

令和5年度
札幌コンサートホール
事業報告書

公益財団法人 札幌市芸術文化財団

目 次

I	管 理 業 務 の 実 施 状 況・・・・・・・・・・・・・・・・	1
II	管 理 業 務 に 係 る 収 支 決 算・・・・・・・・・・・・	15
III	管理に関する協定書 第34条に規定する自主事業の実施状況・・	16

I 管 理 業 務 の 実 施 状 況

1 統括管理業務

▽ 管理運営に係る基本方針の策定

今期指定管理より財団の中期経営計画を定めるとともに、当ホールの管理運営については次の6つの基本方針を策定している。

- ①「質の高い音楽を鑑賞できる機会の提供」
- ②「誰もが気軽に音楽を楽しめる、愛されるホールへ」
- ③「札幌の音楽文化の未来を見据えた育成、支援」
- ④「他分野との連携を広げ、札幌の音楽文化をあらゆる分野へ」
- ⑤「利用者の声を反映し、利便性の高いサービスを提供」
- ⑥「安心・安全で、持続可能な社会に貢献できる施設運営」

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

- ▼ 「札幌市の公の施設として、平等・公平な利用に向けて運営を行う」という方針を策定し、条例・規則等に基づく公正な利用申込機会の提供や、音楽専門家などの学識経験者も含む貸館審査委員会による公平・公正な審査を実施した。
- ▼ 施設申込は、公平性を重視した一斉受付を行う他、先着順による随時受付に移行後は、ホームページで空き状況を公開し、平等かつ公平な利用機会を提供した。
- ▼ 札幌市の音楽文化の振興、発展のために重要とみなされ、市民の要望の強いアーティスト等の公演や、長期間の準備期間が必要となる公演については、一般利用に先立っての申請が可能な制度に従い、貸館審査委員会に諮り対応した。
- ▼ 不当な差別的取扱防止のための取組として、オンライン動画を活用した職場内研修を実施して合理的な配慮に関して学ぶとともに、大ホール公演時にはダイバーシティ要員として1名のレセプションニストを追加配置し、日々の公演においても障がいのある方に対する配慮に取り組んだ。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ▼ エネルギー管理標準（平成18年制定、令和3年改訂）の規定に基づき、省エネルギーに取り組んでいる。
省エネルギー推進委員会を設け、定期的に省エネルギー推進活動の検討を行っている。
- ▼ 令和4年度に変更した北海道電力との需給契約電力(高圧)を1000KWで維持し使用電力の低減に努めた。
- ▼ 設備委託業者の業務日誌などで使用量を日々確認し、省エネルギー化の推進を行っている
- ▼ 札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種報告を行った。

- ▽ 管理運営組織の確立（責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成）
- ▼ コンサートホール事業部長（支配人）を施設の統括責任者として配置している。また効率的な運営を行うため、責任体制の明確化を図るとともに、事業の特性を考慮した職員配置を実施している。
 - ▼ 人事異動などにより変更となった業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。
 - ▼ 基礎的、専門的な知識の向上のため以下の職員研修を実施、また、外部団体主催研修に職員を派遣した。
 - ・ 4-5 月 新採用職員研修
 - ・ 5 月 経理担当研修
 - ・ 5-6 月 普通救命講習
 - ・ 7 月 不当な差別的取扱や合理的配慮に関する研修
 - ・ 8 月 接遇研修
 - ・ 10 月 管理職マネジメント研修
 - ・ 10 月 - 12 月 劇場・音楽堂等による共生社会実現のための人材養成講座
 - ・ 11 月 コンプライアンス研修
 - ・ 11 月 地域別劇場・音楽堂等職員アートマネジメント・舞台技術研修
 - ・ 11 月 - 12 月 新任課長職研修及び課長職研修
 - ・ 1-2 月 クラシック研修
 - ・ 3 月 情報セキュリティ研修
- ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組
- ▼ 火災などの災害に迅速に対応できるよう、年2回の防災訓練を実施するほか、危機管理マニュアルの見直しをすすめ、更新に向けての検討を行った。
 - ▼ 財団内 LAN によるグループウェアを活用し、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の様式の更新を行っている。
 - ▼ 朝礼の実施により、係ごとの業務連絡など日々の最新情報をホール職員内で共有できるよう取り組んだ。
 - ▼ 役職者会議や各係会議を定例的に開催し、業務の進捗を確認するほか、ホールの諸課題についても検討を進め、改善に取り組んだ。
 - ▼ 防火管理委員会および危機管理検討委員会を定例的に開催し、防火・防災管理の向上に取り組んだ。

▽ 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）

▼ 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。委託の際には、施設の安全と快適な利用に繋がるよう努め、委託者・受託者側双方に責任者を置き、監督と履行確認を行った。

再委託を行うにあたっては、指定管理の協定書に基づき札幌市の承認を受け実施した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整（運営協議会等の開催）

開催回	協議・報告内容
第1回 令和5年 7月12日	・令和4年度事業報告 ・4～5月の施設利用状況 ・令和5年度主催事業に関する報告 ・第24代専属オルガニストの決定について ・大ホール転倒防止対策の追加施工について ・施設見学会の開催について ・Kitara ギャラリー『アニヴァーサリーイヤーの音楽家たち』について
第2回 令和5年 9月20日	・4～8月の施設利用状況 ・令和5年度主催事業報告及び実施予定 ・2023Kitara アルザスワインの販売について ・カフェコーナーの全面再開について ・チェンバロのオーバーホールについて ・壁補修工事の実施について ・接遇研修の実施について
第3回 令和5年 12月13日	・4～11月の施設利用状況 ・令和5年度主催事業報告及び実施予定 ・入場者数900万人達成記念式典について ・スタインウェイピアノの購入について ・大小ホール楽屋 Wi-Fi 機器の設置・更新について ・JAL ベルスターとオルガニストの共演について
第4回 令和6年 3月19日	・4～2月の施設利用状況 ・令和5年度主催事業報告及び実施予定 ・令和6年度主催事業について ・NORTH POLE および「Kitara ライトアップロビーコンサート」について ・チェンバロオーバーホールの完了について ・募金の取り組みについて

＜協議会メンバー＞

- ・地 域：曙地区連合町内会会長
- ・利用者：キタラボランティア代表、オルガニスト、ピアニスト、音楽事務所代表
- ・行 政：札幌市市民文化局文化部長
- ・指定管理者：札幌コンサートホール支配人（コンサートホール事業部長）

▽ 財務（資金管理、現金の適正管理）

- ▼ 資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施しており、公認会計士による外部会計監査を導入している。
- ▼ 現金や預金通帳及び印鑑、金券類は、分任出納員による厳格な管理を行い、内部監査などで定期的な確認作業を行っている。
- ▼ 現預金の入出金については、複数の職員による確認を実施し、不適切な処理が行われないよう厳しくチェックを行った。

▽ 要望・苦情対応

- ▼ 要望・苦情については速やかに報告書を作成、ホール内で対応策を検討し、職員への周知を徹底した。また、札幌市の所管課に相談する必要がある要望や苦情があった場合は速やかに所管課に相談するとともに指示に従った。
公演に関する要望・苦情については、例年に引き続きレセプションист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した。また、CS（顧客満足）会議やレセプションистとの月1度の会議を通じて、お客様から直接聞いたご意見や要望等の情報収集・把握に努め、サービス向上や施設設備面での改善を行った。
公式ホームページにはお問い合わせフォームを設け、要望や苦情等が寄せられた場合は、事実関係を迅速に確認し、電子メール等を通じて速やかな回答を行った。これら要望・苦情については、施設運営協議会や札幌市へ報告を行った。

▽ 記録・モニタリング・報告・評価（記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施）

- ▼ 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。
 - ・事業日誌等
 - ・管理業務に関する諸規定
 - ・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
- ▼ 年間3,700名以上から回答が得られるように、コンサートの来場者や貸館利用者に対するアンケート調査を行った。調査にあたっては紙媒体のほか、

WEB アンケートも活用した。要望・苦情等の対応は運営協議会で報告のうえ、委員からの意見・助言を得て、改善を要するものについては対応できる体制を整えた。また、札幌市へ定期的に報告を行うとともに、分析結果を館内に掲示した。

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(事故の有無などの安全衛生面を含む)
 - ▼ 給与の額や支給方法等の雇用条件については、プロパー職員、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、プロパー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おり、財団 LAN により、常に各職員が閲覧可能な状態としている。また、賃金台帳など法定帳簿等も整備している。
 - ▼ 毎月の給与計算や社会保険・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。
 - ▼ 産業医とともに労働災害の防止、職場環境の向上に努めるとともに、顧問弁護士とも委託契約を締結しており、心身の健康、労働・雇用関係等について相談に応じる体制をとっている。
 - ▼ 特別条項付 36 協定を締結するにあたり、法廷の上限を下回る時間外労働の制限を設けている。また、定期的に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（ワークライフバランスの推進）に努めた。
 - ▼ 労働災害や通勤災害の発生はなかった。

3 施設・設備等の維持管理業務

- ▽ 総括的事項（利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入）
 - ▼ 日常における施設の維持管理については、来館者の安全を最優先に心がけ業務を行った。
 - ▼ 利用者に対しては、ホームページやパンフレット等において、必要な連絡先を記載するとともに、問合せフォームも用意することで問合せを受付できる体制を維持した。また、緊急時に対応ができるよう緊急連絡網を整備した。
 - ▼ 施設損害賠償保険は、全国公立文化施設協会で運営する公共施設用に設計されたものに参加し、万一の事故に対応可能な体制をとっている。
 - ▼ 令和4年度にホール内での転倒が増加傾向であったことを受け、令和5年度は札幌市に依頼し、大ホール客席内の全エリアで段差の視認性を高める対策工事を行ったほか、レセプションист（案内人）による声かけや注意喚起の掲示を継続し、転倒防止に取り組んだ。

- ▽ 施設・設備等の維持管理（清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等）
 - ▼ 清掃や警備等の建物管理業務、電気設備や昇降機等の建物保守にかかわる設備管理業務のほか、照明・音響・レセプションистなど専門性を要するホール業務について、第三者委託により実施した。
 - ▼ 施設内備付備品は4カ年の点検計画を作成し、計画に則って点検を行うことで適切な管理に努めた。また、オルガンやピアノ等の楽器については、専門保守業者の意見を参考にしながら適切な管理を行った。
- ▽ 防災
 - ▼ コンサートホール消防計画に基づき、10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。
 - ・10月は夜間の大ホール公演及び大リハーサル室利用中にレストラン厨房で出火したことを想定し、ホール職員と常駐業者(21名)による総合訓練を実施。
 - ・1月は札幌市消防音楽隊と協力し、一般市民から参加を募り、コンサート中の火災を想定した演奏会付き防災訓練を行った（応募306名、参加者数323名）
 - ・火災報知器、消火設備点検については9月と1月に実施。なお、令和5年2月9日からの3年間、防火対象物点検報告特例認定を受けている。

4 事業の計画・実施業務

- ▽ 音楽鑑賞事業
 - ▼ オーケストラシリーズ

世界トップレベルのオーケストラを招へいし2公演を実施した。

 - ・ベルリンに本拠を置き、世界20か国以上から集まった一流の音楽家で構成するマーラー・チェンバー・オーケストラ、世界的ピアニスト 内田 光子を招へいし、コンサートを開催。内田氏の弾き振りとオーケストラの美しい演奏で観客を魅了した。
 - ・約280年もの歴史を誇る名門オーケストラであるライプツィヒ・ゲヴァントハウス管弦楽団、同楽団のカペルマイスター（学長）で指揮者のアンドリス・ネルソンスを招へいし、コンサートを開催。フルオーケストラの迫力ある演奏を披露した。
 - ▼ ソリストシリーズ
 - ・パリ・ノートルダム大聖堂の正オルガニストを務めるフランスの巨匠 オリヴィエ・ラトリーを11年ぶりに招へいしリサイタルを開催。フランスの作曲家を中心とした作品のほか、即興演奏を披露した。
 - ・ベルリン・フィルハーモニー管弦楽団の首席フルート奏者として活躍するエマニュエル・パユ、国際的なコンクールでの優勝も多いイタリアのピアニスト アレッシオ・バックスのデュオリサイタルを開催。満席のお客様に鑑賞いただいた。
 - ・チェンバロ演奏の最前線に立つフランス出身のジャン・ロンドーを招へいしリ

サイタルを開催。当ホール所有のチェンバロで J. S. バッハの「ゴルトベルク変奏曲 BWV988」全曲を演奏した。

- ・リスト音楽院教授を務め、1980 年にはハンガリー政府より最高位のコシュート賞を授与されたチェロ奏者ミクローシュ・ペレーニのリサイタルを開催した。ピアノ共演には同じくリスト音楽院で指導にあたるバラージュ・レーティを採用し、息のあった演奏を披露した。
- ・リスト音楽院ピアノ科主任教授を務め、2012 年にハンガリー最高芸術家賞であるフランツリスト賞を受賞したピアニスト ガーボル・ファルカシュによるリサイタルを開催し、圧巻の演奏で聴衆を魅了した。
- ・ミュンヘン国際音楽コンクールで優勝し、長年著名な指揮者やオーケストラとの共演でも活躍するフランスのピアニスト アンヌ・ケフェレックを招へいしリサイタルを開催した。満席のお客様に鑑賞いただいた。

▼ 室内楽シリーズ

- ・北海道初登場となる若手実力派弦楽四重奏団、カルテット・アマービレを招へいしコンサートを開催した。美しく力強いアンサンブルを披露した。
- ・リスト音楽院との連携により、ハンガリーの優れた若手アーティストを紹介するプロジェクトの 4 回目として、同音楽院で研鑽を積みながら国内を拠点に活動するクラリネットィスト ジョンボル・ダーニエル・エセニを招へいしリサイタルを開催した。ロマン派から現代までの作品やハンガリーに基づいた作品など、多彩なプログラムを披露した。

▽ 音楽普及事業

▼ ホール開放事業 Kitara あ・ら・かると

ホール全体でゴールデンウィーク 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イベント「Kitara あ・ら・かると」を開催した。3 歳及び 5 歳から入場できるコンサート、市内中学校の合唱部によるコンサートのほか、無料ミニコンサートや見学ツアー、オカリナづくり体験などを実施し、ホールや音楽に気軽に親しんでもらうことができた。

▼ オルガン事業

国内最大級の規模を誇るパイプオルガンと、専属オルガニスト制度を活用するとともに、国内外で活躍するオルガニストも紹介し、土日、祝日の午後に市民が気軽に楽しめるコンサートを 6 公演実施した。

- ・横浜みなとみらいホールのオルガニストを 20 年以上にわたり務めた三浦 はつみ氏を迎えオルガンサマーナイトコンサートを開催した。“ジューンブライド”をテーマにした魅力あふれる演奏を披露した。
- ・国内の第一線で活躍するオルガニストの演奏をワンコイン(500 円)で気軽に楽しむことのできる「オルガンウィンターコンサート」や、専属オルガニストのデビューリサイタル、市内高校合唱部との共演による「クリスマスオルガンコンサート」を実施した。

▼ 札幌オーケストラシリーズ

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として「きがるにオーケストラ」、「Kitara のクリスマス～道義のラストクリスマス～」、「Kitara のニューイヤー」の3公演を実施した。「Kitara のクリスマス～道義のラストクリスマス～」、「Kitara のニューイヤー」では一部座席が完売となる程、多くの来場があった。

▼ Kitara アフタヌーンコンサートシリーズ

土日や休日の昼間に低料金で楽しむことができるコンサートとして、「ハンブルクトリオ～夏めくドイツの風」、「女流義太夫の至芸～竹本駒之助&鶴澤津賀寿」、「ハンサムなバリトンが彩る秋のひととき」の3公演を実施した。

▼ 地元音楽家・音楽団体との活動支援・連携事業

- ・北海道教育大学及び札幌大谷大学と連携し、各校から推薦を受けた卒業生・在校生による「若い芽の音楽会」を実施した。
- ・市民から公演企画を公募する「Kitara アーティスト・サポートプログラム」では、9団体の応募があり、マリンバ・デュオによるコンサートと、木管楽器、ピアノ、打楽器で構成する室内楽のコンサートの2企画を採択し、地元音楽家たちが創意工夫を凝らしたコンサートを開催した。
- ・札幌音楽家協議会とのプロジェクト「札幌の音彩（ねいろ）Ⅰ」では、地元音楽家による室内オーケストラと女声合唱の演奏を中心に実施した。

▼ 社会包摂事業

- ・0歳からのコンサート

Kitara に訪れる機会の少ないファミリー層が楽しめる0歳から入場可能なコンサートを開催した。オルガン演奏と絵本の読み聞かせのほか、音楽に合わせた体操及びおりがみを振るなど、参加型プログラムを取り入れ、チケットは完売となり、当日は親子連れで賑わった。

- ・令和5年度障がい者向け文化芸術体験事業

子どものための音楽ワークショップ

昨年から実施した「身体障がいのある児童を対象とした公演」、「知的障がいのある児童を対象とした公演」に加え、新たに「聴覚障がいのある児童を対象とした公演」を増やし3公演実施した。障がいの違いや程度に合わせて、手話を交えたり、楽器体験や体全体で音楽を楽しむコーナーを作るなど内容を検討し、実施した。

▽ 教育・人材育成事業

▼ エデュケーションプログラム

- ・子どもたちの感性を伸ばし、能力を引き出す事業として、0歳からのコンサート、3歳から入場可能なお話付きコンサート、5歳から入場可能なオルガンコンサート、Kitara ファーストコンサートなど、成長に応じ継続してKitara に足を運んでもらえる事業を実施した。

▼ 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、移動可能なポジティブオルガンとともに第 24 代札幌コンサートホール専属オルガニストと、札幌を中心に活動するオルガニストに出演いただいた。手稲東小学校、南小学校、星友館中学校に出向き、オルガンの魅力を伝えるプログラムを実施し幅広い世代の方に音楽を届けた。今年は初めて夜間中学校で実施した。

▼ セミナー事業

ハンガリーの伝統ある音楽教育機関「リスト音楽院」と連携し 26 回目となる「リスト音楽院セミナー」を開催した。世界的な音楽家からの指導を直接受けられるセミナーとして全国各地からの参加があった。セミナー最終日には、ピアノコース、チェロコースの優秀な受講生が出演するコンサートを開催した。受講生の中から、2025 年にブダペストで開催されるコンサートに派遣する最優秀受講生を選出した。

▽ 全国ホール等とのネットワーク事業

- ・コンサートホール企画連絡会議の加盟館（すみだトリフォニーホール、京都コンサートホール、アクロス福岡、所沢ミューズ、新潟市民芸術文化会館（りゅーとぴあ））の担当者が年 2 回（7 月：札幌、2 月：所沢）集まり情報交換を行った。
- ・コンサートホール企画連絡会議の加盟館であるアクロス福岡と共同開催でハンブルクトリオ公演を実施した。
- ・第 24 代札幌コンサートホール専属オルガニストのウィリアム・フィールディングを派遣し、聖徳大学でパイプオルガンコンサートを実施した。

5 施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績
大ホール	件数(件)	264	297	277
	人数(人)	216,443	318,750	246,057
	稼働率(%)	81.4	86	83.7
小ホール	件数(件)	245	259	251
	人数(人)	40,324	56,250	49,501
	稼働率(%)	73.2	76	71.2
大リハーサル室	件数(件)	281	277	299
	稼働率(%)	71.2	73.5	76.7
小リハーサル室 A	件数(件)	314	214	295
	稼働率(%)	77.2	58.5	73.2
小リハーサル室 B	件数(件)	368	301	381
	稼働率(%)	82.7	71	86.2
総入場者数(人)		256,767	375,000	295,558

▽ 不承認 0 件、 取消し 30 件、 減免 0 件、 還付 9 件

▽ 利用促進の取組

▼ リハーサル室単独利用の請求書発行日の改正

これまではリハーサル室単独利用で、窓口申請の場合は、利用者の再来館か後日の銀行振込等が必要であった。令和5年度は、事務取扱要領の改正に札幌市と取り組み、リハーサル室単独申請時の請求書発行に関する取り扱いを改正し、再来館不要とすることで、利用者の利便性向上を図った。

▼ コンサートホール企画連絡会議への参加

全国の連携ホールとの情報交換会議であるコンサートホール企画連絡会議において、施設運営に関する議題を取り上げ、積極的に情報交換を行い、来場者・利用者の満足度アップにつながる施策案を検討した。令和5年度は特に施設予約システムの導入状況や一斉受付のオンライン化について議題提案し、情報収集に取り組んだ。

6 付随業務

▽ 広報業務

▼ 公式ホームページ、広報誌を活用した広報展開

公式ホームページは、より見やすく分かりやすいものとするため、トップページや座席表ページ等のリニューアルに加え、主催事業アーカイブページ、ホール専属オルガニストの活動を紹介する「オルガニストの部屋」のページを新設した。

なお、ウェブアクセシビリティの検証結果は前年度に引き続き、JIS X 8341-

3:2016 適合レベル AA 準拠を達成した。(3月21日公開)

広報誌「KitaraNEWS」も主に表紙デザイン、公演カレンダー部分の見直しを行うなど、市民がより情報を得やすい誌面にリニューアルした。

▼ 広く市民に訴求する広報展開

世界的に著名なアーティストやオーケストラを招聘する公演を中心に、テレビCMや地下鉄車内広告、新聞広告等の多くの人の目に触れる広報媒体を活用しPRを行った。また、札幌市内で開催される観光イベントと広報連携し、観光客やホールにあまりなじみのない客層にもアプローチした。

また、時間帯や場所を問わず閲覧できる SNS 広告を取り入れ、公演内容に合わせた年齢層や興味のある音楽ジャンルなど、ユーザーのターゲットを絞った広報も行った。

さらに、若年層を主なターゲットとした公演や安価に鑑賞可能な公演において、市内小中学校へのチラシ配布も実施した。

▼ 多様なメディアを活用した情報発信

公式 X や Instagram、YouTube を活用し、出演者の演奏動画やメッセージ動画、施設情報など、ホールに親しみを持っていただけるよう情報を発信した。

FM ラジオの番組では、クラシックの魅力やホール主催事業について職員が語るコーナーを月に一度設けた。また、人気ローカルテレビ番組にホール専属オルガニストが出演し、コンサートの PR を行うなど、職員自らが発信者となる宣伝にも努めた。

▼ 財団他施設との広報連携

相互の施設に主催公演のちらしを配架することで新たなファン層の拡大を図ったほか、KitaraClub 会員へ芸術の森美術館入館料の優待割引特典を設けるなど、異なるジャンルの芸術に興味をもつ方々に対して PR を行った。

また、市民交流プラザの広報誌「wave times+」の 10 代のインフルエンサーを起用した特集記事でホール主催のオルガンコンサートが紹介され、主に若年層に向けてホールや公演を宣伝する機会となった。

▼ ホールスポンサー制度

札幌市内の企業 7 社より協賛金をご支援いただき、各種コンサートの実施につなげた。ホール広報誌「KitaraNEWS」やホール主催事業公演ちらし等の印刷物に企業名を掲載し、協賛企業を市民に広く PR した。

また、スポンサー制度の見直しを図り、次年度からの新制度の内容を検討した。

▼ 専属オルガニストの配置

パリ国立高等音楽院より推薦を受けたウィリアム・フィールディングを第 24 代札幌コンサートホール専属オルガニストとして採用し、ホールの主催公演や外部公演への出演に加え、教育事業にも参画した。

▽ その他コンサートホールの管理業務に付随する一切の業務

▼ Kitara を支える会員組織

(ア) KitaraClub (有料)

友の会組織「KitaraClub」会員へチケットの先行販売やチケット料金の割引等の特典を提供し、チケットの販売促進に努めた。また、新規入会者の増加を目指し、ホール主催事業の PR と合わせて地下鉄車内広告や新聞広告に入会促進の広告を掲出した。

(R5:新規入会 全期:275 件／後期:108 件)

(R4参考:新規入会 全期:158 件／後期:108 件)

(イ) Kitara アプリ会員 (無料)

令和3年度から運用を開始した Kitara アプリは、令和5年度中に登録者が 9,000 人を超えた。新たにクラシックの知識や出演者に関する情報等をコラム形式で配信する取り組みを行い、チケットの販売促進及びクラシックファンの開拓に努めた。

(R5:新規入会 2,068 件)

(R4参考:新規入会 2,353 件)

▼ ゆきあかり in 中島公園

さっぽろ雪まつり期間中に、中島公園を中心とした近隣の施設・住民と協力し、公園内を雪と灯(あかり)で彩る「ゆきあかり in 中島公園」において、Kitara ライトアッププログラム「NORTH POLE」を実施。北海道科学大学の協力により、同学所有の光のオブジェを展示したほか、専属オルガニストのロビーコンサートを開催した。

▼ 900 万人達成記念式典

令和5年 10 月 11 日(水)にオープンからの総入場者数が 900 万人を達成したことを記念し、主催事業「内田光子 with マーラー・チェンバー・オーケストラ」にて記念式典を行った。

▼ 名義共催事業

札幌・リトアニア文化交流コンサート実行委員会と共催し、令和5年8月 28 日(月)に小ホールにて、リトアニア出身の世界的オペラ歌手「ヴィクトリア・ミシュクナイテ」のコンサートを実施した。

7 利用者へのアンケート、利用者等からの主な意見、要望等

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	施設に関するアンケート用紙をエントランスホールに設置、一般の来館者（演奏会入場者以外も含む）を対象として、来館目的や回数、ホールで聴いてみたい音楽ジャンル、施設への要望などについて調査した。また、施設見学会でもアンケートを実施し、来館経験や見学会への参加理由を調査し、施設への興味関心等を把握した。 回答数 188 件 大・小ホールやリハーサル室などの貸館利用者・主催者には、アンケート用紙を手渡しすることとし、顧客満足度や意見・要望を収集した。 回答数 23 件 なお、主催公演についても入場者にアンケートを実施し、公演内容の評価などを把握し、今後の主催公演の企画に生かしている。 回答数 3,400 件
結果概要	・施設の設備、スタッフの対応、主催事業などに対して前年度に引き続き高い評価であった。 ▼一般来館者・施設見学会参加者 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、及び施設見学会参加者の総合的な満足度 92.0%（「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 92.0%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）であった。

	▼貸館利用者 大・小ホールやリハーサル室などを利用した貸館利用者・主催者からのアンケートでは、総合的な満足度は100%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）、ホールスタッフの接遇に対する満足度は100%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）であった。 ▼ 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97.0%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）、ホールスタッフの接遇に対する満足度は96.0%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）であった。 ▼ 全体では、施設の総合的な満足度は96.8%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）、ホールスタッフの接遇に対する満足度は95.8%（「とても満足」、「満足」、「普通」の合計）の高評価であった。
利用者からの意見・要望とその対応	貸館利用者からのアンケートで「スタッフの皆様、ホールの設備、立地を含めすべて理想のホール」との感想をいただいた。今後も適切かつ親切・丁寧な対応を心がけたい。

Ⅱ 管理業務に係る収支決算

▽ 収支一覧

(千円)

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算・計画)
収入	941,808	953,084	11,276
指定管理業務収入	900,948	912,020	11,072
指定管理費	606,073	627,219	21,146
利用料金	178,919	177,020	▲ 1,899
その他	115,956	107,781	▲ 8,175
自主事業収入	40,860	41,064	204
支出	990,275	984,032	▲ 6,243
指定管理業務支出	946,421	946,698	277
自主事業支出	43,854	37,334	▲ 6,520
収入-支出	▲ 48,467	▲ 30,948	17,519
利益還元			0
法人税等			0
純利益	▲ 48,467	▲ 30,948	17,519

▽ 説明

- ▼ 指定管理業務収入における指定管理費について、令和5年4月～令和6年3月の光熱費高騰を受けたことで管理費が改定され、21,146千円増加した。
- ▼ 指定管理業務収入における利用料金収入については、大ホールのレセプション料金及び備付物件料金が伸び悩み、計画対比で1,899千円減少したものの、ほぼ平年並の値となった。
- ▼ 指定管理業務収入におけるその他収入については、チケット等販売収益等が増加した反面、令和5年度文化芸術振興費補助金による助成金が申請額より10,322千円減じたことから、計画対比で8,175千円減となった。
- ▼ 自主事業収入については、Kitaraファーストコンサート補助金やアクションプラン受取負担金が増加したものの、レストラン管理許可等収益がコロナのために減免となったことから減少し、ほぼ計画通りの値となった。
- ▼ 指定管理業務支出については、電気単価が平年値より大きく上昇したまま推移し、年間の電気料金が計画対比9,041千円増加したが、修繕費・印刷製本費・広告料等の節減に努め、ほぼ計画通りの執行額となった。
- ▼ 自主事業支出については、レストラン管理許可等収益がコロナのために減免となったことなどにより、計画より6,520千円減少した。

Ⅲ 管理に関する協定書 第33条に規定する自主事業の実施状況

1 飲食・物販事業

▽ 売店事業

売上高 6,721 千円

▽ 自販機事業

売上高 1,528 千円

▽ レストラン事業

貸館主催者への利用促進及びKitara アプリ会員へのメニュー配信を積極的に行なったほか、期間限定メニューやアルザスワインのセットメニューを増やすなど集客増に努めた。また、レストランの売上等について定期的に確認し、集客・活性化等について意見交換を行っている。

2 自主事業その他

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

- ▼ 委託業務 62 件を市内の企業に発注した。
- ▼ 障がい者を雇用し、福祉施策に取り組んでいる。
- ▼ 障がい者福祉支援施設よりオリジナルグッズを仕入、販売した。