（様式３）

指定管理者評価シート

事業名	体育館グループ運営管理費	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	札幌市中央体育館	所在地	中央区大通東5丁目
開設時期	昭和41年7月15日	延床面積	5,505.66㎡
名称	札幌市北区体育館	所在地	北区新琴似8条2丁目
開設時期	昭和58年1月21日	延床面積	4,652.06㎡
名称	札幌市東区体育館	所在地	東区北27条東14丁目
開設時期	昭和57年1月9日	延床面積	4,379.06㎡
名称	札幌市白石区体育館	所在地	白石区南郷通6丁目北
開設時期	昭和60年12月26日	延床面積	4,831.00㎡
名称	札幌市厚別区体育館	所在地	厚別区厚別中央2条5丁目
開設時期	昭和56年2月21日	延床面積	4,751.18㎡
名称	札幌市豊平区体育館	所在地	豊平区月寒東2条20丁目
開設時期	昭和59年10月10日	延床面積	5,504.40㎡
名称	札幌市南区体育館	所在地	南区川沿4条2丁目
開設時期	昭和59年1月20日	延床面積	4,877.12㎡
名称	札幌市手稲区体育館	所在地	手稲区曙2条1丁目
開設時期	昭和56年2月20日	延床面積	4,432.31㎡
名称	札幌市清田区体育館・温水プール	所在地	清田区平岡1条5丁目
開設時期	平成9年11月4日	延床面積	6,999.42㎡
名称	札幌市西区体育館・温水プール	所在地	西区発寒5条8丁目
開設時期	昭和61年12月26日	延床面積	6,999.42㎡
名称	札幌市中島体育センター	所在地	中央区中島公園1番5号
開設時期	平成12年11月1日	延床面積	4,658.77㎡
名称	札幌市宮の沢屋内競技場	所在地	西区宮の沢490番地
開設時期	昭和62年11月12日	延床面積	4,588.00㎡
名称	札幌市白旗山競技場	所在地	清田区真栄502番地
開設時期	平成3年1月13日	延床面積	1,269.26㎡
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	競技室、体育室、格技室、トレーニング室、会議室等（白旗山競技場はクロスカントリースキー発着場とサッカー場）		

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：13施設 複数施設を一括指定の場合、その理由：施策における地域拠点性が同一であることや大会開催時などの利用調整（競技団体・サークル団等）の必要性から、一体の管理とする。また、清田区体育館と西区体育館については、温水プールとの合築施設であり、共通利用を想定していることなどから、管理者を分けることは不適当であると判断した。白旗山競技場については地理的要因から単独で管理を行うことが利用者の利便性を低下させることになるため、従前同様、清田区体育館にて管理を行うものとする。
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：13施設 複数施設を一括評価の場合、その理由：指定単位での要求水準を定め、それに基づき指定管理者は管理運営を行っているため、指定単位での一括評価としたもの。

Ⅱ　平成30年度管理業務等の検証

項　目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価
1　業務の要求水準達成度			
（1）統括管理業務	▽　管理運営に係る基本方針の策定 ▼　施設の設置目的や札幌市スポーツ推進計画、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、体育館グループの役割や機能を最大限に発揮するとともに、市民サービスの向上や経費の縮減を図るうえで、以下のとおり8つの基本方針を定め、それぞれの事業目標の達成に向けて取組みを推進した。 「市民の福祉の増進と公平な施設利用の保持」 「スポーツ・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」 「札幌市のスポーツ施策と連動した施設運営」 「地域住民やスポーツ団体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」 ▼　前指定期間から必要な業務を継続するとともに、新たな期間の初年度として各業務が適正かつ円滑に取組めるよう体制を整備した。 ▼　平成31年度の「新中央体育館」オープンに向けた準備が円滑に進むよう組織的に体制を整備した。	現指定期間の1年目のとなる平成30年度においては、前指定期間から引き継ぐ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基本方針を具体的にし、各取組みに着手した。	A　B　C　D 現指定期間の初年度として新たに8つの基本方針を定め、その達成に向けて施設運営に取り組んでいる。 また、前指定期間から培ったノウハウを活用しながら、更なる市民サービス向上等に努めている。
	▽　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。 ▼　札幌市認知症サポーター養成講座やサービス介助基礎検定の研修、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。	札幌市認知症サポーター養成講座やサービス介助基礎検定の研修など行い、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て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。

	▼　施設の利用受付、使用承認・不承認、利用料金の収受、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。 ▼　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、広報さっぽろ、当財団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。 ▼　中央体育館、中島体育センター、豊平区体育館で、重油燃料の燃焼効率を高め、CO2排出量の抑制につながる燃料活性触媒を導入した。 ▼　中島体育センターで、回収廃食油により精製されたBDF混合重油を暖房用燃料として使用し、排ガス中の亜硫酸ガス(SO2)を10%削減するとともに、CO2排出量を15.12t削減した（前年度より2.11tの削減量増加）。 ▼　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。（平成31年2月） ・「生物多様性さっぽろ応援宣言企業・団体」への登録継続 ・清田区体育館・温水プールが札幌市環境プラザの「環境教育マッチング事業」に参画した。 ・さっぽろエコスタイル（クールビズ・ウォームビズ）の継続実施 ・北海道グリーン・ビズ認定制度の「優良な取組」部門に登録継続 ▼　札幌市の事業者として、環境マネジメントシステムの運用などを通じ、積極的に環境配慮の取組みを推進し、エネルギー使用量及び電気料金削減を行うため、施設課の職員が札幌市の省エネ対策講習会に参加し、理解を深めた。	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。 また、重油燃料の触媒を継続使用し、CO2排出抑制に効果を上げている他、デマンド監視装置を活用して省エネに取組んだ。	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。

	▼　白石区体育館、豊平区体育館、西区体育館・温水プール、清田区体育館・温水プールで、札幌市温暖化対策推進計画基本方針の達成に向け、電力の見える化機器（デマンド監視装置）を活用するなど、省エネ・節電の取組みを継続実施した。 ▼　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。 ▼　白旗山競技場を除く12施設に廃食油回収ボックスを設置し、リサイクル事業を推進した。 ▼　北区体育館では、事務室内の中央制御装置の自動設定のみに頼ることなく、各室の温度を確認し、一定温度を超えた部屋の暖房運転を停止する取組みを開始した。 ▼　各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/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】 ▼　体育館グループ全体の指定管理業務を一元的に統括する統括責任者には前指定期間からの継続者を「グループ統括」として配置した。 ▼　統括責任者の下に、複数の施設をエリア別に管轄する総括課長（エリア責任者）を4名配置した。また、内1名は統括責任者の職務代理者とした。 ▼　各施設に業務を所管する館長（施設責任者）を配置した。 ▼　各責任者は、「上級体育施設管理士」、「防火管理者」、「不当要求防止責任者」、「普通救命講習」などの資格を有し、公の施設の管理運営に関して長年の実務経験者を配置した。 【組織整備】 ▼　統括責任者となる総括課長の他、館長、担当職員（正規・嘱託職員）などを適正に配置するとともに、清掃などの維持管理委託事業者や委嘱スポーツ指導員をスタッフの一員として編成し、実効性の高い重層的な管理体制を構築した。	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。

▼　札幌市のスポーツ施策を総合的に推進する当財団の事務局が一体となり、施設の管理運営、人材育成・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。

▼　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あたった。

▼　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29年11月に嘱託職員の採用試験、平成30年1月に正規職員の採用試験を行った。当財団全体で、正規職員5名、嘱託職員55名を採用し、各指定管理施設などに配置した。

▼　受付やプール監視・水泳指導のパートタイム職員に欠員が生じた場合は、各施設で募集を行い、面接により適時採用を行った。

【人材育成】

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

▼　平成30年度に実施または受講した特徴ある職員研修

①コンプライアンス研修～違反防止体制づくり～
②リスクマネジメント研修～ソーシャルメディア～
③不当要求防止責任者講習
④タイムマネジメント研修
⑤意見要望苦情対応実践研修
⑥認知症サポーター養成講座
⑦障がい者スポーツ研修～ブラインドサッカー編～
⑧1on1面談の基礎と実践研修
⑨ビジネスマナー研修
⑩障害者差別解消法兼サービス介助基礎資格検定
⑪過大要求対応研修
⑫セカンドライフ研修
⑬教室担当者勉強会研修～体験客を逃さないセールス実践とは～
⑭初級障がい者スポーツ指導員養成講習会
⑮安全衛生委員会の運営実務研修
⑯労働関係法の基礎習得
⑰経理実務研修
⑱木製床管理者養成講習会
⑲新採用職員採用前施設見学・実務研修
⑳ウェブアクセシビリティ勉強会

	▽　管理水準の維持向上に向けた取組 ▼　日常業務において、朝礼などの実施、業務日誌の作成により、職員間の円滑な報告及び情報共有の徹底を図った。 ▼　本部会議、総括課長会議、館長会議、担当者会議などを定期的に開催し、他の指定管理グループと横断的に施設運営上の課題解決に向けて検討・協議及び情報の共有を図った。 ▼　体育館グループ施設で個別の共通課題を解決するため、以下のプロジェクトを作り、検討した。 ①専用利用の受付取扱いなど管理運営の改善に関するプロジェクト ②管理運営マニュアルの見直し・作成プロジェクト ③中学生の夜間利用取扱いに関するプロジェクト ④ニュースポーツの取扱いに関するプロジェクト ⑤指定管理提案項目の進捗管理に関するプロジェクト ⑥施設間合同事業（自主事業）の見直しに関するプロジェクト ▼　体育館グループ内をはじめ、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。	施設内、グループ内で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、前指定期間から継続して体育館グループが抱える課題に対し、プロジェクトを組織し、整理・解決に向け検討を行った。	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。
	▽　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） ▼　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。 ▼　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。	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。	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。

▽　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13日	①平成29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 ・人事異動について ・理事会の開催について ・定期内部監査の実施について ・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22日	①平成30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 ・研修の実施について ・嘱託職員の募集について ・障がい者スポーツの取組みについて ・体育の日無料開放について ・外構緑地の管理について
第3回 11月21日	①平成30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 ・理事会の開催について ・ストレスチェックの実施について ・定期内部監査の実施について ・台風・地震に伴う被害状況について ・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
第4回 3月13日	①平成30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 ・理事会の開催について ・正規・嘱託職員の採用について ・修繕要望調査について ・北ガスアリーナのオープン準備について

＜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）
・財団事務局（総務係長他）

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、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組んだ。
特に北海道胆振東部地震においては外国人避難者の受入れで札幌市から感謝状が授与される貢献を行った。

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行っていることは社会貢献にとして評価できる。

▼　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、住民などとの良好な連携体制を構築した。

①　地域住民のスポーツ・健康づくり活動を支援するため、区が運営主体となる「白石こころーどふれあいマラソン」、「ウィンタースポーツフェスタin大倉山」、「山鼻健康のつどい秋はおもしろわくわくスポーツ」などのスポーツ・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。

②　自主事業の大会開催にあたり、白石区ミニバレー協会、清田区サッカースポーツ少年団連盟などの地域スポーツ団体と協力・連携した。

③　地域活動の活性化を図るため、「東区ひのまるちびっ子夏祭り」、「もいわ夏祭り」、「川下公園ライラックフェスタ」、「新琴似中央夏祭り」などの地域イベントを通じ、町内会関係団体、体育（スポーツ）振興会、児童会館などと連携を図り、良好な関係を築いた。

④　一般社団法人札幌市障がい者スポーツ協会をはじめ、障がい者関係団体の利用推進に協力した。
また、白旗山競技場において、北海道チャレンジドサッカー連盟が実施する大会の運営協力対して、同団体より当財団に対し、感謝状の贈呈を受けた。

⑤　プロスポネットSAPPOROの「北海道コンサドーレ札幌」、「北海道日本ハムファイターズ」、「レバンガ北海道」や、「エスポラーダ北海道」、「ノルディーア北海道」のプロチーム・トップチームの活動を当財団全体で支援するとともに、協働イベントや教室などの開催を通じて、子ども達と選手が触れ合う機会の創出に寄与した。

⑥　高等教育機関や専門機関、関係団体などと連携、協働体制を構築し、スポーツ事業の企画立案や専門性の高い運動プログラムの開発と提供を行なった。
【連携、協働内容】
・北翔大学との「事業連携に関する協定」継続（スポーツボランティアの実習等）
・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などの取組み

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】
・厚別中央通交番の定期巡回受入（清田区体育館・温水プール）
・警察署員によるソフトターゲットテロ対策研修の開催など（北区体育館、東区体育館、厚別区体育館）
・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　さぽーとほっと基金への登録
札幌市内の町内会やボランティア団体を助成するためのさぽーとほっと基金に寄付を行い、札幌のまちづくり活動を支える活動に協力した。
【財団全体】
北海道胆振東部地震被災者支援活動基金として30万円を寄付（これまでの累計額1,004,200円）

④　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。

⑤　各種募金への協力
社会貢献や地域支援などを目的として、施設利用者及び関係機関と連携し、各種募金に協力した。
【財団全体】
・北海道胆振東部地震災害義援金（96,181円）
・東日本大震災復興支援募金（26,970円／累計1,755,351円）
・熊本地震災害救援募金（50,458円／累計429,410円）
・盲導犬育成支援募金（82,840円／累計1,073,386）

▼　感謝状の授与
①札幌市から「環境教育推進への協力」に対する感謝状
②札幌市から中島体育センターでの「北海道胆振東部地震の外国人避難者受入れに」に対する感謝状
③札幌市から「さぽーとほっと基金を通じた北海道胆振東部地震被災者支援活動への寄付」に対する感謝状
④北海道盲導犬協会から「盲導犬育成事業の着実な運営と視覚障がい者の福祉向上への協力」に対する感謝状
⑤北海道日本ハムファイターズから「ファイターズドリームシート事業への協力」に対する感謝状

▼　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） ▼　当財団が定める定款及び財務会計規程、財務会計規程運用規則の他、各種法令、公益法人会計基準などに準拠し、指定管理業務、自主事業に区分して適正に資金管理を行っている。 ▼　現金などの取扱いについては、現金等取扱規程となる当財団の財務会計規程、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ており、適正な処理を行っている。 ▼　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 ・当財団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。
	▽　要望・苦情対応 ▼　要望・苦情については「お客様の要望対応マニュアル」を整備し、新たな指定期間の開始に際して平成30年4月に職員に周知している。 ▼　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。 ▼　メールで寄せられた要望・苦情は事務局（総務課）を受付担当の窓口として、原則7日以内に迅速に回答した。 ▼　施設内にご意見箱を設置し、寄せられた要望・苦情について、今後の対応を迅速に回答を掲示した。 ▼　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。	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。	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。 今後も、市との連絡を密にし、迅速かつ適切な対応がなされることを期待する。

	▽　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の規程に則り、適正に管理・保管した。 ▼　利用者満足度調査の結果と主な自由記載に対する回答を施設に掲示した。 ▼　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。 ▼　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。 ▼　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8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当財団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） ▼　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。	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。	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。
（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835円（平成30年10月１日発効）を上回る840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。 ▼　平成30年10月に組織のガバナンス強化を目的として、職員就業規則、ハラスメント防止等に関する細則、懲戒処分細則などの改正を行った。 ▼　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、所轄労働基準監督署への届出を行った。	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。 なお、障がい者の雇用の促進等に関する法律に基づく障がい者の雇用率は法定雇用率を超えた。	A　**B**　C　D 関係法令を遵守し、必要な規程を整備するとともに、それらの見直し及び改正等を適正に対応しており、労働安全衛生会議の設置等により、労働者が安心して働くことのできる環境づくりに努めている。

	▼　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人を超える事業場の職員に対して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、当財団全体で非正規職員5名を正規職員に転換した。 ▼　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規程改正を行い、有期労働契約職員に制度の周知・説明を行った。無期労働契約転換申出書の様式を配布し、平成30年4月1日以降随時受付を行い、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く平成30年度末の障がい者雇用人数は8人であり、一般民間企業における雇用率設定基準（2.2%）を上回る2.29%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む。		障がい者の雇用促進や非正規職員から正規職員への転換、及び育児等への配慮については、今後も積極的な取組に期待したい。 特に、障がい者の雇用促進は、障害者雇用率制度の趣旨を十分理解し、通年の法定雇用率の達成に向けた取り組みを進めることを期待したい。

(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） ▼　管理運営マニュアル、事故対応マニュアル、災害対応マニュアルなど各業務に沿ったマニュアルを整備・見直しし、グループ内、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、利用者の安全確保に努めた。 ▼　前年度から木製フロア管理士の研修受講を継続し、競技室・体育室床面などの適正な維持管理と事故防止が行えるよう、木製フロア管理士の有資格者を配置した。 ▼　西区体育館・温水プールでのウェイトリフティング備品盗難に伴い、備品の一斉点検を実施するとともに、日常点検方法を見直すなど、全職員に対し再発防止のため周知徹底を図った。 ▼　平成30年8月1日から平成31年1月25日まで、豊平区体育館が施設保全工事に伴い長期の休館となったが、十分な期間を持って市民に周知するとともに、期間中も職員を配置し、歩行者、近隣住民の安全を確保した。 また、工事の進捗について関係各所と定期的な打合せ会議を行い、工事の円滑な進行と終了後のスムーズな再開について最大限の配慮を行った。 ▼　市民サービスの向上を図るため、自主財源を活用し、新たに以下の備品を導入（更新）した。 ・監視カメラ設置　321千円（西区体育館） ・ランニングマシーン15台の更新　12,846千円（東区体育館、南区体育館、清田区体育館、中島体育センター、手稲区体育館） ▼　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。 ▼　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。 ▼　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、店舗賠償責任保険に加入し、利用者及び職員への適切な補償体制を整備した。 また、施設賠償責任保険における賠償額は、対人・対物とも仕様書に示す基準補償額を大きく上回っている。（対人/1事故4億円、1人1億円、対物/1事故5千万円）	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。 また、自主財源を活用してランニングマシンの更新を行い市民サービス向上を図った。	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。 なお、盗難発生後に再発防止対策を実施したことは評価できるが、発生時の市への報告に遅延があったため、今後は、より早急な対応をお願いしたい。	

	▽　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、計画清掃及び廃棄物収集処理を第三者委託により実施し、計画清掃では計画に基づく日常清掃では行うことが困難な床ワックス塗布や高所窓ガラス清掃などの清掃の他、体育館フロアのウレタン塗布を以下の施設で実施した。 ・豊平区体育館（競技室、体育室） ・東区体育館（競技室） ▼　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、閉館後は機械システム（中島体育センターは警備員）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。 ▼　維持管理及び保守点検 施設・設備の機能を良好に維持するため、暖房・給湯ボイラー、空調設備などの日常点検、自主点検を計画的に実施し、劣化及び損傷の早期発見と予防保全を行った。 また、建築基準法、電気事業法、消防法などに定められた法令点検については、専門業者への第三者委託により実施し、機器などの適切な管理を行った。 また、プール安全標準指針に基づき、毎月、水質検査を実施するとともに、年1回の全換水を行った。 併せて、水を抜いた状態での排水口等施設の点検を実施した上、全換水などに伴う休館期間は最短となるよう努めた。 ▼　修繕 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、札幌市が直接行う各施設の修繕に関して、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、清掃などを実施し、異常を早期発見するとともに、スポーツ器具などの保守点検を専門業者に委託し、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、駐車ラインの再塗装などの補修を行った。 また、公共交通機関の利便性が悪い施設（豊平区体育館）においては、施設近隣の土地を借用し、臨時駐車場として利用者へ提供した。	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各施設の館長（施設責任者）による履行確認を行い、要求水準を達成した。 また、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果的な管理運営行った。	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。 また、9月の台風による倒木などにも速やかに対応した。

	▼　外構緑地管理 職員が植栽を含む外構緑地の点検、剪定、除草、冬囲いなどを適切に行った。 また、1級造園施工管理技士の有資格者が、1,253本の立木調査を行い、樹種名、樹高、幹周などを図面化し、保有樹木を危険木、枯損木、枯れ枝などに分け状況を把握するなど要求水準以上の取組みを実施した。 なお、平成30年9月5日に発生した台風21号により施設内樹木の倒壊が多く発生したが、関係業者と連携し、速やかに倒木処理を実施し、利用者の安全確保に努めた。 ▼　敷地管理 境界標が滅失しないよう日常的な点検と併せて、位置図面と写真台帳を作成、更新し、常に確認可能な状態にするとともに、札幌市の調査に協力した。 ▼　除排雪業務 利用者の安全と利便性を確保のため、駐車場内の除排雪は積雪10cm以上を基準として第三者委託により行い、実施業者と打合せの上、排雪時は近隣住宅の迷惑にならないよう配慮した。 また、随時、職員にて通路・歩道の除雪、凍結時の砂撒き、氷割、雪庇落とし、落雪危険箇所の立ち入り禁止対応などを行った。		
	▽　防災 ▼　札幌市危機管理基本指針及び札幌市国民保護計画などに基づき、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、各施設における消防計画に基づき、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各施設で実施した。 ▼　札幌市との災害時等における協力体制に関する協定及び札幌市地域防災計画、札幌市避難場所基本計画に基づき、基幹避難所及び一時滞在場所として開設するための協力体制を整備し、備蓄品などの保管を適正に行った。 ▼　原子力災害時による一時滞在場所となる施設のうち、白石区体育館、南区体育館、手稲区体育館で行われた訓練に協力し、ニセコ町などからの避難者を受け入れた。	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、各施設で消防・避難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では、職員が施設に迅速に参集し、札幌市と連絡調整を行いながら、避難所の開設と運営に従事するなど適切な対応を行い、基幹避難所としての役割を十分に発揮した。	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。 また、北海道胆振東部地震では、避難所に指定されている施設の開設・運営への協力だけでなく、中島体育センターで外国人観光客の受け入れをしたことは大いに評価できる。

▼　北海道胆振東部地震の対応
平成30年9月6日午前3時7分の地震発生後、災害対応マニュアルに基づき、職員が指定された施設への参集を開始するとともに、午前3時30分に事務局に対策本部を設置した。
また、各施設においては「区災害対策本部」と連携・協力し、避難所の開設と運営に協力した。

①避難所開設施設と期間並びに避難延べ人数
※避難者数は、避難所開設期間中における1 日あたりの最大避難者延べ人数

施設名	開設期間	避難者数
北区体育館	9/6～9/12	299人
東区体育館	9/6～9/24	300人
白石区体育館	9/6～9/16	396人
厚別区体育館	9/6～9/12	177人
清田区体育館・温水プール	9/6～10/12	704人
西区体育館・温水プール	9/6～9/12	3人
手稲区体育館	9/6～9/12	40人
中島体育センター※	9/6～9/12	※ 506人

※外国人観光客受け入れ

②　営業再開に伴う節電対応
各施設の営業を再開するにあたり、電力最大消費地として率先して節電に取組む必要があることから、全職員に対し積極的に節電に取組むよう周知した。（9月9日から9月19日の緊急節電要請の解除まで、毎日全職員に対し電力需要を周知し、競技スペース以外の照明を間引くなどの節電を行った）。

③　職員参集方法の変更
地震の経験から、当財団の職員の参集ルールを下記のとおり変更した。
・参集判断の想定災害
震度6弱から震度5 弱以上の地震発生に変更、また、震度5 弱以下や台風、大雨による土砂災害や河川氾濫時などは状況によって参集を指示するよう変更。
・参集施設の見直し
総括課長、館長は勤務施設に参集するよう変更、また、基幹避難所となる施設への参集職員数を増員。

(4)事業の計画・実施業務	▽設置目的を達成するための必要な業務 ▼　利用の促進を図るため、体育館グループが定める「開放計画基本方針」に基づき、一般開放、専用利用、自主事業の全体のバランスを配慮した開放計画を作成し、市民の利用に供した。 また、各施設の特色・利用状況及び地域の特性に配慮し、施設が有する機能を最大限に発揮した。 ▼　年々、競技団体が開催する大会数が増加し、利用日程の希望の重複が多いことから、平成31年度の専用利用において、競技団体をはじめとする各主催者と利用調整会議を開催した。 ①体育館の専用利用調整（美香保体育館と連携） ②野球場の専用利用調整（屋外競技場施設グループと連携） また、企業やサークルの団体利用を広く受入れられるよう、施設間で空き状況の情報共有を行い、公平さを保ちながら最大限の受入れを行った。 ▼　白旗山競技場ではラグビーワールドカップ2019開催に向けたフィールド半面の芝生改修工事が実施されたことに伴い、利用が制限されたが十分な期間を持って市民に周知するとともに、市民の利用に配慮し、大会開催と一般開放枠の利用に際し、関係団体と調整を図った。 ▼　温水プールでは、一般遊泳コース、完泳コース、ウオーキングコースの設定について、利用者のニーズや利用動向を把握し、時間帯や曜日によってコース数を変更するなど、弾力的な開放を行った。 ▼　西区体育館・温水プールと清田区体育館・温水プールでは、全換水などの設備等整備・点検に伴う休館が重複しないよう両施設及び温水プールグループの施設にて継続的に利用できるよう調整を行った。 ▼　平成30年8月1日から平成31年1月25日まで、豊平区体育館が施設保全工事に伴い長期の休館となったが、十分な期間を持って市民に周知するとともに、市民の利用に配慮し、近隣に位置する札幌国際交流館や白石区体育館で代替利用の受入れや自主事業の実施について調整を行った。 ▼　新中央体育館の開館に向けた取組み ①現中央体育館に担当係長を配置し、受付要領の策定、各種設備の選定、施設運用方法について、札幌市と定期的に打合せを行った。 ②8月から全国・全道規模の大会利用などの受付を開始するため、競技団体等への説明・PRを行った。 ③現中央体育館の利用団体に対して専用受付要領などの説明を行うとともに、物品などの整理を行った。 ④プロスポネットSAPPORO参画団体の公式戦利用に関する調整を行った。	施設の有する機能を最大限に発揮するため、開放計画に基づいた市民供用を行い、専用利用については、大会会場としての利用やサークルの練習利用など、多様な目的に合わせた調整を図り、市民ニーズに配慮して運用を行った。 また、新中央体育館の開館に伴う事前準備への対応のため、担当職員を配置して対応に当たるなど、円滑な管理の移行に努めた。	A　B　C　D 競技団体等との利用調整により公平さを図るとともに、施設間の情報共有等により、スポーツ活動実施の機会拡充に貢献している。 利用種目や休館日を他の施設と調整するなど市民の利用しやすい環境づくりに努めている。 また、新中央体育館会館に向けては、市と連携し各種調整に尽力した。	

▼ 日本スポーツマスターズ2018札幌大会（北海道胆振東部地震により中止）の実行委員会に参画し、会場となる施設の利用について調整を図った。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

▼ 利用者数 （人）

区 分	H29実績	H30実績	前年比
個人利用	1,629,873	1,576,335	96.7%
専用利用	450,914	415,591	92.2%
合 計	2,080,787	1,991,926	95.7%

▼ 施設別利用者数 （人）

施設名	H29実績	H30実績	前年比
北区体育館	216,731	212,886	98.2%
東区体育館	160,397	146,104	91.1%
白石区体育館※1	106,242	178,094	167.6%
厚別区体育館	170,167	162,558	95.5%
豊平区体育館※2	162,878	81,892	50.3%
南区体育館	148,570	143,305	96.5%
西区体育館・温水プール	343,379	337,435	98.3%
手稲区体育館	165,168	158,475	95.9%
清田区体育館・温水プール	265,741	235,558	88.6%
中央体育館	145,651	142,769	98.0%
中島体育センター	131,799	127,489	96.7%
宮の沢屋内競技場	44,491	44,567	100.2%
白旗山競技場	19,573	20,794	106.2%
合計	2,080,787	1,991,926	95.7%

※1：白石区体：保全工事による休館（前年度）

平成29年8月1日から平成29年12月31日まで

※2：豊平区体:保全工事による休館

平成30年8月1日から平成31年1月25日まで

▼ グループ全体での利用者数が前年度より88千人減少したが、胆振東部地震に伴い、全施設にて休館が発生した他、避難所が開設された施設の休館期間の長期化した影響による減少が主な要因と考えられる。

利用者数は前年度より減少したが、地震による休館の期間に相当する利用者数が約68千人であったことを考慮すると、管理運営業務計画書における目標利用者数の2,045千人に近い水準での利用が図られた。

A B C D

震災等による休館に伴い、全体的に利用者数は減っているが、開館期間中の積極的なPR・運営面の工夫により、影響は最小限に収まったものと判断できる。
次年度は、前年度実績以上の利用者数となるよう、利用促進に向けた更なる取組に期待する。

▽ 利用の承認、不承認、取消し、減免、還付等

▼ 個人利用は使用券により、専用利用は札幌市体育施設使用承認書により使用の承認を行った。
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。

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。

条例に基づき適正に対応している。

	▽　利用促進の取組 ▼　各施設の一般開放（夜間の部）に、指導員配置計画に基づき、ワンポイント技術指導や混雑時の人員整理のため競技団体から推薦を受けた指導員を配置し、利用者の安全確保とサービス向上を図った。 ▼　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、各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。 ▼　スポーツに親しむ機会の少ない人のスポーツ活動を増やすなど、札幌市スポーツ推進計画の施策に示す取組みや「環境首都・札幌」宣言につながる「ウオークさっ歩ろ」への協力の取組みとして、身近な地域で、楽しくウオーキングをすることができるよう、白石区体育館、厚別区体育館、西区体育館・温水プールを各発着地点としたウーキングステーションを通年で開設した。（利用者数：553人） ▼　各施設で土・日曜日・祝日に家族で施設を利用できる一般開放の時間帯を毎月1回以上設定し、バドミントンや卓球、バスケットボールなどの用具を無料で貸し出し、スポーツに親しむ機会を創出した。 ▼　スポーツ実施率の向上と広く市民にスポーツのきっかけづくりの機会を提供するため、体育館グループの施設で一斉に「さっぽろスポーツDAY（5/5）」と「体育の日無料開放（10/8）」を実施し、グループ合計で9,578人が利用した。 ▼　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、大会などの主催者の要望に応じて開館時間の繰り上げまたは繰り下げを行い、より使用しやすい環境を整えた他、社会人のスポーツ活動を促進することを目的として、閉館時間を繰り下げて専用利用の受け入れた。 ▼　平成29度に自主財源で更新した厚別区体育館のトレーニング機器のPRなどにより、トレーニング利用を促した。 【厚別区体育館トレーニング室利用推移】 平成28年度：16,446人 平成29年度：17,770人 平成30年度：21,936人	札幌市のスポーツ施策と連動した施設運営、スポーツ団体などとの連携推進を念頭に無料開放などによる利用のきっかけ作りの他、マーケティング手法を用いたPRなどの取り組みを行った。 その他、競技団体と連携し利用者サービスの向上を図るとともに、自主財源を活用したサービス向上も効果が表れた。	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せを容易にできるよう、電話番号の他、各ページに問い合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。 ・問合せ件数総数：H29年度200件⇒H30年度507件（2.5倍） ・問合せメールは、財団本部（事務局）各課において回答を作成し、７日以内に回答した。 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。 ・ウェブアクセシビリティ研修会の実施（6/22、11/9、1/18） ・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。 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：2019年3月20日 ・試験の要件：当財団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、当財団のウェブアクセシビリティガイドライン基づき対応し、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。 ▼　スムーズな施設情報の移行のため、中央体育館のホームページと並行して、北ガスアリーナ札幌46のホームページを新規開設するなどし、年間の訪問者数は2,621千件となった。（前年度から311千件増加）	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3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、ふりっぱ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。

	▼　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地下鉄車両内へのステッカー広告掲出（さっぽろスポーツDAY、平成31年度採用嘱託職員募集） ⑥ふりっぱーへの全施設一斉教室募集情報掲載（2月） ⑦平成31年度採用嘱託職員募集情報掲載（ジョブキタ） ⑧コンサドーレマッチデイプログラムへの広告掲出（5回） ⑨広報誌「ヘルス＆スポーツライフ」の発行（年4回／8月発行vol.112：日本スポーツマスターズ2018 札幌大会特集、3月発行vol.115：北ガスアリーナ札幌46オープン特集など） ⑩ヘルス＆スポーツカレンダーの発行		
	▽　その他管理運営業務に付随する一切の業務 ▼「さっぽろグローバルスポーツコミッション」との連携を密にし、2019年2月16日に札幌マラソンと高雄国際マラソンが友好交流に関する覚書を締結した。 なお、次回大会に向けては高雄国際マラソンから約20名の参加者を受け入れる計画となっている。 ▽　引継ぎ業務 （前回から継続指定のため、引継業務なし）	札幌市のスポーツ施策への取組みとして、国外のマラソン大会との友好交流を実現した。	札幌市が進めるスポーツ国際交流事業に協力していることは評価できる。

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）	
	H29	H30	H29	H30
一般事業	3,221	3,208	47,951	48,178
学校開放事業	7	7	143	106
スクール事業	66	42	1,066	685
施設間合同事業	17	15	1,372	1,396
大　会	24	30	3,341	4,099
合　計	3,335	3,302	53,873	54,464

地域事業	38	32	15,650	13,879

※地域事業の参加者数減少要因については、北海道胆振東部地震のための事業中止による
※スクール事業を通常教室化している施設が増えたことにより、スクール件数、人数が減少し、一般事業の人数が増えている

▼　札幌市体育協会加盟競技団体からの推薦者や、各種指導に関する資格を有する、質の高い指導者を登録配置し、子どもから高齢者まで幅広い年齢層、初心者から上級者までの各種レベルに対応した教室事業を展開した。

▼　各施設において球技種目愛好家を対象とした、ミニバレー大会、バドミントン大会、卓球大会を開催して、日ごろの練習成果発表の場創出及び各種目の普及振興を図った。
また、手稲区体育館において、親睦ソフトバレー大会を初開催し、同種目の普及振興及び愛好者の活躍を支援した。

▼　運動会前の時期に、多くの需要がある「かけっこ教室」を北区体育館、東区体育館、中央体育館、厚別区体育館、白石区体育館、宮の沢屋内競技場で開催し、子どもたちに走るコツを学ぶ提供した。

▼　清田区体育館において、地域の消防団や区役所と連携して「イザ！カエルキャラバンin清田」を開催して地域防災力の向上に貢献した。

▼　東区体育館、白石区体育館、豊平区体育館、南区体育館、手稲区体育館、清田区体育館・温水プール、中央体育館、宮の沢屋内競技場、中島体育センターで、エスポラーダ北海道・ノルディーア北海道の選手・コーチが指導にあたるフットサル教室を実施し、手稲区体育館において、北海道日本ハムファイターズのアカデミーコーチが指導をする、ベースボール教室を新規実施し、札幌市スポーツ推進計画に掲げるトップスポーツやアスリートと身近に触れ合う機会を推進した。

施設の設置目的と目指す成果の達成に向けた取組みを補完するため、多様なプログラムの教室や大会、イベントの他、地域コミュニティを支援する事業などを実施し、特に外部機関との連携を強化させ、大学との協働教室を継続実施した他、北海道日本ハムファイターズやエスポラーダ北海道などのプロスポーツチームとの連携教室の開催、avexとのダンスプログラムの開催など、連携団体の強みを活かした事業を開催した。

A	B	C	D

教室、大会、イベント等、市民がスポーツを楽しむきっかけ作りに貢献している。
事業数は減少したものの、前年以上の参加者数となっているため、今後も継続した取組に期待する。

▼　白石区体育館、厚別区体育館、豊平区体育館、西区体育館・温水プール、宮の沢屋内競技場において、夜間の供用時間外を利用したフットサルのリーグ戦を継続開催するとともに、白石区体育館、厚別区体育館、宮の沢屋内競技場においては、成人向けのナイトフィットネス教室やナイトテニス教室を開催するなど、供用時間を拡大して自主事業を実施しスポーツ実施率の低い世代（20～40代）のスポーツ活動を推進させるための取組みを行った。

▼　中央体育館、西区体育館・温水プール、清田区体育館・温水プール、宮の沢屋内競技場において小学校の春休み、夏休みなどを利用して、テニスや水泳などの短期教室を継続開催した。
また、手稲区体育館において、開館前の早朝にバドミントンの短期教室や英語を取入れた体操教室などを開講し、子どもの体力向上を図る事業に取組んだ。

▼　手稲区体育館、厚別区体育館において、区役所、町内会などの地域団体と連携し、「手稲区スポーツレクリエーション祭」や「厚別スポーツチャレンジ」など地域住民を対象とした事業の他、地域のお祭りや清掃活動にも積極的に参画し、地域活性化に取組んだ。

▼　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リーダーライセンス更新講習を開催し、ボランティア活動の普及に寄与した。

▼　日本公共スポーツ施策推進協議会（JPPC）推奨事業としてavexの楽曲などを活用した幼児向け体操教室、小学生向けダンス教室、成人向けダンス教室を開催して、小学校で必修となったダンス種目の技術向上やスポーツ実施率の低い20歳から50歳向けに音楽を活用して健康増進に取組んだ。

▼　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し、開発途上国のスポーツ振興を目的に、モンゴルへ歩くスキー用具を提供した。
また、札幌国際スキーマラソンにおける海外選手の参加と選手交歓会において国内・海外選手の交流を行った他、海外発祥のスポーツを紹介する「ワールドスポーツフェスティバル」などを実施し、国際交流を推進した。

▼　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、当財団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当財団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。

▼　スポーツ活動中の水分補給のため、各施設内の適所に自動販売機を設置した他、卓球ボール、バドミントンシャトル、ミニバレーボールなどのスポーツ用具を販売した。 また、西区体育館・温水プールに売店を設置し、水着などのスポーツ用品や食品などを販売し、利用者サービス向上を図った。 なお、これらに係る行政財産の使用にあたっては、目的外使用申請を適正に行った。		
▽　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・役務契約などは、特殊なものを除き、札幌市登録事業者を中心に約80.0%を市内企業へ発注した。 【福祉施策への配慮】 ▼　総務課職員2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。 ▼　市内の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などの活用を促し、弁当、チラシ印刷、資源回収などの発注を推進した。 ▼　新たに5名が障がい者初級スポーツ指導員の資格を取得し計23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。 【障がい者スポーツ普及促進の取組み】 ①　理事長が「一般社団法人札幌市障がい者スポーツ協会」の役員（理事）、「札幌市障がい者スポーツ普及促進協議会」の委員に就任し、障がい者のスポーツ環境整備に従事した。 ②　障がい者スポーツ団体などと連携し、大会・イベントの共催・協力を行い、参加者の介助・支援などを通じて快適な環境づくりに寄与した。 ・電動車いすサッカー大会の共催開催（北区体育館） ・パラスポーツ体験会の共催開催（北区体育館） ・アダプテッド・スポーツ学生フォーラムの共催開催（西区体育館・温水プール） ・フットサルサポーターズネットワーク大会への協力（北区体育館） ・フットサルウェルビーイングフェスティバルへの協力（東区体育館） ③　札幌市からの受託事業として、各施設で障がい者スポーツの専用利用モニター利用及び体験会を開催し、次年度以降の利用形態について検証を行った。 ④　札幌市からの受託事業として、中島体育センターでシットスキー指導者養成講習会及び体験会を開催し、障がい者のウインタースポーツの普及に寄与した。 ⑤　coop札幌ワールドパラ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、職員14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。	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組んでいる。	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に積極的に協力していることは大きく評価できる。

【その他の主な協力内容】

・施設利用時間割への広告掲載
・ワールドパラ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
・当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

3　利用者の満足度

▽　利用者アンケートの結果

実施方法	実施期間：平成30年8月25日～8月31日 平成31年1月12日～1月18日 実施場所：体育館グループ13施設 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。 回答者数：2,555人 回答目標数は各施設100名以上とし各施設で128～292人の回答を得た。
結果概要	利用者の総合満足度は要求水準の目標80%に対し95.3%であった。 また、職員の接遇に関する満足度は要求水準の目標80%に対し97.3%であり体育館グループ全体として管理水準の維持向上が図られている。
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】道路への出入口の道のわきに岩が置いてあって、対向車とすれ違う時に車と擦りそうなので撤去するか、もっと奥に移動してほしい。（中島体育センター） 【対応】公園管理事務所と相談の上、重機による移動を依頼した。
	【要望】更衣室に時計を設置してほしい。（北区体育館） 【対応】時計を購入し設置した。

アンケート結果は、市の定める目標水準（80%）に対し、総合満足度95.3%、接遇満足度97.3%と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

総合満足度及び接遇満足度ともに90%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。
今後も利用者の声を把握した施設運営に期待する。

4 収支状況

▽ 収支 （千円）

項目	H30計画	H30決算	差（決算−計画）
収入	1,439,176	1,447,519	8,343
指定管理業務収入	1,035,445	1,050,430	14,985
指定管理費	666,244	667,276	1,032
利用料金	369,201	362,712	▲ 6,489
その他	0	20,442	20,442
自主事業収入	403,731	397,089	▲ 6,642
支出	1,439,278	1,423,399	▲ 15,879
指定管理業務支出	1,052,564	1,051,950	▲ 614
自主事業支出	386,714	371,449	▲ 15,265
収入−支出	▲ 102	24,120	24,222
利益還元	270	13,168	12,898
法人税等	188	6,485	6,297
純利益	▲ 560	4,467	5,027

▽ 説明

▼ 利用料金収入は、個人利用・専用利用ともに減収となり計画を下回った。

▼ 自主事業収入は、各体育館で計画を下回ったため減収となった。

▼ 利益還元は、自主事業によるものとして、トレッドミル（東体5,139千円、南区体育館3,426千円、清田区体育館温水プール2,569千円、中島体育センター1,712千円）、監視カメラ（西区体育館温水プール、322千円）を購入した。

北海道胆振東部地震の影響による休館・避難所開設などにより、個人利用、専用利用、自主事業の収入が計画を下回った。
また、指定管理業務を効率的に実施し、支出が計画を下回ったことで、管理運営業務仕様書に定める額を超える修繕を実施ししたとともに、市民サービス向上を図るものや、利用者ニーズに対応する修繕、備品購入を行い、計画を上回る利益還元を行った。

A	B	C	D

効率的な施設運営により、支出が計画を下回ったことから、計画以上の利益還元を実施したことは、利用者に配慮した施設運営を行っているものと評価できる。
今後も安定した収入確保及び経費削減に向けた積極的な取組に期待したい。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

指定管理事業及び各種自主事業の実施により、安定的・継続的に収益を確保している。
また、流動比率が170.3%、自己資本比率は42.0%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

個人情報は、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、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
新たな指定期間の1年目となるため、管理業務計画書の提案項目を計画的に達成できるよう各取組みに着手した。 また、北海道胆振東部地震発生の際は、当財団が整備する災害対応マニュアルに基づき、職員が指定された施設に直ちに参集、事務局に対策本部を設置し、各区の災害対策本部などと連携して基幹避難所の運営を行った。 なお、体育館グループの基幹避難所全体で延べ2,425人の避難者を受け入れるなどし、施設が有する機能を最大限に発揮しながら、地域における役割を適切に果たした。	新中央体育館の開設に伴い、施設の規模と専用利用などの規模が拡大することから、市民の安全を最優先に、円滑な管理運営を行うよう、組織的に人員体制を整備し、運営の安定化を図る。併せて、北4東6周辺開発地区及び関係団体と連携を図り、地域の拠点施設として地区の活性化に貢献する。 また、体育館グループの施設合同で基幹避難所運営を想定した事業を計画するなど、防災意識のさらなる向上に取組む。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
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。 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てている。 今後、第4期指定管理期間においても、応募時の提案内容の実現に向けた積極的な取組及び安全で安定した管理運営に期待する。	新中央体育館開館後は、多くの問合せ・要望等が寄せられる可能性があるため、適切な対応をとるとともに、必要に応じて札幌市への報告・情報共有をお願いしたい。