（様式３）

指定管理者評価シート

事業名	体育施設運営管理費（スポーツ交流施設）	所管課（電話番号）	スポーツ局スポーツ部施設課（211-3045）

Ⅰ　基本情報

1　施設の概要			
名称	札幌市スポーツ交流施設	所在地	東区栄町885番地1
開設時期	平成9年6月15日	延床面積	19,157.56㎡
目的	スポーツ等を通して市民の交流の促進を図ることにより、市民の健康増進及び市民文化の向上に資するため		
事業概要	スポーツ等を通して憩い交流する場の提供、スポーツ教室などの開催（自主事業）		
主要施設	コミュニティドーム（屋内人工芝アリーナ、ランニングコース、トレーニング室、会議室など）、屋外球技場、庭球場、パークゴルフ場、イベント広場など		
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：1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由：		
業務の範囲	施設維持管理業務、施設開放業務（利用料金制度）、スポーツ普及振興事業		
3　評価単位	施設数：1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由：		

Ⅱ　令和元年度管理業務等の検証

項　目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価
1　業務の要求水準達成度			
（1）統括管理業務	▽　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、スポーツ交流施設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」	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。	A　B　C　D 各指定管理業務を推進するための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。

		▽　平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼「公共サービス従事者の基本原則である人権尊重と公平性の理念及び施設の設置目的・位置づけや関係条例などについて、管理運営に携わる職員及び委託事業者などの全てのスタッフが理解し、適切な運用を行う体制を整えます。」という方針に基づき、研修などを通じて職員の意識向上を図った。 ▼　教室受講の障がい者等対応研修、LGBTの課題について考える研修、接客・接遇に関するOJTなどで、不当な差別的行為が発生しない体制づくりに取組んだ。 ▼　障がいのある方に対する接遇の姿勢や個別の場面において適切な対応・判断をするための指標となる「障がいのある方への配慮のガイドライン」に基づき、障害者差別解消法に適切に対応した。 ▼　個人利用、専用利用、自主事業の開放形態は、過去の利用状況や市民ニーズを考慮して検討し、偏りをなくすことで、全ての利用者に対して公平中立となるよう設定した。 ▼　施設の利用受付、使用承認・不承認、利用料金の収受、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。公式ホームページにおいては、外国語自動翻訳サービスを提供し、外国人が利用しやすい情報の提供を行った。 ▼　幼児から高齢者、障がいのある方などの様々なニーズや特性に合わせた種目、運動強度、運動時間のプログラムを提供し、利用機会の平等性を確保した。 ▼　自主事業の参加は、募集要項をKidsDo・スポチル・ふりっぱーに掲載、広報さっぽろ、当協会ホームページなどにより広く募集を行い、厳正な抽選により決定することで、均等な機会を確保した。	教室受講の障がい者等対応研修など行い、職員の知識と意識向上を図った。また、子どもから高齢者、障がいのある方など全ての市民に対し、不当な差別的行為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。
		▽　地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼　札幌市環境マネジメントシステムとの整合を図りながら、持続可能な低炭素社会に向けた温暖化対策や環境負荷の軽減などへの取組みを推進するため、エネルギーの管理・合理化及び省エネルギーの取組みの推進、職員の環境配慮への教育と意識づけの推進などを基本方針として定めた。 ▼　札幌市などが推進する取組みに参画し、各種取組みを行った。 ・「さっぽろエコメンバー登録制度」レベル3に登録継続 ・「環境教育へのクリック募金」に継続協力、札幌市より感謝状の贈呈を受ける。（令和元年12月） ・「生物多様性さっぽろ応援宣言企業・団体」への登録継続 ・さっぽろエコスタイル（クールビズ・ウォームビズ）の継続実施 ・北海道グリーン・ビズ認定制度の「優良な取組」部門に登録継続	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、小型家電及び植物系廃棄物の再資源化に取組んだ。	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

		▼　札幌市の事業者として、環境マネジメントシステムの運用などを通じ、積極的に環境配慮の取組みを推進した。 ▼　エコキャップ運動の推進事業として、ペットボトルキャップを回収し、再資源化による製品売却益を寄付した。 ▼　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。 ▼　施設で使用する清掃溶剤などは揮発性有機化合物の少ない製品を使用するよう仕様書に示し、徹底した。 ▼　OA機器の節電設定/間引き節電/照明設備のLED化/人感センサー設置自動販売機は環境配慮型(LED照明・ノンフロンヒートポンプ・ディスプレイ節電)を設置／リサイクルトナーカートリッジの使用／封筒の再利用／使用済ペーパーの裏面再利用の徹底と古紙回収を積極的に活用／老朽化したゴミ圧縮機を更新した。 ▼　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。 ▼　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設置した。		
		▽　管理運営組織の確立（責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成） 【責任者の配置】 ▼　指定管理業務を一元的に統括する統括責任者を「グループ統括」として配置した。 ▼　施設の業務を推進し、統括責任者の職務代理者となる館長（施設責任者）を配置した。 ▼　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協会の事務局が一体となり、施設の管理運営、人材育成、職種別・階層別研修などを体系的に実施することで、強固な組織体制を保持した。 ▼　職員の事務分掌を作成し、業務分担を明確化した。 ▼　統括責任者以下、職員の指揮命令系統を明確にしたうえで業務にあたった。 ▼　緊急連絡網を作成し、共有した。	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。

		【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。 【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毎年度策定し、各職位で必要と考えられる研修を習得した。また、階層別研修で学んだ内容をもとに施設のOJTに活か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。 ▼　令和元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（ハラスメント防止編）（判断力向上編） ②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） ③トラブル対応力向上研修 ④接遇とコミュニケーション力アップ ⑤ビジネスマナー＆フォローアップ研修 ⑥教室担当者勉強会研修（クリエイティブ発想力を磨く） ⑦労働関係法（働き方改革） ⑧経理実務研修（消費税の軽減税率制度について） ⑨安全衛生委員会の運営実務研修 ⑩食品衛生責任者資格者養成講習会 ⑪フォークリスト運転講習		
		▽　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。 ▼　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。 ▼　文書管理機能及びワークフローシステムを活用した、業務効率の改善や事故報告の共有化により、事故を未然に防ぐ体制強化を図った。 ▼　外国人利用者や聴覚に障がいのある方に対する利便性向上を図るため、翻訳や筆談機能を備えたタブレットPCの配備を継続した。また、受付窓口においても、このタブレットPCを活用して施設案内を行うなど、電子化を推進し、窓口業務の質を向上させた。	施設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、事故対応マニュアルの活用や報告書の共有などにより、事故発生の予見と未然防止のための対応を心掛けた。	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。	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。

▼　業務が適正に履行されるよう、適時、立ち合い検査や作業報告書や作業写真などにより適正な履行検査・確認を行った。
▼　委託事業者に従事する労働者の労働環境維持向上のため、札幌市の「雇用環境調査」に伴う賃金、労働時間・条件、各種保険への加入、健康診断の有無などの調査要請と確認を行った。

▼　館長（施設責任者）は、委託事業者への指示命令系統を明確化し、連絡体制を整備した。

▽　札幌市及び関係機関との連絡調整（運営協議会等の開催）

▼　運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回 6月12日	①平成30年度第4四半期の実績報告 ②指定管理運営に係る業務報告 ・大型イベントの実施について ・理事会・評議員会の開催について ・定期内部監査の実施について ・職員研修に実施について ・ウェブアクセシビリティ試験結果について ・募金協力について ・供用機関開始について ・満足度調査の実施について ・改修工事について
第2回 8月21日	①令和元年度第1四半期の実績報告 ②指定管理運営に係る業務報告 ・理事会・評議員会の開催について ・内部監査の実施について ・職員研修の実施について ・財団統合について ・大型イベントの実施について ・自主事業について ・満足度調査の実施について ・体育の日無料開放について ・RWC開催に伴う施設利用について ・改修工事について
第3回 11月20日	①令和元年度第2四半期の実績報告 ②指定管理運営に係る業務報告 ・理事会・評議員会の開催について ・ストレスチェックの実施について ・職員採用試験の実施について ・職員研修の実施について ・大型イベントの実施について・ ・自主事業について ・年始開館について ・野球場、体育館の専用利用調整会議の開催について ・満足度調査の実施について ・各種修繕について
第4回 （新型コロナウィルスのため3/16書面開催）	①令和元年度第3四半期の実績報告 ②指定管理運営に係る業務報告 ・理事会・評議員会の開催について ・正規・契約職員の採用について ・内部監査の実施について ・職員研修の実施について ・自主事業について ・受託事業について ・休業補償について ・さっぽろｽﾎﾟｰﾂDAYの開催について

運営協議会を年4回開催し、施設の利用状況や団体の取組み状況を四半期ごとに報告、札幌市と管理運営上の課題整理や意見交換などを行うことで、管理水準の維持向上を図る場とした。
また、地域団体やスポーツ団体、障がい者スポーツ団体、教育機関などの多様な関係団体と連携を密にすることで、施設の活性化を図るとともに、地域の防犯活動や募金などの社会貢献活動にも積極的に取組んだ。
特に盲導犬育成事業に対するこれまでの活動に対して北海道盲導犬協会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。

＜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） ・協会事務局（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「ひがしく健康・スポーツまつり」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、東区パークゴルフ協会などの団体と協力・連携して事業を実施した。

③　地域活動の活性化を図るため、「東区児童会館まつり2019」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　（株）テレビ北海道が主催する北日本最大級のフリーマーケット「GOLDENマーケット」に、平成27年度から協賛団体として継続的に運営に携わった。

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」、「エスポラーダ北海道」のプロチーム・トップチームの活動を当協会全体で支援するとともに、協働イベントや教室などの開催を通じて、子ども達と選手が触れ合う機会の創出に寄与した。
また、札幌市とホームタウンパートナーとなっている「サフィルヴァ北海道」のリーグ戦開催に伴う支援をした。

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　地域への安全なスポーツ環境の提供 札幌市消防局の推進するさっぽろ救急サポーター事業に協力し、応急手当のできる職員を配置し、施設内及び地域の安全・安心な環境づくりに協力した。 ④　各種募金への協力 社会貢献や地域支援などを目的として、施設利用者及び関係機関と連携し、各種募金に協力した。 【協会全体】 ・北海道胆振東部地震災害義援金（71,535円／累計167,716円） ・東日本大震災復興支援募金（20,542円／累計1,775,893円） ・熊本地震災害救援募金（21,301円／累計450,711円） ・盲導犬育成支援募金（62,200円／累計1,135,586円） ▼　指定管理者の表示 書類の他、利用時間割、各種事業の募集要項をはじめとする配布物にも市民がわかりやすいよう指定管理者の表示を行った。		
		▽　財務（資金管理、現金の適正管理） ▼　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ており、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、マニュアルを活用し、適正な処理を行うことで不祥事を未然に防止する体制を強化している。 また、公認会計士などの専門的見地から確認を行うことで適正かつ健全な資金管理、財務処理を行っている。	必要な規程類を整備するとともに、複数の監査・検査により健全な管理に努めている。 今後も、コンプライアンスを確保し、透明性の高い財務運営を期待する。
		▽　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」に基づいて、迅速な対応を行った。 ▼　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。 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。 ▼　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。	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。

		▼　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。 ▼　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。 ▽　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協会の規程に則り、適正に管理・保管した。 ▼　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） ▼　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。	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 関係法令に基づき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。 ▼　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。		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。 時間年次有給休暇の取得を試行実施し、ワークライフバランスの向上に積極的に取り組んでいることは評価できる。	

	(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、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。 ▼　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。 ▼　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。 ▼　令和2年4月1日からの屋内アリーナの保全改修工事に向けて、十分な期間を持って市民に周知するとともに、専用利用を希望する団体との調整に当たった。 ▼　展示会などの大型イベントは、事前に消防署、警察署への届出が必要となることから、主催者と綿密な打ち合わせを行ったうえで消防計画などを策定し、イベント開催時の安全性を確保した。 ▼　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。 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。（対人/1事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、大規模催事の利用も多いことから、保全工事に伴う休館については十分な周知期間を設け、主催者との調整を行った。	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。
		▽　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は第三者委託により実施し、計画清掃は計画に基づき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及び常駐警備員による警備を第三者委託により実施し、火災、盗難、破壊などの事故発生の警戒・防止を行った。 また、閉館時間帯に異常が発生した場合には、職員が急行できる連絡・参集体制を整備した。	利用者の安全・安心を最優先した管理を徹底し、第三者委託により実施した業務は館長（施設責任者）による履行確認を行い、要求水準を維持するとともに、専門的な判断を要する案件については、有資格者による現地調査を実施するなど効率的な管理運営行った。	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。 屋外施設の施設管理業務においては、利用者の安全を最優先に実施されること期待する。

▼　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。

・パークゴルフ場の維持管理
「スポーツターフ管理者」などの資格を有する担当職員を配置し専門的な機器を配備し、シーズンを通して芝生の密度、色、においなどの状態を観察し、天候や利用状況に応じた適切な維持管理を行った。

▼　修繕
施設などの修繕は、市民利用に支障が生じないよう緊急度や破損の状況を考慮し、必要な初期対応を講じたうえで、職員または専門業者にて修繕を行い、協定に定める金額以上の修繕を実施した。
また、緊急度が高いものについては早急に札幌市に報告するとともに、随時札幌市と打合せを行いながら、損傷を最小限に抑えるよう努めた。
併せて、札幌市が直接行う修繕に関して、要望書を取りまとめ、現地確認を行うなど、市有施設としての効率的な保全に協力した。

▼　備品管理
日常・定期点検、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、大規模な大会やイベント利用時には、主催者が提示する駐車場警備計画に対して適切なアドバイスを行い、来場者数に応じてイベント広場や外構緑地部分への駐車スペースの拡大を図った。

▼　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により、施設の立木調査を行い、保有樹木を危険木、枯損木、枯れ枝などに分けた立木調査野帳を整備した。

▼　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10㎝以上を基準として第三者委託により行った。
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。

<table>
<tr>
<td></td>
<td>▽　防災

▼　札幌市危機管理基本指針及び札幌市国民保護計画等にに基づき、災害発生時に職員及び委託事業者が共通の認識を持って適切な対応ができるよう、業務分担などを定めた「災害対応マニュアル」を整備している。

▼　災害発生時において迅速に避難誘導対応ができるよう、消防計画に基づき、年2回、避難訓練を実施した。

▼　ケガなどの発生を想定した事故対応シミュレーションの研修を実施した。

▼人事異動に伴う参集施設の見直しを行い、総括課長、館長は勤務施設に参集するよう適正に配置し、指定緊急避難場所や原子力災害時一時滞在場所、消防（物資拠点・宿営）となる施設への参集職員数を調整した。</td>
<td>災害対応マニュアルに基づき、天候に応じた対応と役割分担などを明確にするとともに、消防・避難訓練を実施するなど、防災意識の向上に努めた。
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することに、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、救援物資の搬送拠点となる可能性があることから、その準備に備えるなど適切に対応した。</td>
<td>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、北海道胆振当部地震の経験から、避難所の開設と運営に従事する職員の適正な配置の見直しを行っている。</td>
</tr>
<tr>
<td>（4）事業の計画・実施業務</td>
<td>▽設置目的を達成するための必要な業務

▼　商業利用に偏ることなく、市民利用とのバランスを保ちながら、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作成し、市民の利用に供した。
また、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。

▼　利用目的などによって、18ヵ月前、12ヵ月前、6ヵ月前の専用利用の受付開始期間を設定することで、スムーズな利用調整を行いながら、施設が果たす役割を十分に認識し、利用規模や利用者の範囲に応じた、公平かつ中立な受入れを行った。

▼　定期的に施設整備日を設け、市民が安全に利用できるよう施設・設備の点検、修繕を実施するとともに、施設内外の美化に取組んだ。</td>
<td>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うとともに、個人利用から全国規模の各種スポーツ大会、不特定多数の市民を対象とした大規模イベントまで多種多様な利用目的に対応するため、目的に応じた受付を適切に行い、設置目的に沿うよう運用を</td>
<td>A　B　C　D
競技団体等との利用調整により公平さを図っている。</td>
</tr>
<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>H30実績</th><th>R1実績</th><th>前年比</th></tr><tr><td>個人利用</td><td>93,746</td><td>78,126</td><td>83.3%</td></tr><tr><td>専用利用</td><td>1,107,886</td><td>785,782</td><td>70.9%</td></tr><tr><td>合　計</td><td>1,201,632</td><td>863,908</td><td>71.9%</td></tr></table>
▽　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、専用利用は札幌市スポーツ交流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スポーツ交流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、札幌市スポーツ交流施設条例、同施行規則、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>新型コロナウイルス感染拡大の影響で海外からの観光客が減少したため、雪まつりの来場者が約340,000人も減少し、更に3月には感染拡大防止のため、全館休館となったため大幅に減少した。

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。</td>
<td>A　B　C　D
新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け利用者数が減少している。
今後も個人利用とイベント間のバランスの検討など、利用者増に向けた取組に期待したい。
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、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。 ▼　月2回の一般開放でバドミントン、フットサル、キャッチボール、テニスなどの用具を貸出し、気軽にスポーツができる環境を整えた。 ▼　ランニングコースの一般開放おける人員整理のため、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。 ▼　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、「さっぽろスポーツDAY（5/5）」と「体育の日無料開放（10/14）」を実施し、958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。 ▼　利用に関する問い合わせがあった、東京の物販や展示会のメーカー各社や広告代理店へ直接出向いて誘致活動を行い、継続的な利用につなげた。	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、他の指定管理施設との連携による利用促進を図った他、社会人のスポーツ活動促進に向けた取り組みを実施した。	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。 ホームページから各施設担当者のグループウェアに直接お問合せメールが送信されるようシステム変更を行い、全てのお問合せに対し7日以内に回答できるよう対応した。 ・問合せ件数総数：H30年度507件⇒R1年度598件（1.18倍） ②　JIS X 8341-3 の改正、障害者差別解消法施行を遵守し、ウェブアクセシビリティ方針をホームページに公開するとともに、JIS X 8341-3:2016の適合レベルAAの準拠への取組みを実施した。 ・ページ作成時ルールを徹底するため、各施設にホームページの更新責任者（館長）と担当者を選任。 ・ホームページ保守委託事業者との協力体制を構築し、専門的な知識や技術についての情報を収集。 ・HP打合せ、ウェブアクセシビリティ研修会の実施（5/17、9/12・13、12/13、3/19） ③　ウェブアクセシビリティ基盤委員会※が示す「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン 2016 年4月版」に基づき、1年に1 回試験の実施し、適合レベルAA に準拠していることを確認し、ホームページに公開した。 ・試験年月日：2020年3月20日 ・試験の要件：当協会公式ホームページである https://www.shsf.jp/ および配下のCMS（コンテンツマネジメントシステム）で作成し、管理するもの。（代表するウェブページ：15ページ、ランダム抽出：25ページ） ・達成した等級：AA	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。

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基づき対応し、新規ページについてはJIS X 8341-3:2016の適合レベルAAに準拠した。

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

▼ 各種案内の配布
施設利用案内や教室募集のチラシを定期的に作成し、利用者が入手しやすいよう市役所関連施設などにおいて配布するとともに、各種広告媒体を活用し、施設のPRや情報提供を積極的に行なった。
【主な取組実績】
①広報さっぽろ及び札幌市情報アプリｉさっぽろへの教室受講生募集情報等掲載
②毎月の利用時間割を区役所、区民センターなどに配布
③町内会回覧板の活用
④新聞などへの教室要項や求人情報の折込・掲載
⑤ふりっ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（3回）
⑧広報誌「ヘルス＆スポーツライフ」の発行（年4回／vol.116：ウルトラマラソン藤沢舞、vol.117：サフィルバ北海道など）
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

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

▽ 引継ぎ業務

（前回から継続指定のため、引継業務なし）

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。

2 自主事業その他

▽ 自主事業

▼ 自主事業実施状況

区 分	事業数（事業）		参加者数（人）	
	H30	R1	H30	R1
一般事業	57	63	784	870
スクール事業	3	－	37	－
施設間合同事業	2	2	502	518
大 会	4	2	852	285
合 計	66	67	2,175	1,673

地域事業	4	5	796	1,457

※一般事業の増加要因は、屋内で新規に実施した「ジュニアテニス」や屋外テニスコートにおける「アウトドアテニス」などの教室の拡充による
※地域事業の増加要因はH30年度に北海道胆振東部地震のため中止となった「ひがしく児童会館まつり」の開催による

▼ 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。

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、全天候型施設の特色を活かした事業を展開する他、多様なスポーツニーズに応え、他施設と連携した多種目体験型の事業を展開した。

A	B	C	D

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。

▼　他のグループ施設と連携し、多種目体験型の教室や朝野球リーグ戦を実施し、複数の指定管理グループを管理する効果を生かした事業を展開した。

▼　防災の日にちなんで地域の防災意識を高める事業として「ペットの災害対策」を実施した。

▼　屋外施設を活用した初心者向けパークゴルフ教室やアウトドアテニス教室を継続実施した。

▼　多目的室とランニングコースを活かしたウオーキング教室など、全天候型施設の特徴を最大限に活かした事業を開催した。

▼　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」など地域住民を対象とした事業に積極的に参画し、健康・スポーツに興味が持てるよう体力測定を実施した。

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

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

▼　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。

▼　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、当協会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。

▼　スポーツ活動中の水分補給のため、施設内の適所に自動販売機を設置し、飲料の販売を行った。
また、売店を設置し、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。

▼　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。

▽　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81.1%を市内企業へ発注した。 【福祉施策への配慮】 ▼　クリーニング、緑地帯除草作業、チラシ印刷、物品調達（弁当・ウエスほか）などを元気ジョブアウトソーシングセンター、社会福祉法人北海道リハビリーなどの障がい者就労施設等に発注し、福祉団体の活用を図った。 ▼　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。 【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）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。 ②　札幌市障がい者スポーツ大会（すずらんピック）フライングディスク種目に運営協力し、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　定期的にブラインドサッカー、チャレンジドサッカーの開放を行い、障がい者スポーツを行う機会の場を提供した。	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。

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：令和元年8月26日～9月2日 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：239名 回答目標数は100名以上とし239名の回答を得た。
結果概要	【満足度調査結果概要】 結果は市の定める目標水準（80%）に対し、総合満足度93.8%、接遇満足度98.7%と大幅に上まっており、利用者からの高い満足度を得ている。
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】エアロバイクのサドルが固く使い心地が悪いので換えほしい。 【対応】ラグビーワールドカップで使用され、終了後に不要となったワットバイクを受け入れ設置した。

アンケート結果は、市の定める目標水準（80%）に対し、3項目（条件、案内、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

総合満足度及び接遇満足度ともに目標水準を大幅に上回っており、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	H31計画	R1決算	差（決算-計画）
収入	273,824	278,663	4,839
指定管理業務収入	252,584	261,085	8,501
指定管理費	97,230	97,230	0
利用料金	155,354	156,323	969
その他	0	7,532	7,532
自主事業収入	21,240	17,578	▲ 3,662
支出	242,971	238,130	▲ 4,841
指定管理業務支出	219,999	219,769	▲ 230
自主事業支出	22,972	18,361	▲ 4,611
収入-支出	30,853	40,533	9,680
利益還元	0	0	0
法人税等	34	2,229	2,195
純利益	30,819	38,304	7,485

▽ 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休館があったものの、それまでの専用利用が好調に推移していたため、計画を若干上回った。

▼ 自主事業収入は、上記休館の影響により、スポーツ教室の受講料減少や売店・レストランなどの売上減少に伴い計画を下回った。

▼ 自主事業支出は、上記休館の影響によるスポーツ教室の中止やレストラン・売店営業の中止による支出の減少により計画を下回った。

利用促進の取組みにより、個人利用、専用利用、自主事業の開放バランスと商業イベントに偏らない施設の設置目的に合致した利用を考慮しながら、効果的な利用促進を図ることで、新型コロナウイルスの拡大防止により休館したものの、利用料収入がほぼ計画通りであった。また、休館によりレストラン・売店の営業が中止となり、さらにスポーツ教室も中止となったことから自主事業の支出は計画を大きく下回り、結果として収支は計画を上回った。

A	B	C	D
	■		

効率的な施設運営により、計画を上回る収入となったこと、及び経費削減等により支出を抑え、純利益を計画以上に確保できたことは評価に値する。今後も安定した収入確保、更なる経費削減に期待するとともに、利用者のニーズを踏まえた利益還元をお願いしたい。

＜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199.5%、自己資本比率は50.9%となっており、安定的な経営に資する財源を有している。

適	不適
■	

▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応

個人情報は、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
■	

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
新型コロナウィルスの流行により、雪まつり来場者数の激減及び3月の利用自粛によるイベント中止の影響で、利用者数が激減した。しかし、第3四半期までにイベント数が増加していたことから、利用料については、前年度比109.2%となった。 また、新型コロナウィ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、専用利用・大会自粛要請や一般開放の休止など、市民に混乱が生じないよう、周知・連絡を徹底した。	4月1日より屋内アリーナの改修工事により、長期休館となるが、屋外エリアの開放は継続となることから、利用者の導線等確保や屋外イベント時の安全確保に努めながら、快適に利用できるよう環境を整える。

【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。	改善を要する事項は特になし。