

指定管理者評価シート

事業名	札幌ドームアマチュア大会利用料金減免補填補助金	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	非公募 非公募の場合、その理由： ・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、施設の良い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であっては、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。 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。		
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、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	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2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 ▼ 管理運営方針に沿った事業実施 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。 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 ②すべてのお客さまの安全と安心を確保します 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 ④健全かつ安定的な経営を継続します 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 ▼「SV-21」及び「中期経営計画2021」に沿った事業実施 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)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」(平成31年3月策定)に従い、「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。 「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、イベントのオンライン開催などに対応できるようバーチャル札幌ドーム(3Dデータ)の提供を行ったほか、冬季間敷地内で雪遊びが楽しめる「ゆきひろば」ではスノーラフティングを始めとしたメニューの充実を図り、53日間で1万1千人の地域住民の皆さまにご来場いただいた。また、札幌ドーム公式ツイッターを開設し、新たな魅力発信やファンづくりの推進にも努めた。 「新たな事業展開・営業戦略の確立」へ向けた取り組みでは、令和5年以降を見据えた営業活動の展開を進め、アリーナ分割モードの運用開始に向けたパンフレット作成や「イベント総合EXPO」への出展を行ったほか、商業各事業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。 「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、環境活動に関しては、これまでの当社の敷地内環境の維持や生物多様性の保全および子ども向けの環境啓発活動への継続的な取り組みが評価され、「令和2年度北海道生物多様性保全実践活動賞」(北海道主催)を受賞した。 また、令和3年に迎える札幌ドーム開業20周年に向けて、記念キャッチコピーの社内公募および記念ロゴの一般公募を行い、それぞれ決定公表し、令和3年1月からは、20周年特別ツアーやメモリアルコーナー特別展、札幌ドームメンバーズクラブ会員限定キャンペーンなどを順次展開しているほか、2月に開催された北海道コンサドーレ札幌の開幕戦では「札幌ドーム開業20周年スペシャルデー」としてご来場のお客さまにこれまでの感謝の気持ちをお伝えする企画を展開した。	・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、基本戦略に基づいて多様な事業活動を展開した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のための政府によるスポーツ、文化イベント等の中止・延期・縮小要請や、緊急事態宣言の発出により、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。	A B C D 「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。しかしながら、「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」の項目については、要求水準を超えた取組みが行われていることを鑑み「B」評価とする。なお、小項目別の評価は以下のとおり。 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、基本戦略に基づき施設を良好に管理運営している。

▽ 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」の策定 「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。 ▼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。 ・令和2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2,753kl(前年3,585kl、前年対比23.2%削減、基準年対比33.8%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 ・「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動エリアの削減 ・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 ・WEB燃料管理サイトを活用した車両の燃費管理 ・早期消灯による節電を図るため一部敷地出入口の開門時間前倒し	・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、施設の貸出しを行った。 ・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。 ・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、照明や冷暖房等の使用頻度が著しく減少したため、エネルギー使用量は電力・ガスを中心に大幅に削減された。(目標達成)	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。 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、敷地内環境の維持・生物多様性の保全に努め、令和2年度北海道生物多様性保全実践活動賞を受賞したことは評価に値する。 今後、社員の環境意識が高まっていくことに期待する。
---	---	---

＜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54t(前年186t、前年対比71.0%削減、基準年対比78.6%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
- ・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
- ・飲食売店でのレジ袋削減
- ・物販店舗、売店でのレジ袋有料化

[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65.0%(前年56.5%、前年対比8.5ポイント増加、基準年対比18.7ポイント増加)

[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
- ・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
- ・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

＜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2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

・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激減した。(目標達成)

・廃棄ごみの排出量が激減した一方で、芝ごみのリサイクルなど、新型コロナウイルス感染症拡大の影響をあまり受けないごみが継続して発生していたため、リサイクル率は向上した。その結果、基準年対比の削減目標である60%を5.0ポイント上回る結果となった。(目標達成)

・子どもたちを対象とした環境啓発活動に取り組んでいることや、長期モニタリングにより敷地内環境の維持・生物多様性の保全に努めていることが評価され、令和2年度北海道生物多様性保全実践活動賞(北海道主催)を受賞した。

・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2012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。

〔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2年度実績394人、累計79,830人
※10万人まであと20,170人
〔取り組み〕
・「札幌ドームCSRレポート2020」の制作及びウェブサイトへの掲載
・近隣小学校の校外学習の受け入れ(3日間)
・ドームツアーにおけるリサイクルポスターの紹介
・「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)
・オンラインイベントに環境啓発ブースを出展(6日間)
・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
・敷地内樹木150本に「樹木プレート」設置
・「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
・北海道生物多様性保全実践活動賞受賞
・SNSによる敷地内の魅力発信

▽ 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)

▼管理運營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
1名を中途採用

5月: 1名を中途採用

11月: 人事異動を実施

1月: 人事異動を実施

・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。

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。

▼人材育成を目的とした研修の実施

3月：課長代理研修(課長代理に昇進した社員3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4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4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。

▼法令遵守・服務規律に係る研修の実施

4～6月：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2名)
e-ラーニングによるコンプライアンス研修(1日／中途採用社員2名)

7～10 セーフティーラリー北海道2020参加(交通安全
意識の向上及び無事故・無違反を目指す／全社員)

9・12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)

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2名)
コンプライアンス集合研修(サイバー攻撃対策セミナー／全役員・全社員)
防火・防災社内講習会(消防訓練の振り返り、危機管理マニュアル・消防計画の修正点について／全役員・全社員)

・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いるが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、公開研修の参加や海外視察研修の実施を見送り、社内研修の実施や、オンライン研修への参加を中心とした。

・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。

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。

▽ 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)

- ・トレーニング機器購入
- ・トレーニングルームロッカー更新

▼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、お客さまサービス向上を目指して取り組みを進めている。

コロナ禍においては、これまでと全く異なるサービスの在り方が求められたため、お客さまの目線で必要と感じる新型コロナウイルス感染症対策についてインターネットを通じてリサーチし、その結果を基に当社と飲食事業者による協議の実施や外部コンサルタントを招いて研修会を行った。

対象: 物販アルバイトスタッフ
コロナ禍における接客対応の研修を行った。

▼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。令和2年度の提案件数は16件であった。

▼スポーツ・エンターテイン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ンメントの調査制度を整備・運用した。令和2年度の調査件数は1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。

・例年実施する覆面調査、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。

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。ミニ図書館の創設など社員からのアイデアを形にする取組が、今後も積極的に行われることに期待する。

▼ミニ図書館の創設

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。

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。

▽ 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た。

開催回	協議・報告内容
第1回 6月22日	・第88回取締役会について ・第22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 ・冬季のラグビー開催について ・新型コロナウイルス感染症対策について
第2回 9月15日	・第89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 ・備品更新の希望について ・札幌ドーム開業20周年ロゴマークについて ・サッポロモノヴィレッジの開催について
第3回 12月16日～ 22日(書面開催)	・第90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 ・敷地閉門時間の変更について
第4回 3月11日	・第91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 ・新型コロナウイルス感染症対策について ・次期指定管理の募集について
＜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)	

・貴市と当社で定期的な協議を行うだけではなく、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。

・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。

▽ 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 8,885件

（前期比：13,329件減）

※コミュニケーションご意見枚数34枚

（前期比：50枚減）

※メール 154件

（前期比：293件減）

▼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。

・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。

・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。

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。

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) ▼管理運營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。 ▼管理運營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2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 ・モニター観戦(平成27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:10/20~10/30 ・回答者数:91人(モニター登録者100人中) ・回答結果(抜粋) スマートフォンサイトは多くの方にご覧いただいているが、デザインの古さや文字情報の多さなどについての指摘を多数いただいた。なお、札幌ドームのWEBサイトは、今後リニューアルを行うが、昨今のトレンドを取り入れつつも、使いやすさを追求したサイトになるよう、検討を進めている。 また、地下鉄広告については、「よく見ている」といったお声があった一方、掲載位置はドア横の方が目に付くといったご意見もいただいた。 フリーペーパー「ふりっぱー」への広告などについても、さまざまなご意見をいただいた。より効果的に広告展開を行えるよう、今後の参考としていく。	・管理運營業務に係る記録・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、平成27年度から継続実施していたモニター観戦については、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:11/19～11/27

・回答者数:89人(モニター登録者100人中)

・回答結果(抜粋)

座席のサイズの改善に関するご指摘を多数いただいた。札幌ドームは、オリンピックサッカーなどの世界大会に必要とされている4万人が収容可能である市内唯一の施設である(現在の固定客席数は41,566席)。改修によって客席数が4万席を下回ると招致が難しくなるため、現在は座席数の大幅減少を伴う改修の予定はないが、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。コロナ禍でご来場のお客さまにご心配をおかけする部分もあったかもしれないが、大変ありがたいお言葉を頂戴し励みになった。しかしながら、「イベント終了後のリサイクルポストにゴミがたくさん積みあがっていてリサイクルできる状況ではない」といったご指摘や、「トイレ内の汚れが気になる」「トイレの洗面台の水が気になる」などのご指摘もいただいた。ご来場のお客さまに快適にお過ごしただけよう、こまめなごみ収集や丁寧な清掃を心がけていく。

令和2年に新型コロナウイルス感染症拡大の影響により休館後、再開したイベントにご来場された方とそうではない方に分けてご回答いただいた。ご来場いただいたお客さまからは、「来場者数制限や検温や消毒液、ソーシャルディスタンスなどの感染対策を実施しているため安心して感染できた」といったご意見があった一方、密になりやすい入場前や売店の並び列などで、「心配だった」というお声もあった。ご来場されるお客さま、またご来場を検討されているお客さまに安心してお越しただけよう、これからもできる限りの感染対策を行っていく。

<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:12/15～12/25

・回答者数:90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、「飲食サービスの改善」は、「とても満足している」「満足している」の合計が半数を割り、取り組みが不十分と感じる方が多い結果となった。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、「安定的なドーム運営」については他の項目に比べ低い水準となった。令和2年は新型コロナウイルス感染症拡大の影響でイベント開催については制限が多く厳しい状況だったが、それ以前は設備投資した年を除き、開業以来黒字経営を続けている。ファイターズさまが移転される令和5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
	▼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861円(令和元年10月3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、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。 ▼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6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 ・新型コロナウイルス感染症対策の検討 ・大型加湿・空気清浄機導入検討 など	・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。	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。

▼「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2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2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10回コンプライアンス委員会開催
(書面開催)

9月：第9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)
(4月、9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を徹底したほか、行動記録表の記入等も行っている。また、時差出勤やテレワークの実施、事務所・打ち合わせスペース等へのパーテーション設置、特別休暇の見直し、各種対応フローの見直し等を行い、コロナ禍においても適切に業務が遂行できる労働環境整備に努めた。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ご案内ができる体制を整備している。	A B C D
	▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ・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に努めた。 ・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。 ・ハンドドライヤーを停止している。 ・清掃委託事業者やフランチャイズ球団と連携し、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。 ・守衛所・バイトロ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。来館者・飲食事業者には2段階検温を実施し、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。 ・サーモグラフィの購入及び貸出(自主事業)を行った。	・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。	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。 なお、小項目別の評価は以下のとおり サーモグラフィを購入するなど、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための積極的な取り組みが見られる。

▽ 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、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。 ・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)。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、清掃委託事業者にて、稼働中の館内施設で消毒作業を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。 ・敷地内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。 ▼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。 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。 ▼改良工事等の実施 ・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や備品調達を実施した。 ・改良工事等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 29件 / 金額 44,364千円 (うち札幌市への寄附金額は44,364千円) [主な工事項目] トレーニングルーム関連整備、携帯電話設備増設対応開閉器設置、コンコースビジョンデジタルサイネージ昨日追加、長机等更新、西棟会議室ブラインド更新、4連椅子収納ラック購入、シャトルバスターミナル点字ブロック及び照明増設、給水メーター・電力量計交換、冷凍冷蔵庫更新、スノーモビル購入など ▼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 107件 / 実施金額 50,419千円 (保全計画のうち当社が実施した8件/21,330千円を含む)	・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に実施し、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。	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。
---	--	---

▽ 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。

例年、新入社員には甲種防火管理・防災管理新規講習を受講させていたが、感染リスク回避のため、受講は控えた。

▼以下のとおり防災訓練・自衛消防訓練を実施した。

・11月・12月：自衛消防訓練

出勤人数の少ない非イベント日に、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。消火器使用方法の説明や、消火栓（80mホース）を使用した消火訓練を行った。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。

▼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・フランチイズチーム用」「アルバイト用」の3種類に分けて配布している。

▼地震発生時に備えて以下の対策を継続して行っている。

・地震監視警報システムの警報メールの配信先の見直しと修正

・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（令和3年2月実施、45名が参加）。

・備蓄品の適正な管理（年2回点検/数量・賞味期限管理等）

・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。

(4)事業の計画・実施業務	▽ 周辺環境(迷惑駐車防止等)に関する業務	・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。	A B C D
	▼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。 ▼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」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、今年度は参加していない。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2020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。また、「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、貴市より感謝状をいただいた。 ▼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。 ▽ 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。 ※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、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。 ▼トレーニングルームのフェイスブックを運営し、情報配信することで利用促進を図った。	・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。	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。 なお、小項目別の評価は以下のとおり。 「周辺環境(迷惑駐車防止等)に関する業務」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。 今後も、地域住民と顔の見える関係を構築する取り組みに期待したい。 「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に努めるとともに、新型コロナウイルス感染症対策を適切に行っている。

▼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]: 13日(前期比3日増)

[土日祝日の開放日数・枠数]: 7日・33枠(前期比5日・11枠増)

※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5枠(通常時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 13日(前期比:7日増)

・利用枠数 29枠(前期比:15枠増)

・利用者数 1305人(前期比:470人増)

・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。

・利用者向けのメールアドレスを確保し、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拡大による休館のため、5月の予約4枠はキャンセルとなった。

・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、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。利用者の入替時間は通常の30分から、1時間に延長し、消毒作業等の新型コロナウイルス感染症対策業務に充てた。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

・利用枠数 426枠(前期比:6枠増)

・利用者数 12,606人(前期比:6,289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ナースリー側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に公開した。

・新型コロナウイルス感染症拡大による休館のため、4月13日から営業開始予定のところ、6月5日からの営業開始となった。

・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、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。

・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。

	▼屋外サッカーステージ(ホヴァリングサッカーステージ) 国際大会準備のため、市民向けの営業を休止している。 ▼トレーニングルーム ・利用者数 17,276人(前期比:14,547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 <table><tr><th colspan="2"></th><th>R1実績</th><th>R2修正計画</th><th>R2実績</th></tr><tr><td rowspan="3">イベント利用</td><td>件数(件)</td><td>132</td><td>111</td><td>99</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>2,818,162</td><td>698,600</td><td>476,983</td></tr><tr><td>全体の稼働率(%)</td><td>69.9%</td><td>51.5%</td><td>44.9%</td></tr><tr><td rowspan="2">アリーナ(市民利用)</td><td>件数(件)</td><td>14</td><td>0</td><td>13</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>835</td><td>0</td><td>1,305</td></tr><tr><td rowspan="2">サッカー練習場</td><td>件数(件)</td><td>420</td><td>399</td><td>426</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>18,895</td><td>11,970</td><td>12,606</td></tr><tr><td rowspan="2">トレーニングルーム</td><td>件数(件)</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>31,823</td><td>13,532</td><td>17,276</td></tr><tr><td rowspan="2">展望台</td><td>件数(件)</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>23,240</td><td>4,307</td><td>20,194</td></tr></table>			R1実績	R2修正計画	R2実績	イベント利用	件数(件)	132	111	99	人数(人)	2,818,162	698,600	476,983	全体の稼働率(%)	69.9%	51.5%	44.9%	アリーナ(市民利用)	件数(件)	14	0	13	人数(人)	835	0	1,305	サッカー練習場	件数(件)	420	399	426	人数(人)	18,895	11,970	12,606	トレーニングルーム	件数(件)	-	-	-	人数(人)	31,823	13,532	17,276	展望台	件数(件)	-	-	-	人数(人)	23,240	4,307	20,194	・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、新型コロナウイルス感染症拡大により、「東京2020オリンピック競技大会(サッカー)」の延期、プロ野球の開幕延期、Jリーグの一時中断、コンサートの中止・延期など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54万3千人(前期比81.4%減)、稼働率は44.9%(前期比25.0ポイント減)といずれも開業以来最低となった。	<table><tr><th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr><tr><td colspan="4">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。</td></tr><tr><td colspan="4">イベント利用件数は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、前年実績を下回るも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。</td></tr></table>	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。				イベント利用件数は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、前年実績を下回るも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。			
		R1実績	R2修正計画	R2実績																																																																	
イベント利用	件数(件)	132	111	99																																																																	
	人数(人)	2,818,162	698,600	476,983																																																																	
	全体の稼働率(%)	69.9%	51.5%	44.9%																																																																	
アリーナ(市民利用)	件数(件)	14	0	13																																																																	
	人数(人)	835	0	1,305																																																																	
サッカー練習場	件数(件)	420	399	426																																																																	
	人数(人)	18,895	11,970	12,606																																																																	
トレーニングルーム	件数(件)	-	-	-																																																																	
	人数(人)	31,823	13,532	17,276																																																																	
展望台	件数(件)	-	-	-																																																																	
	人数(人)	23,240	4,307	20,194																																																																	
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。																																																																					
イベント利用件数は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、前年実績を下回るも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。																																																																					

▽ 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96件、還付0件 ▼市民利用 不承認0件、取消し5件、減免0件、還付0件 ▽ 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14回発信した。 ▼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。	・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。 ・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。	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。 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。また、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うなど、積極的にイベント誘致に努めている。
▽ イベントの実施支援に関する業務 ・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。		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。

▽ 展望台の運営に関する業務

▼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、冬季展望台企画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。

- ・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。(緊急事態宣言解除後10月10日から特別営業再開)
- ・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、タワースリーエイト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。
- ・冬期間に札幌ドーム展望台企画展「謎解き×札幌ドーム 第3弾 つぎはドコへいこうかな?(ビギナー編/チャレンジ編)」を開催。
- ・展望台空中エスカレーター部分に装飾を実施。
- ・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。
- ・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で提供した。(開催期間8/1～8/31。札幌ドームは8/3～31、当該期間展望台来場客数16,904名)
- ・札幌市保健所と連携し、医療従事者等のエッセンシャルワーカーへの感謝を表すため、展望台のブルーライトアップを行った。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、毎日の体調管理、スタッフへのマスク着用を徹底した。

・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。また、本市開催の「さあ！まわろうSAPPORO～見どころ施設無料化月間」に参加し、展望台のほか駐車場も無料で提供し、施設の需要喚起を行ったことは大変評価できる。

(6)付随業務	▽ 広報業務	・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。	A B C D
	▼札幌ドーム「ドームニュース」 ・令和2年度は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2年度ウェブサイト(トップページ)へのアクセス数(ページビュー) 3,617,523件(前期比69.5%減) ・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、令和3年3月31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。 ・ウェブアクセシビリティ対応のための改修を行った。 ・新型コロナウイルス感染症拡大による各施設の営業休止状況を逐次更新した。 ▼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20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ツールとして令和2年10月よりTwitter、令和3年3月よりYouTubeの活用を開始した。 ・札幌ドームの情報をTwitterを活用し、お客さまにとって有益且つより親しみある内容で発信した。 ▼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2年度は7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11回発信した。 ▼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、札幌ドームで開催されたコンサートやラグビーワールドカップ2019の記念品を追加展示した。	・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。なお、コロナ禍のため、例年隔月発行しているが、今年度は1回の発行とした。 ・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。	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。

▼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。

▽ 札幌ドームの著作権の管理に関する業務

▼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。

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。

▽ 公務視察対応

▼1件の公務視察対応を実施した。

・コロナ禍により公務視察の依頼件数は激減したが、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。

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。

▽ 保険の加入

▼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」等に参加している。

・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。

札幌市が求める仕様を満たす保険に加入している。

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(3/27・28)

※総来場者数18,702人

第6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1,094ブース、約1,185人。

コロナ禍において、令和2年度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。

結果、健康被害の報告も一件もなく、無事にイベントを終了した。

(特別対策例抜粋)

ブース数を6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(実際、初日に1回実施)

・北ガスグループ6時間リレーマラソンin札幌ドーム2020(9/12)

今回、第10回記念大会として開催の準備をしていたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり関係各所および大会スポンサーと協議を行った結果、開催中止の判断となった。

・豊平区×札幌ドーム スポーツバイキング2020(9/22)

豊平区との共催イベントとして、平成24年より開催しているファミリーイベント。

2020年9月22日の開催にむけて、豊平区と調整しておりましたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり感染予防対策を講じたとしても安全・安心なイベント実施は困難であることから、開催中止の判断となった。

・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(1/9～11)

テレビ北海道との共催イベントとして、札幌ドーム開業以来、継続しているファミリーイベントであったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、テレビ北海道およびイベントスポンサーと協議した結果、感染予防対策を講じたとしても安全・安心なイベント実施は困難であることから、開催中止の判断となった。

・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、例年多種多様な自主イベントを開催しているが、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。

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通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、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。			
更に、障がい者の雇用など、福祉施策への配慮についても積極的に実施している。			
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(9月、12月)

飲食売店厨房衛生検査(9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(9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。

【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 手袋の着脱を義務化

・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。

【実施企画・販売メニュー】

・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「キッズポテト」「キッズアイス」購入者を対象にソフトドリンクをサービス(スポーツ・スタジアム・サッポロ)

・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「コンサドーレガールズデー限定トッピング」を実施

販促キャンペーン「コンサドーレ500円クーポン券」を配布

＜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

・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。

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。

▼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、レジ回転率を上げるために運用面を改良した。

・北海道コンサドーレ札幌と連携し、札幌ドーム限定のコラボグッズ「ミニペナントコレクション2020」「コンサドーレ大福」を販売した。

・北海道日本ハムファイターズと連携し、札幌ドーム限定のコラボグッズ「ミニタペストリーコレクション2020」「スタープレートコレクション2020」を販売した。

・新型コロナウイルス感染症対策として、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でもキャッシュレス決済の運用を始めた。

・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(既存レジ袋がなくなり次第配布開始予定)。令和2年7月1日よりレジ袋の有償販売を行っている。

・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、コロナ禍における接客対応の研修を実施した。

・令和2年7月より札幌ドームオンラインショップを開設し、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なった。

・新型コロナウイルス感染症拡大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。

・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により例年実施する覆面調査等は実施できなかったが、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)

・10月5日(月)、28日(水)の2日間限定で特別ツアーコース ホヴァリングサッカーステージツアーを実施。普段は上がることができない屋外のホヴァリングサッカーステージへ向かうツアーを実施した。

・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ている。

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

・20周年を記念し、令和3年1月より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。

・20周年を記念し、令和3年1月より展望台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ている。

・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。

・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。

▼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3年3月末現在 会員数 14,040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「**DOMEPRESS** (ドームプレス)」を令和2年度は2回発行。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により告知できるイベントが限られたため発行回数は例年より少なくなったが、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において「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、オリジナルノベルティを抽選で来場者へプレゼントした

※北海道日本ハムファイターズ戦の「札幌ドームスペシャルデー」については、コロナの影響により開催中止となった。

・20周年を記念し、令和3年1月よりメンバーズクラブ限定キャンペーンを開始し、以下のサービスを提供している。

【開業20周年記念サービス】

駐車券の事前購入が必要のないイベント日(当日払い500円のイベント日など)と、イベントが開催されない日(2時間300円の日)の駐車場料金が無料

展望台入場料が無料

トレーニングルーム利用料を割引

・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ている。

▼地域貢献事業

・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170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校外学習を受け入れ、児童が札幌ドーム敷地内で自然観察や昆虫採集などを実施した(2校計292名参加)。

・令和2年4月に、プロ野球開幕延期に伴い販売できなくなったお菓子を東月寒まちづくりセンター及び福住まちづくりセンターに寄贈し、児童会館などを利用する子どもたちに喜んでいただいた。

・札幌市内の小学3年生とその保護者をプロスポーツ観戦にご招待する「みらいシート」事業は、新型コロナウイルス感染症の影響に伴い中止とした。

・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、継続実施していた「みらいシート事業」などを中止することになったが、校外学習の受け入れやお菓子の寄贈など、「地域の一人」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やお菓子の寄贈など、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31日実施し、1,549人(前期比:11日増・1,891人減)が利用した。

開放にあたって新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、例年よりも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。

・展望台や西棟会議室を利用した「展望台ナイトヨガ」「からだほぐしヨガ」「シニア向け運動教室」「ボクシングエクササイズ」などの運動教室を13回実施し、47人が利用した。(前期比:1回減・163人減)

コロナ禍により実施回数が減少し、1回の運動教室利用者の人数制限も行ったため、利用者数は減ったが、実施の際には利用者が安心して運動教室に参加することができるよう、感染防止対策の徹底を行った。

・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」を導入している。

・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「パートナーズストレッチ」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。

・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。

・トレーニングルーム内の更衣室ロッカーの更新、更衣室壁面の塗装、ストレッチマットの購入など、利用環境の改善を図った。

・新規マシンの購入により、利用者の選択肢を増加させ、ホスピタリティ向上に努めた。

・新型コロナウイルス感染拡大防止のため休止していたトレーニングルームの営業を6月16日より再開した。営業再開に向け作成した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、使用後の除菌対応のための除菌シート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、パワープレートやパートナーズストレッチなどのサービスを自主事業として実施した。

・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。

・更衣室ロッカー更新などの利用環境改善を実施し、利用者サービス向上に努めた。

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点も評価できる。

▼敷地等利用事業 ・前年度に引き続き、冬期間に、館内にて参加無料の体験型宝探しゲーム「謎解き×札幌ドーム 第3弾 つぎはドコへいこうかな？」を開催した。展望台までの導線上と展望台で札幌ドームに関連する謎解き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。(実施期間令和2年12月8日～令和3年2月23日 参加者255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6年連続で無料開放した(スノーラフティングのみ有料)。新型コロナウイルス感染症拡大の影響によりイベントが少なく、開催日数が増え、利用者も大幅に増加した。雪不足により、初日のみエリア制限が発生した。のぼり・BGM活用し、楽しい雰囲気づくりに努めた。レストランでは期間限定キッズメニューを提供した。(開放日数53日 利用者数11,177人/前期比7日増・6,908人増) ・同じく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」2コースを設置し、無料開放した。貴市さっぽろグローバルコミッションからの提案を受け、観光庁「誘客多角化等のための魅力的な滞在コンテンツ造成」実証事業「ナイトクロカンinホワイトイルミネーション」に参加し、歩くスキーの貸出(無料)を試験的に実施した。(開放日数48日 利用者数269人/前期比13日増・246人増。歩くスキー貸出利用者126人) ・スノーラフティング・歩くスキー貸出時には、検温・手指消毒・利用申込書の記入、使用後のボート・用具消毒など新型コロナ対策に努めた。 ・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。 ・樹木に、木の名前がわかるように「樹木プレート」120枚を設置した。QRコードでの専門WEBサイト誘導により、散歩が楽しめる工夫を行った。 ・2017年より「おさんぽマップ」を無料配布している。 ▼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524台(118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作った。※事業開始日：令和3年4月	・体験型宝探しゲームは前年度は夏期間に実施したが、今年度は冬期に実施することで、より有効に展望台を活用することができた。 ・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。 ・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。	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。
▽ 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2年6月1日現在の障害者雇用率(実雇用率)は、1.73%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。	・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。

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(44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(99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	トレーニングルーム屋外運動教室来場者にアンケート用紙を配布(55名が回答)
結果概要	・総合満足度は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	冬期展望台企画「謎解き×札幌ドーム第3弾 つぎはドコへいこうかな？」参加者にアンケート用紙を配布(86名が回答)
結果概要	・企画の満足度については95.1%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。			

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(532名が回答)
結果概要	・イベントの満足度については99.0%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」出店者にアンケート用紙を配布(75名が回答)
結果概要	・イベントの満足度については98.4%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。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R2計画	R2決算	差
収入	2,262,053	2,296,988	34,935
指定管理業務収入	1,063,931	1,116,081	52,150
指定管理費	0	0	0
利用料金	859,208	577,236	▲ 281,972
その他	204,723	538,845	334,122
自主事業収入	1,189,136	1,173,211	▲ 15,925
受託事業収入	8,986	7,696	▲ 1,290
支出	2,494,069	2,310,674	▲ 183,395
指定管理業務支出	1,668,683	1,537,283	▲ 131,400
自主事業支出	816,400	765,696	▲ 50,704
受託事業支出	8,986	7,696	▲ 1,290
収入-支出	▲ 232,016	▲ 13,686	218,330
利益還元	651,072	487,246	▲ 163,826
①管理運営経費充当	558,174	391,772	▲ 166,402
②消費増税減収補填	2,187	3,841	1,654
③アマ大会支援	44,391	25,589	▲ 18,802
④招待事業等貢献	11,370	350	▲ 11,020
⑤改修工事等	20,000	44,364	24,364
⑥保全小規模修繕	14,950	21,330	6,380
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)	▲ 278,336	▲ 79,731	198,605
法人税等	12,345	2,229	▲ 10,116

▽ 説明

新型コロナウイルス感染症拡大の影響によるイベント利用日数及び来場者数の大幅減少に伴い、貸館、商業、観光、その他事業のすべてが減収となった。

・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
新型コロナウイルス感染症拡大の影響で利用料金収入が大幅減となったが、自主事業による収益を改修工事等に当初の計画より多く充てて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。		hyouka	
▽ 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
▽ 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。		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
令和2年7月に開催予定であった「東京2020オリンピック競技大会(サッカー)」は1年延期が決定し、プロ野球は開幕延期、Jリーグは一時中断となったことを受け、6月には修正年度計画を策定し、各事業の実施見送りや予算縮小、徹底した経費削減を実施したほか、イベント主催者さまや札幌市と緊密に連携を図り、感染拡大防止に取り組んだ。北海道日本ハムファイターズ戦ではパ・リーグ公式戦62試合(前期55試合:3月開幕戦含む)、オープン戦6試合(前期7試合)の計68日(前期比6日増)、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14試合:3月開幕戦含む)(前期比2日増)となり、両チームとも入場者数制限は設けられたものの、試合数は前期を上回った。その他プロスポーツはオリンピックの延期などにより計0日(前期比3日減)、コンサートは予定していたすべての公演が中止または延期となり計0日(前期比14日減)、コンベンションは計5日(前期比3日減)、自主・共催イベントは3月に1年2か月振りの自主イベント開催となった「サッポロモノヴィレッジ」により計2日(前期比7日減)、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99日(前期比33日減)となった。 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164日(前期比92日減)、稼働率は開業以来最低の44.9%(前期比25.0ポイント減)となった。 来場者数については、北海道日本ハムファイターズ戦及び北海道コンサドーレ札幌戦での入場者数制限やコンサート開催がなかったことなどにより、イベント来場者は前期を大きく下回る47万6千人(前期比83.1%減)となった。その他の来場者数についても、展望台・ドームツアー利用者は2万(うち札幌市による無料開放事業にて1万6千人:前期比24.6%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3万2千人(前期比39.9%減)、キッズパーク・諸室・ゆきひろば等の利用者は1万3千人(キッズパークは通年営業休止:前期比37.3%減)となり、当事業年度の総来場者数は開業以来最低の合計54万3千人(前期比81.4%減)となった。 業績としては、イベント利用日数および来場者数の大幅減少に伴い、貸館、商業、観光、その他事業のすべてが減収となり、当事業年度の売上高は開業以来最低の18億68百万円(前期比53.0%減)となり、営業損失は過去最大の5億1百万円(前期比7億31百万円減)となった。経常損失については、札幌市からの要請に基づく新型コロナウイルス感染症拡大防止を目的とした休館期間における利用料金の返金等の相当額として3億7千万円を雑収入計上したことなどにより77百万円(前期比4億87百万円減)、当期純損失は81百万円(前期比2億70百万円減)となり、大型設備投資による過去2回の赤字を除く開業以来初の実質的な赤字となった。	令和3年度は、引き続きスポーツ・エンターテインメント業界においては、新型コロナウイルスの影響を受けることが想定され、札幌ドームにおけるイベント開催についてもコロナ禍以前の状態に回復することは大変難しい状況にある。このような状況下において、『中期経営計画2021』は最終年度を迎えることから、新型コロナウイルス感染拡大あるいは収束に向けた状況に臨機応変に対応していくとともに、「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つの基本戦略に基づき、事業活動を着実に推進していく必要がある。本年7月に開催予定の「東京2020オリンピック競技大会(サッカー)」をはじめ、プロ野球、プロサッカー、その他イベント開催においては、イベント主催者さまや札幌市と緊密に連携を図り、万全の体制でコロナ禍においても安全安心な札幌ドームを定着させ、多くの皆さまにご来場いただけるよう最善を尽くす。 また、北海道日本ハムファイターズの新球場移転後の具体的な事業計画の立案および積極的なセールス展開を加速させるとともに、「第二の創成期」から「次の10年」を見据えた新長期ビジョン及び新中期経営計画を策定し、令和5年以降の黒字経営実現に向けた本格的な準備を推進する。 ▼「札幌ドームの価値向上と魅力発信」では、ラグビー日本代表戦の誘致や令和4年の新規自主イベント開催に向けた計画策定を進めるほか、天然芝の冬季利用に向けた技術的検討、札幌ドームウェブサイトのリニューアルにも取り組む。 ▼「新たな事業展開・営業戦略の確立」では、北海道コンサドーレ札幌創設25周年との共同企画の実施や連携強化に向けた2社間協議を推進していくほか、令和5年以降の新規広告枠の販売計画の策定およびセールスなどを進める。 ▼「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を継続していくほか、脱炭素社会を意識した新たな環境目標の策定や令和5年以降に向けた人事諸制度の見直し、ICT環境推進による業務効率化などを図る。 ▼新型コロナウイルスの感染拡大防止策としては、入場ゲートほか各所に消毒液を設置するほか、必要に応じて来場者の発熱検知のためのサーモグラフィーの設置、スタッフへのマスク着用の義務化、売店等での飛沫感染対策の実施などを行う。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うとともに、時差出勤やテレワークなども活用し、感染リスクの低減に努める。 札幌ドームは、令和3年6月に開業20周年を迎えた。これまでのお客さまへの感謝と新しい札幌ドームの形を発信し、市民道民の皆さまにとってより身近で愛され、世界に誇れる札幌ドームを目指して、スポーツの普及振興及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。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
全ての項目において、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。 収支については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、来場者数が大幅に減少したため減収となっているが、総評として健全かつ安定した経営を行っている。 利用者サービスの向上のための改修についても、トレーニング機器の購入やトレーニングルームロッカーを更新するなど、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。 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。 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。	改善を要する事項は特になし

観光アンケート(2020年)

1.本日までご利用されたのはどちらですか？

ドームツアー	3
展望台	28
ドームツアー・展望台	13

2.ドームツアー・展望台をご利用されて、満足いただけましたか？

ドームツアー		展望台	
とても満足	13	とても満足	29
満足	3	満足	8
ふつう		普通	2
あまり満足していない		あまり満足していない	
不満足		不満足	

3.ドームツアー・展望台は、今回が何回目の利用ですか？

ドームツアー		展望台	
初めて	14	初めて	33
2回	2	2回	6
3回以上		3回以上	2

4.札幌ドームでドームツアーや展望台があることを何でお知りしましたか？

テレビ	9
ラジオ	
新聞	6
雑誌※	
札幌ドームHP	18
その他※	14

5.割引券等をご利用になりましたか？

利用した	5
利用していない	39

口割引券または冊子の名称

身障者手帳、さぼーとさっぽろ

6.割引券をご利用された方にお伺いいたします。割引券がご来場のきっかけになりましたか？

はい【 4 】	いいえ【 2 】
---------	----------

7.ドームツアーの内容はいかがでしたか？

時間		内容	
長い		たいへん楽しかった	11
ちょうど良い	17	ふつう	2
短い		あまり楽しくない	
※未回答【 】		不満足	

※未回答【 6 】

8.札幌ドームの総合的な満足度はいかがでしたか？

とても満足	24
まあ満足	11
普通	2
少し不満	
不満	
未回答	6

9.札幌ドームの職員の接遇に関してどのように感じましたか？

大変良かった	34
まあよかった	3
普通	1
あまりよくなかった	
悪かった	
未回答	6

10.アンケートにご回答の方についておうかがいします。

【性別】 男性【 14 】 女性【 23 】

※未回答【 6 】

【年代】

10歳未満	
10～20歳未満	13
20～30歳未満	1
30～40歳未満	4
40～50歳未満	9
50～60歳未満	3
60歳以上	8

※未回答【 6 】

【お住いの地域】

札幌市内	16
道内	3
道外	19

※未回答【 6 】

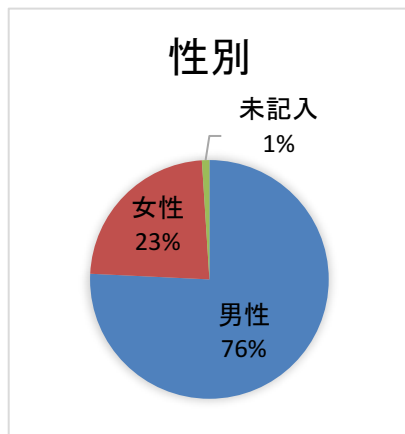
11.ドームツアー・展望台に関するご意見・ご要望をお聞かせください。

展望台:夏季は暑すぎる時もある、ドームツアー:徒歩距離が長く感じる
とても楽しかったです
グラウンドの芝を見たかったです
展望台で場面転換作業の動画を見れるとおもしろいかも
グラウンドの芝を見たかったですに出たかった
札幌ドームの歴史パネルの展示はどうでしょう
楽しかったです
嵐ツアーをしてみたい。会ったことあるなど。
待ち時間に椅子が欲しかった。ツアー案内の坂本さんありがとうございます。
野球、イベントなどで来ているが、そういう機会には見られない設備等も見られた。
ゆきひろばに来たついでに展望台に来ました。クイズをやっていたので子どもも楽しめました。
20周年の特別な所を見学できてとても楽しかったです。
たのしかったです。
大変親切にご案内していただき楽しい時間が過ごせました。

■札幌ドームトレーニングルームアンケート結果 99名回答 2021年2月～3月実施

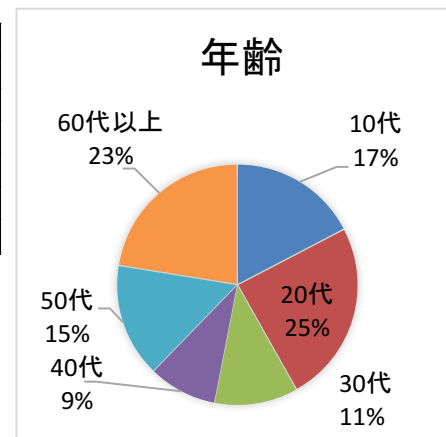
①性別

男性	75
女性	23
未記入	1



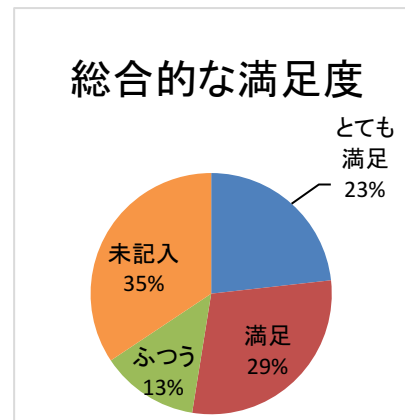
②年齢

10代	17
20代	24
30代	11
40代	9
50代	15
60代以上	22
未記入	0



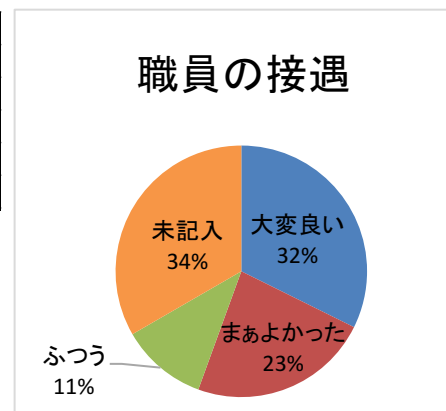
③当施設の総合的な満足度は？

とても満足	23
満足	29
ふつう	13
少し不満	0
不満	0
未記入	34



④当施設の職員の接遇に関してどのように感じましたか？

大変良い	32
まあよかった	23
ふつう	11
あまり	0
悪かった	0
未記入	33



札幌ドームトレーニングルーム ランニング教室 アンケート



2020年10月4日(日)

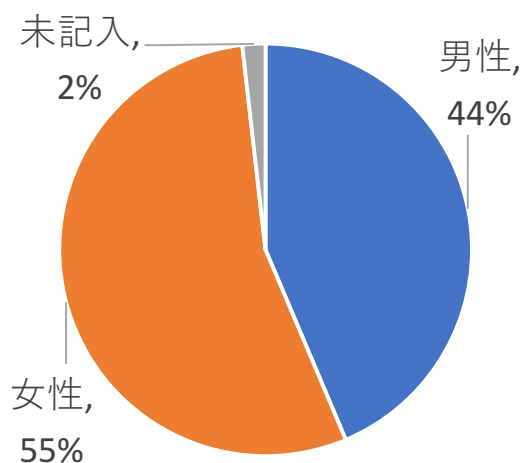
参加者数:60名

アンケート回答者数:55名

アンケート集計結果



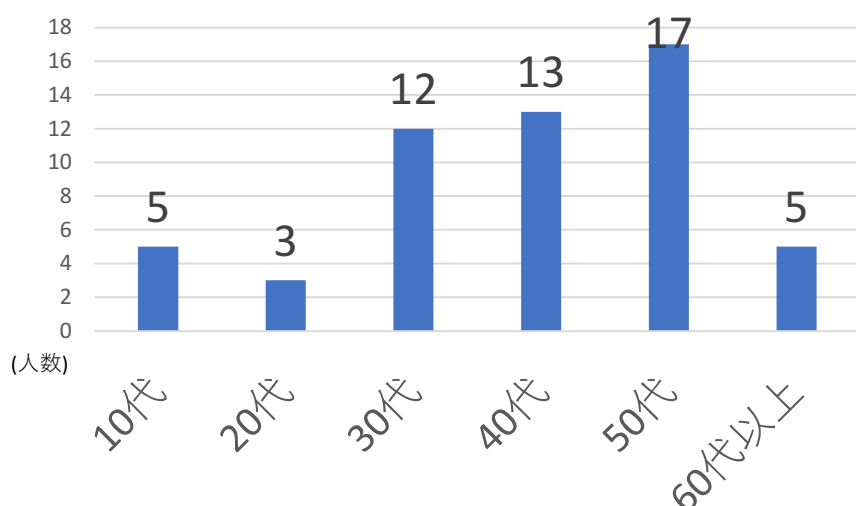
■男女比率



男性	24名
女性	30名
未記入	1名

アンケートを回収できなかった方々を含めても男女比は半々であった。

■参加者年齢



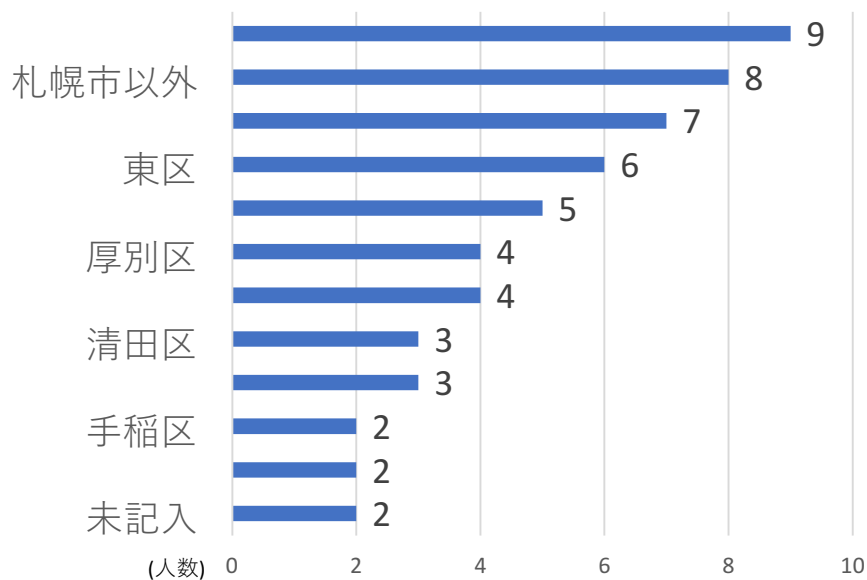
10代	9%
20代	5%
30代	22%
40代	24%
50代	31%
60代以上	9%

30代から50代が比較的多く、高校生は5名、65歳以上1名の参加であった。

アンケート集計結果

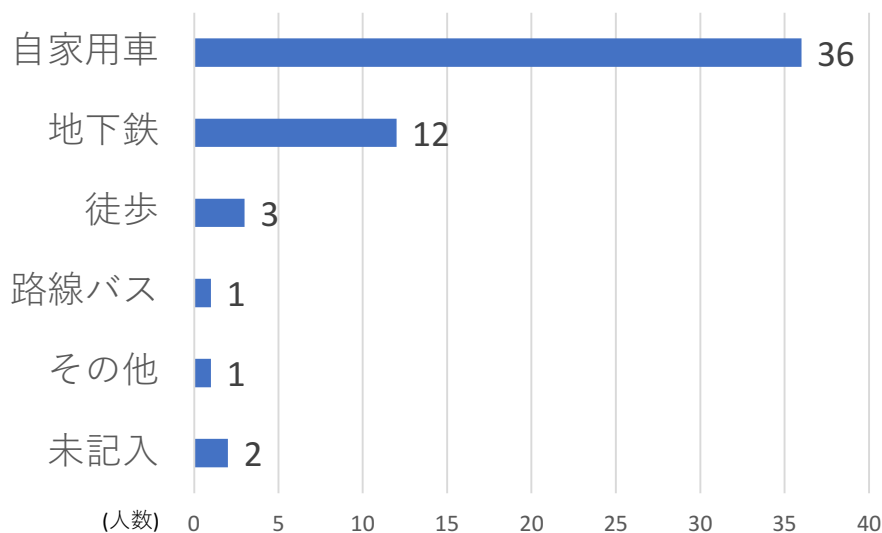


■居住地



札幌市内	45名
札幌市外	8名
未記入	2名

■来場手段



自家用車	65%
地下鉄	22%
徒歩	5%
路線バス	4%
その他	2%
未記入	2%

※その他内訳
・自転車

参加者は駐車料金を無料にしていたため、自家用車の利用が多かった。
(自家用車の利用は新型コロナウイルスの影響もあると考えられる)

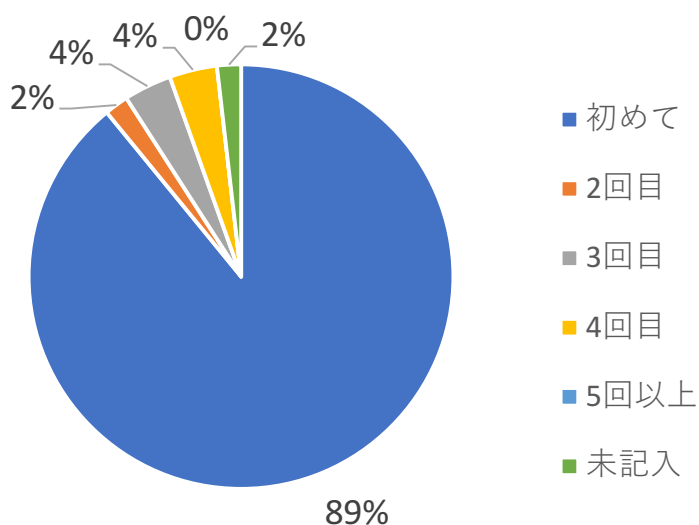
アンケート集計結果



1、今回のランニング教室をどのように知りましたか(複数回答)

知人・友人から	33名	54%
ラグプラスノーススタッフからの案内	11名	18%
トレーニングルームスタッフからの案内	10名	16%
SNS	2名	3%
その他	5名	8%
告知チラシ	0名	0%
札幌ドームウェブサイト	0名	0%

2、札幌ドームトレーニングルーム運動教室に参加されるのは何回目ですか

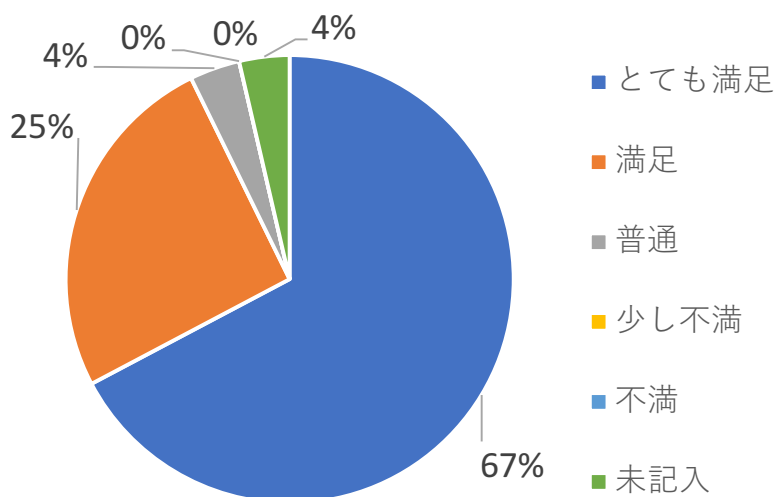


初めて	49名
2回目	1名
3回目	2名
4回目	2名
5回以上	0名
未記入	1名

アンケート集計結果



3、今回のランニング教室の総合的な満足度



とても満足	37名
満足	14名
普通	2名
少し不満	0名
不満	0名
未記入	2名

4、満足度についての理由

【とても満足】

- ・レース形式のトレーニングは、一人練習ではなかなかできないし、楽しく取り組みました。
- ・日常でスピード練習がなかなかできないので、すごく良い刺激になりました。
- ・ランニングを楽しめる企画があり、スタッフもしっかり運営していたため。
- ・きつかったけど、久々のレースで楽しかったです！駅伝のいい練習にもなりました。
- ・久しぶりに体を思いきり動かせた。色々な人たちと一緒に汗を流せた。
- ・とても楽しく、アットホームな雰囲気でした。ありがとうございました。
- ・1.5km、3kmの二つの部を走って、お腹いっぱいです。
- ・大人の運動会、とってもいいです！
- ・阿部さんに久しぶりにお会いできました。
- ・楽しく走ることができました。
- ・達成感があった。・ためになりました。
- ・久しぶりのイベントで楽しかったです。
- ・イベントを企画してくれることに感謝です。
- ・楽しく、有意義なひととき
- ・楽しかった！(8)
- ・楽しく、みんなで走ることができました。
- ・750mくらいがちょうどよかった。
- ・参加して、笑顔になりました。
- ・きつかったけど、楽しかったです。(2)
- ・いい練習になりました。

【満足】

- ・日頃チームに所属して練習したりはしていないので、このような機会があるとありがたいです。
- ・知らない人とでも一つのチームとなって走ることで責任感が生まれたから。
- ・運動会のような明るさが楽しかった。
- ・準備運動の方法など、勉強になりました。
- ・きつかったけど、楽しかった。
- ・楽しく強化練習ができた。
- ・運動してリフレッシュできた。
- ・楽しかった。(2)

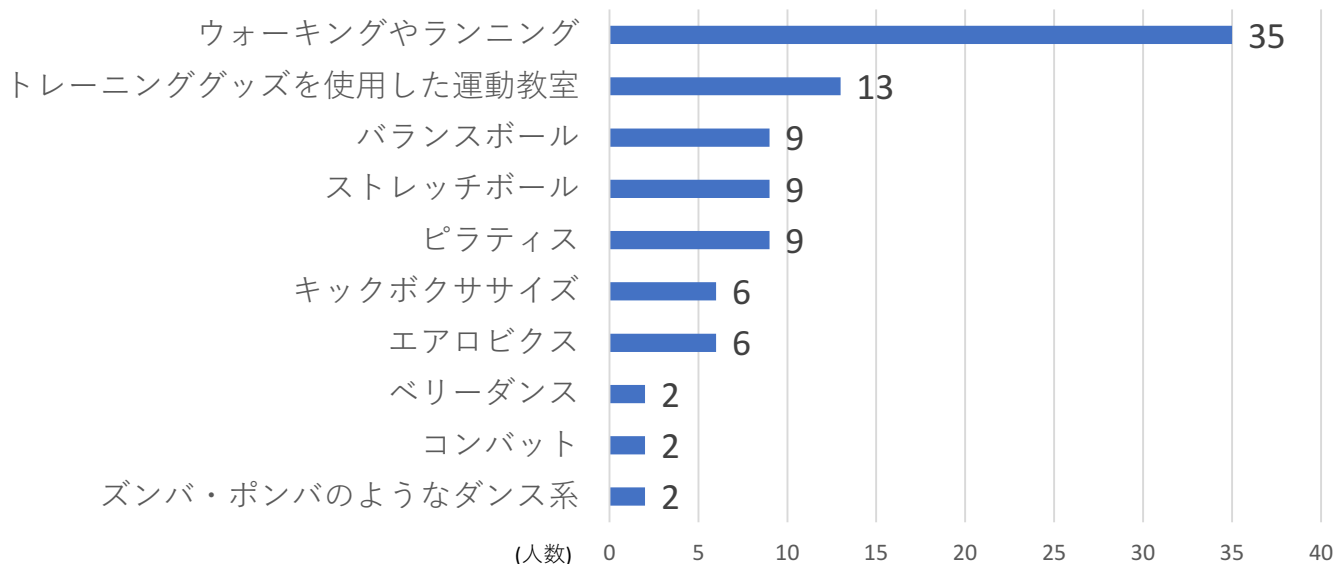
【普通】

- ・走り方をもう少し教えてもらえるとよかった。
- ・初心者にはレベルが高かった。

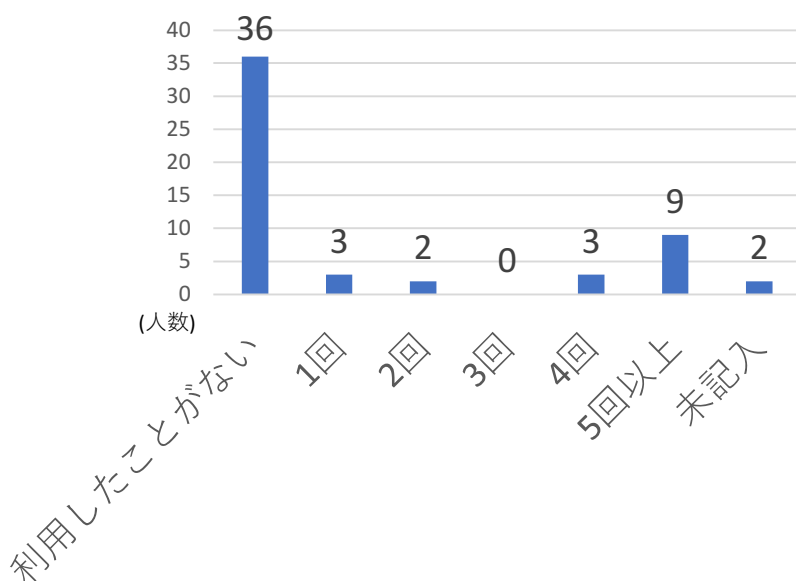
アンケート集計結果



5、今後どのような運動教室があれば参加してみたいですか(複数回答)



6、札幌ドームトレーニングルームを利用されたことはありますか



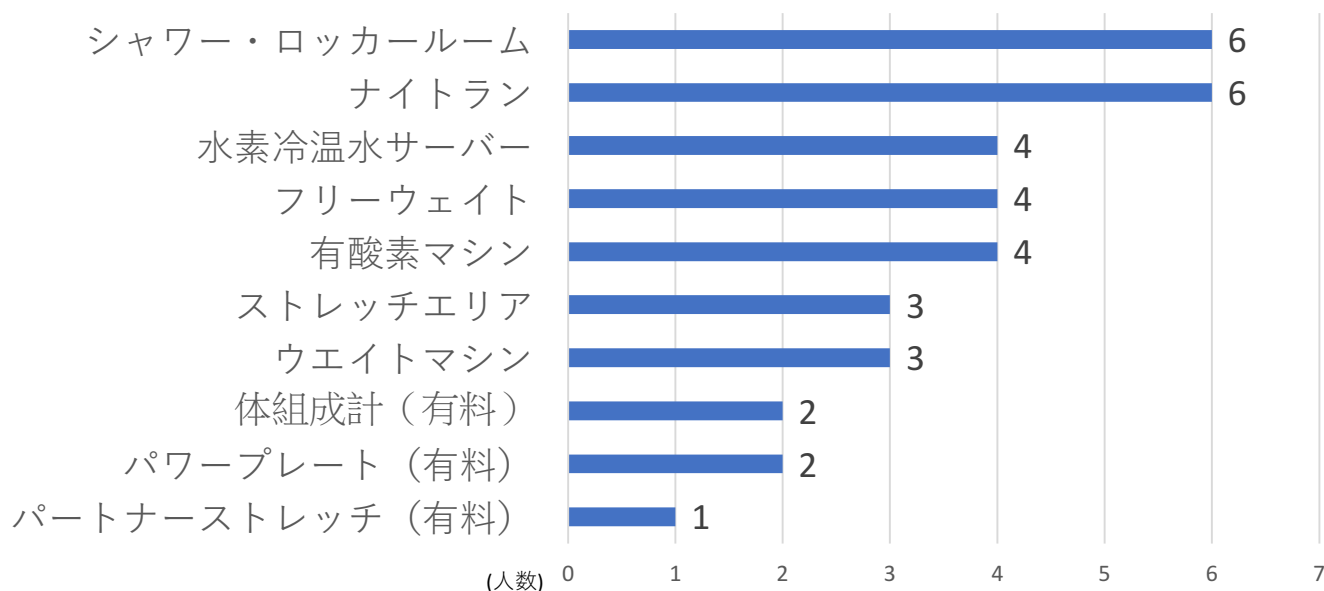
利用したことがない	65%
1回	5%
2回	4%
3回	0%
4回	5%
5回以上	16%
未記入	4%

札幌ドームトレーニングルームを利用したことがない参加者が大半であった。

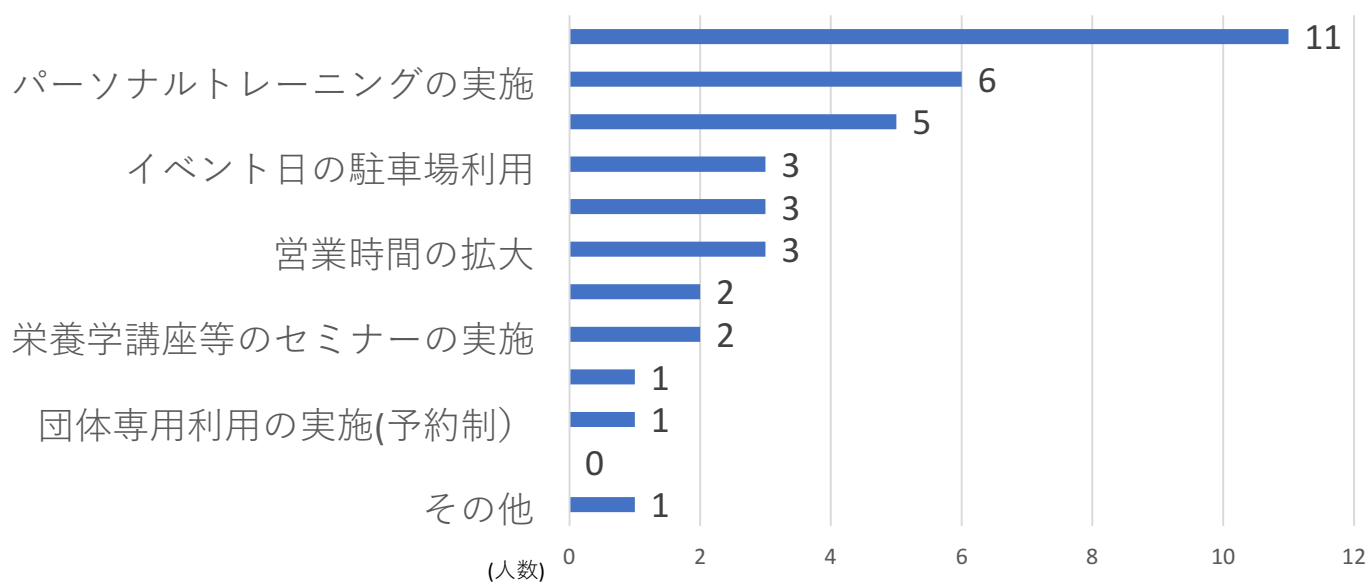
アンケート集計結果



7、トレーニングルーム内であって良かったと思う設備はありますか(複数回答)



8、トレーニングルーム内にあったら良いと思うサービスはありますか(複数回答)



※ランニングステーションの設置…ランニング用のロッカー&シャワーの貸出

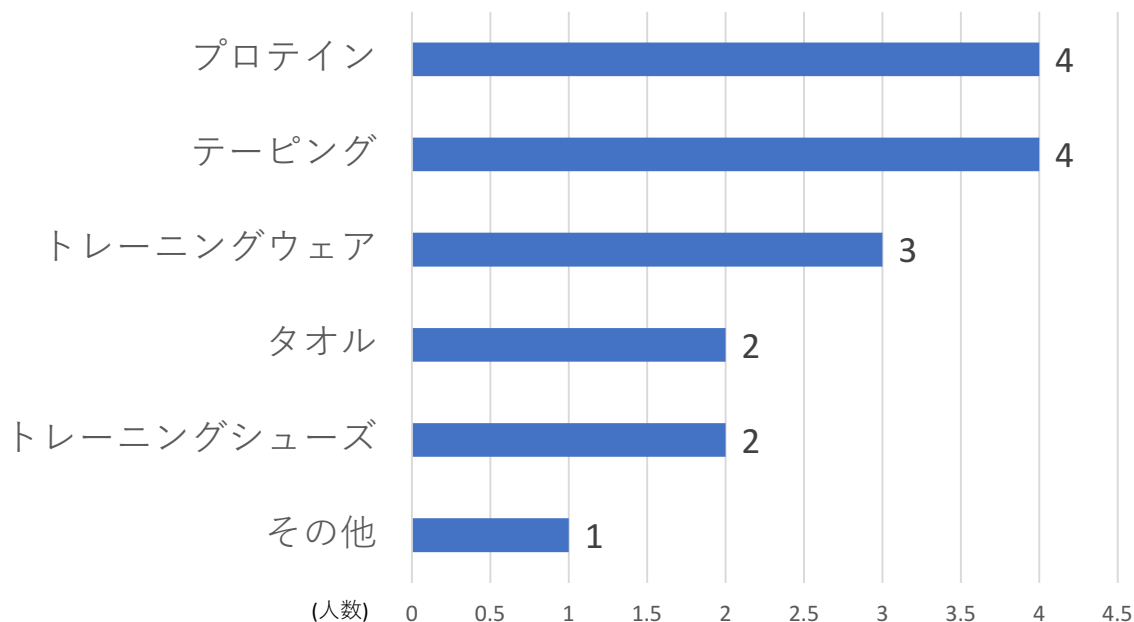
※営業時間の拡大…7:00~23:00まで等

※シニアサロンの設置…シニア世代の憩いの場として、教室を定期的に実施

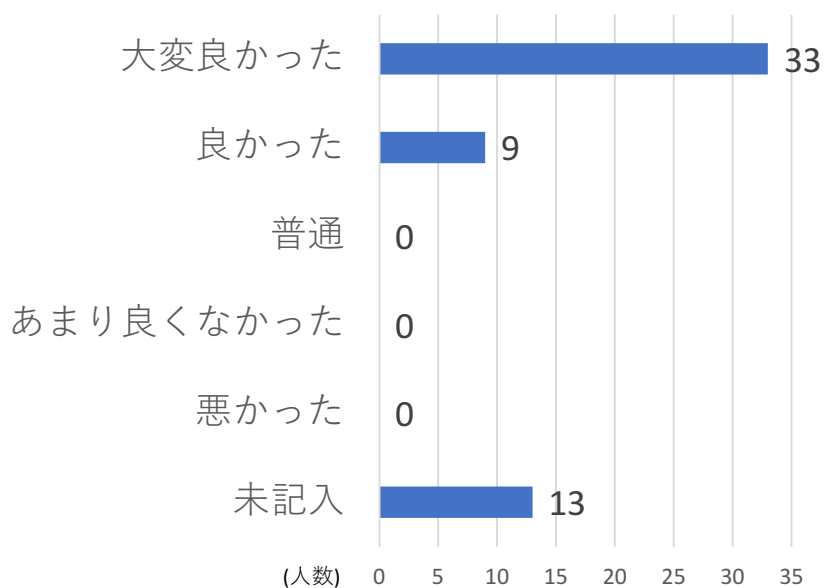
アンケート集計結果



9、今後トレーニングルーム内で販売してほしいグッズ等がありますか(複数回答)



10、運動教室のスタッフの接遇に関してどのように感じましたか



大変良かった	60%
良かった	16%
普通	0%
あまり良くなかった	0%
悪かった	0%
未記入	24%

アンケート集計結果



11、「札幌ドーム運動教室」「札幌ドームトレーニングルーム」に関する ご意見・ご要望がありましたらお聞かせください。

- ・特にありません。ありがとうございました。
- ・より回数を多く開催してほしい。



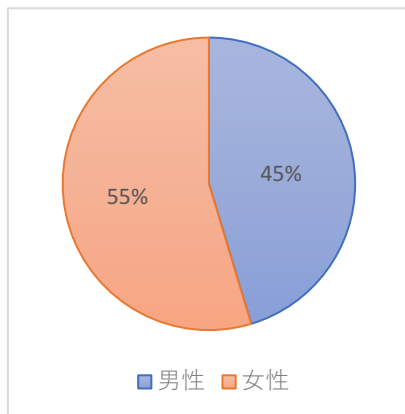
【2】アンケート結果

参加者へ任意でお願いしたアンケートの結果は次のとおり。

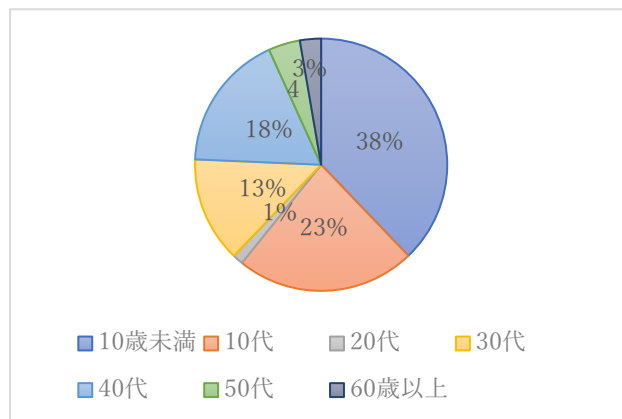
1. 参加プログラム

ビギナー編	チャレンジ編
52	34

2. 性別比



3. 年齢比



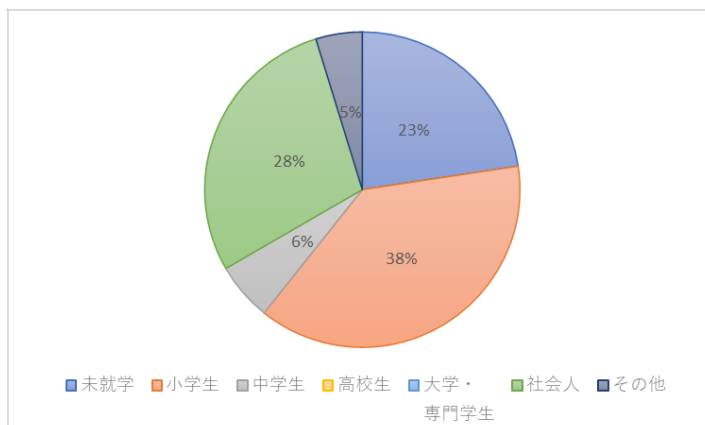
- ・参加する子どもの付添で来場される女性の割合が高い。
- ・20代の参加者が少ないため、今後の告知方法・作問の改善が必要。

4. 居住地

札幌市内	北海道内
76	3

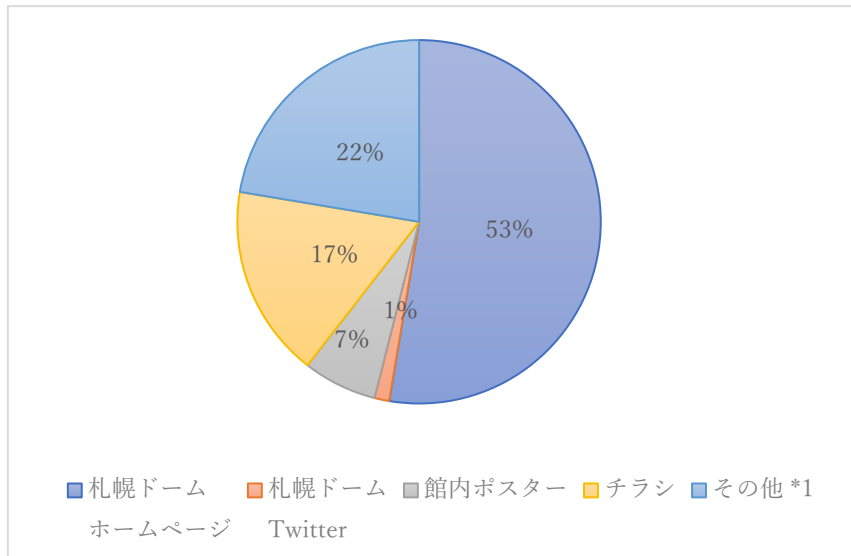
- ・ほぼ札幌市内からの参加。
- ・道外からの参加者は無し。

5. 社会的属性



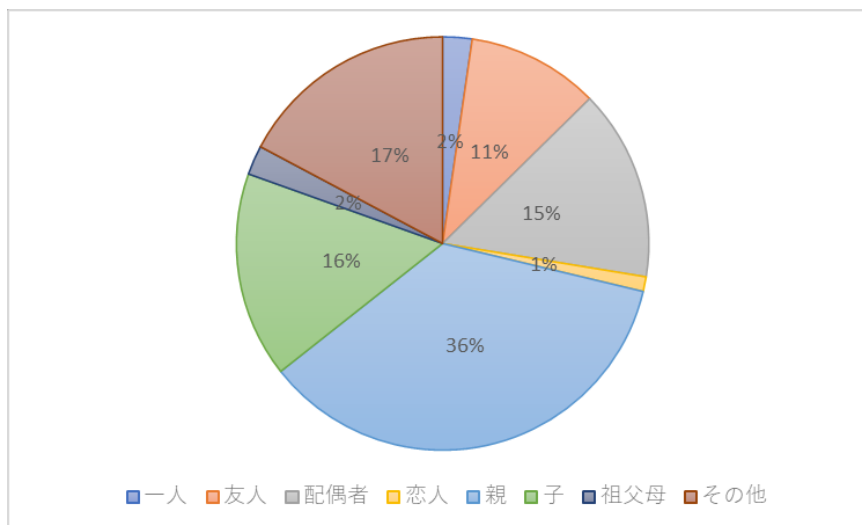
- ・未就学・小学生と保護者の参加が多い。
- ・ゆきひろば来場者と被っている。

6. 来場のきっかけ



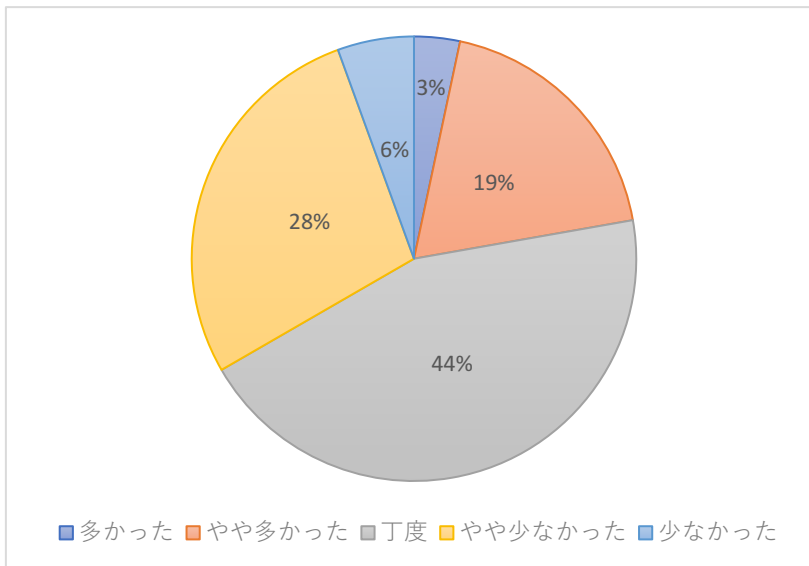
(*1 その他 内容) 展望台へ来場、おでかけ道新電子版、ゆきひろばへ来場 など
・札幌ドームホームページをチェックされている方が多い。

7. ご来場のお連れ様



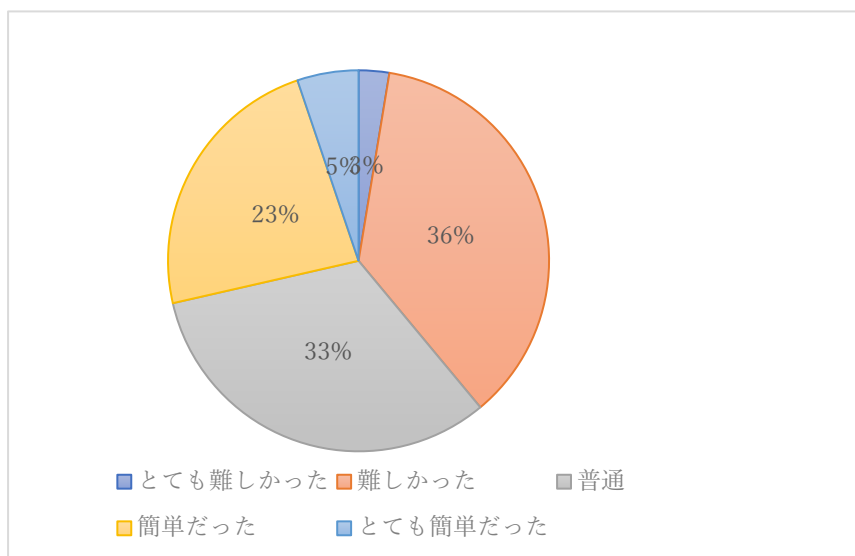
- ・家族で参加されている方が多い（「その他」は、兄弟という回答）。
- ・ゆきひろば来場のついで、というお客様が多い。
- ・実施期間が冬休み期間という影響。

8. イベントのボリューム



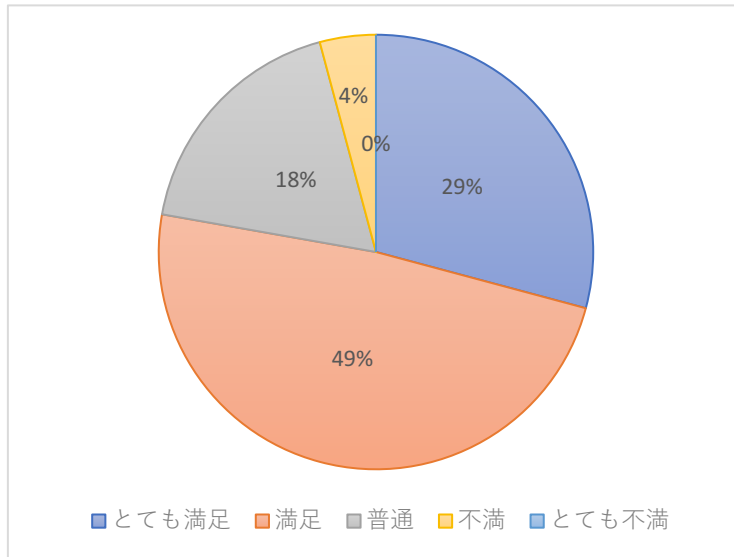
- ・ 丁度良いと答えられた方が多く、展望台入場＋謎解きで適度なボリュームだった。

9. イベントの難易度



- ・ 難しかったと感じられた参加者がやや多かった。
- ・ 小学生以下の参加者が多かったことが一因と考えられる。

10. イベントの総合的な満足度



- ・とても満足と満足を合わせ 78%。参加された方の評価は高い。
- ・謎解きのコアなファンからは問題が簡単すぎる！との声も。

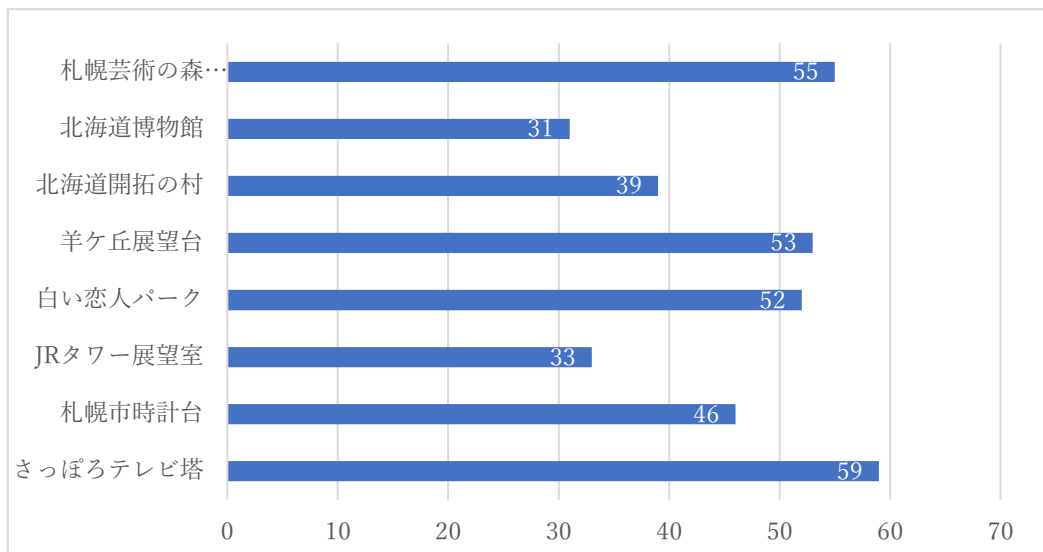
アンケートから、参加者のほとんどが小学生以下＋親の家族連れであり、ビギナー編を選択しているグループが多いことが読み取れます。コロナ過により観光来場者がほぼ不在であったことも、参加者層の偏りに拍車をかけました。一方で、今回の謎解きは、ゆきひろば来場者層（小学生低学年以下）向けへの簡単な問題と、少し高い年齢層（小学生高学年以上）向けのやや難しい問題の2パターンを用意したことで、参加者層のニーズと合致し、満足度の向上に寄与したものと思われます。

11. 他の施設との相互割引について

知っていた	知らなかった
13	60

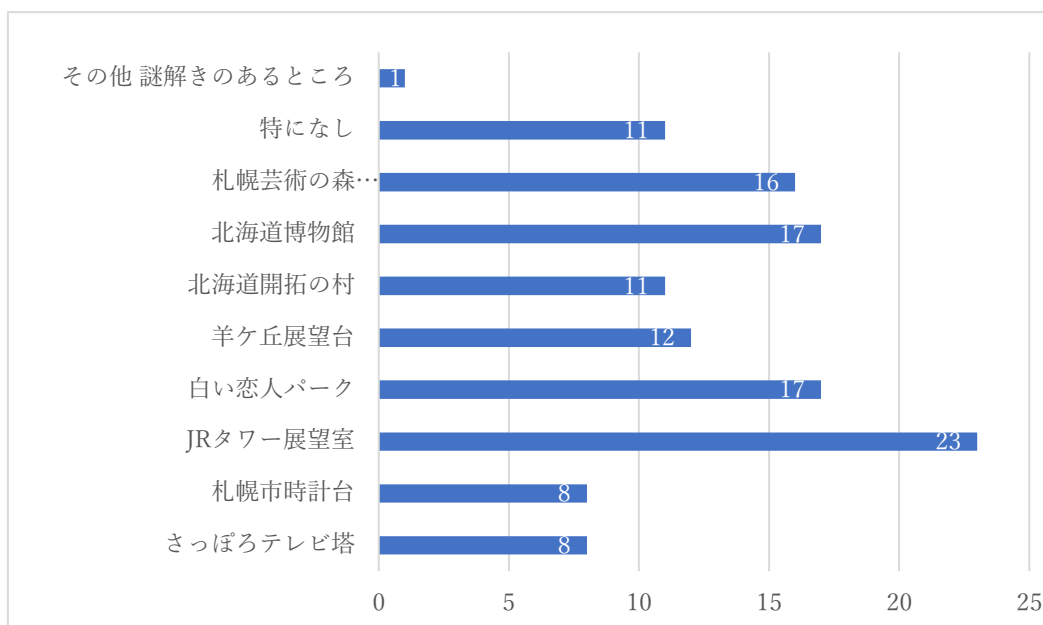
- ・知らなかった方が多く、相互割引の告知方法の改善・他施設との誘客策を検討する必要があります。

1 2. 相互割引提携先で行ったことのある施設



・JR タワー展望台と北海道博物館がやや少ない。JR タワーが一般的に観光施設として認知されていないことが一因。北海道博物館は同じ野幌森林公園内の開拓の村と競合しているため、来場者が比較的少なくなっているものと思われます。

1 3. 今後行ってみたい施設



- ・JR タワー展望室と北海道博物館へ行ってみたいという回答が多かった。
- ・白い恋人パークと芸術の森野外美術館は人気が高い。

14. その他ご意見・ご感想など（アンケート記載本文のまま）

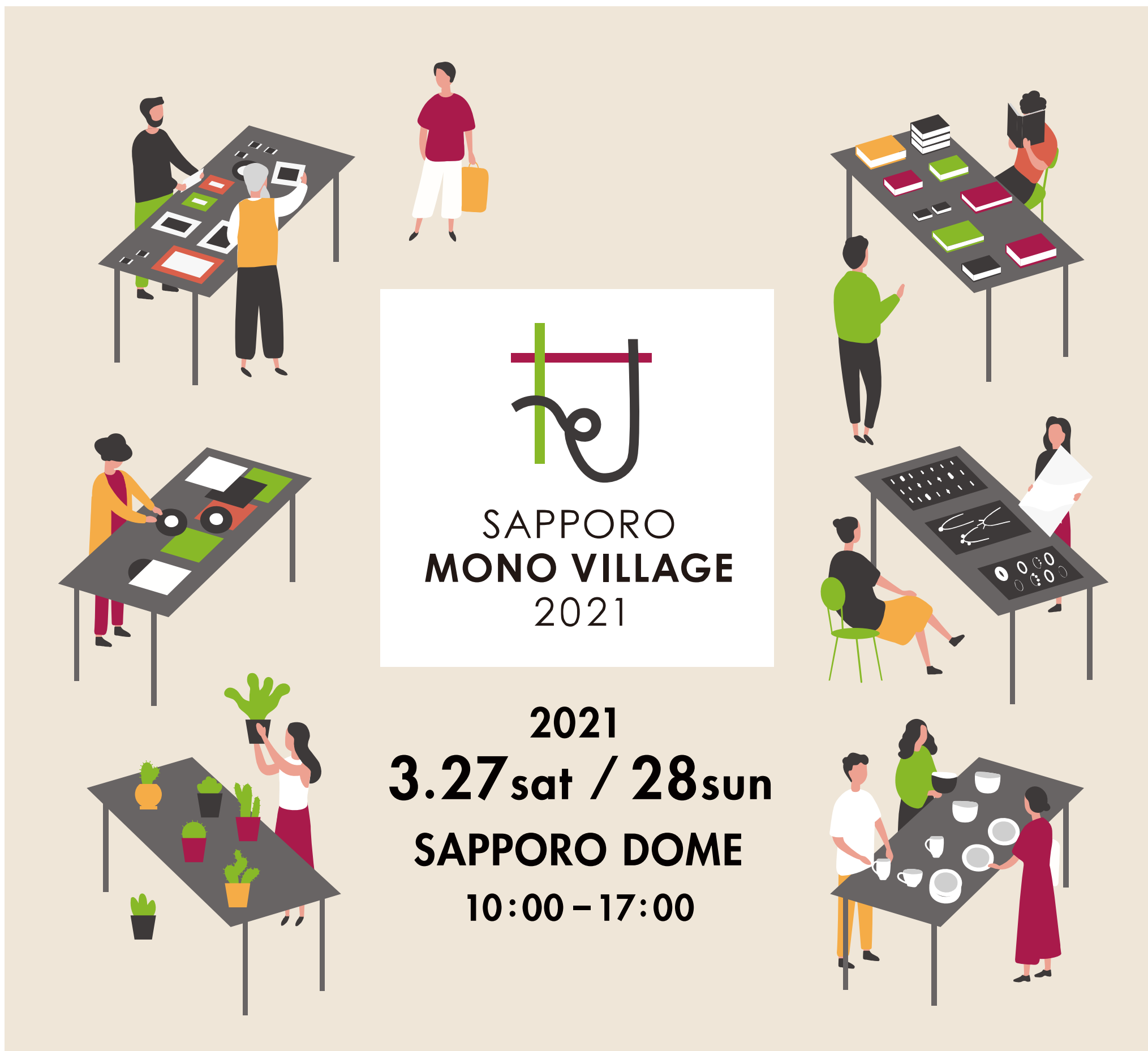
毎年きています。夏もたのしかったです。
今年の夏にまたナゾ解きを作ってください。楽しみにしています♪
毎回楽しみにしています。各所に消毒があるようなので安心して参加できました。
1問（問題4）が難しすぎましたー
イベントを知らずに来たのですが、なぞ解きがあり、子供たちも喜んで参加しておりました。ありがとうございます。
とてもたのしかったです。またきたいです。
1年ぶりに来ましたが、展望台は良いところですね。ナゾ解きが再訪のよい機会になっていると思います。
定期的にぜひまたなぞとき開催して頂きたいです！楽しかったです♪
イベントがあることがわからなかった。ボリュームは少ないがコロナの中でも楽しめた。ありがとうございます。
楽しかったです。（良い景色も見られて）
またやってみたいです。
たのしかったしこわかった。
たのしかった！
いろんなクイズがあつてとても楽しかったです。
とても楽しかったです。また来たいです。
すごくわくわくして楽しかった。またきたいです。
とても楽しかった！！OK good
次回むずかしい方をやってみたいです。
ナゾトキたのしかったとくにさいごのがピンネシリをすぐにみつけれられてうれしかった
総合案内でナゾ解きの案内をしていただけるとうれしいです。
とてもたのしかったです。こんどやれるときがあればほかのひととあそびたいです。
楽しめました。
たのしかった
また来たいです。
楽しかった
ビギナーへんなのにむずかしかった。
楽しませていただきました。ありがとうございました。
いつもは野球観戦でドームに来ますが、人のいない札幌ドームも新鮮で楽しかったです。謎解きがしたくて来ましたが、展望台を利用する良いきっかけになり良かったです。期間が延長になっていて良かったです。ありがとうございました。

はじめてやったので、やってみたらとてもわくわくしました。またやってみたいです。
少しむずかしかったけど、子どもと一緒にできました！札幌にずっとすんでいます！初めての展ぼう台でした。
ゆきのひろばも一緒に楽しめておもしろかったです。チャレンジ編より難しいものにもチャレンジしてみたいです。
もう少し館内を歩き回れるものの方が魅力的かなと思いました。
簡単すぎるので、もう少しむずかしいのがよかったです（40代女性 ビギナー編参加）
もう少しむずかしくても◎！（チャレンジ編でも。）

15. ツイッターへの投稿（参考）

*展望台に言及されており、施設として高く評価されていることが分かります。





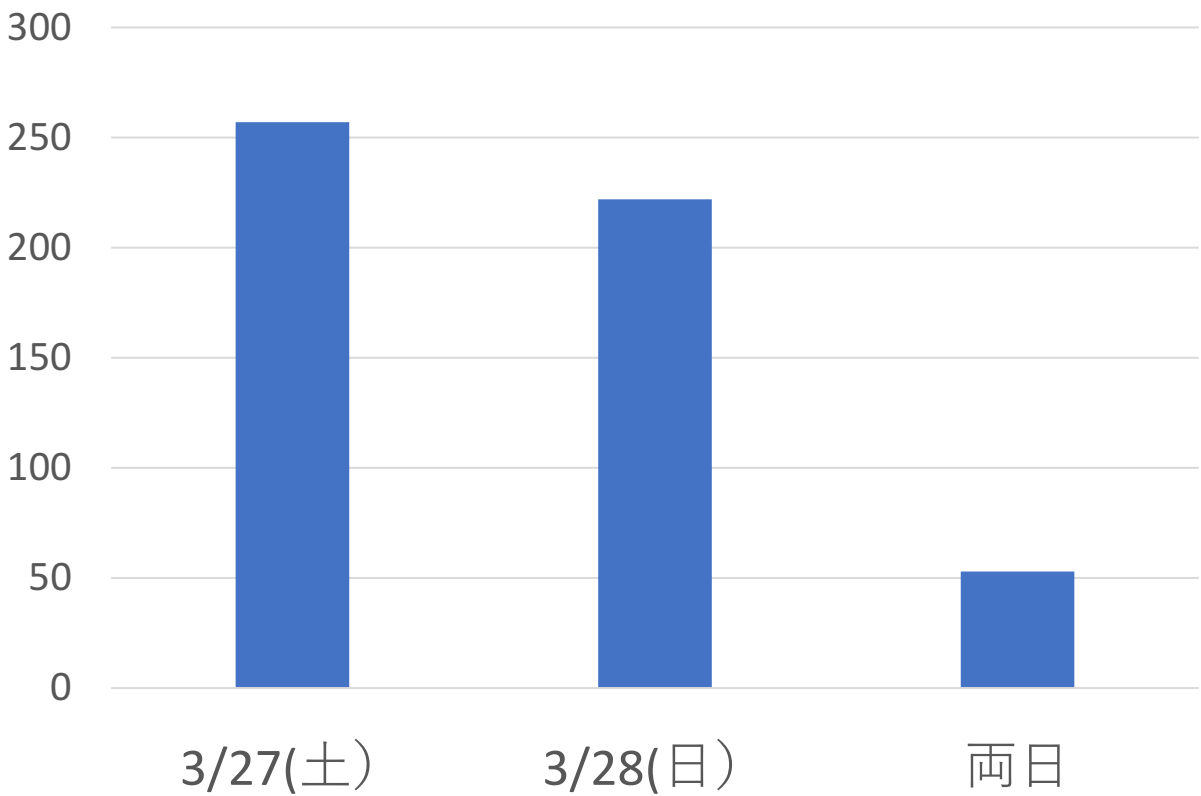
サッポロモノヴィレッジ 2021 来場者アンケート

回答期間：2021年3月27日～3月28日

回答件数 5 3 2 件

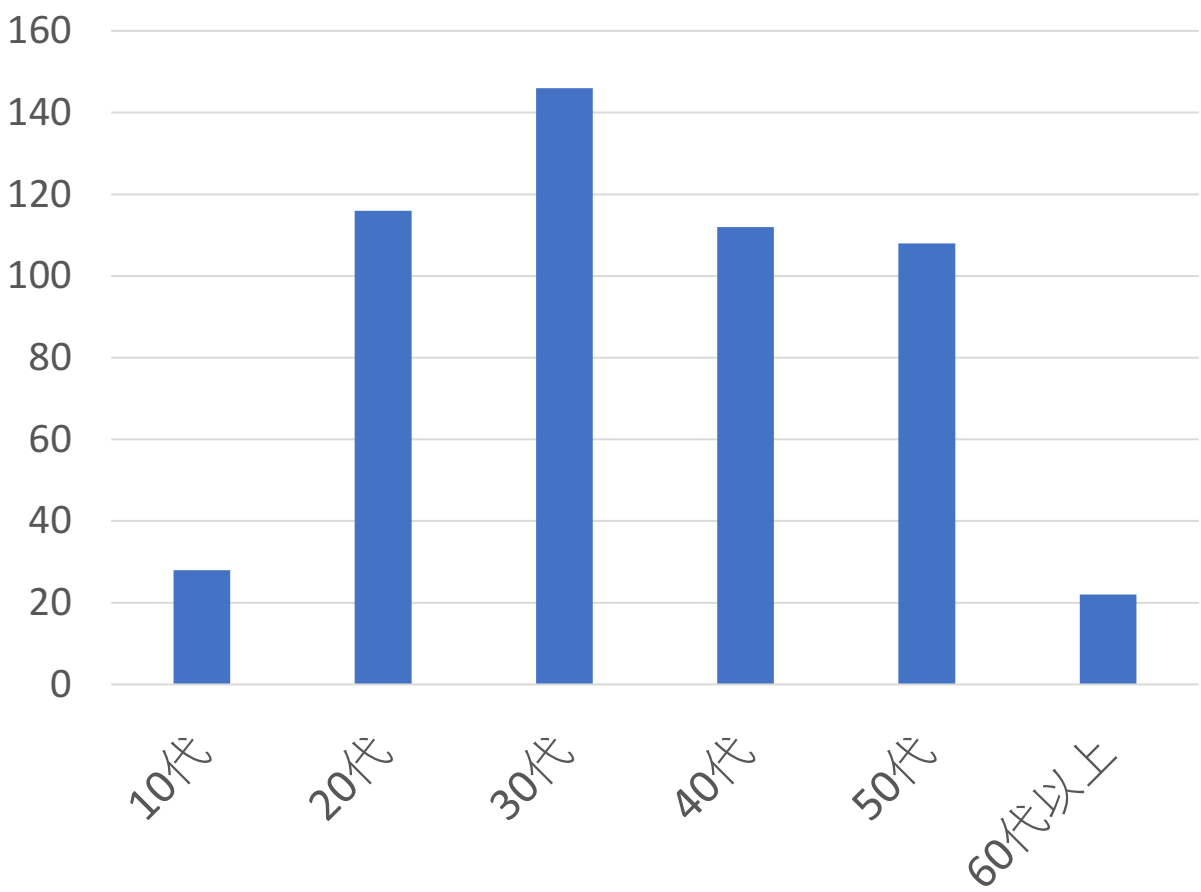
1.ご来場日

3/27(土)	257	48%
3/28(日)	222	42%
両日	23	10%



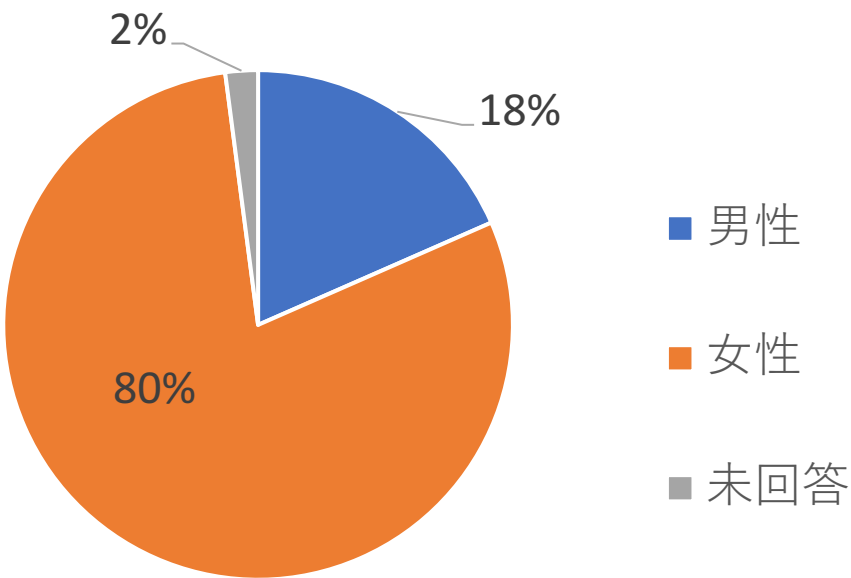
2.年齢

10代	28	5%
20代	116	22%
30代	146	27%
40代	112	21%
50代	108	20%
60代以上	22	5%



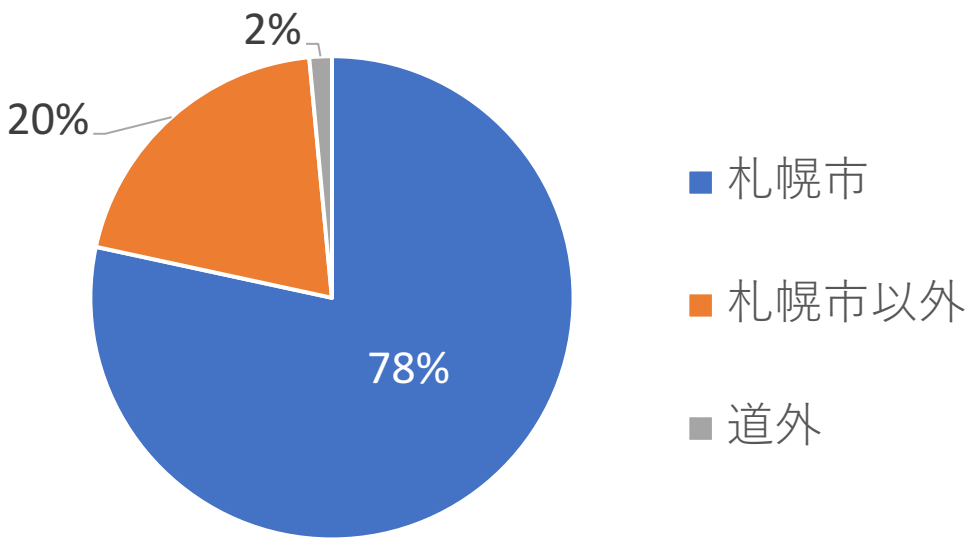
3.性別

男性	98	18%
女性	423	80%
未回答	11	2%



4.お住まいの地域

札幌市	417	78%
札幌市以外	107	20%
道外	8	2%



< 札幌市以外 内訳 >

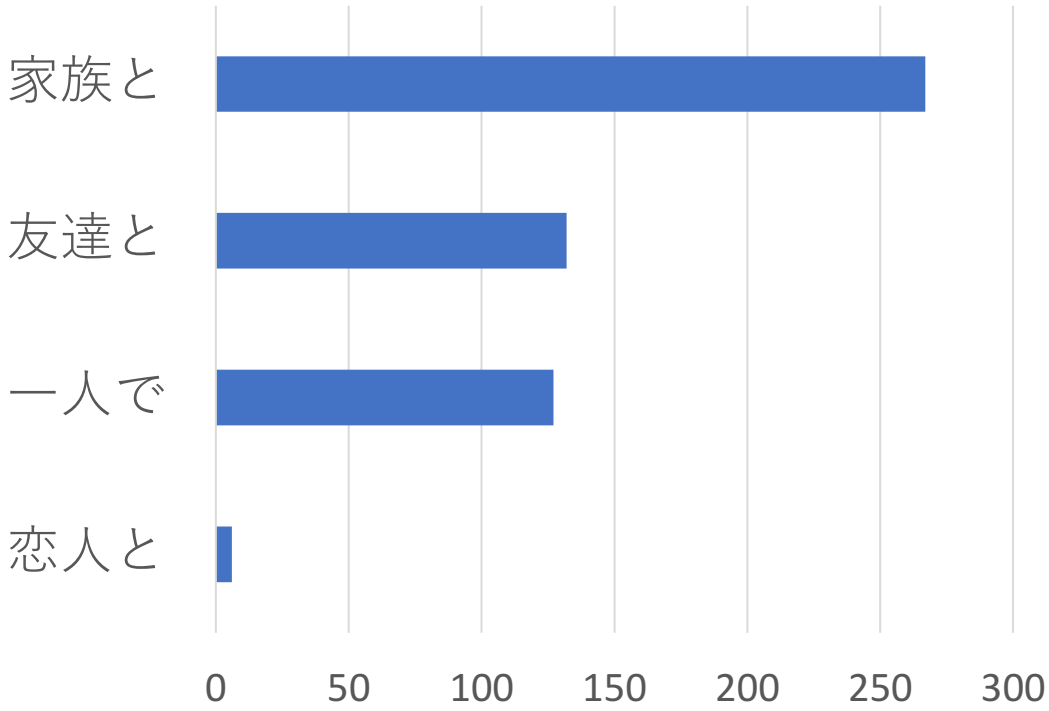
・北広島市 15件	・長沼町 3件
・恵庭市 12件	・伊達市 3件
・江別市 12件	・室蘭市 3件
・苫小牧市 8件	・釧路市 3件
・帯広市 7件	・網走市 3件
・千歳市 7件	・遠軽町 2件
・石狩市 6件	・旭川市 2件
・小樽市 5件	・洞爺湖町 2件
・厚真町 4件	・稚内市 2件

< 道外 内訳 >

・北斗市 2件	・青森県 2件
・安平町 1件	・神奈川県 2件
・余市町 1件	・愛知県 1件
・厚岸町 1件	・大阪府 1件
・清水町 1件	・静岡県 1件
・岩見沢市 1件	・千葉県 1件
・むかわ町 1件	

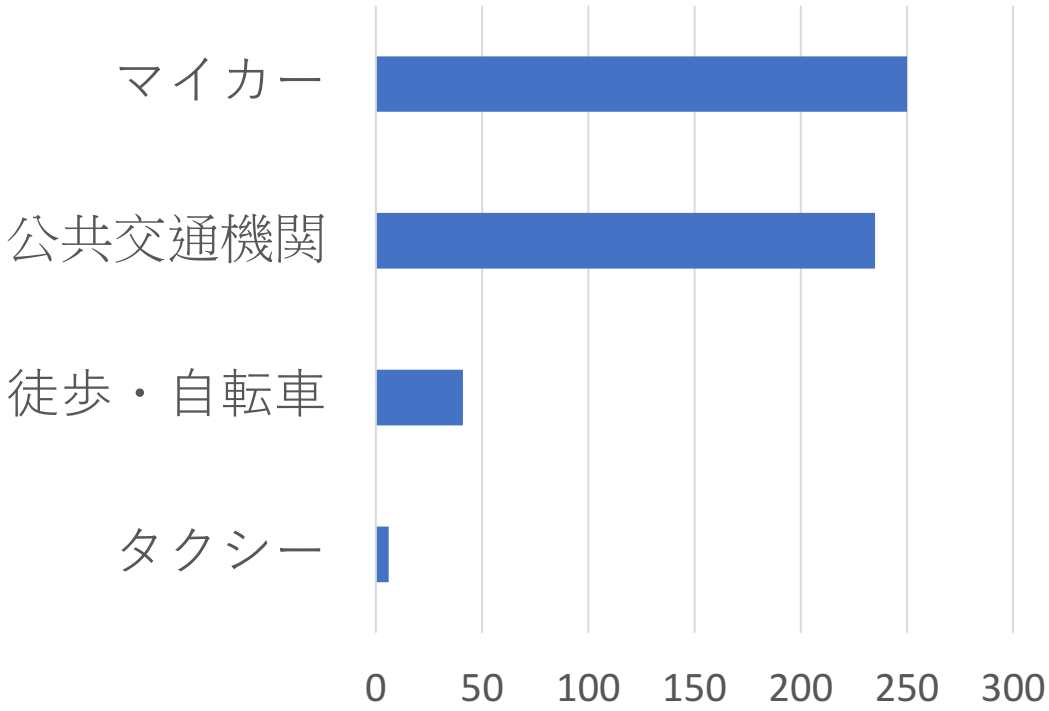
5.本日は誰と来場しましたか？

家族と	267	50%
友達と	132	25%
一人で	127	24%
恋人と	6	1%



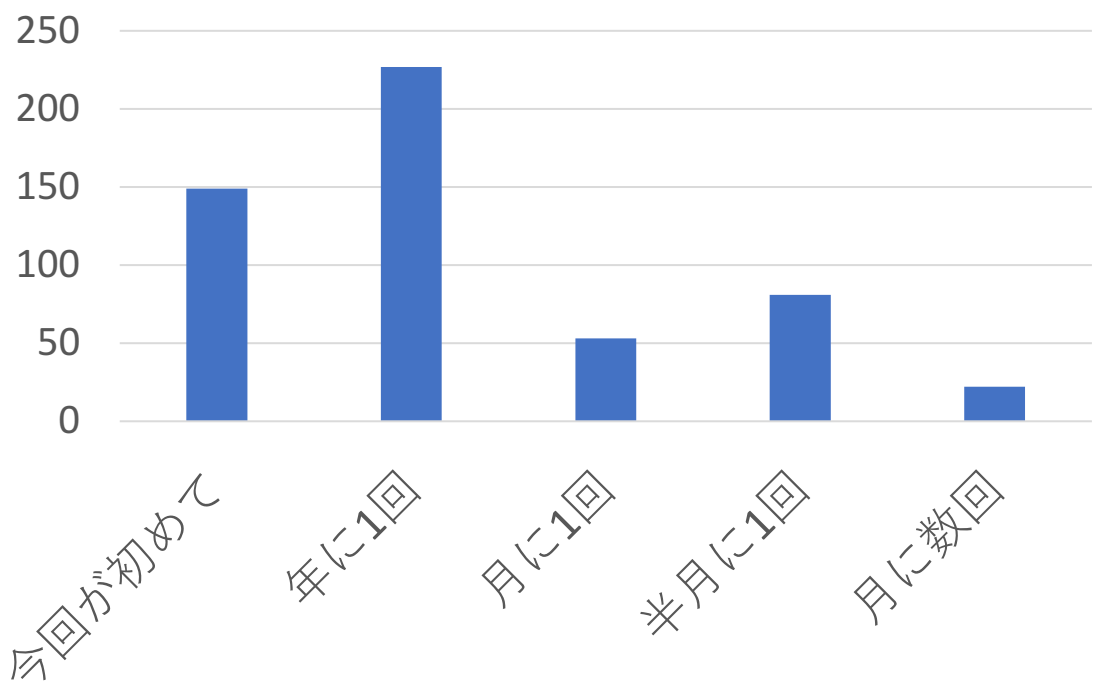
6.本日はどのように来場されましたか？

マイカー	250	47%
公共交通機関	235	44%
徒歩・自転車	41	8%
タクシー	6	1%



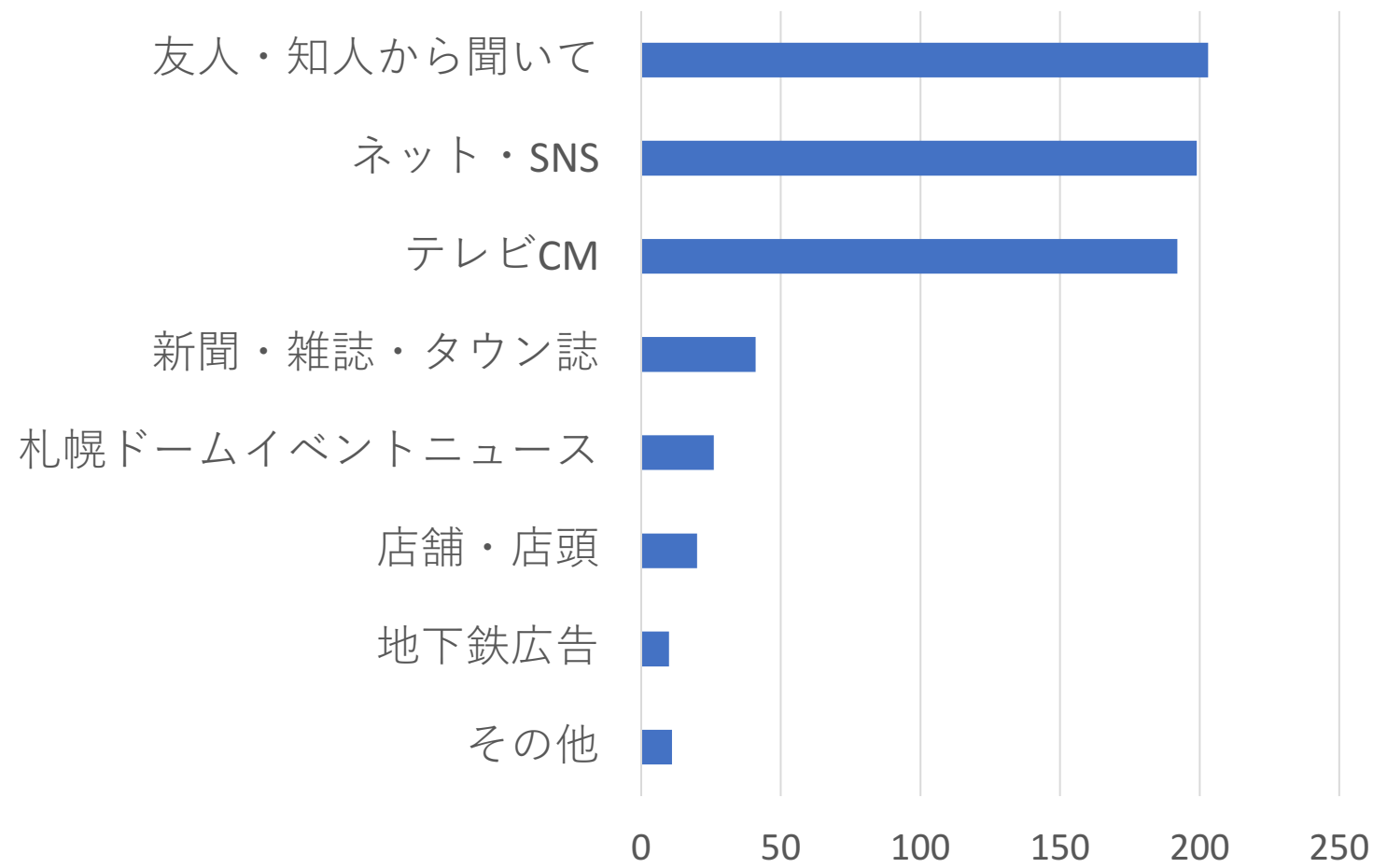
7.どのくらい「ハンドメイド」のイベントに参加されますか？

今回が初めて	149	28%
年に1回	227	43%
月に1回	53	10%
半月に1回	81	15%
月に数回	22	4%



8.イベント情報をどのように知りましたか？（複数回答可）

友人・知人から聞いて	203	29%
ネット・SNS	199	28%
テレビCM	192	27%
新聞・雑誌・タウン誌	41	6%
札幌ドームイベントニュース	26	4%
店舗・店頭	20	3%
地下鉄広告	10	1%
その他	11	2%

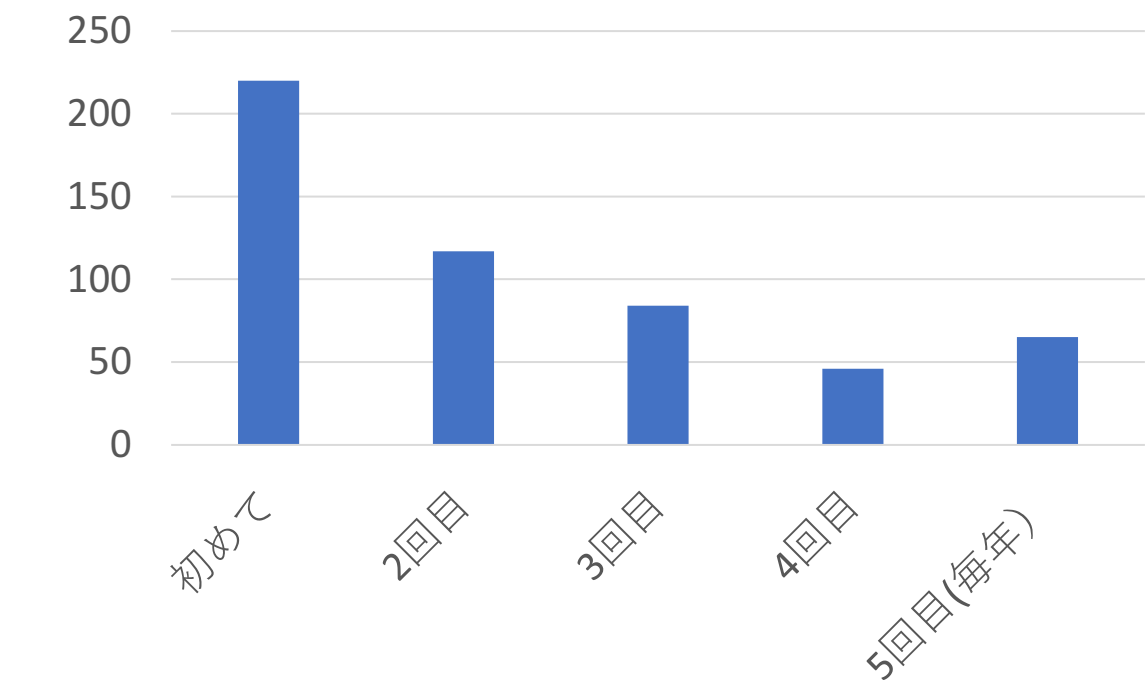


<その他 内訳>

- ・作家から聞いて 3件
- ・家族から聞いて 2件
- ・ラジオ 2件
- ・前回も来たので 2件
- ・毎回来ている 1件
- ・会社で聞いて 1件
- ・自分で調べた 1件
- ・CMを制作して 1件

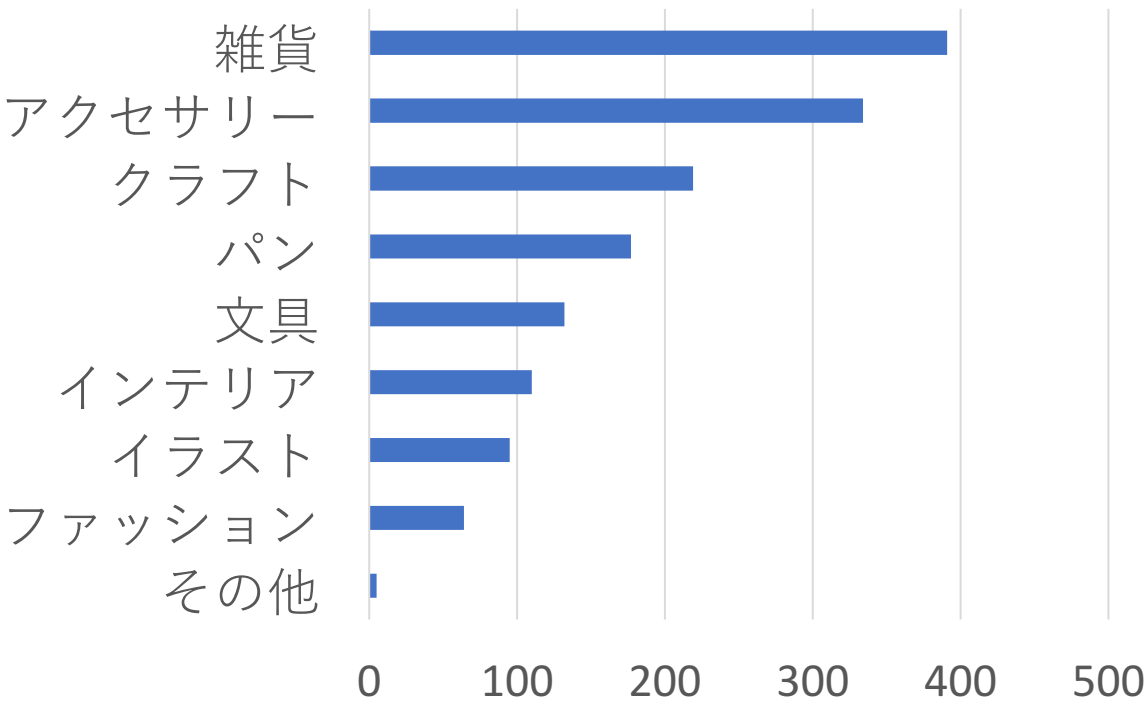
9. サッポロモノヴィレッジへのご来場は何回目ですか？

初めて	220	41%
2 回目	117	22%
3 回目	84	16%
4 回目	46	9%
5 回目(毎年)	65	12%



10. イベント内で楽しかったジャンルを教えてください(複数回答可)

雑貨	391	26%
アクセサリー	334	22%
クラフト	219	14%
パン	177	12%
文具	132	9%
インテリア	110	7%
イラスト	95	6%
ファッション	64	3%
その他	5	1%

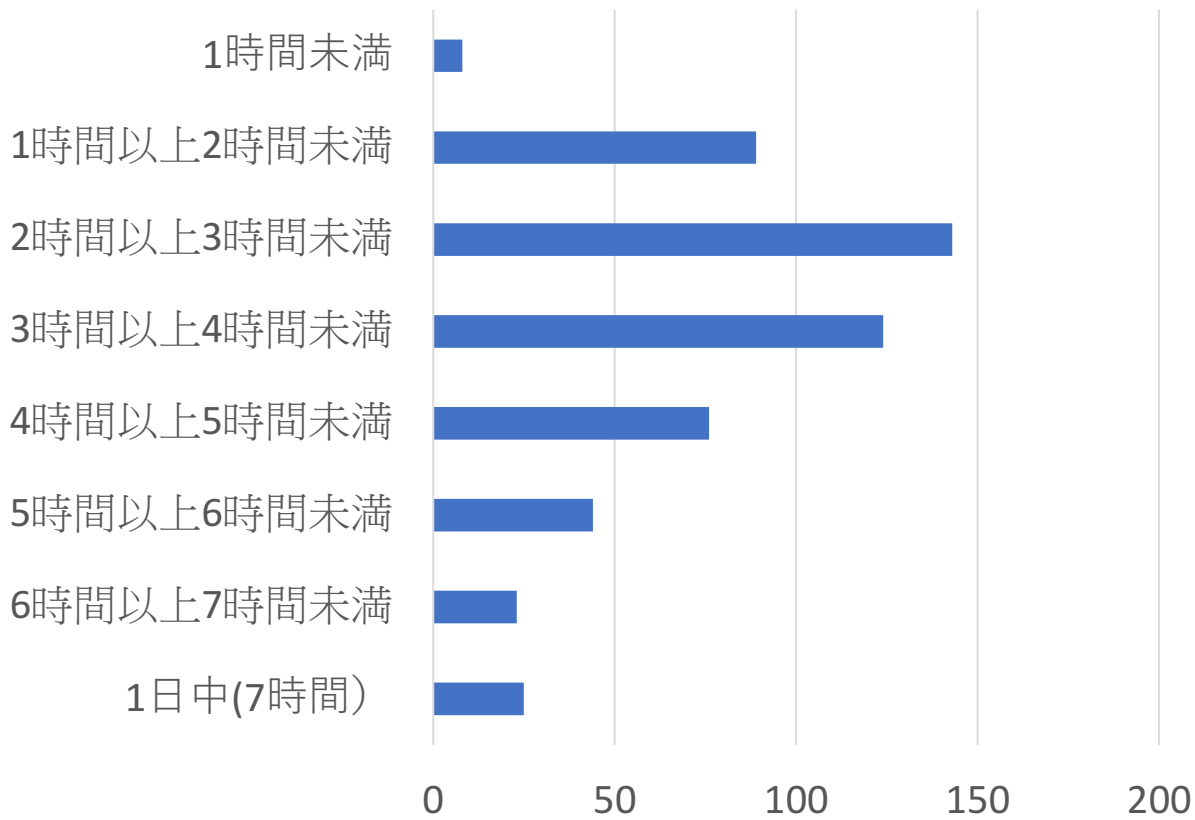


<その他 内訳>

- ・パンのおとも
- ・ハチミツ
- ・企業ブース
- ・人形
- ・お花

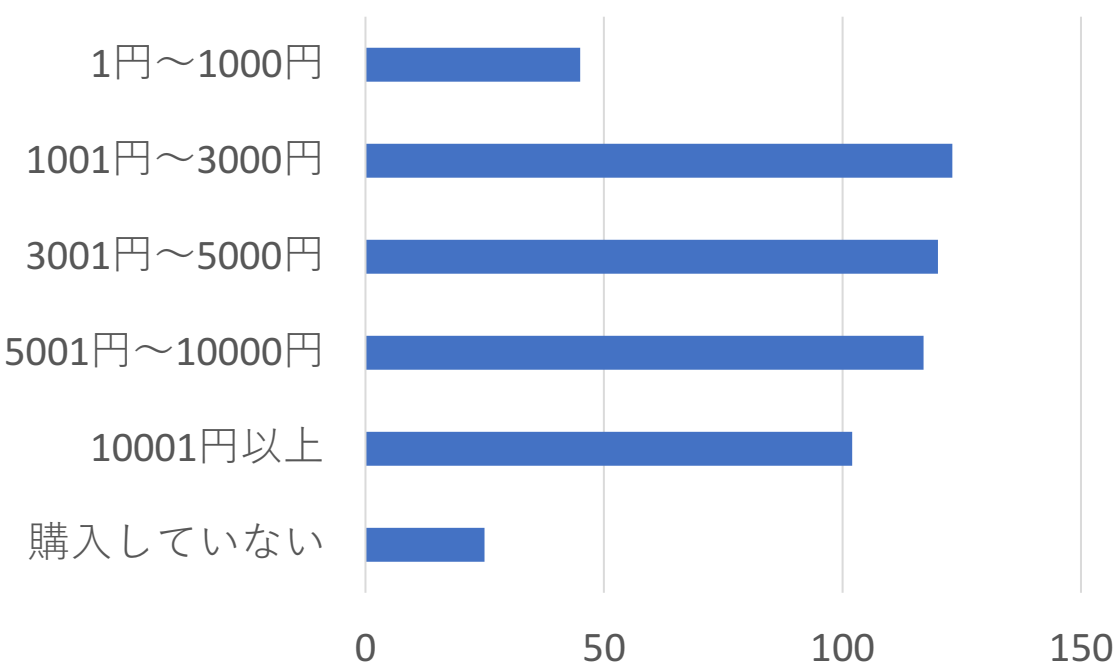
11. 滞在(予定)時間をお教えてください。

1時間未満	8	2%
1時間以上 2 時間未満	89	17%
2時間以上 3 時間未満	143	27%
3時間以上4時間未満	124	23%
4時間以上5時間未満	76	14%
5時間以上6時間未満	44	8%
6時間以上7時間未満	23	4%
1日中(7時間)	25	5%



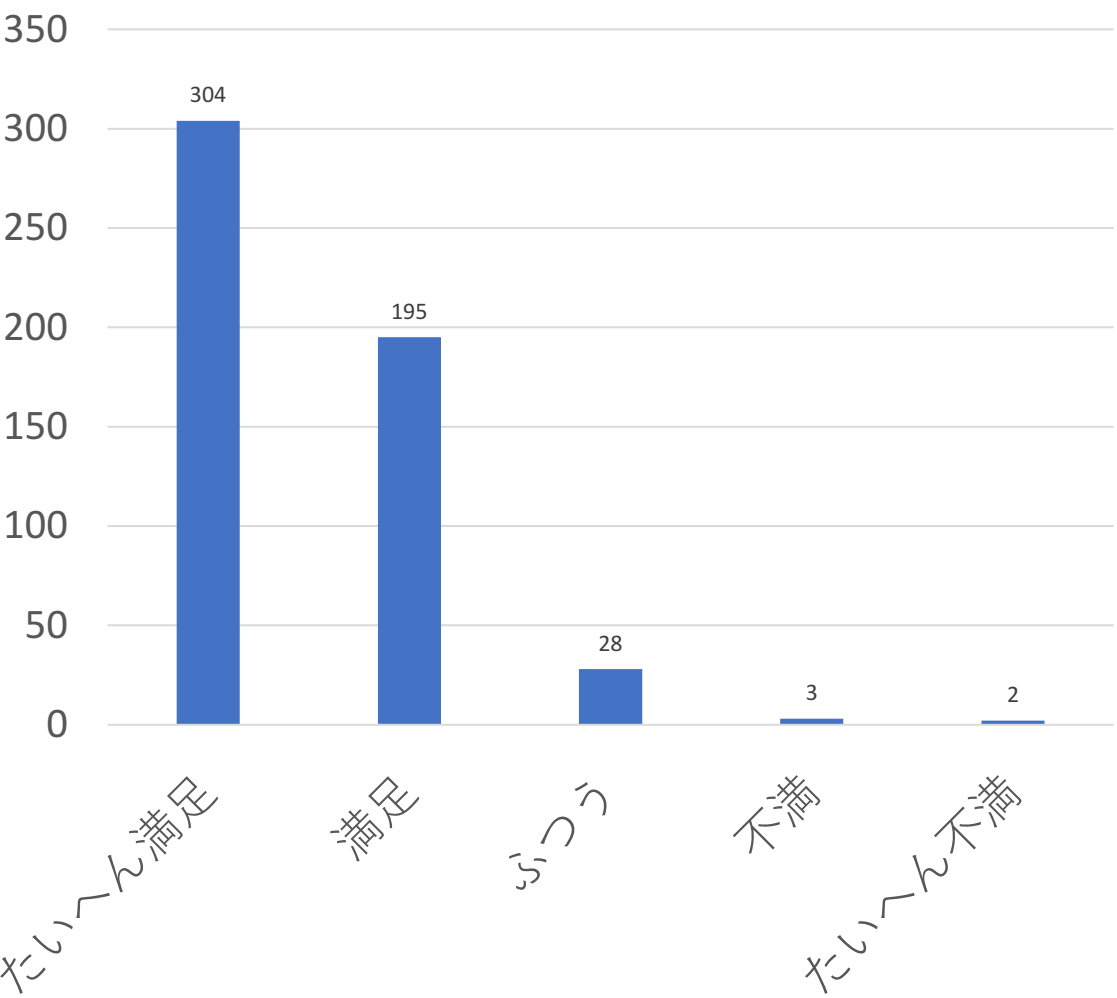
12.本イベントでいくら商品をご購入されましたか？

1円～1,000円	45	8%
1,001円～3,000円	123	23%
3,001円～5,000円	120	23%
5,001円～10,000円	117	22%
10,001円以上	102	19%
購入していない	25	5%



13.本イベントの満足度を教えてください。

たいへん満足	304	56%
満足	195	37%
ふつう	28	5%
不満	3	1%
たいへん不満	2	1%



- <たいへん不満の理由>
- ・ 未記入
 - ・ 時間指定券で入場したところ、パンヴィレッジのパンが全くなかった。

14.その他ご自由にご意見ご感想などをお書きください。

※別紙参照

サッポロ モノ ヴィレッジ 2021 来場者アンケート「感想、意見」一覧

【感想】

- ・楽しかったです！(31)
- ・すごく楽しかったです。また来たいです。
- ・とっても楽しいイベントでした。また来年もやってほしいです。
- ・定員さんの対応が神でした。
- ・毎年私の中で一番楽しみにしているイベントです！去年はコロナで開催されなかったため、今日という日を心待ちにしておりました！
沢山買っていくぞ！と意気込んでおります！開催してくださり、ありがとうございました m(_ _)m
- ・コロナ禍のなか大変でしょうが、このようなイベントを企画してくれて感謝！このために仕事も頑張れました！！
ありがとうございます！楽しかったです。また来ます！
- ・またパンヴィレッジ開催してください。食べ物コーナー、ご当地ものもいつか復活願います。ならば大変ですが魅力的です。
- ・コロナに負けずに又、開催してください。
- ・いつも楽しく来させて頂いています！素敵な作家さんに出会える貴重な時間をありがとうございます
- ・いつも楽しい時間と素敵な作家さんとの出会いのをありがとうございます！
- ・コロナのところ、やっていただいてありがとうございました。本当に楽しみにしてたので、ひさしぶりに楽しかったです。
- ・コロナ禍中の開催、大変なことも多かったかと思います。久しぶりのイベント参加でとても楽しむことができました。
心より感謝申し上げます。
- ・数々の製品を購入しましたが生活も心も豊かになる気分です
- ・楽しかったです。今度は出店側で参加してみたいです。
- ・文具ヴィレッジ素敵でした。今後もっと拡大してくれたら嬉しいです。
- ・POLA や、神戸などのイベントが面白かった
- ・全国のハンドメイド作品や文具が集まってきて、とてもワクワクしました。展示ブースがとてもたくさんあるので、
1日いても時間が足りないと思うほどでした。また来年も参加したいです。
- ・バーコード決算が増えて良かった
- ・初めての参加で、ドキドキしながら行きました。皆とても楽しそうに作品を手にとって見る事がこんなに楽しいとは思っていませんでした。
また来年あったらきたいと思います。
- ・パンヴィレッジの人気ぶりにびっくりした。

- ・パンをたくさん買えて楽しかったです。
- ・毎年楽しみにしています。体験するのが楽しみだったのに、自由に参加できなくなったのが残念です。
- ・作家さんのクオリティが高くて素晴らしかったです。このご時世でなければ1日居たいくらい楽しく満足度が高かったです。
- ・参加していたら良いなと思っていた雑貨屋さんか出店していなかったのが寂しかったですが、いつものように色々な、カラフルな商品（作品）が展示されていて、楽しめました。
- ・ワークショップブースが無いのが残念
- ・チケット受付から会場まで遠かった
- ・足が疲れました
- ・アクセサリーショップがとてもおおいことにびっくりしました。陶器や布物をもっとみたかった。

【コロナ対策への評価】

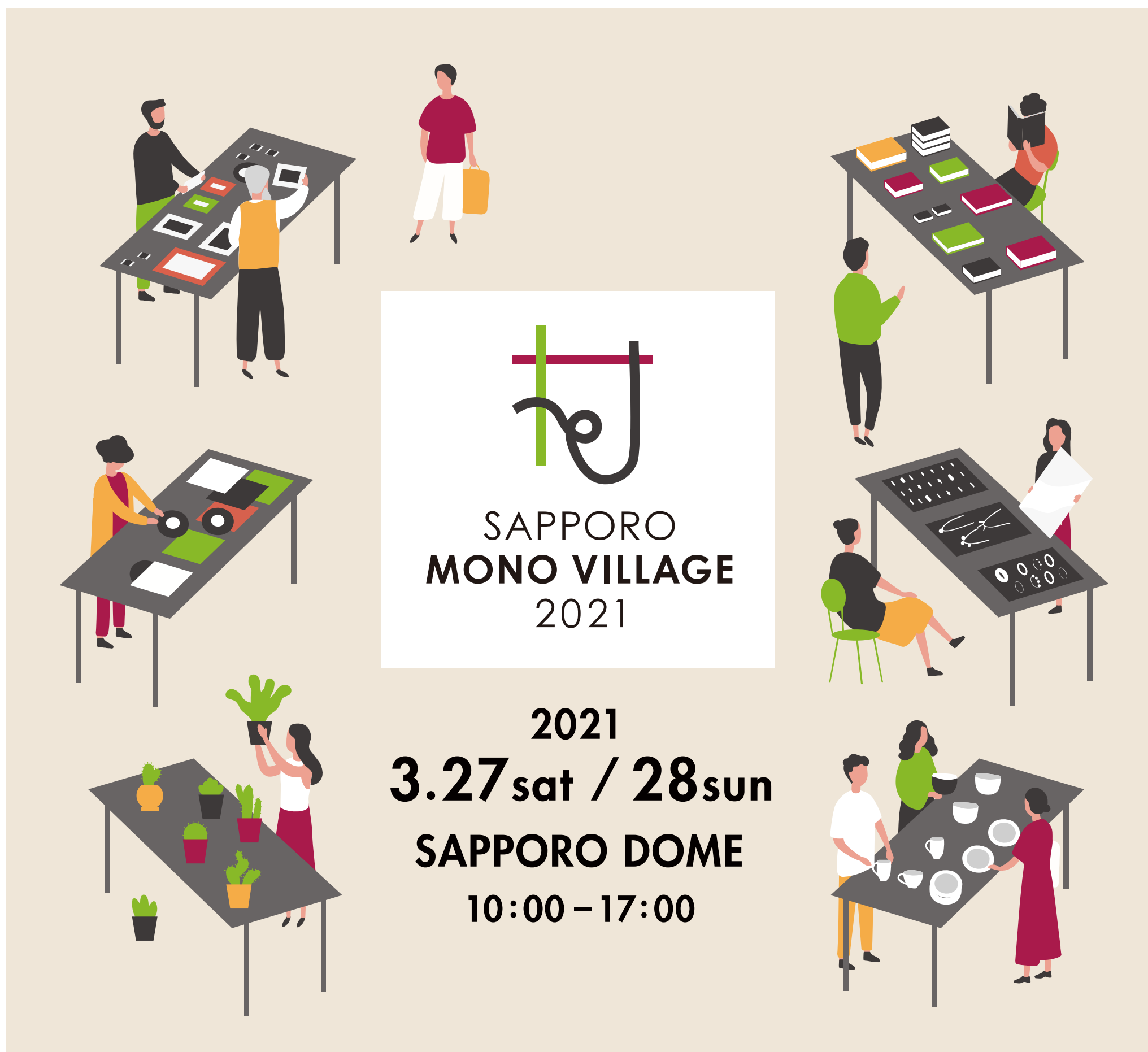
- ・感染対策もしっかりされていて、安心して参加出来ました。
- ・感染対策がとてもよくされていてあんしんでした
- ・安心して見れて良かったです
- ・コロナ対策もされていて満足です！
- ・感染予防対策もしっかりしていて楽しめました。
- ・通路が広くて見やすかったです。
- ・毎年楽しみです。今回は通路が広くてとても見やすかったです
- ・昨年より出店が少ないけど、このくらいが見やすくてよい。
- ・ブースが少なくてちょっと寂しかったけど、安心して会場にいられました。
- ・店舗数が少なくて回りやすかった
- ・食事の時に明日のところでウェットティッシュがもらえたのは助かりました。
- ・除菌シート配ってくれたのがとても嬉しかった！！
- ・入場の感染対策や、スタッフさんが徹底してアルコール除菌シートなどを配布してて良かったと思う。

【コロナ対策への意見】

- ・密集回避のため、入場入り口を増やしてほしい。あと、当日券の販売をやめるべき。人数が把握できて安心できる。

【要望】

- ・次回以降は新車展示やコスメヴィレッジや観光ヴィレッジをやってはいかがですかね！
- ・猫モチーフのハンドメイドがもっとあったら嬉しい。
- ・ランタンやライト、キッチン雑貨がもっとあればよかったです。
- ・男性ターゲットの出店者がふえるといいな。
- ・せっけん、バスボブなどの雑貨が売って欲しい
- ・陶器系がもう少しあったらよいですー
- ・ブース参加日数を1日単位にしてほしいです。
- ・目的のお店の場所がわからないのでナンバーカードなどを上からつるしてほしいです
- ・もっと飲食ブースを充実してほしい。
- ・食べ物の出店がもう少しあると、ゆっくり休めてよかった。でも、すてきなものをたくさん見られてとても楽しかったです
- ・凄く楽しかったです。ただ飲食ブースが少ないかな、と感じました。
- ・パンフレットに SNS アカウントなどが載っていると検索しやすい
- ・シャトルバスがあると良かった(
- ・パンがついた時にはなかったので午前午後や時間によって分かれているといいなと思いました！
- ・カード決済のお店が増えると嬉しいと思います。
- ・アクセサリーの幅が広すぎて見にくかったので、ジャンルをもう少し細かく分けてほしい
- ・パンフレットのお店欄に SNS の QR コードをつけてはいかがでしょうか。
- ・事前にそれぞれの作家さんの可能な支払い方法がわかるようになると良いと思います。
- ・ジャンルごとの区切りが分かりづらかったので、「ここから D バラエティヴィレッジ」などエリアごとに区切った旗などがあれば分かりやすいです。
- ・お店が多いので前回のようコーナーの立て札あるとお店を探しやすいです。
- ・チケットの両日券が、今年は無かったので次回は又お願いいたします。
- ・提供してる飲料メーカーを増やしてほしい
- ・またやってほしい。年に2回くらい。
- ・凄く楽しかったです！秋頃にもやって欲しい。
- ・クレジットカードもっと使える所があると良いです
- ・サイトの出店リストが見つらいです。



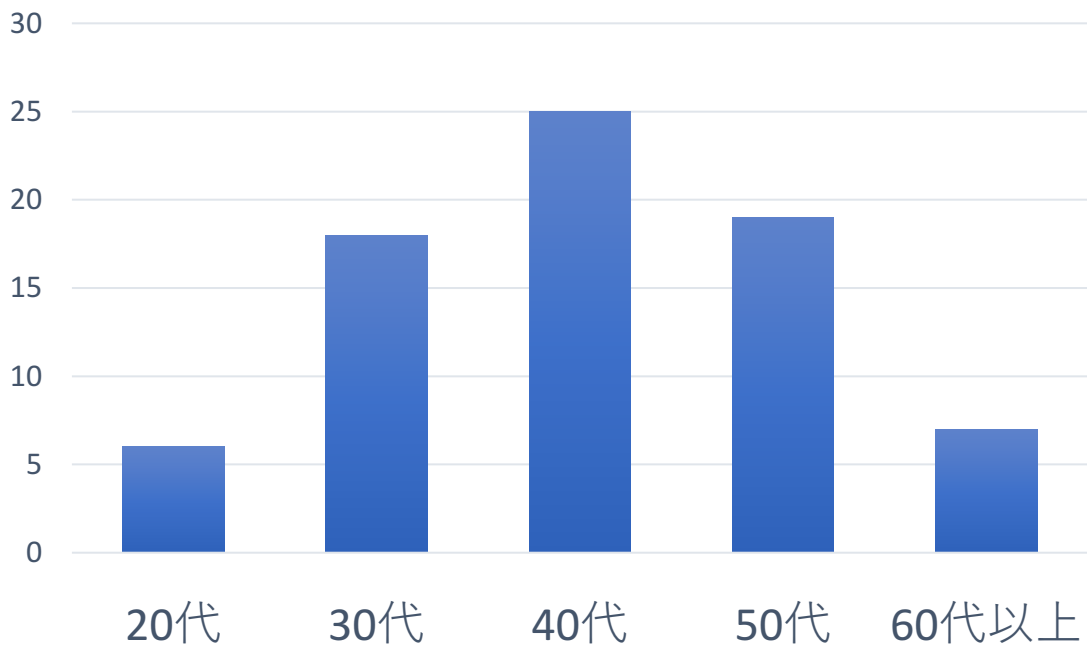
サッポロモノヴィレッジ 2021 出店者アンケート

回答期間：2021年3月29日～4月4日

回答件数 75件

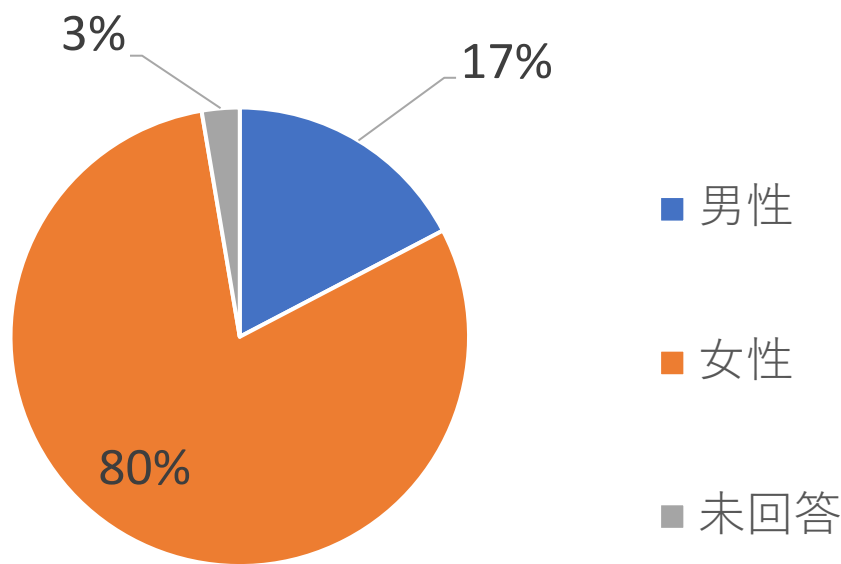
A.年齢

20代	6	8%
30代	18	24%
40代	25	33%
50代	19	25%
60代以上	7	9%



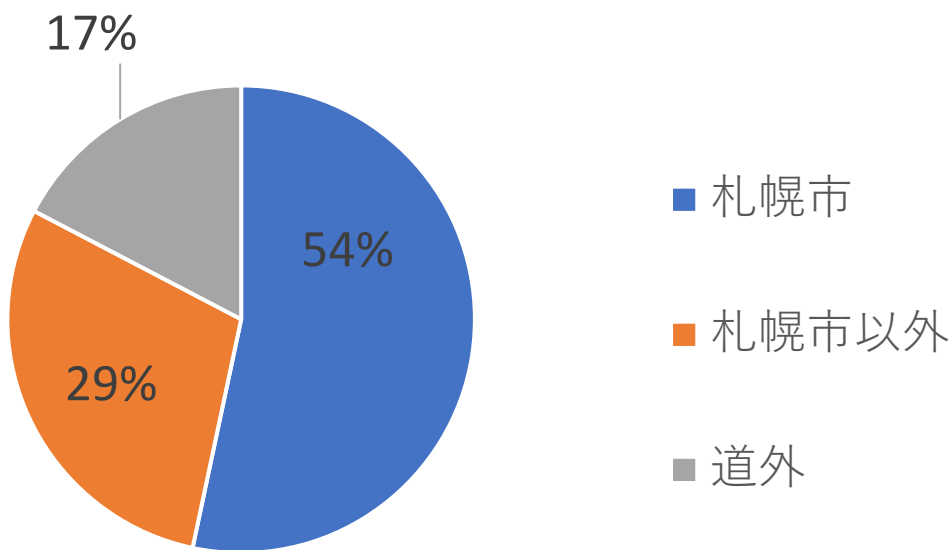
B.性別

男性	13	17%
女性	60	80%
未回答	2	3%



C.お住まいの地域

札幌市	40	54%
札幌市以外	22	29%
道外	13	17%



< 札幌市以外 内訳 >

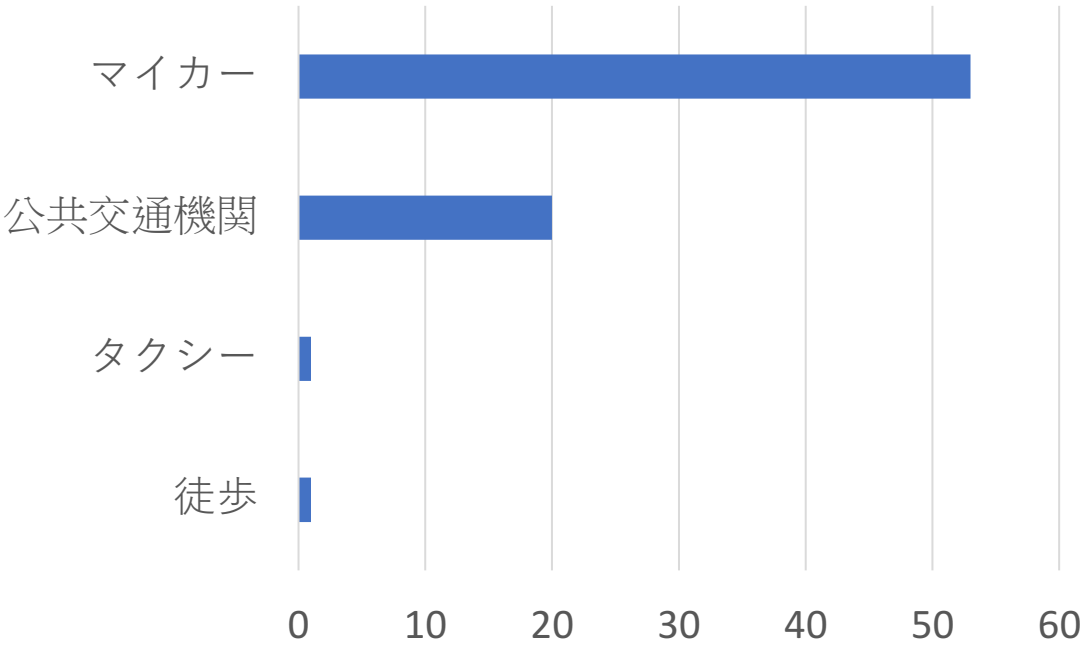
・江別市	4 件	・余市町	1 件
・旭川市	3 件	・岩見沢市	1 件
・恵庭市	3 件	・千歳市	1 件
・石狩市	2 件	・興部町	1 件
・釧路市	2 件	・北広島市	1 件
・苫小牧市	2 件	・道南	1 件

< 道外 内訳 >

・東京都	3 件	・京都府	1 件
・大阪府	3 件	・徳島県	1 件
・山形県	2 件		
・愛知県	1 件		
・青森県	1 件		
・神奈川県	1 件		

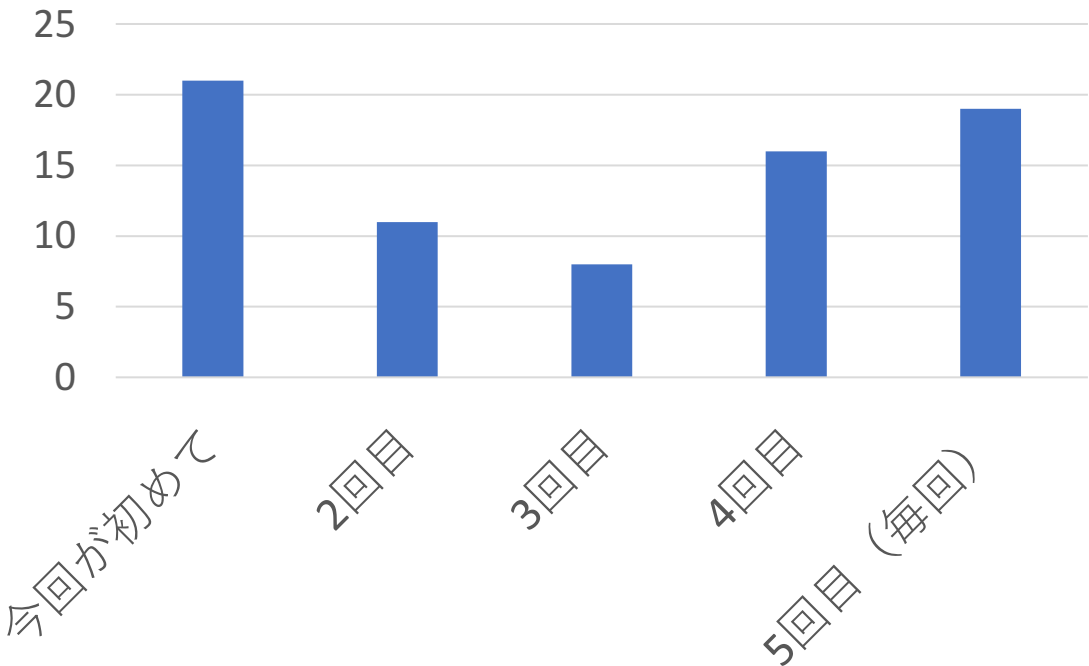
D.本日はどのように来場されましたか？

マイカー	53	71%
公共交通機関	20	27%
タクシー	1	1%
徒歩	1	1%



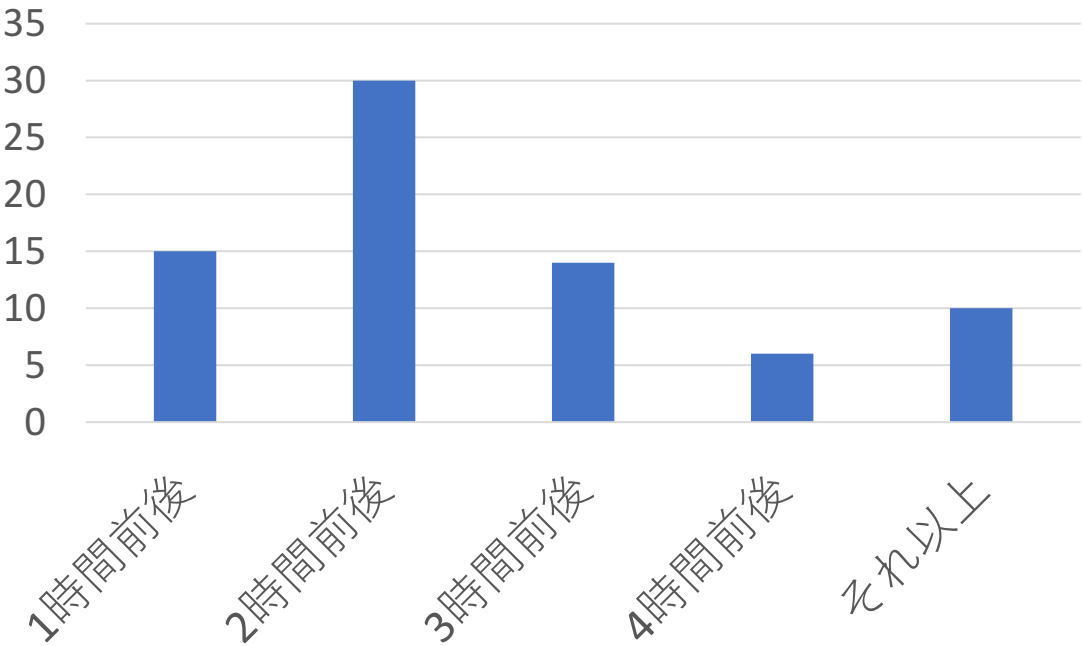
E.サッポロモノヴィレッジに何度目のご出店ですか？

今回が初めて	52	28%
2回目	11	15%
3回目	8	11%
4回目	16	21%
5回目(毎回)	19	25%



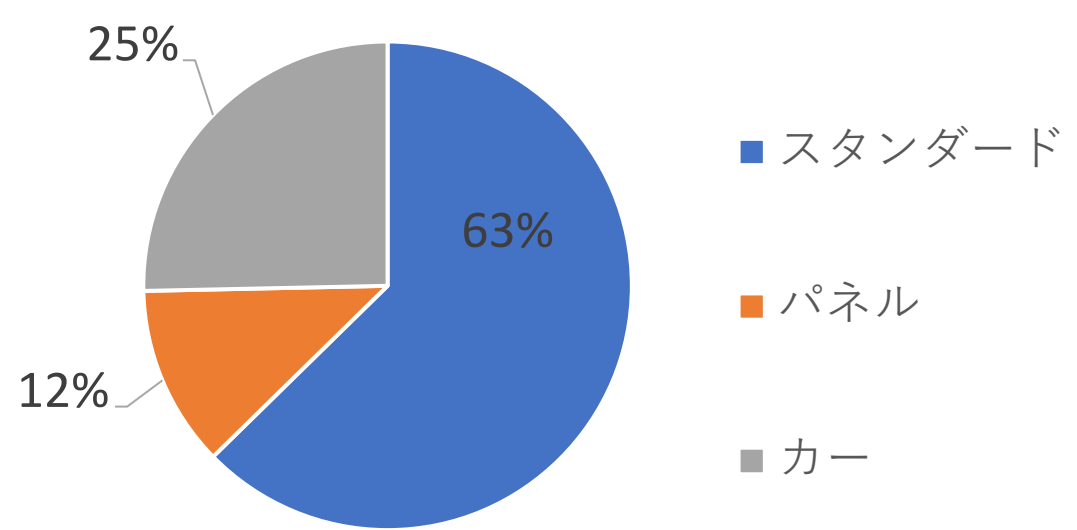
F.設営にどの程度時間を要しましたか？

1時間前後	15	20%
2時間前後	30	40%
3時間前後	14	19%
4時間前後	6	8%
それ以上	10	13%



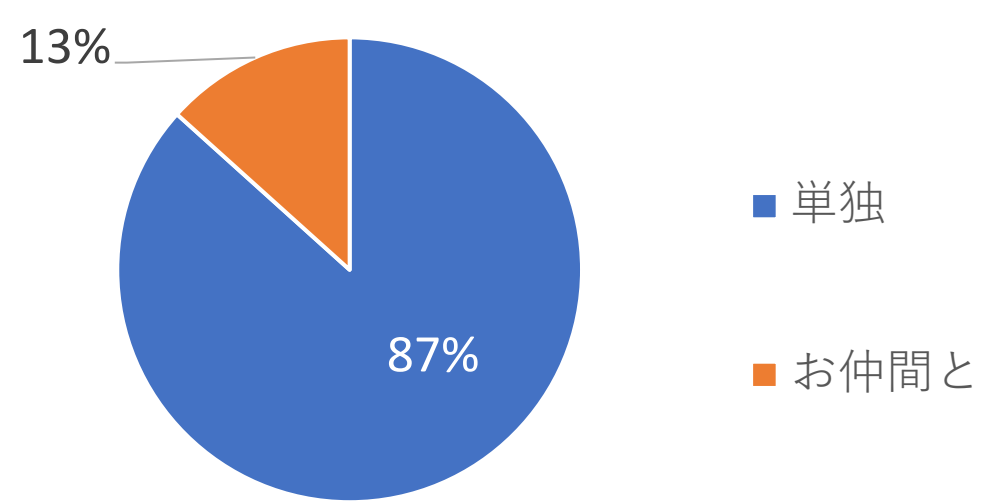
G.どのジャンルでご出店されましたか？

スタンダード	47	63%
パネル	9	12%
カー	19	25%



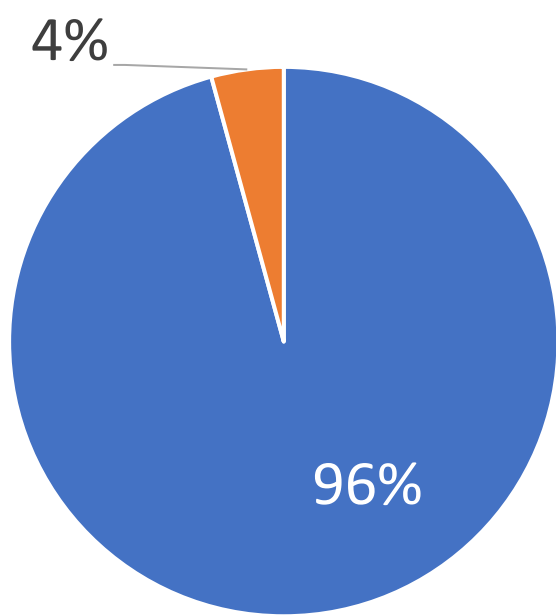
H.出店ブースのご利用状況をお教えてください。

単独	65	87%
お仲間と	10	13%



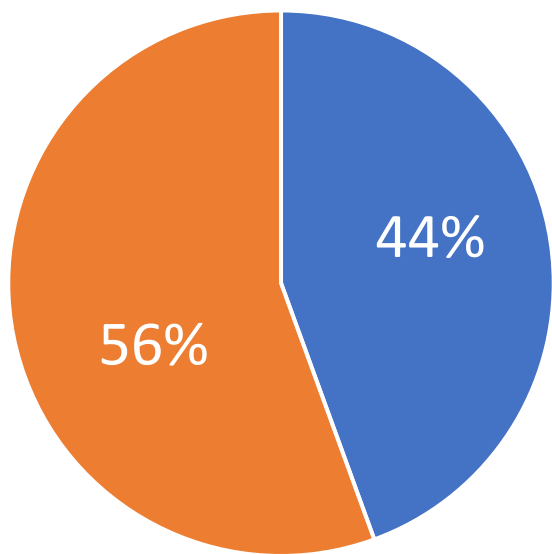
<ブース種類別 利用状況>

スタンダードブース



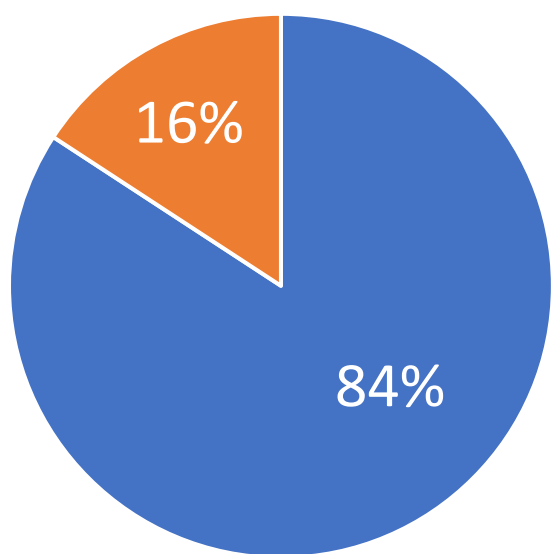
単独	45	96%
お仲間と	2	4%

パネルブース



単独	4	44%
お仲間と	5	56%

カーブース

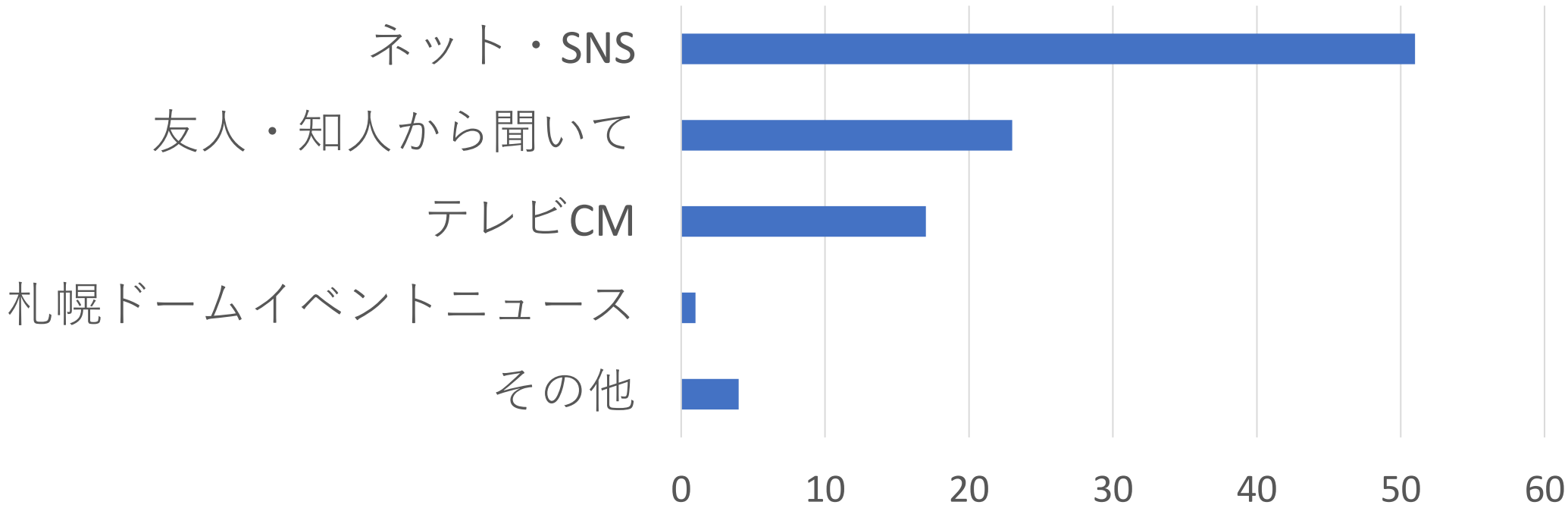


単独	16	84%
お仲間と	3	16%

I.何を見て「サッポロモノヴィレッジ」を知りましたか？（2つ以内）

ネット・SNS	51	53%
友人・知人から聞いて	23	24%
テレビCM	23	24%
札幌ドームイベントニュース	1	1%
その他	4	4%

- <その他 内訳>
- ・アートマ出店時に、
スタッフさんと話していて
 - ・毎年出店しているため
 - ・案内メール
 - ・郵便の通知

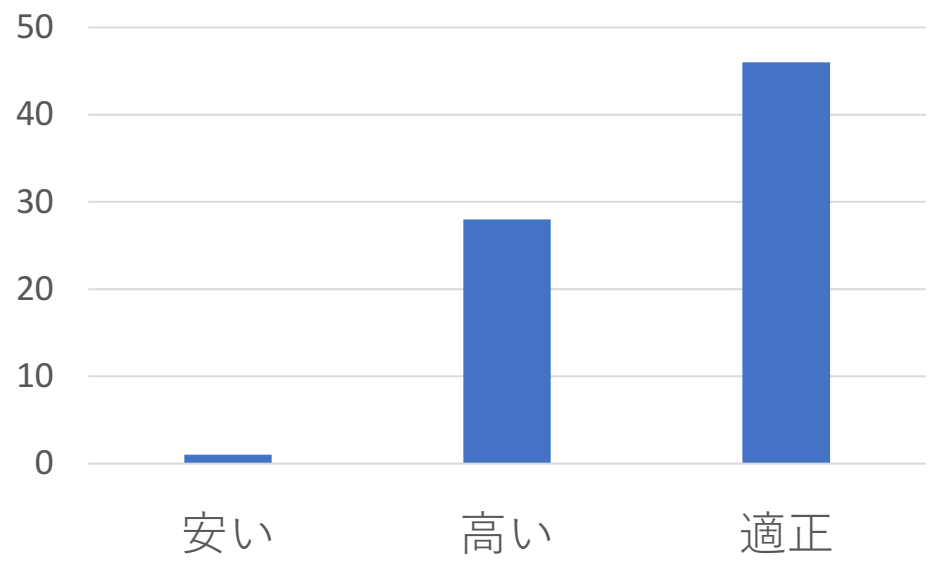


J.どのくらいのペースでハンドメイドイベントに出店されてますか？

月に数回	10	13%
毎月	27	36%
年に8回程度	1	1%
2か月に1回	3	4%
3か月に1回	3	4%
半年に1回	22	29%
年に1回	4	5%
今回が初参加	2	3%
2年前に1度、それ以来	1	1%
イベントがあれば	1	1%
モノヴィレッジのみ	1	1%

K.本イベントの出店料金についてお聞かせください。

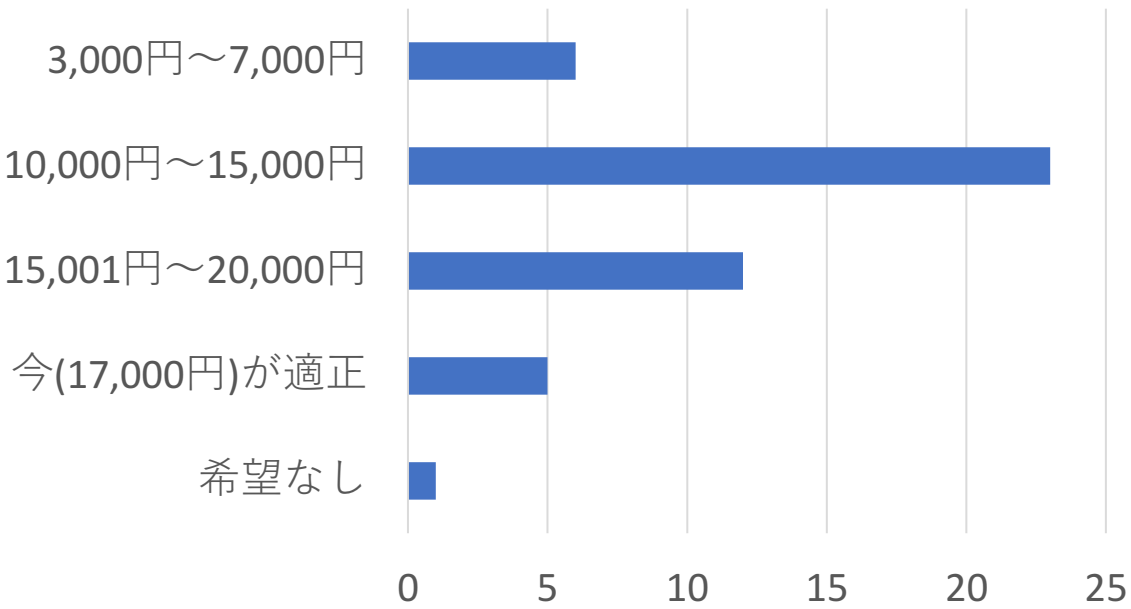
安い	1	1%
高い	28	37%
適正	46	61%



< 適正と思われる価格（ブース種類別） >

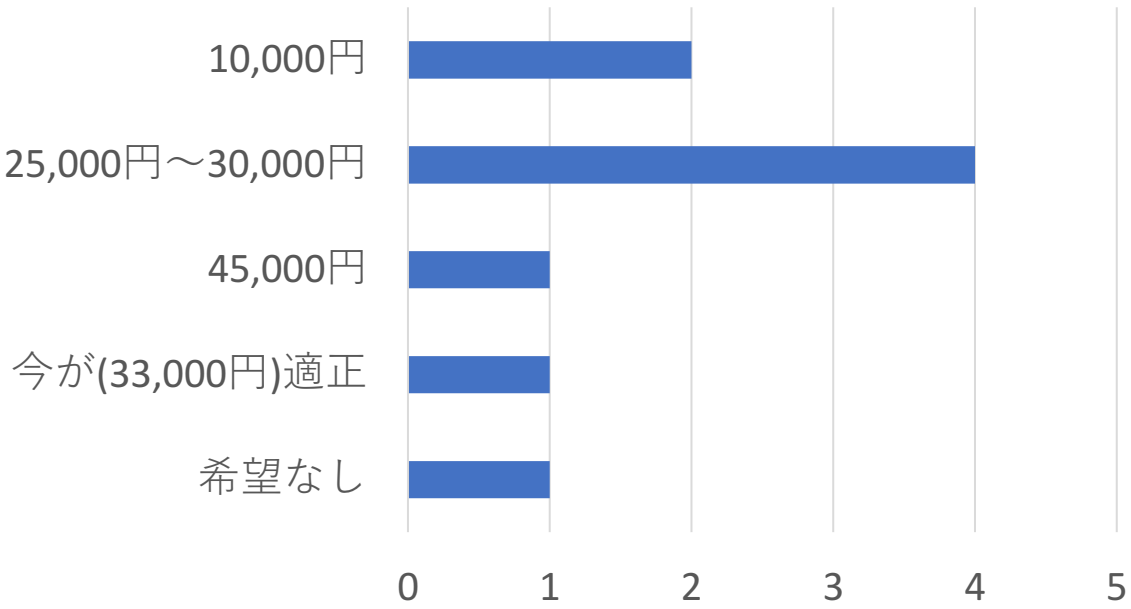
スタンダードブース

3,000円～7,000円	6	13%
10,000円～15,000円	23	49%
15,001円～20,000円	12	25%
今(17,000円)が適正	5	11%
希望なし	1	2%



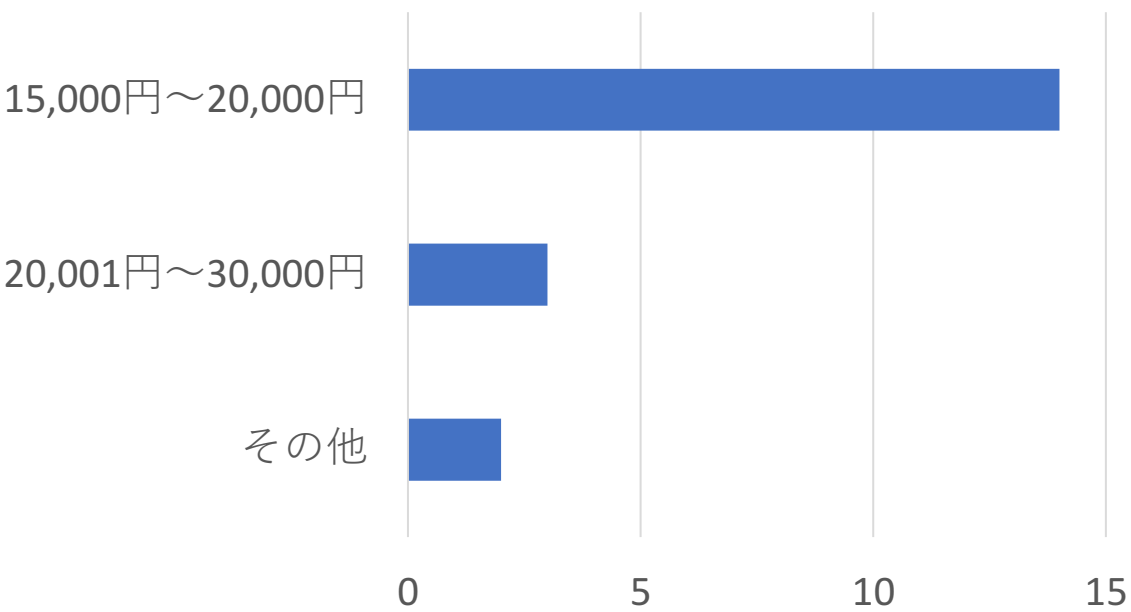
パネルブース

10,000円	2	22%
25,000円～30,000円	4	44%
45,000円	1	11%
今(33,000円)が適正	1	11%
希望なし	1	11%



カーブース

15,000円～20,000円	14	74%
20,001円～30,000円	3	16%
その他	2	10%

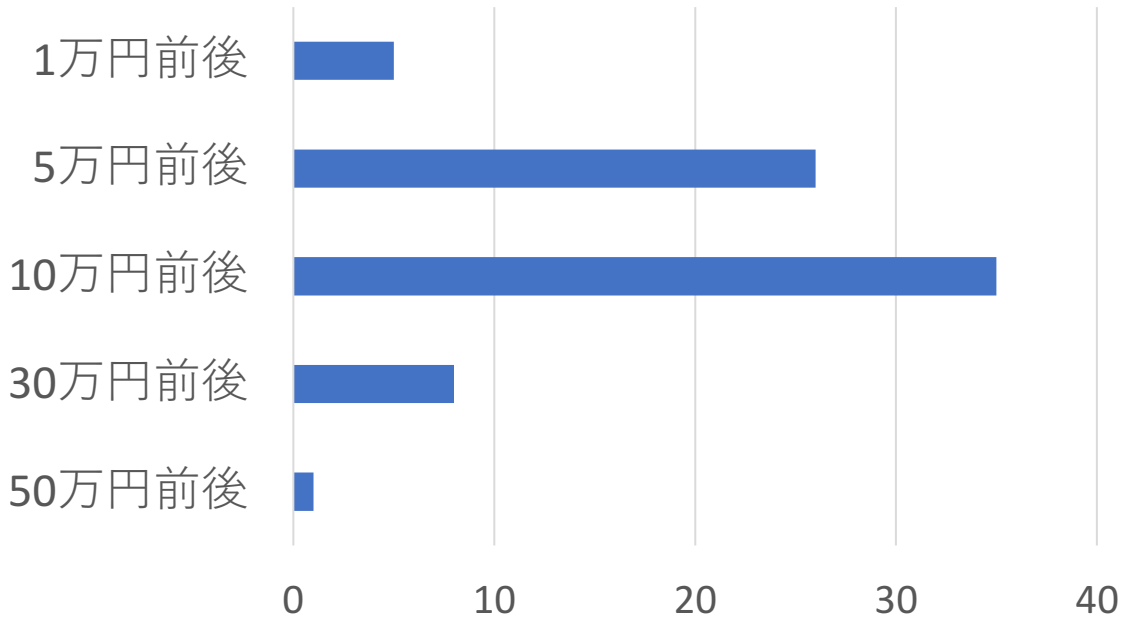


< その他 内訳 >

- ・ コロナ禍では今(25,000円)が適正
- ・ 単日12,000円、両日25,000円等選べたら良い

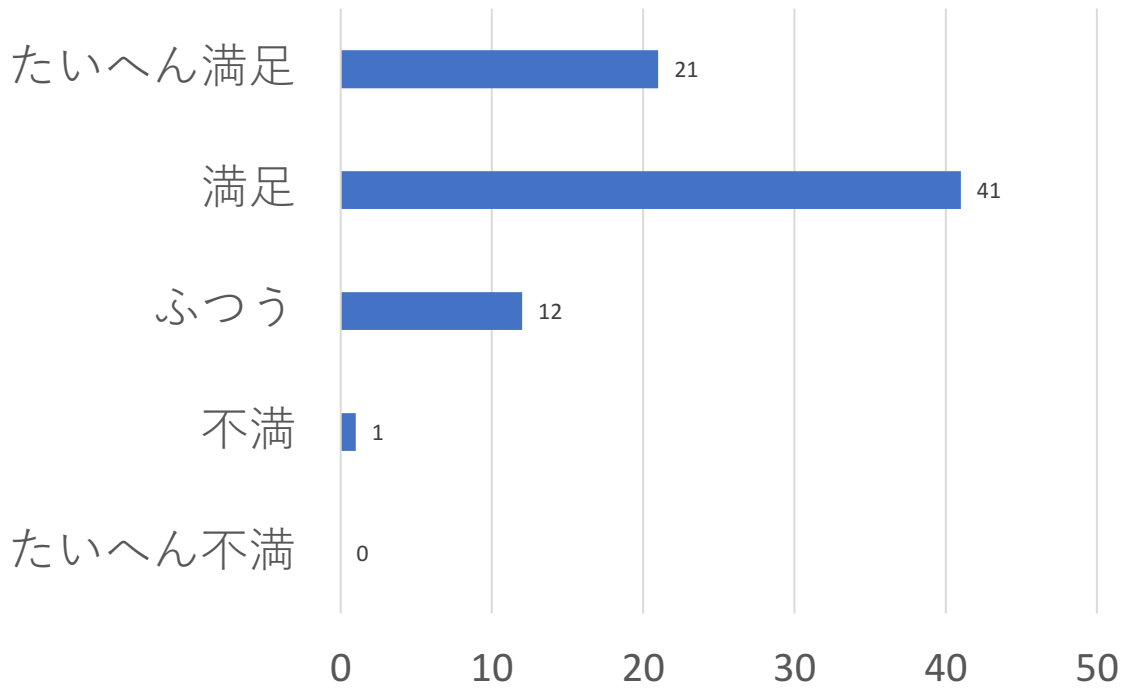
L.本イベントで商品はどのくらい売れましたか？（2日間）

1万円前後	5	7%
5万円前後	26	35%
10万円前後	35	47%
30万円前後	8	11%
50万円前後	1	1%



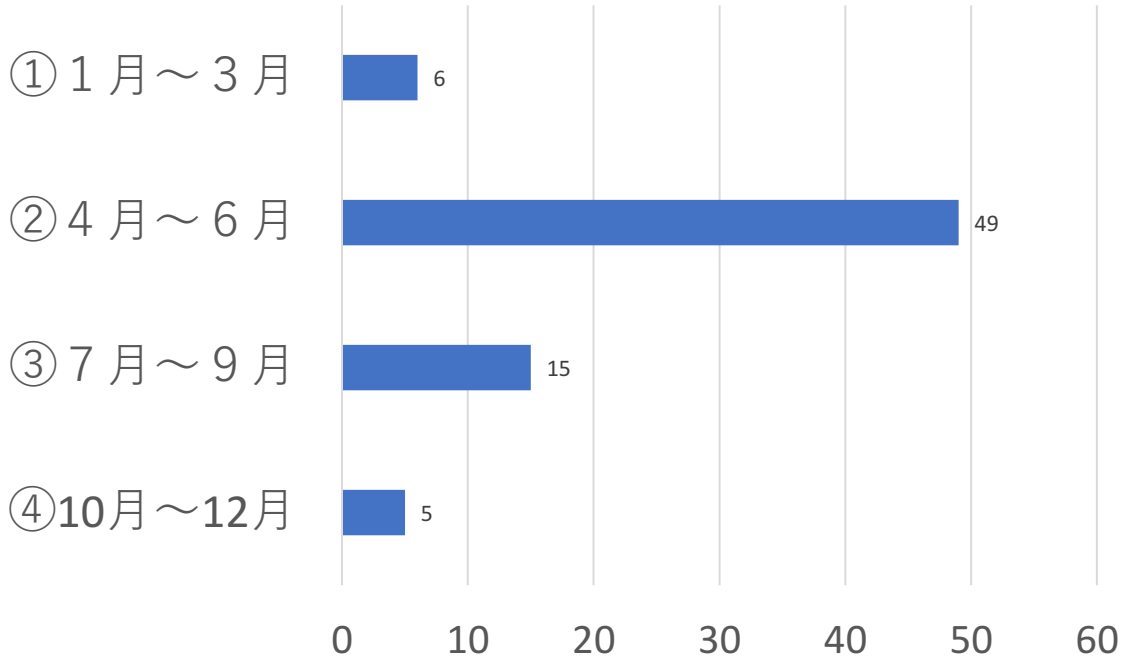
M.本イベントの満足度を教えてください。

たいへん満足	21	28%
満足	41	55%
ふつう	12	16%
不満	1	1%
たいへん不満	0	0%



N.イベント開催時期の希望をお聞かせください。

① 1月～3月	6	8%
② 4月～6月	49	65%
③ 7月～9月	15	20%
④ 10月～12月	5	7%



O.その他ご自由にご意見ご感想などをお書きください。

※別紙参照

サッポロ モノ ヴィレッジ 2021 出店者アンケート 主な「感想、意見」一覧

【感想】

- ・大変なご時世の中開催していただきありがとうございました
- ・ありがとうございました。コロナ渦で大変な時期でしたが楽しく過ごせました。またご縁がありましたら参加したいです。
- ・次回開催もとても楽しみにしております。コロナ禍で大変とは思いますが、応援しております。
- ・コロナ禍のなかでの実施、主催者-関係者の方々、本当にご苦労様でした。そして、ありがとうございました。次回も是非参加したいと思っております。楽しみにしてます。本当にお疲れ様でした。
- ・感染予防対策等でご準備大変だったと思います。ありがとうございました。無事開催されてとても嬉しかったです。ありがとうございました。
- ・毎回とても楽しませていただいています。来場者はもちろん出店者様との交流もでき刺激になりまた頑張ろうと思わせて頂いています！
- ・またぜひ参加できたら嬉しいです。とても楽しい2日間でした。開催につきご尽力くださった皆様ありがとうございました！
個人的には、ゴールデンウィーク等は飛行機や宿泊費が高いため…今回3月の開催で、初めての参加という部分もあり、、！
いつもよりハードルを感じにくくて助かりました、、！

【コロナ対策への評価】

- ・コロナの影響だと思いますが、以前出店した時よりかなり人が少ないと感じました。ただイベント自体は今回も運営の方々の対応が素晴らしかったです。
- ・感染予防に対する厳重な対策をしていただき、大変感謝しております。安心して出展できました。ありがとうございました。
- ・今回はコロナ禍の中での開催、多方面で多大な苦労があったと思いますが、スタッフの皆さまの親切な対応のおかげで快適に出店することができました。
- ・コロナ対策をしっかりされて開催されていたので出店者としても安心して参加出来ました。ありがとうございました。
- ・モノヴィレッジは初出店でしたが、大規模イベントで良い経験をさせて頂きました。感染症予防対策に務められて開催して下さったことに心より感謝申し上げます。今後ともこのような素敵なイベントを定期的に開催して頂けるようお願い致します。作家として出店出来たことに本当に嬉しく思いました。
- ・コロナ禍ではありましたがスタッフの皆さんに助けられ久々のイベント嬉しかったです。お疲れ様でした

【コロナ対策への意見】

- ・コロナ対策としては、コロナに効くと言われているアルコール 70%のものを使って、万が一に備えながら対応するのが良いと思いました。
- ・満足出来た素晴らしいイベントでしたが、開催時間前には若いスタッフが離れた所でも分かる程の声で雑談を続けていた事は残念でした。

【その他の意見】

- ・会場等の問題はないが、帰りの駐車場でのスタッフの手際が悪かった。駐車場スタッフを増やすなど対策をとってほしい。
- ・カーブースに出展しましたが、太鼓の音がうるさく他の作家さんとも不快と話していました。ブースの作品イメージが壊れるのと、お客様との会話が聞き取りにくいなどありました。
- ・特別休憩所がほぼ対象者以外で使用されていたのでスタッフはパトロールをして声かけをした方がいいです。
- ・中国人二人組の来場者が、当ブースでスマホ片手にしばらく滞在されたのですが、始終一切断りもなく商品を手に取り中継、購入するのだろうと見守っていたら結局最後まで挨拶も無く離れて行きました。翌日も来たら運営に通知するつもりでしたが来年度は対策として、規約を外国語でもアナウンスし、かつこのような行為には厳しく対処していただきたいです。

【要望】

- ・開始のアナウンスを入れて欲しかった。
- ・ハンドメイドの催事はだいたい年間でスケジュールを抑えるので、毎年同じ時期での固定か一年間単位で発表していただけると大変助かります。
- ・毎年開催時期が決まっていると嬉しい。道外イベントと調整がし辛いです。
- ・仕事の都合上、平日のイベントを希望します。
- ・カーがいつも奥だけなので、会場の縦に使うなど、人の来やすい位置にほしいです。
- ・コロナ禍で開催していただいた事に心から感謝しております。カーブースは間隔が広くて、車の向きもバラバラだったので、お客様も見にくかったようです。コロナあけには、以前と同じ配置を希望します。
- ・通路に面しているブースと真ん中辺りのブースが同じ値段なのは不公平感があるなと思いました。
- ・私は膝が悪いのでいつもカーブースで参加をさせていただいていますが、今回はトイレが近くてとても助かりました。もし可能ならトイレ近くに優先ゾーンなど設けていただけたら助かるなあとします。
- ・コロナ禍が解除されたらエレベーターが混むと思うので、バス乗り場から出て地下から外を歩いて駐車場へ行けると便利かなと思いました
- ・返送時の荷物を着払いだけでなく、元払いもOKにしてほしいです。元払いだと割引があり、かなり経費削減になるので健闘いただけたらと思います。
- ・イベント後、レンタル備品を自分で手運びで返却すると聞いて、一人で出店しているし、大きな机は一人で遠く離れた返却場まで運べないので、スタッフさんに運べないことを伝えました。他のイベントでは、最初も最後もレンタル業者さんが設置回収してくれます。最後の回収もしてもらえることを願います。