

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)
-----	-----------------	-----------	-------------------------

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	令和5年4月1日～令和10年3月31日		
募集方法	非公募 札幌コンサートホールは札幌市における文化芸術振興の中核となる施設の1つであり、音楽芸術の振興及び音楽を通じた国際交流を図る多様な事業を引き続き実施していく等のためには、指定管理者には専門的な知識や経験、幅広いネットワークが必要となる。また、管理運営にあたっては長期的な視野に立った継続的な事業運営や人材育成、ノウハウの蓄積などを特に必要とするほか、施設における事業内容の企画立案等を本市と指定管理者とが一体となって行うことが必要であることなどから、非公募とした。		
指定単位	施設数：1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由：		
業務の範囲	施設維持管理業務、貸館業務(利用料金制度)、施設における事業の計画及び実施に関する業務		
3 評価単位	施設数：1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由：		

令和5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	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。 「質の高い音楽を鑑賞できる機会の提供」 「誰もが気軽に音楽を楽しめる、愛されるホールへ」 「札幌の音楽文化の未来を見据えた育成、支援」 「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」 「利用者の声を反映し、利便性の高いサービスを提供」 「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、公平性を重視した運営を行う」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。	中期経営計画の策定により当財団が管理する各施設が共通の目標を持ち、連携がしやすくなった。 また、ホールの基本方針に基づき、施設の設置目的を実現するための行動指針とすることができた。 条例や規則、要領等に基づいた公平な利用機会の提供に努めることができた。 また、特に不当な差別的取扱防止に向けては大ホール公演時に追加のレセプションストを配置することで、障がいのある一般来場者に対する日常的な合理的配慮に取り組むことができた。 日常的に使用状況を確認し、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図った。	A	B	C	D
	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。また、研修による職員の能力向上や合理的配慮の取組を実践し、施設の平等利用と質の高いサービス提供に努めている。加えて、従来より、継続して省エネルギーのための取組を実践しており、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。					

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

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、魅力ある主催事業を企画し、質の高い音楽鑑賞の機会を提供できた。

全職員対象のコンプライアンス研修を実施したほか、応急措置等、施設の安定的な運営に必要な研修や、不当な差別的取扱や合理的配慮に関する研修を実施することで、合理的配慮に対する意識を高めることができた。また、クラシックやアートマネージメント・舞台技術等、より深い知識やスキルが習得できる研修を実施し、職員一人一人の能力向上に努めることができた。

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、レセプションスト)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。

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。

また、危機管理としては財団の管理施設で統一的なアラート受信時の対応の検討を進め、コンサートホールにおいても危機管理マニュアルの検討を進め、危機管理水準を高めることができた。

高度な技術と知識を有する人材を確保することにより、常日頃の点検・設備等の実施とともに、突発的なトラブルに対し迅速に対応できる体制を整えた。また、委託業者との綿密な連絡・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。

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: 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)	

外部委員のさまざまな立場から有益な助言を得たことや、利用者や地域住民の声を把握できたことにより、管理運営上の課題の改善につなげることができた。

▼ 政策推進連絡会の開催

開催回	協議・報告内容
第1回 (8月9日)	(1)各施設の重点取組事項について (2)予算編成時における文化部との連携 (3)札幌市文化芸術基本計画について (4)その他
第2回 (1月10日)	(1)今年度の予算執行見込みと事業実施状況 (2)令和6年度の事業展開について (3)令和10年度の改修工事に伴う休館について(情報交換) (4)文化部予算、アクションプラン関係(今後の流れ等) (5)基本計画の概要、進捗状況

札幌市と連絡調整することにより相互の理解が深まった。
令和5年度より年に2回実施した。

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。

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、事故の防止を図ることができた。

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定期的に報告した。

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。

- ・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。

お客様からの要望・苦情やその対応はグループウェアや文書で速やかにホール全職員に周知し、委託業者へは会議などを通じて情報共有を図った。また、クレーム対応に特化した接遇研修を行い、サービスの向上に努めた。

来館者から寄せられた要望・意見はデータとして蓄積し管理・運営の業務改善に役立てることができた。

(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)		A B C D
	▼ 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、定期的を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。	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分配等に取り組んでいる。 雇用環境については、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。 また、札幌市ワーク・ライフ・バランスplus企業(ステップ3)として認証を受けているほか、6年計画で策定した次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画、及び3年計画で策定した女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画を現在遂行中である。 また、育児中の職員を対象に「育児休業」や「育児短時間勤務」の利用を促進し、働きやすい職場環境構築に努めることができた。	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。

(3)施設・設備等の維持管理業務	総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)		A B C D
	▼ 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運営する公共施設用に設計されたものに加入し、万一の事故に対応可能な体制をとっている。 ▼ 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(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・レセプションなど、専門性を要するホール業務については第三者への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。	来館者の安全を最優先とした施設の維持管理のほか、利用者の問合せ及び回答に対し迅速に対応できる体制を維持し、市民サービス向上に努めた。 また、転倒対策の実施により大ホール客席内の転倒件数は令和4年度に比べ4割弱にまで減少させることができた。 施設が持つ機能を最大限に発揮し利用者の安全性を確保するため、計画的に保守点検を実施し、不良・危険個所の補修を迅速行うことで利用者に対する安全、快適な環境を提供することができた。 公演中に火災が発生する想定のもとで訓練を行い火災及び危機に対する意識、対応能力の向上につながった。	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、転倒事故防止策として塗装工事を行ったほか、レセプションによる注意喚起を継続的に実施し、ホール利用者の安全性確保に努めている。加えて、ホール職員と委託業者のほか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。

(4)事業の計画・実施業務	音楽の鑑賞会事業の実施に関する業務 / 音楽芸術の普及振興事業の実施に関する業務		A	B	C	D
	【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・レーティを起用し、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奏者 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。	2公演それぞれ1,500名を超える来場があり、お客様からも素晴らしい演奏に感動したと多くのお声をいただいた。Kitaraが誇る素晴らしい音響を通して、市民に世界一流の優れた演奏の鑑賞機会を提供することができた。 鍵盤楽器、管楽器、弦楽器など、多彩なジャンルの一流ソリストを招へいし、世界水準の演奏を市民に紹介することができ、来場者からは高い評価を得た。 将来活躍が期待される若手アーティストを招へいし、室内楽の多彩な魅力を広く市民に紹介することができた。				著名なアーティストや地元の演奏家など様々な分野で活躍する出演者を選考、招へいし、上質な演奏を市民に提供していることは、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。 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とともに、保護者への音楽鑑賞機会提供の観点からも評価できる。 多彩なプログラムを展開し、幅広い年代へ音楽鑑賞の機会を提供しており、本市の要求水準を上回る管理運営が行われている。

【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。

ファミリー層を中心に多くの方が来館し、完売となる公演も多く、普段クラシックを鑑賞する機会の少ない市民にも、キタラを身近に感じていただくことができた。

海外からオルガニストを招へいする専属オルガニスト制度により、ヨーロッパで学んだ演奏家の演奏を市民に届けることができた。また、世界的なオルガニスト オリヴィエ・ラトリーや、国内で活躍するオルガニストを招へいし、専属オルガニストとともにオルガンの魅力を市民に提供することができた。

北海道出身のソプラノ歌手、市内高校吹奏楽部との共演、世界で活躍するダンサー、ミュージカル女優とのコラボレーションといった、札幌オリジナルのプログラムを企画し、地元オーケストラの魅力を存分に伝えることができた。

ピアノトリオ、義太夫節、声楽など様々なジャンルの演奏のほか、出演者のお話を交えることにより、楽器や作品の魅力をより深く紹介することができた。館内レストランの割引特典も行い、コンサート以外の楽しみも提供できた。

▼ 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)」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。

地元の学生に、学びの成果を披露する場を提供することができ、演奏力向上及び次世代の演奏家育成を図った。また、地元音楽家の活動支援により、地域の音楽文化活性化及び演奏家としてのキャリアアップに寄与するとともに、オリジナリティ溢れる公演を市民に提供することができた。

・0歳からのコンサートでは参加型のプログラムを取り入れる等内容の充実を図り、親子で音楽を楽しむ機会を提供することができた。
 ・障がい者向けワークショップでは、障がいの有無に関わらず、音楽を楽しめるプログラムを提供し、普段文化施設に足を運ぶことが難しい子どもたちに音楽体験の場を創出することができた。

子どもたちに、本格的なコンサートホールで生の演奏にふれる機会を提供し、未来の聴衆づくりにつながる事業を実施することができた。

▼ アウトリーチ事業

・札幌市との連携により、「学校DEカルチャー」企画として、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。

オルガン演奏だけでなく、伴奏に合わせて校歌を歌ったり、オルガンの音色が何を表しているのか考えるクイズを行うなどし、参加型のプログラムを企画し、「生」の音楽に親しみ、音楽を楽しむ機会を創出できたほか、Kitaraのシンボルであるオルガンの魅力を伝えることができた。今年は夜間中学校での実施により10代から80代まで幅広い年代の方を対象しファン層の拡大にもつながった。

▼ 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。

今年度は講師による特別コンサートを2夜連続開催し、内容の充実を図った。26年間、世界的な音楽機関との継続した協力関係によって、若手演奏家が世界的な音楽家の指導を受けられ、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

・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(りゅーとびあ))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プ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。

全国のホール等と情報交換、共同で事業を企画制作することで、制作費の節減、及び多様な音楽家の招へいを実施することができた。

専属オルガニストの派遣では、当ホールのプロモーション及び他ホールとの交流を促進することができ、Kitaraのオルガン事業の紹介及びオルガン音楽の普及にも貢献することができた。

音楽芸術に関する情報の収集及び提供に関する業務

▼ 過去のホール主催公演のアーカイブ化

これまでの主催公演情報をアーカイブ化し、公式ホームページに公開した。

より迅速に必要な情報を探せるよう、公演は開催年度ごとにまとめ、公演名や出演者名などのキーワードからも検索できる仕様とした。

▼ Kitaraギャラリーにおける展示

音楽鑑賞に留まらず、来場者が音楽を視覚的に感じ、より多面的に音楽芸術に親しんでもらえるよう、Kitaraギャラリーにおいて以下の展示を行った。

- ・アニヴァーサリーイヤーの音楽家たち
- ・札幌交響楽団ものがたり—音楽の響く街

過去の公演情報の公開により、これまでのホールの取り組みを広く紹介することができた。

Kitaraギャラリーでのホール所有の音楽家の肖像写真展及び(公財)札幌交響楽団と共催した指揮者の展示により、年間を通じて、過去から現在にかけてクラシック音楽の歴史や音楽家を幅広く紹介することができた。

▼ 施設見学の実施

9件 209人

市民にコンサートホールへの関心を抱かせホールの利用促進を図るため、大小ホールなどを紹介する施設見学を実施した。

▼ 施設見学会の実施

3回 126人

コンサートホールのPR及びKitaraファン拡大のため施設見学会を実施した。

令和3年度でのアンケートの要望に応え、第2回・第3回施設見学会にて専属オルガニストによる4分間ほどの演奏を実施した。アンケートでは演奏への感動の記述が多数見られた。

その他コンサートホールの設置目的を達成するために必要な業務

▼ 公演チケット、Kitaraオリジナルグッズの販売

チケットセンターでは窓口販売と電話予約のほか、公式ホームページ及び公式アプリからのウェブ予約によるチケット販売を行った。各種キャッシュレス決済にも対応しており、お客様の希望に沿った方法でチケットを購入いただけるようサービスを提供した。

また、ホールのPRの一環として制作したKitaraオリジナルグッズや季節限定のワインなどの商品も販売し、コンサートの前後や公演散策の来館者も気軽に利用できるショップの運営を行った。

来館の記念としてグッズ等を購入するなど、コンサートだけではなく楽しみを醸成する場を提供することができた。社会福祉施設で制作したオリジナルグッズを導入し、障がいのある方への支援にも繋げた。また、市民交流プラザのグッズ受託販売を開始し、互いの施設のPRをすることができた。

▼ Kitaraボランティアとの連携

主催事業の補助や施設の見学ツアー時の案内、KitaraClub会員への広報DM発送作業など、多岐にわたる業務においてKitaraボランティアと連携し、市民に充実したサービスを提供した。

ボランティアスタッフが活動に対して意欲的であり、業務内容の質は非常に高く、特に施設見学時の案内は参加者からとても好評であった。今後も年齢や性別等を問わずに参加でき、音楽をより身近に感じられるボランティア活動の場を提供していきたい。

▼ オンラインの活用事業

Kitaraアーティスト・サポートプログラムやリスト音楽院セミナーの応募方法について、郵送での申し込みのほかにオンラインフォームでの申し込みを可能とした。

応募者の多くがオンラインを利用していることから、次年度以降も、より利便性の向上を図っていきたい。

	▼ 他事業部との連携 ・札幌市民ギャラリーと連携し、Kitara所有のポジティブオルガンで札幌出身のオルガニスト 吉村 怜子によるお話付きコンサートを実施した。 ・札幌市教育文化会館と連携し、クラシックと古典芸能を楽しめるお話付き公演を開催した。公演前日には、能楽の理解を深めるためのワークショップを実施した。 補助金交付の対象となる自主事業の実施に関する業務 ▼ Kitaraファースト・コンサート 札幌市内及びさっぽろ連携中枢都市圏の小学6年生、240校、約17,000人を無料招待する「Kitaraファースト・コンサート」を、7日間に渡り、12公演を実施した。 パシフィック・ミュージック・フェスティバル(PMF) 世界の若手音楽家を育てるPMFの主旨に賛同し、(公財)PMF組織委員会が当ホールで実施する公演等を共催した。また、PMFと当ホールそれぞれの会員組織である「PMFフレンズ」と「Kitara Club」双方の会員に向けて、それぞれの主催公演の割引料金を適用することで相互協力した。	札幌市教育文化会館との連携事業では、クラシックと能楽の実演のほか、クラシックと能楽囃子、能の舞が加わる合奏を披露し、両施設の持ち味を活かした企画を実施でき、施設の各ファン層を取り込むことができた。 新型コロナウイルス感染症により中止した合唱を4年ぶりに再開し、札幌交響楽団の演奏で参加児童全員で「つばさをください」を歌うことができ、演奏を聴くだけでなく、プロのオーケストラとの共演は、子どもたちにより一層音楽の楽しさを伝えることができた。 令和5年度は大・小ホールで計19公演を共催し、10,000人以上の来場者を獲得、ホールの設置目的である音楽を通じた国際交流の推進に寄与することができた。	
--	---	---	--

(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。

大・小ホールは計画値には及ばなかったものの、大ホールや大リハーサル室等については昨年度以上の稼働率を達成できた。小ホールの稼働率は昨年よりも低くなったが、これは利用が土日集中したことや保守点検日の減少に伴うもので、利用件数(+6件)と公演件数(+19件)は共に前年より増加しており、小ホールも昨年より利用は増加傾向にある。(小ホール公演件数:R4年度161件、R5年度180件)リハーサル室の利用は計画値よりも高い値となり、これは導入から2年が経過したWEB申請フォームが利用者に普及したことで、リピーターの獲得に成功し、高水準で安定してきたためと考えている。最後に総入場者数についても昨年度より多くの入場者を獲得でき、新型コロナウイルス感染症の影響から少しづつ脱却できているものと考えている。

A	B	C	D
総入場者数は要求水準を下回っているが、主催事業の入場者数は新型コロナウイルス感染症発生前と同程度まで回復している。稼働率は、大ホール、小ホールともにわずかに要求水準には至らなかったものの、施設予約の利便性を高めるための検討を実施したことで、リハーサル室の稼働率が計画値を達成した。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。			

(6)付随業務	広報業務		A B C D
	▼ 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。	公式ホームページ・SNSを活用したPRでは、写真や動画を多用し、出演者及び公演についてより魅力を感じていただけるよう心掛けて発信した。また、多くの市民に情報が届くよう、テレビCMや交通広告等の多様なメディアを活用した広報を行った。新たな試みとして、ホールスポンサー企業とタイアップした公演PR用動画の作成にも取り組み、多くのお客様の来場を促すことができた。 市内小中学校へのチラシ配布により来場した学生も多く効果的であったため、継続して実施していきたい。 他施設との広報連携を行うことで、ホールのPRに繋がり、クラシックに興味を持っていただけるきっかけを作ることができた。また、Kitaraのファンに対しても、多様な芸術に触れる機会を創出することができた。	アプリを使ったサービスを含む、多様な情報発信に努めており、テレビCMや地下鉄車内への広告掲出のほか、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に取り組んだことは高く評価できる。 また、KitaraClubやKitaraアプリ会員の新規入会促進を図り、新たな入場者獲得に寄与した。 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。

▼ 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。

前年度に続き7社からホールスポンサー制度に賛同いただくことができた。今後、新たなスポンサー確保増加に向けて新しいスポンサー制度を作り札幌市内の企業等を中心にホールの魅力をPRしていきたい。

▼ 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。

専属オルガニストによる多彩なプログラムにより当ホールのオルガンの魅力を引き出す公演を多数実施することができた。また、道外にも広く優れたオルガン音楽を紹介することができた。

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)

新規入会者数は昨年度と比較して伸びているものの、会員の高齢化により退会者も多く、全体数は低下しているが、Kitaraアプリ会員は若い世代を中心に会員数の増加を維持している。これはコラム配信の開始など、若年層やクラシック初心者が見つけやすくなり注力した結果と考える。令和6年度も積極的に広報を行い会員数増加に努める。

	▼ 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ITE」のコンサートを実施した。	ホールオリジナルのライトアップ事業では、さっぽろ雪まつり実行委員会や北海道科学大学といった他分野と連携するとともに、専属オルガニストによるエントランスロビーでのコンサートを実施し、これまでホールに馴染みのない来館者にホールの魅力を伝えることができた。 また、900万人達成記念式典は北海道新聞でも紹介され、国際都市・札幌の音楽拠点として当ホールが長く市民に親しまれてきたことを広くPRすることができた。 その他、札幌・リトアニア文化交流コンサート実行委員会との共催事業を開催することで、ホールの設立目的である、音楽を通じた国際交流の推進に寄与することができた。	
--	--	---	--

2 自主事業その他						
自主事業			A	B	C	D
▼ 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。 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。		グッズ事業、自販機事業ともに、前年度に比べ売上が増加した。 レストランについては、新型コロナウイルス感染症が5類に移行後は、席数を通常の74席に戻すとともに、カフェコーナーも順次再開し、売上増につながった。 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。 福祉施策については、北海道障害者職業センター等の協力を仰ぎ、職場見学や体験受け入れを実施し、障がい者雇用に向けて積極的に検討した。	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。アプリ会員への広報活動も積極的に行い、自主事業売上の増加に努めた。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。			

3 利用者の満足度

3 利用者の満足度

利用者アンケートの結果		お客様からのアンケート結果は随時集計・データベース化し、職員間で共有することでその後の対応に活かすよう努めている。 各種アンケートは、運営協議会で報告し、各委員から意見を聞くとともに、館内に掲示することで広く公開できた。	A	B	C	D
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		施設の総合的な満足度、ホールスタッフの接遇に対する満足度ともに高水準にある。また、来館者からのアンケート結果を施設運営に活かしているほか、寄せられた意見や要望に対して、施設内で迅速に共有を図った上で、対応していることは評価できる。 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。			
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遇に対する満足度は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。					

4 収支状況

収支 (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ist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。

R5年度計画は人件費の高騰に伴う委託費の増加等を見込み、収支▲48,467千円として計画している。

施設利用については、リハーサル室WEB申請や受付事務取扱要領の改正など、利便性の向上に努めることで、利用料金収入を平年並みに維持することができた。

また、主催事業においては公益性・創造性の高い事業企画により、助成金を確保し、広報にも力を入れたので、入場料収益・受講料収益などを増加させ、収入を確保することができた。

支出においては電気・ガス単価が計画よりも高値で維持されたものの、エネルギー使用量の節減に努めるとともに、その他の支出についても計画的に執行することで可能な限り支出を抑えることができた。

以上の経営努力に加え、光熱水費の高騰によって指定管理費の改定がなされることとなり、指定管理業務収入が増加し、当初計画より17,519千円赤字額を削減することができた。

A	B	C	D
支出の抑制等により、収支の赤字を計画額▲48,467千円から▲30,948千円に抑制できたことは評価できる。 安定した施設運営のため、収支均衡に向けた収入確保に一層努めていただきたい。 また、支出の増については、光熱費単価の値上がりによる影響等、やむを得ない事情もあるものの、引き続き経費削減の取組を進めていただきたい。			

< 確認項目 > 評価項目ではありません。			
安定経営能力の維持 当財団の財務状況等は、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、全て適切に対処した。 ▼ 情報公開請求はなかった。 ▼ オンブズマンについては、案件は生じなかった。 ▼ 暴力団関係については、案件は生じなかった。		適	不適

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
第5期指定管理期間1年目である令和5年度については、札幌コンサートホールの設置目的に加え、新たに定めた当財団の中期経営計画の達成を目指し、管理運営業務、主催事業の双方で共通の目標をもって事業推進に取り組んだ。 管理運営事業については、特にホールの基本方針にある「利用者の声を反映し、利便性の高いサービスを提供」、「安心・安全で、持続可能な社会に貢献できる施設運営」を主眼に取り組んだ。受付事務要領の改定やホームページのリニューアル、ホール独自の接客研修等を実施することで利便性の向上を、転倒防止施工の追加や転倒対策の維持、危機管理マニュアルの改定や防災訓練の継続、省エネルギーの推進によって安心・安全で持続可能な施設運営に取り組むことができた。 その結果、大ホールの利用率は前年度より増加し、小ホールについては利用率は低下したものの、利用件数は前年度より増加となった。また、各リハーサル室についてはオンライン利用申請およびクレジットカード決済が引き続き好評であり、高い利用率を維持することができた。アンケート結果は、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)はそれぞれ96.8%、95.8%と、高い評価を得ることができた。また、観光分野との連携として、施設のライトアップ事業を実施、令和5年度は専属オルガニストによるロビーコンサートを同時開催することで、施設のPRに貢献するとともに、札幌の冬の観光を彩ることができた。 主催事業については、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、世界で活躍するトップクラスの演奏家による質の高い公演から市民ニーズや時代の音楽シーンを捉えた新たなクラシックファン層の拡大につながる多彩な公演の提供を行い、全事業を計画どおりに実施することができた。また、継続事業に加え、財団他施設との連携事業を強化するとともに、観光、福祉などの様々な分野との連携も実施し、多方面のニーズを捉えながら、音楽文化がより広い分野にて活用されるように取り組むことができた。 特に音楽普及事業では、当財団の中期経営計画重点取組項目にも位置づけられている芸術文化との出会いを全ての人へ提供、次世代を担う人々の育成・支援の達成に注力し、障がい児向けの音楽ワークショップの実施、未就学児が入場可能なコンサートを開催し、多様な人々が魅力的な音楽文化に触れる機会の創出を図った。また、「連携」による特色ある事業を展開するため、市・道内の音楽団体及び音楽大学とも連携を図り、地元の音楽家、若い演奏家の活動支援を行い、地域に根差した音楽文化の発展につながる良質な事業を組み立てることができ、演奏者及び鑑賞者からも好評を得	来年度も引き続き、指定管理協定書及び当財団の中期経営計画の重点事項の達成に向け、管理・事業の実施を行う。 管理運営事業については引き続き利便性の向上と安全性の確保に努めることとし、令和5年度から取り組んでいる一斉受付のオンライン化や貸館システムの更新について検討を進めるなど、利用者が利用しやすい施設であることを目指す。 事業についても、これまでの事業方針を重視しつつ、目標の達成に向けて、事業を構築する。 市民ニーズの高い未就学児童を対象とした公演の増加、国内トップクラスの演奏家と地元音楽家の共演作品の提供、全国の他ホールとの共同制作による日本語オペラの上演、財団他施設との連携事業の促進等を図り、Kitaraやクラシック音楽が市民にとって親しみやすい存在となり、来場者の増加を目指すほか、スポンサー制度等を改定し、事業支援の拡充を目指す。

た。また、コロナ禍により一部制約のあるプログラムで実施していた「Kitaraファースト・コンサート」及び「リスト音楽院セミナー」については、コロナ前の充実した内容で事業を行うことができ、子ども及び若手アーティストの芸術文化活動の充実も図ることができた。

また、休館中の教育文化会館との連携による「クラシック&能」では施設の特徴を活かした事業を展開したほか、各施設の市民向け広報誌で公演事業の紹介を行う等の広報連携も行い、施設間の連携に伴い市民に広く音楽文化活動を周知することができ、市の文化振興にも寄与した。

特に広報活動は積極的に展開を図り、交通広告や新聞広告のほか、ラジオ番組やSNS等を通じて若い層へのアプローチを積極的に実施し、市民に足を運んでいただけるよう努めた。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
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。 リハーサル室は、利用促進の取組として申請時の利便性を高めたことで、計画値より高い稼働率となったが、総入場者数、ホール施設稼働率は、要求水準を下回っているため、引き続き多彩な公演やその魅力を発信する広報によって、さらなる改善に向け取り組んでいくことが求められる。 各主催事業では、質の高い多様な公演を実施し、市民へ音楽鑑賞の機会を提供したほか、地元音楽家への活動支援や世界的音楽家からの指導を受けることができるセミナーの実施など、音楽文化の普及・人材育成にも力を入れていることは高く評価できる。 このほか、職員のスキル習得のための研修を定期的の実施し、利用者意見を業務改善や施設管理に反映させ、施設の安定的な運営やサービス向上に努めており、日頃から利用者の声を大切にする姿勢は、前年度に引き続き高水準の利用者満足度を維持している一因であり、高く評価できる。	経営状況においては、施設利便性向上に努めてはいるものの、利用金収入が当初計画を下回っていることから、施設稼働率の向上等収入増加に向けた取組を更に進めていただきたい。併せて、経費削減により収支改善を図ることができるよう努めていただくほか、制度の見直しによる新たなスポンサー確保に向けても期待したい。 また、KitaraClub会員の減少に見られるように、長期的には入場者数が減少傾向にある。改めて、市民ニーズを検証するとともに、より魅力的な創意工夫ある事業の展開に努めていただきたい。 引き続き、クラシック音楽等に触れる機会が少ない市民にも親しみやすい事業の実施等により、若年層や新規鑑賞者の獲得に努めていただきたい。