

## 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		
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)、施設使用承認業務、事業計画・実施業務		
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 平成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>▼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。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼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。 また、新たに札幌市と指定管理者による調整会議を実施し優先予約について協議する場を設けた。</p> <p>▼大ホールの一斉受付について、7月より月跨ぎの申込を可能とするとともに、土日祝の利用申込に制限を定め公平性の確保を図った。また、会議室については、利便性向上のため区分制限の緩和を行った。(週2回4区分⇒週2回6区分)</p>	<p>基本方針及び仕様書、業務計画書通り、実施した。</p> <p>調整会議の実施により、優先予約の承認について透明性を確保することができた。 抽選会については、フローの見直しを行い時間短縮に取り組むことができた。 事前の周知により大きな混乱もなく、新たなルールを導入することができ、利便性の向上に努めることができた。</p>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> </table> <p>仕様書で定められている要求水準を満たす方針策定及び各種取組がなされていたと認められる。 以下、特記事項。 ▽平等利用に係る方針等の策定と取組実績 要求水準を満たす方針(基本方針(1)(前略)市民の公平な利用に供するよう管理運営を行う)を策定していると認められる。また、平等利用を確保するための取組(会議室の年2回の抽選会及び大ホールの一斉受付)も継続して行っており、利便性向上のための工夫も認められる。</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

▼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。  
▼館内に植栽を設置することで緑化を推進し、二酸化炭素の排出量低減に取り組んだ。

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。

▽地球温暖化対策及び環境配慮の推進  
業務計画書内に要求水準を満たすための環境への配慮にかかる項目が設けられており、その実現のために有効な取組を行っていると思われる。

▽ 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)

▼安定した雇用環境を構築するため、人材派遣社員(3名)を契約社員として採用し、組織整備を行った。また、産休取得者(1名)の補充として新たに契約社員(1名)を採用し、シフト構成にも支障がでないよう取り組んだ。  
▼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  
・環境講演会  
・ISO環境教育  
・CSR研修  
・コンプライアンス、リスク管理研修 ほか

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を得るなど、改善を図ることができた。また、人材派遣社員から契約社員として採用した3名については、改めて教育を行い、更なるレベルアップに取り組んだ。

▽管理運営組織の確立  
契約社員による増員は要求水準を満たすために有効な対策であると認められる。

▽ 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できた。

▽管理水準の維持向上に向けた取組  
業務委託先との情報交換の機会を積極的に設け、管理水準の向上に向けた取組を行っていたと認められる。

▼指定管理者と業務委託先との情報交換ミーティングを定期的に行い、より円滑に管理運営できる環境を構築した。

日頃より情報共有に努め、リスク低減により安全確保に取り組んだ。

▽ 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 5月29日	①施設利用状況、収支状況 ②自主事業実施状況 ③改善事項報告
第2回 9月26日	①施設利用状況、収支状況 ②自主事業実施状況 ③改善事項報告 ④指定管理者更新決定報告 ⑤北海道胆振東部地震発生時の対応報告

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。

	<p>第3回 1月30日</p> <p>①施設利用状況、収支状況 ②自主事業実施状況 ③アンケート結果報告 ④改善事項報告 ⑤次期指定管理期間、ネーミング ライツに係るホール名称変更報告</p> <p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>・利用者代表 株式会社道新文化事業社 代表取締役社長 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</p> <p>・有識者代表 NPO法人札幌座くらぶ 理事長 PMFを応援する会 会長代行</p> <p>・札幌市教育委員会 生涯学習部 生涯学習推進課長</p> <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。 ▼各種帳票の見直しにより、誰もが正確に処理できる業務フローを構築した。</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。 ▼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。 ▼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>									
<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> <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。 ▼職員の時間外勤務や有休休暇の取得状況を「見える化」し、適切な人員確保と配置に努めた。 ▼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>法令遵守の徹底はもちろんのこと、職員の心身の充実を図り、有給休暇の取得促進に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1181 1503 1228 1541">A</td> <td data-bbox="1228 1503 1276 1541">B</td> <td data-bbox="1276 1503 1324 1541">C</td> <td data-bbox="1324 1503 1358 1541">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1181 1541 1358 1740">                     人員増員等により適切な労働環境を整える取組を行っており、要求水準を十分に達成していると認められる。                 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	人員増員等により適切な労働環境を整える取組を行っており、要求水準を十分に達成していると認められる。			
A	B	C	D								
人員増員等により適切な労働環境を整える取組を行っており、要求水準を十分に達成していると認められる。											

<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>▼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。 ▼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。 ▼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>▼備品管理は、各担当(受付・舞台・設備管理)からの不具合報告により迅速に対応した。管理簿により数量や設置場所を把握し、定期点検により適切な使用と配置に努めた。 ▼施設の保守点検は仕様書や業務計画書に基づき実施した。保守点検により判明した不具合等は、緊急性を鑑み運営に支障が出ないよう、適宜修繕や交換を実施した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼仕様書及び業務計画書に基づき、消防避難訓練(年2回)とAED講習(年1回)を実施した。 ▼胆振東部地震の発生時には、札幌市との「災害時等における施設利用の協力に関する協定」に基づき、帰宅困難者等を受け入れ、一時避難所としての役割を果たすことができた。</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、日常の施設巡回を徹底し、良好な施設維持管理に努めることができた。</p> <p>通常の訓練により地震時の停電等にも冷静に対応できた。地震後も不具合箇所の確認を適切に行い、速やかに施設利用を再開することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">仕様書に定められる要求水準を満たしていたと認められる。特に、通常の訓練により地震後、速やかに施設利用を再開した点を評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	仕様書に定められる要求水準を満たしていたと認められる。特に、通常の訓練により地震後、速やかに施設利用を再開した点を評価する。																																									
A	B	C	D																																														
仕様書に定められる要求水準を満たしていたと認められる。特に、通常の訓練により地震後、速やかに施設利用を再開した点を評価する。																																																	
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>協定書及び事業計画書には、自主事業(下記「2 自主事業その他」)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																																																	
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数 (件)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">大ホール</td> <td>平日</td> <td>329</td> <td>372</td> <td>348</td> </tr> <tr> <td>土日祝</td> <td>303</td> <td>265</td> <td>311</td> </tr> <tr> <td colspan="2">会議室</td> <td>5,014</td> <td>4,670</td> <td>5,103</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 稼働率 (%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">大ホール</td> <td>平日</td> <td>45.1</td> <td>50.8</td> <td>47.5</td> </tr> <tr> <td>土日祝</td> <td>87.1</td> <td>76.8</td> <td>90.1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">会議室</td> <td>76.1</td> <td>72.3</td> <td>79.0</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付28件 ▼上記、還付28件中27件は9月6日の震災の影響による還付。大ホール3件、会議室24件。</p> <p>▽利用促進の取組</p> <p>▼設備・備品の適切な管理・修繕・更新を行い、利用者が利用しやすい環境づくりに努めた。 ▼利用者に寄り添った対応を心掛けるよう、職員全員に徹底させ利用者目線での運営を行った。</p>			H29実績	H30計画	H30実績	大ホール	平日	329	372	348	土日祝	303	265	311	会議室		5,014	4,670	5,103			H29実績	H30計画	H30実績	大ホール	平日	45.1	50.8	47.5	土日祝	87.1	76.8	90.1	会議室		76.1	72.3	79.0	<p>胆振東部地震の影響があったが、概ね計画を達成することができた。地震後も適切な対応に努め、影響を最小限に抑えることができた。</p> <p>利用者の声に耳を傾け、利用しやすい環境づくりを図った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">平日の大ホール利用件数及び稼働率は計画値に僅かに及ばなかったものの、昨年度実績と比較すると高い数字となっている。また、それ以外の項目についてはいずれも目標値を超過している。胆振東部地震の影響にも関わらず、左記のような利用実績を実現できたことを評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	平日の大ホール利用件数及び稼働率は計画値に僅かに及ばなかったものの、昨年度実績と比較すると高い数字となっている。また、それ以外の項目についてはいずれも目標値を超過している。胆振東部地震の影響にも関わらず、左記のような利用実績を実現できたことを評価する。			
		H29実績	H30計画	H30実績																																													
大ホール	平日	329	372	348																																													
	土日祝	303	265	311																																													
会議室		5,014	4,670	5,103																																													
		H29実績	H30計画	H30実績																																													
大ホール	平日	45.1	50.8	47.5																																													
	土日祝	87.1	76.8	90.1																																													
会議室		76.1	72.3	79.0																																													
A	B	C	D																																														
平日の大ホール利用件数及び稼働率は計画値に僅かに及ばなかったものの、昨年度実績と比較すると高い数字となっている。また、それ以外の項目についてはいずれも目標値を超過している。胆振東部地震の影響にも関わらず、左記のような利用実績を実現できたことを評価する。																																																	

(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼引き続き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を更新し広く情報を周知した。 ▼ホームページのセキュリティ強化を目的として、SSLサーバ証明書を取得した。全てのページを暗号化(SSL化)し不正アクセスの防止を図った。 ▼次年度以降のウェブアクセシビリティ確保に向け、JIS対応のホームページ改修を行うとともに、利便性向上のためスマートフォン対応サイトの作成を行った。 ▽ 引継ぎ業務	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。	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">スマートフォン対応サイトの作成は、利用者の利便性向上に大きく寄与するものであると評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	スマートフォン対応サイトの作成は、利用者の利便性向上に大きく寄与するものであると評価する。																				
A	B	C	D																									
スマートフォン対応サイトの作成は、利用者の利便性向上に大きく寄与するものであると評価する。																												
2 自主事業その他																												
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="261 524 979 943">           ▽ 自主事業            ▼実施件数7回(会議室5回、大ホール2回)            会議室:芸術文化をテーマとしたシンポジウム(計3回)                現役アスリートによるトークショー(計2回)            大ホール:歌舞伎公演、ファミリーミュージカル            共催:ACF札幌芸術・文化フォーラム、A-bank北海道                六本木歌舞伎実行委員会                道新スポーツ・道新文化事業社・STV札幌テレビ放送            ▽ 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。         </td> <td data-bbox="979 524 1182 943">           「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。3月には札幌で開催されるラグビーW杯にちなんだトークショーも実施し、W杯に向けた市民の一体感醸成に一役買うことができた。         </td> <td data-bbox="1182 524 1367 943"> <table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">施設の設置目的の一つである「文化・芸術を普及させる拠点施設」という点を踏まえた事業を行っていたと認められる。特に、ラグビーW杯にちなんだトークショーは、時宜を得た良い企画であったと評価する。</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>				▽ 自主事業 ▼実施件数7回(会議室5回、大ホール2回) 会議室:芸術文化をテーマとしたシンポジウム(計3回) 現役アスリートによるトークショー(計2回) 大ホール:歌舞伎公演、ファミリーミュージカル 共催:ACF札幌芸術・文化フォーラム、A-bank北海道 六本木歌舞伎実行委員会 道新スポーツ・道新文化事業社・STV札幌テレビ放送 ▽ 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。	「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。3月には札幌で開催されるラグビーW杯にちなんだトークショーも実施し、W杯に向けた市民の一体感醸成に一役買うことができた。	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">施設の設置目的の一つである「文化・芸術を普及させる拠点施設」という点を踏まえた事業を行っていたと認められる。特に、ラグビーW杯にちなんだトークショーは、時宜を得た良い企画であったと評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	施設の設置目的の一つである「文化・芸術を普及させる拠点施設」という点を踏まえた事業を行っていたと認められる。特に、ラグビーW杯にちなんだトークショーは、時宜を得た良い企画であったと評価する。																	
▽ 自主事業 ▼実施件数7回(会議室5回、大ホール2回) 会議室:芸術文化をテーマとしたシンポジウム(計3回) 現役アスリートによるトークショー(計2回) 大ホール:歌舞伎公演、ファミリーミュージカル 共催:ACF札幌芸術・文化フォーラム、A-bank北海道 六本木歌舞伎実行委員会 道新スポーツ・道新文化事業社・STV札幌テレビ放送 ▽ 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。	「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。3月には札幌で開催されるラグビーW杯にちなんだトークショーも実施し、W杯に向けた市民の一体感醸成に一役買うことができた。	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">施設の設置目的の一つである「文化・芸術を普及させる拠点施設」という点を踏まえた事業を行っていたと認められる。特に、ラグビーW杯にちなんだトークショーは、時宜を得た良い企画であったと評価する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	施設の設置目的の一つである「文化・芸術を普及させる拠点施設」という点を踏まえた事業を行っていたと認められる。特に、ラグビーW杯にちなんだトークショーは、時宜を得た良い企画であったと評価する。																					
A	B	C	D																									
施設の設置目的の一つである「文化・芸術を普及させる拠点施設」という点を踏まえた事業を行っていたと認められる。特に、ラグビーW杯にちなんだトークショーは、時宜を得た良い企画であったと評価する。																												
3 利用者の満足度																												
<table border="1"> <tr> <td colspan="4" data-bbox="261 978 1182 1014">▽ 利用者アンケートの結果</td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1014 421 1245"> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="261 1014 421 1245">実施方法</td> <td data-bbox="421 1014 979 1245">               期間:平成30年10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。             </td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1245 421 1395">結果概要</td> <td data-bbox="421 1245 979 1395">               回答数 1,528件                ・総合満足度 98.5%(目標80%)                ・接遇に関する満足度 100%(目標80%)                ・利用しやすさに対する満足度 99.3%(目標70%)             </td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1395 421 1545">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="421 1395 979 1545">               【意見】                入口がわかりにくい。                【対応】                5月に外の案内表示を2箇所増設、立て看板設置。             </td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1545 421 1695">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="421 1545 979 1695">               【意見】                3階ホワイエにイスを置いて欲しい。                【対応】                3月にロビーチェアを4箇所に設置。             </td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1695 421 1877">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="421 1695 979 1877">               【意見】                Wi-Fiを設置して欲しい。                【対応】                令和元年度に設置する方向で検討中。             </td> </tr> </table> </td> <td data-bbox="979 1014 1182 1877">           利用者アンケートの結果は、全ての項目で目標を達成した。意見要望については可能な限り迅速に対応し、利便性の向上を図ることができた。         </td> <td data-bbox="1182 1014 1367 1877"> <table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">全ての点において目標値を1割以上超える数値での結果が得られており、利用者の満足度は要求水準を高く超えているものと認められる。</td> </tr> </table> </td> </tr> </table>				▽ 利用者アンケートの結果				<table border="1"> <tr> <td data-bbox="261 1014 421 1245">実施方法</td> <td data-bbox="421 1014 979 1245">               期間:平成30年10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。             </td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1245 421 1395">結果概要</td> <td data-bbox="421 1245 979 1395">               回答数 1,528件                ・総合満足度 98.5%(目標80%)                ・接遇に関する満足度 100%(目標80%)                ・利用しやすさに対する満足度 99.3%(目標70%)             </td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1395 421 1545">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="421 1395 979 1545">               【意見】                入口がわかりにくい。                【対応】                5月に外の案内表示を2箇所増設、立て看板設置。             </td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1545 421 1695">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="421 1545 979 1695">               【意見】                3階ホワイエにイスを置いて欲しい。                【対応】                3月にロビーチェアを4箇所に設置。             </td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1695 421 1877">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="421 1695 979 1877">               【意見】                Wi-Fiを設置して欲しい。                【対応】                令和元年度に設置する方向で検討中。             </td> </tr> </table>	実施方法	期間:平成30年10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。	結果概要	回答数 1,528件 ・総合満足度 98.5%(目標80%) ・接遇に関する満足度 100%(目標80%) ・利用しやすさに対する満足度 99.3%(目標70%)	利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 入口がわかりにくい。 【対応】 5月に外の案内表示を2箇所増設、立て看板設置。	利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 3階ホワイエにイスを置いて欲しい。 【対応】 3月にロビーチェアを4箇所に設置。	利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 Wi-Fiを設置して欲しい。 【対応】 令和元年度に設置する方向で検討中。	利用者アンケートの結果は、全ての項目で目標を達成した。意見要望については可能な限り迅速に対応し、利便性の向上を図ることができた。	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">全ての点において目標値を1割以上超える数値での結果が得られており、利用者の満足度は要求水準を高く超えているものと認められる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	全ての点において目標値を1割以上超える数値での結果が得られており、利用者の満足度は要求水準を高く超えているものと認められる。			
▽ 利用者アンケートの結果																												
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="261 1014 421 1245">実施方法</td> <td data-bbox="421 1014 979 1245">               期間:平成30年10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。             </td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1245 421 1395">結果概要</td> <td data-bbox="421 1245 979 1395">               回答数 1,528件                ・総合満足度 98.5%(目標80%)                ・接遇に関する満足度 100%(目標80%)                ・利用しやすさに対する満足度 99.3%(目標70%)             </td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1395 421 1545">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="421 1395 979 1545">               【意見】                入口がわかりにくい。                【対応】                5月に外の案内表示を2箇所増設、立て看板設置。             </td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1545 421 1695">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="421 1545 979 1695">               【意見】                3階ホワイエにイスを置いて欲しい。                【対応】                3月にロビーチェアを4箇所に設置。             </td> </tr> <tr> <td data-bbox="261 1695 421 1877">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="421 1695 979 1877">               【意見】                Wi-Fiを設置して欲しい。                【対応】                令和元年度に設置する方向で検討中。             </td> </tr> </table>	実施方法	期間:平成30年10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。	結果概要	回答数 1,528件 ・総合満足度 98.5%(目標80%) ・接遇に関する満足度 100%(目標80%) ・利用しやすさに対する満足度 99.3%(目標70%)	利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 入口がわかりにくい。 【対応】 5月に外の案内表示を2箇所増設、立て看板設置。	利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 3階ホワイエにイスを置いて欲しい。 【対応】 3月にロビーチェアを4箇所に設置。	利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 Wi-Fiを設置して欲しい。 【対応】 令和元年度に設置する方向で検討中。	利用者アンケートの結果は、全ての項目で目標を達成した。意見要望については可能な限り迅速に対応し、利便性の向上を図ることができた。	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">全ての点において目標値を1割以上超える数値での結果が得られており、利用者の満足度は要求水準を高く超えているものと認められる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	全ての点において目標値を1割以上超える数値での結果が得られており、利用者の満足度は要求水準を高く超えているものと認められる。											
実施方法	期間:平成30年10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。																											
結果概要	回答数 1,528件 ・総合満足度 98.5%(目標80%) ・接遇に関する満足度 100%(目標80%) ・利用しやすさに対する満足度 99.3%(目標70%)																											
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 入口がわかりにくい。 【対応】 5月に外の案内表示を2箇所増設、立て看板設置。																											
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 3階ホワイエにイスを置いて欲しい。 【対応】 3月にロビーチェアを4箇所に設置。																											
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 Wi-Fiを設置して欲しい。 【対応】 令和元年度に設置する方向で検討中。																											
A	B	C	D																									
全ての点において目標値を1割以上超える数値での結果が得られており、利用者の満足度は要求水準を高く超えているものと認められる。																												

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)				
収入	171,833	179,265	7,432				
指定管理業務収入	155,093	162,525	7,432				
指定管理費	37,697	38,620	923				
利用料金	117,396	123,905	6,509				
その他			0				
自主事業収入	16,740	16,740	0				
支出	149,731	154,740	5,009				
指定管理業務支出	140,014	144,993	4,979				
自主事業支出	9,717	9,747	30				
収入-支出	22,102	24,525	2,423				
利益還元	3,240	1,215	▲ 2,025				
法人税等			0				
純利益	18,862	23,310	4,448				
▽ 説明							
▼利益還元内容							
・演台、司会台、花台の補修							
・卓上マイクスタンド更新							
・テレビモニター更新							
・スクリーン更新							
・ホワイトボード更新							
・空気清浄機更新							
・平台用階段更新							
・ロビーチェア増設							
・プリンター植物設置							
・災害用備蓄品購入(水、食料、充電式ランタン)							
▼他、実施事項							
・カラスくんテープ(カラス除けグッズ)購入							
・誘導案内板増設							
・主催者控え室モニター更新							
・舞台音響卓リモート操作機器設置							
・トランシーバー更新							

収入は、地震による還付等もあったが、大ホールの利用率増により本指定管理期間において最も高いものとなった。支出は、産休取得者の人員補充や人材派遣社員の契約社員登用により人件費増となった。設備補修や修繕などについては、安全確保を優先として計画的に実施することができた。今期は、利益還元として災害備蓄品を購入しリスク管理を行うとともに、館内に植栽を設置するなど美化や環境改善に取り組むことができた。

収入が計画値を上回っており、健全な収支状態と認められる。利益還元が計画値を下回っているものの、昨年度実績が583千円であったことを鑑みると、大幅に伸びており、その内容も利用者にとって有益なものであると評価する。

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持		適	不適
▼現金の適正管理を図り、経営の健全化を保った。			
▽ 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
▼各条例の規程に則り、適切に対応した。			

## 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>指定管理最終年度であったが、昨年の9月6日の地震の影響で稼働率が若干落ちたものの、概ね良好に推移したと判断している。胆振東部地震の対応では、外国人観光客も含め、札幌に観光に来ていた方々のための一時的な避難所として2階会議室を開放し、また、夜間の避難所への案内などの対応をした。</p> <p>ホール自体の損傷もあり中止になった公演も出てしまい利用者の方々には迷惑をかけたが、4年間の指定管理契約期間を通し大きな問題もなく運営できたことは、教育委員会や、協力会社をはじめ、ホールに携わった方々の協力があったことであり、感謝したい。</p>	<p>令和元年度以降も、継続して指定管理業務をすることとなり、来年度も安心、安全で平等に利用することができる施設を目指し取り組んでいきたいと考えている。</p> <p>ハード面では外正面のベンチの板の交換、脚部の塗装、ホール内のWi-Fiの設置などを考えており、より使いやすい施設にしていきたい。</p> <p>また、自主事業も継続し、『札幌みらい塾』をより多くの市民の方々に見ていただきたいと考えている。</p> <p>今後も札幌市民ホールの役割を十分に理解し、利益還元や自主事業に積極的に取り組み、生涯学習の場として多くの市民の方々に貢献できるよう、施設運営に努めていきたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>いずれの業務においても、仕様書等にて定める要求水準を満たしていると認められる。北海道胆振東部地震の影響があったにも関わらず、大ホール・会議室については利用件数・稼働率ともに前年度実績よりも高い数値となっており、運営上の取組が良い結果として表れていると評価できる。</p>	<p>利用者アンケートの高い評価及び会議室の高い稼働率を維持しつつ、大ホールの利用率向上に向けて、更なる取組を行うことを期待する。</p>