（様式３）

指定管理者評価シート

事業名	温水プール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	札幌市厚別温水プール	所在地	厚別区厚別中央2条6丁目
開設時期	平成16年10月2日	延床面積	2,926.10㎡
名称	札幌市豊平公園温水プール	所在地	豊平区美園6条1丁目
開設時期	昭和58年7月22日	延床面積	2,100.00㎡
名称	札幌市平岸プール	所在地	豊平区平岸5条14丁目
開設時期	平成元年9月27日	延床面積	8,256.75㎡
名称	札幌市白石温水プール	所在地	白石区平和通1丁目南
開設時期	平成4年12月23日	延床面積	2,143.64㎡
名称	札幌市手稲曙温水プール	所在地	手稲区曙2条1丁目
開設時期	平成6年11月18日	延床面積	2,394.68㎡
名称	札幌市東温水プール	所在地	東区北16条東16丁目
開設時期	平成8年12月20日	延床面積	2,396.44㎡
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	大人用プール（25m）、子供用プール（15m）、（平岸のみ50mプール）		
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：6施設 複数施設を一括指定の場合、その理由：利用者に対する利用調整の必要性があるが、単一施設内で全ての調整を行うことは困難であり、従前市民が享受していたサービスの低下を防ぐため、また、施策の同一性にも鑑み、一体の管理とする。		
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：6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、温水プール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。	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。 ▼　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。	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へのに対して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、評価できる。

		▼　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。 ▼　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 ・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。 ▼　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。 ▼　各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。 ▼　厚別温水プールで「国道12号線花いっぱいプロジェクト」など、地域の植栽活動に参加した。 ▼　札幌市が参加している「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」に協力し、小型家電回収ボックスを平岸プールに設置した。 ▼　平岸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。	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、各施設で環境配慮を推進する活動に参画し、地域住民への啓発に取組んでいる。	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。

	▼　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】 ▼　温水プール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。 ▼　統括責任者の他、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）を配置し、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。 ▼　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。	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と水難救助などの安全確保を目的とした訓練を実施し、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。 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。 また、人材育成にも力を入れており、幅広い内容の研修を行い、職員が知識、技能を習得できる機会を確保していることは、施設運営に対する意識向上につながるため、今後もさらなるマンパワーの向上に期待する。

▼　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新採用職員採用前施設見学・実務研修
⑮労働関係法の基礎習得
⑯水泳指導員スキルアップ研修
　～バタフライ指導法と飛込み指導法の習得～
⑰水上安全訓練講習
⑱安全衛生委員会の運営実務研修
⑲経理実務研修
⑳プール衛生管理者講習会
㉑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。

▼　温水プール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幼児の利用に関するプロジェクト
②団体利用に関するプロジェクト
③用具の貸出しに関するプロジェクト
④飛び込みのガイドライン整理に関するプロジェクト
⑤教室カリキュラムに関するプロジェクト

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。
温水グループが抱える施設利用などの課題に対し、プロジェクトを組織し、整理・解決に向け定期的に検討を行った。

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、また、グループ内でプロジェクトを発足し課題の解決を図り、利用者が快適に利用できる施設運営に努めている。

▼　温水プール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。

▽　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、市有施設を管理していることを強く認識し、見直しや改善を行いながら、規程等を遵守した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

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。特に札幌市水上安全赤十字奉仕団との協働事業では、地域住民に対して水難事故の安全啓発るプール施設ならではの取組みを行った。

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。

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
＜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）	

▼　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「手稲区スポーツレクリエーション祭」、「白石こころ一どふれあいマラソンなどのスポーツ・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　自主事業の大会やイベントの開催にあたり、札幌水泳協会、北海道水泳連盟、札幌市水上安全法赤十字奉仕団などの団体と協力・連携した。

③　各施設が町内会へ積極的に加入し、「花いっぱいプロジェクト」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、より密着した地域活動を推進した。

④　一般社団法人札幌市障がい者スポーツ協会をはじめ、スペシャルオリンピックス日本・北海道などの障がい者関係団体の利用推進に協力した。

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　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。
また、札幌市水上安全赤十字奉仕団との協働により、地域住民を対象とした、水難事故防止や救助法、簡単な泳法や着衣泳を学ぶ講習会を開催した。（東温水プール、手稲曙温水プール）

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「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
③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
④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。	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。

	▼　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。		
（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） ▼　受付・監視・指導スタッフを含めた全職員が、水中救助に必要な安全訓練講習を含めたOJTを実施し、救助に使用する泳法や溺者救助方法を習得し、事故対応シミュレーションを行った。 ▼　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、継続的な安全確保とサービス水準維持の向上を図った。 ▼　平成30年10月1日から平成31年3月31日まで、東温水プール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。 ▼　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。 ▼　温水プールグループ内で各課題に対する検討プロジェクトを設置し、利用者がより安全・安心で快適に施設を利用できるように、一貫性を持ったサービスを提供するためプール利用用具の緩和(ウェラブルウォッチ使用許可)についての試験的な導入を行い、業務の見直し、改善を行った。 ▼　プールの水質は、「遊泳用プールの衛生基準」や「札幌市プール指導要領」の衛生基準を上回る基準を設け、アリーナの室温、水温、湿度などとともに1日12回の測定を行い、利用者へアリーナのコンディションを掲示するなど、アリーナの環境管理を行った。 ▼　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、市民サービスの向上に向けた課題について、組織としての検討を行い規制の緩和を行うなど、業務の見直しを図った。	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。 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。 事故発生時の対応は、迅速かつ適切に行われた。今後も、利用者の安全確保を最優先に考え、危険個所の点検を常に行い、市と協力のうえ安全確保を徹底されたい。

	▽　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ほか、全換水時においてプール槽の清掃を行った。 ▼　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、閉館後は機械システム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、ウオータースライダー、可変床などの日常点検、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。 併せて、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。また、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 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。	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しており、また、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。

	▼　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、545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。 ▼　北海道胆振東部地震の対応 ①　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に参集し、被害状況を確認するとともに、午前3時30分に事務局に対策本部を設置した。 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）。	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、施設の破損などの確認を行い、他のスポーツ施設・グループと連携を図りながら対応した。	利用者の安全確保のため、職員一人ひとりが細心の注意を払い、機材管理等を徹底する等により発生を防ぐことを第一としつつ、事故があった場合の対応方法・連絡体制を改めて確認するよう努めていただきたい。 また、平成30年9月6日に発生した北海道胆振東部地震に対しては、発災時より、施設の被害状況の確認を行い、安全確保のため施設休館措置に協力し、営業再開に向けた準備や、節電の取り組みを行い、多くの施設で休館期間を最小限に抑えて再開することができた。

	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。		今後も、利用者の安全確保を最優先に考え、危険個所の点検を常に行い、非常時の参集方法等も的確な運用がなされることを期待する。
(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、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プールコースの開放計画とし、市民の利用に供した。 また、各施設の利用者層、季節的な利用状況などの特色や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。 ▼ 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。 ▼ サークルの利用に関して広く受入れられるよう、グループ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。 ▼ 各施設で行う全換水などの設備等整備・点検に伴う休館が近隣の施設と重複しないようグループ内及び西区体育館・温水プール、清田区体育館・温水プールにて継続的に利用できるよう調整を行った。 ▼ 平岸プールが震災により破損した天井の改修工事に伴い長期の休館となったが、市民の利用に配慮し、近隣に位置する豊平公園温水プール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ほか、手稲曙温水プールにて大会利用を受け入れるため、備品運搬を行うなど大会運営に寄与した。 ▼ 日本スポーツマスターズ2018札幌大会（平成30年9月1日・2日開催）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。	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、震災に伴い休館となった平岸プールのサークルを他の施設での受け入れに向け、調整するとともに、大会会場の振り替えに向けた運営補助を行うなど、市民サービスの低下を招かないよう運用を図った。 また、日本スポーツマスターズ2018札幌大会の開催に伴い、運営協力を行うなど、スポーツ施策に寄与した。	A B C D 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。 また、震災により平岸プールが長期休館となったことに対応し、近隣のプールでの利用者の受け入れや、新たに公認を受けた手稲曙温水プールに大会に必要な備品を準備し、大会運営に貢献した。

<table>
<tr>
<td>(5)施設利用に関する業務</td>
<td>
▽　利用件数等
▼　利用者数　（人）
<table>
<tr><th>区　分</th><th>H29実績</th><th>H30実績</th><th>前年比</th></tr>
<tr><td>個人利用</td><td>683,329</td><td>558,142</td><td>81.7%</td></tr>
<tr><td>専用利用</td><td>43,031</td><td>24,909</td><td>57.9%</td></tr>
<tr><td>合　計</td><td>726,360</td><td>583,051</td><td>80.3%</td></tr>
</table>
▼　施設別利用者数　（人）
<table>
<tr><th>施設名</th><th>H29実績</th><th>H30実績</th><th>前年比</th></tr>
<tr><td>厚別温水プール</td><td>129,405</td><td>129,322</td><td>99.9%</td></tr>
<tr><td>豊平公園温水プール</td><td>74,593</td><td>80,217</td><td>107.5%</td></tr>
<tr><td>平岸プール</td><td>173,223</td><td>84,391</td><td>48.7%</td></tr>
<tr><td>白石温水プール</td><td>81,288</td><td>92,386</td><td>113.7%</td></tr>
<tr><td>手稲曙温水プール</td><td>124,274</td><td>121,309</td><td>97.6%</td></tr>
<tr><td>東温水プール</td><td>143,577</td><td>75,426</td><td>52.5%</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>726,360</td><td>583,051</td><td>80.3%</td></tr>
</table>
※平岸プール天井点検及び修繕による休館
平成30年9月6日から平成31年3月31日まで
※東温水プール保全工事による休館
平成30年10月1日から平成31年3月31日まで
▼　グループ全体で利用者数が前年度より143千人減少したが、東温水プールの工事休館期間、平岸プールの北海道胆振東部地震に伴う天井修繕による休館期間の影響による減少が主な要因と考えられる。
</td>
<td>利用者数は前年度より減少したが、東温水プールの保全工事に伴う休館及び地震による休館の期間に相当する利用者数が約158千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739千人に近い水準での利用が図られた。</td>
<td>A　B　C　D
長期休館した東温水プールと平岸プールを除けば、昨年度の利用者数より増えており、目標に到達していると認められる。</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>▽　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。</td>
<td>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。</td>
<td>条例等に基づき適正に対応している。</td>
</tr>
</table>

	▽　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、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、豊平公園温水プールを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：135人） ▼　スポーツ実施率の向上と広く市民にスポーツへのきっかけづくりの機会を提供するため、温水プール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2,606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。 ▼　プールに馴染みの少ない方のきっかけづくり及び利用が集中する時間帯の混雑緩和を目的として、混雑の少ない時間帯での水泳遊具の貸し出しを行った。 ▼　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、開館時間を繰り上げて自主事業を実施した。	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、開館時間を繰り上げ、早い時間にニーズの高い水泳教室を実施する他、混雑の少ない曜日や時間帯に水中遊具の貸出しデーを設けるなど、利用が集中する時間帯の混雑緩和を図る取組みを実施し、サービス向上と利用促進につなげた。	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。	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方針を作成し、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努めたほか、問い合わせフォームを設置することで容易に問い合わせが可能となり、多くの問い合わせに即座に回答しており、大いに評価できる。

	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。 ▼ 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町内会回覧板の活用 ③新聞などへの教室要項や求人情報の折込・掲載 ④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） ⑤ふりっぱ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（5回） ⑧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） ⑨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。	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。

▽　引継ぎ業務

（前回から継続指定のため、引継業務なし）

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	2,010	1,733	28,793	25,189
スクール事業	6	6	62	60
施設間合同事業	6	2	513	36
大　会	5	3	278	30
合　計	2,027	1,744	29,646	25,315

地域事業	23	24	5,020	3,532

※一般事業、施設間合同事業の減少要因については、北海道胆振東部地震の被害に伴う平岸プール長期休館による
※地域事業の参加者数減少要因については、未実施事業（「雪っていいいね」「東区児童会館まつり」）及び、複数事業の参加人数減少による

▼　水泳指導者においては、定期的に内部研修を実施するとともに、基礎講習会やスキルアップ研修を実施し、指導の質の向上と安全確保を図った。また、水中運動やフィットネス系種目の指導者には、指導に関する有資格者や豊富な指導経験を持つ者を登録配置し、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。

▼　子どもを対象とした水泳教室は、グループ内の施設と体育館グループの温水プール施設において統一したカリキュラムで指導し、受講の最終日に進級の判定を行うことにより、受講者の継続意欲を高めた。

▼　平岸プールにおいて、水泳の運動効果を上げるため、水泳と陸上での運動を合わせた「健康・陸トレandプール」を行った。

▼　厚別温水プールにおいて、新たに白磁にシールを転写しオリジナル食器を作る「ポーセラーツ講習会」を実施し、文化系の事業を行った。

▼　健康づくりセンターと連携し、身体測定・栄養セミナー・ストレッチ体験会をセットにした事業や水中での運動特性を生かした「ひざ・こし機能向上水中運動」、水に入らなくてもできる「セルフ足もみマッサージ」などの教室を開講し、健康運動を主眼とする事業を実施した。

▼　手稲曙温水プール、東温水プールにおいて、市民の安全啓発事業として、日本赤十字社札幌市水上安全赤十字奉仕団との協働事業「着衣泳体験会」などの水上安全講習会を開催し、行楽シーズンの水難事故防止を呼び掛けた。

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するとともに、他の体育施設と連携した多種目体験型のプログラムや遊休スペースを活用した文化系事業などを実施し、プール利用層以外にも目を向けた取り組みを実施した。
また、北海道胆振東部地震の影響で、平岸プールが半年間休館となり、更に東温水プールの長期休館とも重なったが、受講意欲の低下を招かないよう開館している施設での教室を増設し、受入先を確保した。

A	B	C	D

教育機関や町内会など、様々な団体との連携により、教室、大会、イベント等、施設の改修や震災による休館の影響を受けながらも、他の施設で前年度以上の事業数を実施しており、市民がスポーツを楽しむきっかけ作りに貢献している。

▼　各プールにおいて、夏休み期間中、開館前の供用時間外を利用し、幼児・小学生向けの「おはようスイミング」を継続開催した他、手稲曙温水プールにおいて、成人向けの「おはようアクア」を同時開催し、親子で参加できるような事業展開をした。 ▼　区役所、町内会などの地域団体と連携し、「ひがしく健康スポーツまつり」、「新さっぽろ冬まつり」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。 ▼　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の飲料や、水着、ゴーグルなどの水泳用具を販売するため、各施設内の適所に自動販売機を設置し、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。	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。

▼　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　平岸プールで札幌市障がい者スポーツ大会（すずらんピック）に運営協力し、当日の参加者介助・支援を通じて快適なスポーツ環境づくりに寄与した。

③　札幌市教育委員会からの依頼を受けて、市内小学校のプール学習に指導員を派遣し支援を行った。

④　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。

【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 実施場所：温水プールグループ6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：1,224名 回答目標数は各施設100名以上とし各施設で197名～216名の回答を得た。
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96.2%であった。 職員の接遇に関する満足度は要求水準の目標80%に対し99.1%でありグループ全体としてクオリティーの高いサービスを提供した。
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】洗面台（トイレ）に踏み台を設置してくれると子どもが一人で手が洗えると思う。（厚別温水プール） 【対応】男女にそれぞれ1台ずつ設置した。
	【要望】ロビーや観覧コーナーでのマナーが悪い（子どもが走る、会話の声が大きい。荷物を置いての場所取り等）（手稲曙温水プール） 【対応】試行的に1階ロビーで観覧者の子ども向けに絵本の読み聞かせを実施した。

アンケート結果は、市の定める目標水準（80%）を、総合満足度96.2%、接遇満足度99.1%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	947,010	925,622	▲ 21,388
指定管理業務収入	776,259	780,446	4,187
指定管理費	650,198	672,138	21,940
利用料金	125,653	107,409	▲ 18,244
その他	408	899	491
自主事業収入	170,751	145,176	▲ 25,575
支出	895,033	847,372	▲ 47,661
指定管理業務支出	753,491	723,109	▲ 30,382
自主事業支出	141,542	124,263	▲ 17,279
収入−支出	51,977	78,250	26,273
利益還元	0	0	0
法人税等	123	4,663	4,540
純利益	51,854	73,587	21,733

▽ 説明

▼ 利用料金収入は、北海道胆振東部地震による休館（平岸プールは長期休館）のため、利用者数が当初見込みを下回ったため計画を下回った。

▼ 自主事業収入は、教室受講者数が事業計画を下回ったため計画を下回った。

▼ 自主事業支出は、教室の開講中止や平岸プールの長期休館に伴い、指導員の人件費などの経費が減少したため計画を下回った。

北海道胆振東部地震の影響により、個人利用や自主事業の収入が計画を下回ったが、指定管理業務を効率的に実施したことから、収支は改善された。
また、管理運営業務仕様書に定める額を超える修繕を行った。

A	B	C	D
	■		

施設の休館により収入が計画を下回る中、経費削減により支出を抑え、純利益は計画以上に確保したことは評価できる。
今後も利用者増加の工夫及び安定した収入確保に期待したい。

＜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
前指定期間から継続した取組みを拡充し、管理水準の維持向上を図るよう各施設で取組んだ。 平岸プールで計画外の休館があったことから、その他施設で利用の受入れを行うなど、施設が有する機能や事業効果をグループ内で共有すること連携し、突発的な事象に対して最大限の対応を行った。	前指定期間から個人利用者数が減少傾向にあり、利用者の高齢化に伴う個人利用料収入の減収と併せて大きな課題となっており、現指定期間においては計画的に利用者の増加に取組んでいく必要があった。しかしながら、北海道胆振東部地震の発生により平岸プールが長期の休館になるなど当初の計画外の出来事があったことから、次年度においては改めて課題解決に向けた取組みに着手する。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
各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、利用者数や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と認められる。 今後の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。	改善を要する事項は特になし。