

2031年、開業30周年へ



札幌ドーム 管理運営業務計画書

(1) 管理運営方針 – 基本的な考え方 –

[2023年（令和5年）4月1日 ～ 2028年（令和10年）3月31日]



株式会社 札幌ドーム



※本計画書は（１）～（３）の３分冊となっております。本冊子は（１）になります。

（１）管理運営方針 – 基本的な考え方 – CONTENTS [目次]

I はじめに	1
II 私たちが目指すもの	2
1 経営理念 ～ <i>Our Mission, Value, Vision</i>	2
2 行動指針 – すべてはお客さまのために –	3
3 札幌ドームの5つの視点	3
4 長期ビジョン「SAPPORO DOME VISION 2031」～ 開業30周年に向けて	5
5 中期経営計画2024	6
6 札幌ドームのポテンシャルを最大限に発揮します	7
III 管理運営方針	8
1 施設の設置目的を実現するための適切な平等利用を確保します	9
2 すべてのお客さまの安全と安心を確保します	12
3 全天候型多目的施設の魅力と可能性を最大限発揮します	14
4 健全かつ安定的な経営を継続します	17
5 更なるサービス向上と地域社会への貢献を目指します	18
IV 環境への取り組み	20
1 ECO MOTION 2021 ～ 2021年度までの環境活動実績と成果	20
2 ECO MOTION 2030 ～ 2030年に向けた環境目標	22
3 法令を遵守し、環境経営実現に向けて取り組みを進めます	22
4 省エネルギーに努め、CO2排出量を減らします	23
5 廃棄物を削減するとともに、資源循環を促進します	24
6 緑豊かな札幌ドームで、お客さまとともに環境を学びます	25

※以下は別冊の記載項目となります。

(2) 業務計画 — 具体的な業務実施要領 — CONTENTS [目次]

I 統括管理運営業務計画

II 施設設備等維持管理業務計画

III 防災業務計画

IV 貸館業務計画

V 市民利用業務計画

VI 展望台運営業務計画

VII 広報業務計画

VIII 自主事業実施計画

IX おわりに

(3) 業務計画別紙

別紙1 日常清掃箇所一覧

別紙2 計画清掃箇所一覧

別紙3 建築設備点検作業項目一覧

別紙4 場面転換関連設備点検項目一覧

別紙5 大型映像装置・アリーナ音響設備点検項目一覧

別紙6 修繕等実施項目一覧

別紙7 改修工事等実施項目一覧

※本計画書における年号は西暦で表記しています。



はじめに



2001年に開業いたしました札幌ドームは、2021年におかげさまで開業20周年の節目を迎えることができました。これまでにご来場いただいた累計約5,300万人のお客さま、札幌ドームを支えてくださっているすべての皆さまのお力添えによるものと、心より感謝を申し上げます。

新たな経験値を積んだ5年間

振り返りますと、2018年からの現指定期間におきましては、ラグビーワールドカップ2019™日本大会の開催、東京2020オリンピックの開催準備と翌年への開催延期の決定、そして、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に向けた対応など、さまざまな出来事がありました。ラグビーワールドカップは熱気と興奮に包まれ、歴史に残る国際大会を無事に成功させることができただけでなく、全世界にラグビー場としての札幌ドームをアピールできました。また、東京2020オリンピックは無観客ではありましたが、多くの関係各所と連携を取りながら、しっかりと感染防止対策を行って安全に開催できたことは大きな成果であり、今後につながる経験値を積むことができたと考えております。

安全で快適な施設であり続けるために

2014年より、経年劣化に伴う札幌ドームの保全事業がスタートいたしましたが、現指定期間におきましても、貴市との役割分担のもと、これまでの備えを活用し、2018年度には野球用人工芝等の更新を行いました。その結果、大型ビジョンを更新した2014年度以来、開業後2度目の赤字決算となりましたが、事業活動の成果として、広く市民の皆さまや地域社会に還元するという当社の姿勢を具現化できたものと考えております。



施設としての可能性を広げ、新たな価値を創り上げていきます

2021年度には、次の開業30周年に向け、札幌ドームのあるべき姿と役割を見つめ直し、事業を通して社会課題の解決や地域社会の発展のためお役に立てるよう、今後10年の指針となる新長期ビジョン「SAPPORO DOME VISION 2031」を策定し、2022年度よりスタートいたしました。

多種多様なイベント開催の実現、新たな賑わいの創出等により、引き続き、市民道民の皆さまに末永く愛され、持続可能な社会の実現に貢献できるよう、今後とも社員一同総力を結集し、長期的視点とドーム運営のプロフェッショナルとしての高い意識をもって誠実な管理運営業務を遂行してまいります。

代表取締役社長 山川 広行

私たちが目指すもの



私たちの基本的価値観を「経営理念」として掲げ、施設の設置目的の実現を目指しています

私たちは、公の施設「札幌ドーム」を管理運営するために貴市と道内外26の企業・団体の出資により設立されました。このため、私たちの第一義的な役割は、札幌ドーム条例第1条に定める施設の設置目的を実現することにあります。このことを踏まえ、株式会社としての存在意義、使命、大切にしたい価値観を「経営理念」として掲げ、企業経営を行ううえでの全社員共通のよりどころとし、施設の設置目的の実現を目指しています。

－札幌ドーム条例 第1条（設置）－

本市は、内外の優れたスポーツ、展示会その他の催物の開催の場を提供すること等により、スポーツの普及振興及び市民文化の向上並びに地域経済の活性化に寄与するため、札幌市豊平区羊ケ丘に札幌ドームを設置する。

私たちにとってのCSR（企業の社会的責任）とは経営そのものであると考えています

札幌ドームの経営、すなわちCSR活動においては、すべてのお客さまを大切に「社会からの信頼を獲得して企業価値を向上させること」「社会の持続可能な発展と未来のスポーツ文化、市場・顧客の創造にも貢献すること」「社員一人ひとりが業務や会社への誇りをもち、組織活性化にも寄与していくこと」を常に心がけています。

1 経営理念

**私たちはエンターテインメントビジネスを通して、
常に最高のホスピタリティを追求し、
すべてのお客さまの夢と感動を実現するステージを創造します**

－経営理念に込めた想い－

【エンターテインメントビジネス】

私たちの事業領域（社会に提供するもの）を「すべてのお客さまをもてなし、楽しんでもいただくことを通して、ともに喜びを分かち合えるビジネス＝エンターテインメントビジネス」と定義しています。

【ホスピタリティ】

私たちが事業を遂行するうえで最も大切にしたい価値観を「思いやり・優しさの気持ちをもって、人と人とが心を通じ合わせ、楽しさ・喜び・感動を共有すること＝ホスピタリティ」と定義しています。

【夢と感動を実現するステージ】

私たちが事業を通して実現しなければならない使命を「“すべてのお客さま”にとっての様々な夢と感動を実現するステージを創造すること」と定義しています。「ステージ」には、場所・空間としての舞台や劇場のほか、旅程・段階・ステップの意味も込めています。

2 行動指針

当社では、CSR経営を推進するため、10項目からなる「行動指針」を定め、事業活動を推進しています。

行動指針 –すべてはお客さまのために–

<私たちにとってのお客さま>

札幌ドームを舞台に活躍する皆さま、
観戦鑑賞のためにご来場される皆さま、観光で訪れる皆さま、
札幌ドームを支え、ともに働く皆さま、
札幌ドームのある街に暮らす皆さま、そのすべての皆さまが、
私たちにとって大切なお客さまであると考えています。



私たち一人ひとりが札幌ドームです

1. お客さまと想いを一つにし、喜びと感動を共有することで、ホスピタリティあふれるサービスを提供します
2. お客さまの安全を最優先に考え、常に安心して楽しんでいただける環境をつくります
3. お客さまの声に真摯に耳を傾け、サービス向上に努めるとともに、公平性を確保し、誠実で良識ある行動を心がけます
4. 事業活動に伴う環境負荷を正しく把握し、札幌ドーム「環境方針」の実現に向けて更なる取り組みを進めます
5. 札幌ドームならではの社会貢献活動に取り組み、地域の発展と豊かさの実現に寄与します
6. 社会の一員として、高い倫理観をもって法令・規則等を遵守し、反社会的勢力には毅然として対応します
7. 公共性を意識した健全な事業活動を推進し、公正かつ適正な取引を行います
8. 企業情報を公正に開示して説明責任を果たすと同時に、個人情報等の各種情報を適正に管理します
9. 多様な人材と個性を尊重するとともに、規律と協調を重んじ、安全で働きやすい健康的な職場をつくります
10. 高い理想を掲げ、責任と誇りと思いやりの心をもって行動し、更なる成長をめざします

3 札幌ドームの5つの視点

当社では、CSR経営を推進するため、5つの視点による取り組み課題を設定するとともに、SDGsを意識した事業活動を行っています。

視点01

すべてのお客さまのために

より多くのお客さまが最高のエンターテイメントを楽しみ、心の豊かさを感じられる「場」であるために、常に安全・安心を第一に、「夢と感動のステージ」をお届けしています。



視点02 地域社会とともに

市民の皆さまに親しまれ、地域の皆さまの日常風景の一部でありたいと考え、当社は、「地域の一員」としてさまざまな活動に積極的に参加しています。地域社会の発展に貢献できるよう、さらなる成長を目指しています。

視点04 社員とともに

お客さまに最高のホスピタリティを提供するためには、全社員が日々成長するとともに、安心して働ける環境が必要です。当社では、誇れる仕事・職場を目指し、さらなる取り組みを進めています。

視点03 公正に事業を推進するために

私たちは、信頼される企業であるよう、公正に事業を推進し、コンプライアンスを徹底するとともに、リスク管理のための体制づくり、社員の意識向上に努めています。

視点05 環境にやさしい施設を目指して

札幌ドームでは「環境方針」を実現するために、数値目標を設定しています。お客さまのご協力をいただきながら、未来の子どもたちのために「環境にやさしい施設」を目指す活動に取り組んでいます。

日々の事業活動を通し、SDGsの達成に貢献します

2018年：SDGsを意識したCSR活動を推進

2015年、国連において採択された「SDGs」。これは、深刻化する環境課題など17の目標と169のターゲットに全世界が取り組むことによって、より良い国際社会の実現を目指すものです。当社も社会の一員として、SDGsを意識しながらCSR活動を進めていくこととしました。



2019年：当社と関わりの深いSDGsとマテリアリティを選定

2018年11月の「SDGsワークショップ」と2019年1月の「SDGs役員ミーティング」とで話し合われた結果をふまえ、2021年度を最終年度とする3ヶ年経営計画「中期経営計画2021」において「当社にとって関わりの深いSDGsとマテリアリティ（中長期視点での重要課題）」を下図のように整理しました。これらのマテリアリティを念頭に置き、これからも札幌ドームが市民の皆さまに永く愛され、また、当社の事業を通して社会課題の解決や地域社会の発展に貢献できるよう、持続可能な社会の実現に向けた取り組みを真摯に進めていきます。



4 長期ビジョン「SAPPORO DOME VISION 2031」～開業30周年に向けて

2021年の開業20周年という節目を越え、当社は、「第二の創成期」ともいえる新たなスタートラインに立っています。

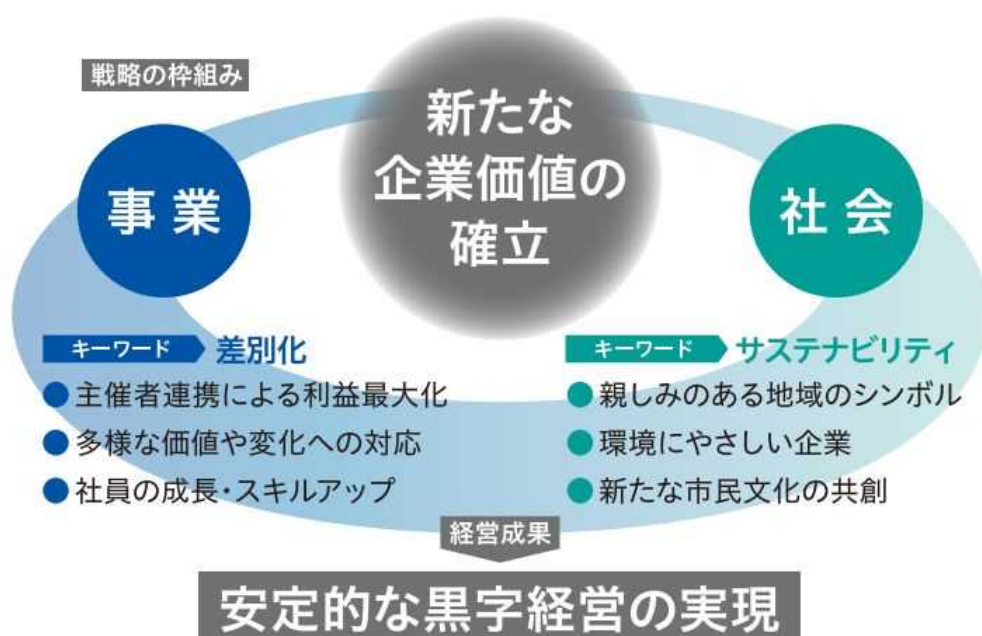
次の開業30周年に向け、札幌ドームのあるべき姿と役割を見つめ直し、事業を通して社会課題の解決や地域社会の発展のためお役に立てるよう、今後10年の指針となる新長期ビジョン「SAPPORO DOME VISION 2031 (SV-31)」を策定しました。

北海道のスポーツ・エンターテインメントの発信地として市民道民の皆さまに末永く愛され、持続可能な社会の実現に貢献できる施設を目指していきます。

SAPPORO DOME VISION 2031 (SV-31)



賑わい愛される施設
そして、信頼される企業へ
～その次の10年を見据えて～

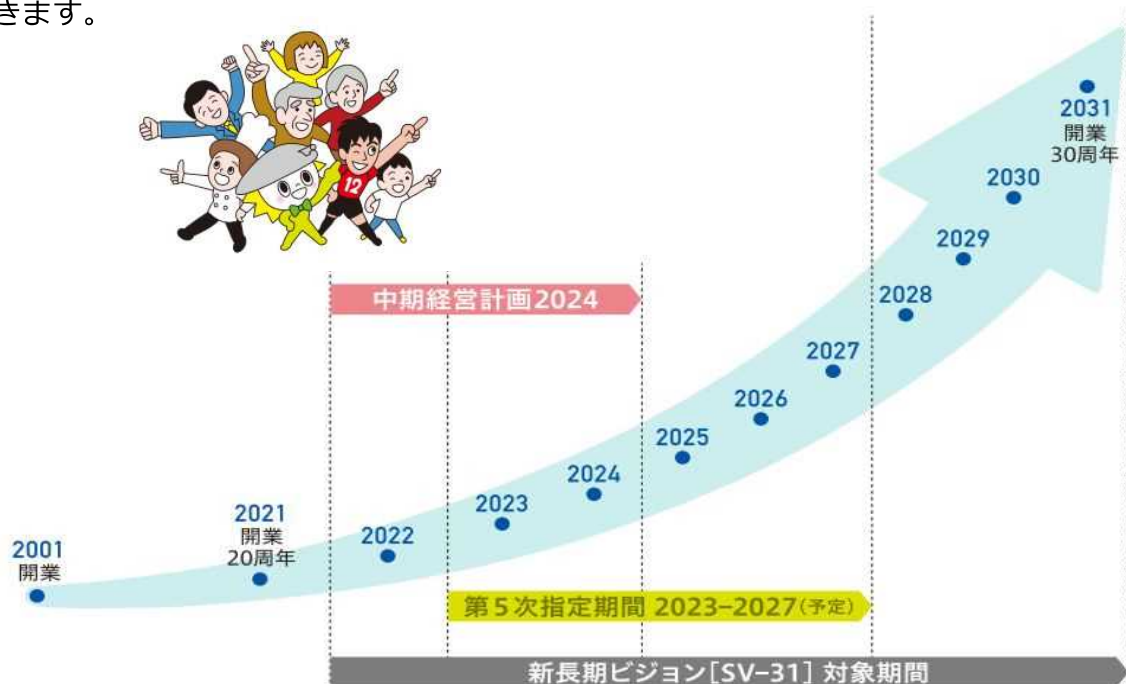


5 中期経営計画2024

開業30周年の2031年を目標年度とする長期ビジョン「SV-31」の実現に向け、当初3ヶ年（2022年度～2024年度）の計画として「中期経営計画2024」を策定しました。

この計画では、基本方針である「黒字経営の実現」のため、「事業」と「社会」を両輪とする基本戦略と主な取り組みを定めています。

これらを全社で着実に推進することにより、札幌ドームの価値をしっかりと未来につないでいきます。



中期経営計画2024

基本方針

黒字経営の実現

～多種多様なイベント開催による貸館事業の活性化と新たな賑わいの創出

基本戦略と主な取り組み

事業

1 主催者連携による利益最大化

- 3万人を目指したコンサドーレとの連携
- コンサート年20日開催の実現
- コンベンション年30日開催の実現
- 広告販売の収益最大化
- 主催者に有益なサポート・バックアップの強化
- 変動比率の抑制、経費削減

2 多様な価値や変化への対応

- 新規自主イベントの開催・定着
- 変化に応じた来場者サービスの提供
- 札幌市との新たな連携

3 社員の成長・スキルアップ

- 高いプロ意識を持った人材育成
- 良好な社内コミュニケーションの促進
- 将来を見据えた採用計画の立案・実行



4 親しみのある地域のシンボル

- コンプライアンスの徹底
- 安全安心快適な施設運営
- CS(顧客満足度)・ES(従業員満足度)向上への取り組みの継続
- 地域連携の推進
- 市民・観光交流施設としての魅力向上
- 適時適切な広報によるファンづくり

5 環境にやさしい企業

- CO₂排出量削減に向けた取り組みの推進
- ごみ排出量削減に向けた取り組みの推進

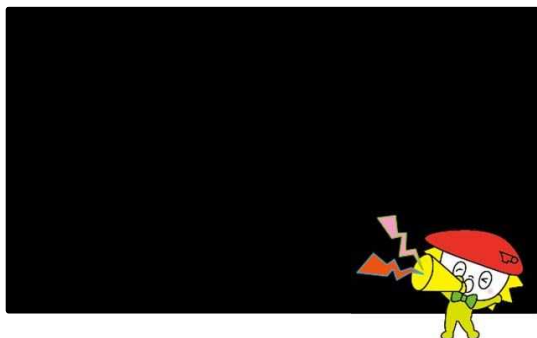
6 新たな市民文化の共創

- SDGsへの積極的な取り組み
- プロ野球観戦文化の継続
- ラグビー観戦文化の創出
- アマチュアスポーツ・市民参加型イベント等の開催

社会

6 札幌ドームのポテンシャルを最大限に発揮します

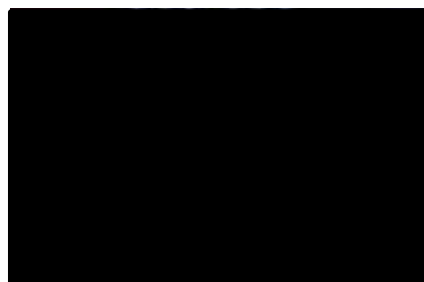
北海道コンサドーレ札幌との連携をさらに深めていきます



北海道コンサドーレ札幌のホームスタジアムとして、「**平均来場者数3万人を目指す**」という共通目標のもとクラブとの様々な連携施策を進めてまいります。
オリジナルフードメニューやグッズの開発、来場訴求力及びスタッフ接客レベルを高める施策の検討によりスタジアムとチームの魅力向上に努めるほか、**新規広告枠の設置や広告価値の最大化により広告収益拡大**を図り、さらには**SDGs連携**により、ともに地域を元気にする活動を行ってまいります。

新しい利用形態を活用し多種多様なイベントを開催します

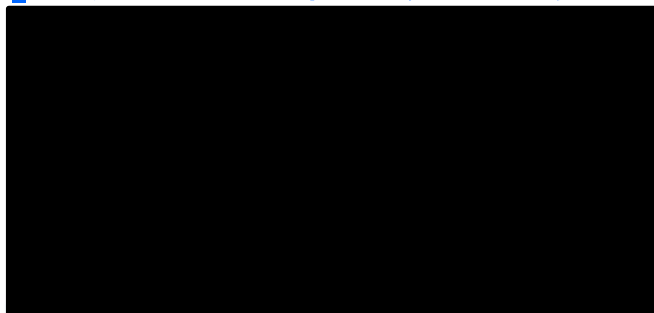
幅広い用途でご利用いただける「**アリーナ半面モード**」、中規模のコンサート等（15,000人～23,000人）にも対応できる「**新モード**」の稼働により、これまで以上にさまざまなニーズに合わせた会場へと進化します。



自主イベント開催に力を入れていきます

イベント誘致のみにとどまらず、当社が主催者となる**自主イベント**の企画にも注力します。
札幌ドームの広さを生かした、ソーシャルディスタンスに配慮した**安心・安全なイベント開催**を目指します。

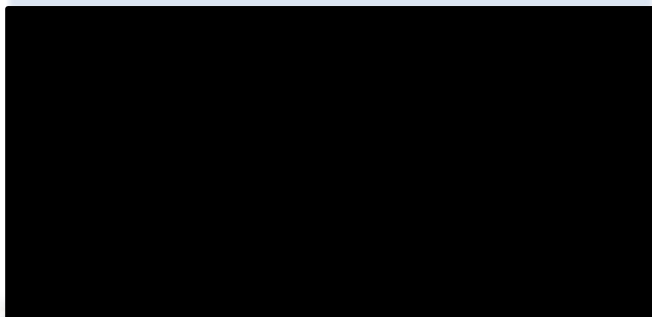
北海道にラグビー文化を広げていきます



国際大会（ラグビーワールドカップ2019™日本大会）の開催実績を生かし、プロや社会人、大学チームなどを含めレベルの高い試合を多くのお客さまに観ていただく機会を創出し、**北海道のラグビー文化の醸成**に貢献します。

子どもから大人まで、みんなの笑顔が輝く舞台を創ります

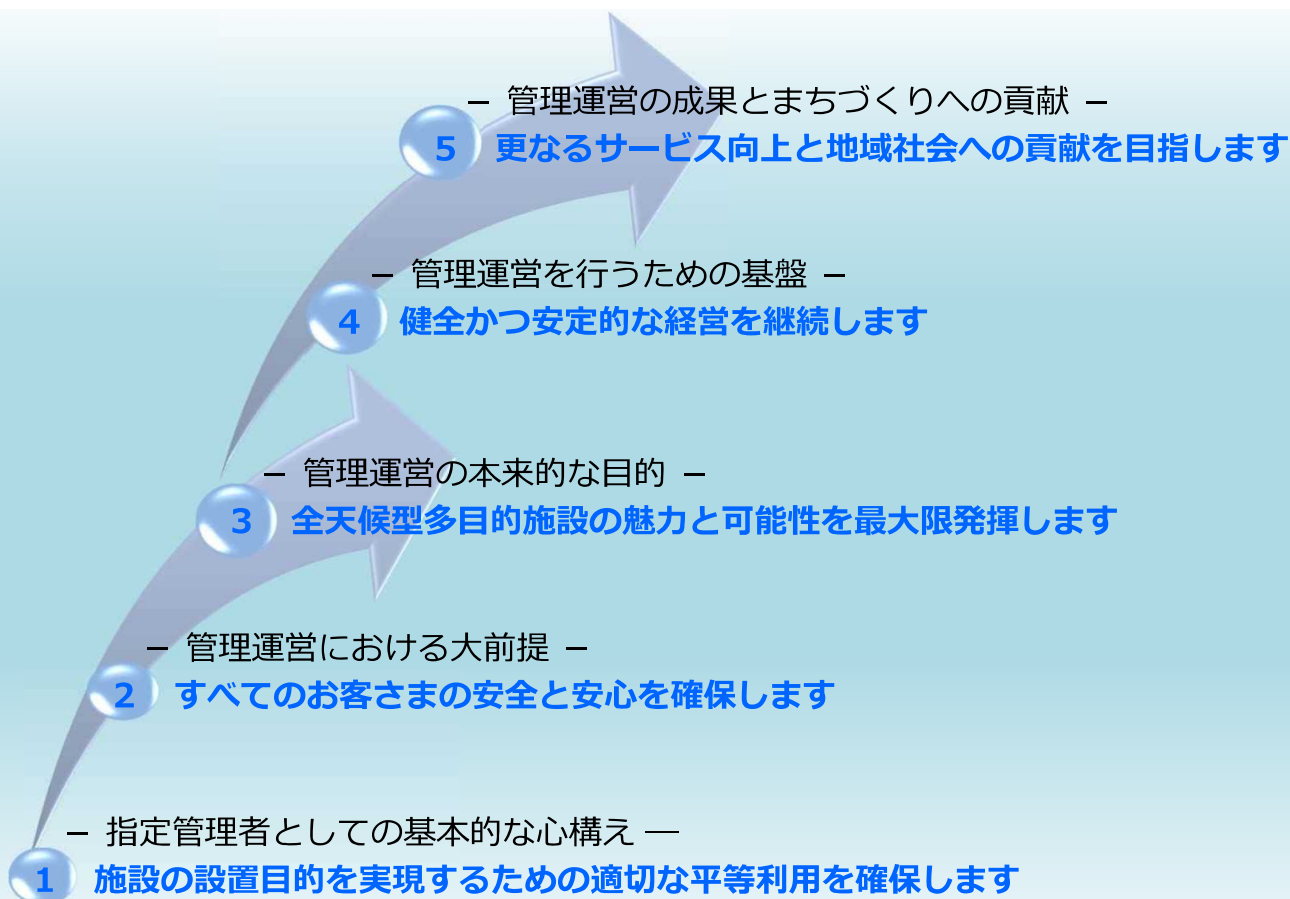
札幌ドームを**スポーツや文化活動などの発表の場**としてもお使いいただけるよう、**市民参加型イベント**や**アマチュアスポーツイベント**の開催にも力を入れていきます。
幅広い層の皆さまに札幌ドームの魅力を体感していただくことで、**地域のスポーツ・文化の振興**に貢献します。



管理運営方針



私たちは、施設の設置目的を実現し、指定管理者としての責務を果たすため、引き続き、以下に掲げる5つの基本方針に従い、管理運営業務を遂行します。



－ 指定管理者としての基本的な心構え －

1 施設の設置目的を実現するための適切な平等利用を確保します

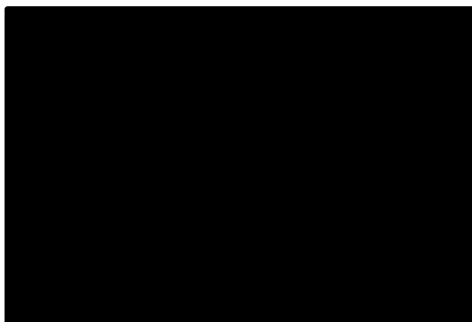
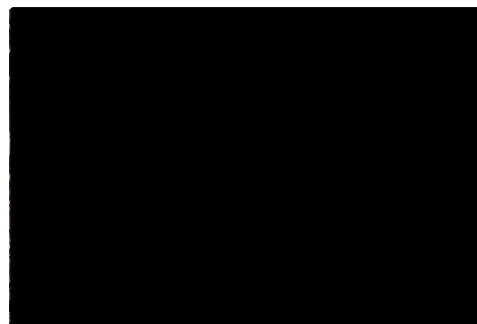
私たちは、札幌ドームが公の施設であることを常に念頭におき、施設の設置目的を実現するために、信条・性別・社会的身分・年齢等により合理的な理由なしに利用を制限することなく、市民の平等利用の機会を適切に確保するとともに、すべてのお客さまに対して公正中立な対応を指定管理者としての基本的な心構えとし、管理運営業務を遂行します。

多目的施設として広く市民の皆さまにご利用いただける機会を提供します

札幌ドームは、プロサッカーチーム「北海道コンサドーレ札幌」のホームスタジアムとして利用していただいているほか、1年を通じて様々なスポーツイベントやコンサート・コンベンション等の大規模イベントの開催が可能な全天候型多目的施設であります。

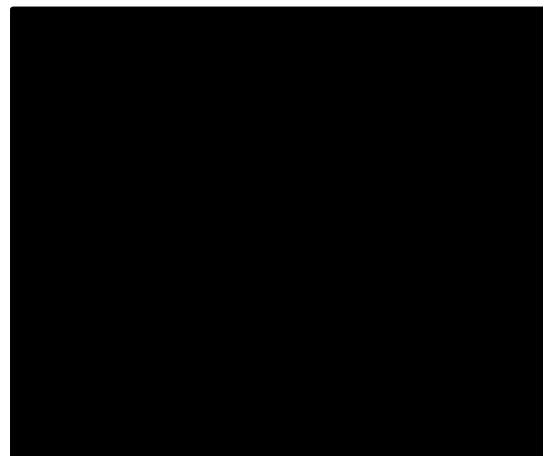
このことを踏まえ、出来るだけ多くのイベント開催を実現し、広く市民の皆さまにご来場いただくとともに、アマチュアスポーツ大会の開催や市民利用の促進にも努め、貴市が掲げるまちづくり戦略ビジョンやスポーツ推進計画をはじめとするスポーツ関連施策の実現に寄与します。

プロサッカーチーム「北海道コンサドーレ札幌」のホームスタジアムとして、利用希望にできるだけ添えるよう計画的かつ柔軟な日程調整を行い、チームの活躍の舞台を用意します。



その他のプロスポーツ（サッカーやラグビーの日本代表戦等）やコンサート・コンベンション等についても積極的に誘致し、より多くのイベント開催を実現することで、幅広い層のお客さまに来場の機会を提供します。

大規模スポーツイベントの開催によるトップスポーツをみることの推進だけでなく、アマチュアスポーツ大会や市民利用の促進に努め、市民の誰もが様々な形で気軽にスポーツに親しめる環境を提供します。



誰もが利用しやすい施設にするための施設のサービス改善を積極的に行います

すべてのお客さまにとって、スポーツ観戦やイベントを楽しめる利用しやすい施設となるよう、既存設備を有効に活用するとともに、これまで同様、今後も継続的に施設の運用面でのサービス改善を積極的に行います。

お体の不自由なお客さまに

- ◆ イベント開催時には「車いす席」をご利用いただけます。
- ◆ イベント開催時には専用の駐車スペースを確保し、「障がい者用駐車券」「車いす専用駐車券」として割引販売します。
- ◆ 障がい者手帳等をお持ちの方、車いす席をご利用される方は、送迎車両による敷地内の乗降場所を無料でご利用いただけます。
- ◆ 車いすでご利用いただけるトイレなどを整備しています。

オストメイト対応
トイレ（2ヶ所）



多目的シート付き
トイレ（3ヶ所）



貸出し用車いす（無料）をご用意

- ◆ 車いすで展望台エスカレーターをご利用いただく際には、必ずスタッフがお手伝いします。
- ◆ 2020年には、新型コロナウイルス感染症対策として、シャトルバスターミナルの乗り場変更を行うに当たり、点字ブロック及び照明器具を増設しています。



お子さま連れのお客さまに

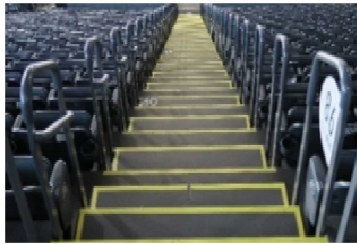
- ◆ イベント開催時には「託児室」をご利用いただけます。
- ◆ 「授乳室」をご利用いただけます。（2ヶ所）
（2016年に授乳室1カ所のドアを自動ドア化し利便性を高めました。）
- ◆ 「おむつ替え用設備」「着替え台」「子ども用便座」「ベビーキープ」のあるトイレをご利用いただけます。
（2018年に地下2階のトイレに合計8台のベビーキープを増設しました。）



- ◆ 「ベビーカー置き場」をご利用いただけます（無料/6ヶ所）。
（ラックに載せられる台数を5台から10台に改良、設置数も4カ所から6カ所に増設しました。これにより保管可能台数が20台から60台に増加しました。）



ご高齢のお客さまに



階段の上り下りの負担を軽減するため、スタンドの階段通路の手すりを増設し、両側に手すりがあるよう改修しています。
また、テラス・スカイウォーク・タウン東側等各所の階段への手すりを設置しています。



アクセシビリティ向上のため、2019年にスカイウォークにエスカレーターを設置しています。



スタンドから階段の昇り降りが少ない、2階人工地盤に仮設トイレを2019年から設置しています（降雪期を除く）。
トイレの洋式化を2010年から計画的に実施し、開業時46%であった洋式トイレの割合を2022年に100%としています。

このほか、イベント時の休憩用に2階コンコースにベンチを22台設置したほか、館内サインの充実を図るなど、ご高齢のお客さまにとって優しい施設になるよう改善を重ねています。



外国からのお客さまに

- ◆観光で訪れる外国からのお客さまのために、総合案内にデジタルサイネージを設置し、展望台やドームツアーに関する案内を「日本語・英語・韓国語・簡体中文」で表記しています。
- ◆ドームツアーに参加のお客さま用のパンフレットを「日本語・英語版」「韓国語・繁体中文版」の2種類用意しているほか、無料の観光案内リーフレットを刷新し「日本語・英語・韓国語・繁体中文」の4種類を作成しています。
- ◆札幌ドームウェブサイトにおける「英語・簡体中文・繁体中文・韓国語」への全ページ翻訳機能を設けています。



札幌ドーム条例および同施行規則等に基づき、適正な利用承認業務を行います

利用申込の受付および利用の承認等の業務については、平等利用の確保を念頭に置き、適正に業務を遂行します。

- ◆広く利用申込を受け付けるため、アリーナの利用を希望されるイベント主催者さま向けに、札幌ドームウェブサイトから申請書類をダウンロードできます。
- ◆新規イベントの開催や新規の主催者さまからの利用申込があった場合は、当社内に設置する「貸館利用審査委員会」において慎重に審査したうえで、利用承認を行います
- ◆市民利用（草野球・屋外サッカー練習場等）の予約受付にあたっては、公平性を確保するよう努め、札幌市公共施設予約情報システムおよび専用の受付電話等を活用し、利用申込の受付および利用承認手続きを適正に行います。

－ 管理運営における大前提 －

2 すべてのお客さまの安全と安心を確保します

私たちは、お客さまをお迎えする大前提として、すべてのお客さまにとって、安全が当たり前であること、常に安心して札幌ドームで過ごす時間を楽しんでいただくことを何よりも大切にし、管理運営業務を遂行します。

安全で快適な施設環境を提供します

お客さまの安全を最優先として、日頃からの施設設備の点検や必要な修繕を行うとともに、毎日あるいは清掃サイクルを定めて定期的に行う日常清掃と日常清掃では対応できない箇所を対象とした特別清掃の実施により、快適な施設環境を提供します。また、365日24時間体制による常駐警備業務の実施により、あらゆる事故や不法行為の未然防止および早期発見ならびに被害の拡大防止に努めます。



震災を教訓に防災体制の強化を図っています

東日本大震災や北海道胆振東部地震を教訓として、防災体制の強化に取り組むとともに、関係機関と連携した訓練を実施して万が一の事態に備えます。

総合防災訓練の実施

大規模地震等を想定した総合防災訓練を年2回、消火訓練を年1回実施します。



防災カードを配布

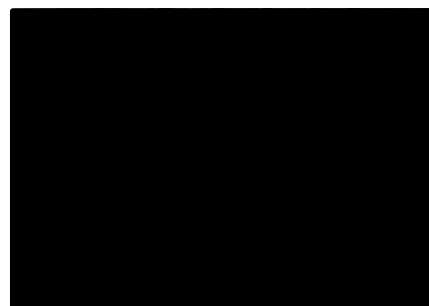
災害時の対応要領などを記載した防災カードを全社員および委託事業者さまに配布し日頃の防災意識の向上に繋げています。



防災講習会の実施

防災意識を高めるための社内講習会を毎年実施しています。

- [2018年度] 北海道胆振東部地震を体験して
- [2019年度] 震災経験後のドーム設備改修事例等について
- [2020年度] 自衛消防訓練振り返り等について
- [2021年度] 他施設の火災事例等について

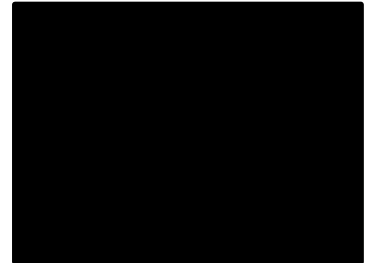


イベント開催時の警備・救命体制を整えています

イベント開催時には、警察・消防・主催者さまとも連携して、警備体制の強化を図るとともに、迅速な救命処置を行える体制を整備し、お客さまの安全安心を確保します。

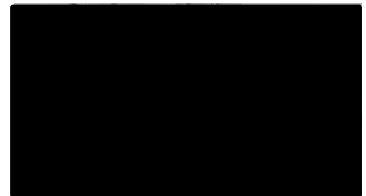
不審物対策の徹底

爆破予告や不審物対策として、イベント開場前に委託事業者さまとエリアを分担して不審物の有無の確認を徹底するほか、日常の清掃や警備業務においても細心の注意を払います。



AED設置と講習の実施

札幌ドーム屋内外にAEDを計11ヶ所、担架を30ヶ所に設置しています。また、当社社員は、全員普通救命講習Ⅰを受講しており、緊急時に備える体制を整備しています。

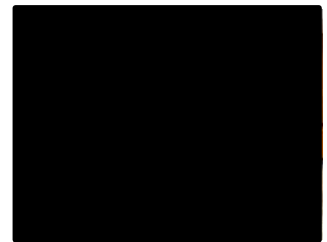


お客さまの「食」の安全を守ります

貴市保健所および豊平保健センターや民間の衛生機関とも連携し、札幌ドーム内で販売する飲食物の衛生管理の徹底を図ります。

さっぽろ食の安全・安心推進協定の締結

札幌ドーム内で飲食事業を行う全事業者さまと当社を会員とする「札幌ドーム飲食事業者協議会」と貴市の間で締結している協定に基づき、食の安全・安心に関する重点的な取組み事項を「マイルール」として定め、衛生管理の徹底を図っています。

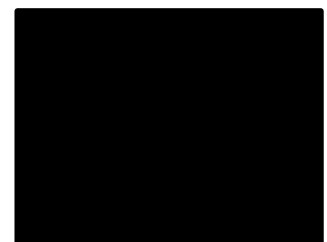


自主衛生検査の実施

各売店や弁当工場の立入検査、販売商品の抜取検査を定期的に行うほか、店舗・売店内のグリストラップや給排気口の清掃についても適切な指導を行います。

衛生講習会の実施

外部の専門機関に委託し、衛生管理徹底のためにスタッフ講習会を定期的を開催します。



－ 管理運営の本来的な目的 －

3 全天候型多目的施設の魅力と可能性を最大限発揮します

私たちは、スポーツをはじめコンサートやコンベンションなどの様々なイベントを円滑に開催するとともに、引き続き、札幌ドームの新たな魅力を発信できるよう新規イベントの誘致に努め、更なる来場促進を目指します。また、来場されるお客さまにより楽しく快適にご利用いただくための自主事業の積極的な展開や市民の皆さまにより身近に札幌ドームを利用していただくための取り組みにも力を入れ、多目的施設としての可能性を十二分に発揮できるよう、管理運営業務を遂行します。

多様なイベントスケジュールに対応し、高い稼働率の継続を実現します

札幌ドームの多目的利用を可能にするサッカー、野球、コンサートなどの目的に応じたモードへのアリーナの場面転換作業を安全かつ効率的に行い、多様なイベントスケジュールに臨機応変に対応します。また、多様なイベントのニーズに応えるためアリーナの新たな利用形態（以下参照）の営業活動も進め、アリーナの高い稼働率の継続を実現します。



<新モード>

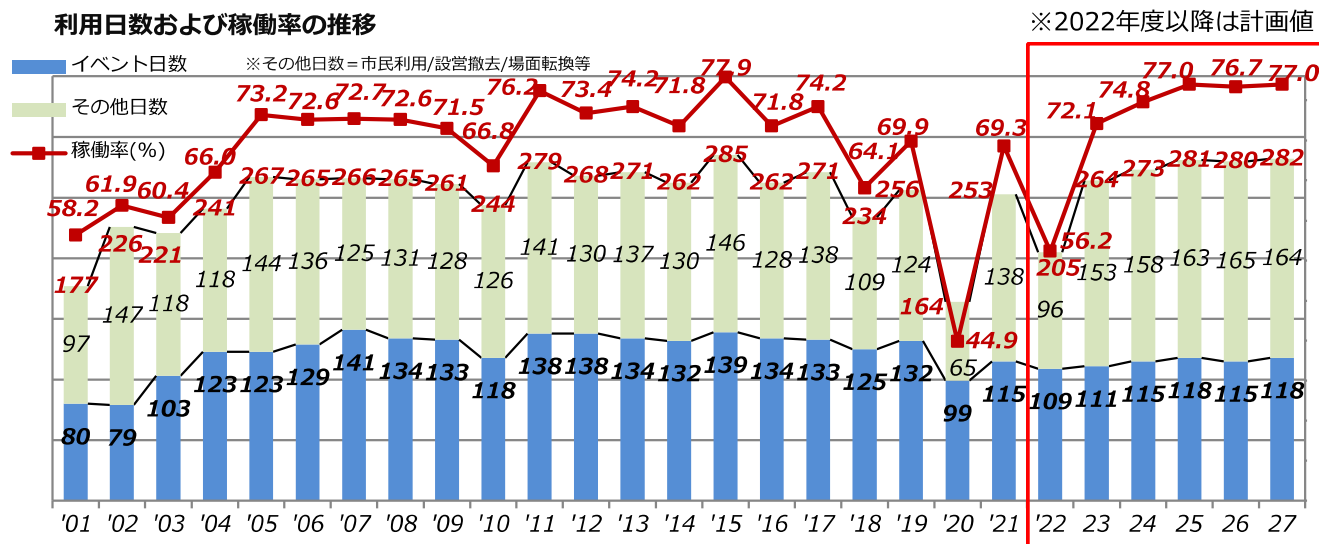
今まで大規模なコンサート（25,000人～53,000人）を中心に誘致していましたが、中規模なコンサート（15,000人～23,000人）にも対応できる「新モード」の運用を2023年3月から開始します。これにより、アーティストの裾野や新たなイベント開催の可能性が広がるため、稼働率アップを目指します。



<アリーナ半面モード>

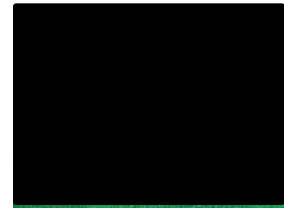
今まで全面利用のみだったアリーナを、半面でご利用いただけるモードとなります。従来の全面利用（17,800㎡）の場合、1万人収容、基本料金は1日440万円（税別）となりますが、半面利用（9,000㎡）の場合、8,200人収容、基本料金220万円（税別）となるほか、平日料金の設定もあり、ご利用しやすいモードとなっています。

利用日数および稼働率の推移



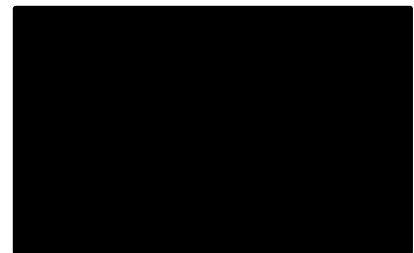
国際大会やプロスポーツの開催に対応した品質管理

高度な専門知識および豊富な経験を有する、直営のグリーンキーパー、グラウンドキーパーの管理により、サッカー、ラグビー、野球等の国際大会に対応する品質を維持します。



プロサッカーチーム「北海道コンサドーレ札幌」とともに

- ◆当社の3ヶ年経営計画「中期経営計画2024」の主な取り組みに「来場者3万人を目指したチームとの連携」を掲げ、事業活動を行っています。
- ◆チームのオフィシャルパートナーとして協力・応援をしています。
- ◆2021年にチームと「SDGsに関する取り組みについての協定」を締結し、持続可能な社会の実現に向け、イベント開催時のごみ分別推進活動の共同実施や障がいのある方の就労支援活動に協力しています。
- ◆2004年から、その年に札幌ドームで最も活躍した選手に「札幌ドームMVP賞」を贈呈しています。
- ◆チームの試合日に開催されるテラスイベントや各種来場促進企画に協力しているほか、館内外や地下鉄福住駅にチームの応援装飾なども行っています。

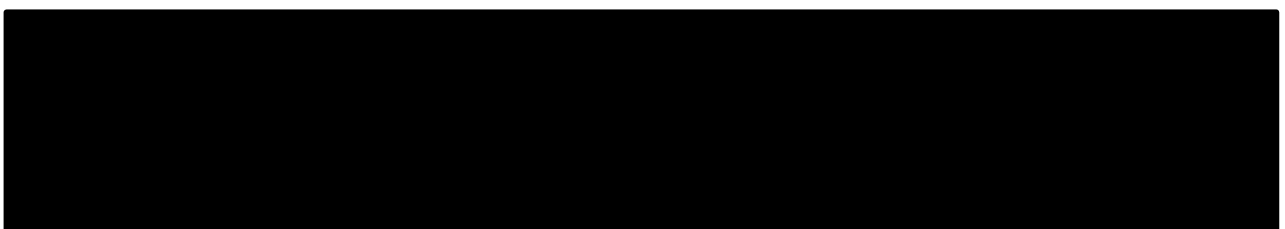


より楽しく、より快適にご利用いただくための自主事業を展開します

当社自らが市民の皆さまの多様化するニーズを踏まえて企画運営を行う自主イベントやご来場いただくお客さまにグルメやショッピングをお楽しみいただいたり、観光に訪れるお客さまにより楽しんでもらえる企画等を実施します。

自主イベント・企画の開催

定番となった「ふわふわアドベンチャー」「6時間リレーマラソン」「サッポロモノヴィレッジ」に加え、2022年に立ち上げた北海道の魅力発信・北海道応援イベントの「大ほっかいどう祭」を軸に、今後も市民の皆さまにとっての新たな楽しみとなるイベント等を実施してまいります。



飲食事業

スタジアムグルメもイベントを成功させるための重要なコンテンツであるため、ご来場されるお客さまの満足度を高めること、安全・安心で札幌ドームならではの特色のある飲食事業を展開します。



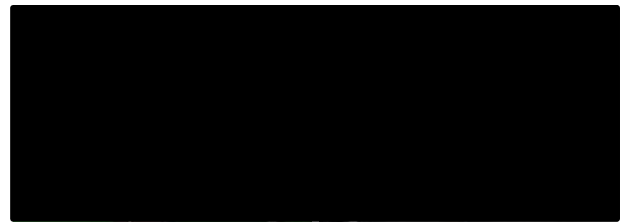
物販事業

イベント開催日以外にも、観光にご来場されるお客様が札幌ドームご来場の記念、思い出となるようなお土産商品を販売します。また、お客さまのニーズを反映した商品展開に努め、チームやイベントと連携した札幌ドームならではの商品企画・販売にも取り組みます。



ドームツアー事業

展望台運營業務とともに観光事業の柱として継続します。また、当社のSDGs活動に関連するツアーや野外アート作品を巡るツアーなど今後様々なツアー企画の創出に努め、話題性と集客の両立を目指します。

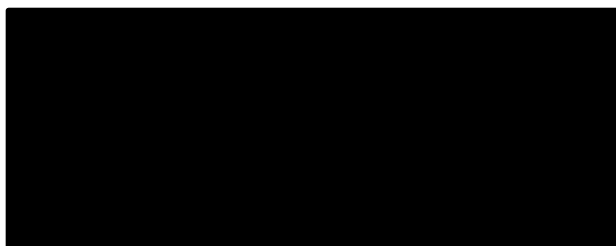


市民の皆さまに、より多くご利用いただくために

市民の皆さまにより身近に札幌ドームをご利用いただき、健康増進およびスポーツの普及振興に寄与できるよう敷地開放などの実施を通して利用機会の増大を図るとともに、新たな市民利用の機会の創出に向けて検討を進めます。

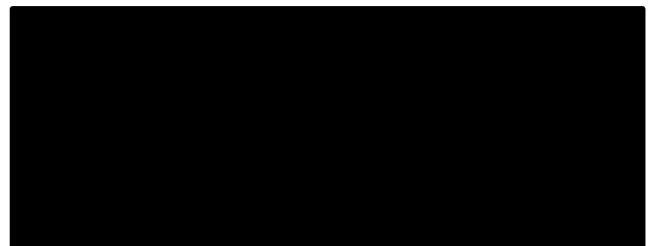
運動教室・ナイトラン事業

市民の皆さまが多様な健康づくりメニューを選択できる環境をご用意し、健康増進を促進するため、運動教室やナイトラン事業を継続します。



ゆきひろば関連事業

積雪期間において、屋外サッカー練習場や芝生スタンド斜面を開放して「ゆきひろば」「クロスカントリースキーコース」を設置し、雪遊びや冬のスポーツに接する場と機会を提供します。



－ 管理運営を行うための基盤 －

4 健全かつ安定的な経営を継続します

私たちは、2001年の札幌ドーム開業以来、いかに安定的な経営を行うかについて意を用い、その結果、国内のワールドカップ施設のなかで唯一指定管理費（新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための休館等に伴う市有施設の利用料金の返金等に対応するための指定管理費を除く）の支払いを受けずに黒字経営を実現し、健全な財務基盤を確立してまいりました。

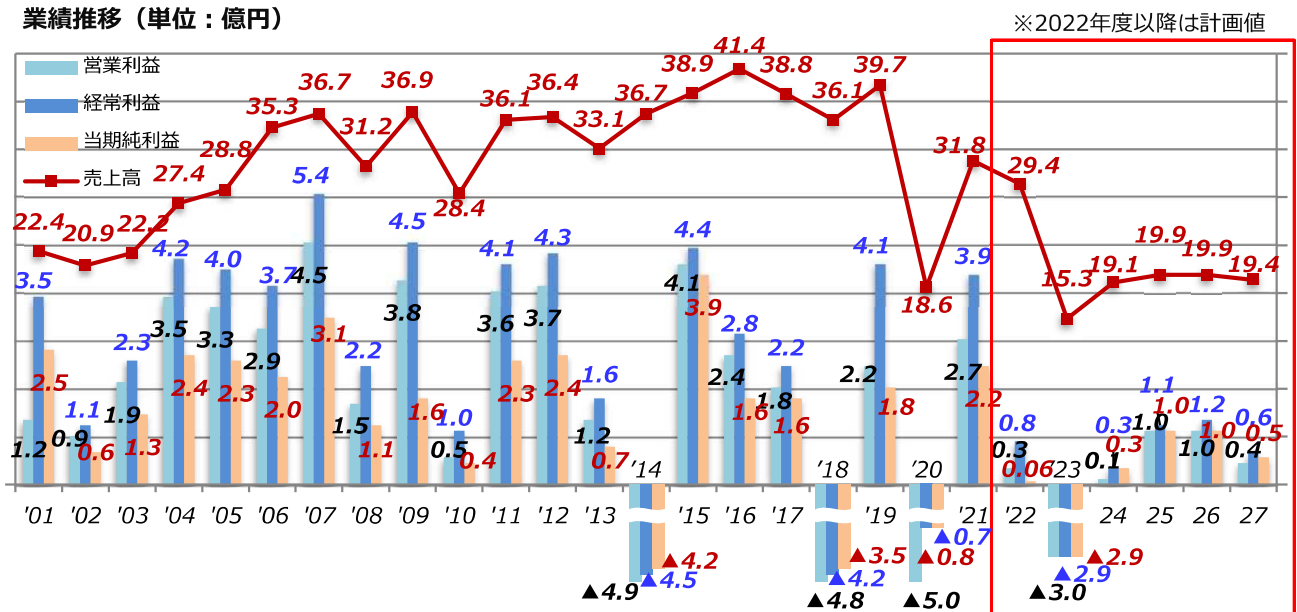
プロ野球チーム「北海道日本ハムファイターズ」の北広島市への本拠地移転に伴い、2023年より当社の経営環境が大きく変わりますが、次期指定期間におきましても、引き続き貴市からの指定管理費の支払いを受けずに、貸館事業をはじめとする管理運営業務と自主事業により健全かつ安定的な経営を目指してまいります。

今後も安定的な黒字経営の実現のため、常に緊張感をもって弛まぬ営業努力を続けます

2014年度および2018年度は、施設保全設備更新積立金を取り崩すことによって実施した大型ビジョンの更新（8.2億円）および野球用人工芝等の更新（5.4億円）により、2020年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により赤字決算となりましたが、それ以外の年度につきましては、札幌ドーム開業以降、着実に利益を確保してまいりました。

次期指定期間につきましては、2023年度は新型コロナウイルス感染症の影響が続く見込みから赤字となる見通しであるものの、北海道コンサドーレ札幌戦の開催日程の確保、アリーナの新たな利用形態（新モード・アリーナ半面モード）を活用した多種多様なイベントの誘致、ネーミングライツや館内外の新規広告枠の販売等により堅実に収入確保し、2024年度以降については黒字経営を目指します。

業績推移（単位：億円）



自主事業収入により管理運営経費を賄い、貴市の管理費縮減に貢献します

当社は、開業当初から利用料金収入だけでは不足する管理運営経費を自主事業収入により賄うことで全体収支を黒字化してまいりました。2010年以降の指定期間におきましては、貴市からの指定管理費（新型コロナウイルス感染症関連の指定管理費を除く）の支払いを受けずに管理運営を行っており、貴市の管理費縮減に貢献しているものと自負しています。

－ 管理運営の成果とまちづくりへの貢献 －

5 更なるサービス向上と地域社会への貢献を目指します

私たちにとってお客さまの声は貴重な財産だと考えています。私たちにお届けいただいた声を少しでもかたちにし、今後の更なるサービス向上に繋げていきます。

そして、より多くのお客さまに札幌ドームにご来場いただき、ご満足いただくことで得られる成果を地域社会の皆さまへ還元し、貴市が目指すまちづくりに貢献できるよう、管理運営業務を遂行します。

お客さまの声をかたちに ～ 更なるサービス向上に努めます

当社のコールセンター、札幌ドームウェブサイト、館内に設置しているコミュニケーションコーナーに加え、2012年から実施している「オンラインリサーチ」などを通してお寄せいただいたお客さまの声を踏まえ、引き続き、施設設備やサービスの改善に真摯に取り組めます。

コミュニケーションコーナー

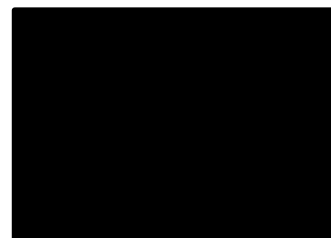
お客さまが直接ご意見を記入し、投函できるように、館内5ヶ所に「コミュニケーションコーナー」を設置しています。投函されたご意見は、コールセンターやウェブサイト寄せられたご意見とともに社員全員に（必要に応じ主催者さま・委託事業者さまにも）共有し、改善に向けた検討を進めています。



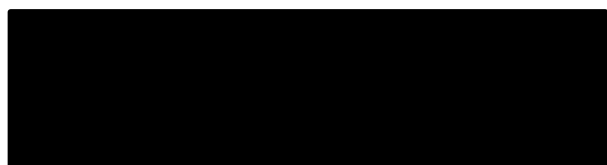
〔投函数〕

- ・ 2019年度 84件
- ・ 2020年度 34件
- ・ 2021年度 45件

※2020年度、2021年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により来場者数が減少



オンラインリサーチ

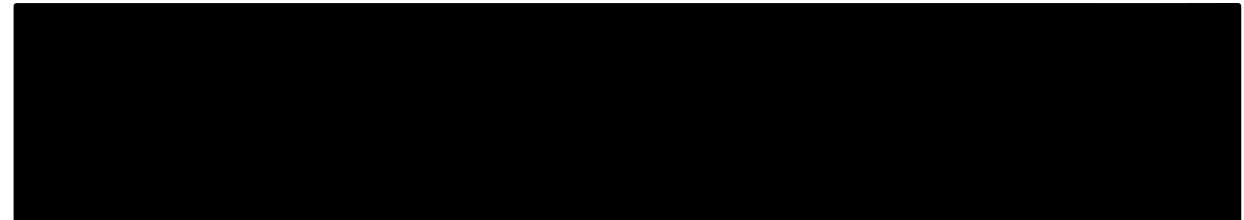


札幌ドームが皆さまにとってより安全・安心・快適にお過ごしいただける施設になるためのインターネットアンケート「オンラインリサーチ」を2012年度から実施しています。寄せられたご意見はすべて社内で共有し、札幌ドームをより良い空間へ進化させるための参考としています。実施結果については、ウェブサイトで詳細を公開しています。



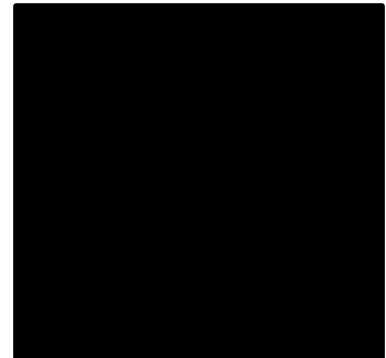
地元町内会との繋がりや地域と連携した取り組みを進めます

町内会の一員としての活動に積極的に参加し、地域と連携した取り組みを進めてまいります。2013年からは、近隣小学校5校を対象に5年生全員を学校単位で札幌ドーム展望台にご招待し、当社の環境への取り組みについて説明する環境啓発事業を実施しています。また、2017年には、豊平区の「とよひらまちづくりパートナー制度」に登録いたしました。



スポーツ等を通じて市民の皆さまを元気に～まちの活性化に寄与します

利用料金の減額による札幌ドームでのアマチュアスポーツ大会の開催支援のほか、市民利用や自主イベント・企画などのあらゆる事業を通して市民の皆さまにとって身近な札幌ドームを最大限活用することにより、誰もがスポーツやイベントを楽しめる機会を提供し、「スポーツ元気都市さっぽろ」の実現、まちの活性化に寄与します。



みらいを担う子どもたちのために～子どもたちの夢をみらいに繋ぎます

未来を担う子どもたちの想像力を育み、スポーツや文化への関心を高めるとともに、当社の地域貢献事業を継続して実施します。

[これまでの実績例（今後形式は変更予定）]

○こども絵画展

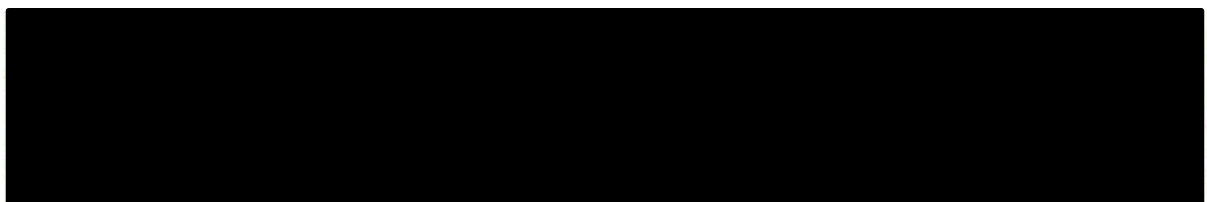
2011年から小学生を対象に札幌ドームをテーマにした絵画作品を募集し、有識者を交えた審査を経て、札幌ドーム大賞などを選考し表彰しています。

2021年札幌ドーム大賞
「アニバーサリーHANABI」
寺田空夢さん（小学3年生）

応募いただいた全作品を
札幌ドーム内の通路に
展示します

○生き物探検隊

2015年から、専門家のガイドのもと、小学生と保護者さまを対象とした野鳥と昆虫の観察を行う自然観察会を実施しています。



環境への取り組み



札幌ドームでは「環境方針」を実現するために、数値目標を策定しています。お客さまにご協力をいただきながら、未来の子どもたちのために「環境にやさしい施設」を目指す活動に取り組んでいます。

【環境方針】

私たちは、みらいの子供たちに美しい地球を残し、
札幌ドームを環境にやさしい施設として
維持し続けることを使命として、
訪れるすべてのお客さまとともに、
よりよい環境づくりに向けて取り組みます

【札幌ドーム環境コンセプト】

札幌ドーム ECO MOTION
～ひとりひとりがエコプレイヤー～



当社は、札幌市環境マネジメントシステムを通じて、
地球温暖化対策および環境配慮の推進に努めています。

1 ECO MOTION 2021 ～ 2021年度までの環境活動実績と成果

環境方針を実現するために、2011年を基準年とした環境目標「ECO MOTION 2021」を2013年3月に策定し、2021年に向けて取り組みを進めてきました。

達成

目標①：エネルギー使用量を 2011年度より10%削減します。

札幌ドームでは、省エネ型の設備の導入、自然換気や自然光の積極的利用、スタンド席の局所空調の採用、照明のLED化などを順次進め、お客さまの安全性や快適性を保ちながら、エネルギー使用量の削減に取り組んでいます。4年連続で数値目標を達成しましたが、2020年度、2021年度は新型コロナウイルス感染症によるイベント減等もあり、エネルギー使用量が減少しました。

エネルギー使用量の推移



達成

目標②：廃棄ごみを 2011年度より30%削減します。

お客さまや事業者さまのご協力のもと、館内各所のごみ箱のほか、売店や事務所などの事業系ごみも細かく分別回収し、さらに清掃委託事業者さまにより再分別することで、廃棄ごみを減らしています。同時に2020年度、2021年度は新型コロナウイルス感染症によるイベント中止等に伴い、来場者数が激減したことにより、廃棄ごみも大幅に削減されました。

一般廃棄物の排出量



未達成

目標③：リサイクル率を 60%以上にします。

館内各所や事務所内にリサイクルポスト（分別ごみ箱）を設置し、お客さまにもご協力いただきながら分別しています。一方で、東京2020オリンピックに対応するため、2021年度にホヴァリングサッカーステージを天然芝からハイブリッド芝（人工芝＋天然芝）に変更しましたが、芝ごみ（刈りカス）をリサイクルすることができなくなりました。一般廃棄物の排出量が大きく削減されたのに対し、芝ごみの量は例年と同程度であったため、相対的に芝ごみの影響が大きく反映されました。

リサイクル率の推移



未達成

目標⑤：環境啓発企画への参加者を 延べ10万人にします。

2020年度から新型コロナウイルス感染症の影響により「環境啓発ブース」の出展はオンラインがメインとなりました。2021年度の環境啓発企画への参加者は1,217人となり、延べ人数は10万人には届きませんでした。81,047人ものお客さまに企画にご参加いただきました。



達成

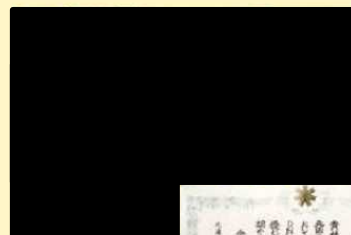
目標④：30種以上の鳥が訪れる 環境を維持します。

周囲の環境や生態系に配慮しながら、敷地内の維持管理およびモニタリングを継続することで、1年を通してたくさんの生き物が札幌ドームで見られます。

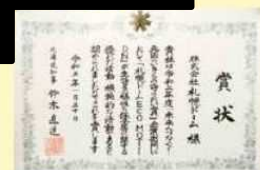


環境にまつわる表彰受賞歴

- 2008年09月 第10回グリーン購入大賞（中小企業部門）「大賞」
- 2012年07月 第4回さっぽろ環境賞（循環型社会形成部門）「優秀賞」
- 2012年12月 平成24年度北海道ゼロ・エミ大賞「大賞」
- 2013年10月 「循環型社会形成推進功労者 環境大臣表彰」受賞
- 2016年10月 「札幌ドームECO MOTION」が第5回いきものにぎわい企業活動コンテストで「環境大臣賞」受賞
- 2020年02月 「札幌ドームレポート2019」が環境コミュニケーション大賞「優良賞」受賞
- 2021年02月 「北海道生物多様性保全実践活動賞（未来へつなぐ！北国のいきもの守りたい賞）」受賞



2021年2月に
北海道庁で
賞状と副賞が
授与されました



2 ECO MOTION 2030 ～ 2030年に向けた環境目標

「ECO MOTION 2021」の期間終了に伴い、貴市の気候変動対策行動計画に準拠し、新たに2016年を基準年、2030年を最終年とした環境目標「ECO MOTION2030」を2022年3月に策定しました。施設運営と脱炭素化・循環型社会の実現を両立するために、より一層力を注いでまいります。

ECO MOTION 2030～2030年に向けた環境目標

① マネジメント体制の推進・法令遵守の徹底

法令を遵守し、環境経営実現に向けて取り組みを進めます

環境マネジメントシステムを運用し、継続的に改善を行います
環境負荷を正確に把握し、環境関連法令を遵守します
札幌ドームレポートなどを活用し、環境への取り組みを公開します

② 脱炭素社会に向けた取り組み

省エネルギーに努め、CO₂排出量を減らします

お客さまの安全や快適さを保ちつつ、CO₂排出量抑制に努めます
調査研究を進め、施設の特性を考慮した積極的な運用改善を行います

2030年に向けた数値目標 **CO₂排出量を2016年度より60%削減します**

③ 循環型社会に向けた取り組み

廃棄物を削減するとともに、資源循環を促進します

お客さまとともにごみの分別を進め、札幌ドーム内での資源循環を実現します
事業活動に伴うごみを削減するとともに、分別を徹底します
グリーン購入を積極的に進めます

2030年に向けた数値目標 **一般ごみを2016年度より40%削減します**

※一般ごみ…燃やせるごみ

④ 生物多様性の保全と環境啓発活動の推進

緑豊かな札幌ドームで、お客さまとともに環境を学びます

生物多様性に配慮して敷地を保全し、多くの生き物が訪れる環境を維持します
子どもたちに環境を学ぶ機会を提供します
社員自らが積極的に学び、環境への取り組みを進めます

－ マネジメント体制の推進・法令遵守の徹底 －

3 法令を遵守し、環境経営実現に向けて取り組みを進めます

環境マネジメントシステムを運用し、継続的に改善を行います

当社では、環境マネジメントの推進および環境関連法令遵守の徹底のため、2013年に「エコ推進会議」を設置し、目的達成に向け活動してきました。2022年4月からは、本会議に代わり、当社の環境方針およびCSR経営をより一層推進するため、上記目的に「SDGsに関する活動の推進」を加えた新たな会議体「SDGs推進会議」を設置しました。会議の活性化と充実を図るため、各部門長のほか、各部の実務担当者をSDGs推進担当としてメンバーに加え、会議を3ヶ月に1回開催しています。



環境負荷を正確に把握し、環境関連法令を遵守します

環境負荷を月次およびイベント毎に把握し、今後の施策に活かすためにデータ分析を行うとともに、環境関連法令を遵守します。

CSRレポートなどを活用し、環境への取り組みを公開します

2008年から、環境に関する年次報告を行って
いるほか、当社ウェブサイトにおいて同内容を
掲載するなどして情報を公開しています。



－ 脱炭素社会に向けた取り組み －

4 省エネルギーに努め、CO₂排出量を減らします

**2030年に向けた
数値目標** **CO₂排出量を2016年度より60%削減します**

お客さまの安全性や快適さを保ちつつ、CO₂排出量抑制に努めます

CO₂排出量を削減するため、省エネルギー型の空調用送水ポンプ制御システム「エコノパイロット」の導入や「蒸気配管の保温」の実施などにより、効率的な設備運転を行っています。
今後も引き続き、省エネ設備の活用や制御改良などを積極的に進めてまいります。



電力使用量削減のために照明をLED化

貴市と連携し、館内外の照明のLED化を順次進めています。2017・2018年度には、貴市によりアリーナ天井のサッカー・野球用照明を、2019年度には当社によりタウンなどの屋外照明のLED化を実施しました。消費電力を削減しながら、明るさの向上を図っています。



局所空調で冷暖房のエネルギー消費を低減

スタンド席では、座席を12ブロックに分け、必要な場所のみ冷暖房を送る局所空調システムを採用しています。お客さまの足下へ直接送風するため、アリーナ全体に冷暖房を送風するよりも大幅にエネルギー使用量低減を実現しています。
また、ガラス面の壁などからの自然採光も活用し、人と環境にやさしい施設運用に努めています。



調査研究を進め、施設の特徴を考慮した積極的な運用改善を行います

半地下構造・自然採光・自然換気等、環境配慮型施設である札幌ドームの特性を活かした運用を継続するとともに、効果的なエネルギー使用についてさらなる検討を進めてまいります。

また、「札幌・サンサンプロジェクト」事業により設置されている太陽光発電設備の点検等を行い、効率的な運用を行います。



－ 循環型社会に向けた取り組み －

5 廃棄物を削減するとともに、資源循環を促進します

2030年に向けた
数値目標

一般ごみを2016年度より40%削減します

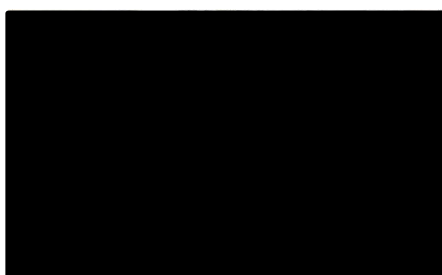
お客さまとともにごみの分別を進め、札幌ドーム内での資源循環を実現します
また、事業活動に伴うごみを削減するとともに、分別を徹底します

館内に設置している分別ごみ箱「リサイクルポスト（分別ごみ箱）」によって、お客さま自らに分別をいただいています。回収されたごみは、清掃事業者さまによる再分別、圧縮などによりさらに分別され、再生紙やダンボール、固形燃料等にリサイクルされています。引き続き、資源循環の促進に向けた取り組みを進めてまいります。



2021年度活動実績

- ◆リサイクルポスト等に英語を表記し、外国人にごみ分別リサイクルへの協力を依頼
- ◆委託事業者さまと協同した事業系ごみの分別推進 など
- ◆北海道コンサドーレ札幌さまと連携し、
 - ・リサイクルポスト付近にマスコット・選手の分別呼びかけパネルを設置
 - ・大型ビジョンやコンサドーレさまのwebサイトで前回試合時のリサイクル率を発表（試合毎のごみ計量およびリサイクル率算出によるサポーターへの協力依頼とリサイクル推進）



－ 生物多様性の保全と環境啓発活動の推進 －

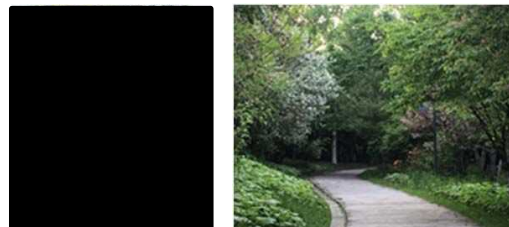
6 緑豊かな札幌ドームで、お客さまとともに環境を学びます

生物多様性に配慮して敷地を保全し、多くの生き物が訪れる環境を維持します

建設前より豊かな環境づくりを目指す「エコロジカルプランニング」の考えに基づき、生態系に配慮した敷地の維持管理に取り組んでまいります。

適切な樹木・草地管理

緑や生き物たちを守るとともに、景観の美しさとお客さまの安全性を確保するため、散策路などの草地の刈り込み、植栽の剪定や冬囲いなどを適切な時期に実施します。



巣箱・バードセーバーの設置

鳥が暮らす環境を守るため、地域の子どもたちが作製した巣箱を各所に設置。また、鳥が衝突するバードストライクを防ぐため、西棟ガラス面にバードセーバーを（105m）設置しています。



子どもたちに環境を学ぶ機会を提供します

「環境にやさしい施設」を目指す札幌ドームの取り組みを知ってもらうため、子どもたちに分かりやすく、興味を持ってもらえるようさまざまな環境啓発企画を実施しています。

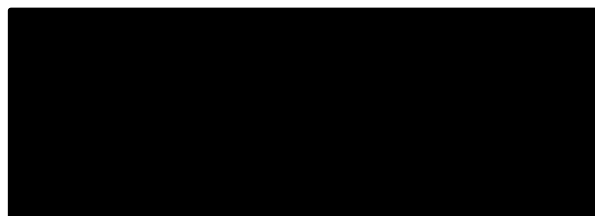
子ども向け環境パンフレットの製作・配布

敷地内の生物多様性に着目した環境啓発パンフレット「集まれ！エコプレイヤーキッズ！」を製作し、配布しています。



自主イベントなどに環境啓発ブースを出展

2014年から、札幌ドームで開催されるイベントにブースを出展し、札幌ドームならではの環境啓発を行っています。



社員自らが積極的に学び、環境への取り組みを進めます

両面印刷の実施や離席時のパソコンディスプレイオフ等の「社内エコ行動」を定め、毎月社員全員がチェックシートで達成度を確認するなどし、環境意識の向上を図っています。

**賑わい愛される施設
そして、信頼される企業へ**

2031年、開業30周年へ

