

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26年4月1日～平成30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 平成29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>▼ 市民や多くの芸術文化団体、地域の子どもたちや住民のために、より身近で楽しい芸術文化施設となるよう施設の運営や事業を行っていったため、以下の4つの基本方針を策定した。</p> <p>①市民の芸術文化活動発表拠点 ②財団各施設や利用団体との連携 ③安心・安全な施設環境の提供と利用運営 ④地球環境への配慮とコスト削減意識の徹底</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 一斉受付においては、複数の利用希望が重なった場合、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。</p> <p>▼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。</p>	<p>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。</p> <p>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。また、一斉受付においては平等・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。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>前年度に引き続き、利用者へ積極的な働きかけを行い、ガス消費量やごみ排出量削減に努めている。その他、施設の空き状況を情報発信し、職員間で共有・対応することで管理水準の維持向上につなげており、本市の要求水準を満たす適切な管理運営が行われている。</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

▼ 冷暖房の運転時間や温度調整について、計器による監視に加え、職員が頻繁に巡回を行い来館者への声かけを密にすることで利用者の快適性を損なわない範囲でより弾力的に設定した結果、ガス消費量は、過去5年平均値(改修工事による約4ヶ月間の休館を含む平成26年度を除いた23～25、27、28年度)と比較し、約15%削減した。

▼ 館内照明について、大部分をLED化したことに加え、展示に影響の少ない1階ロビー等の照明の間引き、消灯を推進したほか、職員用トイレのジェットタオルの停止、安全に十分配慮した上でのロードヒーティング稼働時間の絞込等を徹底した結果、電力消費量は過去5年平均値(平成23～25、27、28年度)と比較し、約15%削減した。

▼ 平成26年度の施設改修工事で、全て節水型便器に更新したことにより、上下水道使用料は過去5年平均値(平成23～25、27、28年度)と比較し、約23%削減した。

▼ ゴミの持ち帰りについて利用者にご協力をいただき、また、近隣の中央小学校とは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。

▼ 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。

▼ 札幌市生活環境の確保に関する条例に基づき環境保全行動計画を策定・実施し、二酸化炭素の排出の抑制に取り組み、札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種帳票を提出した。

▽ 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。

▼ 下記の各種研修会に参加した。

- ・ 6月 札幌市公共建築物シックハウス対策指針説明会
- ・ 6・7月 救命講習会
- ・ 10月 教養セミナー
- ・ 2月 管理職マネジメント研修
- ・ 2・3月 コンプライアンス研修

エネルギーの年間消費量については、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、節電意識の高い近年の状況下においてさえも過去5年平均値比ですべての面において削減することができた。

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。

適切な職員配置を心がけ、職員との面談及びスタッフ会議を綿密に実施し、情報共有及び業務の効率化を図った。

各研修に積極的に参加し、安心安全及び、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。

▼ 職員と常駐委託業者によるCS(顧客満足)会議を毎月開催し、情報共有と意見交換を行い、来館者の満足度向上を目指し、確実に日々の問題点に対応するとともに、来館者からのご意見・ご指摘等に対して、情報の共有を図り、迅速に対処するよう努めた。

▼ 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。

▽ 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た。

▼ 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。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 札幌市民ギャラリー施設運営協議会の開催

開催回	協議・報告内容
第1回 7月5日	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度管理業務及び主催事業報告 ・平成29年度事業計画説明 ・アンケート調査結果報告 ・4月から6月までの主催事業報告 ・業務に伴う意見交換
第2回 10月5日	<ul style="list-style-type: none"> ・4月から9月までの施設利用状況報告 ・7月から9月までの主催事業報告 ・アンケート調査結果報告 ・施設改修の報告 ・業務に伴う意見交換
第3回 12月13日	<ul style="list-style-type: none"> ・10月から11月までの施設利用状況報告 ・10月から11月までの主催事業報告 ・アンケート調査結果報告 ・施設改修の報告 ・業務に伴う意見交換
第4回 3月9日	<ul style="list-style-type: none"> ・12月から2月までの施設利用状況報告 ・12月から2月までの主催事業報告 ・アンケート調査結果報告 ・業務に伴う意見交換
<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 ・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、聖園幼稚園園長 ・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) 	

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。

現場スタッフが得た情報を即座に共有するよう努めたことで、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。

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施することができた。

施設運営協議会では、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が行われた。

得られた助言及び指摘等は管理運営上の課題解決や、一層の来館者サービスの向上につなげるなど各業務に活用することができた。特に近隣小学校や町内会との連携事業に関する提案や協力依頼を反映して行くことで、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。

<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>▼ 来館者用アンケート用紙を1階ロビーに通年配置し、広く意見や要望を集めた。</p> <p>▼ 展覧会開催主催者には、アンケート用紙を手渡しし、ご意見を伺った。</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、アンケート用紙を手渡した。</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。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>収支状況及び現金の取扱については常時確認し、適正な資金管理を行うことができた。</p> <p>利用者からの要望・苦情等の対応については、全職員で共有するとともに速やかに確認・調査し、安全で快適な環境の提供を常に目指し、可能な限り誠実かつ迅速に対応することができた。</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>来館者用アンケート調査は日々回収しており、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、感想を得ることができた。主催事業のアンケートでは、より具体的にご意見や感想を得ることができた。</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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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おこない、労働基準監督署に届け出た。 ▼ 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。 ▼ 就業規則を含む例規集は、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。 ▼ 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。 ▼ 衛生管理者、産業医とともに労働災害の防止、職場環境の向上に努めている。 ▼ 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(女性専用など)を設けている。 ▼ 「やりがいある仕事」と「充実した生活」の両立を目指した取組を行っている。 	<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・バランス取組推進宣言企業(認証ステップ1)として認証を受けているほか、5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"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4"> 労働関係法令は遵守されており、また、労働協定に基づいた業務の見直しにも努めている。業務の性質上、時期による業務量の変動はあるものの、ワークライフバランスの取組を宣言し認証を受けるなど、財団全体として雇用環境の維持向上を図っており、本市の要求水準を満たす適切な管理運営が行われている。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	労働関係法令は遵守されており、また、労働協定に基づいた業務の見直しにも努めている。業務の性質上、時期による業務量の変動はあるものの、ワークライフバランスの取組を宣言し認証を受けるなど、財団全体として雇用環境の維持向上を図っており、本市の要求水準を満たす適切な管理運営が行われている。			
A	B	C	D								
労働関係法令は遵守されており、また、労働協定に基づいた業務の見直しにも努めている。業務の性質上、時期による業務量の変動はあるものの、ワークライフバランスの取組を宣言し認証を受けるなど、財団全体として雇用環境の維持向上を図っており、本市の要求水準を満たす適切な管理運営が行われている。											
<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ 開館から30年以上経過しているため、経年劣化が認められる箇所について、空調等施設設備の大部分は、平成26年度の札幌市による改修工事により、安全確保及び市民サービスの向上が図られた。残る劣化箇所についても、耐用年数を鑑み、札幌市と連携し、優先順位を決めて修繕及び更新等の対応をしている。 ▼ 作品の魅力が最大限伝わるよう、貸出頻度の高い彫刻台の塗装を実施するなど美観に考慮した。また、事務室前に掲示板を設置し、積極的な情報提供及び広報活動を展開している。 ▼ 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配慮したほか、注意喚起の案内サイン作成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などにより、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。 ▼ 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等、適切な処理を行っている。 ▼ 損害賠償保険は施設に適したものに加入し、万一の事故に備えるなど万全の態勢をとった。 	<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ほか、照明の適切な照度調整等により各サイン等の視認性を高めたり美観に配慮したことで、来館者や利用者へ、一層安全・快適な環境を提供できた。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4"> 関係法令を遵守し、点検についても適切に行っている。また、安全面から必要な修繕についても、本市との情報共有により、迅速に行っており、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> </table>	A	B	C	D	関係法令を遵守し、点検についても適切に行っている。また、安全面から必要な修繕についても、本市との情報共有により、迅速に行っており、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								
関係法令を遵守し、点検についても適切に行っている。また、安全面から必要な修繕についても、本市との情報共有により、迅速に行っており、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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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、逐一市へ報告のうえ、適宜修繕等により対応した。 ▼ 貸出備品については、不具合箇所発生の際には逐一施設内で報告し、適切に修繕を行った。 ▼ 駐車場については、利用者への割り当てを適切に実施するとともに、身障者スペースをより明確に区分するなど、円滑な車両管理を行った。 ▼ 外構及び緑地については、快適な空間づくりのため、花等の植栽やプランターの設置を積極的に行った。 ▼ 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。 ▼ 雪庇等の落下事故防止のため、随時確認を行い、適切に除雪した。 	<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>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 自衛消防隊を組織するほか、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、また同じ建物内で業務を行っている「東まちづくりセンター」とも一体となり、防災意識を持てるよう、10月に防火訓練を行った。訓練では、昼間人員体制における初動、通報、避難誘導訓練を行なった。 ▼ 3月には、10月実施の反復訓練として、昼間人員体制における初動及び、通報訓練を実施するとともに、避難経路及び、消火器等、設置場所の確認を行なった。 	<p>火災等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、反復訓練を行なうことにより、利用者の安全を確保できるよう、引き続き訓練を行い、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>▽ 他施設・団体等との連携事業</p> <p>▼ 財団の総合力を活用した財団内他施設との連携事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教文13丁目笑劇一座市民ギャラリー出張公演 (開催回数 1日間、総入場者数 202人) ・ギャラリーコンサート (開催回数 2回、総入場者数 259人) ・冬休み子どもワークショップ (開催回数 1日間、総参加者数 169人) <p>▼ 芸術系団体とより密接な関係を構築する目的で実施した各芸術団体との連携事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ワークショップ(陶芸) (開催回数 3回、総参加者数 54人) ・ワークショップ(七宝) (開催回数 3回、総参加者数 62人) ・夏休み子ども七宝体験教室 (開催回数 4回、総参加者数 77人) <p>▼ 地域の拠点施設としての地域との連携事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教文13丁目笑劇一座市民ギャラリー出張公演(再掲) ・中央区東地区連合町内会おしゃべりコンサート (開催回数1日間、総入場者数71人) ・ギャラリーコンサート(再掲) <p>▽ 共催事業</p> <p>▼ 次代を担う子どもたちの育成に寄与することを目的に、札幌市中学校美術・書道展、札幌文化団体協議会との協力によるワークショップをそれぞれ開催した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第61回札幌市中学校美術・書道展 (開催回数5日間、総入場者数5,150人) ・第46回札幌文化団体協議会フェスティバル (開催回数3日間、総入場者数690人) <p>▽ その他事業</p> <p>▼ 子どもたちや地域住民に気軽にアートの世界に親しんでいただくなど芸術の普及振興を図る目的で開催した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・美術映画会 (開催回数 10回、総入場者数 767人) ・カルチャーナイト2017 ～ギャラリーのヒミツのたからもの～ (開催回数 1回、総入場者数 113人) ・子ども映画会 (開催回数 3回、総入場者数 549人) ・手づくり作品市場 (開催回数 1日間、総入場者数 706人) ・おもいっきり！おえかきワンダーランド (開催回数11日間、総入場者数4,180人) 	<p>ギャラリーコンサートでは、札幌市民芸術祭実行委員会の協力により、美術作品に囲まれた空間の中での声楽とピアノ演奏、また書道作品に囲まれての尺八と十七絃の演奏会を開催し、広く市民に芸術に触れ親しんでいただくことができた。コンサートの会場整理やパンフレット配布には、町内会など地域住民の方々にご協力をいただき、地域とのつながりもより広げることができた。</p> <p>ワークショップでは、施設利用団体や札幌芸術の森クラフト工房に講師等を依頼した。主に子どもを対象とした陶芸、七宝などの体験に市内各地から参加者が集まった。</p> <p>札幌市教育文化会館及び地域との連携により、市民参加型喜劇の発表の場として行った教文13丁目笑劇一座出張公演では、満員の客席に笑いの文化を提供することができた。</p> <p>地域住民の交流とまちづくり活動の理解促進を目的に、地元町内会との連携事業として、札幌交響楽団の演奏家を招き、親子で楽しめるコンサートを開催した。</p> <p>他にも様々な主催事業を地域に提供し続けており、芸術文化活動に参加できる環境づくりにつながることができた。</p> <p>美術映画会は昭和59年から毎年実施しており、リピーターとしてこの事業を楽しみに来館する方が多い一方、積極的に広報活動を展開したことで新規層の集客にもつなげることができた。</p> <p>また、冬休みや春休みなどに合わせ、子ども向けの芸術性の高いアニメーション作品の上映を行い、ギャラリーに親しみをもってもらう場を提供できた。</p> <p>新規事業としては、カルチャーナイト2017と連携した開館35周年記念企画として、ギャラリーの歴史に触れながら館内を探検する初の謎解きイベント「ギャラリーのヒミツのたからもの」を開催し、主に親子連れに好評を博し</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"> <p>本市の他の文化施設も管理している指定管理者のネットワークを生かし、札幌市民芸術祭や芸術の森、カルチャーナイトと共催し、より市民に親しみを持ってもらえるよう事業内容を充実される工夫が見られる。</p> <p>各事業において、事業計画目標を上回る入場者数を記録しており、固定客の他、新規集客に向けた情報発信や事業内容の充実が結果につながっている。</p> <p>以上、本市の要求水準を上回る事業が実施されている。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>本市の他の文化施設も管理している指定管理者のネットワークを生かし、札幌市民芸術祭や芸術の森、カルチャーナイトと共催し、より市民に親しみを持ってもらえるよう事業内容を充実される工夫が見られる。</p> <p>各事業において、事業計画目標を上回る入場者数を記録しており、固定客の他、新規集客に向けた情報発信や事業内容の充実が結果につながっている。</p> <p>以上、本市の要求水準を上回る事業が実施されている。</p>			
				A	B	C	D				
<p>本市の他の文化施設も管理している指定管理者のネットワークを生かし、札幌市民芸術祭や芸術の森、カルチャーナイトと共催し、より市民に親しみを持ってもらえるよう事業内容を充実される工夫が見られる。</p> <p>各事業において、事業計画目標を上回る入場者数を記録しており、固定客の他、新規集客に向けた情報発信や事業内容の充実が結果につながっている。</p> <p>以上、本市の要求水準を上回る事業が実施されている。</p>											

		<p>た。 さらに、小さな子ども連れでの外出が困難になる冬期に、子どもが様々な素材やデジタルツールを駆使してお絵かきを楽しめる「おもいきり！おえかきワンダーランド」を開催し、4,000人以上のお客様を集めることができた。</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="347 488 938 824"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">展示室 (第1～5)</td> <td>件数(件)</td> <td>1,310</td> <td>—</td> <td>1,332</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>83.7</td> <td>85.0</td> <td>84.8</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>606</td> <td>—</td> <td>597</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>64.5</td> <td>63.0</td> <td>63.4</td> </tr> <tr> <td colspan="2">総入場者数(人)</td> <td>131,539</td> <td>135,000</td> <td>140,699</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し4件、減免36件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 貸館利用者に対しては、利用履歴データを活用した綿密な打合せを行い、利用者の要望に柔軟に応えるとともに、展示内容に関するアドバイスや設営・撤収作業のサポートを安全・確実に実施した。 ▼ 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。 ▼ 札幌近郊及び市内の大学や美術デザイン系の専門学校等に空き状況案内のダイレクトメールを送付するなど、積極的に情報提供を行った。 ▼ 利用予定にキャンセルや変更が発生した場合等には、他団体に対し、電話等において情報を提供するなど積極的な営業活動を展開し、広く市民に活用していただくよう努めた。 ▼ 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。 			H28実績	H29計画	H29実績	展示室 (第1～5)	件数(件)	1,310	—	1,332	稼働率(%)	83.7	85.0	84.8	展示ホール (1・2) 予備 展示室	件数(件)	606	—	597	稼働率(%)	64.5	63.0	63.4	総入場者数(人)		131,539	135,000	140,699	<p>主催者の高齢化に伴う利用団体の規模縮小等により、使用展示室数や会期を削減する動きが見受けられるものの、利用者に対するきめ細かい対応及び、積極的なコミュニケーションを図ることに努めた結果、施設の継続的な利用につなげ、高い利用率を維持している。 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。 さらに、利用団体との共催によりワークショップなどを開催することで、団体の育成及び支援に寄与することができた。 総入場者数については、35周年記念事業の実施により増加し、地域の賑わい効果を高められた。今後の主催事業実施に繋げて行きたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1241 459 1433 492"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>施設の主要な貸スペースである展示室は、利用件数・稼働率ともに増加・上昇した。周年事業の実施やリピーター確保の取組により、結果的に総入場者数は前年度実績値・H29計画値をともに上回っている。 以上、本市の要求水準を上回る管理運営が行われている。</p>	A	B	C	D
		H28実績	H29計画	H29実績																															
展示室 (第1～5)	件数(件)	1,310	—	1,332																															
	稼働率(%)	83.7	85.0	84.8																															
展示ホール (1・2) 予備 展示室	件数(件)	606	—	597																															
	稼働率(%)	64.5	63.0	63.4																															
総入場者数(人)		131,539	135,000	140,699																															
A	B	C	D																																

(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼ 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、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。 ▼ 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、近隣住民に対するPRを図った。 ▼ 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。規模の大きな主催事業開催前には、新聞や情報誌への掲載依頼など情報発信に努めるとともに、テレビやラジオなどの情報番組に対しても積極的に広報活動を展開した。 ▼ ホームページやツイッターのほか、フェイスブックを活用し、情報をリアルタイムで広く提供することで、新たな客層の獲得を目指した。 ※ホームページアクセス数 H29:29,261件 (参考)H28:34,041件 ▼ 主催事業のチラシを、近隣マンションや併設する東まちづくりセンターの利用者に配布するなど、施設や事業について地域住民に積極的なPRを行った。 ▼ 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、主催事業に児童や園児を招待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。	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なったほか、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。 また、職員がテレビの情報番組に出演し主催事業のPRをするなど効果的で影響力のある広報活動を積極的に展開し、大きな集客効果を得られた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1236 152 1292 190">A</th> <th data-bbox="1292 152 1348 190">B</th> <th data-bbox="1348 152 1404 190">C</th> <th data-bbox="1404 152 1436 190">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 190 1428 969"> 貸館の展覧会内容によりアクセス数が影響する側面はあるものの、ホームページによる広報や地域住民・周辺施設への情報発信を継続して行ったほか、SNS・メディアを通じた事業PRを行い、本市の要求水準を満たす適切な業務が行われている。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	貸館の展覧会内容によりアクセス数が影響する側面はあるものの、ホームページによる広報や地域住民・周辺施設への情報発信を継続して行ったほか、SNS・メディアを通じた事業PRを行い、本市の要求水準を満たす適切な業務が行われている。			
	A	B	C	D							
貸館の展覧会内容によりアクセス数が影響する側面はあるものの、ホームページによる広報や地域住民・周辺施設への情報発信を継続して行ったほか、SNS・メディアを通じた事業PRを行い、本市の要求水準を満たす適切な業務が行われている。											

2 自主事業その他				A	B	C	D						
▼ 自主事業 ▼ レストラン事業 レストランは気軽に利用しやすい雰囲気を心掛け、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懇親会やオープニング及びクロージングパーティー、搬入時におけるスタッフへの弁当提供、さらには子どもの参加が多く見込めるイベント開催時には、特別に気軽なセットメニューも用意するなど積極的な営業活動を行った。 改善点や問題点等については、毎月開催している会議において意見交換し、運営に反映させた。 売上高5,968千円、利用者9,187人 ▼ 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1,504千円 ▼ 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129枚 ▼ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼ 施設の管理運営に必要な再委託業務21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。 ▼ 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。 ▼ 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。		高齢の利用者が多いことから、レストランでは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る。 自動販売機については、定期的に商品を調整し、補充やメンテナンスをきめ細かく実施し、利便性の向上に努めた。 制度導入から4年目を迎えたゴミ袋の販売については、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継続して浸透させるよう働きかけた結果、理解を得られ定着させることができた。 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。		レストランについては、利用者層に合わせたサービスを提供しているほか、環境に配慮し、ごみ袋販売をするなど、施設の魅力アップにつながる自主事業を行っている。市内企業の活用等も行っており、本紙の要求水準を満たす運営がなされている。									
3 利用者の満足度				A	B	C	D						
▼ 利用者アンケートの結果 <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td> 通年(平成29年4月～30年3月) 来館者：1階ロビーに通年配置 回答者：55人 主催者：直接配布 回答者：36団体 主催事業参加者：直接配布 回答者：1078人 </td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> 施設に対する総合的な満足度は94.7%、職員の接遇も96.8%（「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） 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。 </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>別紙のとおり</td> </tr> </table>		実施方法	通年(平成29年4月～30年3月) 来館者：1階ロビーに通年配置 回答者：55人 主催者：直接配布 回答者：36団体 主催事業参加者：直接配布 回答者：1078人	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96.8%（「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） 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。	利用者からの意見・要望とその対応	別紙のとおり	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。 来館者アンケート調査は、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。 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、更なる主催者と職員との信頼関係を構築できた。 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てた。		利用者アンケートでは、「総合満足度」、「接遇に関する満足度」ともに80%を上回っているだけでなく、その評価が前年度実績比で2.2ポイント以上上昇している。 職員間におけるアンケート結果の共有と迅速な対応、主催者との密な関係構築に努めた結果が表れており、本市の要求水準を上回っている。			
実施方法	通年(平成29年4月～30年3月) 来館者：1階ロビーに通年配置 回答者：55人 主催者：直接配布 回答者：36団体 主催事業参加者：直接配布 回答者：1078人												
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96.8%（「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） 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。												
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				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)				<p>収入面においては、利用料収入が主催者の高齢化に伴う利用団体の規模縮小等により、使用展示室数や会期を削減したり物件使用料を控える傾向にあることからやや減少傾向にあるが、空室の効果的な情報提供など一層、利用促進への取り組みに努めたい。</p> <p>支出面では、ここ数年継続している節電の推進等による光熱水費の抑制及び効率的な再委託業務の実施等による経費削減に努めた結果、計画より約3,614千円の減少とすることができた。</p> <p>35周年事業開催により、自主事業の収入支出に変動があったものの積極的に経費削減策を講じたことで健全な収支状況を確保した。</p>	<p>収入については、利用団体の動向が影響し、利用料金収入が微減となったものの、周年事業が好調でその他収益が増収となり、計画に比して984千円増となった。</p> <p>支出面では、光熱水費の抑制等、経費削減に努めた上、事業内容の充実を図った支出増を行っている。</p> <p>以上より、計画から収支改善を図られており、本市の要求水準を満たす管理運営が行われている。</p>		
収入	95,742	96,726	984				
指定管理業務収入	94,042	94,005	▲ 37				
指定管理費	73,972	73,972	0				
利用料金	20,000	19,670	▲ 330				
その他	70	363	293				
自主事業収入	1,700	2,721	1,021				
支出	96,242	92,628	▲ 3,614				
指定管理業務支出	94,124	87,146	▲ 6,978				
自主事業支出	2,118	5,482	3,364				
収入-支出	▲ 500	4,098	4,598				
利益還元	0	0	0				
法人税等	0	0	0				
純利益	▲ 500	4,098	4,598				
▽ 説明							
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用料金収入について、微減となった。 ▼ 自主事業収入及び支出は、35周年事業開催に伴う入場料収益により増収となったものの、賃借料支出等が増加となった。 ▼ 指定管理業務支出については、光熱水費の抑制及び効率的な再委託業務の実施等施設管理費の経費節減に努めた結果、約6,978千円の減少となった。 							

<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 <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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>職員間、施設間はもとより、施設に従事するすべてのスタッフや地域の関係者、札幌市と密接に連携を図ることにより、施設の安全性確保と環境に配慮した施設管理に努めた。</p> <p>高齢者から家族連れまで幅広い来館者のニーズに応えるため、来館者アンケートの結果を踏まえながら利用者への丁寧な対応を心がけ、利用者満足度の高い施設運営を行うことにより、施設利用率の向上に努めている。</p> <p>また、貸館利用率が高水準で安定する中、少ない空き展示室を利用して主催事業を積極的に開催し、夏休みや冬休みなど子どもの長期休暇に合わせたワークショップや子ども向け映画会の開催に加え、35周年事業として、「おもいっきり！おえかきワンダーランド」を開催し、地域の拠点施設として新しい取り組みをアピールした。</p> <p>さらには、これまで培ってきたネットワークを活かし、関係団体との共催によるワークショップや札幌市民芸術祭実行委員会との協力によりコンサートを開催するなど、財団が管理する他の施設との連携事業を多く実施し、施設特性を最大限に活かすことにより、多くの市民に芸術文化を身近に感じていただける環境づくりに努めることができた。</p>	<p>地域における芸術文化の拠点として、一層利用しやすく、来館者満足度の高い施設づくりを目指し、運営協議会委員、来館者アンケート、類似団体の取組など、外部の意見や動向を参考に利用者ニーズの把握に努める。</p> <p>さらなる利用促進のため、インターネット等によるPRを強化するなど新規利用者に対するより積極的な広報活動を充実させていく。</p> <p>施設維持管理については、日々の点検を積み重ね、利用者の安全を第一に考え、札幌市と協議、連携を図りながら施設の確かな状況把握に努めていく。</p> <p>また、地区会館及びまちづくりセンターとの複合施設であることを十分に意識し、来館者、地域住民及び各担当者による十分な協議のもと、施設の管理運営を堅実に行っていく。</p> <p>ハード面はもちろんのことソフト面についてもより充実させるべく、常駐業者を含めた施設のスタッフ全員が、改めて丁寧・親切な対応を心掛けるとともに、お客様の声に耳を傾け、より一層市民に親しまれる施設を目指す。</p> <p>主催事業については、次世代をはじめ広く市民に芸術に親しんでいただく目的で、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>全体的に本市の要求水準を満たしており、適切な運営が行われている。</p> <p>施設・設備等の維持については、法令を遵守し、適切に点検を行っているほか、利用者の安全や利便性に配慮した備品の改修や施設修繕を行っており、適切な運営がなされている。</p> <p>主催事業では、継続して地域との連携事業を行った他、施設のネットワークを生かし、周年事業を充実させ、総入場者数増につなげている。</p> <p>貸館事業については、公平性を確保しながらも、全ての申込団体が催事を開催できるように調整する等、利用者の要望に応えることで稼働率の維持向上に努めている。</p> <p>収支については、経費削減に努めた上で、本市が文化芸術基本計画に掲げる子ども向け事業に資金を投じており、収支改善により、本市の施策に即した事業を行った点は高く評価できる。</p>	<p>主催事業では、引き続き、複合施設の特性を生かし、地域及び利用団体との連携による事業を実施すること。</p> <p>市民の美術や書道など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こと。</p> <p>今後も高い施設利用率を維持し、利用料金収入の増加を図るため、貸館利用者や関係団体へのPRを引き続き積極的に行うこと。</p> <p>また、経理関係事務の再点検、管理監督者の役割及び意識の徹底、適切なサイクルでの配置転換、コンプライアンス研修の実施、財団所管の実行委員会に対する内部監査の実施、これらの取り組み状況について、引き続き実施すること。</p>

平成29年度 主催事業一覧表

・ 札幌市民ギャラリー

	入場(館)者数 参加者数	新規	道外開催事業	
			道外	国外
・ 市民ギャラリー事業				
①市民ギャラリー美術映画会	767			
②開館35周年記念 教文13丁目笑劇一座出張公演 ～市民ギャラリー笑いの集い～	202			
③市民ギャラリーワークショップ	362			
④開館35周年記念 カルチャーナイト2017 ～ギャラリーのヒミツのたからもの～	113	●		
⑤子ども映画会	549			
⑥市民ギャラリー手づくり作品市場	706			
⑦中央区東地区連合町内会おしゃべりコンサート	71			
⑧開館35周年記念 市民ギャラリーコンサート	259			
⑨開館35周年記念 おもいっきり！おえかきワンダーランド	4,180	●		
⑩第46回 札幌文化団体協議会フェスティバル・展示部門	690			
⑪第61回 札幌市中学校美術・書道展	5,150			

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:平成29年4月1日～平成30年3月31日 市民ギャラリー1階レストラン前にアンケート用紙と回収箱を設置 55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 47名 ／展覧会主催者・スタッフ 3名／その他(美術映画会 等) 4名
	展示の情報源	ホームページ 5名／ギャラリー発行の広告物 11名／新聞・テレビ 6名／ 展覧会主催者 14名／ その他(友人・知人の紹介、学校からの案内 等) 20名
	館内の清潔感・雰囲気	とても良い 29名 ／良い 18名／普通 6名／あまり良くない 1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 21名 ／良い 14名／普通 14名／あまり良くない 3名／良くない 1名
	職員の対応	とても良い 20名 ／良い 20名／普通 9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 18名／ 良い 20名 ／普通 11名／あまり良くない 1名／良くない 0名
	利用頻度	初めて 14名 ／ 年に2～3度位 25名 ／月に1度位 5名／週に1度位 1名／ その他(年に1回、イベントごとに 等)8名
利用者からの意見・要望とその対応(抜粋)	<ul style="list-style-type: none"> ・初めてですけど静かでとても良いです。 ・施設がとてもキレイで良かったです！！楽しかったです！！ ・館内がごちゃごちゃしている もっとゆっくりしたいと思った ・市民の財産なので魅力的に発展していただきたい ・広く休む処も充分あり良かった ・館内すべてに清潔感がある ・ケイタイがつながりにくい、電波が弱い(3件) ・無料のWi-Fi環境を入れてほしいです！ ・500万道民のために上野の美術館級の新美術館が必要（離れて鑑賞する寸法がなく鑑賞する雰囲気にひたれない） ・最初の受付で親身に案内、説明を受けたのが良かった ・適度に休憩椅子があり、高齢者には有難い ・駐車場が有れば良かった ・職員の対応がやさしくてとても良い ・外が寒くて暖をとるのも兼ねて立ち寄ったのですが、展示スペースも広く良かったです、また来ます。 ・レストランの案内がロビーにあると入店しやすくなると思う(より多くの人が利用する為に) ・トイレ(2階)もキレイでとても良かった <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主なご意見、ご指摘については、施設運営協議会やCS会議などで報告・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。 ・展覧会の作品の展示方法等に関するご意見については、都度主催者へお伝えし助言するなどしている。 ・館内カフェについてご意見等については、随時カフェに報告し改善要求するなどしている。 ・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：平成29年4月1日～平成30年3月31日 平成29年度の利用団体（主催事業除く）一団体につき1枚配布 106団体のうち36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 4名／ 継続的に利用 31名 ／知人の勧め 0名／その他 2名
	受付や料金支払の利便性	とても良い 13名 ／ 良い 13名 ／普通 8名／あまり良くない 1名／良くない 0名
	館内の清潔感・雰囲気	とても良い 19名 ／ 良い 13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 14名 ／普通 8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 21名 ／ 良い 12名 ／普通 2名／あまり良くない 0名／良くない 0名
	施設の設定・備品やサービス	とても良い 17名 ／ 良い 15名 ／普通 4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"> ・職員の皆様の細やかな心遣いのおかげで、毎回気持ち良く利用できております。誠にありがとうございます。 ・親切な対応でとても感謝しています。又、機会がありましたら、利用させて頂きたいと思います。 ・丁寧に対応していただき、振込み（で利用料金が支払えるの）もよい。長机が軽くて使いやすい。照明もよい。 ・ストーブを出していただきましてありがとうございました ・各展示場の電気料金は高いと思います。 ・コピー料金の領収書は事務室でもらうより、領収書の発行できる機種に替えるか、コピー機を事務室においては如何ですか？ ・初めての個展でわからないことも多かったのですが、職員のみなさまに親切にいただき、とても気持ちよく利用させていただきました。どうもありがとうございました。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・搬入および搬出日に限らずこまめに館内巡回を行い、利用者と思慮通を図るよう職員一同心がけている。 ・照度や清掃を行き届かせることは施設運営の大前提と考えており、作品がより際立つよう美観には注意を払っている。 ・館内の温湿度については、職員や常駐スタッフが定期的に巡回し、適切に保たれているか随時確認のうえ必要に応じて調整しており、もし会場受付が肌寒く感じる際はポータブルヒーターを適宜無料で貸出している。 ・電気料金については、例年より電気照明作品の出品が多かった団体からのご意見で、通常1日1台150円は特段高い金額ではないと認識している。 ・来館者用コピー機の機種変更は経費負担面から現実的でなく、また事務室に置くというのも領収証を必要としないお客様にとって利便性に欠けることから、現行の場所（1階ロビー）から変更の必要はないと考えている。 	

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)	
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767名のうち435名から回答 ※1)ひとつの項目について無回答・複数回答している場合あり ※2)「職員の対応」および「施設の設備・備品やサービス」については年度途中から盛り込んだ設問のため、計271名から回答	
結果概要	性別	男 188名 女 186名
	年齢	10代 0名/20代 0名/30代 3名/40代 8名/50代 39名/60代 150名/ 70代 178名 /80代以上 54名
	住まい	中央区 155名 /北区 24名/東区 54名/白石区 51名/厚別区 22名/豊平区 23名/清田区 13名/南区 24名/西区 40名/手稲区 17名/市外 5名(釧路、石狩、南幌、北広島)
	知ったきっかけ	美術映画会のチラシ 159名 /展覧会のご案内(市民ギャラリー発行) 72名/広報さっぽろ 152名/前回の美術映画会に参加して 93名/市民ギャラリーブログ 13名/Twitter 2名/facebook 4名/新聞 50名/その他 21名(友人・知人から誘われて、地下鉄バスセンター前駅地下通路ポスター 等)
	来場回数	初めて 90名/年1回 16名/年2回 33名/年3回 45名/年4回 37名/年5回 29名/年6回以上 35名 毎回 141名
	上映時間	長い 35名/ ちょうどよい 373名 /短い 23名
	今後上映してほしい映画の内容	特定の美術館ごとの作品、古典から現代アートまで、日本画、建築、南米やアジアの画家の絵、国や地域をテーマにしたもの、ピカソの作品、ゴッホの作品、ゴッホの作品、ラファエロの作品 など
	職員の対応 (※2)	とても良い 75名/ 良い 167名 /普通 27名/あまり良くない 0名/良くない 0名/無回答 2名
	施設の設備・備品やサービス (※2)	とても良い 36名/ 良い 150名 /普通 72名/あまり良くない 8名/良くない 0名/無回答 5名
意見・要望とその対応(抜粋)	<p>・スタッフさんも笑顔で対応してくださり、ひと時楽しみで大切な時間をありがとうございます ・帽子は「差し支えなければ」ではなく必ず脱いでもらってほしい。 ・美術館の映画をもっと上映してほしい。 ・とにかく音が大きすぎる。 ・時間もちょうどよい長さだ ・いつも思うのだが、席の段差が無いので、映像の下の部分が前の人の頭で見えない。イスについては、この映像時間では尻が痛いの、もう少しソフトなものができないものか。会議では無く名画を見るのですから。 ・上品なナレーションと美しい音楽が映像と調和して素敵でした。また来たいです。 ・いつも心地よく観ている ・今後も見えていて内容が面白い映画を続けてほしい。</p> <p>【対応】</p> <p>・上映中の飲食禁止や携帯電話のマナー設定、帽子はお取りいただくことなどについて、冒頭挨拶の際に周知している。 ・「展示室」という性質上、客席に段がついていないため、映像をできるだけ上方に投影するよう工夫し、少しでも見やすくするため椅子の配置を交互にしている。なお客席の左右については、消防法上座席の連結が義務付けられており、間隔をあけることができないことから、前後の間隔を広めにとることで前列の人の影響を少なくしている。 ・音の大きさについては、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。 ・他の方からもご意見もなく、無料で行っている催事のため通常の貸出用椅子を客席として活用しており、特別な椅子は用意いたしかねる。</p>	

利用者アンケートの結果

教文13丁目笑劇一座市民ギャラリー出張公演アンケート

開催日	平成29年5月14日(日)	
実施方法	入場者にアンケート用紙を配布 入場者202名のうち56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	知人の紹介 22名 ／ポスター 6名／チラシ 5名／展覧会のご案内(市民ギャラリー発行) 3名 広報さっぽろ 1名／市民ギャラリーホームページ 4名／新聞 20名 市民ギャラリーに来てから知った 6名／その他 1名(散歩中)
	満足度	大変良かった 18名／ 良かった 20名 ／普通 10名／あまり良くなかった 0名／良くなかった 0名
	これまでに教文13丁目一座を鑑賞したことがあるか	以前にも鑑賞したことがある 15名／知っていたが初めて 10名／ 今回まで知らなかった 30名
意見・要望とその対応(抜粋)	<ul style="list-style-type: none"> ・普段、劇団の舞台など良く観に行くが、今回市民のみなさんが演じる舞台というのも、新鮮でかつ温かさが有り、良いと感じた。 ・DVDの音楽がうるさく感じた ・声が小さかった。(後方席) ・70才ですが良く聞きとれない部分があった ・コントにスピード感がほしい。もたもたした感じ、やりとりがパンパンといけば、もっと活動的になる。 ・声のしゃべり方も一本調子?なので、悪人のしゃべり方ももっと工夫を。いっしょうけんめいやっているのはよくわかるが～ ・DVDより舞台の方が良かった。喜劇と言う物が良くわかりませんが笑らわしてもらいました。 ・第一部のDVDは笑劇一座という事で喜劇風な笑いを期待していたけどちっとも笑う場面はなかったです。 ・第二部のお芝居は「マ」の悪さが笑いになったように思えます。 ・コントは短い方が良い?と思います ・時間が長いので、間に休みが5分あるのは、大変よかった ・会場後方で結構大きい話し声があったのと、片付けの台車の音が気になりました。配慮が必要ですね。 ・最高に楽しかったです。また観たいと思います。 ・母の日なので楽しみに来ました。ありがとうございました <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・DVDの音量については事前に試写を行い調整しているが、演目により大小あり、全ての方にちょうどいい音量を提供するのが難しかった。 ・内容や進行についてのご意見や感想は、次回公演に生かすため、速やかに一座の代表に伝えた。 ・物音が鑑賞の妨げとならないよう公演中の物品の移動は最小限にとどめ、止むを得ず行う際も充分注意するようスタッフに徹底する。 	

利用者アンケートの結果

陶芸体験教室

開催日	平成29年7月21日(金)・22日(土)	
実施方法	参加者にアンケート用紙を配布 参加者54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	性別	男 7名 女 40名
	年齢	9歳以下 12名/10代 1名/20代 2名/30代 5名/ 40代 14名 /50代 5名/60代 4名 70歳以上 4名
	住まい	中央区 18名 /北区 3名/東区 5名/白石区 3名/厚別区 2名/豊平区 2名/清田区 0名/ 南区 3名/西区 7名/手稲区 2名/ 市外 2名(千歳、砂川)
	知ったきっかけ	展覧会のご案内(市民ギャラリー発行) 6名/ブログ 0名/Twitter 0名/facebook 3名/ちらし 4名/ ポスター 3名/ 広報さっぽろ 12名 /子どもの学びガイド(ちえりあ発行) 9名/北海道陶芸協会より 3名/ 町内会から 0名/学校から 4名/友人・知人 2名/他 1名
	満足度	満足 28名 /楽しかった 24名/なんとも言えない 1名/やや物足りない 2名/不満 0名
	今後参加したいワークショップ	やっぱり陶芸、電動ロクロ体験、七宝焼、木工、アクセサリ作り、絵を描く、食べ物を作る など
意見・要望とその対応(抜粋)	<p>・習うと高額だが、時間をかけて楽しめるイベント感謝します。</p> <p>・登り窯という窯があることも知れて、勉強になりました。ありがとうございました。</p> <p>・楽しく、あっという間に時間が過ぎました</p> <p>・スタッフのみなさんのフォローも良く、楽しい時間を過ごせてとても良かったです。登り窯を知らず参加したので、感激。作品をさわってみるとなんともいえない味わいがありますね。</p> <p>・子どもと一緒にできたのがよかったです</p> <p>【対応】</p> <p>・北海道陶芸協会の協力により指導・内容ともに充実したワークショップを行っており、受講者の満足度が高く、今後も参加したいとの意見が多い。引き続き協力して開催していきたい。</p>	

利用者アンケートの結果

夏休み子ども七宝体験教室

開催日	平成29年7月27日(木)・28日(金)	
実施方法	参加者にアンケート用紙を配布 参加者77名のうち76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 29名 女 51名
	年齢	小学校1年生 13名/2年生 18名/ 3年生 20名 /4年生 11名/5年生 7名/5年生 7名/6年生 3名 中学校1年生 2名
	住まい	中央区 18名 /北区 10名/東区 14名/白石区 5名/厚別区 0名/豊平区 8名/清田区 4名/ 南区 1名/西区 10名/手稲区 2名/ 市外 2名(江別、苫小牧)
	知ったきっかけ	展覧会のご案内(市民ギャラリー発行) 5名/市民ギャラリーSNSなど 3名/チラシ 13名 ポスター 8名/ 広報さっぽろ 28名 /新聞 1名/友人・知人 18名 他 1名(インターネット)
	満足度	楽しかった 72名 /まあまあ 2名/あまりよくなかった 2名/楽しなかった 0名
	今後参加したいワークショップ	もっと大きな七宝焼、他の模様で七宝焼、アクセサリー、陶芸、実験、ロボット、ピタゴラスイッチ など
意見・要望とその対応(抜粋)	<p>・たのしかったです。たくさんしゆいがあったてまたつくりたいとおもいました。</p> <p>・受付時すでにキーホルダの方は売り切れていたの、次回は充分な数があればと思いました。子どもは満足できる出来栄で喜んでいました。</p> <p>・七宝焼を初めて見て、むずかしそうだと思ったけれど、こまかい作業も熱中でき、あっという間に作り上げられて楽しかったです。</p> <p>・ほかのわざもつかってまたやりたいです。</p> <p>・とても丁寧に教えてくれたので、小1の子どもでも満足したものが作れました。</p> <p>・むずかしかったけどきれいにできてたのしかったです。またやりたいとおもいました。</p> <p>【対応】</p> <p>・北海道七宝作家協会の協力により指導・内容ともに充実したワークショップを行っており、受講者の満足度が高く、今後も参加したいとの意見が多い。引き続き協力して開催していきたい。</p> <p>・台座については様々なものを用意しており、先着順のため希望が偏った場合は必ずしも第一希望の台座が使えない場合があるが、全ての種類を人数分確保しておくのは経費上難しい。会場で実際に完成品サンプルを見ながら好みのアイテムを選べる方法自体は好評いただいている。</p>	

利用者アンケートの結果

七宝体験教室

開催日	平成29年8月25日(金)・26日(土)	
実施方法	参加者にアンケート用紙を配布 参加者62名のうち54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 10名 女 44名
	年齢	9歳以下 19名 / 10代 7名 / 20代 1名 / 30代 3名 / 40代 7名 / 50代 6名 / 60代 7名 / 70歳以上 4名
	住まい	中央区 16名 / 北区 4名 / 東区 5名 / 白石区 10名 / 厚別区 6名 / 豊平区 10名 / 清田区 0名 / 南区 0名 / 西区 3名 / 手稲区 0名 / 市外 0名
	知ったきっかけ	展覧会のご案内(市民ギャラリー発行) 3名 / 市民ギャラリーSNSなど 2名 / チラシ 15名 / ポスター 3名 / 広報さっぽろ 14名 / 北海道七宝作家協会より 1名 / 7月の体験教室に参加して 3名 / 友人・知人 7名 / 他 7名(展覧会を観に来て等)
	満足度	満足 28名 / 楽しかった 24名 / なんとも言えない 1名 / やや物足りない 2名 / 不満 0名
意見・要望とその対応(抜粋)	<p>・本物のアートをわかりやすく、いねいに指導して下さり、満足のいく作品になりとてもうれしいです。</p> <p>・とても親切に教えていただき、良かったです。申し込み時の対応も良かったです。ありがとうございました。</p> <p>・他の方たちの作品も見れたりおしゃべり出来たので初めてでもとても楽しかったです。</p> <p>・大変楽しかったです。子供を見て毎年やりたいと思っていました。次回も是非参加させて頂きたいです。</p> <p>・親切に教えて頂き、思い通りに近い物が作れて、とても満足しました。</p> <p>とても楽しかったです。</p> <p>・子供がテレビで興味をもったので、ちょうど体験できてよかったです。楽しくできました。ありがとうございます。</p> <p>・いつまでもやっていたらいいくらい楽しかったです。母の日や父の日、敬老の日のプレゼントなどにできるようにタイピンの形とかがあったら作ってみたいな、と思いました。</p> <p>・スタッフの方々の気くばり、感謝します。ありがとうございました。</p> <p>・皆様の作品作りのご苦労がよくわかりました。</p> <p>【対応】</p> <p>・北海道七宝作家協会の協力により指導・内容ともに充実したワークショップを行っており、受講者の満足度が高く、今後も参加したいとの意見が多い。引き続き協力して開催していきたい。</p>	

利用者アンケートの結果

冬休み子どもワークショップ

開催日	平成30年1月11日(木)	
実施方法	参加者にアンケート用紙を配布 参加者169名のうち14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 6名 女 8名
	年齢	5歳以下 3名/ 6歳 4名 /7歳 2名/8歳 1名/9歳 1名/10歳 2名/11歳 1名 12歳以上 0名
	住まい	中央区 6名 /北区 2名/東区 0名/白石区 0名/厚別区 0名/豊平区 2名/清田区 2名/ 南区 0名/西区 1名/手稲区 0名/ 市外 1名(江別)
	知ったきっかけ	展覧会のご案内(市民ギャラリー発行) 0名/市民ギャラリーSNSなど 1名/ チラシ 7名 ポスター 4名/広報さっぽろ 0名/新聞 0名/友人・知人 1名 他 1名(イベント情報サイト)
	満足度	楽しかった 12名 /まあまあよかった 2名/あまりよくなかった 0名/楽しくなかった 0名
	職員の対応	とても良い 10名 /良い 4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 12名 /良い 2名/普通 0名/あまり良くない 0名/良くない 0名
	今後作ってみたいもの	お皿に絵をかきたい、また同じコースをやりたい、木のストラップ、つちぶえ など
意見・要望とその対応(抜粋)	<p>・たのしかったです。またかならずきます。 ・作り方のせつめいがわかりやすかったから、とても楽しかったです。 ・たのしかったです。また、来たい。</p> <p>【対応】 ・芸術の森クラフト工房の協力により指導・内容ともに充実したワークショップを行っており、冬休みの自由研究にするなど受講者の満足度が高く、今後も参加したいとの意見が多い。引き続き協力して開催していきたい。</p>	

利用者アンケートの結果

カルチャーナイト2017 『ギャラリーのヒミツのたからもの』

開催日	平成29年7月21日(金)	
実施方法	参加者にアンケート用紙を配布 参加者113名のうち35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 13名 女 26名
	年齢	9歳以下 13名 ／10代 5名／20代 4名／30代 10名／40代 7名／50代 0名／60代 0名 70歳以上 1名
	住まい	中央区 14名 ／北区 2名／東区 7名／白石区 5名／厚別区 0名／豊平区 2名／清田区 2名／南区 0名／西区 2名／手稲区 0名／市外 1名(東京都)
	知ったきっかけ	展覧会のご案内(市民ギャラリー発行) 1名／市民ギャラリーSNSなど 0名／ その他ホームページ 7名 チラシ 5名／小学校配布チラシ 5名／ポスター 1名／子どもの学びガイド(ちえりあ発行) 6名 カルチャーナイト 11名／友人・知人 3名 他 0名
	満足度	満足 28名 ／楽しかった 8名／なんとも言えない 1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)	<p>・とても楽しかったし、充実した内容で感動しました！ キャラクターもかわいいです♪</p> <p>・これは来年も是非参加したいです。</p> <p>・来年も同じようなイベントがいいです。</p> <p>・市民ギャラリーは良く来るので、子どもと大人と一緒に楽しめる今回のような謎解きは斬新で面白かったです</p> <p>・次はもっと難しいのに参加したい</p> <p>・もう少しかんたんだと子どもとまわりやすいかな？</p> <p>・ゲームの中でもせかいいちたのしかった。</p> <p>・すごいかなどうで、はいれないところにはいったので良かったです。</p> <p>・来年もやりたい～！！</p> <p>【対応】</p> <p>・美術映画会や工芸ワークショップを行っていたカルチャーナイトで、初の謎解きイベントを開催。ギャラリーの設備や歴史を盛り込み、例年になく参加者数で大変好評だった。ギャラリーに親しみを感じていただく機会として、是非また企画したい。</p>	

利用者アンケートの結果

子ども映画会

開催日	平成29年7月25日(火)・平成30年1月13日(土)・3月29日(木) ※夏休み・冬休み・春休み 各1回	
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549名のうち119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 30名 女 84名
	年齢	5歳まで 17名／6歳 9名／7歳 16名／8歳 18名／9歳 8名／10歳 3名／11歳 9名／12歳 3名 13歳以上 23名
	住まい	中央区 51名／北区 7名／東区 16名／白石区 9名／厚別区 4名／豊平区 9名／清田区 0名／南区 9名／西区 6名／手稲区 1名／市外 0名
	知ったきっかけ	学校などでもらったチラシ 58名／ギャラリーで開催された他のイベントで 11名／広報さっぽろ 19名 子どもの学びガイド(ちえりあ発行) 10名／展覧会のご案内(市民ギャラリー発行) 1名／市民ギャラリーホームページ等 4名／その他インターネット 7名／友人・知人 6名／その他 16名(新聞、地下歩道、学校で聞いて等)
	満足度	良かった 89名／まあまあ良かった 18名／あまり良くなかった 0名／良くなかった 6名
	今後上映してほしい映画の内容	ディズニー映画、スタジオジブリ映画、まんが日本むかしばなし、テレビであまり放送されないアニメ、ドラえもん、ウルトラマン、ホラー映画、アニメだけでなくもう少し大人っぽいものを など
意見・要望とその対応(抜粋)	<ul style="list-style-type: none"> ・えいぞうがとてもきれいでした。 ・ちびっこにはこわい絵もあったかなー ・楽しい映画も良いですが、このような映画を又お願いします。(PiPi 飛べないホテル) ・字幕付きがあれば面白いと思う。 ・とてもキレイな映像で心が癒されました。4歳児は最後まで見れました。2歳児は最後の方で寝てしまいました。 ・スマホを見ている子どもがいて気が散ってしまった。 ・映画の中の音楽、画像、歌とてもきれいで美しく感動しました。 ・予想より混んだのか、きゆうくつでした。 ・上映中少し寒かった。見えづらかった。 ・改めて原作を読み返してみたく思いました。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上映中の飲食禁止や携帯電話のマナーなどについて、始めのあいさつの際に周知した。 ・劇場のように客席に高低差がなく、座高により後方は見えにくくなるため、入場の際にその旨を説明している。 また、見づらさを少しでも解消するため前方に機軸席を設け、後方の椅子の配置を交互にし、帽子等は外すようお願いした。 ・室温に関しては設備担当と連携し調整に努めている。 ・例年になく3回とも当初の想定(80名)を大幅に超える入場者数を記録し、可能な限り座席を増やして全てのお客様に見ていただけるよう対応したが、会場の容量の関係でどうしても窮屈になってしまった。 	

利用者アンケートの結果

手づくり作品市場2017出展者アンケート

開催日	平成29年8月20日(日) ※来場者数 706名	
実施方法	出店1店舗につきアンケート用紙1枚配布 32店のうち32店から回答 ※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	出店回数	初めて19人/2回以上12名
	知ったきっかけ	過去に出店したことがある8名/展覧会リーフレット0名/ギャラリーのホームページ2名 チラシ1名/インターネット4名/広報さっぽろ16名/友人・知人5名/その他0名
	来客数(にぎわい)	良かった15店/どちらともいえない13店/良くなかった3店
	お客様の反応	良かった22店/どちらともいえない6店/良くなかった3店
	商品の売れ行き	良かった14店/どちらともいえない9店/良くなかった8店
	今後の参加の有無	参加したい28店/どちらともいえない3店/参加しない0店
	職員の対応	とても良い17名/良い11名/普通3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7名/あまり良くない0名/良くない0名
意見・要望とその対応(抜粋)	<p>・是非継続してください。良い企画だと思います。作成する者としてはげみになります。</p> <p>・このようなイベントが年数回又他とは違うギャラリーならではの特徴があるとより良いとも思いました。</p> <p>・出店料が無料なのがうれしいです。</p> <p>・10時から開場なので、9時には場内に入って作業できると嬉しいです(物量多くてすみません)</p> <p>・他のイベント(秋祭りなど)との共同開催だと、もっと人が来るのかな、と思いました。</p> <p>・ちらし、大きすぎるとおもいます。あの半分のサイズで充分かとおもいます。</p> <p>・出店者さんが他にどんな作風の方々がいるのかを事前に知りたかったです。</p> <p>・出店者どうしのテーブル、50cmくらいでいいので開けてもらえるとうれしいです。</p> <p>・売り場も広々として、とても良かったと思います。このような機会を下さって、手づくり者としてはとてもうれしく思います。</p> <p>・ハンドメイドのイベントに参加することじたい初めてで分からないことだらけでしたが、とても勉強になりました。ありがとうございました。</p> <p>・出店者、来客ともに年齢層が高めな印象でした。もっとFacebookなどSNS告知も会場・出店者ともにシェアしえれば良かったと思います。回数も増えると嬉しいです。</p> <p>【対応】</p> <p>・様々な客層の集客アップのため、開催時期は、各ワークショップ開催でも賑わう「札幌文化団体協議会フェスティバル」や、子どもの来場が見込める「児童動物画コンクール」が行われる8月の週末に開催した。</p> <p>・チラシサイズについては、一般的なチラシラックに配架することを想定しており、小さいと埋もれてしまうためA4サイズで作成している。</p> <p>・出店者の設営時間については、警備や清掃との兼ね合いもあり、前倒しするのは難しい。</p> <p>・出店者情報については、次回からは事前に告知できるよう準備する。</p> <p>・出店ブースサイズについては意見が様々あり、現状(2m角)を基準としたい。</p> <p>・市民ギャラリーでもSNS等を利用して情報配信しているが、出店者自身の協力も不可欠。集客のためもっと連携したい。</p> <p>・前年度に引続き周辺の有料駐車場マップを作成して出店案内に添えたところ、今回も特に搬出入のトラブル等なし。</p>	

利用者アンケートの結果

市民ギャラリー ウインターコンサート

開催日	平成29年12月15日(金) 邦楽、16日(土) 声楽	
実施方法	入場者にアンケート用紙を配布 入場者259名のうち82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 31名 女 51名
	年齢	19歳以下 1名/20代 1名/30代 1名/40代 2名/50代 13名/ 60代 25名 /70代 22名/ 80歳以上 6名
	住まい	中央区 20名 /北区 4名/東区 15名/白石区 5名/厚別区 5名/豊平区 10名/清田区 2名/ 南区 7名/西区 5名/手稲区 4名/ 市外 4名(小樽、岩見沢×2、江別)
	知ったきっかけ	展覧会のご案内(市民ギャラリー発行) 10名/コンサートのチラシ 20名 「市民美術・書道展」のチラシ 2名/ 広報さっぽろ 28名 /'らく'(教育文化会館発行) 3名 市民ギャラリー館内 5名/市民ギャラリーのホームページ等 4名/新聞 20名/友人・知人 12名 他コンサートの折込チラシ 4名/その他 4名(子育てアプリ、地下道等)
	演奏時間	長い 0名/ ちょうどよい 64名 /短い 16名
	内容全般	とても良い 49名 /良い 31名/普通 2名/やや不満 0名/不満 0名
	職員の対応	とても良い 44名 /良い 32名/普通 6名/やや不満 0名/不満 0名
	施設の設備・備品やサービス	とても良い 30名/ 良い 34名 /普通 17名/やや不満 0名/不満 0名
意見・要望とその対応(抜粋)	<p>(邦楽)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・展覧会とのコラボは楽しい発送。今後も広い分野とのコラボがあればよい! ・普段聞く機会の少ない邦楽の世界に触れることが出来てとても感激いたしました。とても素晴らしい演奏で聞き応え満点でした。 ・あまりPAを仕込まない方が良いと思うのだが。 ・もっと回数を増やしてくださると嬉しいです。 ・コンサートの回数を1か月に1度くらいに増やしてほしい。 ・もっと聞きたかったです。 ・中学生も聞ける時間帯にコンサートしてほしいです。今回は懇談期間なので来られました。 <p>(声楽)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・絵を観ながらすてきな演奏が聴けて良かったです。絵の雰囲気も違ってきました。 ・年に1度はオペラのコンサートがあればいいと思います。 ・すばらしかったです。美声、声量、表現が圧巻でした。ピアノも細やかな美しい音色で素敵でした。本当に来た甲斐がありました。 ・ソプラノ歌手さん最高でした。また聴きたいです。 ・色々なジャンル楽しみにしています。あまり重苦しくない軽いクラシック等、ポピュラー的なものも! ・ジャズ系のコンサートも企画してみてくださいませんか? <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書道作品に囲まれながらの邦楽コンサートは初開催で好評だった。 ・生演奏だが、出演者のトークは後方席でも聞きやすいようマイクを使用している。 ・本来は展覧会を行う『展示室』として貸出していること、また入場無料でっており、経費の面からも回数を増やすことは難しい。 ・コンサート内容については、展示会場の雰囲気を損なわないジャンル、曲目で皆様に楽しんでいただきたい。 ・今後もより多くの方に楽しんでいただける日時に設定する。 	

利用者アンケートの結果

おもいっきり！おえかきワンダーランド

開催日	平成30年2月22日(木)～3月4日(日)	
実施方法	入場者 にアンケート用紙を配布 入場者4180名のうち128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	男の子 40名 女の子 87名
	年齢	0～3歳 27名／4～6歳(未就学児) 38名／ 小学1～3年生 47名 ／小学4～6年生 20名／中学生 0名／高校生 0名／18歳以上 6名
	住まい	中央区 28名 ／北区 14名／東区 13名／白石区 14名／厚別区 7名／豊平区 9名／清田区 4名／南区 12名／西区 8名／手稲区 3名／市外 7名(平取、室蘭、苫小牧、恵庭、石狩、江別、東京)
	知ったきっかけ	展覧会のご案内(市民ギャラリー発行) 1名／市民ギャラリーSNSなど 10名／ポスター 10名／チラシ 25名／ 学校・保育園・幼稚園でもらったチラシ 62名 ／広報さっぽろ 4名／新聞・TV 8名／友人・知人 16名／インターネット 10名／他 3名(図書館、ふりっばー等)
	満足度	楽しかった 110名 ／まあまあよかった 12名／あまりよくなかった 1名／楽しくなかった 0名
	職員の対応	とても良い 57名 ／良い 42名／普通 19名／あまり良くない 2名／良くない 0名
	施設の設備・備品やサービス	とても良い 47名 ／良い 42名／普通 27名／あまり良くない 1名／良くない 0名
意見・要望とその対応(抜粋)	<p>・1歳と5歳の子どもを連れて来ましたが、2人とも楽しめたようです。小さな子どもと一緒に遊べるイベントはあまりないので、とてもよかったです。是非またやっていただきたいです。</p> <p>・全部楽しかったです。</p> <p>・娘はデジタルメディアにすぐ飽きました。</p> <p>・いろいろあってよかったよ！</p> <p>・もっと色々宣伝してあげればよかったのに！でも混みすぎてしまうか…</p> <p>・大人の入場料も低いのがありがたいです</p> <p>・冬なので上着をはずけられるコインロッカーがあるとうれしい</p> <p>・使用者側のマナーの問題ですが、休憩スペースのテーブルが汚かった点のみ気になりました。</p> <p>・楽しかった、春休みに合わせてほしい</p> <p>・定期的の実施してほしい</p> <p>・また機会があれば、小学生高学年向けのイベントもしてほしいです。</p> <p>・子どもたちが遊べるブースがたくさんあり、大人も楽しめる素敵なイベントでした。次回も期待してます！</p> <p>【対応】</p> <p>・35周年企画として行った参加型イベント。今後も参加してほしいとの意見が多い。経費面で定期開催は難しいが、子どもたちの感性を刺激する様々な体験ができるよう、今後もデジタルとアナログを両方取り入れたイベントを企画したい。</p> <p>・コインロッカーについてはロビーに設置しているが、大人の冬物衣料が入られる大型ロッカーは数が少なく、来場者が殺到した土日は空きが足りなかったことがあった。</p>	