

## 指定管理者評価シート

事業名	札幌コンサートホール運営管理費	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	札幌コンサートホール	所在地	中央区中島公園1番15号
開設時期	平成9年7月	延床面積	20,746.14㎡
目的	音楽の鑑賞その他音楽に関する活動の場を提供すること及び音楽に関する事業を行うことにより、音楽芸術の振興及び音楽を通じた国際交流の推進を図ることを目的とする。		
事業概要	ホールやリハーサル室等、施設の管理運営。音楽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、大リハーサル室、小リハーサル室A、小リハーサル室B		
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 札幌コンサートホール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、音楽芸術の振興及び音楽を通じた国際交流を図る多様な事業を引き続き実施していく等のためには、指定管理者には専門的な知識や経験、幅広いネットワークが必要となる。また、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ることが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 令和3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>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。</p> <p>①「質の高い音楽を鑑賞できる機会の提供」</p> <p>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」</p> <p>③「子どもたちが音楽と出会い、感性を育む機会の充実」</p> <p>④「音楽文化の拠点として地域貢献できるホールの運営」</p> <p>⑤「安心、安全で快適な環境の提供」</p> <p>⑥「運営の透明性と利用者の声の反映」</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、条例・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る公平・公正な審査を実施した。</p> <p>▼ 札幌市の音楽文化の振興、発展のために重要とみなされ、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。</p> <p>▼ 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、HPやSNS、メールや郵便で対応し、情報をすばやく、平等に行き渡るように手配した。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p>	<p>基本方針に基づきホールの管理運営及び事業を展開するにあたって、施設の設定目的を実現するための行動指針とすることができた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の対応に関して随時状況に応じた対応が求められたため、全職員に情報共有をし、全ての施設利用者へ速やかに情報が伝達できるよう配慮した。</p> <p>また、ホームページで貸館の空き状況を公開し、リハーサル室については、ホームページから随時利用申込ができるようにするなど、平等かつ利便性の高い貸館運営を行った。</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>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。また、貸館利用については、平等な施設の利用機会を確保するための運営に努めている。加えて、従来より、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。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>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

<p>▼ 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、令和元年度より電気15%ガス29%の使用量が減少した。また、改修工事後は、ホール内共有スペースの照明LED化に加え、空調設備等のエネルギー消費の多い設備が更新されたため、今後もこれらの設備を生かし、省エネルギーを推進する。</p> <p>▼ 設備委託業者の業務日誌などで使用量を日々確認し、省エネルギー化の推進を行っている。</p> <p>▼ 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。</p>	<p>コロナによる休館や公演中止等もあったが、実施可能な省エネルギー化を進め、電気・ガス使用量の削減を行った。特に令和3年度はエネルギー使用が多い冬場を中心に設備委託業者と日々確認し合い、エネルギー使用の削減に努めた。</p> <p>なお、平成28年度の使用電力契約と消費量の実態を緻密に検証し、平成29年度から空調運転時間の短縮を継続している。</p>
<p>▽ 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)</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4月 休館中の業務確認シリーズ</li> <li>・6月 パソコン研修</li> <li>・2月 管理職マネジメント研修 (個人情報保護・情報セキュリティ・SNSのリスクを知る)</li> <li>・3月 コンプライアンス研修 (個人情報の扱いなど情報セキュリティを含む)</li> </ul>	<p>適切な職員配置を心がけることで、仕事の効率化を図るとともに、コロナ禍の中でも魅力ある主催事業を企画し、質の高い音楽鑑賞の機会を提供できた。</p> <p>財団内部での事務・実務等の研修や、外部関係団体の主催する研修会への参加、パソコン講習などを行い、職員のスキルアップの向上に取り組んだ。また、改修工事に伴う休館中には、再オープンに向け、接遇マナーの向上や非常時の緊急対応体制の強化などを目的とした職員研修を新たに実施した。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p>	

▼ 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、か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。

事業部及び財団全体で情報を共有。業務の円滑化に努め、事業部間の連絡においても効率化を図ることができた。特に、新型コロナウイルスに対する対応については状況に応じて迅速に情報を共有し、適切な感染拡大防止策を講じることができた。

▼ また、リニューアルオープン後は職員と委託業者によるCS会議(顧客満足度向上会議)を再開し、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するなど連携を図った。その他、レセプションistマネージャーとの会議を月1回行い、接客品質やサービスの向上に努めた。レストラン業者とは適宜情報交換に努め、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。

現場スタッフからの情報を逐一収集することで、利用者への迅速な対応、サービスの改善・向上に役立つことができた。また、それぞれの委託業者の専門的な立場からコロナ対策について意見をもらうことで、ホールの対応に最大限生かすことができた。

▽ 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3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。

リニューアルオープン後も高度な技術と知識を有する専門業者からの綿密な連絡・報告を活用することにより、施設を適切に管理することができた。再委託を行った業務については、現場の監督及び業務完了報告書にて履行納品確認を行った。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

外部委員のさまざまな立場から有益な助言を得たことや、利用者や地域住民の声を把握できたことにより、管理運営上の課題の改善につなげることができた。

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"> <li>・令和2年度施設運営状況報告</li> <li>・4～5月の施設利用状況</li> <li>・令和3年度主催事業実施予定</li> <li>・テラスレストランKitaraおよびカフェコーナーの営業について</li> <li>・ウィルスコートについて</li> <li>・貸館サービスの向上について</li> <li>・事務室の移転について</li> <li>・Kitaraギャラリーの展示について</li> </ul>
第2回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4～9月の施設利用状況</li> <li>・令和3年度主催事業報告及び実施予定</li> <li>・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</li> <li>・新規予約受付(貸館)の再開について</li> <li>・第22代専属オルガニスト ニコラ・プロカッチーニの着任について</li> <li>・テラスレストランKitaraにおける感染防止対策認証について</li> </ul>

第3回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4～11月の施設利用状況</li> <li>・令和3年度主催事業報告及び実施予定</li> <li>・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</li> <li>・ピアノの入替について</li> <li>・演奏会付き防災訓練の開催について</li> </ul>
第4回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4～2月の施設利用状況</li> <li>・令和3年度主催事業報告</li> <li>・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</li> <li>・開館25周年記念ロゴマークについて</li> <li>・Kitaraギャラリー「25周年記念展」について</li> </ul>
<p>＜協議会メンバー＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地 域：曙地区連合町内会会長</li> <li>・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</li> <li>・行 政：札幌市市民文化局文化部長</li> <li>・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）</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。

財務・収支状況を明確に把握しながら、適正な資金管理を行うことができた。現金については複数の職員による管理を行い、事故の防止をはかることができた。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼ 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。また、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。</p> <p>公式ホームページ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報告を行った。</p> <p>▽ 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)</p> <p>▼ 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。また、札幌市へ定期的に報告を行うとともに、分析結果は館内に掲示した。</p> <p>▼ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務に関する諸規程</li> <li>・文書管理簿</li> <li>・各年度の事業計画及び事業報告書</li> <li>・収支予算・決算に関する帳簿</li> <li>・金銭出納に関する帳簿</li> <li>・物品の受払いに関する帳簿</li> <li>・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</li> </ul>	<p>お客様からの要望・苦情やその対応はグループウェアソフトや文書で速やかにホール全職員に周知し、委託業者へは会議などを通じて情報共有を行い、サービスの向上に努めた。</p> <p>来館者から寄せられた要望・意見はデータとして蓄積するとともに管理・運営の参考として業務改善に役立てることができた。</p>					
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p>		<table border="1"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<p>向上</p>	<p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 就業規則を含む例規集は、財団LANにより、常に各職員が閲覧可能な状態としている。</p> <p>▼ 定期的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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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、仕事以外の事柄も含めた個別相談に応じる体制を採っている。また、各種ハラスメント対応のための専門相談窓口を設けている。</p> <p>▼ 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、義務免除や特別休暇を設けている。</p>	<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分配等に取り組んでいる。</p> <p>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。</p> <p>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> <p>さらに、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。労働災害や通勤災害などの発生もなかった。</p>	<p>労働関係法令は遵守されており、また、労働協定に基づいた業務の見直しにも務めている。</p> <p>業務の性質上、時期による業務量の差があるものの、財団全体として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おり、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>
-----------	--	--	--



(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)	ホール利用の安全性・利便性向上を図るとともに、必要な感染予防対策を行うことが出来た。	A B C D
	<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がけ業務を行った。</p> <p>▼ 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参加し、万一の事故に対応可能な体制をとっている。</p> <p>▼ 新型コロナウイルス感染症対策として、一般来場者が訪れる館内エリア、ホール座席などに抗ウイルスコーティングを施工した。また、手指消毒剤をホール内各所に配置したほか、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行った。</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、ホール職員と委託業者のほか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。新型コロナウイルス感染症対策としては、施設内の定期的な消毒など、適切な対応を行っている。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> <p>▼ 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要するホール業務について、全66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。</p>	<p>コロナ禍の中、利用者の安全性を最大限確保するとともに、計画的な消毒、保守点検を実施し、不良・危険個所の補修を行うことにより、利用者に対して安全かつ快適な環境を提供することが出来た。</p>	
	<p>▽ 防災</p> <p>▼ コンサートホール消防計画に基づき、9月と1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。9月は小ホール公演の演奏中にホール内で出火したことを想定し、ホール職員と常駐業者による無線訓練を行い、1月は札幌市消防音楽隊と協力し、一般市民から参加を募り、コンサート中の火災を想定した演奏会付き防災訓練を行った(参加者数120名) 火災報知器、消火設備点検については9月と1月に実施。</p>	<p>実際の公演中に火災が発生する想定のもとで訓練を行ったことにより、火災をはじめ、危機に対する意識及び対応能力の向上につながった。</p>	

(4)事業の計画・実施業務	▽ 音楽鑑賞事業		A B C D
	<p>▼ Kitaraワールドオーケストラ&amp;合唱シリーズ 世界的に活躍する日本の古楽演奏団体のバッハ・コレギウム・ジャパンによる公演を実施した。</p> <p>▼ Kitaraワールドソリストシリーズ ・「神尾 真由子&amp;ミロスラフ・クルティシエフ デュオ・リサイタル」は、国内外で活躍する二人の質の高いデュオリサイタルを実施した。 ・「カニサレス ギターリサイタル」及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感染拡大による入国制限のため、中止となった。</p> <p>▼ Kitara 室内楽シリーズ ・アクロス福岡との連携事業として、Kitaraアソシエイト・アーティストの安永 徹&amp;市野 あゆみと、札幌交響楽団及び九州交響楽団の首席奏者によるピアノ五重奏公演を、新型コロナウイルスの影響により当初予定していた令和3年9月から令和4年3月に延期して実施した。 ・リスト音楽院及びブダペスト・スプリング・フェスティバルから推薦を受けたハンガリーの優れた若手アーティストを紹介する3ヵ年プロジェクトの3回目として、チェロ奏者のゲルゲイ・デヴィッチを招へいする予定だったが、新型コロナウイルスの影響により令和4年度に延期した。</p>	<p>新型コロナウイルスの影響を受け、海外アーティストの公演は難しい状況であったため、日本のアーティストを中心に事業を企画した。海外でもトップクラスの日本を代表するオーケストラ、合唱団を招聘し、魅力的な演奏鑑賞の機会を広く市民に提供した。</p> <p>やむなく中止となった公演もあったが、コロナ禍においても世界水準の演奏を市民に届けることができ、来場者からは高い評価をいただいた。</p> <p>新型コロナウイルスの影響により延期となったが、ホルのネットワークを生かした独自の企画で、創造的で上質な室内楽の鑑賞機会を市民に提供することができた。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、一部の公演は中止となったものの、感染対策を徹底した上で、専属オルガニストを起用したコンサートなど多彩な公演を実施し、幅広い年代の市民へ音楽鑑賞の機会を提供している点は評価できる。また、地元の大学と連携し、次代を担う学生たちに発表の機会を提供したことは、音楽家の育成にも寄与している。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>
	▽ 音楽普及事業		

## ▼ オルガン事業

国内最大級の規模を誇るパイプオルガンや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4公演実施した。

・令和元年に実施し好評を得たオルガンとプロジェクトマッピングのコラボレーション企画として「新生！プロジェクトマッピング×オルガン スターウォーズ」を再演した。

・専属オルガニストを起用し、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「オルガンウインターコンサート」や専属オルガニスト就任のお披露目である「ニコラ・プロカッチーニ デビューリサイタル」、市内高校合唱部との共演による「クリスマスオルガンコンサート」を実施した。

・昨年度、新型コロナウイルスの影響で全公演中止となったKitaraファースト・コンサートを鑑賞できなかった現在の中学1年生を「クリスマスオルガンコンサート」へ無料招待し、80名が来館した。

## ▼ Kitara札幌シリーズ

Kitaraの開館記念日とリニューアル・オープンを記念し、札幌交響楽団と安永 徹と市野 あゆみの共演による「Kitaraのバースデー」を行った他、毎年恒例の「Kitaraのクリスマス」、「Kitaraのニューイヤー」では、季節にちなんだ親しみやすいプログラムで音楽の普及、振興を図った。

新型コロナウイルスの影響によって水際対策が強化される中であって、令和3年度は専属オルガニストの来日を実現させた。海外アーティストの演奏を聴く機会が少ない中で、市民にヨーロッパで学んだ演奏家の演奏を届ける機会を作ることができた。また、プロジェクトマッピング公演は5歳以上入場可能とし、平日夜間の公演としたことから子ども・家族連れが多く訪れ、完売公演となった。Kitaraのパイプオルガンやオルガニストの存在をより幅広い層に身近に感じて頂くことができた。

道内唯一のプロオーケストラである札幌交響楽団と連携したコンサートとして、3公演を実施した。「Kitaraのクリスマス」、「Kitaraのニューイヤー」では初共演の若手指揮者を迎え、将来活躍が期待されるアーティストを紹介する貴重な機会となった。プログラムも工夫し、指揮者のアイデアを織り交ぜ、日本初演曲やクラシックとジャズを融合させた楽曲など、札幌オリジナルの魅力あるプログラムを提供した。「Kitaraのクリスマス」は公演直前にはS席、A席が完売となった。

## ▼ 地元音楽大学等との連携事業

北海道教育大学及び札幌大谷大学と連携し、各校から推薦を受けた卒業生・在校生による公演を開催した。例年、Kitaraあ・ら・かると期間中に同公演を開催しているが、令和3年度は単体公演として実施。新型コロナウイルスの影響により公演中止となり、出演がかなわなかった令和2年度の推薦者と令和3年度新たに推薦を受けた12組の出演者が、バラエティ豊かな演奏を披露した。

新型コロナウイルスの影響で舞台への出演機会が減少している地元の学生に、学びの成果を披露する場を提供することができ、次世代の演奏家育成の一助となった。

## ▼ 地元音楽家の活動支援・地元音楽団体との連携事業

・市民から公演企画を公募する「Kitaraアーティスト・サポートプログラム」では、「ショパントークリーディング劇コンサート」と「2人が最後に愛したクラリネット五重奏モーツァルト&ブラームス」の2企画を採択し、地元音楽家たちが創意工夫を凝らしたコンサートを開催した。  
・創立60周年を迎えた札幌音楽家協議会の周年記念コンサートは、共催事業として、会場の提供と広報支援を行った。

地元音楽家の活動を支援することで、地域の音楽文化の活性化と演奏家自身のレベルアップに寄与するとともに、オリジナリティ溢れる公演を市民に提供することができた。

## ▼ Kitaraランチタイムコンサートシリーズ

・全国6館からなるコンサートホール企画連絡会議の若手職員養成を兼ね、アクロス福岡との連携事業として、低音楽器ユーフォニアムとチューバの魅力伝える公演を開催した。公演後には、出演者によるトークイベントも実施した。  
・地元音楽大学准教授を主軸にホール独自の古楽アンサンブルを結成し、気軽に古楽に触れることができる公演を開催した。  
・人間国宝による筑前琵琶の演奏と地元音楽大学教授によるプレトークで、新春に邦楽に親しめる公演を実施した。  
・メディアでも広く活躍の幅を広げる人気若手ピアニストを招へいし、お話つきでピアノの名曲を味わえる公演を開催した。

いずれもホールの音響特性を生かした独自の企画で、多様な音楽の魅力に気軽に触れることができる公演となり、館内レストランの割引特典や市内校長会等に協力を得て行った子どもたちへのチラシ配布の効果もあり、幅広い客層に足を運んでもらうことができた。「筑前琵琶で言祝ぐはつ春」公演は完売となった。

## ▽ 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「Kitaraファースト・コンサート」は、令和3年度より札幌市近郊の7市町村の小学6年生を加えて招待し実施予定であったが、新型コロナウイルスの影響により、全11公演のうち、9月に予定していた5公演は中止となり、公演を鑑賞できなかった学校には収録したコンサートの動画を配信した。開催した6公演には9,588人が参加した。加えて、昨年度全公演中止となったKitaraファースト・コンサートを鑑賞することができなかった現在の中学1年生が通う市内の中学校に対しても同様に無観客公演の動画を配信した。

・平成30年度よりオルガンを使用した子ども向けワークショップを継続して実施していたが、新型コロナウイルス感染防止対策のため、普段ワークショップで行っている参加者同士の意見交換等相互のやりとりは行わず、5歳から入場可能なコンサート形式へ内容を見直し、「オルガンミュージアムへようこそ！」として実施した。オルガンのしくみや曲の説明を交え、子どもから大人まで参加できる公演とした。

## ▼ 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。当初予定していた日程が専属オルガニスト不在の期間であったため、札幌を中心に活動し、例年、当ホールのオルガン事業にご協力いただいているオルガニストの吉村 怜子によるプログラムを実施した。

新型コロナウイルスの影響により公演の半分が中止となってしまった

Kitaraファースト・コンサートだが、札幌市・札幌市教育委員会・札幌交響楽団との連携により無観客公演の動画作成と実際の公演準備を並行して進め、鑑賞を予定していた全小学6年生に対し音楽鑑賞の機会を提供することができた。「オルガンミュージアムへようこそ！」では、作曲家や曲の説明を通し、自由に音楽を感じてもらおう働きかけることができた。

Kitaraのシンボルであるオルガンの魅力を児童へ伝えることができた。特に、Kitaraの大ホールのオルガンの演奏動画と小学校へ持ち込んだオルガンの生演奏による合奏は、児童・教師からも反響が大きく、音楽の面白さを十分に伝えることができた。また、コロナ禍により外出が難しい状況で、「生」の音楽を楽しむ機会を児童へ創出することができた。

## ▼ セミナー事業

ハンガリーの伝統ある音楽教育機関「リスト音楽院」と連携し第24回目となる「リスト音楽院セミナー」を開催した。新型コロナウイルスの影響によりハンガリーから講師を招へいできないことから、ハンガリーとホールをオンラインでつなぎ、ピアノコースおよび市内音楽家のための特別レッスン(ピアノ)を実施した。また、ハンガリーの講師による「ライブビューイング特別講義」やピアノコース受講生が出演するコンサートも開催した。受講生からは、2023年にブダペストで開催されるコンサートに派遣する最優秀受講生を選出した。

Kitaraとしては初のオンラインでの開催となったが、コロナ禍においても若手演奏家が世界的な音楽家の指導を受けられる機会を創出できた意義は大きい。長きにわたリリスト音楽院と築いてきた協力関係のもと、札幌とハンガリーとの文化芸術交流にも寄与した。

## ▽ 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、「ワーヘリ ユーフォニアム×テューバの魅力」(令和2年度からの延期公演)、「安永 徹&市野 あゆみ～札幌・九響の室内楽」を実施した。
- ・札幌コンサートホール専属オルガニストを派遣し、「ニコラ・プロカッチーニ オルガン・リサイタル」(石川県立音楽堂との連携事業)を実施した。
- ・ザ・シンフォニーホール(大阪)の特別協力を得て「新生! プロジェクションマッピング×オルガンスターウォーズ」を実施した。

全国の類似ホール等と広く情報交換しながら、共同で事業を企画制作することで、様々な音楽家の招聘や他地域の音楽家同士の交流の場を設けることができた。コスト面でも低廉な入場料金を設定することができ、より多くの市民に来館頂くことができるよう配慮した。専属オルガニストを他都市に派遣し、札幌コンサートホールのプロモーションや他地域との交流をすることができ、Kitaraの専属オルガニストの存在をアピールするとともに、他都市でのオルガン音楽の普及に貢献することができた。

## ▽ PR活動の充実事業

## ▼ ファン育成事業

- ・Kitaraに訪れる機会の少ないファミリー層が楽しめる0歳から入場可能なコンサートを開催した。チケットは1ヶ月前に完売し、当日は親子連れで大変賑わった。

ファミリー層やクラシック初心者でも楽しめる内容とし、出演者は地元アーティストを起用。コンサートホールに気軽に足を運んでもらうきっかけづくりを行うことができた。

## (5)施設利用に関する業務

## ▽ 利用件数等

		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績
大ホール	件数(件)	71	216	186
	人数(人)	25,104	254,560	117,773
	稼働率(%)	45.2	85.0	78.7
小ホール	件数(件)	44	192	146
	人数(人)	3,757	41,440	17,697
	稼働率(%)	27.0	75.0	61.3
大リハーサル室	件数(件)	50	196	168
	稼働率(%)	27.2	70.0	63.8
小リハーサル室A	件数(件)	68	158	176
	稼働率(%)	41.5	60.0	60.3
小リハーサル室B	件数(件)	64	194	216
	稼働率(%)	36.7	60.0	71.0
総入場者数(人)		28,861	296,000	135,470

▽ 不承認0件、取消し54件、減免0件、還付61件

## ▽ 利用促進の取組

## ▼リハーサル室の予約について

従来は電話でしか空き状況を確認できなかったが、令和3年6月から、ホームページから空き状況の確認ができる上に、そのまま申請・クレジットカード決済が行えるようホームページを改修した。このことにより、常連の利用者だけでなく、遠方・新規の利用者からもリハーサル室が利用されることにつながり、特に小リハーサル室A・Bの利用件数は、令和3年度開館期間同時期比で、平成28～31年度平均よりも10%以上増加した。

## ▼感染対策について

令和2年度までは施設利用者が来場者の検温を行っていたが、令和3年度以降はレセプションスタッフが検温や連絡先記入の案内等を行うこととした。これにより、従来よりも素早く、また全ての公演で一貫した感染対策をとることができ、一般来場者が安心してホールにご入場できるよう工夫した。

令和4年4月1日～6月30日までは改修工事のため休館。札幌市による新型コロナウイルス感染症対策の一環により、令和3年7月1日～7月11日および8月2日～9月30日は新規予約受付停止。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、令和3年7月29日～8月1日は臨時休館。

本来、繁忙期である9月(利用率過去3年平均大ホール:92%小ホール:73%)は、緊急事態宣言の影響で大ホール:64%小ホール:37.5%と低迷するなど、大・小ホールの稼働率については目標を達成できなかったものの、個人利用が主である小リハーサル室については、休館中にホームページから施設予約ができるように改修したことから目標を上回る利用率となった。

なお、この改修に伴い導入したクレジットカード決済は大・小リハーサル室利用の30%にのぼり、請求書発送手続き等を簡略化できたことで、案内業務により集中できるようになった。

A	B	C	D
新型コロナウイルス感染症と改修工事による休館の影響を受け、大ホールや小ホールの利用状況は要求水準を下回っているものの、クレジットカード決済の導入やホームページ上で貸室を予約できるような環境を整えるなど、利用率向上を図る工夫を行っている点は評価できる。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>▼ 施設見学の実施 3件 68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。</p> <p>▼ チケットセンターでは、窓口販売や電話予約に加え、公式ホームページからの24時間インターネット予約やオンラインクレジットカード決済、コンビニでのチケット引取サービスを行い、利用者の利便性の向上を図った。 また、令和3年4月からKitara以外の施設で開催されるクラシック公演のチケット販売(インターネット販売のみ)も開始した。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、サービスの維持に努めた。</p>										
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 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、注目公演では出演者のインタビューを掲載するなど、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を行い、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4年3月15日に公表した。 【HPアクセス数】548,416件 (参考)R2:288,806件 【ページ総閲覧数】2,031,361件 (参考)R2:1,029,313件 【直帰率】46.79% (参考)R2:47.95%</p>	<p>公式ホームページでは、出演者のインタビューなどを掲載することにより、ホールや主催事業の魅力を分かりやすく伝えることができた。 また、TwitterやInstagram、YouTubeを積極的に活用し、ホームページのアクセス数の向上に努めた。</p> <p>令和4年度も従来から行っている広報活動に加え、SNSや公共交通機関、通行量の多い施設・空間への広告掲出といった複数の媒体を連動させた広報展開を行うなど、様々な工夫と努力を継続していきたい。</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">若年層への訴求力が高いインターネットやソーシャルメディアなどの媒体の積極的な活用のほか、札幌駅前通地下歩行空間への広告掲出などに取り組んだことは高く評価できる。また、アプリを使った新たなサービスを開始し、多様な情報発信に努めている。以上のとおり、本市の要求水準を上回る管理運営が行われている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	若年層への訴求力が高いインターネットやソーシャルメディアなどの媒体の積極的な活用のほか、札幌駅前通地下歩行空間への広告掲出などに取り組んだことは高く評価できる。また、アプリを使った新たなサービスを開始し、多様な情報発信に努めている。以上のとおり、本市の要求水準を上回る管理運営が行われている。			
A	B	C	D								
若年層への訴求力が高いインターネットやソーシャルメディアなどの媒体の積極的な活用のほか、札幌駅前通地下歩行空間への広告掲出などに取り組んだことは高く評価できる。また、アプリを使った新たなサービスを開始し、多様な情報発信に努めている。以上のとおり、本市の要求水準を上回る管理運営が行われている。											



▼ 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などに加え、FMラジオにおけるオリジナルコーナーやテレビCM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(2週間)を実施。また新規取組として、地下鉄南北線大通駅ホーム保護柵へステッカー広告掲出(2週間)、地下鉄全線車両入ロドアへのステッカー広告掲出(1カ月)、駅貼りポスター一斉掲示など、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

2021年7月号から誌面のリニューアルを行い、従来の公演スケジュールに加えて主催公演の特集記事を掲載するなど、公演の見どころがより伝わるよう充実化を図った。さらに、公演担当者のおすすめポイントを掲載するなど、親しみやすい広報を心がけた。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等をかざすと、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

札幌会員、PMF会員、札幌市労連共済センター、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制作・販売

ホール及び主催公演のPRを目的として、オリジナルグッズを制作し、店頭及びオンラインショップで販売した。

▼ KitaraClub(友の会)入会促進

入会金・年会費の支払方法について「払込票払い」「窓口払い」にて対応するとともに、新規入会受付については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。

(R3:新規入会 全期:79件/後期:198件)

(R2参考:新規入会 全期:62件/後期:なし)

▼ Kitaraアプリ会員(無料会員)の開始

令和3年5月からアプリを利用した新しい無料会員制度(アプリ会員)を開始した。従来の無料会員制度(インターネットでチケットを購入する際に自動登録)では、文字のみの情報提供しかできなかったが、アプリ会員向けにはニュース配信機能や写真などによる情報提供に加え、チケットの購入ポイント付与や各種クーポン等を追加できる様々な機能を装備し、更に、無料でお楽しみいただける特典を幅広く提供することによりKitaraファンの増加に努めた。

(R3:アプリ会員新規入会 3,250件)

▼ 新型コロナウイルス対応の周知

令和2年度に引き続き、新型コロナウイルスに関する対応策等の情報をまとめた特設バナーを公式ホームページのトップページに設け、分かりやすく周知するよう努めた。

KitaraClub入会状況については、新型コロナウイルスの影響による会員数の減少傾向は鈍化しているものの、前年度の会員数を下回る結果となった。令和4年度は新規入会者数の増加を図るべく、入会案内チラシの配架、HPやKitaraNEWSによるPRを引き続き実施することに加え、他のPR方法も検討しながら積極的な入会促進を図る。

2 自主事業その他		A	B	C	D
<p>▽ 「政策推進連絡会」の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 開催日 令和4年1月12日(水)</li> <li>▼ 意見交換等の項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度の予算執行見込みについて</li> <li>・次年度の事業展開について</li> <li>・次期指定管理に向けて</li> </ul> </li> </ul> <p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 売店事業 売上高 4,886千円</li> <li>▼ 自販機事業 売上高 879千円</li> <li>▼ レストラン事業 7月のリニューアルオープン後も昨年度に引き続き公演日に合わせ営業した。また、北海道の飲食店感染防止対策認証制度の認証を受けるなど感染対策を講じて営業した。</li> </ul> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 委託業務63件を市内の企業に発注した。</li> <li>▼ 障がい者を雇用し、福祉施策に取り組んでいる。</li> <li>▼ 障がい者福祉支援施設よりオリジナルグッズを仕入、販売した。</li> </ul>	<p>札幌市と連絡調整することにより相互の理解が深まった。</p> <p>7月のリニューアルオープン後はグッズ、自販機ともに売上が増加した。 レストランでは感染症対策を講じたうえで営業を行い来場者サービスの向上に努めた。</p> <p>大部分の再委託業務について市内企業を活用することができた。</p>				<p>レストランや売店など、来館者及びホール利用者の利便性向上に資する各種事業が実施されている。また、市内企業の活用や障がい者の雇用など、本市が推進する施策に配慮した運営を継続して実施していることも評価できる。 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>

## 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>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)を対象として、来館目的や回数、ホールで聴いてみたい音楽ジャンル、施設への要望などについて調査した。 回答数41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、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。 回答数21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。 回答数2,060件</p>	<p>改修工事に伴う休館のほか、新型コロナウイルス感染拡大に伴う開催事業の中止が続いたことからアンケート回収数は減少した。 お客様からのご意見・ご要望をデータベース化し、職員間において情報共有を徹底することでその後の対応に活かすことができるよう努めている。 各種アンケートは、運営協議会の委員に報告し、意見をいただくとともに、チケットセンター横掲示板にお客様の声コーナーを設置して、ご意見に対するホールからの回答を掲示し広く公開するよう工夫をしている。</p>			
結果概要	<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の総合的な満足度は87.8%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）、ホールスタッフの接客に対する満足度は78.0%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）であった。</p> <p>▼貸館利用者 大・小ホールやリハーサル室などを利用した貸館利用者・主催者からのアンケートでは、総合的な満足度は96.0%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）、ホールスタッフの接客に対する満足度は100%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）であった。</p> <p>▼主催公演入場者数 主催公演入場者の施設に対する総合的な満足度は96.8%（「大変良い」、「良い」、「普通」の合計）、ホールスタッフの接客に対する満足度は94.5%（「大変満足」、「まあ満足」、「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96.4%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）、ホールスタッフの接客に対する満足度は94.0%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）の高評価をいただいた。</p>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>利用者の利便性向上のため、各リハーサル室のインターネット予約を開始したところ、「ネットで予約できるようになりとても便利になりました」とのお声をいただいた。今後も更なる改善に努めたい。</p>				

## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	836,119	899,197	63,078
指定管理業務収入	799,715	870,303	70,588
指定管理費	630,941	688,817	57,876
利用料金	125,361	117,458	▲ 7,903
補償金	0	0	0
その他	43,413	64,028	20,615
自主事業収入	36,404	28,894	▲ 7,510
支出	848,869	816,063	▲ 32,806
指定管理業務支出	812,646	785,802	▲ 26,844
自主事業支出	36,223	30,261	▲ 5,962
収入-支出	▲ 12,750	83,134	95,884
利益還元			0
法人税等			0
純利益	▲ 12,750	83,134	95,884

## ▽ 説明

▼指定管理費について、今期は令和2年6月～令和3年10月分の施設キャンセルに係る補填金を受けたことにより、増収となった。

▼ 指定管理業務収入における利用料金収入については、コロナ禍の影響により、レセプションはクローク対応なしの人工数となったため減収となり、計画対比で7,903千円減少した。

▼ 指定管理業務収入におけるその他収入については、主催公演にて、計画当初は収容率50%のチケット販売を想定していたところ、実際には収容率100%のチケット販売が可能となったことにより、入場料収入が増加したことなどから、計画対比で20,615千円の増加となった。

▼ 自主事業収入については、Kitaraファーストコンサートの一部中止に伴う補助金交付額の変更があったこと、また、レストランの管理許可使用料が免除となったことから、レストランの使用料収入がなくなったため、計画対比7,510千円減少した。

▼ 指定管理業務支出については、リスト音楽院の講師の渡航が困難となりオンライン開催となったことから渡航費や諸謝金が減少したこと、また、コロナによる公演数減少や感染対策のためにクローク対応を実施しなかったためにレセプション公演業務の発注が減るなど、施設管理にかかる委託費が減少したことなどにより、計画対比で59,923千円の減少となった。

▼ 自主事業支出については、Kitaraファーストコンサートの一部中止に伴い出演者への諸謝金が減少したこと、またレストランの管理許可使用料について、コロナにより減免となったことから、計画対比8,533千円減少した。

新型コロナウイルスの影響により、利用料金収入が低迷したものの、主催公演において収容率100%の公演が可能になり、かつ感染対策を徹底しながら魅力ある公演を企画・PRしたことから、入場料収益を向上させることができた。

支出においては、コロナの影響により一部の主催公演の中止・縮小や、公演数減少に伴う委託業務の縮小が見られた。また高騰傾向にあった冬場の光熱水費については、常駐業者と連携し節約に努めることで、計画内の支出に抑えることができ、収支の良化につながることができた。

A	B	C	D
新型コロナウイルス感染症の影響により利用料金収入は減少となったものの、多彩な公演の実施等により、入場料収益の確保に努めていることは評価できる。また、支出についても省エネルギー化を進めており、光熱水費の削減に努めている。従前のような事業展開を行える状況下においても、安定した収入確保及び経費削減に期待する。			

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 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。			
▽ 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。			

### 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>管理運営事業については、令和3年7月のリニューアルオープン後も引き続き業種別ガイドラインに準じた感染対策を講じ、安心して利用していただけるよう運営した。令和3年度も緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の発出などあったが、大小ホールおよび各リハーサル室の利用率は前年度と比べ大幅に回復した。アンケート結果は、施設の総合的な満足度(「とても満足」、「満足」、「普通」の合計)、ホールスタッフの待遇に対する満足度(「とても満足」、「満足」、「普通」の合計)はそれぞれ96.4%、94.0%と、高い評価を得ることができた。</p> <p>新型コロナウイルスの影響を受け、海外アーティストの公演は難しい状況であったため、日本国内のアーティスト中心のプログラムとし、海外・日本で活躍するトップクラスのオーケストラ、合唱団、ソリスト、室内楽団等による魅力的かつ多様な音楽鑑賞事業を実施し、良質な文化芸術の普及に取り組むことができた。</p> <p>音楽普及事業では、オルガンとプロジェクトマッピングのコラボレーション企画など、クラシック初心者にも親しみやすい公演を実施するなど、新たな聴衆を開拓するとともに、初来館後も継続してホールへ足を運んでいただけるファンを獲得するための事業企画に取り組むことができた。</p> <p>教育・人材育成事業では、リスト音楽院セミナーにおいて、新型コロナウイルスの影響による入国制限により講師を招へいできなかったことから、オンラインを活用したレッスン及び特別講義を実施し、海外の講師から指導を受ける貴重な機会を提供することができた。</p> <p>ファン育成事業では、0歳から入場可能な公演を企画し、初来館のきっかけづくりとともに家族連れでの来場機会の増加に努めた。また、ランチタイムコンサートやオルガンコンサートでは、低価格で鑑賞できる機会を提供し、完売や完売に近い公演も多く、市民のニーズに応えることができ、来場者数のアップに繋げることができた。</p>	<p>管理運営事業について、引き続き業種別ガイドラインに準じた感染対策を講じ、感染症拡大防止を徹底するとともに、大小ホールや各リハーサル室の利用について、利用者・主催者に安心して開催・利用していただけるよう安全性の確保と利便性の向上に努める。</p> <p>主催事業は、指定管理計画に沿い、これまでの豊富な実績、経験、ネットワークを最大限活用し、質の高い公演、札幌コンサートホールのシンボリック存在の大オルガンと専属オルガニストを活用したオルガン事業、地元音楽家や団体との連携、地域の音楽活動の支援、次世代の人材育成等、各事業のレベルアップを図る。これによって、地域の音楽文化の普及・発展とともに、札幌の音楽文化の国内外への発信を目指す。また、札幌市が実施する「札幌市まちづくり戦略ビジョン・アクションプラン」事業の委託を受け、文化芸術施設に来館する機会が少ない障がいのある方向けの音楽ワークショップの実施や、子ども向け事業の充実に向けた取り組みを行っていききたい。</p> <p>来年度はホール開館25周年となる。この25周年記念イヤーは、アフターコロナを見据え札幌コンサートホールのビジョンの一つである「質の高い音楽鑑賞の機会の提供」を達成すべく、海外公演もラインナップに入れていき、引き続き、安心して生の音楽を楽しめる環境づくりを進めていきたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>全般的に本市の要求水準を満たしており、適切な管理運営がなされている。</p> <p>総入場者数、施設稼働率の減やそれに伴う利用料金収入等の減については、新型コロナウイルス感染症や改修工事による休館の影響によるところが大きいものの、長期的には、入場者数の減少傾向がみられるため、引き続き、改善に向けた取り組みが求められる。</p> <p>各主催事業では、感染症対策を講じながら質の高い多様な公演を実施し、市民へ音楽鑑賞の機会を提供したほか、地元音楽家への活動支援やオンラインを活用したセミナーの実施など、音楽文化の普及・人材育成にも力を入れていることは高く評価できる。</p> <p>このほか、利用者意見を基にした業務改善や施設の適切な管理によるエネルギー使用量の減少など、細かな取り組みを日々継続していることも評価できる。</p>	<p>経営状況においては、長期的に見て、入場者数、利用料金収入とも、依然として減少傾向にある。アフターコロナにおいても安定的な事業運営を確立するため、引き続き市民ニーズを検証するとともに、より魅力的な創意工夫ある事業の展開に努めていただきたい。</p> <p>また、クラシック音楽等に触れる機会が少ない市民にも親しみやすい事業の実施等により、若年層や新規鑑賞者の獲得に努めていただきたい。</p>