

2-(2) 利用者の満足向上

1 利用者の意見を把握し、それらを反映するための仕組み

利用者の意見・苦情は、報告体制の整備やアンケート調査の実施等により的確な把握を行い、適切に対応するとともに、課題改善等に役立てています。

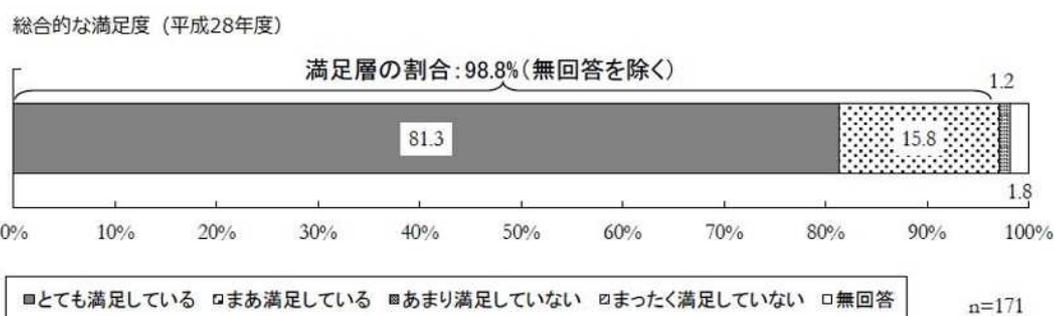
また、条例改正による変更や工事等については、適切な時期に利用者へ情報提供を実施するなど、今後も迅速な対応と分かりやすい説明に努めます。

【平成 31 年度から 35 年度までの目標（利用者アンケート数値目標）】

回収率	総合評価「満足度」
70%	97%

※平成 26～29 年度の平均値（アンケート回収率 69.5%、総合評価「満足層」96.0%）を基準に算出。

（以下 北九州芸術劇場/事業評価調査[報告書 14]より）



(1) アンケート調査の実施

貸館の催し終了後に、施設利用者に対し、市作成の「施設利用に関するアンケート調査（ホール用）」による満足度調査を実施しています。回答率向上のため、切手貼付の返信用封筒を提供するなどの工夫を行い、アンケート結果から、利用者の満足度の低い項目を精査し、更なる改善に努めます。

また、自主事業においても観客や参加者を対象にアンケート調査を実施し、サービスや公演内容等に関する満足度やニーズを把握します。収集した情報は、今後の事業展開を検討するための参考とし、事業運営の改善や新たな支持層の更なる獲得につなげます。

これらの貸館及び自主事業で回収したアンケート結果は、経年で調査研究を行い、事業評価として活用し、その分析結果に基づいて、より良い劇場運営のあり方を検討します。

(2) 問合せにおける意見等の把握

劇場のホームページを活用し、メールによる問合せや意見等を随時受け付けています。また、電話での問合せには、内容に応じて迅速に対応します。

2-(2) 利用者の満足向上 ーつづき 1**(3) 利用者からの苦情に対する対策**

利用者からの苦情は迅速かつ適切に対応します。苦情をネガティブに捉えるのではなく、お客様目線で改善できる機会と捉え、今後も施設の管理運営に活かします。電話対応、フロント、インフォメーション業務等、来場者と接する機会の多いスタッフについては、苦情の発生や対応報告書を作成し、定例会議において内容を共有しています。共有した苦情については組織的に対応するとともに、今後の予防、改善に努めます。

2 利用者への情報提供を図るための取り組み

貸館を含めた催しについて、情報誌やホームページ、RWK館内での情報掲示、プレイガイドでのポスター・チラシ設置を引き続き行います。

また、ホームページでは、施設の空き状況検索や使用の流れ、料金表、申請書類、各劇場の図面や備品リストなど、貸館に関する情報のほとんどをダウンロード可能としています。今後も利用者の様々な問い合わせに随時対応し、電話での仮予約受付も行います。

3 その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案

劇場という特別な空間における様々な場面で、専門スタッフによる質の高いサービスを提供します。

お客様の非日常を演出する舞台芸術作品の提供や創作、それに係わる高度な技能や高いホスピタリティサービスを提供する一方で、不特定多数を収容する施設の安全管理者として必要な訓練を受けたスタッフを各所に配置し、施設全体で利用者・来場者をサポートします。

(1) 劇場プレイガイド・インフォメーションスタッフ

劇場のあらゆるお客様と最初に接する代表窓口として、相応しい接遇マナーと豊富な情報を備え、お客様の要望・疑問に的確に応えます。時には個別の事情も考慮し新たな提案も行なうなど、お客様に寄り添った柔軟な対応に努めます。

(2) 施設利用スタッフ

貸館利用者の窓口として、使用検討段階から利用者の退館まで、安心・安全に催しを開催するサポートを行います。料金や器具設備などの知識を備え、分かりやすく丁寧な説明で利用者の疑問や不安を解消します。条例やルール等を守りながら、柔軟な対応と適切なアドバイスを行い、技術スタッフ・フロントスタッフと連携し「提案する劇場」として利用者の要望やイメージの実現に努めます。

2-(2) 利用者の満足向上 ーつづき 2**(3) 施設管理スタッフ**

劇場の施設や設備に関する専門的知識を習得したスタッフが、利用者に気持ちよく安心して施設を利用していただけるよう、RWK中央防災センター設備スタッフ・清掃スタッフ・舞台技術スタッフと密に連携しながら施設の維持管理にあたり、日常から劇場設備の状態把握に努めます。

(4) 技術スタッフ

舞台技術・舞台運営の専門的知識と技能を習得した劇場技術管理者を配置し、利用者の立場に立ち技術的な打合せ・相談に対応します。舞台進行や演出も含め、催事の全体的な運営についても内容に応じての提案や柔軟な対応を行います。安全などの基本的ルールを守りながら、専門的知見を分かりやすく提供するとともに、舞台設備を安全に提供できるよう設備の保全に努めます。

(5) 事業スタッフ

舞台芸術に関する専門知識を有した人材を配置し、劇場のコンセプトに基づいて、地域のニーズや課題に対して舞台芸術の力を活かした事業の企画立案・運営実施など自主事業における制作業務全般を行います。また、劇場に蓄積されてきたノウハウの共有により後進の育成を行い、業務を遂行する中で幅広い知識やスキルを習得し、制作者としてのスキルアップを図ります。

(6) 広報スタッフ

広報に関する専門的知識を有した人材を配置し、劇場の取り組みを市内外の幅広い層に届けます。これからの時代を見据え、近年の情報伝達の変化にいち早く対応し、既存メディア中心の広報に加え、ネット媒体を柔軟に活用したデジタル広報のスキル構築・スタッフの充実を図ります。

(7) フロントスタッフ

お客様をお迎えするレセプションистとして来場者のケアにあたりると同時に、複合施設内の高所階に位置し、3施設（大ホール・中劇場・小劇場）のエントランスが集中する建物構造を熟知し、安全確保の観点から施設利用者に向けたフロント運営のアドバイスや緊急時の指導を行います。

(8) 楽屋スタッフ

楽屋口受付と楽屋事務室の二重のセキュリティにより関係者以外の立入防止に努めます。楽屋備品を適切に管理し、利用者の要望に迅速な対応と細やかな心遣いで応じ、出演者やスタッフが集中して舞台に臨めるようサポートします。

2-(3) 指定管理料及び収入

1 指定管理業務に係る費用について

北九州芸術劇場開館当初より管理運営を担ってきた経験や実績を基に、市民が安心して利用できる環境と劇場に相応しい演出空間を提供し、市民の誇りとなる「魅力ある劇場」であるため、下記の点を考慮して経費を算定・執行します。

(1) 指定管理料の効果的な運用

稼働状況やラインナップから策定した適正なスタッフの配置、機器・設備の保守計画にもとづく適正な予算執行を行ないます。また、単年度の予算だけでなく、施設や設備・機器の保守保全、市民サービス（広報プラン等）に係る時宜的な経費を考慮した指定管理期間全体の執行計画を構築・共有し、一層効果的な運用に努めます。

(2) 創意工夫による経費節減の取り組み

高い技術力や豊富な経験・知識を最大限活用し、劇場施設・備品の維持管理に努め、価値の延伸による管理運営経費の節減を図るとともに、引き続き部署間の連携強化による業務効率化を進めます。

(3) 光熱水費について

劇場の管理運営経費の大半を占める光熱水費については、劇場ホール施設区画とオフィス区画を区別し、それぞれに適した省エネ行動に努めます。オフィス区画では、無駄のない利用を引き続き実行し、劇場ホール施設区画では下記方針に基づいて適切に利用します。

1) 一般照明・空調

- ・建物全体で電力自由化などの制度変更に対応し、より有利な供給契約を結べるよう、管理組合の契約においてRWK側との意思共有を図ります。
- ・光熱費については、稼働率や観客動員数等により使用量の変動はありますが、各施設での必要に応じた照明の点灯や空調の運転などにより、引き続き節電を徹底し、削減に努めます。
- ・舞台・楽屋・ホワイエ・ロビーなどのLED化を検討、市と協議します。

2) 専用部における光熱水量

①これまでの使用実績

専用部（北九州市立美術館分館を含む文化施設エリア）の光熱水量は、施設的要因（稼働状況、動員数、全催事ラインナップ（演出効果））のほか、天候条件、社会変動からも大きな影響を受けます。こうした条件の下での、開館初年度を除く過去14年間の実績から、エネルギーごとの傾向が分かります。

2-(3) 指定管理料及び収入 ーつづき 1

- ・電気使用量は、照明LED化の普及など技術革新により、下降傾向にある。
- ・上下水道使用量は、施設利用者も含めた来場動員数に最も影響を受ける。
- ・空調熱源使用量は、天候に大きな影響を受ける。催事を行わない期間も施設維持管理の保守点検や大規模修繕工事のほか、利用者の施設見学（下見打合せ）や外部視察の受け入れなどで実質稼働状態にあり、施設稼働率の増減や長期休館の影響がそれほど及ばない。

これまでの実績	電気 (kWh)	上下水道 (m ³)	空調熱源 (MJ)
(A) 平成 16～20 年度の年間平均	2,541,039	7,414	12,383,499
(B) 平成 21～25 年度の年間平均	2,381,164	7,349	11,919,528
(C) 平成 26～29 年度の年間平均	2,270,712	7,061	11,934,576
平成 21～25 年度の削減率 (A-B)/A ※長期休館のなかった指定管理期間の比較	6.26%	0.88%	3.75%
平成 26～29 年度の削減率 (A-C)/A ※長期休館のなかった指定管理期間と 長期休館を実施した期間との比較	10.6%	4.76%	3.63%

②今後の削減率の目安

このようなエネルギーごとの使用量の特徴や、気候・稼働状況から、各年度の使用量を予測し対策を考えることにより、適切で無駄のない利用に努めます。

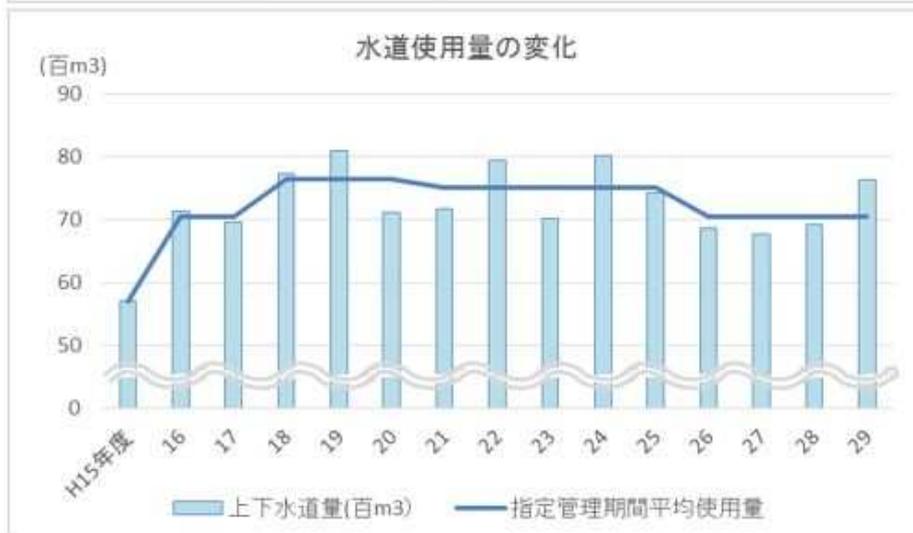
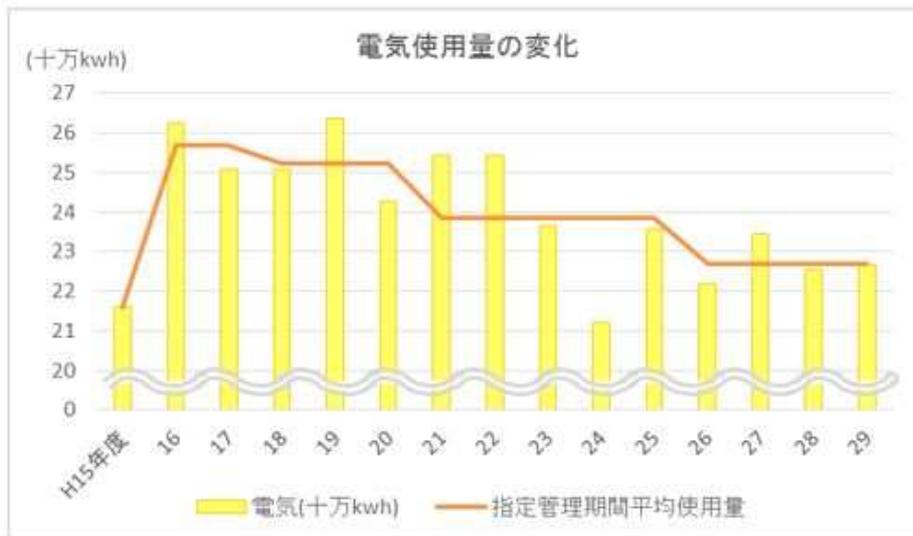
平成 31～35 年度の削減率	電気	上下水道	空調熱源
計画休館を実施しない場合	6.5%	1.0%	3.5%
計画休館を考慮した場合	11.0%	5.0%	3.5%

※平成 31 年度以降は、施設や設備の老朽化による長期修繕の計画休館を考慮し、過去の使用量及び削減率の実績値を基に、5 年間の削減率を平成 16～20 年度の平均使用量比較で表中の数値とする。

(参考：平成 15 年開館以降のエネルギー使用量の経年変化)

※平均値は劇場オープンの平成 15 年度を除き、16～17 年度、18～20 年度、21～25 年度、26～29 年度の四期に分けて算出・表示。

2-(3) 指定管理料及び収入 ーつづき 2



2-(3) 指定管理料及び収入 ーつづき 3

2 収入を最大限確保する提案について

(1) 自主事業来場者の確保

鑑賞事業や創造事業では、多様なジャンルで幅広い年齢層に向けた質の高い作品を招聘、創造し、充実した公演ラインナップを構成します。戦略的な広報活動や営業活動を通じて、市内はもとより九州圏域・中国地方などからも多くの来場者を集め、自主事業におけるチケット収入等を確保します。

また、安定したチケット収入を確保するため、会員向けサービスの維持・向上や従来の団体営業先への丁寧なアプローチの継続などに取り組み、定期的に劇場に足を運んでくれる顧客の開拓を目指す「創客」戦略を進めるとともに、劇場全体の活動に対する支持・共感を広げる「創支援者」戦略の推進にも努め、これまでに事業などを通して関係性を築いてきた地場企業や団体への販売促進営業へとつなげます。

(2) 外部資金の確保

北九州芸術劇場は、文化庁文化芸術振興費補助金〔劇場・音楽堂等機能強化総合支援事業〕に採択されており、平成30年度から5年間にわたって助成金が交付される見込みです。(全国で本事業に採択されたのは16施設のみ。関西以西では唯一の採択館である。)

引き続き、文化庁や(一財)地域創造等からの助成金獲得に努めながら、民間による助成事業の活用や企業・団体からの協賛金等の開拓にも取り組みます。

【目標(数値目標)】

(自主事業決算額に占める割合)

(項目)	31年度	32年度	33年度	34年度	35年度
外部資金	22%	22%	22%	23%	23%
チケット収入等	48%	48%	48%	48%	48%

※数値目標の根拠

・外部資金

過去4年間の決算での自主事業額に対する平均割合は22%である。今後も、文化庁や(一財)地域創造等の助成事業からの助成金や、民間からの助成金・協賛金等の獲得を目指すため、段階的に外部資金の割合を増加させている。

2-(3) 指定管理料及び収入 ーつづき 4

・チケット収入等

過去4年間の決算での自主事業額に対する平均割合は48%である。観客増加につなげる努力を引き続き行っていくが、チケット収入は景気動向等に左右される可能性も大いにあるため、平均の割合を保たせている。

※なお、(一財)地域創造の悉皆調査結果(平成27年)から(株)ニッセイ基礎研究所が試算したところによると、全国の指定管理施設の事業費の財源内訳の平均金額のうち、「設置者以外からの助成金・協賛金・寄付金」は2.1%、「事業収入」(チケット収入等に相当)は11.7%であり、北九州芸術劇場はいずれも全国平均より高い水準にある。

(3) 貸館利用、チケットの預かり販売における取り組み

北九州芸術劇場の貸館事業におけるきめ細やかな対応は、利用者の信頼を確たるものとし、以後の継続利用に繋がっています。経験の積み重ねによりサービスを更に洗練させ、貸館利用の水準を保ちます。

また、劇場プレイガイド・インフォメーションでの公演チケット預かり販売における利便性向上を検討します。公演情報の掲示や情報発信の方法を見直す等により、一層の利用促進を図ります。

(4) 劇場エリアにおけるドリンクサービス(飲料用自動販売機の設置)

自主事業として、公演の前後や幕間に利用いただく飲料用自動販売機を劇場エリア内に設置します。オープンエリアへの増設を検討し、市民が憩える空間づくりを進めます。

【設置計画】

	設置場所	台数(予定)
大ホール	1階ホワイエ	2台
	2階ホワイエ	1台
	楽屋グリーンルーム	1台
中劇場	1階ホワイエ	2台
	楽屋グリーンルーム	1台
	創造工房前	1台
小劇場	ホワイエ	1台
アトライブラリー内(RWK5階)		1台
劇場事務室前(RWK7階)		1台
合 計		11台

2-(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性

1 施設の管理運営に係る収支計画の内容及び積算根拠について

指定管理料を収入として、使用目的ごとに適正予算を策定します。

	金額 (千円)	内容・積算根拠
RWK経費 (負担金)	416,072	RWK共益費、施設損害賠償保険料、 共用部光熱水費 (使用料実費、RWK地権者按分)、 専用部光熱水費 (使用料実費、美術館分館と面積按分)、 施設メンテナンス経費 等 ※共益費、保険料はRWK実務者協議会により決定され た金額を支払い。光熱水費は過去実績額より推計。
維持管理費	188,778	劇場施設・設備の保守及び修繕経費、委託スタッフ費 事務所維持経費 (事務機器リース) 等 ※劇場施設・設備やスタッフ費は安全性を損なわぬよう、 適正な稼動・配置を熟慮し算定。
劇場運営費	270,953	事務所経費、人件費、劇場施設に係る消耗品・備品 等 ※過去実績額にもとづき、節減意識をより向上させるこ とを視野に入れ算定。
広報営業費	14,231	提案内容 (P21~23 及び P30~31 参照) を踏まえ、効果 的な広報活動に係る経費を算定。
その他事業費	9,786	市文化振興に資する公演経費。
合計	899,820	税込

2 指定管理業務の適切な再委託について

舞台機構・音響・照明等、舞台設備装置の保守点検や、ホスピタリティサービスを含む各業務へのスタッフ配置など、施設や利用者の安全性保持の観点から高い専門性が求められる業務については、これまでの管理運営の経験と実績を生かして委託内容を熟慮し、今後も適切な方法による業者選定と業務遂行上の監督・指導を徹底します。なお、再委託先については事前に市に承認の協議をします。

2-(5) 管理運営体制など

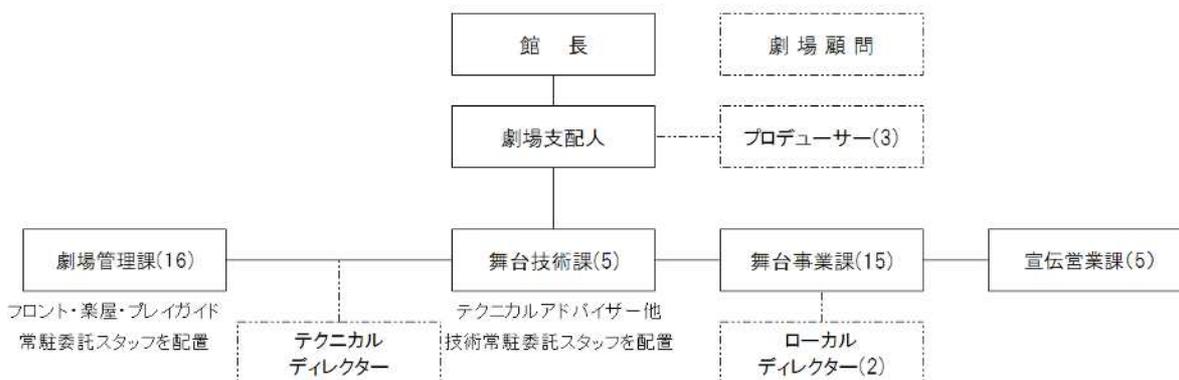
1 施設の管理責任者、管理体制について

北九州芸術劇場の施設管理責任者として館長を配置します。館長職は当財団専務理事が兼務します。管理運営業務は劇場支配人を中心に行うこととし、当財団総務文化部長が兼務します。

また、劇場運営に関する高い見識・経験を持つ専門家を招きアドバイスを受け、我が国の代表館として相応しい水準を維持します。

2 施設の管理運営にあたる人員の配置について

北九州芸術劇場組織図(H30年9月30日現在)



- ・劇場運営に必要な資格（防火防災管理者、第三級陸上特殊無線技士等）の免許保有者を複数配置し、高い稼働率に対応した体制を整えています。
- ・稼働状況に適したシフト勤務体制を整え、長期に亘る公演や作品創造の現場では業務内容に応じた対策を図り労務管理を行います。
- ・組織形態は随時見直しを図り、部署間の連携を軸に効率的な組織運営に努めます。

3 施設の管理運営にあたる人員の資格、経験について

- ・プロデューサー、各ディレクター、チーフには、舞台芸術及び舞台技術等に精通した経験豊かな人材を引き続き配置します。
- ・協働によって高度な知識や技術が劇場スタッフへ継承されるよう促し、組織全体の底上げを図ります。
- ・プロデューサーやローカルディレクターをはじめ、地元の人材を積極的に登用・育成することで、より地域に根ざした管理運営を目指します。

2-(5) 管理運営体制など ーつづき 1

4 職員の資質・能力向上を図る取り組みについて

(1) 施設の管理・運営人材の育成

劇場の使用に関して、「利用者とのコンタクトポイントとしての機能」、「施設・設備に関しての専門的知識や操作」、「防火防災に関する知識」、「各部署の役割を理解し連携を図る能力」など、職能に応じた専門的知見・技能を習得するとともに、部署間の横断的な連携を図り、施設の管理・運営能力を向上します。また、劇場のコンセプトへの還元、利用者への円滑で効率的な運用と安全・安心の提供に努めるため、継続的な人材育成に取り組んでいます。



(2) 能力向上の取り組み

職員それぞれが日常業務を通じて積み重ねた知識やノウハウを共有する機会を設けたり、最新の舞台技術に対応する能力を習得したりするなど職員全体のスキルアップに継続的に取り組んでいます。

また、研修は劇場職員の能力及び部署間の連携・協力関係を向上する機会と捉え、劇場職員の手により企画から運営を行う研修も実施しています。財団全体で事業理解を深め、施設・部署間の結束の強化を図ります。

2-(5) 管理運営体制など ーつづき 2

〔研修の事例〕

- ①社会人として必要な知識・スキルに関する内容
 接客研修、ビジネスマナー研修、セクハラ・パワハラ防止研修 等
- ②組織運営に関する内容
 北九州市職員研修所の新任係長・主査研修等を活用
- ③来場者・利用者サポートに関する内容
 高齢者疑似体験講習、車椅子利用者・視覚障害者サポート研修 等
- ④専門技能の強化に関する内容
 - ・フロントスタッフ研修（レセプション研修）
 - ・技術スタッフ研修（映像設備操作研修、高所作業台操作研修等）等
- ⑤安心・安全に関する内容
 - ・施設内防災設備講習（各課の代表からなる防災プロジェクトチームが実施する、防火防災に関する知識を身につける訓練）
 - ・劇場安全委員会（劇場全般におけるヒヤリハット共有会議）等
- ⑥事業理解・コミュニケーションに関する内容
 財団事業の把握や理解を進める目的での職員向けワークショップや学校等での芸術体験（アウトリーチ）事業視察、劇場職員研修 等
- ⑦事業評価に関する内容
 北九州芸術劇場事業評価業務を委託している研究員を講師とし、客観的な視点による劇場の評価や劇場を取り巻く環境などをテーマにした講義
- ⑧他団体等の実施する研修への参加
 （公財）全国公立文化施設協会、（一財）地域創造、公共劇場舞台技術者連絡会加盟館等が実施するアートマネジメント研修、舞台技術研修 等

5 地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業展開について

（1）地域の住民や企業等団体との連携・協働

4つのコンセプト（P 13～16参照）にもとづき、自主・貸館の両事業における様々な活動を今後も継続・発展させます。

（2）北九州市近郊・周辺域・全国の公共ホールとの連携・協働

北九州芸術劇場は、福岡県公立文化施設協議会や北部九州文化ネットワークといった地元地域の任意団体をはじめ、公共劇場舞台技術者連絡会などの専門部会に加盟しています。施設運営における情報交換を盛んに行なうことで実務の参考としたり、経験を共有し合ったりするほか、自主事業として実施するアートマネジメント等講座に参加し合うなど、公共ホール運営のスキルを高めあえる協力関係を築いています。

2-(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

1 施設の利用者の個人情報保護のための対策について

劇場では、マイナンバー、チケット販売システム利用登録者、施設利用者、催し来場者など多くの個人情報を取り扱います。これらの情報については、財団策定の「個人情報保護規程」及び「情報セキュリティポリシー」に基づき、適切に管理します。

(1) 個人情報の適切な取り扱い

収集した個人情報は、同意いただいた利用目的に限り適切に利用します。なお、本人了承の場合でも、法令に定めがある場合やその他正当な理由がある場合を除き、第三者への開示や提供は行ないません。

本人から情報の訂正や削除の要請があった場合には速やかに対応し、不要となった情報は適切な方法で処分します。

(2) 情報セキュリティ対策

個人情報は、紛失・破壊・改ざん・漏えいを防止するため「情報セキュリティポリシー」に則り適切な管理を徹底しています。

電子情報については、ファイアーウォールなどを導入し、コンピュータネットワークの安全性を高めます。また、紙媒体に掲載された個人情報については、金庫や鍵付きのキャビネットで厳重に保管します。

2 利用者が平等に利用できるような配慮について

劇場のスケジュール調整の過程においては、条例及び関連規程に則り、透明性及び公平性に十分配慮します。優先利用については、貸館受付対象日から除外しますが、必要最低限の範囲に調整します。

受付開始日前には、対象日の事前告知のために、引き続き希望者の問い合わせを受け付けます。受付・決定は今後も公平・公正に実施します。

3 日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などについて

(1) 日常の安全管理・運営

1) 日常のリスク回避

来場者アンケートやスタッフの日常の気づきにより、危険箇所への明示や予防措置、各所へのAED及び応急処置グッズ、車椅子での通行が困難な段差部の仮設スロープ等の配備のほか、躓きの原因となる劣化したカーペットの張替えや部分補修、客席の劣化部品の交換による出音の軽減など、危険箇所や鑑賞の障害となる箇所の解消に努めます。

2-(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など ーつづき 1

A E D	応急対応グッズ (A E Dボックス内)	段差解消 仮設スロープ
		

2) 危険箇所の把握と対策（劇場安全委員会の開催）

毎月、劇場安全委員会を開催し、議事録を全職員へ回覧することで、公演中におきたヒヤリハットの事例は、該当公演に関っていないスタッフにも情報共有し、危険箇所等への対策や注意表示の見直しを実施しています。

貸館の事前打ち合わせの時点で安全上の懸念が生じた場合、その危険性を利用者に説明し、危険回避の理解・協力頂けるようにします。

(2) 公演（貸館・自主事業）時のリスク回避

1) フロントスタッフによる安全確保

開場前から来場者の退出まで、エレベーターやエスカレーター乗降付近の混雑による危険回避のため、フロントスタッフによる誘導や主催者へのアドバイスを行っています。舞台スタッフと連絡を取り、状況を共有しロビー開場等による、安全確保の徹底に努めます。

2) 事故発生時の対応

事故発生の場合、安全確保や冷静な行動の呼びかけを行い、二次被害の防止に努め、傷病者等の対応を優先し情報や状況が救急隊や消防へ正確に伝わるよう救急車両要請等は現場スタッフが対応し、危機管理リーダーや本部を始め対応にあたる職員との情報共有に努め、事態の沈静化まで適確な対応を行います。

(3) 舞台の安全管理・運営

1) 舞台運営

使用内容から予測されるリスクを想定し、安全性が確保できる適切な要員を配置し、「安全・安心」に利用できるよう運営しています。

2-(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など ーつづき 2

劇場技術管理者は、舞台設備の使用に際して基本的な操作を行うだけではなく、特にプロの舞台技術者がいない場合の重量物備品の設置や移動等、危険が予見される作業についても、引き続き担当します。

2) 安全対策

舞台上の作業が適切且つ安全に行われているか細心の注意を払うだけではなく、日頃から整理・整頓に努め、より良い作業環境を提供します。

劇場技術管理者は、危険が伴う箇所での安全装具の配備や安全環境（注意喚起やサイン表示）の配慮を欠かさず、事故防止を徹底します。

今後も定期的な安全装具等の点検や耐用期限の確認を実施し、法令規格に準拠した適切な更新を行います。

本番時の暗所（奈落）	高所作業所入り口の安全装具
 <p data-bbox="389 1261 681 1283">※動線にチューブライトを設置</p>	 <p data-bbox="868 1261 1185 1283">※オレンジヘルメット 2017 年更新</p>

3) 危険の回避と舞台設備の保守・保全

危険な作業・設備の不具合・備品の破損などが予見された場合は、事前に利用者と安全な方法を検討し、事故等を未然に防止します。

劇場ではスペックの高い舞台設備・機器を必要とする作品の上演も多く、舞台設備や舞台備品などの故障は事故や公演中止の要因となる為、定期的な保守点検やオーバーホールはもとより、日常点検及び消耗品の交換等、設備・機器の保守・保全に努めます。

4) 舞台での事故発生時の対応

舞台または舞台に影響を及ぼす事故や災害が発生した場合には、作業の即中止及び関係者全員への周知を行い、二次被害の防止に努めます。要救助者等の事故対応を最優先とし、危機管理体制に則り情報を正確かつ確実に報告し、事態の沈静化まで適確な対応を行います。

2-(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など ーつづき 3

4 防災、防犯対策や非常災害時の危機管理体制などについて

(1) 防災対策

1) 防災プロジェクトチームの設置

防災プロジェクトチームによる防火・防災活動を実施しています。

メンバーは劇場内全部署から毎年度新規に選出し、全劇場職員が劇場の安全管理者であることの意識向上を図ります。また、類似施設間との防災に関する情報交換や活動を継続して行います。

[活動内容]

- ・北九州芸術劇場の特性を考慮した防災訓練の企画・実施
- ・必要なスキル獲得のための講習会の企画・実施
- ・他施設の視察・見学受入れや情報提供

2) 多様な防災訓練の実施

火災予防及び火災・大規模地震その他の災害による人命の安全確保、被害の軽減、二次災害の防止を目的として、RWKの防火防災管理者とも協力し、毎年独自の防災訓練を行っていきます。

[実施例]

- ・劇場内の防災設備の使用法や設置場所、避難導線、対策本部の立ち上げ、救急車要請などの講習の実施
- ・劇場内の防災設備の位置、避難経路、危険箇所など、有事を想定しディスカッションをしながら図面上に記入する訓練（DIG訓練）の実施
- ・急病人発生や火災発生など、災害時に起こりうる状況を想定し、参加者がその場で判断・行動するブラインド式の実働訓練（状況付与式訓練）の実施

図上訓練の様子	実働訓練の様子
	

2-(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など ーつづき 4

3) 普通救命講習の実施

劇場と小倉北消防署との連携により、劇場の全職員が普通救命講習を受講修了し、救急車が到着するまでの間に適確な応急処置ができるスキルを身に付け、施設内にはAEDを適切な場所に配置し、不測の事態に備えます。

4) フロント・楽屋スタッフの配置

催しの際には必ずフロントスタッフと楽屋スタッフを配置し、利用者の安全確保を行います。貸館においてはフロントスタッフが利用当日の開場前に、主催者に対して避難誘導方法、避難経路などのレクチャーを行います。

5) 予防の取り組み**① 自主検査**

消防法や市の消防関係条例の基、「火気関係」、「閉鎖障害」について各居室等の最終退出者が日常点検・確認することにより予防を徹底していきます。

② 禁止行為の解除承認

演出効果を高めるための舞台上の火気使用や、危険物を発煙剤とするスモークマシンなどの使用については、施設管理、舞台技術の両部署に防火・防災管理の有資格者を置き、スタッフがその危険性を十分自覚し、主催者と取扱についての計画を立て、消防署との連携を継続しながら適切に対応していきます。

③ 収容人員の適正管理

催事の来場者数状況を把握し、収容定員に達した場合には入り口にて会場内満員等の表示による告知を行い、避難行動等に支障の無い様、収容人員の適正管理に努めます。

(2) 防犯対策**1) 監視体制**

北九州芸術劇場は、複合施設RWKの高所階層に3つのホール、創造工房、事務所、芸術文化情報センター等が分散配置されています。公演時はエリア監視室に要員を配置し、夜間は機械警備とRWK中央防災センターでの監視警備を行い、昼夜での監視体制を整え、防犯対策の強化を図っています。

2-(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など ーつづき 5**2) エリア監視室での監視カメラ映像の録画**

平成30年度にエリア監視 I T V 設備の更新を予定しています。新規システム導入後も各所に設置された監視カメラ映像をエリア監視室の録画機器で記録し一定期間保存します。

3) 入館者管理

舞台や楽屋などのバックヤードへ入るには、1階警備室での有人受付により、関係者確認を行った上で入館証を発行します。また、各ホールのセキュリティが守られるよう、ホール利用時には楽屋スタッフの配置を継続します。

4) 警報機の設置

事務所からの監視が届き難い場所にあるインフォメーションや託児室、アートライブラリーには、事務所へ知らせる警報ボタンを設置し、緊急時に対応できる体制を整えています。

(3) 非常時の危機管理体制**1) 危機管理リーダーの配置**

事故発生や災害発生等の緊急時に、適確に劇場スタッフを指揮し、対策本部を立ち上げ、入館者の安全を確保する対策として、公演中は常時危機管理リーダーの配置を継続します。危機管理体制・人員の整備により、不測の事態においても危機管理リーダーの指示のもとで、迅速に対応します。

2) 夜間公演への対応（職員の夜間配置）

公演が夜間に及ぶ場合にも、救急車要請や火災・災害などの有事に備え、引き続き危機管理リーダーと対応・対処にあたる職員を事務所に配置します。

3) 帰宅困難者等の受入れ

劇場は北九州市の避難所としては指定されていませんが、市内外から多くの来場者が訪れる施設であることから、災害等の発生により帰宅困難となった来場者等の避難や待機場所としての受入れが予想されるため、対応に必要な飲料水・非常食・保温アルミシート等の備えについても、北九州市との調整を含め整備を検討します。

2-(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など ーつづき 6

5 劇場の修繕・改修

(1) 修繕・改修の計画

開館より15年を経過し施設設備や舞台設備において劣化症状も顕著となっていることから、事故等の未然防止、安全・安心の担保のため、設備状態を把握し劇場中長期修繕計画や予防保全の原則のもと、北九州市と共に短期的な計画を練り、休館を伴う修繕・改修については利用者への影響を最小限に留めるため早期の市民への告知や劇場スケジュールの調整を行います。

(2) 劇場スタッフの参画

劇場設備に特化した修繕や改修が必要な案件では、「現地調査・検証」、「最新技術の情報提供」、「システム案の構築」、「設計段階の確認・修正」、「コスト面の精査」、「更新設備・機器の選定」、「施工時の対応・確認」など、調査や計画段階から施工まで、専門的知識を持った劇場スタッフの参画・監修を継続します。

北九州市との情報共有や協力を努め、劇場の安全・安心の担保及び劇場の設置目的や利用者の意向に沿った劇場の修繕・改修の計画的な実施に努めます。