

指定管理者評価シート

事業名	札幌市健康づくりセンター運営管理費	所管課(電話番号)	保健福祉局保健所健康企画課(622-5151)
-----	-------------------	-----------	-------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市中央健康づくりセンター	所在地	中央区南3条西11丁目
開設時期	平成5年9月	延床面積	2,438.02㎡
目的	市民の健康増進		
事業概要	健康増進事業、運動指導事業、健康増進に関する情報の収集・提供、その他		
主要施設	健康度測定フロア、運動フロア、図書視聴覚室、相談コーナー		
名称	札幌市東健康づくりセンター	所在地	東区北10条東7丁目
開設時期	昭和62年4月	延床面積	846.80㎡
目的	市民の健康増進		
事業概要	健康増進事業、運動指導事業、健康増進に関する情報の収集・提供、その他		
主要施設	運動フロア		
名称	札幌市西健康づくりセンター	所在地	西区八軒1条西1丁目
開設時期	平成12年12月	延床面積	2,360.10㎡
目的	市民の健康増進		
事業概要	健康増進事業、運動指導事業、健康増進に関する情報の収集・提供、その他		
主要施設	運動フロア、体力測定室、ウォーキングデッキ、運動スタジオ		
2 指定管理者			
名称	一般財団法人 さっぽろ健康スポーツ財団		
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	公募 非公募の場合、その理由:		
指定単位	施設数:3施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:提供サービスの均一化とスケールメリットによる効率的運営のため、一括公募とした。		
業務の範囲	施設運営及び管理業務、健康増進事業、運動指導事業、健康増進に関する情報の収集・提供、その他の事業、施設の使用承認、利用料金の收受等		
3 評価単位	施設数:3施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:施設単位で評価しても大きな差異が生じないことから、指定単位での一括評価としたもの。		

II 平成28年度管理業務等の検証

	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>		<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>▼ 施設の設置目的である「市民の健康づくりを推進し、健康増進を図る」ため、以下の5つの管理運営方針と3つの重点方策を掲げ、市民から信頼される公共サービス提供者として様々な市民ニーズに即した施設運営に取り組んだ。</p> <p>【5つの管理運営方針】</p> <p>①市民の誰もが健康づくりに親しめる環境整備を図る ②施設の効用を最大限に発揮し、利用促進に取り組む ③豊富な知識と専門スキルによる質の高い施設運営を行う ④省エネの推進などによる管理経費の縮減を図る ⑤札幌市と連携し、行政施策の実現に取り組む</p> <p>【3つの重点方策】</p> <p>①平等利用の確保や法令順守による透明性確保 ②地球温暖化防止と環境配慮 ③行政課題や施設課題等への取り組み</p> <p>また、昨年度策定した中期経営計画については、計画のローリングと進捗管理を行い、更なる「安全・安心の追求」や「お客様満足度の向上」、「業務の効率化等による管理経費の縮減」などへ積極的に取り組んだ。</p> <p>▼ 中期経営計画において、利用者サービスの向上に戦略的に取り組む「成長戦略」と、公共サービス提供者としてサービスの提供を持続するために必要な収益の確保及び組織づくりに取り組む「経営基盤の強化」を2本の柱に掲げ、「安全・安心の追及」や「お客様満足度の向上」など、7つの戦略プランと13のアクションプランを実行し、安全で快適な施設運営を行うとともに、市民が気軽に健康づくりを楽しむ機会や環境の充実を推進した。</p> <p>▼ 札幌市健康づくりセンター3施設の地域拠点性や施設設備の特性を踏まえつつ、一括管理の効果を最大限に発揮するため、引き続き各センターの連携を強化し、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。</p> <p>また、財団が指定管理者として指定を受けている札幌市体育館グループ等との連携を更に強化し、利用者の利便性を向上するとともに、健康づくりに関する市民意識の向上を図った。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 重点方策を定め、お客様の平等利用が妨げられることのないよう、地方自治法、札幌市健康づくりセンター条例、施行規則、札幌市公の施設に係る指定管理者の指定に関する事務処理要綱などを遵守するとともに、全スタッフに対して研修、指導、啓発などの教育を徹底した。</p>	<p>健康づくりセンターの設置目的の実現及び価値の最大化を目指すため、当財団が定めた管理運営基本方針に基づき、円滑かつ効率的な管理運営を目指した。</p> <p>健康づくりセンター3施設の特徴を活かした運営管理を行うとともに、各施設間の利用調整等を図り、一括管理の効果を最大限に発揮した。</p> <p>また、財団が管理するスポーツ施設等との連携を図り、利用者の利便性を向上させた。</p> <p>その他、札幌市への報告・連絡を適時適切に行うなど、指定管理者として、良好な健康づくりセンターの管理運営を行った。</p> <p>OJTを通じて、管理運営基本方針及び重点目標の理解を深めるとともに、施設の平等利用が確実に図れるよう、職員教育を行った。</p>	<p>管理運営に関する基本方針を策定し、適切に運営が行われているとともに、よりよいサービス向上にも努めている。</p> <p>平等利用の確保においては、方針及び取組項目の明確化や体制づくりといった要求水準を満たしている他、「障害者差別解消法」の施行に伴い、対応マニュアルの作成や、「障がいのある方への配慮のガイドライン」に沿い、聴覚障害のある方や言葉や文字で意思や状況を伝えることが困難な方に対し、「コミュニケーション支援ボード」を配備し、コミュニケーションのバリアフリーを推進するなど、多くの市民が施設を快適に利用できるように様々な配慮がされている。</p> <p>環境配慮については、「さっぽろエコメンバー」への登録、「クリック募金」への協力など組織として積極的に取り組んでおり、ごみ減量やリサイクルにも努めている。</p> <p>また、行政課題である「重視する対象者」の利用促進に関することや施設課題等について運営協議会の中で協議し、施設運営の安定を図った。</p> <p>要望・苦情対応では、要求水準で定めている要望等の受付体制の整備以外に、提案箱の設置によって利用者からの意見や要望を積極的に汲み取ろうとしている。</p>					

- ①ユニバーサルデザインの推進
 - ・老眼鏡設置、ルビ入りチラシ
- ②バリアフリーの推進
 - ・車椅子の設置
- ③円滑な情報の提供
 - ・外看板の設置
- ④苦情・要望などの取り扱い
 - ・スタッフ教育の徹底(内部・外部研修)
 - ・要望対応及び接客、接遇マニュアル整備
 - ・お客様ご意見箱を活用したお客様の意見等の収集
- ⑤利用マナーの周知
 - ・ポスター掲示、案内表示
- ⑥違法、不当な行為の排除
 - ・「不当要求防止責任者」を配置(課長職、館長職)
- ⑦「障害者差別解消法」の施行に伴い、札幌市に準じた対応を行うよう全職員に周知するとともに、対応マニュアルを作成した。また、「障がいのある方への配慮のガイドライン」に沿い、聴覚障害のある方や言葉や文字で意思や状況を伝えることが困難な方に対し、スムーズに案内を行うため「コミュニケーション支援ボード」を配備し、コミュニケーションのバリアフリーを推進した。

「基本方針資料ファイル」を常備し、委託先従業員に対しても口頭説明するなどして、全てのスタッフが情報を共有した。管理運営の「基本方針」は、財団ホームページにて公表(事業計画内)するとともに、閲覧用情報公開ファイルを施設窓口に設置し、情報弱者へも配慮した。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼ 地球を守るより良い環境づくり・まちづくりのため、札幌市の「さっぽろエコメンバー登録制度」レベル3の登録を継続し、環境に配慮した取組を推進した。
- ▼ 次世代を担う子どもたちに環境問題の現状と対策を伝えていくため、「環境教育へのクリック募金」に協力した。(寄付金額240,000円)
- ▼ エコキャップ運動の推進。各施設にてペットボトルキャップを回収し、ゴミ減量(リサイクル化)とCO₂削減に取り組むとともに、再資源化による製品売却益を寄附した。(平成20年度からの回収量累計は約841万個、20,161kg)
- ▼ さっぽろエコスタイル(クールビズ等)を継続実施した。
- ▼ 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自販機を設置し、CO₂削減を行なった。
- ▼ スタッフの公共交通機関利用によるCO₂排出量の削減に取り組んだ。
- ▼ 地域清掃、植栽等を実施した。
- ▼ 使用済ペーパーの裏面再利用。古紙回収協力。

二酸化炭素等温室効果ガスの削減と環境配慮を推進する各種取組について、要求水準の達成はもちろん、CSR活動として、組織全体で積極的に取り組んだ。

▽ 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】

▼ 全施設に施設責任者を配置するとともに、複数施設を所管する総括責任者、事務局にトータルマネージャーを配置し、重層的で強固な管理運営体制を確立した。各センターの責任者(館長)には、公の施設の管理運営に係る長年の実務経験者を配し、公正な管理運営や施設環境の整備を行った。

施設責任者は、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第14条第1項に規定する「不当要求防止責任者」として、施設の安全確保に努めた。

【組織整備】

▼ 施設には、総括責任者、施設責任者のもと、専門資格を有した職員を適正数配置し、施設の維持管理、健康づくりに関する相談受付、処務・経理、事業企画立案などの業務を適切に行った。

また、財団の目指す姿を明確にし、利用者や市民の皆様が心から満足していただけるよう、経営理念・経営ビジョン・行動指針を職員に周知徹底した。

▼ 一般財団法人の関係法令に基づき、業務執行理事(役職理事)は理事会で職務執行状況報告を実施し、情報共有や適正な組織体制を維持した。

また、組織図及び緊急連絡網(札幌市含む)等を作成することにより、指揮命令及び緊急時の連絡系統が明確な組織体制を確立した。

【従業員の確保・配置】 (人)

区分	中央	東	西	計
センター長(医師)	1	—	—	1
統括責任者	1			1
館長(係長)	1	※(1)	1	2
プロパー職員	5	1	1	7
常勤職員	15	※(2)	7	22
計	23	1	9	33

※ ()は中央からの派遣または兼務で対応

▼ 平成28年度は財団全体で正職員7名、嘱託職員39名を採用し、指定管理提案書に基づき計画的に職員を配置した。

▼ センターの管理運営業務を遂行するために、医師、保健師、管理栄養士、理学療法士、健康運動指導士等の有資格者を管理業務仕様書に基づき適正配置した。

▼ 嘱託職員の採用試験実施にあたっては、ここ数年の申込者減少の伴い、大学及び専門学校7校)を訪問し、リクルート情報を積極的に発信した。

要求水準に基づき責任者を適正に配置するとともに、必要な人材の確保及び育成を行った。暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第14条第1項に規定する責任者を各施設で選任するとともに、関連講習会を受講し、施設の安全体制を強化した。また、危機管理対策として組織図や札幌市・関係機関を含めた緊急連絡網を作成し、緊急時の連絡体制を明確にした。

【人材育成】

▼ 中期研修計画及び、年次研修計画を策定し、OJTとOFFJTを組み合わせた相互補完型の職員研修を計画的に実施しており、業務上必要となる待遇や法令等に関する知識や技術の習得を推進した。

▼ 平成28年度に実施した特徴ある職員研修

- ①障害者差別解消法勉強会
サービス介助基礎講座実技検定
- ②能力検定試験
・ビジネス能力検定(ジョブパス2級)
- ③資格認定試験
・体育施設運営士養成講習会
- ④新採用職員に対する採用前研修の実施
- ⑤その他
・管理監督者に求められる行動①②③
・部下育成のためのコーチング研修
・労基関係法の基礎習得研修
・接客・待遇研修
・普通救命講習
・事故対応シミュレーション

▼ 専門職スキルアップ研修

- ①メディカルスタッフ研修
・臨床糖尿病フォーラム
・特定保健指導に関する研修
・保健指導に生かせる動機づけ面接法・COPDについて
・北海道産業看護研修
・日本総合健診医学会第45回大会
・加齢化リスク挑む総合健診-専門診療領域との架け橋を求めて
 - ②運動指導員研修
・膝の機能解剖について
・運動プログラムを安全に行うための基礎知識～腰痛編～
・ACSM世界基準の運動処方技能習得講習会
・世界基準から学ぶ！運動処方
「生活習慣病の運動処方」「運動処方と安全管理」
・運動処方講習会(レジスタンストレーニング編)
・エアロビックダンスエクササイズについて
・ウォーキングのいろは
・指導員としての基礎体力
- ▼ キャリア・スキルアップ等自己啓発活動支援休暇制度により、職員のスキルアップ活動を支援した。

【その他】

▼ 組織のガバナンス強化を目的に、顧問弁護士や公認会計士との連携を図り、制度の再構成や諸規程の改正を行うとともに、職員への周知徹底を図った。(職員就業規則、育児休業及び介護休業に関する規則、ハラスメント防止等に関する細則等の改正)

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

▼ マイナンバー制度への対応として、特定個人情報等の適正な取扱いを確保するため、基本方針及び取扱規程を策定した。また、情報を安全に管理するため、マイナンバー収集・保管サービスを導入するとともに、ICカードで入退室管理を行うマイナンバー室を新たに設置した。

人材育成については、法令遵守や管理職のマネジメント、チームをまとめる役割といったテーマに絞り、計画的に研修を実施した。公の施設に勤務する職員としての意識や資質を高めるとともに、独自の「キャリア・スキルアップ等自己啓発活動支援休暇制度」により、働きやすい環境を整備しながらスキルアップ活動を支援した。

各種法改正に基づいた関連規程の改正を適切に行った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 利用者のニーズに柔軟に対応して、サービス水準を向上させるため、朝礼・昼礼・終礼の実施、また、業務日誌やグループウェアを使用し、上司への報告、職員間の相互連絡等の情報を共有した。

▼ 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全施設に、翻訳や筆談機能を備えたタブレットPCを配備した。また、受付窓口においても、このタブレットPCを活用して施設案内を行うなど、電子化を推進し、窓口業務の質を向上させた。

▼ 全職員が公の施設に勤務していることを自覚し、さらに高品質なサービスを市民に提供するため、接遇研修や障害者差別解消法の勉強会などを実施し、多様な利用者ニーズへ適切に対応できる体制を整えた。併せて、受付や電話対応の各種マニュアルを常備し、窓口対応や安全配慮等について職員相互が常にチェックを行った。

プロパー職員には、(公財)日本体育施設協会の公認資格である「上級体育施設管理士」を取得させるとともに、嘱託職員についても、ビジネススキルをはじめとした社会人に必要な能力を身につけさせるため、ビジネス能力検定ジョブパス2級以上を取得させ、管理水準の維持・向上に努めている。

(151名中131名が上級体育施設管理士)。

▽ 第三者に対する委託事業等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)

▼ 第三者へ業務委託は、協定書に基づき札幌市の承認を受け適切に指揮・監督した。また、業務が適正に履行されるよう、仕様書に実査、立ち会い、記録の報告などについて詳細に記載するとともに、書面モニタリング、現場モニタリングなどを随時実施した。

▼ 委託事業者の労働者の労働環境維持向上のため、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確認を行った。

タブレットPCを活用することにより、バリアフリー化を進めるとともに電子化に取り組み、窓口業務の質の向上を図った。また、事故発生の際は、ワークフローシステムを活用し、迅速かつ正確な情報の共有を図り、類似事故を未然に防ぐことに寄与した。なお、プロパー職員の資格取得を進めている「上級体育施設管理士」の保有率は前年度の84.2%から86.8%に向上させ、安全安心で快適な施設の維持管理体制を強化した。

委託業務等の監理については、施設責任者を履行検査員に任命し、定期的な打合せを実施するとともに、必要に応じて業務指導を行った。また、作業員に対しては、法令上の規定により資格が必要な作業は有資格者が行い、作業前には作業手順、作業内容、注意事項等についてミーティングを行うなど、安全確保を徹底させた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整等(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 4月27日	<ul style="list-style-type: none"> ①平成27年度の実績報告 ②指定管理運営に係る近況報告 <ul style="list-style-type: none"> ・「重視する対象者」の利用状況について ・H27年度ロコモサポーター養成講座の実施報告について ・厚別・豊平区体育館における「ひざ腰体操教室」の実施報告 ・各事業のPR活動について ③課題と懸案事項、その他について <ul style="list-style-type: none"> ・レントゲン装置の撤去について ・備品の整理について ・ロコモサポーター養成の今後について ④今後の会議の開催予定について
第2回 7月28日	<ul style="list-style-type: none"> ①平成28年4月から6月(第1四半期)の実績報告 ②指定管理運営に係る近況報告 <ul style="list-style-type: none"> ・「重視する対象者」の利用状況報告 ・厚別・豊平区体育館における「ひざ腰体操教室」の実施報告 ・事業のPR活動について ③課題と懸案事項について <ul style="list-style-type: none"> ・H27年度取組結果と効果・課題の検証について ・H28年度取組みにおける事業ごとの効果測定の方法等について ④今後の会議の開催予定について
第3回 10月27日	<ul style="list-style-type: none"> ①平成28年7月から9月(第2四半期)の実績報告 ②指定管理運営に係る近況報告 <ul style="list-style-type: none"> ・健康増進事業について ・重視する対象者の利用状況について ・厚別・豊平区体育館における「ひざ腰体操教室」の実施報告 ③課題と懸案事項、その他について <ul style="list-style-type: none"> ・札幌市監査事務局からの指摘事項等について ・重視する対象者に対する取組みについて ・札幌市医師会を通じた利用促進事業に関するポスター、リーフレット等の配布について ・ロコモサポーター養成講座の実施について ④今後の会議の開催予定について

要求水準に基づき年4回の「運営協議会」を開催した。「運営協議会」では、利用人員、利用料収入、施設運営に関する懸案事項など近況について報告及び意見交換を行い、所管部局と情報を共有し、安定した施設運営を行った。施設の管理運営に係る重要案件については、協定書に基づき、所管部局を通して札幌市へ適宜報告・連絡・相談を行った。町内会や地域の関係団体との連携を強化し、まちづくり及び地域コミュニティの活性化を図った。また、医療機関や関係団体との協力体制のもと、重視する対象者の施設の利用を促進した。

<p>第4回 1月25日</p>	<p>①平成28年10月から12月(第3四半期)の実績報告 ②指定管理運営に係る近況報告 ・各種測定事業の利用状況について ・「重視する対象者」の利用状況について ・厚別・豊平区体育館における「ひざ腰体操教室」の実施報告 ・ロコモサポーター養成講座の実施報告 ③課題と懸案事項、その他について ・重視する対象者の施設利用及び介入等について ・健康度測定に使用する測定機器の更新について ・中小企業共済の福利共済事業への登録について ・札幌市保健所主催の企業・団体等の取組みについて ④次年度の会議の開催予定について</p>
<p><協議会メンバー> 札幌市保健所健康企画課、(一財)さっぽろ健康スポーツ財団総務課・施設課・事業課・財務課・経営管理課・健康づくりセンター</p>	

- ▼ 施設の管理運営に係る重要案件については、協定書に基づき、所管部局を通して札幌市へ適正に報告・連絡・相談を行った。
- ▼ 医療機関をはじめ、各区保健福祉部などの関係団体と連携し重視する対象者の利用促進を図った。
- ▼ 施設が町内会へ加入し、より密着した地域活動を推進した。
- ▼ 区役所や区民センター、地域団体と連携し、健康づくり・スポーツ・レクリエーション事業やお祭りなどへの支援協力を進め、地域の活性化を図った。
- ▼ プロスポーツチームとの連携
 財団全体としてプロスポーツチームの「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」、フットサルトップチーム「エスポラーダ北海道」、女子サッカーチーム「ノルディーア北海道」の活動を支援するとともに、協働イベントなどの開催を通じて、子ども達と選手が触れ合う機会を創出した。
- ▼ 連携その他
 - ①北翔大学との事業協定継続
 - ②順天堂大学と連携した「利用者満足度調査」の実施
 - ③2017冬季アジア札幌大会のPR実施

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 会計処理は、公益法人会計基準に適合した「会計ソフト」を導入し、同基準に準拠した方法により適切に処理している。また、予算編成から決算に至るまでの、経理事務の効率化を図った。
- ▼ 法令等で定めているディスクロージャーについて、適切に対応している。
- ▼ 指定管理事業と自主事業を明確に区分し、経理書類を年度毎に適切に保管し、適正な経理を行った。
- ▼ 会計分析資料を毎月作成し、施設の安定かつ効率的な管理運営の基礎資料として、役員への報告と合わせて施設勤務職員と情報を共有した。
- ▼ 税理士法人と顧問契約を締結し、定期的に監査を受け、会計帳簿及び財務諸表の確認の他、税務に関する相談・アドバイスを受けており、各種税法を遵守した会計処理を徹底した。
- ▼ 施設ごとに現金分任出納員を任命し、売上金、日計表、現金出納簿の整合性を毎日複数の職員で確認し、記帳ミスやデータ入力ミスがないよう徹底した。
- ▼ 現金の取扱いは2名体制で行い、更に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により、事故や不祥事の未然防止を徹底した。また、懲戒処分細則に不祥事等に係る罰則規定を定め、厳格な管理に継続して取組んだ。
- ▼ 金銭の支払は、財団の債務が確定し、支払義務が発生した後に、財務会計規程及び運用規則に基づき、会計伝票を作成し、原則、口座振替により行った。また、口座振替は、金融機関のファームバンキングを利用し、安全性・確実性を高めた。
- ▼ 資金管理は、財務会計規程及び運用規則に基づき、出納責任者を任命し、責任の所在を明らかにするとともに、金銭の保管、収入の受け入れ、支払、物品の取得その他資産の管理を適正に行った。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望対応手続きに関するマニュアルを策定し所管局に提出するとともに、全職員がOJTなど活用して共有した。当財団ホームページからのご意見メールのほか、施設内にご意見箱を設置し、寄せられたものの回答を迅速に施設内に掲示した。
- 対応については、初期対応を速やかに行うため、グループウェアや業務日誌による一元的な情報共有を行い、早期の業務改善に反映させる体制を整えた。
- ▼ メールで寄せられた要望・苦情は受付担当の窓口を定め、原則7日以内に迅速に回答した。また、寄せられた内容は、要望、意見、苦情、問合せに分類しデータベース化した。
- ▼ 施設に直接寄せられた要望・苦情は施設責任者が担当窓口となり、その内容に応じて必要な対応を行った。
- ▼ 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。

資金管理を含めた全ての会計処理は、公益法人会計基準に適合した「会計ソフト」を活用し、法令に則って適正に処理するとともに、ディスクロージャーと事務の効率化を推進した。「財務会計規程」、「契約事務取扱規程」、「現金取扱いマニュアル」など、関係規程及びマニュアルを整備するとともに、適正な処理がなされているか複数名での確認を徹底した。

公認会計士との外部監査契約、税理士との顧問契約(月例点検)、財団内部監査、財団監事監査など第三者機関を含めた重層的牽制機能により、厳格な経理処理を徹底した。何れの検査においても適正と評価された。

利用者からの要望・苦情に対しては、丁寧な対応と迅速な回答を心掛けて対応した。

改善できるものは即時改善し、施設や設備改修に関するものについては、適宜所管部局へ報告・相談を行うなど、事案解決に向けて誠実かつ適切に対応した。

▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市への検査等への対応、自己評価の実施。)

▼ 管理運営業務に関する記録や帳簿類は、年度ごとに適切に整備し、仕様書に定められた期間及び当財団文書規程に則り、適正に管理・保管した。

▼ セルフモニタリング実施内容

指定管理者に求められる管理運営水準を明確化し、その確実な実行のため、以下により、利用者の声や運営状況等を連続的・定期的に監視、測定した。

また、その分析結果や改善方法等については、運営協議会において適宜、報告した。

コンプライアンス委員会及びリスク管理委員会を設置し、ガバナンスのチェック及び評価を行った。

なお、利用者アンケートの結果については、「3. 利用者の満足度」に記載

①ご意見箱

利用者のご意見等を記載する「お客様の声をお聞かせください」専用カードと回収箱を常時設置する方法で実施した。回答については館内に掲示して利用者に周知するとともに、即時改善できるものは迅速に対応した。

②ホームページご意見メール

財団ホームページに「ご意見メール」のページを設け、自由に記載してもらおう方法で意見を収集した。寄せられたご意見については、担当部局と情報を共有するとともに、メールにて迅速に回答した。

③事業に関するアンケート

教室やイベントの開催時にアンケート記載台を設け、記載してもらおう方法で実施した。

④その他のセルフモニタリング

- ・提案項目の進捗管理
- ・業務・財務の定期内部監査(前期・後期)
- ・外部監査(監査法人会計監査3回、税務監査8回実施)
- ・所管局からの業務・財務検査(前期・後期)

▼ 事業等の報告については、事業年度終了時に管理運営業務の実施状況、収支決算、経営状況について協定に定めるところにより報告を行った。

また、施設の修繕及び改修、重大な事故等の報告については、毎月またはその都度、迅速に報告を行った。

日報、事業計画・報告書、収支予算・決算書等の整備・保管は適正に行った。施設のご意見箱や財団ホームページに送られたご意見・要望等は、施設責任者が回答し、館内掲示及びメールにて1週間以内に回答した。

また、教室やイベント参加者へのアンケートを実施し、参加者のニーズを把握し、以降の改善につなげた。

札幌市への報告については、運営協議会等で行い、突発的な事故については、早急な対応と報告を行った。

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上		A B C D
		<p>▼ 社会保険労務士、弁護士と顧問契約し、労働関係法令を遵守するとともに、札幌市に準じて就労規則等の必要な改正を行った。</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(三六協定)」を締結(更新)し、所轄労働基準監督署への届出を行った。</p> <p>▼ 最低賃金法に基づき適正な賃金改定を行った。</p> <p>▼ パートタイム労働法改正に伴い、雇入れ説明、相談体制の整備などを行った。また、障害者法定雇用率を満たす障がい者を雇用了。</p> <p>▼ 労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入した。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</p> <p>▼ 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>▼ 施設勤務職員が、時間外労働・休日労働及び深夜業務を行った場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った</p> <p>▼ 労働基準監督署からの行政指導は無かった。</p> <p>▼ マイナンバー取扱いの基本方針及び取扱規程に基づき、マイナンバーを適正に管理した。</p> <p>▼ 障がい者の雇用促進を積極的に取り組み、法定雇用率を上回った。</p> <p>▼ 総務課長及び係長が「障害者職業生活相談員資格認定講習」を受講し、職業生活全般における相談・指導を行える体制を整えた。</p> <p>▼ 平成29年3月に以下の規程改正を行い、雇用環境の向上を図った。(平成29年4月1日から適用)</p> <p>①パート職員の給与引き上げ</p> <p>②職員の育児休業及び介護休業の取扱いに関する規則の改正</p> <p>③一部パート職員の雇い止め年齢の引き上げ(65歳⇒70歳)</p> <p>④更新回数上限のあった職種のパート職員の更新上限回数の撤廃</p>	<p>職員の採用、雇用に関しては労働基準法、労働契約法、労働安全衛生法等を遵守し、就業規則等を整備するとともに、札幌市の条例改正等に準じ、適正に規程の改正を行った。</p> <p>雇用環境の向上についても、非正規雇用の賃金改正やワーク・ライフ・バランスへの取り組みを実施した。</p> <p>また、障がい者の雇用促進や雇用環境の整備を行い、法定雇用率は達成した。職員のメンタルヘルス対策として、心療内科医との産業医契約を締結し、ストレスチェックの実施計画を立案と適正な実施に向けた検討を行うなど、雇用環境の維持向上を図った。</p> <p>非正規職員6名の正規職員転換により、計画に基づいた職員配置を行った。</p>

	<p>▼ 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した。</p> <p>▼ ストレスチェック制度の適正な実施に向け、スポーツ医、産業医を交えた勉強会や運用システムの検討を行った。</p> <p>▼ 労働安全衛生会議を設置し、労働災害防止対策を徹底した(労災防止強化月間の制定等)。</p> <p>▼ 女性活躍推進法の施行に伴う一般事業主行動計画を策定し、北海道労働局へ届出、全職員に周知した。また、公表の準備を進めた。</p> <p>▼ 札幌市のワーク・ライフ・バランス取組推進宣言認証企業として、職員の仕事と生活の調和のため、スキルアップや社会貢献、ボランティア活動、育児休業などの各種休暇取得を奨励した。(平成28年度は、認証ステップ3先進取組企業に認証された)</p> <p>▼ さっぽろ市民子育て支援宣言を行った。</p> <p>▼ 職員の福利厚生として、業績表彰・永年勤続表彰・慶弔給付・人間ドック助成・宿泊助成などの制度を実施した。</p> <p>▼ 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>▼ 正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員(嘱託職員)から希望者を募り、内部登用試験を実施した。その結果、非正規職員6名を正規職員に転換した。</p> <p>▼ 事務局については毎月第4金曜日、各施設については休館日を「ノー残業デー」として、ワーク・ライフ・バランスを推進した。</p>										
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(お客様の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <p>▼ お客様の安全確保のための緊急対応マニュアルを作成し、OJT研修を通じて各職員に周知徹底すると共に、各センターへAED(自動体外式除細動器)を配置し、心肺蘇生法等の取扱い講習を実施した。各職員は感染防護型人工呼吸マスクを常に携帯している。</p> <p>▼ 緊急連絡先一覧を作成し、開館時間中及び時間外の連絡体制を確保した。</p> <p>▼ 事故発生に備えた保険体制として、施設賠償責任保険、医師賠償責任保険に加入するとともに、お客様の事故発生に備え、財団独自の「傷害見舞金給付事業」を行った。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理業務(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>▼ 施設の快適な環境を保つため、日常清掃、定期清掃、廃棄物収集処理などを適切に実施した。</p> <p>▼札幌市施設保全マニュアルに基づいた巡回点検を行い、故障及び異常を発見した際は、応急処置を行った。</p>	<p>救急救命・AEDや防災訓練を含めた研修を実施し、万が一の場合に備えた。また、トレーニング機器等については、専門業者による保守点検を実施するなど、お客様の安心安全確保のため、必要な措置を講じた。お客様が受傷した際などには、加入(賠償)保険や当財団の傷害見舞金給付事業により対応している。</p> <p>施設設備等の維持管理については、要求水準に基づき、適切に行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">施設・設備等の維持管理業務については、業務仕様書等に基づき適切に履行されている。仕様書の要求水準以外にも、財団独自の利用者に対する見舞金給付事業により対応するなど、利用者に対するサービス向上が認められる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	施設・設備等の維持管理業務については、業務仕様書等に基づき適切に履行されている。仕様書の要求水準以外にも、財団独自の利用者に対する見舞金給付事業により対応するなど、利用者に対するサービス向上が認められる。			
A	B	C	D								
施設・設備等の維持管理業務については、業務仕様書等に基づき適切に履行されている。仕様書の要求水準以外にも、財団独自の利用者に対する見舞金給付事業により対応するなど、利用者に対するサービス向上が認められる。											

▼ 医療機器及びトレーニング機器の専門業者による保守及び定期点検を実施し、指摘箇所は早急に改善を図ると共に、西センター建物周辺の清掃作業を実施する等、環境美化にも心掛けた。

▼ 備品については、清掃や日常点検及び定期点検を計画的に実施し、本来の性能を発揮する状態を維持すると共に、更新の必要がある物については、備品購入計画書に基づき更新した(平成28年度は、トレッドミル、筋トレマシン3種など、税込計5,794,200円分を更新)。また、財団自主財源で西健康づくりセンターにおいて、断熱対策用フィルム施工を実施した(税込950,400円)。

▽ 防災

▼ 西センターは八軒まちづくりセンターと東センターは東保健センターと合同で、中央センターは単独で自衛消防訓練を実施した。また、各施設において普通救命講習を受講した。

また、日頃より防災マニュアルの作成や訓練により職員の防災意識を高める一方、管理施設への参集訓練を行った。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 健康増進事業

施設	事業名	H27	H28	前年比	
中央	健康度測定	一般	98	94	95.9%
		簡易	732	901	123.1%
		特定簡易	369	403	109.2%
	体力測定	59	60	101.7%	

※健康度測定受診者の85.1%が重視する対象者

▽ 運動指導事業

施設	事業名	H27	H28	前年比
中央	自主利用	70,995	76,435	107.7%
	自由参加	14,189	15,122	106.6%
	個別運動指導	397	556	140.1%
東	自主利用	36,648	37,381	102.0%
	自由参加	11,512	11,801	102.5%
	個別運動指導	64	74	115.6%
西	自主利用	118,469	118,165	99.7%
	自由参加	29,529	29,187	98.8%
	個別運動指導	263	339	128.9%
	ウォーキング講習	254	406	159.8%

□重視する対象者

区分	H27	H28	前年比
対象者人数	1,893	2,101	111.0%
利用人数	53,793	60,834	113.1%

▼運動指導員派遣(回数)

事業名	H27	H28	前年比
保健センターへの派遣	16	17	106.3%
体育館への派遣	64	67	104.7%

▽ 女性のフレッシュ健診(中央)

区分	H27	H28	前年比
回数	50	50	100.0%
参加人数	863	714	82.7%

健康増進事業のうち健康度測定は、受診者増加のための様々な取り組みにより、簡易コース受診者が約20%増加した。体力測定は、隔月の日曜日に実施し、前年並みとなった。運動指導事業は、昨年度、中央保健センターで起きた水漏れ事故に伴う全館停電により約1週間の休館の影響を受けたが、健康度測定受診に伴う運動フロア利用者の増加などにより、増加傾向となった。また、利用者のうち、重視する対象者の利用も増加した。女性のフレッシュ健診は、年度当初から減少傾向であったため、中央保健センターの協力をいただき、子育てサロンにチラシを配布するなど配布箇所の拡充や区体育館の時間割への掲載などPRの強化を行なった。健康度測定受診者の増加に伴い、保健指導を始めとした各種相談事業も大きく伸びたが、

A B C D

事業の計画・実施は、「管理業務仕様書」に基づき実施されており、札幌市の要求水準を満たしている。健診事業についても、おおむね前年の数値を上回っており、受診者増加のための取り組みについて評価できる。

▽ 各種相談事業(中央) (人)

区分	H27	H28	前年比
保健指導	1,293	1,520	117.6%
栄養指導	1,437	1,600	111.3%
理学療法士による 評価・相談	24	587	2445.8%
計	2,754	3,707	134.6%

▽ 研修等 (人)

事業名	H27	H28	前年比
ロコモサポーター養成講座	58	55	94.8%
ロコモサポーターフォローアップ研修	8	23	287.5%

とりわけ重点的に取り組んだ理学療法士による評価・相談が大きな伸びを示した。
研修では、地域の健康づくりを担う人材育成研修として「ロコモサポーター養成講座」を実施した。全市から定員を上回る多数の申込みがあり、抽選で受講者を決定した。全体として事業により増減はあるが、良好な事業実施状況であると判断する。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

・利用件数 (人)

区分	H27	H28	前年比
中央センター	106,799	113,211	106.0%
東センター	48,242	48,595	100.7%
西センター	156,298	154,716	99.0%
計	311,339	316,522	101.7%

▽ 受付カウンター業務

▼健康づくりセンターを訪れるすべてのお客様が安全で快適に利用していただけるよう、定期的に受付スタッフに対して接客研修を行い、良好なサービス提供に努めた。

▼健康づくりセンターを利用するお客様が円滑に利用いただけるよう、動線に配慮したサインの設置を行うとともに、バリアフリーを念頭に受付カウンターに老眼鏡配置、筆談対応の措置を講じた。また、初めて来館された方に対してもわかりやすく説明するとともに、各種事業案内のチラシや利用案内リーフレットをロビー等に配架した。

▼お客様からのご意見、ご要望に対しては1週間以内に明確に回答し、ロビー等に掲示の上、お客様の声を施設運営に活かした。

▽ 使用承認に関する業務

▼当センターのスタッフは、OJTを通じて条例、規則、要領、関係法令を理解し、ご利用されるお客様すべてに対して、平等利用を確保に努めた。

▼施設責任者は、北海道公安委員会主催の「不当要求防止責任者講習」を受講し、不当要求防止責任者として選任するなど、暴力団を始めとした反社会勢力の活動阻止に努めた。

事業内容の見直しに伴い、新たな健康づくりセンターの役割として支援の対象となった「重視する対象者」の利用促進のため、医療機関を中心に積極的なPRを行った。利用者人数は、ほぼ横ばいであるが、重視する対象者の利用は増加した。また、開館時間の延長や開館日の増設により、一般の方も含めた利用者増に努め、市民の健康増進に寄与した。

A B C D

利用者数は若干ではあるが増加しており、札幌市の要求水準は満たしている。

また、「重視する対象者」の利用促進PRにより、重視する対象者の利用者数が増加したことや、開館時間延長、開館日の増設により、多くの市民が施設を快適に利用できるような配慮がされており、評価できる。

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼地域包括支援センターと積極的な相互連携と情報の共有を行い、円滑な事業運営を行った。</p> <p>▼重視する対象者の利用促進と医療機関との連携強化を目的に、札幌市医師会を通じて市内1,290カ所の医療機関にポスター及びリーフレットの送付を行った。</p> <p>▼診療情報提供書により紹介をいただいた医療機関と更なる利用促進を目的に健康づくりセンターにおける事業案内を行うとともに定期的な情報交換を行うこととした。</p> <p>▼週2回の供用時間延長を行うとともに、開館供用日数を増やし(特別開館)、健康づくりに関する情報提供や測定・運動体験などを行い、お客様の利便性やサービスの向上を図り、利用者増に努めた。</p> <p>※ 特別開館: 西区健康づくりフェア2016(西)、高齢者のための健康チャレンジDAY(西)、体育の日(中央・東・西)、年始1/3(西)、さっぽろスポーツDAY(中央・東・西)</p> <p>▼ 公式ホームページにおいて外国語自動翻訳サービスを導入するとともに、色合いの変更機能についても併せて導入し、ウェブアクセシビリティを向上した。教室検索機能や各種トピックス情報を充実し、誰もが見やすい情報提供を行なった。</p>										
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 毎月、施設ごとに利用案内(時間割)を作成し、区役所、区民センターなど広く市民に配布するとともに、ホームページに掲載し、利用の促進に努めた。</p> <p>▼ 健康づくりセンターにおける重視する対象者の利用促進に伴い、連携機関である医療関係者向けに「札幌市健康づくりセンター利用促進事業の概要」などを掲載し、関係書類の様式等をダウンロードできるようにするなど、利便性を向上させた。</p> <p>▼ 2017冬季アジア札幌大会の開催及び冬季オリンピック札幌大会招致などを見据え、公式ホームページにおいて外国語自動翻訳サービスを導入するとともに、視覚及び色覚障がい者の方が、見やすく利用しやすいホームページとなるよう、色合いの変更機能についても併せて導入し、ウェブアクセシビリティを向上した。また、市民の皆様がわかりやすく、利用しやすいホームページとするため、機能追加を適宜行った。</p> <p>①施設使用申込書ダウンロード機能の追加。 ②財団職員採用情報ページの追加。 ③教室検索機能の強化(申込可能教室の表示、教室受講申請書のダウンロード機能の追加) ④財団カレンダーダウンロードサービスの実施。</p> <p>【ホームページ訪問者数】 平成27年度訪問者数2,115,841件 平成28年度訪問者数2,305,428件</p>	<p>重視する対象者の利用促進に伴い、利用促進事業専用ページを開設し、利便性を向上した。ホームページへの外国語自動翻訳サービスの導入や色合い変更機能の追加などの機能追加を適宜行った他、利用案内の強化、トピックス情報の充実などを行った結果、サイト訪問者数が前年比9.0%増加した。</p> <p>また、北海道の地域情報発信アプリ「Domingo」への情報発信により、交流人口の拡大と北海道全体の活性化に貢献した。</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">各種メディアを通して積極的に広報業務を行っており、評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	各種メディアを通して積極的に広報業務を行っており、評価できる。			
A	B	C	D								
各種メディアを通して積極的に広報業務を行っており、評価できる。											

「初音ミク」で知られるクリプトン・フューチャー・メディア株式会社とタイアップし、同社が開発した地域情報発信スマートフォンアプリ「Domingo」に、当財団のホームページ新着情報を継続して発信することにより、北海道全体の活性化に寄与した。

▼ 対象別利用案内チラシや健康づくりセンター施設概要パンフレットを作成、配布した。

▼ 毎月、施設の利用案内を作成、配布した。

▼ 各種の地域出張事業・健康フェア等に出向きPRに努めた。

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

〈情報発信事例〉

①北海道新聞折り込み広告の全市配布

健康づくりセンターと財団が管理する他の施設・グループとの連携により、春からの教室募集チラシを配布(34万部)

②ポスティングによる新聞未購読世帯へのチラシ配布(46万世帯)

③ふりっぱーや地域ミニコミ誌への情報掲載

④コンサドーレマッチデイプログラムへの広告掲出(6枠)

⑤財団広報誌「ヘルス&スポーツライフ」の発行(年4回)

紙面には札幌市にて活躍する選手、人物を掲載。

⑥ヘルス&スポーツカレンダーの発行

⑦テレビ、ローカルFM局等各種メディアへの協力(テレビ・ラジオ等の広報実績9件)。

⑧読売新聞や日刊スポーツ新聞などへ財団広告を掲出。

⑨環境プラザホームページへの情報掲載とクリック募金へ参画(平成28年度累計62,336クリック)

⑩イベント開催時のPRブースの設置

a)サッポロヘルス&ビューティーフェア

b)6時間マラソンリレーマラソン2016 IN札幌ドーム

▼ 札幌市の施策等に関する広報

2017冬季アジア札幌大会の開催に関する告知を同組織委員会と連携し、利用時間割に毎月掲載するなど、積極的な広報PRを行ったほか100日前イベントを月寒体育館・どうぎんカーリングスタジアム(他グループ)で協力実施し、イベントPRを行った。

また、2017IPCノルディックスキーワールドカップ札幌大会のスポンサー契約を締結するとともに、広報PR協力として当財団ホームページへの大会情報掲載、財団広報誌「ヘルス&スポーツライフ」にて大会特集号を発行するなど、大会の成功に寄与した。

その他、札幌市のイベントや施策等に関する要項・ポスターについては、各施設にて配架・掲示協力を行った。

▼ 地域の高等教育機関への貢献と各施設にて配布する印刷物のデザイン向上を目的に札幌市立大学と連携したスポーツイラスト・チラシフォーマットの制作を実施した。

また、同大学の教員を講師に招き効果的なチラシ作成のための職員向け勉強会を実施した。

▼ UDフォントの活用

募集要項などの利用者向け印刷物は、UDフォントを積極的に使用し、文字の視認性を高めることにより、見易く正確に情報が伝わるよう徹底した。

医療連携機関へ利用促進事業案内チラシ及びポスターを配布した他、各種の出張事業(イベント等)においてPRを積極的に行った。健康づくりセンター、体育館グループ、温水プールグループなど、指定管理施設9グループで連携し、春からの教室募集チラシを作成(34万部)し、札幌市内及び近郊市町に新聞折込みするなど、施設の利用促進に関する広報活動を積極的かつ効率的に展開した。各メディア等を通じて施設・事業のPRを行い、新規利用者の掘り起こしができた

2017冬季アジア札幌大会の開催では、財団広報誌や時間割に広告掲載するとともに、ボランティア募集情報やPRチラシを各施設に配架するなど、積極的に協力した。また、2017IPCノルディックスキーワールドカップの開催にあたっては、スポンサー契約を締結するとともに、大会の広報PRにも協力し、大会の成功に寄与した。札幌市立大学との連携として行ったスポーツイラストの制作においては、同大学生の実践の場として寄与したほか、財団広報媒体の効果向上のため同大学教員による職員向け勉強会を実施した。

▽ 引継ぎ業務

(前回から継続指定のため、引継業務なし)

▽ その他管理運営業務に付随する一切の業務

▼ 2017冬季アジア札幌大会組織委員会にプロパー職員5名を派遣するとともに、大会期間中には財団から職員30名が支援職員として従事し、大会の運営に大きく協力した。

【その他の主な協力内容】

- ①施設利用時間割、自主事業大会プログラム、スポーツ教室募集要項、財団広報紙「ヘルス&スポーツライフ」への広告掲載
- ②2017冬季アジア札幌大会庁内通信の職員供覧
- ③2017冬季アジア札幌大会関連印刷物の館内配架
- ④大会開催400日前記念イベントにおけるポスター掲示及び缶バッジの配布協力
- ⑤自主事業大会等におけるPRグッズ配布
- ⑥2017冬季アジア札幌大会1年前記念シンポジウムへの職員参加
- ⑦大会開催100日前記念イベントにおけるウィンタースポーツ教室の企画・運営
- ⑧ボランティア募集案内、応募用紙、ポスターの配架、掲示
- ⑨施設職員の大会ポロシャツ着用PR、プレスリリース配信
- ⑩美香保体育館にて消防、警察との共同訓練実施
- ⑪ホームページにおける大会開催告知、チケット告知(TOP画像及びトピックス)
- ⑫広報誌「ヘルス&スポーツライフ」における大会特集号の発行
- ⑬北海道を歩こう、札幌マラソン、札幌国際スキーマラソンにおけるPRブース設置

▼ 2017IPCノルディックスキーワールドカップの開催にあたり、スポンサー契約を締結するとともに、大会期間中には、財団から職員7名が支援職員として従事し、大会の運営に大きく協力した。

【その他の主な協力内容】

- ①施設利用時間割、財団広報紙「ヘルス&スポーツライフ」への広告掲載
- ②2017IPCノルディックスキーワールドカップ関連印刷物の館内掲示及び配架
- ③財団ホームページにおける大会バナー設置、大会告知画像設置、競技情報掲載。
- ④広報誌「ヘルス&スポーツライフ」における大会特集号の発行

▼ 国内外への国際都市札幌の魅力発信し、国際大会や事前合宿等の誘致活動を行う「さっぽろグローバルスポーツコミッション」に参画し、連携体制を構築した。

▼ 北海道日本ハムファイターズ優勝パレードに、沿道警備ボランティアリーダーとして職員35名を派遣し、パレードのスムーズな運営に協力した。

▼ 一般財団法人札幌市体育協会にプロパー職員1名を派遣し、加盟競技団体との連携を強化、競技・生涯スポーツと一元化を図った施設の管理運営を行った。

2017冬季アジア札幌大会においては、組織委員会への職員派遣のみならず、施設の利用計画、仮設計画、職員の支援、大会PR等について積極的に調整を進め、大会の運営に大きく協力した。
また、2017IPCノルディックスキーワールドカップ札幌大会の開催にも全面的に協力し、大会の成功に大きく寄与した。

2 自主事業その他

▽ 自主事業(事業数:件、参加者数:人)

区分		H27	H28	前年比
運動教室等	事業数	366	409	111.7%
	参加者数	8,791	9,234	105.0%
派遣事業	事業数	57	60	105.3%
	参加者数	2,811	2,547	90.6%
健診事業	健診人数	1,013	1,181	116.6%

▼ 運動教室の受講料は誰もが気軽に参加し、継続しやすいように安価な料金を維持し、参加の機会を拡大している。

▼ 重視する対象者への健康状態の維持・回復・向上までを支援することを目的に、健診(初回・終回)と運動プログラムで構成した「肥満改善教室」「糖尿病のための運動教室」など、生活習慣病の予防・改善を目指した教室や健康講座などの事業を実施した。

▼ 「健康フェスタinちゅうおう」や「ウインタースポーツフェスタin大倉山」など区主催の地域イベント等に参画し、地域活性化に取り組んだ。

▼ 高齢者を対象に知る・動く・学ぶをテーマとした「高齢者のための健康チャレンジDAY」や健康づくりの動機づけとなるよう、初心者向け特別プログラムなどを実施する「さっぽろスポーツDAY」を、今年度も引き続き開催した。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

【市内企業等の活用】

▼ 物品購入・修繕・役務契約等は、特殊なものを除き、札幌市登録事業者を中心に約82%の業務を市内企業へ発注した。

【福祉施策への配慮】

▼ 障がい者(知的・発達・精神・運動機能)への理解を深めるための研修会を開催し、職員の知識向上に努め、施設の快適な利用環境と安全管理体制を整えた。

【福祉施策への配慮】

▼ 障がい者の雇用促進を積極的に取り組み、法定雇用率を満たす障がい者を雇用了。

▼ 市内の障がい者就労施設等の活用を促し、封筒印刷などの発注を推進した。また、元気ジョブアウトソーシングセンターの積極的な活用に向け、契約事務取扱規定の運用規則改定の準備を進めている。

▼ 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、プロパー職員が専門部会委員に就任し、障がい者のスポーツ環境整備に尽力した。

▼ 理事長が、札幌市身体障がい者福祉センターの指定管理者選定委員に就任した。

▼ 理事長が、「札幌市障がい者スポーツの普及促進のあり方に関する検討会議」委員に就任した。

健康度測定を補完・付加するための検査である健診事業は、健康度測定受診者の増加に伴い拡充となった。その他運動教室等も、増加傾向に推移したことから全体的には良好に事業を実施したと判断する。

施設の管理運営に伴う第三者へのアウトソーシングについては、特殊なものを除き、札幌市登録事業者への発注を基本とし、約9割を市内事業者へ発注した。福祉施策への配慮としては、市内授産施設の活用を促し、チラシ印刷やクリーニングなどを積極的に発注した。また、養護学校などの職場体験に協力し、障がい者の就業実務経験の機会創出に貢献した。

A	B	C	D
運動教室や健診事業ではおおむね増加傾向で推移しており、良好である。			
物品購入等では原則として市内企業を活用している他、授産施設への発注を推進するなど、福祉施策への配慮が見られる。			
また、募金や地域の安全活動に参加するなどの社会貢献活動を行っている。			

【その他社会貢献活動等】

▼ 献血への協力

組織力を活かし、全職員に協力を呼びかけ、積極的に成分献血及び全血献血に協力した。

▼ 盲導犬育成事業への協力

盲導犬育成支援募金「ミーナの募金箱」の施設窓口設置に協力した(募金額: 99,381円)。

▼ 東日本大震災支援への協力

「東日本大震災救援募金箱」を施設窓口を設置し、日本赤十字社へ届けた(累計募金額: 1,646,320円)。

▼ 「さっぽろ救急サポーター事業」への参画

札幌市が推進する同事業に参画し、市民への速やかな応急手当が行える環境づくりに協力した(運動フロアにAED設置、スタッフ全員が普通救命講習修了者)。

▼ 地元プロスポーツ団体への支援と連携

北海道フットボールクラブをはじめとする地域密着型のプロスポーツチーム等を支援するとともに、これらチームと一体となり、市民との触れ合いの場を創出し、地域スポーツの普及振興を図った。

▼ 札幌市が「魅力都市さっぽろシティプロモート戦略」のコンセプトとして掲げた「笑顔、スマイル」を象徴する専用ロゴマーク「SAPP、RO(サッポロスマイル)」を広くPRするため、職員はネームプレートに同ロゴを取り入れ、積極的にシティプロモート戦略に寄与した。

その他社会貢献活動を積極的に展開した。

「献血への協力」、「盲導犬育成事業への協力」、「東日本大震災復興支援活動」、「さっぽろ救急サポーター事業への参画」、「交通安全啓発運動」、「普通救命普及活動」など。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

		A	B	C	D
実施方法	<p>実施期間:平成28年8月25日(木)~31日(水) 実施場所:健康づくりセンター3施設 実施方法:質問形式(一部記述式)、施設の利用時間を3区分(午前・午後・夜間)に設定し、利用形態に偏りがないように考慮。 回答者数:574件(中央:206件、西:246件、東:122件) (要求水準は、回答者数500件以上)</p>	<p>アンケートの結果は、総合満足度、スタッフの接遇満足度とともに、市の定める要求水準の80%を大幅に上回っており、利用者からの高い満足度を得た。</p>			
結果概要	<p>利用者の総合満足度は、要求水準80%に対し、97.5% また、スタッフ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80%に対し、99.9%と高い満足度を得た。 全体としてクオリティの高いサービスを提供した。</p>	<p>利用者アンケートや意見・要望の情報収集は数年前から継続している。 利用者満足度調査では各種項目で高い満足度を得ており、利用者からの要望に対しても素早く対応しており、評価できる。</p>			

お客様からの意見・要望とその対応	<p>▶中央健康づくりセンター 【要望】 ・ランニングマシンの利用者から、非常に暑いので扇風機を設置してほしい旨の要望があった。</p> <p>【対応】 運動フロアは夏の暑い期間には、しばしば室温が下がらず運動環境が悪化する場合があるため、建物管理者である保健センターに空調管理について相談した。しかしながら、冷房設備の能力が低く、現状を改善するには至らなかったため、ランニングマシンの前に扇風機を購入、設置し、環境改善に努めた。</p>
	<p>▶東健康づくりセンター 【要望】 シャワー室で身体を洗ったりシャンプーをして、長時間シャワー室を占有する人がいる。 【対応】 東健康づくりセンターにはシャワーブースが男女それぞれ一箇所しかないので、ポスター掲示のほか、混雑時などには、スタッフが利用者に直接声掛けするなど、利用マナーの徹底を図った。</p>
	<p>▶西健康づくりセンター 【要望】 更衣室ロッカーのキーバンドがベルト式であり、特に高齢者から脱着が困難であるため検討してほしい旨の要望があった。 【対応】 カールコード式のキーバンドを試行的に導入し、好評を得ている。(順次交換予定)</p>

4 収支状況

▽ 収支		税込 (千円)			A	B	C	D
項目	H28計画	H28決算	差					
収入	231,237	233,594	2,357	利用料金は昨年度比べほぼ同額を確保し、自主事業収入については2,553千円増収となった。 収支状況は、昨年から一転しマイナス決算となった。 今後も医療機関を通じた広報活動の継続するとともに連携を強化し、また、積極的に広報活動を行うなどして利用者確保に努めたい。				
指定管理業務収入	176,323	176,127	▲ 196					
指定管理費	104,814	104,814	0					
利用料金	71,471	71,227	▲ 244					
その他	38	86	48					
自主事業収入	54,914	57,467	2,553					
支出	235,938	236,360	422					
指定管理業務支出	177,907	178,366	459					
自主事業支出	58,031	57,994	▲ 37					
収入-支出	▲ 4,701	▲ 2,766	1,935					
利益還元	0	950	950					
法人税等	1,416	4,652	3,236					
純利益	▲ 6,117	▲ 8,368	▲ 2,251					

<p>▽ 説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用料金収入は、3センター共ほぼ横ばいであったが、計画より244千円の減となった。 ▼ 自主事業収入は、中央センターにおいて健診料収入が増加し、計画より2,553千円の増となった。 ▼ 指定管理業務支出は、人件費などで計画を下回ったが、修繕費などで計画を上回ったため、459千円の増となった。 ▼ 収支は、計画を上回り差引き1,935千円の差額が生じた。 ▼ 利益還元は、自主事業によるものとして西健康づくりセンターにおいてアメニティ設備(ウォーキングデッキ断熱対策用フィルム設置工事)を行なった。 ▼ 法人税等は、計画より3,236千円の増となった。 ▼ 純利益は、計画を下回り差引き2,251千円の差額が生じた。 		
<p><確認項目> ※評価項目ではありません。</p>		
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>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172.7%、自己資本比率は45.9%となっており、安定的な経営に資する財源を有している。</p>		<p style="text-align: center;">適 不適</p> <p>財団の財務状況について、例年自己資本比率が50%前後であり、安定的な経営能力を維持していると言える。</p>
<p>▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例及びオンブズマン条例への対応</p> <p>個人情報、財団の「保護方針・及び保護に関する規程及び特定個人情報取扱規程」に基づき、OJT研修を通じて各職員へ取扱いの徹底を図るとともに、プライバシーポリシーの改定を行いHP及び各種申込書等にて明示し、適切に個人情報を取り扱った。情報公開条例等に関しても、指定管理者としての役割や義務を十分に認識し、すべて規定の手続きに基づき適切に対応した。また、不当要求防止責任者の配置を推進し、暴力団の排除の推進に関する条例へ適切に対応した。</p>		<p style="text-align: center;">適 不適</p> <p>個人情報保護及び情報公開等に関する規程類を定めており、適切に対応している。</p>

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>平成26年度から、健康づくりセンター3館の機能及び事業内容の見直しが行われたところだが、昨年度に引き続き、重点的な取組みとして「重視する対象者」に対する健康状態の維持、回復、向上を支援した。</p> <p>平成26年度以降、重視する対象者の登録数及び延べ利用者数は順調に伸びてきており、平成28年度は、登録者数及び利用者数とも大きく伸びている(前年比15～17%増)。</p> <p>健康度測定については、受診者増を図る取り組みとして、医師会と連携したPR活動を行い、受診者数は前年度比16%増と一定の効果を見たところだが、目標(2400人)には大きく届かず低迷した。</p> <p>今後も、関係機関と連携し、受診増に向けた取り組みを推進していく必要がある。</p> <p>施設全体の利用者数は、子供から高齢者まで幅広い年齢層を対象とした、魅力ある運動教室や健康づくり支援プログラムの提供、積極的な広報PR活動により、前年とくらべて微増となった。</p> <p>また、当財団が指定管理者として管理運営する、「札幌市体育館グループ」等との連携事業である「健康づくりネットワーク事業」を実施しているところだが、平成28年度は北区体育館を加え事業を拡大し、市民自らの健康づくり活動を支援した。</p>	<p>引き続き、「重視する対象者」の利用を促すため、医療機関、地域包括支援センター、介護予防センターなどの関係機関との連携を強化していくとともに、健康度測定の実施者の増加を図る。</p> <p>また、当財団が管理運営する市内のスポーツ施設等との連携事業を拡充し、市民が最寄りの施設で実施事業に参加できるよう事業を推進する。</p> <p>なお、今後は、生活習慣病、介護予防事業などを積極的に行っていく必要性が高いことから、高い技術と専門性を持った職員の育成に取り組んでいく。</p> <p>収支の面では、利用料収入等の増加と業務効率化等による管理費用の縮減により、さらに利用者への還元を進めたい。</p> <p>障がい者差別解消法の施行に伴い、施設の適正な対応をマニュアル化するとともに、障がい者雇用数の増加や就労施設からの優先調達促進のための規程整備など、福祉施策の取組みをさらに推進する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>積極的な広報活動や利用者が快適に利用できる様々な配慮を行った結果、重視する対象者の認定者数の増加や利用者数の増加等につながり、管理運営に努力していることが認められると言える。</p>	<p>重視すべき対象者の施設の利用促進に向け、引き続き医療機関等への広報活動を継続するとともに、事業の効率化等により支出を削減し、利用者数増加等による収入増をはかり、収入の安定化に努める必要がある。</p>

【外部評価】

【検討課題の提起】

【改善・見直しの検討結果】