

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)	教育委員会生涯学習部生涯学習推進課(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、旅行代理店、カフェ		
2 指定管理者			
名称	大和リース株式会社		
指定期間	平成27年4月1日 ~ 平成31年3月31日		
募集方法	公募 非公募の場合、その理由:		
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 平成28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。 ホームページ等で利用者に周知した上で、厳正な抽選会を実施し、公平な施設利用を提供する努力を行った。 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。また全社的に取得を促進しているeco検定について職員より合格者(1名)を輩出することができた。	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffcc00;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> 仕様書等に基づいた適切な管理により、要求水準を達成していると認められる。	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 ▼ 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、公平な利用機会の場を提供した。						
▼ 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、不使用箇所の消灯等を行うなど、徹底したエネルギーの節約を実施した。 ▼ 事務室等のゴミの分別はもちろん、施設利用者の方にもゴミの持ち帰りをお願いし、ゴミ排出量の低減に取り組んだ。							

▽ 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)

- ▼指定管理者が主体となって管理運営を行うため、副館長1名配置及び派遣会社より2名受付職員として採用した。
- ▼提案時人員計画の5名(館長含む)だったが、残業時間の削減や有給休暇の取得促進を目的とした職場環境改善のため、直接雇用5名に加え人材派遣により2名を補充し、より円滑な運営に努めた。
- ▼人材育成のため、各種社内研修を実施した。
 - ・人権啓発研修(年2回)
 - ・入社時教育(人材派遣)
 - ・環境講演会
 - ・ISO環境教育
 - ・CSR研修
 - ・反社会的勢力対応研修
 - ・コンプライアンス、リスク管理研修 他

毎日の作業、接客について点検、指導を行い日常的に能力開発に努めた。接客対応については、アンケートでも高評価得るなど、改善を図ることができた。また、人材派遣会社からの派遣社員についても入社時教育を個別に行い、業務や組織に対する理解を深めることができた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼事務室職員に限らず、テナントを含め事故や災害の発生時に迅速に対応できるよう、消防訓練にも参加してもらい、普段から情報共有にも努めた。

職員全員が、迅速正確な対応を心掛け、安全を確保することが出来た。

▽ 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)

- ▼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。

故障、破損等の迅速な対応に努め維持管理できた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 平成28年 5月25日	①施設利用状況 (平成27年度、平成28年4月) ②自主事業実施状況 ③改善事項報告(平成27年度実績)
第2回 平成28年 9月28日	①施設利用状況(平成28年4~8月) ②自主事業実施状況 ③改善事項報告
第3回 平成29年 1月25日	①施設利用状況(平成28年4~12月) ②自主事業実施状況 ③改善事項報告 ④アンケート結果報告

年3回の計画通り、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を行った。また、利用者代表や有識者代表より広く意見を募り、管理運営状況の改善を図った。

<協議会メンバー>

- ・利用者代表
株式会社道新文化事業社 取締役支配人
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

	<ul style="list-style-type: none"> ・有識者代表 <li style="padding-left: 20px;">NPO法人札幌座くらぶ 理事長 <li style="padding-left: 20px;">PMFを応援する会 会長代行 ・札幌市教育委員会 <li style="padding-left: 20px;">生涯学習部 生涯学習推進課長 <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼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。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼利用者からの要望・苦情は速やかに対応するとともに、教育委員会に報告・相談した上で、改善を図った。</p> <p>▼要望・苦情に対しては、職員全員に周知し再発防止を図るとともに、早期解決に向けた組織体制を構築した。</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>▼利用者から寄せられた要望・苦情は職員に周知し、サービスの向上に努めた。</p> <p>▼利用者アンケートを実施し、その結果をもとに改善結果等を館内に掲示しフィードバックを行った。</p>	<p>定期監査及び二重チェック等を徹底し、内部牽制を図り適正に管理することができた。</p> <p>利用者からの要望に関しては、可能なものは迅速に対応した。危険箇所等の改善をし、利用者へ安全かつ快適な環境を提供することができた。</p> <p>利用者からの意見を広く募り、改善活動に反映させることができた。</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>▼三六協定等関係法令を遵守するよう努めるとともに、常に職場環境の改善を図り、雇用環境維持向上に取り組んだ。</p> <p>▼職員の時間外勤務や有休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。</p> <p>▼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。</p>	<p>大ホール舞台の設備等整備工事期間中も含め、雇用環境に配慮することができた。</p>	<table border="1" 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> <p>適切な労働環境であり、要求水準を十分に達成していると評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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>▼利用者、来館者の安全を最優先に心がけ業務を遂行し、事故防止に努めた。</p> <p>▼事故、事件、苦情等の発生時には、教育委員会へ報告・相談を行い、業務計画書に従い速やかに対応した。</p> <p>▼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参加し、リスク管理に努めた。</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>▼平成28年1月13日から5月31日までの期間、大ホール舞台の設備等改修工事が実施された。</p> <p>▼備品管理については、破損・不具合等の確認により修繕等を行った。また、各備品に管理シールを貼付するとともに管理簿等により数量・設置場所等を把握し、適切な使用と配置に努めた。</p> <p>▼施設の保守点検等は、計画通り実施した。</p>	<p>利用者の安全と満足、利便性向上を優先し作業できた。また、各種保険に加入し、万が一の事故等に備えることで、安心して運営できる環境作りに努めた。</p> <p>快適な施設利用を提供するため、日常的に点検を実施し、良好な維持管理に努めることができた。</p>	<table border="1" 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> <p>適切な管理を行っており、要求水準を十分に満たしている」と評価できる。今後も適切な維持管理と安全確保に努めることを期待する。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▽ 防災</p> <p>▼年2回の消防避難訓練と、AED講習を実施した。</p> <p>▼前年度、札幌市との間で「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を締結し、災害等により市本庁舎等が使用できなくなった場合の代替施設として市民ホールを利用できるよう協力体制を引き続き継続している。</p>	<p>全職員を対象とし、実施することができた。</p> <p>緊急時でも、市民ホールが市民の役に立てる施設として利用できるよう取り組むことができた。</p>																																															
(4)事業の計画・実施業務	<p>協定書及び事業計画書には、自主事業(以下参照)を除き、施設・設備管理に関する計画のみのため、本項目は評価の対象外とする。</p>		<table border="1"> <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	<p>▽ 利用件数 (件)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">大ホール</td> <td>平日</td> <td>334</td> <td>372</td> <td>309</td> </tr> <tr> <td>土日祝</td> <td>244</td> <td>265</td> <td>241</td> </tr> <tr> <td colspan="2">会議室</td> <td>4,753</td> <td>4,670</td> <td>4,919</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 稼働率 (%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">大ホール</td> <td>平日</td> <td>58.7</td> <td>61.4</td> <td>50.5</td> </tr> <tr> <td>土日祝</td> <td>87.5</td> <td>91.6</td> <td>85.5</td> </tr> <tr> <td colspan="2">会議室</td> <td>73.3</td> <td>86.7</td> <td>76.1</td> </tr> </tbody> </table> <p>※大ホールは、平成28年1月13日から5月31日まで休館。</p> <p>▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 0件、 還付 1件</p>			H27実績	H28計画	H28実績	大ホール	平日	334	372	309	土日祝	244	265	241	会議室		4,753	4,670	4,919			H27実績	H28計画	H28実績	大ホール	平日	58.7	61.4	50.5	土日祝	87.5	91.6	85.5	会議室		73.3	86.7	76.1	<p>大ホールは休館期間があるため、件数は減少(前年比)した。会議室については、適切な維持管理を行い利便性の向上を図り、利用者確保に努めた。今後は、新規利用とリピーターの利用率を適宜検証し、更なる稼働率向上に努めていきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">大ホール利用件数は休館の影響もあり計画値には届かなかったものの、会議室の利用件数、稼働率ともに増加しており、取組を評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	大ホール利用件数は休館の影響もあり計画値には届かなかったものの、会議室の利用件数、稼働率ともに増加しており、取組を評価できる。			
		H27実績	H28計画	H28実績																																													
大ホール	平日	334	372	309																																													
	土日祝	244	265	241																																													
会議室		4,753	4,670	4,919																																													
		H27実績	H28計画	H28実績																																													
大ホール	平日	58.7	61.4	50.5																																													
	土日祝	87.5	91.6	85.5																																													
会議室		73.3	86.7	76.1																																													
A	B	C	D																																														
大ホール利用件数は休館の影響もあり計画値には届かなかったものの、会議室の利用件数、稼働率ともに増加しており、取組を評価できる。																																																	
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ホームページの公演情報やホール空室状況、ホールのトピックス等が見やすくなるようレイアウト等を改善した。また、会議室一斉受付参加者の為に申し込み可能な日程を事前にわかるように6ヶ月分のカレンダーを掲載した。</p> <p>▼花時計運転開始の記事や自主事業の状況等をホームページで積極的に告知した。また、突発的な設備の不具合等の情報もホームページに掲載し情報の周知を行った。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p>	<p>利用者への迅速な情報の伝達に努め、利用者の不利益とならないよう配慮し、状況に合わせた広報活動を行うことができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">今後も利用促進のための積極的な取組に期待する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	今後も利用促進のための積極的な取組に期待する。																																									
A	B	C	D																																														
今後も利用促進のための積極的な取組に期待する。																																																	

2 自主事業その他

<p>▽ 自主事業</p> <p>▼実施件数7回(会議室5回、大ホール2回)</p> <p>会議室: 芸術文化をテーマとしたトークショー(計4回)、未就学児を対象としたキッズディスコ</p> <p>大ホール: 歌舞伎公演(1回)、ファミリーミュージカル(1回)</p> <p>共催: ACF札幌芸術・文化フォーラム</p> <p>一般社団法人A-bank北海道</p> <p>松竹歌舞伎舞踊公演実行委員会</p> <p>道新スポーツ・道新文化事業社・STV札幌テレビ放送</p>	<p>前年度同様「札幌市民のみらいのために」をコンセプトに「札幌みらい塾」を実施した。例年実施している歌舞伎公演や各分野で活躍されている方のトークショーなど、老若男女を問わず幅広い年齢の方々に満足をいただいた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">良質な芸術文化事業などの各種事業を実施し、市民の生涯学習機会を提供しており、施設の設置目的を踏まえた生涯学習の推進に寄与するものであり、評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	良質な芸術文化事業などの各種事業を実施し、市民の生涯学習機会を提供しており、施設の設置目的を踏まえた生涯学習の推進に寄与するものであり、評価できる。			
A	B	C	D							
良質な芸術文化事業などの各種事業を実施し、市民の生涯学習機会を提供しており、施設の設置目的を踏まえた生涯学習の推進に寄与するものであり、評価できる。										

▽ 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を積極的に活用した。		
--------------------------------------------------------------	--	--

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		利用者アンケートの結果は、全ての項目が目標を達成した。意見要望については随時対応し、利益還元も含めて検討していきたい。	A	B	C	D
実施方法	期間：平成28年4月～平成28年12月 利用主催者にアンケート用紙を直接手渡しして、主催者と一般来場者にアンケートの回答をお願いした。また一般の利用者に対してもカウンターにポストを設置し、常時、感想・意見を受け付けるとともに、自主事業実施時に配布するなどして回答を募った。		全ての項目で要求水準を10ポイント以上超え、100%に近い満足度となっており、高く評価できる。			
結果概要	回答数 1,201件 ・総合満足度 97.7%(目標80%) ・接遇に関する満足度99.1%(目標80%) ・利用のしやすさに対する満足度 98.3%(目標70%)					
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 ウォッシュレットにして欲しい。 【対応】 札幌市に要望し平成29年2月に一部設置対応してもらった。 【意見】 エアータオルを使用できるようにして欲しい。 【対応】 平成29年5月より使用できるようにする予定です。					

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				収入は、大ホールの休館並びに冬期の稼働率悪化により計画数値を達成することはできなかったが、会議室の稼働率は前年より向上しており今後も継続して収入増を図りたい。支出は全体的な経費節減を図りつつ、計画的に設備補修・修繕、備品の購入等を行い施設の利便性及び安全性の向上に努めた。収入減により計画の利益還元を実施することはできなかったが、設備修繕(2,942千円)や自主事業(委託費2,676千円)の充実をはかり、市民ホールの価値向上に取り組むことができた。	A	B	C	D
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)		大ホール休館の影響もあり、収入は計画値に届いていないが、経費削減を行いながら計画的に修繕や備品更新等を実施し、施設の利便性向上のための取組を行っており、評価できる。			
収入	172,053	162,171	▲ 9,882					
指定管理業務収入	155,313	145,431	▲ 9,882					
指定管理費	44,289	44,289	0					
利用料金	111,024	101,142	▲ 9,882					
その他	0	0	0					
自主事業収入	16,740	16,740	0					
支出	151,766	151,716	▲ 50					
指定管理業務支出	142,626	142,420	▲ 206					
自主事業支出	9,140	9,296	156					
収入-支出	20,287	10,455	▲ 9,832					
利益還元	4,500	0	▲ 4,500					
法人税等	0	0	0					
純利益	15,787	10,455	▲ 5,332					

▼指定管理業務支出には、施設の安全確保や利便性向上を目的とした修繕費用及び備品等の購入費用(計2,942千円)を含む。

- ・駐車場のライン引き工事
- ・楽屋廊下、男子トイレ床の補修
- ・大ホール客席扉の補修

<ul style="list-style-type: none"> ・井水配管漏水修理 ・外灯ランプ交換 ・大ホール搬入口段差解消工事 ・UPS(無停電電源装置)バッテリー交換 ・調整室壁の補修 ・非常照明設備予備電池取替え ・マニラロープ交換 ・避難誘導灯交換(5箇所) ・館内照明電球及び舞台照明用電球の購入 ・備品のテーブルの天板交換修理 ・大ホール座席の保守点検 ・スライディングウォール保守点検 ・舞台設備更新に伴うバックアップ用録音メディアの購入 ・中央監視装置異常発報不具合調査 		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

<確認項目> ※評価項目ではありません。				
▽ 安定経営能力の維持 ▼現金の適正管理を図り、経営の健全化を保った。		<table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #ffff00; width: 50px;">適</td> <td style="width: 50px;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
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 ▼各条例の規程に則り、適切に対応した。		<table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #ffff00; width: 50px;">適</td> <td style="width: 50px;">不適</td> </tr> </table>	適	不適
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>新たに指定管理者となり2年目を迎え、教育委員会との連携のもと、事故や災害もなく無事に運営管理を行うことができた。収益面において会議室利用は前年を上回ったが、大ホールは4月～5月の休館の影響により、前年を若干下回り、収支計画を達成することはできなかった。</p> <p>また、自主事業「札幌みらい塾」については計画的に実施することができ、さらなる知名度向上を図ることができた。</p>	<p>来年度は、運営協議会やアンケートからの意見を踏まえ、今年度以上に安心・安全に利用できる施設を目指し取り組んでいきたい。</p> <p>必要に応じ施設の改修更新工事を行い、利便性の向上を目指すだけでなく、サービス面でも向上を図り、さらなる稼働率の改善につなげたい。</p> <p>また、市民ホールの役割を十分に理解し、利益還元や自主事業「札幌みらい塾」の開催に積極的に取り組み、市民に貢献できる施設運営に努めてまいりたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>仕様書等に定める業務は適切に実施されている。また、大ホール休館に伴う収入の減少はあったものの、会議室利用は前年を上回っており、評価できる。市民の生涯学習活動の場の提供といった役割を理解し、利用者目線での対応を心がけていることにより、高い利用者満足度となっていることは評価できる。</p>	