

## 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3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	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を策定することができた。	<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、日程調整等、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	A	B	C	D
A	B	C	D				

## ▽ 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。

▼ 一斉受付においては、引き続き感染症拡大防止対策のために、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ているが、並行して、従前とおり来館により申込を希望される方に向けて、会場も準備し感染症対策を施した上で受付対応を行った。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。

## ▽ 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。また東まちづくりセンター(9月末に移転)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(9月末に移転)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化したほか、トイレなど衛生設備水栓の節水化も完了している。年度によって各種条件が異なり一概に比較できるものではないが、光熱水使用料については、令和3年度は前年度と比べて展示室の利用率が36.5%から72.8%に回復したことにより、結果的に8~14%の増加となった。また、電気については、札幌市環境局から支給されたデマンド監視装置及び当館中央監視装置も活用し、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、例年になく大雪の影響下であって、契約電力の削減(165kw→164kw)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、R3.1に省エネルギーセンターによる省エネ診断を受け、以降も職員の省エネ意識の改革に努めている。

ホームページで空室状況を公開するなど、随時申込に必要な情報を提供している。

また、一斉受付においては申込方法の緩和措置を継続しているが、一貫して平等・公正に実施した。利用希望が重複した場合においても調整を図るなどの対応を行い、申込みいただいた全ての団体が展覧会を開催することができた。

H26年度の施設設備改修工事によって改善された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の確保を優先しつつ、各設備の稼働等について更に精査することで、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、前年度に比べて施設利用者が増加したことと例年になく大雪の影響により、増加した。

東まちづくりセンター移転後も廃油回収、砂まき事業を継承して実施することにより、地域に貢献できた。

に9 官理理当が行われている。

▽ 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)

▼ 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。

適切な職員配置により、職員と館内スタッフが活発に双方向コミュニケーションを取ることが可能にし、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、情報共有体制を強化している。

▼ 下記の各種研修会に参加及び資格取得をした。

- ・11月 救命講習会(1名)
- ・11月 高所作業車運転特別教育(1名)
- ・11月 電子帳簿保存法オンラインセミナー(1名)
- ・12月 環境マネジメント研修(1名)
- ・2～3月 管理職マネジメント研修  
(個人情報保護・情報セキュリティ・SNSのリスクを知る)  
(オンライン参加:1名)
- ・3月 コンプライアンス研修  
(個人情報の扱いなど情報セキュリティを含む)  
(オンライン参加:1名)

各研修会等への積極的な参加や、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するとともに、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PCネットワーク化を図ることにより、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。

▼財団の福利厚生を活用し、インフルエンザ予防接種と、コロナワクチン接種については職域接種を活用するなど、少人数職場ゆへ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。

▼業務に継続性を持たせることにより、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、施設を適切に維持管理できた。

▽ 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3日 ※書面開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民ギャラリーの概要と利用状況</li> <li>・4月から5月までの施設利用状況報告</li> <li>・令和3年度事業計画説明</li> <li>・利用促進の取組み</li> <li>・4月から6月までの主催事業報告</li> <li>・4月から6月までのアンケート調査報告</li> <li>・令和3年度札幌市文化芸術活動再開支援事業について</li> <li>・5月1日より館内カフェ新装開店</li> </ul>
第2回 9月28日 ※書面開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4月から8月までの施設利用状況報告</li> <li>・7月から9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>・カタチがテーマの絵画公募展「〇展」開催</li> <li>・東まちづくりセンター統合・移転について</li> <li>・荷解室に落下防止柵設置</li> <li>・《地域貢献》中央小学校 施設見学受入</li> <li>・《地域貢献》中央中学校 施設見学延期</li> </ul>
第3回 12月17日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・9月から11月までの施設利用状況報告</li> <li>・10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25日 ※書面開催	<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>・3月31日付で館長退任</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、外部委員やアドバイザーから利用者又は地域住民としての問題提起や提案を受けるなど、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することで、今後の地域一帯の活性化や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、緊急事態宣言ならびにまん延防止等重点措置を受けて、第1回目、2回目及び4回目は書面開催とした。第3回目は唯一、顔を合わせての貴重な意見交換ができた。

▽ 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かつ迅速に対処した。

▼ 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。

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。

なお、令和3年度は、窓口対応においてもアンケートにおいても、大きな苦情はいただいていない。

▽ 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)

▼ 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。

- ・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

▼ 各セクションの迅速な情報共有と意見交換のため、CS会議に代わり、グループウェアツールを活用し、随時PCで情報共有した。

▼ 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。

▼ 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。

▼ 主催事業の入場者及び参加者については広く声掛けを行い、アンケート記入を促した。

▼ アンケート結果は、取りまとめて分析・考察し、可能な限り迅速的確に対応し、改善に努めた。展覧会に関する意見・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。

(別紙参照)

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適正化や効率化を実現し、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。

日々行っているアンケート調査の回収数は、昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止対策による主催事業や各展覧会の相次ぐ中止の影響を受け、年間目標値(1,350件)には遠く、510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。

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。

主催事業のアンケートは回収率が高く、より具体的な意見や感想を得ることができた。

(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)	<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、一般事業主行動計画(次世代育成支援、女性活躍推進法)を現在遂行中である。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
	A		B	C	D		
<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を使って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て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、仕事以外の事柄も含めた個別相談に応じる体制を採っている。また、各種ハラスメント対応のため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>▼ 労災事故(1件)は、出勤時に単独で発生したもので、財団総務課を通じて処理し完結済み。</p>	<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>						

(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
	<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や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、昨年度に引き続き、利用の空きを縫ってスタッフで残置ピン抜きおよび穴埋め作業を行った。また、雨漏りが発生していた第4展示室の天井裏について漏水箇所の部分補修を行った。</p> <p>▼ 感染症拡大防止対策として、昨年度に引き続き非接触型体温計の貸出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設置、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>▼ トラックヤードの転落事故防止対策として、プラットホームに安全柵を設置した。</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、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た。</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。(保険に係る事故は0件)</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>以前にトラックヤードで転落事故が発生したことがあるため、再発防止策として取り外しのできる安全柵を設置し、搬出入時の利便性を損なうことなく事故を防止することができた。</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時対応も強化し、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>

▽ 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、札幌市へ報告の上、適宜修繕等により対応した。

▼貸出備品に不具合箇所を認めた際には施設内で共有した上で適切に対処し、経年劣化した展示パネルの補修や、札幌市による一部更新を行った。

▼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、利用者への影響を最小限に留めるなどの対策を行った。

▼外構及び緑地については、快適な空間づくりのため、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た。また札幌市と協議し、R3.10にエントランス床タイル補修(一部)、R3.11に屋外ベンチ(正面玄関)修繕を行い、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。

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。

▽ 防災

▼危機管理マニュアルの整備を行い、警備、清掃、設備、レストランの各業者スタッフや、同じ建物内で業務を行っている「東まちづくりセンター(9月末に移転)」の職員に配布、周知を行った。10月、翌年3月の2回、市民ギャラリーでの火災を想定し、避難訓練を行った。また、防火設備委託業者が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。

▼札幌防火管理者協会が主催する救命講習会に参加した。また、コロナ禍により防火管理者セミナーが対面式からオンライン形式となり、消防訓練用DVDや火災事例集が配布され、容易に反復訓練できる体制となった。

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。

また、反復訓練ができる体制となったことにより、利用者の安全を確保するための継続した訓練ができるようになり、スタッフ全員の防災意識が高まった。

(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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▽ 芸術文化に関する学習機会の提供業務               <ul style="list-style-type: none"> <li>・陶芸体験教室 (開催回数 3回、総参加者数 57人)</li> <li>・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)</li> <li>・夏休みおえかきワークショップ (開催日数 1日間、総参加者数 72人)</li> <li>・「冬休み出張教室 from 職人力展」&amp;おえかきワークショップ (開催日数 1日間、総参加者数143人)</li> </ul> </li> <li>▽ 芸術文化に関する情報収集及び提供業務               <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民ギャラリー美術映画会 (開催回数 10回、中止1回、総入場者数 456人)</li> <li>・カルチャーナイト2021～地下迷宮からの招待状～ (オンライン開催に変更、動画再生回数 188回)</li> <li>・市民ギャラリーウインターコンサート (開催回数 1回、入場者数 195人)</li> <li>・冬休み子ども映画会 (開催回数 1回、入場者数 54人)</li> <li>・春の子ども映画会 (開催回数 1回、入場者数 57人)</li> <li>・中央区東地区連合町内会コンサート《共催》 (開催回数 1回、入場者数 82人)</li> </ul> </li> <li>▽ 芸術文化に関する市民の自主活動及び交流の支援業務               <ul style="list-style-type: none"> <li>・手づくり作品市場 (開催回数 1日間、総入場者数 221人)</li> <li>・教文13丁目笑劇一座 出張公演 (新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止)</li> <li>・カタチがテーマの絵画公募展「〇展」 (施設展示: 開催日数 4日間、入場者数 245人) (Web公開: 動画再生回数 212回)</li> <li>・第67回 高文連石狩支部美術・書道展《共催》 (美術展開催日数 3日間、入場者数 1,016人) (書道展開催日数 3日間、入場者数 478人)</li> <li>・第64回 札幌市中学校美術・書道展《共催》 (開催回数 5日間、入場者数 4,134人)</li> <li>・札幌圏大学生合同写真展 EX《共催》 (新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止)</li> </ul> </li> <li>▽ 芸術文化に関する相談業務 該当なし</li> </ul>	<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い催事が多かった中でも、施設利用団体や市内専門団体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るなど好評を博した。</p> <p>昨年度導入したオンラインでの動画公開という手法を引き続き用いて、カルチャーナイトに参加した。また、市民ギャラリー40周年記念事業として、初の画像応募による絵画公募展「〇展」を行い、市内のみならず広く情報発信するとともに、自宅からリモートでもイベントに参加することを可能にした。</p>	<p>前年度に引き続きコロナ禍の影響を受けながらも、感染対策を徹底してイベントの開催を継続し、幅広い年齢層を対象に体験機会を提供している。また、一部にオンラインを活用するなど柔軟な対応をしていることは評価できる。</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>

(5)施設利用に関する業務		▽ 利用件数等				A	B	C	D	
			R2実績	R3計画	R3実績					
展示室 (第1～5)	件数(件)	491	1,300	1,147	<p>昨年度に比べ稼働率は増加したが、新型コロナウイルス感染症が未だ終息していない影響もあり、利用率、入場者数の十分な回復には至っていない。利用団体には、でき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、利用団体に対して、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> <p>さらに、「札幌市文化芸術活動再開支援事業」の利用を積極的に案内することで、利用団体が展覧会継続に向けて意欲的になるよう努めた。</p>	<p>利用件数等について、前年度よりも回復傾向ではあるものの、依然としてコロナ禍の影響を受けており、例年と比較して低調であるが、空き状況の共有等、積極的な営業を行っており、利用件数増に向けた努力が認められる。</p> <p>以上のことから、利用実績については、指定管理者が相当努力しても達成できなかったものと認められる。</p>				
	稼働率(%)	36.5	85.0	72.8						
展示ホール (1・2) 予備 展示室	件数(件)	280	600	524						
	稼働率(%)	34.7	63.0	55.4						
総入場者数(人)		38,225	135,000	81,822						
▽ 不承認 0件、 取消し 30件(うち新型コロナウイルスによるもの27件)、 減免 46件、 還付 3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、空き状況の周知等即時性のある情報の拡散に努めた。										
▼ 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維持を図った。										
▼ 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、館内をはじめ市内公共施設、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したほか、近隣のまちづくりセンター3カ所(9月末で2カ所に統合)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>▼ 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て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>▼ 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、催事によっては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 R3:40,508件 (参考)R2:23,494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4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いることから、札幌市交通局に許可を取り、地下鉄バスセンター前駅9番出口に案内板を設置した。</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発生しているため、通常は半年毎に発行しているリーフレットを3か月毎の発行とし、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>ホームページアクセス件数が例年よりも高い数値となっており、注目を集めていることがわかる。様々な広報媒体を活用した事業PRに努めており、リーフレットの発行頻度を多くしている点や、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

▽ 自主事業		A B C D
<p>▼ レストラン事業 5月から新体制、新しい店に代わり、素材や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のスタッフに弁当を提供したほか、ギャラリー主催事業の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。来館者アンケート等で指摘のあった改善点や問題点等については随時情報共有し、運営に反映させた。 売上高3,470千円、利用件数2,781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238千円</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、および運営コストの削減のため、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 151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月末をもって撤退したが、来館者サービスを低下させないよう速やかに新たな運営業者の選定に努めた。 制度導入から8年目を迎えたゴミ袋の販売については、中止となる展覧会が減ってきたこともあり、前年度比約12倍と、例年並みの販売数に回復した。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>レストランの撤退後、速やかに運営業者を選定し、5月から営業を再開できたことは、来館者の利便性維持の観点から評価できる。 また、利用者のゴミ持ち帰りを依頼することによる運営コスト削減、及び環境問題に対する意識向上を図っている点も評価できる。 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>
<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を取扱う「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、専用駐車場の利用に配慮しているほか、高齢者が館内で使用できる車いすや、シルバーカー（手押し車）の貸出を行っている。 また、車椅子で利用しやすいよう、多目的トイレ及び水飲み場はバリアフリーに対応しており、正面玄関にスロープのサインを設置している。</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市内の企業に発注し、市内企業等の活用にも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対応している。</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	通年(令和3年4月～令和4年3月) 来館者:1階ロビーに通年配置 回答者:48名  主催者:直接配布 回答者:20団体  主催事業参加者:直接配布または会場内に配置 回答者:442名	新型コロナウイルス感染拡大の影響で休館や事業の中止が続いたためにアンケートの回収数は減少したが、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。				
結果概要	施設に対する総合的な満足度は94.7%、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。(詳細は別紙のとおり)	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、迅速に業務改善するための対応ができた。				
利用者からの意見・要望とその対応	別紙のとおり	主催者と綿密に打合せを重ね、丁寧な対応を心掛けた結果、主催者に対するアンケートでは高評価を得ることができ、信頼関係を構築できた。				
		また、主催事業の参加者に対するアンケートでは、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。				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。

## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	95,284	103,729	8,445
指定管理業務収入	94,520	102,970	8,450
指定管理費	75,300	85,759	10,459
利用料金	19,000	17,068	▲ 1,932
その他	220	143	▲ 77
自主事業収入	764	759	▲ 5
支出	95,284	97,114	1,830
指定管理業務支出	94,520	96,351	1,831
自主事業支出	764	763	▲ 1
収入-支出	0	6,615	6,615
利益還元			0
法人税等			0
純利益	0	6,615	6,615

## ▽ 説明

指定管理費について、今期は令和2年6月～令和3年10月分の施設キャンセルに係る補填金を受けたことにより、増収となった。

令和2年度は36.5%まで落ち込んだ展示室の利用率が72.8%まで回復し、利用料金収益は▲1,932の減収に留まった。また自主事業収入は、新たな喫茶店の運営者が決定し、ほぼ計画通りとなった。

なお、来館者サービス及びバリアフリーの向上を目的に、正面入口のタイル及び、休憩用ベンチの補修や、搬入口への転落防止措置などを行い、資産増加分の759千円を札幌市に帰属している。

収入はコロナ禍による施設貸出のキャンセルの影響を受けたものの、利用料金収益は前年度比229%となる17,068千円(計画の約90%)まで回復した。

また、昨年度末にコロナ禍に起因したレストラン事業者の撤退を受けたが、地元町内会企業の協力を得られ自主事業(レストラン事業)を継続し、利用者サービスに貢献できた。

支出は、利用者の回帰と近年にない大雪と低温により光熱水費を抑えられなかったものの全体では補填金を受けたことにより増収となった。

A	B	C	D

コロナ禍の影響により利用料金収入が計画額に達していないものの、前年度と比較すると大きく改善している。

また自主事業においても、早期にレストラン運営者が決定したことにより、ほぼ計画通りの収入を実現している。

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>コロナウイルス感染症に起因して令和2年度に36.5%まで低下した利用率が72.8%まで回復。また、撤退したレストラン事業者の後継者も遅滞なく決定し、徐々に平常に戻りつつある。</p> <p>札幌市や施設利用者とも連絡を密にし、令和4年度的全館休館を伴う改修工事に対応した貸館受付を行うとともに、各種展覧会の開催に際する貸出施設の感染症対策についても協力を得た。市民へ作品発表・鑑賞の場を提供し、引き続き施設利用者及び来館者が当施設を安心安全に利用できるよう努めた。</p> <p>主催事業についても万全の感染症対策を講じ、新たな取り組みとして、コロナ禍でも安心して参加できるよう、作品応募から人気投票、観覧、作品返却まで非接触で完結する双方向の試みとして、開館40周年事業 マルがテーマの絵画公募展「〇展」を開催したほか、各事業ともコロナ禍中の開催に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、市民が安心安全に利用できるよう、引き続き札幌市と協力して万全の感染症対策を講じていく。また、安心安全に来館者を迎えらるよう、これまで培ってきたコミュニケーション力を活かし、施設利用団体と協力して各種展覧会を開催し、継続して安心感を提供していく。</p> <p>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るとともに、広く市民に芸術に親しんでいただけるよう、財団他施設や市内の芸術文化団体との連携を深め、地域住民及び近隣教育機関と連携した主催事業を行う。</p> <p>さらに、全館休館を伴う改修工事を控え、老朽化した施設設備について日々の点検を積み重ね、施設利用者の安全を第一に考え、的確な状況把握に努め、利用者サービスの低下を抑える。</p> <p>また、複合施設であることを十分に配慮し、札幌市と連携して地域及び住民と十分な協議を維持することにより、施設の管理運営を堅実に継続していく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>コロナ禍の影響により、施設の利用件数や入館者数は例年の水準に満たないものの、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、感染症対策を徹底しつつ、オンライン開催も併用することで、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、公平性を確保しながらも、全ての利用希望団体にご利用いただけるよう、団体間の調整を行う等、手厚い対応により稼働率の維持・向上に努めている。</p> <p>収支については、前年度からの利用料金収入の回復が見られ、自主事業収入においても、レストラン撤退後の迅速な対応により後継業者を決定し、ほぼ計画通りの収支を実現していることは評価できる。</p>	<p>主催事業では、引き続き感染対策を講じ、実施手法や感染拡大時の代替手段などを検討しつつ、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い、利用者の安全や利便性に配慮した運営を行うこと。</p>