

<b>指定管理者評価シート</b>
-------------------

事業名	札幌市民ギャラリー運営管理費	所管課(電話番号)	市民文化局文化部文化振興課(211-2261)
-----	----------------	-----------	-------------------------

**I 基本情報**

<b>1 施設の概要</b>			
名称	札幌市民ギャラリー	所在地	中央区南2条東6丁目
開設時期	昭和57年2月	延床面積	4,189.10㎡
目的	美術に関する展覧会、展示会のための会場として市民の使用に供すること、及び美術の振興に関する事業を行うことで、本市の芸術文化の振興に寄与すること		
事業概要	展示室等施設の管理運営、美術に関する展覧会及び美術振興のための主催事業の実施		
主要施設	第1～5展示室、展示ホール1～2		
<b>2 指定管理者</b>			
名称	公益財団法人札幌市芸術文化財団		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数: 1施設 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)、施設における事業の計画及び実施に関する業務		
<b>3 評価単位</b>			
	施設数: 1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

## II 30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>▼ 芸術文化活動を通じ、街のさらなるにぎわいを創出し、札幌市が掲げる「創造性あふれる文化芸術の街さっぽろ」の新たな展開に貢献することを使命とし、より広く親まれる施設運営や事業を行っていくため、以下の3つの基本方針及び事業目標を策定した。</p> <p>①芸術文化活動拠点としての機能の強化 ②財団各施設や利用団体との連携による次世代を担う人材の育成 ③安全快適な施設環境の提供とコスト削減意義の徹底</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 条例や規則等に基づいて利用機会の公平性を確保するとともに、利用者の要望に応える柔軟な運営を行った。</p> <p>▼ 一斉受付においては、複数の利用希望が重なった場合、職員が団体間の調整役を務め、双方の団体にとってより良くなるよう様々な利用方法を提案するとともに、やむを得ず調整が困難な場合には、厳正な抽選を行うなど、可能な限り多数の発表活動が行われるよう努めた。 また、希望調書の受付開始前の配布や、次年度申請と並行して行っている今年度の利用の打合せを、常連団体に対しては事前に前回打合せ用紙を送付することで変更箇所を把握し、打合せに要する時間短縮を行った。</p> <p>▼ 札幌市写真ライブラリー閉館後、写真展を優先的に利用ができる写真展優先利用期間を設けている。</p>	<p>札幌市民ギャラリーの設置目的と指定管理における基本方針及び事業目標を再確認し、その実現のための行動指針とすることができた。</p> <p>ホームページで空室状況を公開しており、随時申込情報を提供している。また、一斉受付においては平等・公正に実施し、希望が重複した場合においても調整を図るなどし、申込みいただいた全ての団体について展覧会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>3つの基本方針に基づき、特に施設の利用に関して、公平性を確保しつつ、稼働率を高水準に維持するための利用者への対応を手厚く行っている。 環境に配慮した施設運営を行い、結果的に収支計画比で支出減につなげているほか、職員間の情報共有を徹底し、利用者の声に迅速に対応している。 以上より、本市の要求水準を満たす管理運営が行われている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ ポロクルに賛同、札幌市と協力し敷地を提供して札幌の環境負荷低減につなげた。

▼ H26改修工事において館内全照明のLED化。トイレなど衛生設備水栓の節水化を完了している。年度によって外気温の変動もあり一概に比較するものではないが、光熱水使用量の大幅な削減が難しいながらもH27～29(3年平均値)と比べ、4～7%の削減となった。特に電気については、札幌市環境局から支給のデマンド監視装置及び当館中央監視装置の一部改修を行い、契約電力を意識した冬期ロードヒーティングのオン・オフ管理を行うことで、契約電力の削減(187kw→170kw)を行った。

▼ 管理標準に基づき、夏期の電気温水器使用や、北海道胆振東部地震以降はジェットタオルの使用を抑え、館内照明についても利用の妨げにならないよう配慮しながら更に節減箇所の拡大を図った。

▼ ゴミの持ち帰りについて利用者にご協力をいただき、また、近隣の中央小学校とはリサイクルゴミの協力を行い、事業所ゴミ排出軽減と経費削減を目指すとともに、環境配慮への取組の周知に努めた。また中央小学校生徒及び東地区連合町内会とゴミ拾い活動に参加し、地域と共に環境への取組を行っている。また、東まちづくりセンターと協力し、廃油回収や砂まき事業にも参加協力を行っている。

▼ 上記の取組への協力をお願いを施設内に掲示することで、利用者及び職員の節電意識の向上を図り、エネルギー消費の節約に努めた。

## ▽ 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)

▼ 統括責任者として振興課長を、職務代理者として振興係長を配置している。また、事務分掌、指揮命令系統、連絡系統等を定めている。

- ▼ 下記の各種研修会に参加した。
- ・4月 新規採用職員研修 接遇研修(ビジネスマナー)
  - ・7月 救命講習会
  - ・8月 年金とナイスライフセミナー
  - ・8月 防火管理セミナー
  - ・1・2月 コンプライアンス研修
  - ・3月 管理職マネジメント研修

エネルギーの年間消費量については、施設設備改修工事によって改善された機器による節電効果を最大限に発揮できたことに加え、職員の節電・節約への意識の向上と利用者の理解により、節電意識の高い近年の状況下においてさえも過去3年平均値比ですべての面において削減することができた。引き続き、利用者の利便性と安全性を重視した環境を優先しつつ、各設備の稼働等についてさらに精査することで、より積極的な節電対策に努めたい。

適切な職員配置を行い、職員及び館内スタッフとの双方向コミュニケーションを取り、また会議を綿密に実施し、情報共有、敷地内の安全性向上、業務の効率化を図った。

各研修に積極的に参加し、安心安全及び、服務規律に対する意識を高め、職員の資質向上に努めた。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 財団内部ネットワークによるグループウェアソフトを活用し、全施設間において速やかな情報共有を図るとともに、全事業部統一の経理システムにより、迅速な経理処理及び適切な財務管理を行った。

▼ 職員と常駐委託業者によるCS(顧客満足)会議を定期的に行い、情報共有と意見交換を行い、来館者の満足度向上を目指し、確実に日々の問題点に対応するとともに、来館者からのご意見・ご指摘等に対して、情報の共有を図り、迅速に対処するよう努めた。また、日頃のコミュニケーションを密に、連携を強めた。

▼ 財団内施設に先駆けて敷地内禁煙に取り組んだ。

▼ 財団の福利を活用し、全職員のインフルエンザ予防接種を行い、少人数職場故の防衛策を励行した。

▼ 施設に関する定期保守点検を確実に実施したうえで、特に冬期間においては、ギャラリー周辺の道路等の除雪や雪庇落としを適切に行い、近隣住民の安全に配慮した。

## ▽ 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)

▼ 施設をより安全に運営するため、仕様書に基づき、施設設備運転管理、清掃、警備、案内業務等について、第三者に業務委託し、計画書に沿って効率的に業務を履行した。

▼ 業務に継続性をもたせることにより、一層の安定性及び経費削減が望める業務に関しては複数年契約とした。

▼ 業務報告や現場確認等を確実に実施することで、履行状況を的確に把握し、適切に管理した。

財団内で統一化されたネットワークシステムなどが安定的に運用されており、情報の共有と業務の効率化を実現させるとともに、管理機能を一層高めた。  
現場スタッフが得た情報を即座に共有するよう努めたことで、常時的確に状況を把握するとともに、要望には迅速に対応することができた。

専門知識と高度な技術を有する委託業者による綿密な連絡及び報告と、豊富な経験からなる有益な提案を活用することにより、適切に施設の維持管理を実行することができた。

## ▽ 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 6月27日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民ギャラリーの概要と利用状況</li> <li>・平成30年度事業計画説明</li> <li>・利用促進の取組み</li> <li>・4月から5月までの主催事業報告</li> <li>・4月から5月までのアンケート調査報告</li> <li>・意見交換</li> </ul>
第2回 9月13日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「北海道胆振東部地震」の影響</li> <li>・市所有施設の全面禁煙について</li> <li>・4月から8月までの施設利用状況報告</li> <li>・6月から8月までの主催事業報告</li> <li>・6月から8月までのアンケート調査報告</li> <li>・意見交換</li> </ul>
第3回 12月20日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・敷地内全面禁煙について</li> <li>・9月から11月までの施設利用状況報告</li> <li>・9月から11月までの主催事業報告</li> <li>・9月から11月までのアンケート調査報告</li> <li>・意見交換</li> </ul>
第4回 3月13日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・12月から2月までの施設利用状況報告</li> <li>・12月から2月までの主催事業報告</li> <li>・12月から2月までのアンケート調査報告</li> <li>・意見交換</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域：東地区連合町内会会長 市民ギャラリーサポート隊 札幌市東まちづくりセンター所長</li> <li>・利用者：北海道七宝作家協会代表</li> <li>・有識者：札幌市中央小学校校長 聖園こどもの家園長</li> <li>・行政：札幌市市民文化局文化部文化振興課長</li> <li>・指定管理者：札幌市民ギャラリー館長 (教育文化会館事業部振興課長)</li> </ul>	

施設管理業務及び主催事業等の報告を行うとともに、様々な分野の外部委員やアドバイザーから専門的な視点で利用者及び地域住民として施設管理上の問題提起や改善に関する意見交換を行った。

得られた助言及び指摘等は管理運営上の課題解決や、一層の来館者サービスの向上につながるなど各業務に活用することができた。特に近隣小学校や町内会との連携事業に関する提案や協力依頼を反映していくことで、今後の地域一体での活性化と拠点施設としての事業展開に役立つとともに、まちづくりに貢献できた。

## ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ▼ 資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施しており、公認会計士による外部会計監査を導入している。
- ▼ 現金等の取扱いについては、現金取扱要綱に則り厳正な処理を行なった。
- ▼ 現金のほか通帳及び金券類の管理は、複数職員の確認による相互牽制を図るとともに、分任出納員により厳格に管理しており、定期的な内部監査と併せ事故防止体制を整備している。

収支状況及び現金の取扱いについては常に複数名で確認し、適正な資金管理を行うことができた。

現金事故は0件。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 要望苦情等については、各担当より迅速かつ適切に報告される体制を整備しており、対応についても利用者の利便性を最大限考慮するよう関係スタッフ間で協議を重ね改善するとともに、緊急性のある案件については安全を最優先したうえで柔軟且つ迅速に対処した。</p> <p>▼ 市民ギャラリー公式ホームページにおいて、施設に対する「お問合せ」フォームを設定し、要望・苦情等に一層迅速に対応できる体制を整備している。</p> <p>▼ 主催事業の音量に対する苦情(1件)、設備運転(震動)音への苦情(1件)があったものの、培った貸館担当職員のコミュニケーション能力及び、札幌市の早急な修繕によりの確に対応できた。</p> <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>▼ 指定管理業務に関する記録・帳簿等については、適切に整備保管した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務に関する諸規程</li> <li>・文書管理簿</li> <li>・各年度の事業計画及び事業報告書</li> <li>・収支予算・決算に関する書類</li> <li>・金銭出納に関する帳簿</li> <li>・物品の受払いに関する帳簿</li> <li>・各種業務に関する記録書類及び札幌市が必要と認める書類</li> </ul> <p>▼ 月1回程度CS会議を実施し、各セクションの情報共有と意見交換を行った。</p> <p>▼ 来館者用アンケート用紙を1階ロビーに通年配置し、広く意見や要望を集めた。</p> <p>▼ 展覧会開催主催者には、アンケート用紙を手渡しし、ご意見を伺った。</p> <p>▼ 主催事業の入場者及び参加者については、ひとりひとりに声掛けを行い、アンケート用紙を手渡した。</p> <p>▼ アンケート結果は、取りまとめて考察し、可能な限り迅速的確に対応し、改善に努めた。建物(設備)などの要望は札幌市と情報共有し、迅速な処理と対応を行った。また、運営協議会においても報告し、円滑な運営の参考とした。</p> <p>(別紙参照)</p>	<p>利用者からの要望・苦情等の対応については、札幌市へ報告するとともに全職員で共有し速やかに確認・調査を行ない、安全で快適な環境の提供を常に目指し、誠実かつ迅速に対応することができた。</p> <p>業務実績の記録等は適切に整備保管し、職員間で共有することで業務の効率化を実現し、外部からの照会についても迅速に対応することができた。</p> <p>アンケート調査は日々行っており、年間目標値(1340件)には達しなかったものの992件回収できた。貸出施設の状態、職員の接客態度、清掃等への満足度について、具体的な意見や感想を得ることができた。施設運営協議会の議題にも上げ、助言をいただきながら今後は一層の回収数アップを図る。</p> <p>主催事業のアンケートでは、より具体的な意見や感想を得ることができた。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 適正な内容で36協定を締結したほか、雇用環境の維持向上のため、関係法令に基づき財団諸規則等の見直しを行い、労働基準監督署に届け出た。</li> <li>▼ 給与の額や支給方法等の雇用条件については、財団の例規として、職員、契約職員、パート職員の各々について就業規則を定めているほか、職員については別途給与規程を制定し明示している。これらを変更する場合には職員の過半数を代表する者の意見を聴取し、行政官庁への届出を行っている。また、賃金台帳など法定帳簿等も整備している。</li> <li>▼ 就業規則を含む例規集は、事務室内に備えるとともに財団内LANにより、常に各職員が閲覧可能な状態としている。</li> <li>▼ 毎月の給与の計算や社会保険・労働保険関係の各種手続き等は、財団の総務部署を通じ、社会保険労務士事務所に委託しており、労働関係法令改正への対応についても、社会保険労務士と相談して行っている。</li> <li>▼ 産業医の選任のほか、顧問弁護士も導入しており、これらの専門家による、心身の健康面、雇用、仕事以外の相談を含めて個別相談にも応じる体制を採っている。また、各種ハラスメント対応としての専用相談窓口(女性専用など)を設けている。</li> <li>▼ 「やりがいある仕事」と「充実した生活」の両立を目指し、時短の取組を行い、業務の効率化を推進している。</li> <li>▼ 委託業者のうち、常駐者について雇用環境調査を行い、札幌市に報告した。</li> </ul>	<p>36協定の内容を遵守するよう、長時間労働の状況把握及び業務配分(時短)等に取り組んでいる。</p> <p>また、札幌市ワーク・ライフ・バランス取組推進宣言企業(認証ステップ1)として認証を受けているほか、5年計画で策定した一般事業主行動計画を現在遂行中である。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>労働関係法令を遵守した組織運営を行っている。</p> <p>労働時間の状況把握と業務配分に努め、ワークライフバランスに向けた取組を継続している。</p> <p>以上より、本市の要求水準を満たす適切な管理が行われている。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>労働関係法令を遵守した組織運営を行っている。</p> <p>労働時間の状況把握と業務配分に努め、ワークライフバランスに向けた取組を継続している。</p> <p>以上より、本市の要求水準を満たす適切な管理が行われている。</p>			
A	B	C	D								
<p>労働関係法令を遵守した組織運営を行っている。</p> <p>労働時間の状況把握と業務配分に努め、ワークライフバランスに向けた取組を継続している。</p> <p>以上より、本市の要求水準を満たす適切な管理が行われている。</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)

▼ 利用者の安全確保については、常駐の警備・設備スタッフのみならず職員の巡回を増やすなどし、施設内及び周辺の定期的な確認と点検を実施し、設備のトラブル発生防止に努めた。

▼ 開館から30年以上経過しているため、経年劣化が認められる箇所については、耐用年数を鑑み、札幌市と連携して優先順位を決めて修繕及び更新等の対応をしている。早期改善が求められているものとして、有料貸出備品の展示パネルの補修や更新に向けた計画を、札幌市と相談しながら進めている。また、展示パターンの多様化に対応するため、展示室照明のブロック分けを検討している。

▼ 災害による停電発生時にも緊急連絡対応がとれるよう、通信用光回線4本のうち1本をアナログ回線に変更した。

▼ 不審者が侵入した際に速やかに警備室および事務室が把握し対処できるよう、緊急通報装置を館内2箇所に設置した。

▼ 札幌市と協力し、使用頻度の高い貸出用展示パネルの補修や、更新に向けた計画を進めていく。

▼ ギャラリーコンサートなどのイベントに使えるグランドピアノを芸術の森美術館から移設し整備した。

▼ 来館者に高齢者が多いことから、雨天及び降雪時の床清掃について重点的に配慮したほか、注意喚起の案内サイン作成やスタッフによる声かけ、東まちづくりセンターとの協力による路面凍結時の砂まきなどにより、転倒等事故防止に努めるとともに、雪庇除去や駐車場の排雪など安全対策を一層強化した。

▼ 拾得物取扱については、全職員が確認できるよう台帳により管理しており、貴重品については速やかに警察署に届けるなど適切な処理を行っている。

▼ 施設に適した損害賠償保険に加入し、万一の事故に備える万全の態勢をとった。

施設・設備等については、関係法令を遵守し、設備機器の法令点検や定期点検を適切に行った。季節や天候に応じて、転倒など注意喚起の掲出を行うとともにこまめに床を拭くなど、事故を未然に防ぐ努力をした。災害時および非常事態対応も強化し、来館者や利用者に一層安全・快適な環境を提供できた。

A	B	C	D
利用者の安全確保のため、施設の設備点検を適切に行い、本市とも協議の上、計画的な修繕に努めているほか、防災訓練を反復して行うなど、日頃から危機管理意識をもって施設運営にあたっている。			
以上より、本市の要求水準を満たす適切な管理が行われている。			



▽ 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)

- ▼ 札幌市備品については、破損、不具合、不足の有無について定期的に確認し、逐一市へ報告のうえ、適宜修繕等により対応した。
- ▼ 貸出備品については、不具合箇所発生の際には逐一施設内で報告し、適切に修繕を行った。
- ▼ 駐車場については、利用者への割り当てを適切に実施するとともに、身障者スペースをより明確に区分するなど、円滑な車両管理を行った。
- ▼ 外構及び緑地については、快適な空間づくりのため花等の植栽やプランターの設置を積極的に行った。また近隣地域と綿密に情報交換を行い、カラスの営巣対応や害虫駆除、雑草除去、枝の剪定などを随時実施し、利用者や地域住民の安全確保と衛生環境の向上に努めた。
- ▼ 正面玄関の屋外階段で来館者の転倒事故(1件)が発生したが、主催者(医療関係者)の協力を得て、最善の対応を行うことができた。再発防止のため、注意喚起のポスターを階段近くに掲示した。

▽ 防災

- ▼ 北海道胆振東部地震において、避難指定場所である中央小学校が開設前に、市民ギャラリー施設を地域に解放し一時避難場所の対応を行った。
- ▼ 自衛消防隊を組織するほか、危機管理マニュアルの整備を行い、警備、清掃、設備、レストラン業者スタッフ、また同じ建物内で業務を行っている「東まちづくりセンター」とも一体となり、防災意識を持てるよう、10月に防火訓練を行った。訓練では、昼間人員体制における初動、通報、避難誘導訓練を行った。
- ▼ 3月には10月実施の反復訓練として、昼間人員体制における初動及び、通報訓練を実施するとともに、避難経路及び、消火器等、設置場所の確認を行った。
- ▼ 正面入口扉について、消防署に確認の上、来館者が安全に避難できるよう鍵の形状を改修した。
- ▼ ノロウィルス対策として、札幌市保健センターからアドバイスを受け、館内職員で処理ができるよう、体制を整えた。
- ▼ 東まちづくりセンターで所管し、当館西口で提供しているAEDについて、使用可能時間を市民ギャラリー常駐警備員の勤務時間(7:00~21:15)まで延長し、市民に開放している。

施設を安全で良好な環境で提供できるよう、日々の点検により不具合箇所等の速やかな発見に努め、迅速な対応を行うことができた。

火災等発生時における迅速・適切な対応がとれるよう、初動対応を確認することができた。  
また、反復訓練を行うことにより、利用者の安全を確保できるよう、引き続き訓練を行い、スタッフ全員の防災意識を高められた。  
北海道胆振東部地震においては地域住民の安全確保の行動を行うなど、日頃の訓練成果を発揮できた。

(4)事業の計画・実施業務	▽ 芸術文化に関する学習機会の提供業務		A B C D
	<p>▽ 芸術文化に関する学習機会の提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・陶芸体験教室 (開催回数 3回、総参加者数 48人)</li> <li>・七宝体験教室 (開催回数 3回、総参加者数 41人)</li> <li>・冬休み子どもワークショップ (開催回数 1日間、総参加者数 146人)</li> <li>・書っ！パフォーマンス ～大きな筆で字を書こう！ (開催回数 1日間、総参加者数 201人)</li> </ul> <p>▽ 芸術文化に関する情報収集及び提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・美術映画会 (開催回数 10回、総入場者数 987人)</li> <li>・夏休み子ども人形劇 (開催回数 1回、総入場者数 362人)</li> <li>・ギャラリーコンサート (開催回数 1回、総入場者数 252人)</li> <li>・春休み子ども映画会 (開催回数 1回、総入場者数 155人)</li> <li>・東地区オータムコンサート《共催》 (開催回数 1回、総入場者数 98人)</li> </ul> <p>▽ 芸術文化に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教文13丁目笑劇一座 市民ギャラリー出張公演 (開催回数 1日間、総入場者数 97人)</li> <li>・手づくり作品市場 (開催回数 1日間、総入場者数 723人)</li> <li>・札幌市立中央小学校50周年記念 笑顔のかけ橋コンサート (開催回数 1日間、総入場者数 370人)</li> <li>・第47回 札幌文化団体協議会フェスティバル 展示部門《共催》 (開催回数 3日間、総入場者数 1,137人)</li> <li>・札幌圏大学生合同写真展 EX 16th (開催回数5日間、総入場者数325人)</li> <li>・第62回 札幌市中学校美術・書道展《共催》 (開催回数 5日間、総入場者数 5,837人)</li> </ul> <p>▽ 芸術文化に関する相談業務</p> <p>該当なし</p>	<p>各種ワークショップでは、施設利用団体や財団の他事業部と連携し、様々な体験教室に子どもから大人まで幅広く市内各地から参加があった。書っ！パフォーマンスでは、高校生書道部員による集団パフォーマンス披露と書道体験指導をセットで行い、高い関心が集まった。</p> <p>新規事業として、札幌を中心に全国で公演を行う劇団により夏休み子ども人形劇を開催。広報に力を入れた効果もあって、予想を大幅に超える入場者が集まり好評を博した。ギャラリーコンサートでは、札幌市民芸術祭実行委員会の協力により、美術作品に囲まれた空間の中での演奏会を開催、広く市民に芸術に触れ親んでいただくことができたとともに、会場整理やパンフレット配布には町内会など地域住民の方々にご協力をいただき、地域とのつながりもより広げることができた。</p> <p>東地区オータムコンサートでは地域住民にクラシックコンサートの鑑賞機会を提供、また笑顔のかけ橋コンサートでは、最寄の小学校との連携をより一層深めることができた。</p>	<p>小学校や町内会と連携したコンサートを開催し、創成東地区の拠点施設として地域住民に親しまれる施設づくりに努めてたほか、子ども向けの新規事業として人形劇を上演するなどし、来場者目標の達成に寄与している。</p> <p>以上より、本市の要求水準を上回る事業が実施されている。</p>

## (5)施設利用に関する業務

## ▽ 利用件数等

		H29実績	H30計画	H30実績
展示室 (第1～5)	件数(件)	1,332	—	1,298
	稼働率(%)	84.8	85.0	84.0
展示ホール (1・2) 予備 展示室	件数(件)	597	—	607
	稼働率(%)	63.4	62.0	65.5
総入場者数(人)		140,699	135,000	138,313

▽ 不承認 0件、取消し 3件、減免 51件、還付 0件

## ▽ 利用促進の取組

- ▼ 館内掲示ポスター及び地下鉄バスセンター前駅構内掲示板等によって、展示室の空き状況について周知を図った。
- ▼ ホームページ等をはじめとするインターネットを活用し、空き状況の周知等情報の拡散に即時性をもたせた。
- ▼ 空き状況案内のチラシを作成し、館内に配架するなど積極的に情報提供を行った。
- ▼ 利用予定にキャンセルや変更が発生した場合等には、他団体に対し、電話等において情報を提供するなど積極的な営業活動を展開し、広く市民に活用していただくよう努めた。
- ▼ 利用者とのコミュニケーションを積極的に図り、継続的に利用いただけるよう努めた。

主催者の高齢化に伴う利用団体の規模縮小等により、使用展示室数や会期を削減する動きが見受けられるものの、利用者に対するきめ細かい対応及び、積極的なコミュニケーションを図ることに努めた結果、施設の継続的な利用につなげ、高い利用率を維持している。

また、利用者団体に対し、ホームページや電話等で施設の空き情報を積極的に周知するなどして、稼働率の向上に努めた。

さらに、利用団体との共催によりワークショップなどを開催することで、団体の育成及び支援に寄与することができた。

入場者数については、震災の影響による臨時休館のため、大規模な公募展の開催期間が短くなったことにより減少したものの目標達成できた。

A B C D

展示室の稼働率は、前年度実績・計画値ともに下回っているものの、概ね達成している。総入場者数は計画及び要求水準を達成している。

より多くの市民に利用をいただけるよう、施設の利用状況について情報発信に努めており、利用者への細やかな対応が結果につながっている。

以上より、本市の要求水準を満たす管理運営が行われている。

## (6)付随業務

## ▽ 広報業務

- ▼ 貸館展覧会や自主事業のスケジュールを掲載したリーフレットを20,000部作成し、市内公共施設、文化施設、ギャラリー等に設置したほか、主催事業の際に配布や折り込みを行った。
- ▼ 展覧会のポスターをロビー内や最寄の地下鉄駅(バスセンター前駅)コンコース内掲示板に随時掲示し、近隣住民に対するPRを図った。
- ▼ マスコミ各社に対し、展覧会情報を毎月提供し、各媒体に採り上げてもらえるよう努めた。また、催事により家族連れ向け情報サイト、地域情報サイト「さっぽろ下町まちしるべ」などに掲載を依頼し、インターネットを利用する層に幅広くアプローチした。
- ▼ ホームページやツイッターのほか、フェイスブックを活用し、情報をリアルタイムで広く提供することで、新たな客層の獲得を目指した。  
※ホームページアクセス数  
H30: 25,477件  
(参考)H29: 29,261件

地域住民や小学校など周辺施設、利用団体に対するPR活動をより積極的に行ったほか、Webを活用した広報活動を充実させたことにより、施設の利用促進やイメージアップにつなげることができた。

また、主催事業のPRを新聞などに掲載いただける機会が増え、影響力のある広報により大きな集客効果を得られた。

A B C D

ホームページアクセス件数が前年度実績を大きく下回っているものの、様々な広報媒体を活用した事業PRに努めている。

また、本市の要求水準にある、ウェブアクセシビリティの取組確認・評価表を公開したほか、新たにサインエージを設置するなど、来館者の利便性向上を図った取組を行っている。

以上より、本市の要求水準を満たす適切な業務が行われている。

	<p>▼ 「年齢や障がいの有無を問わず、誰にとっても分かりやすく利用しやすいホームページの実現」を目指し、ホームページのアクセシビリティの維持・向上に努めた結果、ウェブコンテンツアクセシビリティ達成等級のAA準拠を達成した。なお、ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、平成31年3月15日に公開した。</p> <p>▼ 正面玄関ロビーにデジタルサイネージを導入し、館内催事案内の視認性および利便性が向上した。</p> <p>▼ 利用者や地域住民より、地下鉄からギャラリーへの経路が分かり辛いと意見をいただいております。新規標識設置の有無を含め、札幌市と改善に向け協議している。</p> <p>▼ 主催事業PRのため、近隣マンションや併設する東まちづくりセンターの利用者を中心に配布していた地域住民向けチラシを、中央小学校校区内の東北地区ならびに苗穂地区へと配布範囲を拡大し、施設や事業について積極的なPRを行った。</p> <p>▼ 近隣の学校や幼稚園に子ども映画会やワークショップのチラシを持参し配布を依頼したほか、子どもが参加しやすい主催事業を新設するなど、多くの子どもたちが参加できるよう周知に努めた。</p>		
▽	引継ぎ業務 該当なし		

## 2 自主事業その他

▽ 自主事業		A B C D
<p>▼ レストラン事業            気軽に利用しやすい雰囲気を中心、低価格ながらも味にこだわりのあるメニューを提供した。展覧会主催団体が行う懇親会やオープニング及びクローズングパーティー、搬入時におけるスタッフへの弁当提供、ギャラリー主催事業時には出演者へケータリングを用意するなど積極的な営業活動を行った。しかし売上不振により撤退を打診されており、来館者サービス低下にならないよう札幌市と連携して対処していく。            その他改善点や問題点等については、CS会議において意見交換し、運営に反映させた。            売上高5,906千円、利用者11,625人</p> <p>▼ 自動販売機の設置            利用者サービスの一環として、自動販売機を設置した。            売上高 1,240千円</p> <p>▼ ゴミ袋の販売            公共施設における環境問題に対する意識向上及び運営コストを削減する目的で、利用者が排出するゴミについては、原則持ち帰りを依頼している。            物理的な理由等により持ち帰りが不可能な場合は、ギャラリー専用の有料ゴミ袋を販売し、事業所ゴミとして処理している。            販売実績:45リットル142枚</p>	<p>高齢の利用者が多いことから、レストランでは利用者ニーズに細かく対応できるような運営を特に心がけている。またレストラン事業の継続のため、財団管理の自動販売機の撤去を行うなどの見直しを図った。制度導入から5年目を迎えたゴミ袋の販売については、環境問題の観点から利用者のゴミ持ち帰りの意識向上を継続して浸透させるよう働きかけた結果、理解を得られ、大幅に利用が増えた。</p>	<p>利用者の利便性維持のため、レストラン事業を継続して実施したほか、環境に配慮したゴミ袋販売、福祉施設への業務発注も引き続き行っており、本市の要求水準を満たす運営がなされている。</p>
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ 施設の管理運営に必要な再委託業務19件及びその他の委託業務、消耗品の購入等について、札幌市内に事業所を有する企業に発注した。</p> <p>▼ 福祉施設への取組として、小規模作業所の製品の取扱を行う「元気ショップ」サポーターに登録している。</p> <p>▼ 「元気ジョブ」からの情報提供を受け大型産業廃棄物の処理や、印刷物の作成、クリーニングを福祉施設へ発注した。</p> <p>▼ 障がい者が来館される場合には、専用駐車場への利用配慮を実施している。</p>	<p>再委託業務のほか、各種保守点検、修繕業務や消耗品等についてを市内の企業に発注し、市内企業等の活用に配慮することができた。また、福祉施設への発注も積極的に行った。</p>	

## 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>通年(平成30年4月～31年3月)</p> <p>来館者:1階ロビーに通年配置 回答者:58人</p> <p>主催者:直接配布 回答者:29団体</p> <p>主催事業参加者:直接配布 回答者:905人</p>	<p>利用者の要望を詳細に把握し、具体的な対応及び改善を図ることで、利用者満足度の向上に努めた。</p> <p>来館者アンケート調査は、施設の状態、職員の接客態度、清掃等への満足度についてスタッフ間で即座に共有し、業務の改善に迅速に対応することができた。</p> <p>主催者アンケートでは、主催者と綿密に打合せを重ね、丁寧な対応を心がけた結果、高評価を得ることができ、更なる主催者と職員との信頼関係を構築できた。</p> <p>主催事業のアンケート調査では、具体的な意見や感想を得ることができ、営業活動や事業内容の改善に役立った。</p>	<p>アンケートは、本市の要求水準で求めている標本数1,340人には満たなかったものの、手渡しにより実施するなど、より多くの来館者の声を把握するよう回収に努めている。</p> <p>来館者の声に対し迅速に対応を行い、利用者満足度・接遇に対する満足度の高水準維持に貢献しており、本市の要求水準を満たしている。</p>			
結果概要	<p>施設に対する総合的な満足度は90.5%、職員の接遇も97.1%(「とても良い」、「良い」、「普通」の合計)と、全体的に良い評価をいただいた。(詳細は別紙のとおり)</p> <p>アンケート結果については、取りまとめて考察し、迅速かつ的確に対応し改善に努めたほか、運営協議会にて報告を行い、円滑な施設運営に活用した。</p>					
利用者からの意見・要望とその対応	別紙のとおり					



## 4 収支状況

## ▽ 収支 (千円)

項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)
収入	95,410	95,437	27
指定管理業務収入	93,690	93,649	▲ 41
指定管理費	73,600	74,027	427
利用料金	20,000	19,487	▲ 513
その他	90	135	45
自主事業収入	1,720	1,788	68
支出	95,910	93,600	▲ 2,310
指定管理業務支出	93,792	91,589	▲ 2,203
自主事業支出	2,118	2,011	▲ 107
収入-支出	▲ 500	1,837	2,337
利益還元			0
法人税等			0
純利益	▲ 500	1,837	2,337

## ▽ 説明

▼北海道胆振東部地震を起因し、利用料金収入は微減、指定管理費は微増。

▼自主事業収入は自動販売機設置台数減により微増に留まり、支出は、財団中期予算計画による500千円の計画増に対し、中央小学校連携事業実施において、他事業部の協力を得るなど、効率的な支出に努めた結果、▲107千円の差額となった。

▼指定管理業務支出は委託費の増加分を光熱水費の削減や軽微修繕は直営(職員)で行うなど、経費節減に努めた結果、2,203千円の減少となった。

なお、1階ロビーにデジタルサイネージ案内を導入するなど、来館者サービスの向上を図ると共に、喫茶給湯器更新など合計1,569千円の資産増加分を札幌市に寄付している。

収入面においては、利用料収入について、主催者の高齢化に伴う利用団体の規模縮小等により、使用展示室数や会期を削減するなど使用料を控える傾向にあるため、空室の効果的な利用促進に努めた。  
支出面では、委託費が増加したものの継続実施している節電の推進等による光熱水費の抑制及び効率的な修繕の実施等による経費削減に努めた結果、計画より約2,310千円の減少とすることができた。

A	B	C	D
収入については、震災の影響により利用料金収入が計画比減となっているものの、支出については、節電等の経費削減に努め、計画比で大幅な支出減に繋がっていることに加え、案内版を導入するなど、来館者サービスの向上を図っている。			
以上より、計画比で収支改善しており、本市の要求水準を満たす管理運営が行われている			

## &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

当団体の財務状況等は、債務超過、累積欠損の状態になく、自己資本比率が50%以上等のため、経営の健全性が保たれており、安定経営能力が維持されている。

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。
- ▼ 情報公開請求はなかった。
- ▼ オンブズマンについては、案件は生じなかった。
- ▼ 暴力団関係については、案件は生じなかった。

適 不適

## Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>利用者及び来館者の安全を第一に環境整備、修繕などを行うとともに、利用者目線に立ち返り、対話(コミュニケーション)する機会を増やすとともに、アンケートなどの意見を元に札幌市と連携し設備改修を行うなど、利用者、来館者が安全快適に施設を利用できるよう維持管理に努めた。</p> <p>また、貸館利用率が高水準で安定する中、少ない空き室を有効活用した主催事業では、市内の若手団体や、利用者団体、町内会、近隣小学校及び財団の他施設との連携を図った各種事業に取り組み、広報範囲を広げることで幅広い層にアピールすることができた。</p> <p>地域の関係においては、まちづくりセンターと連携し、合築マンションとの協議会を数十年ぶりに再開し、合同防災訓練の実施に向けた調整や地域のイベントに参加するなど、近隣地域を意識した関係づくりの構築に努めた。</p>	<p>地域における芸術文化の拠点として、一層利用しやすく、来館者満足度の高い施設づくりを目指し、運営協議会委員、利用者との対話、来館者アンケート、類似団体の取組など、外部の意見や動向を参考に利用者ニーズの把握に努める。</p> <p>さらなる利用促進のため、インターネット等によるPRを強化するなど新規利用者に対するより積極的な広報活動を重ねていく。</p> <p>施設維持管理については、日々の点検を積み重ね、利用者の安全を第一に考え、札幌市と協議、連携を図りながら施設の的確な状況把握に努めていく。</p> <p>また、地区会館及びまちづくりセンターとの複合施設であることを十分に意識し、来館者、地域住民及び各担当者による十分な協議のもと、施設の管理運営を堅実にやっていく。</p> <p>ハード面はもちろんのことソフト面についてもより充実させるべく、常駐業者を含めた施設のスタッフ全員が、改めて丁寧・親切な対応を心掛けるとともに、お客様の声に耳を傾け、より一層市民に親しまれる施設を目指す。</p> <p>主催事業については、次世代をはじめ広く市民に芸術に親しんでいただく目的で、財団他施設や市内の芸術文化団体との連携を深めながら、「芸術文化財団ならではの企画やPRを行うとともに、地域住民及び近隣教育機関との関係を一層重視し、地域コミュニティの拠点と成り得るよう、魅力的な事業を実施していく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>全体的に本市の要求水準を満たしており、適切な運営が行われている。</p> <p>施設・設備等の維持については、法令を遵守し、適切に管理されているほか、利用者の利便性の向上を図る備品の調達等を行っている。</p> <p>主催事業では、学校や町内会など地域団体と連携した事業を継続して実施し、新規事業を行うことで入場者数の計画を達成している。貸館事業については、公平性を確保しつつ、利用者へのきめ細やかな対応により使用の時期を調整するなど、稼働率の維持・向上に努めている。</p> <p>収支については、節電等、環境に配慮した取組を積極的に行い経費削減に努めた結果、計画比で大幅に収支改善している点が評価できる。</p>	<p>今後も、創成東地区における文化芸術発信の拠点施設として、地域団体と連携した事業を実施していくこと。</p> <p>市民の作品発表の中心的役割を担う施設として機能するよう、引き続き施設・設備等の維持管理を適切に行うこと。</p> <p>今後も高い施設稼働率を維持し、利用料金収入の増加を図るため、施設のPRや利用者サービスの提供に努めること。</p> <p>また、経理関係の事務、管理監督者の役割及び意識の徹底、適切なサイクルでの配置転換、コンプライアンス研修の実施といった取組状況の報告については、引き続き行うこと。</p>