

指定管理者評価シート

事業名	体育施設運営管理費(藤野野外スポーツ交流施設)	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	藤野野外スポーツ交流施設	所在地	南区藤野473番地1
開設時期	平成13年12月27日	延床面積	1,840.82㎡
目的	市民の心身の健全なる発達及び体育の普及振興を図るため		
事業概要	スポーツ活動の場の提供、スポーツ教室等の開催(自主事業)		
主要施設	屋外フィールド(冬季ゲレンデ)、リフト設備(3基)、リフレッシュコース、コアハウス		
2 指定管理者			
名称	Fu'sコンソーシアム札幌 (一財)さっぽろ健康スポーツ財団、(株)札幌リゾート開発公社)		
指定期間	平成28年4月1日～令和2年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数:1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	施設維持管理業務、施設開放業務(利用料金制度)、スポーツ普及振興事業		
3 評価単位			
	施設数:1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和元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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼ 施設の設置目的である「市民の心身の健全なる発達及び体育の普及振興」を図り、札幌市スポーツ推進計画において掲げられた「週1回以上スポーツを行う市民の割合を65%(ウインタースポーツの実施率は25%)」とするため、利用者及び地域住民のニーズに即したプログラムサービスの提供や透明性の高い管理運営などを基本方針として定めた。</p> <p>併せて、信頼性、安全性、快適性の向上を図るとともに、3つの重点方策「平等利用と法令の遵守」、「行政課題への対応」、「地球環境への配慮」を推進した。</p> <p>▼ 施設の地域拠点性や施設設備の特性を活かし、施設の効用を最大限に発揮できるよう、管理運営水準の維持向上及び管理経費の縮減に向けた効果的な管理運営を行った。また、関係競技団体との連携強化を図り、スポーツ参加の機会拡大、選手の強化、指導者の育成の場として四季を通じた利用促進を図った。</p>	藤野野外交流施設の施設の管理運営に係る基本方針と重点方策を明確にし、指定期間の最終年度となる令和元年度は各業務の取組みの着実な達成を推進し、提案項目の進捗率が99.3%となった。	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: yellow;">A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>基本方針と重点方策を意識し、各業務の点検と管理に取り組み、徹底した管理運営を行っている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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」に基づき、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。

▼ 施設の利用受付、使用承認・不承認、利用料金の收受、還付などに関する事務手続きは、体育施設条例、体育施設規則、「札幌市体育施設使用料還付事務取扱要綱」などに準拠して公平に行った。

▼ 筆談具やコミュニケーション支援ボード、タブレットPCなどを配置し、コミュニケーションのバリアフリーを推進した。公式ホームページにおいては、外国語自動翻訳サービスを提供し、外国人が利用しやすい情報の提供を行った。

▼ 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、募集要項をKidsDo・スポテイル・ふりっばーに掲載、広報さっぽろ、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

▼ 札幌市環境マネジメントシステムとの整合を図りながら、持続可能な低炭素社会に向けた温暖化対策や環境負荷の軽減などへの取組みを推進するため、エネルギーの管理・合理化及び省エネルギーの取組みの推進、職員の環境配慮への教育と意識づけの推進などを基本方針として定めた。

▼ 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。(令和元年12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

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、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。

平等利用に向けて、障がいのある方や介助の必要な方などに対する職員の知識や意識向上を目的とした研修を積極的に行っている。また、施設の開放形態を工夫する等の環境整備も行っており、今後も利用者の声を反映させた施設運営に期待する。

札幌市が推進する環境配慮の施策へ組織的かつ積極的に取組むとともに、照明の間引き節電や使用済ペーパーの再利用など、スタッフ全員で日常的に取組んだ。

環境マネジメントシステムの運用等を通じ積極的に節電、省エネ対策に取り組んでおり、CO2排出量も前年度より削減量が増加している。

揮発性有機化合物の少ない製品を使用するなど様々な取組みを積み重ね、環境配慮への成果を上げていることが評価できる

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。

▼ 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。

▼ 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。

▽ 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課長を配置した。
また、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、コンソーシアムとして実効性の高い重層的な管理体制を構築した。

▼ 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」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。

▼ リフト運行や冬季ゲレンデ整備業務において、利用者の輸送の安全を確保するため、鉄道事業法に基づき安全統括管理者や索道技術管理者を適正に配置した。

【組織整備】

▼ 統括責任者となる総括課長の他、館長、担当職員(正規・嘱託職員)、安全統括管理者、索道技術管理者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団体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。

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、経験豊富な職員や有資格者を適正に配置した。
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。

管理運営に必要な責任者、職員を適切に配置しており、業務分担を明確化するなど業務改善に努めていることは評価できる。
また、適正な採用事務により人員の確保に努め、多岐に渡る研修を実施することで職員の知識や意識向上を行っていることは、組織運営の質の向上につながっていると判断できる。

▼ 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30年12月嘱託職員の採用試験、平成31年1月に正規職員の採用試験を行った。当協会全体で、正規職員2名、嘱託職員37名を採用し、各指定管理施設などに配置した。

▼ パートタイム職員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】

▼ 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。

▼ 令和元年度に実施または受講した特徴ある職員研修

- ①フルハーネス特別教育
- ②索道技術管理者研修会
- ③電気工事関係研修会
- ④スキー検定員研修
- ⑤SBB認定整備技術者セミナー研修
- ⑥SAJ公認スキー学校主任教師研修
- ⑦エゾシカ・ヒグマ研修
- ⑧雪山での傷病者救助対処法
- ⑨リスクマネジメント研修(ヒューマンエラー防止編)(ソーシャルメディアリスク)
- ⑩トラブル対応力向上研修
- ⑪教室担当者勉強会研修(クリエイティブ発想力を磨く)
- ⑫経理実務研修(消費税の軽減税率制度について)
- ⑬スノーモービル運転研修
- ⑭夏季団体受入れ研修
- ⑮索道乗客救助研修

<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ 代表団体では、役員会議、総括課長会議、館長会議、担当者会議などの会議を定期的で開催し、施設運営上の共通課題の認識と、解決方法の協議及び情報の共有化を図るとともに、コンソーシアム団体間の情報共有を促進した。 ▼ 他の指定管理グループの責任者や職員と積極的に情報共有を図ることで、組織的に、札幌市の公のスポーツ施設の管理運営と市民のスポーツ・健康づくり活動の推進に取組んだ。 ▼ スキー場のオープンに備え、コンソーシアム代表団職員、索道関係職員、スキースクール指導員、日本赤十字社(札幌スキー傷害防止対策協会)、パトロールスタッフなどで構成する安全推進委員会を開催し、過去の事故発生状況に関する情報を共有し、今年度の安全確保について情報の共有を徹底した。 また、シーズン中は定期的にゲレンデの状況を確認し、危険個所の把握に努めて、事故の未然防止に努めた。 ▼ 文書管理機能及びワークフローシステムを活用した、業務効率の改善や事故報告の共有化により、事故を未然に防ぐ体制強化を図った。 ▼ 外国人利用者や聴覚に障がいのある方に対する利便性向上を図るため、翻訳や筆談機能を備えたタブレットPCの配備を継続した。 また、受付窓口においても、このタブレットPCを活用して施設案内を行うなど、電子化を推進し、窓口業務の質を向上させた。 	<p>各団体内部及びコンソーシアム内で円滑な情報共有が図られるよう多様な取組みと体制を整備した。 また、冬期間におけるスキー場の安全管理策として安全推進委員会を組織し、管理運営に関わる団体・スタッフに対し事故防止のため情報共有を徹底した。</p>	<p>定期的な会議の開催により、共通課題の認識と解決方法の協議を行っていることは、利用者が快適に利用できる施設運営に努めていると判断できる。 また、事故が起きた時のみではなく予見や未然防止のための対策を行うことは、市民の安心安全に直結するため、今後も積極的な取組に期待する。</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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 清掃業務、警備業務、設備の保守管理業務、法定に基づく各種点検業務などを第三者に委託した。 また、継続的な契約により経費の削減、事務の軽減が見込まれる業務は複数年の契約を締結した。 ▼ 業務が適正に履行されるよう、適時、立ち合い検査や作業報告書や作業写真などにより適正な履行検査・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系統を明確化し、連絡体制を整備した。 	<p>委託事業者への指示命令系統を明確化し、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。</p>	<p>協定書に沿って適切な業務委託が行われている。今後も、見直しや改善を行いながら適正な運用がされるよう期待する。</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)

▼ 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 6月12日	①平成30年度第4四半期の実績報告 ②指定管理運営に係る業務報告 ・大型イベントの実施について ・理事会・評議員会の開催について ・定期内部監査の実施について ・職員研修の実施について ・ウェブアクセシビリティ試験結果について ・募金協力について ・供用機関開始について ・満足度調査の実施について ・改修工事について
第2回 8月21日	①令和元年度第1四半期の実績報告 ②指定管理運営に係る業務報告 ・理事会・評議員会の開催について ・内部監査の実施について ・職員研修の実施について ・財団統合について ・大型イベントの実施について ・自主事業について ・満足度調査の実施について ・体育の日無料開放について ・RWC開催に伴う施設利用について ・改修工事について
第3回 11月20日	①令和元年度第2四半期の実績報告 ②指定管理運営に係る業務報告 ・理事会・評議員会の開催について ・ストレスチェックの実施について ・職員採用試験の実施について ・職員研修の実施について ・大型イベントの実施について ・自主事業について ・年始開館について ・野球場、体育館の専用利用調整会議の開催について ・満足度調査の実施について ・各種修繕について ・プール整備休館日程について
第4回 (新型コロナウイルスのため3/16書面開催)	①令和元年度第3四半期の実績報告 ②指定管理運営に係る業務報告 ・理事会・評議員会の開催について ・正規・契約職員の採用について ・内部監査の実施について ・職員研修の実施について ・自主事業について ・受託事業について ・休業補償について ・さっぽろスポーツDAYの開催について
<協議会メンバー>	
・札幌市スポーツ局スポーツ部施設課(管理係長、担当職員) 【コンソーシアム代表団体】 ・(一財)さっぽろ健康スポーツ財団(総務係長他) 【コンソーシアム構成団体】 ・(株)札幌リゾート開発公社(グループマネージャー)	

運営協議会を年4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した。
また、地域団体やスポーツ団体、障がい者スポーツ団体、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、施設の活性化を図るとともに、地域の防犯活動や募金などの社会貢献活動にも積極的に取り組んだ。

要求水準どおり、年4回運営協議会を開催し、意見交換を行った。
また、多様な関係団体との連携や募金活動への取り組みなどを積極的に進めていることは社会貢献として評価できる。

▼ 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、住民などの良好な連携体制を構築した。

① 施設が所在する藤野公園町内会に加盟し、施設近隣住民と良好な関係を築いた。

② 地域活動の活性化を図るため、「Fu's秋まつり」において、連合町内会、商店街組合などと連携を図り、良好な関係を築いた。

③ 自主事業の開催にあたり、札幌スキー連盟、札幌リージュ連盟などのスポーツ団体や南陵高等学校などの教育機関などと協力・連携した。

④ 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」、「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。
また、札幌市とホームタウンパートナーとなっている「サフィールヴァ北海道」のリーグ戦開催に伴う支援をした。

⑤ 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 インターンシップや職場体験学習を積極的に受入れ、学生や産業界などの活動を支援した。

② 地域防犯活動

札幌市内の事業者として地域とのつながりを深め、安全・安心な優しいまちづくりに協力した。

【主な取組み】

- ・札幌市地域安全サポーターズ活動への協力
- ・子ども110番の店

③ 地域への安全なスポーツ環境の提供

札幌市消防局の推進するさっぽろ救急サポーター事業に協力し、応急手当のできる職員を配置し、施設内及び地域の安全・安心な環境づくりに協力した。

④ 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(71,535円／累計167,716円)
- ・東日本大震災復興支援募金(20,542円／累計1,775,893円)
- ・熊本地震災害救援募金(21,301円／累計450,711円)
- ・盲導犬育成支援募金(62,200円／累計1,135,586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。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 冬期間のリフト利用料は鉄道法に基づき、索道事業者である構成団体が適正に収入した。

また、その他利用料や自主事業に関する料金は、代表団が適正に収入した。

なお、収入にあつては、指定管理事業と自主事業を明確に区分し、経理書類を年度ごとに適切に保管し、経理処理を行った。

併せて、現金の取扱いは、各団体の規程、コンソーシアムで整備しているマニュアルに沿い、適正な処理を行った。

▼ 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
- ・代表団体監事による決算時の監査
- ・札幌市により、年2回、財務検査

代表団体・構成団体ともに、現金の取扱いに関する規程や規則、マニュアルを活用し、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。

必要な規程類を整備するとともに、複数の監査・検査により健全な管理に努めている。今後も、コンプライアンスを確保し、透明性の高い財務運営を期待する。

<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」に基づいて、迅速な対応を行った。</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る体制を整備した。</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ようシステム変更を行い、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。</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>要望対応手続きに関するマニュアルの活用、及び職員間の情報共有により、適切に対応している。</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各団体の規程・規則に則り、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前期と後期の2回実施した。</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>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(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ほか、修繕完了時の報告、事故発生時の報告を適時行った。また、事業年度終了に伴う管理運営業務の実施状況などの事業報告を行った。</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>要求水準に基づき適正に対応している。各種報告は迅速に行われることを期待する。</p>

	<p>▼ コンソーシアムの代表団体が、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1.40%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、正規職員と非正規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に向けた検討を行った。</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、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維持の向上を図った。</p> <p>▼ 施設利用に際してのコンセントの使用について、近年の健康・運動管理機器の電子化などを考慮して、電源コンセントの使用基準を緩和し、市民サービスの向上を図った。</p> <p>▼ 拾得物については、特例施設占有者として、定められた期間内に所轄警察署へ届出を行ったほか、「拾得物・遺失物の取扱マニュアル」を活用し、適切に取扱った。</p> <p>▼ 索道運行の安全統括管理者をはじめ、鉄道事業法に基づき、索道技術管理者、索道技術管理員をリフト1基に1名以上配置し運行管理した。</p> <p>▼ リフトの運行にあたっては、安全管理規程、索道運送約款、特殊索道運転取扱い細則、雪上車両安全管理規程など各種規程・要領に基づき、安全を確保した。</p> <p>▼ 日本赤十字社(札幌スキー傷害防止対策協会)と連携し、医療スタッフを配置、自主パトロールを強化し、注意喚起のハザードマップを掲示するなど事故の未然防止と速やかな対応を行った。</p>	<p>各種マニュアルの整備や専門的な資格を有する職員の配置を行うとともに、要求水準以上の各種補償体制を整備した。</p> <p>ゲレンデの安全確保及びリフトの安全運行のため、関係者による情報共有を密にするとともに、市民の安全を考慮し、事故の防止に努めた。</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">必要なマニュアルを整備するだけでなく、訓練の実施や研修への参加等により、利用者の安全確保等に積極的に取り組んでいることは評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">また、利用者のニーズを捉えたサービス向上の取り組みは評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">熊及び熊の痕跡を発見した際に、適切かつ早急な対応を行ったことは評価に値する。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">リフトからの落下事故については、コンソーシアム間の連携体制に問題があったと考えられる。再発防止策を次期指定管理者に適切に引き継いでいただきたい。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	必要なマニュアルを整備するだけでなく、訓練の実施や研修への参加等により、利用者の安全確保等に積極的に取り組んでいることは評価できる。				また、利用者のニーズを捉えたサービス向上の取り組みは評価できる。				熊及び熊の痕跡を発見した際に、適切かつ早急な対応を行ったことは評価に値する。				リフトからの落下事故については、コンソーシアム間の連携体制に問題があったと考えられる。再発防止策を次期指定管理者に適切に引き継いでいただきたい。			
A	B	C	D																				
必要なマニュアルを整備するだけでなく、訓練の実施や研修への参加等により、利用者の安全確保等に積極的に取り組んでいることは評価できる。																							
また、利用者のニーズを捉えたサービス向上の取り組みは評価できる。																							
熊及び熊の痕跡を発見した際に、適切かつ早急な対応を行ったことは評価に値する。																							
リフトからの落下事故については、コンソーシアム間の連携体制に問題があったと考えられる。再発防止策を次期指定管理者に適切に引き継いでいただきたい。																							

▼ 安全推進委員会会議を開催し、昨年の事故統計や傾向を基にゲレンデ内、事故多発個所の安全対策を検討した。また、各担当セクション(索道、パトロール、スキー・スノーボードインストラクター)の安全対策研修計画を策定するなど安全確保に配慮した運営を行った。

▼ リフト乗車中の利用者がコース外進入防止ネットと接触による落下事故を受け、事故者への誠心誠意の対応を行うとともに、再発防止のためコンソーシアム間の情報共有の徹底、また、再開へ向けた検証を実施し、事故箇所のネットを撤去及びコース幅の変更と注意喚起看板の設置を行うなどの対応を行った。

▼ 施設巡回を通じ熊出没の痕跡を確認した際には速やかに関係各所へ報告するとともに、防護ネット設置など市民の安全に配慮した。また、市民へ十分な周知をするとともに、歩行者、近隣住民に対しても安全の確保を図った。

▼ 施設賠償責任保険(交差責任担保特約の付加)、運送保険、車両保険に加入し、利用者及び職員への適切な補償体制を整備した。

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。(夏期:対人/1事故4億円、1人1億円、対物/1事故5千万円、冬期:対人/1事故5億円、1人3億円、対物/1事故3億円)

▽ 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

施設の快適な環境を保つため、日常清掃、特別清掃及び廃棄物収集処理は第三者委託により実施し、特別清掃は計画に基づき日常清掃では行うことが困難な高所窓ガラス清掃やカーペット清掃などを行った。

▼ 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、閉館後は常駐警備員による警備を第三者委託により実施し、火災、盗難、破壊などの事故発生の警戒・防止を行った。また、閉館時間帯に異常が発生した場合には、職員が急行できる連絡・参集体制を整備した。

利用者の安全・安心を最優先した管理を徹底し、第三者委託により実施した業務は館長(施設責任者)による履行確認を行い、要求水準を維持するとともに、専門的な判断を要する案件については、有資格者による現地調査を実施するなど効率的な管理運営を行った。

法定点検のみならず、日常的に点検を実施するとともに、修繕及び備品購入についても適宜対応しており、利用者の安全性・利便性向上に大いに貢献しているものと評価できる。

▼ 施設及び設備の保守点検

夏期間は、適時、芝刈り、剪定、病害虫防除を行い、良好なコンディションを維持した。また、熊の出没による危険回避のため、巡回及び餌となる草などの刈込を強化した。

冬期の営業に向けては、索道の基準適合検査、試験運転を行ったほか、シーズン中の定期検査、終了後の検査・整備など、法令・定期点検及び定期整備を行った。

また、シーズン中は圧雪車によるゲレンデ整備を行い、良好な状態を維持するとともに、毎日、始業点検、中間点検、終了点検(リフト各所の点検、圧雪車、スノーモービルなど各種機器の点検・整備)を行った。

天然(氷)コースのリージュコース造成は札幌リージュ連盟に第三者委託し、良好なコース状態を維持するため適時補修を行い維持管理した。

▼ 修繕

施設などの修繕は、市民利用に支障が生じないよう緊急度や破損の状況を考慮し、必要な初期対応を講じたうえで、職員または専門業者にて修繕を行い、協定に定める金額以上の修繕を実施した。

また、緊急度が高いものについては早急に札幌市に報告するとともに、随時札幌市と打合せを行いながら、損傷を最小限に抑えるよう努めた。

併せて、札幌市が直接行う修繕に関して、要望書を取りまとめ、現地確認を行うなど、市有施設としての効率的な保全に協力した。

▼ 備品管理

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

▼ 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うとともに、冬期間の土・日曜日、祝日及び混雑が予想される日は警備員を配置し、場内での事故や交通障害が生じないよう対応した。

▼ 除排雪業務

スリップなどの危険がある箇所については積雪5cm以上、その他の箇所については積雪10cm以上を基準として第三者委託により行った。

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、車両の通行や歩行に支障がある箇所については、適宜職員が砂撒きをし、通路、入口斜面の除雪、凍結時の氷割、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。

	<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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」を整備している。 ▼ 災害発生時において迅速に避難誘導対応ができるよう、消防計画に基づき、年2回、避難訓練を実施した。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 熊の出没が多発したが、糞などの発見があった場合は、速やかに札幌市に報告のうえ、開放エリアの規制等、適切な対応を行った。 	<p>災害対応マニュアルに基づき、天候に応じた対応と役割分担などを明確にするとともに、消防・避難訓練を実施するなど、防災意識の向上に努めた。</p> <p>また、北海道胆振東部地震の経験を活かし、職員が施設に迅速に参集できるように、避難所の開設と運営に従事する職員の適正な配置を見直した。</p>	<p>災害時に備えた訓練の実施や緊急連絡網作成等、職員の防災意識を高めるとともに、利用者の安全確保に努めている。</p> <p>また、北海道胆振当部地震の経験から、避難所の開設と運営に従事する職員の適正な配置の見直しを行っている。</p> <p>熊及び熊の痕跡を発見した際に、適切かつ早急な対応を行ったことは評価に値する。</p>								
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 設置目的を達成するための必要な業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 四季に応じた札幌らしいスポーツライフを実現するために、夏期間は利用者の安全に配慮しながら、芝生広場、自然散策、キッチンフィールドなどの開放を行い、冬期はフィールドのゲレンデ開放及びリュージュコースの造成・管理を行った。 ▼ リュージュ各種競技会や体験会を行い、競技力の向上と市民への認知度の向上を図った。 ▼ ウィンタースポーツ競技の拡充や競技力の向上を図るため、指導者の育成の場としての会場利用に協力した。 ▼ スキー学習や地域団体の利用を受入れ、指導員の派遣や利用スペースなどの調整を図った。特に、特別支援学校や自衛隊の訓練などを積極的に受入れた。 	<p>年間を通じて、多様な形態での開放を行い、施設を最大限に活用するとともに、施設の特徴でもある冬期間の開放は、より利用しやすいリフト料金を設ける等、広くニーズに応えるよう取り組むとともに、特別支援学級などを積極的に受け入れた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> <p>季節ごとの特性を活かした開放を行うとともに、スキー学習等を積極的に受け入れていることは、スポーツ活動実施の機会拡充に貢献しているものと判断できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>季節ごとの特性を活かした開放を行うとともに、スキー学習等を積極的に受け入れていることは、スポーツ活動実施の機会拡充に貢献しているものと判断できる。</p>			
A	B	C	D								
<p>季節ごとの特性を活かした開放を行うとともに、スキー学習等を積極的に受け入れていることは、スポーツ活動実施の機会拡充に貢献しているものと判断できる。</p>											

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

▼ 利用者数

(人)

区分	H30実績	R1実績	前年比
フィールド(夏期)	2,645	3,743	141.5%
フィールド(冬期)	787,672	337,707	42.9%
リュージュ競技場	965	576	59.7%
合計	791,282	342,026	43.2%

▼ 開放日数

(日)

区分	H30実績	R1実績	前年比
フィールド(夏期)※	127	172	135.4%
フィールド(冬期)	102	50	49.0%
リュージュ競技場	43	42	97.7%
合計	272	264	97.1%

※熊出没による全面閉鎖

平成30年6月24日から平成30年8月9日まで(47日間)

令和元年6月14日から令和元年6月27日まで(14日間)

▽ 利用の承認、不承認、取消し、減免、還付等

▼ 使用券の発行により、利用の承認を行った。

また、使用の不承認に該当しないよう札幌市体育施設の使用許可に係る審査基準に基づき、利用団体と十分に事前打合せを行った。

その他、承認の取消しや利用料の減免、還付、撮影に関する承認について、札幌市体育施設条例、同規則、各基準、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。

▽ 利用促進の取組

▼ 地図と国勢調査のデータを用いたマーケティングGISソフトを導入し、施設の住民構成を把握することの他、教室(自主事業)受講者のエリア分析により、利用が少ない地域への利用促進を図る取組を行った。

▼ 秋まつりやフェスティバルなどの開催を通し、地域における施設認知度向上に取組む他、隣商店街や企業にポスターを掲出いただいた他、教室の利用案内を町内会に回覧し、利用促進PRを行った。

▼ 夏期フィールドでは、気軽にニュースポーツが行えるよう、フライングディスクやドッチビーなどの用具を無料で貸出し、職員が使用方法に関するワンポイントアドバイスを行った他、有料のレンタル品も含めた無料体験会を実施した。

▼ 利便性の向上と利用者の増加を図るため、地下鉄真駒内駅からの無料送迎バスを運行した。

▼ 北海道スキーシーズンネットに加盟し、道内スキー場の相互割引を適用することで利用を促した。

▼ 施設の利用のきっかけづくりとして、各種イベントなどで「無料ペアチケット」を配布し、施設利用のPR及びきっかけ作りを図った。

▼ 市民ニーズの拡大に応えるため、大会主催者の要望に応じて開館時間の繰り上げを行い、より使用しやすい環境を整えた。

夏期間は、熊の出没も確認されたが、一部閉鎖にとどまったため増加した。また、冬期間は例年のない降雪不足により1月11日までオープンできず、更に3月以降は新型コロナウイルス感染拡大防止のため閉鎖したため大幅な利用者減となった。

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。

夏期間のフィールドを有効的に活用し、気軽にスポーツに親しむことができるよう各種遊具の貸出を行い、利用促進を図った。また、冬期間は無料送迎バスを運行し、利用者の利便性向上を図るなど利用者への利便性向上に努めた。

A	B	C	D

冬期間は雪不足と新型コロナウイルス感染防止により閉鎖したため大幅に減少した。

条例に基づき適正に対応している。

利用者のニーズを踏まえ、利用促進に向けた様々な取組を実践していることは大いに評価できる。

(6)付随業務

▽ 広報業務

▼ 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。

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るようシステム変更を行い、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：H30年度507件⇒R1年度598件(1.18倍)

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(5/17、9/12・13、12/13、3/19)

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：2020年3月20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

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」及び代表団体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。

⑤ 協会職員として働くことについてイメージを深めてもらえるよう、職員採用情報ページをリニューアルし、事業紹介、職種紹介、職員インタビューなどの新規コンテンツを充実した。

▼ 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 i さっぽろへの教室受講生募集情報等掲載

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 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(3回)

⑧ 広報誌「ヘルス&スポーツライフ」の発行(年4回／vol.116:ウルトラマラソン藤沢舞、vol.117:サフィール北海道など)

⑨ ヘルス&スポーツカレンダーの発行

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年4回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、ふりっば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。

A	B	C	D
様々な広報媒体を活用するとともに、ウェブアクセシビリティ確保に向けた積極的な取り組みが見られる。ホームページの利便性及び機能向上に取組み、利用者へのわかりやすい情報発信により訪問者数が増加したことは大いに評価できる。			

▽ その他管理運営業務に付随する一切の業務

- ▼ 公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会へ職員1名を派遣し、大会の開催準備において連携・協力した。
- ▼ 「さっぽろグローバルスポーツコミッション」の事務局機能の引き継ぎ準備を進めた。

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。

▽ 引継ぎ業務

施設運営に支障をきたすことが無いよう、年間作業スケジュールなどを記載した業務引継書作成するとともに、スクール等の自主事業の運営に係る冬季事業計画書を作成し、今期指定管理者への引継ぎを行った。また、引継ぎに係る完了報告書および鍵引継ぎ書を札幌市に提出し、遺漏なく引継ぎを完了した。

新たな指定管理者と良好な関係を構築しながら、遺漏なく引継ぎを行うことができた。

2 自主事業その他

▽ 自主事業

▼ 自主事業実施状況

区分	事業数(事業)		参加者数(人)	
	H30	R1	H30	R1
一般事業	110	71	2,836	1,026
スクール事業	0	0	0	0
大会	5	1	155	44
合計	115	72	2,991	1,070

地域事業	4	2	1,528	700
------	---	---	-------	-----

※一般事業及び大会の参加者数減少の要因は、熊出沒による夏期事業の中止、雪不足による冬期営業開始時期の順延と新型コロナウイルス感染症対策による冬期事業の中止による

▼ コアハウスではフィットネスなどの教室開催し、施設を有効活用しながら通年で開放した。

▼ 夏期間は、スポーツレクリエーション用具のレンタルを実施した。特にワンコインで用具が使い放題のスポーツバイクは好評を得た。また、各用具の使用方法是職員が指導にあたった。

▼ 夏期間において、一般社団法人A-bank北海道の協力のもと、Fu'sスポーツフェスティバルを開催し、かけっこ教室や食育講座などを通じて、子どもたちがスポーツを始める機会の創出に貢献した。

▼ 冬期間は、SAJ(全日本スキー連盟)公認のスキースクールや、検定などを実施し、初めての幼児クラスからデモチーム、プライベート・マンツーマンレッスンなど幅広い世代と多様なレベルに応じたプログラムを提供した。

▼ 札幌リユージュ連盟と連携して体験会を実施し、同種目の普及と底辺拡大を図った。

▼ 地域の活性化を図るため、南陵高等学校を始めとする施設近隣の小・中学校、高校、関係団体と連携して、フズ秋まつりを開催し、400人の来場があった。

施設の設置目的と目指す成果の達成に向け、季節に応じた事業を実施した。冬期に予定していた事業は、雪不足による営業開始時期の順延と新型コロナウイルス感染症対策による臨時休館で、営業期間が予定の半分以下(約1ヵ月半の営業)となり、集大成となるはずだった指定管理期間最終年において、これまでにない自然の脅威により事業中止のまま終了せざるを得なかったことが悔やまれる。

A	B	C	D

雪不足と新型コロナウイルスの影響で事業数、参加者数ともに減少したが、市民がスポーツを楽しむきっかけ作りに貢献したと言える。

▼ 札幌市内の中学校授業に対してSAJ公認指導員派遣をし、スキー学習の支援を行った。

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

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

▼ 冬期間は市民の気軽な利用を促進するため、スキー、スノーボード用品、ウェアなどのレンタルコーナーと売店を開設し、併せて利用者間のコミュニケーション促進を図るためレストランを営業した。

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

▼ 2020東京五輪・パラリンピックに係り、日本国政府が推進するスポーツを通じた国際貢献事業である「SPORT FOR TOMORROW」のコンソーシアム会員に登録(札幌国際スキーマラソンは同認定事業)し、開発途上国のスポーツ振興を目的に、モンゴルヘスケート靴(78足)を提供した。また、外国人とスポーツでの交流を目的とした事業を展開した。

▼ 教室、大会・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、代表団体独自のお見舞い制度(傷害見舞金給付制度)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を行った。

▼ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年2月26日から3月31日まで予定されていた自主事業はすべて中止し、中止回数分については適切な返金事務を行った。

<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>【市内企業等の活用】</p> <p>▼ 代表団体の物品購入・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>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)に就任するほか、「札幌市障がい者スポーツ普及促進協議会」に参画し、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>継続して市内企業を積極的に活用するとともに、障がい者就労施設の活用等、福祉施策に十分配慮しているものと判断できる。また、障がい者スポーツ普及促進について、市の施策の実現に向けて積極的に協力していることは大きく評価できる。</p>														
<p>3 利用者の満足度</p>																
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>																
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="239 817 343 1064">実施方法</td> <td data-bbox="351 817 981 1064"> <p>実施期間:令和元年1月13日～1月20日</p> <p>実施方法:選択肢形式の設問、一部自由記述式の質問紙調査。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。</p> <p>回答者数:119名</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="239 1064 343 1232">結果概要</td> <td data-bbox="351 1064 981 1232"> <p>【満足度調査結果概要】</p> <p>結果は市の定める目標水準(80%)に対し、総合満足度96.2%、接遇満足度99.0%と大幅に上まっており、利用者からの高い満足度を得ている。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="239 1232 343 1512">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="351 1232 981 1512"> <p>【要望】送迎バスの目印として記載しているお店等を最新情報にしてほしい。</p> <p>【対応】現状を確認し、今シーズンの案内は最新情報を掲載することとした。</p> </td> </tr> </table>	実施方法	<p>実施期間:令和元年1月13日～1月20日</p> <p>実施方法:選択肢形式の設問、一部自由記述式の質問紙調査。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。</p> <p>回答者数:119名</p>	結果概要	<p>【満足度調査結果概要】</p> <p>結果は市の定める目標水準(80%)に対し、総合満足度96.2%、接遇満足度99.0%と大幅に上まっており、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	<p>【要望】送迎バスの目印として記載しているお店等を最新情報にしてほしい。</p> <p>【対応】現状を確認し、今シーズンの案内は最新情報を掲載することとした。</p>	<p>アンケート結果は、市の定める目標水準(80%)に対し、すべての項目(条件、案内、器具、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 data-bbox="1260 784 1316 817">A</th> <th data-bbox="1316 784 1372 817">B</th> <th data-bbox="1372 784 1428 817">C</th> <th data-bbox="1428 784 1468 817">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1260 817 1468 1512"> <p>総合満足度及び接遇満足度ともに目標水準以上を維持しており、適正な施設運営が行われているものと判断できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>総合満足度及び接遇満足度ともに目標水準以上を維持しており、適正な施設運営が行われているものと判断できる。</p>			
実施方法	<p>実施期間:令和元年1月13日～1月20日</p> <p>実施方法:選択肢形式の設問、一部自由記述式の質問紙調査。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。</p> <p>回答者数:119名</p>															
結果概要	<p>【満足度調査結果概要】</p> <p>結果は市の定める目標水準(80%)に対し、総合満足度96.2%、接遇満足度99.0%と大幅に上まっており、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	<p>【要望】送迎バスの目印として記載しているお店等を最新情報にしてほしい。</p> <p>【対応】現状を確認し、今シーズンの案内は最新情報を掲載することとした。</p>															
A	B	C	D													
<p>総合満足度及び接遇満足度ともに目標水準以上を維持しており、適正な施設運営が行われているものと判断できる。</p>																

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H31計画	R1決算	差(決算-計画)
収入	227,229	218,173	▲ 9,056
指定管理業務収入	201,150	205,384	4,234
指定管理費	119,562	133,007	13,445
利用料金	71,450	31,947	▲ 39,503
その他	10,138	40,430	30,292
自主事業収入	26,079	12,789	▲ 13,290
支出	209,162	229,865	20,703
指定管理業務支出	185,136	216,950	31,814
自主事業支出	24,026	12,915	▲ 11,111
収入-支出	18,067	▲ 11,692	▲ 29,759
利益還元	0	0	0
法人税等	19	1,196	1,177
純利益	18,048	▲ 12,888	▲ 30,936

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、雪不足及び新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う休館により大幅に計画を下回った。
- ▼ 自主事業収入は、雪不足に伴うスキー教室の中止に伴い、計画を下回った。

例年に無い降雪不足によるスキー場のオープンが遅れと新型コロナウイルスの感染拡大防止により、スキー場のオープン期間が大幅に短縮されたため、利用料金収入及び自主事業収入ともに計画を下回った。

A	B	C	D
	利用料金収入、自主事業収入ともに計画を大幅に下回ったが、雪不足や新型コロナウイルス感染拡大の影響であり事情やむを得ないためB評価とする。		

＜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199.5%、自己資本比率は50.9%となっており、安定的な経営に資する財源を有している。		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、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。 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>現指定管理期間の最終年度となり、次期指定管理者への応募を行わなかったことから、次期指定管理者へ確実な業務引継を行った。</p> <p>現指定管理者期間における提案項目については、99.3%の達成率となった。</p> <p>また、例年にない雪不足と新型コロナウイルス感染防止対策により、冬期の開放日数が非常に少ないものとなってしまったが、開放の延期や休止など、市民に混乱が生じないよう、周知・連絡を徹底した。</p>	

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>施設の管理運営に関して、今まで蓄積してきた経験を活かし安定した管理経営を行っており、利用者満足度も高い水準を維持している。</p> <p>職員は、様々な研修や資格取得により専門的な知識を深めており、利用者ニーズを踏まえた更なるサービス向上や、効率的な運営管理に役立っている。</p>	<p>リフト乗車中の事故を防ぐべく、次期指定管理者へ再発防止策の引継ぎなどを適切に行っていただきたい。</p>