

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、施設の管理運営及び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 令和3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質な管理体制 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を行われないよう、利用調査票の事前チェックを慎重に行うなどし、不正が無いよう努めた。 なお、昨年度に引き続き、コロナ禍により、一斉受付来場者の密をさけるため、事前にメールやFAXによる申請を受け、抽選を行った。</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時の対応、一斉受付時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>基本方針に基づき、施設の平等利用を徹底した運用を行っている。 ゴミの分別の徹底や、館内照明の間引き点灯などを実施しており、環境問題への配慮が十分になされている。 利用者からの意見については、館内職員のみならず常駐業者も含めて共有し、きめ細やかな対応につなげている。 新型コロナウイルス感染対策として一斉受付を非接触にするなど柔軟に対応している。 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リサイクルしやすくなるよう、7種類に分別した。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。

▼ 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、安全を第一としながらも、降雪センサーと目視、気温などの気象条件を勘案し、細かな運転調整を行うなど、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、間引き点灯を継続して行っている。

▼ 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できるようにし、節電・省エネに努めた。

地球温暖化対策及び環境配慮の推進については、昨年度と比較してゴミの排出量やエネルギーの使用量は増加したが、ゴミの排出量はR1年より4割ほど低い水準となっており、エネルギーについては同水準となっている。お客様への利便性を維持しながらも、ゴミの分別・リサイクルや排出ゴミの削減について、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。

▽ 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。

▼ 以下の職員研修を実施した。

- ・4月 新採用職員研修「ビジネスマナーの基本」
- ・6月 Illustrator 基礎講座
- ・6～7月 経理研修
- ・7月～8月 新任課長職研修及び課長職研修
新任係長職研修及び係長職研修
- ・10月 Excelの活用 関数とデータベース講座
(中級レベル)
- ・10月 ビジネスマナー研修
- ・11月 経理担当者研修
- ・11月 地域別劇場・音楽堂等職員アートマネジメント・
舞台技術研修会
- ・11月 「悪質クレーム対応ノウハウ」研修
- ・1月 全国劇場・音楽堂等職員アートマネジメント
研修会
- ・2月 管理職マネジメント研修
(個人情報保護・情報セキュリティ・SNSのリスクを
知る)
- ・3月 コンプライアンス研修
(個人情報の扱いなど情報セキュリティを含む)

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、クレーム対応ノウハウ等の実践的な知識の習得に努めた。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・安全な環境の提供に繋がった。
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、利用者サービスの向上に役立った。

▽ 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、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概ね週1回開催し、臨機応変な対応と改善に努めた。特にコロナ禍の中で、多くの利用者が集まる催物を事前に把握し都度、警備をはじめ常駐業者や職員が一体となり巡回を強化し、気になる点については主催者にも働きかけるなど、利用者の安全のための対策を行った。

▽ 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。

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。

常駐業者と必要な情報を共有し連携することで、多くのお客様が来館される催物でも大きな混乱を招くことなく施設運営を行うことができた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 6月30日 (書面開催)	<ul style="list-style-type: none"> 施設の貸出状況について 令和3年度 事業課事業係 事業計画 令和3年度 札幌市民芸術祭 事業計画
第2回 9月30日 (書面開催)	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度 施設の貸出状況について 令和3年度4月～8月 事業課事業係 事業報告 令和3年度4月～8月 札幌市民芸術祭 事業報告
第3回 1月6日	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度9月～11月 施設の貸出状況について 令和3年度9月～11月 事業課事業係 事業報告 令和3年度9月～11月 札幌市民芸術祭 事業報告 令和3年度9月～11月 館内アンケートについて
第4回 3月8日 (書面開催)	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度12月～1月 施設の貸出状況について 令和3年度12月～1月 事業課事業係 事業報告 令和3年度12月～1月 札幌市民芸術祭 事業報告 令和3年度12月～1月 館内アンケートについて
<協議会メンバー> <ul style="list-style-type: none"> ・地域：大通地区町内会連合会顧問 ・利用者：北海道・札幌文化団体協議会理事・事務局長 教文13丁目笑劇一座代表 ・有識者：広告制作会社ディレクター ・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、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、第3回施設運営協議会を除き、書面開催とした。

第3回の運営協議会では、コロナ禍において実施した小学校にオペラを届けるアウトリーチ事業やリモートで実施した事業について説明し、委員からはさらなるオンライン配信とコンテンツの強化に関する助言を頂いた。

運営協議会を通じていただいた助言等については、実情に合わせた範囲で実現に向けて前向きに取り組むとともに、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する中で、利用者のニーズに的確に応えた運営に努め、施設の満足度および認知度を高めるようにしていく。

▽ 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。

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。

▽ 要望・苦情対応

▼ 要望・苦情については、常駐委託業者を含めた会議を週に一度開いており、情報共有や意見交換を行い、適切に対応している。
また、緊急の対応を要する際には、迅速に関係者に情報を共有するなどして、適切な対応を行った。
お伺いした要望・苦情については、必要に応じて札幌市とも共有し、対応を行った。

▼札幌市教育文化会館公式HPIにおいても、お問い合わせフォームを整備しており、寄せられた要望・苦情については、都度内部で共有し、適切に改善をするなど対応した。

利用者からの要望に対しては、真摯に受け止め、対応可能な案件については迅速に改善するよう努めた。

施設の不備等については、計画的かつ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。
令和5年1月から大規模改修が行われるが、お客様の安全に影響のある不良、危険箇所については、先駆けて早めの補修や更新を優先して行い、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> <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"> ・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>▼ 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、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、積極的に改善に取り組んでいる。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>	<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>									
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>▼ 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行い、労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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、仕事以外の事柄も含めた個別相談に応じる体制を採っている。また、各種ハラスメント対応のための専用相談窓口を設けている。</p>	<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></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、時期による業務量に変動があることを踏まえ、業務の効率化に取り組み、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								

	▼労働災害や事故は発生しなかった		
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総合的事項(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>▼ 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。</p> <p>▼ 施設損害賠償保険は全国公立文化施設協会運営する、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。</p> <p>▼ 拾得物及び遺失物はデータベース化しており、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。</p> <p>▼ 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。特に今年は大雪により、例年以上にお客様への安全への配慮を重視して、状況に応じた対応をするよう務めた。</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>▼ 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。</p> <p>▼ 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、利用者の立場にそ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。</p> <p>▼ 舞台や研修室等の備品は、催しの成否に直接つながるため、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。</p>	<p>コロナ禍が続く中ではあったが、文化庁の「文化施設の感染拡大防止対策事業補助金」を有効活用し、手指消毒用アルコールの設置や、大・小ホールの客席及び備品への抗ウイルス施工等、感染拡大防止対策を行うなど、お客様に安心・安全にご利用いただける環境を提供することができた。</p> <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。また、文化庁の補助金を利用して、ホール、客席及び研修室備品などの抗ウイルス施工を行い、お客様に安心・安全に会館を利用していただけるよう、環境整備に努めた。</p>	<p>A B C D</p> <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>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。</p> <p>利用者の視点に立ち、舞台演出等について十分なサポート体制を敷いている。</p> <p>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>

▼ 駐車場については、スペースの制約から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、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や、敷地内でのカラスやスズメバチの巣の有無の確認など、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。

▼ 以下の防災訓練を実施した。

9月の訓練では、非常時の情報伝達手段や伝達系統について詳しく確認を行うとともに、消火器による消火訓練を実施した。

2月の訓練では、ホールの施設利用中を想定した避難訓練を実施した。また、防災に関するDVDを鑑賞することで理解を深めた。

現実に即した形の防災訓練を実施することにより、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

▼ 良質で多彩な舞台芸術作品の鑑賞機会の提供
演劇公演「グッドピープル」入場者数 525人
デビッド・リンゼイ＝アペアー作「グッドピープル」を鶴山仁の演出、戸田恵子らの出演によって上演した。

▼ 札幌の舞台芸術の創造・発表事業
教文オペラ
・歌劇「ノンノ」入場者数487人
・LCアルモーニカ「アドリアーナ・ルクヴルール」入場者数502人
・北海道二期会「オペラ・ガラ・コンサート」入場者数739人
・学校DEカルチャー 歌のお届けコンサート(全4校)鑑賞者数 479人
オペラプログラムシリーズとして、オペラ団体によるホール公演や市内小学校4校(手稲鉄北小、東橋小、豊成養護学校、共栄小)に訪問し、生徒に向けたミニコンサートを行う「歌のお届けコンサート」を開催した。

▼ 子どもたちのための文化芸術活動の支援事業
「オンライン新喜劇ワークショップ」参加者数4人
当初、対面式ワークショップとして実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、オンラインでのワークショップに切り替えて実施した。

▼ 市民と文化芸術をつなぐ人材の育成・支援事業
・「高橋竜太コンテンポラリーダンスワークショップ」
参加者数(見学者数含む)73人
ダンスに触れる機会の創出と、より高い目標を持つ場の提供を目的に、多ジャンルでのダンスや指導経験を持つ講師によるワークショップを行った。

今年度も新型コロナウイルスによる公演の中止、延期が相次ぐなか、「グッドピープル」、歌劇「ノンノ」など4公演はホールを会場に実際に上演することができた。実施のタイミング、感染状況などを都度検証し、感染対策の徹底に努めたうえで、ホールの特性を活かしたオペラや演劇など質の高い舞台芸術を実施したことで、市民が安全に楽しめる鑑賞機会を創出できた。

参加型事業であるワークショップについて、小学生対象の「オンライン新喜劇ワークショップ」はZoomによる双方向性型として開催したほか、「高橋竜太コンテンポラリーダンスワークショップ」では、密を避けて、小ホールで開催することとし、それぞれ感染リスクを下げる工夫に努めた上で実施した。
新喜劇やダンスのワークショップそれぞれの事業特性に合った実施形式をとることで、面白さや学びを体験する機会を提供できた。

A	B	C	D

前年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けながらも、感染状況を見極め、舞台芸術鑑賞の場を市民に提供している。
ワークショップの実施においても、オンラインでの開催とするなど、代替事業を柔軟に行い、舞台芸術体験の場を継続的に提供している点は評価できる。
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。

・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」の稽古や物書き教室などの活動を支援した。

参加者数20人

主催事業 4公演/入場者数 2,253人
3講座/参加者数 97人
アウトリーチ4校/鑑賞者数 479人
共催事業 3公演/1,270人

主催事業から派生した市民団体である「教文13丁目笑劇一座」の活動を継続的に支援しており、自主企画を行うなど一定の効果が得られた。

▽ 主催事業(札幌市補助事業)

▼ 能楽振興事業

映像配信事業 能楽師が解説「はじめての能」

動画再生回数 2,099回

当初予定していた小・中学生対象の能楽入門ワークショップを新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点により中止としたが、その代替コンテンツとして初心者にも理解しやすく、いつでも自宅で楽しめる解説動画を制作し、配信した。

能楽公演およびワークショップの中止が相次いだが、代替コンテンツとして入門用の動画制作を行ったほか、情報誌act40では能舞台の解説と3DのCGモデルの自主制作を行うなど、オンラインコンテンツの制作を積極的に行なった。こうした取り組みは令和3年度だけにとどまらず、アーカイブとして永続的に使用できる情報資産の蓄積にも繋がった。

▼ 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122人による実行委員・監事及び10部会の委員で実行委員会を構成し、各事業を実施した。

令和3年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により5事業を中止し、感染防止対策の徹底を図って5事業を実施した。

特に優れた発表を行った個人、団体に対して、札幌市民芸術祭大賞及び奨励賞を贈呈し、令和3年度は24個人、1団体を表彰した。

・実施事業：5事業（※札幌市民劇場／市民合唱祭／市民文芸／新人音楽会／市民写真展）※札幌市民劇場実績：全23公演中、20公演実施、3公演中止

・中止事業：5事業（マンドリン音楽祭／ギター音楽祭／邦楽演奏会／市民美術・書道展／札幌市民吹奏楽祭）

・全事業総入場者数：2,937人

・出演者及び参加者数：1,083人

札幌市民芸術祭は、多くの個人・団体が参加することから、新型コロナウイルス感染拡大防止のため各事業の部会で実施の可否を慎重に協議し、実施可能と判断した5事業を開催した。

市民合唱祭では市民のコーラスグループが合唱を楽しむ機会を提供することができた。

新人音楽会では学生や若い世代の育成に寄与することができた。

市民文芸、市民写真展には多くの市民から作品の応募があり、発表の機会を提供できた。

また、市民劇場では新型コロナウイルスによる公演中止・延期の救済措置として、次年度の助成に応募可能とするなど、支援を継続することができた。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D			
		R2実績	R3計画	R3実績							
		件数(件)	117	235	180	施設の利用状況は、「緊急事態宣言」や「まん延防止等重点措置」に伴う原則休館などによって大きな打撃を受けた。秋以降には一時利用率の回復傾向にあったが、一年を通して施設利用人数の制限が続き、稼働率と比較して利用人数が非常に少ない結果となった。 長引くコロナ禍による施設利用への影響は顕著に現れているが、来館者が触れる椅子や机、その他備品などに抗ウイルスコーティング加工を施すなど、安心して利用できる環境を整えた。また、大小ホール利用については、コロナの感染拡大状況を考慮しながら利用者が開催の可否を判断しやすいよう、予約の変更期限を通常より延長する会館独自の施策などを通じて利用促進を図った。引き続き、より利用しやすい施設運営を目指していく。					
大ホール		人数(人)	40,974	171,000	79,897						
		稼働率(%)	41.4	80.0	54.6						
	小ホール		件数(件)	149	280				231		
		人数(人)	13,471	74,000	28,489						
		稼働率(%)	49.3	82.0	62.5						
リハーサル室・練習室		件数(件)	577	1,300	828						
		人数(人)	15,611	63,000	22,283						
		稼働率(%)	43.3	72.0	52.2						
研修室・講堂		件数(件)	1,171	2,300	1,538						
		人数(人)	51,664	261,000	65,685						
		稼働率(%)	44.5	68.0	46.7						
ギャラリー		件数(件)	33	130	46						
		人数(人)	2,041	11,000	2,345						
		稼働率(%)	14.0	40.0	13.9						
	総入場者数(人)	123,761	580,000	198,699							
	▽ 不承認0件、取消し1,246件、減免430件、還付506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、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(延長料金の徴収あり)。										
	▼ 申込手続きの簡素化による利用者サービスの向上を目的として、「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15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。										

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 広報の拡充</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館事業を含め、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。 ・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。 ・ホームページアクセス数 R3: 583,497件 <p>▼ 主催事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主催事業情報誌「楽」、舞台芸術告知ペーパー「act」をそれぞれ年3回15,000部発行 ・2Fレストランの閉店に伴い、休憩スペースとして開放しているエリアに、act36(令和2年11月発行)で紹介した札幌の作家・クスマエリカ氏による表紙ビジュアルを大型展示し、空間デザインを施した。 <p>▼ ウェブアクセシビリティ向上への取組</p> <p>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4年3月31日に公開した。</p>	<p>事業の延期・中止、また令和5年から長期休館に入ることを想定し、情報誌については単なる主催事業紹介ではなく、施設の魅力や当館事業の制作の裏側を紹介する内容を発信した。</p> <p>act40では、能舞台に焦点を当て、3DのCGで能舞台を再現するなど、新しい試みも行った。</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;">B</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>積極的な広報を展開している他、情報誌について、休館等の事情に対応して掲載内容を変更し、施設紹介を継続して発信し続けていることは評価できる。</p> <p>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。</p>	A	B	C	D		B		
	A	B	C	D							
	B										

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4年1月19日(水)</p> <p>▼ 意見交換等の項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本年度の予算執行見込みについて ・次年度の事業展開について ・次期指定更新について <p>▽ 自主事業</p> <p>▼ 飲食物提供事業</p> <p>令和2年2月よりレストラン「札幌の森」が新規オープンし、気軽に利用しやすい雰囲気作りを心がけるとともに、こだわりのあるメニューを提供した。コロナ禍において集客に苦慮し、認知度も高くはなかったことから、館内掲示やホームページなどで積極的に情報を発信し、利用者へのサービス向上に努めた。また、メニュー作成や金額設定に資するよう、営業者に対して、教育文化会館利用者の客層などの情報を提供し、改善点や問題点等については、毎週開催している会議において意見交換し運営に反映させるなど、サービス向上と安定的な経営に向けて努力を行った。しかし、営業期間がコロナ禍と重なったことから、一時休業を繰り返すことを余儀なくされるなど厳しい経営状況となり、将来的にも経営の健全化が難しい見込であることから、令和4年2月に閉店、撤退となった。</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及び菓子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) 341枚、 燃えるゴミ(20リットル) 16枚、 再生可能品(45リットル) 112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>レストラン業者撤退後の共有スペースについては、市民が少しでもくつろげるようにするのとともに、利便性の低下を食い止めるため、菓子販売もある自動販売機を設置した。また、店舗のシャッターが降り殺風景な状態であったため、その前面に教文オリジナルの壁画作品を展示して明るい雰囲気の中でくつろいでいただけよう工夫した。なお、後継の飲食店については、これまでの形態によらない方法を含め、飲食店の誘致活動を行っていく。</p> <p>コロナ禍ではあるものの、少しずつホールでの公演や、研修室利用が増えており、ゴミ袋の販売数も増加している。引き続き、利用者に対してゴミの持ち帰りをお願いし、ゴミ削減にご協力いただけるよう、周知を図りたい。</p>	<p>レストラン業者との積極的な意見交換を行うなど、集客向上に向けた努力が認められる。レストラン業者の撤退については、コロナ禍による経営難が大きな要因であり、避けがたい事案であったと考えられる。その後の共有スペースの雰囲気改善を図っている他、菓子も含む自動販売機設置により利用者の利便性低下を防ぐ工夫を行っており、本市の要求水準を満たす運営がなされている。</p>			

▼ 福祉への取組として、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。また、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ている。

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3年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・主催事業のうち、「高橋竜太コンテンポラリーダンスワークショップ」及び「オンライン新喜劇ワークショップ」の2事業についてWEBアンケートを実施した。 <p>・標本数(施設 24件、主催 52件) 回答者数 52名(「高橋竜太コンテンポラリーダンスワークショップ」49名、オンライン新喜劇ワークショップ)3名)</p>	<p>施設アンケートについてはコロナ禍の影響もあり回答数が少なかった。今後とも回答数の増加に努め、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ていく。</p> <p>事業アンケートでは、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、紙によるアンケートに代えてオンライン上で回答できる形式の来場者アンケートを実施し、結果を企画や広報に役立てた。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>目標とする標本数は大きく下回っているものの、主催事業の公演や貸館の件数の減少によるものであり、アンケートの方法をオンラインに変更したことは評価できる。</p> <p>総合満足度も本市の要求水準80%を満たしている。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。</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91.7%(「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91.7%(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> <ol 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 <p>主催事業アンケートについては、回答者数は52名だった。(「高橋竜太コンテンポラリーダンスワークショップ」49名、「オンライン新喜劇ワークショップ」3名)</p> <p>満足度評価については5段階評価とし、その内訳は「満足」が63.5%(33件)、「まあ満足」が30.8%(16件)、「ふつう」が5.8%(3件)で、「やや不満・不満」の回答者はいなかった。この結果より、「ふつう」以上と回答した人の割合は100%、そのうち、「満足」と回答された方が最も多かった。</p>					
利用者からの意見・要望とその対応	<p>主催事業アンケート 「オンライン新喜劇ワークショップ」</p> <p>【意見・要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン開催に伴い、背景画像の設定や入室のハンドリング、環境設定など含め、事前準備をもう少し徹底してほしい。 <p>【対応】</p> <p>担当者が事前にシミュレーションを重ねたが、当日に発生するトラブルもあった。次回以降、さらなる事前準備に努める。</p>					

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	418,722	462,166	43,444
指定管理業務収入	409,494	456,600	47,106
指定管理費	267,971	352,260	84,289
利用料金	133,100	99,860	▲ 33,240
その他	8,423	4,480	▲ 3,943
自主事業収入	9,228	5,566	▲ 3,662
支出	434,290	415,308	▲ 18,982
指定管理業務支出	421,702	410,629	▲ 11,073
自主事業支出	12,588	4,679	▲ 7,909
収入-支出	▲ 15,568	46,858	62,426
利益還元			0
法人税等			0
純利益	▲ 15,568	46,858	62,426

▽ 説明

▼ 指定管理費について、今期は令和2年6月～令和3年10月分の施設キャンセルに係る補填金を受けたことにより、増収となった。

▼ 利用料金については、昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大に伴い1年を通して利用キャンセルが相次いだことが大きく影響した。大規模学会やコンサートなどは徐々に開催されることも多くなってきているものの、コロナ前の利用率ほどの水準までには至っていない。

▼ 主催事業における収益についても新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、多くの事業が中止になったことにより、計画に対して減少した。

▼ 自主事業でも同じく、事業の中止に伴う入場料収益の減少や、利用者サービスとしての設置している自動販売機の売上げについても計画に対して減少した。

利用料金については、昨年度よりは良化したが、コロナ禍前の水準には届いていない。コロナ禍の中でも安心してご利用いただけるよう、感染防止対策として手指消毒用アルコールの設置、大小ホール客席及び備品への抗ウイルス施工などを行った。これらの対策については、文化庁の「文化施設の感染防止対策事業補助金」を活用するなど費用負担の軽減に努めた。

支出については施設利用の減少を受けて使用していないフロアの消灯を実施するなど、光熱水費の抑制に努めた。しかしながら、気象状況や貸館利用の増加により、光熱水費や除排雪に係る費用が増加した。増加した費用がある一方で、修繕費などは、令和5年1月からの大規模改修工事が控えていることから、運営上影響の大きいものから修繕をするよう配慮し、支出減に努めている。

A	B	C	D

利用料金や自主事業の収入減についてはコロナ禍による影響を受けた結果であり、感染症対策においては国の補助金を活用するなど、費用負担軽減に努めている。

収入の減の影響を小さくするため、光熱水費の抑制に務めたことも評価できる。

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。		適	不適
▼ 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。			
▼ 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、全て適切に対処した。 ▼ 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。			

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)</p> <p>令和3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を継続した状態での運営ではあったが、来館者に手指消毒やマスク着用などに協力いただくとともに、大小ホール座席や研修室の備品などの抗ウイルス施工を行い、安心・安全を最優先に貸館運営に努めた。また、5月に「緊急事態宣言」が出されて、6月以降の施設利用についての延期・中止の相談が大きく増えた際には、従来のキャンセル・変更のルールでは利用者の負担が多くなることから、6月から12月までのホールの利用に限り取消・変更期日を60日前から15日前までとするなど利用者の負担軽減と利用促進のための対策を講じた。</p> <p>施設の維持管理に関しては、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、協議しながら実施した。</p> <p>コロナ禍における感染拡大防止のため、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、多くの人が集まる催事については情報共有したうえで管理体制を強化し、大きな混乱なく対応することができた。</p> <p>(主催事業)</p> <p>・前年度に引き続き、多くの事業が中止となったが、withコロナとしての事業の在り方や考え方について学ぶ機会へとつながった。</p> <p>・舞台芸術を見たいと思いながらも、外出に不安を覚える方が多い状況に対応し、オンラインワークショップや感染対策を徹底した上で公演を実施した。開催した事業の満足度は概ね高く、好評を得た。</p> <p>・情報誌については前年度から引き続き、単なる主催事業告知媒体とせず、施設全体の取組にも焦点を当てたり、舞台芸術全般の興味を喚起する内容とすることで質の高い情報発信をすることができた。</p>	<p>(施設管理)</p> <p>安全管理を最優先に、きめ細かい保守点検・管理を行いながら、施設利用者が安心して利用できる環境を維持する。大規模改修工事に伴い、長期間会館を利用ができない状況となることについて、引き続き利用者への周知に丁寧に取り組む。</p> <p>札幌市の所管部署と情報交換を引き続き密にし、札幌市のアクションプランで掲げられている施設の長寿命化を図る修繕や改修工事の実施に係る協議を一層具体化させていく。</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、安心して施設を利用してもらえよう、感染症に対する安全対策を継続して講じていく。</p> <p>(主催事業)</p> <p>・感染対策の徹底と適切な判断による事業実施。 ・演劇や伝統芸能といった当館事業の軸を確立させながら、参加・鑑賞・体験の場の創出に努める。 ・長期休館を想定した戦略的事業実施と新規コンテンツの開発。 ・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。</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拡大の影響により、前年度に引き続き、例年よりも貸館利用数・来場者数ともに大きく減少しているが、感染対策への対応も含め、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、来館者の安全管理を重視した点検・整備を行った他、舞台演出のサポートの実施などにより利用者満足度が高水準を維持しており、感染対策も利用者の安心感を得られている。</p> <p>主催事業についても、前年度に引き続き計画・実行が難しい状況であったが、オンラインコンテンツを取り入れるなど柔軟に対応しており、舞台芸術の継続的な提供がなされている。</p>	<p>令和4年度も引き続き、感染対策や施設の保守・管理を徹底し、安心安全に利用できる施設環境を維持する。</p> <p>主催事業については、引き続き感染状況に留意しつつ、良質な舞台芸術の鑑賞機会の提供や人材の育成・支援を実施すること。なお、令和5年1月からは改修工事のため休館となるが、アウトリーチ事業等の検討により、主催事業を継続していくこと。</p> <p>また、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>