

## 指定管理者評価シート

事業名	札幌市民交流プラザ運営管理費	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	札幌市民交流プラザ	所在地	中央区北1条西1丁目
開設時期	平成30年10月	延床面積	37,332㎡
目的	文化芸術活動及び生涯学習の振興並びに人々の来訪及び交流の促進を図り、もって市民の創造性を育むとともに、市民生活の質の向上を実現するほか、地域のにぎわいの創出に寄与することを目的とする。		
事業概要	札幌文化芸術劇場等、施設の管理運営。文化芸術振興のための主催事業の実施。		
主要施設	札幌文化芸術劇場、札幌文化芸術交流センター、札幌市図書情報館		
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28年4月1日～令和2年3月31日		
募集方法	<p>非公募</p> <p>札幌市民交流プラザは様々な文化芸術に触れる機会の提供やアートマネジメント人材の育成などを担う施設であり、また、本市の文化芸術施設間の連携の中心拠点となり、幅広い分野の事業展開を行う札幌文化芸術交流センターは、文化芸術施策の一体的な推進を図るため、市内各文化芸術施設との一体的管理が必要である。また、スタッフの人材育成については、長期的に行っていく必要がある。さらに、設置目的に沿った運営を行っていくためには、札幌市による指定管理者への継続的かつ積極的な関与が必要であることから、非公募とした。</p>		
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 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>▼ 「文化芸術活動及び生涯学習の振興並びに人々の来訪及び交流の促進を図り、もって市民の創造性を育むとともに、市民生活の向上を実現するほか、地域のにぎわいの創出に寄与する」というプラザの設置目的に基づき、以下の6つの基本方針を策定。</p> <p>① 札幌市の公の施設であることを念頭におき、市民の福祉の増進に努め、市民の公平な利用に供するよう管理運営を行うこと</p> <p>② 先に掲げた施設の設置目的等に資するような適切な管理運営等を行うこと</p> <p>③ 先に掲げた目標の達成その他札幌市の文化芸術振興施策との整合性を図りながら施設の管理運営等を行うこと</p> <p>④ サービス水準の維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービスの提供がなされるよう管理運営等を行うこと。</p> <p>⑤ 利用者や地域住民の声を常に把握し、施設の管理運営に反映させること</p> <p>⑥ 最小の経費で最大の効果を挙げるよう管理運営等の効率化に努めること</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 札幌市の公の施設であることを鑑み、公平性を重視した運営を行うため、以下の方針を策定し、実施した。</p> <p>① 公開抽選による施設申込 利用月13か月前初営業日の一斉受付による申込受付</p> <p>② 随時予約による施設申込 一斉受付終了後、空き室を先着順で受付</p> <p>③ 優先受付による施設申込 大規模かつ長期準備が必要な事業に限り、24か月前より受付を開始 統括責任者(館長)を中心とし、受付の適否について慎重な審査を行った。</p> <p>▼ 特定団体の専有防止・多くの利用者への平等な利用を実現するため、連続利用申し込みを原則7日以内に制限している。</p>	<p>施設の開館準備及び開館後の管理・運営を実施する際に、施設の設置目的を確認し、実現していくための行動指針とすることができた。</p> <p>施設の空き状況については、電話での問い合わせ対応やホームページで常時確認可能な状態とすることで、広く市民が平等に利用できる機会を提供した。</p>	<p>A B C D</p> <p>利用者や運営協議会での意見をもとに継続的に業務改善を図り、関係者間で情報共有を行っているほか、有識者の助言を事業に反映させるなど、市民サービスや管理水準の維持向上に努めている。加えて、継続して省エネルギーのための取り組みを実践しており、環境と経費削減の両面から効果を上げている。</p> <p>以上のとおり、本市の要求水準を満たす適正な運営管理を行っている。</p>

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ 「札幌市環境基本計画」に準じ、環境保護、コストの縮減、職員への環境意識の徹底に努めた。

具体的な取組としては、空調運転時間の短縮等、市民サービスや空調管理が必要な楽器への影響を考慮しつつ、支障のない範囲で施設の温湿度の効率的な運用を実施した。また、不使用フロアの消灯や業務上合理的な範囲での間引き消灯などを行った。

▼ 札幌市環境マネジメントシステムに則り、エネルギー等の使用実績を集計し、省エネルギーの推進及び温室効果ガスの排出抑制に取り組んだ。

職員の環境意識を高めた結果、不使用フロアの消灯など、省エネルギーに努められるようになった。

エネルギー等の使用実績を基に、空調運転時間を短縮するなど、省エネルギーの推進及び温室効果ガスの排出抑制を行うことができた。

## ▽ 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)

▼ 市民交流プラザ事業部長(館長)を施設の統括責任者として配置している。また、各課で行う事業特性を考慮し、適切な人員配置・責任体制を敷くよう努めた。

▼ 基礎的・専門的知識の向上のため、以下の職員研修を実施した。

- ・4月 新規採用職員研修
- ・4月 新規採用職員 接遇研修(ビジネスマナー)
- ・6月 心に響く音楽療法
- ・7月 サービスマナー研修
- ・7月 応急手当研修
- ・7月 障がい者対応研修
- ・11月 パソコン研修
- ・1月 新規採用職員研修
- ・1月 新任課長職研修
- ・1・2月 新任係長職研修
- ・1・2月 コンプライアンス研修
- ・3月 管理職マネジメント研修

開館に向け、各課の業務量を勘案した人員配置・補強などを行い、また、開館に備えて必要な接客スキルを身につけるための研修を積極的に行うことで、円滑な開館準備と開館後の安定した施設運営・事業実施に資することができた。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 財団管理の各施設をネットワークで結び、共用のグループウェアソフトを活用することで、迅速かつ効率的な情報共有・意思疎通を図っている。また、財団共用の財務・会計システム利用により、予算執行状況の把握・各種伝票の起票を効率的に行っている。

▼ 事業部内では、職員だけではなく、清掃・警備・設備・舞台技術等の常駐委託業者とも上記グループウェアソフトを活用し、情報共有・連絡伝達を行っている。情報共有の媒体を一元化することで、情報の分散を防ぎ、利用者・来館者への正確かつスピーディーな対応に繋がった。

▼ 各常駐委託業者と日常的に綿密な連絡体制を敷くことで、業務中に発生した問題等に対し速やかに報告を受け、対処を行った。

## ▽ 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)

▼ 業務仕様書に基づき、安全な施設運営を行うために必要な専門性を有する人材の確保、および適正な業務履行の徹底を要請し、受託者より提出を受けた業務完了報告書による履行確認を行った。

## ▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

## ▼ 市民交流プラザ施設運営協議会の開催

開催回	協議・報告内容
第1回 2019.3.28	・平成30年度施設利用状況報告 ・施設利用者向けアンケート実施について
<協議会メンバー> ・地元自治会：中央地区町内会連合会総務部長 ・利用者：音楽事務所代表 ・有識者：大学教授 ・行政： 札幌市市民文化局文化部長(文化振興課長代理出席) 札幌市教育委員会中央図書館長(図書・情報館長代理出席) ・指定管理者：市民交流プラザ館長、事業推進担当部長	

開館準備・開館後の施設運営に際し、他事業部と綿密に連絡を取り、また人事異動などで他施設の知見・キャリアを持つ人材を配置することで、蓄積されたノウハウの共有を行い、業務の効率性・正確性を向上させることができた。

また、各常駐委託業者との綿密な連携をとることで、管理水準向上を図ることができた。

開館後半年間の運営状況を振り返り、浮上した課題について、有識者等の外部委員より専門的見地から助言を得ることで、今後の施設運営に対する方針策定に繋げることができた。

## ▽ 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、自主事業ごとに区分した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。

▼ 現金等の取り扱いについては、現金取扱要綱を策定し、分任出納員として任命された職員による厳正な管理を行い、財団の内部監査や市による業務検査などで定期的な確認作業を行った。

▼ 現預金の入出金については、複数の職員による相互確認を実施し、不適切な処理が行われないようチェックした。

複数人体制での現預金の取扱や内部監査等の実施により相互牽制を行うことで、適正かつ透明性の高い資金管理を行うことができた。

## ▽ 要望・苦情対応

▼ 要望・苦情は発生次第速やかに部長へ報告を行い、部内で対応を検討し、今後の取扱や対策について内部周知を行った。また、開館後に利用者・来館者から寄せられた要望・苦情については、関係する常駐委託業者とも情報共有を行い、利用サービスの向上に繋がった。

▼ ホームページにお問い合わせフォームを設け、問い合わせや要望・苦情が寄せられた際には、図書・情報館やその他の関係部署を交え対応を検討し、電子メール等で迅速な回答を行うとともに、今後の利用サービスの向上に繋がった。

要望・苦情を真摯に受け止め、対応実績を積み重ねることで、管理運営水準向上のための有用なデータを蓄積させることができた。

## ▽ 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・決算に関する帳簿
- ・ 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・帳簿等を適切に保管・整理することで、照会等へ速やかに対応するとともに、日常業務の効率化、円滑な事務を行うことができた。

(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</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、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。</li> <li>▼ 就業規則を含む例規集は、グループウェアソフトにより、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>▼ 当財団衛生委員会要綱に準じ衛生委員会を開催し、職員の労働衛生教育、健康保持増進及び職場環境の向上に努めた。</li> <li>▼ 繁忙・閑散期を適切に把握し、積極的な休暇取得や定時退勤を促すことで、「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> <li>▼ 開業準備及び開業後の対応により業務量が大きく増加し、超過勤務も増加したため、人員体制の補強を行い、また日常業務の見直し・効率化を図ることで、時間外勤務の削減に努めた。</li> </ul>	<p>36協定に基づき、労働状況の把握に努めているが、開業準備及び開業後の業務量増加に対応するための業務の効率化や人員増強が課題となっている。</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 data-bbox="1246 159 1294 188">A</th> <th data-bbox="1294 159 1342 188">B</th> <th data-bbox="1342 159 1390 188" style="background-color: yellow;">C</th> <th data-bbox="1390 159 1437 188">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1246 188 1437 846"> <p>施設開館前後の時期は業務が特に集中し、勤務時間が長時間に及ぶ例がみられた。しかしながら、規定の整備、関係官庁への届出は適切に行われているほか、舞台関係の危険を伴う業務にはヘルメットや安全帯等の使用を徹底し、労働災害の防止に努めているなど、雇用環境の維持向上を図るため、様々な取り組みを進めているところであり、今後へ向けて改善が予測される。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>施設開館前後の時期は業務が特に集中し、勤務時間が長時間に及ぶ例がみられた。しかしながら、規定の整備、関係官庁への届出は適切に行われているほか、舞台関係の危険を伴う業務にはヘルメットや安全帯等の使用を徹底し、労働災害の防止に努めているなど、雇用環境の維持向上を図るため、様々な取り組みを進めているところであり、今後へ向けて改善が予測される。</p>			
	A	B	C	D							
<p>施設開館前後の時期は業務が特に集中し、勤務時間が長時間に及ぶ例がみられた。しかしながら、規定の整備、関係官庁への届出は適切に行われているほか、舞台関係の危険を伴う業務にはヘルメットや安全帯等の使用を徹底し、労働災害の防止に努めているなど、雇用環境の維持向上を図るため、様々な取り組みを進めているところであり、今後へ向けて改善が予測される。</p>											

(3) 施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)	胆振東部地震においても「開館準備トレーニング」や「避難訓練コンサート」での経験が生き、スムーズに避難者への対応を行うことができた。開館後も利用者の安全確保に配慮し、気持ちよく施設を利用していただけると考えている。	A	B	C	D
	<p>▼ 開館2ヶ月前の8月に「開館準備トレーニング」を実施し、実際の公演時の各所の動きをシミュレートした。また、トレーニング参加者からのアンケート等をもとに運営の課題点を抽出し、開館後の運営に反映させた。</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で開催する、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。</p> <p>▼ 拾得物及び遺失物は、随時グループウェアソフトによる情報共有を行い、窓口・電話での照会に対し、即時検索・引き渡しの対応ができるようにしている。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、定期的な巡回や点検を行っている。特に、施設内の共用スペースにおいては多数の来館者が往来するため、防犯カメラや警報装置を設置・運用することで、非常時に的確・迅速な対応ができるよう備えた。</p>		<p>関係法令を遵守し、点検についても適切に実施している。また、安全面から必要な修繕を本市との情報共有により迅速に行っている。加えて、障がい者の避難も想定した、利用者参加型の防災訓練などにも継続して取り組んでいる。以上より、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>			

<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"> <li>▼ プラザ内の各施設(劇場・センター・諸貸室)においては、計画的な清掃・警備を行い、美化・安全確保に努めた。また、備付備品・貸出備品についても、こまめな点検を行い、常に最良の状態の利用者に提供できるよう維持・管理を行った。</li> <li>▼ 施設設備については、設備保守の常駐委託業者と緊密な連携をとり、不具合が発生した場合には早期発見・対応できる体制を整えた。</li> <li>▼ 舞台常駐委託業者と連携し、安全性を確保しつつ、貸館・主催事業において最高品質の演出効果を得るための舞台機構、設備の活用に努めた。</li> <li>▼ 劇場への搬入用駐車場については、運用マニュアルを作成して管理運営するなど、駐車場の利用者が安全、円滑に駐車できるように努めた。</li> </ul>	<p>施設を安全かつ快適に利用できる環境を維持・推進するため、施設に関する不具合の発生については早期発見・対応し、事後の原因究明・再発防止を徹底することで、施設の維持管理に努めることができた。</p>
<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 開館後の職員および常駐委託業者の防災意識の向上、また災害時の適切な対応のシミュレーションを行うため、8月に避難訓練コンサートを実施した。</li> <li>▼ 9月に発生した「北海道胆振東部地震」において、施設の開館前ではあったが、国内外からの観光客に緊急開放し、交通機関等の復旧までの滞在場所として運営にあたった。</li> <li>▼ 災害に備え、各職員に折りたたみ式ヘルメットを支給した。</li> </ul>	<p>避難訓練、および現実に発生した災害の対応を通じて、施設内の職員全体の危機対応能力・防災意識が向上した。また、災害発生時の対応について適切な記録をとることで、有用性の高い防災対応マニュアルの作成に寄与した。</p>



(4)事業の計画・実施業務	▽ 札幌文化芸術劇場に関する事業		A B C D
	<p>▼ 創造事業 道内初の多面舞台を備えたホール機能を存分に活用し、共同制作など「創造の場」としてオペラ・バレエ等の舞台芸術を展開し、市民が質の高い芸術文化に触れる機会を提供した。</p> <p>○札幌文化芸術劇場 hitaru こけら落とし公演 グランドオペラ共同制作 ヴェルディ作曲 オペラ「アイダ」(2公演) (神奈川県民ホール、兵庫県立芸術文化センター、iichiko総合文化センター(大分)との共同制作) 演出/ジュリオ・チャバッティ 原演出/マウリツィオ・ディ・マッティア 協力/ローマ歌劇場 指揮/アンドレア・バッティストーニ アイダ/モニカ・ザネッティン・木下美穂子 ラダメス/福井敬・城宏憲 アムネリス/清水華澄・サーニャー・アナスタシア 合唱/二期会合唱団、札幌文化芸術劇場アイダ合唱団 管弦楽/札幌交響楽団 他</p> <p>▼ 鑑賞事業 多面舞台と最新の舞台機能を活かし、国内外トップクラスのオペラ、バレエなど本格的舞台芸術による「鑑賞の場」を多彩な内容で広く市民に提供した。</p> <p>○新国立劇場バレエ団「白鳥の湖」(2公演) ○「ユジャ・ワン ピアノリサイタル」 ○「hitaru 午後のひととき」 ・～華麗なるフィギュアスケートの世界～ (テノール/ジョン・健・ヌッツォ、ソプラノ/中村恵理 指揮/大友直人、管弦楽/札幌交響楽団) ・～心躍る映画音楽～ (指揮/太田弦、管弦楽/札幌交響楽団) ○市民交流プラザ開館記念連携事業 ・オペラの衣裳と舞台美術 煌く「アイダ」の世界(彫刻美術館) ・「IL DEVU(イル・デーヴ)」(コンサートホール) (クラシック・ボーカル・アンサンブル他) ・「芸術の森バレエセミナー30周年記念公演」(芸術の森) ○クリエイティブスタジオ活用事業 ・Co.山田うん「結婚」/ 山田うん コレクティブダンス「春の祭典」(コンテンポラリーダンス、2公演) ・サミュエル・ベケット作「ゴドーを待ちながら」(10公演) ①シアターZOOラボトークセミナーvol.2 劇場のことを考える ②「ゴドーを待ちきれなくて」 ・スペクタクル3D能「平家物語」(3回公演) (3D映像・演出/奥秀太郎、能楽シテ方観世流/坂口貴信) ・フォーラム 世界演劇史・日本演劇史 (講師/長島確、平田オリザ)</p>	<p>▼hitaruのこけら落とし公演として、ローマ歌劇場と提携し、神奈川県民ホールほか全国の公共ホールおよび札幌交響楽団等との共同制作によるグランドオペラ「アイダ」を開催し、市民に質の高いオペラ公演を提供できた。また、オーディションにより地元合唱団を結成するなど地元アーティストの人材育成機会も創出した。</p> <p>▼北海道で初めての公演として、舞台のスケールと最新の機構を存分に生かした新国立劇場バレエ団による「白鳥の湖」や、世界で最も注目されているピアニストの一人である「ユジャ・ワン」によるピアノリサイタル、主婦層や高齢者層も来場しやすい午後の時間帯に配慮した、「hitaru 午後のひととき」等を開催し、文化芸術の多彩な魅力を幅広い層の市民に伝えることができた。「クリエイティブスタジオ活用事業」では、劇場の主舞台と同程度の広さと移動観覧席を備えるクリエイティブスタジオを会場に、舞踊・演劇・伝統芸能等多様なジャンルの実演芸術の創造と鑑賞の機会を市民へ提供できた。</p>	<p>本市の他文化施設も管理している指定管理者としてのネットワークを生かし、事業内容を充実させる工夫が見られる。 当初の目標を大きく上回る来館者数を達成しており、本市の要求水準を超える事業を行っている。</p>

## ▼ 普及・育成事業

先進の舞台芸術を広く市民に紹介するとともに、舞台芸術活動の将来を担う世代の育成を目的に、多彩な芸術文化作品の提供と、魅力的で芸術性の高い参加型事業を展開した。

- アイーダ合唱団育成事業
- 新国立劇場バレエ団プリンシパルダンサーのピアノの生演奏による！バレエ経験者向けワークショップ
- 青少年向けバレエ鑑賞事業(20校)  
バレエ「白鳥の湖」第2幕、「ボレロ」  
出演/チャイコフスキー記念 東京バレエ団
- 公募企画事業
  - ・第39回全道バレエフェスティバル・イン・サッポロ  
バレエ「ドン・キホーテ」
  - 〈併催事業〉バレエ「白鳥の湖」レクチャー〈踊り・マ  
イムを交え〉
  - ・札幌舞踊会創立70周年記念公演  
バレエ「カルミナ・ブラーナ」
  - 〈併催事業〉「カルミナ・ブラーナ」と現代ダンスのい  
ま
  - ・PRIMITIVE(舞踊、映像等、多様なジャンルによる  
オリジナル舞台)
  - 〈併催事業〉フィルム映像ワークショップ(2回)
  - ・北海道二期会オペラ ヴェルディ作曲「椿姫」

▼市内の中学2年生20校約2,000人を劇場に招待し、バレエ公演の鑑賞を通じて人間性豊かな心を育むよう、世界で活躍する東京バレエ団による古典バレエの代表作「白鳥の湖」と、現代バレエの傑作「ボレロ」の解説付きオリジナルプログラムにより、本格的な実演芸術を鑑賞する機会を提供できた。公募企画事業では、開館から1年間のオープニングシリーズを地域一体となって盛り上げるため、市内で継続的に活動する文化芸術団体を対象に舞台芸術公演の企画を公募し、舞台技術等のサポートにより、バレエやオペラ、ダンス等様々な企画を実現した。

## ▽ 札幌文化芸術交流センターに関する事業

## ▼ 人材育成事業

文化芸術活動の知識向上のための講座の提供や、文化芸術と人々をつなぎ、地域コミュニティを活性化させる創造的な市民を育成するための講座・実践活動を通じ、札幌の文化芸術活動の質の向上を図った。

## ○ SCARTSアートコミュニケーション事業

市民交流プラザを拠点にと、美術展での作品鑑賞サポートやワークショップのファシリテーター等、「市民とアートのつなぎ手」として活動する「SCARTSアートコミュニケーション」を募集。説明会を開催し、35名を採用。計10回の講座とSCARTSの主催事業に関連する計3回の実践活動に取り組んだ。

## ○ SCARTSレクチャーシリーズ

札幌の文化芸術活動の質の向上を図ることを目的に、文化政策、アートマネジメント等、活動を行う上で重要な観点や知識についてのレクチャーを実施した。あわせて情報交換会も実施した。

vol.01 開館記念シンポジウム「文化がつくる、地域のアイデンティティ」

vol.02 「アートを届ける・人を育む、文化事業企画・運営の仕事」

vol.03 「“未来”から逆算する、公立文化施設の広報戦略」

vol.04 「アートを支える組織のためのファンドレイジング概論」

## ▼ 相談・調査研究事業

アーティスト・文化芸術団体のキャリアアップや活動活性化および質の向上を目的とし、文化芸術の情報収集・発信の場の提供、活動支援に関するサービスを実施した。

## ○ SCARTSインフォメーションカウンター

○ 文化芸術に関する情報発信

○ 文化芸術活動サポートサービス

○ 対面相談サービス

アートコミュニケーターを採用し、SCARTSの主催事業の関連プログラムとしての実践活動を通して、市民と文化芸術をつなぐ創造的なコミュニケーションの場をつくることができた。また、レクチャーシリーズを通じて、文化事業に携わる方にとって有益な学びの機会を提供するとともに、交流を促進することができた。

札幌の文化芸術に関わる情報を収集し、インフォメーションカウンターやウェブを通じて広く市民に発信するとともに、収集した情報をアーティスト等の活動支援に役立てることができた。

## ▼ 普及・発信事業

話題性のある優れた文化芸術や、市民が文化芸術に気軽に触れる機会を提供する等、施設の多様な使用方法を提示し、プラザおよび文化芸術交流センターの開館周知に繋がるイベントを実施した。

○堀尾幸男 舞台美術展 乱反射  
・関連事業:トークイベント、関連映像上映、ワークショップ

○イタリアフェスタ  
・関連事業:ドローイングイベント

○ものづくりチャレンジDAY

○まちなかお昼のおんがくかい  
・第1回 ~花鳥風月~  
・第2回 ~珠玉のヴァイオリン名曲集~  
・第3回 ~ヘンゼルとグレーテル~  
・第4回 ~魅惑のソプラノコンサート~  
・第5回 ~ピアノの魔術師リストによせて~  
・第6回 ~愛を奏でて~

○はじめましてクラシック~ヴァイオリン&ピアノ

○SCARTS × SOMES SADDLEものづくりの夜~北海道と馬と革~

○連携事業  
・さっぽろアートステージ2018  
・第20代札幌コンサートホール専属オルガニスト シモン・ボレノトークイベント in SCARTS  
・2018年度国際公募アーティスト・イン・レジデンス事業 s(k)ow[snow+know]アーティスト・トーク  
・Sapporo WinterChange  
・パッケージデザインコンテスト北海道2018展示会

○公募企画事業  
・Sapporo Photo 2018 札幌「写真都市」祭  
・第2マルバ会館 ムービング・ウィンター  
・リアル謎解きイベント「モモイロの箱」  
・ワビサビ結成20周年展「ワビサビはどこから来たのか?ワビサビは何者か?ワビサビはどこへ行くのか?」

・SNOW MIKU 2019  
・札幌×コスプレ×マーケット サツコマ!  
・Nameless landscape  
・第17回サッポロ未来展  
・川上りえ個展 Landscape Will 2019  
・北海道教育大学・実験劇場第8回公演マドリガーレ・オペラ「土方歳三最後の戦い」~義に殉じた男~  
・弦巻楽団 わたしたちの街の「ジュリアス・シーザー」

○プレイベント  
・まちなかコンサート(豊平区、手稲区)

市民が文化芸術に気軽に触れられる機会を多数つくり、施設のにぎわいづくりにつなげることができた。  
連携事業や公募事業では、市内のさまざまな主体と協働しながら多彩な事業を展開し、ネットワークを広げるとともに、テクニカル面でのサポートを含むセンターの機能を知ってもらうことができた。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等			H30計画	H30実績	平成30年度は、目標稼働率として掲げた文化芸術劇場(ホール)80%、(練習室等)60%、文化芸術交流センター80%を達成することができた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切な広報営業活動に努めた結果、劇場・諸室の稼働率は概ね良好であり、特に劇場は9割を超える稼働率を達成している。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">次年度においてもすでに多数の予約を確保しているところであり、本市の要求水準を上回る事業を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切な広報営業活動に努めた結果、劇場・諸室の稼働率は概ね良好であり、特に劇場は9割を超える稼働率を達成している。				次年度においてもすでに多数の予約を確保しているところであり、本市の要求水準を上回る事業を行っている。			
		A	B	C	D														
		適切な広報営業活動に努めた結果、劇場・諸室の稼働率は概ね良好であり、特に劇場は9割を超える稼働率を達成している。																	
		次年度においてもすでに多数の予約を確保しているところであり、本市の要求水準を上回る事業を行っている。																	
		劇場	件数(件)	103	135														
			人数(人)	-	171,216														
			稼働率(%)	80%	91.8%														
		クリエイティブスタジオ	件数(件)	166	161														
			人数(人)	-	16,225														
			稼働率(%)	60%	96.2%														
		練習室等	件数(件)	1104	1,475														
			人数(人)	-	14,090														
			稼働率(%)	60%	60.4%														
		センター	件数(件)	680	1,327														
			人数(人)	-	219,200														
稼働率(%)	80%		90.6%																
※計画では人数の目標は無し(貸館での来客数が想定できないため)																			
▽ 不承認 0件、取消し 24件、減免 1,816件、還付 10件																			
▽ 利用促進の取組																			
▼一斉受付実施の告知 ホームページにて、次回の一斉受付の告知を毎月行った。																			
▼クリエイティブスタジオ見学会の告知 平成31年4月23日に行うクリエイティブスタジオ見学会の告知をホームページで行った。																			
▼利用者の声への対応 利用者アンケートに基づき、利用者からのご要望のあった点を改善した。																			

(6)付随業務	▽ 広報業務		A B C D
	<p>▼ 開館記念式典等 10月7日の施設開館を記念し、前日6日に開館記念式典、祝賀会を開催した。式典では、記念ファンファーレの演奏やこけら落とし公演の指揮者、アンドレア・バッティストーニの指揮による札幌交響楽団の記念演奏などが行われた。 また、開館日にはテープカットとともに市内中学校・高校吹奏楽部によるオープニング演奏を行うセレモニーを行った。</p> <p>▼開館に向けた施設説明会の実施 開館後の貸館運営を円滑に進めるため、利用が想定されるプロモーターや広告代理店、式典主催者、MICE関係者(旅行代理店、ホテル等)を対象とした施設見学会を6月に実施し、施設に対する理解を深めていただいた。</p> <p>▼広報 ①施設PRの強化 情報誌等の印刷物やホームページ、フェイスブック、ツイッター等を活用し、市民交流プラザの機能や事業の広報を積極的に行った。 また、市・区役所等での巡回ロビーパネル展やhitaruオフィシャルスポンサー企業の広告協賛枠、新聞、雑誌、テレビ等、各種パブリシティで施設開館のPRを積極的に行った。</p> <p>②広報印刷物の新規制作 (1)情報誌「WAVE TIMES」 6・11・2月の3回、各3万部発行し、区役所等施設・各種イベント会場で配布したほか、関係団体等にも送付。 開館50日前の8月18日に16ページのタブロイド判で特別号を40万部作成し、北海道新聞朝刊に折り込み札幌市、江別市、北広島市等に広く配布した。 (2)イベントスケジュール冊子「PLAS」 9月創刊。以降隔月20日に各3万部発行し、地下鉄駅券売機横のパンフレットラックに配架したほか、公共施設等で配布、関係団体等に送付した。</p>	<p>「WAVE TIMES」「PLAS」の発行、ホームページのリニューアルやSNSの活用、各種パブリシティでの広報展開等を積極的に行うことで開館前の施設周知を効果的に行うことができた。 その結果、メンバーズ会員が当初の予想を大幅に上回る23,000人を超える規模となり、主催事業のチケット販売等を支える組織を構築することができた。 また、hitaruオフィシャルスポンサーも多くの企業や個人から協賛をいただき、hitaruで行われる主催事業の充実に図ることができた。</p>	<p>公式ウェブサイトやSNS、情報誌での情報発信を行い、広くイベントや施設のありかたについて広報に努めている。 メンバーズの会員が想定の10倍近い人数となり、本市の求める業務水準を超えた事業を行っている。</p>

	<p>(3)ホテルインフォメーション 8・10・12・2月の4回、各5,000部発行。メンバーズ会員向けの特典提供のホテルを紹介。館内やショッピングセンター等で配布した。</p> <p>(4)「創成おさんぽMAP」 近隣地域の賑わい醸成のため、メンバーズ会員向け特典提供店を紹介する地図形式の冊子を5万部作成し、開館記念式典や公共施設等で配布、関係団体に送付した。3月には改訂版を発行した。</p> <p>③ホームページのリニューアル 8月に従来のティザーサイトを大幅に改修したリニューアルサイトを公開。年齢や障がいの有無を問わず、誰にとっても分かりやすく利用しやすいホームページとなるよう、プラザの3施設それぞれのページやイベント一覧ページを新設した。 ・ホームページアクセス数 H30:1,228,903件 (参考)H29:122,461件</p> <p>▼利用促進 ①施設利用に関する冊子の発行 一般受付の開始に合わせて、施設の特徴や貸館手続きなどを記載した冊子を改訂した。</p> <p>②会員制度の構築及び募集 会員制度「札幌市民交流プラザメンバーズ」を構築し、平成30年2月15日から募集開始。平成31年3月末までにWEB会員21,377人、DM会員1,986人、計23,363人を集めた。</p> <p>③協賛制度の構築及び募集 札幌文化芸術劇場hitaruの主催事業の充実を目的とした「hitaruオフィシャルスポンサー」制度を構築。平成30年3月1日から募集を開始し、平成30年度は法人87社、個人71人、計158件の協賛を獲得した。</p>									
2 自主事業その他										
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼ カフェ、レストラン事業 施設のにぎわいづくりや公演前後の来館者のおもてなしのため、市内で人気のMORIHICO.による、カフェ「MOROHICO.」とレストラン「DAFNE」を営業。自家焙煎のコーヒーや道産食材を使った料理などを提供した。また、メンバーズ会員への特典提供のほか、主催事業とのコラボメニューも展開した。</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>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼ 市内企業等の活用 施設の管理運営に必要な再委託業務について、概ね札幌市内に事業所を有する企業に発注した。</p> <p>▼ 福祉施策への配慮 イベントの広報印刷物の封入作業を、近隣の福祉施設に発注した。また、設置している自動販売機のうち1台を、札幌市内の社会福祉団体に依頼した。</p>	<p>カフェやレストランにおいては、地元の事業者が道産食材などを用いたメニューを提供しており、北海道の食文化を発信する機会となるとともに、施設のブランディングやPRにもつなげることができた。</p> <p>再委託業務について市内企業への発注を行うなど、市内企業の活用に努めた。また、福祉施設・団体への発注を行い、福祉施策の推進に努めた。</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">           カフェ・レストランについては一定の集客により、プラザの賑わい創出に貢献しているほか、自主事業に係る経理も適切に行われている。引き続き賑わいの創出や市民の利便性の向上に繋がる自主事業を行っていただきたい。         </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	カフェ・レストランについては一定の集客により、プラザの賑わい創出に貢献しているほか、自主事業に係る経理も適切に行われている。引き続き賑わいの創出や市民の利便性の向上に繋がる自主事業を行っていただきたい。			
A	B	C	D							
カフェ・レストランについては一定の集客により、プラザの賑わい創出に貢献しているほか、自主事業に係る経理も適切に行われている。引き続き賑わいの創出や市民の利便性の向上に繋がる自主事業を行っていただきたい。										

## 3 利用者の満足度

## ▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	施設を利用する主催者へアンケート用紙を配布。施設・設備の使い勝手の良さや、職員対応等に対する意見・要望の把握に努めた。
結果概要	貸館利用者の施設に対する総合的な満足度は94.6%、職員対応の満足度は95.8%であった(「満足」「おおむね満足」合計)。また99%の利用者がまた利用したいと回答した。
利用者からの意見・要望とその対応	・控室・練習室までの順路が分かりづらい。 →現在は壁面やサインスタンドによる案内表示を増やすことで対応している。 ・清潔感のある施設で使用しやすい。 ・利便性もよく料金設定も使用しやすい。

お客様からのご意見・ご要望をデータベース化し、職員へも周知を行うことで、以後の対応に活かすことができるよう努めている。

A	B	C	D
---	---	---	---

利用者アンケートでは「施設満足度」「接遇満足度」共に95%程度の満足度を得ている。アンケートで寄せられた意見にも対応する改善も行っており、市の要求水準を超えた事業を行っている。

## 4 収支状況

## ▽ 収支 (千円)

項目	30年度計画	30年度決算	差(決算-計画)
収入	1,432,958	1,457,368	24,410
指定管理業務収入	1,412,091	1,439,258	27,167
指定管理費	1,181,162	1,181,162	0
利用料金	119,912	99,787	▲ 20,125
その他	111,017	158,309	47,292
自主事業収入	20,867	18,110	▲ 2,757
支出	1,380,896	1,339,141	▲ 41,755
指定管理業務支出	1,360,029	1,322,673	▲ 37,356
自主事業支出	20,867	16,468	▲ 4,399
収入-支出	52,062	118,227	66,165
利益還元			0
法人税等			0
純利益	52,062	118,227	66,165

## ▽ 説明

▼利用料金収入に関しては、共催やスポンサー特典による施設利用料金の減免により、減少しているが、広報活動により入場料やスポンサー協賛金が当初計画より増加している。

▼支出については消耗品、光熱水費や主催事業における旅費交通費、諸謝金、委託費等の削減努力により計画時より減少している。

▼全体では118,227千円の黒字であるが、これは令和元年9月まで続くOPシリーズ等の事業費増加を見越して調整、削減したため。

広報活動により入場料収益やスポンサー協賛金が増えたものの、利用料収益は予定より減少している事から、次年度より利用者が増えるように対策していく必要がある。支出に関しては次年度の計画に合わせて、削減に努めることができた。

A	B	C	D
---	---	---	---

利用料金収入が計画を下回ったものの、支出について節減に努め、純利益は計画を上回っている。独自のスポンサー協賛金制度の効果が一定程度現れたものであり、市の要求を上回る事業を行っている。しかしながら、開業初年度の、特に注目を集めた期間の結果であることから、今後継続して純利益を計上できるか、注視してゆく必要がある。



＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 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>【管理運営事業】 開館に先駆け、8月に「開館準備トレーニング」を行うことで、公演時の施設運営を検証し、課題点を事前に収集した。また、トレーニングを受け、ハード・ソフト両面の再整備を行い、貸館・主催事業での施設利用へ向けて万全の態勢で開館に臨んだ。 開館後は、利用者・来館者の声を取り入れつつ、常駐委託業者・市との綿密な連携を図り、施設のよりよい運用方法について常に検討・改善を行うよう努めた。 利用状況については、開館前に施設利用の説明会などを実施した効果も相まって、劇場・センター・諸室ともに大変高い利用率を計上し、新しい施設の開館に際し、市民の高い関心・注目を集めることができた。</p> <p>【主催事業】 ・札幌文化芸術劇場 北海道初の多面舞台と最新の舞台機能を活かした、トップクラスの舞台芸術を広く市民に提供し、文化芸術に関心をもっていただくよう努めた。また、地元出演者の育成、市内芸術団体への支援、青少年向けのバレエ鑑賞事業、クリエイティブ活用事業など多様なジャンルの事業を展開したことにより、札幌市の文化芸術の振興に寄与することができた。</p> <p>・札幌文化芸術交流センター 様々な先進性のある展示や公演などにより、市民ひとりひとりの創造性を刺激し、誰もが気軽に文化芸術に触れる機会を創出することができた。 また、アートを介した、ひと・もの・ことをつなげる役割を意識することで、市民交流の輪を広げる一翼を担うことができた。</p>	<p>【管理運営事業】 昨年度は来館者数や利用状況が想定を大きく上回る順調なスタートを切ることができた。貸館事業については、施設説明会の実施等で利用促進に努め、引き続き稼働率の向上を目指すとともに、利用者や来館者の声や施設運営協議会での意見を取り入れつつ、札幌における多様な文化芸術活動の中心的な拠点、かつ多くの人が交流する場という基本方針を実現できる管理運営体制を構築し、安定した施設運営につなげていく。 また、複合施設のため、図書・情報館や管理組合と連携を図り、一体感のある施設運営ができるよう努めていく。</p> <p>【主催事業】 ・札幌文化芸術劇場 引き続き、オペラやバレエ公演など芸術性の高い鑑賞事業に加え、青少年向けの豊かな感性を育む鑑賞事業や、クリエイティブスタジオでの演劇、ダンスの公演など、より質の高い事業を展開して、世界トップレベルから地元地域まで幅広く、一層札幌の文化芸術の普及・振興に努める。</p> <p>・札幌文化芸術センター アーティストや外部の組織等と協働しながら事業の質をより高めていくために、主催事業を厳選し、展覧会やプロジェクトについては比較的長期のスパンで開催する。それにより、より多くの市民が優れた文化芸術に触れることができるようにし、創造性の涵養につなげていく。 また、市民の文化芸術活動を支えるための新たな枠組みについても検討を進める。</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>開業半年で100万人と、想定を上回る集客を達成し、多くの市民に利用してもらっているうえ、アンケートの結果によれば、満足度も十分に高く、評価できる。</p> <p>貸館の営業も積極的に行い、稼働率は増加傾向にあるほか、スポンサー制度という独自の制度も実施し、稼働率及び利益の確保に努めている点も評価できる。</p> <p>今後も本格的な舞台芸術の公演を予定し準備を進めているところであり、引き続き、札幌市の文化芸術の拠点として市民に質の高い文化芸術に触れる機会を提供してゆくことが期待できる。</p>	<p>開業前後の時期に長時間労働を行っている職員が複数見られた。開館前後という特殊な事情によるものであり、開業から時間がたつにつれ労働時間は落ち着きを見せてはいるものの、職員の労働環境の面では一定の課題となったところである。</p> <p>今後は業務の適切な割り振り等につとめて時間外を削減し、36協定など関係法令を遵守の上業務に当たられたい。</p> <p>また、利用料金の面では、スポンサー制度に付随する点もあるが、計画よりも少なくなっているため、一層の利用料金収入向上に取り組むこと。</p> <p>開館から時間がたち、集客や事業が平年度化してゆくなかで、継続的に安定して収益を得つつ、ニーズをとらえながら、多くの市民に満足に行くサービスを提供することができるよう努められたい。</p>