

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)	教育委員会総務部生涯学習推進課(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7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。	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。

▼大ホール抽選会時、参加整理票への記載方法を厳格化し不正申込みの予防を図り、公平・平等な抽選会の実施に努めた。

抽選会是一部
ルールの厳格化を
図り公平で平等な
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。

抽選により公平
で平等な利用機
会の提供を実施
したと認める。特
に、大ホール抽
選会時における
参加整理票の記
載方法の厳格化
など、不正申込
みの予防に向け
たルールの厳格
化を図り、公平
性の向上に努め
た点を評価する。
また、優先予約
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、事務室照明の間引きを行うなど、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、引き続きごみ排出量の低減に取り組んだ。

▼館内4箇所に設置している植栽により緑化を推進。館内環境に合う種類の植栽に変更し、引き続きより効果的な二酸化炭素の排出量低減に取り組んだ。

▼2022年度より市の予算にて館内照明のLED化を進めていただ
いており、引き続き消費電力の削減を図った。

▼利用者へ配布する際のクリアファイルは紙製のものを使用。事務室内で使用する用紙やクリアファイルの再利用実施。また、芯なしステープラを採用し、芯やクリップ等のゴミ排出を低減させ、事務消耗品の購入頻度・費用を縮減。環境に配慮した取組を強化した。

▼館内空調の集中リモコンを8月に更新。グループ分けを実際の利用環境に適した設定にし直し、より効率的に館内の温湿度調整ができるよう改善。

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。集中
リモコンによる館
内の温湿度調整
では、効率的で快
適な空調環境を提
供しつつ省電力に
も貢献し、2024年
度と比較して
16,219.2kwhの電
力使用量の削減を
図れた。

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。8月に更新さ
れた集中リモコ
ンによる効率的
な温湿度調整に
より、2024年度
と比較して
16,219.2kwhの
電力使用量削減
を達成した実績
は高く評価でき
る。また、利用者
へ配布するクリ
アファイルは紙製
のものを使用す
るなどの環境に
配慮した事務用
品の選定や、芯
なしステープラの
採用によるゴミ
排出低減など、
多角的な環境配
慮の取組みが
強化されている
ことを認める。今
後も引き続き環
境へ配慮するこ
とを期待する。

▽ 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)

▼昨年度副館長職を務めた1名を館長職として継続雇用。副館長は1名を継続雇用し、責任者2名体制で配置。職員は5名を継続雇用。ほとんどの職員が7年以上の実務キャリアを有し、安定した管理体制を構築。

▼引き続き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。また、館長、副館長間の情報共有を密に行い、迅速な対応に努めた。

▼人材育成のため、各種社内研修を実施した。

- ・人権啓発研修(ハラスメント防止対策)
- ・ITリスク研修
- ・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。また、ミーティングや各種研修を通じ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。昨年度の準備を経て、副館長職を務めた1名が館長職として就任し、責任者2名体制および実務キャリア7年以上の職員を中心とした継続雇用により、極めて安定した管理体制が構築・維持されているものと判断する。また、ミーティングの定期開催に加え、人権啓発研修(ハラスメント防止対策)、ITリスク研修、情報セキュリティ研修などの各種社内研修に積極的に取り組んでおり、全体のスキルアップと安定した組織運営に繋がったものと認める。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 ▼引き続き早番、遅番の業務引継ぎを徹底し、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。 ▼情報共有の為に、メールやメモ以外にも2024年度から社内用チャットなどの新しいツールを活用し、用途に応じて使い分けすることで、さらなる情報共有体制の強化を図った。 ▼申込時の「営利」・「非営利」の区分けを団体種別毎に一覧表にまとめ、職員が容易に判別しやすくなるよう取り組んだ。 ▼補充用ホワイトボードマーカーの配置・保管場所を見直し、日々の作業時間の短縮、労力の低減を図った。	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。情報共有ツールを増やすことで、共有できる情報量や正確性・業務スピードの向上が図れた。また、営利・非営利の判定を容易にできるような改善が図れた。他にも創意工夫で管理水準を向上させる取り組みを実施できた。	管理運営に関わる情報共有について、2024年度から社内用チャットなどの新しいツールを導入・活用し、用途に応じた使い分けを行うことで、さらなる情報共有体制の強化を図っている点について評価する。また、申込時の営利・非営利の区分け一覧表の作成や備品配置の見直しなど、日々の創意工夫により業務の効率化と利便性の向上が図られている。引き続き、円滑な情報共有を行い、利用者サービスの向上に努めることを期待する。
▽ 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。	第三者委託等による提案等に基づき、できる限り市民サービスに支障がでないよう引き続き管理を徹底されたい。

▽ 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21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20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 総務部 生涯学習推進課長 ・指定管理者 札幌市民ホール 館長 大和リース株式会社北海道支店管理課 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、教育委員会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。運営協議会を通じて運営記録を振り返ることにより、現在のホールの現状を客観視し、今後の課題・方向性を確認する良い機会となった。

運営協議会の適正な時期の実施により、関係者との有意義な情報共有・意見交換を図れたものと認める。運営協議会を通じて現在のホールの現状を客観視し、今後の課題や方向性を確認している点は適切である。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。

適正な管理が行われていたものと認める。安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、引き続きダブルチェックによる確認等、適正な点検・確認が行われることを期待する。

▽ 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、職員全員に周知し情報共有を図りつつ早期解決に向けた対応をスピード感をもって取り組んだ。会議室ドアノブ交換や第2会議室エアコン部品交換は要望から改善まで迅速な対応が図れた。また、要望・苦情の原因・要因を根本から検討し再発防止を図った。

▼アンケート結果の要望等の検証を行い、ミーティングで共有し具体的な改善に向けたスケジュールを管理し、計画的に改善対応を実施した。

利用者からの要望に関しては、アンケート結果の検証を活かし、トイレサイン増設やホール打合せの改善に至った。これまでに以上に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。苦情への対応も館長を中心とした体制でチームとして適切に取り組めた。

要望・苦情等に対して、アンケート結果の検証に基づき具体的な改善スケジュールを管理し、迅速かつ適切に対応しているものと評価する。特に、会議室ドアノブやエアコン部品の交換、トイレサインの増設など、利用者の声に応じた迅速な対応や、原因の根本検討による再発防止への取り組みは適切である。引き続き、職員間での役割分担・連携により対応していくとともに、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)

▼利用者から寄せられた要望・苦情は職員に周知し、適切に記録しセルフモニタリングを実施した。

▼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。またアンケート結果は館内各所に例年掲示している。2024年度からQRコードを活用したアンケート収集も併用し、より広く要望・ご意見の収集に努めた。

▼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。

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、サービス向上に資する効果的な取組を実施しており、適切に対応しているものと認める。特に、2024年度からQRコードを活用したアンケート収集を併用することで、より幅広い層から多くの要望や意見を収集し、サービス向上に繋げようとする取り組みを評価する。

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 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)		A B C D
	▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼一つの業務を複数人で対応する取り組みを強化。誰が休んでも必ずフォローできる体制構築を進め、突発的な休みも取得しやすい環境づくりを図った。	法令遵守を徹底しつつ、ワークライフバランスを充実させ、労働環境の向上を図ることができた。事故による怪我等の発生は無く、安全な雇用環境を維持できた。業務の平準化に注力し、雇用環境の向上とチーム力の強化を図れた。	三六協定等の関係法令を遵守し、職員の体調やワークライフバランスに配慮した柔軟な労務管理が行われていると認める。特に今年度は、一つの業務を複数人でフォローできる体制構築を強化し、突発的な休暇も取得しやすい健全な職場環境づくりに注力した点や、再委託事業者に対しても適切な労働環境の確認を徹底している点を評価する。事故による怪我等の発生もなく安全な雇用環境が維持されており、今後も引き続き適切な労務管理と環境維持に努めることを期待する。

(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)		A B C D
	▼利用者、来館者の安全を最優先に心がけて業務を遂行し、事故防止に努めた。 ▼事故・事件、苦情などの発生時には、教育委員会へ報告・相談を適時行い、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。 ▼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。また、社内チャット等を活用し、よりスピード感のある連絡体制の確保に努めた。 ▼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。 ▼主にアマチュアのホール主催者に向けて、開場前の来場者整列方法等を図でわかりやすく表示した資料を配布。適切なアドバイスも行い来場者及び通行人等の安全確保に努めた。 ▼主に外国のツアー観光客団体がホール敷地内に大勢滞留することが増え、ホール利用者や通行人等の安全確保の為、各関係機関と協力しながら注意案内やロープ規制などの対応を図った。	利用者・来館者の安全を最優先に業務を遂行できた。ホールイベントでは、主催・教育委員会・警察とも連携して事件・事故を未然に防止する対応が図れた。ツアー観光客対応においても各機関と協力し適切な対応を図り、利用者や通行人等の安全を確保することができた。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。また、社内チャット等の活用による連絡体制の強化・充実を図ることができた。	利用者等の安全確保を第一に優先し、利用者サービスの向上に資する取組を実施している点について評価する。特に今年度は、外国のツアー観光客団体の滞留増加という状況に対し、各関係機関と協力しながら注意案内やロープ規制などの対応を迅速に図り、利用者や通行人の安全確保に努めた点を評価する。今後も万が一に備えた体制・環境の維持を構築することを徹底されたい。

▽ 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)

▼施設の維持管理(清掃・警備・緑地管理等)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。

▼備品管理は、各担当(受付・舞台・設備管理)からの不具合報告を迅速に共有し対応した。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。舞台においては保守点検を通じて、設備の不具合や消耗度合いを把握し、適切にマニラロープ交換や舞台吊物装置操作盤表示器交換を実施した。また、利用者の声を迅速に反映させ、貸出用プロジェクター更新を実施した。

▼2024年度から駐車場管理の運用ルールを見直し、駐車許可証を簡素化し、さらに返却の手間を省いた。会議室利用者の負担軽減、利便性の向上と同時に職員の業務負担の軽減を図った。さらに無断駐車等に対する注意貼り紙を用途別に内容を変え、相手に伝わりやすく運用しやすいものに改善した。

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。駐車場管理では利用者に寄り添った運用ルールを継続し、安全管理・業務効率化を図ることができた。備品管理においても日々の管理徹底と利用者の声に耳を傾ける姿勢で迅速な対応・改善が図れた。

日常点検、定期点検等の結果を踏まえて、施設及び設備全般の機能が良好となるよう、不具合箇所の早期発見・修繕を実施しており、評価する。特に、2024年度から見直された駐車場管理の運用ルール(駐車許可証の簡素化・返却不要化や、用途別の注意貼り紙への改善)が、今年度も継続して円滑に運用されており、会議室利用者の負担軽減や利便性の向上、および職員の事務負担軽減に寄与している点は適切である。引き続き教育委員会への随時報告等を行い、快適な施設環境を保ち、利用者に支障が生じることがないように留意されたい。

▽ 防災

▼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。

▼臨機応変に行動できるよう、消防避難訓練では都度、役割・配置を変えて実施した。また、観客役も配置し、よりリアリティを増した訓練に取り組んだ。

▼日常的に館内を巡回し、避難動線の確保確認、その他異常・危険が無いかなど、防災に努めた。

消防避難訓練とAED講習は例年通り実施し、防災意識の向上及び緊急時対応のスキル向上が図れた。また、日常巡回において事故・災害リスクを事前に回避する取り組みを行うことにより、事故・災害を未然に防止できた。

日常巡回において、事故・災害を未然に防止できている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、日頃から訓練等を行い、利用者、職員等の安全確保を徹底するように留意されたい。

(4) 事業の計画・実施業務	▽ 仕様書上当該業務なし		<table><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	▽ 利用件数等	<table><tr><td colspan="2"></td><td>R6年度実績</td><td>R7年度計画</td><td>R7年度実績</td></tr><tr><td rowspan="3">大ホール</td><td>件数(件)</td><td>786</td><td>800</td><td>776</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>319,918</td><td>350,000</td><td>348,620</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>73.0</td><td>74.2</td><td>72.1</td></tr><tr><td rowspan="3">会議室</td><td>件数(件)</td><td>4,847</td><td>5,000</td><td>4,439</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>75,838</td><td>77,000</td><td>69,513</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>75.0</td><td>77.3</td><td>68.7</td></tr></table>			R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績	大ホール	件数(件)	786	800	776	人数(人)	319,918	350,000	348,620	稼働率(%)	73.0	74.2	72.1	会議室	件数(件)	4,847	5,000	4,439	人数(人)	75,838	77,000	69,513	稼働率(%)	75.0	77.3	68.7	大ホール・会議室共に稼働率は微減しているが、依然、高い水準を維持している。会議室においては、一部の市民サークルの解散・活動停止や設備修繕工事での一時貸出停止等も稼働率低下の要因となった。料金改定の影響に関しては不明。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">大ホール・会議室ともに稼働率は前年度より微減しているものの、全体として依然として高い稼働率を維持している点について評価する。特に今年度は、一部の市民サークルの解散・活動停止や、設備修繕工事に伴う一時的な貸出停止といった会議室の稼働率低下に影響する要因があったものの、状況を適切に把握し、円滑な管理に努めた。引き続き、周辺環境や利用ニーズの動向を注視し、更なる利用促進と効果的な施設運営に努められたい。</td></tr></table>	A	B	C	D	大ホール・会議室ともに稼働率は前年度より微減しているものの、全体として依然として高い稼働率を維持している点について評価する。特に今年度は、一部の市民サークルの解散・活動停止や、設備修繕工事に伴う一時的な貸出停止といった会議室の稼働率低下に影響する要因があったものの、状況を適切に把握し、円滑な管理に努めた。引き続き、周辺環境や利用ニーズの動向を注視し、更なる利用促進と効果的な施設運営に努められたい。			
				R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績																																					
大ホール	件数(件)	786	800	776																																							
	人数(人)	319,918	350,000	348,620																																							
	稼働率(%)	73.0	74.2	72.1																																							
会議室	件数(件)	4,847	5,000	4,439																																							
	人数(人)	75,838	77,000	69,513																																							
	稼働率(%)	75.0	77.3	68.7																																							
A	B	C	D																																								
大ホール・会議室ともに稼働率は前年度より微減しているものの、全体として依然として高い稼働率を維持している点について評価する。特に今年度は、一部の市民サークルの解散・活動停止や、設備修繕工事に伴う一時的な貸出停止といった会議室の稼働率低下に影響する要因があったものの、状況を適切に把握し、円滑な管理に努めた。引き続き、周辺環境や利用ニーズの動向を注視し、更なる利用促進と効果的な施設運営に努められたい。																																											
	▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付 0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。本年度は8件の申込みがあった。 ▼2024年10月に会議室全室の空室状況をホームページで確認できるように整備し、申込みしやすい環境づくりを図った。※大ホールの空室状況は元々整備済み ▼11月にフリーWi-Fi機器を更新し、通信速度とセキュリティの向上を図った。 ▼「変更・取消承認申込書」の一部電子化に取り組み、利用者の記入を簡素化し負担を軽減。自動計算により計算ミスの防止、作業時間や受付対応時間の短縮を図った。	直前割引制度が定着し、リピーターの獲得に繋がった。ホームページでの会議室空室状況公開は、利用者の皆様に広く活用いただき利用促進に役立っている。「変更・取消承認申込書」の改善は利用者の利便性向上となり職員の事務負担軽減にも繋がった。また、フリーWi-Fiの更新で利便性が向上し、利用促進を図る取り組みとなった。	独自の取組(直前割引制度)の成果により、引き続き利用促進が図れている。また、前年度から継続しているホームページでの会議室の空室状況可視化やフリーWi-Fi機器の更新に加え、今年度は「変更・取消承認申込書」の一部電子化・自動計算を導入したことで、利用者の利便性がさらに向上していることを評価する。今後も利用促進に繋がるような工夫・改善に期待する。								
(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・会議室の空室状況、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、2025年4月に公開した。 ▼2019年度に開設したX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。 ▼料金改定による利用料値上げの事前周知と説明をしっかりと行い、スムーズな料金移行を図った。 ▽ 引継ぎ業務 (前年から維持指定のため、引継ぎ業務なし)	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のフォロワー数も2026年3月31日時点で1,450となり、広報活動を図るツールとして定着することができた。料金改定に関する周知も丁寧に広報活動を行い、混乱なく利用者の理解を得て対応できた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 施設のPRや最新情報などについて、ホームページの更新やXの活発な発信等を通じた広報活動を適宜行っていることを評価する。特に、Xのフォロワー数が1,450に達するなど、広報ツールとして着実に定着している。また、今年度実施された料金改定に際して、利用者への丁寧な事前周知と説明を行うことで、混乱なくスムーズな対応ができていた。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。 </td></tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	施設のPRや最新情報などについて、ホームページの更新やXの活発な発信等を通じた広報活動を適宜行っていることを評価する。特に、Xのフォロワー数が1,450に達するなど、広報ツールとして着実に定着している。また、今年度実施された料金改定に際して、利用者への丁寧な事前周知と説明を行うことで、混乱なくスムーズな対応ができていた。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								
施設のPRや最新情報などについて、ホームページの更新やXの活発な発信等を通じた広報活動を適宜行っていることを評価する。特に、Xのフォロワー数が1,450に達するなど、広報ツールとして着実に定着している。また、今年度実施された料金改定に際して、利用者への丁寧な事前周知と説明を行うことで、混乱なくスムーズな対応ができていた。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。											

2 自主事業その他

▽ 自主事業

▼実施件数7回(大ホール2回、会議室5回)

【大ホール】

荒牧陽子×Mr.シャチホコ ジョイントライブ

市川團十郎 特別公演 ※3回公演

【会議室】

糸井嘉男さんトークセッション

加藤豪将と考える世界基準のキャリアとは

清水希容さん(東京オリンピック空手女子形銀メダリスト)講演会

これからの自治体文化政策を考える 講師:中川幾郎さん

爆発する超老芸術のエネルギー 講師:櫛野展正さん

《共催》

ACF札幌芸術文化フォーラム

A-bank北海道

STV札幌テレビ放送

道新文化事業社

「札幌市民のmirai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。共催していただいている各団体にご協力いただき、幅広い層をターゲットにしたイベントや興味をそえられるような多様なイベントを市民の皆様に提供することができた。

A	B	C	D
計画に則って多様な事業を実施できていたことを認める。また、今年度は「札幌みらい塾」において、著名人を招いた講演会など、幅広い層をターゲットにした魅力ある多様なイベントを様々な関係団体との共催により実施し、多くの市民の関心を引き寄せたことを評価する。			

▽ 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含め市内の企業を積極的に活用した。

▼『障害者差別解消法』に則り、合理的配慮について職員間で意見交換を行い、対応や判断などについて確認する取り組みを図った。また、ヘルプマークに関するポスターを館内各所に掲示し、来場者や利用者に向けての啓発・周知を行った。

修繕工事等については市内の企業を積極的に活用できた。『障害者差別解消法』やヘルプマークの啓発・周知を通じて、福祉施策への配慮の推進を図れた。

市内の企業を積極的に活用したことを認める。また、今年度は「障害者差別解消法」に則り、合理的配慮について職員間で意見交換を行い対応を確認する取り組みを推進したほか、ヘルプマークのポスター掲示による啓発・周知を行うなど、福祉施策への配慮の着実な推進を図ったことを評価する。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	期間: 令和7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。QRコードを活用したアンケート収集も併用(2024年より)。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。	アンケートは1,445件と多くの方から回答をいただいた。満足度は例年通り高い水準を維持しており、利用者の満足度が高い状態の維持を図れた。特に接遇に関する満足度は100%にアップし、注力している箇所ですっかり結果を残せた。また、いただいたご意見の6割以上は感謝やお礼、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。QRコードを活用したアンケートでは若い世代からの回答が多く、より幅広い年代からのご意見・要望を収集することができた。 アンケートの全ての項目において目標を10ポイント以上上回る結果となっており、利用者の満足度が非常に高い状態を維持しており、職員の努力が感じられる。また、昨年度と同様にQRコードでの回答も可能としていることで、より幅広い利用者からの回答を収集するための工夫を行っている点や、利用者からの意見に対して、改善を行っている点について評価する。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。
結果概要	回答数: 目標1,000件に対し、1,445件(内QRコードによる回答174件) ①総合満足度 98.1%(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 97.3%(目標70%)	
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 会議室のトイレサインが見づらい(わかりにくい) 【対応】 トイレ入口に視認性の高いサインを増設し、さらに既存の案内表示のサイズを一回り大きく変更した。どちらも目に入りやすく効果的な改善を図れた。	

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R7年度計画	R7年度決算	差(決算-計画)
収入	185,402	209,555	24,153
指定管理業務収入	166,900	190,360	23,460
指定管理費	32,234	32,234	0
利用料金	99,674	102,275	2,601
その他	34,992	55,851	20,859
自主事業収入	18,502	19,194	692
支出	183,802	180,158	▲ 3,643
指定管理業務支出	171,722	167,925	▲ 3,796
自主事業支出	12,080	12,233	153
収入-支出	1,600	29,396	27,796
利益還元	1,000	1,039	39
法人税等			0
純利益	600	28,357	27,757

※項目ごとに千円未満を切り捨てて記載。このため、合計等が一致しない項目あり。

▽ 説明

▼利益還元内容

以下の通り利益還元を行った。

- ①第3第4会議室のイス48脚を更新 544,264円
- ②1階楽屋廊下床面の張り替え工事(※昨年度から継続) 495,000円

▼収入その他

賃金スライド、光熱費、委託費及び利用料金に係る補填金含む。

▼他、主な実施事項

- ①音響卓用モニタースピーカー修理
- ②扉2箇所of グレモン錠交換修理
- ③第2会議室エアコン室内機部品交換
- ④管理事務室 集中リモコン更新
- ⑤中2楽屋電気温水器交換
- ⑥会議室用自動ドア(外側)モーター交換
- ⑦舞台吊物装置操作盤表示器交換
- ⑧花時計散水栓部品交換
- ⑨1階男子トイレ小便器バルブユニット交換
- ⑩楽屋口の錠前交換
- ⑪貸出用プロジェクター更新
- ⑫第5第6会議室ドアノブ交換

今年度は、収入が各種補填金や利用料の改定もあり計画よりも数値が増えた。支出は光熱費が想定していた使用実績よりも少ない数値となった。要因としてはLED化の推進と集中エアコン管理の最適化で節電対策を図れた。引き続き節電対策と計画的な設備補修・修繕、備品の購入等を行い費用の縮減を図った。また、施設内の不具合や老朽化を鑑みて、1階楽屋廊下床の改修と会議室のイスの更新を利益還元として実施したことで、さらに利便性が向上する取り組みを図れた。

A B C D
各種補填金や利用料金の改定もあり、収入は計画よりも増え、支出合計は計画よりも減少しており、計画以上の実績となった点について評価する。さらに、利益還元や施設修繕なども実施している。引き続き利用者が安心・安全に施設を利用できる環境を整備していくよう期待する。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持 ▼当企業の財務状況等は良好である。		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 ▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 ▼情報公開請求は無かった。 ▼オンブズマン対応は無かった。 ▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。		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
・2025年度の利用状況は、日利用率で大ホール80.5%、会議室99.4%と昨年から大きな変化はなく、4月に料金値上げが行われたものの依然として高い利用率が継続され、多くの方々にご利用いただけた。 ・利用者アンケートの結果は、接遇満足度で100%をいただき、スタッフの対応に係る感謝の言葉が数多く寄せられたことで職員の士気が高められた。総合満足度も98.1%と前年度を上回ったことから利用者サービス面においては、目標以上の成果が得られた。一方、不満項目でご意見の多かったトイレのサインが見つらいという点については施設管理スタッフに協力を仰ぎ迅速に改善を図ることができた。 ・会議室、ホールともに多くの利用者にご利用いただいたが、大ホールでは、学生からアマチュア団体までの吹奏楽、合唱、ダンス等でのご利用が多く、市民の生涯学習発表の場としての役割を果たすことができた。また、プロ公演もバランスよく開催され、認知度の高い多目的ホールとして市内の芸術文化活動の普及にも確実に貢献できたと考える。 ・自主事業では、「札幌みらい塾」が協力団体のACF札幌芸術文化フォーラム並びにA-bank北海道とともに芸術系、スポーツ系の各種セミナーを複数回開催したことで、市民がより深く芸術文化に親しむ機会を提供することができた。また、大ホールでは、協賛事業として伝統芸能である歌舞伎公演とエンターテインメントであるものまねライブを開催し、多くの市民に鑑賞機会を提供することができた。 ・施設が開設17年を経過したため、各種保守点検では経年による指摘項目が多くなってきたが、緊急度が高くホール運営に即影響する恐れのある箇所は、教育委員会の皆様と速やかに情報共有を図り、早期の修繕にお力添えいただいたことで重大なトラブルも発生せず無事にホール運営が遂行できた。 ・総合的には、主に施設の維持管理面を憂慮する一年ではあったが、アンケート結果を含め前述のとおり適切な管理運営に努め、指定管理者としての役割をしっかりと果たすことができた。	・次年度も利用者アンケートの結果を重視し、スタッフ一同が利用者へのサービスを基調とした接遇力を向上させていくよう適宜動機づけを行う。また、スタッフのエンゲージメントを高めて仕事にやりがいを持って取り組めるよう、能動的にコミュニケーションの活性化を図る。 ・自主事業については、「札幌みらい塾」や大ホールでの協賛事業の開催に引き続き積極的に取り組み、幅広い世代の市民に芸術文化や各種公演の鑑賞機会を提供することを目指す。また、「札幌みらい塾」ではACF札幌芸術文化フォーラムが小学生を参加対象としたサーカス系のワークショップの開催を夏休み期間中の8月に企画しているが、これは若年層がホールに足を運び芸術文化に親しむ機会が創出される新たな取り組みとなるため、充実したイベントとなるよう精一杯のサポートに努める。 ・施設の維持管理面については、経年による修繕が目立ってきたことから引き続き各種保守点検の結果を精査するとともに、教育委員会の皆様との緊密な連携体制を保持し、適宜情報共有を図るなど事故防止と施設の長寿命化を図るよう注意を怠らずに努める。 ・貸館予約に係るシステム導入案の検討が進みだしたが、重要な目標は利用者サービスの向上と適切な業務管理の担保になるため、導入にあたっては開発事業者や受付スタッフと慎重かつ丁寧に検証を重ね、目標を確実にクリアできるシステムを構築するために腰を据えて取り組む。 ・次年度も安定したホール運営を継続するため、受付スタッフ、維持管理スタッフ、舞台管理スタッフが協調しさらに疎通を深めていくよう努める。そのうえで、市民の生涯学習発表の場の提供と芸術文化活動の普及という大変重要な役割を十分に果たし、市民から親しまれ信頼される札幌市民ホールとしてさらに成長することを目指す。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
2025年度は、料金改定が行われたものの、高稼働率を維持するなど、これまでの経験を生かした安定的な運営を行ったことで、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。特に、利用者からの満足度は接遇満足度100%、総合満足度98.1%と要求を大きく上回る高い水準を維持しており、企業努力の賜物として非常に評価できる。また、市への利益還元として、市民サービス向上のための設備更新に貢献いただいた点についても特に評価する。 市民ホールは、開館から17年が経過し、保守点検での指摘や補修箇所が増えているため、施設の安定的運営を継続するために、引き続き教育委員会と指定管理者が互いに協議しながら不具合箇所の早期発見・修繕を行い、施設の長寿命化を図る必要がある。 今後も各種法令を遵守するとともに、丁寧な接遇や、直前割引制度など、利用者に配慮した対応や利用者数・利用率の向上に向けた取組等を引き続き行い、利用者サービスの水準の維持向上に努めることを期待する。	特になし。