

令和3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・・	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

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。

▽ 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、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。

▼ 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月 休館中の業務確認シリーズ
 - ・ 6月 パソコン研修
 - ・ 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)
 - ・ 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)

▽ 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。
- ▼ 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ист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。

▽ 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。

▽ 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

<p>第1回</p> <p>※6月書面開催 (コロナウイルスの 感染防止策)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度施設運営状況報告 ・4～5月の施設利用状況 ・令和3年度主催事業実施予定 ・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 ・ウィルスコートについて ・貸館サービスの向上について ・事務室の移転について ・Kitara ギャラリーの展示について
<p>第2回</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・4～9月の施設利用状況 ・令和3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 ・新規予約受付(貸館)の再開について ・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 ・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
<p>第3回</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・4～11月の施設利用状況 ・令和3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 ・ピアノの入替について ・演奏会付き防災訓練の開催について
<p>第4回</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・4～2月の施設利用状況 ・令和3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 ・開館25周年記念ロゴマークについて ・Kitara ギャラリー「25周年記念展」について
<p><協議会メンバー></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地 域: 曙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。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。

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。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。

- ・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、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。

- ▼ 定期的に行う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え、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、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。

- ▽ 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。

- ▽ 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。

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&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。

▼ Kitara ワールドソリストシリーズ

・「神尾 真由子&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。

▼ 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&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。

▽ 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ションマッピングのコラボレーション企画として「新生！プロジェクションマッピング×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「オルガンウィンターコンサート」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 のバースデイ」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。

▼ 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。

▼ 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。

▼ 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テューバの魅力を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。

▽ 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。

▼ 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。

▽ 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！プロジェクトンマッピング×オルガンスターウォーズ」を実施した。

▽ PR活動の充実事業

・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。

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。

▼ 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。

▼ 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。

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%

▼ 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）、地下鉄全線車両入口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。

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。

▼ 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。

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 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 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
結果概要	・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>▼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遇に対する満足度は 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遇に対する満足度は 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遇に対する満足度は 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>

II 管理業務に係る収支決算

▽ 収支一覧

(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ッ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ッ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。

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 4,886 千円

▽ 自販機事業

売上高 879 千円

▽ 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。

▽ その他

▼ 「政策推進連絡会」の開催

開催日：令和4年1月12日（水）

▼ 意見交換等の項目

- ・今年度の予算執行見込みについて
- ・次年度の事業展開について
- ・次期指定管理に向けて

2 自主事業その他

▽ 「政策推進連絡会」の開催

▼ 開催日

令和4年1月12日（水）

▼ 意見交換等の項目

- ・今年度の予算執行見込みについて
- ・次年度の事業展開について
- ・次期指定管理に向けて

▽ 自主事業

▼ 売店事業

売上高 4,886 千円

▼ 自販機事業

売上高 879 千円

▼ 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。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

- ▼ 委託業務 63 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。