

指定管理者評価シート

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

1 施設の概要			
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		
2 指定管理者			
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		
3 評価単位			
	施設数: 1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 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>▼ 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、より広く親し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。</p> <p>また、一斉受付に係る日程希望調書を受付開始前に配布。受付申請と並行実施している利用打合せを、常連団体に対して事前に打合せ用紙を送付することで変更箇所を把握し、一斉受付及び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。</p> <p>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 style="background-color: yellow;">B</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>3つの基本方針に基づき、平等・公平な施設の利用機会を確保するために、利用者への対応を手厚く行っている。</p> <p>環境に配慮した施設運営に努めているほか、職員間の情報共有を徹底し、自転車置き場の増設や施設内のWi-Fiの設置等、利用者の声に迅速に対応している。</p> <p>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		B		
A	B	C	D								
	B										

▽ 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。

▼来館者からの要望を受け、正面玄関前の自転車置場を増設した。

▼ ゴミの持ち帰りについて利用者にご協力をいただき、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。

▼ 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H28～30(3年平均値)と比べ、約2%～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により、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(170kw→167kw)を行った。

▼管理標準に基づき、東まちづくりセンターの協力を得て全館で夏季の電気温水器使用を控え、館内トイレに設置のジェットタオルを取り外し、利用の妨げにならないよう配慮しながら節電を行った。

▼ 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。

エネルギーの年間消費量については、H26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も全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。

▽ 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。

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。

また、館内スタッフとPCネットワーク化を図り、情報共有を強化した。

▼ 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、8月 救命講習会
- ・8月 防火管理セミナー
- ・10、11月 パソコン研修
- ・2～3月 コンプライアンス研修
- ・2～3月 管理職マネジメント研修
- ・2月 電気安全講習会

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。

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。

▼ 職員、常駐委託業者及びまちづくりセンターによるCS(顧客満足)会議を開催し、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し、更に常駐委託業者とPCネットワーク接続により情報共有を強化した。

館内においても現場スタッフが得た情報を即座に共有できるように、PCネットワーク化を図り、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。

▼ 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。

▼ 財団の福利を活用し、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。

▽ 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、計画書に沿い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ている。
- ▼ 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。

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 7月3日	<ul style="list-style-type: none"> ・市民ギャラリーの概要と利用状況 ・令和元年度事業計画説明 ・利用促進の取組み ・4月から6月までの主催事業報告 ・4月から6月までのアンケート調査報告 ・意見交換
第2回 9月13日	<ul style="list-style-type: none"> ・4月から8月までの施設利用状況報告 ・6月から8月までの主催事業報告 ・6月から8月までのアンケート調査報告 ・意見交換
第3回 12月19日	<ul style="list-style-type: none"> ・9月から11月までの施設利用状況報告 ・9月から11月までの主催事業報告 ・9月から11月までのアンケート調査報告 ・意見交換
第4回 ※書面開催	<ul style="list-style-type: none"> ※3月6日予定→書面開催に変更 ・12月から2月までの施設利用状況報告 ・令和2年度の主な展覧会(貸館) ・12月から2月までの主催事業報告 ・12月から2月までのアンケート調査報告 ・意見交換
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・利用者：北海道七宝作家協会代表 ・有識者：札幌市中央小学校校長 聖園こどもの家園長 ・行政：札幌市市民文化局文化部文化振興課長 ・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) 	

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。

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、第4回目は書面での開催となったが、特にご意見等はなかった。

▽ 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。

▽ 要望・苦情対応

▼ 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。

▼ 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。

▼ 来館者や利用者から館内Wi-Fiの設置の要望があったため機器を設置するほか、利用者から要望のあった貸出用脚立を更新するなどの対応を行った。

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。

なお、令和元年度は、直接またはアンケートからも大きな苦情はいただいていない。

	<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>▼ 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"> ・管理業務に関する諸規程 ・文書管理簿 ・各年度の事業計画及び事業報告書 ・収支予算・決算に関する書類 ・金銭出納に関する帳簿 ・物品の受払いに関する帳簿 ・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 <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、前年より目立つ位置に移動したことで、前年度比240%の回収結果となり、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>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、3月には新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため主催事業や貸館展覧会の中止が相次いだのもあって年間目標値(1,350件)には達しなかったものの、946件回収できた。</p> <p>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。</p> <p>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"> ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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を設けている。 ▼ 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。 	<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plus企業(ステップ1)として認証を受けているほか、6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"> <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>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ことから、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				
A	B	C	D								
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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、施設内及び周辺で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のうち、今期は有料貸出備品の展示パネルの更新、隣接ハイツへの崩落や浸水が懸念される駐車場の改修ならびに同ハイツと共同の避雷針の更新を行った。 ▼ 利用者ならびに来館者へのサービス向上のため、無料Wi-Fiサービスを整備した。 ▼ 夏季に自転車置き場が足りず、所定の場所以外に駐輪される事例があり、また増設の要望も受け、既設の3倍数に増設して歩行者の安全確保と利便性を高めた。 ▼ 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修繕、より使いやすく整備した。 ▼ 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。また、転倒防止のため玄関マットを更新し、館内の移動に便利な手押し車(シルバーカー)も玄関先に配備した。 	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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>利用者に安全で快適な環境を提供するため、施設の設定点検を適切に行い、本市とも協議の上、計画的な修繕に努めている。</p> <p>また、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。</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				
A	B	C	D								

▼ 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、逐一市へ報告の上、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。貸出備品である展示パネルが経年劣化のため一部更新を行い、各展示室に貸出用として準備している脚立も金具の不調が見つかったため全て更新した。

▼ 以前、屋上の笠木にルーフヒーターを設置したが、融け出た水がさらさらになる事例が発生し使用を控え、新たに正面玄関上部(一部)に雪庇防止工事を行った。

▼ 駐車場については、大雨の際に合築マンションの地下室に水が流れ込む事例があったため排水溝を新設。更にアスファルト舗装補修、縁石の改修、区画の線引き、ガードフェンスの更新を行い合築マンションの安全と利用者がより利用しやすいよう整備を行った。

▼ 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、正面玄関の大径木を選定など随時実施し、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。

▼ 合築マンションに設置している避雷針が曲がってしまう事例があり、マンション側とともに費用負担し8月に更新した。

施設を安全で良好な環境で提供できるように、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。

▽ 防災

▼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、同じ建物内で業務を行っている「東まちづくりセンター」に配布、周知を行った。また、8月には市民ギャラリーでの火災を想定し合築マンション「ギャラリーハイツ」と共同で避難訓練を行い災害時の行動・対応や消火器の使用方法を確認した。

▼2月には常駐スタッフと東まちづくりセンターの所長を含め札幌市民防災センターにて各災害の模擬体験をし、災害時に取るべき行動について学び、防災意識を高めた。

▼当館ロビーに設置しているAEDを3月に更新した。

▼事務所のメガホン・各人のヘルメットを更新した。また、防災用ラジオを導入するなど災害時に迅速な対応と情報を入手できるよう防災用品を拡充した。

▼同居する東まちづくりセンターに協力し、発電機、灯油ストーブを備えた。また、同センターに市民ギャラリー館内の連絡用無線機を貸与して災害発生時の連携、初動に備えた。

▼札幌防火管理者協会が主催する防火管理実務講習会と救命講習会に参加し、防災意識を高めた。

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。

今年度は合築マンションとも共同で訓練を行い、地域との連携も強めることができた。

また、反復訓練を行なうことにより、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。

新型コロナウイルス対応としては、マスクや消毒液など必要品をいち早く備え、施設利用者及び職員の安全確保に取り組んだ。

(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"> ・陶芸体験教室 (開催回数 4回、総参加者数 150人) ・夏休みおえかきワークショップ (開催回数 3日間、総参加者数 140人) ・七宝体験教室 (開催回数 2回、総参加者数 39人) ・冬休みおえかきワークショップ (開催回数 1日間、総参加者数 110人) <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"> ・美術映画会 (開催回数 9回、中止 1回、総入場者数 594人) ・カルチャーナイト2019 (開催回数 1日間、総入場者数 191人) ・ギャラリーコンサート (開催回数 1回、総入場者数 253人) ・冬休み子ども映画会 (開催回数 1回、総入場者数 104人) ・春休み子ども映画会 (中止) ・東地区クリスマスコンサート《共催》 (開催回数 1回、総入場者数 110人) <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"> ・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 93人) ・おえかきワンダーランド【ミニ】 (開催回数 3日間、総入場者数 1,160人) ・手づくり作品市場 (開催回数 2日間、総入場者数 1,216人) ・第48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 842人) ・第63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 5,484人) ・札幌圏大学生合同写真展 EX 17th (中止) <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。</p> <p>新規事業として、夏休みには幅広い年齢層の子どもがのびのびお絵かきを楽しめるイベントとワークショップを同日開催し、親子連れに人気を博した。</p> <p>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し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>また東地区クリスマス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し、連携をより一層深めることができた。</p> <p>なお3月に予定していた各事業は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、来場者の安全と健康を第一に考えた結果中止とした。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響により、中止となった事業はあるものの、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たほか、夏休みの時期には、子ども向けの新規事業として「お絵かきワークショップ」を開催するなど、集客に向けた取組を行っている。</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				A	B	C	D	
		H30実績	R1計画	R1実績					
展示室 (第1～5)	件数(件)	1,298		1,273	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ているが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で3月の利用キャンセル(全15件中11件)が多くなったことにより、利用率、入場者数が減少した。 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。	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により貸室のキャンセルが相次ぎ、展示室および展示ホールの稼働率と総入場者数は、前年度実績・計画値ともを下回っているものの、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に努めている。 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。			
	稼働率(%)	84.0	85.0	80.1					
展示ホール (1・2) 予備 展示室	件数(件)	607		600					
	稼働率(%)	65.5		62.9					
総入場者数(人)		138,313	135,000	115,454					
▽ 不承認 0件、取消し 15件、減免 47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。									
▼ 利用キャンセルや変更が発生し空室が出た場合、他団体に情報を提供するなど、積極的な営業を展開し、空室の削減に努めるとともに利用率の確保を図った。									
▼ 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。									

(6)付随業務	▽ 広報業務		A B C D
	<p>▼ 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。</p> <p>▼ 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、また近隣まちづくりセンター3か所を通じて町内会に広く主催事業のチラシをお届けし、近隣住民に対するPRの強化を図った。</p> <p>▼ 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や、地域情報サイト「さっぼろ下町まちしるべ」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。</p> <p>▼ ホームページやツイッター、フェイスブックのほか、新たにインスタグラムを活用し、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 R1:30,861件 (参考)H30:25,477件</p> <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、令和2年3月31日に公開した。</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た協議を継続している。</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> <p>▽ 引継ぎ業務 該当なし</p>	<p>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。</p>	<p>様々な広報媒体を活用した事業PRに努めており、ホームページアクセス件数が前年度実績を上回っている。</p> <p>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・評価表を公開している。</p> <p>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>

2 自主事業その他		A	B	C	D
▽ 自主事業					
<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。しかし売上不振が続いており、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6,167千円(税別)、利用者10,454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 942千円</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140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継続のため、札幌市と連携し、運営方法など見直しを図っている。 制度導入から6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、3月はほとんどの展覧会が中止となったにもかかわらず、年間通して前年度並みの利用を得られた。</p>		<p>レストランでは、利用者層に合わせたサービスを提供しているほか、環境に配慮したゴミ袋の販売や、福祉施設への業務発注も引き続き行っている。 以上より、本市の要求水準を満たす運営がなされている。</p>	
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等					
<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、館内バリアフリー調査、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ほか、高齢者が館内で使用できるようシルバーカーを導入した。</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31年4月～令和2年3月)</p> <p>来館者:1階ロビーに通年配置 回答者:144名</p> <p>主催者:直接配布 回答者:34団体</p> <p>主催事業参加者:直接配布 回答者:768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、設置場所をより目立つ場所に変更した結果、前年度に比べ、回答数が大幅に増加した。</p> <p>より施設の状態、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、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。しかし、3月の主催事業が新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため中止となり、アンケートの回答数が昨年度よりも少ない結果となった。</p>			
結果概要	<p>施設に対する総合的な満足度は93.9%、職員の接遇も96.7%(「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。特に施設に対する満足度は前年度よりも3.4%上がっている。(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>	<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、アンケートの設置場所を利用者の目に留まりやすい場所に変更し、より多くの声を把握するよう回収に努めている。</p> <p>利用者の声に対する迅速な対応や、主催者との関係構築に努めた結果、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>			
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)				A	B	C	D
項目	元年度計画	元年度決算	差(決算-計画)				
収入	95,350	95,386	36	<p>収入面において札幌市の補償金(438千円)を含めずとも計画達成の見込みであったが、新型コロナウイルスによる3月度のキャンセル792千円(物件料6千円含む)を受け、利用料金は▲500千円の減収となった。その他収入は商品売上増加により微増。</p> <p>支出面では、前年度に比して財団契約職員給与改定などによる増加、消費税10%及び、Windows10移行対応によるPC及びソフトウェア更新などにより増加したものの、継続実施している光熱水費などの節約を図り増加幅を抑え、▲926千円となり、全体としては概ね計画通りとなった。</p> <p>収入については、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により利用料金収入が微減となったものの、支出については、光熱水費等の経費削減に努めており、Wi-Fiの整備等、利用者サービスの向上を図っている。</p> <p>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。</p>			
指定管理業務収入	94,650	94,667	17				
指定管理費	74,500	74,500	0				
利用料金	20,000	19,500	▲ 500				
補償金	0	438	438				
その他	150	229	79				
自主事業収入	700	719	19				
支出	95,350	94,424	▲ 926				
指定管理業務支出	94,650	93,705	▲ 945				
自主事業支出	700	719	19				
収入-支出	0	962	962				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	0	962	962				
▽ 説明							
<p>新型コロナウイルスに起因する利用料金収入の減少以外は概ね計画通りの推移。</p> <p>なお、来館者サービスの向上を目的に、1階ロビーに無料Wi-Fiの整備や、授乳室の拡充を図るなど合計1,683千円の資産増加分を札幌市に寄付している。</p>							
<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	
<p>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。</p>							
▽ 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	
<p>▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。</p> <p>▼ 情報公開請求はなかった。</p> <p>▼ オンブズマンについては、案件は生じなかった。</p> <p>▼ 暴力団関係については、案件は生じなかった。</p>							

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、利用者の高齢化が進み展示会が縮小傾向にある中、利用者目線に立ち返り、継続した対話（コミュニケーション）の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結果、コロナ禍により3月利用のうち9割のキャンセルを受けたものの年間80.1%の利用率を確保できた。</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、利用者団体や若手音楽家、町内会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、コロナ禍で一部主催事業の中止を受けたが市民の幅広い層にアピールすることができた。</p> <p>近隣地域の関係においては、まちづくりセンターと連携し、一昨年に合築マンションとの協議会を数十年ぶりに再開した結果、初の合同防災訓練を実施し、また地域の各種イベントに参加するなど、地域を意識した関係づくりの強化に努めた。</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、コミュニケーション能力の研鑽と継承を実践していく。</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、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、改めて情報共有・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、若い世代への芸術文化継承のため、各団体、利用者の声をより一層取り入れ、広く市民に芸術に親しんでいただくこと。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>主催事業では、夏休み時期に子ども向けのイベントとワークショップを新たに実施し、集客に努めたほか、施設のネットワークを活かし、本市の文化芸術振興に寄与する多彩な事業を展開している点は高く評価できる。</p> <p>貸館事業については、公平性を確保しながらも、全ての申込団体が催事を開催できるように調整する等、利用者の要望に応えることで稼働率の維持・向上に努めている。</p> <p>施設・設備等の維持については、法令を遵守し、適切に点検を行っているほか、利用者の安全や利便性に配慮した備品の改修や施設修繕を行っており、適切な運営がなされている。</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を行い経費削減に努めた結果、計画比で収支改善している点は評価できる。</p>	<p>主催事業では、利用団体や地域と連携しながら、多彩な事業を実施し、今後も市民に文化芸術に親しむ機会を提供していただきたい。</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>利用料金収入の増加を図るため、さまざま広報媒体を活用し、貸館利用者や関係団体へのPRを今後も積極的に行うこと。</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>