

令和4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・・・・・・・・・・・・	13
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・・	14



# 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。

▼ 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。

▼ 新型コロナウイルス感染症拡大予防については、業種別ガイドラインに則った対応を行い、HP やメール等を活用して、情報をすばやく、平等に行き渡るように手配した。

### ▽ 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、令和3年改訂）の規定に基づき、省エネルギーに取り組んでいる。

省エネルギー推進委員会を設け、定期的に省エネルギー推進活動の検討を行っている。

▼ 北海道電力との需給契約電力(高圧)を1050KWから1000KWに変更し使用電力の低減に努めた。

▼ 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

▼ 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。

- ・ 4-5月 新採用職員研修
- ・ 4-5月 コンプライアンス研修
- ・ 6月 パソコン研修
- ・ 6月 普通救命講習
- ・ 8-9月 管理職マネジメント研修
- ・ 10月 コンプライアンス研修
- ・ 12月 管理職マネジメント研修
- ・ 1-2月 情報セキュリティポリシー研修
- ・ 2月 公式HP担当者研修

▽ 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、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。

▽ 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）

▼ 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。委託の際には、施設の安全と快適な利用に繋がるよう努め、委託者・受託者側双方に責任者を置き、監督と履行確認を行った。

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）

開催回	協議・報告内容
第1回 令和4年 6月28日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3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4年度主催事業実施予定</li> <li>・25周年記念について</li> <li>・第23代専属オルガニストの決定について</li> <li>・施設見学会の開催について</li> </ul>
第2回 令和4年 10月21日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4～9月の施設利用状況</li> <li>・令和4年度主催事業報告及び実施予定</li> <li>・クロークの再開予定について</li> <li>・オルガンノートの運用について</li> <li>・2022Kitara アルザスワインの販売について</li> <li>・施設見学会の開催について</li> </ul>
第3回 令和5年 1月18日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4～12月の施設利用状況</li> <li>・令和4年度主催事業報告及び実施予定</li> <li>・ガイドラインの変更とその対応について</li> <li>・転倒事故に関する対応策について</li> <li>・第23代専属オルガニストの一時帰国について</li> <li>・施設見学会の開催について</li> <li>・Kitara ライトアッププログラム「NORTH POLE」について</li> </ul>
第4回 令和5年 3月28日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4～2月の施設利用状況</li> <li>・令和4年度主催事業報告</li> <li>・ガイドラインの変更とマスク着用について</li> <li>・転倒防止工事の実施について</li> <li>・施設見学会の開催について</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</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。

▽ 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、職員への周知を徹底した。また、札幌市の所管課に相談する必要がある要望や苦情があった場合は速やかに所管課に相談するとともに指示に従った。公演に関する要望・苦情については、例年に引き続き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した。また、CS（顧客満足）会議やレセプションとの月1度の会議を通じて、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。公式ホームページにはお問い合わせフォームを設け、要望や苦情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。

▽ 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）

- ▼ 要望・苦情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。
- ▼ 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。
  - ・事業日誌等
  - ・管理業務に関する諸規定
  - ・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（事故の有無などの安全衛生面を含む）
  - ▼ 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。
  - ▼ 給与の額や支給方法等の雇用条件については、プロパー職員、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、プロパー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（ワークライフバランスの推進）に努めた。
- ▼ 毎月の給与計算や社会保険・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。
- ▼ 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。
- ▼ 労働災害や通勤災害の発生はなかった。

### 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、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。
  - ▼ 令和4年度は、ホール内において転倒される方が、これまでより増加している状況にあったことから、転倒発生が多い客席エリアを優先し、札幌市による段差の視認性を高める対策工事を行ったほか、レセプションист（案内人）による声かけや注意喚起の掲示をするなど、ホールとしても転倒防止に継続して取り組んでいる。
- ▽ 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）
  - ▼ 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истなど専門性を要するホール業務について、第三者委託により実施した。
- ▽ 防災
  - ▼ 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(23名)による総合訓練を行い、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、大ホール公演中の火災を想定した演奏会付き防災訓練を行った(応募389名、参加者数261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。防火対象物点検報告特例認定を申請し、令和5年2月9日から3年間の認定を受けた。

#### 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

世界トップレベルのオーケストラを招聘し3公演を実施した。

- ・ロンドン交響楽団の音楽監督として最後の来札となったサー・サイモン・ラトルの指揮で同楽団による公演を実施し、満席のお客様にご鑑賞いただいた。
- ・トップレベルの演奏を誇る「ファビオ・ビオンディ&エウローパ・ガランテ」を招聘し、古楽の新たな魅力を強く市民に印象づけた。
- ・ベルリンを拠点に活躍する世界的な指揮者、山田和樹による横浜シンフォニエッタ公演を実施した。

###### ▼ Kitara ワールドソリストシリーズ

- ・日本を代表するオペラ歌手 森麻季、世界的に人気の高いハープ奏者のグザヴィエ・ドゥ・メストレによるデュオ・リサイタルと、キタラでは25年ぶりとなるサー・アンドラーシュ・シフのピアノリサイタルを実施し、両公演とも満席のお客様にご鑑賞いただいた。
- ・国内外で活躍するヴァイオリニスト 庄司紗矢香とピアニスト ジャンルカ・カシオーリの二人による息のあったデュオ・リサイタルを実施した。
- ・リスト音楽院セミナー講師で、長年音楽活動を共にするハンガリーの名手、ミクローシュ・ペレーニ(チェロ)とイシュトヴァーン・ラントシュ(ピアノ)によるデュオ・リサイタルを実施した。

###### ▼ Kitara 室内楽シリーズ

- ・ベルギーの実力派カルテットであるダネル弦楽四重奏団を独自招聘し、アジア初演の作品も披露するなど意欲的なプログラムで2日連続の演奏会を実施した。
- ・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・デヴィッチを独自招聘し、満席のお客様にご鑑賞いただいた。

##### ▽ 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と、専属オルガニスト制度を活用するとともに、国内で活躍するオルガニストも紹介し、土日、祝日の午後に低料金

で市民が気軽に楽しめるコンサート6公演実施した。

- ・開館25周年を記念し、Kitara初の試みとして、オルガン演奏と人形劇のコラボレーションを企画し、満席のおお客様にご鑑賞いただいた。

- ・国内の第一線で活躍するオルガニストの演奏をワンコイン(500円)で気軽に楽しむことのできる「オルガンウィンターコンサート」や、新旧専属オルガニストのデビュー及びフェアウェルオルガンリサイタル、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。

#### ▼ 札幌オーケストラシリーズ

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、「きがるにオーケストラ」、「Kitaraのクリスマス」、「Kitaraのニューイヤー」の3公演を実施した。「きがるにオーケストラ」は、チケットが完売し、「Kitaraのニューイヤー」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「若い芽の音楽会」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

- ・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、7団体の応募があり、「下川朗コントラバスリサイタル」と「青木晃一(ヴァイオリン)×石田敏明(ピアノ)のデュオ・リサイタル」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。

- ・札幌音楽家協議会とのプロジェクト「札幌の奏響Ⅲ」では、シリーズの最終回として室内オーケストラの演奏を中心に実施した。

#### ▼ Kitaraアフタヌーンコンサートシリーズ

「そよ風のバロック～ヴァイオリン&チェンバロの音色にのせて～」、「びわ湖ホール声楽アンサンブル～美しい日本の歌」、「野平一郎レクチャーコンサート」、「東京六人組」の4公演を実施した。「そよ風のバロック」、「野平一郎レクチャーコンサート」は完売となった。

#### ▼ ホール開放事業 Kitaraあ・ら・かると

札幌コンサートホール全館を使用し、ゴールデンウィークの3日間にわたり、子どもから大人まで家族で楽しむことができるイベント「Kitaraあ・ら・かると」を3年ぶりに開催した。3歳、5歳から入場できるコンサートや、市内中学校の吹奏楽部によるコンサートのほか、見学会、オカリナづくり体験などを実施し、ホールや音楽に気軽に親しんでもらうことができた。

#### ▼ 社会包摂事業

- ・札幌市まちづくり戦略ビジョン・アクションプラン2019

令和4年度障がい者向け文化芸術体験事業

「子どものための音楽ワークショップ」

- ・Kitara初の試みとして、特別支援学校及び支援学級に通う児童を対象とした音楽ワークショップを実施し、参加した児童、親、教員全員が笑顔で楽しんだ。

- ・ 0歳からのコンサート音楽の絵本

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。チケットは公演1ヶ月前に完売し、当日は親子連れで大変賑わった。

#### ▽ 教育・人材育成事業

##### ▼ オルガン事業

- ・ 札幌市内及びさっぽろ連携中枢都市圏の小学6年生、244校、約17,000人を無料招待する「Kitara ファースト・コンサート」を、6日間に渡り、11公演を実施した。

- ・ オルガンワークショップは、5歳から入場可能なコンサート形式として「ひろがる！つたわる！オルガンのひびき」を実施した。オルガンのパイプや模型を持ち込んで、オルガンの音が鳴る仕組みを分かりやすく解説し、オルガンの魅力を伝える公演とした。

##### ▼ 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、移動可能なポジティブオルガンとともに八軒北小学校と西野小学校に出向き、オルガンの魅力を伝えるプログラムを実施した。第22代専属オルガニストと、札幌を中心に活動するオルガニストに出演いただいた。

##### ▼ 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25回目となる「リスト音楽院セミナー」を開催した。3年ぶりにハンガリーから講師の方々に来札いただくことができ、世界的な音楽家からの指導を直接受けられるセミナーとして全国各地から40名の参加があった。セミナー最終日には、ピアノコース、チェロコース受講生が出演するコンサートを開催した。受講生の中から、2024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。

#### ▽ 全国ホール等とのネットワーク事業

- ・ アクロス福岡及びびわ湖ホールと連携して、「ダネル弦楽四重奏団」公演を実施した。

- ・ コン서트ホール企画連絡会議加盟館のアクロス福岡及び所沢ミュージズと連携して、「東京六人組」公演を実施した。

- ・ 第22代専属オルガニストのニコラ・プロカッチーニを派遣し、国際基督教大学、サントリーホール、水戸芸術館、ザ・シンフォニーホールでパイプオルガンコンサートを実施した。

## 5 施設利用に関する業務

### ▽ 利用件数等

		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績
大ホール	件数(件)	186	289	264
	人数(人)	117,773	323,000	216,443
	稼働率(%)	78.7	87.0	81.4
小ホール	件数(件)	146	248	245
	人数(人)	17,697	57,000	40,324
	稼働率(%)	61.3	77.3	73.2
大リハーサル室	件数(件)	168	258	281
	稼働率(%)	63.8	70.0	71.2
小リハーサル室A	件数(件)	176	204	314
	稼働率(%)	60.3	60.0	77.2
小リハーサル室B	件数(件)	216	260	368
	稼働率(%)	71.0	70.0	82.7
総入場者数(人)		135,470	380,000	256,767

▽ 不承認 0 件、 取消し 29 件、 減免 0 件、 還付 22 件

### ▽ 利用促進の取組

#### ▼ 感染症対策

全国公立文化施設協会が発出する感染拡大予防ガイドラインの変更に合わせ、感染対策を講じた。ガイドラインが緩和された際は、その内容に合わせ、適宜クローカーサービスやチケットもぎりサービスなどを再開し、一般来場者へのサービス向上に努めた。また、これらの変更はただちに公演主催者に情報提供し、説明を行った。

#### ▼ リハーサル室の WEB 申請フォームの運用

令和 3 年度に開始したリハーサル室の WEB 申請フォームについて、リハーサル室単独の申請総数のうち、90%以上が WEB 申請フォームからの申請となった。また、WEB 申請のうち、約 66%がクレジットカード決済を利用しており、コロナ禍前の平成 28～30 年度と比較して小リハーサル室 A、B の利用件数、利用率は大幅に増加した。

## 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、チケット発売情報や施設の案内、開催する公演情報を掲載したほか、主催事業の出演者インタビュー動画や特集記事を掲載するなど、コンサートの魅力や聴きどころを分かりやすく紹介した。

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5年3月21日に公開した。

【HPアクセス数】694,651件（参考）R3：548,416件

【ページ総閲覧数】2,711,586件（参考）R3：2,031,361件

【直帰率】43.89%（参考）R3：46.79%

▼ 公演内容や対象層に合わせた広報展開

ファミリー向け公演やクリスマス、ニューイヤーなどのイベントシーズンに開催される華やかな公演については、広く一般に周知できるようテレビCMや地下鉄車内ステッカー広告掲出等による広報を行った。また、世界的演奏者による公演については、市内のクラシックファンをターゲットとしてYouTube広告を配信するなど、公演内容や対象層に合わせた広報を行った。

▼ 様々な媒体を活用した公演の魅力紹介

出演者のインタビューや公演メイキングといったPR動画の制作・配信を行い、視覚的・聴覚的に公演をPRした。

また、ホールの広報誌であるKitaraNEWS特別号（年3回発行）において、主催公演の聴きどころを紹介する特集記事を掲載した。

その他にも、FMラジオ番組において月1回オリジナルコーナーを設け、主催公演の魅力やクラシックの豆知識などを紹介し、クラシックファンづくりを図った。

KitaraClub 会員向けには過去の購買傾向に合わせた特別DMの発送、Kitaraアプリ会員向けには主催公演の内容を深掘りしたニュース配信をするなど、公演の魅力をより分かりやすく伝える広報に努めた。

▼ 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、店頭販売及びオンラインショップで販売した。

（1）KitaraClub（有料）

主催公演のチケット先行販売やチケット料金の割引、毎月のDM発送などの特典を提供した。新規入会における入会金・年会費の支払方法については「払込票払い」、「窓口払い」、「コンビニエンスストア払い」を提供した。更新会員の年会費支払方法については、新たにWEB上の会員マイページからのオンラインクレジットカード決済を導入し、利便性の向上を図った。

（R4：新規入会 全期：158件／後期：108件）

(R3 参考：新規入会 全期：79 件／後期：198 件)

(2) Kitara アプリ会員 (無料)

ニュース配信機能によるリアルタイムな情報提供に加え、チケット購入によるポイント付与や各種クーポン等を提供し、気軽に Kitara やクラシックを楽しんでいただけるきっかけとなるサービスを提供した。

(R4：新規入会 2,353 件)

(R3 参考：新規入会 3,250 件)

▼ 開館 25 周年記念

令和 4 年度はホール開館 25 周年を迎え、この記念イヤーを効果的に告知するため、オリジナルロゴを制作し、中島公園内での記念フラッグの掲揚、エントランスホール内での装飾を行った。また、公式ホームページに、25 周年特設ページを制作し、年間の公演情報や、ホールにゆかりのある音楽家等からのメッセージ、Kitara ギャラリーにおける「Kitara25 周年記念展」の内容などを掲載した。

▼ 防災訓練・施設見学会・ゆきあかり in 中島公園

ホールに親しんでいただくことを目的に、市民を来場者として参加いただく防災訓練や、施設見学会、ホールオリジナルのライトアッププログラムを製作・実施した。

▼ 施設見学の実施

8 件 238 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。

▼ 施設見学会の実施

3 回 178 人

コンサートホールの PR 及び Kitara ファン拡大のため施設見学会を実施した。

▼ チケットセンターでは、窓口販売、電話予約、公式ホームページからのインターネット予約による方法でチケット販売を行った。電話予約では窓口およびセブンイレブンでの引取や郵送対応を行い、インターネット予約ではオンラインクレジットカード決済、セブンイレブンでの引取サービスを提供した。また、窓口販売においては令和 4 年 11 月から電子マネーおよび QR コード決済を導入し、決済方法の拡充による利便性の向上を図った。その他、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

## 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

<p>実施方法</p>	<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。</p> <p>回答数 53 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。</p> <p>回答数 47 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生かしている。</p> <p>回答数 3,593 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前年度に引き続き高い評価をであった。</p> <p>▼一般来館者</p> <p>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 82.9% (「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 86.7% (「とても満足」、「満足」、「普通」の合計)であった。</p> <p>▼貸館利用者</p> <p>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 99.9% (「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 85.0% (「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</p> <p>主催公演入場者の施設に対する総合的な満足度は 96.7% (「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 94.2% (「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 96.5% (「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 93.9% (「とても満足」、「満足」、「普通」の合計)の高評価であった。</p>
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>貸館利用の主催者から「最高の音響と設備のもと、十分に音楽を楽しむことが出来るので、今後とも使わせていただきたいと思います。」とのお声をいただいた。各種設備の保守を定期的に行いホールの性能の維持向上に努めたい。</p>



## Ⅱ 管理業務に係る収支決算

### ▽ 収支一覧

(千円)

項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	934,684	1,006,309	71,625
指定管理業務収入	897,178	969,645	72,467
指定管理費	630,941	671,096	40,155
利用料金	155,966	168,409	12,443
その他	110,271	130,140	19,869
自主事業収入	37,506	36,664	▲ 842
支出	958,430	987,515	▲ 29,085
指定管理業務支出	920,295	951,391	▲ 31,096
自主事業支出	38,135	36,124	▲ 2,011
収入-支出	▲ 23,746	18,794	42,540
利益還元			0
法人税等			0
純利益	▲ 23,746	18,794	42,540

### ▽ 説明

- ▼ 指定管理費について、今期は令和4年1月～令和4年10月の施設キャンセル、令和4年4月～令和5年3月までの光熱費高騰分の補填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、コロナ禍の影響を見込んでいたものの、利用率は平年並に回復し、計画対比で12,443千円増加した。
- ▼ 指定管理業務収入におけるその他収入については、令和4年度文化芸術振興費補助金により助成金が18,474千円増加、世界的音楽家による演奏会の好調によって、入場料収益は計画より1,865千円上回ったことなどの要因により、計画対比で19,869千円増加した。
- ▼ 自主事業収入については、入場者数がまだコロナ前には回復していないことにより商品売上金収益が減少し、計画対比843千円減少した。
- ▼ 指定管理業務支出については、電気・ガス単価の高騰に伴い、計画対比31,096千円増加した。
- ▼ 自主事業支出については、商品売上金収益の減少に伴い、商品購入が減少したこと等により、計画対比2,011千円減少した。

### 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 6,140 千円

##### ▽ 自販機事業

売上高 1,447 千円

##### ▽ レストラン事業

コンサートホールの主催事業と連携した特別メニューや割引サービスを提供し、ホールレストランとしての独自性をアピールし、集客増に努めた。

また、レストランの活性化について定期的に意見交換を行っている。

#### 2 自主事業その他

##### ▽ 「政策推進連絡会」の開催

開催日：令和5年1月18日（水）

##### ▼ 意見交換等の項目

- ・今年度の予算執行見込みと次年度予算について
- ・光熱水費について
- ・今年度の事業実施状況について
- ・次年度の事業展開について
- ・今後の政策推進連絡会について

##### ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

- ▼ 委託業務 64 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。
- ▼ 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。