

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経営するために、本市のほか、民間企業の出資により設立した株式会社であり、開設当初に民間企業からの人材派遣等を受けるなど、札幌ドーム運営のための様々なノウハウを蓄積しており、指定管理を行う団体と施設の関係が密接不可分であること。 ・株式会社札幌ドームは、本市が出資する第3セクターとして、今後見込まれる札幌ドームの多額な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 平成31年・令和元年度管理業務等の検証

項 目	実施状況	指定管理者 の自己評価	所管局の評価								
1 業務の要求水準達成度											
(1) 統括管理 業務	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 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、海外からも多くのお客さまをお迎えした「ラグビーワールドカップ2019」を無事開催することができ、大会成功の一翼を担ったほか、2階屋外テラスへのコンテナ型トイレ設置、館内で利用できる電子マネーブランドの拡大やQRコード決済の導入などを進め、観戦環境のさらなる充実に努めた。 「新たな事業展開・営業戦略の確立」へ向けた取り組みでは、アリーナクラスコンサートの誘致を行うための「新コンサートモード」実現に向け、施設所有者である貴市と「札幌ドームに関するプロジェクトチーム」において具体的な議論を進め、貴市の中期実施計画において計画化いただいたほか、2023年以降を見据えた館内及び敷地内の有効活用策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、SDGsを活用した企業活動や取り組みを札幌ドームレポートなどを通して発信したほか、近隣地域との連携を深めるための企画「札幌ドーム屋外テラス夏まつり」を初めて開催し、多くの近隣住民の皆さまにご来場いただいた。また、連続休暇取得の推奨による有給休暇取得率の向上や残業抑制に向けた取り組みを推進し、従業員満足の向上を図った。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績	・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。 ・平等利用を確保するため、札幌ドーム条	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 全ての要求水準を達成し、「地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進」「管理水準の維持向上に向けた取組」「要望・苦情対応」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから、『A』評価とする。 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、基本戦略に基づき良好に施設を管理運営している。 </td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	全ての要求水準を達成し、「地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進」「管理水準の維持向上に向けた取組」「要望・苦情対応」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから、『A』評価とする。 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、基本戦略に基づき良好に施設を管理運営している。			
A	B	C	D								
全ての要求水準を達成し、「地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進」「管理水準の維持向上に向けた取組」「要望・苦情対応」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから、『A』評価とする。 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、基本戦略に基づき良好に施設を管理運営している。											
			札幌ドーム条例、同施行規則等								

▼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。

ために、札幌市公共施設予約情報システムを遵守して、社内体制の整備を行い、施設の貸出しを行った。

同様に、札幌市公共施設予約情報システムを遵守し平等利用の確保に努めている。

▽ 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。

・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。

▼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。
・令和元年度は年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。

特に、重点的に取り組む指針や具体的な数値目標を方針等において定め、関係者で組織する「エコ推進会議」を継続して実施するなど、目標達成に向け具体的な取組を実施していることは評価に値する。

＜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3,585kl(前年3,703kl、前年対比3.2%削減、基準年対比13.8%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
- ・南北ストリート及びタウン東側照明のLED化
- ・蒸気往配管(フランジ、バルブ)の保温
- ・「ドームニュース」等の広報誌印刷にグリーン電力を導入
- ・ロードヒーティングの温水温度設定の変更による設備運転の改善
- ・ロードヒーティング稼動エリアの削減
- ・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

・アリーナ照明等のLED化に加え、蒸気往配管の保温によりボイラー稼働時のガス使用量が削減となり、CO2排出量が前年度比3.2%減となった。

また、自社での取組に留まらず、対外的な環境啓発企画についても継続して実施しているほか環境関連団体等への参加も積極的に行っている点は評価できる。

＜循環型社会に向けた取り組み＞

[目標①]廃棄物の削減

廃棄物を平成22年度より20%削減(目標年:令和3年)

・前年対比では、一般廃棄物全体の量は増加したが、その要因

廃棄物の発生抑制及び資源の有効利用の推進（令和3年度）

〔結果〕

廃棄物排出量186t（前年188t、前年対比1.1%削減、基準年対比26.2%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
- ・英語による貼紙掲示により、外国人にごみ分別リサイクルへの協力を依頼
- ・リサイクルポストの分別表示に英語表記を追加
- ・芝ごみのほぼ全量を焼却処分からリサイクルごみとして堆肥化
- ・売店でのレジ袋削減

〔目標②〕資源循環の促進

リサイクル率60%以上に（目標年：令和3年度）

〔結果〕

リサイクル率56.5%（前年54.2%、前年対比2.3ポイント増加、基準年対比10.2ポイント増加）

〔取り組み〕

- ・リサイクルポスト設置及び分別回収の呼びかけによるイベント時のごみ分別回収の推進
- ・英語による貼紙掲示により、外国人にごみ分別リサイクルへの協力を依頼
- ・リサイクルポストの分別表示に英語表記を追加
- ・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・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年おきに実施しているため令和元年度は未実施

〔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

〔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〕

令和元年度実績1402人 累計70436人

は、イベント開催時の生ごみや、ラグビーワールドカップ開催による缶ごみなどのリサイクルごみの増加であり、廃棄ごみは前年度比1.1%減となった。

・リサイクルポストによる分別回収を推進し、リサイクル意識の向上を図ったほか、事業系ごみについても売店事業者や常駐委託事業者と協同した分別を推進したことにより、リサイクル率の向上を図った。前年度比は2.3ポイント増。

・ウェブサイトやCSRレポート等を通じ、環境啓発活動を社内外に向けて積極的に行った。

札幌ドームCSR報告書、平成28年度、第17回、第100人

※10万人まであと20,564人

[取り組み]

- ・「札幌ドームCSRレポート2018」の制作及びウェブサイトへの掲載
- ・「近隣小学校展望台見学&環境啓発事業」の実施(4日間)
- ・「キッズISO14000プログラム事業」への協賛
- ・ドームツアーにおけるリサイクルポスターの紹介
- ・「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)
- ・町内会の清掃活動や花植えに参加(3日)
- ・札幌ドームクリーンアップ作戦の実施(1日)
- ・札幌ドームイベント開催時に環境啓発ブースを出展(3日間)
- ・札幌ドーム敷地内での鳥と昆虫の自然観察会「第5回札幌ドーム生き物探検隊！」を開催(21名参加)
- ・札幌ドーム敷地内での鳥の観察会「札幌ドーム秋の野鳥観察会」を開催(18名参加)
- ・環境関連団体等への参加
- 「さっぽろエコメンバー(レベル3)」
- 「北海道グリーン・ビズ認定制度」
- 「札幌商工会議所ECO宣言」
- 「グリーン購入ネットワーク」
- 「生物多様性さっぽろ応援宣言企業」
- ・資源と環境保護のため、広報物に植物油インクを使用
- ・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

▽ 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: 組織変更、人事異動を実施
3名を中途採用

11月: 人事異動を実施

▼人材育成を目的とした研修の実施

4月: 新入社員研修(中途採用社員のうち1名)
海外視察研修(主任職3名)
※4月・10月に計14日

・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。

・組織変更により広報課を経営計画策定等を担う経営企画室に配置し、当社の現状、これからの進む方向やその考え方について、市民道民をはじめとするすべての関係者に、より正確により良いタイミングで発信する戦略的な広報と、企業プロモーションの統括ができる組織体制とした。

・人材育成においては、年齢、役職に応じた研修を実施した。海外におけるスポーツ文化と最先端のエンターテインメントの体験と集

業務を効率的かつ安定して遂行できるよう、統括責任者・職務代理者を定め、計画的かつ適正な人員配置が行われている。

組織変更を行い、戦略的な広報と、企業プロモーションの統括ができる組織体制としたことは評価に値する。

研修については、業務に必要な研修のほか、全社員向けにコンプライアンスに関する研修を実施してお

9月：中堅社員研修（一般職2名） 12月：マネジメントケイパビリティ部長研修（部長職1名） ※12月～2月に実施（計6日）	客施設としてのノウハウを吸収することで、幅広い視野を獲得し、新たな発想力を備え今後のマネジメントに活かすため、ロサンゼルス、ラスベガス、アナハイム、ロンドン、コペンハーゲンを訪問する海外視察研修を行い、その報告会も実施した。	り、指定管理者として法令厳守のために必要な啓発が図られている。 また、幅広い視野を獲得し、新たな発想力を備えるために海外視察研修を実施し、海外の集客施設のノウハウを吸収しようとする姿勢も評価できる。
▼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3名） 食品衛生講習会（食品衛生に対する意識向上と注意事項について／飲食事業課社員及び売店事業者等） ※4～11月に計4回実施 5月：e-ラーニングによるコンプライアンス研修（中途採用社員3名） ※5月～8月に受講（1日） 6月：甲種防火管理・防災管理新規講習（社員4名） ※6月～12月に受講（1日） 7月：セーフティーラリー北海道2019参加（交通安全意識の向上及び無事故・無違反を目指す／全社員） ※対象期間7月～10月 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（情報セキュリティについて／全役員・全社員） 防火・防災社内講習会（震災経験後のドーム設備改修事例及び消防計画の修正点等について／全役員・全社員）	・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。	また、幅広い視野を獲得し、新たな発想力を備えるために海外視察研修を実施し、海外の集客施設のノウハウを吸収しようとする姿勢も評価できる。 利用者が寄せられた意見・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
▽ 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	・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、内容によって主催者や委託事	利用者が寄せられた意見・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

状況は調査・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)

- ・2F屋外テラスにコンテナ型トイレを設置
- ・2F飲食ワゴンにクレジット端末用LAN増設
- ・マルチ電子マネーチャージ機用LAN増設 等

▼来場者サービスの向上のための取り組み

- ・覆面調査とその結果に基づく研修
対象: 飲食事業課社員、飲食委託事業者、物販担当社員
- ・店長研修、サブリーダー研修、アルバイトリーダー研修
当社と飲食事業者でビジョンを共有し、「チーム札幌ドーム」としてお客さまサービス向上を目指し実施。
対象: 飲食事業課社員、飲食委託事業者
- ・接客コンテスト
飲食販売スタッフによる「接客ロールプレイングコンテスト」を実施し、表彰されたスタッフにはバッジをつけることで、サービス品質向上及びスタッフのモチベーション向上を図った。

▼事業本部会議の開催

事業本部長及び全部・室長による「事業本部会議」を定期的に行い、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。令和元年度の提案件数は31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。令和元年度の調査件数は3件であった。

▽ 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。

・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

・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。

・また、お客さまに感じた業務見直し等が図られている。

更に、寄せられた意見・要望をもとに、要求水準にはない様々な改修等を積極的に実施し、利用者サービス向上に努めていることは大変評価できる。

また、スポーツ・エンターテインメント調査制度を取り入れるなど、サービス向上に向けた他施設の事例調査も積極的に実施している。

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

に迅速にフィードバックし、必要に応じて指導した。
・委託事業者スタッフの覆面調査とそれに基づくフィードバック研修を実施し、中立的なお客さま目線による評価を再確認すると共に、良い点・悪い点を抽出し、業務改善・ホスピタリティの向上を図った。

▼暴力団員又は暴力団関係事業者の排除

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

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整（運営協議会等の開催）

▼運営協議会の開催

以下の通り、3か月に1回開催し、その議事録を提出した。

開催回	協議・報告内容
第1回 6月24日	・第84回取締役会について ・第21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 ・屋外テラスでのパブリックビューイングについて
第2回 9月25日	・第85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 ・消費増税対応について ・屋外及びコンコース広告の目的外使用料について
第3回 12月13日	・第86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 ・共催イベント時の対応について ・札幌ドームメンバーズクラブの利用促進について
第4回 3月10日	・第87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 ・芝種子散布機の購入検討について ・新型コロナウイルス感染症対応について
＜協議会メンバー＞ 貴市（管理担当係長 他）、（株）札幌ドーム（総務課長 他）	

▽ 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

とともに、適正に履行されているか随時検査・確認を行い、必要に応じて適切な指導を行うことで、お客さまの安全・安心に努めた。

・貴市と当社で定期的な協議を行うだけではなく、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。

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

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。

・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。

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。

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った。 ▽ 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 22,214件 （前期比：156件減） ※コミュニケーションご意見枚数84枚 （前期比：34枚減） ※メール 447件 （前期比：17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。	たはがはこれしていることを外部監査により確認している。 ・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。	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。 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、意見・要望に対する対応結果等については、ホームページウェブサイトなどを使用し、広く公表している。 更に、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おり、大変評価できる。（対応内容は「▽ 管理水準の維持向上に向けた取組」参照）
▽ 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。	・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	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

▼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。

[令和元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):2回実施
- ・モニター観戦(平成27年度から継続):全14試合実施

<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:7/9~7/26

・回答者数:94人(モニター登録者100人中)

・回答結果(抜粋)

ウェブサイトは約7割のお客さまがスマートフォンから閲覧しているが、スマートフォンサイトについては、シンプルでサクサク動いて使いやすいというご意見があった一方、ページデザインやレイアウトへのご意見や、リアルタイム情報の提供などのアイデアをいただいた。広報誌「ドームニュース」については、「時々見ている」「ほぼ毎号見ている」が71.9%となった。また、広報誌の印象については、半数以上が「札幌ドームに行きたくなくなる」と回答した。

<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:8/20~9/6

・回答者数:91人(モニター登録者100人中)

・回答結果(抜粋)

敷地内(歩道橋そば)に設置したエスカレーターは「とても効果的な改善だと思う」「まあまあ効果的な改善だと思う」が92.3%と大変良い評価をいただいたが、帰日もエスカレーターを使用できるようにしてほしいというご意見があった。また、コンテナ型トイレについても、混雑緩和の観点から良い評価をいただいた一方、「コンテナ型トイレは不衛生なイメージがある」といったご意見もいただいた。

清掃状態については、概ね高い評価をいただいたが、「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」「トイレの床が水浸しのときがある」などのご指摘もいただいた。

<モニターアンケート第3回実施結果>

・テーマ:「運営会社について」

・実施期間:10/1~10/11

・回答者数:89件(モニター登録者100人中)

・回答結果(抜粋)

当社の取り組みへの総合的な評価では、「安定的なドームの運営」「施設・設備のメンテナンス」「CSR活動」の項目で2/3以上のモニターに高評価をいただいたが、「飲食サービスの改善」が前年よりも評価が低下し、取り組みが不十分と感じる方が多い結果となった。

また、オンラインリサーチによって当社の印象が良くなったと回答したモニターは87.6%となり、お客さまの貴重な

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。また、平成27年度から継続してモニター参加者へサッカー、野球の試合観戦の機会を設けるなど、モニターアンケート回答の質の向上に努めた。

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

・モニターとの座談会では、館内見学の時間も設けるなどして当社の取り組みをより深く理解していただくと同時に、お客さまの生の声を聴く貴重な機会となり現場の活性化に寄与した。

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。

	たし、同様のモニターは、今後も継続して、お客さまのお声を収集するだけでなく、当社の取り組みへの理解度向上へも寄与した。 <モニター座談会実施結果> ・テーマ:「今後の札幌ドームに期待すること」 ・実施日:10/22・23 ・座談会参加モニター人数:1回目7名、2回目7名 ・内容 座談会の開始前に館内見学を行い、これまでに改修した主な箇所(マルチディスプレイ、スタンド階段手すり、トイレなど)を紹介した。 座談会では、敷地・施設の活用や集客施策など、多岐にわたるテーマについて意見交換を行った。 当社側の出席に部・室長を加え、より現場がお客さまの声を直接聞く機会を設けた。					
(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 ▼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。また、5日以上の連続休暇取得を推進し、その取得率は98.6%であった。 ▼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社	・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の必要な規則・制度を適正に整備し、雇用環境の維持向上に努めた。 ・社員の労働環境については、勤務時間、休日・休暇、賃金等の勤務条件について、労働基準法及び当社就業規則等を遵守し、良好な労働環境を確保したほか、社員に対しメンタルヘルスチェックを行い、臨床心理士など有資格者に相談できるサービスを継続運用するなど、職場環境のさらなる健全化に努めた。	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。			

	員のため健康の確保、災害・事故の予防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8名、うち2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 ・産業医によるVDT症候群に関する勉強会 ・新型コロナウイルス感染症対策の検討 など ▼「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。 令和元年度については、産前産後休業を取得した社員が2名、育児休業を取得した社員は男性社員1名を含む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9回コンプライアンス委員会開催 9月: 第8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)3ヶ月ごと実施 ※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) ▼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。	・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。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">全ての要求水準を達成しており、「施設・設備等の維持管理」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから『A』評価と</td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	全ての要求水準を達成しており、「施設・設備等の維持管理」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから『A』評価と			
A	B	C	D								
全ての要求水準を達成しており、「施設・設備等の維持管理」の項目については要求水準を超える取組が行われていることから『A』評価と											

▼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。
- ・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。
- ・消毒液の配置を見直し、屋外にも設置した。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。
- ・守衛所前で来館者・飲食事業者に検温を実施している。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。

▽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た(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)

▼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。

▼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。

・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 41件 / 金額 約143百万円
(うち札幌市への寄附金額は約143百万円)

[主な工事項目]

2階屋外テラスコンテナ型トイレ設置、トレーニングルーム関連整備、貴賓室・VIPラウンジエリア床面絨毯更新、四連椅子購入、ストリート南北・タウン東側照明LED化、屋外照明非常電源対応化工事、天井カメラ更新、喫煙室改修、蒸気往配管の保温など

・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。

する。
なお、小項目別の評価は以下のとおり。

必要な連絡体制の確保(緊急連絡網の整備等)がなされている。

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。

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。

	▼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 137件 / 実施金額 約99百万円 (保全計画のうち当社が実施した9件/約34百万円を含む) ▽ 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。 ・新入社員4名が甲種防火管理・防災管理新規講習を受講した。 ・AED講習を2年に1回受講させるようにしており、2019年度は9名受講した。 ・札幌市消防局の特殊災害救助訓練に協力した。 ▼以下のとおり防災訓練・自衛消防訓練を実施した。 ・11月：自衛消防訓練・水消火器を使った消火訓練 非イベント日に火災が発生したとの想定で、委託事業者と連携し実施した。豊平消防署の指導の下、水消火器を使用した消火訓練を行った。 ※主な訓練内容：火災発生のお知らせ、営業状況・来場者・避難動線の確認、来場者の避難誘導など。 ▼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・フランチサイズ用」「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(2020年2月実施、42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・消化訓練を実施し、危機管理意識の向上に努めた。なお、2020年3月に実施を計画していた訓練については、新型コロナウイルス感染症拡大の状況を考慮し、中止した。 ・大規模地震等が発生した際に従業員が適切な行動をとるためのツールとして「札幌ドーム防災カード」を常時携帯させることで、さらなる防災意識の向上を図った。	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 ▼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。	・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。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">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「きびきび」</td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	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「きびきび」			
A	B	C	D								
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「きびきび」											

▼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」への参加や東月寒まちづくり協議会「童夢」にも加入、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2019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、「さぽーとほっと基金」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。

▼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]:11日(前期比4日減)

[土日祝日の開放日数・枠数]:2日・12枠(前期比2日・12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 6日(前期比:6日減)

・利用枠数 14枠(前期比:3枠減)

・利用者数 835人(前期比:190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。

・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。

・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。

・国際大会の準備・開催による専有期間が長期間であったこともあり、前期に比べ、草野球等の開放日数は減少したものの、管理運営業務仕様書に定める要求水準を満たした。

・2月下旬以降、新型コロナウイルス感染症拡大防止のために営業休止とし、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中止となったことから、利用者数が減少した。

「さぽーとほっと基金」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。

プロ野球やコンサートなど大規模イベントが多数開催される施設であるため、迷惑駐車などが後を絶たないが、近隣の迷惑駐車防止の取組を継続実施するとともに、近隣町内会等の事業に積極的に参加するなど、地元との協力体制の確立に努めている。
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。

▼サッカー練習場

- ・利用枠数 420枠（前期比:8枠増）
- ・利用者数 18,895人（前期比:6,309人増）
- ・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に公開した。

▼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 31,823人（前期比:9,189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。

サッカー練習場は、人工芝サッカー練習場の利用実績が増加している。市民利用の促進に積極的に努めていることは大変評価できる。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30実績	R1計画	R1実績
イベント利用	件数(件)	125	135	132
	人数(人)	2,682,981	2,978,300	2,818,162
	全体の稼働率(%)	1	1	1
アリーナ（市民利用）	件数(件)	17	23	14
	人数(人)	1,025	1380	835
サッカー練習場	件数(件)	412	391	420
	人数(人)	13,326	11,730	18,895
トレーニングルーム	件数(件)	-	-	-
	人数(人)	41,012	40,440	31,823
展望台	件数(件)	-	-	-
	人数(人)	26,817	22,280	23,240

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

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

・設営撤去日が前期比18日増となったこともあり、稼働率は69.9%（前期比5.8ポイント増）となり、全天候型多目的施設としてのポテン

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。			
イベント利用日数は、前年実績を上回り、稼働率も69.9%と高水準を維持するなど、市民が多様なイベン			

	シャルを存分に発揮した。	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17件、減免123件、還付1件 ▼市民利用 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件	・利用の承認手続きや減免対応は、条例等の規定に基づき実施した。	利用の承認、不承認等の決定については、条例等の規定に基づき、適正に行われている。
▽ 利用促進の取組 ▼イベント利用については当社営業担当によるイベント誘致を行った。 ▼アマチュア大会の実施支援 貴市と締結した「札幌ドームにおけるアマチュアスポーツ大会開催支援の協定書」に基づき、3つのアマチュア大会(3日間)の実施について支援を行ったほか、当社独自のアマチュア大会開催支援を行った。 ▼市民利用については約300人の登録者に対し、草野球利用促進のメールマガジンを15回発信した。	・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。	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。
▽ 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。 ▼来場者サービスの提供や利用促進を図るため、様々な施策を講じた。主な内容は以下のとおり。 ・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	・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	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。

	木と大仏。 ・海外観光客の利便性向上のため、札幌ドームウェブサイトの外国語翻訳機能の継続、総合案内に多言語案内可能なデジタルサイネージを設置。 ・旅行会社等とタイアップした各種割引サービスを実施。 ・さっぽろテレビ塔、さっぽろ羊ヶ丘展望台、札幌もいわ山ロープウェイ、北海道開拓の村、北海道博物館、大倉山展望台、札幌芸術の森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2弾 札幌ドーム 展望台の危機を救え！(EASY編/HARD編)」、「冬休み わくわくワークショップ」を開催。 ・展望台空中エスカレーター一部分に装飾を実施。 ・札幌ドーム公式フィギュアを総合案内、展望台、キッズパークにて販売。 ・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。	施などを通して、年間を通じて幅広い集客を促進した。 ・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。									
(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼札幌ドーム「ドームニュース」 ・令和元年度は6回発行し、イベント情報や札幌ドームの利用案内を告知するためのツールとしてその効果を発揮した。 ・3-4月発行分は、お客さまの声を受け、ページ数を増やした特別号を制作し、両フランチャイズチームの選手インタビューや改修工事紹介等を掲載した。 ▼札幌ドームウェブサイト ※令和元年度ウェブサイト(トップページ)へのアクセス数 961,444件(前期比6.9%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2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。 ・より分かりやすい内容・魅力的なコンテンツの提供のため、ウェブサイトのパワーアップを図った。 【実施例】 「ウェブアクセシビリティ対応改修」	・各種広報媒体の使用、また既存媒体のシステム、コンテンツ強化を図り、イベント情報や施設情報を、広く、分かりやすく市民へ提供した。 ・ドームニュースでは、特別号を発行し、情報提供だけではなく、お客さまのニーズに沿った情報提供を行った。 ・お客さまから寄せられたご意見やそれに基づく施設・設備等の改善結果をウェブサイトに公表することで、広報活動における、お客さまとの双方向コミュニケーションの強化を図った。 ・マスコットキャラクターをウェブサイトや紙面	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 全ての要求水準を達成していることから『B』評価とする。 なお、小項目別の評価は以下のとおり。 様々な媒体を活用して広報業務を実施している。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	全ての要求水準を達成していることから『B』評価とする。 なお、小項目別の評価は以下のとおり。 様々な媒体を活用して広報業務を実施している。			
A	B	C	D								
全ての要求水準を達成していることから『B』評価とする。 なお、小項目別の評価は以下のとおり。 様々な媒体を活用して広報業務を実施している。											

・PCの他、スマホ・タブレット等あらゆるデバイスで閲覧しやすいようにトップページをレスポンスデザインへ改修」
 ・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」を継続実施するとともに、当社にとってより重要かつ優先的な課題を見出す機会とするようモニターの方との座談会を開催した。
 詳細は「1業務の要求水準の達成度(1)統括管理業務▽記録・モニタリング・報告・評価」を参照。
 ・施設紹介・来場促進・来場者サービス・企業の取り組み等の周知を目的として、報道機関に向けたプレスリリース配信を19回実施した。
 ・テレビ・新聞・雑誌等のメディアを活用した広報活動も適宜実施した。
 ・札幌ドームの情報をフリーペーパー(ふりっぱー)に出稿し、新規のお客さまの来場促進を図った。

▼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元年度は8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14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。

▼マスコットキャラクター

・マスコットキャラクター「チャームコロン」をウェブサイトや広報誌に掲載するなど、広報業務において活用した。

▽ 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

▼官公庁、地方公共団体、海外からのお客さま等、4件の公務視察対応を実施した。

・公務視察対応では公の施設として相応しい接遇を持って対応できた。
 現地視察のみではなく、映像素材などを利用し、施設概要を適切に理解していただくことができた。

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

・損害保険は貴市が求める仕様を準拠し、かつ札幌市が求める仕様を準拠し、かつ

▼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。

建築物の規模に応じた保険に加入し有事に備えている。

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

今年度実施した主な自主イベントは以下のとおり。

・サッポロモノヴィレッジ①(5/5・6)

※総来場者数33,444人

前年度に続き第4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1,795ブース、約5,000人となった。

イベントスケジュールの都合上、前日設営日を設けることが出来なかったため、ブース数を縮小。また、大型連休最終日の二日間開催ということで集客に課題を抱えていたが、一日目(5/5)は単日の来場者数が過去最多になり、結果として、例年どおりの盛況ぶりであった。

・北ガスグループ6時間リレーマラソンin札幌ドーム2019(7/6)

※来場者数18,498人

今年で9回目となった市民参加型イベント。テレビ北海道、さっぽろ健康スポーツ財団との共催イベント。

競技には8,767人(1,035チーム)もの参加があり、好評であった。

・北海道メイカーズ(11/9・10)

※総来場者数22,734人

前年度に続き第2回の開催となった「食」と「ハンドメイド作品」が集まるイベント。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り手が集結し、出店者数は2日間

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

・2回目の開催となった「北海道メイカーズ」は、イベント内容の充実も図り、札幌ドームを代表する自主イベントのひとつに成長させた。

・11月10日開催の北海道メイカーズにおいて、消費期限切れの商品20個を販売していたことがわかり、ウェブサイトでの周知、プレスリリースの配信、返金及び回収対応、豊平区保

A B C D

自主事業については、施設の設置目的に合致する多種多様な自主イベントを開催している。

特に、大型自主イベントとして4回目の開催となった「サッポロモノヴィレッジ」は、一日目の来場者数が過去最多となるなど、札幌ドームから新しい文化の創出に寄与した。

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

で1,162ブース、約3,776人となった。
酒類販売ブースを設ける等、初の試みを複数実施。結果、出店者数及び来場者数とも前回実績を大幅に上回ることができ、イベント認知度の向上に繋がった。

・豊平区×札幌ドーム スポーツバイキング2019(11/30)

※来場者数4,381人

豊平区との共同開催。サッカーや野球、ランニング教室の他に普段体験できないスポーツの体験コーナーを設置。

子供たちを中心に幅広い世代の方々が市内・道内各地からご来場いただいた。

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

※来場者数48,605人

テレビ北海道との共催イベントとして開催。開業以来19年連続の開催となり、ファミリーイベントとして定着している。

今年はステージイベントが好評であったことから、多くの皆さまがご来場され大盛況であった。

・サッポロモノヴィレッジ②(3/28・29)

※開催中止

2019年度内に二度目となる第5回の開催を予定していたが、新型コロナウイルスの影響により、開催中止。

(2020年のイベントスケジュールの都合上、2019年度に二回目の開催を予定していた)

▼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。

・館内各売店の位置やメニューなどを紹介した冊子「スタジアム・グルメ・ガイド」を作成し、来場者に配布することで販売促進を図った。

・2Fフードワゴン店舗にクレジットカード・電子マネー決済端末を導入した。また、仲売りにQRコード決済を導入した。いずれも2020年度より運用開始予定。

・委託事業者を含むアルバイトスタッフに対し、接客サービス向上を目的とした取り組みを実施した。

【実施した取り組み】

衛生コンサルタントによる衛生講習会(4月、7月、9月、11月)

飲食売店厨房衛生検査(6月、9月)

弁当仕入工場衛生検査(6月)

販売商品抜き取り微生物調査(5月、8月)

サービス向上のためのMS講習(5月、6月、7月、8月、11月)

札幌ドーム飲食事業者接客ロールプレイングコンテスト(10月)

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

【実施企画・販売メニュー】

期間限定弁当「春香る 筍ごはん弁当」「秋の味覚 舞茸ごはん弁当」を販売

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

健康センターへの報告を実施した。また、保健センターからの指導内容を踏まえた再発防止策を検討し、貴市へも報告した。

件の改修を行うなど、積極的な利益還元に努めた。

更に、障がい者の雇用や福祉施設への観戦チケット贈答など、福祉施策への配慮についても積極的に実施している。

消費期限切れの商品を販売していたことについて、発覚後の対応は適切であった。今後も再発防止に努めていただきたい。

・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。

・接客ロールプレイングコンテストを継続実施するなど、お客さまと接するスタッフのサービスレベルを高める取り組みを積極的に進め、お客さまの満足度を向上することに努めた。

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

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

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

仲売りで「期間限定ドリンク販売企画」を実施(北海道生ビール、ファンタゴールデンアップル、メッツライチ)

・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

期間限定弁当「コンサドーレランチBOX」を販売

販促キャンペーン「コンサドーレ太鼓判メニュー ごはん大盛りキャンペーン」を実施

販促キャンペーン「コンサドーレ必勝弁当祭り」を実施

＜北海道日本ハムファイターズ＞

「ファイターズ応援弁当」を販売

「ファイターズ絶品グルメ」を販売

「ファイターズ小型ヘルメットカップグルメ」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)

「ファイターズ大型ヘルメットカップグルメ」を販売

「ウェルカムフェス限定ファイターズ絶品グルメ」を販売

販促キャンペーン「HOKKAIDO be AMBITIOUS ファイターズ大型ヘルメットカップグルメキャンペーン」を実施

販促キャンペーン「キッズドリームフェス ファイターズ絶品グルメキャンペーン」を実施

販促キャンペーン「ファイターズ応援弁当 箸置き×豆皿ダブルGetキャンペーン」実施

・第3回目となる「札幌ドームグルメプロデュースグランプリ」を開催して札幌ドームの“名物グルメ”となるアイデアを募集し145点のご応募をいただいた。札幌ドーム部門、コンサドーレ部門、ファイターズ部門の各部門のグランプリ作品3点は、2020シーズンにレストラン・飲食店で販売する。

▼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。

・来場者の少ない平日ナイターの野球興行ではコンビニ形式の売場に運用を変更し、運用費用面での効率化を図った。

・来場者数が多い興行では、常設店舗既存レジ5台に加え特設臨時レジ3台を追加する運用を継続実施し、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を新たに販売した。定番の「ミニペナントコレクション2019」の他、選手イラストグッズや令和記念グッズなどを展開し、計17種類のアイテムを販売した。

・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「札幌ドーム人工芝付FIGHTERS公式球」を新たに販売した。

・札幌ドームで快適に過ごせるグッズの第4弾として、ドリンクを冷たいまま保つことができる「真空断熱タンブラー」を販売した。

・2019年10月1日からの増税(軽減税率適用)に関するシステム対応や店舗表示対応を正確に行った。

・電子マネー決済に関して「WAON」「nanaco」「楽天Edy」を新たに使用できるようにして来場者の利便性向上を図った。

・新型コロナウィルス対策として、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、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ができるようにワイヤレス端末を導入した。2020年度から運用を始めた。

・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。2020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た取り組み

等に取り組んた。

・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。

を実施した。

【実施した取り組み】

サービス向上のための覆面調査(4月、6月、8月)

自己評価表の記入による自身の接客の振り返りを実施

▼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)

・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。

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。

・チケットレス入場認証サービス「らくスルー」の運用を含む、適切なチケット販売・管理を行った。

・2020年1月31日をもって、総合案内でのチケット販売、「らくスルー」での販売を終了した。ウェブサイト等を活用して、お客さまへの広報を実施したほか、「らくスルー」にご登録いただいた会員情報については、適切に退会処理を行った。

・チケットレス入場認証サービスを運用して、お客さまがチケットの購入から入場までスムーズに行える体制により、来場促進に繋がった。また、チケットの配券・販売・精算管理業務までを総合的に行い、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2年3月末現在 会員数 14,940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「DOME PRESS (ドームプレス)」を令和元年度は10回発行し、チケットの先行・割引販売等の告知ツールとして、来場促進、来場者サービスの一翼を担った。

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

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

・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がった。

・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。

【会員向け施策の実施例】

「ご入会・ご紹介キャンペーン」を実施

北海道コンサドーレ札幌戦及び、北海道日本ハムファイターズ戦

におい

て「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来場者へ配布

▼地域貢献事業

・札幌市内の小学3年生とその保護者を北海道コンサドーレ札幌と北海道日本ハムファイターズの札幌ドーム公式戦にご招待する「みらいシート」事業を継続して実施した(2019シーズン招待実績924組1,848名)。
・札幌ドームをテーマにした絵画を募集する「こども絵画展」(応募総数118点)を継続して実施した。
・札幌ドームの近隣に位置する小学校の児童を対象とした展望台見学及び環境啓発事業を実施した(令和元年度実績小学校4校341名)。
・屋外テラスにてグルメやアトラクションをお楽しみいただく「札幌ドーム屋外テラス夏まつり」を初開催した。

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

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

・非イベント日の屋外テラスを活用した新たな企画を実施し、地域住民の方々を中心に1,228名のお客さまにご来場いただいた。

▼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20日実施し、3,440人(前期比:7日減・95人増)が利用した。
・展望台や西棟会議室を利用した「展望台ナイトヨガ」「J-POP体操」「シニア向け運動教室」などの運動教室を14回実施し、210人が利用した。(前期比:14回減・245人減)
ラグビーワールドカップの開催により回数は減ったが、お客さまの声やトレーナーの声を活かして運動教室を開催し、好評を得た。さらに料金にトレーニングルーム利用料金を含めることで、継続したトレーニングの利用に繋がるよう努めた。
・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摩耗していたカーペットを床タイルに更新し、経年劣化していたストレッチマットも新たに購入することで、利用環境の改善を図った。
・照明をすべてLED化した。
・トレーニングルームの無料開放を2020年2月23日(日)実施予定であったが、要請もあり前日に開催中止とした。中止の告知を前日に行ったため、誤ってトレーニングルームへ来られた方には当日実施予定であったMUSASHIとポカリスエットのサンプリング、次回利用してもらえる利用券を配布しトラブルなく対応した。なお、同日に実施予定であったトレーニングルームについてのアンケートが実施できなかったため、営業再開後に速やかに実施する予定としている。
・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、トレーニングルームの営業を2月28日より速やかに休止した。また、営業再開に向けたガイドラインを策定し、主にトレーニング機器の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、利用者同士の間隔を約2m保つために稼働する機器の見直し

・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。

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

・トレーニングルーム利用者へのサービス向上のため、パートナーストレッチなどのサービスを自主事業として実施した。

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。

・新型コロナウイルス感染症の拡大を受けた対応を迅速かつ適切に行った。

等を行い、営業再開のために準備を整えた。

▼敷地利用事業

・前年度に引き続き、夏期間に、敷地内にて参加無料の体験型宝探しゲーム「謎解き×札幌ドーム 札幌ドームに隠された秘宝を探せ！」を開催した。敷地内を周遊しながら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7/23～9/1 参加者2,269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5年連続で無料開放(一部アトラクションのみ有料)した。2019年度からは新たに「スノーラフティング(有料)」「ミニスキー」「雪上ラグビー」「雪上輪投げ」「雪中ボール探し」を追加し、サービス向上に努めた。記録的な雪不足と新型コロナウイルス感染症の流行により、エリア制限と営業時間の短縮があった。(開放日数46日 利用者数4,269人／前期比0日・539人減)
・同じく冬期間にオープンアリーナ周辺において「クロスカントリースキーコース」を設置し、無料開放した。(開放日数35日 利用者数23人／前期比5日減・34人減)
・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。
・環境啓発活動の一環として、札幌ドーム敷地内での鳥と昆虫の自然観察会「第5回札幌ドーム生き物探検隊!」、鳥の観察会「札幌ドーム秋の野鳥観察会」を開催した。

・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。

非イベント日の来場促進に向けた企画実施や冬期間の敷地内の有効活用など、イベント以外にも札幌ドームを有効的に活用し、魅力発信に努めている。

▽ 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。

▼令和元年6月1日現在の障害者雇用率(実雇用率)は、法定雇用率を超える2.81%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。

▼養護施設や母子生活支援施設の皆さまに、北海道コンサドーレ札幌戦と北海道日本ハムファイターズ戦の観戦チケットを継続して贈答した(令和元年度計130席分)。

▼知的障がいのある方のためのスポーツ大会「スペシャルオリンピックス2020北海道」の開催支援として、札幌市へ500万円の寄付を行った。

・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。

福祉施策への配慮については、法定雇用率を超える障がい者雇用を行っている。

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(107名が回答)
結果概要	・総合満足度は99%、接客満足度は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。

・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。また、管理運営業務におけるセルフモニタリングの対象である「観光(展望台・ドームツアー)」については、仕様書の目標水準を大幅に上回る結果となりました。今後も継続してサード

A	B	C	D
管理運営業務におけるセルフモニタリングの対象である「観光(展望台・ドームツアー)」に係る利用者満足度において、要求水準を大幅に上回っていることから『A』評価とする。			

実施方法	札幌ドームみらいシート招待者にアンケートハガキを送付(439組が回答)
結果概要	・みらいシートで観戦いただいた満足度については94.1%、接遇満足度については97.7%と概ね良い評価をいただけた。 ・はじめての札幌ドームへの来場がみらいシートであったお子様のうち27.4%が札幌ドームに再来場した。
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。

ス向上に努め、更なるホスピタリティ向上を目指したい。

・「市民利用(トレーニングルーム)」については、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、例年アンケートを実施している時期に営業休止となってしまったことから、今期のアンケートを実施することができなかった。営業再開後、速やかにアンケートを実施する予定である。

また、個別の事業(イベント)においても、自主的に幅広く利用者からの意見・要望を収集し、事業改善に努めている点も評価できる。

今後も、利用者の意見・要望を踏まえた事業実施、サービスの維持向上が図られることを期待する。

実施方法	夏休み企画「謎解き×札幌ドーム 札幌ドームに隠された秘宝を探せ！」参加者にアンケート用紙を配布(196名が回答)
結果概要	・有料ゲームの参加者の企画満足度は96.8%と高評価だった。
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。 対応については次回実施に向け検討中。

実施方法	冬季展望台企画「「謎解き×札幌ドーム第2弾 札幌ドーム 展望台の危機を救え！」参加者にアンケート用紙を配布(352名が回答)
結果概要	・企画の満足度については96.1%と大変良い評価をいただけた。
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	冬季展望台企画「わくわくワークショップ」来場者にアンケート用紙を配布(24名が回答)
結果概要	・次回イベント開催について「また来たい」という回答が100%となった。
利用者からのご意見・ご要望とその対応	ご意見、ご要望は別紙のとおり。 対応については次回実施に向け検討中。

実施方法	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(397名が回答)
結果概要	・イベントの満足度については98.0%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「北ガスグループ6時間リレーマラソン in 札幌ドーム」来場者にアンケート用紙を配布(185名が回答)
結果概要	・イベントの満足度、接遇満足度については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	自主イベント「HOKKAIDO MAKER'S」来場者にアンケート用紙を配布(451名が回答)
結果概要	・イベントの満足度については97.7%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「豊平区×札幌ドーム スポーツバイキング」来場者にアンケート用紙を配布(189名が回答)
結果概要	・イベントの満足度、接遇満足度については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	自主イベント「コープさっぽろ presents ふわふわアドベンチャー in 札幌ドーム」来場者にアンケート用紙を配布(315名が回答)
結果概要	・イベントの満足度については94.8%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。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R1計画	R1決算	差
収入	4,019,843	4,154,061	134,218
指定管理業務収入	1,991,457	2,171,153	179,696
指定管理費	0	0	0
利用料金	1,653,454	1,688,152	34,698
その他	338,003	483,001	144,998
自主事業収入	2,020,426	1,975,052	▲ 45,374
受託事業収入	7,960	7,856	▲ 104
支出	3,376,094	3,253,906	▲ 122,188
指定管理業務支出	2,105,714	2,066,844	▲ 38,870
自主事業支出	1,262,420	1,179,206	▲ 83,214
受託事業支出	7,960	7,856	▲ 104
収入-支出	643,749	900,155	256,406
利益還元	453,290	494,361	41,071
①管理運営経費充当	4,261	0	▲ 4,261
②消費増税減収補填	5,124	0	▲ 5,124
③アマ大会支援	104,872	0	▲ 104,872
④招待事業等貢献	11,258	16,636	5,378
⑤改修工事等	270,000	143,464	▲ 126,536
⑥保全小規模修繕	57,775	34,261	▲ 23,514
⑦その他利益還元	0	300,000	300,000
利益還元後の収支 (収入-支出-④-⑤-⑥-⑦)	304,716	405,794	101,078
法人税等	102,019	217,325	115,306

▽ 説明

・平成22年度から指定管理費を受領していない。

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

・例年実施している株主への配当を継続実施した。

・札幌ドームの将来的な大規模改修等に活用していただくため、貴市に3億円を寄付し、指定管理者として大きな貢献を果たした。

・今後の事業環境の変化を見据え、施設保全設備更新積立金を全額取り崩し、将来に向けた新規事業開発や既存事業の拡張に備えるための事業開発積立金を新たに設け、経営基盤の強化に努めた。

・安定経営も含め、指定管理者の責務として引き続き収益確保に尽力していく。

A B C D

収入は、イベント利用の確保等に努めたことにより計画比約1億3千万円増となった一方、経費削減に努めることで、支出については約1億2千万円減となった。

この結果、収支差(収入-支出)は計画値を上回る約9億円(計画比2億5千万円増)となった。

また、自主事業による収益については、管理運営費用への充当や改修等の実施に充てるなど、約4億9千万円の利益還元を実施したことから『A』評価とする。

将来的な大規模改修等に活用するため、本市に3億円を寄付し、指定管理者として大きな貢献を果たしたと言える。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けたものの、それ以前のイベント利用日数及び来場者数は好調に推移していたことから、貸館事業は増収となった。一方、商業事業及び観光・チケット・駐車場の各事業は減収となった。また、広告事業は新規広告枠の販売により増収となった。		
＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼株主配当や貴市に寄附する設備投資・改修工事も毎年継続して行っている。 ※上記「(3)施設・設備等の維持管理業務」参照。 ▼開業以来借入金もなく、良好な財務状況である。 ▼予算実績管理を定期的に行い、営業利益に応じた予算の修正を適宜行っている。		適 不適
▽ 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
北海道日本ハムファイターズ戦ではパ・リーグ公式戦55試合(前期58試合:3月開幕戦含む)、オープン戦7試合(前期4試合)の計62日(前期比同日)、北海道コンサドーレ札幌戦ではJリーグ公式戦14試合(前期13試合:3月開幕戦含む)(前期比1日増)、その他プロスポーツでは「ラグビーワールドカップ2019」と「ラグビートップリーグ招待試合」が開催されたことにより計3日(前期比2日増)、コンサートでは9アーティストによる計14日(前期比5日増)、コンベンションでは計8日(前期比2日増)、自主・共催イベントでは3月開催予定の「サッポロモノヴィレージ」は中止となったが計9日(前期比2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132日(前期比7日増)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、設営撤去日が前期比18日増となったこともあり、合計256日(前期比22日増)、稼働率は69.9%(前期比5.8ポイント増)となった。 来場者数については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により想定を下回ったが、コンサートの来場者数が開催日数増により前期比21万人増となったほか、「札幌モーターショー」で約9万人の来場があったことなどにより、イベント来場者は281万8千人(前期比5.0%増)となった。その他の来場者数については、いずれも営業日数が減少した	令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の収束が見通せず、今後のイベント開催予定が不透明のため、業績は非常に厳しいものになると予想される。このような状況下において、『中期経営計画2021』は2年目を迎えることから、1年目の成果と課題を踏まえ、「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、各事業の予算縮小や経費削減を行いつつも、事業活動を着実に推進していく必要がある。本年7月に開催予定であった「東京2020オリンピック」については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により1年延期となったことから、来期開催に向け万全の準備等を行い、プロ野球・プロサッカー、その他のイベント開催においては、主催者様や貴市と緊密に連携を図り、徹底的な感染拡大防止に取り組む。 また、2023年以降における黒字経営実現に向けて、新たなイベント誘致や新規事業の検討のほか、既存事業の見直しおよび組織のあり方などについて、基本方針および具体的戦略を策定し、着実かつ精力的に取り組みを推進していく。 ▼「札幌ドームの価値向上と魅力発信」では、「東京2020オリンピック」のサッカー会場としての準備を着実に実施するほか、天然芝の冬季利用に向けた技術的検討などにも取り組む。 ▼「新たな事業展開・営業戦略の確立」では、新コンサートモードの貴市による実施設計の支援や新たな貸館モードの

ことにより、展望台・トームツアー利用者は2万6千人(前期比13.9%減)、一般市民利用の草野球・サッカー練習場・トレーニングルーム等利用者は5万4千人(前期比6.2%減)、キッズパーク・諸室等の利用者は2万1千人(前期比11.3%減)となり、当事業年度の総来場者数は合計292万1千人(前期比4.5%増)となった。 業績としては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けたものの、それ以前のイベント利用日数及び来場者数は好調に推移していたことから、貸館事業は増収となった。一方、商業事業及び観光・チケット・駐車場の各事業は減収となった。また、広告事業は新規広告枠の販売により増収となった。以上の結果、当事業年度の売上高は39億72百万円(前期比9.9%増)となり、前期の赤字から一転、営業利益は2億29百万円(前期4億84百万円の赤字)、経常利益は4億10百万円(同4億26百万円の赤字)、当期純利益は1億88百万円(同3億57百万円の赤字)となり、増収増益となった。	稼働に向けた情報収集およびセールス活動を展開する。 ▼「持続可能な企業への変革」では、SDGsを活用した取り組みの発信を継続していくほか、テレワークの環境整備、休暇取得や残業抑制に向けた取り組みを推進するなど、従業員満足の向上を図る。 ▼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、2021年に開業20周年を迎える。これまでにご来場された5,000万人を超えるお客さまへの感謝と新しい札幌ドームの形を発信できるよう効果的に事業展開を図るとともに、その先を見据えた「第二の創成期」を切り拓き、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
全ての項目について要求水準を満たしており、計画どおりに業務を遂行しているものと評価する。 収支については前年度と比較し増収増益、来場者数についても前年度から増加しており、コロナウイルス感染症拡大の影響を受けているものの総評して健全かつ安定した経営を行っているものと評価できる。 特に、将来的な大規模改修等に活用するため本市に3億円を寄付したことは、指定管理者として大きな貢献を果たしたといえる。 利用者サービスの向上のための改修についても、2階屋外テラスにトイレを設置するなど、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