

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、施設的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運営するために、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、長期的な視野を持って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 令和3年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価								
1 業務の要求水準達成度											
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼ 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2021」に沿った事業実施</p> <p>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)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3ヶ年経営計画「中期経営計画2021(平成31年3月策定)」において「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」を基本方針に掲げ、「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つの基本戦略のもと、事業活動を進めた。</p> <p>「札幌ドームの価値向上と魅力発信」へ向けた取り組みでは、開業20周年事業を展開したほか、冬季間敷地内で雪遊びが楽しめる「ゆきひろば」の充実を図り、令和3年度においても1万人もの地域住民の皆様にご来場いただくなど、新たな魅力発信やファンづくりの推進にも努めた。</p> <p>「新たな事業展開・営業戦略の確立」へ向けた取り組みでは、アリーナフェンスや南北入場ゲートに広告用LEDを設置したほか、2023年以降を見据え多様なイベントのニーズに応えるためアリーナの新たな利用形態の営業活動を進めた。また、物販・飲食事業の今後の運営形態やより効率的な施設管理の手法などについても検討を進めたほか、札幌駅ステラプレイスへ初めての外部店舗となる「VILLAGE STORE」を出店した。</p> <p>「持続可能な企業への変革」へ向けた取り組みでは、引き続きSDGsを意識した活動を推進し、北海道コンサドーレ札幌戦では株式会社コンサドーレ様と連携したSDGsへの取り組みを発信するブースを出展したほか、所轄の豊平警察署様と「地域の安全・安心に関する協定」を締結するなどの取り組みを進めた。また、経営環境等の変化に対応すべく、組織の変更を行ったほか、コンプライアンス、防火防災、能力開発等の社員研修を実施した。</p>	<p>・管理運営方針のほか、「SV-21」及び「中期経営計画2021」を策定しており、その基本方針、基本戦略に基づいて多様な事業活動を展開した。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症拡大に起因したイベント自粛・営業休止等により、北海道のスポーツ・エンターテインメントの発信地である札幌ドームは非常に大きな影響を受けた。</p> <p>・最終年度を迎えた「SV21」及び「中期経営計画2021」を総括したほか、新たな長期ビジョン、中期経営計画を策定し、今後の当社が担うべき役割と使命を明確にした。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>「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)」の項目において、設備点検作業の手順不備が原因で発生した事故により、設備の不具合のほか広範囲への停電も生じ地域住民に多大な影響を与えた。</p> <p>これについては、市の指導を受け作業手順やマニュアルの見直しが行われている。</p> <p>また、「要望・苦情対応」の項目において、システムの不具合に長期間気付かず、要望等に対し適切な対応が取れていなかった。</p> <p>以上を鑑み「C」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>管理運営方針のほか、長期ビジョン「SV-21」及び「中期経営計画2021」を策定しており、その基本方針、基本戦略に基づき良好に施設を管理運営している。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▼「SV-31」及び「中期経営計画2024」の策定

新長期ビジョン「SV-31」を策定し、開業30周年に向けてありたい姿を「賑わい愛される施設 そして、信頼される企業へ～その次の10年を見据えて～」として「差別化」と「サステナビリティ」をキーワードに戦略の枠組みを検討した。また、その実現に向けたステップと位置づける新3ヶ年計画「中期経営計画2024」を策定した。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼ 平等利用の確保

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。
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。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼「環境方針」及び「ECO MOTION 2021」に沿った取り組み

平成20年3月に制定した「環境方針」のもと、平成23年度を基準年・開業20周年を迎えた令和3年度を目標年とした「ECO MOTION 2021」を平成25年3月に策定し、「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。

▼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、専務、事業副本部長、全部長及び室長で組織される「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。
・令和3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。

・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った。

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。

・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。

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。

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。

<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3,129kl(前年2,753kl、前年対比
13.7%削減、基準年対比24.7%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
- ・館内各所照明のLED化
- ・蒸気往配管(フランジ・バルブ等)の保温
- ・西棟エリア空調設備の改良(空調系統の分離)
- ・「ドームニュース」等の広報誌印刷にグリーン電力及び植物性インクを使用
- ・「ドームニュース」等の広報誌印刷にカーボンオフセット用紙を使用
- ・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幕の運用改善
- ・WEB燃料管理サイトを活用した車両の燃費管理
- ・一般照明のエリア及び点灯時間の見直し
- ・敷地閉門時間を一部早めることによる屋外照明の早期消灯

・新型コロナウイルス感染拡大に伴う施設の営業休止やイベントの中止、イベント開催時の収容人数制限などは実施されたが、イベント開催日数が前年度より増加したため、照明や冷暖房等の使用頻度の増加に伴い電力・ガスを中心としたエネルギー使用量が増加した。基準年対比では目標達成となった。

とは評価に値する。

<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109t(前年54t、前年対比101.9%削減、基準年対比56.7%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
- ・リサイクルポストなどに英語を表記し、外国人にごみ分別リサイクルへの協力を依頼
- ・コンサドーレと連携し、リサイクルポスト付近にマスコットの分別呼びかけパネルを設置。クラブ・サポーター・清掃事業者との共同によるごみ削減推進
- ・コンサドーレと連携し、試合開始前に大型ビジョンで前回試合時のリサイクル率を発表(試合毎の廃棄物計量及びリサイクル率算出によるごみ削減推進)
- ・飲食売店でレジ袋削減
- ・物販常設店舗、コンコース物販売店でレジ袋有料化
- ・廃棄予定だった展示パネルや木製品を、加工したうえで別用途にて有効活用
- ・売れ残り弁当の分別廃棄
- ・新プラスチック循環法開始に伴う飲食売店付近への啓発貼り紙の掲示(カトラリー等のごみ削減)

[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43.4%(前年64.9%、前年対比21.5ポイント減少、基準年対比2.9ポイント減少)

[取り組み]

- ・紙ごみ、生ごみ、びん、缶、ペットボトル、飲料用プラスチック、容器包装、プラスチック、食用廃油の分別及びリサイクルを実施
- ・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
- ・リサイクルポストなどに英語を表記し、外国人にごみ分別リサイクルへの協力を依頼
- ・コンサドーレと連携し、リサイクルポスト付近にマスコットの分別呼びかけパネルを設置、クラブ・サポーター・清掃事業者との共同によるリサイクル推進
- ・コンサドーレと連携し、試合開始前に大型ビジョンで前回試合時のリサイクル率を発表(試合毎の廃棄物計量及びリサイクル率算出によるリサイクル推進)
- ・委託事業者と協同した事業系ごみの分別推進
- ・弁当容器にリサイクルシールを貼付
- ・植栽の剪定枝や添え木などをリサイクル
- ・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
- ・販売中止となった食品容器の原料リサイクルを実施

・令和2年度ほどの影響はないものの、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う施設の営業休止やイベントの中止、イベント開催時の収容人数制限などの実施により、来場者数が大幅に減少したことで、廃棄ごみの排出量も減少し、基準年対比では目標達成となった。

・これまでリサイクルしていたホヴァリングサッカーステーキ(天然芝)の刈りカスについて、令和3年度に天然芝と人工芝のハイブリッド芝に変更したことにより、刈りカスをリサイクルに回すことができず、廃棄ごみとして処分した。また、全体の廃棄物排出量が減少したことにより、相対的にその影響が大きく現れ、リサイクル率は過去最低となり、今年度としては目標達成に至らなかった。

・社員による札幌ドーム周辺のごみ拾い活動「札幌ドーム・クリーンアップ作戦」を平成24年から継続実施するなど、社員の環境意識啓発にも取り組んでいる。

・ウェブサイトやCSRレポート、SNS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。

〈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年毎に実施。令和3年度はオリンピック開催予定及びコロナ禍で実施見送りとなった。次回調査は令和4年度を予定。

[取り組み]

- ・年2回の草地の刈込み、植栽の剪定や補植、冬囲いなどによる適切な緑地管理
- ・高茎草地を好む鳥を誘うために、あえて草を刈らずに高茎草地エリアを用意
- ・ドーム前広場の花植えを実施、こまめな散水の継続
- ・敷地内の沈砂池の過剰な土砂や水辺植物などの回収

[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]

令和3年度実績1,217人、累計81,047人

※10万人まであと18,953人

[取り組み]

・「札幌ドームレポート2021」の制作及びウェブサイトへの掲載

・「近隣小学校環境啓発事業」の実施(1日間)

・近隣小学校の校外学習の受け入れ(2日間)

・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

・「ECOなコラム」配信(月1回)

・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)

・コンサドーレ×札幌ドーム PASS連携ブース出展

・オンラインイベントに環境啓発ブースを出展

・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」

「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

・コンサドーレ×札幌ドーム「秋の野鳥観察会」を実施

・敷地内樹木150本に「樹木プレート」設置(令和元年度から継続)

・「エコプレイヤーキッズ」「札幌ドームおさんぽMAP」

リーフレット配布

・SNSによる敷地内の魅力発信

・キャラクター「チャームコロン」のトピアリーによる緑の演出

▼「ECO MOTION 2030」の策定

令和3年度をもって「ECO MOTION 2021」の期間が終了したことに伴い、令和4年3月、新たに2030年を目標年とした「ECO MOTION 2030」を策定し、脱炭素社会・循環型社会の実現に向け、より一層取り組みを進めていくこととしている。

▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

▼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。

▼組織の整備、従事者の確保・配置

4月: 人事異動を実施

6月: 1名を中途採用

11月: 組織改編及び人事異動を実施

3月: 1名を中途採用

▼人材育成を目的とした研修の実施

4月: 課長代理研修(課長代理に昇進した社員1名)

7~2月: 中堅社員研修(一般職4名、課長代理職4名)

11~1月: 専門職研修(正社員専門職7名)

9月: 管理職研修(担当課長職1名)

10~11月: マネジメントケイパリティケイパリティコース(部長職1名)

3月: 主任研修(主任職5名)

随時: 選択研修(各部署の職務に必要なスキル研修や専門性の高い研修/社員3名)

随時: e-ラーニング研修(ビジネスにおける基礎知識の習得/社員2名)

▼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。

・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。

・2023年に向けた営業体制の強化のため、組織改編を行った。

・人材育成においては、例年、年齢や役職に応じた研修を実施しており、令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、海外視察研修の実施を見送ったが、外部の公開研修やオンライン研修へ参加した。また、社員を講師とする社内研修の充実を図った。

・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。

・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。

業務を効率的かつ安定して遂行できるよう、計画的かつ適正な人員配置が行われている。

新型コロナウイルスの影響を受けながらも、オンラインで研修を実施し、適切な人材育成を行っている。また、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遵守のために必要な啓発が図られている。

▼法令遵守・服務規律に係る研修の実施

5～3月：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)

7～10月：セーフティラリー北海道2021参加(交通安全意識の向上及び無事故・無違反を目指す／全社員)

8～1月：自衛消防業務新規講習・再講習(消防法第8条第1項に規定する防火管理者としての資格講習及び消防法第36条第1項に規定する防災管理者としての資格講習／社員11名)

2月：プロ野球暴排実務者研修会(イベント開催時のトラブル等への適切な対処について／社員1名)

普通応急手当講習(AED講習／社員9名)

2・3月：甲種防火管理・防災管理新規講習(消防法第8条第1項に規定する防火管理者としての資格講習及び消防法第36条第1項に規定する防災管理者としての資格講習／社員3名)

3月：コンプライアンス集合研修(監視カメラに関するリスク、業務遂行や日常生活等におけるより身近な事案をテーマとして、日頃のコンプライアンス意識の向上を図る／全役員・全社員)

防火・防災社内講習会(過去に国内で発生した火災事例を参考とした対処法を学び、防火管理意識の向上を図る／全役員・全社員)

中途採用社員研修(会社概要・事業内容・会社規則等／中途採用社員1名)

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼独自のクレームマネジメントシステムの活用

お客様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)

・トイレ洋式化改修

▼来場者サービスの向上のための取り組み

・衛生講習会の実施

令和3年6月より義務化される「HACCPに沿った衛生管理」(食品衛生法改正)について、全飲食委託事業者を対象として講習会を開催したほか、外部コンサルタントによる売店衛生検査と検査結果をもとに講習会を実施し、衛生環境の向上に努めた。

・来場者サービス向上のための研修会・協議会の実施

対象: 飲食事業課社員、飲食委託事業者
当社と飲食委託事業者は、「チーム札幌ドーム」として共通のビジョンをもち、お客様サービス向上を目指して取り組みを進めている。
新型コロナウイルスの感染状況により休止していた各売店のサービス状況調査を2年振りに実施し継続性維持に努めた。当該調査については、これまで外部機関へ業務委託していたが、今回は当社の社員および売店事業者が相互のサービスを体験することで、他店のサービスレベルも参考にしながら接客サービスを向上させることを目的に実施した。

・北海道コンサドーレ札幌とのCS・ESミーティングの実施

これまで当社が実施してきたCS(顧客満足度)とES(従業員満足度)の向上施策について、新たに株式会社コンサドーレと共同で取り組むことで、主催者とスタジアムが、より一体感を持って取り組んでいける体制作りを目指し、今後2社間で共通の目標や来場者サービスレベルを定め、それを達成するための議論を重ね、生まれたアイデアを具体的な企画として実現していく基盤を構築した。

・コロナ対策運営マニュアルの整備と運用

コロナ対策運営マニュアルの内容を精査更新し、コロナ禍における接客対応について日常的に周知徹底を図った。

▼事業本部会議の開催

事業本部長、事業副本部長、全部長及び室長による「事業本部会議」を定期的で開催し、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。

・独自のクレームマネジメントシステムを活用し、来場者からのご意見、ご要望を受け付け、社内にて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様サービスの充実を図った。

・例年実施する店長研修、接客コンテストといった取り組みは、コロナ禍で実施ができなかったが、新型コロナウイルス感染症対策に関する研修会を実施するなど、来場者サービス向上に努めた。

・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。
【アイデア提案の入賞作品】
「プラスチック製ファイルから紙製ファイルへの切替え推進」
「飲食売店でのレストランベースフードを使用したメニューの販売」

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。

また、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、来場者サービス向上に努める姿勢は大変評価できる。

今後も、社員からのアイデアを形にする取組が積極的に行われることに期待する。

▼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。令和3年度の提案件数は26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しているが、新型コロナウイルス感染拡大による外出自粛の傾向により、令和3年度の調査件数は0件であった。

▼ミニ図書館の運用

当社の事業にかかわり、かつ社員が共有することで、第二の創成期につながるアイデアの源泉となる書籍等について、供覧できるスペースを用意し、令和2年9月より貸出も行っている。なお、本取り組みは、前述のアイデア提案表彰制度により提案されたアイデアを形にしたものである。

▽ 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。

▼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。

・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。

・設備点検作業における手順不備による事故により、札幌ドーム設備の不具合の発生のみならず、広範囲で停電を発生させ、多くの地域住民に影響を与えることになった。この事故は、作業員

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、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。

設備点検作業の手順不備が原因で発生した事故により、設備不具合のほか広範囲への停電も生じ地域住民に多大な影響を与えた。再発防止に努めていきたい。

が作業手順を事前に十分に確認し、また組織としてのチェック体制が整っていれば防げた事案と考えられる。再発防止策として、作業リスクの重大さを関係各所へ改めて認識させるとともに、作業手順やマニュアルの見直しを行い、作業におけるチェックの徹底を行った。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼運営協議会の開催

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28日	<ul style="list-style-type: none"> ・第92回取締役会について ・第23期定時株主総会について ・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 ・フォトウェディングについて ・非イベント日の駐車場無人化について
第2回 9月21日～27日(書面開催)	<ul style="list-style-type: none"> ・第93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3回 12月23日	<ul style="list-style-type: none"> ・第94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 ・条例改正等の希望について ・来期以降の市民利用について ・来期の自主イベントについて
第4回 3月24日	<ul style="list-style-type: none"> ・第95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 ・自主イベントについて ・条例改正等の希望について
<p><協議会メンバー> 貴市(管理係長 他)、(株)札幌ドーム(総務課長 他)</p>	

・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。

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。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼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。

▼当社現金取扱要領に基づき現金管理を行っている。

▼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。

▼「軽減税率制度」、「区分記載請求書等保存方式」を含む消費税率の改定において、適正運用に努め、これに伴う会計処理を適正に行うとともに、「インボイス制度」の導入に備える。

▽ 要望・苦情対応

▼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。

▼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。

※コールセンター入電数 10,725件
(前期比:1,840件増)

※コミュニケーションご意見枚数45枚
(前期比:11枚増)

※メール 185件
(前期比:31件増)

▼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、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。

▼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。

▼コールセンター、ウェブサイトでのご意見・ご要望を貴市に月次報告している。

・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。

外部会計監査や税理士による税務監査を実施しており、適正な会計処理に努めている。

現金の取扱いについては、関係規定を整備し、その規定に基づき適正に管理している。

・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。

多種多様な方法により利用者の意見・要望の収集に努め、必要な記録・整理・分析を行っている。

・ウェブサイトから当社に送信できるメールでのご意見・ご要望等について、システムトラブルにより令和2年11月から令和3年5月まで受信不可となっていた。トラブル解消後、ウェブサイト上でお詫びの文章を掲載した。

また、収集した意見・要望をもとに、要求水準にはな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いる点は大変評価できる。(対応内容は「▽管理水準の維持向上に向けた取組」参照)

システムトラブルによりウェブサイトでご意見・要望を半年間受信できていなかった件について、トラブル発覚まで時間がかかりすぎている点に問題があった。再発防止に努めていただきたい。

▽ 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。

▼管理運営業務協定書に定める各報告書類を適切に貴市に提出した。

▼貴市の検査・確認・要請に対し、誠実に対応した。

▼インターネットアンケートの実施

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。

[令和3年度の取り組み内容]

- ・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):新型コロナウイルス感染症拡大の影響にて中止

<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:10/8~10/20

・回答者数:93人(モニター登録者100人中)

・回答結果(抜粋)

ウェブサイトに関して、文字の細かさや情報の探しにくさなどについてのご指摘を多数いただいた。それを受け、令和4年3月末に公開したリニューアル版WEBサイトでは、アクセスの多いページをトップに配置やスマートフォンから閲覧しやすくするなど、お客さまの欲しい情報を早く入手できるよう、利便性向上の改善をした。また、地下鉄広告やSNSについてもさまざまなご意見をいただいた。より効果的に広告・広報展開を行えるよう、ぜひ今後の参考としていく。

・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、定期的に貴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。

・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。平成26年度から継続実施していた座談会は、コロナ禍のため中止とした。

・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。

必要な記録・帳簿等を整備し、適切に保管している。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、項目別に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。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。

<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:11/15～11/28
- ・回答者数:87人(モニター登録者100人中)
- ・回答結果(抜粋)
階段の多さや、座席や足元スペースの広さに関するご指摘を多数いただいた。座席の改善については今後も継続して検討していく。
清掃状態については、非常に高い評価をいただいた。
会計時のキャッシュレス化については、感染対策の観点より、進めてほしいとの意見を多数いただいた。

<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:12/13～12/24
- ・回答者数:80件(モニター登録者100人中)
- ・回答結果(抜粋)
総合的な当社の取り組み状況について、お聞きした全ての項目で「とても満足している」「満足している」の合計が半数を上回った。「とても満足している」「満足している」を選ばれた割合が最も高かった項目は「施設・設備のメンテナンス」、最も割合の低かった項目は「飲食サービスの改善」であった。ご満足いただける飲食サービスを目指し、今後の施設運営の参考とする。
また、館内のサービス向上についてご要望のあった内容のうち、優先的に取り組んでほしいと回答された割合が最も高かった項目は「スタンド座席の横幅拡大」であった。
ファイターズさまが移転される2023年以降、当社を取り巻く環境が変わるが、今後も魅力あるイベントを誘致・開催し、スポーツ・エンターテインメントの発信地であり続けられるよう努めていく。

(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	・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。	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>▼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。</p> <p>▼当社アルバイト社員について、北海道の最低賃金889円(令和3年10月1日発効)を上回る900円以上の時給を支給した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼より働きやすい職場づくりの推進を目的として、一般事業主行動計画の策定を行った。目標としているリフレッシュ休暇5日取得と年次有給休暇5日以上取得については、100%達成となった。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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7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 ・年休の取得促進の検討 ・ストレスチェックの審議 ・新型コロナウイルス感染症対策の検討 ・コロナ禍の熱中症対策検討 ・脂質異常症について ・アルコールとの上手な付き合い方について ・VDT症候群予防について など</p>	・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	

▼「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。
令和3年度については、産前産後休業を取得した社員が1名、育児休業を取得した社員は3名おり、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。

▼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。

▼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。

▼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。

▼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11回コンプライアンス委員会開催(書面開催)

11月：第12回コンプライアンス委員会開催

7月：第10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、8月、11月、2月)

※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

▼新型コロナウイルス感染症対策として、従業員にはマスク着用や手洗い、うがいの励行、出勤前の検温や体調管理の徹底を行い、時差出勤やテレワークを実施するなどした。また、臨時休館等により出勤日数が減少した臨時社員には休業手当を支給し、雇用を維持した。

・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。

・職場における新型コロナウイルス感染症対策を適切に行った。

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)	・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お案内ができる体制を整備している。	A	B	C	D
	<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>▼新型コロナウイルス感染症対策として、以下の対応を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来場者が使用するトイレ全てに、「手洗い、咳エチケット」に関する案内を掲出した。男性トイレ内の手洗い強化を継続している。 ・従来より、全トイレに手洗い石鹸、全個室に便座除菌クリーナーを設置している。ハンドドライヤーは引き続き停止している。 ・清掃委託事業者やフランチャイズ球団と連携し、かつ貴市の協力をいただきながら、必要なマスク・消毒液等の確保に努めている。 ・フランチャイズ球団とも連携し、イベント時における消毒液配置箇所をさらに追加した。盗難対策を実施し、紛失により使用できないことがないように準備した。平成28年から消毒液の配置リスト・図面等を活用し、イベント主催者や社内の情報共有と感染症対策に取り組んできた。 ・守衛所・バイト口からの関係者入場時には、全入館者に手指消毒を依頼している。精度の高いサーモグラフィ(表面温度計測器)を導入し、来館者・飲食事業者には検温結果を記録してもらっている。ドーム社員・常駐委託事業者・工事業者等には事前検温結果を記録させている。 ・貴市との連携を緊密にとり、主催者とも調整を図りながら、市施策との同調を図るとともに、利用者への丁寧な周知を行った。 ・通常営業日に使用するエリアに対して、清掃委託事業者にて、消毒作業を1日2-3回実施している。(手すり・ドアノブ・洗面台水栓・エレベータボタンなど)清掃時使用する薬剤に、消毒作用のある薬剤を混ぜ、清掃と除菌を同時に行うことで、効率的な清掃と広範囲な除菌に努めている。 	<p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策にも引き続き徹底して取り組んでいる。</p>	<p>全ての要求水準を達成しており、「総括的事項」「施設・設備等の維持管理」の項目にお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>			

▽ 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、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。

- ・日常清掃・イベント準備清掃・イベント清掃・特別清掃と区分し、汚れ具合・清掃エリア・頻度・タイミングを十分考慮したうえで、広い施設を効率的に清掃して来た。
- ・監視カメラや機械警備設備を活用し、広い敷地内を効率的に監視、警戒するとともに、館内及び館外の巡回を定期的を実施し、敷地内の保全に務めている。
- ・早朝深夜時間帯における防災センター員の配置を3名から2名に削減し、コスト削減を図った。
- ・駐輪場に残された自転車は、週1回確認し、記録を取っている。貼紙掲出後、一定期間経過後引取り手が現れない場合には、警察への問合せを行ったうえで、適切に廃棄処分をしている。
- ・一般駐車場スタッフがお客さまに案内する際に見せるサインを多言語化している。(英語・中国語・韓国語・タイ語)。
- ・令和4年2月より通常営業日(イベントのない日)における一般駐車場の機械化による無人化を実現し、駐車場係員の人件費削減など合理化を実施した。イベント日の一般駐車場や関係者駐車場は有人での運営を引き続き継続し、スムーズな案内誘導・ホスピタリティ維持・安全確保に務めた。
- ・「AED日常点検チェックリスト」により毎日AEDのインジケータの点検をするなど、AEDを常に適切に使用できる状態の維持に努めた。
- ・使用期限が近くなったAED 電極パッドなど消耗品を定期的に更新している。

▼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。

- ・外構管理は草花の開花時期を考慮して下草刈りの時期を決めている。樹木は歩行者や車両等の安全を第一とした駐車場エリアと草花や樹木を楽しむボタニカルエリアでは剪定頻度や剪定強度を変えて、メリハリのある樹木管理を実施している。
- ・除排雪は歩行者や車両等の安全を第一に考えた体制で実施しており、特にイベント日は除雪作業のほかに凍結防止剤やすべり止め砂の散布などを実施し、来場者の転倒事故防止に努めた。
- ・令和3年度には敷地内の雨水排水対策として沈砂池の貯留水量の確保のため、池に堆積した泥や繁茂しすぎた水辺植物の除去を実施した。
- ・コンパウンドアートは、毎月1回清掃点検を実施している(冬季閉鎖箇所は除く)。破損等が発見された場合は、適切に修繕を行っている。令和3年度は3箇所のコンパウンドアートの修繕を実施した。

▼改良工事の実施

- ・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。

・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。

・清掃スタッフの手による清拭、搭乗式床洗浄機による広範囲な床面清掃など、素材や場所に適した、施設を大切にしたい丁寧な清掃を心掛けており、来場者や視察者から開業後20年経過しても施設がきれいであるという評価を受けることが多い。

・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。

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。

また、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。

・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。
 ※施設改良工事件数 33件 / 金額 244,567千円
 (うち札幌市への寄附金額は244,567千円)

[主な工事項目]

トイレ洋式化改修、記念樹植樹、サッカー練習場大時計設置、内野フェンス・ゲート看板LED広告化、大型映像装置テロップ更新、ストリート南北外部排水性舗装更新、2階コンコース床材更新、アームロール車更新、蒸気配管保温工事、駐車場管理機器設置など

▼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。

※修繕等件数 99件 / 実施金額 72,174千円
 (保全計画のうち当社が実施した15件/31,265千円を含む)

▽ 防災

▼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。

・組織変更に伴い、自衛消防隊編成の修正するなど、消防計画を必要に応じて見直している。

・普通応急手当講習I(心肺蘇生、AED講習)9名、甲種防火管理・防災管理新規講習(新入社員教育)3名。自衛消防業務新規講習4名、自衛消防業務再講習7名受講した。

前年度は、コロナウイルスにより講習自体が中止されていたが、令和3年度は感染対策を講じたうえで、社員教育を実施した。

▼以下のとおり防災訓練・自衛消防訓練を実施した。

・12月に自衛消防訓練を2回実施した。

出勤人数の少ない通常営業日(非イベント日)に、地震・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。消火器の使用説明と、水消火器を使用した模擬消火訓練を実施した。無線機やマスターキーの所持、防災に必要な物資を備えた「地区隊バッグ」の携帯など、基本的な行動の振り返りを行った。自衛消防隊長のローテーションを図ることで、自衛消防本部の組織力・連携力を強化するとともに、担当者不在でも本部隊を運営できる体制を整えるべく訓練を実施した。
 ※主な訓練内容:地震・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。

▼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。

・防災業務では委託事業者の協力のもと、防災・消火訓練を実施し、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ている。

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>▼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「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>▼地震発生時に備えて以下の対策を継続して行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安否確認システムのテスト配信による登録情報の再チェック ・防火・防災に関する社内講習会を実施し、社員の防災防災意識の向上を図った。過去に国内で発生した火災事例に関するDVDを視聴し、対処法を学んだ。(令和4年3月実施、39名が参加)。 ・備蓄品の適正な管理(4月・10月年2回点検/数量・賞味期限管理等) 					
(4)事業の計画・実施業務	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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」は新型コロナウイルス感染症拡大により全て中止となり、今年度は参加しなかった。 ・東月寒まちづくり協議会「童夢」の活動については、交通安全街頭啓発活動への参加や東月寒セーフティーフェスタ2021の開催場所の提供とスタッフとしての参加を通じ、地域との円滑な関係を維持することに努めた。 ・コロナ禍における東月寒地区町内会連合会の新年交歓会開催にあたり、開催会場の提供と会合運営のサポートを行った。 ・「さぼーとほっと基金」に寄付を行い、札幌ドーム周辺でまちづくり活動をすすめる町内会や東月寒まちづくり協議会「童夢」などに協力した。 <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、冬期の歩道除雪やすべり止め砂撒き(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>	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いる。また、「さぼーとほっと基金」に寄付を行ったことは、市への貢献度が高い取り組みであることから、要求水準を超えているものと判断し「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>「周辺環境(迷惑駐車防止等)」の項目において、近隣の迷惑駐車防止の取組を継続実施するとともに、東月寒まちづくり協議会の活動に参加するなど地域との円滑な関係を維持することに努めている。</p> <p>今後も、地域住民と顔の見える関係を構築する取組</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及び国際大会開催準備のため、平成28年8月から営業休止。

▼当社の広報媒体及び登録制無料配信の「札幌ドーム草野球メールマガジン」を活用し、効果的な利用促進を図った。本メールマガジンは、令和4年3月に廃止となったが、令和4年1月からは「札幌ドームLINE」として広報活動を展開している。

▼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・枠数]: 12日・35枠(前期比1日減・22枠増)

[土日祝日の開放日数・枠数]: 5日・21枠(前期比2日減・12枠減)

・利用日数 9日(前期比:5日減)

・利用枠数 13枠(前期比:16枠減)

・利用者数 732人(前期比:573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。

・予約者を対象にした市民利用専用メールアドレスを確保し、利用申請から問合せまで、メールで対応できるようにした。また、WEBサイトから各種書類をダウンロードできるようにし、利用者の便宜性向上を図った。

・新型コロナウイルス感染症対策として、一般的な対策のほか、最大100名までの人数制限、連続利用の制限、利用者に対して入場前消毒・検温・全員の利用申込書提出依頼、利用後のスタッフによる消毒作業・北海道コロナ通知システムの活用を実施した。利用と利用の入替時間は受付時の検温やダグアウト等の消毒作業のため、通常30分から、1時間に延長した。そのため、土日祝日は、通常時最大6枠開放のところ、今年度は最大5枠開放となった。

▼サッカー練習場

・開放日数・枠数 171日・653枠(前期比8日減・139枠減)

・利用枠数 188枠(前期比:238枠減)

・利用者数 6,507人(前期比:6,099人減)

・利用者向け案内表示を充実化させた。人工芝サッカー練習場の出入口を一般向けに開放すべく整備した。

・駐車場利用者のため、同利用者専用の駐車場スケジュールをウェブサイト上及び現地にて公開した。

※新型コロナウイルス感染症拡大による休館のため、5/3から6/13まで営業休止となった。

※6/15から8/13まで、東京オリンピックの独占的使用期間につき、営業を休止した。

・市民利用事業については、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。

・コロナ禍によりクローズドアリーナの開放日は限られていたものの、管理運営業務仕様書に定める要求水準を満たした。

・新型コロナウイルス感染症拡大防止のために営業休止・縮小となっており、特にトレーニングルームについては、毎年実施している無料開放デーも実施できなかったことから、利用者数が減少した。

「市民利用事業に関する業務」の項目において、利用者サービスの充実・努めるとともに、新型コロナウイルス感染症対策を適切に行っている。

・新型コロナウイルス感染症対策として、一般的な対策のほか、消毒液の設置、利用申込書提出依頼、北海道コロナ通知システムの活用を実施した。屋外のため、消毒液の盗難防止を強化し、防火とともに、紛失により使用できないことがないように整えた。熱中症の注意喚起も継続して実施した。熱中症を考慮し、屋外で十分な距離が確保できる場合は、外してもよいことを周知した。

▼ホヴァリングサッカーステージ
東京オリンピック開催準備と芝養生のため、市民向けの営業を休止した。

▼トレーニングルーム
・利用者数 10,408人(前期比:6,868人減)
※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。

(5) 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R2実績	R3計画	R3実績
イベント利用	件数(件)	99	113	115
	人数(人)	476,983	1,325,400	758,612
	全体の稼働率(%)	44.9%	69.0%	69.3%
アリーナ(市民利用)	件数(件)	29	0	13
	人数(人)	1,305	0	732
サッカー練習場	件数(件)	426	85	188
	人数(人)	12,606	9,200	6,507
トレーニングルーム	件数(件)	-	-	-
	人数(人)	17,276	26,441	10,408
展望台	件数(件)	-	-	-
	人数(人)	20,194	10,372	16,419

・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が、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大に起因したイベント自粛等により非常に大きな影響を受けた。

・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。

・総来場者数は80万7千人(前期比48.6%増)、稼働率は69.3%(前期比24.4ポイント増)と、いずれも開業以来最低となった前期を大きく上回った。

A B C D

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。

なお、小項目別の評価は以下のとおり。

イベント利用については、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた前年実績を上回り、以前の水準に戻りつつある。稼働率も69.3%と高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

<p>▽ 不承認、取消し、減免、還付</p> <p>▼イベント利用 不承認0件、取消し0件、減免112件、還付0件</p> <p>▼市民利用 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件</p>	<p>・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。</p>	<p>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。</p>
<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼市民利用については、利用促進のため、約300人の登録者に対し、「札幌ドーム草野球メールマガジン」を12回発信した。</p> <p>▼コンベンションなどの観戦・鑑賞型イベント以外のイベントで、アリーナ面を半面利用する場合の利用料金を設定し、令和4年11月以降のイベント開催に向けて、展示会に出展するなど営業活動を展開している。</p>	<p>・主催者さまが円滑にイベントを実施できるように、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。</p> <p>・札幌ドームの新たな活用方法として、アリーナを分割利用するための料金設定等を行い、イベント誘致に努めている。</p>	<p>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> <p>アリーナの半面利用や1~2万人規模のイベント・コンサート向けの利用料金を新たに設定したことから、これらを活用した取組に期待する。</p>
<p>▽ イベントの実施支援に関する業務</p> <p>・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>		<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</p>

▽ 展望台の運営に関する業務

▼コロナ禍における様々な制約条件のもと、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、札幌の観光拠点としての役割を果たすよう努めた。

・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、総合案内のデジタルサイネージにて多言語案内を実施。

・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、札幌芸術の森、札幌市時計台、タワーズリーエイトJRタワー展望台、白い恋人パーク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)を継続展示。

・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。

・展望台空中エスカレーター部分に装飾を実施。

・各機関要請に基づく医療従事者向けブルーライトアップを実施。

・札幌ドーム公式フィギュアを総合案内、展望台にて販売。

・総合案内や展望台受付を季節に合わせて装飾してお客さまをお迎えした。季節感を出して定期的に店舗装飾を変えることで、集客数やお客さまの注目度増が目的。

・当社自主イベントにおける当該来場者への展望台半額施策を行い展望台利用促進拡大を図った。(1/22～23 サッポロモヴィルツ)

・観光需要および施設への需要喚起を目的として、札幌市が開催した「さあ！まわろうSAPPORO～見どころ施設無料化月間」に参加。展望台料金無料のほか駐車場料金も無料とした。(開催期間11/20～12/19。当施設は11/20～12/18、当該期間展望台来場客数14,129名)

・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、スタッフ向け感染対策マニュアルを作成。スタッフ本人や同居家族の体調不良時における事前連絡の徹底を図った。また職場における行動や消毒作業手順等を細かく設定した。

・展望台スタッフのユニフォームを一新し、ES・CS満足度向上に努めた。

・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。

・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。

・相互割引の対象施設を追加するなど、コロナ禍においても市内の観光施設と協同して来場促進に努めた。

・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。

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、展望台を活用した自主事業の企画など、利用促進に向け積極的に取り組んでいる。

(6)付随業務

▽ 広報業務

▼札幌ドーム「ドームニュース」

・令和3年度は隔月1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。
 ・発行した3・4月号は、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紹介等を掲載した。

▼札幌ドームウェブサイト

※令和3年度ウェブサイトへのアクセス数(ページビュー) 4,710,220件(前期比30.7%増)
 ・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、また、より身近で便利なウェブサイトとなるよう努めた。
 ・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。
 ・全面リニューアルを3月31日に実施した。

▼その他広報

・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17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。
 ・ドームに親しみを持ってもらえる層を増やすためのPRツールとしてTwitter、YouTubeを継続して活用した。

▼札幌市営地下鉄への広告掲出

・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令和3年度は5回掲出した。

▼メールマガジン

・約1,300人の登録者にイベント情報等を12回発信した。
 ・ウェブサイトのリニューアルに伴い、また、日常で使い慣れたツールでの発信のため、令和4年4月よりLINE配信に移行した。

▼メモリアルコーナー

・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、開業20周年を記念し、これまでのイベント開催の軌跡として、歴代コンサートやスポーツイベントにまつわる記念品を展示した。

・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。

・コロナ禍のため営業状況が変動することが多かったが、ウェブサイト等でお客さまへ適切に案内した。

・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、ノベルティやグッズを制作することで、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。

・札幌ドームのことを知ってもらい、ファンを拡大するため、TwitterなどのSNSを活用している。

A	B	C	D
---	---	---	---

全ての要求水準を達成しており、「広報業務」の項目においては要求水準を超える取り組みを行っていることから「A」評価とする。

小項目別の評価は以下のとおり。

「広報業務」において、TwitterなどのSNSを活用するなど、要求水準にはない積極的な広報活動を行っていると言える。

	<p>▼マスコットキャラクター マスコットキャラクター「チャームコロ」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。</p> <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>▼今年度の公務視察対応は0件であった。</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>・コロナ禍により公務視察の依頼件数は激減し、問い合わせのあった視察はすべてキャンセルとなった。</p> <p>・損害保険は貴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

今年度実施した自主イベントは以下のとおり。

■サッポロモノヴィレッジ(1/22・23)

総来場者数10,836人

第7回の開催となったハンドメイドフェスティバル。

テレビ北海道との共催イベント。

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、出店者数は2日間で1,198ブース、約1,138人。

コロナ禍において、令和3年度も唯一の自主事業となった。

イベント参加者が「安全」「安心」を感じるようなイベントづくりがメインテーマとし、一般的な対策はもとより、様々な特別対策を実施。直前に「北海道におけるまんえん防止等重点措置(方針)」が決定されるなど、緊張感高まる中でのイベント開催となったが、大きな混乱も無く、無事にイベントを遂行することが出来た。

・特別対策例抜粋

ブース数を従来の7割程度まで削減し、各ブース間にディスタンス部分を新設

来場者導線の通路幅を拡張

全ての出店者へ消毒液の無料配布

出店者、来場者、事務局を含めた全ての参加者の人数把握

入場制限のフロー整理(入場者数の上限は収容人数の50%となる5,000人として混雑時は入場制限を行うこととしていた。実際は実施されなかった)

▼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。

【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(5月、2月)

飲食売店厨房衛生検査(5月、2月)

弁当仕入工場衛生検査(8月)

販売商品抜き取り微生物調査(10月)

・コロナ禍における来場者サービスにおいて最優先される事項は、新型コロナウイルス感染症対策であると考え、ネットリサーチを活用し、また、外部コンサルタントによる研修会等を行うなどして、飲食委託事業者とともに必要な対策を協議し、下記の取り組みを実施した。

・観戦・鑑賞型イベントの提供のみならず、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貢献できるような、例年多種多様な自主イベントを開催しているが、昨年度に引き続き、コロナ禍の影響により今年度実施した自主イベントは「サッポロモノヴィレッジ」のみとなった。

・自主イベント開催においては、様々な感染予防対策を講じて「安全」「安心」を感じられるイベントとなるよう努めた。

・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、売店の新メニュー企画、キャンペーン展開を行い、来場者サービスの向上を図った。

・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底した。また、研修会等も実施し、コロナ禍における来場者サービスの向上に努めた。

・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

A	B	C	D
自主事業については、コロナ禍の影響により例年どおりの自主イベント開催とはならなかったものの、唯一開催された「サッポロモノヴィレッジ」は様々な感染症対策を講じたうえで行われた。今後も「安心」「安全」を感じられるイベントづくりに期待する。			
また、自主事業の収益について、利用者サービスの向上や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。			
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。			
なお、小項目別の評価は以下のとおり。			
飲食・物販事業において、感染症対策にしっかりと取り組み、コロナ禍においても利用者サービスの向上や施設の魅力アップに努めている点は評価に値する。			

【新型コロナウイルス感染症対策のための取り組み】

＜従業員の衛生管理＞

- ◆従業員が安心して館内で働けるよう、下記の取り組みを実施。
 - 入館時の検温、営業中の検温および体調管理の徹底
 - 勤務中のマスク、手袋の着用を義務化
 - 休憩所の混雑を避けるため、臨時休憩所の設置、毎日の消毒
 - 休憩所の椅子を間引き、対面にならないようパーテーションの設置
 - 更衣室および喫煙所の使用の人数・滞在時間を制限するポスターを掲示
 - 勤務当日の行動記録表を記載、保管の徹底
 - スタンド席での仲売り販売再開にあたり、フェイスシールドの着用、携帯用消毒スプレーによる都度消毒の徹底

＜館内の衛生管理＞

- ◆お客さまが安心して売店を利用できるよう、下記の取り組みを実施。
 - 来場時の持ち込み飲料の移し替え対応の制限
 - 各売店、ワゴンのレジ前に飛沫防止カーテンの設置
 - お客さまに向けた大きな声での呼び込みを禁止
 - 個包装、蓋つき商品のみ販売
 - 調味料、箸、ストロー等のセルフサービスを禁止
 - 購入時、列が長くできないよう提供に時間のかかる商品の販売禁止
 - 金銭授受はカルトンを通して行う
 - 床面にピクトグラムを設置し並び列の距離を確保を促す
 - 北海道コロナ通知システムのQRコードを各売店毎に発行、掲示
 - コンコーステーブルへの飛沫防止シートの設置
 - 各種対策をまとめたポスターを館内に掲示、周知

＜アルコール販売規制への協力＞

- ◆主催者が安心してイベント開催できるよう、下記の取り組みを実施。
 - NPB、Jリーグ、各主催者のコロナウイルス感染対策ガイドラインの変更に沿いながら、アルコール販売規制に協力を行った。
 - ドーム内売店事業者はテイクアウト店であるため、販売規制の対象である飲食店扱いでなく、北海道からの協力金や補助金対象外でありながらも上記販売規制に全面的に協力した。
 - ・コロナ禍の様々な制約がある中でも、ご来場されたお客さまに札幌ドーム内での飲食を楽しんでいただけるよう、飲食委託事業者と協力し、新メニュー企画、限定メニューの販売を行った。

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。

・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やコンセプトに沿ったキャンペーンを実施した。特にコンサドーレとは、お互いの周年を周知・認知度向上を目的として年間計画を共同で立案するなど、連携を深めながらSNS等の告知媒体を活用し実施した。

【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

ドリンクメニューは「コンサドーレとの周年コラボカップ」で提供

「CONSADOLE CHILDREN DAY連動キャンペーン」を実施

「CONSADOLE GIRLS NIGHT連動キャンペーン」を実施

「ファミリーデー ワンコイングルメ企画」を実施

「スタッフ オススメグルメ企画」を実施

「札幌ドーム20周年記念 太鼓判メニュー全品200円割引企画」を実施

「アウェイサポーター向け 北海道ソウルフード企画」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

「ファイターズ絶品グルメ」を販売

「ファイターズリユースカップ」を販売

ドリンクメニューは「ファイターズオリジナルカップ」で提供

▼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。

・混雑緩和のため、イベントによっては常設店舗既存レジ5台に加え特設臨時レジを最大3台を追加する運用を継続実施し、レジ回転率の向上を図った。

・北海道コンサドーレ札幌と連携し、両社の周年記念グッズ「周年記念コラボ 選手ピンバッジコレクション(全12種)」を販売した。

・北海道日本ハムファイターズと連携し、ファイターズ戦において客単価アップを目的に「Fコラボワッペンプレゼント企画」ほか、計4回の販促企画を行った。

・新型コロナウイルス対策として、対応マニュアルの整備や店舗に消毒液や飛沫防止アクリル板等を設置を行い、スタッフにニトリル手袋を着用させるなど感染防止に努めた。

・コンコースのワゴン売店においてもキャッシュレス決済の運用を行い、お客様の利便性向上に努めた。

・グッズ販売で使用しているレジ袋をバイオマス25%配合品に変更し環境への配慮を行った。

・遠方のお客様にもドーム限定グッズなどを購入いただけるように、札幌ドームオンラインショップの営業を継続し札幌ドームファンの確保に努めた。

・新型コロナウイルスの影響により在庫過多となった商品について、セールやキャンペーンを行い在庫消化に努めた。

・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。

・両フランチャイズチームと連携して札幌ドーム限定のグッズ開発を行い、来場促進に寄与した。

・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。

・コロナ禍における接客対応の研修を実施するなどサービス向上に努めた。

▼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して収益向上に努めた。

・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。

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。

▼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10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、札幌芸術の森、札幌市時計台、タワー・スリーエイトJRタワー展望台、白い恋人パーク)

・令和3年1月より20周年特別ドームツアーを開始。通常のツアーコースには含まれていないドーム4階の貴賓室・スイートシートをツアーコースで見学できるようにし、スイートシートに札幌ドーム開業当時のポスターや、初ゴール・初ホームランボールなど、札幌ドームにまつわるメモリアル品を展示し演出した。

・20周年を記念し、20周年特別ドームツアーチケットを、お持ち帰り後もご利用いただける、「札幌ドームオリジナルしおり」とした。

・20周年を記念し、札幌ドームの展望台に何度も行ける展望台年間パスの販売を開始した。

・20周年を記念し、展望台SNSキャンペーンを開始。「#札幌ドーム展望台」をつけてSNSに展望台からの景色を投稿してくれた方全員に20周年特別プレゼントを差し上げた。

・ドームツアースタッフのユニフォームを一新し、ES・CS満足度向上に努めた。

・札幌市内の観光施設と連携して相互割引企画を継続実施するなど、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。

・コロナ禍においてプロ野球・Jリーグのシーズン中は通常のツアーコースは利用不可となったため、ホヴァリングサッカーステージをコースに含めた特別ツアーを企画した。

・開業20周年を記念した各種企画を実施し、20周年PRや来場促進に努めた。

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。

▼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、プレイガイド各社・北海道コンサドーレ札幌・北海道日本ハムファイターズに対し前売り駐車券販売管理業務を確実に遂行した。

・チケットの配券・販売・精算管理業務までを総合的に行い、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。

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

※令和4年3月末現在 会員数 12,925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を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「**HOME PRESS** (ドームプレス)」を令和3年度は7回発行。開催されるイベントについてチケットの先行・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を実施し会員組織拡大・収益向上に努めると共に会員サービス向上と来場促進に貢献した。

【入会/利用促進キャンペーン実施例】

入会特典商品券を増額進呈。

カードショッピング利用額に応じた商品プレゼント。

ドーム館内でのカード利用額に応じたプレゼント。

公共料金自動引落の新規設定によるポイントプレゼント。

ニッセンレンポイントの付与率UP。

既存会員が新規会員を紹介した際、飲食クーポンプレゼント。

・会員向け企画の実施により、会員組織に対する商品価値及び知名度の向上を図った。

【会員向け施策の実施例】

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「札幌ドームスペシャルデー」を実施し、会員参加型の企画を創出。

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」を出展し、オリジナルノベルティを来場会員者へプレゼント。併せてオリジナルノベルティをSNSで投稿した場合に飲食クーポンプレゼント。

年間でのカード高額利用者に対してオリジナルカレンダー他の進呈。

・20周年を記念し、令和3年1月より会員限定キャンペーンを開始し、以下のサービスを提供した。

【開業20周年記念サービス】

イベントが開催されない日(2時間300円の日)の駐車場料金を無料

展望台入場料をが無料

トレーニングルーム利用料を割引

・コロナによるイベント開催中止に伴って、発行済み「ドーム商品券・ビール引換券・ソフトドリンク引換券」の使用期限延長対応を開始した。

▼地域貢献事業

・札幌ドーム開業20周年記念事業として、札幌ドームをテーマにした絵画を募集する「開業20周年記念絵画展」(応募総数132点)を実施した。

・札幌ドームの近隣に住む子どもたちに環境問題や地域への関心を高める機会を提供するため、スタンド席での説明会を実施。(1校計86名参加)

・札幌ドームの近隣に位置する小学校の校外学習を受け入れ、児童が札幌ドーム敷地内の「ゆきひろば」で、そり・チューブ遊び等を通じて雪と親しんだ。(1校計111名参加)。

・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。

・開業20周年を記念した各種サービスを提供することで、会員サービス向上と来場促進に努めた。

・校外学習の受け入れや説明会など、「地域の一員」として地域社会の発展に貢献できるよう取り組んだ。

校外学習の受け入れなど、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。

▼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28日実施し、1,163人(前期比:3日減・384人減)が利用した。新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、前期同様に最大利用者数を半減させ、利用者が安心してランニングをできる環境づくりに努めた。

・西棟会議室を利用した運動教室は、コロナ禍の運動教室の参加者の減少を見込み、開催を見送った。(前期開催実績:合計13回・47人参加)

・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」を導入している。

・パートナーストレッチ、パワープレート(指導付き)、体組成計測のサービスについては、まん延防止対策の適用期間中は一時休止し、適用期間終了後にサービスを再開した。

・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」を実施した。

・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、体重のめかり方や負担の大きい箇所を測定できる足圧測定を実施した。

・前期にトレーニングルーム内の券売機を電子マネー対応のものに更新し、利用環境の改善を図った結果、利用者の利便性が向上した。

・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、札幌市体育施設等のガイドラインやフィットネス協会のガイドラインに則り、換気の徹底、トレーニング機器への飛沫防止用アクリル板の設置、マシン利用後の消毒対応のための消毒液、シートの設置及びゴミ箱の設置や手指消毒のための手指消毒剤の設置、更衣室ロッカーの間引き運用等を引き続き徹底して行った。その結果、陽性者発生による施設の臨時休館やクラスターは発生しなかった。

▼敷地等利用事業

〈ゆきひろば〉

・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7年連続で無料開放した(スノーラフティング・ミニスキーレンタルのみ有料)。スノーラフティング・ミニスキーコース・雪上ストラックアウト・雪上キックターゲット・雪上ラグビー等の雪遊びアイテムを用意した。BGM・のぼり旗を活用し、楽しい雰囲気づくりに努めた。大雪により、営業休止やエリア制限して営業する日が多かった。(開放日数43日 利用者数10,035人/前期比10日減・1,142人減。スノーラフティング 1,469人)

〈クロスカントリースキーコース〉

・冬期間にオープンアリーナ・人工芝サッカー練習場周辺において「クロスカントリースキーコース」「歩くスキーコース(初心者コース)」各1コースを設置し、無料開放した。歩くスキーの貸出(無料)を実施した。昨年に引き続き貴市さっぽろグローバルコミッション主催イベント「ナイトクロカンinホワイトイルミネーション」との広報連携を実施した。(開放日数38日 利用者数733人/前期比10日減・464人増。歩くスキー貸出利用者483人)

〈ゆきひろば・クロスカントリースキーコース共通〉

・コロナ対策として、スノーラフティング・ミニスキー・歩くスキー貸出時には、お客さまに検温・手指消毒・利用申込書の記入をお願いし、使用後のボート・ヘルメットや用具の消毒、北海道コロナ通知システムの活用などを実施した。

・地元のスーツ用品店・クロスカントリースキー専門店・アウトドア専門店等にも協力を依頼し来場者促進を図った。

・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、パワープレートやパートナーストレッチなどのサービスを自主事業として実施した。

・券売機を電子マネー対応のものに更新するなど、利用環境改善を実施し、利用者サービス向上に努めた。

・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を引き続き徹底した。

・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。

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。

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、イベント以外においても札幌ドームを有効的に活用し、魅力発信に努めている。

〈その他〉

・2Fテラス・オープンアリーナに「距離表示サイン」を施し、ランニング・ウォーキングの参考になるようにしている。
 ・令和元年から樹木に「樹木プレート」を150枚設置し、木の名前がわかるようにしている。プレート記載のQRコードから専門WEBサイト「Web植物辞書「花ペディア®」」誘導され、より詳しい樹木情報が得られる。散歩の楽しみが増えたと、散歩の方からも好評である。
 ・平成29年より「おさんぽMAP」を無料配布している。(令和4年3月から「植物版」「生き物版」「アート版」の3種に分けて発行。)

▼サーモグラフィー・体表面温度チェッカーの貸出事業
 より安全なイベント運営の実現を目的に、新型コロナウイルス感染症対策として購入した備品「サーモグラフィー」「体表面温度チェッカー」をイベント主催へ貸し出す事業を開始した。今年度は、サーモグラフィーを696台(119日)貸し出した。※体表面温度チェッカーの貸出なし。

▼札幌ドーム3D管理事業

「札幌ドーム3D利用規程」を定め、コロナ禍により需要が高まっている札幌ドーム3Dデータを適切に運用できる体制を整えた。今年度は「環境広場さっぽろ2021」においてデータをご利用いただいた。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

▼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。

▼令和3年6月1日現在の障害者雇用率(実雇用率)は、1.21%、不足数は0人であった。

▼障がい者就労支援施設等に対して、印刷物の発注を行った。

・コロナ禍により需要が高まっているサーモグラフィー、体表面温度チェッカー、3Dデータについて、貸出や管理の体制を整え、適切に運用している。

・市内企業の活用については業務計画のとおり実施した。

市内企業の活用については計画のとおり実施している。

▽ 札幌ドーム外での事業

▼VILLAGE STORE

札幌ドーム開業20周年の目玉企画の一つとして企画・運営を実施。北海道のモノづくりを応援し、これまで当社自主イベントである「サッポロモノヴィレッジ」に参加していただいた作家様のPR広報活動を主目的とする。他方で、札幌ドーム外での新規事業コンテンツの実証試験の位置づけも持つ。

・開催概要

内容: 1年間限定のハンドメイド作品販売店。半月毎に作家(作品)が入れ替わるシステム。

期間: 令和3年7月～令和4年6月末

時間: 10:00～21:00 ※札幌ステラプレイスの営業時間に準じる

場所: 札幌ステラプレイス1F ※旧ツインクルプラザ札幌駅南口支店

面積: 売場面積約75坪

・経過報告(令和4年5月末時点)

総出店者数: 163名

総売上: 約103,700,000円

・初めての外部店舗となる「VILLAGE STORE」を札幌駅に出店し、新たな事業展開の確立にも取り組んでいる。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

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(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。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(100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	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。

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(398名が回答)
結果概要	・イベントの満足度については97.8%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。

・コロナ禍による利用者減少に伴い、アンケート回答者数も減少しているが、利用されたお客さまからは、内容・接客ともに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、仕様書の目標水準を大幅に上回る結果となった。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。

A	B	C	D
管理運営業務の利用者満足度の調査において、全ての項目で要求水準を大幅に上回っていることから「A」評価とする。 また、自主イベントにおいても利用者からの意見・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。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	3,469,441	3,324,451	▲ 144,990
指定管理業務収入	2,058,315	1,979,276	▲ 79,039
指定管理費	0	0	0
利用料金	1,777,907	1,630,649	▲ 147,258
その他	280,408	348,628	68,220
自主事業収入	1,402,138	1,337,033	▲ 65,105
受託事業収入	8,986	8,142	▲ 844
支出	2,814,098	2,657,964	▲ 156,134
指定管理業務支出	1,867,702	1,790,891	▲ 76,811
自主事業支出	937,408	858,931	▲ 78,477
受託事業支出	8,988	8,142	▲ 846
収入-支出	655,343	666,487	11,144
利益還元	255,055	87,843	▲ 167,212
①管理運営経費充当	-	▲ 208,814	▲ 208,814
②消費増税減収補填	-	4,866	4,866
③アマ大会支援	-	15,563	15,563
④招待事業等貢献	1,755	395	▲ 1,360
⑤改修工事等	220,000	244,567	24,567
⑥保全小規模修繕	33,300	31,265	▲ 2,035
⑦その他利益還元	0	0	0
利益還元後の収支 (収入-支出-④-⑤-⑥-⑦)	400,288	390,260	▲ 10,028
法人税等	71,210	165,724	94,514

▽ 説明

イベント日数が増加したことや、東京2020オリンピック競技大会(サッカー)の長期利用があったこと、また北海道日本ハムファイターズ戦やコンサドーレ札幌戦で入場者数制限があったものの来場者数が増加したことから、貸館および商業事業が増収となったほか、チケット・駐車場の各事業も増収となった。一方、広告事業は広告枠の販売減少、観光事業は営業休止などにより減収となった。

・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については、引き続き先行き不透明な事業環境であることを踏まえ、第23期(令和2年度)末は無配とした。

・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
指定管理業務の収入が同支出を上回り約1億9千万円の黒字となった。			
また、自主事業による収益についても改修工事等やアマチュア大会支援に充てるなど、積極的な利益還元を行った点を鑑み「A」評価とする。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。				
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>▼貴市に寄附する設備投資・改修工事を毎年継続して行っている。なお、例年実施している株主配当については、引き続き先行き不透明な事業環境であることを踏まえ、第23期(令和2年度)末は無配とした。 ※上記「(3)施設・設備等の維持管理業務」参照。</p> <p>▼開業以来借入金もなく、良好な財務状況である。</p> <p>▼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。</p>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; background-color: #ffff00;">適</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
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> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; background-color: #ffff00;">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>前年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大に起因したイベント自粛等により、北海道のスポーツ・エンターテインメントの発信地である札幌ドームは非常に大きな影響を受けたが、6月に開業20周年を迎え、市民道民の皆様への感謝の気持ちを改めて認識する1年となった。</p> <p>北海道日本ハムファイターズ戦ではパ・リーグ公式戦59試合(前期62試合:3月開幕戦含む)、オープン戦7試合(前期6試合)の計66日(前期比2日減)、北海道コンサドーレ札幌戦ではJリーグ公式戦16試合(前期16試合:3月開幕戦含む)による16日(前期同日数)、その他プロスポーツは「東京2020オリンピック競技大会(サッカー)」や「サッカー日本代表戦」などにより計6日(前期比6日増)、コンサートは24ヶ月振りの開催となった1アーティストにより計1日(前期比1日増)、コンベンションは新規イベント「企業販売会」等での利用により計9日(前期比4日増)、自主・共催イベントは「サッポロモノヴィレッジ」により計2日(前期同日数)、初めての開催となった「SAPP ー RO(サッポロスマイル)交流大会」などのその他アマチュアスポーツ大会12日(前期比6日増)などを含めた令和3年度のイベント利用日数は、合計115日(前期比16日増)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、合計253日(前期比89日増)となり、稼働率は69.3%(前期比24.4ポイント増)となった。</p> <p>来場者数については、北海道日本ハムファイターズ戦および北海道コンサドーレ札幌戦での入場者数制限があったものの、イベント来場者は前期を大きく上回る75万8千人(前期比59.0%増)となった。その他の来場者数につきましては、各施設において営業休止や入場者数制限を行ったことからいずれも前期を下回り、展望台・ドームツアー利用者は1万7千人(うち札幌市による無料開放事業にて8千人:前期比13.5%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1万8千人(前期比42.5%減)、キッズパーク・諸室・ゆきひろば等の利用者は1万2千人(キッズパークは通年営業休止:前期比6.5%減)となり、令和3年度の総来場者数は合計80万7千人(前期比48.6%増)となった。</p> <p>業績としては、イベント利用日数が増加したことや、東京2020オリンピック競技大会(サッカー)の長期利用があったこと、また北海道日本ハムファイターズ戦や北海道コンサドーレ札幌戦で入場者数制限があったものの来場者数が増加したことから、貸館および商業事業が増収となったほか、チケット・駐車場の各事業も増収となった。一方、広告事業は広告枠の販売減少、観光事業は営業休止などにより減収となった。以上の結果、令和3年度の売上高は31億85百万円(前期比13億17百万円増)となり、営業利益は2億77百万円(前期比7億79百万円増)、経常利益は3億90百万円(前期比4億67百万円増)、当期純利益は2億24百万円(前期比3億6百万円増)の増収増益となった。</p>	<p>令和4年度は、指定管理者制度における第4次指定期間(5年間)の最終年度となることから、引き続き指定管理者としての適切な業務遂行と一層の市民還元の実現に努めるとともに、次期指定期間(令和5年度から)において当社が担うべき役割と使命を明示し、広く発信していくことで、確固たる地位を確立していく必要がある。このような状況下において、2031年に向けてのありたい姿として新たに掲げた新長期ビジョン『SV-31』の実現に向けた新たなステージへと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2024』のスタートの年となることから、新型コロナウイルスの感染状況に臨機応変に対応していくとともに、新たな企業価値の確立のため「主催者連携による利益最大化」「多様な価値や変化への対応」「社員の成長・スキルアップ」「親しみのある地域のシンボル」「環境にやさしい企業」「新たな市民文化の共創」という6つの基本戦略に基づき、事業活動を着実に推進していく必要がある。</p> <p>▼「主催者連携による利益最大化」では、北海道コンサドーレ札幌戦の平均来場者数3万人を目指し、主催者様と連携した集客事業を実施するほか、アリーナの新たな利用形態の積極的な営業活動を行っていく。</p> <p>▼「多様な価値や変化への対応」では、新規自主イベント「大ほっかいどう祭」を開催するほか、物販・飲食店舗の運営形態の変更、ドームツアー事業再編を進めていく。</p> <p>▼「社員の成長・スキルアップ」では、人事考課・研修制度の見直しを行うほか、経営状況に応じた組織の変更や人事ローテーションなどを進めていく。</p> <p>▼「親しみのある地域のシンボル」では、町内会、まちづくり協議会とこれまで以上に連携を図るほか、新ウェブサイトやデジタル媒体を活用しファンづくりに取り組んでいく。</p> <p>▼「環境にやさしい企業」では、主催者様、事業者様と連携した来場者の皆様へのごみ分別協力の呼びかけなど、CO2・ごみ排出量削減に向けた取り組みを推進していく。</p> <p>▼「新たな市民文化の共創」では、定期的なラグビー開催をはじめさまざまなイベント開催に向けて取り組むほか、SDGs推進会議を新設し、全社的にSDGsへの取り組みを積極的に進めていく。</p> <p>当社は、開業以来20年間にわたる管理運営の経験を活かし、新たな魅力ある札幌ドームを実現させ、市民道民の皆様にとってより身近で愛される札幌ドームを目指して、スポーツの普及振興および市民文化の向上なら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>今まで蓄積してきた経験・ノウハウを生かし、安定した管理運営を行っており、利用者満足度も高い水準を維持している。</p> <p>利用者のニーズに基づきトイレ洋式化するなど、利用者サービスの向上や施設の設置目的の達成に大きく寄与する改良工事、施設維持に必要な保全工事を実施し、積極的に市及び利用者への利益還元を行っていることは大変評価できるものである。</p> <p>そのほかにも、多様な自主事業を積極的に実施し、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>設備点検作業の手順不備が原因で発生した停電事故を踏まえ、改めて作業におけるチェックの徹底、安全管理、再発防止に努めること。</p>