

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: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:1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 30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-23%、電力使用量で約-16%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。このことにより平成28年度比較で6.3%の使用量削減を達成した。このため更なる契約電力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。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				
A	B	C	D								

<p>▼ 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。</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、または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 ・4月 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 接遇研修(ビジネスマナー) ・6月 心に響く音楽療法 ・8月 年金とナイスライフセミナー ・10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 ・1月 年金とナイスライフセミナー ・1月 コンプライアンス研修 ・2月 コンプライアンス研修 ・3月 管理職マネジメント研修 	<p>エグゼクティブ・アドバイザーの助言を受け、子供向け事業を実施し、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。</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。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼ 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。</p> <p>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。</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、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。</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。</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。</p>
<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)</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>

▽ 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 7月11日	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度施設利用報告 ・4～6月の施設利用状況 ・平成30年度主催事業実施予定 ・第20代オルガニストの就任について
第2回 9月20日	<ul style="list-style-type: none"> ・4～8月の施設利用状況 ・主催事業報告及び実施予定 ・第20代オルガニストの就任について ・保全改修工事に伴う休館について ・台風21号及び北海道胆振東部地震のホールへの影響について
第3回 11月28日	<ul style="list-style-type: none"> ・4～10月の施設利用状況 ・主催事業報告及び実施予定 ・北海道胆振東部地震の対応報告 ・20周年記念誌完成報告
第4回 3月22日	<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 ・コンサートホール事業部管理区域内の禁煙の実施について ・レストラン満足度についてのアンケート結果報告
<協議会メンバー> <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。

<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での改善を行った。</p> <p>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。</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迅速に対応し、主なものを掲示した。</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>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> <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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: yellow;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;"> 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。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。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	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。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。			
	A	B	C	D							
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。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</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>▼ 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遂行した。</p> <p>▼ 施設損害賠償保険は、全国公立文化施設協会で開催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68業務を第三者委託により実施した。</p> <p>▼ 開館21年を経過したため建物・設備における劣化が進んでいる。これに伴い札幌市は特定天井改修工事に併せ建築・設備保全工事を、令和2年11月から令和3年6月まで休館期間を設けて実施する予定である。</p>	<p>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>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <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。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。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> </td> </tr> </tbody> </table>	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。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。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					
<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。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。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>▽ 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、当財団が運営する系列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付き防災訓練を実施した。</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>										

(4)事業の計画・実施業務	▽音楽鑑賞事業		A B C D

▽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、市民に気軽に楽しんでいただけるプログラムのコンサートを7回実施した。

・「オルガンサマーナイトコンサート」、「オルガンウインターコンサート」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「マルタンさんのオルガン・ファンタジー!」、また、「Kitaraのバースデー」では、元ウィーン・フィルのコンサートマスターのライナー・キュッヒル(ヴァイオリン)を招聘し、第19代専属オルガニストと共演した。

▼札幌オーケストラシリーズ

・「Kitaraあ・ら・かるときがらにオーケストラ」、「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。

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。

▼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Ⅱ」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・シューベルト・プログラムの演奏会を開催した。
 ・9年目を迎えた企画公募事業「Kitaraアーティスト・サポートプログラム」は、Kitaraが広報と会場費補助を支援することもあり、意欲的な企画による5団体の応募があった。選考の結果「北濱佑麻&徳田貴子 ピアノデュオ コンサート」と「Bouquet de Corazon」(ブーケ・ド・コラソン)を採択し演奏会を小ホールで開催した。

▼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演奏会やバックステージ見学会、楽器体験など、様々な企画による音楽祭を開催した。
 ・大ホールでは、札幌交響楽団出演の「きがるにオーケストラ」、市内中学19校の合唱団による「スプリング・コーラスレセクション 中学生スペシャル!」、専属オルガニストによる「マルタ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ピアノデュオ、テノール、リコーダーによるコンサートをそれぞれ開催した。
 ・そのほか、小学生を対象としたレセプション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。

「札幌の奏響」では、チケットを安価に設定し、より多くの市民にオーケストラの魅力に触れる機会を設けるとともに、地元演奏家を広く紹介することができた。
 地元音楽家の企画力の向上と支援及び人材紹介に引き続き寄与することができた。

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Kitaraあ・ら・かるとは、ゴールデンウィークの定番事業として人気が高く、市民からは継続を望む声が多い。特に未就学児入場可能な演奏会や楽器体験コーナー・楽器作りコーナーは、非常に好評を博しており、対象年齢や時間、プログラムについても、更に検討し、来場者のニーズに応えたい。

▽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。また、音楽を学ぶ学生をファシリテーターに起用し、子どもたちをサポートすることで、積極性を引き出すことができ、グループワークでも活発な意見交換が行われた。

・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15年目を迎え、児童14,720人が参加した。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、大ホールに響きわたる音楽に子どもたちからは感動の声が聞かれた。

・子ども向けのオペラ「ヘンゼルとグレーテル」を市内のオペラ団体と3年計画で実施し、平成30年度はその最終年として公演を行った。2日目の公演はチケットが完売になり、3年間の継続開催によって市民の認知も広がるなど成果をあげることができた。

▼ 地元音楽大学等との連携事業

・連携協力協定を締結している札幌大谷大学とは、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」を開催した。パイオルガンを持たない札幌大谷大学では、音楽を専攻する1年生の授業の一環として実施されている。

また、ハンガリーのリスト音楽院教授によるレクチャーとピアノ公開レッスンも開催するなど、地元音大生を対象に各大学との連携事業を開催した。

▼ 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、お話つきの演奏、子どもたちが作った物語に合わせた即興演奏、リコーダーや合唱との共演を行った。

・財団他施設でのコンサートとして、本郷新記念札幌彫刻美術館、札幌芸術の森美術館での「ブリューゲル展」でのコンサートや、10月にオープンした札幌市民交流プラザSCARTSコートで、専属オルガニストトークイベントを開催した。

エデュケーションプログラムでは、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。また、音楽を通じた子どもたちの教育としての取り組みに加え、地元演奏家やファシリテーターの起用など、ワークショップ等に携わる地元人材の養成により、音楽文化の担い手を増やしていくことに、引き続き努めたい。

学生の評価も高く、一般市民も参加することができ、学びの機会の提供と、人材育成を図ることができた。

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、教室の中で間近にオルガンとオルガニストに接することで、子どもたちが生き生きと楽しんでいった。また、ポーランド語での挨拶をオルガニストとかわすなど、子どもたちにとっては、小さな国際交流の体験にもなった。

財団他事業部との連携として、各施設を会場に行ったアウトリーチコンサートでは、いずれの会場も満席となり、音楽以外のアートファンにも、オルガンの魅力を伝えることができた。

	<p>▼セミナー事業</p> <p>・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22回リスト音楽院セミナー」を開催した。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し、ピアノ、チェロ、アンサンブルすべてのコースに全国各地から応募があった。今年は、ピアノコースの特別レッスンを追加し、例年より多くのレッスンを行うことができた。受講生コンサートの結果、最優秀受講生のほかに、地元の高校生が初めて審査員特別賞を受賞した。また、引き続き最優秀受講生を「ブダベスト・スプリング・フェスティバル」に派遣し、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。</p> <p>▽全国ホール等とのネットワーク事業</p> <p>・「ハイドン・フィルハーモニー」、「Kitaraランチタイムコンサート ウィーンの間はゆったりと」、「Kitaraランチタイムコンサート 春をいろどる和楽器の調べ」(コンサートホール企画連絡会議との連携事業)、「パイプオルガン・プロムナードコンサート」(水戸市芸術振興財団との連携事業)、「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)、「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すみだトリフォニーホールとの連携事業)などを実施した。</p> <p>【主催事業数、入場者数】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・演奏会 41件、39,242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) 16件、4,861人 合計 57件、44,103人 	<p>開催以来初めて審査員特別賞が授与されるなど、セミナーのレベルは確実に上がってきていることが感じられた。札幌とリスト音楽院との連携のもと、今後も音楽家を志す人々へ貴重な経験を積む機会をKitaraが提供し続けていく。</p> <p>また、今回のセミナーは、日本ハンガリー外交関係開設150周年記念、外交関係回復60周年記念として開催され、日本及び札幌とハンガリーとの国際交流にも大きな役割を果たした。</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、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>	
	<p>▽共催事業</p> <p>▼パシフィック・ミュージック・フェスティバル(PMF)</p> <p>・次代を担う若手音楽家の育成を通して音楽の普及発展を目的とする事業であり、当ホールを主会場として開催することから、指定管理者として事業の実施に協力した。</p>	<p>・札幌の文化芸術の発展及び向上に寄与することができた。</p>	

(5) 施設利用に関する業務					A	B	C	D
		H29実績	H30計画	H30実績				
大ホール	件数(件)	289	300	289	北海道胆振東部地震の影響等により、総入場者数、施設稼働率ともに要求水準を下回る結果となった。2019年度以降は状況が落ち着いていくと見込まれるものの、要求水準を満たせるよう、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、市民交流プラザとの差別化に努められたい。			
	入場者数(人)	284,826	322,000	293,005				
	稼働率(%)	85.3	87.0	83.9				
小ホール	件数(件)	269	260	238				
	入場者数(人)	54,095	58,000	50,883				
	稼働率(%)	77.3	77.2	71.9				
大リハーサル室	件数(件)	281	250	251				
	稼働率(%)	74.8	70.0	70.8				
小リハーサル室A	件数(件)	223	200	185				
	稼働率(%)	60.4	60.0	52.9				
小リハーサル室B	件数(件)	279	200	254				
	稼働率(%)	73.1	60.0	67.6				
総入場者数(人)		338,921	380,000	343,888				
昨年10月に札幌文化芸術劇場hitaruがオープンし、キタラの利用者の一部がヒタルに分散したことなどにより大ホールの利用率が若干減少した。また、小ホールは、公演数に前年並みだったが、公演に伴うリハーサルの日数が少なかったため稼働率が若干減少した。								
▽ 不承認0件、取消し12件、減免0件、還付16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確実にでき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 1,268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学生オーケストラと連携して0歳から入場できるミニコンサートを実施した。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		<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <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や新たな広報としてシネアートの導入などにより、事業に対する関心を喚起した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> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<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や新たな広報としてシネアートの導入などにより、事業に対する関心を喚起した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>			
A	B	C	D								
<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や新たな広報としてシネアートの導入などにより、事業に対する関心を喚起した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>▼ 公式ホームページを活用した広報展開</p> <p>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。加えて、平成30年度はホールや主催事業の魅力により見やすく・分かりやすく伝えるため、公式ホームページの全面リニューアルを実施した。リニューアルに伴い、「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2019年3月29日に公開した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページアクセス数 H30: 636,591件 （参考）H29: 590,006件 <p>▼ 複数の媒体を連動させた広報展開</p> <p>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。</p> <p>▼ 新たな広報活動</p> <p>映画館における上映前のCM(シネアド)に主催事業のCMを放映し、映画館の大きなスクリーンと音響を活用したPRを行った。また、3カ月間隔週に亘り、FMラジオでオリジナル番組を放送し、主催事業やホールの魅力、また専属オルガニストの広報を行った。</p> <p>▼ KitaraNEWSの充実</p> <p>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し、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。</p> <p>▼ 演奏会チケットの販路拡大</p> <p>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オリジナルグッズやレストランとの共同企画商品の開発</p> <p>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PRに努めた。</p> <p>▼ KitaraClub(友の会)入会促進</p> <p>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、KitaraClub主催コンサートを実施したほか、主催公演の会場にてPRブースを設置。また、札幌駅前地下歩行空間においてKitaraClubに関するPRを行う等、会員獲得へ向けたサービス強化を図った。 (新規入会 401件 / 後期入会 92件含む)</p>	<p>TwitterやYouTubeの活用、特設ページ開設などホームページの充実化を図り、ホールや主催事業の魅力により分かりやすく伝えることにより、公式ホームページへのアクセス数は前年度より約8%増加となった。</p> <p>令和元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への広告掲出など、複数の媒体を連動させた広報展開、KitaraClub入会促進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いきたい。</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 平成30年7月11日(水) ▼意見交換等の項目 <ul style="list-style-type: none"> ・改修工事中の休館伴う影響について ・消費税増税に伴う対応について ・貸館利用者の動向分析について <p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 売店事業 売上高 8,755千円 ▼ 自販機事業 売上高 883千円 ▼ 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>▽ 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70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。 ▼ 元気ショップサポーターとして、ショップで販売する商品(シュトレン)を、障がい者施設に発注した。 	<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>		B		<p>レストランや売店など、来館者お呼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。 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>

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 66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 27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3,230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今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、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。</p> <p>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、何度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に対する総合的な満足度は87.8%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）、ホールスタッフの接客に対する満足度は87.8%（「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88.8%（「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94.0%（「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93.7%（「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93.8%（「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93.4%（「とても満足」、「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)が気になるという意見があった。</p> <p>コンサートを楽しんでいただくためのマナーについて、平成31年4月から案内チラシや漫画を用いた親しみやすい冊子を作成し、施設内に配架する準備を進めている。</p>				

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H30計画	H30決算	差(決算-計画)
収入	919,670	908,660	▲ 11,010
指定管理業務収入	885,259	874,721	▲ 10,538
指定管理費	615,050	615,050	0
利用料金	180,908	176,266	▲ 4,642
その他	89,301	83,405	▲ 5,896
自主事業収入	34,411	33,939	▲ 472
支出	926,170	935,219	9,049
指定管理業務支出	882,082	890,492	8,410
自主事業支出	44,088	44,727	639
収入-支出	▲ 6,500	▲ 26,559	▲ 20,059
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	▲ 6,500	▲ 26,559	▲ 20,059

▽ 説明

▼ 利用料金収入は、大ホールの利用公演の一部が札幌文化芸術劇場hitaruで公演されたこと等の要因により、当初計画より4,642千円の減となった。

▼ その他収入は、北海道胆振東部地震の影響で主催1公演を中止したことなどにより、入場料収入見込みが当初計画より、5,896千円の減となった。

※その他収入とは、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

▼ 自主事業収入は、ほぼ当初計画とおりの収支となった。

▼ 指定管理業務支出は、競争入札等による常駐の委託業務の契約額が前年実績を上回る金額となり、またガス料金の単価が値上がりしたことにより光熱水費が増となり、当初計画より8,410千円の増となった。

▼ 自主事業支出については、財団の自己資金を活用して、市民交流プラザ開館記念連携事業として声楽アンサンブル「イル・デーヴ」公演、ファミリー向け室内オペラ「ヘンゼルとグレーテル」の2公演を実施した。

収入面では、貸出し施設の利用向上に向けた取り組みを検討するとともに、幼児や親子向けイベントを積極的に開催しキタラファンの獲得に努め、チケットの売り上げにつなげていくなど、収入確保に向けて努めていく。支出面では、施設の温湿度などの効率的な運用を徹底することで、最大使用電力契約を引き下げたまま、施設管理運営を行うことができた。今後も継続して利用者サービスを低下させることなく節電に努めていく。

A	B	C	D

純利益は赤字となっているものの、北海道胆振東部地震の影響や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。長期的に見ても収入は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い。

<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、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197回、小ホール公演182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、貸館利用者の施設の総合的な満足度(「とても満足」、「満足」、「普通」の合計)は100%、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93.4%と高い評価を得ることができた。</p> <p>また、9月の北海道胆振東部地震では、主催公演や貸館公演の中止に関わる対応、チケットの払い戻し対応、施設の復旧に伴う対応等、日常の業務マニュアルに従って迅速に行うことができた。</p> <p>さらに、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、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な鑑賞事業を実施し、完売公演も複数あるなど、市民から高い注目と評価をいただいた。</p> <p>音楽普及事業では、道内唯一のプロオーケストラである札幌交響楽団、全国でも例のない専属オルガニスト制度、地元音楽家や団体との連携事業により、市民が気軽に楽しめるコンサートや事業を実施し、音楽の普及とKitaraへの理解を深めていただくことができた。</p> <p>ワンコインによる昼間開催の専属オルガニストによるオルガン公演や「Kitaraあ・ら・かると3歳からのコンサート」等では、高齢者や家族連れ、また初めてKitaraを訪れる人も多く、新たな聴衆の開拓につながる工夫が見せている。</p> <p>人材育成事業のひとつとして、音楽の力で子どもや青少年の感性を育む「子どものためのオルガンワークショップ」では、地元アーティストやアートマネジメントを学ぶ地元学生とKitara事業スタッフで話し合いを重ねながらプランニングした。ワークショップ事業に携わる人材の育成にもつながる事業として、今後さらに向上を目指し、他機関での研修の機会の提供などを行う予定であり、Kitaraとして子ども向けの取組みを着実に充実させていきたい。</p>	<p>アンケートや利用者からの聞き取り、施設運営協議会における外部委員からの意見等を参考に、割引制度のPRおよび需要がみこまれる団体向けの見学会を実施する等、より一層の利用率アップに向け方策を検討していく。</p> <p>さらに、来場者に安心して来館いただけるように、昨年度の地震の経験を踏まえて災害発生時の対応方法について見直し、より安全に配慮した取組みを行っていく。</p> <p>また、令和2年11月～令和3年6月は、特定天井改修工事の予定があり、ホールを8ヶ月間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に努めていきたい。</p> <p>主催事業においても、アンケートや企画委員会等外部意見の収集や、国内連携ホール等の事業調査などから、今後の事業展開の可能性や集客に向けた手法を検討していく。また、各事業において様々な客層に向けたきめ細かい対応と工夫に努め、新たな聴衆へアプローチしていく。</p> <p>また、子ども向け事業の充実やアソシエイト(協力)・アーティストの起用による地元音楽家・団体との連携事業のステップアップや新たなセミナーの開始など、複数年をかけた取組みを行っていく。</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、市民交流プラザ開館や北海道胆振東部地震の発生などの特殊事情はあったものの、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>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、特に平成30年度は市民交流プラザの開館により、環境に大きな変化があったことから、改めて、貸館利用者や市民のニーズ把握に努めること。</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>

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ハイドン・フィルハーモニー	960	●		
②トン・コープマン指揮 アムステルダム・バロック管弦楽団&合唱団 J. S. バッハ「ミサ曲短調」	公演中止	●		
③ダニエル・ハーディング指揮 バリ管弦楽団	1,492	●		
	(リハーサル見学会) 96	●		
◇ソリストシリーズ				
①ロレンツォ・ギエルミ オルガンリサイタル	710	●		
②内田光子 ピアノリサイタル	1,266			
	(スペシャルトーク) 202			
③安永徹&市野あゆみ ブラームス ピアノとヴァイオリンのためのソナタ全曲演奏会	412			
④ミクローシュ・ベレーニ チェロリサイタル	417			
◇室内楽シリーズ				
①ベルチャ弦楽四重奏団	369	●		
②ハンガリーの俊英たち フュロップ・ランキ ピアノリサイタル	344	●		
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	1559			
②オルガンウィンターコンサート	1,482			
(2) オルガンコンサートシリーズ				
①Kitaraあ・ら・かると マルタンさんのオルガン・ファンタジー!	874			
②Kitaraのバースデー	1,564			
③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 フェアウェルオルガンリサイタル	760			
④第20代札幌コンサートホール専属オルガニストシモン・ボレノ デビューリサイタル	778			
⑤クリスマスオルガンコンサート	1,285			
◇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	1200			
②Kitaraのクリスマス	1,521			
③Kitaraのニューイヤー	1,086			
◇Kitaraランチタイムコンサート				
①Ⅰ ウィーンの時間はゆったりと	219	●		
②Ⅱ 〈市民交流プラザ開館記念連携事業〉IL DEVU (イル・デーヴ)	808	●		
③Ⅲ 春をいろどる和楽器の調べ	414	●		
◇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	383			
②Kitaraアーティスト・サポートプログラム				
(1) Ⅰ 北濱佑麻&徳田貴子 ピアノデュオ・コンサート〜アメリカの風を感じて	125			
(2) Ⅱ Bouquet de Corazon (ブーケ・ド・コラゾン)	214			
③Kitara室内オペラ「ヘンゼルとグレーテル」	(1日目) 376 (2日目) 384			
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)Ⅱ	402			
◇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!〜中学生スペシャル	880			
③マルタンさんのオルガン・ファンタジー!(再掲)				
④若い芽の音楽会(再掲)				
⑤3歳からのコンサート				
(1) ピアノデュオ	431			
(2) テノール	280			
(3) リコーダー	363			
⑥Kitara子どもスタッフ〜レセプションに挑戦!	8			
⑦あ・ら・かると見学ツアー Kitara地下探検隊	1回目 21 2回目 18			
⑧楽器体験コーナー	3,402			
⑨オカリナ&缶バッチづくりコーナー	386			
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!〜中学生スペシャル(再掲)				
②Kitaraあ・ら・かると 3歳からのコンサート(再掲)				
③ひろがる!つたわる!オルガンのひびき	参加者 23 見学者 28	●		

④Kitaraファースト・コンサート	15,645			
⑤Kitara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	(5年生) 101 (4年生) 71			
②本郷新記念札幌彫刻美術館 加藤宏子展開連事業 ミュージアム・コンサート Kitara専属オルガニスト チェンバロ コンサート	89	●		
③札幌芸術の森美術館 ミュージアムコンサート	92			
④第20代札幌コンサートホール専属オルガニストシモン・ボレノ トークイベント in SCARTS	164	●		
◇セミナー事業				
①第2 回リスト音楽院セミナー	聴講生 61			
【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 13			
(3) ガーボル・ファルカシュ教授 特別レッスン(ピアノ1時間コース)	受講生 10			
【特別レクチャー&公開レッスン】	85			
【コンサート】				
(1) ミクローシュ・ペレーニ チェロリサイタル(再掲)				
(2) 受講生コンサート	199			
②オルガンセミナー事業				
(1) バイブオルガン特別講義	講義 67 レッスン 3			
◇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バイブオルガン特別講義(再掲)				
③第2 回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)				
4 全国ホールとのネットワーク事業				
①ハイドン・フィルハーモニー(再掲)				
②KitaraランチタイムコンサートI ウィーンの時間はゆったりと(再掲)				
③KitaraランチタイムコンサートIII 春をいろどる和楽器の調べ(再掲)				
④水戸芸術館 バイブオルガン・プロムナード・コンサート	約80	●		
⑤サントリホール オルガン・プロムナード・コンサート	1,569	●		
⑥すみだトリフォニーホール バイブオルガン・クリスマス・コンサート2018	1,635	●		
⑦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メールマガジン、ホームページ、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地下鉄駅構内電照広告の掲出	—			
⑤映画館CM(シネアド)やラジオを活用した広報活動の実施	—			
⑥ホールスポンサーの獲得	—			
⑦Kitaraギャラリーでのホール資料や收藏品展示によるホールの魅力紹介	—			
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9回演奏会付防災訓練	310			
②札幌コンサートホール見学・体験ツアー				
(1) あ・ら・かると見学ツアー Kitara地下探検隊(再掲)				
(2) 未就学児とその保護者のためのミニコンサート 第4回 0歳からのKitara	644			
(3) 第4回クリスマスオーケストラ教室	275			
③第13回ゆきあかり in 中島公園	3700			
◇PMF共催事業				
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活動	—			
②ホール見学案内	685			
③Kitaraギャラリー運営補助	3,717			
④主催事業補助	490			
⑤専属オルガニスト日本語サポート	—			
⑥Kitara情報発信誌編集・発行	—			

平成30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 (%)	総合的満足度 (大変良い、良い、普通の合計)	ホールスタッフの接遇 (大変良い、良い、普通)
Kitaraあ・ら・かると	平成30年5月3日～5日	入場者	10,781	1,004	9.31%	90.93	90.83
Kitaraワールドソリストシリーズ ロレンツォ・ギエルミ オルガンリサイタル	平成30年5月16日	入場者	710	80	11.27%	97.5	96.25
札幌大谷大学・Kitara連携事業 パイプオルガン特別講義	平成30年5月23日	受講者	67	49	73.13%		
オルガンサマーナイトコンサート	平成30年6月9日	入場者	1,559	176	11.29%	93.18	92.61
Kitaraワールドオーケストラシリーズ ハイドンフィルハーモニー	平成30年6月26日	入場者	960	102	10.63%	91.17	94.11
Kitaraのバースデー	平成30年7月1日	入場者	1,564	147	9.40%	95.11	95.91
Kitaraランチタイムコンサート I ウィーン的时间はゆったりと	平成30年8月2日	入場者	219	113	51.60%	89.38	92.03
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 フェアウェルオルガンリサイタル	平成30年8月18日	入場者	760	151	19.87%	96.02	94.03
第20代札幌コンサートホール専属オルガニスト シモン・ボレノ デビューリサイタル	平成30年9月29日	入場者	778	141	18.12%	94.32	93.61
Kitara室内オペラ「ヘンゼルとグレーテル」	平成30年10月13・14日	入場者	760	45	5.92%	88.88	86.66
Kitaraワールドソリストシリーズ 内田光子ピアノリサイタル	平成30年10月24日	入場者	1,266	62	4.90%	93.54	93.54
Kitaraランチタイムコンサート II IL DEVU	平成30年11月10日	入場者	808	138	17.08%	90.57	89.85
Kitaraワールドソリストシリーズ 安永徹&市野あゆみ ブラームス ピアノとヴァイオリンのためのソナタ全曲演奏会	平成30年11月17日	入場者	412	37	8.98%	94.59	94.59
Kitaraワールドオーケストラシリーズ ダニエル・ハーディング バリ管弦楽	平成30年12月11日	入場者	1,492	86	5.76%	96.51	97.67
Kitaraのクリスマス	平成30年12月22日	入場者	1,521	167	10.98%	92.21	92.21
クリスマスオルガンコンサート	平成30年12月23日	入場者	1,285	130	10.12%	94.61	93.84
Kitaraのニューイヤーコンサート	平成31年1月12日	入場者	1,086	103	9.48%	96.11	96.11
Kitara室内楽シリーズ 春をいろどる和楽器の調べ	平成31年1月20日	入場者	414	173	41.79%	93.64	91.32
Kitara室内楽シリーズ ベルチャ弦楽四重奏団	平成31年1月27日	入場者	369	33	8.94%	96.96	93.93
オルガンウィンターコンサート	平成31年2月9日	入場者	1,482	185	12.48%	97.83	96.75
ハンガリーの俊英たち フェロップ・ラーンキ ピアノリサイタル	平成31年2月15日	入場者	344	28	8.14%	81.48	92.59
第22回リスト音楽院セミナー講師による特別コンサート ミクローシュ・ペレーニ チェロリサイタル	平成31年2月20日	入場者	417	23	5.52%	100	100
第22回リスト音楽院セミナー 受講生コンサート	平成31年2月24日	入場者	199	16	8.04%	100	93.75
Kitara & 札幌音楽家協議会プロジェクト 札幌の奏響 II	平成31年3月21日	入場者	402	41	10.20%	97.56	92.68
				3,230		94.00	93.69

意見、要望等	対応
<p>(ハイドン・フィルハーモニー)</p> <p>・隣の人がお酒がくさくて 曲がはじまったらすぐにいびき、2回ほどつついてみましたが全く効果なし。残念なコンサートになってしまいました。後半は、係の人の配慮でOKでした。</p> <p>・全席の女性が帽子をかぶっていて、動くので舞台が見えにくかった。</p>	<p>席を替えてほしいというお申し出については、休憩時間中にできるかぎり対応している。</p> <p>また、帽子をかぶっているお客様については、スタッフが開演前にお声掛けしている。</p> <p>今後も会場内を注意深く確認し、注意のタイミングを見ながらお声掛けするなど、どのお客様にも気持ちよく演奏会を楽しんでいただけるよう、スタッフ一同に改めて対応を確認し周知した。</p>
<p>(Kitaraのバースデイ)</p> <p>チケットもぎりので「手持ちの長い傘はクロークにあずけてください」旨をやや強い口調で言われた 100玉がなかったので、クロークへ持っていくつもりでいたのに、入ってそうそう感じ悪く言われて残念だった。</p>	<p>お客様への伝え方については、声のトーンや笑顔などに注意しながら、感じの悪い印象を与えないよう、スタッフ一同改めて協議し確認した。</p> <p>お声掛けをする前に、お客様の様子をよく観察し、丁寧で親切な対応を心がけることとした。</p>
<p>(ウィーン・V.ルジェリウス・ピアノ三重奏団)</p> <p>夏のコンサートは、冷房の効いた会場で数時間すわりっぱなしだったのでひざかけ、じさんでもとても最後は寒くなる。夏場はコンサートを控えていましたが、1時間位ならいいと思う。60代</p>	<p>特に夏季において、ひざ掛けのご要望がありそうな日は、あらかじめレセプションスタッフがホールホワイエにて、ひざ掛けを手持ちしお声掛けをしている。なるべく多くのお客様にそのことを周知できるよう目立つ場所に立つなど、工夫を行った。また、対応できるスタッフ数を、手すきの場所から回すなど、臨機応変な対応を速やかに行うことを確認した。</p>
<p>(IL DEVU イル・デーヴ)</p> <p>予約したにもかかわらず、食事ができるまで40分もかかり、ゆっくり食事を楽しむつもりが余裕がなかった。</p>	<p>この日は、コンサートとタイアップしたメニューを提供したこともあり、終日大変混雑していた。混雑が予想される日は、スタッフ配置について再検討することなどレストラン委託業者とともに協議し確認した。</p>