

各施設の総括シート、サービス評価シート、モニタリング結果

施設名	ページ
武蔵野公会堂	1
武蔵野市民文化会館	12
武蔵野芸能劇場	25
武蔵野スイングホール	36
吉祥寺美術館	47
松露庵	59
吉祥寺シアター	69
かたらいの道 市民スペース	79
市民会議室(ゼロワンホール)	89
自然の村	97
0 1 2 3 吉祥寺	108
0 1 2 3 はらっぱ	122
高齢者総合センター	136
高齢者総合センター【デイサービスセンター】	151
北町高齢者センター	163
北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】	173
桜堤ケアハウス	189
みどりのこども館	204
障害者福祉センター	214
放課後等デイサービスパレット	224
体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート	234
陸上競技場	244
軟式野球場	249
庭球場	254
総合体育館	259
緑町スポーツ広場	264
プール	269
武蔵野プレイス	283
吉祥寺図書館	295

武蔵野公会堂

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野公会堂		
所在地	武蔵野市吉祥寺南町1丁目6番22号		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	① 武蔵野公会堂の使用の承認に関する業務 ② 武蔵野公会堂の使用料の免除に関する業務 ③ 武蔵野公会堂の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ 市民の文化活動の場の提供及び芸術文化の振興のための事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	62,309,000円	決算 57,928,644円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.3/100	*新型コロナウイルス感染症への対応として、消毒等による安全性向上に加え、市民への情報提供を適宜行うなど、適切な運営がなされている。 *施設・設備の経年による利用者の快適性を損なわないよう、適正な設備管理に取り組んでいる。	B	*周辺環境の良さと利便性の高さによる恵まれた立地を活かし、利用者が快適に過ごせる施設を職員・スタッフが目指しており、多くのリピーターを得ている。 *新型コロナウイルス感染症への適切な対応を行い、利用者の安全を確保している。 *施設・設備面における評価において、バリアフリーへの対応には限界がある。
	②重点ポイント		*吉祥寺駅周辺帰宅困難者対策訓練へ参加するなど、災害等の非常時でも利用者の安全確保に向けた確な対応ができるよう、職員・スタッフの意識とスキル向上に取り組んでいる。		
	③アピールポイント		*井の頭公園や商業施設に近接し鉄道駅にも近く、周辺環境にも利便性にも恵まれた立地を生かし、公演事業から文化・趣味活動まで、多様な需要に柔軟に対応できる設備である。 *新型コロナウイルス感染症対策のため、抽選受付を対面から郵送・FAXに切り替えた。		
(B) 利用者モニタリング		55.4%	*職員の対応、建物設備の管理などに評価を得ている半面、情報提供、設備等について評価が上がらないため、満足度向上に向け工夫する余地を探りたい。		

(C) 財務モニタリング			
--------------	--	--	--

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.3/100	*チェック項目をほぼ満たしており、全体的に高水準なサービスの提供がなされている。	B	*新型コロナウイルス感染症の影響で膨大な件数の施設予約取消・変更が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行されている。 *施設の老朽化が進行し、設備やバリアフリー面が満足度を低下させているが、その他の項目については概ね堅調に推移している。
	②重点ポイント		*吉祥寺駅周辺帰宅困難者対策訓練への参加 *武蔵野市くらし地域応援券事業への参加		
	③アピールポイント		*「武蔵野寄席」の継続的な実施により、定着を図り、関係者との共催で記念事業を実施、大盛況を得た。		
(B) 利用者モニタリング		55.4%	*バリアフリー面が総合満足度を大きく低下させている。 *臨時閉館や開館時間短縮による影響件数は他館以上に大きいにもかかわらず、コロナ関係項目の満足度が50%を超えている。		
(C) 財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45/ 45	45/ 45	*職員相互による日常的な接遇評価・点検 *ホームページ上で公会堂に関するバリアフリー情報、毎月の施設予約受付方法などをわかりやすく掲載するなど、情報提供の方法を工夫した。 *事業団全体でのヒューマンエラー研修への参加 *新型コロナウイルス感染症に伴う閉館・利用条件の変更など、適切に市民・利用者へ周知・連絡	*施設の老朽化が進行し、設備やバリアフリー面で大きな減点があるものの、その他の項目については概ね堅調に推移している。
B安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	*事故予防を意識した施設・設備点検 *AEDを設置 *監視カメラの設置による安全確保 *閉館時間中の機械警備を実施 *発災時に着実に対応できるスキル向上のため吉祥寺駅周辺帰宅困難者対策訓練へ参加 *新型コロナウイルス感染症対策として、消毒や備品整備、掲示等による啓発、集合を避けるよう抽選方法の見直し *新型コロナウイルス感染予防を目的として、一定期間、施設を閉館し、十分な安全対策の準備をしたうえで再開した。	*定期的な消防訓練等、必要な取り組みがなされている。 *吉祥寺駅周辺帰宅困難者対策訓練に参加するなど、吉祥寺エリアの防災拠点として安全に対する高い意識を持っている。 *施設の老朽化が目立つ中、職員の適切な対応により無事故での運営を継続できている。 *施設再開にあたり、新型コロナウイルス感染症の影響下において実行可能な対応として、施設予約受付方法を工夫し、施設利用希望者の安全に配慮した。
C適正な運営	27.3 /30	27.3 /30	*個人情報の厳格な取り扱い *常駐スタッフである委託業者及び現場責任者との密な連絡 *新型コロナウイルス感染症に伴う施設利用キャンセル・延期等への迅速な対応 *オリンピック関連の市主催事業が延期されたことにより、長期間の施設の空きが生じたが、当該期間についても市民利用の公平性を担保するため、追加して抽選による申し込みとし	*職員及びスタッフ間で適切な連絡体制を構築し、情報共有も適切に行われているため、円滑な業務遂行が出来ている。 *新型コロナウイルス感染症の影響で利用者及び収入は減少している。 *新型コロナウイルス感染症の影響で膨大な件数の施設予約取消・変更が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	*設備の定期的な保守点検 *計画的な定期清掃及びきめ細かい日常清掃を委託事業者により明確に指示した *新型コロナウイルス感染症対策として、消毒体制の整備を含む清掃業務の見直し	*老朽化した施設にも関わらず、定期的な点検等により良好な機能を保持している。 *清掃の丁寧さからアンケート結果で最高評価を得ている。 *繁華街に程近い立地でありながらも、外壁等を含めて施設の美観を適切に保ち、不法投棄や落書きなどの防止に努めている。

(A) - ②重点ポイント（サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み）

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取り組み	*吉祥寺駅周辺帰宅困難者対策訓練への参加	*繁華街に程近い立地であることも考慮し、駐輪場・駐車場を管理する常駐スタッフを配置
(2)	地域の連携に向けた取り組み	*市のくらし地域応援券に事業者として積極的に参加し、市内の経済活動の活性化に寄与した。	*武蔵野市くらし地域応援券事業へ参加し、市内の経済活動の活性化に寄与
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取り組み	*スタッフ相互の迅速な情報共有と対応確認	*新型コロナウイルス感染症に関する膨大な問い合わせに対する迅速かつ的確な対応
(4)	施設の高い利用率を目指した取り組み	*公演、展示会利用者への施設利用料の一部減額措置について市に提案し、制度化した。ホームページ等で広報し、着実に事務を行った。	*抽選受付の郵送及びFAXでの対応を開始 *抽選方法を本人抽選から職員による代理抽選に変更し簡略化

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計	＊ソフト面での努力は認められるものの、施設や設備、特にバリアフリー面が総合満足度を大きく低下させており、ハード面での対応が必要な状況となっている。 ＊貸出施設として会議室を抱えており、臨時閉館や開館時間短縮による影響件数は他館以上に大きい状況であるが、コロナ関係項目の満足度が50%を超えており、適切な対応ができていたと評価できる。
	55.4%

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点> ＊新型コロナウイルス感染症拡大防止対応に伴い、施設利用の抽選受付を郵送等による事前申し込み・職員による代理抽選に変更した。また、施設利用の条件設定、施設利用後の消毒など感染防止対策を徹底している。 ＊ホール、会議室、和室があり、様々な用途、人数の利用に柔軟に対応できるよう利用者に案内している。 ＊吉祥寺駅周辺帰宅困難者対策訓練への参加など、地域全体の安全性確保への協力を実施している。 ＊防災備蓄品を保管し、駅周辺の安全安心の拠点となっている。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊バリアフリーへの配慮について、ハード面での課題が原因により低い満足度となっている。引き続き職員による対応などのソフト面を強化し、満足度向上に努めていただきたい。 ＊30歳代以下の利用者の割合も高いことから、チラシやパンフレットだけではなく、インターネットを活用した情報発信にも努めていただきたい。 ＊市内利用者が1割未満となっているため、貸館を中心とした施設ではあるものの、市民利用を促す取組みに努めていただきたい。	＊バリアフリーへの配慮については、職員による利用者への丁寧なサービス提供を行い、満足度の向上に努めている。 ＊新型コロナウイルスに関する施設利用条件や抽選方法の周知など、ホームページでの確な情報提供を行った。事務作業の権限を本部事務局から各施設の担当に移し、柔軟な情報提供を可能にした。今後も、インターネットを活用した情報発信を行っていく。 ＊会議室の利用などについて、ホームページでの広報や、他施設でのチラシ配架を着実に行うなど市内利用を促す取組みを実施している。
<改善が必要だと思われる点> ＊高齢者の利用を意識し、男女とも洋式便器の割合向上及び温熱便座設置が望まれる。	

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点> ＊指定管理者は、本施設で継続的に「武蔵野寄席」を実施し、定着を図ってきた。当該事業立ち上げにも関わった昭和を代表する落語家・春風亭柳昇生誕100周年となる10月18日に、直弟子・孫弟子たちとの共催で記念公演を実施、大盛況を得た。 ＊千葉県南房総市の渇水への支援の際は、地下倉庫にある物資を迅速に搬送ができるよう駐車場を作業スペースとして開放した。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊バリアフリーへの配慮について、ハード面での課題が原因により低い満足度となっている。引き続き職員による対応などのソフト面を強化し、満足度向上に努めていただきたい。 ＊30歳代以下の利用者の割合も高いことから、チラシやパンフレットだけではなく、インターネットを活用した情報発信にも努めていただきたい。 ＊市内利用者が1割未満となっているため、貸館を中心とした施設ではあるものの、市民利用を促す取組みに努めていただきたい。	＊満足度について向上は見られないものの、施設の老朽化も目立つ中、職員の適切な対応により無事故での運営を継続できている。 ＊新型コロナウイルス感染症による影響については、ホームページ等を最大限に活用し情報発信に努めた結果、コロナ関係項目の満足度が50%を超えており、適切な対応ができていたと評価できる。 ＊前年比約12%増の21.4%と大幅な改善が見られているが、新型コロナウイルス感染症の影響も大きいと考えられるので、引き続き取り組みを継続する必要がある。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> ＊ハード面での改善については、円滑な修繕につながるよう、利用者の特性やニーズ等を適切に分析しつつ、引き続き、市への情報提供に努めていただきたい。 ＊引き続き清掃や利用者への対応等を徹底し、快適な環境の提供に努めていただきたい。	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	＊
■ 効率性評価	＊
■ 自立性評価	＊
■ その他	＊

(D) 特記事項

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月2日から引き続き、2年度も4月1日から6月7日まで施設を臨時閉館し、4月1日から6月7日までの自主事業については、延期・中止した。利用者へは、速やかかつ丁寧な説明に努めるとともに、利用者の動向を市とも共有し、特例的な選付措置を市とともに実施した。また、抽選受付の手続きについては、郵送でも受け付けるなど、状況に合わせて指定管

理者が柔軟に対応した。

施設・設備の老朽化は年々進行しており、各所の不具合・故障発生が常態化している。不具合が生じるたびに事後的に個別に修繕する対応では、突発的に利用者に不便をおかけすることになり、不利益をもたらすうえ、結果的に経費がかさむ可能性も高く、抜本的な方策を探る必要がある。

(様式3)チェック項目シート

【指定管理者】

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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。	○	45点 × ○の数/21問
		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 モニタリング用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。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 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。	○	
		8 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。	○	
		9 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。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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。	○	
		14 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	15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 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）。	○	
評価の理由		*武蔵野文化事業団の運営方針に基づき、施設の管理・運営を実施している。 *接遇研修の実施、常時の職員相互評価等、利用者の満足度向上に努めている。 *来館者向け情報提供の質・向上に努めているが評価に結び付かず、さらなる改善が課題。		
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 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。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 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		*施設の瑕疵の有無を常に点検し、事故予防に努めている。 *年3回の消防設備点検、消防法に基づく年2回の総合防災訓練の履行。 *新型コロナウイルス感染症への対応として、消毒などに取り組んでいる。	

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 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。	○	30点 × ○の数/22問
		32 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。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 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。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 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）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
		46 計画通りの収入が得られている。	×	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由		*武蔵野文化事業団の運営方針に基づき、施設を運営している。 *支出内容をその都度精査し、適正な予算執行に努めている。 *利用状況を事前に公表し、利用者の利便を図り利用率の向上に努めている。 *新型コロナウイルスの影響で利用者増加は困難であった。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 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		*施設の整備・保全については主管課との連携、委託業務スタッフとの適切な意思疎通を図り、迅速かつ万全な対応に努めている。 *老朽化した施設であることを踏まえ、極力利用者が快適に過ごせるよう努めている。		

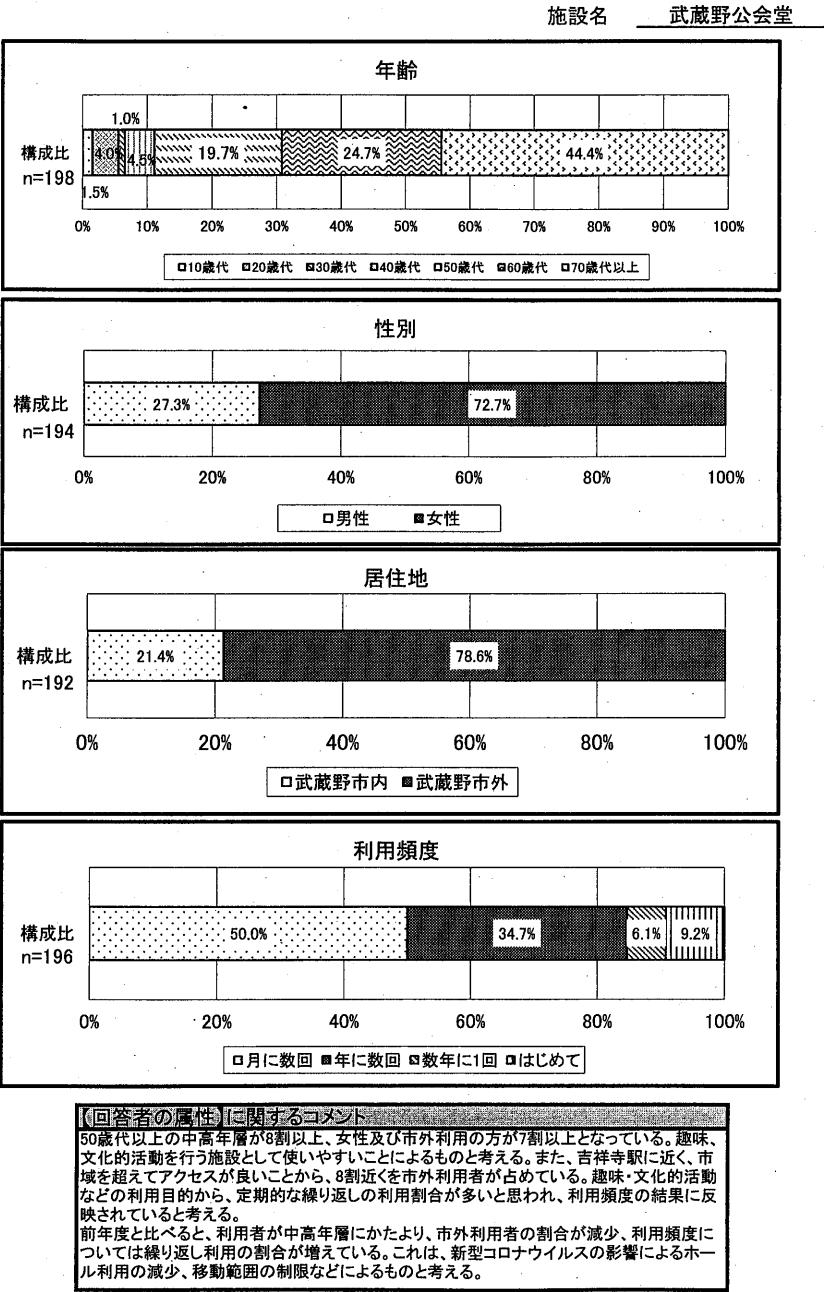
(様式3)チェック項目シート

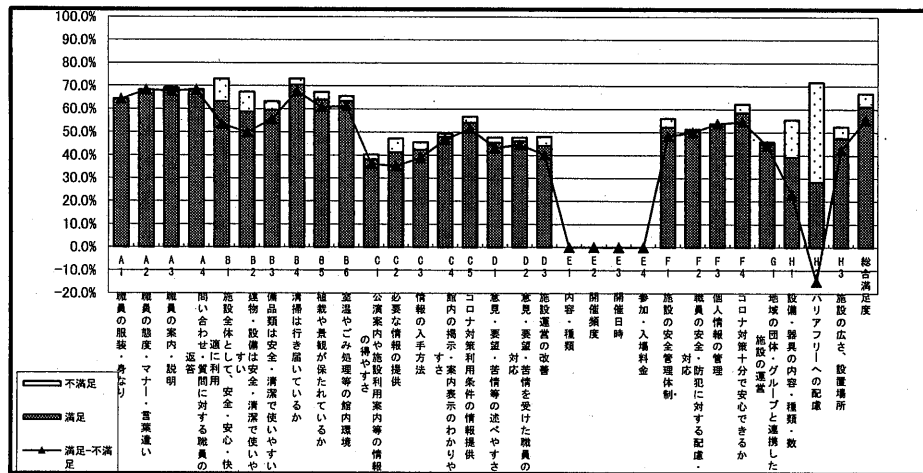
【主管課】

視点		チェック項目	可否 (○×)	評 価
A 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。	○	45点 × ○の数/21問
		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 モニタリング用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。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 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。	○	
		8 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。	○	
		9 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。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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	14 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。	○	
		15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
	自主事業への取組	19 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。	○	
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 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）。	○	
評価の理由		*施設の老朽化が進行し、設備やバリアフリー面で大きな減点があるものの、その他の項目については概ね堅調に推移している。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
		適正な警備	28 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。	
	29 事件・事故が発生していない。		○	
	30 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		*定期的な消防訓練等、必要な取り組みがなされている。 *吉祥寺駅周辺帰宅困難者対策訓練に参加するなど、吉祥寺エリアの防災拠点として安全に対する高い意識を持っている。 *施設の老朽化が目立つ中、職員の適切な対応により無事故での運営を継続できている。 *施設再開にあたり、新型コロナウイルス感染症の影響下において実行可能な対応として、施設予約受付方法を工夫し、施設利用希望者の安全に配慮した。	

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 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。	○	30点 × ○の数／22問
		32 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。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 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。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 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）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
		46 計画通りの収入が得られている。	×	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由		*職員及びスタッフ間で適切な連絡体制を構し、情報共有も適切に行われているため、円滑な業務遂行が出来る。 *新型コロナウイルス感染症の影響で利用者及び収入は減少している。 *新型コロナウイルス感染症の影響で膨大な件数の施設予約取消・変更が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行されている。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数／10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 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		*老朽化した施設にも関わらず、定期的な点検等により良好な機能を保持している。 *清掃の丁寧さからアンケート結果で最高評価を得ている。 *繁華街に程近い立地でありながらも、外壁等を含めて施設の美観を適切に保ち、不法投棄や落書きなどの防止に努めている。		

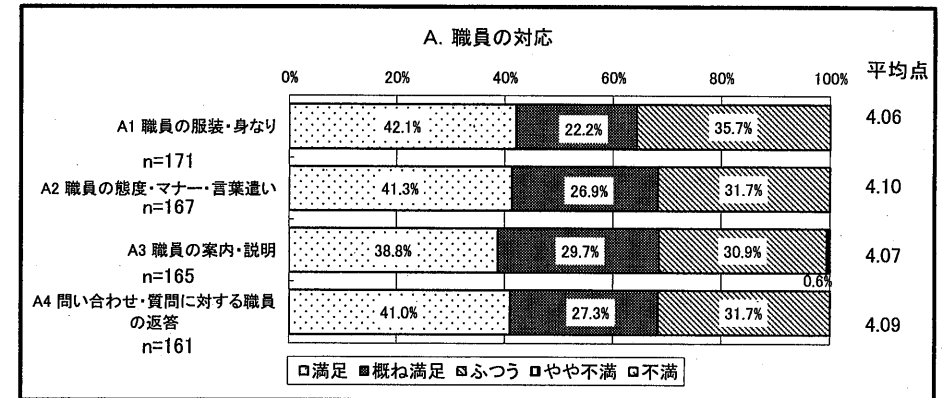
(様式5)



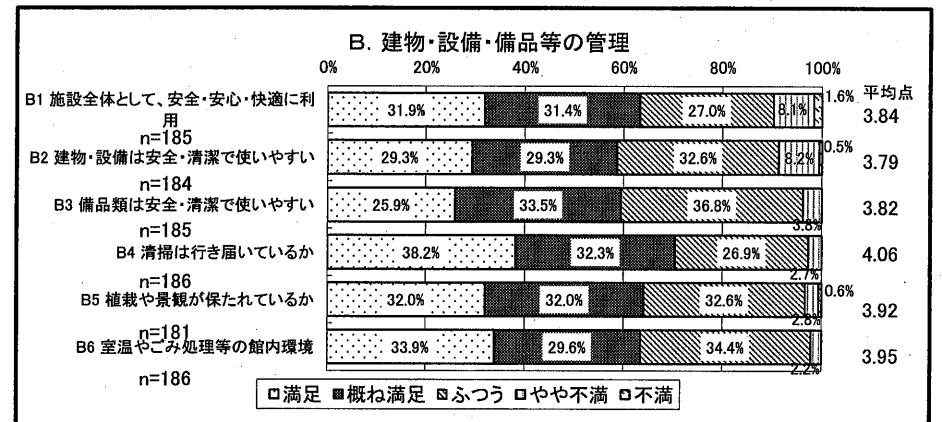


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
バリアフリーへの配慮に対する評価が全体の評価を押し下げている傾向は例年と変わらないが、満足・不満足の内訳が前年に比較して少く低めに推移している。個々の調査項目の中で満足、概ね満足の割合が減り、ふつう・やや不満・不満の割合が増えたことを反映していると思われる。総合満足度に関しては、概ね満足・ふつうが増え、やや不満も増加した一方、満足が減った分、平均点を0.03減らしている。コロナ対応で制約が多い利用をお願いしているなかで、評価も中庸なものにとどまることが多いのではないかと考える。E1～E4の主催・共催する文化事業について、アンケート期間中に主催事業が行われず、公会堂においては回答がなかったため、グラフでは0%となっている。

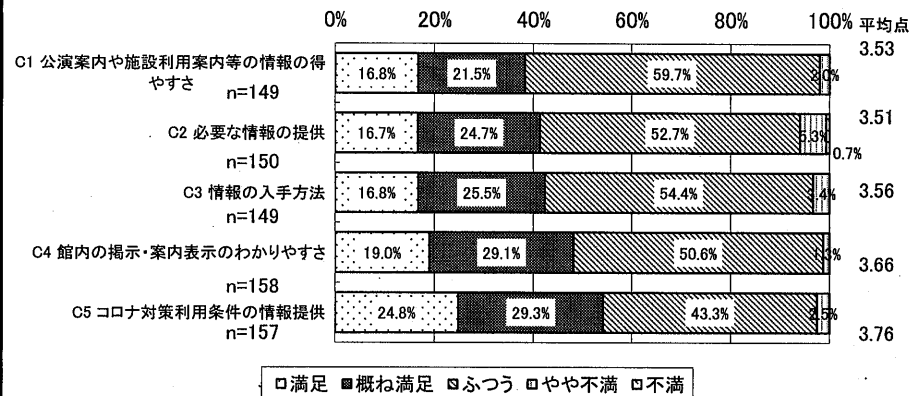


【A職員対応】に関するコメント
毎年ほぼ安定して高い評価をいただいている項目であるが、平均点は前年比0.1ポイント前後下っている。接客に関し、日常的に職員・受付スタッフ相互で点検している。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
この項目も例年安定して高い評価をいただいているが、日常的な清掃作業や施設・設備の保守管理を丁寧に行っていることが、評価につながっていると考えられる。

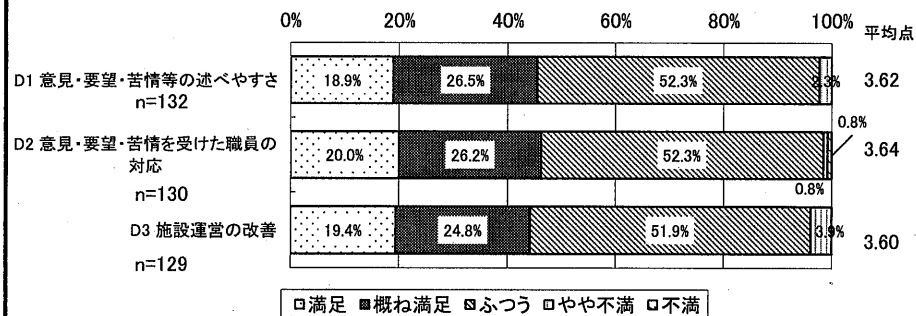
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

前年にはかなり評価を上げた項目だが、どの項目も前年比0.2～0.3ポイント減少している。新設のコロナ関連項目も含め、少し低い評価にとどまる。コロナウィルス対策の影響で利用条件や還付などの制度変更が頻繁にあり、利用者への説明は着実に進んでいるところではあるが、引き続き、満足度の向上を目指していく。

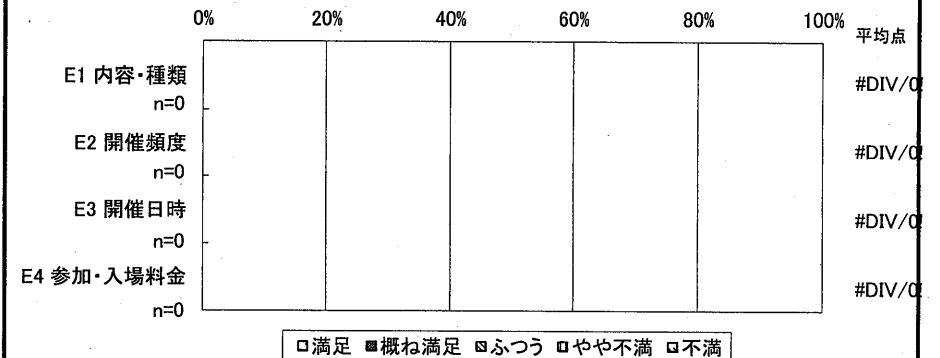
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

前年比0.1ポイント強平均点を下げているが、職員・スタッフとも日常的に利用者から意見があれば傾聴するように心がけている。

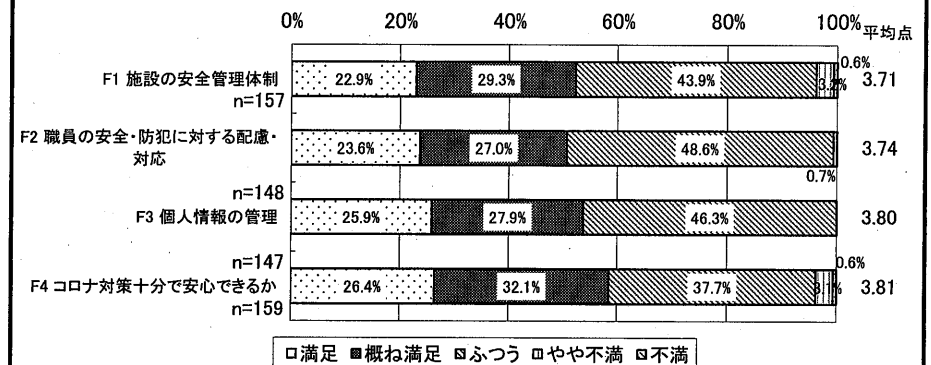
E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

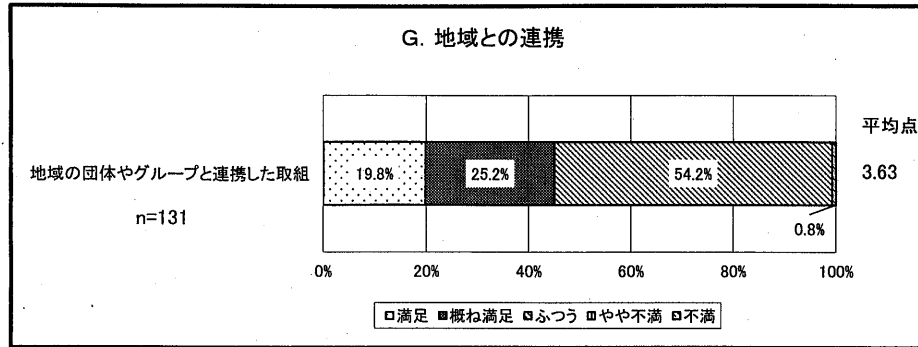
アンケート期間中に主催事業が行われなかったため、公会堂においては回答なし。

F. 安全管理体制



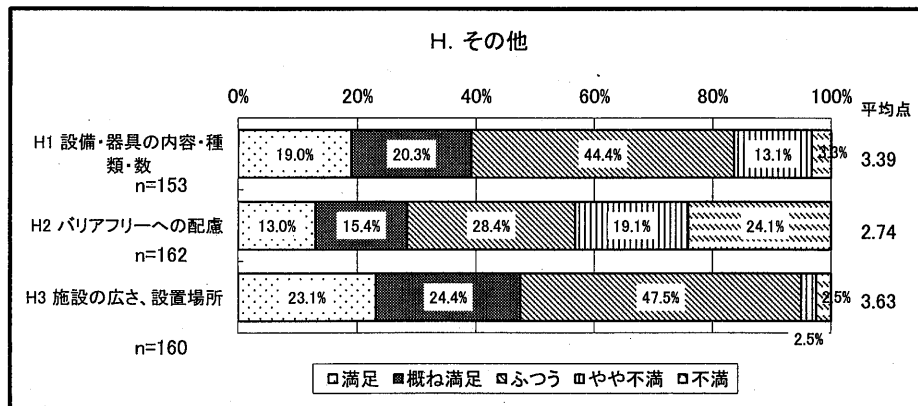
【F安全管理体制】に関するコメント

この項目の評価に関しては前年比0.1ポイント程度評価を下げているが(コロナ関連新設項目を除く)大きな変化はない。公会堂では、このジャンルのいずれの項目について、とくに細心の注意を払い業務を行っている。今後、安全であることを認識してもらうことで利用者の「安心」につながるように、安全管理に関して利用者さらに積極的にアピールしていきたい。



【G地域との連携】に関するコメント

これまでも吉祥寺駅周辺混乱防止対策協議会や帰宅困難者対策訓練への参加をはじめ、地域の取組みには積極的に参加し、まちのイベント等への会場提供に努めているが、これもコロナ禍にあつて目に見える形で利用者に評価してもらえる機会が少なかったと感じている。



【Hその他】に関するコメント

バリアフリーへの配慮に関して、例年厳しい評価をいただいている項目だが、今回はさらにやや不満、不満の割合が多く、厳しい評価を下された方が多かったと認識している。施設予約の際に(他館での予約を含め)エレベーターがないことを伝えているが、主催者から催し物の参加者への周知が徹底されていないことがあり、その注意喚起も必要と考える。

【問4】 自由記載欄(意見・要望等)の内容について、以下の該当する箇所に記入して下さい。

(1) 施設設備について

- 楽屋に鏡がほしい。(同様意見ほかに1件)→楽屋に、鏡付き化粧台、姿見を備えているので、どの場所を指しているのか不明。(第1・2和室も姿見を備えている。)
- エレベーター(又はエスカレーター)がない。設置を望む。(同様意見ほかに16件)
- エレベーターがないと荷物を抱えての昇降が大変である。→申し出があれば、事務所で荷物を預かることもある。
- トイレが古い。(同様意見ほかに1件)
- トイレの場所が不便。(同様意見ほかに2件)→会議棟トイレが階段踊り場にあることを指していると思われる。
- トイレを各フロアに設置してほしい。
- (会議棟)男子トイレの大便器が1つしかなく不便。
- 省エネの観点からも、室温調節をきめ細かくできると良い。
- ドアストッパーを取り換えてほしい。
- 夜間、入口が暗く、開館しているのか戸惑うことがある。
- 建て替えをせず、このままで良い。
- 利用にあたって、特に問題はなかった。
- 手洗い場に、荷物をかけるフックがあると助かる。
- 畳が古く、ズボンにゴミがついてしまった。
- 施設・設備が全般的に古い。(同様意見ほかに1件)
- 職員は良いが設備が古いので、評価が低くなる。
- 建物が古く、どうしようもない。建て替えを望む。

(2) 運営面について

- トイレの場所がわかりにくい。
- 使用料が高い。
- 駐車場料金をもう少し安くしてほしい。
- 駐車場を無料にもどしてほしい。(同様意見ほかに1件)
- 駐車場料金を100~200円/時にしてほしい。係員がいるので、部外者の不正利用も排除できるはず。
- トイレ内装飾の造花がほこりをかぶっていたので、たまには払ってもらえればよい。

(3) 事業について

(4) 職員について

-

(5) 評価のことば

- 気持ちよく使わせてもらった。(同様意見ほかに3件)
- いつも感じよく対応してもらっている。
- コロナ対応、いつもありがとうございます。
- 照明が切れかかっていた時、すぐに対応してもらい助かった。
- 清掃が行き届いている。
- ロケーションが最高。

(6) その他

-

武蔵野市民文化会館

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野市民文化会館		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	① 会館の使用の承認に関する業務 ② 会館の使用料の減免または免除に関する業務 ③ 会館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ 文化芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	396,089,000円	決算 334,521,775円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.3/100	*施設、設備等の適正な管理運営。新型コロナウイルス感染症対策に配慮した取組み。 *利用者への正しい情報提供と情報の更新。	A	*施設、設備の適正な管理、運営に努めている。 *新型コロナウイルス感染症に対応した利用条件の提示や備品の設置により利用者・来場者への安心・安全を提供している。 *動画配信、コロナ対策を講じた公演等の実施、抽選受付を集合せず郵送・ファックス等による受付に切り替えるなど感染症拡大防止に対応した新しい試みを行い、今後の施設運営・事業実施の可
	②重点ポイント		*新型コロナウイルス感染症対策に配慮した施設運営 *コロナ禍での芸術文化事業の推進		
	③アピールポイント		*館内にサーモカメラや消毒液の設置、受付カウンター等への飛沫防止の亚克力板設置、館内各所の感染症拡大に配慮した掲示、備品の配置等を行った。 *新型コロナウイルス感染症の影響による多数の自主事業の中止・延期の調整、チケット代の返金作業などのイレギュラー対応を滞りなく行った。 *新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設閉館期間においても、いち早く YouTube 動画を制作・配信し、市民に芸術文化に触れる機会を提供した(計16本。チャンネル登録者数は約1,450人増。藤原真理コンサートの配信では視聴回数17,000回超)。 *再開後は、海外からの渡航が制限される中、国内アーティスト中心の公演を、大ホールなどで1席空けの配席にし、来場者には検温を実施するなどの感染		

		症対策を徹底したうえで実施した。 *ホール空きを活用し、「パイプオルガン体験会」を初めて実施、多くの市民にオルガンをより身近に感じていただける機会を創出した(全6回143組418名)。 *寄附チケットの受け付け、コロナ対応経費に対する補助金の申請、武蔵野市くらし地域応援券事業への参加などで、独自の財源確保に努めた。	能性へ繋げた。
(B) 利用者モニタリング	95.8%	*A 職員の対応やB建物・設備等の管理は高い満足度を得ている。 *総合満足度では非常に高い満足度を得ている。	
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.3/100	*チェック項目をほぼ満たしており、全体的に高水準なサービスの提供がなされている。	A	*新型コロナウイルス感染症対策として、サーモグラフィや消毒液の設置等の自館での対策を徹底すると共に、他の館にも共有できるガイドラインを作成するなど、拠点的な文化施設としての対応を行った。 *新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の観点から収容人数の制限等があり、他の文化施設では実施できなかった公演等を、収容人数の多い当館に変更することで、厳しい条件下でも事業を継続し、事業団だけ
	②重点ポイント		*指定管理者の培ってきたコネクションを活かし、施設のPRとアーティストの活動の場づくり *YouTube チャンネルの本格稼働		
	③アピールポイント		*新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館中も、YouTube 等を活用した事業の提供にいち早く取り組み、市民に芸術文化を提供した。 *施設の特徴的な設備であるパイプオルガンを活用した事業企画を充実させた。		
(B) 利用者モニタリング		95.8%	*前年度の90.2%からさらに向上しているとともに、「不満」及び「やや不満」の回答が1件もない。 *新型コロナウイルス感染症により利用者に多大なる影響が生じたにも関わらず、コロナ関係項目の満足度が約90%に達している。		
(C) 財務モニタリング					

			でなく公演団体の活動継続にもつながるなど、スケールを生かした柔軟な対応で高い効果を発揮している。
--	--	--	--

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/ 45	45/ 45	*日々変化する新型コロナウイルス感染症拡大防止対応について、速やかに新しい情報の提供をしている。 *通常とは異なる状況での施設利用について、個別に丁寧に対応し説明を行っている。 *職員研修を行い、公共施設の職員であることの自覚を持ち、知識を深め、ヒューマンエラー防止等について学び、利用者への的確な情報提供と対応の向上を図った。 *公演にあたっては、従来の海外アーティストでの実施は困難であったが、国内アーティストや市民アーティストと連携し、公演を実施した。 *公演事業のみならず、気軽に芸術文化に興味・関心を持ってもらえるような親子向け事業や教育プログラムを開催した。オルガン体験会など高評価をいただいた。 *YouTube チャンネルを本格開設し、多様なコンテンツを配信。藤原真理コンサートは17,000件超の視聴を得た。 *事業時には独自のアンケートを来場者に配布し、ご意見やご感想を聞き、その後の事業に活かした。 *正面入口のデジタルサイネージの運用を見直し、当日の利用状況だけでなく、感染症拡大防止の啓発など情報発信の幅を広げた。また、月間の施設利用イベントを掲示するなど利用団体の情報発信を支援した。	*施設の設置目的を理解し、地域やニーズの理解に努め、適切な管理と質の高い運営がなされている。 *新型コロナウイルス感染症の影響で当初の事業計画に基づく公演等が開催できていないものの、いち早くYouTube等を駆使し文化の提供を継続し続け多くの視聴があったことは高く評価できる。 *新型コロナウイルス感染症の影響による制限を受けつつも、聴くだけの公演のみならず、子ども達からの質問にアーティストが答えるような仕組みなどを取り入れ、交流の要素を取り入れた公演を実施した。
B 安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	*新型コロナウイルス感染症対策のために、サーモカメラをはじめとする備品の設置や、利用条件の設定、利用者への的確な情報提供を行った。	*定期的な消防訓練等、必要な取り組みがなされている。 *新型コロナウイルス感染症対策として、サーモグラフィや消毒液の設置等、文化施設の拠

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			*市や委託業者と連携を取りながら、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めた。 *抽選申込について集合をさせるため郵送・FAXによる申込方法へ見直した。 *警備員を配置し、巡回を行うなど安全管理に努めている。 *安全管理について定期的な消防訓練等を実施している。	点として迅速な対応の実施及び周知の徹底がされている。 *施設再開にあたり、新型コロナウイルス感染症の影響下において実行可能な、施設予約受付方法を工夫し、施設利用希望者の安全に配慮した。
C適正な運営	27.3 /30	27.3 /30	*新型コロナウイルス感染症感染拡大に配慮した臨時閉館、閉館時間の前倒し、利用条件の提示を行った。 *コロナ対応については、他市の施設等での運用に関する情報収集し、施設の特性を踏まえ、独自にガイドラインを作った。 *コロナ禍における委託業者との業務内容の確認と状況に合わせた契約変更を行った。 *新型コロナウイルス感染症拡大に伴い発生している膨大な数の施設利用の取消や変更に伴う書類の作成や還付作業などを遅滞なく行っている。 *新型コロナウイルス感染症の影響により、チケット収入の減や、友の会会員期限延長により年会費収入がなかったが、DMを切り詰めるなど経費を節約して、適正に事業運営をおこなった。 *感染状況の変化を見極め、利用制限の内容を適宜見直し、安全を確保したうえで、利用者の文化活動を支援した。	*新型コロナウイルス感染症の影響で公演が開催できず、利用者及び収入は減少している。 *新型コロナウイルス感染症の影響で膨大な件数の施設予約取消・変更が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行されている。
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	*設備管理については年間保守計画を作成し、定期点検を行っている。また点検報告書により必要な修繕や部品交換を行っている。 *新型コロナウイルス感染症拡大防止のために必要な備品等	*清掃の丁寧さや樹木管理等の徹底により、アンケート調査B群については全項目で満足度が前年度を上回っており、特に高い評価を得ている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			を設置した。 *委託業者と連携をとりながら館内外の定期的な清掃に加え、消毒・除菌等の作業の実施。	

(A) - ②重点ポイント（サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み）

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取り組み	*新型コロナウイルス感染症対策の備品の設置や、利用条件を設定した。 *自主事業実施時に新型コロナウイルス感染症対策として検温や一席あけの配席などを実施した。 *警備員を配置し、巡回を行うなど安全管理に努めている。 *安全管理について定期的な消防訓練等を実施している。	*近隣各市等との独自のネットワークを駆使し、必要な対応についての情報を収集、市にも積極体利用条件を提案した。 *展示室は市の防災ボランティアセンターとなっており、平時から必要な打ち合わせにも参加するなど、中央エリアの防災拠点として安全に対する高い意識を持っている。
(2)	地域の連携に向けた取り組み	*市内在住アーティスト・団体を自主事業で取り上げ、市民にもアピールした。 *コロナ禍ではあったが、希望する小中学校にアーティストが訪れるアウトリーチ事業は継続して実施した。この事業については、YouTube動画においても、双方向性の要素を加味しつつ実施した。	*アウトリーチ事業をYouTubeでも提供 *生活困窮者自立支援制度に基づく学習支援事業への協力 *武蔵野市くらし地域応援券事業へ参加し、市内の経済活動の活性化に寄与

		*ロビーに市民から提供いただいた雛人形の展示、クリスマス時期のイルミネーション点灯等を行い、文化施設を身近に感じてもらうための試みを行った。 *学習支援事業への協力を継続。 *市のくらし地域応援券に事業者として積極的に参加し、市内の経済活動の活性化に寄与した。	
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取り組み	*自主事業の際に、来場者アンケートを取り、事業の振り返りや運営方法の参考などにしている。 *コロナ禍における状況の変化、利用者の要望に対して、変更・取消手続きの郵送による受付を実施、ホール利用者とスタッフの電話による事前打ち合わせを実施するなど臨機応変に対応した。 *親子向け事業も継続し、人形劇事業などを実施。 *施設利用システムについては、次期システムの構築に向け、武蔵野生涯学習振興事業団とともに、市民の利便性向上を目指し、設計を進めた。	*新型コロナウイルス感染症に関する膨大な問い合わせに対する迅速かつ的確な対応 *コロナ禍でも自主事業のアンケートを継続し、メール・FAXでの受付に切り替え

(4)	施設の高い利用率を目指した取り組み	*公演、展示会利用者への施設利用料の一部減額措置について市に提案し、制度化した。ホームページ等で広報し、着実に事務を行った。 *YouTube 動画では、施設の特徴であるパイオルガンを解説する動画も複数発信した。 *オルガン体験事業では、参加者に対して参加後の SNS による発信を積極的に促したことで、参加者の発信が、次の参加者獲得につながった。 *NHK クラシック番組との協力により TV を通じて施設の紹介を行った。	*抽選受付の郵送及び FAX での対応を開始 *抽選方法を本人抽選から職員による代理抽選に変更し簡略化 *長年の事業運営で培ってきた独自のコネクションを活かし、施設の PR にもつながるような TV 収録を実現
-----	-------------------	--	--

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 「不満」と「やや不満」の合計		*前年度の 90.2%からさらに向上していることもさることながら、「不満」及び「やや不満」の回答が 1 件もないことは極めて高く評価できる。
	95.8%	*新型コロナウイルス感染症により利用者に多大なる影響が生じたにも関わらず、コロナ関係項目の満足度が約 90%に達しており、迅速かつ適切な対応ができていたと評価できる。

(様式 2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)

<アピール点>

- *サーモカメラの設置、受付カウンター等へのアクリル板の設置、消毒液の設置等、新型コロナウイルス感染症拡大防止対応を行った。
- *清掃等の委託業者と連携を取りながら、新型コロナウイルス感染症拡大防止対応を行い、必要に応じて委託契約の変更や仕様内容の変更を行った。
- *新型コロナウイルス感染症拡大防止対応に伴い、抽選受付を郵送等による事前申し込み・職員による代理抽選を実施。ホールの事前打ち合わせも電話にて対応をすることにより、人を集めて密になるような状況を回避した。
- *緊急事態宣言下の臨時閉館時でも動画配信などで市民に芸術文化を届けた。コロナ禍での再開後も、感染症対策を講じながら、できる範囲で事業を継続した。
- *コロナ対応への文化庁補助金の申請、チケット返金時の寄付などに積極的に対応し、指定管理料以外の財源を得ることで、安全対策などに寄与することができた。
- *「親子で楽しむクラシック」では、子供達が、「楽しかった、良かった」と思った曲の動物へ手紙を書き、その手紙に動物の差出人名で返事を送るなど、コロナの状況下においても、双方向性のコミュニケーションを重視して、事業を行った。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*新型コロナウイルス感染症への対策を行いながら、引き続き市民ニーズを的確に分析のうえ、事業の対象者・内容のバランスを保ち、質の高い公演を提供できるよう努めていただきたい。 *新型コロナウイルス感染症の影響から、従来通りの来場者による収入を中心とした事業だけでは財務的にも困難となるため、広報等を含めた事業費の見直しとともに、チラシなどの紙媒体だけではなく web サイトを開設するなど、新しい手法に対応した収入確保手段や情報発信の検討も進め、今後の収益改善及び効率化を検討されたい。 *アルテ親子まつりや「おかあさんといっしょ」ファミリーコンサートのように幅広い世代を対象とした積極的な事業展開を引き続き進めて頂きたいとともに、地域の連携について更なる取組みを進めていただきたい。	*コロナ禍での再開後も、感染症対策を講じながら、できる範囲で事業を継続した。 *緊急事態宣言下の臨時閉館時でも動画配信などで市民に芸術文化を届けた。また、DM を削減するなど広報等の経費を見直しながら、web 課金を試行するなど新たな事業収入手法を検討している。 *幅広い世代を対象とした事業展開として、気軽に芸術文化に興味・関心を持ってもらえるような親子向け事業や教育プログラムを開催した。オルガン体験会など高評価をいただいた。市内小中学校などと連携してアウトリーチ事業を実施した。

<改善が必要だと思われる点>

- *今後もしばらく続く予想されるコロナ禍での施設運営・事業の実施について、「出来ない」だけではなく「出来ること」を考えていく必要があると考える。
- *現在も設定されている新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用条件等について、より利用者にとって分かりやすい根拠や説明を示していく必要があると考える。

にとって分かりやすい根拠や説明を示していく必要があると考える。

*新型コロナウイルス感染症対策を行いながらの事業展開の工夫が必要。

*より幅広い市民層への芸術文化の浸透を図る。そのひとつとして、パイプオルガンの普及に努め、オルガンコンクールに繋げていく。

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

- *新型コロナウイルス感染症の影響で公演ができない中、いち早く文化事業団公式 YouTube の本格運用を開始。「土曜日のパイプオルガン」と称した定期配信や、市ゆかりのアーティストに協力を得て実現した「オンライン・アウトリーチ」や「パイプオルガン課外授業」などの配信を行った結果、20人程度だった登録者が年度末時点で1,438人、「藤原真理チェロコンサート」は17,000回を超える再生がされるなど、大きな反響を得た。
- *稀有な設備であるパイプオルガンをより市民に知ってもらうべく開催した体験事業では、当初の予想を大きく上回る応募があり、追加日程を用意するなど大盛況となった。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*新型コロナウイルス感染症への対策を行いながら、引き続き市民ニーズを的確に分析のうえ、事業の対象者・内容のバランスを保ち、質の高い公演を提供できるよう努めていただきたい。 *新型コロナウイルス感染症の影響から、従来通りの来場者による収入を中心とした事業だけでは財務的にも困難となるため、広報等を含めた事業費の見直しとともに、チラシなどの紙媒体だけではなく web サイトを開設するなど、新しい手法に対応した収入確保手段や情報発信の検討も進め、今後の収益改善及び効率化を検討されたい。 *アルテ親子まつりや「おかあさんといっしょ」ファミリーコンサートのように幅広い世代を対象とした積極的な事業展開を引き続き進めて頂きたいとともに、地域の連携について更なる取組みを進めていただきたい。	*新型コロナウイルス感染症の影響で事業計画に大幅な変更が生じたものの、ステイホーム期間中の文化に対する需要に対応するため、YouTube 等新たな手法を取り入れ提供を継続し続けた。 *従来1回/2週程度配送していた DM の頻度を変更し経費削減に努めるとともに、多方面から収入を確保するため国の制度（補助金や寄付金控除等）に迅速に対応するなど経営努力を行っている。 *コロナ禍で安全にも配慮しつつ、親子向け事業の定期的な実施をするとともに、オルガン体験やアウトリーチ事業など、文化に触れあう機会の創出や地域との連携に取り組んでいる。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- *コロナ禍での新たな収入確保について様々な手法の有効性を確認しつつ、確実な収益につなげていくことが必要と思われるので、引き続き研究と実践に努めていただきたい。
- *動画配信等の新しい事業についても、その効果と課題を検証し、目的を明確化しながら、次の展開を図られたい。

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月2日から引き続き、2年度も4月1日から6月7日まで施設を臨時閉館し、4月1日から6月7日までの自主事業については、延期・中止した。 利用者へは、速やかかつ丁寧な説明に努めるとともに、利用者の動向を市とも共有し、特例的な還付措置を市とともに実施した。また、抽選受付の手続きについては、郵送でも受け付けるなど、状況に合わせて指定管理者が柔軟に対応した。
--

(様式3)チェック項目シート

【指定管理者】

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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。	○	45点 × ○の数/21問
		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 モニタリング用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。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 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。	○	
		8 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。	○	
		9 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。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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。	○	
		14 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	15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 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）。	○	
評価の理由		*新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、目まぐるしく変化する施設の利用条件や利用状況を迅速にHPやSNSなどで発信するとともに、各利用者への個別連絡、個別案内を行い対応に当たっている。また、通常とは異なる状況による利用者の不安や疑問点に細かく丁寧に回答するようにしている。 *講師を招いて全職員対象ヒューマンエラー防止研修を行い、組織としてまた個人としての意識の持ち方等を学んだ。また、職員各自必要と思われる項目や知識を深めたい分野を選択してオンラインによる公文協のアートマネジメント研修を受講し、職員の研鑽を深め、公共施設の職員である自覚と意識の向上を図った。 *新型コロナウイルス感染症のまん延により、前年度に策定した事業計画は大幅に変更せざるを得なかったが、中期計画などとも照らし合わせ、「あらゆる人に対する『文化』へのアクセス権の保障」など、計画の趣旨に沿って、広く市民が芸術文化に触れられる機会を創出するよう柔軟に対応した。YouTubeのチャンネル登録者数や視聴回数、参加者の人数やアンケートなどから、利用者から支持を得られたものと考えている。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 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。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 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		*新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、正面玄関にサーモグラフィーの設置や消毒液の設置、受付や事務所に飛沫防止の亚克力板等の設置、施設を利用する際の利用条件の周知と説明、また館内随所に掲示等による感染症拡大防止の注意喚起等も行っている。また職員間でも体調管理の徹底と感染予防の徹底の意識付けをしている。 *職員や委託業者を対象として、消防法に基づく消火・避難誘導・通報訓練を実施している。	

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 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。	○	30点 × ○の数/22問
		32 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。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 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。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 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）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
		46 計画通りの収入が得られている。	×	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由		*新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、刻一刻と状況が変化する中、委託業者と随時連絡を取り、コロナ禍における業務内容の確認と調整を行っている。契約については、コロナ禍における一部仕様の見直しや、契約変更を行い、状況に合わせた契約を行った。新型コロナウイルス感染症拡大による施設利用の状況により、取消や変更が相次ぐ中、公演や展示目的の一部施設の減免制度により利用者への支援や利用促進に努めた。 *公演事業のチケット収入が減った分、厳しい状況での事業展開となったが、限られた予算で開催できるものを見極めながら事業運営をおこなった。公演事業が例年どおり行えないことから、「アルテ友の会」の会員期限を1年間延長した。会費収入がなくなった分、定期的なDMの発送は控え、不定期とするなど支出を適正に管理した。来場者数自体は減る結果となったが、動画配信やオルガン体験会などで、新たな客層の発掘に繋げた。寄附チケット、武蔵野市くらし地域応援券事業への参加など独自財源の確保にも努めた。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 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・設備等の管理については、委託業者や市と連携し年間の計画に則って万全の対応を執っている。その際提出される保守点検等報告書により安心・安全保持のために必要な修繕や部品交換なども迅速に行っている。 *新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、委託業者と調整をしながら会館内外の定期的な清掃に加え、消毒や除菌等の作業を実施し、利用者に安心して利用していただけるよう良好な環境の保持に努めている。		

(様式3)チェック項目シート

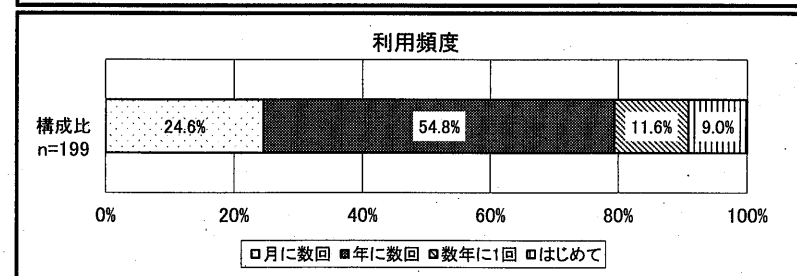
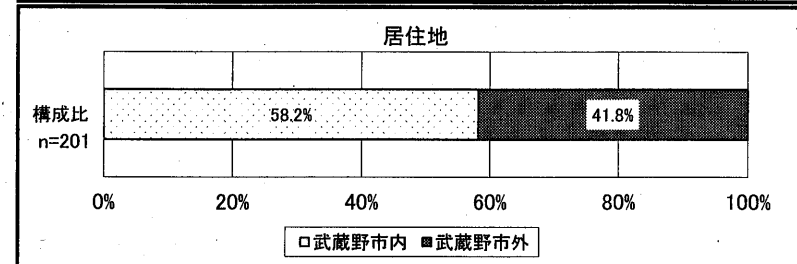
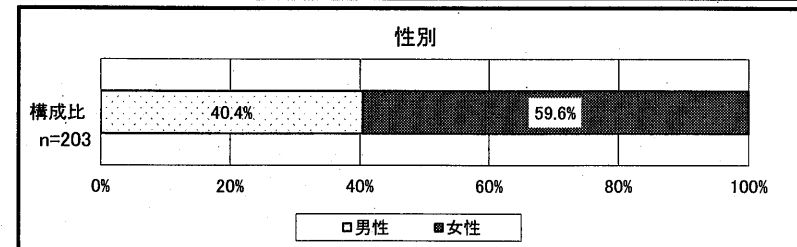
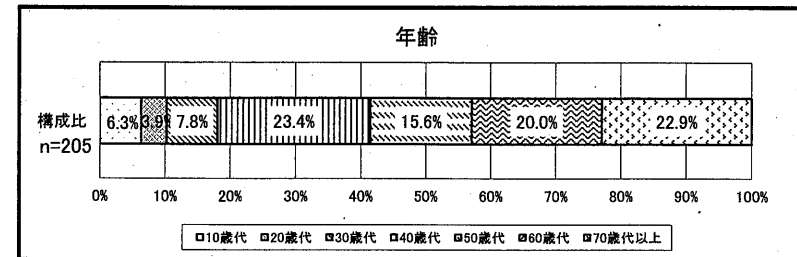
【主管課】

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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。	○	45点 × ○の数/21問
		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 モニタリング用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。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 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。	○	
		8 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。	○	
		9 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。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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	14 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。	○	
		15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
	自主事業への取組	19 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。	○	
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 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）。	○	
評価の理由		*施設の設置目的を理解し、地域やニーズの理解に努め、適切な管理と質の高い運営がなされている。 *新型コロナウイルス感染症の影響で事業計画に大幅な変更が生じたものの、いち早くYouTube等を駆使し文化の提供を継続し続け多くの視聴があったことは高く評価できる。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者等に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 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。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 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		*定期的な訓練等、十分かつ積極的な取り組みがなされている。 *防災ボランティア訓練に参加（今年度中止）するなど、中央エリアの防災拠点として安全に対する高い意識を持っている。 *新型コロナウイルス感染症対策として、サーモグラフィーや消毒液の設置等、文化施設の拠点として迅速な対応の実施及び周知の徹底がされている。	

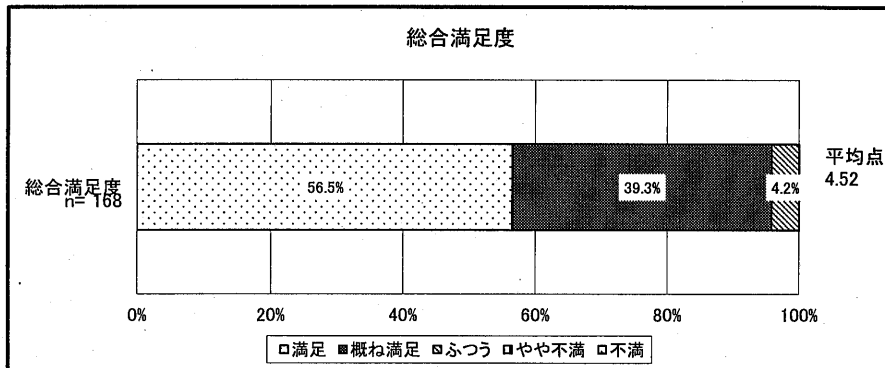
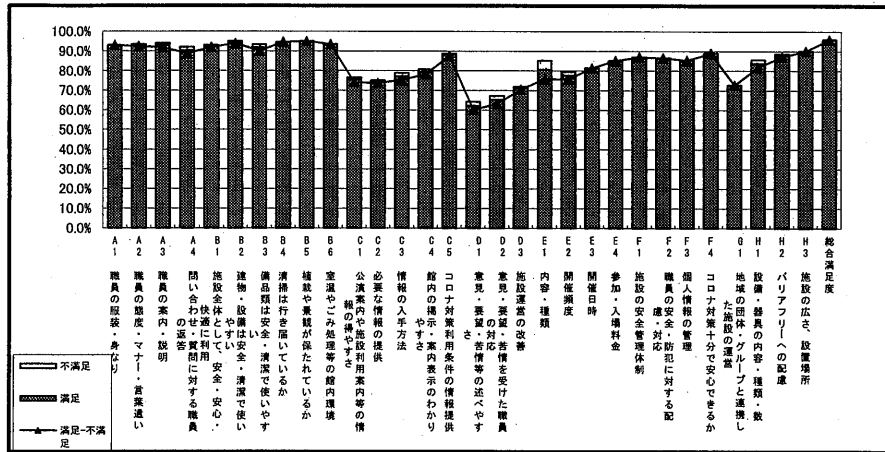
視点		チェック項目	可否 (○×)	評価		
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問		
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○			
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○			
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○			
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○			
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○			
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○			
	適正な個人情報保護	38 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。	○			
		39 個人情報は適切に管理されている。	○			
	法令順守	40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○			
		41 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	42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○			
		43 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）。	○			
	利用増加への取組	44 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。	○			
		45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×			
		46 計画通りの収入が得られている。	×			
	指定管理料の適正執行	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○			
		48 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。	○			
		49 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	50 現金等が適正に管理されている。	○			
		51 経費は節減されている。	○			
	評価の理由		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○	
	*新型コロナウイルス感染症の影響で利用者及び収入は減少している。 *新型コロナウイルス感染症の影響で膨大な件数の施設予約取消・変更が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行されている。					
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問		
		54 保守点検等の計画を立てている。	○			
		55 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。	○			
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○			
		58 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	59 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。	○			
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○			
	その他	61 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。	○			
		62 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		*清掃の丁寧さや樹木管理等の徹底により、アンケート調査B群については全項目で満足度が前年度を上回っており、特に高い評価を得ている。				

(様式5)

施設名 武蔵野市民文化会館

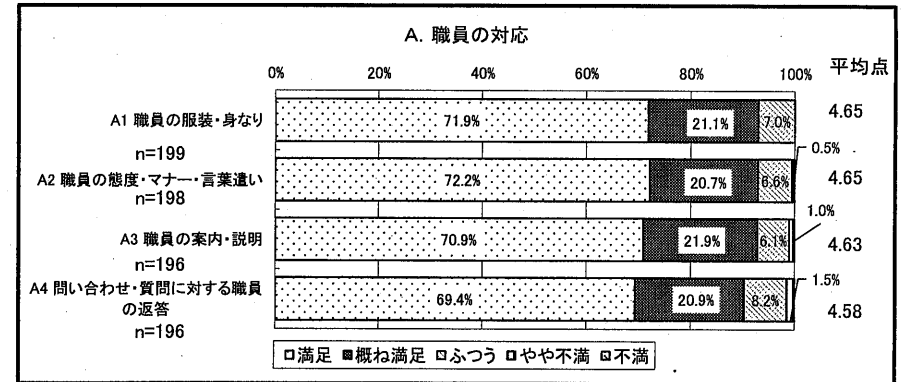


【回答者の属性】に関するコメント
 回答はホール、練習室、会議室等の利用者、公演来場者から得た。回答者の年齢構成は60代、70代以上で42.9%を占め、続いて40代、50代で39%となった。性別は女性が59.6%と男性の40.4%より多い。居住地は市内利用者が58.2%と市外利用者より多い。コロナ禍において遠方からの外出を控えた結果、市内利用者が増えたと思われる。利用頻度では「年に数回」が54.8%を占め、「月に数回」が24.6%と続いている。練習室等を定期的に利用するリピーターや定期的に公演を聴きに（見に）来るリピーターと思われる。

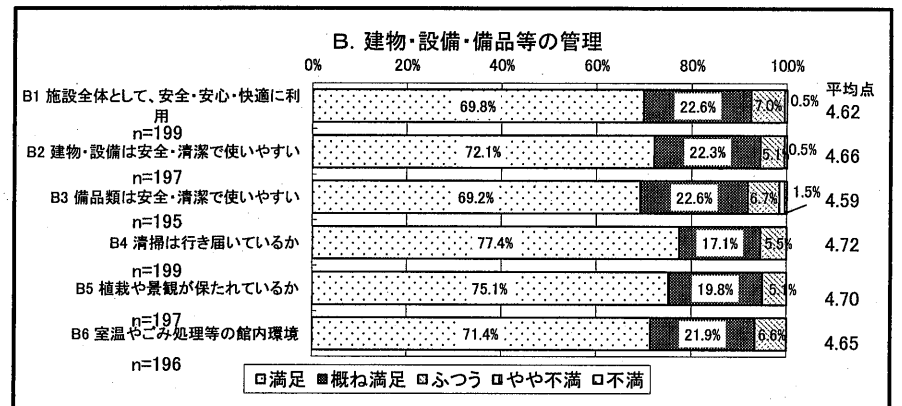


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
「満足」「概ね満足」で95.8%という高い割合であり、また、「やや不満」と「不満」が一人もいないということから、非常に高い満足度を得られていると考える。

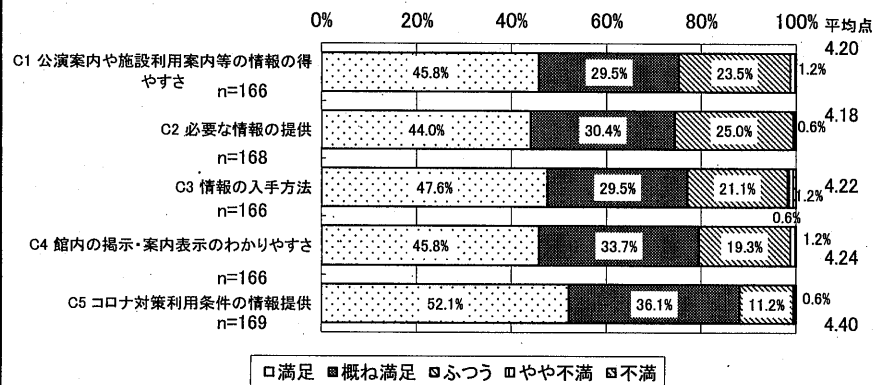


【A職員への対応】に関するコメント
いずれの項目でも「満足」「概ね満足」で90%以上と、非常に高い満足度を得ている。更に利用者の満足度が上げられるよう、研修などを通じて、ホスピタリティを向上させるなど、職員一丸となってサービス向上に努めていきたい。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
いずれの項目でも「満足」「概ね満足」で90%以上と、非常に高い満足度を得ている。新型コロナウイルス感染症拡大防止にも配慮しながら、より一層安心・安全な館内の維持管理に努めていく。

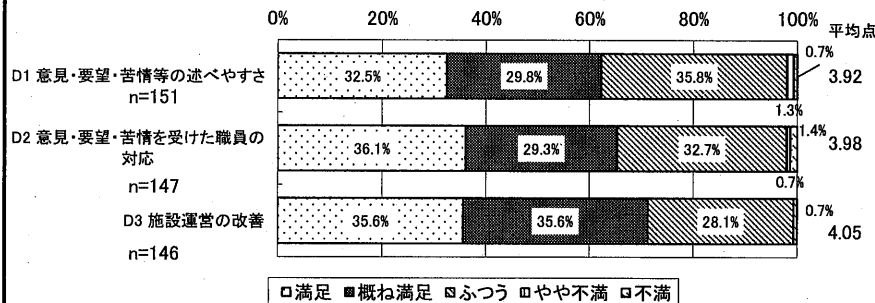
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

コロナ対策利用条件の情報提供については、88.2%が「満足」「概ね満足」と回答しており、利用者は満足していると思われる。今後もコロナ感染症拡大により状況が刻一刻と変化していくと思われるため、市民に対して、リアルタイムでわかりやすい情報提供に努めていく。手法としては、HPやSNSを利用した発信をさらに充実させていく。自主事業の広報では分かりやすい自作チラシやメルマガ、ツイッターなども活用した発信をおこなっている。今後も、デジタル、アナログそれぞれの長所を活かして広報に努めたい。

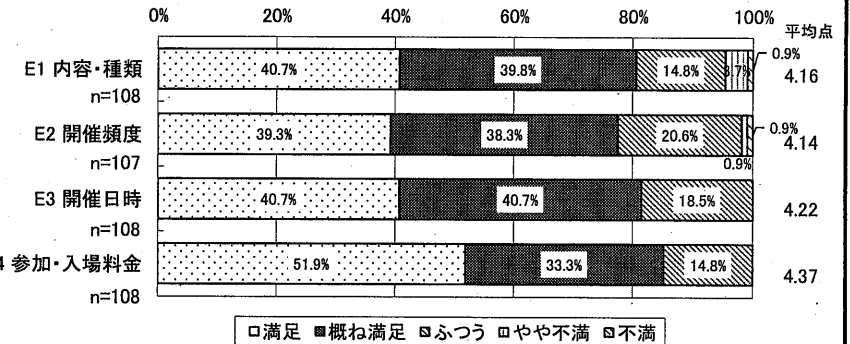
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

新型コロナウイルス感染症拡大防止に配慮した案内表示・備品等の配置を行うとともに、施設・設備改善のため修繕工事等を出来る範囲内で行っており、施設運営の改善について71%以上の方から「満足」「概ね満足」の回答を得ている。職員の対応については、専門家による接遇研修等を実施しながら満足度の向上に努めていく。自主事業来場者にはモニタリングとは別にアンケート用紙を配布し、感想や意見をいただき(コロナ禍ではウェブ・フォームでも回答可)、事業運営や内容に反映させている。

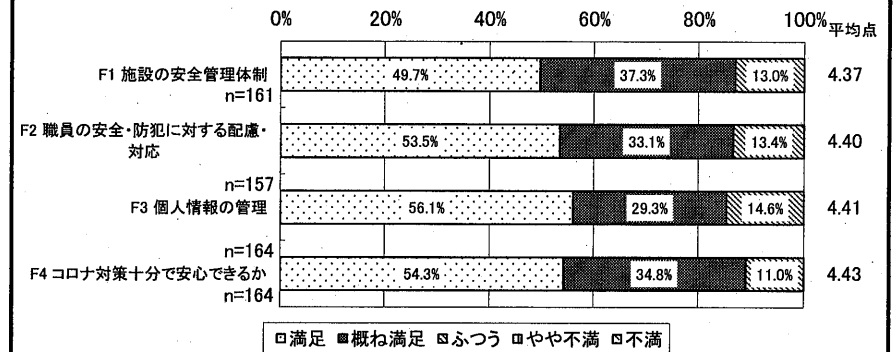
E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

公演事業のみならず、親子向け事業や教育プログラムなども実施している。令和2年度は新型コロナウイルス感染症のため、例年どおりの事業ができなかったため、開催頻度の満足度が低下しているが、新たな試みとして、動画配信やパイプオルガン体験会を催すなど新たな顧客層開拓にも努めた。年度後半は、国内アーティストを中心とした公演を徐々に再開した。開催日時について、感染症拡大防止のために延期などが行われたが、満足と概ね満足を合わせた割合は減少せず、不満を感じた割合も0%であった。

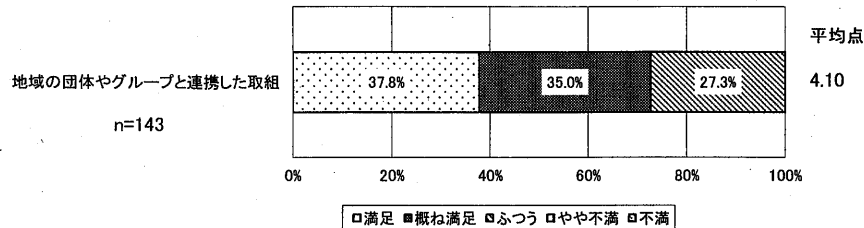
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

全ての項目において85%以上の方から「満足」「概ね満足」との回答を得ている。安全管理体制としては管理会社に委託し、常時館内巡回監視パトロールを行い、適宜職員と情報共有をしながら対応している。情報管理については、事業団個人情報保護規定に基づき対応するとともに適切な情報の取扱いに努めている。新型コロナウイルス感染症対策については、常に市と連携を取りながら利用者並びに職員の安全に配慮した利用条件の決定や対応について協議を行っている。自主公演等については、入場時の手指消毒、1席空けの配席にするなどの感染症対策を講じて運営している。

G. 地域との連携

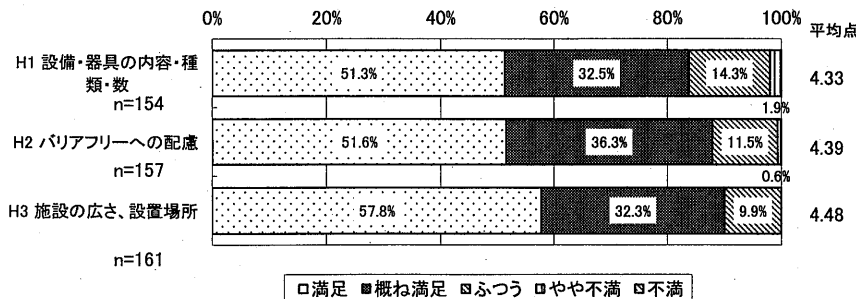


【G地域との連携】に関するコメント

コロナ禍ではあったが、市民から提供いただいた雛人形や、クリスマスツリーなどを飾り、訪問しやすい文化施設として、地域との接点を増やしている。イルミネーション点灯については、他施設と期間を合わせて装飾するなど地域と連携し、SNSでも広報している。

市内小学校(千川小学校)へのアウトリーチ事業などのほか、平野公崇氏(サクソ)、曾我大介氏(指揮)、吉江美枝氏(ヴァイオリン)、松居直美氏(オルガン)など複数の市内在住アーティストや市内出身アーティスト(芦川真理子氏(ピアノ))、市内団体(制作会社(株)アット)などと連携して公演や事業をおこなった。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

全ての項目において83%以上の「満足」「概ね満足」の回答を得ている。改修工事による設備等の改善、バリアフリーへの対応等によるものに加え、新型コロナウイルス感染症対策によるものと考えられる。今後も利用者の安心・安全に対応した備品設置等を検討しながら満足度の向上に努めていく。

【問4】 自由記載欄(意見・要望等)の内容について、以下の該当する箇所に記入して下さい。

(1) 施設設備について

- 第2練習室に除湿器の設置(6~9月頃)を希望します。
- コピー機、自販機があるとありがたいです。
- 各部屋に消毒液設置
- 別館の話ですが、最近シングのピアノの調子が悪いみたいなので、是非メンテを！
高価なピアノなので大事にしたいです。
- お手洗いの数が非常に少ない。
- 施設にWi-Fiはあった方がよい。

(2) 運営面について

- 全体的には利用しやすくかなり満足して使わせて頂いています。但し、コロナの対応については中止の連絡がギリギリであったりわかりにくい面もありました。HP内のコロナ対応も探しにくい。
- トイレ、小ホールも開けたのはとても良い。これからも開演前(休憩時)終演後もよろしく(準老人書く)(12/19公演時回収)
- おにぎりやパンなど食事ができないのは不便。(12/19公演時回収)
- 当日利用の掲示板の位置がたいへん見にくい。単に確認したいだけなのですが、係の人がいらっしゃる後ろあるので、近づく問い合わせのために近づいているようで近くに行きにくい。ご配慮いただければ幸いです。
- インターネット予約の条件(月何件まで)といった条件がHPのどこに出ているのでしょうか？窓口で伺いましたが、ネット上にあげていただくと助かります。
- キャンセルの期限が1カ月前というのは厳しすぎると思う。ホールはともかく練習室はもっと短くてもよいと思います。

(3) 事業について

- 海外との文化活動は公益・公共でしか出来ない試みやサービスだと思うので頑張ってください、応援しています。
- 武蔵野文化事業団と言えば海外のアーティストでも気軽な価格でも楽しめるのが特色ですね、今は不自由だと思いますが、コロナ明けた後の海外との交流を楽しみに期待しています。
- 最近開拓されつつある国内アーティストとの企画もいいと思います。

- 親子企画も大事だと思います（未来の土壌開拓としても子供の情操教育としても）
- 海外の方が有名になっていると思いますが、次のオルコンや関連イベントも楽しみにしています。
- パイプオルガン体験させていただき感謝しています。with コロナでも文化会館での演奏会等の企画を楽しみにしています。
- 子ども向けのコンサートを増やしてほしい。
- 市長が替わってから本格的なクラシック公演が激減し、大変残念、不満です。ご事情はあるでしょうが、ぜひとも改善をお願いします。
- 席をあけての配置で安心でした。1月9日は席をあけてないというのでやめます。この位の音量だと小ホールのがいいかなと思いました。（12/19 公演時回収）
- クラシックコンサートの聴衆の老人のマナーがひどすぎる。
- 開演際にスタッフが客を自席まで促すのはNG。後方で待たせるべきです。

（4） 職員について

•

（5） 評価のことは

- 開館から時間が経っているのにきれいに保たれていて、素晴らしいと思います。
- 近くでは一番好きなホールです。今後ともよろしく。
- ロビーにはソファがあってよかった。
- 清潔で大変よい。
- 今回この演奏会でご親切に対応していただきありがとうございます（エレベータ、荷物の預かりなど）（12/19 公演時回収）
- 「場内アナウンス」の言葉遣いが丁寧で好感が持てる。例）よろしくお願い「を」申し上げます。助詞を省略しない。これがとても良い（12/19 公演時回収）
- いつもお世話になりありがとうございます。
- 素敵な施設です。
- 立派なホールで稼働も良く、市民の誇りです。
- ありがとうございました。

（6） その他

- ホワイトボードのマジックがなかったので常備していただきたい。
- 今年より利用させていただいております。今後も大いに利用させていただきたいと思っています。
- 大昔、成人式ここでやりました。懐かしいです。
- 市民文化会館のチラシ。今ではチラシをひと目みたら市民文化会館。

武蔵野芸能劇場

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野芸能劇場			
所在地	武蔵野市中町1丁目15番10号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 青木 稔			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日			
指定管理業務の内容	① 劇場の使用の承認に関する業務 ② 劇場の使用料の減額又は免除に関する業務 ③ 劇場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ 郷土の古典芸能の保存及び育成並びに芸術文化の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	62,853,000円	決算	58,787,512円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.3/100	*施設利用者に限らず、トイレやロビーなどを地域に開放している。 *建物や設備等の適正、的確な管理、運営 *新型コロナウイルス感染症への対応として、消毒等による安全性向上に加え、市民への情報提供を適宜行うなど、適切な運営がなされている。	B	*武蔵野市内の文化施設の中でも古典芸能や演劇を上演する目的で設置された施設であり、駅前に立地することから、稼働率も高くなっている。 *ロビーには、都内施設をはじめとする古典芸能や芝居、展覧会のチラシを配架し、情報発信している。 *新型コロナウイルス感染症への適切な対応をおこなっている。
	②重点ポイント		*利用者の安全確保への取組 *1階ロビーを活用した情報提供		
	③アピールポイント		*古典芸能のほか、演劇にも対応できるよう照明・音響設備をそろえ、舞台委託業者も対応している。 *新型コロナウイルス感染症対策のため、施設申込と抽選方法を郵送・FAXに切り替えた。 *「おとぎばなしで楽しむ!日本の伝統音楽」という親子向け事業を、市内のアニメスタジオが作成したスライドを使って実施した。		
(B) 利用者モニタリング		85.8%	*職員対応は、高い満足度を得ているほか、すべての分野で利用者は満足している。昨年75.3→85.8%に満足度が上昇した。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.3/100	*チェック項目をほぼ満たしており、全体的に高水準なサービスの提供がなされている。	B	*新型コロナウイルス感染症の影響で施設予約の膨大な件数の施設予約取消・変更が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行されている。 *新型コロナウイルス感染症の影響で事業計画に大幅な変更が生じているが、新規団体等との共催事業等にも積極的に取り組んでいる。
	②重点ポイント		*高齢者の利用が比較的多い現状に対応するため「認知症サポーター養成講座」の受講		
	③アピールポイント		*施設の特徴を活かし、伝統芸能に触れあう機会の創出に取り組み、チケットも完売した。		
(B) 利用者モニタリング		85.8%	*昨年度と比較し微減の項目もあるが、総合満足度としては大きく改善している。 *コロナ関係項目の満足度が約70%に達しており、迅速かつ適切な対応ができていたと評価できる。		
(C) 財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45/ 45	45/ 45	*市民・利用者への情報提供を積極的に行うため、1階ロビーに他市区も含めた各種チラシ類を配架している。 *窓口対応では、服装、態度、言葉遣いなどに気をつけ、「笑顔での対応」を心がけている。 *小劇場の来場者は市民以外の方が多く、一方、小ホールの方が多いので、様々な要望に対応するようにしている。 *一般の方向けにトイレを開放している。 *新型コロナウイルス感染症に伴う、閉館・利用条件の変更などを適切に市民・利用者へ周知・連絡。 *事業団全体でのヒューマンエラー研修への参加 *高齢者の来場が増えてきたので、職員に「認知症サポーター養成講座」を受講する対応をしている。	*施設の設置目的を理解し、地域やニーズの理解に努め、適切な管理と質の高い運営がなされている。 *新型コロナウイルス感染症の影響で事業計画に大幅な変更が生じているが、新規団体等との共催事業等にも積極的に取り組んでいる。
B安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	*舞台、照明、消防設備、電気設備等の点検を計画的に実施して安全を確保している。 *年2回、自主消防訓練を実施し、自衛消防組織の役割分担や基礎的行動訓練を実施している。 *1階受付横にAEDを設置し、動作確認と使用訓練を実施している。 *三鷹駅前という立地から、閉館時間中も監視カメラや機械警備を実施している。 *新型コロナウイルス感染症対策として、消毒や備品整備、掲示等による啓発、集合を避ける抽選方法の見直し。 *新型コロナウイルス感染予防を目的として、一定期間、施設	*定期的な消防訓練等、必要な取り組みがなされている。 *施設再開にあたり、新型コロナウイルス感染症の影響下において実行可能な対応として、施設予約受付方法を工夫し、施設利用希望者の安全に配慮した。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
C適正な運営	27.3 /30	27.3 /30	を閉鎖し、十分な安全対策の準備をしたうえで再開した。 *必要性の高い修繕から優先的に実施できるよう、十分に内容を精査し、計画的に市に提案している。 *消耗品の購入も最小限必要なものにとどめている。 *受付業務の委託について、かたらの道市民スペースの受付業務とセットにすることで、効率的な人員配置と経済性を追求している。 *個人情報の保護については、委託会社を含む全スタッフを対象に定期的に研修を開くほか、窓口からパソコン画面が見えないデスク配置などを実施している。 *新型コロナウイルス感染症に伴う、施設利用キャンセル・延期等への迅速な対応。	*新型コロナウイルス感染症の影響で利用者及び収入は減少している。 *新型コロナウイルス感染症の影響で膨大な件数の施設予約取消・変更が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行されている。 *少ないスタッフ数ではあるが、さらに業務に必要な人員数を厳選し、スタッフの新規募集にあわせて、勤務形態の見直しを行った。
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	*建設から35年以上が経過し、経年劣化の設備も出てきているが、メンテナンスを適正に行うことで、長寿命化を目指している。 *新型コロナウイルス感染症対策として、消毒体制の整備を含む清掃業務の見直し。 *清掃については、劇場使用者の希望を聞きながら、公演間清掃を行うなど、快適に利用していただくことを目指している。	*設備等の経年劣化はあるが、定期的な点検等により良好な機能を保持している。

(A) - ②重点ポイント（サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み）

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取り組み	*小劇場使用にあたっては、緊急時の避難誘導員を届け出てもらっているが、避難	*避難誘導に関する指導を利用者ごとに実施 *高齢者の利用が比較

		誘導に関する指導をその都度実施して、お客様の安全を図っている。	的多い現状に対応するため「認知症サポーター養成講座」の受講
(2)	地域の連携に向けた取り組み	*地域の商店街の取り組みなどへの協力やトイレの開放、一時避暑地への協力など、誰でも気軽に立ち寄ることのできる施設を目指している。 *市のくらし地域応援券に事業者として積極的に参加し、市内の経済活動の活性化に寄与した。 *吉祥寺シアターと連携し、親子向けの事業として「紙おしばい『ことだまの森』」を上演した。	*駅周辺の施設として幅広く市民に開放し、立ち寄りやすい環境づくりへの取り組み *武蔵野市くらし地域応援券事業へ参加し、市内の経済活動の活性化に寄与
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取り組み	*日頃から、窓口での利用者との会話を通じて意見聴取に努めるとともに、「できることから即実行」を合言葉にしている。	*新型コロナウイルス感染症に関する膨大な問い合わせに対する迅速かつ確な対応
(4)	施設の高い利用率を目指した取り組み	*施設の認知度向上のため、文化事業団全館共通のパンフレットを作成した。今後もロビーの利用を含め、地域の皆様が気軽に入れる施設として広報していく。	*施設の特徴に合った団体を対象に、チラシの配架を呼び掛けた（そのことを契機に「おとぎばなしで楽しむ！日本の伝統音楽」という事業の実施に結びついた）。 *抽選受付の郵送及びFAXでの対応を開始 *抽選方法を本人抽選から職員による代理

			抽選に変更し簡略化
--	--	--	-----------

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	85.8%	*昨年度と比較し微減の項目もあるが、総合満足度としては大きく改善している。 *新型コロナウイルス感染症により利用者に多大な影響が生じたにも関わらず、コロナ関係項目の満足度が70%を超えており、迅速かつ適切な対応ができていたと評価できる。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点> *三鷹駅から徒歩1分という地の利、本格的な劇場であることが魅力である。 *古典芸能を上演できる劇場として和風の外観があるほか、舞台では江戸操り人形を上演でき、仮設花道を設けられるなど本格的な古典芸能の上演が可能である。 *演劇利用もあり、いずれ吉祥寺シアターに活動を移行していく登竜門的な存在としても活用できるように、設備をそろえ、舞台委託業者のレベルを維持している。 *小ホールでは、絵画、書道、写真などの展示会での利用や100名（通常時）までの会議も行うことができる。 *落語動画収録など、閉館中のwebによる発信を、劇場を会場として実施した。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*「職員の対応」、「利用者の意見の反映」項目が、昨年度と比較し満足度が低下しているため、ソフト面での対応はより一層積極的な改善を図られたい。 *昨年度は利用者属性のうち、利用頻度の「はじめて利用した」方が約25%程度いたが、今回はほぼいなくなっている。原因を分析し、新規利用者の獲得に取り組んでいただきたい。	*窓口やロビーでも積極的にお客様へのお声がけを心掛け、何を必要とされているのか、打ち合わせの場に限らず情報収集に努めた。 また、職員の能力向上のために、公益社団法人公立文化施設協会主催のアートマネジメント研修（オンライン）に参加した。 *「おとぎばなしで楽しむ！日本の伝統音楽」や「紙おしばいことだまの森」などの事業を実施した成果もあり、今回の調査では「はじめて利用した」方が31.2%であり、新規利用者が獲得できている。
<改善が必要だと思われる点>	

*舞台設備などの老朽化がすすんでいるので、メンテナンスをしながら使用しているが、計画的な更新も必要になってくる。

*市民の認知度が低い施設と言われており、市主催事業での使用など、存在を広く市民に周知していきたい。

*午前・午後・夜間の各区分について利用できる時間の差が大きいため、利用時間帯の変更などを検討したい。

7日まで施設を臨時閉鎖し、4月1日から6月7日までの自主事業については、延期・中止した。利用者へは、速やかかつ丁寧な説明に努めるとともに、利用者の動向を市とも共有し、特例的な還付措置を市とともに実施した。また、抽選受付の手続きについては、郵送でも受け付けるなど、状況に合わせて指定管理者が柔軟に対応した。

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

*「おとぎばなしで楽しむ！日本の伝統音楽」や「三遊亭遊雀落語・独演会」の公演など、伝統芸能に触れあう機会の創出に取り組んでおり、双方とも完売となるなど大盛況となった。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*「職員の対応」、「利用者の意見の反映」項目が、昨年度と比較し満足度が低下しているため、ソフト面での対応はより一層積極的な改善を図られたい。 *昨年度は利用者属性のうち、利用頻度の「はじめて利用した」方が約25%程度いたが、今回はほぼいなくなっている。原因を分析し、新規利用者の獲得に取り組んでいただきたい。	*「職員の対応」に関しては、平均点で小数点以下での低下は見られるものの、研修等に参加し改善に取り組んでおり、全体としては高い水準を保っていると言える。 「利用者の意見の反映」に関しては、平均点の低下自体は僅かであるが、文化施設全体として低めの傾向が見られる。より快適な環境を求められるという施設の特性もあると考えられるが、原因とその改善策の研究に努めていただきたい。 *昨年度の大幅な低下は、極端な数値であるため偶発的なものであったと考える。今年度は新たな事業にも取り組んだ結果31.2%と平成30年度をも上回っており、新規顧客獲得に成功している。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

*アンケート調査 D 群は他の分類の施設と比較して、満足度が低めに推移しているため、原因とその改善策の研究に努めていただきたい。

*団体への利用呼び掛けから、芸能劇場の特徴を際立たせるような新規事業につながったことは評価すべき点であり、今後も同様の工夫を期待したい。

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月2日から引き続き、2年度も4月1日から6月

(様式3)チェック項目シート

【指定管理者】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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 モニタリング用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。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 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。	○
		8 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。	○
		9 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。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 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。	○
		13 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。	○
		14 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	15 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。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 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。	○
	自主事業への取組	19 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。	○
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
	評価の理由	21 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）。	○
		* 演劇や展覧会などのチラシを集めて1階ロビーで配架している。 * 窓口対応について、言葉遣いや服装など特に注意している。 * トイレやロビーの開放を実施している。 * 新型コロナウイルス感染症拡大防止のための条件設定と周知を着実にやっている。	
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 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。	○
		24 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。	○
		25 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。	○
		26 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。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 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。	○
		29 事件・事故が発生していない。	○
	評価の理由	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		* 設備点検を実施し、安全に努めている。 * 自主防災訓練の実施や、事業団全体で行われた防犯訓練への参加など、日頃から緊急対応に備えている。 * 消毒や施設抽選方法の変更など、新型コロナウイルス感染症対策を着実にやり、利用者の安全を確保している。	

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の履行	31 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。	○
		32 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。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 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。	○
		35 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。	○
	効率的な運営	36 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）。	○

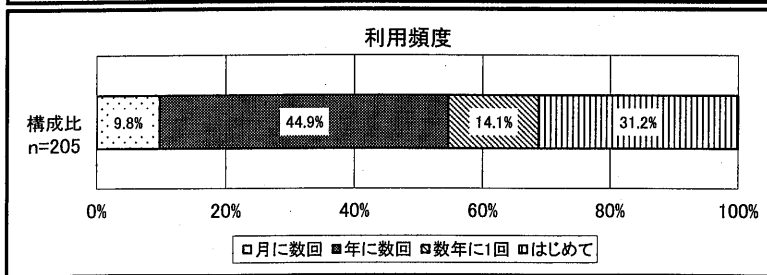
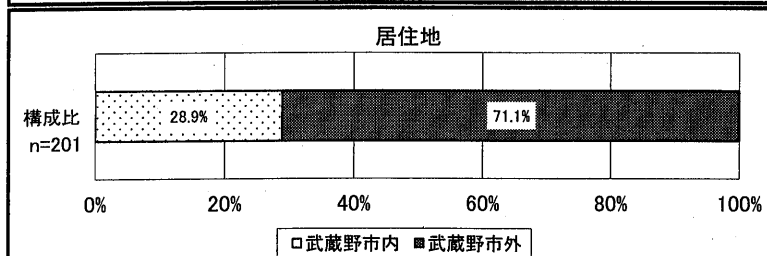
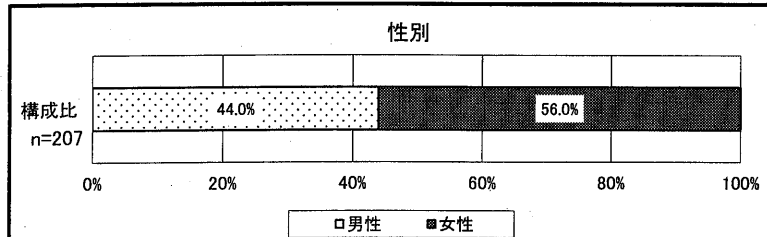
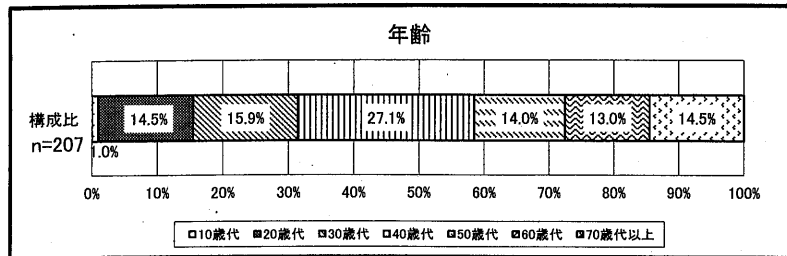
(様式3)チェック項目シート

【主管課】

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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。	○	45点 × ○の数/21問
		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 モニタリング用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。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 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。	○	
		8 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。	○	
		9 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。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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。	○	
		14 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	15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 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）。	○	
	評価の理由		* 施設の設置目的を理解し、地域やニーズの理解に努め、適切な管理と質の高い運営がなされている。 * 新型コロナウイルス感染症の影響で事業計画に大幅な変更が生じているが、新規団体等との共催事業等にも積極的に取り組んでいる。	
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 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。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 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		* 定期的な消防訓練等、必要な取り組みがなされている。 * 施設再開にあたり、新型コロナウイルス感染症の影響下において実行可能な対応として、施設予約受付方法を工夫し、施設利用希望者の安全に配慮した。	

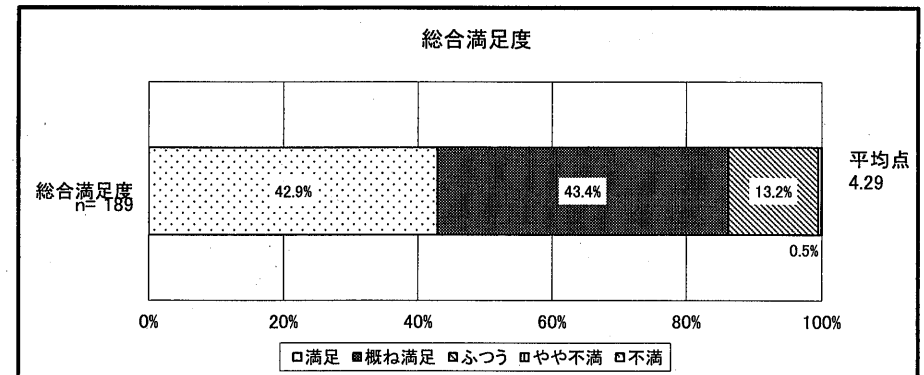
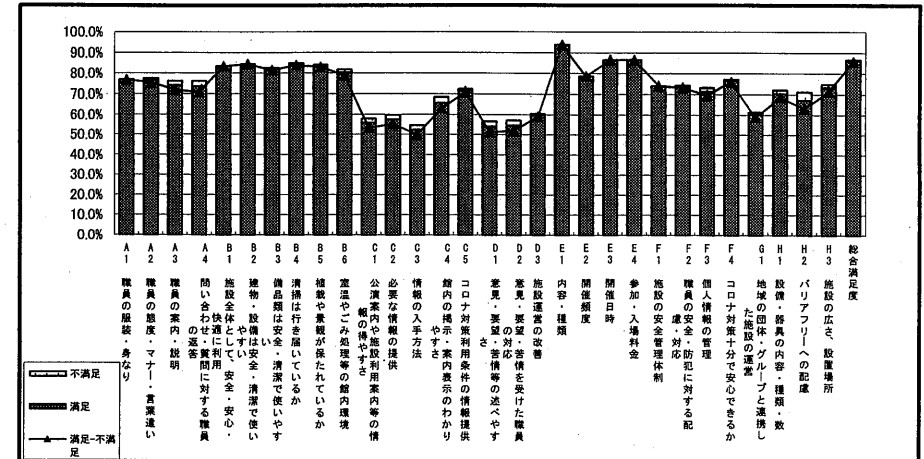
視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	

施設名 武蔵野芸能劇場



【回答者の属性】に関するコメント

- ・演劇での利用が多い施設なので、出演者、お客様を問わず様々な年代の方が利用されている。性別では若干女性が多い。
- ・演劇関係の出演者、お客様ともに広域なエリアから利用されており、市外が70%を超えている。三鷹駅前という立地条件が影響していると思われる。
- ・利用頻度については、年に数回という方、初めての方、数年に1回の方で90%を占めている。特定の方が来場する施設というより、多くの方に利用されている施設と考えている。

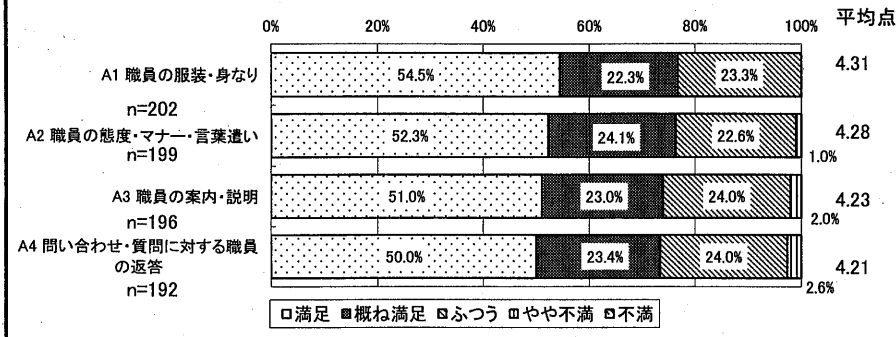


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

- ・昨年度75.3%⇒今年度85.8%と総合満足度の評価が上がり、全体として高い水準の評価である。
- ・「古典芸能を上演できる劇場」ということで、多くの方に満足していただいているが、さらなるサービス向上に努めていきたい。
- ・E1～E4の主催・共催する文化事業は芸能劇場では貸館だが、事業団の事業としてアンケートに記載されたと考えられる。満足度の記載人数は少ないためグラフでは0満足度は高い値となっている。

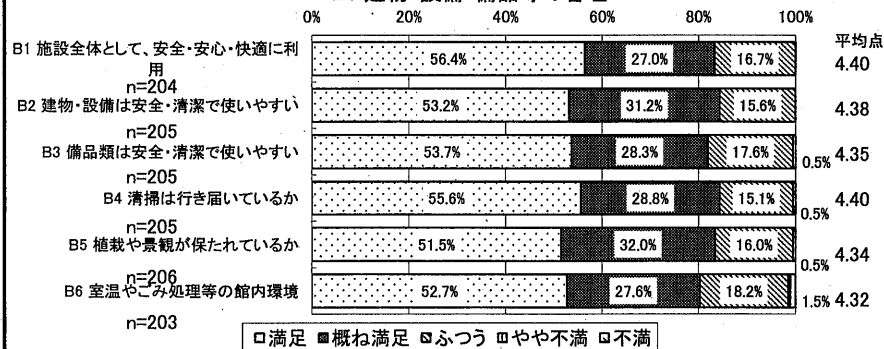
A. 職員の対応



【A(職員の対応)に関するコメント】

・昨年度より微減だが、高い水準を保っている。モニタリング評価で寄せられたご意見も踏まえつつ、さらに利用者にまんぞくいただけるよう、努めていきたい。
・令和元年度から受講している認知症サポーター養成講習会については、講習会受講を継続的に進めると共に、職員間でも意識を共有し、日々の対応向上に活かしていきたい。

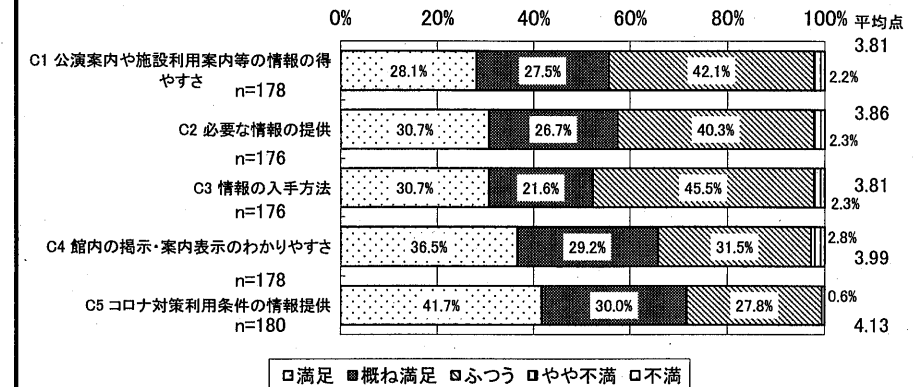
B. 建物・設備・備品等の管理



【B(建物・設備・備品等の管理)に関するコメント】

・各項目、満足とおおむね満足をあわせて80%と、引き続き全体として、高い水準の評価である。
・施設建設から35年以上が経過し、設備の中には老朽化してきたものも見受けられる。しかし、計画的なメンテナンスや清掃などを通じて、利用者の安全を守るとともに、清潔感を保つようスタッフ全員で協力して対応している。

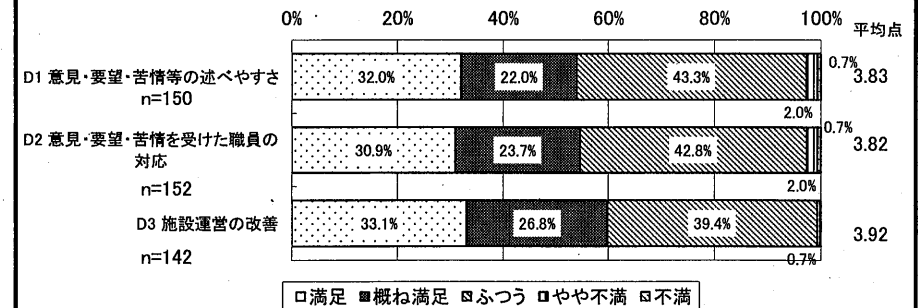
C. 情報の提供



【C(情報の提供)に関するコメント】

・情報提供については、ラックを増設して、多摩地区のみならず区部や周辺地区での古典芸能や展覧会の案内などを配布しているが、時期や種別ごとの配架など、見やすさにも工夫をしていきたい。

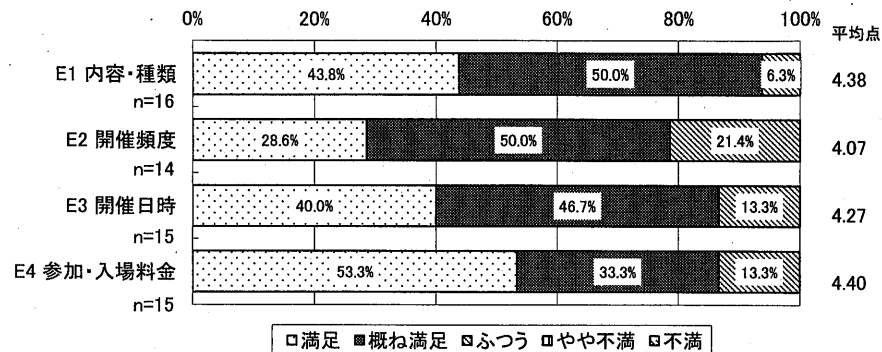
D. 利用者の意見の反映



【D(利用者の意見の反映)に関するコメント】

・貸館中心であるため、施設利用者との打ち合わせの際を中心に、意見を聴取すると共に、意見の一部であっても反映できるよう、工夫をしていきたい。

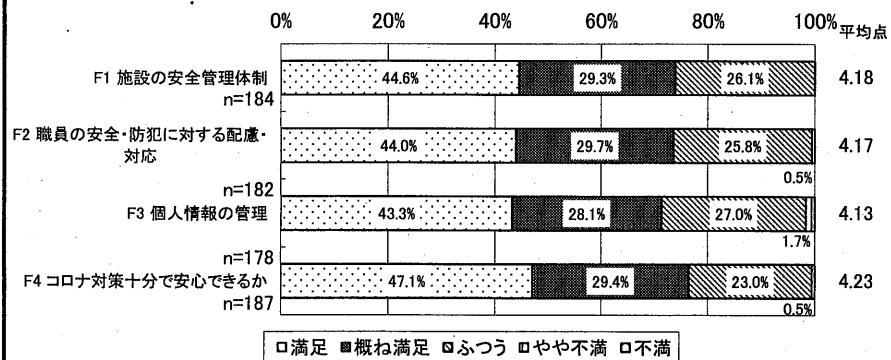
E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

・現在、芸能劇場では古典芸能として、落語と江戸操り人形劇の公演を文化事業団主催で行っているが、施設の特徴を生かした事業ができないか研究していきたい。

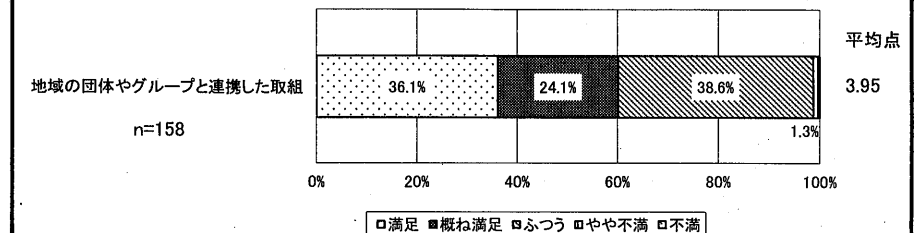
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

・年2回の定期自主防災訓練のほか、日頃から館内の自主点検などを通じて、防火設備について確認している。また、貸館主体の劇場という特性から、緊急時の避難には主催者の協力が欠かせないため、劇場使用に関する打ち合わせの際には、避難誘導担当者の選任をお願いするほか、利用当日には担当者への説明などをおこない、緊急事態にそなえている。
・個人情報の取り扱いについては、職員研修を実施するほか、窓口からパソコン画面が見えないようなデスク配置を工夫するなどの対応をしている。

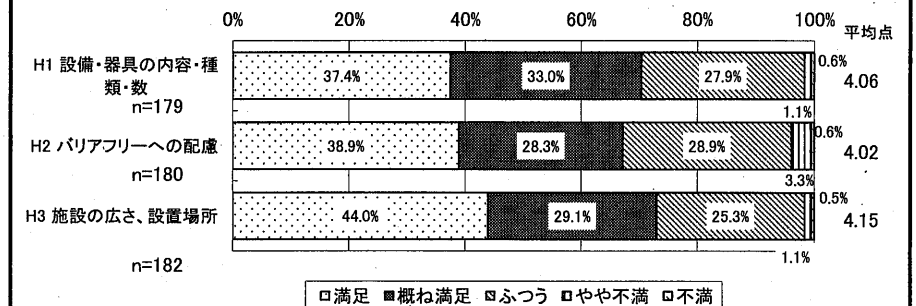
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

・日頃から3階のトイレ、1階ロビーを開放している。地域のイベントでの利用など、今後は積極的に地域とかわっていきたい。
・市民の認知度が低いという課題もあるので、市民に存在をアピールできるような事業などを研究したい。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

・設備・器具について、特に舞台設備はこの規模の劇場としては十分な内容を備えており、利用者からも喜ばれている。
・バリアフリーに関しては、トイレが全面改修されて以降、トイレの出入り口以外はバリアフリーになっている。出入り口についても、応急処置で段差解消しているが、恒常的な改善が必要と考える。
・市内にある様々な規模のホールの中で、比較的中規模の当劇場は演劇に限らず使い勝手が良いようである。駅前から徒歩1分という立地条件は、市内文化施設でも至近であり、利用者からも喜ばれている。中央線三鷹駅ということで、都内からのアクセスも良く、広い地域から来場者がある。

施設名： 武蔵野芸能劇場

【問4】 自由記載欄（意見・要望等）の内容について、以下の該当する箇所に記入して下さい。

(1) 施設設備について

- 空調機の音がうるさい。
- 無線マイクのハウリングがすごかったです。
- ゴミ箱を設置していただけるとありがたいです。
- 加湿器があったのですが臭くて使用できませんでした。
- 芸能劇場の客席にもう少し段差をつけてもらえると観やすくなると思います。
- ちょうどよいステージと客数で是非また伺いたい。
- 水曜日休みはイタイ。
- 電車の音が気になります。温度も自分たちで調節できるとよいです。

(2) 運営面について

- エレベーターは一人では無理な場合もあるので、介護の時は2、3人可でもよいのでは。（「3密を避けるため1人」という貼り紙をしていた時期があった。）
- 今までコミセンの会議室利用で月1～2回例会を開催していましたが、コミセンでの利用時間短縮や人数制限の関係で有料の会議室使用となりました。なるべく料金を安くして利用できるようにしてほしいです。
- 時間になったらすぐの入室を徹底お願いしたいです。今後ともよろしく願いいたします。

(3) 事業について

(4) 職員について

- スタッフの方の対応が良かったです。

(5) 評価のことは

- ありがとうございました。
- とても充実した時間を過ごしております。
- お世話になりました。ありがとうございました。2人
- 総合的に満足しています。これからも頑張ってください。
- 年に数回しか使用していませんが、気持ちよく利用させていただいています。トイレがきれいで快適です。
- 立地もよく清潔でコロナ対策も万全でまた利用したいです。
- 感染症対策に大変注力されていることがわかりました。安心して舞台を鑑賞することができました。
- いつもありがとうございます。2人

- 素晴らしかったです。ありがとうございました。

(6) その他

- 駅に近く便利なところです。もっともっと利用し活用してほしい。
- 特になし。5人
- はじめてなのでまだアンケートが書ける程わかりません。
- むさしのFMを館内で聞けるようにするのはどうでしょうか。
- 文化会館とまちがえやすい。

武蔵野スイングホール

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野スイングホール		
所在地	武蔵野市境2丁目14番1号		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	① ホールの使用の承認に関する業務 ② ホールの使用料の免除に関する業務 ③ ホールの施設及び維持管理に関する業務 ④ 市民の文化活動の場の提供及び芸術文化の振興のため実施する事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	64,766,000円	決算 64,119,653円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.3/100	＊新型コロナウイルス感染症への対応として、消毒等による安全性向上に加え、市民への情報提供を適宜行うなど、適切な運営がなされている。 ＊職員間で情報共有がなされており、職員研修も行われ、親切・丁寧な接客に努力している。	A	＊日頃から利用者への安全対策や館内の良好な環境維持、サービスや満足度の向上に努め、また、ホール利用者へコロナ減免の案内をするなど利用率の向上にも心がけている。 ＊新型コロナウイルス感染症対策を適切に行い、利用者の安全を確保している。
	②重点ポイント		＊ビル全体の消防訓練にも参加している。 ＊空室情報を公開している。 ＊ピアノ鍵盤やマイクの消毒をはじめコロナ対策を行っており、安全に努めている。		
	③アピールポイント		＊職員および受付係で常に情報共有している。 ＊職員による点検整備も実施している。 ＊新型コロナウイルス感染症対策のため、抽選受付を郵送・FAXに切り替えた。		
	(B) 利用者モニタリング	90.5%	＊満足、概ね満足を合わせると90.5%となった。全項目に満足度が高い。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由

(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.3/100	＊チェック項目をほぼ満たしており、全体的に高水準なサービスの提供がなされている。	B	＊新型コロナウイルス感染症の影響で膨大な件数の施設予約取消・変更が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行されている。 ＊新型コロナウイルス感染症の影響で事業計画に大幅な変更が生じているが、施設の特性を踏まえ、新しい事業にも取り組んでいる。
	②重点ポイント		＊スイングビル防災訓練に参加 ＊新たに設置されたデジタルサイネージの活用		
	③アピールポイント		＊ホールの特性を生かし、乳幼児や親子向けの公演を多く企画している。		
(B) 利用者モニタリング		90.5%	＊前年度の83.5%からさらに向上しているとともに、「不満」及び「やや不満」の回答が1件もない。 ＊新型コロナウイルス感染症により利用者にも多大なる影響が生じたにも関わらず、コロナ関係項目の満足度が70%を超えている。	B	
(C) 財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45/45	45/45	*親切・丁寧な接客 *事業団全体でのヒューマンエラー研修への参加 *職員間での情報共有 *新型コロナウイルス感染症に伴う、閉館・利用条件の変更などを適切に市民・利用者へ周知・連絡。	*施設の設置目的を理解し、地域やニーズの理解に努め、適切な管理と質の高い運営がなされている。 *新型コロナウイルス感染症の影響で事業計画に大幅な変更が生じているが、施設の特性を踏まえ、新しい事業にも取り組んでいる。
B安全への取り組み	15/15	15/15	*年2回の定期的な防火防災訓練の実施 *職員の巡回・最終退館監視 *AEDを設置し、動作確認と使用訓練を実施している。 *空き施設の施錠 *打合せ時に主催者へ避難通路等の説明 *機械警備とカメラによる監視 *新型コロナウイルス感染症対策として、消毒や備品整美、掲示等による啓発、集合を避ける抽選方法の見直し。 *新型コロナウイルス感染予防を目的として、一定期間、施設を閉館し、十分な安全対策の準備をしたうえで再開した。	*定期的な消防訓練等、必要な取り組みがなされている。 *スイングビル防火管理者を務めるなど、安全に対する高い意識を持っている。 *施設再開にあたり、新型コロナウイルス感染症の影響下において実行可能な対応として、施設予約受付方法を工夫し、施設利用希望者の安全に配慮した。
C適正な運営	27.3/30	27.3/30	*不要な個人情報の速やかかつ適切な廃棄 *個人情報書類の施錠倉庫保管 *委託業者業務日誌の提出・確認 *取扱現金のこまめな確認 *現金・鍵・切手の金庫保管 *新型コロナウイルス感染症に伴う、施設利用キャンセル・延期等への遅滞ない対応。	*新型コロナウイルス感染症の影響で利用者及び収入は減少している。 *ビルの構造上受付を2階と10階の2か所に設置せざるを得ないが、外部委託している受付業務も含めて、適切に業務管理を行うことで、適正な運営を行っている。 *新型コロナウイルス感染症の影響で施設予約の膨大な取消・変更及び減額が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行されている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*設備・備品の定期的な保守点検 *不良設備・備品の速やかな報告 *使用開始前の清掃と定期的な清掃の実施 *新型コロナウイルス感染症対策として、消毒体制の整備を含む清掃業務の見直し。	*ビルの中の一施設ということを踏まえ、管理組合とも密に情報を共有し、ビル全体の設備更新と合わせて、所管設備も更新できるように市に提案を行った。

(A) - ②重点ポイント（サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み）

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取り組み	*スイングビル防災訓練には必ず参加している。 *事前打合せで主催者へ非常通路等の説明を必ず行っている。	*スイングビル防災訓練に参加
(2)	地域の連携に向けた取り組み	*武蔵境地区を拠点とする文化施設として、開設以来、ジャズなどの特徴的なイベントを行って認知度を高めてきた。その結果、地域内での大規模集客事業に利用され、また、同じスイングビルに事務局があるMIA主催行事等に頻繁に利用されている。 *市のくらし地域応援券に事業者として積極的に参加し、市内の経済活動の活性化に寄与した。 *ビル全体の防火管理責任者を担うなどビル全体の安全確保へ	*主催事業として継続的にジャズ公演を行い、周辺のまちづくりにおける施設のイメージづくりに貢献 *武蔵野市くらし地域応援券事業への参加

		の協力。	
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取り組み	*すぐにスイング内および事業団内に情報共有する様に努めている。	*新型コロナウイルス感染症に関する膨大な問い合わせに対する迅速かつ確な対応
(4)	施設の高い利用率を目指した取り組み	*定例利用団体と連続利用団体の予定を調整や、保守工事の閑散時期平日実施により、利用できる枠を増やしている。	*抽選受付の郵送及びFAXでの対応を開始 *新たに設置されたデジタルサイネージを活用し、ビル利用者などに幅広く施設利用や事業の情報を提供

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計		*前年度の83.5%からさらに向上していることもさることながら、「不満」及び「やや不満」の回答が1件もなく、全項目で前年度比向上していることは、極めて高く評価できる。
	90.5%	*新型コロナウイルス感染症により利用者に多大なる影響が生じたにも関わらず、コロナ関係項目の満足度が70%を超えており、迅速かつ適切な対応ができていたと評価できる。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)
<アピール点> *全職員と受付係で共有連絡ノートを作成・閲覧して、遅滞なく情報共有ができるようにしている。 *警備による巡視や管理カメラの設置、職員の巡視、空き施設の施錠により、防火防犯に努めている。 *施設利用者と事前打合せで附属設備の確認・非常通路説明等を行い、使用当日のスムーズな開催と安全に配慮している。 *スイングビル1・2階に新設したデジタルサイネージでは、その日の貸施設利用者向けの案内のほか、コロナ感染予防ポスター・武蔵野文化事業団主催公演ポスター・抽選会のお知らせ等、一般の方向け

の案内も表示している。 *11階では無料スポットライトの設営を職員が行い、利用者は使用出来る。 *10・11階からの眺望の素晴らしさという特徴を持っている。 *ホールは客席を収納してフラット床としても使用出来るので、ダンス練習や幼児向け催し物等多目的な利用が出来る。施設探しをしているお客様へ事業団内施設の特徴を生かして提案している。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*「スイングホール利用率が76.4%と、平成28年度の85.6%から3年連続で減少している。利用率の向上のため、リピーターだけでなく、新規利用者の獲得のための取組みを引き続き行っていたきたい。 *「主催・共催する文化事業」のいずれの項目の満足度も昨年度と比較して減少している。原因について分析し、より市民ニーズに対応した事業を開催できるよう取り組んでいただきたい。	*新規利用者の獲得、利用率向上を図るため、前年度に作成した全施設紹介パンフレット等を活用していく。 *市民ニーズに対応した事業として「ベイベーション」を開催。今後も、市民ニーズを把握し、スイングを会場とした自主事業を検討していく。
<改善が必要だと思われる点> *経年劣化による備品の故障や破損がある。レインボーサロンの汚れて破れたレースカーテンは利用者からも頻繁に苦情を言われているので、優先的に改善していきたい。 *開設以来24年経過しており設備などの老朽化がすすんでいるため、2階ホール控室のエアコンは稼働しているものの、いつ故障してもおかしくない。計画的な更新が必要になっている。	

主管課 (記入欄)	
<主管課として特に評価できる点> *フラットになるホールの特性を生かし、座席に座っての鑑賞が難しい乳幼児や親子向けの公演を多く企画している。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*スイングホール利用率が76.4%と、平成28年度の85.6%から3年連続で減少している。利用率の向上のため、リピーターだけでなく、新規利用者の獲得のための取組みを引き続き行っていたきたい。 *「主催・共催する文化事業」のいずれの項目の満足度も昨年度と比較して減少している。原因について分析し、より市民ニーズに対応した事業を開催できるよう取り組んでいただきたい。	*今年度も前年度比減少となっているが、新型コロナウイルス感染症の非常に影響が大きい。新たに設置したデジタルサイネージなども活用しながら、引き続き新規利用者の獲得に努めていく。 *新規事業として取り組んだ乳幼児や親子向け事業については、参加者から満足やお褒めの言葉を多くいただいている。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- *施設の経年劣化については、経費も踏まえ実現可能な改善策や優先順位を市ともよく協議されたい。
- *新設したデジタルサイネージの活用が限定的であるため、より効果的な活用方法を見出していきたい。

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月2日から引き続き、2年度も4月1日から6月7日まで施設を臨時閉館し、4月1日から6月7日までの自主事業については、延期・中止した。利用者へは、速やかかつ丁寧な説明に努めるとともに、利用者の動向を市とも共有し、特例的な還付措置を市とともに実施した。また、抽選受付の手続きについては、郵送でも受け付けるなど、状況に合わせて指定管理者が柔軟に対応した。

(様式3)チェック項目シート

【指定管理者】

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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。	○	45点 × ○の数/21問
		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 モニタリング用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。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 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。	○	
		8 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。	○	
		9 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。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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	14 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。	○	
		15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
	自主事業への取組	19 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。	○	
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 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)。	○	
評価の理由		*武蔵境地区の中心的な施設として、地域でも広く認知されている施設である。接遇については、常に利用者の側に立って接するように心がけている。職員と受付係で連絡ファイルを作成・閲覧して必要な情報は随時共有しており、設備・備品の故障・破損や利用者からの苦情や問題等が発生した場合は迅速に支配人・文化会館を通じて市へ報告を行っている。		
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 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。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 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		*消防計画を作成し、年2階の防火防災訓練を実施している。空き施設の施錠、監視カメラによる監視と防災センター警備員による巡回警備、職員による巡回・最終退館を行い、防災・防犯に努めている。また、利用者へ事前打合せの際に職員が非常通路等を必ず伝えている。 *新型コロナウイルス感染症への対応として、消毒などに取り組み、利用者の安全性を確保している。	

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 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。	○	30点 × ○の数/22問
		32 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。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 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。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 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）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
		46 計画通りの収入が得られている。	×	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由		* 個人情報は施設倉庫および事務室棚で保管し、不要になったものは速やかにシュレッダーしている。委託業者については、毎日日誌を提出させ業務管理を行っている。現金および切手についてはこまめに確認し、金庫保管をしている。 * コロナ感染症の影響により利用者が激減したが、ホールのコロナ減免等を案内して利用率向上に努めている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 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		* 保守点検は、業者に委託するとともに、細かな部分は職員も定期的に点検・整備を行っている。 * 清掃については、委託業者により毎日使用開始前に清掃を行うとともに、定期的に大規模な清掃も実施している。 * 設備・備品の故障・破損を発見した際は直ぐに支配人・文化会館を通じて市へ報告・対応を依頼している。		

(様式3)チェック項目シート

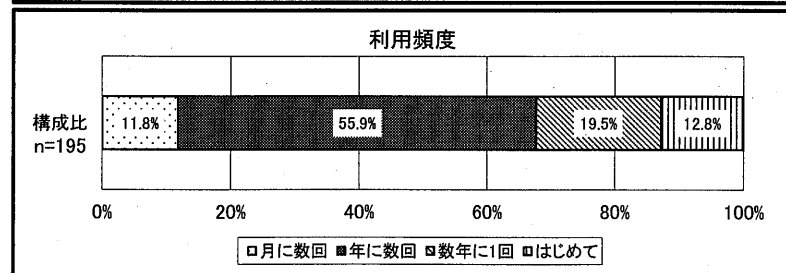
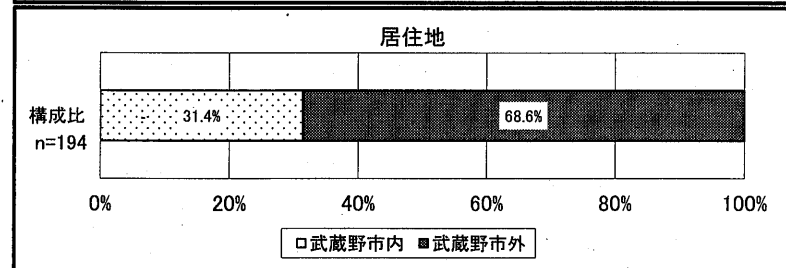
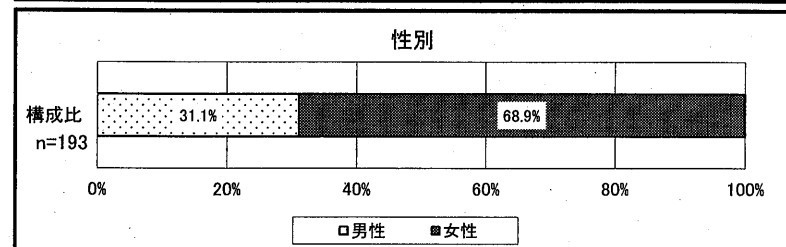
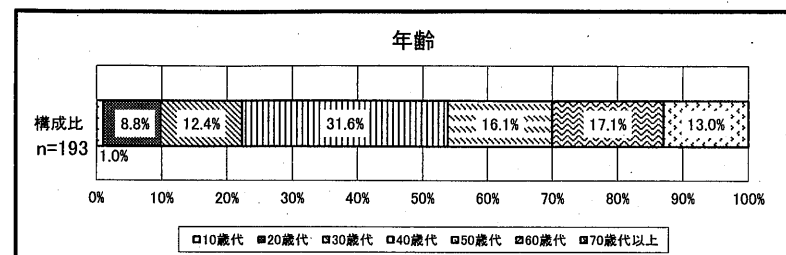
【主管課】

視点		チェック項目	可否 (○×)	評 価
A 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。	○	45点 × ○の数/21問
		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 モニタリング用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。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 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。	○	
		8 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。	○	
		9 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。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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。	○	
		14 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	15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 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）。	○	
評価の理由		*施設の設置目的を理解し、地域やニーズの理解に努め、適切な管理と質の高い運営がなされている。 *新型コロナウイルス感染症の影響で事業計画に大幅な変更が生じているが、施設の特性を踏まえ、新しい事業にも取り組んでいる。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
		適正な警備	28 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。	
	29 事件・事故が発生していない。		○	
	30 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		*定期的な消防訓練等、必要な取り組みがなされている。 *スイングビル防火管理者を務めるなど、安全に対する高い意識を持っている。 *施設再開にあたり、新型コロナウイルス感染症の影響下において実行可能な対応として、施設予約受付方法を工夫し、施設利用希望者の安全に配慮した。	

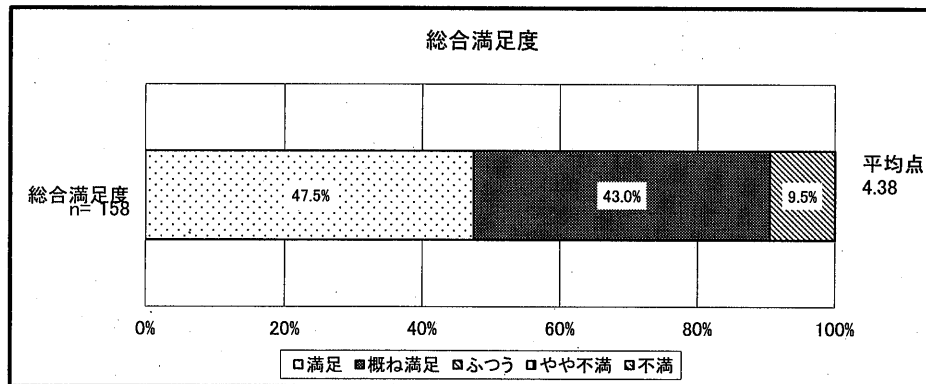
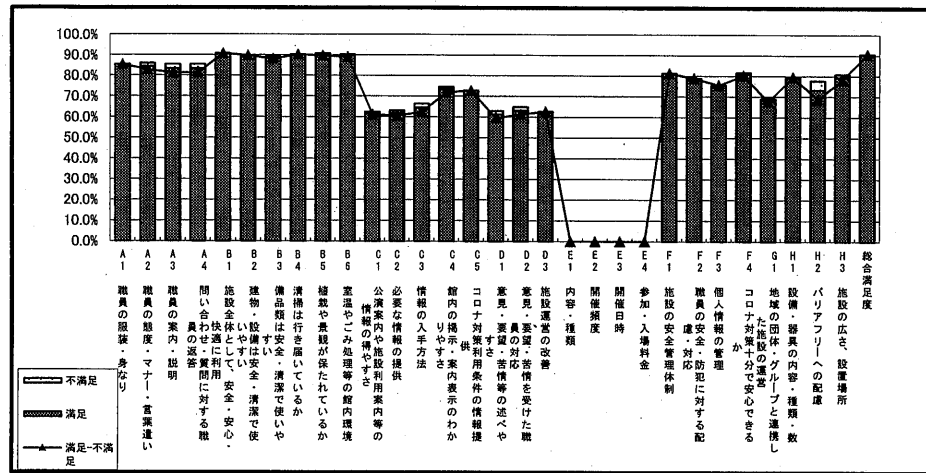
視点		チェック項目	可否 (○×)	評 価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
		46 計画通りの収入が得られている。	×	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由		*新型コロナウイルス感染症の影響で利用者及び収入は減少している。 *ビルの構造上受付を2階と10階の2か所に設置せざるを得ないが、外部委託している受付業務も含めて、適切に業務管理を行うことで、適正な運営を行っている。 *新型コロナウイルス感染症の影響で施設予約の膨大な取消・変更及び減額が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行されている。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 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		*ビルの中の一施設ということを踏まえ、管理組合とも密に情報を共有し、ビル全体の設備更新と合わせて、所管設備も更新できるよう市に提案を行った。		

(様式5)

施設名 武蔵野スイングホール

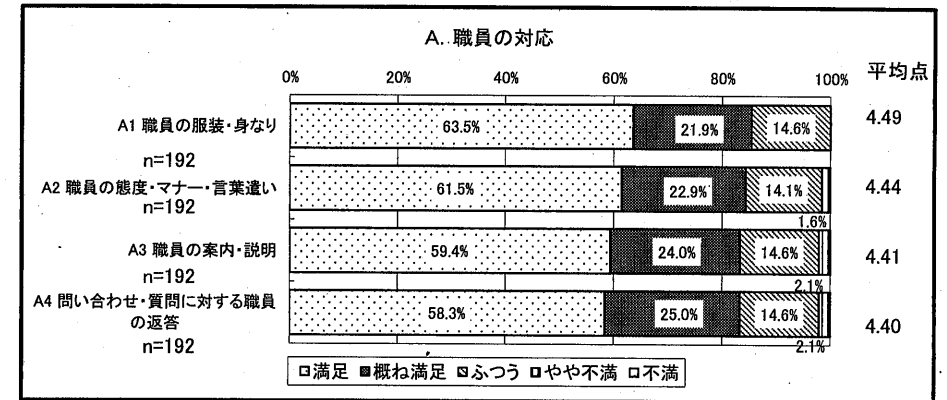


【回答者の属性】に関するコメント
 モニタリング回答者は40歳代の市外在住の女性、年に数回利用が多い結果となった。モニタリングに回答協力してくれる人は、比較的施設利用頻度が高く、もともと施設に関心が高い客層であると考えられる。

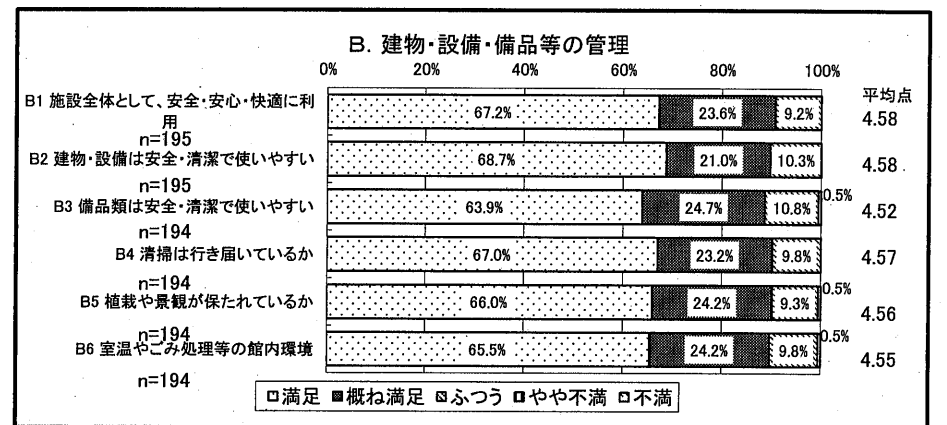


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
複合施設内の施設であるため、バリアフリーについての配慮など当事業団だけでは解決できない課題があることを考慮すると、総合満足度は高い結果だと考える。総合満足度としては、不満点も0%であった。
なお、上記のグラフのうち、Eの項目については、アンケート期間中に主催事業が行われなかったため回答が無く、0%となっている。

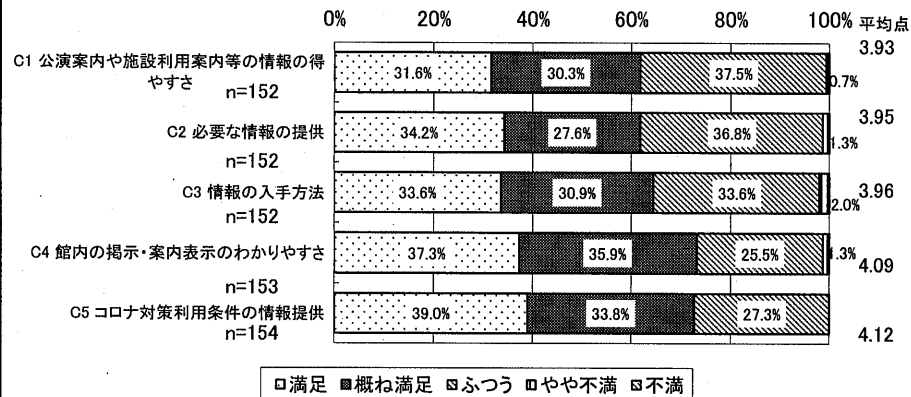


【A職員への対応】に関するコメント
マナー・言葉遣い・説明等に若干でも不満を感じたという回答が有った点は大いに反省をして、委託業者のアルバイトを含めて改善努力をしていきたい。委託業者受付者が間違えた言葉遣いをしている場合など、気付いた職員が正している。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
清掃は行き届いて清潔感を保っている。経年劣化した備品などの課題がある。空調による室温管理に関しては、防災センターとの連絡が必要であり、不満の出やすい項目ではあるが、日頃からの連携を心がけたい。

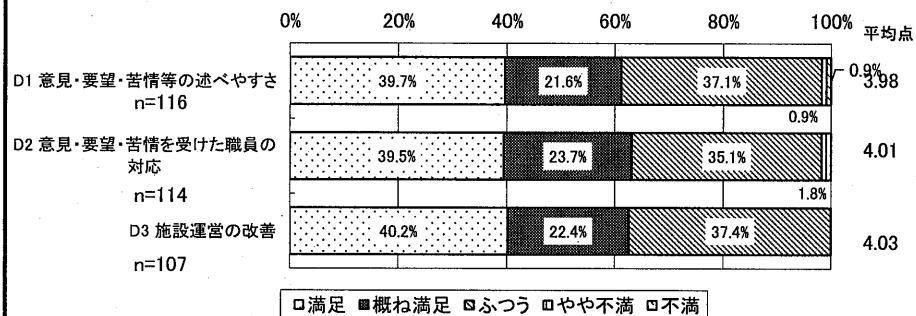
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

昨年度より満足度が向上している。建物構造上わかりにくいので施設場所を迷う来館者が多かった。市外在住者にとっては市報よりもホームページが情報源となると思うので、引き続き、ホームページやSNSによる情報提供を行っていく。

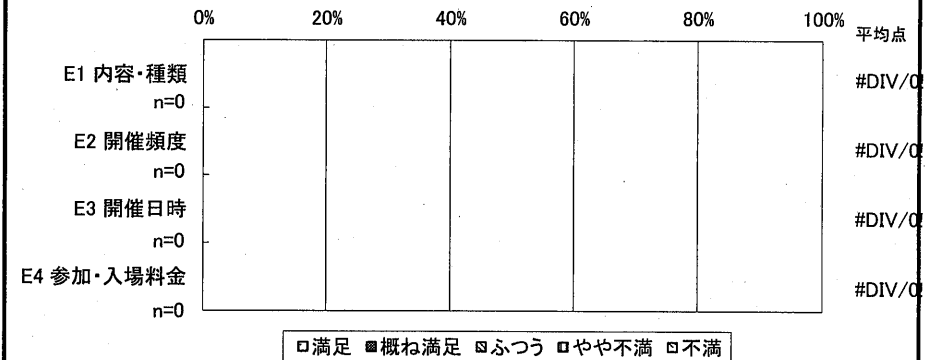
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

昨年度より満足度が向上している。具体的に要望を聞き入れ、改善を進めるためにはモニタリングは貴重な利用者意見の聴取の場なので、アンケート項目の見直しも含めて検討していきたい。

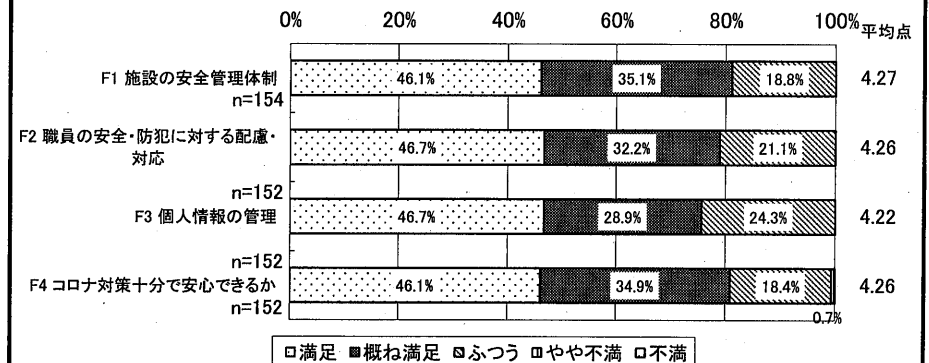
E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

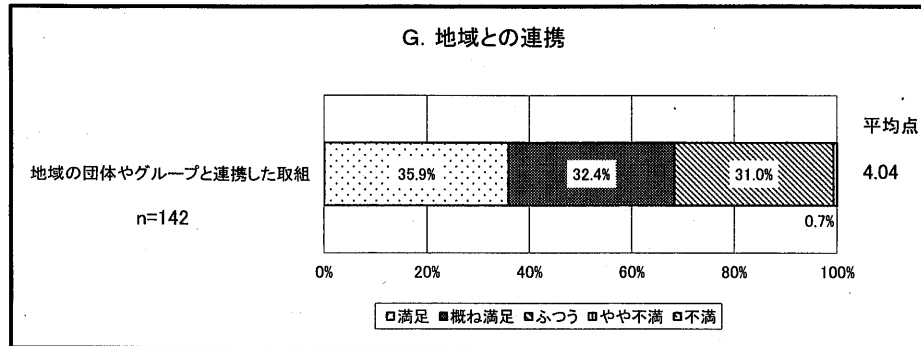
アンケート期間中に主催事業が行われなかったため、スイングホールでは回答なし。

F. 安全管理体制



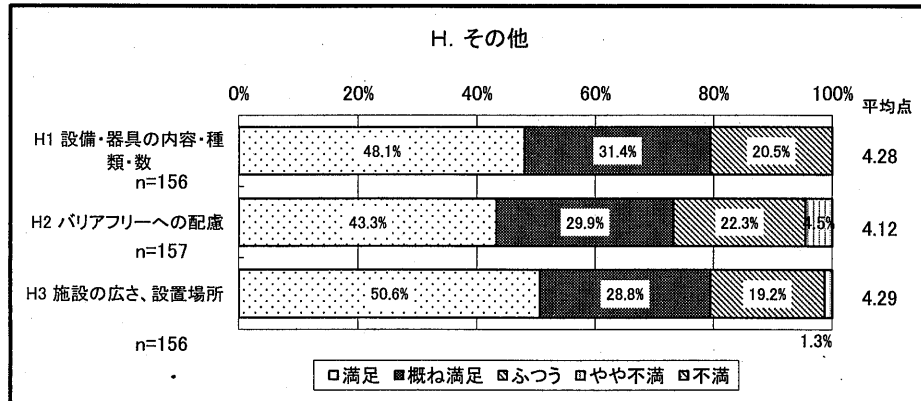
【F安全管理体制】に関するコメント

非常通路の案内掲示、空き施設の施錠、利用者への鍵貸出時の記名など、来館者にもわかる形の安全管理と公共施設としての個人情報管理の安心感が有ると思われる。職員のマスク着用や受付の飛沫感染防止対策・消毒液設置等のコロナ対策やポスター掲示のほか、舞台担当者がピアノ鍵盤を、職員がマイクを各団体使用後に消毒して感染防止に努めている。



【G地域との連携】に関するコメント

地域との連携については、例年並みであり高い満足度は得られていない。今後、地域団体の利用の際にアンケートを実施するなど、実態を確認しながら満足度を高める研究をしていきたい。



【Hその他】に関するコメント

バリアフリーへの配慮など、複合施設なため当事業団だけで解決できな課題も多いが、ビルの管理組合とも相談しながら少しでも改善できるように努めていきたい。

【問4】 自由記載欄（意見・要望等）の内容について、以下の該当する箇所に記入して下さい。

(1) 施設設備について

- 1F エレベーターが少しわかりづらいです。
- (H2について) 開いたままにできると良いのですが
- (F4について) 控室の窓があげられないので換気に不安がありました。
- とてもきれいで駅に近くて料金も良心的です。とても満足しています。
- 使用後のテーブルの除菌はどうされているのでしょうか？
- トイレにもアルコールを常時置いてもいいのでは
- 11Fにも誰でもトイレの設置をお願いしたい。オムツ替シートの設置
- カーテンを交換したらいいのかなと思います。また、扉などの塗り直しも視野に入れてもいいかなと思います。3FにPCR検査をする医院があると聞きました。当面の間、エレベーターを分けられたら良いように思います。1基は3F専用、もう1基は他の階とか。
- 施設・備品の消毒はスタッフの方のご様子を拝見する限りきちんとされていると信頼していますが、来場者に消毒済であることを示されるのであれば、部屋のドアや備品等に「消毒済」という札を下げるとより安心できると思います。
- このような状況ですので感染症対策のグッズ（体温計、アルコール）は貸し出しがあると良いかなと思います。
- アルコール消毒等が各ホールにあると良い。本日は1Fで買いました。

(2) 運営面について

- 会議室にも減免の制度を設けてほしい。

(3) 事業について

- 連日様々な公演、たとえば小中高等学校のコーラス、プラス、ダンス等、気楽にステージにおける市民交流の場になればと思います。曜日別にテーマとか？

(4) 職員について

- 担当の方が丁寧に説明して下さい、優しく対応してくださりましたこと、とてもありがたかったです。
- 担当者のテキパキとしたご指示のおかげで舞台装置に不慣れな私たちもこころよく演奏を終えることができました
- 担当の方（照明・音響）がすごくやさしく、気くばりのすばらしい方で安心して演奏に集中できました。
- スタッフによって対応にバラツキがある。

- 対応してくれる職員によって印象が変わる。新人の教育をしっかりしてほしい。
- 職員から利用者への説明の徹底が十分ではないようです。

(5) 評価のことば

- 大変にありがとうございました。
- ピアノも弾きやすく、とても良かったです！お世話になりました！！
- 昨日利用申し込みの抽選会に参加しました。公平性が保たれていてとても良いと思いました。年に数回利用しています。いつもお掃除が行き届いていて気持ちが良いです。また、打合せもしっかりしてくださるので当日安心していられます。
- いつもありがとうございます。気持ちよく使わせて頂き有難うございます
- とてもきれいでよかったです。
- 駅に近くとても良かったです

(6) その他

- 自転車置き場をもっと広くしてほしい。

吉祥寺美術館

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺美術館		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目8番16号 FFビル7階		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	① 美術館の観覧及び使用の承認に関する業務 ② 美術館の観覧料及び使用料の減額又は免除に関する業務 ③ 美術館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ 市が収集する美術品等の保管に関する業務 ⑤ 美術品等の展示に関する業務 ⑥ 美術に係る調査及び研究に関する業務 ⑦ 美術に係る情報の提供に関する業務 ⑧ 美術に係る指導、助言又は相談に関する業務 ⑨ 美術館の施設及び設備を市民の利用に供するために必要な業務		
指定管理委託料	予算	82,746,000円	決算 80,204,387円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.3/100	*事業内容、利用者の満足度は非常に高く、コロナ禍で影響を受けた「利用者数の増加項目」を除き全て適切な運営を行っている。	A	*コロナ禍による緊急事態宣言により、閉館期間が長かったにも関わらず入館者数は約1万人（前年度2万人強）に達し、ミュージアムショップの売り上げは予定の5割強までは達した。 *利用者モニタリングにおいて引き続き高い満足度を得られている。
	②重点ポイント		*身近にアートに触れられ、居心地の良い、きれいで居て気持ちの良い美術館。利用しやすい価格で、リピーターも多い（自由記載欄から）。 *市外からの来館者も多く、吉祥寺に来るときは必ず来館する方もおり、街の癒しスポットとなっている。		
	③アピールポイント		*近隣の商店街等との連携により、地域活性化、観光推進の役割も果たしている。		
(B) 利用者モニタリング		90.5%	*全体的に高い満足度が得られている。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.3/100	*チェック項目をほぼ満たしており、全体的に高水準なサービスの提供がなされている。	A	*新型コロナウイルス感染症の影響が見通せない状況の中で、いち早く、施設を再開し、予定していた企画展が開催困難になったにもかかわらず、所蔵作品による特別展示を企画し、展示を継続したことは高く評価できる。
	②重点ポイント		*アール・ブリュット2020の開催（会場展示は中止したが、Facebookで配信） *市民が主体的に参加できるような内容を関連イベントとして組み込む工夫 *幅広い地域での事業への協力		
	③アピールポイント		*吉祥寺美術館公式YouTubeの開設 *吉祥寺図書館との共催による「どんくまん」の動画の複数配信 *動画配信を活用したオンラインワークショップの実施		
(B) 利用者モニタリング			*前年度からのさらなる満足度向上。「不満」及び「やや不満」の回答は1件もない。 *新型コロナ関係項目の満足度は約90%に達しており、迅速かつ適切な対応ができていたと評価できる。		
(C) 財務モニタリング		95.6%			

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/ 45	45/ 45	*魅力的な企画展・常設展の開催 *イベント等で商店街等地域とも連携を図っている *職員の接客意識は高い *事業団全体でのヒューマンエラー研修への参加 *新型コロナウイルス感染症に伴う、閉館・利用条件の変更などを適切に市民・利用者へ周知・連絡 *YouTube チャンネルを開設し、絵本キャラクターによる手洗い動画、企画展示動画などを配信。	*新型コロナウイルス感染症の影響で事業計画に大幅な変更が生じているものの、いち早くYouTube 等を駆使し文化の提供を継続し続け多くの視聴があったことは高く評価できる。
B 安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	*マニュアルの整備及び周知徹底 *地震や気象異常時の安全対応 *FFビル（開発公社）と一体となった防災防犯体制の確立 *新型コロナウイルス感染症対策として、入場口での検温、個別消毒の実施や備品整備、掲示等による啓発、集合を避ける抽選方法の見直し	*定期的な消防訓練等、必要な取り組みがなされている。 *新型コロナウイルス感染症対策として、サーモグラフィーや消毒液の設置、観覧者の管理等不特定多数の利用がある施設として対応の徹底がされている。 *施設再開にあたり、新型コロナウイルス感染症の影響下において実行可能な対応として、施設予約受付方法を工夫し、施設利用希望者の安全に配慮した。
C 適正な運営	27.3 /30	27.3 /30	*コロナ禍のため、利用者は前年度に比べ減少しているが、利用者増を目標に、事業展開・広報を行った。 *企画展において、作品修復など美術館のバックヤードも見せる工夫を行い美術館運営に関する理解を促した。 *ミュージアムショップにおける通信販売の拡充をした。 *新型コロナウイルス感染症に伴う、施設利用キャンセル・延期等への迅速に対応した。 *日頃、所蔵作品についての整理をしていることにより、新型コロナウイルスの影響で企画展	*新型コロナウイルス感染症の影響で一部企画展の会期短縮等による利用者減、音楽室の利用制限に伴い、利用者及び収入は減少している。 *ミュージアムショップは会期短縮等の影響もあり、売上減ではあるが、通信販売における支払方法を拡充するなど工夫した。 *新型コロナウイルス感染症の影響で膨大な件数の施設予約取消・変更が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行されている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			が予定通りできなくなった際に、急遽、所蔵作品展に切り替えるなど、臨機応変に対応できた。	
D 施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	*市や開発公社と連携し、適正に管理している。 *清掃は、委託業者に適切に実施するよう依頼しつつ、気がついたところは職員も実施した。 *新型コロナウイルス感染症対策として、消毒体制の整備を含む清掃業務の見直しをした。	*ビルの一施設ということを踏まえ、管理組合とも密に情報を共有し、ビル全体の設備更新と合わせて、所管設備も更新できるように市に提案等を行った。 *清掃の徹底等により、アンケート調査 B 群については全項目で満足度が前年度を上回っており、特に高い評価を得ている。

(A) - ②重点ポイント（サービス評価項目以外で、施設の特徴にあわせた独自の取り組み）

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取り組み	*来館者への個別の発熱確認・手指消毒への対応 *受付監視委託業者の現場研修（年2回） *施設の雨漏り、臭気等への対応。 *コース利用を中心とする音楽室について安全配慮のための使用ルールの整備と利用者との丁寧な合意形成。	*ビル防災センターや受付監視業務委託業者と連携し、高価な備品や物品の管理を徹底
(2)	地域の連携に向けた取り組み	*アール・ブリュット展で市内関連団体と協働している。（コロナ禍により展示は中止となったが、Facebook で発信した） *子ども向け動画「おいしいぶどう すっ	*アール・ブリュット 2020 の開催（会場展示は中止したが Facebook で配信） *展示内容に関連したイベントやワークショップとして、安全に配慮した上で、市民が主体的に参加で

		「ばいレモン」では市内の幼稚園などとも連携し、地域の子ども達とのワークショップを実施。218 点の応募を得、作品展示を吉祥寺図書館・プレイスと協働して実施した。 * 所蔵作品特別展示において、市民等から作品紹介コメントを募集し、作品と共に展示・SNS 発信をした。 * 市所蔵作品の撮影地について、成蹊大学とともに調査を行った。 * 「いきいきサロン」などの市民社協の居場所づくり事業に、講師として市ゆかりの作家の話をする等の協力を行っている。 * 吉祥寺今昔写真館実行委員会の委員として、短編映画『吉祥寺ゴーゴー』などの撮影に協力をした。	きるような内容を組み込むよう工夫 * いきいきサロン事業への協力 * 武蔵野市くらし地域応援券事業へ参加し、市内の経済活動の活性化に寄与
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取り組み	* 来館者アンケートを常時実施・分析し、運営に役立てている。 * 子ども向けワークショップを web により開催。 * 中高生（だけじゃない）ガイドによる作	* モニタリング評価のアンケートとは別に、観覧者を対象としたアンケートを実施し、企画展ごとに分析 * 新型コロナウイルス感染症に関する膨大な問い合わせに対す

		品紹介コメント、武蔵野アール・ブリュット作品公募などによる市民協働。	る迅速かつ的確な対応
(4)	施設の高い利用率を目指した取り組み	* 新聞等のメディア取材への対応。市報、ホームページのほか、SNS、ポスター・チラシによる広報も随時行っている。 * YouTube チャンネルを開設し、絵本キャラクターや企画展示動画などを配信。 * 中学生の夏休み鑑賞券など新たな鑑賞者層の開拓	* 抽選受付に郵送及び FAX での対応を開始 * 抽選方法を本人抽選から職員による代理抽選に変更し簡略化 * 企画展の会期にあわせ無料鑑賞券を配布するとともに、子ども向けワークシートを作成するなど工夫

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計	「不満」と「やや不満」の合計	* 前年度の 91.8% からさらに向上していることもさることながら、「不満」及び「やや不満」の回答が 1 件もないことは、極めて高く評価できる。 * 新型コロナウイルス感染症により利用者に多大なる影響が生じたにも関わらず、コロナ関係項目の満足度が約 90% に達しており、迅速かつ適切な対応ができていたと評価できる。
	95.6%	

(様式 2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)
<アピール点> * 新型コロナウイルス感染症への対応として、発熱確認や消毒の体制整備や施設申込方法の見直しなどを進め、安全に鑑賞できる環境整備を進めた。6 月の施設再開にあたっては、個別消毒の実施や動線ラインの整備を速やかに進めることにより、市内の指定管理者制度を採用している公共施設で最も早い 6 月 1 日からの再開を可能とした。 * コロナ禍において、集合するイベントは開催が困難な状態にあったが、動画ワークショップやワーク

シート作成・配布、市民からの作品紹介募集など、手法に工夫を凝らして美術と親しむ機会を提供した。 *武蔵野アール・ブリュット実行委員会の事務局として、市民協働を支援。予定していた公募展について、展示は休止となったが、Facebookを活用し、10月から2月まで、毎日作品紹介の投稿を行った。 *合併を予定している生涯学習振興事業団との連携を深め、吉祥寺図書館や武蔵野プレイスの共同事業を複数実施した。 *吉祥寺今昔写真館委員会への参加やアニメワンダーランドスタンプラリーへの協力など商店街を始めとした関係機関との連携を強化することにより、地域活性化、観光推進にも寄与。 *市の関連機関である事業団の特性を生かし、地域市民団体、公的機関、他の市関連団体等との事業協力、広報活動が可能で、今年度はワークショップなどで市内幼稚園の協力を得ながら、武蔵野プレイスや吉祥寺図書館との連携事業を実施。 *コンパクトな展示室に見合った、男女、年齢を問わず楽しめる、様々なジャンルの企画展を開催。 *「美術館」としての環境も意識しつつ、気軽に訪れ芸術に触れられる場を整備。	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*「地域との連携」について、コミュニティセンターや市民社協等と連携し積極的に事業を行っているが、満足度が56.6%と平成30年度の61.3%と比較し減少している。原因について分析し、より市民ニーズに即した事業を展開していただきたい。	*昨年度に指摘された「地域との連携」の満足度は、67.2%となり、前回（56.6%）より、10%以上向上した。これは、「おいしいぶどう すっぱいレモン」で地域の子供達とのワークショップを実施しプレイスや吉祥寺図書館との連携事業を行ったこと、また市内関連団体と連携している武蔵野アール・ブリュットについてFacebook 配信を行うなどした成果であると考え。コロナによる緊急事態宣言等により閉館を余儀なくされる時期もあり、非常に厳しいところではあるが、市民ニーズを把握し、それに沿った事業を今後も展開していく。
＜改善が必要と思われる点＞ *美術作品の保護の観点から、雨漏り等が発生しないように修繕が必要である。 *商業ビルの上階にあるため、美術館までの案内表示、FFビル1階の入り口表示への対応。 *臭気対応。 *展示室の美術館専用蛍光灯について、特注品であり機器も劣化しているが、入手も困難となっている。設備全体の見直しも必要である。	

主管課（記入欄） ＜主管課として特に評価できる点＞ *新型コロナウイルス感染症の影響で企画ができない中、吉祥寺美術館公式 YouTube を5月に開設。過去の企画展で取り上げた絵本キャラクターを使って、吉祥寺図書館との共催で、「どんくまん」の動画を作成。「どんくまんからのお願い」としてコロナ禍での新しい行動様式の啓発などを行った。好評を受け、さらに、どんくまん人形劇の動画配信を行った。

*子ども向けワークショップ「おいしいぶどう すっぱいレモン」では、動画をオンライン配信し、作品を郵送で募集する新たな手法を取り入れた結果、218点の応募と大盛況となった。作品については吉祥寺図書館・武蔵野プレイスでの巡回展示も実施し、他館も含めた利用率向上にも一定程度寄与したと考えている。	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*「地域との連携」について、コミュニティセンターや市民社協等と連携し積極的に事業を行っているが、満足度が56.6%と平成30年度の61.3%と比較し減少している。原因について分析し、より市民ニーズに即した事業を展開していただきたい。	*いきいきサロン事業での講師協力やアール・ブリュット2020などを継続して実施するとともに、そうした取り組みについてSNSでも発信した結果、昨年度比約10%向上が見られ、平成30年度も上回る数値となっており、大幅な改善が見られる。
＜主管課として指定管理者に改善を期待したい点＞ *情報提供に関する項目の満足度が他の項目に比べると低いものの、徐々に改善してきている。引き続きSNSなどの活用に取り組むとともに、他館とも連携した情報発信の研究に努めていただきたい。 *吉祥寺のまちなかにある文化施設として、まちづくりの側面から求められる役割と、市立美術館として求められる役割とを意識しながら、バランスの良い事業展開を継続されたい。	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月2日から引き続き、2年度も4月1日から6月7日まで施設を臨時閉館し、4月1日から6月7日までの自主事業については、延期・中止した。利用者へは、速やかかつ丁寧な説明に努めるとともに、利用者の動向を市とも共有し、特例的な選付措置を市とともに実施した。また、利用者の手続きについては、郵送でも受け付けるなど、状況に合わせて指定管理者が柔軟に対応した。

(様式3)チェック項目シート

【指定管理者】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評 価
A 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 モニタリング用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。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 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。	○
		8 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。	○
		9 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。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 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。	○
		13 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。	○
		14 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	15 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。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 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。	○
	自主事業への取組	19 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。	○
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
	評価の理由	21 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）。	○
		*職員対応等、比較的高い満足度となっている。 *専門的な質問には、専門的な知識を有する学芸員が対応することで、レベルの高い回答が 来ている。 *吉祥寺駅近郊という条件と美術館という施設特性から、継続した顧客よりは新規顧客が目立 ち、情報や意図する地域連携が伝わりにくい状況がある。	
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 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。	○
		24 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。	○
		25 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。	○
		26 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。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 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。	○
		29 事件・事故が発生していない。	○
		30 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	*定期的な訓練等、十分かつ積極的な取り組みがなされている。 *災害等が想定される場合には、利用者の安全を最優先とし、臨時休館も含め事前の確な対 応がなされている。 *大規模商業施設のワンフロアとして、開発公社や施設管理と連携し一体となった対応が出来 ている。	

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評 価
C 適正な運 営	確実な業務の履行	31 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。	○
		32 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。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 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。	○
		35 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。	○
	効率的な運営	36 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）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 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。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的の実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的の実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 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）。	○
		44 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。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×
		46 計画通りの収入が得られている。	×
	指定管理料の適正執行	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
		48 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。	○
		49 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	50 現金等が適正に管理されている。	○
		51 経費は節減されている。	○
	評価の理由	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
		*事業計画に基づく適正な運営がなされている。 *コロナ禍により、入場者数は減少したものの持ち直しかけている。また、グッズ販売による 売り上げも持ち直してきている。	
D 施設・設備等 の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 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	56 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。	○
		57 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	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
		59 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。	○
その他	評価の理由	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		61 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。	○
	評価の理由	62 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。	○
		*定期的な点検等により適正に管理されている。 *開発公社と適切に情報共有し、より良い展示環境の確保に努めている。	

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

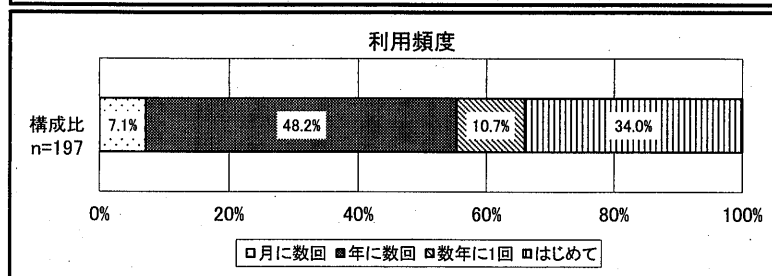
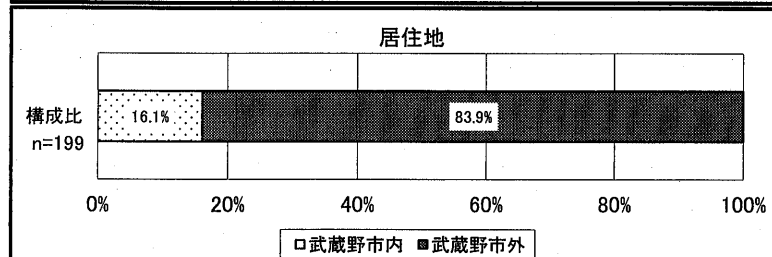
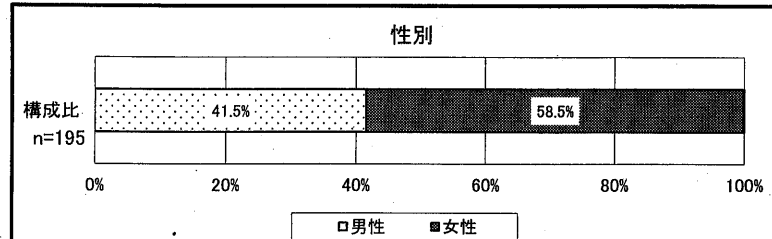
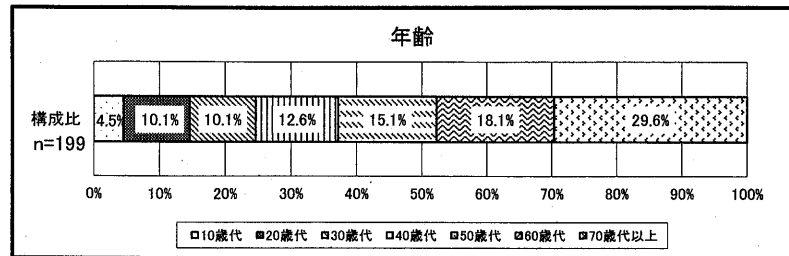
(様式3)チェック項目シート

【主管課】

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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。	○	45点 × ○の数/21問
		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 モニタリング用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。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 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。	○	
		8 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。	○	
		9 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。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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。	○	
		14 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	15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 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）。	○	
評価の理由		* 新型コロナウイルス感染症の影響で事業計画に大幅な変更が生じているものの、いち早くYouTube等を駆使し文化の提供を継続し続け多くの視聴があったことは高く評価できる。		
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 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。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 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		* 定期的な消防訓練等、必要な取り組みがなされている。 * 新型コロナウイルス感染症対策として、サーモグラフィーや消毒液の設置、観覧者の管理等不特定多数の利用がある施設として対応の徹底がされている。 * 施設再開にあたり、新型コロナウイルス感染症の影響下において実行可能な対応として、施設予約受付方法を工夫し、施設利用希望者の安全に配慮した。	

視 点		チェック項目	可否 (○×)	評 価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 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。	○	30点 × ○の数/22問
		32 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。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 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。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 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）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
		46 計画通りの収入が得られている。	×	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由		* 新型コロナウイルス感染症の影響で一部企画展の会期短縮等による利用者減、音楽室の利用制限に伴い、利用者及び収入は減少している。 * ミュージウムショップは会期短縮等の影響もあり、売上減ではあるが、通信販売における支払方法を拡充するなど工夫した。 * 新型コロナウイルス感染症の影響で膨大な件数の施設予約取消・変更が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行されている。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 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		* ビルの一施設ということを踏まえ、管理組合とも密に情報を共有し、ビル全体の設備更新と合わせて、所管設備も更新できるよう市に提案等を行った。 * 清掃の徹底等により、アンケート調査B群については全項目で満足度が前年度を上回っており、特に高い評価を得ている。		

施設名 吉祥寺美術館



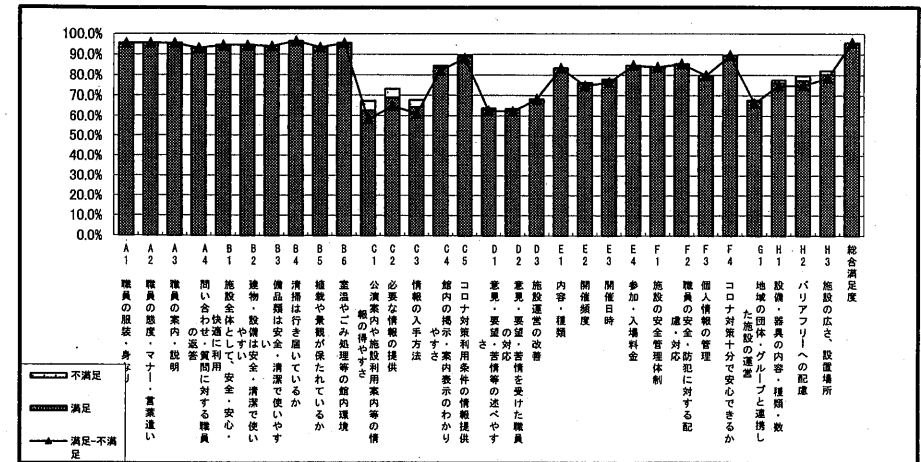
【回答者の属性】に関するコメント

・今回の企画展開催時のモニタリングは、所蔵作品特別展示(たいせつなじかん)及び浜口陽三記念室第Ⅲ期(ぶどうとレモン)の期間で、約1割が音楽室利用者である。回答者の6割強が女性であった。

・年代別では10歳代が5分、20歳代・30歳代が1割、40歳代～60歳代が1割強だが、70歳代は約3割と多くなっている。

・居住地の比率については、市民の利用が2割弱と微減。駅に近い施設、また、多くの来街者が訪れる吉祥寺の特性上とも考えられるが、市外からの利用者が多い。

・利用頻度は、初めての方が3割4分、複数回の方が、6割6分と概ね倍となっている。



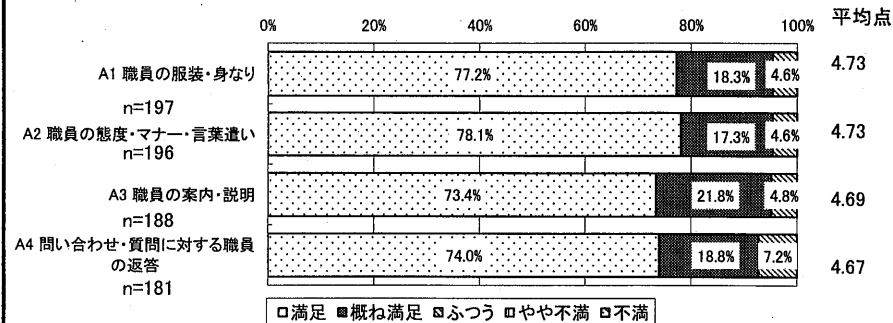
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

・総合満足度の「満足」「不満」では、不満度が0であった。「満足56.4%」「概ね満足39.2%」の計95.6%と高い満足度を保っている。

・他の項目に比べ情報提供に関する項目が昨年と同様に低い。武蔵野市外からの回答者が約8割という側面もあり、自由記載欄では「展覧会自体を評価しつつ、近隣市外への情報提供を得たい」との記述もあった。主管課をはじめ、市の他部署や関係機関との連携をしつつ、外部に対する発信を含め引き続き広報・宣伝を充実していきたい。

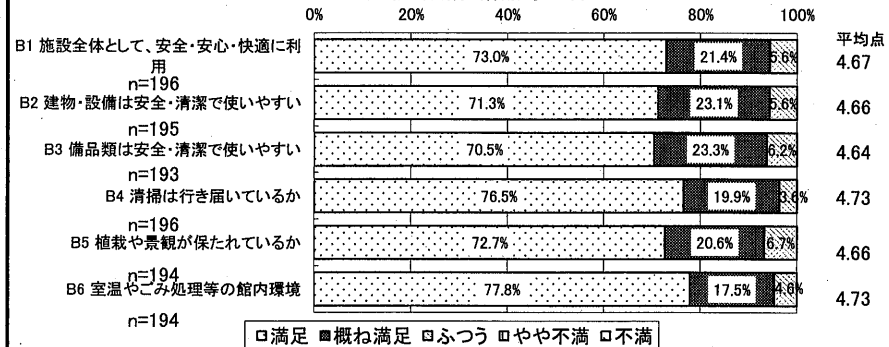
A. 職員の対応



【A職員の対応】に関するコメント

・回答者全員が「満足」「概ね満足」と非常に高い満足度を得ている。
・職員（委託業者含む）の対応に対する評価は毎回高い。これは接客意識の高さとも
より、
苦情等に対する即時の説明対応や職員間の迅速な情報共有の効果と考える。

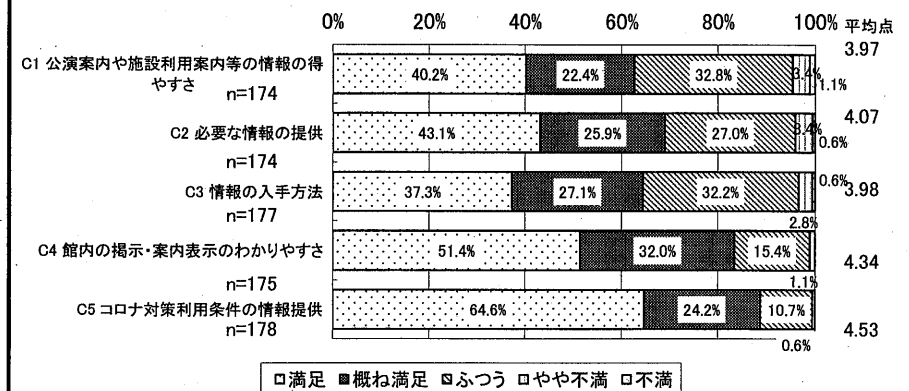
B. 建物・設備・備品等の管理



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

いずれの項目でも「満足」「概ね満足」であり、非常に高い満足度を得ている。美術館と
しては、施設の老朽化により、温度・湿度の管理が難しい面がある。また、臭気の発生
する時があり、ビル管理者と共に調査を進め原因の特定をいたしたい。なお、新型コロナ
ウイルス感染症拡大防止に配慮するとともに安心・安全な館内の維持管理により一
層努力する。

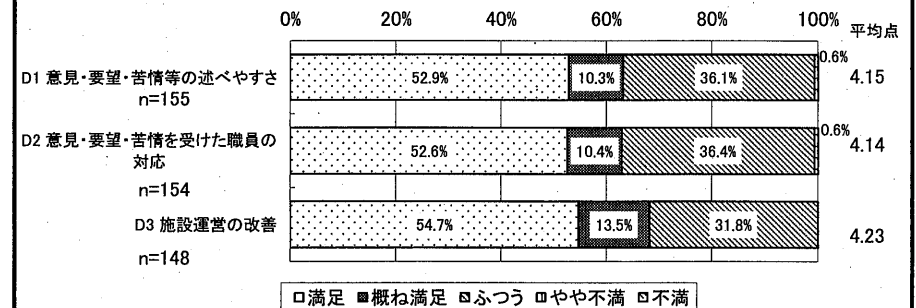
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

コロナ対策利用条件の情報提供については、88.8%が「満足」「概ね満足」と回答しており、利
用者は満足していると思われる。今後もコロナ感染症拡大により状況が刻一刻と変化していく
と思われるため、市民に対して、リアルタイムでわかりやすい情報提供に努めていく。手法とし
ては、HPやSNSを利用した発信をさらに充実させていく。
自主事業の広報では分かりやすいチラシやメルマガ、ツイッターなども活用した発信をおこな
っている。今後も、デジタル、アナログそれぞれの長所を活かして広報に努めたい。

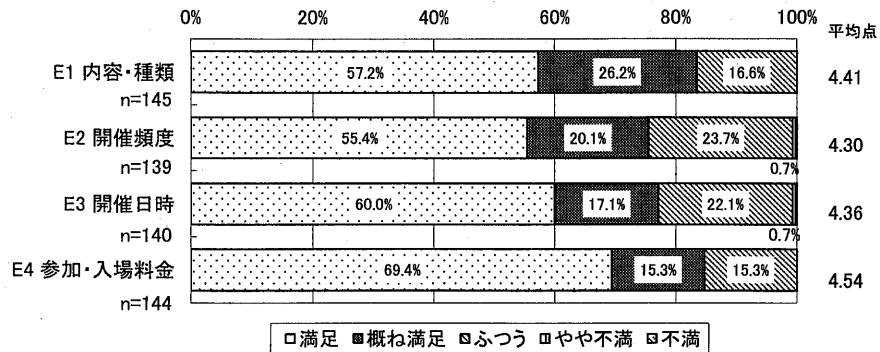
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

新型コロナウイルス感染症拡大防止に配慮した案内表示・備品等の配置を行うとともに、施設・
設備改善のため修繕工事等を出来る範囲内で行っており、施設運営の改善について68.2%の
方から「満足」「概ね満足」の回答を得ている。職員の対応については、引き続き接客等を意識し
ながら満足度向上に努めていく。
自主事業来場者にはアンケート用紙を配布し、感想や意見を賜っている（コロナ禍ではウェブ・
フォームでも回答可）。

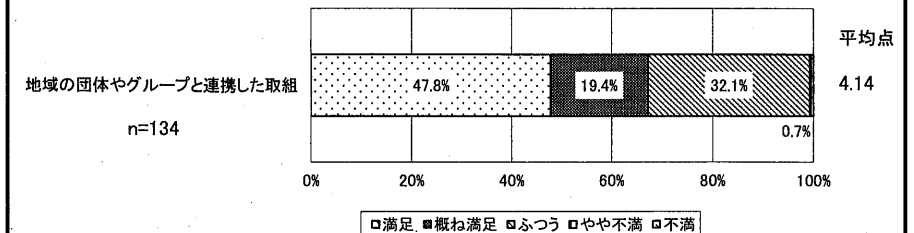
E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

企画展示事業や記念室事業では親子向けや地域連携プログラムなども実施している。令和2年度は新型コロナウイルス感染症のため、当初予定通りの事業ができなかったが、動画配信やFacebook発信などを行った。

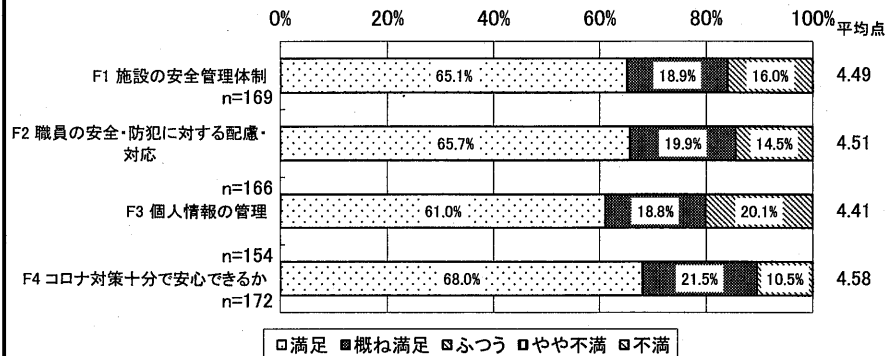
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

コロナ禍により地域と連携したアール・ブリュット展の開催はできなかったが、実行委員会と協議し、コロナ拡大下でもできることとしてFacebook配信を行った。また、2018年に美術館で企画展で取り上げた、絵本画家・柿本幸造氏が生み出したキャラクター「どんくまさん」が、子どもたちへ手洗いの大切さを伝える「どんくまさんからのねがい」を、吉祥寺図書館等とタイアップして動画作成し、web配信した。

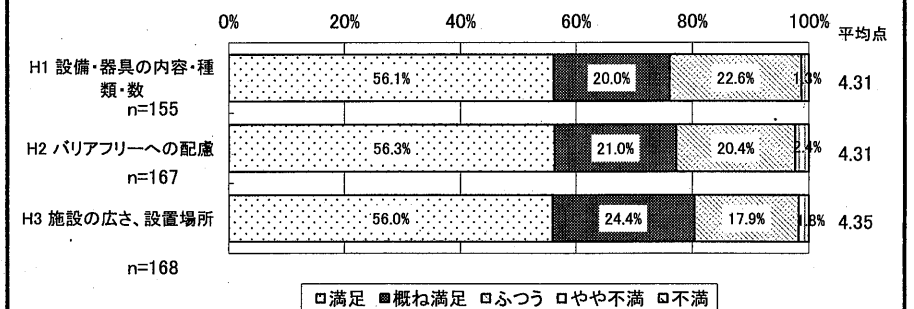
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

この項目も全ての回答者から「満足」「概ね満足」との回答を得ている。安全管理・防犯については、受付監視の委託業者やFFビルの防災センターとも常時連携を図っている。個人情報については、文化事業団の規程に沿った対応を行っている。新型コロナウイルス感染症対策については、常に市と連携を取りながら利用者並びに職員の安全を第一に対応している。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

全ての項目において75%以上の方から「満足」「概ね満足」の回答を得ている。施設の広さやバリアフリー等の対応については、構造上対応できない項目もあるが、設備・器具等については、更新等でできることは極力対応していきたい。また、新型コロナウイルス等の感染症対策については、引続き利用者の安心・安全を第一により満足度の向上に努めていく。

施設名： _____ 吉祥寺美術館

【問4】 自由記載欄（意見・要望等）の内容について、以下の該当する箇所に記入して下さい。

(1) 施設設備について

- ・コロナで椅子がなくなっていたが、今日はまた椅子が置いてあり助かりました。(70代女性)
- ・常設のスペースがありすぎ？(60代男性)
- ・椅子やベンチがもっとあって座って見られるとよい。(40代女性)
- ・コインロッカー部屋の匂いが独特で嫌いです。何年もずっとくさいです。作り物のもみの木の匂いならば移動してほしいです。(50代女性)
- ・ロビーにも距離をおいたかたちでイスを置いていただければありがたかったです。(40代男性)
- ・音楽室の椅子の詰めが一部なくなっていてガタガタする。直してください。(60代女性)
- ・展示室の空調の窓のほこりが少し気になりました。(50代男性)
- ・駐車場が近くにないので、近くしてほしいです。(10代男性)
- ・カウンターのアクリルがよくよくで良く見えない。(40代男性)

(2) 運営面について

- ・他市のものについて新聞に出していただくとうれしいです。(70代女性)
- ・近隣市へもイベント・企画展の連絡をされ、その市公報へ載せてもらえればよい。(70代男性)
- ・内容については感激した点も多いのですが、もっと宣伝アピールをした方がよいかと思います。もったいない気がします。(市民にもっと知らせるべき)(60代女性)
- ・連絡先記入、アンケート記入のペンが使いまわしなのが気になりました。他施設は消毒済、使用済と分けているところが多かったので。手の消毒をして入館してはいますが。。。(50代女性)
- ・今まで気付かなかったとてもいい美術館だと思うので、もっと多くの方に知ってもらいたいと思います！(30代男性)

(3) 事業について

- ・写真撮影できると良い。(50代男性)
- ・入口付近の撮影禁止表示を見逃し、写真を1枚とってしまいました。すみません。展示中ほどにも表示があると良いと思います。(30代女性)

- ・自分の絵が見れてよかった。(10代女性)
- ・浜口陽三さんの作品を拡充してほしい。(30代男性)
- ・「たいせつなじかん」を鑑賞させていただいたが、展示内容に満足いたしました。(60代男性)
- ・野田九浦の描いた正岡子規の絵は鶯谷の最終の住居の様子も分かりとても印象的な大作絵画です。(70代男性)
- ・イソップ系の企画展やってほしい。(20代男性)
- ・いろいろな企画に期待しております。(70代女性)
- ・年間のスケジュール（展示物）が欲しい。(70代男性)
- ・作家の名前にふりがなが欲しいです。(60代女性)
- ・子供向けの展示を今後も行ってほしいです。(40代女性)
- ・阪本展の展示の仕方は大変良いです。椅子もよい。(50代男性)
- ・企画展（阪本展）ステキでした。照明をもう少しだけ明るいとうれしいです。(30代女性)
- ・照明が適正だと良いと思いました。(40代男性)
- ・企画展（阪本展）の絵が写真みたいですごかった。(10代男性)

(4) 職員について

- ・以前はよく足を運んだが、都主催の時、コロナ対策に慣れていないこともあってか、非常にとげとげしい印象でしばらく足を運ばなかった。また過去展示室内で見張るように動く職員の方がいて、不快だったが苦情を言えなかった。(60代女性)

(5) 評価のことば

- ・普段は知ることができない画家さんについて知ることができました。また来たいです。(10代女性)
- ・こじんまりと静かでゆっくり見れるのが好きです。(50代女性)
- ・時間が余り取れない時でもこじんまりしているので見やすい。(60代男性)
- ・全部満足に〇をつけてしまいましたが、吉祥寺美術館以外は利用したことがありません。吉祥寺美術館は吉祥寺に来る楽しみの一つです。(30代女性)
- ・とても心地よく楽しく鑑賞できました。初めてこれてよかった。ありがとうございます。(30代女性)
- ・ここに来ると落ち着きます。次回開催楽しみにしています。(70代男性)
- ・落ち着いてよく鑑賞できます。(70代)
- ・よい展覧会でした。今まで来なかったこと残念です。これから通います。(60代その他)
- ・新しい気づきがありとてもおもしろかったです。(20代男性)

- ・19:30 まで開館しているのはとてもいいと思います。(50 代女性)
- ・概ね満足ですが、今後も更なる利用に満足できるようお願いいたします。利用者も努力いたします。(70 代女性)

(6) その他

- ・エレベーター内にフロアの案内がされておらず、不親切と思った。(70 代男性)
- ・市外なので様子の解らないことが多くあります。(70 代女性)
- ・エスカレーター降りてから階段までが案内がわかりづらい。キャラパーク内がごちゃごちゃしていて遠く感じた。(50 代女性)
- ・答えられない間は回答しませんでした。(50 代女性)
- ・ちょっとさわがしかった。スタッフの知り合いがいたのでしょね。(50 代女性)
- ・着いてから入場する前トイレに寄りたいことが多く、連絡先記入用紙を最初に渡されると置き場所に困るので、ひと呼吸おいてお渡し頂けるともっと助かります。(50 代男性)

松露庵

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立松露庵		
所在地	武蔵野市桜堤1丁目4番22号		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	① 茶室の使用の承認に関する業務 ② 茶室の使用料の免除に関する業務 ③ 茶室の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ 茶会等の伝統的文化の振興のため実施する事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	6,988,000円	決算 6,570,577円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.3/100	*施設、設備等の適正な管理運営。 *新型コロナウイルス感染症への対応として、消毒等による安全性向上に加え、市民への情報提供を適宜行うなど、適切な運営がなされている。	B	*施設、設備の適正な管理、運営に努めている。 *新型コロナウイルス感染症に対応した利用条件の提示や消毒液などの設置により利用者・来場者への安心・安全を提供している。
	②重点ポイント		*新型コロナウイルス感染症対策に配慮した施設運営		
	③アピールポイント		*消毒液の設置等の感染症対策を行い、市とも協議しながら最新の情報提供と更新を滞りなく行った。		
(B) 利用者モニタリング		100%	*各項目で高い満足度を得ている。総合満足度では非常に高い満足度を得ている。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.3/100	*チェック項目をほぼ満たしており、全体的に高水準なサービスの提供がなされている。	B	*新型コロナウイルス感染症の影響で中止となったものもあるが、茶会・茶道に限定されない施設利用を企
	②重点ポイント		*木造古民家と特異な施設に関わらず、定期的な点検等により良好な機能を保持している。 *JRのウォーキングイベントに協力		

	③アピールポイント	*施設の紹介にもなる茶会体験動画を撮影し、YouTubeで配信。 *本施設で継続的に実施してきた「松露寄席」について、他施設を活用してその魅力を維持した公演を継続した。		画・提案した。 *新型コロナウイルス感染症拡大防止のための取組みとは言え、継続的に茶道具の貸出中止となり、一般的な施設利用は著しく減少した。
(B) 利用者モニタリング		100%	*サンプル数が少なく経年比較は困難だが、「不満」及び「やや不満」の回答が1件もないことは高く評価できる。	
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/ 45	45/ 45	*日々変化する新型コロナウイルス感染症拡大防止対応について速やかに新しい情報の提供をしている。 *通常とは異なる状況での施設利用者に対して個別に丁寧に対応し説明を行っている。 *コロナ禍の中、YouTube 動画による茶会体験、施設紹介を行った。	*施設の設置目的を理解し、地域やニーズの理解に努め、適切な管理と質の高い運営がなされている。 *新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館中も、茶会体験動画を配信した。
B 安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	*新型コロナウイルス感染症対策として消毒液の設置や、利用条件の決定と利用者への説明等を行った。 *施設申込抽選を郵送・FAX による事前申込対応を行った。 *新型コロナウイルス感染症拡大防止のため生じた取消や変更手続きを希望者には郵送による手続きに切り替えるなど臨機応変に対応した。 *市や委託業者と連携を取りながら、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めた。 *緊急時の連絡体制の整備や職員の巡回管理を行っている。	*常駐の委託業者を含め緊急時の連絡体制を整備するとともに、基本的な作業の確認マニュアルを整備した。
C 適正な運営	27.3 /30	27.3 /30	*新型コロナウイルス感染症感染拡大に配慮した臨時閉館、利用条件の変更。 *コロナ禍における清掃等の委託業者との業務内容の確認と状況に合わせた契約変更。	*新型コロナウイルス感染症の影響により茶道を目的とした利用の制限や茶道具の貸出中止をせざるを得ない期間があり、利用者及び収入は著しく減少している。 *従来の施設利用が難しい中でも、JR のまち歩きイベントに協力(立ち寄りスポットとしての施設貸出)することで、新たな利用を生み出した。
D 施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	*清掃については周辺環境に配慮し、適切に行っている。 *新型コロナウイルス感染症拡大防止のための必要な備品の準備や設置。	*木造古民家と特異な施設にも関わらず、定期的な点検等により良好な機能を保持している。 *清掃の丁寧さや樹木管理等の徹底により、限られた調査数ではあるが、アンケート調査 B

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
				群については全項目で満足度100%と高い評価を得ている。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取り組み	*新型コロナウイルス感染症対策として消毒液の設置や、利用条件の変更。 *施設利用時の手指消毒、使用後の設備の消毒など、新型コロナウイルス感染症対策の徹底。	*市茶道連盟にも相談しながら、茶道活動における新型コロナウイルス感染症対策を検討し、利用条件を変更
(2)	地域の連携に向けた取り組み	*JR のウォーキングイベントである「駅からハイキング」の立ち寄りポイントとして、事業に協力した。	*JR「駅からハイキング」への協力
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取り組み	*変更・取消手続きは窓口へ来館していたことが原則であったが、コロナ禍における外出自粛等を鑑み、郵送による書類の送付・提出を実施。	*新型コロナウイルス感染症に関する膨大な問い合わせに対する迅速かつ的確な対応
(4)	施設の高い利用率を目指した取り組み	*コロナ禍における抽選受付の方法を郵送等による申し込みに切り替えた。 *お茶会を web で体験できる動画を作成し、施設の紹介にもつなげた。 *はじめての茶会教室など複数の事業を計	*動画作成にあたっては、施設の紹介にもなるよう単なる茶道の説明動画ではなく、説明テロップ等も挿入し施設や庭園全体の映像を使用 *抽選受付を郵送及び FAX での対応を開始 *抽選方法を本人抽選

		画したが、コロナ禍により実施に至らなかった。 *JRのイベントに協力することにより、今まで利用をされていなかった層へアピールし、認知度を向上させることができた。	から職員による代理抽選に変更し簡略化
--	--	---	--------------------

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	100%	*サンプル数が少なく経年比較は困難だが、「不満」及び「やや不満」の回答が1件もないことは高く評価できる。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)			
<アピール点> *消毒液の設置等、新型コロナウイルス感染症拡大防止対応を行った。 *委託業者と連携を取りながら、新型コロナウイルス感染症拡大防止対応を行い、必要に応じて委託契約変更や仕様内容の変更を行った。 *新型コロナウイルス感染症拡大防止対応に伴い、抽選受付を郵送等による事前申し込み・職員による代理抽選を実施。 *通常であれば窓口で行う施設の取消や変更等の手続きを、希望者には郵送にて対応することにより、利用者の感染に対する不安を回避した。 *お茶会をwebで体験できる動画について、松露庵を舞台に作成した。古瀬公園の特徴である和風庭園と一体となった施設の特性なども合わせて動画で具体的に紹介した。			
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> <table border="1"> <tr> <th>【前年度指摘事項】</th><th>【指摘事項への対応】</th></tr> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】		

*新型コロナウイルス感染症の影響により、前年と比較した施設利用率の向上は見込めないものの、施設の特徴である情緒溢れる雰囲気を持続した施設管理を行いつつ、引き続き地域に開かれた施設として活用されるよう、新型コロナウイルス感染症へ最大限の留意を図りつつ、さまざまな事業展開について積極的に挑戦していただきたい。	*新型コロナウイルス感染症拡大により、各施設の利用条件が設定され、茶会での利用の制限、茶道具の貸出停止や利用人数の制限があり積極的な事業展開が難しかったが、JR主催のウォーキングイベントに協力し、高評価を得た。 *お茶会をwebで体験できる動画について、松露庵を舞台に作成した。
<改善が必要と思われる点> *今後もしばらく続くと思われるコロナ禍での施設運営・事業の実施について、「出来ない」だけではなく「出来ること」を考えていく必要があると考える。 *今後も茶道具の貸出停止による利用団体の激減が考えられるため、道具の煮沸ができるような設備整備も施設として考えながら、新型コロナウイルス感染症拡大防止を踏まえて、取扱いが難しい茶道具の消毒の方法等について専門家の意見も取り入れながら既存の道具をどこまでどのような形で使用できるのか(不特定多数の人が使用可能なか等)具体的に1つ1つ検討していく必要があると考える。 *茶道以外での施設利用の拡大については、施設のPRや寄席事業、吉祥寺シアターのカフェ事業とのコラボレーションなど多面的に進めてきたところではあるが、JRとの連携実績などを踏まえ、さらなる展開が必要である。	

主管課 (記入欄)			
<主管課として特に評価できる点> *新型コロナウイルス感染症の影響で公演ができない中、文化事業団公式YouTubeの本格運用を開始。「早月茶会@松露庵」と称し、茶道の解説や松露庵の設備紹介の配信を行い、多くの方にご覧頂いた。 *指定管理者は、本施設で継続的に「松露寄席」を実施してきたが、収容人数の制限等により開催が困難であったため、芸能劇場を活用することで、会場の和の雰囲気や演者との距離感を可能な範囲で保ちつつ、比較的若手の演者を抜擢し、お手頃なチケット価格での公演として継続することを可能にした。			
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> <table border="1"> <tr> <th>【前年度指摘事項】</th><th>【指摘事項への対応】</th></tr> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】		
*新型コロナウイルス感染症の影響により、前年と比較した施設利用率の向上は見込めないものの、施設の特徴である情緒溢れる雰囲気を持続した施設管理を行いつつ、引き続き地域に開かれた施設として活用されるよう、新型コロナウイルス感染症へ最大限の留意を図りつつ、さまざまな事業展開について積極的に挑戦していただきたい。	*安全安心に加えて、施設の特徴・用途にも配慮しながら、必要な設備の保守や修繕を行っている。 また、新型コロナウイルス感染症の影響により中止になってしまったが、シアターカフェとのコラボ事業等を企画した。		

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

*茶道に限らず、様々な事業展開を検討し、一般利用者への提案・発信も含めて研究と実践に努めていただきたい。

*新型コロナウイルス感染症拡大防止のための、一定の貸出制限はやむを得ないと考えるが、茶道での施設利用とも両立できる感染症対策を検討し、利用率回復に努めていただきたい。

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、茶道具の貸出を中止したことにより、利用率が激減してしまったのはいたしかたないことではあるが、今後、茶道具の取扱を検討していくとともに、施設特性を生かし、和風庭園等の撮影スポットとしての利用など、有効利用の可能性を探っていく。

(様式3)チェック項目シート

【指定管理者】

視点		チェック項目	可否 (○×)	評 価
A 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。	○	45点 × ○の数/21問
		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 モニタリング用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。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 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。	○	
		8 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。	○	
		9 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。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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	14 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。	○	
		15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
		19 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。	○	
		自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	
	21 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）。		○	
評価の理由		*新型コロナウイルス感染拡大防止のため、目まぐるしく変化する施設の利用条件や利用状況を迅速にHPやSNSなどで発信するとともに、各利用者への個別連絡、個別案内を行い対応に当たっている。また、通常とは異なる状況による利用者の不安や疑問点に細かく丁寧に回答するようにしている。 *当初の自主事業の計画では、「松露の『茶の湯』」（茶会）年5回や、「はじめての茶道教室」で8日程度を使用する予定であったが、新型コロナウイルス感染防止の観点から実施できなかった。令和2年6月には、松露庵で収録した動画「皀月茶会」をYouTubeで配信し、茶会の雰囲気やバーチャルに味わっていただくとともに、広く松露庵の紹介に努めた（視聴回数：1,146回）。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 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。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 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		*新型コロナウイルス感染症拡大防止のための消毒液の設置、施設を利用する際の利用条件の周知と説明、また掲示等による感染症拡大防止の注意喚起等も行っている。また職員間でも体調管理の徹底と感染予防の徹底の意識付けをしている。 *施設申込抽選を郵送・ファックスによる事前申込対応、希望者には取消や変更手続きを郵送による手続きに切り替え利用者の外出による不安に配慮した。	

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 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。	○	30点 × ○の数/22問
		32 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。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 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。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 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）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
		46 計画通りの収入が得られている。	×	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由		*新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、刻一刻と状況が変化する中、委託業者と随時連絡を取り、コロナ禍における業務内容の確認と調整を行っている。契約については、コロナ禍における一部仕様の見直しや、契約変更を行い、状況に合わせた契約を行った。 *新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数の増加は困難であった。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 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・設備等の管理については、委託業者や市と連携し万全の対応を執っている。 *新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、委託業者と調整をしながら定期的な清掃に加え、消毒や除菌等の作業を実施し、利用者に安心して利用していただけるよう必要な備品の準備や配置、良好な環境の保持に努めている。	

(様式3)チェック項目シート

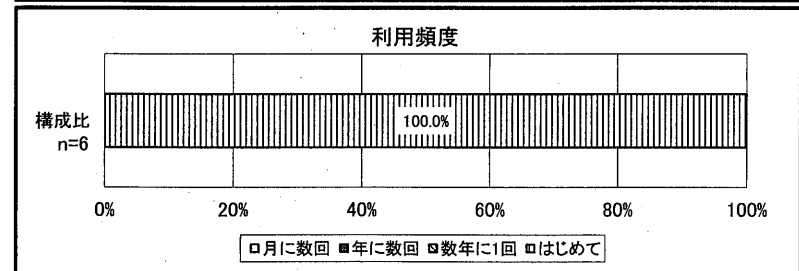
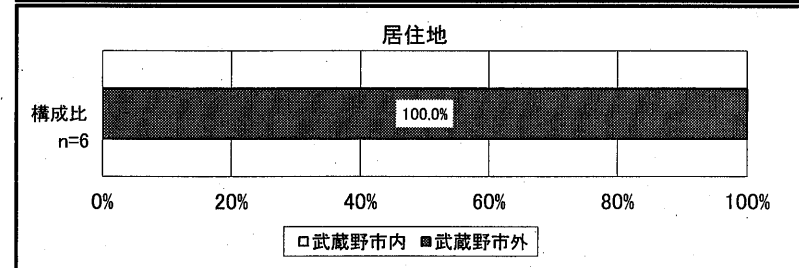
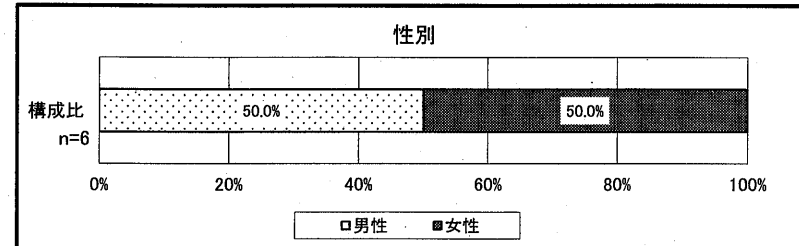
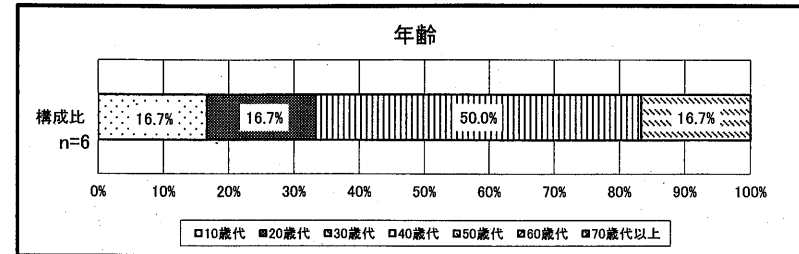
【主管課】

視点		チェック項目	可否 (○×)	評 価
A 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。	○	45点 × ○の数/21問
		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 モニタリング用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。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 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。	○	
		8 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。	○	
		9 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。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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。	○	
		14 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	15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 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）。	○	
評価の理由		*施設の設置目的を理解し、地域やニーズの理解に努め、適切な管理と質の高い運営がなされている。 *新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館中も、茶会体験動画を配信した。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
		適正な警備	28 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。	
	29 事件・事故が発生していない。		○	
	30 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		*常駐の委託業者を含め緊急時の連絡体制を整備するとともに、基本的な作業の確認マニュアルを整備した。	

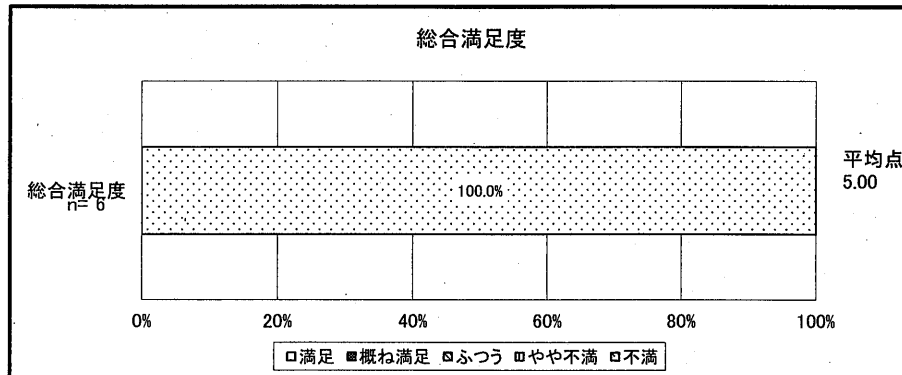
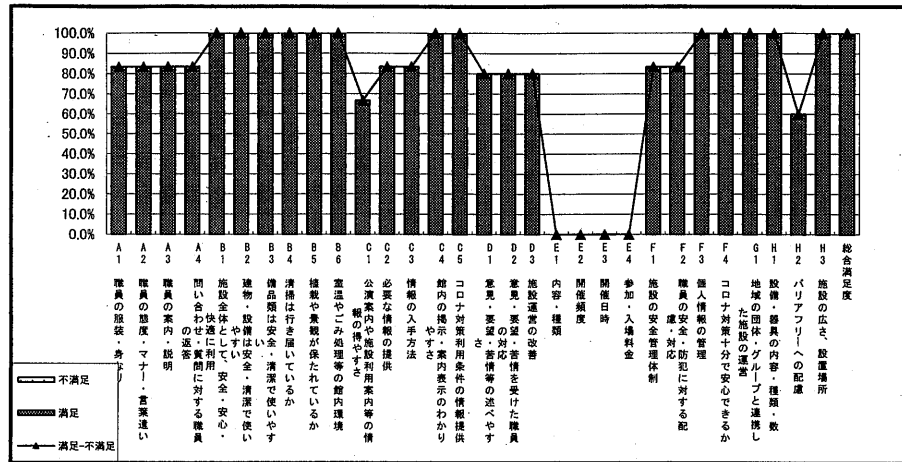
視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的の実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的の実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
		46 計画通りの収入が得られている。	×	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由		*新型コロナウイルス感染症の影響により茶道を目的とした利用の制限や茶道具の貸出中止をせざるを得ない期間があり、利用者及び収入は著しく減少している。 *従来の施設利用が難しい中でも、JRのまち歩きイベントに協力（立ち寄りスポットとしての施設貸出）することで、新たな利用を生み出した。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 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		*木造古民家と特異な施設にも関わらず、定期的な点検等により良好な機能を保持している。 *清掃の丁寧さや樹木管理等の徹底により、限られた調査数ではあるが、アンケート調査B群については全項目で満足度100%と高い評価を得ている。		

(様式5)

施設名 松露庵

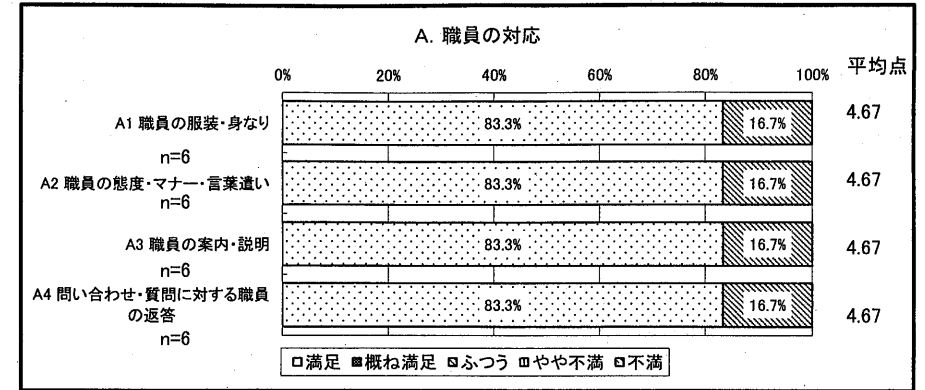


【回答者の属性】に関するコメント
 回答については、3月末に事業協力した「駅からハイキング」の主催者から得ることができた。10代～50代まで幅広く、性別は男性50%女性50%と半数ずつ、居住地は全て市外であった。松露庵の存在を知り、今回、初めて利用されたことがデータより確認できる。

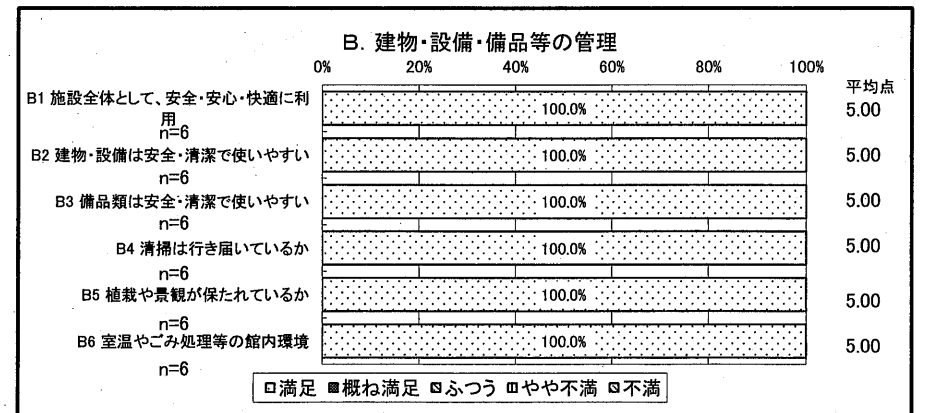


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

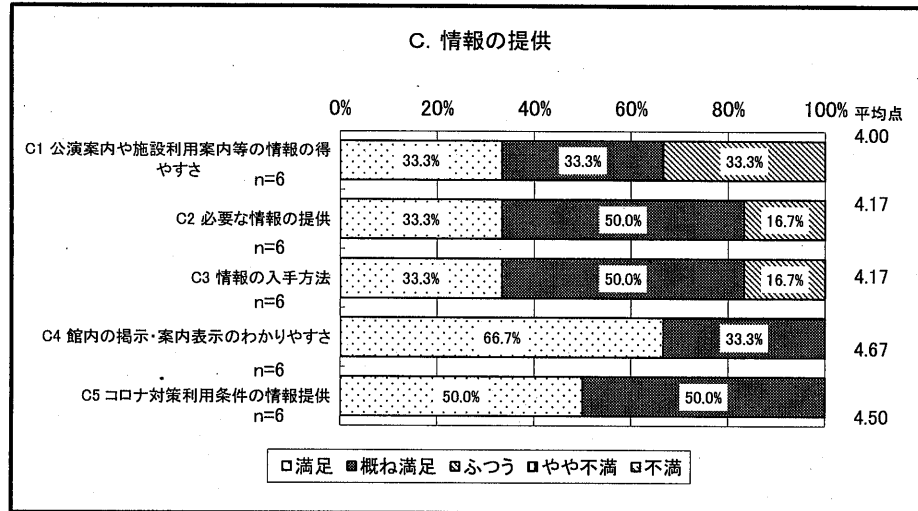
【総合満足度】に関するコメント
「満足」が100%と非常に高い満足度を得ている。



【A職員の対応】に関するコメント
いずれの項目でも「満足」が83.3%と、高い満足度を得ている。

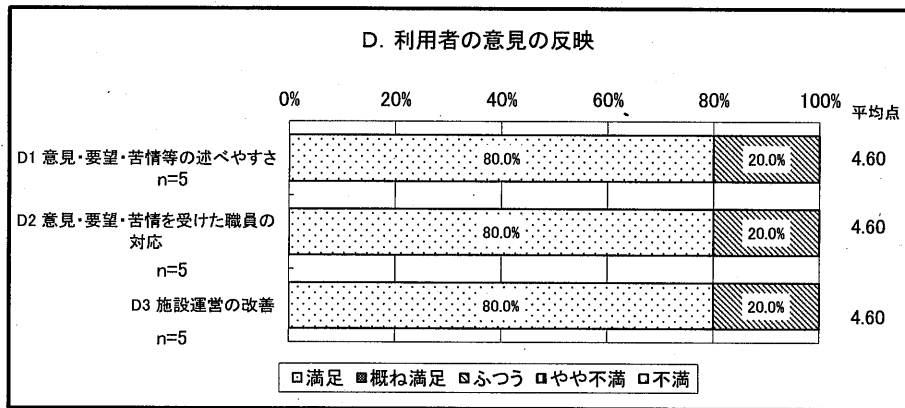


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
いずれの項目でも「満足」100%と利用者全員が、非常に高い満足度を得ている。



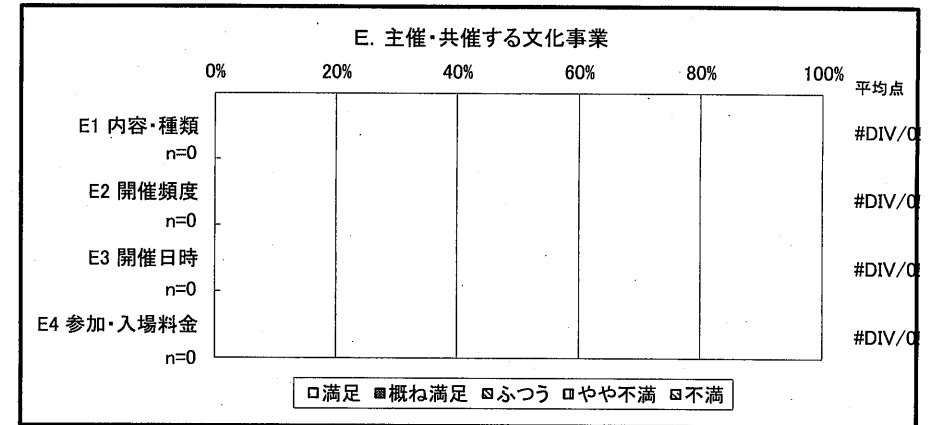
【C情報の提供】に関するコメント

館内の掲示・案内表示のわかりやすさ、コロナ対策利用条件の情報提供については、「満足」「概ね満足」が100%、必要な情報の提供、情報の入手方法については「満足」「概ね満足」が83.3%を占めており、利用者は満足していると思われる。今年度は、新たにYouTubeによる動画を配信し、茶会の雰囲気とともに施設の特性を可視化して伝えることができた。今後もコロナ感染症拡大により状況が刻一刻と変化していくと思われるため、市民に対して、リアルタイムでわかりやすい情報提供に努めていく。手法としては、HPやSNSを利用した発信をさらに充実させていく。



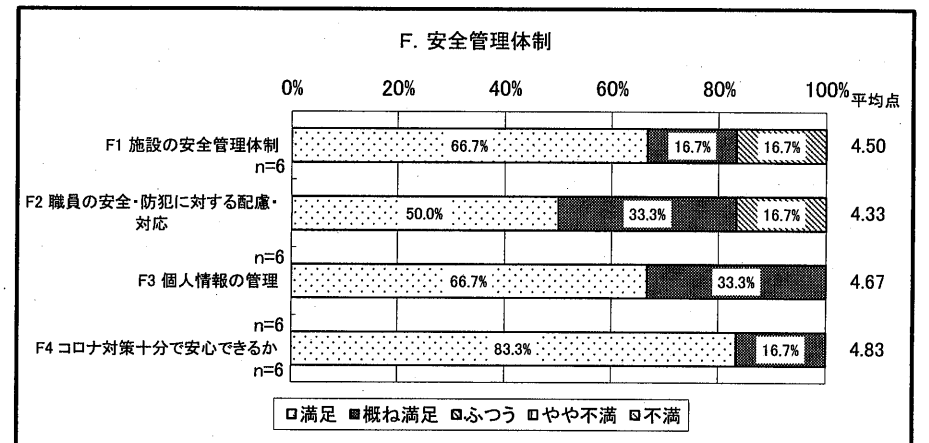
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

全ての項目で「満足」が80%を占めている。



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

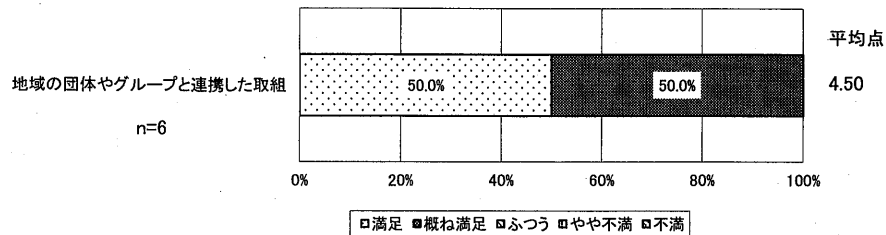
アンケート期間中に、主催・共催事業がなかったため回答なし



【F安全管理体制】に関するコメント

全ての項目において「不満」「やや不満」がなく、利用者からはほぼ満足度を得ている。今後も利用者へ施設の安全管理等の情報を分かりやすく理解が得られるよう工夫していく。情報管理については、事業団個人情報保護規定に基づき対応すると共に適切な情報の取扱いに努めている。新型コロナウイルス感染症対策については、常に市と連携を取りながら利用者並びに職員の安全に配慮した利用条件の決定や対応について協議を行い、運営をしている。

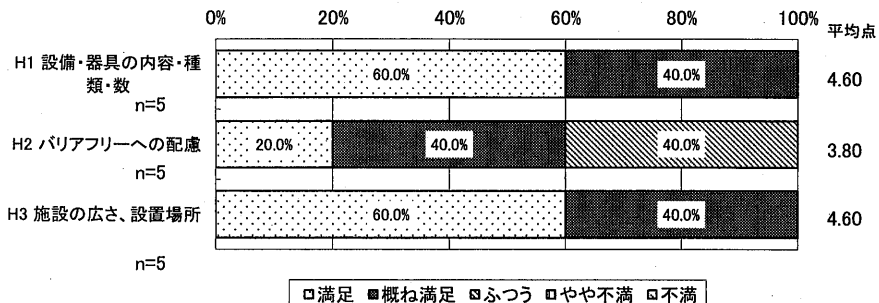
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

コロナ禍ではあったが、安全に配慮しながら「駅からハイキング」を通じて地域に根付いた施設の存在をアピールできた。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

施設・器具の内容・種類・数、施設の広さ、設置場所の項目において90%が「満足」「概ね満足」の回答を得ている。建物の性質上、バリアフリーへの配慮が難しい場所もあるが、すべての利用者が安心してご利用いただけるよう、引き続き新型コロナウイルス感染症対策にも配慮しながら安心・安全に対応した備品設置等を検討しながら満足度の向上に努めていく。

施設名 松露庵

【問4】 自由記載欄（意見・要望等） の内容について、以下の該当する箇所に記入して下さい。

- (1) 施設設備について
- (2) 運営面について
- (3) 事業について
- (4) 職員について
- (5) 評価のことば

(6) その他

- ・ 貸切だけでなく、有料で良いので個人で見学できると嬉しいです。
- ・ この度はありがとうございました。
- ・ お茶について詳しくない者に、初級的な案内がもう少し詳しくあると助かります。