

指定管理者評価シート

事業名	スポーツまちづくり推進事業費	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	札幌ドーム	所在地	豊平区羊ヶ丘1
開設時期	平成13年6月	延床面積	98,232.17㎡
目的	内外の優れたスポーツ、展示会その他の催物の開催の場を提供すること等により、スポーツの普及振興及び市民文化の向上並びに地域経済の活性化に寄与する。		
事業概要	クローズドアリーナ、オープンアリーナ、展望台その他の施設を利用に供すること、及びその他ドームの設置目的を達成するために必要な事業		
主要施設	クローズドアリーナ、オープンアリーナ、サッカー練習場、トレーニングルーム、駐車場等		
2 指定管理者			
名称	株式会社札幌ドーム		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	<p>非公募</p> <p>非公募の場合、その理由:</p> <ul style="list-style-type: none"> 株式会社札幌ドームは、平成13年の札幌ドーム開業時から施設の管理運営を行っており、経営面においても安定した経営を継続している。また、積極的な改良工事を行うなど来場者サービスの向上に努めており、施設の良好な管理が行われていること。 株式会社札幌ドームは、プロ野球とプロサッカーをはじめ、2002 ワールドカップサッカー大会等の国際スポーツ大会、コンサート、展示会その他の催物に多目的に使用される札幌ドームを公正・中立な立場で様々な利用調整を実施してきた実績があり、これらの利用に加えて、ラグビーワールドカップ 2019 及び東京 2020 オリンピックの開催に向けた準備を進めている中において、これらの施設利用者との継続的な関係を構築している同社の存在が不可欠であること。 株式会社札幌ドームは、札幌ドームという公の施設では他に類を見ない大規模な施設を経営するために、本市のほか、民間企業の出資により設立した株式会社であり、開設当初に民間企業からの人材派遣等を受けるなど、札幌ドーム運営のための様々なノウハウを蓄積しており、指定管理を行う団体と施設の関係が密接不可分であること。 株式会社札幌ドームは、本市が出資する第3セクターとして、今後見込まれる札幌ドームの多額の保全改修費用の負担に備え内部留保を行うなど長期継続的な視野を持って事業運営を行っているほか、自主事業による収益から積極的に本市に利益還元を行っており、本市としても、札幌ドームを維持していく上で、札幌ドームの指定管理者に対し継続的・積極的に関与する必要があること。 <p>以上のことから、札幌ドーム条例第3条第2項の規定に基づき、札幌ドームの指定管理者については非公募とした。</p>		
指定単位	<p>施設数:1施設</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由:</p>		
業務の範囲	施設維持管理業務、貸館業務(利用料金制度)、イベント実施支援、ドームの利用促進事業、アマチュア大会の実施及び市民利用事業等		
3 評価単位	<p>施設数:1施設</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由:</p>		

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											
<p>(1) 統括管理業務</p>	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼ 管理運営方針に沿った事業実施</p> <p>施設の設置目的を実現し、指定管理者としての責務を果たすための管理運営方針を以下の通り策定しており、これに基づいた事業活動を実施した。</p> <p>①施設の設置目的を実現するための適切な平等利用を確保します</p> <p>②すべてのお客さまの安全と安心を確保します</p> <p>③全天候型多目的施設の魅力と可能性を最大限発揮します</p> <p>④健全かつ安定的な経営を継続します</p> <p>⑤更なるサービス向上と地域社会への貢献を目指します</p> <p>▼「SV-21」及び「中期経営計画2018」に沿った事業実施</p> <p>開業20周年を迎える令和3年度を目標年度とする長期ビジョン「SV-21」(平成25年3月策定)の実現に向けた次なるステップと位置付ける3か年経営計画「中期経営計画2018」(平成28年3月策定)に従い、「年間総来場者数300万人達成に向けた“札幌ドームブランド”の向上」を目指すことを基本方針に掲げ、「“北海道のスポーツ・文化の発信地”としての魅力と可能性の追求」、「人にやさしい施設づくりとサービスの深化・拡大」、「確固たる経営基盤の確立」という3つの基本戦略のもと事業活動を進めた。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 平等利用の確保</p> <p>貸館事業については、貸館利用審査委員会を開催し、平等利用の徹底を前提に、適正な事業者への貸し出しを行う体制を敷いて実施した。</p> <p>市民利用事業については、札幌市公共施設予約情報システムを活用するほか、専用の受付電話を設置するなど、市民の公平な利用に注意を払い、業務にあたった。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼「環境方針」及び「ECO MOTION 2021」の策定</p> <p>「環境方針」(平成20年3月策定)及びその実現のために定めた「ECO MOTION 2021」(開業20周年を迎える令和3年に向けて重点的に取り組む指針と平成23年を基準年とした数値目標。平成25年3月策定)に基づき、「マネジメント体制の推進・法令遵守の徹底」、「低炭素社会に向けた取り組み」、「循環型社会に向けた取り組み」及び「生物多様性の保全と環境啓発活動の推進」という4つのテーマから、人と自然にやさしい施設を目指した取り組みを進めた。</p>	<p>・野球用人工芝の更新や屋外エスカレーターを設置等施設改修を7億7千7百万円を投じて実施するなど、管理運営方針等に沿った事業を展開した。</p> <p>・平等利用を確保するために、札幌ドーム条例及び同施行規則を遵守して、社内体制の整備を行い、施設の貸し出しを行った。</p> <p>・環境マネジメント体制を確立し、法令遵守のもと、数値目標達成に向けて、多岐にわたる取り組みを実施した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>全ての要求水準を達成し、「地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進」「管理水準の維持向上に向けた取組」「要望・苦情対応」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから、『A』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p> <p>同社の中期経営計画の統括の下、管理運営方針に基づき良好に施設を管理運営している。</p> <p>また、札幌ドーム条例、同施行規則等を遵守し平等利用の確保に努めている。</p> <p>札幌ドームは大型イベントが開催される施設であるため、エネルギー使用量や廃棄ごみの量については、イベント開催状況や来場者数の影響を大きく受けるが、施設管理者として、方針を策定をするなど、地球温暖化対策及び環境配慮の推進に係る様々な取組を積極的に実施している。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>全ての要求水準を達成し、「地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進」「管理水準の維持向上に向けた取組」「要望・苦情対応」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから、『A』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p> <p>同社の中期経営計画の統括の下、管理運営方針に基づき良好に施設を管理運営している。</p> <p>また、札幌ドーム条例、同施行規則等を遵守し平等利用の確保に努めている。</p> <p>札幌ドームは大型イベントが開催される施設であるため、エネルギー使用量や廃棄ごみの量については、イベント開催状況や来場者数の影響を大きく受けるが、施設管理者として、方針を策定をするなど、地球温暖化対策及び環境配慮の推進に係る様々な取組を積極的に実施している。</p>			
A	B	C	D								
<p>全ての要求水準を達成し、「地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進」「管理水準の維持向上に向けた取組」「要望・苦情対応」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから、『A』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p> <p>同社の中期経営計画の統括の下、管理運営方針に基づき良好に施設を管理運営している。</p> <p>また、札幌ドーム条例、同施行規則等を遵守し平等利用の確保に努めている。</p> <p>札幌ドームは大型イベントが開催される施設であるため、エネルギー使用量や廃棄ごみの量については、イベント開催状況や来場者数の影響を大きく受けるが、施設管理者として、方針を策定をするなど、地球温暖化対策及び環境配慮の推進に係る様々な取組を積極的に実施している。</p>											

▼各テーマにおける具体的な取り組み及び結果は以下のとおり

＜マネジメント体制の推進・法令遵守の徹底＞

- ・環境への取り組みを推進していくため、事業本部長及び全部・室長で組織される「エコ推進会議」を設置し、環境経営の実現を進めていく体制を強化した。
- ・平成30年度は年6回開催し、さらなる省エネルギーや廃棄物排出量の削減、リサイクル率の向上などに向け、各部門の環境活動状況の把握と具体的な対応策を検討し、社内に発信した。

＜低炭素社会に向けた取り組み＞

[目標]省エネルギーによるCO2排出量の削減
エネルギー使用量(原油換算)を平成23年度より10%削減(目標年:令和3年度)

[結果]

エネルギー使用量3,703kl(前年3,977kl、前年対比6.9%削減、基準年対比10.9%削減)

[取り組み]

- ・スタンド席局所空調、自然換気・採光の適正運用
- ・エコキュート及びエコノパイロット等の適正運転
- ・太陽光発電設備の適正管理
- ・アリーナ照明(プロ野球、場面転換作業等)の緻密な制御
- ・ごみの減容化による輸送効率化
- ・アリーナ照明LED化(野球モード)
- ・館内照明の一部LED化
- ・「ドームニュース」等の広報誌印刷にグリーン電力を導入
- ・ロードヒーティングの温水温度設定の変更による設備運転の改善
- ・ロードヒーティング稼働エリアの削減
- ・BDF5%混合軽油を除雪車両に使用
- ・非イベント日の遮光膜の運用改善

＜循環型社会に向けた取り組み＞

[目標①]廃棄物の削減

廃棄ごみを平成23年度より30%削減(目標年:令和3年度)

[結果]

廃棄ごみ排出量188t(前年210t、前年対比10.4%削減)

[取り組み]

- ・リサイクルポスト設置及び分別回収の呼びかけによるイベント時のごみ分別回収の推進
- ・芝ごみのほぼ全量を焼却処分からリサイクルごみとして堆肥化
- ・売店でのレジ袋削減

[目標②]資源循環の促進

リサイクル率60%以上に(目標年:令和3年度)

[結果]

リサイクル率54.2%(前年52.3%、前年対比1.9ポイント減少、基準年対比7.9ポイント増加)

[取り組み]

- ・リサイクルポスト設置及び分別回収の呼びかけによるイベント時のごみ分別回収の推進
- ・委託事業者と協同した事業系ごみの分別推進
- ・お弁当容器にリサイクルシールを貼付
- ・植栽の剪定枝・添え木などをリサイクル
- ・芝ごみのほぼ全量を焼却処分からリサイクルごみとして堆肥化
- ・蛍光管・乾電池・パソコン・金属くず・木製パレットなどのリサイクル化

・ホヴァリングサッカーステージ天然芝更新工事に伴うコンサドーレ戦の減少やファイターズ戦などのイベント減少により、CO2が削減されたほか、アリーナ照明のLED化や冬季のロードヒーティング稼働エリアの削減なども非常に効果があった。

・廃棄ごみの量の減少要因は、イベント数及び来場者数の減少に伴い廃棄ごみの量が減少したが、一方で、北海道胆振東部地震後の停電による食材の大量廃棄が発生したことなどにより、減少率は前年度比10.4%減となった。

・リサイクルポストによる分別回収を推進し、リサイクル意識の向上を推進したほか、事業系ごみについても売店事業者や常駐委託事業者と共同した分別を推進したことにより、リサイクル率の向上を図った。

・ホームページやCSRレポート等を通じ、環境啓発活動を社内外に向けて積極的に行った。

特に、重点的に取り組む指針や具体的な数値目標を方針等において定め、関係者で組織する「エコ推進会議」を継続して実施するなど、目標達成に向け具体的な取組を実施していることは評価に値する。また、自社での取組に留まらず、対外的な環境啓発企画についても継続して実施しているほか環境関連団体等への参加も積極的に行っている点は評価できる。

<生物多様性の保全と環境啓発活動の推進>

[目標①]生物多様性の保全

30種類以上の鳥が訪れる環境を維持(目標年:令和3年度)

(平成27年度の調査時には36種類の鳥を確認)

※調査は5年おきに実施しているため平成30年度は未実施

[取り組み]

・草地の刈込み、植栽の剪定、冬囲いなどによる適切な緑地管理

[目標②]

環境啓発企画への参加者を延べ10万人に(目標年:令和3年度)

[結果]

平成30年度実績78,034人

※10万人まであと21,966人

[取り組み]

・「札幌ドームCSRレポート2018」の制作及びウェブサイトへの掲載

・平成31年3月開催の札幌市主催「環境報告書展」に出展

・「近隣小学校展望台見学&環境啓発事業」の実施(4日間)

・「キッズISO14000プログラム事業」への協賛

・ドームツアーにおけるリサイクルポスの紹介

・「エコ行動チェックシート」の活用によるエコ推進

・ノー残業デーの実施(月1回)

・札幌ドームクリーンアップ作戦の実施(1日)

・自主イベント開催時に環境啓発ブースを出展(3日間)

・札幌ドーム敷地内での鳥と昆虫の自然観察会「第4回札幌ドーム生き物探検隊!」を開催(20名参加)

・札幌ドーム敷地内での鳥の観察会「第2回札幌ドーム初夏の野鳥観察会」を開催(22名参加)

・環境関連団体等への参加

「さっぽろエコメンバー(レベル3)」

「北海道グリーン・ビズ認定制度」

「札幌商工会議所ECO宣言」

「グリーン購入ネットワーク」

「生物多様性さっぽろ応援宣言企業」

・資源と環境保護のため、広報物に植物油インクを使用

・西区環境まちづくり協議会主催の「親子で環境満喫バスツアー」に協力して、リサイクル・環境の取組について説明(80名参加)

<p>▽ 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)</p> <p>▼管理運営業務の統括責任者を事業本部長、統括責任者の職務代理者を総務部長とした。</p> <p>▼組織の整備、従事者の確保・配置</p> <p>4月 : 人事異動を実施 : 3名を新卒採用</p> <p>2月 : 1名を中途採用</p> <p>▼人材育成を目的とした研修の実施</p> <p>4月 : 新入社員導入研修(新入社員3名)</p> <p>6月 : マネジメントケイパリティ部長研修(部長職2名) ※6月～11月に実施</p> <p>9月 : 中堅社員研修(一般職2名) 上級管理者研修(部長職1名)</p> <p>10月 : 新入社員フォローアップ研修(新入社員3名) 管理職研修(課長職1名)</p> <p>11月 : 中堅社員研修(課長代理職1名)</p> <p>12月 : 管理職研修(課長職1名)</p> <p>1月 : 社内集合研修(課長代理職以下の全社員)</p> <p>▼社員の意欲の向上と能力開発を目的として、人材育成を重視した人事考課制度と、それと連動した賃金制度の運用を実施した。</p> <p>▼法令遵守・服務規律に係る研修の実施</p> <p>4月 : 新入社員研修(会社概要・事業内容・会社規則等/新入社員3名) : 食品衛生講習会(食品衛生に対する意識向上と注意事項について/飲食事業課社員及び売店事業者等) ※4～10月に計5回実施</p> <p>5月 : e-ラーニングによるコンプライアンス研修(新入社員及び中途採用社員4名) ※受講期間5月、6月、3月</p> <p>6月 : 甲種防火管理・防災管理新規講習、自衛消防業務新規講習(社員5名) ※6月～12月に受講</p> <p>7月 : セーフティーラリー北海道2018参加(交通安全意識の向上及び無事故・無違反を目指す/全社員) ※対象期間7月～10月</p> <p>12月 : コンプライアンス集合研修(ハラスメント全般/全役員・全社員)</p> <p>2月 : コンプライアンス集合研修(コンプライアンスとは何か/全役員・全社員)</p> <p>: 防火・防災社内講習会(北海道胆振東部地震を体験して/全役員・全社員)</p>	<p>・指定管理者として業務を効率的かつ安定した体制をもって行えるよう、全体の業務量及び質を考慮し、計画的かつ適正な人員配置・採用を行った。</p> <p>・人材育成においては、年齢、役職に応じた研修を実施した。社員の要望から新たに実施した管理職集合研修では、職位が同じ社員同士の貴重な意見交換の機会ともなり、組織力向上を図ることができた。</p> <p>・人事考課制度の運用により、公正・公平に社員のプロセス評価及び目標管理を行い、社員のモチベーション向上を図った。</p> <p>・法令遵守に関する研修については、毎年該当者向けに行っているもののほか、時代の変化に合わせたテーマの全社員集合研修も実施した。</p>	<p>業務を効率的かつ安定して遂行できるように、統括責任者・職務代理者を定め、計画的かつ適正な人員配置が行われている。</p> <p>研修については、業務に必要な研修のほか、全社員向けにコンプライアンスに関する研修を実施しており、指定管理者として法令厳守のために必要な啓発が図られている。また、覆面調査の結果に基づく研修や接客コンテストの継続実施に加え、ビジョンの共有を目的としたスタッフ研修についても積極的に実施するなど、利用者サービス向上に向けた取組姿勢は大変評価できる。</p>
--	---	--

▽ 管理水準の維持向上に向けた取り組み

▼独自のクレームマネジメントシステムの活用

お客さまの声を貴重な財産と考え、寄せられたご意見は電子化して全社員に配信し、検討が必要なものは会議や担当部署にて改善に向けた議論を重ねた。すぐに解決できないご要望は、中長期的な課題として共有し、継続的な調査・検討を行っている。

▼ご意見・ご要望をもとに実施した取り組み(抜粋)

- ・札幌ドーム歩道橋横にエスカレーターを設置
- ・駐輪場にスポーツタイプ自転車用架台を設置
- ・グラススタンドの上端園路を拡幅
- ・館内にコインロッカーを増台
- ・館内トイレにベビーキープを増台

▼来場者サービスの向上のための取り組み

・覆面調査とその結果に基づく研修

対象：飲食事業課社員、飲食委託事業者、物販担当社員

対象：施設管理課社員、外周警備・駐車場警備・清掃業務委託事業者

・店長研修、サブリーダー研修、アルバイトリーダー研修

当社と飲食事業者でビジョンを共有し、「チーム札幌ドーム」としてお客さまサービス向上を目指し実施。

対象：飲食事業課社員、飲食委託事業者

・接客コンテスト

飲食販売スタッフによる「接客ロールプレイングコンテスト」を実施し、結果は各店舗スタッフが目にする場所に掲出したほか、表彰されたスタッフにはバッジをつけることで、サービス品質向上及びスタッフのモチベーション向上を図った。

▼事業本部会議の開催

事業本部長及び全部・室長による「事業本部会議」を定期的に開催し、検討事項の議論や、情報共有を行うことで、組織としての意思を統一し、安定した組織運営・施設管理を実施した。

▼アイデア提案表彰制度の運用

会社をより良くするため社員からアイデアを募り、良いアイデアを表彰する制度を運用した。アイデアは事業本部会議で議論し、実施・改善すべきと判断したものは、担当部署で具体的な検討を進めるとともに、社内にフィードバックした。平成30年度の提案件数は23件であった。

▼スポーツ・エンターテイメント調査制度の運用

他社事例を体感・研究することでお客さま目線・感覚を養い、来場者サービス向上に繋げることを目的に、国内外のスポーツやエンターテイメントの調査制度を整備・運用した。平成30年度の調査件数は6件であった。

・独自のクレームマネジメントシステムを活用し、主催者、来場者からのご意見、ご要望を受け付け、社内にフィードバックする体制を確立し、内容によっては主催者や委託事業者に戻すなど、ご要望を形にすることでお客さまサービスの充実を図った。

・覆面調査を実施し、より高水準な業務レベルや利用者サービスの向上を図った。

・飲食事業のサービスの向上のため、飲食委託事業者の店長を対象とする研修のほか、サブリーダーやアルバイトリーダーを対象とする研修も継続実施した。

・社員からの意見や要望を改善につなげる体制を整備し運用した。

利用者から寄せられた意見・要望について、定期的な事業本部会議の実施等により、社内での情報共有が適切に行われており、必要に応じた業務見直し等が図られている。

更に、寄せられた意見・要望をもとに、要求水準にはない様々な改修等を積極的に実施しており、特に、多くの利用者からの要望に応え、設置したエスカレーターなど、サービス向上を第一に考えた姿勢は大変評価できる。

また、アイデア提案表彰制度やスポーツ・エンターテイメント調査制度の継続することで、現場目線での利用者サービス向上にも力を入れている。

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

▼業務計画に基づく第三者への委託業務等の実施

- ・委託事業者から提出された業務報告書を受け、適正に業務遂行されているか確認した。
- ・敷地内工事の竣工確認を実施した。
- ・お客さまからのご意見、ご要望を該当する委託事業者に迅速にフィードバックし、必要に応じて指導した。
- ・委託事業者スタッフの覆面調査とそれに基づくフィードバック研修を実施し、中立的なお客さま目線による評価を再確認すると共に、良い点・悪い点を抽出し、業務改善・ホスピタリティの向上を図った。

▼暴力団員又は暴力団関係事業者の排除

札幌市暴力団の排除の推進に関する条例に基づき、暴力団員または暴力団関係事業者が契約行為の相手方とならないよう、適切な事務処理を行った。
また、既に締結している契約の相手方が暴力団員または暴力団関係事業者であると判明した場合や不当要求を受けた場合などに備え、顧問弁護士などの専門家に必要な助言を受け、適切に対処できる体制を整えた。

▽ 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

以下の通り、3か月に1回開催し、その議事録を提出し

開催回	協議・報告内容
第1回 6月20日	・第80回取締役会について ・アマチュアスポーツ大会開催支援及び利益還元の進捗状況について ・第20期定時株主総会について
第2回 9月21日	・第81回取締役会について ・アマチュアスポーツ大会開催支援及び利益還元の進捗状況について ・自主事業の実施について
第3回 12月21日	・第82回取締役会について ・アマチュアスポーツ大会開催支援及び利益還元の進捗状況について ・台風・地震の被害について ・目的外使用料について
第4回 3月22日	・第83回取締役会について ・アマチュアスポーツ大会開催支援及び利益還元の進捗状況について ・利用料金について ・台風被害の樹木の植え直しについて
<協議会メンバー> 貴市(管理担当係長 他)、(株)札幌ドーム(総務課長 他)	

・再委託を行う際は、当社契約規則等に基づき、適正な契約事務を実施した。

・業務の遂行にあたっては、高水準な業務レベルが維持できるよう業務内容を明確にするとともに、適正に履行されているか随時検査・確認を行い、必要に応じて適切な指導を行うことで、お客さまの安全・安心に努めた。

・貴市と当社で定期的な協議を行うだけでなく、日常においても情報交換を綿密に行い、連絡伝達の遅延・不足が無いように留意した。

第三者に委託している業務について、業務報告書の確認等により適切に管理監督・履行確認を行っている。

また、業務の実施状況について、覆面調査を実施するなど、再委託している業務についても利用者サービス向上の観点をもって実施されている。

一方、再委託先の職員によるトラブルも見られたことから、管理監督の徹底はもちろん、トラブルを未然に防ぐため、再委託先のコンプライアンス遵守についても改めて求めていく必要がある。

・運営協議会を定期的(3か月に1回)に開催し、本市との情報共有を適切に実施している。

<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理については、月毎の予算実績管理を実施し、経営幹部へ情報共有を行うとともに、監査法人による外部会計監査及び税理士による税務監査を実施している。</p> <p>▼当社現金取扱要領に基づき現金管理を行っている。</p> <p>▼警送会社との契約により、現金入金機を設置し、当社自身が扱う現金を圧縮している。</p>	<p>・監査法人による会計監査を年3回、税理士による税務監査を年12回実施し、適正な会計処理がなされていることを外部監査により確認している。</p>	<p>外部会計監査や税理士による税務監査を実施し、適正な会計処理に努めている。</p> <p>現金の取扱いについては、関係規定を整備し、規定に基づき適正に管理している。</p>
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼独自のクレームマネジメント体制の強化 クレームマネジメントシステムを導入し、お客さまのご意見・ご要望に対する対応方針を決定して、社内にフィードバックする体制を確立している。</p> <p>▼一般のお客さまからのご意見・ご要望に関しては、コールセンターや、館内に設置している「コミュニケーションコーナー(ご意見箱)」、「ウェブサイト(Eメール)」等より収集し、イベント主催者からのご意見・ご要望と合わせて、可能な限り対応し、双方向コミュニケーションに努めている。またスムーズなイベント運営を行うため、ファイターズコールセンターと月1回情報交換を実施している。</p> <p>※平成30年度コールセンター入電数 22,370件 (前期比:2,693件減)</p> <p>※コミュニケーションご意見枚数118枚 (前期比:32枚減)</p> <p>※メール 430件 (前期比:97件減)</p> <p>▼コミュニケーションコーナーに寄せられたご意見に対して、月ごとに回答文書を作成し、コミュニケーションコーナーに掲示した。</p> <p>▼ご意見・ご要望の改善事例については、「お客さまの声をかたちに」というウェブコンテンツを作成し、広報している。</p> <p>▼コールセンター、ウェブサイトでのご意見・ご要望を札幌市に月次報告している。</p>	<p>・一般のお客さまからのご意見・ご要望を積極的に収集し、ホスピタリティーの更なる充実に努めた。</p>	<p>多種多様な方法により利用者の意見・要望の収集に努めている。</p> <p>また、意見・要望に対する対応結果等については、ウェブサイトなどを使用し、広く公表している。</p> <p>更に、収集した意見・要望をもとに、い様々な改修等を実施し、更なる利用者サービス向上を積極的に図っており、大変評価できる。(対応内容は「▽管理水準の維持向上に向けた取組」参照)</p> <p>一方、一部案件について、再委託先と円滑な連携が取られず、不十分な対応が見られたため、再委託先も含め、適切な体制が取られることを望む。</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>▼管理運営業務仕様書に定める帳簿等を常に整備し、これらを5年間保管書類として管理している。</p> <p>▼管理運営業務協定書に定める各報告書類を適切に札幌市に提出した。</p> <p>▼札幌市の検査・確認・要請に対し、誠実に対応した。</p> <p>▼インターネットアンケートの実施</p> <p>インターネットを利用したお客さまアンケート「札幌ドーム オンラインリサーチ」を平成24年度から継続実施している。アンケート結果とご意見等に対する当社の考え方については、当社ウェブサイトに掲載している。 [平成30年度の取り組み内容]</p> <p>・モニターアンケート(平成25年度から継続):3回実施 ・役員との座談会(平成26年度から継続):2回実施 ・モニター観戦(平成27年度から継続):全14試合実施</p>	<p>・管理運営業務に係る記録・帳簿等を適切に作成・管理し、その情報を的確に分析することにより、管理運営状況を常に把握し最善の対応を実現できるよう努めた。また、これらの記録・帳簿をもとに管理運営状況の報告書を作成し、定期的に札幌市へ提出するとともに、随時連絡・報告が必要なものについては遅滞なく情報を共有した。</p>	<p>必要な記録・帳簿を整備し、適切に保管している。</p> <p>モニタリングについては、札幌ドームオンラインリサーチを実施し、利用者意見を収集することで、サービスの改善点の把握に努めている。</p> <p>また、報告書類は適切に提出されており、本市の検査等に対しても誠実に対応している。</p>

<モニターアンケート第1回実施結果>

・テーマ:「ウェブサイト・広報誌・各種広告について」

・実施期間:9/3~9/30

・回答者数:89人(モニター登録者98人中)

・回答結果(抜粋)

当社が注力しているウェブページ(札幌ドームの裏側、札幌ドームの楽しみ方、お客さまの声をかたちに、今後の改修計画紹介)については、いずれも2/3以上のモニターに「良いページだと思う」との評価をいただき、特にウェブサイトの「情報の充実度」「ページデザイン」「文章の読みやすさ」などは高評価をいただいた。

一方、「情報の探しやすさ」「ページ構成の分かりやすさ」に不満を持つモニターは約15%で、改善の余地がある。

広報誌「札幌ドームドームニュース」については、「ほぼ毎号見ている」「時々見ている」が76.4%(前年比0.6ポイント増)となり、多くの方に認知されている。

<モニターアンケート第2回実施結果>

・テーマ:「施設・設備について」

・実施期間:10/22~11/5

・回答者数:89人(モニター登録者98人中)

・回答結果(抜粋)

平成29年度に実施した施設・設備改善の取り組みについては、「スタンドの階段手すりを増設」は96.6%、「1Fコンコース内に試合中継モニターを増設」は92.1%のモニターが効果的な改善であると回答し、評価が高かった。

施設・設備の使い勝手については、根本的な改修が困難な「スタンドの傾斜」「座席のサイズ」について「不満がある」と回答したモニターが半数以上であった。

1Fトイレ内の混雑緩和についての取り組みは、認知度の低い外野側女性用トイレを除き、「有効に機能している」という評価が70%以上であった。

館内の清掃・衛生状態について、行き届いているといった高評価が多かった一方、「リサイクルポストの数を増やしてほしい」などのご意見もいただいた。

<モニターアンケート第3回実施結果>

・テーマ:「運営会社について」

・実施期間:12/17~1/4

・回答者数:84件(モニター登録者98人中)

・回答結果(抜粋)

当社の取り組みへの総合的な評価では、「安定的なドームの運営」「施設・設備のメンテナンス」「CSR活動」の項目で2/3以上のモニターに評価をいただいた。サービス向上への取り組みについては、「スタンド座席の改善」「エスカレーターやエレベーターの増設」を優先的に取り組んでほしいと望まれている結果であったことから、今後の検討課題として受け止めている。(※札幌ドーム歩道橋からゲートまでの階段部分については、平成30年度にエスカレーターを設置済み)

また、オンラインリサーチによって当社の印象が良くなったと回答したモニターは84.5%となり、お客さまの貴重なお声を収集するだけでなく、当社の取り組みへの理解度向上へも寄与した。

・平成24年度からの継続的な取り組みとしてインターネットアンケート「オンラインリサーチ」を実施した。また、平成27年度から継続してモニター参加者へサッカー、野球の試合観戦の機会を設けるなど、モニターアンケート回答の質の向上に努めた。

・モニターアンケートの集計結果は適切に社内での情報共有を行い、担当部署で検討を進めている。

	<p><モニター座談会実施結果></p> <ul style="list-style-type: none"> ・テーマ:「今後の札幌ドームに期待すること」 ・実施日:12/9・10 ・座談会参加モニター人数:1回目6名、2回目7名 ・内容 座談会の開始前に館内見学を行い、これまでに改修した主な箇所(マルチディスプレイ、スタンド階段手すり、トイレなど)を紹介した。 座談会では、敷地・施設の活用や集客施策など、多岐にわたるテーマについて意見交換を行った。 当社側の出席に部・室長を加え、より現場がお客さまの声を直接聞く機会を設けた。 										
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼時間外労働又は休日労働の規定については、書面による労使協定(36協定)を締結し、労働基準監督署に届出を行った。 ▼当社アルバイト社員について、北海道の最低賃金835円(平成30年10月1日発効)を上回る900円以上の時給を支給した。 ▼当社社員を時間外労働・休日労働及び深夜業務させた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。 ▼当社社員が労災保険に、条件を満たす社員が雇用保険に加入している。これに加えて、労災を被った場合の上積み補償として、社員に対する傷害保険にも加入している。 ▼社員の勤務形態、家族状況等に応じて社会保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届け出を行った。 ▼より働きやすい職場づくりの推進を目的として、平成31年からの一般事業主行動計画の策定を行った。 ▼当社は深夜業ではないが、深夜労働従事者のために準じ、社員の健康診断を1年に2回実施し、結果を労働基準監督署に提出した。 法定健康診断に加え、年齢に応じて検査項目を追加しているほか、女性社員を対象とした婦人科健診や配偶者の健康診断も費用を負担し実施した。 ▼労働安全衛生法及び当社安全衛生規程に基づき、社員の安全と健康の確保、災害・事故の未然防止及び快適な職場環境の形成のため、月1回衛生委員会(構成員9名、うち1名は衛生管理者の有資格者)を開催した。 [衛生委員会の主な取り組み] ・ノー残業デー対象日の設定 ・テレワークの検討 ・年休の取得促進の検討 ・ストレスチェックの審議 ・一般事業主行動計画の検討 など 	<ul style="list-style-type: none"> ・社員の労働条件については、必要に応じ、顧問契約を締結している社会保険労務士・弁護士・産業医の助言を受け、労働関係法令を遵守するとともに、当社就業規則やその他必要な規則・制度を適正に整備し、雇用環境の維持向上に努めた。 ・社員の労働環境については、勤務時間、休日・休暇、賃金等の勤務条件について、労働基準法及び当社就業規則等を遵守し、良好な労働環境を確保したほか、社員に対しメンタルヘルスチェックを行い、臨床心理士など有資格者に相談できるサービスを継続運用するなど、職場環境のさらなる健全化に努めた。 ・当社内部統制システムに関する基本方針に基づき、各種活動により、社員のコンプライアンス意識の向上を図った。 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">労働関係法令は遵守され、雇用環境の維持向上に資する体制づくりに積極的に取り組んでおり、要求水準を達成している。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	労働関係法令は遵守され、雇用環境の維持向上に資する体制づくりに積極的に取り組んでおり、要求水準を達成している。			
A	B	C	D								
労働関係法令は遵守され、雇用環境の維持向上に資する体制づくりに積極的に取り組んでおり、要求水準を達成している。											

	<p>▼「札幌市ワーク・ライフ・バランスplus認証企業(ステップ1)」として、「札幌市ワーク・ライフ・バランスplus取組確認シート」に基づき、ワーク・ライフ・バランスの実現のための様々な取り組みを進めた。 平成30年度については、産前産後休業及び育児休業を取得した社員がそれぞれ1名ずつおり、休業中の適切な対応と職場復帰に向けた環境整備に努めた。</p> <p>▼メンタルヘルスチェックを実施した。また、メンタルヘルスサポート体制強化のため、匿名で臨床心理士等に相談できるEAP(従業員支援プログラム)サービスを継続運用しているほか、全社員を対象としたメンタルヘルス研修を実施した。</p> <p>▼福利厚生を充実させることで、社員の働く意欲・能率の向上を図った。</p> <p>▼弁護士、社会保険労務士及び産業医と顧問契約を継続した。</p> <p>▼当社内部統制システムに関する基本方針に基づく活動を実施した。 5月 : 第8回コンプライアンス委員会開催 7月 : 第7回リスクマネジメント委員会開催 ※ コンプライアンス推進会議(年4回実施) (5月、9月、12月、2月)3ヶ月ごと実施</p> <p>※内部統制システムに係る研修(コンプライアンス集合研修)の実施状況は、「(1)統括管理業務▽管理運営組織の確立(責任者の配置、組織の整備、従事者の確保・配置、人材育成)」に記載</p>										
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 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)</p> <p>▼館内設備の点検を定期的に行い、故障等があれば直ちに修繕を行うことで設備の安全を維持している。</p> <p>▼自衛消防組織、緊急連絡網を形成し、有事の際にお客さまの安全を守る体制を整えている。</p> <p>▼拾得物は1日単位で管理し、法令に基づき一定期間保管しお客さまからの問い合わせに対応している。</p> <p>▼独自のクレームマネジメントシステムを整備し、お客さまからのご意見、ご要望に対して迅速かつ適切に対応する体制を整備している。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様に適合したものに継続加入している。</p>	<p>・お客さまの安全確保を第一に自衛消防組織、緊急連絡網を形成しており、有事の際お客さまに安全なご案内ができる体制を整備している。</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"> 全ての要求水準を達成しており、「施設・設備等の維持管理」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから、『A』評価とする。 なお、小項目別の評価は以下のとおり。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	全ての要求水準を達成しており、「施設・設備等の維持管理」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから、『A』評価とする。 なお、小項目別の評価は以下のとおり。			
A	B	C	D								
全ての要求水準を達成しており、「施設・設備等の維持管理」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから、『A』評価とする。 なお、小項目別の評価は以下のとおり。											

<p>▽ 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)</p> <p>▼清掃、常駐警備、施設管理業務、駐車場管理については業務計画に基づいた内容で第三者への委託により実施している。</p> <p>▼外周警備、駐車場警備、清掃業務の覆面調査とそれに基づくフィードバック研修を実施し、中立的なお客さま目線による評価を再確認すると共に、良い点・悪い点を抽出し、業務改善・ホスピタリティの向上を図った。</p> <p>▼外構管理、コンパウンドアート管理、除排雪は当社社員及び第三者委託により適宜実施している。</p> <p>▼改良工事の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のホスピタリティ向上やサービス向上を目的とした改良工事を実施した。 ・改良工事により発生した資産は、一部を除き、施設所有者である貴市に寄附している。また、札幌ドーム保全計画(貴市策定)と連動した適切かつ効率的なメンテナンスを当社の費用負担で実施した。 <p>※工事件数 39件 / 工事金額 約777百万円 (うち札幌市への寄附金額は約777百万円)</p> <p>[主な工事項目] スカイウォークエスカレーター設置、野球用人工芝更新、人工芝巻敷機更新、ラムフォークリフト更新、ブルペン人工芝更新、コインロッカー関連整備、グラススタンド上端園路拡幅、スカイウォーク照明改修、ホヴァリングサッカーステージ天然芝更新に伴う芝生生産圃場整備、西棟会議室タイルカーペット更新 など</p> <p>▼修繕は年度計画を貴市に提出し承認後実施した。その他、急を要する修繕については対応後貴市に報告している。</p> <p>※修繕等件数 139件 / 実施金額 約136百万円 (保全計画のうち当社が実施した13件/約55百万円を含む)</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼札幌ドーム消防計画に基づき、防火・防災管理業務を実施している。</p> <p>▼以下のとおり防災訓練・自衛消防訓練を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・9月: 自衛消防訓練 非イベント日に火災が発生したとの想定で、委託事業者と連携し実施した。また、火災総合訓練後に屋内消火栓を使用した消火訓練も実施した。 ・11月: 自衛消防訓練 非イベント日に地震及び火災が発生したとの想定で、委託事業者と連携し実施した。 ・3月: 防災訓練 イベント時に地震が発生したとの想定で、主催者及び委託事業者と連携し実施した。 <p>※主な訓練内容: 火災発生のお知らせ、営業状況・来場者・避難動線の確認、来場者の避難誘導など。</p> <p>▼災害発生時、BCP(事業継続計画)の観点から速やかに社員の安否を確認するために、平成25年度に導入した「安否確認システム」を運用している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃、警備、施設設備運転管理、保守点検ともに業務計画のとおり実施し、施設設備の適正な維持管理を行った。 ・改良工事については、貴市と協議のうえ、当社の収益を活用し、利用者(来場者・主催者)のホスピタリティ向上を目的として実施するとともに、適宜修繕も行った。 ・札幌ドーム保全計画に係る工事については、貴市と協議のうえ、保全計画の一部を当社の費用負担で実施し、貴市の札幌ドーム保全業務に貢献した。 ・防災業務では委託事業者の協力のもと、法定の実施回数のとおり訓練を実施し、危機管理意識の向上に努めた。 ・大規模地震等が発生した際に従業員が適切な行動をとるためのツールとして「札幌ドーム防災カード」を常時携帯させることで、さらなる防災意識の向上を図った。 	<p>必要な連絡体制の確保(緊急連絡網の整備等)がなされている。</p> <p>施設・設備等の維持に関する業務については、定期的な設備点検を実施し、故障等が発見された場合には速やかに対応するなど、施設の安全確保に向け適切に実施している。</p> <p>施設・設備等の修繕は速やかに実施されており、また、要求水準にはないが、利用者サービスの向上・施設の設置目的の達成に大きく寄与する改良工事や施設維持に必要な保全工事を自主事業による収益により積極的に実施しており、大変評価できる。</p> <p>防災・防災訓練について、必要に応じて主な施設利用者や委託事業者を交え、実施しており、防災体制の確立に努めている。</p>
---	--	---

	<p>▼大規模地震等発生時に必要になると想定される情報を常に携帯できる名刺サイズの折りたたみ型カードにまとめた「札幌ドーム防災カード」を「社員用」「委託業者・主催者・フランチャイズ用」「アルバイト用」の3種類に分けて配布している。</p> <p>▼北海道胆振東部地震を契機に以下の対策を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備蓄品の追加購入 ・地震監視警報システムの警報メールの配信先の見直し ・安否確認システムの登録情報の再チェック ・地震発生時の振り返りと教訓の共有を目的とした社内講習会の実施 														
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 周辺環境(迷惑駐車防止等)に関する業務</p> <p>▼イベント開催時の配慮 ドームニュースの配布等でイベント開催を周知するとともに、当社指定業者による外周警備により交通面・環境面で近隣に迷惑がかからないよう尽力した。</p> <p>▼地元町内会活動等への参加 地元町内会等が主催する「花ランド事業」「清掃活動」「夏祭り」「各種会合」「交通安全街頭啓発活動」への参加や東月寒まちづくり協議会「童夢」にも加入、東月寒セーフティーフェスタ2018の開催場所としての協力等を通じ、地域との円滑な関係を維持することに努めた。</p> <p>▼冬期ボランティアサポートプログラムへの参加 北海道開発局主催の冬期ボランティアサポートプログラムへ参加し、近隣町内会等と協力して、冬期の歩道除雪(地下鉄福住駅～札幌ドーム間)を継続実施した。</p>	<p>・周辺環境に関する業務は計画どおり実施。地元町内会との連携を密にとり、イベント開催への理解をしていただくよう努めた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>迷惑駐車防止や市民利用の促進に積極的に取り組んでおり、全ての要求水準を達成している。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>プロ野球やコンサートなど大規模イベントが多数開催される施設であるため、迷惑駐車などが後を絶たないが、近隣の迷惑駐車防止の取組を継続実施するとともに、近隣町内会等の事業に積極的に参加するなど、地元との協力体制の確立に努めている。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>迷惑駐車防止や市民利用の促進に積極的に取り組んでおり、全ての要求水準を達成している。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p>				<p>プロ野球やコンサートなど大規模イベントが多数開催される施設であるため、迷惑駐車などが後を絶たないが、近隣の迷惑駐車防止の取組を継続実施するとともに、近隣町内会等の事業に積極的に参加するなど、地元との協力体制の確立に努めている。</p>			
A	B	C	D												
<p>迷惑駐車防止や市民利用の促進に積極的に取り組んでおり、全ての要求水準を達成している。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p>															
<p>プロ野球やコンサートなど大規模イベントが多数開催される施設であるため、迷惑駐車などが後を絶たないが、近隣の迷惑駐車防止の取組を継続実施するとともに、近隣町内会等の事業に積極的に参加するなど、地元との協力体制の確立に努めている。</p>															

▽ 市民利用事業に関する業務

▼市民利用事業として、クローズドアリーナ、ホヴァリングサッカーステージ及び屋外サッカー練習場(人工芝1面)を市民に貸出した。
トレーニングルームについては一部再委託により営業した。

※屋外の天然芝サッカー練習場は、ホヴァリングサッカーステージ更新用芝養生のため、2016年8月から営業休止。

▼当社の広報媒体及び登録制の無料メールマガジンを活用し、効果的な利用促進を図った。

▼クローズドアリーナ(草野球等)

・開放日数・枠数

[平日の開放日数]:15日(前期比1日減)

[土日祝日の開放日数・枠数]:0日(前期比6日減)

※平日については、利用者の任意の時間により利用可能としているため、枠数の表記をしていないが、1日最大で6枠を確保することができ、管理運営業務仕様書に定める要求水準(市民利用として年50回分を確保)を満たしている。

・利用日数 12日(前期比:2日減)

・利用件数 17件(前期比:6件減)

・利用者数 1,025人(前期比:420人減)

・利用者サービスの充実のため、スコアボードやワイヤレスマイクを使用したアリーナ内スピーカーの利用を安価なオプション料金にて提供した。

▼サッカー練習場

・利用件数 412件(前期比:17件減)

・利用者数 12,586人(前期比:822人減)

※前述のとおり、天然芝練習場を営業休止としているため、利用数が減少した。

▼ホヴァリングサッカーステージ

・利用件数 10件(前期比:20件減)

・利用者数 740人(前期比:295人減)

※利用件数は前期からは減少となったが、天然芝練習場の営業休止に伴い、前期に引き続き利用が多い年度となった。

▼トレーニングルーム

・利用者数 41,012人(前期比:1,377人増)

※トレーニングルームについては、利用促進を目的に無料開放(1日間)を実施した。

※トレーニングルーム関連事業については「2自主事業その他▽自主事業▼トレーニングルーム関連事業」を参照。

・市民利用事業は、工事日程等の影響により開放日数が減少したが、業務計画のとおり実施した。

・イベント開催日も含め可能な限りの営業日数・営業時間を確保し、スポーツやレクリエーションを楽しんでいただくとともに、トレーニングルームの運営により地域の方の体力の維持向上、健康増進に貢献した。

・トレーニングルームの利用者数は過去最高となった。

天然芝サッカー練習場の営業休止により、屋外サッカー場の利用実績については大きく減少したが、クローズドアリーナ及びトレーニングルームの利用実績については昨年度から増加となった。
特にトレーニングルームについては、前年度に実施したトレーニングマシンの入替や関連事業の成果もあり、過去最大となった昨年度の実績を上回る結果となり、市民利用の促進に大きく寄与しているものと評価できる。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H29実績	H30計画	H30実績
イベント利用	件数(件)	133	121	125
	人数(人)	2,929,339	2,512,000	2,682,981
	全体の稼働率(%)	74.2%	64.7%	64.1%
アリーナ(市民利用)	件数(件)	23	19	17
	人数(人)	1,445	950	1,025
サッカー練習場※	件数(件)	459	408	412
	人数(人)	14,443	12,220	13,326
トレーニングルーム	件数(件)	-	-	-
	人数(人)	39,635	35,876	41,012
展望台	件数(件)	-	-	-
	人数(人)	30,083	35,400	26,756

※屋外サッカーステージ利用を含む。

・両フランチャイズチームの興行を機軸に、北海道のスポーツ・文化の発信地として相応しい多種多様なイベント誘致を行った。

・アマチュアスポーツについては、これまでどおり貴市の施策と連動し、アマチュアスポーツ大会の開催数を確保することで、アマチュア選手の育成及び競技レベル向上に貢献した。

・場面転換日が前期比19日減となったことなどもあり、稼働率は前期比10.1ポイント減の64.1%となったが、全天候型多目的施設としてのポテンシャルを存分に発揮した。

・利用の承認手続きや減免対応は、条例等の規定に基づき実施した。

・主催者さまが円滑にイベントを実施できるよう、適切かつスムーズな運営サポートを実施したほか、当社の各種広報媒体を活用し、積極的なイベント告知を行うとともに、「友の会組織(札幌ドームメンバーズクラブ)」を通じたチケットの販売促進により、来場者の促進を図り、動員数増という観点で主催者さまへのサポートを行った。

A	B	C	D
<p>全ての要求水準を満たしており、「利用促進の取組」「イベントの実施支援に関する業務」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから『A』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p> <p>イベント利用日数は、8日減となったものの、当初計画より4日増となり、場面転換日を除いた稼働率も前年度に近い水準を維持するなど、市民が多様なイベントに触れる機会を創出し、施設の設置目的である「スポーツの普及振興及び市民文化の向上並びに地域経済の活性化」に寄与しているものと判断され評価できる。</p>			

▽ 不承認、取消し、減免、還付

▼ イベント利用

不承認0件、取消し0件、減免115件、還付0件

▼ 市民利用

不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件

利用の承認、不承認等の決定については、条例等の規定に基づき、適正に行われている。

▽ 利用促進の取組

▼ イベント利用については当社営業担当によるイベント誘致を行った。

▼ アマチュア大会の実施支援

貴市と締結した「札幌ドームにおけるアマチュアスポーツ大会開催支援の協定書」に基づき、3つのアマチュア大会(3日間)の実施について支援を行ったほか、当社独自のアマチュア大会開催支援を行った。

▼ 市民利用については約300人の登録者に対し、草野球利用促進のメールマガジンを13回発信した。

アマチュアスポーツ大会開催支援について、本市との協定に基づくもののほか、独自に年間15日間の開催支援を行うことで、市民・道民が直接札幌ドームを使用する機会を積極的に創出しており、スポーツの普及振興に大変寄与していると判断される。

	<p>▽ イベントの実施支援に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベントの開催にあたっては、主催者さまに対して、警備、案内誘導、来場者動線、照明、音響、映像面などについての適切なアドバイスを行うこと等により、円滑なイベント運営をサポートした。 <p>▽ 展望台の運営に関する業務</p> <p>▼ イベント開催日も含め可能な限りの営業日数・営業時間を確保するとともに、夏休み企画展開催などにより集客を促進するなど、札幌の観光拠点としての役割を果たすよう努めた。</p> <p>▼ 来場者サービスの提供や利用促進を図るため、様々な施策を講じた。主な内容は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北海道コンサドーレ札幌戦全試合及び北海道日本ハムファイターズ戦の土日祝日において展望台の特別営業を実施。 ・海外観光客の利便性向上のため、札幌ドームウェブサイトの外国語翻訳機能の継続、総合案内に多言語案内可能なデジタルサイネージを設置。 ・旅行会社等とタイアップした各種割引サービスを実施。 ・さっぽろテレビ塔、さっぽろ羊ヶ丘展望台、札幌もいわ山ロープウェイ、北海道開拓の村、北海道博物館、大倉山展望台との相互割引を実施。 ・展望台に記念品(キリンチャレンジカップ2012・2014、オールスター2013記念品等)を展示。 ・貴市施策のサッポロスマイル事業へ参加し、当社社員及び館内で働く委託事業者スタッフがスマイルバッジを着用しているほか、総合案内と展望台等にロゴやポスターの掲出をした。 ・夏期間に札幌ドーム展望台企画展「はかる×くらべる展」を開催。 ・冬期間に装飾を実施。 	<p>・国内ドームでは初めての展望台施設を活かすとともに、自主事業で行う「ドームツアー」と併せて、当社観光事業と位置付け、利用促進及びサービスの向上に努めた。</p> <p>・外国人観光客の利便性向上や他の観光施設と連携した企画の実施などを通して、年間を通じて幅広い集客を促進した。</p> <p>・季節に合わせた企画や装飾を実施し、来場促進及びサービス向上に努めた。</p>	<p>イベントの実施支援については、要求水準である主催者への運営サポートのほか、イベント告知を行う等、積極的な支援策を講じており、大変評価できる。</p> <p>展望台についてできる限りの営業日数・営業時間を確保するだけでなく、展望台を活用した新たな自主イベントの開催など、利用促進に向け積極的に取り組んでいる。</p>
--	---	--	--

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼札幌ドーム「ドームニュース」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度は6回発行し、イベント情報や札幌ドームの利用案内を告知するためのツールとしてその効果を発揮した。 ・3-4月発行分は、お客さまの声を受け、ページ数を増やした特別号を制作し、両フランチャイズチームの選手インタビューや改修工事紹介等を掲載した。 <p>▼札幌ドームウェブサイト</p> <p>※平成30年度ウェブサイト(トップページ)へのアクセス数 1,033,299件(前期比7.4%減)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイトでは、アクセシビリティ及びユニバーサルデザインの考えに基づき、多くの皆さまにご活用いただけるよう、より身近で便利なウェブサイトとなるよう努めた。 ・ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、平成31年3月29日に公開した。 ・各種イベントを中心にあらゆる最新情報をリアルタイムで更新した。 ・より分かりやすい内容・魅力的なコンテンツの提供のため、ウェブサイトのパワーアップを図った。 <p>【実施例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「ウェブアクセシビリティ対応改修」 「お問い合わせ & ご意見ページの入力欄改良」 「スマートフォン版ページの増強」 「ドームスケジュール & イベントスケジュールの入力欄改良」 <p>▼その他広報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度から実施している「札幌ドームオンラインリサーチ」を継続実施するとともに、当社にとってより重要かつ優先的な課題を見出す機会とするようモニターの方との座談会を開催した。 詳細は「1業務の要求水準の達成度(1)統括管理業務▽記録・モニタリング・報告・評価」を参照。 ・施設紹介・来場促進・来場者サービス・企業の取り組み等の周知を目的として、報道機関に向けたプレスリリース配信を19回実施した。 ・テレビ・新聞・雑誌等のメディアを活用した広報活動も適宜実施した。 ・札幌ドームの情報をフリーペーパー(ふりっぱー)に出稿し、新規のお客さまの来場促進を図った。 <p>▼札幌市営地下鉄への広告掲出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来場者向け広報の充実を図ることを目的として、札幌市営地下鉄への広告を平成30年度は8回掲出した。 <p>▼メールマガジン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・約1,300人の登録者にイベント情報等を11回発信した。 ・会員数増を目指して新規登録キャンペーンを1回実施し、44人の新規会員を獲得した。 <p>▼メモリアルコーナー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・札幌ドームの歴史を記念品の展示で紹介するメモリアルコーナーに、札幌ドームで開催されたコンサートの記念品を追加展示した。 <p>▼マスコットキャラクター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マスコットキャラクター「チャームコロン」をウェブサイトや広報誌に掲載するなど、広報業務において活用した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種広報媒体の使用、また既存媒体のシステム、コンテンツ強化を図り、イベント情報や施設情報を、広く、分かりやすく市民へ提供した。 ・ドームニュースでは、特別号を発行し、情報提供だけではなく、お客さまのニーズに沿った情報提供を行った。 ・お客さまから寄せられたご意見やそれに基づく施設・設備等の改善結果をウェブサイトに公表することで、広報活動における、お客さまとの双方向コミュニケーションの強化を図った。 ・マスコットキャラクターをウェブサイトや紙面で使用するほか、ノベルティを制作し活用することで、利用者の興味・関心を高め、親しみをもって札幌ドームの情報に接してもらえるように工夫した。 	<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>全ての要求水準を達成していることから『B』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>様々な媒体を活用して広報業務を実施している。</p> <p>また、ウェブサイトのアクセシビリティについても、自主的に改修を進めるなど、利用者サービスの向上に努めている。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>全ての要求水準を達成していることから『B』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p>				<p>様々な媒体を活用して広報業務を実施している。</p> <p>また、ウェブサイトのアクセシビリティについても、自主的に改修を進めるなど、利用者サービスの向上に努めている。</p>			
	A	B	C	D											
<p>全ての要求水準を達成していることから『B』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p>															
<p>様々な媒体を活用して広報業務を実施している。</p> <p>また、ウェブサイトのアクセシビリティについても、自主的に改修を進めるなど、利用者サービスの向上に努めている。</p>															
17															

	<p>▽ 札幌ドームの著作権の管理に関する業務</p> <p>▼当社が札幌ドームを写真、模型、絵画、その他の媒体により表現する場合は、札幌ドームの設置目的を損なわないよう十分配慮した。また、第三者から当社が管理する札幌ドームの写真の使用申請があった場合には、適宜貸出を行った。</p> <p>▽ 公務視察対応</p> <p>▼官公庁、地方公共団体、海外からのお客さま等、15件の公務視察対応を実施した。</p> <p>▽ 保険の加入</p> <p>▼損害保険は来場者数、売上高、稼働設備の運転リスク等をもとにした「企業総合賠償責任保険」等に加入している。</p>	<p>・公務視察対応では公の施設として相応しい接遇を持って対応できた。現地視察のみではなく、映像素材などを利用し、施設概要を適切に理解していただくことができた。</p> <p>・損害保険は札幌市が求める仕様を満たしかつ建築物の規模に応じた保険に加入し有事に備えている。</p>	<p>札幌ドームの著作権の管理にあたり、利用用途を適宜確認するなど、適切に実施されている。</p> <p>公務視察については、柔軟に対応しており、接遇等についても特に問題はない。</p> <p>札幌市が求める仕様を満たす保険に加入している。</p>
--	---	--	--

2 自主事業その他

▽ 自主事業

▼自主イベント事業

今年度実施した主な自主イベントは以下のとおり。

・サッポロモノヴィレッジ(5/26・27)

※総来場者数38,440人

前年度に続き3回目の開催となったハンドメイドフェスティバル。テレビ北海道、道新文化事業社と共催イベントとして開催。北海道をはじめ全国で活動する作家・クリエイターが集結し、2日間で1,951ブースの出店があり大盛況であった。

・札幌展望台 サーキットフェスタ SUMMER(7/7)

※来場者数92人

展望台を利用したコンサートと、展望台及び3Fコンコースのコスプレ撮影開放を実施。

・北ガスグループ6時間リレーマラソン in 札幌ドーム2018(7/8)

※来場者数21,186人

今年度で8回目となった市民参加型イベント。テレビ北海道、さっぽろ健康スポーツ財団との共催イベントとして開催。競技には10,033人(1,145チーム)もの参加があり、好評であった。

・豊平区×札幌ドーム スポーツバイキング2018(10/28)

※来場者数5,297人

豊平区との共同開催。サッカー、野球、ランニングなどさまざまな運動教室のほか、ラグビー、障がい者スポーツ、ウインタースポーツなどの体験コーナーを用意。巨大迷路やスタンプラリー等も実施し、楽しみながら気軽に運動できる空間を提供した。市内・道内各地から幅広くご来場いただいた。

・コープさっぽろ presentsふわふわアドベンチャー in 札幌ドーム(1/4～6)

※総来場者数28,561人

テレビ北海道との共催イベントとして開催。開業以来18年連続の開催となり、ファミリー向けイベントとして定着している。

・HOKKAIDO MAKER'S supported by サッポロ モノ ヴィレッジ(1/19・20)

※総来場者数16,273人

テレビ北海道との共催イベントとして、「食」と「ハンドメイド作品」が集まるイベントを初開催。北海道をはじめ全国で活動する飲食店・作家・クリエイターが集結し、2日間で806ブースの出店があり大盛況であった。

・観戦・鑑賞型イベントの提供のみならず、多種多様な自主イベントを開催することで、市民の方々が気軽にスポーツやイベントに参加できる機会を創出し、札幌ドームの設置目的に大きく貢献することができた。

・当該事業年度においても展望台でのコンサートを開催し、国内ドーム唯一である展望台を有効活用した。

A	B	C	D
<p>自主事業については、施設の設置目的に合致する多種多様な自主イベントを開催している。</p> <p>特に、新規の大型自主イベントとして開催した「北海道メイカース」が成功を収めるなど、札幌ドームを活用した新たなイベントの創出に寄与した。</p> <p>また、自主事業の収益について、施設の運営管理費への充当、利用者サービスの向上又は効率的な管理運営の達成を目的とする管理物件の改修を行うなど、積極的な利益還元に努めた。</p> <p>更に、障がい者の雇用や福祉施設への観戦チケット贈答など、福祉施策への配慮についても積極的に実施している。</p> <p>これらのことから、施設の設置目的の達し、本市の政策実現に寄与しているものと認められることから、『A』評価とする。</p> <p>なお、小項目別の評価は以下のとおり。</p>			

▼飲食事業

- ・当社と委託事業者で設立した「札幌ドーム飲食事業者協議会」が貴市と「さっぽろ食の安全・安心推進協定」を継続締結した。
- ・委託事業者に対して食品衛生講習会や定期的・継続的な検査等により、衛生管理レベルの維持向上を図り、安全な食事の提供に努めた。
- ・館内各売店の位置やメニューなどを紹介した冊子「スタジアム・グルメ・ガイド」を作成し、来場者に配布することで販売促進を図った。
- ・委託事業者を含むアルバイトスタッフに対し、接客サービス向上を目的とした取り組みを実施した。

【実施した取り組み】

衛生コンサルタントによる衛生講習会(4月、6月、7月、9月、10月)

飲食売店厨房衛生検査(5月、9月)

弁当仕入工場衛生検査(6月)

販売商品抜き取り微生物調査(5月、8月)

サービス向上のためのMS講習(5月、7月、9月)

- ・委託事業者と協力し、コンコース売店の新メニュー企画、限定メニューの販売を行い、多様なニーズに対応できる品揃えの実現に努めた。

【実施企画・販売メニュー】

期間限定弁当「春香る 筍ごはん弁当」「秋の味覚 栗ごはん弁当」を販売

スタンプカードスタンプ増量キャンペーン「グルメdeスタンプ集め隊」を実施

「スクラッチキャンペーン 札幌ドーム秋の味覚狩り」を実施

自主事業「ゆきひろば」の開催期間に合わせ、ゆきひろば限定スイーツ「栗ぼうやおしるこ」「わらびもち助のおしるこ」をスポーツスタジアム・サッポロで販売

- ・両フランチャイズチームと協力した売店メニューの販売を実施した。

【実施例】

<北海道コンサドーレ札幌>

「コンサドーレ太鼓判メニュー」を販売

「コンサドーレ必勝弁当」を販売

販促キャンペーン「コンサドーレ太鼓判メニュー ガッツ盛り」「コンサドーレ太鼓判メニュー シールラリー」を実施

販促キャンペーン「コンサドーレ必勝弁当祭り」を実施

<北海道日本ハムファイターズ>

「ファイターズ応援弁当」を販売(期間限定でスペシャルグッズ付き弁当も販売)

「ファイターズ絶品グルメ」を販売

「ファイターズヘルメットカップソフトクリーム」を販売

「ファイターズ大型ヘルメットカップグルメ」を実施

販促キャンペーン「プレイヤーズスペシャル運動グルメ企画」を実施(全6回)

- ・札幌ドームの“名物グルメ”となるアイデアを募集した「札幌ドームグルメプロデュースグランプリ」を前年度に引き続き開催し、115点のご応募をいただいた。札幌ドーム部門、コンサドーレ部門、ファイターズ部門の各部門のグランプリ作品3点は、2019シーズンに実際に商品化する。

・食の安全を最優先して衛生管理を徹底したうえで、お客さまのニーズを反映して、売店のリニューアルや商品内容・価格帯の多様化により、来場者サービスの向上を図った。

・オンラインリサーチ等によるお客さまのご意見をふまえ、お客さまと接するスタッフのサービスレベルを高める取り組みを積極的に進め、お客さまの満足度を向上することに努めた。

・両フランチャイズチームと協力したメニュー企画を行うことで、来場促進に寄与し、さらに食のエンターテインメント性を高めた。

・名物グルメのアイデアを募集する企画を実施し、お客さまのニーズを反映させた商品開発に取り組んだ。

飲食・物販事業について、利用者の意見・要望の収集に努めるとともに、来場者ニーズを反映させた売店のリニューアルや商品内容・価格帯の多様化などを図り、利用者サービスの向上や施設の魅力アップに積極的に努めている。

▼物販事業

- ・来場者のニーズに応えた豊富な品揃えを行い、来場者サービスの向上を図った。
- ・常設店舗において、野球興行とサッカー興行の度に什器と商品の大幅な入替えを行い、陳列商品増幅と売上強化を図った。
- ・販売用ワゴンの配置やディスプレイ方法においても来場者の購入意欲を上げるよう努めた。また、来場者の少ない平日ナイターの野球興行ではコンビニ形式の売場に運用を変更し、運用費用面での効率化を図った。
- ・北海道コンサドーレ札幌と札幌ドームのコラボグッズ「CS&D」シリーズを継続販売した。今シーズンは同シリーズの新商品として「ミニペナントコレクション2018」も販売した。
- ・アルバイトスタッフに対し、接客サービス向上を目的とした取り組みを実施した。

【実施した取り組み】

- サービス向上のための覆面調査(4月、6月、8月)
- 自己評価表の記入による自身の接客の振り返りを実施
- ・コンコース売店2ヶ所に引き続きPOSレジを設置し、クレジットカード利用の来場者の利便性向上を図った。
- ・常設店舗に自動釣銭機を引き続き5台設置し、会計の待ち列の混雑解消と釣銭の受け渡し間違いの軽減に努めた。
- ・来場者数が多い興行では、常設店舗既存レジ5台に加え特設臨時レジ3台を追加する運用を実施し、更なる会計待ち列の混雑解消に努めた。

▼広告事業

- ・札幌ドームの広告媒体としての価値を有効活用するとともに、広告枠を増設するなど、収益向上に努めた。

▼ドームツアー事業

- ・展望台運営事業とあわせ、札幌の観光拠点としての役割を果たすよう努めた。
- ・海外向け観光案内媒体への出稿やウェブサイトの翻訳機能、多言語案内可能なデジタルサイネージの設置により、海外からの観光客の取り込みを意識した。
- ・札幌市内の観光施設と相互割引企画を継続実施した。(さっぽろテレビ塔、さっぽろ羊ヶ丘展望台、札幌もいわ山ロープウェイ、北海道開拓の村、北海道博物館、大倉山展望台)

▼チケット販売・管理事業

- ・当社独自のチケット販売管理システムを使用し、プレイガイドとして総合案内でのチケット販売業務を確実に遂行した。
- ・チケットレス入場認証サービス「らくスルー」の運用を含む、適切なチケット販売・管理を行った。

・物販事業では、お客さまニーズを反映した商品入荷と魅力的な店舗づくり、特殊什器によるスタッフ省人化などにより、人件費削減を図り、収益向上に努め、安定経営を支えた。

・飲食、物販に関わらず、札幌ドーム内の商業施設でご利用いただける共通スタンプカードキャンペーンを実施し、来場者への購買意欲増進を図り、収益向上に努め、安定経営を支えた。

・札幌ドームの高い露出度を活かし、企業の皆さまが広告価値を得られるよう努めた。

・当社の健全経営に寄与するとともに、広告看板の面積に応じて目的外使用料を納めることで、大きく貴市に貢献した。

・相互割引企画の対象施設を今年度も増やしたほか、札幌を代表する観光拠点の一つとして、施設の魅力を効果的にPRした。

・チケットレス入場認証サービスを運用して、お客さまがチケットの購入から入場までスムーズに行える体制により、来場促進に繋がった。また、チケットの配券・販売・精算管理業務までを総合的にを行い、主催者さまへのサポート体制を整えることで、有料イベント誘致にも寄与している。

広告媒体としての札幌ドームの価値が最大限活用されるよう、広告掲出企業との調整を実施している。

札幌市を代表する施設として、観光客向け取組として効果的に実施している。

来場促進や利便向上に向けた様々な改善を行っており、利用者サービスの向上に努めている。

▼友の会組織(メンバーズクラブ)事業

※平成31年3月末現在 会員数 15,658人

・カード会社との連携により、チケット購入を効率的に行えるサービスやカード会社のサービスを提供した。

・カード会社により、会員の皆さまの個人情報が高いセキュリティレベルのもとで管理した。

・友の会組織「札幌ドームメンバーズクラブ」の会報誌「DOMESTIC PRESS (ドームプレス)」を平成30年度は10回発行し、チケットの先行・割引販売等の告知ツールとして、来場促進、来場者サービスの一翼を担った。

・入会及び利用促進キャンペーンによる会員組織の拡大にも努め、会員サービス向上と来場促進に貢献した。

・会員向け自主イベント、他施設と連携し相互利用を図るキャンペーン等を企画することで、会員組織に対する商品価値の向上を図った。

【会員向け施策の実施例】

「ご入会・ご紹介キャンペーン」を実施

北海道コンサドーレ札幌戦及び、北海道日本ハムファイターズ戦において

て「札幌ドームスペシャルデー」を実施

北海道コンサドーレ札幌戦において「メンバーズクラブブース」を出展

▼地域貢献事業

・札幌市内の小学3年生とその保護者を北海道コンサドーレ札幌と北海道日本ハムファイターズの札幌ドーム公式戦にご招待する「みらいシート」事業を継続して実施した(2018シーズン招待実績963組1,926名)。

・札幌ドームをテーマにした絵画を募集する「こども絵画展」(応募総数147点)を継続して実施した。

・札幌ドームの近隣に位置する小学校の児童を対象とした展望台見学及び環境啓発事業を実施した(平成30年度実績小学校4校331名)。

▼トレーニングルーム関連事業

・積雪期間におけるスポーツ機会の創出のため、3階コンコースをランニングコースとして開放する「ナイトラン」を27日実施し、3,345人(前期比:11日増・1,850人増)が利用した。

・展望台や西棟会議室を利用した「サマーナイトヨガ」「おさんぽドーム」「シェイプアップヨガ」などの運動教室を28回実施し、455人が利用した。(前期比:7回増・302人増)

実施内容はお客様の声や日々トレーニングを指導するトレーナーの声を活かして決定し、好評を得た。さらに料金にトレーニングルーム利用料金を含めることで、継続したトレーニングに繋がるよう務めた。

・トレーニングルームの無料開放を1日実施し、MUSASHI試飲会、コブラクションテープや足型計測会インソール体験会なども開催した。延べ利用者数は203人となり、トレーニングルームの来場促進に成果を上げた。

・前後・左右・上下の3D高速振動により筋肉を刺激・活性化し、運動効果を最大限に高めることができるマシン「パワープレート」を導入。

・トレーナーとマンツーマンで行うストレッチプログラム「パートナーストレッチ」を実施。

・正確な身体情報をもとにより細かいカウンセリングを実施するための体組成計、身体の傾きや歪みを測定できる姿勢測定、体重のかかり方や負担の大きい箇所を測定できる足圧測定を導入。

・サービス向上のため、ウエイトマシンの更新を実施した。マシンの選定にあたっては、お客様のご意見を取り入れ、既設以外のマシンを導入するなど、利用者満足度向上につながるよう努めた。

・友の会組織事業では、会報誌、ウェブサイトを利用し、イベント情報とともにチケット販売情報を詳細に広報することで、お客さまへのサービス向上とイベントチケットの販路拡大に繋げた。

・会員が優待になる企画を実施するなど会員サービスの向上に努めた。

・プロスポーツ観戦を通じて、子どもたちの夢をみらいに繋ぐための招待事業等を実施し、札幌ドームの設置目的を実現するための様々な地域貢献を行った。

・ナイトランや運動教室など、市民の方々に気軽にスポーツができる機会の創出づくりに積極的に取り組んだ。

・トレーニングルーム利用者へのサービス向上のため、パートナーストレッチや体組成計などの新たなサービスも自主的に導入している。

「みらいシート」事業や「こども絵画展」などを継続実施することで、施設の設置目的の達成及び地域貢献に積極的に取り組んでいる。

ナイトラン及び運動教室の実施など、トレーニングルームの来場促進に努めており、成果をあげている。

また、利用者のニーズを的確に捉え、自主事業として様々なサービスを実施するなど、利用者満足度の向上に向けた取組を実施している点も評価できる。

<p>▼敷地利用事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度に引き続き、夏期間に、敷地内にて参加無料の体験型宝探しゲーム「チャームコロンドーム王国の秘宝」を開催した。敷地内を周遊して自然を楽しんでもらう企画内容で、非イベント日の来場促進、来場者満足度向上を目指した。(対象日31日 参加者600人) ・積雪期間に閉鎖していたサッカー練習場付近の敷地を「ゆきひろば」として3年連続で無料開放した。「そり・チューブ」の無料貸出に加え、「スノーダイビング」「雪だるまづくりコーナー」「雪上ストラックアウト」「雪上キックターゲット」のアイテムも設置し、サービス向上に努めた。(開放日数46日 利用者数4,808人／前期比5日増・529人増) ・同じく冬期間にサッカー練習場において「クロスカントリーコース」を2年連続で設置し、無料開放した。また、今回から「ぐるっと1周オープンアリーナ周遊コース」も新設し、サービス向上に努めた。(開放日数40日 利用者数57人／前期比1日減・13人増) <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼市内企業の活用に関し、専門性の高い業務は札幌市内に本店または支店営業所のある企業12社に対し再委託を実施。</p> <p>▼直近で退職者が発生したことから、平成30年6月1日現在の障害者雇用率(実雇用率)1.70%であったが、その後採用活動を行い、平成31年3月31日時点での雇用率は、法定雇用率を超える2.87%となった。</p> <p>▼障がい者就労支援施設等に対して、ノベルティや印刷物の発注を行った。</p> <p>▼養護施設や母子生活支援施設の皆さまに、北海道コンサドーレ札幌戦と北海道日本ハムファイターズ戦の観戦チケットを継続して贈答した(平成30年度計130席分)。</p>	<p>・非イベント日や冬期間の来場促進のため、広い敷地と豊かな自然を活用した企画を実施した。</p> <p>・市内企業の活用については業務計画のとおり実施した。</p>	<p>非イベント日の来場促進に向けた企画実施や冬期間の敷地内の有効活用など、イベント以外にも札幌ドームを有効的に活用し、魅力発信に努めている。</p> <p>市内企業の活用については計画のとおり実施している。福祉施策への配慮については、法定雇用率を超える障がい者雇用を行っている。</p>
---	--	--

3 利用者の満足度

<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 1173 437 1249">実施方法</td> <td data-bbox="437 1173 979 1249">ドームツアー・展望台来場者にアンケート用紙を配布(88名が回答)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1249 437 1326">結果概要</td> <td data-bbox="437 1249 979 1326">・総合満足度、接客満足度ともに100%と大変良い評価をいただいた。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1326 437 1420">利用者からのご意見・ご要望とその対応</td> <td data-bbox="437 1326 979 1420">ご意見、ご要望は別紙のとおり。対応については次回実施に向け検討中。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1442 437 1518">実施方法</td> <td data-bbox="437 1442 979 1518">トレーニングルーム利用者にアンケート用紙を配布(82名が回答)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1518 437 1594">結果概要</td> <td data-bbox="437 1518 979 1594">・総合満足度、接客満足度ともに100%と大変良い評価をいただいた。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1594 437 1832">利用者からのご意見・ご要望とその対応</td> <td data-bbox="437 1594 979 1832">ご意見、ご要望は別紙のとおり。その他、トレーニングルーム内にコミュニケーションコーナーを設置して随時ご意見・ご要望を収集し、独自のクレームマネジメントシステムを活用して協議・検討をおこない、解決に向け取り組んでいる。</td> </tr> </table>	実施方法	ドームツアー・展望台来場者にアンケート用紙を配布(88名が回答)	結果概要	・総合満足度、接客満足度ともに100%と大変良い評価をいただいた。	利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。対応については次回実施に向け検討中。	実施方法	トレーニングルーム利用者にアンケート用紙を配布(82名が回答)	結果概要	・総合満足度、接客満足度ともに100%と大変良い評価をいただいた。	利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。その他、トレーニングルーム内にコミュニケーションコーナーを設置して随時ご意見・ご要望を収集し、独自のクレームマネジメントシステムを活用して協議・検討をおこない、解決に向け取り組んでいる。	<p>・利用されたお客さまからは、内容・接客とも高い評価をいただいております。一定の利用者満足度が得られた。また、管理運営業務におけるセルフモニタリングの対象である「観光(展望台・ドームツアー)」及び「市民利用(トレーニングルーム)」については、仕様書の目標水準を大幅に上回る結果となりました。今後も継続してサービス向上に努め、更なるホスピタリティ向上を目指したい。</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" data-bbox="1241 1173 1437 2011"> 管理運営業務におけるセルフモニタリングの対象である「観光(展望台・ドームツアー)」及び「市民利用(トレーニングルーム)」に係る利用者満足度において、要求水準を大きく上回る回答結果を得ていることから、『A』評価とする。また、個別の事業(イベント)においても、自主的に幅広く利用者からの意見・要望を収集し、事業改善に努めている点も評価できる。今後も、利用者の意見・要望を踏まえた事業実施、サービスの維持向上が図られることを期待する。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	管理運営業務におけるセルフモニタリングの対象である「観光(展望台・ドームツアー)」及び「市民利用(トレーニングルーム)」に係る利用者満足度において、要求水準を大きく上回る回答結果を得ていることから、『A』評価とする。また、個別の事業(イベント)においても、自主的に幅広く利用者からの意見・要望を収集し、事業改善に努めている点も評価できる。今後も、利用者の意見・要望を踏まえた事業実施、サービスの維持向上が図られることを期待する。			
実施方法	ドームツアー・展望台来場者にアンケート用紙を配布(88名が回答)																					
結果概要	・総合満足度、接客満足度ともに100%と大変良い評価をいただいた。																					
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。対応については次回実施に向け検討中。																					
実施方法	トレーニングルーム利用者にアンケート用紙を配布(82名が回答)																					
結果概要	・総合満足度、接客満足度ともに100%と大変良い評価をいただいた。																					
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。その他、トレーニングルーム内にコミュニケーションコーナーを設置して随時ご意見・ご要望を収集し、独自のクレームマネジメントシステムを活用して協議・検討をおこない、解決に向け取り組んでいる。																					
A	B	C	D																			
管理運営業務におけるセルフモニタリングの対象である「観光(展望台・ドームツアー)」及び「市民利用(トレーニングルーム)」に係る利用者満足度において、要求水準を大きく上回る回答結果を得ていることから、『A』評価とする。また、個別の事業(イベント)においても、自主的に幅広く利用者からの意見・要望を収集し、事業改善に努めている点も評価できる。今後も、利用者の意見・要望を踏まえた事業実施、サービスの維持向上が図られることを期待する。																						

実施方法	札幌ドームみらいシート招待者にアンケートハガキを送付(460組が回答)
結果概要	・みらいシートで観戦いただいた満足度については96.3%、接客満足度については84.6%と概ね良い評価をいただいた。 ・はじめての札幌ドームへの来場がみらいシートであったお子様のうち39.0%が札幌ドームに再来場したことから、当事業は来場促進にも繋がっていると言える。
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。 対応については次回実施に向け検討中。

実施方法	札幌ドーム展望台企画展来場者にアンケート用紙を配布(245名が回答)
結果概要	・企画の満足度については子どもが90.3%と高評価だったのに対し、保護者は78.4%となった。
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。 対応については次回実施に向け検討中。

実施方法	夏休み企画「チャームコロンドーム王国の秘宝」参加者にアンケート用紙を配布(264名が回答)
結果概要	・企画の満足度については88.3%と大変良い評価をいただいた。
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。 対応については次回実施に向け検討中。

実施方法	自主イベント「サッポロモノヴィレッジ」来場者にアンケート用紙を配布(408名が回答)
結果概要	・イベントの満足度については88.4%と概ね良い評価をいただいた。
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。 対応については次回実施に向け検討中。

実施方法	自主イベント「北ガスグループ6時間リレーマラソン in 札幌ドーム」来場者にアンケート用紙を配布(299名が回答)
結果概要	・イベントの満足度については67.9%と概ね良い評価をいただいた。
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。 対応については次回実施に向け検討中。

実施方法	自主イベント「豊平区×札幌ドーム スポーツバイキング」来場者にアンケート用紙を配布(200名が回答)
結果概要	・イベントの満足度については93.0%、接遇満足度については85.4%と大変良い評価をいただいた。
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。 対応については次回実施に向け検討中。

実施方法	自主イベント「コープさっぽろ presents ふわふわアドベンチャー in 札幌ドーム」来場者にアンケート用紙を配布(651名が回答)
結果概要	・イベントの満足度については85.0%、接遇満足度については72.5%と概ね良い評価をいただいた。
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。 対応については次回実施に向け検討中。

実施方法	自主イベント「HOKKAIDO MAKER'S」来場者にアンケート用紙を配布(368名が回答)
結果概要	・イベントの満足度については84.0%と概ね良い評価をいただいた。
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。 対応については次回実施に向け検討中。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	H30計画	H30決算	差
収入	3,539,587	3,674,443	134,856
指定管理業務収入	1,543,477	1,668,061	124,583
指定管理費	0	0	0
利用料金	1,257,765	1,359,599	101,834
その他	285,713	308,462	22,749
自主事業収入	1,987,786	1,999,009	11,223
受託事業収入	8,324	7,374	▲ 950
支出	3,280,366	3,255,693	▲ 24,673
指定管理業務支出	1,983,881	2,044,906	61,025
自主事業支出	1,288,161	1,203,413	▲ 84,748
受託事業支出	8,324	7,374	▲ 950
収入-支出	259,221	418,750	159,529
利益還元	1,330,456	1,222,312	▲ 108,143
①管理運営経費充当	337,792	260,512	▲ 77,281
②消費税増減収補填	4,138	4,494	356
③アマ大会支援	98,473	111,840	13,367
④招待事業等貢献	12,274	13,070	796
⑤改修工事等	270,000	272,628	2,628
⑥保全小規模修繕	70,878	55,269	▲ 15,609
⑦人工芝更新	536,900	504,500	▲ 32,400
利益還元後の収支 (収入-支出-④-⑤-⑥-⑦)	▲ 630,831	▲ 426,717	204,114
法人税等	175,575	68,978	▲ 106,597

・平成22年度から指定管理費を受領していない。

・利用者サービスの向上又は効率的な管理運営の達成を目的とする管理物件の改修等を行い、積極的に利益還元に努めた。

・例年実施している株主への配当や長期保全に備えた積立を継続実施した。

・安定経営も含め、指定管理者の責務として引き続き収益確保に尽力していく。

A	B	C	D
収入は、イベント利用の確保等に努めたことにより計画比約1億3千万円増となった一方、経費削減に努めることで、支出については約2千4百万円減となった。			
この結果、収支差(収入-支出)は計画値を上回る約4億2千万円(計画比1億6千万円増)となった。			
また、自主事業による収益については、管理運営費用への充当や改修等の実施に充てるなど、約12億2千万円の利益還元を実施したことから『A』評価とする。			

▽ 説明

ホヴァリングサッカーステージ天然芝更新の影響等より、イベント利用日数の減少に伴い貸館及び商業事業が減収となったほか、観光・チケット・駐車場の各事業も減収となった。一方、広告事業は新規広告枠の販売により増収となった。

以上の結果、当事業年度の売上高は36億16百万円(前期比7.0%減)となったものの、野球用人工芝の更新やエスカレーター設置等の改良工事等を合計7億77百万円実施したことにより、開業以来2度目の赤字となった。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

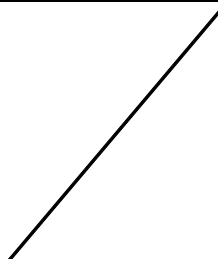
▽ 安定経営能力の維持

▼株主配当や貴市に寄附する設備投資・改修工事も毎年継続して行っている。
※上記「(3)施設・設備等の維持管理業務」参照。

▼開業以来借入金もなく、良好な財務状況である。

▼予算実績管理を定期的に行い、営業利益に応じた予算の修正を適宜行っている。

適 不適

<p>▽ 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</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼個人情報については、各種法令及び社内規程を遵守し、適正に取り扱っている。 ▼情報公開について、6月に当社ホームページにおいて財務諸表等の公開を実施している。 ▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。 		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
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
<p>北海道日本ハムファイターズ戦ではパ・リーグ公式戦58試合(前期60試合:3月開幕戦含む)、オープン戦4試合(前期7試合)の計62日(前期比5日減)、北海道コンサドーレ札幌戦はホヴァリングサッカーステージ天然芝更新の影響によりJリーグ公式戦13試合(前期19試合:3月開幕戦含む)(前期比6日減)、その他プロスポーツでは地震の影響によりサッカー日本代表戦が開催中止となったが、札幌ドームで初めてのラグビー開催となった「さっぽろラグビーフェスティバル」により計1日(前期比1日増)、コンサートでは6アーティストによる計9日(前期比同日)、コンベンションでは計6日(前期比2日減)、自主・共催イベントでは初めての開催となった「北海道メイカーズ」のほか、「サッポロモノヴィレッジ」「6時間リレーマラン」「ふわふわアドベンチャー」などにより計11日(前期比4日増)、その他アマチュアスポーツ大会などを含めた当事業年度のイベント利用日数は、合計125日(前期比8日減)となった。</p> <p>また、イベント利用日数に加え、設営撤去、練習、草野球利用および場面転換日を含めた総利用日数は、場面転換日が前期比19日減となったこともあり、合計234日(前期比37日減)、稼働率は64.1%(前期比10.1ポイント減)となった。</p> <p>来場者数については、北海道コンサドーレ札幌戦の平均来場者数が前期を大幅に上回ったものの、北海道日本ハムファイターズ戦の平均来場者数が前期を僅かに下回ったほか、「札幌モーターショー」の開催がなかったことなどにより、イベント来場者は268万2千人(前期比8.4%減)、展望台・ドームツアー利用者は地震や工事日程の影響により営業日数が減少したことなどにより3万1千人(前期比12.9%減)、一般市民利用の草野球・サッカー練習場・トレーニングルーム等利用者は5万8千人(前期比2.3%増)、キッズパーク・諸室等の利用者は2万4千人(前期比1.0%減)となり、当事業年度の総来場者数は4期振りに300万人を下回り、合計279万6千人(前期比8.2%減)となった。</p> <p>業績としては、プロ野球、プロサッカーをはじめ、イベント利用日数の減少に伴い貸館及び商業事業が減収となったほか、観光・チケット・駐車場の各事業も減収となった。一方、広告事業は新規広告枠の販売により増収となった。以上の結果、当事業年度の売上高は36億16百万円(前期比7.0%減)となったが、野球用人工芝の更新やエスカレーター設置等の改良工事等を合計7億77百万円実施したことにより、営業損失は4億84百万円(前期比6億68百万円減)、経常損失は4億26百万円(前期比6億56百万円減)、当期純損失は3億57百万円(前期比5億20百万円減)となり、開業以来2度目の赤字となったが、指定管理者としての責務は十分に果たしていると言える。</p>	<p>令和元年度は、2021年を目標年とする長期ビジョン『SV-21』を実現し、新たなステージへ向かうステップと位置付ける新3ヶ年計画『中期経営計画2021』のスタートの年となります。この『中期経営計画2021』では、基本方針として「Make the New Sapporo Dome! - 第二の創成期 - 新しい札幌ドーム、新しい仕事を創り出す」を掲げるとともに、「札幌ドームの価値向上と魅力発信」「新たな事業展開・営業戦略の確立」「持続可能な企業への変革」という3つの基本戦略を策定した。</p> <p>このような状況下において、本年9月には「ラグビーワールドカップ2019日本大会」が開催されますことから、大会成功に寄与するとともに、札幌ドームの魅力と可能性を改めて世界に発信する絶好の機会と捉え、より一層の施設設備とサービスの充実を図る。また、2023年以降の経営環境の変化に的確に対応するため、引き続き、札幌ドームが目指すべき具体的な将来構想「DOME NEXTプラン」の検討や札幌市とのプロジェクトチームでの議論を積極的かつ柔軟に進めるとともに、指定管理者として適切な業務遂行と市民還元の実現に努め、持続可能な社会の実現に向けた取り組みを進める。</p> <p>▼「札幌ドームの価値向上と魅力発信」では、「ラグビーワールドカップ2019日本大会」及び「東京2020オリンピック」のサッカー会場としての準備を着実に実施するほか、2階屋外テラス仮設トイレの設置やアクセシビリティ改善のためのエスカレーター増設の検討を進め、来場・観戦環境のさらなる向上を図る。</p> <p>▼「新たな事業展開・営業戦略の確立」では、2万人コンサートモードなどの新たな貸館モード確立に向けた調査等を行うほか、収益向上のためのネーミングライツ導入等に向けた研究、都市型体験アクティビティや大型仮設テント等の新たな商業コンテンツの開発についても検討を進める。</p> <p>▼「持続可能な企業への変革」では、SDGsを活用した企業活動や取り組みの発信などにより、企業価値向上を目指すとともに、人事諸制度等の見直しおよびコンプライアンスの徹底・防火防災体制の強化にも注力する。また、有給休暇取得率の向上や残業抑制に向けた取り組みを推進し、従業員満足の向上を図る。</p> <p>札幌ドームは、まもなく累計5,000万人のお客様をお迎えする。当社は、さらに多くの市民の皆様にご来場いただけるよう、2年後の開業20周年、そしてその先を見据えた「第二の創成期」を切り拓いていき、スポーツの普及振興及び市民文化の向上並びに地域経済の活性化に一層寄与できるよう総力を結集して邁進する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>全ての項目について要求水準を満たしており、計画どおりに業務を遂行しているものと評価する。</p> <p>収支については、前年度と比較し減収減益、来場者数についても前年度から減少しているが、これについてはイベント日数減に起因しており、総評して健全かつ安定した経営を行っているものと評価できる。</p> <p>利用者サービスの向上のための改修についても、エスカレータの設置を含め、利用者のニーズに基づき実施しており、大変評価できるものである。</p> <p>その他にも多様な自主事業を積極的に実施するなど、市民道民に親しまれる施設づくりに尽力しており、施設の設置目的の達成に寄与する管理運営を行っているものと大変評価できる。</p> <p>今後も引き続き設置目的の達成に向けた様々な取組が展開されることを期待する。</p>	<p>改善を要する事項は特になし</p>