

令和3年度
多摩市立複合文化施設 指定管理
事業報告書

パルテノン多摩共同事業体

令和4年5月

目 次

I. はじめに	…P. 1
II. 再開館準備	
1. 物品搬入	…P. 2
2. 問い合わせ対応	…P. 2
3. 試運転及び運用リハーサル	…P. 3
III. 施設運営	
1. 職員配置及び勤務環境整備	…P. 4
2. 市民協働	…P. 4
3. 環境への配慮	…P. 4
IV. 施設利用	
1. 貸館	…P. 5
2. 駐車場	…P. 6
3. 子ども広場事業者との連携	…P. 6
4. カフェ及びレストランの事業者との連携	…P. 6
5. 広報及び宣伝	…P. 6
V. 施設及び設備の維持管理	
1. 設備管理	…P. 8
2. 備品等の保守管理	…P. 8
3. 環境衛生管理	…P. 8
4. 保安警備	…P. 9
5. 施設補修及び修繕	…P. 9
VI. 文化事業	
1. 通常事業	…P. 10
2. 再開館記念事業	…P. 10
VII. 危機管理	
	…P. 11
VIII. 報告・評価	
1. 利用統計及び報告	…P. 12
2. 評価	…P. 13

I. はじめに

令和3年度は、パルテノン多摩共同事業体（代表団体：多摩市文化振興財団、株式会社JTBコミュニケーションデザイン、野村不動産パートナーズ株式会社、株式会社フラットステージ。以下、共同事業体）にとって、令和2年4月1日から始まった多摩市立複合文化施設（パルテノン多摩）の大規模改修工事が終わり、令和3年12月14日から始まる「多摩市立複合文化施設・多摩市立多摩中央公園内駐車場」の指定管理業務、さらには令和4年3月27日のリニューアルプレオープン及び7月1日のリニューアルオープンに向けた準備期間の最終年度でした。

指定管理業務とは別になりますが、多摩市からの休館中業務委託として共同事業体が受託した「多摩市文化振興事業等業務委託」（令和2年度・3年度）において、パルテノン多摩大規模改修工事に伴う備品等の整理や搬出、文化振興事業の実施、広報宣伝、貸館対応等をはじめとする再開館準備業務に取り組むとともに、令和3年12月14日からの指定管理業務開始に向け準備を進めてきました。

指定管理業務では、令和4年2月1日からパルテノン多摩事務室に拠点を移し、令和4年3月26日の多摩市主催再開館記念式典、3月27日のリニューアルプレオープン事業、4月1日からの会議室系貸館業務の開始に向け、引き続き、備品・消耗品等の搬入や設備機器の操作習熟、運営シミュレーション等のほか、ミュージアムの展示制作工事や自動演奏楽器の2階ロビーへの設置を実施しました。さらには、7月1日の大小ホールを含めたリニューアルオープンに向け、パルテノン多摩 NEWS Vol.1（2月28日発行）で柿落とし公演事業となる7月1日大ホール『読売日本交響楽団特別演奏会』、小ホール『橋爪功リーディングシアター』、7月2日大ホール『キッズ&ファミリーコンサート』、7月3日大ホール『再開館を寿ぐ「三番叟」「二人袴」』、7月2日・3日小ホール音楽朗読劇『愛しいクレアへー冷蔵庫のうへの人生ー』を告知し、3月19日から先行予約会員のチケット予約受付を始めました。

令和4年3月26日にパルテノン多摩2階ロビーで行われた多摩市主催再開館記念式典では、多摩市出身のピアニスト・石坂奏氏によるピアノ演奏で始まり、式典の中盤で阿部裕行多摩市長から栗原喜美子館長へのパルテノン多摩の引継ぎセレモニーも執り行われました。また、翌日の3月27日には午前9時のファンファーレとともに新装パルテノン多摩がリニューアルプレオープンし、開館を楽しみに並ばれていた100人ほどのお客様をお迎えし、記念品としてチケットホルダーをプレゼントしました。その後もお客様は途絶えることなく来場され、新しくなった館内・諸室を自由に内覧いただきました。大規模改修工事後の新機能として4階にお目見えした「こどもひろばOLIVE」では、多摩産材を使った木製遊具で多くのご家族が楽しまれていました。3月27日のリニューアルプレオープンDAYには3,700人を超える皆様にお越しいただき、大盛況のうちに無事オープンすることができました。

令和4年4月1日からは会議室系の一般貸出業務も始まり、7月1日には大小ホールでの柿落とし公演も行われ、いよいよパルテノン多摩がフル稼働します。改めて「多摩市立複合文化施設（パルテノン多摩）条例」の設置目的や事業並びに「多摩市みんなの文化芸術条例（令和4年4月1日施行）」第10条に規定されたパルテノン多摩の位置づけを再確認するとともに、市民をはじめ多くの皆さんがこれからの新装パルテノン多摩の事業や管理運営、そして指定管理者である私たち共同事業体に注目していることを全スタッフが意識して取り組んでいかなければならないと考えています。

未だに収束の気配を見せない新型コロナウイルス感染症をはじめ、先行き不透明な時代が続いていますが、共同事業体は各構成団体の専門性や強み・ノウハウを融合させ、新しい発想や工夫を生み出し、長きにわたりパルテノン多摩のリニューアルオープンを心待ちにされていた多くの皆さんの期待、そして文化芸術の力を通じた将来のまちづくりに応えてまいります。

Ⅱ. 再開館準備

1. 物品搬入

令和3年12月14日から、多摩市立複合文化施設及び多摩中央公園内駐車場の指定管理者としての業務がスタートしました。施設の引き渡し以降、旧豊ヶ丘中学校で保管していた既存物品、多摩市で新規購入した物品、共同事業体構成団体が持ち込む物品等の搬入対応を12月から2月の間で実施しました。

また、事務所機能の移転については、令和4年1月28日に仮事務所から館内の事務所に移転作業を実施し、令和4年2月1日から館内での仮窓口を開設しました。

施設引き渡し以降の作業実績の概要は下表で後述のとおりですが、搬入及びその準備にあたっては、共同事業体のスタッフだけでなく、様々な事業者の作業が密接に関連するため、共同事業体総務課を軸に、多摩市と連携を取りながら、スムーズに実施ができるよう、情報を整理・共有した上で搬入作業を実施しました。

《引き渡しからリニューアルプレオープンまでの実績(概要)》

令和3年12月14日〔火〕	多摩市から指定管理者へ施設引き渡し（指定管理開始）
令和3年12月15日〔水〕～17日〔金〕	館内養生・旧豊ヶ丘中学校保管の舞台系既存物品の搬入
令和3年12月以降(随時)	新規購入物品の納品受け入れ
令和4年1月28日〔金〕	仮事務所から館内新事務所へ事務所機能の移転
令和4年2月1日〔火〕	館内での仮窓口開設
令和4年2月1日〔火〕～3日〔木〕	旧豊ヶ丘中学校保管の一般系既存物品の搬入
令和4年2月16日〔火〕～18日〔木〕	収蔵庫から自動演奏楽器の搬出・設置
令和4年2月28日〔月〕	博物館リニューアル工事開始
令和4年3月10日〔木〕	館内養生の撤去
令和4年3月22日〔火〕	博物館リニューアル工事竣工
令和4年3月26日〔土〕	リニューアルプレオープン式典（多摩市主催）
令和4年3月27日〔日〕	リニューアルプレオープン

2. 問い合わせ対応

リニューアルプレオープンによる新しいパルテノン多摩の変更点・利用方法に関する問合せの増加に対応するため、大規模改修工事による変更点、各種運営サービス、新しい事業・ミュージアム情報を統合整理し、共同事業体の各部門が各種問合せに明確に回答できるよう対応準備を進めました。

特に、新しく生まれた子どもひろばOLIEVE、カフェ等の問合せ対応を各テナント事業者と連携し対応習熟に努め、総合案内問合せ対応の業務構築を行いました。

《基本方針より》

対応方針	目指す姿	令和3年度実施内容
①リニューアルプレオープンまでの利用者問合せ対応業務の実施	来館者が気軽に立ち寄り、施設情報の収集、相談ができる総合案内となっている状態へ	<ul style="list-style-type: none"> ・業務ごとのFAQ作成とHPへの掲示による積極的な情報公開。 ・電話・対面だけでなくオンラインフォームによる問合せチャネルの増加。
②再開館後の、テナント含めた利用者問合せ対応方針の策定・構築	再開館準備不足による対応不備クレームが発生しない状態へ	<ul style="list-style-type: none"> ・各テナントの基本情報、休所情報、問合せ内線対応方法等を不備なく利用者提供できるように、子ども広場事業者・カフェ事業者と月に1度定例会議を設けて対応方針を策定。
③CMAと連携した、周辺公共施設等の問合せ対応の策定・構築	来館者へ地域周辺情報を収集・提供し、みんなの広場・CMAの起点となる総合案内対応を開始できている状態へ	<ul style="list-style-type: none"> ・多摩中央公園改修情報や、周辺公共施設マップ等を収集し、仮設受付で案内対応を実施。

《重点取り組みとして》

重点取り組み	令和3年度実施内容
総合案内カウンターを統合新設して一括管理運営を行い、これまでの電話・対面对応だけでなく、オンライン、問合せフォーム、メール、ChatBotの新しい問合せチャネルを構築	新しくHPから気軽に問い合わせができるオンライン問合せフォームをHPに実装。問い合わせ内容はリアルタイムで全課長に共有され、担当課が回答するフローを構築。
誰にでも開かれた社会的包摂の施設として、ユニバーサルサービスを設計・構築	障がいをお持ちの方にも開かれた施設として、車いすに合わせた導線設計や、視聴覚障がいに合わせて受付対応環境整備を実施。

3. 試運転及び運用リハーサル

大規模改修工事の効果を最大限に発揮するため、改修工事施工会社・整備メーカー等から引渡前に機器の取扱説明及び大規模改修工事後の仕様について引継ぎを受け、事前に準備を進めました。引き渡し後も各種引継ぎ及び試運転を継続し、操作方法等の詳細な運用方法についても個別に問い合わせをし、スムーズに操作が行えるよう取り組みました。

貸館の全諸室において従来の施設にない機能の理解と操作訓練のため、試運転及び運用のリハーサル等を実施しました。リニューアルプレオープンを前に、式典運営シミュレーション、リニューアルプレオープン開催シミュレーション、総合案内カウンター運営シミュレーション、ユニバーサル対応シミュレーションを実施しました。

大小ホール及びオープンスタジオにおいては安全管理を重視し、かつ円滑にホールを運営できるよう、舞台機構・照明・音響・映像の各専門分野における個別習熟、利用される催事を想定した習熟を図りました。令和4年7月1日のリニューアルグランドオープンに向けて引き続き習熟を図ります。

《重点取り組みとして》

重点取り組み	令和3年度実施内容
大規模改修工事により設計設備変更・備品更新となった点の運営習熟を行う 子どもから障がいをお持ちの方まで複数のケースシミュレーションを行い、運営習熟を重ねる	<ul style="list-style-type: none"> ・諸室ごとの備品の運営習熟と、初めてご利用になる方向けの備品操作マニュアルの配備・個別習熟。 ・可動型パーテーション等の操作に危険性のある備品のケースシミュレーションと高齢者に配慮した運用設計。 ・全課と子どもエリア事業者との子どもエリア内外運営シミュレーションの実施。
新型コロナウイルス感染症拡大の影響の継続が予想される中で、公衆衛生管理の追加習熟	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクトマネージャー会議を隔週で開催し、新型コロナウイルス感染防止対策に合わせた運営サービス基準を作成。 ・全館各所の利用者環境の制限対応、共有スペースの衛生管理、三密になりやすい箇所の注意掲示サイン等のセッティングを実施。

Ⅲ. 施設運営

1. 職員配置及び勤務環境整備

パルテノン多摩の管理運営を適切に行えるよう、それぞれの業務に求められる専門性を持ったスタッフを配置するよう努め、業務にあたるよう準備を進めました。

スタッフの雇用及び就労にあたっては、男女雇用機会均等法、労働基準法、労働契約法、労働組合法、労働安全衛生法、高齢者雇用安定法、多摩市公契約条例、その他関係法令を遵守し、また、本指定管理業務は、多摩市公契約条例の対象の業務であるため、条例の理念を理解し、遵守し、スタッフの適切な労働環境を確保した上で業務にあたるよう努めました。

共同事業体として、共通の目標を持ち、また互いの業務を理解し、それぞれの業務に取り組み、施設の運営を一体的に取り組むための研修を共同事業体として実施しました。令和3年度は、施設の運営を開始するにあたり、大規模改修工事により新しくなる諸室や機能について理解を深めるために、プロジェクトチームの検討と合わせた形で全館を回りながら、施設の運営に関する理解・習熟を進めました。

2. 市民協働

《事業》

平成30年に実施した市民ニーズ調査では、管理運営への市民参画への多様な関わり方を希望している市民が多いことがわかりました。これを踏まえ、令和3年度においては、令和4年度にどのような市民協働に係る事業等が行えるか、共同事業体の中において検討を行いました。

具体的な市民参画の機会として、3月27日に実施した「リニューアルオープンDAY！」において、運営スタッフとして市民サポーターや市民学芸員が参加する機会を創出しました。

また、パルテノン多摩館内での賑わい創出としてレジデントアーティストによる演奏やパフォーマンス等も実施しました。

《施設運営》

顧客体験価値向上のため、デジタル・トランス・フォーメーション（Dx）を導入するにあたり、市内企業をDx推進パートナー事業者に選定しました。協働で施設予約システムとCRM（顧客管理システム）の連動を準備推進しています。

総合案内カウンターで着用する制服を市内企業に発注しました。令和4年度にはクラシック公演等のTP0に合わせたコーディネート研修を協働で実施する予定です。

3. 環境への配慮

大規模改修工事により新たに設置された設備及び更新された設備を最大限に活用し、多摩市みどりと環境基本計画及び多摩市地球温暖化対策実行計画等に沿って、省エネルギー及びリサイクルの推進等、環境に配慮した管理運営に努めました。

- ・みどりのリサイクルの促進として、剪定枝のリサイクルへの対応を検討しました。
- ・景観や安全安心な暮らしと調和したみどりの管理として、中央公園と連続性を考慮した植栽管理を実施しました。
- ・温室効果ガスの削減・省エネルギーの促進として、照明器具や空調機器の省エネ運転を意識し使用量の削減に努めました。
- ・省資源促進として紙類削減・環境配慮製品等使用に努め、ごみの減量、分別の徹底を図りました。

SDGs 推進項目	環境への配慮・SDGs 内容、準備内容
脱プラスチックの推進 12 つくる責任つかう責任	多摩市プラスチック削減方針に準拠し、傘プラスチック袋ではなく傘振り機を設置。入退館における脱プラスチックを推進。
生理用品無料配布の準備 6 安全な水とトイレを世界中に	多摩市の「生理の貧困」対策と連動し、小中高生も利用しやすい子どもエリアトイレ・2Fトイレに、生理用品無料配布を設置しています。TAMA女性センターと連携してR4年度中に設置工事を行う準備を実施。

IV. 施設利用

1. 貸館

貸館受付サービスにおいては、管理運営実施計画に基づき、貸館誘致営業までを含めた施設利用促進を推進しました。大規模改修工事の効果を最大限に発揮するため、運営企画課が中心となって貸館制度構築からサービス設計までを一貫して構築しました。これにより、稼働率向上だけでなく、令和4年度から始まる貸館利用の顧客体験価値向上を追求しました。

《基本方針より》

対応方針	目指す姿	令和3年度実施内容
先進的な新しい貸館制度の構築（時間貸し、当日貸し、延長利用、個人登録、未成年者利用、一般開放の制度構築）	先進的な利用の仕組みを導入することで、利用者にとって気軽に借りることができ、フレキシブルで使いやすい施設になり、利用者を選ばれる施設となっている状態へ	<ul style="list-style-type: none"> ・新しく「時間貸し制度」の導入。 ・新しく「当日貸し制度」の導入。 ・新しく「個人登録制度」の導入。 ・新しく「未成年者利用」の導入。 ・よりフレキシブルな利用ができるよう、飲食制限、利用用途制限等のルール緩和。
新しい貸館制度の実現、貸館サービス設計（貸館内規オペレーション・利用手引き・レイアウト図面、貸出方法設計、貸出フロー構築、書式フォーム策定）	新しい貸館制度・大規模改修工事による変更点を利用者に分かりやすくお伝えでき、貸館が開始できている状態へ	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営計画に準拠した貸館実施計画、貸館内規オペレーション作成。 ・貸館が始まる全諸室の利用手引き・図面作成。 ・貸館に必要な全書式、利用者お渡し資料の作成。 ・再開館説明資料・注意資料作成。
新設諸室のセットアップ（内装施工、備品消耗品準備、安心してご利用いただけるための講習会・マニュアル、貸館ができる状態への準備）	新しい諸室の魅力・様々な使い方が提示でき、最先端で機能的・衛生的な環境を安心してご利用いただいている状態へ	<ul style="list-style-type: none"> ・大小ホールの利用目的ごとのご利用イメージ・付帯設備パッケージ8種の作成。 ・新ラボ3諸室の様々な使い方イメージ紹介資料の作成。
貸館誘致営業（営業計画、営業リスト、DM・メール配信、プロモーター直接営業活動等）	既存利用者だけでなく、幅広い新規利用者層が拡大できている状態へ	<ul style="list-style-type: none"> ・新ラボ3諸室の無料利用モニター制度の策定・募集・準備。 ・新ラボ3諸室の利用イメージごとの新規利用者層営業ターゲットリストの作成。 ・プロモーターへのリニューアルオープン視察の営業。 ・多摩テレビ、市内ポスター掲示等による貸館誘致広報の実施。

《重点取り組みとして》

重点取り組み	令和3年度実施内容
顧客体験価値向上のため、デジタル・トランス・フォーメーション（Dx）を導入し、これまでの申請主義を脱却しプッシュ型での施設利用促進の準備	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン利用者登録と施設予約システムのキャッシュレス開発を行い、利用者登録から利用料支払いまでオンラインで完結する貸館利用申込Dxを整備し、運用開始。 ・新型コロナウイルス感染拡大における接触機会の低減のため、総合案内でのお支払いはすべてキャッシュレスにするため、総合案内カウンターにマルチペイメント対応POSレジを導入し、財務会計のDxフローを構築。

新型コロナウイルス感染症拡大で全国的に施設利用控えが起こっているため、このような状況下でも安心して施設をご利用いただけるようガイドラインを策定し、その上で貸館誘致営業

- ・文化庁ガイドラインに準拠したパルテノン多摩新型コロナウイルス対応ガイドラインを策定。
- ・新型コロナウイルス感染拡大のなかでも安心してご利用いただけるよう、ホール主催者に貸し出しができるサーモグラフィ検温器等の環境整備を行った。

2. 駐車場

リニューアルプレオープンに向けて、駐車場管理事業者として、「タイムズ 24」との調整・契約を行いました。

令和4年3月27日のリニューアルプレオープンに合わせて、来館者の皆さんにご利用いただけるように再開場しました。

休館前から引き続き、利用者の利便性向上の観点から、多摩センター近隣の商業施設等で発行する駐車割引サービスと相互で利用が可能な共同利用駐車場の一部として、運用を再開しています。

3. 子ども広場事業者との連携

施設全体の一体的管理の必要性から、多摩市からの業務委託に基づき運営する「子どもひろば OLIVE」の運営事業者（特定非営利活動法人シーズネットワーク）と連携を取りながら管理運営を行いました。

令和3年度中は、実際の運営を想定した中での管理区域・方法、事業連携等について月1回定期的な打ち合わせを行い、再開館に向けた課題の洗い出し、調整を行いました。

3月27日に実際にお客様をお迎えした後にも、打ち合わせの場を設け、具体的な危険個所やその対応についての調整・対応のための協議についても3月31日の休館日に実施しました。

4. カフェ及びレストランの事業者との連携

施設全体の一体的管理の必要性から、多摩市の許可に基づき運営するカフェ及びレストランの事業者（事業者未定）と連携を取りながら管理運営を行います。

カフェ・レストラン事業者については、多摩市にて選定を進めていますが、最終的には未決定ということもあり、3月27日のリニューアルプレオープン時点では、多摩市にて選定した暫定的なカフェ事業者にてオープンしています。

リニューアルプレオープンにあたっては、管理エリアの確認・飲食物提供にあたっての新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の確認等、事前に調整を行い、オープンを迎えました。

今後具体的に調整していく必要のある課題については、事業者の本決定後に実施します。

5. 広報及び宣伝

パルテノン多摩のリニューアルプレオープンや公演情報等を盛り込んだ「パルテノン多摩 NEWS vol.1」を令和4年2月28日に発行し、多摩市全戸と多摩センター周辺地域へポスティングを行いました。また、同時に特設サイトをアップし、WEB ニュースへ掲載や SNS の拡散等の情報が広く行き渡るようにしました。

パルテノン多摩友の会「アテナクラブ」の制度については、他施設の事例やこれからの市民・観客の意識行動等を分析し、令和3年12月31日で終了しました。

「アテナクラブ」に代わる新たな会員制度として、会費無料で優先的にチケットの予約を行えるパルテノン多摩「先行予約会員」制度を開始しました。令和4年2月28日に入会受付をスタートし、3月末までに市内外約1,000人の方にご入会いただきました。先行予約会員には公演情報や発売情報をメールマガジンで配信しました。

チケット販売については新たな電子チケットシステムを導入しました。利用者の利便性を高めると同時に、スタッフが販売、予約者管理、券売レポート作成まで一連の業務をすることで、効率的なチケット予約業務が可能になっています。

ミュージアムにおいては、令和4年3月のリニューアルプレオープンに向け、新たな施設案内パンフレットを日本語・英語・中国語・韓国語の多言語で作成しました（令和2年度文化資源活用事業費補助金[博物館等の文化施設インバウンド強化事業]を活用し製作）。また同じく3月に展示と連動したデータベースシステムと解説アプリの公開をしました。

通年の広報活動としては、多摩テレビと連携した番組制作のなかでパルテノン多摩のリニューアルのPRも行いました。

《2022年1月～3月 広報宣伝活動件数》

広報紙	1件	HP	15件
事業ポスター	3件	twitter	26件
事業チラシ	4件	instagram	17件
無料掲載	6件		

V. 施設及び設備の維持管理

1. 設備管理

設備機器の試験運転や点検を実施し、不具合や不良個所の有無を確認しました。発見した不具合等は、多摩市や改修工事施工会社へ報告し対応を依頼しました。

日常的に機器の動きを注視し、事故につながる予兆が無いか、不具合があれば、迅速に対応し、それらについても多摩市や改修工事施工会社へ報告し対応を依頼しました。

適正に環境衛生を保持し、安全に機器設備を保持する為、必要な法定点検及び定期点検を実施しました。

2. 備品等の保守管理

再開館にあたり、新たな施設には、財団が保有している備品に加え、多摩市が新たに購入した備品、共同事業体構成団体が管理運営のために持ち込んだ備品等、様々な物品が存在し、指定管理者としてそれら全体を管理しています。

これら様々な所有者・性質の物品を施設全体で管理していくため、搬入業務の段階から業務を効率的かつスムーズに進めることができるよう運用管理に関するルールを定めました。

具体的には、パルテノン多摩で管理する備品を一括で管理する、二次元バーコードを印刷したシールを発行し、各備品に貼付します。二次元バーコードには所有者や備品の規格等の情報に加え、市備品にあたる物品には市備品番号等の情報も記録し、市備品シールとの紐づけ、一体的な管理を行えるように準備を進めました。シールの貼付は、既存備品については、施設搬入前に実施しました。新規購入備品については納入時に実施予定でしたが、市備品番号の取得後に整理したのちに実施することとしました。

また、諸室の貸館利用が始まると、各種物品の貸し出しが始まります。その際にお客様によって持ち込まれた物品と施設所有物品の混同を防ぐため、管理シールとは別に施設所有物品であることを示すロゴマーク入りのシールを作成し、各物品に貼付しました。

3. 環境衛生管理

「予防清掃」を基本として使用頻度や汚染度、仕上げ材に応じて、日常清掃、定期清掃、特別清掃を組み合わせた清掃計画を策定し、最適な美観保持に努めました。

また、清掃スタッフの接遇面についての教育を行い、挨拶の徹底はもちろん、作業時の利用者動線、安全を配慮する等、公共施設に相応しいホスピタリティをもって業務に当たりました。

日常清掃については、館内及び外周の使用頻度を把握し、利用者の妨げにならないように配慮した工程を組み、柔軟に対応をしました。トイレ、洗面、エントランス等の共用部清掃も利用者が快適に使用できるよう、配慮するとともに、バランスを考えた施設の美化維持に努めました。

定期清掃・特別清掃については、リニューアルプレオープニング合わせ、床の洗淨・窓ガラス清掃を実施し、美観の向上に努めました。

環境衛生面については、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律（以下、建築物衛生法という）」に定められた「建築物環境衛生管理基準」に基づき、空気環境の測定、給水・排水管理、害虫の防除・駆除等、衛生環境上の良好な状態維持に必要な措置を計画的に実施しました。

その他、大規模改修工事後の汚損状況を把握し、リニューアルプレオープンに合わせて美観レベルを回復させるよう窓ガラスや大階段、大小ホールの床等、特別清掃を実施しました。

4. 保安警備

有人警備と機械警備を有効的に組み合わせ、実行しました。警備スタッフだけでなく、全スタッフが一致協力し、防犯防災に努め、情報収集・共有を図り、スキルミックスにより効率的・効果的な保安体制を実現しました。防犯カメラを活用しながらも、個人情報には十分に注意し適正な運用を行いました。

《開館中》

制服着用のある警備による警備体制を整備しました。

開館準備期間中に施設内外の死角等の危険個所をチェックし、定期巡回等の警備計画を作成し、災害・犯罪の未然防止に努めました。

リニューアルプレオープン後は定期巡回警備を行い、必要に応じ、多摩市、警察、消防と連携し、防犯、防火に努めました。

受付をはじめ、スタッフによる来館者への積極的な挨拶、お声がけ（「何かお困りのことはありますか」等）を行うことにより、犯罪の抑止に努めました。

《閉館後・休館日》

閉館後、休館日については、機械警備や通用口に電気錠を導入し、構成団体の24時間コールセンター機能も活用し、警戒態勢を確保しました。

《臨時警備》

オープニングイベント等の際は、臨時警備を実施し、イベント参加者はもとより、周辺地域を含めた安全確保に努めました。

《その他》

施設利用予約者や備品搬入業者等、多くの来館者に対し、防犯カメラを活用しながら、入退室管理（入退室手続き等）を実施しました。

5. 施設補修及び修繕

施設補修・修繕計画について、今回の大規模改修工事後の施設・機器状態をチェックし、工事の瑕疵に該当する箇所は、リスト化して多摩市へ報告・対応の依頼をしました。

更新・修繕・再調達時期等を想定した確かな補修・修繕計画を策定しました。策定した計画は、正確に保存・蓄積された点検・修繕記録を分析し、施設の現状に即し、随時に更新します。

予防保全について、日々蓄積された監視システムのデータや定期点検・清掃等により不具合・劣化・破損予兆や、施設機能の保持と劣化等による危険、障害の早期発見に努め、二次被害につながらないように、迅速に多摩市へ報告し対応依頼をしました。

令和3年度においては施設全体をチェックし、危険個所となりうる箇所を抽出し、多摩市及び改修工事施工会社へ報告し、対応依頼をしました。また、抽出した危険個所は、緊急度を考慮し、大規模改修工事の瑕疵に該当する部分は多摩市へ是正対応の依頼を出しました。

それ以外の箇所について、運用側の創意工夫で対応できるものは行いました。対応できなかった箇所については施設補修・修繕計画に反映いたします。

長期的な施設機能の維持を目的として、施設補修・修繕計画の素案を策定しました。今後随時修正、更新を行い、機器の延命、施設の長寿命化につなげます。

VI. 文化事業

1. 通常事業

再開館記念式典が令和4年3月26日、リニューアルプレオープンが翌3月27日ということで、3月末までほとんど日数がなく、令和3年度中は後述の再開館記念事業を中心に取り組み、以下の通常事業については令和4年度からの本格的な実施に向けて準備を中心に取り組みました。

- ・文化芸術体験事業（創造事業・体験創造事業・育成事業）
- ・文化芸術振興事業（鑑賞事業・鑑賞者育成事業）
- ・郷土文化普及公開事業（展示事業・学習プログラム・市民協働講座・育成事業）
- ・市民活動支援事業（市民活動支援事業・市民企画公募事業）
- ・地域活性化事業（多摩中央公園を中心とした賑わい創出・多摩センター地域全体の活性化）
- ・みんなの広場事業（日常の居場所機能・子ども広場事業）

2. 再開館記念事業

令和3年度のリニューアルプレオープン期においては、令和4年4月以降の試運転期、7月からのリニューアルグランドオープン期を見据えた事業のつながりを意識し、準備作業等から滞りなく推進しました。

令和4年3月26日にパルテノン多摩再開館記念式典が多摩市主催により実施されました。式典後には、共同事業体にて列席者等に館内のホール、諸室等を案内し、新しい機能や大規模改修工事によって改善された状況を披露しました。併せて、これまでマジックサウンドルームに配置されていた自動演奏楽器を1、2階ロビーに移転させたことから、この状況を見ていただくとともに実演者による演奏も行いました。式典、施設案内とともに円滑に進行できるよう多摩市と協力して進め、参加者に新しくなったパルテノン多摩の状況について理解を深めていただくことに努めました。

翌日のリニューアルプレオープン初日3月27日には、廻遊型事業として、「リニューアルプレオープンDAY!」を開催し、多くの市民の皆様を迎え入れ、にぎやかに、そして新たな門出を祝うことができました。特にオープニングには有名老舗バンドを迎え入れ、新しくなったパルテノン多摩のハードと、高いクオリティを持つ芸術文化の音楽ソフトが一体となった盛り上がりを見ることができました。また、レジデントアーティストによるパフォーマンスや、市民学芸員、市民サポーターによる協力、ミュージアム等を中心とした案内支援、広報等の協力等をいただきながら、休館中に育成してきた市民を含む多くの方々とともに新たな連携による運営を行うことができました。この他にも、市民等を対象とした館内見学会を実施し、また、自動演奏楽器の演奏会、パルテノン多摩が所蔵するキース・ヘリング壁画展を開催しました。多くの来場者が見込まれることから、消毒や検温、換気等、新型コロナウイルス感染症への対策も講じながら、安全な内容で実施しました。

リニューアルオープンDAY! 実績	
2022年3月27日（日） 10:00～17:00 自由入場 入場者3,777（人）	<ul style="list-style-type: none">・ウェルカムミュージック 9:00/10:00/11:00（全3回・各15分程度）観覧無料 出演：パチカンブラザーズ・キース・ヘリング壁画展示・楽器演奏とダンスパフォーマンス 13:00/15:00 出演：パルテノン多摩レジデントアーティスト・自動演奏楽器の実演 総計708人（大人573人、子ども135人） 9:30/10:30/11:30/13:30/14:30/15:30（各15分程度・観覧無料） 9:30（ピアレス・ミルズ）67人（大人56人・子ども11人） 10:30（ピアレス・バンジョー）100人（大人87人・子ども13人） 11:30（パッカード・ミルズ）129人（大人110人・子ども19人） 13:30（パッカード・アンピコ）124人（大人90人・子ども34人） 14:30（パッカード・ピアレス）159人（大人122人・子ども37人） 15:30（ミルズ・アンピコ）129人（大人108人・子ども21人）

VII. 危機管理

令和4年3月のリニューアルプレオープンに先立ち、消防計画を取りまとめて多摩消防署に提出し、計画書のなかの主要部分を共同事業体の全スタッフに周知徹底して、各スタッフにて自分の主な業務場所付近の非常誘導灯及び消火設備等の確認作業を行いました。また、令和4年3月に多摩センター地区連絡協議会にて実施した多摩センター地区相互応援協定に基づく防災訓練に参加しました。

令和3年度当初より共同事業体内に全ての課が参加する施設運営についてのプロジェクト・チームを設けており、危機管理に関する課題の集約及び対策の検討を繰り返し、蓄積及びスタッフへの周知を図りました。繰り返し危険箇所や不具合箇所がないか館内を巡回して、各種防災関係設備の作動確認等も行いました。

新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、リニューアルプレオープン後の当面の措置として、消毒液、検温器、消毒マットを館内への各入口に設置し、仮設サイン表示による出入口の制限、ベンチの座る間隔の制限、飲食可の制限等を実施しました。新型コロナウイルス感染の収束状況に応じて対応を修正していきます。

上述の消防計画の内容も取り込んだ火災及び地震等の際の対応についてのマニュアル整備を優先して、代表団体の多摩市文化振興財団が休館前から運用していたマニュアルを手直してマニュアル準備し、大小ホール及びオープンスタジオを含めて全館稼働となるリニューアルグランドオープンまでに、マニュアルに則った全館を想定した防災訓練を予定しています。その他の危機管理項目についてマニュアル整備や訓練実施等の蓄積も随時行っていきます。

1. 利用統計及び報告

日次の利用記録として、施設の利用者数、利用料金収入等を記録する施設予約システムの開発を行いました。

月次報告として、事業実施状況、施設利用実績（利用者数、利用率、利用料金収入等）を月次報告書としてとりまとめ記録・報告するバックヤード業務設計を行いました。

また、年次報告として、月別に事業実施状況、施設利用実績等を年次報告書としてとりまとめ記録・報告する準備を行いました。

その他の報告として、利用者のクレーム対応報告書については、多摩市と報告方法を協議の上、別途報告するフローといたしました。

利用統計においては、稼働率向上の障害となる点を見極め、運営改善につなげるために、仕様設計から新しく設計しました。新しい貸館制度の効果を見極めるため、当日予約、時間貸し等を利用統計に組み込み、効果測定を行う準備を実施しました。

利用者や事業来場者に対する各種アンケート調査等は、令和4年度からの貸館利用開始前・事業の本格的開始前であり、新型コロナウイルス感染症拡大の状況もあり、実施しませんでした。令和4年度の実績のところから、どのようなアンケート調査を行っていくか、市とも協議しながら実施していきます。

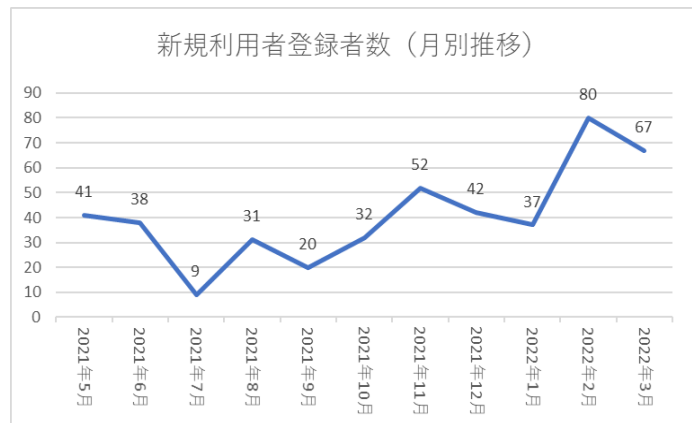
【利用統計表】
(2022年4月分サンプル)
稼働率統計(全体)

2022年4月分		令和04年05月19日(木) 10:12 現在 1頁			
No	統計項目	2022年度	2021年度	2020年度	2019年度
A	総コマ数	1,620	1,620	1,620	1,620
B	休館コマ数	0	0	0	0
C	保守・閉鎖コマ数	535	0	0	0
D	総稼働コマ数 (A-B-C)	1,085	1,620	1,620	1,620
E	指定管理者事業コマ数	0	0	0	0
F	優先予約コマ数	0	0	0	0
G	優先利用コマ数 (E+F)	0	0	0	0
H	抽選申込コマ数	92	0	0	0
I	抽選落選コマ数	30	0	0	0
J	抽選辞退コマ数	26	0	0	0
K	抽選利用コマ数	24	0	0	0
L	一般予約コマ数	143	0	0	0
M	当口予約コマ数	2	0	0	0
N	時間貸しコマ数	14	0	0	0
O	一般利用コマ数 (L+M+N)	159	0	0	0
P	総利用コマ数 (G+K+O)	183	0	0	0
Q	実稼働率 (P/D)	16.87%	0%	0%	0%
R	一般開放利用コマ数	0	0	0	0
S	稼働率 (P+R)/D	16.87%	0%	0%	0%
T	その他統計：時間外延長口数	0	0	0	0
U	その他統計：区分外延長明細数	0	0	0	0
V	その他統計：営利加算明細数	0	0	0	0
W	その他統計：入場料加算明細数	0	0	0	0
X	その他統計：舞台のみ利用明細数	0	0	0	0
Y	その他統計：楽屋代用割引明細数	0	0	0	0
Z	その他統計：減免申請数	0	0	0	0

① 利用状況（利用登録者件数）

年間利用登録者件数は、目標 300 団体に対し、449 団体（149.7%達成）であった。

月	利用登録者数	主要な動き
2021年5月	41	利用登録申請開始月
2021年6月	38	ホール抽選開始月
2021年7月	9	
2021年8月	31	緊急事態宣言発令
2021年9月	20	
2021年10月	32	
2021年11月	52	諸室抽選開始月
2021年12月	42	
2022年1月	37	
2022年2月	80	パルテノン多摩News発行月
2022年3月	67	
年度累計	449	



② 利用拒否等の件数及びその理由

利用者への施設貸し出し・利用許可においては、多摩市文化複合施設条例・施行規則、みんなの文化条例にのっとり、公正かつ中立な立場で、表現の自由の保障を基本的な姿勢とし管理運営を行いました。今年度の利用拒否等の発生はございませんでした。

- ・「文化芸術活動の担い手による活動の自主性、創造性、および多様性が尊重されなければならない」（条例第3条第2項）
- ・「公正かつ中立な立場で、表現の自由の保障に努める」（条例第6条第5項）

利用拒否等の発生した日付	件数	理由
発生なし		

③ 利用料金収入（令和5年度以降の前受金）

段階的に利用申込受付を開始し（令和3年6月1日から大ホール・小ホール、3年11月1日からリハーサル室・練習室・会議室・コミュニティラウンジ・市民ギャラリー、4年2月1日からオープンスタジオ・クラフトラボ・ロビー）、令和3年度中の利用料金収入は、令和4年度前受金として收受しています。

2. 評価

令和3年度は、再開館に向けて、指定管理期間の令和8年度末までの評価指標・目標（目標値）を整理し、各種指標に対する実績を把握するための日常の記録・アンケートや利用予約システム内の帳票等の準備を進めました。

なお、令和3年度指定管理業務については、リニューアルオープンに向けた準備が主たる業務で、期間も約3か月半であったため、年度間の評価指標・目標（目標値）比較が難しく、実績は下表のとおりとなります。

年度ごとに、多摩市所管課と適正な評価指標・目標（目標値）となっているか検証・協議を行い必要に応じて修正・見直しを図っていきます。

		計画	結果
5-2. 再開館準備業務の計画的推進	(総務課) II-1. 物品搬入	3月26日に行われる再開館記念式典までにすべての備品の搬入を行い、設置を終える必要がある。	一部の新規購入備品を除き、全ての物品について、12月～2月に搬入を終えた。
9-3. 備品等の保守管理	V-2. 備品等の保守管理	令和4年3月25日	納入された物品については、一部貼付が困難なものを除きパルテノン多摩所有であるこ

		すべての備品の搬入及び設置を終え、保守管理シールの貼付を終える。	とを示す、ロゴマーク入りのシールの貼付を行った。
5-2. 再開館準備業務の計画的推進 8-1. パルテノン多摩の利用に関すること	(運営企画課) IV-1. 貸館	4月1日から再開される貸館に向け、貸館開始準備とサービス設計、諸室の準備を行う。 令和4年3月18日 全諸室へ備品を設置し動作確認を行い、諸室の貸出シミュレーションを実施。	4月1日から再開される貸館に向け、全70項目のうち、備品搬入が令和4年度になる2項目を除き、貸館開始準備とサービス設計、諸室の準備作業を完了した。 (目標) 令和4年3月18日 →(実績) 令和4年3月31日 搬入が遅れたが、年内に全諸室へ備品を設置し動作確認を行い、諸室の貸出シミュレーションを完了した。
5-2. 再開館準備業務の計画的推進 8-1. 施設利用について	(舞台技術課) IV-1. 貸館 V-1. 設備管理	大・小ホール、オープンスタジオは令和4年7月1日より貸出が開始される。貸出に向け、設備機器・機構の試運転、及び備品の設営・操作を実施し、各々の習熟を高める。 令和4年3月3日 舞台関係設備の搬入及び設置を終え、設備ごとの個別試運転を行い、機器の不具合がないか点検を行う。4月以降は、貸出を想定した運転・操作・設営シミュレーションの実施を行う。	一部の新規購入備品を除き、全ての物品について、12月～3月に搬入を終えた。納入された物品については、パルテノン多摩所有であることを示す、ロゴマーク入りのシールの貼付を行った。また、休館中に作成した備品の収納計画を元に、備品消耗品の収納を行った。舞台機構の操作、反射板の転換を反復して行い、確認事項・不具合等は改修工事施工各社へ対応依頼した。令和4年度4月以降も継続して実施する。開館に向けて危険箇所への侵入抑止のための施錠プラン及び注意喚起サインを設置。令和4年度4月以降も継続して実施する。
9-4. 環境衛生管理業務 9-5. 保安警備業務	(維持管理課) V-3. 環境衛生管理 V-4. 保安警備	3月27日に実施されるリニューアルプレオープンイベント及び4月1日から開始される諸室の貸出時において、清掃及び警備を滞りなく実施する。 令和4年3月26日 館内の危険箇所の洗い出しや、美観レベルのチェックを実施し、前記項目を踏まえた運営シミュレーションを実施。	再開館記念式典及びリニューアルプレオープンでは臨時警備を行うとともに、維持管理課全体で防犯に努め、適宜必要な清掃業務を実施した。3月26日までに危険箇所や美観レベルをチェックし、リニューアルプレオープンに備え、必要な特別清掃等を実施し、運営シミュレーションを実施した。
10. 文化事業に関する事	(事業課) IV-5. 広報及び宣伝	3月26日に再開館記念式典及び3月27日にリニューアルプレオープンイベントを滞り	3月26日の再開館記念式典では式典、施設案内を多摩市

<p>5-3. 再開館記念事業及び新規諸室利用事業の実施</p>	<p>V-2. 再開館記念事業</p>	<p>なく実施し、令和4年度に実施する再開館記念事業の準備を進める。</p> <p>令和4年3月31日 再開館記念式典及びリニューアルプレオープンイベントが滞りなく実施され、再開館記念事業の準備として、チケット販売に向けた広報が行われ、チケット販売が実施されている。また、出演者及び舞台技術課に対し、講演内容の共有が進んでいる。</p>	<p>と協力して円滑・安全に行うことができた。</p> <p>3月27日のリニューアルプレオープンでは来館者に向け施設案内、展示、賑わい創出などを企画・実施し、新機能への理解を深めていただくことができた。</p> <p>再開館記念事業の事前準備として、2月28日に公演情報、先行予約会員募集等を広報誌や特設サイトなどで公開し、3月19日からチケット予約を開始した。舞台技術課とともに公演関係者へ向けての打ち合わせや現場視察などを綿密に行っている。</p>
----------------------------------	---------------------	--	---