

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26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由: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行く等のため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: 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 平成29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											
<p>(1)統括管理業務</p>	<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「優れた音楽を鑑賞できる機会の提供」 ②「次世代の演奏家育成と子供たちへの教育プログラムの充実」 ③「市民に親しまれるホールの運営」 ④「安心、安全で快適な音楽環境の提供」 ⑤「管理運営の効率化」 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20%、電力使用量で約15%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>▼ 平成29年7月より最大使用電力契約を1,100kwから1,050kwに引き下げ、節電意識の向上を図った。空調運転時間の短縮等サービス・楽器への影響を考慮しつつ施設の温湿度などの効率的な運用を徹底した。このことにより前年度比較で約5%の使用量削減を達成した。今後も更なる削減に向けた検討を進めている。</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>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。</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年度内で空調運転時間の短縮を行いさらに引き下げる事が可能である旨、検討することができた。</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;"></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。</p> <p>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。</p> <p>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								

▼ 札幌コンサートホールの魅力を国内外に向けて発信するとともに、ホールの新たな可能性を引き出すために、外部から音楽事業及びホール運営について高い見識、豊富な経験を有する方をエグゼクティブ・アドバイザーとして招き、事業企画やホール運営等の助言を受けている。

▼ 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、または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
- ・4月 アートマネジメント研修
- ・6・7月 救急救命講習
- ・7月 文化イベントにおける著作権講座
- ・8月 音楽がヒラク未来 札幌フォーラム
- ・9月 広報写真撮影技術向上研修
- ・11月 パソコン研修
- ・12月 広報キャッチコピー研修
- ・12月 テロ対策講話、実技研修
- ・1月 公文協アートマネジメント研修
- ・2月 管理職マネジメント研修
- ・2月 地域創造ステージラボ
- ・2・3月 コンプライアンス研修

▽ 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、職員だけでなく清掃、警備、設備運転、舞台技術、レセプション等委託業務スタッフ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常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)を週一回開き、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一回行い、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。

エグゼクティブ・アドバイザーの助言を受け、「Kitara Kidsミュージック&アーツクラブ」の実施や「Kitaraユースクラブ」を設立し、新たなクラシック音楽ファンの開拓と育成を目指した取り組みを行った。

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、施設管理を主体にした講習や広報に役立つキャッチコピーや写真撮影講習など、より専門性の高い研修を企画し、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、現場の監督及び業務完了報告書にて厳正な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)

▼ 札幌コンサートホール施設運営協議会の開催

開催回	協議・報告内容
第1回 6月14日	・平成28年度施設利用報告 ・4～5月の施設利用状況 ・平成29年度主催事業実施予定
第2回 9月13日	・6～8月の施設利用状況 ・6～8月の主催事業報告 ・第19代専属オルガニスト就任について ・札幌市次期指定管理者応募スケジュールについて
第3回 11月22日	・9～10月の施設利用状況 ・9～10月の主催事業報告 ・9月利用促進事業(0歳からのKitara)の実施報告 ・1月演奏付き防災訓練の実施予定
第4回 2月15日	・11～1月の施設利用状況 ・11～1月の主催事業報告 ・防災訓練の実施報告 ・主催事業実施予定について
<協議会メンバー> ・地域：豊水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)	

外部委員やアドバイザーを招くことにより専門的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厳格な管理を行い、事故を防止することができた。

▽ 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し、ホール内で検討の上、対応策について職員に周知・徹底した。特にコンサートに関する苦情・要望については、レセプションとホール職員、主催者が連携を取りながら、状況に即し臨機応変に対処するとともに、毎日の朝礼時や毎週のCS(顧客満足)会議等を通し、事後の情報共有を徹底した。レセプションと月一度会議を行い、レセプションがお客様から直接お伺いしたアンケートには記載されていないような口頭での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には、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・苦情及び対応は財団内LANIによるグループウェアソフトや文書等で速やかに全職員に周知し、今後の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迅速に対応し、主なものを掲示した。 ▼ 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。 <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>					
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<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、財団の例規として、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制定し明示している。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。 ▼ 毎週開催され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及び昨年に引き続き「ノー残業デー」の実施に取り組み、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、財団の総務部署を通じ、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。 ▼ 当財団衛生委員会要綱に準じ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・バランス取組推進宣言企業(認証ステップ1)として認証を受けているほか、5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"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">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、さまざまな取組を進めており、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				

<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 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)</p> <p>▼ 利用者からの要望により大ホール1階障がい者用女子トイレに縦型手摺を設置した。これにより利便性の向上を図ることが出来た。</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78業務を第三者委託により実施した。</p> <p>▼ 開館20年を経過したため建物・設備における劣化が進んでいる。札幌市が今後実施を予定する特定天井改修工事に伴う休館期間に併せ、施設の保全工事の実施内容等について要望を提出した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼ コンサートホール消防計画に基づき、11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。</p> <p>11月は小ホール夜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訓練を実施。1月は消防音楽隊の協力のもと、一般市民、近隣の町内会、芸術の森や教育文化会館など当財団が運営する系列施設の職員などに広く呼びかけ、コンサート公演中の火災発生を想定した演奏付き防災訓練を実施した。</p>	<p>利用者、とりわけ高齢者や、障がいの来館増加に対し、ホール利用の安全性・利便性向上を図ることが出来た。</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>実際の公演時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>	A	B	C	D
			<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、安全面から必要な修繕を本市との情報共有により迅速に行っている。</p> <p>加えて、障がい者に配慮した施設改修や、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。</p> <p>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>			

(4)事業の計画・実施業務	▽音楽鑑賞事業		A	B	C	D
			<p>▼オーケストラ&合唱シリーズ 開館20周年記念として、世界トップレベルの音楽家を招聘し4公演を実施した。 「タリス・スコラーズ ～モンテヴェルディ生誕450年記念～」 「ステファヌ・ドゥネーヴ指揮 ブリュッセル・フィルハーモニー管弦楽団」「ウィーン室内管弦楽団 コンチェルトの競演」「ヘルベルト・ブロムシュテット指揮 ライプツィヒ・ゲヴァントハウス管弦楽団」を開催。海外の名門オーケストラや世界最高と言われるア・カペラ合唱団、ソリストなど一流アーティストを招き、多彩なジャンルの公演を実施した。</p> <p>▼ソリストシリーズ 開館20周年記念として、「カティア・ブニアティンヴィリ ピアノリサイタル」、「エマニュエル・パユ&エリック・ル・サージュ」、「藤村 実穂子 メゾソプラノリサイタル」、「ミクローシュ・ペレーニ チェロリサイタル」、「アレクサンドル・タロー ピアノリサイタル」を開催。国内外で活躍するピアノ、声楽、フルート、チェロのソリストを招聘し名演奏を紹介した。</p> <p>▼室内楽シリーズ 室内楽では、ベルギーの実力派カルテット「ダネル弦楽四重奏団」を招聘し、オール・ベーターヴェン・プログラムを演奏した。また、専属オルガニストとバロック・ヴァイオリン奏者による「春風のバロック チェンバロ&ヴァイオリン」、また、ウィーン室内管弦楽団メンバーによる「モーニングコンサート」と「アフタヌーンコンサート」も開催した。また、邦楽では「はつ春に楽しむ古典芸能の調べ」を開催した。</p>	<p>世界的に著名で人気が高く、市民からの要望も高いオーケストラ、合唱等のアーティストを招聘し、世界一流の優れた演奏の鑑賞機会を広く市民に提供した。</p> <p>開館20周年記念として、多彩なジャンルの一流ソリストを招聘し、その魅力的な演奏を紹介した。来場者からは高い評価をいただいた。</p> <p>確かなアンサンブルの実力を誇る奏者を招聘し、室内楽の魅力を広く市民に紹介した。時間帯に配慮したモーニングコンサートやアフタヌーンコンサートを開催し、室内楽ファンを増やす工夫ができた。</p>	<p>著名なアーティストや札幌市内で活動する演奏家など、様々な分野で活躍する出演者を選考、招聘し、上質な演奏を市民に紹介していることは、来場者からも好評を博しているほか、音楽家の育成にも寄与している。</p> <p>また、親子が一緒に参加できるコンサートを継続的に開催している点は、子どもの感性の涵養につながるのと同時に、保護者への音楽鑑賞機会提供の観点からも評価できる。</p> <p>加えて、モーニングコンサート・アフタヌーンコンサートなど、聴衆拡大にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>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。</p>	
<p>▽音楽普及事業</p> <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、市民にパイプオルガンの魅力を伝えるプログラムにより8公演を実施した。 「オルガンサマーナイトコンサート」、「オルガンウィンターコンサート」は、気軽にオルガンを楽しめるワンコインコンサートとした。また、子ども向けのプログラムによる「5歳からのコンサート」や、初心者でも楽しめる「ダヴィデさんのオルガンコンサート」、また、「開館20周年記念 オルガン・ガラコンサート」では、初代、第2代、第19代専属オルガニストの共演により、ガラコンサートやトークイベントを実施した。</p> <p>▼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」、「開館20周年記念 Kitaraのバースデー」、「Kitaraのクリスマス」、「Kitaraのニューイヤー」など、季節にちなんだ多彩で親しみやすいプログラムや、専属オルガニストとの共演など、札幌交響楽団の出演により開催し、音楽の普及、振興を図った。</p>	<p>歴代の専属オルガニストによるトークイベントでは、長年にわたるオルガン愛好者が多く来場するなど、Kitaraのオルガニストが市民に愛され、身近な存在になっていることが実感された。</p> <p>地元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、市民にも人気があり、多くの観客を集めることができた。</p>					

▼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(ひびき) I」では、同会員で組織した室内オーケストラと合唱団によりオール・モーツァルト・プログラムの演奏会を開催した。

また、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」では、3団体の応募があり、選考の結果「中谷友美&安井耕一〜ピアノデュオ・リサイタル」を開催した。

▼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い、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様々な企画による音楽祭を開催した。

大ホールでは、札幌交響楽団による「きがるにオーケストラ」、市内高等学校3校の合唱団による「スプリング・コーラスセレクション!」、5歳から楽しめる「オルガン・マジック」専属オルガニストによる「ダヴィデさんのオルガンコンサート」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ランペット、ハープ、ヴァイオリンによるコンサートを開催した。

そのほか、小学生を対象にした「Kitara子どもスタッフ体験」や、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演奏できる、人気の「楽器体験コーナー」も開催した。

▽教育・人材育成事業

▼エデュケーション・プログラム(Meets Music!プログラム)
子どものための音楽とアートによる実験的なプログラムとして、ピアニストの仲道郁代と絵本作家のそらが子どもたちの想像力を引き出しながら、仲間と関わりながら、問題を解決していく方法を学んだ。

また、市内の小学校6年生全員を対象におこなう市、市教委との連携事業である「Kitaraファーストコンサート」は、14年目を迎え、児童14,407人が参加した。

また、子どもと共に楽しめるオペラ「ヘンゼルとグレーテル」を市内のオペラ団体と連携し継続開催した。「音楽がヒラク未来 ひろがる!つたわる!オルガンのひびき」では、子どもたちに音楽やオルガンの魅力を体感してもらうワークショップを新たに開発し実施した。

▼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、小学校に移動可能なオルガンとともにオルガニストが出向き、お話つきの演奏や、子どもたちが作った物語に合わせた即興演奏や、リコーダーとの共演を行った。

▼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21回となる「リスト音楽院セミナー」を開催した。また、オルガンセミナー事業として、地元の音楽大学生を対象に、パイプオルガン特別講義を実施した。また、最優秀受講生がブダペスト・スプリング・フェスティバルでリサイタルを行った。

アーティストサポートプログラムは8年目を迎え、Kitaraが広報と会場費補助の支援を行うことで、創意工夫に富む意欲的な企画による演奏会が行われて、地元音楽家の支援と人材紹介に継続的に寄与することができた。

小さい子どもに良質な音楽を聴かせたいと考える保護者は多く、3歳から入場できる演奏会には、数多くの家族連れが連日訪れた。子どもを対象とした事業は今後も望まれており、Kitaraの施設を有効活用した事業の充実をすすめ、鑑賞層の拡大を目指したい。

音楽の力で子どもや青少年の感性を育むプログラムを開催した。参加した子どもたちが、発見や感動を体感することにより、生き生きとした動きや、自発性が引き出され、短期間ではあるが、その成長を見て取ることができた。

<p>▼地元音楽大学等との連携事業 北海道教育大学、札幌大谷大学とは、次世代の演奏家育成と地域の音楽芸術の普及と向上を目的に、学生を対象とした「オルガン特別講義や」、社会人にも対象を広げたミニコンサート付きの公開講座も開催した。</p> <p>▼フォーラム事業 ピアニストの仲道郁代提唱のもと、全国4館(東京文化会館、上田市交流文化芸術センター、北九州芸術劇場、札幌コンサートホール)が連携して、「音楽の力で何ができるのか」を考えるフォーラム事業を開催した。札幌では、学びの場での音楽の関わりについて議論し、4館連携のもと音楽の普及振興に取り組んだ。</p> <p>▽全国ホール等とのネットワーク事業 「はつ春に楽しむ古典芸能の調べ」(財団法人アクロス福岡との連携事業)、「ダネル弦楽四重奏団」(新潟市芸術文化振興財団との連携事業)、「ザ・シンフォニーホール オールバツハ名曲選!! 真夏のオルガンコンサート2017」(株式会社ザ・シンフォニ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夏休みスペシャル」(水戸市芸術振興財団との連携事業)、「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2017」(墨田区文化振興財団との連携事業)などを実施した。</p> <p>【主催事業数、入場者数】 ・演奏会 46件、41,499人 ・エデュケーション・プログラム (ワークショップ、セミナー、アウトリーチ等) 14件、4,429人 合計 60件、45,928人</p>	<p>また、地元の音楽大学等との連携は、音楽家や文化芸術に携わることを志す学生たちに、事業に関わる機会を提供し、人材育成を図ることができた。</p> <p>全国の類似ホール4館との連携で、コンサート開催以外の事業展開を行うことは、音楽の普及振興の新たな手法を探る貴重な機会であり、今後の事業企画に生かしていきたい。</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、コスト面でも低廉な入場料金で質の高い演奏を提供することができた。</p>
---	---

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				平成29年度は平年並みの利用率となった。総入場者数は、平成29年度から吹奏楽コンクールの出演者は場内での鑑賞が不可となり、この変更等に伴い前年度比で約4万人の減となった。	A	B	C	D
		H28実績	H29計画	H29実績		施設稼働率は前年度と同様高水準を確保したものの、総入場者数は特殊要因を勘案しても要求水準に達しておらず、前年度実績も下回る結果となった。 長期的に見て総入場者数は減少傾向にあることから、次期指定管理期間となる平成30年度以降においては、稼働率確保だけでなく、総入場者数も要求水準に到達するよう、主催事業に対する市民のニーズや貸館利用者動向の把握に努められたい。			
	大ホール	件数(件)	295	300	289				
		入場者数(人)	321,299	346,000	284,826				
		稼働率(%)	86.1	88.0	85.3				
	小ホール	件数(件)	261	250	269				
		入場者数(人)	57,457	54,000	54,095				
		稼働率(%)	77.1	76.0	77.3				
	大リハーサル室	件数(件)	262	250	281				
		稼働率(%)	73.7	60.0	74.8				
	小リハーサル室A	件数(件)	209	200	223				
		稼働率(%)	61.3	60.0	60.4				
	小リハーサル室B	件数(件)	262	200	279				
		稼働率(%)	70.9	60.0	73.1				
		総入場者数(人)	378,756	400,000	338,921				
	▽ 不承認0件、取消し8件、減免0件、還付5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。								
	▼ 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実践に行えるようにすることで、更なる利用促進を図った。								
	▼ 見学・体験ツアーの実施 4件 1,379人 市民がコンサートホールに関心や親しみを持ち、ホールの利用促進を図るため、コンサートホールの地下の空調設備等を見学する「地下探検隊」や音楽コースのある大学生を中心として構成された音楽団体等と連携して0歳からのお子様から入場できるミニコンサートを実施した。また、Kitaraユースクラブの企画として小ホールのピアノ4機種を試し弾きできる試弾会を開催し、小ホールの利用率向上を図った。								

(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、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でホールの情報をリアルタイムで発信したほか、YouTubeを活用し、出演者のプロモーション映像を配信するなど音楽ファンの開拓と来場者増を図った。加えて、平成29年度は開館20周年記念特設ページを開設し、20周年記念事業の広報やホールを支えるスペシャリストの特集、お祝いメッセージの掲載などを行った。 ・ホームページアクセス数 H29: 590,006件 (参考)H28: 570,118件 ▼ 複数の媒体を連動させた広報展開 テレビスポット、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、複数の媒体を同時期に連動させた広報を展開し、主催事業周知の徹底と来場者増を図った。 ▼ KitaraNEWSの充実 スマートフォン等でダウンロードできる無料アプリ(COCOAR2)を活用した音楽・動画視聴サービスを実施。KitaraNEWSの表紙にスマートフォンやタブレット端末等をかざすと、KitaraNEWS限定の曲や動画を試聴でき、また座席表をかざすと拡大で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。 ▼ 観光商談会への参加 北海道内外からの観光客誘致やスポンサーの新規開拓を目的として、札幌市、観光業者、ホテルが連携して開催する観光商談会に参加。平成29年度は札幌交響楽団、PMF組織委員会、札幌市民交流プラザと共同でブースを出展し、情報交流やホールのPRIに努めた。 ▼ 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PRIに努めた。 ▼ Kitaraユースクラブの実施 札幌コンサートホール開館20周年特別企画として、若いクラシック音楽ファンを増やすとともに、次代を担う音楽家の育成や支援を目的に「Kitaraユースクラブ」を設立。チケットの特別割引やユースクラブ会員限定の特別企画を実施した。 (会員数133名/チケット割引対象4公演/特別企画全4回) ▼ 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、会員限定コンサートを実施したほか、主催公演の会場にて入会受付ブースを設置。また、平成29年度は札幌駅前地下歩行空間において、KitaraClubに関するPRを行い、会員獲得へ向けたサービス強化を図った。 (新規入会405件 / 後期入会130件含む)	TwitterやYouTubeの活用、特設ページ開設などによりホームページの内容を充実させたことに加え、開館20周年特設ページ開設の効果により、アクセス数は前年度より増加した。平成30年度も従来から行っている継続的な広報活動に加え、複数の媒体を連動させた広報展開やオリジナルグッズの開発、観光商談会参加、KitaraClub入会促進など様々な工夫と努力を継続していきたい。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ため、今後も引き続き、会員獲得へ向けた内容の充実、サービス強化を図ってきたい。	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1236 152 1284 190">A</th> <th data-bbox="1284 152 1332 190">B</th> <th data-bbox="1332 152 1380 190">C</th> <th data-bbox="1380 152 1430 190">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 190 1430 526"> 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を積極的に活用して広報宣伝を展開し、開館20周年の機運拡大と事業に対する関心を喚起したことは、高く評価できる。 </td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 526 1430 2049"> 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を積極的に活用して広報宣伝を展開し、開館20周年の機運拡大と事業に対する関心を喚起したことは、高く評価できる。				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を積極的に活用して広報宣伝を展開し、開館20周年の機運拡大と事業に対する関心を喚起したことは、高く評価できる。															
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。															

2 自主事業その他				
▽ 自主事業	A	B	C	D

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)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。</p> <p>回答数 286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。</p> <p>回答数 16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。</p> <p>回答数2,996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後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、貸館審査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。</p>			
結果概要	<p>・施設の設定、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92.3%(「大変満足」、「まあ満足」、「普通」の合計)、ホールスタッフの接客に対する満足度は93.4%(「大変満足」、「まあ満足」、「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%(「大変満足」、「まあ満足」、「普通」の合計)、ホールスタッフの接客に対する満足度は100%(「大変満足」、「まあ満足」、「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94.6%(「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94.8%(「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93.8%(「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93.6%(「大変満足」、「まあ満足」、「普通」の合計)の好評価をいただいた。</p>	<p>貸館利用者の満足度、主催公演入場者の満足度とも引き続き高水準にある。</p> <p>また、多くの来館者からアンケート結果を施設運営に生かしているほか、寄せられた意見や要望に対して施設内で迅速に情報共有を図ったうえで対応していることは評価できる。</p> <p>以上より、本市の要求水準を上回る管理運営が行われている。</p>			
利用者からの意見・要望とその対応	<p>演奏中の雑音(紙の音、咳払い、鼻をすする音など)で音楽を聴くどころではなかった。マナーを考えるよう演奏会中にアナウンスを入れてほしいという意見があった。開演に先立ち場内で放送の注意コメントにマナー向上をお願いする案内内容を工夫した。主催コンサートのアンケートの中に、フライングの拍手やブラボーをやめてほしいという意見があった。当日配布用プログラムに「演奏会はずべてのお客様にとって共有の空間です。ホールに響く余韻までお楽しみください」といった表記をし周知を図った。</p>				

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)				収入面では、概ね計画どおりに収入を確保できたが大ホールの利用状況を踏まえ今後も増収対策を検討する。支出面では、計画を上回っているが、開館から19年を経過し、館内の様々な設備が老朽化し、修繕が必要となり、また、50万円超の修繕等は、市との協議により一部は当ホールの設備投資を実施することにより、利用者サービスを低下させることなく実施できた。	収入は、施設の高稼働率に伴う利用料金収入の増加や、受取補助金の増加などにより、予算を上回った。 支出については、引き続き省エネルギーに取り組んだことによる光熱水費の削減などにより、予算を下回っている。 この結果、純利益は黒字を確保している。 加えて、限られた財源のなかで、施設や設備の不具合箇所の修繕を複数実施したことは、利用者サービスにも寄与するものであり、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。 なお、長期的に見ると利用料金収入は減少傾向にあることから、収入確保に向けた取り組みを進めるよう要望する。		
収入	918,901	961,842	42,941				
指定管理業務収入	875,847	908,716	32,869				
指定管理費	617,915	617,915	0				
利用料金	177,412	179,035	1,623				
その他	80,520	111,766	31,246				
自主事業収入	43,054	53,126	10,072				
支出	938,901	949,610	10,709				
指定管理業務支出	871,545	883,434	11,889				
自主事業支出	67,356	66,176	▲ 1,180				
収入-支出	▲ 20,000	12,232	32,232				
利益還元	0	0	0				
法人税等	0	0	0				
純利益	▲ 20,000	12,232	32,232				
▽ 説明							
▼ 利用料金収入は、大ホールは収入減となったが、小ホールとりハースル室の利用が増えたことにより、1,623千円の増となった。							
▼ その他収入とは、利用取消手数料・施設管理の商品売上・主催事業の受講料・主催事業の入場料・受託チケット等販売・広告料・国庫補助金・負担金に係る収入であり、受取国庫助成金(文化庁)が採択されたことにより31,246千円の増となった。							
▼ 自主事業収入は、20周年記念事業のチケット販売収入増により当初計画よりも10,072千円の増となった。							
▼ 指定管理業務支出は、委託費、修繕費等の増により11,889千円の増となった。							

<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。	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210回、小ホール公演183回と多くの公演が実施され、安定的な運営を行うことができた。アンケート結果においては、貸館利用者の満足度(「大変満足」、「まあ満足」、「普通」の合計)は100%、ホールスタッフの接客に対する満足度(「大変満足」、「まあ満足」、「普通」の合計)も100%と高い評価を得ることができた。地下探検見学ツアーや0歳からのKitara、ホール所蔵のグランドピアノの試弾会開催などの利用促進を昨年に引き続き取組んだ。</p> <p>また、災害時の安全管理に重点を置いた公開リハーサル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、さらに一般来場者も広く募ることにより、市民の防災意識の向上に役立てた。</p> <p>主催事業については、世界トップレベルの音楽家たちを招聘し、開館20周年を飾る名演が繰り広げられ、完売公演もあるなど市民から非常に高い評価をいただいた。</p> <p>オルガン事業でも、開館20周年を記念し、初代及び第2代専属オルガニストを招聘し、現職の専属オルガニストとの共演によるオルガンガラコンサートを開催した。併せて、オルガニスト3人による対談を行い、Kitaraのオルガンや奏法の解説、また演奏が行われ多くの市民が来場した。Kitaraのオルガニストが市民に愛されていることが実感される機会となるとともに、オルガン音楽の普及やKitaraへの理解を深めていただくことができた。地元演奏家・演奏団体との連携事業は、広報や経費面での支援をKitaraが行うことで、充実した内容の演奏会を提供できた。地元音楽大学等との連携として、長年継続開催しているリスト音楽院セミナーでは、音楽家を志す若い人材へ、世界的な指導者から直接指導を受ける貴重な機会の提供や、音楽事業の企画に取り組む機会の提供など、音楽教育を側面から支援した。主催公演の中には、室内楽等の開催を平日の午前中や午後に行ったり、低廉な料金設定にするなど、より多くの市民にきがるに足を運んでもらえる工夫を行った。</p> <p>人材育成事業では、3歳や5歳から入場できる子ども向けのコンサートの開催や、ワークショップを開催し、家族でKitaraに親しんでもらえる機会を提供した。子どもに小さい頃から音楽に触れさせたいという保護者は多く、連日来場する親子も複数みられ、子ども対象事業への関心の高さをうかがわせ、今後の事業へ反映させたい。資金面では、文化庁の助成金を有効に活用することにより、安定した広報活動や事業内容の充実を図ることができた。</p> <p>広報については、Twitterやメール配信の他、携帯電話のアプリ機能を新たに活用するとともに、新聞・雑誌への定期的な広告・記事掲載、チラシ折込・ポスティング、テレビCM、地下鉄駅への電照広告・ポスター掲示などによって、積極的な情報提供を行った。</p>	<p>管理運営事業の貸館事業としては、ホール利用に関する入場者数、公演数及び利用料金収入が減少傾向にある。また、平成30年10月には札幌文化芸術劇場がオープンする。この状況の中、コンサートホールとしての現状分析をしっかりと行い、必要な見直しを行うとともに課題整理も積極的に行う必要がある。また、施設の維持管理では、平成32年には特定天井改修工事の予定があり、ホールを休館する必要があるため、利用者及び市民に対して適切なPRに努めなければならない。中期的な取り組みとしては、開館から20年が経過し、開設当時の社会環境はIT技術を含め大きく変化しており、ホールの運営におけるハード面及びソフト面の全体的なシステムを再検証し、市民サービスの向上に努めることとする。</p> <p>次期指定管理最終年の平成34年度は、オープンから25周年を迎える。来年度以降、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、Kitara独自のオルガン事業、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、札幌の音楽文化を国内外に発信することを目指す。</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>施設稼働率については、前年度と同様高水準を維持した一方、総入場者数は前年度と比べて落ち込む結果となり、来客増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、子ども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を工夫するなど、新たな音楽ファン獲得に向けた取り組みを進め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>各主催事業については、平成30年度より新たな指定管理期間を迎えたことから、指定管理者選定時に提案した事業実施計画に沿った事業展開を図ること。</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ることから、どのような理由によるものか分析を進めるとともに、提案のあった目標入場者数及び収入計画を達成することができるよう取り組むこと。加えて、札幌市民交流プラザの完成など市内のホール施設の構成が変化していることから、現在の札幌コンサートホールの貸館ニーズについて再把握に努めること。</p> <p>また、経理関係事務の再点検、管理監督者の役割及び意識の徹底、適切なサイクルでの配置転換、コンプライアンス研修の実施、財団所管の実行委員会に対する内部監査の実施、及びこれらの取組状況の報告については、引き続き取り組むこと。</p>

平成29年度 主催事業 分類一覧表

・札幌コンサートホール

	入場(館)者数 参加者数	新規	道外開催事業	
			道外	国外
1 音楽鑑賞事業				
◇オーケストラ&合唱シリーズ				
①タリス・スコラーズ—モンテヴェルディ生誕450年記念—	1,171			
②ステファヌ・ドゥネーヴ指揮 ブリュッセル・フィルハーモニー管弦楽団	1,189	●		
③ウィーン室内管弦楽団 コンチェルトの競演	816	●		
④ヘルベルト・ブロムシュテット指揮 ライプツィヒ・ゲヴァントハウス管弦楽団	1,976	●		
◇ソリストシリーズ				
①カティア・ブニアティンヴィリ ピアノリサイタル	415	●		
②エマニュエル・バユ&エリック・ル・サージュ	1,001	●		
③藤村実穂子 メゾソプラノリサイタル	397			
④ミクローシュ・ペレーニ チェロリサイタル	396			
⑤アレクサンドル・タロー ピアノリサイタル	399	●		
◇室内楽シリーズ				
①Kitaraランチタイムコンサート 春風のパロック チェンパロ&ヴァイオリン	431	●		
②ダネル弦楽四重奏団(Ⅰ)	228			
ダネル弦楽四重奏団(Ⅱ)	287			
③ウィーン室内管弦楽団メンバーによる モーニングコンサート	281	●		
ウィーン室内管弦楽団メンバーによる アフタヌーンコンサート	428	●		
④はつ春に楽しむ古典芸能の調べ	393	●		
2 音楽普及事業				
◇オルガン事業				
(1)オルガンワンコインコンサート				
①オルガンサマーナイトコンサート	1,440			
②オルガンウィンターコンサート	1,590			
パイプオルガンまるわかり! バックステージツアー	30			
(2)オルガンコンサートシリーズ				
①Kitaraあ・ら・かると 5歳からのコンサート~オルガン・マジック!	668			
②Kitaraあ・ら・かると ダヴィデさんのオルガンコンサート	388			
③第18代札幌コンサートホール専属オルガニスト ダヴィデ・マリアーノ フェアウェルオルガンリサイタル	765			
④第19代札幌コンサートホール専属オルガニスト マルタン・グレゴリウス デビューリサイタル	672			
⑤開館20周年記念 オルガンガラコンサート	1,328	●		
スペシャルトークイベント~歴代専属オルガニストをつなぐ夢の対談~	43	●		
◇札幌オーケストラシリーズ				
①Kitaraあ・ら・かると きがるにオーケストラ	1,082			
②開館20周年記念 Kitaraのバースデー	1,683			
③Kitaraのクリスマス	1,666			
④Kitaraのニューイヤー	1,489			
◇地元音楽家の活動支援・地元音楽団体との連携事業				
①Kitaraあ・ら・かると 若い芽の音楽会	309			
②Kitaraアーティスト・サポートプログラム 中谷 友美&安井 耕一 ピアノデュオ・リサイタル	170			
③Kitara室内オペラ「ヘンゼルとグレーテル」	(1日目) 385 (2日目) 383			
④Kitara & 札幌音楽家協議会連携プロジェクト 札幌の奏響(ひびき) I	417	●		
◇ホール開放事業 Kitaraあ・ら・かると				
①きがるにオーケストラ(再掲)				
②スプリング・コーラスセレクション!	611			
③5歳からのコンサート~オルガン・マジック!(再掲)				
④ダヴィデさんのオルガンコンサート(再掲)				
⑤若い芽の音楽会(再掲)				
⑥3歳からのコンサート				
(1)トランペット	404			
(2)ハーブ	433			
(3)ヴァイオリン	404			
⑦Kitara子どもスタッフ~レセプションに挑戦!	8			
⑧Kitaraあ・ら・かると 見学ツアー 地下探検隊	36			
⑨楽器体験コーナー	3,607			

3 教育・人材育成事業			
◇エデュケーションプログラム(Meets Music!プログラム)			
①Kitaraあ・ら・かると スプリング・コーラスセレクション！(再掲)			
②Kitaraあ・ら・かると 5歳からのコンサート～オルガン・マジック！(再掲)			
③Kitaraあ・ら・かると 3歳からのコンサート(再掲)			
④音楽の絵本	830		
⑤音楽がヒラク未来 ひろがる！つたわる！オルガンのひびき	参加者19 参加者16	●	
④Kitaraファースト・コンサート	15,320		
⑦Kitara Kids ミュージック&アーツ クラブ 第7回	参加者25 見学者27		
⑧Kitara室内オペラ「ヘンゼルとグレーテル」(再掲)			
◇アウトリーチ事業			
①学校DEカルチャー オルガンアウトリーチコンサート	286		
②公開講座 室内楽の極み～ダネル弦楽四重奏団を迎えて～	217	●	
◇セミナー事業			
①第21回リスト音楽院セミナー	聴講生 80		
【セミナー】			
(1)ピアノコース	受講生 21		
(2)チェロコース	受講生 10		
(3)市内音楽家のための特別レッスン(ピアノ)	受講生 5		
【特別レクチャー&公開レッスン】			
	69		
【コンサート】			
(1)マイクロ・シュ・ベレーニ チェロリサイタル(再掲)			
(2)受講生コンサート	167		
②オルガンセミナー事業			
(1)パイプオルガン特別講義	講義 71 レッスン 7		
◇北海道教育大学、札幌大谷大学連携事業			
①Kitaraあ・ら・かると 若い芽の音楽会(再掲)			
②パイプオルガン特別講義(再掲)			
③Kitara Kids ミュージック&アーツ クラブ 第7回(再掲)			
④公開講座 室内楽の極み～ダネル弦楽四重奏団を迎えて～(再掲)			
⑤リスト音楽院セミナー 特別レクチャー&公開レッスン(再掲)			
◇フォーラム事業			
①全国4館連携フォーラム事業 音楽がヒラク未来 札幌フォーラム	41	●	
4 全国ホールとのネットワーク事業			
①5歳からのコンサート～オルガン・マジック！(再掲)			
②ステファヌ・ドゥネーヴ指揮 ブリュッセル・フィルハーモニー管弦楽団(再掲)			
③音楽がヒラク未来 札幌フォーラム(再掲)			
④ダネル弦楽四重奏団(道外) リューとびあ	573		
アクロス福岡	1,278		
⑤はつ春に楽しむ古典芸能の調べ(再掲)			
⑥ザ・シンフォニーホール オールパツハ名曲選！！真夏のオルガンコンサート2017	1,569	●	●
⑦パイプオルガン・プロムナード・コンサート 夏休みスペシャル	210	●	●
⑧サントリーホール2017 リニューアル記念 ダイワハウススペシャル Reオープニング・コンサート	1,747	●	●
⑧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2017	1,634	●	●
⑨コンサートホール企画連絡会議			
5 利用促進・PR活動の充実			
◇公演広報			
①コンサートスケジュール「KitaraNEWS」の発行			
②ホームページ、メールマガジン、Twitter等のソーシャルメディアの活用やマスメディアによる情報提供			
③新聞、音楽専門誌、タウン情報誌、フリーペーパー等への広告掲載			
④地下鉄駅電照広告(中島公園、幌平橋、札幌駅 計3か所)			
⑤ホールスポンサーの獲得			
⑥Kitaraギャラリーでのホール資料や収蔵品展示によるホールの魅力紹介			
⑦観光客の誘致、旅行・タクシー会社、ホテルとの連携強化			
⑧オリジナルグッズの開発、販売			
⑨各種団体会員へのチケット販売			
⑩全国音楽ホール、音楽事務所、札幌市内公共施設、ホテル、病院、飲食店等へのポスター、チラシ、KitaraNEWS送付			
◇防災訓練・見学ツアー・ゆきあかりin中島公園			
①第8回公開リハーサル付防災訓練	450		
②札幌コンサートホール見学・体験ツアー	1,336		
③第12回ゆきあかり in 中島公園	4,130		
◇Kitaraユースクラブの実施			
①こぼんだウインドアンサンブルメンバーによる楽器クリニック	8	●	
②グランドピアノ試弾会	7	●	
③エマニュエル・パユ&エリック・ル・サージュ リハーサル見学	3	●	
④パイプオルガン見学会	7	●	

⑤チケット特別割引	30	●		
6 チケット等販売事業				
7 Kitaraボランティアとの連携				
①ダイレクトメール発送(24日)				
②Symphonia発行(12回)				
③ホール見学案内(12回)	385			
③Kitaraギャラリー運営補助(160日)	4,148			
④主催事業補助(9日)				
⑤専属オルガニスト日本語サポート(12日)				

平成29年度アンケート実施【主催事業】

アンケート名称	実施期間	対象者	入場者数 (人)	回答数 (人)	回答率 (%)
<Kitaraランチタイムコンサート> 春風のバロックチェンバロ&ヴァイオリン	平成29年4月8日	入場者	431	54	12.53%
Kitaraあ・ら・かると	平成29年5月3日～5日	入場者	9,472	998	10.54%
オルガンサマーナイトコンサート	平成29年6月3日	入場者	1,440	167	11.60%
<オーケストラ&合唱シリーズ> タリス・スコラーズーモンテヴェルディ生誕450年記念	平成29年6月6日	入場者	1,171	78	6.66%
<オーケストラ&合唱シリーズ> ステファヌ・ドゥネーヴ指揮 ブリュッセル・フィルハーモニー管弦楽団	平成29年6月12日	入場者	1,189	73	6.14%
開館20周年記念 Kitaraのバースデー	平成29年7月1日	入場者	1,683	131	7.78%
<エデュケーションプログラム Meets Music!プログラム> 音楽の絵本	平成29年8月1日	入場者	830	80	9.64%
<全国4館連携フォーラム事業> 音楽がヒラク未来ひろがる!つたわる!オルガンのひびきワークショップ	平成29年8月13日	参加者	41	16	39.02%
第18代札幌コンサートホール専属オルガニスト ダヴィデ・マリアーノ フェアウェルオルガンリサイタル	平成29年8月19日	入場者	765	118	15.42%
<室内楽シリーズ> ダネル弦楽四重奏団	平成29年9月22日	入場者	228	15	6.58%
<室内楽シリーズ> ダネル弦楽四重奏団	平成29年9月23日	入場者	287	25	8.71%
<室内楽シリーズ> ウィーン室内管弦楽団メンバーによる モーニングコンサート	平成29年9月30日	入場者	281	28	9.96%
<室内楽シリーズ> ウィーン室内管弦楽団メンバーによる アフタヌーンコンサート	平成29年9月30日	入場者	428	29	6.78%
<室内楽シリーズ> ウィーン室内管弦楽団コンチェルトの競演	平成29年10月1日	入場者	816	85	10.42%
第19代札幌コンサートホール専属オルガニスト マルタン・グレゴリウス デビューリサイタル	平成29年10月7日	入場者	672	110	16.37%
<オーケストラ&合唱シリーズ> ヘルベルト・プロムシュテット指揮 ライブツィヒ・ゲヴァントハウス管弦楽団	平成29年11月7日	入場者	1,976	92	4.66%
<ソリストシリーズ> カティア・ブニアティンヴィリピアノリサイタル	平成29年11月18日	入場者	415	27	6.51%
<ソリストシリーズ> エマニュエル・バユ&エリック・ル・サージュ	平成29年12月5日	入場者	1,001	53	5.29%
開館20周年記念 オルガンガラコンサート スペシャルトークイベント～歴代専属オルガニストをつなぐ夢の対談～	平成29年12月8日	入場者	43	28	65.12%
開館20周年記念 オルガンガラコンサート	平成29年12月9日	入場者	1,328	149	11.22%
Kitaraのクリスマス	平成29年12月23日	入場者	1,666	133	7.98%
Kitaraのニューイヤー	平成30年1月14日	入場者	1,489	130	8.73%
<室内楽シリーズ> はつ春に楽しむ古典芸能の調べ	平成30年1月20日	入場者	398	82	20.60%
オルガンウィンターコンサート	平成30年2月4日	入場者	1,590	179	11.26%
<ソリストシリーズ> 藤村実穂子メゾソプラノリサイタル	平成30年2月15日	入場者	397	24	6.05%
第21回リスト音楽院セミナー講師による特別コンサート マイクロ・シュペレーニチェロリサイタル	平成30年2月20日	入場者	396	23	5.81%
Kitara室内オペラ「ヘンゼルとグレーテル」	平成30年3月10日	入場者	385	21	5.45%
Kitara室内オペラ「ヘンゼルとグレーテル」	平成30年3月11日	入場者	383	44	11.49%
<ソリストシリーズ> アレクサンドル・タローピアノリサイタル	平成30年3月18日	入場者	399	23	5.76%
合計				3,015	

意見、要望等	対 応
<p>(アレクサンドル・タロー ピアノリサイタル)</p> <p>ホワイエのドリンクサービススタッフが1名しかおらず、行列ができていにもかかわらず誰も入ろうとしていない。会計からサービス返すべて一人にさせて、かわいそう。</p>	<p>ホール打合せの際、想定される入場者等、情報の共有は以前から行っているが、休憩時に、一度にお客さまが押し寄せるタイミングに、スタッフ配置を確実にを行うよう、速やかにレストランスタッフと協議を行い確認した。</p> <p>また、ホールスタッフも列整理の補助を行うなど、可能な範囲で協力する。</p>
<p>(タリス・スコラーズ—モンテヴェルディ生誕450年記念—)</p> <p>静かなこのホールで、パンフレットのカサカサする音が時にとても気になりました。</p>	<p>静寂が求められる演奏会(声楽等)の際には、プログラム・チラシをめくる音に関する注意喚起の場内アナウンスを行ったほか、当日配布プログラムでも周囲への配慮についてのコメントを掲載した。また、公演によっては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うことを周知徹底した。</p>
<p>(ウィーン室内管弦楽団)</p> <p>●80才なので、日中のみものを選んでいません。</p> <p>●お昼の公演がもっと増えてくれると嬉しい。</p>	<p>多くの市民の皆様に、きがるに演奏会に足を運んでいただけるよう、時間帯に配慮したモーニングコンサートやアフタヌーンコンサートを、主催事業で必ず開催することとしており、今後も継続していきたい。</p>