

■堺市立榎文化会館

	具体的取組指標 (B)		目標値	実績値	
			H30	H28	H29
具体的取組の達成度を測る評価指標 <u>※基本的施策の評価指標を踏まえて設定すること</u>	共通指標	稼働率	81.9%	80.6%	81.5%
	独自指標	稼働率に占める市民文化活動の割合	76.0%	80.2%	76.8%
上記目標値達成に向けた特筆すべき取組	実施予定の取組 (平成 29 年度)		<p>①ピロティに休憩スペースを設置 榎文化会館には休憩・食事専用スペースがないため、ピロティに利用者がサークルの待ち時間や昼食等に利用できるよう、ガーデンテーブル&椅子(4人掛け)を5セット設置する。</p> <p>②市民参加型「榎文朗読発表会」の改善 発表会等で使用している集会室に舞台の背景や照明器具などの演出を加え、出演者がより、「物語の世界」へ入り込みやすいような雰囲気を出し、市民の参加意欲を高める。</p> <p>③館内にサークル専用掲示板を新設 サークル間の交流促進や、会館の会員募集等に活用するため、1階・3階にサークル専用掲示板を設置する。</p>		

	<p>取組実績 (平成 29 年度)</p>	<p>①「ピロティの休憩スペース設置」 平成 29 年 5 月からテーブルチェアセットを 5 セット (4 人掛け) ピロティに設置した。各サークルの方々やホール事業の児童・学生等の休憩・ランチタイムに利用されていた。またホール事業の際の待ち時間にも高齢者の方などが利用され、好評であった。</p> <p>②市民参加型「朗読発表会の演出」の改善 出演者からの要望に応え、会場の空間演出の改善の為、舞台背景となる黒幕を購入。スポットライトの配置・演出にも工夫を加え、会場全体が「朗読の物語の世界」になるような環境を整えた。 平成 30 年秋の朗読発表会から実施する予定。</p> <p>③「サークル専用掲示板」の設置 平成 29 年 4 月に 1 階・3 階にサークル専用の掲示板を設置。各サークルの情報発信・交流促進の場として大いに活用されている。</p>
<p>上記目標値達成に向けた特筆すべき取組</p>	<p>今後の取組の方向性 (平成 30 年度以降)</p>	<p>①利用者満足度の向上 1) 利用者ニーズの把握 利用者アンケートによりニーズを的確に把握し、随時改善に取り組んで行く。 2) 職員のスキルアップ 各種研修を通じて、接客マナー等のスキルアップを図り、良質なサービスの提供に努める。</p> <p>②施設内の美化 老朽化による集会室・トイレ等の美観低下をカバーするため、日常の清掃を強化し、施設内の美化に努める。</p> <p>③危機管理体制の強化 高齢者の利用者が多いため、夏季の熱中症、冬季の脳卒中等の事案発生時に的確に対応するための研修＝救急救命訓練を実施する。また不審者対応強化策として、警察との連携による訓練や、火災・地震発生時の避難誘導訓練を実施し、緊急時対応の体制を確立する。</p>

■堺市立西文化会館

	具体的取組指標 (B)		目標値	実績値	
			H30	H28	H29
具体的取組の達成度を測る評価指標 <u>※基本的施策の評価指標を踏まえて設定すること</u>	共通指標	稼働率	72.5%	69.5%	70.1%
	独自指標	新規利用団体 (個人含む)	130 団体	126 団体	202 団体
上記目標値達成に向けた特筆すべき取組	実施予定の取組 (平成 29 年度)		<p>【見出しの番号等は「平成 29 年度事業計画書」記載箇所を示すものである】</p> <p>7-(1)-①施設情報の発信</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の利用案内を作成し、市内及び近隣自治体等の公共施設へ設置。 当館のホームページに各諸室の画像、定員、使用できる設備等、料金、予約方法等をわかりやすく掲載。 当館で実施した事業の風景や感想等を職員が SNS (ツイッター、ブログ等) で情報発信。 <p>8-(1)-①新規利用の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> 新たな分野の事業開催や地域と連携した取り組みを行うことでさらに施設及び当館での実施事業を知っていただけるよう取り組む。 <p>8-(1)-④公演誘致活動</p> <ul style="list-style-type: none"> 地元事業者や企業に対して、施設の PR を積極的に行い、利用促進を図る。 「堺市文化振興財団」や市内の「文化団体連絡協議会」などとの関係を継続して構築し、施設の利用拡大につなげる。 <p>8-(1)-⑤リピート利用のしくみづくり</p> <ul style="list-style-type: none"> 担当スタッフが講座参加者同士の交流を促して、サークル形成の支援を行う。 <p>9-(1) モニタリング計画</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者ニーズを反映した市民目線での管理運営および事業開催を行うために、以下のモニタリングを行う (住民アンケート、利用者 		

		<p>アンケート、主催事業者アンケート、ご意見箱、メールによるご意見の聴取等)。</p> <p>15-(2)-①利用者サービスの充実とホスピタリティの向上</p> <ul style="list-style-type: none">公平で水準の高い接客サービスを提供し、「地域の皆様に親しんでいただける文化会館」として、全ての利用者に満足いただける運営を行う。 <p>15-(2)-③施設空き状況の積極的な提供</p> <ul style="list-style-type: none">ホール空き状況を積極的に提供し、2 か月前からの舞台面利用を日頃利用いただいている団体や演奏家、学校に PR し、利用拡大を図ります。また、創作室、クッキングルーム、茶華道室など稼働率の低い施設については、PRによる本来利用目的での増加を図るほか、本来利用目的以外での多目的な活用を推進することにより、利用拡大を図る。 <p>15-(2)-④窓口・舞台スタッフの強化</p> <ul style="list-style-type: none">豊富な経験と専門的知識を有するスタッフが利用者の支援を行い、満足していただくことにより、リピーターの確保を図る。 <p>15-(2)-⑤窓口受付時間の延長</p> <ul style="list-style-type: none">窓口での使用料の支払い、チケットの販売の21 時までの延長を継続し、施設利用後や仕事帰りの方にもご利用いただけるよう、サービス向上に努め、利用の拡大を図る。
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>上記目標値達成に向けた特筆すべき取組</p>	<p>取組実績 (平成 29 年度)</p>	<p>7- (1) -①施設情報の発信</p> <ul style="list-style-type: none">施設の利用案内・チラシ等を市内公共施設 69 か所、西区幼保連携認定こども園、保育事業所等 26 か所、西区小学校・中学校等 20 か所、近隣音楽教室 13 か所、病院 10 か所等に配架した。当館のホームページに各諸室の画像、定員、使用できる設備等、料金、予約方法等をわかりやすく掲載した。当館で実施した事業の風景や感想等を職員が SNS (ツイッター等) で情報発信した。ホームページのアクセス等の実績は、ページビュー数 129,716、ユーザー数 23,402 (内 SNS からのユーザーは 608 人)。館長が小学校の研究授業にビデオ出演し、小学生の疑問に答えたり、ウェスティで実施しているイベント等を紹介した (研究授業のテーマにウェスティを取り入れてもらった)。 <p>8- (1) -①新規利用の促進</p> <ul style="list-style-type: none">新規利用団体 202 (市内 186、市外 16)駅前再開発に伴う新規出店企業等の利用を獲得した。学校園への広報等を通じて学生の楽器練習の利用を促進した (工事影響がなかった 4 月～10 月のミュージックスタジオ 2 の稼働率は前年と比較して約 5%増)。 <p>8- (1) -④公演誘致活動</p> <ul style="list-style-type: none">地元事業者や企業に対して、施設の PR を積極的に行い、利用促進を図り新規利用につながったが、プロの公演を誘致するには至らなかった (平成 30 年度の利用申込みにはつながった)。「堺市文化振興財団」や市内の「文化団体連絡協議会」などとの共催事業を開催した。 <p>8- (1) -⑤リピート利用のしくみづくり</p> <ul style="list-style-type: none">担当スタッフが講座参加者同士の交流を促して、新たなサークルを 1 団体形成した。 <p>9- (1) モニタリング計画</p> <ul style="list-style-type: none">アンケート回収枚数 3,409 枚利用者満足度 99.3% (事業参加者アンケート
---------------------------	----------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>3,211枚、施設利用者アンケート95枚、地域住民アンケート103枚)</p> <p>15-(2)-①利用者サービスの充実とホスピタリティの向上</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者満足度 99.3%・稼働の低い部屋(創作室、セミナー等)の利用用途を拡大するため、姿見、ダンス用カーペット等を新たに設置した(稼働率の前年比較:創作室+12.0%、セミナールーム+10.0%)。・扇風機、ファンヒーター、ブランケット貸出・各種研修を通じて従業員教育を行い、利用者に対するサービスレベルの向上を図った(年間26件の研修を実施)。 <p>15-(2)-③施設空き状況の積極的な提供</p> <ul style="list-style-type: none">・ホール空き状況を積極的に提供し、2か月前からの舞台面利用を日頃利用いただいている団体や演奏家、学校にPRし、利用拡大を図った。また、創作室、クッキングルーム、茶華道室など稼働率の低い施設については、PRによる本来利用目的での増加を図るほか、本来利用目的以外での多目的な活用を推進することにより、利用拡大を図った。 <p>15-(2)-④窓口・舞台スタッフの強化</p> <ul style="list-style-type: none">・豊富な経験と専門的知識を有するスタッフが利用者の支援を行い、主催者から高い評価を得て、次年度の申込み等につながった(ホール利用時の事前打合せが丁寧であったというお声を多数いただいた)。 <p>15-(2)-⑤窓口受付時間の延長</p> <ul style="list-style-type: none">・豊富な経験と専門的知識を有する窓口での使用料の支払い、チケットの販売の21時までの延長を継続し、施設利用後や仕事帰りの方にもご利用いただけるよう、サービス向上に努めた。 <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none">・大災害発生時におけるリスク低減のため、防災の専門家(インターリスク総研上席コンサルタント)を招聘し、座学と災害対応の模擬訓練を実施した。
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<ul style="list-style-type: none">格差・不利益の是正に対する取組みの一環として職員1名が「サービス介助士」を取得するなどして、理解を深めるとともに具体的な対応等を職員で共有した。大阪府警の指導教官を招聘し、不審者対応などの研修及び模擬訓練を実施した。
	今後の取組の方向性 (平成30年度以降)	<p>これまで利用者等に評価いただいた取組みは継続するとともに、常にアンケート結果等から市民ニーズを調査し、運営に反映していきます。また、社会情勢等の変化などにも機敏に対応していきます。</p> <ul style="list-style-type: none">稼働率の更なる上昇 70.1%→72.5%新規利用団体 130 団体既存利用サークル等の活動維持のための支援

■堺市立東文化会館

	具体的取組指標 (B)		目標値	実績値	
			H30	H28	H29
具体的取組の達成度を測る評価指標 <u>※基本的施策の評価指標を踏まえて設定すること</u>	共通指標	稼働率	84.0%	89.0%	89.1%
	独自指標	稼働率に占める市民文化活動の割合	95.0%	94.6%	92.8%
上記目標値達成に向けた特筆すべき取組	実施予定の取組 (平成 29 年度)		<p>①「東文化会館だより」を発刊 本年度から、「東文化会館だより」を年 2 回発行することにより会館主催事業をさらにPRし、より一層の取り組みを行う。</p> <p>②フラットホール多目的活用法の周知 地域の代表者や利用者等で構成されている東文化会館運営懇話会の意見を踏まえ、多目的(会議、演奏会、パーティー等)に利用できるフラットホールのPRについて、ホームページを更新するなど施設PRの取り組みを行う。</p> <p>③生涯学習施設ロビーのミニギャラリー化 生涯学習施設のロビーをミニギャラリーとして無料で施設利用者に貸出することにより、施設利用者の発表の場を創出し、地域の文化振興および区民のふれあいの場を提供する。</p>		

<p>上記目標値達成に 向けた特筆すべき取組</p>	<p>取組実績 (平成 29 年度)</p>	<p>①「東文化会館だより」を発刊 本年度から、「東文化会館だより」を9月と3月の年2回発行。会館主催事業の更なるPRと主催事業の出演者のインタビューを掲載し、読者に親近感を持たせ動員に繋げた。</p> <p>②フラットホール多目的活用法の周知 地域の代表者や利用者等で構成されている東文化会館運営懇話会の意見を踏まえ、多目的(会議、演奏会、パーティー等)に利用できるフラットホールのPRについての周知と財団本部及びフェニチェ堺準備室との協同作業によりホームページ(ホール・ギャラリーの360度マルチ写真化)を更新するなど施設PRの取り組みを行った。</p> <p>③生涯学習施設ロビーのミニギャラリー化 生涯学習施設のロビーをミニギャラリーとして無料で施設利用者に貸出することにより、施設利用者の発表の場を創出し、互いの情報交換と文化振興および地域住民のふれあいの場を提供した(8件)。</p>
	<p>今後の取組の方向性 (平成 30 年度以降)</p>	<p>①「東文化会館だより」を季刊化 昨年度から、年2回の発行として発刊した「東文化会館だより」を季刊化し年4回発行する。会館主催事業の更なるPRと事業内容のより繊細な告知掲載を行うことができ読者に最新の情報を届ける。</p> <p>②舞台関連スタッフ・受付業務の強化 豊富な経験と専門的知識を有する舞台関連スタッフが丁寧に利用者への相談・支援を行うことで、より満足度の高い公演が実施できる事、また受付業務においても親切・丁寧・気遣いのできる対応を心がける事により、利用者の再利用の促進を図る。</p> <p>③事業参画ママさんサポーターの設立準備 子ども向け事業参画に向けてのママさんサポーターの設立準備を行う。</p>

■堺市立美原文化会館

	具体的取組指標 (B)		目標値	実績値	
			H30	H28	H29
具体的取組の達成度を測る評価指標 <u>※基本的施策の評価指標を踏まえて設定すること</u>	共通指標	稼働率	80.0%	66.4%	69.5%
	独自指標	稼働率に占める市民文化活動の割合	90.9%	88.2%	87.6%
上記目標値達成に向けた特筆すべき取組	実施予定の取組 (平成 29 年度)		<p>①1 時間単位での使用設定の実施 リハーサル室、音楽室 1・2、視聴覚室、研修室 1～5 の 9 室に、講座室 1・2 の 2 室を追加して、合計 11 室について、区分利用ではなく 1 時間単位の使用設定を行うことで、利便性と稼働率の向上につながる取り組みを行う。</p> <p>②多目的利用の推進 多目的ホールの特性を活かし、舞台、芸術、イベントだけではなく、展示会や健康診断、説明会など多方面に用途を広げ、多彩な活用方法を提案する。</p> <p>③CI の確立 会館の愛称である「アルテベル」の定着を図るため呼称の統一やロゴの活用を推進する。これにより、会館のイメージ向上及び認知の広域化を目指す。</p>		

上記目標値達成に向けた特筆すべき取組	取組実績 (平成 29 年度)	<p>①リハーサル室、音楽室 1・2、視聴覚室、研修室 1~5、講座室 1・2 において、利用者にニーズに合致させるべく、1 時間単位での使用設定を引き続き実施し、稼働率の向上が得られた。</p> <p>②多目的ホールの特性を活かし、舞台芸術、音楽発表会だけではなく、健康診断、進学説明会など多方面に用途を広げ、地域住民や、就学・就業者の利便に供した。これにより、「アルテベル」の知名度向上にも一定の役割を果たした。</p> <p>③CI の確立 館の認知度を高めるべく、会館の愛称である「アルテベル」のロゴの活用や、電話口等での呼称の統一を行った。これにより、愛称が徐々に浸透しつつあるとみられる。</p>
	今後の取組の方向性 (平成 30 年度以降)	<p>開館から 8 年目を経過し、徐々に施設・設備の老朽化、陳腐化が目につくようになってきているため、利用価値の高い施設として維持し、機能向上を図るべく、施設・設備の改修計画を整える。 このことにより、より使いやすい施設として、利用促進を図る。</p>