

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		
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		
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4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。	<div style="display: flex; justify-content: space-around; font-weight: bold;"> A B C D </div> 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。
	▽ 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。
	▽ 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。

▽ 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5名を継続雇用(3月に1名の職員が本人都合で退社後は4名)し、従事者の確保を図った。

▼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
- ・環境学習会
- ・情報セキュリティ研修

▽ 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、事故防止の為に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。

▽ 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。

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。

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名退社後も業務の引継ぎを密に行い、同レベルの利用者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。

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。

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。

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。

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、繁忙期の時期に職員が減ったにも関わらず、大きな問題が生じなかったことも評価する。

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。

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、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25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>

- ・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状況共有を図れた。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。

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、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。

▽ 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>▼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>	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。	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。
(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(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>	法令遵守を徹底しつつ、職員の働き甲斐や労働環境の向上を図ることができた。	<p>A B C D</p> <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	<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>▼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・来館者のみならず、敷地に隣接した歩行者などの安全を考慮した対応を図ることができた。</p> <p>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、不具合箇所の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>	<p>A B C D</p> <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。</p> <p>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、評価する。</p> <p>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。</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>▼新型コロナウイルス感染症に関する規制が緩和される中、イベント開催にあたって感染症対策の情報を主催者に適切に提供し、安心・安全にイベントを開催できるよう対応した。</p>	<p>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。</p> <p>また、主催者と密に連携を図り、感染症対策はもとより事故などが起きないように対応することができた。</p>	<p>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。</p>								
(4)事業の計画・実施業務	<p>協定書及び仕様書に基づく指定管理業務は、施設・設備等維持管理に係る計画であることから、本項目は評価の対象外とする。</p>		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1236 622 1300 667">A</td> <td data-bbox="1300 622 1364 667">B</td> <td data-bbox="1364 622 1428 667">C</td> <td data-bbox="1428 622 1447 667">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 667 1447 752">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	R3年度実績 R4年度計画 R4年度実績			新型コロナウイルス感染症対策の規制緩和等に伴い、稼働率は順調に回復している。利用人数もそれに合わせて大幅に増加し、次年度以降にも期待が持てる状況になっている。また、引き続きキャンセル対応も大きなトラブルもなく対応できた。	A B C D
		件数(件)	555	647		
	大ホール	人数(人)	160,419	300,000	312,956	新型コロナウイルス感染症対策の規制が緩和されたことが好影響となったこともあり、実績については、件数・人数ともに増加したことを評価する。今後はコロナ禍以前の水準を超えることを期待する。
		稼働率(%)	51.5	60.0	67.7	
		件数(件)	3,493	4524	4727	
	会議室	人数(人)	48,873	70,000	75,559	
		稼働率(%)	54.1	70.0	73.2	
		件数(件)	3,493	4524	4727	
	▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 45件 ▼上記、還付45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5件、会議室40件。					
	▽ 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。今年度は22件の申込みがあった。 ▼日毎に変化する新型コロナ感染症対策の対応のため、ホームページや館内掲示などの情報発信を迅速に実施。また、ホール主催者との打ち合わせを密に行い、安心・安全に公演を実施できる環境づくりを図った。					2019年度から行っている独自の取組の成果が表れ、利用の増加が図れたことを評価する。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 ▼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。 ▼JIS対応のホームページ改修を2019年度に行い、ウェブアクセシビリティの確保に努めた。 ▼2019年度に開設した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。					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、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。
		▽ 引継ぎ業務				

2 自主事業その他																
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼実施件数6回(大ホール3回、会議室3回)</p> <p>大ホール: Bboy Shigekix トークイベント 演劇「私の恋人 beyond」 歌舞伎「十三代目 市川團十郎白猿 襲名披露巡業」</p> <p>会議室 : 森本稀哲講演会 建築家田中裕也トークイベント MAYA MAXX トークイベント</p> <p>共催 : ACF札幌芸術・文化フォーラム、A-bank北海道 札幌テレビ放送(STV)、道新文化事業社</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』を計画に則り実施できた。コロナの状況を考慮しながら感染症対策を実施しつつ多様なイベントを市民の皆様に提供することができた。</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>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通りに実施できたことを評価する。</p>	A	B	C	D										
A	B	C	D													
3 利用者の満足度																
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 1238 360 1413">実施方法</td> <td data-bbox="360 1238 983 1413"> <p>期間: 令和4年11月</p> <p>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。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1413 360 1588">結果概要</td> <td data-bbox="360 1413 983 1588"> <p>回答数: 1,750件</p> <p>①総合満足度 99.1%(目標80%)</p> <p>②接遇に関する満足度 100%(目標80%)</p> <p>③利用しやすさに対する満足度 99.6%(目標70%)</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1588 360 1845">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="360 1588 983 1845"> <p>【意見】</p> <p>自動販売機を設置して欲しい。</p> <p>【対応】</p> <p>2月に会議室廊下の共用スペースに飲料の自動販売機を設置。※deleteC支援自動販売機(売り上げの一部をがん治療研究に寄付される仕組みの自動販売機)</p> </td> </tr> </table>	実施方法	<p>期間: 令和4年11月</p> <p>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。</p>	結果概要	<p>回答数: 1,750件</p> <p>①総合満足度 99.1%(目標80%)</p> <p>②接遇に関する満足度 100%(目標80%)</p> <p>③利用しやすさに対する満足度 99.6%(目標70%)</p>	利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <p>自動販売機を設置して欲しい。</p> <p>【対応】</p> <p>2月に会議室廊下の共用スペースに飲料の自動販売機を設置。※deleteC支援自動販売機(売り上げの一部をがん治療研究に寄付される仕組みの自動販売機)</p>	<p>利用が回復してきたこともあり、今年度も多くの方からたくさんの回答をいただいた。</p> <p>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100%の評価をいただいた。</p> <p>多くの要望が寄せられた自動販売機の設置を実現でき、利便性の向上を図れた。</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>アンケート結果では、利用者の満足度が非常に高い施設となっており、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。</p>	A	B	C	D				
実施方法	<p>期間: 令和4年11月</p> <p>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。</p>															
結果概要	<p>回答数: 1,750件</p> <p>①総合満足度 99.1%(目標80%)</p> <p>②接遇に関する満足度 100%(目標80%)</p> <p>③利用しやすさに対する満足度 99.6%(目標70%)</p>															
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <p>自動販売機を設置して欲しい。</p> <p>【対応】</p> <p>2月に会議室廊下の共用スペースに飲料の自動販売機を設置。※deleteC支援自動販売機(売り上げの一部をがん治療研究に寄付される仕組みの自動販売機)</p>															
A	B	C	D													

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	162,409	199,810	37,401
指定管理業務収入	143,956	181,352	37,396
指定管理費	28,400	28,400	0
利用料金	82,540	93,441	10,901
その他	33,016	59,511	26,495
自主事業収入	18,453	18,458	5
支出	160,520	165,362	4,842
指定管理業務支出	149,544	154,474	4,930
自主事業支出	10,976	10,888	▲ 88
収入-支出	1,889	34,448	32,559
利益還元	712	510	▲ 202
法人税等	0	0	0
純利益	1,177	33,938	32,761

▽ 説明

▼利益還元内容

大ホール控室のテーブル11台を更新。

▼収入その他

コロナ補填金と光熱費高騰による補填金含む。

▼他、主な実施事項

- ① 庇軒天ボード補修
- ② 会議室スライディングウォール修繕
- ③ 演台の天板補修
- ④ 加湿器更新
- ⑤ 舞台照明用ワイヤレス操作装置バッテリー交換
- ⑥ 舞台用工具購入
- ⑦ 館内照明一部LED化
- ⑧ 舞台照明機材の部品交換
- ⑨ ホール用ワイヤレスマイク部品交換
- ⑩ 舞台袖幕増設

収支は、コロナの影響が少なくなり、コロナ前と同等の数値に戻り改善されている。ただし、社会情勢による物価高騰により経費が計画より増額した。コロナと光熱費に関しては、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。※コロナは2021年度影響分に対して補填。利用者には不便をかけたけないう、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。

A	B	C	D

物価高騰による光熱費の増加に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、このような状況下においても利益還元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>2022年度は新型コロナもある程度収まりをみせて、利用率が大ホール・会議室とも70%前後と、コロナ前には及ばないが一定の回復を見せた。しかしながら電気料金その他の物品系が値上がりし運営を圧迫する。札幌市より電気代金の補填があり、2022年度は持ちこたえたが、さらなる値上げも懸念され今後が問題となりそうである。</p> <p>自主事業は通常年度の回数を復活させ市民の皆様に喜んでもらえたと思います。</p>	<p>2023年度は職員1名の補充があり、接遇の教育研修を実施する予定。光熱費も含め色々なものの値上がりは止まらず、経費削減が必要となってくる。こまめな消灯など対策を講じる必要あり。自主事業は2022年度同様、回数を減らさずしっかりと実施して行くつもりです。</p> <p>今後も市民の皆様に愛される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>2022年度は物価高騰による光熱費増加の影響の影響を大きく受けたが、その中でも、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、利用者からの満足度は例年以上に高い水準を維持し、特に接遇に関しては100%の評価をいただいたことは、企業努力の賜物であり、非常に評価できる。</p>	<p>光熱費等、物価高騰が止まらないため、経費が大きく膨らむと思われるが、利用者数・利用率の向上に向けた取組を引き続き行い、増収増益となることを期待する。</p>