

## I サービスの向上について



## (1) 利用促進のための取組について

## ウ かながわ文化芸術振興計画に基づくマグカル事業等文化行政の着実な推進のための県行政と一体的な取組方針等について

マグカル事業等の神奈川県文化行政に係る事業との連携方法を具体的に記載してください。

## 1. 県の文化行政に係る事業との連携についての考え方

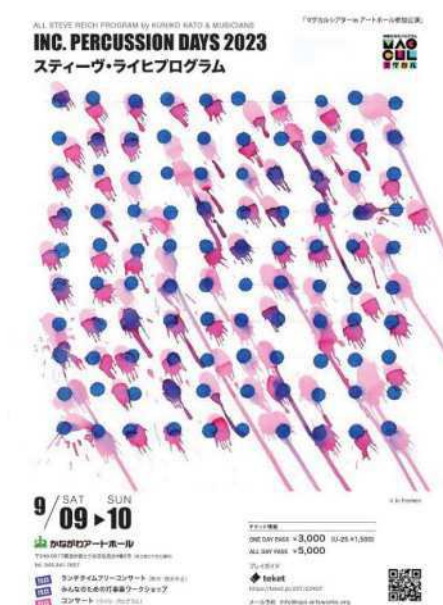
- ◆ 私たちは「かながわ文化芸術振興計画（改訂素案）」の中で、施策展開の基本的な視点として、文化芸術の魅力で人を引きつけ、地域のにぎわいをつくり出す取組である「マグネット・カルチャー」を推進するという考え方に則り、県の文化行政に係る事業との連携を行います。

## (1) 県の文化芸術事業の方針に沿った事業の実施

- ◆ 私たちは、「マグネット・カルチャー」推進の一環として、文化芸術人材の育成を目的に、青少年が舞台芸術に関することを自由に発表・発信できるよう公演場所を提供する「マグカルシアターinアートホール」（年3回）と、年齢や障がい等に関わらず、全ての人が舞台芸術に参加し、楽しめる「共生共創事業」（年1回）を実施します。

## (2) 県の文化芸術事業のPRの実施

- ◆ 当施設で開催される、県の文化芸術事業については私たちが行う主催事業や自主事業で用いる広報手段により、広く県民にPRを行います。



【当施設で行われたマグカルシアターPRのためのチラシ】

## (3) 県の文化芸術事業についての優先貸出しと貸出料の無償化

- ◆ 当施設で開催される、県の文化芸術事業の実施については、他の事業に優先してホールの貸出しを行います。また1年のうち18日間を上限とし、ホールとスタジオを無償で貸出しします。



## I サービスの向上について



## (1) 利用促進のための取組について

エ 施設の特性をより効果的に活かすために行う自主事業の内容等について記載してください。

## 1. 公開リハーサル開催

- ◆ 神奈川フィルが常時リハーサルを開催している地の利を活かし、可能な限り多くの公開リハーサルを開催し、地域住民が手軽に音楽に親しむ機会を提供します。
- ◆ 定期演奏会等に合わせて、公開リハーサルを開催します。
- ◆ 基本は見学ギャラリーからの公開とします。



【見学ギャラリー】

## 2. DVD 鑑賞会

- ◆ 毎月 1 回、名画の DVD をホールで上映する人気事業です。利用者の要望に応じて土日祝日を基本として開催しており、**毎回 150 人を超す観客が来場**しています。
- ◆ DVD 鑑賞会では、音楽以外の文化コンテンツを発信することで、幅広い利用者層が当施設に来ていただくほか、**ホールの予約が入らなかった日程を選んで開催をすることで、当施設の有効利用**につなげます。

【令和 4 年度の開催実績】

| 実施日          | タイトル／制作年／制作国                     | 動員数     |
|--------------|----------------------------------|---------|
| 4 月 30 日(土)  | 映画「モロッコ」1930 年／アメリカ              | 179 名   |
| 5 月 5 日(木・祝) | 映画「地上最大のショウ」1952 年／アメリカ          | 143 名   |
| 5 月 29 日(日)  | 映画「ナイアガラ」1953 年／アメリカ             | 187 名   |
| 6 月 18 日(土)  | 映画「フィラデルフィア物語」1940 年／アメリカ        | 160 名   |
| 7 月 10 日(日)  | 映画「最高の人生のつくり方」2014 年／アメリカ        | 111 名   |
| 8 月 9 日(火)   | 映画「すみっぐらし〜とびだす絵本とひみつのコ」2019 年／日本 | 101 名   |
| 9 月 11 日(日)  | 映画「おくりびと」2008 年／日本               | 134 名   |
| 9 月 25 日(日)  | 映画「アラバマ物語」1962 年／アメリカ            | 125 名   |
| 10 月 15 日(土) | 映画「西部の男」1940 年／アメリカ              | 96 名    |
| 11 月 5 日(土)  | 映画「欲望という名の電車」1951 年／アメリカ         | 183 名   |
| 12 月 25 日(日) | 映画「最高の人生のはじめ方」2012 年／アメリカ        | 161 名   |
| 1 月 22 日(日)  | 映画「日々是好日」2018 年／日本（有料上映会）        | 318 名   |
| 2 月 19 日(日)  | 映画「三つ数えろ」1946 年／アメリカ             | 144 名   |
| 3 月 15 日(水)  | 映画「そして誰もいなくなった」1945 年／アメリカ       | 161 名   |
| 合計           |                                  | 2,203 名 |

## 3. 音楽情報コーナーの活用

- ◆ 音楽情報コーナーは音楽に関わる書籍 801 冊、音楽専門雑誌、クラシック音楽を中心に CD 1,780 枚、名画、アニメなどの DVD 304 枚を無料閲覧・視聴できるコーナーです。
- ◆ 「DVD 鑑賞会」で上映した作品も後日視聴できます。
- ◆ 閲覧用テーブル、椅子、CD・DVD の視聴機器、休憩用ソファを設置し、一般市民が自由に出入りし、くつろげる施設としています。

## 4. 障がい児・者の写真パネル展の開催

- ◆ 地域の障がい者支援団体と連携し、障がいをお持ちの方が映った写真展を当施設の 2F の展示ギャラリーにて不定期に開催します。令和 5 年度は重症心身障害児の会グループスヌーピーと連携して「活動写真展」を特別開催しました。



## I サービスの向上について



## (2) 利用者への対応、利用料金について

## ア サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組みについて

利用者の意見や要望・苦情の把握方法やそれらを反映してサービス向上をさせる手法、トラブル防止の取組等について記載してください。

## 1. 多種多様な手法を用いた利用者のニーズ把握

- 日ごろから利用者の声を多種多様な手法で集め、ニーズを把握していきます。さらに社会のニーズに合ったサービスや利用環境を提供することで、当施設の付加価値を高めていきます。

## (1) 利用者ニーズの把握

- 当施設は、子どもから高齢者まで様々な利用者が訪れる施設であり、そのニーズは多岐にわたります。私たちは以下の様々な方法で利用者のニーズを把握します。



【ご意見箱】

## 【利用者ニーズの把握方法】

|                |                                                                                                                                                                             |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者とのコミュニケーション | <ul style="list-style-type: none"> <li>受付や日常巡回のコミュニケーションの中で、利用者のニーズを把握します。その内容については顧客管理システムを使い記録するとともに、職員間で情報を共有します。</li> </ul>                                             |
| ご意見箱設置         | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が直接では言いにくい意見や要望も自由に言えるよう、「ご意見箱」を設置します。</li> </ul>                                                                                 |
| 利用者満足度調査の実施    | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者のニーズや満足度などを把握するため年2回の利用者満足度調査を実施します。</li> <li>利用者アンケートの項目を見直し、利用者の認知経路やその印象、実際の利用満足度等により詳細なニーズ把握を行い、サービスの改善と質の向上を行います。</li> </ul> |
| 類似施設調査によるニーズ把握 | <ul style="list-style-type: none"> <li>当施設と同じようなイベントを開催している類似施設の調査をし、陳腐化・マンネリ化防止への対応策を検討します。</li> <li>県内や近隣類似施設の運営状況も調査検討し、ニーズに敏感に対応します。</li> </ul>                         |
| 各種メディアからのニーズ把握 | <ul style="list-style-type: none"> <li>書籍・雑誌・新聞・研究調査・インターネット等を通じて、社会一般のニーズや先端的なニーズを把握します。</li> <li>ネットの検索サイトを活用し、施設に関する記述を定期的にチェック、利用者のニーズを把握します。</li> </ul>                |



## (2) モニタリングによる評価

- 指定管理者の管理を行う県による定期的なモニタリングについては全面的に協力を行いその結果に対して真摯に向き合い、当グループにてその改善策を検討いたします。

- ✓ 県が実施する指定管理者の管理運営実績評価への協力
- ✓ 県のご担当者による定期・随時の実施状況確認への十分な説明
- ✓ 毎月の事業報告書の提出期日の厳守
- ✓ 万が一、改善指導を受けた場合の迅速な原因究明と改善措置の実行 等

## I サービスの向上について



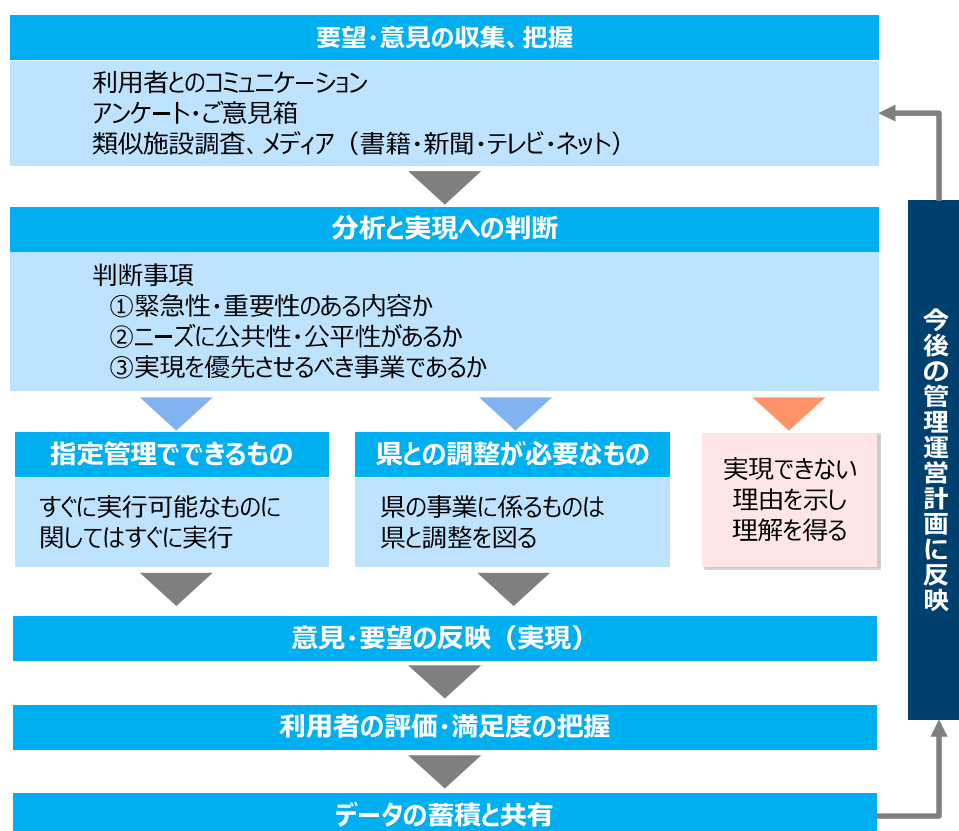
## 2. 利用者の声を反映させる考え方

- 日ごろから利用者の声を多種多様な手法で集め、ニーズを把握していきます。さらに社会のニーズに合ったサービスや利用環境を提供することで、当施設の付加価値を高めていきます。

## (1) ご意見、ご要望の収集と振り分け

- 様々な方法により収集したご要望は、職員間で内容を協議し、緊急性・重要性のある内容か、ニーズに公共性・公平性があるか、実現を優先させるべき事業であるかの観点から「採用できるもの」「採用できないもの」に振り分けます。
- 「採用できるもの」については「指定管理者ですぐに実現可能なもの」「県との調整が必要なもの」に分け、それぞれ実現に向けて迅速に対応し、不採用のものについては、ご理解をいただきます。

## &lt;ご意見、ご要望の収集と振り分けの進め方&gt;



## (2) 職員会議による継続的な管理運営への反映

- 意見・要望を反映した新たなサービスに対する利用者の評価・満足度を的確に把握し、以下のような各種会議で意見交換を行ったうえで、さらなる改善を図ります。

| 名称        | 構成員              | 会議内容                                             | 頻度    |
|-----------|------------------|--------------------------------------------------|-------|
| 朝礼        | ・ 舞台設備<br>・ 受付職員 | 注意事項／連絡事項／スケジュールの引継ぎ／当日の行事・イベント情報の共有 など          | 毎日    |
| 職員定例全体会議  | ・ 全職員            | 中期的な業務展開や施設の目標達成などについて共有                         | 月 1 回 |
| 業務報告会     | ・ 館長<br>・ 県担当者   | 県への業務報告や県からの情報提供、事業などの協力依頼、情報交換 など               | 月 1 回 |
| イベント前全体会議 | ・ イベントに関わる全職員    | イベント開催前に、内容やスケジュールの確認とともに、利用者に対する安全や満足度を高めるために開催 | 随時    |

## I サービスの向上について



## 3. サービス向上を目指した取組

## (1) 電子マネー、バーコード決済の導入

- ◆ 県では、「キャッシュレス都市（シティ）KANAGAWA 宣言」を発表し、県民利用施設におけるキャッシュレスの取組を推進されています。
- ◆ 当施設における料金の支払いについては、Suica や Pasma 等の電子マネーが使用できるようになっているほか、**令和 6 年 3 月以降は、クレジットカードや paypay 等のバーコード決済も利用**できます。



## (2) 貸出や備品の充実

- ◆ 利用者の声に応じて、音楽情報コーナーで貸出しをする新規 DVD の購入や演奏するうえでの基礎技術を効率的に学んでいただくためのハーモニーディレクター等の備品も充実させます。
- ◆ さらに、バス停まで少し離れていることや急な雨に対して傘を持参していない人のために、みんなの傘立てとして、当施設で傘を何本か購入し利用者に貸し出します。借りた人は次に来館する際に返していただきます。



## (3) 施設内装飾の実施

- ◆ 当施設は、これまでクリスマスやバレンタイン等の時期に季節感を醸し出す飾りつけを実施していきましました。この取組は利用者に好評であることから、これからも季節感のある装飾を実施していきます。



## (4) 多言語化の推進

- ◆ 当施設パンフレットの料金表の英語の併記を行います。また施設の案内等の多言語化を進めることで、外国人の利用者も気持ちよく使っていただけるような整備を行います。

## 4. トラブル防止の取組

## (1) トラブル防止の基本的な考え方

- ◆ トラブルの対応には「日常からの準備」が不可欠であり、利用者の要望や苦情を把握しトラブルが起きないように事前に防止策を講じておくことが重要であると考えています。
- ◆ 当グループは、これまでの当施設の運営経験の中で、トラブルの程度に関わらず「迅速に誠意を持って」対応することが大切であることを学んできました。どんなに小さな事柄でも、時間の経過に伴い解決が困難になる上に、新たな苦情を引き起こす要因になることを念頭に入れ、「トラブル対応マニュアル」に基づく適切な対応をとるとともに、これまで以上に迅速かつ誠実な対応ができるよう、定期的なマニュアル改訂による情報共有を図ります。

## (2) 事前把握による未然防止

- ◆ 利用者との日常のコミュニケーションや、利用者満足度調査・ご意見箱の設置などにより要望や苦情を把握し、トラブルが起きないように対応策を講じます。また、スタッフによる声掛けと利用者の反応の観察、過去の苦情発生状況のデータ検証・共有などにより、利用者の苦情を事前に予測し、未然防止に努めています。
- ◆ 未然防止策を講じる際は、サイレントクレマー（直接意見は言わないが実際には強い不満・意見を持っている人）の存在も意識し、潜在している意見を顕在化させる対策を心掛けます。

## (3) 接客・接客対応について

- ◆ 施設のイメージは、職員の接客対応により大きく左右され、対応が悪ければ評価は急激に低下、深刻なトラブルの元となってしまいます。
- ◆ 私たちは、常に利用者から見られ評価を受けているという自覚のもと、当施設の職員として恥ずかしくない対応がとれるよう、十分な接客教育を行います。
- ◆ またマニュアルだけではなく、当施設が利用者に接する姿勢として『愛されるアートホール 7 か条』を定め、トラブルの防止はもちろん、利用者の満足度向上に努めます。

## I サービスの向上について



## (2) 利用者への対応、利用料金について

## イ 障がい者等への配慮（手話言語条例への対応等）について

手話言語条例への対応ほか、障がいのある利用者へ配慮した対応等について、記載してください。

## 1. 手話言語条例への対応

- ◆ 当施設は誰もが楽しめる文化施設として、障がい者に対する偏見をなくし、ろう者とろう者以外の者が相互にその人格と個性を尊重しながら共生できるような環境づくりを目指します。

## (1) 手話言語条例への当施設の具体的な取組

## ① 手話団体との連携による研修の実施

- ◆ 手話のボランティア団体と連携し職員向けに研修を実施します。また手話が必要な団体の利用申し込みがあった場合は、ボランティア団体の支援をいただきながら適切な対応を心がけます。

## ② 筆談の実施

- ◆ 当施設の受付に筆談器を設置し、耳マークを掲示することにより耳の不自由な方に対する筆談を実施します。



## 2. 障がいのある利用者への配慮について

## (1) 合理的配慮の提供についての考え方

- ◆ 令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されることに伴い、障がいのある方への障害を理由とする「不当な差別的取扱い」はせず、障がいのある人から申出があった場合に「合理的配慮の提供」を求めることなどを通じて、「共生社会を実現」することを目指します。

## (2) 障がい者の方に対する私たちの具体的な配慮や活動の支援について

## ① 障がい者の方の特性やそれに応じた対応を知る研修の実施

- ◆ 公立文化施設協会が主催する障がい者への対応研修を職員が受講し、他の職員に対して業務を遂行しながら指導していきます。
- ◆ 当施設が主催する障がい児支援コンサート「楽絵ん祭」は障がい児支援グループ、障がい児を持つ親の会等の協力を得て実施しており、同じ事業でスタッフを務めることにより対応を学ぶ OJT とします。

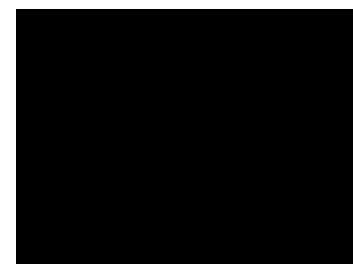
## ② 障がい者の方も利用しやすい施設設備の提供

- ◆ 車いすについての対応（車いすの用意、正面入り口のスロープ、車いす対応トイレ、エレベーターの車いす対応ボタンなど）を強化しています。
- ◆ 障がい者の方が利用する多目的トイレを整備し、幼児連れの方に向けたおむつ交換台も取りつけています。また高齢の方が使われる老眼鏡も受付に準備しています。
- ◆ 今後はさらに利用しやすい施設を目指し、ユニバーサルデザインの表示を増やします。



## ③ 障がい者の方もともに参加できる事業の開催

- ◆ 当施設は、公立文化施設協会の会員となっていますが、同協会で行われている「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」等を当施設の職員が受講をすることで、障がい者を含めた事業の開催におけるポイントを習得します。
- ◆ 障がい者の方もともに参加できる事業として、「楽絵ん祭」を開催します。「楽絵ん祭」は、軽度から重度の障がい児を持つファミリーをメインターゲットにした、手品、紙芝居、音楽などで楽しんでいただく事業を地元の障がい児を持つ親の会、支援団体、NPO 法人の協力を得て実施します。
- ◆ 自身も障がい児を持ち「四葉な子」と呼ぶ絵本作家が中心となりステージを展開します。



## I サービスの向上について



## (2) 利用者への対応、利用料金について

## ウ 利用料金の設定、減免の考え方について

条例に基づく適切な利用料金の設定の考え方について、記載してください。

## 1. 利用料金設定の考え方

- ◆ これまで当施設の利用料金については条例で定められた料金の上限額で設定させていただいております。
- ◆ 料金の上限額については、近隣の類似施設と比較しても妥当な金額設定だと考えられます。

## (1) 近隣の類似施設との料金比較

- ◆ 当施設と同じ席数である旭区民文化センターの利用料金からはかなり安い価格での設定となっており、その他の施設と比較しても料金は妥当で利用しやすい料金になっていると考えます。

## 【近隣の類似施設との料金比較】

| ホール名 |                   |    | かながわアートホール |        | 旭区文化センター<br>サンハート |        | 岩間市民プラザ |        | 戸塚区民文化センター<br>さくらプラザ |         | 保土ヶ谷公会堂    |        |
|------|-------------------|----|------------|--------|-------------------|--------|---------|--------|----------------------|---------|------------|--------|
| 席数   |                   |    | 300席       |        | 300席              |        | 181席    |        | 451席                 |         | 599席       |        |
|      |                   |    | 利用時間       | 料金     | 利用時間              | 料金     | 利用時間    | 料金     | 利用時間                 | 料金      | 利用時間       | 料金     |
| ホール  | 入<br>場<br>料<br>あり | 平日 | 9時～12時     | 12,320 | 9時～12時            | 16,500 | 9時～12時  | 10,500 | 9時～12時               | 24,000  | 9時～17時     | 22,500 |
|      |                   |    | 13時～17時    | 16,410 | 13時～17時           | 22,500 | 13時～17時 | 14,000 | 13時～17時              | 34,000  |            |        |
|      |                   |    | 18時～21時    | 15,450 | 18時～22時           | 24,500 | 18時～22時 | 16,000 | 18時～22時              | 38,500  | 17時30分～22時 | 21,000 |
|      |                   |    | 1日         | 44,180 | 1日                | 63,500 | 1日      | 40,500 | 1日                   | 96,500  |            |        |
|      | 休<br>日            | 平日 | 9時～12時     | 14,780 | 9時～12時            | 19,500 | 9時～12時  | 12,000 | 9時～12時               | 28,000  | 9時～17時     | 27,000 |
|      |                   |    | 13時～17時    | 19,690 | 13時～17時           | 28,000 | 13時～17時 | 17,500 | 13時～17時              | 40,500  |            |        |
|      |                   |    | 18時～21時    | 18,530 | 18時～22時           | 27,500 | 18時～22時 | 17,000 | 18時～22時              | 45,000  | 17時30分～22時 | 25,200 |
|      |                   |    | 1日         | 53,000 | 1日                | 75,000 | 1日      | 46,500 | 1日                   | 113,500 |            |        |
| ホール  | 入<br>場<br>料<br>なし | 平日 | 9時～12時     | 6,820  | 9時～12時            | 9,500  | 9時～12時  | 6,000  | 9時～12時               | 15,000  | 9時～17時     | 15,000 |
|      |                   |    | 13時～17時    | 9,090  | 13時～17時           | 13,500 | 13時～17時 | 7,500  | 13時～17時              | 20,000  |            |        |
|      |                   |    | 18時～21時    | 8,600  | 18時～22時           | 15,000 | 18時～22時 | 9,000  | 18時～22時              | 23,000  | 17時30分～22時 | 14,000 |
|      |                   |    | 1日         | 24,510 | 1日                | 38,000 | 1日      | 22,500 | 1日                   | 58,000  |            |        |
|      | 休<br>日            | 平日 | 9時～12時     | 8,180  | 9時～12時            | 12,000 | 9時～12時  | 7,500  | 9時～12時               | 17,000  | 9時～17時     | 18,000 |
|      |                   |    | 13時～17時    | 10,900 | 13時～17時           | 16,500 | 13時～17時 | 10,500 | 13時～17時              | 24,000  |            |        |
|      |                   |    | 18時～21時    | 10,320 | 18時～22時           | 16,500 | 18時～22時 | 10,500 | 18時～22時              | 27,000  | 17時30分～22時 | 16,800 |
|      |                   |    | 1日         | 29,400 | 1日                | 45,000 | 1日      | 28,500 | 1日                   | 68,000  |            |        |

\*保土ヶ谷公会堂において、有料は 1,000～2,000 円の入場料の場合

## (2) 利用料金についての設定と根拠

- ◆ 上記の近隣類似施設との料金比較や現在のホール及びスタジオの高い稼働率を踏まえて、利用料金については現状の上限額とさせていただくことを提案します。

## I サービスの向上について



## (2) 利用者への対応、利用料金について

エ 利用の促進を図っていくため、指定期間中の年度の目標利用率、目標利用者数及び目標利用料金収入を、ホール、スタジオ（第1～第5スタジオ）別に設定し、設定の考え方も併せて記載してください。

- ※ 利用率＝利用日数/利用可能日数、利用可能日数＝開館日－施設点検日等  
 ※ 開館日数＝1年の日数から閉館日や休館日【年末年始（12月28日～1月4日）】、電気設備法定点検等による停電日等を除いたもの

## 1. ホール

- ◆ 次期（令和7年度～令和11年度）の利用率、利用者数、利用料収入の目標は以下のとおりです。

| 項目    | 令和7年度     | 令和8年度     | 令和9年度     | 令和10年度    | 令和11年度    |
|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 利用率   | 98%       | 98%       | 98%       | 98%       | 98%       |
| 利用者数  | 30,700 人  | 30,800 人  | 30,900 人  | 31,000 人  | 31,000 人  |
| 利用料収入 | 10,800 千円 | 10,850 千円 | 10,900 千円 | 10,950 千円 | 11,000 千円 |

## &lt;設定の考え方&gt;

- ◆ 令和元年10月から予約受付開始を3か月前から6か月前に変更し、令和2年10月から予約システムを「e-kanagawa」に変更したことから、発表会、リサイタルなどの利用者の予約が向上し、現状のホールの利用率は98%、利用者数は30,681人となっています。（令和4年度実績）  
 ◆ それによりこれ以上の利用率の向上は難しいことから、現状の維持を目指すとともに、1日の枠において、予約が埋まっていない枠についてもリハーサル等の利用を勧めることで、利用者数や利用料収入については若干の増加を目指します。

## 2. スタジオ（第1～第5スタジオ）

- ◆ 次期（令和7年度～令和11年度）の利用率、利用者数、利用料収入の目標は以下のとおりです。

## 【スタジオ合計】

| 項目    | 令和7年度    | 令和8年度    | 令和9年度    | 令和10年度   | 令和11年度   |
|-------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 利用率   | 94%      | 94%      | 95%      | 95%      | 95%      |
| 利用者数  | 22,100 人 | 22,150 人 | 22,200 人 | 22,250 人 | 22,250 人 |
| 利用料収入 | 6,250 千円 | 6,280 千円 | 6,320 千円 | 6,350 千円 | 6,350 千円 |

## 【第1スタジオ】

| 項目    | 令和7年度    | 令和8年度    | 令和9年度    | 令和10年度   | 令和11年度   |
|-------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 利用率   | 100%     | 100%     | 100%     | 100%     | 100%     |
| 利用者数  | 17,600 人 | 17,600 人 | 17,600 人 | 17,600 人 | 17,600 人 |
| 利用料収入 | 2,650 千円 | 2,650 千円 | 2,650 千円 | 2,650 千円 | 2,650 千円 |

## I サービスの向上について



## 【第2～5スタジオ】

| 項目    | 令和7年度    | 令和8年度    | 令和9年度    | 令和10年度   | 令和11年度   |
|-------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 利用率   | 87%      | 88%      | 89%      | 90%      | 90%      |
| 利用者数  | 4,500 人  | 4,550 人  | 4,600 人  | 4,650 人  | 4,650 人  |
| 利用料収入 | 3,600 千円 | 3,630 千円 | 3,670 千円 | 3,700 千円 | 3,700 千円 |

## ＜設定の考え方＞

- ◆ 第2期の当施設の事業計画書の中で、令和4年度の第1～5スタジオの利用率の目標は平均で89.2%としていましたが、**すでにその目標はクリア**しています(※令和4年度のスタジオの利用率は89.8%)。そのため、スタジオについても、現状の維持を目指すとともに、1日の枠において、予約が埋まっていない枠についても利用を勧めることで、利用者数や利用料収入については若干の増加を目指します。
- ◆ 当施設にはスタジオが5つありますが、第1スタジオとそれ以外のスタジオは規模の違いから利用者の使い方は明確に分かれており、その対応も異なることから表も2つに分けました。80㎡の第1スタジオは団体の練習・稽古、ミニコンサートなどに利用されその他のスタジオは個人練習に特化されています。
- ◆ 第1スタジオは令和4年度の実績において、利用率が100%となっており、今後もこの利用率を維持していきます。
- ◆ 第2スタジオは録音装置を設備し楽器練習に適していることをアピールしたことから令和4年度の実績において、利用率が84%になっており、楽器練習、録音等の利用者を誘導していきます。
- ◆ 第3～5スタジオは全く同じ基本仕様となっているため、第4スタジオには壁面ミラー、第5スタジオには天井扇を設置するなど個性を創出する対応をした結果利用率の向上が見られました。利用者にはそれぞれの好みを伺いながら利用目的や好みに合ったスタジオを勧めて「ファン」を作ります。



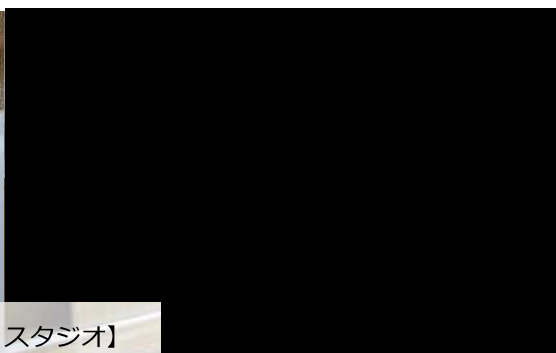
【第1スタジオ】



【第2スタジオ】



【第3～5スタジオ】



## I サービスの向上について



## 4 事故防止等安全管理

## (1) 通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容

マニュアルの作成や職員研修の実施等、通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組について記載してください。

## 1. 安全管理の基本的な考え方

## (1) 安全管理方針

- ◆ 当施設は多くの利用者が集まるため、事件・事故等が起こらないよう、特に注意する必要があります。
- ◆ 大規模地震や火災、風水害等の事前災害、舞台上で起こる事故、情報漏えいなど、様々なリスクがある事を十分に理解して、未然防止策を講じます。
- ◆ 「安全」「安心」「快適」な運営のため、日頃から劇場運営に関わる法律、法令等を遵守し、事故防止に取り組むとともに、実践的な訓練や研修を実施することで、被害や影響を最小限に抑えます。
- ◆ 事故や災害等の発生時には人命の安全を最優先とし、被害を最小限に抑え、事後は原因を究明し、再発防止策を実施します。

## 安全管理方針

- 1 人命を尊重し、法令・規則を遵守します。
- 2 施設の予防保守や点検に努め、事故防止に努めます。
- 3 マニュアルを作成し、適切な職員教育を行います。
- 4 内部管理を徹底します。
- 5 保土ヶ谷公園内の各施設と連携して取組めます。

## (2) 各種保険の適応体制の構築

- ◆ 当施設の適正な管理運営のため、これまで同様、以下の施設賠償責任保険及び施設災害補償保険などに加入します。

## (公社) 全国公立文化施設協会 公立文化施設賠償保険

支払限度額：身体障害 1 名 100,000 千円、1 事故 3,000,000 千円  
財物損壊 1 事故 20,000 千円  
受託物 1 事故 30,000 千円

## (公社) 全国公立文化施設協会 公立文化施設災害補償保険

支払限度額：被災者対応費用補償 1,000 千円

この他、イベント実施時の来場者などの普通傷害保険に加入しています。



## 2. 「未然防止の徹底」と「万全の体制」による利用者の安全確保

### (1) 点検による未然防止策の徹底

#### 日常点検

「日常点検チェックリスト」に基づいた日常点検（目視点検、作業確認等）を実施することで、確認漏れを防ぎ、不具合を早急に発見し、トラブルの未然防止に努めます。



#### 定期点検

法令や業務仕様書等に基づき定期的に点検を実施します。  
音響設備、照明設備、ピアノ、エレベーター、空調、受変電等の専門業者に委託する各種保守点検には、職員が現場に立ち会い、業務の履行状況の確認を確実にを行います。異常が発見された場合は、県に報告するとともに、修繕等の対応を実施します。



#### 緊急時点検

地震、台風、異常気象等、施設に支障を与える状況が発生もしくは発生の恐れがある場合には、被害が予測される箇所の緊急時点検・対策等を実施します。  
異常や損傷などが発見された場合には、適宜必要な対策を講じ、未然に二次災害を防止するとともに、利用者の安全・安心を確保します。



点検作業前には、危険予知・危険箇所の確認を行い、安全対策を講じます。  
作業手順や作業基準を遵守し、ヒューマンエラーによる事故を防ぎます。

### (2) 日常巡回や警備の徹底

- 定期的に施設内を巡回し、不審者や危険箇所、設備故障等の早期発見に努めます。**巡回時のチェックリストに「ヒヤリ・ハット」項目をつくり情報収集**し、対策案を検討し、放置しないように対応します。
- 夜間は、警備員による施設巡回を行います。
- 不審者・不審物が発見された場合には、警備関係者・管理責任者へ連絡するとともに、対応が困難と判断した場合には、警察等関係機関に通報します。利用者の安全を確保する上で必要と判断した場合には、警察等が到着するまで立ち入り規制を図るなどの措置をとります。
- 故意による破損が生じた場合は、主催者や警察と連携し、利用者の安全確保を最優先します。

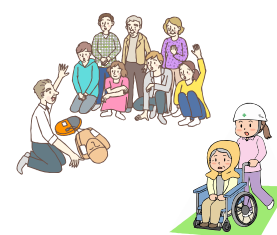
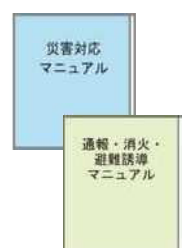
### (3) マニュアルや危機管理体制の整備

#### ① マニュアルの整備

- 神奈川県地域防災計画や、その他関係法令、神奈川フィル規定に基づき「災害対応マニュアル」「通報・消火・避難誘導マニュアル」を整備し、緊急時の対応手順や役割分担を明確化します。マニュアルは防災訓練の結果等を踏まえ、**定期的に見直し・改訂**を行います。
- マニュアルは、施設特性に応じた当施設専用のマニュアルを整備します。また、あらゆる状況を想定し、**少人数の職員でも機能する形式**とします。
- 事故発生時には、マニュアルに則って、職員は速やかに状況確認、負傷者の救助、安全の確保等に努めます。近隣の病院等との連携を事前に整備し、「緊急連絡一覧」として、職員の目につきやすい場所に掲示します。



緊急事態に対応したマニュアルの作成



防災訓練の結果を踏まえた見直し・改訂