

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

1 施設の概要			
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		
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30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由: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		
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 元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>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>	<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;">B</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <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。ごみの排出量はレストランススペース改修などにより増加したものの、それを除けば例年ベースの低い水準で推移しており、環境に配慮した施設運営を行っている。</p> <p>申し込みルールを含め、利用者からの声に対しても丁寧な説明を心がけている。公平性を保ちつつ、快適に施設を利用いただけるよう努めている。</p> <p>以上により、本市の要求水準を満たす管理運営が行われている。</p>	A	B	C	D		B		
A	B	C	D								
	B										

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ 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。

▼ 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。

▼ 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。

▼ 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ター層も別途回収事業者へ引渡し、リサイクルを行った。

▼ 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。

▼ 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。

▼ 使用の少ないトイレのエアドライヤーの使用停止や、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。

ごみの排出量は30年度は37.0㎡程度であったが、令和元年度はレストランスペース改修などにより増加し、53㎡となっているが、それ以外は例年ベースで推移し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。館内の照明については、使用の無いフロアの消灯や間引き点灯などを行い、省エネルギーに努めた。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。

▽ 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。

▼ 当初の研修計画に基づき、以下の職員研修を実施した。

- ・4月 新規採用職員研修
個人情報保護・セクシャルハラスメント防止研修
接遇研修(ビジネスマナー)
- ・6月 令和元年度ステージラボ富士見セッション
(富士見市)
北広島市アートマネジメント研修会
- ・8月 年金とナイスライフセミナー
- ・9月 第一回法定防災訓練
- ・11月 公文協「地域別劇場・堂等技術職員アートマネジメント・舞台技術研修会(市民交流プラザ)
- ・12月 令和元年度札幌市公式ホームページ担当者
レベルアップ研修(カナモトホール)
新任係長職研修
- ・1月 年金とナイスライフセミナー
- ・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
- ・2・3月 コンプライアンス研修
管理職マネジメント研修

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。

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。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 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。

▼ 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。

▼ 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。

▼ 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。

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。

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。

▽ 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27日	<ul style="list-style-type: none"> ・4～5月の施設貸出状況について ・令和元年度 事業課事業係 主催事業計画について ・令和元年度 札幌市民芸術祭 事業計画について ・館内アンケートについて ・その他 意見交換、質疑応答
第2回 9月19日	<ul style="list-style-type: none"> ・6～8月の施設貸出状況について ・6～8月の主催事業について(報告) ・6～8月の市民芸術祭事業について(報告) ・館内アンケートについて ・その他 意見交換、質疑応答
第3回 12月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・9～11月の施設の貸出状況について ・9～11月の主催事業について ・9～11月の市民芸術祭事業について ・館内アンケートについて ・1月実施 教文☆ナビ事業報告 ・その他 意見交換、質疑応答
第4回 3月4日 (書面開催)	<ul style="list-style-type: none"> ・12～1月の施設の貸出状況について ・12～1月の主催事業について ・12～1月の市民芸術祭事業について(報告) ・館内アンケートについて ・第1回・第2回 教文☆ナビ事業報告

<協議会メンバー>

- ・地域：大通地区町内会連合会会長
- ・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
- ・有識者：広告制作会社アドバイザー
- ・行政：札幌市市民文化局文化部長
- ・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)

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。
なお、第4回施設運営協議会については、新型コロナウイルス感染拡大防止ため、委員の集合を避け、書面による開催を行った。

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。

時期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い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。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼ 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。

▼ 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。

▼ 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。

▽ 要望・苦情対応

▼ 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。

以下、窓口やメール等でいただいた主な事例

- ・ 室内体感温度の高低に関して
⇒ 設備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。
- ・ 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。

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。

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いきたい。

	<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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 <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 ▼ 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。また主催事業アンケートに施設管理に関するアンケート項目を追加し、幅広い来館者からの意見を取り入れた。 	<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"> ▼ 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。 ▼ 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。 ▼ 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>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plus企業(ステップ1)として認証を受けているほか、6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 colspan="4">労働関係法令を遵守した組織運営を行っている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">業務の性質上、時期による業務量に変動があることを踏まえ、業務の効率化に取り組む、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。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	労働関係法令を遵守した組織運営を行っている。				業務の性質上、時期による業務量に変動があることを踏まえ、業務の効率化に取り組む、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。			
A	B	C	D												
労働関係法令を遵守した組織運営を行っている。															
業務の性質上、時期による業務量に変動があることを踏まえ、業務の効率化に取り組む、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。															

(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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ 施設損害賠償保険は全国公立文化施設協会で運営する、公共施設用に設計されたものに加え、万一の事故に対応可能な体制をとっている。また、情報漏洩特約にも加入し、万全の体制をとっている。 ▼ 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。 ▼ 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。 		<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">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。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">防災訓練に継続して取り組んでおり、緊急時に備えた防災意識は非常に高い。日常的に施設の点検を行い、施設利用者の安全性確保に努めている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">以上により、本市の要求を満たす適切な管理が行われている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	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。				防災訓練に継続して取り組んでおり、緊急時に備えた防災意識は非常に高い。日常的に施設の点検を行い、施設利用者の安全性確保に努めている。				以上により、本市の要求を満たす適切な管理が行われている。			
	A	B	C	D															
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。																			
防災訓練に継続して取り組んでおり、緊急時に備えた防災意識は非常に高い。日常的に施設の点検を行い、施設利用者の安全性確保に努めている。																			
以上により、本市の要求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、日々の点検により縁石の破損や塀・ブロック等の崩れの補修、融雪マットの更新などを都度行った。また、老朽化が進む会館の内外部の補修の実施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。 	<p>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。</p>																		

▽ 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。

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。

▼ 以下の防災訓練及び講習を実施・受講した。
 9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)
 9月の訓練では、大ホールに設置している消火栓から実際に放水を行うなど、ホールでの火災を想定した訓練を行った。
 2月の訓練ではエレベーターの緊急時動作確認や館内防災設備の設置場所と機能確認を行うなど、具体的な避難方法に重点を置いた訓練を行った。

(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 「はじめての歌舞伎舞踊」では、国際プラザと連携しながら、外国人向け広報を強化したところ、客席定数の約4分の1を数える外国人の来場があった。また、三谷幸喜演出・戸田恵子出演の演劇公演「虹のかけら～もうひとりのジュディ」を開催し、好評を博した。</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2019」では、初めてプレイベントとして「前夜祭」を開催し、翌日の「短編演劇祭」の盛り上げへと繋げることができた。また、演技や戯曲ワークショップを開催し、地元の劇団関係者や一般市民に参加していただいた。教文オペラでは、市内オペラ団体による公演のほか、市内小学校でのアウトリーチ「歌のお届けコンサートプログラム」を行った。</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「ELEVEN NINES」の演出家 納谷真大や劇団員と一緒に、マーク・トウェインの名作をリメイクした「ハックルベリーフィンみたくなりたくて」を創作した。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」を、市内の専門学校の学生の補助も得ながら開催し、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、福祉施設等への出張公演を行い、笑いの輪を広げる活動を行った。ダンスワークショップでは乳幼児を含む親子を対象とした「ゆるぎゅっぽん」と小学生以上を対象とした「創作編」の2つのワークショップを行い、乳幼児からシニア世代まで幅広く参加した。</p> <p>主催事業 11公演/7,890人 6講座/501人 アウトリーチ1校/504人 共催事業 3公演/2,224人</p>

▽ 主催事業(札幌市補助事業)

▼ 能楽振興事業

夏休み期間中に小・中学生のための能楽入門ワークショップを開催、謡や仕舞を実際に体験し、能の理解を深めていただいた。また、京都芸術センターとの共同企画による金剛流、金春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り組みを行った。能楽公演のイベントとして、市民交流プラザ SCARTSスタジオにて「開かれる幽玄の世界～能楽展示～」を開催し、札幌能楽会の協力のもと、能面や扇の展示や札幌市図書・情報館と連携し、能楽についての書籍の展示を行ったほか、当館の能舞台の映像を紹介した。また当館の能楽公演と併せて、中学生向け能楽セミナーを行い、能の面白さを伝えた。

対象事業 1公演/533人 2講座/198人 1展示
/1,350人

▼ 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、令和元年度は11団体32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:18,004人

・出演者及び参加者数:6,891人

札幌では上演される機会が少ない能楽について、参加・鑑賞・体験・展示の場を創出することで、市民に伝統芸能を広く知っていただくことができた。

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			
		H30実績	R1計画	R1実績							
	大ホール	件数(件)	263	265	230	<p>新型コロナウイルスによる感染拡大防止に伴い、2月下旬以降、各室とも利用の取消や規模縮小が相次ぎ、特に問題が一層深刻化した3月利用分におけるキャンセル続発の影響により年間計で大幅な利用減となった。</p> <p>大ホールは、2月分時点における累計では、前年度比5%減程度の稼働率を保っていたが、卒業式など大規模な催事が多い3月の利用が1件に留まったことが大きく影響し、通年では前年度比で件数、人数、稼働率ともに大幅に減少した。</p> <p>一方で小ホールは、一年を通じてリハ利用が増加したことに加え、利用のない日に効率的に保守点検および設備工事を実施したこと等により、3月のキャンセルの影響があったことから増加率は急激に鈍化したものの、稼働率は前年比で増加した。近年は、改善傾向を見せない経済情勢や高齢化等に起因する催事の休止や規模の縮小に加え、平成30年9月のニトリ文化ホール閉館に伴い、ホテルロイトン札幌を含む「エリアとして会場の確保」が困難になったことから、大規模学会等の減少が顕著である。</p> <p>大ホールは利用件数、人数、稼働率全てが当年度計画、本市の要求水準を下回っているものの、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、キャンセルが相次いだことが原因だと判断される。</p> <p>小ホールについては、新型コロナウイルスの影響を受けながらも、稼働率が本市の要求水準80%とほぼ同値であり、目標を達成している。</p> <p>総入場者数については、新型コロナウイルスの影響を踏まれば、減少していることはやむを得ない。</p> <p>以上により、本市の要求水準を満たすことはできなかったものの、新型コロナウイルスの影響という外部要因に起因しており、指定管理者の努力では目標達成は困難であった。そのような状況でありながら、小ホールの稼働率の高さは評価でき、本市の要求水準を満たす適切な管理が行われている。</p>					
		人数(人)	194,996	195,000	154,358						
		稼働率(%)	81.0	82.0	70.4						
	小ホール	件数(件)	284	290	279						
		人数(人)	73,886	74,000	68,089						
		稼働率(%)	78.8	81.0	79.3						
	リハーサル室・練習室	件数(件)	1,266	1,300	1,232						
		人数(人)	61,820	60,000	59,521						
		稼働率(%)	75.7	76.0	71.4						
	研修室・講堂	件数(件)	2,568	2,600	2,233						
		人数(人)	248,080	242,000	248,371						
		稼働率(%)	72.4	73.0	68.0						
	ギャラリー	件数(件)	125	125	124						
		人数(人)	8,795	9,000	9,565						
		稼働率(%)	39.8	40.0	39.6						
	総入場者数(人)		587,577	580,000	539,904						
	▽ 不承認0件、取消し537件、減免168件、還付264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、利用者の要望に沿い、延長料金を徴収のうえ、前後の時間延長を認めるなど、柔軟な対応を心掛けている。											
▼ 申込手続きの簡素化による利用者サービス向上の目的で、「利用者登録」を推進し、リピーターの確保に努めた。											

	<p>▼ 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13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、継続して利用を促進する。</p>	<p>さらにこのたびのコロナ禍による影響は甚大であり、終息後も発生前の利用水準を確保することは容易ではなく相当の期間を要するものと想定される。 しかしながらそのような条件下においても、従来以上に安全・安心な施設運営を心掛け、より利用しやすい施設的环境を着実に整えることで利用者の期待に応えるとともに、さらに積極的なPR等によりリピーターはもちろん新規顧客を確保し、地域の拠点施設として高い稼働率を誇った平時の賑わいを早期に取り戻すよう一層努める。</p>																	
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 広報の拡充</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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・クート」を用いている。 ・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上に宣伝ポスターを定期的に掲出した。 ・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。 ・ホームページアクセス数 R1:641,432件 	<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。 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ことを今後も心掛けていきたい。 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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">ホームページアクセス件数は前年度を下回った。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">本市の要求水準にあるウェブアクセスビリティを向上させるためにホームページをリニューアルした上で運用し、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。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">以上によ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> </tbody> </table>	A	B	C	D	ホームページアクセス件数は前年度を下回った。				本市の要求水準にあるウェブアクセスビリティを向上させるためにホームページをリニューアルした上で運用し、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。				以上によ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																
ホームページアクセス件数は前年度を下回った。																			
本市の要求水準にあるウェブアクセスビリティを向上させるためにホームページをリニューアルした上で運用し、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。																			
以上により本市の要求水準を満たす適切な管理が行われている。																			

▼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令和2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2回実施し、多くの参加者を得た。

①「舞台のおしごと体験！！

～ステージのウラ側、お見せします～

令和2年1月10日(金)参加者数:30人

②「教文ピアノ弾き比べ体験！&ホットキャンドル2020」

令和2年2月11日(火・祝)参加者数:102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2回10,000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。

・会館正面の壁面や会館の南東側に看板を設置し、年間を通じて主催事業に関する情報を掲出した。

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 令和2年2月13日(木)</p> <p>▼意見交換等の項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次年度文化予算及びAP 2019 関係について ・キタラ改修工事(休館)について ・改修工事について ・レストランのリニューアルについて ・四季劇場について ・表現の不自由展開関係など 		<p>A B C D</p> <p>レストランについては、新しい運営事業者による体制がスタートし、新規顧客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に努めている。</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>▼ 飲食物提供事業</p> <p>2019年3月末に従来のレストラン運営事業者が退去したことに伴い、新規飲食物提供事業者を公募し、プロポーザル選考にて決定した。新規オープンの情報を館内掲示やホームページなどで発信し、利用者へのサービス向上に努めた。教育文化会館利用者の客層などの情報を提供し、メニュー作成や金額設定などについても支援した。</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) 548枚、 燃えるゴミ(20リットル) 234枚、 再生可能品(45リットル) 41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、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した。</p>	<p>館内外にてオープンの周知を行うことで、会館利用者のみならず、周辺企業からも気軽に利用できるよう周知した結果、幅広い客層から利用をいただくことができた。引き続き教育文化会館利用者、来場者の客層に合わせたメニューの作成など運営事業者との協議を密に行っていく。</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

▽ 利用者アンケートの結果			A	B	C	D
実施方法	<p>通年(令和元年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内の各フロアー等(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。 ・アンケート用紙については、各フロアーごとに、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。 ・主催事業の来場者や講座(ワークショップ)受講者を対象にアンケート用紙を配布した。 ・回収件数1,653件 	<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>	<p>総合満足度、接遇に関する満足度は前年度の数値を下回った。本市の要求水準80%を総合満足度は下回ったも一方、職員の接遇については水準を上回っており、本市の要求水準をおおむね満たしているほか、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>アンケートの回収件数は、前年度の件数を上回ったものの、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、今後も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きたい。</p>			
結果概要	<p>施設アンケートにおける総合的な満足度は78.9%（「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85.2%（同上）と、全体的に良い評価をいただいた。</p> <p>主催事業アンケートでは、77.8%の入場者・参加者が満足している。（このほか、無回答が21.1%となっている）</p> <p>各フロアーの質問項目概要</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 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 ③2階 施設満足度、接客態度、レストラン、館内の清掃 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 					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>施設アンケート: 別紙のとおり</p> <p>主催事業アンケート</p> <p>①【要望】(能楽公演のアンケートより)珍しい演目でとても良かった。ポピュラーなものも見たい。ここしか能舞台が無いので楽しみにしている。</p> <p>【対応】能楽公演では、札幌市内で過去40年間に行われた能楽の演目一覧表をもとに、なるべくこれまで札幌で行われていない演目を紹介できるように企画している。今後も親しみやすい公演になるよう考慮していきたい。</p> <p>②【要望】(文楽公演のアンケートより)公演にあわせて、文楽の見方などセミナーがあると良かった。</p> <p>【対応】文楽公演だけではなく、伝統芸能公演に関しては見どころなどを解説するセミナーを企画し、伝統芸能のファンづくりに努めていきたい。</p>					

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R1年度計画	R1年度決算	差(決算-計画)
収入	449,140	433,926	▲ 15,214
指定管理業務収入	435,909	425,465	▲ 10,444
指定管理費	261,752	261,752	0
利用料金	165,479	138,987	▲ 26,492
補償金	0	11,910	
その他	8,678	12,816	4,138
自主事業収入	16,185	8,461	▲ 7,724
支出	449,140	440,908	▲ 8,232
指定管理業務支出	431,899	429,900	▲ 1,999
自主事業支出	17,241	11,008	▲ 6,233
収入-支出	0	▲ 6,982	▲ 6,982
利益還元			0
法人税等			0
純利益	0	▲ 6,982	▲ 6,982

▽ 説明

▼ 利用料金については、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う2月、3月の利用キャンセルが大きく影響した。また、大ホールでは大規模学会や演奏会の減少し、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。

▼ 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。

▼ 支出については委託費、広告費を抑制し支出の減少に努めたが、夏季の気温上昇に伴う冷房費が上昇した。

▼ 館内施設や音響設備などにおける修繕等を実施した。
なお、講堂のカーテンレールを更新した209千円相当分について、資産価値増加分を札幌市に寄付している。

①指定管理業務については、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用中止により、計画に対して大幅に利用料金が減少した。
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。
③自主事業では利用者サービスとしての自動販売機の売り上げが堅調であったが、飲食提供業務業者が2月まで決定しなかったことから、管理許可収益、管理許可支出共に大幅に減少した。

④支出については施設の大規模改修の遅延による設備の老朽化が進み、修繕費用が増加している。

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でき、来場者増に繋がった。

⑥光熱水費については、利用者からの要望に応えながらも冷暖房が過剰にならないよう細かい調整を行ったが、エネルギー量はやや増加した。

A	B	C	D

収入については、新型コロナウイルスの影響で利用料金収入が計画比減となったと判断される。
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。
以上により、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。

<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

▽ 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

▼暴力団の排除の推進に関する条例に基づき、すべての施設利用申込者に対し暴力団に係る利用では無いことを確認している。

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) 利用者にとって使い勝手の良い施設づくりを目指し、サービス向上に努めてきたことにより、安定した稼働率・利用件数を維持してきたが、2月、3月は新型コロナウイルス感染症拡大防止のための利用キャンセルが増大し、結果として利用減となった。</p> <p>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>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>また新型コロナウイルス感染拡大の対策を札幌市と協議しながら実施した。</p> <p>(主催事業)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・伝統芸能に親しめるような入門講座を開催し、興味関心を深めていただくことができた。能楽や文楽など、なかなか札幌で見ることのできない伝統芸能公演を提供することができた。 ・当館特有の舞台機構を活かし、話題性の高い演劇公演など、幅広い年代の方々に楽しんでいただけるような事業を提供した。 ・親子向けのコンサートや地元で活動する舞台関係者による子ども向けのワークショップを行うなど、世代間交流の場も創出した。 	<p>(施設管理) オープンから40年以上が経過し、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>また新型コロナウイルスの流行が終息していない状態を踏まえ、より一層安心して施設を利用してもらうよう、感染症に対する安全対策を講じていきたい。</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"> ・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、舞台芸術に触れ、参加・体験する機会をつくる。 ・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。 ・伝統芸能シリーズとあわせて、和文化の魅力を発信し、鑑賞者の裾野を拡大する。

【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、外国人に向けた広報活動に積極的に取り組んでおり、多様性のある事業展開を行った点が高く評価できる。外国人に向けた取り組みを強化する一方で、子ども向けのワークショップなど、市民への多様なニーズに応える運営も継続して実施おり、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、外国人への広報活動を通して多様性の実現を図るほか、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>新型コロナウイルスの感染拡大を踏まえ、感染防止対策を徹底し、また、利用率の向上に向けた取り組みを引き続き行うこと。</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>施設運営については、アンケートの回収件数の増加を図り、広く利用者の声を把握し、利用者の声を反映した施設の実現に努めること。</p>