

令和2年度  
札幌市民交流プラザ  
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・・・・・・・・・・・・	14
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・・	15



# 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

「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し、当財団だからこそ実現可能な主催事業や当財団が管理運営を行う他施設との連携事業など、市民の多様なニーズを捉えたオリジナリティに溢れた施設運営に取り組んだ。

- ① 良質かつ多彩な文化芸術の提供と北海道発の文化芸術の創造
- ② 文化芸術の水準を高める拠点としての役割
- ③ 今後の文化芸術を担い、支える人々の育成
- ④ すべての人々が文化芸術を享受できる開かれた施設
- ⑤ あらゆる人々がつながり、交流するにぎわいの空間
- ⑥ 安全・安心・快適な施設環境の提供

### ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼ 札幌市の公の施設であることに鑑み、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。

- ① 公開抽選による施設申込  
利用月 13 か月前の一斉受付による申込受付
- ② 随時予約による施設申込  
一斉受付終了後、空き施設を先着順で受付
- ③ 優先受付による施設申込

長期の準備が必要かつ大規模な事業に限り、24 か月前の受付  
多岐にわたる分野に知識を有する専任職(マーケティングディレクター)を中心とし、受付の可否について慎重な審査を行った。

▼ 特定団体の専有を防止し、多くの利用者への平等な利用を実現するため、連続利用を原則7日以内に制限している。

### ▽ 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」に順じ、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。具体的には、新型コロナウイルス感染拡大防止措置に伴う休館期間中及び施設利用が極端に少ない期間においては、一時的に温水の供給を停止させ、照明(貸館時間帯を除く)に関しては、設備員との打合せを密にし、施設予約状況を踏まえて徹底的に節電に努めた。また、感染症対策として、定期的な換気のために空調の間欠運転を実施する等、省エネルギーに配慮しながら、室内の温湿度を一定程度保つよう、施設利用に際して適切な環境の整備に努めた。

- ▼ 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。
- ▽ 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や業務量を考慮し、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  
個人情報保護・セクシャルハラスメント防止研修
    - ・ 10月 貸館対応研修(管理課管理係)  
女性のための年金&ライフプランセミナー
    - ・ 11月 普通応急手当講習  
パソコン研修
    - ・ 12月 バリアフリー研修(管理課)
    - ・ 1月 メンタルヘルス研修
    - ・ 12～1月 コンプライアンス研修
    - ・ 12～1月 新規採用職員研修 接遇研修
    - ・ 12～1月 管理職マネジメント研修
    - ・ 2月 新任係長職研修
- ▽ 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。  
また、館内で実施する新型コロナウイルス感染対策への取組についてもこまめな情報共有を行い、徹底した感染防止体制を構築した。
- ▽ 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）
  - ▼ 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、及び適正な業務履行の徹底を要請した。

委託者側、受託者側双方に責任者を置き、常に業務の実施状況を共有した他、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 8月4日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用状況について               <ul style="list-style-type: none"> <li>①令和元年度の施設の利用状況について</li> <li>②令和2年度の施設の利用状況について</li> </ul> </li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策について               <ul style="list-style-type: none"> <li>①館内の新型コロナウイルス感染症対策について</li> <li>②テストコンサートについて</li> <li>③ライトアップの取組について</li> </ul> </li> <li>・札幌市民交流プラザ施設利用規則について</li> </ul>
第2回 12月4日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用状況について               <ul style="list-style-type: none"> <li>①令和2年度の施設の利用状況について</li> <li>②施設利用者向け・来館者向けアンケートの結果について</li> </ul> </li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策について</li> <li>※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、書面開催</li> </ul>
第3回 3月16日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度の施設運営の概況について               <ul style="list-style-type: none"> <li>①施設の利用状況について(R2.4～R3.1)</li> <li>②新型コロナウイルス感染拡大に伴う市民交流プラザの対応</li> <li>③HTBとの連携協定及び映像配信事業について</li> </ul> </li> <li>・施設利用に伴うアンケートの集計結果について</li> </ul>
<協議会メンバー> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地元自治会： 中央地区町内会連合会総務部長</li> <li>・利用者： 音楽事務所代表</li> <li>・有識者： 大学教授</li> <li>・行政： 札幌市市民文化局文化部長 札幌市教育委員会 図書・情報館長</li> <li>・指定管理者： 市民交流プラザ館長 事業推進担当部長</li> </ul>	

▽ 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。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望・苦情は発生次第速やかに対応を検討し、苦情担当部署及び館長とも共有した上で、対応を行った。  
また、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げた。
- ▼ 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げた。
- ▼ 市の関わりが必要と考えられる要望・苦情については迅速に市へ情報提供を行った。

▽ 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）

- ▼ 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
- ▼ セルフモニタリングについては、来館者、利用者、主催事業の参加者の満足度を測定するため、アンケート調査を実施した。また、半年ごとに業務検査や財務検査を行い、業務に関する自己チェックを実施した。
- ▼ 札幌市への事業報告や事業評価等については、協定の定めに応じて提出をした。

## 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、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。

- ▼ 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。
- ▼ 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。
- ▼ 当財団衛生委員会要綱に準じ衛生委員会を開催し、衛生管理者、産業医とともに労働災害の防止、職員の健康維持、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。
- ▼ 労働環境を向上させるため、年5日以上の子次有給休暇の取得徹底や、業務の見直しなどによる時間外勤務の削減に努めた。
- ▼ 新型コロナウイルス感染対策の一環として、公共交通機関による出勤時の混雑回避のための時差出勤や、職員の接触機会削減のための在宅勤務を実施した。

### 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）
  - ▼ 拾得物及び遺失物は、創世スクエア管理組合と情報共有を図り、利用者からの問い合わせに対して即時に対応できるよう努めている。なお、一定の保管期間が経過し、引き取りのない拾得物や、貴重品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。
  - ▼ 劇場客席の一部を嵩上げしたことで、舞台上の見切れが概ね解消された。また、劇場内に落下物防止用の柵の取付を行い、来場者の持ち物の下階への落下防止に努めた。
  - ▼ 施設の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、防犯カメラを設置・運用することで、非常時に的確・迅速に対応ができるよう備えている。
- ▽ 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）
  - ▼ プラザ内の各施設（劇場、センター、諸貸室）において、計画的な清掃・警備を行い、美化・安全確保に努めた。また、備付備品や貸出備品についても、定期的に点検を行い、常に利用者が最良の状態で使用できるよう維持・管理を行った。  
また、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、貸出施設や備品、利用

者用ロッカー、エレベーター内操作盤等の消毒や換気には一層配慮して対応するとともに、託児室内は、抗ウイルスコーティング加工を施し、施設の貸し出しに備えた。

- ▼ 施設設備については、日常点検をはじめ、不具合が発生した際は早期発見・対応が可能なように設備保守の常駐委託事業者と密に連携を図った。
- ▼ 施設への搬出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を行い、警備員との連絡を密にして駐車場の利用者が安全、かつ円滑に駐車できるように努めた。

#### ▽ 防災

職員および委託事業者の防災意識の向上のため、9月には劇場公演中の火災発生を想定し、グループ毎に来場者の避難誘導についてフローを確認するとともに、防災設備点検事業者による防火シャッターに関するレクチャーを受講した。また、3月には、地震発生を想定した訓練を実施し、各職員の役割分担や緊急時のセキュリティ扉の状況を踏まえつつ避難経路の確認を行なった。

### 4 事業の計画・実施業務

#### ▽ 札幌文化芸術劇場に関する事業

##### ▼ 創造事業

hitaru を「創造の場」として札幌発の実演芸術公演を展開し、市民に質の高い文化芸術に触れる機会を提供した。道内初の多面舞台を備えた劇場機能を活用し、令和4年度に本格始動する北海道発のオペラ創造事業「hitaru オペラプロジェクト」のプレ公演として「蝶々夫人」を実施した。

- hitaru オペラプロジェクト プレ公演「蝶々夫人」  
(北海道二期会との共催事業)

##### 《関連事業》

- ・出演者オーディション
- ・マダム・バタフライの素顔  
～原作と音楽から考えるその現代性～
- ・公演チケット購入者限定「蝶々夫人」リハーサル見学
- ・有料アーカイブ配信

##### ▼ 鑑賞事業

多面舞台と最新の舞台機能を生かし、世界水準のオペラ、バレエなど本格的な舞台芸術による「鑑賞の場」を多彩な内容で市民に提供した。また、親しみやすい内容の公演を低廉な入場料で開催し、幅広い層の市民に実演芸術の魅力を伝えた。

- ヨハン・シュトラウスⅡ世 オペレッタ「こうもり」(2公演)
- 新国立劇場バレエ団「眠れる森の美女」(2公演)

##### 《関連事業》

- ・助演オーディション

- ・バレエダンサーが語る！本当は深いバレエと表現のおはなし（中止※）
- ・クラスレッスン見学会
- hitaru のひととき
  - ・「宇宙への招待」（中止※）
  - ・「ANUNA 神秘のケルティック・コーラス」（中止※）
  - ・「明和電機 ナンセンスマシーンコンサート」

《関連事業》

- ・「明和電機 キャラクター楽器の世界」展
- ・「華麗なるディーヴァの競演」
- 共催事業の誘致
 

これまで札幌での開催が少なかった魅力ある大規模公演等の誘致に向けた取り組みを進めた。

  - ・モーリス・ベジャール・バレエ団「バレエ・フォー・ライフ」  
（中止 ※）
  - ・第二回さっぽろ落語まつり  
（新型コロナウイルス感染拡大防止のため令和3年5月28日（金）・29日（土）・30日（日）に延期）
  - ・ミュージカル「ミス・サイゴン」（中止 ※）
  - ・新春 落語名人会 in hitaru  
※新型コロナウイルスの影響により中止

▼ 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。

- チェルフィッチュの〈映像演劇〉「風景、世界、アクシデント、すべてこの部屋の外側の出来事」
- 青少年向けバレエ鑑賞事業（配信）
- クリエイティブスタジオ活用事業
  - ・Noism Company Niigata 実験舞踊 vol.2「春の祭典」／「FratresⅢ」（中止）
  - ・シネマシリーズ 映画へと導く映画（1 黒沢清、2 入江悠、3 今泉力哉）
  - ・地点「だれか、来る」
  - ・All Sapporo Professional Actors Selection Vol.2「北緯43°のリア」
  - ・Creative Opera Mix Vol.2 LOVE & TRAGEDY

《関連事業》

- ・有料アーカイブ配信
- 札幌大谷大学・札幌文化芸術劇場 hitaru 連携事業
  - ・アートプログラム2020 第1回 バレエ「眠れる森の美女」見どころ・聴きどころ
  - ・アートプログラム2020 第2回オペレッタ「こうもり」見どころ・聴き

どころ

- 「箱館戦争」シリーズ三部作一挙公演プロジェクト 北海道教育大学・実験劇場 第10回オペラ公演 マドリガーレ・オペラ「箱館戦争」三部作

▼ 交流事業

札幌文化芸術劇場 hitaru、クリエイティブスタジオ、札幌文化芸術交流センターSCARTS、札幌市図書・情報館など、さまざまなジャンルの事業展開が可能な市民交流プラザの特性を活かし、多様な市民に参加・交流の場を提供して、多くの市民が文化芸術に触れることで施設のにぎわい創出につながる事業を実施した。

- PLAZA FESTIVAL 2020
  - ・札幌爆音映画祭
  - ・HTB 市民交流プラザ劇場
  - ・第2マルバ会館 ○○な上映会
  - ・細井美裕サウンドインスタレーション“Lenna”
  - ・マルシェ・ドウ・グルニエ×プラザ・マルシェ

▽ 札幌文化芸術交流センターに関する事業

▼ 文化芸術の普及・発信、にぎわい創出事業

誰もが気軽に文化芸術に触れられる場や機会を創出し、都心部ににぎわいを生み出すような事業を展開した。

また、地元アーティストやアート以外の他分野との連携などにより、札幌ならではの特徴的な事業を構築し、札幌の魅力と SCARTS の認知度を高めた。

- ことばのいばしょ
  - ・参加型パフォーマンス「環 RYO-Fine Game」
  - ・折笠良アーティストトーク
  - ・小森はるか+瀬尾夏美  
アーティストトーク&ミニワークショップ
  - ・三角みづ紀×吉田慎司「言葉と版画、本の森」  
トーク (YouTube 配信)
  - ・SCARTS アートコミュニケーターによる鑑賞サポート
- SCARTS ステージシリーズ
  - ・vol. 001 「日本の四季に耳を澄ませて」
  - ・vol. 002 「人形劇の惑星」
  - ・vol. 003 「繋がる作曲家たち～西洋の風を運んで～」
  - ・vol. 004 「Remember us」
- チェルフィッチュの映像演劇  
「風景、世界、アクシデント、すべてこの部屋の外側の出来事」
- ++A&T SCARTS ART & TECHNOLOGY Project

(プラプラットフォーム)

- ・ ++A&T 03 谷口暁彦×SCARTS×札幌の中高生たち「バーチャル避難訓練」ワークショップ①
- ・ ++A&T 03 谷口暁彦×SCARTS×札幌の中高生たち「バーチャル避難訓練」展示
- ・ ++A&T 03 谷口暁彦×SCARTS×札幌の中高生たち「バーチャル避難訓練」ワークショップ②
- ・ ++A&T 04 CoSTEP×SCARTS×札幌の高校生たち「バイオの大きさ／未来の物語」ワークショップ
- ・ ++A&T 04 CoSTEP×SCARTS×札幌の高校生たち「バイオの大きさ／未来の物語」ワークショップ成果展

○ 連携事業

- ・ 第49回札幌文化団体協議会フェスティバル 展示部門
- ・ NoMaps2020
- ・ 北大コーステップ「オープンウィーク」札幌で出会う  
科学技術コミュニケーション
- ・ さっぽろアートステージ「キッズアートフェス」
- ・ アートボランティアウィーク@SCARTS  
※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止。
- ・ Marché de GRENIER (マルシェ・ドウ・グルニエ)
- ・ 札幌国際芸術祭 2020 特別編展示  
「SIAF2020 ドキュメント」
- ・ パッケージデザインコンテスト北海道 2020
- ・ Family Art Day 2021  
親子で楽しむアートワークショップ

○ 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

○ 西2丁目地下歩道映像制作及びトークイベント

○ PLAZA FESTIVAL 2020「第2マルバ会館〇〇な上映会」〈再掲〉

○ PLAZA FESTIVAL 2020「細井美裕サウンドインスタレーション“Lenna”」  
〈再掲〉

○ PLAZA FESTIVAL 2020「MORIHICO. Marché de GRENIER (マルシェ・ドウ・グルニエ)」×プラザマルシェ 〈再掲〉

▼ 文化芸術活動支援事業

市民やアーティスト等の活動活性化やキャリアアップなどを念頭に、文化芸術情報を収集・発信できる場を提供するとともに、文化芸術に関する悩みなどの相談も受け付けた。

○ 対面相談サービス

○ SCARTS オープン DAY

- ・ 「ライブパフォーマンススタイル」の例

－SCARTS 活用方法見学会－

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。

・「ものづくりのレシピ」－SCARTS 活用方法見学会－

○ SCARTS レクチャーシリーズ

・ SCARTS レクチャーシリーズ for Artist vol.3

「アートを無事に届けたい！アーティストのための美術梱包スキル講習」

○ アートコミュニケーション事業

○ 公募企画事業

・ CE : Meets ライブクラフト

～ダンボールハウスバトル～

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため次年度に延期。

・ 三原順の世界展～生涯と復活の軌跡～

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため次年度に延期。

・ 中島洋 市民参加型アートプロジェクト

「記憶のミライ」

・ 祝祭・モーツァルト in 北海道 2021

▼ 文化芸術に関する調査研究事業

文化芸術活動を発展させるうえで欠かせない、国や他都市の動向や先進的な文化芸術活動などに関する基礎的な調査や研究を行った。

○ 調査研究

○ SCARTS レポート

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
劇場	件数 (件)	226	260	150
	人数 (人)	352,325	-	65,665
	稼働率 (%)	72.6%	80%	58.4%
クリエイティブスタジオ	件数 (件)	294	267	158
	人数 (人)	34,031	-	12,043
	稼働率 (%)	82.4%	75%	53.5%
練習室等	件数 (件)	3,331	2616	2,396
	人数 (人)	36,407	-	16,106
	稼働率 (%)	63.1%	60%	51.8%
センター	件数 (件)	2,587	2192	1,601
	人数 (人)	315,427	-	54,842
	稼働率 (%)	80.9%	75%	65.4%

※人数に図書館 BDS は含まず

- ▽ 不承認 0 件、取消し 536 件、減免 1531 件、還付 482 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と実施
    - 舞台技術者同席のもと、年間 4 回（うち 1 回は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止）の見学会を実施し、のべ 81 人の参加があった。
  - ▼ 練習室・控室の利用促進を図るため、昨年度に引き続き PR チラシを作成し、市内公共施設や創成スクエア管理組合等に配布を依頼し、PR に努めた。
  - ▼ 利用者からのご要望の改善
    - 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共有するとともに、改善に向けて検討を行った。

## 6 付随業務

- ▽ 広報業務
  - ▼ 広報
    - ① 事業広報との連携強化
      - 公演・イベントの周知、チケット販売促進や、施設入館者数の目標達成を目指し、情報誌等の印刷物やホームページ、SNS 等の多様な媒体を活用して、札幌市民交流プラザの機能や事業の広報を積極的に行った。
      - (1) 各種パブリシティの活用及びメディア対応
        - プレスリリースやメディア対応等を積極的に行い、新聞、雑誌、テレビ、ウェブメディア等の各種媒体を活用した広報活動を展開し、事業周知とチケットセールスの促進を図った。
      - (2) 地下鉄パンフレット広告
        - 主要駅の地下鉄フリーパンフレットコーナーにて、情報誌「WAVE TIMES」や「PLAS」、主催公演チラシ等を配架した。
      - (3) 協賛広告枠の活用
        - 札幌文化芸術劇場 hitaru オフィシャルスポンサー企業の広告協賛等を活用し、地下鉄大通駅コンコース及び地下鉄オーロラタウン、丘珠空港、市内大型スーパーマーケット、路線バス車内等において動画の放映やチラシの配架、ポスター広告の掲示等を行った。
    - ② 広報印刷物の制作
      - (1) 情報誌「WAVE TIMES」
        - 札幌市民交流プラザの情報誌「WAVE TIMES」を 4 回（5 月、8 月、12 月、2 月）発行し、区役所等の市内公共施設や関係団体へ送付したほか、公演・イベント会場等でも広く配布した。
      - (2) イベントスケジュール冊子「PLAS」
        - 札幌市民交流プラザを構成する 3 施設の公演・イベントを掲載するスケジュール冊子「PLAS」を 6 回（5 月、7 月、9 月、11 月、1 月、3 月の各月 20 日）

発行し、区役所等の市内公共施設や関係団体へ配布した。

(3) 「創成おさんぽ MAP」

近隣地域のにぎわいを醸成するため、札幌市民交流プラザ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 B3 判ジャバラ折 B6 仕上げで作成し、メンバーズ (DM 会員) に送付したほか、協力店舗や札幌市民交流プラザ館内各所で配架した。

(4) プラザフェスティバル関係

施設開館 2 周年記念で行われたプラザフェスティバル開催に際し、館内で行われる事業を紹介するリーフレットを作成した。

③ ホームページ

(1) ホームページの改善・SNS の活用

ホームページを通じて、主催事業や貸館公演などのイベント情報を随時発信し、広く札幌市民交流プラザの周知を図るとともに、英語ページも作成し、外国人向けに情報発信を行った。ウェブアクセシビリティへの対応にも留意し、JISX8341-3:2016 の適合レベル AA 準拠を維持した。

また、Twitter、Facebook といった SNS も活用し、即時性のある情報を発信した。

- ・ホームページアクセス数

令和 2 年度:664, 937 件

(参考) 令和元年度:1, 647, 311 件

(2) プラザフェスティバル特設ページ

施設開館 2 周年記念で行われた「プラザフェスティバル」に際し、期間限定の特設ページを作成した。

▼ 利用促進

① 施設利用に関するチラシの発行

札幌文化芸術劇場 hitaru 及び札幌文化芸術交流センター SCARTS 諸室の貸館利用促進に向け、地元興行主との情報交換を密にするほか、「ご存じですか？プラザの貸室使い方いろいろ」を作成・配布して会議や練習での利用を促した。

② 会員制度

(1) 会員制度の募集及び運営

開館前から引き続き会員制度「札幌市民交流プラザメンバーズ」を募集。令和 3 年 3 月 31 日までに WEB 会員 27, 979 人、DM 会員 877 人、計 28, 856 人の会員を集めた。

(2) 会員特典

- ・ メールマガジン配信 (WEB 会員向け、原則 1 ヶ月に 2 回)
- ・ ダイレクトメール送付 (DM 会員向け、原則奇数月)
- ・ hitaru 主催公演のチケット先行発売
- ・ プラザ内カフェ・レストランでの優待
- ・ 近隣のホテル・飲食店等での各種優待
- ・ 施設見学会の企画 (新型コロナウイルス感染拡大防止のため不開催)



- ・ 避難訓練コンサートの企画（新型コロナウイルス感染拡大防止のため不開催）
- ・ リハーサル見学の実施（令和3年2月19日（金）「蝶々夫人」）

### ③ 協賛制度の募集及び運営

札幌文化芸術劇場 hitaru の主催共催事業の充実を目的とする「hitaru オフィシャルスポンサー」制度を運営。

令和2年度のスポンサーとして、法人108社、個人61人、計169件（1億207万円）の協賛を獲得した。

## ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

### ▼ 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。

### ▼ 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。

## 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	施設を利用する主催者および主催事業の来場者へアンケート用紙を配布するほか、館内にアンケート台を設置。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	施設利用者の施設に対する総合的な満足度は94%、職員対応の満足度は98%であった（「満足」「おおむね満足」「普通」合計）。 98%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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コロナ禍だったが、申込から利用まで職員の丁寧な対応がよかった。</li> <li>・ いつも綺麗な施設で心地よい。</li> <li>・ 検温計の貸出があつて助かった（イベント利用者）</li> <li>・ 電話で申込ができるとうれしい</li> <li>・ コンセントの貸出希望→貸出用の延長コードを手配</li> </ul>

## 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	1,502,660	1,387,919	▲ 114,741
指定管理業務収入	1,475,511	1,367,665	▲ 107,846
指定管理費	1,039,388	1,088,567	49,179
利用料金	230,741	91,909	▲ 138,832
その他	205,382	187,189	▲ 18,193
自主事業収入	27,149	20,254	▲ 6,895
支出	1,502,660	1,327,686	▲ 174,974
指定管理業務支出	1,477,374	1,305,002	▲ 172,372
自主事業支出	25,286	22,684	▲ 2,602
収入-支出	0	60,233	60,233
利益還元			0
法人税等			0
純利益	0	60,233	60,233

### ▽ 説明

- ▼ 利用料金収入は、新型コロナウイルスの影響により当初計画より大幅に減少したが、協賛金や助成金の獲得に努め、収入全体の減少幅の抑制に努めた。
- ▼ 支出については、主催事業の早期中止・延期決定によって経費の発生を抑えたほか、光熱水費をはじめとする管理費用の削減努力もあり、計画時より減少した。
- ▼ 上記の費用削減に努めつつ、サービスアップの一環として劇場の一部座席の嵩上げ工事を行い、より快適で充実した鑑賞環境となるよう整備を図った。

### 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

##### ▽ カフェ、レストラン事業

施設の賑わいの創出とともに寛ぎの空間を提供することを目的に、カフェ「MORIHICO. 藝術劇場」及びレストラン「DAFNE」を営業。令和2年度よりコーヒーチケットの販売をはじめとするリピーターを定着させるための取り組みを行ったほか、ランチメニューやアフタヌーンティーメニューに加え、当日の劇場公演の来場者を対象に特典を設けるなど施設全体として来館者への高いホスピタリティを念頭に運営を行なった。