

セルフモニタリング報告書(令和5年度分)

令和6年4月30日

施設名 苫小牧市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 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。	コロナ禍影響が解消され、概ね計画に沿って管理運営できた。	Ⓐ・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。	利用者数 35,332 人(対前年度 1,562 人 4.6%)の増 利用率 68.4% 対前年度 6.4%の向上	Ⓐ・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)。		A・B・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	主力の「カーリング体験」をはじめ、「カジュアルホッケー」、「アイスホッケー」、「ブルームボール教室」等、参加者総数は合計 2,381 人で、対前年度実績 943 人(65.6%)の大幅増となった。	Ⓐ・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。	<ul style="list-style-type: none"> ・関係団体との連携強化、各施設からのイベント情報ポスター掲示・資料配布等実施 ・市内中高生の職業訓練体験学習の受入実施 ・町内会等地域イベントへの積極的参加実施 	Ⓐ・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 54.0% やや満足 33.8% 計 87.8%(前年度実績：77.3%)	A・Ⓑ・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、職員による聞き取り調査実施及び毎月、四半期毎に利用状況調査実施	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・寄せられた要望、苦情等は施設内で共有。対応可能な場合は可及的速やかに実施 ・対応可否の判断が難しい場合は、市担当課に報告協議 	Ⓐ・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。	水温管理徹底と冷凍機常時 1 台運転、及びこまめな消灯操作で電力使用量低減を目指した	Ⓐ・B・C・D・E

	が、利用率上昇及び猛暑影響により冷凍設備、製氷機の稼働時間増により前年度に対し電力、水の使用量が増える結果となった。	
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・業務毎に相見積実施で廉価な事業者を採用 ・経費節減目的で以下の作業は施設職員が時間内で実施 <ul style="list-style-type: none"> *敷地内草刈作業 *除雪作業 *施設内各所塗装補修 	(A)・B・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・道内外大学等への合宿誘致、旅行会社と提携しカーリング体験等自主事業の誘致に注力。 ・キャンセル枠を他チームへ振り替え等で空枠を解消し利用率向上へ注力 	(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）。	自衛消防訓練(2回/年 法定訓練)の実施のみに留まった。	A・B・(C)・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	一般滑走時のセーフティゾーンの設置、危険走行防止への職員巡回及びヘルメット等安全装具の装着推奨により事故防止に努めた。 (ヘルメットは団体対応できる数量を自整)	(A)・B・C・D・E
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	業務効率化により必要最小限の人員を配置、協定に基づき適正に実施。	(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）。	リンク利用の各団体代表者とリンク代表者による利用日程調整会議を行い、これに基づき平等な利用日程を作成し実施（使用料の減免、還付についても条例に基づき適正に処理）	(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。	個人情報保護法を順守し、個人データの秘密保持と漏洩防止に努め適正に管理	(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、会計処理とも適正に実施	(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、設備等の法定点検及び保守とも適正に実施	(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	(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	(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。	ハローワーク経由で市内在住者採用の雇用を継続、資材調達・再委託等も特殊な機器を除き原則市内事業者へ発注	(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。

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。)

[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)

■ 営業成績全般について

前年度からのコロナ禍影響の回復基調が続き、営業成績は利用者数、利用料収入及び利用率の向上等、順調な伸びを示し、概ね良好な運営状況で推移したと考えております。

■ 自主事業の実績について

主力の「カーリング体験」は実施回数、利用者数とも前年比2倍を超える著しい伸びを示しましたが、反面その他の「各種教室」運営では芳しい結果が得られず今後事業推進に向けて対応策を講じなければならないと考えます。

■ 利用者からのご意見について

施設の老朽化による設備機器類の使いやすさ等の面で一部厳しいご意見も有りますが施設維持期間の事も有り現状での是正は難しいと思いますが、人手で対応できることは可能な限り是正に向けて対処したいと考えます。

■ 光熱水、燃料等使用料の増減について

前年度に対し電気、水道の使用量が増加したのは、利用率(稼働率)が向上したことにより冷凍設備機器類の稼働時間が増えたことに起因すると思えます。加えて猛暑による結露除去対策での整氷機のフル稼働も大きな要因と考えられます。しかしながら施設の構造上対応し難く如何ともしがたい面も有りますが、今後も効率的な運営を果たせるよう努力を重ねて参ります。

セルフモニタリング報告書(令和5年度分)

令和6年4月30日

施設名 苫小牧市新ときわスケートセンター

指定管理者名 北海道ビル総合管理株式会社

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。	コロナ禍影響が解消され、概ね計画に沿って管理運営できた。	Ⓐ・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。	利用者数51,817人 対前年度7,570人(17.1%)の増、利用率77.5% 対前年度4.3%の向上	Ⓐ・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)。		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」、「アイスホッケー」、「ブルームボール」教室等、参加者総数は合計552人で、対前年度実績▲131人(▲23.7%)の減、但し前年度実績には「カーリング体験」119人が含まれこれを除けばほぼ計画通りで推移	Ⓐ・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。	<ul style="list-style-type: none"> 関係団体との連携強化、各施設からのイベント情報ポスター掲示・資料配布等実施 市内中高生の職業訓練体験学習の受入実施 町内会等地域イベントへの積極的に参加 	Ⓐ・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61.2% やや満足30.8% 計92.0%(前年度実績:94.0%)	Ⓐ・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、職員による聞き取り調査実施及び毎月、四半期毎に利用状況調査実施	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。	<ul style="list-style-type: none"> 寄せられた要望、苦情等は施設内で共有。対応可能な場合は可及的速やかに実施 対応可否の判断が難しい場合は、市担当課に報告協議 	Ⓐ・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	水温管理徹底と冷凍機常時1台運転、及びこま	Ⓐ・B・C・D・E

か。またその取組は十分か。	めな消灯操作で電力使用量の低減を目指したが、利用率上昇及び猛暑影響により冷凍設備、整氷機の稼働時間増により前年度に対し電力、水の使用量が増える結果となった。	
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・業務毎に相見積実施で廉価な事業者を採用 ・経費節減目的で以下の作業は施設職員が時間内で実施 <ul style="list-style-type: none"> *敷地内草刈作業 *除雪作業 *施設内各所塗装補修 	Ⓐ・B・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・道内外大学等への合宿誘致 ・キャンセル枠を他チームへ案内、一般滑走、カジュアルホッケー、スケート教室等、自主事業への振り替えで空枠を解消し利用率向上へ注力 	Ⓐ・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）。	HP 更新・作成、インボイス制度、キャッシュレス決済、LPG 整氷車運転等 各研修会実施	Ⓐ・B・C・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	一般滑走時のセーフティゾーンの設置、危険走行防止への職員巡回強化及びヘルメット等安全装具の装着を推奨し事故防止に努めた。 （ヘルメットは団体対応できる数量を自整）	Ⓐ・B・C・D・E
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	業務効率化により必要最小限の人員を配置、協定に基づき適正配置を実施。	⓪・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）。	リンク利用の各団体代表者とリンク代表者によるリンク利用日程調整会議を行い、これに基づき平等な利用日程を作成し実施。（使用料の減免、還付についても条例に基づき適正に処理）	⓪・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。	個人情報保護法を順守し、個人データの秘密保持と漏洩防止に努め適正に管理	⓪・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、会計処理とも適正に実施	⓪・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、設備等の法定点検及び保守とも適正に実施	⓪・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	⓪・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	⓪・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。	ハローワーク経由で市内在住者採用の雇用を継続、資材調達・再委託等も特殊な機器を除き市内事業者へ発注	Ⓐ・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。

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。)

[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)

■ 営業成績全般について

前年度からのコロナ禍影響の回復基調が続き、営業成績は利用者数、利用料収入及び利用率の向上等、順調な伸びを示し、概ね良好な運営状況で推移したと考えております。

■ 第78回国スポ大会開催について

1/27～1/31に苫小牧で開催された国民スポーツ大会は営業成績(利用者数、利用料収入)の伸びに大きく貢献したものと考えます。

■ パラアイスホッケー日本代表合宿開催(2回)について

日本パラアイスホッケー連盟から「日本代表選手の合宿」の申込みがあり、9月(計6日間)と3～4月(計20日間)の2回受入れましたが、特に年度末の3～4月の実施につきましては、4/1からのメンテナンス休館予定を繰り延べし利用希望に合わせて対応いたしました。また実施に当たってはベンチフェンスを透明アクリル板へ取替える等の作業が必要となりその分経費も掛かりますが、今後もパラスポーツ推進の基本理念に基づき可能な限り利用希望の確保に努めて参ります。

■ 利用者からのご意見について

設備面の事であり、施設運営への苦情というより設備面でリンク照明の照度不足の意見が多く寄せられました。現在使用中のハロゲンランプを含めた使用機器がすでに製造中止となっており、早期にLED照明への切替検討が必要でありそれにより不満への対応と施設維持に対応できるものと考えます。

■ 光熱水、燃料等使用料の増減について

前年度に対し利用率(稼働率)が向上したことで猛暑より冷凍機設備機器及び製氷車の稼働時間が増加したことにより電気、水道の使用量は約5%程度増える結果となりました。