

## 指定管理者評価シート

事業名	教育文化会館運営管理費	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

<b>1 施設の概要</b>			
名称	札幌市教育文化会館	所在地	中央区北1条西13丁目
開設時期	昭和52年7月(平成14年改修)	延床面積	16,372.06㎡
目的	芸術文化及び教育活動の中心的な施設として、音楽、舞踊、演劇、美術等の制作及び発表の場に供し、それらの事業を行うことで、本市の舞台芸術の振興を図ることを目的とする。		
事業概要	ホールや研修室等、施設の管理運営、舞台芸術振興のための主催事業の実施。		
主要施設	大ホール、小ホール、リハーサル室×2、練習室×2、研修室×8、講堂、ギャラリー		
<b>2 指定管理者</b>			
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	非公募 教育文化会館は札幌市における文化芸術振興の中核となる施設の1つであり、指定管理者には舞台芸術の普及振興を図る多様な事業を引き続き実施して行くための専門的な知識や経験、幅広いネットワークが必要となるとともに、管理運営にあたっては長期的な視野に立った継続的な事業運営や人材育成、ノウハウの蓄積などを特に必要とするほか施設における事業内容の企画立案等を本市と指定管理者とが一体となって行う必要であることなどから、非公募とした。		
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		
<b>3 評価単位</b>	施設数: 1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

## II 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>▼ 道内文化施設の中核的役割を担う施設として、以下の6つの基本方針を策定した。</p> <p>①良質な舞台芸術の鑑賞機会の提供  ②地域社会への貢献と人材育成  ③利用者の声を反映して利用者の立場に立ち、公平・公正なサービスを提供  ④環境に配慮するとともに、運営コストの削減を図る  ⑤快適で、安全・安心して使用できる施設づくりのための高品位な管理体制  ⑥専門知識・ノウハウを持った財団が運営することによる強みを活かす</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 公的施設として、施設利用にあたっての公平性を重視し法律や条例、規則等に則した貸館事業を行った。</p> <p>▼ 一斉受付(公開抽選会)においては、公平性を重視すべく、同一団体が重複して申込が行われないよう、調査票のチェックを慎重に行うなどし、不正が無いよう努めた。</p> <p>▼ 優先受付においては、札幌市教育文化会館使用申込受付事務取扱要領に定められた基準に照らし、統括責任者である館長を中心に審査を行った。</p> <p>▼ 施設利用申込については、原則5日間以上の予約申込は不可としているが、利用内容を考慮した中で、やむを得ないと判断される案件については、内容を勘案のうえ、緩和対応も行っている。</p> <p>▼ 札幌市以外の遠隔地からの申請については、利用調査票に基づき、請求書での納付対応を行うなど、柔軟な対応を行った。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 事務室ほか、館内から排出されるゴミは7種類に分別し、リサイクルしやすくなるよう努めた。また、利用者にはゴミの持ち帰りのご協力を依頼し、事業ゴミ排出の軽減化を行った。持ち帰りが困難な場合はゴミ袋の販売など、有料で引き受けることとし、排出ゴミを抑止することにつなげた。</p> <p>▼ 収集したゴミを圧縮する装置の導入により、排出されたゴミ容積の縮小を行い、処理経費の低減を図った。</p> <p>▼ 札幌市環境マネジメントシステムに則り、エネルギー使用量などの各種帳票情報を提出した。</p> <p>▼ 紙類の積極的なリサイクルを推進するため、古紙(新聞・雑誌・チラシ)回収以外にミックスペーパー回収袋を事務室内に設置し、雑紙のリサイクルを推進した。この他、段ボールやシュレッダー屑も別途回収事業者へ引渡し、リサイクルを行った。</p> <p>▼ 冷暖房の運転を細かく監視し、利用者の快適性を損なわない範囲で余分なエネルギーを消費しないよう努めた。</p>	<p>札幌市教育文化会館の設置目的と指定管理における基本方針に基づき、これまでの実績を踏まえながら、会館の運営・管理及び事業を実施した。</p> <p>申込ルールについては、ホームページへの掲載や電話での問い合わせ、抽選会場での説明等を通して利用者に周知を行い、公平な施設利用を促すことができた。</p> <p>平成24年度の事業ゴミ排出量は69.1㎡であったが、翌年から20㎡台まで減少、28年度は27.0㎡、29年度は27.5㎡となった。30年度は事業で使用した舞台用品等を処分したため、37.0㎡となっているが、それ以外は例年ベースでの推移となっている。</p> <p>低い水準を維持しており、ゴミの分別・リサイクルや排出ゴミの削減の取組について、一定の効果を持続させることができた。館内の照明器具については、前年度に引き続き電力消費量の少ないLED化を積</p>	<p>A B C D</p> <p>6つの基本方針に基づき、平等利用を徹底した運用を行っているほか、LED化を継続実施し、環境に配慮した施設運営を行っている。</p> <p>利用者からの声に対しても丁寧な説明を心がけており、快適に施設を利用いただけるよう努めている。</p> <p>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。</p>

▼ ロードヒーティングについては、安全を第一にしながらも、降雪センサーと目視、気温などの気象条件を勘案し、細かな設定を行うなど、効率的な運用を図った。

▼ 施設内において、利用のない箇所やフロアの消灯、事務室では昼休み及び夜間における執務終了部署付近の消灯を行った。

▼ 併せて館内照明については、間引きや消費電力の少ない灯具の採用などを継続して行っている。

▼ 館内の照明器具や電球等について、消費電力や発熱量の少ないLED照明への交換を、指定管理者が継続して順次実施し、電力量の抑制に努めた。

▼ 9月に発生した震災後はトイレのエアドライヤーの使用を停止や、支障のない範囲で研修室照明の一部を間引くなど、一層の省電力に努めた。

▼ 札幌市の「電力見える化プロジェクト」に協力。デマンド監視装置を導入して館内の電力使用状況を常にモニタリング可能とし、節電・省エネに努めた。

▽ 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)

▼ 統括責任者として事業部長を、職務代理者として管理課長を配置している。

極的に進め、30年度は大ホール足下灯をLED化した。このように、エネルギーの節減や経費抑制と、施設の利用環境を高いレベルで維持することの両立に取り組み、経費の圧縮など、一定の成果を上げることができた。

<p>▼ 当初の研修計画に基づき、以下の職員研修を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4月 新規採用職員研修① 個人情報保護・セクシャルハラスメント防止研修 新規採用職員研修② 接遇研修(ビジネスマナー)</li> <li>・5月 世田谷パブリックシアター舞台技術研修</li> <li>・6月 平成30年度公文協研究大会(高知大会) 久留米シティプラザ施設研修</li> <li>・8月 (公財)劇場演出空間技術協会フォーラム2018 北広島市アートマネジメント研修会</li> <li>・10月 平成30年度公文協 地域別劇場・堂等技術職員 研修会2018(音更) 個人情報保護・セクシャルハラスメント防止研 修</li> <li>・11月 第一回法定防災訓練</li> <li>・1月 新任課長職研修</li> <li>・1・2月 コンプライアンス研修</li> <li>・2月 全国劇場・音楽堂等アートマネジメント研修会 (東京) 第2回法定防災訓練</li> <li>・3月 管理職マネジメント研修</li> </ul> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼ 当財団が管理する各施設をネットワークで結び、情報の共有と迅速な意思疎通を図っている。</p> <p>▼ 財務、経理システムの統一化により、予算執行状況の把握と効率良い伝票処理を実現している。</p> <p>▼ 会館勤務の職員に限らず、常駐委託事業者も含め、施設内での情報一元化と共有を図る手法(情報共有データベース)を導入しており、利用者・来館者に対するきめ細かで迅速な対応に繋げている。これには日々の施設利用者情報や催し物、チケット販売、障がい者用駐車場の利用、遺失物、拾得物等や職員の勤務状況なども網羅し、事務の効率化を図った。</p> <p>▼ 会館職員と常駐する施設管理における委託事業者、テナントなどと定期的に日常業務における問題点(温度管理、安全管理、来場客等の扱いなど)、利用者や有識者等からの意見等を速やかに相互報告する定期的な会議を設け、臨機応変な対応と改善に努めた。</p>	<p>職員として身につけなければならない基礎的な内容のほか、事業実施における知識の習得、情報交換と収集、安全管理や人命に関わる防災関係の資格取得を促した。またコンプライアンス関係の研修を重視し、積極的な参加を促したことにより、職員の意識向上が図られ、施設の安心・安全な環境の提供、主催事業の成功などの成果に繋がった。</p> <p>当初の研修計画以外にも、従事する職員にとって必要な外部研修には可能な限り積極的に参加させ、会館運営業務に必要な知識のさらなる蓄積と、モチベーションの向上に役立てた。</p> <p>財団が管理する他の施設と操作方法が統一化された施設の予約受付システムやその他システムの運用により、円滑で適切な対応を行うことができた。</p> <p>会館職員及び委託事業者で構成する定期的な会議では、情報共有を密に行い、発生する問題の解決に向けた取組を行うことができた。</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)

▼ 財団規程に基づき、公正な契約事務の執行に努めた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

▼ 札幌市教育文化会館施設運営協議会の開催

開催回	協議・報告内容
第1回 6月28日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4～5月の施設貸出状況について</li> <li>・平成30年度 事業課事業係 主催事業計画について</li> <li>・平成30年度 札幌市民芸術祭 事業計画について</li> <li>・館内アンケートについて</li> <li>・「教文☆ナビ」平成30年度上半期事業計画について</li> <li>・その他 意見交換、質疑応答</li> </ul>
第2回 10月25日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・6～9月の施設貸出状況について</li> <li>・6～9月の主催事業について(報告)</li> <li>・6～9月の市民芸術祭事業について(報告)</li> <li>・館内アンケートについて</li> <li>・8月実施 教文☆ナビ事業報告</li> <li>・その他 意見交換、質疑応答</li> </ul>
第3回 2月19日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10～1月の施設の貸出状況について</li> <li>・10～1月の主催事業について</li> <li>・10～1月の市民芸術祭事業について</li> <li>・館内アンケートについて</li> <li>・1月実施 教文☆ナビ事業報告</li> <li>・その他 意見交換、質疑応答</li> </ul>
第4回 3月19日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度2月までの施設の貸出状況について</li> <li>・2月の主催事業について</li> <li>・2月の市民芸術祭事業について(報告)</li> <li>・館内アンケートについて</li> <li>・2月実施 教文☆ナビ事業報告</li> <li>・その他 意見交換、質疑応答</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地 域：大通地区町内会連合会会長</li> <li>・利用者：北海道・札幌文化団体協議会事務局長 教文13丁目笑劇一座 座長</li> <li>・有識者：広告制作会社アドバイザー</li> <li>・行 政：札幌市市民文化局文化部長</li> <li>・指定管理者：札幌市教育文化会館館長(教育文化会館事業部長)</li> </ul>	

札幌市教育文化会館の管理運営水準の維持のため施設貸出状況についての報告および主催事業の進捗状況・実施報告を行った。

各報告を基にしながら、施設利用率の上昇およびサービス向上に向けた改善策や、主催事業に関する意見交換を運営協議会の委員と行い、各業務運営に役立たせる助言やご意見をいただいた。

時季により利用率が低調な施設については、利用促進策について幅広くご意見を頂くことで今後の運営の参考とさせていただいている。

運営協議会を通じ、地元や地域との連携をはかり、協力体制をより強固なものとした。常に利用者のニーズに応えた運営に努め、施設の満足度を高めるようにしていきたい。

<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>▼ 札幌市が実施している業務・財務検査においても、台帳等の保管等を含め適正な管理を行っているとの評価を得ている。</p> <p>▼ 現金等の取扱いについては、現金取扱要綱に則り、適正な処理を行った。また、通帳、現金、金券類の取扱いや、現預金の入出金も分任出納員により管理されているほか、定期的に財団の内部監査や札幌市の業務検査を受けるとともに、セルフモニタリングも実施した。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 要望・苦情については、事業部内で対応への体制を整えており、迅速かつ適切な対応を行った。</p> <p>以下、窓口やメール等でいただいた主な事例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 室内体感温度の高低に関してご満足出来ない場合 ⇒ 専属スタッフが常に館内の状況を確認しながら要望に応じて都度温度調節を行っている。</li> <li>・ 自動販売機を増やしてほしい。 地下階に新たに1台自動販売機を設置した。</li> <li>・ 表示を見やすくしてほしい。 ⇒ 館内外の施設案内表示を見直し、より分かりやすいデザインにリニューアルした。</li> </ul> <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>▼ 指定管理者業務に関する下記の記録・帳簿等については適切に整備保管した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理業務に関する諸規程</li> <li>・ 文書管理簿</li> <li>・ 各年度の事業計画及び事業報告書</li> <li>・ 収支予算・決算に関する書類</li> <li>・ 金銭出納に関する帳簿</li> <li>・ 物品の受払いに関する帳簿</li> <li>・ 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</li> </ul> <p>▼ 施設管理に係るアンケート調査は通年で行っており、フロアごとの施設に応じた内容のアンケート用紙を作成し、配布している。質問内容は、指定管理要求水準に準じた内容としている。調査結果については、集計整理後、年4回開催される運営協議会で報告したほか、館内掲示やホームページ上での公開を行った。また、対応可能な案件については、積極的に取り組んでいる。</p>	<p>資金管理については、常に財務・収支状況を明確にするとともに、財団の内部監査及び業務検査を相互に行ったことにより、牽制作用が働き、適正に管理することができた。</p> <p>利用者からの要望に対しては、真摯に受け止め、可能なものは迅速に改善するよう努めた。施設の不備等については、計画的及び定期的な保守点検に加え、随時巡回を実施し、早期発見に努めている。不良・危険箇所の早めの補修や更新を行い、来館者に安全かつ快適な環境を提供できた。いただいたご意見とそれに対する対応をデータとして蓄積し、今後の更なるサービス水準の維持と向上に生かして行きたい。</p> <p>記録・帳簿等を適切に整備保管し、日常業務の効率化と円滑な事務に繋げ、加えて内外部からの照会・参照依頼にも速やかに対応することができた。</p> <p>アンケート内容については、館内各フロアにも掲示するなど、取組や対応についても広く周知することができた。</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"> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ また、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。</li> <li>▼ 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。</li> <li>▼ 「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。</li> </ul>	<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>雇用環境については、繁忙期と閑散期があることを踏まえ、業務の効率化や人員体制の補強を行うなど、環境を整えるよう配慮している。</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"> <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>労働関係法令を遵守した組織運営を行っている。</p> <p>業務の性質上、時期による業務量の変動はあるものの、財団全体として雇用環境の維持向上に努めており、本市の要求水準を満たす適切な管理が行われている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<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"> <li>▼ 日常における施設の維持管理については、来館者の安全を最優先に心掛け、業務を遂行した。</li> <li>▼ 施設損害賠償保険は全国公立文化施設協会で開催する、公共施設用に設計されたものに参加し、万一の事故に対応可能な体制をとっている。また、情報漏洩特約にも参加し、万全の体制をとっている。</li> <li>▼ 拾得物及び遺失物は、データベース化を図り、発生する毎に登録のうえ、会館全職員共有のネットワークシステムにて管理している。窓口・電話での照会に対し、お客様をお待たせすることなく、正確で速やかな検索と引渡しを行っている。なお、一定の保管期間を経過し、引き取り手の無い拾得物や、特に貴重な拾得物については最寄りの警察署に引き渡し、適切な処理に努めている。</li> <li>▼ 施設環境の改善と安全性向上のため、定期的に巡回及び点検を行い、特に冬期間は積雪状況に応じて、こまめに除雪や砂まきを行い、落雪など危険の有無を監視、利用者の安全対策を強化した。</li> </ul>		<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>来館者の安全や施設利用者の目線に立った設備点検、助言対応を行っている。</p> <p>また、日頃から防災意識を持って取り組んでおり、北海道胆振東部大地震発生時においても、施設の被害状況について早急な確認と報告がなされ、緊急時の連絡体制が確立していた。利用者への休館対応も迅速に行っていた点は評価できる。</p> <p>以上より、本市の要求を満たす適切な管理が行われている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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)

▼ 札幌市の備付備品については、破損や不具合、不足などのチェックを定期的に行い、必要に応じて修繕・補充を行った。

▼ 舞台については利用者視点を重視したサポート体制をとり、利用経験の少ないアマチュアやプロの利用を問わず、最大限の演出効果が得られるよう、安全管理を重視しながら、利用者の立場に立った丁寧なアドバイス・調整など、きめ細かい対応を行った。

▼ 舞台や研修室等の備品は、催しの成否に直接繋がるため、常に点検・確認を行い、必要に応じて修理・修繕を施し、最良状態の維持に努めている。その中で、頻繁に故障する備品や老朽化、陳腐化して使用に耐えられない備品がある際には可能な限り更新を行い、安全・安心な利用環境を提供した。

▼ 駐車場については、会館の運用により駐車可能台数を定めており、施設利用者にあらかじめ駐車券を発行し、入庫数をコントロールするなど、日々の円滑な車両管理に努めた。身障者用駐車スペースの利用希望があった場合は、事前に連絡をいただき、到着・利用予定時間を伺うとともに、スロープへの誘導を行うなど、きめ細かく対応した。

▼ 外構緑地管理においては、日々の点検により、駐車場止め・縁石の破損や塀・ブロック等の崩れの補修、施設の塗装・営繕を都度行った。また、老朽化が進む館の内外部の補修の実施や、敷地内でのカラスやスズメバチの巣の有無等を確認するなど、利用者や通行者の安全と衛生の確保に努めた。

▽ 防災

▼ 自衛消防隊を組織し、会館職員と舞台・警備・清掃・設備・レストランの常駐委託事業者が一体となって防災意識を持てるよう、防災訓練への参加を義務付けている。このことにより、万が一緊急事態が発生した場合でも、それぞれが役割に応じた適切な対応を行い、利用者の安全を確保できる体制を構築している。

▼ 以下の防災訓練及び講習を実施・受講した。  
11月、2月 防災訓練実施(会館に起こりうる火を使う箇所からの火災を想定した対応研修として実施)  
特に2月には、施設の防災設備・避難器具の使用方法等を実技を交えて学んだ。さらに館内の防災設備の点検・整備を定期的に行い、避難器具・消火設備を最新型に更新、非常時に備えた。  
また、館内の衛生面対策を重視し、ノロウィルスの流行などを想定した実技を伴う危機管理講習を保健所の職員を講師に招いて実施した。

安全かつ快適な環境を提供するため、日常的に点検を実施し、施設の破損や劣化、不具合を早期発見し、補修等を行うことにより、施設の良好な維持管理に努めることができた。

救命講習は全職員を対象に実施しており、受講により、応急手当等の技能の習得を図ることができた。また、現実に即した形での防災訓練を実施したことにより、会館職員及び常駐委託事業者全員の防災意識を高めることができた。



(4)事業の計画・実施業務	▽ 主催事業		A B C D
	<p>▼ 良質で多彩な舞台芸術作品の鑑賞機会の提供 東京芸術劇場との共同企画で、次世代の演劇界を牽引する北海道出身の藤田貴大演出による、寺山修司の戯曲「書を捨てよ町へ出よう」公演を開催した。文楽や能楽公演など教文伝統芸能シリーズでは、初めて英語のイヤホンガイドやタブレットの貸出を行い、外国人の来場者が増加した。</p> <p>▼ 札幌の舞台芸術の創造・発表事業 「教文演劇フェスティバル2018」は北海道胆振東部地震の影響により一旦中止となったが、審査員、ゲスト、地元演劇関係者のご協力のもと、過去の優勝劇団の出演による「グランド・チャンピオン・ステージ」の振替公演を実施することができた。また、そのチケット売上の一部を震災復興支援として、日本赤十字社に寄附した。オペラ事業では、市内オペラ団体による親子を対象としたコンサートを開催し、子育て世代のための鑑賞機会を創出した。</p> <p>▼ 子どもたちのための文化芸術活動の支援事業 子ども演劇ワークショップでは市内の小・中学生が市内劇団の演出家や劇団員と一緒に、シェイクスピアの名作喜劇を大幅にリメイクした「夏の夜の夢子ちゃん」を創り上げた。また、夏休みには小中学生を対象とした「体験新喜劇ワークショップ」などを行い、喜劇を通じてチームワークづくりの楽しさを広めた。</p> <p>▼ 市民と文化芸術をつなぐ人材の育成・支援事業 一般公募の市民によって構成された喜劇団「教文13丁目笑劇一座」の活動を支援し、福祉施設などへの出張公演を行い、笑いの輪を広げる活動を行った。コミュニティダンスでは、小学生からシニア世代までダンスを通じたコミュニケーションの可能性を探るとともに親子(乳幼児と保護者)で身体を動かし楽しめるワークショップも行った。</p> <p>主催事業 11公演/8,818人 4講座/396人 共催事業 5公演/7,019人</p>	<p>施設の機能を十分に活かし、先進的な舞台芸術作品から伝統芸能まで質の高い舞台作品を提供することができた。</p> <p>「演劇フェスティバル」では地元と道内外の劇団関係者の交流の場を創出することができた。</p> <p>ワークショップを通じて演劇を創り上げることやチームづくりの楽しさを体感させることができた。</p> <p>活動を通して、福祉施設や地域のコミュニティなど、舞台芸術活動の新たな活動場所の開拓や活性化に貢献することができた。</p>	<p>前年度に引き続き、演劇・能楽・オペラを中心とした舞台芸術の公演を行った。 特に、伝統芸能の魅力を幅広く伝えるため、外国人向けのサービスを新たに提供した点は高く評価できる。 その他、子ども向け事業や福祉施設への出張公演など、市民の多様なニーズに応える事業を継続実施している。 以上より、本市の要求水準を上回る事業を実施している。</p>
	<p>▽ 主催事業(札幌市補助事業)</p> <p>▼ 能楽振興事業 小・中学生のための能楽入門ワークショップを開催し、能の理解を深めるレクチャーや謡と仕舞を体験し成果発表会も行った。また、京都芸術センターとの共同企画による宝生流・観世流二流派による能楽公演を行い、市民に能楽の楽しさを伝える取組を行った。</p> <p>対象事業 1公演/811人 2講座/868人</p>	<p>日本を代表する古典芸能でありながらも、普段触れる機会が少ない能楽について、参加・鑑賞・体験の場を創出することで市民に広く知っていただくことができた。</p>	

## ▼ 札幌市民芸術祭

札幌市民の芸術文化における幅広い創造、発表活動を積極的に推進し、札幌市の芸術文化の一層の振興を図ることを目的として、札幌市長から委嘱を受けた芸術文化関係者124名による実行委員・監事及び10部会の委員で実行委員会を構成し、事務局を運営するとともに各事業を実施した。

特に優れた発表を行った個人又は団体に対して、札幌市民芸術祭大賞・同奨励賞を贈呈し、平成30年度は6団体31個人を表彰した。

・事業数：10事業（札幌市民劇場／マンドリン音楽祭／ギター音楽祭／市民合唱祭／市民美術・書道展／市民文芸／新人音楽会／邦楽演奏会／札幌市民吹奏楽祭／市民写真展）

・総入場者数：21,301人

・出演者及び参加者数：7,147人

札幌市民芸術祭事業により、市民の芸術文化の創造・発表の場及び上質な作品鑑賞の機会を提供することができた。

また、顕彰制度により参加者の創作意欲を奨励し、次世代の育成にも寄与している。さらに、来場者が評価し投票する賞を創設し、来場者に積極的に参加し楽しんでもらうしくみを試みた。これらの事業を展開することにより、市民の芸術文化活動に対する理解を深め、札幌市の芸術文化の振興に貢献することができた。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D					
		H29実績	H30計画	H30実績									
		件数(件)	254	265	263								
	大ホール	人数(人)	189,973	210,000	194,996								
		稼働率(%)	78.3	81.0	81.0								
	小ホール	件数(件)	320	290	284								
		人数(人)	71,163	75,000	73,886								
		稼働率(%)	82.4	80.0	78.8								
	リハーサル室・練習室	件数(件)	1214	1200	1,266								
		人数(人)	41,416	43,000	61,820								
		稼働率(%)	72.8	75.0	75.7								
	研修室・講堂	件数(件)	2,601	2,500	2568								
		人数(人)	171,643	283,000	248,080								
		稼働率(%)	70.9	74.0	72.4								
	ギャラリー	件数(件)	167	120	125								
		人数(人)	7,532	6,200	8,795								
		稼働率(%)	51.5	35.0	39.8								
		総入場者数(人)	481,727	617,200	587,577								
	▽ 不承認0件、取消し437件、減免202件、還付123件 ※件数は各対象の申請件数をカウントしている。 ※還付件数については、利用取消の際に、料金還付の対象とした回数をカウントしている。												
	▽ 利用促進の取組 ▼ 受付時間、舞台の仕込み及び撤去などについて、利用者の要望によっては、延長料金を徴収のうえ、前後の時間延長を認めるなど、柔軟な対応を行っている。 ▼ 申込手続きの簡素化と利用者サービスの向上のため、利用者登録を推進し、リピーターの確保に努めた。 ▼ 小ホールの練習限定割引料金の設定については、ホール空き日の制約はあるものの、平成18年度の運用開始から12年が経過した現在も根強いニーズと一定数の利用者があり、有効な利用形態であることから、今後も継続して利用を促したい。												
								平成29年度と比較すると大ホールは件数、人増ともに増加した。小ホールは震災の影響などにより利用件数、利用率が減少したが利用人数は増加した。 所感として式典などでの利用が増加しており、総入場者数は増加傾向にある。 なお、計画(目標)に比して実績が下回った部分については、震災による影響などが考えられる。 引き続き利用しやすい施設の環境を整え、サービスの維持や積極的なPRなどでリピーターの確保に努め、今後も高い稼働率を維持していきたい。  施設利用者の安定的な獲得に努めるべく、ホームページやカレンダー、最寄り駅の地下鉄駅広告などを最大限に活用した。また、アンケート以外にも受付窓口にて可能な限り使用後の感想を尋ねるなど、利用者の生の声や要望を聞き、サービスの維持向上を図ることができた。					大ホールは利用件数、人数、稼働率全て当年度計画と同値か下回る数字となっているものの、稼働率は本市の要求水準を上回っている。 小ホールは震災の影響により利用件数、人数、稼働率が当年度計画と要求水準を下回っているものの、人数は前年度実績を上回っている。 総入場者数については、当年度計画を下回っているものの、前年度実績を大きく上回っており、要求水準580,000人を達成している。 以上より、震災による休館の影響が一部見られるものの、主要貸室である大ホール及び総入場者数から、本市の要求水準を満たす結果と判断する。

(6)付随業務	▽ 広報業務		A	B	C	D
	<p>▼ 広報の拡充</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務用封筒や業務用手提げ袋には教文オリジナルキャラクター・教文大使「コネ・クト」を用いている。</li> <li>・貸館事業(特にWEBでの空き照会・予約サービスの周知等)を含め、広く一般に向けた施設PRを行うため、地下鉄西11丁目駅構内に電照看板を設置したほか、地下鉄駅構内の掲示板に宣伝ポスターを定期的に掲出した。</li> <li>・ホームページや月別ホールスケジュールの配布・館内掲示を通じ、貸館・主催事業ともに広くPRを図った。</li> <li>・ホームページアクセス数 H30:644,610件</li> </ul>	<p>キャラクターのノベルティ(メモ帳)等の作成及び配布を行うことで、会館のPRを行っており、会館利用者等に大変喜ばれている。</p> <p>このキャラクターを守り育てることが、親しまれる施設づくりに繋がるという精神を今後も心掛けてゆくことを大事にしたい。</p> <p>地下鉄駅構内の広告は、一瞬で教文のイメージと存在を伝える役割として重要なため、今後も継続していきたい。ホームページは、アクセス数の多さなどから最重要情報源に位置づけており、常に最新情報の提供に努めたい。</p>	<p>ホームページアクセス件数は前年度実績を大きく上回っており、施設のPRが成果につながっている。</p> <p>また、本市の要求水準にあるウェブアクセシビリティに準拠したホームページへと改修を行い、取組確認・評価表を公開したほか、広報業務の一環として、舞台設備見学・体験事業を行っている。</p> <p>以上より、本市の要求水準を上回る付随業務を行っている。</p>			

▼ウェブアクセシビリティ向上への取組

当館のホームページについて、全ての人にとって使いやすくなるよう、平成31年3月末までにレイアウトや文字の大きさ、コントラストなどを大幅に作りかえ、ウェブアクセシビリティを向上させるリニューアルを行った。また、ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し2019年3月31日に公開した。

▼ 教文☆ナビ

会館に対する関心や親しみを喚起することを目的に、施設開放事業として、「教文☆ナビ」を年間3回実施し、多くの参加者を得た。

- ①「大ホールのひみつをさぐれ！」平成30年8月6日(月)参加者数:15人
- ②「舞台のお仕事体験」平成31年1月10日(木)参加者数:23人
- ③「ほっとキャンドル」平成31年2月9日(土)観覧者数:約300人

▼ 主催事業

- ・主催事業広報誌「楽」年3回15,000部発行、舞台芸術告知ペーパー「act」年3回15,000部発行
- ・主催事業ポスター、チラシを市内の各文化施設やホールに配布、掲出したほか、各広報媒体へ情報提供を行うことで新聞や雑誌への掲載も積極的に実施した。
- ・会館正面の壁面での掲出や臨時仮設看板を設置し、年間を通じて主催事業に関する情報を掲出した。

▽ 引継ぎ業務

「教文☆ナビ」企画は、前年度に引き続き、開催時期(夏・冬休み中、雪まつり期間中など)や参加者のターゲットを絞り、企画内容を厳選したうえで、施設の機能をフルに活用した。夏・冬休み企画は大ホールの様々な設備を見学・体験するなど、施設に一層の親しみと興味を引く内容とし、次世代の利用者獲得にもつながる催しとした。リピーターの参加も見られ、季節を通じた事業として定着している。さらに、雪まつり期間中に実施したものについては、大・小ホール来場者や、大通公園などを訪れる国内外からの観光客が、会館周辺を飾ったキャンドルの前で記念撮影をする光景が見られるなど、地域の観光にも寄与するイベントとなった。

2 自主事業その他		A	B	C	D
<p>▽ 「政策推進連絡会」の開催</p> <p>▼ 開催日 平成30年6月28日(木)</p> <p>▼ 意見交換等の項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指定管理者評価シート、主要事業一覧表、アンケートについて</li> <li>・ 40周年事業(財団中期計画)の成果等について</li> <li>・ 貸館ニーズについて</li> <li>・ 特定天井工事ともなう休館等について</li> <li>・ その他(オペレッタ・オペラ祭補助金など)</li> </ul>		<p>レストランでは、リピーター確保に繋がる工夫を凝らした運営を行い来館者サービスの向上を図っている。</p> <p>その他、福祉への取り組みや環境に配慮した業務を行っており、本市の要求水準を満たす運営がなされている</p>			
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼ レストラン事業</p> <p>レストランについては、直接来店されるお客様やアンケートによりご意見を伺い、メニューに反映させている。また、楽屋や研修室などでのコーヒースーパース等の出前や、弁当類の受注(ケータリングサービス)を行うなどの営業を行った。接客、メニュー及び金額等については、前年度に引き続き、運営事業者との打合せ・協議等や毎週定期的実施する会議により、情報を密にし、ホームページへの掲載やブログ等による情報発信を促すなど、レストラン運営に反映させた。</p> <p>▼ 自動販売機の設置</p> <p>利用者サービスの一環として飲料の自動販売機を設置している。</p> <p>▼ ゴミ袋販売</p> <p>公共施設における環境問題への取組や運営コストの削減の一環として、利用者が出すゴミについては持ち帰りを基本とし、ゴミ減量にご協力いただいている。また、物理的な理由等により持ち帰りが難しい場合においては、会館専用の有料ゴミ袋を販売し、事業ゴミとして処理している。</p> <p>販売枚数：燃えるゴミ(45リットル) 661枚、 燃えるゴミ(20リットル) 282枚、 再生可能品(45リットル) 46枚</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26件について、特殊な場合を除き、札幌市内に事業所を有する市内の企業に発注した。</p> <p>▼ 福祉への取組として、事業のひとつである、「教文・13丁目笑劇一座」によるデイサービスへのアウトリーチ公演、市民ロビーの開放、障がいのある方への駐車施設の利用配慮などを行っている。</p> <p>また、市民からの要望による地下1階への自動販売機設置については、札幌市の社会福祉団体へ依頼するなど福祉へ貢献した。</p>	<p>レストランにおいては、好評の日替わりランチメニューや毎月の感謝イベントを実施した。特に、感謝イベントでは、チョイスメニューやデザートバイキングなども採り入れ、お客様に飽きさせない工夫を行っており、安定したリピーターを獲得している。</p> <p>また、楽屋や研修室などでのケータリングは利便性が高く、好評である。</p> <p>利用者に対し、ゴミの持ち帰りをお願いしている。ゴミ袋販売枚数は、前年度より減少しており、会館のゴミ減量に対する姿勢がより浸透してきているものと思われる。今後もゴミ削減に協力いただけるよう、継続して周知を図りたい。</p>				

3 利用者の満足度			A	B	C	D
▽ 利用者アンケートの結果						
(施設管理)						
実施方法	<p>通年(平成30年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>館内の各フロア等(大小ホール楽屋、地下、1階市民ロビー、2~4階廊下)にアンケート用紙とボックスを設置し、随時回収している。</li> <li>アンケート用紙については、各フロアごとに、施設に応じた内容に変えており、よりきめ細かい意見の収集に努めている。</li> <li>回収件数120件</li> </ul>					<p>総合満足度、接遇に関する満足度は90%近い満足度となっており、本市の要求水準を満たしているほか、来館者の声に対する迅速な対応が、利用者満足度の高水準維持につながっている。</p> <p>一方で、アンケートの回収件数は、本市の要求水準で求める査標本数5,800人を大きく下回っているため、今後はより広く利用者の声を把握し、施設運営に活かしていくよう努めていただきたい。</p>
結果概要	<p>施設の総合的な満足度は95.0%(「大変良い」、「良い」、「普通」の合計)、職員の接客態度についての満足度も89.5%(同上)と、全体的に良い評価をいただいた。</p> <p>各フロアの質問項目概要</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①1階市民ロビー 施設満足度、接客態度、市民ロビーの雰囲気、館内サイン</li> <li>②地下 施設満足度、接客態度、備品の使い勝手、館内トイレ等の清掃</li> <li>③2階 施設満足度、接客態度、レストラン、館内の清掃</li> <li>④3、4階 施設満足度、接客態度、設備の充実度、館内トイレ等の清掃</li> </ul>					
利用者からの意見・要望とその対応	別紙のとおり					
(主催事業)						
実施方法	<p>主催事業の来場者や講座受講者を対象にアンケート用紙を配布した。</p> <p>回答者数 1,543名</p>	<p>来場者アンケートを実施し、結果を企画や広報宣伝に役立てた。</p> <p>また、利用者からの要望を改善につなげ、さらに満足度が高まるように努めた。</p>				
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>76%の入場者・参加者が満足している。</li> <li>満足度について20.2%が無回答となっている。</li> </ul>					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】能楽公演の時に台本や関連グッズを販売してほしい。</p> <p>【対応】今年度の能楽公演では謡本などの書籍や関連グッズを販売する予定。</p> <p>【要望】自由席ではなく指定席にしてほしい(文楽セミナー、ママとこどもの初めてのクリスマスコンサート)。</p> <p>【対応】公演の特性に応じて自由席と指定席を使い分けているが、特に高齢の来場者が多い伝統芸能公演については今年度から指定席に設定した。</p>					

4 収支状況			
▽ 収支 (千円)			
項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)
収入	448,052	449,694	1,642
指定管理業務収入	433,497	434,313	816
指定管理費	257,729	258,703	974
利用料金	165,479	160,150	▲ 5,329
その他	10,289	15,460	5,171
自主事業収入	14,555	15,381	826
支出	452,052	450,324	▲ 1,728
指定管理業務支出	429,301	427,724	▲ 1,577
自主事業支出	22,751	22,600	▲ 151
収入-支出	▲ 4,000	▲ 630	3,370
利益還元			0
法人税等			0
純利益	▲ 4,000	▲ 630	3,370
▽ 説明			
<p>▼ 利用料金については、全体的に利用区分を減らして利用される傾向に加え、営利法人の利用に比して非営利の個人や団体の利用が多く見られた。このため、利用料金や備付物件料、営利割増料金が減収になっている。</p> <p>▼ 主催事業、自主事業を併せて、当初の計画よりも順調に推移し、特にメディア展開においてもFacebook広告やtwitterの活用等新しい試みが効果的に働き、入場者増に繋がった。これにより、補助金・助成金を含めた収益全体は例年並みを維持した。</p> <p>▼ 支出については、昨年度から引き続き細かい経費の見直しなどを効果的に行ったことにより、抑制につながった。</p> <p>▼ 館内施設や音響設備などにおける修繕等を実施した。修繕費用は前年度より減少している。 なお、当年度中は大ホール1階ホワイエのライティングレールの取付や4階ギャラリール床のタイルカーペットを更新し、合計2,553千円相当分について、資産価値増加分を札幌市に寄付している。</p>			
<p>①指定管理業務については、震災における利用中止に伴い、計画に対して利用料金が減少した。</p> <p>②主催事業における収益については有料入場者数が増加し、計画に対して増加した。</p> <p>③自主事業での入場料収益は、事業規模の縮小などにより、前年度、計画に比べて減少となった。</p> <p>④支出については前年度に比べ修繕費が大幅減となっている。また、委託費については人件費の上昇などにより増額している。</p> <p>⑤主催事業支出について、SNSの活用等、効果的な広報活動により、費用は抑えつつも大きな宣伝効果を生むことが出来、来場者増に繋がった。</p> <p>⑥光熱水費については、引き続きLED化などの省エネを行いつつも、冬季気温の著しい低下により、利用者サービス向上に努めた結果、エネルギー量はやや微増したが館内環境の改善につながった。</p>			
<p>A B C D</p> <p>収入については、非営利区分の利用増や震災の影響で利用料金収入が計画比減となったものの、主催事業の入場者数が増加し、計画比1,642千円増となった。</p> <p>支出面では、経費削減に努めつつ施設の修繕も行うなどし、利用者サービスの向上を図りながら収支均衡に努めている。以上より、本市の要求水準を上回る管理運営が行われている。</p>			

<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>(施設管理) 利用者にとって親しみやすく、使い勝手の良い施設づくりを目指してきたことが功を奏し、稼働率・利用件数ともに、安定した実績を残すことができた。特に、施設の不具合箇所や破損箇所、危険と判断される箇所等の速やかな把握とその対策を講じるべく、補修整備、保守点検管理について、札幌市へ連絡・報告、協議しながら実施することができた。</p> <p>また、札幌市が実施した施設の機器更新について、市側と密な連絡調整を図りながら、円滑に行うことができた。</p> <p>利用状況については、大規模な学会や大会の会場としての使用のほか、中小規模の団体の利用により、利用率は一年を通して安定した実績を残すことができた。また、日頃より、職員間及び常駐の委託事業者との情報交換を密にし、常に安全で快適な施設づくりに努めた。</p> <p>(主催事業)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・伝統芸能の入門セミナーを催すことで幅広い世代へ古典芸能を広めるとともに、既存の伝統芸能ファン層へも満足度の高い鑑賞事業を提供することができた。</li> <li>・札幌ではなかなか見られない、話題性の高い演劇公演を実施し、若年層の観劇者も増加し、幅広い層に事業を提供することに繋がった。</li> <li>・道内外のネットワークを活用し、多様な公演の鑑賞機会をつくることができた。</li> </ul>	<p>(施設管理) オープンから40年が経過し、全体的に施設・設備の老朽化が進んでいる。大規模な修繕や整備は都度行ってきたが、長期間の休館を伴った大規模修繕からも相当な年月が経過していることから、安全管理を最優先に心がけ、きめ細かい保守点検・管理を行うとともに、札幌市の所管部署との情報交換を絶やすことなく、札幌市のアクションプランに掲げる施設の長寿命化を図る修繕や更新工事の実施に係る協議を続けていくこととしたい。</p> <p>このように、常に利用者の目線に立ち、今後も快適に安心して使っていただける施設とすべく尽力したい。</p> <p>貸館利用においては、予約の方法や流れの中において受付システムの検証を行いながら、改善すべき項目を洗い出し、利用者本位の運営を推進していきたい。</p> <p>(主催事業)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・次世代に舞台芸術の魅力を継承すべく、青少年・児童向けの事業の充実を図るとともに、一流の舞台芸術に触れ、参加・体験する機会をつくる。</li> <li>・能楽や文楽、演劇、オペラ、ダンスなど幅広い事業を実施し、質の高い芸術を提供する。</li> <li>・伝統芸能をシリーズ化し、和文化の魅力とともに広報し、鑑賞者の裾野を拡大する。</li> </ul>

【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、来館者の安全や利用者目線に立った点検・整備を行った成果として、利用者満足度が高水準を維持している。</p> <p>主催事業については、特に、伝統芸能の分野において、仮設能舞台の設備を活かし、外国人により広く魅力を伝える新たな取組を行った点について、高く評価できる。このほか、市民の多様なニーズに応える形で、子ども向けのコンサートや体験事業を継続して実施しており、施設の目的を満たす事業運営を行っている。</p>	<p>主催事業については、引き続き、古典芸能を含めた舞台芸術の振興に努めるとともに、地域や教育機関などと連携し、文化芸術活動を行う人材育成に資する事業に取り組むこと。</p> <p>経営面においても、引き続き、経費削減や自主事業収入の向上など、収支均衡に努め、施設の利用促進につながる広報を強化していくこと。</p> <p>また、経理関係の事務、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、これらの取組状況の報告については、引き続き行うこと。</p> <p>施設の利用については、さっぽろ芸術文化の館の閉館にともなう影響を分析し、新たな利用者の開拓を行うなど、利用率の維持向上や収入確保に努めること。</p>