

第2部

公立ホール・公立劇場の戦略・評価ユニット

◎ 戰略・評価ユニットに関する留意事項

戦略・評価ユニットは、戦略目標（評価大項目）、戦略（評価中項目）、評価の指標・基準に基づいており、ひとつの評価の指標・基準を1ユニットとして、それぞれが1ページになるよう整理した。戦略・評価ユニットによっては、留意事項や参考となるアンケート調査の設問とが同じものもあるが、利用の便を考えて再掲することとした。

なお、この戦略・評価ユニットの活用に際しての留意事項は以下のとおりである。

- ここに示した戦略・評価ユニットはひとつのモデルであり、各館が設置団体の文化政策の目標や内容、施設の特性や事業・運営方針に基づいて、アレンジ、カスタマイズする必要がある。
- とりわけ、A-1～A8の設置目的に関する戦略目標や戦略、評価の指標・基準については、十分な検討が必要である。
- 戰略・評価ユニットの評価基準・指標欄の記号はそれぞれ次のとおりである。
 - 基本評価ユニット：基本的な評価ユニットとしてどの館でも採用することが望ましい。
 - 標準評価ユニット：幅広い視点から評価を行うためには、採用することが望ましい。
 - △ 参考評価ユニット：当該戦略目標や戦略を評価する際に、参考となる評価ユニットで、各館の事情にあわせて採用を検討する。
- 段階評価で「ハ) 見直しが必要である」、「ニ) 抜本的な見直しが必要である」に該当する場合は、「イ) 持続とさらなる向上が期待される」、「ロ) ステップアップが望まれる」の記述内容を参考に改善に向けた努力を行うことが重要である。
- チェックリストのチェック項目は例示であり、各館の事情にあわせてアレンジすることが望ましい。
- アンケート調査やグループインタビュー調査が必要な項目については、設問サンプルを記載したが、具体的な設問内容は、各館の事情にあわせてアレンジすることが望ましい。
- 運営データ等による評価に際して、留意すべき点を、該当する戦略・評価ユニットごとに記載した。
- 運営・経営データは経年評価を基本とし、類似他館との比較による相対評価、あるいは、データに基づいた絶対評価は、今後のさらなる調査に基づいて比較データや基準を検討する予定である。

◎ 運営データについて

戦略・評価ユニットで用いた主要なデータの定義は以下のとおりである。

- 年間延べ総観客数・利用者数：創造・鑑賞系自主事業の年間延べ観客数、普及・アウトリーチ系＋市民参加型自主事業の年間延べ参加者数、貸館による施設の年間延べ利用者数
- 圏域人口：劇場・ホールが事業や運営の対象と考える圏域の人口
- 総スタッフ数：委託による常勤の舞台技術系スタッフを含む
- 事業収入：公演チケット収入、普及事業等の参加費収入、その他の事業収入
- 事業費：創造・鑑賞系事業費（公演関係費）、普及・アウトリーチ系＋市民参加型事業費、広告・宣伝費（算出できる場合）、その他事業費

- ・運営管理費：運営系委託費（レセプショニスト、チケット販売等）、管理・メンテ系委託費（清掃、警備、設備）、光熱水費、修繕費、設備・備品購入費、その他運営管理費（人件費は除く）
- ・設置団体からの収入：管理運営委託費、創造・鑑賞系の事業補助金、普及・アウトリーチ系＋市民参加型の事業補助金、委託事業費
- ・本評価指針では、収入・支出の費目内訳は下表のとおりとした。ただし、館によっては小項目の費目把握が困難なケースが予想されるため、評価指標は大項目の費目を基準に作成した。

収入	支出
設置団体からの収入	事業費
管理運営委託費	創造・鑑賞系事業費（公演関係経費）
創造・鑑賞系の事業補助金	普及・アウトリーチ系＋市民参加型事業費
普及・アウトリーチ系＋市民参加型の事業補助金	広告・宣伝費
委託事業費	その他事業費
館の事業による収入	人件費
公演チケット収入	職員人件費
普及事業等の参加費収入	技術スタッフ（常駐）の委託費
その他の事業収入	嘱託・アルバイト等人件費
利用料金収入	運営管理費
助成金・協賛金等の収入	運営系委託費
その他の収入	管理・メンテナンス系の委託費
合計	光熱水費
	修繕費、設備・備品購入費
	その他経費
	その他の支出
	合計

◎ 評価指針、運営データ把握のエクセルファイルについて

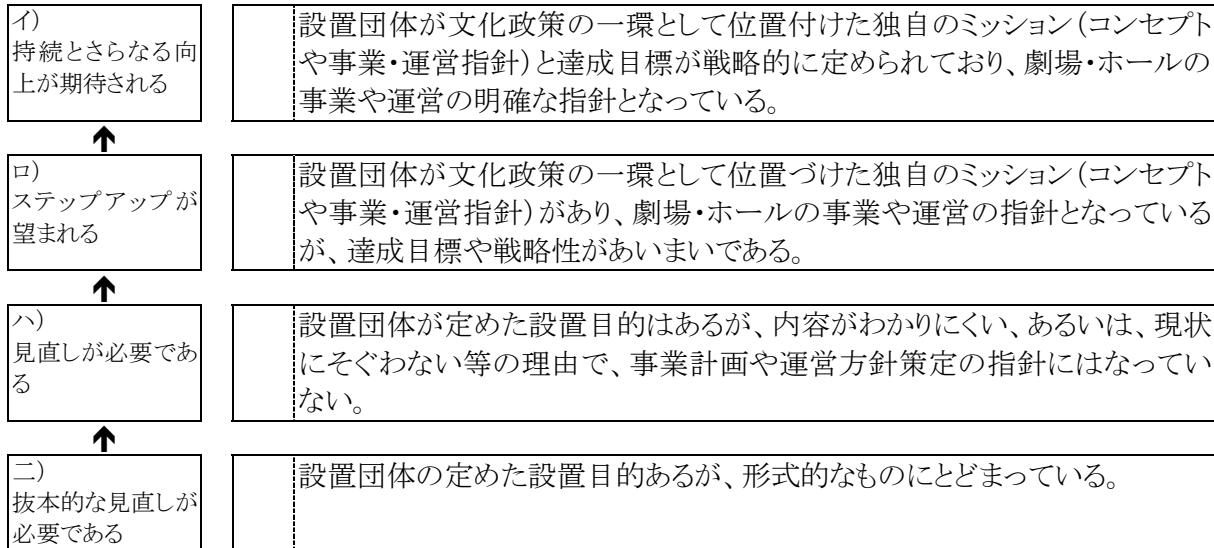
本評価指針を活用し、それぞれの館にふさわしい評価体系を構築したり、データの加工を容易にしたりするため、以下の二つのエクセルファイルを用意した。（財）地域創造のホームページ（<http://www.jafra.or.jp/>）からダウンロードできるので、必要に応じて活用されたい。

- ・公立ホール・公立劇場の評価指針：戦略・評価ユニット一覧
- ・公立ホール・公立劇場の評価指針：運営データ入力表

A

設置目的に関する戦略・評価ユニット

戦略目標	A-0	[ミッション] ○○(都道府県、市町村名)の文化政策に基づき、○○(施設名)のミッションを明確に定め、その達成に務めます。
戦略	1	○○(施設名)の達成目標を明確でわかりやすいミッションとして定め、市民の皆さんと共有します。
評価基準・指標	①⑥	劇場・ホールのミッション、事業・運営方針の有無とその内容
評価手法	段階評価	



戦略目標	A-0	[ミッション] ○○(都道府県、市町村名)の文化政策に基づき、○○(施設名)のミッションを明確に定め、その達成に務めます。
戦略	1	○○(施設名)の達成目標を明確でわかりやすいミッションとして定め、市民の皆さんと共有します。
評価基準・指標	②○	劇場・ホールのミッション、事業・運営方針を支持する市民の割合(市民の支持率)
評価手法	アンケート調査(観客、利用者、および一般市民) 経年評価	

留意事項:

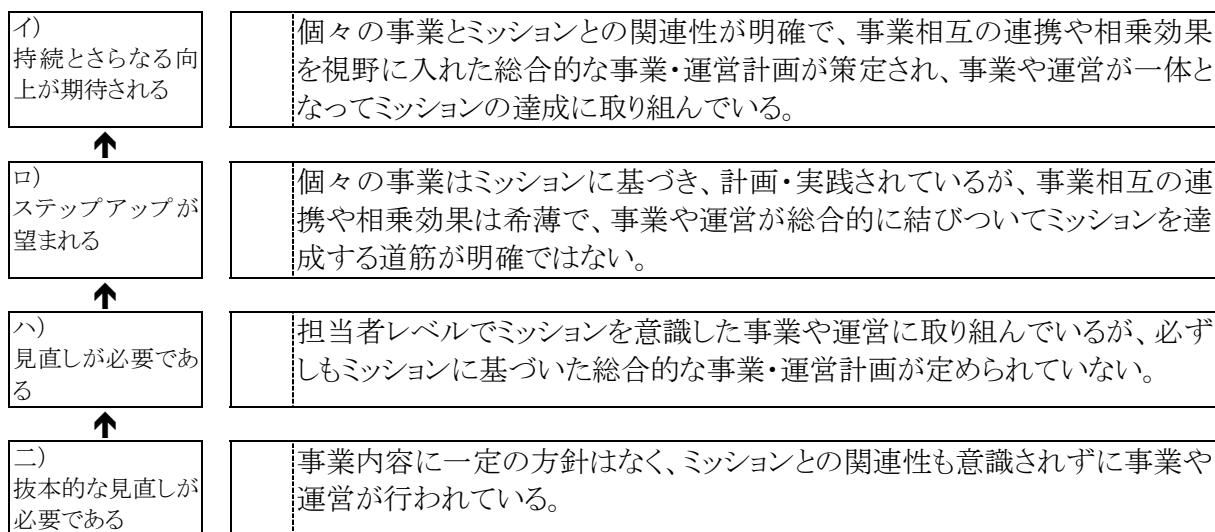
- 劇場・ホールのミッションや事業・運営方針は、来場者だけではなく、施設に来場したことのない市民にも広く周知し、支持を得ることが求められる。したがって、劇場・ホールのミッションや事業・運営方針を支持する市民の割合を把握するためには、施設の観客や利用者に対する調査だけではなく、来場したことのない市民を含めた一般市民向けの調査(市民調査)が必要である。
- 市民調査を実施する場合、アンケート調査の規模が大きくなるので、印刷費や発送費、入力・集計のための経費(調査会社への委託等)等がかかり、予算的な対応が必要となる。
- 劇場・ホール独自で実施することが難しい場合、設置団体が市民意識調査を定期的に実施しているのであれば、文化政策や劇場・ホールに関する項目を設けてもらうといったことも検討するとよい。
- 市民調査は、経年変化を把握するためにも、3年に1度、あるいは5年に1度など、定期的に実施していくことが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 市民調査／観客調査>

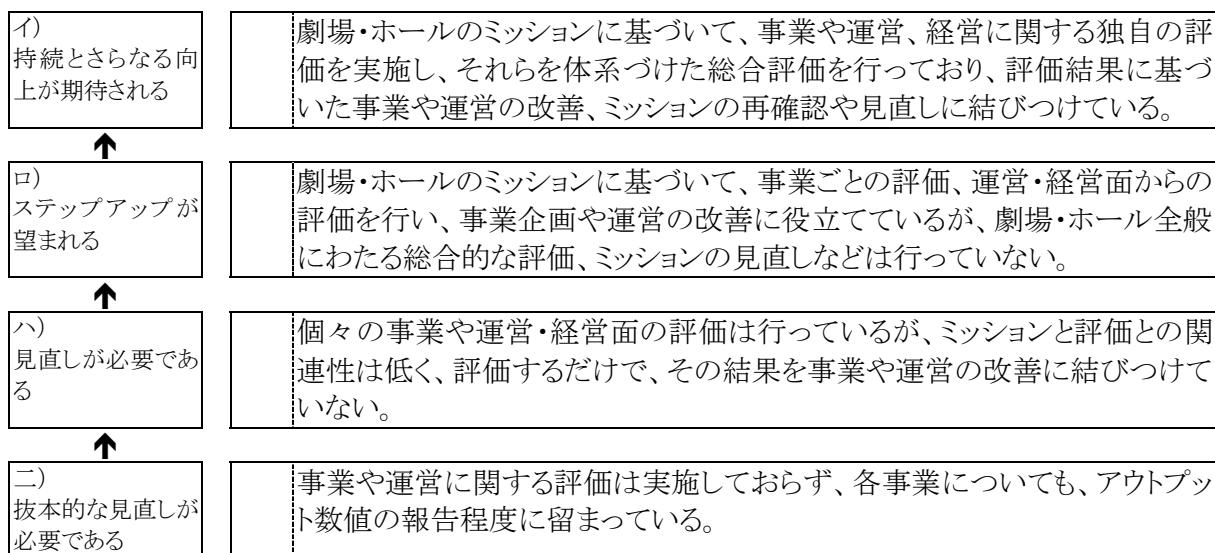
Q: 北九州芸術劇場では、北九州市の基本計画である『北九州市ルネッサンス構想』の中の「教育・文化充実都市の創造に向けて」に基づいて、「観る」=鑑賞事業、「創る」=創造事業、「育つ」=演劇を通じた育成事業を展開していくことを劇場のコンセプトとして、次のような方針で運営しています。以下の三つの事業について、あなたのご意見をお聞かせください。(○は各項目ひとつずつ)

		1 ぜひやつ てほしい	2 まあやつ てほしい	3 あまり やる必要 はない	4 まったく やる必要 がない
観る	東京、大阪など舞台芸術の先進都市からエンターテイメント性や芸術性の高い‘旬’の舞台作品を招きます。	1	2	3	4
創る	劇場のオリジナル・プロデュースで本格的な舞台作品を創り、全国に発信します。	1	2	3	4
育つ	アーティストを小・中学校のクラスに派遣するなどの活動を通じて、地域に舞台芸術を愛する人が根づく土壤を作ります。	1	2	3	4

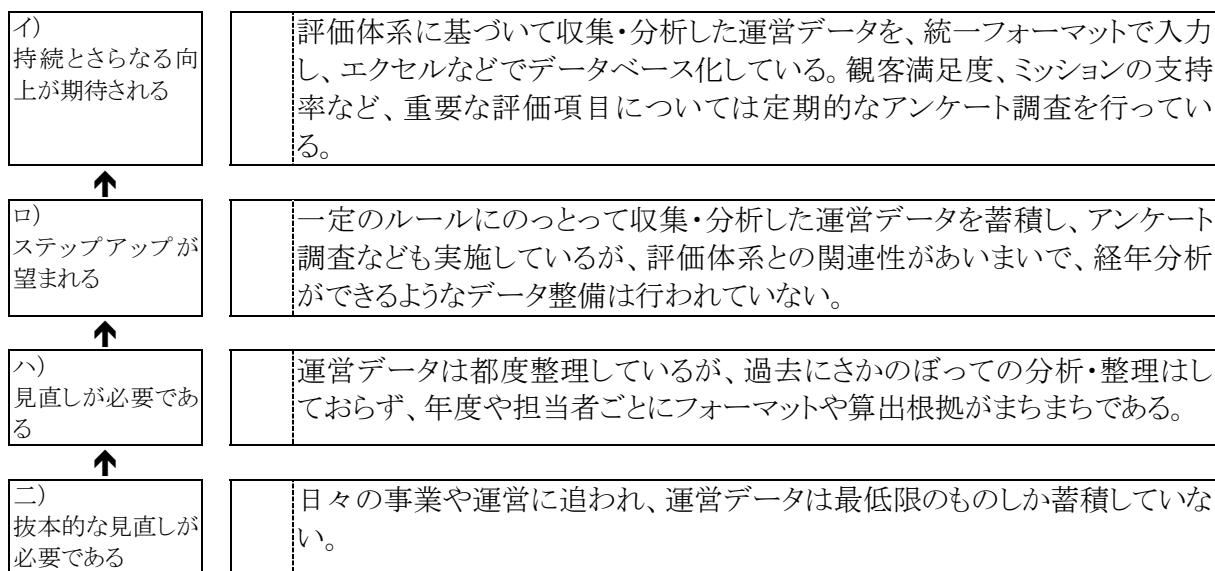
戦略目標	A-0	[ミッション] ○○(都道府県、市町村名)の文化政策に基づき、○○(施設名)のミッションを明確に定め、その達成に務めます。
戦略	1	○○(施設名)の達成目標を明確でわかりやすいミッションとして定め、市民の皆さんと共有します。
評価基準・指標	③◎	ミッションに基づいた具体的な事業・運営方針の策定と実践 (A-1～A-8の取捨選択とバランスある事業運営)
評価手法	段階評価	



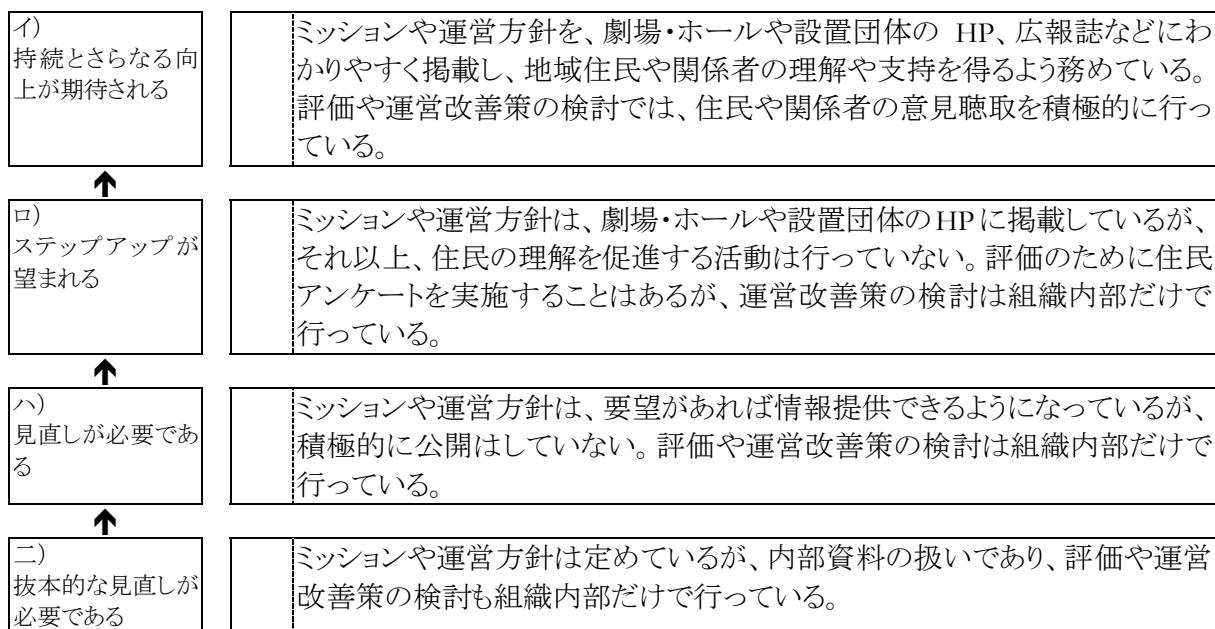
戦略目標	A-0	[ミッション] ○○(都道府県、市町村名)の文化政策に基づき、○○(施設名)のミッションを明確に定め、その達成に務めます。
戦略	2	劇場・ホールの事業や運営について評価を行い、その結果をミッションにフィードバックします
評価基準・指標	④⑥	事業や運営に対する自己評価(見直し、振り返り)、改善計画の実施状況
評価手法	段階評価	



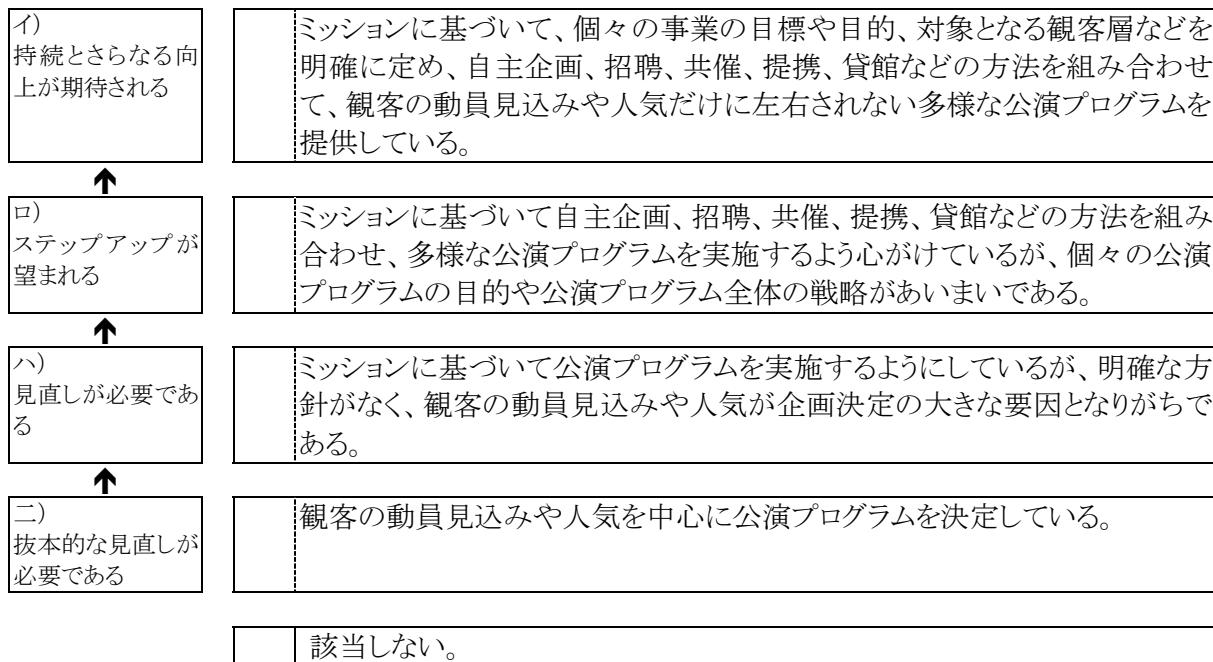
戦略目標	A-0	[ミッション] ○○(都道府県、市町村名)の文化政策に基づき、○○(施設名)のミッションを明確に定め、その達成に務めます。
戦略	2	劇場・ホールの事業や運営について評価を行い、その結果をミッションにフィードバックします
評価基準・指標	⑤〇	適切な評価を行うための運営データの集積状況
評価手法		段階評価



戦略目標	A-0	[ミッション] ○○(都道府県、市町村名)の文化政策に基づき、○○(施設名)のミッションを明確に定め、その達成に務めます。
戦略	3	評価の過程で、ミッションや事業・運営の方針を広く周知し、市民の皆さんとの声を反映させていきます
評価基準・指標	⑥◎	ミッションや事業・運営方針の市民への公開・周知、ミッションの作成・評価過程への市民参画
評価手法	段階評価	



戦略目標	A-1	[鑑賞系事業] 国内外の舞台芸術の鑑賞と交流の機会を提供します
戦略	1 2 3	舞台芸術との出会いをとおして、生きる喜びや感動を伝えます 誰もが、音楽や演劇、ダンスに気軽に、身近に鑑賞できる機会をつくります 国内外で活躍する芸術家と交流する機会や場をつくります
評価基準・指標	①②	ミッションに基づいた鑑賞系事業の実施目的や戦略の有無とその内容
評価手法	段階評価	



戦略目標	A-1	[鑑賞系事業] 国内外の舞台芸術の鑑賞と交流の機会を提供します
戦略	1 2	舞台芸術との出会いをとおして、生きる喜びや感動を伝えます 誰もが、音楽や演劇、ダンスに気軽に、身近に鑑賞できる機会をつくります
評価基準 ・指標	②◎	年間延べ観客数(鑑賞系事業)
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 年間延べ観客数は、公立ホール・公立劇場を評価する基本的な指標のひとつである。
- 類似他館との相対評価を行う場合は、設置団体の人口や圏域人口、施設の立地特性、規模、事業や運営の方針などを考慮した慎重な判断が必要。

戦略目標	A-1	[鑑賞系事業] 国内外の舞台芸術の鑑賞と交流の機会を提供します
戦略	1 2	舞台芸術との出会いをとおして、生きる喜びや感動を伝えます 誰もが、音楽や演劇、ダンスに気軽に、身近に鑑賞できる機会をつくります
評価基準 ・指標	(3)○	年間延べ観客数 ÷ 設置団体人口(もしくは圏域人口)
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 単なる観客数ではなく、設置団体の人口(もしくは圏域人口)の何パーセントの住民が劇場・ホールで鑑賞したかによって、鑑賞系事業の達成度を評価する指標である。
- 類似他館との相対評価を行う場合は、設置団体の人口や圏域人口、施設の立地特性、規模、事業や運営の方針などを考慮した慎重な判断が必要。

戦略目標	A-1	[鑑賞系事業] 国内外の舞台芸術の鑑賞と交流の機会を提供します
戦略	1	舞台芸術との出会いをとおして、生きる喜びや感動を伝えます
評価基準・指標	④◎	鑑賞系事業に対する観客満足度
評価手法		アンケート調査による把握 経年評価

留意事項:

- 年齢別、性別、ジャンル別の集計を行なうことで、利用者の満足度やニーズをより正確に把握することが可能。

アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 観客調査>

Q:今日の公演や北九州芸術劇場についてあなたのご意見をお聞かせください。(○は各項目ひとつずつ)

	1 たいへん 満足	2 まあ 満足	3 少し 不満足	4 まったく 不満足
本日の公演の内容	1	2	3	4
本日の公演のチケット料金	1	2	3	4
年間ラインナップ全体の内容	1	2	3	4
公演情報の入手のしやすさ	1	2	3	4
チケットの予約・購入のしやすさ	1	2	3	4
(北九州芸術劇場の)電話予約やチケットカウンターでの応対	1	2	3	4

戦略目標	A-1	[鑑賞系事業] 国内外の舞台芸術の鑑賞と交流の機会を提供します
戦略	1	舞台芸術との出会いをとおして、生きる喜びや感動を伝えます
評価基準・指標	⑤○	年間に複数回来場する観客の割合(リピーター率)
評価手法		アンケート調査(観客)による把握 経年評価

留意事項:

- リピーター率が高いことは評価されるが、事業や運営の方針、公演ごとの目的や内容を考慮し、来場頻度全体のバランスをみながら、きめ細かく分析することが望ましい。
- 鑑賞系事業の目的を考えれば、リピーター率を高めることと同時に、新規観客の開拓も行う必要がある。

アンケート調査の設問サンプル:

<南城市文化センター(シュガーホール) 市民調査／観客調査>

Q:この1年間でシュガーホールにコンサートやライブ、演劇などの公演を見に来た回数は何回ですか。
(○はひとつ)

- | | | | |
|--------|---------|---------|----------|
| 1. 初めて | 2. 2~3回 | 3. 4~9回 | 4. 10回以上 |
|--------|---------|---------|----------|

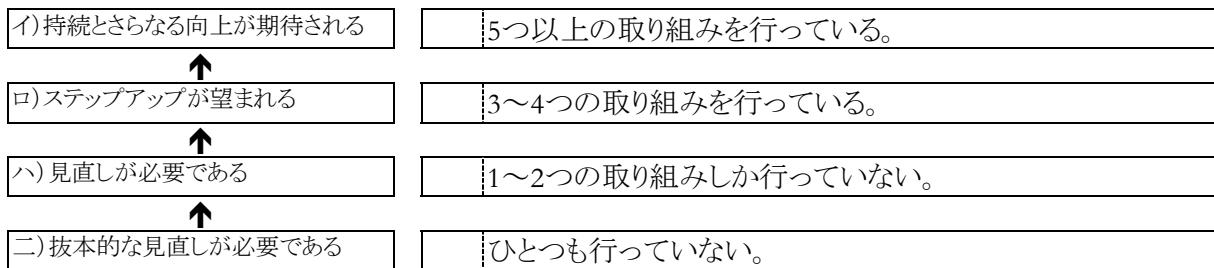
戦略目標	A-1	[鑑賞系事業] 国内外の舞台芸術の鑑賞と交流の機会を提供します
戦略	2	誰もが、音楽や演劇、ダンスに気軽に、身近に鑑賞できる機会をつくります
評価基準・指標	⑥◎	子どもや高齢者も楽しめる公演事業の本数・公演回数(親子向けプログラム等)
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- ・ 鑑賞系事業の観客層を広げるためには、子どもや高齢者も楽しめる公演を意図的にプログラムの中に織り込んでいくことが望ましい。
- ・ 類似他館との比較にあたっては、設置団体の人口構成(高齢者の割合、子どもの割合等)、施設の立地特性、規模、事業や運営の方針等への留意が必要。

戦略目標	A-1	[鑑賞系事業] 国内外の舞台芸術の鑑賞と交流の機会を提供します
戦略	2	誰もが、音楽や演劇、ダンスに気軽に、身近に鑑賞できる機会をつくります
評価基準・指標	⑦◎	高齢者や障碍者、子育て期の母親、外国人などの鑑賞をサポートするサービスの有無と実施状況
評価手法		チェックリスト

- 高齢者や障碍者にも公演情報を積極的に提供している。
- 託児サービスを実施している。
- 施設面でのユニバーサルデザイン化、車椅子や障碍を持つ観客へのサービスを徹底している。
- 親子鑑賞室を設けている。
- 高齢者や障碍者の鑑賞をサポートする会場案内等のマニュアルがある。
- 外国人に来てもらいやすいプログラムを用意している。
- 視覚障碍者、聴覚障碍者の鑑賞をサポートするプログラムを用意している。
- プログラムやサインに外国語表記を行っている。
- 親子向けの鑑賞プログラムを用意している。
- その他高齢者や障碍者の鑑賞を促進する工夫がある。



戦略目標	A-1	[鑑賞系事業] 国内外の舞台芸術の鑑賞と交流の機会を提供します
戦略	3	国内外で活躍する芸術家と交流する機会や場をつくります
評価基準 ・指標	(8)①	鑑賞系事業に付随したアーティストトークやワークショップ等の実施の有無と実施本数、参加者数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 数字の評価にとどまらず、アンケート調査やグループインタビュー調査等によって、参加者の満足度や波及効果(事業に参加したことで鑑賞の機会が増えた、劇場・ホールへの親しみがわいた等)を把握することが望ましい。

戦略目標	A-1	[鑑賞系事業] 国内外の舞台芸術の鑑賞と交流の機会を提供します
戦略	1	舞台芸術との出会いをとおして、生きる喜びや感動を伝えます
評価基準・指標	⑨△	公演の鑑賞で、日常生活に変化があった市民の割合(自分でも文化活動をするようになった等)
評価手法		アンケート調査、グループインタビュー調査による把握 経年評価

留意事項:

- ・アンケート調査では把握しきれない意見、不具合の具体的な内容や要望をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 市民調査>

Q: 北九州芸術劇場に来場・利用するようになって、鑑賞活動や日常生活は変化しましたか。
(○はいくつでも)

- 1 劇場・ホールで鑑賞する機会が増えた。
- 2 現代演劇やダンスなどに興味を持つようになった。
- 3 生活の中で芸術文化に触れる機会が増えた。
- 4 普段出会えない人に会えるなど、人間関係に広がりが生まれた。
- 5 演劇やダンスだけではなく、舞台づくりや劇場についても興味を持つようになった。
- 6 鑑賞するだけではなく、自分でも何らかの表現活動を始めるようになった
(始めたいと思っている)。
7. その他(具体的に: _____)

戦略目標	A-1	[鑑賞系事業] 国内外の舞台芸術の鑑賞と交流の機会を提供します
戦略	2	誰もが、音楽や演劇、ダンスに気軽に、身近に鑑賞できる機会をつくります
評価基準 ・指標	⑩△	友の会やチケットクラブの有無と入会者数、会員販売数÷チケット総販売数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 劇場やホールの観客増を図ったり、チケット購入者への利便性を向上させたりするためには、友の会やチケットクラブが有効であり、会員への販売数の増加は経営安定にもつながる。
- 分析にあたっては、友の会やチケットクラブの運営方針、チケットの販売方針・方法等への留意が必要。

戦略目標	A-1	[鑑賞系事業] 国内外の舞台芸術の鑑賞と交流の機会を提供します〇〇
戦略	2	誰もが、音楽や演劇、ダンスに気軽に、身近に鑑賞できる機会をつくります
評価基準・指標	(1)△	公演情報の入手について満足している観客の割合(公演情報入手に関する満足度)
評価手法		アンケート調査による把握 経年評価

留意事項:

- 年齢別、性別、ジャンル別の集計を行なうことで、利用者の満足度やニーズをより正確に把握することが可能。

アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 観客調査>

Q: 今日の公演や北九州芸術劇場についてあなたのご意見をお聞かせください。(〇は各項目ひとつずつ)

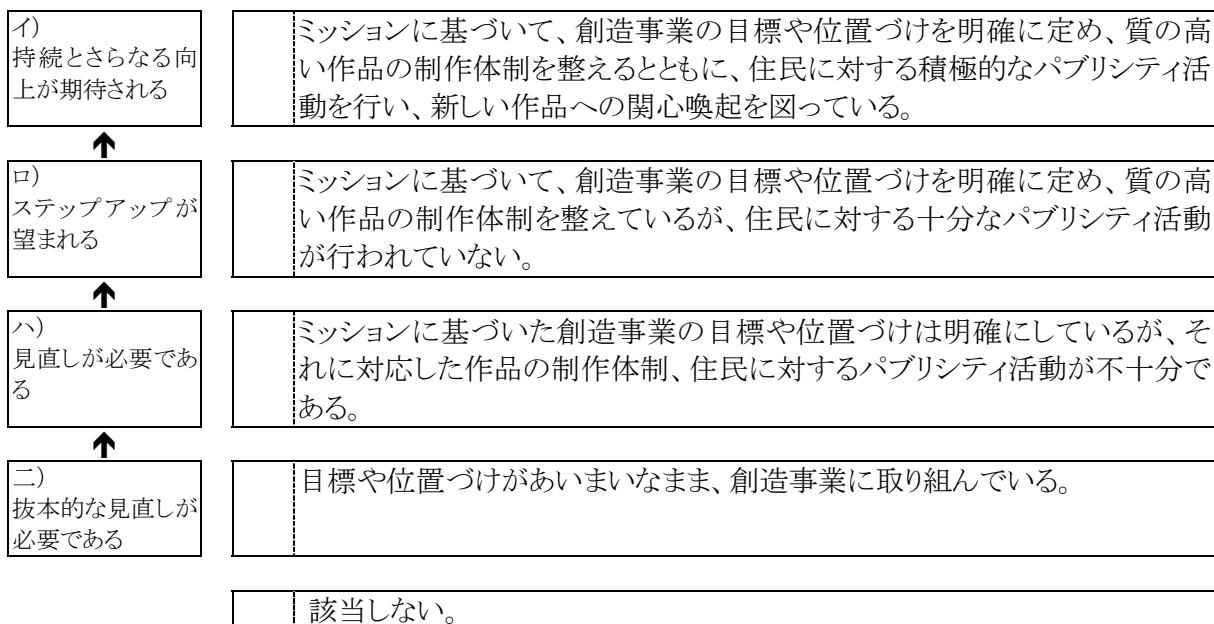
	1 たいへん 満足	2 まあ 満足	3 少し 不満足	4 まったく 不満足
本日の公演の内容	1	2	3	4
本日の公演のチケット料金	1	2	3	4
年間ラインナップ全体の内容	1	2	3	4
公演情報の入手のしやすさ	1	2	3	4
チケットの予約・購入のしやすさ	1	2	3	4
(北九州芸術劇場の)電話予約やチケットカウンターでの応対	1	2	3	4

戦略目標	A-1	[鑑賞系事業] 国内外の舞台芸術の鑑賞と交流の機会を提供します
戦略	1 2	舞台芸術との出会いをとおして、生きる喜びや感動を伝えます 誰もが、音楽や演劇、ダンスに気軽に、身近に鑑賞できる機会をつくります
評価基準 ・指標	(12)△	年間公演本数、公演回数
評価手法		運営データによる把握

留意事項:

- 公演本数や公演回数は、事業予算に左右されるが、鑑賞系事業を評価する基本的な指標のひとつである。
- 類似他館との相対評価を行う場合は、施設の立地特性、規模、事業や運営の方針を考慮した慎重な判断が必要。

戦略目標	A-2	[創造系事業] 独自の舞台芸術を創造し、地域からの文化づくりを推進します
戦略	1 2 3	舞台芸術の専門機関として、新しい作品づくりに取り組みます 新しい作品、未知の表現に出会う喜びを、住民の皆さんに提供します 地域の伝統の掘り起こし、新しい文化の創造など、地域固有の文化を育て、発信していきます
評価基準・指標	①◎	ミッションに基づいた創造事業の実施目的や戦略の有無と内容
評価手法		段階評価



留意事項:

- 創造系事業とは、いわゆる「買い取り公演」とは異なり、劇場・ホールが企画から制作までを担い、脚本家、演出家や振付家、劇団やカンパニー等と連携しながら一つの作品を創りあげるプロデュース事業。
- 芸術文化の創造の場としてのミッションを掲げているのであれば、1年に1本でも作品を創造することが望ましい。

戦略目標	A-2	[創造系事業] 独自の舞台芸術を創造し、地域からの文化づくりを推進します
戦略	1	舞台芸術の専門機関として、新しい作品づくりに取り組みます
評価基準・指標	②〇	創造系事業の年間公演本数・公演回数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 創造系事業とは、いわゆる「買い取り公演」とは異なり、劇場・ホールが企画から制作までを担い、脚本家、演出家や振付家、劇団やカンパニー等と連携しながら一つの作品を創りあげるプロデュース事業。
- 芸術文化の創造の場としてのミッションを掲げているのであれば、1年に1本でも作品を創造することが望ましい。
- 類似他館との相対評価を行う場合は、施設の立地特性、規模、事業や運営の方針を考慮した慎重な判断が必要。

戦略目標	A-2	[創造系事業] 独自の舞台芸術を創造し、地域からの文化づくりを推進します
戦略	2	新しい作品、未知の表現に出会う喜びを、住民の皆さんに提供します
評価基準・指標	③○	年間延べ観客数(創造系事業)
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 創造系事業の年間延べ観客数の経年変化を把握することで、創造系事業の地域や住民への定着率を評価することができる。
- 類似他館との相対評価を行い場合は、施設の立地特性、規模、事業や運営の方針を考慮した慎重な判断が必要。

戦略目標	A-2	[創造系事業] 独自の舞台芸術を創造し、地域からの文化づくりを推進します
戦略	2	新しい作品、未知の表現に出会う喜びを、住民の皆さんに提供します
評価基準・指標	④○	創造系事業に対する観客満足度
評価手法		アンケート調査による把握 経年評価

留意事項:

- 年齢別、性別、ジャンル別の集計を行なうことで、利用者の満足度やニーズをより正確に把握することが可能。

アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 観客調査>

Q: 今日の公演や北九州芸術劇場についてあなたのご意見をお聞かせください。(○は各項目ひとつずつ)

	1 たいへん 満足	2 まあ 満足	3 少し 不満足	4 まったく 不満足
本日の公演の内容	1	2	3	4
本日の公演のチケット料金	1	2	3	4
年間ラインナップ全体の内容	1	2	3	4
公演情報の入手のしやすさ	1	2	3	4
チケットの予約・購入のしやすさ	1	2	3	4
(北九州芸術劇場の)電話予約やチケットカウンターでの応対	1	2	3	4

戦略目標	A-2	[創造系事業] 独自の舞台芸術を創造し、地域からの文化づくりを推進します
戦略	3	地域の伝統の掘り起こし、新しい文化の創造など、地域固有の文化を育て、発信していきます
評価基準 ・指標	⑤◎	作品批評などの本数と内容
評価手法		記事クリッピング、記事検索等による把握 経年評価(本数)

留意事項:

- 作品批評などの新聞記事、雑誌等への掲載は、パブリシティとして劇場・ホールの事業内容を広く周知するために効果的であり、創造系事業の場合は、作品批評の内容が事業の成果を評価するひとつの素材である。
- 日常業務として記事や雑誌のクリッピングを行う、あるいは、新聞記事検索も活用するなどして、掲載本数と内容を把握することが望ましい。

戦略目標	A-2	[創造系事業] 独自の舞台芸術を創造し、地域からの文化づくりを推進します
戦略	3	地域の伝統の掘り起こし、新しい文化の創造など、地域固有の文化を育て、発信していきます
評価基準 ・指標	⑥〇	創造系事業による芸術団体やアーティストへの効果
評価手法		アンケート調査、グループインタビュー調査による把握

留意事項:

- ・アンケート調査では把握しきれない詳しい内容や意見をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

インタビュー調査の内容サンプル:

<北九州芸術劇場 劇団・カンパニー向けグループインタビュー>

- ・いつ、どのような形で公演を行ったか
 - ・北九州芸術劇場の施設(劇場、舞台設備、楽屋など)に関する意見
 - ・公演にあたっての劇場側の協力、支援の体制(企画／制作／技術／チケット販売等)
 - ・劇団、カンパニーからみた北九州芸術劇場の事業や活動の実績、評価
 - ・北九州芸術劇場が地域や地元劇団等にもたらした影響や効果
 - ・その他、北九州芸術劇場の事業や運営についての期待や要望
- など

戦略目標	A-2	[創造系事業] 独自の舞台芸術を創造し、地域からの文化づくりを推進します
戦略	1	舞台芸術の専門機関として、新しい作品づくりに取り組みます
評価基準 ・指標	⑦△	国内外の他の劇場・ホール等との連携の有無
評価手法		チェックリスト(実施の有無)

イ) 持続とさらなる向上が期待される	実施している。
ロ) ステップアップが望まれる	
↑ ハ) 見直しが必要である	
二) 抜本的な見直しが必要である	実施していない。
	該当しない。

留意事項:

- 単館では創造系事業に取り組むことが困難でも、国内の他の劇場と共同で作品制作を行ったり、場合によっては海外の劇場やホールと連携したりすることで、実施できる可能性が広がるものと思われる。

戦略目標	A-2	[創造系事業] 独自の舞台芸術を創造し、地域からの文化づくりを推進します
戦略	2	新しい作品、見たこともない表現に出会う喜びを、住民の皆さんに提供します
評価基準・指標	⑧△	新しい作品に出会うことで住民の得られたもの
評価手法		アンケート調査、グループインタビュー調査による把握

留意事項:

- アンケート調査では把握しきれない意見、不具合の具体的な内容や要望をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 市民調査>

Q: 北九州芸術劇場に来場・利用するようになって、鑑賞活動や日常生活は変化しましたか。
(○はいくつでも)

- 1 劇場・ホールで鑑賞する機会が増えた。
- 2 現代演劇やダンスなどに興味を持つようになった。
- 3 生活の中で芸術文化に触れる機会が増えた。
- 4 普段出会えない人に会えるなど、人間関係に広がりが生まれた。
- 5 演劇やダンスだけではなく、舞台づくりや劇場についても興味を持つようになった。
- 6 鑑賞するだけではなく、自分でも何らかの表現活動を始めるようになった
(始めたいと思っている)。
7. その他(具体的に: _____)

戦略目標	A-3	[普及系事業①] (ワークショップ、講座等) 音楽や演劇、ダンスを様々な形で体験し、表現する喜びを提供します
戦略	1 2	芸術をとおして自分を表現する喜びや楽しさ、難しさを体感してもらい、自己実現や日常生活に新しい可能性を発見してもらいます 子どもからお年寄りまで、誰もが気軽に芸術に触れ、体験できるプログラムを提供します
評価基準 ・指標	①◎ ミッションに基づいた普及系事業①の実施目的や戦略の有無と内容	
評価手法	段階評価	

イ) 持続とさらなる向上が期待される	ミッションに基づいて、幅広い対象者を想定した多様な普及プログラムを用意し、普及プログラム間の役割分担や関連性を明確にした上で、鑑賞系事業や創造系事業との連携も図られている。
ロ) ステップアップが望まれる	ミッションに基づいて、幅広い対象者を想定した多様な普及プログラムを用意しているが、個々のプログラムがバラバラで、鑑賞系事業や創造系事業との関連性は希薄である。
ハ) 見直しが必要である	講座やワークショップなど多様な普及プログラムを実施しているが、ミッションとの関連性、個々のプログラムの目的などが曖昧である。
二) 抜本的な見直しが必要である	講座やワークショップは行っているが、散発的で事業の目的や位置づけが不明確である。
該当しない。	

戦略目標	A-3	[普及系事業①] (ワークショップ、講座等) 音楽や演劇、ダンスを様々な形で体験し、表現する喜びを提供します
戦略	1 2	芸術をとおして自分を表現する喜びや楽しさ、難しさを体感してもらい、自己実現や日常生活に新しい可能性を発見してもらいます 子どもからお年寄りまで、誰もが気軽に芸術に触れ、体験できるプログラムを提供します
評価基準 ・指標	②◎	普及系事業①の事業本数、実施回数、年間延べ参加者数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 事業本数、実施回数、年間延べ参加者数などは、普及系事業を評価する基本的なデータである。
- 類似他館との比較を行う場合は、施設の立地特性、事業や運営の方針等を考慮した慎重な判断が必要。
- 数字の評価に留まらず、アンケート調査やグループインタビュー調査等によって、参加者の満足度や波及効果(事業に参加したことで鑑賞の機会が増えた、劇場・ホールへの親しみがわいた等)を把握することが望ましい。

戦略目標	A-3	[普及系事業①] (ワークショップ、講座等) 音楽や演劇、ダンスを様々な形で体験し、表現する喜びを提供します
戦略	1	芸術をとおして自分を表現する喜びや楽しさ、難しさを体感してもらい、自己実現や日常生活に新しい可能性を発見してもらいます
評価基準・指標	③⑥	普及系事業①の参加者の満足度
評価手法	アンケート調査による把握 経年評価	

留意事項:

- アンケート調査では把握しきれない詳しい内容や意見をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 学芸調査>

Q:ご参加頂いた講座やワークショップについて、あなたのご意見をお聞かせください。(○は各項目ひとつずつ)

	1 たいへん 満足	2 まあ 満足	3 少し 不満足	4 まったく 不満足
講座・ワークショップの内容	1	2	3	4
講師	1	2	3	4
開催した日にち、時間	1	2	3	4
講座・ワークショップの期間	1	2	3	4
申し込み時、当日の劇場係員の対応	1	2	3	4
料金	1	2	3	4

戦略目標	A-3	[普及系事業①] (ワークショップ、講座等) 音楽や演劇、ダンスを様々な形で体験し、表現する喜びを提供します
戦略	1	芸術をとおして自分を表現する喜びや楽しさ、難しさを体感してもらい、自己実現や日常生活に新しい可能性を発見してもらいます
評価基準・指標	④○	事業に参加したことで、住民の得られたもの
評価手法		アンケート調査、グループインタビュー調査による把握

留意事項:

- アンケート調査では把握しきれない詳しい内容や意見をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 学芸調査>

Q: 講座やワークショップに参加してどのように感じられていますか。(○はいくつでも)

1. 客席で見るだけではなく別の形で体験することで、演劇やダンスに対する新たな興味がわいた
2. 演劇やダンスへの興味が高まり、より多くの公演を鑑賞したいと思うようになった
3. 演劇やダンスだけではなく、舞台づくりや劇場について新たな発見があった
4. 将来、俳優やダンサー、脚本家などの仕事をしてみたいと思った
5. 将来、演劇の制作や劇場に関わる仕事をしてみたいと思った
6. 北九州芸術劇場が以前より身近になり、足を運ぶ回数が増えた
7. 舞台芸術が以前より身近になり、生活の中で芸術文化に触れる機会が増えた
8. 普段出会えない人に会えるなど、人間関係に広がりが生まれた
9. 表現活動を行うことで、気持ちが開放的になり、日常生活に活気が生まれた
10. 演劇やダンスなどの芸術と深く触れ合ったことで、人生に対する考え方方が変わった
11. 演劇や音楽は趣味や鑑賞の対象だけではなく、教育や福祉などとも関わりが深いことがわかった
12. その他(具体的に _____)

戦略目標	A-3	[普及系事業①] (ワークショップ、講座等) 音楽や演劇、ダンスを様々な形で体験し、表現する喜びを提供します
戦略	2	子どもからお年寄りまで、誰もが気軽に芸術に触れ、体験できるプログラムを提供します
評価基準 ・指標	⑤⑥	プログラム参加者の年齢構成
評価手法		運営データ(参加申込み等)による把握 経年評価

留意事項:

- 普及系事業の趣旨を考慮すると、できるだけ幅広い年齢層の参加者があることが望ましい。
- ただし、施設の立地特性、事業や運営の方針、プログラムごとの目的や内容を考慮した丁寧な分析が必要。

戦略目標	A-3	[普及系事業①] (ワークショップ、講座等) 音楽や演劇、ダンスを様々な形で体験し、表現する喜びを提供します
戦略	2	子どもからお年寄りまで、誰もが気軽に芸術に触れ、体験できるプログラムを提供します
評価基準 ・指標	⑥○	新規参加者の割合
評価手法		運営データ(参加申込み等)による把握 経年評価

留意事項:

- 新規参加者の割合が高いことは評価されるが、事業や運営の方針、プログラムごとの目的や内容を考慮し、リピーターの割合とのバランスをみながら、きめ細かく分析することが望ましい。

戦略目標	A-3	[普及系事業①] (ワークショップ、講座等) 音楽や演劇、ダンスを様々な形で体験し、表現する喜びを提供します
戦略	1 2	芸術をとおして自分を表現する喜びや楽しさ、難しさを体感してもらい、自己実現や日常生活に新しい可能性を発見してもらいます 子どもからお年寄りまで、誰もが気軽に芸術に触れ、体験できるプログラムを提供します
評価基準 ・指標	⑦△	普及系事業①の年間実参加者数(同一人物の複数回参加は一人とカウント)
評価手法		運営データ(参加申込み等)による把握 経年評価

留意事項:

- 参加者名簿やアンケート調査などによって、リピーターを特定することができれば、実参加者数(同一人物の複数回参加は一人とカウント)を把握でき、延べ参加者数よりも厳密な評価が可能となる。
- 類似他館との比較を行う場合は、施設の立地特性、事業や運営の方針を考慮した慎重な判断が必要。
- 数字の評価にとどまらず、アンケート調査やグループインタビュー調査等によって、参加者の満足度や波及効果(事業に参加したことで鑑賞の機会が増えた、劇場・ホールへの親しみがわいた等)を把握することが望ましい。

戦略目標	A-3	[普及系事業①] (ワークショップ、講座等) 音楽や演劇、ダンスを様々な形で体験し、表現する喜びを提供します
戦略	1	芸術をとおして自分を表現する喜びや楽しさ、難しさを体感してもらい、自己実現や日常生活に新しい可能性を発見してもらいます
評価基準・指標	⑧△	プログラムに参加したことで、日常生活に何らかの変化があった参加者の割合
評価手法		アンケート調査、グループインタビュー調査による把握

留意事項:

- アンケート調査では把握しきれない詳しい内容や意見をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 学芸調査>

Q: 講座やワークショップに参加してどのように感じられていますか。(○はいくつでも)

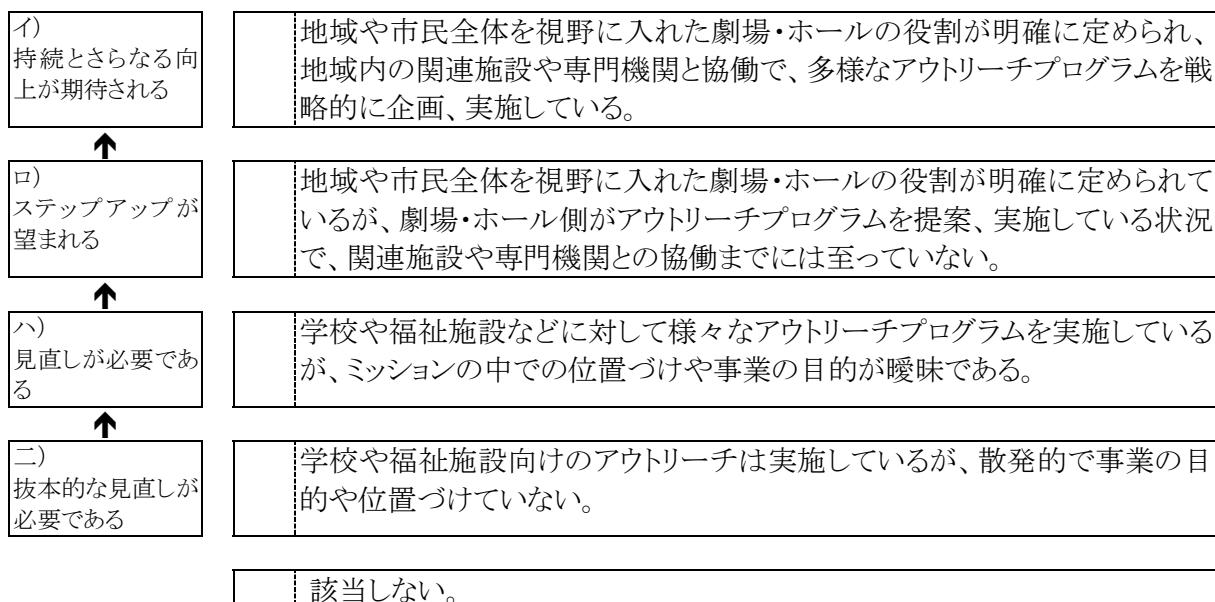
- 客席で見るだけではなく別の形で体験することで、演劇やダンスに対する新たな興味がわいた
- 演劇やダンスへの興味が高まり、より多くの公演を鑑賞したいと思うようになった
- 演劇やダンスだけではなく、舞台づくりや劇場について新たな発見があった
- 将来、俳優やダンサー、脚本家などの仕事をしてみたいと思った
- 将来、演劇の制作や劇場に関わる仕事をしてみたいと思った
- 北九州芸術劇場が以前より身近になり、足を運ぶ回数が増えた
- 舞台芸術が以前より身近になり、生活の中で芸術文化に触れる機会が増えた
- 普段出会えない人に会えるなど、人間関係に広がりが生まれた
- 表現活動を行うことで、気持ちが開放的になり、日常生活に活気が生まれた
- 演劇やダンスなどの芸術と深く触れ合ったことで、人生に対する考え方方が変わった
- 演劇や音楽は趣味や鑑賞の対象だけではなく、教育や福祉などとも関わりが深いことがわかった
- その他(具体的に _____)

戦略目標	A-3	[普及系事業①] (ワークショップ、講座等) 音楽や演劇、ダンスを様々な形で体験し、表現する喜びを提供します
戦略	2	子どもからお年寄りまで、誰もが気軽に芸術に触れ、体験できるプログラムを提供します
評価基準 ・指標	⑨△	参加者のリピート率
評価手法		運営データ(参加申込み等)による把握 経年評価

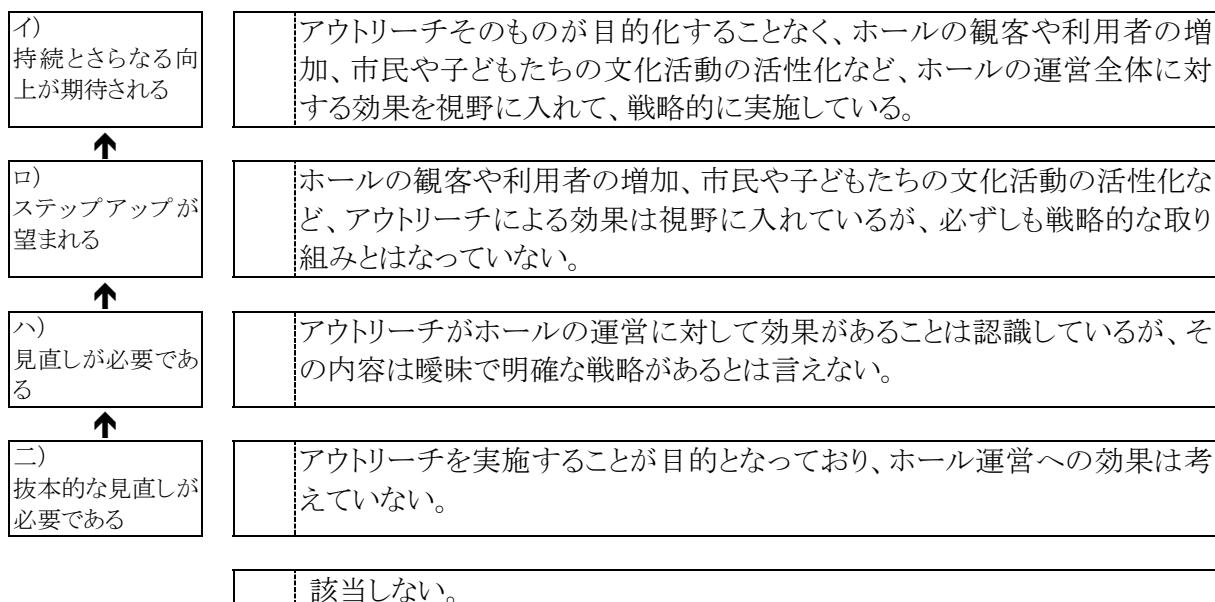
留意事項:

- ワークショップや講座等への参加者のリピート率は高いことが望ましいが、事業や運営の方針、プログラムごとの目的や内容を考慮し、きめ細かく分析する必要がある。広く市民に芸術を実感してもらうためにも、新規参加者のためのプログラムとのバランスも大切である。

戦略目標	A-4	[普及系事業②] (アウトリーチ) 教育や福祉の現場と積極的な連携を図り、子どもや青少年の健全育成、高齢者の元気回復などに取り組みます
戦略	1 2 3	劇場やホール以外の様々な場所で、多様な市民が芸術や文化に触れる機会を提供します 芸術活動を通して、子どもたちの表現力や想像力、コミュニケーション力を養い、創造性や個性を育みます 福祉施設などと協働で、高齢者の元気回復や障害者のリハビリテーションなどに芸術の力を活かします
評価基準・指標	①◎	ミッションに基づいた普及系事業②の実施目的や戦略の有無と内容
評価手法	段階評価	



戦略目標	A-4	[普及系事業②] (アウトリーチ) 教育や福祉の現場と積極的な連携を図り、子どもや青少年の健全育成、高齢者の元気回復などに取り組みます
戦略	1 2 3	劇場やホール以外の様々な場所で、多様な市民が芸術や文化に触れる機会を提供します 芸術活動を通して、子どもたちの表現力や想像力、コミュニケーション力を養い、創造性や個性を育みます 福祉施設などと協働で、高齢者の元気回復や障害者のリハビリテーションなどに芸術の力を活かします
評価基準・指標	②◎	ホールの運営や市民の文化活動に対する効果を視野に入れた戦略の有無と内容
評価手法	段階評価	



戦略目標	A-4	[普及系事業②] (アウトリーチ) 教育や福祉の現場と積極的な連携を図り、子どもや青少年の健全育成、高齢者の元気回復などに取り組みます
戦略	1 2 3	劇場やホール以外の様々な場所で、多様な市民が芸術や文化に触れる機会を提供します 芸術活動をとおして、子どもたちの表現力や想像力、コミュニケーション力を養い、創造性や個性を育みます 福祉施設などと協働で、高齢者の元気回復や障碍者のリハビリテーションなどに芸術の力を活かします
評価基準・指標	③◎	普及系事業②の事業本数、実施回数、年間延べ参加者数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 事業本数、実施回数、年間延べ参加者数などは、普及系事業を評価する基本的なデータである。
- 類似他館との比較を行う場合は、施設の立地特性、事業や運営の方針を考慮した慎重な判断が必要。
- 数による評価にとどまらず、教育や福祉の現場との連携・協力でアンケート調査やグループインタビュー調査等を実施し、参加者の満足度や波及効果(事業に参加したことで鑑賞の機会が増えた、劇場・ホールへの親しみがわいた、新しい人間関係が生まれた等)を把握することが望ましい。

戦略目標	A-4	[普及系事業②] (アウトリーチ) 教育や福祉の現場と積極的な連携を図り、子どもや青少年の健全育成、高齢者の元気回復などに取り組みます
戦略	1 2 3	劇場やホール以外の様々な場所で、多様な市民が芸術や文化に触れる機会を提供します 芸術活動をとおして、子どもたちの表現力や想像力、コミュニケーション力を養い、創造性や個性を育みます 福祉施設などと協働で、高齢者の元気回復や障碍者のリハビリテーションなどに芸術の力を活かします
評価基準・指標	④◎ 普及系事業②の参加者の満足度	
評価手法	アンケート調査による把握 経年評価	

留意事項:

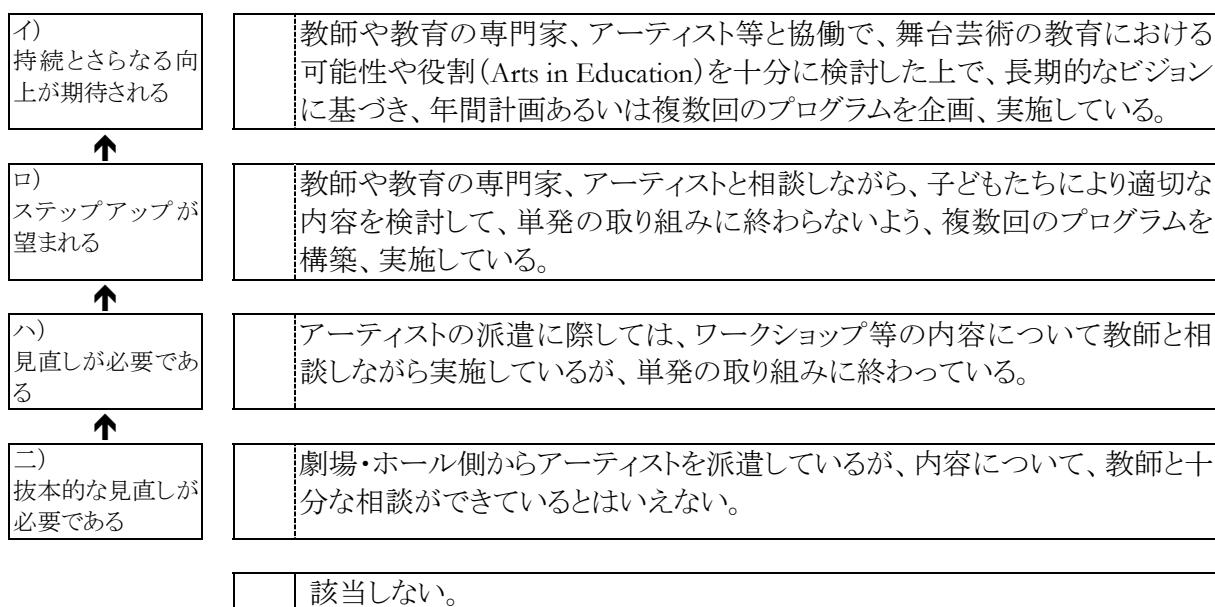
- アンケート調査では把握しきれない詳しい内容や意見をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 学芸調査>

Q:ご参加頂いた講座やワークショップについて、あなたのご意見をお聞かせください。(○は各項目ひとつずつ)

	1 たいへん 満足	2 まあ 満足	3 少し 不満足	4 まったく 不満足
講座・ワークショップの内容	1	2	3	4
講師	1	2	3	4
開催した日にち、時間	1	2	3	4
講座・ワークショップの期間	1	2	3	4
申し込み時、当日の劇場係員の対応	1	2	3	4
料金	1	2	3	4

戦略目標	A-4	[普及系事業②] (アウトリーチ) 教育や福祉の現場と積極的な連携を図り、子どもや青少年の健全育成、高齢者の元気回復などに取り組みます
戦略	2	芸術活動をとおして、子どもたちの表現力や想像力、コミュニケーション力を養い、創造性や個性を育みます
評価基準・指標	⑤◎	子ども向けアウトリーチの内容と質
評価手法		段階評価



戦略目標	A-4	[普及系事業②] (アウトリーチ) 教育や福祉の現場と積極的な連携を図り、子どもや青少年の健全育成、高齢者の元気回復などに取り組みます
戦略	2	芸術活動をとおして、子どもたちの表現力や想像力、コミュニケーション力を養い、創造性や個性を育みます
評価基準 ・指標	⑥○	参加した子どもの数÷設置団体の子どもの数(小中学生数等)
評価手法	運営データによる把握 経年評価	

留意事項:

- ・ 参加者数を単純に分析するだけではなく、地域のどれくらいの割合の子どもが参加したかを把握する方が、普及系事業の広がりや定着を評価するには有効である。
- ・ 類似他館との相対評価を行う場合は、地域の特性、事業や運営の方針を考慮した慎重な判断が必要。

戦略目標	A-4	[普及系事業②] (アウトリーチ) 教育や福祉の現場と積極的な連携を図り、子どもや青少年の健全育成、高齢者の元気回復などに取り組みます
戦略	3	福祉施設などと協働で、高齢者の元気回復や障害者のリハビリテーションなどに芸術の力を活かします
評価基準・指標	⑦◎	高齢者、障害者向けアウトリーチの内容と質
評価手法		段階評価

イ) 持続とさらなる向上が期待される	福祉施設や福祉の専門家、アーティスト等と協働で、舞台芸術が高齢者の元気回復や障害者のリハビリテーションにどのような効果を有しているかを十分に検討した上で、長期的なビジョンに基づいたプログラムを構築して実施している。
ロ) ステップアップが望まれる	福祉施設や福祉の専門家、アーティスト等と相談しながら、より適切な内容を検討して、単発の取り組みに終わらぬよう、複数回のプログラムを企画、実施している。
ハ) 見直しが必要である	アーティストの派遣に際しては、ワークショップ等の内容について派遣先の担当者と相談しながら実施しているが、単発の取り組みに終わっている。
二) 抜本的な見直しが必要である	劇場・ホール側からアーティストを派遣しているが、内容について、派遣先の担当者と十分な相談ができているとはいえない。
	該当しない。

戦略目標	A-4	[普及系事業②] (アウトリーチ) 教育や福祉の現場と積極的な連携を図り、子どもや青少年の健全育成、高齢者の元気回復などに取り組みます
戦略	3	福祉施設などと協働で、高齢者の元気回復や障碍者のリハビリテーションなどに芸術の力を活かします
評価基準 ・指標	⑧〇	参加した高齢者の数÷設置団体の高齢者の数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- ・ 参加者数を単純に分析するだけではなく、地域のどれくらいの割合の高齢者が参加したかを把握する方が、普及系事業の広がりや定着を評価するには有効である。
- ・ 類似他館との相対評価を行う場合は、地域の特性、事業や運営の方針を考慮した慎重な判断が必要。

戦略目標	A-4	[普及系事業②] (アウトリーチ) 教育や福祉の現場と積極的な連携を図り、子どもや青少年の健全育成、高齢者の元気回復などに取り組みます
戦略	1 2 3	劇場やホール以外の様々な場所で、多様な市民が芸術や文化に触れる機会を提供します 芸術活動を通して、子どもたちの表現力や想像力、コミュニケーション力を養い、創造性や個性を育みます 福祉施設などと協働で、高齢者の元気回復や障害者のリハビリテーションなどに芸術の力を活かします
評価基準・指標	⑨◎	事業に参加したことで、子どもや高齢者、障害者の得られたもの
評価手法		アンケート調査、グループインタビュー調査による把握

留意事項:

- アンケート調査では把握しきれない詳しい内容や意見をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 学芸調査>

Q: 講座やワークショップに参加してどのように感じられていますか。(○はいくつでも)

- 客席で見るだけではなく別の形で体験することで、演劇やダンスに対する新たな興味がわいた
- 演劇やダンスへの興味が高まり、より多くの公演を鑑賞したいと思うようになった
- 演劇やダンスだけではなく、舞台づくりや劇場について新たな発見があった
- 将来、俳優やダンサー、脚本家などの仕事をしてみたいと思った
- 将来、演劇の制作や劇場に関わる仕事をしてみたいと思った
- 北九州芸術劇場が以前より身近になり、足を運ぶ回数が増えた
- 舞台芸術が以前より身近になり、生活の中で芸術文化に触れる機会が増えた
- 普段出会えない人に出会えるなど、人間関係に広がりが生まれた
- 表現活動を行うことで、気持ちが開放的になり、日常生活に活気が生まれた
- 演劇やダンスなどの芸術と深く触れ合ったことで、人生に対する考え方方が変わった
- 演劇や音楽は趣味や鑑賞の対象だけではなく、教育や福祉などとも関わりが深いことがわかった
- その他(具体的に)

戦略目標	A-4	[普及系事業②] (アウトリーチ) 教育や福祉の現場と積極的な連携を図り、子どもや青少年の健全育成、高齢者の元気回復などに取り組みます
戦略	1 2	劇場やホール以外の様々な場所で、多様な市民が芸術や文化に触れる機会を提供します 芸術活動をとおして、子どもたちの表現力や想像力、コミュニケーション力を養い、創造性や個性を育みます
評価基準 ・指標	⑩△	学校や教育機関と連携したプログラム数と参加者数
評価手法	運営データによる把握 経年評価	

留意事項:

- ・劇場・ホールから一方的にプログラムを提供するだけではなく、学校側のニーズを踏まえた丁寧なプログラムづくりが重要である。
- ・施設の立地特性、学校数、事業や運営の方針、プログラムごとの目的や内容を考慮した丁寧な分析が必要。
- ・数字の評価にとどまらず、学校や教育機関との連携・協力で、アンケート調査やグループインタビュー調査等を実施し、参加者の満足度や波及効果(子どもたちが舞台芸術に興味を持つようになった、劇場・ホールへの親しみがわいた、生き生きと表現ができた等)を把握することが望ましい。

戦略目標	A-4	[普及系事業②] (アウトリーチ) 教育や福祉の現場と積極的な連携を図り、子どもや青少年の健全育成、高齢者の元気回復などに取り組みます
戦略	3	福祉施設などと協働で、高齢者の元気回復や障碍者のリハビリテーションなどに芸術の力を活かします
評価基準 ・指標	⑪△	福祉施設等と連携したプログラムの数と参加者数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 劇場・ホールから一方的にプログラムを提供するだけではなく、福祉施設など先方のニーズを踏まえた丁寧なプログラムづくりが重要である。
- 施設の立地特性、福祉施設数、事業や運営の方針、プログラムごとの目的や内容を考慮した丁寧な分析が必要。
- 数字の評価にとどまらず、福祉施設等との連携・協力で、アンケート調査やグループインタビュー調査等を実施し、参加者の満足度や波及効果(参加者が生き生きと表現ができた、新たな交流が生まれた等)を把握することが望ましい。

戦略目標	A-4	[普及系事業②] (アウトリーチ) 教育や福祉の現場と積極的な連携を図り、子どもや青少年の健全育成、高齢者の元気回復などに取り組みます
戦略	1 2	劇場やホール以外の様々な場所で、多様な市民が芸術や文化に触れる機会を提供します 芸術活動をとおして、子どもたちの表現力や想像力、コミュニケーション力を養い、創造性や個性を育みます
評価基準・指標	⑫△	普及系事業②の年間実参加者数(同一人物の複数回参加は一人とカウント)
評価手法	運営データによる把握 経年評価	

留意事項:

- 参加者名簿やアンケート調査などによって、リピーターを特定することができれば、実参加者数(同一人物の複数回参加は一人とカウント)を把握でき、延べ参加者数よりも厳密な評価が可能となる。
- 類似他館との比較を行う場合は、施設の立地特性、事業や運営の方針を考慮した慎重な判断が必要。

戦略目標	A-4	[普及系事業②] (アウトリーチ) 教育や福祉の現場と積極的な連携を図り、子どもや青少年の健全育成、高齢者の元気回復などに取り組みます
戦略	2	芸術活動をとおして、子どもたちの表現力や想像力、コミュニケーション力を養い、創造性や個性を育みます
評価基準 ・指標	⑬△	いじめ件数の推移
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 近年、いじめや命の問題など子どもが抱える社会課題は大きい。芸術は、人と人とのコミュニケーション能力や、多様性を受け入れる能力を育てるに大きく寄与すると考えられており、芸術と子どもたちの心の問題との関わりは深い。試験的に、芸術体験をした子どもたちといじめの関係を経年評価で追いかけるといった方法も考えられる。

戦略目標	A-4	[普及系事業②] (アウトリーチ) 教育や福祉の現場と積極的な連携を図り、子どもや青少年の健全育成、高齢者の元気回復などに取り組みます
戦略	3	福祉施設などと協働で、高齢者の元気回復や障碍者のリハビリテーションなどに芸術の力を活かします
評価基準 ・指標	⑯△	高齢者医療費の推移
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

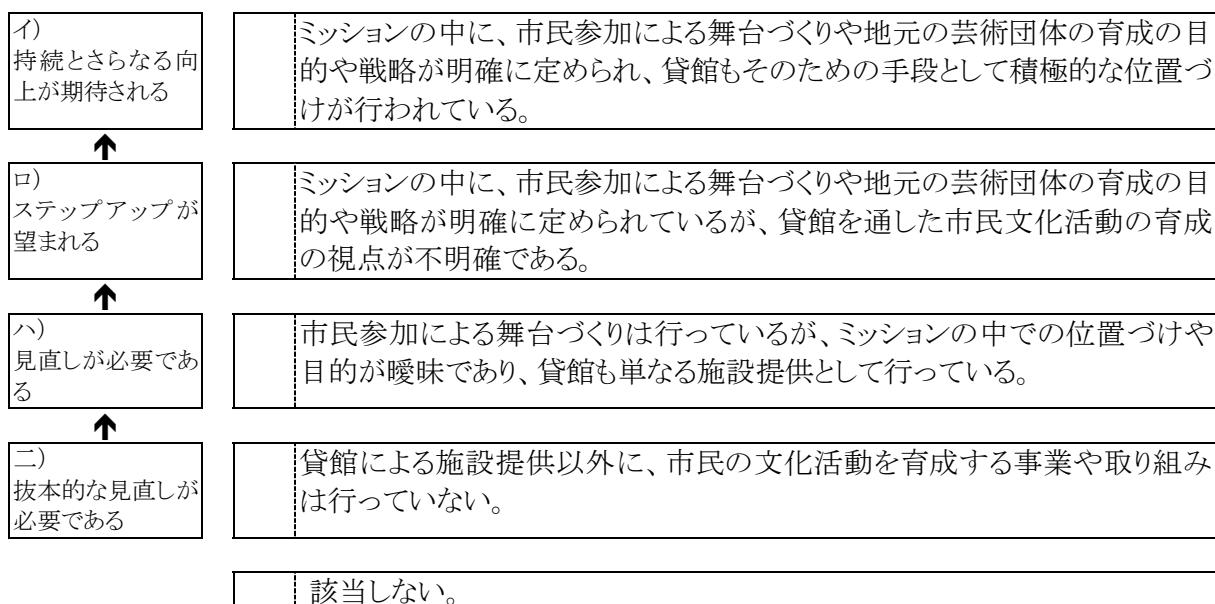
- 高齢者が生きがいを持って暮らすことは、高齢者の元気を支え、医療費の削減につながると考えられている。劇場・ホールは、芸術を通じた生きがいの創出や活動の場の提供、コミュニティづくりに寄与するものであり、試験的に、芸術活動・文化活動と高齢者医療費の関係を経年変化で追いかける方法も考えられる。

戦略目標	A-4	[普及系事業②] (アウトリーチ) 教育や福祉の現場と積極的な連携を図り、子どもや青少年の健全育成、高齢者の元気回復などに取り組みます
戦略	1 2 3	劇場やホール以外の様々な場所で、多様な市民が芸術や文化に触れる機会を提供します 芸術活動をとおして、子どもたちの表現力や想像力、コミュニケーション力を養い、創造性や個性を育みます 福祉施設などと協働で、高齢者の元気回復や障碍者のリハビリテーションなどに芸術の力を活かします
評価基準 ・指標	⑯△	事業でつながりがある(訪問したことがある)他分野の施設数
評価手法	運営データによる把握 経年評価	

留意事項:

- 劇場やホールが地域や住民に対する門戸を広く開くためには、学校や福祉施設以外にも、様々な施設や団体、機関を積極的な連携を模索することが望ましい。
- 施設の立地特性、他分野の施設数、事業や運営の方針、プログラムごとの目的や内容を考慮した丁寧な分析が必要。
- 数字の評価にとどまらず、学校や福祉施設など他分野の施設との連携・協力で、アンケート調査やグループインタビュー調査等を実施し、参加者の満足度や波及効果(参加者が生き生きと表現ができた、新たな交流が生まれた等)を把握することが望ましい。

戦略目標	A-5	[市民文化活動の支援] 住民や文化団体の主体的な芸術文化活動を支援、育成します
戦略	1 2 3	市民が舞台づくりに参加したり(市民参加型事業)、住民自らの手で舞台を企画・運営・出演する機会をつくります 専門的・技術的な支援によって、地域の芸術家・芸術団体、新進の芸術家・芸術団体の創造活動を支え、育みます 文化活動に参加する住民同士が交流し、活動を刺激する創造と出会いの場を提供します
評価基準・指標	①②	ミッションに基づいた市民文化活動の支援策の実施目的や戦略の有無と内容
評価手法	段階評価	



戦略目標	A-5	[市民文化活動の支援] 住民や文化団体の主体的な芸術文化活動を支援、育成します
戦略	1	市民が舞台づくりに参加したり(市民参加型事業)、住民自らの手で舞台を企画・運営・出演する機会をつくります
評価基準・指標	②○ 数	住民が専門家の指導を受けて舞台づくりを行う事業の有無と年間延べ住民参加者数
評価手法	運営データによる把握 経年評価	

留意事項:

- ・市民参加型事業を実施している場合、参加・参画する住民が多いことは評価されるが、事業の目的や内容、市民参加・参画の手法等を考慮する必要がある。
- ・数字の評価にとどまらず、事業参加者を対象としたアンケート調査やグループインタビュー調査等を実施し、事業への満足度や波及効果を把握することが望ましい。

戦略目標	A-5	[市民文化活動の支援] 住民や文化団体の主体的な芸術文化活動を支援、育成します
戦略	1	市民が舞台づくりに参加したり(市民参加型事業)、住民自らの手で舞台を企画・運営・出演する機会をつくります
評価基準 ・指標	③◎	該当プログラムの参加者の満足度
評価手法		アンケート調査による把握 経年評価

留意事項:

- アンケート調査では把握しきれない意見、設問項目に関する具体的な内容をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル:

<吹田市文化会館メイシアター 市民参加型事業に関するアンケート調査>

Q: 参加された事業について、あなたのご意見をお聞かせください。(○は各項目ひとつずつ)

		1 たいへん 満足	2 まあ 満足	3 少し 不満足	4 まったく 不満足
公演の内容		1	2	3	4
講師・指導者		1	2	3	4
公演の日にち、時間		1	2	3	4
練習の期間、日程、回数など		1	2	3	4
期間中の練習内容		1	2	3	4
メイシアター職員の対応	参加申し込み時	1	2	3	4
	練習時	1	2	3	4
	本番時	1	2	3	4

戦略目標	A-5	[市民文化活動の支援] 住民や文化団体の主体的な芸術文化活動を支援、育成します
戦略	2	専門的・技術的な支援によって、地域の芸術家・芸術団体、新進の芸術家・芸術団体の創造活動を支え、育みます
評価基準・指標	④◎	地域の貸館利用者に対するサービスの内容と質(専門的・技術的なアドバイスやサービスなど)
評価手法	段階評価	

イ) 持続とさらなる向上が期待される	利用受付の際に、公演や活動の内容を確認し、担当スタッフが相談やアドバイスに応じるとともに、公演の質を高めるための専門的、技術的なサポートを行っている。
ロ) ステップアップが望まれる	利用受付の際に、公演や活動の内容を確認し、担当スタッフが相談やアドバイスに応じるが、公演の質を高めるための専門的、技術的なサポートまでには行っていない。
ハ) 見直しが必要である	利用受付の際に、公演や活動の内容を確認し、求められれば相談に応じることもある。
二) 抜本的な見直しが必要である	施設や設備を貸し出すだけで、貸館利用者の事業や活動の内容は、ほとんど把握していない。
	該当しない。

戦略目標	A-5	[市民文化活動の支援] 住民や文化団体の主体的な芸術文化活動を支援、育成します
戦略	2	専門的・技術的な支援によって、地域の芸術家・芸術団体、新進の芸術家・芸術団体の創造活動を支え、育みます
評価基準 ・指標	⑤⑥	地域の芸術文化団体等による稽古場や会議室の利用件数、利用者数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- ・ 地域の芸術文化団体等の稽古場や会議室などの利用件数、利用者数を経年分析することで、地元の文化団体等の活動状況や公立文化施設への定着度などを判断できる。
- ・ 類似他館との相対評価を行う場合は、施設の立地特性、規模、事業や運営方針等に配慮した慎重な判断が必要。

戦略目標	A-5	[市民文化活動の支援] 住民や文化団体の主体的な芸術文化活動を支援、育成します
戦略	3	文化活動に参加する住民同士が交流し、活動を刺激する創造と出会いの場を提供します
評価基準 ・指標	⑥⑥	地域の芸術団体やアーティストへの効果
評価手法		アンケート調査、グループインタビュー調査による把握

留意事項:

- アンケート調査では把握しきれない意見、設問項目に関する具体的な内容をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル:

<吹田市文化会館メイシアター 市民参加型事業に関するアンケート調査>

Q:今回の事業に参加してどのように感じられていますか。(○はいくつでも)

1. 客席で見るだけではなく別の形で体験することで、バレエに対する新たな興味がわいた
2. バレエへの興味が高まり、より多くの公演を鑑賞したいと思うようになった
3. バレエだけではなく、舞台づくりや劇場について新たな発見があった
4. 将来、ダンサーや振り付けの仕事などをしてみたいと思った
5. 将来、バレエの制作や劇場に関わる仕事をしてみたいと思った
6. メイシアターが以前より身近になり、足を運ぶ回数が増えた
7. 舞台芸術が以前より身近になり、生活の中で芸術文化に触れる機会が増えた
8. 普段出会えない人に会えるなど、人間関係に広がりが生まれた
9. 表現活動を行うことで、日常生活に活気が生まれた
10. 舞台芸術と深く触れ合ったことで、人生に対する考え方方が変わった
11. その他(具体的に _____)

戦略目標	A-5	[市民文化活動の支援] 住民や文化団体の主体的な芸術文化活動を支援、育成します
戦略	3	文化活動に参加する住民同士が交流し、活動を刺激する創造と出会いの場を提供します
評価基準 ・指標	⑦○	劇場・ホールをサポートするボランティア組織の有無と登録人数
評価手法		運営データによる把握(登録人数) 経年評価

留意事項:

- ボランティア組織がある場合、登録人数が多いことは評価されるが、人数はひとつの目安であって、ボランティア組織の位置付けや役割、育成のためのしくみづくり、実際稼動している割合等も考慮した評価が必要。

戦略目標	A-5	[市民文化活動の支援] 住民や文化団体の主体的な芸術文化活動を支援、育成します
戦略	2	専門的・技術的な支援によって、地域の芸術家・芸術団体、新進の芸術家・芸術団体の創造活動を支え、育みます
評価基準 ・指標	⑧△	地元の芸術団体、文化系 NPO の数、メンバー数
評価手法		調査による把握 経年評価

留意事項:

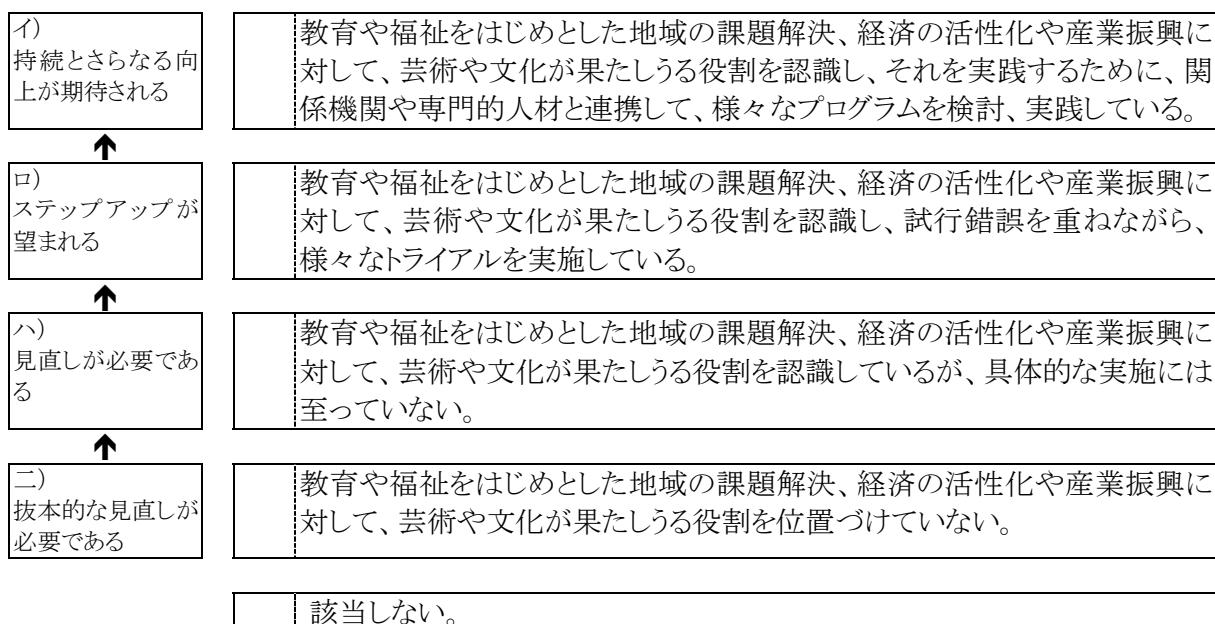
- 設置団体や既存の文化系の統括団体等との連携で調査を行なうなどして、地域の活動団体の活動状況を把握することで、劇場やホールが地域の文化活動に与えた効果などを把握できる。

戦略目標	A-5	[市民文化活動の支援] 住民や文化団体の主体的な芸術文化活動を支援、育成します
戦略	2	専門的・技術的な支援によって、地域の芸術家・芸術団体、新進の芸術家・芸術団体の創造活動を支え、育みます
評価基準 ・指標	⑨△	事業により新たに復活・活性化した地域の伝統芸能等の数、後継者人数
評価手法	調査による把握	

留意事項:

- 設置団体や既存の文化系の統括団体等との連携で調査を行なうなどして、地域の伝統芸能等について把握し、それらの活性化に取り組むことも、地域独自の市民文化活動への支援につながるものと考えられる。

戦略目標	A-6	[地域への貢献①] 芸術や文化の力によって、地域や住民の活力を創出します
戦略	1 2 3	教育や福祉などの分野で舞台芸術の力を最大限に活用し、生きる力を育みます 劇場・ホールの運営を地域の経済活動に積極的に結びつけ、地域経済の活性化を図ります 芸術や文化の創造性を地域の産業やくらしに結びつけ、クリエイティブで活力のある地域社会を創出します
評価基準 ・指標	①⑥	他分野への貢献や地域の活性化を視野に入れた戦略目標の有無と内容
評価手法	段階評価	



戦略目標	A-6	[地域への貢献①] 芸術や文化の力によって、地域や住民の活力を創出します
戦略	1	教育や福祉などの分野で舞台芸術の力を最大限に活用し、生きる力を育みます
評価基準・指標	②◎	学校や教育機関、福祉施設等、他分野と連携したプログラム数と参加者数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 施設の立地特性、他分野の施設数、事業や運営の方針、プログラムごとの目的や内容を考慮した丁寧な分析が必要。
- 数字の評価にとどまらず、学校や福祉施設など他分野の施設との連携・協力で、アンケート調査やグループインタビュー調査等を実施し、参加者の満足度や波及効果(参加者が生き生きと表現ができた、新たな交流が生まれた等)を把握することが望ましい。

戦略目標	A-6	[地域への貢献①] 芸術や文化の力によって、地域や住民の活力を創出します
戦略	1	教育や福祉などの分野で舞台芸術の力を最大限に活用し、生きる力を育みます
評価基準・指標	③○	該当プログラムの参加者の満足度
評価手法		アンケート調査、グループインタビュー調査による把握

留意事項:

- ・アンケート調査では把握しきれない意見、設問項目に関する具体的な内容をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル:

<吹田市文化会館メイシアター 市民参加型事業に関するアンケート調査>

Q: 参加された事業について、あなたのご意見をお聞かせください。(○は各項目ひとつずつ)

		1 たいへん 満足	2 まあ 満足	3 少し 不満足	4 まったく 不満足
公演の内容		1	2	3	4
講師・指導者		1	2	3	4
公演の日にち、時間		1	2	3	4
練習の期間、日程、回数など		1	2	3	4
期間中の練習内容		1	2	3	4
メイシアター職員の対応	参加申し込み時	1	2	3	4
	練習時	1	2	3	4
	本番時	1	2	3	4

戦略目標	A-6	[地域への貢献①] 芸術や文化の力によって、地域や住民の活力を創出します
戦略	2	劇場・ホールの運営を地域の経済活動に積極的に結びつけ、地域経済の活性化を図ります
評価基準 ・指標	④◎	地域外からの来場者数
評価手法		アンケート調査による把握 経年評価

留意事項:

- ・ 地域外からの来場は、劇場・ホールの事業が認知され、地域からの情報発信機能を持つことの現われであるとともに、飲食、交通、場合によっては宿泊などで地域経済に貢献する劇場・ホール運営の経済効果の一つである。
- ・ また、地域外からの来場者数の把握は、経済波及効果算出のための重要なデータである。

戦略目標	A-6	[地域への貢献①] 芸術や文化の力によって、地域や住民の活力を創出します
戦略	2	劇場・ホールの運営を地域の経済活動に積極的に結びつけ、地域経済の活性化を図ります
評価基準・指標	⑤○	公演鑑賞等の際に付随して行う消費活動(飲食やショッピング)の実施率と消費金額
評価手法		アンケート調査による把握

留意事項:

- ・鑑賞活動や芸術文化活動の参加に伴う飲食やショッピングは、劇場・ホール運営の経済効果の一つであるとともに、飲食、ショッピングの実施率、消費金額の把握は、経済波及効果算出のための重要なデータである。
- ・産業連関表による分析を行う場合、飲食、ショッピングは、別項目でそれぞれ金額を尋ねることが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 観客調査>

Q: 今日の公演前に飲食やショッピングをされましたか。また公演後される予定ですか。(○はひとつ)



1 はい

2 いいえ

「1 はい」とお答えになった方にうかがいます。だいたいいくらぐらいお使いになりましたか。あるいはお使いになる予定ですか。飲食とショッピングの別にご記入ください。

飲食

円ぐらい

ショッピング

円ぐらい

戦略目標	A-6	[地域への貢献①] 芸術や文化の力によって、地域や住民の活力を創出します
戦略	3	芸術や文化の創造性を地域の産業やくらしに結びつけ、クリエイティブで活力のある地域社会を創出します
評価基準・指標	⑥◎	地元の企業や商店街、経済界や産業界(経済同友会、商工会議所等)への働きかけ、アウトリーチの有無
評価手法		チェックリスト(実施の有無)

イ) 持続とさらなる向上が期待される	実施している。
ロ) ステップアップが望まれる	
ハ) 見直しが必要である	実施していない。
二) 抜本的な見直しが必要である	
	該当しない。

留意事項:

- 地元企業、商店街等との連携には、周辺商店等へのポスターやちらしの配布、会社や商店街でのアウトリーチ活動など、劇場・ホールからの積極的できめ細かい働きかけが必要である。

戦略目標	A-6	[地域への貢献①] 芸術や文化の力によって、地域や住民の活力を創出します
戦略	1	教育や福祉などの分野で舞台芸術の力を最大限に活用し、生きる力を育みます
評価基準・指標	⑦△	他分野と連携して活動をしている文化団体や文化系NPO等の数
評価手法	調査による把握	

留意事項:

- 設置団体や既存の文化系の統括団体等との連携で調査を行なうなどして、地域の文化団体や文化系 NPO などの活動状況を把握することで、劇場・ホールが地域の文化活動に与えた効果などを把握できる。

戦略目標	A-6	[地域への貢献①] 芸術や文化の力によって、地域や住民の活力を創出します
戦略	2	劇場・ホールの運営を地域の経済活動に積極的に結びつけ、地域経済の活性化を図ります
評価基準 ・指標	⑧△	公演事業で滞在する芸術団体等が地域内で使う宿泊費、飲食費、交通費等
評価手法		運営データによる把握

留意事項:

- 公演事業で滞在する劇団やカンパニーが地域内で使う宿泊費、飲食費、旅費等は、年間を通じるとかなりの金額となり、主催事業の場合、施設側が支出した宿泊費、飲食費、旅費の多くは地元に還元されることとなる。これは劇場・ホール運営による大きな地域への経済効果として評価できる。

戦略目標	A-6	[地域への貢献①] 芸術や文化の力によって、地域や住民の活力を創出します
戦略	2	劇場・ホールの運営を地域の経済活動に積極的に結びつけ、地域経済の活性化を図ります
評価基準・指標	⑨△	劇場の運営に伴う経済波及効果の把握の有無と金額
評価手法		運営データに基づいた試算

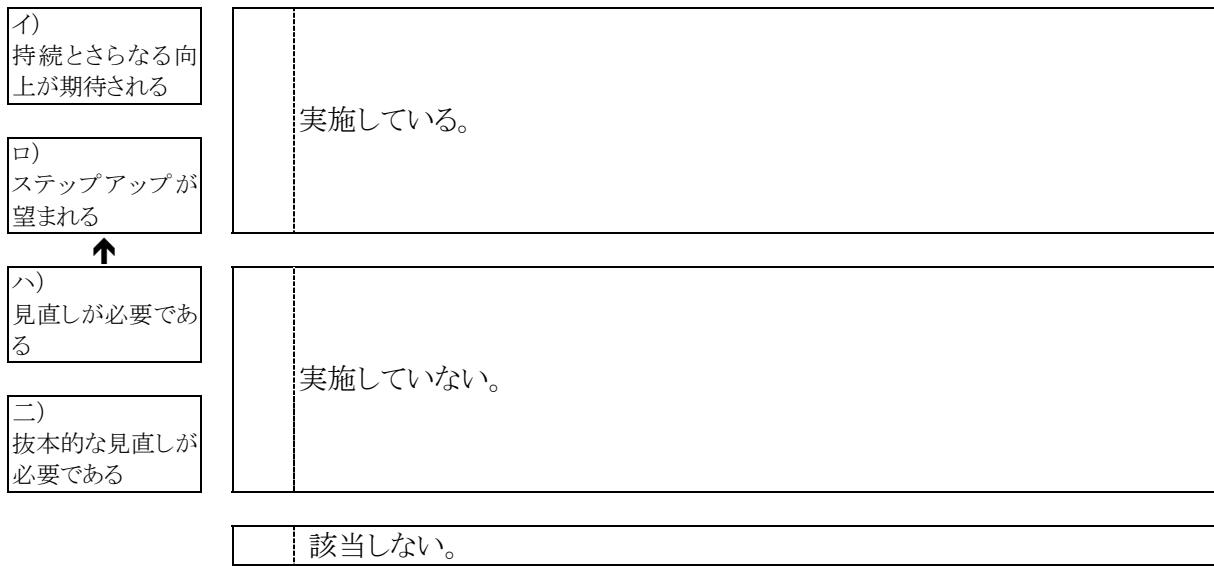
留意事項:

- 劇場の運営にともなう経済波及効果には、劇場および観客の支出からなる最終需要(直接経済効果)、それに伴う生産増、そしてそれらがもたらす所得増、雇用増、税収増などが考えられる。

経済波及効果算出の参考例: <北九州芸術劇場(2005年度)>

- 北九州芸術劇場では、基礎的な経済波及効果として、産業連関表に基づいた生産増を算出している。
- 経済波及効果をもたらす支出(最終需要)は、
 - ①劇場の運営管理に関する支出(事務局経費、委託費、光熱費、その他)
 - ②劇場の主催事業に関する支出(出演料、創作スタッフ費、音楽費、制作費、宣伝費、記録費、予備費)
 - ③劇場の主催事業の観客の消費支出(飲食・買物費、交通費、宿泊費)
 - ④貸館の事業主催者の事業支出(出演料、製作費、その他)
 - ⑤貸館事業の観客の消費支出(飲食・買物費、交通費、宿泊費)
 の5つに分類することができる。
- ①、②については、劇場の運営データに基づいて、③については観客アンケートの調査結果に基づいて、把握・推計を行っている。
- 推計にあたっては、①～⑤それぞれの算出データを、運営データ、アンケート調査で把握する必要がある。
- ④については貸館事業者からのデータ提供が必要であるが、今回は調査対象となっていないため、貸館事業の1公演あたりの支出を、主催事業1公演当たりの支出の20%もしくは30%と想定して、この二つのケースについて、支出額を試算。また、⑤については、③のデータを援用して試算(④、⑤についてはあくまで参考値)。
- 上記①から⑤の分野別にみた2005年度の最終需要と、産業連関表を使った経済波及効果の計算結果は、①:6億9,000万円、②:5億1,100万円、③:1億9,700万円、合計で13億9,800万円。そのうち、73.9%にあたる10億1,400万円が、北九州市内での最終需要。
- これらの最終需要にともなう経済波及効果は、①:9億6,100万円、②:7億5,700万円、③:2億9,100万円となっており、合計で20億900万円。そのうち、67.4%にあたる13億5,300万円が北九州市内での経済波及効果である。参考値ではあるが、④、⑤による経済波及効果(北九州市内のみ)は、9億300万円～10億6,200万円となっている。

戦略目標	A-6	[地域への貢献①] 芸術や文化の力によって、地域や住民の活力を創出します
戦略	2	劇場・ホールの運営を地域の経済活動に積極的に結びつけ、地域経済の活性化を図ります
評価基準 ・指標	⑩△	近隣の企業や商店街等への情報提供、協力依頼の有無
評価手法		チェックリスト(実施有無)



留意事項:

- 地元企業、商店街等との連携には、周辺商店等へのポスターやちらしの配布、会社や商店街でのアウトリーチ活動など、劇場・ホールからの積極的で細かい働きかけが必要である。

戦略目標	A-6	[地域への貢献①] 芸術や文化の力によって、地域や住民の活力を創出します
戦略	2	劇場・ホールの運営を地域の経済活動に積極的に結びつけ、地域経済の活性化を図ります
評価基準 ・指標	(1)△	(周辺)地価上昇率
評価手法		地価データによる把握 経年評価

留意事項:

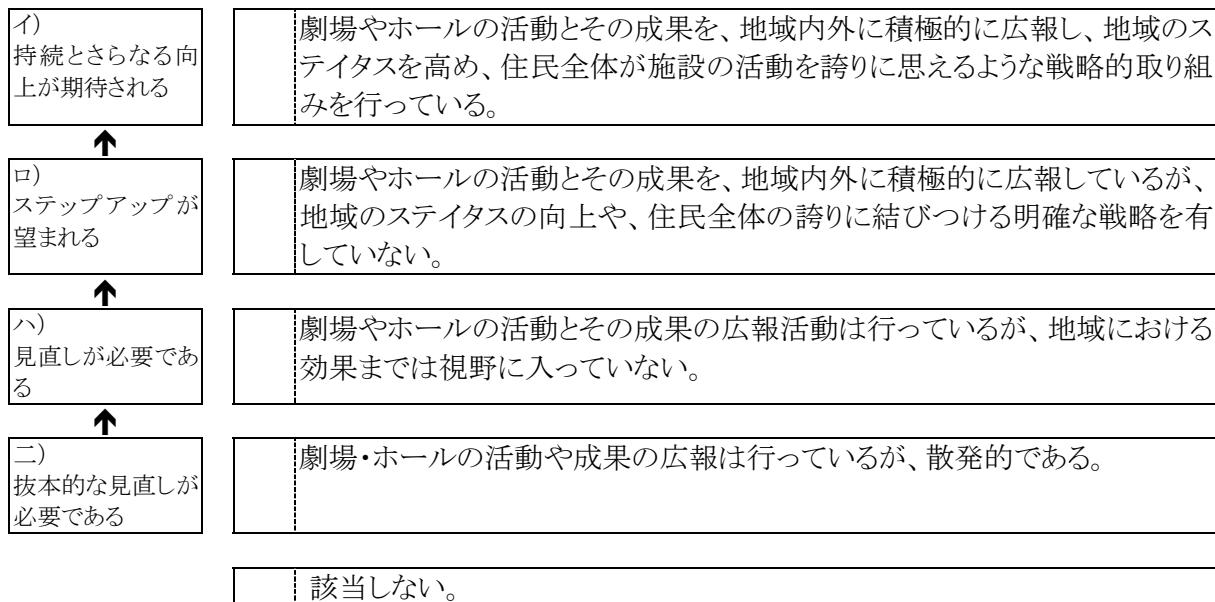
- 劇場・ホールがあることで、地域に人の流れができ、環境整備が進むとともに、文化的なエリアとしてブランド力が高まることが要因の一つとなる。例えば、富士見市では、周辺地域の開発と相俟って、劇場・ホールができたことで、特に事業が開催される休日は人の流れができ、地域の活性化に大きく寄与している。
- こうした効果を把握する手段として、周辺地価を経年で把握し、近隣他地域と比較するという手法も考えられる。

戦略目標	A-6	[地域への貢献①] 芸術や文化の力によって、地域や住民の活力を創出します
戦略	3	芸術や文化の創造性を地域の産業やくらしに結びつけ、クリエイティブで活力のある地域社会を創出します
評価基準・指標	⑫△	劇場・ホール事業に対する地元企業の協賛・協力件数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 地元企業、商店街等との連携の効果として、地元企業からの協賛・協力件数を把握し、経年で比較することが重要である。
- また、併せて、地元企業や商店街等に、劇場・ホールがあることによる影響や効果をインタビューなどで尋ね、とりまとめることも評価として有効である。

戦略目標	A-7	[地域への貢献②] 劇場・ホールの運営によって、地域や〇〇市(町村)の価値やステイタスを高めます
戦略	1 2 3	劇場やホールの運営をとおして、〇〇市(町村)の存在を広くアピールします 〇〇市(町村)や地域を誇りに思える牽引車の役割を果たします 生活の質や地域のブランド力を高めるような事業、運営を目指します
評価基準・指標	①④	地域をアピールし、住民の誇りを喚起するような戦略目標の有無と内容
評価手法	段階評価	



戦略目標	A-7	[地域への貢献②] 劇場・ホールの運営によって、地域や〇〇市(町村)の価値やステータスを高めます
戦略	1	劇場やホールの運営をとおして、〇〇市(町村)の存在を広くアピールします
評価基準 ・指標	②①	劇場・ホールの名称や事業等が(地域外の)新聞や雑誌等に掲載された件数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 作品批評などの新聞記事、雑誌等への掲載は、パブリシティとして劇場・ホールの名称や事業内容を広く周知するために効果的であり、その効果(パブリシティ効果)を広告宣伝費に金額換算して把握することも可能である。
- 日常的な記事のクリッピング、あるいは新聞記事検索等によりカウントし、地域外への宣伝効果を把握するために、地方紙、全国紙の別にデータをとることが望ましい。

戦略目標	A-7	[地域への貢献②] 劇場・ホールの運営によって、地域や〇〇市(町村)の価値やステイタスを高めます
戦略	1	劇場やホールの運営をとおして、〇〇市(町村)の存在を広くアピールします
評価基準 ・指標	③〇	他館や他の地域からの問い合わせや視察等の件数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 劇場・ホールの事業や運営手法について、他館や他の地域から問い合わせや視察等があることは、外部からの評価であり、地域のアピールにつながる。問い合わせ、視察等の件数をストックし、とりまとめることは重要である。

戦略目標	A-7	[地域への貢献②] 劇場・ホールの運営によって、地域や〇〇市(町村)の価値やステータスを高めます
戦略	2	〇〇市(町村)や地域を誇りに思える牽引車の役割を果たします
評価基準 ・指標	④⑥	劇場・ホールの存在を肯定的に考えている(誇りに思う、市の文化政策に必要等) 住民の割合
評価手法		アンケート調査(一般市民)による把握 経年評価

留意事項:

- 観客や利用者だけではなく、広く住民を対象としたアンケート調査(市民調査)を実施することで、劇場やホールを訪れない人の意向を把握することが重要である。
- 市民調査を実施する場合、アンケート調査の規模が大きくなることから、印刷費や発送費、入力・集計のための経費(調査会社への委託等)等が必要であり、予算的な対応が必要。
- 劇場・ホール独自で実施することが難しい場合は、設置団体が市民意識調査を定期的に実施しているのであれば、文化政策や劇場・ホールに関する項目を設けてもらうといったことも検討するとよい。
- こうした市民調査は、経年変化を把握するためにも、3年に1度、あるいは5年に1度など、定期的に実施していくことが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル:

<南城市文化センター(シュガーホール) 市民調査>

Q: シュガーホールがあることで、他の地域に比べて、佐敷町は魅力のある地域になっていると思いますか。(あてはまるものを1つ)

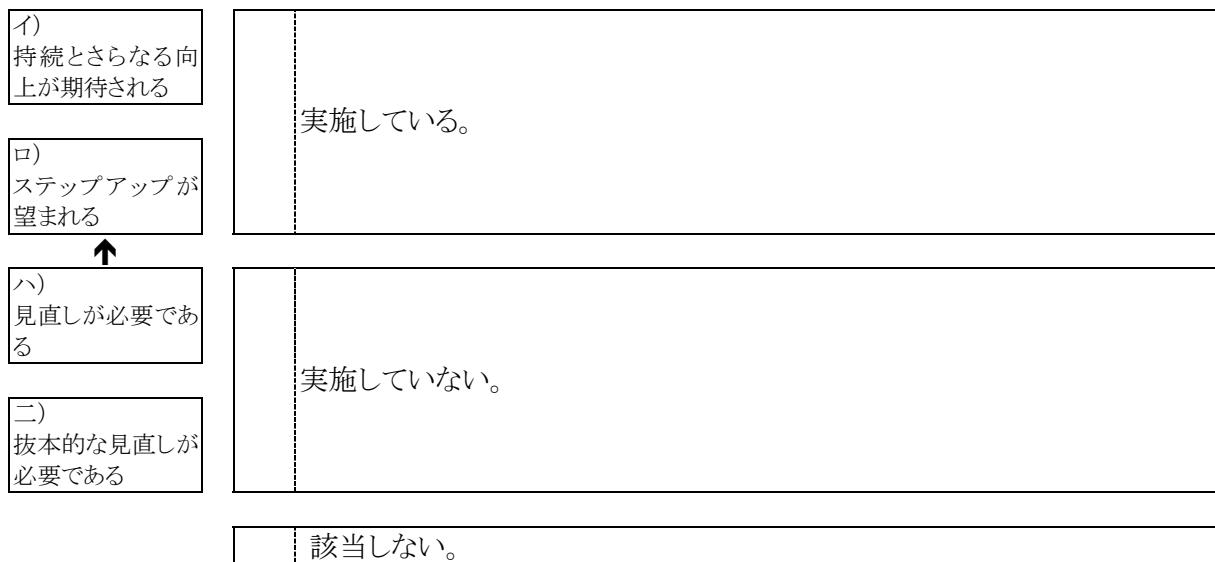
- | | |
|--------------|-----------------|
| 1. たいへんそう思う | 2. どちらかといえばそう思う |
| 3. あまりそう思わない | 4. まったくそう思わない |

<栃木県総合文化センター 県民調査>

Q: 栃木県総合文化センターについてあなたはどのように思われますか。(回答はいくつでも)

- | |
|---|
| 1. 栃木県の文化行政の中心となる文化施設である |
| 2. 栃木県民として誇りに思う |
| 3. これからの時代には必要な施設である |
| 4. 栃木県の施設としては貧弱すぎる |
| 5. 栃木県の施設としては贅沢すぎる |
| 6. 施設や催しに関する情報が限られており、どんなことをやっているのかわかりにくい |
| 7. 自分にはあまり関係のない施設である |
| 8. 施設の利用方法がわからない |
| 9. その他(具体的に) |

戦略目標	A-7	[地域への貢献②] 劇場・ホールの運営によって、地域や〇〇市(町村)の価値やステータスを高めます
戦略	3	生活の質や地域のブランド力を高めるような事業、運営を目指します
評価基準 ・指標	⑤◎	劇場・ホールの事業を行政内部の他部門との施策に結びつける努力を行っている
評価手法		チェックリスト(実施有無)



戦略目標	A-7	[地域への貢献②] 劇場・ホールの運営によって、地域や〇〇市(町村)の価値やステータスを高めます
戦略	1	劇場やホールの運営をとおして、〇〇市(町村)の存在を広くアピールします
評価基準 ・指標	⑥△	新聞や雑誌、TV等のパブリシティ効果の金額換算
評価手法		記事クリッピング、記事検索等による把握

留意事項:

- ・作品批評などの新聞記事、雑誌等への掲載は、パブリシティとして劇場・ホールの名称や事業内容を広く周知するために効果的であり、その効果(パブリシティ効果)を広告宣伝費に金額換算して把握することも可能である。

パブリシティ効果の把握例: <北九州芸術劇場(2005年度)>

- ・新聞記事検索で、「北九州芸術劇場」をキーワードに、一般紙、地方紙の1年度分の記事を検索。検索件数全体は、新聞への掲載件数としてカウント(月ごとにグラフ化、経年変化で比較)。
- ・見出しや記事内容から、記事性が高い次の4つについて、金額換算対象とする。
 - ・北九州芸術劇場の主催・共催事業、学芸事業、貸館事業関連記事、劇評
 - ・北九州芸術劇場のPRキャンペーン、劇場主催イベント紹介記事
 - ・劇場メンバーへの取材記事等
 - ・北九州演劇祭、北九州国際音楽祭
- ・新聞記事は、掲載各紙の「記事下・基本料金(朝刊は社会面)」の広告料金を文字数におきかえ、新聞記事検索に記載されている文字数から、金額を概算。
- ・記事クリッピングをしている場合は、記事の大きさから金額の概算が可能。
- ・北九州芸術劇場の2005年のパブリシティ効果をみると、「北九州芸術劇場」で検索された件数は331件。うち、上記金額換算の対象となる記事は159件で、金額換算すると約1億9,000万円であった。
- ・2004年度(1億7,700万円)から増加しているのは、主催／共催事業や学芸事業などの劇場が主軸とする事業の掲載量が増えているためで、劇場の事業が広く認知されてきたことの現れとして評価できよう。

戦略目標	A-7	[地域への貢献②] 劇場・ホールの運営によって、地域や〇〇市(町村)の価値やステータスを高めます
戦略	2	〇〇市(町村)や地域を誇りに思える牽引車の役割を果たします
評価基準・指標	⑦△	劇場・ホールの存在や事業内容を認識している住民の割合(認知度)
評価手法		アンケート調査(対一般市民)による把握 経年評価

留意事項:

- 観客や利用者だけではなく、広く住民を対象としたアンケート調査(市民調査)を実施することで、劇場やホールを訪れない人の意向を把握することが重要である。
- 市民調査を実施する場合、アンケート調査の規模が大きくなることから、印刷費や発送費、入力・集計のための経費(調査会社への委託等)等が必要であり、予算的な対応が必要。
- 劇場・ホール独自で実施することが難しい場合は、設置団体が市民意識調査を定期的に実施しているのであれば、文化政策や劇場・ホールに関する項目を設けてもらうといったことも検討するといい。
- こうした市民調査は、経年変化を把握するためにも、3年に1度、あるいは5年に1度など、定期的に実施していくことが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル: <鳥取県立県民文化会館 県民調査>

Q:あなたは、鳥取県立県民文化会館の存在を知っていますか。(あてはまるものを1つ)

- | | |
|-------------|-------------|
| 1. 詳しく知っている | 2. 大体は知っている |
| 3. 名前を知っている | 4. 知らなかつた |

<北九州芸術劇場 市民調査>

Q:北九州芸術劇場について、すでにご存知であったことについて○をつけて下さい。

(○はいくつでも)

- | |
|---|
| 1. リバーウォーク北九州の中に立地している。 |
| 2. 演劇やダンス、歌舞伎・能・狂言など、幅広い公演事業を実施している。 |
| 3. 劇場がオリジナル・プロデュースで本格的な舞台作品を創っている。 |
| 4. バックステージツアーや演劇、ダンスなどに興味を持つ人のためのさまざまなワークショップなどを開催している。 |
| 5. 小学校へのアーティストの派遣など、学校と連携した事業を実施している。 |
| 6. アートライブラリーで、舞台芸術に関する情報や、雑誌や本を公開している。 |
| 7. その他(具体的に: _____) |

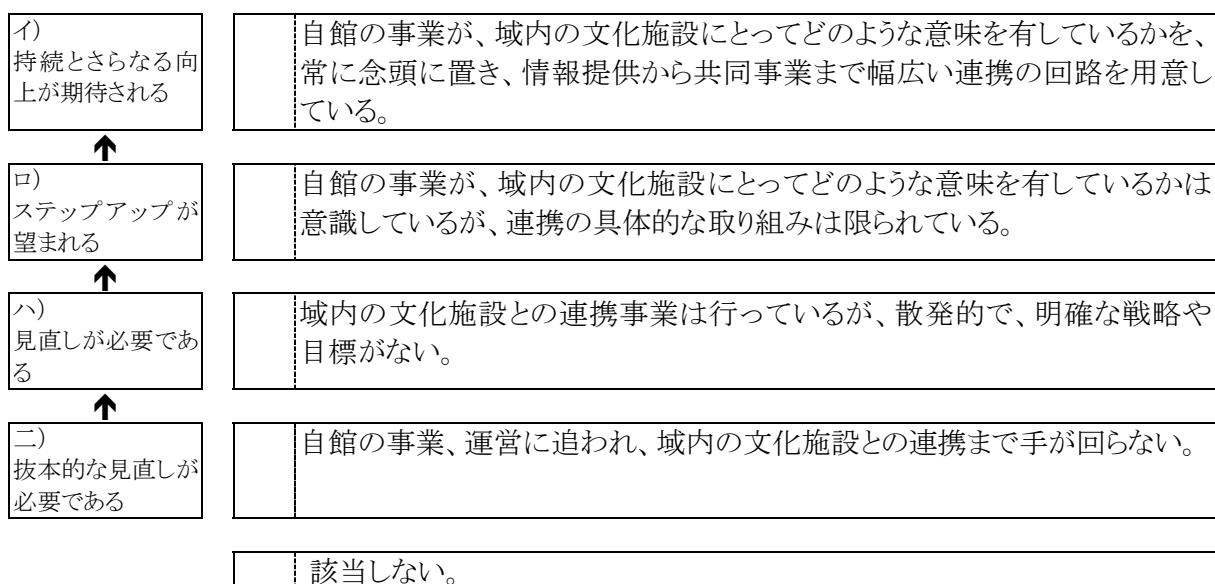
戦略目標	A-7	[地域への貢献②] 劇場・ホールの運営によって、地域や〇〇市(町村)の価値やステータスを高めます
戦略	2	〇〇市(町村)や地域を誇りに思える牽引車の役割を果たします
評価基準 ・指標	⑧△	住民人口の推移(社会増)
評価手法		人口データによる把握 経年評価

留意事項:

- 劇場・ホールがあることで、地域に人の流れができ、環境整備が進むとともに、文化的なエリアとしてブランド力が高まることが要因の一つとなる。また、この街(町)にずっと済み続けたいという動機づけの一つとなることもある。
- こうした効果を把握する手段として、人口データを年齢層ごとに把握し、近隣他地域と比較するという手法も考えられる。

戦略目標	A-8	[広域施設の役割発揮] 圏域内の他施設の活動や文化振興に対する支援者の役割を果たします
戦略	1 2	館の専門的な経験や知識を活用し、圏域内の市町村の劇場・ホールと積極的な連携を図ります 当該文化施設の運営だけにとらわれず、圏域全体の文化振興を支えます
評価基準・指標	①②	広域施設としての役割を認識したミッションや戦略目標、事業計画が描けているか
評価手法	段階評価	

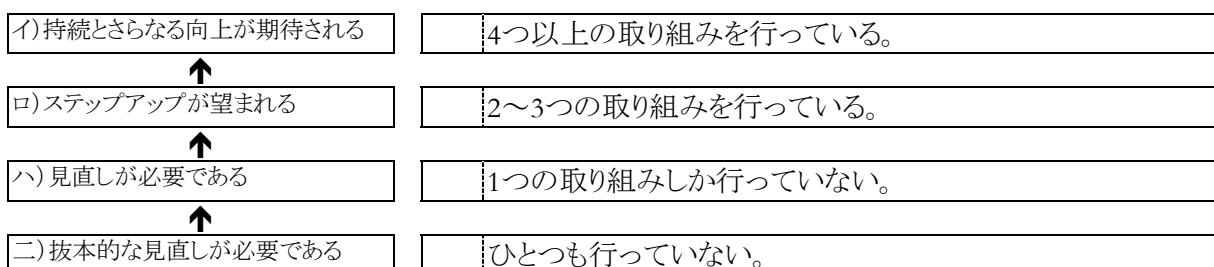
*「広域施設」とは主に都道府県立の公立ホール・公立劇場を想定



戦略目標	A-8	[広域施設の役割発揮] 圏域内の他施設の活動や文化振興に対する支援者の役割を果たします
戦略	1	館の専門的な経験や知識を活用し、圏域内の市町村の劇場・ホールと積極的な連携を図ります
評価基準 ・指標	②◎	圏域内の市町村立の劇場・ホールとの連携や情報・ノウハウの提供状況
評価手法		チェックリスト

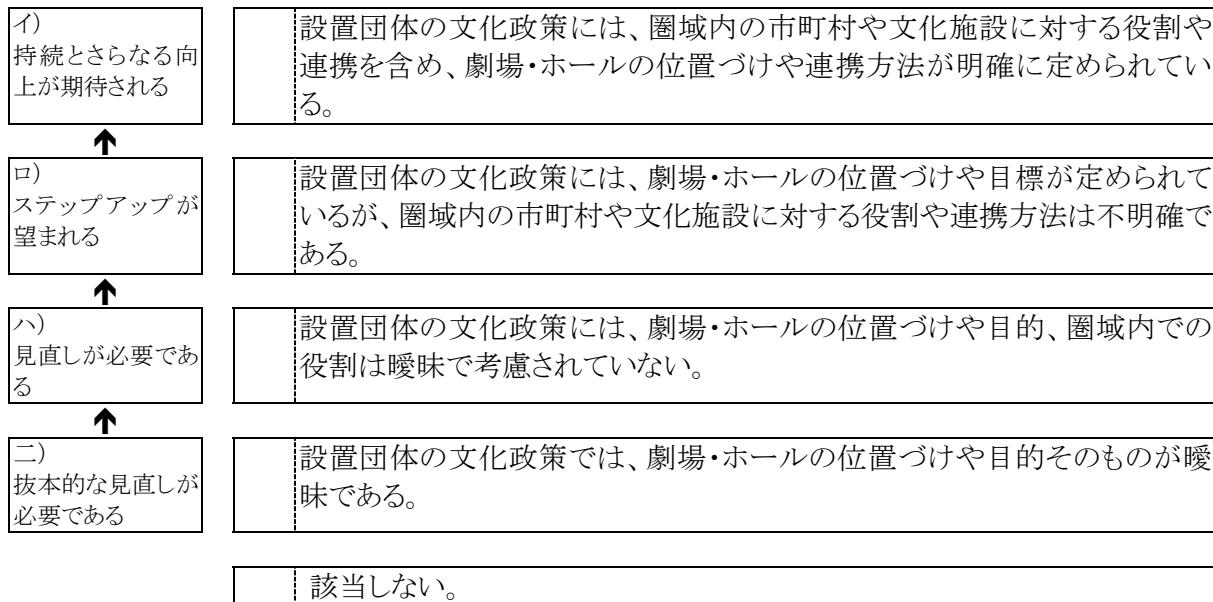
*「広域施設」とは主に都道府県立の公立ホール・公立劇場を想定

- 圏域内の市町村立の劇場・ホールと協働で事業を実施している。
- 圏域内の市町村立の劇場・ホール担当者の研修事業を実施している
- 圏域内の市町村立の劇場・ホールに情報やノウハウの提供を行っている。
- 圏域内の市町村立の劇場・ホールを相互に結びつける仲介役を果たしている。
- 圏域内の市町村立の劇場・ホールを含めた公演情報の提供を行っている。
- その他圏域内の市町村立の劇場・ホールと連携したプログラムを行っている。



戦略目標	A-8	[広域施設の役割発揮] 圏域内の他施設の活動や文化振興に対する支援者の役割を果たします
戦略	2	当該文化施設の運営だけにとらわれず、圏域全体の文化振興を支えます
評価基準・指標	③○	設置団体の文化政策における圏域への視点と当該文化施設の役割や位置づけ
評価手法	段階評価	

*「広域施設」とは主に都道府県立の公立ホール・公立劇場を想定

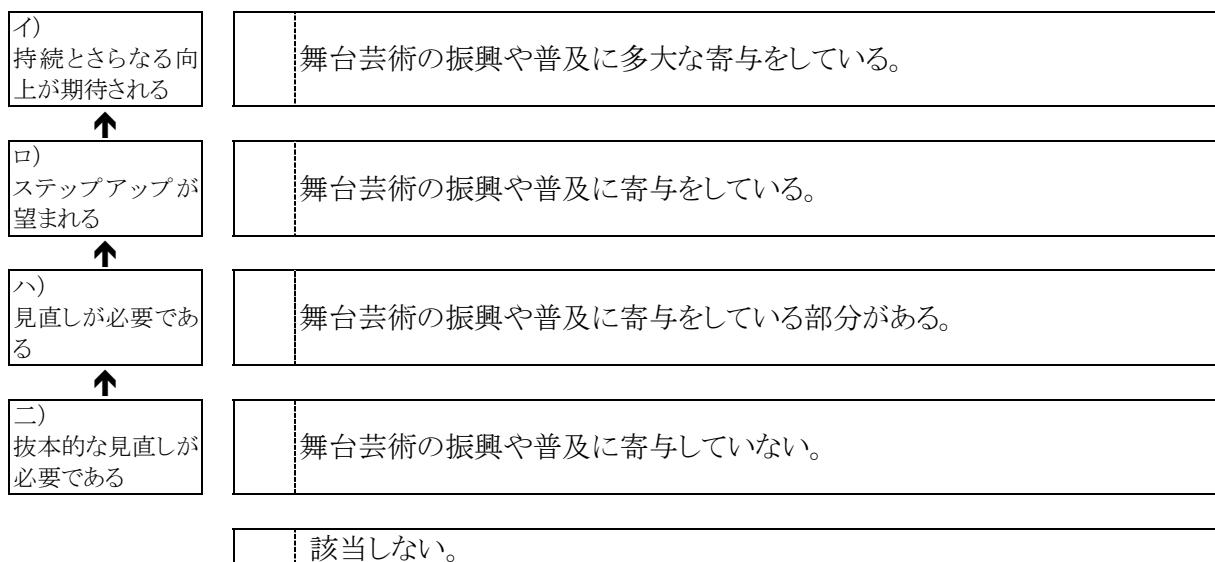


戦略目標	A-9 その他
戦略	館が独自に設定している戦略、戦略目標を追加
評価基準・指標	戦略目標に応じた評価の指標・基準を設定
評価手法	段階評価、運営データによる評価、アンケート等調査データによる評価を適宜設定

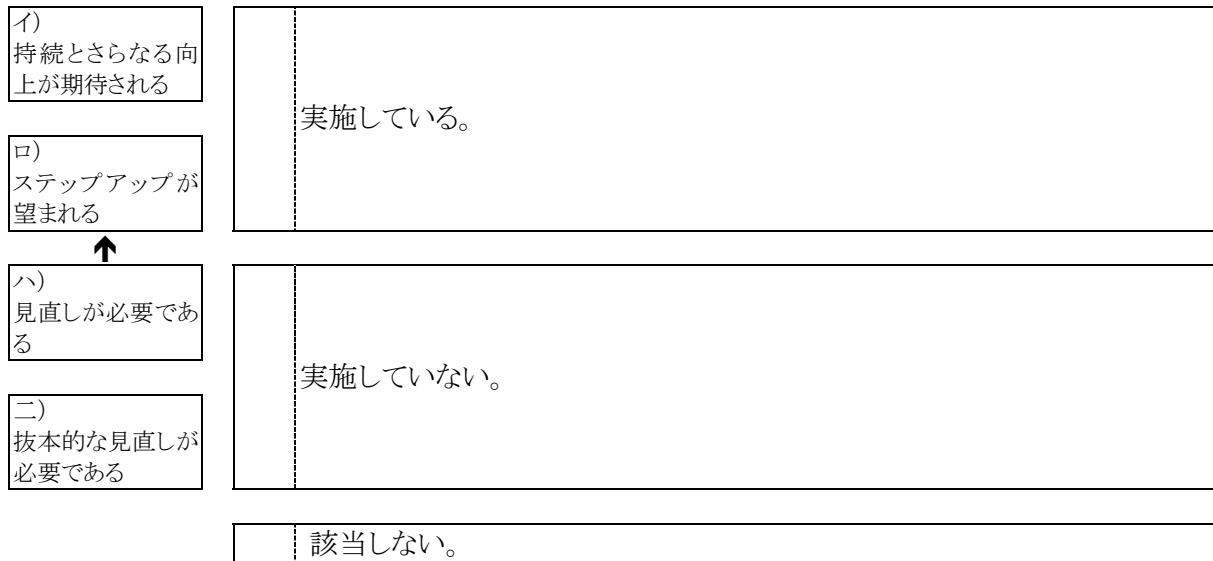
留意事項:

- ここまで戦略・評価ユニットではカバーしきれない館独自の経営努力については、他の項目を参考に同様の戦略・評価ユニットを設定することが望ましい。

戦略目標	A-10 [共通・総合指標] A-1～A-8の個々の戦略目標ではなく、それらに共通する総合的な指標
戦略評価基準・指標	①◎ 舞台芸術の振興と普及
評価手法	段階評価



戦略目標	A-10	[共通・総合指標] A-1～A-8の個々の戦略目標ではなく、それらに共通する総合的な指標
戦略評価基準・指標		②◎ ミッションや戦略目標に基づいた個別事業の評価実施の有無
評価手法		チェックリスト(実施有無)



戦略目標	A-10	[共通・総合指標] A-1～A-8の個々の戦略目標ではなく、それらに共通する総合的な指標
戦略評価基準・指標	③◎	年間延べ総観客数・利用者数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 年間の観客数や利用者数は、劇場やホールの運営を評価する基礎的な指標である。
- 類似館との相対評価を行う場合は、施設の立地特性、規模、事業や運営の方針に留意した慎重な判断が必要。

データの定義:

- 年間延べ総観客数・利用者数:創造・鑑賞系自主事業の年間延べ観客数、普及・アウトリーチ系＋市民参加型自主事業の年間延べ参加者数、貸館による施設の年間延べ利用者数

戦略目標	A-10	[共通・総合指標] A-1～A-8の個々の戦略目標ではなく、それらに共通する総合的な指標
戦略 評価基準 ・指標		④◎ 年間延べ総観客数・利用者数÷設置団体人口
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 類似館との相対評価を行う場合は、設置団体人口、施設の立地特性、規模、事業や運営の方針に留意した慎重な判断が必要。

データの定義:

- 年間延べ総観客数・利用者数:創造・鑑賞系自主事業の年間延べ観客数、普及・アウトリーチ系＋市民参加型自主事業の年間延べ参加者数、貸館による施設の年間延べ利用者数

戦略目標	A-10	[共通・総合指標] A-1～A-8の個々の戦略目標ではなく、それらに共通する総合的な指標
戦略 評価基準 ・指標	⑤◎	年間延べ総観客数・利用者数÷圏域人口
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 類似館との相対評価を行う場合は、圏域人口、施設の立地特性、規模、事業や運営の方針に留意した慎重な判断が必要。

データの定義:

- 年間延べ総観客数・利用者数:創造・鑑賞系自主事業の年間延べ観客数、普及・アウトリーチ系＋市民参加型自主事業の年間延べ参加者数、貸館による施設の年間延べ利用者数
- 圏域人口:劇場・ホールが事業や運営の対象と考える圏域の人口

戦略目標	A-10	[共通・総合指標] A-1～A-8の個々の戦略目標ではなく、それらに共通する総合的な指標
戦略評価基準・指標		
評価手法	⑥◎ 稼働率(主要施設)	
		運営データによる把握 経年評価

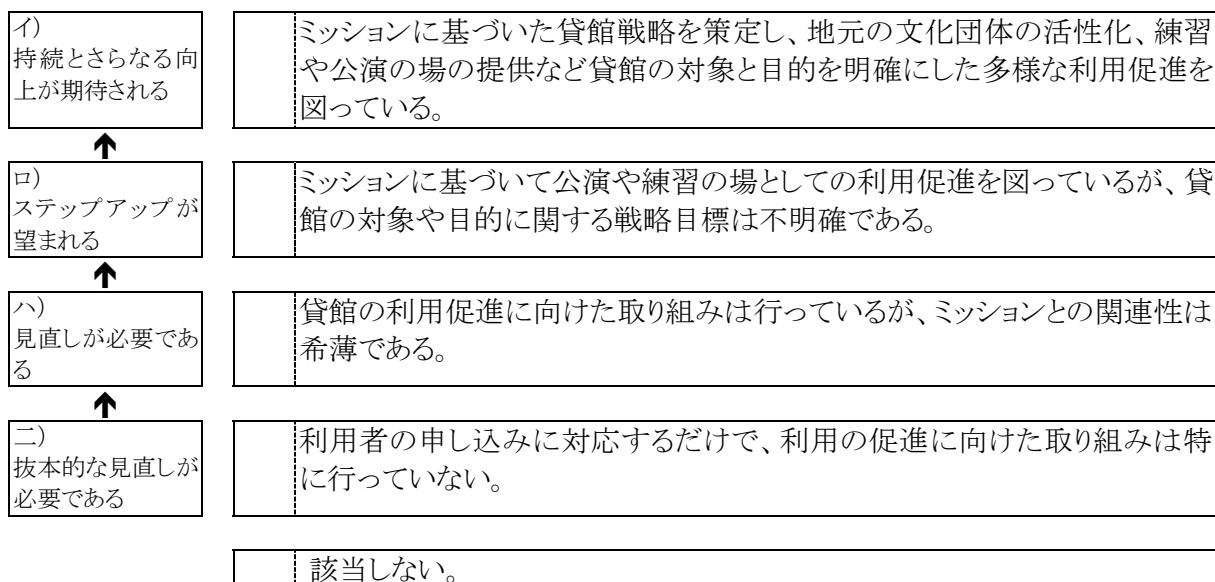
留意事項:

- 稼働率は経営努力を評価する基本的な指標のひとつである。
- 類似館との相対評価を行う場合は、立地特性、施設の構成・規模などに配慮した慎重な判断が必要。

B

運営・管理に関する戦略・評価ユニット

戦略目標	B-1	[場の提供・支援] 劇場やホールの(貸館)利用者に対して、きめ細かいサービスを提供します
戦略	1 2	利用者の声に積極的に耳を傾け、利用者の視点に立った柔軟な運営を行います 利用申し込みから受付、料金の支払い、当日利用、精算まで、利便性の高いサービスを整えます
評価基準・指標	①②	ミッションに基づいた貸館の実施目的や戦略の有無と内容
評価手法	段階評価	



戦略目標	B-1	[場の提供・支援] 劇場やホールの(貸館)利用者に対して、きめ細かいサービスを提供します
戦略	1	利用者の声に積極的に耳を傾け、利用者の視点に立った柔軟な運営を行います
評価基準・指標	②◎	担当窓口や技術スタッフの応対など、サービス面に満足している利用者の割合
評価手法		アンケート調査による把握 経年評価

留意事項:

- 利用時にアンケート調査票を配布するなど、意見を聴取するしくみづくりが必要。
- さらに、アンケート調査では把握しきれない意見、設問項目に関する具体的な内容をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 利用者調査>

Q:本日ご利用された北九州芸術劇場に関するご意見をお聞かせください。それぞれの項目について、「はい」、「どちらかといえば、はい」、「どちらかといえば、いいえ」、「いいえ」の4つの回答から、あなたのお考えに一番近いものに○をつけてください。(○は各項目1つずつ)

	1 はい	2 どちらかと いえば、 はい	3 どちらかと いえば、 いいえ	4 いいえ
施設利用や予約に関する情報は入手しやすかったですか。	1	2	3	4
利用問い合わせや予約は円滑でしたか。	1	2	3	4
事務スタッフの応対はよかったです。	1	2	3	4
技術スタッフの応対はよかったです。	1	2	3	4
技術的な助言や援助は適切でしたか。	1	2	3	4
苦情や要望への対応は適切でしたか。	1	2	3	4
設備、料金、使用時間等施設の利用に関する説明は適切でしたか。	1	2	3	4
事故防止や非常時の対応等に関する説明は適切でしたか。	1	2	3	4

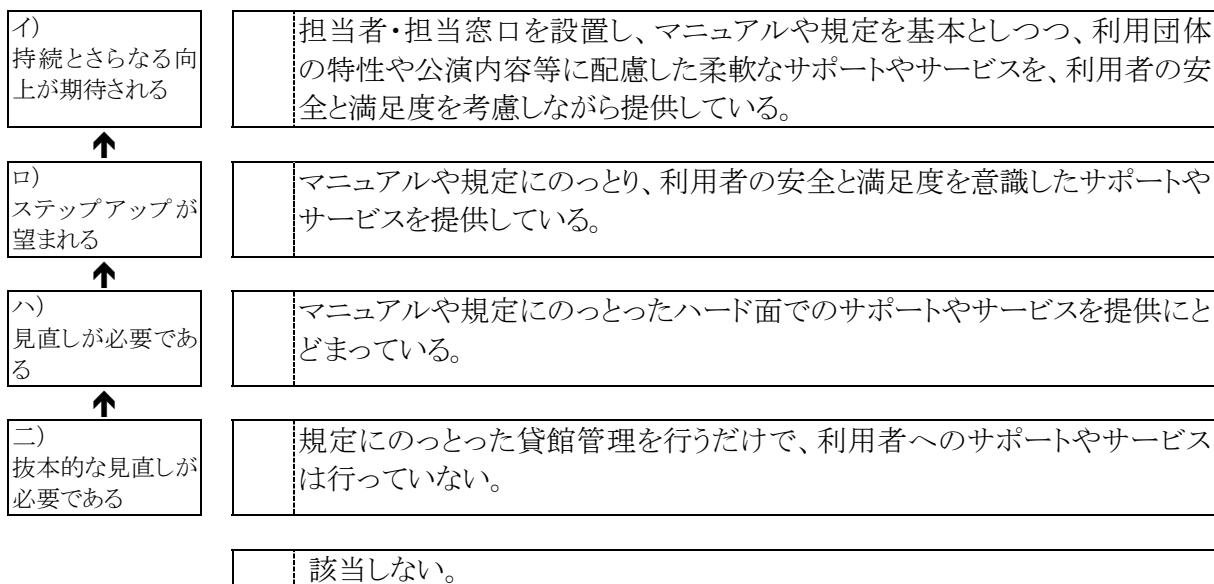
戦略目標	B-1	[場の提供・支援] 劇場やホールの(貸館)利用者に対して、きめ細かいサービスを提供します
戦略	1	利用者の声に積極的に耳を傾け、利用者の視点に立った柔軟な運営を行います
評価基準 ・指標	③○	利用者の意見やニーズを聴取するためのしくみ(利用者アンケートや懇談会等)の有無
評価手法		チェックリスト(実施有無)

イ) 持続とさらなる向上が期待される	実施している。
ロ) ステップアップが望まれる	
ハ) 見直しが必要である	実施していない。
二) 抜本的な見直しが必要である	
	該当しない。

留意事項:

- 利用にあたっての打合せ等で、なるべく利用者と顔をあわせて相談にのるなど、日頃からコミュニケーションを重視して貸館事業を進めていく必要がある。
- 利用者の意見やニーズをより詳しく聴取するため、意見聴取ボックスの設置、利用時のアンケート調査やグループインタビュー調査の実施、利用者ミーティングや意見交換会の開催、などを行なうことが望ましい。

戦略目標	B-1	[場の提供・支援] 劇場やホールの(貸館)利用者に対して、きめ細かいサービスを提供します
戦略	2	利用申し込みから受付、料金の支払い、当日利用、精算まで、利便性の高いサービスを整えます
評価基準 ・指標	④◎	利用者の立場に立った柔軟な貸館サービスの提供
評価手法	段階評価	



戦略目標	B-1	[場の提供・支援] 劇場やホールの(貸館)利用者に対して、きめ細かいサービスを提供します
戦略	2	利用申し込みから受付、料金の支払い、当日利用、精算まで、利便性の高いサービスを整えます
評価基準 ・指標	(5)○	貸館利用に対するクレーム数
評価手法		運営データ(クレーム対応状況)による把握 経年評価

留意事項:

- クレームは、大切な利用者からの声であると受け止め、その件数とともに内容をストックし、組織内で共有するとともに、必要な改善策を講じることが望ましい。

戦略目標	B-1	[場の提供・支援] 劇場やホールの(貸館)利用者に対して、きめ細かいサービスを提供します
戦略	1	利用者の声に積極的に耳を傾け、利用者の視点に立った柔軟な運営を行います
評価基準 ・指標	⑥△	舞台の設備や広さ、楽屋などの使いごごちなど、ハード面に満足している利用者の割合
評価手法		アンケート調査による把握 経年評価

留意事項:

- 利用時にアンケート調査票を配布するなど、意見を聴取するしくみづくりが必要。
- さらに、アンケート調査では把握しきれない意見、設問項目に関する具体的な内容をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 利用者調査>

Q:本日ご利用されたの北九州芸術劇場に関するご意見をお聞かせください。それぞれの項目について、「はい」、「どちらかといえば、はい」、「どちらかといえば、いいえ」、「いいえ」の4つの回答から、あなたのお考えに一番近いものに○をつけてください。(○は各項目1つずつ)

	1 はい	2 どちらかと いえば、 はい	3 どちらかと いえば、 いいえ	4 いいえ
館内は清潔に保たれていましたか。	1	2	3	4
ホワイエや客席など劇場の雰囲気はいいですか。	1	2	3	4
広さ(客席数等)はちょうどよかったです。	1	2	3	4
搬入・搬出がやりやすかったですか。	1	2	3	4
舞台設備・機器が充実していましたか。	1	2	3	4
楽屋、休憩室など舞台裏の施設・設備が使いやすかったです。	1	2	3	4

戦略目標	B-1	[場の提供・支援] 劇場やホールの(貸館)利用者に対して、きめ細かいサービスを提供します
戦略	1	利用者の声に積極的に耳を傾け、利用者の視点に立った柔軟な運営を行います
評価基準 ・指標	⑦△	貸館のしきみ、利用料金に満足している利用者の割合
評価手法		アンケート調査による把握 経年評価

留意事項:

- 利用時にアンケート調査票を配布するなど、意見を聴取するしくみづくりが必要。
- さらに、アンケート調査では把握しきれない意見、不具合の具体的な内容や要望をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

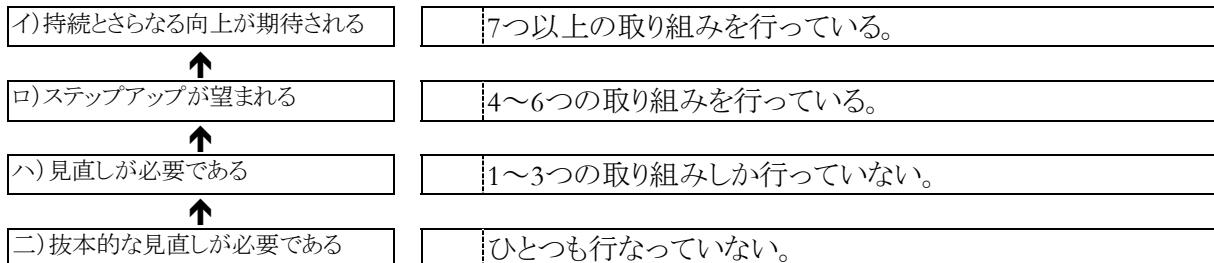
アンケート調査の設問サンプル: <小出郷文化会館 利用者調査>

Q:利用にあたって改善すべきことは何ですか。(○はいくつでも)

1. 施設・設備の改善 → (具体的に_____)
2. 交通アクセスの整備 → (具体的に_____)
3. 利用料金を安く → (具体的に_____)
4. 休館日の変更、年中無休化 → (具体的に_____)
5. 利用時間を長く → (具体的に_____)
6. 飲食の提供 → (具体的に_____)
7. その他 → (具体的に_____)

戦略目標	B-2	[施設のホスピタリティやサービス] 誰もが気軽に利用でき、快適な時間を過ごせる場を提供します
戦略	1	情報誌やちらし、ホームページなど、公演や催し物情報へのアクセス経路を工夫、充実させます
評価基準・指標	①◎	公演や催し物情報の情報発信経路
評価手法		チェックリスト

- 機関誌・ニュースレター
- ダイレクトメール
- ホームページ(インターネット)
- Eメール(メーリングニュースなど)
- 街中のチラシやポスター掲示
- 他の公演会場で配布するチラシ
- テレビ・ラジオ
- 新聞
- 雑誌やタウン誌
- その他



戦略目標	B-2	[施設のホスピタリティやサービス] 誰もが気軽に利用でき、快適な時間を過ごせる場を提供します
戦略	1	情報誌やちらし、ホームページなど、公演や催し物情報へのアクセス経路を工夫、充実させます
評価基準・指標	②○	公演や催し物情報等、館からの情報提供の手法に満足している観客や利用者の割合
評価手法		アンケート調査による把握 経年評価

留意事項:

- 年齢別、性別、ジャンル別の集計を行なうことで、利用者の満足度やニーズの傾向をより正確に把握することが可能。
- さらに、アンケート調査では把握しきれない意見、不具合の具体的な内容や要望をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

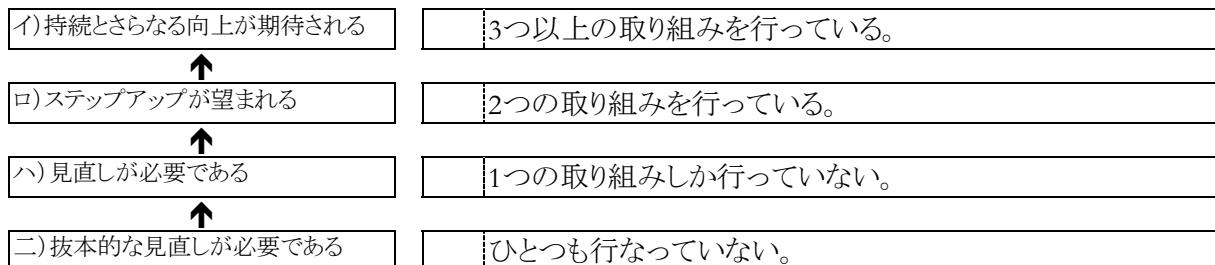
アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 市民調査／観客調査>

Q: 北九州芸術劇場の以下の項目についてあなたのご意見をお答えください。(○は各項目ひとつずつ)

	1 たいへん 満足	2 まあ 満足	3 少し 不満足	4 まったく 不満足
劇場に関する情報入手のしやすさ	1	2	3	4
公演情報の入手のしやすさ	1	2	3	4

戦略目標	B-2	[施設のホスピタリティやサービス] 誰もが気軽に利用でき、快適な時間を過ごせる場を提供します
戦略	2	あらゆる場面で、お客様を心地よく迎える接客マナーを心がけます
評価基準 ・指標	③◎	ホスピタリティやサービス向上への取り組み
評価手法		チェックリスト

- ホスピタリティ向上の必要性をスタッフに徹底している
- 職員の服装や身だしなみ、挨拶の励行を徹底している
- 客席案内やもぎりなどのサービスの向上に努めている
- クレームボックスの設置等で利用者の意見を収集している
- ホームページやチラシに館へのアクセス経路や問合せ先をわかりやすく掲載している
- 館内の案内表示や利用案内を利用者にわかりやすく工夫している
- その他



戦略目標	B-2	[施設のホスピタリティやサービス] 誰もが気軽に利用でき、快適な時間を過ごせる場を提供します
戦略	2	あらゆる場面で、お客様を心地よく迎える接客マナーを心がけます
評価基準 ・指標	④〇	施設のソフト面(スタッフの対応、電話での応対等)に満足している観客や利用者の割合
評価手法		アンケート調査による把握 経年評価

留意事項:

- 年齢別、性別、ジャンル別の集計を行なうことで、利用者の満足度やニーズの傾向をより正確に把握することが可能。
- さらに、アンケート調査では把握しきれない意見、不具合の具体的な内容や要望をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル:<北九州芸術劇場 市民調査／観客調査>

Q:今日の公演や北九州芸術劇場についてあなたのご意見をお聞かせください。(〇は各項目ひとつずつ)

	1 たいへん 満足	2 まあ 満足	3 少し 不満足	4 まったく 不満足
劇場係員の応対	1	2	3	4
(北九州芸術劇場の) 電話予約やチケットカウンターでの応対	1	2	3	4

戦略目標	B-2	[施設のホスピタリティやサービス] 誰もが気軽に利用でき、快適な時間を過ごせる場を提供します
戦略	3	きめ細かい利用者サービスを充実させます(会員サービス、バリアフリーサービス、託児サービスなど)
評価基準 ・指標	(5)⑥	個人情報保護への対応状況
評価手法		チェックリスト(実施の有無)

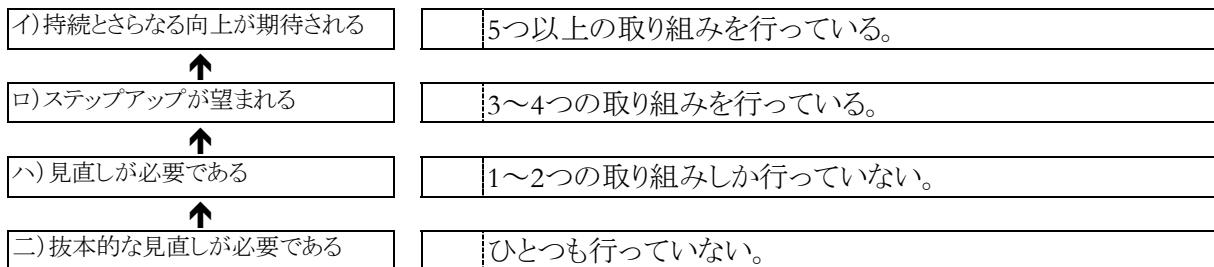
イ) 持続とさらなる向上が期待される	実施している。
ロ) ステップアップが望まれる	
ハ) 見直しが必要である	実施していない。
二) 抜本的な見直しが必要である	
	該当しない。

留意事項:

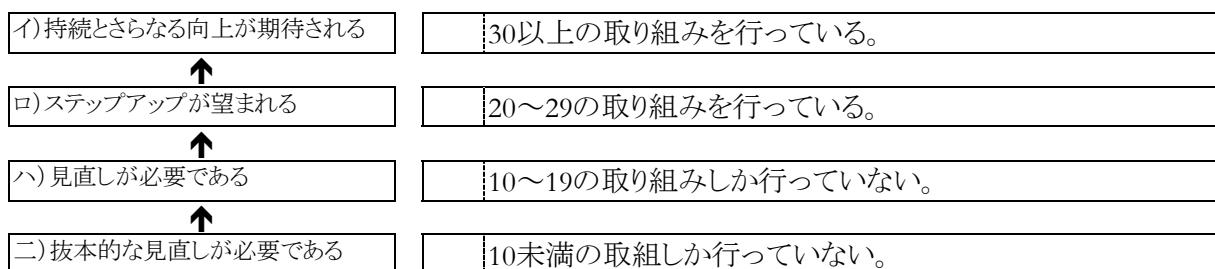
- 友の会などの会員サービス、観客調査やワークショップへの参加などで、劇場・ホールは多くの個人情報を保有しており、個人情報保護への対応は、今後の劇場・ホール運営の必須条件である。また、アンケート調査やグループインタビュー調査にあたっても、個人情報保護に関する対応は不可欠である。
- 基本ルールやマニュアルを作成するとともに、研修なども実施し、職員一人一人が個人情報保護の重要性を認識し、対応する必要がある。

戦略目標	B-2	[施設のホスピタリティやサービス] 誰もが気軽に利用でき、快適な時間を過ごせる場を提供します
戦略	3	きめ細かい利用者サービスを充実させます(会員サービス、バリアフリーサービス、託児サービスなど)
評価基準・指標	(6)⑥	会員サービス・チケット販売サービスの内容
評価手法		チェックリスト

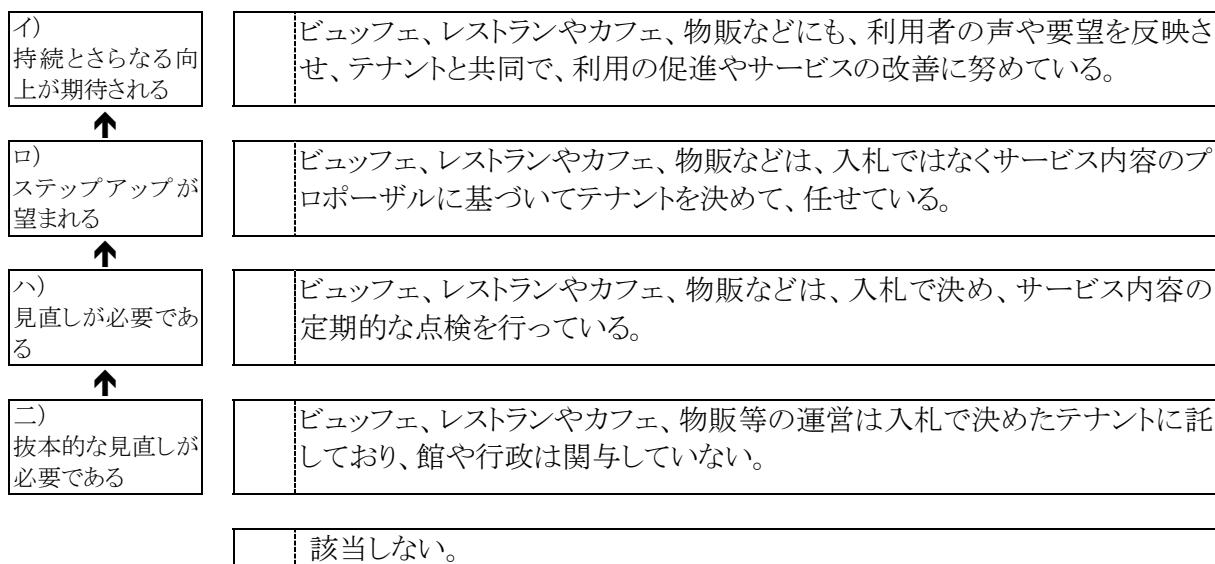
- 機関誌・ニュースレターの送付
- チラシやダイレクトメールの送付
- Eメールでの情報提供(マーリングニュース等)
- 会員先行予約・優先予約制度
- チケット割引制度
- セット券の販売
- 館のホームページからのチケット予約・決済
- カードでのチケット決済
- チケットの事前郵送サービス
- チケット購入者への駐車場割引サービス
- その他



戦略目標	B-2	[施設のホスピタリティやサービス] 誰もが気軽に利用でき、快適な時間を過ごせる場を提供します
戦略	1 2 3	情報誌やちらし、ホームページなど、公演や催し物情報へのアクセス経路を工夫、充実させます あらゆる場面で、お客様を心地よく迎える接客マナーを心がけます きめ細かい利用者サービスを充実させます(会員サービス、バリアフリーサービス、託児サービスなど)
評価基準 ・指標	(7)○	利用者サービスの内容
評価手法	A-1⑦、B-2①、B-2③、B-2⑥	で実施しているサービスの数をカウント



戦略目標	B-2	[施設のホスピタリティやサービス] 誰もが気軽に利用でき、快適な時間を過ごせる場を提供します
戦略	4	飲食(や物販)などの面でも、くつろぎ、楽しめるサービスを整えます
評価基準・指標	⑧◎	飲食・物販サービスの内容と質
評価手法	段階評価	



戦略目標	B-2	[施設のホスピタリティやサービス] 誰もが気軽に利用でき、快適な時間を過ごせる場を提供します
戦略	4	飲食(や物販)などの面でも、くつろぎ、楽しめるサービスを整えます
評価基準・指標	⑨○	飲食や物販に満足している観客や利用者の割合
評価手法		アンケート調査による把握 経年評価

留意事項:

- 年齢別、性別、ジャンル別の集計を行なうことで、利用者の満足度やニーズの傾向をより正確に把握することが可能。
- さらに、アンケート調査では把握しきれない意見、不具合の具体的な内容や要望をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル1: <北九州芸術劇場 観客調査>

Q: 今日の公演や北九州芸術劇場についてあなたのご意見をお聞かせください。(○は各項目ひとつずつ)

	1 たいへん 満足	2 まあ 満足	3 少し 不満足	4 まったく 不満足
劇場ロビーの飲食サービス	1	2	3	4

アンケート調査の設問サンプル2: <吹田市文化会館 メイシアター 市民調査>

Q: 館内レストランをご利用されたことのある方におうかがいします。(○は各項目ひとつずつ)

	1 たいへん 満足	2 まあ 満足	3 少し 不満足	4 まったく 不満足	5 わから ない
1. お味はいかがですか	洋食	1	2	3	4
	和食	1	2	3	4
2. レストランスタッフの対応はいかがですか	洋食	1	2	3	4
	和食	1	2	3	4
3. お値段はいかがですか	洋食	1	2	3	4
	和食	1	2	3	4

戦略目標	B-2	[施設のホスピタリティやサービス] 誰もが気軽に利用でき、快適な時間を過ごせる場を提供します
戦略	2	あらゆる場面で、お客様を心地よく迎える接客マナーを心がけます
評価基準・指標	⑩△	施設のハード面(バリアフリー、案内表示のわかりやすさ、劇場内部やロビーの雰囲気等)に満足している観客や利用者の割合
評価手法		アンケート調査による把握 経年評価

留意事項:

- 年齢別、性別、ジャンル別の集計を行うことで、利用者の満足度やニーズの傾向をより正確に把握することが可能。
- さらに、アンケート調査では把握しきれない意見、不具合の具体的な内容や要望をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 観客調査>

Q: 今日の公演や北九州芸術劇場についてあなたのご意見をお聞かせください。(○は各項目ひとつずつ)

	1 たいへん 満足	2 まあ 満足	3 少し 不満足	4 まったく 不満足
劇場の立地	1	2	3	4
劇場の入り口や案内表示のわかりやすさ	1	2	3	4
劇場やロビーのデザイン、雰囲気	1	2	3	4

戦略目標	B-2	[施設のホスピタリティやサービス] 誰もが気軽に利用でき、快適な時間を過ごせる場を提供します
戦略	3	きめ細かい利用者サービスを充実させます(会員サービス、バリアフリーサービス、託児サービスなど)
評価基準・指標	(11)△	チケット販売に関する情報提供や方法に満足している観客の割合
評価手法		アンケート調査による把握 経年評価

留意事項:

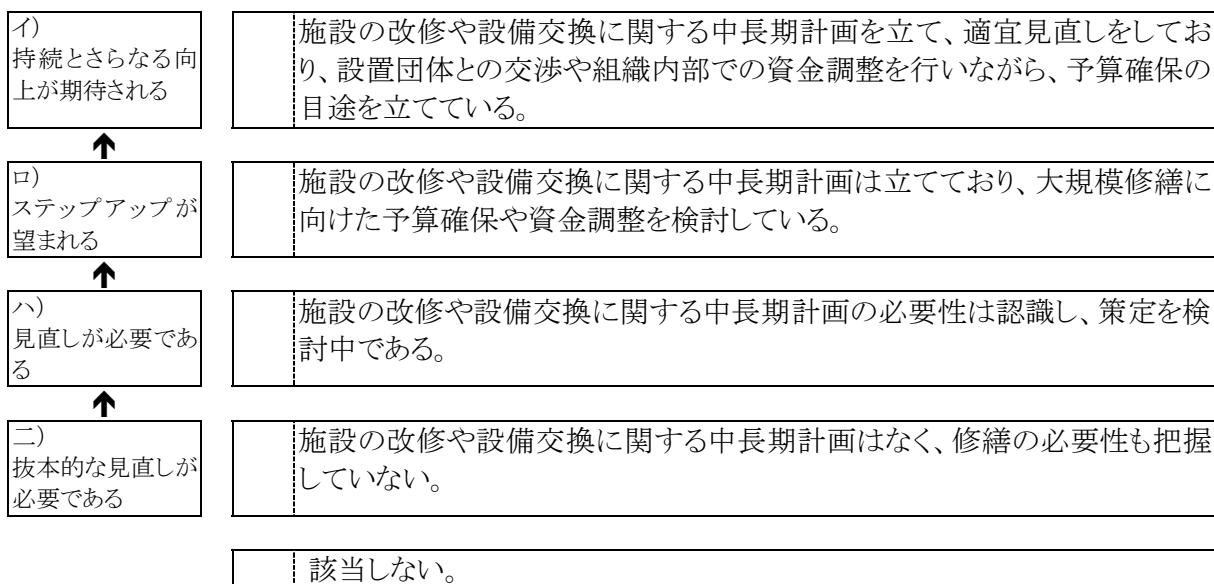
- 年齢別、性別、ジャンル別の集計(クロス集計)・分析を行うとよい。
- さらに、アンケート調査では把握しきれない意見、不具合の具体的な内容や要望をグループインタビュー調査で補足することが望ましい。

アンケート調査の設問サンプル: <北九州芸術劇場 観客調査>

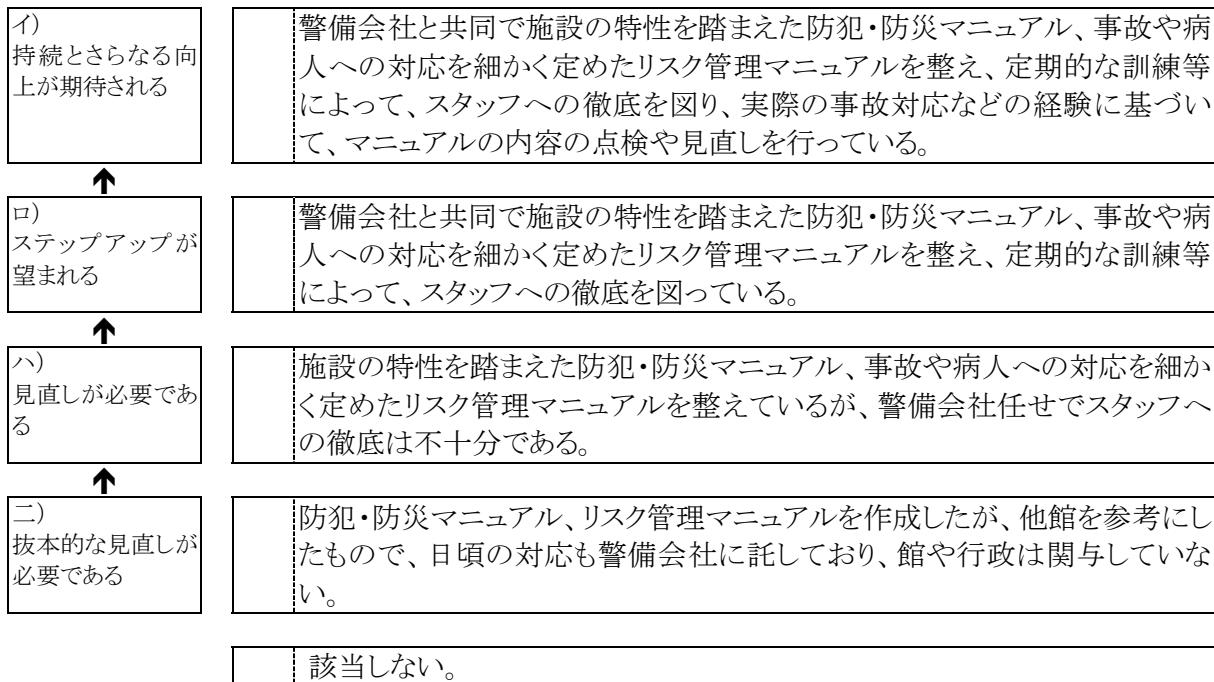
Q:今日の公演や北九州芸術劇場についてあなたのご意見をお聞かせください。(○は各項目ひとつずつ)

	1 たいへん 満足	2 まあ 満足	3 少し 不満足	4 まったく 不満足
(ご覧になった)公演のチケット料金	1	2	3	4
公演情報の入手のしやすさ	1	2	3	4
チケットの予約・購入のしやすさ	1	2	3	4
(北九州芸術劇場の)電話予約やチケットカウンターでの応対	1	2	3	4

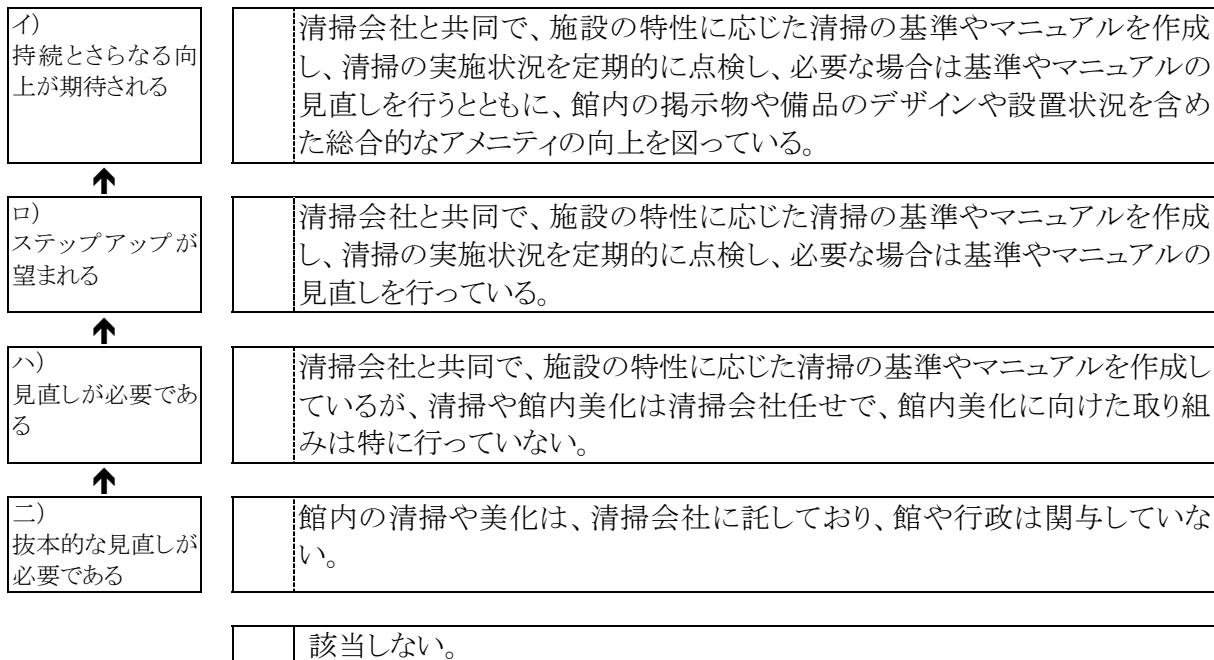
戦略目標	B-3	[施設の維持管理] 観客や住民の皆さんが、安全に安心して利用できる施設環境と運営体制を整えます
戦略	1 2 3	安全管理基準の徹底を図ります 清潔で心地よい施設環境を整えます 設備の保守点検、メンテナンスに万全を期します
評価基準・指標	①◎	施設の改修や設備交換に関する中長期計画の有無と内容(大規模修繕等への対応)
評価手法	段階評価	



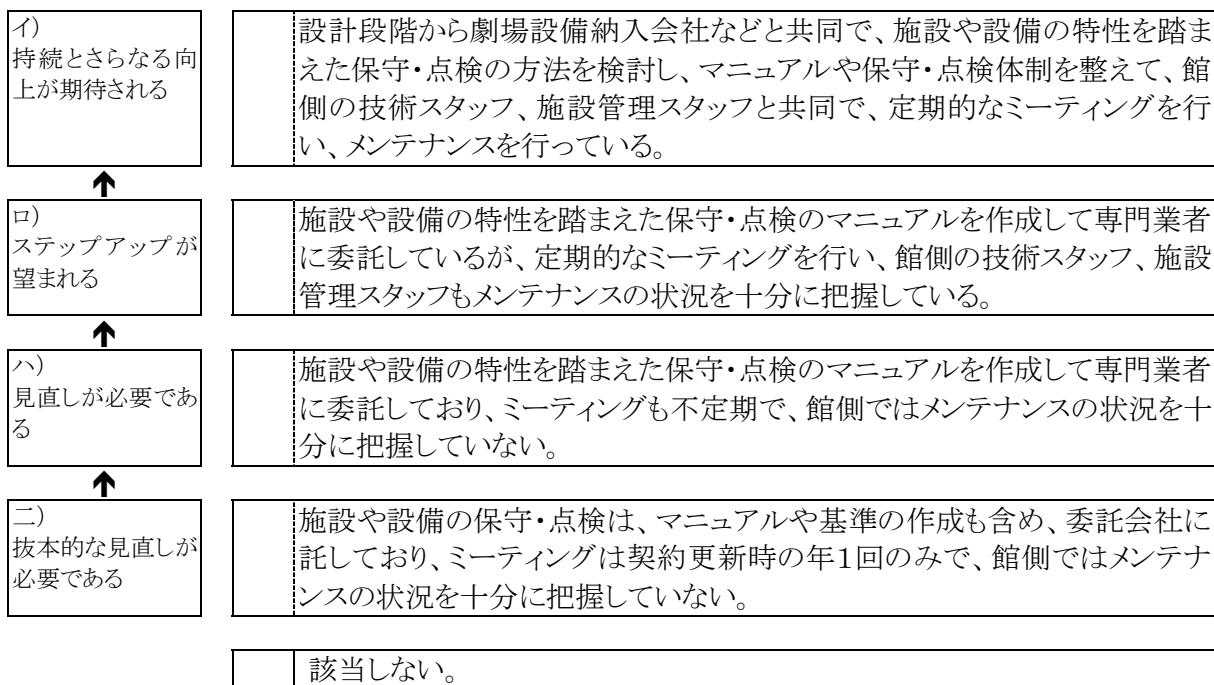
戦略目標	[施設の維持管理]	
B-3	観客や住民の皆さんが、安全に安心して利用できる施設環境と運営体制を整えます	
戦略	1	安全管理基準の徹底を図ります
評価基準・指標	②◎	安全管理、リスク管理への対応
評価手法	段階評価	



戦略目標	B-3	[施設の維持管理] 観客や住民の皆さんが、安全に安心して利用できる施設環境と運営体制を整えます
戦略	2	清潔で心地よい施設環境を整えます
評価基準・指標	③◎	清掃や館内美化への対応
評価手法		段階評価



戦略目標	B-3	[施設の維持管理] 観客や住民の皆さんが、安全に安心して利用できる施設環境と運営体制を整えます
戦略	3	設備の保守点検、メンテナンスに万全を期します
評価基準・指標	④①	施設や設備の保守・点検の実施状況
評価手法		段階評価



戦略目標	B-4 その他
戦略	館が独自に設定している戦略、戦略目標を追加
評価基準・指標	戦略目標に応じた評価の指標・基準を設定
評価手法	段階評価、運営データによる評価、アンケート等調査データによる評価を適宜設定

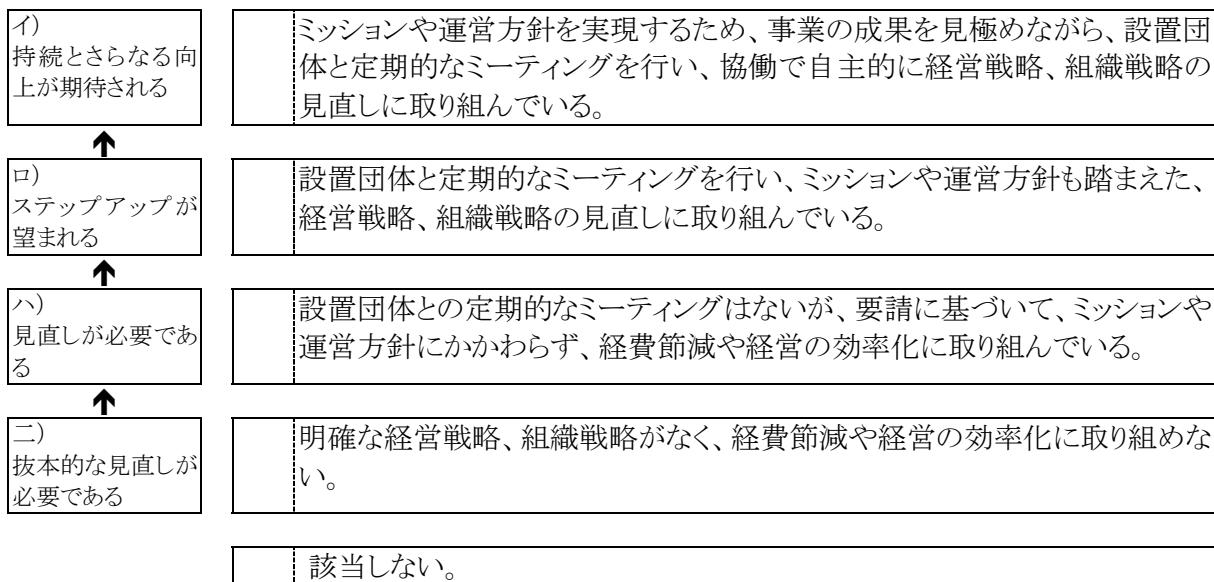
留意事項:

- ここまで戦略・評価ユニットではカバーしきれない運営・管理に関する館独自の取り組みについては、他の項目を参考に同様の戦略・評価ユニットを設定することが望ましい。

C

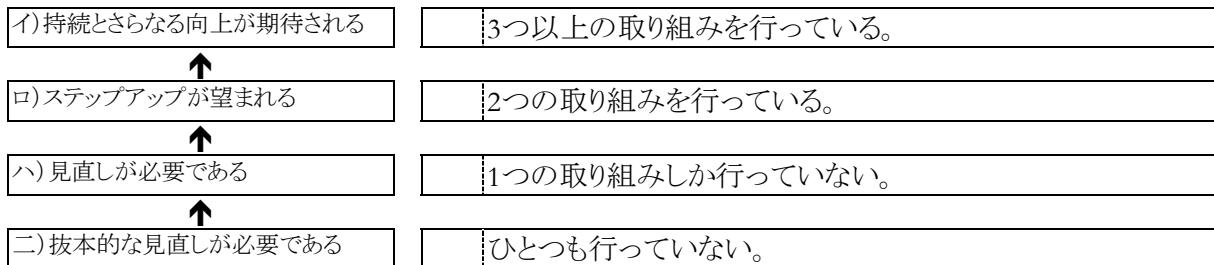
経営に関する戦略・評価ユニット

戦略目標	C-1	[経営体制] 効率的で円滑な運営が行えるよう、スタッフ全員で取り組みます
戦略	1	職員一人ひとりが、「ミッション」と「経営」を意識して業務を実践します
評価基準 ・指標	①◎	ミッションを実現するための経営戦略、組織戦略
評価手法	段階評価	

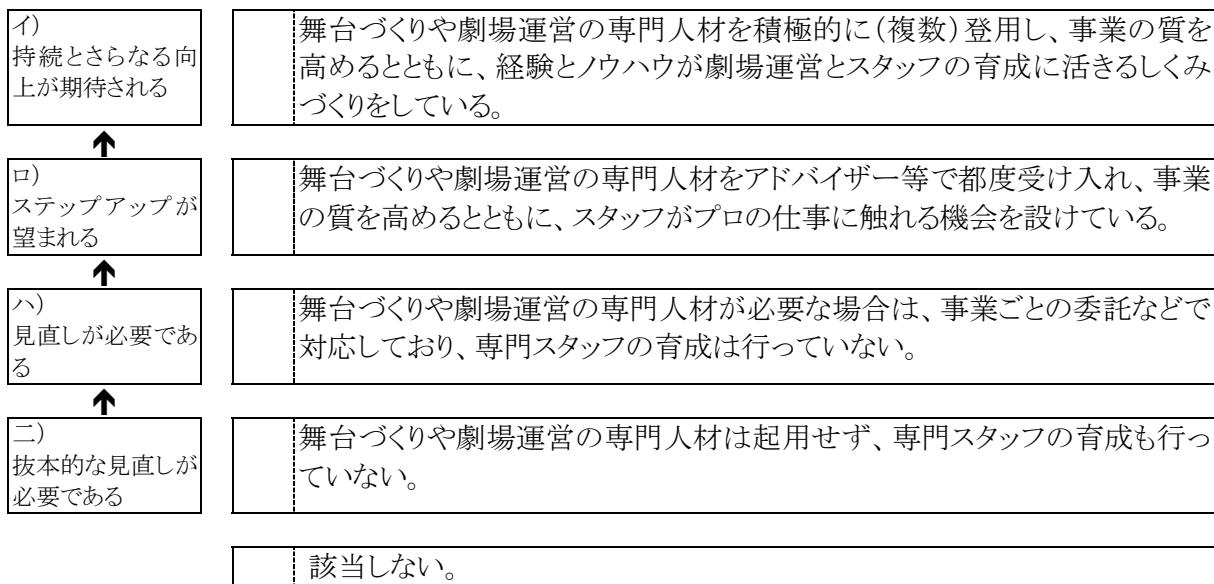


戦略目標	C-1	[経営体制] 効率的で円滑な運営が行えるよう、スタッフ全員で取り組みます
戦略	2	事業の内容や成果、経営情報を積極的に公開し、経営の透明性とアカウンタビリティを高めます
評価基準・指標	②◎	事業内容や経営情報に関する情報発信の有無
評価手法		チェックリスト

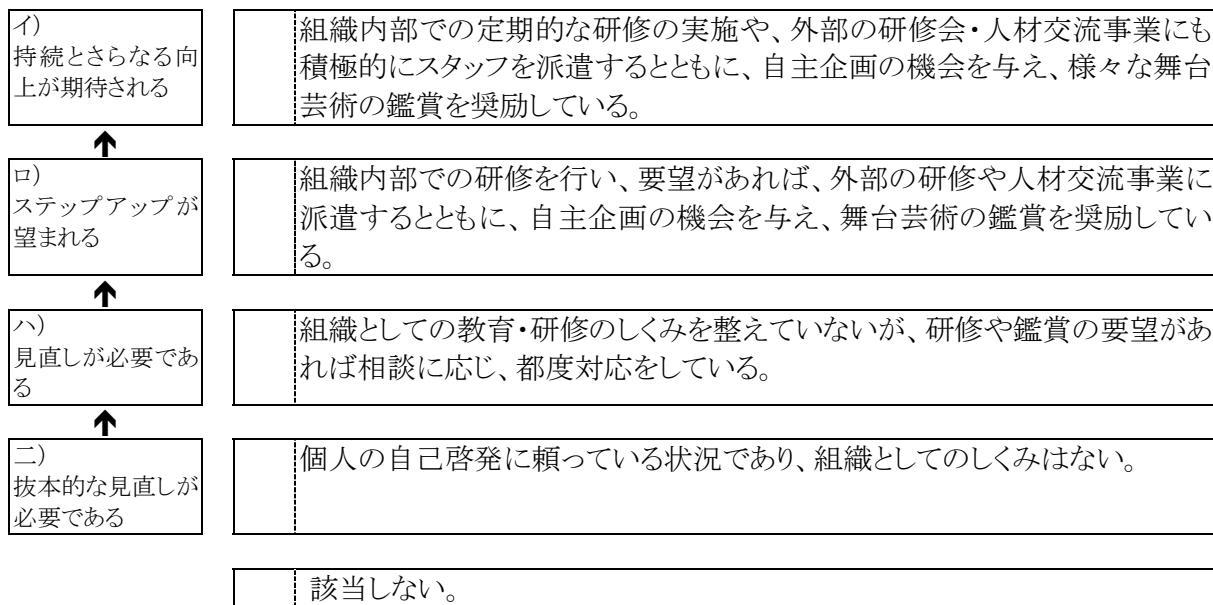
- ホームページ(インターネット)
- 機関誌・ニュースレター
- 市報
- 資料請求があれば
- その他



戦略目標	C-1	[経営体制] 効率的で円滑な運営が行えるよう、スタッフ全員で取り組みます
戦略	3	適正な人員配置で、事業の充実と効率性を両立させます
評価基準 ・指標	③◎	専門性の高い人材の登用・育成
評価手法	段階評価	



戦略目標	C-1	[経営体制] 効率的で円滑な運営が行えるよう、スタッフ全員で取り組みます
戦略	3	適正な人員配置で、事業の充実と効率性を両立させます
評価基準・指標	④〇	職員のスキルとモチベーションの向上
評価手法	段階評価	



戦略目標	C-1	[経営体制] 効率的で円滑な運営が行えるよう、スタッフ全員で取り組みます
戦略	3	適正な人員配置で、事業の充実と効率性を両立させます
評価基準 ・指標	⑤〇	運営組織の効率性 年間延べ総観客数・利用者数 ÷ 総スタッフ数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- ・スタッフ一人当たりで、何人の観客や利用者にサービスを行うことができたかによって、館の運営・管理に関する効率性を判断する指標のひとつである。
- ・ただし、行きすぎた効率性の追求は、逆にサービスの低下を招くことにつながる点に留意が必要である。また、公立ホール・公立劇場の貸館サービスを円滑に行うためにも、常勤の舞台技術スタッフは必要であり、効率性追求の観点から非常勤などに切り替えることは望ましくない。
- ・またこの指標は、館の条件によって大きく左右されるため、類似他館と相対評価を行う場合は、総座席数、スタッフ数などを考慮した、慎重な判断が必要。

データの定義:

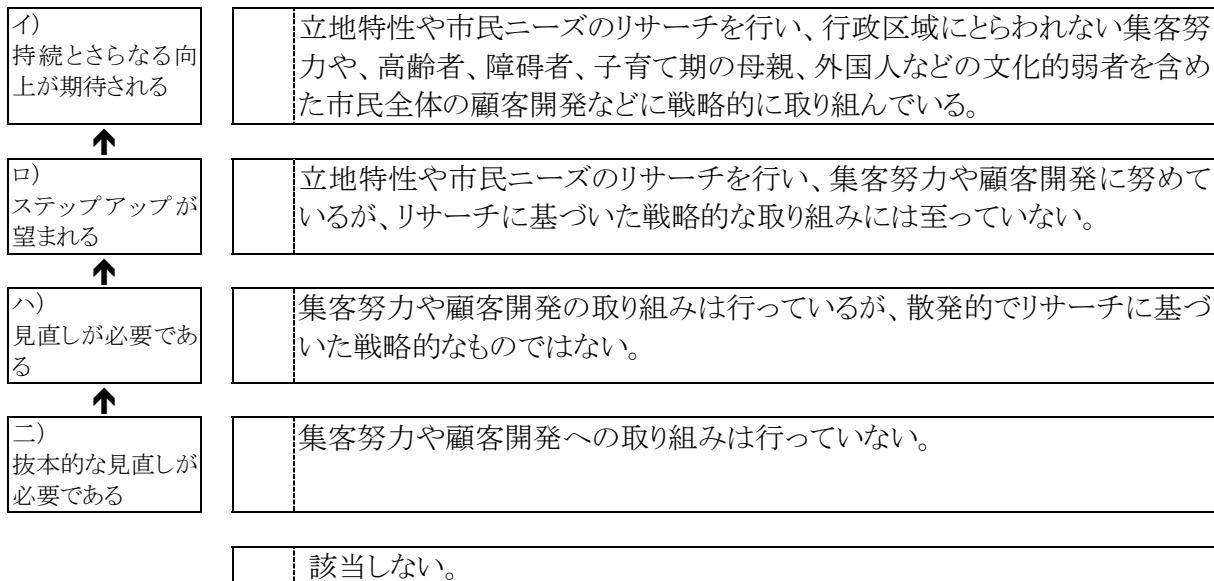
- ・年間延べ総観客数・利用者数:創造・鑑賞系自主事業の年間延べ観客数、普及・アウトリーチ系+市民参加型自主事業の年間延べ参加者数、貸館による施設の年間延べ利用者数
- ・総スタッフ数:委託による常勤の舞台技術系スタッフを含む

戦略目標	C-1	[経営体制] 効率的で円滑な運営が行えるよう、スタッフ全員で取り組みます
戦略	1	職員一人ひとりが、「ミッション」と「経営」を意識して業務を実践します
評価基準・指標	⑥△	ミッションや事業目的を理解して働いている職員の割合
評価手法		内部ヒアリングによる把握

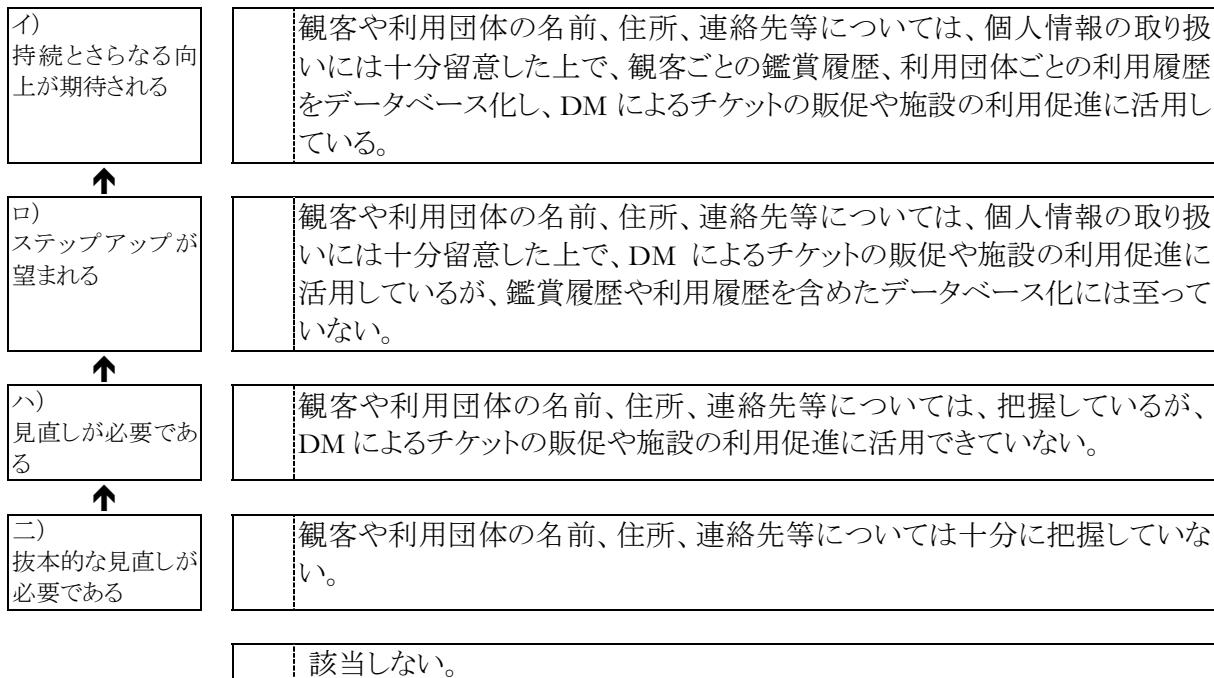
留意事項:

- 組織内でのミーティング等でミッションや事業目的を周知し、常にミッションを振り返りながら日頃の業務を実践していくことを徹底していく必要がある。
- 職員の意識改革については、日頃の周知、確認とともに、例えば、アドバイザーや外部専門等、第三者によるインタビューや、第三者を交えたディスカッションをすることも効果的である。

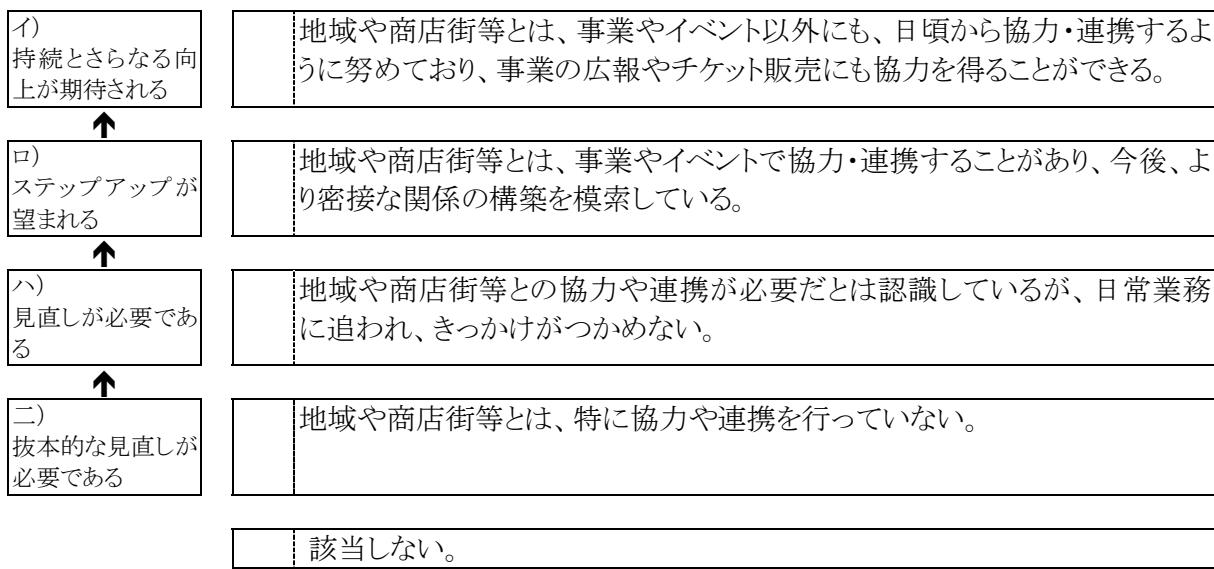
戦略目標	[リサーチ＆マーケティング] C-2 立地特性や市民顧客ニーズの把握、地域との連携を通して、経営の質と効率を高めます	
戦略	1	立地特性や市民ニーズのリサーチに基づいた運営を行います
評価基準・指標	①◎	リサーチに基づいた集客努力や顧客開発の実施状況
評価手法	段階評価	



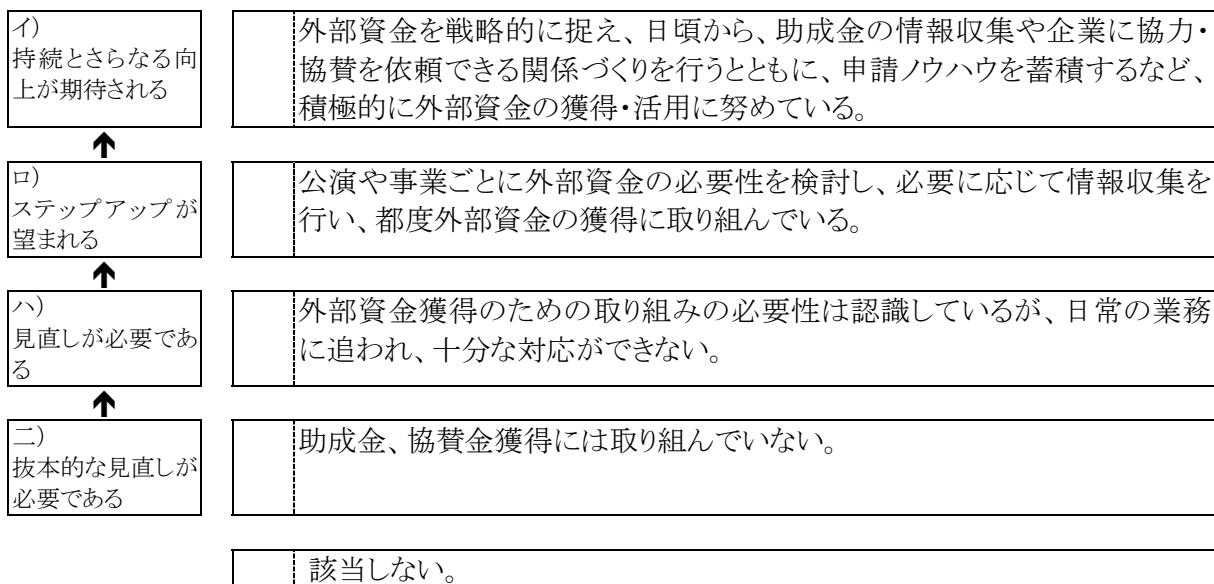
戦略目標	C-2 [リサーチ＆マーケティング] 立地特性や市民顧客ニーズの把握、地域との連携を通して、経営の質と効率を高めます
戦略	2 顧客管理やマーケティングの手法を積極的に取り入れます
評価基準・指標	②◎ 観客や利用者に関する情報管理と活用状況
評価手法	段階評価



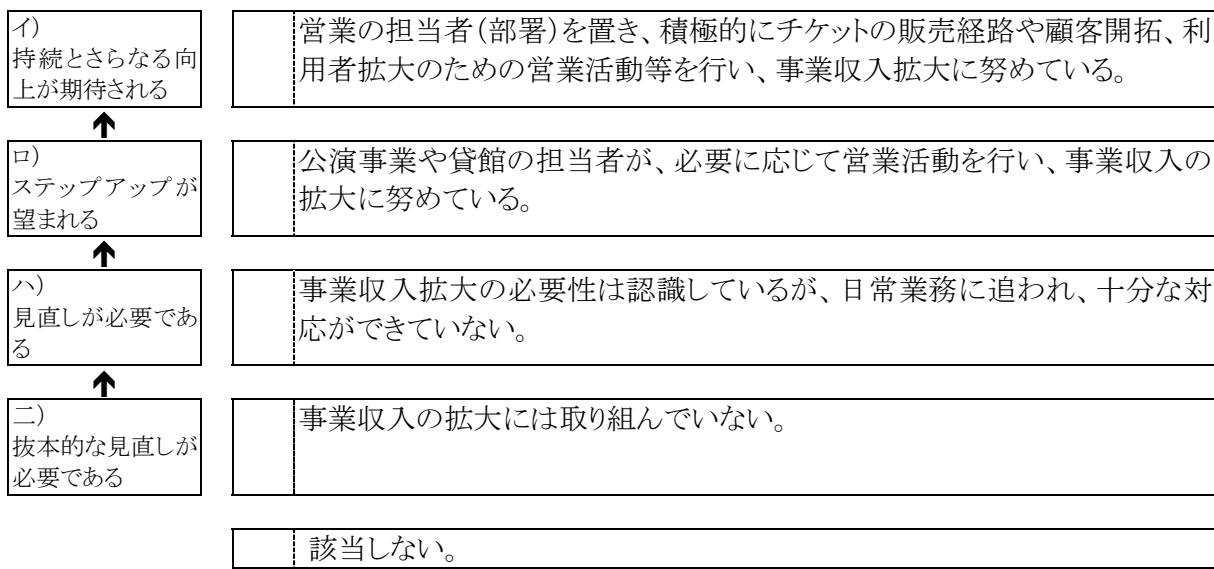
戦略目標	[リサーチ＆マーケティング] C-2 立地特性や市民顧客ニーズの把握、地域との連携を通して、経営の質と効率を高めます	
戦略	3	地元企業や商店街と連携し、情報伝達やチケットの販売経路を開拓します
評価基準・指標	(③)①	地域や商店街との協力関係の構築や連携
評価手法	段階評価	



戦略目標	C-3	[経営努力] 効率的で円滑な運営が行えるよう、経営努力に務めます
戦略	1	チケット販売等の事業収入の拡大、助成金・協賛金などの外部資金の活用によって 自主財源の確保に努めます
評価基準 ・指標	①◎	助成金・協賛金など外部資金の活用
評価手法		段階評価



戦略目標	C-3	[経営努力] 効率的で円滑な運営が行えるよう、経営努力に務めます
戦略	1	チケット販売等の事業収入の拡大、助成金・協賛金などの外部資金の活用によって自主財源の確保に努めます
評価基準 ・指標	②◎	チケット販売等の事業収入拡大への努力
評価手法	段階評価	



戦略目標	C-3	[経営努力] 効率的で円滑な運営が行えるよう、経営努力に務めます
戦略	1	チケット販売等の事業収入の拡大、助成金・協賛金などの外部資金の活用によって 自主財源の確保に努めます
評価基準 ・指標	③◎	自主財源比率①: 対総収入額 $(\text{事業収入} + \text{利用料金収入} + \text{助成金・協賛金収入}) \div \text{総収入額}$
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 事業収入、利用料金収入、助成金・協賛金収入など、設置団体からの委託費や補助金以外に経営努力によって得た収入の総収入額に占める割合から、経営努力を評価する指標のひとつである。
- ただし、チケット販売や貸館営業、ファンドレイズの努力は必要だが、自主財源比率の向上が目的化すると、人気タレントの公演ばかりに偏るなど、優れた公演を安価で提供する、施設の利用料金を低く抑えるといった公立ホール・公立劇場の目的を見失う恐れがあり、行き過ぎた自主財源比率の追究には注意が必要である。
- アウトリーチや普及系事業のように、もともと収入の見込めない地域への取り組みを積極的に推進すれば、自己財源比率は低下する。こうした地域への「公共投資的」経費の意義を見極めた判断が必要。
- 経年変化によって自館の経営努力の評価に活用するのが望ましいが、類似他館との相対評価を行う場合は、施設の立地特性、規模、事業や運営の方針を考慮した慎重な判断が必要。
- 直営もしくは利用料金制を採択していない場合は、貸館による収入を把握する必要がある。

データの定義:

- 事業収入: 公演チケット収入、普及事業等の参加費収入、その他の事業収入

戦略目標	C-3	[経営努力] 効率的で円滑な運営が行えるよう、経営努力に務めます
戦略	1	チケット販売等の事業収入の拡大、助成金・協賛金などの外部資金の活用によって 自主財源の確保に努めます
評価基準 ・指標	④◎	自主財源比率②:対事業費 $(\text{事業収入} + \text{助成金} \cdot \text{協賛金収入}) \div \text{事業費}$
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 事業収入や助成金・協賛金収入の事業費に占める割合から、経営努力を評価する指標のひとつである。
- ただし、チケット販売やファンアンドレイズの努力は必要だが、自主財源比率の向上が目的化すると、人気タレントの公演ばかりに偏るなど、優れた公演を安価で提供するといった公立ホール・公立劇場の目的を見失う恐れがあり、行き過ぎた自主財源比率の追究には注意が必要である。
- アウトリーチや普及系事業のように、もともと収入の見込めない地域への取り組みを積極的に推進すれば、自己財源比率は低下する。こうした地域への「公共投資的」経費の意義を見極めた判断が必要。
- 経年変化によって自館の経営努力の評価に活用するのが望ましいが、類似他館との相対評価を行う場合は、施設の立地特性、規模、事業や運営の方針を考慮した慎重な判断が必要。

データの定義:

- 事業収入:公演チケット収入、普及事業等の参加費収入、その他の事業収入
- 事業費:創造・鑑賞系事業費(公演関係費)、普及・アウトリーチ系+市民参加型事業費、広告・宣伝費(算出できる場合)、その他事業費

戦略目標	C-3	[経営努力] 効率的で円滑な運営が行えるよう、経営努力に務めます
戦略	1	チケット販売等の事業収入の拡大、助成金・協賛金などの外部資金の活用によって 自主財源の確保に努めます
評価基準 ・指標	⑤○	自主財源比率③: 対運営管理費 利用料金収入(貸館収入) ÷ 運営管理費
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 利用料金収入の運営管理費に占める割合から、経営努力を評価する指標のひとつである。
- ただし、貸館の営業努力などによって自主財源比率を高められる一方で、必要以上の運営管理費の削減は安全管理に支障をきたす恐れがある。また、自主事業を積極的に実施している館では、この自主財源比率のデータは相対的に低くなる点に留意が必要である。
- 経年変化によって自館の経営努力の評価に活用するのが望ましいが、類似他館との相対評価を行う場合は、施設の立地特性、規模、事業や運営の方針を考慮した慎重な判断が必要。
- 直営もしくは利用料金制を採択していない場合は、貸館による収入を把握する必要がある。

データの定義:

- 運営管理費: 運営系委託費(レセプショニスト、チケット販売等)、管理・メンテ系委託費(清掃、警備、設備)、光熱水費、修繕費、設備・備品購入費、その他運営管理費(人件費は除く)

戦略目標	C-3	[経営努力] 効率的で円滑な運営が行えるよう、経営努力に務めます
戦略	2	施設や設備の有効活用、経費の縮減を図り、経営の効率を高めます
評価基準 ・指標	⑥◎	一人当たり経費①:総支出額ベース 総支出額÷年間延べ総観客数・利用者数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 館を利用した観客や利用者一人に要するコストから、効率性や経営努力を評価する指標のひとつである。
- データが低ければ効率的な運営を行っていると評価できる反面、オペラなどの大型の自主事業を実施したり、アウトリーチや普及系事業などへの積極的な取り組みを行ったりしている場合は、一人当たり経費は高くなる。その場合も、それらが各館のミッションに沿つたものであれば、むしろ公立文化施設や設置団体の積極姿勢として評価すべき。
- 経年変化によって自館の経営努力の評価に活用するのが望ましいが、類似他館との相対評価を行う場合は、施設の立地特性、規模、事業や運営の方針を考慮した慎重な判断が必要。

データの定義:

- 年間延べ総観客数・利用者数:創造・鑑賞系自主事業の年間延べ観客数、普及・アウトリーチ系+市民参加型自主事業の年間延べ参加者数、貸館による施設の年間延べ利用者数

戦略目標	C-3	[経営努力] 効率的で円滑な運営が行えるよう、経営努力に務めます
戦略	2	施設や設備の有効活用、経費の縮減を図り、経営の効率を高めます
評価基準 ・指標	⑦〇	一人あたり経費②:設置団体の負担額ベース 設置団体からの収入÷年間延べ総観客数・利用者数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 館を利用した観客や利用者一人に要する設置団体のコストから、効率性や経営努力を評価する指標のひとつである。
- データが低ければ効率的な運営を行っていると評価できる反面、オペラなどの大型の自主事業を実施したり、アウトリーチや普及系事業などへの積極的な取り組みを行ったりしている場合は、一人当たり経費は高くなる。その場合も、それらが館のミッションに沿ったものであれば、むしろ公立文化施設や設置団体の積極姿勢として評価すべき。
- 経年変化によって自館の経営努力の評価に活用するのが望ましいが、類似他館との相対評価を行う場合は、施設の立地特性、規模、事業や運営の方針を考慮した慎重な判断が必要。

データの定義:

- 設置団体からの収入:管理運営委託費、創造・鑑賞系の事業補助金、普及・アウトリーチ系+市民参加型の事業補助金、委託事業費
- 年間延べ総観客数・利用者数:創造・鑑賞系自主事業の年間延べ観客数、普及・アウトリーチ系+市民参加型自主事業の年間延べ参加者数、貸館による施設の年間延べ利用者数

戦略目標	C-3	[経営努力] 効率的で円滑な運営が行えるよう、経営努力に務めます
戦略	1 2	チケット販売等の事業収入の拡大、助成金・協賛金などの外部資金の活用によって 自主財源の確保に努めます 施設や設備の有効活用、経費の縮減を図り、経営の効率を高めます
評価基準 ・指標	(8)○	年間平均入場率 年間延べ観客数 ÷ 年間延べ座席供給数
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- ・鑑賞系事業、創造系事業などすべての公演の入場率から、チケット販売などの経営努力を評価する指標のひとつである。
- ・チケット販売の努力は必要だが、入場率の向上が目的化すると、人気タレントの公演ばかりに偏り、公立文化施設としての役割を見失う恐れがある。
- ・経年変化によって自館の経営努力の評価に活用するのが望ましいが、類似他館との相対評価を行う場合は、施設の立地特性、規模、事業や運営の方針を考慮した慎重な判断が必要。

データの定義:

- ・年間延べ座席供給数:(公演に使われたホール・劇場の総座席数×公演回数)の総和

戦略目標	C-3	[経営努力] 効率的で円滑な運営が行えるよう、経営努力に務めます
戦略	1 2	チケット販売等の事業収入の拡大、助成金・協賛金などの外部資金の活用によって 自主財源の確保に努めます 施設や設備の有効活用、経費の縮減を図り、経営の効率を高めます
評価基準 ・指標	⑨◎	稼働率
評価手法		運営データによる把握 経年評価

留意事項:

- 稼働率は経営努力を評価する基本的な指標のひとつである。
- 経年変化によって自館の経営努力の評価に活用するのが望ましいが、類似他館との相対評価を行う場合は、施設の立地特性、規模、事業や運営の方針を考慮した慎重な判断が必要。
- また、館によっては稼働率の計算基準が異なるため、類似他館との相対比較をする場合は注意が必要。

戦略目標	C-4 その他
戦略	館が独自に設定している戦略、戦略目標を追加
評価基準・指標	戦略目標に応じた評価の指標・基準を設定
評価手法	段階評価、運営データによる評価、アンケート等調査データによる評価を適宜設定

留意事項:

- ここまで戦略・評価ユニットではカバーしきれない館独自の経営努力については、他の項目を参考に同様の戦略・評価ユニットを設定することが望ましい。