

指定管理者評価シート

事業名	体育施設運営管理費(札幌市藤野野外スポーツ交流施設)	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	札幌市藤野野外スポーツ交流施設	所在地	札幌市南区藤野473番地1
開設時期	平成13年12月27日	延床面積	1,840㎡
目的	市民の心身の健全なる発達及び体育の普及振興を図るため		
事業概要	スポーツ活動の場の提供、スポーツ教室等の開催(自主事業)		
主要施設	屋外フィールド(冬季グレンデ)、リフト設備(3基)、リージュコース、コアハウス		
2 指定管理者			
名称	(株)札幌リゾート開発公社		
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
募集方法	公募		
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、施設開放業務(利用料金制度)、スポーツ普及振興事業		
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 ▼ 施設の設置目的である「市民の心身の健全なる発達及び体育の普及振興」を図るため、利用者及び地域住民のニーズに即したプログラムサービスの提供や透明性の高い管理運営などを基本方針として定めた。併せて3つの重点方策「平等利用と法令の遵守」、「行政課題への対応」、「地球環境への配慮」を推進した。 ▼ 札幌国際スキー場と連携し、施設の地域拠点性や施設設備の特性を活かし、施設の効用を最大限に発揮できるよう、管理運営水準の維持向上及び管理経費の縮減に向けた効果的な管理運営を行った。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼ 「公共サービス従事者の基本原則である人権尊重と公平性の理念及び施設の設置目的・位置づけや関係条例などについて、管理運営に携わる職員及び委託事業者などの全てのスタッフが理解し、適切な運用を行う体制を整えます。」という方針に基づき、研修などを通じて職員の意識向上を図った。 ▼ 個人利用、専用利用、自主事業の開放形態は、過去の利用状況や市民ニーズを考慮して検討し、偏りをなくすことで、全ての利用者に対して公平中立となるよう設定した。 ▼ 施設の利用受付、使用承認・不承認、利用料金の收受、還付などに関する事務手続きは、体育施設条例、体育施設規則、「札幌市体育施設使用料還付事務取扱要綱」などに準拠して公平に行った。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼ 札幌市の指定管理者として、環境マネジメントシステムの運用などを通じ、積極的に環境配慮の取組みを推進した。 ▼ 施設で使用する清掃溶剤などは揮発性有機化合物の少ない製品を使用するよう仕様書に示し、徹底した。 ▼ OA機器の節電設定/間引き節電/照明設備のLED化/人感センサー設置自動販売機は環境配慮型(LED照明・ノンフロンヒートポンプ・ディスプレイ節電)を設置/封筒の再利用/古紙回収/低白色再生紙の活用等を実施した。 ▽ 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) 【責任者の配置】 ▼ 指定管理業務を一元的に統括する統括責任者として部長を配置し、統括責任者の職務代理者となる施設責任者(課長)を配置し、実効性の高い管理体制での運営を行った。 ▼ リフト運行や冬季ゲレンデ整備業務において、利用者の輸送の安全を確保するため、鉄道事業法に基づき安全統括管理者や索道技術管理者を適正に配置した。 【組織整備】 ▼ 統括責任者となる部長の他、課長、係長、担当職員(社員・契約社員)、安全統括管理者、索道技術管理者などを適正に配置するとともに、清掃などの維持管理委託事業者をスタッフの一員として編成し、実効性の高い管理体制を構築した。 ▼ 統括責任者以下、職員の事務分掌を作成し、業務分担を明確化と同時に、指揮命令系統も明確にしたうえで業務にあたった。	前期より導入したオートゲートシステムを有効活用し、環境にも配慮した非接触型ICカード(再生利用可)の利用、WEBによるリフト券事前販売など利便性向上を図った。 荒天時の対応として、団体利用者等が双方で円滑に実施できるよう連携を図った。 職員への周知徹底を図り、利用受付、使用承認等を随時適切に行った。利用者に過去の利用状況をヒアリングした上で、現状に合った利用基準で説明し、利用者の理解を得た。 照明の間引き節電や暖房機器の温度設定調整、使用済ペーパー、封筒の再利用など、スタッフ全員で地球温暖化対策に取り組んだ。 管理運営業務計画書に基づき、経験豊富な職員や有資格者を適正に配置し、円滑な運営に努めた。契約社員、期間雇用社員を確保するため、適時募集、採用を行った。	A B C D 基本方針と重点方策を意識し、各業務の点検と管理に取り組み、徹底した管理運営を行うとともに、WEBによるリフト券の事前販売やレンタル予約の受付など利便性の向上にも努めている。 平等利用に向けて、障がいのある方や介助の必要な方などに対する職員の知識や意識向上を目的とした研修を積極的に行っている。 また、施設の開放形態を工夫する等の環境整備も行っており、今後も利用者の声を反映させた施設運営に期待する。 管理運営に必要な責任者、職員を適切に配置しており、業務分担を明確化するなど業務改善に努めていることは評価できる。 また、適正な採用事務により人員の確保に努め、多岐に渡る研修を実施することで職員の知識や意識向上を行っていることは、組織運営の質の向上につながっていると判断できる。

【従業員の確保】

▼ 管理運営業務計画書のとおり職員を配置するため、契約社員・期間雇用社員の採用を行う。

契約社員は欠員補充の為、令和5年6月に採用した(別途社員登用あり)。期間雇用社員は適時面接を行い採用した。

【人材育成】

▼ 管理運営に関する資格取得の諸費用負担を行い、人材の育成に努める。

▼ 令和5年度に実施または受講した職員研修

- ①救命救急(応急手当)(内部研修)
- ②コンプライアンス(外部講師による社内研修)
- ③安全運転管理者等法定講習会
- ④災害時参集訓練
- ⑤自衛消防訓練
- ⑥経理・現金取扱(内部研修)
- ⑦索道技術管理者研修会
- ⑧索道技術力向上研修会
- ⑨ヒグマ研修会(札幌市環境局環境管理)
- ⑩障がい者雇用を通して企業づくりを考えるフォーラム
- ⑪障がい者雇用セミナー
- ⑫SAH教育本部会議夏期研修会
- ⑬SAJ教育本部技術員研修会
- ⑭SAJ公認スキー学校主任教師研修会
- ⑮S・B・B 認定整備技術者セミナー2023(外部研修 オンライン)
- ⑯2023-2024ロシニョール・ディナスター・ルック・ラングテクニカルセミナー
- ⑰SAJ公認スキーパトロール研修会

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 日常業務において、朝礼・ミーティングなどの実施、業務日誌の作成により、職員間の円滑な報告及び情報共有の徹底を図った。

▼ 指定管理者の本社では役員会議を定期的に開催し、当施設運営上の課題の認識、解決方法の協議及び情報の共有化を行っている。

▼ スキー場のオープンに備え、索道関係職員、スキースクール指導員、スキー場安全対策委員会(管理者及びパトロールスタッフなどで構成するミーティング)を開催し、過去の事故発生状況に関する情報共有を行い、安全管理に徹した。また、冬期シーズンは日々ゲレンデ状況を確認し、危険個所の把握に努めて、事故の未然防止に努めた。

▼ 外国人利用者に備え翻訳機(ポケットク)の配置、聴覚に障がいのある方に筆談用具を配備し対応した。

各部門の業務連絡、情報共有など円滑に行えた。また、欠員が発生した場合、専門職以外はマルチタスクにより補い業務を行った。

冬期シーズンオープン毎に、期間雇用社員(全員)に対し、スタッフ研修(社内規則、救助訓練等)を行っている。

定期的な会議の開催により、共通課題の認識と解決方法の協議を行っていることは、利用者が快適に利用できる施設運営に努めていると判断できる。また、事故が起きた時のみではなく予見や未然防止のための対策を行うことは、市民の安心安全に直結するため、今後も積極的な取組に期待する。

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

▼ 清掃業務、警備業務、設備の保守管理業務、法定に基づく各種点検業務などを第三者に委託した。

また、継続的な契約により経費の削減、事務の軽減が見込まれる業務は複数年の契約を締結した。

▼ 業務が適正に履行されるよう、適時、立ち合い検査や作業報告書や作業写真などにより適正な履行検査・確認を行った。

▼ 委託事業者に従事する労働者の労働環境維持向上のため、札幌市の「雇用環境調査」に伴う賃金、労働時間・条件、各種保険への加入、健康診断の有無などの調査要請と確認を行った。

委託事業者への指示命令系統を明確化し、連絡体制の整備も行い、直接現地での指示、立会い検査を実施し、適正に履行の検査・確認を行った。

協定書に沿って適切な業務委託が行われている。今後も、見直しや改善を行いながら適正な運用がされるよう期待する。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 7月10日	令和5年度 指定管理運営に係る報告事項等について(3月～6月) - 入込状況報告 - 施設利用 - キャンプ事業 - 施設修繕・索道整備等に関する進捗状況 - その他 - キャンプ事業の現況報告 - 冬季シーズンのレンタルコーナーの増設について
第2回 12月19日	令和5年度 指定管理運営に係る報告事項等について(7月～10月) - 入込状況報告 - 施設利用 - キャンプ事業 - 施設修繕・索道整備等に関する進捗状況 - イベント等
第3回 2月29日	令和5年度 指定管理運営に係る報告事項等について(11月～2月) - 入込状況報告 - 施設修繕・索道整備等に関する進捗状況 - イベント等 - その他 - 第2ロマンスリフト降り場における搬器接触案件について
<協議会メンバー> ・札幌市スポーツ局スポーツ部施設課 ・(株)札幌リゾート開発公社 藤野事業部担当職員	

▼ 札幌市関係部局及び利用者団体との連携

札幌市関係部局及び、利用者団体や地域団体との連携を円滑に行った。

① 地域活動の協力を図るため、連合町内会などと連携を図り、良好な関係を築いた。

- ・地域夏祭りの人的支援
- ・交通安全運動地域街頭啓発の参加
- ・町内会行事(DAYキャンプ、スキー教室など)の積極的受入

② 冬期事業の一環として、札幌リ्यूージュ連盟と連携しリ्यूージュ・スケルトン体験会の開催、スキー学習実施時のインストラクターの派遣協力、ウィンタースポーツ塾の開催等実施

▼ 指定管理者の表示

館内、書類の他、各種事業の募集要項をはじめとする配布物にも、指定管理者の表示を行った。

運営協議会を年3回開催し、施設の利用状況や取組み状況の報告、札幌市と管理運営上の課題整理や意見交換などを行うことで、管理水準の維持向上を図る場とした。

年3回運営協議会を開催し、意見交換を行った。また、多様な関係団体との連携や地域活動への協力等を積極的に行っていることは社会貢献として評価できる。

	▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) ▼ 冬期のリフト利用料、及び自主事業に関する料金は適正に収受した。なお、収入については、指定管理事業と自主事業を明確に区分し、経理書類を年度ごとに適切に保管し、経理処理を行った。併せて、現金の取扱いには社内規程等に基づき適正な処理を行った。 ▼ 現金の確認は2名体制で行い、指紋認証式金庫(登録者限定)により管理し、事故、不祥事を未然に防止している ▼ 監査法人や顧問税理士からの助言と定期的な検査・監査を受け、高い透明性とコンプライアンスを確保している。 ・監査法人による会計帳簿・財務諸表などの検査 ・顧問税理士への税務に関する適時確認 ・札幌市による財務検査 ▽ 要望・苦情対応 ▼ 要望・苦情については「接客対応マニュアル」に基づいて、迅速な対応を行った。 ▼ 施設に直接寄せられた要望・苦情は施設責任者(課長)が担当窓口となり、その内容に応じて必要な対応を行った。また、定例ミーティングや業務日誌による一元化した情報共有を行い、改善事項がある場合速やかに対応した。 ▼ 札幌市の判断を要するものは、速やかに報告・相談し、連携を図りながら対応した。 ▽ 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) ▼ 管理運営業務に関する記録や帳簿類は、年度ごとに適切に整備し、仕様書に定められた期間及び当社の規程・規則に則り、適正に管理・保管した。 ▼ 札幌市が示すチェックリストにより、業務・財務に関する自己チェックを前期と後期の2回実施した。 ▼ コンプライアンスやガバナンス、利用者サービスと業務の改善を目的としたセルフモニタリングを実施した。 ①外部監査(監査法人会計監査3回実施) ②PDCAサイクルによる提案項目の進捗管理 ③窓口、電話による市民からの要望などの収集 ▼ 施設の利用状況・利用料金収入状況に関する毎月の報告のほか、修繕完了時の報告、事故発生時の報告を適時行った。また、事業年度終了に伴う管理運営業務の実施状況などの事業報告を行った。	現金の取扱いに関する規程等を活用し、適正な処理を行うことで不祥事を未然に防止する体制を強化している。監査法人からは適正かつ健全な財務処理との評価を受けている。 要望・苦情に対しては迅速に回答ができるよう、受付窓口を明確化にし、理解が得られるように対応した。改善できるものは即時改善。施設や設備改修に関するものについては、所管局へ報告・相談を行うなど、事案解決に向けて誠実かつ適切に対応した。 札幌市が示すチェックリストによる業務・財務検査の実施などにより適正な業務を確保することともに、利用者から寄せられた意見などを業務改善に役立てた。	必要な規程類を整備するとともに、複数の監査・検査により健全な管理に努めている。今後も、コンプライアンスを確保し、透明性の高い財務運営を期待する。 要望対応手続きに関するマニュアルの活用、及び職員間の情報共有により、適切に対応している。 要求水準に基づき適正に対応している。各種報告は迅速に行われることを期待する。
--	---	---	---

(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・契約社員・期間雇用社員に対し、指定管理者の申込時に提案した収支計画書に記載した最低賃金960円(令和5年10月1日発効)を厳守し、部署により最低賃金を上回る時給を支給した。
※時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定割合の割増賃金を支払った。

▼ 労働基準法の改正に伴い、令和2年3月に年次有給休暇の時季指定を含め、有給休暇の取得向上に向け労働環境改善に取り組んだ。

▼ 労働基準法第36条に基づき「時間外労働及び休日労働に関する協定(36協定)」を締結(更新)し、時間外労働の上限は原則として月42時間・年320時間とし、臨時的な特別の事情があり、時間外労働の上限を超えることが予想される施設については、施設・グループごとに特別条項を設定し、所轄労働基準監督署への届出を行った。

▼ 労働者災害補償保険法に基づき、全ての労働者は労災保険に、条件を満たす労働者は雇用保険に加入した。

▼ 厚生年金保険法及び健康保険法に基づき、労働者の勤務形態、家族状況などに応じて厚生年金保険、健康保険に適切に加入し、必要に応じて適切に届け出を行った。

▼ 労働契約法に基づき、平成30年4月1日以降に雇用期間が5年を超える職員については、無期労働契約へ転換する旨、周知・説明を行った。

▼ 高齢者等雇用の安定等に関する法律に基づき、定年(60歳)退職後に、希望者全員を65歳まで継続雇用し、高齢者の雇用を促進した。

▼ 70歳を超える高齢者のスキーインストラクターの採用については整形外科病院と提携し「身体機能検査」を実施して安全に講師として雇用できる環境を整備した。

▼ 障がい者の雇用の促進等に関する法律に基づき、障がい者の雇用促進を積極的に取組みをし、雇用に向けて高齢・障害等の雇用支援機構や人材派遣会社とも協議。

各種関係法令に基づき社内規則などの見直しを適時図り、職員の雇用環境改善、向上に努めた。
また、適時社会保険労務士(専属)のアドバイス受け対応している。

契約社員については勤務状況、適性等を見極めたうえで社員への登用を行っている。
なお、障がい者の雇用は現状未採用につき、引き続き取り組みたい。

A	B	C	D
関係法令に基づき必要な規程を整備するとともに、それらの見直し及び改正等を適正に対応しており、労働安全衛生会議の設置等により、労働者が安心して働くことのできる環境づくりに努めている。			

(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、利用者サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)	各種マニュアルの整備や専門的な資格を有する職員の配置を行うとともに、要求水準以上の各種補償体制を整備した。ゲレンデの安全確保及びリフトの安全運行のため、関係者による情報共有を密にするとともに、利用者の安全を考慮し、事故防止に努めた。	A B C D
	▼ 索道運行の安全統括管理者をはじめ、鉄道事業法に基づき、索道技術管理者を選任するとともに、リフト1基に1名以上索道技術管理員を選任し、安全運行に務めた。 ▼ リフトの運行にあたっては、安全管理規程、索道運送約款、特殊索道運転取扱い細則など各種規程等に基づき、安全確保に努めた。 ▼ コース管理者(札幌スキー連盟安全対策部技術員・日赤救急法指導員)を筆頭に、全日本スキー連盟公認パトロール資格者を配備し救助体制等を管理。また事故発生場所の共有(記号化)を図り、迅速対応を可能にするなど事故対策を行った。 ▼ 利用者の安全確保を至上命題とした「スキー場安全対策委員会」を設置し、エリア内における安全対策を構築した。また、各セクション担当(索道、パトロール、スクール)と連絡を密に行い、安全確保に配慮した運営を行った。 ▼ 拾得物については遺失物法に基づいて、定められた期間内に所轄警察署へ届出を行い適切に取扱った。 ▼ 施設巡回を通じ熊出没の痕跡を確認した際には速やかに関係各所へ報告するとともに、害獣等侵入防止電気柵を設置した。また、利用者にも周知徹底し安全の確保を図った。 ▼ 施設賠償責任保険(交差責任担保特約の付加)、運送保険、車両保険に加入し、利用者及び職員への適切な補償体制を整備した。なお、施設賠償責任保険における賠償額は、対人・対物とも仕様書に示す基準補償額を大きく上回っている(対人/1事故5億円、1人3億円、対物/1事故3億円)。		必要なマニュアルを整備するだけでなく、訓練の実施や研修への参加、熊対策で害獣等侵入防止電気柵を設置する等により、利用者の安全確保等に積極的に取り組んでおり、事故発生時等も適切に対応していると評価できる。
	▽ 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) ▼ 清掃業務 施設の快適な環境を保つため、日常清掃、特別清掃及び廃棄物収集処理は第三者委託により実施し、特別清掃は計画に基づき日常清掃では行うことが困難な高所清掃などを行った。 ▼ 警備業務 開館時間帯は職員が施設内の秩序維持にあたり、閉館後は常駐警備員による警備を第三者委託により実施し、火災、盗難、破壊などの事故発生の警戒・防止を行った。また、閉館時間帯に異常が発生した場合は、職員への連絡・参集体制の整備を図り再度徹底した。	利用者の安全・安心を最優先した管理を徹底し、第三者委託により実施した業務は施設責任者による履行確認を行い、要求水準を維持するとともに、専門的な判断を要する案件については、有資格者による現地調査を実施するなど効率的な管理運営を行った。	法定点検・日常点検を計画的に実施し、修繕及び備品購入についても適宜対応していることは、利用者の安全性・利便性向上に貢献している。

▼ 施設及び設備の保守点検

夏期は適時、芝刈り、剪定、病害虫防除を行い、良好なコンディションを維持した。また、熊の出没による危険回避のため、巡回及び餌となる草などの刈込を実施し、キャンプ事業用として「害獣進入防止柵」を設置し、敷地内の安全維持に務めた。冬期はオープンに向け、索道の基準適合検査、試験運転を行ったほか、シーズン中の定期検査、終了後の検査・整備など法令に基づき、定期点検、整備を行った。またシーズン中のコースの維持管理については、圧雪車によるゲレンデ整備を毎日行い、良好な状態を維持し、パトロール隊員による始業点検を行い、圧雪車オペレーターと連携しコース整備を実施した。尚、リ्यूージュコースの造成は専門的な知識を持った札幌リ्यूージュ連盟に委託し、良好なコース状態を維持するため適時補修等維持管理を行っている。

▼ 修繕

施設などの修繕は、利用者に支障が生じないよう緊急度や破損の状況を考慮し、必要な初期対応を講じたうえで、職員または専門業者にて修繕を行い実施した。なお、緊急度が高いものについては札幌市に報告し、随時打合せを行いながら、損傷を最小限に抑えるよう努めた。また札幌市が直接行う修繕に関しては、要望書を取りまとめ、現地確認を行うなど、市有施設としての効率的な保全に協力した。

▼ 備品管理

日常・定期点検、専門業者による保守点検、清掃などを実施し、異常を早期発見するとともに、適正な管理を実施した。

▼ 駐車場管理

敷地内の事故防止、近隣における交通渋滞を未然に防ぐため、車両誘導などを適切に行った。また冬期における営業時間については、第三者委託による駐車場警備を実施し、土・日曜日、祝日及び混雑が予想される日は警備員を増員し、場内での事故や交通障害が生じないよう対応した。

▼ 除排雪業務

札幌市の除雪基準に基づき、第三者委託先に依頼。また急斜面等スリップが予想される場合は、自社による緊急除雪及び砂撒きにて対応した。その他歩行に支障がある箇所については、適宜職員が砂撒きをし、通路、入口斜面の除雪、凍結時の氷割、雪庇、落雪などの危険箇所立ち入り禁止対応などを行った。排雪時は近隣住宅の迷惑にならないよう配慮し、委託事業者と打合せのうえ実施した。

▽ 防災

▼ 災害発生時において迅速に避難誘導対応ができるよう、消防計画に基づき、年2回、避難訓練を実施した。

▼ 緊急連絡網を常に最新なものに更新し、施設スタッフや関係機関に速やかに連絡・通報を容易にできるマニュアルの整備を行った。

危機管理マニュアルを制定し、天候に応じた対応と役割分担などを明確にするとともに、消防・避難訓練を実施するなど、防災意識の向上に努めた。

災害時に備えた訓練の実施や緊急連絡網作成等、職員の防災意識を高めるとともに、利用者の安全確保に努めている。熊の痕跡を発見した際に、適切かつ早急な対応を行ったことは評価に値する。

(4)事業の計画・実施業務	▽設置目的を達成するための必要な業務 ▼ 四季に応じた札幌らしいスポーツライフを実現するために、取り組みをした。 ▼ 夏期は利用者の安全に配慮しながら、芝生広場、自然散策などの開放、キャンプ事業の他、MTB、ストライダー(ランニングバイク)専用コースを設置した。その他、スキージュニア会員を対象とした、体力向上、健康増進、ジュニア選手育成を目的とする「夏季スキージュニアトレーニング」を実施した。 ▼ 冬期は最短でオープンが出来るよう事前にコース整備を行い、12月より人員体制を整えたが、積雪不足影響を受け、オープンが1月上旬となり、営業期間が大幅に短縮となった。 ▼ スキー学習や地域団体利用の受入れ、スキー指導員派遣、レンタル用具手配などを行った。また、特別支援学校や自衛隊の訓練なども積極的に受入れた。 ▼ リュージュ・スケルトンの各種競技会や体験会を行い、競技力の向上と利用者へ認知度の向上を図った。	年間を通じて、多様な形態での開放を行い、施設を最大限に活用した。特に冬期間は、少雪でも早い時期から滑走可能にするため、夏期からのゲレンデ整備により、早期開業に向けて取り組んだが、今期は雪不足によりオープンが例年より大幅に遅れた。リュージュについては、連盟と連携し、多くの方が体験できるよう、メディアや旅行会社にも積極的に働きかけた。	<table border="1"> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> <tr> <td colspan="4">季節ごとの特性を活かした開放を行うとともに、スキー学習等を積極的に受け入れていることは、スポーツ活動実施の機会拡充に貢献しているものと判断できる。また、今シーズンから無料シャトルバスをアパホテル発着としたことは、主に観光客の利便性向上や利用促進に寄与しているものと評価できる。</td></tr> </table>	A	B	C	D	季節ごとの特性を活かした開放を行うとともに、スキー学習等を積極的に受け入れていることは、スポーツ活動実施の機会拡充に貢献しているものと判断できる。また、今シーズンから無料シャトルバスをアパホテル発着としたことは、主に観光客の利便性向上や利用促進に寄与しているものと評価できる。																																											
A	B	C	D																																																
季節ごとの特性を活かした開放を行うとともに、スキー学習等を積極的に受け入れていることは、スポーツ活動実施の機会拡充に貢献しているものと判断できる。また、今シーズンから無料シャトルバスをアパホテル発着としたことは、主に観光客の利便性向上や利用促進に寄与しているものと評価できる。																																																			
(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 (人) <table border="1"> <tr> <th>区分</th><th>R4年度実績</th><th>R5年度計画</th><th>R5年度実績</th></tr> <tr> <td>フィールド(夏期)</td><td>850</td><td>2,250</td><td>1,180</td></tr> <tr> <td>フィールド(冬期)</td><td>752,965</td><td>777,000</td><td>602,732</td></tr> <tr> <td>リュージュ競技</td><td>604</td><td>610</td><td>475</td></tr> <tr> <td>合 計</td><td>754,419</td><td>779,860</td><td>604,387</td></tr> </table> ▽ 開放日数 (日) <table border="1"> <tr> <th>区分</th><th>R4年度実績</th><th>R5年度計画</th><th>R5年度実績</th></tr> <tr> <td>フィールド(夏期)</td><td>93</td><td>153</td><td>151</td></tr> <tr> <td>フィールド(冬期)</td><td>97</td><td>122</td><td>81</td></tr> <tr> <td>リュージュ競技</td><td>32</td><td>48</td><td>22</td></tr> <tr> <td>合 計</td><td>222</td><td>323</td><td>254</td></tr> </table> ▽ 利用の承認、不承認、取消し、減免、還付等 ▼ 札幌市体育施設条例に基づき、利用料の徴収、減免申請、撮影に関する承認については、同規則、各基準、要綱に基づき、行政執行代理者として、適正な手続きを行った。 ▽ 利用促進の取組 ▼ リフト券・レンタル用具・スキースクール受講を事前予約、決済も可能なWEB販売を新たに導入し利便性の向上を図った。 ▼ 今期よりレンタル、スクール部門にPOSシステム導入し、販売やデータ収集など業務の効率化を図った。 ▼ レンタル用具の拡充を図り、特にスノーボード、ジュニアスキー用具の更新を行った。 ▼ 夏期フィールドでは、キャンプ事業が2年目を迎え、広告や雑誌への掲載など情報発信を強化した。	区分	R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績	フィールド(夏期)	850	2,250	1,180	フィールド(冬期)	752,965	777,000	602,732	リュージュ競技	604	610	475	合 計	754,419	779,860	604,387	区分	R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績	フィールド(夏期)	93	153	151	フィールド(冬期)	97	122	81	リュージュ競技	32	48	22	合 計	222	323	254	今期の夏は制限(前期リフト掛替工事の影響)もなく利用者数は前期と比べ若干増加。冬期は雪不足によりオープンが大幅に遅れたことが影響し、利用者も前期より大きく減少した。 条例、施行規則、要領に基づき、適正に使用承認などを行った。 WEB販売による事前予約、決済システムを導入しキャッシュレス販売の強化、レンタル用具拡充を図った。	<table border="1"> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> <tr> <td colspan="4">冬季は積雪不足の影響により利用件数・開放日数ともに前年度を下回ったが、無料シャトルバスの乗降場所追加やナイター営業を最大限実施するなど、利用促進に向けて積極的に取り組んでいることは評価できる。</td></tr> </table> 条例に基づき適正に対応している。 利用者のニーズを踏まえ、WEB販売による事前予約、決済システムの導入やレンタル用具の拡充など、利用促進に向けた様々な取組を実践していることは大いに評価できる。	A	B	C	D	冬季は積雪不足の影響により利用件数・開放日数ともに前年度を下回ったが、無料シャトルバスの乗降場所追加やナイター営業を最大限実施するなど、利用促進に向けて積極的に取り組んでいることは評価できる。			
区分	R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績																																																
フィールド(夏期)	850	2,250	1,180																																																
フィールド(冬期)	752,965	777,000	602,732																																																
リュージュ競技	604	610	475																																																
合 計	754,419	779,860	604,387																																																
区分	R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績																																																
フィールド(夏期)	93	153	151																																																
フィールド(冬期)	97	122	81																																																
リュージュ競技	32	48	22																																																
合 計	222	323	254																																																
A	B	C	D																																																
冬季は積雪不足の影響により利用件数・開放日数ともに前年度を下回ったが、無料シャトルバスの乗降場所追加やナイター営業を最大限実施するなど、利用促進に向けて積極的に取り組んでいることは評価できる。																																																			

(6)付随業務	▽ 広報業務	ホームページのウェブアクセシビリティ確保については、日本工業規格「JIS X8341-3:2016」の適合レベルAAに準拠していることを試験により確認し結果を公式ホームページで公開した。 また、ホームページの更新責任者と担当者を選任し、制作管理会社による更新作業等の研修会を実施し、適正な情報配信を行った。併せてチラシ配布は市内観光案内所の他、札幌市関連施設、大型スポーツ店等に配布し情報提供を行った。	A	B	C	D
	▼ホームページは、アクセシビリティ、ユニバーサルデザインの考え方にに基づき管理し、総務省作成の「みんなの公共サイト運用ガイドライン」を参考に取組を実施した。また、合わせて多言語化を行い、英語及び中国語繁体字の対応も行った。 ①閲覧者がホームページ上から施設の利用方法や総合案内についてを容易に閲覧できるよう、全ページ下部に掲載した。 ②日本工業規格「JIS X8341-3:2016」を遵守し、ウェブアクセシビリティ方針を公開するとともに、適合レベルAAの準拠への取組を行った。 ③ページの追加作成、適時更新をするため、社内で更新担当者を配置し、ホームページ制作会社と協力のもと更新体制を構築した。 ④ウェブアクセシビリティ基盤委員会が示す「JIS X8341-3:2016 試験実施ガイドライン2016年4月版」に基づき、試験を実施し、適合レベルAAに準拠していることを確認し、適業状況をホームページに公開した。 ・試験年月日:2024年3月 ・結果表明日:2024年3月31日 ・試験の要件:当社公式ホームページである https://www.fujino-yagai-sports.jp/および配下のCMSで作成し、管理する者(代表するウェブページ、テンプレート:12ページ) ・達成した等級:AA ⑤ホームページの作成にあたっては、「札幌市公式ホームページガイドライン」に基づき対応した。 ⑥公式ホームページのほか、SNSの活用による旬な情報配信を行った。 ▼ チラシ作成・配布 施設利用案内や教室募集のチラシを作成し、利用者が入手しやすいよう市内観光案内所、札幌市関連施設などに設置・配布するとともに、各種広告媒体を活用し、施設のPRや情報提供を積極的に行なった。 【主な取組実績】 ①北海道さっぽろ観光案内所、定山溪観光協会、札幌市内主要ホテルに適時配布 ②区役所、区民センターなどに配布 ③札幌市内小学校(南、豊平、中央一部)へのスキー教室案内チラシ配布 ④新聞掲載、情報誌による掲載 ⑤市内6スキー場共同企画(SNOW SAPPORO)にてイベント告知物の掲載	専用ホームページやSNS等の様々な広報媒体を活用するとともに、ウェブアクセシビリティ確保に向けた積極的な取り組みを実施し、利用者数の増加に寄与している。引き続きホームページ等の利便性及び機能向上に取組み、利用者へのわかりやすい情報発信を期待する。				

2 自主事業その他

▽ 自主事業

▼ 自主事業実施状況

区 分	事業数(事業)		参加者数(人)	
	R4	R5	R4	R5
一般事業※1	20	19	2,297	2,255
イベント※2	3	2	727	320
合 計	23	21	3,024	2,575

※1 夏期:キャンプ事業等、冬期:スクール教室関係

※2 冬期:感謝祭他

▼ 夏期は、主にキャンプ事業の他、遊具レンタル等を実施。

▼ 冬期は、SAJ(全日本スキー連盟)公認のスキースクールを運営し、適時検定会の実施、幼児クラスから大人まで、プライベートレッスンなど幅広い世代と多様なレベルに応じたプログラムを提供した。その他スキー以外にスノーボード体験会(初心者向け)を実施した。

▼ スクールでは例年冬休みに実施している、小学生を対象にした「短期間スキー集中レッスン」を開催し、学校行事のスキー授業開始前の事前練習、新たにステップアップに繋げた。また、近隣以外の地域からも気軽に参加できるように、レッスン専用送迎バスルートの一部見直しを行った。

▼ 札幌市内の中学校授業に対してSAJ公認指導員派遣をし、スキー学習の支援を行った。その他札幌市と連携を図り、バイスキー体験会を実施した。

▼ 札幌リ्यूージュ連盟と連携してリ्यूージュ・スケルトン体験会を実施し、同種目の普及と底辺拡大を図り、気軽に体験できるよう旅行会社等にも周知を行った。

▼ レンタル用具・スキースクール受講を事前予約、決済も可能なWEB販売を新たに導入し利便性の向上を図った。

▼ 今期よりレンタル、スクール部門にPOSシステム導入し、販売やデータ収集など業務の効率化を図った。

▼ 教室、イベントなどの自主事業参加者に事故・怪我が発生した場合は、施設管理の瑕疵に伴う施設賠償責任保険と併せて、傷害保険も適用する体制を整備している。

▼ 自主事業の収支については、指定管理業務に関する収支と別に、レンタル業務、スキー教室などの事業部門と人件費等の管理部門で収益区分をした。また、明確に区分できない人件費や本社経費などの管理経費については、各事業の収益規模に応じて適正に配分した。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

【市内企業等の活用】

▼ 物品購入・修繕・役務契約などは、特殊なものを除き、札幌市登録事業者を中心に市内企業へ発注した。

【福祉施策への配慮】

▼ レンタルウェア、スタッフウェアのクリーニングについては、障がい者就労施設事業所等に発注した。

【障がい者スポーツ普及促進の取組み】

▼ 札幌障がい者スキー協会、札幌市スポーツ協会、札幌市と連携し、バイスキー体験会を実施するなど、障がい者のスポーツ環境整備に積極的に取り組んだ。

今期の夏は制限(前期リフト掛替工事の影響)もなく開放できた。冬期は雪不足によりオープンが大幅に遅れたことが影響し、利用者も前期より大きく減少したが、レンタル、スクール部門については、WEB販売(多言語対応)により事前予約、決済も可能とし、利便性の向上を図った。

A	B	C	D
レンタル品の拡充やWEB販売による事前予約、決済システム等の導入、関係団体等との連携によるスキー教室やリ्यूージュ・スケルトン体験会等を実施するなど、自主事業を積極的に行い、市民がスポーツを楽しむきっかけ作りに貢献している。			

特殊な条件の物件を除き、札幌市登録事業者への発注を基本とし、市内企業の活用に大きく貢献した。札幌市が推進する福祉施策及び障がい者スポーツの普及促進に対して、組織的に積極的に取組んでいる。

継続して市内企業を積極的に活用するとともに、障がい者就労施設の活用等、福祉施策に十分配慮しているものと判断できる。また、障がい者スポーツ普及促進について、市の施策の実現に向けて積極的に協力していることは大きく評価できる。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	実施時期: 令和6年2月～3月 回答者数 200件 実施方法: 選択肢形式の設問(プリコード形式)、一部自由記述式の質問紙による調査とWEBアンケートの併用
結果概要	年代: ~20代48%、30~40代37%、50代~60代12%、70代~3% 居住地: 札幌市内90% 来場手段: 自家用車80%、送迎バス等20% 情報手段: WEB・SNS88%、口コミ等12% 接客満足度85% 総合満足度: 88% 結果: 地元中心、年代ファミリー層中心 総合的には接客、満足度は概ね水準を達成
利用者からの意見・要望とその対応	(要望) スクール等の送り迎えの際、送迎用スペースを確保して欲しい。 (対応) 駐車場警備業者と協議し、臨時駐車場に旋回スペースを確保した。 (要望) 坂道でスリップし衝突事故を起こした。事故が起きないように対応して欲しい。 (対応) スリップが予想される日は坂道に滑り止め砂の適時散布、一定の車間を保てるよう車間の調整を警備員に指示した。

アンケート結果は、概ね目標(80%)は達成しているが、今後来場者からの意見等は全体で共有し、反映させ、顧客満足度については更に向上させるよう、引き続き魅力のある施設環境に心掛ける。

A B C D
総合満足度及び接客満足度ともに目標水準以上を維持しており、適正な施設運営が行われているものと判断できる。

▽ 収支

(千円)

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	283,692	0	▲ 283,692
指定管理業務収入	219,420	0	▲ 219,420
指定管理費	131,200		▲ 131,200
利用料金	88,220		▲ 88,220
その他	0		0
自主事業収入	64,272		▲ 64,272
支出	306,707	0	▲ 306,707
指定管理業務支出	234,751		▲ 234,751
自主事業支出	71,956		▲ 71,956
収入-支出	▲ 23,015	0	23,015
利益還元			0
法人税等			0
純利益	▲ 23,015	0	23,015

▽ 説明

▼ 利用料金収入は、雪不足によりオープンが大幅に遅れたことが影響し、計画より●●●●●千円減収

▼ 自主事業収入も上記同様計画より●●●●●千円減収

コロナ禍は収束を迎え、冬期において来場者は徐々に回復の兆しもある。しかしながら、今期は雪不足によりオープンが大幅に遅れたことが影響し、利用収入、自主事業収入共に決算は計画に対し未達となった。支出については、収入減に伴い決算は計画に対し減額となった。

A B C D

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持 札幌リゾート開発公社の財務状況等は、令和5年度黒字決算になる見込み。当該事業単独においては収益も安定してるため、経営能力に問題はない。また、コロナ禍収束のなか構成事業も収益回復が見込まれ自己資本比率は75.5%と、安定的な経営に資する財源を有しており、今後の事業運営に影響はない。		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 個人情報とは、当社の「個人情報保護管理規程」に基づき、階層別研修においてリスクマネジメントに関連した、ソーシャルメディアリスクへの予防対策や、利用上の注意なども踏まえ各職員へ取扱いの徹底を図った。情報公開条例等に関しても、指定管理者としての役割や義務を十分に認識し、すべて規定の手続きに基づき適切に対応した。 また、不当要求防止責任者の配置を推進し、暴力団の排除の推進に関する条例へ適切に対応した。		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
夏期は、夏休み期間の荒天が大きく影響し、キャンプ利用者数は前期より減少したものの、全体ではリフト掛替工事の制限等もなく、登山者等の利用、近郊小学校の遠足行事等も実施することができた。 今シーズンは雪不足によりオープンが大幅に遅れ、前期より20日遅い1月9日に山麓部分のみオープンし、1月14日によろやく全面滑走可能となった。今期の取組みとして①WEB販売新規導入、②レンタル、スクールコーナーの改装、③無料送迎バス路線見直し、など利便性の向上を図った。しかしながら当初のオープン遅れが大きく影響し、利用料収入等は計画を下回る結果となった。	コロナ禍収束により利用者も回復の兆しもあり、当該事業において従前より実施してきた設備投資を最大限活かし、コスト節減等も図り収支改善や運営体質の強化など施設価値の向上に取組む。 【具体的な取組み】 ・WEB販売の更なる浸透 リフト券、レンタル、スクールの事前予約、決済システムを国内のほか、多言語により海外にも周知させる。 ・レンタル部門の強化 レンタル用具の拡充(スノーボード)、販売導線の見直しによる混雑緩和等

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
指定管理期間としては、4年目であるが、安定した管理運営を行っており、利用者満足度も高い水準を維持している。 多岐に渡る研修を実施することで職員の知識や意識向上を行い、組織運営の質の向上に役立てている。 また、無料送迎バス路線の見直しやレンタル用品の拡充を行い、利便性の向上に努めるとともに、教室や体験会を積極的に実施し、スポーツを楽しむきっかけ作りに貢献している。 今後も、利用者ニーズを踏まえた更なるサービス向上や夏季期間も含めた施設の魅力向上、効率的な運営管理に期待する。	引き続き、法定点検・日常点検の画的な実施や、修繕等の適宜対応など、利用者の安全を十分に確保した管理運営を徹底するとともに、利用者のニーズに応じた利便性向上に努めていただきたい。また、障がい者の雇用に向けた取組も継続すること。