

指定管理者評価シート

事業名	スポーツまちづくり推進事業費	所管課(電話番号)	スポーツ局スポーツ部施設課(211-3045)
-----	----------------	-----------	-------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌ドーム	所在地	豊平区羊ヶ丘1
開設時期	平成13年6月	延床面積	98,232.17㎡
目的	内外の優れたスポーツ、展示会その他の催物の開催の場を提供すること等により、スポーツの普及振興及び市民文化の向上並びに地域経済の活性化に寄与する。		
事業概要	クローズドアリーナ、オープンアリーナ、展望台その他の施設を利用に供すること、及びその他ドームの設置目的を達成するために必要な事業		
主要施設	クローズドアリーナ、オープンアリーナ、サッカー練習場、トレーニングルーム、駐車場等		
2 指定管理者			
名称	株式会社札幌ドーム		
指定期間	令和5年4月1日～令和10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、施設の良好な管理が行われていること。 ・株式会社札幌ドームは、プロ野球とプロサッカーをはじめ、2002 ワールドカップサッカー大会、ラグビーワールドカップ2019、東京 2020 オリンピック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 令和5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。	・管理運営方針とともに、「SV-31」及び「中期経営計画2024」を策定し、その基本方針、基本戦略に基づいて、札幌ドーム設置目的を実現するために、事業を展開した。	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。					

	▼「SV-31」及び「中期経営計画2024」に沿った事業実施 札幌ドーム開業30周年を迎える2031年に向けてのありたい姿として掲げた長期ビジョン『SV-31』の実現に向けて「主催者連携による利益最大化」「多様な価値や変化への対応」「社員の成長・スキルアップ」「親しみのある地域のシンボル」「環境にやさしい企業」「新たな市民文化の共創」という6つの基本戦略に基づき策定した、当事業年度から始まる3ヶ年計画『中期経営計画2024』のもと、事業活動を進めてきた。	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-31」及び「中期経営計画2024」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。
▽ 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 平等利用を確保するために、統括管理者のもと、札幌ドーム条例及び同施行規則の利用承認基準を遵守すべく、社内規則とシステムを整備し運用している。 貸館事業については、利用承認にあたって、条例に則った手続きを一元管理できる独自の貸館システムを構築して運用にあたっているほか、新規の利用希望者については取引先信用調査規程に則って信用調査を実施し、公共に資する利用がなされるように努めている。 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。	・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に則って、社内規則や決裁フローを整備。貸館事業では独自システムの運用、市民利用事業では市システムの運用を行い、公共施設の役割を果たしている。	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。
▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼「環境方針」及び「ECO MOTION 2030」に沿った取り組み 平成20年3月に制定した「環境方針」のもと、令和4年度を初年度、令和12年度を目標年（基準年は平成28年度）として第二次の環境目標となる「ECO MOTION 2030」を策定し、脱炭素社会・循環型社会の実現に向けて一層取り組みを進めている。重点的に取り組むべき指針としては「マネジメント体制の推進・法令遵守の徹底」、「脱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」の4つとし、より現状に即した内容としながら未来の子どもたちのために、人と自然にやさしい施設を目指した取り組みを進めている。 なお、数値目標は「脱炭素社会に向けた取り組み」としてCO2排出量の削減と、「循環型社会に向けた取り組み」として一般ごみ排出量の削減の2項目に絞り、札幌市と同様に平成28年度を基準年として、施設運営と脱炭素社会・循環型社会の実現を両立するため一層努力をしていく。 ▼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＞ 令和3年度までは環境への取り組みの推進を目的として「エコ推進会議」を開催していたが、環境の視点のみならず、SDGs全体の取り組みを一層推進するため、令和4年度からは「SDGs推進会議」という新たな会議体を設置している。 常務、事業本部長、部長に加え各部の担当者を選出し参加させ、より現場レベルで環境活動を含むSDGs活動の推進を図ることを目的とし、エネルギー使用量や廃棄物排出量の削減、環境意識の啓発などに向け、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、社内発信した。この会議を通して全社員が当社の担う日々の業務をSDGsと関係付けて行動することで、札幌ドームの一層の付加価値向上に繋げる。	・環境マネジメント体制を確立し、法令遵守のもと、数値目標達成に向けて、多岐にわたる取り組みを実施した。	札幌ドームは大型イベントが開催される施設であるため、エネルギー使用量や廃棄ごみの量については、イベント開催状況や来場者数の影響を大きく受けるが、施設管理者として、方針を策定するなど、地球温暖化対策及び環境配慮の推進に係る様々な取組を積極的に実施している。特に、重点的に取り組む指針や具体的な数値目標を方針等において定め、関係者で組織する「エコ推進会議」を継続して開催していることに加え、2022年度からは、環境の視点のみならず、SDGs全体の取り組みを一層推進するため、「SDGs推進会議」を開催し、目標達成に向け具体的な取組を実施していることは評価に値する。 また、自社での取組に留まらず、対外的な環境啓発企画についても継続して実施しているほか環境関連団体等への参加も積極的に行っている点は評価できる。

＜脱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
CO2排出量を2016年度より60%削減
〔目標年：2030年度〕

〔結果〕
5,704t(前年6,402t、前年対比10.9%削減、基準年対比40.8%削減)

〔取り組み〕

- ・館内各所空調、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(プロサッカー、場面転換作業等)の緻密な制御
- ・ごみの減容化による輸送効率化
- ・館内外各所照明のLED化
- ・「ドームニュース」等の広報誌印刷にグリーン電力及び植物油インクを使用
- ・ロードヒーティングの温水温度設定の変更による設備運転の改善
- ・ロードヒーティング稼働エリアの削減
- ・WEB燃料管理サイトを活用した車両の燃費管理
- ・一般照明のエリア及び点灯時間の見直し
- ・敷地閉門時間を一部早めることによる屋外照明の早期消灯

＜循環型社会に向けた取り組み＞

〔目標〕廃棄物の削減と資源循環の削減
一般ごみを2016年度より40%削減
〔目標年：2030年度〕

〔結果〕
一般ごみ排出量123.4t(前年166.3t、前年対比25.8%増加、基準年対比42.3%削減)

〔取り組み〕

- ・リサイクルポスの継続設置により、分別回収を呼びかけ、イベント時のごみ分別回収を推進
- ・リサイクルポスの英語表記などで、外国人にごみ分別リサイクルへの協力を依頼
- ・コンサドーレと連携し、リサイクルポス付近にマスコットの分別呼びかけパネルや分別を呼びかける選手のバナーを設置。クラブ・サポーター・清掃事業者との共同によるごみ削減推進。
- ・コンサドーレと連携し、試合開始前に大型ビジョン等で前回試合時のリサイクル率を発表(試合毎の廃棄物計量およびリサイクル率算出によるごみ削減推進)
- ・コンサドーレと連携し、試合終了直後のリサイクルポス混雑解消と分別率向上策の実施。(具体的には、試合終了直後にリサイクルポスに人が集中し混雑することで、ごみの分別率が低下することを避けるため、試合終了前にごみを捨てた方に対してデジタルノベルティを贈呈)
- ・コンサドーレと連携し、障がい者の就労支援として、リサイクルポスでの分別案内を障がい者の方が行うためのごみ分別とごみ袋掛けの事前レクチャーを実施
- ・飲食売店でのレジ袋削減
- ・廃棄予定だった展示パネルや木製品を、加工したうえで別用途にて有効活用
- ・売れ残り弁当を生ごみ・紙ごみ・プラスチック等に分別して再資源化(リサイクル)
- ・新プラスチック循環法開始に伴う飲食売店付近への啓発貼り紙の掲示

- ・委託事業者と共同した事業系ごみの分別推進
- ・弁当容器にリサイクルシールを貼付
- ・植栽の剪定枝や添え木などをリサイクル
- ・蛍光管、乾電池、パソコン、金属くず、木製パレットなどのリサイクル化
- ・来場者弁当の適正発注によるロス率抑制
- ・ペットボトル持ち込み解禁に伴うごみ箱の設置
- ・コンサドーレと連携し、ペットボトルキャップを回収し黒板消しの一部へリサイクルして北海道の子どもたちへ還元する取り組みを開始

プロ野球の開催が大幅に減少し、イベント開催数・来場者数が減少したことや、照明類のLED化や空調・照明などの緻密な制御と適正運用に努めたことにより、CO2の排出量は前年比10.9%の削減となった。

ハイブリット芝導入により芝ごみがリサイクル(堆肥化)できなくなり、2021年6月以降一般ごみとして埋立処分しているため、2016年度より一般ごみにおける芝ごみの量は増加している。しかしながら、プロ野球の開催が大幅に減少し、イベント開催数・来場者数が減少したことで、一般ごみの総排出量は減少した。

〈生物多様性の保全と環境啓発活動の推進〉

[目標1]生物多様性の保全

※環境数値目標は設定しない。

[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
- ・修景池・沈砂池の水質調査の実施(年1回)

[目標2]環境啓発活動の推進

※環境数値目標は設定しない。

[取り組み]

- ・「近隣小学校環境啓発事業」の実施(3日間)
札幌ドームの近隣に住む子どもたちに、札幌ドームをより身近に感じてもらうとともに、環境問題や地域への関心を高める機会を提供するため、周囲約1.5km圏内にある小学校の5年生を札幌ドームの新しいドームツアーメニュー「環境ECOツアー」に招待し、当社のSDGs、環境への取り組み等について説明(参加者数:羊丘小学校、福住小学校、月寒東小学校 計267名)
- ・近隣小学校の校外学習の受け入れ(1日)
近隣小学校の地域を学ぶ教育の一環として、子どもたちが札幌ドーム敷地と展望台を遠足で訪れ、635人の小学生全校生徒と29名の教員が来場した(参加者数:福住小学校1~6年生 計635名と教員29名)

・職場体験の受け入れ

「総合的な学習の時間」の授業として、公の施設としての札幌ドームの役割と札幌ドームを管理するための仕事やイベントを開催するための仕事について説明し、スタンドの清掃業務体験を実施(参加:東月寒中学校2年生6名)。

・コンサドーレ×札幌ドーム「野鳥観察会」「生き物探検隊」を実施

コンサドーレと連携し、試合開催日に敷地内での野鳥観察会及び昆虫採集・観察会を実施(6月23日/参加者数「野鳥観察会」20名、「生き物探検隊」15名)

・ドームツアーにおけるリサイクルボスの紹介

ドームツアーにご参加されたお客さまに、リサイクルボスによるごみ分別の取り組みについて紹介

・ドームツアー新コース「札幌ドーム環境ECOツアー」の開始

中学年から高学年の小学校団体向けに札幌ドームのECO活動を中心にご案内する新たなドームツアーコースを開始

・パネル展示の追加

3階展望台、キッズパークへの通路に、自然の豊かさの減少を止め回復させる「ネイチャーポジティブ」視点の取り組みを紹介するパネルを展示した

・ノー残業デーの実施

月1回ノー残業デーを設け、事務所内の省エネルギーに努めた

・節減協力サインの掲出

館内各所の照明スイッチ付近に「節電のお願い」サインを掲出し、節電協力を依頼

・札幌ドームクリーンアップ作戦の実施(1日)

社員の環境意識の向上を図るとともに、地域社会への貢献活動として、札幌ドームの敷地内及び周辺道路の清掃活動を行った

・イベントでの環境啓発ブースを出展(2日間)

「環境広場ほっかいどう2023」で当社の環境啓発ブースを出展し、SDGsクイズの実施やパネル掲出を行った(環境広場ほっかいどう2023:4/15・16)

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

・ウェブサイトやファンブック、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。

- ・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」
「札幌SDGs企業登録」(新設)
- ・資源と環境保護のため、広報物に植物油インクを使用
- ・節水のためにトイレに流水擬音装置を追加設置
- ・敷地内樹木150本に「樹木プレート」設置(2019年度から継続)
- ・「エコプレイヤーキッズ」「札幌ドームおさんぽMAP」リーフレット配布
- ・SNSによる敷地内の魅力発信
当社公式X(旧Twitter)にて、敷地内の風景や生息する生き物の紹介などを行い、当社の敷地環境の豊かさについて積極的に発信
- ・「札幌ドームファンブック」の制作及びウェブサイトへの掲載
当社のステークホルダーに向けて毎年のレポートからファン拡大を目指した「ファンブック」を発行し、その中で豊かな札幌ドームの敷地の野鳥や昆虫の紹介や環境への取り組みを紹介
- ・キャラクター「チャームコロ」のトピアリーによる緑の演出

▽ 管理運営組織の確立

▼責任者の配置

経営体制強化のため、事業本部を管理と事業に分けてそれぞれに事業本部長をたてたが、管理運営組織としての統括責任者を事業本部長(管理担当)、統括責任者の職務代理人を事業本部長(事業担当)として、一元的な対応を行う体制を採った。

▼組織の整備、従事者の確保・配置

4月：人事異動を実施

7月：1名採用

8月：人事異動を実施

11月：人事異動を実施

ファイターズが移転した初年度であることから、新たな組織体制を構築するために、人事異動を行うとともに、施設設備の維持管理能力を上げるために、施設設備担当者1名を採用した。

▼人材育成を目的とした研修の実施

7月：人事考課制度被考課者研修
(被考課者29名)

8月、11月：中堅社員研修(課長代理職2名)

9月：Googleアナリティクス実践講座
(広報課1名)

11月：公認スポーツ施設運営士養成講習会
(施設管理課1名)

2月：上級管理者研修(経営企画課長1名)

▼事業に必要な業務にあわせた適正な人員配置に向けて、人事異動を行ってマネジメント体制を強化した。今年度施行した新人事考課制度の運用にあわせて、被考課者全員に研修を行い、制度の意義や目的とともに、評価基準の浸透に努めた。
また、計画に則って、階層別研修を実施し、各階層に必要なスキル・知識・姿勢を学ぶ機会を設けた。
スポーツ施設の管理運営水準の維持向上を目的として、公認スポーツ施設運営士要請講習会へ1名参加し、資格を取得した。さらに、社員の意欲向上と能力開発を目的とした選択研修制度を用いて、広報課社員が、広報力の強化に向けてアクセス解析の基本的な考え方や用語習得のための研修に参加した。

・指定管理者として業務を効率的かつ安定した体制をもって行えるよう、全体の業務量及び質を考慮し、計画的かつ適正な人員配置・採用を行った。

・人材育成においては、例年、年齢や役職に応じた研修とともに、適切な管理運営に向けて、都度必要となる内容を習得できる制度を整えている。

・人事考課制度の効果的な運用に向けて、被考課者全員に研修を行い、マネジメント体制強化に努めた。

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。
組織変更を行い、営業部門を強化し、課題の解消に向けた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、管理職向けにコンプライアンスに関する研修を実施しており、指定管理者として法令厳守のために必要な啓発が図られている。

▼法令遵守・服務規律に係る研修の実施

- 7月：地震火災総合訓練及び消火訓練
(当社社員及び委託事業者61名)
- 7.8.9月：普通応急手当講習Ⅰ(AED講習)
(6名)
- 9月：危険物取扱者保安講習(1名)
- 10月：除雪機械技術講習会(2名)
- 10月：食品衛生講習会
(売店事業者店長、当社商業部社員9名)
- 12月：安全運転管理者法定講習(1名)
- 12月：地震火災総合訓練及び消火訓練
(当社社員及び委託事業者62名)
- 12.1月：甲種防火管理・防災管理新規講習(新規1名・再講習2名)
- 2月：自衛消防業務新規・再講習(新規1名、再講習2名)
- 3月：食品衛生講習会
(売店事業者店長、当社商業部社員9名)
- 3月：防火・防災社内講習会(全社員)
 - ・令和6年4月更新の消防計画について
 - ・イベント時における火災発生の初動対応
 - ・電工ドラムの正しい使い方(資料配信による代替え実施)
- 3月：管理職向けコンプライアンス研修
会社規則、改正個人情報保護法について
全社員向けコンプライアンス研修
改正個人情報保護法について

・法令遵守に関する研修については、とりわけ、大規模集客施設の管理者として、安全に関する項目に重きを置きをおいて計画・実施している。防火防災については、札幌ドーム消防計画の第4章教育訓練に定め、適宜講習会に参加させているほか、全社員に対して研修を行い、防災意識を高めている。また、法令や規則の改定にあわせた研修を随時行っており、今年度は個人情報保護法について研修を行った。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼独自のクレームマネジメント体制の強化

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、お客さまからのご意見、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、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。

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、スポーツ・エンターテイ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。

▼来場者サービスの向上のための取り組み

- ・観光事業においては、サービス向上に向けた接遇マニュアルを作成し、スタッフ研修を行っている。
- ・飲食売店の全スタッフに、館内案内図や衛生、緊急時の行動について記載したハンドブックを配布した。
- ・衛生講習会の実施
全飲食委託事業者を対象として、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、食中毒予防や衛生環境の向上に努めた。
- ・コロナ対策運営マニュアルの整備と運用
コロナ対策運営マニュアルの内容を精査更新し、5類移行後における接客対応について周知を行った。

・直接お客様と接するスタッフには、接遇マニュアル等を配布するとともに研修を行っている。
・大型施設における飲食サービス提供の根幹となる安心、安全性を担保すべく、食中毒予防や衛生環境への意識維持に努めた。

▼事業本部会議の開催

部長職以上の社員によって構成される「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5年度の提案件数は9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している。令和5年度の調査件数については「HOKKAIDO BALLPARK F VILLAGE調査」の1件であった。

▼ミニ図書館の運用

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

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

▼業務計画に基づく第三者への委託業務等の実施

- ・委託事業者から提出される業務報告書を基に、適正に業務遂行されているかの確認を行った。
- ・工事、資産購入等の発注業務においては、経理部門による業務完了検査を実施した。
- ・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・改善を行った。

▼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

利用者団体と外部有識者による運営協議会を3か月に一度開催し、札幌ドームの管理水準の維持向上に向けて意見をいただいた。
本協議会において、毎年行っていたオンラインリサーチについて、モニターを限定する従来の方法ではなく、誰でもWEBからアンケートで意見を募ることを提案された。当社では、これを採用して広く意見を集め、運営の改善につなげた。

開催回	協議・報告内容
第1回 7月5日	・札幌ドーム運営協議会の目的・役割について ・第25期イベント利用日数及び来場者数 ・利用者満足度の測定等
第2回 10月27日	・今年度のイベント利用日数及び来場者数 ・お客様のご意見ご要望
第3回 1月17日	・今年度のイベント利用日数及び来場者数 ・お客様のご意見ご要望 ・札幌ドームの「賑わいの創出」について

・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。

・利用者団体と外部有識者による運営協議会を3か月に1度開催した。外部からの貴重な意見を受け止める機会となり、会議内で提案された意見を施設の維持管理に反映させた。

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。

外部委員も含め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。

第4回 3月23日	・今年度のイベント利用日数及び来場者数 ・お客様のご意見ご要望 ・オンラインリサーチのご報告
<協議会メンバー> (株)コンサドーレ執行役員1名、(株)ウエス執行役員1名、(公財)札幌国際プラザコンベンションビューロー部長1名、貴市スポーツ局スポーツ部長1名、当社事業本部長2名	

▽ 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。

▼「インボイス制度」の施行に伴い、インボイス発行事業者としての登録を済ませ、請求書や領収証等の様式変更を行うとともに、必要なシステム改修を実施し、適正運用に努めている。

▽ 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、社内にて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)」等より積極的に収集しホスピタリティーのさらなる充実に努めた。
また、お客さまからの意見を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。

※コールセンター入電数 15,157件
(前期比:1,768件減)
※コミュニケーションご意見枚数30枚
(前期比:39枚減)
※メール 557件
(前期比:123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、「施設・サービス改善」というウェブコンテンツを作成し、広報している。

・監査法人による会計監査を年3回、税理士による税務監査を年12回実施し、適正な会計処理がなされていることを外部監査により確認している。

・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。

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。

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。

	▼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。 ▽ 記録・モニタリング・報告・評価（記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施） ▼管理運営業務仕様書に定める帳簿等を常に整備し、これらを5年間保管書類として管理している。 ▼管理運営業務協定書に定める各報告書類を適切に貴市に提出した。 ▼貴市の検査・確認・要請に対し、誠実に対応した。 ▼インターネットアンケートの実施 ・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。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5年度の取り組み内容] ・アンケート調査前年度まではモニターを対象にテーマを絞り3回に分け実施していたが、今年度は、誰でも回答可能なオープン型のアンケートを1回実施した。 ＜オンラインリサーチ実施結果＞ ・テーマ:「札幌ドームをより良い施設にするため」 ・実施期間:11/17～11/30 ・回答者数:3,474人 ・回答結果(抜粋) 【札幌ドームからの情報発信について】 ・WEBサイトトップに「本日のイベントを確認する」を押さなくても本日と明日の分を表示してもらいたい。 ・いちいちDLでは無く、見たいページに画面が切り替わってそのまま閲覧出来る方が使い勝手が良くなる。 ・イベントカレンダーをカテゴリーや主催で絞り込めたら見やすいかと。 【広報誌「ドームニュース」】 ・ドームニュースにイベントの料金など、もう少し情報を載せてほしい。 ・ドームニュースは、子供が好きて町づくりセンターなどから、よくもらってきています。継続して、いろいろな施設に置いてほしいと思います。 ・SNSのみ発信の方がよい。ペーパーレスにした方がよいかと思います。	・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に努めた。 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。 ・令和4年度まで実施していた、モニター方式から誰でもアクセス可能なアンケートフォームでの回答方式へ変更し、様々な属性のお客さまからの幅広いご意見を収集した。 必要な記録・帳簿等を整備し、適切に保管している。 これまで実施してきたオンラインリサーチについては、モニターを限定する従来の方法ではなく、誰でも回答可能なWEBからアンケートで意見を募る方法で実施し、幅広く利用者意見を収集することで、サービスの更なる改善に努めている。 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。
--	--	--

【SNS】

- ・SNS発信においてはイベント時の混雑状況等の速報性が欲しい。
- ・SNSが気軽に情報を拾えるので、どんどん発信してほしい。イベントがない時も、施設やスポーツのウンチク、魅力を楽しみ定期的にツイートしてほしい。
- ・SNS発信について、例としてサッカーをあげますが、直近の11月11日のJ1コンサドーレ札幌戦の情報発信。これはコンサドーレ札幌のポストをリポストしただけ。もし、札幌ドームに来場して欲しい、という気持ちがあるのであれば、札幌ドーム独自のポストで積極的に発信を行うべきではないでしょうか？（中略）熱量の無い物に人は動かせないし、集められないです。
- ・LINEを登録していますが、今よりも頻繁に様々な情報を発信していただけると楽しみが増え、よりドームに行きたい気持ちになります。
- ・Instagramで冬の映える情景を発信して外国人を呼んだらいいと思う。

【札幌ドームの情報発信全般について】

- ・新聞広告やテレビCMなどを活用したらいいと思います。ネットだとHPやSNS等、検索しないので、情報を目にしないです。
- ・文字が多すぎて読む気がしない。インパクトがない。
- ・イベントが無い日の使い方を詳しく解説して欲しい
- ・お得なクーポンやキャンペーンを大々的にやっていただくと足を運ぶきっかけになるかもしれないです。

【現在の施設・設備への不満点や、改善アイデア】

- ・階段がかなり急なので子どもやお年寄りが大変そうだと思います。
- ・トイレの数が少ない気がします。イベントやコンサートの時などの行列がすごくて…とても使いづらいです。
- ・席の通路がとにかく狭い。そのためみんな端の席ばかり希望し、真ん中の席の人が出入りの際にドリンクホルダーのドリンクに足を引っかけてこぼすのが頻発
- ・厚別方面からのシャトルバスの再開など、アクセスを改善してもらいたい。アクセスがとても不便で、行きたくてもやめることが多い。
- ・ドームの弁当が普通過ぎる。もっとインパクトがあつていい。飲食店ラインナップが毎年同じなので、面白味が無い。
- ・可能であれば、トレーニングルームを拡張して、以前のように、上級者向けの器具もあれば、もう少し客層が増えると思います。
- ・車を使いキッズパークをよく利用していますが、冬期は東側のテラスが閉鎖されるため、駐車場から西ゲートを通り北ゲートの端まで歩かされるのが辛いです。

【あつたら便利だと思う設備】

- ・飲食店街があつて選べるようになると良いと思います。ドームの中は天気が悪い時でも左右されないのが強みだと思います。
- ・コンビニがあると嬉しいです。東京の同ような施設ではコンビニが併設されていることが多く、イベントで疲れたときなどはちょっとした休憩場所として利用して助かっています。
- ・飲食店でモバイルオーダーができると非常に助かる。
- ・ドーム内に邪魔にならない程度に座る椅子などの設置
- ・ホテル（地方から観に来る人の為）やお風呂が併設されたらいい。
- ・札幌ドームは、とにかく子どもが好きな施設にならないと、次の世代の利用に繋がらない。上階の子どもの遊具から、グラウンドまでの親子ロングすべり台があつたら、目玉になると思うし、そのためだけにお金を払って行く価値が出ると思う。
- ・ドッグランや、犬と入れるエリア
- ・ペットボトルの持ち込みができるようにしてほしい。

【札幌ドームで働くスタッフの対応について】

○良い点

- ・ドームツアーのご担当者は説明が分かりやすいだけでなく親しみやすく、とても良いと感じています。
- ・パーフェクトクラシックの売場が好きです。こだわりの泡！
- ・清掃スタッフは、いつも丁寧に一生懸命お仕事されていると感心します。
- ・みんな親切で満足です。外の誘導係の方が、非常に親切丁寧に教えてくださいます。
- ・皆さんいきいきとして仕事をしていて、好感が持てると思っていました。今後も笑顔で仕事を続けていただきたいです。

○悪い点

- ・イベント時の警備の方に出入口を聞いてもわからない方がいます。きちんとみなさんに周知してほしい。
- ・フレンドリーシップが無さ過ぎる。イベントを楽しみに来場しているのにテンション下がることもある。
- ・挨拶も出来ない清掃員とか多すぎる。
- ・一度コンサートの事で電話したことがあったが、女性の人の対応が不快だった事があった。
- ・トレーニングルームのスタッフもう少し利用者に関わる体制がほしいです。

○その他

- ・タクシー降り場や障害者用駐車場から観戦にたどり着くまでの障害者の苦労を疑似体験した上で、障害者対応にあたって下されば少しは改善するのではないのでしょうか？
- ・手話通訳ができるスタッフがいると心強いですね。
- ・あらゆる事に的確にかつ迅速に対応できるコンシェルジュみたいな方を沢山常設して欲しいです。
- ・ユニフォームを改良した方がいい。赤黒とか。

	【期待するイベント】 ・アニメのコミケやフェスの開催希望 ・アマチュアスポーツへの開放をこれまで以上に進めてほしい。札幌ドームは公共施設との理念を持って管理・運営してほしい。 ・コンサドーレのアウェーゲームや代表戦とかのパブリックビューイングをやってほしい。アリーナから見られるとなおよし。 ・小学校の運動会の開催。札幌ドームで開催することによって、運動会の雨天延期がなくなるのが良い。 ・全道のクラフトビール、クラフトジン、ワイン、地酒などを集めたフェアを定期的に開催する ・音楽フェスは集客力があり若い世代を呼ぶとても良いきっかけになることに加え、音楽フェスは地方から人が来ることも多いので、とてもおすすめのイベントです。 ・海外アーティストのライブイベントを増やしてほしい。 ・サーカスや移動動物園 ・ファッションショーとそれに伴う物販 ・フリーマーケットを定期的にしてはどうか？ 【その他札幌ドームの活用に関するご意見】 ・北海道は冬キャンプがしにくい。焚き火禁止で良いから、イベントが無い日はドーム内で冬キャンプできたら、風も無いし、寒すぎないし、楽しいと思う。 ・テニスコートとして利用できたら良いなと思います。 ・クリスマスや何かの記念日などに向け、市民参加の「フラワーアート」をグラウンドに描き、完成したら観客席から「インスタ映え」する写真をどんどん撮ってもらう。 ・札幌ドームに宿泊してみたいです。寝袋や寝具持参でも良いですが、災害用の段ボールベッドや仕切りを利用しても良いと思います。										
(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960円(令和5年10月1日発効)を遵守して960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、深夜業に該当する社員の健康診断を1年に2回実施、深夜業に該当しない社員については1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も費用を負担し実施した。	・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。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">労働関係法令は遵守され、雇用環境の維持向上に資する体制づくりに積極的に取り組んでおり、要求水準を達成している。</td></tr></table>	A	B	C	D	労働関係法令は遵守され、雇用環境の維持向上に資する体制づくりに積極的に取り組んでおり、要求水準を達成している。			
A	B	C	D								
労働関係法令は遵守され、雇用環境の維持向上に資する体制づくりに積極的に取り組んでおり、要求水準を達成している。											

▼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5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や議題]

- ・ノー残業デー対象日の設定
- ・年休の取得促進の検討
- ・食生活改善
- ・食中毒
- ・夏の健康診断
- ・ストレスチェック
- ・インフルエンザ接種、脳ドック検診
- ・仕事の生産性を上げる睡眠管理術 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5年度については、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。

▼働きやすい環境に対して社員からアイデアを得て、業務に支障のない範囲において、社員各人の生活スタイルにあわせた時差出勤制度を開始した。

▼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14回コンプライアンス委員会開催

※ 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)

7月: 第12回リスクマネジメント委員会開催

※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。

▼5類移行までは、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した。
5類移行後にも、社員個人の判断に任せつつも、状況に応じて消毒やパーティションの設置を継続した。

・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。なお、組織改編や人事異動などに伴って随時見直しを行い、適切に運用できるように整備している。 ▼ドクターヘリ用ヘリポートについて消防等と密に連携を取っている。 緊急時に備え、日常的なドクターヘリ受入れ用ヘリポートの維持管理を適切に行っている。 ヘリポートとして、第二駐車場ヘリポート(主)と天然芝練習場ヘリポート(副)の2か所を用意している。 緊急時には関係機関(消防・イベント主催者など)と連携し、電話の受信から、受入れ準備、消防車両・救急車の誘導やスムーズな搬送が行えるよう連携をしている。 毎月、ヘリポートスケジュールを作成し、豊平消防署をはじめ、社内関係部署、コールセンター、防災センター、駐車場スタッフ等と共有することにより、迅速な対応を可能にしている。ヘリポートスケジュールには、使用可否、受入れ可能なヘリポート、イベントの開催時間等を記載している。 ▼令和4年4月からの道路交通法施行規則改正に基づき、社用車(及び自家用車の社用使用)を運転する場合、運転手のアルコールチェック、酒気帯び状態を確認し、記録簿を作成、保管している。 また、運転前後における検知器を使用した酒気帯び確認(アルコールチェック)は、令和5年12月に義務化されたが、それ以前の令和4年7月から、検知器を使用して酒気帯び確認を実施している。 なお、当社の車両を使用する委託事業者にも適用させ、安全運転管理者が確認をしている。 ▼拾得物は法令に基づき管理しており、日毎に台帳に記載し、1週間以内に豊平警察署に届け出を行っている。 ・遺失者からの問合せには、コールセンターなどで迅速な対応ができる体制を整えている。引渡しは、守衛所で遺失物受領書を記入してもらい、適正に行っている。 ・貴重品は金庫で厳重に保管し、遺失者の本人確認等必要な確認を厳重に行ったうえで、慎重に引き渡しを行っている。 ・イベント時の拾得物は、イベント開催中は主催者で管理し、イベント終了後に、現物と拾得物リストが当社に引き渡される仕組みとなっている。翌日以降、コールセンター等での問合せに対応している。 ▼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。 ▼令和5年5月以降の新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、一般的な感染症対策として以下の対応を実施した。 〈継続実施〉 ・(フランチイズチームとも連携し)各ゲートやトイレ・子供向け施設付近など留意すべき箇所への消毒液の設置とその盗難対策の実施。 ・全トイレへの手洗い石鹸設置。全個室室内への便座除菌クリーナー設置 ・トイレ内のハンドドライヤー使用と清潔さの維持 ・来場者用トイレへの「手洗い、咳エチケット推奨」告知掲出 ・来場者用男性トイレへの「手洗い推奨」告知掲出 〈縮小したもの〉 ・守衛所・バイトロからの関係者入場時における全入館者への手指消毒の要請。 ・サーモグラフィ(体表面温度計測器)等による来館者・飲食事業者に対する検温および検温記録の要請 ・ドーム社員・常駐委託事業者・工事業者等に対する事前検温および検温記録の要請	・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迅速に安全なご案内ができる体制を整備している。 ・新型コロナウイルス感染症の5類移行により、対策は縮小させたが、出入口やトイレ周辺等での一般的な感染症対策は継続し、来場者が選択的に予防対策を実施することができる安心安全な環境を整備している。	<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。 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。 </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。 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。			
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。 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・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)

▼清掃、常駐警備、施設管理業務、駐車場管理については業務計画に基づいた内容で第三者への委託により実施している。

- ・日常清掃・イベント準備清掃・イベント清掃・特別清掃と区分し、汚れ具合・清掃エリア・頻度・タイミングを十分考慮したうえで、広い施設を効率的に清掃して来た。
- ・日常清掃における清掃箇所・頻度・回数の内容見直し等により、フランチイズ球団の移転に伴う委託事業者の大幅なイベント清掃減少に伴う委託費減少や物価・人件費が上昇する社会情勢の中でも、委託費の維持に努めた。
- ・流水擬音装置がなかった一部の女子トイレおよび多目的トイレに、流水擬音装置を設置した。
- ・展望台エリアで、小型ロボット掃除機を導入し、人力による清掃作業を削減し、日常清掃費の低減に努めた。
- ・清掃消耗品の購入先を見直し、費用の低減に努めた。
- ・監視カメラや機械警備設備を活用し、広い敷地内を効率的に監視、警戒するとともに、館内及び館外の巡回を定期的に実施し、敷地内の保全に務めている。
- ・防災センター員の夜間2名体制への移行時間繰上や、守衛所受付・荷捌対応の時間の短縮により、昨年度からさらなるコスト削減に努めた。売り子販売の廃止に伴い使用頻度の低くなったバイト口閉鎖により、さらなるコスト削減に努めた。
- ・駐輪場に残された自転車は、毎月曜日に確認し、「放置自転車報告書」を作成、記録している。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。
- ・令和4年2月より通常営業日(イベントのない日)における一般駐車場の機械化による無人化を行い、駐車場係員の人件費削減など合理化を実施した。イベント日の一般駐車場や関係者駐車場は有人での運営を引き続き継続し、スムーズな案内誘導・ホスピタリティ維持・安全確保に務めた。
- ・「AED日常点検チェックリスト」により毎日AEDのインジケータの点検をするなど、AEDを常に適切に使用できる状態の維持に努めている。
- ・使用期限が近くなったAEDの電極パッドを16個交換した(2年毎推奨)。
- ・令和5年3月に、AED本体の保証期限(耐用年数)を迎えた7台の更新を行い、貴市に寄附した。

▼外構管理、コンパウンドアート管理、除排雪は当社社員及び第三者委託により適宜実施している。

- ・外構管理は草花の開花時期を考慮して下草刈りの時期を決めている。樹木は歩行者や車両等の安全を第一とした駐車場エリアと草花や樹木を楽しむボタニカルエリアでは剪定頻度や剪定強度を変えて、メリハリのある樹木管理を実施している。
- ・除排雪は歩行者や車両等の安全を第一に考えた体制で実施しており、特にイベント日は除雪作業のほかに凍結防止剤やすべり止め砂の散布などを実施し、来場者の転倒事故防止に努めた。
- ・カラスの巣やスズメバチの巣を発見した場合、必要に応じて、専門業者に依頼し、適切に除去、安全安心な施設環境維持に努めている。令和5年度は、敷地内樹木にスズメバチ女王バチ誘因装置を設置し、巣づくりを事前に食い止める取組みを試験的に実施した。一定の効果があったため、令和6年度も実施する予定。
- ・11月に修景池・沈砂池の定期的な水質検査を外部専門機関に依頼し、自主的に実施した。芝に散布した農薬の敷地外への影響を調査するため、ゴルフ場指針値を参考にして評価している。
- ・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)。汚れや破損等が発見された場合は、適切に清掃、修繕を行っている。積雪前には一部の屋外作品については冬囲いを実施し、雪害や除雪車による影響から作品を守っている。

▼改良工事の実施

- ・利用者のホスピタリティ向上に向けて、人工芝サッカー練習場8人制ライン描き入れ、シャトルバスターミナル一般駐車場併用化工事などを実施した。また、新コンサートモードの効率的な運営のため備品を購入し寄附しました。

・清掃、警備、施設設備運転管理、保守点検ともに業務計画のとおり実施し、施設設備の適正な維持管理を行った。

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

- ・改良工事については、貴市と協議のうえ、当社の収益を活用し、利用者(来場者・主催者)のホスピタリティ向上を目的として実施するとともに、適宜修繕も行った。

- ・札幌ドーム保全計画に係る工事については、現在の施設・設備の劣化度状況を正確に把握し、イベント開催に影響が無いよう最適な保全計画(貴市ご発注分)の遂行に貢献した。

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。

	▼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 71件 / 実施金額 9,292千円 ▽ 防災 ▼札幌ドーム消防計画に基づき、防火・防災管理業務を実施している。 ・組織変更に伴い、自衛消防隊編成を修正するなど、必要に応じて、消防計画を見直している。 ・普通応急手当講習I(心肺蘇生、AED 講習)6名、甲種防火管理・防災管理新規講習(新入社員教育)2名、防火防災管理者再講習2名、自衛消防業務新規講習1名、自衛消防業務新規講習2名受講した。 ▼以下のとおり防災訓練・自衛消防訓練を実施した。 ・7月と12月に自衛消防訓練を計2回実施した。 出勤人数の少ない通常営業日(非イベント日)に、地震・火災が発生したとの想定で、委託事業者と連携し実施した。消火器の使用法説明と、水消火器を使用した模擬消火訓練を実施した。無線機やマスターキーの所持、防災に必要な物資を備えた「地区隊バッグ」の携帯など、基本的な行動の振り返りを行った。自衛消防隊長のローテーションを図ることで、自衛消防本部の組織力・連携力を強化するとともに、担当者不在でも本部隊を運営できる体制を整えるべく訓練を実施した。 ※主な訓練内容:地震・火災発生のお知らせ、営業状況・来場者・避難動線の確認、来場者の避難誘導など。 ▼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(令和5年3月更新)」を作成して、社員、アルバイト、委託事業者などの関係者へ配布している。 ▼「防火対象物・防災管理点検報告特例認定」(令和2年/2020年9月認定)の更新時期にあたり、消防署の審査を受け、令和6年(2024年)3月に、防火管理の状況が優良なものとして、特例認定を更新できた。 ▼地震発生時に備えて以下の対策を継続して行っている。 ・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ている。令和5年度は3月に「消防計画の更新・イベント時の火災発生初動対応・電工ドラムの正しい使い方」について、資料配信により代替え実施した。 ・災害用備蓄品の適正な管理(4月・10月年2回点検/数量・賞味期限管理等)を実施し、賞味期限切れ前(令和5年12月)に更新した。その際、まだ賞味期限の残っている物資を能登半島地震被災地(珠洲市)へ義援物資として提供した。	・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(令和5年3月更新)」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。	防災訓練について、必要に応じて主な施設利用者や委託業者を交えて実施しており、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。 ▼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」「各種会合」に参加した。「夏祭り」は開催されなかった。 福住北町内会 5/13春の清掃活動 7名参加 福住北町内会 5/20土起こし 4名参加 福住北町内会 5/27花植え 4名参加 ・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(39名)や「東月寒セーフティーフェスタ2023」への開催場所の提供とスタッフとしての参加を通じて、地域との円滑な関係を維持することに努めた。 ・東月寒地区町内会連合会の新年交礼会開催にあたり、開催会場の提供と会合運営のサポートを行った。 ・札幌ドーム周辺でまちづくり活動をすすめる町内会や東月寒まちづくり協議会「童夢」などに協力した。	・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させていただくよう努めた。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><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。</td></tr><tr><td colspan="4">「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。</td></tr></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。				「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。			
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。															
「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。															

▼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、国道36号歩道拡幅除雪やすべり止め砂撒き(地下鉄福住駅～札幌ドーム間)を継続実施している。令和5年度は、イベント前に、砂撒き計6回実施した。

▽ 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(天然芝1面・人工芝1面)を市民に貸出した。また、前期から貸出しを開始したブルペンについて、今期12月より利用開始時間を早め(平日13時、土日休日10時)、利用可能時間を増加させ利便性を向上させた。
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。

▼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。

▼クローズドアリーナ(草野球等)
・開放日数・枠数
[平日の開放日数・枠数]:3日・15枠(前期比2日減・3枠減)
[土日祝日の開放日数・枠数]:3日・15枠(前期比1日増・5枠増)
・利用日数 6日(前期比:1日増)
・利用枠数 19枠(前期比:8枠増)
・利用者数 968人(前期比:446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。
・予約者を対象にした市民利用専用メールアドレスを確保し、利用申請から問合せまで、メールで対応できるようにした。また、WEBサイトから各種書類をダウンロードできるようにし、利用者の便宜性向上を図った。
・予約者との連絡を密にし、利用者が気軽に相談できるよう務め、利用者の希望に沿った備品を的確に提案・準備した。

▼クローズドアリーナ(ホヴァリングサッカーステージ利用)
芝生の状態やイベントスケジュールによって、実施日が限られるものの、利用料金を新規に設定し、市民の皆さまへ札幌ドームを体験できる新たな形を用意した。今年度は利用に至らなかったが、次年度以降、利用できるよう日程調整を行っていきたい。

▼ブルペン
12月からブルペン利用開始時間を17時から13時に変更し、より市民の皆さまにご利用いただくよう整備した。
・開放日数・枠数 125日・741枠(前期比66日増・456枠増)
・利用枠数 142枠(前期比65枠増)
・利用者数 767人(前期比256人増)

▼サッカー練習場
・開放日数・枠数 延べ(2面あわせて)168日・706枠(前期比66日減・248枠減)
・利用枠数 380枠(前期比:196枠減)
・利用者数 10,638人(前期比:6,665人減)
・人工芝サッカー練習場に少年サッカー用ラインを記入し、利用者の利便性を向上させた。
・前期に続き熱中症の注意喚起を実施した。

▼オープンアリーナ(ホヴァリングサッカーステージ)
イベント都合により開放できず、利用実績はなし。

▼トレーニングルーム
・利用者数 22,517人(前期比:3,578人増)
※トレーニングルーム関連事業については「2自主事業その他▽自主事業▼トレーニングルーム関連事業」を参照。

・市民利用事業については、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。

・新規市民利用事業として、ブルペンの単独貸出しを開始し、特に冬場のピッチング練習や打撃練習の機会を提供することに寄与した。

・新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めながら営業を継続し、また、有資格者の指導者を常駐させて要求水準を満たし、前期よりも利用者数を増加させ、市民の健康増進に寄与した。

「市民利用事業に関する業務」の項目において、利用者サービスの充実に努めている。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等				A B C D			
イベント利用	件数(件)	124	98	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が、前年度に比べてイベント利用件数が大幅に減少していることを考慮し、『B』評価とする。			
	人数(人)	1,681,442	997,397				
	全体の稼働率(%)	60.3%	62.6%				
アリーナ(市民利用)	件数(件)	11	19	・ファイターズ移転に伴いイベント来場者数は前期を大きく下回る997千人となったものの、北海道コンサドーレ札幌の試合を中心としながらも、ラグビー観戦文化定着に向けて代表戦を誘致するなど、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。また、アマチュアスポーツについては、秋季北海道高等学校野球大会 全道大会や全国高等学校サッカー選手権大会 北海道大会を初開催するなど、貴市の施策と連動し、選手の育成及び競技レベル向上に貢献した。 ・利用の承認手続きや減免対応は、条例等の規定に基づき実施した。 ・主催者さまが円滑にイベントを実施できるよう、適切かつスムーズな運営サポートを実施したほか、当社の各種広報媒体や、「友の会組織(札幌ドームメンバーズクラブ)」を活用し、積極的なイベント告知を行い、主催者さまへのサポートを行った。 ・新コンサートモードでのイベント開催実現に向けて自主イベントを開催するなど、誘致に努めた。 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寄与していると判断される。新たに料金設定をした新モードについて、3件のイベントが開催された。今後も新モードやアリーナの半面モードを活用してより多くのイベント開催に努めることを期待する。 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、評価できる。			
	人数(人)	522	968				
サッカー練習場	件数(件)	592	481				
	人数(人)	17,898	14,363				
ブルペン	件数(件)	77	142				
	人数(人)	511	767				
トレーニングルーム	件数(件)	-	-				
	人数(人)	21,998	25,969				
展望台	件数(件)	-	-				
	人数(人)	15,722	16,619				
▽ 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98件、還付0件							
▼市民利用 草野球・サッカー練習場・ブルペン等 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件							
トレーニングルーム 全額免除のべ1,738人(「身体障がい者手帳」「療育手帳」「精神障がい者保健福祉手帳」「いつくしみの手帳」「被爆者健康手帳」をお持ちの方)							
▽ 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、9つのアマチュア大会(20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、利用促進のため、約933人(前期比+463人)のLINE公式アカウント友だち登録者に対し、野球・サッカー一般利用の受付情報を18回発信した。							
▼アリーナを分割してコンサートを開催する新モードのイベント誘致に向けて、主催者さまにイメージをしていただけるようラグビーワールドカップのパブリックビューイングや自主イベント「全開エール!!」を開催した。							
▽ 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。							

(6)付随業務

▽ 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、札幌の観光拠点としての役割を果たすよう努めた。

- ・海外観光客の利便性向上のため、札幌ドームウェブサイトの外国語翻訳機能の継続、事業紹介パンフレットの刷新、総合案内のデジタルサイネージにて多言語案内を継続実施。
- ・旅行会社等とタイアップした各種割引サービスを継続実施。
- ・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タワー展望台との相互割引を継続実施。
- ・コンサドーレとの連携強化を兼ねた集客施策として、クラブコンサドーレ会員向けの優待料金設定を行い、両社による告知展開を実施した。
- ・展望台に記念品(キリンチャレンジカップ2012・2014、オールスター2013記念品等)を継続展示。
- ・貴市施策のサッポロスマイル事業へ参加し、当社社員及び館内で働く委託事業者スタッフがスマイルバッジを着用しているほか、総合案内と展望台等にロゴやポスターの掲出をした。
- ・展望台空中エスカレーター部分に装飾を実施。
- ・各機関要請に基づく医療従事者向けブルーライトアップの実施事業に参加(不定期)。
- ・札幌ドーム公式フィギュアを総合案内、展望台にて販売。
- ・総合案内や展望台受付を季節に合わせて装飾してお客さまをお迎えした。季節感を出して定期的に店舗装飾を変えることで、集客数やお客さまの注目度増が目的。
- ・当社自主イベントにおける当該来場者への展望台料金割引施策を行い展望台利用促進拡大を図った。(団体料金 8/19-20 大ほっかいどう祭り)
(半額料金 4/29~30、12/16~17 サッポロモウイレヅ)
(半額料金 1/6~2/4 ゆきひろば×雪だるまSNS投稿キャンペーン)
- ・5類移行後も、新型コロナウイルス感染症拡大防止策として、飛沫防止フィルムの設置継続や適宜消毒するなどし、観光客に不安を与えないよう努めた。

・国内ドームでは初めての展望台施設を活かすとともに、自主事業で行う「ドームツアー」と併せて、当社観光事業と位置付け、利用促進及びサービスの向上に努めた。

・外国人観光客の利便性向上や他の観光施設と連携した企画の実施、各種媒体での積極的な情報掲載などを通して、年間を通じて幅広い集客に努めた。

・コンサドーレとの連携強化を図り、フランチャイズイメージの向上に努めた。

・相互割引の全対象施設担当者との直接会話による情報交換等を行った。
・季節に合わせた企画や装飾を実施し、来場促進及びサービス向上に努めた。

展望台についてできる限りの営業日数・営業時間を確保するだけでなく、展望台を活用した自主事業の企画など、利用促進に向け積極的に取り組んでいる。

▽ 広報業務

▼札幌ドーム「ドームニュース」

- ・令和5年度は隔月1回発行し、イベント情報や札幌ドームの利用案内を告知するためのツールとしてその効果を発揮した。
- ・紙面についてはA4表裏1ページの内容。紙資源使用量の削減など今後の広報誌のあり方を模索し、来場者へのホスピタリティ向上を目指していきたい。
- ・情報提供だけでなく、お客さまのニーズに沿った情報提供を行った。

・各種広報媒体の使用、また既存媒体のシステム、コンテンツ強化を図り、イベント情報や施設情報を、広く、分かりやすく市民へ提供した。

・ドームニュースでは、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。

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。小項目別の評価は以下のとおり。

「広報業務」において、xなどのSNSを活用するなど、積極的な広報活動を行っていると言える。

▼札幌ドームウェブサイト

※令和5年度ウェブサイトへのアクセス数(ページビュー)

8,010,676件(前期比96.1%)

・イベント情報や新着情報など、担当部署との連携を密にし、迅速な情報発信を行った。

・新たに「イベントリスト」ページを作り、開催日が遠いイベントも検索しやすい仕様になった。

・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。

・アクセシビリティ試験にて適合レベルAAに準拠を達成していることを確認し、今後も継続して適合レベルAAの達成を目標にしていく。

・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。
・ウェブサイトを見直し、各種情報発信の強化に努めた。

・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。令和4年度からは新たにLINEスタンプを発売し普及に努めた。

・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、XなどのSNSを活用している。

▼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X、YouTube、LINEを継続して活用した。

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

▼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。

・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。

・チャームコロの動くLINEスタンプを販売し、マスコットキャラクターの普及に努めた。

▽ 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

▼今年度の公務視察対応は19件であった。

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」等に加入している。

・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ツジ(4/29、30、12/16、17)

共催:テレビ北海道

北海道内及び全国で活動するハンドメイド作家が集結し、第10回の開催を迎え、ハンドメイドフェスティバルとして定着した。春期開催時はGW期間中でもあり総来場者数25,310人、冬期は総来場者数23,240人となった。出店者数は2日間開催で春1,476ブース、冬1,818ブースとコロナが明けて出店者も伸びてきており、来場者数もコロナ前の水準に戻りつつある。

・北ガスグループ6時間リレーマラソンin札幌ドーム2023(7/16)

共催:テレビ北海道

参加チーム501チーム、参加者数4,265名、来場者数12,192名
令和4年大会で実施した「青春(アオハル)RUN」をもとに「学生の部」を新設し、11チーム124名の学生の方にも参加頂いた。6時間(一般、学生の部)、42.195キロ(一般、学生の部)の部の4部門で開催11回目となった。コロナ明け初の3連休中に開催したこともあり、参加者数に影響があったものと推測され、昨年度よりは増加したものの、コロナ前の水準には届いていない状況である。

・大ほっかいどう祭(8/19・20)共催:札幌テレビ放送

大ほっかいどう祭は食、物産、観光などのカテゴリーを特化せず、「ひとつじゃない北海道の魅力」を満載に詰め込んだイベントとして令和5年に初開催した。今年度は、「北海道の元気と底力」を体感するイベントとして、規模を拡大し、2日間で28,443名のご来場を頂いた。市町村の名産品、観光PRブースなど64団体40ブースが出店。北海道グルメは37店舗が出店。縁日、やぐらステージで大ほっかいどう盆踊りを開催し地域のご当地キャラも大勢参加した。

・豊平区×札幌ドーム スポーツバイキング2023(11/25)

豊平区民をはじめとする地域の皆様に、北海道のスポーツ・文化の発信地である札幌ドームを最大限活用し、普段体験できないスポーツに触れ合える機会を提供した。子供を中心とした幅広い世代に、スポーツに親しむきっかけを提供することとなり、来場者は2,593名となった。コロナ前と比較すると来場者数は伸びなかったものの、アンケート結果から95%の満足度を得た。

・そらまめ環境グループ“まめフェス”presentsふわふわアドベンチャー in 札幌ドーム(1/6~8)

コロナ禍には中止していたが、開業以来継続して開催しているファミリーイベントであり、冬期間に、巨大エア遊具等で体を動かすことのできる機会となり、3日間で35,376人のご来場があり、多くのご家族連れでにぎわった。

▽ 新規自主事業

・全開エール!!2023inSAPPORO DOME(11/19)

初の学生やアマチュアによる音楽イベントを実施。現役高校生とコロナ過で活動・発表会の機会を失った卒業生がマーチング・ダンプレ・吹奏楽などの多彩なジャンルのパフォーマンスを通して、頑張っているすべての人達に青春全開でエールを送るというテーマで開催した。高校生、社会人7団体510名のアマチュア演奏パフォーマンスが一つのテーマで音楽ジャンルの垣根を越えて一緒に演じる道内初のイベントとなった。前日には「MUSIC CAMP」と題して、札幌ドームに宿泊して、音楽合宿形式で各団体の交流を深めた。深夜まで各団体のパートが一緒になって練習するなど大空間の札幌ドームならではの体験を提供した。本番日は5,305人が来場し、公共施設のあり方や今後の可能性を感じる感動のイベントとなりました。来場者アンケートでも「素晴らしい企画、ありがとうございます!北海道の一大イベントに成長してほしいです。」「マーチングや吹奏楽やダンプレの枠を取っばらって、幼稚園や小学校や中学校や高校や大学の枠も取っばらって!音楽でひとつになって、全国の音楽団体が、北海道凄いイベントやっつる!と話題になるくらい盛り上げたいです!」との声をいただいた。

・SAPPORO MUSIC EXPERIENCE 2024(3/30)

令和5年3月竣工の「新モード」における初のプロアーティストによる音楽イベントであり、当社も実行委員会の一員として、イベント開催に尽力した。全天候型施設の強みを活かして、冬季の大規模音楽フェスを実現させた。新モードによるアーティストとの距離の近さが好評であり、2万人のお客様との一体感につながった。

・札幌ドームの設置目的に貢献するため、自主イベントを開催して、市民の皆様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ている。開業以来札幌ドームを管理運営する企業として蓄積したノウハウを活かし、イベントのレベルアップを図るだけでなく、新規イベントの開催にも力を尽くしている。

A	B	C	D
自主事業については、これまで実施した実績があるもに加えて、学生やアマチュアによる音楽イベントや冬の音楽フェスを開催し、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。			

▼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(10月、3月)
飲食売店厨房衛生検査(8月、3月)
弁当仕入工場衛生検査(弁当事業者の自主検査報告を受けた)
販売商品抜き取り微生物調査(5月、9月)
・来場者サービスにおいて最優先される事項は、5類移行後における新型コロナウイルス感染症対策、およびノロウイルス等による食中毒の防止とし、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。
・勤務前の検温および体調管理の徹底。
・勤務中のマスク、手袋の着用は事業者側での任意とした。
・休憩所の混雑を避けるため、臨時休憩所の設置、毎日の消毒。
・休憩所の椅子を間引き、対面にならないようパーテーションの設置。
・更衣室および喫煙所の使用の人数・滞在時間を制限するポスターを掲示。
・勤務当日の行動記録表を記載、保管の徹底。

＜館内の衛生管理＞

◆お客さまが安心して売店を利用できるよう、下記の取り組みを実施。
・各売店、ワゴンのレジ前に飛沫防止カーテンの設置。(事業者の任意)

・北海道コンサドーレ札幌と協力した売店メニューの販売やコンセプトに沿ったキャンペーンを実施した。年間計画を共同で立案するなど、連携を深めながらSNS等の告知媒体を活用し実施した。

【実施例】

＜北海道コンサドーレ札幌＞

「コンサドーレ太鼓判メニュー」を販売
「コンサドーレ必勝弁当」を販売
ドリンクメニューは「コンサドーレとのコラボカップ」で提供
「コンサエール」(オリジナルビール)を販売
「分かち合いグルメ企画」を実施
「CONSADOLE GIRLS DAY運動キャンペーン」を実施
「ビール半額デー(370円)企画」を実施
「ハロウィンメニュー企画」を実施
「最終戦 小野伸二選手ホログラムカード企画」を実施

＜変化に応じた来場者サービスの提供＞

・空き区画を有効活用したポップアップストアを企画した。
・来場者に認知度が高い「頑固オヤジのカレー」をワゴン出店から常設売店へ移設した。
・コンコース売店として「頑固オヤジのジンギスカン」を新たに出店した。

▼物販事業

・ファイターズ移転後の売上や人件費等による収益予測から、常設直営店舗営業を閉店し、事業のスリム化を図った。
・物販直営店舗に従事するアルバイトスタッフに対し、観光部門でのアルバイト業務を斡旋して新たな雇用機会を創出すると共に雇用の確保に努めた。
・北海道コンサドーレ札幌による試合時の店舗営業にあたって、当社物販直営店舗で培った運営ノウハウ・運用データを提供し、また当社保有の物販用什器・備品類貸与などを行った。あわせて、年間を通じて納品・売場準備に伴うスケジュール調整、大型POP制作代行等の全面的なサポートを行った。
・コンサート興行等に伴う主催者による物品販売にあたっては、適正な販売管理手数料、備品使用料や釣銭手配手数料を徴収した。

・直営の物販事業として、観光営業時には、ドームオリジナルグッズ及び菓子類の販売(商品管理含む)を総合案内で行うとともに、コンサート興行日は館内コンコースにてワゴンにてオペラグラスを販売した。
・遠方のお客様にもドーム限定グッズなどを購入いただけるように、札幌ドームオンラインショップの営業を継続し札幌ドームファンの確保に努めた。
・オンラインショップの商品管理や発送業務を自社で賄うことで経費圧縮に努めた。

・食の安全を最優先して衛生管理を徹底したうえで、お客さまのニーズを反映して、売店の新メニュー企画、キャンペーン展開を行い、来場者サービスの向上を図った。

・北海道コンサドーレ札幌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。

飲食事業において、衛生管理を徹底し、利用者のニーズに応じた商品開発や北海道コンサドーレ札幌と協力したメニュー開発を行うことで、利用者サービスの向上に努めている点は評価できる。

・直営物販事業の大規模縮小後も更なる経費削減を行うとともに、主催者様による物品販売をサポートするとともに、収益確保に努めた。
・観光来場者向けのグッズ販売やコンサート時のオペラグラス販売などの直営物販は継続し、来場者サービスに務めた。

北海道コンサドーレ札幌やコンサート主催者等の主催者による物販においては、指定管理者の運営ノウハウ・運用データの提供などの支援により、販売促進に繋げ、収益の確保に努めたことは評価できる。

▼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。
・コンサドーレと調整をし設置した、バックスタンド側フェンスLEDにおいて、広告としての収益だけではなく、演出面においても有益で、スタジアムとしての魅力向上に努めた。
・ファイターズ移転により、フェンス広告の露出が少なくなったことから、令和5年2月より新設したコンコース壁面やトイレ内等の広告枠の販売を推進し価値向上、収益向上に努めた。

▼ドームツアー事業

・収益性を考慮し、主に団体予約を受けた日のみを営業することとし、事業をスリム化したが、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9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)
・フランチイズ色をより強めるためドームツアーコースに北海道コンサドーレ札幌のロールスクリーン装飾を継続した。
・北海道コンサドーレ札幌との連携強化を兼ねた集客施策として、クラブコンサドーレ会員向けの優待料金設定に対し、両社による告知展開を継続実施した。
・通常のドームツアーに加え、学習を目的とした20名以上の小学生団体へ向けて、「札幌ドーム環境ECOツアー」を新設。主に、札幌ドームのECO活動を中心にご案内するツアー。諸室見学ではなく学習をメインとするツアーを新設することで、受け入れ可能日の増加に繋げるのを目的とすると共に、お客様には見学の選択肢を広げてお楽しみいただけるようにした。(例年行っている近隣小学校5年生に向けた展望台招待事業の中で、試験的に合わせてこの環境ECOツアーを実施した)
・物販直営店舗閉店に伴い、札幌ドームオリジナル商品を総合案内(ドームツアー受付)にて販売。
・地域連携の一環として近隣小学校(福住小学校1~6年生)の遠足行事の受け入れを試験的に実施した。(児童約700名と引率教員70名)

▼チケット販売・管理事業

・当社管理のもと、プレイガイド各社や㈱コンサドーレに販売委託するなどし、前売り駐車券の販売管理を確実に遂行した。また、当社自主事業においては各種発券対応を内製化しプレイガイドへの委託と比較しコスト削減に寄与した。

▼友の会組織(メンバーズクラブ)事業

※令和6年3月末現在 会員数 10,105人

・カード会社との連携により、チケット購入を効率的に行えるサービスやカード会社のサービスを提供した。
・カード会社により、会員の皆さまの個人情報を高いセキュリティレベルのもとで管理した。
・友の会組織「札幌ドームメンバーズクラブ」の会報誌「DOME PRESS(ドームプレス)ウェブ版」やメールマガジンにてイベント開催情報やチケット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。
・利用促進キャンペーンを実施し収益向上、会員離脱予防に務めた。

【利用促進キャンペーン実施例】

・カードショッピング利用額に応じた商品プレゼント。
・会員向け企画の実施により、会員組織に対する商品価値及び知名度の向上を図った。

【会員向け施策の実施例】

駐車券や自主イベント参加券の会員向け優待価格販売を実施した。
メンバーズクラブ会員の高額利用者向けにギフトカードプレゼントキャンペーンを実施。

・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。

・札幌市内の観光施設と連携して相互割引企画を継続実施するなど、札幌を代表する観光拠点の一つとして、施設の魅力を効果的にPRした。
・北海道コンサドーレ札幌との連携強化を図り、フランチイズイメージの向上に努めた。
・予約制を導入することで事業をスリム化しコストを削減した。

・チケットの配券・販売・精算管理業務までを総合的にを行い、主催者さまへのサポート体制を整えることで、有料イベント誘致にも寄与している。

・友の会組織事業では、ウェブサイトやメールマガジンを利用し、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。

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

札幌市を代表する施設として、観光客向けの取組を効果的に実施している。

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

▼地域貢献事業

・「近隣小学校環境啓発事業」の実施(3日間)

札幌ドームの近隣に住む子どもたちに、札幌ドームをより身近に感じてもらうとともに、環境問題や地域への関心を高める機会を提供するため、周囲約1.5km圏内にある小学校の5年生を札幌ドームの新しいドームツアーメニュー「環境ECOツアー」に招待し、当社のSDGs、環境への取り組み等について説明(参加者数: 羊丘小学校、福住小学校、月寒東小学校計267名)

・近隣小学校の校外学習の受け入れ(1日)

近隣小学校の地域を学ぶ教育の一環として、子どもたちが札幌ドーム敷地と展望台を遠足で訪れ、635人の小学生全校生徒と29名の教員が来場した(参加者数: 福住小学校1~6年生 計635名と教員29名)

・職場体験の受け入れ

「総合的な学習の時間」の授業として、公の施設としての札幌ドームの役割と札幌ドームを管理するための仕事やイベントを開催するための仕事について説明し、スタンドの清掃業務体験を実施(参加: 東月寒中学校2年生6名)。

・コンサドーレ×札幌ドーム「野鳥観察会」「生き物探検隊」を実施

コンサドーレと連携し、試合開催日に敷地内での野鳥観察会及び昆虫採集・観察会を実施(6月23日/ 参加者数「野鳥観察会」20名、「生き物探検隊」15名)

▼トレーニングルーム関連事業

・積雪期間におけるスポーツ機会の創出のため、3階コンコースをランニングコースとして開放する「ナイトラン」を56日実施し、3,418人(前期比: 2日増・389人増)が利用し、利用者が安心してランニングをできる環境づくりに努めた。

・西棟会議室を利用した運動教室を開催し、利用者サービスと運動機会へのモチベーション向上に努めた。(実績: 合計11回・34人参加)

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

・各種マシン利用の他に、パートナーストレッチ、パワープレート(指導付き)、体組成計測の有料サービスを導入・実施している。

・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。

・利用者に対し、利便性向上のため、トレーニングルーム内の券売機は電子マネー対応のものを設置している。

・新型コロナウイルス感染症の5類移行後においても、換気の徹底、トレーニング機器への飛沫防止用アクリル板の設置、マシン利用後の消毒対応のための消毒液、シートの設置及びゴミ箱の設置や手指消毒のための手指消毒剤の設置を引き続き行い、安心して利用いただける運営に努めた。

▼敷地等利用事業

〈ゆきひろば〉

・積雪期間に閉鎖しているサッカー練習場付近の敷地を「ゆきひろば」として9年連続で無料開放した(スノーラフティング・バブルボール・ミニスキーレンタルのみ有料)。スノーラフティング・ミニスキーコース・雪上ストラックアウト・雪上キックターゲット・雪上ラグビー等の雪遊びアイテムを用意した。のぼり旗を活用し、楽しい雰囲気づくりに努めた。札幌ドームでのイベント開催の都合や天候事情等により、前年と比較し開放日数は減少した。(開放日数17日 利用者数1,770人)

・今年度のゆきひろばは、小学生の冬休み期間を開放期間のメインとし、内容もより小学生を意識した安全で楽しめるコンテンツとして運営し、利用者サービスに努めた。

〈スケートボードエリア〉

アーバンスポーツの盛り上がりと市民の皆様からのスケートボード専用場所設置の要望を受け、令和5年5月より、札幌ドーム屋外人工地盤南側(2階エリア)にスケートボードエリアを新設し無料開放を開始し、降雪前の10月まで開放した。

スケートボードのほか、BMX・MTB・ランニングバイクも使用可能とし、アーバンスポーツの普及に貢献した。

(初年度は開放日数131日、利用者数1,054人)

・2Fテラス・オープンアリーナに「距離表示サイン」を施し、ランニング・ウォーキングの参考になるようにしている。

・令和元年から樹木に「樹木プレート」を150枚設置し、木の名前がわかるようにしている。プレート記載のQRコードから専門WEBサイト「Web植物辞書「花ペディア®」」へ誘導され、より詳しい情報を入手することができる。散歩の楽しみが増えたと、散歩の方からも好評である。

・平成29年より「おさんぽMAP」を無料配布している。(令和4年3月から「植物版」「生き物版」「アート版」の3種に分けて発行。)

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

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

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

・券売機を電子マネー対応のものを設置し、利用者サービス向上に努めた。

・換気・消毒等を引き続き実施し、利用者の安全安心な利用環境の提供に努めた。

・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。

校外学習の受け入れなど、施設の設置目的の達成及び地域貢献に積極的に取り組んでいる。

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。

冬場の「ゆきひろば」の開放や、令和5年5月にオープンしたスケートボードエリアを夏場に開放するなど、非イベント日においても敷地内を有効活用し、来場者促進・魅力発信に努めている。

▼札幌ドーム3D管理事業 「札幌ドーム3D利用規程」に則り、コロナ禍以来需要が高まっている札幌ドーム3Dデータを適切に運用している。「環境広場ほっかいどう」においてもデータをご利用いただき、リアルとオンラインを併用したハイブリットでのイベント開催を実現した。	3Dデータについて、貸出や管理の体制を整え、適切に運用している。	
▽ 市内企業等の活用、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14社に対し再委託を実施した。 ▼令和5年6月1日現在の障害者雇用率(実雇用率)は、1.56%、不足数は0人であった。 ▼障がい者就労支援施設等に対して、印刷物の発注を行った。	・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(200名が回答)
結果概要	・総合満足度、接客満足度ともに9割を超え、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については新規利用者を中心にアンケートを実施(168名が回答)
結果概要	10代～60代と幅広い層に興味をもっていただいております。豊平区、清田区、白石区で72%と近隣にお住まいの方が多く、これを改めて確認できた。 アンケート回答の年代別では50～60代が54%を占め、スポーツを通じた健康増進に貢献している。 また、総合満足度、接客満足度ともに9割を超え、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。

(以下は自主事業に伴い実施したアンケートのうち、イベントの満足度とともに接客の満足度を調査した内容を参考として掲載)

実施方法	自主イベント「スポーツバイキング2023」来場者にアンケート用紙を配布(121名が回答)
結果概要	イベントの満足度、接客満足度については9割を超える評価をいただいた。
利用者からのご意見・ご要望とその対応	いろいろな運動教室に参加できるイベントや、プロの選手との交流、音楽関連のイベント開催について要望をいただいた。

・観光来場者とトレーニングルーム利用者へアンケートを実施したが、コロナ後であっても来場者が少なく、回答者も減少し、目標の500人に届かなかったが、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ことは確認された。

A	B	C	D
管理運営業務の利用者満足度の調査における調査標本数については、500人以上の回答が得られるよう努めることとしているところ、概ね目標値の回答数(489人)を得られており、要求水準の10%を超える評価であったことから、「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を図られることを期待する。			

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	1,549,467	1,385,499	▲ 163,968
指定管理業務収入	1,002,118	941,170	▲ 60,948
指定管理費 (光熱費高騰分)	0	78,715	78,715
利用料金	865,041	604,730	▲ 260,311
その他	137,077	257,725	120,648
自主事業収入	547,349	434,937	▲ 112,412
受託事業収入	0	9,392	9,392
支出	1,837,621	1,923,668	86,047
指定管理業務支出	1,490,700	1,495,388	4,688
自主事業支出	346,921	418,887	71,966
受託事業支出	0	9,393	9,393
収入-支出	▲ 288,154	▲ 538,169	▲ 250,015
利益還元	5,000	666,672	661,672
1管理運営経費充当	-	628,472	628,472
2消費増税減収補填	-	3,890	3,890
3アマ大会支援	-	▲ 78,144	▲ 78,144
4招待事業等貢献	0	0	0
5改修工事等	5,000	112,454	107,454
6保全小規模修繕	0	0	0
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)	▲ 293,153	▲ 650,623	▲ 357,470
法人税等	530	530	0

▽ 説明

＜貸館事業＞イベント利用日数および来場者数が減少したことから、貸館事業の売上高は8億45百万円(前期比38.2%減)となった。
 ＜商業事業＞イベント利用日数および来場者数の減少に伴い、商業事業の売上高は1億86百万円(前期比73.7%減)となった。
 ＜観光事業＞利用者数は増加したものの、単価の高いドームツアーの営業日数が減少したことから、観光事業の売上高は7百万円(前期比32.2%減)となった。
 ＜その他事業＞プロ野球の利用日数の減少および来場者数の減少に伴い、駐車場、チケット、広告事業は減収となり、これら各事業を合算し、その他営業収益は2億32百万円(前期比73.8%減)となった。

北海道日本ハムファイターズ公式戦の開催が無くなったことからイベント利用日数が減少し、貸館事業、商業事業および駐車場事業では大幅な減収となった。固定費等の見直しを積極的に進めたが、新モードの効率的な運用のための備品の購入や、当期業績および今後の財務体質の改善を図ることなどから一部の固定資産について減損処理を行ったことで、大幅な減益となった。
 ・大幅な減益となっているものの、札幌ドームの設置目的達成に向けて、アマチュア大会の支援を継続し、利用料の減額を行い、年間20試合のアマチュア大会実現に、当社としても貢献した。

・今後、指定管理者の責務として健全な経営体質に向けて尽力していく。

A	B	C	D
北海道日本ハムファイターズの本拠地移転に伴い、大幅な減収となった中、固定費の見直しなどにより経費の削減に取り組んだものの、収支は計画よりも大幅に悪化しているため、「D」評価とする。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼今年度の減益分は内部留保の取り崩しによって賄っている。

▼開業以来借入金もなく、良好な財務状況である。

▼来年度の黒字化により、財務状況の健全化を維持する取り組みを行うとともに、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

▽ 個人情報保護法、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		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が北広島市に移転した初年度であり、イベント利用日数は、合計98日(前年比26日減)、イベント来場者数は、997千人(前年比40.7%減)、売上高は12億71百万円(前年比17億4百万円減)となり、営業損失は6億72百万円(前年比7億42百万円減)、経常損失は5億6千万円(前年比7億54百万円減)、当期純損失は6億51百万円(前年比7億71百万円減)と大幅な減収減益となった。しかしながら、札幌市との連携をより強化させ、札幌ドームの魅力と価値を高めるための取り組みを積極的に進めるとともに、札幌ドーム開業30周年を迎える2031年に向けてのありたい姿として掲げた長期ビジョン『SV-31』の実現に向けて、今年度を2年目とする3ヶ年計画『中期経営計画2024』における「主催者連携による利益最大化」「多様な価値や変化への対応」「社員の成長・スキルアップ」「親しみのある地域のシンボル」「環境にやさしい企業」「新たな市民文化の共創」という6つの基本戦略からなる中期経営方針のもと、事業活動を進めてきた。 ・主催者連携による利益最大化 北海道コンサドーレ札幌戦において、主催者様と施設の可能性を最大に生かした活用を行ったほか、新モードや半面モードなど新たな利用形態も活用し、コンサートおよびコンベンションの誘致・営業活動の実施、新規広告枠やネーミングライツの販売活動を進めた。 ・多様な価値や変化への対応 新規自主イベント「全開エール!!」を開催したほか、その他新規自主イベントの検討、スケジュール調整を進めた。また、気候変動による夏場の猛暑の影響から、お客様の体調管理や熱中症予防対策のため、一部のペットボトルについてはお持込みいただけるようにルールを改定した。 ・社員の成長・スキルアップ 良好な社内コミュニケーションの促進のため社員面談(階層別リアリング)を実施したほか、経営状況に応じた組織体制の変更、来年度以降に向けた採用活動計画を立案した。 ・親しみのある地域のシンボル SNSでの情報発信を通じたファンづくりを進め、また、市民からの意見を収集するためオンラインリサーチを実施したほか、冬季間敷地内で雪遊びが楽しめる「ゆきひろば」に加え、新たに5月から10月の間、札幌ドームの敷地内にスケートボードエリアを開設し賑わいを創るなど、日常的に親しまれる環境づくりにも取り組んだ。 ・環境にやさしい企業 主催者様、事業者様と連携した来場者の皆様へのごみの分別協力の呼びかけなど、ごみやCO2の排出量削減に向けた取り組みを継続して実施した。「新たな市民文化の共創」では前事業年度に引き続きSDGsを意識した活動を推進し、北海道コンサドーレ札幌戦では株式会社コンサドーレ様と連携した「PASS」の取り組みを実施した。また、ラグビー観戦文化の創出を目指し日本代表戦の初開催、新規アマチュアスポーツ大会や札幌市と協力したことも向けイベント「チャレンジ! スポーツパーク」、札幌市内私立高校による体育大会など、多くの新規イベントを開催した。 大幅な減収減益となり赤字決算となったが、札幌ドームの設置目的の達成に向けて、法令を遵守しながら、多様な施策を実施し、指定管理者の責務を全うしてきた。今年度の減益分は内部留保の取り崩しによって賄っており、健全な財務状況を維持しており、次年度以降の黒字化に向けて、固定費等のさらなる見直しや、ネーミングライツの営業やイベント誘致を行っている。	前年度は、新型コロナウイルスの感染症法上の分類が5類へ移行し、各種イベントが開催された中でも大幅な減収減益となり赤字決算となった。しかしながら、あらためて全天候型大規模多目的施設の特性を最大限活かし、利用拡大、健全経営へ回帰することが必要と認識した。 このような状況下において、来年度は、新長期ビジョン『SV-31』の実現に向けた3ヶ年計画『中期経営計画2024』の最終年となることから、新たな企業価値の確立のため「主催者連携による利益最大化」「多様な価値や変化への対応」「社員の成長・スキルアップ」「親しみのある地域のシンボル」「環境にやさしい企業」「新たな市民文化の共創」という6つの基本戦略に基づき、事業活動を着実に推進していくことによって自立した経営を目指し、札幌ドームを適切に維持管理していく。 ・主催者連携による利益最大化 株式会社コンサドーレ様と連携した集客事業を実施するほか、イベントの新規利用や継続開催のための営業の強化、ネーミングライツ協賛企業様とのネーミングライツ価値の最大化、広告枠の販売促進による収益最大化など、収入確保に向けた取り組みを推進する。 ・多様な価値や変化への対応、親しみのある地域のシンボル、新たな市民文化の共創 これまで開催されたイベントに加えて、新しい展示会やコンベンション、文化イベントなど集客交流イベントや、各種アマチュアスポーツ大会や市民参加型イベント、こども向けイベントなど多彩なイベントの開催を通して新たな来場者呼び起こし、身近な活動拠点として賑わいのある札幌ドームを目指す。また、来場経験のないお客様に向けたSNSなどを活用した積極的広報を進める。 ・環境にやさしい企業 再生可能エネルギーや省エネ設備の導入検討など、札幌市が推進するGX(グリーントランスフォーメーション)に貢献する取り組みのほか、株式会社コンサドーレ様との連携事業「PASS」では札幌ドームにおける環境活動の啓発などを含め、全社員が環境のみならずSDGsへの意識を強く持ち、積極的に取り組みを進める。 札幌ドームはこれまで多くの市民の皆様を支えられ、当社も地域社会と共生する企業としての価値を高めるよう努めてきた。今後も賑わい愛される施設、そして信頼される企業を目指し、スポーツの普及振興および市民文化の向上ならびに地域経済の活性化に一層寄与できるよう総力を結集して邁進していきたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
仕様書で求める要求水準を満たしており、適切に管理運営業務を遂行している。 しかし、収支については、北海道日本ハムファイターズの本拠地移転に伴い、前年度に比べて大幅な減収となり、開業以来最大の収支赤字となったことから、次年度以降早急に改善が図られる必要がある。 なお、収支が悪化した中でも多様な自主イベントの開催や、利用料金の減免を行いアマチュア大会の開催支援を継続するなど、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や札幌市の政策実現に寄与していることは評価できる。 今後は、収支改善の取り組み行うとともに施設の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。	北海道日本ハムファイターズの本拠地移転により、開業以来最大の収支赤字となっており、早急に改善が必要である。 今後は、より主体的・積極的な営業活動等を行い、多種多様なイベント開催を実現し、貸館収入を増加させるとともに、広告事業を含めた自主事業をさらに強化・発展させることで収入を増加させることに加えて、サービス水準が低下しない範囲での経費削減を継続し、収支改善を図ることを強く求める。