

モニタリング結果報告書

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
施設所管課 文化課

（平成 23 年度 下半期）

管理運営状況総括

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、判定してください）

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の広域拠点として、施設の特性に応じた多彩な作品を提供するとともに、施設管理や広報業務などを統合して効率的な運営に努めるなど、提案どおりに取組みを実施していた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		
10月	11/10	○	○	○	なし	10/10 公演「バックステージツアー」をモニタリング。業務は適切に行われていた。
11月	12/9	○	○	○	なし	11/3 公演「1924 海戦」をモニタリング。業務は適切に行われていた。
12月	1/6	○	○	○	なし	12/10 公演「くるみ割り人形」、12/16 公演「三月の5日間」、12/29 公演「ファンタスティック・ガラコンサート2011」をモニタリング。業務は適切に行われていた。
1月	2/10	○	○	○	なし	1/13 公演「KAATthe ツア-」をモニタリング。業務は適切に行われていた。
2月	3/9	○	○	○	なし	2/9 公演「トクトンと」をモニタリング。業務は適切に行われていた。
3月	4/10	○	○	○	なし	3/16 公演「鶴」、3/24 公演「クノイザ-」をモニタリング。業務は適切に行われていた。

3 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績又は今後の見込みを記載してください。

(1) 施設管理の実施方針

ア 一体運営について

<提案内容の概要>

- ・ 一体運営により「アートベルトエリア」(県民ホールからみなとみらい地区に至るエリア)を形成し、賑わいの創出と魅力ある地域づくりを行う。
- ・ 一体運営のもと、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、広報・営業部門業務等について、業務を統合・集中することにより管理運営の効率化をはかる。また、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。

<実施状況>

- ・ 横浜トリエンナーレやオープン YOKOHAMA、TPAM in YOKOHAMA といった地域のイベントに積極的に関わり、賑わいの創出と魅力ある地域づくりに取り組んだ。
- ・ 利用受付業務に関して、両館において利用者に施設の紹介を行っている。駐車場利用の案内も同様に紹介をしあっている。
- ・ 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実施し効率化を図っている。チケットセンター業務は、本館の管理のもとに同一業者で行っている。広報・営業に関しては、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、各種保守業務は、同一業者、共通業者に委託し、効率化とコスト削減を図っている。

イ 適切な管理運営について

<提案内容の概要>

- ・ 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。

<本館・実施状況>

- ・ 年末年始の臨時開館を実施し、主催公演や貸館による「カウントダウンコンサート」の実施など、柔軟な運営を行った。
- ・ 利用者サービスの向上への取組みとして、空き日の情報のホームページ上での広報、バリアフリー対応の一環として、大ホールにおける上席階への職員用エレベーターでのご案内等を継続して実施した。利用者サービスとして、恒常的に8時45分に南口玄関を開け、ロビーまでの入館を可能とする運営を始めた。
- ・ 安全管理面では、夜間の防災訓練、総合防災訓練に取り組んだ。また、事務室のドアを自動ロック式に更新する等のセキュリティ強化に取り組んだ。
- ・ 地震の際に外壁タイルの落下の恐れがあるため、注意を喚起させるためにコーンの設置を行い安全確保の強化を行った。
- ・ 施設維持面に関しては、大ホール大迫りのカウンターウェイトのワイヤー交換をはじめ、大ホールロビー椅子の更新、主催者控室のリニューアル、モニターの増設、LANケーブルの設置、コンセントの増設等、安全性向上、利便性向上に取り組んだ。

<芸術劇場・実施状況>

- ・ 複数の複雑な舞台機構を持つ施設として多くの来館者を日々迎えていることから、設備・機構類の運転方法や日常点検項目、またその頻度などについて、委託業者を交え検討を重ねている。委託業者とは毎週打ち合わせを行うほか、建物の管理組合やNHK横浜放送局とも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・更新により、効率よい施設維持業務の実施に努めている。

<共通・実施状況>

- ・ 安全管理面では、避難訓練の強化に継続して取り組んだ。防災関係においては、震災時における帰宅困難者の受入れ等に関する対策について継続的に検討している。また、省エネにも引き続き取り組んだ。
- ・ 環境対策として省エネに加えて、グリーン購入や、ホール利用者への呼びかけなどゴミ分別の徹底に取り組んだ。
- ・ 駐車場利用の促進に取り組んだ。

(2) 自主事業の実施方針

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。

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】

<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。

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>

○大ホール（主催事業）

- ・ 松山バレエ団「くるみ割り人形」全幕 12月10日(土) 入場者数 1,911人
- ・ ファンタスティック・ガラコンサート2011～カンターレ、イタリア！永遠のオペラ&バレエ 12月29日(木) 入場者数 2,024人
- ・ 神奈川県民ホール・びわ湖ホール・東京二期会・京都市交響楽団・神奈川フィルハーモニー管弦楽団共同制作公演 歌劇「タンホイザー」全3幕 3月24日(土)・25日(日) 入場者数 3,425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.308 10月28日(金) 入場者数 380人、Vol.309 11月25日(金) 入場者数 310人、Vol.310 平成24年1月27日(金) 入場者数 320人、Vol.311 2月24日(金) 入場者数 390人、Vol.312 3月30日(金) 入場者数 420人
- ・ 「バロックな午後 高田泰治×チェンバロ=J.S.バッハ」10月15日(土) 入場者数 198人
- ・ パイプオルガン・クリスマスコンサート2011「クリスマスを彩るオルガンと歌の饗宴」12月23日(金・祝) 入場者数 413人
- ・ 舞台芸術講座特別編「ヨウコ・ハルヤンネ マスタークラス」1月13日(金) 入場者数 55人
- ・ 「フィンランドの輝き リリカル・トランペット」1月14日(土) 入場者数 265人
- ・ 第83回舞台芸術講座 青島広志のたのしい名作オペラ講座 歌劇「タンホイザー」の魅力 3月3日(土) 入場者数 386人

○ギャラリー（主催事業）

- ・「第 82 回舞台芸術講座 日常/ワケあり×アート・コンプレックス 2011 ジョン・ケージ生誕 100 年 せめぎ合う時間と空間」10 月 29 日(土)2 回公演、入場者数 252 人
- ・「NEWYORK-KANAGAWA2011 日常/ワケあり Everyday Life/Hidden Reasons」10 月 18 日(火)～11 月 19 日(土)、3,146 人

○インターンシップの受入れ

- ・平成 23 年度 文化庁 優れた劇場・音楽堂からの創造発信事業
1 月 17 日(火)～2 月 5 日(日) 財団法人富山市民文化事業団から 1 名受入れ

【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」を満たす創造型劇場として、宮本亜門芸術監督のもと、国内外の優れた作品を招聘し紹介する機会を作り出すのみならず、より強く独自の作品創造による舞台芸術表現の新しい可能性を追求し、国内外に「神奈川ブランド」を発信する。

- 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。
- b) 隣接する本館との一体運営による総合的事業の実施と管理運営の効率化。
- 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入れと指導などを実施。

＜実施状況＞

●ホール

○主催事業

- ・「バックステージツアー」10 月 10 日(月祝) 入場者数 61 人
- ・「NHK のど自慢」11 月 19 日(土)、20 日(日) 入場者数 1,846 人
- ・KAAT the ツアー劇場体験型ナゾ解きゲーム「消えた衣裳を探せ！」1 月 13 日(金)～15 日(日) 入場者数 907 人
- ・TPAM 海外ショーケース チェ・ジナ/劇団ノルタン「1 洞 28 番地、チャスクの家」2 月 14 日(火) 入場者数 333 人
- ・TPAM 海外ショーケース ホセ・ナヴァス/カンパニーフラック「ペルソナ」2 月 16 日(木) 入場者数 190 人
- ・TPAM 海外ショーケース フィリップ・ケヌ「セルジュの特殊効果」2 月 18 日(土) 入場者数 320 人
- ・ウィル・タケット×首藤康之「鶴」3 月 16 日(金)～18 日(日) 入場者数 2,837 人

○提携事業

- ・「旅とあいつとお姫さま」10 月 15 日(土)、16 日(日) 入場者数 782 人
- ・「ロッキー・ホラー・ショー」12 月 9 日(土)～25 日(日) 入場者数 16,523 人

●大スタジオ

○主催事業

- ・KAAT 神奈川芸術劇場舞台芸術講座/やなぎみわ演劇プロジェクト Vol.2 「1924 海戦」プレレクチャー 第 1 回「前兆 1924-築地小劇場と 1924 年のアヴァンギャルド」10 月 2 日(土) 入場者数 39 人
- ・KAAT 神奈川芸術劇場舞台芸術講座/やなぎみわ演劇プロジェクト Vol.2 「1924 海戦」プレレクチャー 第 2 回「前兆 1924-モボ・モガと築地小劇場の時代/大正期のファッションと都市文化」10 月 10 日(月祝) 入場者数 36 人
- ・やなぎみわ演劇プロジェクト Vol.2 「1924 海戦」11 月 3 日(木祝)～6 日(日) 入場者数 929 人
- ・地点「トカトントンと」2 月 9 日(木)～14 日(火) 入場者数 907 人
- ・「KAAT 式らくごの会～文学しぼり」3 月 20 日(火祝) 入場者数 428 人
- ・TPAM ディレクション 山田うん「DICTEE」2 月 16 日(木) 入場者数 184 人
- ・TPAM ディレクション 相模友士郎「天使論」2 月 17 日(金) 入場者数 162 人
- ・TPAM ディレクション クドウス・オニケク「STILL/life」2 月 19 日(日) 入場者数 143 人
- ・NIPPON 文学シリーズ トークセッション「日本文学の力～内外からの視点」3 月 1 日(木) 入場者数 207 人

○提携事業

・「スプリングシアターフェスティバル」3月24日（土）、25日（日）入場者数426人

●中・小スタジオ

○主催事業

・チェルフィッチュ「三月の5日間」12月16日（金）～23日（金祝）入場者数2,029人 ・TPAMプレゼンテーションプログラム「トヨコロオグラフィアート ショーイング」2月14日（火）入場者数138人 ・TPAMディレクション「サンガツ×ライゾマティクス」2月16日（木）入場者数173人 ・TPAMディレクション 上村なおか「フルオト」2月17日（金）入場者数143人 ・TPAMディレクション 蓮沼執太×山田亮太（TOLTA）「タイム」2月19日（日）入場者数143人

○提携事業

・劇団うりんこ「お伽草子/戯曲」1月19日（木）～22日（日）入場者数361人

●アトリエ

○主催事業

・「ISAMU 公開リーディング」11月3日（木祝）、5日（土）、6日（日）入場者数98人 ・古典芸能ワークショップ「おはなしに音をつけよう～囃子方のしごと」こどもクラス3月10日（土）入場者数16人、おとなクラス3月17日（土）入場者数18人

●その他

○主催事業

・TPAMディレクション 康本雅子×オオルタイチ2月18日（土）入場者数200人

■ヨコハマトリエンナーレ関連企画

関連企画の一つとして、イギリスの劇団「ブートワークスシアター」によるパフォーマンスを劇場前で行うほか、横浜美術館前、赤レンガ倉庫イベント広場でも実施した。

■人材育成事業

・舞台技術ワークショップ2月21日（火）～24日（金）入場者数182人
・劇場インターンシップ 2月～3月 23名が参加。

(3) 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。

<実施状況>

1.法人賛助 計4,410,000円

2.個人賛助 計180,000円

3.個別協賛 計2,300,000円

4.広告協賛 計1,850,000円

合計8,740,000円

5.助成金

・文化庁 「優れた劇場・音楽堂からの創造発信事業（重点支援劇場・音楽堂）」確定額

計47,635,429円

・朝日新聞文化財団(音楽物語「ピーターと狼」「道化師」)計200,000円、三菱UFJ信託地域財団(「タンホイザー」)計800,000円、アサヒビール芸術文化財団(日常／ワケあり展)計500,000円、花王芸術科学財団(日常／ワケあり展)計1,000,000円、日本芸術文化振興基金(日常／ワケあり展、キッズプログラム)計3,500,000円

計6,000,000円

合計53,635,429円

4 収支状況（単位：千円）注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

【本館】

	収 入 額				支出額	収支差額
	収入合計	指定管理料	利用料金	その他収入		
年間予算額 今期 (前期)	917,414 (1,022,824)	583,000 (654,946)	245,000 (225,000)	89,414 (142,878)	917,414 (1,022,824)	0 (0)
下半期 予算額	535,456	345,237	121,500	68,719	535,456	0
10月	73,875	43,057	27,116	3,702	72,654	1,221
11月	87,000	56,650	26,761	3,589	84,883	2,117
12月	109,013	66,758	22,069	20,186	81,650	27,363
1月	58,281	44,764	13,077	439	94,581	△ 36,301
2月	63,377	42,742	17,182	3,453	59,987	3,390
3月	218,466	91,266	16,716	110,484	249,163	△ 30,697
今年度 半期計	610,011	345,237	122,921	141,853	642,918	△ 32,907
前年度 同期計	788,537	399,185	121,494	267,858	809,435	△ 20,898

- 1 指定管理者の収入を記載してください（県の収入である「使用料」は含みません。）。
- 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載してください。

収支状況に関する意見等

- ① 年間予算額における収支差額が0でない場合は、その理由を記載してください。
- ② 今年度半期計欄の収支差額が、収入合計又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し詳細に記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載してください。また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載してください。
- ③ 今年度半期計における収入額又は支出額が前年度対比 30%以上プラス又はマイナスとなっている場合は、理由を分析し、詳細に記載してください。

<意見等>

①～③ 該当なし

【芸術劇場】

	収入額				支出額	収支差額
	収入合計	指定管理料	利用料金	その他収入		
年間予算額 今期 (前期)	1,082,126 (785,970)	619,161 (550,899)	147,000 (22,500)	315,965 (212,571)	1,082,126 (785,970)	0 (0)
下半期 予算額	438,116	275,709	84,500	77,907	438,116	0
10月	55,504	33,367	15,651	6,486	50,111	5,393
11月	53,785	36,170	10,792	6,823	42,898	10,887
12月	164,184	66,939	9,704	87,541	212,009	△ 47,825
1月	73,601	43,891	6,491	23,219	46,750	26,851
2月	54,357	48,031	5,798	528	59,829	△ 5,472
3月	135,064	47,311	9,299	78,454	306,949	△171,885
今年度 半期計	536,495	275,709	57,735	203,051	718,546	△182,051
前年度 同期計	590,564	361,750	10,490	218,324	612,729	△ 22,165

- 1 指定管理者の収入を記載してください（県の収入である「使用料」は含みません。）。
- 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載してください。

収支状況に関する意見等

- ① 年間予算額における収支差額が0でない場合は、その理由を記載してください。
- ② 今年度半期計欄の収支差額が、収入合計又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し詳細に記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載してください。また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載してください。
- ③ 今年度半期計における収入額又は支出額が前年度対比 30%以上プラス又はマイナスとなっている場合は、理由を分析し、詳細に記載してください。

<意見等>

- ① 該当なし
- ② 今年度下半期収支差額について
上半期における執行を予定していた「太平洋序曲」の制作委託料及び著作権料約 160,000 千円と「ストリート・ダンス・フェスティバル」の負担金約 20,000 千円の合計約 180,000 千円が、下半期の執行となり、支出額が上がったことによる。
- ③ 該当なし

<参考>

本施設について県が支出した（する）修繕費等

100万円以上の修繕費等については、県が支出することと基本協定で定めている。施設の状況をより的確に把握するため、県が支出した修繕費等についても参考に記載している。

- 県が支出した施設の修繕費等の金額及び工事内容を記載してください。
- 「金額」欄は、半期ごとの総額を記載し、「工事箇所・内容」欄には、主な工事とその金額をカッコ書きで記載してください。
- 修繕等の一覧がある場合は、参考にご提供くださるようお願いします。

	金額	工事箇所・内容
上半期	2,310千円	本館外壁補修工事 2,310千円
下半期	8,863千円	芸術劇場ホール搬入用エレベーター修繕工事 1,439千円 芸術劇場ホールプロセニウム上部壁修繕・補強工事 2,468千円 本館大迫りワイヤー交換工事 4,956千円
総額	11,173千円	

(今期に行った資本的な収入及び支出等の状況)

⇒該当なし

	内容	金額(千円)
収入の状況		
支出の状況		
積立等の状況		(期首)
		(期末)

- 収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載してください。
- 支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載してください。
- 積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容（施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等）、当該期首及び期末の金額を必ず記載してください。

5 利用状況

		利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
10月	本館	75,007人	73,636人	1.9%
	芸術劇場	16,433人	1,371人	1,098.6%
11月	本館	70,421人	68,535人	2.8%
	芸術劇場	15,715人	4,103人	283.0%
12月	本館	71,887人	63,713人	12.8%
	芸術劇場	27,900人	3,319人	740.6%
1月	本館	33,589人	36,520人	△8.0%
	芸術劇場	6,889人	8,984人	△23.3%
2月	本館	44,934人	61,145人	△26.5%
	芸術劇場	8,634人	22,248人	△61.2%
3月	本館	40,537人	29,474人	37.5%
	芸術劇場	16,733人	2,565人	552.4%

		目標利用者数	利用者数	前年同月利用者数	目標対比増減率	前年対比増減率
今年度上半期計	本館	一人	306,646人	312,767人	-%	△2.0%
	芸術劇場		105,043人	2,851人	-%	3,584.4%
今年度下半期計	本館	一人	336,375人	333,023人	-%	1.0%
	芸術劇場		92,304人	42,590人	-%	116.7%

利用状況に関する意見等

- ①今年度上（下）半期計の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由及び対応策を分析し記載する。（特に、理由の記載にあたっては、各月の状況を分析し、わかりやすく具体的に記載する。）
- ②目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載する。
なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ないが、次回以降は記入する。

<意見等>

【芸術劇場】

昨年1月に開館したため、今年度の利用者数は前年度を大幅に上回っている。

開館までは、備品搬入等の作業や施設視察、貸館検討のための下見等での利用が中心である。

6 苦情・要望等の状況

受付件数（うち施設所管課受付分）

【本館】

報告月	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
10月	0 (0)	0 (0)	0 (0)	24 (0)	0 (0)	24 (0)
11月	0 (0)	0 (0)	0 (0)	21 (0)	0 (0)	21 (0)
12月	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (0)	0 (0)	3 (0)
1月	0 (0)	0 (0)	0 (0)	7 (0)	0 (0)	7 (0)
2月	0 (0)	0 (0)	0 (0)	20 (0)	1 (0)	21 (0)
3月	0 (0)	0 (0)	0 (0)	17 (0)	0 (0)	17 (0)
合計	0 (0)	0 (0)	0 (0)	92 (0)	1 (0)	93 (0)

【芸術劇場】

報告月	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
10月	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
11月	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6 (0)	6 (0)
12月	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (0)	9 (0)
1月	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
2月	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	8 (0)	10 (0)
3月	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	20 (0)	20 (0)
合計	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	43 (0)	45 (0)

7 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなど、特に注意すべき場合に記載してください。

【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 の設置要望(17件)	階段や段差の移動が困難な来館者が多数予想される場合には、事前打合せ等で当日の動線を確認するとともに、案内スタッフへの連絡、指導の徹底等を十分行い、的確な案内を行うことで対応している。また、希望される来館者に対しては、案内スタッフによる職員用エレベーターへの誘導も実施している。
	・トイレがよくない。(少ない、混み合うなど)(11件)	公演の休憩時には利用が集中するため、案内係を配置し速やかな誘導を行うことにより、待ち時間の短縮を図るよう努めている。大ホール公演の休憩時に小ホールの利用がない場合には、小ホールロビーのトイレも案内している。
職員対応	特になし。	
事業内容	・マナーについて。(マナーの悪さが気になる、もう少し注意喚起すべきなど)(7件)	全てのお客様に気持ち良く過ごしていただけるよう、注意喚起についても十分な配慮のもとで実施していく。
その他	・ホール空調について(暑い、寒い)(11件)	主催者と連絡を取り合い、こまめに空調を調整し快適に過ごしていただけるよう努めている。

【芸術劇場】

分野	概要	対応状況
施設・設備	・建物の導線が悪い。	公演開場時(エスカレーター稼働時)にアトリウムの案内要員を増員した。
	・トイレの数が少ない。	案内スタッフが声かけを行う等、お客様が快適に使用できるよう努めている。
	・客席から舞台が見え辛い。	チケット販売時の案内や貸館利用者に対しての案内を丁寧に行っている。
	・ホームページが見辛い。	現在財団全体でホームページの見直しについて検討を進めている。
職員対応	・場内案内スタッフの対応が不親切	フロントスタッフへの指導を徹底する。
事業内容	・古典物と新しい物やジャンルが違うもの(現代美術とダンスなど)のコラボレーション企画を創ってほしい。	今後の事業計画作成時において検討する。
	・新人や若手でまだ商業ベースに乗らないが才能豊かな人や作品などを発掘して紹介してほしい。	
その他	・特になし	

8 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載してください。

なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、行政改革課に任意の様式により速やかに報告書を提出してください。

【本館】

該当なし

【芸術劇場】

発生日	事故の概要	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)
12月8日	ホール公演のゲネプロ終了後、舞台上にて落下した舞台道具(箱馬)が利用者側の舞台スタッフに当たった。	利用者の要望により救急車を要請し、病院に搬送された。	利用者に安全な作業をお願いするとともに、芸術劇場の舞台技術スタッフも事故のないよう心がけて対応を行う。
3月31日	施設共用部アトリウム階段手すり横から男の子が転落した。	保護者の要望により救急車を要請し、病院に搬送された。	手すり横に子どもが入れるスペースがあったため、手すりにアクリル板を設置し、侵入できないよう対策を行った。 事故当時の対応の確認を行ったほか、今後、施設の管理組合とも再発防止に向けた具体的な取り組みを行っていく。

9 随時モニタリングの実施状況

事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載してください。

※3月31日に発生した階段転落事故については、次のとおり対応した。

実施日 (事故発生日)	対応者等	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)
24年4月1日 (3月31日)	指定管理者	3月31日に発生した階段転落事故について、現場及び発生時の状況を確認した。	事故発生後、施設の管理組合と連絡を密にし、適切な対応が取られていた。

10 下半期の所見等

2～9の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載してください。

<p style="text-align: center;">指定管理者</p>	<p>【本館】</p> <p>施設維持管理において、電気系統の不具合による停電のおそれ、地震の影響による新たな雨漏り、舞台機構の老朽化等、安全な利用環境の提供に不安が生じている。</p> <p>外壁タイル、床のレンガの裂傷、階段部分の壁面の亀裂等により、建物外観の劣化も進んでいる。</p> <p>このような状況の中においても、快適な利用・鑑賞環境を維持するために、定期点検に加え、各所の追加点検や細やかな修繕等を実施し維持している。</p> <p>大災害に対する防災対策については、防災訓練の強化、停電対応等の対策に取り組んでいる。節電対策については、LED化など引き続き省エネの取組みに努めている。</p> <p>利用面においては、平成25年度からの改修工事を目指して、平成24年度に工事の設計を行う予定とされているため、準備を始めている。</p> <p>施設面では、依然としてバリアフリー関係やアメニティ関係の要望が多いが、障害者や高齢者の方々にに対し職員などによるサービス向上に努め来館者の方々に快適にご利用いただけるよう、継続して努力、対応を講じていく。</p> <p>【芸術劇場】</p> <p>開館2年目の下半期は、様々な規模や対象の事業を数多く展開するとともに、多くの施設貸出（貸館）を行った。受付・案内の際には、劇場の特性（演劇・ミュージカル、長期公演に適した舞台機構）を十分に把握していただき、ご利用いただけるよう、より一層丁寧な対応を心がけている。また、利用者への職員によるきめ細やかなケアにより、貸館事業において把握した課題等に迅速に対応し、利用しやすい施設となるよう工夫するとともに、長期の貸館公演の誘致を図るなど、入場者数、利用者数、利用日数、利用料収入等の向上に努めている。</p> <p>事業実施においては、チラシやWEBサイト、パブリシティ等の工夫等により、施設や事業の認知度を高め、入場者数等の更なる増に努めることにより、事業実施の効果を高めていきたい。また、スタジオを中心に実験的・創造的な事業を行い「つくる」創造型劇場としての発信を行っていきたい。</p>
<p style="text-align: center;">施設所管課</p>	<p>【本館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ グランドオペラやグランドバレエ、フルオーケストラなどの大型公演、ギャラリーの独特の空間を活かした展示など、引き続き、年間を通じて多彩な事業を展開されたい。 ・ 築36年が経過し、施設・設備の老朽化、バリアフリー対応の必要性、トイレ数の不足などの課題が挙げられるが、引き続き、施設・整備の保守・点検について万全を期して、管理・運営にあたられたい。 ・ 老朽化の課題は、県と指定管理者で、継続的に検討・協議を行い、課題を整理し、優先順位を付けて、施設・整備等の改修、修繕、更新を行っていく。 ・ 多くの来館者を迎える施設であることから、災害等に備えた防災対策に引き続き取り組まれるとともに、施設特性を活かした管理運営に努め、県民サービスの一層の向上を図られたい。 <p>【芸術劇場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通年運営の初年度として、バラエティに富んだ公演ラインナップが展開されているが、引き続き、高度な舞台機能を活用し、演劇、ミュージカル、ダンス等、年間を通じて優れた舞台芸術作品を展開されたい。 ・ 維持管理面においても、快適な鑑賞空間や創造活動の場を提供できるよう、警備や清掃等を適切に実施いただくとともに、節電や経費節減といった観点から、効率的かつ環境負荷の少ない施設環境の実現に向け、引き続き努められたい。 ・ 施設の認知度の一層の向上に向け、引き続き積極的な広報展開に取り組んでいただき、施設利用の促進に繋がれるよう努められたい。