

令和2年度
札幌コンサートホール
事業報告書

公益財団法人 札幌市芸術文化財団

目 次

I	管理業務の実施状況・・・・・・・・・・・・・・・・	1
II	管理業務に係る収支決算・・・・・・・・・・・・	15
III	管理に関する協定書 第33条に規定する自主事業の実施状況・・	16

I 管理業務の実施状況

1 統括管理業務

▽ 管理運営に係る基本方針の策定

音楽文化の創造・形成という理念のもと、次の6つの基本方針を策定している。

- ①「質の高い音楽を鑑賞できる機会の提供」
- ②「次世代の演奏家や新たな聴衆の開拓に努め、誰もが音楽を楽しめる開かれたホールへ」
- ③「子どもたちが音楽と出会い、感性を育む機会の充実」
- ④「音楽文化の拠点として地域貢献できるホールの運営」
- ⑤「安心、安全で快適な環境の提供」
- ⑥「運営の透明性と利用者の声の反映」

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼ 札幌市の公の施設として、平等・公平な利用に向けて運営を行う」という方針を策定し、条令・規則等に基づく公正な利用申込機会の提供や、音楽専門家などの学識経験者も含む貸館審査委員会により、公平・公正な審査を実施した。

▼ 札幌市の音楽文化の振興、発展に重要とみなされ、市民の要望の強いアーティスト等の公演や、長期間の準備期間が必要となる公演については、一般利用に先立っての申請が可能な制度に従い、貸館審査委員会に諮り対応した。

▼ 新型コロナウイルス感染症による施設利用の変更・取消など、全ての施設利用者に一斉に同じ情報を共有しなければならない場合は、メール・FAX・郵送等で対応し、情報が平等に行き渡るよう手配した。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼ エネルギー管理標準（平成18年制定、平成26年改訂）の規定に基づき、省エネルギーのための取組を行っている。コロナ禍によるホール公演中止や、令和2年11月から令和3年6月までの設備機器の更新等による大規模改修工事の休館に伴い、前年度より電気41%ガス52%の使用量が減少した。また、開館期間中はホール内共有スペースの間引消灯など実施した。改修工事後には空調設備等のエネルギー消費の多い設備が更新され今後大幅な省エネが期待できる。

▼ ホール職員に対しては朝礼、常駐委託業者に対しては定例の会議を通じて、省エネルギーのための動機付けを行っている。

▼ 札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種報告を行った。

▽ 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）

▼ コンサートホール事業部長（支配人）を施設の統括責任者として配置して

いる。また効率的な運営を行うため、責任体制の明確化を図るとともに、事業の特性を考慮した職員配置を実施している。

▼ 人事異動などにより変更となった業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。

▼ 基礎的、専門的な知識の向上のため以下の職員研修を実施、また、外部団体主催研修に職員を派遣した。

- ・ 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
- ・ 12月 新任係長研修
- ・ 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 新規採用職員接遇研修（ビジネスマナー）
- ・ 12～1月 管理職マネジメント研修
- ・ 1月 新任課長研修
- ・ 1～3月 休館中の業務確認シリーズ

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 財団内 LAN によるグループウェアソフトを活用し、事業部内、さらに財団全体で情報を共有している。また、財団共用の予算執行、決算管理等経理システムにより、経理事務を効率化し迅速な処理を行っている。

コンサートホール単独のグループウェアソフトも併せて活用し、職員のほか委託業務スタッフ（清掃、警備、設備、舞台、レセプションист）にも公演やホール内施設の詳細な情報について連絡事項の共有を図っている。接客の際に必要な細やかな情報が共有できるようにグループウェアソフトの様式の更新を行っている。

また、施設予約システムにより、施設予約の際にスピーディに対応し、且つ利用料金が分かりやすい帳票を提供する等、利用者の利便性の向上に努めた。

▼ また、開館期間中は職員と委託業者による CS 会議（顧客満足向上会議）を週 1 回開き、ホールの運営状況について職員と各業者間で情報を共有し連携を図った。その他、レセプションマネージャーとの会議を月 1 回行い、接客やサービスの向上に努めた。レストラン業者とは適宜連絡を取り合い、飲食を伴う感染リスクを低減するため、休業や営業時間短縮などの対応について協議し、実行した。

令和 2 年 11 月以降の改修工事については、年度を通じて定期的に、市や工事受託業者との連絡会議に参加し、工事の進捗状況の確認するとともに、施設管理者として協議に参加した。

▽ 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）

- ▼ 今年度は約5か月間の休館中も警備や設備業務を一部継続し、施設の安全運営に努め、専門技術・資格・経験を持つ人材を確保した。再委託を行うにあたっては、指定管理の協定書に基づき札幌市の承認を受け実施した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整（運営協議会等の開催）

▼ 札幌コンサートホール施設運営協議会の開催

開催回	協議・報告内容
第1回 ※6月書面開催 （コロナウイルスの感染防止策）	<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度施設利用報告 ・4～5月の施設利用状況 ・令和2年度主催事業実施予定 ・コロナウイルス感染症拡大に伴う施設利用中止状況について ・コロナウイルス感染症拡大に伴うチケットセンターおよびレストラン営業中止について
第2回 10月14日	<ul style="list-style-type: none"> ・4～8月の施設利用状況 ・令和2年度主催事業報告及び実施予定 ・コロナウイルス感染症拡大に伴う施設利用中止状況について ・チケットセンター及びレストランの営業再開について ・改修工事に伴う休館及び改修工事の進捗状況の発信について
第3回 ※1月書面開催 （コロナウイルスの感染防止策）	<ul style="list-style-type: none"> ・4～11月の施設利用状況 ・令和2年度主催事業報告及び実施予定 ・コロナウイルス感染症拡大に伴う施設利用中止状況について ・チケットセンターの運営委託について ・改修工事に伴う事務室の仮移転について ・改修工事の進捗に関する情報発信について
第4回 3月24日	<ul style="list-style-type: none"> ・4月～3月の施設利用状況 ・令和2年度主催事業報告 ・コロナウイルスの感染拡大に伴う施設利用中止状況について ・チケットセンターにおける販売チケットの取扱拡大について ・改修工事の進捗に関する情報発信について ・貸館サービスの向上について
<協議会メンバー> <ul style="list-style-type: none"> ・地域：山鼻地区連合町内会会長 ・利用者：キタラボランティア代表、オルガニスト、ピアニスト、音楽事務所代表 ・行政：札幌市市民文化局文化部長 ・指定管理者：札幌コンサートホール支配人（コンサートホール事業部長） 	

▽ 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。

- ▼ 現金や預金通帳及び印鑑、金券類は、分任出納員による厳格な管理を行い、内部監査などで定期的な確認作業を行っている。
- ▼ 現預金の入出金については、複数の職員による確認を実施し、不適切な処理が行われないよう厳しくチェックを行った。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望・苦情については速やかに報告書を作成、ホール内で対応策を検討し、職員に周知・徹底した。特にコンサートに関する苦情・要望は、レセプションとホール職員、主催者が連携を取り、状況に即し臨機応変に対処するとともに、毎日の朝礼や毎週のCS（顧客満足）会議等を通し、事後の情報共有を徹底した。特にレセプションとは月1度の会議を行い、レセプションがお客様から直接聞いたご意見や要望等の情報収集・把握に努め、サービス向上や施設設備面での改善を行った。

公式ホームページ上にお問い合わせフォームを設け、苦情や要望等が寄せられた場合は、事実関係を迅速に確認し、電子メール等を通じて速やかな回答を行った。これら要望・苦情については、施設運営協議会や札幌市へ都度報告を行った。

▽ 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）

- ▼ 苦情要望等の対応は運営協議会で報告のうえ、委員からの意見・助言を得て改善を要するものについては対応できる体制を整えた。
- ▼ 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

2 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上

▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上

- ▼ 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、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定め明示している。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。
- ▼ 定期的に開催する役職者会議で職員の超過勤務時間を確認するとともに、適正な時間外勤務の執行に取り組み、職員の健康管理の増進及び仕事と家庭の調和の実現（ワークアンドライフバランスの推進）に努めた。
- ▼ 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、財団の総務課が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。
- ▼ 当財団衛生委員会要綱に基づき、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。
- ▼ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、在宅勤務や時差出勤を導入した。

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）
 - ▼ 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がけ業務を行った。
 - ▼ 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入し、万一の事故に対応可能な体制をとっている。
 - ▼ 新型コロナウイルス感染症対策として、AIサーマルカメラを導入し、来館者の検温を効率的に行えるようにした。また、手指消毒剤をホール内各所に配置し、かつ施設共用部やホール内、貸出備品等の定期的な消毒を行う等、業種別ガイドラインに則った感染予防対策をとった。
- ▽ 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）
 - ▼ 清掃や警備等の建物管理業務、電気設備や昇降機等の建物保守にかかわる設備管理業務のほか、照明・音響・レセプションなど専門性を有するホール業務について、全63業務を第三者委託により実施し休館中は必要な委託業務のみ実施した。

また、新型コロナウイルス感染症対策として、業種別ガイドラインを基本とした感染防止策を実施した上で、可能な限り公演の態様に応じて、それぞれで感染防止の取組として実施した。

▽ 防災

- ▼ コンサートホール消防計画に基づき、9月にホール職員、常駐委託業者等を対象とする法定防災訓練を実施した。小ホール公演の演奏中にホール内での出火を想定し、ホール職員と常駐業者による無線訓練を実施した。(今年度は改修工事のため1回のみ実施)

改修工事により防災監視盤、非常灯、誘導灯の更新を行った。

4 事業の計画・実施業務

▽ 音楽鑑賞事業

- ▼ Kitara ワールドオーケストラシリーズ

- ・9月27日に予定していた「サー・サイモン・ラトル指揮 ロンドン交響楽団」は、新型コロナウイルスの世界的蔓延により出演者の来日が困難になったため、中止した。

- ▼ Kitara ワールドソリストシリーズ

- ・「アレクサンドル・クニャーゼフ チェロリサイタル」および「アレクサンドル・クニャーゼフ オルガンリサイタル」の2公演は、新型コロナウイルスの世界的蔓延により出演者の来日が困難になったため、開催を中止した。

- ・同じく「カニサレス ギターリサイタル」も、新型コロナウイルスの世界的蔓延により出演者の来日が困難になったため年度内の実施は中止としたが、令和3年8月9日(月・休)に延期公演を予定している。

- ▼ Kitara 室内楽シリーズ

- ・「ミケランジェロ弦楽四重奏団」および「リスト音楽院セミナー関連事業 ガーボル・ファルカシュ ピアノリサイタル」は、新型コロナウイルスの世界的蔓延により出演者の来日が困難になったため、開催を中止した。

- ・Kitara アソシエイト・アーティストによる公演「安永 徹&市野 あゆみデュオ・コンサート ～ベートーヴェン ピアノとヴァイオリンのためのソナタⅡ」は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、入場者数を制限して公演を実施した。

▽ 音楽普及事業

- ▼ オルガン事業

国内最大級のパイプオルガンと専属オルガニスト制度を活用し、市民に気軽に楽しんでいただけるプログラムのコンサートを実施した。

- ・ワンコイン(500円)で気軽にオルガンを楽しむことのできる「オルガンサマーナイトコンサート」、「<Kitara あ・ら・かると>アダムさんのオルガンコンサート」は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止としたが、それぞれ無観客コンサートの映像をYouTubeにて期間限定で無料配信した。

【再生回数】

オルガンサマーナイトコンサート 1,996回

<Kitara あ・ら・かると>アダムさんのオルガンコンサート 2,523回

・「第21代札幌コンサートホール専属オルガニスト アダム・タバイディ フェアウェルオルガンリサイタル」は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため入場者数を制限して公演を実施した。

▼ 札幌オーケストラシリーズ

・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、「<Kitara あ・ら・かると> きがるにオーケストラ」は中止した。また、「Kitara のバースデー」は令和3年7月4日(日)に延期とし、令和2年度における代替企画として、「Kitara のバースデー」に出演予定だった安永 徹、市野 あゆみによる演奏動画を撮影し、YouTubeにて無期限で無料配信中。

【令和3年5月18日現在再生回数】4,395回

・新型コロナウイルス感染症の影響により失われた音楽鑑賞の機会を提供するため、札幌市との共同企画として、地元アーティストを中心に起用し、札幌交響楽団の演奏で「やっぱり音楽が好き!Kitara ファミリーコンサート」、「Kitara 北海道を元気にするコンサート～北の大地にエールを～」を開催した。より多くの市民に鑑賞してもらうため、その収録動画を YouTube にて期間限定で無料配信した。

【再生回数】

やっぱり音楽が好き!Kitara ファミリーコンサート 1,563回

Kitara 北海道を元気にするコンサート～北の大地にエールを 2,071回

・改修工事による全館休館のため、毎年恒例の「Kitara のニューイヤー」は会場を札幌文化芸術劇場 hitaru に移し、「オペラティック・ニューイヤー～オペラの名場面をあなたに」として開催。新型コロナウイルス感染拡大防止のため入場者数を制限して公演を実施した。

▼ 地元音楽家の活動支援・地元音楽団体との連携事業

・札幌音楽家協議会とのプロジェクト「Kitara&札幌音楽家協議会連携事業 札幌音楽家協議会60周年記念コンサート in hitaru」は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となった。

・令和元年度からの延期公演「<Kitara アーティスト・サポートプログラム>Bach and Beyond 無伴奏ヴァイオリンの300年間」は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため入場者数を制限して公演を実施した。

▼ Kitara ランチタイムコンサート

・新型コロナウイルスの世界的蔓延により出演者の来日が困難になったため、アクロス福岡との連携事業として企画していた「ハンブルクトリオ～春風薫る、ベートーヴェン」は中止、「ワーヘリ ユーフォニアム×テューバの魅力」は令和3年度に延期とした。

・「マトリョミン・アンサンブル」は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、入場者数を制限して公演を実施した。

▼ ホール開放事業「Kitara あ・ら・かると」

・5月のゴールデンウィーク3日間に、ホール全館を使い、音楽に親しんでもらう音楽祭。子どもから大人まで家族で楽しむことができる演奏会やバックステージツアー、楽器体験、オカリナづくり体験等様々なイベントを予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止とした。

▽ 教育・人材育成事業

▼ エデュケーション・プログラム

・札幌市内の小学校6年生全員を対象に実施する札幌市、札幌市教育委員会との連携事業「Kitara ファースト・コンサート」は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止とした。公演の代わりに、全ての学年で音楽教材として使用できるオーケストラ（札幌交響楽団）の演奏動画の撮影を行い、その動画のDVDを市内全小学校および札幌市近郊の7市町村の小学校に無料配布した。

▼ 地元音楽大学等との連携事業

・札幌大谷大学、北海道教育大学と連携し、各校から推薦を受けた在学・卒業生が出演するコンサート「<北海道教育大学・札幌大谷大学連携事業><Kitara あ・ら・かると>若い芽の音楽会」は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止とした。今年度出演予定であった生徒の演奏機会を確保するため、令和3年度に代替企画「<北海道教育大学・札幌大谷大学・Kitara 連携事業>若い芽の音楽会～北国を翔ける新星」を予定している。

▼ アウトリーチ事業

・札幌市との連携により、「学校 DE カルチャー」企画として、希望した小学校に移動可能なポジティブオルガンとともに出向き、オルガンの魅力を伝えるプログラムを実施した。令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、実施予定であった2校のうち1校は中止、もう1校は延期となった。そのため専属オルガニスト在任中に実施できなかったが、札幌を中心に活動し、例年アウトリーチコンサートで専属オルガニストの通訳とお話を担当しているオルガニストの吉村 怜子と共に新たなプログラムを実施した。

▼ セミナー事業

・改修工事による全館休館のため、「リスト音楽院セミナー」を実施できないことから、札幌市教育文化会館において関連事業として同セミナー講師による「リスト音楽院セミナー関連事業 ガーボル・ファルカシュ ピアノリサイタル&マスタークラス」を開催する予定であったが、新型コロナウイルスの世界的蔓延により講師の来日が困難になったため、中止した。

▽ 全国ホール等とのネットワーク事業

・アクロス福岡との連携事業として、「ハンブルクトリオ～春風薫る、ベートーヴェン」（中止）、「ワーヘリ ユーフォニアム×テューバの魅力」（延期日程：令和3年10月30日（土））を企画していた。

・札幌コンサートホール専属オルガニストを派遣し「オール・バッハ名曲選！！

真夏のオルガンコンサート 2020」(ザ・シンフォニーホールとの連携事業)を実施した。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、「オルガン プロムナード コンサート」(サントリーホールとの連携事業)、「パイプオルガン・プロムナード・コンサート」(公益財団法人水戸市芸術振興財団との連携事業)は専属オルガニストの出演を中止した。

▽ 映像制作・配信を行った主催事業

※前述した事業については、【再掲及び内容一部省略】の冠をつける

・【再掲及び内容一部省略】<Kitara あ・ら・かると>アダムさんのオルガンコンサート

無観客コンサートの映像を、5月12日から6月10日まで公式YouTubeチャンネルで無料配信した。再生回数：2,523回

・【再掲及び内容一部省略】オルガンサマーナイトコンサート

無観客コンサートとし、6月13日から8月22日まで公式YouTubeチャンネルで無料配信した。再生回数：1,996回

・【再掲及び内容一部省略】Kitara のバースデイ～札幌 with 安永 徹&市野 あゆみ

演奏動画「安永 徹&市野 あゆみ スペシャル・デュオ・コンサート in Kitara」として8月20日から無期限で公式YouTubeチャンネルで無料配信中。令和3年5月18日現在再生回数：4,395回

・【再掲及び内容一部省略】やっぱり音楽が好き！Kitara ファミリーコンサート

令和2年12月5日から令和3年1月3日まで公式YouTubeチャンネルで無料配信した。再生回数：1,563回

・【再掲及び内容一部省略】Kitara 北海道を元気にするコンサート～北の大地にエールを～

令和2年12月5日から令和3年1月3日まで公式YouTubeチャンネルで無料配信した。再生回数：2,071回

・【再掲及び内容一部省略】Kitara ファースト・コンサート代替企画 鑑賞教材用DVD

音楽の授業の鑑賞教材として市内の全小学校216校、札幌市近郊市町村小学校約60校にDVDを配布した。

・札幌市学習課題「Kitara のパイプオルガンを聴いてみよう」

札幌市教育委員会が配信する臨時休校中の中学生用学習教材として、札幌市教育委員会の依頼を受け、専属オルガニストがオルガンの演奏と楽器の解説をする音楽教材用動画を作成した。視聴者数：延べ27,944人

・～一日も早く Kitara で皆様と音楽を～ 第21代札幌コンサートホール専属オルガニスト アダム・タバイディより

専属オルガニストによるメッセージと演奏を、4月10日から6月10日まで公式YouTubeチャンネルで無料配信した。再生回数：2,860回

・演奏会の再開を待ち望む方々へ Kitara のパイプオルガンを見てみよう！
札幌コンサートホールが 2006 年に制作した DVD「Kitara のパイプオルガンを見てみよう！」の映像を、4 月 27 日から無期限で公式 YouTube チャンネルで無料配信中。令和 3 年 5 月 18 日現在再生回数：7,278 回

・札幌コンサートホール 入場手順のご案内 ～新型コロナウイルス感染拡大防止対策～

感染症対策を講じた入場・ご鑑賞へのご協力をお客様へ呼びかけるため、入場手順のご案内動画を自主制作した。9 月 2 日～現在まで公式 YouTube チャンネルで無料配信中。令和 3 年 5 月 18 日現在再生回数：1,665 回

5 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R 元年度実績	R 2 年度計画	R 2 年度実績
大ホール	件数 (件)	271	180	71
	入場者数 (人)	256,881	180,000	25,104
	稼働率 (%)	77.6	87.0	45.2
小ホール	件数 (件)	219	150	44
	入場者数 (人)	44,785	30,000	3,757
	稼働率 (%)	62.9	77.3	27.0
大リハーサル室	件数 (件)	236	160	50
	稼働率 (%)	61.6	70.0	27.2
小リハーサル室A	件数 (件)	201	120	68
	稼働率 (%)	54.4	60.0	41.5
小リハーサル室B	件数 (件)	241	160	64
	稼働率 (%)	62.7	60.0	36.7
総入場者数 (人)		301,666	210,000	28,861

▽ 不承認 0 件、 取消し 124 件、 減免 0 件、 還付 114 件

▽ 利用促進の取組

▼ コロナウイルス感染拡大の為、利用のキャンセルが多く発生したが、リアルタイムでホームページの空き状況を更新し、利用しやすい環境整理に努めた。また、「札幌アトラライブ」や「札幌市文化芸術活動再開支援事業」など、補助金事業について、主催者にわかりやすく説明するよう努めた。

▼ 主催者がコロナウイルス感染拡大防止に取り組みやすいよう、AI サーマルカメラや非接触体温計、飛沫感染防止の亚克力板の貸出しや間隔を空けた列配置のマークを付けるなど、施設側で対応可能な感染拡大防止対策に取り組み、主催者の負担を軽減した。また、事前打合せにおいても、公演毎に応じた感染対策を提案し、主催者の要望に応えた。

▼ 施設見学の実施

2 件 75 人

市民にコンサートホールへの関心や親しみを持っていただき、ホールの利用促進をはかるため、大小ホールなどを紹介する施設見学を実施した。

▼ そのほか、チケット予約システムの不具合を常に検証・改良し、窓口販売や電話予約に加え、公式ホームページからの 24 時間オンライン予約やコンビニでのチケット引取サービスを実践し、確実に予約できるようにすることで利用促進を図った。また、令和 3 年 3 月 10 日からオンラインクレジットカード決済を導入し、令和

3年4月1日からKitara以外の施設で開催される公演のチケット販売を行うための準備を整え、公式ホームページ等で周知した。

6 付随業務

▽ 広報業務

▼ 公式ホームページを活用した広報展開

公式ホームページでは、主催事業を中心に公演情報、チケット発売情報を掲載したほか、注目公演などは特設ページを開設することでコンサートの魅力や聴きどころを紹介した。また、Twitter・Instagramによるリアルタイムな情報発信などにより音楽ファンの開拓を図った。

平成30年度から引き続き「JIS X 8341-3:2016 高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス-第3部：ウェブコンテンツ」に対応することを目標とし、ウェブアクセシビリティの確保と向上に取り組んだ。なお、ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、適合レベルAA（一部は適合レベルAAA）準拠を達成していることを令和3年3月4日に公開した。

【HPアクセス数】288,806件（参考）R1：583,247件

【ページ総閲覧数】1,029,313件（参考）R1：2,407,390件

【直帰率】47.95%（参考）R1：40.0%

▼ 複数の媒体を連動させた広報展開

新聞広告、音楽専門誌、タウン情報誌、フリーペーパー、ポスティング、地下鉄駅ポスター掲示、各所へのチラシ発送に加え、出演者によるFMラジオやテレビ番組での公演告知、札幌駅前通地下歩行空間での壁面広告掲出（1週間）など、複数の媒体を同時期に連動させ、主催事業の周知方法を工夫した。

▼ KitaraNEWSの充実

長期休館に伴い発行回数を減少し、令和3年3月に特集記事付き情報誌として特別号を発行した。特別号では、改修工事や令和3年度主催公演の見どころを掲載した。また、スマートフォン等でダウンロードできる無料アプリ（COCOAR2）を活用し、KitaraNEWSの裏表紙にスマートフォンやタブレット端末をかざすと、座席表を拡大して閲覧することができるサービスを提供した。

▼ 演奏会チケットの販路拡大

札幌市労連共済センター、札幌市中小企業共済センター、札幌商工会議所の会員に対しチケットの割引販売を行い、販路の拡大に努めた。

▼ Kitaraオリジナルグッズの販売

ホール及び主催公演のPRを目的として、店頭販売及びオンラインショッピングでオリジナルグッズを販売した。

▼ KitaraClub（友の会）入会促進

入会金・年会費の支払い方法について、「払込票払い」「窓口払い」に加え、

令和元年度より始めた「コンビニエンスストア払い」を継続し、利便性の向上を図った。

(R2 新規入会 68 件 /後期入会 なし)

▼ 新型コロナウイルス対応の周知

新型コロナウイルスによる、ホールの休館やKitara チケットセンターの休業、営業時間の変更をホームページトップページへの特設バナーを設け分かりやすく周知するよう努めた。

コンサートを安心して楽しんでいただくために、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について、KitaraNEWS や YouTube の動画配信にて周知した。

7 利用者へのアンケート、利用者等からの主な意見、要望等

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	<p>施設に関するアンケート用紙をエントランスホールに設置、一般の来館者（演奏会入場者以外も含む）に実施して、来館目的や回数、ホールで聴いていた音楽ジャンル、施設への要望などについて調査した。</p> <p>回答数 9 件。</p> <p>また、大・小ホールやリハーサル室などの貸館利用者・主催者には、必ずアンケート用紙を手渡しすることとし、顧客満足度や意見・要望を把握することに努めたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館や改修工事に伴う休館の影響により、貸館関係のアンケートについて回答はなかった。</p> <p>回答数 0 件。</p> <p>なお、主催公演についても入場者にアンケートを実施し、公演内容の評価などを把握し、今後の主催公演の企画に活かしている。</p> <p>回答数 782 件。</p>
------	--

<p>結果概要</p>	<p>・施設の設備、スタッフの対応、主催事業などに対して総合的にはおおむね肯定的な意見であった。</p> <p>▼一般来館者 エントランスホールに設置しているアンケートに回答した方に対する総合的な満足度は81%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）、ホールスタッフの接遇に対する満足度は85.7%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）であった。</p> <p>▼貸館利用者 貸館利用者の施設に対する総合的な満足度は100%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）、ホールスタッフの接遇に対する満足度は100%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）であった。</p> <p>▼主催公演入場者 主催公演入場者の施設に対する総合的な満足度は95.6%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）、ホールスタッフの接遇に対する満足度は95.3%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）であった。</p> <p>▼全体では、施設の総合的な満足度は95.3%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）、ホールスタッフの接遇に対する満足度は95.1%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）の好評価をいただいた。</p>
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>コロナ対策として「マスク着用のお願ひ」「歓談はお控えください」などの注意点を、声を発せず、手持ちボードで案内したところ、「わかりやすく、目立ってよかった」と評価頂いた。今後も継続したい。</p> <p>分散退場を行うため通常より帰宅が遅れがちなことに対し、開演時間を早めてほしいとのお声があった。開演時間の変更は難しいが、スムーズに退場できるように工夫するとともに、アナウンスで具体的に退場方法や所要時間を説明してご理解を求めている。</p>

Ⅱ 管理業務に係る収支決算

▽ 収支一覧

(千円)

項目	R2 年度計画	R2 年度決算	差 (決算-計画)
収入	842,795	732,434	▲ 110,361
指定管理業務収入	810,998	727,471	▲ 83,527
指定管理費	630,941	653,397	22,456
利用料金	90,620	33,450	▲ 57,170
その他	89,437	40,624	▲ 48,813
自主事業収入	31,797	4,963	▲ 26,834
支出	824,525	665,420	▲ 159,105
指定管理業務支出	790,116	652,338	▲ 137,778
自主事業支出	34,409	13,082	▲ 21,327
収入-支出	18,270	67,014	48,744
利益還元			0
法人税等			0
純利益	18,270	67,014	48,744

▽ 説明

- ▼ 利用料金収入については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による休館や公演中止に伴い、計画対比で 57,171 千円減少した。
- ▼ その他収入については、コロナ感染症により失われた音楽鑑賞の機会をつくるために札幌市と共催した公演の受取負担金や、文化庁のコロナ対策の補助金を獲得するなど、収入の確保に努めたものの、主催公演の入場料収益が大幅に減少したことから、計画対比 29,014 千円減少した。
- ▼ 自主事業収入については、Kitara ファーストコンサート中止に伴う補助金額の変更があり、また、多くの公演が中止となったことでグッズの売上が減少したため、計画対比 26,834 千円減少した。
- ▼ 指定管理業務支出については、新型コロナウイルスの影響により主催公演の多くが中止となり、公演開催に伴う費用が減少した。また、長期休館により光熱水費が減少したことから、計画対比 152,560 千円減少した。
- ▼ 自主事業支出については、Kitara ファーストコンサートの中止に伴い実施のための費用が減少したため、計画対比 21,328 千円減少した。

Ⅲ 管理に関する協定書 第33条に規定する自主事業の実施状況

1 飲食・物販事業

▽ 売店事業

売上高 189 千円

▽ 自販機事業

売上高 366 千円

▽ レストラン事業

コロナ禍で臨時休業していたが9-10月に再開し、公演日に合わせ営業した。50%の座席配置にしたうえでメニューを限定することにより感染対策を講じた。この期間は、中島公園は紅葉に恵まれたためランチ帯では、公演以外でも集客ができた。

また、レストランと連絡会議を開催し、レストランの活性化について意見交換を行った。なお、カフェコーナーは感染対策上、休業した。

▽ その他

▼ 「政策推進連絡会」の開催

開催日

令和2年11月18日（水）

意見交換等の項目

- ・ Kitara ファーストコンサートに係る補助金について
- ・ チケットセンター受託者の決定について
- ・ 今年度の予算執行見込みと次年度の予定について

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

▼ 委託業務 57 件を市内の企業に発注した。

▼ 障がい者を雇用し、福祉施策に取り組んでいる。