

## 資料編

内 容	ページ
サービス評価シート及び利用者アンケート調査結果	
武蔵野公会堂	1
武蔵野市民文化会館	23
武蔵野芸能劇場	45
武蔵野スイングホール	67
吉祥寺美術館	87
松露庵	109
吉祥寺シアター	129
武蔵野市くぬぎ園	151
武蔵野市桜堤ケアハウス	175
武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター	197
北町高齢者センター	219-1
北町高齢者センターコミュニティケアサロン	219-4
高齢者総合センター	241
高齢者総合センターデイサービスセンター	263
武蔵野商工会館市民会議室	283
利用者アンケート結果（総括）	303
参照 CS分析の手法説明	309
財政援助出資団体の概要	313
財政規模	313
年度別職員数・財政規模調	314
各指標の推移（経常収支比率、正味財産比率、援助率、人件費割合）	315
経営状況調	316



# 武蔵野公会堂

<サービス評価シート> (指定管理者)

施設名 武蔵野公会堂

評価項目	評価基準	可否	評価		
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	A	
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
	市民、利用者の意見の反映		4 利用者の満足度は高い。		○
			5 利用者アンケートを実施している。		×
			6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。		○
			7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。		○
			8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。		○
			9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。		○
			10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。		×
<b>評価の理由</b>		立地条件に恵まれ利用率は良いが、築後45年以上経ち、バリアフリーに対する要望が強い。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	A	
		12 計画通りの収入が得られている。	○		
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	○		
	指定管理料の適正執行		14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。		○
			15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。		○
	経費節減への取組		16 現金等が適正に管理されている。		○
			17 経費は節減されている。		○
		18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
<b>評価の理由</b>		初期の計画通り、施設の管理運営は行われている。支出内容を精査し、適正な執行に努めている。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	A	
		20 保守点検等の計画を立てている。	○		
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○		
		22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	適正な備品管理	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○		
		24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○		
	適正な清掃	25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○		
		26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	適正な警備	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
		28 事件・事故が発生していない。	○		
	その他	29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。		○			
31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。		○			
<b>評価の理由</b>		施設の整備、保全については課内で連携し万全の対応をしている。保守点検等報告書の項目を巡回時担当職員も点検をしている。			
現実業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	○		
	33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○			

評価項目	評価基準	可否	評価	
サービス向上への取組	情報提供	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	B
		35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	職員対応	36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
		38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×	
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	×	
		効率的な運営	43 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	
自主事業への取組	44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	46 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	A	
	48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	49 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
	50 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○		
	51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	52 市や利用者にも損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○		
地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	B	
	54 地域の活動を積極的に支援している。	×		
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○		
<b>評価の理由</b>		利用状況を事前に公表し利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。接遇研修を事業団で実施する。消防法に基づき、消火・避難・通報などの訓練を年2回実施し、AEDの取扱に関する講習会も実施している。固有職員全員が自衛消防技術及び上級救命の資格を取得している。		
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	B
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	適正な個人情報保護	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		59 個人情報は適切に管理されている。	○	
	法令順守	60 個人情報保護に関する研修が定期的に行われている。	×	
		61 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	適正な再委託先管理	62 法令順守に関する研修が定期的に行われている。	×	
		63 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○		
<b>評価の理由</b>		基本協定及び年度協定に基づく業務を課内で連携しながら実施している。個人情報保護に関しては事業団で研修を実施する。舞台、清掃などの業務委託は定期的に見直し、検討している。		

<サービス評価シート> (主管課)

施設名 武蔵野公会堂

評価項目	評価基準	可否	評価
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 利用者アンケートを実施している。	×
		6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×
評価の理由	ホールの利用率は過去5年間で最高となり、文化の普及向上が図られた。アンケートの総合満足度では63%の利用者が満足していると回答している。独自アンケートの実施、対応マニュアルの作成に改善点がある。		
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		12 計画通りの収入が得られている。	○
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
	経費節減への取組	16 現金等が適正に管理されている。	○
17 経費は節減されている。		○	
18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	ホールの利用率は85%、全体平均でも67%と利用率は良好である。事業計画、予算計画に基づき適切に支出が行われ、使用料収入の徴収管理も適切に行われた。支出内容を精査し、経費削減にも努めている。		
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		20 保守点検等の計画を立てている。	○
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	適正な警備	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
		28 事件・事故が発生していない。	○
	その他	29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。		○	
31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。		○	
評価の理由	施設が老朽化しているため、良好な機能を保持できるよう全職員が保全に注意をし、対応している。環境問題の配慮は、市のISOの基準に基づく分別等、廃棄物処理の取り組みを実施している。		
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	
	33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	

評価項目	評価基準	可否	評価
業務運営の工夫	情報提供	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
		35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
		38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×
	職員対応	40 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	×
		43 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
	効率的な運営	44 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
		45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
	自主事業への取組	46 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○
		47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
適正な危機管理	48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	49 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
	50 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
	51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	52 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○	
地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	54 地域の活動を積極的に支援している。	×	
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○	
評価の理由	利用者への情報提供等により、利用率の向上に努めている。マナー研修は未実施であるが、21年度に実施した。マニュアルの整備は課題である。AED講習、上級救命資格の取得等市民の安全確保に重点的に取り組んでいる。地域との連携はさらに積極的な取り組みが必要である。		
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	適正な個人情報保護	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		59 個人情報は適切に管理されている。	○
		60 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	×
	法令順守	61 法令等で定められた事項を順守している。	○
		62 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	×
	適正な再委託先管理	63 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	評価の理由	業務については市との協定に基づき、課内で責任体制を明確にして執行している。個人情報保護は市に準じた規程を設け適切に執行しているが、法令順守を含めた研修の実施が課題である。施設管理等の再委託契約は定期的に見直しを実施し、適切に管理している。	

## <利用者アンケート調査結果>

### 1 武蔵野公会堂 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

#### (1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

##### 【実施日時】

平成21年6月27日(土)、28日(日)

##### 【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

##### 【回収数】

104件

#### (2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性(問1)、施設の管理・運営等に関する評価(問2)、施設の総合的な満足度(問3)、自由意見(問4)について聞きました。

問1は選択方式、問4は自由記入方式です。問2、問3は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の5段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

##### 【問1】

年齢

- (1. 10歳代    2. 20歳代    3. 30歳代    4. 40歳代    5. 50歳代  
6. 60歳代    7. 70歳以上)

性別

- (1. 男性    2. 女性)

居住地

- (1. 武蔵野市内    2. 武蔵野市外)

利用の頻度

- (1. 月に数回    2. 年に数回    3. 数年に一回    4. 今回がはじめて)

【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適に利用できますか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの館内環境は、満足できますか。

C. 情報の提供について

- 1 公演案内や施設利用案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者等の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設の運営は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. コンサート等の文化事業への取り組みについて

- 1 主催・共催公演やイベントなどの内容や種類は満足できますか。
- 2 主催・共催公演やイベントなどの開催頻度は満足できますか。
- 3 主催・共催公演やイベントなどの開催日時は満足できますか。
- 4 主催・共催公演やイベントなどの参加料金は満足できますか。

F. 安全管理体制について

- 1 施設の安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

G. 地域との連携について

- 1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

H. その他

- 1 設備や器具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 スロープやエレベーター等、バリアフリーへの配慮は満足できますか。
- 3 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

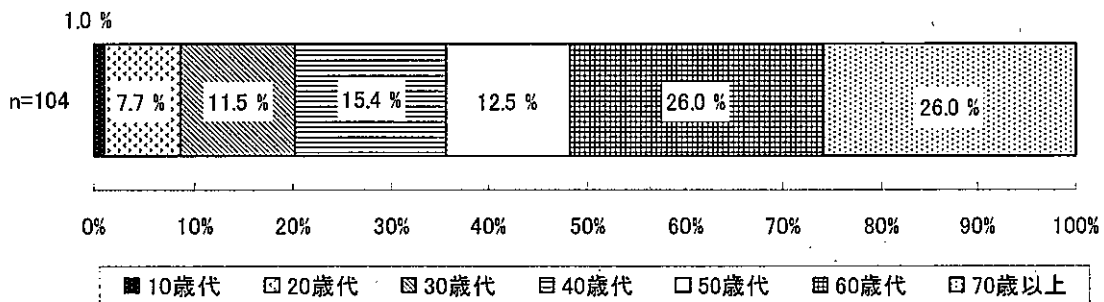
- 1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「60歳代」「70歳以上」が各々26.0%ずつで最も多く、次いで「40歳代」の15.4%となっている。「10歳代」「20歳代」合わせても10%に満たず、若年層の利用がやや少ない。

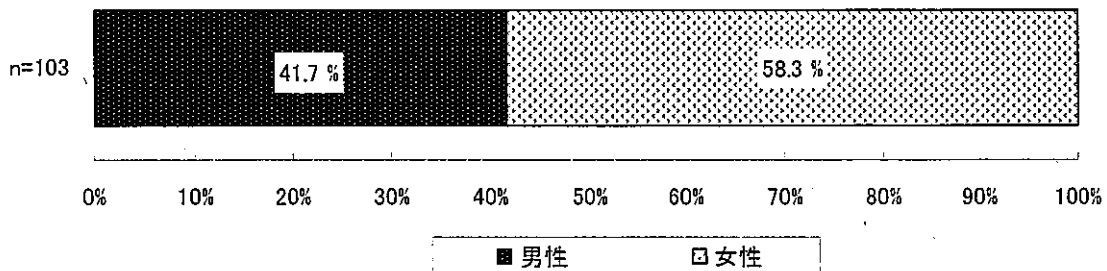
図表1 【年齢】



【性別】

性別は、「女性」が58.3%、「男性」が41.7%であった。

図表2 【性別】

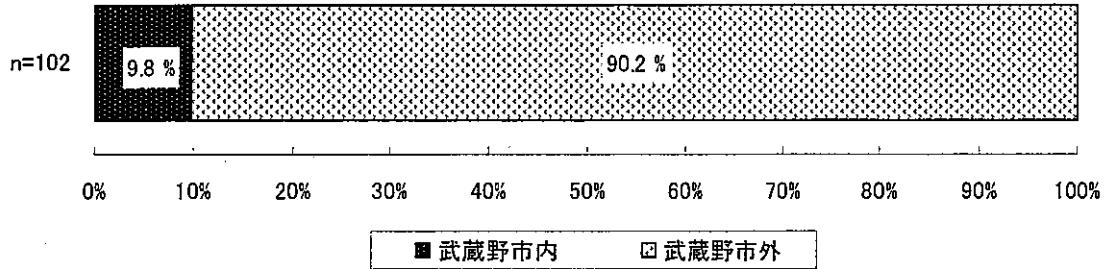




**【居住地】**

居住地は、「武蔵野市外」が90.2%で、ほとんどの利用者は「武蔵野市外」であった。

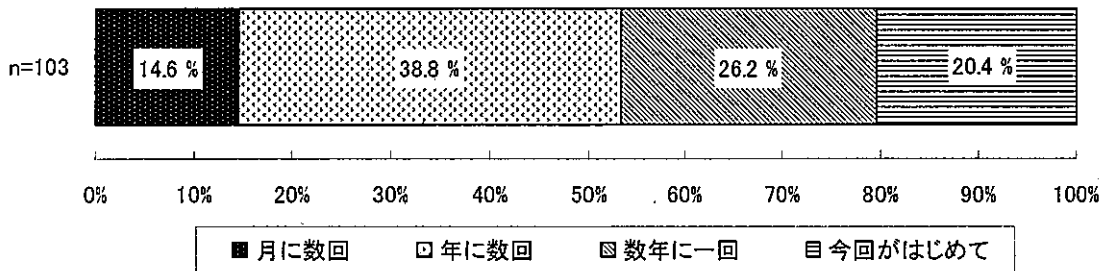
**図表 3 【居住地】**



**【利用頻度】**

利用頻度は、「年に数回」が38.8%であり、次いで「数年に一回」が26.2%が続いている。

**図表 4 【利用頻度】**



### 3 武蔵野公会堂の管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者等の意見の反映」、「コンサート等の文化事業への取り組み」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の8つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

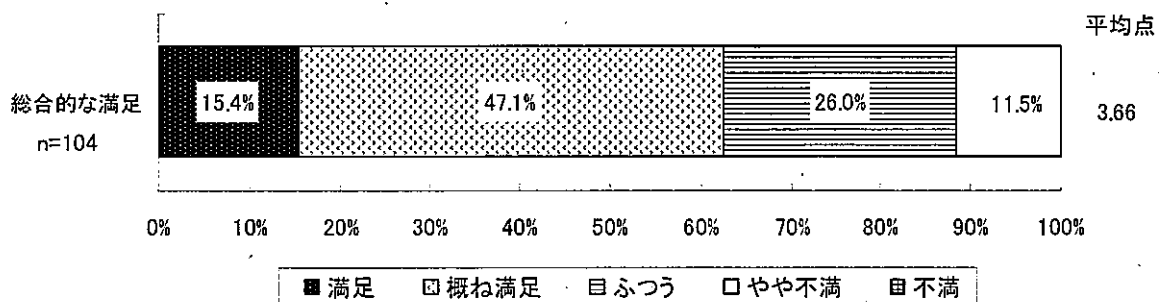
判断基準		判断
「満足している」 -「不満に感じている」 $\geq 0$	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」-「不満に感じている」 $< 0$		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

#### (1) 利用者満足度の概要

##### 【総合満足度の結果】

武蔵野公会堂に対する総合的な満足度は、「満足」が15.4%、「概ね満足」が47.1%で60%以上が「満足している」と答えている。「やや不満」が11.5%だが「不満」はなく、利用者は満足していると考えられる。

図表 5 【総合満足度】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

### 【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】

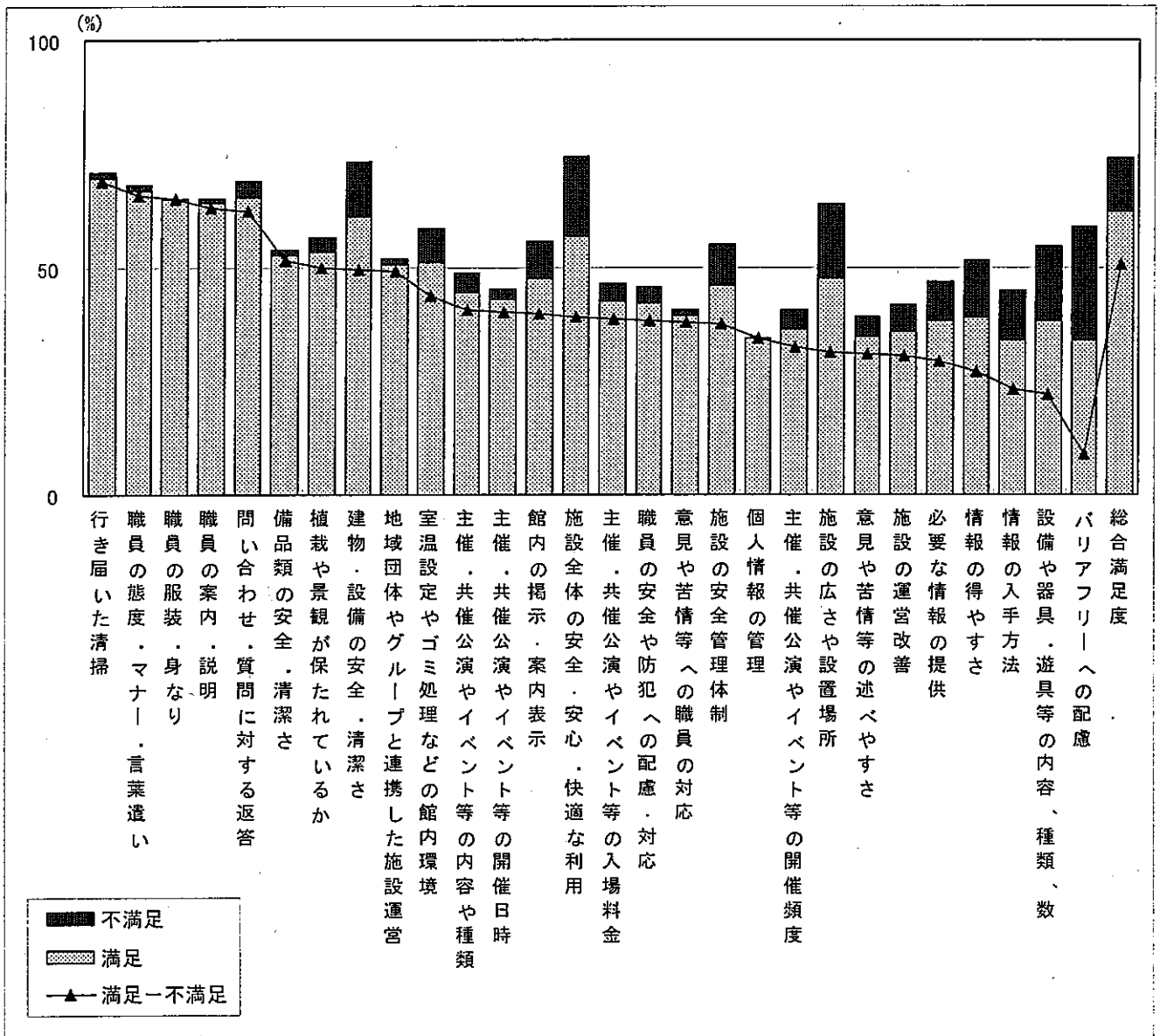
今回の利用者満足度調査では、すべての項目で「満足している」が「不満に感じている」を上回った。このうち50%を超えたものは次の11項目であった。

- |                             |                         |
|-----------------------------|-------------------------|
| ・清掃が行き届いているか (69.9%)        | ・職員の態度・マナー・言葉遣い (67.0%) |
| ・問い合わせ・質問に対する職員の返答 (65.6%)  | ・職員の服装・身なり (65.3%)      |
| ・職員の案内・説明のわかりやすさ (64.2%)    | ・建物・設備の安全・清潔さ (61.4%)   |
| ・施設全体が安全・安心かつ快適か (56.9%)    | ・植栽や景観が保たれているか (53.3%)  |
| ・備品類の安全・清潔さ (52.8%)         | ・室温設定やゴミ処理の館内環境 (51.1%) |
| ・地域団体やグループと連携した施設運営 (50.7%) |                         |

### 【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】

「満足している」が50%を超えた項目は、前記の11項目であり、残りの項目全てが50%に満たなかった。最も低かったのは「バリアフリーへの配慮」で34.1%であった。この項目は「満足している」も低い、「不満に感じている」割合も25.0%と最も高かった。

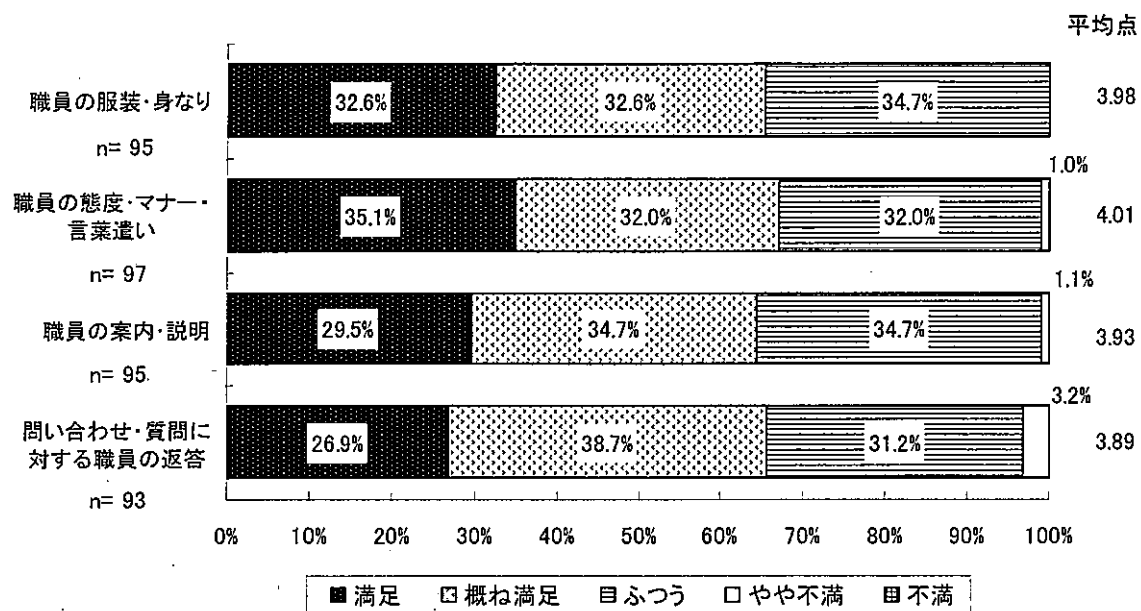
図表 6 武蔵野公会堂に対する満足度



(2) 職員の対応

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 7 管理・運営等に関する満足度1 A. 職員の対応

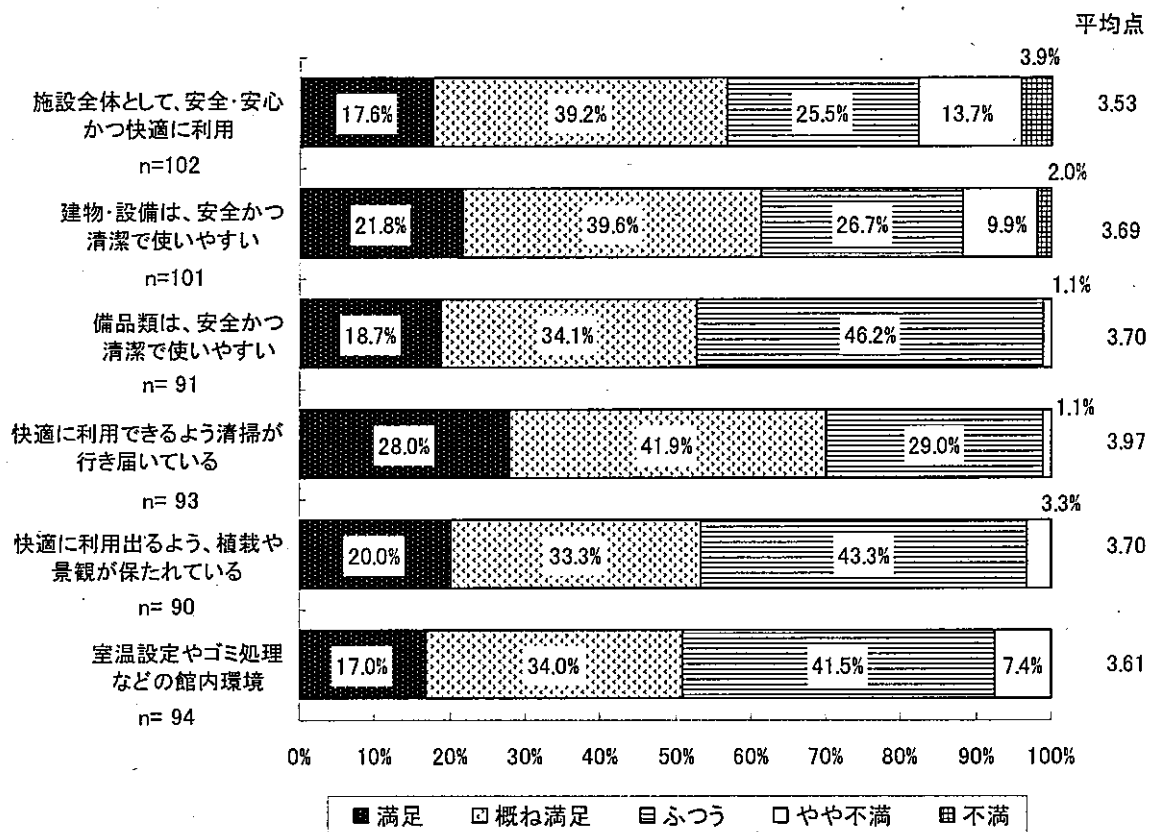


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(3) 建物・設備・備品等の管理

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 8 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

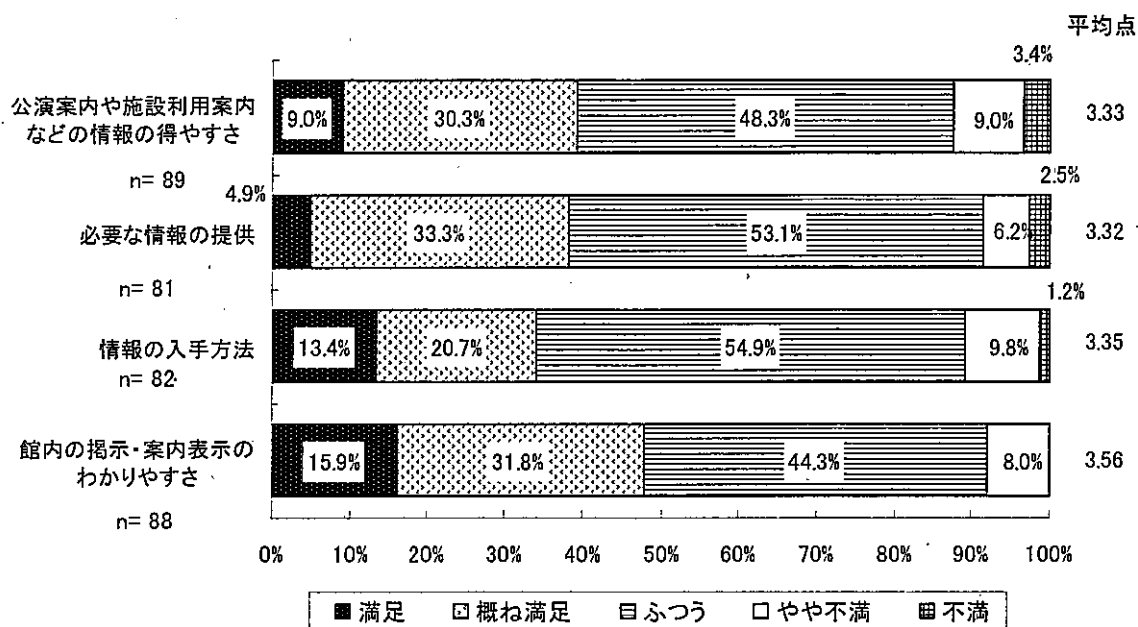


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

#### (4) 情報の提供

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要である。

図表 9 管理・運営等に関する満足度 3 C. 情報の提供

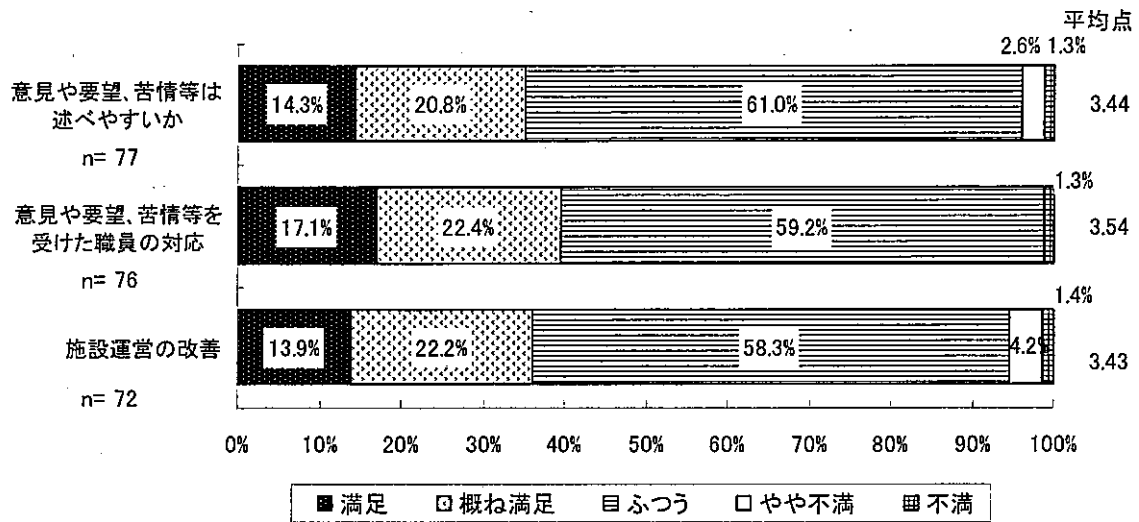


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者等の意見の反映

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要である。

図表 10 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者等の意見の反映



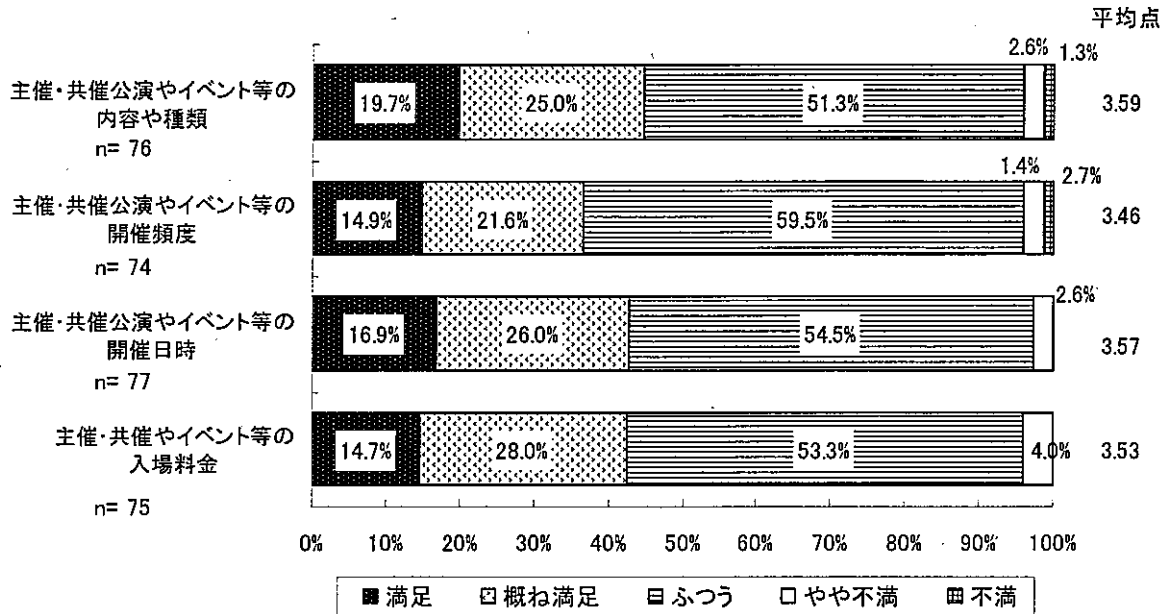
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの



(6) コンサート等の文化事業への取り組み

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要である。

図表 11 管理・運営等に関する満足度 5 E. コンサート等の文化事業への取り組み

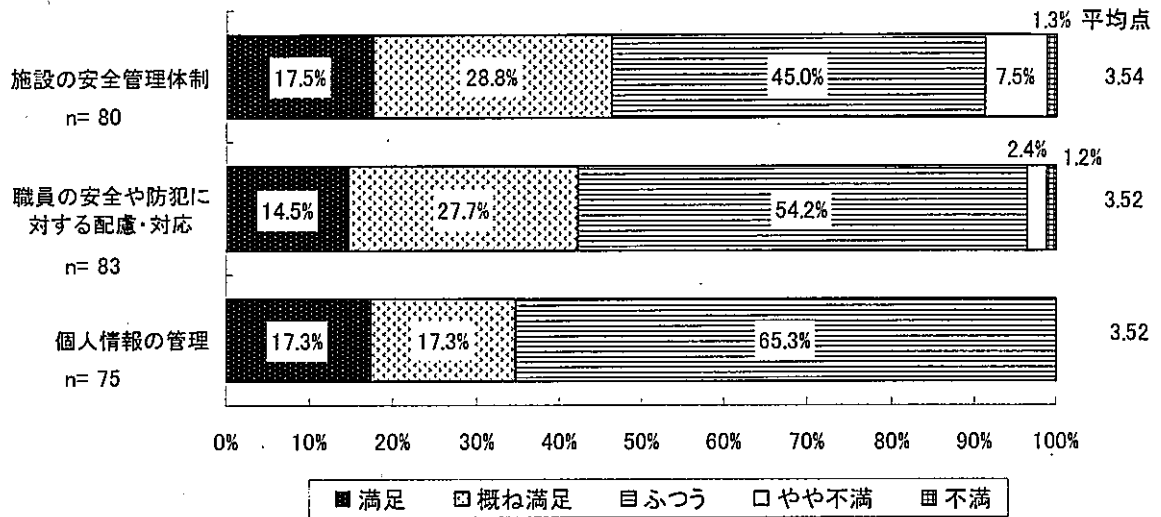


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(7) 安全管理体制

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要である。

図表 12 管理・運営等に関する満足度 6 F. 安全管理体制

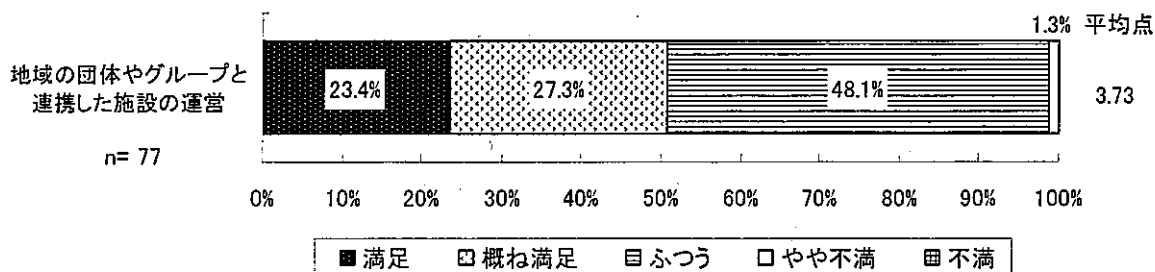


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) 地域との連携

「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 13 管理・運営等に関する満足度 7 G. 地域との連携

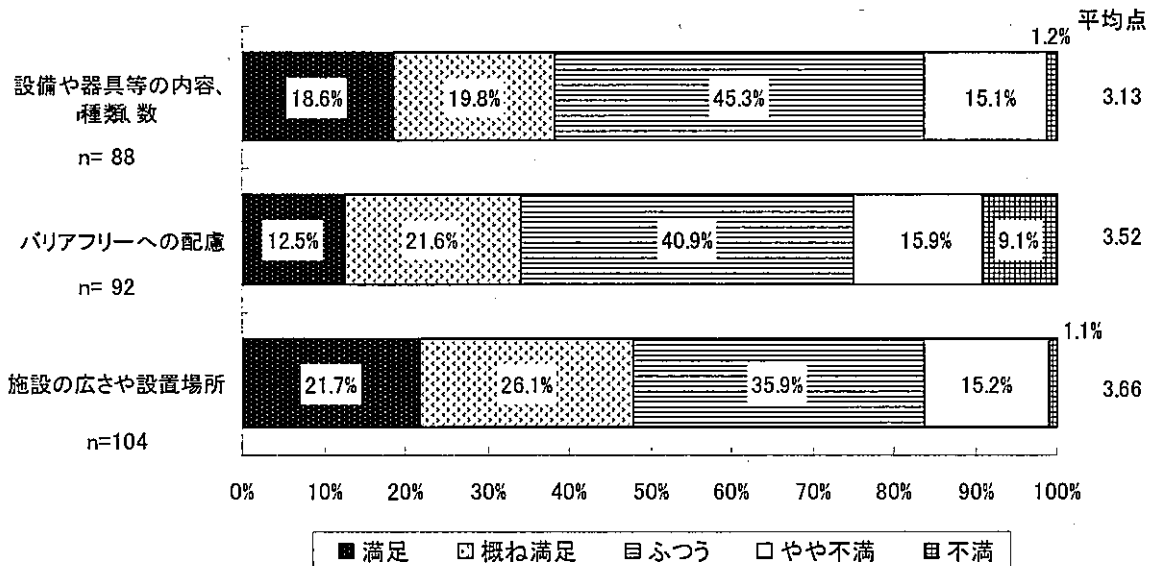


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(9) その他

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要である。

図表 14 管理・運営等に関する満足度 8 H. その他



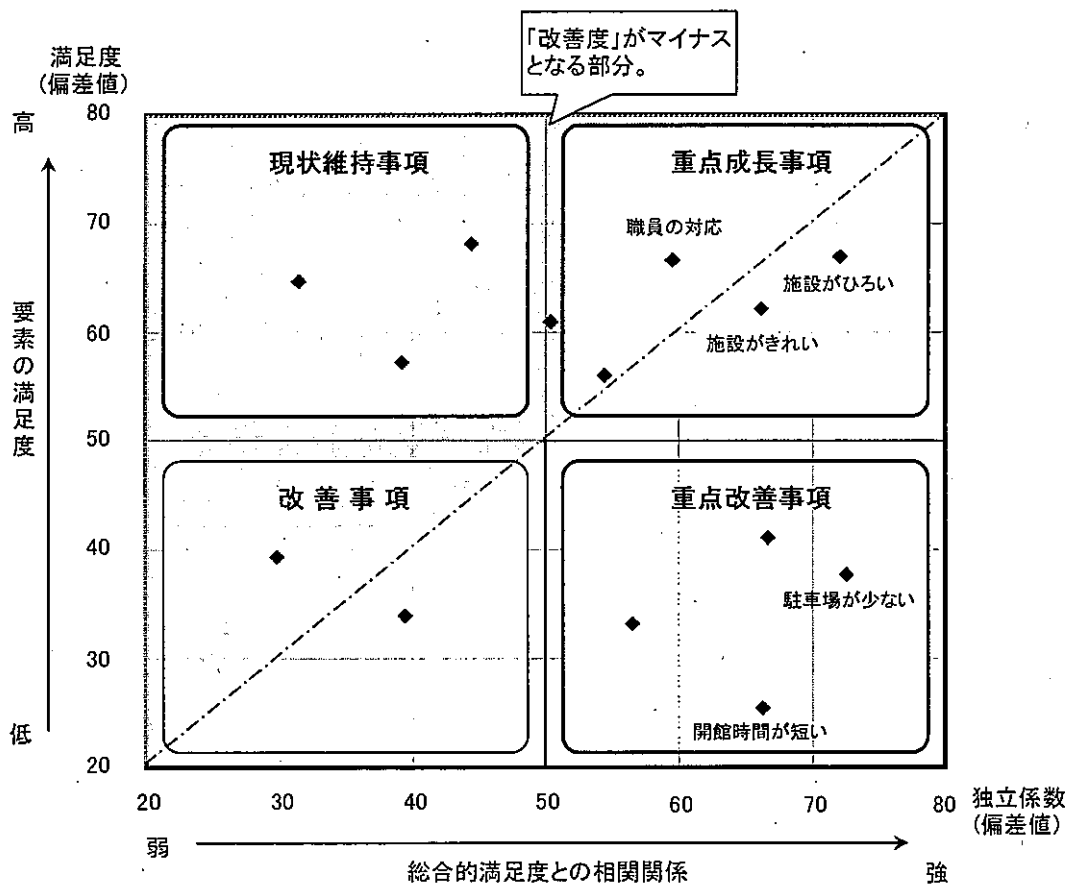
注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

#### 4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

##### (1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係を分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

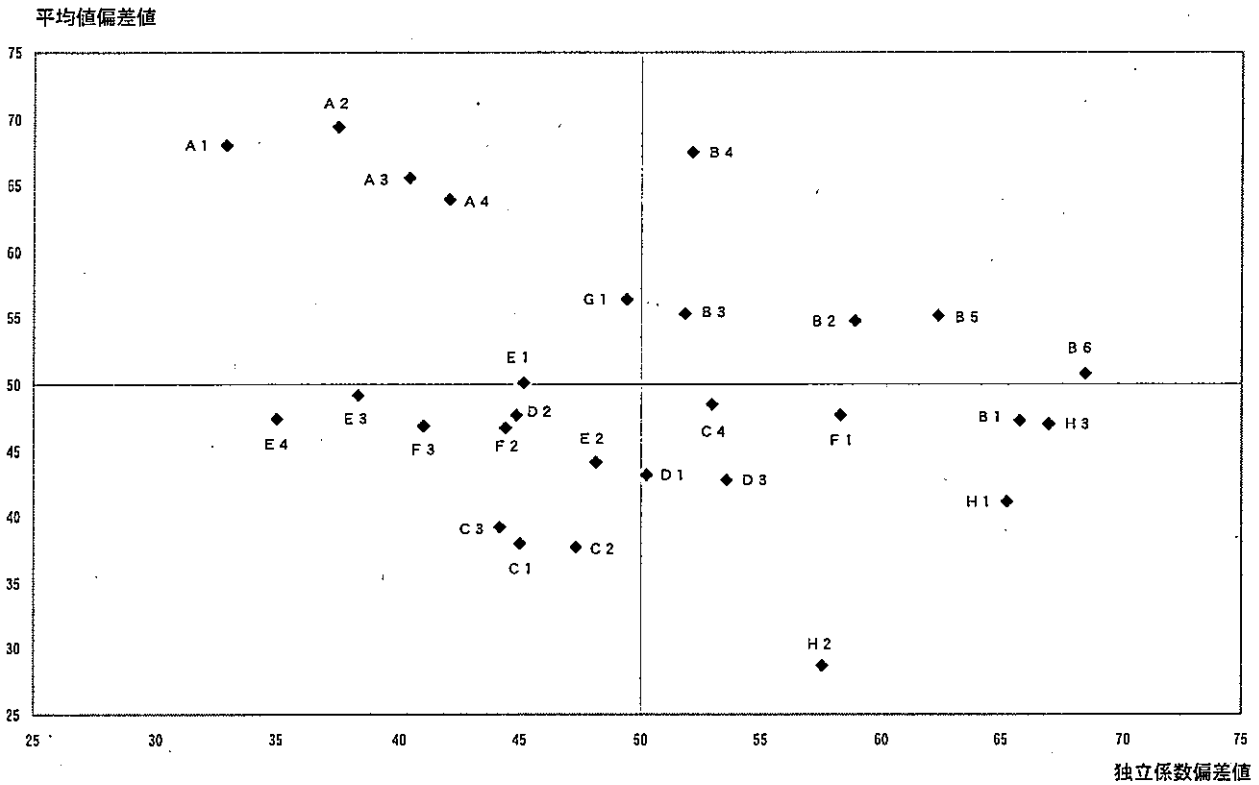
取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。



##### (2) CS分析の結果

「館内環境」や「植栽や景観」、「建物・設備の安全・清潔さ」など建物・設備・備品の管理に関する項目は、利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。一方、「バリアフリーへの配慮」、「設備や器具等の内容、種類、数」「施設の広さや設置場所」といった項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。

図表 15 武蔵野公会堂に対する満足度の相関関係



図表 16 武蔵野公会堂に対する満足度の改善度

	改善度
H2 バリアフリーへの配慮	16.25
H1 設備や器具等の内容、種類、数	14.74
H3 施設の広さや設置場所	10.59
B1 施設全体の安全・安心・快適な利用	9.73
B6 館内環境	8.73
D3 施設の運営改善	6.43
F1 施設の安全管理体制	5.84
C2 必要な情報の提供	4.57
D1 意見や苦情等の述べやすさ	3.55
B5 植栽や景観	3.35
C1 情報の得やすさ	3.29
C4 館内の掲示・案内表示	2.60
C3 情報の入手方法	2.28
E2 主催・共催公演やイベント等の開催頻度	1.91

	改善度
B2 建物・設備の安全・清潔さ	1.89
F2 職員の安全や防犯への配慮・対応	-1.07
D2 意見や苦情等への職員の対応	-1.33
B3 備品類の安全・清潔さ	-1.59
E1 主催・共催公演やイベント等の内容や種類	-2.51
F3 個人情報の管理	-2.73
G1 地域団体やグループと連携した施設運営	-3.58
E3 主催・共催公演やイベント等の開催日時	-5.36
E4 主催・共催公演やイベント等の入場料金	-5.99
B4 行き届いた清掃	-7.41
A4 問い合わせ・質問に対する返答	-13.34
A3 職員の案内・説明	-15.57
A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	-20.01
A1 職員の服装・身なり	-24.46

## 5 武蔵野公会堂への意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

### (1) 施設設備について

- ・ 施設が駅から近いのはとても良い点だが、古いのと暗いので、有料の小さな講演会等には使いにくい。
- ・ 駅に近いのがよい。
- ・ 駅に近いので、利用しやすい。
- ・ 駅から近くて便利。
- ・ 駅から近いのがとても良いです。
- ・ 駅から近くて便利です。
- ・ 三階の給湯器の蛇口、もうちょっと長いと注ぎやすいのですが、私だけでしょうか。
- ・ 飲料水の自販機設置していただきたい。以前はあった記憶があるが…。
  
- ・ 公共の文化施設としてはやや古くなってしまった感があります。
- ・ エレベーターがないのが困る。
- ・ やはりエレベーターがないのが不便。それに車イスなど障害者にとっても、少し不便ではないか？
- ・ 高齢者、身障者の為のエレベーターの設置及び洗面所も各フロアに設置願いたい（階段などを利用することは、身障者等には困難）。
- ・ 階段でしか2F 3Fを使用できないのは、今の時代にはおかしい。
- ・ エレベーターor エスカレーターの設置を希望します。階段が急で大変です。
- ・ 階段の中が急なので、エレベーターもしくはエスカレーターの設置を希望。
- ・ 荷物を預かっていただけると助かります。
- ・ 高齢者には階段が高いので不便です。
- ・ 施設の場所、広さに問題あり。
- ・ トイレの水がリサイクル水（雨水）なのは、結構だと思いました。
- ・ 部屋の外の音が気になる。
- ・ 全体的に古い印象がある。利用料とのかねあいもあるので、リニューアルして市民へ貢献していただきたい。

### (2) 運営面について

- ・ 時間など、時代、土地柄に応じて、遅くまでやって欲しい。
- ・ 使用しない時の利用をもっと増やすべき。
- ・ トイレがB Fで階段が狭く、おまけに急です。
- ・ トイレに行く時の階段が狭く、すれちがいが出来ない。
- ・ 会議室の予約がWEBでできたらいいなと思う。
- ・ ポスター掲示が、目立つように配慮されていない。
- ・ 入り口近くをもっと開放的に明るくできないものでしょうか。スロープはいいけど。
- ・ 冷暖房の温度管理をシビヤに調整して下さい。

- ・ 椅子が狭く長時間座っていると気分が悪くなり、座席で足を伸ばせる場所へ移った。一番前の席と2階の中途に（両方）2ヶ所でした。
- ・ 公的施設での公的団体研究会等への会場費の割引があってよいと思う。
- ・ 会議室を使用しましたが、（英語のレッスンの生徒として）、12時きっかりにT e l がありましたが、すぐは終われない。清掃の人たちが入ってきましたが、机を線に合わせてもどしてと言っていましたが、あれはあの人たちの仕事ではないのかと（きたなくしたわけではないので）？
- ・ 使用しない時の利用をもっと増やすべき。

### （3）事業について

- ・ もっと音響イベントなどやって欲しい（交通機関に恵まれているのだから、人が集まりやすい）。

### （4）職員について

- ・ 職員の中には丁寧な方ももちろんいらっしゃいますが、非常に乱暴な口の利き方をする方がかなりいらっしゃるので、少し困ります。

### （5）評価のことば

- ・ トイレがキレイに掃除されて、気持ち良い。
- ・ お掃除の方が親切で気持ち良い。感謝しています！

### （6）その他

- ・ 文京区なのでもっと来るようにしましょうね。
- ・ 今日のはじめて伺いましたので、お点がつけれません。
- ・ 回答者として適切でなかったようでお役に立てず、申し訳ありません。
- ・ 吉祥寺の駅から公会堂まで2分とあって安心して来ましたが、公会堂への案内板が見当たらず、人に聞いてやっとわかりました。案内板がほしいと思います。
- ・ 駅から近いけれど、わかりにくい。案内がみつからず人に聞いてたどり着きました。
- ・ ここまで来る道順がはじめてなのでわからなかった。聞く人がいたから良かった。案内板がほしい。





## 武蔵野市民文化会館

<サービス評価シート> (指定管理者)

施設名 武蔵野市民文化会館

評価項目	評価基準	可否	評価	
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	A
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 利用者アンケートを実施している。	○	
		6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×	
評価の理由	自主事業では安価で質の高い公演を実施し、チケットはほぼ完売している。公演時にはアンケート調査を実施し、事業の企画運営及び施設の管理運営に反映させている。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	A
		12 計画通りの収入が得られている。	○	
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の適正執行	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		16 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	17 経費は節減されている。	○		
	18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	市民の要望に応えるべく幅広い事業を展開し、集客増員に努めている。チケットの売れ行きも好調である。公益法人の使命である公益性の高い事業の維持継続をはかり、事業計画どおりの事業を実施。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	A
		20 保守点検等の計画を立てている。	○	
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		28 事件・事故が発生していない。	○	
	その他	29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。		○		
31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。		○		
評価の理由	施設・設備等の保全については、市と連携し、万全の対応を執っている。保守点検等報告書の確認及び職員・警備等による巡回・点検を実施し、不審者・不審物や不具合箇所等の早期発見に努めている。			
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	○	
	33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		

評価項目	評価基準	可否	評価	
業務運営の工夫	情報提供	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	B
		35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
		38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	職員対応	39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×	
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	×	
		43 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
効率的な運営	44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	46 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
	自主事業への取組	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	A
		48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
49 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。		○		
50 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。		○		
51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。		○		
適正な危機管理	52 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	×		
	地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	B
		54 地域の活動を積極的に支援している。	×	
55 地域ニーズを積極的に把握している。		○		
評価の理由	採用時の新人研修のみならず、さらに充実した接遇研修を事業団で実施する。安価で質の高い芸術文化事業を市民に提供している。警備員を配置し定時的な巡回を行い、閉館時は機械警備を行っている。消防法に基づく消火・避難誘導・通報などの訓練のほか、AEDの操作訓練を実施している。固有職員全員に自衛消防技術及び上級救命の資格を取得させている。			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	B
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	適正な個人情報保護	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		59 個人情報は適切に管理されている。	○	
	法令順守	60 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	×	
		61 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	適正な再委託先管理	62 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	×	
		63 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○			
評価の理由	基本協定及び年度協定に基づき、業務執行を行っている。委託業者とは日々、連絡・調整を行い業務内容について点検を行っている。個人情報保護等については、事業団として研修等を実施する。主要な業務委託については定期的に見直しを検討している。			

<サービス評価シート> (主管課)

施設名 武蔵野市民文化会館

評価項目	評価基準	可否	評価	
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	A
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 利用者アンケートを実施している。	○	
		6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×	
評価の理由	市民文化の創造拠点として質の高い公演を実施し、チケットはほぼ完売している。利用者アンケートを実施し、意見を反映した公演を行っている。アンケートの総合満足度では89%が満足と回答した。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	A
		12 計画通りの収入が得られている。	○	
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の適正執行	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	経費節減への取組	16 現金等が適正に管理されている。	○	
17 経費は節減されている。	○			
18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○			
評価の理由	チラシの空きスペースを利用したPRなど工夫を凝らした利用者増への取り組みを行っており、利用者数も落ち込んではいない。指定管理料の執行に関しては事業計画等に基づき適正に行われている。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	A
		20 保守点検等の計画を立てている。	○	
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○		
	適正な清掃	25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	適正な警備	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		28 事件・事故が発生していない。	○	
		29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
その他	30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○			
評価の理由	建物・設備の保全是市と連携し計画的に実施している。警備は21年度の重点ポイントとして警備員の常時配置、自主事業時の職員の配置、巡回点検等を行い利用者の安全確保に努めた。			
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	○	
	33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		

評価項目	評価基準	可否	評価	
サービス向上への取組	情報提供	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	B
		35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	職員対応	37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
		38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	×	
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	×	
		効率的な運営	43 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	
44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○			
自主事業への取組	45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	46 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	A	
	48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	49 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
	50 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○		
	51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	52 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	×		
地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	B	
	54 地域の活動を積極的に支援している。	×		
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○		
評価の理由	業務運営は事業計画に基づき適切に実施された。自主事業はほぼ完売しており、利用者から支持されている。マナー研修は20年度未実施であるが、21年度に実施した。マニュアルの整備は課題である。市民の安全確保は21年度重点的に取り組んだ。地域との連携はさらに積極的な取り組みが必要である。			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	B
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	適正な個人情報保護	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		59 個人情報は適切に管理されている。	○	
		60 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	×	
	法令順守	61 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		62 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	×	
	適正な再委託先管理	63 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。		○		
評価の理由	組織体制等について、市の事業概要調査等に基づき定期的に協議を行っている。個人情報保護は市に準じた規程を設け適切に執行しているが、法令順守を含めた研修の実施が課題である。			

## <利用者アンケート調査結果>

### 1 武蔵野市民文化会館 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

#### (1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

##### 【実施日時】

平成 21 年 6 月 27 日 (土)、28 日 (日)

##### 【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

##### 【回収数】

99 件

#### (2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性 (問 1)、施設の管理・運営等に関する評価 (問 2)、施設の総合的な満足度 (問 3)、自由意見 (問 4) について聞きました。

問 1 は選択方式、問 4 は自由記入方式です。問 2、問 3 は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の 5 段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

##### 【問 1】

###### 年齢

- (1. 10 歳代    2. 20 歳代    3. 30 歳代    4. 40 歳代    5. 50 歳代  
6. 60 歳代    7. 70 歳以上)

###### 性別

- (1. 男性    2. 女性)

###### 居住地

- (1. 武蔵野市内    2. 武蔵野市外)

###### 利用の頻度

- (1. 月に数回    2. 年に数回    3. 数年に一回    4. 今回がはじめて)

##### 【問 2】

###### A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

###### B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適に利用できますか。

- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの館内環境は、満足できますか。

C. 情報の提供について

- 1 公演案内や施設利用案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者等の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設の運営は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. コンサート等の文化事業への取り組みについて

- 1 主催・共催公演やイベントなどの内容や種類は満足できますか。
- 2 主催・共催公演やイベントなどの開催頻度は満足できますか。
- 3 主催・共催公演やイベントなどの開催日時は満足できますか。
- 4 主催・共催公演やイベントなどの参加料金は満足できますか。

F. 安全管理体制について

- 1 施設の安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

G. 地域との連携について

- 1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

H. その他

- 1 設備や器具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 スロープやエレベーター等、バリアフリーへの配慮は満足できますか。
- 3 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

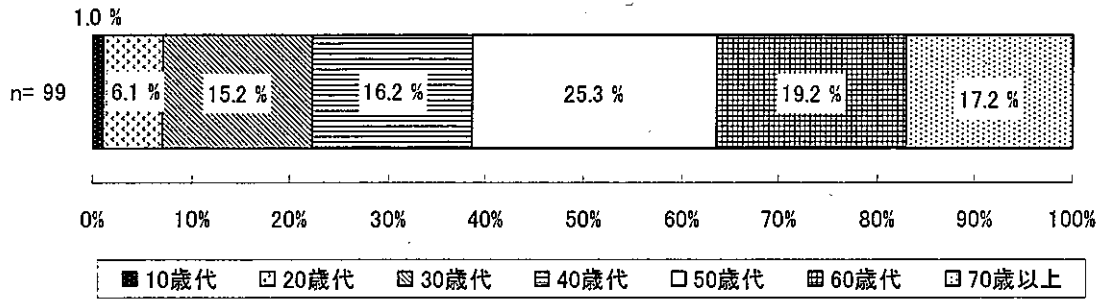
- 1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「50歳代」が25.3%で最も多く、次いで「60歳代」(19.2%)、「70歳以上」(17.2%)、「40歳代」(16.2%)、「30歳代」(15.2%)の順となっている。「10歳代」「20歳代」の利用はやや少ない。

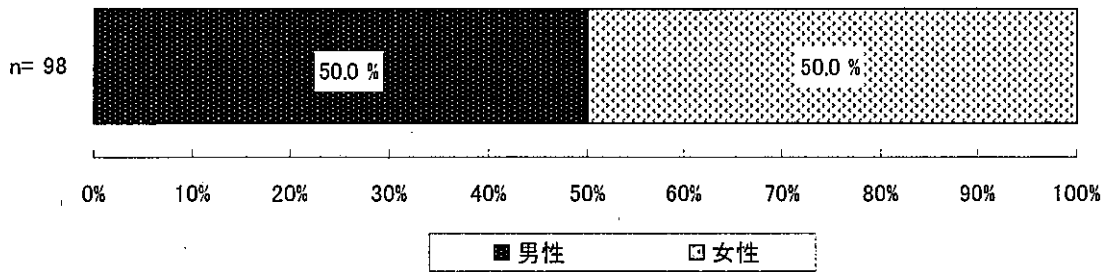
図表 1 【年齢】



【性別】

性別は、「女性」「男性」とともに 50.0% で半数ずつであった。

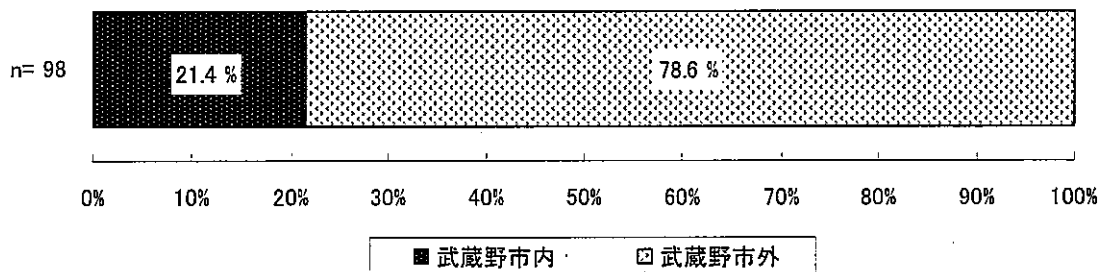
図表 2 【性別】



### 【居住地】

居住地は、「武蔵野市外」が78.6%で、8割の利用者は「武蔵野市外」であった。

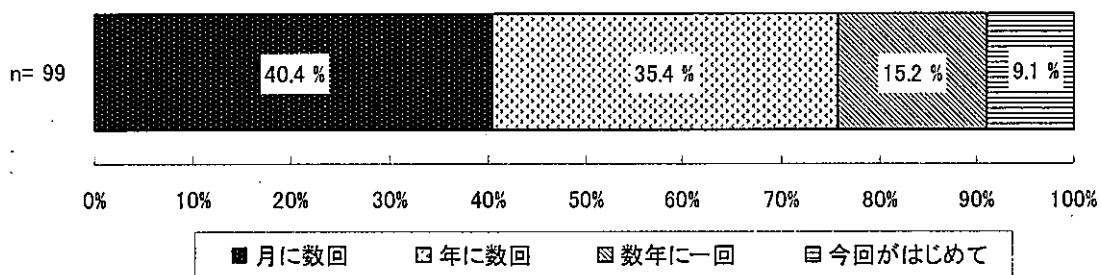
図表 3 【居住地】



### 【利用頻度】

利用頻度は、「月に数回」が40.4%であり、次いで「年に数回」が35.4%であった。

図表 4 【利用頻度】



### 3 武蔵野市民文化会館の管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者等の意見の反映」、「コンサート等の文化事業への取り組み」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の8つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

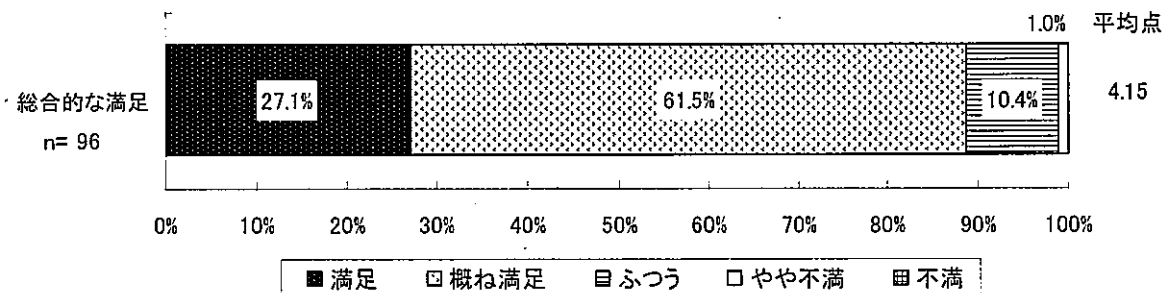
判断基準		判断
「満足している」 －「不満に感じている」 $\geq 0$	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」－「不満に感じている」 $< 0$		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

#### (1) 利用者満足度の概要

##### 【総合満足度の結果】

武蔵野市民文化会館に対する総合的な満足度は、「満足」が27.1%、「概ね満足」が61.5%で75%以上が「満足している」と答えている。「やや不満」と「不満」を合わせても11.4%であり、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 5 【総合満足度】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

##### 【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】

今回の利用者満足度調査では、すべての項目で「満足している」が「不満に感じている」を上回った。「満足している」が75%を超えた項目は以下の通りである。

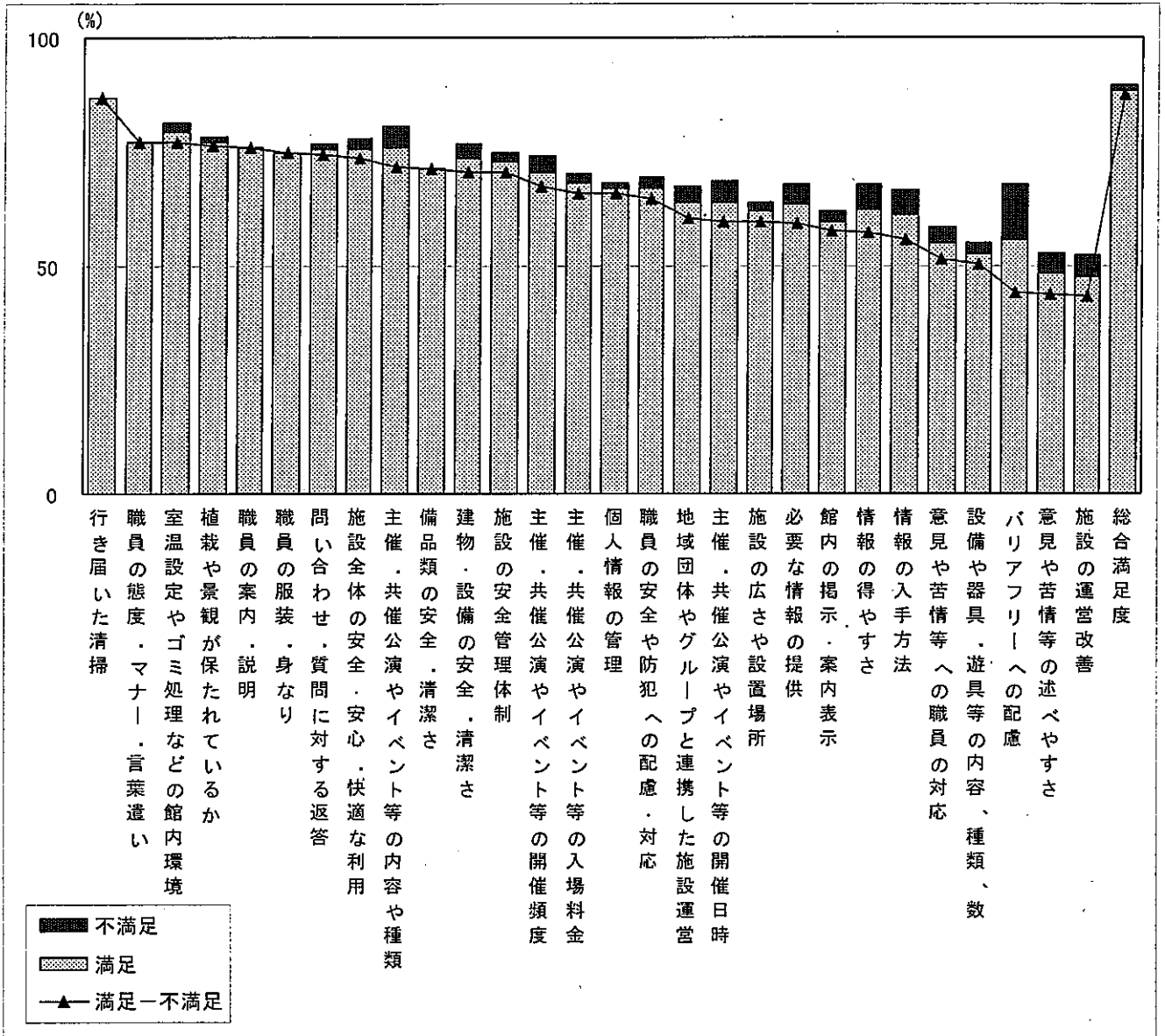


- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃が行き届いているか (86.7%)</li> <li>・職員の態度・マナー・言葉遣い (77.3%)</li> <li>・公演やイベントの内容や種類 (76.1%)</li> <li>・施設全体が安全・安心かつ快適か (75.8%)</li> <li>・職員の服装・身なり (75.0%)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・室温設定やゴミ処理の館内環境 (79.4%)</li> <li>・植栽や景観が保たれているか (77.3%)</li> <li>・職員の案内・説明のわかりやすさ (75.8%)</li> <li>・問い合わせ等に対する職員の返答 (75.5%)</li> </ul> |
|---|---|

**【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】**

「満足している」が50%に満たなかった項目は、「意見や要望、苦情等の述べやすさ」(48.3%)と「施設運営の改善方向」(47.8%)の2項目のみであった。

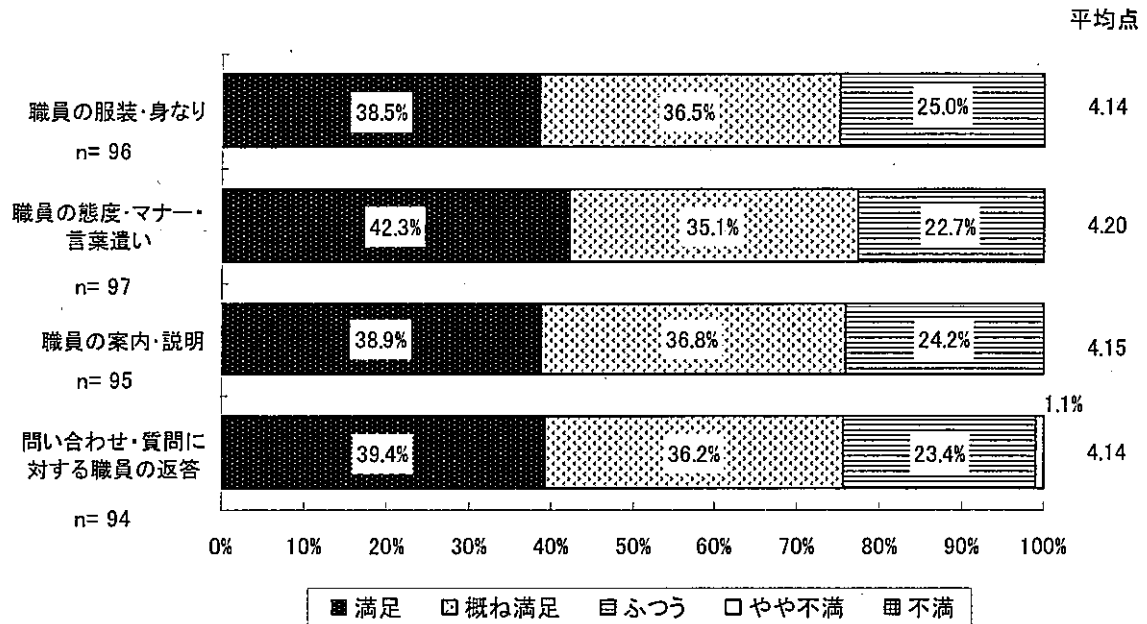
図表 6 武蔵野市民文化会館に対する満足度



(2) 職員の対応

すべての項目で「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 7 管理・運営等に関する満足度 1 A. 職員の対応

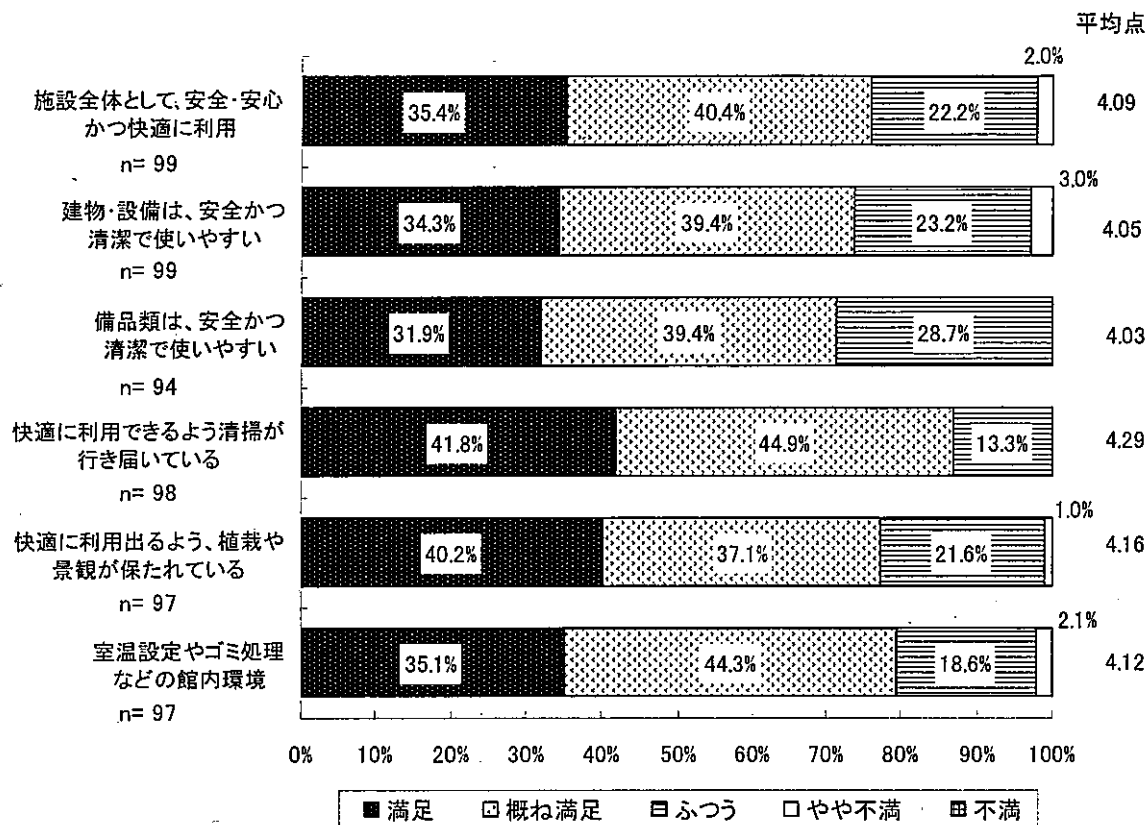


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(3) 建物・設備・備品等の管理

「施設全体として、安全・安心かつ快適に利用」「快適に利用できるよう清掃が行き届いている」「快適に利用できるよう、植栽や景観が保たれている」「室温設定やゴミ処理などの館内環境」では、「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。その他の項目でも50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 8 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

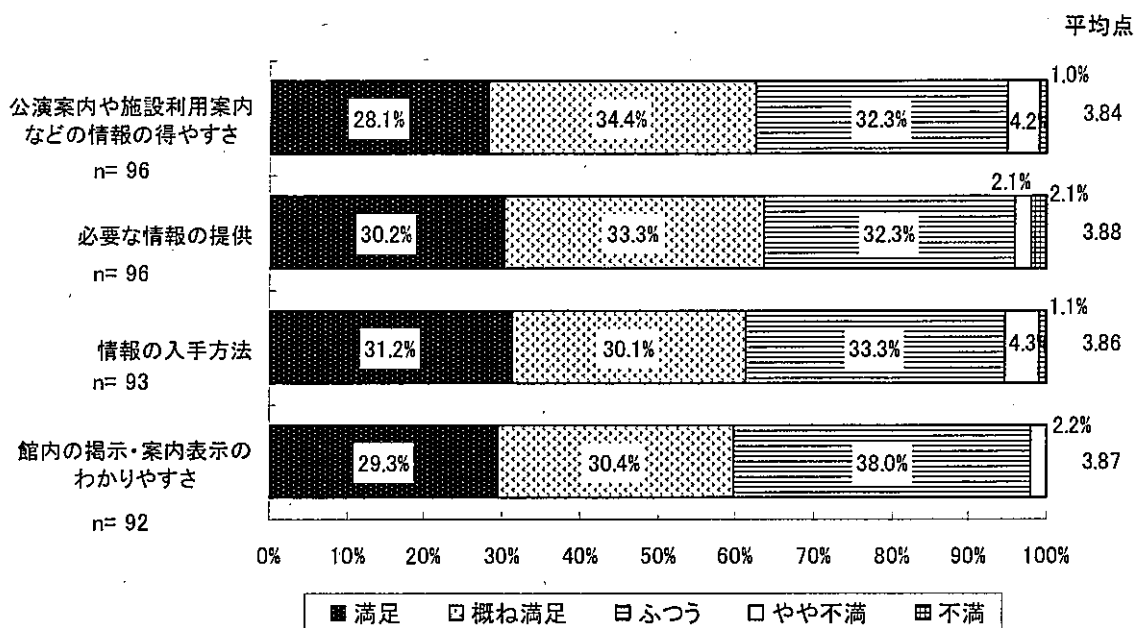


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(4) 情報の提供

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 9 管理・運営等に関する満足度 3 C. 情報の提供について

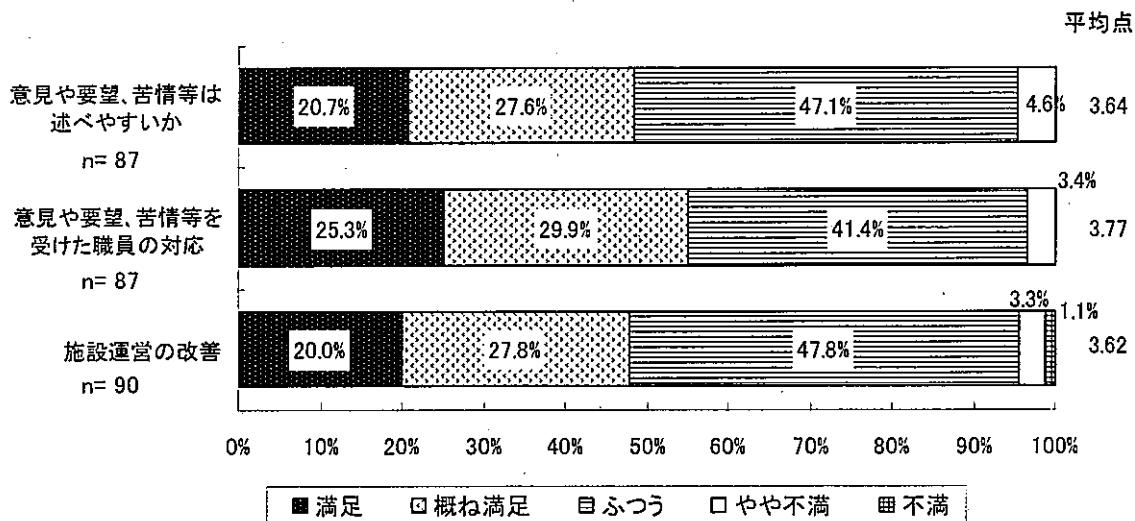


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者等の意見の反映

「意見や要望、苦情等を受けた職員の対応」では、「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられるが、「意見や要望、苦情等は述べやすいか」「施設運営の改善」では50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 10 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者等の意見の反映

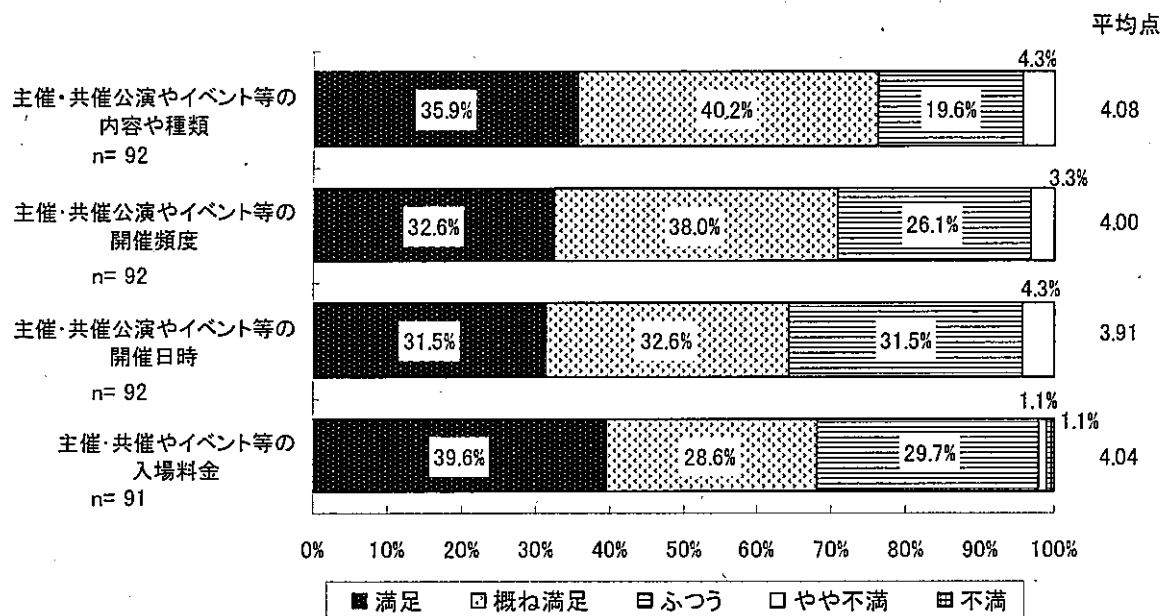


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) コンサート等の文化事業への取り組み

主催・共催公演やイベント等の「内容や種類」では、「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。その他の項目でも50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 11 管理・運営等に関する満足度 5 E. コンサート等の文化事業への取り組み

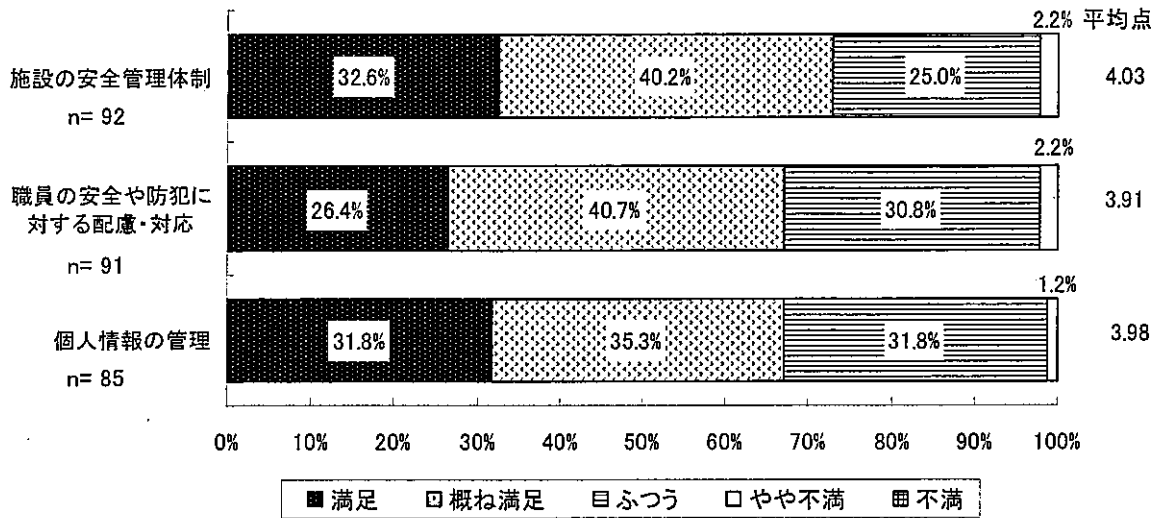


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(7) 安全管理体制

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 12 管理・運営等に関する満足度 6 F. 安全管理体制

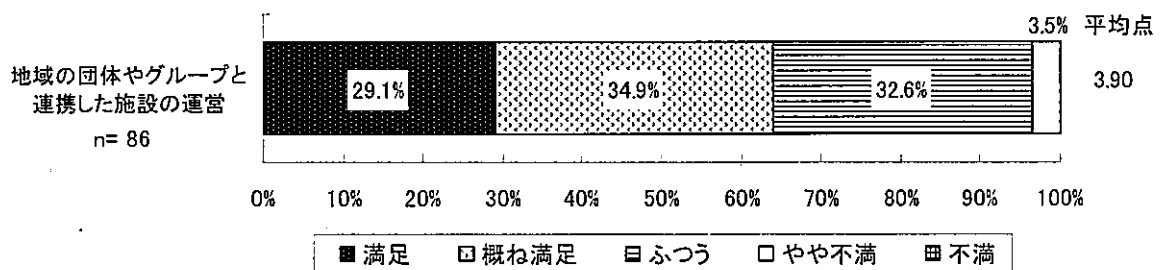


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) 地域との連携

「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 13 管理・運営等に関する満足度 7 G. 地域との連携



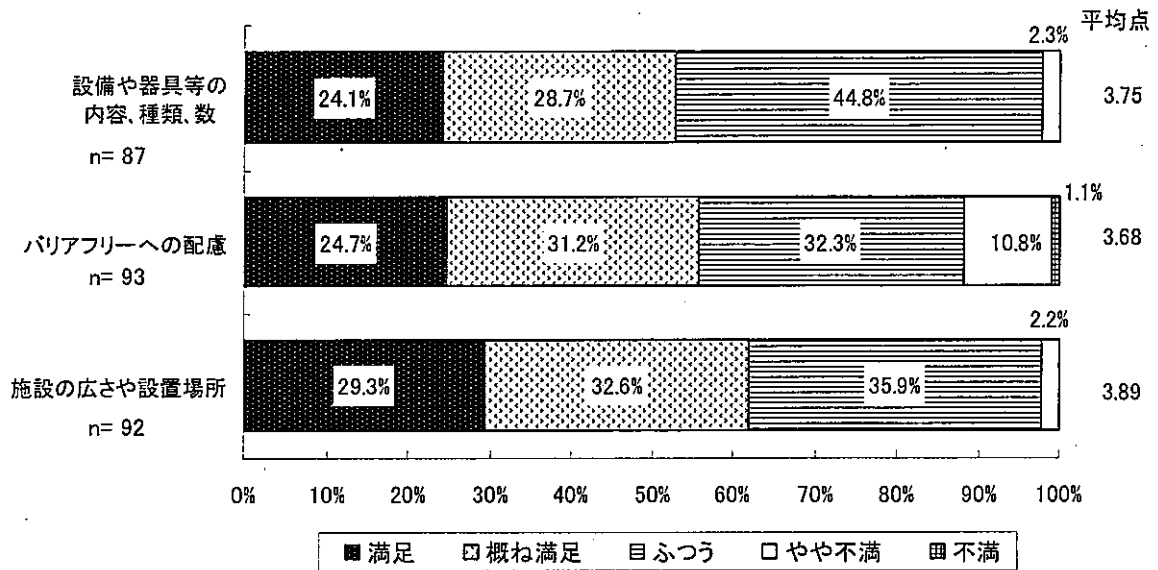
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの



(9) その他

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 14 管理・運営等に関する満足度 8 H. その他



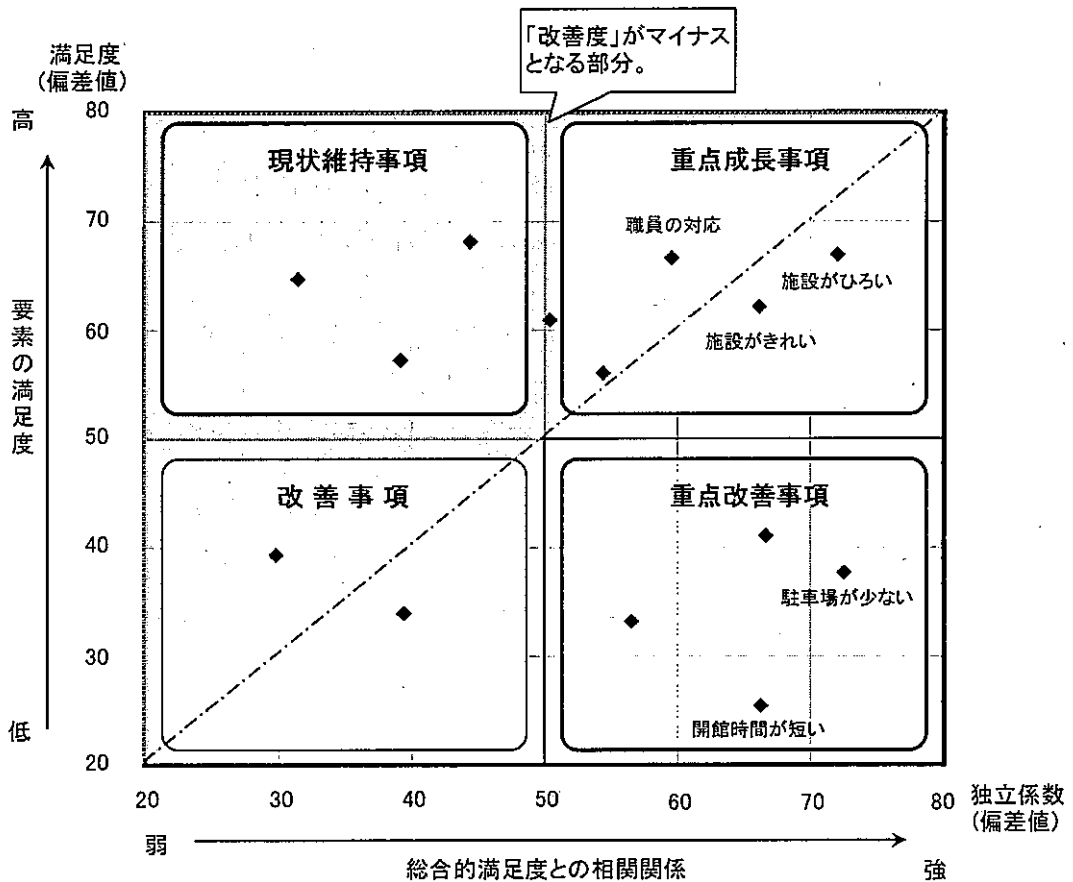
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

#### 4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

##### (1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係进行分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。

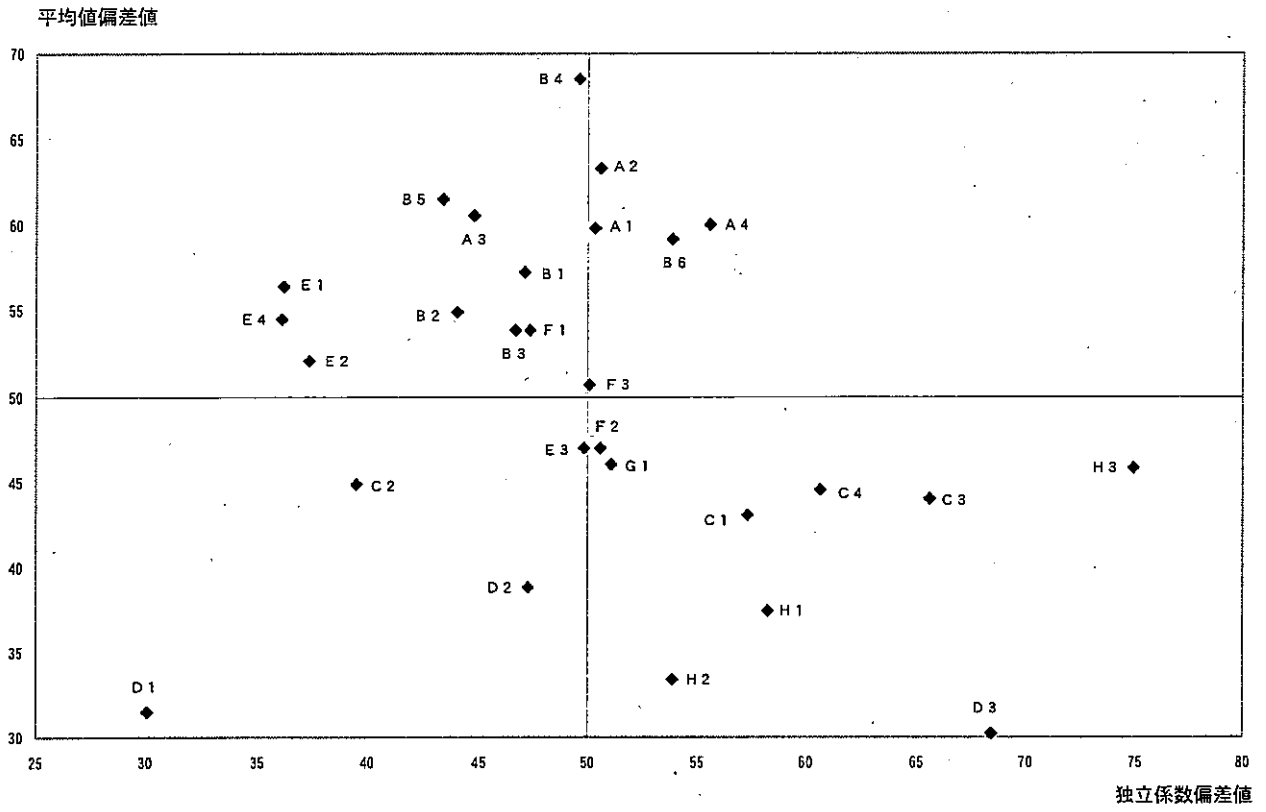


##### (2) CS分析の結果

「問合せ・質問に対する返答」「館内環境」などの項目は、利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。

一方、「施設の運営改善」、「施設の広さや設置場所」といった項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。

図表 15 武蔵野市民文化会館に対する満足度の相関関係



図表 16 武蔵野市民文化会館に対する満足度の改善度

	改善度
D3 施設の運営改善	26.41
H3 施設の広さや設置場所	15.34
H1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数	13.07
C3 情報の入手方法	12.31
H2 パリアフリーへの配慮	11.00
C1 情報の得やすさ	9.95
C4 館内の掲示・案内表示	9.62
D2 意見や苦情等への職員の対応	4.01
G1 地域団体やグループと連携した施設運営	2.72
F2 職員の安全や防犯への配慮・対応	1.88
E3 主催・共催公演やイベント等の開催日時	1.37
F3 個人情報の管理	-0.28
D1 意見や苦情等の述べやすさ	-0.67
A4 問い合わせ・質問に対する返答	-2.02

	改善度
C2 必要な情報の提供	-2.45
B6 館内環境	-2.45
F1 施設の安全管理体制	-4.21
A1 職員の服装・身なり	-4.70
B3 備品類の安全・清潔さ	-4.89
B1 施設全体の安全・安心・快適な利用	-5.78
A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	-6.30
B2 建物・設備の安全・清潔さ	-7.30
E2 主催・共催公演やイベント等の開催頻度	-7.73
A3 職員の案内・説明	-9.29
B4 行き届いた清掃	-9.50
E4 主催・共催公演やイベント等の入場料金	-10.28
B5 植栽や景観	-11.04
E1 主催・共催公演やイベント等の内容や種類	-11.82

## 5 武蔵野市民文化会館への意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

### (1) 施設設備について

- ・ ゴミ箱を適切に配置して欲しい。
- ・ 駐車が狭くて、使いにくいです
- ・ 私が使用している施設は、やや古いと思いますが、メンテは良く行き届いていると思います。
- ・ 楽屋をもっと広くしてほしいです。
- ・ 小ホールは文句の付けようのない素晴らしい音響ですが、大ホールは最悪、改修していただければと…。
- ・ 正面階段にエスカレーターを是非つけてほしい。
- ・ 大ホールの音響を改善してほしい。
- ・ 大ホールは音楽会には不向き。音響効果の改善を期待します。
- ・ 目が悪い方にもエレベーター等、場所がすぐに（入口入ったら）わかる様にしてあると、もっと良いと思います。少しわかりにくい。

### (2) 運営面について

- ・ 午後がよいのに夜が多すぎる。
- ・ 高齢者なので催しの開催時間が昼間の方が来やすいので時間帯を配慮してほしい。
- ・ トイレの数が少ないと思う。又、場所も一考して下さい。
- ・ コンサートのチケットがネットでとれたらうれしいです。
- ・ 文化会館小ホールのプログラム内容の事前連絡方法に不満。
- ・ 催し物ご案内が出るのが遅い。(スケジュール) 2ヵ月分は一緒に出してほしい。
- ・ 催しに対して、たとえばチケットの入手方法が、1本の電話と16の配線で処理するのみで、チケットを入手するまでに非常に苦勞するのと、もっとチケット入手のやさしい方法に対する研究がほしい。
- ・ チケットが取りにくい (Tel がつながりにくい。サラリーマンは平日昼 (休み) しか Tel できないので、何とかしてほしい)。
- ・ インターネットや携帯からのチケット情報入手、チケット購入を可能にしてほしい。発売日が平日昼間のため、電話だけでは仕事を持つ者がチケットを購入できない。
- ・ 公演スケジュールが出るのが遅い。
- ・ アルテの送られてくるチラシがわかりにくいし、枚数が何枚にもなって見にくい。出演者、日時、演目をまず重視して、紹介記事はコンパクトにまとめてほしい。
- ・ チケット平日発売は納得できない。他の市民にとっては不便。
- ・ チケットの申込みがもう少し簡単になると良いのですが。
- ・ 第1、第2和室の間を、壁などで声もれないよう仕切ってほしい。
- ・ 座席が前の列との差が少ないので、前に座高の高い人がくると見られない。
- ・ 使用料が高い。特に平日など安くするともう少し稼働率が上がるのではないか。
- ・ 海外で活動している団体ばかりで、入場料金が高めに感じます。

### (3) 事業について

- ・ スイグホールでの会が少ない。
- ・ クラシックのやつは是非つづけてほしいです。
- ・ コンサートの内容がクラシックにかたよりすぎ。例えば津軽シャミセン、民謡、歌謡曲など市民が楽しめるものをやるべき。何のための市民会館か？バリエーションがあった方がよい。
- ・ 市民の展示室をもっと活用した方がよい。
- ・ 未就学児の参加できる芸術的な催しは少ない。

- ・ もう少し気軽に文化活動に触れられる様な公演をお願いしたいです。
- ・ ピアニストのフィリップ・ピアンコさんと呼んでほしい（小ホール）（レーベルはリランクス）。
- ・ 周辺他市の文化イベントに対する熱意が、本市の場合やや不足かと感じます（例えば杉並区、三鷹市、府中市などは色々なオーケストラや独自の演奏会等の特色を持っています）。本市独自ものとして、オルガンコンサートは有名になってきていますが、この他に例えば、杉並区のようにプロのオーケストラの本拠地を企画する、あるいは、バロック音楽祭（アマチュアの楽団）を開催するなど、本市独特の年中行事を考えてはどうですか。三鷹市はN響・茂木大輔オーボエ奏者中心の面白い連続公演会をやっています。本市にはこうしたものがなく、淋しい限りです。
- ・ オルガンワンダーランドは、市民以外も参加できるようにしてほしい。
- ・ オルガンのコンサートが少ない。
- ・ 公演について、声楽は歌詞の訳をつけてほしい。

#### （４）評価のことば

- ・ 次回も来たい場です！
- ・ すごくきれいに管理、運営されていると思います。
- ・ ほぼ満足していますので、これ以上何を申し上げられるでしょうか。
- ・ 運営に努力されていることは好感をもっております。自主公演をますますご発展願います。
- ・ いつも利用させていただいており、近いことや金額の割にとっても良い音楽を聴かせていただいております。ありがとうございました。

## 武蔵野芸能劇場

<サービス評価シート> (指定管理者)

施設名 武蔵野芸能劇場

評価項目	評価基準	可否	評価
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 利用者アンケートを実施している。	×
		6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×
評価の理由	小劇場の利用率は高く、古典芸能にもよく利用されている。		
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○
		12 計画通りの収入が得られている。	○
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		16 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	17 経費は節減されている。	○
		18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
評価の理由	支出内容を精査し適正な執行に努めている。また、使用料金等の現金取扱については、細心の注意のもと管理している。		
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		20 保守点検等の計画を立てている。	○
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	適正な警備	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
		28 事件・事故が発生していない。	○
	その他	29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。		○	
31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。		○	
評価の理由	保守点検等の計画表に基づき点検を実施し、又職員が定期的に巡回をしている。		
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	
	33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	

評価項目	評価基準	可否	評価
サービス向上への取組	情報提供	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
		35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
	職員対応	37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
		38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	×
		43 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
	効率的な運営	44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
		45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
	自主事業への取組	46 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○
		適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。
48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
49 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
50 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○		
51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
52 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	×		
地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	54 地域の活動を積極的に支援している。	×	
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○	
評価の理由	ホームページで利用状況等を事前に公表し利用者の利便性を図り利用率の向上に努めている。接遇研修については、事業団で実施する。消防法に基づく消火・避難・誘導訓練の実施。またAEDの操作訓練も実施している。		
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	適正な個人情報保護	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		59 個人情報は適切に管理されている。	○
		60 個人情報保護に関する研修が定期的に行われている。	×
	法令順守	61 法令等で定められた事項を順守している。	○
		62 法令順守に関する研修が定期的に行われている。	×
	適正な再委託先管理	63 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○
		64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	評価の理由	個人情報保護等の研修は事業団で実施する。市との基本協定及び年度協定に基づく業務を課内で連携しながら実施している。	



<サービス評価シート> (主管課)

施設名 武蔵野芸能劇場

評価項目	評価基準	可否	評価
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 利用者アンケートを実施している。	×
		6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×
評価の理由	小劇場の利用率は78%と高く、このうち古典芸能の利用は101回あり、古典芸能、芸術文化の振興が図られている。独自アンケートの実施、対応マニュアルの作成に改善点がある。		A
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	×
		12 計画通りの収入が得られている。	○
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
	経費節減への取組	16 現金等が適正に管理されている。	○
17 経費は節減されている。		○	
18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	利用率は小劇場が昨年とほぼ同率であるが、小ホールがおよそ10ポイント減少しており、課題である。事業計画、予算計画に基づき適切に支出が行われ、使用料収入の徴収管理も適切に行われた。支出内容を精査し、経費削減にも努めている。		A
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		20 保守点検等の計画を立てている。	○
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
	適正な備品管理	22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
	適正な清掃	24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
		25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
	適正な警備	26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
	その他	28 事件・事故が発生していない。	○
		29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	保守点検について、計画表に基づき適切に実施した。警備については、20年度の重点ポイントにもしており利用者の安全確保に努めた。環境問題の配慮は、市のISOの基準に基づく分別等、廃棄物処理の取り組みを実施している。		A
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	
	33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	

評価項目	評価基準	可否	評価	
業務運営の工夫	サービス向上への取組	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
		情報提供	35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
			36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
			37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
		職員対応	38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
			39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×
			40 利用者案内や受付が適切になされている。	○
			41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
			42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	×
			効率的な運営	43 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。
	44 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。			○
	自主事業への取組	45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		46 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
	適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。		○		
49 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。		○		
50 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。		○		
51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。		○		
52 市や利用者等に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。		×		
地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
	54 地域の活動を積極的に支援している。	×		
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○		
評価の理由	利用者への情報提供等により、利用率の向上に努めている。マナー研修は未実施であるが、21年度に実施した。マニュアルの整備は課題である。消火等訓練の実施、AED講習など市民の安全確保に重点的に取り組んでいる。地域との連携はさらに積極的な取り組みが必要である		B	
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	適正な個人情報保護	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		59 個人情報は適切に管理されている。	○	
		60 個人情報保護に関する研修が定期的に行われている。	×	
	法令順守	61 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		62 法令順守に関する研修が定期的に行われている。	×	
	適正な再委託先管理	63 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○	
		64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	評価の理由	業務については市との協定に基づき、課内で責任体制を明確にして執行している。個人情報保護は市に準じた規程を設け適切に執行しているが、法令順守を含めた研修の実施が課題である。		B

## <利用者アンケート調査結果>

### 1 武蔵野芸能劇場 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

#### (1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

##### 【実施日時】

平成 21 年 6 月 27 日（土）、28 日（日）

##### 【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

##### 【回収数】

100 件

#### (2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性（問 1）、施設の管理・運営等に関する評価（問 2）、施設の総合的な満足度（問 3）、自由意見（問 4）について聞きました。

問 1 は選択方式、問 4 は自由記入方式です。問 2、問 3 は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の 5 段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

##### 【問 1】

年齢

- (1. 10 歳代    2. 20 歳代    3. 30 歳代    4. 40 歳代    5. 50 歳代  
6. 60 歳代    7. 70 歳以上)

性別

- (1. 男性    2. 女性)

居住地

- (1. 武蔵野市内    2. 武蔵野市外)

利用の頻度

- (1. 月に数回    2. 年に数回    3. 数年に一回    4. 今回がはじめて)

【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適に利用できますか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの館内環境は、満足できますか。

C. 情報の提供について

- 1 公演案内や施設利用案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者等の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設の運営は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. コンサート等の文化事業への取り組みについて

- 1 主催・共催公演やイベントなどの内容や種類は満足できますか。
- 2 主催・共催公演やイベントなどの開催頻度は満足できますか。
- 3 主催・共催公演やイベントなどの開催日時は満足できますか。
- 4 主催・共催公演やイベントなどの参加料金は満足できますか。

F. 安全管理体制について

- 1 施設の安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

G. 地域との連携について

- 1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

H. その他

- 1 設備や器具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 スロープやエレベーター等、バリアフリーへの配慮は満足できますか。
- 3 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

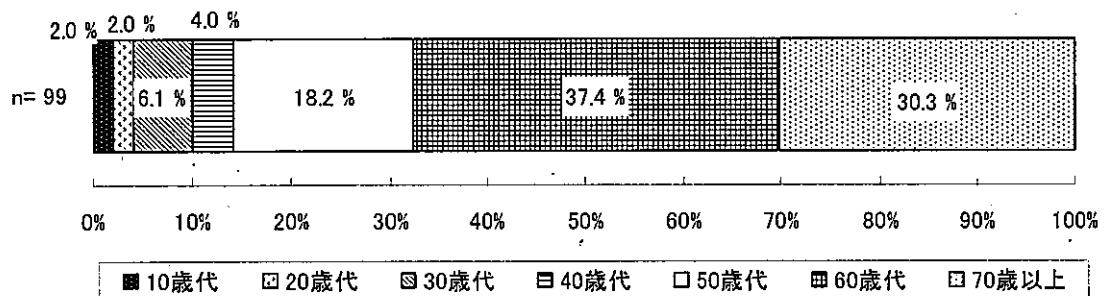
- 1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「60歳代」が37.4%で最も多く、次いで「70歳以上」の30.3%、「50歳代」の18.2%で、この3世代で全体の85%を占めている。

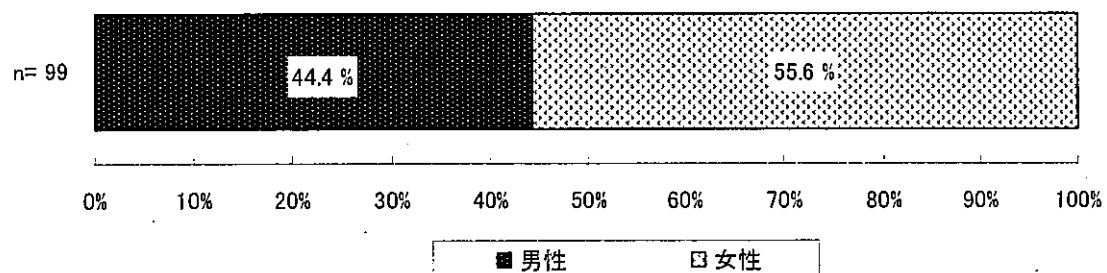
図表1 【年齢】



【性別】

性別は、「女性」55.6%、「男性」44.4%で、「女性」がやや多くなっている。

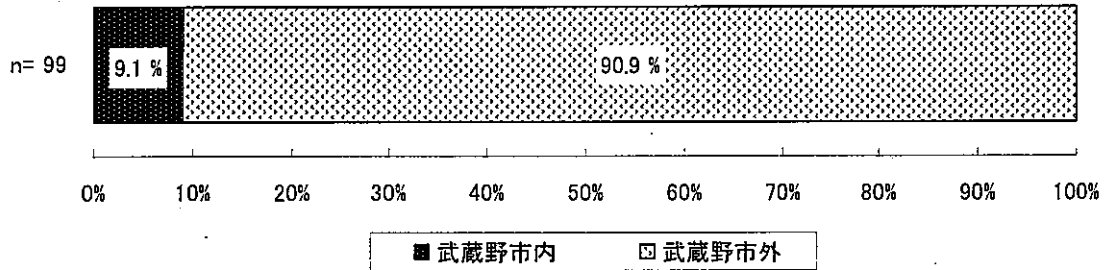
図表2 【性別】



**【居住地】**

居住地は、「武蔵野市外」が90.9%であった。

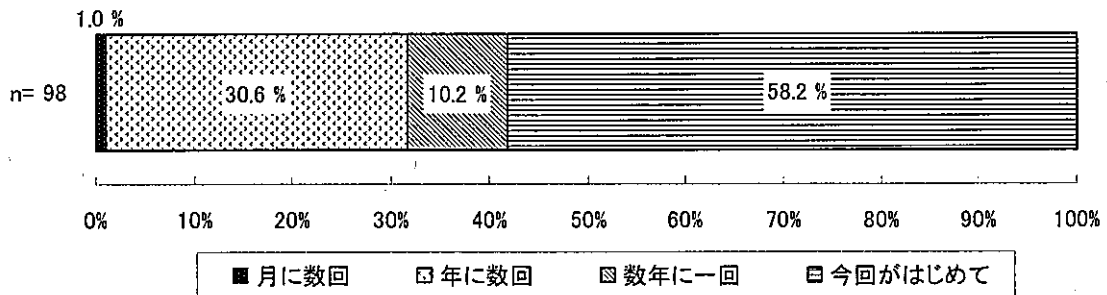
図表 3 【居住地】



**【利用頻度】**

利用頻度は、「今回がはじめて」が58.2%で半数以上を占め、次いで「年に数回」が30.6%で続いている。

図表 4 【利用頻度】



### 3 武蔵野芸能劇場の管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者等の意見の反映」、「コンサート等の文化事業への取り組み」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の8つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

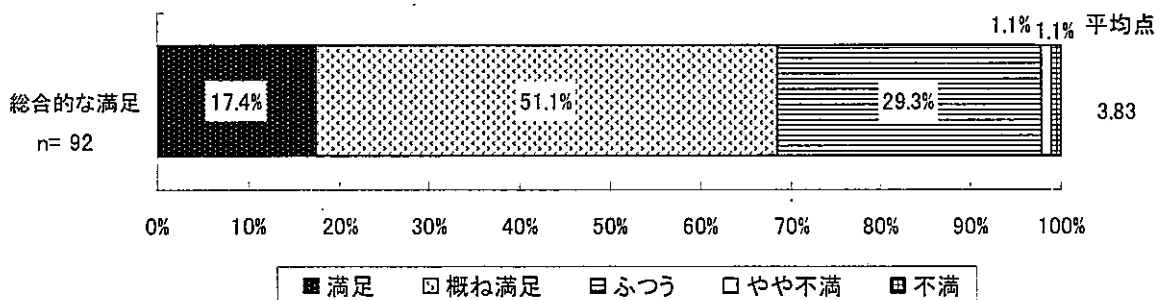
判断基準		判断
「満足している」 -「不満に感じている」 $\geq 0$	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」-「不満に感じている」 $< 0$		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

#### (1) 利用者満足度の概要

##### 【総合満足度の結果】

武蔵野芸能劇場に対する総合的な満足度は、「満足」が17.4%、「概ね満足」が51.1%で7割近くが「満足している」と答えている。「不満に感じている」利用者は2.2%であり、利用者は満足していると考えられる。

図表 5 【総合満足度】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

#### 【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】

今回の利用者満足度調査では、すべての項目で「満足している」が「不満に感じている」を上回っている。特に「清掃が行き届いているか」が82.5%の高い数値を得ている。70%を超えたのは次の4項目である。

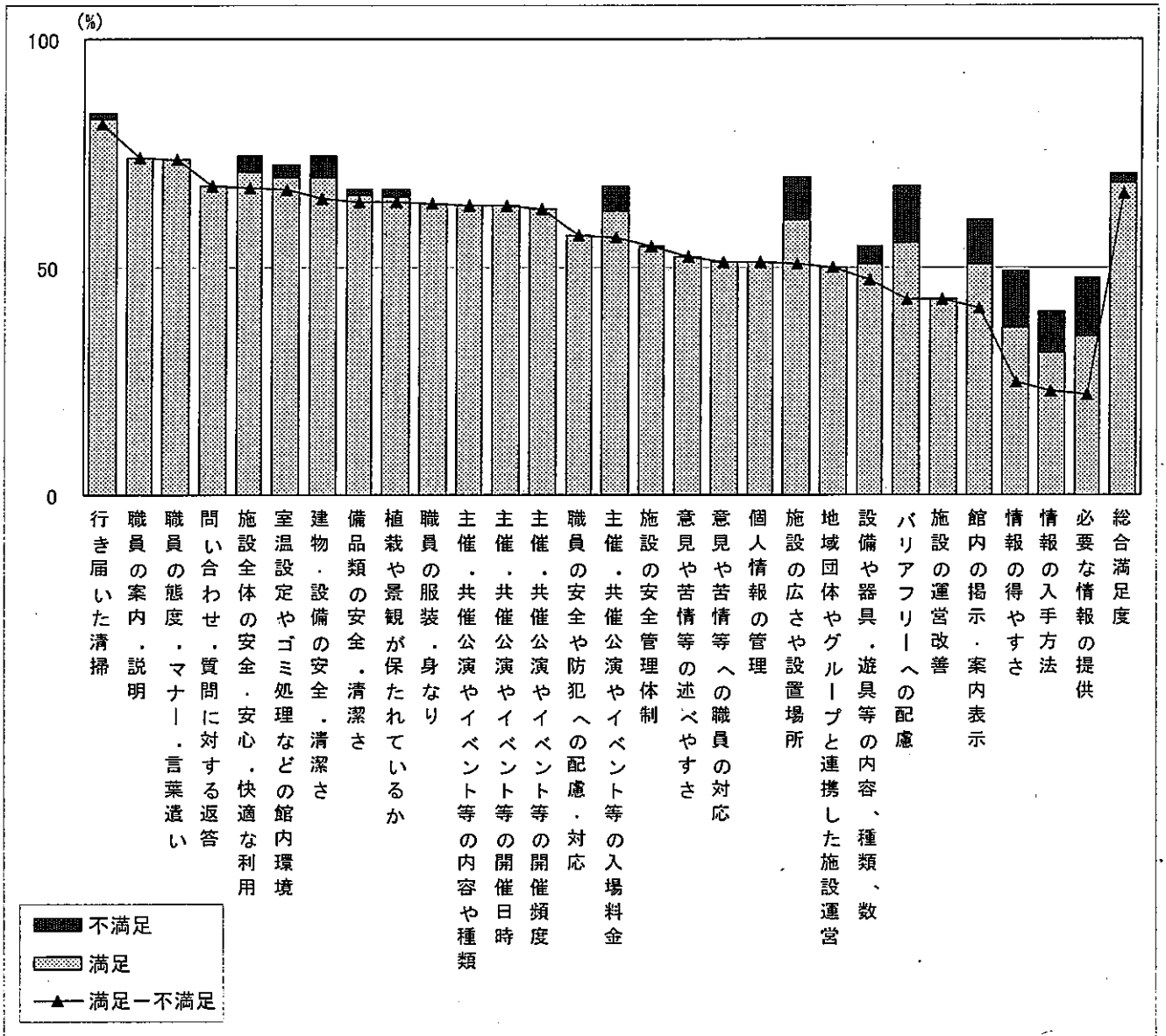
- ・清掃が行き届いているか (82.5%)
- ・職員の案内・説明のわかりやすさ (73.9%)
- ・職員の態度・マナー・言葉遣い (73.6%)
- ・施設全体が安全・安心かつ快適か (70.9%)

#### 【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】

「満足している」が50%に満たなかった項目は、次の4項目であった。  
情報の提供に関連した項目が3項目含まれている。

- ・施設の運営改善 (42.9%)
- ・情報の得やすさ (36.9%)
- ・必要な情報の提供 (34.9%)
- ・情報の入手方法 (31.6%)

図表 6 武蔵野芸能劇場に対する満足度

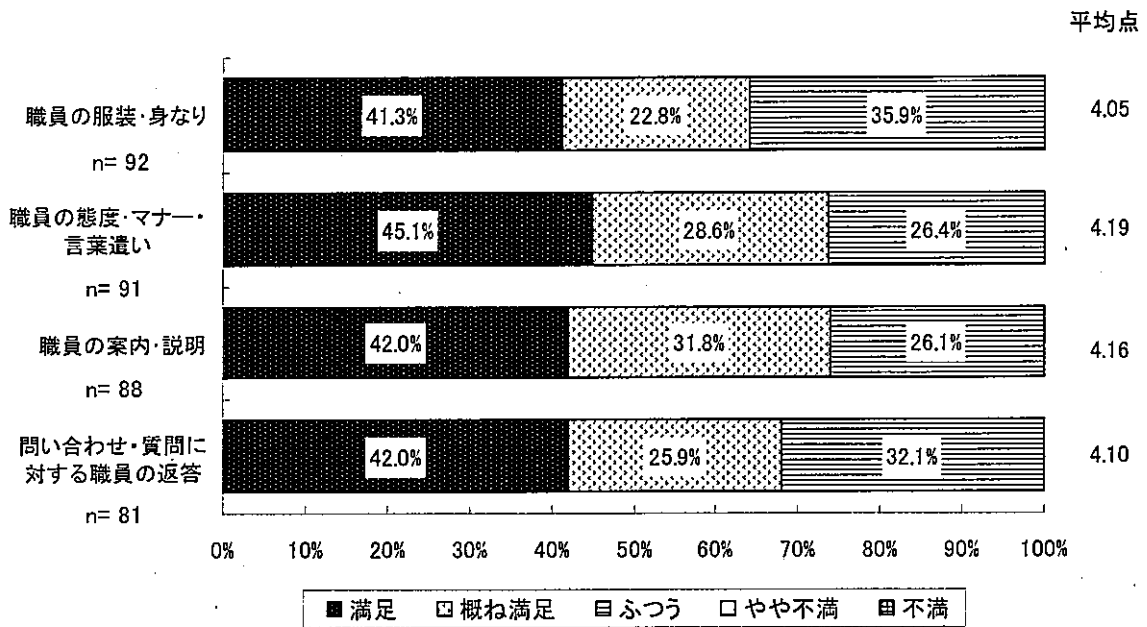




(2) 職員の対応

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 7 管理・運営等に関する満足度 1 A. 職員の対応

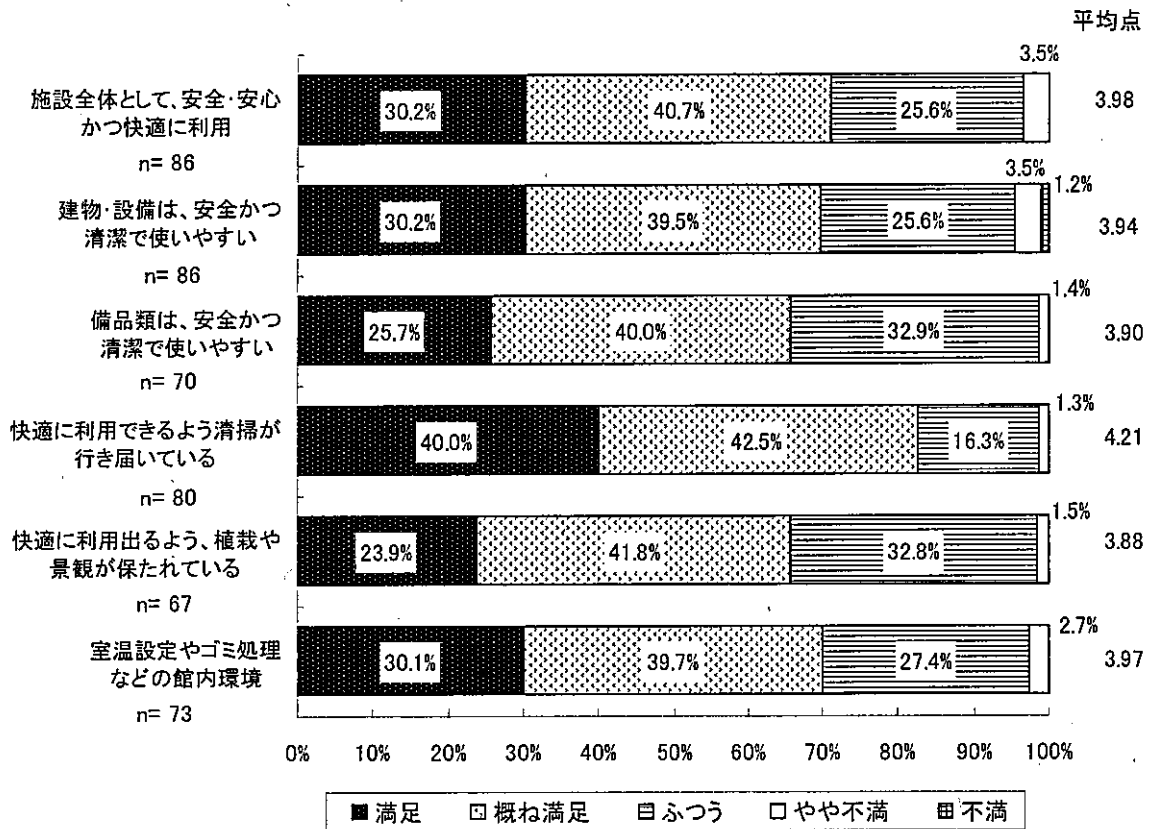


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(3) 建物・設備・備品等の管理

「快適に利用できるよう清掃が行き届いている」では、「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ているものと考えられる。その他の項目でも50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 8 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

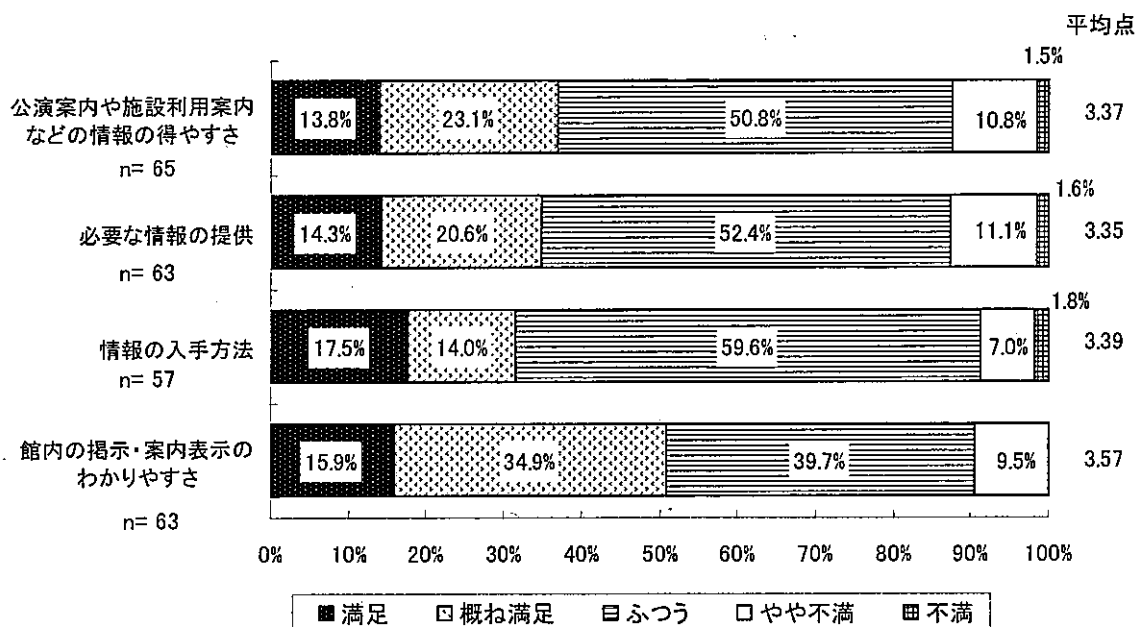


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

#### (4) 情報の提供

「館内の掲示・案内表示のわかりやすさ」では、「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられるが、その他の項目では50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要である。

図表 9 管理・運営等に関する満足度 3 C. 情報の提供について

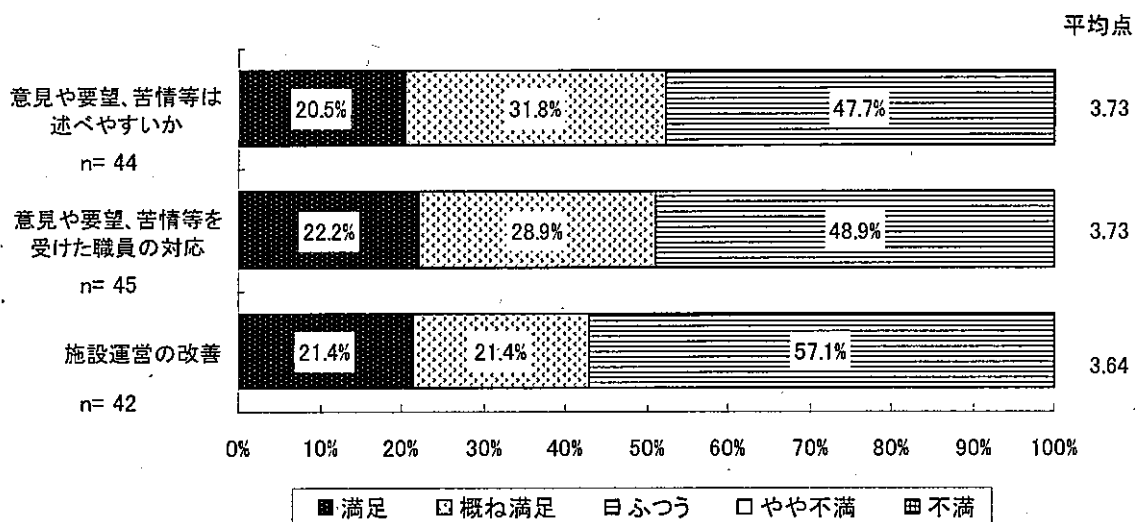


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者等の意見の反映

「意見や要望、苦情等は述べやすいか」「意見や要望、苦情等を受けた職員の対応」では、「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられるが、「施設運営の改善」では50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要である。

図表 10 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者等の意見の反映

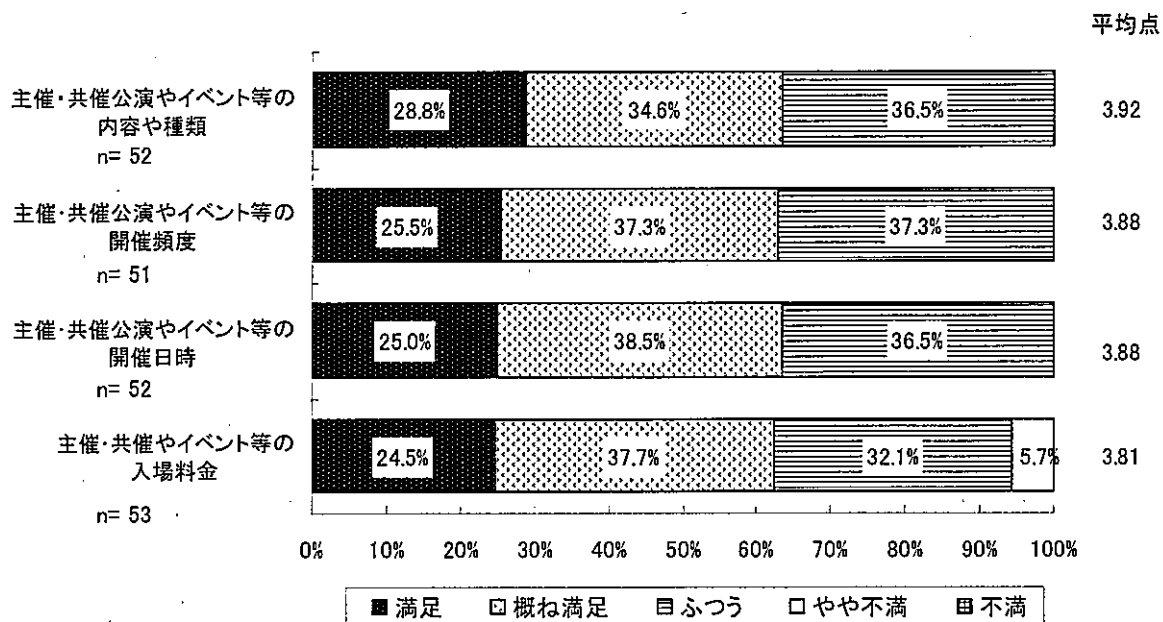


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) コンサート等の文化事業への取り組み

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 11 管理・運営等に関する満足度 5 E. コンサート等の文化事業への取り組み

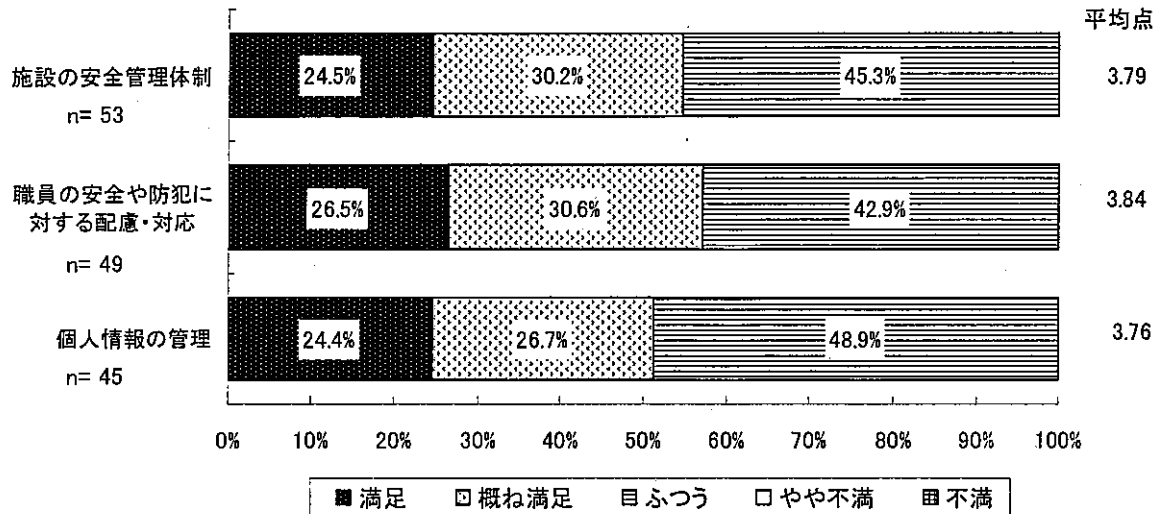


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(7) 安全管理体制

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 12 管理・運営等に関する満足度 6 F. 安全管理体制

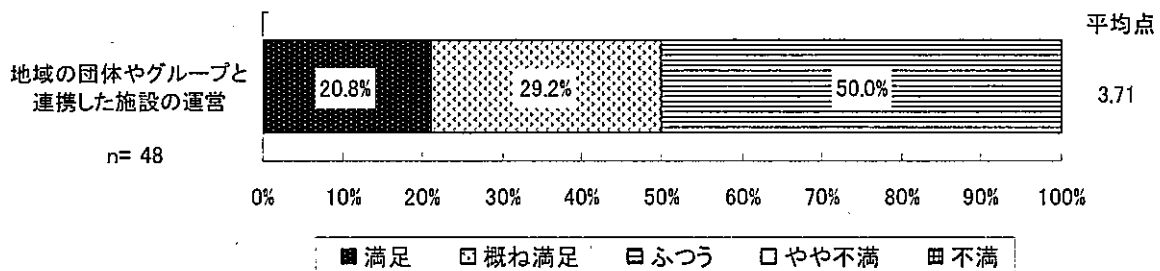


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) 地域との連携

「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 13 管理・運営等に関する満足度 7 G. 地域との連携

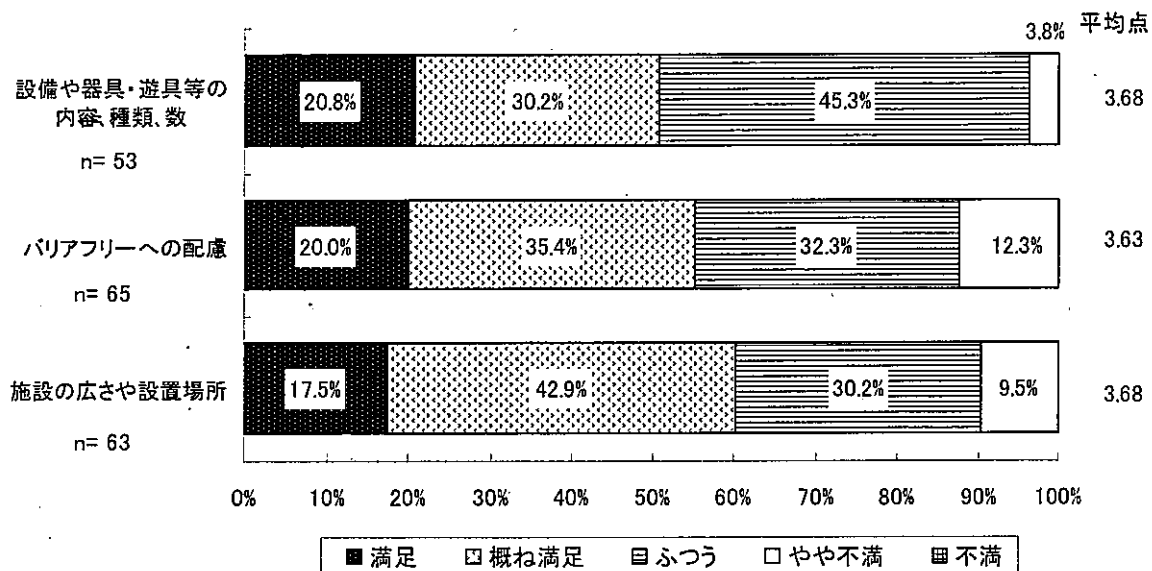


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(9) その他

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 14 管理・運営等に関する満足度 8 H. その他



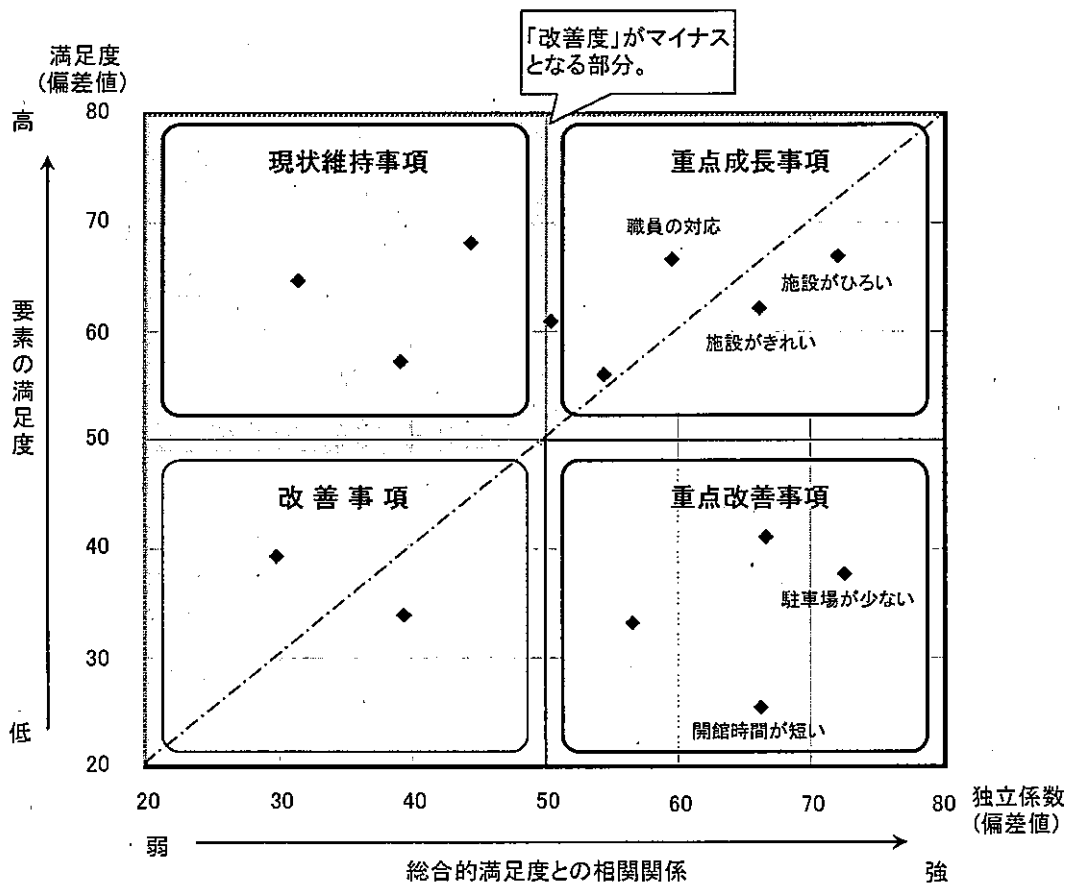
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

#### 4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

##### (1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係を分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。

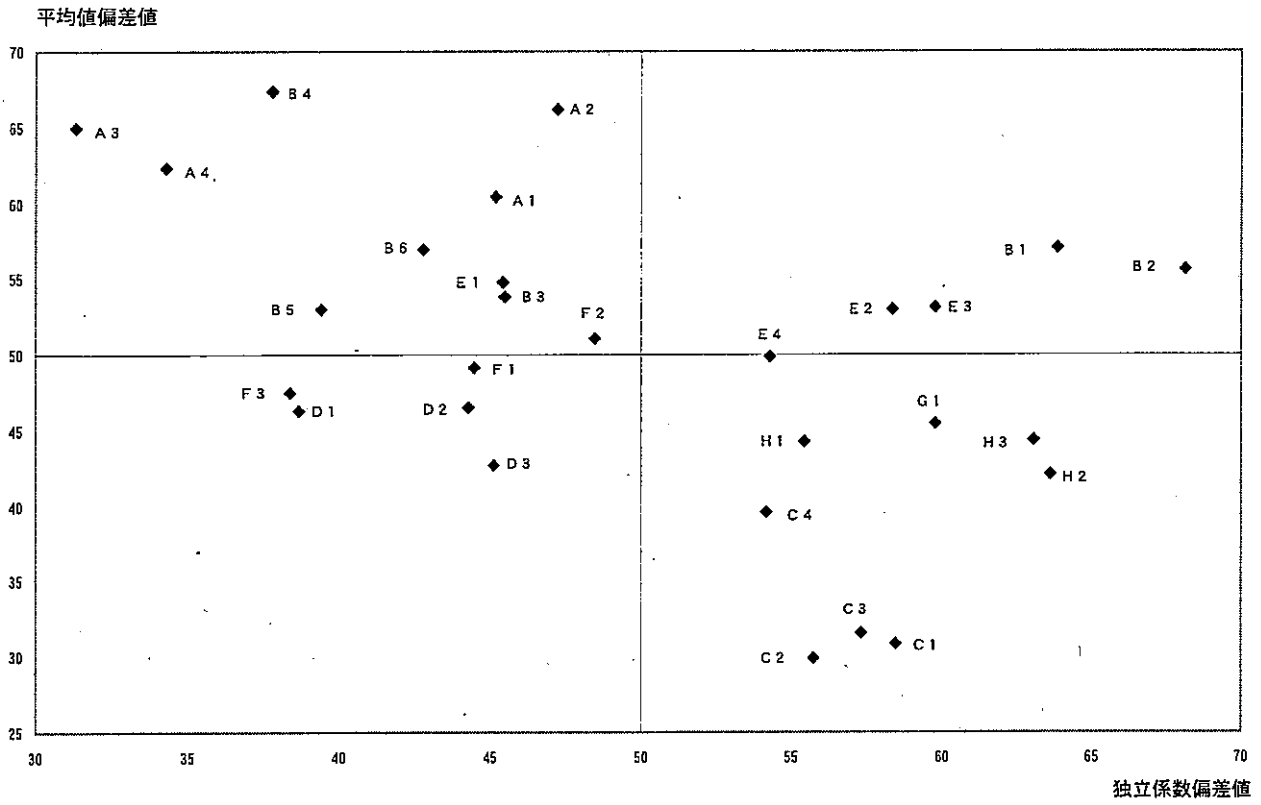


##### (2) CS分析の結果

「建物・設備の安全・清潔さ」「施設全体の安全・安心・快適な利用」などの項目は、利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。一方、「情報の得やすさ」「情報の入手方法」「必要な情報の提供」といった情報の提供に関する項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。



図表 15 武蔵野芸能劇場に対する満足度の相関関係



図表 16 武蔵野芸能劇場に対する満足度の改善度

	改善度
C1 情報の得やすさ	16.00
C3 情報の入手方法	14.70
C2 必要な情報の提供	14.12
H2 バリアフリーへの配慮	13.11
H3 施設の広さや設置場所	10.79
C4 館内の掲示・案内表示	8.36
G1 地域団体やグループと連携した施設運営	8.36
H1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数	7.79
B2 建物・設備の安全・清潔さ	5.86
E3 主催・共催公演やイベント等の開催日時	3.12
B1 施設全体の安全・安心・快適な利用	3.10
E2 主催・共催公演やイベント等の開催頻度	2.47
E4 主催・共催公演やイベント等の入場料金	2.17
D3 施設の運営改善	1.10

	改善度
D2 意見や苦情等への職員の対応	-1.04
F2 職員の安全や防犯への配慮・対応	-1.65
F1 施設の安全管理体制	-2.27
D1 意見や苦情等の述べやすさ	-3.57
F3 個人情報の管理	-4.36
B3 備品類の安全・清潔さ	-5.57
E1 主催・共催公演やイベント等の内容や種類	-6.53
B5 植栽や景観	-7.40
A1 職員の服装・身なり	-8.97
B6 館内環境	-9.88
A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	-10.03
A4 問い合わせ・質問に対する返答	-18.52
B4 行き届いた清掃	-18.92
A3 職員の案内・説明	-22.30

## 5 武蔵野芸能劇場への意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

### (1) 施設設備について

- ・ まだあまり慣れていないのですが、有名な三鷹駅前の位置が非常に便利なところですから、利用価値が高いと思います。
- ・ はじめて来ましたので、余りアンケートに答えられませんが、駅の近くに公共のビルがあるのは便利でいいと思います。
- ・ 自販機があったらいいと思います。
- ・ 1F女子トイレに石けんがなかったです。
- ・ ゴミ箱の設置をお願いします。
- ・ トイレの水（手洗場）が使いにくい。石けんがない。
- ・ 駐車場が充分だと良いと思います。
- ・ 自転車置き場がわかりにくいです。時間帯を書いておいて下さると助かります。
- ・ トイレがくさい。
- ・ もう少し、イスのスペースが欲しい。

### (2) 評価のことば

- ・ 清潔感があり、好感度はよかったです。
- ・ その他田無、八王子などの同種の設備に比して満足度が高いと思います。
- ・ 交通の便が良く、利用しやすいと思います。
- ・ 使い易い大きさで非常に良いと思う。

### (3) その他

- ・ 三鷹駅での掲示があっても良いのでは。
- ・ 案内不足
- ・ 駅からの案内がないので、迷う。
- ・ アンケートは、終了後に実施した方がよいと思います。
- ・ 駅からの方向を解りやすくして下さい。
- ・ 駅からの目印がない。つくってほしい。
- ・ 初めてですので分からない事が多く申し訳ありません。
- ・ ご案内図が目立ちにくい。
- ・ 初めて来ましたのでお答えしかねます。
- ・ 駅からの案内がない。
- ・ 娘が武蔵野市に今春引っ越してきたばかり。私は今回初めて知人の展覧会を見に当施設を訪れました。娘に武蔵野市の文化施設をもっと知ってほしいと思っています。場所がわかりにくかった。案内板をしっかりと掲示してほしい。



## 武蔵野スイングホール

<サービス評価シート> (指定管理者)

施設名 武蔵野スイングホール

評価項目	評価基準	可否	評価	
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	A
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 利用者アンケートを実施している。	×	
		6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×	
評価の理由	駅前至近距離にあり、利用者にとって利便性が高い。レセプション、パーティー等多用途の利用に対応できる施設である。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	A
		12 計画通りの収入が得られている。	○	
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の適正執行	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	経費節減への取組	16 現金等が適正に管理されている。	○	
		17 経費は節減されている。	○	
		18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	当初計画された事業や予算支出等は適正に行っている。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	A
		20 保守点検等の計画を立てている。	○	
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		28 事件・事故が発生していない。	○	
	その他	29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。		○		
31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。		○		
評価の理由	建物・設備、備品管理については、市と同様の基準により計画表等に基づき適切に管理、点検が行われている。警備については、ビル全体の警備を管理組合（防災センター）が行っているが、職員による巡回・点検を毎日実施しており、利用者の安全確保に努めている。環境問題の配慮は、市のISOの基準に準じた取り組みを実施している。			
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	○	
	33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		

評価項目	評価基準	可否	評価	
サービス向上への取組	情報提供	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	B
		35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
		38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	職員対応	39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×	
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	×	
		43 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
効率的な運営	44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	自主事業への取組	45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		46 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	A
		48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
49 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。		○		
50 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。		○		
51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。		○		
52 市や利用者 に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。		×		
地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	B	
	54 地域の活動を積極的に支援している。	×		
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○		
評価の理由	利用者の利便性を図るため利用状況を抽選前に事前公表し、利用率の向上に努めている。毎月一回全員で課題や利用者対応等について話し合っている。接遇研修を事業団で実施する。ビル全体はビル管理組合で警備し、休館日、閉館後は機械警備している。防犯対策として監視カメラを設置している。・自衛消防訓練を年2回以上実施している。			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	B
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	適正な個人情報保護	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		59 個人情報保護は適切に管理されている。	○	
		60 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	×	
	法令順守	61 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		62 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	×	
	適正な再委託先管理	63 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。		○		
評価の理由	個人情報保護規程に基づき適切に保護管理に努めており、今後、事業団で研修を実施する。委託業者への伝達や指示は文書にて行い、伝達漏れ等が無いように努めている。基本協定及び年度協定に基づく業務を、課内で連携しながら実施している。			

<サービス評価シート> (主管課)

施設名 武蔵野スイングホール

評価項目	評価基準	可否	評価	
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	A
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 利用者アンケートを実施している。	×	
		6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×	
評価の理由	催し物は、室内楽中心であるが、ポピュラーや民族音楽、古典芸能にも利用され市民の創造性あふれる文化活動の場の提供が図られている。アンケートの総合満足度では77%の利用者が満足していると回答している。独自アンケートの実施、対応マニュアルの作成に改善点がある。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	A
		12 計画通りの収入が得られている。	○	
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の適正執行	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		16 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	17 経費は節減されている。	○		
	18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	全体の利用率はほぼ前年同様で利用者は落ち込んでおらず、ホールの利用率は74%と高い。事業計画、予算に基づき適切に支出が行われ、使用料管理等も適切に行われた。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	A
		20 保守点検等の計画を立てている。	○	
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		28 事件・事故が発生していない。	○	
	その他	29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。		○		
31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。		○		
評価の理由	保守点検について、計画表に基づき適切に実施した。警備については、利用者の安全確保としてホール独自で監視カメラを設置している。ビル全体の警備はスイングビル管理組合（防災センター）が行っているが、業務状況を確認している。			
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	○	
	33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		

評価項目	評価基準	可否	評価	
サービス向上への取組	情報提供	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	B
		35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	職員対応	37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
		38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×	
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	×	
		43 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
自主事業への取組	44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
適正な危機管理	46 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	A	
	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		
	48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	49 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
	50 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○		
	51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
地域との連携等	52 市や利用者に対する損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	×	B	
	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
	54 地域の活動を積極的に支援している。	×		
55 地域ニーズを積極的に把握している。	○			
評価の理由	定期的な会議により利用者対応、業務改善等に取り組んでいる。マナー研修は未実施であるが21年度に実施した。危機管理として自衛消防訓練を年2回以上実施している。職員対応マニュアルの整備、地域との連携はさらに積極的な取り組みが必要である。			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	B
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	適正な個人情報保護	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		59 個人情報は適切に管理されている。	○	
		60 個人情報保護に関する研修が定期的に行われている。	×	
	法令順守	61 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		62 法令順守に関する研修が定期的に行われている。	×	
	適正な再委託先管理	63 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。		○		
評価の理由	業務については市との協定に基づき、課内で責任体制を明確にして執行している。個人情報保護は市に準じた規程を設け適切に執行しているが、法令順守を含めた研修の実施が課題である。施設管理等の再委託契約では業者への伝達や指示は文書で行うなど適正に管理している。			

## ＜利用者アンケート調査結果＞

### 1 武蔵野スイングホール 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

#### (1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

##### 【実施日時】

平成 21 年 6 月 27 日（土）、28 日（日）

##### 【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

##### 【回収数】

100 件

#### (2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性（問 1）、施設の管理・運営等に関する評価（問 2）、施設の総合的な満足度（問 3）、自由意見（問 4）について聞きました。

問 1 は選択方式、問 4 は自由記入方式です。問 2、問 3 は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の 5 段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

##### 【問 1】

###### 年齢

(1. 10 歳代    2. 20 歳代    3. 30 歳代    4. 40 歳代    5. 50 歳代  
6. 60 歳代    7. 70 歳以上)

###### 性別

(1. 男性    2. 女性)

###### 居住地

(1. 武蔵野市内    2. 武蔵野市外)

###### 利用の頻度

(1. 月に数回    2. 年に数回    3. 数年に一回    4. 今回がはじめて)



【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適に利用できますか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの館内環境は、満足できますか。

C. 情報の提供について

- 1 公演案内や施設利用案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者等の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設の運営は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. コンサート等の文化事業への取り組みについて

- 1 主催・共催公演やイベントなどの内容や種類は満足できますか。
- 2 主催・共催公演やイベントなどの開催頻度は満足できますか。
- 3 主催・共催公演やイベントなどの開催日時は満足できますか。
- 4 主催・共催公演やイベントなどの参加料金は満足できますか。

F. 安全管理体制について

- 1 施設の安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

G. 地域との連携について

- 1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

H. その他

- 1 設備や器具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 スロープやエレベーター等、バリアフリーへの配慮は満足できますか。
- 3 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

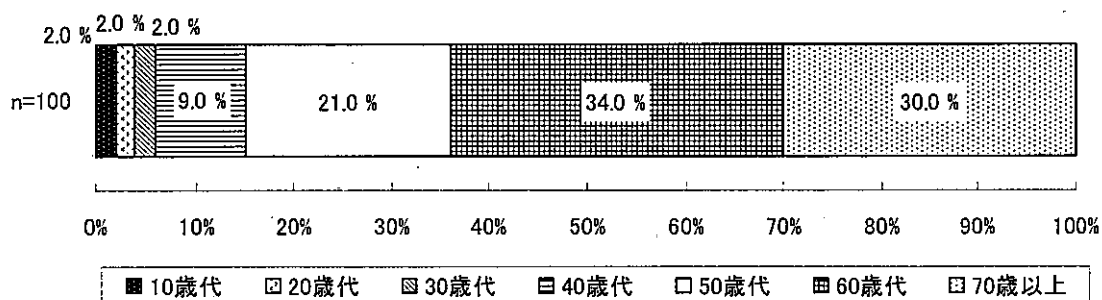
- 1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「60歳代」が34.0%で最も多く、次いで「70歳以上」の30.0%、「50歳代」の21.0%で、この3世代で全体の85%を占めている。

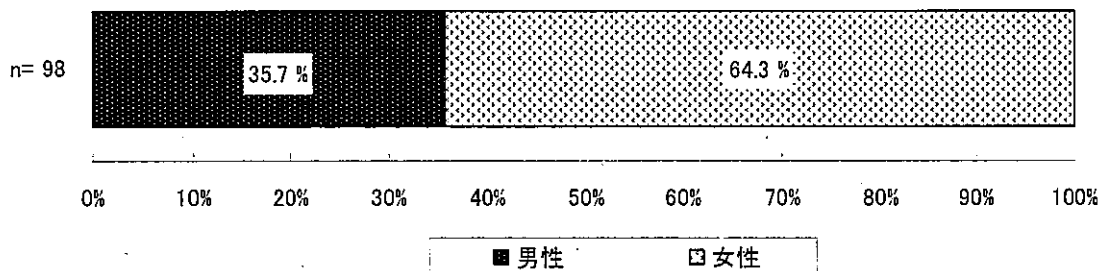
図表1 【年齢】



【性別】

性別は、「女性」64.3%、「男性」35.7%で、約2/3が「女性」である。

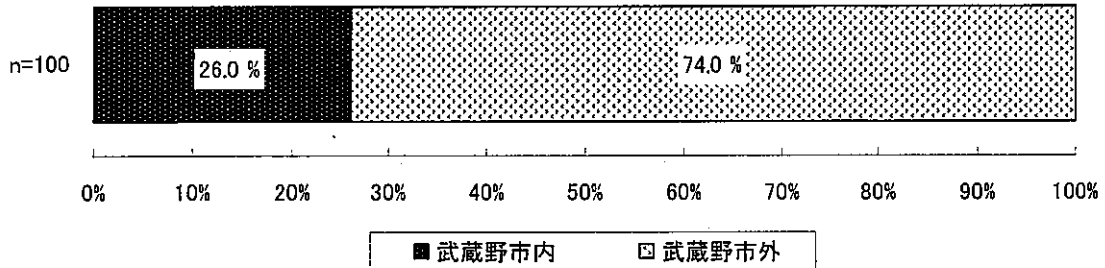
図表2 【性別】



**【居住地】**

居住地は、「武蔵野市外」が74.0%となっている。

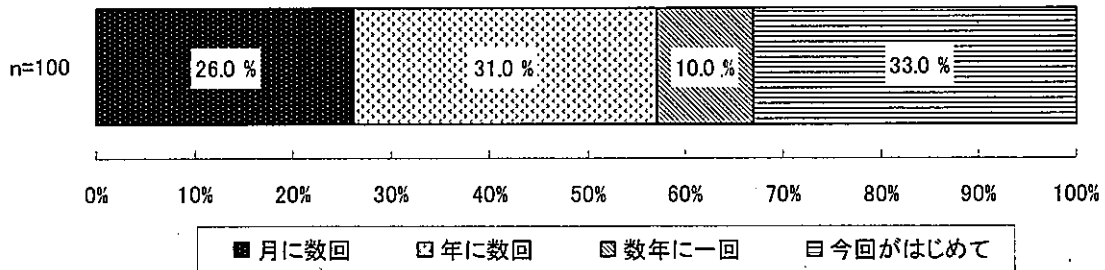
図表 3 【居住地】



**【利用頻度】**

利用頻度は、「今回がはじめて」が33.0%で、次いで「年に数回」が31.0%が続いている。「月に数回」という人も26.0%となっており、頻繁に訪れている人もかなりいる。

図表 4 【利用頻度】



### 3 武蔵野スイングホールの管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者等の意見の反映」、「コンサート等の文化事業への取り組み」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の8つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

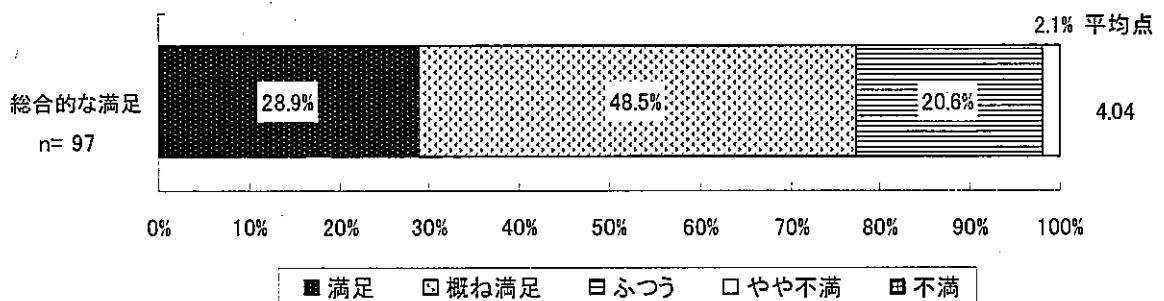
判断基準		判断
「満足している」 -「不満に感じている」 $\geq 0$	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」-「不満に感じている」 $< 0$		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

#### (1) 利用者満足度の概要

##### 【総合満足度の結果】

武蔵野スイングホールに対する総合的な満足度は、「満足」が28.9%、「概ね満足」が48.5%で8割近くが「満足している」と答えている。「不満」はなく、「やや不満」が2.1%であり、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 5 【総合満足度】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

**【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】**

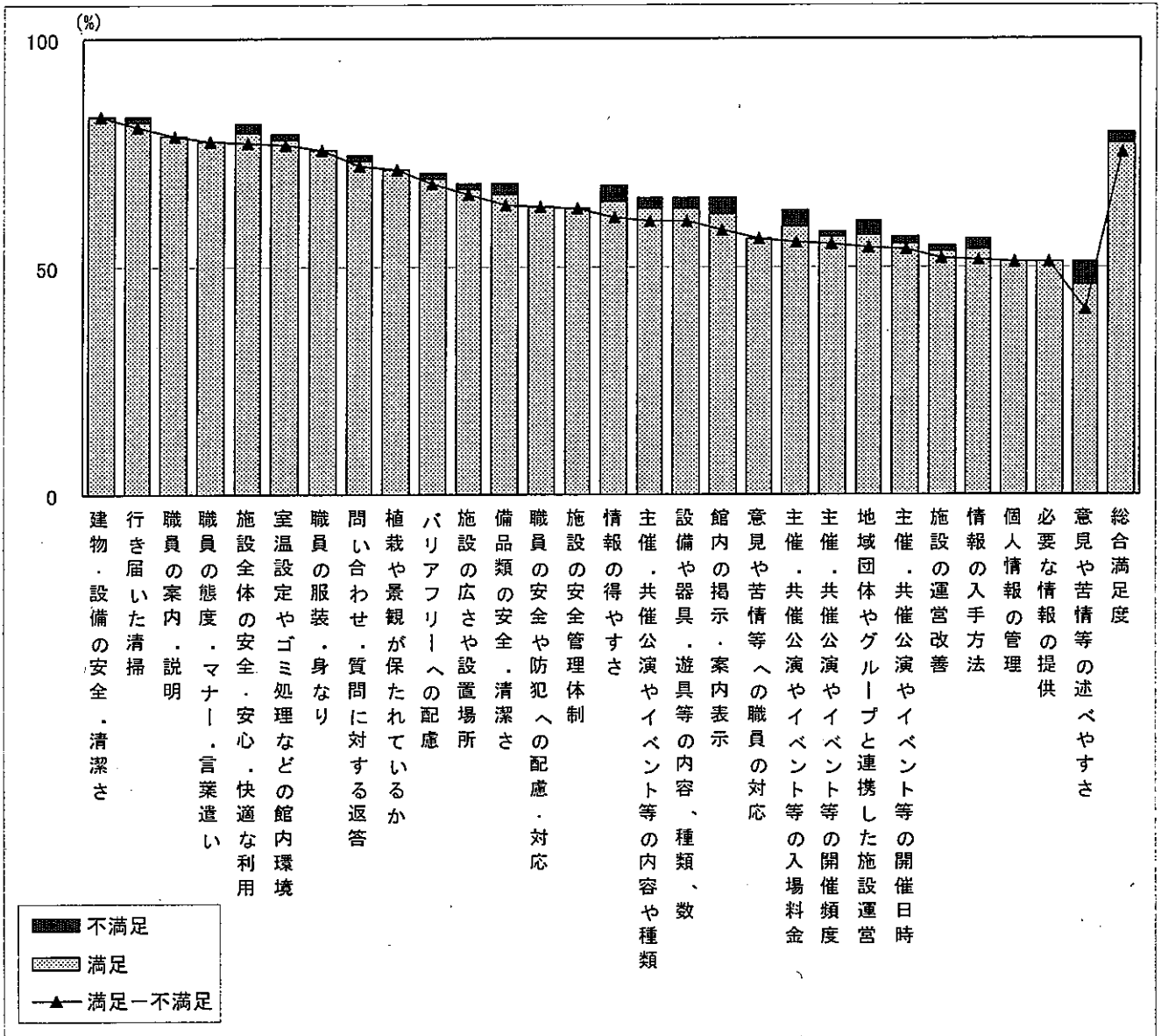
今回の利用者満足度調査では、すべての項目で「満足している」が「不満に感じている」を上回った。特に、「建物・設備の安全・清潔さ」(83.0%)、「清掃が行き届いているか」(81.7%)の2項目は80%を超えている。70%を超えた項目は以下の9項目である。

- |                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| ・建物・設備の安全・清潔さ (83.0%)     | ・清掃が行き届いているか (81.7%)     |
| ・施設全体が安全・安心かつ快適か (79.4%)  | ・職員の案内・説明のわかりやすさ (78.7%) |
| ・室温設定やゴミ処理などの館内環境 (77.8%) | ・職員の態度・マナー・言葉遣い (77.4%)  |
| ・職員の服装・身なり (75.6%)        | ・問い合わせ・質問に対する返答 (73.3%)  |
| ・植栽や景観が保たれているか (71.4%)    |                          |

**【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】**

「満足している」が50%に満たなかった項目は、「意見や苦情等の述べやすさ」(46.1%)の1項目だけであった。

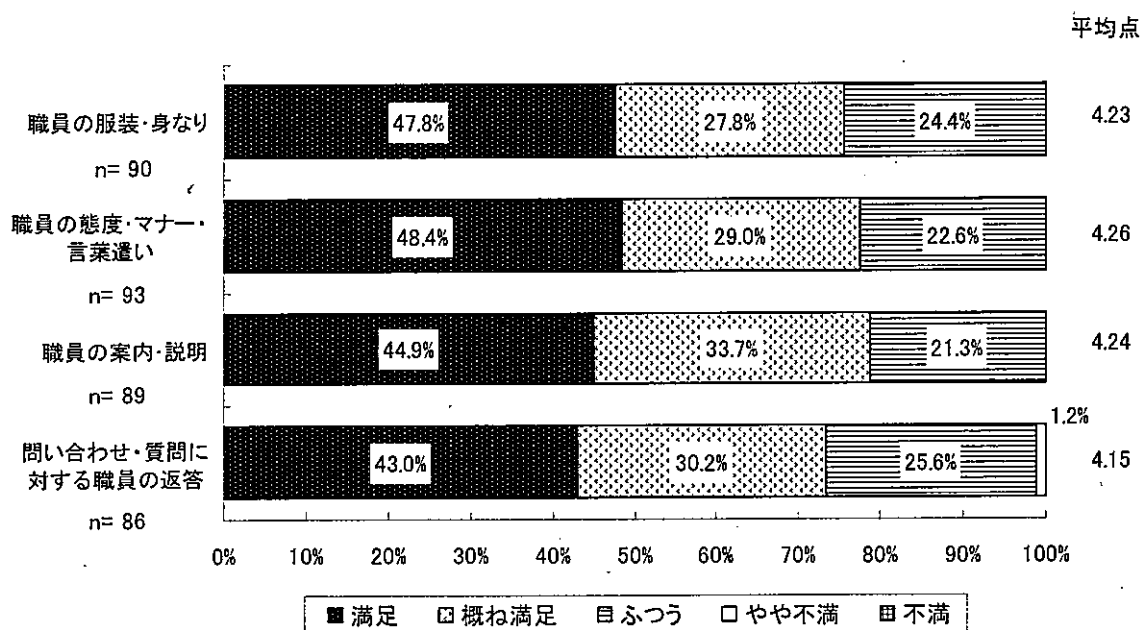
図表 6 武蔵野スイングホールに対する満足度



## (2) 職員の対応

「職員の服装・身なり」「職員の態度・マナー・言葉遣い」「職員の案内・説明」では、「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられるが、「問い合わせ・質問に対する職員の返答」も50%は超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 7 管理・運営等に関する満足度 1 A. 職員の対応

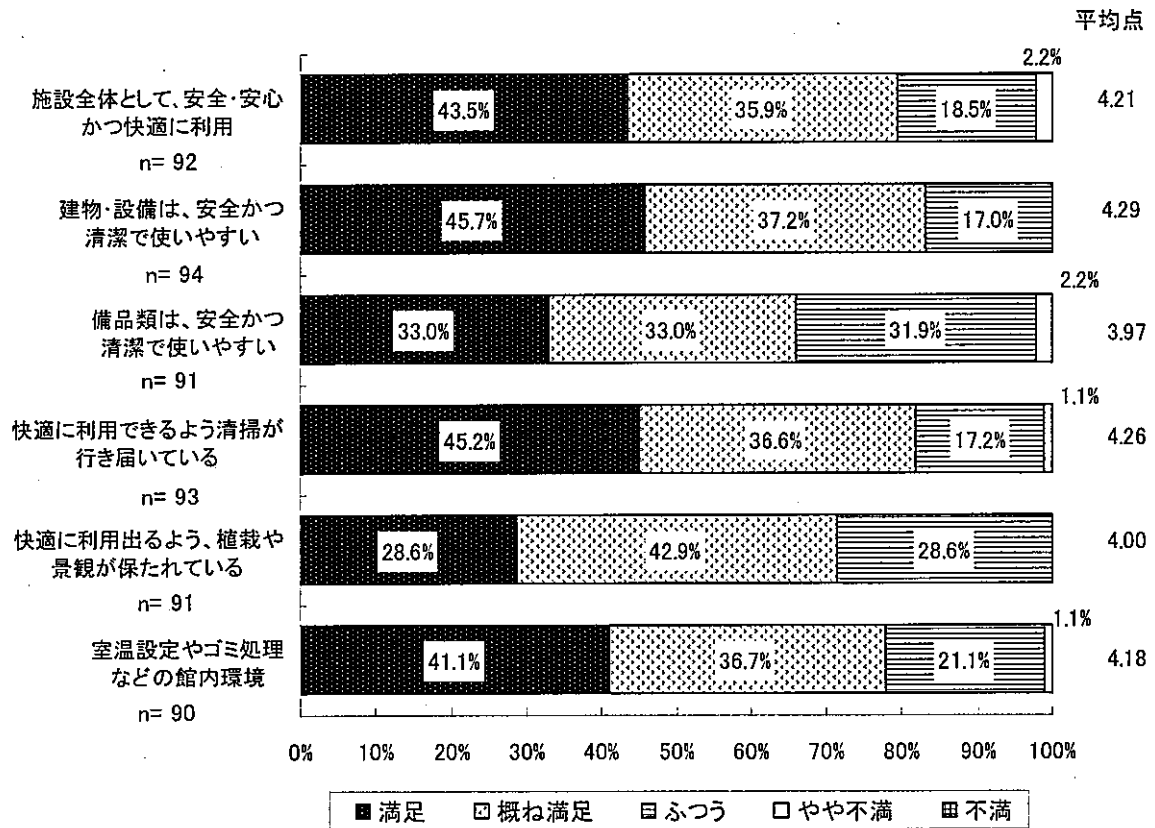


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(3) 建物・設備・備品等の管理

「施設全体として、安全・安心かつ快適に利用」「建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすい」「快適に利用できるよう清掃が行き届いている」「室温設定やゴミ処理などの館内環境」の項目では、「満足」「概ね満足」が75%を超え、利用者は高い満足度を得ていると考えられるが、その他の項目でも50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 8 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理



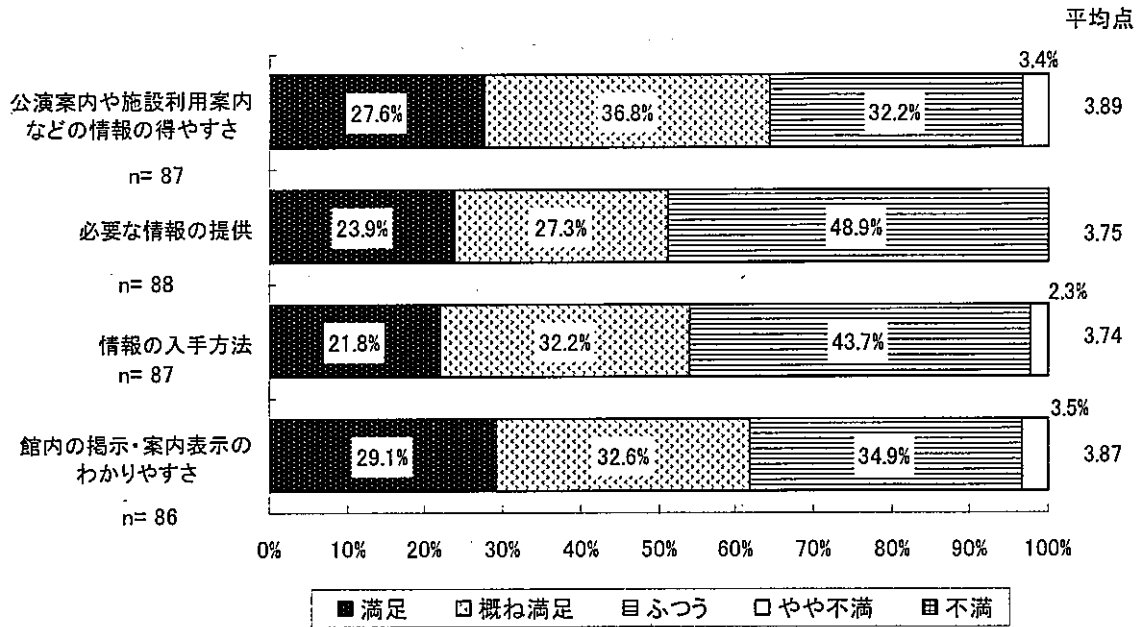
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの



(4) 情報の提供

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 9 管理・運営等に関する満足度 3 C. 情報の提供について

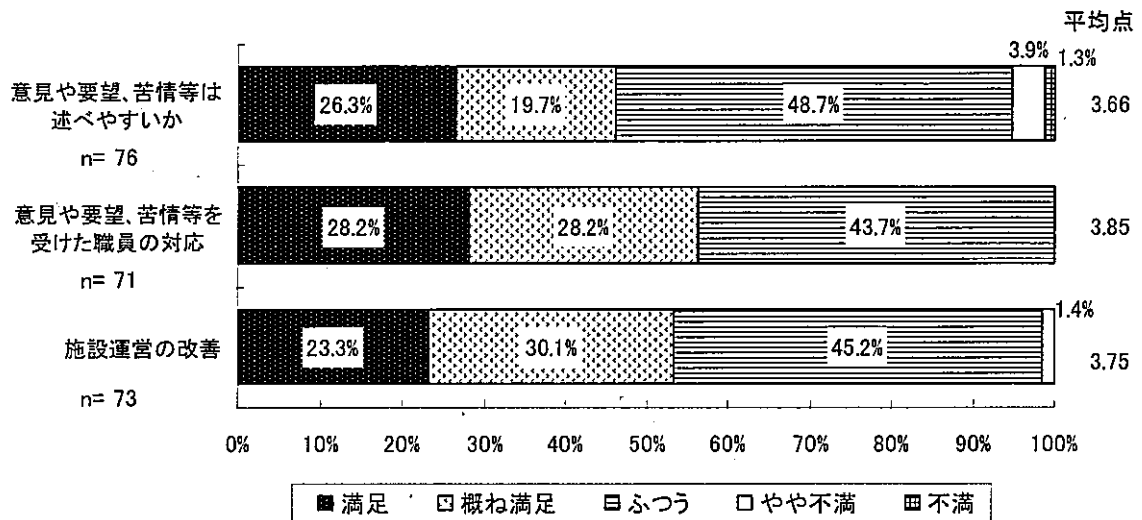


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者等の意見の反映

「意見や要望、苦情等を受けた職員の対応」「施設運営の改善」では、「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられるが、「意見や要望、苦情等は述べやすいか」では50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要である。

図表 10 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者等の意見の反映



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適に利用できますか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの館内環境は、満足できますか。

C. 情報の提供について

- 1 公演案内や施設利用案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者等の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設の運営は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. コンサート等の文化事業への取り組みについて

- 1 主催・共催公演やイベントなどの内容や種類は満足できますか。
- 2 主催・共催公演やイベントなどの開催頻度は満足できますか。
- 3 主催・共催公演やイベントなどの開催日時は満足できますか。
- 4 主催・共催公演やイベントなどの参加料金は満足できますか。

F. 安全管理体制について

- 1 施設の安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

G. 地域との連携について

- 1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

H. その他

- 1 設備や器具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 スロープやエレベーター等、バリアフリーへの配慮は満足できますか。
- 3 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

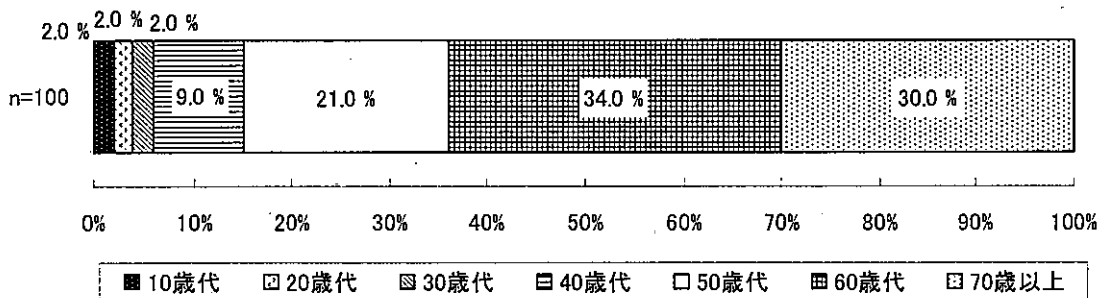
- 1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「60歳代」が34.0%で最も多く、次いで「70歳以上」の30.0%、「50歳代」の21.0%で、この3世代で全体の85%を占めている。

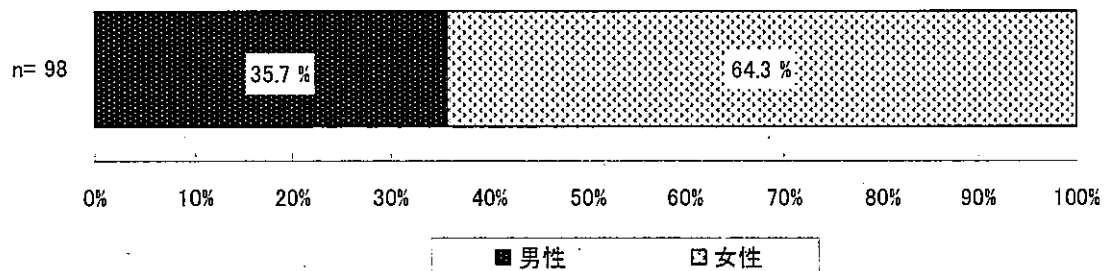
図表1 【年齢】



【性別】

性別は、「女性」64.3%、「男性」35.7%で、約2/3が「女性」である。

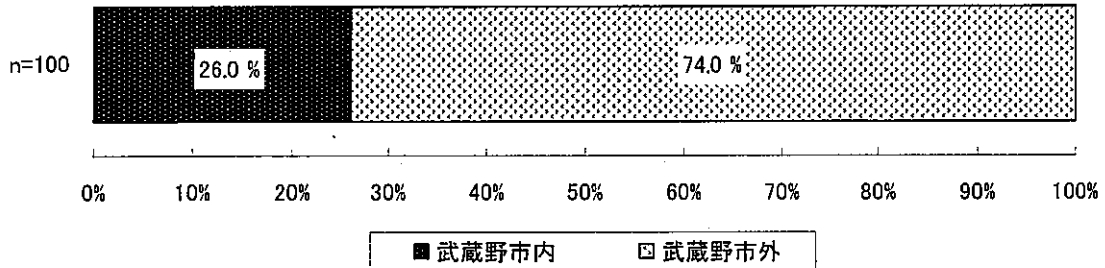
図表2 【性別】



**【居住地】**

居住地は、「武蔵野市外」が74.0%となっている。

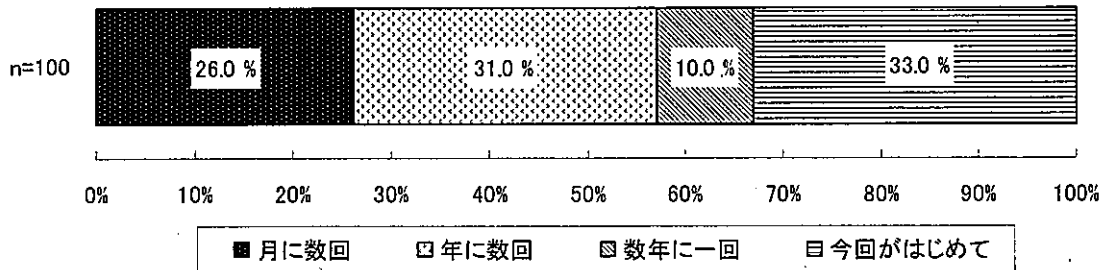
図表 3 【居住地】



**【利用頻度】**

利用頻度は、「今回がはじめて」が33.0%で、次いで「年に数回」が31.0%が続いている。「月に数回」という人も26.0%となっており、頻繁に訪れている人もかなりいる。

図表 4 【利用頻度】



### 3 武蔵野スイングホールの管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者等の意見の反映」、「コンサート等の文化事業への取り組み」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の8つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

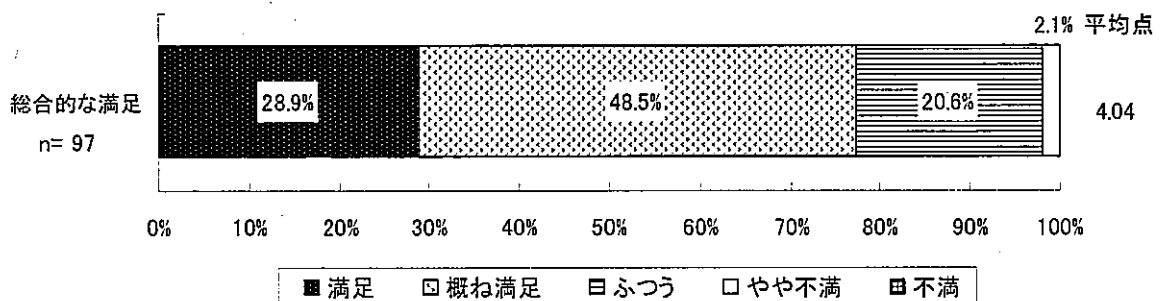
判断基準		判断
「満足している」 -「不満に感じている」 $\geq 0$	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」-「不満に感じている」 $< 0$		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

#### (1) 利用者満足度の概要

##### 【総合満足度の結果】

武蔵野スイングホールに対する総合的な満足度は、「満足」が28.9%、「概ね満足」が48.5%で8割近くが「満足している」と答えている。「不満」はなく、「やや不満」が2.1%であり、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 5 【総合満足度】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

**【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】**

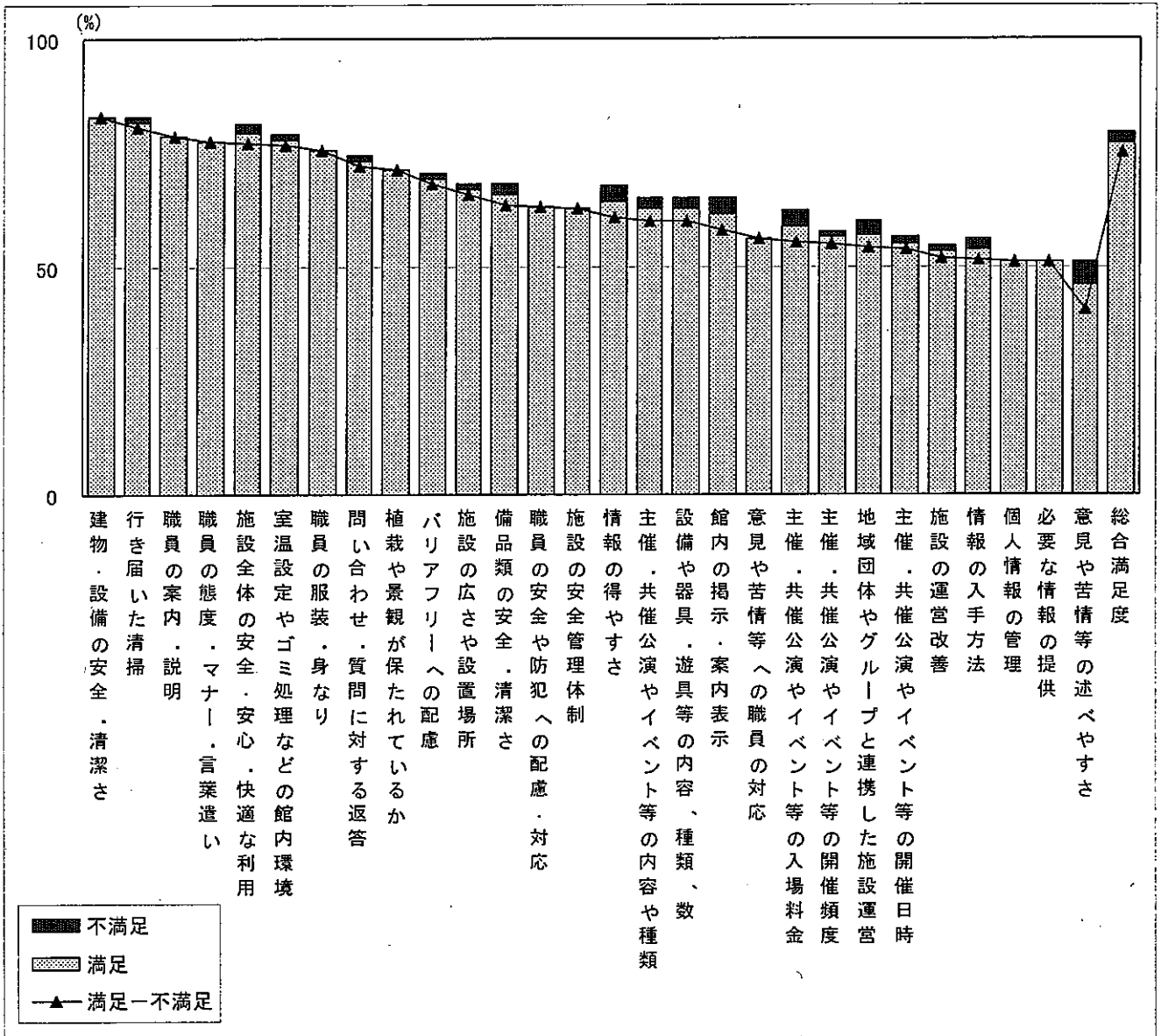
今回の利用者満足度調査では、すべての項目で「満足している」が「不満に感じている」を上回った。特に、「建物・設備の安全・清潔さ」(83.0%)、「清掃が行き届いているか」(81.7%)の2項目は80%を超えている。70%を超えた項目は以下の9項目である。

- |                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| ・建物・設備の安全・清潔さ (83.0%)     | ・清掃が行き届いているか (81.7%)     |
| ・施設全体が安全・安心かつ快適か (79.4%)  | ・職員の案内・説明のわかりやすさ (78.7%) |
| ・室温設定やゴミ処理などの館内環境 (77.8%) | ・職員の態度・マナー・言葉遣い (77.4%)  |
| ・職員の服装・身なり (75.6%)        | ・問い合わせ・質問に対する返答 (73.3%)  |
| ・植栽や景観が保たれているか (71.4%)    |                          |

**【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】**

「満足している」が50%に満たなかった項目は、「意見や苦情等の述べやすさ」(46.1%)の1項目だけであった。

図表 6 武蔵野スイングホールに対する満足度

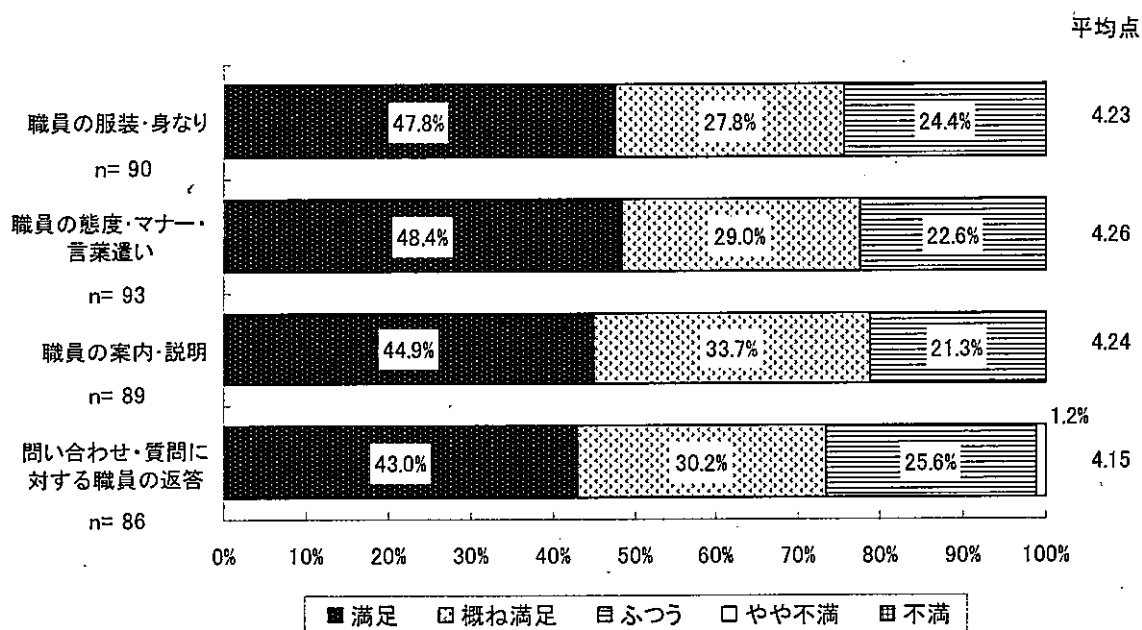




## (2) 職員の対応

「職員の服装・身なり」「職員の態度・マナー・言葉遣い」「職員の案内・説明」では、「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられるが、「問い合わせ・質問に対する職員の返答」も50%は超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 7 管理・運営等に関する満足度 1 A. 職員の対応

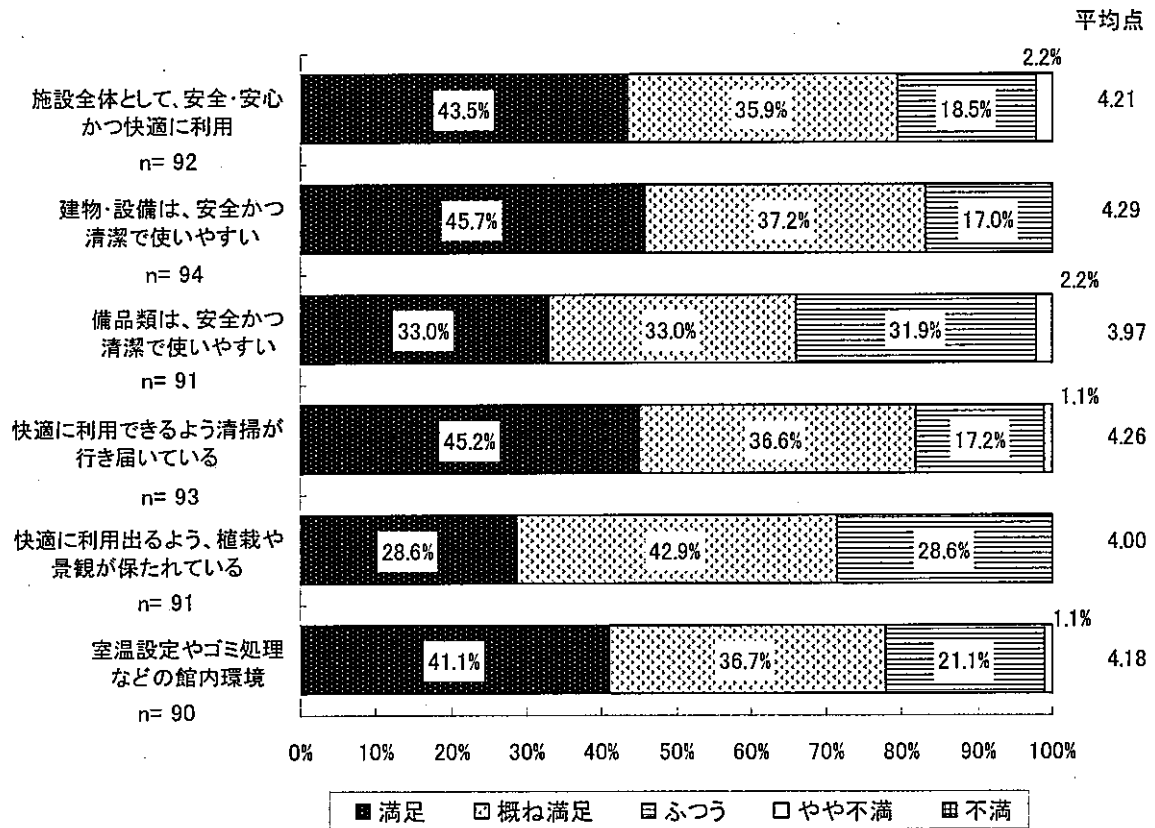


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(3) 建物・設備・備品等の管理

「施設全体として、安全・安心かつ快適に利用」「建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすい」「快適に利用できるよう清掃が行き届いている」「室温設定やゴミ処理などの館内環境」の項目では、「満足」「概ね満足」が75%を超え、利用者は高い満足度を得ていると考えられるが、その他の項目でも50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 8 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

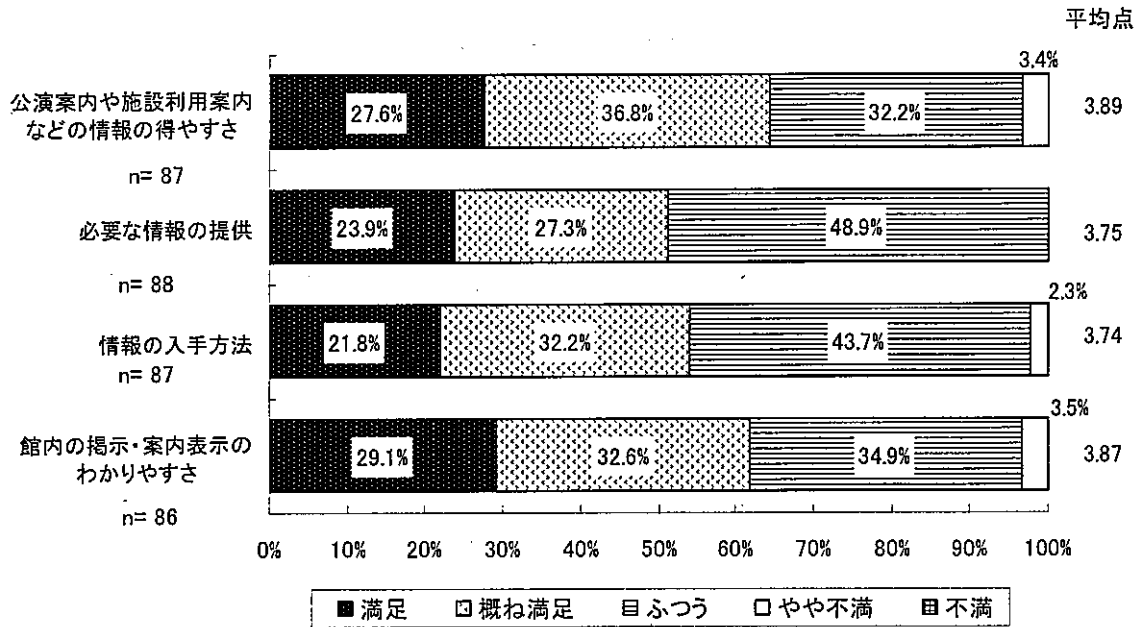


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(4) 情報の提供

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 9 管理・運営等に関する満足度 3 C. 情報の提供について

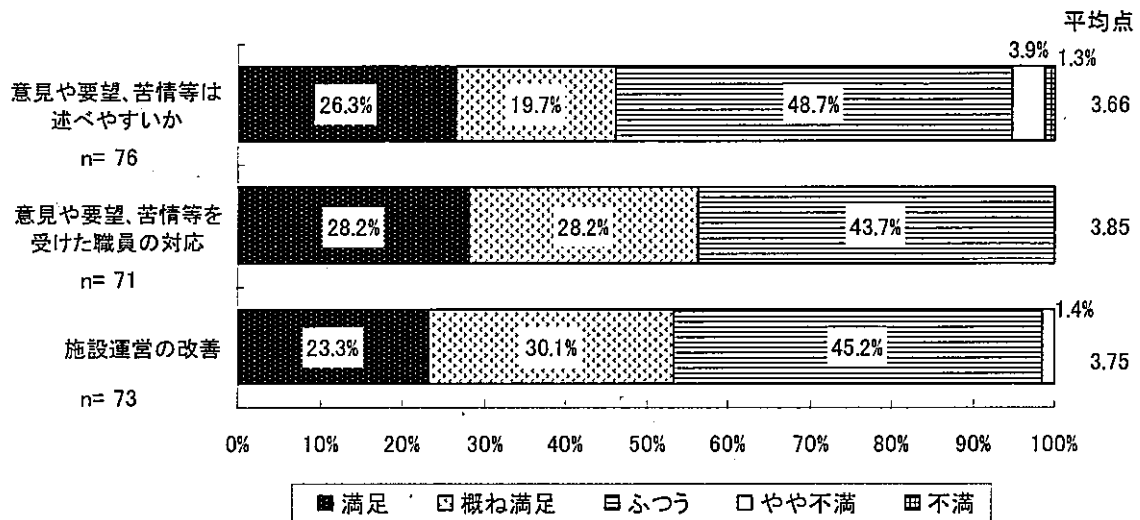


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者等の意見の反映

「意見や要望、苦情等を受けた職員の対応」「施設運営の改善」では、「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられるが、「意見や要望、苦情等は述べやすいか」では50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要である。

図表 10 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者等の意見の反映

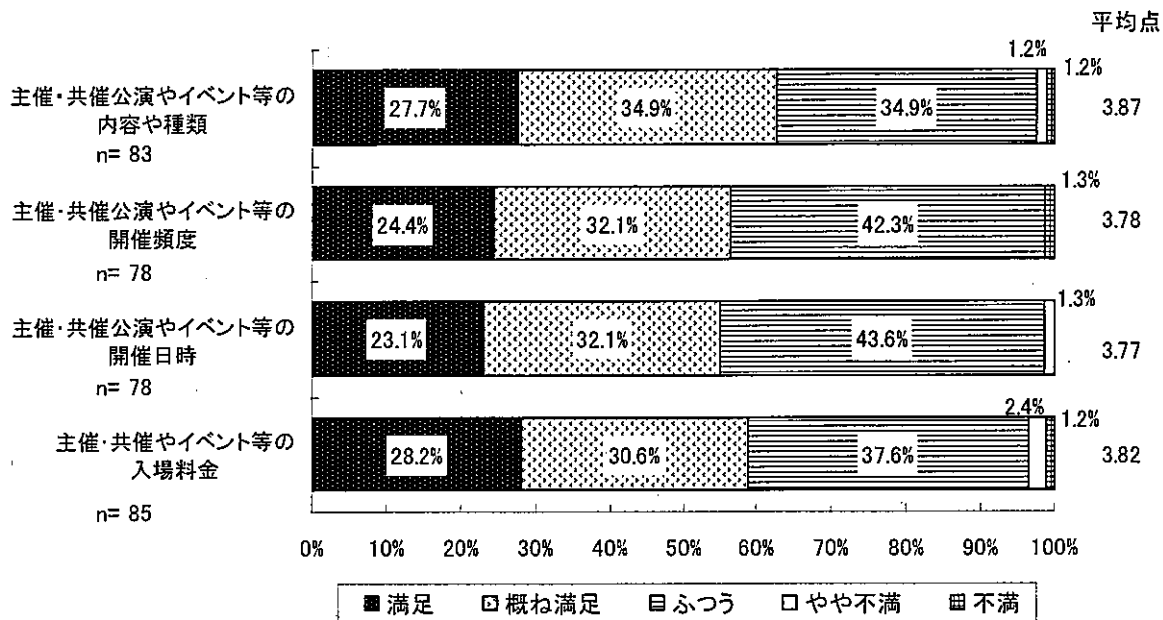


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) コンサート等の文化事業への取り組み

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 11 管理・運営等に関する満足度 5 E. コンサート等の文化事業への取り組み

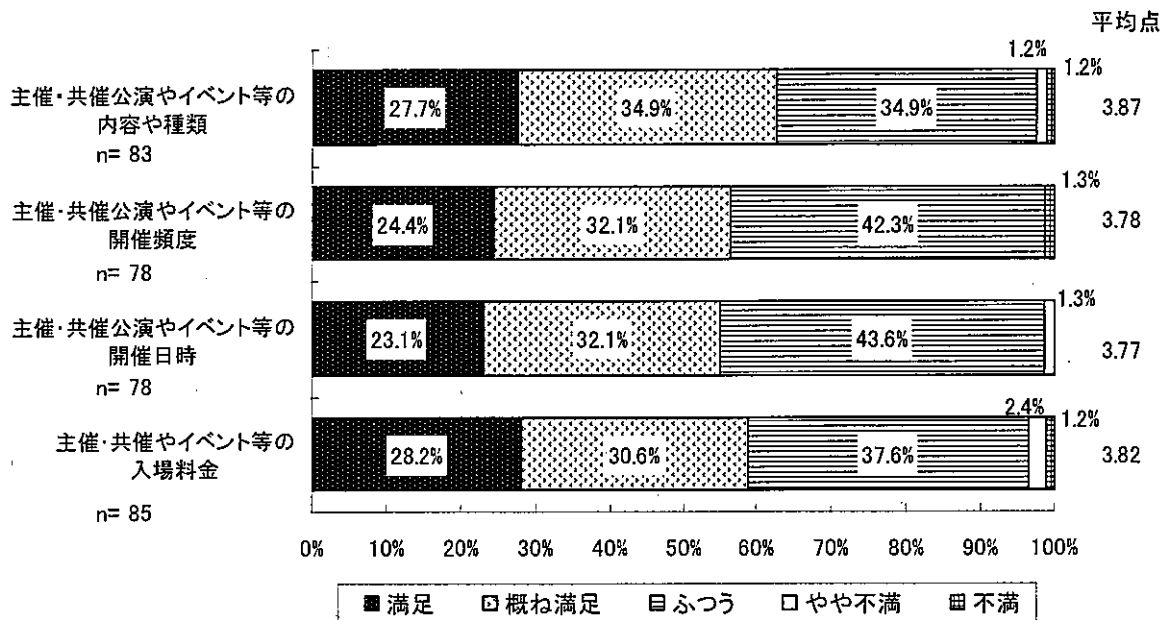


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) コンサート等の文化事業への取り組み

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 11 管理・運営等に関する満足度 5 E. コンサート等の文化事業への取り組み

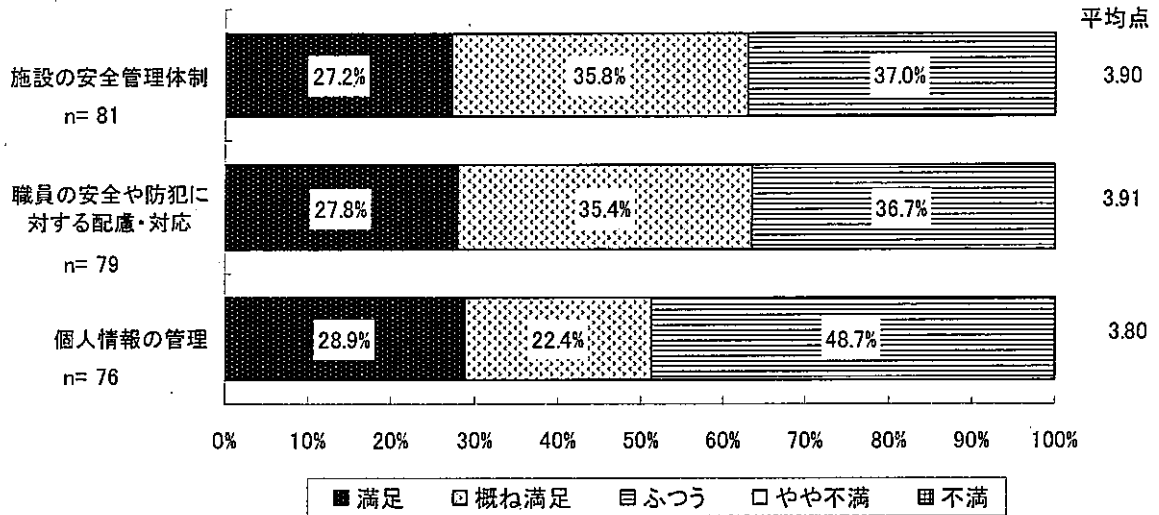


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(7) 安全管理体制

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 12 管理・運営等に関する満足度 6 F. 安全管理体制

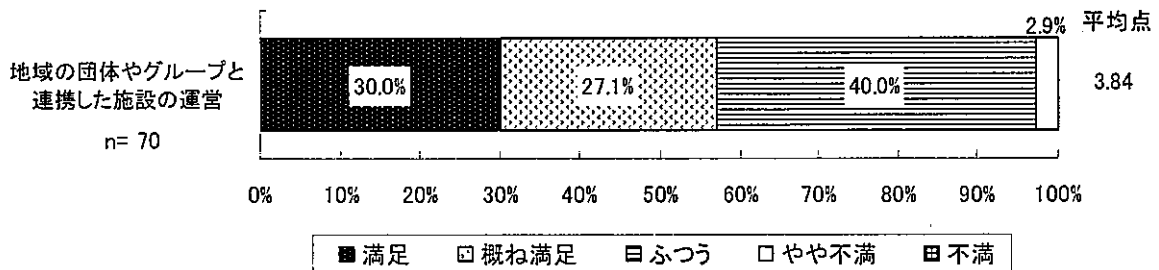


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) 地域との連携

「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 13 管理・運営等に関する満足度 7 G. 地域との連携

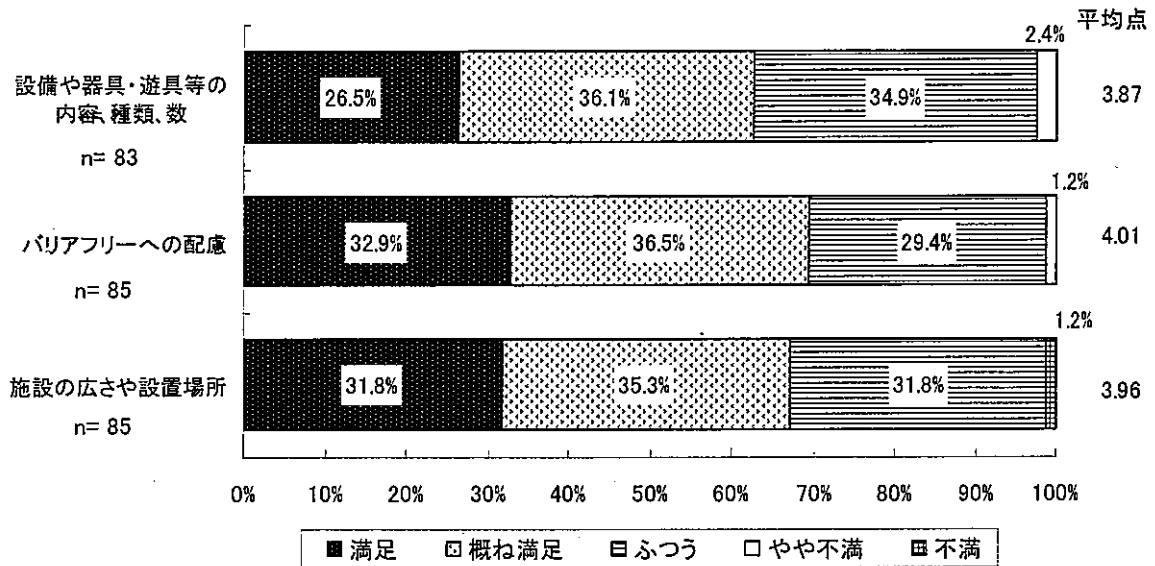


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(9) その他

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 14 管理・運営等に関する満足度 8 H. その他



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

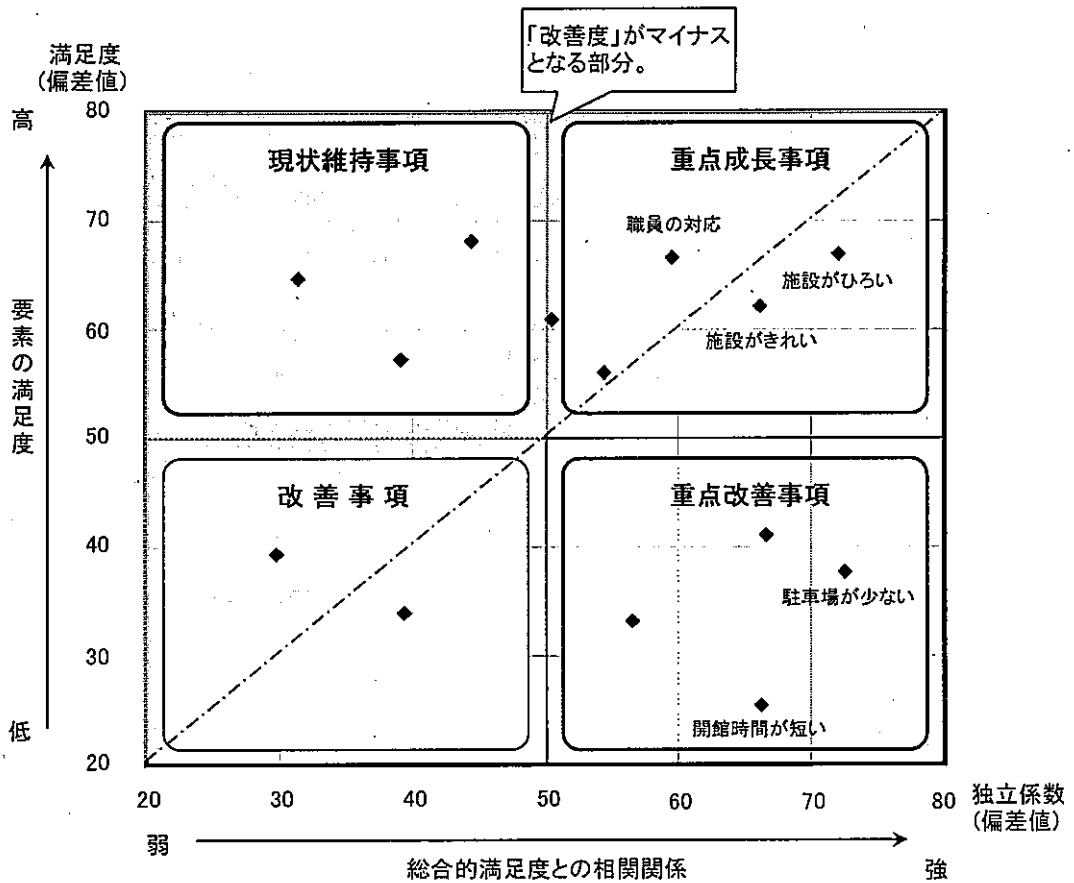


#### 4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

##### (1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係を分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。

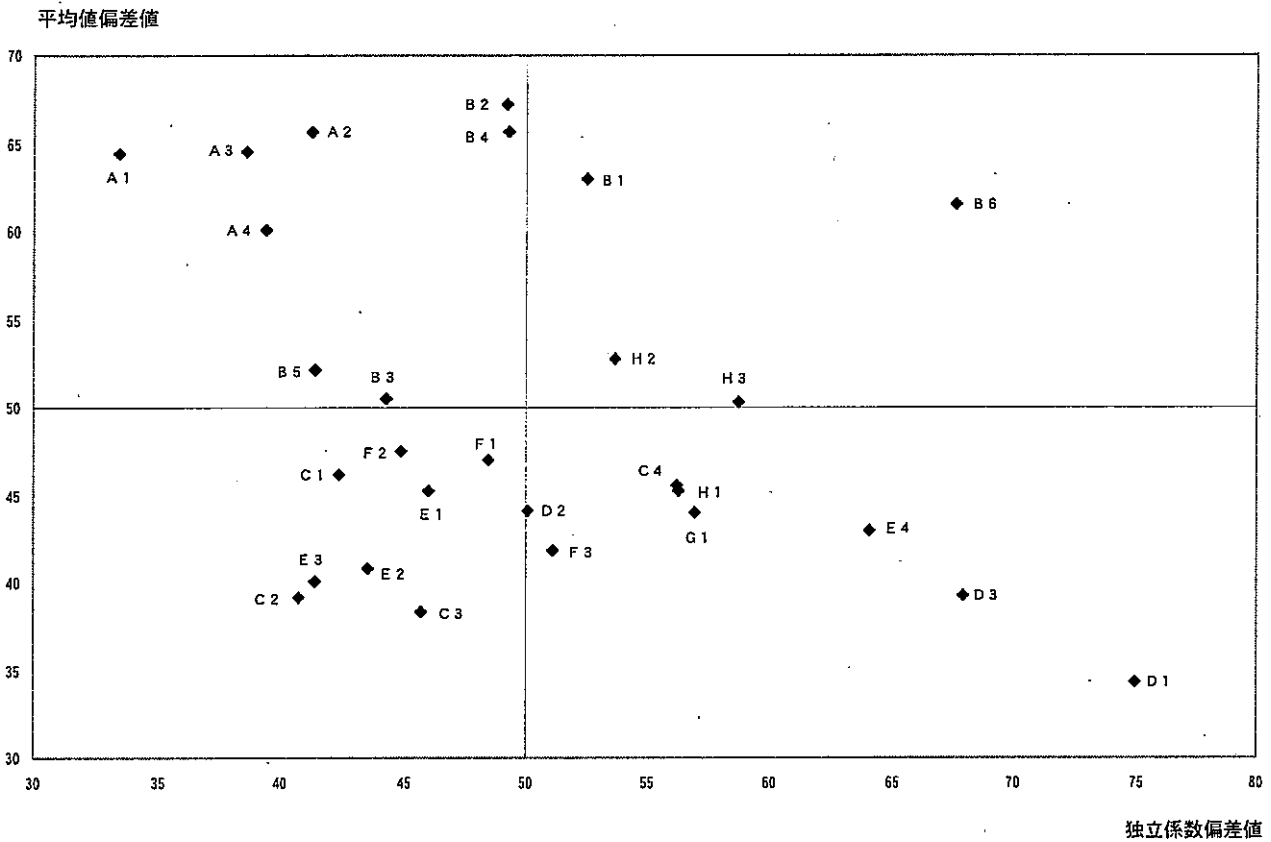


##### (2) CS分析の結果

「館内環境」「施設全体の安全・安心・快適な利用」などの項目は、利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。

一方、「意見や苦情等の述べやすさ」「施設の運営改善」といった利用者の意見反映に関する項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。

図表 15 武蔵野スイングホールに対する満足度の相関関係



図表 16 武蔵野スイングホールに対する満足度の改善度

	改善度
D1 意見や苦情等の述べやすさ	25.26
D3 施設の運営改善	17.56
E4 主催・共催公演やイベント等の入場料金	12.50
G1 地域団体やグループと連携した施設運営	8.77
H1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数	7.16
C4 館内の掲示・案内表示	6.88
F3 個人情報の管理	4.78
H3 施設の広さや設置場所	4.13
C3 情報の入手方法	3.41
D2 意見や苦情等への職員の対応	2.97
B6 館内環境	2.78
E2 主催・共催公演やイベント等の開催頻度	1.24
C2 必要な情報の提供	0.72
F1 施設の安全管理体制	0.65

	改善度
E3 主催・共催公演やイベント等の開催日時	0.56
H2 バリアフリーへの配慮	0.41
E1 主催・共催公演やイベント等の内容や種類	0.34
F2 職員の安全や防犯への配慮・対応	-1.25
C1 情報の得やすさ	-1.76
B3 備品類の安全・清潔さ	-3.18
B1 施設全体の安全・安心・快適な利用	-5.01
B5 植栽や景観	-5.84
B4 行き届いた清掃	-8.34
B2 建物・設備の安全・清潔さ	-9.12
A4 問い合わせ・質問に対する返答	-14.42
A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	-14.82
A3 職員の案内・説明	-17.04
A1 職員の服装・身なり	-21.00

## 5 武蔵野スイングホールへの意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

### (1) 施設設備について

- ・ 市民文化会館が駅から近いと良いと思います。
- ・ ロビーで待つ方が多いので、もう少しイスの設置が増えるとよいと思いました（ソファのような）。
- ・ 化粧室の案内板の色が少し薄くなっているのので、目の悪い人は見えにくいのではと思いました。
- ・ スイングホールの収容人数がもっと多いと嬉しく思います。

### (2) 運営面について

- ・ トイレの案内がわかりづらい。
- ・ インターネットの情報が、もう少しあったら良い。
- ・ インターネットで「スイングホール」を見た所では、やや説明不足のような印象も持ちました。
- ・ 入場券の入手が非常に困難。申込時の電話がなかなか繋がらない。
- ・ 切符予約の電話（市民文化会館）は、話し中がほとんどです。
- ・ 「ゴミの持ち帰り」が、少々不便に感じます。（有料袋）等により、処理して戴ければ、もっと利用しやすくなります。
- ・ 施設の利用料金が他の施設に比べ高い。
- ・ 文化センターのきまりが少しきびしいです。
- ・ 座席についての説明が事前にあれば、より良いと思われれます。
- ・ CDの音がとぶ。

### (3) 事業について

- ・ 武蔵野市三鷹市中心にした文化事業を主力にあまり手を広げない様に配慮
- ・ 笑点とか他の落語家の開催もお願いします。

### (4) 評価のことば

- ・ 清潔でいつまでも気持ちの良い施設。これからも！
- ・ なんといっても明るくて、ながめがよく好きです。

### (5) その他

- ・ 初めての使用なので、くわしくは分かりません。
- ・ 今回初めての為、よくわからない。イベントが終わってからのの方が良いのではないかしら？
- ・ 今回はじめての利用なので、イベントを体験後でないと回答できない事が多く、あまり答えられませんでした。
- ・ このアンケートの質問については、意識していない事が多く、回答できませんでしたが、私の場合、利用頻度が少ないからとは思っています。
- ・ ” 駅 ” のゴチャゴチャは、いつまで続くのだろうか。迷路のようで！！

## 吉祥寺美術館

<サービス評価シート> (指定管理者)

施設名 吉祥寺美術館

評価項目	評価基準	可否	評価
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 利用者アンケートを実施している。	○
		6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×
評価の理由	吉祥寺美術館は、施設規模等に制約のあるなかで、創意工夫をこらし、「吉祥寺らしい」特色のある美術館活動を展開してきた。また、アンケート等での利用者の意見もくみあげ、さらに魅力的な展示企画を開催していく。		
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○
		12 計画通りの収入が得られている。	○
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		16 現金等が適正に管理されている。	○
経費節減への取組	17 経費は節減されている。	○	
	18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	多くの市民・利用者の支持を得て、来館者数は増加しており、事業計画に照らし、適正な支出を行なっている。今後とも管理経費等の削減に努め、予算の適正な執行、効率的な運営をこころがけたい。		
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		20 保守点検等の計画を立てている。	○
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	適正な警備	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
		28 事件・事故が発生していない。	○
	その他	29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。		○	
31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。		○	
評価の理由	当館は、エフエフビル管理組合に加入し、その規程にしたがい適正な施設管理を行っている。また、貴重な美術品等は、湿度管理の行き届いた専用倉庫に保管されており、適正に管理されている。警備は専門業者と契約するとともに、職員による巡回も行っている。		
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	
	33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	

評価項目	評価基準	可否	評価	
業務運営の工夫	サービス向上への取組	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
		情報提供	35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
			36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
			37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
		職員対応	38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
			39 接客マナー等の研修を定期的又は随時に実施している。	×
			40 利用者案内や受付が適切になされている。	○
			41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
			42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	×
			効率的な運営	43 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。
	44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。			○
	自主事業への取組	45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		46 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。		○		
49 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。		○		
50 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。		○		
51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。		○		
52 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。		○		
地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
	54 地域の活動を積極的に支援している。	○		
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○		
評価の理由	消防訓練への参加、AED操作講習等を通して、職員の危機管理意識を涵養している。巡回研修については、今後、事業団として実施していく。地域との連携については、吉祥寺音楽祭への参加等、まちの活性化への協力、市立学校との連携など確実に進めてきた。			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	適正な個人情報保護	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		59 個人情報は適切に管理されている。	○	
		60 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	×	
	法令順守	61 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		62 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	×	
	適正な再委託先管理	63 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
		64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	評価の理由	個人情報保護、法令順守等については、基本協定、年度協定に従い適正な取扱いを行なっているが、今後、事業団として研修等を実施する。警備、清掃等の業務については、管理組合で選定されている業者もあるが、今後、選定にあたっては、透明で公正、公平な業者選定をしたい。		

<サービス評価シート> (主管課)

施設名 吉祥寺美術館

評価項目	評価基準	可否	評価
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 利用者アンケートを実施している。	○
		6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×
評価の理由	入場者数は大幅に増加し企画展室の利用率も100%となっており、美術その他の芸術文化の創造発展普及という目的を達成している。アンケートの総合満足度では87%が満足していると回答している。独自に利用者アンケートを実施している。対応マニュアルの作成が課題である。		
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		12 計画通りの収入が得られている。	○
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
	経費節減への取組	16 現金等が適正に管理されている。	○
17 経費は節減されている。	○		
18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	利用者が前年より1200人増加した。事業計画、予算に基づき適切に支出が行われ、使用料管理等も適正に徴収・管理されている。管理経費等の削減にも努めている。		
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		20 保守点検等の計画を立てている。	○
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
	24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
	26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
	28 事件・事故が発生していない。	○	
	29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
その他	30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	施設管理は管理組合の規程にしたがい適正な施設管理を行っている。美術作品は専用倉庫に保管されており適切に管理している。警備は専門業者に委託し実施するほか職員による巡回も行い安全確保に努めている。		
充実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	
	33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	

評価項目	評価基準	可否	評価	
業務運営の工夫	情報提供	35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×	
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		42 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	×	
		効率的な運営	43 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		44 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○	
自主事業への取組	45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
46 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○			
適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		
	48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	49 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○		
	50 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○		
	51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	52 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○		
地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
	54 地域の活動を積極的に支援している。	○		
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○		
評価の理由	危機管理として、消防訓練への参加、AED操作講習等を実施した。吉祥寺音楽祭への参加などまちの活性化への協力、学校との連携事業の実施など地域との連携を進めた。マナー研修は未実施であるが21年度に実施した。			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	適正な個人情報保護	58 個人情報保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		59 個人情報は適切に管理されている。	○	
		60 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	×	
	法令順守	61 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		62 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	×	
	適正な再委託先管理	63 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○	
64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。		○		
評価の理由	個人情報保護は市に準じた規程を設け適切に執行しているが、法令順守を含めた研修の実施が課題である。再委託に関しては管理組合で選定している業者を含め適切に監督している。			

## <利用者アンケート調査結果>

### 1 吉祥寺美術館 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

#### (1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

##### 【実施日時】

平成 21 年 6 月 27 日（土）、28 日（日）

##### 【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

##### 【回収数】

103 件

#### (2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性（問 1）、施設の管理・運営等に関する評価（問 2）、施設の総合的な満足度（問 3）、自由意見（問 4）について聞きました。

問 1 は選択方式、問 4 は自由記入方式です。問 2、問 3 は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の 5 段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

##### 【問 1】

###### 年齢

- (1. 10 歳代    2. 20 歳代    3. 30 歳代    4. 40 歳代    5. 50 歳代  
6. 60 歳代    7. 70 歳以上)

###### 性別

- (1. 男性    2. 女性)

###### 居住地

- (1. 武蔵野市内    2. 武蔵野市外)

###### 利用の頻度

- (1. 月に数回    2. 年に数回    3. 数年に一回    4. 今回がはじめて)

【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適に利用できますか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの館内環境は、満足できますか。

C. 情報の提供について

- 1 公演案内や施設利用案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者等の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設の運営は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. コンサート等の文化事業への取り組みについて

- 1 主催・共催公演やイベントなどの内容や種類は満足できますか。
- 2 主催・共催公演やイベントなどの開催頻度は満足できますか。
- 3 主催・共催公演やイベントなどの開催日時は満足できますか。
- 4 主催・共催公演やイベントなどの参加料金は満足できますか。

F. 安全管理体制について

- 1 施設の安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。



### G. 地域との連携について

- 1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

### H. その他

- 1 設備や器具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 スロープやエレベーター等、バリアフリーへの配慮は満足できますか。
- 3 施設の広さや設置場所は満足できますか。

### 【問3】

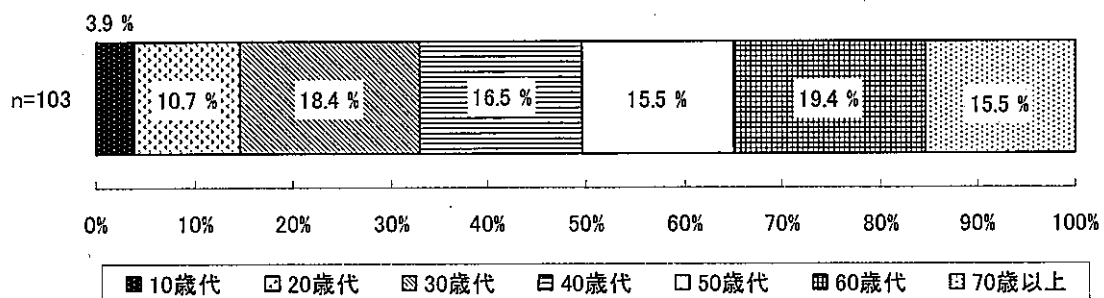
- 1 施設の総合的な満足度

## 2 回答者の属性

### 【年齢】

回答者の年齢は、「60歳代」が19.4%で最も多いが、「30歳代」から「70歳以上」まで10%半ば位の割合で、幅広い年齢層にバランスよく利用されている。

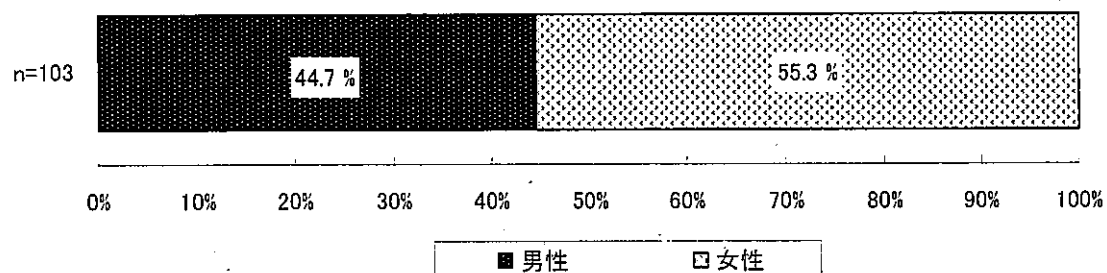
図表1 【年齢】



### 【性別】

性別は、「女性」55.3%、「男性」44.7%で、「女性」がやや多くなっている。

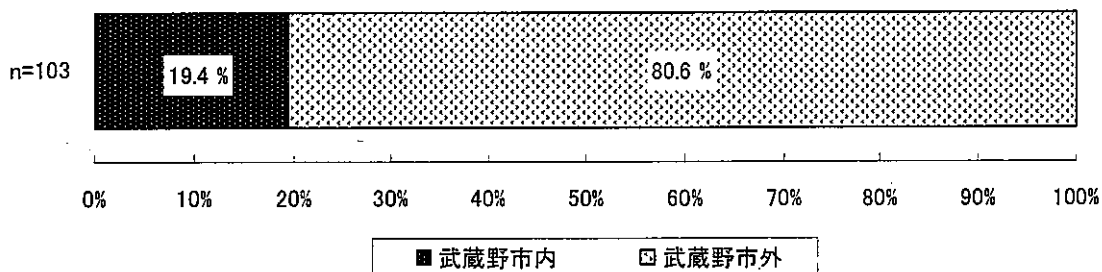
図表2 【性別】



### 【居住地】

居住地は、「武蔵野市外」が約8割を占めた。

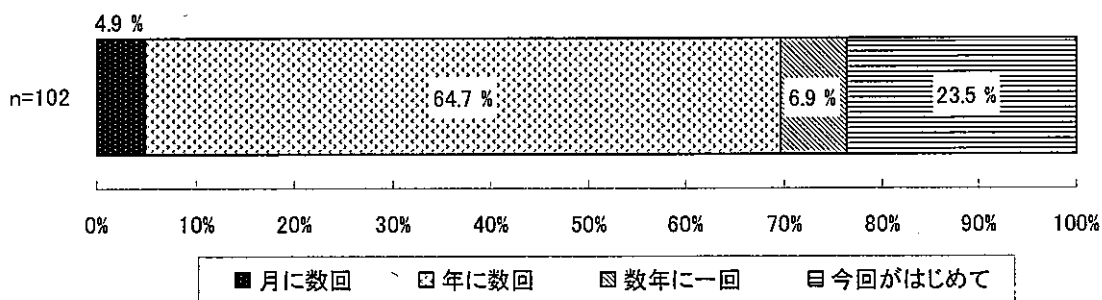
図表 3 【居住地】



### 【利用頻度】

利用頻度は、「年に数回」が64.7%で最も多いが、「今回がはじめて」も23.5%で2番目に多く、たびたび訪れる人が多い一方で、新しい利用者もかなりいることがわかる。

図表 4 【利用頻度】



### 3 吉祥寺美術館の管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者等の意見の反映」、「コンサート等の文化事業への取り組み」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の8つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

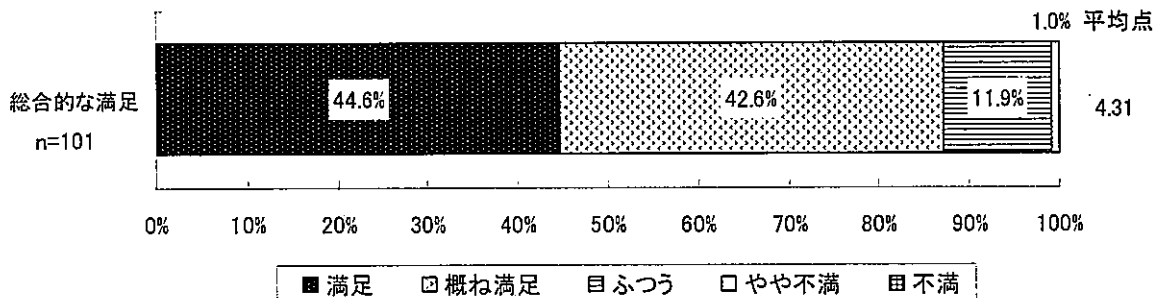
判断基準		判断
「満足している」 -「不満に感じている」 $\geq 0$	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」-「不満に感じている」 $< 0$		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

#### (1) 利用者満足度の概要

##### 【総合満足度の結果】

吉祥寺美術館に対する総合的な満足度は、「満足」が44.6%、「概ね満足」が42.6%で75%超の人が「満足している」と答えている。「不満」はなく、「やや不満」が1.0%だけであり、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 5 【総合満足度】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつつ」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

### 【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】

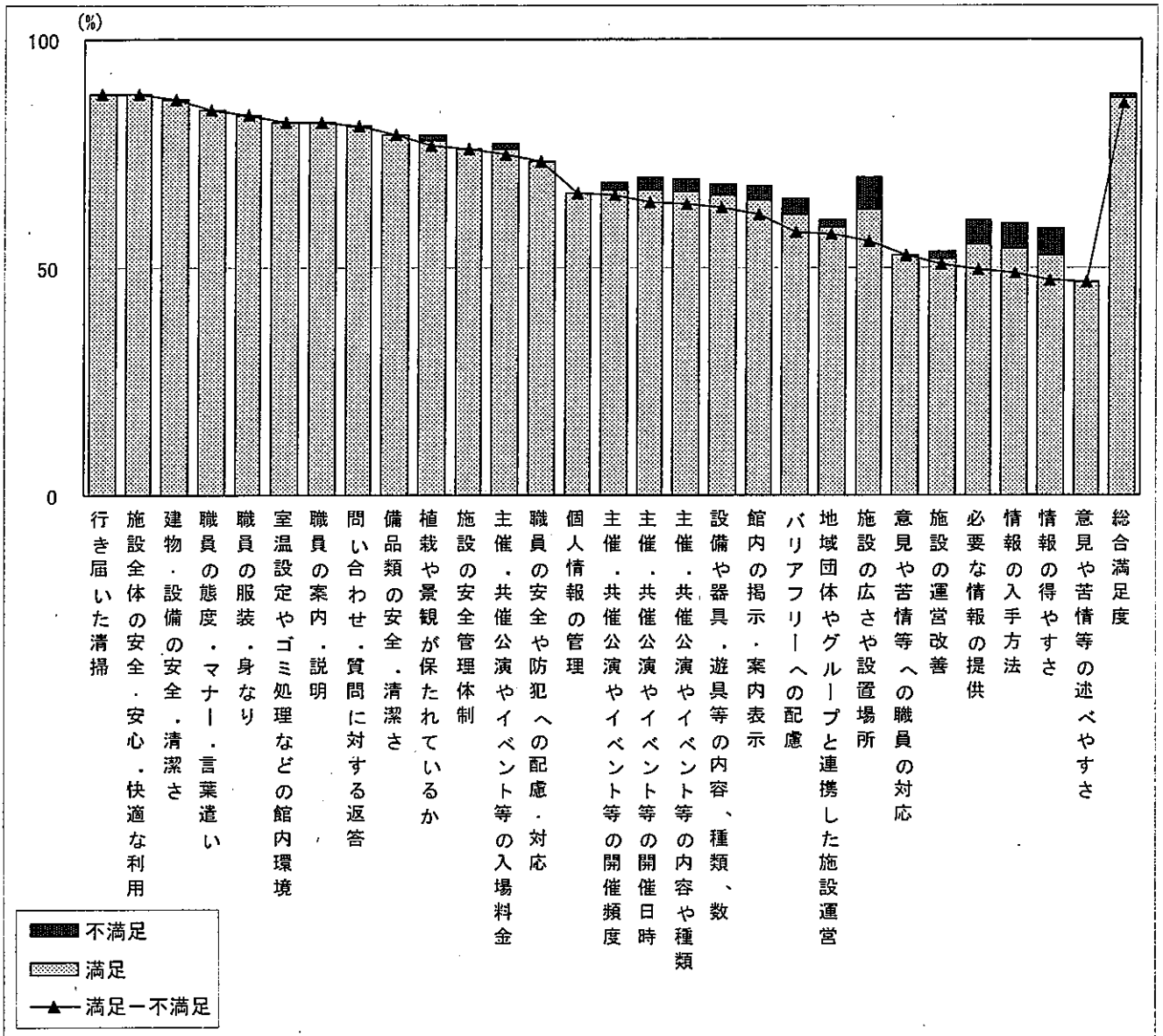
今回の利用者満足度調査では、すべての項目で「満足している」が「不満に感じている」を上回った。満足度70%を超える項目は以下の通りである。

・清掃が行き届いているか (85.0%)	・施設全体が安全・安心かつ快適か (87.9%)
・建物・設備の安全・清潔さ (87.0%)	・職員の態度・マナー・言葉遣い (84.3%)
・職員の服装・身なり (83.5%)	・室温設定やゴミ処理などの館内環境 (81.8%)
・職員の案内・説明のわかりやすさ (81.6%)	・問い合わせ・質問に対する返答 (81.1%)
・備品類の安全・清潔さ (79.2%)	・植栽や景観が保たれているか (77.9%)
・主催公演やイベント等の入場料金 (76.0%)	・施設の安全管理体制 (75.9%)
・職員の安全や防犯への配慮・対応 (73.1%)	

### 【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】

「満足している」が50%に満たなかった項目は、「意見や苦情等の述べやすさ」の46.8%の1項目のみであった。

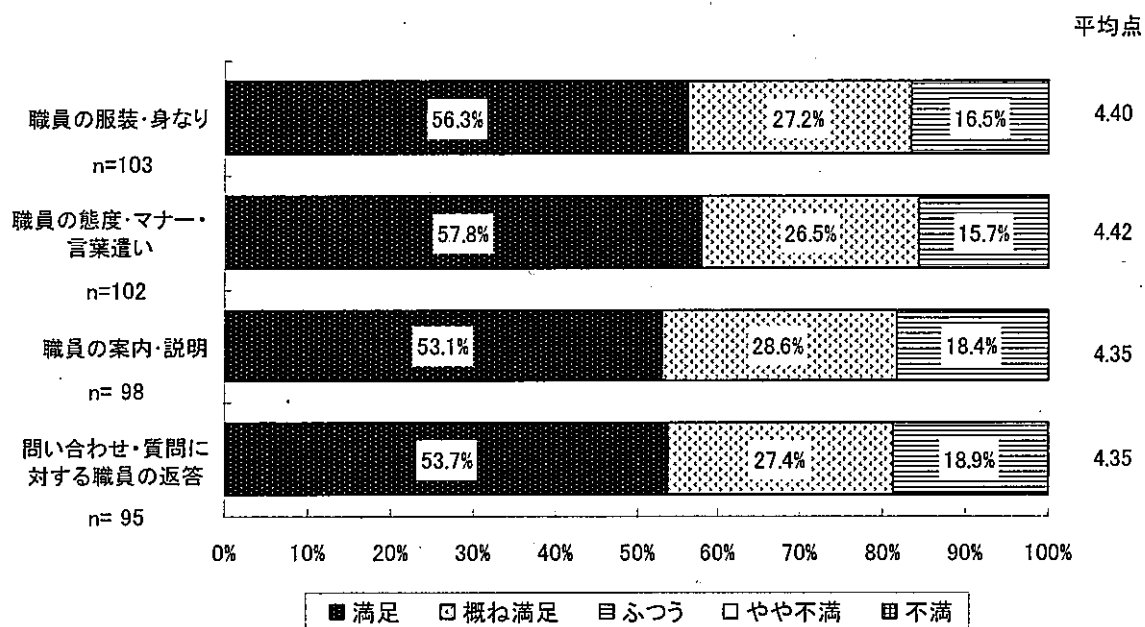
図表 6 吉祥寺美術館に対する満足度



## (2) 職員の対応

すべての項目で「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 7 管理・運営等に関する満足度1 A. 職員の対応

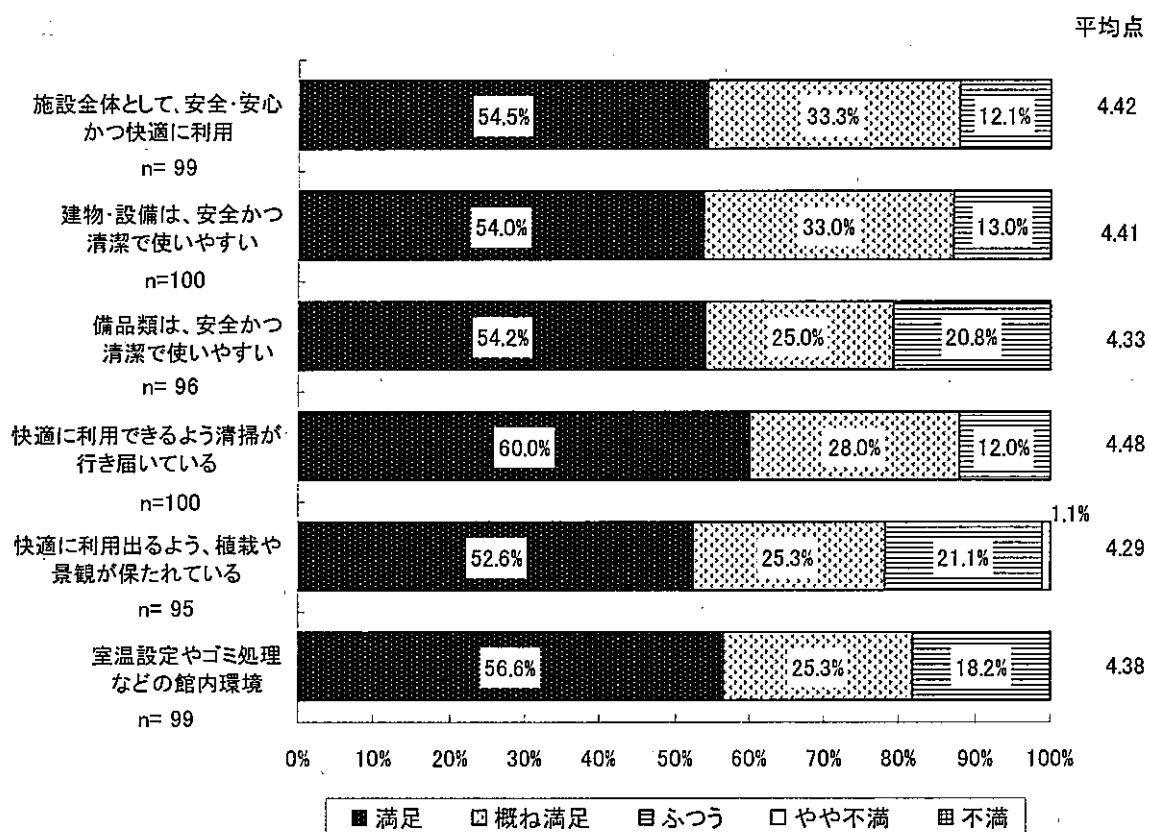


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

### (3) 建物・設備・備品等の管理

すべての項目で「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 8 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

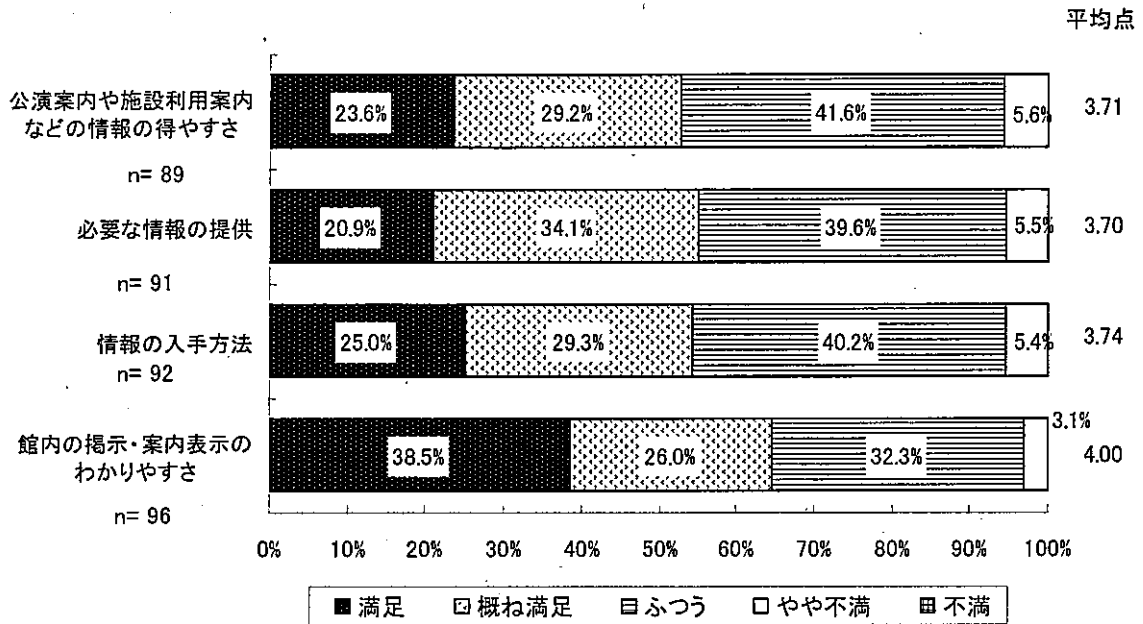


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(4) 情報の提供

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 9 管理・運営等に関する満足度 3-C. 情報の提供について



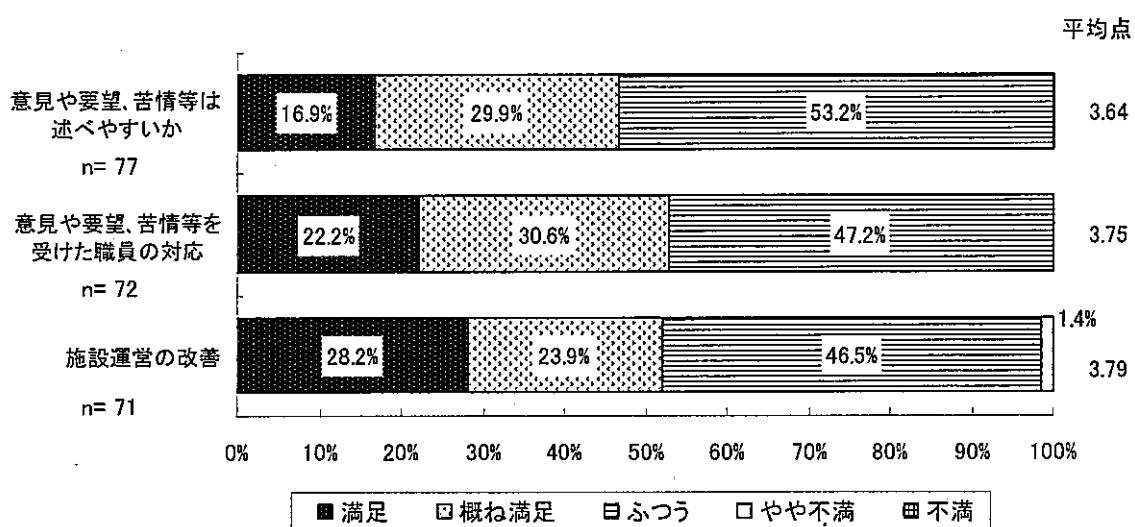
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの



(5) 利用者等の意見の反映

「意見や要望、苦情等を受けた職員の対応」「施設運営の改善」では、「満足」「概ね満足」が50%を超え、利用者は満足していると考えられるが、「意見や要望、苦情等は述べやすいか」では50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要である。

図表 10 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者等の意見の反映

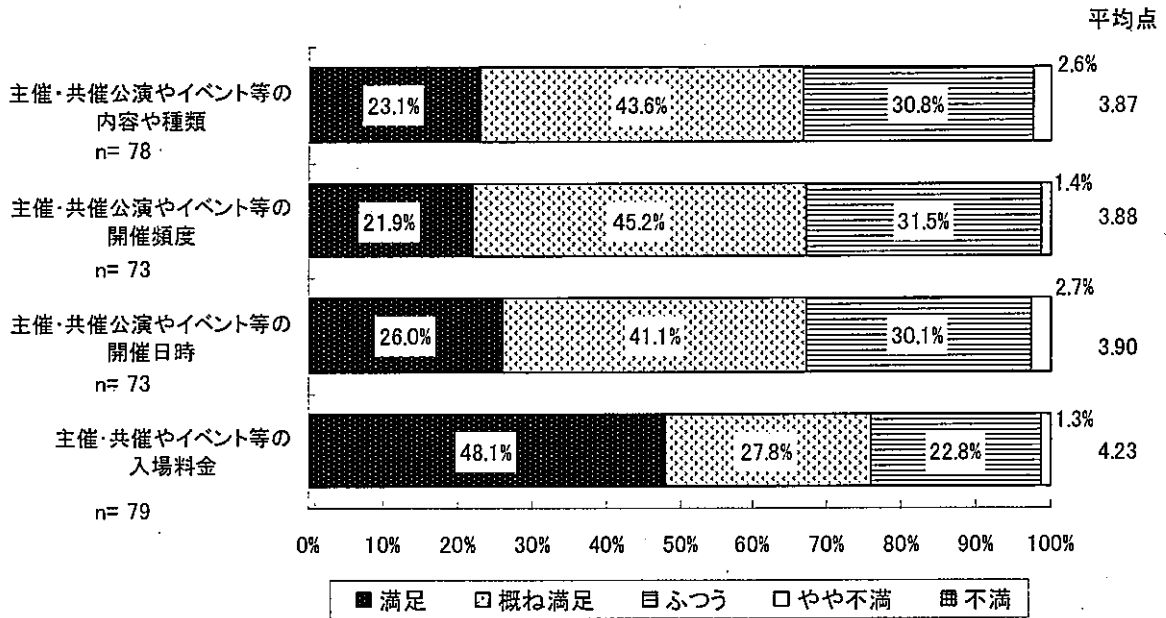


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) コンサート等の文化事業への取り組み

主催・共催やイベント等の「入場料金」では、「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられ、その他の項目でも50%を超え、利用者は満足していると考えられる。

図表 11 管理・運営等に関する満足度 5 E. コンサート等の文化事業への取り組み

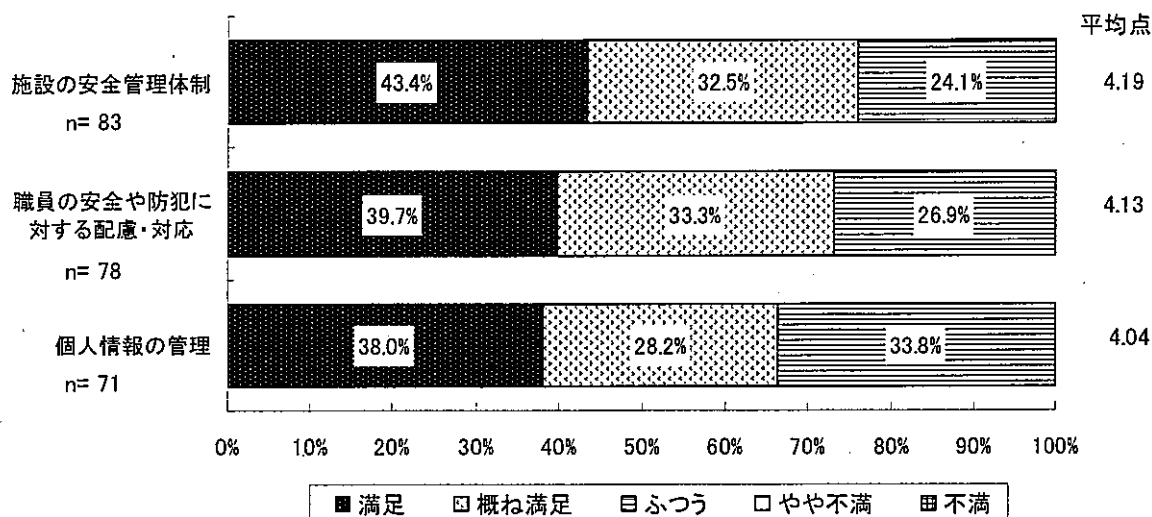


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

### (7) 安全管理体制

「施設の安全管理体制」では、「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられ、その他の項目でも50%を超え、利用者は満足していると考えられる。

図表 12 管理・運営等に関する満足度 6 F. 安全管理体制

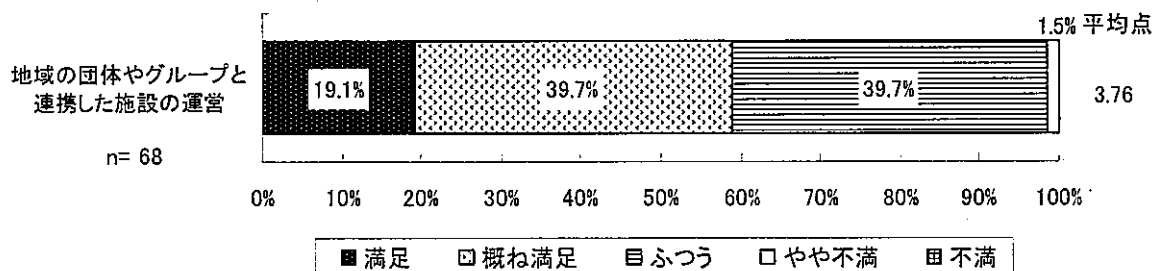


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

### (8) 地域との連携

「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 13 管理・運営等に関する満足度 7 G. 地域との連携

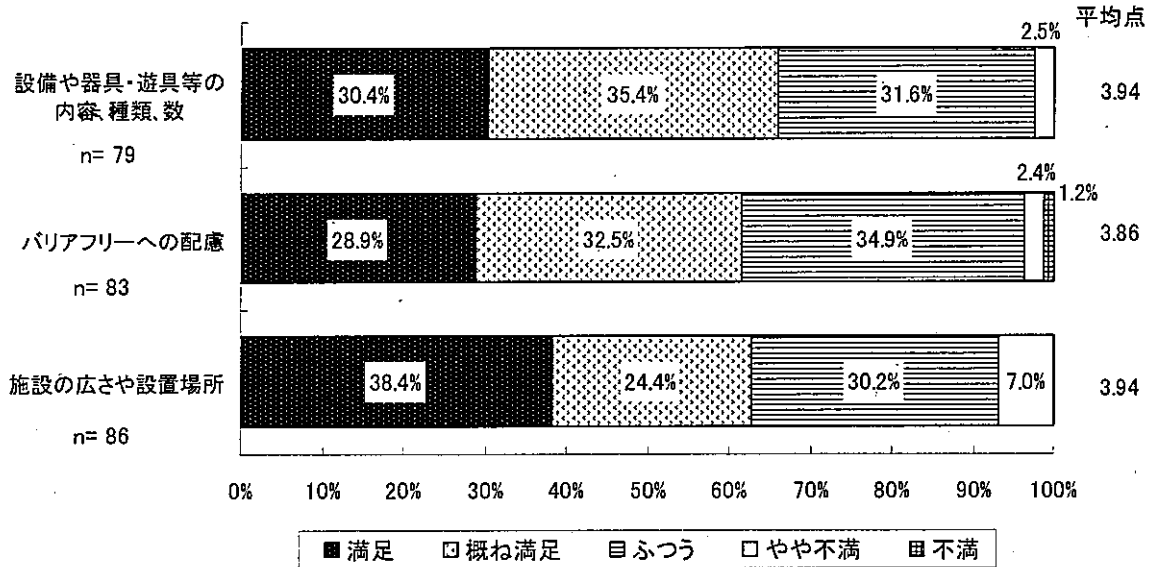


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(9) その他

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 14 管理・運営等に関する満足度 8 H. その他



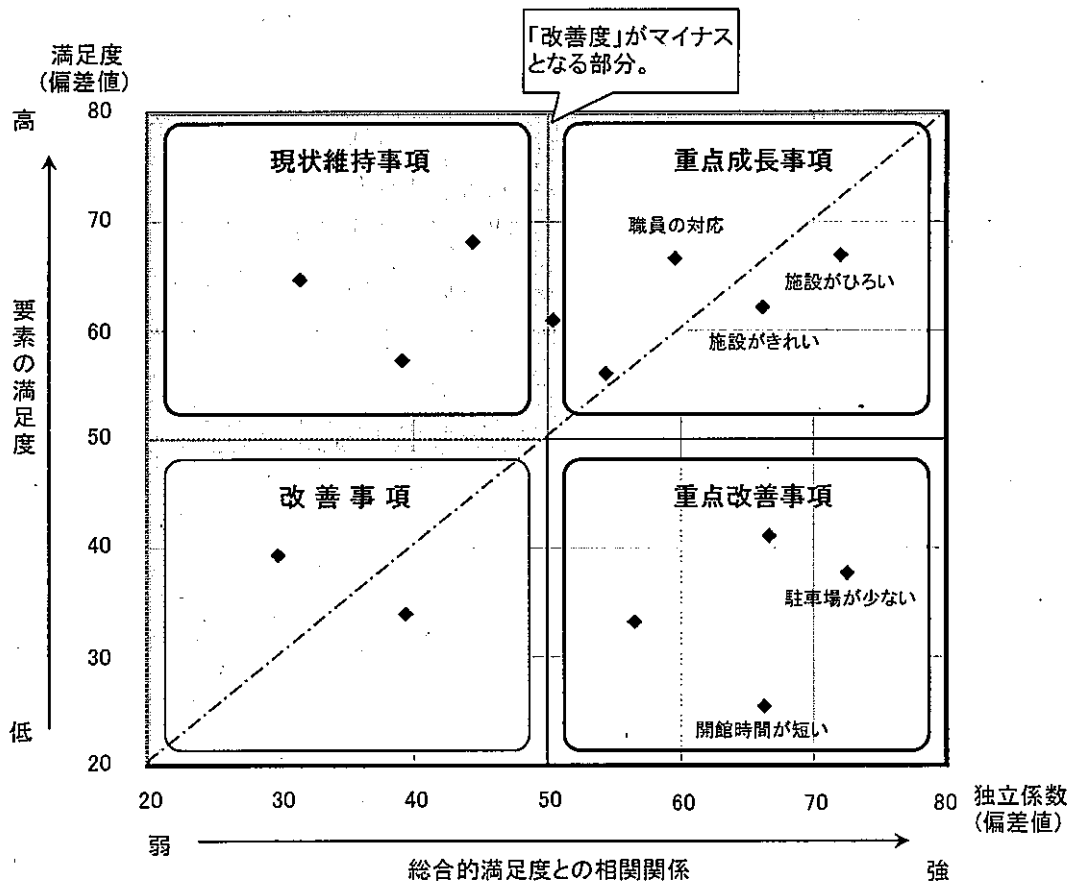
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

#### 4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

##### (1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係を分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。

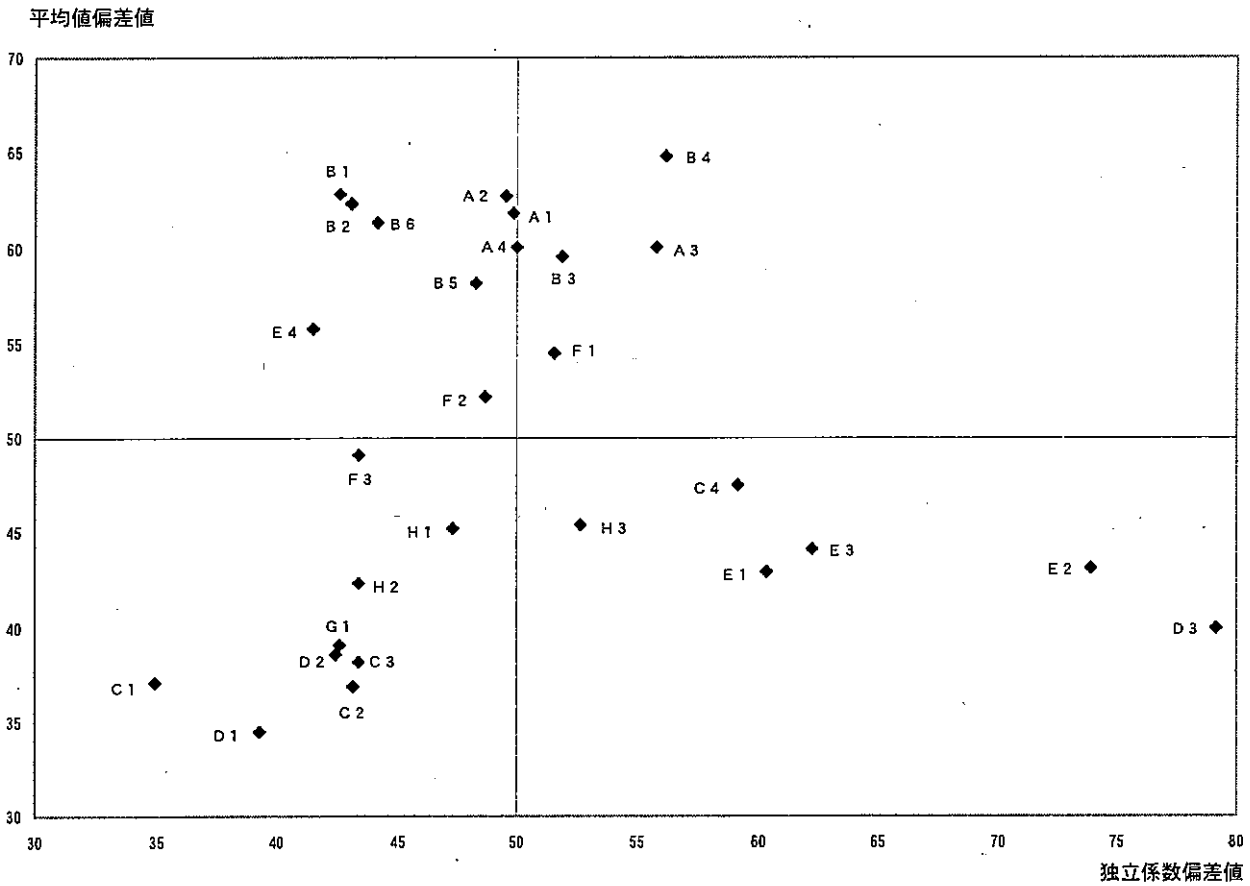


##### (2) CS分析の結果

「行き届いた清掃」「職員の案内・説明」などの項目は、利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。

一方、「施設の運営改善」「主催者・共催公演やイベント等の開催頻度」「主催者・共催公演やイベント等の内容や種類」「主催者・共催公演やイベント等の開催日時」といった項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。

図表 15 吉祥寺美術館に対する満足度の相関関係



図表 16 吉祥寺美術館に対する満足度の改善度

	改善度		改善度
D3 施設の運営改善	21.93	F1 施設の安全管理体制	-1.37
E2 主催・共催公演やイベント等の開催頻度	16.88	A3 職員の案内・説明	-1.95
E1 主催・共催公演やイベント等の内容や種類	11.03	F2 職員の安全や防犯への配慮・対応	-2.17
E3 主催・共催公演やイベント等の開催日時	10.69	F3 個人情報の管理	-2.76
C4 館内の掲示・案内表示	6.31	B3 備品類の安全・清潔さ	-3.67
H3 施設の広さや設置場所	4.39	B4 行き届いた清掃	-3.98
C2 必要な情報の提供	2.87	A4 問い合わせ・質問に対する返答	-5.06
C3 情報の入手方法	2.39	B5 植栽や景観が保たれているか	-5.29
D1 意見や苦情等の述べやすさ	2.17	A1 職員の服装・身なり	-6.06
D2 意見や苦情等への職員の対応	1.75	A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	-6.68
G1 地域団体やグループと連携した施設運営	1.60	E4 主催・共催公演やイベント等の入場料金	-9.04
H1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数	0.92	B6 室温設定やゴミ処理などの館内環境	-10.26
H2 バリアフリーへの配慮	0.46	B2 建物・設備の安全・清潔さ	-11.66
C1 情報の得やすさ	-0.92	B1 施設全体の安全・安心・快適な利用	-12.38

## 5 吉祥寺美術館への意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

### (1) 施設設備について

- ・ 街の中に美術館があり、時間もかからないで来られる。今後も利用します。
- ・ 他県から来ました。街の中に静かなゆったりできる空間に驚きました（仙台市在住）。

### (2) 運営面について

- ・ 百貨店が次年閉鎖と聞いております。その場合美術館がどのような扱いとなるか知りたいと思っております。他地区居住のため、地域版等に何かの形で情報を掲載していただければと思っております。よろしくお願いします。
- ・ コンサートのチケットが取りにくいので、電話がつながった時には売り切れという状態。申し込みの日がいくつかのコンサートが重なっているので、それを少なくして欲しい。
- ・ 他市の人間にも催しの案内が出来ないか。今回は駅のポスターで気がつきました。
- ・ 版画の常設スペースがゆったりしているのにひかえ、特別展のスペースが小さすぎる感じがします。
- ・ H-2の質問と重なりますが、階段以外での到達方法の充実を（エスカレーター）期待しています。
- ・ 作者名にルビかローマ字をふってほしい。
- ・ 高齢者無料は大変有難い。
- ・ 入館料 100 円はありがたい。ずっと続けてほしい。
- ・ 特別にありませんが、高齢者無料はありがたい制度だと思います。

### (3) 事業について

- ・ クラシックのコンサート、これからも楽しみにしています。
- ・ 今回の展示は内容、ボリュームが少なすぎる。残念ながら不満足。
- ・ 以前「コンサート」に来たことがあります。回数を増やして実施して下さい。

### (4) 評価のことば

- ・ 満足しています。
- ・ 吉祥寺美術館の企画力は優れていると思います（しかも 100 円という料金についても）。
- ・ 美術館しか利用したことがないので、回答がしにくいです。このみでいえば、非常に満足しています。
- ・ 愛知県の者ですが、吉祥寺の親戚に来た時は必ず寄ります。伊勢丹が休業になると聞き、心配しましたが、美術館はそのまま続くと聞き、ホッとしました。ますますのご発展を祈ります（版画のファンです）。
- ・ 時々フラッと来させていただいておりますが、いつも満足をしています。
- ・ 子どもを連れて入場しやすいので、よく利用しています。
- ・ 美術館の展示は興味深くて安いので、大満足です。
- ・ 今回初めてでしたが、とてもよいものでした。次回からもぜひ足を運びたいと思っています。

武蔵野市以外へもPRしていただきたいです。

- ・ とても良かった。
- ・ 続けていただきたいと思っています。
- ・ 清潔で落ち着いていて、よかったです。
- ・ 落ち着いた空間で、イス等の配置も良く、居心地が良いです。
- ・ 今回は旅がテーマでしたが、展示作品がもう少しあると、旅のテーマにふさわしいと思いました。でも落ち着いて良い雰囲気でした。
- ・ 美術館収蔵品が寄贈により充実しつつあることは結構と思いました。

#### (5) その他

- ・ 問題ABC部分の文字、読みやすいですか？一考を！
- ・ 美術館以外行ったことがないので、お答えできなくて申し訳ありません。
- ・ 設問の文字が黒っぽい枠の中にあるので、とても見にくい（年配者には）。
- ・ 答えられない設問が多くてすみませんでした。





## 松露庵

<サービス評価シート> (指定管理者)

施設名 松露庵

評価項目	評価基準	可否	評価
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 利用者アンケートを実施している。	×
		6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×
評価の理由	利用率が他の施設に比較して低く、利用者は多くはないが、利用者アンケートの満足度では評価を受けている。		
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		12 計画通りの収入が得られている。	○
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
	経費節減への取組	16 現金等が適正に管理されている。	○
		17 経費は節減されている。	○
		18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
評価の理由	支出は内容を精査した上で適正に行われ、計画通りの収入は得られている。		
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		20 保守点検等の計画を立てている。	○
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
	適正な清掃	24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
		25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
	適正な警備	26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
	その他	28 事件・事故が発生していない。	○
		29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
30 利用者が快適に施設を利用できるよう直視や景観の保持に努めている。		○	
評価の理由	施設の保全に関しては、市と連携し適切に対処している。 委託業者により適正な備品管理、清掃が行われており、市民文化会館の職員が定期的に巡回している。		
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	
	33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	

評価項目	評価基準	可否	評価
サービス向上への取組	情報提供	35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	
		41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	
		42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	
		43 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		44 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	
自主事業への取組	45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	46 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
業務運営の工夫	適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		49 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		50 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		52 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	×
地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	54 地域の活動を積極的に支援している。	×	
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○	
評価の理由	事業計画に沿った事業(松露の「茶の湯」)は順調だが、施設の利用率が低調なため、公演時にPR用のチラシを配布するなど利用増加に努める。 閉館時は機械警備を行っている。		
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	適正な個人情報保護	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		59 個人情報は適切に管理されている。	○
	法令順守	60 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	×
		61 法令等で定められた事項を順守している。	○
	適正な再委託先管理	62 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	×
		63 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○		
評価の理由	委託業者とは月1回以上情報交換を兼ねた打合せをするなど連携を密にしながら管理を行っている。		

<サービス評価シート> (主管課)

施設名 松露庵

評価項目	評価基準	可否	評価	
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	B
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。		
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。		
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 利用者アンケートを実施している。	×	
		6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×	
評価の理由	年間 98 回、66%が茶会の実施であり、利用率は低いものの日本伝統文化に親しむ場の提供という設置目的は概ね達成されている。独自アンケートの実施、対応マニュアルの作成が課題である。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	A
		12 計画通りの収入が得られている。	○	
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の適正執行	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	経費節減への取組	16 現金等が適正に管理されている。	○	
		17 経費は節減されている。	○	
	18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	利用率はほぼ前年同様である。事業実施時に施設利用のPR用のチラシを配布するなど利用増加に向けた取り組みを行っている。事業計画、予算に基づき適切に支出が行われ、使用料管理等も適切に行われた。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	A
		20 保守点検等の計画を立てている。	○	
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		28 事件・事故が発生していない。	○	
	その他	29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。		○		
31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。		○		
評価の理由	建物・設備の保全是市と連携し計画的に実施している。警備等については、委託業者が行うほか事業団職員が定期的に巡回し安全確保等を行っている。和風庭園と一体になった環境、景観を維持するため、庭などの周辺清掃にも努めている。			
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○		
	33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		

評価項目	評価基準	可否	評価		
業務運営の工夫	サービス向上への取組	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	A	
		情報提供	35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。		○
			36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。		○
			37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。		○
		職員対応	38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。		
			39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。		
			40 利用者案内や受付が適切になされている。		
			41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。		
			42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。		
			43 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。		○
	44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。				
	自主事業への取組	45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
		46 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
	適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		A
48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。		○			
49 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。		○			
50 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。		○			
51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。		○			
52 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。		×			
地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	A		
	54 地域の活動を積極的に支援している。	×			
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○			
評価の理由	公演時にPR用のチラシを配布するなどの情報提供を行っている。緊急連絡網は整備されており、委託の職員にも周知されている。茶道連盟との共催で定期的に事業を実施している。地域活動の支援はさらに積極的な取り組みが必要である。				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	B	
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	適正な個人情報保護	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○		
		59 個人情報は適切に管理されている。	○		
		60 個人情報保護に関する研修が定期的に行われている。	×		
	法令順守	61 法令等で定められた事項を順守している。	○		
		62 法令順守に関する研修が定期的に行われている。	×		
	適正な再委託先管理	63 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○		
		64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○		
	評価の理由	管理を行っている委託業者とは定期的に情報交換を兼ねた打合せを行っている。個人情報保護は市に準じた規程を設け適切に執行しているが、法令順守を含めた研修の実施が課題である。			

## ＜利用者アンケート調査結果＞

### 1 松露庵 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

#### (1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

##### 【実施日時】

平成 21 年 6 月 29 日（月）～7 月 10 日（金）

##### 【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

##### 【回収数】

28 件

#### (2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性（問 1）、施設の管理・運営等に関する評価（問 2）、施設の総合的な満足度（問 3）、自由意見（問 4）について聞きました。

問 1 は選択方式、問 4 は自由記入方式です。問 2、問 3 は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の 5 段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

##### 【問 1】

年齢

- (1. 10 歳代    2. 20 歳代    3. 30 歳代    4. 40 歳代    5. 50 歳代  
6. 60 歳代    7. 70 歳以上)

性別

- (1. 男性    2. 女性)

居住地

- (1. 武蔵野市内    2. 武蔵野市外)

利用の頻度

- (1. 月に数回    2. 年に数回    3. 数年に一回    4. 今回がはじめて)

【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適に利用できますか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの館内環境は、満足できますか。

C. 情報の提供について

- 1 公演案内や施設利用案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者等の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設の運営は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. 安全管理体制について

- 1 施設の安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

F. 地域との連携について

- 1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

G. その他

- 1 設備や器具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 スロープやエレベーター等、バリアフリーへの配慮は満足できますか。
- 3 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

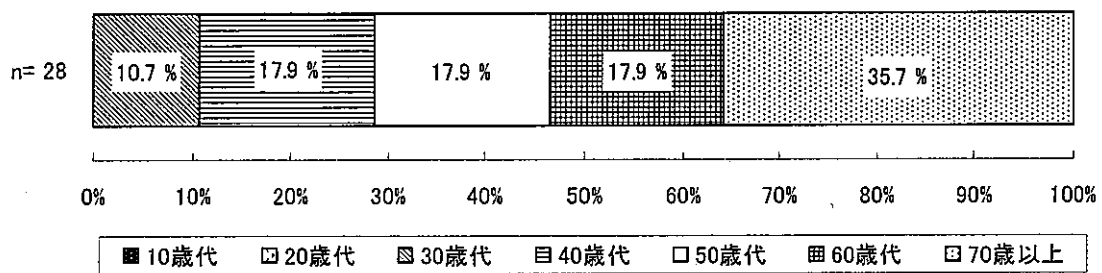
1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「70歳以上」が35.7%で最も多かった。

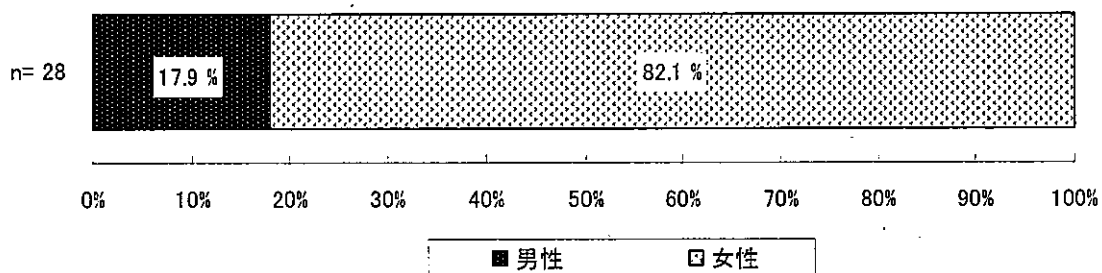
図表1 【年齢】



【性別】

性別は、「女性」が82.1%を占めた。

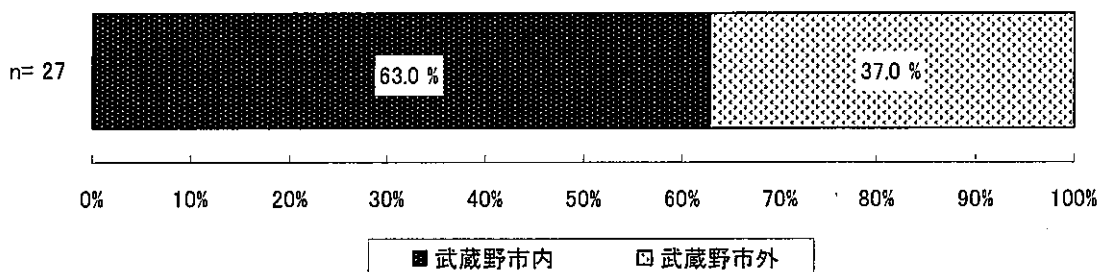
図表2 【性別】



### 【居住地】

居住地は、「武蔵野市内」が63.0%、「武蔵野市外」が37.0%であった。

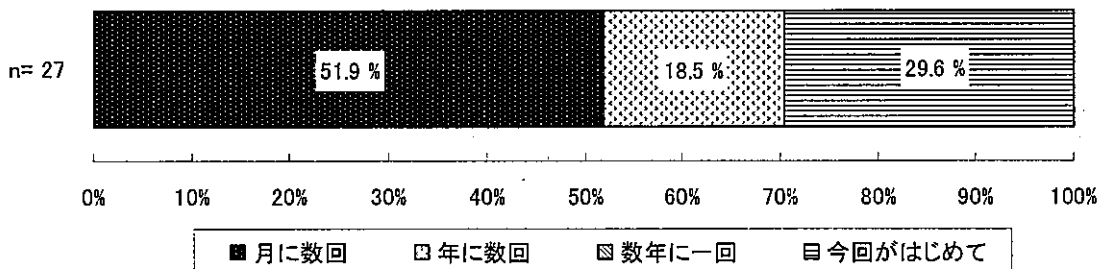
図表 3 【居住地】



### 【利用頻度】

利用頻度は、「月に数回」が51.9%で最も多いが、「今回がはじめて」も29.6%で2番目に多く、毎月何回も訪れる人が多い一方で、新しい利用者もかなりいることがわかる。

図表 4 【利用頻度】





### 3 松露庵の管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者等の意見の反映」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の7つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

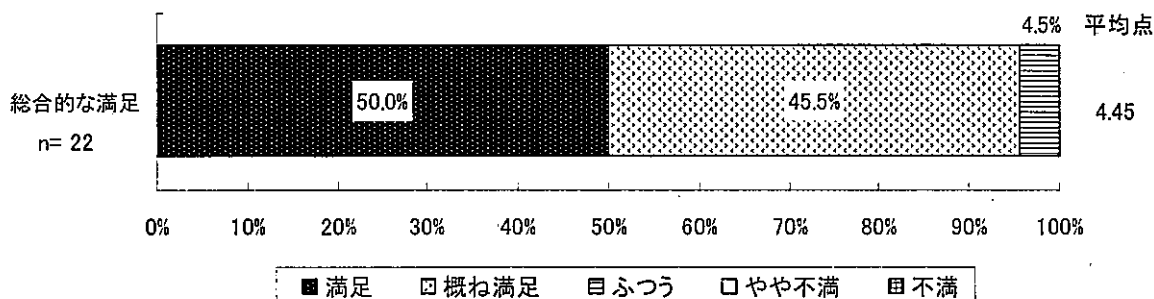
判断基準		判断
「満足している」 -「不満に感じている」 $\geq 0$	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」-「不満に感じている」 $< 0$		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

#### (1) 利用者満足度の概要

##### 【総合満足度の結果】

総合的な満足度は、「満足」が50.0%、「概ね満足」が45.5%で90%超の人が「満足している」と答えている。「不満に感じている」回答は全くなく、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。

図表 5 【総合満足度】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

### 【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】

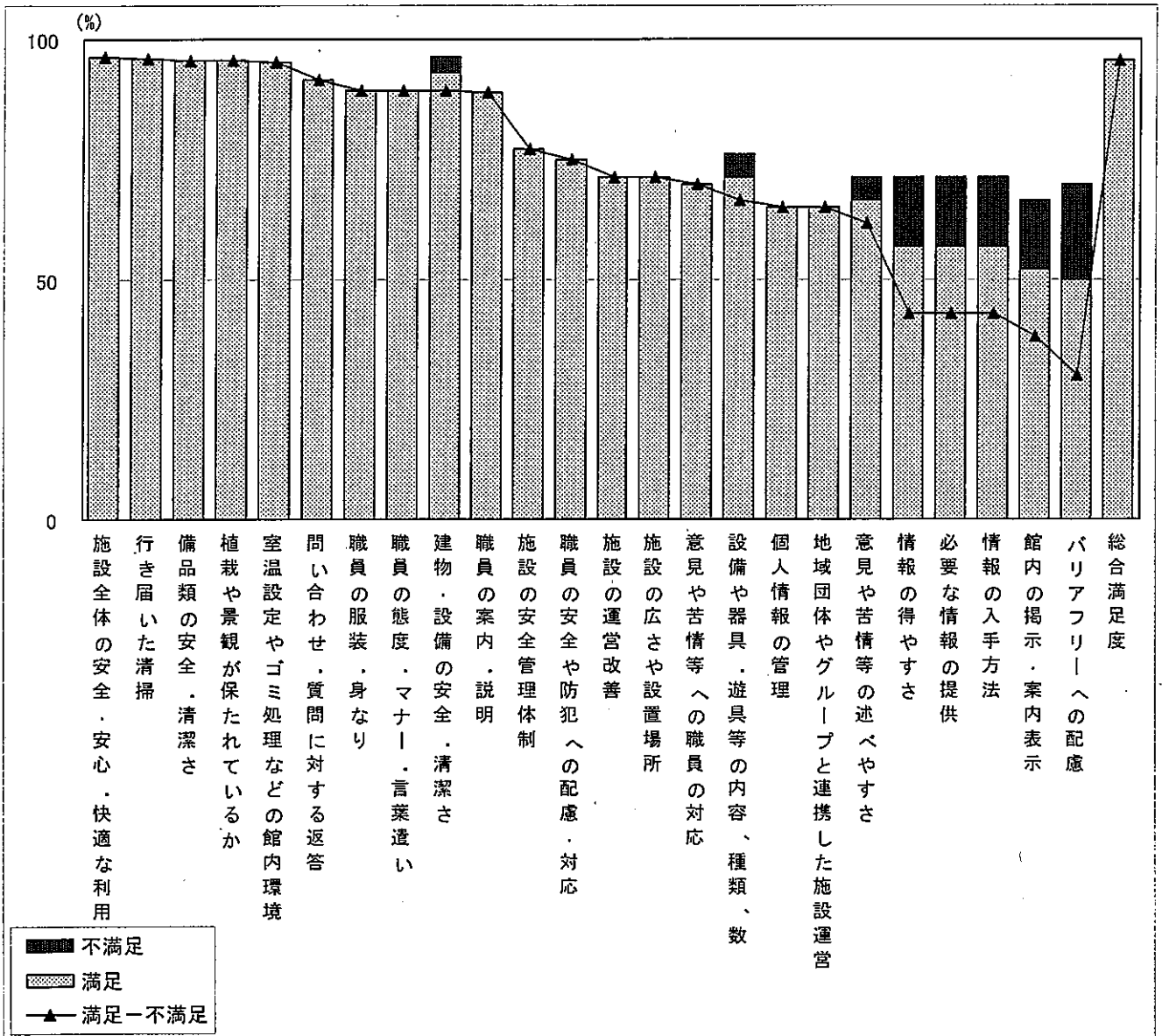
今回の利用者満足度調査では、90%超の満足度を得たものが7項目もあった。75%以上の項目もあわせると、次の12項目となった。

- |                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| ・施設全体が安全・安心かつ快適か (96.4%)  | ・清掃が行き届いているか (95.8%)     |
| ・備品類の安全・清潔さ (95.7%)       | ・植栽や景観が保たれているか (95.7%)   |
| ・室温設定やゴミ処理などの館内環境 (95.2%) | ・建物・設備の安全・清潔さ (92.9%)    |
| ・問い合わせ・質問に対する返答 (91.7%)   | ・職員の服装・身なり (89.3%)       |
| ・職員の態度・マナー・言葉遣い (89.3%)   | ・職員の案内・説明のわかりやすさ (88.9%) |
| ・施設の安全管理体制 (77.3%)        | ・職員の安全や防犯への配慮・対応 (75.0%) |

### 【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】

該当する項目はなかった。

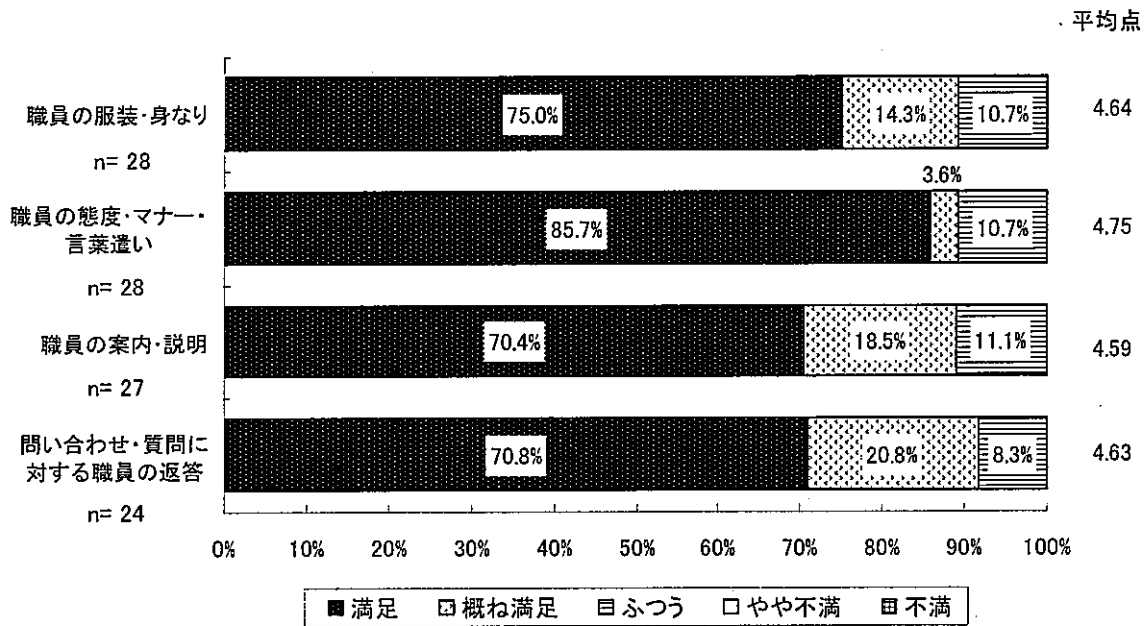
図表 6 松露庵に対する満足度



(2) 職員の対応

「問い合わせ・質問に対する職員の返答」では「満足」「概ね満足」が90%を超えており、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。その他の項目も75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 7 管理・運営等に関する満足度1 A. 職員の対応

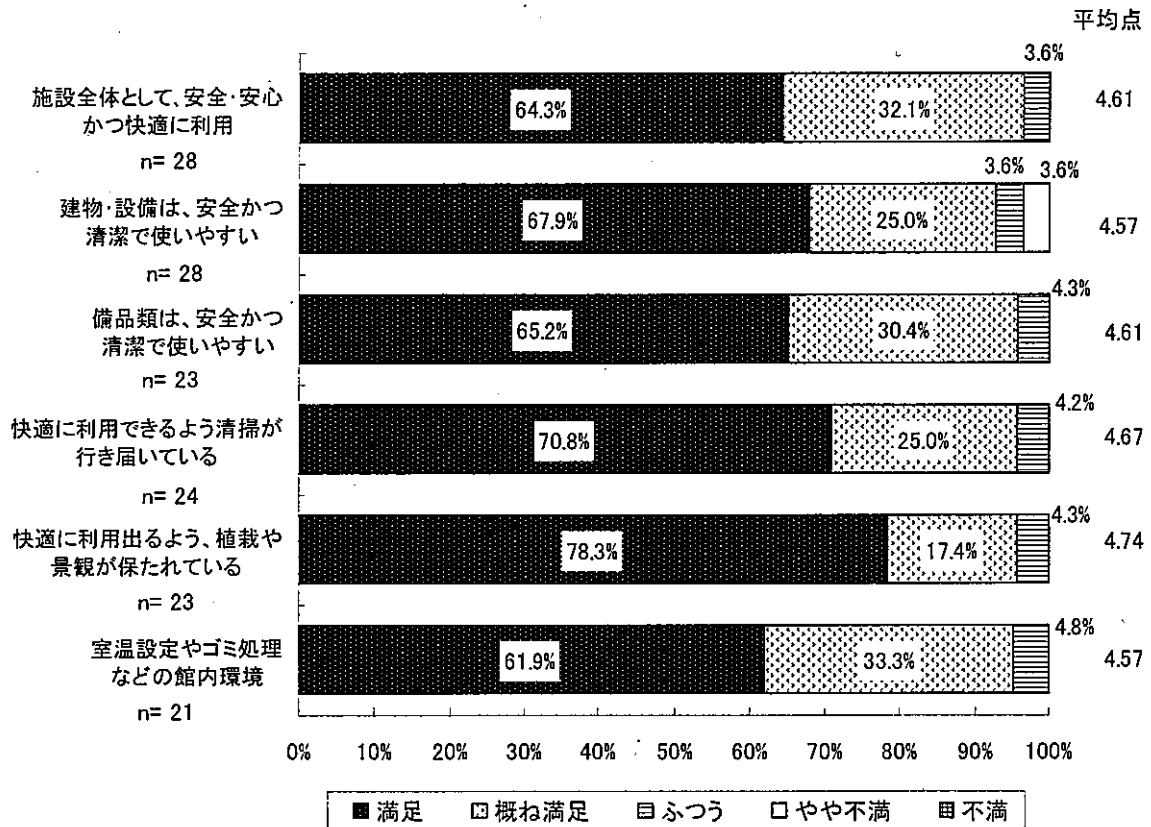


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

### (3) 建物・設備・備品等の管理

すべての項目で「満足」「概ね満足」が90%を超えており、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。

図表 8 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

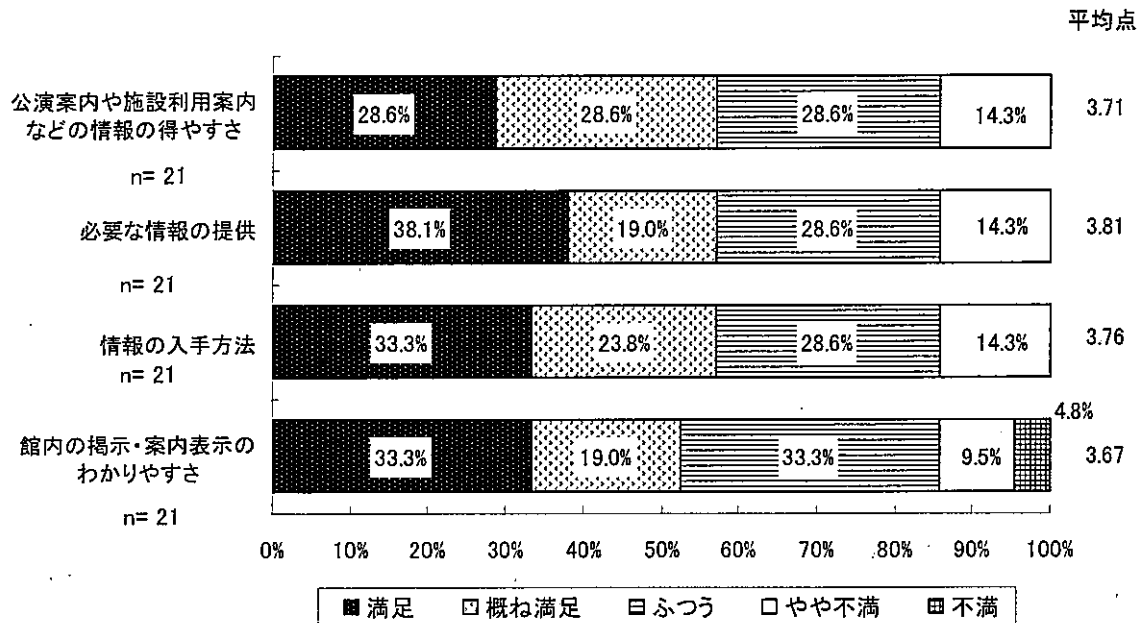


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(4) 情報の提供

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 9 管理・運営等に関する満足度 3 C. 情報の提供について

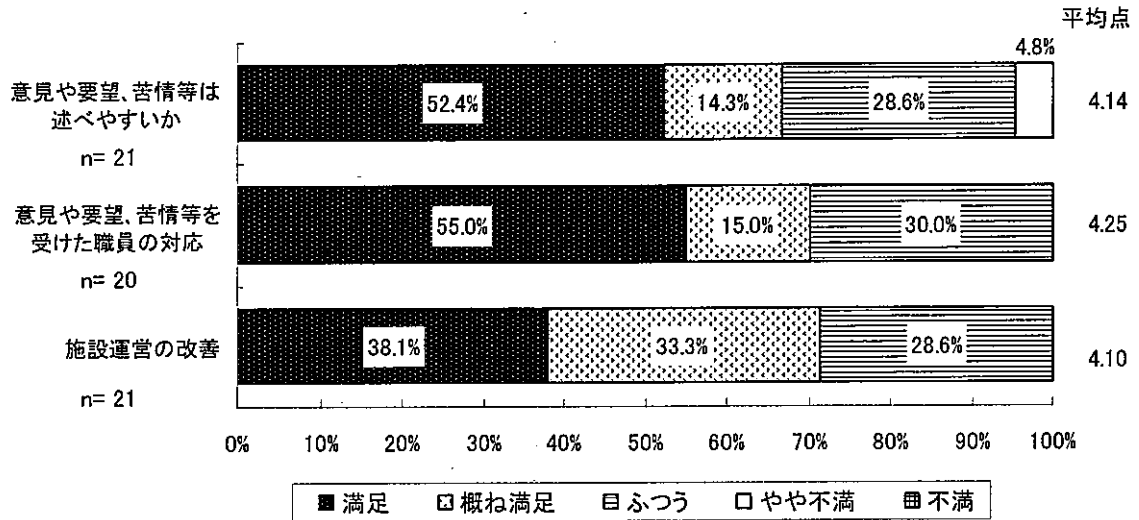


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者等の意見の反映

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 10 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者等の意見の反映

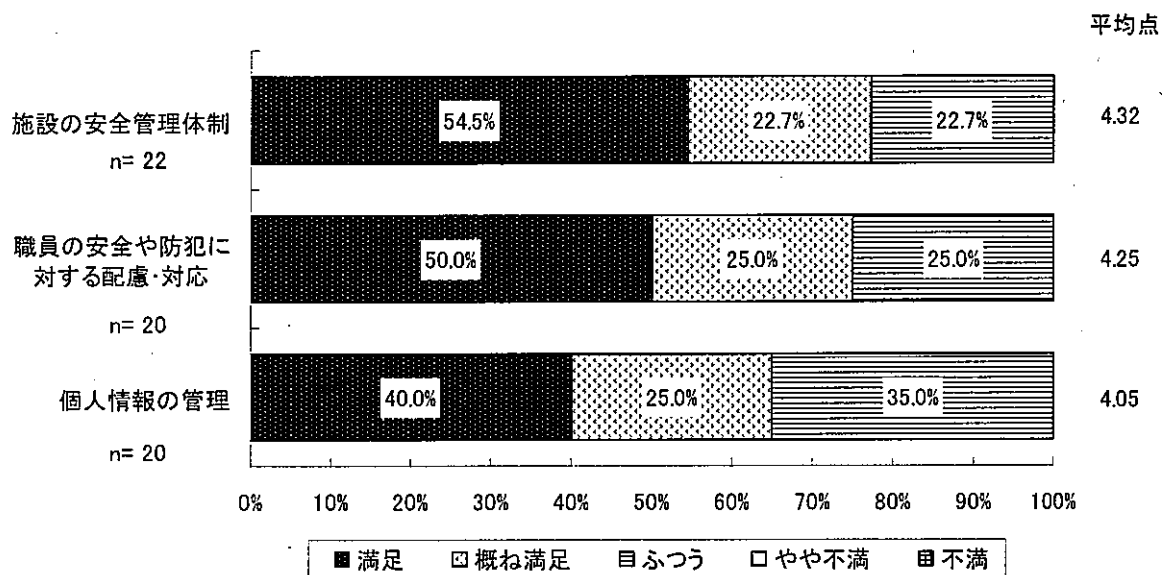


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) 安全管理体制

「施設の安全管理体制」「職員の安全や防犯に対する配慮・対応」では、「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられ、「個人情報の管理」では50%を超えていることから、利用者は満足していると考えられる。

図表 11 管理・運営等に関する満足度 5 E. 安全管理体制



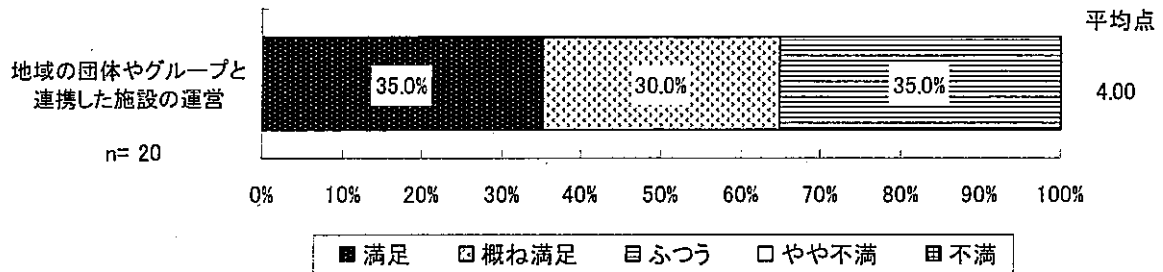
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの



(7) 地域との連携

「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 12 管理・運営等に関する満足度 6 F. 地域との連携

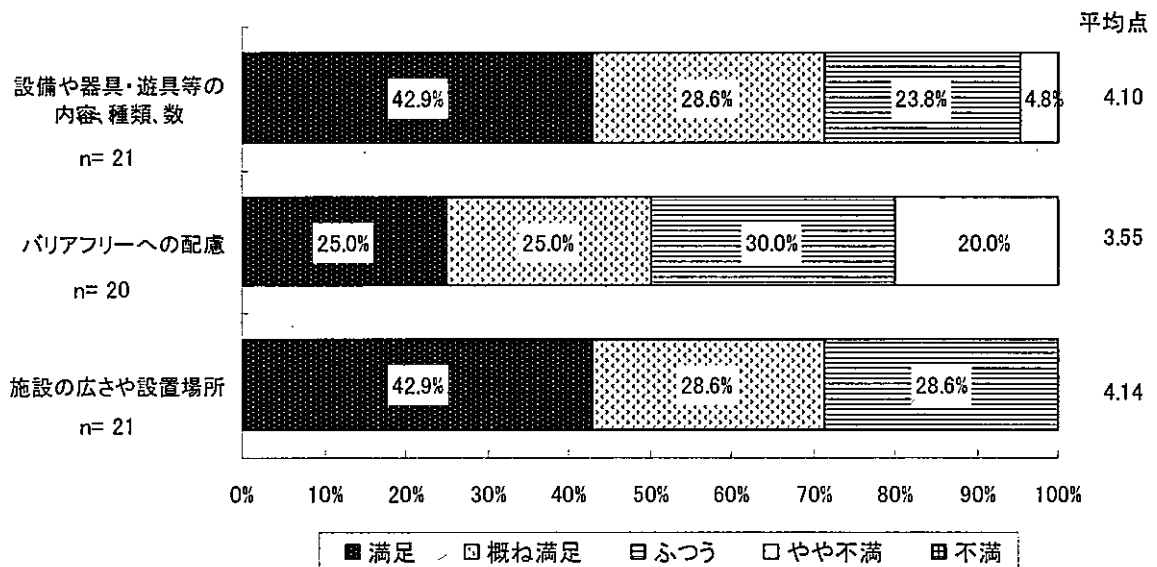


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) その他

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 13 管理・運営等に関する満足度 7 G. その他



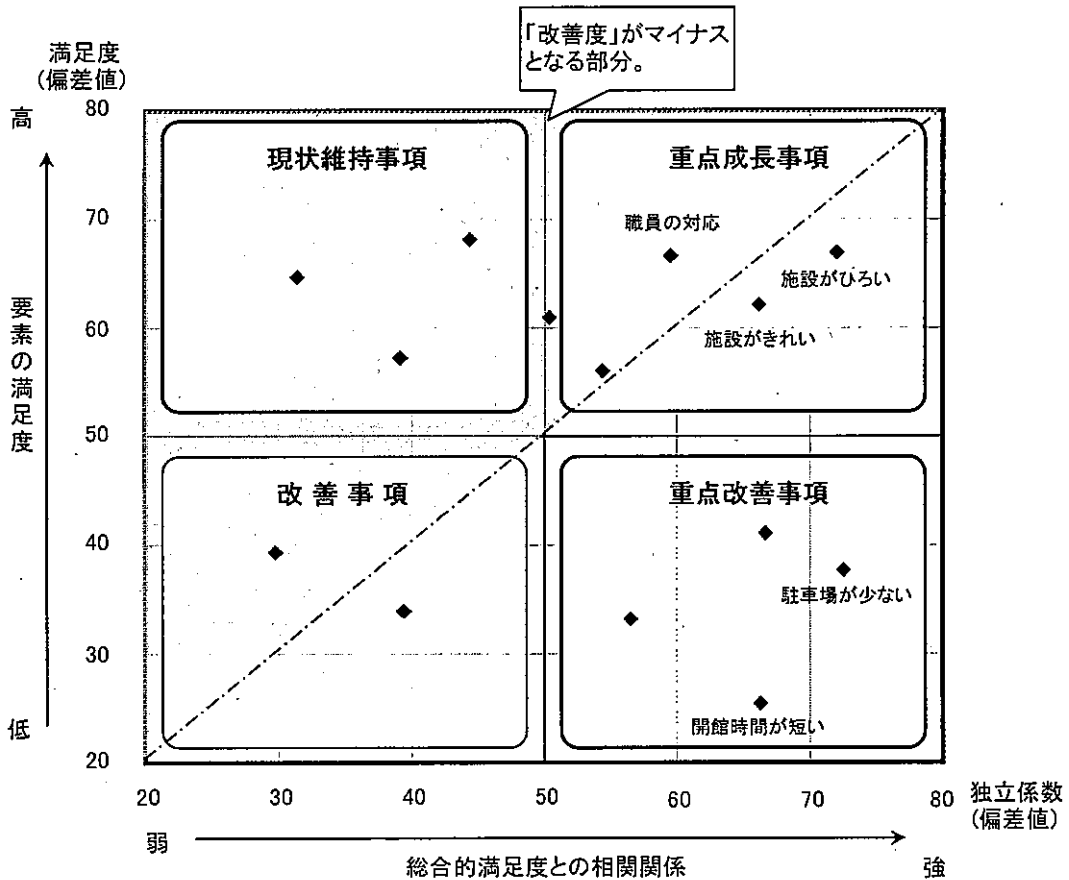
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

#### 4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

##### (1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係を分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。

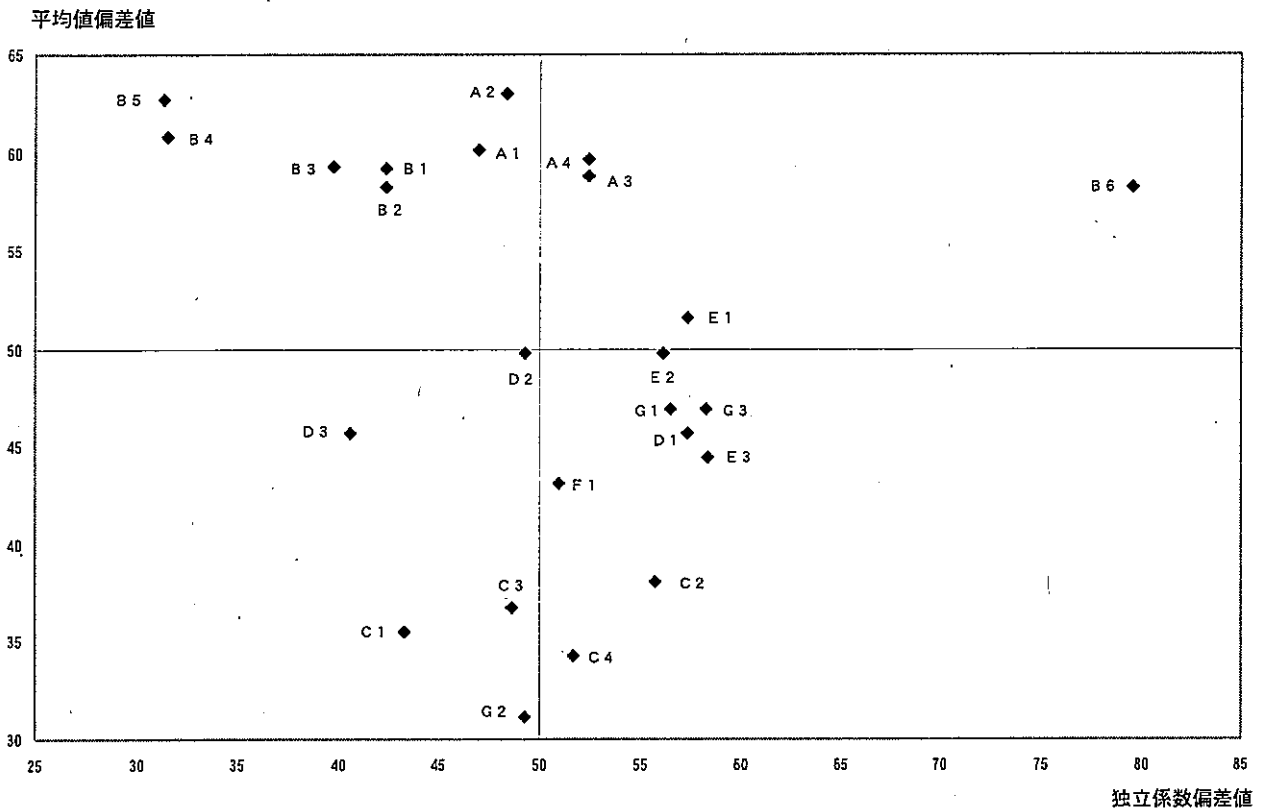


##### (2) CS分析の結果

「室温設定やゴミ処理などの館内環境」「施設の安全管理体制」などの項目は、利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。

一方、「必要な情報の提供」「館内の掲示・案内表示」といった情報提供に関する項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。

図表 14 松露庵に対する満足度の相関関係



図表 15 松露庵に対する満足度の改善度

	改善度
C2 必要な情報の提供	10.39
B6 室温設定やゴミ処理などの館内環境	9.98
C4 館内の掲示・案内表示	8.99
G2 バリアフリーへの配慮	8.92
E3 個人情報の管理	8.76
G1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数	7.16
G3 施設の広さや設置場所	6.43
C3 情報の入手方法	5.77
D1 意見や苦情等の述べやすさ	5.62
F1 地域団体やグループと連携した施設運営	4.04
C1 情報の得やすさ	3.56
E2 職員の安全や防犯への配慮・対応	3.22

	改善度
E1 施設の安全管理体制	2.72
D2 意見や苦情等への職員の対応	-0.24
D3 施設の運営改善	-2.33
A3 職員の案内・説明	-3.05
A4 問い合わせ・質問に対する返答	-3.47
A1 職員の服装・身なり	-7.34
A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	-7.63
B2 建物・設備の安全・清潔さ	-10.93
B1 施設全体の安全・安心・快適な利用	-11.21
B3 備品類の安全・清潔さ	-13.39
B4 行き届いた清掃	-17.92
B5 植栽や景観が保たれているか	-19.91

## 5 松露庵への意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

### (1) 施設設備について

- ・ 座イスを増やす事。

### (2) 評価のことば

- ・ とても落ち着ける良い空間だと思います。
- ・ すばらしい所です。
- ・ 趣のあるすてきな茶室で良かったです。また利用させていただきます。

### (3) その他

- ・ まだ来た回数が少ないので、詳しい事が分かりません。アンケートに答えられずにすみませんが…。
- ・ 場所がわかりにくいので（ずい分探しました!）、入口に明確な表示をお願いします。
- ・ 環境はとても良いのですが、場所の名前が書いてないので、団地入口に大きく表示してほしい。



## 吉祥寺シアター

評価項目	評価基準	可否	評価			
住民の満足の上向	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○ ○ ○	A		
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。 5 利用者アンケートを実施している。 6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ×			
		評価の理由	「現代演劇やダンス等の同時代の舞台芸術」に特化することで、市民が日常的に舞台芸術に触れられる劇場とするため、管理運営計画書に記載されている事業方針等に沿い、新しい文化施設のモデルとして創意工夫しながら運営をおこなっている。			
		予算の適正な執行	利用増加への取組		11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 12 計画通りの収入が得られている。 13 利用増加に向けた取組を行っている。	○ ○ ○
			指定管理料の適正執行		14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○ ○
					経費削減への取組	16 現金等が適正に管理されている。 17 経費は削減されている。 18 積極的に経費削減に取り組んでいる。
			評価の理由		開館以来、劇場・稽古場共に高い稼働率を維持し、使用料も予算どおりの収入が得られている。自助努力により管理経費及び自主事業費の適切な削減を毎年図っている。	
			施設・設備等の適正な管理		適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 20 保守点検等の計画を立てている。 21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検取の体制を整備している。 22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。
	適正な備品管理	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。				○ ○
		適正な清掃				25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。
適正な警備	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 28 事件・事故が発生していない。 29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。			○ ○ ○		
	その他	30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。		○ ○		
評価の理由	舞台芸術に特化した公共ホールであるため、毎日、施設内の火気点検を実施している。毎月、貸出し備品等の確認・点検を実施し、利用者が快適に利用できるよう対処している。					
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○ ○				

評価項目	評価基準	可否	評価					
業務運営の工夫	サービス向上への取組	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	A				
		情報提供	35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。		○ ○ ○			
			職員対応		38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 39 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。 40 利用者案内や受付が適切になされている。 41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○ × ○ ○ ○ ○ ○		
					効率的な運営	43 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○ ○	
		自主事業への取組			45 事業計画に沿って自主事業を実施している。 46 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○ ○		
					適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 49 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 50 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 52 市や利用者には損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○ ○ ○ ○ ○ ○ ×	
		地域との連携等				53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 54 地域の活動を積極的に支援している。 55 地域ニーズを積極的に把握している。	○ ○ ○	
						評価の理由	館内表示はビクトサインを使用し利用者に分かりやすく配慮し、掲示物の定期点検を実施している。地域のイベントである吉祥寺音楽祭、アニメワンダーランド等の会場提供及び広報宣伝を積極的におこなっている。接客研修については、今後、事業団で実施する。年2回、通報・避難・消火の消防訓練を実施している。	
						組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。
		適正な個人情報保護	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 59 個人情報は適切に管理されている。 60 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。					○ ○ ○
	法令順守		61 法令等で定められた事項を順守している。 62 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○ ×				
		適正な再委託先管理	63 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○ ○				
	評価の理由		個人情報についてはプライバシーポリシーを遵守し、各職員に周知させている。委託業者には業務日報、月次報告を徹底させ、適性に業務が行われているか把握している。					

<サービス評価シート> (主管課)

施設名 吉祥寺シアター

評価項目	評価基準	可否	評価
住民の満足の上昇	1 設置目的を達成できている。	○	A
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 利用者アンケートを実施している。	○	
	6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×	
評価の理由	劇場の利用率は98%と高く、鑑賞プログラムのほか、参加交流、育成型プログラムなども実施しており、演劇などの舞台芸術の普及、発信等の目的が達成されている。利用者アンケートを実施し、利用者のニーズ、要望にこたえている。		
予算の適正な執行	11 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	A
	12 計画通りの収入が得られている。	○	
	13 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	16 現金等が適正に管理されている。	○	
	17 経費は削減されている。	○	
	18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	利用率はほぼ100%である。使用料も予算どおりの収入が得られている。事業計画、予算に基づき適切に支出が行われ、使用料管理等も適切に行われた。管理経費及び自主事業費の適切な削減も図られている。		
施設・設備等の適正な管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	A
	20 保守点検等の計画を立てている。	○	
	21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	28 事件・事故が発生していない。	○	
	29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
30 利用者が快適に施設を利用できるよう換気や景観の保持に努めている。	○		
31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	保守点検では、舞台芸術に特化したホールとして、特に火気に注意し点検している。警備について、監視カメラを設置し防犯や安全管理に努めている。		
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に基づいて業務を実施している。	○	
	33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	

評価項目	評価基準	可否	評価	
業務運営の工夫	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	A	
	情報提供	35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。		○
		36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。		○
		37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。		○
	職員対応	38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。		○
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。		×
		40 利用者案内や受付が適切になされている。		○
		41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。		○
		42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。		○
	効率的な運営	43 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。		○
44 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。		○		
自主事業への取組	45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	46 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○		
適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	A	
	48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	49 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○		
	50 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○		
	51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	52 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	×		
地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	A	
	54 地域の活動を積極的に支援している。	○		
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○		
評価の理由	館内表示を工夫し利用者に分かりやすく配慮をしている。吉祥寺音楽祭などのイベントに、会場提供及び広報宣伝を行い、地域との連携、支援を行っている。マナー研修は未実施であるが21年度に実施した。			
組織機能の強化	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	A	
	57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○		
	59 個人情報保護は適切に管理されている。	○		
	60 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	法令順守	61 法令等で定められた事項を順守している。		○
		62 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。		×
	適正な再委託先管理	63 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。		○
64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。		○		
評価の理由	個人情報保護は市に準じた規程を設け、各職員に周知させている。法令順守を含めた研修の実施が課題である。委託業者には業務日報、月次報告を徹底させ、適切に管理監督している。法令順守に関する研修の実施が課題である。			



## <利用者アンケート調査結果>

### 1 吉祥寺シアター 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

#### (1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

##### 【実施日時】

平成21年6月27日(土)、28日(日)

##### 【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

##### 【回収数】

100件

#### (2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性(問1)、施設の管理・運営等に関する評価(問2)、施設の総合的な満足度(問3)、自由意見(問4)について聞きました。

問1は選択方式、問4は自由記入方式です。問2、問3は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の5段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

##### 【問1】

年齢

- (1. 10歳代    2. 20歳代    3. 30歳代    4. 40歳代    5. 50歳代  
6. 60歳代    7. 70歳以上)

性別

- (1. 男性    2. 女性)

居住地

- (1. 武蔵野市内    2. 武蔵野市外)

利用の頻度

- (1. 月に数回    2. 年に数回    3. 数年に一回    4. 今回がはじめて)

【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー：言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適に利用できますか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの館内環境は、満足できますか。

C. 情報の提供について

- 1 公演案内や施設利用案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者等の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設の運営は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. コンサート等の文化事業への取り組みについて

- 1 主催・共催公演やイベントなどの内容や種類は満足できますか。
- 2 主催・共催公演やイベントなどの開催頻度は満足できますか。
- 3 主催・共催公演やイベントなどの開催日時は満足できますか。
- 4 主催・共催公演やイベントなどの参加料金は満足できますか。

F. 安全管理体制について

- 1 施設の安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

G. 地域との連携について

- 1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

H. その他

- 1 設備や器具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 スロープやエレベーター等、バリアフリーへの配慮は満足できますか。
- 3 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

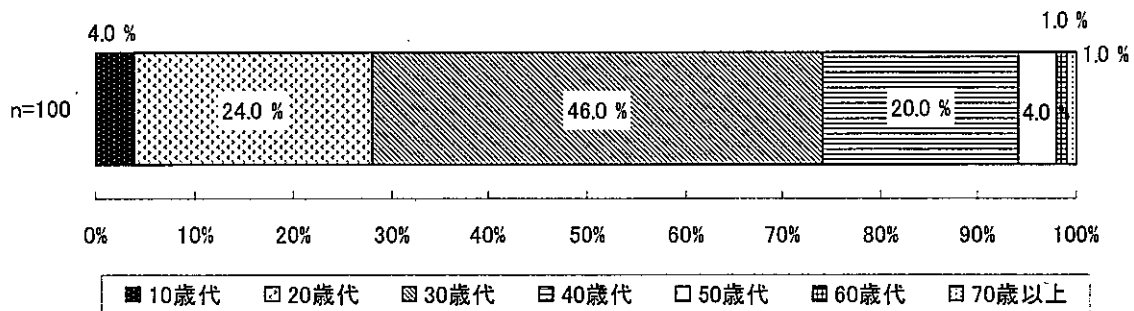
- 1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「30歳代」が46.0%で半数近くを占め、次いで「20歳代」の24.0%、「40歳代」の20.0%となっている。

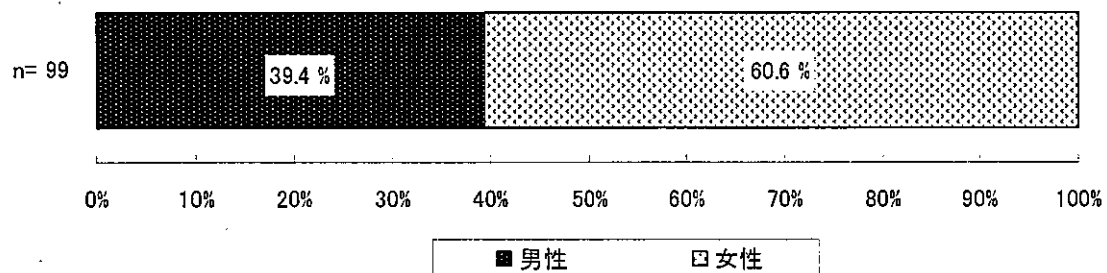
図表1 【年齢】



【性別】

性別は、「女性」60.6%、「男性」39.4%となっている。

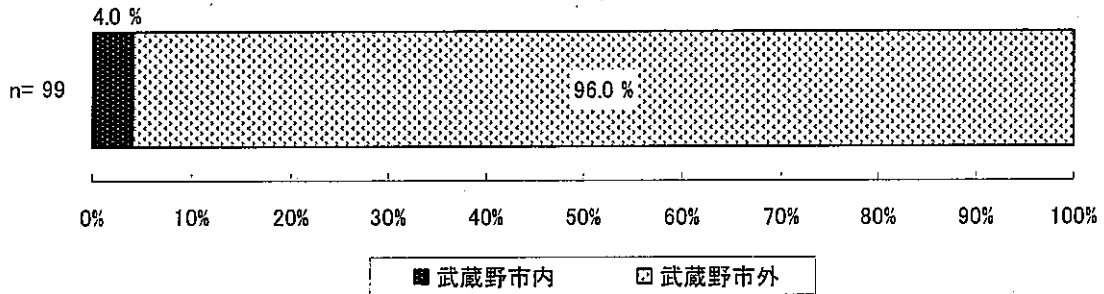
図表2 【性別】



**【居住地】**

居住地は、「武蔵野市外」が96.0%で、利用者のほとんどが「武蔵野市外」となっている。

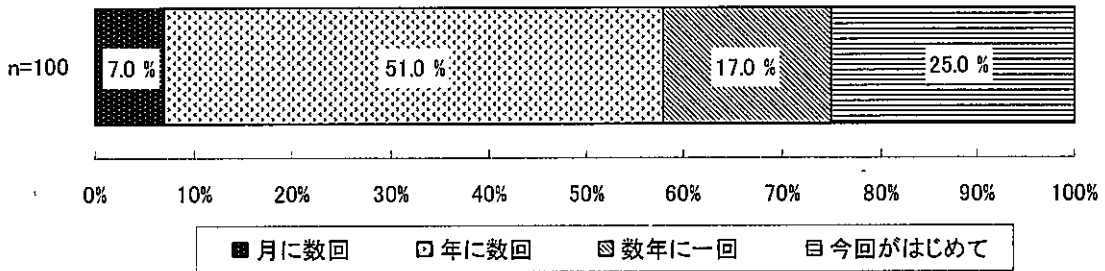
**図表 3 【居住地】**



**【利用頻度】**

利用頻度は、「年に数回」が51.0%で回答者の半数以上を占め、次いで「今回がはじめて」が25.0%で続いている。

**図表 4 【利用頻度】**



### 3 吉祥寺シアターの管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者等の意見の反映」、「コンサート等の文化事業への取り組み」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の8つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

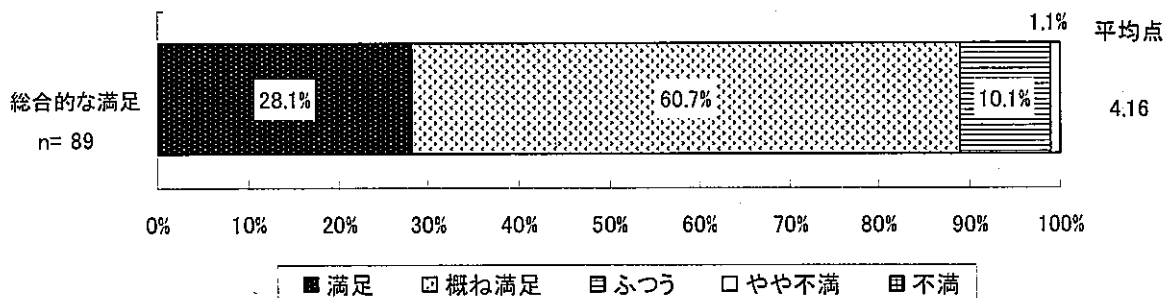
判断基準		判断
「満足している」 -「不満に感じている」 $\geq 0$	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」-「不満に感じている」 $< 0$		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

#### (1) 利用者満足度の概要

##### 【総合満足度の結果】

吉祥寺シアターに対する総合的な満足度は、「満足」が28.1%、「概ね満足」が60.7%で9割近くが「満足している」と答えている。「不満」はなく、「やや不満」が1.1%と少なく、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 5 【総合満足度】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

#### 【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】

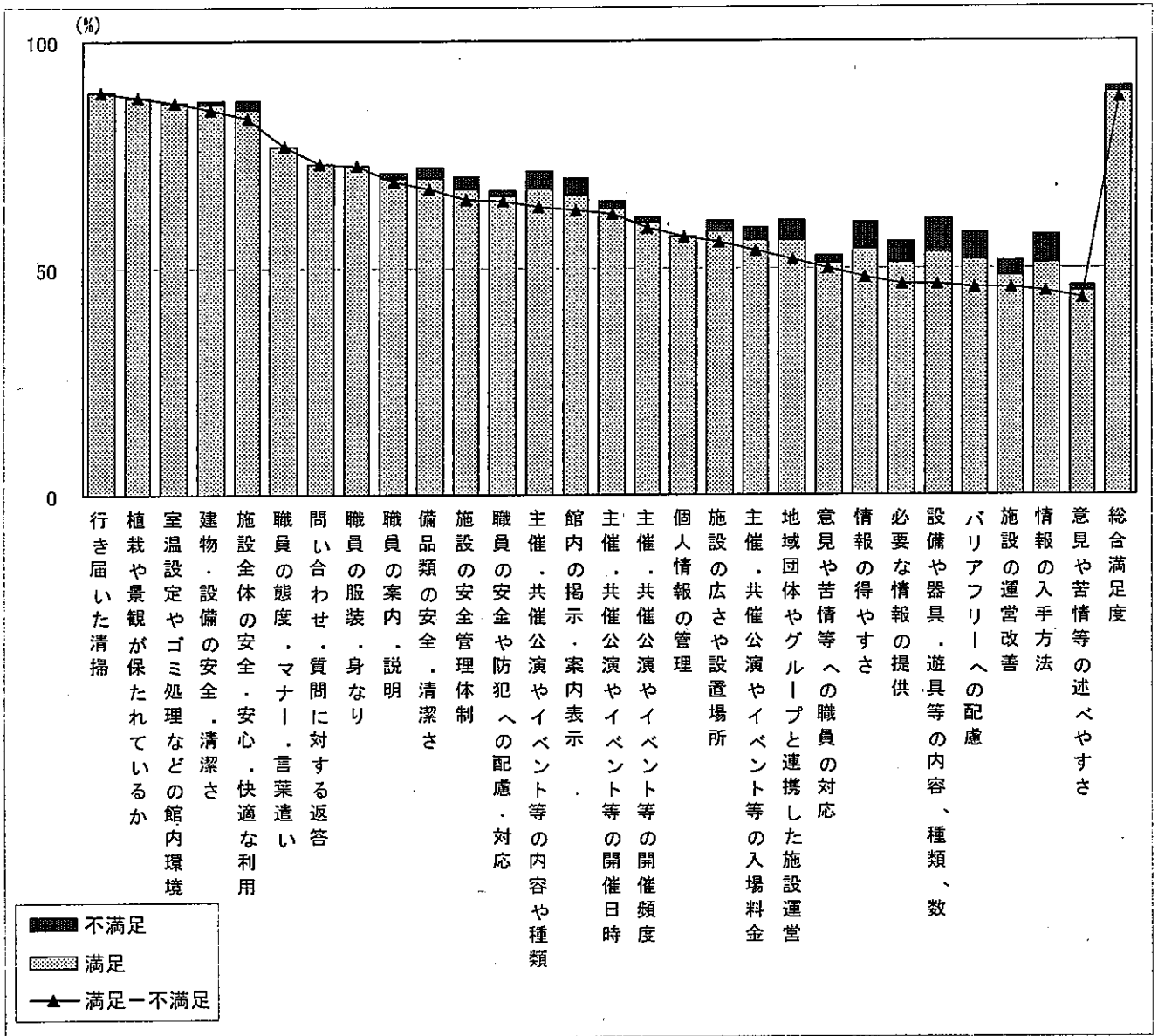
今回の利用者満足度調査では、すべての項目において「満足している」が「不満に感じている」を上回っている。70%超の満足度を得たのは下記の8項目である。

- ・清掃が行き届いているか (88.6%)
- ・植栽や景観が保たれているか (87.5%)
- ・室温設定やゴミ処理などの館内環境 (86.4%)
- ・建物・設備の安全・清潔さ (85.9%)
- ・施設全体が安全・安心かつ快適か (84.9%)
- ・職員の態度・マナー・言葉遣い (76.8%)
- ・問い合わせ・質問に対する返答 (72.8%)
- ・職員の服装・身なり (72.3%)

#### 【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】

「満足している」が50%に満たなかった項目は、「施設の運営改善」(48.6%)と「意見や苦情等の述べやすさ」(44.9%)の2項目のみであった。

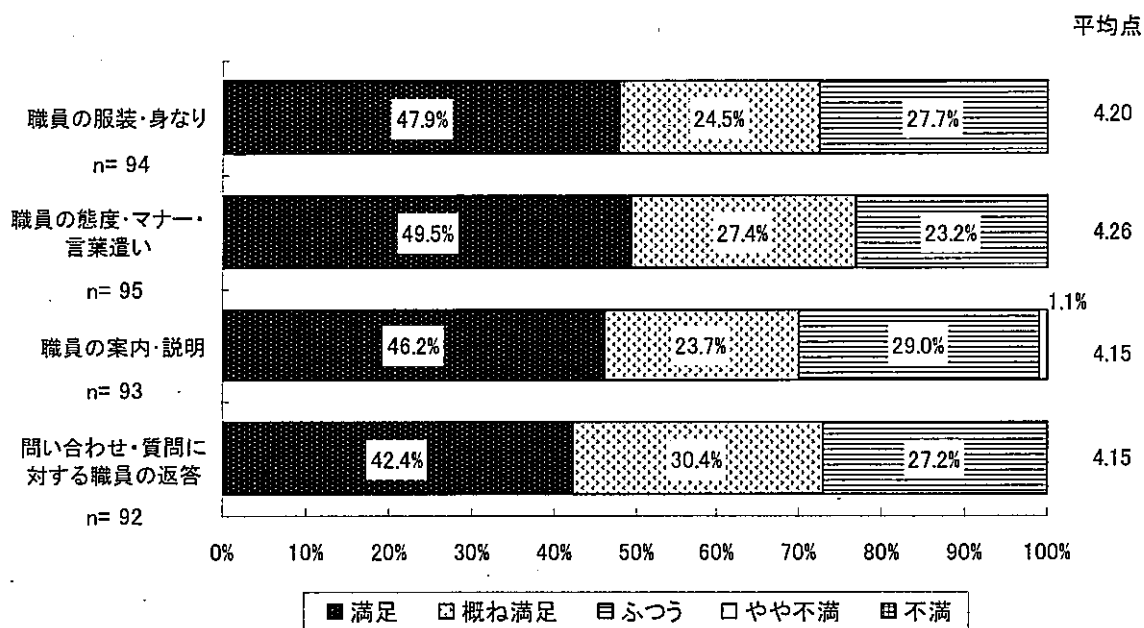
図表 6 吉祥寺シアターに対する満足度



## (2) 職員の対応

「職員の態度・マナー・言葉遣い」では「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。その他の項目でも50%を超え、利用者は満足していると考えられる。

図表 7 管理・運営等に関する満足度1 A. 職員の対応



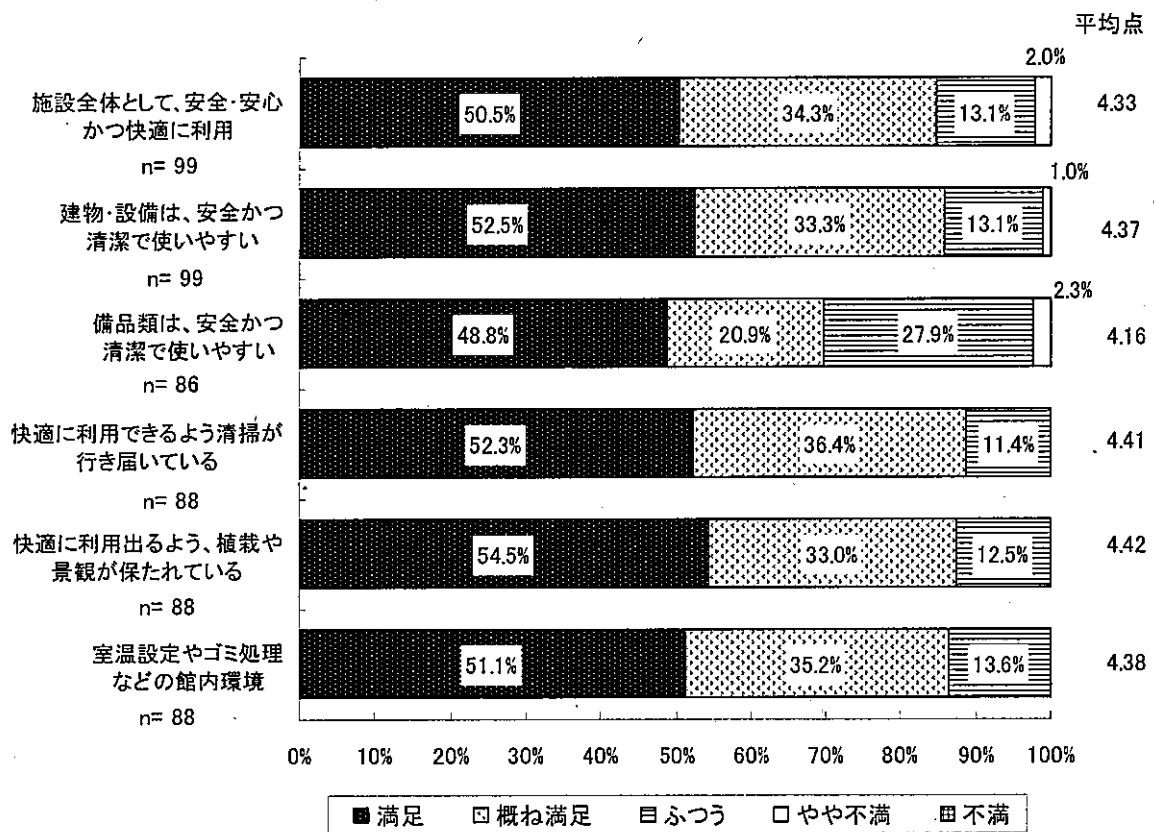
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの



### (3) 建物・設備・備品等の管理

ほとんどの項目で、「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。「備品類は安全かつ清潔で使いやすい」も50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 8 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

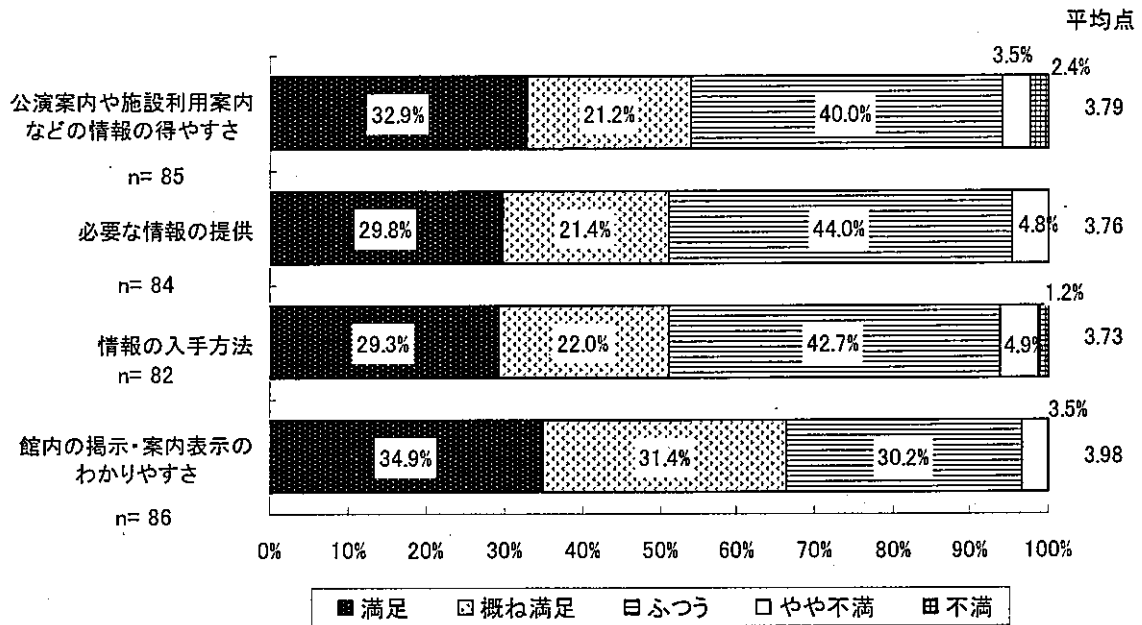


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(4) 情報の提供

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 9 管理・運営等に関する満足度 3 C. 情報の提供について

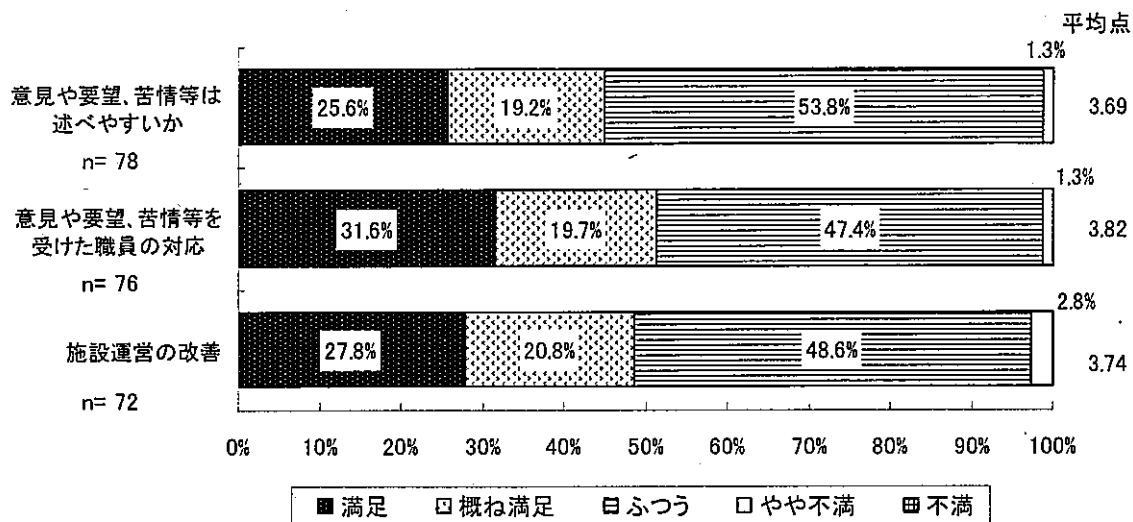


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者等の意見の反映

「意見や苦情等を受けた職員の対応」では「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられるが、その他の項目では50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要であると考えられる。

図表 10 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者等の意見の反映

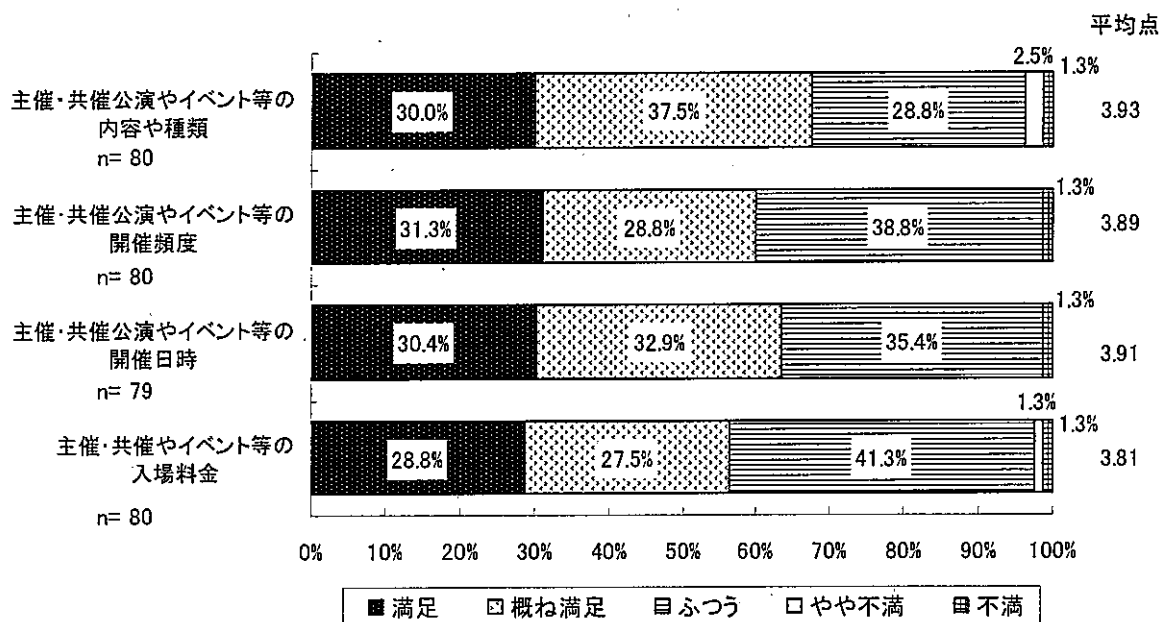


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) コンサート等の文化事業への取り組み

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 11 管理・運営等に関する満足度 5 E. コンサート等の文化事業への取り組み

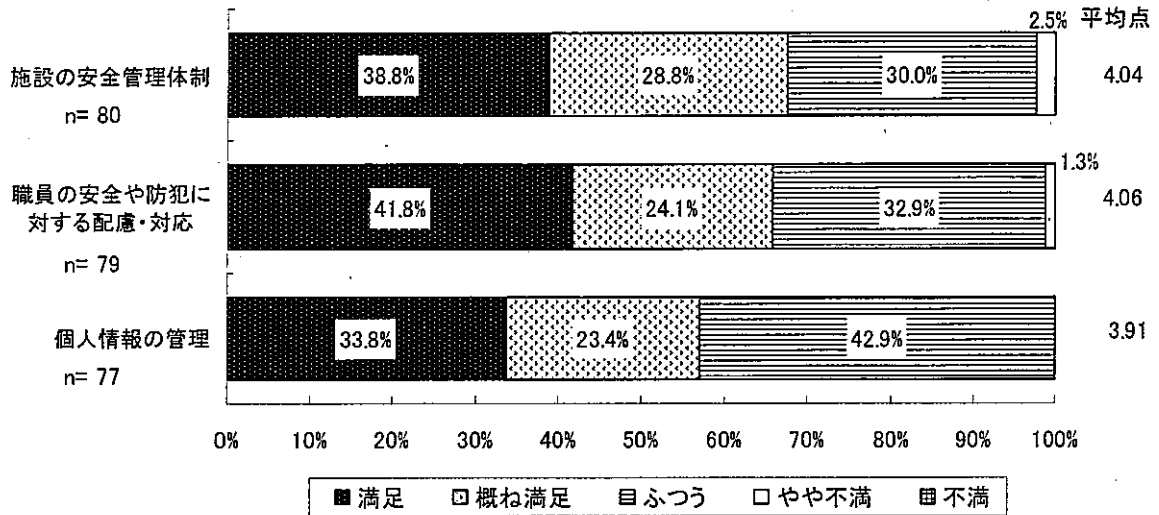


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(7) 安全管理体制

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 12 管理・運営等に関する満足度 6 F. 安全管理体制

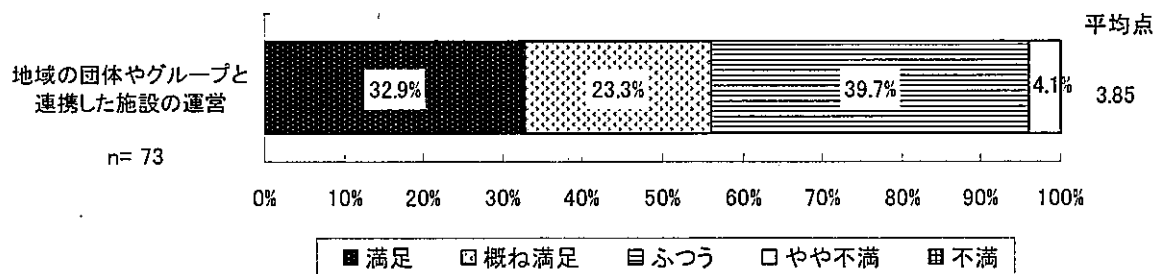


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) 地域との連携

「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 13 管理・運営等に関する満足度 7 G. 地域との連携

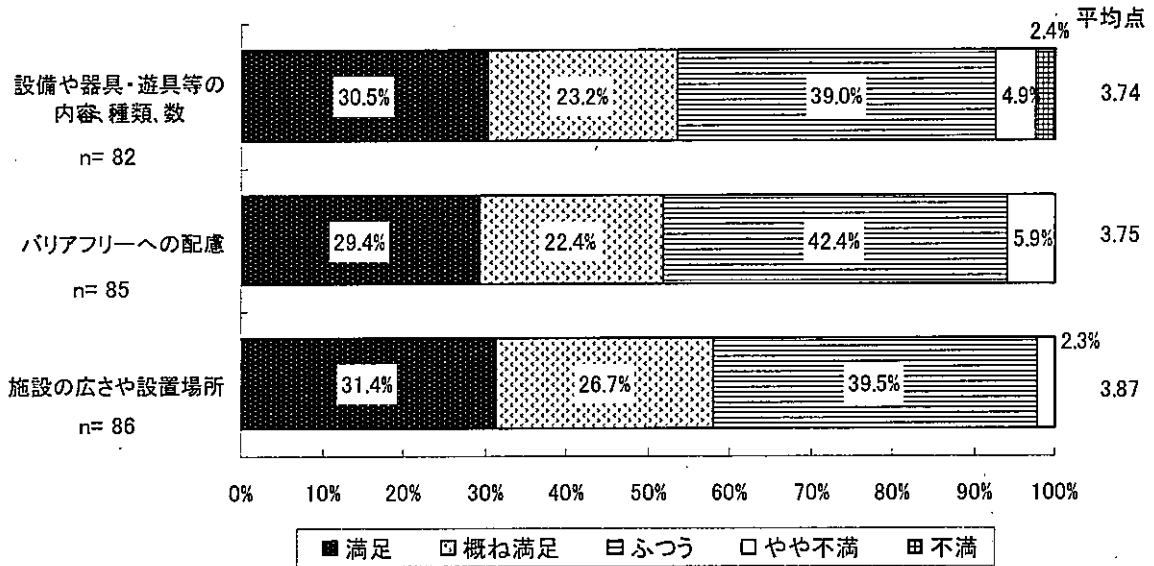


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(9) その他

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 14 管理・運営等に関する満足度 8 H. その他



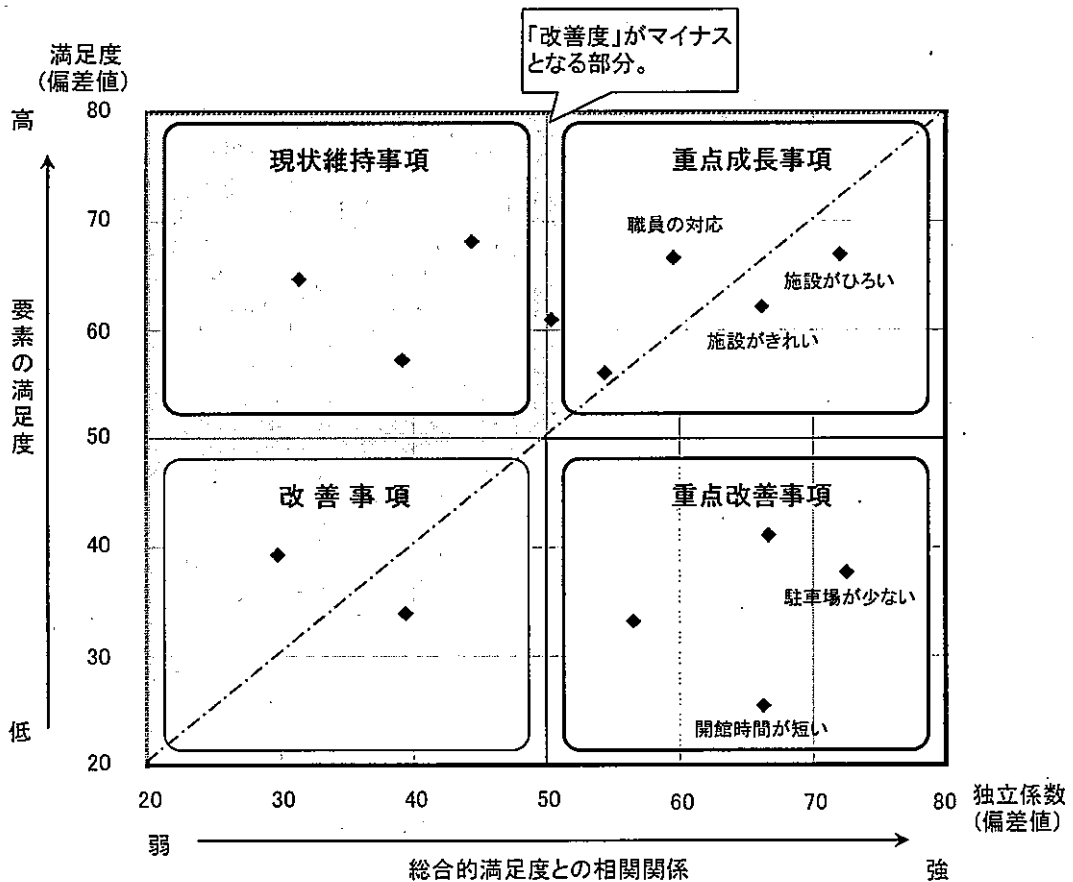
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

#### 4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

##### (1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係进行分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

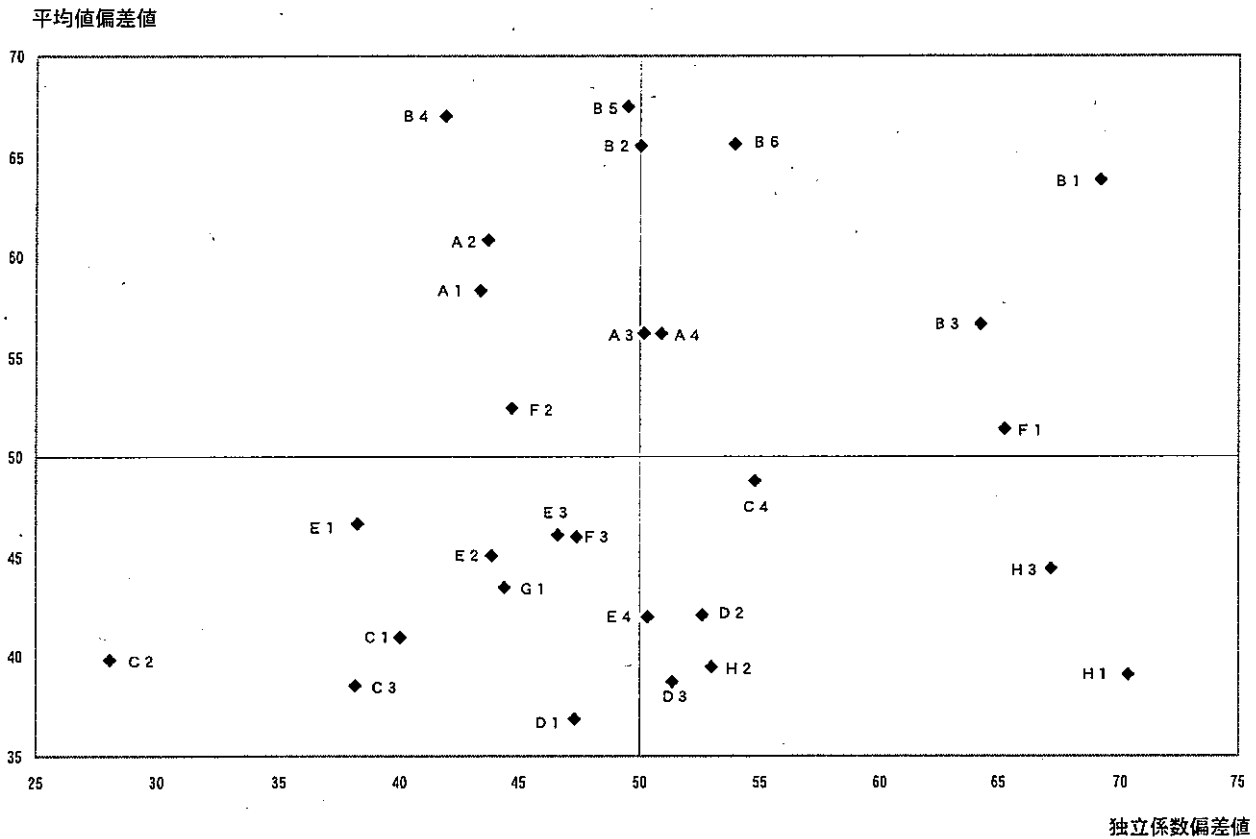
取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。



##### (2) CS分析の結果

「施設全体の安全・安心・快適な利用」「備品類の安全・清潔さ」などの項目は、利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。一方、「設備や器具・遊具等の内容、種類、数」「施設の広さや設置場所」といった項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。

図表 15 吉祥寺シアターに対する満足度の相関関係



図表 16 吉祥寺シアターに対する満足度の改善度

	改善度		改善度
H1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数	18.78	C3 情報の入手方法	-0.18
H3 施設の広さや設置場所	12.59	C1 情報の得やすさ	-0.41
H2 バリアフリーへの配慮	7.41	E2 主催・共催公演やイベント等の開催頻度	-0.59
F1 施設の安全管理体制	6.74	A4 問い合わせ・質問に対する返答	-2.57
D3 施設の運営改善	6.51	A3 職員の案内・説明	-2.97
D2 意見や苦情等への職員の対応	5.87	E1 主催・共催公演やイベント等の内容や種類	-3.99
D1 意見や苦情等の述べやすさ	4.97	F2 職員の安全や防犯への配慮・対応	-4.60
E4 主催・共催公演やイベント等の入場料金	4.25	C2 必要な情報の提供	-5.42
B3 備品類の安全・清潔さ	3.44	B6 室温設定やゴミ処理などの館内環境	-5.51
C4 館内の掲示・案内表示	3.19	B2 建物・設備の安全・清潔さ	-7.75
B1 施設全体の安全・安心・快適な利用	2.40	B5 植栽や景観が保たれているか	-9.09
F3 個人情報の管理	0.64	A1 職員の服装・身なり	-9.94
G1 地域団体やグループと連携した施設運営	0.38	A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	-10.56
E3 主催・共催公演やイベント等の開催日時	0.22	B4 行き届いた清掃	-14.77



## 5 吉祥寺シアターへの意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

### (1) 施設設備について

- ・ もうちょっと駅近だったらさらにいいぜ。
- ・ 駅から近いのに、いつも迷う。
- ・ けいこ場を増やしてほしい。
- ・ ロビーがせまくて、終演後はつらいです。
- ・ 託児所サービスがほしいです。

### (2) 運営面について

- ・ トイレがもう少し数あるともっと良かったです。
- ・ トイレが個室1つなので、少ないと思いました。
- ・ トイレが少ない。1コしかない。
- ・ トイレが少ないと感じました。開演前に混んでいたの。
- ・ 男子トイレの小便器がほしい。
- ・ お手洗いがもう少し（1階）あればいいのではと思います。
- ・ トイレが少ない。
- ・ 施設を利用する時のフォームがインターネットから記入できないのが少し…。
- ・ シアターの情報が、来ないとわからない。もっと駅などでも知ることができるように、アピールしてほしい。意見が伝えづらい。
- ・ HPのアクセス地図がわかりやすく良いです。初めてですがすぐ来れました。
- ・ 客席での足音がかなりひびくのが気になりました。
- ・ イスが固いのももう少し良いのにして欲しいです。
- ・ 空調の臭いが気になりました。
- ・ ホール内の階段が空洞だから仕方ないんだけど、足音がすごくするのがいつも気になります。
- ・ イスの座りごちがとにかく悪い。

### (3) 職員について

- ・ 職員の服装が地味。

### (4) 評価のことば

- ・ とても良い劇場です。
- ・ とても素敵なところですね！
- ・ 大丈夫です。また来たいと思える劇場ですよ。
- ・ 施設がコンパクトで使いやすい。

### (5) その他

- ・ アンケートの質問が分かり辛い。

- 初めて来たのでよくわかりません。
- はじめて来た人間にこの間はナイですわ。
- もっと借りやすくしてほしい。



くぬぎ園

<サービス評価シート> (指定管理者)

施設名 くぬぎ園

評価項目	評価基準	可否	評価
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 利用者アンケートを実施している。	○
		6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
評価の理由	・武蔵野市条例、管理規定、指定管理施設運営事業計画等、社会福祉法人武蔵野の定款、就業規則等に基づいた管理運営を適切に行っている。 ・利用者アンケート、利用者懇談会、投書箱、個別の苦情や相談を積極的にやっている。		
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	
		12 計画通りの収入が得られている。	
		13 利用増加に向けた取組を行っている。	
	指定管理料の適正執行	14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
	経費節減への取組	16 現金等が適正に管理されている。	○
17 経費は節減されている。		○	
18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	・武蔵野市の委託料を適正に管理、支出している。 ・消耗品、物品は必要量を良質で安価なものを購入している。 ・利用者の居室内の修理や館内の軽微なものは職員が対応し、サービスの向上を図っている。		
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		20 保守点検等の計画を立てている。	○
		21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
	適正な備品管理	22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
	適正な清掃	24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
		25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
	適正な警備	26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
	その他	28 事件・事故が発生していない。	○
		29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
評価の理由	・各種設備、消防設備、保守点検、清掃業務、警備、管理業務、樹木管理等適切に行い、報告書を保管している。 ・備品、備蓄品等の管理台帳を整備し、管理している。		
	30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
確実な業務の履行	31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	
33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		

評価項目	評価基準	可否	評価
サービス向上への取組	情報提供	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
		35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
	職員対応	36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
		38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
		43 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
46 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	49 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	50 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	52 市や利用者には損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○	
地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	54 地域の活動を積極的に支援している。	○	
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○	
評価の理由	・毎月、行事等の予定表配布。隔月くぬぎ園日より発行。館内掲示板に各種ポスターを掲示。 ・行事等は利用者の希望（アンケート）、意見を収集して、工夫して実行している。 ・消防計画、緊急時対応マニュアル等を整備している。施設の賠償保険に加入している。 ・倶楽室を地域健康クラブの健康体操や地域研修会等に開放している。		
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	適正な個人情報保護	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		59 個人情報は適切に管理されている。	○
		60 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○
	法令順守	61 法令等で定められた事項を順守している。	○
		62 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○
	適正な再委託先管理	63 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○
		64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	評価の理由	・役割分担表、業務表により責任体制を明確にし、業務内容を具体的に表示している。 ・個人情報の使用に係る同意書を利用者から得ている。 ・個人情報保護に関する規定の整備。	

<サービス評価シート> (主管課)

施設名 くぬぎ園

評価項目	評価基準	可否	評価				
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○ ○ ○	A			
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。 5 利用者アンケートを実施している。 6 利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 8 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 9 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 10 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○				
		評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>意見箱を設けたり、行事に関する利用者アンケートを実施したり、利用者のニーズの把握に努めている。</li> <li>意見、要望、苦情等に対しては適切な対応がされており、施設で解決できない場合には、関係機関に相談する等の対応も行っている。</li> </ul>				
		予算の適正な執行	利用増加への取組		11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 12 計画通りの収入が得られている。 13 利用増加に向けた取組を行っている。	○ ○ ○	B
			指定管理料の適正執行		14 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○ ○	
					16 現金等が適正に管理されている。	○	
			経費節減への取組		17 経費は節減されている。 18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○ ○	
					評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>市の方針により平成 14 年度から利用者募集を行っていないため、利用増加の取組は行っていない。定員 100 名のところ、現在 47 名の入所者である。人件費及び諸経費の削減に取り組んではいるが、今後さらに検討が必要である。利用料の徴収は市が行っている。</li> </ul>	
			施設・設備等の適正な管理		適正な建物・設備管理	19 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 20 保守点検等の計画を立てている。 21 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 22 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	
		適正な備品管理			23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○ ○	
適正な清掃		25 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。		○ ○			
適正な警備	27 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 28 事件・事故が発生していない。 29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○ ○ ○					
	その他	30 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 31 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。		○ ○			
		評価の理由		<ul style="list-style-type: none"> <li>日常的な施設の保守点検・清掃等は適切に実施されている。利用者に対しては、毎日安否確認を実施し、身体の安全を管理している。</li> </ul>			
確実な業務の履行	32 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 33 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○ ○					

評価項目	評価基準	可否	評価	
業務運営の工夫	サービス向上への取組	34 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	A
		35 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		36 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		37 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
		38 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		41 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		42 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
		43 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
		45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		46 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
		適正な危機管理	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	
48 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○			
49 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○			
50 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○			
51 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○			
52 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○			
地域との連携等	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	A	
	54 地域の活動を積極的に支援している。	○		
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○		
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>行事実施の際は、利用者の意見を反映させている。</li> <li>必要な研修に職員を参加させ、質の向上に努めている。</li> <li>利用者に関する情報提供を常時行い、職員間で情報の共有をしてサービス向上や事件、事故の未然防止に努めている。</li> <li>緊急時のマニュアルは独自のもを整備している。</li> </ul>			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	A
		57 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	適正な個人情報保護	58 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		59 個人情報は適切に管理されている。	○	
		60 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	法令順守	61 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		62 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	63 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
		64 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人本部作成の個人情報保護マニュアルを職員に周知徹底させている。</li> </ul>		

## <利用者アンケート調査結果>

### 1 くぬぎ園 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

#### (1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

##### 【実施日時】

平成21年6月29日(月)～7月10日(金)

##### 【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

##### 【回収数】

42件

#### (2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性(問1)、施設の管理・運営等に関する評価(問2)、施設の総合的な満足度(問3)、自由意見(問4)について聞きました。

問1は選択方式、問4は自由記入方式です。問2、問3は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の5段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

##### 【問1】

年齢

(1. 60歳代    2. 70歳代    3. 80歳以上)

性別

(1. 男性    2. 女性)

入居年数

(1. 5年以上    2. 5年未満)

##### 【問2】

###### A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。

- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 相談・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

**B. 建物・設備・備品等の管理について**

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適ですか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 入居者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 入居者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの居住環境は、満足できますか。

**C. 情報の提供について**

- 1 施設に関する案内や行事、お知らせ事項などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

**D. 入居者の意見の反映について**

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設の運営は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

**E. 効率的な運営について**

- 1 居室や団らんスペースは有効に活用されていますか。
- 2 職員の人数や配置場所は満足できますか（多くもなければ少なくもない）。

**F. 入居者への配慮について**

- 1 食事（時間帯・メニューなど）は満足できますか。
- 2 行事等の内容は満足できますか。
- 3 職員は、あなたやあなたの家族の良き相談相手となっていますか。
- 4 困ったときには、すぐに職員が対応してくれますか。
- 5 入居者のプライバシーへの配慮について、満足できますか。

**G. 安全管理体制について**

- 1 施設の安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。



## H. 地域との連携について

1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

## I. その他

1 設備や器具等の内容、種類、数は満足できますか。

2 スロープやエレベーター等、バリアフリーへの配慮は満足できますか。

3 利用料金は満足できますか。

4 施設の広さや設置場所は満足できますか。

### 【問3】

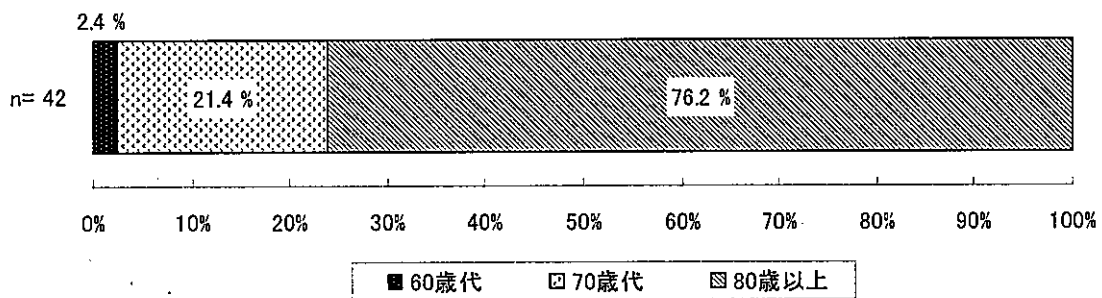
1 施設の総合的な満足度

## 2 回答者の属性

### 【年齢】

回答者の年齢は、「80歳以上」が76.2%で最も多く、次いで「70歳代」の21.4%となっている。「60歳代」は2.4%と少ない。

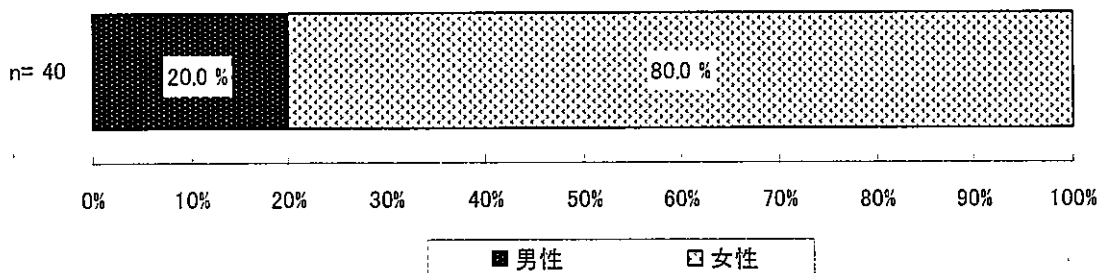
図表1 【年齢】



### 【性別】

性別は、「女性」が80.0%となっている。

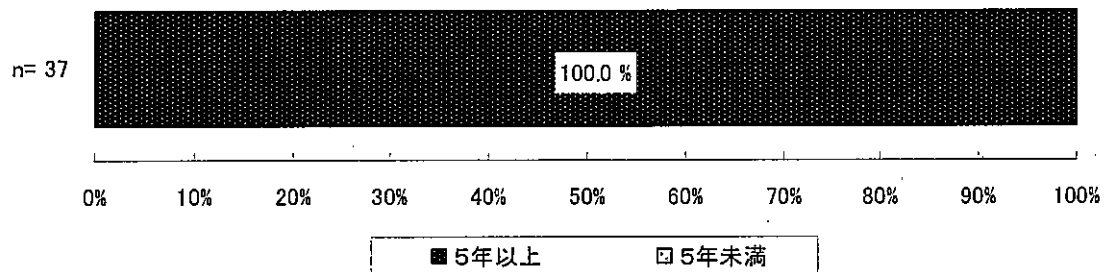
図表2 【性別】



【入居年数】

全員が「5年以上」入居している。

図表 3 【入居年数】



### 3 くぬぎ園の管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「入居者の意見の反映」、「効率的な運営」、「入居者への配慮」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の9つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

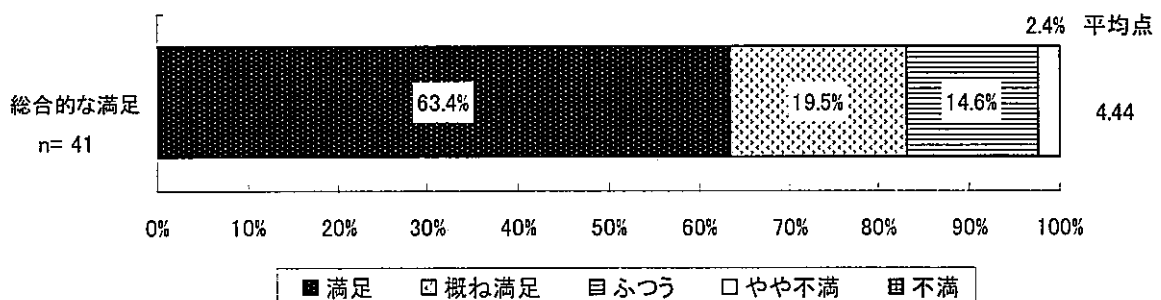
判断基準		判断
「満足している」 -「不満に感じている」 $\geq 0$	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」-「不満に感じている」 $< 0$		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

#### (1) 利用者満足度の概要

##### 【総合満足度の結果】

くぬぎ園に対する総合的な満足度は、「満足」が63.4%、「概ね満足」が19.5%で80%以上が「満足している」と答えている。「やや不満」が2.4%で「不満」はなく、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 4 【総合満足度】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

#### 【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】

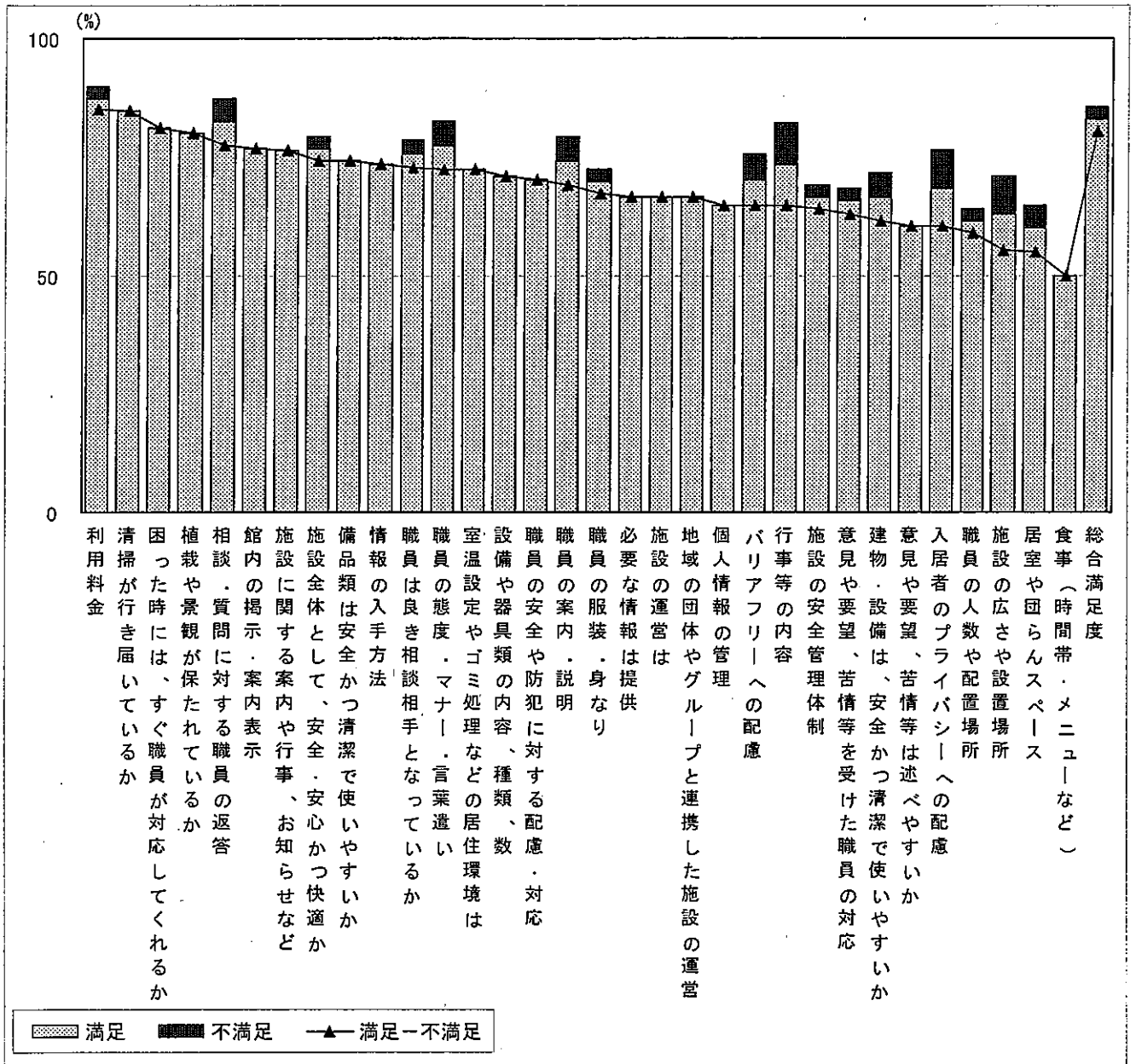
今回の利用者満足度調査では、すべての項目において「満足している」が「不満に感じている」を上回った。なかでも「利用料金」が87.5%という高い満足度を得た。75%を超えるものは、次の10項目であった。

- ・ 利用料金 (87.5%)
- ・ 清掃が行き届いているか (84.6%)
- ・ 相談・質問に対する職員の返答 (82.5%)
- ・ 困ったときに職員がすぐ対応してくれるか (81.1%)
- ・ 植栽や景観が保たれているか (80.0%)
- ・ 職員の態度・マナー・言葉遣い (77.5%)
- ・ 館内の掲示・案内表示 (76.9%)
- ・ 施設全体が安全・安心かつ快適か (76.9%)
- ・ 施設に関する案内や行事、お知らせなど (76.3%)
- ・ 職員は良き相談相手となっているか (75.8%)

#### 【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】

該当する項目はない。

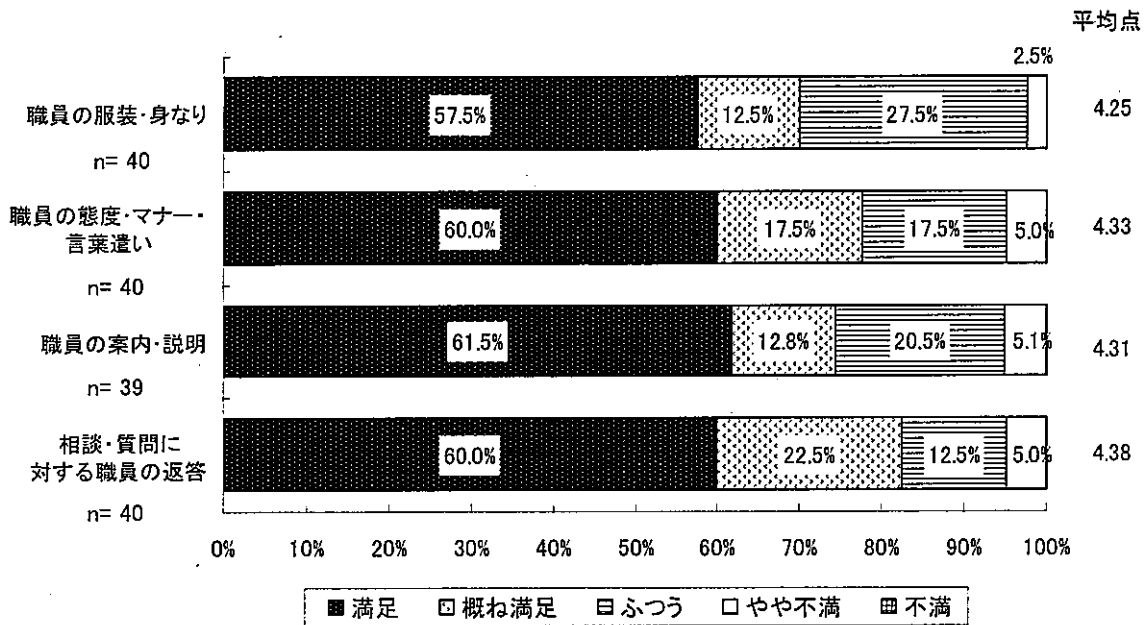
図表 5 くぬぎ園に対する満足度



(2) 職員の対応

「職員の態度・マナー・言葉遣い」「相談・質問に対する職員の返答」では「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。その他の項目でも50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 6 管理・運営等に関する満足度1 A. 職員の対応

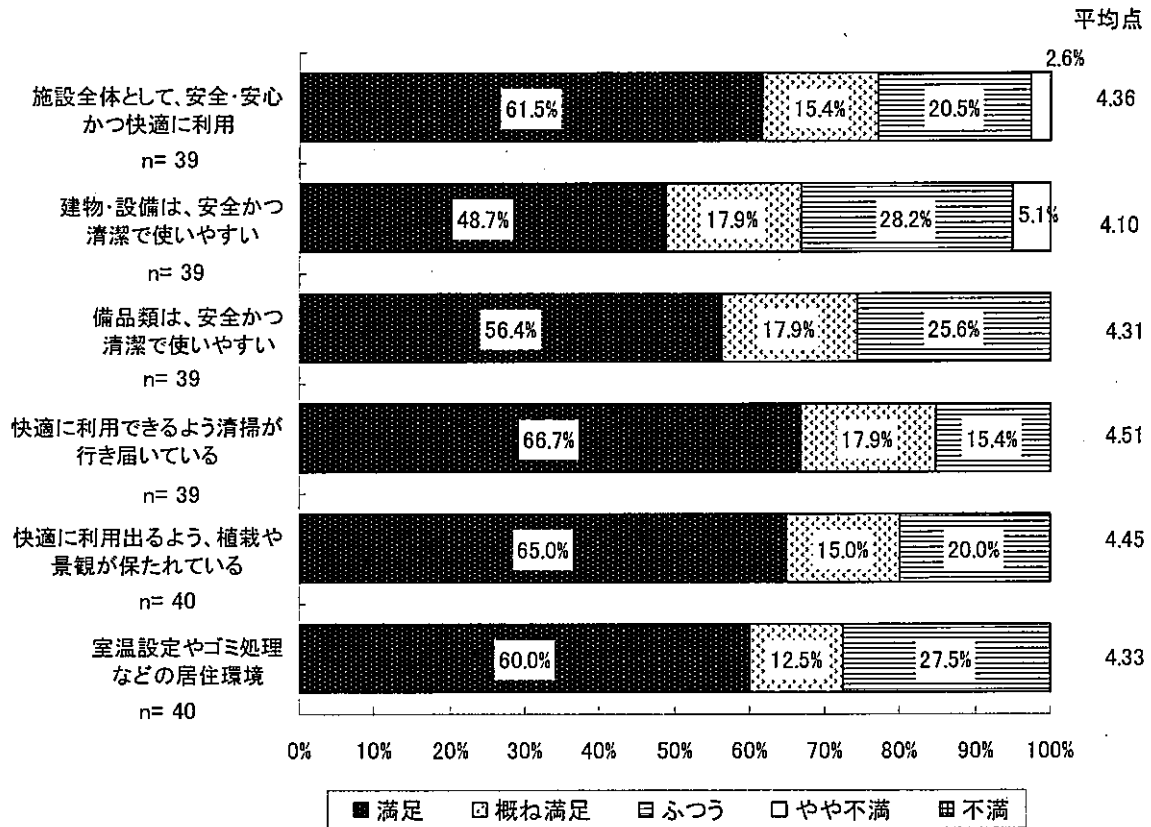


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

### (3) 建物・設備・備品等の管理

「施設全体として、安全・安心かつ快適に利用」「快適に利用できるよう清掃が行き届いている」「快適に利用できるよう、植栽や景観が保たれている」では「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。その他の項目でも50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 7 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

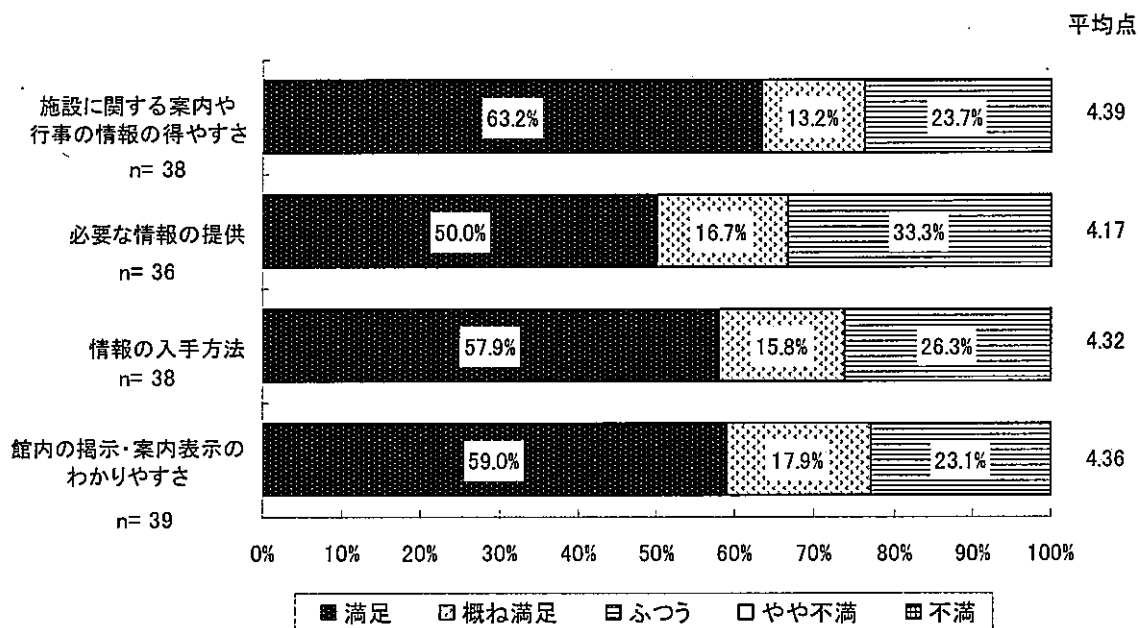


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

#### (4) 情報の提供

「施設に関する案内や行事の得やすさ」「館内の掲示・案内表示のわかりやすさ」では「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。その他の項目でも50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 8 管理・運営等に関する満足度3 C. 情報の提供



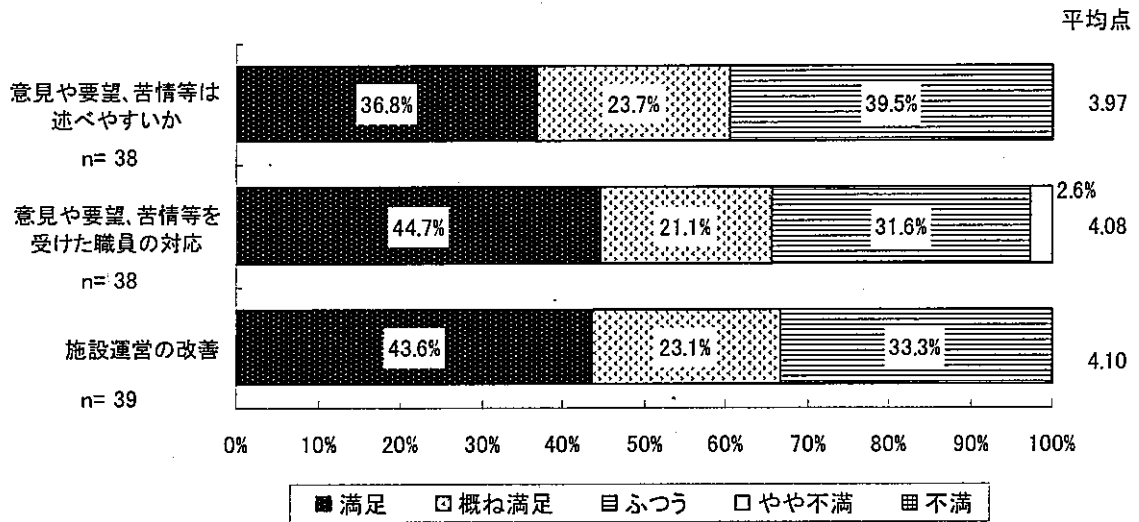
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの



(5) 入居者の意見の反映

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 9 管理・運営等に関する満足度 4 D. 入居者の意見の反映

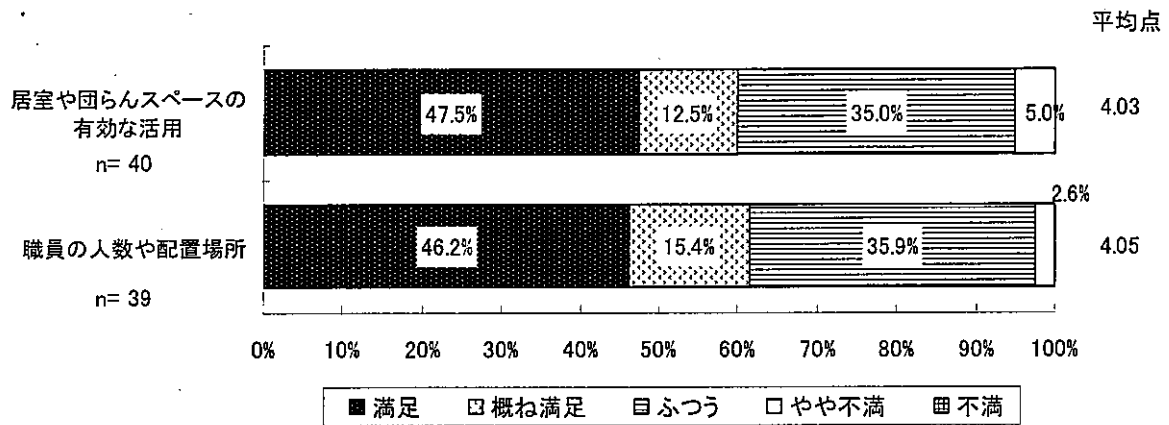


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) 効率的な運営

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 10 管理・運営等に関する満足度 5 E. 効率的な運営



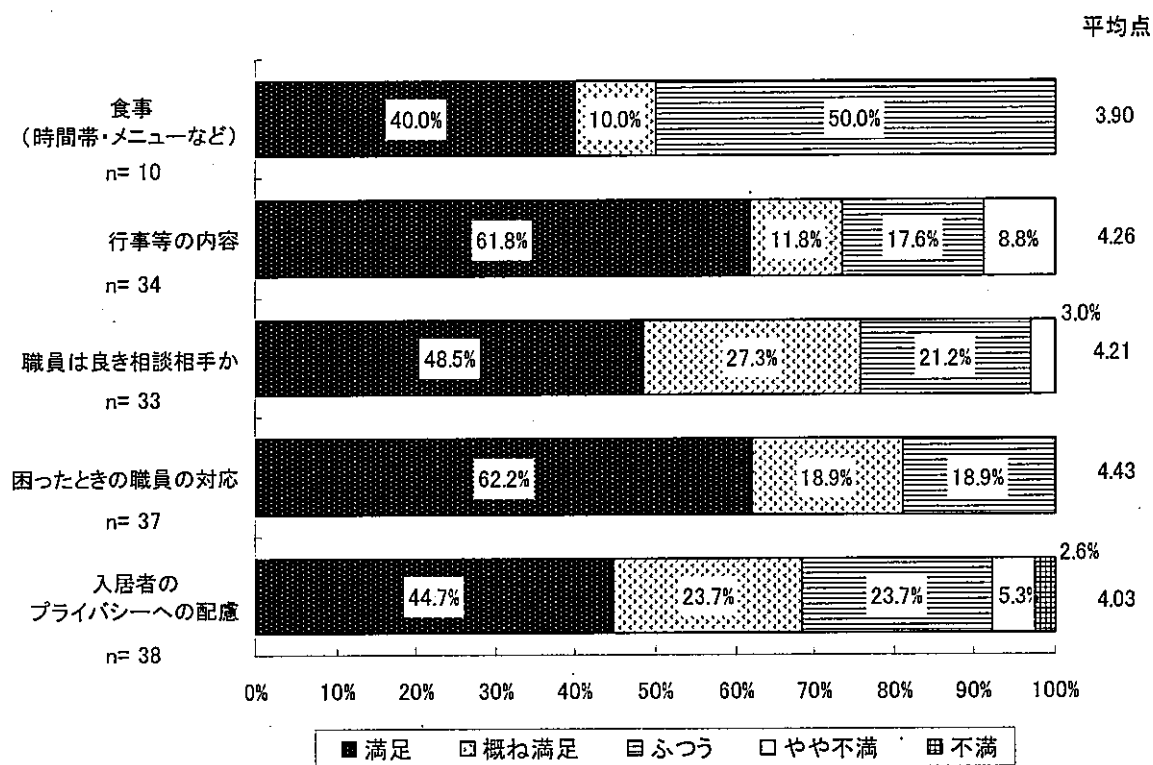
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(7) 入居者への配慮

「職員は良き相談相手か」「困った時の職員の対応」では「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

その他の項目も50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 11 管理・運営等に関する満足度 6 F. 入居者への配慮

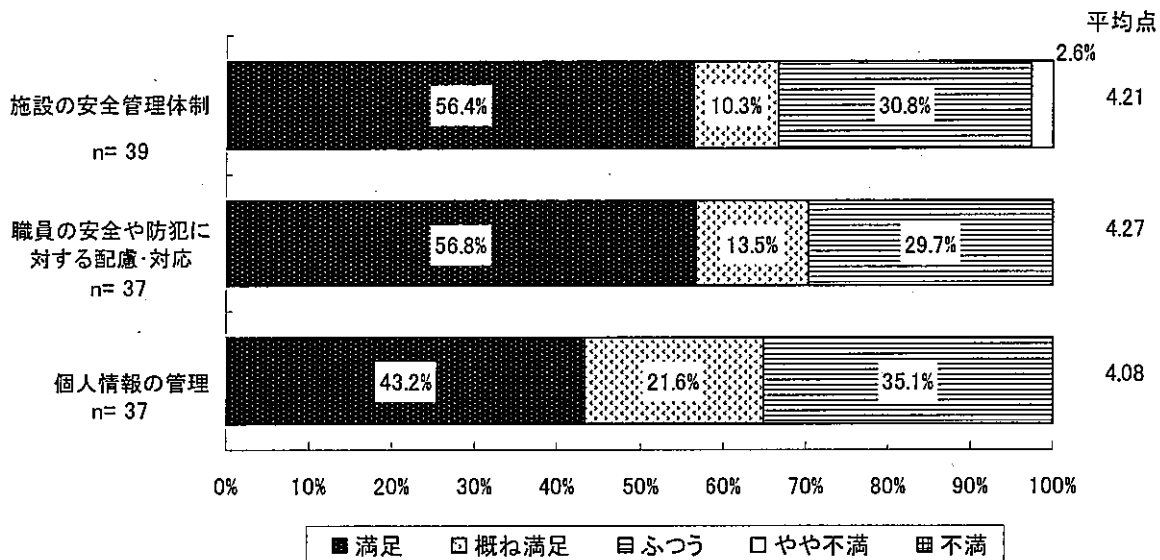


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) 安全管理体制

すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 12 管理・運営等に関する満足度 7 G. 安全管理体制

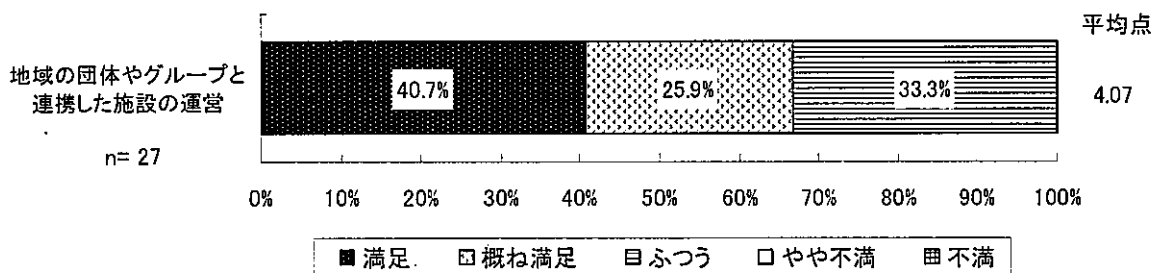


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(9) 地域との連携

「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 13 管理・運営等に関する満足度 8 H. 地域との連携

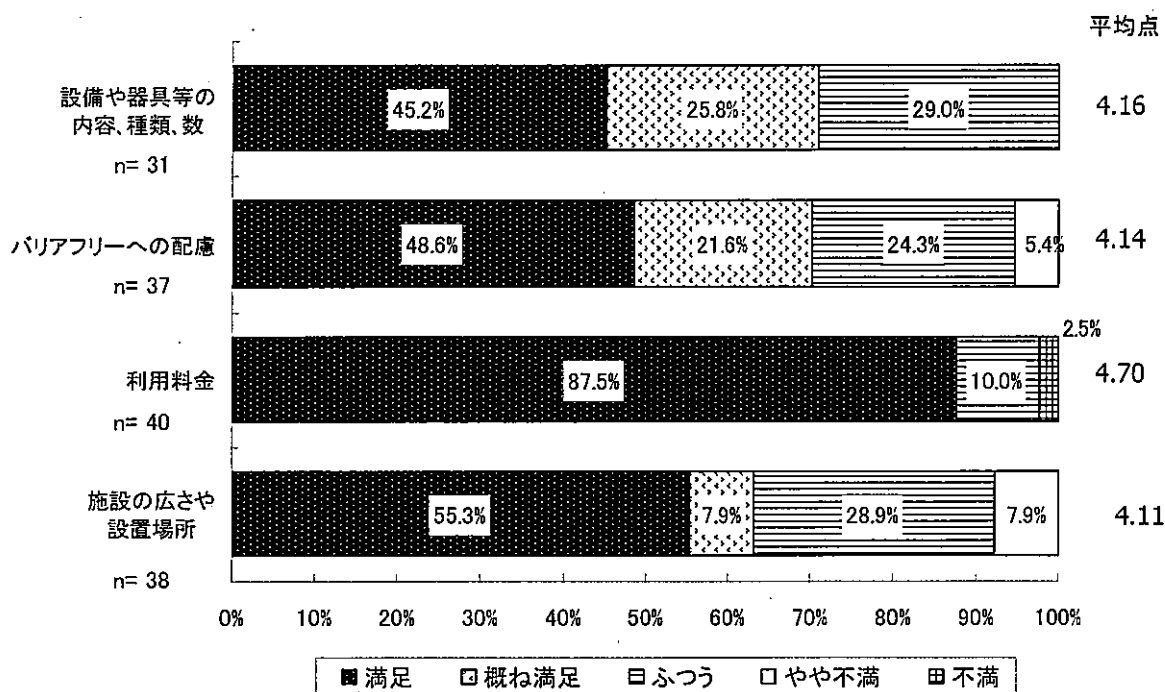


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(10) その他

「利用料金」は「満足している」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。他の項目も「満足している」が50%を超えており、利用者が満足していると考えられる。

図表 14 管理・運営等に関する満足度 9 1. その他



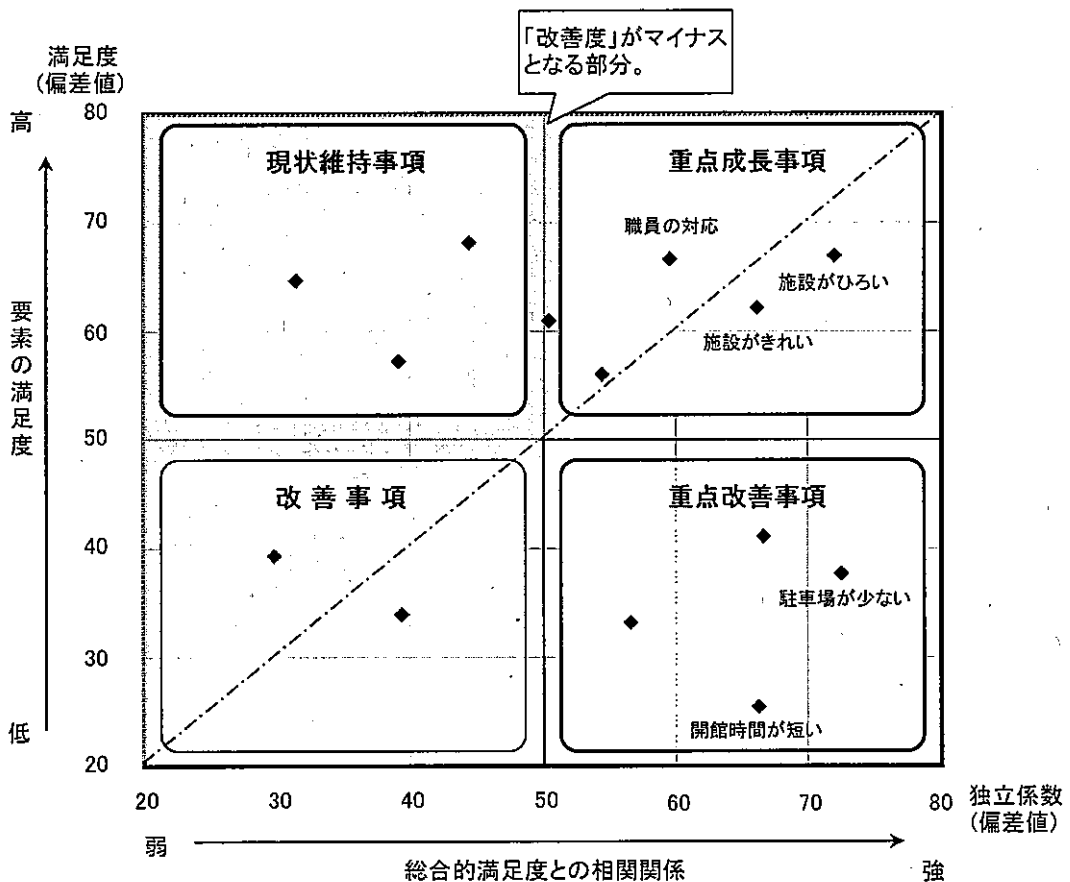
注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

#### 4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

##### (1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係を分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。

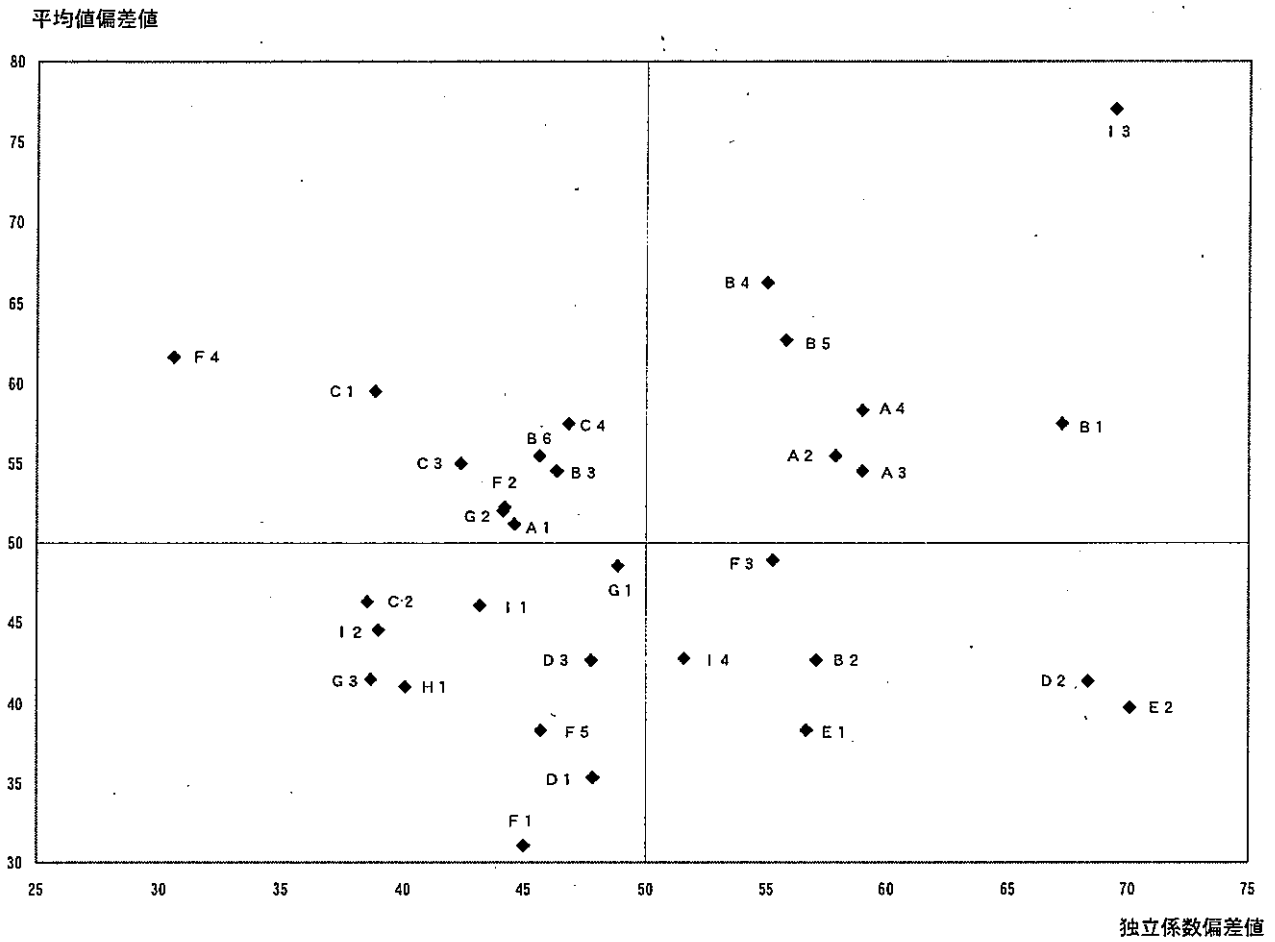


##### (2) CS分析の結果

「利用料金」「施設全体が安全・安心かつ快適」などの項目は、利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。

一方、「職員の人数や配置場所」「意見や苦情等への職員の対応」といった項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。

図表 15 くぬぎ園に対する満足度の相関関係



図表 16 くぬぎ園に対する満足度の改善度

	改善度
E2 職員の人数や配置場所	18.04
D2 意見や苦情等への職員の対応	15.82
E1 居室・団らんスペースの有効活用	11.25
B2 建物・設備の安全・清潔さ	10.09
F1 食事への満足	6.55
D1 意見や苦情等の述べやすさ	6.04
I4 施設の広さや設置場所	4.65
B1 施設全体が安全・安心かつ快適	4.52
F5 入居者のプライバシーへの配慮	3.43
F3 職員は良き相談相手か	3.33
D3 施設の運営改善	2.36
A3 職員の案内・説明	2.04
A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	1.09
A4 相談・質問に対する返答	0.26
G1 施設の安全管理体制	0.09
H1 地域団体やグループと連携した施設運営	-0.43

	改善度
G3 個人情報の管理	-1.24
I1 設備や器具類の内容、種類、数	-1.32
I2 バリアフリーへの配慮	-2.56
B5 植栽や景観が保たれているか	-3.15
I3 利用料金	-3.43
A1 職員の服装・身なり	-3.51
C2 必要な情報の提供	-3.68
F2 行事内容への満足	-4.42
G2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応	-4.66
B4 行き届いた清掃	-5.28
B3 備品類の安全・清潔さ	-5.44
C4 館内の掲示・案内表示	-6.17
B6 室温設定やゴミ処理などの居住環境	-6.56
C3 情報の入手方法	-7.89
C1 情報の得やすさ	-13.88
F4 困った時の職員の対応	-19.12



## 5 くぬぎ園への意見・要望

以下に入居者からの主な意見や要望があったものを示す。

- ・ いろいろお気遣い頂き感謝いたしております。
- ・ 入居者は皆、それぞれ長い習慣が身に沁みて生きてきたので、とてもむづかしいです。きびしい目で人を見て、想像もプラスして、いじめられた人もいと聞いています。これは施設に関係のないことなので仕方ありません。仲よし助け合いの心をもてばよいのに、廊下を（はきもので）音たてて歩くとか、毎日体重を計っているとか、毎日頭洗っているとか、姑ににらまれている感じ（e t c.）これは誰にも言えぬイヤな気分。意見、要望のできぬ不満を書いてしまいました。いやなことは見まい、聞かまい、話すまいの心で、感謝の心でこれからもお世話になります。よろしく願いいたします。
- ・ 都の 100 名の時は何事もなく毎日が楽しく明るく過ごせました。きびしい検査がありました。近頃はドロボーも入れたようです。大事なものがなくなります。日本人全体が悪くなったことでしょうか。この世が終わりに近づき、悲しきことのみ多かりきです。私は上手に綱渡りをしています。人員が増えたから仕方ないかな。よい人が増えなくて世の中人も犬も増えてます。世の中よくしたいと思いますが、年寄りには無理なようです。この世が終わったあと、彼の世から眺めましょう。
- ・ 職員は入居者の要望に充分対応している。
- ・ 日中、明るい廊下など消灯してはどうか。
- ・ 来客があっても部屋が狭く、対応できないので、届け制で空き部屋を利用できないか。
- ・ 職員の事務室が狭すぎる。
- ・ 自室が狭く、PC設置できない。事務室のを使わせてもらえないだろうか。
- ・ 入居者の中で、自己中心的な人がいるので、職員は大変だと思う。
- ・ 隣のケアハウスとは、もっと交流してもいいのではないか。
- ・ エレベーターは 22 時まで利用できないか。
- ・ 利用料金は安くて助かる。
- ・ 満足とともに感謝致して居ます。
- ・ 人の噂話をする人が来るので、困ることがあります。
- ・ 地域の環境も良い所
- ・ 居室料のお安い所
- ・ 年金生活ですが、趣味の生活を満足しています。
- ・ 毎月の居室点検ですが、留守の時はスペアキーでは入って戴くのはいやです。やめて下さい。本人が在宅の時に行ってほしい。
- ・ 古いサービスの方が良いと思います。かけ声だけのサービスはいりません。
- ・ すべて満足し、幸せな日々を暮らしています。感謝感謝です。ありがとうございます。
- ・ 消防関係について テラスの通ら道のところにダンボール（大）積んで、通ることは出来ない場所がある。特定の方、長い期間です。注意しても聞く耳もない人。
- ・ 年寄りの入居にあるのに歩くのが「のろい」とつんけんする人がいる。いじめのように思います。特にひどいと思われる。自分は健康であるのが自慢。
- ・ A 棟 2 階、ヴェランダに個人荷物集積のため非常時通過不能。
- ・ 風呂温度、夏場で 42℃は？ 40℃でよい。

- ・ 私は写真資料（私が撮った）を持っています。日常は園に展示していますが、これを日常置いておく所がありません。狭い部屋に同居しています。園には空き部屋がたくさんありますが、置いていただけないでしょうか（隣は空き部屋）？
- ・ 此方の生活は常に感謝しております。特に職員は親切で言うことなしです。現在の費用は心から感謝しております。
- ・ 大変居心地が良くて大満足です。此処で最後を迎えられたら幸せと思っております。いつもありがとうございます。
- ・ 理事長のお話では、施設の先行きについては、市との話し合いをしているとのこと、この先どうなるか、何年位住めるのかが住民にとって一番心配です。
- ・ 昭和の終わり頃入居させていただき、平成と共にこんなに長く生きて参りました。すべてにおいて大満足で感謝感謝の毎日でございました。本当にありがとうございました。
- ・ 武蔵野市に移管されてから、次第に、次第に、すべてが良くなっています。口には出しませんが、職員、警備員、管理人さんに感謝して暮らしています。
- ・ 利用料大変ありがとうございます（感謝致しております）。
- ・ 玄関から門までの坂が怖いです。何人も転んでいます。私は雪の日に滑って転んでそれきり座れなくなりました。上から塗るのではなく、今歩道に使っている滑らないで水分も良く吸収する材質などは如何ですか。又歩道に出た所には小学校の前のような、注意を一寸喚起するようなものがあれば、自転車の人も少しはスピードを落としてくれると思いますが。少し長目の距離で。

