

イ より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等について記載してください。

1) 広報・PR活動の基盤としてのウェブサイト、SNSの運営

現在のウェブサイトは、令和2年のリニューアルによって、3館（当時）および財団に共通するフォーマットとなり、また2020年代の技術環境に適合するウェブサイトとして運用しています。アクセシビリティの観点では、JIS規格（JIS X 8341-3）に適合したサイトとして、あらゆる方に対して見やすく、使いやすいサイトとなっています。

さらに、第5期指定管理期間内におけるウェブサイトの大幅なリニューアルを視野に入れ、課題、改善点の情報集約を行います。日本語を母語としない方々へのサポートとして、自動翻訳システムを活用したページの多言語対応や、閲覧需要の高いページについては「やさしい日本語」ページを別途作成し、英語を使用しない方々にも情報を届けられるよう環境を維持します。また、定期的なアクセス分析を行い、サイト利用者の動向に合わせて各ページの改善を継続していくことで、利用者にとって満足度の高いウェブサイトを構築していきます。

加えて、様々な情報を迅速に発信するツールとして、フェイスブック、X、インスタグラム等の運営を継続し、事業の広報に活用するほか、催事に関する変更や緊急性の高いお知らせ等のスピーディな周知にも対応していきます。

ウェブサイト、SNSは、以下に述べる2館および県域展開の広報活動の基盤として活用します。

2) チラシ等の活用

チラシ等の紙媒体は、大きな広報効果を持つ媒体です。公演の魅力が伝わるチラシ等を作成し、各館の来場者や近隣の劇場・ホールの観客への配布、また施設内外での配架を行い、事業の広報ツールとして活用します。

一方で、紙を使用することによる環境負荷について、大きな関心を持って注視し、同等の広報効果を持つメディアへの移行も視野に入れていきます。配布方法や印刷枚数の設定などを検討し、即時対応可能な環境配慮に取り組んでいきます。

3) 2館、また県域展開のそれぞれの特性に応じたPR活動

芸術劇場

■ 劇場のブランディングのための広報

劇場の価値を高める広報を展開し、主催事業における集客と貸館事業における利用者の誘致に結びつけます。芸術監督を中心に創造発信を行う劇場であること、県民にひらかれた施設であること、また舞台芸術の上演に適した高機能な劇場であることを、広く広報するために、以下のようなツールを使い、劇場広報を展開します。

- ・一貫したアートディレクションに基づき、主催事業の広報ビジュアルの作成を行います。
- ・年間ラインアップを広報ツールとして最大限に活用します。リーフレットを作成し、作品だけでなく劇場を知っていただくための広報に活用します。また、報道関係者に対し芸術監督が直接アピールするラインアップ発表会の開催など、マスメディア・ウェブメディアへの露出を図ります。
- ・劇場広報紙KAAT PAPERを定期的に発行し、劇場内だけでなく、他劇場での配布や近隣の駅や県内施設等への配架を行います。
- ・シーズン展開に合わせた外壁ビジュアルや館内フラッグを展開します。
- ・長塚芸術監督が、主催事業のアーティストと共に作品を語るウェブラジオであるRADIO KAATを発信します。

■ 主催事業の広報

劇場のブランディングのための広報と同時に、主催事業広報を精力的に行います。活発な事業広報により、マスメディア・ウェブメディアに公演情報等が多く露出されることで、より多くのチケット販売に結び付くとともに、来場いただけない方にも、劇場や事業の魅力や価値を知っていただく機会として、劇場の発信力を高めていきます。

■ 施設を活用した広報、地域と連携し展開する広報

- ・好評を博している定期開催バックステージツアーを引き続き実施します。
- ・NHK 横浜放送局や管理組合と連携し、共有エリアであるアトリウムが公演の有無にかかわらず、にぎわいのある空間となるよう取り組みます。
- ・中華街、元町といった周辺地域と連携した広報や集客に取り組みます。

■ チケット販売における取組

- ・ひらかれた劇場を目指し、より多くの県民にご来場いただくための取組として、神奈川県民割引を、神奈川県在住・在勤の皆様を対象に、引き続き実施します。
- ・U24チケット(24歳以下)、高校生以下割引、シルバー割引といった各種割引を引き続き行います。
- ・メインシーズンでは、複数演目を鑑賞できる「シーズンチケット」「メインシーズンパスポート」といった新サービスに、今後も取り組みます。
- ・小口寄付や県下の企業の協賛により、社会的養護の下にある子どもたちを招待する取組を続けます。

音楽堂

■ 館のブランディングのための広報

優れた音響性能を備え、また神奈川県指定重要文化財（建造物）である音楽堂の価値を広く広報し、主催事業における集客と貸館事業における利用者の誘致に結びつけます。

- ・音楽堂の歴史の継承とその価値のPRのため、建築見学会を施設の利用状況に応じて開催します。
- ・年間ラインアップリーフレットを作成し、館としての広報を図ります。
- ・建物の保全のための小口寄付を設け、県民への理解浸透を図ります。

■ 主催事業の広報

館のブランディングのための広報と同時に、マスメディアへのアプローチなど、主催事業広報を精力的に行います。

■ 地域連携

横浜・紅葉ヶ丘5館連携事業を通じ、地域に根ざした公立文化施設としての役割を広報します。

■ チケット販売における取組

- ・主催事業においては、高校生以下無料枠、U24 料金設定枠を設け、若年層の取り込みを引き続き行います。
- ・セット券を設定し、来場者がチケットを買いやすい工夫を行います。

県域展開事業

■ 県域展開事業のブランディング

県民ホール休館中に、広く県民に鑑賞と参加の機会を提供する県域展開事業は、同時に、新しい県民ホールへの期待感を醸成していくための役割を担わなければならないと考えます。そのために、県域で展開する事業を、個別の事業としてではなく、まとまりを持った事業として見せるためのブランディングを心がけた広報を行います。

- ・県域展開事業をPRするラインアップリーフレットを作成します。
- ・各地域のマスメディア、行政機関が発行する媒体等、地域のメディアを活用し、効果的な広報を行います。
- ・県域展開事業を通じて、新しい県民ホールへの期待や要望等のアンケート調査を神奈川県と連携して行い、県民からの関心や協力意識を高め、またブランディングの向上に繋がります。
- ・広報の一環として、県域全体での活動に賛同いただける小口寄付に取り組みます。

■ 地域と連携した広報

- ・各地域の行政とタイアップした広報展開に取り組みます。
- ・その地域独自のメディアを調査し、積極的にタイアップを心がけます。
- ・地域の教育機関や社会施設と連携し、広報に取り組みます。

■ チケット販売における取組

- ・各地域のメディアや会場とタイアップし、チケット販売の強化を行います。
- ・地域特性を鑑み、求めやすい入場料価格の調査を行います。
- ・商店街など、地域の方々が利用しやすい販路を開拓し、活用します。

ウ 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等について記載してください。]

[利用者からの苦情・要望等の把握の方法も含め記載してください。]

利用者ニーズや苦情及び意見や要望を把握することは、施設の維持管理、主催事業および貸館事業など各館のよりよい運営や利用者満足の向上に不可欠です。幅広く来館者、利用者の声を集め、組織内で情報を広く共有しながら、施設運営、快適な施設の提供、事業実施に反映させていきます。

■ 来館者・利用者ニーズの把握

(来館者)

- ・主催・共催事業において、来場者アンケートを実施し、施設やサービスについての設問を設け、満足度や改善すべき点について意見を集めます。聴取方法としては、紙だけでなく、ウェブサイトから回答できるアンケートフォームの利用を促進します。
- ・場内案内委託業者への定期ヒアリング等を通じ、日常的な来館者対応における把握にも取り組みます。
- ・シーズンチケット購入者や小口寄付者と芸術監督との懇親会を催す際に、直接ご意見をうかがえる貴重な機会として活用します。(芸術劇場)

(利用者)

- ・利用前や利用中における利用者からのご意見ご要望、また利用終了後のヒアリングやアンケート等を検証し、施設に対する要望を把握します。

■ 財団事業評価会議による課題の把握

財団が設置している事業評価会議において、主催事業を視察した外部評価委員からの外部評価シートの提出を受けています。外部評価シートには、事業の内容に関してだけでなく、施設の管理状況や来館者へのサービスの状況についてご意見をいただいております。施設の課題把握に活かしています。

■ 反映方法・これまでの取組

把握した利用者ニーズ、そこから見いだせる課題、改善点は、アンケートの集計の回覧や、各館の施設運営担当者によって定期的に行われる施設運営調整会議によって、組織内で共有し、改善可能な案件からスピード感を持って対応していきます。

施設の修繕を伴うものについては、軽微なものは指定管理者として対応し、神奈川県と協議が必要なものは改善に向けた調査を行った上で、県と連携して対応します。

■ 利用者ニーズを反映して実施した主な取組

(芸術劇場)

- ・催事の形態に合わせた開館時間の繰上げ
- ・上演時間等公演に関するお知らせをウェブサイトやSNSで速やかに公開
- ・館内における照明、サインの増設
- ・ウェブサイトアクセシビリティ情報ページを作成

- ・ウェブサイトに舞台技術資料等のダウンロードページを作成
- ・多数の要望に応え、客席からの見え方をウェブサイトで確認できる「KAATバーチャルツアー」の導入
- ・託児室を授乳スペースとして開放

(音楽堂)

- ・小口寄付を活用した客席座面の更新
- ・主催公演時に桜木町駅からシャトルバスを運行
- ・車椅子で舞台上がれるスロープの設置
- ・トイレの洋式化、ウォシュレット化などの設備改善、バリアフリートイレの設置
- ・ピクトグラム等館内サインの新設
- ・共用車椅子の拡充

■ 苦情処理や利用者とのトラブルへの対応

- ・日々の運営体制の整備を図ると共に、研修やマニュアル整備など、トラブル対応やクレーム処理のスキルアップを図る取組を行います。
- ・常にお客様の声に真摯に耳を傾け、問題の解決にあたります。
- ・事案を組織内、また神奈川県と速やかに共有し、解決に務めます。
- ・委託業者を含めた職員・スタッフ全員がサービス業に従事していることを自覚し、利用者・来館者ひとりひとりの心に配慮できるよう対応します。

エ 障害者への配慮（手話言語条例への対応等）について記載してください。

1) 基本的な考え方

現在の障害者への対応、配慮をさらに進めていくために、2館および県域展開事業部門と社会連携パートナー部門が連携し、あらゆる人々が芸術文化に親しむことを享受できるよう、インクルーシブネスを高めていきます。障壁を感知し、それを取り除き、利用者として文化活動を行なう場合にも、鑑賞者として施設を訪れる場合でも、「自分たちが受け入れられている」と感じてもらえるような文化施設づくりをしていきます。

これまでの取組において、さまざまな障害のある人々に向けた鑑賞サポートを実施する中で、提供するサポートが種類、内容ともに広がり、多様な特性に対応することが可能となりました。また、「やさしい日本語」や「ユニバーサルフォント」等の使用といった、障害のある方だけでなく高齢者、日本語を母語としない方など、あらゆる人々にフレンドリーな対応も進めてきました。障害のある人々に対する配慮が、結果的に他の人々にもやさしい対応になるケースや、高齢者などに対する配慮が障害のある人々への配慮にも繋がるケースなど、特定の誰かに対する配慮がほかの誰かへの配慮にも繋がる相乗効果が生まれています。こうした文化施設での取組に触れた県民の方々が、さまざまな配慮を必要としている方への理解を深め、支援していくことに繋がると考えます。

2) 手話言語条例への対応

これまでも、鑑賞サポートの一環として、公演やバックステージツアー等において、手話による情報保障に取り組んできました。今後、神奈川県手話言語条例の趣旨を汲み、対応の拡充を図ります。具体的には、職員向け研修による知識向上と環境の整備を進め、来場者に対する手話対応の能力を広げていきます。

3) 障害のある利用者、来館者へ配慮した実施・対応の具体例（施設名記載なしのものは2館で実施・対応しています）

① 施設ハード面での使いやすさ向上

- ・バリアフリールートの整備
 - 階段への椅子型昇降機設置（音楽堂）
 - 舞台登壇時における段差解消のための簡易スロープ設置（音楽堂）
 - ホール客席における手すり増設（芸術劇場）
- ・バリアフリールートでの案内
- ・車椅子の無料貸し出し
- ・身障者用駐車スペースの優先確保

② 情報保障

- ・「やさしい日本語」を使用した情報提供
- ・ユニバーサルフォントを使用した分かりやすく読み違えない書類
- ・施設内の案内表示におけるピクトグラムを活用、点字案内
- ・筆談対応の充実（チケットカウンター・受付に筆談器を設置、筆談研修）
- ・接客時に必要な初歩的手話による対応
- ・各館ウェブサイトにおいて、アクセシビリティを高めたページにより情報提供
- ・点字版パンフレット

③ 鑑賞サポート／利用・発表支援

- ・聴覚障害へのサポートとして、事前説明会の実施、字幕タブレット・ネックループ・補聴システム（ヒアリングループ）の提供、台本貸し出し、手話通訳の配置
- ・視覚障害へのサポートとして、事前説明会の実施、音声ガイド、触覚模型、点字・拡大文字・白黒反転の配布物
- ・感覚過敏へのサポートとして、イヤーマフ・耳栓、サングラスの貸し出し
- ・自閉症、発達障害の方をはじめとする従来の劇場空間での芸術鑑賞に不安がある方へのサポートとして、リラクスパフォーマンス／やさしい鑑賞回（照明・音響の配慮、カームダウンスペースの設置、医療関係者の立ち会い等）
- ・障害者向けバックステージツアー（芸術劇場）、障害者向け建築見学ツアー（音楽堂）の実施
- ・サービス介助士の配置

※鑑賞サポートは、一部の公演で実施しています。対象公演は、リソースを検討しながら、拡充を図っていきます。

※本事業計画書においても、この考え方にに基づき、可能な限りユニバーサルフォントに近い書体を使用して文書を作成しています。

オ 観光客等への対応について記載してください。

〔 インバウンド対応についても、具体的に記載してください。 〕

芸術劇場、音楽堂それぞれの魅力・特性を活かして、令和2年に施行された「文化観光拠点施設を中核とした地域における文化観光の推進に関する法律」に掲げられているように、施設と芸術文化を観光資源として活用し、文化の振興、観光の振興、地域の活性化の好循環を創出するよう、取り組みます。

芸術劇場では、エンタテインメント性の高い大型公演や、高い芸術性をそなえ他の劇場では観ることの出来ない独創的な表現、また多言語での上演を含む国際性あふれる作品を、国内外の観光客に対し、芸術劇場だから出会えるコンテンツとして広報していきます。また、春節ランタン展示など、中華街等近隣地域との連携による催事により、観光客の回遊性を高め、地域活性化に貢献します。

音楽堂においては、神奈川県指定重要文化財（建造物）である前川國男氏設計の建築と、優れた音響効果をそなえる音楽堂としての魅力・価値を広報・発信し、また「横浜・紅葉ヶ丘5館連携事業」の一角として、地域の観光価値の向上に努めます。

加えて、観光との連携を進めるために、横浜観光コンベンション・ビューロー等の関係機関や宿泊施設、商業施設との連携により、情報発信の整備や神奈川ならではの芸術文化鑑賞プラン等のタイアップ企画の検討・実施に取り組みます。また、ベトナムフェスタ等の観光イベントや観光関連会議との連携も検討していきます。

さらに、第5期指定管理期間から重点的に取り組む県域展開事業においても、県内各地の観光資源との連携の可能性を検討し、将来的な取組に繋げていきます。県域展開事業で生まれる人流を、各地の特産品や観光資源の再発見に結び付ける活動を、地域の商店街や飲食店等とのタイアップを通じて行います。

その他、海外からの観光客の受け入れにも積極的に取り組み、観光資源としての魅力の提供に加え、文化施設として、国際的な相互理解や多文化理解の推進に努めます。海外からの観光客の受け入れに向け、以下のような具体的な取り組みを行っています。

■ 館内における来館者サービス

- ・サインのピクトグラム化や多言語による施設案内等の情報提供
- ・自動翻訳端末を利用した外国語対応による対面サービスの向上
- ・チケット購入におけるキャッシュレス決済
- ・訪日外国人向け「Japan Connected-free Wi-Fi」と連携したフリー Wi-Fi の提供
- ・英語版施設案内パンフレットの作成

■ ウェブサイトにおけるサービス

- ・ウェブサイトにおける自動翻訳システムを活用した多言語対応
- ・ウェブでの英語によるチケット購入対応

■ 観劇時のサービス（一部主催公演で実施）

- ・レセプションに英語・中国語・韓国語対応が可能なスタッフを配置
- ・開演前の注意喚起アナウンスを英語で実施

カ 貸館事業の実施方針、内容等について記載してください。

(人員配置の工夫や、委託の実施等、効率的な貸館事業の工夫についても記載してください。)

貸館事業は、主催・共催・提携事業にとどまらず、より多様で広範なジャンルの鑑賞機会を県民の方々に提供する事業であり、また県民の方々が自ら行う文化活動の創造・発表の場を提供する事業でもありません。芸術劇場、音楽堂それぞれの特性に合わせた運営により、すべての利用者が満足し、再度利用したいと感じていただけるよう、利用の申し込みから終了まで、利用者目線を欠かさず、真心をこめた対応を行います。

■ 貸館事業の実施方針

芸術劇場

- ・上演規模が比較的大きく集客力のある作品を上演する全国の民間団体（劇団、制作会社等）に働きかけ、演劇・ミュージカル・ダンス公演等の長期貸館を積極的に誘致します。（特定貸館）
- ・長期利用時の利用料金割引制度を活用します。令和8年度からは、施設利用料15%減の長期割引制度を新設し、より長く利用していただけるような仕組みを取り入れました。
- ・ライブ配信ができる回線の整備と柔軟な対応を行います。
- ・芸術劇場を熟知した舞台技術者が親身に利用者対応と安全管理を行います。また、複雑なホワイエ構造のため、緊急時の避難動線を熟知した客席案内係がきめこまやかなお客様対応を行うことで、来館者の信頼を得ています。
- ・県内の劇団やバレエ教室等の発表や稽古利用を受け入れます。（一般貸館）

音楽堂

- ・室内楽や管弦楽、合唱などで継続して利用し地域の芸術振興に貢献している芸術団体は、特例利用制度に基づき利用を確保します。
- ・合唱、吹奏楽、教育機関の児童生徒が行う音楽活動の発表の場、県内各地域で活動するアマチュア芸術団体の発表の場として広く提供します。
- ・空き日は録音・撮影・リハーサル室単独利用を積極的に受け入れます。
- ・地元イベントへの空き日の情報を適宜提供し、著名アーティストの公演を誘致します。

■ 利用者へのサービス方針

- ・安全を確保しながら利用者の実現したい内容を叶えるために、利用者目線で、利用受付から本番・撤収まで、手厚くサポートします。特に芸術劇場においては、複数の上演会場が並存しており、また設備が高機能である特性上、円滑な利用には施設管理および舞台技術のサポートが不可欠です。職員を中心に、各委託業者と緊密に連携し対応します。
- ・利用受付から撤収まで一貫したサービス業であることを自覚し、さまざまな場面における対応スキルの向上に努めます。
- ・事前の打ち合わせ、下見・見学、資料の提供等を適切に行います。
- ・利用手続の簡素化に取り組みます。

(具体例)

書類におけるユニバーサルフォントの採用、一部申請書類の簡略化、利用料のキャッシュレス決済への取組、メール等による柔軟な利用相談

■ 利用の承認について

公平性、公正性を旨とし透明性を確保しつつ、各館の設置目的や利用実態に応じた特例利用承認などの手法により、芸術文化利用等にウェイトを置いた運用を行います。

<特例利用の承認>

特例利用制度は、条例および施行規則等に則り、財団で定める各館の貸付要領記載の基準を満たす公演等については、特例利用検討委員会の審議を経た上で、一般利用に先行して申し込みができる制度です。この制度を活用し、県民の方々の鑑賞ニーズに応える公演や国際的な催し物等の利用を確保します。各館の貸付要領記載の基準は以下のとおりです。

※特例利用の基準

- ・舞台芸術における世界的水準の催し
- ・施設の機能を生かし芸術文化の振興に寄与する催し
- ・国際的な文化交流に貢献する催し

<一般利用の承認>

芸術劇場

- ・利用調整委員会による利用申し込み

芸術劇場では施設の設置目的を考慮し、演劇、ミュージカル、ダンス等の公演利用を優先する方針のもと、利用調整委員会において利用調整を行い、申込者を決定します。

音楽堂

- ・抽選による利用申し込み

一般利用については抽選会により申込者を決定します。

- ・先着順受付による利用申し込み

上記抽選会で申込者を決定した後の空き日の利用については、先着順に利用申し込みを受け付けます。

■ 施設の保全と効率的な貸館事業を両立させる工夫（芸術劇場）

- ・保守点検・修繕を計画的に調整し、貸出日数を最大限確保します。
- ・催しと催しの間に1日空き日を設け、日常的なメンテナンスやイレギュラーな修繕へ対応し、また従事する技術者の過重労働を避けることで効率的で健全な施設運営に繋がります。

■ 駐車場に関する業務（芸術劇場）

24時間営業を行っており、山下町地区に点在する周辺駐車場の動向を見ながら柔軟に料金を設定するなど、営業の工夫を続けていきます。また、警備委託業者と連携し、催事の搬出入作業の安全を確保するなど、誰もが安全・快適に利用できる駐車場運営を実施します。

キ 利用料金の設定、減免の考え方について記載してください。

2館ともに利用料金収入を確保し、安定した運営を図るため、原則として条例で定められた上限金額で利用料金を設定します。利用料金の設定にあつては各館の「利用料金規程」を定め、公平性、透明性を確保します。

■ 利用料金の減免

より多くの利用を図るため、「利用料金規程」において下記のとおり利用料金の減免制度を設けます。

① 利用料金を免除するもの

- ・財団が主催または共催する催し

② 利用料金を減額する場合

- ・本番利用に伴う準備、または練習を行うことのみを目的として利用する場合（規定の30%減額）
- ・館別の減額制度

（芸術劇場）

- ・ホール連続利用の場合：5～9日以内：5%、10日以上14日以内：10%を減額、15日以上：15%を減額

（音楽堂）

- ・本番利用に伴う準備、または練習を行うことのみを目的として使用する場合：入場料を徴収しない場合のホール利用料金の30%減額
- ・リハーサル室単独の利用：入場料を徴収しない場合のホール利用料金の90%減額

上記に準拠しがたい場合は、個別に神奈川県と協議し、柔軟に対応します。

■ 料金改定について

神奈川県立県民ホール条例および神奈川県立県音楽堂条例の利用料金上限額が改正され、令和8年4月1日から施行されることに伴い、2館の利用料金を条例の上限額とした利用料金規程について、神奈川県から承認を得たところです。現在、ウェブサイトで公表するとともに、利用申込者に対して丁寧に説明し理解を得るよう努めています。

芸術劇場においては、ホール利用料金が最大13%上昇となり、長期貸館の誘致に大きな影響が出る可能性があります。そのため、長期貸館におけるメリットを感じていただき、引き続き利用していただくために、連続利用割引制度に「15日以上：15%を減額」という区分を新設しました。

音楽堂においては、消費税が導入された平成元年（1989年）度から消費税上昇分を除き一度も改訂されていない利用料金および付帯設備料金が概ね20%程度の上昇となりました。条例改正に伴い、音楽堂の貸付要領、利用料金規程を改正して、現状に即したわかりやすく利用しやすい体系とし、サービスの維持・向上を図ります。