

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 |
| 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みます | 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 |
| 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 | ◎ | | 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 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