

東京都  
ホール・劇場等連携フォーラム2018  
～豊かな創造・鑑賞・参加の場を共につくるために～

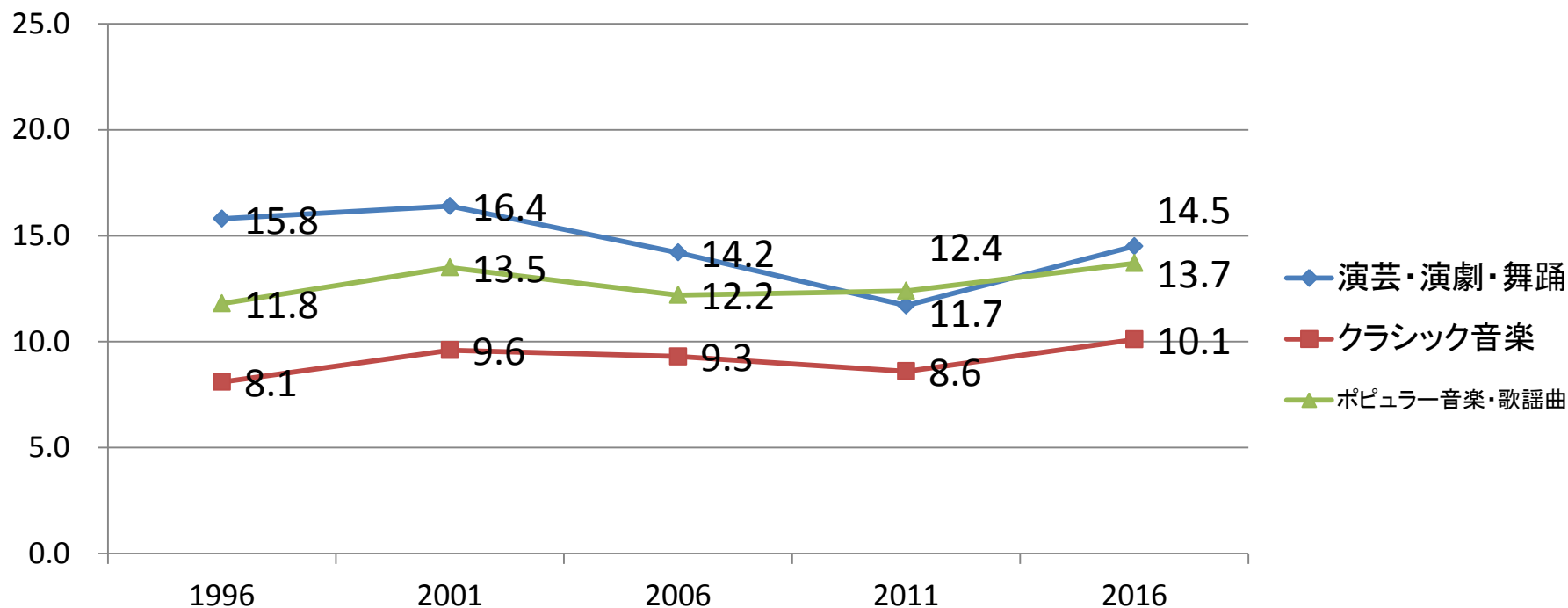
## ホール・劇場等の活性化へ向けた 取組紹介

東京都生活文化局文化振興部  
村田 陽次

# 観客の固定化

## 進む観客の固定化

○ 鑑賞行動者率（全国）の推移 <総務省社会生活基本調査> (%)

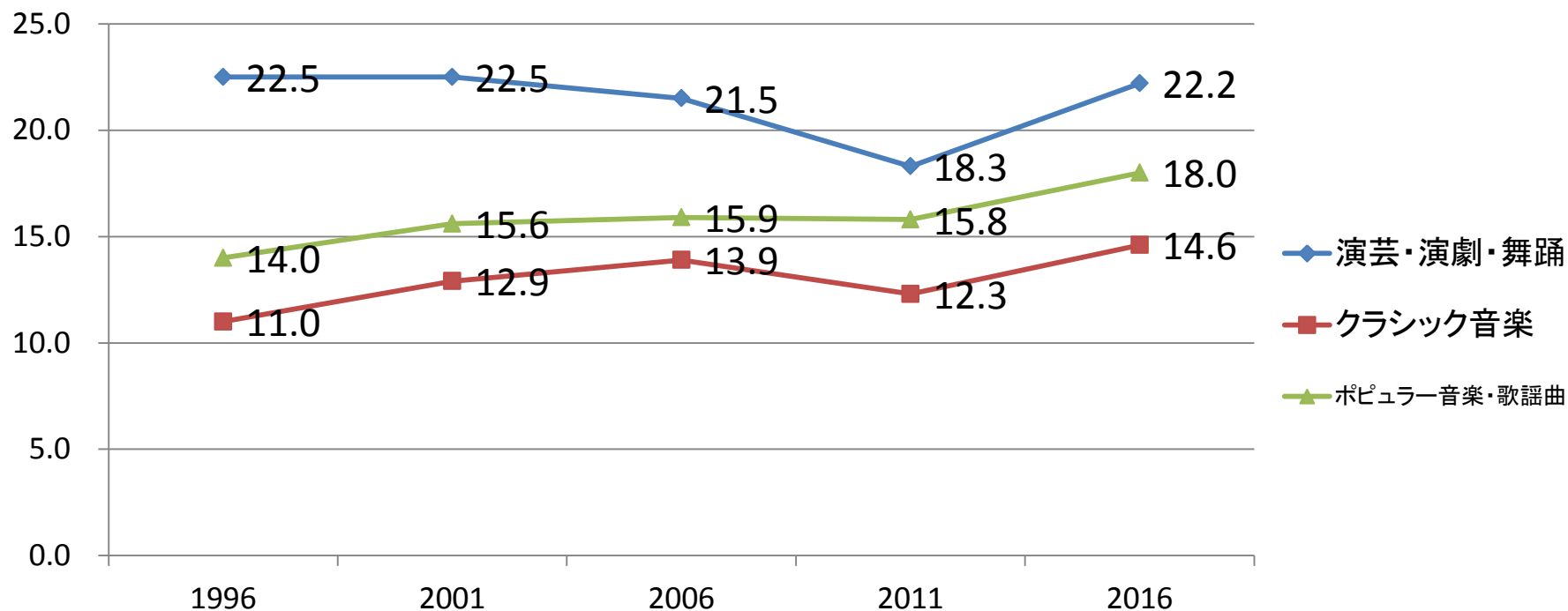


※ 鑑賞行動者率: 1年間に各ジャンルについて一度でも鑑賞をした人の割合

# 観客の固定化

## 進む観客の固定化

○ 鑑賞行動者率（東京都）の推移 <総務省社会生活基本調査> (%)



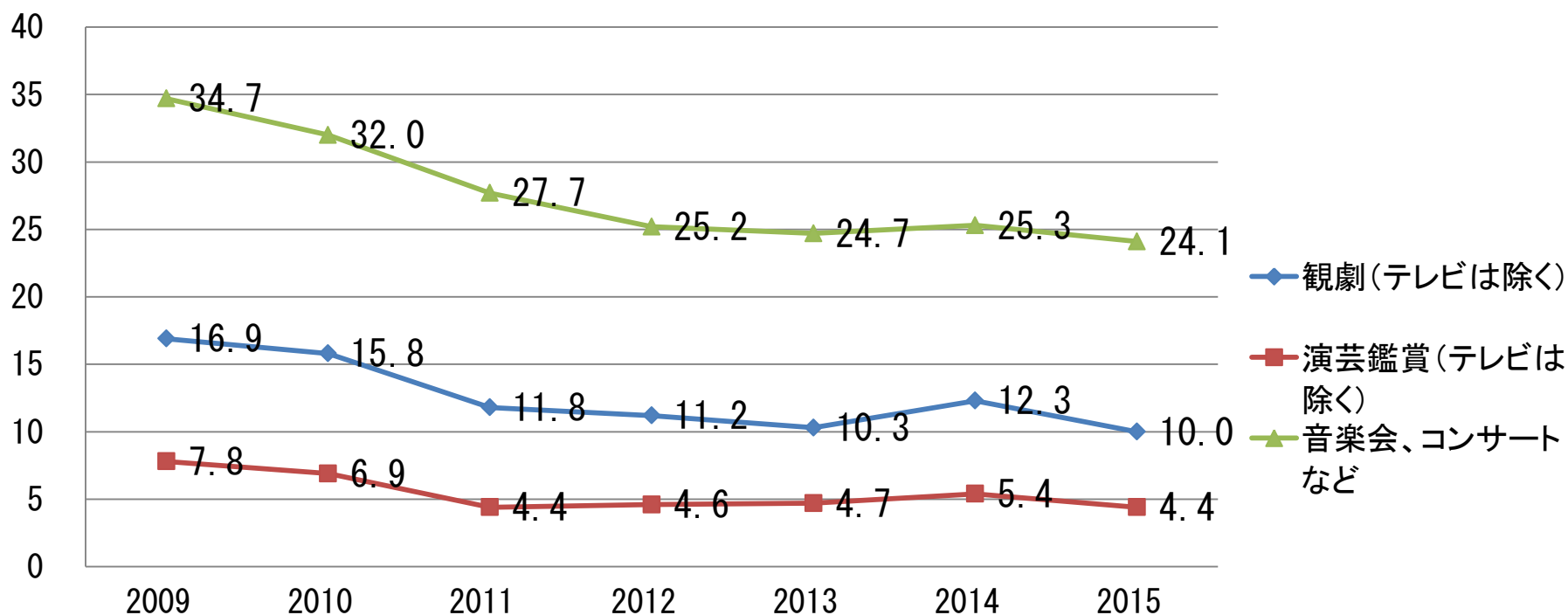
※ 鑑賞行動者率: 1年間に各ジャンルについて一度でも鑑賞をした人の割合

# 観客の固定化

## 進む観客の固定化

○ 参加率（全国）の推移 <レジジャー白書>

(%)

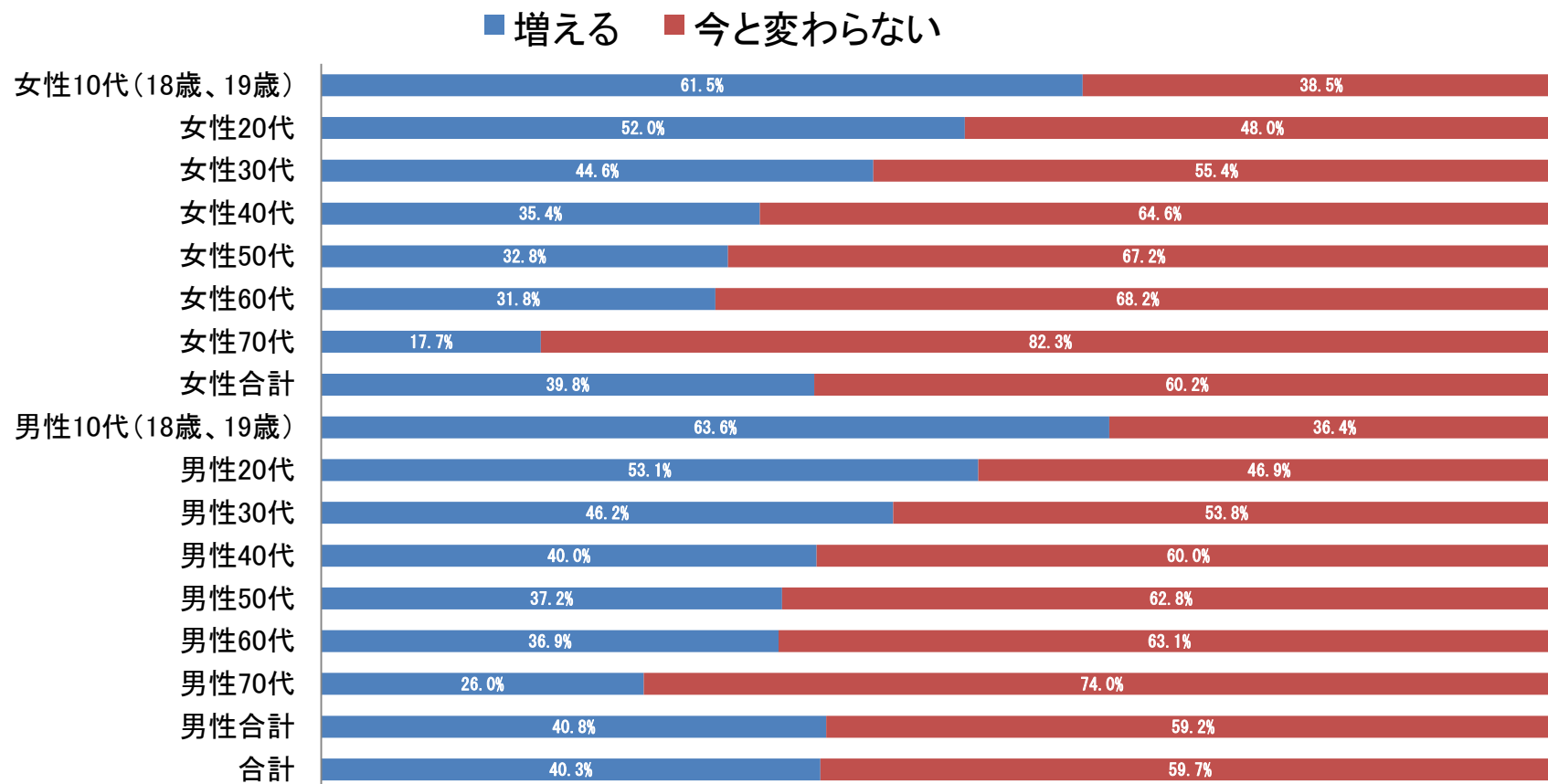


出典：「レジジャー白書2016」（（公財）日本生産性本部）

# 子供向け、親子向けの取組

## 子供向け、親子向け事業へのニーズの高さ

○ 働き方改革などによる余暇時間を活用した潜在需要（年代別）



※ 調査対象5,382人に対して、「働き方改革などにより、今後、鑑賞機会は増加するか」と質問した際の回答を年代別に分析

出典：「ホール・劇場等に係る調査」（東京都）

# 子供向け、親子向けの取組

## 子供向け、親子向け事業へのニーズの高さ

### ○ 世帯構成別の非鑑賞理由

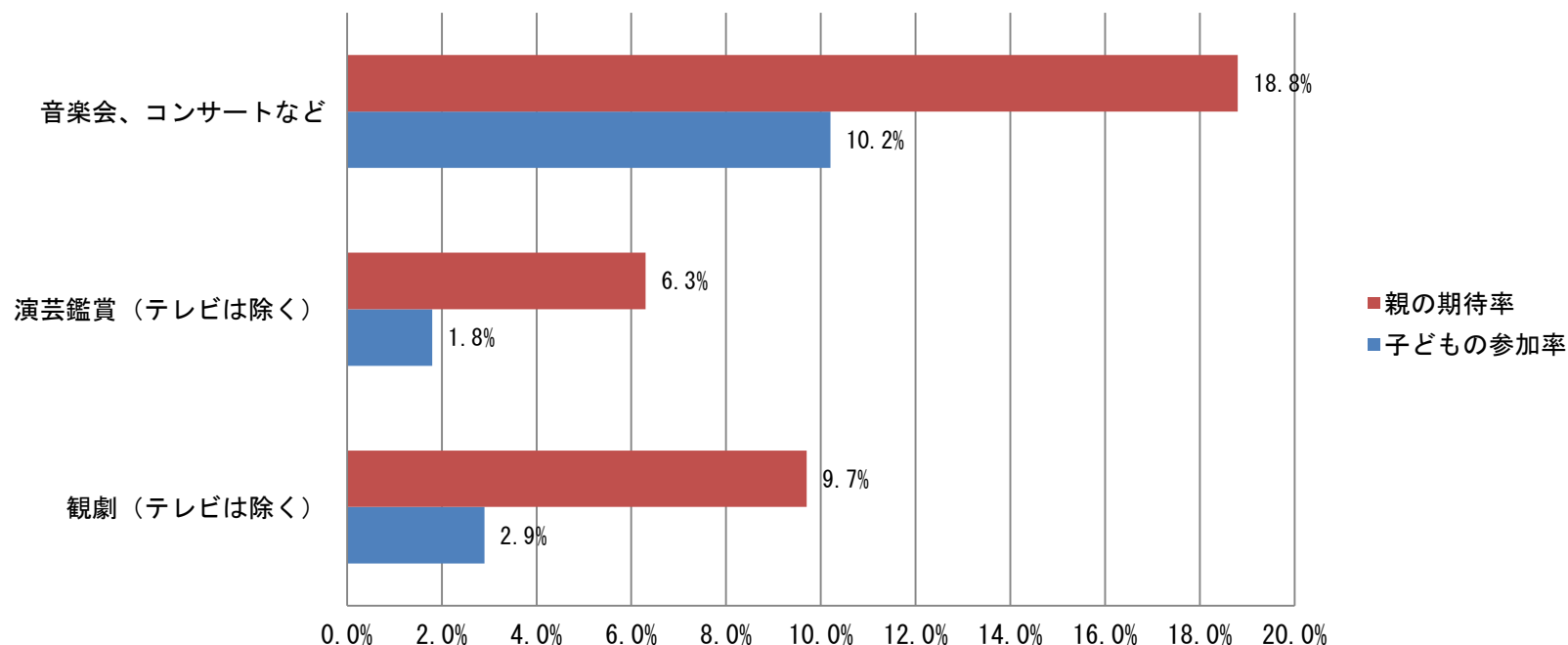
世帯構成	忙しくて時間がない	公演の開催時刻が合わない	ホールや劇場で見たい、聞きたいと思わない	テレビや他のメディア (Web、ビデオ等) で十分	見に行きたい公演・演目がない	一緒に行く人がいない	ホールや劇場が近くになり、時間がかかる	チケット料金が高い	見たい公演の人气が高く、チケットを入手できない	その他
一人暮らし	32.0%	6.0%	15.5%	12.8%	37.9%	14.7%	4.8%	19.1%	9.3%	3.1%
夫婦のみ	24.9%	6.2%	16.4%	15.3%	37.3%	5.2%	9.5%	22.1%	9.8%	4.5%
夫婦と未婚の子供 (小学生以下のみ)	<b>53.5%</b>	7.3%	10.3%	6.6%	<b>23.6%</b>	5.2%	4.5%	16.2%	8.2%	6.6%
夫婦と未婚の子供 (中学生以上あり)	31.5%	7.0%	14.2%	12.9%	38.5%	10.1%	8.2%	24.5%	10.6%	2.4%
二世帯同居	33.6%	5.5%	16.7%	11.9%	36.3%	10.5%	6.2%	17.8%	9.9%	3.8%
三世帯同居	35.7%	5.6%	14.7%	12.0%	37.2%	10.5%	9.0%	20.7%	8.3%	3.0%
その他	34.6%	6.3%	18.8%	12.5%	38.3%	9.6%	8.8%	22.9%	10.4%	7.1%

出典：「ホール・劇場等に係る調査」（東京都）

# 子供向け、親子向けの取組

## 子供向け、親子向け事業へのニーズの高さ

### ○ 親子による鑑賞の潜在需要①



※ 親の期待率: 5~14歳の子供の父親または母親が、「当該鑑賞を将来やってほしい」あるいは「今後も続けてほしい」と回答した割合

※ 子供の参加率: 5~14歳の子供の父親または母親が、「当該鑑賞に子供が1年間に1回以上参加した」と回答した割合

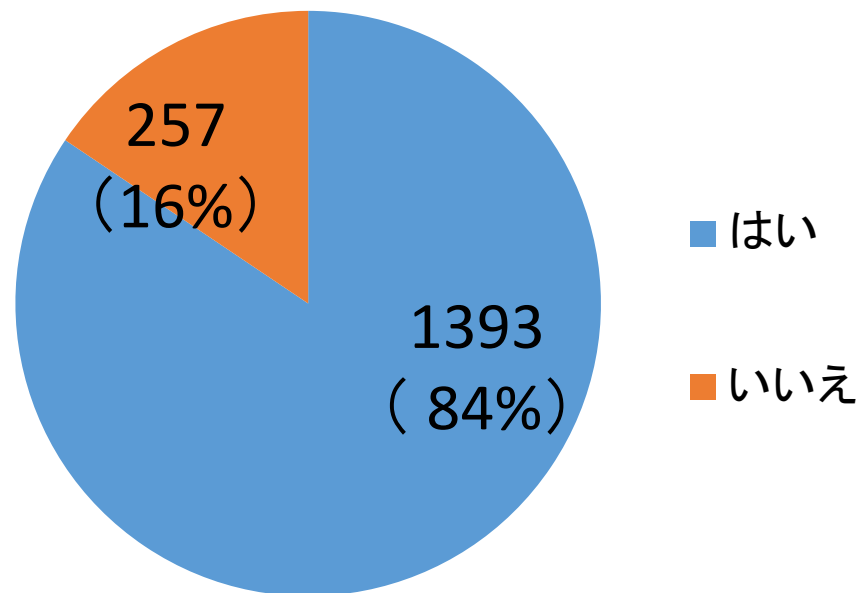
出典: 「レジャー白書2016」 ( (公財) 日本生産性本部)

## 子供向け、親子向けの取組

### 子供向け、親子向け事業へのニーズの高さ

#### ○ 親子による鑑賞の潜在需要②

ライブ・エンタテインメントを子供に体験させたい、あるいは一緒に参加したいか



※ 未婚の子供がいる1,650人に対して、「子供にライブ・エンタテインメントを体験させたい、もしくは一緒に参加したい」と質問した際の回答(単数回答)



# 子供向け、親子向けの取組

## 子供向け事業、親子向け事業について

### ○ 子供向け、親子向け事業に対する大きな需要

- 比較的若い世代において、子供あるいは親子での実演芸術鑑賞に対する需要は大きい
- 東京都が行っている各ホール・劇場等に対するヒアリングにおいても、親子向け事業が盛況であるとの声は多い

 実演芸術で観客の固定化が進む中、また、社会的に子育て支援やダイバーシティ化が進む中、子供向け、親子向け事業の意義は大きい

### ○ 子供向け、親子向け事業の課題

- 子供向け、親子向け事業には細やかな対応のノウハウが必要
- 年少になればなるほど年齢層の違いによって適した鑑賞・体験コンテンツの差異が大きく、異なる年齢層を一緒にした場合には混乱するケースも
- ホール・劇場における託児サービスの問題

 多様な試み、ノウハウの広い共有が必要

## 子供向け、親子向けの取組

### 【事例】 東京文化会館 ミュージック・エデュケーション・プログラム

- ジャンルを超えた音楽の楽しさを体験しつつ、音楽によって創造性や協調性を育む参加型の教育プログラム
- 歌やリズム遊び、ダンス等から楽器演奏・鑑賞まで、年齢別のプログラムを用意し、子供から大人まで誰でも参加可能
- ポルトガルの音楽施設「カーザ・ダ・ムジカ」と連携し、日本でプロとして活躍できるワークショップ・リーダーを育成

#### ※ カーザ・ダ・ムジカ

：「音楽の力で社会を改善する」という理念の下、乳幼児や高齢者、学校、福祉施設、貧困地域などを対象にした多彩な音楽ワークショップ等により教育普及プログラムに先進的に取り組む施設として国際的に知られる

- 館内に加えて東京芸術劇場・文京シビックホールにおけるワークショップ、都内の小学校・特別支援学校へのアウトリーチを実施

# 子供向け、親子向けの取組

## 【事例】東京文化会館 ミュージック・エデュケーション・プログラム



(c)Mino Inoue

(c)Mino Inoue



## 子供向け、親子向けの取組

### 【事例】 東京文化会館 ミュージック・エデュケーション・プログラム



(c)Mino Inoue

(c)Mino Inoue



# 子供向け、親子向けの取組

## 【事例】東京芸術劇場バックステージツアー

- 学校の長期休み期間などに、小学生・中学生と保護者を対象に実施
- 劇場の裏側やスタッフワークを知ることで、新たな感動を喚起し、今後の鑑賞体験の向上を企図
- プレイハウスにおけるデモンストレーション見学、舞台スタッフとともに照明・音響・舞台機構の機材に実際に触れる体験、楽屋などのバックヤード見学 など



## 子供向け、親子向けの取組

### 【事例】 東京芸術劇場バックステージツアー



## 子供向け、親子向けの取組

### 【事例】東京芸術劇場バックステージツアー



# 子供向け、親子向けの取組

## 【事例】 上野の森バレエホリデイ

主催：(公財) 日本舞台芸術振興会      協力：東京文化会館

- バレエの殿堂・東京文化会館においてGWに開催される、「バレエをよく知る人も知らない人も、みんなで楽しめる」イベント
- 東京文化会館の協力により、ホールに加えてホワイエや通路に設置した特設ランウェイ、屋外ステージなどで様々なイベントを集中開催<イベントの例>
  - ・ 親子で楽しむファミリー公演
  - ・ バレエマルシェ、バレエカフェ
  - ・ はじめてのバレエレッスン
  - ・ バレエウェアコレクション
  - ・ 野外ステージでのダンス・パフォーマンス
  - ・ 文化会館バックステージツアー
- 初回の平成29年度は、2日間で3万人超が来場





# 子供向け、親子向けの取組

## 【事例】 上野の森バレエホリデイ



photo:東京文化会館

# 子供向け、親子向けの取組

## 【事例】上野の森バレエホリデイ



photo:東京文化会館



photo:東京文化会館

# 子供向け、親子向けの取組

## 【事例】芸術体験ひろば

主催：(公社) 日本芸能実演家団体協議会、新宿区

- 毎年5月5日「こどもの日」に行われる、音楽、演劇、バレエ、能楽、邦楽、演芸、奇術、絵画など様々なジャンルの芸術文化の体験イベント
- 「0歳から」「3歳から」「5歳から」「小学生から」「どなたでも」と対象年齢を細分化することにより、効果的に実施
- 地域の町会や商店会、飲食店、障害児者の自立支援NPOなどとも連携し、こいのぼりの掲揚などと合わせてお祭りムードを演出



# 子供向け、親子向けの取組

## 【事例】芸術体験ひろば



# 子供向け、親子向けの取組

## 【事例】芸術体験ひろば



# 子供向け、親子向けの取組

## 【事例】芸術体験ひろば



# 子供向け、親子向けの取組

## 【事例】芸術体験ひろば

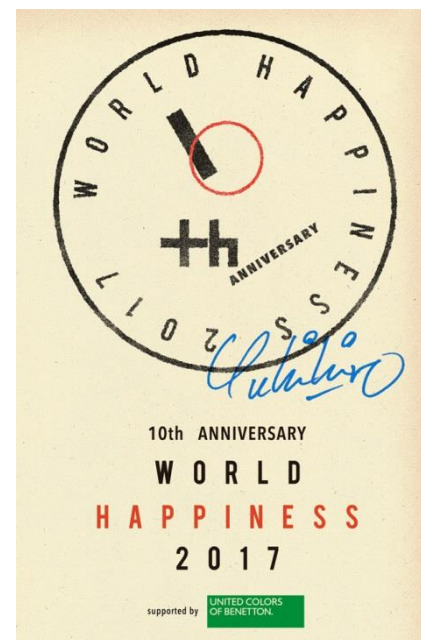


# 子供向け、親子向けの取組

## 【事例】 WORLD HAPPINESS 2017

開催日：平成29年8月6日（日） 会場：葛西臨海公園 汐風の広場  
主催：WORLD HAPPINESS実行委員会 後援：東京都

- 昨年で10回目を迎えた音楽フェス  
2017年は高橋幸宏氏・いとうせいこう氏がキュレーター  
電気グルーヴ、TOWA TEI、くるり、みうらじゅん、スチャダラパー、  
小山田圭吾、GLIM SPANKY、岡崎体育 らが出演
- 都心からアクセスしやすい利便性を活かし、  
子供がいるファミリーを含め誰もが参加しや  
すい都市型音楽イベントを目指す
- 長時間のコンサートで子供が飽きた場合等の  
ため、ボールプールやアニメ鑑賞テント等から  
なるキッズエリアを設置
- ASA-CHANGによるファミリー参加型の太鼓  
ワークショップのほか、各種ワークショップを実施





# 子供向け、親子向けの取組

## 【事例】 WORLD HAPPINESS 2017



# 子供向け、親子向けの取組

## 【事例】 WORLD HAPPINESS 2017



# 子供向け、親子向けの取組

## 【事例】 WORLD HAPPINESS 2017



# アクセシビリティ強化の取組

## バリアフリー、多言語対応、セキュリティの取組

### ○ バリアフリーと多言語対応推進について

- 平成29年4月障害者差別解消法施行  
⇒ 行政機関等や事業者に対して「不当な差別的取扱い」が禁止されるとともに、「合理的配慮」の提供が義務付け
- 訪日旅行者が2016年に2,400万人を突破するなど、訪日・訪都外国人は年々増加しており、適切な多言語対応の推進が必要

社会的な要請に加え、観客の固定化に抗して裾野を広げるためにも、バリアフリーや多言語対応の推進によるアクセシビリティの強化が必要

留意点：バリアフリーと多言語対応の共通性、移動円滑化と公演解説等

### ○ セキュリティの確保について

- 平成23年3月の東日本大震災以降、各地のホール・劇場等で避難訓練コンサートの実施や避難訓練などの取組が進行
- 一方、2019年ラグビーW杯と東京2020大会を控え、テロ対策などが大きな課題に

# アクセシビリティ強化の取組（バリアフリー）

## 【事例】東京都歴史文化財団の取組

都立文化施設等において、障害者がストレスなく芸術文化に触れる環境を整えるため、次の事業を実施

- 美術館・博物館・ホール各館のバリアフリー状況調査
- 各館のWEBサイト等に掲載するアクセス動画・音声ガイド等の作成の基礎となる調査
- 障害者への理解を深める研修の実施（差別解消法対応）
  - ＜研修内容＞
    - ・ 障害の特性に合わせた接遇の仕方
    - ・ 広報物やウェブサイトを作成する際の留意事項
    - ・ 障害者が安全に鑑賞するために留意すべき事項
    - ・ 緊急時の対応 など

※ 同財団では、バリアフリーのほか、多言語対応、セキュリティ強化等について、美術館・博物館・ホール一体管理のメリットを活かして推進

# アクセシビリティ強化の取組（バリアフリー）

## 【事例】インクルーシブな社会への取組（ミュージア川崎）

- 障害者との交流、鑑賞支援、芸術創造に向けて様々な事業を実施するにあたり、館内において部署を超えたプロジェクトチームを結成
- 公開セミナー&ディスカッションの実施
- バリアフリーに関する研修会の実施  
＜平成28年度実施内容＞
  - ・ 建築物等のバリアフリーと差別解消法への対応に係る講演
  - ・ 専門家や障害者の方によるバリアフリーチェック
- 「ミュージアの日2017」における聴覚障害者の音楽鑑賞支援（試行）  
協力：パイオニア（株）、国際障害者交流センター（ビッグアイ）



収集した情報については、施設の具体的な改善につなげるとともに、神奈川県民ホールをはじめとする他館と情報交換

# アクセシビリティ強化の取組（バリアフリー）

## 【事例】インクルーシブな社会への取組（ミュージア川崎）

＜ミュージア川崎における施設の改善内容例＞

- 視覚障害者が触って確かめることのできるホールの立体模型の作成
- 高齢者等が昇降時に安全に階段を利用できるように、ホール客席の背もたれに手掛けを取り付け
- 緩い傾斜のため、利用者が足を踏み外し、転倒することが多い箇所へのサイン設置及びカーペット色変更による視覚的な注意喚起
- 車椅子利用者にとって利用しにくい配置の冷水器を改善
- 車椅子利用者や小さな子供が利用できるよう、ドリンクコーナーにローテーブルを導入



## アクセシビリティ強化の取組（バリアフリー）

### 【事例】インクルーシブな社会への取組（ミュージア川崎）



ホール客席に手掛けを取り付け



見えづらい緩い傾斜のカーペット色を変更



# アクセシビリティ強化の取組（バリアフリー）

## 【事例】インクルーシブな社会への取組（ミュージア川崎）



車椅子の方も利用しやすいよう、冷水器を改善



ローテーブルの導入

# アクセシビリティ強化の取組（バリアフリー）

## 【事例】東京芸術劇場 鑑賞サポート

### ○ 東京芸術劇場の鑑賞サポート（福祉サービス）の取組について

東京芸術劇場では、車椅子用リフト、点字ブロック、身障者用トイレ、盲導犬用トイレ、車椅子席、ヒアリングループ、UDトークといったバリアフリーのための設備に加え、鑑賞サポートの取組を実施

#### <演劇公演>

- 視覚障害者のための舞台説明会
- 視覚障害者のための音声ガイド
- 視覚障害者のための駅までの送迎
- 聴覚障害者のためのポータブル字幕機提供サービス
- 聴覚障害者のためのヒアリングループ作動

#### <音楽公演>

- 視覚障害者のための公演説明会
- 視覚障害者のための音声ガイド
- 視覚障害者のための駅までの送迎
- 聴覚障害者のための舞台字幕
- 聴覚障害者のためのヒアリングループ作動

# アクセシビリティ強化の取組（バリアフリー）

## 【事例】東京芸術劇場 鑑賞サポート

### ○ 視覚障害者のための舞台説明会

視覚障害のある観客が演劇公演の上演中、よりイメージ豊かに作品を楽しむよう、公演当日鑑賞前に、スタッフが舞台美術や出演者、衣装などについて説明するサービス

### ○ 聴覚障害者のためのポータブル字幕機提供サービス

聴覚障害のある観客が演劇公演の鑑賞中、台詞や音などの文字情報を手元で確認できるよう、字幕機を貸し出すサービス  
字幕機使用方法の説明にあたっては、利用者の希望に応じて、手話通訳か要約筆記者が立ち会う



# アクセシビリティ強化の取組（バリアフリー）

## 【事例】東京芸術劇場 鑑賞サポート

＜視覚障害者のための説明会の様子＞



東京芸術劇場ランチタイム・パイプ  
オルガンコンサートVol.115  
2016年1月14日(木) 12:15開演



「気づかいルーシー」（初演）  
2015年08月28日(金) 15:00開演

# アクセシビリティ強化の取組（バリアフリー）

## 【事例】（一社）コンサートプロモーターズ協会（A.C.P.C.）

- 平成29年4月の「障害者差別解消法」施行を受け、障害者対応の実情について正会員にアンケート調査を実施

### ＜アンケート項目例＞

- ・ 通常行っている障害者対応
  - ・ 「合理的配慮」による障害者対応の変化
  - ・ 障害者の方々のライブ参加機会の増加について
  - ・ 要望やトラブルの事例と対応、今後の予防策
- 障害者差別解消法の解説やアンケート結果については、会報誌「A.C.P.C.navi」を通じて情報共有
  - ※ 「A.C.P.C.navi」はWEB閲覧可能

<http://www.acpc.or.jp/magazine/>



# アクセシビリティ強化の取組（バリアフリー）

## 【事例】（一社）コンサートプロモーターズ協会（A.C.P.C.）

### 全国会員社で行われている障害者対応の現状②

#### 要望やトラブル→対応内容→今後の予防策

ACPCでは公演開催時における障害者対応について、全国の正会員の皆様  
にアンケートを実施しました。前号に引き続き、いただいた回答のダイジェストをお  
届けします。今号では「対応が必要な状況、お客様の要望やトラブル」「対応の  
内容」「その後の展開、予防策」を並べて掲載し、より具体的に現状をお伝えい  
たします。



対応が必要な状況、 お客様の要望やトラブル	対応の内容	その後の展開、予防策
ドーム公演の観覧進場時、一般の進場のお客様が混雑している中で、車椅子のお客様が通場することになってしまい、スタッフの案内も不十分であったため、安全に進場することができなかったというクレームにつながった。	会場外まで出たお客様のところまで行き、ご案内に不便があった旨を謝罪。	退場順のご案内、通路でのお声がけ等の強化。
車椅子スペースが1階最奥部のため、前列のお客様が立つと車椅子のお客様はステージが見えない（座席上不可の市販会場にて）。	客席前方に見切れ席があったので、スタッフが指して階段をおろし、見切れ席の見える位置で観覧していただきました。	車椅子スペース前列は車椅子見切れとして売り止めて、通常の車椅子スペースで観覧していただくようにしました。告知時、チケット手帳にも車椅子スペースからステージが見えづらい旨を記載するようにしました。
車椅子で観覧する付添者の椅子設置について。	付添者へは車椅子スペースに仮設で椅子を出しているが、ほとんどの場合パイプ椅子のため、付添者の方に苦情を言われることがあります。	車椅子の申請があった際に、付添者の方は「パイプ椅子での観覧になる旨を事前に案内するようにしました。
アリーナ公演に会場される車椅子のお客様で、駐車場から会場の座席まで連れて行ってほしいとの要望あり。またグッズ購入を手伝ってほしいとの要望あり。	事前の問い合わせでは、できないとお断りした（会場準備などの都合や、介助したことで怪我を負わせるリスクがあるため）。	当日、手が空いているスタッフがいれば、お客様の要望どおり、介助する場合があります。
ライブハウスで車椅子のお客様による「階段を使いづらい上がるのを手伝ってほしい」との要望。	スタッフが車椅子のお客様を持ち上げて運ぶのは、万が一のことがあるので禁止しているが、軌道に追われ、お手伝いする。	万が一のことを考慮し、2階に上ることをNGとする。実際に手伝いする時、劇場中や本終了後のあわただしい中、スタッフ3~4名が助かれています。
「車椅子1名に対して、付添の方は1名まで」が納得いかないというご意見（他の人と同じ金額を払うのに、なぜ制限されなければならないのか）。	車椅子スペースには限りがあるため、ご協力いただいている旨を説明、ご理解いただきました。	車椅子スペースは車椅子の方を優先し、スペースが足りない場合はお付添の方は自席観覧になる可能性があることも事前に案内しています。
ライブハウスの公演で、杖をさしているため椅子を出してほしいとの事前の要望あり。対応方法についてプロダクションへの確認に時間がかり、お客様への返答に数日かかっていたところ、直接プロダクションへクレームのメールが行った。	お客様の要望通り、椅子を出すことにした。	返答に時間がかかったことへのクレームのため、マニュアルがあれば、即座に返答可能なと思うが、会場・公演によってケースバイケースが多く、マニュアル作成が難しい。
重度の障害の方で、横になるタイプの車椅子に乗ったお客様もから事前申請、付き添い2名（付き添いは管理課とお母様）、当日は事前申請をしていない車椅子の方が多く、車椅子スペースの予約が埋まってしまうため、事前申請をしていない3名がスペース外での観覧になり、クレームを受けた。	謝罪と、同じ地区のツアーで別公演に会場できることだったので、料金の経費でチケットを購入し、観覧しました。	事前連絡があった車椅子のお客様で会場着リストを作成する際、ご連絡をいただいた際に、当日も観覧のご案内するルールにした。

立見から身障者スペースへの移動で、アルバイトの対応が悪いとクレーム。「緑い目で見ている」とのこと。	お客様からの電話を受けお詫びをし、担当者をお伝え「何かありましたらご連絡をください」とお伝えする。	「障害者も身障者も同じお客様で、皆平等にお願います」とアルバイト会社へ直通。
ファンクラブで座を取り、前列3列目だったのに車椅子スペースの場所上、元々の場所より後ろになったとのクレームを受けた。	現場担当者がお客様に説明したが、納得してもらえず会場にも話し、通路側で見てくださいました。	ファンクラブ、一般ともに車椅子スペースが元々の席より後ろになる可能性を示した上で、チケットの販売方法を考えたい。
ライブハウス公演を車椅子で観覧したい。	①会場の構造上、車椅子専用のスペース・観覧場所が設置できないので、見やすさは保証できない旨を説明してご来場いただきました。整理番号順での入場でしたが、車椅子の方を優先して入場させ、車庫後方で観覧していただきました。 ②一番先に入場していただき最前列に見ていただきました。	ライブハウス等、施設そのものに、観覧スペースさえも確保できない場合の対応に苦慮しています。
Zapp Nagaya公演にて、事前に写りが聞えない方の会場があるとの、同伴予定の手話通訳の方からの連絡があった。	制作サイドに確認をした結果「最前列でライトを使用するのはアーティスト本人も気になるのでNG」とのこと。2Fバルコニーでライト使用は許可が出て、レンタルしたLEDライトをレンタルし、要望にそったものを作成。当日、ステージに影響がでないよう舞台スタッフに確認。	こちらで作成したライトを大気質に入っていたり、手話通訳の協会HPで公開、今後手話通訳のために必要な費用の支援もいただきました。主催者側で費用をかけたライト等をご用意する必要性はあられるかは疑問点として残っています。事前の問い合わせの際、かなり丁寧に1F最前列を希望されており、ご理解いただくまでに時間がかかりました。
他のお客様より、車椅子のお客様が車椅子から立って観覧していることとクレーム。ライブハウスで車椅子スペースがなく、最前列の見切れ部分で観覧していただいたため、他のお客様からすれば不公平だと感じよう。（車椅子のお客様の整理番号は1000番以降）	終演後にクレームを受けたので、実際に立って観覧していたかは確認できず。同様のケースがドーム公演でも多く、見だしが明らかに健全そうと判断できた場合、お声掛けし、自席での観覧か、車椅子スペースで観覧での観覧を促しました。	立席の車椅子スペースが設けられていないライブハウスなどは、前方の見切れから無理やりスペースを作ることが多く、通常より近くで見られると他のお客様が迷惑しがちなので、スペースの場所を替えてご案内するようにしました。
呼吸器など電源を必要とする障害の方がご来場された。	壁のコンセントから電源を引きましたが、電源が途中で落ちるトラブルもありました。蓄電源が作動したため、大事にはなりました。	障害の度合いをお聞きするのは気が引けることもあります。より細かい情報も必要だと感じました。
視覚に障害があるお客様が来場された。	お客様でこちらでご案内して、終演後もお伝えに行くという対応をしました。	丁寧な対応のお客様にも喜んでいただきました。
選手会来場者の母親から「大勢の人混みだと息子は恐怖心で離れ、理性を失う事があるので、小部屋を貸して選手をさせた」との要望。	主催者側の判断により、バーテーションで囲み、個別での対応をしました。	今回だけの例外対応になるので、次回からは通常の運営方針に促さない場合は会場をお断りするをご説明しました。
聴覚障害があるお客様が会場で迷子になった。	お客様の身なりの特徴を詳しく伺った上、入場前での捜索。発見後もお客様はこちらの声がかき取れないため、不幸に思われ逃走されました。保護した後も話ができず、無理はせずに様子を見て、保護者が到着するのを待つ対応しました。	捜索を通して確認には必要なしと上で、捜索することが重要だと思いました。
障害者スペースへの案内時における確認事項	現状ではお客様からの事前連絡を受けて、会場当日に障害者スペースにご案内している。	障害者手帳の確認は必要なのか？ 証明書などを忘れた場合の対応はどうすればいいのか、方針を定める必要があると思います。
立見で購入のお客様から車椅子スペースへの移動を希望されたのは松葉杖、指定席ととの金額500円をお支払いいただくことと説明。ご納得いただけなかったため差額分を返金し、車椅子スペースをご用意した。	車椅子スペースは椅子をご用意した指定席エリアになるため、指定料金をいただくのことで、差別しているわけではなくとご説明。ご納得いただけなかったため差額分を返金し、車椅子スペースをご用意した。	障害者がある方であれば、立見席でも指定席で観られると定義しようとするのが、合理的な配慮とはどのレベルなのか、対策が必要と感じています。

※スペースの都合もあり、いただいた回答のすべてを掲載することはできませんでしたが、アンケートにご協力いただいた皆様に改めて感謝いたします。

# アクセシビリティ強化の取組（多言語対応）

## 【事例】（公財）東京都歴史文化財団 多言語対応の取組

- 東京2020大会に向けたインバウンド需要の高まりに対応するため、平成27年度に多言語対応に係る調査を実施（28年3月に報告書公表）

＜調査項目の例＞

- ・ 一都三県の文化施設における多言語対応の実態
- ・ 国内外の先進事例
- ・ 都立美術館・博物館来訪者調査
- ・ 外国人モニター調査

- 平成28年度、文化施設における多言語対応の考え方や対応のポイント（アクセシビリティの向上とコンテンツの魅力伝達）、対応の進め方について多言語対応ハンドブックを作成・公開

※ 調査報告書、ハンドブックはWEB閲覧可能

[https://www.rekibun.or.jp/about/activity/multilingual\\_efforts/](https://www.rekibun.or.jp/about/activity/multilingual_efforts/)



# アクセシビリティ強化の取組（多言語対応）

## 【事例】（公財）東京都歴史文化財団 多言語対応の取組

### 5 多言語対応の方針・計画作り

#### (1) 施設タイプ別の対応の目安

これまでに見てきた内容を施設タイプ別にまとめると、下記ようになります。  
各施設の方針や目標を設定する際の目安としてください。


施設タイプ	集客可能性	対応言語の目安	アクセシビリティ	コンテンツ
<b>観光資源タイプ</b> ・大規模な常設展 （日本の文化・歴史、 自然景観などがあると なお良い）	運営次第で 多くの外国人集客が 可能	英語+韓国語+中国語 （簡体字+繁体字）+そ の他ニーズのある言語  ※訪日外国人集客拡 大に向け、多言語語で の積極的な展開を検討	・英語対応を徹底したうえで、施 設および周辺地域の訪日外国 人の集客状況を踏まえ、多言語 語での対応を進める  ・対応言語数の拡大は、施設案内 パンフレットとウェブサイトを選 先。次いで、注意書き、サービ 案内、人的対応へ  ※サイン類は英語+ピクトグラム を基本とし、多くても韓国語・中 国語まで  ・SNSの英語発信を検討する	・常設展 解説パネル、音声ガイド、ガイドツアー、図録等で、主要な 展示品を中心に、できるだけ多くの作品・資料解説の多言 語対応を充実させる。英語を基本とし、韓・中・その他ニー ズのある言語への拡大を検討。有料ガイドブックも検討  ・ウェブサイトでのPR 集客につながる主要展示品や庭園、建築物などの魅力につ いて、英語対応を基本とし、韓・中・その他ニーズのある言 語への拡大を検討
<b>常打ち公演タイプ</b> ・目玉の演目を常に上演				・公演パンフレット、イヤホンガイドやポータブル字幕では、 英語+その他ニーズのある言語での対応を検討  ・ウェブサイトでのPR 目玉となる公演内容について、英語+その他ニーズのある 言語で発信
<b>展示施設タイプ</b> ・企画展中心	ある程度の 外国人集客が可能、 大量集客は難しい	基本的に英語対応	・基本的に英語対応を行う  ・施設案内パンフレット、ウェブサ イトは韓国語、中国語（簡体字） 対応を検討する	・各展覧会の主要作品について、解説パネルや図録で英語 対応を行う
<b>短期公演タイプ</b> ・短時間で演目が変わる	訪日外国人ではなく、 在日外国人の対応が 中心	英語展開や、「やさしい 日本語」の活用を検討	・基本情報については英語または ピクトグラムで対応する  ・在日外国人が多い地域では多 文化共生施策として「やさしい日 本語」採用なども検討する	・公演スケジュールや料金説明の英語対応を行う



## アクセシビリティ強化の取組

### バリアフリー、多言語対応に関する注意点

◎ 完成されたマニュアル、絶対的な基準はない

- 
- 具体的な課題や事例の洗い出しが不可欠
  - ホール・劇場、公演ごとの事情に応じた柔軟な取組が必要

（地域、客層、ジャンル……etc）

例：言語数と見やすさの相反性

# アクセシビリティ強化の取組（セキュリティ）

## 緊急時の対応について

### ○ 危機管理についてのアンケート調査

ホール・劇場等における危機管理対応の実態を把握するため、今年度実施

対象：都公文協加盟館及び都内一部民間施設、首都圏一部公立施設（回答32施設）

#### <危機管理マニュアルについて>

- 大半の施設において独自マニュアルを作成済、ないし作成中
- 大半の施設が「火災」「地震」を想定
- 約半数が「テロ」を想定、その他「風水害」「停電」「不審者」「爆破予告」等

#### <避難訓練について>

- 大半の施設が劇場スタッフ・委託業者の参加する総合防災訓練を実施
- 約1/3の施設が障害者避難誘導訓練を実施（主に車椅子搬送）
- 公立施設の約半数が避難訓練コンサートの実施経験ありなし実施予定

#### <その他>

- 貸館公演時の施設管理者のホール対応については、レベルが様々であった  
⇒ 施設と主催者における緊急時対応の共有、相互協力が一つの課題か  
参考：劇場等演出空間運用基準協議会（基準協）

[「劇場等演出空間の運用及び安全に関するガイドライン」](#)

## アクセシビリティ強化の取組（セキュリティ）

### 【事例】避難体験オペラコンサート（新国立劇場、平成29年9月7日）

- 新国立劇場オペラパレスを会場として2014年に続いて2回目の実施
- 一般応募の観客に加えて劇場・舞台関係者など計約1,200名が参加
- 新国立劇場オペラ研修所修了生のオペラユニット「PIVOT!」によるオペラ・アリア集の最中に震度5強の地震が発生、その後舞台袖で火災が発生したという想定で全観客がテラスへと避難
- 避難は全体としてスムーズに行われ、消防署の講評後に上演再開、アンコールの「トゥーランドット」より“誰も寝てはならぬ”で閉幕
- 国立研究開発法人産業技術総合研究所の協力により、最新の技術で避難の様子を計測



# アクセシビリティ強化の取組（セキュリティ）

【事例】避難体験オペラコンサート（新国立劇場、平成29年9月7日）

＜コンサート当日の様子＞



# アクセシビリティ強化の取組（セキュリティ）

## 【事例】都立文化施設における手荷物検査

海外におけるソフトターゲットに対するテロ事案の頻発を受け、東京2020大会開催を控えてセキュリティ対策充実・強化の必要から、施設入場時に試行的に実施

	東京文化会館 大ホール	東京芸術劇場 コンサートホール
実施日	平成29年8月2日(水)	平成29年6月29日(木)
実施時間	18:00～19:00	18:30～19:30
公演名	《響の森》	ナイトタイムパイプオルガンコンサート
ポスト数	検査6P(3列)	検査6P(3列)
被検査者数	1,882人	789人
禁止物発見	1個(本人申告)	無
停滞の発生	50人×3列	5人

※ 庭園美術館、江戸東京博物館、写真美術館、東京都美術館等でも実施

# アクセシビリティ強化の取組（セキュリティ）

## 【事例】 都立文化施設における手荷物検査

＜東京芸術劇場における実施の様子＞



# アクセシビリティ強化の取組（セキュリティ）

## 【事例】 都立文化施設における手荷物検査

＜東京文化会館における実施の様子＞



# アクセシビリティ強化の取組（セキュリティ）

## 【事例】 都立文化施設における手荷物検査

### ＜判明した主な課題＞

- 持ち込み禁止物の掲示がなく、来館者が何を検査されるのかわからない
- 来館者から、検査の精度が低い（簡単すぎる）との指摘
- 開演時間に合わせて来館者が集中した時に停滞が発生
- クロークで預かった荷物を検査するかどうか
- 検査場の手前で公演チラシを配布した結果、検査すべき荷物が増えた



# 取組の共有に向けて

## 【事例】「見える化」の取組（ミュージア川崎）

- 「わくわくミュージア」をはじめとするコミュニティプログラム事業等について、広報戦略として、平成28年度から実施報告やリーフレットなど写真付きの冊子にして発信することにより、PR
- 共同事業をやっている他館の取組も参考とし、若手スタッフを中心にアイデアを出しながら実施
- 「音の放課後NEWS」は市内の小学生全員に配布しており、各事業への入口として普及の飛び道具に
- そうした取組と、地域交流・音楽教育・人材育成などの主催事業や東京交響楽団との協働によるプログラムなどの活動が評価され、平成28年度地域創造大賞（総務大臣賞）を受賞



# 取組の共有に向けて

## 【事例】「見せる化」の取組（ミュージア川崎）

### ミュージア川崎シンフォニーホールが取り組む コミュニティ・プログラム

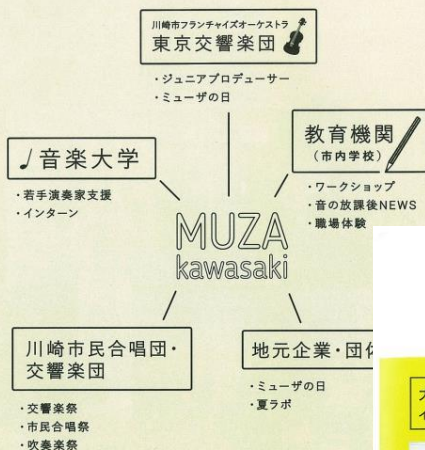
音楽を通して子どもや若者たちの夢を育み、  
多様な人々との関わりを作り、  
豊かな市民文化の発展に貢献します。

ミュージア川崎シンフォニーホールは、「音楽のまち・かわさき」の中心施設としてクラシックを主とした質の高い公演を開き、鑑賞の場を提供することや施設利用者への最良のホスピタリティを提供することに取り組んでいます。さらに、公共のホールとして聴衆と音楽家がコミュニケーションを図る場としての役割を果たす使命を担っており、さらにはそれを発展させて聴衆/音楽家という二元的な関わりにとどまらず、より多様で地域に開かれたプログラムを提供することで豊かな音楽文化を醸成していくことを目指しています。演奏会以外のこうしたプログラムを総称してコミュニティ・プログラムと位置づけ、ミュージアでは「わくわくミュージア」として実施しています。

これらを実施するにあたっては地元川崎市のさまざまな音楽資源と連携をとり、有機的なパートナーシップを組みながらミュージア独自のプログラムを開発しています。その多岐にわたる活動は、全国の音楽施設や団体からも注目を集めています。

### さまざまなパートナーシップ

川崎市の様々な音楽団体、教育機関、企業や団体との連携により、他の都市にはない独自のプログラムを提供しています。



### 人材育成事業①

#### 大学等との連携 インターンシップ研修制度



大学3年生～卒業生4名がミュージアのコンサート企画・運営やお客種対応などを総合的に学び、応用編として「MUZAアコースティック・ライブ」の広域について課題や今後の展望を話し合い、実際に自分たちの手で広報活動を展開しました。

(武蔵野音楽大学、日本女子大学、専修大学)

#### 若手演奏家支援事業



・フェスタサマーミュージア KAWASAKI 2015  
— 出演者公募によるミニコンサート  
・ミュージアソリスト・オーディション「ヴァイオリン」  
— 合格者1名が2017年度名曲全集で東京交響楽団と共演予定

#### 音楽大学オーケストラ・フェスティバル



首都圏9つの音楽大学による合同オーケストラの演奏会です。毎年3月に東京芸術劇場と共同しそれぞれ1公演ずつ開催。今後参加大学を全国へ広め、大学生同士の交流の輪を広げていきます。

#### 職場体験

川崎市内の中学生が受け入れ期間に開催していたイベントのスタッフとして参加しました。小遣り支給やなかった受付での対応も、慣れるにつれてはっきりと丁寧にご案内できるようになりました。

(富士見中学校、稲田中学校、南大原中学校、市立川崎高校付属中学校、平中学校、東横中学校)



#### ジュニア・オーケストラ育成事業

昭和音楽大学および東京交響楽団と連携し、小学生～高校生までのオーケストラ楽器を演奏できるジュニアを対象に実施。毎年夏に発表会を行っています。

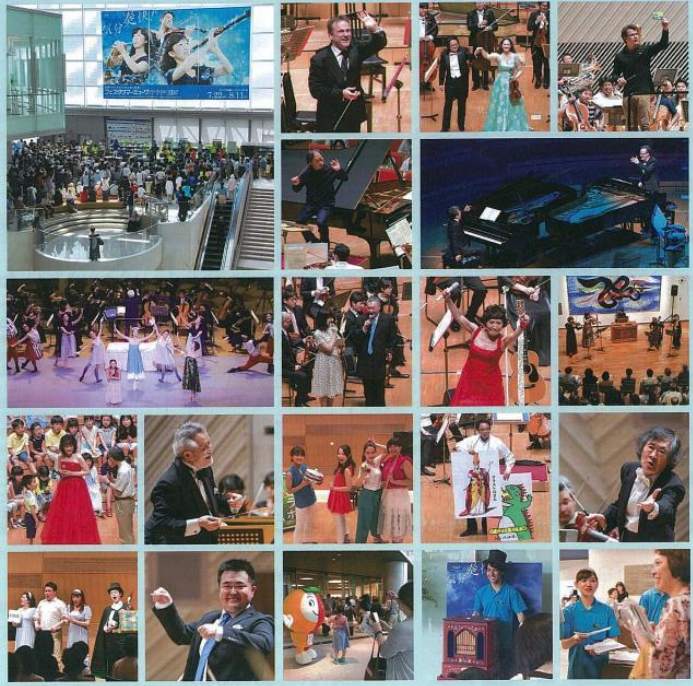


# 取組の共有に向けて

## 【事例】「見える化」の取組（ミュージア川崎）

ほぼ  
日刊サマーミュージア  
Hobo Nikkan Summer Muza  
2017年7月22日(土)～8月11日(金・祝) Back number

フェスタサマーミュージア KAWASAKI 2017 MUZA KAWASAKI STAFFPORT HALL



Number.7 フェスタサマーミュージア KAWASAKI 2017 7月29日(土)発行 MUZA KAWASAKI STAFFPORT HALL 音楽のまちかわさき

### WOMAN 半日でコンサートを楽しむ!

おすすめプラン

- 13:00 JR川崎駅
- 13:15 「鳥元」でランチ
- 14:30 ホールに到着
- 16:00 ホールでコンサート
- 18:00 コンサート終了
- 18:20 ラチッタデッパで一杯
- 20:00 JR川崎駅

13:00 JR川崎駅  
中央北改札が6月18日にオープンしました!

13:15 「鳥元」でランチ  
写真の肉類タルタル定食や焼肉など、地産旬産が提供される惣菜は是非とろろ付きなのも嬉しい!おそばのメニューも多く、ヘルシーなランチ。

14:30 ホールに到着  
コンサートはもちろん、ショウピングやお買物も楽しんで。

15:00～15:30 室内楽コンサート  
本日特別のイベント! 2階ロビーで、ドリンクやホールお下すめのサンディッチなどの軽食までひとやすみ。

16:00 コンサート開演

18:20 ラチッタデッパ  
「イル・パッチョコーネ・ディ・キャンティ」でディナー

### QUIZ! なるほどミュージア

本公演される曲目にちなんだ? 美術品。さて、この作品のタイトルは何でしょう? ヒントは、とがった円柱形の植物が密集しているところと言え! ワルツを踊るあのプリンセスは、こんなところに暮らしていたのでしょうか……? こちらは7/22号と同様に、2階L側の廊下に展示しています。

※こたえは、この紙面の下(特外)へ!

### エンジョイ! 川崎!! Enjoy Kawasaki

台湾料理 京鼎樓 小館  
ラゾーナ川崎プラザ1階 パートナーショップリスト16

サマーミュージア特典 チケット提示で小籠包1せいろ(4個入り)サービス ※詳細はパートナーショップリストをご覧ください

暑い夏は爽やかに素揚げでもすすつて……と思っていたところ、「チケット提示で小籠包4個サービスですよ!」という声を聞いて、ラゾーナ川崎プラザのフードコート「ダイニング・セレクトション」にある「京鼎樓小籠」へ向かいました。ここは小籠包が看板メニューだそうです。その看板メニューをサマーミュージアの特典にしてくれてしまうという大チャンス! そして、人気メニューは担々麺。当初の爽やかな素揚げの那から180度方針転換してきて熱い担々麺を注文。もちろんチケット提示で小籠包4個入りのせいろがついてきます。担々麺も半さが調整できるので、辛いのはちょっと……という方もおすすめです。

### 当日の感動をすぐお届け!! 日刊サマーミュージア

バックナンバーはミュージアホームページでも公開中!  
http://www.kawasaki-sym-hall.jp/

スタツフ日記

新規入会でもらえる!  
サマーミュージア期間中(8/11までに)友の会に入会された方に、【サマーミュージアオリジナルチケットホルダー】または【ミュージアオリジナルバッグ】のいずれか1つをプレゼント!

ミュージア友の会  
年会費3,000円  
お得な3つの特典  
①友の会入会金②(特典)友の会の増設プログラムもしくは③乗入れまで

理、会員の方にプレゼント!  
サマーミュージア公演のチケットをご購入の友の会会員様に(生田)の天然水(水)【ミュージアラベル】1本をプレゼント!DM用紙の引換券をお持ちください。

### 【事例】 県内施設等との連携の取組（神奈川県民ホール）

- 平成28年度に国際的・全国的な障害関連大会のホール利用が集中したことを受け、施設を貸し出す側として大会成功のためにできることを模索  
専門家からのアドバイスや当事者との対話を重視  
⇒ 平成28年9月 シンポジウム「すべての人のための文化施設であるために」開催 -当事者・行政・施設管理者・主催者（イベーター）が参加-
- 上記の経験も踏まえ、築40年を超える同ホールにおける施設のユニバーサルデザイン化（「少しずつバリアフリー化」）の取組について、WEBサイトで紹介するとともに、劇場運営マネージメント講座を開催
- WEBサイト及びマネージメント講座においては、芸術文化の普及活動や人材の育成、危機管理（トラブル対応、マニュアル作成など）もテーマに
- 県内の公立ホールだけではなく、民間施設等とも連携  
同じ県内の文化施設で貸し館を担当する者同士が集まり、ともに学び、悩み、考え、神奈川県内施設のレベルアップを目指すことが目的

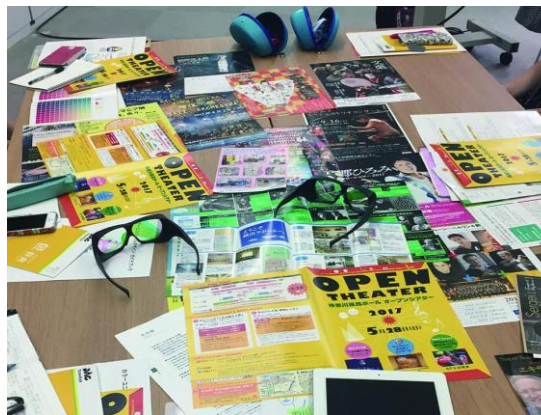
# 取組の共有に向けて

## 【事例】 県内施設等との連携の取組（神奈川県民ホール）

### ○ WEBサイト「神奈川県民ホールの取組み」



### ○ 劇場運営マネジメント講座



第6回 視覚情報のユニバーサルデザイン化（色覚障害対応）

シリーズ  
「これからのインクルーシブ社会と公立文化施設の取組み」



第4回 施設運営の慣習を法に照らす Vol.2（法律講座） 52

シリーズ  
「基本を学びなおす」

## ○ 東京都生活文化局 文化振興ホームページ「都の方針・取組」

[http://www.seikatubunka.metro.tokyo.jp/bunka/bunka\\_seisaku/houshin\\_torikumi/](http://www.seikatubunka.metro.tokyo.jp/bunka/bunka_seisaku/houshin_torikumi/)

現在、東京都の以下の取組について掲載

- ・ホール・劇場等問題に関する東京都の緊急の取組  
(都内ホール・劇場等、スタジアム・アリーナ、野外会場の一覧を含む)
- ・「ホール・劇場等施設のあり方」
- ・「ホール・劇場等に係る調査・分析」報告書

※ 今後、ポータルサイトとしてリニューアル予定

## ○ 文化振興部企画調整課メールアドレス

[S0000572@section.metro.tokyo.jp](mailto:S0000572@section.metro.tokyo.jp)