

**武蔵境駅北口市有地有効活用事業
事業評価報告書**

令和6年2月

武蔵野市総合政策部資産活用課

目次

第1章 はじめに	1
1 QuOLa(クオラ)の設置の経緯と市有地活用事業の目的	1
2 市有地有効活用事業の事業評価目的	2
3 市有地有効活用事業の概要	3
(1) 所在地(住居表示)	3
(2) 事業手法	3
(3) 敷地概要	3
(4) 施設名称	4
(5) 実施事業者・施設所有者	4
(6) 施設竣工年月	4
(7) 施設の基本方針・コンセプト(事業者提案)	4
(8) 主な事業経過	4
第2章 事業評価の概要について	5
1 事業評価の実施方法	5
(1) アンケート調査の概要	5
2 アンケート調査の結果概要	7
(1) 回答者属性	7
(2) 直近1年間の QuOLa の利用状況	10
(3) 利用したことがあるテナント等(利用店舗)	11
(4) 利用したことがない理由	12
(5) 施設に対する印象	13
(6) 施設の設置経緯や設置目的の認知度	13
(7) 市政センターの利便性の変化	14
(8) 武蔵境駅北口のにぎわいの変化	15
(9) 今後の利用意向	19
(10) 武蔵境駅北口市有地有効活用事業に対する意見・要望	23
第3章 事業評価	26
1 事業効果に関する評価	26
第4章 総評・課題と今後の改善策	29
1 総評	29
(1) 武蔵境市政センターの評価について	29
(2) 民間サービス提供によるにぎわい創出・魅力向上の評価について	29
(3) 今後の利用意向の評価について	31
2 課題と今後の改善策	32
(1) 事業効果に関する課題と改善策	32
(2) 事業認知度に関する課題と改善策	33
(3) 事業スキームに関する課題と改善策	34

第1章 はじめに

1 QuOLa(クオラ)の設置の経緯と市有地活用事業の目的

クオラがある JR 武蔵境駅北口は、かつて南口に比べて人の流れが少なかったため、北口のさらなる活性化を図るために鉄道の高架化により南北一体を目指してまちづくりを進めてきた歴史があります。

昭和 55 (1980) 年に JR 中央本線三鷹～立川間の連続立体交差事業の調査を開始しました。平成 6 (1994)年には、都市高速鉄道の都市計画決定がされましたが、これにより、本事業用地に建築制限がかかり、商業地域であるにも関わらず、2階建て以下



昭和 60 年ころの武蔵境駅北口

の建物しか建てられない土地となりました。平成 8(1996)年には、地域の方々と共に、どのような駅舎・駅前広場とするか、どのようなまちづくりをするのか、といった検討を開始しています。この様な経緯をたどって、平成 22(2010)年に武蔵境駅の鉄道高架化が完了し、平成 28(2016)年には武蔵境駅北口駅前広場が完成しました。これにより、鉄道により隔てられていたまちの一体化による地域の活性化などに期待が寄せられることとなりました。

平成 28(2016)年 6 月、武蔵境駅北口駅前広場完成に合わせ、未利用となっていた市有地の有効活用により、地域の発展や、武蔵境駅北口のまちのにぎわい創出、魅力向上等に寄与する提案を行う民間事業者を募集することとしました。

この市有地有効活用事業は、JR 武蔵境駅北口の駅前という好立地にありながら未利用となっていた市有地を有効活用することで、借地にあった武蔵境市政センターの移転により市民の利便性の向上を図ることと、民間サービスの提供により、武蔵境駅北口のにぎわい創出に寄与することを事業目的としています。



<http://quola.tokyo/>

2 市有地有効活用事業の事業評価目的

この市有地有効活用事業は、公的不動産である市有地を活用して民間事業者が民間サービスを提供することで、地域の発展やまちのにぎわい創出、魅力向上等に寄与することを目指すもので、数多くある『公民連携手法』のうちの一つです。

『公民連携手法』とは、行政と民間事業者が連携して、それぞれお互いの強みを生かすことによって、最適な市民サービスの提供を実現し、地域の価値や住民満足度の最大化を図ることを目指すための仕組みで、日本では平成 11(1999)年の法律改正を機に、各自治体で活用が拡大しています。

この事業では、市は、市有地に 30 年間の事業用定期借地権を設定して貸し付けることで借地料を得るとともに、公募により選定された民間事業者が、施設の設計、建設を行っています。また、テナントの選定や契約、建物の管理・運営なども行っています。

市は、この施設の一部を借り受け、借地契約期間が終了し移転が急務となっていた武蔵境市政センターを設置することで、施設の建設費や建物維持管理に必要な費用を負担することなく、公共施設が設置できています。

このたび、施設開設から 5 年が経過したため、公募により選定された事業者が提案した内容がどの様に実施されていて、どの様な効果が得られているのかを把握するため、アンケート調査を実施し、市民及び施設利用者から評価及び意見の収集を行うこととしました。また、これを通じて課題の抽出や事業効果についての評価を行い、事業者と共有し、次年度以降の事業計画等に課題への対応策を反映するよう協議を行うことで、持続可能な事業運営に資するとともに、本事業目的の達成を目指すものです。

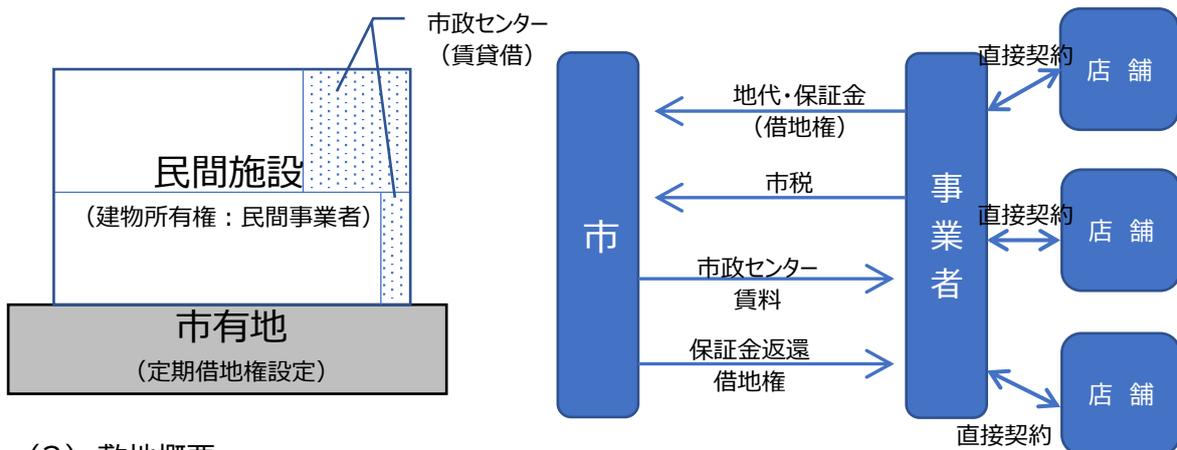
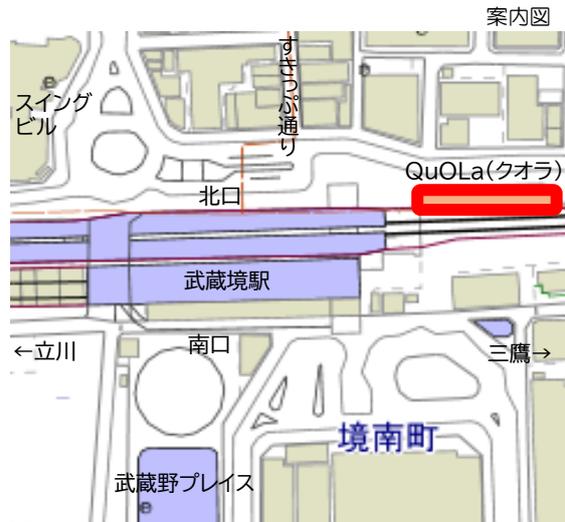
3 市有地有効活用事業の概要

(1) 所在地(住居表示)

武蔵野市境 1-1-7

(2) 事業手法

事業用定期借地権（借地借家法第 26 条）設定による市有地貸付方式（公民連携手法）。公募により選定された事業者と 30 年間の契約を締結。市は、施設の一部（201.53 m²）を、普通建物賃貸借契約の締結により借り受け、市が市政センターの運営を行う。



(3) 敷地概要

① 敷地面積	600.19 m ²
② 用途地域等	商業地域/防火地域
③ 指定建蔽率	80%
④ 指定容積率	500%
⑤ 前面道路	市道第 261 号線（幅員 15.0m～25.68m）
⑥ その他の規制	都市高速鉄道（平成 6 年 5 月 11 日都市計画決定）による都市計画法第 53 条による建築制限あり（地階及び 3 階以上の建築は不可、鉄筋コンクリート造は不可等）

(4) 施設名称

QuOLa (クオラ)

(5) 実施事業者・施設所有者

株式会社栄伸建設

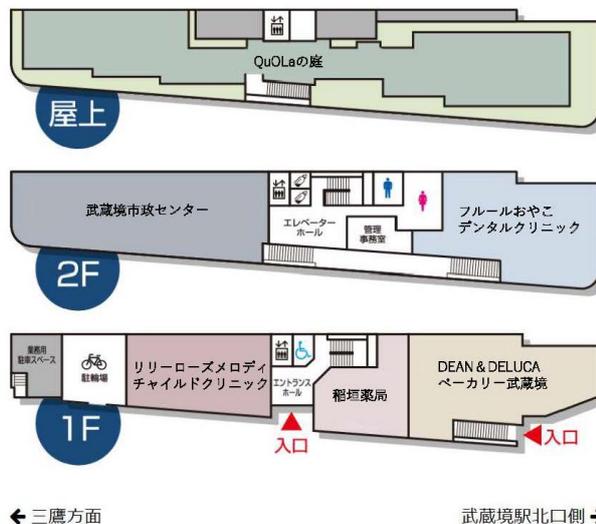
(6) 施設竣工年月

平成 30(2018)年 1 月

(7) 施設の基本方針・コンセプト(事業者提案)

- ①北口の顔にふさわしい建物
- ②親しみある市政センターづくり
- ③商店街と共存するテナント
- ④武蔵境駅周辺地区まちづくりのコンセプトに則す

フロアマップ



(8) 主な事業経過

年月日	内容
平成 28 (2016) 年 6 月	募集要項公表
平成 28 (2016) 年 10 月	審査委員会にて優先交渉権者選定
平成 28 (2016) 年 12 月	定期借地権設定契約締結
平成 29 (2017) 年 5 月	工事着手
平成 30 (2018) 年 1 月	建物竣工
平成 30 (2018) 年 2 月	市政センター開設
平成 30 (2018) 年 6 月	入居テナント全オープン
令和 2 (2020) 年 12 月	1 階テナント入替え (飲食店から食品販売店)
令和 3 (2021) 年 2 月	2 階テナント入替え (体操教室から小児歯科クリニック)
令和 5 (2023) 年 3 月	1 階テナント入替え (食品販売店から飲食・食品販売店)

第2章 事業評価の概要について

1 事業評価の実施方法

本事業の評価にあたっては、募集要項及び要求水準書を踏まえて提案された事項等について、3か月ごとにセルフモニタリングを実施し、事業者自ら評価を行うと共に、市は、四半期ごとにその結果の報告を受けることで、事業の実施状況、事業成果の確認を行っています。

また、毎年度決算状況の報告を受けて財務状況を把握するとともに、合意された手続きにより、市が委託する公認会計士に報告内容が適正であるかの判断を仰ぎ、30年間に渡る市有地貸付事業の事業性を見極めていきます。

この報告書では、これらの評価とは別に、下記によりアンケート調査を実施し、市民及び施設利用者から収集した評価や意見、要望を踏まえ、第三者視点での事業評価を行うものです。

(1) アンケート調査の概要

1 調査目的

開設から5年が経過した武蔵境駅北口の複合施設クオラについて、市民及び施設利用者の評価や意見、要望を把握し、第三者視点での評価をする。

2 調査対象

武蔵野市民及び調査対象施設利用者

3 調査期間

令和5年11月6日（月）～11月30日（木）

4 調査項目

ア 基本的事項（性別、年代、居住地、施設の使用の有無、使用頻度、利用目的、当該事業が公民連携事業であることの認知状況等）

イ 調査対象施設で提供するサービス施策（各テナント含む）に関する利用状況、満足度等

ウ 市の実施事業（公民連携についての意見を含む）に対する要望、感想等

5 調査票の配付方法

ア 令和5年10月1日現在、武蔵野市に住民登録のある18歳以上の武蔵野市民（西側エリア（八幡町、西久保、関前、桜堤、境、境南町）在住者56,424人）から無作為抽出した2,000人に対し調査票を郵送

イ 市報11月1日号、市ホームページ及び市SNS、チラシ等で調査回答のための二次元バーコードを掲載

ウ 各テナントから来客者に対し、案内文・調査票を配付
配布期間：令和5年11月13日（月）～11月19日（日）

エ 調査員がクオラ現地にて、来所者に対して案内文・調査票を配付
調査員配置期間：令和5年11月6日（月）～11月10日（金）

6 調査への回答方法

ア 調査票に記入

イ Web回答（オンライン申請システムLoGoフォームを使用）

7 調査実施業者

株式会社MSS（港区虎ノ門四丁目1番40号江戸見坂森ビル）

8 第三者評価者

パシフィックコンサルタンツ株式会社（千代田区神田錦町三丁目番地）

2 アンケート調査の結果概要

(1) 回答者属性

調査票配付手法別：

無作為抽出…無作為抽出対象者に調査票を郵送で配付

それ以外 …現地で調査員が調査票配付・テナントで調査票配付・市報、市ホームページ、SNS、チラシ等で周知

全体	無作為抽出	それ以外 (現地・テナント・ web(市報))	(単位：人、%)
1,102	568	534	
100.0%	51.5%	48.5%	

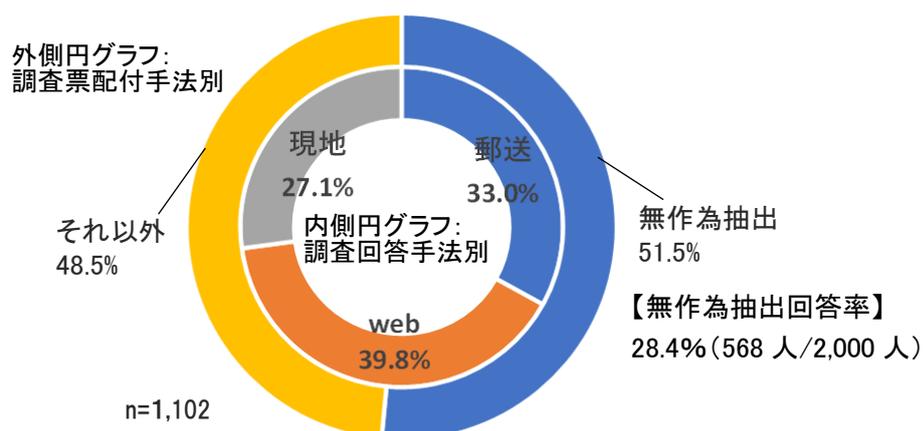
調査回答手法別：

郵送…調査票の郵送返送による回答

web…web 上での回答

現地…現地で調査員が調査票回収+テナントで調査票回収

全体	郵送	web	現地	(単位：人、%)
1,102	364	439	299	
100.0%	33.0%	39.8%	27.1%	

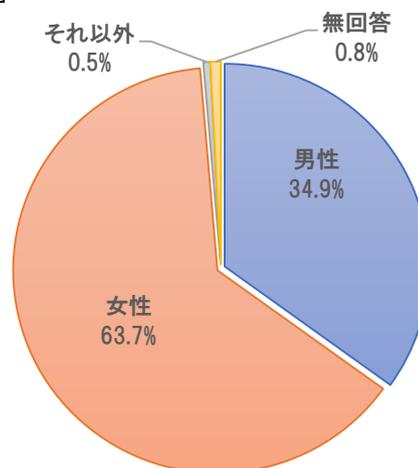


調査票配付手法別及び調査回答手法別の回答結果は上記のとおりとなった。そのうえで、本報告書では、調査票配付手法別及び調査回答手法別によらず、全体での集計結果を載せることとします。

性別：

(単位：人、%)

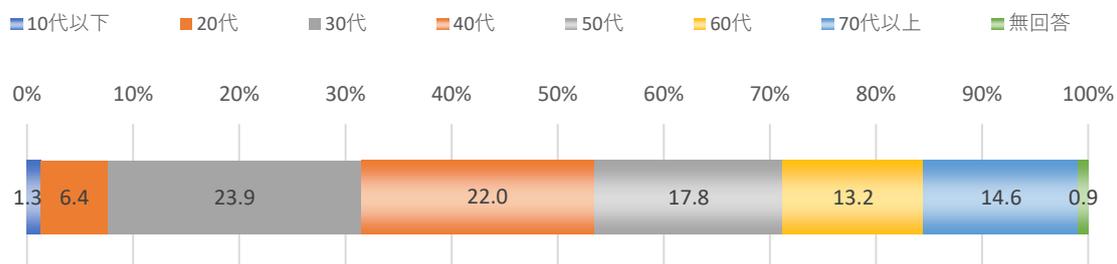
	全体	男性	女性	それ以外	無回答
全体	1102	385	702	6	9
	100.0	34.9	63.7	0.5	0.8



年齢：

(単位：人、%)

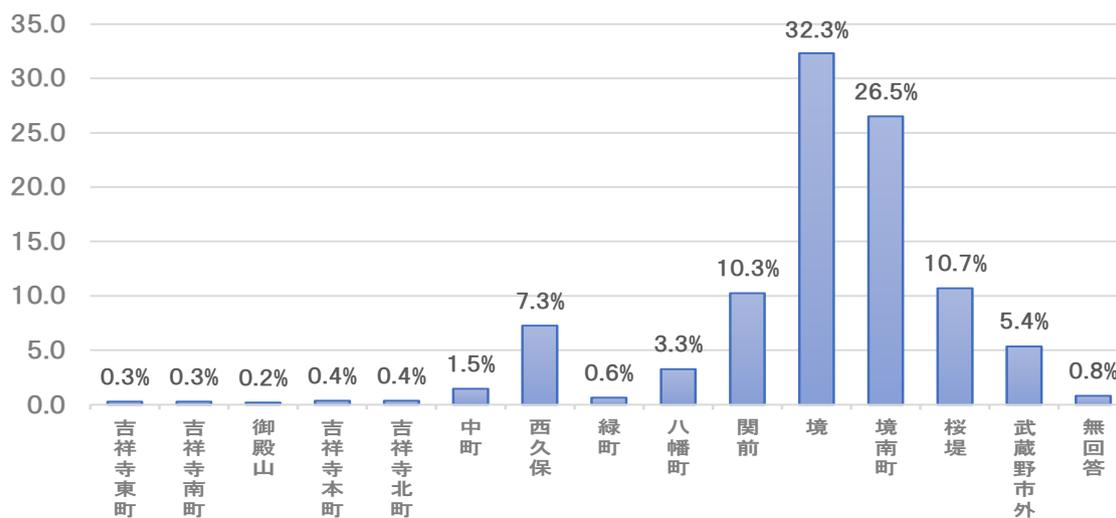
	全体	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答
全体	1102	14	70	263	242	196	146	16	10
	100.0	1.3	6.4	23.9	22.0	17.8	13.2	14.6	0.9



居住地：

(単位：人、%)

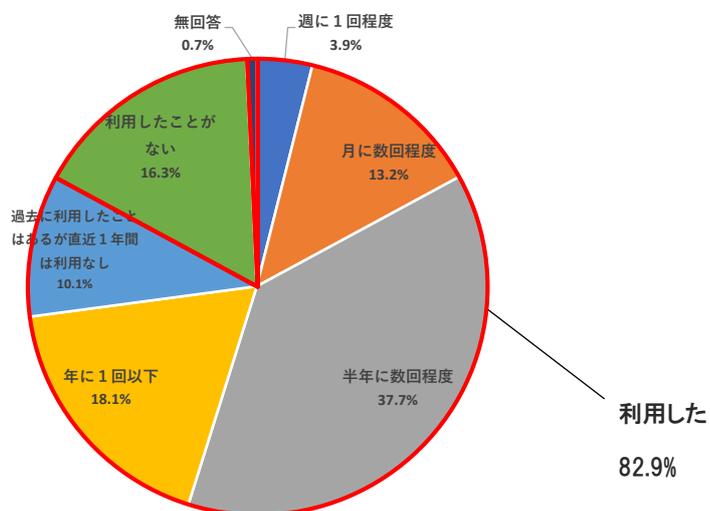
	全体	吉祥寺東町	吉祥寺南町	御殿山	吉祥寺本町	吉祥寺北町	中町	西久保	緑町	八幡町	関前	境	境南町	桜堤	武蔵野市外	無回答
全体	1102	3	3	2	4	4	16	80	7	36	113	356	292	118	59	9
	100.0	0.3	0.3	0.2	0.4	0.4	1.5	7.3	0.6	3.3	10.3	32.3	26.5	10.7	5.4	0.8



利用頻度：

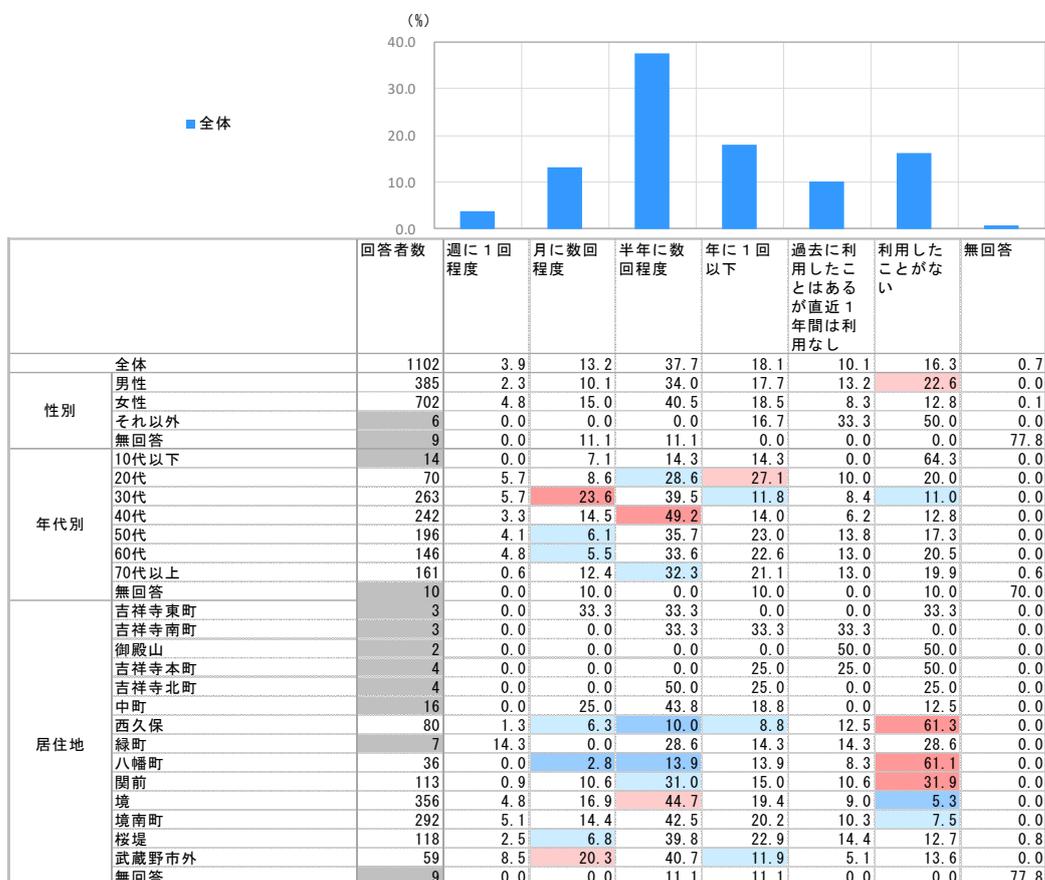
(単位：人、%)

全体	週に1回程度	月に数回程度	半年に数回程度	年に1回以下	過去に利用したことはあるが直近1年間は利用なし	利用したことがない	無回答
1102	43	145	416	199	111	180	8
100.0	3.9	13.2	37.7	18.1	10.1	16.3	0.7



(2) 直近1年間の QuOLa の利用状況

「直近1年間の QuOLa の利用状況をお答えください。」への回答



- ・全体では、「半年に数回程度」が37.7%で最も高く、次いで、「年に1回以下」が18.1%、「利用したことがない」が16.3%で続いている。
- ・年代別では、『30代』は「月に数回程度」が23.6%と、全体と比べて10ポイント以上高くなっている。
- ・居住地では、『境』は「半年に数回程度」が44.7%と、全体と比べて5ポイント以上高くなっている。

【凡例について】

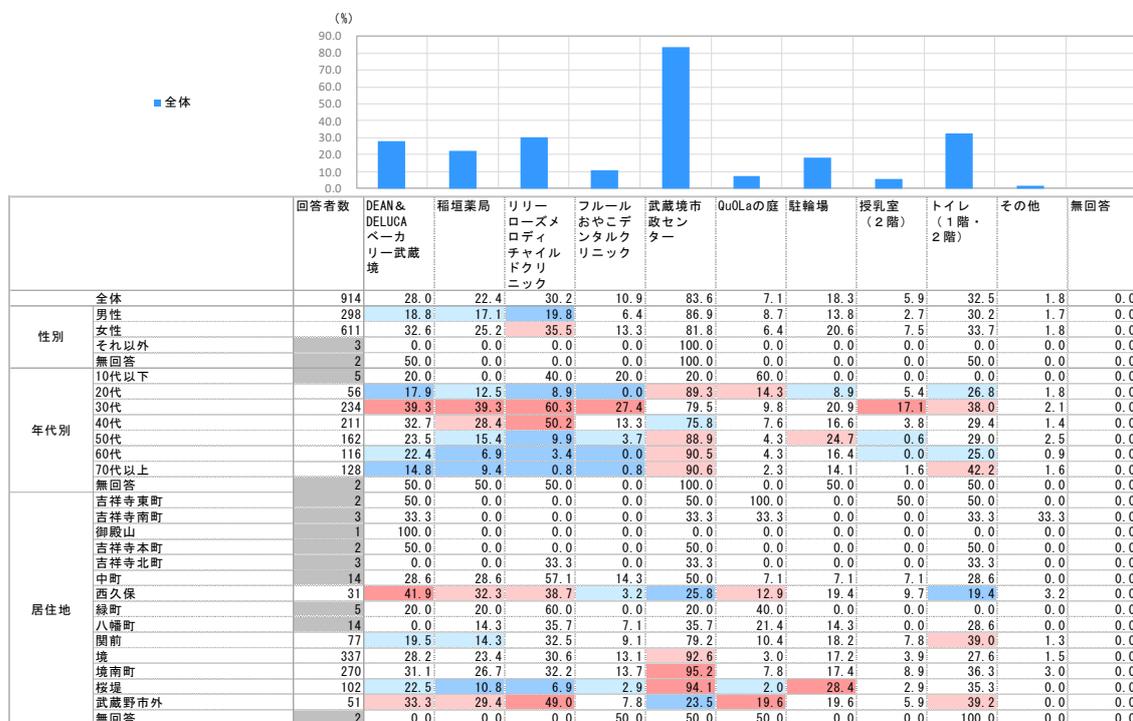
(2) ~ (9) の集計表では、以下のとおり表記します。(「30 サンプル未満」は、サンプル数が少ないため参考値となります。)

全体比較 ■ +10ポイント以上 ■ +5ポイント以上 ■ -5ポイント以上 ■ -10ポイント以上 ■ 30 サンプル未満

(3) 利用したことがあるテナント等(利用店舗)

「QuOLa にあるテナント等のうち利用したことがあるテナント等をお答えください。」

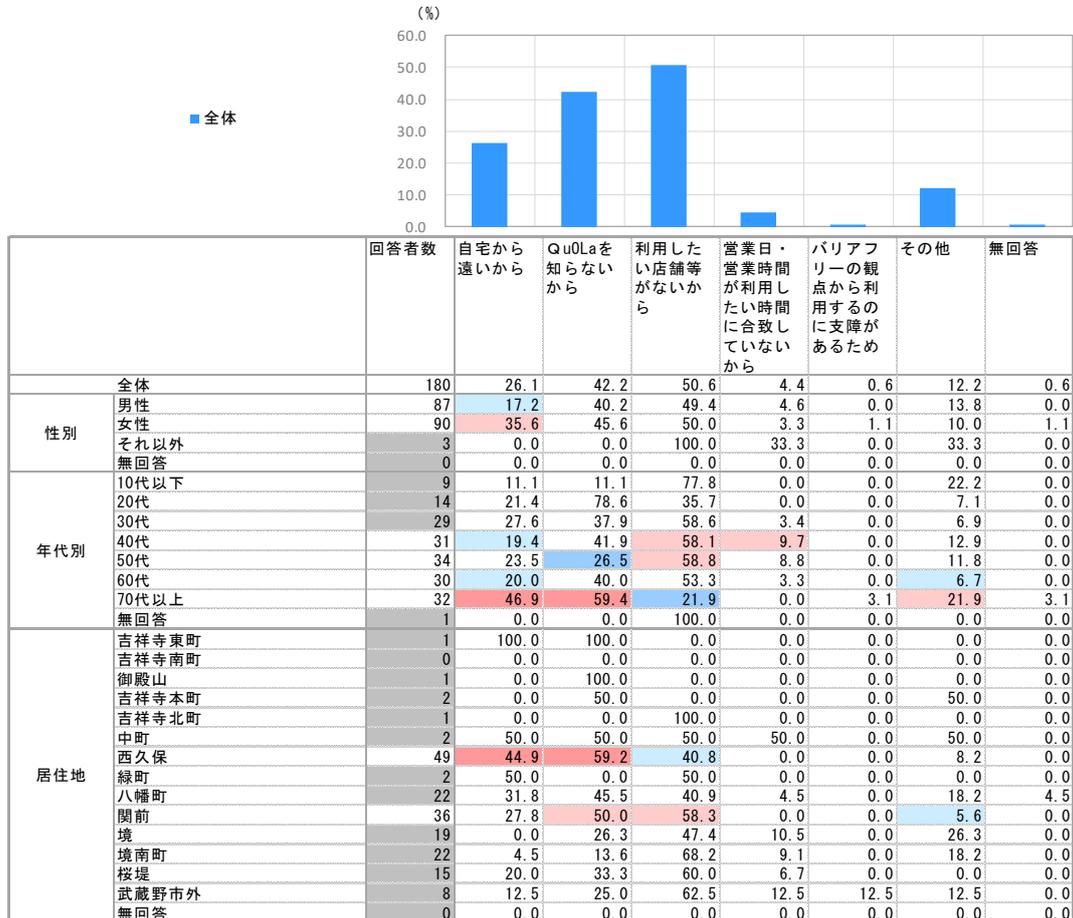
への回答（複数回答）



- ・全体では、「武蔵境市政センター」が83.6%と最も高く、全体の8割を占めている。
- ・年代別では、『30代』『40代』は「リリーローズメロディチャイルドクリニック」の利用が全体と比べて20ポイント以上高くなっている。
- ・居住地別では、『境』『境南町』『桜堤』は「武蔵境市政センター」が90%を超えて高くなっている。

(4) 利用したことがない理由

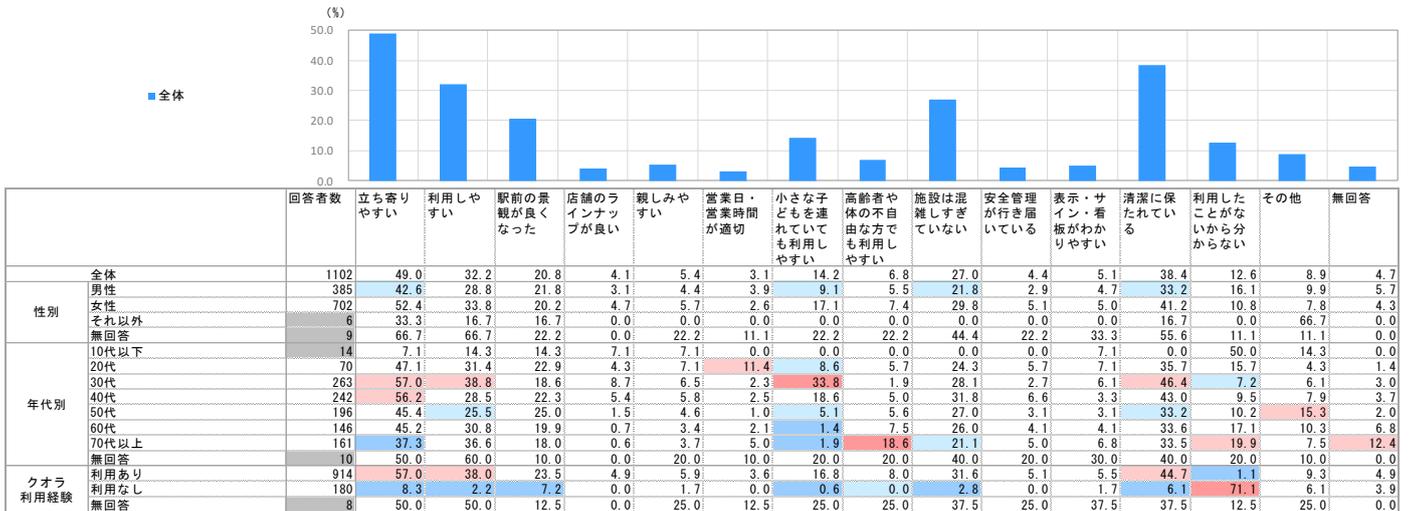
利用したことがない方に対し、「利用したことがない理由は何ですか。」への回答（複数回答）



- ・「利用したことがない」と回答した方は180人で、回答者全体の16.3%であった。
- ・全体では、「利用したい店舗等がないから」が50.6%で最も高く、次いで「QuoLaを知らないから」が42.2%、「自宅から遠いから」が26.1%で続いている。
- ・性別では、『女性』の「自宅から遠いから」が35.6%で全体と比べ高い。
- ・年代別では、『40代』『50代』の「利用したい店舗等がないから」が共に58%以上で全体と比べ高い。

(5) 施設に対する印象

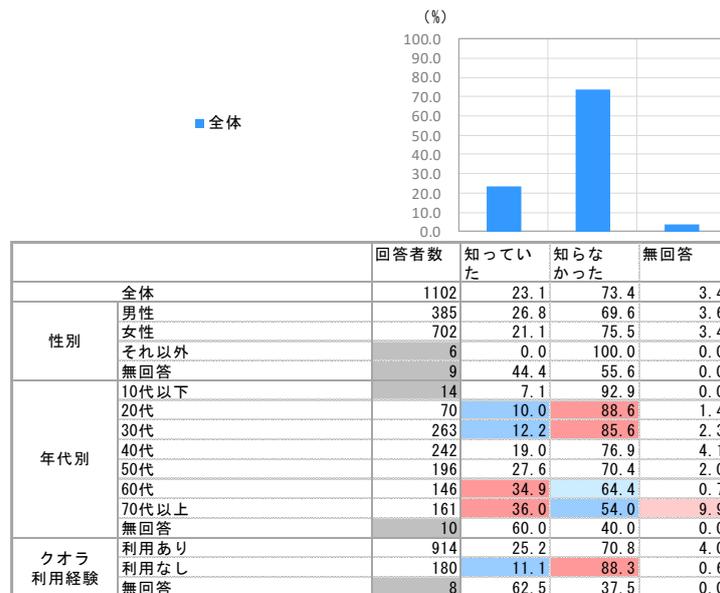
「QuOLa に対する印象で当てはまるものをお答えください。」への回答（複数回答）



- ・全体では、「立ち寄りやすい」が 49.0% で最も高く、次いで、「清潔に保たれている」が 38.4%、「利用しやすい」が 32.2% で続いている。
- ・年代別では、『30代』の「立ち寄りやすい」が 57.0% で全体と比べ高い。
- ・クオラ利用経験別では、『利用あり』の「立ち寄りやすい」が 57.0% 全体と比べ高い。

(6) 施設の設置経緯や設置目的の認知度

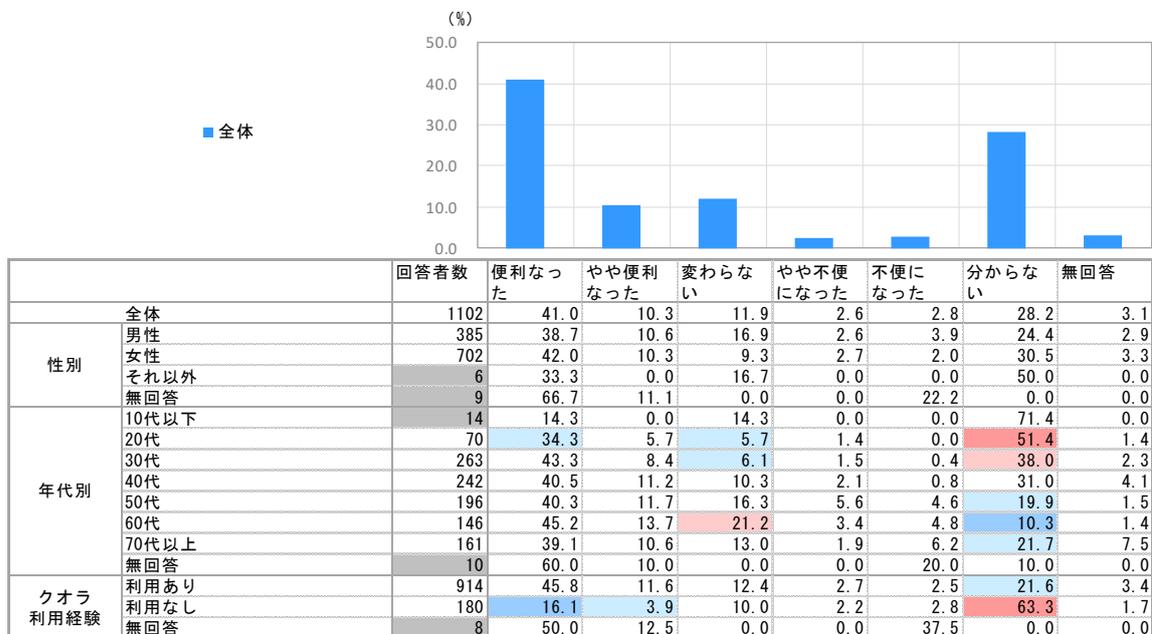
「QuOLa が設置された経緯や目的についてご存じですか。」への回答



- ・全体では、「知らなかった」が 73.4% と最も高く、全体の 7 割を占めている。

(7) 市政センターの利便性の変化

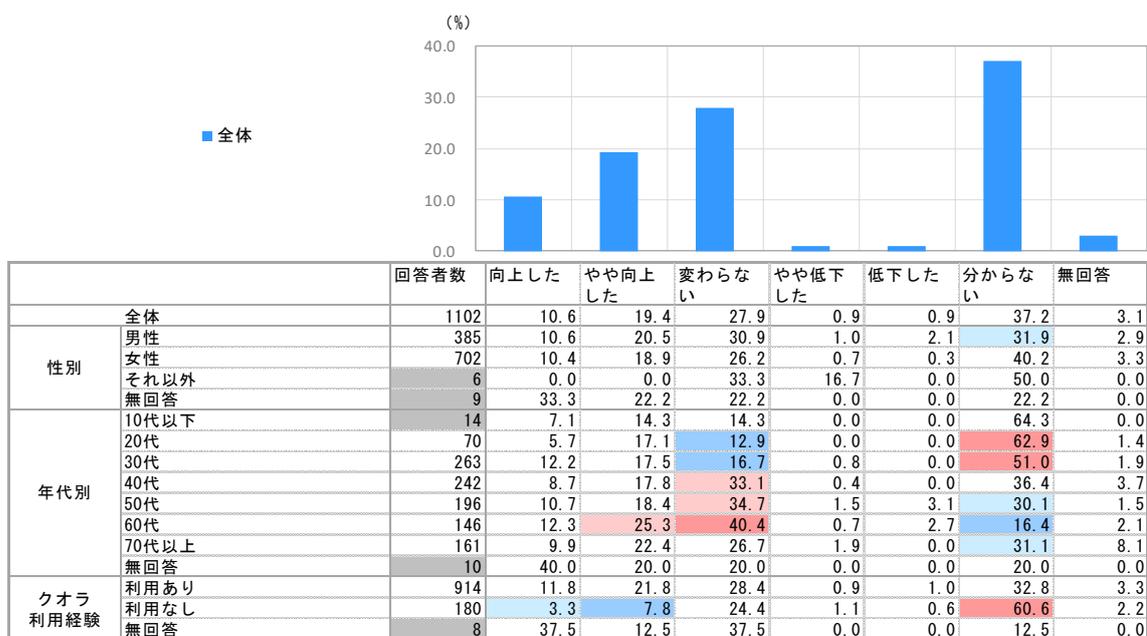
「市政センターが駅前に移転したことについて移転前の市政センターと比べて利便性がどう変わったと思いますか。」への回答



・全体では、「便利になった」が41.0%と最も高く、全体の4割を占めている。

(8) 武蔵境駅北口のにぎわいの変化

「駅前未利用地（空き地）だった場所に 2018 年に QuOLa が開設されました。QuOLa の開設前と比べて武蔵境駅北口の「にぎわい」についてどう変わったと思いますか。」への回答とその理由



- ・全体では、「分からない」が 37.2% と最も高く、次いで「変わらない」が 27.9%、「やや向上した」が 19.4% と続いている。
- ・年代別では、『60代』の「変わらない」(40.4%) が全体と比べ高くなっている。

【理由（自由記載）】

自由回答記入率

全体	全体	向上した	やや向上した	変わらない	やや低下した	低下した	分からない
回答者数	672	74	139	201	8	10	239
n数	1,069	117	214	307	10	10	410
回答率	62.9	63.2	65.0	65.5	80.0	100.0	58.3

※自由回答の内容によっては複数のカテゴリーにカウントされるため、合計延べ件数と回答者数が一緒にならない場合がある。

【向上した・やや向上したと回答した方】 カテゴリー別自由意見内訳（延べ件数:240件）

カテゴリー	回答数
1. 施設について	67件
綺麗になった	36件
サインージ	9件
QuoLa建って変わった	7件
設備された	6件
要望	4件
駅前	4件
その他	1件
2. 店舗について	26件
市政センター	17件
テナントに魅力	9件

カテゴリー	回答数
3. 利用状況について	84件
利便性が高い	31件
人に流れが変わった	31件
利用している	13件
活性化した	4件
立ち寄りやすい	3件
北口に来ることが増えた	2件
4. 環境変化	22件
明るくなった	18件
通りやすく	3件
その他	1件
5. にぎわいについて	20件
賑わっている	15件
賑わいを感じられない	5件
6. その他	17件
7. 特になし	4件

《自由意見（抜粋）》

- ・建物が白くきれいなので明るくなった印象はあります。
- ・北口がキレイになり、北口に来るチャンスが増えた。
- ・きれいで、お店も入ったから。
- ・きれいに整備されて集まりやすくなった。
- ・建設地辺りの風景がきれいになって、すっきりした。
- ・綺麗になったし、人が北側に来るようになった。
- ・空き地よりはいいです。
- ・カフェなどで休んでいく人が増えていると思う。
- ・開発されてるな、と色んな方からいわれたし、そう感じた。
- ・市政センターを利用しながら、買い物を楽しめたりできること。
- ・北口の景観が良くなり、とても便利になった為。
- ・駅前の環境がいい方向に変わり、便利さが増した。
- ・色々なショップや市政センターが入る事により、駅前という利便性もあり多くの人が利用する様になったと思うから。
- ・民間、公共施設が入っているので、人の流れが少し変わった。便利になって人が増えた。
- ・空き地を利用することで人の流れは変化したとを感じるから。
- ・必要な施設が入ってわかりやすく利用しやすい。
- ・暗かったエリアが安全で明るくなった。防犯上、空き地より QuoLa があることで、安心して暮らようになった。
- ・空き地よりは綺麗な施設ができ、人手が多くなった事で賑わいが増したと思います。

【変わらないと回答した方】 カテゴリー別自由意見内訳（延べ件数:227 件）

カテゴリー	回答数
1. 施設について	10件
クオラができたからではない	5件
綺麗	5件
2. 店舗について	43件
テナントに魅力がなく、すぐ変わってしまう	31件
市政センター	12件
3. 利用状況について	43件
利用している人が少ない	22件
利用が限られている	11件
人の集まりを感じない	6件
利便性	4件

カテゴリー	回答数
4. 環境変化	8件
人流れが変わっていない	8件
5. にぎわいについて	95件
賑わっていない	48件
変化がない	33件
影響がない	9件
分からない	5件
6. その他	20件
7. 特になし	8件

《自由意見（抜粋）》

- ・利用したいテナントがないので。
- ・魅力的なテナントが皆無であること、建物自体のクローズド感が半端ないこと、バリアフリーに乏しいことから、市政センター以外の用事でわざわざ立ち寄る人は少ないように思う。多くの通行人はスルーしているような印象。結果として武蔵境の北口の「にぎわい」の変化は感じられない。
- ・商業施設としては規模が小さく、人流の変化は限定的に見えるため。
- ・近くを通りがかっても人の出入りが活発な所を見たことがないため。
- ・入居者の業種から外部に OPEN な感じの施設ではない（チョット立寄る店ではない）。このためキレイにはなったが、ニギワイという点では変わらない。
- ・クオラによる効果は何も感じられないため。
- ・駅前の人の混雑具合は変わってないように感じるため。
- ・皆に良く、知れ渡ってないからでは？
- ・人は増えたが、QuOLa のせいでは無く、「にぎわい」とは言えない。ただ歩いているだけ。
- ・商業施設が少ないため、市政センター以外の利用が思いあたらない。
- ・商業施設としては規模が小さく、人流の変化は限定的に見えるため。
- ・誰もが利用する施設というわけではないと思うから

【低下した・やや低下したと回答した方】 カテゴリー別自由意見内訳（延べ件数:19 件）

カテゴリー	回答数
1. 施設について	9件
施設に魅力を感じない	4件
サインエージの騒音	3件
不便	2件
2. 店舗について	4件
テナントに魅力を感じらない	4件
3. にぎわいについて	2件
賑わっていない	2件
4. その他	4件

《自由意見（抜粋）》

- ・クオラは何にも貢献していない。
- ・駅前に寂れた施設があるため街の魅力を下げている。
- ・立ち寄りしたいテナントがない。大型ディスプレイで繰り返し再生される広告の音量が大き
く耳障り。テラス席でくつろげない。
- ・大型ビジョンがうるさいだけ。店がすぐ潰れる。極一部の人にしか利便性がなく誰もが気
軽に楽しく利用できる施設とは言えない。市政センターが2階にあるのも不便。
- ・一階の正面には不人気の店舗ができては潰れを繰り返しています。市政センターはお年寄
りの利用も多いので、ここに移していただきたいです。
- ・魅力的なテナントが全くない。
- ・活気が感じられない。
- ・「にぎわい」というものはない。

【分からないと回答した方】 カテゴリー別自由意見内訳（延べ件数:239 件）

カテゴリー	回答数
1. 施設について	7件
クオラができたからではない	5件
その他	2件
2. 店舗について	5件
市政センター	5件
3. 利用状況について	27件
あまり利用しない	14件
来ない	13件

カテゴリー	回答数
4. にぎわいについて	4件
賑わいを感じない	4件
5. 比較ができない・わからない	185件
ここ5年の間に引っ越してきたのでわからない	136件
知らない	20件
わからない	15件
北口の方がよくわからない	14件
6. その他	8件
7. 特になし	3件

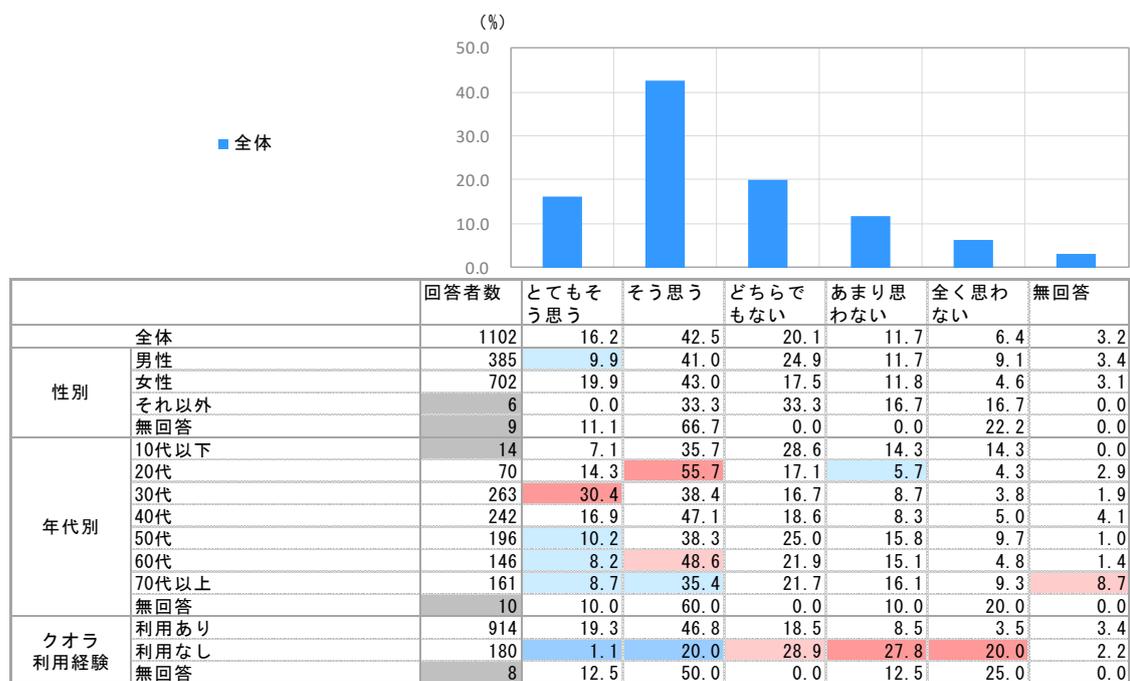
《自由意見（抜粋）》

- ・まだ引っ越したばかりなので前年等との差はわかりませんが、人が多い印象です。
- ・QuOLa 内のテナントが医療系なので、「にぎわい」に結びつくものではないと思いました。
- ・利用したことがないから分からない。
- ・境駅前の利用が少ないので、分らないです。
- ・クオラができてから住み始めたので。
- ・昨年から近くに居住したため。
- ・転入以前の事なのでわからない。
- ・以前を知らない。
- ・存在を知らなかった。
- ・QuOLa の前は以前から通り過ぎるくらいなので、「低下した」とは思いますが「向上し
た」のかどうかは「分からない」といった感じです。

- ・クオラだけでなく、駅や近隣店舗、地域の住民数の増減など、総合的に判断されるもの
 だと思うから。

(9) 今後の利用意向

「今後、QuOLa を利用しようと思われますか。」への回答とその理由



- ・全体では、「そう思う」が42.5%と最も高く、次いで「どちらでもない」が20.1%、「とてもそう思う」が16.2%と続いている。
- ・『20代』では、「そう思う」と「まあそう思う」の比率の合計が70%とほかの年代と比べて利用意向が高く、反対に『10代以下』『50代』『70代以上』では、「あまりそう思わない」と「そう思わない」の比率の合計が20%台とほかの年代と比べて利用意向が低くなっている。

【理由（自由記載）】

自由回答記入率

全体	全体	とてもそう 思う	そう思う	どちらでも ない	あまり思わ ない	全く思わな い
回答者数	779	128	344	150	99	58
n数	1,068	179	468	221	129	70
回答率	72.9	71.5	73.5	67.9	76.7	82.9

※自由回答の内容によっては複数のカテゴリーにカウントされるため、合計延べ件数と回答者数が一緒にならない場合がある。

【とてもそう思う・そう思うと回答した方】カテゴリー別自由意見内訳（延べ件数:572件）

カテゴリー	回答数
1. 施設について	170件
駅に近い	50件
便利	39件
家や生活圏から近い	38件
清潔	16件
トイレ	14件
授乳室	9件
駐輪場	4件
2. 店舗について	361件
市政センター	216件
病院	70件
カフェ・ベーカリー	29件
歯医者	19件
BBQ・屋上・庭	12件
薬局	8件
テナント	7件
3. その他	38件
4. 特になし	3件

《自由意見（抜粋）》

- ・ 駅近で便利だから。
- ・ 便利な設備が多い。子供連れで利用しやすい。
- ・ 生活圏にあって行きやすいから。
- ・ 基本的には市政センターの利用を予定しています。なにかと急に必要になる公的書類の手続きにとっても便利です。武蔵野市の市役所はアクセスがよくないので、市政センターのように駅前に設置していただけるのは妊婦さんや高齢者、ご病気の方にとっても嬉しいと思います。
- ・ 便利で利用しやすい。
- ・ 利便性がありがたく、前に戻ることは考えられません。
- ・ 授乳室がありがたいし、市政センターが近いのは助かる。
- ・ 授乳室が広く清潔で、とても使いやすく重宝しています。
- ・ 施設も綺麗ですし、いつ行っても清潔です。市政センターの職員さんもとても親切です。

子どもがもう少し大きくなったら屋上にも行ってみようと思います。

- ・ 市政センターがあり、いつでもトイレが使用できるので。
- ・ 市政センター、小児科、小児歯科もあってとても便利なので。
- ・ 便利で市政センターがある事で安心感があるので。
- ・ 小さな子供がいても、利用しやすく、わかりやすい。以前の市政センターは混んでいてイライラしている人が多く、もう利用したくない気持ちだった。改善されて良かったと思う。
- ・ 市政センターが便利だから。
- ・ 最も利便性の高い場所にある小児科、小児歯科があるので。
- ・ 市政センターや小児科など子育て世代に必要な施設であるから。
- ・ QuOLa の設置目的がわかったので。
- ・ (テナント名) が好きだから。
- ・ 通院しているのと、デジタルサイネージが面白いから。
- ・ 必要な施設がある為。
- ・ 今回のアンケートで初めて知ったので利用する機会があれば利用してみたいと思った。

【どちらでもないと回答した方】 カテゴリー別自由意見内訳 (延べ件数:153 件)

カテゴリー	回答数
1. 施設について	45件
使いたい施設が無い	25件
生活圏に無い	11件
今のままでいい	3件
駐輪場が狭い	3件
トイレ	3件
2. 店舗について	66件
市政センターしか行かない	60件
魅力が無い	3件
カフェ・ベーカリー	3件
3. 利用について	21件
行く用がない	15件
必要に応じて利用	6件
3. その他	13件
4. 特になし	8件

《自由意見 (抜粋)》

- ・ 利用したいと思う店がない。
- ・ いきたいお店がない。
- ・ 自宅方向と逆の立地なので、利用頻度は少ない。トイレ施設「有」の確認ができて良かった。
- ・ 自宅からは遠いので、近くに行った際は使用するかもしれません。
- ・ 市政センターは利用すると思うが、その他は利用することがないと思います。
- ・ 市政センター以外に利用目的がない為。
- ・ 市政センターに行くくらいしか利用していないから。

- ・今現在、利用しなくても生活ができている為。
- ・境駅を利用する機会があれば見てみたい。
- ・駅前で武蔵野市らしい店舗、イベントがあれば使いたい。

【全く思わない・あまり思わないと回答した方】 カテゴリー別自由意見内訳（延べ件数：173件）

カテゴリー	回答数
1. 施設について	97件
使いたい施設が無い	56件
生活圏に無い	19件
駐輪できない	9件
入りづらい・不便	7件
屋上ビジョンがうるさい	2件
中途半端	2件
知らなかった	2件
2. 店舗について	44件
市政センターしか行かない	29件
魅力が無い	13件
カフェ・ベーカリー	2件
3. 利用について	21件
用が無い	21件
4. その他	11件

《自由意見（抜粋）》

- ・利用したいと思う店がない。
- ・利用したい施設がないため。
- ・利用する目的がないから。
- ・テナントに魅力がないし行かない。
- ・現時点では、ほとんど武蔵境駅北口に出掛けない為。
- ・境南町在住のため、南側店舗利用で大体事足りている。
- ・市政センターは、出来れば1階部分にしてほしい。
- ・市政センター以外は行かないので。
- ・今のところ、利用意向内容は市政センターのみになります（年に一度）。必要があれば利用させていただく程度になります。
- ・魅力の感じる（特に駅前の一等地ならではの）施設がない。市政センターが駅から近くなった位（自宅からは遠くなりましたが、便利な人は多いと思うので）。
- ・行く必要がないため。
- ・用事がないため。
- ・もしかしたら、トイレを使うかもしれない。
- ・医療機関ばかりで行きたいと思わない。娯楽施設がない。
- ・魅力を感じない。
- ・モニターが音量大き過ぎ。

(10) 武蔵境駅北口市有地有効活用事業に対する意見・要望

「武蔵境駅北口市有地有効活用事業（QuOLa）に関してご意見がありましたら記載ください。」への回答（自由回答）

合計延べ件数:546件 回答率:42.3%(466件/1,102件)

カテゴリ	回答数	カテゴリ	回答数
1. 施設について	77件	4. 事業について	99件
駐輪場	28件	課題	43件
サイネージの音について	24件	有効活用	17件
このままでいい	8件	期待外れだった	12件
もったいない	7件	告知不足	10件
活性化	4件	不信任	10件
賑わいの創出	4件	感謝	5件
不便	2件	前のほうがよかった	2件
2. 店舗について	196件	5. 今後期待していることについて	80件
屋上への要望	42件	要望（事業について）	42件
テナント（飲食店）	31件	要望（市としての役割）	15件
テナント（子供）	31件	期待している	14件
テナント（その他）	23件	要望（施設について）	9件
テナント（公共施設）	16件	6. その他	40件
市政センターしか行かない	14件	7. 特になし	30件
魅力が無い	12件		
テナント（カフェ系）	12件		
テナント（娯楽）	7件		
テナント（スーパー関係）	4件		
テナント（雑貨）	4件		
3. 利用について	24件		
ゆっくりできるところ	6件		
認知していない	6件		
便利	6件		
利用しない	6件		

《自由意見（抜粋）》

- ・クリニックビルは向かい側にあるため、お店がもう少しあると良いと思います。好立地なので市政センターは大変ありがたいです。
- ・駅前のビルなのに薬局や病院がメインなのは寂しいと思う。にぎわいを求めるならもっと人々が足を運びたくなるような店舗を誘致してほしい。また、夜まで照明が明るい飲食店だと夜は明るくて助かると人が多いと思う。市政センターはとても利用しやすいため好ましいと思うし行きやすくなってありがたいが、薬局や病院は体の異常がないと行かないため、楽しい気分では行かない。それは折角の一等地なのにもったいないので、もっと楽しい場所にしてほしいと願う。
- ・市政センターが立地を活かしきれていない。休日開庁までは必要ないが、開庁を10時や12時として、せめて19時や20時までは開けてほしい。また、市政センターでできる手続きが少なすぎる。19時頃の帰宅ラッシュに到着して、現在市役所や水道局に赴かないとでき

ない手続きが概ね可能となれば、市政センターの利用促進が見込まれ、他テナントにも利用者の流入が期待できるのではないか。

- ・ 市政センターが入っている割には駐輪場がせますぎて使用しづらい。
- ・ 駐輪場の設置台数が少ない。
- ・ 駐輪場が空いていないため、整備してほしい。
- ・ 駐輪場の子供乗せ自転車をとめるところを増やしてほしい。
- ・ 駐輪場の場所等の案内がないので、どこにあるか分からなかった。利用しやすいように分かりやすい案内があればいいと思う。
- ・ 大画面テレビの音が大きすぎる。
- ・ 屋上の施設のアピールが足りない。
- ・ 屋上を、中央線が見えるカフェや子連れスペースにしてもらえると嬉しい。大学生がグラウンピング施設を利用している姿は見るが、必ずしも駅近のその場所でなくても…とってしまう。
- ・ 居酒屋、Bar 等がテナントに入って欲しい。
- ・ 親子が楽しめる場所があると良い（北口）。
- ・ 魅力的なテナントが入ってほしい。
- ・ 何度かお店も変わっていますが、選定はどの様にされているのか気になります。
- ・ クオラだけでにぎわいを生むのは難しいと思います。ある程度で似たような店舗が複数ある事で相乗効果を生むのではと思います。
- ・ 事業目的とその結果について、説明して欲しい。
- ・ クオラが賑わうことでスキップ商店街も盛り上がりて欲しい。
- ・ 当初目的の一つであるにぎわい創出にきちんと貢献していただくか、市民の利便性向上にきちんと貢献いただきたい。借地料や運営状況もきちんと公表し、運営が透明になることを望む。
- ・ イベントが開催できるようなスペースがあると良いと思いました。駅前という好立地を活かして、たまたま通りかかった人が興味を持ってのぞく、みたいなことがあるのではと思いました。
- ・ プレイスの前の公園のように定期的にイベントを行なうのもいい。屋根があるし、ファーマーズマーケット的なものをやってもらいたい。JAの野菜売るとか。境は畑が多いので。
- ・ クオラの建物が閉じた空間だし、テナントの力でどうにかしようというのが発想的には難しいのでは？
- ・ 何の施設だか分からない人が多いのでは。

- ・改札口から少し距離があり、存在に気がついていませんでした。
- ・そもそも、もっと高層にして有効利用できたと思う。その点が非常に疑問です。

(11) まとめ(調査実施事業者作成)

【利用者の傾向について】

- ・アンケート回答者の傾向として全体・無作為抽出・それ以外の居住地は「境」「境南町」が50%以上を占めており、属性別での差はなかった。
- ・「武蔵境市政センター」の利用経験が8割で利用状況が「半年に数回程度」と数値が高かった。行政サービス以外のテナント利用やそれらの認知は高くはない。
- ・施設利用として駅近という立地と利便性の自由記述のコメントが寄せられている。
- ・施設の利用頻度別居住地では「境」「境南町」の「利用したことがない」がともに12%以下と低く、地域住人の80%以上は利用した経験がある。
- ・利用したことがないとの理由については「利用したい店舗等がないから」(50.6%)と「QuOLaを知らないから」(42.2%)が高くなっている。
- ・今後の利用意向は、6割台となった。

【テナント利用の傾向について】

- ・クオラでの利用が多い施設は「武蔵境市政センター」、「リリーローズメロディチャイルドクリニック」で、子育て世代の30代・40代が多い傾向がある。またテナントではなく設備「トイレ」の利用が多くみられる。自由記述のコメントも市政センターの利用、トイレの利用で立ち寄るといった意見が多くみられた。
- ・「DEAN&DELUCA」の利用頻度が『週に1回程度』『月に数回程度』が40%以上と定期的に利用されている。
- ・「立ち寄りやすい」「清潔に保たれている」が施設利用の要因となっている。
- ・テナントの利用経験で「DEAN&DELUCA」、「稲垣薬局」、「リリーローズメロディチャイルドクリニック」、「フルールおやこデンタルクリニック」の4店舗利用経験で「無作為抽出」と「それ以外」を比較すると、利用経験として全てにおいて『それ以外』の傾向が強かった。特に「リリーローズメロディチャイルドクリニック」では30ポイントの差が開いている。

第3章 事業評価

1 事業効果に関する評価

要求水準書記載事項に対する事業提案内容と、それに対する取組み・実績等を、四半期ごとに報告を受けているセルフモニタリング結果をもとに記載すると共に、これらに関連するアンケート結果を以下に整理します。また、アンケート結果を踏まえた事業評価を第三者視点で行いました。

要求水準書記載事項	事業提案内容	取組み・実績・工夫等		関連するアンケート結果（概要）	アンケート結果を踏まえた第三者評価
		テナント内容	内容		
民間施設の施設内容「にぎわい創出」「まちの魅力向上」「地域の特色を活かしたまちづくり」などを図る施設とする。	「楽しくにぎやかに仲間と食事をする」「楽しく健康に体を動かす」「子連れでも外で楽しく過ごせる」「健康相談もできる」こんな過ごし方を提案する。	バーベキュー	<ul style="list-style-type: none"> ・開店当初から客足は好調で、楽しくにぎやかに仲間と食事をする機会の創出ができています。 ・開店当初の客層はファミリー層や友人グループ、企業懇親会等での利用が多かったが、コロナ禍以降は若者層やサラリーマンが客層の中心となっている。 ・新型コロナウイルス感染症の流行により一時休業や利用者の減少があったが、感染症の流行が落ち着いてからは、楽しくにぎやかに仲間と食事をする機会の提供ができた。 ・夏季は熱中症対策に取り組みながら営業を行った。 ・冬季は寒さにより客足が伸びないため、こたつを設置し鍋を始めることにより、にぎわい創出の工夫を凝らした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用率 7.1%（20代、武蔵野市外居住者の利用率が高い） ・緑もあり、電車からみて賑わいが感じられて良い、バーベキューが楽しかった、子どもを連れて行ってみたい、といった事業提案に沿って実施されている事が分かる意見があった。 ・その他、価格や清掃等に関する意見があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・屋外施設の特長上、気象状況や季節要因などによる利用者の需要予測が難しいものの、夏季や冬季それぞれに工夫を凝らした運営がなされており、「にぎわい創出」に寄与する取組みがなされていると考えられる。 ・アンケート結果からは好評が得られており、未利用者からも今後の利用が期待される声がある。より一層、「まちの魅力向上」「地域の特色を活かしたまちづくり」へ寄与するため、引き続きの時勢に合わせた取組み等を行うことが期待される。
		ベーカリー・カフェ	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の皆様に喜んでもらえる場所として、定着させるために、出来立てベーカリーを直売価格で提供し、にぎわい創出に寄与した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用率 28.0%（全世代、境、境南町、桜堤、西久保、武蔵野市外居住者の利用率が高い） ・雰囲気良くなった、明るくなった、といった意見があったほか、テラス席などもあり、賑わいや魅力向上につながっているという意見があった。 ・日常的に使っているという意見がある一方で、価格や商品内容に対する要望が寄せられた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果から、人気ブランドのベーカリー・カフェであることによる期待と要望が多数寄せられていることが確認された。 ・「にぎわい創出」「まちの魅力向上」に向けた引き続きの取組みが望まれる。 ・同ブランドの商品を工房価格にて提供されるという特色等を効果的に広報することにより、アンケート結果から課題の声として寄せられた「認知度の低さ」を解消するためのきっかけとなると考えられる。
		薬局	<ul style="list-style-type: none"> ・令和元(2019)年度には8月と12月にクオラ子育て相談会を開催した。 ・新型コロナウイルス感染症の流行時に 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用率 22.4%（30代、40代、境、境南町、西久保、武蔵野市外居住者の利用率が高い） ・家から近いことや、医療機関との関係で利便性 	<ul style="list-style-type: none"> ・クリニックや歯科に近接していることから、機能としては相互の親和性が高く、一定程度の利用率があることがアンケート結果から

			<p>は、発熱外来受診者に店外で薬の処方を行うなど、感染拡大防止のための取り組みを行い、営業を継続した。</p> <p>・患者さんに薬を処方し、抱えている悩みや不安を少しでも軽減するお手伝いをした。</p>	<p>の良さに関する意見があった。</p>	<p>確認された。</p> <p>・令和元(2019)年度に実施された「子育て相談会」等は、参加者の声を反映しながら定期的の実施されることが、「地域の特性を活かしたまちづくり」につながると考えられるため、継続的な取り組みが期待される。</p>
<p>民間施設の条件・人が集いにぎわう集客施設を導入すること。</p> <p>文化・学習、娯楽、ショッピング、飲食、健康・福祉等の都市サービスを提供し、武蔵境のまちのイメージ向上に寄与する施設を導入すること。</p>	<p>人が集まり、にぎわいの生れる、屋上のバーベキューガーデンは、(略)武蔵境に新たな人の流れを呼び込む。</p> <p>飲食、スポーツ、医療、健康、レジャー、様々な要素のテナントを配置し、市民生活のクオリティ向上に寄与する施設を目指す。</p>	1階	<ul style="list-style-type: none"> ・(飲食)菓子パン製造販売、飲食 ・(健康)薬局 ・(医療)小児科・内科 ・(文化)ギャラリー ・(その他)駐輪場 <p><駐輪場に関する取り組み></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市政センター利用者が優先的に使用できるラックを設定 ・利用料金設定見直しによる長時間利用者への対応 ・市政センター荷捌きスペースの一部を、医療施設利用のための子ども乗せ自転車用に駐輪可能な運用に変更 	<p>【小児科・内科】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率 30.2% (30代、40代、境、境南町、関前、西久保、武蔵野市外居住者の利用率が高い) ・アクセスの良さや、かかりつけ医であり、子育て世代にとって有意義な施設であるといった意見があった。 <p>【駐輪場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市政センター、駐輪場で便利になったとの意見があった。 ・現在は市政センターと駐輪場の利用が1番多い。 ・駐輪場の子供乗せ自転車をとめるところを増やしてほしいとの意見があった。 ・駐輪場を増やしてほしいとの意見があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関は信頼が得られると繰り返し利用される類の機能であり、人が集まるきっかけづくりとしては有効な施設であることから、好意的なアンケート結果が得られたことは評価できる。 ・駐輪場への意見としては、駐輪スペースの不足への意見が確認されている。行政としてはこれまでも本施設利用者の駐輪場の利便性向上についての工夫や改善等の取り組みを実施してきた経緯があるが、今回のアンケートによって得られた意見への対応としてさらなる工夫の余地の有無について検討が望まれる。
		2階	<ul style="list-style-type: none"> ・(行政) 市政センター ・(医療) 小児歯科医 ・(福祉等) 授乳室 ・(その他) トイレ、デジタルサイネージ 	<p>【小児歯科医】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率 10.9% (30代、10代以下、境、境南町居住者の利用率が高い) ・好立地で、利便性が高く、子育て世代にとっては使いやすい、子どもも使いやすく、親子で定期的に使いたい、といった意見があった。 <p>【授乳室・トイレ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・授乳室が広く清潔で、とても使いやすく重宝している、子連れでとても便利、アンケートで授乳室がある事を知って使いたい、という意見があった。 ・その他、授乳室はもう少し大きければ良い、2つあると良いという意見があった。 ・北口はトイレが少なく、駅前で使用できるのは大変有難い、小さい子供を連れて行けるトイレや授乳室があることはとても助かる、といった意見があった。 <p>【デジタルサイネージ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・QuOLa ビジョンができ、音楽や映像が流れるこ 	<ul style="list-style-type: none"> ・小児歯科の区画は当初は体操教室であったが撤退という結果となっている。現在の小児歯科へのアンケート意見としては概ね好評であるが、「文化・学習」に資する都市サービスとしての機能を導入することとして市が定めた要求水準の達成という観点においては課題が残っていると考えられる。 ・武蔵境駅北口のトイレ不足という問題への解決につながるトイレの設置や授乳室の設置については、人が集いにぎわう集客施設としての条件をクリアしているといえる。引き続き、安心・安全で衛生的な維持管理運営が期待される。 ・デジタルサイネージについては、武蔵境駅北口のシンボリックな役割も担いつつ、人が滞留するきっかけ作りにもつながり一定の効果を得られていることがアンケート結果からも確認できる。一方で、屋外における音の問題への否定的な意見は発生してしまうのは止むを得ないが、運用上の改善点について検討の余地があるか等について、行

				とで、にぎわいが向上した、立ち止まって観てる方が居て新鮮、という意見があった。 ・その他、音に関して大きい、くつろげないという意見もあった。	政と事業者双方にて意思疎通を行い、更なる有効な活用方法を事業者に検討していただくことも有効と考えられる。
		屋上	・(飲食、レジャー) バーベキュー	【バーベキュー】 ・屋上施設のアピールが足りない。 ・屋上が一番にぎわいや集客のポイントだと思う、子供が楽しめる場所にしたらよいと思う、屋上の活用はもう少し考えられると思うという意見があった。 ・その他、屋外であることから管理の難しさに関する意見があった。	・屋上利用については、屋外施設特有の管理上の難しさへの指摘があるものの、運営内容については概ね好評となっている。今回のアンケート結果を更なるにぎわい創出の種と捉え引き続きの良好な施設運営が期待される。
市政センター利用者の利便性に十分配慮した計画とすること。	建物外部からの3方面からのアクセスルートがあり、施設利用者の利便性を確保するとともに、施設内における市政センターの独立性も担保している。市政センター専用階段は、荷捌きスペースから直通となっており、市政センター運営に配慮した設計となっている。	・EV案内看板を外部階段に設置し、EV利用を促している。	・市政センターが駅前にできて便利になった、仕事帰りなど、多くの方が利用する様になったと思うといった意見があった。 ・開庁時間や土日祝日などの開庁日に関する要望があった。 ・1階が良いと思うという意見があった。	・事業者提案により市政センターへの利用者のアクセス性について配慮された設計となっている。 ・アンケート結果の一部からは、より柔軟な開庁時間にしてほしいという意見があった。一部市民のニーズではなく総合的に判断して、開庁日の調整が必要であるかについては今後のさらなる調査や利用状況を踏まえての検討とするのが妥当と考えられる。	

第4章 総評・課題と今後の改善策

1 総評

(1) 武蔵境市政センターの評価について

アンケート調査の結果より、「境」「境南町」「桜堤」に居住している方からの回答が全体の7割程度を占めました。また、クオラにあるテナントのうち、利用した事があるテナント（複数回答）として、「武蔵境市政センター」と回答した方が全体の8割以上を占めており、日常的に武蔵境駅を利用していると思われる方々が、武蔵境市政センターを利用している事が伺い知れます。

さらに、市政センターが駅前に移転したことで以前に比べて「便利になった」または「やや便利になった」と回答した割合が5割以上、次いで「分からない」と答えた方が3割弱となりました。自由記述からも、駅前への移転により利便性が向上したとの評価が多くあり、今後の利用意向についての回答では、今後も利用したいと答えた方の多くが市政センターの利便性等を理由に挙げています。

加えて、市政センターへの利用者のアクセス性について配慮された設計となっていることの第三者評価もあり、駅前への移転により、市民の利便性の向上に寄与したと評価できます。

一方、アンケート結果の一部からは、より柔軟な開庁時間にしてほしいという意見もありました。このことに関して、「一部市民のニーズではなく総合的に判断して、開庁日の調整が必要であるかについては今後のさらなる調査や利用状況を踏まえての検討とするのが妥当と考えられる。」との第三者評価者からのコメントがありました。

(2) 民間サービス提供によるにぎわい創出・魅力向上の評価について

アンケート調査の結果から、クオラの利用経験について、8割以上の方が利用したことがあると回答しており、頻度については「半年に数回程度」の利用が4割弱と一番多い回答となりました。さらに利用した事のある方の居住地別では、「境」に居住している方の8割程度の方が「月に数回程度」あるいは「週に1回程度」利

用しており、「境南町」に居住している方についても「週に1回程度」利用すると答えた方の割合が一番高く、全体と比べて利用頻度が高くなっている事が分かりました。

クオラで武蔵境市政センター以外に利用したことがあるテナント等（複数回答）については、「トイレ」が全体で3割強と一番高く、次いで小児科、ベーカリーと続きました。年代別、性別と合わせて分析したときに、30代、40代の女性の利用度が全体の結果に大きく影響を与えている事が分かりました。クオラ開設前後の武蔵境駅北口のにぎわいの変化についての設問では、「向上した」、「やや向上した」と回答した方の割合が3割となりましたが、「分からない」と答えた方が4割弱と一番多く、「変わらない」と答えた方も3割弱となりました。

「向上した」、「やや向上した」と回答した方の理由としては、北口駅周辺環境が綺麗になり、来る頻度が高くなったことを理由に挙げる方が多くいました。

「分からない」と答えた方の理由としては、この5年間に引っ越してきたため、という理由が数多くありました。また、医療系のテナントが多く、「にぎわい」に結びつくものではないのでは、といった意見や、武蔵境駅をほとんど利用しないため、といった理由がありました。

「変わらない」と答えた方の理由としては、クオラによる効果ではない、規模が小さく人流の変化は限定的、誰もが利用する施設というわけではないと思うといった回答がありました。

これらのアンケート結果と、「医療機関は信頼が得られると繰り返し利用される類の機能であり、人が集まるきっかけづくりとしては有効な施設であることから、好意的なアンケート結果が得られたことは評価できる。」との第三者評価も踏まえ、未利用地となっていた頃に比べると、施設も綺麗になり、人の流れも増えてきたことで、武蔵境駅北口のにぎわい創出に一定の効果があったと評価できます。

なお、テナントの是非についての意見や要望が寄せられているので、運営事業者及びテナント事業者とアンケート結果の共有を行い、今後の事業展開の参考にしていただきます。

(3) 今後の利用意向の評価について

アンケート調査の結果から、今後もクオラを利用しようと思うか、との質問に対し6割強の方が「とてもそう思う」、「そう思う」と回答しました。一方で、「どちらでもない」が2割程度、「あまり思わない」、「全く思わない」との回答も2割弱となりました。

上記の回答の理由として、「とてもそう思う」、「そう思う」と答えた方からは、立地や設備などの利便性を理由にあげる意見のほか、授乳室やトイレをはじめとした施設や設備の綺麗や清潔さを理由にあげている回答が多くありました。その他、特定のテナントへの信頼や高評価の声がありました。

一方で、「どちらでもない」、「あまり思わない」、「全く思わない」と回答した方の理由としては、家から遠いといった利便性をはじめ、クオラを知らないといった認知度の低さを理由とする回答が多くありました。また、医療系テナントの多さや個人の利用意向に沿わないことを理由に挙げる回答がありました。

このことから、駅に近いという立地特性上の利便性や、施設の綺麗さ、設備の充実さが今後の利用意向に結びついている点は評価できますが、施設の認知度や魅力向上の取組みについて課題があると言えます。

2 課題と今後の改善策

(1) 事業効果に関する課題と改善策

- ・この事業は、旧武蔵境市政センターの借地契約終了を機に、駅前市の市有地に移転させることで市民の利便性向上を図ることを前提に検討を開始したものです。しかし、駅前という立地の特性を最大限生かすため、まちの賑わいや魅力向上に寄与する取組みを行っていただくことも目指し、民間事業者を公募したものです。
- ・この事業の目的に照らしたときに、市政センターに関しては利用度も認知度も高く、利便性の向上が評価されたことから、期待していた事業効果があったと言えます。
- ・また、武蔵境駅北口のにぎわい創出や魅力の向上への寄与に関しては、第三者において、各テナントの取組みに対し、「にぎわい創出」に寄与する取組みに対する好評価や、未利用者からの今後の利用に期待される声があることについて評価を得られました。
- ・しかし、「分からない」「変わらない」と答えた方が7割程度と多く、より一層「まちの魅力向上」「地域の特色を活かしたまちづくり」へ寄与するため、引き続きの時勢に合わせた取組み等を行うことや、継続的な取組みに期待する旨の第三者のコメントがありました。加えて、「文化・学習」に資する都市サービスとしての機能を導入することとして市が定めた要求水準の達成という観点においては課題が残っていると考えられる。」とのコメントもありました。
- ・デジタルサイネージについては、「武蔵境駅北口のシンボリックな役割も担いつつ、人が滞留するきっかけ作りにもつながり一定の効果が得られていることがアンケート結果からも確認できる。一方で、屋外における音の問題への否定的な意見は発生してしまうのは止むを得ないが、運用上の改善点について検討の余地があるか等について、行政と事業者双方にて意思疎通を行い、更なる有効な活用方法を事業者を検討していただくことも有効と考えられる。」との第三者評価も踏まえると、これも課題の一つであると言えます。
- ・また、駐輪場についても、台数不足やスペースの狭さ、子ども乗せ自転車への配慮や、案内を分かりやすくといった要望や意見が複数ありました。施設オープン後より、本施設利用者の駐輪場の利便性向上についての工夫や改善等の取組みを実施してきた経緯がありますが、今回のアンケートによって得られた意見への対応として、さらな

る工夫の余地はないか、検討が求められていると言えます。

- ・これらの結果を踏まえると、武蔵境駅北口のにぎわい創出や魅力の向上への寄与に関して、一定程度の事業効果はあったといえますが、一層事業効果を高めるため、「まちの魅力向上」「地域の特色を活かしたまちづくり」へ寄与する取組みについて、運営上の工夫や改善が求められていると言えます。
- ・「イベントが開催できるようなスペースがあると良いと思う。駅前という好立地を生かして、たまたま通りかかった人が興味を持ってのぞく、みたいなことがあるのではと思いました。」「クオラの建物が閉じた空間だし、テナントの力でどうにかしようというのが発想的には難しいのでは?」「定期的にイベントを行うのも良い。ファーマーズマーケット的なものとか。」といった意見が寄せられており、「文化や学習」の都市サービスをどの様に提供していくかも併せて、今後の課題改善等に向けて参考になるものだと言えます。

(2) 事業認知度に関する課題と改善策

- ・アンケート調査の結果、行政サービス以外のテナント利用やそれらの認知度に課題があることが分かりました。
- ・クオラを利用したことがないと答えた方のうち、4割程度の方が「クオラを知らないから」と回答していました。また、「何の施設だか分からない人が多いのでは。」「存在に気が付いていなかった。」といった意見もありました。
- ・一方、「今回のアンケートで知ったので利用してみたい」、「事業目的を知って興味を持った。」といった回答のほか、市に直接「授乳室がある事を知り、使ったところとても良かったのでお友達にも教えました。」という声も寄せられましたので、今後、積極的に施設の認知度を上げる取組みを行うことが効果的だと言えます。
- ・認知度を上げる取組みとしては、市の広報誌やホームページ、SNS等での周知といった手段も考えられますが、地域で開催されるイベントに参加した際にさらなる周知活動を行うことや、現地でのイベントの定期的な開催など、駅前の立地を最大限生かして地元事業者との連携を図るなど、本事業目的に沿った活動を検討していく必要があります。

- ・なお、「駅前という立地を活かしきれていない。」「そもそも、もっと高層化にして有効利用できたのに。その点が非常に疑問です。」「屋上に親子で利用できるカフェや飲食店ができたら嬉しい。」といった意見が複数ありました。
- ・この点についても、都市計画法による建築制限により、高層化や屋上に店舗を設置できないことがしっかり周知できていない事に起因するものですので、今後、事業スキームと共にしっかりと広報をしていく必要があります。

(3) 事業スキームに関する課題と改善策

- ・アンケート調査の意見の中に「魅力的なテナントがない」、「テナントをどの様に選定しているのか?」、「〇〇のようなテナント誘致を」など、テナントの内容に関する意見や要望が多数寄せられました。
- ・しかし、この事業では、テナントの選定や交渉・契約は全て、クオラの運営事業者が直接行っているため、指定管理者制度の様に市が直接運営等に関与することができません。
- ・当初、借地契約期間終了を機に、直接、市が市政センターを建設、移転することも選択肢の一つとしてはありましたが、土日祝日などの閉庁日や夜間には施設が閉鎖されるとともに、公共施設である市政センターは、原則として市政センター以外の目的に使用することができないため、まちのにぎわい創出に寄与することが難しくなります。また、今後は ICT 化や DX 化が進むことで、中長期的には市政センターなどの行政窓口に来ることなく完了する手続きが増えていくことも想定されます。
- ・そこで、市有地に 30 年間の事業用定期借地権を設定し、公募により選定した民間事業者が土地を貸し付けることで、地代や法人税、建物の固定資産税などの歳入を確保しながら、市政センター部分を普通賃貸借により借り受けて、市が市政センターを運営し、30 年後に土地を返還してもらうという事業スキームを採用することにしました。
- ・しかし、市有地は適正価格で貸し付ける必要があるため、地価評価額の高い武蔵野市においては、地代を支払いながら建設費などのイニシャルコストを回収していく事が民間事業者にとってハードルが高い、といった課題もあります。

- ・この様な背景のもと、テナント選定にあっては、市からの要求水準やクオラ運営事業者による提案内容、施設コンセプトに沿ったものとなるよう、要望や意見は伝えていますが、空きテナントのままとしておく事の方が、魅力低減や賑わい創出寄与に相反することにもなるため、市場経済状況を踏まえると、テナント選定は非常に困難というのが現状です。
- ・一方、テナント選定の困難さはあるものの、経営的には順調に運営されており、市が市政センターを建設した場合に比べるとコスト面では期待された優位性を示していることから、これらの背景等についても、市民に分かりやすく説明していくといった工夫が求められています。
- ・これらの事業スキームと関連した課題と対応策については、令和6年度に予定している、本市の PPP ガイドライン改訂作業に反映していくことで、今後新たな施策や事業展開に活かしていくことが肝要です。

資料

- 1 武蔵境駅北口市有地有効活用事業（Q uOLa）に関する市民及び利用者アンケート調査（案内文）
- 2 武蔵境駅北口市有地有効活用事業（Q uOLa）に関する市民及び利用者アンケート調査（調査票）

アンケート調査 ご協力をお願い

武蔵野市資産活用課

日頃より武蔵野市政にご協力賜りありがとうございます。

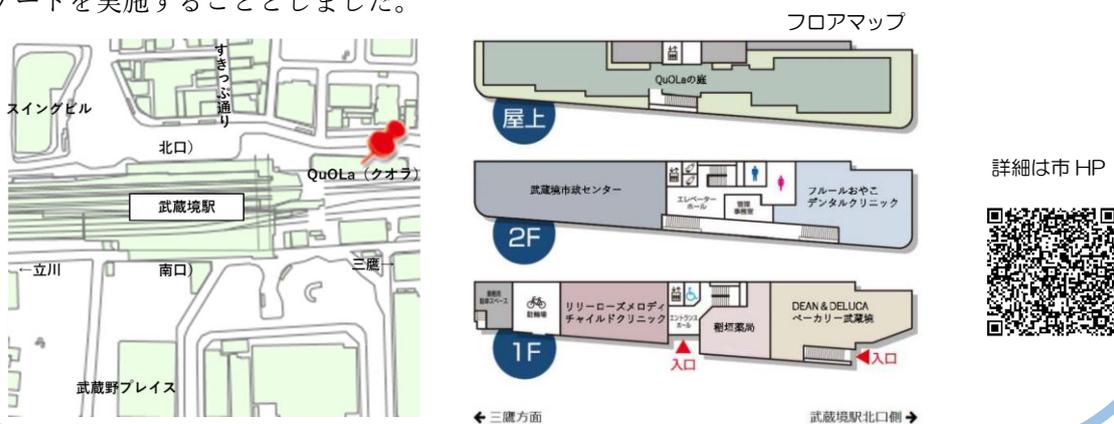
クオラ QuOLa 設置の経緯と目的

「QuOLa (クオラ)」（武蔵野市境 1-1-7）は、JR 武蔵境駅北口駅前の市有地に、民間の複合施設として、平成 30 年 1 月に竣工しました。

この事業は、駅前という好立地にありながら未利用となっていた 600 m²の市有地を貸付けることで、武蔵境市政センターの利便性向上と、民間サービスの提供により、武蔵境駅北口にぎわい創出に寄与することを目的としています。

市有地の貸付にあたっては、駅前という立地を最大限活かし、地域の発展やまちのにぎわい創出、魅力向上等に寄与する提案を公募し、選定された事業者と 30 年間の事業用定期借地契約を締結しています。選定された事業者は、施設の設計、建設及び管理・運営を行い、市は、施設の一部を借受け、移転が急務となっていた武蔵境市政センターを設置しています。これにより、市は建設費や建物維持管理に必要な費用を負担することなく、公共施設を設置できています。

このたび、施設開設から 5 年が経過したので、この事業や施設のサービス向上のために、アンケートを実施することとしました。



ご協力いただける場合は、右の二次元バーコードより、
アンケートフォームにアクセスいただき、
11月30日（木）までにご回答をお願いします。



1. アンケート調査票用紙もしくは Web サイトいずれか一方でのご回答をお願いします。
2. アンケートの回答には簡単な質問がほとんどで、数分で完了できます。
3. 皆様の貴重なご意見は事業運営や施設のサービス向上に役立ちます。お答えいただいた情報は厳重に機密保持し、匿名で処理いたします。

<お問い合わせ先> 武蔵野市 総合政策部 資産活用課
〒180-8777 武蔵野市緑町 2-2-28 電話：0422-60-1973

クオラ

武蔵境駅北口市有地有効活用事業 (QuOLa) に関する調査

Q1 あなたの性別をお答えください。(○印は1つだけ)

1 男性	2 女性	3 それ以外
------	------	--------

Q2 あなたの年齢をお答えください。(○印は1つだけ)

1 10代以下	2 20代	3 30代	4 40代
5 50代	6 60代	7 70代以上	

Q3 あなたの現在のお住まいをお答えください。(○印は1つだけ)

1 吉祥寺東町	2 吉祥寺南町	3 御殿山	4 吉祥寺本町	5 吉祥寺北町
6 中町	7 西久保	8 緑町	9 八幡町	10 関前
11 境	12 境南町	13 桜堤	14 武蔵野市外	

Q4 直近1年間のQuOLaの利用状況をお答えください。(○印は一つ)

1 週に1回程度	2 月に数回程度	3 半年に数回程度	4 年に1回以下
5 過去に利用したことはあるが直近1年間は利用なし	6 利用したことがない		

Q5 過去に1回でもQuOLaを利用したことがある方にお伺いします。QuOLaにあるテナント等のうち利用したことがあるテナント等をお答えください。(○はいくつでも)

1階	1 DEAN&DELUCA ベーカリー武蔵境	2 稲垣薬局
	3 リリーローズメロディチャイルドクリニック	
2階	4 フルールおやこデンタルクリニック	5 武蔵境市政センター
屋上	6 QuOLaの庭	
共用部	7 駐輪場	8 授乳室(2階)
	9 トイレ(1階・2階)	
その他	10 その他()	

Q6 Q4で「利用したことがない」と回答した方にお伺いします。利用したことがない理由は何ですか。(○印はいくつでも)

1 自宅から遠いから	4 営業日・営業時間が利用したい時間に合致していないから
2 QuOLaを知らないから	5 バリアフリーの観点から利用するのに支障があるため
3 利用したい店舗等がないから	6 その他()

Q7 QuOLa に対する印象で当てはまるものをお答えください。(○印はいくつでも)

1 立ち寄りやすい	8 高齢者や体の不自由な方でも利用しやすい
2 利用しやすい	9 施設は混雑しすぎていない
3 駅前の景観が良くなった	10 安全管理が行き届いている
4 店舗のラインナップが良い	11 表示・サイン・看板がわかりやすい
5 親しみやすい	12 清潔に保たれている
6 営業日・営業時間が適切	13 利用したことがないから分からない
7 小さな子どもを連れていても利用しやすい	14 その他 ()

Q8 QuOLa が設置された経緯や目的(別紙案内文参照)についてご存じですか。また、知っていた方は、何で知りましたか。(○印は1つだけ)

1 知っていた【①市報 ②市ホームページ ③知人から ④その他 ()】	2 知らなかった
--------------------------------------	----------

Q9 市政センターが駅前に移転したことについて移転前の市政センターと比べて利便性がどう変わったと思いますか。(○印は1つだけ)

1 便利になった	2 やや便利になった	3 変わらない
4 やや不便になった	5 不便になった	6 分からない

Q10 駅前未利用地(空き地)だった場所に2018年にQuOLaが開設されました。QuOLaの開設前と比べて武蔵境駅北口の「にぎわい」についてどう変わったと思いますか。(○印は1つだけ)

1 向上した	2 やや向上した	3 変わらない
4 やや低下した	5 低下した	6 分からない

Q11 Q10で回答した理由をお答えください。(自由記載)

--

Q12 今後、QuOLaを利用しようと思われませんか。(○印は1つだけ)

1 とてもそう思う	2 そう思う	3 どちらでもない
4 あまり思わない	5 全く思わない	

Q13 Q12で回答した理由をお答えください。(自由記載)

--

Q14 武蔵境駅北口市有地有効活用事業(QuOLa)に関してご意見がありましたら記載ください。

--

ご協力ありがとうございました。
同封の返信用封筒(切手不要)に入れて、
11月30日(木)までにご投函ください。

令和5年度
武蔵境駅北口市有地有効活用事業
事業評価報告書

発行年月 令和6年2月
発行 武蔵野市総合政策部資産活用課
武蔵野市緑町2-2-28
電話 0422-60-1973