

## 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

<b>1 施設の概要</b>			
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		
<b>2 指定管理者</b>			
名称	大和リース株式会社		
指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日		
募集方法	公募		
	非公募の場合、その理由:		
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		
<b>3 評価単位</b>	施設数:1		
	複数施設を一括評価の場合、その理由:		

## II 令和元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>▼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。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼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、公平な利用機会の場を提供した。</p> <p>また、昨年度から実施している優先予約に係る札幌市と指定管理者による調整会議を引き続き実施。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼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、不使用箇所の消灯等を行うなど、徹底したエネルギーの節約を実施した。</p> <p>▼事務室等のゴミの分別はもちろん、施設利用者の方にもゴミの持ち帰りをお願いし、ゴミ排出量の低減に取り組んだ。</p> <p>▼昨年度から館内に植栽を設置し緑化を推進。二酸化炭素の排出量低減に取り組んだ。</p>	<p>基本方針及び仕様書、業務計画書通り実施した。</p> <p>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。</p> <p>抽選会については、例年通りに公平で平等な利用機会を提供できた。</p> <p>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む環境配慮への意識を高め削減を図った。</p>	<table border="1" data-bbox="1222 300 1421 331"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・仕様書にて定められる要求水準を満たす方針策定及び各種取組がなされていたと認められる。</p> <p>以下、特記事項。</p> <p>・平等利用を確保するための取組も継続して行っており、利便性向上のための工夫も行っていたと認められる。</p> <p>・施設利用者への協力を求め、職員全員で環境配慮への意識を高めており、評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<p>▽ 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)</p> <p>▼責任者は館長、副館長の2名体制で配置。産休取得者1名の補充として採用した契約社員1名を継続雇用し、シフト構成に支障が出ないよう組織整備を行った。</p> <p>▼定期的なミーティングでの活発な意見交換と日常的にコミュニケーションを重要視し、チームワークと接客能力の向上に努めた。</p> <p>▼人材育成のため、各種社内研修を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人権啓発研修(年2回)</li> <li>・環境講演会</li> <li>・CSR研修</li> <li>・接客研修</li> </ul> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼指定管理者と業務委託先との情報交換ミーティングを定期的に行い、より円滑に管理運営できる環境を構築した。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p>	<p>適切な責任者の配置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。</p> <p>また、各種社内研修の実施や自主性を育む教育により、人材スキルの向上を図ることができた。</p> <p>日頃より情報共有につとめ、リスク低減により安全確保に取り組んだ。</p> <p>故障、破損等の迅速な対応に努め維持管理できた。</p>	<p>・安定した運営管理組織が確立されており、職員研修等の実施により、人材育成に努めており、評価できる。</p>
---	--	--

▽ 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29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新規取組(直前割引)報告 ⑤ネーミングライツ企業の変更
第2回 11月27日	①施設利用状況、収支状況 ②自主事業実施状況 ③アンケート結果報告 ④改善事項報告
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・有識者代表 NPO法人札幌座くらぶ 理事長 V-net 運営委員</li> <li>・札幌市教育委員会 生涯学習部 生涯学習推進課長</li> </ul>	

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、及び新規の取組やアンケート結果の報告を行った。また、利用者代表や有識者代表より広く意見を募り、管理運営状況の改善を図ることができた。

▽ 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。
- ▼各種帳票の見直しにより、誰もが正確に処理できる業務フローを構築した。

定期監査及び二重チェック等を徹底し、内部統制を図り適正に管理することができた。

・財務検査の結果、適正に管理されていることを確認した。

▽ 要望・苦情対応

- ▼利用者からの要望・苦情は速やかに対応するとともに、教育委員会に報告・相談した上で、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た。苦情に関しては、情報を館長に集約して適切に対処できた。

・要望・苦情に対し、迅速かつ適切な対応が取られていた。

	<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、その結果をもとに改善結果等を館内に掲示しフィードバックを行った。</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実施した。</p>	<p>適切な記録とセルフモニタリングにより、効果的にサービスの向上に取り組めた。</p> <p>事業報告及び検査等へも適切に対応できた。</p>									
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</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、常に職場環境の改善を図り、雇用環境維持向上に取り組んだ。</p> <p>▼職員の時間外勤務や有給休暇の取得状況を「見える化」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>法令遵守の徹底はもちろんのこと、有給休暇取得の促進を行い、職員の充実を図ることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>・適切な労働環境を整える取組みを行っており、要求水準を十分に達成していると評価できる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>・適切な労働環境を整える取組みを行っており、要求水準を十分に達成していると評価できる。</p>			
A	B	C	D								
<p>・適切な労働環境を整える取組みを行っており、要求水準を十分に達成していると評価できる。</p>											
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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、苦情等の発生時には、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。</p> <p>▼緊急連絡網を作成し、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参加し、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>▼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。管理簿により数量や設置場所を把握し、定期点検により適切な使用と配置に努めた。</p> <p>▼施設の保守点検は仕様書や業務計画書に基づき実施した。保守点検により判明した不具合等は、緊急性を鑑み運営に支障が出ないよう、適時修繕や交換を実施した。</p>	<p>利用者の安全と満足、利便性向上を優先し作業できた。</p> <p>緊急連絡網や各種保険に加入し、万一の事故等に備えることで、安心して運営できる環境作りが努めることができた。</p> <p>快適な施設利用を提供するため、日常の施設巡回を徹底し、良好な施設維持管理に努めることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>・仕様書に定められる要求水準を十分に満たした管理であると認められる。</p> <p>・緊急連絡網の作成による連絡体制の確保や、主催者との事前打ち合わせによる防災意識の向上等、適切な運営管理による安全確保に努めており、評価できる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>・仕様書に定められる要求水準を十分に満たした管理であると認められる。</p> <p>・緊急連絡網の作成による連絡体制の確保や、主催者との事前打ち合わせによる防災意識の向上等、適切な運営管理による安全確保に努めており、評価できる。</p>			
A	B	C	D								
<p>・仕様書に定められる要求水準を十分に満たした管理であると認められる。</p> <p>・緊急連絡網の作成による連絡体制の確保や、主催者との事前打ち合わせによる防災意識の向上等、適切な運営管理による安全確保に努めており、評価できる。</p>											

	<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>▼大ホールの主催者との打合せ時には、万が一の火災や地震におけるホール側と主催者側の役割を明確にし、注意喚起を従前より入念に行った。</p>	<p>胆振東部地震を踏まえ、打合せ時には火災・地震に関して今まで以上に時間を割き、防災意識の向上に努めることができた。</p>																																															
(4)事業の計画・実施業務	<p>協定書及び事業計画書には、自主事業(下記「2 自主事業その他」)を除き、施設・設備管理に関する計画のみのため、本項目は評価の対象外とする。</p>		<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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	<p>▽ 利用件数 (件)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H30実績</th> <th>R1計画</th> <th>R1実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">大ホール</td> <td>平日</td> <td>348</td> <td>365</td> <td>378</td> </tr> <tr> <td>土日祝</td> <td>311</td> <td>305</td> <td>283</td> </tr> <tr> <td colspan="2">会議室</td> <td>5,103</td> <td>5,000</td> <td>4,660</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 稼働率 (%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H30実績</th> <th>R1計画</th> <th>R1実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">大ホール</td> <td>平日</td> <td>47.5</td> <td>50.7</td> <td>52.5</td> </tr> <tr> <td>土日祝</td> <td>90.1</td> <td>84.7</td> <td>78.6</td> </tr> <tr> <td colspan="2">会議室</td> <td>79.0</td> <td>77.2</td> <td>71.9</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付222件</p> <p>▼上記、還付222件中221件は新型コロナウイルス感染症の影響による還付。大ホール18件、会議室203件。</p> <p>▽利用促進の取組</p> <p>▼設備・備品の適切な管理・修繕・更新を行い、利用者が利用しやすい環境づくりに努めた。</p> <p>▼今年度から大ホールにて直前割引制度を導入。ホームページでの告知や郵送にて案内送付を実施などの事前周知を行い、利用促進に取り組んだ。今年度は13件、直前割引での申込みがあった。</p>			H30実績	R1計画	R1実績	大ホール	平日	348	365	378	土日祝	311	305	283	会議室		5,103	5,000	4,660			H30実績	R1計画	R1実績	大ホール	平日	47.5	50.7	52.5	土日祝	90.1	84.7	78.6	会議室		79.0	77.2	71.9	<p>新型コロナウイルスの影響により、2月下旬あたりから利用が大幅に減ってしまい、計画に達しない部分があった。ただ、大ホールに限れば直前割引の効果もあり、2月以前までは利用件数が前年を上回ることができた。</p> <p>直前割引制度の導入により、吹奏楽等の練習利用が増加し、制度自体もホールのアピールにもなり利用促進に繋げることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>・新型コロナウイルスの影響にも関わらず、平日の大ホールの利用件数及び稼働率は、昨年度を上回っており、評価できる。</p> <p>・大ホールにおける「直前割引制度」の導入による利用促進への取組も評価できる。</p> <p>・今後も厳しい状況のもと、利用の促進及び利用率の向上に向けた取組を継続していただきたい。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>・新型コロナウイルスの影響にも関わらず、平日の大ホールの利用件数及び稼働率は、昨年度を上回っており、評価できる。</p> <p>・大ホールにおける「直前割引制度」の導入による利用促進への取組も評価できる。</p> <p>・今後も厳しい状況のもと、利用の促進及び利用率の向上に向けた取組を継続していただきたい。</p>			
		H30実績	R1計画	R1実績																																													
大ホール	平日	348	365	378																																													
	土日祝	311	305	283																																													
会議室		5,103	5,000	4,660																																													
		H30実績	R1計画	R1実績																																													
大ホール	平日	47.5	50.7	52.5																																													
	土日祝	90.1	84.7	78.6																																													
会議室		79.0	77.2	71.9																																													
A	B	C	D																																														
<p>・新型コロナウイルスの影響にも関わらず、平日の大ホールの利用件数及び稼働率は、昨年度を上回っており、評価できる。</p> <p>・大ホールにおける「直前割引制度」の導入による利用促進への取組も評価できる。</p> <p>・今後も厳しい状況のもと、利用の促進及び利用率の向上に向けた取組を継続していただきたい。</p>																																																	

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼引き続きホームページの公演情報やホール空室状況、ホールのトピックスを更新し広く情報を周知した。</p> <p>▼ホームページのセキュリティ強化を目的として、SSLサーバ証明書を取得した。全てのページを暗号化(SSL化)し不正アクセスの防止を図った。</p> <p>▼JIS対応のホームページ改修を行いウェブアクセシビリティの確保に努めた。</p> <p>▼Twitterを開設し、ホールトピックス情報や公演情報を広く周知した。</p> <p>▼ネーミングライツによるホール名変更に伴う各種表示物の更新、ホームページでの告知や案内の送付等を適切に行い、スムーズな名称変更に努めた。</p>	<p>利用者への迅速な情報の伝達に努め、利用者の不利益とならないよう配慮し、状況に合わせた広報活動を行うことができた。また、Twitterを開設することにより、若年層や新たな層へのアピールに繋がった。</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>・Twitterの開設等、新たな利用者層への積極的な広報活動を行っており、評価できる。</p>	A	B	C	D												
A	B	C	D																
2 自主事業その他																			
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼実施件数5件(会議室4件、大ホール1件)</p> <p>会議室:芸術文化をテーマとしたシンポジウム(計2回)</p> <p>著名人を迎えてのトークイベント(計1回)</p> <p>スポーツに関するゲストを迎えてのトークイベント(計1回)</p> <p>大ホール:ファミリーミュージカル</p> <p>共催:ACF札幌芸術・文化フォーラム、A-bank北海道</p> <p>北海道放送株式会社</p> <p>※新型コロナウイルスの影響により、予定していた3件は実施できなかった。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼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。</p>	<p>「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」を実施した。</p> <p>実施件数こそ例年より少なかったが、魅力的な内容の自主事業を開催することができた。</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>・良質な芸術文化事業を実施することで、市民の生涯学習機会を提供しており、施設の設置目的を踏まえた生涯学習の推進に寄与するものであったと評価できる。</p>	A	B	C	D					<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>	A	B	C	D				
A	B	C	D																
A	B	C	D																

## 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>期間:令和元年10月</p> <p>利用主催者にアンケート用紙を直接手渡しして、主催者と一般来場者にアンケートの回答をお願いした。また一般の利用者に対してもカウンターにポストを設置し、常時、感想・意見を受け付けるとともに、自主事業実施時に配布するなどして回答を募った。</p>	<p>利用者アンケートの結果は、全ての項目で目標を大幅に達成した。</p> <p>意見要望については可能な限り迅速に対応し、利便性の向上を図れた。特にWi-Fiの設置においては、施設内におけるネット利用の増加が顕著だった為、多くの利用者の利便性の向上を図ることができた。</p>	<p>すべての項目で目標を大幅に超える高い満足度となっているとともに、Wi-Fiの設置等、利用者の利便性向上を図るための施設設備の向上に努めており、高く評価できる。</p>			
結果概要	<p>回答数 1,680件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合満足度 96.0%(目標80%)</li> <li>・接客に関する満足度 99.3%(目標80%)</li> <li>・利用しやすさに対する満足度 96.3%(目標70%)</li> </ul>					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <p>Wi-Fiを設置して欲しい。</p> <p>【対応】</p> <p>3月に大ホール客席を除くホワイエ・楽屋・会議室にWi-Fiを設置。</p>					
	<p>【意見】</p> <p>会議室があることを知られていない。</p> <p>【対応】</p> <p>1月にTwitterを開設し、会議室に関する情報を周知。</p>					
	<p>【意見】</p> <p>ウォシュレットを設置して欲しい。</p> <p>【対応】</p> <p>3月に会議室用トイレ全てにウォシュレットを設置。 ※大ホール側一部は既にウォシュレット化済み。</p>					



## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	2019年度計画	2019年度決算	差(決算-計画)				
収入	163,244	166,329	3,085	新型コロナウイルスの影響により、2月3月は収入が減ったが、その他の月の収入状況が良く計画を上回ることができた。 支出は必要な修繕等の優先順位を設け効率良く実施したり、経費削減に努め計画的に実施できた。 今期は利益還元として、今後の要望と需要が増えることが想定されるWi-Fiの設置を実施した。その他、利用者の利便性や要望を取り入れた改善に取り組むことができた。			
指定管理業務収入	144,958	148,042	3,084				
指定管理費	27,220	27,220	0				
利用料金	80,827	84,688	3,861				
その他	36,911	36,134	▲ 777				
自主事業収入	18,286	18,285	▲ 1				
支出	157,198	153,677	▲ 3,521				
指定管理業務支出	146,568	144,710	▲ 1,858				
自主事業支出	10,630	8,967	▲ 1,663				
収入-支出	6,046	12,652	6,606				
利益還元	1,527	829	▲ 698				
法人税等			0				
純利益	4,519	11,823	7,304				
▽ 説明							
▼利益還元内容 ・会議室催事投影用テレビモニターの更新 ・Wi-Fiの設置(大ホール客席を除くホワイエ・楽屋・会議室等)							
▼他、主な実施事項 ・会議室入口前白線引き ・外庭ベンチ補修 ・おむつ用ゴミ箱の設置 ・ピアノ庫シャッター手動開閉ワイヤー移設 ・消毒用エタノール、容器の購入							

## &lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持 ▼現金の適正管理を図り、経営の健全化を保った。		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 ▼各条例の規程に則り、適切に対応した。		適	不適

### 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>2019年度から新たに5年間の指定管理業務がはじまりました。自主事業等も順調に行ってまいりましたが、2020年2月頃より新型コロナウイルスの影響で、2月中旬より会議室・大ホール利用がなかなか出来なくなり市民の皆様には大変な御不便をかけたこととお詫び申し上げます。ホール管理者として教育委員会の皆様、協力会社の皆様、当ホールに携わっていただいた皆様と感染症対策をしっかりと行い、安心して安全な運営を行ってまいります。</p>	<p>2020年度は、新型コロナウイルスの感染症対策をしっかりと実施し、安全で安心なホール運営を行っていきたいと考えています。</p> <p>非常に厳しい1年になると思っておりますが、生涯学習・文化・芸術の場を札幌市民の皆様のために御提供したいと考えています。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>いずれの業務においても、仕様書等にて定める要求水準を満たしており、適正に実施されていることは、評価できる。</p> <p>また、新型コロナウイルスの影響があつたにも関わらず、利用者の利便性向上に取り組んでおり、利用者アンケートでも高く評価されており、健全な運営を維持しつつ、生涯学習活動の場を提供する役割を果たしていることは、評価できる。</p>	<p>利用者アンケートの高い評価を維持しつつ、新型コロナウイルスのガイドラインに沿った感染症対策等、安心・安全な運営のもと、大ホールの利用率向上に向け、更なる取組を行うことを期待する。</p>