

## 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 nepia アイスアリーナ(苫小牧市白鳥アリーナ)

指定管理者名 (公財)苫小牧市スポーツ協会

所管課名 総合政策部 まちづくり推進室 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
<b>1 事業計画の達成度</b>		
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4期事業計画並びに、令和5年度事業計画に基づき管理運営を行い、5年目の運営は大きな問題なく終了いたしました。令和5年度は指定管理者対策チーム会議を協会内に設置し、第4期事業計画内容の検証や業務効率化、全職員へのアンケート調査実施により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、市民ニーズの多様化に対応したサービスを提供し、施設の価値を高めて参りました。	(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。	コロナ禍の利用減少から完全に回復はしていませんが「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、一般滑走、トレーニング室などの一般利用に関しては、1,664名増加。専用利用では15,542名増加の17,206名増加を達成しました。	(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)。	/	A・B・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	事業計画では、18事業を目標としていましたが、シーズンオフのスケートリンクを活用して、ウォーキング、ランニングセミナー、スケートボード、ランニングバイク体験会を検討しましたが、音響設備改修工事があり断念しました。また、アイスホッケーデーは苫小牧アイスホッケー連盟との共催を考えていましたが事業が実施されず中止いたしました。新規事業としてレッドイーグルス北海道と共催し、アジアリーグの試合後、アイスホッケー体験会を初開催しましたが、市外の方から大変喜ばれました。	(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。	市営リンクの年間利用調整に関しては、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、競技団体や利用団体と意見交換を行い進めております。民間企業、利用者との花壇整備は13年目となり地域との協働・連携が定着しています。また、一般滑走時には監視ボランティアを配置	(A)・B・C・D・E

	し、安全対策を強化しています。さらに苫小牧市の政策と連携した施設のライトアップなどにも積極的に取り組んでいます。	
<b>2. 利用者の満足度</b>		
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96.5%。職員の対応に関しては、100%の回答をいただいています。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。また、スポーツ協会ホームページお問い合わせフォームからも随時ご意見などをいただける体制となっております。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をいただく工夫を行っております。	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。	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おります。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っております。	A・B・C・D・E
<b>3 管理運営の効率性</b>		
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っております。 また、職員の業務効率向上についても、指定管理対策会議において協議し勤怠管理システムの導入や自主事業等の教室等受付プラットフォームの利用によるキャッシュレス決済導入などの検討を進めております。	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。	協定書に定められている委託業務は、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、当協会会計規定に則って契約を締結するなど適切に処理されております。	A・B・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。	リンク最終時間の割引料金設定を申請し、利用しやすい料金形態とすることで利用団体獲得の努力を行っております。また、日中の稼働率が低い時間帯の活用を高めるため、教育旅行体験プランのパンフレットを作成し、アイスホッケー体験とスケート体験について、道外からの誘客を計画し、苫小牧市とともに誘致セールス活動にも参画しております。	A・B・C・D・E

	会議室は、スポーツ団体以外の企業や団体への貸出を行なっている他、展示会や物販などロビーの貸館についても検討しております。	
<b>4 適正な管理運営</b>		
職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。	高齢者や障がい者など、どんな時にサポートが必要なのか理解するためにサービス介助研修を全職員対象に開催しました。個人情報の管理やコンプライアンスの遵守について職員研修を行い、ガバナンスの強化を図っております。公共サービスに精通した職員の育成のため、(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の資格取得研修を積極的に進め、職員の育成に努めております。	A・B・C・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	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おります。また、万がーのために（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））に加入しております。滑りやすいリンク上の作業において、職員が転倒する危険性があるため、滑りにくい靴とヘルメットを貸与し、職員の安全対策向上に努めております。	A・B・C・D・E
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	労働者確保が困難な状況が続いていますが、人員の確保に努め、管理運営に支障のない管理体制を継続しております。また、当協会は年に1回の健康診断受診を徹底しており、パート職員も含め受診率100%を実現しており、職員の健康管理についても十分注意しています。	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）。	公共性・公平性保持に関する条例、障害者差別解消法などを理解し、研修による理解の徹底を図り、公共施設の公平性・平等性を確保しています。 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。必要以上の個人情報は取得しないことはもちろん、必ず事務所内の施錠可能かつ視認不可能な書庫等で保管し、文書保存期間が過ぎた際は、速やかに廃棄しております。	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>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。スポーツ都市推進課が行う実地調査においても指摘事項は無く適正に処理されております。</p>	<p>適・不適</p>
<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>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理等を行う他、スポーツ都市推進課に報告・協議を行っております。</p>	<p>適・不適</p>
<p>書類・備品等の管理は適正に行われているか。</p>	<p>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し適正に管理を行っております。</p>	<p>適・不適</p>
<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>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。</p>	<p>適・不適</p>
<p><b>5 地域貢献</b></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>私たちは、高品位なサービスの観点から、職員に過重な業務を強いることのないよう、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いたします。職員の雇用については、地元採用を基本としており現在雇用している職員は全員苫小牧市民となっております。</p> <p>また、資材調達や再委託は、地元の業者を優先する他、入札及び見積合せを実施し、経費の削減に努めています。館内の設備等に故障や破損については、利用者への影響を最小限にするために、保守業者と休日の連絡体制を構築しております。</p>	<p>A・B・C・D・E</p>

- 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)

私たちスポーツ協会は、公益法人として不特定多数の者の利益を実現することを目的としており、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参りました。

第4期指定管理期間は、令和2年2月から世界に蔓延した新型コロナウイルス感染症により、休館や計画した事業が実施できない状況もあり苦慮した年もありましたが、安全・安心で快適な施設運営を行うことが出来たと考えております。

今年度は、国民スポーツ大会冬季スケート競技会が19年ぶりに苫小牧市で開催され、当アリーナはフィギュアスケートとアイスホッケー会場となりましたが、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、選手からも「滑りやすかった」など評価をいただいております。

来場者は、第4期5年間で最高の110,931名となり年間利用者が10万人台に回復することができました。

私たちは、nepia アイスアリーナを拠点とした、苫小牧市におけるスポーツ普及、振興に取り組んでおり、加盟競技団体や地域の団体、ご利用様が気持ちよく来館いただける施設の管理運営が行えたと考えております。現状に満足せず、第5期管理期間においては、新たな事業や取組に挑戦し市民から必要とされ、市民の健やかな生活に貢献できるよう取り組んでまいります。