

## 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<br>非公募の場合、その理由:                         |      |                         |
| 指定単位           | 施設数:1<br>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<br>複数施設を一括評価の場合、その理由:                |      |                         |

### II 令和3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   |   |   |   |   |
|--|--|--|--|---|---|---|---|
| <b>1 業務の要求水準達成度</b>  |  |  |  |   |   |   |   |
| (1)統括管理業務  | ▽ 管理運営に係る基本方針の策定<br>▼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="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> | A | B | C | D |
|  | A  |  | B  | C | D |   |   |
| ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績<br>▼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。       | 新型コロナウイルス感染症の影響はあったものの、仕様書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認める。<br><br>抽選会は、公平で平等な利用機会を提供するよう実施し、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をしており、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。 |  |   |   |   |   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <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、ゴミ排出量の低減に取り組んだ。</p> <p>▼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。</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み環境配慮への意識を高め削減を図った。</p>  | <p>日頃から省エネ等の環境に配慮した取組を実施しており、評価するとともに、継続した取組に期待する。</p>  |
| <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。職員6名を継続雇用(1月に1名の職員が本人都合で退社後は5名)し、従事者の確保を図った。</p> <p>▼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。</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</li> <li>・環境学習講座</li> <li>・受付スタッフ研修</li> </ul> | <p>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。1名退社後も役割分担の再構築を図り、利用者に不便をかけることなく高水準のサービスを提供できた。また、ミーティングや各種研修を通して、スキルの向上を図ることができた。</p> | <p>管理運営に当たって、安定した組織体制の確立が重要であることから、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、評価する。また、人員が欠けたにも関わらず、水準を下げないサービスを提供したことも評価する。</p> |
| <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼早番、遅番の引継ぎを徹底し、利用者サービスの向上、事故防止の為に注意喚起事項を情報共有した。</p>   | <p>日常的に情報共有に努め、リスク低減やサービスの向上を図れた。</p>   | <p>管理運営に関わる情報については、正確に把握し、安全確保の徹底を引き続き、期待する。</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>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。</p>   | <p>予防保全の観点から、できる限り市民サービスに支障がでないよう、第三者委託等に関する管理についても、引き続き、期待する。</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<br>6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      |
|   | ④アンケート結果について |
| 第2回<br>11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      |
| <協議会メンバー><br>・利用者代表<br>株式会社道新文化事業社 代表取締役社長<br>公益財団法人札幌スキー連盟 専務理事<br>YOSAKOIソーラン祭り組織委員会 事務局長<br>・有識者代表<br>NPO法人札幌座くらぶ 理事長<br>さっぽろ芸術文化研究所 代表<br>・札幌市教育委員会<br>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った。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、管理運営状況の改善を図ることができた。

新型コロナウイルス感染症の影響を受けた中で、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を図ったことを評価する。

## ▽ 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。
- ▼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。

業務計画書を改めて再確認し適正な管理に努めることができた。また、ダブルチェックの重要性を全職員が理解し、定着させることができた。

安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、第三者による監査など、引き続き、適正な点検・確認に努めること。

## ▽ 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、既定に囚われず利用者サービスの充実を図れた。苦情に関しては、館長を中心として、情報の集約と対応を適切にできた。

要望・苦情等に対して、迅速かつ適切に対応しており、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。事業報告及び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・各種検査等に適切に対応するとともに、効果的なサービス向上に資する取組を実施しており、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、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。</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>法令遵守の徹底を図ることができた。また、できる限り職員の休み希望を受け付けることでリフレッシュ効果を生み、生き生きと働ける環境を提供できた。</p> | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="1221 709 1279 772">A</td> <td data-bbox="1279 709 1338 772">B</td> <td data-bbox="1338 709 1396 772">C</td> <td data-bbox="1396 709 1421 772">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1221 772 1421 1096"> <p>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> </td> </tr> </table> | A | B | C | D | <p>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  |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>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> |   |   |  |   |   |   |   |  |  |  |  |

| (3)施設・設備等の維持管理業務 | ▽ 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)<br><br>▼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。<br><br>▼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。<br>▼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。<br><br>▼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。<br><br>▽ 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)<br><br>▼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、緊急性や重要度を鑑み、運営に影響が出ないよう適時、修繕や交換を実施した。<br><br>▼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配置場所を把握し、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配置に努めた。<br><br>▽ 防災<br><br>▼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。<br><br>▼ホールイベントでは、コロナ対策も含めた防災対策が必須となり、打合せや下見等でコロナ感染状況に応じた協議や説明を主催者に対して行い、安全・安心にイベントが実施できるよう対応した。 | 利用者の安全と満足、利便性向上を優先して作業できた。緊急連絡網を再整備し、各種保険に加入し、万が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に努めることができた。<br><br>施設や設備の状態の良さは利用者アンケートでも毎年高評価をいただいております。委託先の尽力によるところが大きく指定管理者としても感謝している。備品管理に関しては、利用者の利便性を常に意識して、良い状態を保つことができた。<br><br>消防避難訓練とAED講習を通じて、防災意識の向上に努めることができた。また、コロナ感染状況を踏まえた打合せを密に行い、安心・安全なイベントを提供できた。 | A B C D  |
|------------------|--|--|--|
|                  |  |  | 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。<br>なお、令和3年度中には爆破予告もあったため、事件が起きた際の連携先についても確認されたい。<br><br>施設及び設備全般の機能が良好な維持管理となるよう、日常点検、定期点検等の結果を踏まえて修繕を実施しており、引き続き、快適な施設環境を保ち、市民等の利用に支障が生じることがないように留意されたい。<br><br>様々な災害に対して迅速かつ的確な対応ができるよう、引き続き、日頃から訓練や防災計画を確認し、利用者、職員等の安全確保の徹底に留意されたい。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・安全な運営のもとイベントを提供したことも評価する。 |
| (4)事業の計画・実施業務    | ▽ ○○に関する学習機会の提供業務<br><br>▽ ○○に関する情報収集及び提供業務<br><br>▽ ○○に関する市民の自主活動及び交流の支援業務<br><br>▽ ○○に関する相談業務  |  | A B C D<br>非該当   |

|               |  |        |        |         |   |  |   |   |  |
|---------------|--|--------|--------|---------|---|--|---|---|--|
| (5)施設利用に関する業務 | ▽ 利用件数等  |        |        |         | 稼働率はかなり上向いてはいるが、まだコロナ以前と比べるとやや足りない数値となった。ただ、コロナが収束していない現状においては、十分な稼働率アップが図れた。 | A  | B | C | D  |
|               |  | R2年度実績 | R3年度計画 | R3年度実績  |   | 新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、実績については、件数・人数ともにコロナ禍以前より大きく減少する結果となったが、前例のない多数のキャンセル対応など適切な対応をしており、評価する。 |   |   |  |
|               | 大ホール   | 件数(件)  | 257    | 539     | 555   |  |   |   |  |
|               |  | 人数(人)  | 47,344 | 200,000 | 160,419   |  |   |   |  |
|               |  | 稼働率(%) | 27.5   | 50.0    | 51.5  |  |   |   |  |
|               | 会議室  | 件数(件)  | 2,901  | 3,878   | 3,493   |  |   |   |  |
|               |  | 人数(人)  | 37,415 | 60,000  | 48,873  |  |   |   |  |
|               |  | 稼働率(%) | 51.8   | 60.0    | 54.1  |  |   |   |  |
|               | ▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付599件<br>▼上記、還付599件は全て新型コロナウイルス感染症の影響による還付。内訳は大ホール32件、会議室567件。<br>▽ 利用促進の取組<br>▼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。今年度は17件の申込みがあり、コロナの影響によるキャンセルが1件あった以外は全て利用。<br>▼ホームページ、館内掲示物において利用者へコロナ対策を周知。また、主催者と連携して感染対策を行い、安全安心に利用できる体制を構築し利用を促進した。  |        |        |         | コロナが影響したキャンセルもまだまだ多い状況でしたが、コロナ対策と利用者へ感染対策の周知を強化し利用促進が図れた。                     |  |   |   | 利用の促進や利用率向上のため、利用者が利用しやすい環境づくりとして、引き続き、施設の維持管理や受付業務の適切な対応に期待する。  |
| (6)付随業務       | ▽ 広報業務<br>▼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。<br>▼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。<br>▼JIS対応のホームページ改修を2019年度行い、ウェブアクセシビリティの確保に努めた。<br>▼2019年度開設した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。<br>▽ 引継ぎ業務 |        |        |         | 公演情報やホールトピックスなどを適時、周知することができた。また、Twitterのフォロワー数も300を超え順調に広報活動を行うことが出来た。       | A  | B | C | D  |
|               |  |        |        |         |   |  |   |   | 施設のPRや情報提供など、HPの更新や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、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用者への情報発信が必要となることが想定されるため、継続した広報活動に期待する。 |

| 2 自主事業その他  |   |  |  | A   | B  | C    | D   |                  |   |  |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|---|--|------|---|------------------|---|--|--|--|--|--|--|
| ▼ 自主事業<br>▼実施件数5件(会議室3回、大ホール2回)<br>会議室： 芸術・文化をテーマとしたトークイベント(2回)<br>マラソンをテーマとしたトーク&ウォークイベント<br>大ホール： 子ども向けの恐竜ショー、ジャズコンサート<br>共催： ACF札幌芸術・文化フォーラム、A-bank北海道<br>道新文化事業社<br><br>▼ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等<br>▼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」を実施した。コロナ禍の中、感染対策を万全に5回の自主事業を安全に行うことができた。オリンピックを控えた時期のマラソンをテーマにしたイベントなど市民の共感・興味を引くイベントを実施できた。   |  | 新型コロナウイルス感染症の影響を受けた中でも、実施件数を増やし、市民の共感・興味を引くイベントを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3年11月<br/>           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アンケートの回答をお願いした。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：1,361件<br/>           ①総合満足度 99.4%(目標80%)<br/>           ②接遇に関する満足度 99.2%(目標80%)<br/>           ③利用しやすさに対する満足度 99.6%(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】<br/>           会議室一斉受付の時間短縮の方法を考えて欲しい。<br/>           【対応】<br/>           次回(令和4年7月11日)の会議室一斉受付より、新型コロナウイルス対策も兼ねた新しい抽選方法で時間短縮を図る。HPや配布物、1月に実施した会議室一斉受付において利用者へ周知を実施。         </td> </tr> </table> |  | 実施方法  | 期間：令和3年11月<br>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アンケートの回答をお願いした。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：1,361件<br>①総合満足度 99.4%(目標80%)<br>②接遇に関する満足度 99.2%(目標80%)<br>③利用しやすさに対する満足度 99.6%(目標70%) | 利用者からの意見・要望とその対応 | 【意見】<br>会議室一斉受付の時間短縮の方法を考えて欲しい。<br>【対応】<br>次回(令和4年7月11日)の会議室一斉受付より、新型コロナウイルス対策も兼ねた新しい抽選方法で時間短縮を図る。HPや配布物、1月に実施した会議室一斉受付において利用者へ周知を実施。 | コロナによる利用減の影響もありましたが、利用者の皆様の温かいご協力もいただき、多くの回答をいただくことができた。満足度は例年通り高い水準を維持できた。会議室一斉受付の時間短縮は開館当初からの課題でもあり、当初から比べ約3時間以上の時間短縮に成功していますが、さらなる時間短縮を図るべく協議を重ね検討した。 |  | 新型コロナウイルス感染症の影響を受け、アンケートの回答数は減じたものの、各満足度は目標を大幅に超える高い水準をさらに向上させており、評価する。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3年11月<br>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アンケートの回答をお願いした。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：1,361件<br>①総合満足度 99.4%(目標80%)<br>②接遇に関する満足度 99.2%(目標80%)<br>③利用しやすさに対する満足度 99.6%(目標70%)   |  |  |   |  |      |   |                  |   |  |  |  |  |  |  |
| 利用者からの意見・要望とその対応   | 【意見】<br>会議室一斉受付の時間短縮の方法を考えて欲しい。<br>【対応】<br>次回(令和4年7月11日)の会議室一斉受付より、新型コロナウイルス対策も兼ねた新しい抽選方法で時間短縮を図る。HPや配布物、1月に実施した会議室一斉受付において利用者へ周知を実施。 |  |  |   |  |      |   |                  |   |  |  |  |  |  |  |

## 4 収支状況

| ▽ 収支 (千円)                       |         |         |          | A  | B | C | D |
|---------------------------------|---------|---------|----------|--|---|---|---|
| 項目                              | R3年度計画  | R3年度決算  | 差(決算-計画) |  |   |   |   |
| 収入                              | 162,409 | 222,587 | 60,178   | 収支は前年度と比較すれば、大幅に改善が図れた。ただ、コロナの影響は未だに大きく、札幌市からの補填を受けたおかげで利益を確保することができた。利用者には不便をかけないよう、設備・備品の修繕や更新を適切に実施しつつも支出を抑え、さらに利益還元も1件実施できた。 |   |   |   |
| 指定管理業務収入                        | 143,956 | 204,134 | 60,178   |  |   |   |   |
| 指定管理費                           | 28,400  | 28,400  | 0        |  |   |   |   |
| 利用料金                            | 82,540  | 110,701 | 28,161   |  |   |   |   |
| その他                             | 33,016  | 65,033  | 32,017   |  |   |   |   |
| 自主事業収入                          | 18,453  | 18,454  | 1        |  |   |   |   |
| 支出                              | 160,520 | 155,713 | ▲ 4,807  |  |   |   |   |
| 指定管理業務支出                        | 149,544 | 145,792 | ▲ 3,752  |  |   |   |   |
| 自主事業支出                          | 10,976  | 9,922   | ▲ 1,054  |  |   |   |   |
| 収入-支出                           | 1,889   | 66,874  | 64,985   |  |   |   |   |
| 利益還元                            | 712     | 605     | ▲ 107    |  |   |   |   |
| 法人税等                            |         |         | 0        |  |   |   |   |
| 純利益                             | 1,177   | 66,269  | 65,092   |  |   |   |   |
| ▽ 説明                            |         |         |          |  |   |   |   |
| ▼利益還元内容<br>スプリンクラー消火設備のバルブ交換工事。 |         |         |          |  |   |   |   |
| ▼他、主な実施事項                       |         |         |          |  |   |   |   |
| ①温水器温度センサー交換                    |         |         |          |  |   |   |   |
| ②給湯器電磁弁交換                       |         |         |          |  |   |   |   |
| ③ワイヤレスインカム子機用バッテリーケース交換         |         |         |          |  |   |   |   |
| ④熱線ヒーター交換                       |         |         |          |  |   |   |   |
| ⑤事務用椅子の更新                       |         |         |          |  |   |   |   |
| ⑥電気給湯器混合弁交換                     |         |         |          |  |   |   |   |
| ⑦舞台音響・照明設備用UPSバッテリー交換           |         |         |          |  |   |   |   |

| <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 |
| ▼各条例の規程に則り、全て適切に対応した。                                  |  |   |    |



### 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>2021年度を振り返ると、未だ収まらない新型コロナ対応に終始した年度であった。</p> <p>重点取組にもあげた、感染対策による安心安全な運営に関しては概ね遂行できたと考えている。また、利用者も利用の仕方が浸透してきており、スムーズな運営ができた。</p> <p>収支状況については、2020年度の補填が2021年度に入金され、収支的には黒字の決算となった。</p> <p>自主事業も徐々に回数も増えてきており、次年度以降も一層の推進を目指す。</p> | <p>来年度以降も引き続き感染対策を中心に運営し、安心・安全を第一に考え行う。また、施設面での改修工事も可能な限り進めていく。</p> <p>自主事業に関しては、万全を期して全ての案件を進めていき、市民に喜んでいただける自主事業にしていく。</p> |

| 【所管局の評価】  |  |
|---|--|
| 総合評価  | 改善指導・指示事項  |
| <p>新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けた中で、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。</p> <p>また、収入や利用者数については当初計画より増加しており、適切な還付対応と徹底した感染症対策のもと利用者からの満足度についても目標を大幅に上回ったことを評価する。</p> | <p>新型コロナウイルス感染症対策については、今後も徹底した対応が求められることから、利用者及び有識者の意見や要望を踏まえ、利用しやすい環境づくりを行い、利用者数・利用率の向上に向けた取組に期待する。</p> |