

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 非公募の場合、その理由：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、指定管理者には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ため、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 元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」 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>▽ 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た。また、東日本大震災直後より実施しているホール内共用スペースの節電などを実施、平成22年度の実績に対してピーク電力で約-18%、電力使用量で約-17%を削減している。</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>▽ 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>これまでの実績を踏まえ、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、施設の設置目的を再確認し、これを実現するための行動指針とすることができた。</p> <p>ホームページで貸室の空き状況を一般公開し、随時、利用者へ申込機会を提供している。一斉受付においては希望者が多数の場合には、オープンで厳密な抽選を実施するなど、平等・公正な貸館運営を行った。</p> <p>昨年度に引き続き、省エネルギーに努めた結果、職員の環境意識が高まり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。 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>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、質の高い主催事業を行うことができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;">B</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。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		B		
A	B	C	D								
	B										

▼ 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 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
- ・4月 新規採用職員研修
待遇研修(ビジネスマナー)
- ・8月 護身術講習会
- ・8月 年金とナイスライフセミナー
- ・10月 パソコン研修
- ・11月 パソコン研修
- ・12月 新任係長研修
- ・1月 年金とナイスライフセミナー
- ・2～3月 コンプライアンス研修
- ・2～3月 管理職マネジメント研修

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼ 財団内LANI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、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。

▼ また、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マネージャーとの会議やレストラン担当者との会議を月1回行い、接客やサービスの向上に努めた。

▽ 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)

▼ 計画書・仕様書に基づき、施設を安全に運営するため、専門技術・資格・経験を持つ人材を確保した。再委託を行う場合は、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。

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のほか、施設管理を主体とした講習や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。

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。

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。

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)

開催回	協議・報告内容
第1回 6月27日	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度施設利用報告 ・4～5月の施設利用状況 ・令和元年度主催事業実施予定 ・主催事業公演における公演妨害事故について ・チケットセンター営業時間の変更について ・レストラン営業時間の変更について
第2回 10月9日	<ul style="list-style-type: none"> ・4～9月の施設利用状況 ・主催事業報告及び実施予定 ・第21代オルガニストの就任について
第3回 12月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・4～11月の施設利用状況 ・主催事業報告及び実施予定 ・利用促進事業の実施報告について
第4回 ※3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月～2月の施設利用状況 ・主催事業報告及び実施予定 ・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
<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) 	

外部委員を招くことにより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、管理運営上の課題や改善につなげることができた。

▽ 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た。

▼ 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。

▽ 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。レセプションと月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。

また、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都度報告を行った。

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>▽ 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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ 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。 <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	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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、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、財団内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。 ▼ 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。 ▼ 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>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>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <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> <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努めている。</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>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(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も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。</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67業務を第三者委託により実施した。</p>		<p>利用者の安全性を最大限に確保するとともに、計画的に保守点検を実施し、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>▽ 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。1月は消防音楽隊の協力のもと、一般市民、近隣の町内会、当財団が運営する施設の職員などに広く呼びかけ、公演中の火災発生を想定した演奏会付き防災訓練を実施した。</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>		

(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&合唱シリーズ 世界トップレベルの音楽家を招聘し3公演を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・古楽演奏で世界的な名声を誇るスペシャリスト集団バツハ・コレギウム・ジャパンによる公演を実施した。 ・ライプツヒに本拠地を置くMDRライプツヒ放送交響楽団が、得意とするドイツの名曲プログラムを音楽監督クリスチャン・ヤルヴィの指揮で披露した。 ・巨匠マレク・ヤノフスキの指揮で、ドイツ音楽の神髄を届けるケルン放送交響楽団の演奏会を実施した。 <p>▼Kitaraワールドソリストシリーズ 「Kitaraのバースデイ ティエリー・エスケシュ オルガンリサイタル」、「ディートリヒ・ヘンシェル バリトンリサイタル」、など、国内外で絶大な人気を誇る演奏家を招聘し名演奏を紹介した。</p> <p>3月15日に開催を予定していた「アンドラーシュ・シフ ピアノリサイタル」は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となった。</p> <p>▼Kitara 室内楽シリーズ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サントリーホールとの連携事業として「堤剛プロデュース 弦楽器の響」を実施した。チェロの堤剛とサントリーホール室内楽アカデミー生との共演で室内楽の名曲を披露した。 ・札幌市と浜松市の音楽文化都市交流協定に基づき、第10回浜松国際ピアノコンクール優勝/札幌市長賞受賞者 ジャン・チャクムルのピアノリサイタルを開催した。 ・札幌コンサートホールの独自招聘によりダネル弦楽四重奏団公演を行った。札幌の作曲家の新作委嘱作品もプログラムに加え、2日間公演を行った。 ・注目の若手チェンバリストで、即興演奏も得意とするジャン・ロンドーのチェンバロリサイタルを開催した。 ・安永徹&市野あゆみによる3カ年プロジェクトとして、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 I を開催した。 ・オランダ出身の若手ピアニスト アルトゥール・ユッセン&ルーカス・ユッセン兄弟によるデュオリサイタルを開催した。 ・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カ年プロジェクトの2回目は、トランペット奏者 タマーシュ・パールファルヴィと、同じくハンガリー出身の第21代札幌コンサートホール専属オルガニスト アダム・タバイディとの共演を行った。

▽音楽普及事業

▼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、市民にきがるに楽しんでいただけるプログラムのコンサートを7公演実施した。

- ・「オルガンサマーナイトコンサート」は、ワンコイン(500円)で、気軽にオルガンを楽しめるコンサートとした。
- ・子ども向けのプログラムによる5歳から入場可能な「シモンさんのオルガン・ファンタジー」では、演奏の様子をステージ上のスクリーンに映すなど、初心者や子どもも親しめる内容とした。

▼札幌オーケストラシリーズ

「Kitaraあ・ら・かると 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」では、季節にちなんだ親しみやすいプログラムや、札幌交響楽団と札幌コンサートホール専属オルガニストとの共演などにより音楽の普及、振興を図った。

▼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「札幌の奏響Ⅲ」は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため札幌市からの要請により中止となった。
- ・企画公募事業である「Kitaraアーティスト・サポート・プログラム」は、ヴァイオリニスト飯村真理の「Bach and Beyond 無伴奏ヴァイオリンの300年間」を採択したが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため札幌市からの要請により、令和2年8月26日に延期となった。

▼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を開催した。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、オカリナなどの楽器づくり体験等様々なイベントを行った。

- ・大ホールでは、札幌交響楽団出演の「きがるにオーケストラ」、市内中学19校の合唱部・吹奏楽部による「コーラス&プラス～中学生スペシャル!」、専属オルガニストによる「シモンさんのオルガンファンタジー!」を開催した。

・小ホールでは、3歳から楽しめるお話つきのトロンボーン、ヴァイオリン、マリンバによるコンサートをそれぞれ開催した。また、音楽科を持つ大学との連携による「若い芽の音楽会」を開催し、音楽家を志す若者に演奏の機会を提供した。

- ・そのほか、施設の地下を見学する「Kitara地下探検隊」、管楽器や弦楽器などを実際に体験できる人気の楽器体験コーナー・楽器作りコーナーを実施した。

Kitaraは、全国でも例のない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。オルガンが市民に着実に定着してきている。長年にわたりオルガニストを支援する市民の来場は多く、Kitaraのオルガニストが市民に愛され、身近に感じていただけていることが実感された。

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。クラシック初心者向けのコンサートは家族連れも多く、札幌交響楽団のファンも含め、多くの観客を集めることができた。

「札幌の奏響」では、3カ年プロジェクトの集大成として安永徹氏のオーケストラ指導も予定していた。今後もプロの音楽家による地元音楽家の育成の機会を検討していく。

クラシック音楽の普及と鑑賞者の増加を目的にホール開放事業として開催している。

今回から演奏会のすべてを未就学児入場可とし、家族層や若い世代の来場を促進した。

▽教育・人材育成事業

▼エデュケーション・プログラム

・子どものための音楽とアートによるプログラムとして、オルガンの魅力を体感できるオルガンワークショップを開催した。自分の身体を使って音楽を自由に感じ味わうことを目指し、グループワークを通して、様々な考え方を知り、互いの意見を尊重し合う体験ができる場を創りだした。

・市内の小学校6年生全員を対象に実施する市、市教委との連携事業「Kitaraファースト・コンサート」は16年目を迎え、児童15,807人が参加した。

▼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・卒業生のコンサート「若い芽の音楽会」を実施した。

▼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オルガンとともに専属オルガニストが出向き、オルガンの魅力を伝えるプログラムを実施したほか、児童との共演を行った。

子どもたちが音楽と出会い、豊かな感性を育むため、子どもや若年層を対象にプログラムを開催した。

オルガンワークショップでは、これまでの経験を元に地元のアーティストとコンサートホールで話し合いを重ね、より効果的なワークショップの内容を構築した。

ファースト・コンサートでは、オーケストラとオルガンの共演や、オーケストラの伴奏で全員が合唱するなど、子どもの音楽に対する興味・関心を高める取組を継続させた。

地域の大学と連携し、地元で音楽を学ぶ学生に、活動の発表機会を提供し、次世代の演奏家の育成に寄与することができた。

専属オルガニストによる小学校へのアウトリーチコンサートでは、教室でオルガンの演奏を聴くことで、子どもたちが音楽を身近に感じるとともに、オルガニストとの共演で音楽交流に留まらない文化交流活動を行うことができた。

▼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23回目となる「リスト音楽院セミナー」を実施した。ピアノコース、チェロコースに加え、市内音楽家のための特別レッスン(ピアノ)を開催したほか、公開レッスン・レクチャーを行った。また、セミナー受講生の中から選ばれた優秀者によるコンサートを開催するとともに、「ブダペスト・スプリング・フェスティバル」に派遣する最優秀受講生を選出した。

世界的な音楽家の指導を直接受けられるセミナーとして国内でも定着、ピアノ、チェロすべてのコースに全国各地から応募があった。

長きにわたる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

・サントリーホール室内楽アカデミーのアーティストによる公演「サントリーホール チェンバーミュージック ガーデン in Kitara」を開催した。
 ・札幌コンサートホール専属オルガニストを派遣し「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)、「すみだトリフォニーホール パイプオルガン・クリスマス・コンサート」(墨田区文化振興財団との連携事業)、「京都コンサートホール オムロン パイプオルガン コン서트」(京都市音楽文化芸術振興財団)などを実施した。

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、コストを抑制しつつ様々な音楽家の招聘を相互に行うことができた。また、低入場料で質の高い演奏を提供することができた。

札幌コンサートホール招聘アーティストや専属オルガニストを全国のホールに派遣し、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に積極的に取り組むことができた。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		H30実績	R1計画	R1実績
大ホール	件数(件)	289	300	271
	人数(人)	293,005	322,000	256,881
	稼働率(%)	83.9	87.0	77.6
小ホール	件数(件)	238	260	219
	人数(人)	50,883	58,000	44,785
	稼働率(%)	71.9	77.2	62.9
大リハーサル室	件数(件)	251	250	236
	稼働率(%)	70.8	70.0	61.6
小リハーサル室A	件数(件)	185	200	201
	稼働率(%)	52.9	60.0	54.4
小リハーサル室B	件数(件)	254	200	241
	稼働率(%)	67.6	60.0	62.7
総入場者数(人)		343,888	380,000	301,666

▽ 不承認0件、取消し44件、減免0件、還付42件

▽ 利用促進の取組

▼ ホームページで、一斉受付用空き情報の提供と、申請書や舞台平面図のダウンロードサービスを実施しているほか、舞台の仕込みや撤去のために開館時間を延長するなど、利用者のニーズに合わせた取組を継続して行った。

▼ 見学・体験ツアーの実施

5件 1,915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図るため、コンサートホール地下室の設備等を見学する「地下探検隊」を実施した。また、0歳から入場できるミニコンサートを2回実施し、出演者として、音楽コースの大学生を中心として構成された学生オーケストラと、地元オペラ歌手を起用した。また、小ホールのピアノ4機種を試し弾きできる試弾会と、調律師を講師としてピアノの仕組みを解説するワークショップを行い、小ホールの利用率向上を図った。

▼ 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行えるようにすることで利用促進を図った。

大ホール、小ホールともに稼働率について、2月末時点では、概ね前年度並となったが、3月については新型コロナウイルスによる影響で中止や延期が相次ぎ、年間の稼働率としては大きく落ち込んだ。

A	B	C	D
(新規)令和2年2月中旬までは、ほぼ半年並みで推移していたことから、利用件数や稼働率の減少は新型コロナウイルスの影響によるものと判断される。感染症対策など、貸館利用者や来場者に新たなニーズが生じていると考えられるため、その把握に努め、利用促進に努められたい。			

(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やYouTubeを活用した出演者のプロモーション映像配信など、音楽ファンの開拓と来場者増を図った。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2年3月26日に公開した。 【HPアクセス数】R1：583,247件（参考）H30：636,591件 【ページ総閲覧数】R1：2,407,390件（参考）H30：2,504,048件 【直帰率】R1：40.0%（参考）H30：40.97%</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などに加え、映画館CM（シネアド）、FMラジオでのオリジナル番組放送を行い、複数の媒体を同時期に連動させた主催事業周知の徹底と来場者増を図った。</p> <p>▼ 新たな広報活動 主催事業やホールの魅力を広くPRするため、札幌駅前通地下歩行空間に壁面広告を2週間掲出した。</p> <p>▼ KitaraNEWSの充実 2019年4-5月号から誌面デザイン的大幅リニューアルを行い、掲載内容を見直し、フルカラーで公演情報を掲載する等、情報発信力の向上を図った。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。</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>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。また、TwitterやInstagram、YouTubeの活用等ホームページ充実化を図り、アクセス数の向上に努めたい。</p> <p>令和2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、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たい。</p> <p>KitaraClub入会状況については、前年度を下回る入会者数となった。毎年減少傾向である会員数や、会員層の高齢化等、諸課題への対応として、会員制度の見直しも含め運営方針を検討していきたい。</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、KitaraNEWS誌面の大幅リニューアルなどに取り組んだことは高く評価できる。</p> <p>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>			

	<p>▼ Kitaraオリジナルグッズやレストランとの共同企画商品の開発 ホール及び主催公演のPRを目的として、オリジナルグッズやKitaraセレクトのアルザスワインを販売。また、テラスレストランKitaraとの共同企画として特別メニューを開発し、ホールや事業のPRに努めた。</p> <p>▼ KitaraClub(友の会)入会促進 10月～3月までの新規入会者の年会費を半額にする後期入会を実施するとともに、主催公演の会場にてPRブースを設置。また、30～50代の若年・中年層および親子層にKitaraClubの存在を知ってもらう取り組みとしてプロジェクトマッピングと映画音楽を組み合わせたKitaraClub主催コンサート(10月22日)を開催。会員獲得へ向けたPR強化を図った。 (R1新規入会:375件 / 後期入会:194件含む)</p>									
2 自主事業その他										
<p>▽ 「政策推進連絡会」の開催</p> <p>▼開催日 令和元年11月27日(水)</p> <p>▼意見交換等の項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・改修工事に関する決定事項の確認について ・PMFコンサートに係る経費の負担について ・Kitaraファーストコンサートに係る補助金について ・指定管理者評価シートについて ・札幌市まちづくり戦略ビジョン・アクションプラン2019掲載事業について <p>▽ 自主事業</p> <p>▼ 売店事業 売上高 5,207千円</p> <p>▼ 自販機事業 売上高 767千円</p> <p>▼ レストラン事業 夏季限定で、中庭で軽食、飲料を販売するとともに、レストランでは季節限定メニューや、コンサートホールの主催事業と連携したメニューを作成するなどして、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、月1回、レストラン連絡会議を開催し、レストランの活性化について意見交換を行っている。</p> <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69件を市内の企業に発注した。 ▼ 障がい者2名を契約職員として雇用している。 ▼ 障がい者福祉支援施設よりオリジナルグッズを仕入れ、新たに販売を開始した。 	<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。 また引き続き障がい者施設にショップで販売する商品を発注するなど福祉施策の推進に努めた。</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></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <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。売店事業は売上が大きく減少したものの、休館を見込んだ計画的な仕入れ数調整によるものであり、妥当なものと考えられる。 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>	A	B	C	D				
A	B	C	D							

3 利用者の満足度

▽ 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 63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 53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2,571件。</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に対する総合的な満足度は81%（「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85.7%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）であった。</p> <p>▼貸館利用者 貸館利用者の施設に対する総合的な満足度は100%（「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 主催公演入場者の施設に対する総合的な満足度は95.6%（「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95.3%（「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95.3%（「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95.1%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）の好評価をいただいた。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>マチネ公演(15時開演)来場者より、今後もマチネ公演を開催してほしいとの希望があった。多くの市民の皆様は、きがるに演奏会に足を運んでいただけるよう、今後も時間帯に配慮し主催事業を開催していきたい。</p> <p>また、演奏会中にプログラムやチラシをめくる音が聞こえたため、注意してほしいというご意見があった。注意喚起の場内アナウンスを行うとともに、配布するチラシの種類を減らす等、演奏会内容や広報状況に支障のない範囲で対応を行いたい。</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今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、施設運営委員会で委員にご報告と意見をいただくとともに、チケットセンター横の掲示板にお客様の声のコーナーを設置し、ご意見に対する回答を掲示し広く公開するように工夫をしている。

貸館利用者からのご意見については、新規利用者のみならず、何でもご利用いただいている利用者からの意見も積極的に収集するように努めていきたい。

A	B	C	D
貸館利用者の満足度、主催公演入場者の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。			
以上より、本市の要求水準を上回る管理運営が行われている。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	元年度計画	元年度決算	差(決算-計画)
収入	925,004	908,013	▲ 16,991
指定管理業務収入	892,787	880,521	▲ 12,266
指定管理費	622,530	622,530	0
利用料金	179,202	157,562	▲ 21,640
補償金	0	16,117	16,117
その他	91,055	84,312	▲ 6,743
自主事業収入	32,217	27,492	▲ 4,725
支出	925,004	927,506	2,502
指定管理業務支出	889,870	894,049	4,179
自主事業支出	35,134	33,457	▲ 1,677
収入-支出	0	▲ 19,493	▲ 19,493
利益還元			0
法人税等			0
純利益	0	▲ 19,493	▲ 19,493

▽ 説明

▼ 利用料金収入について、2月末までは昨年度と同等に推移したものの、3月については、新型コロナウイルスによる公演中止が相次ぎ、計対比で21,640千円減じた。

▼ その他収入について、新型コロナウイルスにより主催公演のうち2公演が中止となり、チケット料金の収入がなくなったこと等の影響から6,743千円の減となった。

▼ 自主事業収入については、グッズ事業において、令和2年度の長期休館を見据え、取り扱うグッズの種類を見直し規模縮小したことに加え、コロナウイルスの影響等により、総入場者数が計画よりも減じたこと等からグッズ商品の売上が落ち込む等、4,725千円の減となった。

▼ 指定管理業務支出について、電気やガス料金が過去の傾向よりも高値で推移していることなどから光熱水費が上昇し、当初計画よりも4,179千円の増となった。

▼ 自主事業支出について、自主事業収入と同じく長期休館に向けて取り扱うグッズの種類等を見直し、規模縮小したことで商品仕入にかかる費用が減じたこと等から、1,677千円の減となった。

収入面での減少は、特に新型コロナウイルスの影響が大きい。この影響の終息を見据え、適切な対応策を講じながら、利用の回復に努めることとしたい。
支出面では、光熱水費による影響が大きく、電気・ガスともに単価は上昇傾向にあるため、さらなる使用量の削減について対策を講じることとしたい。

A	B	C	D

純利益は赤字となっているものの、前年度と比較して赤字は縮減されており、また、その内容も新型コロナウイルスの影響や電気・ガス料金単価の値上がりなどやむをえない事情によるところが大きい。長期的には、収入が減少傾向にあるため、引き続き、収入確保に向けた取り組みを進めるよう努められた。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 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、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 ▼ 各条令の規定に則り、全て適切に対応した。 ▼ 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173回、小ホール公演164回と、前年度同時期と比較し、同等数の公演を実施することができたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、3月については開催に至った公演はなかったため、利用率としても大小ホールそれぞれで77.6%、62.9%と低迷した。一方で、同ウイルス感染拡大防止のための公演中止や延期対応としては、市や主催者との連絡を密にし、チケットの払い戻しや延期の調整など、迅速に行うことができたものと考えている。</p> <p>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)、ホールスタッフの接客に対する満足度(「とても満足」、「満足」、「普通」の合計)はともに95%と、目標である80%を超える回答数を得ることができた。また、災害時の安全管理についても、演奏会付き防災訓練を前年度に引き続き実施するなど、利用者、来場者が安心してホールを利用できるような取組を行い、さらに一般来場者の参加も募ることにより、市民を巻き込んだ防災意識の向上に役立てた。</p> <p>主催事業については、音楽専用ホールならではの優れた音響特性を活かし、市民からのニーズが高い海外・日本のトップクラスのオーケストラ、ソリスト、室内楽等による魅力的かつ多様な鑑賞事業を実施し、文化芸術の普及に取り組むことができた。</p> <p>音楽鑑賞事業では、札幌交響楽団との事業において、指揮者やソリストの起用、出演者とのプログラムの内容に関する打合せ、制作と運営に至るまで職員が携わり、ホールの自主性を十分発揮した事業を実施できた。</p> <p>人材育成事業では、オルガンワークショップやリスト音楽院セミナーにおいて、参加者同士の自主性を尊重したプログラムを実施することで、参加者の音楽性・人間性の成長を促すことができた。</p>	<p>管理運営事業については、新型コロナウイルス感染拡大の影響とその動向を注視することとし、流行の終息を見据え、感染症拡大防止対策を行いながら、利用の回復に努めることとしたい。</p> <p>また、令和2年11月～令和3年6月は、特定天井改修工事による休館を予定している。このため、休館期間を利用者及び市民に対して適切にPRするとともに、休館期間中には、これまでの利用者等の声や、施設運営協議会外部委員の意見を参考に、令和3年度再オープン後の利用率アップに向け方策を検討していく。</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。また、子ども向け事業の充実や地元音楽家・団体とも引き続き連携して取り組みを行っていききたい。</p> <p>さらに、コロナウイルス感染収束時期における主催事業の内容について、国内外の動向を見ながら検討する必要がある。また、Kitaraの果たすべき役割や文化芸術活動が社会にどのように寄与できるのか等、その目標と方向性を札幌市と連携し、共に考えながら事業に取り組んでいきたい。</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、今後、改善に向けた取り組みが求められる。</p> <p>各主催事業では質の高い多様な演奏会を展開したほか、子供向けのアプローチや地元音楽家への活動支援など、音楽文化の普及・人材育成にも引き続き取り組むなど、札幌市の施策に沿った事業が展開されている。加えて、コンサートの開催時間の工夫やアウトリーチコンサートの実施など、新たな音楽ファン獲得に向けた取り組みやKitaraNEWSの誌面リニューアルなどの取り組みを行っ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、利用料金収入とも減少傾向にあり、新型コロナウイルスの影響により、感染症対策に関する貸館利用者や市民の新たなニーズが生じていると考えられることから、その把握に努めること。</p> <p>また、令和2年11月から8ヶ月間の休館後も円滑な運営ができるよう、各種事業の企画や利用者ニーズの把握等に努めること。</p>