

モニタリング結果報告書（平成24年度上半期）

施設管理 指定管理者 指定期間 施設所管課	県民ホール（本館・芸術劇場） 公益財団法人神奈川芸術文化財団 H22. 4. 1 ～ H28. 3. 31 文化課
--------------------------------	--

1 今期の指定管理者の管理運営状況（2～10の結果を踏まえた判定）

B

<判定理由>

本館・神奈川芸術劇場の一体運営により、本県における文化芸術振興の拠点施設として、施設の特性に応じた多彩な芸術作品の鑑賞機会を提供し、県民が文化芸術に親しむ機会の充実を図るとともに、積極的な外部資金の獲得や効率的な運営に努め、良好な管理運営状況にあると認められることから、B判定とした。

- A：提案を上回る取組みを実施し、極めて良好な管理運営状況である。
- B：提案どおりに取組みを実施し、良好な管理運営状況である。
- C：提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、一部工夫が必要な面がある。
- D：提案どおりに取組みを実施していない。また、提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、抜本的な改善が必要である。

2 月例報告書によるモニタリングの概況

報告月	受理日	確認通知日	確認方法			指導等の有無	備考（指導事項等）
			月報確認	現場確認	電話確認		
4月	5月10日		○	×	○	無	月報等によりモニタリング。業務が適切に実施されていた。
5月	6月10日		○	×	○	無	月報等によりモニタリング。業務が適切に実施されていた。
6月	7月10日		○	○	○	無	6/1(金)「KAAT the ツアー」をモニタリング。 6/3(日)公演「ピーカと狼」をモニタリング。業務は適切に実施されていた。
7月	8月10日		○	○	○	無	7/28(土)公演「暗いところからやってくる」をモニタリング。業務が適切に実施されていた。
8月	9月10日		○	○	○	無	8/13(月)公演「フックの秘密のとびら」をモニタリング。業務は適切に実施されていた。
9月	10月10日		○	○	○	無	9/14(金)公演「ハレルの笛吹き男」をモニタリング。 9/29(土)公演「Bodies in urban spaces」をモニタリング。業務が適切に実施されていた。

3 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

	提案内容	実施状況
1	<p>施設管理の実施方針</p> <p>ア 一体運営について</p> <p><提案内容の概要></p> <ul style="list-style-type: none"> ・一体運営により「アートベルトエリア」を形成し、賑わいの創出と魅力ある地域づくりを行う。 ・一体運営により管理運営の効率化をはかる。顧客サービス向上とコスト削減の取組みとして、利用受付業務、チケットセンター業務、経理・庶務業務、広報・営業部門業務について、業務を統合・集中および延べ配置人数の低減等を行う。同一内容の業務に関しては、共通業務として一体的に委託する。 ・管理運営面において、清掃業務、受付案内業務、駐車場管理業務、保安警備業務等を共通委託する。両施設に共通する保守点検に関する業務もできる限り一体的に実施する。 ・収入増への取組みとして互いの駐車場を誘導しあい、利用者の利便性を高めるとともに利用増を行う。 	<p><実施状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ・両館で連携して、「第19回神奈川国際芸術フェスティバル」、「オープンシアター」を実施し、エリアとしての賑わいの創出に取り組んだ。 ・それぞれで開催される催しに互いのチラシを挟み込む等、公演告知の強化に取り組んでいる。 ・公演後に立ち寄れる飲食店を紹介するマップを両館統一で作成・配布し、観客へのサービス向上と地域の賑わいの創出に資する取り組みを行なっている。 ・利用受付業務において、両館で利用者に互いの施設や駐車場の案内紹介を行ったり、備品の融通を行う等、利便性を高めている。 ・施設の維持管理業務、経理・庶務は、本館ホール課において一元的に行い効率化を図っている。 ・チケットセンター業務を、本館の管理のもとに同一業者で行っている。また、チケットセンターホームページの改良も実施し、情報発信の強化に取り組んでいる。 ・全体的な広報営業業務を、広報営業課において一元的に行っている。 ・清掃業務、受付案内業務、駐車場管理業務、保安警備業務、各種保守点検は、同一業者に委託し、効率化とコスト削減を図っている。 ・神奈川芸術劇場3階にある託児室を、両館で共同利用している。

提案内容	実施状況
<p>イ 適切な管理運営について</p> <p><提案内容の概要></p> <ul style="list-style-type: none"> サービスの向上への取組みとして、高い水準・実効性の確保、効率的作業、経費節減を業務実施の3大ポイントとして適切な管理運営を行う。 アンケート実施等を通して利用者ニーズの把握に努め、苦情原因の是正及びその予防に努める。 開館日や開館時間の柔軟な設定を行う。 駐車場利用の促進などを行う。 防犯、防災対策に取組み、安全対策を行う。 (本館) 利用収入増への取組みとして、空き日状況のWEBサイトでの提供や、貸館に配慮した自主事業の配分、同一日内の複数利用などのきめ細やかな利用調整や積極的な営業などにより固定利用者を確保する。 	<p>【本館】</p> <p><実施状況></p> <p>【サービス向上への取組みについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> 4月1日(日)よりホームページに「アーカイブ」と「お問い合わせ」コーナーを設置し、情報発信力の強化に取り組んでいる。 本館南玄関を開館時間15分前に開けてロビーにて開館時間までお待ちいただけるようにしている。 大ホールでの上階席への階段での移動が困難なお客様に対して、職員用エレベーターをより積極的に活用し、専用案内係を置いて案内している。 来館者アンケート、利用者アンケートを常時実施し、要望やクレームに速やかに対応している。 大ホールでの幼児向けのイベント等では、お客様の利用に合わせ、仮設授乳室の設置を行っている。 子ども用座席クッションを増やした。 利用案内、下見、事前問い合わせに対し、出来る限り対応し、より丁寧な施設案内に取り組んでいる。 若い世代の来館機会が増えるよう、ほぼすべての主催公演において、託児を実施している。 <p>【防犯、防災対策、安全対策の取組みについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> 夜間の訓練、防災訓練等の強化に取り組んでいる。 防災用品、備蓄品の対応等、帰宅困難者対策の強化に取り組んでいる。 <p>【利用収入増への取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ホームページ上での空き日情報の掲載や、イベントやリピーターへのこまめな情報提供等営業活動を強化し、定期的利用、リピート利用を確保している。 特例制度をより積極的に活用し、確実な利用を早めにおさえている。 空き日での練習利用の誘致、同日の複数利用、仕込み、準備のための前日夜区分のみの利用の受け入れを積極的に行っている。 アマチュア一般利用者に対して、利用の仕方により丁寧に案内することで施設のPRをしている。 <p>【芸術劇場】</p> <ul style="list-style-type: none"> 開館後一年が経過し、設備・機構類の運転方法や日常点検項目、点検の頻度などについて概ね整理ができてきたため、より効率的な施設の維持管理に努めている。 委託業者と週一度打合せを実施しているほか、管理組合やNHK横浜放送局との定期的な情報交換の場を設け、施設利用状況に応じたきめ細かい設備点検計画、清掃計画等の作成・更新に努めている。 <p><共通・実施状況></p> <ul style="list-style-type: none"> 省エネ対策として、館内の節電、LED化の促進等に取り組んでいる。 グリーン購入、ゴミ分別の強化も引き続き取り組んでいる。

<p>2 自主事業の実施方針</p> <p>本館、芸術劇場両館で、a) 良質な舞台芸術作品の創造・発信＝多彩な鑑賞機会の充実、b) 教育普及活動の充実による文化芸術への理解・関心の促進、c) 人材育成への積極的取組みによる文化芸術振興基盤の強化、d) 「賑わいの創出」による地域振興と地域経済への貢献、の4つを柱とした一体的な事業展開により、地域の文化芸術振興の促進を図る。</p> <p>両館共通の事業として、県民が直接参加する事業、地域の団体・個人の支援、共同で実施する「賑わいの創出」事業、多彩な事業を実現するための共催公演、提携公演等に取り組む。</p> <p>【本館】 <提案内容の概要> 本館の事業実施においては、一柳慧芸術総監督の指導のもと、県民の期待と共感を得られる事業を立案し、多様なニーズに応え、神奈川ならではの文化芸術振興を総合的に図っていく。</p> <p>大ホールでは、「神奈川国際芸術フェスティバル」と年間プログラムにおいて、本格的な舞台機構を活かした国内外の一流のオペラ、バレエ、大編成オーケストラ公演等の大型の舞台芸術の上演に重点を置いて実施する。小ホールでは、パイプオルガンを活用した事業や客席とステージが近いホールの特性を活かした室内楽公演、観客拡大や芸術普及のための講座事業等を実施する。ギャラリーでは、現代美術等の展示企画及び幅広い県民参加を中心とする神奈川県美術展等を実施する。</p> <p>【芸術劇場】 <提案内容の概要> モノを「つくる」、人を「つくる」、まちを「つくる」という三つの「つくる」をミッションとする創造型劇場として、芸術監督による企画・演出作品をはじめ、国内の優れたアーティストを起用した主催公演や、気鋭のカンパニーとの提携による新作公演などを実施すると共に、制作会社や大手プロモーターとのネットワークによる貸館公演等、多彩で魅力的なプログラムを展開している。</p> <p>また、本館との一体運営による総合的な事業、インターンシップの受け入れによる人材育成普及事業の実施を通してミッションの実現を図っている。</p> <p>a) 芸術文化創造事業として、芸術監督の演出若しくは企画による作品の制作などの企画事業と、制作会社や興行会社とのネットワークにより多彩で魅力的なプログラムを実施する提携事業の2本柱で展開。</p> <p>b) 隣接する本館との一体運営による総合的な事業の実施と管理運営の効率化。</p> <p>c) 人材育成普及事業として、舞台芸術を支える人材を育成するインターンシップの受け入れと指導などを実施。</p> <p>【芸術劇場】</p>	<p>(実施状況)</p> <p>○大ホール (主催事業)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神奈川県民ホール オープンシアター2012 プロコフィエフ 音楽物語「ピーターと狼」&生演奏で聴いてみたい、あの曲!! 6月3日(日)入場者数2,500人 ○小ホール (主催事業) ・パイプオルガン・プロムナード・コンサート Vol. 313 4月27日(金)入場者数280人、 Vol. 314 5月18日(金)入場者数240人、 Vol. 315 6月3日(日)入場者数612人 ※Vol. 315は神奈川県民ホールオープンシアター2012にて実施 Vol. 316 7月6日(金)入場者数200人、 Vol. 317 8月17日(金)入場者数300人、 Vol. 318 9月21日(金)入場者数290人 ・第84回舞台芸術講座 パイプオルガン夏休み子どもスペシャル ～パイプオルガン号で航海に出よう～ 8月25日(土)入場者数359人 ・第19回神奈川国際芸術フェスティバル オペラ「ハーメルンの笛吹き男」関係者プレビュー 9月14日(金)入場者数280名 ・第19回神奈川国際芸術フェスティバル オペラ「ハーメルンの笛吹き男」 9月15日(土)、16日(日)入場者数1,129人 ○会議室 (主催事業) ・舞台芸術講座特別編 子どものためのワークショップ「ハーメルンの笛吹き男」世界初演のオペラの小道具を作ってみよう! 8月3日(金)、4日(土)、6日(月)、8日(水)参加者数21人 ○ギャラリー (主催事業) ・第48回神奈川県美術展 1期展 [工芸・書・写真] 9月5日(水)～9月16日(日)入場者数4,172人、 2期展 [平面立体] 9月19日(水)～9月30日(日)入場者数2,756人 <p>【芸術劇場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ホール ○主催事業 ・オープンシアター2012「コース別バックステージツアー」6月2日(土)～3日(日)入場者数115人 ・三谷版「桜の園」7月25日(水)～29日(日)入場者数5,216人 ・KAFE9関連 体験ワークショップ「作品の創作現場に潜入?」8月8日(水)入場者数104人 ・コンフェティ劇団「チックタックの秘密のとびら」8月13日(月)～15日(水)入場者数569人 ・パワフル・スーパー・ミュージカル「ウィズ～オズの魔法使い」9月28日(金)～30日(日)入場者数4,231人 ○提携事業 ・「嘉例」5月12日(土)入場者数362人 ・ナイロン100℃「百年の秘密」5月29日(火)入場者数861人 ・「Blast!」7月14日(土)～16日(月)入場者数3,983人 ・「UPPER FIELD」7月22日(日)入場者数1,071人 ・KARAS「呼吸～透明の力」8月25日(土)～26日(日)入場者数746人 ・「が～まるちょば サイレントコメディー JAPAN TOUR2012」8月31日(金)～9月2日(日)入場者数2,494人 ・「That's が～まるSHOW!」9月1日(土)入場者数865人
<p>【芸術劇場】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●大スタジオ ○主催事業 ・チェルフィッチュ「現在地」4月20日(金)～30日(月)入場者数2,060人 ・オープンシアター2012 劇場体験型ナゾ解きゲーム KAAT the ツアー「オーディション大作戦!ー消えた主演女優のナゾ」6月1日(金)～3日(日)入場者数598人 ・「ゲーム」8月19日(日)～26日(日)入場者数1,144人 ・Oxford University Drama Society「から騒ぎ」8

		<p>月29日(水)～30日(木) 入場者数310人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・KAFE9「快快 りんご」9月13日(木)～16日(日)入場者数1,244人 ・KAFE9「Abstract Life《世界の仕組み／肉体の条件》」9月20日(木)～23日(日)入場者数240人 ・KAFE9「悪魔のしるし 倒木凶鑑」9月27日(木)～30日(日)入場者数499人 <p>○提携事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「バリ・オペラ座の舞台裏へ」7月7日(土)、8日(日)入場者数145人 ・ダンス/タンツ ライムント・ホーグ「牧神の午後」7月14日(土)、15日(日)入場者数332人 ・「第19回神奈川県私立高等学校演劇発表会」7月22日(日)、23日(月)入場者数440人 <p>●中・小スタジオ</p> <p>○主催事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NIPPON文学シリーズ リーディング公演「耳なし芳一」4月7日(土)、8日(日)入場者数275人 ・「ピノキオ ～または白雪姫の悲劇～」ワークショップ公開 6月16日(土)入場者数123人 ・「暗いところからやってくる」7月26日(木)～8月5日(日)入場者数1,472人 ・KAFE9 池田扶美代×ティム・エッチェルス「in pieces」9月7日(金)～9日(日)入場者数439人 ・KAFE9「We dance 横浜2012」9月22日(土)～23日(日)入場者数594人 ・KAFE9「池田扶美代×山田うん 作品創りの一步をショーイング」9月30日(日)入場者数80人 <p>○提携事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神奈川県演劇連盟 劇団河童座「山月記」「藪の中」4月12日(木)～15日(日)入場者数828人 ・神奈川県演劇連盟 風雲かぼちやの馬車「奇跡のシーズン 大洋ホエールズ伝」4月19日(木)～22日(日)入場者数603人 ・「首藤康之・中村恩恵 夏期パレエ講習会2012」8月6日(月)～12日(日)参加者数280人 <p>●アトリエ</p> <p>○主催事業</p> <p>「KIDSストリートダンスワークショップ」7月29日(日)参加者数26人</p> <p>●その他(アトリウム内特設ステージ、野外プログラムなど)</p> <p>○主催事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・KAFE9「ショーメン SHOMEN 野外バージョン」9月8日(土)、9日(日)参加者数400人 ・教育普及事業「SEPTEMBER TALK & LECTURE」第1回9月13日(木)入場者数22名、第2回9月21日(金)参加者数25名 ・KAFE9「Promenades blanches」9月22日(土)、23日(日)参加者数100人 ・KAFE9「Bodies in urban spaces」9月29日(土)参加者数400人 <p>■本館と連携したオープンシアターの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県民ホールと同時期にオープンシアターを開催。劇場体験型ナゾ解きゲーム「KAAT the ツアー」と、バックステージツアーを行った。
	<p>【芸術劇場】</p>	<p>■KAFE9の実施</p> <p>9月の一ヶ月間、9つのプロジェクトを、KAATから新たに発信する「KAFE9」を開催。大スタジオ・中小スタジオだけでなく、アトリウムにステージを組んでの催しや野外プログラムも行った。先鋭的で国際的な作品や若手作家の新作の発表の場をつくり、様々な視点から劇場を楽しんでもらうことができた。</p> <p>■人材育成事業 インターンシップの受入れ</p> <p>8月 舞台技術12名、9月(～11月まで継続) 劇場運営6名、合計18名が参加。</p>
<p>3</p>	<p>事業の収支バランスの安定を図る取組みについて <提案内容の概要> a) 収支バランスの基本的考え方を定める取組み、 b) 指定管理料以外の収入確保の取組み、 c) 広報宣伝・営業の強化、 d) 外部資金獲得への取組みを図る。</p>	<p>〈実施状況〉</p> <p>1. 法人賛助4,555千円、個人賛助240千円、広告料収入550千円、チケット販売収入128千円 ※財団全体での数値</p> <p>2. 助成金 計145,274円 ・芸術文化振興基金2,800千円(さわひらき展、KAATキッズ・プログラム)</p>

パソパソパソパソ

- ・財団法人地域創造4,500千円(モンゴル国立馬頭琴オーケストラ×竹下景子「白い馬の物語」)
- ・ロームミュージックファンデーション900千円／朝日新聞文化財団300千円／五島記念文化財団1,000千円(オペラ「ハーメルンの笛吹き男」)
- ・アサヒビル芸術文化財団300千円／資生堂800千円(さわひらき展)
- ・三菱UFJ財団600千円、3,000千円(賞金)※
- ・横浜アーツステイブル13,000千円(オネギン、Dedicated2012)
- ・文化庁「優れた劇場からの創造発信事業」(重点支援劇場・音楽堂)38,473千円
- ・文化庁「優れた劇場からの創造発信事業」(共同制作公演)79,601千円

※平成23年度にびわ湖ホールと共同制作したオペラ「タンホイザー」神奈川公演が、高い芸術的水準を評価され「第20回三菱UFJ信託音楽賞」を受賞した。

4 収支状況

【本館】

(単位：千円)

		収入額				支出額	収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計		
募集時の積算額 (参考)		583,000	245,000	81,772	909,772	909,772	0
予算額	前年度	583,000	245,000	89,414	917,414	917,414	0
	上半期	237,763	123,500	20,695	381,958	381,958	0
	下半期	345,237	121,500	68,719	535,456	535,456	0
	今年度	583,000	245,000	91,774	919,774	919,774	0
	上半期	236,455	122,502	14,328	373,285	389,447	▲ 16,162
	下半期	346,545	122,498	77,446	546,489	530,327	16,162
上半期実績額	4月	1,315	26,748	131	28,194	13,815	14,379
	5月	35,642	21,674	1,531	58,847	43,927	14,920
	6月	52,905	20,134	1,792	74,831	80,393	▲ 5,562
	7月	59,227	23,357	2,931	85,515	72,258	13,257
	8月	41,347	24,039	2,075	67,461	69,533	▲ 2,072
	9月	46,019	19,176	2,470	67,665	69,046	▲ 1,381
	今年度 上半期合計	236,455	135,131	10,932	382,513	348,972	33,541
	前年度 上半期合計	237,763	124,555	10,696	373,014	340,097	32,917
	対前年度上半期比				2.5%	2.6%	

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

③

収支状況に関する確認等

確認項目	該当	理由等
① 年間予算額における収支差額が0でない	×	該当なし
② 今年度上半期合計欄の収支差額が、収入合計又は支出額のうち低い方の額の1割以上増減がある	×	該当なし
③ 収入額又は支出額が前年度上半期比で3割以上増減がある	×	該当なし
④ その他特記事項		

【芸術劇場】

(単位：千円)

		収入額			支出額	収支差額	
		指定管理料	利用料金	その他収入			収入合計
募集時の積算額 (参考)		609,000	159,000	268,491	1,036,491	1,036,491	0
予算額	前年度	619,161	147,000	315,965	1,082,126	1,082,126	0
	上半期	343,452	62,500	238,058	644,010	644,010	0
	下半期	275,709	84,500	77,907	438,116	438,116	0
	今年度	607,161	95,787	199,012	901,960	901,960	0
	上半期	291,182	47,886	11,068	350,136	433,324	▲ 83,188
	下半期	315,979	47,901	187,944	551,824	468,636	83,188
上半期実績額	4月	26,376	7,181	1,127	34,684	21,480	13,204
	5月	50,439	6,508	1,262	58,209	40,316	17,893
	6月	60,460	5,855	2,124	68,439	66,704	1,735
	7月	59,609	4,201	428	64,238	50,157	14,081
	8月	45,332	7,241	3,356	55,929	61,419	▲ 5,490
	9月	48,966	5,754	1,547	56,267	51,019	5,248
	今年度 上半期合計	291,182	36,740	9,844	337,766	291,095	46,671
	前年度 上半期合計	343,452	43,749	156,669	543,870	361,816	182,054
	対前年度上半期比				-37.9%	-19.5%	

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

③

収支状況に関する確認等

確認項目	該当	理由等
① 年間予算額における収支差額が0でない	×	該当なし
② 今年度上半期合計欄の収支差額が、収入合計又は支出額のうち低い方の額の1割以上増減がある	○	・上半期における執行を予定していた46,000千円（桜の園30,000千円、ゲーム10,000千円、KAFE9 4,200千円、OUDS 1,800千円）が下半期の執行となり、支出額が減ったため。
③ 収入額又は支出額が前年度上半期比で3割以上増減がある	○	・平成23年度は神奈川芸術劇場の実質開館年にあたり、オープニングイベント等の大規模な自主事業が行われたため。 ・上半期における収入を予定した51,350千円（チェルフィッチュ6,778千円、暗いところからやってくる2,778千円、ゲーム2,659千円、桜の園40,729千円、キッズプログラム800千円）が下半期の収入となり、収入額が減ったため。
④ その他特記事項		

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等
基本協定において、県が負担することとしている修繕費等：100万円以上

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期	0	
下半期	0	
合計	0	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

	金額（千円）	内容
収入	0	
	0	
	0	
	0	
支出	0	
	0	
	0	
	0	
積立等	0（期首）	
	0（期末）	

- 1 収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等
- 2 支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等
- 3 積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

5 利用状況

		利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
4月	本館	64,861 人	36,443 人	78.0 %
	芸術劇場	11,746 人	23,188 人	▲ 49.3 %
5月	本館	55,101 人	74,436 人	▲ 26.0 %
	芸術劇場	6,843 人	15,790 人	▲ 56.7 %
6月	本館	55,361 人	48,388 人	14.4 %
	芸術劇場	5,966 人	13,573 人	▲ 56.0 %
7月	本館	61,598 人	60,825 人	1.3 %
	芸術劇場	17,196 人	18,410 人	▲ 6.6 %
8月	本館	51,996 人	48,400 人	7.4 %
	芸術劇場	12,551 人	16,801 人	▲ 25.3 %
9月	本館	68,404 人	38,154 人	79.3 %
	芸術劇場	18,009 人	17,281 人	4.2 %

		目標利用者数	利用者数	前年同期利用者数	目標対比増減率	前年同期対比増減率
今年度上半期計	本館	645,000 人	357,321 人	306,646 人	▲ 44.7 %	16.6 %
	芸術劇場	181,422 人	72,311 人	105,043 人	▲ 60.2 %	▲ 31.2 %
今年度下半期計	本館	— 人	— 人	336,375 人	— %	— %
	芸術劇場	— 人	— 人	92,304 人	— %	— %

※目標利用者数は年間目標利用者利用状況に関する確認等

確認項目	該当	理由及び対応策
① 今年度上半期の利用者数が前年同期比で1割以上増減	○	<p>【本館】 (理由) ①新作オペラの制作・上演等の鑑賞機会の充実や、特例利用の強化により、特例利用日が前年度より15日増加しているため。</p> <p>(対応策) 今後も、利用者への積極的利用促進を行い、利用の確保に努める。</p> <p>【芸術劇場】 (理由) ①平成23年度は神奈川芸術劇場の実質開館年にあたり、オープニングイベント等の大規模な自主事業が行われたのに対し、今年度は大スタジオや中スタジオでの新作公演が多く行われたため。 ②3週間にわたって予定した長期貸館公演がキャンセルとなったため。 ③6月6日(水)～15日(金)の間、スタジオ振動対策工事の影響で大スタジオの利用ができなかったため。</p> <p>(対応策) ・長期貸館公演を誘致する。空き日を作らないよう、積極的な営業をしていく。 ・主催事業では、動員が見込める企画、内容を検討していくとともに、観客が足を運びやすくなる開演時間の設定など、工夫をしていく。</p>
② 今年度上半期の利用者数が目標利用者数を下回った	○	※年間目標利用者数のみ設定のため。
③ その他特記事項		

6 苦情・要望等の状況

受付件数

【本館】

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	アンケート	
上段：報告件数 下段：報告件数のうち 所管課受付分	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	841 (0)	842 (0)

【芸術劇場】

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	アンケート	
上段：報告件数 下段：報告件数のうち 所管課受付分	0 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	49 (0)	50 (0)

7 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

【本館】

分野	概要	対応状況
施設・設備	・階段がきつい、エレベーター・エスカレーターの設定、施設のバリアフリー化の要望	大ホールの上層の客席に行くエレベーターがないことにより、かねてよりお客様からエレベーター設置希望が出ていることへの改善策として、業務用エレベーターでの案内を行っているが、より多くのお客様にご利用いただけるよう、エレベーター停留所による案内方式（2階ロビーと上層階にエレベーター案内をお待ちいただく案内掲示を設置し、適宜業務用エレベーターによる案内をする方法）を4月に試行した。5月より、主催者との打合せの上、積極的に運用しており、公演によっては案内数が倍増している。今後、公演によって案内スタッフを増員する等、状況に応じた対応していく。 (例：実績：前年5月のエレベーター利用152組に対し今年度5月215組)
職員対応	特になし。	—
事業内容	・子どもが観覧できる上質の演目、気軽に買える安いチケットの企画を増やしてほしい。	「パイプオルガン・ブロンナード・コンサート」では年数回、未就学児入場可の公演を設けたり、「パイプオルガン夏休み子どもスペシャル」では実際にオルガンに触れる機会を設けたりするなど、子どもが楽しめる事業を実施している。また「オープンシアター」では音楽鑑賞だけではなく、バックステージ見学など幅広い世代が楽しめるプログラムを実施し、好評を得ている。教育委員会の後援などを得ることで学校を通しての情報の周知に努めたり、託児サービス(有料)を実施するなど、今後もより来場しやすい工夫を継続していく。
その他	特になし。	—

【芸術劇場】

分野	概要	対応状況
施設・設備	建物3階のエスカレーター乗降場所が、人が詰まって危ない。(1件)	開場時には案内スタッフを1名配置し、積極的な声掛けを行うようにした。
	レストランがほしい。(5件)	現在、改装工事のため、オープンまでの間は、ホール内ビュッフェの利用をすすめる声掛けを積極的に行っている。
	クーラーが強い。(3件)	場内が快適な温度設定となっているか、主催者側とも連絡し、案内スタッフが場内でこまめにチェックしている。
	トイレが少ない。(6件)	案内スタッフが、空いているトイレの場所を積極的に声掛けしている。

職員対応	ビュッフェの売り方の効率が悪い。(1件)	9月から新しい業者となったため、お客様が快適にご利用できる環境を作るよう、スムーズな方法を検討していく。
	チケットセンターの対応が不親切。確認事項を重視してほしい(1件)	チケットセンタースタッフへの指導を徹底する。
事業内容	主催事業(チェルフィッシュ「現在地」)が人気公演の為、チケットがとれない。公演数を増やしてほしい。(1件)	今後の事業計画作成時において検討する。
	主催事業(KAAT the ツアー)の参加費が高い、昨年より上がった。(2件)	KAAT the ツアーは人気の事業であり、価格設定も今後の事業計画作成時においても検討していく。
その他	特になし。	—

8 事故や不祥事等の発生状況

【本館】

発生日	事故等の概要	指定管理者の対応状況	原因・問題点 (指定管理者の課題を含む)
7月27日(金)	15時ごろ小ホール第1楽屋の天井板が漏水により落下し、タイルカーペットが水浸しになった。当日、小ホールは大ホールの催物「横浜吹奏楽コンクール」のチューニング用で大ホールとの併用利用であったが、第1楽屋は未使用の為、利用者に被害はなかった。	応急対応として、中央監視と清掃の対応により瓦礫を片付け、床面を乾燥させた。その後、専門業者により天井の仮復旧及び目詰まりの改修等応急的な措置を行い、第1楽屋を使用可能な状態へ復旧した。翌28日(土)も無事ご利用いただいた。配管の目詰まりについては、7月27日(金)、天井については、8月7日(火)に補修工事を実施した。	原因は、小ホール系統の空調機結露水(ドレン)配管の経年劣化による赤さび等で配管が目詰まりし、あふれて天井内に漏れたことによる。
8月9日(木)	14時ごろ大ホール下手鳥屋口前花道にてヤマハピアノの蓋が損傷。大ホールでは「第61回神奈川県吹奏楽コンクール」開催中で、主催者(高校教諭及び生徒)が舞台転換のため、ピアノを移動中に大臣柱に接触し、ピアノ蓋部、大臣柱それぞれに1.5センチメートルほどのへこみ及び塗装はがれ損傷した。	ピアノ補修は業者に依頼し、フルコンサートグランドピアノ賃貸借契約の損害保険を適用し、無償修理となった。また、大臣柱は設備保守で対応し無償修理した。	今後、大ホール舞台上、特に、狭い花道等でのピアノ移動については、注意深く移動方法等の指導を徹底する。

【芸術劇場】

発生日	事故等の概要	指定管理者の対応状況	原因・問題点 (指定管理者の課題を含む)
—	特になし。	—	—

9 随時モニタリングの実施状況

実施日 (事故発生日)	経緯・調査内容	調査結果 (指定管理者の課題の有無等を含む)
()		
()		
()		

10 今期の実績を踏まえた評価、改善策等

●指定管理者

【本館】

○文化芸術活動の拠点となる県内最大規模の文化施設として年間60万人を超える多くの利用者があり、9月15日には来館者2,500万人を達成するなど広く県民に利用されている。一方、施設・設備の老朽化などの課題もあるが、引き続き利用者ニーズをふまえた柔軟な対応を行う等、適切に対応し快適な利用環境の提供に努められたい。

○フルオーケストラの公演、パイプオルガン・コンサート、新作オペラの制作・上演や県域最大規模の美術展の開催など県民に多彩な文化芸術の鑑賞機会を提供しているが、引き続き身近で文化芸術に親しむ機会の充実に努められたい。

○防災対策においては、防災訓練の見直しに加えて、停電対策、帰宅困難者対策等の強化に取り組んでいるが、引き続き大規模災害への備えを一層強化するよう努められたい。

○県民ニーズの高い文化施設であり、利用者数も安定して推移しているが、さらなる利用者数及び利用料金収入の向上に向けた適切な施設運営と事業実施に努められたい。

【芸術劇場】

○神奈川芸術劇場は、人、モノ・まちの“3つのつくる”を目指して、演劇やミュージカル、ダンスやパフォーマンスなど、多彩な事業を展開し、芸術劇場内にとどまらず、近隣地域と連携を図り、周辺での公演も実施するなど、地域の賑わいの創出にも寄与した。また、貸館事業においても多様な分野の主催者に利用いただくなど利用者数の向上を図るためのPRに努めている。引き続き、創造型劇場として優れた舞台芸術作品の創造・発信するなど、多様な鑑賞機会を提供するとともに、地域の賑わいづくりにも努められたい。

○次代を担う文化芸術人材に、新作発表の場を提供したり、舞台技術者や劇場運営に携わるインターンシップを受け入れるなど、文化芸術分野の人材育成に積極的に取り組んでいるが、引き続き、神奈川の文化芸術を支える人材づくりに積極的に努められたい。

○広報面では、チラシ配布やSNSを活用したホームページの構築、各種パブリシティーの有効的な活用等により、認知度の向上を図り、向上を図っているが、利用者数及び利用料金収入の向上に努められたい。