

# 序章 調査研究の目的と構成

## 1. 調査研究の背景と目的

### (1) 調査研究の背景

#### ① 公立文化施設への評価のあり方

地域住民の芸術文化に対する意識の高まりや住民ニーズの多様化が進む中で、公立文化施設は地域づくりの拠点として地域の芸術文化の振興に大きな役割を果たしている。しかし、近年の厳しい財政状況により、公立文化施設の運営にあたっては、事業評価を導入し、施設の稼働率や集客数など、経済性、効率性の観点から数値評価を行う地方公共団体が見受けられる。

しかし、芸術文化は、人々の創造性を育み、表現力を高め、相互理解に基づく心豊かな地域づくりに資するものであり、新しい価値の創造につながるものである。それだけに、経済的な数値評価によってのみ評価を行うことは適切ではなく、公立文化施設の設置目的、理念、当該地方公共団体の芸術文化振興ビジョン等を踏まえた総合的な政策評価の実施が課題となっている。

#### ② 公の施設への指定管理者制度の導入

平成15年の地方自治法の改正により、公の施設の管理に指定管理者制度が導入され(平成15年9月2日施行)、株式会社やNPO法人等の民間事業者も「指定管理者」として公立文化施設の管理を代行することが可能になった。

平成18年9月1日には、従前の管理委託制度からの経過措置の期間が終了し、既に、各地で民間事業者による公立文化施設の管理が行われている。しかし、民間事業者に任せただけの場合、公立文化施設の使命、地域の芸術文化の振興拠点としての位置づけに沿った方向での運営が必ずしも担保されないことが危惧されており、指定管理者制度の望ましい活用を促進するためにも、公立文化施設の適切な政策評価を行うことが肝要である。

### (2) 調査研究の目的

そこで、地方公共団体等が、地域における創造的で文化的な芸術活動のための環境づくりを進める上で参考となる評価指針、資料を提供するため、公立文化施設における政策評価のあり方等に関する専門的な調査研究を行う。

## 2. 調査研究の構成と内容

### (1) 調査研究の構成

本調査研究は平成16年度から3ケ年の継続調査として実施され、①指定管理者制度の活用方策に関する留意事項のとりまとめ、②代表的な公立ホール・公立劇場の評価調査の実施、そして、③公立ホール・公立劇場に関する評価指針の作成を行った。

#### ① 指定管理者制度の活用方策に関する留意事項のとりまとめ(平成16年度)

平成16年度調査では、全国の公立文化施設(劇場・ホール、美術館)を対象にアンケート

調査および事例調査を実施し、専門家研究会での検討を踏まえた上で、以下の3点について分析・整理を行った。

- 指定管理者制度の実施状況と課題
- 指定管理者制度の実施に関する留意事項
- 公立文化施設における政策評価の基本的な考え方

## ② 代表的な公立ホール・公立劇場の評価調査の実施(平成17年度)

平成17年度には、前年度にとりまとめた「公立文化施設における政策評価の基本的な考え方」に基づき、国内の8つの公立ホール・公立劇場の協力を得て、アンケート調査、グループインタビュー調査、運営データ分析などの、評価調査を実施し、公立文化施設の政策評価の指針づくりに向けた検討を行った。

評価調査の実施に協力していただいたのは、以下の8施設である。

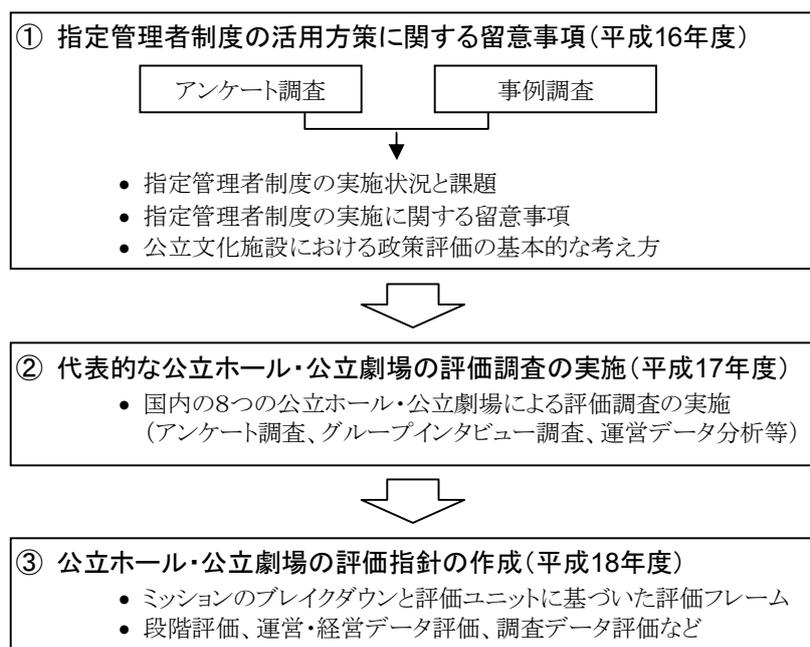
- 栃木県総合文化センター
- りゅーとぴあ 新潟市民芸術文化会館
- 小出郷文化会館
- 可児市文化創造センター
- 吹田市文化会館
- 鳥取県立県民文化会館
- 北九州芸術劇場
- 南城市文化センター(シュガーホール)

## ③ 公立ホール・公立劇場の評価指針の作成(平成18年度)

調査研究の3年目となる今年度は、過去2ヶ年の調査結果に基づき、公立文化施設のうち、公立ホール・公立劇場に焦点を当て、評価指針のとりまとめを行った。

なお、3ヶ年間の本調査研究のフローは下図のとおりである。

図表 調査研究のフロー



## (2) 専門家研究会

本調査研究の実施に際しては、「専門家研究会」を設置し、調査手法や調査結果について専門的な観点から検討を行うとともに、調査結果の取りまとめ、評価指針についての検討を行った。

### 専門家研究会 委員(五十音順、敬称略)

逢坂恵理子(森美術館プログラムディレクター)

(H18年12月までは、水戸芸術館現代美術センター芸術監督)

草加叔也(空間創造研究所代表取締役)

熊倉純子(東京芸術大学音楽学部助教授)

櫻井俊幸(小出郷文化会館館長)

田邊國昭(東京大学大学院法学政治学研究科教授)

中川幾郎(帝塚山大学大学院法政策研究科教授)

橋本博幸(熊本県立劇場事務局長)(平成16～17年度)

平田オリザ(劇作家、演出家、青年団代表、キラリ☆ふじみ芸術監督)

吉本光宏(ニッセイ基礎研究所芸術文化プロジェクト室長)

<オブザーバー>

芳賀克男(総務省自治行政局行政課監査制度専門官)(平成16年度)

# I. 評価指針の狙いと基本的な考え方

## 1. 政策評価の求められる背景

公立文化施設において、より適切な政策評価が求められている背景は、(1)行政を取り巻く環境変化、(2)文化施設における住民・地域ニーズへの的確な対応、そして、(3)文化政策および公立文化施設のミッションの明確化、の3点に整理される。

### (1) 行政を取り巻く環境変化

昨今の行政を取り巻く環境変化のうち、公立文化施設の政策評価が求められる要因としては、次のような点が指摘できる。

- 国および地方公共団体の財政悪化に伴い、より効率的、効果的な施策の施行、予算執行が求められていること
- 行政サービスの実施主体に関して、「官」から「民」への開放が進められ、公立文化施設に指定管理者制度が導入されたこと
- 市町村合併の進展に伴い、各地方公共団体において、公立文化施設の位置づけや目的を見直し、明確にする必要が出てきたこと

### (2) 高まる地域文化振興の意義と公立文化施設の役割

個人個人が自己実現を図り、心豊かに感動をもって生活していける、真に豊かな社会を実現するため、文化振興は欠くことのできないものである。その具現のためには、国民の実際の生活空間である「地域」において、着実かつ創造的に進められることが肝要であり、地方自治体の役割は極めて大きい。

また、地域の文化振興を図っていくことは、地域や住民の活力創出をもたらす、以下のような効果が期待できる。

- 地域のアイデンティティの確立・情報発信の促進
- 地域社会コミュニティの形成
- 地域の再生・活性化
- 教育、福祉等他の分野における波及的効果

地域間格差の問題、市町村合併等、今、地域が抱えるさまざまな課題に対処していく観点からも、地域文化振興の意義はますます高まってきている。

公立文化施設は、こうした地域文化振興の意義を十分に踏まえ、その基盤・拠点をなすものとして、住民・地域のニーズへの的確に対応しつつ、その役割、機能を適切に果たさなければならない。逆に、地域文化振興の成否は、公立文化施設の事業、運営にかかっているといえる。このため、その適切な評価が求められている。

### (3) 文化政策および公立文化施設のミッションの明確化

このような状況を勘案すると、次のような視点から文化政策のビジョンや公立文化施設のミッションの明確化を図る必要がある。

- 文化行政を取り巻く環境の変化を踏まえ、従来の文化振興ビジョンを再確定・再定義すること

- 文化振興ビジョンに基づいて公立文化施設の位置づけを再確定・再定義すること
- 指定管理者制度の導入に伴い、地方公共団体が直接行う文化行政と公立文化施設が担うべき機能や役割分担を明確にすること
- 公益法人制度改革が進められ、地方公共団体の設立した文化財団の役割を見直す必要があること

## 2. 政策評価の目的

昨今の政策評価、行政評価への関心の高まりによって、ともすると、評価自体が目的、目標となる傾向が見られる。しかし、評価は目的ではなく、評価の結果をいかに運営や事業に反映させていくか、ということが重要であり、他施設との比較によるランキングなども政策評価の本質ではない。公立文化施設における政策評価も同様で、その目的は概ね以下の二点に集約できる。

### (1) 問題点や課題の把握と改善策の検討

評価は、現状や問題点、課題を把握し、その改善策を見いだすための手段である。

いわゆるPDCA (Plan→Do→Check→Action) のサイクルの中で、施設の設置目的や目標を達成したかどうか、事業の所期の成果が得られたかどうか、住民がサービスの内容や質に満足しているかどうか、円滑な運営がおこなわれているかどうか、経営の効率化が図られているかどうか、といった様々な視点から、事業や運営の点検が行われなければならない。

その過程をとおして、事業や施設運営の問題点、課題を把握し、具体的な改善策を検討して、実施していくことが、評価を行う最も重要な意義である。

さらに評価と並行して、社会環境や時代の変化、住民の新しいニーズなどを把握することによって、公立文化施設の設置目的や使命、事業の枠組みや内容を再点検し、必要な場合は、設置目的や事業内容そのものも見直していかなければならない。

### (2) 住民に対するアカウンタビリティ(説明責任)への対応

評価のもう一つの重要な役割は、その結果を住民に積極的に公開することで、公立文化施設としての説明責任を果たしていくことである。

その際、評価結果だけを公表するのではなく、施設の設置目的や運営方針に加え、達成目標や評価の基準などもあわせて公開すべきである。そのことで、施設の設置目的や運営方針が住民ニーズに合致したものであるか、住民の目から見て達成目標や評価の基準などが妥当かどうか、などについても、住民の立場から検証が行われることが望ましい。

## 3. 評価の前提条件

公立文化施設の評価を行うには、当該施設の設置目的やミッションが明確に定められていることが前提条件である。それは、設置団体の文化政策の目標やミッションに基づいたものでなければならず、本評価指針に基づいた評価を行う際には、以下の点から、文化行政および公立文化施設の目的やミッション、業務の内容などが明確に設定されているかどうかをチェックする必要がある。

- 設置団体の文化振興条例が施行されている
- 総合計画の中に芸術文化の振興が位置づけられ、政策目標が掲げられている
- 文化振興ビジョン、文化基本計画等、文化政策に関する基本計画が策定されている

- 文化政策に基づいた公立文化施設の設置目的やミッションが明確に定められている
- 公立文化施設の設置目的やミッションに基づいて、業務の範囲や管理の基準が定められている

指定管理者制度の場合は、指定管理者の選定が行われる過程で、公立文化施設の設置目的やミッション、業務の範囲や管理の基準が公募要項等の文書として示され、設置団体との間で具体的な管理や運営、事業の内容などに関する協定書が交わされる。直営の場合も、設置団体(政策責任者)が運営者(運営担当課等)に対して同様の内容を明確に提示する必要がある。

#### 4. 評価指針のねらい

以上を勘案した上で、本評価指針は次の諸点に留意して作成されたものである。

##### (1) アウトプット指標に偏った評価の弊害の改善

従来の公立文化施設の評価は、行政施策の評価システムに基づき、事務事業評価の一環として実施されることが多かった。その場合、施設稼働率、入場者数、運営収支など、いわゆるアウトプット指標に基づいた評価が中心となっているが、文化施設の評価は、文化施設の事業や運営によって住民の生活や地域がどのように変化したかといった長期的なアウトカムが重視されなければならない。

そこで、本評価指針は、アウトプット指標に偏った文化施設評価の弊害の改善を念頭において作成された。

##### (2) 公立ホール・公立劇場の活性化に資する評価指針

文化施設の評価は、運営担当者にとっては負担となることが多く、そのことが適切な評価の導入の妨げの一因ともなっている。また、アウトプット指標による評価が優先されるため、運営の効率化や経費縮減だけが運営改善策としてクローズアップされがちで、公立文化施設の運営に積極的に取り組む担当者にとっては、評価はネガティブに捉えられる傾向が強い。

しかし、先に述べたように、本来、評価は施設運営や事業の問題点を把握し、より良い運営をめざして公立ホールや公立劇場の活性化に資すべきものである。そこで、本評価指針では、公立ホール・公立劇場のミッション(設置目的)を可能な限りブレイクダウンし、本来のあるべき姿、目指すべき方向性を提示するとともに、運営データによる短絡的な評価の危険性を示すことで、評価に取り組むことが設置団体や財政当局に公立文化施設の意義や役割を示す「武器」となるよう務めた。

##### (3) 地域や住民への幅広い効果を視野に入れた評価

従来の公立ホール・公立劇場は、長らく、住民に鑑賞機会を提供する自主事業(鑑賞事業)と住民や地域の文化団体に活動の場を提供する貸館事業という二つの枠組みで運営されてきた。このことは、公立文化施設の受益者が、もともと芸術や文化に関心のある住民に限られていたことを意味している。

しかし、最近になってワークショップやアウトリーチに積極的に取り組む公立文化施設が増加し、サービスの対象が拡大するとともに、教育や福祉など、文化行政以外の分野でも、芸術や文化が大きな効果を有していることが各地で実証され、公立文化施設の役割は大きく拡大しつつある。

そうした地域や住民に対する幅広い効果を視野に入れ、本評価指針では、教育や福祉、まちづくりなど、地域の活性化に対して公立文化施設が果たすべき役割を、評価指標の中に位置づけた。

#### (4) 定性的な評価を自己点検できるしくみ

最近では、あらゆる行政分野において、政策目標は達成すべき数値として示されるべきだという考え方が主流となっている。公立文化施設の運営についても同様に、稼働率や入場者数などについては、過去の実績や当該施設の特性、立地環境などを考慮して改善目標を設定していくことが望ましいと考えられる。

しかしその一方で、数値化になじまない戦略目標や評価項目が存在しているのも事実であり、本評価指針では、そうした定性的な項目については、解説式のモデル指標を設定し、自己点検、内部点検が可能で、改善の方向性を示唆できるようなしくみを取り入れた。

## II. 評価指針の体系と評価の手順

### 1. 公立ホール・公立劇場の評価の流れ

#### (1) 評価の4つのステップと循環構造

この評価指針は、図表1-公立ホール・公立劇場の評価の全体フローに示したとおり、次の4段階で構成されている。この①～④のステップは、1年間の運営を1サイクルとして、循環する構造となっている。

##### ① ミッションの確認(再設定)と評価体系の構築

各館のミッションに基づいて、戦略目標および戦略を設定し、各々の戦略を評価する指標や基準を検討して、評価体系を構築する。この評価体系は、運営や事業の基本的な方針を反映し、評価の基礎となる重要なものであることから、作成の過程で、文化政策やホール・劇場運営などの専門家のアドバイスを受けることも検討したい。

##### ② 評価データの収集(調査)・分析と段階評価に基づいた自己チェック

①で設定した評価体系に基づき、戦略目標、戦略、評価指標・基準からなる戦略・評価ユニットごとに、評価に必要なデータの収集・分析、アンケート調査などの実施を行うとともに、段階評価、チェックリスト評価に基づいた自己チェックを行う。

##### ③ 評価と改善計画の策定

②の戦略・評価ユニットごとの評価結果を再検証するとともに、設置団体とホール・劇場の運営担当者が共同で自己評価を行う。自己評価の結果は、文化行政やホール・劇場運営などの専門家などからなる評価委員会において検証した上で、住民からの意見聴取なども行う。

こうした総合的な評価結果に基づいて、運営・経営上の問題点や課題を整理し、改善計画の策定を行う。

##### ④ 評価結果の市民への公開、運営・経営改善計画の実施とミッションの点検・再設定

③の評価結果を市民に公開し、運営・経営改善計画を実施に移すとともに、評価結果に基づいて、ミッションの妥当性を点検し、必要な場合はミッションの再設定を行う。

ミッションの見直しが行われた場合は、①の評価体系についても必要な見直しを行い、翌年度の評価に備える。

## (2) 評価における設置団体及び運営者もしくは指定管理者の役割

また、評価は設置団体と運営者（指定管理者制度が導入されている施設では指定管理者）が協力して取り組む必要があるが、それぞれの役割は次のとおりである。

- ミッション、評価体系は設置団体を中心に運営者の協力を得て作成する。
- 評価データの収集（調査）、分析は運営者もしくは指定管理者が実施し、設置団体に対して定期的な報告を（指定管理者制度の場合はモニタリングの一環として）行い、事業の実績を共有する。
- 評価と改善計画の策定は設置団体と運営者もしくは指定管理者が共同作業で実施する。

なお評価の結果や改善計画は、行政組織の中で翌年度の文化政策における施策として、また公立ホール・公立劇場の執行方針としてオーソライズされる必要がある。

## 2. 評価指針の活用方法: ミッションのブレイクダウンと戦略・評価ユニット

### (1) 戦略目標と戦略のカスタマイズ

本評価指針では、まず、評価体系の基礎となるミッションをブレイクダウンして戦略目標および戦略を設定した。戦略目標は、当該文化施設のミッションに基づいて定められるべきであるが、この評価指針では、「A.設置目的」、「B.運営・管理」、「C.経営」、という三つの戦略・評価軸を設定し、それぞれに、戦略目標と戦略を設定した(図表-2 戦略目標・戦略と評価指標・基準一覧を参照)。

「A.設置目的」については、公立ホール・公立劇場のあるべき姿や目指すべき方向性を考慮して、鑑賞系事業、創造系事業、普及系事業、市民文化活動の支援、地域への貢献、広域施設の役割発揮など、戦略目標を8項目に整理し、それぞれの戦略目標に対して、事業を想定しながら2~3項目の戦略を設定した。この戦略目標と戦略は、設置団体の文化政策、各館の設置目的に基づいて、アレンジ、カスタマイズする必要がある。

また、「A.設置目的」に関連して、設置目的やミッションが明確に定められているかどうかについても、A-0として評価体系の中に位置づけた。これは評価実施の前提条件となるもので、各館に共通する必須の評価項目である。

「B.運営・管理」については、場の提供・支援、施設のホスピタリティやサービス、施設の維持管理の3項目を、「C.経営」については、経営体制、リサーチ&マーケティング、経営努力の3項目をそれぞれ戦略目標とし、各々の戦略目標に対して2~4項目の戦略を設定した。「B.運営・管理」、「C.経営」についても、各館の目的や運営方針に基づいたアレンジが必要であるが、「A.設置目的」と比較して、汎用性の高い戦略および戦略目標となるよう配慮した。

### (2) 評価指標・基準と戦略・評価ユニット

本評価指針では、(1)で設定した戦略目標・戦略ごとに、1~2件の評価指標・基準を設けた。評価指標・基準は、運営・経営データに基づいたアウトプット評価に加え、アウトカムを把握するためにアンケート調査やグループインタビュー調査などに基づいた評価、そして、改善の方向性を自己点検できる段階評価・チェックリスト評価、の3種類から構成されている。

評価指標・基準ごとに戦略目標と戦略が一体になったものを、この評価指針では「戦略・評価ユニット」と呼ぶこととし、重要性や評価の容易さなどを考慮して、次の3種類に分類した。

- 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(図表-2の◎印)。
- 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(図表-2の○印)。
- △ 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(図表-2の△印)。

これらの戦略・評価ユニットは、各館の事情に応じて、取捨選択、カスタマイズを行うとともに、重視している戦略目標や戦略については評価のウェイトを高めるなどの工夫が必要である。

### (3) 評価の考え方と方法

#### ① 段階評価・チェックリストに基づいた評価の考え方

段階評価は戦略ごとに以下の4つの段階を設け、それぞれの解説文によって自己評価できるしくみとなっている。

- イ) 持続とさらなる向上が期待される段階
- ロ) ステップアップが望まれる段階
- ハ) 見直しが必要な段階
- ニ) 抜本的な見直しが必要な段階

また、戦略によっては、チェックリストを設け、実施しているサービスの内容などをチェックすることで、上記の4段階評価を行えるようにしたほか、基礎的な評価指標・基準については、実施の有無のみを点検する項目もある。

なお、各段階の解説文は、改善の方向性を示唆する記述となっている。

#### ② 運営・経営データに基づいた評価の考え方：経年変化による評価が基本

運営・経営データについては、評価調査の実施に協力して頂いた8館のデータを分析し、評価に有効と思われるものをピックアップした。評価指標・基準には、観客数のような一次データだけではなく、自主財源比率<sup>1</sup>のような加工データも含まれている。

また、運営・経営データの分析・評価は以下の3種類の方法が考えられるが、高いほど良い、あるいは低いほど良い、といった一方向性の評価、他館との安易な比較は適切ではないため、本評価指針では自館の経年変化による評価のみを想定している。

- 経年評価：運営・経営データを経年分析することによって、運営や経営努力を評価する
- 相対評価：全国や地域の平均値、あるいは類似する公立ホール・公立劇場との比較を行うことによって相対的な評価を行う
- 絶対評価：基準値や最低限クリアしなければならない値などを設定し、館がそれを満足しているかどうかによって絶対的な評価を行う

経年評価は当該項目の経年変化を把握することで、運営や経営の改善度合いを評価するものであるが、運営データによっては施設の条件や立地環境などによって、自ずと上限があるため、そうしたいわば「限界点」を見極めることも重要である。

なお、来年度、公立文化施設を対象とした悉皆調査の実施が予定されており、その調査で収集したデータを分析することで、施設や事業の特性から類似する館をピックアップして相対評価をしたり、絶対評価に必要な基準値の模索をしたりすることも、検討中である。

#### ③ 調査データに基づいた評価

住民や利用者が公立劇場やホールの事業にどの程度満足しているのか、あるいは、事業に参加することで、住民の生活や地域の環境がどのように変化したのかを把握するためには、アンケート調査やグループインタビュー調査などを実施する必要がある。

本評価指針では、こうした調査が必要な評価指標・基準は最低限に抑えるよう工夫をした

<sup>1</sup> 自主財源比率①=(事業収入+利用料金収入+助成金・協賛金収入)÷総収入額

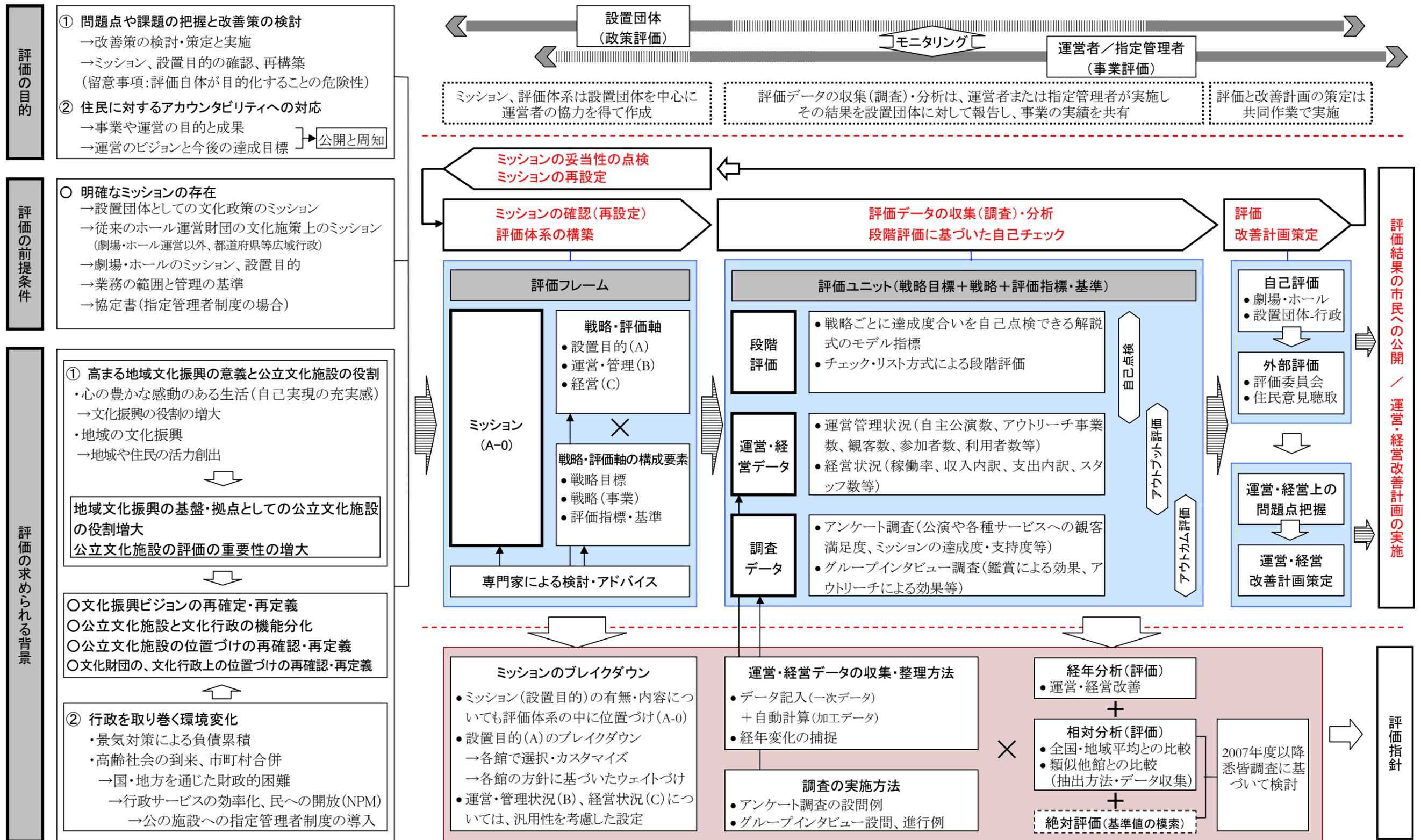
が、「第2部 公立ホール・公立劇場の戦略・評価ユニット」には、参考となるアンケート調査やグループインタビュー調査の設問サンプルを掲載しており、必要に応じて参照されたい。

#### (4) 評価結果のとりまとめについて

本評価指針の作成に際しては、すべての戦略・評価ユニットごとの評価結果を、評価項目ごとのウエイト付けなども考慮しながら総合的に点数化することなども検討したが、本評価指針の趣旨に合致しないため、その方式は採用していない。

各館で本評価指針を参考にアレンジした評価フレームと戦略・評価ユニットに基づいて評価を行い、自館の弱点や課題を把握し、次の改善策の策定や実施につなげるのが、この評価指針の基本的な考え方である。

図表-1 公立ホール・公立劇場の評価の全体フロー



図表-2 戦略目標・戦略と評価指標・基準一覧 (A:設置目的、B:運営・管理、C:経営)

UNIT NO.	戦略目標 (評価大項目)	戦略 (事業・手法) (評価中項目)
A-0	[ミッション] 〇〇(都道府県、市町村名)の文化政策に基づき、〇〇(施設名)のミッションを明確に定め、その達成に務めます。	1 〇〇(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 2 劇場・ホール等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 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、市民の皆さんの声を反映させていきます
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	1 舞台芸術との出会いをととして、生きる喜びや感動を伝えます 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ます 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ます
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	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ます 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 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
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	1 芸術をとと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 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
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まます	1 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 2 芸術活動をととして、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 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

評価指標・基準				
↓対応する戦略(評価中項目)の番号				
①	◎	1	劇場・ホールのミッション、事業・運営方針の有無と内容	段
②	○	1	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)	調
③	◎	1	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)	段
④	◎	2	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	段
⑤	○	2	適切な評価を行うための運営データの集積状況	段
⑥	◎	3	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	段
①	◎	123	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内容	段
②	◎	12	年間延べ観客数(鑑賞系事業)	デ
③	○	12	年間延べ観客数÷設置団体人口(もしくは圏域人口)	デ
④	◎	1	鑑賞系事業に対する観客満足度	調
⑤	○	1	年間に複数回来場する観客の割合(リピーター数)	調
⑥	◎	2	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)	デ
⑦	◎	2	高齢者や障害者、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	チ
⑧	◎	3	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	デ
⑨	△	1	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)	調
⑩	△	2	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	デ
⑪	△	2	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)	調
⑫	△	12	年間公演本数、公演回数	デ
①	◎	123	ミッションに基づいた創造系事業の実施目的や戦略の有無と内容	段
②	○	1	創造系事業の年間公演本数・公演回数	デ
③	◎	2	年間延べ観客数(創造系事業)	デ
④	◎	2	創造系事業に対する観客満足度	調
⑤	◎	3	作品批評などの本数と内容	デ
⑥	○	3	創造系事業による芸術団体やアーティストへの効果	調
⑦	△	1	国内外の他の劇場・ホール等との連携の有無	チ
⑧	△	2	新しい作品に出会うことで住民の得られたもの	調
①	◎	12	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	段
②	◎	12	普及系事業①の事業本数、実施回数、年間延べ参加者数	デ
③	◎	1	普及系事業①の参加者の満足度	調
④	○	1	事業に参加したことで、住民の得られたもの	調
⑤	◎	2	プログラム参加者の年齢構成	デ
⑥	○	2	新規参加者の割合	デ
⑦	△	12	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)	デ
⑧	△	1	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	調
⑨	△	2	参加者のリピート率	デ
①	◎	123	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	段
②	◎	123	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	段
③	◎	123	普及系事業②の事業本数、実施回数、年間延べ参加者数	デ
④	◎	123	普及系事業②の参加者の満足度	調
⑤	◎	2	子ども向けアウトリーチの内容と質	段
⑥	○	2	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)	デ
⑦	◎	3	高齢者、障害者向けアウトリーチの内容と質	段
⑧	○	3	参加した高齢者の数÷設置団体の高齢者の数	デ
⑨	◎	123	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	調
⑩	△	12	学校や教育機関と連携したプログラム数と参加者数	デ
⑪	△	3	福祉施設等と連携したプログラムの数と参加者数	デ
⑫	△	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)	デ
⑬	△	2	いじめ件数の推移	デ
⑭	△	3	高齢者医療費の推移	デ
⑮	△	123	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	デ

◎:基本評価ユニット、○:標準評価ユニット、△:参考評価ユニット

段:段階評価、チ:チェックリスト評価、デ:運営データ評価(一部統計データ)、調:アンケート調査、グループインタビュー調査等

UNIT NO.	戦略目標（評価大項目）	戦略（事業・手法）（評価中項目）
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	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 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 3 文化活動に参加する住民同士が交流し、活動を刺激するような創造と出会いの場を提供します
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	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 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 3 芸術や文化の創造性を地域の産業や暮らしに結びつけ、クリエイティブで活力のある地域社会を創出します
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	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 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 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
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	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 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
A-9	その他	館が独自に設定している戦略、戦略目標を追加
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	

評価指標・基準				
↓対応する戦略（評価中項目）の番号				
①	◎	123	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	段
②	○	1	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	デ
③	◎	1	該当プログラムの参加者の満足度	調
④	◎	2	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）	段
⑤	◎	2	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	デ
⑥	◎	3	地域の芸術団体やアーティストへの効果	調
⑦	○	3	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	デ
⑧	△	2	地元の芸術団体、文化系NPOの数、メンバー数	調
⑨	△	2	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	調
①	◎	123	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	段
②	◎	1	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	デ
③	○	1	該当プログラムの参加者の満足度	調
④	◎	2	地域外からの来場者数	調
⑤	○	2	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	調
⑥	◎	3	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	チ
⑦	△	1	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	調
⑧	△	2	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	デ
⑨	△	2	劇場の運営に伴う経済波及効果の把握の有無と金額	デ
⑩	△	2	近隣の企業や商店街等への情報提供、協力依頼の有無	チ
⑪	△	2	（周辺）地価上昇率	デ
⑫	△	3	劇場・ホール事業に対する地元企業の協賛・協力件数	デ
①	◎	123	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	段
②	◎	1	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	デ
③	○	1	他館や他の地域からの問い合わせや視察等の有無と件数	デ
④	◎	2	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	調
⑤	◎	3	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	チ
⑥	△	1	新聞や雑誌、TV等のパブリシティ効果の金額換算	調
⑦	△	2	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）	調
⑧	△	2	住民人口の推移（社会増）	デ
①	◎	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	段
②	◎	1	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	チ
③	◎	2	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	段
<b>戦略目標・戦略に応じた評価の指標・基準を設定（段階評価、チェックリスト、運営データ、アンケート調査等）</b>				
①	◎		舞台芸術の振興と普及	段
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	チ
③	◎		年間延べ総観客数・利用者数	デ
④	◎		年間延べ総観客数・利用者数÷設置団体人口	デ
⑤	◎		年間延べ総観客数・利用者数÷圏域人口	デ
⑥	◎		稼働率（主要施設）	デ

◎:基本評価ユニット、○:標準評価ユニット、△:参考評価ユニット  
 段:段階評価、チ:チェックリスト評価、デ:運営データ評価（一部統計データ）、調:アンケート調査、グループインタビュー調査等

UNIT NO.	戦略目標（評価大項目）	戦略（事業・手法）（評価中項目）
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	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 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
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	1 情報誌やチラシ、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 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 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） 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
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	1 安全管理基準の徹底を図ります 2 清潔で心地よい施設環境を整えます 3 設備の保守点検、メンテナンスに万全を期します
B-4	その他	館が独自に設定している戦略、戦略目標を追加

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	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 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 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
C-2	〔リサーチ&マーケティング〕 立地特性や市民ニーズの把握、地域との連携を通して、経営の質と効率を高めます	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 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 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
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	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 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
C-4	その他	館が独自に設定している戦略、戦略目標を追加

評価指標・基準			
↓対応する戦略（評価中項目）の番号			
①◎	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	段
②◎	1	担当窓口や技術スタッフの対応など、サービス面に満足している利用者の割合	調
③○	1	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	チ
④◎	2	利用者の立場に立った柔軟な貸館サービスの提供	段
⑤○	2	貸館利用に対するクレーム数	デ
⑥△	1	舞台の設備や広さ、楽屋などの使いごちなど、ハード面に満足している利用者の割合	調
⑦△	1	貸館のしくみ、利用料金に満足している利用者の割合	調
①◎	1	公演や催し物情報の情報発信経路	チ
②○	1	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	調
③◎	2	ホスピタリティやサービス向上への取り組み	チ
④○	2	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	調
⑤◎	3	個人情報保護への対応状況	チ
⑥◎	3	会員サービス・チケット販売サービスの内容	チ
⑦◎	123	利用者サービスの内容	チ
⑧◎	4	飲食・物販サービスの内容と質	段
⑨○	4	飲食や物販に満足している観客や利用者の割合	調
⑩△	2	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	調
⑪△	3	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	調
①◎	123	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)	段
②◎	1	安全管理、リスク管理への対応	段
③◎	2	清掃や館内美化への対応	段
④◎	3	施設や設備の保守・点検の実施状況	段
戦略目標・戦略に応じた評価の指標・基準を設定(段階評価、チェックリスト、運営データ、アンケート調査等)			

①◎	1	ミッションを実現するための経営戦略、組織戦略	段
②◎	2	事業内容や経営情報に関する情報発信の有無	チ
③◎	3	専門性の高い人材の登用・育成	段
④○	3	職員のスキルとモチベーションの向上	段
⑤○	3	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	デ
⑥△	1	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	調
①◎	1	リサーチに基づいた集客努力や顧客開発の実施状況	段
②◎	2	観客や利用者に関する情報管理と活用状況	段
③◎	3	地域や商店街との協力関係の構築や連携	段
①◎	1	助成金・協賛金など外部資金の活用	段
②◎	1	チケット販売等の事業収入拡大への努力	段
③◎	1	自主財源比率①(対総収入額):(事業収入+利用料金収入+助成金・協賛金収入)÷総収入額	デ
④◎	1	自主財源比率②(対事業費):(事業収入+助成金・協賛金収入)÷事業費	デ
⑤○	1	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	デ
⑥◎	2	一人あたり経費①(総支出額ベース):総支出額÷年間延べ総観客数・利用者数	デ
⑦○	2	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	デ
⑧◎	12	年間平均入場率(年間延べ観客数÷年間延べ座席供給数)	デ
⑨◎	12	稼働率	デ
戦略目標・戦略に応じた評価の指標・基準を設定(段階評価、チェックリスト、運営データ、アンケート調査等)			

◎:基本評価ユニット、○:標準評価ユニット、△:参考評価ユニット  
 段:段階評価、チ:チェックリスト評価、デ:運営データ評価(一部統計データ)、調:アンケート調査、グループインタビュー調査等

### **III. 将来に向けて**

この評価指針は、平成16年度から3年間にわたって実施してきた「公立文化施設における政策評価等のあり方に関する調査研究」の成果に基づいて作成されたものである。公立文化施設の運営や事業の評価は、今後ますます重要になるとされる反面、適切な評価を行うには難しい側面が存在していることも事実である。本評価指針も、ひとつの考え方としてまとめたものであって、これですべての文化施設を適切に評価できる訳ではない。今後、各地の施設がこの評価指針を活用した評価を実施し、そのフィードバックをとおして、さらに適切な評価指針が作成されていくこと、そしてそれを通して、各地の公立文化施設の運営が活性化されることを期待したい。

## 第2部

公立ホール・公立劇場の戦略・評価ユニット



## ◎ 戦略・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の際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、施設の特長や事業・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。
- 戦略・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（レセプション、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	[ミッション] A-0 ○○(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	①◎ 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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	設置団体が文化政策の一環として位置付けた独自のミッション(コンセプトや事業・運営指針)と達成目標が戦略的に定められており、劇場・ホールの事業や運営の明確な指針となっている。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	設置団体が文化政策の一環として位置づけた独自のミッション(コンセプトや事業・運営指針)があり、劇場・ホールの事業や運営の指針となっているが、達成目標や戦略性があいまいである。
↑	
ハ) 見直しが必要である	設置団体が定めた設置目的はあるが、内容がわかりにくい、あるいは、現状にそぐわない等の理由で、事業計画や運営方針策定の指針にはなっていない。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	設置団体の定めた設置目的があるが、形式的なものにとどまっている。

戦略目標	A-0	[ミッション] 〇〇(都道府県、市町村名)の文化政策に基づき、〇〇(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	〇〇(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	②〇	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)によるデータ把握 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行っているのであれば、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、定期的に行っ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。(〇は各項目ひとつずつ)

		1 ぜひや ってほ しい	2 まあや ってほ 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
<b>観る</b>	東京、大阪など舞台芸術の先進都市からエンターテイン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
<b>創る</b>	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
<b>育つ</b>	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壌を作ります。	1	2	3	4

戦略目標	A-0	[ミッション] 〇〇(都道府県、市町村名)の文化政策に基づき、〇〇(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	〇〇(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	

イ) 持続とさらなる向上が期待される	↑	個々の事業とミッションとの関連性が明確で、事業相互の連携や相乗効果を視野に入れた総合的な事業・運営計画が策定され、事業や運営が一体となってミッションの達成に取り組んでいる。
ロ) ステップアップが望まれる	↑	個々の事業はミッションに基づき、計画・実践されているが、事業相互の連携や相乗効果は希薄で、事業や運営が総合的に結びついてミッションを達成する道筋が明確ではない。
ハ) 見直しが必要である	↑	担当者レベルでミッションを意識した事業や運営に取り組んでいるが、必ずしもミッションに基づいた総合的な事業・運営計画が定められていない。
二) 抜本的な見直しが必要である	↑	事業内容に一定の方針はなく、ミッションとの関連性も意識されずに事業や運営が行われている。

戦略目標	[ミッション] A-0 ○○(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 of 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	④◎ 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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	劇場・ホール of ミッションに基づいて、事業や運営、経営に関する独自の評価を実施し、それらを体系づけた総合評価を行っており、評価結果に基づいた事業や運営の改善、ミッションの再確認や見直しに結びつけている。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	劇場・ホール of ミッションに基づいて、事業ごとの評価、運営・経営面からの評価を行い、事業企画や運営の改善に役立てているが、劇場・ホール全般にわたる総合的な評価、ミッションの見直しなどは行っていない。
↑	
ハ) 見直しが必要である	個々の事業や運営・経営面の評価は行っているが、ミッションと評価との関連性は低く、評価するだけで、その結果を事業や運営の改善に結びつけていない。
↑	
二) 抜本的な見直しが必要である	事業や運営に関する評価は実施しておらず、各事業についても、アウトプット数値の報告程度に留まっている。

戦略目標	[ミッション] A-0 ○○(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 of 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○ 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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	評価体系に基づいて収集・分析した運営データを、統一フォーマットで入力し、エクセルなどでデータベース化している。観客満足度、ミッションの支持率など、重要な評価項目については定期的なアンケート調査を行っている。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	一定のルールにのっとり収集・分析した運営データを蓄積し、アンケート調査なども実施しているが、評価体系との関連性があいまいで、経年分析ができるようなデータ整備は行われていない。
↑	
ハ) 見直しが必要である	運営データは都度整理しているが、過去にさかのぼっての分析・整理はしておらず、年度や担当者ごとにフォーマットや算出根拠がまちまちである。
↑	
二) 抜本的な見直しが必要である	日々の事業や運営に追われ、運営データは最低限のものしか蓄積していない。



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 2 3	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 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 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	①◎	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	

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、個々の事業の目標や目的、対象となる観客層などを明確に定め、自主企画、招聘、共催、提携、貸館などの方法を組み合わせて、観客の動員見込みや人気だけに左右されない多様な公演プログラムを提供している。
ロ) ステップアップが望まれる	↑	ミッションに基づいて自主企画、招聘、共催、提携、貸館などの方法を組み合わせ、多様な公演プログラムを実施するよう心がけているが、個々の公演プログラムの目的や公演プログラム全体の戦略があいまいである。
ハ) 見直しが必要である	↑	ミッションに基づいて公演プログラムを実施するようになっているが、明確な方針がなく、観客の動員見込みや人気企画決定の大きな要因となりがちである。
二) 抜本的な見直しが必要である	↑	観客の動員見込みや人気を中心に公演プログラムを決定している。
		該当しない。

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 2	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 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れます
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 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 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	③〇 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対応	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	⑤〇	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。

(〇はひとつ)

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◎	高齢者や障害者、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	

- 高齢者や障害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、車椅子や障害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。
- 高齢者や障害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。
- 視覚障害者、聴覚障害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。
- その他高齢者や障害者の鑑賞を促進する工夫がある。

イ) 持続とさらなる向上が期待される	5つ以上の取り組みを行っている。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	3~4つの取り組みを行っている。
↑	
ハ) 見直しが必要である	1~2つの取り組みしか行っていない。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	ひとつも行っていない。

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	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◎	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。  
(〇はいくつでも)

- 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出会えるなど、人間関係に広がり生まれた。
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対応	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	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 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れます
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	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対応	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・ホールの実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	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:**

- 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。  
(〇はいくつでも)

- 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出会えるなど、人間関係に広がり生まれた。
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	[普及系事業①] A-3 (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 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	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	[普及系事業①] A-3 (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	③◎ 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	[普及系事業①] A-3 (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	④〇 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。(〇はいくつでも)

1. 客席で見た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	[普及系事業①] A-3 (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	⑤◎ 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いることが望ましい。
- 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	[普及系事業①] A-3 (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	[普及系事業①] A-3 (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 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	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	[普及系事業①] A-3 (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。(〇はいくつでも)

1. 客席で見た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が変わった
12. 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	[普及系事業①] A-3 (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	[普及系事業②] (アウトリーチ) A-4 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 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 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 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	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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	地域や市民全体を視野に入れた劇場・ホールの役割が明確に定められ、地域内の関連施設や専門機関と協働で、多様なアウトリーチプログラムを戦略的に企画、実施している。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	地域や市民全体を視野に入れた劇場・ホールの役割が明確に定められているが、劇場・ホール側がアウトリーチプログラムを提案、実施している状況で、関連施設や専門機関との協働までには至っていない。
↑	
ハ) 見直しが必要である	学校や福祉施設などに対して様々なアウトリーチプログラムを実施しているが、ミッションの中での位置づけや事業の目的が曖昧である。
↑	
二) 抜本的な見直しが必要である	学校や福祉施設向けのアウトリーチは実施しているが、散発的で事業の目的や位置づけていない。
	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		1 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 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 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	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	

イ) 持続とさらなる向上が期待される	↑	アウトリーチそのものが目的化することなく、ホールの観客や利用者の増加、市民や子どもたちの文化活動の活性化など、ホールの運営全体に対する効果を視野に入れて、戦略的に実施している。
ロ) ステップアップが望まれる	↑	ホールの観客や利用者の増加、市民や子どもたちの文化活動の活性化など、アウトリーチによる効果は視野に入れているが、必ずしも戦略的な取り組みとはなっていない。
ハ) 見直しが必要である	↑	アウトリーチがホールの運営に対して効果があることは認識しているが、その内容は曖昧で明確な戦略があるとは言えない。
ニ) 抜本的な見直しが必要である	↑	アウトリーチを実施することが目的となっており、ホール運営への効果は考えていない。
		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		1 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 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 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	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 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 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 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	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	芸術活動をととして、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	

イ) 持続とさらなる向上が期待される	教師や教育の専門家、アーティスト等と協働で、舞台芸術の教育における可能性や役割(Arts in Education)を十分に検討した上で、長期的なビジョンに基づき、年間計画あるいは複数回のプログラムを企画、実施している。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	教師や教育の専門家、アーティストと相談しながら、子どもたちにより適切な内容を検討して、単発の取り組みに終わらないよう、複数回のプログラムを構築、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教師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。
↑	
ニ) 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、教師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	[普及系事業②] (アウトリーチ) A-4 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	⑥〇 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なく、地域のどれぐ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。
↑	
ニ) 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ないといえない。
	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	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なく、地域のどれぐ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 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 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 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	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。(〇はいくつでも)

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出会えるなど、人間関係に広がり生まれた
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が変わった
13. 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	[普及系事業②] (アウトリーチ) A-4 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 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 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	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△	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	[普及系事業②] (アウトリーチ) A-4 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 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 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	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こと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	⑭△	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 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 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 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	⑮△	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 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れます 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 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	①◎ 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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	↑	ミッションの中に、市民参加による舞台づくりや地元の芸術団体の育成の目的や戦略が明確に定められ、貸館もそのための手段として積極的な位置づけが行われている。
ロ) ステップアップが望まれる	↑	ミッションの中に、市民参加による舞台づくりや地元の芸術団体の育成の目的や戦略が明確に定められているが、貸館を通じた市民文化活動の育成の視点が不明確である。
ハ) 見直しが必要である	↑	市民参加による舞台づくりは行っているが、ミッションの中での位置づけや目的が曖昧であり、貸館も単なる施設提供として行っている。
二) 抜本的な見直しが必要である	↑	貸館による施設提供以外に、市民の文化活動を育成する事業や取り組みは行っていない。
		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	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れます
評価基準・指標	②〇	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。
↑	
ニ) 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	⑤◎ 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	⑥◎	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。(〇はいくつでも)

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客席で見た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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>8. 普段出会えない人に出会えるなど、人間関係に広がり生まれた</li> <li>9. 表現活動を行うことで、日常生活に活気が生まれた</li> <li>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が変わった</li> <li>11. その他(具体的に _____ )</li> </ol>
--

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	⑦〇	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、実際稼働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 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 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 3 芸術や文化の創造性を地域の産業や暮らしに結びつけ、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	①◎ 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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	教育や福祉をはじめとした地域の課題解決、経済の活性化や産業振興に対して、芸術や文化が果たしうる役割を認識し、それを実践するために、関係機関や専門の人材と連携して、様々なプログラムを検討、実践している。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	教育や福祉をはじめとした地域の課題解決、経済の活性化や産業振興に対して、芸術や文化が果たしうる役割を認識し、試行錯誤を重ねながら、様々なトライアルを実施している。
↑	
ハ) 見直しが必要である	教育や福祉をはじめとした地域の課題解決、経済の活性化や産業振興に対して、芸術や文化が果たしうる役割を認識しているが、具体的な実施には至っていない。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	教育や福祉をはじめとした地域の課題解決、経済の活性化や産業振興に対して、芸術や文化が果たしうる役割を位置づけていない。
	該当しない。

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	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	③〇	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。(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
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っている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	3	芸術や文化の創造性を地域の産業や暮らしに結びつけ、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。
ニ) 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、旅費の多くは地元へ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公演あたりの支出の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)

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。
ニ) 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	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暮らしに結びつけ、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 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 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 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	①◎ 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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	劇場やホールの活動とその成果を、地域内外に積極的に広報し、地域のステイタスを高め、住民全体が施設の活動を誇りに思えるような戦略的取り組みを行っている。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	劇場やホールの活動とその成果を、地域内外に積極的に広報しているが、地域のステイタスの向上や、住民全体の誇りに結びつける明確な戦略を有していない。
↑	
ハ) 見直しが必要である	劇場やホールの活動とその成果の広報活動は行っているが、地域における効果までは視野に入っていない。
↑	
二) 抜本的な見直しが必要である	劇場・ホールの活動や成果の広報は行っているが、散発的である。
	該当しない。

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	②◎ 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として、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)の価値やステイタスを高めます
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	④◎ 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行っているのであれば、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、定期的に行っ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]
戦略	3 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
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)

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



ハ)  
見直しが必要である

ニ)  
抜本的な見直しが必要である

実施している。

実施していない。

該当しない。

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	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、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	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行っているのであれば、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、定期的に行っ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. 知らなかった   |

#### <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)

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. リバーウォーク北九州の中に立地している。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>7. その他(具体的に: _____)</li> </ol> |
|--|

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	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	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
	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	①◎	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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	自館の事業が、域内の文化施設にとってどのような意味を有しているかを、常に念頭に置き、情報提供から共同事業まで幅広い連携の回路を用意している。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	自館の事業が、域内の文化施設にとってどのような意味を有しているかは意識しているが、連携の具体的な取り組みは限られている。
↑	
ハ) 見直しが必要である	域内の文化施設との連携事業は行っているが、散発的で、明確な戦略や目標がない。
↑	
二) 抜本的な見直しが必要である	自館の事業、運営に追われ、域内の文化施設との連携まで手が回らない。
	該当しない。

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。

イ) 持続とさらなる向上が期待される	4つ以上の取り組みを行っている。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	2～3つの取り組みを行っている。
↑	
ハ) 見直しが必要である	1つの取り組みしか行っていない。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	ひとつも行っていない。

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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	↑	設置団体の文化政策には、圏域内の市町村や文化施設に対する役割や連携を含め、劇場・ホールの位置づけや連携方法が明確に定められている。
ロ) ステップアップが望まれる	↑	設置団体の文化政策には、劇場・ホールの位置づけや目標が定められているが、圏域内の市町村や文化施設に対する役割や連携方法は不明確である。
ハ) 見直しが必要である	↑	設置団体の文化政策には、劇場・ホールの位置づけや目的、圏域内での役割は曖昧で考慮されていない。
ニ) 抜本的な見直しが必要である	↑	設置団体の文化政策では、劇場・ホールの位置づけや目的そのものが曖昧である。
		該当しない。

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:**

- ここまでの戦略・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	

イ) 持続とさらなる向上が期待される	↑	舞台芸術の振興や普及に多大な寄与をしている。
ロ) ステップアップが望まれる	↑	舞台芸術の振興や普及に寄与をしている。
ハ) 見直しが必要である	↑	舞台芸術の振興や普及に寄与をしている部分がある。
ニ) 抜本的な見直しが必要である	↑	舞台芸術の振興や普及に寄与していない。
		該当しない。

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	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)

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



ハ)  
見直しが必要である

二)  
抜本的な見直しが必要である

実施している。

実施していない。

該当しない。

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	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	⑥◎	稼働率(主要施設)
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。
- 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(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 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	①◎ 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

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た貸館戦略を策定し、地元の文化団体の活性化、練習や公演の場の提供など貸館の対象と目的を明確にした多様な利用促進を図っている。
ロ) ステップアップが望まれる	↑	ミッションに基づいて公演や練習の場としての利用促進を図っているが、貸館の対象や目的に関する戦略目標は不明確である。
ハ) 見直しが必要である	↑	貸館の利用促進に向けた取り組みは行っているが、ミッションとの関連性は希薄である。
ニ) 抜本的な見直しが必要である	↑	利用者の申し込みに対応するだけで、利用の促進に向けた取り組みは特に行っていない。
		該当しない。

戦略目標	B-1	[場の提供・支援] 劇場やホール(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対応など、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:本日ご利用されて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
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
事務スタッフの対応はよかったですか。	1	2	3	4
技術スタッフの対応はよかったですか。	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(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	③〇 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。
ニ) 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(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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	担当者・担当窓口を設置し、マニュアルや規定を基本としつつ、利用団体の特性や公演内容等に配慮した柔軟なサポートやサービスを、利用者の安全と満足度を考慮しながら提供している。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	マニュアルや規定にのっとり、利用者の安全と満足度を意識したサポートやサービスを提供している。
↑	
ハ) 見直しが必要である	マニュアルや規定にのっとり、ハード面でのサポートやサービスを提供にとどまっている。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	規定にのっとり、貸館管理を行うだけで、利用者へのサポートやサービスは行っていない。
	該当しない。

戦略目標	B-1 [場の提供・支援] 劇場やホール(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	⑤〇 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(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:本日ご利用されて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か。	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か。	1	2	3	4

戦略目標	B-1 [場の提供・支援] 劇場やホール(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。(〇はいくつでも)

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	情報誌やチラシ、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・ニューズレター
- 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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	7つ以上の取り組みを行っている。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	4~6つの取り組みを行っている。
↑	
ハ) 見直しが必要である	1~3つの取り組みしか行っていない。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	ひとつも行っていない。

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	情報誌やチラシ、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	②〇	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。(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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	3つ以上の取り組みを行っている。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	2つの取り組みを行っている。
↑	
ハ) 見直しが必要である	1つの取り組みしか行っていない。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	ひとつも行っていない。

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、電話での対応等)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
劇場係員の対応	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対応	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◎	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。
ニ) 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は、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◎	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(メ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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	5つ以上の取り組みを行っている。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	3~4つの取り組みを行っている。
↑	
ハ) 見直しが必要である	1~2つの取り組みしか行っていない。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	ひとつも行っていない。

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 情報誌やチラシ、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 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 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	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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	30以上の取り組みを行っている。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	20～29の取り組みを行っている。
↑	
ハ) 見直しが必要である	10～19の取り組みしか行っていない。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	10未満の取組しか行っていない。

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	

イ) 持続とさらなる向上が期待される	↑	ビュッフェ、レストランやカフェ、物販などにも、利用者の声や要望を反映させ、テナントと共同で、利用の促進やサービスの改善に努めている。
ロ) ステップアップが望まれる	↑	ビュッフェ、レストランやカフェ、物販などは、入札ではなくサービス内容のプロポーザルに基づいてテナントを決めて、任せている。
ハ) 見直しが必要である	↑	ビュッフェ、レストランやカフェ、物販などは、入札で決め、サービス内容の定期的な点検を行っている。
ニ) 抜本的な見直しが必要である	↑	ビュッフェ、レストランやカフェ、物販等の運営は入札で決めたテナントに託しており、館や行政は関与していない。
		該当しない。

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	⑨〇 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。(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。(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	5 わから ない
1. お味はいかがですか	洋食	1	2	3	4	5
	和食	1	2	3	4	5
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	5
	和食	1	2	3	4	5
3. お値段はいかがですか	洋食	1	2	3	4	5
	和食	1	2	3	4	5

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	①△	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対応	1	2	3	4

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 2 清潔で心地よい施設環境を整えます 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	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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	施設の改修や設備交換に関する中長期計画を立て、適宜見直しをしており、設置団体との交渉や組織内部での資金調整を行いながら、予算確保の目途を立てている。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	施設の改修や設備交換に関する中長期計画は立てており、大規模修繕に向けた予算確保や資金調整を検討している。
↑	
ハ) 見直しが必要である	施設の改修や設備交換に関する中長期計画の必要性は認識し、策定を検討中である。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	施設の改修や設備交換に関する中長期計画はなく、修繕の必要性も把握していない。
	該当しない。

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	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	

イ) 持続とさらなる向上が期待される	警備会社と共同で施設の特性を踏まえた防犯・防災マニュアル、事故や病人への対応を細かく定めたリスク管理マニュアルを整え、定期的な訓練等によって、スタッフへの徹底を図り、実際の事故対応などの経験に基づいて、マニュアルの内容の点検や見直しを行っている。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	警備会社と共同で施設の特性を踏まえた防犯・防災マニュアル、事故や病人への対応を細かく定めたリスク管理マニュアルを整え、定期的な訓練等によって、スタッフへの徹底を図っている。
↑	
ハ) 見直しが必要である	施設の特性を踏まえた防犯・防災マニュアル、事故や病人への対応を細かく定めたリスク管理マニュアルを整えているが、警備会社任せでスタッフへの徹底は不十分である。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	防犯・防災マニュアル、リスク管理マニュアルを作成したが、他館を参考にしたもので、日頃の対応も警備会社に託しており、館や行政は関与していない。
	該当しない。

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	

イ) 持続とさらなる向上が期待される	↑	清掃会社と共同で、施設の特性に応じた清掃の基準やマニュアルを作成し、清掃の実施状況を定期的に点検し、必要な場合は基準やマニュアルの見直しを行うとともに、館内の掲示物や備品のデザインや設置状況を含めた総合的なアメニティの向上を図っている。
ロ) ステップアップが望まれる	↑	清掃会社と共同で、施設の特性に応じた清掃の基準やマニュアルを作成し、清掃の実施状況を定期的に点検し、必要な場合は基準やマニュアルの見直しを行っている。
ハ) 見直しが必要である	↑	清掃会社と共同で、施設の特性に応じた清掃の基準やマニュアルを作成しているが、清掃や館内美化は清掃会社任せで、館内美化に向けた取り組みは特に行っていない。
ニ) 抜本的な見直しが必要である	↑	館内の清掃や美化は、清掃会社に託しており、館や行政は関与していない。
		該当しない。

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	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	④◎ 施設や設備の保守・点検の実施状況
評価手法	段階評価

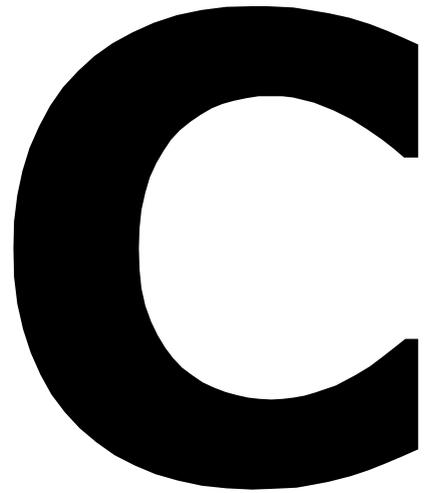
イ) 持続とさらなる向上が期待される	設計段階から劇場設備納入会社などと共同で、施設や設備の特性を踏まえた保守・点検の方法を検討し、マニュアルや保守・点検体制を整えて、館側の技術スタッフ、施設管理スタッフと共同で、定期的なミーティングを行い、メンテナンスを行っている。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	施設や設備の特性を踏まえた保守・点検のマニュアルを作成して専門業者に委託しているが、定期的なミーティングを行い、館側の技術スタッフ、施設管理スタッフもメンテナンスの状況を十分に把握している。
↑	
ハ) 見直しが必要である	施設や設備の特性を踏まえた保守・点検のマニュアルを作成して専門業者に委託しており、ミーティングも不定期で、館側ではメンテナンスの状況を十分に把握していない。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	施設や設備の保守・点検は、マニュアルや基準の作成も含め、委託会社に託しており、ミーティングは契約更新時の年1回のみで、館側ではメンテナンスの状況を十分に把握していない。
	該当しない。

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:**

- ここまでの戦略・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。





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	

イ) 持続とさらなる向上が期待される	↑	ミッションや運営方針を実現するため、事業の成果を見極めながら、設置団体と定期的なミーティングを行い、協働で自主的に経営戦略、組織戦略の見直しに取り組んでいる。
ロ) ステップアップが望まれる	↑	設置団体と定期的なミーティングを行い、ミッションや運営方針も踏まえた、経営戦略、組織戦略の見直しに取り組んでいる。
ハ) 見直しが必要である	↑	設置団体との定期的なミーティングはないが、要請に基づいて、ミッションや運営方針にかかわらず、経費節減や経営の効率化に取り組んでいる。
ニ) 抜本的な見直しが必要である	↑	明確な経営戦略、組織戦略がなく、経費節減や経営の効率化に取り組めない。
		該当しない。

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・ニューズレター
- 市報
- 資料請求があれば
- その他

イ) 持続とさらなる向上が期待される	3つ以上の取り組みを行っている。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	2つの取り組みを行っている。
↑	
ハ) 見直しが必要である	1つの取り組みしか行っていない。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	ひとつも行っていない。

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	

イ) 持続とさらなる向上が期待される	↑	舞台づくりや劇場運営の専門人材を積極的に(複数)登用し、事業の質を高めるとともに、経験とノウハウが劇場運営とスタッフの育成に活きるしくみづくりをしている。
ロ) ステップアップが望まれる	↑	舞台づくりや劇場運営の専門人材をアドバイザー等で都度受け入れ、事業の質を高めるとともに、スタッフがプロの仕事に触れる機会を設けている。
ハ) 見直しが必要である	↑	舞台づくりや劇場運営の専門人材が必要な場合は、事業ごとの委託などで対応しており、専門スタッフの育成は行っていない。
二) 抜本的な見直しが必要である	↑	舞台づくりや劇場運営の専門人材は起用せず、専門スタッフの育成も行っていない。
		該当しない。

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○	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	

イ) 持続とさらなる向上が期待される	組織内部での定期的な研修の実施や、外部の研修会・人材交流事業にも積極的にスタッフを派遣するとともに、自主企画の機会を与え、様々な舞台芸術の鑑賞を奨励している。
-----------------------	---



ロ) ステップアップが望まれる	組織内部での研修を行い、要望があれば、外部の研修や人材交流事業に派遣するとともに、自主企画の機会を与え、舞台芸術の鑑賞を奨励している。
--------------------	---



ハ) 見直しが必要である	組織としての教育・研修のしくみを整えていないが、研修や鑑賞の要望があれば相談に応じ、都度対応をしている。
-----------------	--



二) 抜本的な見直しが必要である	個人の自己啓発に頼っている状況であり、組織としてのしくみはない。
---------------------	----------------------------------

該当しない。
--------

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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	立地特性や市民ニーズのリサーチを行い、行政区域にとらわれない集客努力や、高齢者、障害者、子育て期の母親、外国人などの文化的弱者を含めた市民全体の顧客開発などに戦略的に取り組んでいる。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	立地特性や市民ニーズのリサーチを行い、集客努力や顧客開発に努めているが、リサーチに基づいた戦略的な取り組みには至っていない。
↑	
ハ) 見直しが必要である	集客努力や顧客開発の取り組みは行っているが、散発的でリサーチに基づいた戦略的なものではない。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	集客努力や顧客開発への取り組みは行っていない。
	該当しない。

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	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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	観客や利用団体の名前、住所、連絡先等については、個人情報の取り扱いには十分留意した上で、観客ごとの鑑賞履歴、利用団体ごとの利用履歴をデータベース化し、DM によるチケットの販促や施設の利用促進に活用している。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	観客や利用団体の名前、住所、連絡先等については、個人情報の取り扱いには十分留意した上で、DM によるチケットの販促や施設の利用促進に活用しているが、鑑賞履歴や利用履歴を含めたデータベース化には至っていない。
↑	
ハ) 見直しが必要である	観客や利用団体の名前、住所、連絡先等については、把握しているが、DM によるチケットの販促や施設の利用促進に活用できていない。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	観客や利用団体の名前、住所、連絡先等については十分に把握していない。
	該当しない。

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◎ 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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	地域や商店街等とは、事業やイベント以外にも、日頃から協力・連携するように努めており、事業の広報やチケット販売にも協力を得ることができる。
-----------------------	--



ロ) ステップアップが望まれる	地域や商店街等とは、事業やイベントで協力・連携することがあり、今後、より密接な関係の構築を模索している。
--------------------	--



ハ) 見直しが必要である	地域や商店街等との協力や連携が必要だとは認識しているが、日常業務に追われ、きっかけがつかめない。
-----------------	--



ニ) 抜本的な見直しが必要である	地域や商店街等とは、特に協力や連携を行っていない。
---------------------	---------------------------

該当しない。
--------

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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	外部資金を戦略的に捉え、日頃から、助成金の情報収集や企業に協力・協賛を依頼できる関係づくりを行うとともに、申請ノウハウを蓄積するなど、積極的に外部資金の獲得・活用に努めている。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	公演や事業ごとに外部資金の必要性を検討し、必要に応じて情報収集を行い、都度外部資金の獲得に取り組んでいる。
↑	
ハ) 見直しが必要である	外部資金獲得のための取り組みの必要性は認識しているが、日常の業務に追われ、十分な対応ができない。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	助成金、協賛金獲得には取り組んでいない。
	該当しない。

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

イ) 持続とさらなる向上が期待される	営業の担当者(部署)を置き、積極的にチケットの販売経路や顧客開拓、利用者拡大のための営業活動等を行い、事業収入拡大に努めている。
↑	
ロ) ステップアップが望まれる	公演事業や貸館の担当者が、必要に応じて営業活動を行い、事業収入の拡大に努めている。
↑	
ハ) 見直しが必要である	事業収入拡大の必要性は認識しているが、日常業務に追われ、十分な対応ができていない。
↑	
ニ) 抜本的な見直しが必要である	事業収入の拡大には取り組んでいない。
	該当しない。

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 (事業収入＋利用料金収入＋助成金・協賛金収入) ÷ 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 (事業収入+助成金・協賛金収入)÷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う公立ホール・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	⑤〇	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(レセプション、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は評価できる反面、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:

- 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は評価できる反面、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 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 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	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	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
	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	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:**

- ここまでの戦略・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。