

セルフモニタリング報告書（令和7年度分）

令和 8 年 4 月 30 日

施設名：ときわスケートセンター

指定管理者名：北海道ビル総合管理株式会社

所管課名：総合政策部観光スポーツ室 スポーツ都市推進課

モニタリング項目	指定管理者コメント	自己評価				
1 事業計画の達成度						
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理運営が行われたか。	事業計画に基づき、予定した企画は全て実施出来ました。	A	B	C	D	E
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。	施設の3月末での完全閉鎖の関係もあり、所謂「閉館」の影響と思われる利用希望が多く、利用者・利用率も昨年を上回る結果となりました。	A	B	C	D	E
施設の設置目的にあった成果は上がっているか（目標値を設定していないその他の施設）。		－	－	－	－	－
自主事業は計画どおり行われたか。	自主事業は、各スケート教室などは予定を上回る利用がありましたが、主事業の「カーリング体験」事業が振るわず、計画事業は全て実施致しましたが、利用者数などは予定には及びませんでした。	A	B	C	D	E
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組が行われているか。	・障がい者団体利用時には、団体ボランティアとの協働により被災時避難訓練を実施 ・市内高校からの職業訓練体験の受入 ・障がい児施設のスケート体験に協力	A	B	C	D	E
2. 利用者の満足度						
利用者の満足が得られているか。	利用者アンケート結果：満足・やや満足の合計で96％（前年度92.3％）の評価を頂きました。設備・機器についての苦情・要望が今年度で閉館という事もあり、ほぼ無かったことも大きな要因と考えております。	A	B	C	D	E

利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。	アンケート調査と職員の直接聞き取りを実施、特にアンケートについては改善事項の大切な資料となりますので注力いたしました。	A	B	C	D	E
利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。	設備・機器についての構造上の意見・要望については、今年度閉館との事で全般的に数としては少なく、対応可能な事案については速やかに実施いたしました。	A	B	C	D	E
3 管理運営の効率性						
経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。	閉館効果と思われますが、予想外の利用申し込みがあり、反面利用時間の大きな伸びは、大きな経費増につながってしまいました。ただ、通常でも機器への負担が大きなことも有った状況なので、必要経費との認識で考えております。	A	B	C	D	E
一部業務の再委託に要している経費は、適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。	人件費や諸物価高騰により一部からは契約見直し要望等が有りましたが、委託内容の見直しなどにより予算の範囲内での委託内容に収めることができました。	A	B	C	D	E
収入増加のための取組はされているか。	施設（建物・機器）の老朽化と、猛暑による結露対策や冷凍機フル回転でも氷上の緩みが止められない状況などにより、リンクのコンディション維持に支障が出ましたが、閉館効果による増への予約分については何とか対応できました。	A	B	C	D	E
4 適正な管理運営						
職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。	窓口対応・接客などは通常通り実施いたしました。また、昨年来継続していた被災時の緊急避難に関する件については、市の担当者を講師に招いた研修や、障がい者団体利用時には団体ボランティアとの協働作業での実地研修にも努めました。	A	B	C	D	E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	施設の老朽化による事故防止の為に予防保安に努めました。リンク内ではセーフティーゾーンの配置や保護具に関しては団体対応出来る数は必ず用意しての対応を実施致しました。	A	B	C	D	E

人員配置及び職員の管理体制は適正か。	一時機製氷員の傷病休職退職が続き、申告している人員配置には満たない状況になりましたが、本社からのホッケー経験者職員の応援を仰ぎ不足を招かない配置に対応いたしました。	適		不適
施設の平等な利用等について、適切に処理されているか（使用料の減免、還付含む。）。	スポーツ協会主催の年度当初の「リンク調整会議」を基に、利用団体への広報・連絡の徹底、更には個人・少数グループ、各団体との調整に努めております。（使用料にの減免・還付についても条例・規則に基づき適正に処理しております。）	適		不適
利用者の個人情報等について適正に管理が行われていたか。	個人情報保護法に順守と、申請書等における個人データは施錠付き書庫管理の実施などにより遺漏防止に努め適正に管理しております。	適		不適
収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。	収支状況・会計処理ともに適正に管理しております。	適		不適
施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。	施設・設備の保守点検等は適正に実施致しました。	適		不適
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	書類・備品とも適正に管理しております。	適		不適
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。	法令、協定を遵守し適正に管理致しました。	適		不適

5 地域貢献						
雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。	職業訓練センター、ハローワーク経由での市内在住者の雇用を継続、資材調達・再委託も特殊な機器を除き市内事業者へ発注いたしました。	A	B	C	D	E

- A：目標、事業計画を上回る取組がされており、管理運営状況は極めて良好である。
- B：目標、事業計画どおり又はそれ以上の取組がされており、管理運営状況は良好である。
- C：概ね目標、事業計画どおり行われており、管理運営も適正で、特段問題は見られない。
- D：目標、事業計画において一部未達成があるなど計画内容を下回っており、又は管理運営において一部不適正な部分があるなど、改善が必要と認められる点がある。
- E：目標、事業計画の内容を大幅に下回っており、かなりの部分において改善が必要である。

総合評価

★★★★★

【★の数が5～0の6段階評価で評価しています。】

〈 4 適正な管理運営において不適がある場合、その理由と今後の対応について 〉

指定管理者の自己評価（全体を通して）

1年間を振り返りますと、よく最後の1年間運営できたとの思いがあります。機器はキャパオーバーでとんでもない電気料がかさみ、製氷部門では傷病退職者が重なり、本社からの応援職員を配置することで凌いでいる状況にありながら、閉館と知れ渡ると利用申し込みが「ときわ」指定で増える状態となりました。本来であればお断りも考えられる状況でしたが、最後まで利用者様の意向を尊重しようとの考えで運営いたしました。機械は正直ですので何度も故障しましたが、修理不能は製氷員での手作業で対応、ザンボニーのオイルパイプが破損してリンク内にオイルを散布した状況では、次枠利用チームの方々が協力をしての除去作業と、施設側の努力だけではなく利用者の方々の協力があつての1年間と感じております。

セルフモニタリング報告書（令和7年度分）

令和 8 年 4 月 30 日

施設名：新ときわスケートセンター

指定管理者名：北海道ビル総合管理株式会社

所管課名：総合政策部観光スポーツ室 スポーツ都市推進課

モニタリング項目	指定管理者コメント	自己評価				
1 事業計画の達成度						
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理運営が行われたか。	昨年に続き、4月と6月パラアイスホッケー日本代表合宿を受入、令和8年2月～3月末まで照明工事のため臨時休館などがありましたが、基本的には計画通りの管理運営が出来ました。	A	B	C	D	E
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。	7月の津波警報発令の際の臨時休館や工事休館などにより、予定の営業日数よりは減少しておりますので、利用者数、利用収入ともに目標値には到らない状況となりました。	A	B	C	D	E
施設の設置目的にあった成果は上がっているか（目標値を設定していないその他の施設）。		－	－	－	－	－
自主事業は計画どおり行われたか。	自主事業については、すべて計画通り実施いたしました。元々教室以外の事業開場設定が少なかったこともあり、閉館等の影響はほぼ無く予定通りの運営が出来ました。	A	B	C	D	E
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組が行われているか。	・障がい者団体利用時には、団体ボランティアとの協働による被災時避難訓練の実施 ・市内高校からの職業訓練体験の受入 ・障がい児施設のスケート体験に協力	A	B	C	D	E
2. 利用者の満足度						
利用者の満足が得られているか。	利用者アンケート結果：「満足」「やや満足」が96％との評価をいただきました。不満項目で一番高かったのは、利用料金項目で、これは施設単体では決められる事案ではないので市との検討課題として考えております。	A	B	C	D	E

利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。	アンケート調査と聞き取り調査を実施、これらは改善事項の大切な資料となりますので注力しました。	A	B	C	D	E
利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。	施設構造上は苦情等に対応が困難ではありますが、施設で対応できることについては速やかに実施しております	A	B	C	D	E
3 管理運営の効率性						
経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。	施設維持に関しては、職員で施行可能な修繕等は、職員により解決する方針で運営しており、可能な限り自主保全に務めております。	A	B	C	D	E
一部業務の再委託に要している経費は、適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。	人件費や諸物価高騰により、一部からは契約見直し要望等がありましたが、委託内容の見直しなどにより予算の範囲内での委託内容に収めることができました。	A	B	C	D	E
収入増加のための取組はされているか。	SNSを利用し空枠のご案内、利用者との打ち合わせ等を通じ利用時間確保など提案しております。提案により個人・少人数グループの利用が増加し今期で50件ほど確保することができました。	A	B	C	D	E
4 適正な管理運営						
職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。	昨年度来継続していた被災時の緊急避難対応については、正に7月の津波避難騒動につながりましたが、選手避難に気が生き過ぎ選手移動バスの誘導にまでは対応できなかった反省や、障がい者団体利用時の関係者との連携など貴重な情報収集の取組を実施致しました。	A	B	C	D	E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	設備機器の日常安全点検について、シフト交代時の引継ぎを確実に行うことにより、設備の不備による事故等の報告は今期もありませんでした。リンク内では危険滑走防止の為に巡視や、セフティーゾーンの設置などは安全対策に配慮しております。	A	B	C	D	E

人員配置及び職員の管理体制は適正か。	施設運営必要人員を協定に基づき適正に実行しております。	適		不適
施設の平等な利用等について、適切に処理されているか（使用料の減免、還付含む。）。	スポーツ協会主催の年度当初の「リンク調整会議」を基に、利用団体への広報・連絡の徹底、更には個人・少数グループ、各団体との調整に努めてお有ります。（使用料にの減免・還付についても条例・規則に基づき適正に処理しております。）	適		不適
利用者の個人情報等について適正に管理が行われていたか。	個人情報保護法の遵守と、申請書等の紙媒体データは施錠付書庫管理の実施などにより、情報漏洩防止に努め適正に管理しております。	適		不適
収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。	収支状況・会計処理ともに適正に実施しております。	適		不適
施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。	施設・設備の保守点検等は適正に実施致しました。	適		不適
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	書類・備品等の管理は適正に実施致しました。	適		不適
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。	法令・協定等を遵守し適正に管理運営を行いました。	適		不適

5 地域貢献

雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。	職業訓練センター・ハローワーク経由での市内在住者の雇用を継続、資材調達・再委託も特殊な機器材を除き市内事業者へ発注いたしました。	A	B	C	D	E
---------------------------	--	---	---	---	---	---

A：目標、事業計画を上回る取組がされており、管理運営状況は極めて良好である。

B：目標、事業計画どおり又はそれ以上の取組がされており、管理運営状況は良好である。

C：概ね目標、事業計画どおり行われおり、管理運営も適正で、特段問題は見られない。

D：目標、事業計画において一部未達成があるなど計画内容を下回っており、又は管理運営において一部不適正な部分があるなど、改善が必要と認められる点がある。

E：目標、事業計画の内容を大幅に下回っており、かなりの部分において改善が必要である。

総合評価



【★の数が5～0の6段階評価で評価しています。】

〈 4 適正な管理運営において不適がある場合、その理由と今後の対応について 〉

指定管理者の自己評価（全体を通して）

今年度については、工事の関係や津波に係わる臨時休館もあり、利用者の方々にはご不便をおかけいたしました。また、通年アンケートで上がっていた照明の課題は次年度より解消されることと思います。正直これが無くなるだけで苦情の大半は消えると思うと、施設としても安堵いたしております。利用日数の違いで利用者数等直接前年度比較はできませんが、幾分利用者は減少傾向にありました。「ときわ」の閉館にかなり利用者さんの足が引っ張られた感は現場では強く感じられましたので、利用に関する危機感は正直あまり感じてはおりません。むしろ幼稚園・保育園の関係者の方々と利用受付相談の延長で今期は障害児サービスの受入の取り組みなど施設の平等な利用に幅を広げることができました。また、個人・少人数グループとの情報交換による新たな利用拡大への糸口となる取り組みが出来た1年となったと感じております。