

セルフモニタリング報告書（令和6年度分）

令和 7 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：北海道ビル綜合管理株式会社
 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。	猛暑の影響もあり結露対策におわれましたが、職員(製氷)の努力により開場にこぎ付け、何とか計画通りの運営ができたと考えております。	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。	前年度の猛暑対策の対応経験が生き、利用枠全般の確保ができたことが功を奏し、貸切利用者の伸びにより総数36,352人(前年比1,020人 同3%)の増、利用率74.8%(同比10%)の向上と、利用者数、利用率とも目標を達成することができました。	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。	主力のカーリング体験は、時期的に同一週・同一日に申込みが集中し、すべてには対応できず事業回数では減ることになりましたが、その分「アイスホッケー教室」等の参加者が増え、結果2,350人余りの利用を頂き、年間事業計画としては計画通りに推移できたと考えております。	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・市スポーツ協会及びスケート連盟と連携し、地域の小・中・高チーム、及びシニアチーム等への利用案内をこまめに実施いたしました。 ・市内中学校の職業訓練体験を受け入れました。 ・公共機関、地域団体からのイベント情報ポスター等の掲示、資料配布等の活動に協力いたしました。 	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。	利用者アンケート結果：満足・やや満足の合計が93%を超える評価を頂きました。（前年実績87.8%）	A	B	C	D	E

<p>利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。</p>	<p>アンケート調査及び職員による聞き取り調査を実施、月次・四半期報告毎に利用状況調査結果等を職員で共有し意見・要望の把握に努めました。</p>	A	B	C	D	E
<p>利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。</p>	<p>アンケート結果の一般滑走枠拡大要望につきましては、重々認識はしておりますが、市内の公式大会、小・中・高や団体の練習時間にも配慮しなければならず、悩ましいところではあります。また、例年挙げられていた「寒い・汚い」のトイレ環境については、暖房機能付きの便座へ交換、特別清掃を導入し環境改善を図り、今期は苦情の代わりに褒めの言葉を頂きました。反面、貸切利用者が増えた結果、駐車場不足が指摘されるようになりました。これは利用時間が一定の時間帯に集中した場合によるものでありハイシーズンまでに対策を講じたいと考えております。</p>	A	B	C	D	E
<p>3 管理運営の効率性</p>						
<p>経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。</p>	<p>大小2台の冷凍機が有り、夜間職員を配置し外気温、氷厚等こまめに把握し状況に合わせて常時1台運転で電力消費の抑制に努めておりますが、夏季の猛暑等、外気の状態次第では氷質維持が困難になることが多々あり今期の経費は天候にも左右されることも含め必要経費と考えております。</p>	A	B	C	D	E
<p>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。</p>	<p>再委託経費は、当初予算額を下回り経費削減となり、結果からは適切な水準と判断いたします。 また以下の作業は、施設職員が時間内で行い経費削減に努めました。 ※敷地内草刈作業 ※除雪作業 ※敷地内各所塗装・補修 等</p>	A	B	C	D	E
<p>収入増加のための取組はされているか。</p>	<p>地域のチーム道内外大学等への利用情報等の提供、旅行会社経由で各体験誘致、また、キャンセル枠の案内もしくは一般滑走に振り替える等、可能な限り空き枠を解消し利用率向上に努めました。</p>	A	B	C	D	E
<p>4 適正な管理運営</p>						
<p>職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。</p>	<p>施設閉鎖が迫り、職員の転職希望が相次ぎ常に新人教育に追われる状況となりました。プールからの転換リンクで、コンディション維持が難しい上、結露対策が加わりリンク維持教育をOJTによる作業習得を最優先で行いました。また従来では、問題とならなかった被災時の避難方法を未経験職員の継承のため「新ときわ」との合同訓練や自主研修として避難マニュアルの再構築の検証や、消防署によるAED研修にも参加させました。</p>	A	B	C	D	E
<p>安全対策（事故防止等）は十分だったか。</p>	<p>氷上スポーツ施設なのでプレイ中の事故までは施設としては防げませんが、老朽化施設での安全配慮が重要で各種点検予防修繕に関しシフト交代時の引継ぎ時に特に注意を払う対応を継続し、施設側の不備による事故等は報告されていない状況を維持できました。 また、リンク内については危険滑走防止の職員巡視や、ヘルメット等の保護具は団体対応できる数を確保、初心者のためのセーフティゾーン設置等、安全対応に配慮いたしました。</p>	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、協定に基づき適正配置を実施しております。ただ、内部での避難方法の検証経過等から、必要最小限の基準を見直す必要性も感じております。	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。）。	リンク利用の各団体代表者とリンク側代表者による利用日程調整会議を行い、これに基づき毎月翌月分の利用日程を作成し団体代表者に案内、各団体代表者は各チームが平等な利用となるよう割振りしリンク側へフィードバック、リンク側より各チームに案内し個別に再調整しております。使用料の減免、還付についても条例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。	個人情報保護法を遵守し、施錠付書庫の設置など、個人で他の秘密保持と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、会計処理とも適正に実施いたしております。	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、設備等の法定点検及び保守ともに適正に実施しております。	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しております。	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。	ハローワーク・職業訓練センター経由で市内在住者の雇用を継続、資料調達・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）

■営業成績について
利用者数が前年よりも向上したが、利用料収入が減じた理由については、カーリング体験事業の一部減少と昨年は国体による臨時収入が有りました。今期はこれに準ずる臨時収入が無かった等の要因により前年度と比べると減収となりましたが、実利用料収入については予算を超えての収入確保ができております。

■自主事業について
前年度はカーリング事業に注力しすぎ、各教室等への取り組みが疎かになった反省を踏まえ今年度事業を進めて参りました。結果 アイスホッケー教室、ブルームボール教室などの利用が増え、前年度同様の総利用者数を確保することができました。

■利用枠について
リンクコンディションにより、これ以上の利用枠を拡げることは難しいと考えております。室内施設でありながら外気温によりコンディションの維持に苦勞する特殊な環境であることが大きな要因であると考えます。

セルフモニタリング報告書（令和6年度分）

令和 7 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 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。	パラアイスホッケー日本代表チームの合宿受入により、開館日数が当初予定より増えましたが計画通り管理運営ができました。	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。	利用者数51,817人で、前年比2,863人(5.5%)の増、利用率も88.5%で前年比11%向上しました。 また、SNS配信導入により利用者利便性も向上し目標達成できたものと考えております。	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。	「カジュアルホッケー」「アイスホッケー教室」その他の自主事業の合計は延参加人数は849人 前年比312人(58%)の増となり好調に推移しました。	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。	・市スポーツ協会及びスケート連盟と連携し地域の小・中・高チーム及びシニアチーム等への利用案内をこまめに実施にいたしました。 ・市内中学校の職業訓練体験を受け入れました。 ・公共機関、地域団体からのイベント情報ポスター等の掲示、資料配布等の活動に協力いたしました。	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。	利用者アンケート結果：満足・やや満足の合計 92.3%で（前年比92%）前年度同様の評価を頂きました。	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。	アンケート調査及び職員による聞き取り調査を実施、また、月次・四半期報告毎に利用状況調査結果等を職員共有し意見・要望の把握に努めました。	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。	アンケート結果では「施設の利用日」「開館時間」の項目での「一般滑走枠不足」に対する不満が多く、全体では同枠拡大に配慮はしておりますが、やはりハイシーズンになると特に土日・祝日開場の要望が多くなります。また「貸スケートの種類・サイズ等」に係る要望も多く寄せられましたが、これについては随時ではあります但对応して参ります。	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。	猛暑対策と利用率向上に伴い冷凍機設備や照明の稼働時間伸びております。こまめな運転・照明調整の実施、夜間職員を配置しての冷凍機調整を継続し機器任せの運用を避け経費抑制に努めましたが、結果としては前年度を上回ることとなりましたが、最小限の経費増に収めたものと考えております。	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。	業務毎に相見積を実施し廉価な事業者を採用しております。また、以下の作業は施設職員が時間内で行い経費削減に努めました。 ※敷地内草刈作業 ※除雪作業 ※敷地内各所塗装・補修	A	B	C	D	E
収入増加のための取組はされているか。	地域のチーム及び道内外大学等への利用情報の提供、旅行会社経由で各体験誘致、またキャンセル枠の案内もしくは一般滑走に振り替える等、可能な限り空き枠を解消し利用率向上に努めました。	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）。	窓口対応を中心とした研修と緊急時避難に関する研修を中心として実施いたしました。 窓口対応 ・接客、電話対応研修 ・労務管理講習 ・緊急時避難に関する研修 ・北海道スポーツ施設安全研修 ・緊急時対応勉強会 等	A	B	C	D	E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	特に安全面での配慮が重要と考え、設備機器の日常安全点検修繕実施等についてもシフト交代時の引継ぎ申し送りを確実に行った結果、施設不備による利用者事故等は報告されていない状況を維持しております。 リンク内については危険滑走防止の為に職員巡視やヘルメット等の保護具は団体対応できる数を確保、初心者のためのセーフティーゾーン設置等、安全対応に配慮いたしました。	A	B	C	D	E
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	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しております。ただ、内部での避難方法の検証の経過等から、必要最小限の基準を見直す必要性も感じております。	適		不適		

<p>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。）。</p>	<p>リンク利用の各団体代表者とリンク側代表者による利用日程調整会議を行い、これに基づき毎月翌月分の利用日程を作成し団体代表者に案内、各団体代表者は各チームが平等な利用となる様割振りしリンク側へフィードバックし、リンク側より各チームに案内し個別に再調整しております。 使用料の減免、還付についても条例に基づき適正に処理しております。</p>	適						不適
<p>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。</p>	<p>個人情報保護法を遵守し、施錠付書庫の設置など、個人データの秘密保持と漏洩防止に努め適正に管理しております。</p>	適						不適
<p>収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。</p>	<p>収支状況、会計処理とも適正に実施いたしております。</p>	適						不適
<p>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。</p>	<p>施設、設備等の法定点検及び保守ともに適正に実施しております。</p>	適						不適
<p>書類・備品等の管理は適正に行われているか。</p>	<p>書類・備品とも適正に管理しております。</p>	適						不適
<p>法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。</p>	<p>法令、協定を遵守し適正に管理しております。</p>	適						不適
<p>5 地域貢献</p>								
<p>雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。</p>	<p>ハローワーク・職業訓練センター経由で市内在住者の雇用を継続、資料調達・再委託等も特殊な機器を除き原則市内事業者へ発注いたしました。</p>	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）

■ 営業成績について

営業成績は、利用者数・利用料収入及び利用率等順調な伸びを示し、良好な運営状況で推移したと考えております。

■ パラアイスホッケー日本代表合宿受入について

昨年に引き続き日本パラアイスホッケー協会から「日本代表選手の合宿」の申込みが有りメンテナンス休館予定を一部繰り延べし対応しました。避難時の事案等の諸課題は残りますが、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枠の確保に努めて参ります。

■ 利用者からの意見要望について

毎年「リンク照明の照度不足」のご意見が多く寄せられます。早期にLED照明設備への取替が課題となっておりますが、現在市で検討を進めているとのことからそれにより利用者の要望に対応できることと、経費の節減につながるものと考えます。