

## モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

施設	県民ホール（本館・芸術劇場）
指定管理者	公益財団法人神奈川芸術文化財団
指定期間	H22.4.1 ～ H28.3.31
施設所管課	文化課（ ）

### 今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

**B**

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。  
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。  
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。  
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。  
（Dが2つ以上の場合）

#### < 1 管理運営等の状況 >

事業面においては、県民ホールと神奈川芸術劇場の一体運営を図り、「オープンシアター2013」及び「神奈川国際芸術フェスティバル」を実施し、両館で連携した周囲の賑わい作りに努めた。  
県民ホール本館では良質な舞台芸術作品に触れる場として、びわ湖ホールとの共同制作オペラ「ワルキューレ」の公演を行ったほか、毎月無料で実施している「パイプオルガン・プロムナード・コンサート」に加えて、5月と6月にはワンコインコンサートを実施した。  
神奈川芸術劇場では、モノ・人・まちの3つをつくる創造型劇場として、宮本亜門芸術監督による「耳なし芳一」や「iSAMU」、ブロードウェイミュージカル「スウィーニー・トッド」、劇場体験型の「KAAT the ツアー」などを実施した。  
維持管理面においては、開館から39年を経過し、老朽化が進む県民ホール本館で生じた不測の事態にも的確に対応しており、適切に管理運営がなされている。  
以上のとおり、計画どおりの取組みが実施されていることからB評価とした。

#### < 2 収支状況 >

本館、芸術劇場ともに上半期の支出額が計画より少なくなったためA評価となっているが、これは上半期の公演に係る執行が下半期にずれ込んだためであり、年間での執行額は計画額と同程度を見込んでいる。

#### < 3 利用状況 >

県民ホール全体の利用状況は、おおむね年間目標人数どおりとなったためB評価となった。

〔内訳をみると、県民ホール本館の利用者数は若干前年度を下回ったが、年間目標人数の半分に相当する322,500人は達成したのに対して、神奈川芸術劇場の利用者数は、前年度より若干増加したものの、上半期に長期貸館利用がなかったことなどから、年間目標人数の半分に相当する98,770人に及ばなかった。〕

#### < 4 利用者の満足度 >

利用者満足度調査は下半期に実施する予定となっている。

#### < 5 苦情・要望等 >

本館ではホールの上層階客席へのアクセスが階段のみであることに対する苦情・要望が多く見受けられ、芸術劇場では、貸館の延長料金が、わかりづらいなどの声が寄せられたが、いずれも適切な対応を図っているため、B評価とした。

#### < 6 事故・不祥事等 >

本館駐車場で精算機破壊及び現金盗難が発生したが、警察への連絡や被害届の提出から事後の復旧まで滞りなく対応された。また、大雨により本館ギャラリー内への水漏れが発生したが、応急措置から原因の確認・対策まで適切に対処されているため、B評価とした。

#### < 今後の方針等 >

本館においては、本県における文化芸術振興の拠点施設として、多彩な文化芸術鑑賞機会の提供を図り、また、芸術劇場においては、創造型劇場として、優れた舞台芸術作品の創造発信と次世代の人材育成に取り組むことにより、更なる利用者数及び利用料金収入の向上に努めていただきたい。





3

自主事業について

本館、芸術劇場両館で、良質な舞台芸術作品の創造・発信＝多彩な鑑賞機会の充実、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、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、「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を図る。

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。

【本館】

本館では、多様なニーズに応え、文化芸術振興を総合的に図っていく。

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。

〈実施状況〉

【本館】

【毎月（4月～9月）】

・「パイプオルガン・プロムナード・コンサート vol. 324～Vol329」（小ホール）入場者数延べ2,314名

【5月】

・ワンコインコンサート「アンサンブル・リリ リサイタル」（小ホール）入場者数338名

【6月】

・オープンシアター2013 音楽物語『動物の謝肉祭』（大ホール）入場者数2,502名

（関連企画「工作ワークショップ」参加者数13名、「バックステージツアー」参加者数73名）

・ワンコインコンサート「村松稔之カウンターテナー・リサイタル」（小ホール）入場者数359名

・オープンシアター2013「特別ワークショップ」（会議室）参加者数40名

【7月】

・上野水香「特別バレエ・ワークショップ」（大ホール）参加者数46名

・舞台芸術講座「パイプオルガン夏休み子どもスペシャル」（小ホール）入場者数377名

【8月】

・「オルガン&ハーブが奏でる真夏のクリスマス」（小ホール）入場者数366名

・舞台芸術講座特別編「堀内修による『ワルキューレ』」（会議室）聴講者数85名

【9月】

・神奈川国際芸術フェスティバル 神奈川県民ホール・びわ湖ホール・東京二期会・神奈川フィルハーモニー管弦楽団・日本センチュリー交響楽団共同制作公演「ワルキューレ」（大ホール）入場者数延べ3,433名

（関連企画「公開リハーサル&ステージ見学」参加者数210名）

・「第88回 青島広志のオペラ講座『ワルキューレ』の魅力」（小ホール）入場者数405名

・「第49回神奈川県美術展」（ギャラリー）入場者数延べ7,070名

・「第49回神奈川県美術展 表彰式」（会議室）参加者数80名

#### 【芸術劇場】

モノ、人、まち、三つを「つくる」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する。

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方針実現を図っていく。

#### 【芸術劇場】

##### 【4月】

- ・「耳なし芳一」（ホール主催）入場者数4,544人
- ・チェルフィッチュ『地面と床』公開リハーサル（大スタジオ主催）入場者数162人
- ・神奈川県演劇連盟 劇団よこはま壺座『雪やこんこん～湯の花劇場物語～』（大スタジオ提携）入場者数634人

##### 【5月】

- ・「スウィーニー・トッド」（ホール主催）入場者数1,916人
- ・「FINAL LEGEND」（ホール提携）入場者数2,226人
- ・「Noism1『ZAZA～祈りと欲望の間に』」（ホール提携）入場者数981人
- ・神奈川県演劇連盟プロデュース公演『踏切があがるとき』（大スタジオ提携）入場者数609人
- ・イデビアン・クルー『ワークショップ&ショーイング』（アトリエ提携）参加者数35人 ショーイング見学者31人

##### 【6月】

- ・劇場体験型ナゾ解きゲーム「KAAT the ツアー for キッズ！」（ホール主催）入場者数814人
- ・さいたまゴールド・シアター公演『鴉よ、おれたちは弾丸をこめる』（大スタジオ主催）入場者数370人
- ・「父よ！」（大スタジオ主催）入場者数427人
- ・M&O playsプロデュース『不道德教室』（大スタジオ提携）入場者数1481人
- ・ローラン・シェトゥアーヌ振付ダンス公演『M!M』（大スタジオ提携）入場者数126人
- ・DANCE&MEDIA ART 藤本隆行×白井剛『Node/砂漠の老人』（中小スタジオ提携）入場者数432人
- ・オープンシアター2013『ひつじ』（アトリウム主催）入場者数800人

##### 【7月】

- ・「ピーターパン」（ホール提携）入場者数1,928人
- ・ナイロン100℃ 40th SESSION『わが闇』（ホール提携）入場者数732人
- ・「ソルトブッシュ」（大スタジオ主催）（大スタジオ主催）入場者数482人
- ・やなぎみわ演劇公演『ゼロ・アワー』（大スタジオ提携）入場者数796人
- ・第20回神奈川県私立高等学校演劇発表会（大スタジオ提携）入場者数1,955人

##### 【8月】

- ・「iSAMU」（ホール主催）入場者数2,286人
- ・『ピノキオ～または白雪姫の悲劇』関連企画「なりきり変身ワークショップ」（中小スタジオ主催）参加者数21名
- ・斎藤友佳理&ニコライ・フォードロフ「クラシックバレエサマーセミナー」（中小スタジオ提携）参加者数延べ420人
- ・親子のためのファミリー・ミュージカル『ピノキオ～または白雪姫の悲劇～』（アトリウム主催）入場者数1,489人

##### 【9月】

- ・「舞台技術基礎研修 in神奈川」（ホール共催）入場者数140人
- ・「葉っぱのフレディー-いのちの旅-」（ホール提携）入場者数1,489人
- ・「それからのブンとフン」（ホール提携）入場者数2,032人
- ・葛河思潮社『冒した者』（大スタジオ提携）入場者数1,516人
- ・ハイバイ『月光のつゝしみ』（大スタジオ提携）入場者数1,325人
- ・舞台芸術制作者オープンネットワーク「第2回文化政策委員会」9月3日(火)（中小スタジオ共催）入場者数100人

●教育普及事業

【4月】

・舞台芸術講座「トークセッション ロバート キャンベル×宮本亜門『外から見た日本力』」(ホール) 入場者数129人

【6月】

・舞台芸術講座「やなぎみわ演劇公演「ゼロ・アワー」関連 プレレクチャー (大スタジオ) 入場者数80人

【8月】

・舞台芸術講座「KAAT神奈川芸術劇場×横浜美術館 タイアップ講演『iSAMU』と彫刻家ノグチの仕事」(横浜美術館) 入場者数132名

・KAATバックステージツアー～夏休み編～(ホール) 入場者数35人

【9月】

・舞台芸術講座『竹本駒之助 レクチャー&トーク』(中・小スタジオ) 入場者数67人

・『渋さ知らズ大オーケストラ』ダンス・美術ワークショップ(中・小スタジオ、アトリエ) 加者数100人、

・『渋さ知らズ大オーケストラ』まちなか練り歩き&ミニライブ(屋外プログラム) 入場者数500人

●人材育成事業

・KAAT舞台技術ワークショップ「創作を支える舞台技術夏の特別講座」8月30日(金)～31日(土) 入場者数31人(アトリウム)

・インターンシップの受け入れ 7月17日(水)～10月16日(水) 劇場運営6名、舞台技術9名

●地域等連携事業

・『ピノキオ～または白雪姫の悲劇～』小田原公演 9月7日(土)～8日(日)

4  (指定管理業務)	事業の収支バランスの安定を図る取組み ・指定管理料以外の収入確保の取組みを図る。	広報宣伝・営業、チケット販売等の強化により事業収入の確保に努めるとともに、外部資金の獲得にも努め、収支バランスの安定を図った。 <b>【外部資金獲得状況】</b> ・法人賛助4,950千円、個人賛助240千円、広告料収入450千円、チケット販売収入150千円 ※平成26年2月7日現在財団全体での実績 ・補助金・助成金 <b>【文化庁】</b> 劇場音楽堂等活性化事業 ≪特別支援事業≫69,908千円 ≪共同制作事業≫44,138千円 ≪ネットワーク構築支援事業≫5,314千円 <b>【その他】</b> 日本芸術文化振興会1800千円 地域創造6,600千円、ロームミュージックファンデーション700千円ほか ※上記は、年間での実績値。
-------------------	---	---

(2) 月例報告書による確認状況

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	「耳なし芳一」をモニタリング。業務は適切に実施されていた。
5月	6月10日		○	○	○	無	「スウィーニートッド」「アンサンブル・リリ リサイタル」をモニタリング。業務は適切に実施されていた。
6月	7月10日		○	○	○	無	「動物の謝肉祭」「鴉よおれたちは弾丸をこめる」「父よ!」「KAATthe ツアー」をモニタリング。業務は適切に実施されていた。
7月	8月9日		○	○	○	無	「ソルトブッシュ」をモニタリング。業務は適切に実施されていた。
8月	9月10日		○	○	○	無	「iSAMU」「真夏のクリスマス」「ピノキオ」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	「ワルキューレの魅力,」「ワルキューレ」をモニタリング。業務は適切に実施されていた。

※基本協定書上の月報等提出期限

翌月の 10 日まで

## 2 収支状況

評価 **A**

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。
- B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。
- C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。
- D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

【本館】

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）				支出額	うち納付金	収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計			
募集時の累積算額 (参考)		583,000	245,000	82,230	910,230	909,772		458
年度計画	前年度	587,516	245,000	91,774	924,290	924,290	0	0
	上半期	236,455	122,502	14,328	373,285	389,447		▲ 16,162
	下半期	351,061	122,498	77,446	551,005	534,843		16,162
	今年度	576,153	174,083	110,555	860,791	860,791	0	0
	上半期	261,356	130,561	13,000	404,917	447,339		▲ 42,422
	下半期	314,797	43,522	97,555	455,874	413,452		42,422
上半期実績	4月	6,140	19,912	106	26,158	13,514		12,644
	5月	49,940	23,838	869	74,647	37,600		37,047
	6月	55,006	21,443	595	77,044	100,996		▲ 23,952
	7月	45,254	21,158	4,412	70,824	72,142		▲ 1,318
	8月	38,903	22,229	4,644	65,776	77,428		▲ 11,652
	9月	66,113	15,343	3,473	84,929	77,147		7,782
	上半期合計	261,356	123,923	14,099	399,378	378,827	0	20,551
	対収支計画比	0.0%	▲ 5.1%	8.5%	① ▲ 1.4%	② ▲ 15.3%	③	4.6%
参考	前年度 上半期実績合計	236,455	135,131	10,932	382,518	348,972		33,546
	対前年度 上半期実績比				4.4%	8.6%		

※その他収入の内容 事業収入、寄付金、受取利息、雑収入等

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

【芸術劇場】

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）				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		うち納付金	
募集時の県積算額 (参考)		597,000	171,000	287,598	1,055,598	1,055,598		0
年度計画	前年度	607,969	95,787	199,012	902,768	902,768	0	0
	上半期	291,182	47,886	11,068	350,136	433,324		▲ 83,188
	下半期	316,787	47,901	187,944	552,632	469,444		83,188
	今年度	596,754	95,787	261,103	953,644	953,644	0	0
	上半期	305,986	47,886	78,267	432,139	446,174		▲ 14,035
	下半期	290,768	47,901	182,836	521,505	507,470		14,035
上半期実績	4月	40,187	2,797	101	43,085	18,278		24,807
	5月	48,430	2,722	231	51,383	38,540		12,843
	6月	59,440	5,434	437	65,311	58,584		6,727
	7月	58,286	8,015	45,503	111,804	66,541		45,263
	8月	43,466	3,928	4,019	51,413	54,508		▲ 3,095
	9月	56,177	9,280	5,272	70,729	46,500		24,229
	上半期合計	305,986	32,176	55,563	393,725	282,951	0	110,774
	対収支計画比	0.0%	▲ 32.8%	▲ 29.0%	① ▲ 8.9%	② ▲ 36.6%		③ 24.8%
参考	前年度 上半期実績合計	291,182	36,740	9,844	337,766	291,095		46,671
	対前年度 上半期実績比				16.6%	-2.8%		

※その他収入の内容 事業収入、寄付金、受取利息、雑収入等

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

【合計】

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）				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		うち納付金	
募集時の県積算額 （参考）		1,180,000	416,000	369,828	1,965,828	1,965,370		458
年度計画	前年度	1,195,485	340,787	290,786	1,827,058	1,827,058	0	0
	上半期	527,637	170,388	25,396	723,421	822,771		▲ 99,350
	下半期	667,848	170,399	265,390	1,103,637	1,004,287		99,350
	今年度	1,172,907	269,870	371,658	1,814,435	1,814,435	0	0
	上半期	567,342	178,447	91,267	837,056	893,513		▲ 56,457
	下半期	605,565	91,423	280,391	977,379	920,922		56,457
上半期実績	4月	46,327	22,709	207	69,243	31,792		37,451
	5月	98,370	26,560	1,100	126,030	76,140		49,890
	6月	114,446	26,877	1,032	142,355	159,580		▲ 17,225
	7月	103,540	29,173	49,915	182,628	138,683		43,945
	8月	82,369	26,157	8,663	117,189	131,936		▲ 14,747
	9月	122,290	24,623	8,745	155,658	123,647		32,011
	上半期合計	567,342	156,099	69,662	793,103	661,778	0	131,325
	対収支計画比	0.0%	▲ 12.5%	▲ 23.7%	① ▲ 5.3%	② ▲ 25.9%		③ 14.7%
参考	前年度 上半期実績合計	527,637	171,871	20,776	720,284	640,067		80,217
	対前年度 上半期実績比				10.1%	3.4%		

※その他収入の内容 事業収入、寄付金、受取利息、雑収入等

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

## 収支状況に関する確認等

確認項目	該当	収支計画と異なる理由等
① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）	×	該当なし
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	○	【本館】 上半期に予定していた「ワルキューレ」の公演にかかる費用が下半期の執行となったため。 【芸術劇場】 上期に予定していた「iSAMU」、「耳なし芳一」、「ピノキオ」の公演にかかる経費が下半期の執行となったため。
③ 収支差額のマイナス（上半期収支計画支出額対比）	×	該当なし

<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		
下半期		
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）	

収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等

支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等

積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

### 3 利用状況

評価 **B**

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、  
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～95%未満
- D : 85%未満

(目標利用者数等を設定していない  
場合、前年同期対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～95%未満
- D : 85%未満

(入所施設等定員がある場合、定  
員比で

- A : 100%
- B : 90%以上
- C : 80%以上
- D : 80%未満

		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	51,570 人	64,861 人	79.5 %
	芸術劇場	8,216 人	11,746 人	69.9 %
5月	本館	65,749 人	55,101 人	119.3 %
	芸術劇場	10,840 人	6,843 人	158.4 %
6月	本館	59,795 人	55,361 人	108.0 %
	芸術劇場	9,259 人	5,966 人	155.2 %
7月	本館	52,459 人	61,598 人	85.2 %
	芸術劇場	17,335 人	17,196 人	100.8 %
8月	本館	72,573 人	51,996 人	139.6 %
	芸術劇場	8,720 人	12,551 人	69.5 %
9月	本館	45,630 人	68,404 人	66.7 %
	芸術劇場	18,402 人	18,009 人	102.2 %
合計	本館	347,776 人	357,321 人	97.3 %
	芸術劇場	72,772 人	72,311 人	100.6 %

		利用者数	前年同期 利用者数	目標利用者数 (または定員数)	目標(定員) 対比増減率	前年同期 対比増減率
上半期計	本館	347,776 人	357,321 人	322,500 人	① 107.9 %	② 97.4 %
	芸術劇場	72,772 人	72,311 人	98,770 人	① 73.7 %	② 100.7 %
	計	420,548 人	429,632 人	421,270 人	① 99.9 %	② 97.9 %
下半期計	本館	— 人	— 人	— 人	— %	— %
	芸術劇場	— 人	— 人	— 人	— %	— %
	計	— 人	— 人	— 人	— %	— %
合計	本館	347,776 人	357,321 人	322,500 人	7.9 %	▲ 2.7 %
	芸術劇場	72,772 人	72,311 人	98,770 人	▲ 26.4 %	0.7 %
	計	420,548 人	429,632 人	421,270 人	▲ 0.2 %	▲ 2.2 %

※目標値の設定の有無

期間  
基準

設定している  
通年  
指定管理者提案値

その他の場合の期間  
その他の場合の基準

#### 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 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)	×	
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	×	

<参考> 【本館】

施設の最大利用可能人数

	大ホール	小ホール	会議室	ギャラリー			合計
定員（1日あたりの延べ人数）	2,488	433	264	—			3,185
年間利用可能日数	225	232	241	235			
最大人数	559,800	100,456	63,624	—	0	0	723,880
半期	279,900	50,228	31,812	—	0	0	361,940

【芸術劇場】

施設の最大利用可能人数

	ホール	大スタジオ	中小スタジオ	アトリエ			合計
定員（1日あたりの延べ人数）	1,150	220	—	—			1,370
年間利用可能日数	317	336	351	353			
最大人数	364,550	73,920			0	0	438,470
半期	182,275	36,960	0	0	0	0	219,235

4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価

—

（評価の目安）

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

A：80%以上

B：60%以上～80%未満

C：40%以上～60%未満

D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上

—：今期は実施していない

	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	合計	上位2段階の割合
総合満足度の回答結果	—	—	—	—	—	0	0 ( )

※今年度の実施予定

※配布・回収件数

※実施方法

上半期 \_\_\_\_\_ 回

下半期 1 回

その他 \_\_\_\_\_

配布 \_\_\_\_\_ 件

回収 \_\_\_\_\_ 件

回収率 \_\_\_\_\_ %

リストから選択

リストから選択

リストから選択

リストから選択

## 5 苦情・要望等

評価 **B**

(評価の目安)

- A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。  
 B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。  
 C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。  
 D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

【本館】

報告件数

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数	0	0	0	0	112	112
下段：報告件数のうち所管課受付分	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )

【芸術劇場】

報告件数

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数	0	2	0	1	21	24
下段：報告件数のうち所管課受付分	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )	( 0 )

苦情・要望等への対応

該当あり

分野	概要	対応状況
施設・設備	【本館】 ・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	高齢者などの上層階の客席利用者を、職員が業務用エレベーターで、まとめて案内することで、より多くの方がエレベーターを使用できるよう努めている。 今後も公演によって案内スタッフを増員する等、状況に応じた対応を行っていく。
	【芸術劇場】 特になし	
職員対応	【本館】 特になし	
	【芸術劇場】 ・休憩中のビュッフェの列が長く、店員の手際が悪い。	休憩時には、ビュッフェの行列整理に案内スタッフをつけるようにし、混雑緩和に努めた。
事業内容	【本館】 特になし	
	【芸術劇場】 ・公演期間が短い。 ・チケット代が高い。(2件) ・子供向けだが、内容が難しい (KAAT the ツアー) 10件	今後の事業計画作成時に検討する。
その他	【本館】 特になし	
	【芸術劇場】 ・貸館における延長料金がわかりづらい。	利用料金表に、具体例を示した記載を増やし、事前の打合せでも詳しく主催者に説明をするよう努めた。

※ 指定管理者に起因するものは必ず記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

## 6 事故・不祥事等

評価 **B**

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した(事故等が発生していない場合も含む)。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

### 発生状況及び対応状況

**該当あり**

発生日	事故等の概要	原因・問題点	指定管理者の対応状況・改善策等
4月21日	【本館】駐車場出口の監視モニター映像が上向きに変わっているのを発見した。精算機の釣銭受け口が壊され、精算機内部の紙幣用金庫も壊されているのを発見した。	加賀町警察へ通報、現場検証を行った。防犯カメラの記録映像を確認した結果、27,000円の被害額であったことが分かった。精算機保安業者へ連絡し、警察による現場検証終了後、精算機の復旧作業を行った。	今後の対応として、22時前に駐車場出口の精算機内の紙幣回収を行い被害の軽減を図ることとした。さらに、監視モニターのチェックリストを作成し、モニター監視も強化する。
9月12日	【本館】大ホール第3楽屋及び楽屋天井通路より水漏れが発生した。	屋上の防水機能劣化による漏水であることが判明した。	応急的な措置として、水受けを設置し、館内に水が入らないようにした。12月からの改修工事期間中に全体的な防水工事を行う。

### 随時モニタリングの実施状況

**該当なし**

実施日 (事故発生日)	経緯・調査内容	調査結果等
( )		
( )		
( )		