

## 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(622-5153)
-----	-------------------	-----------	-------------------------

### I 基本情報

<b>1 施設の概要</b>			
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		
<b>2 指定管理者</b>			
名称	一般財団法人札幌市スポーツ協会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募		
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		
<b>3 評価単位</b>	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 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>▼ 施設の設置目的や札幌市健康づくり基本計画「健康さっぽろ21(第二次)」をはじめ、施設を取り巻く環境の変化、お客様からのご意見などを踏まえ、健康づくりセンターの役割や機能を最大限に発揮するとともに、市民サービスの向上や経費の縮減を図るうえで、以下のとおり8つの基本方針を定め、それぞれの事業目標の達成に向けて取組みを推進した。</p> <p>「市民の福祉の増進と公平な施設利用の保持」  「健康づくりの拠点施設としての価値向上」  「安全・安心な施設運営と快適な環境の整備」  「市民・お客様に対するサービス水準の向上」  「札幌市の健康づくり施策と連動した施設運営」  「医療機関や地域住民等との連携事業の推進」  「省エネや業務の効率化による管理費用の縮減」  「適正な施設運営と透明性の確保」</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 「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。</p> <p>▼ 教室受講の障がい者等対応研修、LGBTの課題について考える研修、接客・接客に関するOJTなどで、不当な差別的行為が発生しない体制づくりに取組んだ。</p> <p>▼ 障がいのある方に対する接遇の姿勢や個別の場面において適切な対応・判断をするための指標となる「障がいのある方への配慮のガイドライン」を策定・運用し、障害者差別解消法に適切に対応した。</p> <p>▼ 各施設の利用受付、使用の承認・不承認、利用料金の收受、還付などに関する事務手続きは、札幌市健康づくりセンター条例、同施行規則の他、札幌市健康づくりセンター使用料減免要領などに準拠して公平に行った。</p> <p>▼ 子どもから高齢者、障がいのある方など全ての利用者に利用しやすい空間の確保や施設の利用方法、機器の使い方を分かりやすく案内するため、筆談具やコミュニケーション支援ボードなどを配置し、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。</p> <p>▼ 自主事業において開催している健康講座や運動教室等への参加は、広く募集を行い、厳正な抽選により決定することで、均等な機会を確保した。</p>	<p>現指定期間2年目の令和元年度においては、長年の施設管理運営のノウハウを十分に活用しながら、施設の設置目的を踏まえたうえで、各指定管理業務を推進するための明確な8つの基本方針に基づき、継続して各取組みを推進した。</p> <p>教室受講の障がい者等対応研修などを行い、職員の知識と意識向上を図った。また、筆談具やコミュニケーション支援ボードなどを配置するなど、子どもから高齢者、障がいのある方など全ての市民に対し、不当な差別的行為を発生させない環境づくりの整備に取り組んだ。</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>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>平等利用に係る取組みでは、障がい者等対応研修やLGBTの課題について考える研修などにより、職員の知識と意識向上を図ったほか、筆談具やコミュニケーション支援ボードなどの配置、公式ホームページにおける外国語自動翻訳サービスの提供など、子どもから高齢者、障がいのある方など全ての市民に対し、不当な差別的行為を発生させない環境づくりの整備に取り組んでいる。</p> <p>関係機関との連絡調整では、町内会、学校、医療機関、行政機関等に加え、プロスポーツチームとの協働イベントやスポーツボランティアへの参画等、幅広い連携や社会貢献を行っており、要求水準以上に関係機関との良好な関係を構築している。</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、「環境教育へのクリック募金」への協力などを継続的に取り組んでおり、ごみ減量やリサイクル、CO2削減にも努めている。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<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>平等利用に係る取組みでは、障がい者等対応研修やLGBTの課題について考える研修などにより、職員の知識と意識向上を図ったほか、筆談具やコミュニケーション支援ボードなどの配置、公式ホームページにおける外国語自動翻訳サービスの提供など、子どもから高齢者、障がいのある方など全ての市民に対し、不当な差別的行為を発生させない環境づくりの整備に取り組んでいる。</p> <p>関係機関との連絡調整では、町内会、学校、医療機関、行政機関等に加え、プロスポーツチームとの協働イベントやスポーツボランティアへの参画等、幅広い連携や社会貢献を行っており、要求水準以上に関係機関との良好な関係を構築している。</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、「環境教育へのクリック募金」への協力などを継続的に取り組んでおり、ごみ減量やリサイクル、CO2削減にも努めている。</p>			
A	B	C	D								
<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>平等利用に係る取組みでは、障がい者等対応研修やLGBTの課題について考える研修などにより、職員の知識と意識向上を図ったほか、筆談具やコミュニケーション支援ボードなどの配置、公式ホームページにおける外国語自動翻訳サービスの提供など、子どもから高齢者、障がいのある方など全ての市民に対し、不当な差別的行為を発生させない環境づくりの整備に取り組んでいる。</p> <p>関係機関との連絡調整では、町内会、学校、医療機関、行政機関等に加え、プロスポーツチームとの協働イベントやスポーツボランティアへの参画等、幅広い連携や社会貢献を行っており、要求水準以上に関係機関との良好な関係を構築している。</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、「環境教育へのクリック募金」への協力などを継続的に取り組んでおり、ごみ減量やリサイクル、CO2削減にも努めている。</p>											

▼ 施設の利用方法や事業の開催について、案内チラシ、当協会ホームページ、情報誌を活用するとともに、広報さっぽろ、テレビにも積極的に情報を提供し、広く・平等に周知を行った。

#### ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ 札幌市などが推進する取組みに参画し、各種取組みを行った。

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

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

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

▼ 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。

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。

要望・苦情対応では、要求水準で定められ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くみ取ろうとしている。

▽ 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】

▼ 健康づくりセンターの指定管理業務を一元的に取まとめる統括責任者と併せて、中央センターと西センターに施設の管理運営を推進する施設責任者(館長)を配置した。

また、東センターは業務に効率化を図るため、中央センターの館長が施設責任者を兼務した。

▼ 各責任者は、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、施設の安全確保を徹底した。

【組織整備】

▼ 施設には、統括責任者、施設責任者、医療担当部長のもと、経験豊富な職員を適正数配置するとともに、清掃などの委託事業者や委嘱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。併せて、札幌市の健康づくり施策を総合的に推進する事務局各課が一体となり、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し、強固な組織体制を保持した。

▼ 健康づくりセンター内をはじめ、当協会が管理する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、札幌市の公の健康づくり・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り組んだ。

▼ 各施設で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当たった。

▼ 各施設で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。

▼ 医師、保健師、看護師、管理栄養士、理学療法士、健康運動指導士などの有資格者を適正に配置した。

▼ パートタイム職員に欠員が生じた場合は、各施設で募集を行い、面接により適時採用を行った。

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。

## ▼ 職員の配置数(単位:人)

区分	中央	東	西	計
医師(センター長)	1	—	—	1
統括責任者	1			1
館長	1	(1)	1	2
正規職員	3	1	1	5
常勤職員	13	(2)	7	20
計	18	1	9	28

※ ( )は中央センターと兼務

## 【人材育成】

▼ 当協会の人材育成計画に基づく階層別研修プランを策定し、各職位で必要と考えられる研修を習得した。また、階層別研修で学んだ内容をもとに各施設のOJTに活かすスキルを向上させOFF-JTでは特定の専門知識を身につけた。

## ▼ 令和元年度に実施または受講した特徴ある職員研修

- ①介護予防とオーラルフレイル研修
- ②栄養の常識のウソ・ホント研修
- ③サルコペニア・フレイル研修
- ④障害者職業生活相談員資格認定講習
- ⑤コンプライアンス研修(ハラスメント防止編)(判断力向上編)
- ⑥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)
- ⑦接遇とコミュニケーションカアップ
- ⑧普通救命講習 I
- ⑨消防訓練避難訓練
- ⑩教室担当者勉強会研修(クリエイティブ発想力を磨く)
- ⑪経理実務研修(消費税の軽減税率制度について)

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 日常業務において、朝礼などの実施、業務日誌の作成により、職員間の円滑な報告及び情報共有の徹底を図った。

▼ 本部会議、総括課長会議、健康づくりセンターグループ会議などを定期的に行い、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。

▼ 各施設では、施設責任者(館長)が利用者の安全と快適な利用、効率性の視点から改善の意識を持って管理運営業務にあたることをOJTなどで教育し、PDCAサイクルによる業務の見直しと改善、情報の共有を徹底し業務水準の維持向上に努めた。

施設の管理運営業務にあたっては、利用者の安全と快適な利用、効率性の視点から、業務の見直しに取組み、利用者のニーズや職員の気づき、各種点検の結果などによって見直しが必要となった業務や課題に対して組織的に解決にあたる体制を整備した。

▼ 当協会の作成する「事故対応マニュアル」において、事故原因や傾向などをスタッフに周知することにより、予見できる事故に対して、あらゆる防止措置を講じ、利用者には運動前の血圧測定による体調チェックの実施や注意喚起を徹底して行った。  
また、各施設で起きた事故については事故報告書を作成して当協会内のPCネットワークにて情報を共有し、同様の事故防止に努めた。

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

▼ 札幌市の承認を受け、清掃業務、保守点検業務などを第三者に委託した。事業者の選定にあたっては、当協会の「契約事務取扱規程」などにに基づき、公平かつ透明性を確保した。  
また、業務が適正に履行されるよう、立ち会い検査や業務終了後に「作業報告書」「作業写真」などの関係書類により、適正な履行の検査・確認を行った。

▼ 委託事業者には、従事する労働者の法令遵守状況とその取組み及び従事する労働者の賃金、労働時間、各種保険の加入状況、健康診断の実施状況などの調査要請と確認を行った。

▼ 各施設の館長(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。  
また、救急救命講習の受講を義務付けるとともに、施設の消防訓練への参加を要請するなど防災に対する意識向上を図った。

▼ 「暴排条例」及び「札幌市暴力団の排除の推進に関する条例」などに則り、契約約款に「暴力排除条項」「契約解除条項」を記載し、反社会勢力との関係排除を徹底した。

委託事業者への指示命令系統を明確化し、連絡体制を整備するとともに、直接の立ち会い検査だけではなく、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。

▽ 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 5月22日	①令和元年度第4四半期の実績報告 ②指定管理運営に係る業務報告 ・健康づくりセンターの業務等について ・理事会・評議員会の開催について ・財団の組織体制について ・健康経営サポート事業のPRについて ・大型イベントの実施について
第2回 7月24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 ・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 ・大型イベントの実施について ・自主事業について
第3回 10月23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 ・ストレスチェックの実施について ・契約職員の募集について ・職員研修の実施について ・理事会の開催について ・提案項目の進捗管理について
第4回 2月19日	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 ・契約職員の採用について ・内部監査の実施について ・財団統合について ・大型イベントの実施について
<協議会メンバー>	
・札幌市保健福祉局保健所健康企画課(難病医療係長、担当職員) ・健康づくりセンター(館長、主査、担当職員) ・協会事務局(総務係長他)	

▼ 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目的に、対象者の紹介(診療情報などの情報提供)を受け、継続した情報共有を行うなどして、利用促進事業を推進した。

運営協議会を年4回開催し、各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、医療機関や地域団体、教育機関などの多様な関係団体と連携を密にすることで、業務の幅の拡大を図るとともに、社会貢献活動にも積極的に取り組んだ。

▼ 各施設は町内会へ加入し、より密着した地域活動を推進した。

▼ 地域住民の健康づくり活動を支援するため、区が運営主体となる「けんこうフェスタ2019inちゅうおう」などの健康づくりやスポーツ・レクリエーションイベントを通じ、区役所、区民センターなどと連携を図り良好な関係を築いた。

▼ 地域活動の活性化を図るため、八軒ふれあいまつりなどの地域イベントを通じ、町内会関係団体などと連携を図り、良好な関係を築いた。

▼ 札幌市立大学など教育機関と連携したインターンシップや職場体験学習を積極的に受入れ(150人)、職業観の醸成に寄与した。

▼ 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。

▼ 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 地域の防犯活動

西センターは、八軒まちづくり協議会全体会にて八軒地区の防犯パトロールや高齢者の見守りなどについて情報を共有しながら、地域における防犯活動を推進した。

また、札幌市地域安全サポーターズに登録し、各施設が子ども110番のエリアとなり、地域の防犯活動を行った。

## ② 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。

## ③ 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)

▼ 当協会が定める定款及び財務会計規程、財務会計規程運用規則の他、各種法令、公益法人会計基準などに準拠し、指定管理業務、自主事業に区分して適正に資金管理を行った。

▼ 現金などの取扱いについては、現金等取扱規程となる当協会の財務会計規程、財務会計規程運用規則、物品取扱要領と併せて現金取扱マニュアルを整備し、適正な処理を行った。

▼ 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

・当協会監事による決算時の監査

・札幌市により、年2回、財務検査

現金の取扱いに関する規程や規則、マニュアルを整備し、適正な処理を行うことで不祥事を未然に防止する体制を強化している。  
また、公認会計士などの専門的見地から確認を行うことで適正かつ健全な資金管理、財務処理を行っている。

	<p>▽ 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>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>▼ 管理運営業務に関する記録や帳簿類は、年度ごとに適切に整備し、仕様書に定められた期間及び当協会の規程に則り、適正に管理・保管した。</p> <p>▼ メールで寄せられた要望・苦情は「要望」、「意見」、「苦情」、「問合せ」に分類し、グループウェアで情報を共有し、業務改善に役立てた。</p> <p>▼ 札幌市が示すチェックリストにより、業務・財務に関する自己チェックを実施した。</p> <p>▼ 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。 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 ②外部監査(監査法人会計監査3回、税務監査11回実施) ③PDCAサイクルによる提案項目の進捗管理 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 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 ⑥大会・イベント等参加者に対する事業内容の検証とプログラムサービスの改善に関するニーズ・意見の収集(事業の実施時間の変更など)</p> <p>▼ 施設の利用状況・利用料金収入状況に関する毎月の報告の他、修繕完了時の報告、事故発生時の報告を適時行った。また、事業年度終了に伴う管理運営業務の実施状況などの事業報告を行った。</p>	<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>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>
--	---	--

(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

- ▼ 施設で働く職員に対し、指定管理者の申込時に提案した収支計画書に記載した最低の時給を上回り、かつ最低賃金861円(令和元年10月3日発効)を上回る866円以上の時給を支給した。
- ▼ 施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。
- ▼ 労働基準法の改正に伴い、平成31年4月に年次有給休暇の時季指定に関する職員就業規則等の改正を行った。  
また、勤怠管理システムを改修し、全職員の年次有給休暇の取得状況を確認できるようシステム改修を行った。
- ▼ 労働基準法第36条に基づき「時間外労働及び休日労働に関する協定(36協定)」を締結(更新)し、時間外労働の上限は原則として月45時間・年360時間とし、臨時的な特別の事情があり、時間外労働の上限を超えることが予想される施設については、施設・課ごとに特別条項を設定し、所轄労働基準監督署への届出を行った。
- ▼ 労働者災害補償保険法に基づき、全ての労働者は労災保険に、条件を満たす労働者は雇用保険に加入した。  
また、労働安全衛生法に基づき、労働者が50人以上の施設には、労働安全衛生委員会、50人以下の施設には労働安全衛生懇談会を設置し、定期的に会議を行うとともに、リスクアセスメントの観点から職場巡視チェックを実施するなど、労働災害の防止と、職場環境の改善を推し進めた。
- ▼ 厚生年金保険法及び健康保険法に基づき、労働者の勤務形態、家族状況などに応じて厚生年金保険、健康保険に適切に加入し、必要に応じて適切に届け出を行った。
- ▼ 労働安全衛生法に基づき、雇入れ時に、健康診断を実施するとともに、1年に1回定期健康診断を実施した。  
また、職員の健康管理のため、内科医及び心療内科医を産業医として選任するとともに、ストレスチェック制度実施規程に基づき、職員数が50人未満の事業場の職員に対してもストレスチェックを実施するなど、職員の健康管理に適正に対応した。
- ▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。
- ▼ 札幌市のワーク・ライフ・バランスplus企業認証(step3)を受けるなど、指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組みに新たな取組みを加えて適切に実施した。
- ▼ 正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から希望者を募り、内部登用試験を実施した。その結果、当協会全体で非正規職員2名を正規職員に転換した。

各種関係法令に基づき、給与・手当の支給、労働条件などに関して改善を図り、職員の雇用環境の維持向上に努めた。  
また、労働安全衛生委員会や労働安全衛生懇談会などで職場巡視チェックをするなど、職場環境の改善を推進した。  
同一労働同一賃金への対応やワーク・ライフ・バランスの推進など適切に対応した。

A	B	C	D
労働関係法令の遵守や就業規則などの関係規定を整備するほか、職員の福利厚生やワークライフバランスの向上にも取り組んでいる。 また、法定割合以上の賃金の割増や非正規職員の正規職員への転換、同一労働同一賃金への対応等、雇用環境の改善にも努めている。			

▼ 労働契約法に基づき、平成30年4月1日以降に雇用期間が5年を超える職員については、無期労働契約へ転換する旨、周知・説明を行った。無期労働契約転換申出書の様式を配布し、随時受付を行い、積極的に無期転換を進めた。

▼ 高齢者等雇用の安定等に関する法律に基づき、定年(60歳)退職後に、希望者全員を65歳まで継続雇用し、高齢者の雇用を促進した。

▼ 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。

▼ 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。

▼ 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い令和2年4月からの試行実施とした。

(3) 施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)	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。	A B C D
	<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>▼ 各施設の拾得物については、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他、「拾得物・遺失物の取扱マニュアル」を策定し、適切に取扱った。</p> <p>▼ 医師をはじめ、保健師、看護師、管理栄養士、理学療法士、健康運動指導士、防火管理者、普通救命講習修了者、応急手当普及員、サービス介助基礎修了者、認知症サポーターなどの専門資格者を配置した。 併せて、各資格保有者が中心となり、救急救命講習や事故対応シミュレーション研修など、各種研修を継続的に実施し、利用者の安全確保と適切な施設の管理運営を行った。</p> <p>▼ 中央センターにおける健康度測定や各種健康診査を実施するため、医療法で定める診療所開設許可を継続して取得した。</p> <p>▼ 施設賠償責任保険(交差責任担保特約の付加)、医師賠償責任保険、運送保険に加入し、利用者及び職員への適切な補償体制を整備した。 また、当協会独自で傷害見舞金給付事業を行い、自主事業参加者の事故に備えた。 なお、施設賠償責任保険における賠償額は、対人・対物とも仕様書に示す基準補償額を大きく上回っている。</p>		<p>財団独自の利用者に対する各種補償体制の整備・施設設備等の維持管理業務において、仕様書の要求水準以上に積極的な取り組みを行い、利用者に対するサービス向上が認められる。</p> <p>清掃業務では委託の日常清掃では対応の難しいトレーニング器具のふき掃除などを職員が適時行い、施設の衛生保持に努めている。</p> <p>また、修繕では、業務仕様書に定められている年間の上限度まで自主的に修繕を行っており、施設・設備の維持に積極的に取り組んでいる。</p> <p>防災では、まちづくりセンターとの合同避難訓練の実施、災害時における緊急時飲料提供ベンダーの設置を行ったほか、北海道胆振当部地震の経験を踏まえた発災時の参集職員の見直しや事故対応シミュレーション研修の実施など要求水準以上に防災対策を講じている。</p>

▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、保守点検、修繕、備品管理、備品更新等)

▼ 第三者へ委託する主な業務の内容

① 清掃業務

管理業務仕様書で定める西センターで、毎日の日常清掃を適正に実施し、館長(施設責任者)が履行確認を行うとともに、職員による対応清掃も併せて実施した。

また、定期清掃を年3回実施し、事前に計画書で清掃箇所や安全対策を確認をのうえ、各諸室の床洗浄、高所清掃、照明・窓ガラス清掃を行った。

② 廃棄物収集処理

各施設で産業廃棄物、中央センターで感染症産業廃棄物の処理を適正に行った。また、リサイクル可能な資源ゴミについては、西センターの敷地内に設置されている札幌市リサイクルBOXを活用し札幌市に協力した。

なお、廃棄物の処理及び清掃に関する法律に基づき、産業廃棄物管理票に関する報告書を札幌市に提出した。

③ 保守点検業務

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、正確な作動を維持するとともに、指摘箇所の改善を行った。

▼ 修繕

医療機器及びトレーニング機器の修繕の他、衛生、音響設備や事務機器など、市民の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、必要な初期対応を含めて実施した。

▼ 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。

また、備品は、リストでデータ管理し新規購入による更新、破損などによる廃棄などの情報を更新した。

▼ 備品更新

年度当初に策定した備品購入計画に基づき、更新の必要がある、リカレントバイク、トレッドミルなど(5,005千円)を購入し、札幌市に寄付した。

▼ 施設周辺の外構管理が必要となる西センターで

は、利用者及び歩行者の動線周辺の落ち葉清掃、ゴミ拾いを行い、要求水準以上の環境美化を行った。

▼ 施設周辺の簡易な除雪が必要となる西センターで

は、通路、身障者用駐車スペース、玄関まわりなどを職員が適時、除雪、転倒防止の砂まき、雪庇落としを行い、要求水準以上に利用者及び歩行者の安全を確保する取組みを行った。

第三者へ委託する業務については、指定管理業務開始時における札幌市への申請に基づき適正に委託を行った。また、備品更新について、札幌市と十分に協議のうえ、業務に支障が生じないよう更新計画を立て、利用者の安全確保とサービス向上を検討していく。

## ▽ 防災

▼ 当協会の災害発生時における適切な対応と業務分担などを定めた「災害対応マニュアル」に基づき、災害発生時における迅速・的確な対応や被害の抑止・軽減などの体制を整備した。

また、閉館後や休館日に災害が発生した場合に必要な連絡体制を整備し、施設被害などの把握や迅速な情報伝達・管理などを行う体制を整えた。

▼ 災害発生時において迅速に避難誘導対応ができるよう、各施設で消防・避難訓練を実施した。

また、西センターは防火管理者を配置し、八軒まちづくりセンターの統括防火管理者と連携し、合同で訓練を実施した。

▼ 各施設で事故・傷病の事例を想定した「事故対応シミュレーション研修」を行い、迅速かつ適切に応急処置等ができるよう行動力の向上を図った。

また、自動血圧計を設置し、運動前の体調チェックを奨励するなど日ごろから利用者自身の健康管理と事故防止について関心が持てるよう環境を整えた。

▼ 中央センターに災害時における緊急時飲料提供ベンダーの設置を行った。

▼ 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、指定避難(西健康づくりセンター)となる施設への参集職員数を調整した。

西センターでは八軒まちづくりセンターと合同の消防訓練を実施するなど、防災意識の向上に努めた。

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。

## (4)事業の計画・実施業務

## ▽ 健康増進事業

▼ 中央センターで、健康度測定（一般コース、簡易コース）と体力測定コースを実施し、結果に基づき医師、保健師、管理栄養士、理学療法士、健康運動指導士による指導を行った。  
また、特定健診受診時に健康度測定を受診できるよう「特定簡易コース」を設け、要求水準以上に受診者の利便性を向上する取組みを行った。  
なお、体力測定の受付に際しては、リスクのある方や重視する対象に該当する方に対しては、健康度測定の受診を勧めている。

▼ 健診日を日曜日に設け、受診機会の拡充を図った。（1月、2月）

（単位：人）

施設	事業名	H30	R1	前年比	
中央	健康度測定	一般	95	83	87.4%
		簡易	1,072	979	91.3%
		特定簡易	370	322	87.0%
	体力測定	46	24	52.2%	

※健康度測定受診者の84.8%が重視する対象者

## ▽ 利用促進事業

▼ 医療機関からの診療情報提供書（札幌市経由）や各区保健福祉部などからの利用連絡票の提供により、各機関と連携を図り、利用者を受入れた。  
また、各機関へ事業内容周知を行った。

▼ 中央センターのホームページで医療関係者向けに、「札幌市健康づくりセンター利用促進事業」の概要などを掲載する他、利用連絡票、ポスター・リーフレットなどが随時ダウンロードが可能であり、医療関係者へ向けての周知・啓発活動を推進した。

▼ 運動継続の意欲喚起を目的に、重視する対象者全員に対して健康度測定受診から6か月後に中間測定（体重、腹囲、血圧）を行い、健康運動指導士などから測定結果に応じた指導を実施した。

健康増進事業の健康度測定については、週の実施回数を増やした他に、受診者の利便性向上をはかるため午後からの受付枠を設けたり、新たに日曜日の開催を試みた。特に、重視する対象者と健康度測定受診者の増加は前指定期間からの継続的な課題と捉え、組織的に医療機関との連携強化や各種PR活動に積極的に取組んだ。また対象者への意欲喚起を行い、利用定着を促すことで再受診者数増加をはかり、2月までの受診者は前年度比99.9%と前年度の受診者数を維持した。

A	B	C	D
各事業の計画・実施は、「管理業務仕様書」に基づき実施されている。			
新型コロナウイルス感染拡大の影響により、各測定の受診者数は前年より減少しているが、測定の実施回数を増やしているほか、午後からの受付枠を設けるなど受診者増加のための取り組みを評価できる。			
利用勧奨事業では、長期未利用者とならないように、事前に勧奨を行っており、要求水準を超えた取り組みと評価できる。また、センター設置区外の長期未利用者に対する運動指導等の実施には至らなかったものの、その理由として入院やケガ、医師からの運動中止など運動指導の実施が難しいことを把握しており、事業としては適切に実施している。			

## ▽ 運動指導事業

▼ 各施設で自主的な健康づくり活動を推進するため、トレーニング機器の使用法や運動に関するアドバイスなど、自主利用者指導を健康運動指導士などの有資格者が行った。

▼ 各施設でエアロビクスやストレッチなどを集団指導する自由参加プログラムを開催、指導した。また、西センターのウォーキングデッキにて安全かつ効果的なウォーキングの基本姿勢、スピードなどの実践方法を指導した。

▼ 各保健センターが主催する生活習慣病予防教室などの健康づくりに関する事業に中央・西センターの運動指導員を派遣し、集団的運動の実践指導を行った。

▼ 健康度測定、体力測定受診者に測定結果に基づき、運動プログラムを作成し、個別運動指導を行った。また、重視する対象者には、運動や体調などを記録する他、担当者とのコミュニケーションツールとして個別ノートを活用し、運動の継続支援を行った。

## ▼ 参加者数(単位:人)

施設	事業名	H30	R1	前年比
中央	自主利用	83,681	76,293	91.2%
	自由参加	17,244	16,584	96.2%
	個別運動指導	686	570	83.1%
東	自主利用	42,638	40,087	94.0%
	自由参加	12,225	11,564	94.6%
	個別運動指導	100	68	68.0%
西	自主利用	119,021	10,351	8.7%
	自由参加	30,183	26,000	86.1%
	個別運動指導	425	289	68.0%
	ウォーキング講習	403	401	99.5%

## ▼ 自主利用者のうち重視する対象者(単位:人)

区分	H30	R1	前年比
対象者人数	2,412	2,317	96.1%
利用人数	79,300	72,103	90.9%

## ▼ 運動指導員派遣(単位:回)

事業名	H30	R1	前年比
保健センターへの派遣	22	15	68.2%

自主利用者数は、新型コロナウイルスの影響による休館により、約25千人の減少となった。これに伴い、重視する対象者の利用は、継続支援の取組みなどの利用動向を継続したものの、前年度比91.0%と減少した。

## ▽ 利用勧奨事業

▼ 健康度測定及び個別運動指導を受けた後、健康づくりセンターを2か月以上利用していない重視する対象者(長期未利用者)に対し、担当者から電話などにおいて再度の来館を促した。

▼ 健康づくりセンター設置区外の長期未利用となった47名の主な理由は、最寄りの体育館などを利用、入院やケガ、医師からの運動中止など運動実践が難しい状況などであり、最寄りの施設における相談・指導の実施には至らなかった。

## ▽ 女性のフレッシュ健診(中央センター)

▼ 受診機会の少ない18歳から39歳までの女性を対象に一般的健康診断の他、骨粗しょう症検診も併せて行った。

また、健診の申込みにあたっては、市民の利便性向上を目的にホームページからの受付を継続実施した。

▼ ベビーベッド・キッズスペースの設置や小さな子どもが側にいても各検査がスムーズに受診できるよう、看護師・保健師がサポートするなど、小さな子ども連れでも安心して受診ができるように受診環境を整えた。

▼ 健診日を日曜日に設け、受診機会の拡充を図った。(1月、2月)

▼ 女性のフレッシュ健診の血液検査における糖尿病の指標となる血糖項目に加え、「糖尿病診断ガイドラインで示されているHbA1c(NGSP)項目」を希望性の追加オプションとして実施した。

## ▼ 受診者数

区分	H30	R1	前年比
回数(回)	45	41	91.1%
参加人数(人)	1,010	840	83.2%

重視する対象者が長期未利用者とならないよう、1か月利用がない時点で、電話により再度の来館を促すとともに、長期未利用となっている利用者の状況把握に努めた。

近年、受診者の減少傾向にあったが、受診環境の整備や広報の見直しなど、様々な取組みにより、2月までは前年度比94.1%と前年度の大幅増加分を維持していたが、3月の新型コロナウイルス感染拡大防止による休診により、回数、受診者数ともに前年度を下回った。

## ▽ 健康増進に関する情報の収集、提供

## ▼ 普及啓発事業

センターを設置していない区において広報活動や普及啓発イベントを実施し、健康度測定の実施や運動フロアの利用促進を行った。

## ▼ ホームページの運営・図書等の整備

健康づくりセンターの紹介やイベント案内などをホームページへ掲載、健診予約システムなどWebサイトの運営によるインターネットからの申し込み受付を行った。また、健康に関する図書や文献などを用意し、市民への情報提供を行った。

## ▼ 刊行物の発行

健康づくりセンターの利用促進及び健康に関する情報を発信するため、中央健康づくりセンター保健師・管理栄養士・理学療法士・健康運動指導士による健康・運動に関する情報を掲載した機関誌「ヘルス&スポーツライフ」や月別利用予定表などを発行し、利用者などへ配布した。(ヘルス&スポーツライフ vol.116～119)

▼ 予約システムにより収集する個人情報について、札幌市個人情報保護条例及び当協会が定める「個人情報の保護に関する細則」の規程に基づき適正に管理した。

## ▽ 各種相談事業(中央)

▼ 中央センターで、市民の健康増進に資するため、利用者などに対して健康づくりや食生活に関する保健・栄養相談と指導を行った。

## ▼ 相談者数(単位:人)

区分	H30	R1	前年比
保健指導	1,621	1,450	89.5%
栄養指導	1,684	1,510	89.7%
理学療法士による 評価・相談	887	870	98.1%
計	4,192	3,830	91.4%

## ▽ 地域における自主活動への支援等

▼ 地域において自主的に健康づくりに取り組んでいる、もしくは取組む予定の団体・グループなどで、健康維持・増進のための運動に興味・関心がある方々に対し、運動の意義や効能などの講話や「運動指導実演」のためのアドバイスなどを行い、それらを自団体・グループ内で実施・普及していただけるよう支援を行った。

また、各団体・グループの方々の運動指導実演の場面を映像化(DVDなど)し、それらを活用して継続的に地域において運動を普及できるよう併せて支援を進めた。

## ▼ 参加者数(単位:人)

施設	団体名	参加者数
西	札幌市老人クラブ連合会健康づくり研究会	延べ98

## ▽ 調査研究事業

▼ 中央センターで、平成31年度に運動器疾患を対象とした運動教室参加者後の筋力変化について検討する調査研究を行った。

## ▽ 受託事業

▼ 札幌市から施設の設置目的の達成のため、指定管理業務に関連する特定健康診査や各種検診、特定保健指導などの業務を受託し、市民の健康増進につ

## ▽ 施設の利用促進に関する取組み

▼ 健康度測定の簡易コースは他のコースと比較して安価であり、拘束時間も短くニーズが高いことから、平成30年度に、午前中に終了できる枠の拡充と午後から受診できるコースを増設し、今年度においても継続実施した。

▼ 健康度測定受診者増加のため、各種イベントに向き、直接、測定内容の説明やキャンペーンを行うなど様々な取組みを行った。

また、さぽーとさぽろ(札幌市中小企業共済センター)の助成事業として「健康度測定」を受診できるようした。

▼ 体力測定は、平日の他、隔月の日曜日に実施し、前年度同様、受診者の利便性をはかった。

▼ 女性のフレッシュ健診は、1月・2月の日曜日に各1回実施し、受診者の利便性向上を図った。

## ▼ 供用時間外の拡大

①各施設、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・運動体験などを行うことで、市民の利便性やサービスの向上を図り、利用者増加を図った。

②健診フロアの利便性向上を目的とした8時30分からの開館(中央センター)

③健康度測定の日曜実施による開館(中央センター)

④体力測定の日曜実施による開館(中央センター)

⑤女性のフレッシュ健診の日曜実施による開館(中央センター)

⑥西健康づくりフェアの開催(西センター)

⑦体育の日の開館(中央・東・西センター)

⑧年始(1/3)の開館(西センター)

▼ 各施設で、父の日、母の日、さぽろスポーツDAYでは運動のきっかづくりとして、初めての人対象の特別プログラムを実施した。

▼ 健康づくりセンターで実施している健康増進事業や運動指導事業のPRを目的に、多くの方が集まるイベント会場などでの広報・周知活動を行った。

【センター設置区外における取組】

①札幌マラソン大会 会場PRブース

②清田区健康&介護予防フェア

【その他の取組み】

①北ガスアリーナ札幌46 オープニングイベント会場

②健康づくりセンターフェスタ(中央)

③西健康づくりフェア2019

また、「6時間リレーマラソン 2019 in 札幌ドーム」において、大会に参加する方への準備体操や、来場者を含めたすべての方を対象にエアロビクス体操の実演を行った。

	<p>▼ ホームページにおいて、障がいの有無や年齢によらず、誰もが気軽に問合せが行なえるよう、全ページにお問い合わせメールフォームを配置し、寄せられたメールは7日以内に回答することにより、利用者の利便性の向上を図った。</p> <p>▼ 利用者の口コミ等を利用して新規利用者を獲得し、継続利用を促進することでセンター全体の利用者の増加させることを目的とした「一緒に運動！お友達紹介キャンペーン」を企画した。(新型コロナウイルスによる休館のため未実施)</p>																										
(5) 施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <p>▼ 利用件数(単位:人)</p> <table border="1" data-bbox="384 566 978 792"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>H30実績</th> <th>R1実績</th> <th>前年比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中央センター</td> <td>123,993</td> <td>113,408</td> <td>91.5%</td> </tr> <tr> <td>東センター</td> <td>55,764</td> <td>53,255</td> <td>95.5%</td> </tr> <tr> <td>西センター</td> <td>153,931</td> <td>134,634</td> <td>87.5%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>333,688</td> <td>301,297</td> <td>90.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼ 利用の促進を図るための各種取り組みにより、重視する対象者の利用割合が増加する傾向が見られたが、その矢先に2月下旬に発生した新型コロナウイルス感染拡大防止による休館があり、健康づくりセンター全体で前年度より延べ32,391人の利用者が減少したことにより、利用件数も減少した。</p> <p>▽ 受付業務</p> <p>▼ 各施設を訪れる全ての利用者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、良好なサービスを提供した。</p> <p>▼ 各施設の利用者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などに配架した。</p> <p>▼ 健康度測定の概要や受診の流れ、減免制度の説明について理解を深めていただけるよう、よりわかりやすい大型の案内板を掲示した。</p>	区分	H30実績	R1実績	前年比	中央センター	123,993	113,408	91.5%	東センター	55,764	53,255	95.5%	西センター	153,931	134,634	87.5%	合計	333,688	301,297	90.3%	<p>条例、施行規則、要領に基づき、適正に使用承認などを行った。</p> <p>また、供用時間の延長や無料開放など施設の利用促進に積極的に取り組んだが、新型コロナウイルス感染拡大防止により使用の承認件数は前年度と比較して減少した。</p>	<table border="1" data-bbox="1233 477 1449 521"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルス感染拡大に伴う利用者の減少、休館等の影響もあり、年間の利用者数は前年より減少しているものの、利用促進を図るための各種取り組みを実施したことにより、新型コロナウイルスの感染が拡大し休館となった2月下旬までは重視する対象者の利用は増加傾向にあり、効果的な取り組みが行えたものと評価できる。</p> <p>また、時間延長や無料開放など施設を利用しやすくなるような取り組みも積極的に行われている。</p> <p>このほか、使用承認に関する業務については、条例、施行規則、要領に基づいて適正に行われている。</p>	A	B	C	D
区分	H30実績	R1実績	前年比																								
中央センター	123,993	113,408	91.5%																								
東センター	55,764	53,255	95.5%																								
西センター	153,931	134,634	87.5%																								
合計	333,688	301,297	90.3%																								
A	B	C	D																								

▽ 使用承認に関する業務

▼ 各施設は、職員のOJTを通じて条例、規則、要領、関係法令を理解し、全ての利用者に対して、平等利用を確保した。

▼ 札幌市健康づくりセンター条例及び施行規則に基づき、適正に使用の承認などの手続きを行った。  
また、利用料の減免について、同条例、施行規則、利用料減免要綱取扱要領に基づき、行政執行代理者として、適正な手続きを行った。

▼ 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。

(6)付随業務	▽ 広報業務	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 各種メディアを通した幅広い広報活動に加え、ウェブアクセシビリティ研修の実施など要求水準以上に広報業務に積極的に取り組んでいる。
	<p>▼ ホームページは、アクセシビリティ、ユニバーサルデザインの考え方にに基づき管理し、総務省作成の「みんなの公共サイト運用ガイドライン」を参考に取組みを実施した。</p> <p>① 閲覧者がホームページ上から施設の利用方法やページについての問い合わせを容易にできるよう、電話番号の他、各ページに問い合わせフォームを設置し、必要事項を記載するだけで送信することができるよう配慮した。 ホームページから各施設担当者のグループウェアに直接お問合せメールが送信され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>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)</p> <p>③ ウェブアクセシビリティ基盤委員会※が示す「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン 2016年4月版」に基づき、1年に1回試験の実施し、適合レベルAAに準拠していることを確認し、ホームページに公開した。 ・試験年月日: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 <a href="https://www.shsf.jp/">https://www.shsf.jp/</a> および配下のCMS(コンテンツマネジメントシステム)で作成し、管理するもの。(代表するウェブページ:15ページ、ランダム抽出:25ページ) ・達成した等級:AA</p> <p>④ ホームページの作成にあたっては、「札幌市公式ホームページガイドライン」及び、当協会のウェブアクセシビリティガイドラインに基づき対応し、新規ページについてはJIS X 8341-3:2016の適合レベルAAに準拠した。</p> <p>▼ 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】</p> <p>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 &amp; 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 &amp; スポーツカレンダーの発行</p>		

<p>▽ その他管理運営業務に付随する一切の業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 「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。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>		<p>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。</p>	
--	--	--	--

2 自主事業その他

<p>▽ 自主事業</p> <p>▼ 自主事業実施状況</p> <table border="1" data-bbox="252 638 922 907"> <thead> <tr> <th colspan="2">区分</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>前年比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">運動教室等</td> <td>事業数(件)</td> <td>449</td> <td>451</td> <td>100.4%</td> </tr> <tr> <td>参加者数(人)</td> <td>9,423</td> <td>9,176</td> <td>97.4%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">派遣事業</td> <td>事業数(件)</td> <td>58</td> <td>41</td> <td>70.7%</td> </tr> <tr> <td>参加者数(人)</td> <td>1,389</td> <td>536</td> <td>38.6%</td> </tr> <tr> <td>健診事業</td> <td>健診人数(人)</td> <td>1,435</td> <td>1,233</td> <td>85.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※運動事業及び派遣事業の減少要因は、新型コロナウイルス感染症対策による事業中止及び派遣中止のため</p> <p>▼ 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た。</p> <p>▼ 健康度測定の受診者を対象とした、運動効果などの確認ためのフォローアップ健診や各種検査など、指定管理事業を補完、付加するための健診事業を実施した。</p> <p>▼ 各施設で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」や高齢者を対象とした「高齢者のための体力づくり」の拡充を図るなど、介護予防事業の推進や健康講座などの事業を実施した。</p> <p>▼ 健康づくりセンター専門職員が担当する健康サポート教室では、子どもから高齢者までのライフステージや目的・ニーズに応じた教室を実施した。</p> <p>①生活習慣病予防・改善:「肥満改善教室」など          ②運動器疾患別予防:「腰痛予防運動教室」「膝すこやか体操教室」など          ③介護予防:「高齢者のための筋トレ教室」「介護予防筋トレクラブ」など          ④運動習慣化:「はじめよう!生活習慣改善Ex」「ナイトフィットネス」など          ⑤子ども・高齢者向け:「子どもヘルシー教室」「小学生のケ」</p> <p>▼ 中央センターで「骨の健康講座」「減塩講座」など健康づくり活動に対する動機づけとなる各種健康講座を実施した。          また、特定保健指導や禁煙支援プログラムなどの各種事業を実施した。</p> <p>▼ 清田区健康&amp;介護フェアにおいて、ながら健康運動及び脚筋力測定を行い、地域における健康スポーツ事業に貢献した。</p>	区分		H30	R1	前年比	運動教室等	事業数(件)	449	451	100.4%	参加者数(人)	9,423	9,176	97.4%	派遣事業	事業数(件)	58	41	70.7%	参加者数(人)	1,389	536	38.6%	健診事業	健診人数(人)	1,435	1,233	85.9%	<p>指定管理業務の推進を補完するため、健診、教室、イベントなどで多様なプログラムの自主事業を効果的に実施した。          特に健康度測定受診後、健康サポート教室を受講することで、ひとりでは運動の継続が難しい重視する対象者の定期的な運動継続につながる効果があった。</p>	<table border="1" data-bbox="1233 548 1449 593"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルス感染拡大に伴う運動事業や派遣事業の中止により、事業数や参加人数は前年より減少しているが、重視する対象者の定期的な運動継続につながる取り組みを行っている。          物品購入等では原則として市内企業を活用しており、授産施設への発注も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ほか、障がい者スポーツの指導員資格の取得にも取り組んでいる。</p>	A	B	C	D
区分		H30	R1	前年比																														
運動教室等	事業数(件)	449	451	100.4%																														
	参加者数(人)	9,423	9,176	97.4%																														
派遣事業	事業数(件)	58	41	70.7%																														
	参加者数(人)	1,389	536	38.6%																														
健診事業	健診人数(人)	1,435	1,233	85.9%																														
A	B	C	D																															

- ▼ 各施設で教室の募集ごとに要項、ポスターを作成するとともに、新聞折込チラシ、ホームページなど、広く市民の目に触れる方法で周知、参加の機会を提供した。  
また、昨年度に引き続き市内全域に配布されるフリーペーパーに募集情報を掲載し、幅広い年齢層を対象とした広報を展開した。
- ▼ 教室、イベントなどの自主事業参加者に事故・怪我が発生した場合は、施設管理の瑕疵に伴う施設賠償責任保険と併せて、当協会独自のお見舞い制度(傷害見舞金給付事業)を適用する体制を整備した。(入院:日額1,500円、通院:日額1,000円)
- ▼ 自主事業の収支については、指定管理業務に関する収支と区分して経理し、さらに教室、イベントなどの事業部門と販売などの収益部門で区分した。  
また、明確に区分できない人件費や当協会本部機能などの管理経費については、各事業の収益規模に応じて適正に配分して経理した。
- ▼ 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。
- ▼ 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。
- ▼ 運動サポート事業として、新たに中央・東健康づくりセンターにおいて、脚筋力・体脂肪測定を実施し、拡充を図った。
- ▼ 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>▼ 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>▼ 総括課長1名が「障害者職業生活相談員資格認定講習」を修了し、職業生活全般における相談・指導を行う体制を整えた。</p> <p>▼ クリーニング、緑地帯除草作業、加工製品などを障がい者就労施設や元気ジョブアウトソーシングセンター、社会福祉法人北海道リハビリターなどに発注し、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。</p> <p>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>
---	---

## 3 利用者の満足度

## ▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	<p>実施期間: 令和元年8月26日～9月2日          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、利用形態に偏りが無いように考慮。          回答者数: 776件(中央: 236件、西: 322件、東: 218件)          (要求水準は、回答者数500件以上)</p>
結果概要	<p>利用者の総合満足度は要求水準の目標80%に対し98.0%であった。          職員の接遇に関する満足度(迅速さ、親切さ、専門知識など)は要求水準の目標80%に対し、99.3%であり健康づくりセンター全体として管理水準の維持向上が図られている。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>▼ 中央センター  <b>【要望】</b>          トイレをもう少し清潔感のあるものに変えてほしい。  <b>【対応】</b>          ウオシュレットを新規購入し、清潔感、利便性に寄与した。(3階男子トイレ、4階女子トイレに各1台購入。交換済み。)</p>
	<p>▼ 東センター  <b>【要望】</b>          扇風機の場所を直接風が当たらない所に置いてほしい。  <b>【対応】</b>          室内換気の流れをできるだけ損なうことなく、かつ、利用者に直接風が当たらないよう設置位置を工夫し対応した。</p>
	<p>▼ 西センター  <b>【意見】</b>          最近の清掃の方が着替えている時、どけろと言わんばかりに床清掃する。「すみません！」と言えどけてくれると思っているようで少しむっとしてしまいます。  <b>【対応】</b>          清掃業者の担当者に上記ご意見があったことを伝え、お客様への対応等の徹底を図るよう促した。</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。

A	B	C	D
利用者アンケートや意見・要望の収集を継続して行っており、利用者満足度調査での各種項目の満足度は高く、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。			

## 4 収支状況

## ▽ 収支 (千円)

項目	H31計画	R1決算	差(決算-計画)
収入	239,686	235,943	▲ 3,743
指定管理業務収入	176,185	174,864	▲ 1,321
指定管理費	102,830	102,830	0
利用料金	73,355	65,514	▲ 7,841
その他	0	6,520	6,520
自主事業収入	63,501	61,079	▲ 2,422
支出	270,011	249,386	▲ 20,625
指定管理業務支出	190,386	178,964	▲ 11,422
自主事業支出	79,625	70,422	▲ 9,203
収入-支出	▲ 30,325	▲ 13,443	16,882
利益還元	184	0	▲ 184
法人税等	31	1,486	1,455
純利益	▲ 30,540	▲ 14,929	15,611

## ▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設の休館に伴い計画を下回った。
- ▼ 指定管理業務支出は、人件費の減少など経費削減に伴い支出が減少した。
- ▼ 純利益は、収入の増加と支出の減少により、計画より赤字額の縮小となった。

現指定期間から指定管理費用が大幅に減額となったことから、適正な職員配置と管理水準の維持向上を図りながらの大幅な経費縮減が課題となっている。

令和元年度については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設休館により、利用料金収入や自主事業収入、そして支出についても減少することとなり、収支差額は計画から16,882千円改善されたものの、依然として赤字の解消には及ばないため、2年度以降も継続的に収支改善に取り組むとともに、職員の配置数に応じた適正な人件費の積算について札幌市との協議を検討する。

A	B	C	D

新型コロナウイルス感染拡大に伴う影響を受けながらも、収支計画を上回っている。

## &lt;確認項目&gt; ※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

自己資本比率が例年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。

## ▽ 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

個人情報は、協会の「保護方針・及び保護に関する規程及び特定個人情報取扱規程」に基づき、階層別研修においてリスクマネジメントに関連した、ソーシャルメディアリスクへの予防対策や、利用上の注意なども踏まえ各職員へ取扱いの徹底を図った。情報公開条例等に関しても、指定管理者としての役割や義務を十分に認識し、すべて規定の手続きに基づき適切に対応した。  
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

個人情報保護や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。

## 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>前年度に引き続き、積極的なPRや日曜日に受診日を設定するなど、健康度測定の受診者及び重視する対象者の人数の増加に取り組んだ。</p> <p>新型コロナウイルス感染防止対策にあたっては、適切な予防対策を行い、札幌市と緊密な連携のもと、休館に伴い市民に混乱が生じないよう、周知・連絡を徹底した。</p> <p>また、協会HPにて「運動不足解消自宅でできる運動」の動画を週2回配信し、自粛生活の中で市民の運動不足解消に寄与した。</p>	<p>指定管理期間3年目となり、現指定期間内にて行うべき取り組みを推進すると共に、新たな受託事業についても事業趣旨に基づき、目的達成へ向けて取り組んでいく。</p> <p>また、新型コロナウイルスの対応にあたっては、市民の新しい生活様式の一部として、安全・安心に健康づくりセンターを利用できるよう、引き続き札幌市と連携を取りながら、適切かつ迅速な対応を図る。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響により年間の利用者数は減少しているが、健康度測定の実施回数や受付枠を増やしたほか、重視する対象者へ定期的な運動継続の働きかけを行う等、基本方針に則した各種の取り組みは評価できる。</p> <p>また、人材育成計画に基づく多様な研修の実施や、公式ホームページにおける外国語自動翻訳サービスの提供等、業務の質を向上させ、センターの設置目的である「市民の健康増進」に寄与できるよう改善に努める姿勢がみられた。</p>	<p>健康度測定の受診者及び重視する対象者の人数を増やすとともに継続して利用されるよう利用促進に取り組むほか、収支状況について引き続き安定化を図ること。</p> <p>また、新型コロナウイルスの感染対策については、ガイドライン等に基づき実施し、市民が安心・安全に利用できる環境づくりに努めること。</p>