

## 第3回「運営」～自分たちでルールを考えよう！～

9月9日、小田原市の大会議室にて、第3回市民ホール管理運営計画市民委員会が行われました。第3回は市民委員31名、(女性9名、男性22名)、市の事務局スタッフ12名、その他の事務局スタッフ3名、市民ホール管理運営計画専門委員会から伊藤委員、勝又委員の合計48名が参加しました。昨年度に行われた市民ホール基本計画市民検討委員会から引続き、本年度は管理運営計画について、4回にわたり市民の皆さんと検討を行います。

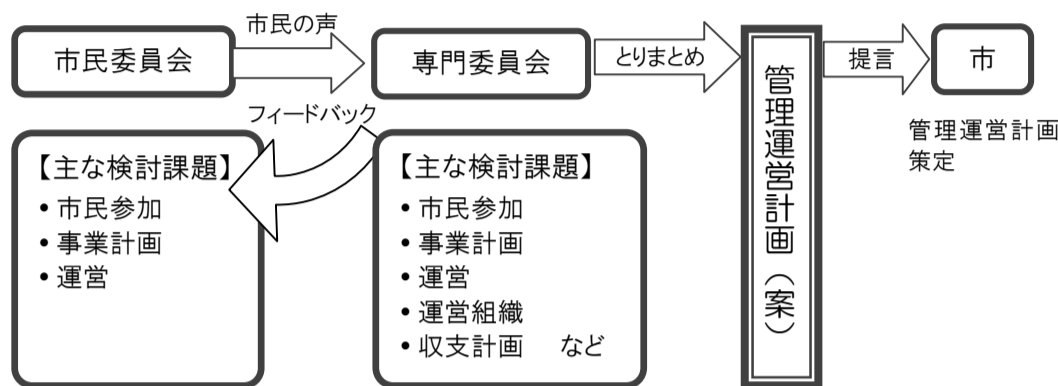
### 市民ホール管理運営計画市民委員会とは？

小田原市では現在、平成28年度の市民ホール完成に向けて、整備を進めており、これまで、平成22年度に基本構想、23年度に基本計画の策定を行いました。

24年度は、市民ホールを芸術文化創造の拠点とするための運営システム、事業計画及び市民参加のあり方等の方向性について定める、「市民ホール管理運営計画」を策定します。

管理運営計画の策定に当たっては、多くの市民の皆さんからご意見を伺い、管理運営計画の参考とするため、ワーキング形式の「市民委員会」を開催します。

市民委員会では様々な立場や視点による市民の声を集約していく場とし、いただいたご意見は、文化施設や文化活動に関する専門家で構成される「専門委員会」でさらに検討を重ね、計画案として形にしていきます。



### 市民ホールの運営システムについて

今回は、市民ホールを運営していくシステムについて検討を行いました。

誰もが使いやすい市民ホールにするためにどのような運営システムが必要か、3班に分かれて開館時間、利用申請方法、利用申請時期、使用料金設定、サービス、必要な専門性、市民協働などを中心に話し合いました。

また、今回は4班として障がい者の団体から4名に参加いただき、事前に1名からいただいたご意見も加え、施設の運営面を中心に様々な視点から検討を行いました。

#### 1班



施設予約方法や友の会、料金システムなど、「私たちのホール」を快適で公平に利用するための提案が多数あげられました。

- ◆ 基本利用時間を9時～22時とし、料金を支払うことで延長利用可とする。
- ◆ ホールと練習室やリハーサル室の利用申請時期が違っていても、ホールとあわせて利用する場合には一緒に予約できるようなシステムが必要。
- ◆ ホールの利用回数に応じて貯めたポイントで優先的に利用予約ができるなど、お得感のあるサービスが欲しい。
- ◆ 利用の希望が集中する時期には調整委員会を設けるなど、誰もが公平に利用できるようなしなくてはならない。

#### 2班



誰もが来館しやすいサービスについて様々な立場からの意見がありました。また、専門家の必要性が強く求められました。

- ◆ 市民会館や既存施設の問題点などを参考に、システムを考えていくことが必要。
- ◆ 音楽・演劇・展示などジャンルが違う催しについては、一体的なルールではなくそれぞれに応じて対応する必要がある。
- ◆ 音楽・演劇・展示といった、それぞれの分野の専門家がいることが理想である。
- ◆ 専門家と、専門家の能力を高めていく館長の両者が必要。
- ◆ 現状では既得権のような先行予約が問題になっている。現行制度を見直すとともに、公平性を担保する必要がある。

#### 3班



「創造センター」としての役割を果たすための人員配置や、ルール外でも臨機応変に対応できる運営システムが望まれました。

- ◆ 創造センターとして機能するために、芸術監督や市民にアドバイスできる専門家、専門の技術スタッフなどが必要。
- ◆ スタジオやギャラリーは電気システムをホールと別にし、長時間の練習や利用ができるようにすることも、創造センターとしては必要ではないか。
- ◆ 基本的に料金の減免はしない。また、税金を投入して施設を運営していくことについて理解を求めるとともに、その必要性を訴えていかなければならない。
- ◆ 利用者の立場に応じて臨機応変に対応できる運営が求められる。

#### 4班



現状の問題点、望まれる施設計画やスタッフの対応など、利用者の立場からきめ細かな意見が多数あげられました。

- ◆ 介助者も席がきちんと確保できるよう、チケット割引システムがあると良い。
- ◆ 介助者に夜間の対応を求めることが難しいため、夜の公演は鑑賞しづらい。終演時間に配慮した公演も行ってほしい。
- ◆ 当日券や電話予約でも席を確保できると良い。観やすい席を自分で選びたい。
- ◆ 聴覚障がい者が緊急時に情報を把握できるよう、字幕での案内を行ってほしい。
- ◆ 手話を使った演劇や字幕映画など、障がい者団体が主催する事業も積極的に行ってほしい。障がい者が舞台上に立てるようにしてほしい。

### ★★★専門委員ミニレクチャーの内容をご紹介します★★★

#### 伊藤委員 ～神奈川県立音楽堂の運営～

- ◆ 施設運営にあたっては、安全、平等、事業と運営の質の担保、親切であることを常に念頭に置いています。
- ◆ 施設貸出のうち、一般利用については一年前に抽選で決定し、空き日はその後の先着順としています。県主催事業等については先行予約の規程がありますが、原則として減免はしていません。減免があるのは、指定管理者の主催・共催公演のみです。
- ◆ 開館日は年間310日程度で、このうち一般利用は200日弱、年間の利用料収入は3,500万円前後です。
- ◆ 諸規程を遵守しつつ、施設の制約の中で可能な限り手をかけて、皆が気持ち良く利用できるような心がけています。

#### 勝又委員 ～人にやさしい施設～

- ◆ ユニバーサルデザインの原則は、誰もが公平かつ自由に使用でき、使い方や必要な情報がすぐに分かることです。
- ◆ 現在ではバリアフリー法や条例などの法令があるため、物理的にはユニバーサルデザインに配慮した建物となるのが前提となっています。
- ◆ 劇場は、段差が多く、勾配がきつい箇所もある特殊な空間です。上演中は真っ暗になる、不特定多数の人の出入りが集中するといった特性もあり、どうしても物理的に対応できない部分があります。適切なスタッフワークなど、ソフト面で対応していくことも重要です。

#### 【プロフィール】

##### 伊藤 由貴子 氏

神奈川県立音楽堂館長。朝日カルチャーセンター勤務を経て神奈川県立芸術文化財団。音楽を中心とした公演の企画・制作・広報等に携わる。

##### 勝又 英明 氏

東京都市大学教授。劇場の建築計画を専門に研究。横須賀芸術劇場、東京国際フォーラム、いわき芸術文化交流館等の整備に参画。

\* 両名とも昨年度の基本計画策定から引続き、管理運営計画専門委員を務める。



# ワークシートのふせん内容をご紹介します

皆様のご意見はふせんに書込み、各班でワークシートにまとめました。  
ここでは、皆様のご意見を全てご紹介します。

## 1 班

【開館時間】9:00～22:00(延長あり)/9:00～21:00/朝と夜1時間位延長、朝8時～夜10時/基本時間9:00～21:30、前後1時間の延長あり/楽屋のみの延長も認めてほしい!!/定期休館日をなくして利用できる日を増やす/9:00～22:00(延長あり)主催者は10分前に入場したい/他の参考施設の条件を参照しつつ適切に設定していく(他の項目も同じ)

【利用申請方法】電話申込、直接申込書に記入して申し込む/インターネット申請もできるようにする/電話・ネット・直接全てあり、本契約は直接で窓口はせめて19:00まで/インターネット、電話、直接/基本的に会場のオフィス窓口へ(営業時間内)に来て申込みをする(→抽選で決定する)

【申請時期】大ホール12ヶ月前、小ホール6ヶ月前、創造系4ヶ月前/12ヶ月前が良いと思う/申込は1年前だが会館が空いていたら受け付けてくれるのか/申込期間は小ホール12ヶ月前、他6ヶ月前/12ヶ月前が良いと思う。早い者勝ちにならぬ工夫も必要だと思う。/本番にリハーや仕込みも含めて連続で押さえられる(本番込みで3日?)/大ホールを押さえたら練習室も押さえられるように

【使用料金制度】午前、午後、夜間で料金が高くないでほしい!!/ホール、リハーサル室、スタジオ等その室にふさわしい料金にしてほしい/午前・午後・夜間・一日。土・日・休日は利用が多いため割引が欲しい。/リハーサル室は1,000円～2,000円。午前・午後・夜間の区分と時間貸しと両方/現在の料金よりあまり高くないように/一般市民の利用を広げる為にも、ランク別セット料金を設定する。Aセット、Bセット等、居酒屋システム一品追加あり。/原則有料。行政も同扱が原則とする。

【サービス】本番以外のリハーサルなどは照明、音響などが半額だと嬉しい/「友の会」向けサービス・特典(先行予約・割引)/ポイント制にしてそのポイントで優遇制度!!/連続使用したら料金がちょっと安くなる/ポイントを貯める(内訳?)/使用に関するメリット。2月・8月は安くする。水曜は安くする等。お試し価格…初めて使う団体は割引あり。終日使用、日数多いと割引ありetcのサービスを考える。/著名な公演を行う場合(全国公演の一つとか)は特例的にOK!とする/大ホールの入口に全館の催物のご案内があると良い

【必要な専門性】地方でもスタッフには本当の専門家の方が来てほしい/舞台や照明などは専門家であればできないが、簡単なことはボランティアが手伝えないか

【市民協働】チケットもぎり、パンフレット渡し、花束プレゼント、会場案内、受付業務、ステージサポーター等のボランティア業務/既存の市民団体の横断ネットワーク交流機能/正会員・準会員等を法人・個人を問わず広く、リーズナブルな会費で集める

【その他】杉田劇場のように地域密着型の「気軽に立ち寄れる」オープンな人の交流場づくり/市民への利用特典、(市民がつくる「おらが村ホール」)主体的になれるような/秋の文化祭に集中しないよう、市文連・市・使いたい人の三者が集まり調整委員会をつくる/本日の伊藤委員の説明は具体的な話であったが資料がないのは残念です。近隣施設の運営規則にも記載なし。県民ホールより、音楽堂の内容を記載すべきと考えます。/その施設(大ホール、小ホール、スタジオ、ギャラリーetc)で異なるであろう。(一般的な相場を参考にしながら)柔軟に対応する。/指定管理者の厳選(収入を上げられるところ)

## 3 班

【開館時間】基本的な運営の考え方:原則のルールはできるだけ具体的に決める。その他例外運用については委員会を設けて審議。(自由裁量が多すぎると混乱する)/スタッフの利用時間は終日/フレキシブルに対応(劇場・ホールの特性をよく考えて)/9時～22時/創造センター機能を重視するならスタジオの利用時間には制限を設けない/9時～22時、場合により延長可能な配慮/開館時間を複数設定できる物理的ゾーン/展示系についても21時～22時など、公演系とあわせる/開館時間は9時～22時とし、それ以外については特別料金(運営を考えて充分ペイする費用設定)/規定時間外は追加料金

【利用申請方法】ネットで空き情報開示、申込みは窓口で/インターネットの申込みは便利/利用申込みは現在の「公共施設予約システム」を利用できるようにする/優先利用(先行予約)は抽選時に公表する/先行予約は全市民のためという大義名分で抵抗できない/芸術性の高さとは何か?柔軟性や優先利用の根拠は?/抽選が良いが、今の抽選方法(コンピュータや時期)を見直すべき/抽選時に優先利用者の基準を明確に/特例・例外を考える検討組織が必要

【申請時期】一年前から申込受付/相談のみで受付できる体制(簡単な文書)

【使用料金設定】使用料金減免なし(あまりない)/文化祭は1ヶ月程度にして、減免措置ありとする。それ以外は利用申請も抽選、基本的に減免なしとする。/減免規定は設けない(力・声の大きい者が有利になるだけ)/展示系は経費が相対的に少ないと思われる。公演系の基準を適用しない。/サービスとコストのバランスを考えた方がいい/展示(ギャラリー)の場合、民業(民間のギャラリー)圧迫にならないか

【サービス】インフォメーションシステムの充実:催事広報システムを対外的に如何に発信し、伝播するのか?(フライヤーの置き場・配布方法)/サービス水準は市民レベルなのでことさら高水準にしない(身の丈で)/ホールを借りる際にこうしたらもっと良くなる等アイデアがもらえるように/駐車場は無料又は低額で(小田原の特殊事情:駐輪場は一般や観光客で排除されてしまう)/LD対応のバリアフリー(表示など)/クロークがあると便利

【必要な専門性】オリジナル作品を制作できるような専門スタッフの配置/コンサートプロデューサーアシスタント/芸術監督(音楽重視)を置く/専門家は全て市民(個人・企業)から/部門別、市民専用運営スタッフ(ボランティアを雇用か)/エキスパートスタッフ(分野制)のプール/事務方と創造スタッフの権限設定/アート系の企画ができる専門スタッフ/年間を通して利用率を上げる企画力/技術専門スタッフにプロパー+外部委託を/運営スタッフ・技術スタッフには専門家を配置、役所の人間は置かない

【市民協働】市民協働のあり方としての雇用?協力できるボランティアスタッフを募集→有償にするor協力に見合ったポイントを付けチケット代に還元できる/多くの市民が得意分野を活かして参画できる市民スタッフ組織がほしい/運営体制 部門制専門・市民委員→定期的、一般市民・学校(児童生徒)→年2回くらい(ある種の委員会)/運営組織には専門家だけでなく、情熱ある市民を数人入れる/レセプション、表方スタッフは市民でもできる(一定期間のトレーニング)/友の会・部会制/協働 ボランティアの善意に頼らない(対価のシステムを)

【その他】ルールの順応的設定/利用のルール→最終的には芸術監督の良識を信頼、任せられる人物を/ルールのレベル化:芸術監督の良識レベル、委員会などでの審議レベル、単純な注文などのレベル/全てボランティア(企画から現場まで)、なければ全て有償で雇用(雇用創出)/雇用者とボランティアの立場を明らかに(雇用者がボランティアを使うことのないように)/けやき、マロニエとの協力事業、情報共有できる組織・人材/市内(西湘)に指定管理者にふさわしい文化芸術のノウハウのある団体があるか。ホールのための管理団体を組織化するか。民間は望ましくない。/現会館の運営システムを基本にして見直していく。又、逆に要望を組み入れていく。→相対的論として

## 2 班

【開館時間・受付時間】9:00～22:00/休館日:年末年始12月29日～1月3日+臨時休館/受付開始～終了の時間を周知させる(例 8時～20時)/ホール施設の利用時間例(9時～22時)

【利用申請方法】利用可能日・時間をネット上で把握でき、利用申込に関する処理をその時にできないか/予約関係、システム(電子・出向き受付)、開始時期、抽選方法(システムと絡む)、優先順位(興行・アマチュア・市の事業)/秋に集中している文化祭事業を見直してほしい/公平に、平等に/展示系は連続利用規制なし

【申請時期】ホール系:大ホール、小ホール1年前より/展示:14ヶ月前(国際的な大規模な催しは24ヶ月前)/キャンセルは何日前まで可能か

【使用料金設置】椅子の数、入場者数からの料金設定/現在の減免を継続して(減免範囲、団体をキックリとする)。公共ホールは公金の投入は当然!! いくら出せるかが利用率にハネ返る。/公立・私立にかかわらず学校の使用は料金の減免を考える/減免の対象と基準を明確にし、採算性のある運営を行う/運営が苦しくならない料金を、年間予算を考えて/シーズン料金、時期による割増割安/入場料金によって使用料金を変える根拠はあるのか?

【サービス】チケットの販売を。レセプションを運営して! スタッフとの打合せをしっかりと。チラシ、ポスター、看板作成のアドバイスを/ボランティアスタッフが運営に関わるとしても、徹底した避難誘導訓練がされていること/子ども用補助便座をトイレの半数以上に設ける(若い層が来館しやすいムードをつくる)/各外国語通訳ボランティアスタッフの登録/付属機器の料金を明確に示す(表を掲示)/窓口への申請時の駐車スペースの確保。出演者と来場者の駐車スペースの区分。/市の協賛をとっているイベントのチケットマージンはできれば取らないでほしい/駅にチケットスポットを置いてほしい/アートマネジメントワークショップの定期化/何かやりたい人への各団体へのつなぎ/イベントカレンダー。市・民・協会の区別なく。

【必要な専門性】展示系機能(ギャラリー)に美術系学芸員を置く/年間を通して/自主企画の開催、美術館クラスの展示会、ワークショップ(夏休みは子ども向け)/松永記念館との連携が必要(学芸員がいる)。松永記念館は美術館的な活用をしていく方針であるが、展示スペースが狭い。新ホールのギャラリーを活用したい。/専門的アドバイスができるスタッフが必須/会館専門スタッフと各公演参加者の周知。公演始めの全体挨拶など。

【市民協働】レセプションの育成→学校での実習活動とか/ボランティアレセプションの利用条件の明確化

【その他】運営方法。直営か指定管理者か。“館長”の設置の検討。/若い人の意見が欲しいので会議に参加してほしい/キャンセル時期と料金の設定/権力者による特権乱用の禁止/一公演と連続使用日数(ホールと展示)/公演時の関連品の販売の検討(現在は営業販売は不可)/入場料金の上限は設定しない/運営のトップにどんな人を配置するか(文化芸術に通じた人を!)/レストラン、caféをチャレンジショップとして2年ないし3年で交換。その後は県西部で独立開業してもらう。

## 4 班

■管理運営 【事業】手話を使った演劇や字幕上映会等のイベントをたくさんやってほしい/障がい者によるイベントをたくさんやってほしい/夜公演(22時以降降演)だと介助者のサービス時間外になってしまう

【組織体制】窓口「筆談で対応します」「手話で対応します」といった表示があると良い/手話のできる人がいると良い、要約筆記があると良い/手話は基本としてできるほうが良い/窓口の職員は手話講習会等に参加し手話を覚えてほしい(手話での対応ができない場合は筆談器を設置)

【運営】窓口で呼出ボタンを付けてほしい/パンフレット(チラシ)などに親子席などがあると良い案内があると良い/障がい者のための予約ホットラインが欲しい/当日券では入りにくい。場所がない。/電話問い合わせ時に言語障がい者と気付いてもらえない(酔っていると勘違いされる)

【その他】何でも気軽に聞ける、頼める体制づくり/何かあった時(災害のほか急病やトイレの用等にも)の介助スタッフを置いて!! 特別なスタッフでなく普通のスタッフが当たり前にできるように!

■施設・設備 【字幕&案内】字幕は映画会社がつけないでと言う場合もある/案内・連絡を表示してほしい(電光掲示板など)/字幕は左右両方に、手持ちだと見づらい(聴覚)

【席】席が選べない。車椅子の人は電話での予約を指示されるが電話がつかない。/「こういう席の用意もあります」選べる環境/地面埋込式の装置から補助器に情報が伝わるシステムがある/聴覚障がい者ポディソニックのような設備がある(藤沢市に参考例)/付き添いの人の席の取扱い→席割りの配慮/茅ヶ崎文化会館には車椅子席がない。BOXにすると介助者が居る所(横)がない。通路側一列を使用/端っこの席は車椅子から乗り移れるように/演奏が振動で伝わる装置がある座席

【段差】食堂カフェなどの入口の段差はなくしてほしい/車椅子でなくとも段差は辛い。スロープの通路を。

【緊急時など】聴覚障がい者に緊急時を知らせるテロップ・電光掲示板/救護室を設置してほしい/エレベーターやトイレに聴覚障がい者専用の常時呼出ボタンを付けてほしい

■総合 【全体】どこにも負けないバリアフリーの施設/新しいタイプの障がいへの対応検討を/市外から来る視覚障がい者も利用しやすく満足できる施設

## 管理運営計画市民委員会 今後のスケジュール

開催日時	場 所	テーマ(予定)
シンポジウム (6/17) * 終了		
第1回 * 終了	7月22日(日) 10:00～12:30	市役所7F 大会議室 オリエンテーション 市民参加
第2回 * 終了	8月5日(日) 10:00～12:30	市役所7F 大会議室 事業計画
先進事例視察 (8月24日) * 終了 神奈川芸術劇場 (KAAT) ・横浜市磯子区民文化センター杉田劇場		
第3回 * 終了	9月9日(日) 10:00～12:30	市役所7F 大会議室 運営
第4回	10月21日(日) 10:00～12:30	市役所7F 大会議室 取りまとめ
11月25日(日) 市民委員と専門委員の意見交換会		