

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 2年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価				
1 業務の要求水準達成度							
(1)統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼ 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。 なお、今年度は新型コロナウイルス禍により、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>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、一斉受付時の説明等を通して利用者等に周知を行い、公平な施設利用を促すことができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>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。 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
A	B	C	D				

▼ 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。

▼ 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。

▼ 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。

▽ 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タ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、細かな運転を行うなど、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。

地球温暖化対策及び環境配慮の推進については、新型コロナウイルス禍により利用率が減少したためゴミの排出量やエネルギーの使用量は減少した。
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。

- ▼ 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
 - ・11月 パソコン研修
 - ・2月 新任係長職研修
 - ・12～1月 コンプライアンス研修(情報セキュリティ研修)
 - ※12～1月の期間内でオンライン受講
 - ・12～1月 新規採用職員研修 接客研修(ビジネスマナー)
 - ※12～1月の期間内でオンライン受講
 - ・12～1月 管理職マネジメント研修
 - ※12～1月の期間内でオンライン受講

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、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。

- ▼ 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がっている。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。

- ▼ 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概ね週1回開催し、臨機応変な対応と改善に努めた。

▽ 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30日 (書面開催)	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止のための取組みについて ・施設の貸出状況について ・令和2年度 事業課事業係 事業計画 ・令和2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2年度 施設の貸出状況について ・令和2年度4月～8月 事業課事業係 事業報告 ・令和2年度4月～8月 札幌市民芸術祭 事業報告
第3回 12月16日	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度9月～10月 施設の貸出状況について ・令和2年度9月～10月 事業課事業係 事業報告 ・令和2年度9月～10月 札幌市民芸術祭 事業報告 ・令和2年度9月～10月 館内アンケートについて
第4回 3月24日 (書面開催)	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度11月～2月 施設の貸出状況について ・令和2年度11月～2月 事業課事業係 事業報告 ・令和2年度11月～2月 札幌市民芸術祭 事業報告
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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) 	

▽ 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。

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3回施設運営協議会を除き、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。

第3回の協議会では、コロナ禍において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があった。

運営協議会を通じて、いただいた助言等について、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し、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。

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・苦情に対応する体制を整えており、迅速かつ適切な対応を行った。

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。

▽ 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)

▼ 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。

- ・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

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。

▼ 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、**第3回**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。

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>	<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行い、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。 	<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。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。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 style="background-color: yellow;"></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。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								
<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"> ▼ 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></td> <td style="background-color: yellow;"></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。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>	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。

▼ 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、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。

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、消火訓練を行った。

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、緊急時の情報伝達系統などに重点を置いて綿密に確認を行った。

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。

また、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う、約1カ月半に及ぶ臨時休館を期に、ホールの設備のメンテナンスを実施した。

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 公演開催にあたっては、座席数を通常の50%に設定したほか、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じながら実施した。「人形浄瑠璃文楽」は、「摂州合邦辻」など人気演目を上演し、昼夜2公演で486人の動員となった。 演劇公演「真夏の夜の夢」は、野田秀樹潤色、世界的演出家のシルヴィウ・プルカレーテによる演出で、プルカレーテの世界観を体現するに相応しい実力派の俳優たちが演じ、372人の動員となった。</p> <p>▼ 札幌の舞台芸術の創造・発表事業 教文オペラでは、札幌市文化庁と連携して参加校の募集を行う「学校DEカルチャー」の枠組みの中で、市内小学校(小野幌小学校、札幌小学校)でアウトリーチ「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は、例年では長期稽古期間を経て舞台作品を作るコンセプトであるが、今年は感染対策を考慮し、「初級編」「中級編」に分かれた市内の小・中学生が市内劇団「ELEVEN NINES」の演出家 納谷真大や劇団員と演劇を作る過程を体験する2日間のワークショップとした。</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」の稽古や物書き教室などの活動を支援した。また、ダンスワークショップの代替企画として、講師とのオンライントークを配信した。</p> <p>主催事業 3公演/入場者数 1,042人 1講座/参加者数 17人 1事業/参加者数 52人 アウトリーチ2校/鑑賞者数 723人 配信事業 3コンテンツ 共催事業 4公演/2,316人</p>	<p>施設の機能性を活かした舞台芸術の提供を行うため、当年度は感染対策を徹底し、来場者・実演家・スタッフの安全を最優先として実施した結果、アンケートでは公演満足度だけでなく、当館が行った感染対策についても「安心して観劇できた」というような好評を得た。</p> <p>当該プログラムでは、学校行事が次々に中止になる中、地元のオペラ演奏家団体らと協力して、歌の魅力を伝えながら、閉塞感の解消に繋がる取組を実施することができた。</p> <p>当該事業目的の一つである「演劇的な表現を学ぶこと」を満たすワークショップを開催し、レベル毎に実施することで、演劇の面白さを体感してもらう機会となった。</p> <p>当館は主催事業から派生した市民団体の活動を継続的に支援しているが、現在では公演やアウトリーチを自主的に行うなど、支援に応じた着実な成果が得られた。</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やワークショップなどが計画されていたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、多くが中止もしくはオンラインコンテンツへの変更となった。代替事業の実施などを柔軟に行った点は評価できる。 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。</p>

<p>▽ 主催事業(札幌市補助事業)</p> <p>▼ 能楽振興事業 令和2年度では感染症対策のため、能楽公演やワークショップなどをやむを得ず中止したが、代替企画として、能面や装束のぬり絵台紙や、当館の能舞台設営の様子を撮影したタイムラプス動画の配信など、“自宅で楽しめるコンテンツ”をコンセプトとして実施した。</p> <p>能楽振興事業 配信事業 3コンテンツ</p> <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2年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により6事業を中止し、感染防止対策の徹底を図って4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2年度は22個人、1団体を表彰した。</p> <p>・実施事業:4事業(※札幌市民劇場/市民文芸/新人音楽会/市民写真展) ・中止事業:6事業(マンドリン音楽祭/ギター音楽祭/市民合唱祭/邦楽演奏会/市民美術・書道展/札幌市民吹奏楽祭) ※札幌市民劇場実績:全24公演中、8公演実施、4公演延期、12公演中止(他1協賛公演実施) ・総入場者数:3,194人 ・出演者及び参加者数:627人</p>	<p>自宅で楽しめるコンテンツを創出することは初の試みであったが、職員がアイデアを出し合いながら組立てたことで新しい事業設計を考える機会を得た。この結果、自宅にしながら能楽に親しみをもって頂くことができた。</p> <p>札幌市民芸術祭は、多数の個人・団体が発表に関わることから、新型コロナウイルス感染拡大防止のために、各委員と実施の可否を慎重に協議のうえ、4事業を実施した。 特に新人音楽会を実施したことで学生や若い世代の育成に寄与することができた。 また、市民劇場採択者の公演中止に伴う対応も柔軟に行い、支援を継続することができた。</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D				
		R1実績	R2計画	R2実績								
		件数(件)	230	235	施設の利用状況は新型コロナウイルス感染拡大の影響による1ヶ月半の臨時休館やそれ以降の利用制限に伴い、利用件数は計画より減少した。7月末から12月にかけて、ホールの料金を半額で利用いただけのような取り組みを実施することで、大ホールの利用率については計画の5割程度まで持ち直すことができた。 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。これをふまえ、引き続き安全・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、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。							
大ホール	人数(人)	154,358	155,000	40,974								
	稼働率(%)	70.4	80.0	41.4								
	件数(件)	279	280	149								
小ホール	人数(人)	68,089	69,000	13,471								
	稼働率(%)	79.3	82.0	49.3								
	件数(件)	1,232	1,300	577								
リハーサル室・練習室	人数(人)	59,521	60,000	15,611								
	稼働率(%)	71.4	72.0	43.3								
	件数(件)	2,233	2,300	1,171								
研修室・講堂	人数(人)	248,371	249,000	51,664								
	稼働率(%)	68.0	68.0	44.5								
	件数(件)	124	130	33								
ギャラリー	人数(人)	9,565	9,600	2,041								
	稼働率(%)	39.6	40.0	14.0								
	総入場者数(人)	539,904	580,000	123,761								
	▽ 不承認0件、取消し1,947件、減免306件、還付762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14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 ▽ 広報業務

▼ 広報の拡充

- ・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。
- ・ホームページアクセス数
R2:511,671件

▼ 主催事業

- ・市民のコロナ禍による閉塞感を払拭することを目的に、当館1階の市民ロビーを活用した取組を実施した。1-2階吹き抜けロビーの巨大な窓に能面とフラワーアートのウィンドウスクリーンや巨大ポスターを設置したほか、竹を使った光のオブジェ「竹あかり」の展示を行うなど、共有スペースの空間演出を実施した。

▼ 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3年3月31日に公開した。

教育文化会館に最寄りの地下鉄出口に設置する広告は、催し物を周知するとともに、来館されるお客様の期待を高揚させる役割としても重要な意味を果たすことができた。

主催事業の中止が相次ぐ中、広報誌「楽」では施設の歴史や現在の取組について掘り下げることで過去から現在、そして未来に至るまで施設の魅力を伝えることで、読者からの好評を得た。

ホームページについては、コロナウイルスが流行し、施設の臨時休館や施設利用に制限がかかるなど、日々変化する会館の情報を迅速に提供する媒体として効果的に利用することができた。

市民ロビーでは、施設利用の有無に関わらず誰もが訪れる場所を活用し、癒しの空間を創出することができた。

A	B	C	D
			施設の利用や主催事業の多くが中止となり、ホームページアクセス数も前年度比で減少することとなったが、利用制限に関する情報の周知に努めている。また、市民ロビーでウィンドウスクリーンを設置したことなどは、市民の興味を引く取組として評価できる。
			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。

2 自主事業その他		A	B	C	D
▽ 「政策推進連絡会」の開催	<p>▼ 開催日 令和2年11月26日(木)</p> <p>▼ 意見交換等の項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍における公共の文化施設としての役割について ・本年度の予算執行見込みと来年度の予定について ・教育文化会館休館改修工事について 				
▽ 自主事業	<p>▼ 飲食物提供事業 2020年2月より新規オープンした。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。オープン間もないことから、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、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するとともに、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、運営に反映させた。 売上高4,512千円</p> <p>▼ 自動販売機の設置 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 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、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。 販売枚数：燃えるゴミ(45リットル)91枚、 燃えるゴミ(20リットル)38枚、 再生可能品(45リットル)14枚</p>	<p>コロナ禍により利用数の減少等、厳しい運営状況にはあるが、利用者のサービス向上につながった。</p>			<p>レストランについては、館内掲示など利用者へ積極的に情報発信がなされている。新型コロナウイルス感染拡大の影響により、厳しい状況ではあるが、感染対策にも配慮した運営がされている。</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>
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	<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、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。</p>	<p>利用者に対し、ゴミの持ち帰りをお願いしている。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2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。 ・主催事業のうち、公演事業である「文楽」「真夏の夜の夢」についてWEBアンケートを実施した。 ・標本数108(施設19件、主催事業 89件) <p>※主催事業内訳 「文楽」48件、「真夏の夜の夢」41件</p>	<p>施設アンケート、については回答数が少なかったものの、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>主催事業について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を取りやめ、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。</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。</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>
結果概要	<p>施設アンケートにおける総合的な満足度は84%、「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%(同上)と、全体的に良い評価をいただいた。</p> <p>各フロアーの質問項目概要</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>③2階 施設満足度、接客態度、レストラン、館内の清掃</p> <p>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> <p>主催事業アンケートについては全回答者89名のうち、5段階評価で3以上を付けた回答者は100%であった。その中で79.8%(71名)とおよそ8割が最高評価を付けた。</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</p> <p>【要望】2020年度は新型コロナウイルスの感染拡大により、健康面、経済面ともに大きな影響を受けた。これにより、通年に渡る外出自粛が推奨される中、劇場公演に求められることは作品の質だけでなく、「施設としての感染対策上の安全性」「外出先としての適切性」が求められた。</p> <p>【対応】体温を非接触で自動測定するサーモグラフィーの設置のほか、施設全体としても階段や手すりは1日3回以上の除菌洗浄を行ったほか、公演時は混雑を避ける分散退場を実施するなど感染対策は徹底を心掛けた。</p> <p>【結果】公演アンケートでは「コロナ対策がきちんと徹底されており、安心して観劇することができました」といった声も多く、一定の効果が得られた。</p>					

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)				
収入	446,940	359,379	▲ 87,561	<p>利用料金については、新型コロナウイルス感染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。減収が著しい中、助成金や補助金を積極的に申請することで収益増につながるよう努めた。</p> <p>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拡大防止のため、多くの事業が中止になったことに伴い、計画に対して減少した。</p> <p>自主事業においても、事業の中止に伴う入場料収益の減少があった。また、利用者サービスとして設置している自動販売機の売上げも計画に対して減少した。</p> <p>支出についてはは収益の減少を考慮し、光熱水費などの面で工夫しながら低減するよう努めた。</p> <p>純利益は大きくマイナスとなっているが、新型コロナウイルス感染拡大による返金対応を市の指示に基づいて行ったものであり、やむを得ないものと認められる。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>			
指定管理業務収入	436,480	355,912	▲ 80,568				
指定管理費	268,359	291,461	23,102				
利用料金	155,800	56,614	▲ 99,186				
その他	12,321	7,837	▲ 4,484				
自主事業収入	10,460	3,467	▲ 6,993				
支出	446,940	408,181	▲ 38,759				
指定管理業務支出	433,586	405,502	▲ 28,084				
自主事業支出	13,354	2,679	▲ 10,675				
収入-支出	0	▲ 48,802	▲ 48,802				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	0	▲ 48,802	▲ 48,802				
▽ 説明							
<p>▼ 利用料金については、新型コロナウイルス感染拡大に伴い1年を通して利用キャンセルが大きく影響した。大規模学会やコンサートなどは多くが中止となり備付物件料、営利割増料金が減収となったことに加え、コロナを理由にしたのキャンセルについては手数料を不要とした期間があった為、計画より減少することとなった。</p> <p>▼ 支出については施設利用の減少により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。また、修繕については緊急性の高いものから実施し、優先度の低いものについては翌年に繰り越すなど、支出減に努めた。</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。		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) 令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大のため利用減となったが、安心、安全な貸館運営を目指し、消毒用アルコールやサーマルカメラシステム等、補助金も活用しながら対策に努めた。</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"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止に関して最大限の措置を講じながら、主催事業を実施した結果、設定席数がほぼ満席になるような来場があり、また来場者からは非常に高い満足度が得られた。 ・やむを得ず中止となった公演やワークショップの代替企画として、オンライン配信企画「教文たまたまばこ」を発信し、教文が従来取り組んできた事業を広く知っていただき、興味を喚起するような活動を行った。 ・子ども向けワークショップは、やむを得ず規模を縮小して開催し、次年度のワークショップ実施への期待を高めた。 ・情報誌による発信の工夫や市民ロビーの空間演出など、事業中止となってもこれまでの既成概念にとらわれず、新しい事業の設計を模索し、実施することができた。 ・職員の勤務体制として時差出勤や在宅勤務を積極的に取り入れ、安全を確保しながら事業実施に向けた取組ができた。 	<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、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、ダンスなど幅広いジャンルの事業を実施し、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。 ・来場者・実演家・スタッフの安全を第一に考えながら、公演実施に取り組む。

【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、貸館が大きく減少し、来館者数も激減したが、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>主催事業については、1年を通して、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な対応がなされている。</p>	<p>令和3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。また、令和5年1月からは改修工事のため休館に入ることから、利用者への周知や関係機関との連絡調整を丁寧に行うこと。</p> <p>主催事業については、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>