



札幌ドーム 管理運営業務計画書

(2) 業務計画 — 具体的な業務実施要領 —

[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（２）になります。

（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	1
1 管理運営体制の確立	1
2 管理水準の維持向上に向けた取り組み	9
3 第三者に対する委託業務等の管理	12
4 札幌市および関係機関等との連絡調整等	14
5 財務	15
6 要望対応・セルフモニタリング	19
II 施設設備等維持管理業務計画	22
1 利用者の安全確保および連絡体制	22
2 清掃業務	23
3 警備業務	26
4 施設設備の維持管理および保守点検業務	29
5 施設設備の運転管理業務	30
6 施設等の修繕業務	32
7 備品管理業務	33
8 駐車場管理業務	34
9 プロスポーツの利用に対応した施設等の品質管理	36
10 外構緑地・コンパウンドアート管理、敷地管理業務	38
11 除排雪業務	39
12 周辺環境（迷惑駐車防止等）に関する業務	40
III 防災業務計画	41
1 防災・安全管理体制	
2 急病等への対応	41
	44
IV 貸館業務計画	45
1 イベント利用日数および来場者数計画	45
2 イベント実施支援	47
3 利用承認等業務	48

V	市民利用業務計画	50
1	クローズドアリーナにおける草野球等	50
2	屋外サッカー練習場	51
3	屋外サッカーステージ	51
4	トレーニングルーム	52
VI	展望台運営業務計画	54
1	運営体制	54
2	利用者サービスおよび利用促進	55
VII	広報業務計画	56
1	広報誌	56
2	ウェブサイト	57
3	SNS (Twitter、YouTube、LINE)	58
4	その他広報活動	59
5	札幌ドームの著作権の管理に関する業務	60
6	公務等視察対応	60
VIII	自主事業実施計画	61
1	飲食事業	62
2	物販事業	66
3	広告事業	67
4	セールスプロモーション協力事業・3Dデータ貸出事業	67
5	友の会組織（札幌ドームメンバーズクラブ）事業	68
6	ドームツアー事業	69
7	コインロッカー事業	70
8	トレーニングルーム関連事業	71
9	ゆきひろば関連事業	72
10	自主備品貸出事業	72
11	自主イベント事業	73
12	地域連携・社会貢献事業	76
IX	おわりに	78

※本計画書における年号は西暦で表記しています。

統括管理運営業務計画



札幌ドームが将来に渡ってお客さまとともに夢と感動を実現できるステージであり続けるために、更なる経営努力とノウハウの蓄積を図り、サービス水準の向上と効率的かつ良好な施設の維持管理を実践することにより、札幌ドーム条例に定める設置目的に適う管理運営業務を遂行します。

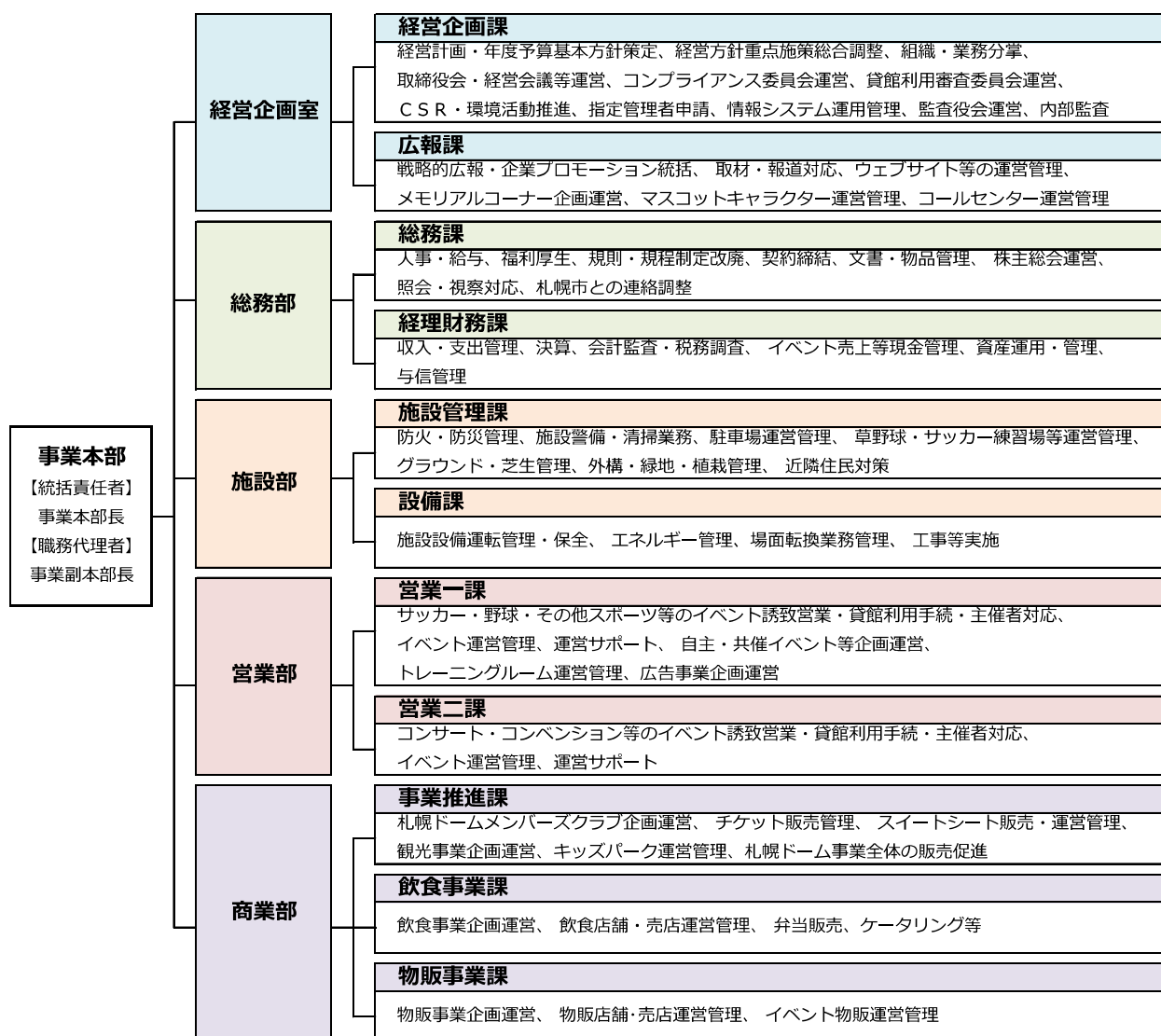
1 管理運営組織の確立

責任者の配置・組織体制

当社は、札幌ドームの管理運営を効率的かつ効果的に遂行するため、1室4部11課体制の組織を整備しています。今後も利用者ニーズや事業展開等に柔軟に対応していくため、適宜組織や業務分掌の見直しを行い、常に最適な組織を目指してまいります。

札幌ドームの管理運営業務に関する統括責任者は「事業本部長」とし、職務代理者は、「事業副本部長」とします。

(2022年9月1日現在)



人材の確保・配置

当社はこれまで、着実に人材を確保し、会社として様々なノウハウを蓄積してまいりました。また、定年退職となったプロパー正社員の再雇用や、条件を満たした契約社員の正社員専門職としての登用も実施し、経営の安定化に努めてまいりました。今後もバランスの取れた採用を計画的に実施します。

雇用形態別社員配置数

(2022年9月1日現在)

部署		正社員	契約社員	臨時社員 (アルバイト)	合計
事業本部		2	2		4
経営企画室	経営企画課	4			4
	広報課	2			2
総務部	総務課	5			5
	経理財務課	3			3
施設部	施設管理課	11	1	6	18
	設備課	3			3
営業部	営業一課	10			10
	営業二課	4			4
商業部	事業推進課	7		14	21
	飲食事業課	5		2	7
	物販事業課	6		24	30
合 計		62名	3名	47名	112名
時 給		1,046円	1,615円	900円	—

※事業本部長は、現在専務取締役が担っているため上記表から除外。

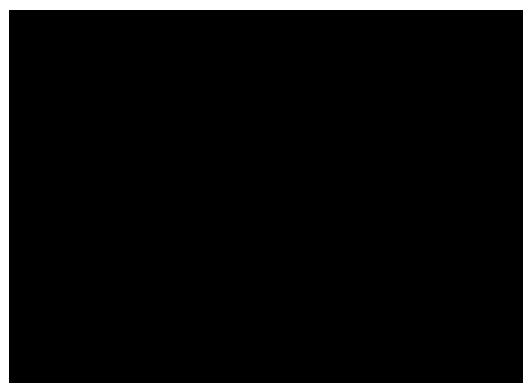
※各部長は、各部の最上段の課の正社員数に含む。

※時給は、各雇用形態での最低額。2022年10月に臨時社員の時給（最低額）は920円とする。

採用計画

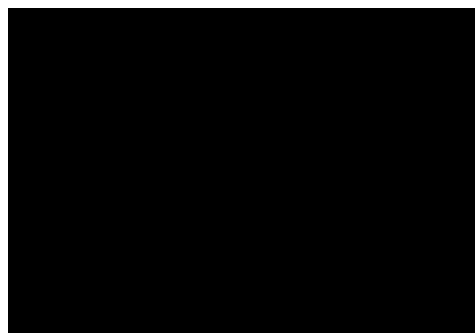
◆正社員

社内体制整備のため、これまで新卒採用や中途採用により正社員の新規採用を実施してまいりました。本指定期間においては、今後の定年退職者の継続的な発生を見据え、2018年度入社を最後に停止している新卒採用の再開を予定しています。業務量の推移および年齢構成のバランスを見極めつつ計画的な採用を実施します。



近年の正社員採用実績（予定含む）

年度	新卒採用	中途採用
2018	3名	2名
2019	-	3名
2020	-	3名
2021	-	2名
2022	-	0名（予定）



◆契約社員

契約社員については、今後、新たな採用予定はありませんが、定年を迎えた正社員は、契約社員（再雇用社員）として引き続き5年間再雇用いたします。

◆臨時社員（アルバイト）

毎年、学生の卒業・入学等による入れ替えが発生する1～6月の期間を中心に採用を行っております。臨時社員も、労働契約法の規定に基づき、要件を満たしたスタッフは無期雇用に移ります。

人材の育成

社員一人ひとりの「個の力」を最大限に高めるため、多様な研修制度を整備し、当社の財産である「人財」の育成に力を入れています。

研修制度

◆階層別研修制度

戦略的な人材育成制度として、階層別の社員研修（外部公開講座）を実施しています。入社年数や役職に応じて段階的に実施し、組織の中での役割を認識して、スキルアップを図ることを目指しています。

◆選択研修制度

各部署の職務で求められる専門的なスキル向上を目的とし、上司が部下を推薦することで任意に受講可能な選択研修を実施しています。

[2021年度実績]

- デジタル広報基礎講座
- 産業廃棄物適正管理能力検定入門編 等



◆社内研修の実施

新型コロナウイルス感染症の流行により外部集合研修への参加が難しい場合の対応や各社員が蓄えてきた知識を共有財産とすることなどを目的に、社内研修の実施とその内容の充実に取り組んでいます。

[2021年度実績]

○課長代理研修 ○主任研修

◆各種研修・講習会への参加

上記研修制度のほか、お客さまに安心して楽しんでもいただける体制を強化するため、社外の研修や講習会にも積極的に参加しています。

また、主催者さま・委託事業者さまとも連携し、防災・救急体制の強化やサービス水準の向上等の取り組みとして協同で研修会の開催・参加も行っています。

[2021年度研修・講習実績]

○甲種防火管理・防災管理新規講習
○自衛消防業務新規講習
○普通応急手当講習 I（AED講習）
○食品衛生講習会
○コンプライアンス研修 等

※下記研修制度は、経営の安定化が図れるまで一時停止といたします。

◆海外視察研修制度 ◆スポーツ・エンターテイメント調査制度

人事考課制度

各階層に期待される人材像を取り入れたプロセス評価項目と、経営計画等に基づき自ら設定する目標管理項目について考課する人材育成型の人事考課制度を運用しています。2023年度からは、プロセス評価の項目を見直した新たな人事考課表を用いて制度を継続実施します。



資格取得奨励制度

業務遂行に関連する資格取得を奨励することにより、社員の能力及びモチベーション向上を促進し、社員の資質面の向上や自己啓発をサポートしています。

[2021年度実績]

○エネルギー管理員 ○芝草管理技術者 ○日商簿記 等

[社員が保有する資格（抜粋）]

○中小企業診断士 ○イベント業務管理士1級 ○公認上級スポーツ施設管理士
○エネルギー管理士 ○電気主任技術者 ○施工管理技士1級（電気／管工事）
○施工管理技士補1級（建築） ○建築物環境衛生管理技術者 ○危険物取扱者
○北海道観光マイスター ○通訳案内士 ○学芸員 ○上級マーケティング解析士
○上級ウェブ解析士 ○情報セキュリティマネジメント ○インテリアコーディネーター

労働関係法令の遵守

社員の労働条件については、必要に応じ、顧問契約を締結している社会保険労務士・弁護士・産業医の助言を受け、労働関係法令を遵守するとともに、当社就業規則やその他必要な規則・制度を適正に整備し、雇用環境の維持向上に努めます。

労働条件・社会保険の加入等について

イベント開催や設営・撤去、場面転換作業等、不規則な勤務時間または土日祝日勤務の必要があることから、変形労働時間制および変形休日制を適用し、業務の遂行に支障のないよう、効率的かつ柔軟な勤務形態としています。勤務時間、休日・休暇、賃金等については、下記のとおりとし、その他勤務条件については、労働基準法、当社就業規則等を遵守し、社員の適正かつ良好な労働環境を確保します。

(2022年9月1日現在)

項 目	正社員	契約社員	契約社員 (再雇用)	臨時社員
契約期間	期間の定めなし ※1	1年ごと※5 (原則2回更新まで)	1年ごと (65歳まで)	個々の条件による ※5
始業・終業時刻 ※2	9:00～17:30			個々の条件による
休憩時間 ※2	12:00～13:00			個々の条件による
休日	1ヶ月に8日以上(土日祝日相当数)			個々の条件による
年次有給休暇	1年度20日	労働基準法の定めによる		
基本給	月給制(弊社給与表による)			時給900円以上※6
健康保険	加入			※3
雇用保険	加入			※3
厚生年金保険	加入			※3
介護保険 ※4	加入			※3
労災保険	加入			
災害補償	弊社独自の損害保険契約による上積み補償あり			

※1：定年(60歳)後は、65歳までの継続雇用制度(再雇用契約社員)あり。

※2：始業・終業時刻は、業務上必要がある場合、所定労働時間(7時間30分)の範囲内で変更可能。当該変更に応じ、休憩時間(1時間)についても、勤務時間の途中に変更可能。

※3：週の所定労働時間によりそれぞれ加入の有無あり。

※4：対象社員は40歳以上～65歳未満。

※5：有期雇用契約が更新されて通算5年を超えた場合は、その社員からの申し込みにより、無期雇用契約に転換。

※6：2022年10月から、時給920円以上に改定。

労働条件に関する規則等

労働条件と雇用環境について、以下の規則等を整備しています。

(2022年9月1日現在)

規 則 等	内 容
就業規則	社員の就業等に関する定め
契約社員就業規則	契約社員の就業等に関する定め
臨時社員就業規則	臨時社員の就業等に関する定め
育児休業規則	育児休業に関する定め
介護休業規則	介護休業に関する定め
安全衛生規程	社員の安全および衛生に関する定め
災害上積み補償規程	業務上の災害に対する上積み補償に関する定め
札幌ドーム再雇用規程	定年退職後雇用する社員の就業等に関する定め
休職及び復職に関する取扱要領	休業および復職に関する定め
自動車・自転車通勤規程	通勤に使用する自動車・自転車に関する定め
給与規則	社員の給与に関する定め
退職金規則	社員の退職金に関する定め
人事考課規則	社員の考課に関する定め
旅費規則	社員の旅費および実費弁償に関する定め
資格取得奨励制度規程	資格取得奨励制度に関する定め
コンプライアンス相談窓口設置規程	コンプライアンス相談窓口および運用に関する定め
セクシャルハラスメント・パワーハラスメントの防止に関する規程	セクシャルハラスメントおよびパワーハラスメントの防止に関する定め
ストレスチェック実施要領	社員のストレスチェックに関する定め
在宅勤務ガイドライン	在宅勤務に関する定め
ボランティア活動に関するガイドライン	ボランティア活動に関する定め

職場における福祉への対応・取組

職場環境においても福祉対策について、積極的に取り組みます。

◆障がい者の雇用促進

障がい者雇用に関しましては、現在臨時社員1名が業務に従事しており、法定雇用障がい者数を満たしております。今後は、実雇用率（2022年6月1日現在1.27%）を向上し、求められる水準を安定的に達成すべく、従事する業務内容を勘案しながら、障がい者雇用の促進を図ります。

◆障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の適用

障害者差別解消法を踏まえた札幌市の対応方針等に基づき、共生社会の実現に向けた社員の接遇要領を整備しています。障がいのある方に対し、不当な差別的取り扱いや合理的配慮の不提供とならないよう適切に対応します。

◆高年齢者の雇用対策

高年齢者雇用安定法に基づき、就業規則を改正し、定年退職後の雇用対策を講じています。

雇用環境の維持向上

当社は、お客さまに最高のホスピタリティをご提供するには、社員一人ひとりが日々成長するとともに、安心して働ける環境づくりが重要と考えています。家族にも誇れる仕事・職場をめざし、取り組みを進めています。

ワーク・ライフ・バランスの推進、福利厚生の実施

当社は、「札幌市ワーク・ライフ・バランスplus認証企業（ステップ1）」として、様々な取り組みを進めています。また、福利厚生を充実させることで、社員の働く意欲・能率の向上を図ります。



◆一般事業主行動計画書

仕事と子育てを両立させることができ、社員全員が働きやすい環境をつくることによって、すべての社員が個々の能力を十分に発揮できるよう環境の整備に努めます。2022年度は以下の行動計画を策定し、北海道労働局に提出するとともに、厚生労働省が運営するウェブサイト「両立支援のひろば」及び「女性の活躍推進企業データベース」で公表しています。

【次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画書】

- 目標1：年次有給休暇、リフレッシュ休暇の取得を推進する。
- 目標2：所定外労働時間の削減を推進する。
- 目標3：子どもを養育する社員の仕事と家庭生活の両立を支援する。

【女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画書】

- 目標1：1歳未満の子どもを養育する社員の育児休業取得率を男女ともに25%以上とする。
- 目標2：有給休暇取得率を55%以上とする。

◆機会均等推進責任者・短時間雇用管理者・職業家庭両立推進者の選任

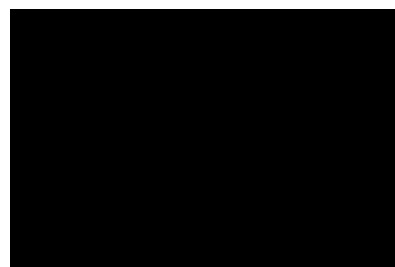
女性労働者の能力発揮、パートタイム労働者の雇用管理の改善、仕事と家庭との両立をそれぞれ推進するため、人事担当責任者である総務部長を「機会均等推進責任者」「短時間雇用管理者」「職業家庭両立推進者」に選任しています。

◆アウトソーシング型福利厚生サービスの加入（さぼーとさっぽろ）

社員と家族が利用できる福利厚生サービスを提供するアウトソーシングサービスを活用しています。幅広いメニューを提供することで、社員の仕事と生活の調和を図る環境づくりを行っています。

◆その他福利厚生

- トレーニングルーム補助
- 財形貯蓄制度 ○親睦会 等



衛生委員会

当社安全衛生規程に基づき、社員の安全と健康の確保、災害・事故の未然防止及び快適な職場環境の形成のため、月1回衛生委員会を開催（構成員7名※うち1名は衛生管理者の有資格者）しています。今後も、必要な事項を調査・審議し、より一層の安全衛生体制の確立に努めます。

◆職場環境の改善

社員が気持ちよく仕事ができるよう、職場の衛生全般に関する問題を社員間で討議し、改善をはかっています。

◆メンタルヘルス対策

社員が安心して働くことができるよう、メンタルヘルスケアの推進が重要であると考え、組織的かつ計画的な対策を実施しています。

○ストレスチェック

心の健康づくりは、社員自身がストレスに気づき、これに対処することの必要性を認識することが重要であることから、2012年度から外部機関による社員のストレスチェックを実施しております。調査結果は社員にフィードバックされ、希望者はカウンセラーや専門医による相談を行うことができます。

◆社員の健康管理

社員の健康を第一に考え、法定健診の内容に加え、年齢に応じて検査項目を追加しているほか、女性社員を対象とした婦人科健診や配偶者の健康診断も充実させています。また、インフルエンザ予防接種や脳ドック（45歳以上：3年毎）なども実施しています。

◆その他実施事項

- 新型コロナウイルス感染症対策
- ノー残業デーの実施
- 休暇・時間外労働の状況確認 等

雇用環境等に関する相談窓口

法改正や雇用環境の変化に適切に対応するため、顧問契約を締結している専門家等に助言・監督を受ける体制を整備しています。また、2020年度からは社内相談体制の強化として、若手社員を対象とした「総務課面談」も実施しています。

◆相談窓口契約先

- 社会保険労務士 えるむ社会保険労務士法人
- 弁護士 諏訪・高橋法律事務所
- 産業医 薦原 紳 医師

◆EAP（従業員支援プログラム）サービス

メンタルヘルスサポート体制強化のため、匿名で臨床心理士等に相談できるEAPサービスを運用しています。

◆総務課面談

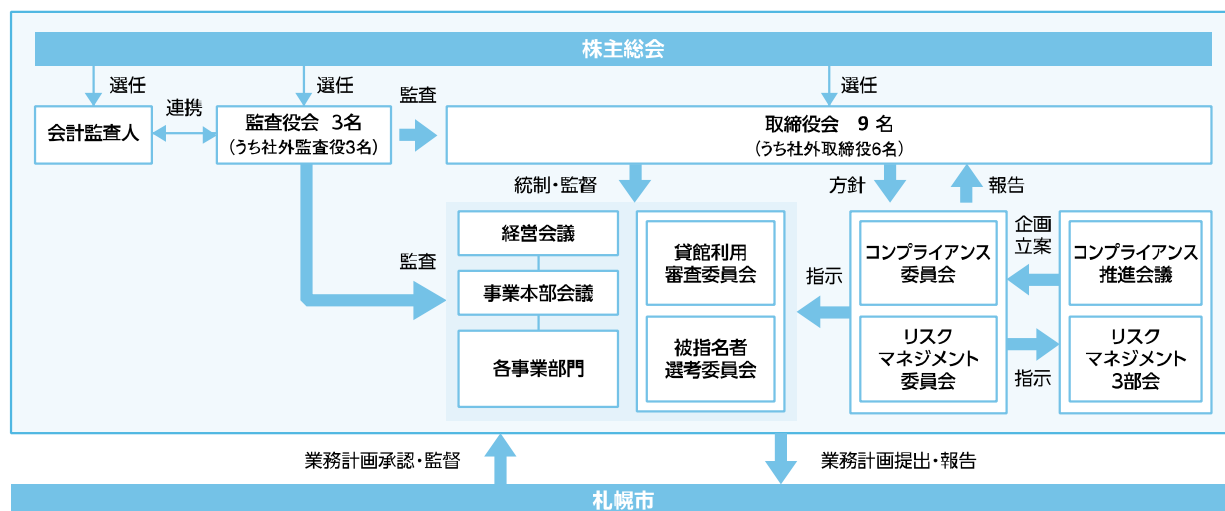
面談実施に必要な研修を受講した社員が、若手社員を中心に年に1度面談を実施し、労働環境改善、仕事へのモチベーションの維持向上、ワークライフバランスの推進に取り組んでいます。

2 管理水準の維持向上に向けた取り組み

札幌ドームの管理水準を高めるため、当社は株式会社としてのコーポレートガバナンス体制を整備し、コンプライアンス徹底およびリスクマネジメント強化に取り組むとともに、適切かつ円滑な情報管理・共有を徹底し、常に業務の見直しと改善を図ってまいります。

コーポレートガバナンス体制

貴市の出資団体であり、札幌ドームの指定管理者である当社は、市民の皆さまの大切な財産を管理運営する企業として、札幌ドーム条例等に基づき、公正に事業を推進するため、以下のようなコーポレートガバナンス体制をとっています。



コンプライアンスの徹底

コンプライアンスの徹底および浸透を図るため、コンプライアンス委員会と、委員会の
もとで具体策を企画立案するコンプライアンス推進会議を設置しています。

◆相談窓口の設置

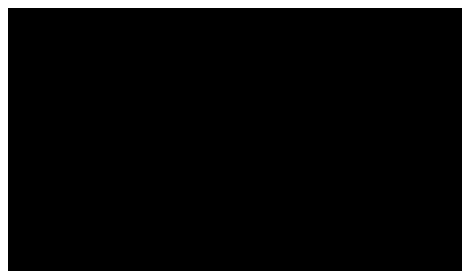
法令違反や不正行為などのコンプライアンス違反の未然防止、早期発見を目的に相談窓口を設置しています。複数の社内窓口と顧問弁護士による社外窓口を置いています。

◆コンプライアンス研修の実施

コンプライアンス意識の向上のため、全社員を対象としたコンプライアンス集合研修や新入社員を対象としたeラーニングによる研修を実施しています。

「2021年度集合研修実績」

「個人情報保護、防犯カメラおよび
独占禁止法（優越的地位の濫用）について」
講師：弁護士 諏訪 博紀 氏（当社顧問弁護士）



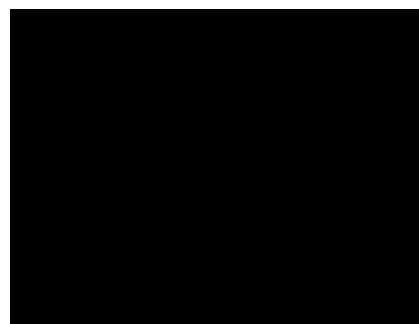
リスクマネジメントの強化

さまざまなリスクに備えるため、リスクマネジメント委員会において「リスク対応方針」を定めるとともに、3つの部会を設置し、具体的なリスク対応などを検討しています。

3つの部会と主要テーマ

経営管理リスク部会	事業運営リスク部会	危機管理部会
コンプライアンス、 業績および投資等に 関する事項	イベント・施設設備管理、 災害・パンデミックに 関する事項	危機管理マニュアルの 策定・運用

- ◆新型コロナウイルス感染症対策（事業運営リスク部会）
当該感染症の感染防止策と発生時の対応について、適宜部会で協議し、貴市所管部やイベント主催者さまとも連携し適切に対応しています。
- ◆防火防災に関する研修・勉強会（危機管理部会）
過去に国内で発生した災害事例を参考とした対処法などをテーマとした研修・勉強会を実施しています。

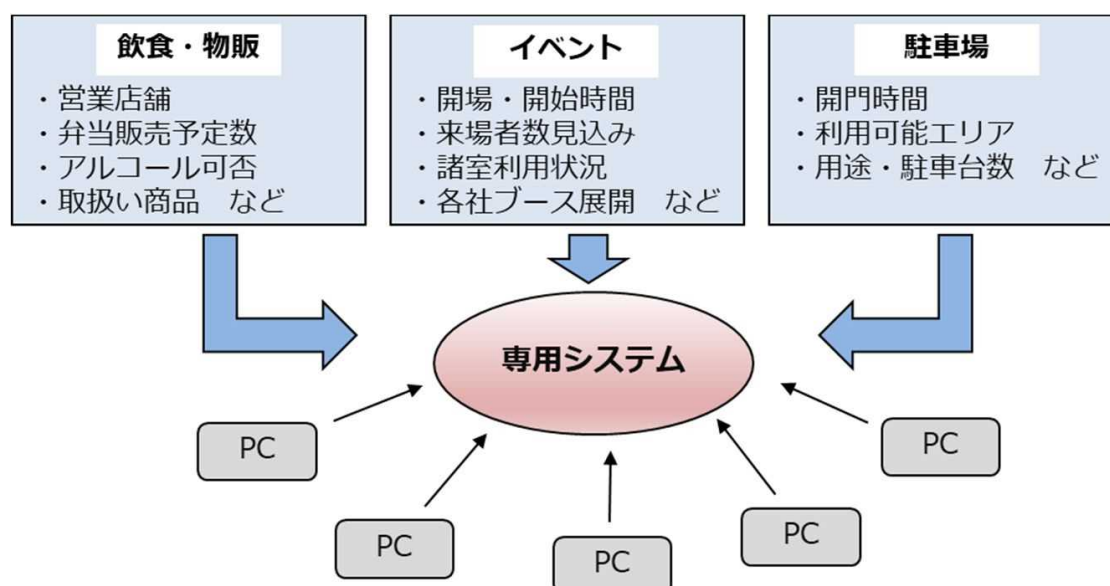


情報管理・共有

数多くのイベントや事業を展開し、たくさんのお客さまが訪れる札幌ドームにおいては、厳重な情報管理と迅速かつ正確な情報共有が不可欠です。札幌ドームの管理運営を担う当社におきましては、必要な情報を適宜・適切に管理・共有し、あらゆる事態に対応できるよう情報管理体制を構築します。

専用システムによる情報管理・共有

専用システムを導入し、各種イベント情報、飲食物販の営業情報、駐車場運用情報などを担当社員が情報や資料をシステムに登録し、全社員が常時閲覧できる状態にしています。



会議体による情報共有

事業本部長、事業副本部長および部長が参加して月に2回開催される「事業本部会議」と部長以上の経営幹部が全員参加して月に1回開催される「経営会議」などを通じて、社内には共有が必要なイベント情報、工事情報、経営情報などの情報交換を行っています。これらの情報については、会議終了後、部長を通じて社員に配信されます。

改善への取り組み

当社の経営理念にある「常に最高のホスピタリティを追求」するためには、現状に満足せず、より良いものを求めて業務に取り組む必要があります。札幌ドームを利用されるお客さまからのご意見・ご要望などからヒントを得ながら、具体的な改善提案につなげ、その必要性和優先度を検証しながら、安全安心で良質なサービスの提供を実現いたします。※PDCAサイクルに基づいた業務改善の考え方や要望対応については、14ページ、19～21ページをご参照ください。

プランシート制度

より良い札幌ドームの実現を目指し、各部門で検討された改善提案を具体化・予算化するため、「プランシート」と称する定型フォーマットでのシステム申請を可能としています。提出された「プランシート」については、会議体等において、速やかに必要性や緊急性、優先度、費用対効果などを検討し、実施に向けた議論を進めています。

PLAN SHEET		年度	申請	承認
		2022年度	申請	承認
提案者	1. パートナーシップ推進課 佐藤 誠	2022年 3月 15日	承認	2022年 3月 22日
提案内容	005 会場ゲート・ホスピタリティ・利便性向上案	2022年 3月 15日 第12回経営会議		
事業目的	2021年に引き続き、試合会場を快適にし、観客の利便性を向上させる。	2022年 3月 15日 第12回経営会議		
事業内容	札幌ドームのホスピタリティを向上させるため、2021年度に引き続き、試合会場を快適にし、観客の利便性を向上させる。	2022年 3月 15日 第12回経営会議		
導入の必要性	札幌ドームのホスピタリティを向上させるため、2021年度に引き続き、試合会場を快適にし、観客の利便性を向上させる。	2022年 3月 15日 第12回経営会議		
優先度/緊急性	2022年度は、試合会場を快適にし、観客の利便性を向上させる。	2022年 3月 15日 第12回経営会議		
予算/費用対効果	2022年度は、試合会場を快適にし、観客の利便性を向上させる。	2022年 3月 15日 第12回経営会議		
申請/承認	2022年度は、試合会場を快適にし、観客の利便性を向上させる。	2022年 3月 15日 第12回経営会議		
実施スケジュール	2022年度は、試合会場を快適にし、観客の利便性を向上させる。	2022年 3月 15日 第12回経営会議		

アイデア提案表彰制度

社員のアイデア・改善等に対する意識向上や社内コミュニケーションの向上、社員のモチベーションアップなどを目的に2016年から運用を開始。2021年は、26件の提案があり、そのなかから、「飲食売場でのプラントベースフードを使用したメニューの販売」「プラスチック製ファイルから紙製ファイルへの切替え推進」の2件がSDGs賞に選ばれました。こうした社員のアイデアを大切な経営資源と考え、様々な改善につなげてまいります。

3 第三者に対する委託業務等の管理

第三者に対する委託業務等における適正の確保

札幌ドームは一度に4万人を超えるお客さまが来場される大規模集客施設であることから、主催者さまを含めたお客さまの安全と安心を第一に考え、専門性・特殊性の高い業務の一部について、高水準の技術・サービス・ノウハウを有した第三者に委託する（以下、再委託という）予定です。なお、再委託を行う場合は、札幌市内の企業等の積極的な活用を努め、当社契約規則等に基づき、適正な契約事務を行います。

業務の遂行にあたっては、適切な業務レベルが維持できるよう業務内容を明確にするとともに、適正に履行されているか随時検査・確認を行い、必要に応じて適切な指導を行います。さらに、再委託先との情報交換や連携を密にし、より高水準な業務レベルやサービスを目指して、業務改善に引き続き努めます。

再委託先一覧

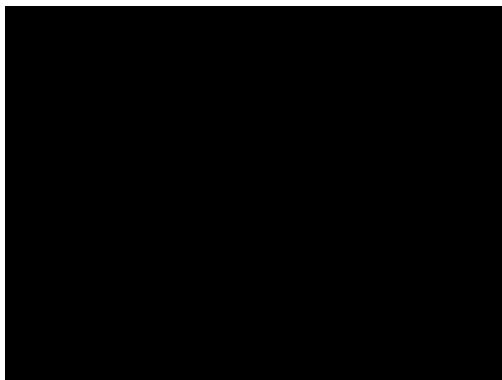
（2022年9月1日現在）

業 務 名	再委託先	本店支店等 所在地	ミーティング	業務報告
コールセンター業務	(株)ベルシステム24	札幌市	随時+月1回定例	月報
清掃業務	(株)ベルックス	札幌市	随時+月1回定例	日報、 業務発生毎
常駐警備業務	中央ビルメンテナンス(株)	札幌市	随時+月1回定例	日報、月報、 業務発生毎
利用料金徴収業務の一部 （市民利用）				
駐車場管理誘導等業務	(株)北海道シミズ	札幌市	随時+月1回定例	日報、月報、 業務発生毎
機械警備業務	セコム(株)	札幌市	随時	月報、 業務発生毎
施設設備管理運転業務	(株)アサヒファシリティズ	札幌市	随時	日報、月報
施設設備点検管理業務				
場面転換および関連設備維持 管理業務（年次点検含む）	大成有楽不動産(株)	札幌市	随時	業務発生毎
大型映像装置等管理業務	(株)オーテック	札幌市	随時	月報
大型映像装置等操作業務				業務発生毎
外構緑地管理業務の一部 （下草刈、樹木剪定、冬囲い 等）	（都度見積り合わせにより決定）	札幌市	随時	業務発生毎
除排雪業務の一部	北日本重機(株)	札幌市	随時	業務発生毎
トレーナー業務 （トレーニングルーム）	ラグスタ(株)	札幌市	随時+月1回定例	日報
もぎり業務	(株)北海道シミズ	札幌市	随時	業務発生毎
現金集配精査業務	(株)アサヒセキュリティ	札幌市	随時	業務発生毎

協定に関連する契約の相手方からの暴力団員又は暴力団関係事業者の排除

札幌市暴力団の排除の推進に関する条例に基づき、暴力団員または暴力団関係事業者が契約行為の相手方とならないよう、適切な事務処理を行います。また、既に締結している契約の相手方が暴力団員または暴力団関係事業者であると判明した場合や不当要求を受けた場合など、貴市及び顧問弁護士などの専門家に必要な助言を受け、適切に対処することとします。

暴力団等排除に向けた主な取り組み



◆ 不当要求防止責任者の選任及び講習の受講

暴力団等の不当な要求による被害を防止するため、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律に基づき、不当要求責任者を選任し、当該責任者は 不当要求防止責任者講習を受講しています。



◆ Jリーグでの取り組み

Jリーグによる「暴力団等排除宣言」を試合時に掲出しております。当宣言に基づき安全なスタジアムでスポーツをご観戦していただくための環境整備などに取り組んでいます。

4 札幌市及び関係機関等との連絡調整等

札幌市との連携

引き続き、貴市と密接な連携を図り、相互協力体制を強化することで、「スポーツの普及振興」「市民文化の向上」「地域経済の活性化」という札幌ドーム条例の設置目的に則して、管理運営業務を推進します。

札幌市との連携体制

◆札幌ドーム運営協議会の実施

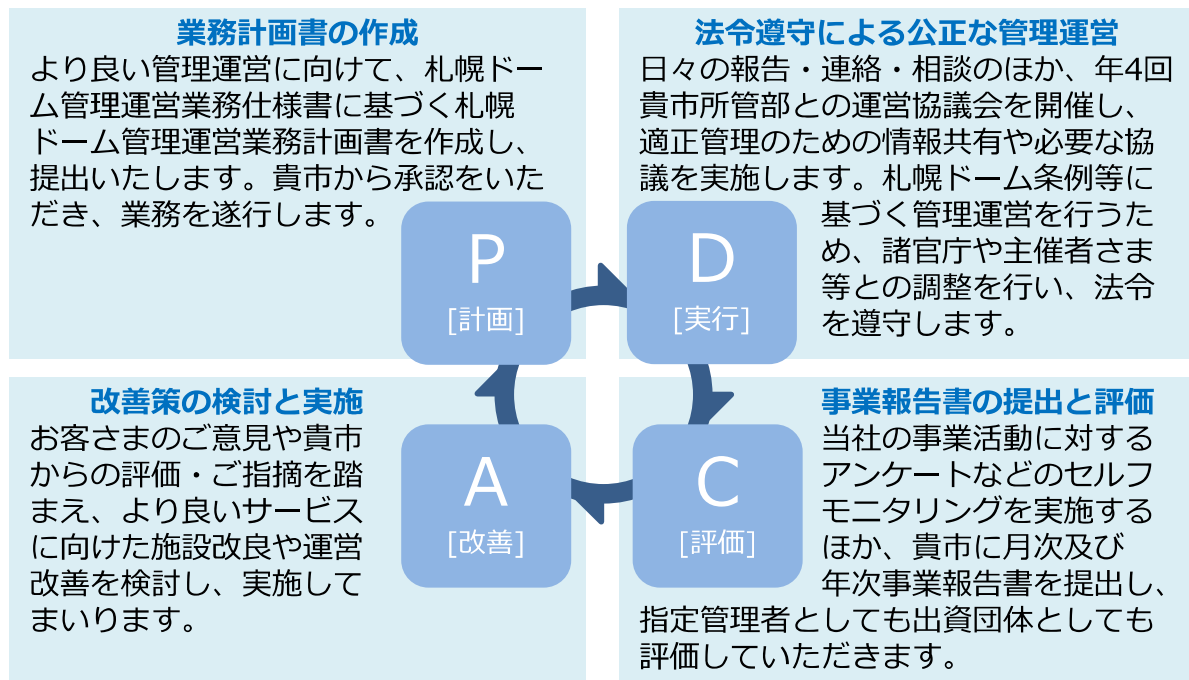
札幌ドーム管理運営業務仕様書に基づき、3か月に1度、貴市及び外部構成員と管理運営業務の状況報告やサービス水準の維持向上に向けた協議を行います。

[主な議題]

- 管理運営上の問題点や改善に関する事項
- 利益還元改修工事、備品調達、保全計画等の協議・報告

◆「PDCAサイクル」に基づいた取り組み

指定管理者制度における「PDCAサイクル」に基づき、適切な管理運営業務の遂行及びサービス水準の維持向上を図ります。



関係機関・団体との連携

適正な管理運営業務の遂行にあたり、貴市関係部局（スポーツ局、保健所、消防、区役所等）及び警察、開発局、地元町内会等との良好な関係を維持するとともに、緊密な連絡調整を行うことで、管理運営業務を適正に遂行します。また、地域のまちづくり活動への積極的な参加・協力を目的に「とよひらまちづくりパートナー」に登録しており、関係機関・団体との連携を図りながら、地域貢献に寄与します。

5 財 務

資金管理に関する基本的な考え方

当社は、利用料金収入等並びに自主事業等の資金を適正に管理するために、会計規則を定めて会計事務を執り行っており、不正会計防止に向けて、規則に則った当社独自の会計システムの構築を行っています。これらの会計事務について、会社法に基づき、監査役および監査役会を設置して、業務監査および会計監査を受けるとともに、第三者である顧問税理士および監査法人によって税務および会計監査を受けています。また、一事業年度の決算書類は社外取締役を含めて構成される取締役会の承認を得たのち、貴市を含めた株主の皆さまに報告したうえで、当社ウェブサイトを通じて広く公開することで資金管理の透明性を高めています。さらに、当社では利用料金収入と自主事業収入を区分経理するだけでなく、事業の性質ごとに18の部門に分けて予算策定を行い、月次で予算と実績を対比させ当該事業年度の業績予想を更新することで、収入を効果的に市民サービスへ還元する仕組みを確立しています。

会計規則

会計事務に関する方針、会計帳簿および試算表の作成、金銭、資金および物品の取扱い並びに決算等についての基準を定め、適正な会計処理および会社財産の適切な管理を図っています。

処務規則

各職位の専決事項、文書および社印の取り扱いについて定め、業務の迅速な処理および責任の明確化を図っています。

規則に則ったシステムの構築と運用

当社は、不正会計防止に向けて、独自の会計システムを構築し、多岐にわたる当社の資金を一元管理しています。

◆会計管理システム

会計規則に定められた会計責任者と出納責任者および会計事務を所管する経理財務課員のみが管理できるシステムであり、これを上位のシステムとして、会計数字をとりまとめ、事業年度ごとの記録等を整備しています。

◆販売管理システム

利用料金収入および自主事業収入に係る売上と原価を管理するシステムであり、各事業ごとに、下位のシステムをもっています。例えば、利用料金収入は、審査・承認を電子決裁で行える仕組みも併せ持つ貸館システムによって主に管理しています。自主事業収入である飲食事業は、POSシステムによって主に管理しています。その他様々なケースに対応できるよう汎用性を持たせた施設管理システムを使用しています。

◆支出承認処理システム

支出に係る伺いは、会計管理システムに連携する承認処理システムへの入力を義務付けることで、処務規則に基づく適正かつ効率的な決裁が可能です。ただし、決裁にあたっては、請求書や納品書を添付した紙媒体による決裁を受けた上で、電子的な承認を行っています。また、決裁されたデータは、会計管理システムを経由してインターネットバンキング専用のデータとなることから、振込を担当する社員による不正な振込を防ぐ仕組みを構築しています。なお、振込にあたっては、複数の担当者による確認と会計責任者による伝票の承認を得ています。

◆勤務・給与管理システム

社員の勤務状況は社員が直接勤務管理システムに入力し、管理職による日次・月次の決裁を経ることで、給与管理システムに連携して給与の支払いが可能となります。

◆資産管理システム

当社の固定資産を管理しています。

第三者による監査

当社は、会社法に基づき、監査役および監査役会を設置して、業務監査および会計監査を受けるとともに、第三者である顧問税理士および監査法人によって税務および会計監査を受けています。

◆顧問税理士による監査

税理士法人札幌中央会計に、月次税務監査、法人税等の申告、国税局による税務調査の立会等を依頼しています。月に1度の税務監査では、合計残高試算表、元帳のほか、必要に応じて提出する書類について監査をいただいています。

◆監査法人による監査

有限責任監査法人トーマツに会計監査の実施と監査報告書の作成等を依頼しています。期中および期末に、合計残高試算表、元帳、その他計算書類、現金実査、期末棚卸実査、期末残高確認等について監査をいただいています。

部門別予算管理とプランシート制度による適切な資金の活用

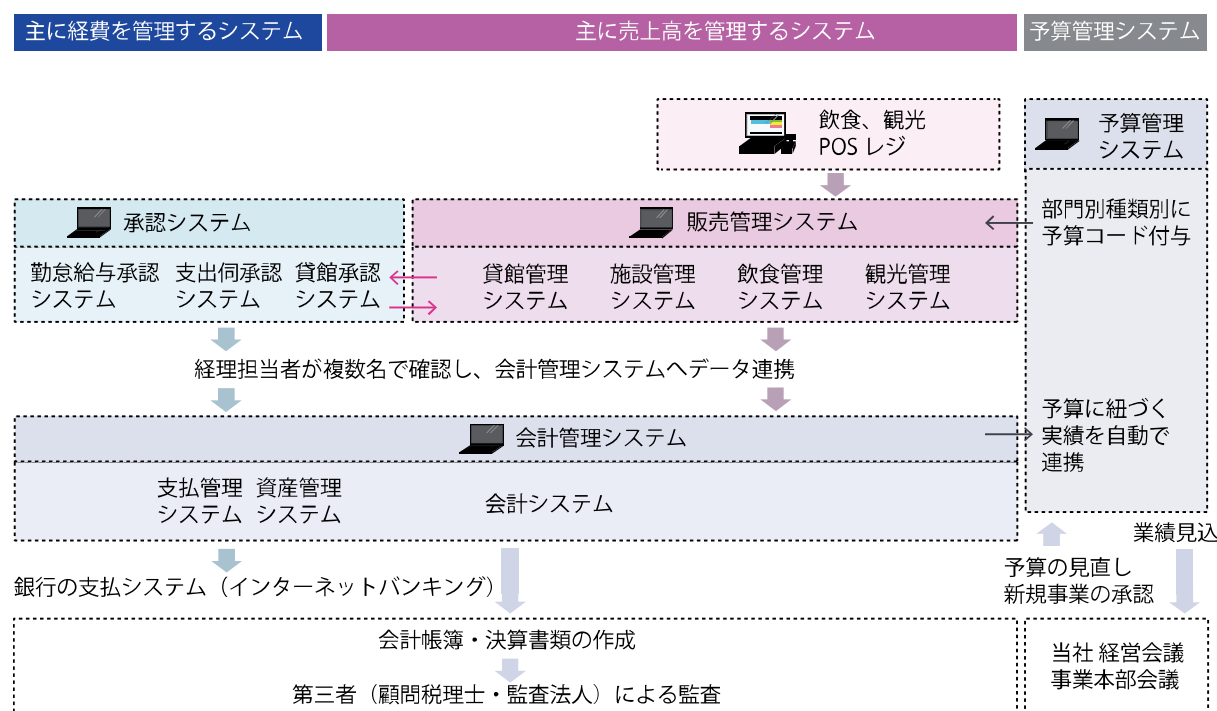
当社は、事業の性質ごとに18の「部門」を設け、部門別に予算を策定し、実績を管理しています。部門別に管理することで、予算の適正な進捗を確認することができるほか、利用料金収入等と自主事業等の資金を適切に会計処理することができます。

また、当社の予算の特色としては、プランシート制度があげられます。これは各部門の予算とは別に当社全体で管理する予算であり、経営戦略上で必要と判断される「プラン」を期初に検討し、それぞれのプランの優先順位に従って、実施可否を確定させる仕組みです。貴市に帰属する改良工事やフランチャイズチームへの支援事業、飲食・物販の来場者サービス企画等はこのプランシート制度により実施に至っています。

◆予算管理システム

部門別予算とプランシート予算についても予算管理システムとしてシステム化し、会計管理システムと連携しており、予算策定から進捗状況の確認を容易にしています。

資金管理に関するシステム相関図



現金の取扱い

当社は、現金や預金通帳、金券、領収書等の管理について定めた会計事務取扱要領に基づき、適正な会計処理を行っています。当社は、自主事業として、飲食売店等を管理運営していることから、イベント開催時においては、それぞれの店舗で必要な釣銭や営業終了後の売上金など、多額の現金を管理・保管する必要があります。そこで、業務の効率化および現金事故防止を目的として、現金集配精査を行う専門の警送会社を活用しています。また、各種振込については、会計管理システムとインターネットバンキングを連携して行っています。なお、社員が立て替えた経費についても、小口現金から支払わず、指定口座への振込により返金するなどし、社員が取り扱う現金や社内で保管する現金の量を極力抑え、適正かつ効率的な現金管理を行っています。

会計事務取扱要領

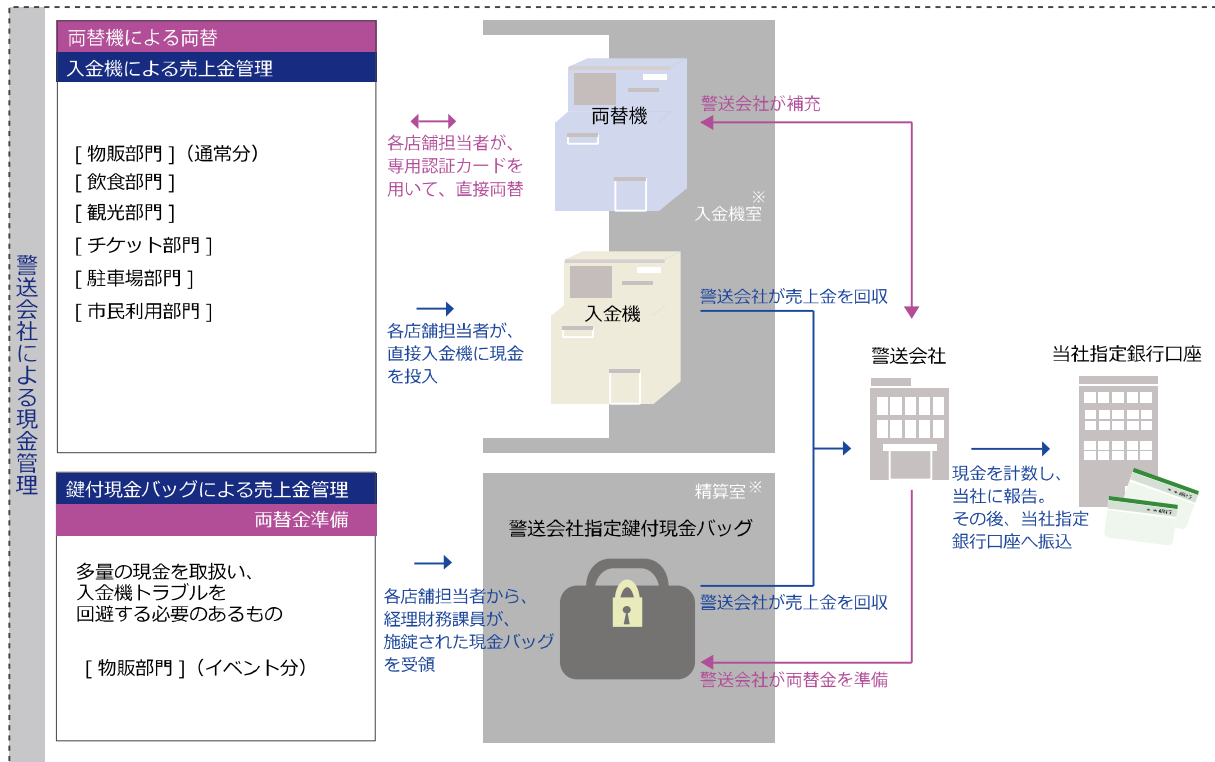
会計規則並びに処務規則の定めに従って、会計事務取扱の具体的な要領を定め、安全性の高い現預金等の管理体制を確保して、適正な会計処理を行っています。

◆取扱内容

- 現金の管理（保管限度額、小口現金の限度額、管理場所等）
- 銀行預金通帳の管理、銀行届出印の管理および手続き
- インターネットバンキングの管理
- 金券の管理
- 領収書の管理

警送会社による現金管理

イベント時における現金の取扱いは、警送会社との契約により、銀行設置機器相当の入金機および両替機を活用し、さらに警送会社指定の鍵付現金バッグを併用して当社の現金の取扱いを極小化しています。警送会社から報告された現金有り高は、日々、各販売管理システムの売上金データと照合しています。



※入金・両替エリア／入金機室…監視カメラによる24時間監視・録画。
 ※精算室…館内鍵システムから独立。グランドマスターキーでも解錠不可。
 監視カメラによる24時間監視・録画。

事故報告

会計規則に従って、金銭、固定資産および物品等により事故が発生した場合に、書面で会計責任者および常勤役員に報告するとともに、速やかに貴市に報告します。

消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）への対応

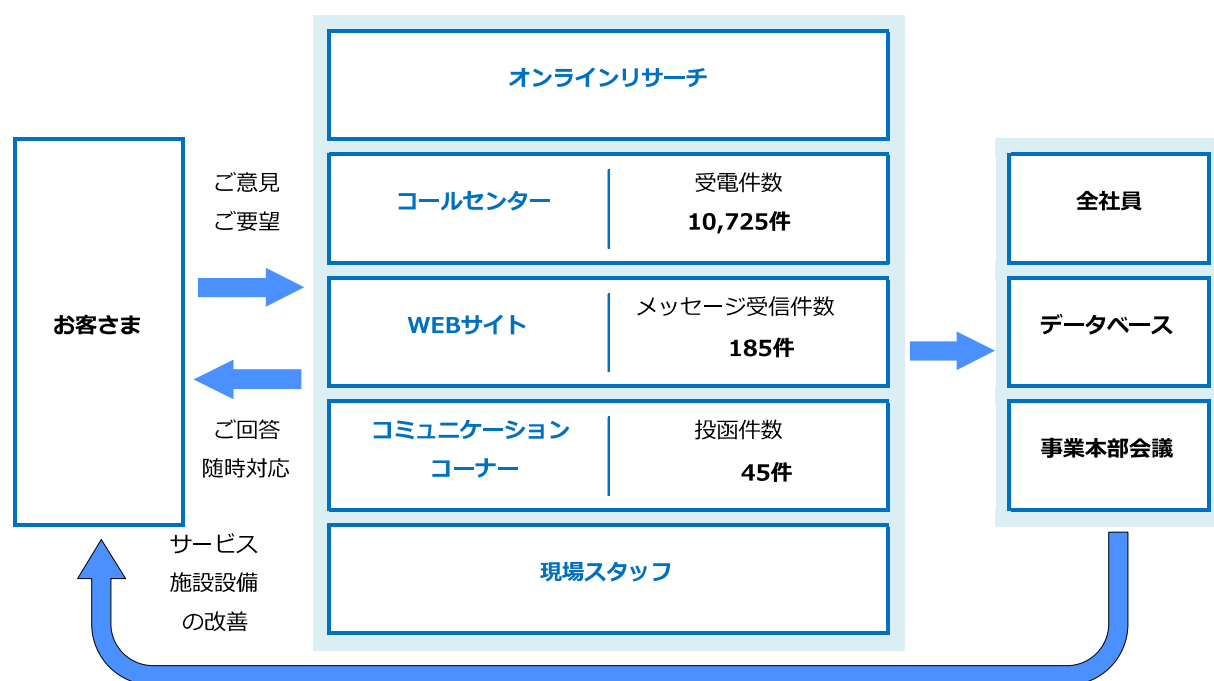
令和3年11月8日付けにて、「適格請求書発行事業者の登録通知書」は受領しており、適格請求書の交付および写しの保存への準備は整っています。

6 要望対応・セルフモニタリング

お客さまの声は、当社にとって貴重な財産です。お届けいただいた声を少しでもかたちにできるように、学ぶ姿勢を持って、真摯に耳を傾けます。

お寄せいただいたお客さまの声を活かすために

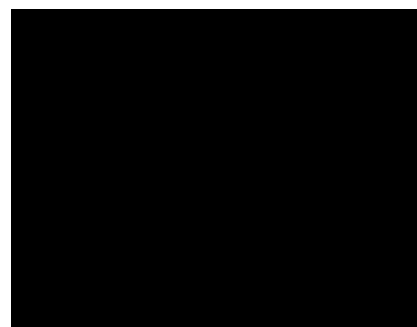
コールセンター、WEBサイト等に寄せられた貴重なご意見は、電子化して経営層を含めた全社員に配信されます。すべてデータベース化し、十分な検討が必要なご意見については、社内会議（事業本部会議）にて改善に向けた議論を重ねています。すぐに解決できないご要望などについては、中長期的な課題として共有し、継続的な調査・検討を行っていきます。また、寄せられたご意見等については、貴市と共有するとともに、内容に応じ、主催者さまや委託事業者さまにも共有します。



※件数は2021年度実績

オンラインリサーチ

札幌ドームをより良い施設とするためのインターネットアンケート「札幌ドームオンラインリサーチ」を2012年度より実施しています。2013年度以降、札幌ドームをより深くご理解いただき、さらに多くのご意見を出していただけるよう座談会（2013年度～2019年度）を実施するなど、随時工夫を重ねています。今後についても複数の手段を組み合わせお客さまのお声を頂戴するよう進めます。アンケートの結果は、「実施結果レポート」としてWEBサイト上で公開するとともに、当社および関連各社で情報共有し、施設改善・サービス向上などに役立てます。



モニターアンケート（2013年度から毎年実施）

100人前後のモニターを選定させていただき、Eメールでモニター宛てにお送りするWEBページにて、各回のテーマに沿った質問にご回答いただいております。

◆自由回答の例

札幌ドームがたくさんの取り組みや改善をしている事がわかった。札幌に住んでいて、中々触れることのない情報で、SNSの強化を行なって、もっと発信があれば、若い人の目にも触れる機会も増え、ドームのことを知ると、応援したい気持ちや大切にしたいと思う人も増えると思うので、発信をもっとしてほしいと思いました。（30代・女性）

コールセンター

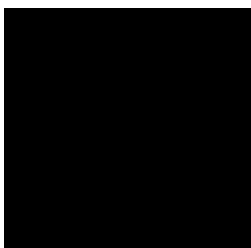
イベントが開催されない日には9：00～17：30の間（休館日を除く）、大規模イベント開催日には、館内からお客さま全員がお帰りになられるまで受付時間を延長しお電話を承っています。共有が必要なご意見の内容については電子化し、その日のうちに全社員に配信しています。

WEBサイト

札幌ドームの公式WEBサイトでは、お問い合わせとご意見とに分けてメッセージを送信することができます。十分な検討を必要とするご意見については全社員に配信しています。

コミュニケーションコーナー

ご意見をその場で記入し投函いただけるよう、パンフレットラックを兼ねたコミュニケーションコーナーを館内5か所に設置しています。回収されたご意見は電子化し、全社員に配信するとともに、2013年からは当社からの回答をコミュニケーションコーナーに掲出しています。



2022年3～4月のお客さまからのご意見・ご感想

一部を抜粋してご紹介いたします。ご紹介できなかったご意見につきましても、社内で共有し今後の施設・サービスの充実に役立ててまいります。

スタンドでのビールの販売はないの？
2022シーズンの北海道コンサドーレ札幌戦、北海道日本ハムファイターズ戦については、スタンド席にて売子によるビール販売を行う予定です。
お買い求めいただければ幸いです。

なお、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、お買い求めの際は、お近くの通路まで出ていただく・お釣金の受け渡しはトレイを利用など、ご不便をおかけいたしますが、何卒ご協力のほどお願い申し上げます。

とても楽しくてテンション上がる
札幌ドームでのイベントをお楽しみいただき誠にありがとうございます。
これからも全力でお楽しみいただければ幸いです。

シャトルバス運行についてのご質問
旭石駅からのシャトルバスはいつ再開するの？
ご不便をおかけし誠に申し訳ございません。
旭石駅駅舎を運行しております。ジェイ・アール北海道バス場において、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、乗客の確保が困難であることから、当面の間、運休をさせていただきます。

ドーム行き最終便の時間は？
北海道コンサドーレ札幌戦開演時は試合開始時間の30分前、北海道日本ハムファイターズ戦開演時は試合開始の同時刻発の便が、札幌ドーム行きのシャトルバス最終便となります。
ご乗車のほど、よろしくお願いいたします。

イベント後、札幌ドーム発の便は何時から？
札幌ドーム発の便の運行につきましては、イベント終了後から随時運行開始となります。
イベント場からの運行はございませんので、ご乗車のほど、よろしくお願いいたします。

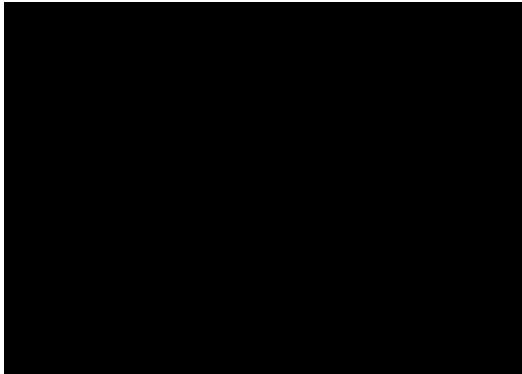
たくさんのご意見、誠にありがとうございます。

利用者満足度の測定

札幌ドーム管理運営業務仕様書に基づき、利用者満足度・スタッフ接遇満足度の測定を引き続き実施します。

◆調査対象

○市民利用利用者
(トレーニングルーム、練習場など)



○展望台利用者
(ドームツアー利用者を含む)



◆調査標本数・頻度・方法

それぞれの利用者に対し、メール・はがき・専用紙などでアンケートを配布し、合わせて500人以上から回答を得るように努め、年1回以上実施します。

アンケート項目は、仕様書に基づき、「総合的な満足度」「スタッフの接遇満足度」等を含めるものとし、貴市と事前に協議のうえ決定します。

なお、調査結果については、貴市および社内に共有するとともに、今後の運営改善に役立てます。

※自主イベント（サッポロモノヴィレッジ、6時間リレーマラソン、大ほっかいどう祭など）来場者等にも利用者満足度等の測定を行います。

業務・財務検査項目の自己チェック

札幌ドーム管理運営業務仕様書に基づき、半年に1回程度、業務・財務検査項目の自己チェックを引き続き実施し、その結果を貴市に報告します。改善が必要な項目がある場合については、改善提案等を含め報告します。