

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： nepiaアイスアリーナ（白鳥アリーナ）

指定管理者名： 公益財団法人苫小牧市スポーツ協会

所管課名： 総合政策部 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。	第5期事業計画並びに、令和7年度事業計画に基づき管理運営を行い、2年目の運営は大きな問題なく終了いたしました。令和7年度は月1回の事務局会議を行い、第5期事業計画内容の検証や業務効率化、予算の執行状況や施設の利用状況等、実態の把握を行ないました。また、安全・安心・快適な空間の確保を目指し、各種点検や施設修繕など積極的に取り組みました。目標に掲げた利用人数100,000人以上を大きく上回る163,662人を達成しました。	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。	「市民の心身の健全な発達及び体育の普及振興を図る」白鳥アリーナの設置目的のもと、昨年比で一般滑走利用は779名増、トレーニング室で757名増、大会催し物で25,622名増等、施設全体で12,642名増加し大幅な利用増となりました。	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。	事業計画では、19事業中、定員を満たさず中止とした2事業を除く17事業を実施し、教育旅行誘致事業では、道外からの高校生修学旅行でスケートやアイスホッケーなどを体験いただきました。また、追加の自主事業として冬季オリンピックアイスホッケー女子日本代表を応援するパブリックビューイングを実施した他、「氷のおえかき広場」を実施し家族連れを中心に大変好評な事業となりました。	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。	年間利用調整は、リンク調整会議を開催し、基本枠・大会調整など、他の指定管理者、苫小牧アイスホッケー連盟、苫小牧スケート連盟と意見交換を進めております。民間企業、利用者との花壇整備事業は17年目を迎え地域との協働・連携が定着しています。一般滑走時には安全確保のため、ボランティアを配置し、監視業務を強化しています。また、スケートワンポイントレッスンも利用者から好評をいただきました。施設見学や市内小中学校の職場体験を積極的に受け入れ、駐車場・ロビーを利用したイベントを誘致し、普段スケートリンクを利用しない市民、近隣住民にnepiaアイスアリーナに親しんでいただける取組を行いました。行政施策への協力では世界自閉症啓発デーや施設のライトアップで施策と連携した取組を行いました。	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。	利用者アンケートの結果は、「満足、やや満足」の回答が97%。職員の対応に関しては、100%の回答をいただいています。いただいた意見は、職員間で共有し早急に対応することを常に心がけています。やや不満と回答した利用者の意見に耳を傾け、本年度以上の利用者満足度を得られるよう鋭意努力して参ります。	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。	施設内にお客様の声BOXを設置して、利用者の意見を把握しています。受付にお話しいただいた意見は記録し引継ぎを行っております。また、ホームページお問合せフォームからも随時ご意見をいただける体制となっています。自主事業参加者にはGoogleフォームを利用したアンケートを実施するなど、意見の把握を行っています。	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。	苦情対策マニュアルにより、苦情受付・経過記録書を作成し、苦情解決責任者へ即座に報告し、解決策を検討し、職員間で情報共有を行っています。苦情の内容は必要に応じスポーツ都市推進課に報告する他、月次報告にて報告を行なっています。 令和7年度に寄せられた苦情3件については、全て対応済みです。	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。	事務用品や施設用品など消耗品削減に努めている他、予算の比重が高い光熱水費については、こまめな消灯や動力設備の運転方法の工夫、製氷車の機能を最大限に活用し、散水回数を減らす工夫などを行なっています。 また、職員の業務効率向上について、事務局会議において協議しており、会議資料は印刷をせずiPadを利用していることや、リンクの請求書をデータで送信するなど、ペーパーレス化に取り組んでいます。	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。	委託業務は、専門業者に再委託していますが、毎年仕様内容を協議し、見積もりを徴取し、当協会会計規程に則って契約を締結し適切に処理しています。清掃業務に関しては、お掃除ロボットの導入により仕様内容を見直し、コスト削減に取り組みました。	A	B	C	D E
収入増加のための取組はされているか。	リンク最終枠の利用拡大を目的に、利用料金減免申請を行い、利用しやすい料金設定とすることで、利用団体を増やし、利用料金の確保に努めている他、日中の稼働率が低い時間帯を活用した、教育旅行等の道外からの誘客に取り組み、アイスホッケーやスケートの体験で収益の増加に努めました。また、付帯設備の収益増にも取り組み、駐車場やロビーを活用したパンフェスなどのイベントを誘致し収入増に努めた他、会議室にスポーツ団体以外の企業や団体の会議や展示会、企業研修などへ貸出を行い利用料金の増収に努め約150%収入増となりました。第3木曜日の休館日を開館し、開館日数を拡大し、約100万円の収入増となっております。 休館期間中の取り組みとしては、FUTURE PEACE STREET in TOMAKOMAIへの貸館を行うなど収入増に努めました。	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）。	新採用者には採用前に組織・規則・基本的マナーの研修を実施。7月のシーズンスタート前には電光掲示板、照明、放送設備、トレーニング機器の使用方法やAirレジ等現金の取り扱い方法の職場内研修を実施しました。また、事務員、技術員、受付職員など全職員を対象とした普通救命講習会を実施し、職員の救命意識と技能の向上を図りました。指定管理者としての資質の維持向上を目指し、(公財)日本スポーツ施設協会公認スポーツ施設管理士、スポーツ施設運営士は正規職員全員が取得しており、新採用職員の資格取得研修参加も積極的に進めます。	A	B	C	D E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	繁忙期や混雑時などの一般滑走利用者の安全対策のために、リンクで滑走しながら監視業務を行う、一般滑走監視ボランティアを配置し、安全対策強化に努めています。また、万が一のために(公財)日本スポーツ施設協会のスポーツファシリティーズ保険（指定管理者制度対応保険（施設所有（管理）者賠償・責任保険・スポーツ災害補償保険・昇降機賠償責任保険））に加入しリスクヘッジの対策としています。技術員の安全対策として、リンク作業の際、ヘルメットの着用、滑りにくい靴の使用を徹底し、職員の安全対策を行なっています。	A	B	C	D E
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	第5期指定管理より、3交代勤務を2交替勤務に見直し、夜間機械警備とすることで、人員を削減しましたが、管理運営の質を落とさず適正な施設運営を継続しています。管理運営の責任者（館長）は、スポーツ協会専務理事が兼務し、指定管理担当の管理職を配置し、館長をサポートできる体制を整えています。また、全職員対象に面談を年1回実施し、職員へのフィードバックや意見を聞く機会を作っています。健康診断の実施はパート職員含め受診率100%となっており、職員の健康管理についても十分配慮をしています。	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。）。	関係法令を遵守、理解することに努め、職場内研修による理解の徹底を図り、公共施設の平等な利用確保に努めています。施設使用料の減免、還付については、体育施設使用料減免取扱規定に基づき、苫小牧市が主催・共催する事業や障がい者、障がい者団体が利用する際は、施設利用料を適切に減免しています。また、リンクの一般枠については受付方法をホームページで公表し、特定の団体に偏ることの無いよう配慮しています。	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。	個人情報保護法に基づき当施設の指定管理者として、その保有する個人情報の適正管理に関して、行政機関と同様の義務を負うことを認識しています。当協会では、新たに個人情報保護方針、個人情報保護規程、個人情報の取扱いに関する外部委託管理規程を定め、個人情報の取扱い事務の徹底を図っております。文書等の重要度に応じ、施錠管理することや、文書保存期間が過ぎた書類の廃棄、70歳以上スポーツ施設無料利用券の取り扱いに関しては、承認フローの見直しや個人情報の保管方法の見直しを行い、適切な個人情報管理を行う他、管理職による定期的なチェックを図っております。	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。	公益法人会計基準に基づき会計帳簿及び計算書類の作成を行い、予算や決算帳票類は毎年、適切に情報公開されており、行政庁からの指摘などはありません。また、人件費等の消費税申告業務や決算書類については、税理士委託による確認を行い、遅滞なく業務を遂行しています。スポーツ都市推進課が行う実地調査において指摘事項は無く適正に処理しています。	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。	冷凍機設備や消防設備など法定点検をはじめ、設備関係の機能保持のための定期点検を設置業者や市内の専門業者に委託し、適正に実施しています。点検にて不備が発見された際は、業者からの報告のもと速やかに修繕をしています。日々の職員による巡回監視業務で発見された故障や破損については、予め作成している緊急連絡先により対応する体制としており、夜間職員不在時には、夜間機械警備により、設備の異常や侵入者への対応は警備業者が施設に駆けつけ、担当職員に連絡が入る流れとなっており、万全の体制を取っています。	適		不適		
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	各種規程に基づき、個人情報など業務上重要な書類については、鍵のかかるキャビネット等に保管しています。また、備品や保管書類等についても鍵のかかる倉庫にて適正に管理を行なっております。備品については、備品台帳により管理を行い、廃棄による手続きは都度スポーツ都市推進課に協議を行い適正に管理を行なっております。	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。	地方自治法、消防法、労働関係法、個人情報保護法などの関係法令、苫小牧市白鳥アリーナ条例、白鳥アリーナ規則、苫小牧市総合計画、苫小牧市スポーツ推進計画、基本協定書に定める内容を十分理解し、管理運営に努めており適正管理が行われております。令和7年度は、管理職へのコンプライアンス研修を行い、法人のガバナンスの強化に努めております。	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。	労働条件等に関して社会保険労務士への相談のもと、労働者が不利益を被らない様、雇用契約書を交わしております。また、職員労働組合と36協定を締結し、過重労働とならないよう、改正労働基準法、その他労働関係法規を遵守した就業体制を確保しています。職員の雇用については、地元採用を基本としており、現在在籍している職員は全て苫小牧市民となっております。資材調達や再委託は、地元の業者を優先し地域貢献に努めています。	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）

私たちスポーツ協会は、公益法人であることから「不特定多数の者の利益を実現すること」が事業実施の根底もあり、指定管理の基本協定書、法令や条例に基づき、非営利団体として全ての利用者が差別を受けることなく、公平・平等に利用できる施設運営に努めております。

第5期指定管理の2年目は、安全・安心で快適な施設運営を行うとともに、利用人数の大幅な増、経費の縮減を達成しています。令和7年度は、国際大会・全国大会規模の大会が多くはありませんでしたが、大きなトラブルなどもなく万全のリンクコンディションで利用いただくことが出来ました。また、教育旅行誘致事業では道外からの利用団体を誘客し、普段体験できないスケートやアイスホッケーの体験を提供し大変喜ばれたところです。また、ミラノ・コルティナ冬季五輪アイスホッケー女子日本代表を応援するパブリックビューイングや氷のおえかき広場など新たな事業も実施してきたところです。

さらに、付帯設備の有効利用として、駐車場やロビーを利用した「パンフェス」などのフェスイベントを多く誘致するなど、今までになかったイベントも実施され、スケートだけではなく、施設を最大限に活用し、多くの市民に足を運んでもらえる努力を行いました。

来場者は、各種イベントなどの実施で過去最高の163,662名を達成し、昨年に続き年間利用者が目標の10万人を超えました。次年度も多くの方の市民の皆様、道内外からの利用の促進に努め、令和7年度実績を超えることを目標に集客努力を続けて参ります。

nepiaアイスアリーナは令和8年9月で30周年を迎えます。私たちは引き続きnepiaアイスアリーナを拠点に、苫小牧市におけるスポーツ普及、振興に取り組み、加盟競技団体や地域の団体、ご利用者様が気持ちよくご来館いただける施設運営に取り組みます。