

セルフモニタリング報告書（令和元年度分）

令和2年4月30日

施設名 苦小牧市ときわスケートセンター
 指定管理者 北海道ビル総合管理株式会社
 所管課名 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。	年度終盤のコロナ感染による休業等の影響はあったものの事業計画に従い、適切に運営することが出来ました。	Ⓐ・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。	全利用者数はメンテナンス休館の2ヶ月とコロナ感染による休業等が相まって開館日数が前年よりも63日減少した影響もあり、前年比72.7%となりました。利用率は(新ときわ)での一般滑走の使用比率を上げた為前年とほぼ同じ50%で推移しました。	A・Ⓑ・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	カーリング体験においてはコロナ感染による直前のキャンセルが4件発生したにも拘らず、前年よりも実施回数で9件、参加人数で549人と2年連続の大幅な増加となり、計33回実施しました。目的外使用ではありますが、タイヤテストを8回実施し、道内外より238名の方にお越し頂きました。	Ⓐ・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。	災害時対応の手引の策定に伴う協定書を苦小牧市と取り交わし、「一時避難場所」として施設を開放し、市民の皆様へ安心、安全を提供しております。	Ⓐ・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。	老朽化による設備改善の要望はあるもののアンケート調査では満足度88%と日頃からの職員による設備管理の徹底や利用者へのこまめな配慮が評価につながったと自負しております。	Ⓐ・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。	常時アンケートBOXを設置しており、来館者にお声掛けをし、要望等の把握に努めております。	A・Ⓑ・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。	可能な限り早急に対応致しました。	Ⓐ・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。	平日の一般滑走時は入館者ゼロの時間帯に消灯して節電を図る等、こまめに気を配り、経費節減を図りました。エコキュートの使用に関してもデマンド管理の徹底を行い、必要最小限の運転を心掛けました。	Ⓐ・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。	適切な水準で行われております。	Ⓐ・B・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。	利用収入の維持を図りつつ、自主事業におけるカーリング体験やタイヤテストの実施により道内、本州からの来館者を呼び込み、新たな利用者の拡大を図り、幅広い客層の確保に努めており、前年を大幅に上回る実績を実現しました。	Ⓐ・B・C・D・E

4 適正な管理運営		
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	適正な人員配置をしております。	A・(B)・C・D・E
職員の能力向上に向けた取組は行われたか(研修等)。	下記の研修を実施致しました。 ・自衛消防訓練 ・AED研修 ・保護具装着訓練 ・接遇マナー ・安全、コンプライアンス講話	(A)・B・C・D・E
施設の平等な利用等について、適切に処理にされているか(使用料の減免、還付含む)。	条例に基づいて適正に処理しております。	(A)・B・C・D・E
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。	個人情報保護条例に基づいた管理を実施しております。	A・(B)・C・D・E
収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。	適正に処理しております。	(A)・B・C・D・E
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。	適正に処理しております。	(A)・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	適正に処理しております。	(A)・B・C・D・E
安全対策(事故防止等)は十分だったか。	一般滑走時の事故防止を念頭に手袋・帽子着用の徹底、リンク内の監視体制の強化、定期的な館内アナウンス放送による注意喚起を実践し、安全対策の徹底を行っております。	(A)・B・C・D・E
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。	法に基づいた管理を実施しております。	(A)・B・C・D・E
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。	ハローワークからの紹介等で地元出身者中心に雇用し、備品購入、修繕においても地元業者へ要請するよう配慮しております。	(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 : 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切な部分があるなど、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。

自己評価 ★ ★ ★ ★ ☆

(最大評価を★5つとし、5段階評価で星を塗りつぶしてください。)

指定管理者の自己評価(全体を通して)

メンテナンス休館の2ヶ月、コロナ感染による休業等により開館日数が前年よりも63日減少した影響で全利用者数、使用料・利用料収入共に減少となりました。

経費節減を念頭に一般滑走入館者ゼロ時に消灯する等こまめな管理により電気使用量は若干減少となり、灯油使用料も暖房等の適度な使用により使用量・金額共に減少しました。

自主事業においてはカーリング体験を前面に打ち出し、社員旅行や修学旅行の観光コースの一環として本州、道内より33件 1,172名の方々にご利用頂きました。
苫小牧観光の一拠点として営業活動を継続して参ります。

アンケート調査では老朽化に伴う、設備改善の要望はあるものの満足度88%と日頃からの職員による設備管理の徹底や利用者へのこまめな配慮が評価につながったと自負しております。
良質な氷づくりと接客サービスを怠らず、利用者の皆様のご期待に応えて参ります。

地域への貢献として災害時対応の協定書を苫小牧市と取り交わし、一時避難場所として開放し、市民の皆様へ安心、安全を提供しております。

今後も氷都苫小牧のシンボルである、スケートリンクの管理運営をお預かりし、製氷員を筆頭に良質な氷を提供し、利用者の皆様からのご要望に応え、市民の皆様に愛されるスケートセンターを目指して参ります。

セルフモニタリング報告書（令和元年度分）

令和2年4月30日

施設名 苦小牧市新ときわスケートセンター

指定管理者名 北海道ビル綜合管理株式会社

所管課名 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。	年度終盤のコロナ感染による休業等の影響はあったものの事業計画に従い、適切に運営することが出来ました。	(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。	コロナ感染による臨時休業が続いた影響で全利用者数は前年比92.0%に留まりました。一般滑走も同様に減少したものの固定客が定着しつつあり、前年比94.3%と健闘しました。使用料・利用料収入も同様に前年比92.6%と減少しました。利用率は前年とほぼ変わらず、78%で推移しました。	A・(B)・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	カジュアルホッケーにおいては28回実施し、延べ365名が参加し、回数・人数共に前年を下回り、今後は3つのカテゴリーの設定方法を検討して参ります。カーリング体験の実施はストーン等のリンク間の移動を極力回避する為(ときわ)使用が増加し、若干の減少となりました。	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。	①市内の幼稚園・小学校からの要請で防具の貸出しを行い、地域への支援活動を実践しております。 ②中央高校からの要請で生徒2名を受入れ、インターシップ(職業体験)を2日間実施しました。	(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。	アンケート調査では満足度85%の評価を頂きました。リンクコンディション・設備の管理のみならず、使用時の利便性を考慮する等接客サービスを怠らず勤務しております。	(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。	常時アンケートBOXを設置し、来館者にお声掛けをし、ご要望等の把握に努めております。	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。	可能な限り早急に対応致しました。	(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。	デマンド管理の強化で電気基本料金の節約を図り、平日の一般滑走時の入館者ゼロの時間帯にも消灯する等経費節減を心掛けました。	(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。	適切な水準で行われております。	(A)・B・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。	年数回の本州等へのアイスホッケー合宿の営業活動により複数年にわたって利用頂ける、高校・大学が定着し、まとまった利用収入の確保が可能となりました。カーリングにおいては観光協会様に同行し、北海道教育旅行説明会・相談会に参加し、全国からの体験申込みを頂いております。	(A)・B・C・D・E

4 適正な管理運営		
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	適正な人員配置をしております。	A (B) · C · D · E
職員の能力向上に向けた取組は行われたか(研修等)。	下記の研修を実施いたしました。 ・自衛消防訓練 ・AED研修 ・保護具装着訓練 ・接遇マナー講話 ・安全、コンプライアンス講話	(A) · B · C · D · E
施設の平等な利用等について、適切に処理にされているか(使用料の減免、還付含む)。	条例に基づいて適正に処理しております。	(A) · B · C · D · E
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。	個人情報保護条例に基づいた管理を実施しております。	A (B) · C · D · E
収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。	適正に処理しております。	(A) · B · C · D · E
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。	適正に実施しております。	(A) · B · C · D · E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	適正に実施しております。	(A) · B · C · D · E
安全対策(事故防止等)は十分だったか。	一般滑走時の事故防止を念頭に手袋・帽子着用の徹底、リンク内の監視体制の強化、定期的な館内アナウンス放送による注意喚起を実践し、安全対策の徹底を行っております。	(A) · B · C · D · E
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。	法に基づいた管理を実施しております。	(A) · B · C · D · E
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。	ハローワークからの紹介等で地元出身者中心に雇用し、備品購入、修繕においても地元業者へ要請するよう配慮しております。	(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切な部分があるなど、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。

自己評価 ★ ★ ★ ★ ☆

(最大評価を★5つとし、5段階評価で星を塗りつぶしてください。)

指定管理者の自己評価(全体を通して)

コロナ感染による休業の影響で全利用者数は前年比92.0%と減少しましたが、一般滑走は同様に減少したものの固定客が定着しつつあり、前年比94.3%と健闘しました。使用料・利用料収入も同様に前年比92.6%と減少しました。

一般滑走利用者ゼロの際にこまめに消灯したりしたものの電気使用量・金額共に増加し、日頃の節電意識が反映されず、より一層の節減意識を職員一同共有して参ります。灯油は更衣室の使用時間を適度に抑える等こまめな対応が奏功し、使用量・金額共に減少となりました。

アイスホッケー合宿の営業活動の成果として複数年にわたって利用頂ける、高校・大学が定着し、まとまった利用収入の確保が可能となりました。自主事業のカーリング体験においては観光協会様と北海道教育旅行説明会・相談会に参加し、全国各地の学校から申込みを頂いております。

市内の幼稚園・小学校からの要請で防具を貸出す等地域団体への支援を実践し、ウオーキング時の休憩場所としての開放や化粧室使用等多様な市民サービスを心掛けて営業しております。

アンケート調査では満足度85%の評価を頂きましたが、設備の充実や使用時の利便性を考慮し、利用者の皆様からのご要望に応じて参ります。

今後もリンクの管理運営に万全を期して、利用者・市民の皆様から愛される施設を構築して参ります。