

## 指定管理者評価シート

事業名	札幌市健康づくりセンター運営管理費	所管課(電話番号)	保健福祉局保健所健康企画課(622-5153)
-----	-------------------	-----------	-------------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市中央健康づくりセンター	所在地	中央区南3条西11丁目
開設時期	平成5年9月	延床面積	2,438.02㎡
目的	市民の健康増進		
事業概要	健康増進事業、運動指導事業、健康増進に関する情報の収集・提供、その他		
主要施設	健康度測定フロア、運動フロア、図書視聴覚室、相談コーナー		
名称	札幌市東健康づくりセンター	所在地	東区北10条東7丁目
開設時期	昭和62年4月	延床面積	846.80㎡
目的	市民の健康増進		
事業概要	健康増進事業、運動指導事業、健康増進に関する情報の収集・提供、その他		
主要施設	運動フロア		
名称	札幌市西健康づくりセンター	所在地	西区八軒1条西1丁目
開設時期	平成12年12月	延床面積	2,360.10㎡
目的	市民の健康増進		
事業概要	健康増進事業、運動指導事業、健康増進に関する情報の収集・提供、その他		
主要施設	運動フロア、体力測定室、ウォーキングデッキ、運動スタジオ		
2 指定管理者			
名称	一般財団法人 さっぽろ健康スポーツ財団		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数:3施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:提供サービスの均一化とスケールメリットによる効率的運営のため、一括公募とした。		
業務の範囲	施設運営及び管理業務、健康増進事業、運動指導事業、健康増進に関する情報の収集・提供、その他の事業、施設の使用承認、利用料金の收受等		
3 評価単位	施設数:3施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:施設単位で評価しても大きな差異が生じないことから、指定単位での一括評価としたもの。		

## II 平成30年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価								
1 業務の要求水準達成度											
(1)統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼ 施設の設置目的や札幌市健康づくり基本計画「健康さっぽろ21(第二次)」をはじめ、施設を取り巻く環境の変化、お客様からのご意見などを踏まえ、健康づくりセンターの役割や機能を最大限に発揮するとともに、市民サービスの向上や経費の縮減を図るうえで、以下のとおり8つの基本方針を定め、それぞれの事業目標の達成に向けて取組みを推進した。</p> <p>「市民の福祉の増進と公平な施設利用の保持」  「健康づくりの拠点施設としての価値向上」  「安全・安心な施設運営と快適な環境の整備」  「市民・お客様に対するサービス水準の向上」  「札幌市の健康づくり施策と連動した施設運営」  「医療機関や地域住民等との連携事業の推進」  「省エネや業務の効率化による管理費用の縮減」  「適正な施設運営と透明性の確保」</p> <p>▼ 前指定期間から必要な業務を継続するとともに、新たな期間の初年度として各業務が適正かつ円滑に取組めるよう体制を整備した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 「公共サービス従事者の基本原則である人権尊重と公平性の理念及び施設の設置目的・位置づけや関係条例などについて、管理運営に携わる職員及び委託事業者などの全てのスタッフが理解し、適切な運用を行う体制を整えます。」という方針に基づき、研修などを通じて職員の意識向上を図った。</p> <p>▼ 札幌市認知症サポーター養成講座やサービス介助基礎検定の研修、接客・接遇に関するOJTなどで、不当な差別的行為が発生しない体制づくりに取り組んだ。</p> <p>▼ 障がいのある方に対する接遇の姿勢や個別の場面において適切な対応・判断をするための指標となる「障がいのある方への配慮のガイドライン」を策定・運用し、障害者差別解消法に適切に対応した。</p> <p>▼ 各施設の利用受付、使用の承認・不承認、利用料金の收受、還付などに関する事務手続きは、札幌市健康づくりセンター条例、同施行規則の他、札幌市健康づくりセンター使用料減免要領などに準拠して公平に行った。</p> <p>▼ 子どもから高齢者、障がいのある方など全ての利用者に利用しやすい空間の確保や施設の利用方法、機器の使い方を分かりやすく案内するため、筆談具やコミュニケーション支援ボードなどを配置し、コミュニケーションのバリアフリーを推進した。</p> <p>▼ 自主事業において開催している健康講座や運動教室等への参加は、広く募集を行い、厳正な抽選により決定することで、均等な機会を確保した。</p>	<p>現指定期間の1年目のとなる平成30年度においては、前指定期間から引き継ぐ管理運営のノウハウを十分に活用しながら、施設の設置目的を踏まえたうえで、各指定管理業務を推進するための基本方針を具体的にし、各取組みに着手した。</p> <p>札幌市認知症サポーター養成講座やサービス介助基礎検定の研修などを行い、職員の知識と意識向上を図った。また、筆談具やコミュニケーション支援ボードなどを配置するなど、子どもから高齢者、障がいのある方など全ての市民に対し、不当な差別的行為が発生させない環境づくりの整備に取り組んだ。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>管理運営に関する基本方針を策定し、適切に運営が行われているとともに、よりよいサービス向上にも努めている。</p> <p>平等利用に係る取組では、札幌市認知症サポーター養成講座やサービス介助基礎検定の研修などにより、職員の知識と意識向上を図ったほか、筆談具やコミュニケーション支援ボードなどを配置するなど、子どもから高齢者、障がいのある方など全ての市民に対し、不当な差別的行為が発生させない環境づくりの整備に取り組んでいる。</p> <p>関係機関との連絡調整では、地域団体、学校、医療機関、行政等に加え、プロスポーツチームとの協働イベントの開催やスポーツボランティアへの参画等、幅広い連携や社会貢献を行っており、要求水準以上に、関係機関との良好な関係を構築している。</p> <p>環境配慮については、「さっぽろエコメンバー」への登録、「クリック募金」への協力などを、組織として継続的に取り組んでおり、ごみ減量やリサイクルにも努めている。</p> <p>要望・苦情対応では、要求水準で定めている要望等の受付体制の整備以外に、提案</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>管理運営に関する基本方針を策定し、適切に運営が行われているとともに、よりよいサービス向上にも努めている。</p> <p>平等利用に係る取組では、札幌市認知症サポーター養成講座やサービス介助基礎検定の研修などにより、職員の知識と意識向上を図ったほか、筆談具やコミュニケーション支援ボードなどを配置するなど、子どもから高齢者、障がいのある方など全ての市民に対し、不当な差別的行為が発生させない環境づくりの整備に取り組んでいる。</p> <p>関係機関との連絡調整では、地域団体、学校、医療機関、行政等に加え、プロスポーツチームとの協働イベントの開催やスポーツボランティアへの参画等、幅広い連携や社会貢献を行っており、要求水準以上に、関係機関との良好な関係を構築している。</p> <p>環境配慮については、「さっぽろエコメンバー」への登録、「クリック募金」への協力などを、組織として継続的に取り組んでおり、ごみ減量やリサイクルにも努めている。</p> <p>要望・苦情対応では、要求水準で定めている要望等の受付体制の整備以外に、提案</p>			
A	B	C	D								
<p>管理運営に関する基本方針を策定し、適切に運営が行われているとともに、よりよいサービス向上にも努めている。</p> <p>平等利用に係る取組では、札幌市認知症サポーター養成講座やサービス介助基礎検定の研修などにより、職員の知識と意識向上を図ったほか、筆談具やコミュニケーション支援ボードなどを配置するなど、子どもから高齢者、障がいのある方など全ての市民に対し、不当な差別的行為が発生させない環境づくりの整備に取り組んでいる。</p> <p>関係機関との連絡調整では、地域団体、学校、医療機関、行政等に加え、プロスポーツチームとの協働イベントの開催やスポーツボランティアへの参画等、幅広い連携や社会貢献を行っており、要求水準以上に、関係機関との良好な関係を構築している。</p> <p>環境配慮については、「さっぽろエコメンバー」への登録、「クリック募金」への協力などを、組織として継続的に取り組んでおり、ごみ減量やリサイクルにも努めている。</p> <p>要望・苦情対応では、要求水準で定めている要望等の受付体制の整備以外に、提案</p>											

▼ 施設の利用方法や事業の開催について、案内チラシ、当財団ホームページ、情報誌を活用するとともに、広報さっぽろ、テレビ、ラジオにも積極的に情報を提供し、広く・平等に周知を行った。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ 札幌市などが推進する取組みに参画し、各種取組みを行った。  
 ・「さっぽろエコメンバー登録制度」レベル3に登録継続  
 ・「環境教育へのクリック募金」に継続協力、札幌市より感謝状の贈呈を受ける。(平成31年2月)  
 ・「生物多様性さっぽろ応援宣言企業・団体」への登録継続  
 ・さっぽろエコスタイル(クールビズ・ウォームビズ)の継続実施  
 ・北海道グリーン・ビズ認定制度の「優良な取組」部門に登録継続

▼ 中央センターに省エネ・ノンフロン環境対策の自動販売機を設置するとともに、商品補充・運搬の効率化を図ることで、CO2の排出量削減を行なった。

▼ エコキャップ運動の推進事業として、各施設でペットボトルキャップを回収し、再資源化による製品売却益を寄付した。

▼ OA機器の節電設定/間引き節電/リサイクルトナーカートリッジの使用/封筒の再利用/使用済ペーパーの裏面再利用の徹底と古紙回収を積極的に活用した。

▽ 受動喫煙防止対策の推進

▼ 札幌市受動喫煙防止対策ガイドライン(第二版)における、札幌市健康づくり基本計画「健康札幌21(第二次)」や健康増進法などの受動喫煙に関する法令を順守し、受動喫煙防止対策の推進を図った。

▼ 禁煙支援プログラムや呼気一酸化炭素濃度チェック検査を自主事業で実施し、喫煙者への禁煙をサポートする取組みを行い、禁煙がもたらす健康被害等への啓発活動を行った。

▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

【責任者の配置】

▼ 健康づくりセンターの指定管理業務を一元的に取まとめる統括責任者と併せて、中央センターと西センターに施設の管理運営を推進する施設責任者(館長)を配置した。

また、東センターは業務に効率化を図るため、中央センターの館長が施設責任者を兼務した。

▼ 各責任者は、公の施設の管理運営に係る長年の実務経験者を配し、公正な管理運営や施設環境の整備を行った。

施設責任者は、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第14条第1項に規定する「不当要求防止責任者」として、施設の安全確保を徹底した。

札幌市が推進する環境配慮の施策へ組織的かつ積極的に取組むとともに、照明の間引き節電や使用済ペーパーの再利用など、スタッフ全員で日常的に取組んだ。

箱の設置によって利用者からの意見や要望を積極的に汲み取ろうとしている。

管理運營業務計画書に基づき、統括責任者をはじめとする、経験豊富な職員や有資格者を適正に配置した。また、正規職員、嘱託職員を確保するための採用事務を適正に行うとともに、各業務を推進するために人材育成計画に基づく多様な研修やOJTを実施し、業務の質の向上を目指した。

## 【組織整備】

▼ 施設には、統括責任者、施設責任者、医療担当部長のもと、経験豊富な職員を適正数配置するとともに、清掃などの委託事業者や委嘱指導員をスタッフの一員として編成し、実効性の高い重層的な管理体制を構築した。併せて、札幌市の健康づくり施策を総合的に推進する事務局各課が一体となり、施設の管理運営、人材育成・研修などを体系的に実施し、強固な組織体制を保持した。

▼ 健康づくりセンター内をはじめ、当財団が管理する他の指定管理グループの責任者や職員と積極的に情報共有を図ることで、組織的に、札幌市の公の健康づくり・スポーツ施設の管理運営と市民のスポーツ・健康づくり活動の推進に取り組んだ。

▼ 各施設で職員の事務分掌を作成し、業務分担を明確化した。

▼ 統括責任者以下、職員の指揮命令系統を明確にしたうえで業務にあたった。

▼ 各施設で緊急連絡網を作成し、共有した。

## 【従業員の確保・配置】

▼ 管理運営業務計画書のとおり職員を配置するため、平成29年11月に嘱託職員の採用試験、平成30年1月に正規職員の採用試験を行った。当財団全体で、正規職員を5名、嘱託職員55名を採用し、各指定管理施設などに配置した。

▼ 医師、保健師、看護師、管理栄養士、理学療法士、健康運動指導士などの有資格者を適正に配置した。

▼ パートタイム職員に欠員が生じた場合は、各施設で募集を行い、面接により適時採用を行った。

▼ 職員の配置数(単位:人)

区分	中央	東	西	計
医師(センター長)	1	—	—	1
統括責任者	1			1
館長	1	(1)	1	2
正規職員	3	1	1	5
常勤職員	14	(2)	7	21
計	20	1	9	30

※ ( )は中央センターと兼務

## 【人材育成】

▼ 当財団の人材育成計画に基づく階層別研修プランを策定し、各職位で必要と考えられる研修を習得した。また、階層別研修で学んだ内容をもとに各施設のOJTに活かすスキルを向上させOFF-JTでは特定の専門知識を身につけた。

▼ 平成30年度に実施または受講した特徴ある職員研修

- ①メディカルスタッフ研修
- ・生活習慣病のための人材育成研修会
  - ・特定健診の基本の振り返りと事務処理方法
  - ・サルコペニア予防のための食事・スポーツ栄養におけるたんぱく質の摂り方
  - ・札幌市国保特定保健指導実施者説明会
- ②運動指導員研修
- ・ストレスマネジメント～自分とみんなのために～
  - ・ストレッチの重要性～正しい筋肉のほぐし方～
  - ・運動処方に関する研修
  - ・個別運動指導～継続支援について～
  - ・フィジカルトレーナー協会ベーシック講習会

#### ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 日常業務において、朝礼などの実施、業務日誌の作成により、職員間の円滑な報告及び情報共有の徹底を図った。

▼ 本部会議、総括課長会議、健康づくりセンターグループ会議などを定期的に開催し、設運営上の共通課題の認識と、解決方法の協議及び情報の共有化を図った。

▼ 各施設では、施設責任者(館長)が利用者の安全と快適な利用、効率性の視点から改善の意識を持って管理運営業務にあたることをOJTなどで教育し、PDCAサイクルによる業務の見直しと改善、情報の共有を徹底し業務水準の維持向上に努めた。

▼ 当財団の作成する「事故対応マニュアル」において、事故原因や傾向などをスタッフに周知することにより、予見できる事故に対して、あらゆる防止措置を講じ、利用者には運動前の血圧測定による体調チェックの実施や注意喚起を徹底して行った。  
また、各施設で起きた事故については事故報告書を作成して当財団内のPCネットワークにて情報を共有し、同様の事故防止に努めた。

#### ▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)

▼ 札幌市の承認を受け、清掃業務、保守点検業務などを第三者に委託した。事業者の選定にあたっては、当財団の「契約事務取扱規程」などに基づき、公平かつ透明性を確保した。  
また、業務が適正に履行されるよう、立ち会い検査や業務終了後に「作業報告書」「作業写真」などの関係書類により、適正な履行の検査・確認を行った。

▼ 委託事業者には、従事する労働者の法令遵守状況とその取組み及び従事する労働者の賃金、労働時間、各種保険の加入状況、健康診断の実施状況などの調査要請と確認を行った。

▼ 各施設の館長(施設責任者)は、委託事業者への指示命令系統を明確化し、連絡体制を整備した。  
また、救急救命講習の受講を義務付けるとともに、施設の消防訓練への参加を要請するなど防災に対する意識向上を図った。

施設の管理運営業務にあたっては、利用者の安全と快適な利用、効率性の視点から、業務の見直しに取組み、利用者のニーズや職員の気づき、各種点検の結果などによって見直しが必要となった業務や課題に対して組織的に解決にあたる体制を整備した。

委託事業者への指示命令系統を明確化し、連絡体制を整備するとともに、直接の立ち会い検査だけでなく、作業報告書や写真などにより、適正に履行の検査・確認を行った。

▼ 「暴排条例」及び「札幌市暴力団の排除の推進に関する条例」などに則り、契約約款に「暴力排除条項」「契約解除条項」を記載し、反社会勢力との関係排除を徹底した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回 5月23日	①平成29年度第4四半期の実績報告 ②指定管理運営に係る業務報告 ・理事会の開催について ・定期内部監査の実施について
第2回 7月25日	①平成30年度第1四半期の実績報告 ②指定管理運営に係る業務報告 ・理事会・評議員会の開催について ・研修の実施について
第3回 10月31日	①平成30年度第2四半期の実績報告 ②指定管理運営に係る業務報告 ・北海道胆振東部地震による休館について ・ストレスチェックの実施について ・嘱託職員の募集について ・定期内部監査の実施について ・地域における自主活動への支援等について
第4回 1月25日	①平成30年度第3四半期の実績報告 ②指定管理運営に係る業務報告 ・理事会の開催について ・正規・嘱託職員の採用について ・障がい者スポーツの取組みについて ・設備修繕について
<協議会メンバー> ・札幌市保健福祉局保健所健康企画課(健康推進係長、担当職員) ・健康づくりセンター(館長、主査、担当職員) ・財団事務局(総務係長他)	

▼ 施設の管理運営に係る重要案件については、協定書に基づき、所管部局を通して札幌市へ適正に報告・連絡・相談を行った。

▼ 医療機関をはじめ、各区保健福祉部などの関係団体と連携し重視する対象者の利用促進を目的に、対象者の紹介(診療情報などの情報提供)を受け、継続した情報共有を行うなどして、利用促進事業を推進した。

▼ 各施設は町内会へ加入し、より密着した地域活動を推進した。

▼ 地域住民の健康づくり活動を支援するため、区が運営主体となる「けんこうフェスタinちゅうおう2018」「中央区ウインターフェスタin大倉山」などの健康づくりやスポーツ・レクリエーションイベントを通じ、区役所、区民センターなどと連携を図り良好な関係を築いた。

運営協議会を年4回開催し、各施設の利用状況や団体の取組み状況を四半期ごとに報告、札幌市と管理運営上の課題整理や意見交換などを行うことで、管理水準の維持向上を図る場とした。  
また、医療機関や地域団体、教育機関などの多様な関係団体と連携を密にすることで、業務の幅の拡大を図るとともに、社会貢献活動にも積極的に取り組んだ。

▼ 地域活動の活性化を図るため、八軒ふれあいまつりなどの地域イベントを通じ、町内会関係団体などと連携を図り、良好な関係を築いた。

▼ 札幌市立大学など教育機関と連携したインターンシップや職場体験学習を積極的に受入れ(211人)、職業観の醸成に寄与した。

▼ プロスポネットSAPPOROの「北海道コンサドーレ札幌」、「北海道日本ハムファイターズ」、「レバンガ北海道」や、「エスポラーダ北海道」、「ノルディーア北海道」のプロチーム・トップチームの活動を当財団全体で支援するとともに、協働イベントや教室などの開催を通じて、子ども達と選手が触れ合う機会の創出に寄与した。

▼ 高等教育機関や専門機関、関係団体などと連携、協働体制を構築し、スポーツ事業の企画立案や専門性の高い運動プログラムの開発と提供を行なった。

**【連携、協働内容】**

- ・北翔大学との「事業連携に関する協定」継続(スポーツボランティアの実習等)
- ・順天堂大学と連携した「利用者満足度調査」の実施
- ・順天堂大学及び日本体育施設協会と連携した「体育施設運営士養成講習会」の開催
- ・政令指定都市及び道内のスポーツ振興団体との連携(連絡会議の開催)
- ・日本スポーツボランティアネットワークへの参画
- ・日本公共スポーツ施策推進協議会への参画
- ・一般社団法人幼少年体育指導士会と連携した「幼少年体育指導士認定講座」の開催

▼ その他関係団体を通じた社会貢献等の取組み

**① 地域の防犯活動**

西センターは、八軒まちづくり協議会全体会にて八軒地区の防犯パトロールや高齢者の見守りなどについて情報を共有しながら、地域における防犯活動を推進した。

また、札幌市地域安全サポーターズに登録し、各施設が子ども110番のエリアとなり、地域の防犯活動を行った。

**② さぼーとほっと基金への登録**

札幌市内の町内会やボランティア団体を助成するためのさぼーとほっと基金に寄付を行い、札幌のまちづくり活動を支える活動に協力した。

**【財団全体】**

北海道胆振東部地震被災者支援活動基金として30万円を寄付(これまでの累計額1,004,200円)

**③ 地域への安全なスポーツ環境の提供**

札幌市消防局の推進するさっぽろ救急サポーター事業に協力し、応急手当のできる職員を配置し、施設内及び地域の安全・安心な環境づくりに協力した。

## ④ 各種募金への協力

社会貢献や地域支援などを目的として、施設利用者及び関係機関と連携し、各種募金に協力した。

## 【財団全体】

- ・北海道胆振東部地震災害義援金(96,181円)
- ・東日本大震災復興支援募金(26,970円／累計1,755,351円)
- ・熊本地震災害救援募金(50,458円／累計429,410円)
- ・盲導犬育成支援募金(82,840円／累計1,073,386)

## ▼ 感謝状の授与

- ①札幌市から「環境教育推進への協力」に対する感謝状
- ②札幌市から「さぽーとほっと基金を通じた北海道胆振東部地震被災者支援活動への寄付」に対する感謝状
- ③北海道盲導犬協会から「盲導犬育成事業の着実な運営と視覚障がい者の福祉向上への協力」に対する感謝状
- ④北海道日本ハムファイターズから「ファイターズドリームシート事業への協力」に対する感謝状

## ▼ 指定管理者の表示

書類の他、利用時間割、各種事業の募集要項をはじめとする配布物にも市民がわかりやすいよう指定管理者の表示を行った。

## ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 当財団が定める定款及び財務会計規程、財務会計規程運用規則の他、各種法令、公益法人会計基準などに準拠し、指定管理業務、自主事業に区分して適正に資金管理を行っている。

▼ 現金などの取扱いについては、現金等取扱規程となる当財団の財務会計規程、財務会計規程運用規則、物品取扱要領と併せて現金取扱マニュアルを整備し、適正な処理を行っている。

▼ 現金の確認は2名体制で行い、全施設に指紋認証式金庫を配備し、開閉履歴を管理することで、事故や不祥事の未然防止を徹底している。

併せて、懲戒処分細則に不祥事に対する罰則規定を定め、厳格な管理に継続して取り組んでいる。

▼ 税理士や公認会計士からの助言と定期的な検査・監査を受け、高い透明性とコンプライアンスを確保している。

・顧問税理士により、毎月、会計帳簿・財務諸表などを検査

- ・公認会計士により、年3回、監査
- ・当財団監事による決算時の監査
- ・札幌市により、年2回、財務検査

現金の取扱いに関する規程や規則、マニュアルを整備し、適正な処理を行うことで不祥事を未然に防止する体制を強化している。また、公認会計士などの専門的見地から確認を行うことで適正かつ健全な資金管理、財務処理を行っている。

## ▽ 要望・苦情対応

▼ 要望・苦情については「お客様の要望対応マニュアル」を整備し、新たな指定期間の開始に際して平成30年4月に職員に周知している。

▼ 施設に直接寄せられた要望・苦情は施設責任者が担当窓口となり、その内容に応じて必要な対応を行った。  
また、グループウェアや業務日誌による一元化した情報共有を行い、引継ぎを行うとともに、早期の業務改善に反映させる体制を整備した。

▼ メールで寄せられた要望・苦情は事務局(総務課)を受付担当の窓口として、原則7日以内に迅速に回答した。

▼ 施設内にご意見箱を設置し、寄せられた要望・苦情について、今後の対応を迅速に回答を掲示した。

▼ 札幌市の判断を要するものは、速やかに報告・相談し、連携を図りながら対応にあたった。

## ▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)

▼ 管理運営業務に関する記録や帳簿類は、年度ごとに適切に整備し、仕様書に定められた期間及び当財団の規程に則り、適正に管理・保管した。

▼ 利用者満足度調査の結果と主な自由記載に対する回答を施設に掲示した。

▼ メールで寄せられた要望・苦情は「要望」、「意見」、「苦情」、「問合せ」に分類し、グループウェアで情報を共有し、業務改善に役立てた。

▼ 札幌市が示すチェックリストにより、業務・財務に関する自己チェックを実施した。

▼ コンプライアンスやガバナンス、利用者サービスと業務の改善を目的としたセルフモニタリングを実施した。

①コンプライアンス委員会及びリスク管理委員会により、ガバナンスの確認と評価

②外部監査(監査法人会計監査3回、税務監査8回実施)

③PDCAサイクルによる提案項目の進捗管理

④利用者のご意見などを記載する専用カードと回収箱の常時設置による要望などの収集

⑤当財団ホームページのご意見メールの機能による市民からの要望などの収集

⑥大会・イベント等参加者に対する事業内容の検証とプログラムサービスの改善に関するニーズ・意見の収集(事業の実施時間の変更など)

▼ 施設の利用状況・利用料金収入状況に関する毎月の報告の他、修繕完了時の報告、事故発生時の報告を適時行った。また、事業年度終了に伴う管理運営業務の実施状況などの事業報告を行った。

要望・苦情に対しては迅速に回答ができるよう、受付窓口を明確化するなど体制を整備し、理解が得られるよう丁寧に対応した。

札幌市が示すチェックリストによる業務・財務検査の実施などにより適正な業務を確保することともに、市民から寄せられた意見などを業務改善に役立てた。

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	各種関係法令に基づき、給与・手当の支給、労働条件などに関して改善を図り、職員の雇用環境の維持向上に努めた。また、労働安全衛生委員会や労働安全衛生懇談会などで職場巡視チェックをするなど、職場環境の改善を推進した。なお、障がい者の雇用の促進等に関する法律に基づく障がい者の雇用率は法定雇用率を超えた。	A	B	C	D
	<p>▼ 施設で働く職員に対し、指定管理者の申込時に提案した収支計画書に記載した最低の時給を上回り、かつ最低賃金835円(平成30年10月1日発効)を上回る840円以上の時給を支給した。</p> <p>▼ 施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</p> <p>▼ 平成30年10月に組織のガバナンス強化を目的として、職員就業規則、ハラスメント防止等に関する細則、懲戒処分細則などの改正を行った。</p> <p>▼ 労働基準法第36条に基づき「時間外労働及び休日労働に関する協定(36協定)」を締結(更新)し、所轄労働基準監督署への届出を行った。</p> <p>▼ 労働者災害補償保険法に基づき、全ての労働者は労災保険に、条件を満たす労働者は雇用保険に加入した。また、労働安全衛生法に基づき、労働者が50人以上の施設には、労働安全衛生委員会、50人以下の施設には労働安全衛生懇談会を設置し、定期的に会議を行うとともに、リスクアセスメントの観点から職場巡視チェックを実施するなど、労働災害の防止と、職場環境の改善を推し進めた。</p> <p>▼ 厚生年金保険法及び健康保険法に基づき、労働者の勤務形態、家族状況などに応じて厚生年金保険、健康保険に適切に加入し、必要に応じて適切に届け出を行った。</p> <p>▼ 労働安全衛生法に基づき、雇入れ時に、健康診断を実施するとともに、1年に1回定期健康診断を実施した。また、職員の健康管理のため、内科医及び心療内科医を産業医として選任するとともに、ストレスチェック制度実施規程を策定し、職員数が50人を超える事業場の職員に対してストレスチェックを実施するなど、職員の健康管理に適正に対応した。</p> <p>▼ 労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>▼ 札幌市のワーク・ライフ・バランスplus企業認証(step3)を受けるなど、指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組みに新たな取組みを加えて適切に実施した。</p> <p>▼ 正規職員を新たに雇用する際、現在の非正規職員から希望者を募り、内部登用試験を実施した。その結果、当財団全体で非正規職員5名を正規職員に転換した。</p> <p>▼ 労働契約法に基づき、平成30年4月1日以降に雇用期間が5年を超える職員については、無期労働契約へ転換する旨規程改正を行い、有期労働契約職員に制度の周知・説明を行った。無期労働契約転換申出書の様式を配布し、平成30年4月1日以降随時受付を行い、積極的に無期転換を進めた。</p>		<p>労働関係法令の遵守や就業規則などの関係規程を整備する他にも、職員の福利厚生やワークライフ・バランスにも取り組んでいる。また、法定割合以上の賃金の割増や非正規職員の正規職員への転換等、雇用環境の改善にも務めている。</p>			

▼ 高齢者等雇用の安定等に関する法律に基づき、定年(60歳)退職後に、希望者全員を65歳まで継続雇用し、高齢者の雇用を促進した。

▼ 障がい者の雇用の促進等に関する法律に基づき、障がい者の雇用促進を積極的に取組み、法定雇用率2.2%を超える2.42%の雇用率となった。

<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <p>▼ 利用者がより安全・安心で快適に施設を利用できるように、一貫性を持ったサービスを提供するため、健康づくりセンター管理運営マニュアル、事故対応マニュアル、災害対応マニュアルなど各業務に沿ったマニュアルを整備し、グループ内、施設内で共有した。また、施設の設備状況に合わせた巡回点検表を活用し、異常の有無を確認するなど、継続的な安全確保とサービス水準維持の向上を図った。</p> <p>▼ 医師をはじめ、保健師、看護師、管理栄養士、理学療法士、健康運動指導士、防火管理者、普通救命講習修了者、応急手当普及員、サービス介助基礎修了者、認知症サポーターなどの専門資格者を配置した。併せて、各資格保有者が中心となり、救急救命講習や事故対応シミュレーション研修など、各種研修を継続的に実施し、利用者の安全確保と適切な施設の管理運営を行った。</p> <p>▼ 各施設の拾得物については、特例施設占有者として定められた期間内に所轄警察署へ届出を行った。他、「拾得物・遺失物の取扱マニュアル」を策定し、適切に取扱った。</p> <p>▼ 施設賠償責任保険(交差責任担保特約の付加)、医師賠償責任保険、運送保険に加入し、利用者及び職員への適切な補償体制を整備した。また、当財団独自で傷害見舞金給付事業を行い、自主事業参加者の事故に備えた。なお、施設賠償責任保険における賠償額は、対人・対物とも仕様書に示す基準補償額を大きく上回っている。</p> <p>▼ 中央センターにおける健康度測定や各種健康診査を実施するため、医療法で定める診療所開設許可を継続して取得した。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、保守点検、修繕、備品管理、備品更新等)</p> <p>▼ 第三者へ委託する主な業務の内容</p> <p>①清掃業務 管理業務仕様書で定める西センターで、毎日の日常清掃を適正に実施し、館長(施設責任者)が履行確認を行うとともに、職員による対応清掃も併せて実施した。また、定期清掃を年3回実施し、事前に計画書で清掃箇所や安全対策を確認をのうえ、各諸室の床洗浄、高所清掃、照明・窓ガラス清掃を行った。</p> <p>②廃棄物収集処理 各施設で産業廃棄物、中央センターで感染症産業廃棄物の処理を適正に行った。また、リサイクル可能な資源ゴミについては、西センターの敷地内に設置されている札幌市リサイクルBOXを活用し札幌市に協力した。なお、廃棄物の処理及び清掃に関する法律に基づき、産業廃棄物管理票に関する報告書を札幌市に提出した。</p> <p>③保守点検業務 医療機器及びトレーニング機器の専門業者による保守及び定期点検を実施し、正確な作動を維持するとともに、指摘箇所の改善を行った。</p>	<p>各種マニュアルの整備や専門的な資格を有する職員の配置を行うとともに、要求水準以上の各種補償体制を整備した。</p> <p>第三者へ委託する業務については、指定管理業務開始時における札幌市への申請に基づき適正に委託を行った。また、備品更新については、今後、高額な備品の更新が見込まれることから札幌市と十分に協議のうえ、業務に使用が生じないように計画する。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>財団独自の利用者に対する各種補償体制の整備・施設設備等の維持管理業務において、仕様書の要求水準以上に積極的な取り組みを行い、利用者に対するサービス向上が認められる。</p> <p>清掃業務では委託の日常清掃で対応が難しい、トレーニング機器の拭き清掃等を職員が適時行い、施設の衛生保持に努めている点で評価できる。また修繕では、業務仕様書に定められている年間の上限額まで自主的に修繕を行っており、適正に施設・設備の維持に取り組んでいる。</p> <p>防災では、まちづくりセンターとの合同避難訓練を実施や緊急時の飲料提供ベンダーの設置を行った他、北海道胆振東部地震の経験を踏まえた発災時の参集職員の見直しや事故対応シミュレーション研修の実施等、要求水準以上に防災対策を講じている。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>財団独自の利用者に対する各種補償体制の整備・施設設備等の維持管理業務において、仕様書の要求水準以上に積極的な取り組みを行い、利用者に対するサービス向上が認められる。</p> <p>清掃業務では委託の日常清掃で対応が難しい、トレーニング機器の拭き清掃等を職員が適時行い、施設の衛生保持に努めている点で評価できる。また修繕では、業務仕様書に定められている年間の上限額まで自主的に修繕を行っており、適正に施設・設備の維持に取り組んでいる。</p> <p>防災では、まちづくりセンターとの合同避難訓練を実施や緊急時の飲料提供ベンダーの設置を行った他、北海道胆振東部地震の経験を踏まえた発災時の参集職員の見直しや事故対応シミュレーション研修の実施等、要求水準以上に防災対策を講じている。</p>			
	A	B	C	D							
<p>財団独自の利用者に対する各種補償体制の整備・施設設備等の維持管理業務において、仕様書の要求水準以上に積極的な取り組みを行い、利用者に対するサービス向上が認められる。</p> <p>清掃業務では委託の日常清掃で対応が難しい、トレーニング機器の拭き清掃等を職員が適時行い、施設の衛生保持に努めている点で評価できる。また修繕では、業務仕様書に定められている年間の上限額まで自主的に修繕を行っており、適正に施設・設備の維持に取り組んでいる。</p> <p>防災では、まちづくりセンターとの合同避難訓練を実施や緊急時の飲料提供ベンダーの設置を行った他、北海道胆振東部地震の経験を踏まえた発災時の参集職員の見直しや事故対応シミュレーション研修の実施等、要求水準以上に防災対策を講じている。</p>											

## ▼ 修繕

医療機器及びトレーニング機器の修繕の他、衛生、音響設備や事務機器など、市民の利用に支障が生じないよう緊急度や破損の状況を考慮し、必要な初期対応を含めて実施した。

## ▼ 備品管理

日常・定期点検、専門業者による保守点検、清掃などを実施し、異常を早期発見するとともに、所要の性能を発揮できる状態を維持した。

また、備品は、リストでデータ管理し新規購入による更新、破損などによる廃棄などの情報を更新した。

## ▼ 備品更新

年度当初に策定した備品購入計画に基づき、更新の必要がある超音波踵骨測定装置、自動血圧計、ランニングマシンなど(4,568千円)を購入し、札幌市に寄付した。

▼ 施設周辺の簡易な除雪が必要となる西センターでは、通路、身障者用駐車スペース、玄関まわりなどを職員が適時、除雪、転倒防止の砂まき、雪庇落としを行い、要求水準以上に利用者及び歩行者の安全を確保する取組みを行った。

▼ 施設周辺の外構管理が必要となる西センターでは、利用者及び歩行者の動線周辺の落ち葉清掃、ゴミ拾いを行い、要求水準以上の環境美化を行った。

## ▽ 防災

▼ 当財団の災害発生時における適切な対応と業務分担などを定めた「災害対応マニュアル」に基づき、災害発生時における迅速・的確な対応や被害の抑止・軽減などの体制を整備した。  
また、閉館後や休館日に災害が発生した場合に必要な連絡体制を整備し、施設被害などの把握や迅速な情報伝達・管理などを行う体制を整えた。

▼ 災害発生時において迅速に避難誘導対応ができるよう、各施設で消防・避難訓練を実施した。  
また、西センターは防火管理者を配置し、八軒まちづくりセンターの統括防火管理者と連携し、合同で訓練を実施した。

▼ 中央センターに災害時における緊急時飲料提供ベンダーの設置を行った。

▼ 各施設で事故・傷病の事例を想定した「事故対応シミュレーション研修」を行い、迅速かつ適切に応急処置等ができるよう行動力の向上を図った。  
また、自動血圧計を設置し、運動前の体調チェックを奨励するなど日ごろから利用者自身の健康管理と事故防止について関心が持てるよう環境を整えた。

## ▼ 北海道胆振東部地震の対応

① 平成30年9月6日午前3時7分の地震発生後、災害対応マニュアルに基づき、職員が指定された施設に参集し、被害状況を確認するとともに、午前3時30分に事務局に対策本部を設置した。

西センターでは八軒まちづくりセンターと合同の消防訓練を実施するなど、防災意識の向上に努めた。  
また、北海道胆振東部地震では、迅速に施設に参集し、札幌市と連絡調整を行いながら、施設の破損などの確認及び健診予約者や教室受講者などへの電話連絡等、利用者への対応を行った。

② 営業再開に伴う節電対応

各施設の営業を再開するにあたり、電力最大消費地として率先して節電に取り組む必要があることから、全職員に対し積極的に節電に取り組むよう周知した。(9月9日から9月19日の緊急節電要請の解除まで、毎日全職員に対し電力需要を周知し、競技スペース以外の照明を間引くなどの節電を行った)。

③ 職員参集方法の変更

地震の経験から、当財団の職員の参集ルールを下記のとおり変更した。

・参集判断の想定災害

震度6弱から震度5 弱以上の地震発生に変更、また、震度5 弱以下や台風、大雨による土砂災害や河川氾濫時などは状況によって参集を指示するよう変更。

・参集施設の見直し

総括課長、館長は勤務施設に参集するよう変更、また、基幹避難所となる施設への参集職員数を増員。

(4)事業の計画・実施業務

▽ 健康増進事業

▼ 中央センターで、健康度測定(一般コース、簡易コース)と体力測定コースを実施し、結果に基づき医師、保健師、管理栄養士、理学療法士、健康運動指導士による指導を行った。  
また、特定健診受診時に健康度測定を受診できるような「特定簡易コース」を設け、要求水準以上に受診者の利便性を向上する取組みを行った。  
なお、体力測定の受付に際しては、リスクのある方や重視する対象に該当する方に対しては、健康度測定を受診を勧めている。

(単位:人)

施設	事業名	H29	H30	前年比	
中央	健康度測定	一般	100	95	95.0%
		簡易	995	1,072	107.7%
		特定簡易	365	370	101.4%
	体力測定	35	46	131.4%	

※健康度測定受診者の84.4%が重視する対象者

▽ 利用促進事業

▼ 医療機関からの診療情報提供書(札幌市経由)や各区保健福祉部などからの利用連絡票の提供により、各機関と連携を図り、利用者を受入れた。  
また、各機関へ事業内容周知を行った。

▼ 中央センターのホームページで医療関係者向けに、「札幌市健康づくりセンター利用促進事業」の概要などを掲載する他、利用連絡票、ポスター・リーフレットなどが随時ダウンロードが可能であり、医療関係者へ向けての周知・啓発活動を推進した。

▼ 運動継続の意欲喚起を目的に、重視する対象者全員に対して健康度測定受診から6か月後に中間測定(体重、腹囲、血圧)を行い、健康運動指導士などから測定結果に応じた指導を実施した。

▽ 運動指導事業

▼ 各施設で自主的な健康づくり活動を推進するため、トレーニング機器の使用法や運動に関するアドバイスなど、自主利用者指導を健康運動指導士などの有資格者が行った。

▼ 各施設でエアロビクスやストレッチなどを集団指導する自由参加プログラムを開催、指導した。  
また、西センターのウォーキングデッキにて安全かつ効果的なウォーキングの基本姿勢、スピードなどの実践方法を指導した。

▼ 各保健センターが主催する生活習慣病予防教室などの健康づくりに関する事業に中央・西センターの運動指導員を派遣し、集団的運動の実践指導を行った。

▼ 健康度測定、体力測定受診者に測定結果に基づき、運動プログラムを作成し、個別運動指導を行った。  
また、重視する対象者には、運動や体調などを記録する他、担当者とのコミュニケーションツールとして個別ノートを活用し、運動の継続支援を行った。

健康増進事業や運動指導事業をはじめとする各事業は業務基準を超える回数を実施した。特に、重視する対象者と健康度測定受診者の増加は前指定期間からの継続的な課題と捉え、組織的に医療機関との連携強化や各種PR活動に積極的に取り組んだ。その結果、健康度測定は前年度比5.3%増加した。

自主利用者数は、地震の影響による休館もあり、約2千人の減少となった。しかしながら、重視する対象者の利用は、継続支援の取組みなどにより前年度比14.6%の増加となり、事業の内容によって増減はあるが、全体として良好に推移した。

A	B	C	D
---	---	---	---

事業の計画・実施は、「管理業務仕様書」に基づき実施されており、札幌市の要求水準を満たしている。  
健康増進事業については、おおむね前年の数値を上回っており(体力測定に関しては前年比131.4%)、受診者増加のための取組を評価できる。  
利用勧奨事業では、長期未利用者となる前からの勧奨も行っており、要求水準を超えた取組と評価できる。センター設置区外の長期未利用者に対する運動指導等の実施に関しては、指導の実施には至らなかったものの、その理由として入院やケガ、医師からの運動中止など運動実践が難しい状況などであることなど全件を把握しており、事業としては適切に実施した。  
このほか、近年、受診者が減少傾向にあった女性のフレッシュ健診では、日曜日実施やベビーベッドの設置等の子どもを連れた母親をターゲットとした取組や、広報の見直し等により、前年度比152.1%と、受診者数が大幅に増加した。

## ▼ 参加者数(単位:人)

施設	事業名	H29	H30	前年比
中央	自主利用	83,513	83,681	100.2%
	自由参加	18,032	17,244	95.6%
	個別運動指導	507	686	135.3%
東	自主利用	42,831	42,638	99.5%
	自由参加	12,456	12,225	98.1%
	個別運動指導	74	100	135.1%
西	自主利用	121,050	119,021	98.3%
	自由参加	29,859	30,183	101.1%
	個別運動指導	348	425	122.1%
	ウォーキング講習	459	403	87.8%

## ▼ 自主利用者のうち重視する対象者(単位:人)

区分	H29	H30	前年比
対象者人数	2,295	2,412	105.1%
利用人数	69,194	79,300	114.6%

## ▼ 運動指導員派遣(単位:人)

事業名	H29	H30	前年比
保健センターへの派遣	19	22	115.8%
体育館(豊平・厚別)への派遣	60	—	—

※体育館への派遣事業はH29年度で終了。

## ▽ 利用勧奨事業

▼ 健康度測定及び個別運動指導を受けた後、健康づくりセンターを2か月以上利用していない重視する対象者(長期未利用者)に対し、担当者から電話などにおいて再度の来館を促した。

▼ 健康づくりセンター設置区外の長期未利用となった26名の主な理由は、最寄りの体育館などを利用、入院やケガ、医師からの運動中止など運動実践が難しい状況などであり、最寄りの施設における相談・指導の実施には至らなかった。

## ▽ 女性のフレッシュ健診(中央センター)

▼ 受診機会の少ない18歳から39歳までの女性を対象に一般的健康診断の他、骨粗しょう症検診も併せて行った。  
また、健診の申込みにあたっては、市民の利便性向上を目的にホームページからの受付を継続実施した。

▼ ベビーベッド・キッズスペースの設置や小さな子どもが側にも各検査がスムーズに受診できるよう、看護師・保健師がサポートするなど、小さな子ども連れでも安心して受診ができるように受診環境を整えた。

▼ 年3回(5月・8月・2月)健診日を日曜日に設け、受診機会の拡充を図った。

重視する対象者が長期未利用とならないよう、1か月利用がない時点で、電話により再度の来館を促すとともに、長期未利用となっている利用者の状況把握に努めた。

近年、受診者の減少傾向にあったが、受診環境の整備や広報の見直しなど、様々な取組みにより前年度比152.1%と大幅に増加した。

▼ 女性のフレッシュ健診の血液検査における糖尿病の指標となる血糖項目に加え、「糖尿病診断ガイドラインで示されているHbA1c(NGSP)項目」を希望性の追加オプションとして実施した。

▼ 受診者数

区分	H29	H30	前年比
回数(回)	47	45	95.7%
参加人数(人)	664	1,010	152.1%

▽ 健康増進に関する情報の収集、提供

▼ 普及啓発事業

センターを設置していない区において広報活動や普及啓発イベントを実施し、健康度測定を受診や運動フロアの利用促進を行った。

▼ ホームページの運営・図書等の整備

健康づくりセンターの紹介やイベント案内などをホームページへ掲載、健診予約システムなどWebサイトの運営によるインターネットからの申し込み受付を行った。また、健康に関する図書や文献などを用意し、市民への情報提供を行った。

▼ 刊行物の発行

健康づくりセンターの利用促進及び健康に関する情報を発信するため、中央センター医師による健康・運動に関する情報を掲載した機関誌「ヘルス&スポーツライフ」や月別利用予定表などを発行し、利用者などへ配布した。

▼ 予約システムにより収集する個人情報について、札幌市個人情報保護条例及び当財団が定める「個人情報の保護に関する細則」の規程に基づき適正に管理した。

▽ 各種相談事業(中央)

▼ 中央センターで、市民の健康増進に資するため、利用者などに対して健康づくりや食生活に関する保健・栄養相談と指導を行った。

▼ 相談者数(単位:人)

区分	H29	H30	前年比
保健指導	1,587	1,621	102.1%
栄養指導	1,656	1,684	101.7%
理学療法士による 評価・相談	911	887	97.4%
計	4,154	4,192	100.9%

▽ 地域における自主活動への支援等

▼ 地域において自主的に健康づくりに取り組んでいる、もしくは取組む予定の団体・グループなどに対する支援にあたり、円滑な活動を行うための具体的な実施方法を札幌市と協議し、次年度から各区で本格的な事業展開を行うこととした。

また、これに向けて「ロコモサポーターパワーアップ講座」を開催(参加者35人)し、支援の周知を行った。

## ▽ 調査研究事業

▼ 中央センターで、平成29年度から30年度「リハビリ専門家の体力回復教室」などの低体力者を対象とした運動教室において継続参加した対象者の長期的変化について検討する調査研究を行った。

▼ 第3回日本心臓リハビリテーション学会北海道支部地方会において、シンポジウム指定演題「地域の運動施設における心リハの現状～レフィルから心リハまで～」を保健師が発表した。

## ▽ 受託事業

▼ 札幌市から施設の設置目的の達成のため、指定管理業務に関連する特定健康診査や各種健診、特定保健指導などの業務を受託し、市民の健康増進につなげた。

## ▽ 施設の利用促進に関する取組み

▼ 健康度測定の簡易コースは他のコースと比較して安価であり、拘束時間も短くニーズが高いことから、午前中に終了できる枠の拡充と午後から受診できるコースを増設した。

▼ 健康度測定受診者増加のため、各種イベントに向き、直接、測定内容の説明やキャンペーンを行うなど様々な取組みを行った。  
また、さぼーとさっぽろ(札幌市中小企業共済センター)の助成事業として「健康度測定」を受診できるようした。

▼ 体力測定は、平日の他、隔月の日曜日に実施し、前年比約30%の増加となった。

▼ 女性のフレッシュ健診は、5月・8月・2月の日曜日に各1回実施し、受診者の利便性向上を図った。

## ▼ 供用時間外の拡大

①各施設、週2回の供用時間延長を行うとともに、開館(供用)日数を増やし(特別開館)、健康づくりに関する情報提供や測定・運動体験などを行うことで、市民の利便性やサービスの向上を図り、利用者増加を図った。

②健診フロアの利便性向上を目的とした8時30分からの開館(中央センター)

③体力測定の日曜日実施による開館(中央センター)

④女性のフレッシュ健診の日曜実施による開館(中央センター)

⑤健康づくりセンターフェスタ2018の開催(中央センター)

⑥体育の日の開館(中央・東・西センター)

⑦年始(1/3)の開館(西センター)

▼ 各施設で、父の日、母の日、さっぽろスポーツDAYでは運動のきっかづくりとして、初めての人対象の特別プログラムを実施した。

▼ 健康づくりセンターで実施している健康増進事業や運動指導事業のPRを目的に、多くの方が集まる商業施設などでの広報・周知活動を行った。

- ①「健康なまちづくりフォーラムinさっぽろ～みんなで延ばそう！健康寿命」(サッポロファクトリー)
- ②「忙しいあなたのためのプチヘルスチェックinイオンモール札幌苗穂」(イオンモール札幌苗穂)

▼ ホームページにおいて、障がいの有無や年齢によらず、誰もが気軽に問合せが行なえるよう、全ページにお問い合わせメールフォームを配置し、寄せられたメールは7日以内に回答することにより、利用者の利便性の向上を図った。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	A B C D																							
		平成30年9月に発生した胆振東部地震による休館等の影響もあり、利用者数の増とはならなかったものの、前年とほぼ同水準を保つことができている。また、利用者数の減少に反し、利用促進を図るための各種取組により、重視する対象者の利用は増加しており、効果的な取組が行えたものと評価できる。時間延長や無料開放等の市民が施設を利用しやすくなるような配慮も、積極的に行われた。このほか、使用承認は条例、施行規則、要領に基づいて行われるなど、適正に行われた。																							
	▼ 利用件数(単位:人) <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>前年比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中央センター</td> <td>124,433</td> <td>123,993</td> <td>99.6%</td> </tr> <tr> <td>東センター</td> <td>56,128</td> <td>55,764</td> <td>99.4%</td> </tr> <tr> <td>西センター</td> <td>157,234</td> <td>153,931</td> <td>97.9%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>337,795</td> <td>333,688</td> <td>98.8%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	H29	H30	前年比	中央センター	124,433	123,993	99.6%	東センター	56,128	55,764	99.4%	西センター	157,234	153,931	97.9%	合計	337,795	333,688	98.8%				
区分	H29	H30	前年比																						
中央センター	124,433	123,993	99.6%																						
東センター	56,128	55,764	99.4%																						
西センター	157,234	153,931	97.9%																						
合計	337,795	333,688	98.8%																						
	▼ 利用の促進を図るための各種取組により、重視する対象者の利用は増加したが、9月に発生した胆振東部地震の影響による休館があり、健康づくりセンター全体で前年度より延べ4,107人の利用者が減少したことにより、利用件数も減少した。	条例、施行規則、要領に基づき、適正に使用承認などを行った。また、供用時間の延長や無料開放など施設の利用促進に積極的に取組んだが、地震の影響による休館やイベントの中止などにより使用の承認件数は前年度と比較して減少した。																							
	▼ 受付業務 <p>各施設を訪れる全ての利用者が安全で快適に利用していただけるよう、定期的に受付スタッフに対して接遇研修を行い、良好なサービスを提供した。</p> <p>各施設の利用者が円滑に利用いただけるよう、動線に配慮したサインの設置を行うとともに、バリアフリーを念頭に受付カウンターに老眼鏡配置、筆談対応の措置を講じた。また、初めて来館された方に対してわかりやすく説明するとともに、各種事業案内のチラシや利用案内リーフレットをロビーなどに配架した。</p>																								
	▼ 使用承認に関する業務 <p>各施設は、職員のOJTを通じて条例、規則、要領、関係法令を理解し、全ての利用者に対して、平等利用を確保した。</p> <p>札幌市健康づくりセンター条例及び施行規則に基づき、適正に使用の承認などの手続きを行った。また、利用料の減免について、同条例、施行規則、使用料減免要綱取扱要領に基づき、行政執行代理者として、適正な手続きを行った。</p> <p>施設責任者は、北海道公安委員会主催の「不当要求防止責任者講習」を受講し、不当要求防止責任者として選任するなど、暴力団を始めとした反社会勢力の活動阻止に努めた。</p>																								

## (6) 付随業務 ▽ 広報業務

▼ ホームページは、アクセシビリティ、ユニバーサルデザインの考え方にに基づき管理し、総務省作成の「みんなの公共サイト運用ガイドライン」を参考に取組みを実施した。

① 閲覧者がホームページ上から施設の利用方法やページについての問い合わせを容易にできるよう、電話番号の他、各ページに問い合わせフォームを設置し、必要事項を記載するだけで送信することができるよう配慮した。

・問合せ件数総数：H29年度200件⇒H30年度507件(2.5倍)

・問合せメールは、財団本部(事務局)各課において回答を作成し、7日以内に回答した。

② JIS X 8341-3 の改正、障害者差別解消法施行を遵守し、ウェブアクセシビリティ方針を策定し、ホームページに公開するとともに、JIS X 8341-3:2016の適合レベルAAの準拠への取組みを実施した。

・ウェブアクセシビリティ研修会の実施(6/22、11/9、1/18)

・ページ作成時ルールを徹底するため、各施設にホームページの更新責任者(館長)と担当者を選任。

・ホームページ保守委託事業者との協力体制を構築し、専門的な知識や技術についての情報を収集。

③ ウェブアクセシビリティ基盤委員会※が示す「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン 2016 年4月版」に基づき、1年に1回試験の実施し、適合レベルAAに準拠していることを確認し、ホームページに公開した。

・試験年月日：2019年3月20日

・試験の要件：当財団公式ホームページである

<https://www.shsf.jp/> および配下のCMS(コンテンツマネジメントシステム)で作成し、管理するもの。(代表するウェブページ：15ページ、ランダム抽出：25ページ)

・達成した等級：AA

④ ホームページの作成にあたっては、「札幌市公式ホームページガイドライン」及び、当財団のウェブアクセシビリティガイドラインに基づき対応し、新規ページについてはJIS X 8341-3:2016の適合レベルAAに準拠した。

▼ 各種案内の配布

施設利用案内や教室募集のチラシを定期的に作成し、利用者が入手しやすいよう市役所関連施設などにおいて配布するとともに、各種広告媒体を活用し、施設のPRや情報提供を積極的に行なった。

【主な取組実績】

① 広報さっぽろ及び札幌市情報アプリ i さっぽろへの教室受講生募集情報等掲載

② 町内会回覧板の活用

③ 新聞などへの教室要項や求人情報の折込・掲載

④ 地下鉄車両内へのステッカー広告掲出(さっぽろスポーツDAY、平成31年度採用嘱託職員募集)

⑤ ふりっぱーへの全施設一斉教室募集情報掲載(2月)

⑥ 平成31年度採用嘱託職員募集情報掲載(ジョブキタ)

⑦ コンサドーレマッチデイプログラムへの広告掲出(5回)

⑧ 広報誌「ヘルス&スポーツライフ」の発行(年4回/8月発行vol.112:日本スポーツマスターズ2018 札幌大会特集、3月発行vol.115:北ガスアリーナ札幌46オープン特集など)

⑨ ヘルス&スポーツカレンダーの発行

▽ 引継ぎ業務

(前回から継続指定のため、引継業務なし)

ホームページのウェブアクセシビリティ確保については、日本工業規格「JIS X 8341-3:2016」の適合レベルAAに準拠していることを試験により確認し、その評価結果をホームページで公開した。また、ホームページの更新責任者と担当者を選任し、ウェブアクセシビリティ研修会を年3回実施するなど適正に取組んだ。併せて、情報誌の作成・配布や、ふりっぱーなどの活用など多様な手段で幅広い情報提供を行った。

A	B	C	D
各種メディアを通じた幅広い広報活動に加え、ウェブアクセシビリティ研修の実施等、要求水準以上に広報業務に積極的に取り組んでいる。			
また、問合せフォームの設置により、ホームページからの問合せが2.5倍に増えており、市民の関心の高さを改めて確認できた。			

## 2 自主事業その他

## ▽ 自主事業

## ▼ 自主事業実施状況

区分		H29	H30	前年比
運動教室等	事業数(件)	458	449	98.0%
	参加者数(人)	9,865	9,423	95.5%
派遣事業	事業数(件)	54	58	107.4%
	参加者数(人)	1,892	1,389	73.4%
健診事業	健診人数(人)	1,149	1,435	124.9%

▼ 運動教室の受講料は誰もが気軽に参加し、継続しやすいように安価な料金を維持し、参加の機会を拡大した。

▼ 健康度測定を受診者を対象とした、運動効果などの確認ためのフォローアップ健診や各種検査など、指定管理事業を補完、付加するための健診事業を実施した。

▼ 各施設で重視する対象者への健康状態の維持・回復・向上までを支援することを目的に、健診(初回・終回)と運動プログラムで構成した「肥満改善教室」や関節疾患に特化した「腰痛予防教室」「ひざ痛予防教室」など、生活習慣病の予防・改善を目指した教室や健康講座などの事業を実施した。

▼ 健康づくりセンター専門職員が担当する健康サポート教室では、子どもから高齢者までのライフステージや目的・ニーズに応じた教室を実施した。

- ①生活習慣病予防・改善:「肥満改善教室」「こども☆ヘルシースクール」など
- ②運動器疾患別予防:「腰痛予防運動教室」「膝すこやか体操教室」など
- ③介護予防:「高齢者のための筋トレ教室」「介護予防筋トレクラブ」など
- ④運動習慣化:「はじめよう!生活習慣改善Ex」「ナイトフィットネス」など
- ⑤子ども体力向上・肥満予防:「小学生のからだ元気教室」「すくすくキッズ体操教室」など

▼ 中央センターで「骨の健康講座」「減塩講座」など健康づくり活動に対する動機づけとなる各種健康講座を実施した。また、特定保健指導や禁煙支援プログラムなどの各種事業を実施した。

▼ 中央センター及び保健センターを会場に区主催の地域イベントである「けんこうフェスタ2018inちゅうおう」と健康づくりセンター主催の「健康づくりセンターフェスタ2018」を同時開催し、地域活性化に取り組んだ。

▼ 各施設で教室の募集ごとに要項、ポスターを作成するとともに、新聞折込チラシ、ホームページなど、広く市民の目に触れる方法で周知、参加の機会を提供した。また、新たな取り組みとして市内全域に配布されるフリーペーパーに募集情報を掲載し、幅広い年齢層を対象とした広報を展開した。

▼ 教室、イベントなどの自主事業参加者に事故・怪我が発生した場合は、施設管理の瑕疵に伴う施設賠償責任保険と併せて、当財団独自のお見舞い制度(傷害見舞金給付事業)を適用する体制を整備した。(入院:日額1,500円、通院:日額1,000円)

指定管理業務の推進を補完するため、健診、教室、イベントなどで多様なプログラムの自主事業を効果的に実施した。特に健康度測定受診後、健康サポート教室を受講することで、ひとりでは運動の継続が難しい重視する対象者の定期的な運動継続につながる効果があった。

A	B	C	D
運動教室は、胆振東部地震の影響があったものの、ほぼ同水準で推移できており、重視する対象者の定期的な運動継続につながる効果があったことも評価できる。			
物品購入等では原則として市内企業を活用している他、授産施設への発注を推進するなど、福祉施策への配慮が見られる。			
また、募金や地域の安全活動に参加するなどの社会貢献活動を行っているほか、障害者スポーツの指導員資格の取得にも積極的に取り組んでいる。			

▼ 自主事業の収支については、指定管理業務に関する収支と区分して経理し、さらに教室、イベントなどの事業部門と販売などの収益部門で区分した。

また、明確に区分できない人件費や当財団本部機能などの管理経費については、各事業の収益規模に応じて適正に配分して経理した。

▼ 自主財源で購入したエリアマーケティングソフトを活用して、施設周辺の人口分布などを国勢調査データを基に調査分析し、市内全域にスポーツ・健康教室の情報が行き届くよう、教室募集時の広報活動を充実させた。

▼ 健康づくりの動機づけとなるよう、初心者向け特別プログラムなどを実施する「さっぽろスポーツDAY」を、今年度も引き続き開催した。

#### ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

##### 【市内企業等の活用】

▼ 物品購入・修繕・役務契約などは、特殊なものを除き、札幌市登録事業者を中心に約80.0%を市内企業へ発注した。

特殊な条件の物件を除き、札幌市登録事業者への発注を基本とし、市内企業の活用に大きく貢献した。

##### 【福祉施策への配慮】

▼ 総務課職員2名が「障害者職業生活相談員資格認定講習」を修了し、職業生活全般における相談・指導を行う体制を整えた。

札幌市が推進する福祉施策及び障がい者スポーツの普及促進に対して、組織的に積極的に取り組んでいる。

▼ 市内の障がい者就労施設や元気ジョブアウトソーシングセンターなどの活用を促し、弁当、チラシ印刷、資源回収などの発注を推進した。

▼ 新たに5名が障がい者初級スポーツ指導員の資格を取得し計23名、障がい者中級スポーツ指導員は7名であり、有資格者を含めた職員が障がい者スポーツ団体が運営する普及事業に携わった。

##### 【障がい者スポーツ普及促進の取組み】

① 理事長が「一般社団法人札幌市障がい者スポーツ協会」の役員(理事)、「札幌市障がい者スポーツ普及促進協議会」の委員に就任し、障がい者のスポーツ環境整備に従事した。

② coop札幌ワールドパラノルディックスキーワールドカップの開催にあたり、スポンサー契約を締結するとともに、大会期間中、職員14名が支援職員として従事し、大会の運営に大きく協力した。

##### 【その他の主な協力内容】

- ・施設利用時間割への広告掲載
- ・ワールドパラノルディックスキーワールドカップ関連印刷物の館内掲示及び配架
- ・当財団ホームページにおける大会バナー設置、大会告知画像設置、競技情報掲載

3 利用者の満足度					
▽ 利用者アンケートの結果					
		A	B	C	D
実施方法	<p>実施期間:平成30年8月25日(土)~31日(金)</p> <p>実施場所:健康づくりセンター3施設</p> <p>実施方法:質問形式(一部記述式)、施設の利用時間を3区分(午前・午後・夜間)に設定し、利用形態に偏りがないように考慮。</p> <p>回答者数:690件(中央:251件、西:290件、東:149件)(要求水準は、回答者数500件以上)</p>	<p>アンケートの調査標本数は要求水準を超える690人から取得し、総合満足度は97.6%、接遇満足度は99.6%と要求水準を大幅に上回った。</p> <p>また、寄せられた意見・要望を、施設の管理運営業務の改善に役立て、市民の満足度向上につながるよう努めた。</p>			
結果概要	<p>利用者の総合満足度は要求水準の目標80%に対し97.6%であった。</p> <p>職員の接遇に関する満足度(迅速さ、親切さ、専門知識など)は要求水準の目標80%に対し、99.6%であり健康づくりセンター全体として管理水準の維持向上が図られている。</p>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>▼ 中央センター</p> <p>【要望】</p> <p>夏季の空調が少々気になる。運動するところなので必要以上の涼しさは足りない。運動フロアの風通しがあまりないのも調子が崩れそうで気になる。</p> <p>【対応】運動フロアなどの通気に関しては、施設の構造上改善が難しい部分もあり、水分補給など熱中症の注意喚起をはじめ、扇風機により対応した。</p> <p>▼ 東センター</p> <p>【要望】</p> <p>冬、廊下の温度が低いので、待つ間が寒い。廊下の暖房をつけて温度管理してほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>冬期間は入口からの外気の影響もあり、廊下の室温も低めであることから、靴下の上でも冷たくないように廊下にカーペットを敷いて、環境改善した。</p> <p>また、廊下は暖房設備がないため、電気暖房器具を使用により若干の冷気対策を行った。</p> <p>▼ 西センター</p> <p>【要望】</p> <p>いつも声掛けをしてもらい励みになる。運動嫌いだったが、継続できそう。健康度と運動の状況を情報共有し、助言してくれるので安心できる。</p> <p>【対応】</p> <p>今後も継続した声掛けを行うこととした。</p>				

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	H30計画	H30決算	差(決算-計画)				
収入	236,407	240,740	4,333	<p>現指定期間から指定管理費用が大幅に減額となったことから、適正な職員配置と管理水準の維持向上を図りながらの大幅な経費縮減が課題となっている。</p> <p>30年度については、利用料金収入及び自主事業収入の増収と、計画以上の経費縮減を行うことで、収支差額は計画から5,836千円改善されたものの、依然として赤字の解消には及ばないため、31年度以降も継続的に収支改善に取り組むとともに、職員の配置数に応じた適正な人件費の積算について札幌市との協議を検討する。</p> <p>収支はマイナスであるものの、支出にかかる効果的な業務の実施により、収支計画を上回っている。</p>			
指定管理業務収入	174,322	175,542	1,220				
指定管理費	101,860	101,860	0				
利用料金	72,462	73,682	1,220				
その他	0	0	0				
自主事業収入	62,085	65,198	3,113				
支出	260,913	259,410	▲ 1,503				
指定管理業務支出	192,021	181,290	▲ 10,731				
自主事業支出	68,892	78,120	9,228				
収入-支出	▲ 24,506	▲ 18,670	5,836				
利益還元	184	290	106				
法人税等	31	1,086	1,055				
純利益	▲ 24,721	▲ 20,046	4,675				
▽ 説明							
<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 利用料金収入は、3施設とも利用者が増加したことに伴い計画を上回った。</li> <li>▼ 指定管理業務支出は、消耗品費など経費削減に伴い支出が減少した。</li> <li>▼ 純利益は、収入の増加と支出の減少により、計画より赤字額の縮小となった。</li> </ul>							

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 指定管理事業及び各種自主事業の実施により、安定的・継続的に収益を確保している。 また、流動比率が170.3%、自己資本比率は42.0%となっており、安定的な経営に資する財源を有している。		適 不適 財団の財務状況について、例年自己資本比率が50%前後であり、安定的な経営能力を維持していると言える。
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応  個人情報、財団の「保護方針・及び保護に関する規程及び特定個人情報取扱規程」に基づき、階層別研修においてリスクマネジメントに関連した、ソーシャルメディアリスクへの予防対策や、利用上の注意なども踏まえ各職員へ取扱いの徹底を図った。 情報公開条例等に関しても、指定管理者としての役割や義務を十分に認識し、すべて規定の手続きに基づき適切に対応した。 また、不当要求防止責任者の配置を推進し、暴力団の排除の推進に関する条例へ適切に対応した。		適 不適  個人情報保護及び情報公開等に関する規程類を定めており、適切に対応している。

### Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>現指定期間から新たな業務となる、長期末利用者に対する利用奨励事業においては、極力、未利用者を発生させないよう、日頃から利用者と運動指導員の相互コミュニケーションに重点を置いて取組んだ。</p> <p>また、地域における自主活動への支援では、これまで実施してきたロコモサポーター事業を上手く活用しながら進めていけるよう札幌市と協議しながら取組むなど、新たな業務の推進に注力し、今後につながる成果を得た。</p>	<p>健康増進事業の根幹となる健康度測定の受診者及び重視する対象者の人数を増やしていけるよう、さらなる利用促進に取組む。</p> <p>また、現指定期間からの新たな業務を含む各業務が安定的に実施できるよう環境整備を図ると同時に、収支改善ができるよう、指定期間内で適正な計画を策定し、取組んでいく必要がある。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>30年9月の地震の影響もあり、全体の利用人数が減っている中、重視する対象者の利用人数は増っており、管理運営上の重要な課題である重視する対象者への支援に対する取組が評価される。</p> <p>また、新たな業務である長期末利用者に対する利用奨励事業では、日頃から利用者と運動指導員の相互コミュニケーションに重点を置いた取組が行われるなど、全体の管理運営のみならず、職員一人一人が、市民の健康増進に寄与できるよう、改善に努める姿勢がみられた。</p>	<p>健康増進事業の根幹となる健康度測定の受診者及び重視する対象者の人数を増やしていけるよう、さらなる利用促進に取組むほか、収支状況について引き続き安定化を図ること。</p> <p>重視する対象者の利用人数については、引き続き積極的な取り組みを行い、さらなる利用者増、及び継続利用を図ること。</p>