

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行く等のためには、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って行う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2年度管理業務等の検証

	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」 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」</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。</p> <p>▼ 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。</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、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。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <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、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。</p> <p>▼ 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。</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>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、施設の設置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>コロナによる休館や公演中止等もあったが、省エネルギーに努め積極的に節電対策に取り組むことができた。</p> <p>各分野において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。</p> <p>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>A B C D</p> <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。新型コロナウイルス感染症感染拡大による施設利用の中止等についても速やかに周知等の対応を行っている。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>

<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"> ・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 新規採用職員接客研修(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 <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <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。</p> <p>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。</p> <p>▼ 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istマナーととの会議を月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。</p> <p>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。</p>	<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、接客マナーの向上や非常時の迅速な緊急対応ができることを目的とした職員研修を新たに実施した。</p> <p>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共有し、適切な感染拡大防止策を講じることができた。</p> <p>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・向上に役立てることができた。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活かすことができた。</p> <p>改修工事においてはホールの再オープン後の運営を見越し、利用者の利便性や業務上の効率化が図れるよう工事内容の調整に取り組むことができた。</p>
--	---

▽ 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。

休館中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ることができ、利用者や地域住民の声を把握することにより、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"> 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
<p><協議会メンバー></p> <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) 	

<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p>	<p>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>
<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、ホール内では対応策を検討し、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。</p> <p>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。</p>	<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、サービスの向上に努めた。</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。</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"> ・ 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 	<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>

(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	36協定の内容を 遵守するよう、長時 間労働の状況把握 及び業務配分等に 取り組むことができ た。	A B C D
	<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おこない、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、財団内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む、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。</p> <p>▼ 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。</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を導入した。</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配分等に取り組むことができた。</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することができた。</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>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)	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にて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。</p> <p>▼ 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。</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。</p> <p>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>▽ 防災</p> <p>▼ 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)</p> <p>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。</p>	<p>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。</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、利用者に対する安全かつ快適な環境を提供することが出来た。</p> <p>実際の公演中に火災が発生したとの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>

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による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、サーマルカメラ等の必要な設備の導入や、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。

(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 音楽鑑賞事業</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p>	<p>例年であれば海外アーティストを積極的に招聘し、著名なオーケストラやソリストの演奏鑑賞機会を提供しているシリーズだが、新型コロナウイルス感染症の蔓延により海外から演奏家を招聘することはかなわなかった。しかしながら、招聘可否の判断や音楽事務所・出演者との綿密なやりとりの経験は、次年度以降のコロナ禍における事業の運営に活かすことができるものと考ええる。</p> <p>また、中止公演が相次ぐなか、アソシエイト・アーティストによるデュオ・コンサートの実施は、生の音楽に市民が触れることができる貴重な機会となり、公演の再開を待ち望んでいた市民からは多くの喜びの声を頂き、生の演奏の重要性を改めて認識することができた。</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"> 新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの公演が中止となったものの、感染拡大の状況を見据え、感染対策を徹底した上で可能な限りコンサートを実施し、市民へ音楽鑑賞の機会を提供していることが伺える。また、Web配信を活用した無観客コンサートの実施により、来館が困難な状況においても、Kitaraの誇るパイプオルガンの魅力などを広く発信している。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。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの公演が中止となったものの、感染拡大の状況を見据え、感染対策を徹底した上で可能な限りコンサートを実施し、市民へ音楽鑑賞の機会を提供していることが伺える。また、Web配信を活用した無観客コンサートの実施により、来館が困難な状況においても、Kitaraの誇るパイプオルガンの魅力などを広く発信している。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。			
	A	B	C	D							
新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの公演が中止となったものの、感染拡大の状況を見据え、感染対策を徹底した上で可能な限りコンサートを実施し、市民へ音楽鑑賞の機会を提供していることが伺える。また、Web配信を活用した無観客コンサートの実施により、来館が困難な状況においても、Kitaraの誇るパイプオルガンの魅力などを広く発信している。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</p>											

▼ 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 フェアウエ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。

Kitaraは、海外から毎年オルガニストを招聘する専属オルガニスト制度により、20年以上のオルガンコンサートの実績を持つ。今年度は改修工事による全館休館と新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、通常時より実施できたオルガンコンサートは少なかったが、無観客コンサートの無料動画配信という新たな試みにより、自宅での音楽鑑賞の機会を提供することができ、ホールに足を運ぶことが難しい状況においても、Kitaraのオルガンやオルガニストを身近に感じて頂くことができた。

▼ 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のバースデイ」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のバースデイ」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症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症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症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症拡大防止のため、入場者数を制限して公演を実施した。

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は、市民に大変人気がある。新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けて新たに札幌市との共同企画で実施した札幌交響楽団出演コンサートは全席完売となり、コロナ禍で失われた音楽鑑賞の機会を市民に提供することができた。また、コンサートの一部映像の無料配信により、ホールに足を運ぶことのできない市民に対しても広く鑑賞の機会を提供することができた。

新型コロナウイルスの影響でコンサート実施の機会が多く失われる中、地元アーティストに対し発表の機会を設けることができた。

電子楽器テルミンとロシアの民芸品マトリョーシカを融合した楽器「マトリョミン」を使ったコンサートを開催し、夏休み期間のランチタイムに、気軽に音楽に親しんでもらう機会となった。

▼ 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。

「Kitaraあ・ら・かると」は、市民への認知度を高めてきた音楽祭であり、普及事業の柱のひとつとして長年継続してきた。音楽祭のほとんどのプログラムは中止となったが、Kitaraとしては初めての試みとして、専属オルガニストの無観客コンサートを収録し、オルガニストからの世界中の人々に向けたメッセージとともに配信した。海外からも反響があり、コロナ禍においても「音楽を届ける」ための手法のひとつとして、映像配信の可能性を大いに感じた経験となり、今後の事業展開への道標となった。

▽ 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。

教材用演奏動画では、同じ曲を演奏の仕方を変えて何パターンか収録することによって音の重なりや響きの違いがわかるようにする等、映像ならではの工夫を施し、小学校における音楽教育の一助とすることができた。

▼ 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。

地域の大学と連携し、地元で音楽を学ぶ学生への活動の発表機会の提供と、次世代の演奏家の育成のため企画している。令和2年度は実施できなかったが、令和3年度公演において出演者の演奏機会を確保し、若手の演奏機会の喪失を防ぐことができた。

▼ 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。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。

Kitaraのシンボルであるオルガンやオルガン音楽の魅力を児童へ伝えることができた。今回初めてプログラムに取り入れた、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。

<p>▼ セミナー事業</p> <p>・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。</p>	<p>令和2年度の実施はかなわなかったが、リスト音楽院や関係各所と綿密に連絡を取り合い、次年度コロナ禍におけるセミナー実施に向けて、準備・検討を進めることができた。</p>
<p>▽ 全国ホール等とのネットワーク事業</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>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を相互に行うことができた。コスト面でも低廉な入場料金を設定することで、より多くの市民に来館頂けるよう配慮した。</p> <p>専属オルガニストを派遣し、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、他県でのオルガン音楽の普及に貢献することができた。</p>

▽ 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

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、コンサートの無料配信や動画・教材の制作等、ホールとしては初めての試みとなる事業に数多く取り組むことができた。動画の配信にかかる著作権の手続きや撮影アングルの探求等、今後の事業に活かすことのできる貴重な経験となった。また、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、生で音楽を楽しむこと、ホールへ足を運ぶことも難しい中、市民や子どもたちへ音楽鑑賞機会を絶やさず提供し、Kitaraやオルガン、専属オルガニストの存在を身近に感じて頂けたことは、これらの映像制作・配信事業を行ったことによる大きな成果であると感じている。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				新型コロナウイルス感染症拡大の為、令和2年4月～7月までは、ほとんどの公演が中止となった。8月以降、大ホールを中心に公演が再開され始めたが、令和2年11月2日から令和3年3月31日までの期間は、改修工事の為休館。 コロナ禍において、主催者が感染防止対策に取り組みやすいよう、消毒液・サーマルカメラ・アクリル板等を用意することで、ホール利用促進に資することができた。また、ホームページや打合せでその周知に努め、主催者に安心してご利用いただくことができた。	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により、利用件数等は令和元年度に比べて大きく落ち込んでいるが、サーマルカメラ設置等の感染防止対策に加え、ホームページ上での空き状況更新など、市民が安心して利用できる環境を整えていることが伺える。また、チケット料金のクレジットカード決済を導入するなど、利便性の向上も図っている。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。	
		R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績			
	大ホール	件数(件)	271	180			71
		人数(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
		人数(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、「札幌アートライブ」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、飛沫感染防止のアクリル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確実に実行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	A	B	C	D
	<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。</p> <p>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。</p> <p>【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%</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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(GOCOAR2)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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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。</p> <p>▼ 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)</p> <p>▼ 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。</p>	<p>公式HPについては、特設ページ等において、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。</p> <p>また、TwitterやInstagram、YouTubeの活用等ホームページの充実化を図り、アクセス数の向上に努めた。</p> <p>令和3年度も従来から行っている継続的な広報活動に加え、マスメディアや公共交通機関、通行量の多い施設・空間への広告掲出、電子媒体など複数の媒体を連動させた広報展開など様々な工夫と努力を継続していききたい。</p> <p>KitaraClub入会状況については、新型コロナウイルスや長期休館の影響を受け、前年度を下回る入会者数となった。引き続き、入会案内のチラシの配架、HPやKitaraNEWSなどを活用したPRを行い、また他のPR方法も検討しながら、積極的に入会促進を行っていききたい。</p>	<p>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、札幌駅前通り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、新型コロナウイルス感染症の対策内容について、Web上の特設ページから行っている継続的な広報活動に加えて、YouTube動画配信を活用して周知することにより、市民が安心して来場できるよう配慮している。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。</p>		

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"> ▼ 開催日 令和2年11月18日(水) ▼ 意見交換等の項目 <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<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>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おり、レストラン事業においては、コロナ禍においても50%の座席配置、メニュー限定等の対策を講じ、事業継続のための取組を行っている。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>			
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 <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"> ▼ 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。 	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止による休館および改修工事に伴う休館の影響により、売上高は減じた。 レストランでは感染対策を講じたうえで営業を行い来場者サービスに努めた。</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>				

3 利用者の満足度		A	B	C	D
▽ 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、ホールで聴いてほしい音楽ジャンル、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すこととし、顧客満足度や意見・要望を把握することに努めた。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。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。回答数782件。</p>	<p>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の共有を徹底することで以降の対応に活かすことができるよう努めている。</p> <p>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> <p>改修工事が終了し再オープンした際は、より多くの意見を収集できるよう努めたい。</p>		<p>施設の総合的な満足度、ホールスタッフの接客に対する満足度ともに高水準にある。また、来館者からのアンケート結果を施設運営に活かしているほか、寄せられた意見や要望に対して、施設内で迅速に共有を図った上で、対応していることは評価できる。</p> <p>以上より、本市の要求水準を満たす管理運営が行われている。</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66.7%('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88.9%('とても満足'、'満足'、'普通'の合計)であった。</p> <p>▼貸館利用者 新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館および改修工事に伴う休館による影響から、令和2年度の貸館利用者からアンケートの回答はなかった。</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98.2%('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96.5%('とても満足'、'満足'、'普通')の高評価をいただいた。</p> <p>▼全体では、施設の総合的な満足度は97.8%('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96.5%('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>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きたい。</p>				
4 収支状況					
▽ 収支 (千円)					
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)	<p>収入は新型コロナウイルスの影響が大きく大幅な減少となった。支出においては、主催公演の中止などにより、公演に必要な費用が発生しなかった。今後、対策を講じながら利用の回復に努めることとした。</p>	<p>A B C D</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響により収入は大幅な減少となったが、文化庁の補助金を積極的に獲得し、収入の確保に努めていることは評価できる。主催公演の中止等により支出も減少したため、純利益は黒字となっているが、従前のような事業展開を行える状況下においても、効率的な経営により良好な収支が維持できるよう務められたい。</p>
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					
<p>▼ 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。</p>					
<p>▼ 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。</p>					
<p>▼ 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。</p>					
<p>▼ 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。</p>					
<p>▼ 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。</p>					

＜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%以上等のため、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。		適	不適
▽ 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。		適	不適

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、大ホール公演71回、小ホール公演44回であり、それぞれの年間の利用率は45.2%、27.0%と低い値にとどまった。これは新型コロナウイルスの影響により、公演の中止が130件程度に上ったことによる。そのような状況下ではあったものの、業種別ガイドラインに準じた感染対策を講じ、安心して利用しやすい運営を進めることで、改修工事前の10月の大小ホール利用率はそれぞれ75.0%、82.1%まで回復することができた。アンケート結果としては、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97.8%、96.5%と、目標の80%を超える回答を得ることができた。</p> <p>主催事業については、新型コロナウイルス感染症の影響により海外アーティストによる公演は中止及び延期が相次いだ。アソシエイト・アーティストによるデュオ・コンサートや専属オルガニストによるオルガン公演の実施、Kitaraとしては初めての試みとなるコンサートの映像配信事業により、コロナ禍においても音楽鑑賞の機会を絶えず市民に提供し続けることができた。</p> <p>特に映像配信事業による成果は大きく、ホールへ足を運ぶ事の難しい高齢者や子ども等、ふだんKitaraに馴染みのない市民へのアプローチをすることができた。一方で、生のコンサートを心待ちにする市民の声も大きく、感染症拡大防止対策のため座席制限を実施したコンサートでは前売券が完売となった公演もあり、公演アンケートにおいても生の音楽からもたらされた感動を綴る回答者が多く見られ、配信事業の利便性と生のコンサートの重要性双方を強く意識した一年であった。</p>	<p>管理運営事業について、令和3年度は改修工事後の7月から再オープンとなるが、より安心してホールを利用いただけるよう、これまで通り業種別ガイドラインに準じた感染対策を徹底するとともに、大小ホールの客席等に抗ウイルスコーティングをする等、更なる感染対策を予定である。また、改修工事のための長期休館中に、公式ホームページ上にリハーサル室のオンライン利用申込機能、公演利用にかかる費用総額のシミュレーション機能を追加し、ホールの新規利用を促進する予定である。</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、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とにより、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。</p> <p>昨年度同様、令和3年度事業も感染症拡大の影響を強く受けることが予想されるため、これまで以上に関係各所との連絡・打ち合わせを密に行い、市民の安心と安全を確保した上でコンサートを開催し、昨年度の映像配信事業から学び得た経験を活かしつつ、音楽鑑賞の機会を絶えず提供し続けることができるよう努める。</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>各主催事業は新型コロナウイルス感染症の影響により多くが中止となったが、映像配信等の新たな取組を行い、絶えず市民へ音楽鑑賞の機会を提供し続けている。また、会場における生のコンサート鑑賞を安全に行えるよう、感染症拡大状況を見極め、主催者と綿密な打ち合わせを行いながら、感染拡大防止対策を徹底した上で可能な限り公演を実施できるよう努めた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、細かい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。新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた新たな日常における顧客の確保はもとより、若年層、クラシック音楽鑑賞未経験者等をターゲットとした事業に重点を置くなど、新たな顧客の開拓に努めること。</p>