | 0.8% | <p>市民と外国人がスポーツ・文化活動を通じて交流できるよう27事業を企画していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、17事業が中止になり実施できた事業は13事業にとどまった。</p> <p>今年度については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため参加型のイベントが多数中止になり、パネル展などの展示会が中心の事業展開になった。実施した「外国人と交流しよう！①YOGA」などの参加型イベントでは感染症拡大防止のため定員数を減らし、検温や消毒などの感染症対策を徹底し実施した結果、参加者からは「安心して参加できるイベントであった。」とのお言葉もいただき、安心安全な事業を提供することが出来た。</p> <p>やむを得ず中止した事業の多くは、直前まで講師の手配やイベントの考案などの準備を進めており、準備段階においては昨年度までの経験やノウハウをしっかりと活かすことが出来た。</p> <p>また、JICA研修員や留学生が入国できない中、メルマガなどのSNS配信やJICAに宿泊していない研修員への広報等により参加申込を得ることが出来た。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった事</p> |
| 事業名(実施日) | 参加者数 | 理解度 | 満足度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| JICA北海道パネル展示会①海外協力隊写真展「ニッポンじゃありえない！」 | 47 | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| JICA北海道パネル展示会②海外協力隊写真展「ニッポンじゃありえない！」 | 94 | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 姉妹都市紹介パネル展示会① 韓国 | 136 | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 姉妹都市紹介パネル展示会② ロシア | 249 | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| JICA北海道パネル展示会③海外協力隊写真展「ニッポンじゃありえない！」 | 262 | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| フェアトレード紹介パネル展示会 | 401 | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 外国人とスポーツ交流しよう！①YOGA | 15 | 93.4% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ワールドスポーツフェスティバル | 61 | 96.2% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 姉妹都市紹介パネル展示会③中国 | 182 | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 世界を変革する:持続可能な開発目標の紹介 | 290 | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 姉妹都市紹介パネル展示会④アメリカ | 356 | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| グリーティングカード展示会 | 276 | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 姉妹都市紹介パネル⑤ドイツ | 353 | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 合計 | 2,722 | 94.8% | 100.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ※令和元年度 | 4,376 | 98.1% | 99.2% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 増減 | -1,654 | -3.3% | 0.8% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

▼新規事業の実施

- ・新規事業として3事業を計画
「フラワーアレンジメント」
「こどもスペシャルDay」
「護身術体験」

今年度は、文化活動を通じた国際交流事業として「フラワーアレンジメント」、学習機会の提供事業として「こどもスペシャルDay」、また、生活の支援等に関する事業として「護身術体験」を新規で計画していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、全て中止となった。

▼継続事業

今年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、参加型イベントが開催できずパネル展が中心の事業展開となった。

パネル展については、札幌市や国際プラザなどの関係機関と連携し、開催期間を変更するなどして実施した。中止した参加型事業の多くは、講師の手配、協力団体との調整、参加者募集など、直前まで準備を進めており、準備段階においては昨年までの経験やノウハウを十分に活かすことができた。

▼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、近隣大学などの関係機関の協力のより参加者募集を行った。

【継続的な取組み】

- ・JICA研修員へのイベント案内
- ・フリーペーパーの活用
- ・近隣の大学へのチラシ配布
- ・札幌国際プラザのメルマガとFacebook

【新規の取組み】

- ・近隣大学のFacebookにて、チラシ及びイベント情報の投稿

▽ 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、札幌市や隣接するJICA北海道センター、札幌国際プラザなどの国際交流機関や団体から収集し、施設内交流サロンに設置した情報コーナーやリフレサッポロロビー、当協会が管理する施設やホームページ等で広く市民に周知した。

【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)
- ・国連UNHCR協会情報パンフレット

業が多く、事業数や参加者数は目標値を達成できなかったが、参加者アンケートでは理解度・満足度ともに目標値を上回ることが出来た。

関係団体との連携し、管理業務計画書に基づき、情報を収集、適正業務を推進した。

関係機関と連携し、国際交流に関する情報の提供に積極的に取り組んでいる。

| | <p>▽ スポーツ・文化活動を通じた国際交流に関する市民の自主的な活動及び交流の支援に関する業務</p> <p>▼ 施設内に設置した国際交流情報コーナーやロビーにおいて、国際交流を行う市民や団体の活動PRチラシ・パンフレットを配架、情報提供し、地域コミュニティの交流に寄与した。</p> <p>今年度については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、主催する外国人との交流イベントが多数中止となり、ボランティア活動の場の提供等、市民の活動支援や交流支援に関する事業は限定的となったが、市内の高校から交流事業についての相談がありアドバイス等を行った。</p> | <p>新型コロナウイルス感染症拡大により実施できたイベントは少なく、交流事業に協力いただいている市民ボランティアへの活動場所の提供は限定的となったが、新たな取り組みとして、交流事業に関するイベントノウハウや経験を活かし市内の高校へアドバイスを行うなど、市民の活動及び交流支援について新たな取り組みを行った。</p> | <p>市民への国際交流に関する情報提供に努めている。</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="383 884 981 1276"> <thead> <tr> <th>個人利用</th> <th>R1実績</th> <th>R2計画</th> <th>R2実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>プール</td> <td>46,718</td> <td>46,550</td> <td>28,180</td> </tr> <tr> <td>体育室</td> <td>23,314</td> <td>28,100</td> <td>13,128</td> </tr> <tr> <td>総合利用</td> <td>59</td> <td>50</td> <td>4</td> </tr> <tr> <th>専用利用</th> <th>R1実績</th> <th>R2計画</th> <th>R2実績</th> </tr> <tr> <td>プール</td> <td>15</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>体育室</td> <td>5,153</td> <td>5,700</td> <td>5,392</td> </tr> <tr> <td>ライラックホール</td> <td>17,301</td> <td>15,600</td> <td>7,154</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>92,560</td> <td>96,000</td> <td>53,858</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 利用の承認、不承認、取消し、減免、還付等</p> <p>▼ 個人利用は使用券により、専用利用は札幌国際交流館使用承認書及び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。</p> <p>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。</p> <p>その他、承認の取消しや利用料の減免、還付などについて、札幌国際交流館条例、同施行規則、運営要綱に基づき、行政執行代理者として、適正な手続きを行った。</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼ 利用者の利便性確保及び利用団体拡大のため、「札幌市公共施設情報予約システム」は、稼働率に合わせた開放枠を設定することで、より効果的な運用に努めた。</p> <p>▼ スポーツ実施率の向上と広く市民にスポーツのきっかけづくりの機会を提供するため、市内の公共スポーツ施設と連携し、一斉に「スポーツ日無料開放(7/24)」を実施し191人が利用した。</p> | 個人利用 | R1実績 | R2計画 | R2実績 | プール | 46,718 | 46,550 | 28,180 | 体育室 | 23,314 | 28,100 | 13,128 | 総合利用 | 59 | 50 | 4 | 専用利用 | R1実績 | R2計画 | R2実績 | プール | 15 | 0 | 0 | 体育室 | 5,153 | 5,700 | 5,392 | ライラックホール | 17,301 | 15,600 | 7,154 | 合計 | 92,560 | 96,000 | 53,858 | <p>利用者数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止による休館のため、大幅に減少した。</p> <p>条例、施行規則、要領に基づき、適正に使用承認などを行った。</p> <p>「札幌市公共施設情報予約システム」の運用については、より稼働率を高めるよう改善・見直しを行い、専用利用枠が空きとなるケースの減少に努めた。</p> | <table border="1" data-bbox="1236 795 1447 840"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルス感染症の影響による休館により利用者は減少した。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館措置により、還付返還手続きが増加したが適切に対応した。</p> <p>札幌市公共施設情報予約システムの効果的な運用に取り組んだ。</p> | A | B | C | D |
| 個人利用 | R1実績 | R2計画 | R2実績 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| プール | 46,718 | 46,550 | 28,180 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 体育室 | 23,314 | 28,100 | 13,128 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 総合利用 | 59 | 50 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 専用利用 | R1実績 | R2計画 | R2実績 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| プール | 15 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 体育室 | 5,153 | 5,700 | 5,392 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ライラックホール | 17,301 | 15,600 | 7,154 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 合計 | 92,560 | 96,000 | 53,858 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | <p>▼ 企業の福利厚生施設として利用できるよう、さぼりとさっぽろをはじめ5団体と提携し、利用の促進を図った。</p> <p>▼ 海外からの留学生などに対応するため、ポケットークを導入し、利用案内など滞りなく利用者対応ができる体制を整えた。</p> <p>今年度については、トレーニング室や更衣室の入室人数制限や各室入口への消毒液設置、換気徹底及びCO2濃度測定など新型コロナウイルス感染症拡大にかかる防止に努め、新たな利用促進について積極的な取り組みは行っていない。</p> | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| (6)付随業務 | <p>▽ 広報業務</p> <p>▼ ホームページは、アクセシビリティ、ユニバーサルデザインの考え方にに基づき管理し、総務省作成の「みんなの公共サイト運用ガイドライン」を参考に取組みを実施した。</p> <p>① 閲覧者がホームページ上から施設の利用方法やページについての問い合わせを容易にできるよう、電話番号の他、各ページに問い合わせフォームを設置し、必要事項を記載するだけで送信することができるよう配慮した。 ホームページから各施設担当者のグループウェアに直接お問合せメールが送信され、全てのお問合せに対し7日以内に回答できるよう対応した。 ・問合せ件数総数：R2年度514件</p> <p>② JIS X 8341-3 の改正、障害者差別解消法施行を遵守し、ウェブアクセシビリティ方針をホームページに公開するとともに、JIS X 8341-3:2016の適合レベルAAの準拠への取組みを実施した。 ・ページ作成時ルールを徹底するため、各施設にホームページの更新責任者(館長)と担当者を選任。 ・ホームページ保守委託事業者との協力体制を構築し、専門的な知識や技術についての情報を収集。 ・HP打合せ、ウェブアクセシビリティ研修会の実施(10/30、3/26)※いずれもオンライン開催</p> <p>③ ウェブアクセシビリティ基盤委員会※が示す「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン 2016年4月版」に基づき、1年に1回試験の実施し、適合レベルAAに準拠していることを確認し、ホームページに公開した。 ・試験年月日：2021年3月29日 ・試験の要件：当協会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</p> <p>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、当協会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</p> | <p>ホームページのウェブアクセシビリティ確保については、日本工業規格「JIS X 8341-3:2016」の適合レベルAAに準拠していることを試験により確認し、その評価結果をホームページで公開した。また、ホームページの更新責任者と担当者を選任し、ウェブアクセシビリティ研修会を1回(コロナの影響でオンライン開催)実施するなど適正に取組んだ。併せて、情報誌の作成・配布や、フリーペーパ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">施設の情報提供について積極的に行われている。特に新型コロナウイルス感染症対策に伴う休館等の措置については、迅速にホームページにて周知されている。</td> </tr> </tbody> </table> | A | B | C | D | 施設の情報提供について積極的に行われている。特に新型コロナウイルス感染症対策に伴う休館等の措置については、迅速にホームページにて周知されている。 | | | |
| A | B | C | D | | | | | | | | |
| 施設の情報提供について積極的に行われている。特に新型コロナウイルス感染症対策に伴う休館等の措置については、迅速にホームページにて周知されている。 | | | | | | | | | | | |

た。

⑤ 協会統合に伴い、HPのデザインをリニューアルし、スマートフォンでも閲覧しやすい縦長のデザインとした。

⑥ コロナウイルスの拡大に伴い、自宅でできる運動動画コンテンツの配信及び、当協会のコロナ関連の情報をまとめたページを新規に立ち上げた。

▼ 各種案内の配布

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

【主な取組実績】

- ① 広報さっぽろ及び札幌市情報アプリ「さっぽろへの教室受講生募集情報等掲載（広報さっぽろは一部事業のみ）
- ② 毎月の利用時間割を区役所、区民センターなどに配布
- ③ 町内会回覧板の活用
- ④ 新聞などへの教室要項や求人情報の折込・掲載
- ⑤ フリーペーパーへの全施設一斉教室募集情報掲載（2～3月）
- ⑥ 令和3年度採用職員募集情報掲載（ジョブキタ、バイトル、マイナビ）
- ⑦ コンサドーレマッチデイプログラムへの広告掲出（3回）
- ⑧ 広報誌「ヘルス&スポーツライフ」の発行（年4回／vol.120: コンサドーレ管選手、vol.121: ゴルフ藤田光里など）

▽ その他管理運営業務に付随する一切の業務

▼ 「さっぽろグローバルスポーツコミッション」の事務局機能を担当し、契約職員（専門員）2名を配属するとともに、施設を活用した大会・合宿誘致の活動などを推進した。

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

東京2020オリンピックの成功に向け、昨年に引き続き関係団体との協力体制を確保している。

▽ 引継ぎ業務

（前回から継続指定のため、引継業務なし）

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 |
|---------------|-------|
| 親子水泳 | 31 |
| 幼児水泳 | 93 |
| 少年少女水泳 | 611 |
| 少年少女短期水泳教室 | 0 |
| 成人水泳 | 291 |
| 成人水中フィットネス | 177 |
| 成人水中フィットネス体験 | 6 |
| プール 計 | 1,209 |
| 成人テニス | 14 |
| 成人バドミントン | 63 |
| ジュニアテニス | 58 |
| ジュニアバドミントン | 129 |
| フットサル | 174 |
| 体育室 計 | 438 |
| やさしいヨガ | 41 |
| スッキリ☆シェイプ | 35 |
| バランスコーディネーション | 59 |
| 機能改善教室 | 28 |
| ヨガ | 45 |
| アンチエイジングエアロ | 37 |
| ZUMBA | 58 |
| Night☆ZUMBA | 39 |
| ナイトヨガ | 40 |
| 脳・足きたえよう | 28 |
| ナイトピラティス | 32 |
| 健美操 | 27 |
| ゆっくり太極拳 | 41 |
| キッズ運動クラブ | 64 |
| ジュニアダンス | 95 |
| フィットネス体験 | 78 |
| かけっこ教室 | 170 |
| ライラックホール 計 | 917 |
| 合 計 | 2,564 |

▼ 受講者数 前年度比較(単位:人)

| 区分 | R1 | R2 |
|----------|-------|-------|
| プール | 1,642 | 1,209 |
| 体育室 | 474 | 438 |
| ライラックホール | 1,354 | 917 |
| 合 計 | 3,470 | 2,564 |

新型コロナウイルス感染症拡大防止による休館や教室規模の縮小により、受講者数は前年度より900人下回る結果となった。

スポーツ教室は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、定員数の削減や更衣室の入室制限など、受講者が安心して参加できるよう対策を講じ開催した。

新規受講生の獲得及び受講者増加への取り組みとしては、受講生が継続して参加頂けるよう、「幼児水泳教室」や「高学年のフットサル教室」を新設し対象年齢の拡大を行った。

また、フィットネス教室では、新規受講者の参加を促すため、プログラム内容を高齢者(60歳以上)向けにした「脳・足きたえよう」を開講した。

ライラックホールについては新型コロナウイルス感染症拡大防止による人数制限により専用利用数は激減したが、フィットネス教室を実施したことにより、ホール稼働率は要求水準の35.0%を上回る36.1%を達成することができた。

| A | B | C | D |
|--|---|---|---|
| 新型コロナウイルス感染症による影響が大きく、入室制限下での受講者獲得への取組が見られたが前年度より減少した。 | | | |

▼ 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をおこなったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため教室定員数の削減や更衣室の人数制限などの影響から昨年度より人数は906人減少という結果になった。

【実施結果】

・受講者数 R1年度3,470人⇒R2年度2,564人(906人減少)

▼ 人気種目の対象年齢拡大やコース新設などを行なった。また、高齢者(60歳以上)を対象とした教室を実施し更なる受講者獲得につなげた。

【コース増設】

・フットサル教室
・幼児水泳教室

【新規開講教室】

・脳、足をきたえよう

▼ 例年、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し、日頃の練習成果を発表する場を提供していたが、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、予定していた参加事業は中止となった。

【中止事業】

・バドミントン交流戦
・水泳競技会兼泳力検定会

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

【主な広報活動など】

・町内会回覧板での教室案内
・近隣小学校、幼稚園への教室案内配布
・フリーペーパーへの継続的な教室紹介掲載

▼ ライラックホールでは、新型コロナウイルス感染症拡大防止による利用人数制限により専用利用件数は激減したが、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上回る稼働率となった。

【稼働率】

・要求水準35.0%⇒令和2年度36.1%(令和元年度56.2%)

▼ 教室、イベントなどの自主事業参加者に事故・怪我が発生した場合は、施設管理の瑕疵に伴う施設賠償責任保険と併せて、当協会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協会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。

| | | |
|---|--|---|
| <p>▼ スポーツ活動中の水分補給のため、施設内の適所に自動販売機を設置し、利用者サービス向上を図った。 なお、これらに係る行政財産の使用にあたっては、目的外使用申請を適正に行った。</p> <p>▼ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年4月14日から6月30日まで予定されていた自主事業はすべて中止となった。</p> <p>▽ 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】</p> <p>▼ 物品購入・修繕・役務契約などは、特殊なものを除き、札幌市登録事業者を中心に約81.1%を市内企業へ発注した。</p> <p>【福祉施策への配慮】</p> <p>▼ クリーニング、緑地帯除草作業、チラシ印刷、物品調達(弁当・ウエスほか)などを元気ジョブアウトソーシングセンター、社会福祉法人北海道リハビリーなどの障がい者就労施設等に発注し、福祉団体の活用を図った。</p> <p>▼ 新たに2名が障がい者初級スポーツ指導員の資格を取得し計25名、障がい者中級スポーツ指導員は7名であり、有資格者を含めた職員が障がい者スポーツ団体が運営する普及事業に携わった。</p> <p>【障がい者スポーツ普及促進の取組み】</p> <p>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)に就任し、障がい者のスポーツ環境整備に取り組んだ。</p> | <p>特殊な条件の物件を除き、札幌市登録事業者への発注を基本とし、市内企業の活用に大きく貢献した。 札幌市が推進する福祉施策及び障がい者スポーツの普及促進に対して、組織的に積極的に取り組んでいる。</p> | <p>市内企業等の活用や札幌市が掲げる福祉施策への配慮等に積極的に取り組んでいる。</p> |
|---|--|---|

3 利用者の満足度

| ▽ 利用者アンケートの結果 | | <p>アンケート結果は、市の定める目標水準(85%)に対し、4項目(条件、案内、環境、接遇)において大幅に上回っており、利用者からの高い満足度を得ている。 また、利用者からの、ご意見・要望を、施設の運営に反映させ、利用者の更なる満足度の向上を図った。</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">満足度に関する要求結果は、各要求水準を10ポイント以上上回っており、利用者の満足度は高い。</td> </tr> </tbody> </table> | A | B | C | D | 満足度に関する要求結果は、各要求水準を10ポイント以上上回っており、利用者の満足度は高い。 | | | |
|---|---|---|--|---|---|---|---|---|--|--|--|
| A | B | | | C | D | | | | | | |
| 満足度に関する要求結果は、各要求水準を10ポイント以上上回っており、利用者の満足度は高い。 | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 1361 383 1792">実施方法</td> <td data-bbox="383 1361 1002 1792"> <p>実施期間:令和2年8月26日~9月2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:250件</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1792 383 1998">結果概要</td> <td data-bbox="383 1792 1002 1998"> <p>利用者の総合満足度は要求水準の目標85%に対し98.1%であった。 職員の接遇に関する満足度(迅速さ、親切さ、専門知識など)は要求水準の目標85%に対し、98.6%であり利用者からの高い満足度を得ている。</p> </td> </tr> </table> | 実施方法 | <p>実施期間:令和2年8月26日~9月2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:250件</p> | 結果概要 | <p>利用者の総合満足度は要求水準の目標85%に対し98.1%であった。 職員の接遇に関する満足度(迅速さ、親切さ、専門知識など)は要求水準の目標85%に対し、98.6%であり利用者からの高い満足度を得ている。</p> | | | | | | | |
| 実施方法 | <p>実施期間:令和2年8月26日~9月2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:250件</p> | | | | | | | | | | |
| 結果概要 | <p>利用者の総合満足度は要求水準の目標85%に対し98.1%であった。 職員の接遇に関する満足度(迅速さ、親切さ、専門知識など)は要求水準の目標85%に対し、98.6%であり利用者からの高い満足度を得ている。</p> | | | | | | | | | | |

| | |
|------------------|---|
| 利用者からの意見・要望とその対応 | 【要望】受付の掲示物が多すぎて何が重要か読み取れない。 【対応】掲示物を精査し、必要箇所へ必要枚数掲示した。 |
| | 【要望】血圧計のカバーが傷んでいるので交換してほしい。 【対応】業者に調査してもらったところカバー自体の交換はできず、血圧計本体を購入し、対応した。 |

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

| 項目 | R2計画 | R2決算 | 差(決算-計画) |
|----------|----------|----------|----------|
| 収入 | 166,481 | 148,543 | ▲ 17,938 |
| 指定管理業務収入 | 140,356 | 133,184 | ▲ 7,172 |
| 指定管理費 | 106,310 | 106,310 | 0 |
| 利用料金 | 13,379 | 8,059 | ▲ 5,320 |
| その他 | 20,667 | 18,815 | ▲ 1,852 |
| 自主事業収入 | 26,125 | 15,359 | ▲ 10,766 |
| 支出 | 191,341 | 181,968 | ▲ 9,373 |
| 指定管理業務支出 | 166,901 | 165,077 | ▲ 1,824 |
| 自主事業支出 | 24,440 | 16,891 | ▲ 7,549 |
| 収入-支出 | ▲ 24,860 | ▲ 33,425 | ▲ 8,565 |
| 利益還元 | 0 | 0 | 0 |
| 法人税等 | 21 | 22 | 1 |
| 純利益 | ▲ 24,881 | ▲ 33,447 | ▲ 8,566 |

▽ 説明

- ▼ 利用料収入は、コロナによる休館・定員制限・利用回復の遅れなどにより計画を大きく下回った。
- ▼ 自主事業収入も、上記同様休館による教室の中止、受講者の回復遅れ・受講敬遠などにより、計画を大きく下回った。
- ▼ 自主事業支出は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設休館により教室事業が中止となったため、減少した。
- ▼ 純利益は、収入が計画よりも大きく減少したため、マイナス額が増加となった。

令和2年度については、前年度末からのコロナ感染拡大防止に伴う施設休館や利用回復の遅れの影響により、利用料金・自主事業の収入ともに大きく下回った。支出においても休館により減少しているものの、減収分を補うことが出来ず、収支差額はマイナスが拡大する結果となった。収支改善は前指定期間からの課題となっており、現指定期間においても継続的に収入の増加と経費の縮減に取り組む必要がある。

| A | B | C | D |
|---|---|---|---|
| | | | |

新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、計画を下回った。翌年度においても大きな課題となる見込みであるが、収入増、経費減の取り組みに期待したい。

<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218.2%、自己資本比率は55.3%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 |
|---|----|
| | |

| | | | | |
|--|----|--|---|----|
| <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>個人情報とは、協会の「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。</p> <p>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> | | <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>新型コロナウイルス感染症感染拡大による臨時休館とその後の利用制限に伴い、市民への周知、教室受講生への対応、各利用団体及び関係団体との利用調整など、非常に多くのイレギュラー対応を行ったが、札幌市との緊密な連携を始め、これまでの運営で培った経験を活かし、大きなトラブルなく対応を行うことができた。</p> <p>また、お客様への感染防止対策を万全を期すと伴い、新型コロナウイルス感染症対策マニュアルを作成し、職員の健康管理についても適切に行った。</p> | <p>新型コロナウイルス感染症の対応は長期化することが見込まれることから、引き続き安全・安心に施設の利用ができるよう、引き続き適切な管理運営を行う。</p> <p>また、現指定期間4年目を迎え提案項目の進捗状況は91.1%となっており、引き続き100%を目指して取り組むと伴い、アフターコロナを見据え、市民の行動様式の変容や働き方の変革に合わせた運営の検討をすすめる。</p> |

| 【所管局の評価】 | |
|--|--|
| 総合評価 | 改善指導・指示事項 |
| <p>指定管理期間の折り返しを迎えたが、これまでの実績や経験を生かし、柔軟に新型コロナウイルスに対応できた。</p> | <p>新型コロナウイルス対策が引き続き重要になると考えられるが、利用者の安全と、その中での目標達成に向けた運営の両面に気を配ること。</p> |