

指定管理者評価シート

事業名	スポーツまちづくり推進事業費	所管課(電話番号)	スポーツ局スポーツ部施設課(211-3045)
-----	----------------	-----------	-------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌ドーム	所在地	豊平区羊ヶ丘1
開設時期	平成13年6月	延床面積	98,232.17㎡
目的	内外の優れたスポーツ、展示会その他の催物の開催の場を提供すること等により、スポーツの普及振興及び市民文化の向上並びに地域経済の活性化に寄与する。		
事業概要	クローズドアリーナ、オープンアリーナ、展望台その他の施設を利用に供すること、及びその他ドームの設置目的を達成するために必要な事業		
主要施設	クローズドアリーナ、オープンアリーナ、サッカー練習場、トレーニングルーム、駐車場等		
2 指定管理者			
名称	株式会社札幌ドーム		
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	<p>非公募</p> <p>非公募の場合、その理由：</p> <ul style="list-style-type: none"> 株式会社札幌ドームは、平成13年の札幌ドーム開業時から施設の管理運営を行っており、経営面においても安定した経営を継続している。また、積極的な改良工事を行うなど来場者サービスの向上に努めており、施設の良い管理が行われていること。 株式会社札幌ドームは、札幌ドーム運営の核となるプロ野球のフランチャイズ球団誘致を実現し、プロ野球とプロサッカー両球団の本拠地として安定的な経営を確立しており、札幌ドームの円滑な運営には引き続き北海道日本ハムファイターズ及び北海道コンサドーレ札幌の両球団との強い信頼関係にある同社の存在が不可欠であること。 株式会社札幌ドームは、札幌ドームという公の施設では他に類を見ない大規模な施設を経営するために、本市のほか、民間企業の出資により設立した株式会社であり、開設当初に民間企業からの人材派遣等を受けるなど、札幌ドーム運営のための様々なノウハウを蓄積しており、指定管理を行う団体と施設の関係が密接不可分であること。 株式会社札幌ドームは、本市が出資する第3セクターとして、今後見込まれる札幌ドームの多額の保全改修費用の負担に備え内部留保を行うなど長期継続的な視野を持って事業運営を行っているほか、自主事業による収益から積極的に本市に利益還元を行っており、本市としても、札幌ドームを維持していく上で、札幌ドームの指定管理者に対し継続的・積極的に関与する必要があること。 <p>以上のことから、札幌ドーム条例第3条第2項の規定に基づき、札幌ドームの指定管理者については非公募とした。</p>		
指定単位	<p>施設数：1施設</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由：</p>		
業務の範囲	施設維持管理業務、貸館業務(利用料金制度)、イベント実施支援、ドームの利用促進事業、アマチュア大会の実施及び市民利用事業等		
3 評価単位	<p>施設数：1施設</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由：</p>		

II 平成28年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価								
1 業務の要求水準達成度											
<p>(1) 統括管理業務</p>	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼平成33年度を目標年度とする長期ビジョン「SV-21」(平成25年3月策定)の実現に向けた次なるステップと位置付ける新3ヵ年経営計画「中期経営計画2018」(平成28年3月策定)に従い、「年間総来場者数300万人達成に向けた”札幌ドームブランド”の向上」を目指すことを基本方針に掲げ、「北海道のスポーツ・文化の発信地としての魅力と可能性の追求」、「人にやさしい施設づくりとサービスの深化・拡大」、「確固たる経営基盤の確立」という3つの基本戦略のもと事業活動を進めた。</p> <p>▼平等利用確保のため、貸館については、貸館利用審査委員会を開催し、平等利用、適正な事業者への貸し出しを行う体制で運用した。また、市民利用については、札幌市公共施設予約情報システムを活用するなど、市民の公平な利用に注意を払い、業務にあたった。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼「環境方針」(平成20年3月策定)及び「ECO MOTION 2021」(環境方針を実現するため開業20周年を迎える平成33年に向けて重点的に取り組む指針と平成23年を基準年とした新たな数値目標を定めたもの。平成25年3月策定)に基づき、「マネジメント体制の推進・法令遵守の徹底」、「低炭素社会に向けた取り組み」、「循環型社会に向けた取り組み」及び「生物多様性の保全と環境啓発活動の推進」という4つのテーマから、人と自然にやさしい施設を目指した取組を進めた。</p> <p>▼各テーマにおける具体的な取り組み及び結果は以下のとおり</p> <p><マネジメント体制の推進・法令遵守の徹底></p> <ul style="list-style-type: none"> ・環境への取り組みを推進していくため、事業本部長及び全部・室長で組織される「エコ推進会議」を設置し、環境経営の実現を進めていく体制を強化した。 ・平成28年度は年6回開催し、さらなる省エネルギーや廃棄物排出量の削減、リサイクル率の向上などに向け、各部門の環境活動状況の把握と具体的な対応策を検討し、社内に発信した。 	<p>・平等利用を確保するために、札幌ドーム条例及び同施行規則を遵守して、社内体制の整備を行い、施設の貸出しを行った。</p> <p>・環境マネジメント体制を確立し、法令遵守のもと、数値目標達成に向けて、多岐にわたる取組を実施した。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 315 1444 353"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 353 1444 853"> 全ての要求水準を達成し、「地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進」「管理水準の維持向上に向けた取組」「要望・苦情対応」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから『A』評価とする。 なお、小項目別の評価は以下のとおり。 同社の中期経営計画の統括の下、管理運営方針に基づき良好に施設を管理運営している。 また、札幌ドーム条例、同施行規則等を順守し平等利用の確保に努めている。 札幌ドームは大型イベントが開催される施設であるため、エネルギー使用量や廃棄ごみの量については、イベントの開催状況や来場者数の影響を大きく受けるが、施設管理者として地球温暖化対策及び環境配慮の推進に関する様々な取組を積極的に実施している。 重点的に取り組む指針や具体的な数値目標を定めるとともに、「エコ推進会議」を継続して設置し実施するなど、独自の取組についても評価できる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	全ての要求水準を達成し、「地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進」「管理水準の維持向上に向けた取組」「要望・苦情対応」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから『A』評価とする。 なお、小項目別の評価は以下のとおり。 同社の中期経営計画の統括の下、管理運営方針に基づき良好に施設を管理運営している。 また、札幌ドーム条例、同施行規則等を順守し平等利用の確保に努めている。 札幌ドームは大型イベントが開催される施設であるため、エネルギー使用量や廃棄ごみの量については、イベントの開催状況や来場者数の影響を大きく受けるが、施設管理者として地球温暖化対策及び環境配慮の推進に関する様々な取組を積極的に実施している。 重点的に取り組む指針や具体的な数値目標を定めるとともに、「エコ推進会議」を継続して設置し実施するなど、独自の取組についても評価できる。			
A	B	C	D								
全ての要求水準を達成し、「地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進」「管理水準の維持向上に向けた取組」「要望・苦情対応」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから『A』評価とする。 なお、小項目別の評価は以下のとおり。 同社の中期経営計画の統括の下、管理運営方針に基づき良好に施設を管理運営している。 また、札幌ドーム条例、同施行規則等を順守し平等利用の確保に努めている。 札幌ドームは大型イベントが開催される施設であるため、エネルギー使用量や廃棄ごみの量については、イベントの開催状況や来場者数の影響を大きく受けるが、施設管理者として地球温暖化対策及び環境配慮の推進に関する様々な取組を積極的に実施している。 重点的に取り組む指針や具体的な数値目標を定めるとともに、「エコ推進会議」を継続して設置し実施するなど、独自の取組についても評価できる。											

<低炭素社会に向けた取り組み>

[目標]

エネルギー使用量(原油換算)を平成23年度より10%削減(目標年:平成33年度)

[結果]

エネルギー使用量4,114kl(前年4,105kl、前年対比0.2%増加、基準年対比1%削減)

[取り組み]

- ・スタンド席局所空調、自然換気・採光の適正運用
- ・エコキュート及びエコパイロット等の適正運転
- ・太陽光発電設備の適正管理
- ・アリーナ照明(プロ野球、場面転換作業等)の緻密な制御
- ・ごみの減容化による輸送効率化
- ・館内(4Fコントロールルーム)照明の一部LED化
- ・「ドームニュース」等の広報誌印刷にグリーン電力を導入
- ・ロードヒーティングの温水温度設定の変更による設備運転の改善
- ・廃食油をリサイクルしたバイオディーゼル燃料ごみ収集車使用によるカーボンオフセット

<循環型社会に向けた取り組み>

[目標①]

廃棄ごみを平成23年度より30%削減(目標年:平成33年度)

[結果]

廃棄ごみ排出量214t(前年202t、前年対比5.9%増加、基準年対比15.3%削減)

[取り組み]

- ・芝生更新作業で発生する芝ごみの分別や芝ごみを土として再利用することによる廃棄物削減(芝根と砂を分別し堆肥化、砂を再利用)
- ・芝ごみの全てを焼却処分からリサイクルごみとして堆肥化
- ・売店でのレジ袋削減

[目標②]

リサイクル率60%以上を達成する(目標年:平成33年度)

[結果]

リサイクル率55.3%(前年55.7%、前年対比0.4ポイント減少、基準年対比9.0ポイント増加)

[取り組み]

- ・リサイクルポスト設置及び分別回収の呼びかけによるイベント時のごみ分別回収の推進
- ・委託事業者と協同した事業系ごみの分別推進
- ・お弁当容器にリサイクルシールを貼付
- ・植栽の剪定枝・添え木などをリサイクル
- ・廃食油をリサイクルしたバイオディーゼル燃料を除雪車両に使用
- ・蛍光管・乾電池・パソコン・金属くず・木くずなどのリサイクル化
- ・芝ごみの全てを焼却処分からリサイクルごみとして堆肥化
- ・落ち葉や枯葉について堆肥化リサイクルを推進
- ・プラスチックカップを再生プラスチック製品の原料として回収

・館内照明の一部をLEDに切り替えたことのほか、ナイトランの照明パターンを変更したことによるエネルギー使用の減少があったものの、前年度と比較し、冬場の降雪量が多く、ロードヒーティングの稼働が増加したことなどにより、前年対比0.2%増加、基準年対比1%削減となった。

・年間総来場者数の増加などにより、「廃棄ごみ」排出量が前年対比5.9%増加、基準年対比15.3%削減となった。また前年までは一部であった、外構管理に係る芝ごみ(刈り芝、刈り草とコア)の全てについて、堆肥化リサイクルを推進したことや土として再利用する取り組みを行った。

・年間総来場者数の増加などによる廃棄ごみの増加などにより、「リサイクル率」は前年対比0.4ポイント減少、基準年対比9ポイント増加となった。前年度までと同様、リサイクルポストによる分別回収を推進し、リサイクル意識の向上を図ったほか、事業系ごみについても売店事業者や常駐委託事業者と協同した分別を推進した。また、外構管理に係る芝ごみ(刈り芝、刈り草とコア)について、これまで一部だったものを全てについて堆肥化リサイクルを推進した。

<生物多様性の保全と環境啓発活動の推進>

[目標①]

30種類以上の鳥が訪れる環境を維持(目標年:平成33年度)

[結果]

未調査(前年度の調査時には36種類の鳥を確認)

[取り組み]

・草地の刈込み、植栽の剪定、冬囲いなどによる適切な緑地管理

[目標②]

環境啓発企画への参加者を延べ10万人に(目標年:平成33年度)

[結果]

平成28年度実績4,424人

※10万人まであと55,885人

・「札幌ドームCSRレポート2016」の制作及びウェブサイトへの掲載

・平成29年3月開催の札幌市環境プラザ主催「環境報告書展ミニトーク」出演

・「近隣小学校展望台見学&環境啓発事業」の実施(参加者数 4日間の開催延べ335名)

・「キッズISO14000プログラム事業」への協賛

・ドームツアーにおけるリサイクルポスターの紹介

・プラスチックカップをプラスチック原料にリサイクルする過程の動画を当社ウェブサイト公開

・自主イベント開催時に環境啓発ブースを出展(参加者数 3日間の開催延べ512名)

・札幌市青少年科学館主催「環境科学展」に出展(参加者数 209名)

・札幌ドーム敷地内での鳥と昆虫の自然観察会「札幌ドーム生き物探検隊!」を初開催(参加者数 16名)

・環境関連団体等への参加

「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」

「札幌商工会議所ECO宣言」

「グリーン購入ネットワーク」

・資源と環境保護のため、広報物に道産間伐材と植物油インクを使用

・「第5回いきものにぎわい企業活動コンテスト」で「環境大臣賞」を受賞

社内外に向けて、環境啓発活動を積極的に行った。

▼社内活動及び当社社員への啓発

・「エコ行動チェックシート」の活用によるエコ推進
社員一人ひとりがエコ意識を高めるため、エコ行動チェックシートを導入し、省エネ・省資源・3R(リデュース・リユース・リサイクル)に関する具体的な行動について、毎月チェックすることで各自の行動を振り返り、意識の向上とエコの推進を図った。

・ノー残業デーの実施

月1回ノー残業デーを設け、事務所内の省エネルギーに努めた。

・札幌ドームクリーンアップ作戦の実施

社員の環境意識の向上を図るとともに、地域社会への貢献活動として、札幌ドームの敷地内及び周辺道路の清掃活動を行った。

<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>▼管理運営業務の統括責任者を事業本部長、統括責任者の職務代理者を総務部長とした。</p> <p>▼組織の整備、従事者の確保・配置</p> <p>4月 : 人事異動を実施 : 2名を新卒採用</p> <p>▼人材育成を目的とした研修の実施</p> <p>4月 : 新入社員導入研修(社会人としての基本行動・意識等について、2名)</p> <p>7月 : 中堅社員研修Ⅱ(課長代理職・1名)</p> <p>8月 : マネージャー育成研修(課長職1名) : 管理職基礎研修(部長職1名)</p> <p>9月 : 海外研修による調査研究及び海外出張による視察(研修先:ドイツ、スペイン、アメリカ 研修内容:海外におけるスポーツ文化と最先端のエンターテインメントの体験と集客施設としてのノウハウを吸収し活かすもの、研修者:課長代理職社員3名(研修期間:9月~10月のうち14日間) : 中堅社員研修Ⅰ(入社4年目・1名) : 中堅社員研修Ⅱ(課長代理職・1名)</p> <p>▼社員の意欲の向上と能力開発を目的として、人材育成を重視した人事考課制度と、それと連動した賃金制度の運用を実施した。</p> <p>▼法令遵守・服務規律に係る研修</p> <p>4月 : 新入社員研修(会社概要・事業内容・会社規則等、新入社員2名)</p> <p>5月 : e-ラーニングによるコンプライアンス研修(新入社員2名、受講期間5月~6月)</p> <p>6月 : 食品衛生講習会(食品衛生に対する意識向上と注意事項について、飲食事業課社員及び売店事業者等)(計3回)</p> <p>7月 : セーフティーラリー北海道2016参加(交通安全意識の向上及び無事故・無違反を目指す、全社員)</p> <p>8月 : コンプライアンス集合研修(個人情報保護について、全役員・全社員)</p> <p>9月 : 顧問社会保険労務士によるマイナンバー勉強会(総務課社員4名)</p> <p>10月 : 新入社員フォローアップ研修</p> <p>12月 : 甲種防火管理・防災管理新規講習(社員3名)</p> <p>2月 : コンプライアンス集合研修(知的財産権について、全役員・全社員)</p>	<p>・指定管理者として業務を効率的かつ安定した体制をもって行えるよう、全体の業務量及び質を考慮し、計画的かつ適正な人員配置を行った。</p> <p>・新人事考課制度の定着により社員のモチベーションが向上したほか、人事異動及び新卒採用により、職場の活性化を図った。</p> <p>・人材育成においては、年齢、職種に応じた研修を実施した。また、法令遵守に係る研修や来場者サービス向上を目的とした研修など、多岐にわたって開催した。</p> <p>・法令順守に関する研修については、毎年該当者向けに行っているものや、時代の変化に合わせて、全社員に実施しているものもある。</p>	<p>業務を効率的かつ安定して遂行できるように、統括責任者・職務代理者を定め、計画的かつ適正な人員配置が行われている。</p> <p>研修については、業務に必要な研修のほか、全社員向けにコンプライアンスに関する研修を実施しており、指定管理者として法令厳守のために必要な啓発が図られている。また、利用者サービスの向上に向けて、覆面調査の結果に基づく研修等を継続して実施するだけでなく、海外研修を実施し、海外の集客施設のノウハウを吸収し活用しようという姿勢も評価できる。</p>
---	--	---

<p>▼来場者サービス向上を目的とした研修 <覆面調査の結果に基づく研修> 対象: 飲食事業課社員、飲食委託事業者、物販担当社員 対象: 施設管理課社員、外周警備・駐車場警備・清掃業務委託事業者 <店長塾> ※当社と飲食事業者とでビジョンを共有し、「チーム札幌ドーム」としてお客さまサービス向上を目指し実施。 対象: 飲食事業課社員、飲食委託事業者</p>	<p>・覆面調査を実施し、より高水準な業務レベルや利用者サービスの向上を図った。</p>					
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取り組み</p> <p>▼独自のクレームマネジメントシステムの活用</p> <p>▼ご意見・ご要望をもとに実施した取り組み(抜粋)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタンド階段手摺増設 ・トレーニングルームのマシンを更新 ・敷地内案内サインの整備 ・館内の案内サイン看板を改善 ・ベビーカー置き場の増設 ・2階コンコースにトイレを増設 ・2階コンコースにベンチを設置 ・コンコース大階段前の壁面にマルチディスプレイを設置 	<p>・独自のクレームマネジメントシステムを活用し、主催者、来場者からのご意見、ご要望を受け付け、社内にてフィードバックする体制を確立し、ご要望を形にすることでお客さまサービスの充実を図った。</p>	<p>利用者から寄せられた意見・要望について、社内での情報共有が適切に行われており、必要に応じて各業務の見直し等が図られている。さらに、それらの意見・要望をもとに、要求水準にはない様々な改修等を実施し、更なる利用者サービスの向上を積極的に図っていることも大変評価できる。</p>				
<p>▽ 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)</p> <p>▼業務計画のとおり実施し、お客さまの安全、安心の確保に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託事業者から提出された業務報告書を受け、適正に業務遂行されているか確認した。 ・敷地内工事の竣工確認を実施した。 ・お客さまからのご意見、ご要望を迅速にフィードバックし、必要に応じて指導した。 ・委託事業者スタッフの覆面調査とそれに基づくフィードバック研修を実施し、中立的なお客さま目線による評価を再確認すると共に、良い点・悪い点を抽出し、業務改善・ホスピタリティの向上を図った。 	<p>・再委託を行う際は、当社契約規則等に基づき、適正な契約事務を実施した。</p> <p>・業務の遂行にあたっては、高水準な業務レベルが維持できるよう業務内容を明確にするとともに、適正に履行されているか随時検査・確認を行い、必要に応じて適切な指導を行った。</p>	<p>第三者に委託している業務について、業務報告書の確認等により適切に管理監督・履行確認を行っている。</p> <p>業務の実施状況について、覆面調査を行っており、再委託している業務についても利用者サービスの向上が図られている。</p>				
<p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <table border="1" data-bbox="375 1691 981 2049"> <thead> <tr> <th data-bbox="375 1691 542 1747">開催回</th> <th data-bbox="542 1691 981 1747">協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="375 1747 542 2049"> <p>第1回 6月27日</p> </td> <td data-bbox="542 1747 981 2049"> <ul style="list-style-type: none"> ・第72回取締役会について ・札幌ドーム利用料金について ・改修工事について ・ホヴァリングサッカーステージ天然芝更新に関する覚書及びニュースリリースについて ・札幌市出資団体の在り方に関する基本方針について </td> </tr> </tbody> </table>	開催回	協議・報告内容	<p>第1回 6月27日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・第72回取締役会について ・札幌ドーム利用料金について ・改修工事について ・ホヴァリングサッカーステージ天然芝更新に関する覚書及びニュースリリースについて ・札幌市出資団体の在り方に関する基本方針について 	<p>・貴市と当社で定期的な協議を行うだけでなく、日常においても情報交換を綿密に行うことができていた。</p>	<p>運営協議会を定期的(3か月に1回)に開催し、その内容を記録している。また、記録の内容については本市の確認を受けている。</p>
開催回	協議・報告内容					
<p>第1回 6月27日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・第72回取締役会について ・札幌ドーム利用料金について ・改修工事について ・ホヴァリングサッカーステージ天然芝更新に関する覚書及びニュースリリースについて ・札幌市出資団体の在り方に関する基本方針について 					

第2回 9月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・第73回取締役会について ・アマチュアスポーツ大会開催支援及び利益還元の進捗状況について ・新飲食事業者募集について
第3回 12月20日	<ul style="list-style-type: none"> ・第74回取締役会について ・アマチュアスポーツ大会開催支援及び利益還元の進捗状況について ・展望台運動教室について ・札幌ドーム利用料金及び行政財産目的外使用について
第4回 3月24日	<ul style="list-style-type: none"> ・第75回取締役会について ・アマチュアスポーツ大会開催支援及び利益還元の進捗状況について ・喫煙所の活用について ・備品貸出料金について
<p><協議会メンバー> 貴市(管理係長 他)、(株)札幌ドーム(総務課長 他)</p>	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理については、月毎の予算実績管理を実施し、経営幹部へ情報共有を行うとともに、監査法人による外部会計監査及び税理士による税務監査を実施している。

▼当社現金取扱要領に基づき現金管理を行っている。

▼警送会社との契約により、現金入金機を設置し、当社自身が扱う現金を圧縮している。

▽ 要望・苦情対応

▼独自のクレームマネジメント体制の強化
クレームマネジメントシステムを導入し、お客さまのご意見・ご要望に対する対応方針を決定して、社内にフィードバックする体制を確立している。

▼一般のお客さまからのご意見・ご要望に関しては、コールセンターや、館内に設置している「コミュニケーションコーナー(ご意見箱)」、「ウェブサイト(Eメール)」等より収集し、イベント主催者からのご意見・ご要望と合わせて、可能な限り対応し、双方向コミュニケーションに努めている。またスムーズなイベント運営を行うため、ファイターズコールセンターと月1回情報交換を実施している。

※平成28年度コールセンター入電数 31,900件
(前期比:2,199件増)

※コミュニケーションご意見枚数233枚
(前期比:45枚減)

※メール 540件 (前期比:101件増)

▼コミュニケーションコーナーに寄せられたご意見に対して、月ごとに回答文書を作成し、コミュニケーションコーナーに掲示した。

・監査法人による会計監査を年3回、税理士による税務監査を年12回実施し、適正な会計処理がなされていることを外部監査により確認している。

・一般のお客さまからのご意見・ご要望を積極的に収集し、ホスピタリティーの具体化と、更なる充実に努めた。

外部会計監査や税理士による税務監査を実施しており、適正な会計処理に努めている。

現金の取扱いについては、関係規程を整備し、その規程に基づき適正に管理している。

多種多様な方法により利用者の意見・要望の収集に努め、必要な記録・整理・分析を行っている。

意見・要望に対する対応結果等については、ホームページウェブサイトなどを使用し広く公表している。

さらに、収集した意見・要望をもとに、要求水準にはない様々な改修等を実施し、更なる利用者サービスの向上を積極的に図っていることは大変評価できる。(対応内容は「▽ 管理水準の維持向上に向けた取組」を参照)

▼ご意見・ご要望の改善事例については、ホームページコンテンツ「お客さまの声をかたちに」を作成し、広報している。

▼コールセンター、ホームページでのご意見・ご要望を札幌市に月次報告している。

▽ 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)

▼管理運営業務仕様書に定める帳簿等を常に整備し、これらを5年間保管書類として管理している。

▼管理運営業務協定書に定める各報告書類を適切に札幌市に提出した。

▼札幌市の検査・確認・要請に対し、誠実に対応した。

▼当社ホームページを活用したご意見公開型のアンケート「札幌ドーム オンラインリサーチ」(平成24年度から継続実施)及びモニターアンケート(平成25年度から継続実施。平成28年度は全4回)、そしてモニターの方との座談会(平成26年度から継続実施。平成28年度は全2回)を実施した。さらに、平成27年度からの継続的な取組として、モニター観戦を(全13試合)実施し、モニターアンケート回答の質を高めるように取り組んだ。アンケート結果とご意見等に対する当社の考え方については、当社ホームページに掲載している。

<モニターアンケート第1回実施結果>

・テーマ:「ウェブサイト・広報誌について」

・実施期間:6/3~6/10

・総回答数:98件

・回答結果(抜粋)

札幌ドームウェブサイトの使い勝手の評価については、「欲しい情報が網羅されている」が76.5%、「欲しい情報がすぐに見つかるか」が58.2%となり、お客さまの感想として「HPの構成はとても整理されていて、見つけたいページを見つけやすく見やすい」という意見がある一方、「情報が多すぎて、欲しい情報がどこにあるのか探すのに時間がかかる」という感想もあった。広報誌「札幌ドームドームニュース」の閲覧頻度については、「ほぼ毎号見ている」が29.6%「時々見ている」が29.6%であった。今後は、ウェブサイトおよび広報誌どちらにおいても多くのお客様に喜んでいただけるよう更なる工夫に努める必要がある。

<モニターアンケート第2回実施結果>

・テーマ:「施設・設備について」

・実施期間:7/8~7/15

・総回答数:97件

・回答結果(抜粋)

近年実施した施設・設備改善の取組についての満足度について調査した。※()内満足度

管理運営業務に係る記録・帳簿等を適切に作成・管理し、その情報を的確に分析することにより、管理運営状況を常に把握し最善の対応を実現できるよう努めた。また、これらの記録・帳簿をもとに管理運営状況の報告書を作成し、定期的に札幌市へ提出するとともに、随時連絡・報告が必要なものについては遅滞なく情報を共有した。

また、平成27年度からの継続的な新たな取組として、モニター参加者へサッカー、野球の試合観戦の機会を設け、普段あまり観ていないイベント(コンサドーレファンの方はファイターズ戦、ファイターズファンの方はコンサドーレ戦)をご覧いただき、モニターアンケート回答の質の向上に努めた。

必要な記録・帳簿等を整備し、適正に保管している。モニタリングとして、札幌ドームオンラインリサーチを実施し、項目別に利用者意見を収集し、サービスの改善点の的確な把握に努めている。報告書類は、適切に提出されている。本市の検査等に対しては、誠実に対応している。

「大型ビジョンにデジタル時計設置(91.7%)」「トイレ内にハンドドライヤーの設置(87.6%)」「トイレ個室の空き状況が分かるサイン看板設置(82.3%)」などが好評だった一方、「館内の階段およびエレベーター(48%)」「スタンドの傾斜(36%)」「座席のサイズ(26%)」「駐車場(38%)などについては不満があるとの結果となった。

<モニターアンケート第3回実施結果>

・テーマ:「将来の施設改修・新たなサービスについて」

・実施期間:8/17~8/24

・総回答数:92件

・回答結果(抜粋)

既存設備の増設・サービス改善については、「館内でのコンコース内試合中継テレビ(2階コンコースなどに新設)」の要望割合がもっとも高く、次に「屋外での休憩・飲食スペース(ベンチなどの増設)」「館内でのベビーカー置き場(施錠できるラックの増設)」「館内での授乳室(南ゲート側への増設)」と続いた。

<モニターアンケート第4回実施結果>

・テーマ:「運営会社について」

・実施期間:9/16~9/24

・総回答数:90件

株式会社札幌ドームの取り組みなどについてのアンケート結果では、イベント主催者(イベントの進行・誘導案内など)と当社の業務区分について「オンラインリサーチのモニターになってから知った」「知らなかった」という回答が最も多く90%、株式会社札幌ドームの設置目的・イベントの利用料金などを札幌市が定めた「札幌ドーム条例」の存在は87%と認知度が低いことが分かった。

<モニター座談会実施結果>

・テーマ:「今後の札幌ドームに期待すること」

・実施期間:10/2・3(計2回実施)

・座談会参加モニター人数:1回目5名、2回目6名

・座談会参加者からの意見及び当社からの回答(抜粋)

<ご意見>

高齢者や車いすにやさしい施設としての工夫がほしい

<当社からの回答>

バリアフリーは最大のテーマと思っています。スタンドの傾斜を変えることはできませんが、手すりの両側設置などは今シーズンオフから行う予定です。札幌市とも一緒に考えなければなりません。屋外の動線上のエスカレーターは将来的には考えるべき案件だと考えております。

<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>▼時間外労働又は休日労働の規定については、書面による労使協定(36協定)を締結し、労働基準監督署に届出を行った。</p> <p>▼当社アルバイト社員について、大幅な時給の見直しを行い、北海道の最低賃金786円(平成28年10月1日発効)を上回る850円以上の時給を支給した。</p> <p>▼当社社員を時間外労働・休日労働及び深夜業務させた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</p> <p>▼当社社員を労災保険に、条件を満たす社員を雇用保険に加入させた。</p> <p>▼社員の勤務形態、家族状況等に応じて社会保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届け出を行った。</p> <p>▼当社は深夜業ではないが、深夜労働従事者のために準じ、社員の健康診断を1年に2回実施し、結果を労働基準監督署に提出した。</p> <p>▼労働安全衛生法及び当社安全衛生規程に基づき、社員の安全と健康の確保、災害・事故の未然防止及び快適な職場環境の形成のため、月1回衛生委員会(構成員6名、うち1名は衛生管理者の有資格者)を開催した。 [衛生委員会の主な取り組み] ・メンタルヘルス対策 社員が安心して働くことができるよう、メンタルヘルスケアの推進が重要であると考え、10月に外部機関による社員のメンタルヘルス・チェックを実施した。調査結果は社員にフィードバックされ、希望者は専門カウンセラーによる相談を行うことができることとした。 ・上記の法定健康診断に加え、年齢に応じて検査項目を追加しているほか、女性社員を対象とした婦人科健診や配偶者の健康診断も費用を負担し実施した。</p> <p>▼「札幌市ワーク・ライフ・バランス認証企業(ステップ2)」として、「札幌市ワーク・ライフ・バランス取組推進宣言シート」に基づき、ワーク・ライフ・バランスの実現のための様々な取り組みを進めた。</p> <p>▼福利厚生を充実させることで、社員の働く意欲・能率の向上を図った。</p> <p>▼弁護士及び社会保険労務士と顧問契約を継続した。</p> <p>▼当社内部統制システムに関する基本方針に基づく活動を実施した。</p> <p>5月 : 第5回コンプライアンス委員会開催 7月 : 第5回リスクマネジメント委員会開催 8月 : コンプライアンス集合研修実施 2月 : 第6回コンプライアンス委員会開催</p>	<p>・社員の労働条件については、必要に応じ、顧問契約を締結している社会保険労務士・弁護士・産業医の助言を受け、労働関係法令を遵守するとともに、当社就業規則やその他必要な規則・制度を適正に整備し、雇用環境の維持向上に努めた。</p> <p>・社員の労働環境については、勤務時間、休日・休暇、賃金等の勤務条件について、労働基準法及び当社就業規則等を遵守し、良好な労働環境を確保したほか、社員に対しメンタルヘルスチェックを行い、職場環境のさらなる健全化に努めた。</p> <p>・当社内部統制システムに関する基本方針に基づき、各種活動により、社員のコンプライアンス意識の向上を図った。 ・コンプライアンス意識向上のための各種教育研修を行っており、平成28年度は全役員・全社員を対象とした集合研修として当社顧問弁護士等による講演を実施した。</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">労働関係法令は遵守されており、雇用環境の維持向上に資する体制づくりに積極的に取り組んでおり、要求水準を達成している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	労働関係法令は遵守されており、雇用環境の維持向上に資する体制づくりに積極的に取り組んでおり、要求水準を達成している。			
	A	B	C	D							
労働関係法令は遵守されており、雇用環境の維持向上に資する体制づくりに積極的に取り組んでおり、要求水準を達成している。											

	<p>： コンプライアンス集合研修実施</p> <p>※ コンプライアンス推進会議(年4回実施) (5月、9月、12月、2月)3ヶ月ごと実施</p> <p>※内部統制システムに係る研修の実施状況は、「(1)統括管理業務▽管理運営組織の確立(責任者の配置、組織の整備、従事者の確保・配置、人材育成)」に記載</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>▼館内設備の点検を定期的に行い、故障等があれば直ちに修繕を行うことで設備の安全を維持している。</p> <p>▼自衛消防組織、緊急連絡網を形成し、有事の際にお客さまの安全を守る体制を整えている。</p> <p>▼拾得物は1日単位で管理し、法令に基づき一定期間保管しお客さまからの問い合わせに対応している。</p> <p>▼独自のクレームマネジメントシステムを整備し、お客さまからのご意見、ご要望に対して迅速かつ適切に対応する体制を整備している。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様に適合したものに継続加入している。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼清掃、常駐警備、施設管理業務、駐車場管理については業務計画に基づいた内容で第三者への委託により実施している。</p> <p>▼外周警備、駐車場警備、清掃業務の覆面調査とそれに基づくフィードバック研修を実施し、中立的なお客さま目線による評価を再確認すると共に、良い点・悪い点を抽出し、業務改善・ホスピタリティの向上を図った。</p> <p>▼外構管理、コンパウンドアート管理、除排雪は当社社員及び第三者委託により適宜実施している。</p> <p>▼改良工事の実施</p> <p>・利用者のホスピタリティ向上やサービス向上を目的とした改良工事を実施した。</p> <p>・改良工事により発生した資産は、一部を除き、施設所有者である貴市に寄附している。また、札幌ドーム保全計画(貴市策定)と連動した適切かつ効率的なメンテナンスを当社の費用負担で実施した。</p> <p>※工事件数 61件 / 工事金額 約306百万円 (うち札幌市への寄附金額は約306百万円、札幌ドーム保全計画【R】(大規模修繕)該当分は0円)</p>	<p>・お客さまの安全確保を第一に自衛消防組織、緊急連絡網を形成しており、有事の際お客さまに安全なお案内ができる体制を整備している。</p> <p>・清掃、警備、施設設備運転管理、保守点検ともに業務計画のとおり実施し、施設設備の適正な維持管理を行った。</p> <p>・改良工事については、貴市と協議のうえ、当社の収益を活用し、利用者(来場者・主催者)のホスピタリティ向上を目的として実施するとともに、適宜修繕も行った。</p> <p>・札幌ドーム保全計画に係る工事については、貴市と協議のうえ、保全計画【r】に該当するものを当社の費用負担で実施し、貴市の札幌ドーム保全業務に貢献した。</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"> <p>全ての要求水準を達成しており、「施設・設備等の維持管理」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから『A』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p> <p>必要な連絡体制の確保(緊急連絡網の整備等)がなされている。</p> <p>設備点検を定期的実施し、故障等が発見された場合には、速やかに対応し施設の安全確保に努めている。</p> <p>施設・設備等の維持に関する業務については、適切に実施している。</p> <p>施設・設備等の修繕は速やかに実施している。</p> <p>また、要求水準にはないが、利用者サービスの向上・施設の設置目的の達成に大きく寄与する改良工事や施設維持に必要な保全工事を自主事業による収益により積極的に実施しており、大変評価できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>全ての要求水準を達成しており、「施設・設備等の維持管理」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから『A』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p> <p>必要な連絡体制の確保(緊急連絡網の整備等)がなされている。</p> <p>設備点検を定期的実施し、故障等が発見された場合には、速やかに対応し施設の安全確保に努めている。</p> <p>施設・設備等の維持に関する業務については、適切に実施している。</p> <p>施設・設備等の修繕は速やかに実施している。</p> <p>また、要求水準にはないが、利用者サービスの向上・施設の設置目的の達成に大きく寄与する改良工事や施設維持に必要な保全工事を自主事業による収益により積極的に実施しており、大変評価できる。</p>			
A	B	C	D								
<p>全ての要求水準を達成しており、「施設・設備等の維持管理」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから『A』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p> <p>必要な連絡体制の確保(緊急連絡網の整備等)がなされている。</p> <p>設備点検を定期的実施し、故障等が発見された場合には、速やかに対応し施設の安全確保に努めている。</p> <p>施設・設備等の維持に関する業務については、適切に実施している。</p> <p>施設・設備等の修繕は速やかに実施している。</p> <p>また、要求水準にはないが、利用者サービスの向上・施設の設置目的の達成に大きく寄与する改良工事や施設維持に必要な保全工事を自主事業による収益により積極的に実施しており、大変評価できる。</p>											

	<p>▼修繕は年度計画を貴市に提出し承認後実施した。その他、急を要する修繕については対応後貴市に報告している。 ※修繕等件数 154件 / 実施金額 約130百万円 (うち札幌ドーム保全計画【r】16件/53百万円(大規模修繕以外の修繕)該当分はなし)</p> <p>▽ 防災業務</p> <p>▼札幌ドーム消防計画に基づき、防火・防災管理業務を実施している。</p> <p>▼非イベント日に、コンコースで火災が発生した際に、初期消火を行う訓練を警備会社、委託事業者と連携し10月に実施した。初期消火に失敗したことも想定し、消火栓を使用した放水訓練も行った。 訓練内容:火災発生時の告知、営業状況、来場者、避難動線の確認、来場者の避難誘導など。</p> <p>▼プロ野球開催時に大規模地震が発生したと想定し、主催者・警備会社と連携した総合的な防災訓練を3月に実施した。 訓練内容:地震発生時の告知、怪我人・建物の損壊状況の把握、試合続行の判断、来場者の避難誘導など 訓練参加者:(株)北海道日本ハムファイターズ、(株)北海道シズミ(プロ野球開催時の警備会社)、委託事業者、当社社員。</p> <p>▼災害発生時、BCPの観点から速やかに社員の安否を確認するために、平成25年度に導入した「安否確認システム」を運用している。</p> <p>▼大規模地震等発生時に必要になると想定される情報を常に携帯できる名刺サイズの折りたたみ型カードにまとめた「札幌ドーム防災カード」を「社員用」「委託事業者・主催者・フランチャイズ用」「アルバイト用」の3種類に分けて配布している。</p>	<p>・防災業務では主催者、委託事業者の協力のもと、業務計画のとおり訓練を実施し、危機管理意識の向上に努めた。</p> <p>・大規模地震等が発生した際に従業員が適切な行動をとるためのツールとして「札幌ドーム防災カード」を常時携帯させることで、さらなる防災意識の向上を図った。</p>	<p>防火・防災訓練について、必要に応じて主な施設利用者や委託事業者を交え実施しており、防災体制の確立に努めている。</p>																
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 周辺環境(迷惑駐車防止等)に関する業務</p> <p>▼イベント開催時の配慮 イベントニュースの配布等でイベント開催を周知するとともに、当社指定業者による外周警備により交通面・環境面で近隣に迷惑がかからないよう尽力した。</p> <p>▼地元町内会活動等への参加 地元町内会等が主催する「花ランド事業」「清掃活動」「夏祭り」「各種会合」「交通安全街頭啓発活動」への参加や東月寒まちづくり協議会「童夢」にも加入、セーフティーフェスタ2016の開催場所としての協力等を通じ、地域との円滑な関係を維持することに努めた。</p> <p>▼冬期ボランティアサポートプログラムへの参加 北海道開発局主催の冬期ボランティアサポートプログラムへ参加し、近隣町内会等と協力して、冬期の歩道除雪(地下鉄福住駅～札幌ドーム間)を継続実施した。</p>	<p>・周辺環境に関する業務は計画どおりに実施。地元町内会との連携を密にとり、イベント開催への理解をさせていただくよう努めた。</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">迷惑駐車防止や市民利用の促進に積極的に取り組んでおり、全ての要求水準を達成している。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">なお、小項目別の評価は以下のとおり。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">プロ野球やコンサートなど大規模イベントが多数開催される施設であるため、迷惑駐車などが後を絶たないが、近隣の迷惑駐車防止の取り組みを継続実施するとともに、近隣町内会等の事業に積極的に参加するなど地元との協力体制の確立に努めている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	迷惑駐車防止や市民利用の促進に積極的に取り組んでおり、全ての要求水準を達成している。				なお、小項目別の評価は以下のとおり。				プロ野球やコンサートなど大規模イベントが多数開催される施設であるため、迷惑駐車などが後を絶たないが、近隣の迷惑駐車防止の取り組みを継続実施するとともに、近隣町内会等の事業に積極的に参加するなど地元との協力体制の確立に努めている。			
A	B	C	D																
迷惑駐車防止や市民利用の促進に積極的に取り組んでおり、全ての要求水準を達成している。																			
なお、小項目別の評価は以下のとおり。																			
プロ野球やコンサートなど大規模イベントが多数開催される施設であるため、迷惑駐車などが後を絶たないが、近隣の迷惑駐車防止の取り組みを継続実施するとともに、近隣町内会等の事業に積極的に参加するなど地元との協力体制の確立に努めている。																			

▽ 市民利用事業に関する業務

▼市民利用事業として、クローズドアリーナ、ホヴァリングサッカーステージ及び屋外サッカー練習場(天然芝1面・人工芝1面)を市民に貸出した。(トレーニングルームについては一部再委託により実施)
※天然芝サッカー練習場は2016年8月よりクローズ(ホヴァリング更新用芝養生のため)

▼当社の広報媒体を活用し、効果的な利用促進を図った。

▼クローズドアリーナ(草野球等)

・開放日数・枠数

[平日の開放日数]:12日(前期比11日減)

[土日祝日の開放日数・枠数]:1日・3枠(前期比4日減・14枠減)

※平日については、利用者の任意の時間により利用可能としているため、枠数の表記をしていないが(平日1日最大6枠)、管理運営業務仕様書に定める要求水準(年50回以上)を満たしている。

・利用件数 19件(前期比:22件減)

・利用者数 1,365人(前期比:952人減)

・利用者サービスの充実のため、スコアボードやワイヤレスマイクを使用したアリーナ内スピーカーの利用を安価なオプション料金にて提供した。

▼サッカー練習場

・利用件数 565件(前期比:35件減)

・利用者数 18,787人(前期比:1,632人減)

▼トレーニングルーム利用者数 36,517人(前期比:1,037人増)

・トレーニングルームについては、利用促進を目的に無料開放(1日間)を実施した。

※トレーニングルーム関連業務については「2自主事業その他▽自主事業▼トレーニングルーム関連事業」を参照。

▼札幌ドームの敷地内で冬期間限定で無料開放した。

・「ゆきひろば」利用者数3,774人

・クロスカントリー利用者数92人

・市民利用事業は、業務計画のとおり実施した。
・イベント開催日も含め可能な限りの営業日数・営業時間を確保し、スポーツやレクリエーションを楽しんでいただくとともに、トレーニングルームの運営により地域の方の体力の維持向上、健康増進に貢献した。
・積雪期間に閉鎖していたサッカー練習場付近の敷地について、前年度より「ゆきひろば」として開放し、当該事業年度からはクロスカントリーコースとして新たに開放するなど、利用者サービスの向上に努めた。

クローズドアリーナ(草野球等)及びサッカー練習場の利用件数については、前年度から減少したものの、仕様書の定めのないナイトラン(トレーニングルーム関連事業)の継続実施やトレーニングルームの無料開放実施などを実施し、トレーニングルームの利用者数は前年度に引き続き過去最大数を更新した。市民利用の促進に積極的に努めていることは大変評価できる。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H27実績	H28計画	H28実績
イベント利用	件数(件)	139	125	134
	人数(人)	2,910,581	2,616,600	2,992,337
	全体の稼働率(%)	77.9%	71.8%	71.8%
アリーナ(市民利用)	件数(件)	41	26	19
	人数(人)	2,317	780	1,365
サッカー練習場※	件数(件)	600	540	565
	人数(人)	20,419	16,200	18,787
トレーニングルーム	件数(件)	-	-	-
	人数(人)	35,480	28,100	36,517
展望台	件数(件)	-	-	-
	人数(人)	35,172	34,745	36,686

※屋外サッカーステージ利用を含む。

・両フランチャイズチームの興行を機軸に、北海道のスポーツ・文化の発信地として相応しい多種多様なイベント誘致を行った。

・アマチュアスポーツについては、これまでどおり貴市の施策と連動し、アマチュアスポーツ大会の開催数を確保することで、アマチュア選手の育成及び競技レベル向上に貢献した。

A	B	C	D
<p>全ての要求水準を達成しており、「利用促進の取組」「イベントの実施支援に関する業務」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから『A』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p> <p>イベント利用日数は前年度から5日減となったものの、当初計画より9日増となり、稼働率も当初計画の71.8%を維持していることから、</p>			

	<p>▽ 不承認、取消し、減免、還付</p> <p>▼イベント利用 不承認0件、取消し0件、減免120件、還付0件</p> <p>▼市民利用 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼イベント利用については当社営業担当によるイベント誘致を行った。</p> <p>▼アマチュア大会の実施支援 貴市と締結した「札幌ドームにおけるアマチュアスポーツ大会開催支援の協定書」に基づき、4つのアマチュア大会(7日間)の実施について支援を行ったほか、当社独自のアマチュア大会開催支援を行った。</p> <p>▼市民利用については約260人の登録者に対し、草野球利用促進のメールマガジンを12回発信した。</p> <p>▽ イベントの実施支援に関する業務</p> <p>・イベントの開催にあたっては、主催者さまに対して、警備、案内誘導、来場者動線、照明、音響、映像面などについての適切なアドバイスを行うこと等により、円滑なイベント運営をサポートした。</p> <p>▽ 展望台の運営に関する業務</p> <p>▼イベント開催日も含め可能な限りの営業日数・営業時間を確保するとともに、夏休み企画展開催などにより集客を促進するなど、札幌の観光拠点としての役割を果たすよう努めた。</p> <p>▼来場者サービス及び利用促進 来場者サービスの提供や利用促進を図るため、様々な施策を講じた。主な内容は以下のとおり。 ・北海道コンサドーレ札幌戦全試合及び北海道日本ハムファイターズ戦の土日祝日において展望台の特別営業を実施 ・海外観光客の利便性向上のため、札幌ドームホームページの外国語翻訳機能の継続、総合案内に多言語案内可能なデジタルサイネージを設置。 ・冬期間の装飾の設置 ・旅行会社等とタイアップした各種割引サービス ・記念品の展示(キリンチャレンジカップ2012・2014、オールスター2013記念品) ・貴市施策のサッポロスマイル事業へ参加し、当社社員及び館内で働く委託事業者スタッフがスマイルバッジを着用しているほか、総合案内と展望台等にロゴやポスターの掲出をした。 ・さっぽろテレビ塔、さっぽろ羊ヶ丘展望台、札幌もいわ山ロープウェイ、北海道開拓の村、北海道博物館との相互割引を実施 ・展望台で運動教室を開催 ・展望台でトークショーを実施し、新しい事業内容に取り組んだ。</p>	<p>稼働率71.8%を実現し、全天候型多目的施設としてのポテンシャルを存分に発揮した。</p> <p>・主催者さまが円滑にイベントを実施できるよう、適切かつスムーズな運営サポートを実施したほか、当社の各種広報媒体を活用し、積極的なイベント告知を行うとともに、「友の会組織(札幌ドームメンバーズクラブ)」を通じたチケットの販売促進により、来場者の促進を図り、動員数増という観点で主催者さまへのサポートを行った。</p> <p>・国内ドームでは初めての展望台施設を活かすとともに、自主事業で行う「ドームツアー」と併せて、当社観光事業と位置付け、利用促進及びサービスの向上に努めた。 ・外国人観光客の利便性向上や他の観光施設と連携した企画の実施などを通して、年間を通じて幅広い集客を促進した。 ・当該事業年度も好評につき展望台でピラティスを開催し、多くの参加者に満足いただけた。</p>	<p>市民が多様なイベントに触れる機会を創出し、施設の設置目的である「スポーツの普及振興及び市民文化の向上並びに地域経済の活性化」に寄与しているものと判断され評価できる。 利用の承認、不承認等の決定については、条例等の規定に基づき、適正に行われている。 アマチュアスポーツ大会開催支援について、本市との協定に基づくもののほか、独自に年間6日間の開催支援を行うことで、市民・道民が直接札幌ドームを使用する機会を積極的に創出しており、スポーツの普及振興に大変寄与していると判断される。 イベントの実施支援については、要求水準である主催者への運営サポートのほか、イベント告知を行う等、積極的な支援を講じており、大変評価できる。</p>
--	--	---	--

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼札幌ドーム「イベントニュース」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度は6回発行し、イベント情報や札幌ドームの利用案内を告知するためのツールとしてその効果を発揮した。 ・3-4月発行分は、お客さまの声を受け、ページ数を増やした特別号を制作し、両フランチャイズチームの選手インタビューや飲食メニューの紹介等を掲載した。 <p>▼札幌ドームホームページ</p> <p>※平成28年度ホームページ(トップページ)へのアクセス数 1,187,237件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種イベントを中心にあらゆる最新情報をリアルタイムで更新した。 ・ホームページをさらに充実し、より分かりやすい内容・魅力的なコンテンツの提供するため、ホームページのパワーアップを図った。 <p>【実施例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「北海道外からの遠征お助けガイドコンテンツ新設」 「外国語ページ強化」 「イベントスケジュールの表示期間延長」 「今後の改修計画紹介コンテンツ新設」 「スマートフォンサイトトップページへのカレンダー追加」 <p>▼その他広報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度から実施している「札幌ドームオンラインサーチ」を継続実施するとともに、当社にとってより重要かつ優先的な課題を見出す機会とするようモニターの方との座談会を開催した。 ・施設紹介・来場促進・来場者サービス・企業の取り組み等の周知を目的として、報道機関に向けたプレスリリース配信を24回実施した。 ・テレビ・新聞・雑誌等のメディアを活用した広報活動も適宜実施した。 ・新たに札幌ドームの情報をフリーペーパー(ふりっぱー)に掲載を行い、新規のお客さまの増員を試みた。 <p>▼札幌市営地下鉄への広告掲出</p> <p>来場者向け広報の充実を図ることを目的として、札幌市営地下鉄への広告を平成28年度は12回掲出した。</p> <p>▼メールマガジン</p> <p>約1,300人の登録者にイベント情報等を11回発信した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会員数増を目指して新規登録キャンペーンを2回実施した。 <p>▼メモリアルコーナー</p> <p>札幌ドームの歴史を記念品の展示で紹介するメモリアルコーナーに、札幌ドームで開催されたコンサートの記念品を追加展示した。</p> <p>▽ 札幌ドームの著作権の管理に関する業務</p> <p>▼当社が札幌ドームを写真、模型、絵画、その他の媒体により表現する場合は、札幌ドームの設置目的を損なわないよう十分配慮した。また、第三者から当社が管理する札幌ドームの写真の使用申請があった場合には、適宜貸出を行った。</p>	<p>・各種広報媒体の使用、また既存媒体のシステム、コンテンツ強化を図り、イベント情報や施設情報を、広く、分かりやすく市民へ提供した。</p> <p>・イベントニュースでは、特別号を発行し、情報提供だけでなく、お客様ニーズに沿った情報提供を行った。</p> <p>・お客さまから寄せられたご意見やそれに基づく施設・設備等の改善結果をホームページに公表することで、広報活動における、お客さまとの双方向コミュニケーションの強化を図った。</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"> <p>全ての要求水準を達成していることから『B』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>様々な媒体を活用して広報業務を実施しており、概ね計画通りに実施している。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>全ての要求水準を達成していることから『B』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p>				<p>様々な媒体を活用して広報業務を実施しており、概ね計画通りに実施している。</p>			
	A	B	C	D											
<p>全ての要求水準を達成していることから『B』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p>															
<p>様々な媒体を活用して広報業務を実施しており、概ね計画通りに実施している。</p>															

	<p>▽ 公務視察対応</p> <p>▼官公庁、地方公共団体、海外からのお客さま等、19件の公務視察対応を実施した。</p> <p>▽ 保険の加入</p> <p>▼損害保険は来場者数、敷地面積、売上高等をもとにした「企業総合賠償責任保険」等に加入している。</p>	<p>・公務視察対応では公の施設として相応しい接遇を持って対応できた。現地視察のみではなく、映像素材などを利用し、施設概要を適切に理解していただくことができた。</p> <p>・損害保険は札幌市が求める仕様を満たしかつ建築物の規模に応じた保険に加入し有事に備えている。また、稼働率増加に伴い、保険料の増額を行い、場面転換作業のリスクに備えた。</p>	<p>公務視察については、柔軟に対応しており、接遇等についても特に問題ない。</p> <p>札幌市が求める仕様を満たす保険に加入している。</p>
--	--	---	---

2 自主事業その他

<p>▽ 自主事業</p> <p>▼自主イベント事業</p> <p>今年度実施した主な自主イベントは以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サッポロモノヴィレッジ2016(6/25～26) ※来場者数37,905人 新規イベント。テレビ北海道、道新文化事業者と共催イベントとして開催し1回目にも関わらず、大好評であった。 ・北ガスグループ6時間リレーマラソン in 札幌ドーム2016(7/3) ※来場者数19,327人 今年度で6回目となる市民参加型イベント。さっぽろ健康スポーツ財団、テレビ北海道との共催イベントとして開催、競技には9,635人(1,118チーム)もの参加があり、好評であった。 ・豊平区×札幌ドーム秋のスポーツバイキング2016(9/22) ※来場者数4,735名 豊平区との共同開催。 サッカー、野球、ランニングなどさまざまな運動教室のほか、巨大迷路やクイズラリーも実施。楽しみながら気軽に運動できる空間を提供した。市内・道内各地から幅広くご来場いただいた。 ・札幌ドーム展望台コンサート2016 Rune X'mas Live (12/17) ※総来場者数156人 展望台を利用したコンサートを継続開催。今年度はX'mas Jazz Liveと題し、2部に分け1日の開催。 ・ゴールドデンマーケットin札幌ドーム(12/18) ※来場者数11,163人 フリーマーケットを主体としたイベントで幅広くご来場いただいた。 ・トドック10th presents ふわふわアドベンチャー in 札幌ドーム(1/7～9) ※来場者数31,354人 テレビ北海道との共催イベント。開業以来15年連続の開催となり、ファミリー向けイベントとして定着している。 ・「アリーナランニング & ウォーキング 2017」を1日開催した。 ※来場者数921人 ・札幌ドーム体験教室 わくわくサッカー教室(8/14) ※参加者数64人 子どもたちへのスポーツ振興を目的とした事業。子どものみではなく親からも好評であった。 	<p>観戦・鑑賞型イベントの提供のみならず、多種多様な自主イベントを開催することで、市民の方々が気軽にスポーツやイベントに参加できる機会を創出し、札幌ドームの設置目的に大きく貢献することができた。</p> <p>・また、当該事業年度においても積雪期間に、市民がランニング、ウォーキングできるように、アリーナを1日無料開放し、利用者サービスの向上に努めた。</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"> <p>自主事業については、施設の設置目的に合致する多種多様な自主イベントを開催した。</p> <p>また、自主事業の収益について、施設の運営管理費への充当、利用者サービスの向上又は効率的な管理運営の達成を目的とする管理物件の改修を行い、積極的に利益還元に努めた。</p> <p>さらに、福祉施策への配慮の取組についても、積極的に実施した。</p> <p>これらのことから、施設の設置目的の達成、本市の政策実現に寄与していることが認められることから『A』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>自主事業については、施設の設置目的に合致する多種多様な自主イベントを開催した。</p> <p>また、自主事業の収益について、施設の運営管理費への充当、利用者サービスの向上又は効率的な管理運営の達成を目的とする管理物件の改修を行い、積極的に利益還元に努めた。</p> <p>さらに、福祉施策への配慮の取組についても、積極的に実施した。</p> <p>これらのことから、施設の設置目的の達成、本市の政策実現に寄与していることが認められることから『A』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p>			
A	B	C	D							
<p>自主事業については、施設の設置目的に合致する多種多様な自主イベントを開催した。</p> <p>また、自主事業の収益について、施設の運営管理費への充当、利用者サービスの向上又は効率的な管理運営の達成を目的とする管理物件の改修を行い、積極的に利益還元に努めた。</p> <p>さらに、福祉施策への配慮の取組についても、積極的に実施した。</p> <p>これらのことから、施設の設置目的の達成、本市の政策実現に寄与していることが認められることから『A』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p>										

▼飲食事業

- ・当社と委託事業者で設立した「札幌ドーム飲食事業者協議会」が貴市と「さっぽろ食の安全・安心推進協定」を継続締結した。
- ・委託事業者に対して食品衛生講習会や定期的・継続的な検査等により、衛生管理レベルの維持向上を図り、安全な食事の提供に努めた。
- ・館内各売店の位置やメニューなどを紹介した冊子「スタジアム・グルメ」ガイドを作成し、来場者に配布することで販売促進を図った。
- ・委託事業者を含むアルバイトスタッフに対し、接客サービス向上を目的とした取り組みを実施した。

【実施例】

「衛生コンサルタント講師による、衛生講習会(6月、7月、10月)を実施」

「飲食売店厨房衛生検査(5月、8月)、弁当仕入工場衛生検査(6月)、販売商品抜き取り微生物調査(5月、8月)を実施」

「サービス向上のためのMS講習(5月、7月、9月)を実施」

- ・「札幌ドーム飲食事業者接客ロールプレイングコンテスト」の開催
- ・委託事業者と協力し、コンコース売店の新メニュー企画、限定メニューの販売を行い、多様なニーズに対応できる品揃えの実現に努めた。

【実施例】

飲食企画「もっとワクワク、ずっとドキドキ。この春イチオン15STARs!」を実施

スクラッチキャンペーン「ドーム秋のグルメフェア」を実施

- ・両フランチャイズチームと協力した売店メニューの販売を実施。

【実施例】

<北海道コンサドーレ札幌>

「コンサドーレ必勝弁当」を販売

「コンサドーレ太鼓判メニュー」を販売

「J2優勝祈願!!最終戦限定メニュー」を販売

「コンサキックオフ2016限定メニュー」

販促キャンペーン「コンサート必勝弁当祭り」を実施

<北海道日本ハムファイターズ>

「ファイターズ応援弁当」を販売

「ファイターズ絶品グルメ2016」を販売

「ファイターズヘルメットカップソフトクリーム」を販売

販促キャンペーン「思いよ届け!ファイターズ応援弁当キャンペーン」を実施

▼物販事業

- ・来場者のニーズに応えた豊富な品揃えを行い、来場者サービスの向上を図った。
- ・販売用ワゴンの配置やディスプレイ方法においても来場者の購入意欲を上げるよう努めた。
- ・札幌ドーム限定コンサドーレグッズ「ミニペナント」を新規販売し、「選手別ミニユニホームマグネット」も販売。
- ・アルバイトスタッフに対し、接客サービス向上を目的とした取り組みを実施した(飲食事業参照)。
- ・コンコース売店2ヶ所に引き続きPOSレジを設置し、クレジットカード利用の来場者の利便性を向上。
- ・常設店舗に自動釣銭機を引き続き5台設置し、会計の待ち列の混雑解消と釣銭の受け渡し間違いの軽減に努めた。
- ・コンコース売店でスポットライトをLED化し、エコ推進に努めた。

▼広告事業

- ・札幌ドームの広告媒体としての価値を有効活用するとともに、広告枠を拡大することによりその価値を更に高めた。

- ・食の安全を最優先して衛生管理を徹底したうえで、お客さまのニーズを反映して、売店のリニューアルや商品内容・価格帯の多様化により、来場者サービスの向上を図った。

・両フランチャイズチームと協力したメニュー企画を行うことで、来場促進に寄与し、さらに食のエンターテインメント性を高めた。

・オンラインリサーチ等によるお客さまのご意見をふまえ、お客さまと接するスタッフのサービスレベルを高める取り組みを積極的に進め、お客さまの満足度を向上することに努めた。

・物販事業では、お客様ニーズを反映した商品入荷と魅力的な店舗づくり、特殊什器によるスタッフ省人化などにより、人件費削減を図り、収益向上に努め、安定経営を支えた。

・飲食、物販に関わらず、札幌ドーム内の商業施設でご利用いただける共通スタンプカードキャンペーンを実施し、来場者への購買意欲増進を図り、収益向上に努め、安定経営を支えた。

・札幌ドームの高い露出度を活かし、企業の皆さまが広告価値を得られるよう努めた。

利用者の意見・要望の収集に努めるとともに、来場者ニーズを反映させた売店のリニューアルや商品内容・価格帯の多様化などを図り、利用者サービスの向上や施設の魅力アップに積極的に努めている。

広告価値の維持・向上に努めるとともに、広告枠の拡大等により収益確保に努めている。

<p>▼ドームツアー事業 ・展望台運営事業とあわせ、札幌の観光拠点としての役割を果たすよう努めた。 ・海外向け観光案内媒体への出稿やホームページの翻訳機能や、多言語案内可能なデジタルサイネージの設置により、海外からの観光客の取り込みを意識した。 ・札幌市内の観光施設と相互割引企画を実施した。(さっぽろテレビ塔、さっぽろ羊ヶ丘展望台、札幌もいわ山ロープウェイ、北海道開拓の村、北海道博物館)</p> <p>▼チケット販売・管理事業 ・当社独自のチケット販売管理システムを使用し、プレイガイドとして総合案内でのチケット販売業務を確実に遂行した。 ・チケットレス入場認証サービス「らくスルー」の運用を含む、適切なチケット販売・管理を行った。</p> <p>▼友の会組織(メンバーズクラブ)事業 ※平成29年3月末現在 会員数 16,942人 ・カード会社との連携により、チケット購入を効率的に行えるサービスやカード会社のサービスを提供した。 ・カード会社により、会員の皆さまの個人情報が高いセキュリティレベルのもとで管理した。 ・入会及び利用促進キャンペーンによる会員組織の拡大にも努め、会員サービス向上と来場促進に貢献した。 【実施例】 「ご入会・ご紹介キャンペーン」を実施 北海道コンサドーレ札幌戦及び、北海道日本ハムファイターズ戦において「札幌ドームスペシャルデー」を実施 ・会員向け自主イベント、他施設と連携し相互利用を図るキャンペーン等を企画することで、会員組織に対する商品価値の向上を図った。 ・友の会組織「札幌ドームメンバーズクラブ」の会報誌「DOME PRESS (ドームプレス)」を平成28年度は11回発行し、チケットの先行・割引販売等の告知ツールとして、来場促進、来場者サービスの一翼を担った。</p> <p>▼地域貢献事業 ・札幌市内の小学3年生とその保護者を北海道コンサドーレ札幌と北海道日本ハムファイターズの札幌ドーム公式戦にご招待する「みらいシート」事業を継続して実施した(2016シーズン招待実績1,166組2,332名)。 ・札幌ドームをテーマにした絵画を募集する「こども絵画展」(応募総数262点)を継続して実施した。 ・札幌ドームの近隣に位置する小学校の児童を対象とした展望台見学及び環境啓発事業を実施した(平成28年度実績小学校4校335名)。</p> <p>▼トレーニングルーム関連事業 ・積雪期間におけるスポーツ機会の創出のため、3階コンコースをランニングコースとして開放する「ナイトラン(自主事業)」を55日実施し、5,725人(前期比:1,145人増)が利用した。 ・西棟会議室を利用した「ピラティス」「脂肪燃焼ステップ」などの運動教室を31日実施し、429人が利用した。(前期比:478人減) 実施内容はお客さまの声や日々トレーニングを指導するトレーナーの声を活かして決定し、好評を得た。さらに料金にトレーニングルーム利用料金を含めることで、継続したトレーニングに繋がるよう努めた。 ・トレーニングルームの無料開放を1日実施。当日はインソール体験や販売会なども開催し、総来場者数は244人となり、トレーニングルームの来場促進に成果を上げた。 ・1ヶ月で体重を減らす「チャレンジダイエット」を新しく企画した。24名が企画に参加し、平均1kgの体重減に成功した。</p>	<p>・札幌を代表する観光拠点の一つとして、施設の魅力を効果的にPRした。</p> <p>・チケットレス入場認証サービスを運用して、お客さまがチケットの購入から入場までスムーズに行える体制により、来場促進に繋がった。</p> <p>また、チケットの配券・販売・精算管理業務までを総合的に行い、主催者さまへのサポート体制を整えることで、有料イベント誘致にも寄与している。</p> <p>・友の会組織事業では、会報誌、WEBを利用したイベント情報とともにチケット販売情報を詳細に広報することで、お客さまへのサービス向上とイベントチケットの販路拡大に繋がった。</p> <p>・プロスポーツ観戦を通じて、子どもたちの夢をみらいに繋ぐための招待事業等を実施し、札幌ドームの設置目的を実現するための様々な地域貢献を行った。</p> <p>・市民の方々に気軽にスポーツができる機会の創出づくりを積極的に取り組み、前年度に比べ、利用者数を増やすことができた。</p>	<p>札幌市を代表する施設として、観光客向け取組として効果的に実施している。</p> <p>来場促進に向けた様々な改善を行っており、利用者サービスの向上に努めている。</p> <p>「みらいシート」事業や「こども絵画展」などを継続実施することで、施設設置目的の達成及び地域貢献に積極的に取り組んでいる。</p> <p>ナイトラン及び運動教室の実施など、トレーニングルームの魅力アップに努めるとともに、無料開放の継続して実施し、新たな企画を立案するなど利用促進にも努めている。</p>
---	--	---

<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼市内企業の活用に関し、専門性の高い業務は札幌市内に本店または支店営業所のある企業13社に対し再委託を実施。</p> <p>▼障がい者1名を契約社員として継続雇用し、更にアルバイト2名を雇用している(平成28年6月1日現在「障害者雇用率(実雇用率)2.91%」)※「法定雇用率(民間企業)2.0%」</p> <p>▼養護施設や母子生活支援施設の皆さまに、北海道コンサドーレ札幌戦と北海道日本ハムファイターズ戦の観戦チケットを継続して贈答した(平成28年度計150席分)。</p>	<p>・市内企業の活用については業務計画のとおり実施した。</p>	<p>市内企業の活用については計画のとおり実施している。</p> <p>福祉施策への配慮については、法定雇用率を超える障がい者雇用を行っている。</p>
--	-----------------------------------	--

3 利用者の満足度

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>		<p>・利用されたお客さまからは、内容・接遇ともに高い評価をいただいております。一定の利用者満足度が得られた。</p> <p>また、管理運営業務におけるセルフモニタリングの対象である「観光(展望台・ドームツアー)」及び「市民利用(トレーニングルーム)」については、仕様書の目標水準を大幅に上回る結果となりました。</p> <p>今後も継続してサービス向上に努め、更なるホスピタリティ向上を目指したい。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table>	A	B	C	D
A	B		C	D			
<p>実施方法</p>	<p>ドームツアー・展望台来場者にアンケート用紙を配布(92名が回答)</p>		<p>管理運営業務におけるセルフモニタリングの対象である「観光(展望台・ドームツアー)」及び「市民利用(トレーニングルーム)」に係る利用者満足度において、要求水準を10ポイント以上超える回答結果を得ていることから、『A』評価とする。</p> <p>また、個別の事業(イベント)においても、広く利用者からの意見・要望の収集するとともに、事務事業の改善に努めている点も評価できる。</p> <p>今後も継続してサービスの維持・向上が図られることを期待する。</p>				
<p>結果概要</p>	<p>・総合満足度については100%、接遇満足度については100%と大変よい評価をいただいた。</p>						
<p>利用者からのご意見・ご要望とその対応</p>	<p>ご意見、ご要望は別紙のとおり。対応については次回実施に向け検討中。</p>						
<p>実施方法</p>	<p>トレーニングルーム利用者にアンケート用紙を配布(52名が回答)</p>						
<p>結果概要</p>	<p>・総合満足度については100%、接遇満足度については98%と大変よい評価をいただいた。</p>						
<p>利用者からのご意見・ご要望とその対応</p>	<p>ご意見、ご要望は別紙のとおり。対応については次回実施に向け検討中。</p>						
<p>実施方法</p>	<p>札幌ドームみらいシート招待者にアンケートハガキを送付(614組が回答)</p>						
<p>結果概要</p>	<p>・みらいシートで観戦いただいた感想、スタッフの対応について、概ね良い評価をいただいた。</p> <p>・はじめての札幌ドームへの来場がみらいシートであったお子様のうち44%が札幌ドームに再来場したことから、当事業は来場促進にも繋がっていると言える。</p>						
<p>利用者からのご意見・ご要望とその対応</p>	<p>ご意見、ご要望は別紙のとおり。対応については次回実施に向け検討中。</p>						
<p>実施方法</p>	<p>自主イベント「モノレッキ 札幌ドーム2016」来場者にアンケート用紙を配布</p>						
<p>結果概要</p>	<p>イベントについて、「満足」「やや満足」と答えた方は82%と良い評価をいただいた。</p>						
<p>利用者からのご意見・ご要望とその対応</p>	<p>ご意見、ご要望は別紙のとおり。対応については次回実施に向け検討中。</p>						
<p>実施方法</p>	<p>自主イベント「北ガスグループ6時間リレーマラソン in 札幌ドーム2016」来場者にアンケート用紙を配布</p>						
<p>結果概要</p>	<p>イベントについて、「満足」「やや満足」と答えた方は82%と良い評価をいただいた。</p>						
<p>利用者からのご意見・ご要望とその対応</p>	<p>ご意見、ご要望は別紙のとおり。対応については次回実施に向け検討中。</p>						

実施方法	自主イベント「豊平区×札幌ドーム秋のスポーツバイキング2016」来場者にアンケート用紙を配布(99名が回答)
結果概要	・イベントの満足度について「たいへん満足」「満足」が86.9%と満足度が高い結果となった。
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。 対応については次回実施に向け検討中。

実施方法	自主イベント「札幌ドーム展望台コンサート2016 Rune X'mas Live」来場者にアンケート用紙を配布(67名が回答)
結果概要	・コンサートの内容について、79%の方が「とても満足」「やや満足」の評価をいただいた。 ・展望台に初めてご来場された方が40%となっており、本イベントは札幌ドームの来場促進の一助になっていると言える。
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。 対応については次回実施に向け検討中。

実施方法	自主イベント「アリーナランニング&ウオーキング 2017」来場者にアンケート用紙を配布(170名が回答)
結果概要	・コースの状況について「走りやすい」が46%、「普通」が45%で合わせて91%であり、さらに今後期待されるサービスとして、「冬のランニングイベント」との回答が一番多く、積雪期間のランニングコースの需要が伺える。
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。 対応については次回実施に向け検討中。

実施方法	自主イベント「トドック10th presentsふわふわアドベンチャー in 札幌ドーム」来場者にアンケート用紙を配布(597名が回答)
結果概要	・利用いただいた感想について、「たいへん満足」「満足」が81.8%、スタッフの対応について、「たいへん満足」「満足」が76%であり、非常に満足度の高い結果となった。
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。 対応については次回実施に向け検討中。

実施方法	展望台運動教室参加者にアンケート用紙を配布(69名が回答)
結果概要	・利用いただいた感想について、「たいへん満足」「やや満足」が87%、参加料金について、「ちょうどよい」が81%であり、非常に満足度の高い結果となった。
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。 対応については次回実施に向け検討中。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H28計画	H28決算	差
収入	3,596,005	4,192,459	596,454
指定管理業務収入	1,619,498	1,839,060	219,561
指定管理費	0	0	0
利用料金	1,285,605	1,465,768	180,163
その他	333,893	373,292	39,399
自主事業収入	1,969,440	2,345,635	376,195
受託事業収入	7,067	7,765	698
支出	3,266,585	3,517,434	250,849
指定管理業務支出	1,969,993	2,024,953	54,960
自主事業支出	1,289,525	1,484,716	195,191
受託事業支出	7,067	7,765	698
収入-支出	329,420	675,025	345,605
利益還元	595,512	573,464	▲ 22,047
①管理運営経費充当	256,727	99,796	▲ 156,930
②消費税増減収補填	36,732	38,994	2,262
③アマ大会支援	57,036	47,103	▲ 9,933
④招待事業等貢献	15,000	14,539	▲ 461
⑤改修工事等	150,000	306,316	156,316
⑥保全小規模修繕	80,017	66,716	▲ 13,301
			0
利益還元後の収支 (収入-支出-④-⑤-⑥-⑦)	84,403	287,455	203,052
法人税等	26,176	121,686	95,510

・平成22年度から指定管理費がなくなったものの、平成26年度を除き開業から黒字となっている(平成26年度については大型映像装置更新に伴う8.28億円の費用負担により赤字となった)。
 ・例年実施している株主への配当や長期保全に備えた積立の継続実施。
 ・安定経営も含め、指定管理者の責務として引き続き収益確保に尽力していく。

A	B	C	D
収入は、イベント利用の確保等に努めたことにより計画比 約5億9千万円増、支出は、計画比 約2億5千万円増となったことにより、収支差(収入-支出)は前年度及び計画を上回る 約6億7千万円(計画比 約3億4千万円増)となった。			
また、自主事業等による収益について、管理運営経費への充当、改修工事の実施等に充てるなど、約5億7千万円の利益還元を実施したことから、『A』評価とする。			

▽ 説明

来場者数の増加に伴い、貸館、商業、チケット、駐車場の各事業に加え、新規広告枠の販売などにより広告事業も増収となった。また、3年ぶりに観光事業も営業日数および利用者数の増加に伴い増収となった。以上の結果、当事業年度の売上高は過去最高の41億43百万円(前期比6.4%増)となり、今年度においても黒字を達成した。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼社会情勢やフランチャイズチームの成績によりイベント開催日数が毎年度異なるが、当該事業年度の売上高については過去最高の41億43百万円(前期比6.4%増)となった。
 ▼株主配当や貴市に帰属する改修工事も毎年継続して行っている。
 ※上記「(2)施設・設備等の維持管理業務」参照。
 ▼開業以来借入金もなく、良好な財務状況である。
 ▼予算実績管理を定期的に行い、営業利益に応じた予算の修正を適宜行っている。

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>▼個人情報については、各種法令及び社内規程を遵守し、適正に取り扱っている。</p> <p>▼情報公開について、6月に当社ホームページにおいて財務諸表等の公開を実施している。</p> <p>▼情報公開請求に対し、適切に対応し情報公開を行った。</p> <p>▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。</p>		<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">適</td> <td style="text-align: center;">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>北海道日本ハムファイターズ戦では公式戦59試合(前期58試合:3月開幕戦含む)、オープン戦9試合(前期7試合)のほか、「紅白戦」2試合、「クライマックス・シリーズ」が5試合(前期3試合)、「日本シリーズ」3試合が開催されたことにより計78日(前期比10日増)、北海道コンサドーレ札幌戦では公式戦18試合(前期19試合:3月開幕戦含む)(前期比1日減)、その他プロスポーツでは「冬季アジア札幌大会」が開催され計1日(前期比同日数)、コンサートでは諸事情による開催中止もあり計5日(前期比7日減)、コンベンションでは初開催となった「ハッピーママフェスタ」などにより計5日(前期比4日減)、自主・共催イベントでは開業15周年記念イベント「サッポロモノヴィレッジ」の初開催などにより計9日(前期比2日増)、その他アマチュアスポーツ大会などを含めた当事業年度のイベント利用日数は、合計134日(前期比5日減)となった。</p> <p>また、イベント利用日数に加え、設営撤去、練習、草野球利用及び場面転換日を含めた総利用日数は、設営撤去日が前期比12日減となったこともあり、合計262日(前期比23日減)、稼働率は71.8%(前期比6.1ポイント減)となった。</p> <p>来場者数については、北海道日本ハムファイターズ戦及び北海道コンサドーレ札幌戦の平均来場者数が前期を上回ったことに加え、「クライマックスシリーズ」と「日本シリーズ」で過去最高の30万人の来場があったことにより、「札幌モーターショー」の開催がなかったことやコンサートの開催日数減少に伴う来場者の減少をカバーし、イベント来場者数は299万人2千人(前期比2.8%増)、展望台・ドームツアー利用者は4万3千人(前期比7.5%増)、一般市民利用の草野球・サッカー練習場・トレーニングルーム利用者は6万1千人(前期比0.5%増)、キッズパーク・諸室等の利用者は2万8千人(前期比37.7%増)となり、当事業年度の総来場者数は2期連続300万人を突破し、過去最高の合計312万6千人(前期比3.1%増)となった。</p> <p>業績としては、イベント利用日数及び来場者数の増加に伴い、貸館、商業、チケット、駐車場の各事業に加え、新規広告枠の販売などにより広告事業も増収となった。一方、観光事業は3年ぶりに営業日数および利用者数の増加に伴い増収となった。</p> <p>以上の結果、当事業年度の売上高は過去最高の41億43百万円(前期比6.4%増)となったが、改良工事等を前期比3.5倍の3億6百万円実施したことなどにより、営業利益は2億40百万円(前期比41.9%減)、経常利益は2億87百万円(前期比35.8%減)、当期純利益は1億65百万円(前期比57.9%減)を計上し、増収減益となった。指定管理者としての責務は十分に果たしていると言える。</p>	<p>平成29年度は、指定管理者制度における第3次指定期間の最終年度となる。引き続き指定管理者としての適切な業務遂行と一層の市民還元の充実に努めるとともに、平成30年度からの次期指定期間において当社が担うべき役割と使命を明示し、広く発信していくことで、確固たる地位の確立を目指していく必要がある。2021年を目標年とする長期ビジョン「SV-21」の実現に向けた次なるステップとして位置付ける「中期経営計画2018」は2年目を迎えることから、計画1年目の成果と課題を踏まえ「北海道のスポーツ・文化の発信地」としての魅力と可能性の追求、「人にやさしい施設づくりとサービスの深化・拡大」、「確固たる経営基盤の確保」という3つの基本戦略に基づき、経営目標の達成に向けた重点施策を中心とする事業活動を着実に推進する。また「SV-21」の先も見据え、「ブレークスルー」的発想をもって、「より魅力ある札幌ドーム」を実現するための具体的な将来構想の検討を進めるとともに、今後起こりうる多様な経営環境の変化にも迅速かつ的確に対応できるよう注力する。</p> <p>▼「北海道のスポーツ・文化の発信地」としての魅力と可能性の追求」では、より魅力ある札幌ドームの実現に向けた将来構想の検討を進めるほか、国際大会の誘致および的確かつ柔軟な対応、コンコースモニターなどのITインフラの整備、戦略的かつ積極的な広報展開などの施策により、札幌ドームブランドの向上および来場促進につなげる。</p> <p>▼「人にやさしい施設づくりとサービスの深化・拡大」では、食品衛生や防災面での安全安心の徹底を図るほか、バリアフリーの深化・拡大を目指し、スタンド階段やテラス階段の手すりの増設を進める。このほか、来場者サービスの充実による満足度の向上や社員にとっての働きやすい職場環境の実現に向けても、引き続き取り組む。</p> <p>▼「確固たる経営基盤の確保」では、両フランチャイズチームへの支援と更なる連携強化や自主事業の強化などにより、営業力・販売力の強化を目指すとともに、その土台となる人材育成および組織力の強化にも注力する。また、当社経営の根幹となる施設設備の維持保全については、札幌市との強固な連携のもと、保全事業を的確に遂行する。</p> <p>札幌ドームは、これまでに4,000万人を超えるお客様をお迎えした。当社は、より魅力ある札幌ドームを実現させ、さらに多くの市民の皆様にご来場いただけるよう開業20周年はもちろん、将来に渡って新たな価値と感動を創造し続ける企業を目指し、スポーツの普及振興および市民文化の向上ならびに地域経済の活性化に一層寄与できるよう総力を結集して邁進する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>全ての項目について要求水準を満たしており、計画どおりに業務を遂行していると評価する。</p> <p>収支については、昨年度と比較し増収減益となっているが、売上高は過去最高となっており、減益についても改良工事等の実施によるものであることから、非常に健全で安定した経営を行っているものと評価できる。</p> <p>また、利用者サービスの向上のための改修や自主事業を積極的に実施するなど、市民道民に親しまれる施設づくりに尽力しており、施設の設置目的である「スポーツの普及振興及び市民文化の向上並びに地域経済の活性化」の達成に寄与する管理運営を行っており大変評価できる。</p> <p>今後も引き続き設置目的の達成に向けた様々な取組が展開されることを期待する。</p>	<p>改善を要する事項は特に無し</p>