

指定管理者評価シート

事業名	札幌市民ホール運営管理費	所管課(電話番号)	教育委員会生涯学習部生涯学習推進課(211-3871)
-----	--------------	-----------	-----------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市民ホール	所在地	中央区大通西1丁目1-6、北1条西1丁目1-7
開設時期	平成20年12月13日	延床面積	5,947.28㎡
目的	市民の学習成果等の発表の場を提供することにより、豊かな生涯学習社会の実現に寄与する。		
事業概要	大ホール及び会議室、その他施設の管理運営を行う。		
主要施設	大ホール、会議室(6室)、コンビニエンスストア		
2 指定管理者			
名称	大和リース株式会社 北海道支店		
指定期間	令和6年4月1日 ~ 令和11年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数:1 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	施設維持管理業務、貸館業務(利用料金制度)、施設使用承認業務、事業計画・実施業務		
3 評価単位	施設数:1 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和5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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼札幌市の公の施設として、豊かな生涯学習社会の実現に資するため、適切な運営管理を行うとの方針を策定した。	基本方針及び、仕様書、業務計画書通り実施した。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">仕様書等に基づく適切な管理運営を行い、要求水準を満たす取組を実施していたものと評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	仕様書等に基づく適切な管理運営を行い、要求水準を満たす取組を実施していたものと評価する。			
	A	B	C	D							
仕様書等に基づく適切な管理運営を行い、要求水準を満たす取組を実施していたものと評価する。											
▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼市民の公平な利用に供するよう管理運営を行うとの方針を策定し、利用の決定にあたってはホールは毎月、会議室は年2回の抽選会を実施。また、札幌市と指定管理者による優先予約に係る調整会議を引き続き実施。	抽選会は例年通りに公平で平等な利用機会を提供できた。また、調整会議の実施により、優先予約の承認について透明性を確保することができた。	抽選会は、公平で平等な利用機会の提供を実施したと認める。また、優先予約については、調整会議において、適正な判断のもと承認しており、平等利用の観点から適切な取組を行っているものと認める。									

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼電気の使用については、施設利用者の方にもご理解をいただき、不使用個所の消灯を行うなど、徹底したエネルギーの節約を実施した。
- ▼事務室のゴミの分別はもちろん、施設利用者の方にも分別やゴミの持ち帰りをお願いし、ごみ排出量の低減に取り組んだ。
- ▼引き続き館内4箇所に設置している植栽により緑化を推進。二酸化炭素の排出量低減に取り組んだ。

利用者のご協力のもと、職員全員で省エネルギーに取り組み環境配慮への意識を高め削減を図った。

日頃から利用者の理解・協力を得ながら、省エネ等の環境に配慮した取組を実施している点について評価するとともに、継続した取組に期待する。

▽ 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)

- ▼責任者は館長、副館長の2名体制で配置。職員は4名を継続雇用。3月に退社した職員の補充として、4月5月は派遣社員1名を配置、6月からは契約社員1名を新規雇用し従事者の確保を図った。2月、本人都合により新規雇用の契約社員は退社。
- ▼定期的にミーティングを実施し、課題や問題点、注意すべき事項等の情報を共有した。
- ▼人材育成のため、各種社内研修を実施した。
 - ・人権啓発研修
 - ・職場環境改善学習会
 - ・環境法令学習会
 - ・環境学習会
 - ・情報セキュリティ研修

責任者と従事者の継続雇用により、安定した管理運営組織を確立することができた。職員1名の入れ替わりにより他の職員のサポート体制が強化され、全体のスキルアップに繋がった。また、ミーティングや各種研修を通してスキルの向上を図り、利用者サービスの向上に活かすことができた。

管理運営は、安定した組織体制の確立が重要である。職員の入れ替わりがあつたにもかかわらず、従事者と日頃から意見交換やミーティングを行うとともに、人材育成のための各種研修などにも積極的に取り組んでおり、全体のスキルアップに繋がったものと評価する。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼早番、遅番の引継ぎを徹底し、利用者サービスの向上を図り、事故防止の為の注意喚起情報等を共有した。また、利用者の利用状況等を連絡シートで清掃スタッフへ伝え、業務の効率化と利便性の向上を図った。

日常的に情報共有に努め、リスクの低減やサービス向上を図れた。

管理運営に関わる情報については、正確な把握、安全確保の徹底を引き続き期待する。

▽ 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)

- ▼設備維持管理及び舞台管理業務は専門性・ノウハウを必要とするため、第三者委託を活用し、高レベルのサービス提供が適切に実施されたことを確認した。
- ▼業務委託先から、委託で働く職員の勤務体制や賃金単価等の雇用状況を把握し、適切な監督に努めた。

専門性を有した委託職員から適時、助言や提案を受けることができ、適切に施設や舞台の維持管理を行うことができた。

できる限り市民サービスに支障がでないよう、第三者委託等による管理についても、引き続き、適正に実施するよう徹底されたい。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 5月24日	①施設利用状況、収支状況
	②自主事業実施状況
	③改善事項報告
	④アンケート結果について
第2回 11月22日	①施設利用状況、収支状況
	②自主事業実施状況
	③改善事項報告
<協議会メンバー> ・利用者代表 株式会社道新文化事業社 代表取締役社長 公益財団法人札幌スキー連盟 専務理事 YOSAKOIソーラン祭り組織委員会 事務局長 ・有識者代表 NPO法人札幌座くらぶ 理事長 さっぽろ芸術文化研究所 代表 ・札幌市教育委員会 生涯学習部 生涯学習推進課長	

計画通り、半年に1回定期的に運営協議会を開催し、利用状況や自主事業の報告、及び改善事項やアンケート結果の報告を行い、札幌市や関係機関との情報共有を図れた。また、利用者代表や有識者代表より広く意見を募り、有意義な意見交換を行い、運営管理に活かすことができた。

運営協議会の実施により、関係者との情報共有・意見交換を諮れたものと認める。引き続き、利用者の声や有識者の意見などを踏まえて、管理運営水準の維持向上に資するような取組を期待する。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼現金などの取り扱いについては業務計画書に定めた「収入管理の流れ」に従い、適正な管理を行った。

▼現金取り扱いのダブルチェックを日頃から注意喚起し、複数での現金確認の徹底を改めて図った。

業務計画書に従い、適正な管理に努めることができた。また、ダブルチェックによる現金確認を徹底し、現金事故の防止を図ることができた。

安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、引き続き業務計画書に基づき、ダブルチェックによる確認等、適正な点検・確認に努めるよう期待する。

▽ 要望・苦情対応

▼利用者からの要望・苦情は速やかに館長に情報を集約し、教育委員会に報告・相談した上で、対応・改善を図った。

▼要望・苦情に対しては、職員全員に周知し再発防止を図るとともに、早期解決に向けた組織体制を構築した。

利用者からの要望に関しては、可能なものは迅速に対応し、利用者に寄り添ったサービスの提供を実施することができた。苦情への対応は、館長を中心として、密に連携をとって問題解決を図ることができた。

要望・苦情等に対して、迅速かつ適切に対応しているものと評価する。引き続き、職員間での役割分担などを明確化するとともに、苦情に対しては再発防止等を徹底されたい。

	<p>▽ 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)</p> <p>▼利用者から寄せられた要望・苦情は職員に周知し、適切に記録・セルフモニタリングを実施した。</p> <p>▼利用者アンケートを実施し、その結果を適切に記録し職員に周知した。</p> <p>▼札幌市への事業報告、検査等には、事前準備のうえ適切に対応した。自己評価も適切に実施した。</p>	<p>利用者サービスや施設の改善に繋がる、記録やセルフモニタリングを実施できた。事業報告や札幌市の検査等へも適切に対応できた。</p>	<p>セルフモニタリング・事業報告・各種検査等、効果的なサービス向上に資する取組を実施しており、適切に対応しているものと評価する。</p>								
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>▼三六協定等関係法令を遵守するよう努めるとともに、引き続き職員の希望する休日をシフトに活かし、雇用環境維持向上に取り組んだ。また、職員の体調や疲労具合にも目を配り、決して無理をさせないように配慮して柔軟にシフトを管理し業務に集中できる環境づくりに注力した。</p> <p>▼職員の時間外勤務や有給休暇の取得状況を把握し、適切な人員確保と配置に努めた。</p> <p>▼再委託事業についても、委託先事業者に対し、適切な労働環境である旨を確認した。</p>	<p>法令遵守を徹底しつつ、職員の働き甲斐向上やモチベーションの低下を防止する取り組みにより、労働環境の向上を図ることができ、業務中の事故や怪我の発生は無かった。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>業務中の事故や怪我の発生がなかった点について評価する。引き続き、法令順守を徹底するとともに、雇用環境維持向上に向けた取組に期待する。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<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、来館者の安全を最優先に心がけ業務を遂行し、事故防止に努めた。</p> <p>▼事故・事件、苦情などの発生時には、教育委員会へ報告・相談を行い、業務計画書に従い速やかに対応した。また、警察などの各関係先とも連携し、事件・事故の防止に努めた。</p> <p>▼例年通り緊急連絡網を作成し、事務室内に掲示と職員への周知を行い連絡体制の確保に努めた。</p> <p>▼仕様書に従い、公立文化施設賠償責任保険や貸館対応興行中止保険等に加入し、リスク管理に努めた。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <p>▼施設の維持管理や保守点検は、仕様書や業務計画書に基づき委託先の協力を得て実施した。保守点検により判明した不具合等は、緊急性や優先順位を慎重に検討して計画的に修繕や交換を実施した。</p> <p>▼備品管理は、各担当(受付・舞台・設備管理)からの不具合報告により迅速に対応した。年1回在庫点検を行い、管理簿を整備し、備品の適切な使用と管理に努めた。</p>	<p>利用者・来館者の安全を最優先に業務を遂行でき、事故を未然に防ぐことができた。緊急連絡網の再整備や各種保険加入など、万が一に備える体制・環境を整えることができた。</p> <p>日常点検や定期点検を確実に実施して、不具合箇所を早期発見を図ることができた。また、利用者ファーストを常に心がけ、備品の状態確認や使用方法のアドバイスを実施できた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>利用者等の安全確保を第一に優先し、市民サービスの向上に資する取組を実施しており評価する。今後も万が一に備えた体制・環境の維持を整えることを徹底されたい。</p> <p>施設及び設備全般の機能が良好となるよう、日常点検、定期点検の結果を踏まえて不具合箇所の早期発見・修繕を実施しており、評価する。引き続き快適な施設環境を保ち、利</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>▽ 防災</p> <p>▼仕様書及び業務計画書に基づき、消防避難訓練(年2回)とAED講習(年1回)を実施した。</p> <p>▼実際にAEDの使用や心臓マッサージを施す場面もあり、訓練での経験が活かした。その際、関係者や消防とも連携して救命措置の対応を適切に実施した。</p>	<p>関係機関ともうまく連携し、迅速・適切に救命対応ができた。</p> <p>消防避難訓練とAED講習も例年通り実施し、防災意識の向上及び緊急時対応のスキル向上が図れた。</p>	<p>利用者に支障が生じることがないように留意されたい。</p> <p>実際にAED・心臓マッサージを適切に施せた点について評価する。今後も様々な災害に対して迅速かつ的確な対応ができるよう、日頃から訓練や防災計画を確認し利用者、職員等の安全確保を徹底するよう留意されたい。</p>								
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ ○○に関する学習機会の提供業務</p> <p>▽ ○○に関する情報収集及び提供業務</p> <p>▽ ○○に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>▽ ○○に関する相談業務</p>		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1235 734 1294 779">A</td> <td data-bbox="1294 734 1353 779">B</td> <td data-bbox="1353 734 1412 779">C</td> <td data-bbox="1412 734 1452 779">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1235 779 1452 1093">非該当</td> </tr> </table>	A	B	C	D	非該当			
A	B	C	D								
非該当											

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				
		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績	
	大ホール	件数(件)	729	800	845
		人数(人)	312,956	400,000	406,331
		稼働率(%)	67.7	74.1	78.2
	会議室	件数(件)	4,727	5,000	5,198
		人数(人)	75,559	90,000	89,869
		稼働率(%)	73.2	77.2	80.2
	▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 1件 ▼還付は会議室において1件のみ。				
	▽ 利用促進の取組 ▼2019年度から導入している大ホールの直前割引制度を継続して実施。本年度は19件の申込みがあった。 ▼各申請書類やホール打合せ資料の提出、遠方の予約申込みにおいて、利用者の要望に合わせメール対応にも的確に応じられる体制を再整備し、利便性の向上を図った。	新型コロナの規制緩和や他施設の休館等も相まって、想定以上の利用実績となった。特に大ホールは稼働率78.2%と過去類をみない高稼働となり、それに伴い利用人数も飛躍的に増加した。 直前割引制度の定着によってリピーターが増え、ホール認知度の上昇に繋がりが、同時に利用率の向上も図ることができた。 また、利用者に配慮した対応により利用促進を図った。	独自の取組(直前割引制度)の成果が表れ、利用率の増加が図れたことを評価する。また、その他の取組として、ホームページでは、大ホールの利用状況を可視化しており、利用者から好評を得ている。そのため、今後は会議室の利用状況についても、利用者が可視化できる工夫を行い、利用促進に繋げるよう期待する。	A B C D	
(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼引き続きホームページの公演情報やホールの空室状況、ホールのトピックスを更新し広く情報を周知した。 ▼ホームページのセキュリティ強化を目的として、SSLサーバ証明書を2019年度取得した。全てのページを暗号化(SSL)し、不正アクセスの防止を図った。 ▼ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、2024年3月26日に公開した。 ▼2019年度に開設したX(旧Twitter)のツイート、リツイートを活発に行い、ホール情報や公演情報の発信に努めた。 ▽ 引継ぎ業務	公演情報やホールトピックスなど最新情報を適時、周知することができた。X(旧Twitter)のフォロワー数も900を超え、順調に広報活動を図ることができた。	施設のPRや情報提供など、HPの更新やX(旧Twitter)の発信等を通じた広報活動を適宜行っており、評価する。引き続き、ホールの利用率増加につながるよう、継続した広報活動に期待する。	A B C D	

2 自主事業その他			A	B	C	D							
▼ 自主事業 ▼実施件数6回(大ホール1回、会議室5回) 【大ホール】 きかんしゃトーマスファミリーミュージカル ※2回公演 【会議室】 安田侃トーク トークイベント Ndegata Instant Party 女性×スポーツ～女性が抱える健康問題とコンディショニング～ トークイベント 追悼・坂本龍一 プロカメラマンに教わる親子の写真教室 ≪共催≫ ACF札幌芸術・文化フォーラム A-bank北海道 道新文化事業社 ▼ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼施設の修繕工事等については、札幌市内の当社協力会社を積極的に活用した。		「札幌市民のみらいのために」をコンセプトに『札幌みらい塾』を計画に則り実施できた。 親子や女性をターゲットにしたイベントや興味をそそられるような多様なイベントを市民の皆様提供することができた。	新型コロナウイルス感染症に対する対策を講じたうえで全て計画に則って実施できたことを評価する。										
3 利用者の満足度			A	B	C	D							
▼ 利用者アンケートの結果		<table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td> 期間:令和5年11月 利用主催者にアンケート用紙を配布して、主催者と一般利用者に回答をお願いした。また、一般の利用者に向けてカウンターにポストを設置し、常時、感想・意見を受け付けた。 </td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> 回答数:1,835件 ①総合満足度 99.2%(目標80%) ②接遇に関する満足度 100%(目標80%) ③利用しやすさに対する満足度 99.5%(目標70%) </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td> 【意見】 Webでの空室確認・予約ができるようにして欲しい。 【対応】 次年度からHPでの会議室の空室確認ができるシステムに改修中(大ホールの空室確認は既に運用中)。予約に関しては、Web上での予約に不安がある利用者も多く、公平・平等の観点から引き続き検討していく。 </td> </tr> </table>	実施方法	期間:令和5年11月 利用主催者にアンケート用紙を配布して、主催者と一般利用者に回答をお願いした。また、一般の利用者に向けてカウンターにポストを設置し、常時、感想・意見を受け付けた。	結果概要	回答数:1,835件 ①総合満足度 99.2%(目標80%) ②接遇に関する満足度 100%(目標80%) ③利用しやすさに対する満足度 99.5%(目標70%)	利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 Webでの空室確認・予約ができるようにして欲しい。 【対応】 次年度からHPでの会議室の空室確認ができるシステムに改修中(大ホールの空室確認は既に運用中)。予約に関しては、Web上での予約に不安がある利用者も多く、公平・平等の観点から引き続き検討していく。	アンケートは過去最多の1,835件の回答をいただいた。 満足度は例年通り高い水準を維持し、特に接遇に関しては2年続けて100%の評価をいただいた。 また、いただいたご意見の約7割は感謝やお礼、清掃状態の良さ等、施設の管理状況や接遇対応を評価する内容であった。	アンケートは、過去最多の回答数でありながらも、利用者の満足度が非常に高い状態を維持しており、特に接遇に関する満足度は100%と、職員の努力が感じられる。 引き続き、利用者の意見要望の声を踏まえながら、満足度の維持・向上につながる取組に期待する。			
実施方法	期間:令和5年11月 利用主催者にアンケート用紙を配布して、主催者と一般利用者に回答をお願いした。また、一般の利用者に向けてカウンターにポストを設置し、常時、感想・意見を受け付けた。												
結果概要	回答数:1,835件 ①総合満足度 99.2%(目標80%) ②接遇に関する満足度 100%(目標80%) ③利用しやすさに対する満足度 99.5%(目標70%)												
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 Webでの空室確認・予約ができるようにして欲しい。 【対応】 次年度からHPでの会議室の空室確認ができるシステムに改修中(大ホールの空室確認は既に運用中)。予約に関しては、Web上での予約に不安がある利用者も多く、公平・平等の観点から引き続き検討していく。												

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	171,502	215,984	44,482
指定管理業務収入	153,000	197,429	44,429
指定管理費	28,400	28,400	0
利用料金	87,920	111,609	23,689
その他	36,680	57,420	20,740
自主事業収入	18,502	18,555	53
支出	170,322	168,589	▲ 1,733
指定管理業務支出	158,349	157,917	▲ 432
自主事業支出	11,973	10,672	▲ 1,301
収入-支出	1,180	47,395	46,215
利益還元	601	855	254
法人税等	0	0	0
純利益	579	46,540	45,961

▽ 説明

▼利益還元内容

- ①大ホール控室のテーブル16台を更新。
- ②災害備蓄品(水、乾パン)の更新。
※賞味期限が近くなった災害備蓄品は、札幌市を通してNPO団体へ寄贈。

▼収入その他

光熱費高騰による補填金含む。

▼他、主な実施事項

- ①舞台搬入口床補強工事
- ②雑用水加圧ポンプ修繕
- ③舞台 ウェイト 押さえ ストッパーネジ 交換
- ④客席ドアクローザ 交換
- ⑤空調設備 Vベルト交換
- ⑥誘導灯信号装置中継器交換
- ⑦ホール客席ドアクローザー交換
- ⑧非常口ドア(1階ホワイエ)の修理
- ⑨舞台綱元の調光スイッチ取替工事
- ⑩楽屋・会議室ロスナイフィルター交換
- ⑪TV共聴システムのブースター交換

今年度は、利用料金収入が大幅に増加した年度となりました。要因としては、近隣施設が一時的に閉館し、新規利用者が増えたことの影響が大きかった。これを機に新規利用者様のリピートを増やしてまいります。

支出も光熱費の高騰が増す中、その他の支出を抑え概ね計画通りの水準となった為、計画より大幅に利益改善を実現しました。利益還元も充実した内容で実施することができた。

施設も15年が経過し、設備や備品の故障や不具合が増えてきておりますが、利用者の不便とならないよう計画的に交換や修繕が実施できた。

A	B	C	D

市内の教育文化会館の大規模改修工事の影響を受けているとはいえ、物価高騰による光熱費の増加にともなう影響を受けている中で、年度当初の計画から大幅な収入増となったことを評価する。

さらに、利益還元や施設修繕なども実施しており、引き続き、利用者が安心・安全に施設を利用できる環境の整備を期待する。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

適 不適

▽ 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		適 不適
--	--	------

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
<p>2023年度は札幌市内の教育文化会館の大規模改修工事の影響もあり、大ホール利用が順調に推移し、また会議室利用も日利用率が90%台後半と、多くの市民の皆さんにご利用いただいたと思っております。大きな事故・故障もなく維持管理をしっかりやって参りました。また、色々な物品の高騰もありましたが、皆様のご協力があり2023年度を乗り越えられたと思います。自主事業も通常の回数を実施し、多くの市民の皆様喜んでもらえたと思います。</p>	<p>2024年度は新たに5年間の指定管理の初年度にあたる年度です。副館長を1名追加し2名体制として新たに取組んで参りたいと思います。物価の高騰はとどまることはなく、さらなる経費の削減が必要と考えています。自主事業も通常の回数を実施する予定です。今後も市民の皆様へ愛される市民ホールに向けて、しっかりとホール運営に努めて参ります。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>2023年度は、物価高騰による影響もありながら、新型コロナウイルス感染症の規制緩和や、市内の教育文化会館の大規模改修工事が好影響となったこともあり、いずれの業務においても要求水準を満たす取組を実施できたことを評価する。また、利用者からの満足度は高い水準を維持し、特に接遇に関しては昨年に引き続き100%の評価をいただいた。このことは、企業努力の賜物であり、非常に評価できる。</p>	<p>光熱費等の物価高騰が継続しており、経費が大きく膨らむことで、施設の運営等にも影響が及ぶことが懸念されるなど、取り巻く環境は厳しいものがあるが、丁寧な接遇、不具合箇所の早期発見・修繕、直前割引制度など、利用者へ配慮した迅速な対応や利用者数・利用率の向上に向けた取組等を引き続き行うことで、利用サービスの水準を維持しながら、増収増益となることを期待する。</p>