

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 令和2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 ▼ 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。 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 ▼ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼ 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。	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。 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。	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <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> 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。 環境に配慮した施設運営に努めているほか、新型コロナウイルス感染症対策も十分に行われている。 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。	A	B	C	D
	A	B	C	D			

▼ 一斉受付においては、感染症拡大防止対策として、従来の来館による抽選から申込書をFAX及びメールなどで事前に提出いただく方法を採用したが、来館により申込を希望される方の対応として従前の受付会場に感染症対策を施した上で実施した。複数の利用希望が重なった場合には電話やメール等で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な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。

▼ 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。

また、一斉受付においては申込方法を緩和したが、一貫して平等・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。

▽ 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担軽減につなげた。

▼ 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リサイクルゴミの協力をし、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、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。

▼ 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、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。

▼ 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。年度によって各種条件が異なり一概に比較するものではないが、例年の平常時であれば光熱水使用量の大幅な削減が難しい中、令和2年度はコロナウイルスにより施設の利用率が激減しH29～R1(3年平均値)と比べ、結果的に約19%～35%の削減となった。また、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(167kw→165kw)を行った。

▼ 各種省エネ化を終えているが更なる削減を目指し、札幌市環境局の指導の下、省エネルギーセンターによる省エネ診断を実施し、職員の省エネ意識の改革を進めている。

H26年度の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、継続した節電ができています。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。

なお、エネルギーの年間消費量はコロナ禍による著しい利用率の低下により大幅な減少となった。

▽ 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。

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、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、情報共有を強化している。

▼ 下記の各種研修会に参加及び資格取得をした。

- ・8、9月 救命講習会(2名)
- ・8～2月 防火管理セミナー(オンライン参加:2名)
- ・10月 高所作業車運転特別教育(2名)
- ・11月 低圧電気取扱業務特別教育(2名)
- ・12月 色彩検定UC級(2名)
- ・12月 防災士(1名)
- ・12～1月 コンプライアンス研修(情報セキュリティ研修)
(オンライン参加:全員)
- ・12～1月 管理職マネジメント研修
(オンライン参加:1名)
- ・2月 2020年度保全業務マネジメントセミナー
(オンライン参加:1名)
- ・2月 札幌市公式HP担当者レベルアップ研修
(オンライン参加:2名)
- ・3月 危険物取扱者乙4(1名)

各研修に積極的に参加し、資格の取得を推進することで安心安全な施設管理とサービスの提供及び、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。

▼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。

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。

▼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)

第1回 7月29日	<ul style="list-style-type: none"> ・市民ギャラリーの概要と利用状況 ・令和2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 11月27日 ※書面開催	<ul style="list-style-type: none"> ・4月から10月までの施設利用状況報告 ・7月から10月までの主催事業報告 ・7月から10月までのアンケート調査報告 ・意見交換
第3回 3月13日 ※書面開催	<ul style="list-style-type: none"> ・11月から2月までの施設利用状況報告 ・令和4年度の主な展覧会(貸館) ・11月から2月までの主催事業報告 ・11月から2月までのアンケート調査報告 ・令和3年度4月の主催事業予告 ・館内カフェ閉店告知 ・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。特に近隣小学校や町内会との連携を強化していくことで、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拡大防止対策のため、札幌市と相談の上、例年6月から年4回開催しているところ、新規感染者数の落ち着く7月を待って第1回目とし、以後2回開催した。その後の再び感染拡大に伴い、リスク回避のため第2～3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。

<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <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>▽ 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>▼ 各セクションの情報共有と意見交換のため月1回程度実施していたCS会議は、感染拡大防止のため、グループウェアツールを活用しPCで随時情報共有した。</p> <p>▼ 来館者用アンケート用紙を1階ロビーに通年配置、広く意見や要望を集めた。</p> <p>▼ 展覧会開催主催者には、個別にアンケート記入を依頼し、ご意見を伺った。</p>	<p>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。</p> <p>現金事故は0件。</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>なお、令和2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> <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>日々行っているアンケート調査は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため主催事業や各展覧会の相次ぐ中止、また4月中旬～5月末まで長期臨時休館したこともあつ</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、アンケート記入を促した。</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。展覧会に関しての意見・要望は速やかに主催者に伝え、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>て年間目標値(1,350件)には遠く、323件にとどまったが、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引き続き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>													
(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</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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>	<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 colspan="4">労働関係法令を遵守した組織運営を行っている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	労働関係法令を遵守した組織運営を行っている。				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。			
A	B	C	D												
労働関係法令を遵守した組織運営を行っている。															
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>(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>		<p>A B C D</p>
	<p>▼ 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。</p> <p>▼ 開館から40年が経過しているため、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。使用頻度の高い展示壁面の痛みが激しいが、全面補修には莫大な経費がかかるため、休館期間を利用して展示室の壁面スチーム清掃ならびに穴埋め作業をスタッフ総動員で行った。併せて、展示台の補修および塗り替え作業を行った。</p> <p>▼ 安心して利用いただけるよう、休館後の施設再開時、まちづくりセンターを含む館内全域の除菌噴霧作業を実施した。</p> <p>▼ 感染症拡大防止対策として、非接触型体温計の早期確保ならびに来場者の検温実施、窓口や受付に飛沫防止シートの導入、マスク未着用来館者向け不織布マスクの配備を行った。</p> <p>▼ 昨年度末に実施したバリアフリー調査結果を受け、正面玄関前ロードヒーティングの修理ならびに車椅子対応スロープ案内表示の設置、トイレサインの追加、多目的トイレの手洗い場および水飲み場の車椅子対応改修を行った。</p> <p>▼ 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実施したほか、注意喚起の案内サイン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活動などにより、未然の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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p>	<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なった。</p> <p>感染症拡大防止対策を積極的に行い、施設利用者や来館者にも協力を呼びかけ、施設内での感染拡大を未然に防ぐことができた。</p> <p>車椅子の方が利用困難であった水飲み場等を改善し、全ての方が気軽に利用できる施設への改善を継続して実施できた。</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、事故を未然に防ぐよう努めた。</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>	<p>利用者に安全で快適な環境を提供するため、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。</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>
<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>▼ 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、札幌市へ報告の上、適宜修繕等により対応した。</p> <p>▼ 貸出備品に不具合箇所を認めた際には施設内で共有と適切に対処し、経年劣化した展示パネル及び展示台の修繕や、札幌市による一部更新を行った。</p> <p>▼ 各種展覧会実施に伴う壁面の穴や汚れの清掃と修繕を休館期間を利用し全貸室について行った。</p>	<p>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。</p> <p>休館期間で、普段できない箇所の清掃や修繕を行うことができた。</p>	

	<p>▼外構及び緑地については、快適な空間づくりのため、草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。</p> <p>▼雨天時や積雪時の展示室への雨漏りに係り札幌市と調整し、屋上での調査や雨漏り部分の補修など対策を行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼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、10月には市民ギャラリーでの火災を想定し避難訓練を行い災害時の行動・対応を確認した。更に、防災設備委託業者による施設内に設置している各種防災設備の使用方法や機能の確認を行い、防災意識を高めた。</p> <p>▼職員が防災士の免許を取得。2月には常駐スタッフと東まちづくりセンターを含め、地震を想定した訓練を行い、防災士目線から対処や行動、危険箇所や避難場所の指導、確認を行った。</p> <p>▼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た。</p>	<p>火災等発生時や地震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。</p> <p>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、継続した訓練を行うことでスタッフ全員の防災意識を高められた。</p>									
(4)事業の計画・実施業務	<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 (新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止) ・七宝体験教室 (新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止) ・夏休みおえかきワークショップ (開催回数 2日間、総参加者数 154人) ・書っ！パフォーマンス ～大きな筆で字を書こう！ (開催日数 1日間、総参加者数 275人) ・冬休み出張教室 from 職人力展&おえかきワークショップ (開催日数 1日間、総参加者数 58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 8回、中止 2回、総入場者数 339人) ・チェンバロコンサート (新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止) ・カルチャーナイト2020 (オンライン開催に変更、動画再生回数 300回) ・ギャラリーコンサート (オンライン開催に変更、動画再生回数 549回) ・冬休み子ども映画会 (開催回数 1回、入場者数 22人) ・春休み子ども映画会 (開催回数 1回、入場者数 52人) ・東地区クリスマスコンサート《共催》 (新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止) 	<p>各種主催事業においては、新しい生活様式に基づき、身体的距離の確保、関係者・参加者全員のマスク着用、手指消毒など、感染症対策を徹底した上で慎重に実施した。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため見送らざるを得なかった催事が多い中でも、施設利用団体や市内高等学校等と連携して貴重な体験機会を設け、子どもから大人まで幅広い参加があり好評を博した。</p> <p>新たな試みとして、オンラインでの動画公開という手段を用いてカルチャーナイトならびにギャラリーコンサートを行い、市内のみならず広く情報発信することができた。</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の影響により、多くの事業を中止せざるを得ない状況下において、感染対策を徹底して開催したことや、オンライン開催などを柔軟に取り入れたことは評価できる。</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								

	<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"> ・手づくり作品市場 (新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止) ・第66回 高文連石狩支部美術・書道展《共催》 (新型コロナウイルス感染拡大防止のため美術展は中止、書道展開催回数 3日間、入場者数 608人) ・第64回 札幌市中学校美術・書道展《共催》 (新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止) ・教文13丁目笑劇一座 市民ギャラリー出張公演 (新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止) ・札幌圏大学生合同写真展 EX 17th (新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止) <p>▽ 芸術文化に関する相談業務</p> <p>該当なし</p>																																		
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="384 696 981 1043"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R1実績</th> <th>R2計画</th> <th>R2実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">展示室 (第1～5)</td> <td>件数(件)</td> <td>1,273</td> <td>/</td> <td>491</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>80.1</td> <td>85.0</td> <td>36.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">展示ホール (1・2) 予備 展示室</td> <td>件数(件)</td> <td>600</td> <td>/</td> <td>280</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>62.9</td> <td>/</td> <td>34.7</td> </tr> <tr> <td colspan="2">総入場者数(人)</td> <td>115,454</td> <td>135,000</td> <td>38,225</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 93件(うち新型コロナウイルスによるもの85件)、減免 33件、還付12件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 			R1実績	R2計画	R2実績	展示室 (第1～5)	件数(件)	1,273	/	491	稼働率(%)	80.1	85.0	36.5	展示ホール (1・2) 予備 展示室	件数(件)	600	/	280	稼働率(%)	62.9	/	34.7	総入場者数(人)		115,454	135,000	38,225	<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響で利用キャンセルが多く発生したことにより、利用率、入場者数が著しく減少した。利用団体には、出来得る限りの感染症対策を丁寧に説明し、互いに協力して遂行することで安心して利用し、来館者を迎え入れられるよう努めた。</p> <p>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。</p>	<table border="1" data-bbox="1246 663 1436 696"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、市からイベントの自粛要請が行われた期間が多く、また、いつ自粛要請が行われるかわからないことリスクなどからイベントの開催が減り、稼働率、入場者数ともに減少したことはやむを得ないと考えられる。</p> <p>空き情報の周知などの取組は評価できる。</p>	A	B	C	D
		R1実績	R2計画	R2実績																															
展示室 (第1～5)	件数(件)	1,273	/	491																															
	稼働率(%)	80.1	85.0	36.5																															
展示ホール (1・2) 予備 展示室	件数(件)	600	/	280																															
	稼働率(%)	62.9	/	34.7																															
総入場者数(人)		115,454	135,000	38,225																															
A	B	C	D																																

(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22,000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カ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等に掲載を依頼し、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>▼ ホームページに加えツイッター、フェイスブック、インスタグラムといったSNSも活用し、情報をリアルタイムで提供することで、幅広い客層の獲得を目指した。 ※ホームページアクセス数 R2:23,494件 (参考)R1:30,861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3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>感染症流行に伴い展覧会の中止や延期が多く、半年毎に発行しているリーフレットを3カ月毎発行とし、細かな変更に対応しつつ最新の情報発信に努めた。</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、地域へのPRを強化している点も評価できる。</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が、長期の臨時休館ならびに相次ぐ展覧会の中止で利用者は前年度比約1/5に落ち込んだ。 売上高1,143千円、利用者2,299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234千円</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13枚</p>	<p>高齢の利用者が多いことから、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たレストランが3月末をもって撤退することとなり、来館者サービスを低下させないよう速やかに新たな運業者の選定に努めた。 制度導入から7年目を迎えたゴミ袋の販売については、主だった展覧会が軒並み中止になった影響で例年の約1/10の販売にとどまったが、引き続き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浸透させるよう働きかけていく。</p>	<p>レストランは撤退に至ったものの、利用者への影響を最小限にするべく、運営事業者の選定を速やかに行っている。 また、水飲み場のバリアフリー改修やスロープのサインを増設した点も評価できる。 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>▼ 印刷物の作成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車いすに加え、シルバーカー(手押し車)を導入している。 また、一昨年に福祉施設に発注し実施したバリアフリー調査に基づき、ロードヒーティング修繕、車椅子で利用しやすいよう、多目的トイレ及び水飲み場のバリアフリー改修や正面玄関にスロープのサインなどを増設した。</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、障がい者が利用しやすいようバリアフリー改修を積極的に起こった。</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(令和2年4月～令和3年3月)</p> <p>来館者:1階ロビーに通年配置 回答者:30名</p> <p>主催者:直接配布 回答者:7団体</p> <p>主催事業参加者:直接配布または会場内に配置 回答者:286名</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>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、多くの主催事業が新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となり、アンケートの回答数が昨年度よりも大幅に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95.4%、職員の接遇も97.5%(「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1.5ポイント上がっている。(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に満たなかったものの、いただいた利用者の声に対しては、迅速な対応や、主催者との関係構築に努めており、その結果、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)

項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	95,240	86,640	▲ 8,600
指定管理業務収入	94,490	86,099	▲ 8,391
指定管理費	75,300	77,739	2,439
利用料金	19,000	7,443	▲ 11,557
その他	190	917	727
自主事業収入	750	541	▲ 209
支出	95,240	88,405	▲ 6,835
指定管理業務支出	94,490	87,864	▲ 6,626
自主事業支出	750	541	▲ 209
収入-支出	0	▲ 1,765	▲ 1,765
利益還元			0
法人税等			0
純利益	0	▲ 1,765	▲ 1,765

▽ 説明

コロナ禍により施設利用率が36.5%まで落ち込み、利用料金収益及び自主事業収入の大幅な減収となった。
 その他収入のうち832千円はコロナ感染防止対策として札幌市からの補填。

なお、来館者サービス及びバリアフリーの向上を目的に、正面入口のロードヒーティング、1階多目的トイレ及び1階、2階水飲み場の改修や、貸出用長機の修繕などを行い、資産増加分の200千円を札幌市に帰属している。

収入は新型コロナウイルスによる貸出施設の著しいキャンセルを受け、利用料金収入は▲11,557千円の減収。その他収入は札幌市からコロナ対策費の補填により727千円の増。自主事業(レストラン事業)収入もコロナウイルスを起因した店舗休業、自粛による減収となった。

支出は、施設利用のキャンセルを起因した利用率の低下に伴い、光熱水費3,997千円の減少を筆頭に他支出も抑えられた。

A B C D

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用料金収入が激減しているものの、光熱水費を抑えたことなどにより、収支への影響を最小限にしている。
 また、バリアフリー対応で水飲み場の改修を行うなど市の施策に寄与している。
 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。

<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>新型コロナウイルス感染症を起因し、施設利用率が36.5%まで低下。レストラン事業者が撤退するなど、異例の年度となった。</p> <p>施設休館後の再開に当たっては、館内全貸出施設の空間除菌及び備品類の除菌作業を実施したほか、施設の空室を利用した整備を進め、施設利用者及び来館者が再開した当施設を安心安全に利用できるよう努めた。</p> <p>貸出施設の感染症対策については札幌市、施設利用者からの協力を得て各種展覧会を開催し、市民へ作品発表・鑑賞の場を提供した。</p> <p>特に高齢化した利用者団体に対し、展覧会の開催、札幌市文化芸術活動再開支援事業の申請手続き及び施設利用のキャンセルなどのサポートを積極的に行うなど、継続したコミュニケーションを図り、次年度(令和3年度)の利用申込へと繋げることができた。</p> <p>主催事業についても万全の感染症対策を講じ、休館などによる中止事業を除きオンライン開催を併用して実施。概ね肯定的な意見をいただいている。</p>	<p>施設の利用、貸出については、引き続き万全の感染症対策を講じて施設利用者が安心安全に利用できるよう、札幌市と協力して取り組む。また、施設利用団体と協力して展覧会を開催し、安心安全に来館者を迎えられるよう、培ってきたコミュニケーション力を以って継続した対応を行う。</p> <p>施設維持管理については、日々の点検を積み重ね、施設利用者の安全を第一に考え、令和4年度に控えた施設改修工事休館に伴い札幌市と協議、連携を図りながら施設の的確な状況把握に努め、利用者サービスの低下を抑える。また、複合施設であることを十分に意識し、札幌市と連携して地域及び住民と十分協議のうえ、施設の管理運営を堅実にやっていく。</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けるよう取り組むとともに、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>新型コロナウイルス感染拡大の影響により、施設の利用件数や入館者数は激減したものの、全体的には本市の要求水準を満たしており、感染対策も含め、適切な運営が行われている。</p> <p>主催事業では、オンライン開催を併用することで、コロナ禍でも継続して芸術文化に触れる機会を継続して提供している。</p> <p>貸館事業については、一斉受付の手法見直しにより接触機会を低減しながら、団体間の調整も継続しており、更に、臨時的な事業である札幌市文化芸術活動再開支援事業の申請手続きのサポートを行っている。</p> <p>収支については、利用料金収入の減少分が光熱水費を抑えることで純利益のマイナスが最小限に抑えられて</p>	<p>主催事業では、今後も感染対策が必須と考えられることから、事業の実施手法や感染拡大時の代替手段などを工夫しつつ、利用団体や地域と連携して、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>施設管理については、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とともに、令和4年11月からの特定天井に係る改修工事に向けて、利用団体への周知、関係者との調整を適切に行うこと。</p>

利用者アンケートの結果

来館者アンケート

実施方法	期間: 令和2年4月1日～令和3年3月31日 市民ギャラリー1階ロビーにアンケート用紙と回収箱を設置 30名から回答 ※ひとつの項目について複数回答している場合あり	
結果概要	来館の目的	展覧会の観覧 25名 / 展覧会主催者・スタッフ 2名 / その他(美術映画会 等) 5名
	展示の情報源	ホームページ 3名 / ギャラリー発行の広告物 6名 / 新聞・テレビ 12名 / 展覧会主催者 5名 / その他(学内メール、美術映画会、お昼の上映会、通りすがり等) 8名
	館内の清潔感・雰囲気	とても良い 19名 / 良い 9名 / 普通 3名 / あまり良くない 0名 / 良くない 0名
	施設・敷地内の表示やサインのわかりやすさ	とても良い 13名 / 良い 10名 / 普通 7名 / あまり良くない 0名 / 良くない 0名
	職員の対応	とても良い 12名 / 良い 11名 / 普通 4名 / あまり良くない 0名 / 良くない 0名
	施設の設備・備品やサービス	とても良い 11名 / 良い 13名 / 普通 3名 / あまり良くない 1名 / 良くない 0名
	利用頻度	初めて 5名 / 年に2～3度位 14名 / 月に1度位 2名 / 週に1度位 3名 / その他(年に1回、イベントごとに 等) 4名
	住まい	市内 23名 / 道内 5名 / 道外 0名
	年齢	10代以下 1名 / 10代 3名 / 20代 3名 / 30代 0名 / 40代 3名 / 50代 3名 / 60代 5名 / 70代 6名 / 80歳以上 4名
	性別	男 13名 女 15名
利用者からの意見・要望とその対応(抜粋)	<ul style="list-style-type: none"> 自分が最高賞とったのでできて楽しかった 書道や絵画などの作品を色々見て、素晴らしかったです。また、利用しますので、今後ともよろしくお願い致します。本日はありがとうございました。 コンサートが聴けなくて残念です 作品が見やすいし駅から近くてありがたい。noI-hey展とてもよかった。見ごたえがあった コロナ禍以来初めての来館 又、是非興味のある物ありましたら来たいです 写真道展を見に来たのですが、解説の人+生徒たちがびっしりいてあまりの「密」に全部見るのを諦めました 頑張ってください 建物に重み、落ち着きがなく残念(金属、ガラス、プラスチック等々) 館内の状況、開館日であっても常に部屋のシャッターやドア等を開けてこのギャラリーがいつも待っていることを感じられるようになる素晴らしと思います 衛生的なことふまえてトイレに紙ナフキン(ペーパータオル)などを置いてほしい 2階篆刻コーナーに所要所休憩椅子(一人掛け)があればよい。体調すぐれない人たちのために <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ペーパータオルについては、現在感染症の対策で館内のゴミ箱を撤去しているため設置は難しい。 展覧会には入場制限を設けており、来館者1名につき4.0㎡以上の空間(現在は2.25㎡へ緩和)ができるよう計算し設定している。 一人掛けの椅子ではないが、館内各所にベンチを設置している。現在は感染症の影響もあり席数を減らしているため休憩コーナーなども活用いただきたい。 主なご意見、ご指摘については、施設運営協議会や館内ネットワークシステムなどで報告・検討し対応している。 施設設備に関するご意見については、設備及び清掃スタッフ等と即時対応している。 お褒めの言葉にも満足することなく、さらに安心・安全で快適な環境を提供できるよう、職員一同日常より意識付けしている。 	

利用者アンケートの結果

主催者アンケート

実施方法	期間: 令和2年4月1日～令和3年3月31日 令和2年度の利用団体(主催事業除く)一団体につき1枚配布 48団体のうち7団体から回答(未回答あり)	
結果概要	利用の決め手	ホームページ 2名/ 継続的に利用 4名 /知人の勧め 0名/その他 0名
	受付や料金支払の利便性	とても良い 3名 /良い 2名/普通 1名/あまり良くない 0名/良くない 0名
	館内の清潔感・雰囲気	とても良い 5名 /良い 0名/普通 1名/あまり良くない 0名/良くない 0名
	施設・敷地内の表示やサインのわかりやすさ	とても良い 3名 /良い 2名/普通 0名/あまり良くない 1名/良くない 0名
	職員の対応	とても良い 6名 /良い 1名/普通 0名/あまり良くない 0名/良くない 0名
	施設の設備・備品やサービス	とても良い 4名 /良い 1名/普通 1名/あまり良くない 0名/良くない 0名
利用者からの意見・要望とその対応(抜粋)	<ul style="list-style-type: none"> ・今年も大変お世話になりました。来年もどうぞよろしくお願いいたします。 ・ガラスケースがもう少し欲しい ・展示室の名前が第6展示室の方が良いと思いました。スポットライトがあると水引の作品がキラキラしてより素敵に見えたのに…。 ・展示室の場所がわからなかったと何人もの方に言われました。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品については使用頻度が少ないものの為、購入については要検討。 ・予備展示室については、貸出の際に来館者の誘導面についての説明を行っているが、上手くお伝えができなかったため改善していく。 また、予備展示室での催事がある場合は館内標記を通常よりも増やし対応しているが、よりわかりやすくするための工夫を行う。 ・お褒めの言葉にも満足することなく、さらに安心・安全で快適な環境を提供できるよう、職員一同日常より意識付けしている。 	

利用者アンケートの結果

美術映画会アンケート

期間	通年(全10回)※感染症の為5月、6月は中止とした	
実施方法	「美術映画会」入場者にアンケート用紙を配布 来場者計340名のうち222名から回答	
結果概要	性別	男 66名 女 85名
	年齢	10代 1名/20代 1名/30代 0名/40代 4名/50代 14名/60代 43名/ 70代 119名 / 80代以上 37名
	住まい	中央区 73名 / 北区 9名 / 東区 25名 / 白石区 17名 / 厚別区 26名 / 豊平区 30名 / 清田区 0名 / 南区 10名 / 西区 15名 / 手稲区 14名 / 市外 1名
	知ったきっかけ	美術映画会のチラシ 65名 / 展示会のご案内(市民ギャラリー発行) 46名 / 広報さつぽろ 23名 / 前回の美術映画会に参加して 35名 / 市民ギャラリーブログ 5名 / Twitter 0名 / facebook 0名 / 新聞 61名 / その他 24名(友人から、当日知った、まんまる新聞、オントナ、大通情報コーナー、ふりっばーなど)
	交通手段	徒歩 86名 / 自転車 8名 / 地下鉄 109名 / バス 39名 / JR 14名 / 自家用車 11名 / 市電 5名 / その他 2名
	来場回数	初めて 72名 / 年1回 9名 / 年2回 24名 / 年3回 28名 / 年4回 5名 / 年5回 13名 / 年6回以上 8名 / 毎回 59名
	上映時間	長い 5名 / ちょうどよい 186名 / 短い 6名
	今後上映してほしい映画の内容	各地美術館、印象派、西洋絵画(近代)、美術作品とその作者について、日本の画家の映画、ヨーロッパの画家ゴッホ、北海道出身の芸術家について、現代美術、仏像、従来通り、バンクシー、浮世絵、オペラ、歌舞伎など
	その他の催事への興味(※1)	興味がある 122名 / ややそう思う 57名 / 何とも言えない 23名 / そうでもない 6名 / 興味ない 2名
	職員の対応	とても良い 93名 / 良い 94名 / 普通 31名 / あまり良くない 1名 / 良くない 0名
施設の設備・備品やサービス	とても良い 57名 / 良い 95名 / 普通 63名 / あまり良くない 1名 / 良くない 1名	
意見・要望とその対応(抜粋)	<ul style="list-style-type: none"> ・写生から出発した円山応挙の絵画の素晴らしさを再確認しました。 ・日本美術に対する理解、興味、関心の糸口になればと思い参加させていただきました。大変参考になりました。 ・普段触れることのない世界にふれることができ、良かったと思います。日本画もいいものですね。 ・北斎と広重の絵の違いに興味があり楽しみに来た ・いつも漠然と見ていた風景などで説明を聞いてよかったです ・歴史背景や新しい知見を得て大変学び多かった ・横山大観の絵が時代を反映しているという吉田の言葉に重みを感じた。 ・横山大観、非常にメジャーな大家であり誰もが知っている。特に富士山、桜楓(紅葉)近代美術館にて展示(日本の美)見れたことでもありますので復習の意味でも大変参考となった。戦争をまたぐ画集には程々意見もあるがそれは各自の感想に任せようと思います。 ・毎回参加したい。 ・昔見たことのあるNHKのテレビ番組で、画質は悪いが良かったです。 ・コロナのせいでしょう、縦間隔が広く見やすかったです。以前は前席の頭(男性)が目前で疲れましたから。 ・日本画家の写実の確かさを生命力あふれる探幽の人物は興味深かったです。 ・紅白梅園について学者、研究者の所説がありどれが本当かと想像するのが面白いですね。 ・あらためて尾形光琳さんの絵にふれさせていただきました。 ・新日曜美術館TVをいつも楽しみに観ています。ありがとうございます。 ・与謝蕪村の実像を知る事ができた ・無料でこのような企画をしていただきありがとうございます。次回も楽しみにしています。 ・テレビでよく古どうの物を見て伊藤若冲という人の人生観を見てとてもよかったです。 ・解説もわかり易く、多くの作品を目にして大変おもしろかった。 ・とても勉強になり素晴らしいです。無料で観せて頂いてありがとうございます。感謝です。 <ul style="list-style-type: none"> ・音がかもって聞き取りにくい。音楽が解説の邪魔になった ・少し寒かった！本日はありがとうございます ・出れば曜日(木)と決めていただきたい ・画面が明るすぎ ・会場とても寒かった。 ・もっとソーシャルディスタンスを取ってほしかった。人数が多かったら2回上映すればいいと思います(これはやっていただきたい、午前と午後とかにしたらよい) <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催日時については、展示室の貸出状況を見て決定しているため曜日を固定することは難しい。 ・椅子の連結については消防法上定められており、バラバラに置くことはできないことから、ご理解いただくよう呼びかけている。 ・映像の画質については、開催前に大きさや色の見え方を調節してはいるがディスクの内容によっては映像の暗さが違うためどうしても見えづらくなることもある。 ・室温に関しては設備担当と連携し来館者が快適に鑑賞できるよう調節に努める。 ・音については、上映前に必ず試写を行い、大きすぎず小さすぎず、後方の席でも問題なく聴こえるよう調整している。使用するディスクによっては聞こえにくい可能性がある。 	

利用者アンケートの結果

夏休み！おえかきワークショップ

開催日	令和2年8月15日(土)～16日(日)	
実施方法	参加者にアンケート用紙を配布 参加者201名のうち47名から回答 ※ひとつの項目について複数回答している場合あり	
結果概要	知ったきっかけ	チラシ 14名／ポスター 3名／展覧会のご案内 0名／ともだちにきて 2名／市民ギャラリーHP(ブログ、ツイッター、フェイスブック) 1名／ 学校や保育園でもらったチラシ 30名 ／新聞・テレビ 4名／その他 0名
	満足度	楽しかった 42名 ／まあまあ楽しかった 5名／あまりよくなかった 1名／楽しくなかった 0名
	他の催事への興味	来てみたい 38名 ／ちょっとそうおもう 5名／どっちでもいい 2名／それほどでもない 1名／きたくない 0名
	性別	男 10名／ 女 36名
	年齢	0～3歳 2名／4～5歳 7名／ 小学生(1～3年生) 29名 ／小学生(4～6) 11名／中学生 0名／高校生 0名／18歳以上 2名
	お住まい	中央区 28名 ／北区 0名／東区 3名／白石区 2名／厚別区 4名／豊平区 5名 清田区 0名／南区 1名／西区 1名／手稲区 0名／市外 2名(夕張)
	交通手段	徒歩 20名／ 地下鉄 8名 ／バス 2名／JR 0名／電車 0名／ 自家用車 12名／自転車 5名／その他 1名
	体験料について	高い 3名／ ちょうどよい 43名 ／安い 1名
	職員の対応	満足 27名 ／良い 17名／普通 3名／やや物足りない 0名／不満 0名
	施設の設備・備品やサービス	満足 22名 ／良い 17名／普通 5名／やや物足りない 3名／不満 0名
意見・要望とその対応(抜粋)	<ul style="list-style-type: none"> ・とても楽しかったです。(大人も楽しかったです)、いろんな小イベントが楽しかったです ・初めて来ました。ロビーのアニメーションも良かったです。 ・ちょっと楽しかった ・また、来たいです ・絵が下手だけどものすごく楽しかった ・またやりたい ・とてもいろんな絵がかけて楽しかったです ・楽しく過ごせました。音楽などがかかっていると良かったかもしれません ・楽しかったです。一番楽しかったことはかばん作りです ・缶バッジとかバッグをつくれてうれしかった ・自分の好きな絵をバッグにできて楽しかった ・子どもが簡単にできておえかきに関連した別の楽しいイベントもあってとても楽しめました <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの方がテーブルを回ってアドバイスをしてくれるともっと良かった ・見本がもう少しあると良いと思います ・幼児には難しい内容でした <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染症の対応もあり、あまり来館者との意思疎通を行うことができなかった。 見本をより増やし、対面での説明を最小限に行いつつ来館者が作成しやすい環境を整えていきたい。 	

利用者アンケートの結果

冬休みおえかきワークショップ

開催日	令和3年1月12日(金)	
実施方法	参加者にアンケート用紙を配布 参加者58名のうち3名から回答 ※ひとつの項目について複数回答している場合あり	
結果概要	性別	男 0名 女 3名
	年齢	0～3歳 0名／4～6歳 1名／ 小学生(1～3年生) 2名 ／小学生(4～6年生) 0名／中学生 0名 高校生 0名／18歳以上 0名
	住まい	中央区 2名 ／北区 0名／東区 0名／白石区 0名／厚別区 0名／豊平区 0名／清田区 0名／ 南区 0名／西区 0名／手稲区 1名／市外 0名
	交通手段	徒歩 2名 ／地下鉄 0名／バス 0名／JR 0名／電車 0名／自家用車 1名／自転車 0名／その他 0名
	知ったきっかけ	チラシ 0名／ポスター 0名／子どもの学びガイド 0名／展覧会のご案内 0名／札幌市からのお知らせ 0 名／ともだちにきて 0名／市民ギャラリーのHPなど 0名／ 学校や保育園でもらったチラシ 2名 ／ 新聞、テレビ 1名／その他 0名
	内容の満足度	よかった、楽しかった 2名 ／まあまあよかった 1名／あまりよくなかった 0名／よくなかった、楽しくなかった 0名
	他のイベントにもきたいか	きてみたい 3名 ／ちょっとそうおもう 0名／わからない 0名／それほどでもない 0名／もうきたくない 0名
	他のイベント・展覧会 にも行ってみたいか	そうおもう 1名 ／ ちょっとそうおもう 1名 ／わからない 0名／そうでもない 0名／きょうみがない 1名
	体験料について	高い 0名／ ちょうどよい 3名 ／安い 0名
	職員の対応	満足 3名 ／良い 0名／普通 0名／やや物足りない 0名／不満 0名
施設の設備・備品や サービス	満足 3名 ／良い 0名／普通 0名／やや物足りない 0名／不満 0名	
意見・要望 とその対応 (抜粋)		

利用者アンケートの結果

冬休み子ども映画会

開催日	令和3年1月16日(日)	
実施方法	入場者1組につき1枚以上アンケート用紙を配布 来場者22名のうち5名から回答 ※ひとつの項目について複数回答している場合あり	
結果概要	性別	男 0名 女 5名
	年齢	0～5才 2名 ／ 低学年 2名 ／高学年 0名／中高生 0名／大人 1名
	住まい	中央区 2名 ／北区 0名／東区 0名／ 白石区 2名 ／厚別区 0名／豊平区 1名／清田区 0名／南区 0名／西区 0名／手稲区 0名／市外 0名
	来館手段	徒歩 4名 ／地下鉄 1名／バス 0名／JR 0名／市電 0名／自家用車 0名／その他 0名
	知ったきっかけ	チラシ・ポスター 4名 ／新聞・フリーペーパー 1名／インターネット 0名／友達・知り合い 0名／その他 0名
	満足度	とてもよい 3名 ／よい 1名／ふつう 0名／あまりよくない 0名／よくない 0名
	職員の対応	とてもよい 3名 ／よい 1名／ふつう 0名／あまりよくない 0名／よくない 0名
	施設の満足度	とてもよい 3名 ／よい 1名／ふつう 0名／あまりよくない 0名／よくない 0名
	他の催事への興味	興味がある 3名 ／ややそう思う 1名／どちらでもない 0名／そうでもない 0名／興味がない 0名
	今後上映してほしい映画の内容	工作(段ボールを使った)、アナと雪の女王、三年峠
意見・要望とその対応(抜粋)	<p>・おもしろかった</p> <p>・家でも何度も観ており、本を買うほど娘のお気に入り作品の一つです！大画面で観たいと参加。ウエンディになれたらいいな</p> <p>・おもしろかったです。始まる前、職員の方がみんなにやさしく声をかけてくれて嬉しかったです。パンビもぜひ来たいです。次はシンデレラもみたいです</p> <p>・長かったけどおもしろかった</p> <p>【対応】</p> <p>・お褒めの言葉にも満足することなく、さらに安心・安全で快適な環境を提供できるよう、職員一同日常より意識付けしている。</p>	

利用者アンケートの結果

春休み子ども映画会

開催日	令和3年3月28日(日)	
実施方法	入場者1組につき1枚以上アンケート用紙を配布 来場者52名のうち9名から回答 ※ひとつの項目について複数回答している場合あり	
結果概要	性別	男 4名 女 5名
	年齢	0~5才 7名 / 低学年 2名 / 高学年 0名 / 中高生 0名 / 大人 0名
	住まい	中央区 6名 / 北区 0名 / 東区 0名 / 白石区 0名 / 厚別区 1名 / 豊平区 1名 / 清田区 1名 / 南区 0名 / 西区 0名 / 手稲区 0名 / 市外 0名
	来館手段	徒歩 2名 / 地下鉄 1名 / バス 0名 / JR 0名 / 市電 0名 / 自家用車 3名 / その他 2名
	知ったきっかけ	チラシ・ポスター 3名 / 新聞・フリーペーパー 4名 / インターネット 1名 / 友達・知り合い 0名 / その他 0名
	満足度	とてもよい 3名 / よい 3名 / ふつう 1名 / あまりよくない 1名 / よくない 0名
	職員の対応	とてもよい 4名 / よい 5名 / ふつう 0名 / あまりよくない 0名 / よくない 0名
	施設の満足度	とてもよい 3名 / よい 6名 / ふつう 0名 / あまりよくない 0名 / よくない 0名
	他の催事への興味	興味がある 1名 / ややそう思う 3名 / どちらでもない 5名 / そうでもない 0名 / 興味がない 0名
	今後上映してほしい映画の内容	ディズニープリンセスのお話、トイ・ストーリー、すみっこぐらし、ピノキオ、プーさん、白雪姫、プリキュアの映画
意見・要望とその対応(抜粋)	<p>・子どもには少し難しかったようで途中で飽きてしまったもっと明るいストーリーのものが見たかった とても素敵な内容で親子で一緒に楽しむことが出来ました。ぜひまた来たいです。</p> <p>・映画は少し難しかったけど、楽しかった ・今日はとても楽しかったです。イベントが少ないので嬉しいです。子供向けのダンスや体操体験音楽教室の体験もできたらうれしいです。</p> <p>【対応】 ・上映内容については要検討を行う。 ・お褒めの言葉にも満足することなく、さらに安心・安全で快適な環境を提供できるよう、職員一同日常より意識付けしている。</p>	