

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31年4月1日 ~ 令和6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 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	<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、優先予約に係る札幌市と指定管理者による調整会議を引き続き実施。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼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、不使用箇所の消灯を行うなど、徹底したエネルギーの節約を実施した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼引き続き館内4箇所に設置している植栽により緑化を推進。二酸化炭素の排出量低減に取り組んだ。</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、例年通りに公平で平等な利用機会を提供できた。</p> <p>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。</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;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>新型コロナウイルス感染症の影響はあったものの、仕様書に基づく適切な管理運営を行い、要求水準を満たす取組を実施していたものと認める。</p> <p>抽選会は、公平で平等な利用機会を提供するよう実施し、また、優先予約については、調整会議において、適正な判断のもと承認をしており、平等利用の観点から適切な取組を行っているものと認める。</p> <p>日頃から省エネ等の環境に配慮した取組を実施しており、評価するとともに、継続した取組に期待する。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

<p>▽ 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)</p> <p>▼責任者は館長、副館長の2名体制で配置。10月に現場復帰した育休取得者を含め6名を継続雇用し、従事者の確保を図った。</p> <p>▼定期的なミーティングや日頃のディスカッションを活発に行い、自主性や積極性の向上を図った。</p> <p>▼人材育成のため、各種社内研修を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人権啓発研修 ・環境学習講座 	<p>適切な責任者の配置と従事者の継続雇用により安定した管理運営組織を確立することができた。</p> <p>また、各種社内研修等の実施により、人材スキルの向上を図ることができた。</p>	<p>管理運営に当たって、安定した組織体制の確立が重要であることから、従事者と日頃から意見交換やミーティングを行うとともに、人材育成のための各種研修などにも積極的に取り組んでおり、評価する。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼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。</p>	<p>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。</p>	<p>管理運営に関わる情報については、正確に把握し、安全確保の徹底を引き続き、期待する。</p>
<p>▽ 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)</p> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p>	<p>故障・破損等の迅速な対応に努め維持管理できた。</p>	<p>予防保全の観点から、できる限り市民サービスに支障がでないよう、第三者委託等に関する管理についても、引き続き、徹底されたい。</p>

▽ 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22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新型コロナ感染拡大防止の取組
第2回 11月25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札幌市文化芸術活動再開支援事業
	⑤新型コロナ感染拡大防止の取組
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・有識者代表 NPO法人札幌座くらぶ 理事長 V-net 運営委員 ・札幌市教育委員会 生涯学習部 生涯学習推進課長 	

コロナの影響によるホールの臨時休館に伴い、第1回目の開催を当初予定した5月27日から延期して実施。利用状況や改善事項、コロナ対策等の報告を行い、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ることができた。

新型コロナウイルス感染症の影響を受け、これまでとは異なる管理運営の手法が適宜求められることから、引き続き、利用者の声や有識者の意見などを踏まえて、管理運営水準の維持向上に資するような取組を期待する。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼現金などの取り扱いについては業務計画書に定めた「収支管理の流れ」に従い、適正な管理を行った。

定期監査及び二重チェック等を徹底し、内部統制を図り適正に管理することができた。

安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、第三者による監査など、引き続き、適正な点検・確認に努めること。

▽ 要望・苦情対応

▼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。

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。苦情に関しては、情報を館長に集約して適切に対応できた。

要望・苦情等に対して、迅速かつ適切に対応しており、評価する。引き続き、職員間での役割分担などを明確化するとともに、苦情に対しては再発防止等を徹底されたい。

▼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>▽ 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、適切に記録・セルフモニタリングを実施した。</p> <p>▼利用者アンケートを実施し、その結果を適切に記録し職員に周知した。</p> <p>▼札幌市への事業報告、検査等には、事前準備のうえ適切に実施した。</p>	<p>適切な記録とセルフモニタリングにより、効果的にサービスの向上に取り組めた。事業報告及び検査等へも適切に対応できた。</p>	<p>セルフモニタリング・事業報告・各種検査等に適切に対応するとともに、効果的なサービス向上に資する取組を実施しており、評価する。</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。</p> <p>▼職員の時間外勤務や有給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>法令遵守の徹底を図ることができた。また、職場環境の改善を実施し、雇用環境維持向上を図られた。</p>	<p>A B C D</p> <p>引き続き、法令遵守を徹底するとともに、雇用環境維持向上に向けた取組に期待する。</p>
<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。</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>▼緊急連絡網を作成し、職員への周知を行い連絡体制の確保に努めた。</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>▼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。</p> <p>▼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、適時修繕や交換を実施した。</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。緊急連絡網や各種保険に加入し、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も努めることができた。</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>A B C D</p> <p>利用者等の安全確保を第一に優先し、市民サービスの向上に資する取組を実施しており評価する。なお、リスク管理の観点から事故や事件が起こった際の職員のスキーム(連絡体制)などについては、今一度、確認されたい。</p> <p>施設及び設備全般の機能が良好な維持管理となるよう、日常点検、定期点検等の結果を踏まえて修繕を実施しており、評価する。引き続き、快適な施設環境を保ち、市民等の利用に支障が生じることがないように留意さ</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(4)</p> <p>▼大ホール主催者との打合せ時には、万が一の火災や地震におけるホール側と主催者側の役割を明確にし、注意喚起を入念に行った。</p>	<p>消防避難訓練を通じて、防災意識の向上に努めることができた。</p>	<p>りたい。</p> <p>様々な災害に対して迅速かつ的確な対応ができるよう、引き続き、日頃から訓練や防災計画を確認し、利用者、職員等の安全確保の徹底に留意されたい。</p>																															
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>協定書及び仕様書に基づく指定管理業務は、施設・設備等維持管理に係る計画であることから、本項目は評価の対象外とする。</p>		<p>A B C D</p> <p>非該当</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="383 667 981 974"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R元年度実績</th> <th>R2年度計画</th> <th>R2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">大ホール</td> <td>件数(件)</td> <td>661</td> <td>700</td> <td>257</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>338,524</td> <td>350,000</td> <td>47,344</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>61.2</td> <td>65.0</td> <td>27.5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">会議室</td> <td>件数(件)</td> <td>4660</td> <td>4847</td> <td>2,901</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>89,230</td> <td>100,000</td> <td>37,415</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>71.9</td> <td>75.0</td> <td>51.8</td> </tr> </tbody> </table> <p>※R2年度実績、コロナによる臨時休館期間(4/14-5/31)は除いて算出。</p> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付1,027件</p> <p>▼上記、還付1,027件は全て新型コロナウイルス感染症の影響による還付。内訳は大ホール221件、会議室806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。</p> <p>▼昨年度から導入している大ホールの直前割引制度を継続して実施。今年度は5件のみの申込みで、その内4件は自粛によるキャンセルとなり、ここでもコロナの影響を大きく受けた。</p> <p>▼コロナ対策を施し、利用者が安心安全に利用できる環境づくりに努めた。</p>			R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績	大ホール	件数(件)	661	700	257	人数(人)	338,524	350,000	47,344	稼働率(%)	61.2	65.0	27.5	会議室	件数(件)	4660	4847	2,901	人数(人)	89,230	100,000	37,415	稼働率(%)	71.9	75.0	51.8	<p>2008年の開館以来、過去最低の数値となった。臨時休館以外の自粛期間も利用減の大きな要因となった。</p> <p>利用者が安心安全に利用できるように様々な取り組みを行ったが、コロナによる臨時休館や自粛の影響は甚大であった。</p>	<p>A B C D</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、実績については、件数・人数ともに大きく減少する結果となったが、前例のない多数のキャンセル対応など適切な対応をしており、評価する。</p> <p>利用の促進や利用率向上のため、利用者が利用しやすい環境づくりとして、引き続き、施設の維持管理や受付業務の適切な対応に期待する。</p>
		R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績																														
大ホール	件数(件)	661	700	257																														
	人数(人)	338,524	350,000	47,344																														
	稼働率(%)	61.2	65.0	27.5																														
会議室	件数(件)	4660	4847	2,901																														
	人数(人)	89,230	100,000	37,415																														
	稼働率(%)	71.9	75.0	51.8																														

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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サーバ証明書を昨年度取得した。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。 ▼JIS対応のホームページ改修を昨年度行い、ウェブアクセシビリティの確保に努めた。 ▼昨年度開設したTwitterのツイート、リツイートを活発に行い、ホール情報や公演情報の発信に努めた。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 前回から継続指定のため、引継業務なし。 	<p>コロナの感染予防対策や臨時休館の情報等を適時、周知することができた。</p> <p>Twitterのフォロワー数も100を超え順調に広報活動を行うことができた。</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>施設のPRや情報提供など、HPの更新やTwitterの発信等を通じた広報活動を適宜行っており、評価する。引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用者への情報発信が必要となることが想定されるため、継続した広報活動に期待する。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<p>2 自主事業その他</p>											
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼実施件数1件(会議室) 次代の札幌・PMF ～さっぽろの音楽文化を考える～ 共催:ACF札幌芸術・文化フォーラム ※新型コロナウイルスの影響により、その他のイベントは実施を見送った。 <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 	<p>コロナ対策に万全を期して1件実施したが、残念ながら他のイベントは自粛せざるを得なかった。</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を受け、実施件数は減じたものの、当初の実施手法を見直し、万全な対策を講じたうえで実施できたことを評価する。</p>	A	B	C	D					
A	B	C	D								

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	期間: 令和2年11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。	コロナによる利用減の影響で、回答数が例年よりも大幅に減ってしまったが、意見要望に関しては可能な限り迅速に対応できた。満足度も例年通りに高水準を維持できた。	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、アンケートの回答数は減じたものの、各満足度は目標を大幅に超える高い水準を維持しており、評価する。引き続き、利用者の意見要望の声を踏まえながら、満足度の維持・向上につながる取組に期待する。			
結果概要	回答数 647件 ・総合満足度 98.5%(目標80%) ・接遇に関する満足度 94.5%(目標80%) ・利用しやすさに対する満足度 99.2%(目標70%)					
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 キャンセル等の手続きを来館しないで行いたい。 【対応】 郵送での手続きや現金書留による返金等を柔軟に実施。 【意見】 換気の為のドアストッパーが欲しい。 【対応】 各会議室にドアストッパーを配置。					

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	166,949	123,596	▲ 43,353
指定管理業務収入	148,496	105,143	▲ 43,353
指定管理費	28,400	28,400	0
利用料金	82,825	33,889	▲ 48,936
その他	37,271	42,854	5,583
自主事業収入	18,453	18,453	0
支出	159,463	147,540	▲ 11,923
指定管理業務支出	149,209	139,530	▲ 9,679
自主事業支出	10,254	8,010	▲ 2,244
収入-支出	7,486	▲ 23,944	▲ 31,430
利益還元	903	191	▲ 712
法人税等			0
純利益	6,583	▲ 24,135	▲ 30,718

収入は利用料収入がコロナの影響により激減した。支出は必要な修繕などを迅速に行いつつも、効率良く実施できたので抑えることができた。今期は利益が出ていないなかで1件の利益還元を実施した。修繕や更新が必要な箇所が増えていく中で、適切に補修や更新、またコロナ対策の設備設置や物品の購入などを実施できた。

A	B	C	D
<p>新型コロナウイルス感染症の影響を受け、年度当初の計画から大幅な収入減となっている中で、必要な修繕や更新を行い、また、新型コロナウイルス感染症対策としての物品等の購入を行っている点を評価する。さらに、このような状況下においても利益還元なども実施しており、引き続き、利用者が安心・安全に施設を利用できる環境の整備を期待する。</p>			

▽ 説明

▼利益還元内容

- ・会議室用貸出備品のプロジェクター2台を更新

▼他、主な実施事項

- ・楽屋廊下の床及びトイレ床の補修
- ・管理事務室受付カウンターに飛沫防止用アクリル板を設置
- ・駐車場の区画線引き直し
- ・会議室廊下の照明機器交換
- ・館内空調集中リモコンの交換
- ・第1第2会議室の演台に飛沫防止用アクリル板を設置

<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。

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。

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>2020年度を振り返ると、新型コロナにはじまり新型コロナに終わったという事だと思えます。</p> <p>収支状況は大幅な赤字となりました。変更・キャンセルが相次ぎ、ホールを使用する方々も大変な状況だった1年と思えます。</p> <p>感染対策はしっかりと対応したおかげで、お客様の中からの感染者は出ておらず今後も継続して参ります。</p>	<p>2021年度の運営主体は感染対策です。使用する側、運営する側の双方が感染対策に対して理解を示していただけようになってきているので、このまま継続し安心・安全な運営を行って参ります。</p> <p>自主事業も昨年度がなかなか出来ない状況でしたので、今年度は市民の皆様にご喜ばれる事業を行って参ります。</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症の影響を大きく受けた中で、いずれの業務においても要求水準を満たす取組を実施できたことを評価する。</p> <p>また、収入や利用者数については大幅に減じたものの、適切な還付対応と徹底した感染症対策のもと利用者からの満足度についても目標を大幅に上回ったことを評価する。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症対策については、今後も徹底した対応が求められることから、利用者及び有識者の意見や要望を踏まえ、利用しやすい環境づくりを行い、利用者数・利用率の向上に向けた取組に期待する。</p>