

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	11
武蔵野芸能劇場	22
武蔵野スイングホール	32
吉祥寺美術館	42
松露庵	52
吉祥寺シアター	61
かたらいの道 市民スペース	70
市民会議室(ゼロワンホール)	79
自然の村	87
0123 吉祥寺	96
0123 はらっぱ	108
高齢者総合センター【社会活動センター】	120
高齢者総合センター【デイサービスセンター】	132
北町高齢者センター【小規模サービスハウス】	142
北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】	152
桜堤ケアハウス	166
みどりのこども館	179
障害者福祉センター	189
放課後等デイサービスパレット	198
体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート	206
陸上競技場	213
軟式野球場	218
庭球場	223
総合体育館	228
緑町スポーツ広場	233
プール	238
武蔵野プレイス	248
吉祥寺図書館	258

武蔵野公会堂

7

(様式1) 評価シート

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	61,872,000円		決算 61,363,847円

2 評価項目

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市民の満足の向上	29.6 ／ 44	29.6 ／ 44	<p>* 吉祥寺駅から徒歩1分という立地の良さから市内・市外を問わず利用が多い。緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の期間も、感染対策を徹底し、ご利用いただけるよう、利用条件を調整した。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症に伴う、利用条件の変更などを適切に市民・利用者へ周知・連絡。</p> <p>* 合併前に行われた生涯学習振興事業団との合同研修に参加し、単なる利用者だけでないユーザーに向け、それぞれ施設や職員の強みを生かした事業展開をとともに考えた。</p> <p>* 使用日間近に申請をされる利用者の使用料について、窓口での現金収納を行い、利用者の利便性の向上を図っている。</p>	<p>* 施設の設置目的を理解し、事業団中期計画にも基づいた、適切かつ質の高い管理運営がなされている。</p> <p>* 帰宅困難者対策訓練への参加など、芸術文化以外にも地域への貢献度は高く、地域情報誌などでも施設が取り上げられ紹介された。</p>
B安全への取り組み	8.8 ／ 12	8.8 ／ 12	<p>* 年2回の施設内の防災訓練のほか、吉祥寺駅周辺帰宅困難者訓練への参加等も行なっている。</p> <p>* 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、集合を避ける抽選などを実施した。</p> <p>* AED設置や機械整備など24時間対応のセキュリティを保っている。</p>	<p>* 新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応をし続けている。</p>

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	25.6 ／ 36	25.6 ／ 36	<p>* 新型コロナウイルス感染症に伴う、施設利用キャンセル・延期等への適切な対応。</p> <p>* 個人情報の保護については、職員への研修や窓口からシステムの画面が見えないような配置や一定時間で画面が消える設定などを徹底している。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症拡大に際しては、「利用者の安全への配慮」を第一に対策を行った。</p>	<p>* 新型コロナウイルス感染症の影響で外出に制限がかかる中、申請方法の拡充により多くの利用者が申請できる体制を設け、代理抽選の様子も記録することで平等な条件を確立している。</p>
D施設・整備等の適正な管理	5.6 ／ 8	6.4 ／ 8	<p>* 消防計画に基づく自主点検の実施や施設の目視点検を日々行うことで、施設の適正管理に努めている。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症対策として、ボールペン1本から貸出品の消毒や施設の清掃を行なった。</p> <p>* 館の内外にわたる清掃を通じて、利用者が気持ちよく施設を使えるようにしており、特に、老朽化が目立ってきた設備の保守点検や修復・交換などを重点的に行なった。</p>	<p>* 他の施設と比較しても施設の老朽化の影響が大きいにも関わらず、徹底した保守を続けており、トラブルを発生させていない。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけではなく消毒等の対応を実施し、長期化する中でも安全な環境の維持に努めている。</p>
全体	69.6 ／ 100	70.4 ／ 100	<p>* 帰宅困難者対策訓練への参加等、利用者の安全確保への取り組み</p> <p>* 委託業者による使用前の清掃作業など、徹底した館内清掃</p> <p>* 利用者以外のトイレ使用対応や簡単な道案内等、地域公共施設としての、まちへの貢献</p> <p>* ホール、各種会議室及び和室等、複数施設の運営による、多様な利用目的への対応</p>	<p>* 施設の老朽化やバリアフリー面での課題、新型コロナウイルス感染症の流行と、非常に困難な状況である中、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。</p>

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
<p><アピール点></p> <p>* 吉祥寺駅に近く、公共交通機関によるアクセスが良いため、様々な方からの問い合わせがある。当施設を知らない方からの問い合わせには、バリアフリーのことをはじめ、ご理解いただいたうえで使用申込をいただけるよう、丁寧な説明を心がけている。</p> <p>* 近隣に井の頭公園及び各種商業施設があり、吉祥寺散策と併せて館を利用できる。</p> <p>* 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施設であり、利用内容を丁寧に聞き取り、適切な施設を案内している。</p> <p>* 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。</p>

*防災備蓄品を保管し、駅周辺の防災の拠点となっており、訓練時や被災地への支援時など備蓄品の運び出しなどがある際は、施設としても駐車場の利用調整など協力している。	
*企画調整課による利用検証事業（コロナ禍により直前で中止）の実施にあたり、施設の現況や周辺周知などについて説明・助言等を行うなど実施体制整備に向けた支援を行った。	
<主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*市内利用者が今年度増加したのは新型コロナウイルス感染症の影響が大きいと思われるため、引き続き、市内利用者の拡大を目指す取り組みに努めていただきたい。	*地域情報誌の配架協力、各コミュニティセンターへの広報掲示及び配架依頼等を行い、市内利用者拡大に努めた。
*引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に努めるとともに、安全・安心な施設運営に取り組んでいただきたい。	*全ての来館者に安心して利用していただけるよう、当事業団のガイドラインを遵守した利用をお願いした。併せて、館内の清掃・消毒徹底して感染防止に取り組んだ。
<改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入	
*階段リフト及びシャワートイレ設置等、ユニバーサルデザイン関係の部分的設備改修。	
*令和4年度に行われる、当館に関する検討委での議論の内容や使用された資料及び市の計画案等を当館内にて掲示及び配布するなどして、建替え（長寿化）までの進行状況を利用者に情報提供したい。	

主管課（記入欄）	
<特に評価できる点>	
*施設の老朽化やバリアフリー面での課題や、新型コロナウイルス感染症の流行と、非常に困難な状況である中、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。	
<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】
*市内利用者が今年度増加したのは新型コロナウイルス感染症の影響が大きいと思われるため、引き続き、市内利用者の拡大を目指す取り組みに努めていただきたい。	*昨年度と比較すると、外出を控える傾向は減少しており、市外利用者の割合は戻りつつある。施設としては、帰宅困難者対応訓練への参加や、地域の広報物配架など、着実に地域との連携を深める取組みに努めた。
*引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に努めるとともに、安全・安心な施設運営に取り組んで頂きたい。	*新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけではなく消毒等の対応を実施し、長期化する中でも安全な環境の維持に努めている。
<改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入	
*施設の老朽化が進行し、修繕を必要とする箇所が発生する可能性が高いため、早期の発見と円滑な修繕等につながるよう、日々の適切な保全により一層努めていただきたい。施設の更新に関する議論がいよいよ始まることから、検討に必要な情報を市に提供するとともに、市民への情報発信にも努めていただきたい。	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

- 全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。
- 協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

【指定管理者】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計	
A 市民の 満足の 向上 （配点 44点）	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	3 適当	4.8	29.6	
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。					
	評価の理由：利用者文化活動等の場を提供し、武蔵野市の文化振興に寄与している。武蔵野文化事業団の中期計画は当館の設置目的に合致しており、管理運営は同計画に則り行われている。						
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	3 適当	4.8		
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。					
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。					
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。					
		5 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か。					
	評価の理由：アンケートの結果では、不満の多い項目も一部あるが、主に建物に関するものである。それ以外の項目については、アンケートの数値は下がっているものもあるが、一定の基準は満たしていると考えられる。建物に関する不満も含め、職員間で共有し、あらかじめ利用希望者に説明するなど、少しでも不満とならないような運営を心がけている。						
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4 良	6.4		
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。					
	評価の理由：帰宅困難者対応訓練等、地域の安全に関する取組みに参加している。また、地域発行のコミュニティ誌及び利用団体イベント広報物の配架等、連携を行った。各種地域イベントでの利用等を通じて、ニーズの把握に努めた。企画調整課による利用検証事業（コロナ禍により直前で中止）の事業構築のため、これまでの地域との関りを活かし周辺住民への周知などについて支援を行った。						
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	4 良	6.4		
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。					
	評価の理由：ロビー前スペースを利用して行事開催案内及び利用団体イベントの広報物配架等を行っている。調査結果では各項目とも前年比0.1～0.2ポイント程度評価を下げていたものの、今年度は、吉祥寺活性化協議会による公式サイト「吉祥寺me」で施設紹介され、効果的な情報提供ができたと考えている。						
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	3 適当	4.8			
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。						
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
	4 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か。						
評価の理由：本調査では毎年度高い評価を得ている項目だが、前回、今回と続けて評価をやや下げている。求められる水準を満たし適正な管理運営がなされているが、点検も検討したい。							
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	3 適当	2.4			
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。						
評価の理由：アンケート期間中に主催事業が行われなかったが、継続的に寄席事業を中心に企画している。「武蔵野寄席」は長年当施設での上演を継続しており、それを契機に、一門会でも当施設をご利用いただくなど、観客はもちろん、アーティストからも支持をいただいていると考えている。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
B 安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4 良	6.4	8.8
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 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か。				
	評価の理由：帰宅困難者対応訓練、防火防災訓練を実施した。また、AED、民間警備会社直結非常通報装置を設置し、緊急時に備えている。賠償保険に加入、緊急事態発生時の市への報告を適切に行う仕組みを整えている。ただし、最小限の人数での運営であり、緊急時は当施設のみ的人的配置では課題があり、事業団本部や市とは綿密な情報共有や連絡体制を整えている。					
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3 適当	2.4		
	2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。					
	3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
評価の理由：民間警備会社直結非常通報装置を設置し、緊急時に備えている。警備状況を定期的に確認しており、事件、事故の発生はない。夜間、休日は機械警備を行っている。						
C 適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4 良	3.2	
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
	評価の理由：指定管理協定書、年度協定書、文化事業団中期計画に沿って業務を実施している。前年度指摘事項を踏まえ業務改善の対応を行った。市と指定管理者の間で連絡、連携、意思疎通が図られている。					
効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4 良	3.2		
	2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。					
	3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。					
	4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。					
評価の理由：1 ネットでの空き情報提供及び電話・窓口での問い合わせ対応を適切に行い、空きと無駄を可能な限り低減する努力を行っている。2 一定程度適正な稼働率を実現している。3 配置は一定程度適正であり、明確な役割分担についても意識した事務を行っている。4 支配人会議を実施し、他施設の情報も共有し、運営改善に取り組んでいる。						
適正な個人情報保護	1 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か。	4	3 適当	2.4		
	2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。					
	3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。					
評価の理由：個人情報保護に対する規定等を整備し、定期的に職員に対しての研修を実施している。申請書はカギのかかるキャビネットに保管し、利用申請書等の個人情報は適切に管理している。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。						
適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	4 良	3.2	25.6	
	2 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か。					
評価の理由：再委託先の選定事務は文化会館で一括管理しているが、複数業者による見積もり合わせを行うなど適正な選定を行っている。再委託先の業務執行について、日報等で報告させ、各施設で適正に管理監督を行っている。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計	
C 適正な運営 【配点36点】	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4 良	3.2		
		2 計画どおりの収入が得られているか。					
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。					
	評価の理由：令和2年度来館者数20,036人、令和3年度来館者数34,961人であるが、コロナ禍からの回復による部分も大きいと思われる。なお、武蔵野市文化施設利用ガイドラインを遵守した利用をお願いしていることから、令和元年度来館者数75,135人と比較すると依然乖離が大きい。各利用者団体における感染対策適切な管理と広報、利用者対応を継続することが利用者維持（回復）につながると考えており、これを実践している。企画調整課による利用検証事業の事業構築に協力し、新たな利用層の開拓を進めた。なお、同事業については、令和3年度についてはコロナ禍により直前で中止となった。						
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3 適当	2.4		
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
		3 現金等が適正に管理されているか。					
	評価の理由：指定管理料については、2か月に1度、顧問会計士による月次監査を行うなど、適切に管理している。必要最低限の消耗品の購入、設備の保守管理を適切に行い、備品は大切に長く使用し、適正な執行に努めている。施設使用料の窓口預かり分は、銀行に入金するまでは金庫で保管している。使用料については適切に徴収を行っている。						
	経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3 適当	4.8		
		2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
評価の理由：電気代節約、消耗品の必要最低限の購入に相当程度努めた。設備の経年劣化及び破損等による補修、買換え等も必要最小限にとめているが、過度な節約は利用者満足度の低下を招きかねず、適切な執行に努めている。							
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4 良	3.2			
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。						
評価の理由：条例規則で定めるとおり平等に施設を利用できるよう配慮している。使用の承認について、規則に則り行い公平になされている。抽選は必ず利用者から立会人を選任のうえ実施している。今後、さらなる公平性と効率性の向上を目指し、インターネットによる抽選を導入する予定である。							
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	3 適当	2.4	5.6	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
	評価の理由：適切に建物、設備、備品管理を行い安全性の確保、良好な機能を保持している。設備の保守点検の記録保管、確認検収の体制を整備している。異常発見時は適切に対応している。						
	適正な清掃	1 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か。	4	4 良	3.2		
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
	評価の理由：適切に清掃を行い、実施状況を定期的に確認している。施設利用外のトイレ使用もあるが清潔な状態を保っている。コロナウイルス対策として、貸し出し用附属設備やボールペンなどの備品についても、消毒対応している。						

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

●指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。

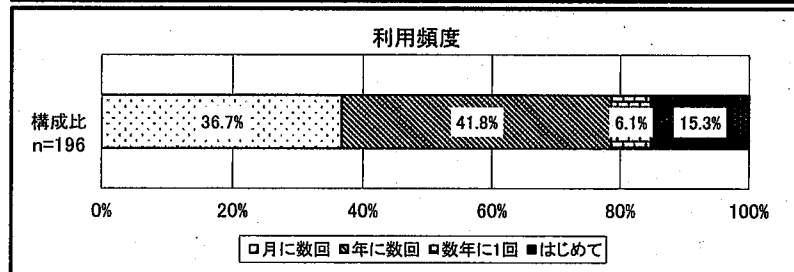
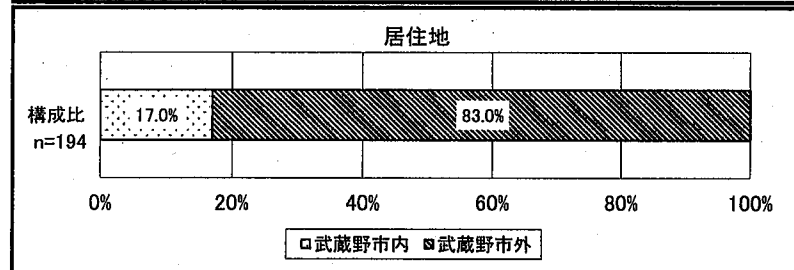
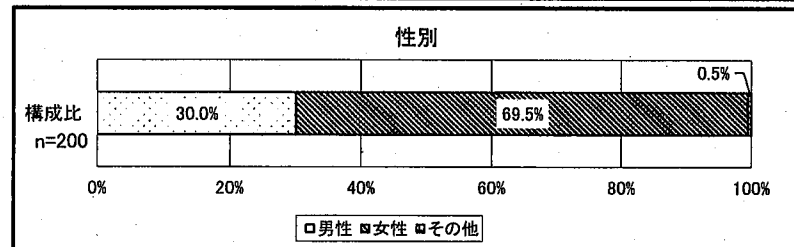
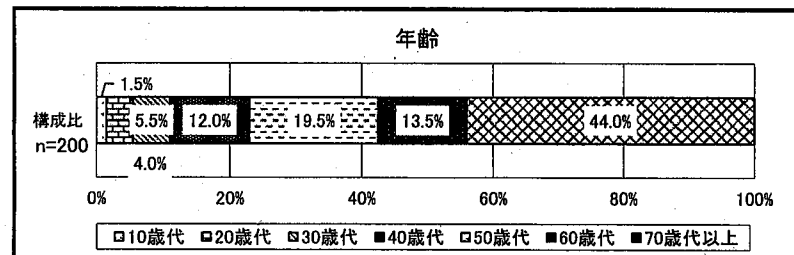
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に因われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

【主管課】

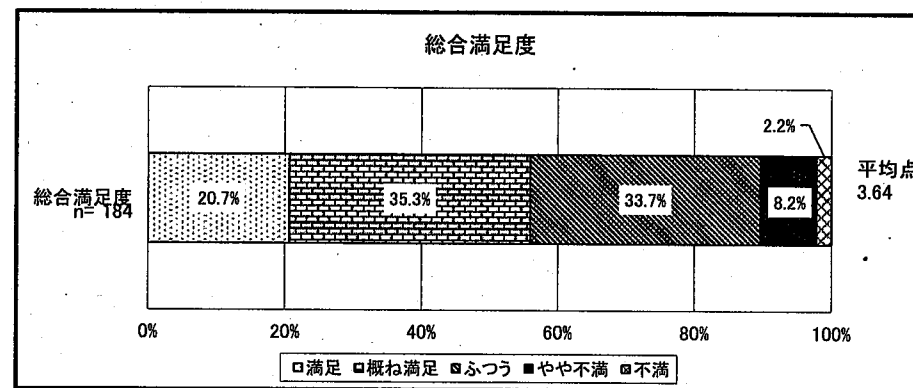
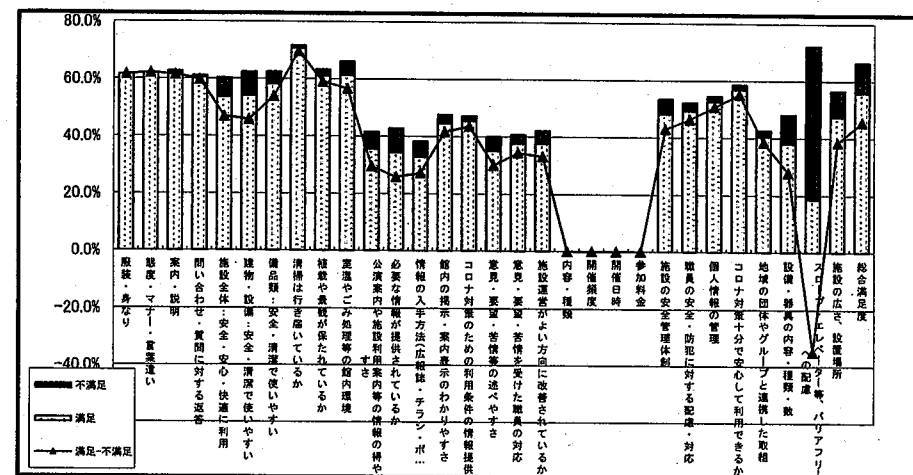
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上 【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	3 適当	4.8	29.6
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	3 適当	4.8	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 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か。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4 良	6.4	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	4 良	6.4	
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	3 適当	4.8	
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4 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か。				
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	3 適当	2.4		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<u>評価の理由</u> 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。帰宅困難者対応訓練への参加や、吉祥寺活性化協議会広報誌でも取り上げられるなど、地域との連携は期待以上の成果と評価できる。						
<u>改善事項</u> 情報提供についてはホームページの更新やキャッシュレス決済の導入等、大きく状況が変わるとともに発信の必要性も上昇するので、さらなる向上を目指していただきたい。						
B 安全への取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4 良	6.4	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 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か。				
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3 適当	2.4	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	<u>評価の理由</u> 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応を続けていることは、特筆すべき成果と評価でき					
<u>改善事項</u> 老朽化した施設であり、ホールや会議室に和室と多様な利用者の来場があるため、館内での安全を確保し続けられるよう、引き続き努めていただきたい。						

B
安全への取組み
【配点1.2点】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4 良	3.2	25.6
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4 良	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 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か。	4	4 良	3.2	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	4 良	3.2	
		2 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か。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	3 適当	2.4	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3 適当	2.4		
	2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
	3 現金等が適正に管理されているか。					
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3 適当	4.8		
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4 良	3.2		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、良好な状況であると言える。新型コロナウイルス感染症の影響で外出に制限がかかる中、申請方法の拡充により多くの利用者が申請できる体制を設け、代理抽選の様子も記録することで平等な条件を確立していることは、特筆すべき成果と評価できる。						
改善事項 施設使用率は回復こそ見られるものの、新型コロナウイルス感染症流行前の水準には及ばないため、さらなる回復に向け努めていただきたい。						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8.8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	4 良	3.2	6.4
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 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か。	4	4 良	3.2	
2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、非常に良好な状態であると言える。施設の老朽化が進む中、徹底した保守を続けており、トラブルを発生させていないことは、特筆すべき成果と評価できる。						
改善事項 老朽化した施設であり、複雑な機構から保守範囲が広大なので、引き続き漏れないよう適切な管理に努めていただきたい。						

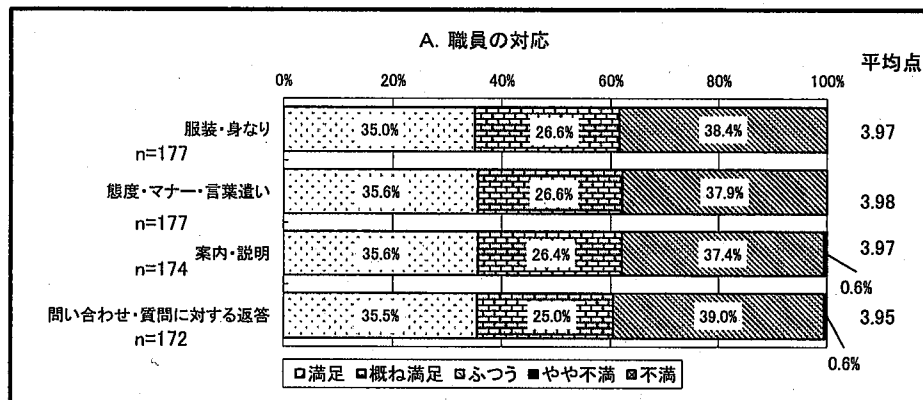


【回答者の属性】に関するコメント
 50歳代以上の中高年層が8割弱(減少)、女性が7割弱となっている。また、吉祥寺駅に近く広域のアクセスが容易であることから、8割以上を市外利用者が占めている(増加)。趣味・文化的活動などを利用目的とした定期的な継続利用が多い傾向にあるが、前年度の調査結果よりも継続利用の割合が減少する一方で、初見利用は増加している。
 中高年層の利用割合減少、市外利用者割合増加、継続利用割合の減少(初見利用割合の増加)は、いずれも前々年度の傾向へと回帰する傾向である。後者2点については、前年度の、新型コロナウイルスの影響による行動制限や移動制限などからの復元によるものとも考えられる。

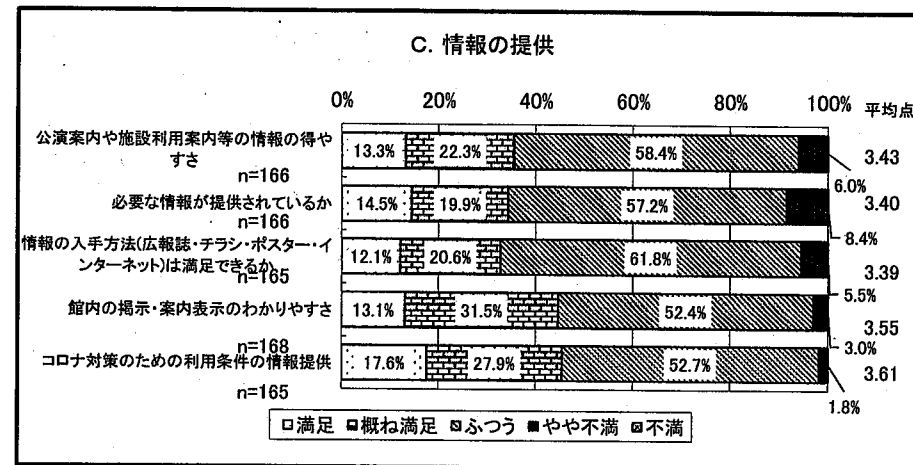


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

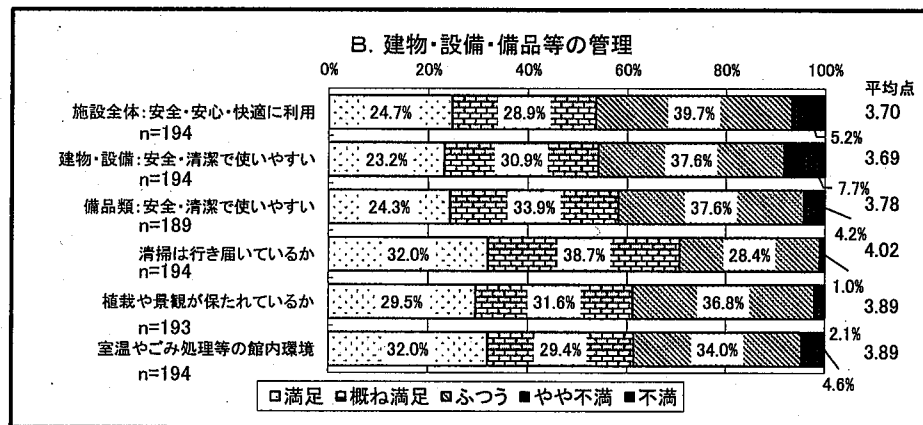
【総合満足度】に関するコメント
 バリアフリーへの配慮に対する評価が全体の評価を押下げている傾向は例年と変わらないが、平均点も前年度比マイナス0.15ポイントとなり、全ての項目でおしなべて評価を下げている。総合満足度に関しては、「満足」「概ね満足」が2～3%のマイナスとなる一方、「ふつう」が微増、「やや不満」以下が、合わせて4%以上も増加しており、新型コロナウイルスの影響を鑑みても厳しい評価と言わざるを得ない。
 なお、E1～E4の主催・共催する文化事業について、アンケート期間中に主催事業が行われず、公会堂においては回答がなかったため、グラフでは0%となっている。



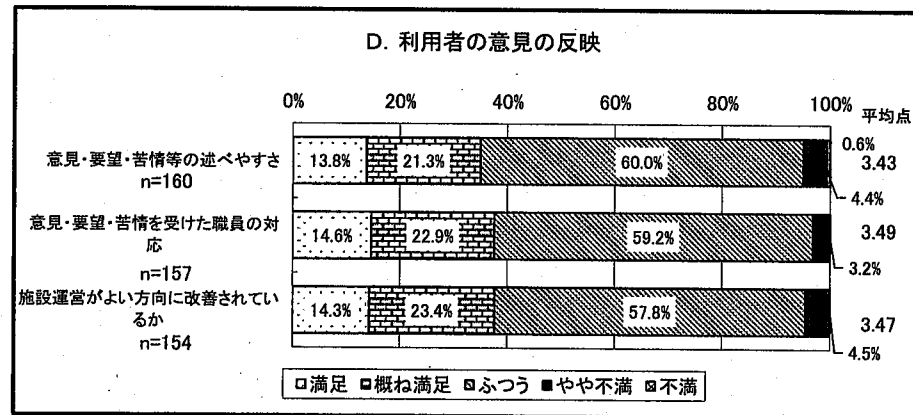
【A職員への対応】に関するコメント
毎年ほぼ安定して高い評価をいただいている項目だったが、平均点は2年連続で前年度比0.1ポイント前後を下げ、すべて4点を下回った。不満が増えたということではなく、少しずつ評価が下がり、「ふつう」の評価が増えた印象であるが、改めて接客に関する対応の点検を考えたい。



【C情報の提供】に関するコメント
前年に引き続き、いずれの項目も前年比0.1～0.2ポイント程度評価を下けている。ホール利用条件等では利用者との個別調整が必要な事項も多く、また、コロナウィルス対策の影響で利用方法や還付などの制度変更があったこともあり、利用者が満足するほどには情報が行き届かなかった可能性もある。今後も引き続き満足度の向上を目指していく。

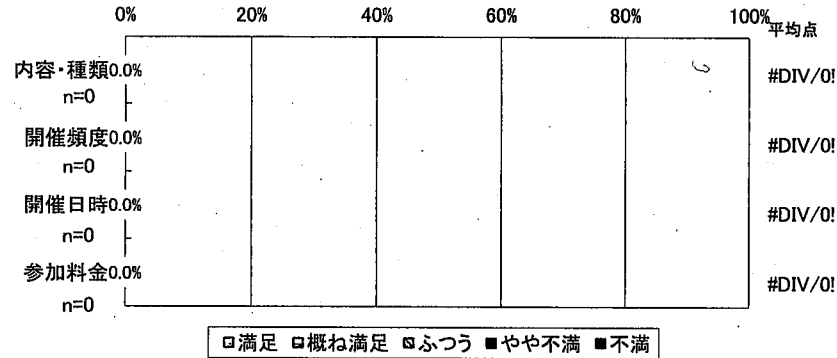


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
植栽・景観の項目以外の平均点が前年度を下回った。備品類と館内環境以外は、「やや不満」「不満」の割合は減少していることから、日常的な清掃作業及び各種保守管理は確実にに行っているが、老朽化した建物・設備(空調の不具合、温度調整不可等)が評価を引き下げている大きな要因の一つになっていると考えられる。



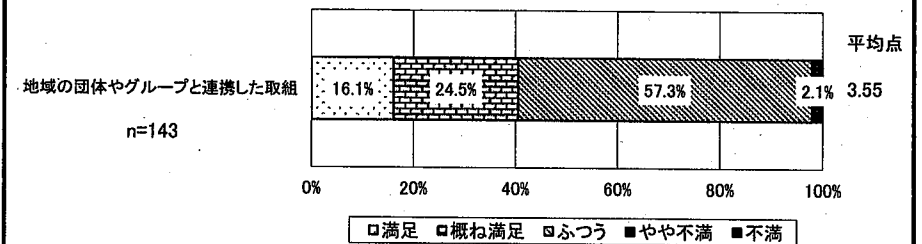
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
前年度同様、前年比0.1ポイント以上平均点を下けている。また、「満足」以上の割合40%を切るなど、大きく値を下けている。ハードウェアに関する要望に届くことができていないことも要因であるが、「職員の対応」についての下げ幅が大きく重点的に点検を行い、利用者に理解いただけるよう丁寧な説明を心がけていく。

E. 主催・共催する文化事業



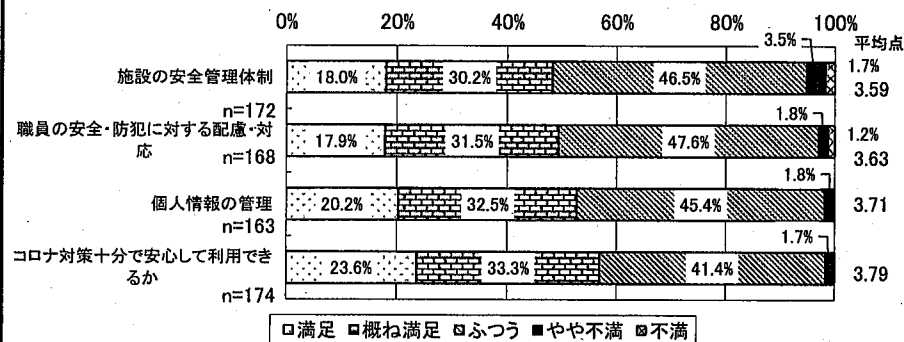
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
アンケート期間中に主催事業が行われなかったため、公会堂においては回答なし。

G. 地域との連携



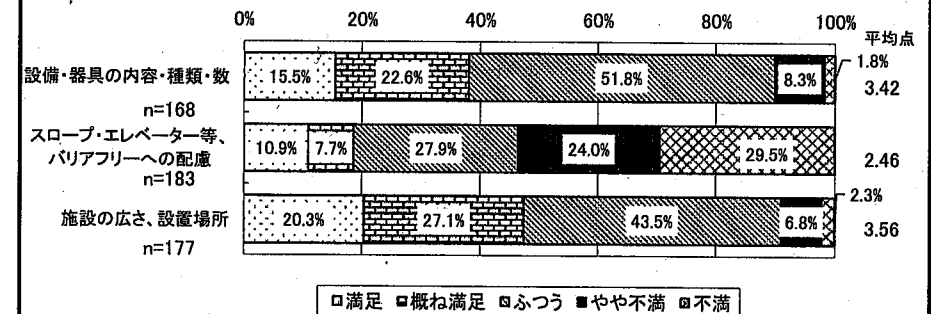
【G地域との連携】に関するコメント
積極的に対応を心掛けている項目であるが、連携の形がバックアップ中心であり、目に見える形で利用者に評価をしていただける機会が乏しい。

F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
概ね前年度比0.1ポイント程度評価を下けている(コロナ関連新設項目を除く)。今後も安全へ配慮を徹底していることを説明のうえご理解いただき、利用者の「安心」につながるよう安全管理に関して利用者に積極的にアピールしていく。

H. その他



【Hその他】に関するコメント
特に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。今回もさらに「やや不満」以上の割合が多くなっている。アンケート回答者の割合で70代以上が40%を超える割合となっていることも、特にバリアフリーの項目で厳しい評価がなされていることも関係していると考え。現状で可能なことは施設予約時等の館設備に関する情報提供であり、これをさらに徹底するなどして理解を得ることに努めたい。

施設名: _____ 公会堂 _____

【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

- ネット環境がもう少し安定してもらえると使いやすいです。→※電波状況のことと思われる
- 窓を開けているため寒く感じることもある。
- 給湯室の水の濁りがひどい。飲用に使用しないが、手を洗うのが不安な程悪い。前回から全く改善されていないことに不満。しかし駅近くで大変便利で、とても良い施設だと思います。
- トイレの水もれ、ドアのカギが固い。手洗い場の水が褐色の 때가 ある。
- ①水が茶色に、にごっていて、とても不安です。②トイレの設備、カギ等がスムーズではないです。
- 会議室で寒い部屋があります。改善希望。
- 歴史的な建物ではあるが、高齢者・障がい者には使いにくい。バリアフリーとエレベーターの設置を希望します。
- 後付けでもいいのでエレベーターがあれば助かります。階段が急なので。
- エレベーターの設置がないため苦勞されている方が多い。基本バリアフリーの配慮が出来ていない。
- 高齢者の利用が多いので、ぜひエレベーターの設備をご検討下さい。
- 年長者の者ですので階段の昇り下りに不便です。エレベーターをお願いします。
- 階段の床及びすべり溜(金具)の不良が見られる。
- 是非エレベーターをお願い致します。
- エレベーター設置をお願いします。
- エレベーターの設置を要望致します。
- 建て替えの話は以前より出ていましたけれど、ぜひエレベーターをお願いします。
- エレベーターが必要だと思います。
- 年令を重ねるごとに、足が弱くなって来た。エレベーターがほしい。
- 公的な場所にエレベーターがないのは大いに不満。
- お教室の広さが広い。15人位の部屋があるとよいと思う。
- 古い。エレベーターがない。
- エレベーターがあると便利。
- 階段がきついので、エレベーターがあったら助かります。
- エレベーターがあれば良いと思います。
- エレベーターが必要ですね。
- 建物について、上下の移動で上下が苦痛です。
- スクリーンを立派なものに。エレベーターを付けてほしい。トイレが階段の途中は足の悪い人

は困る。改築の時はよろしく。

- エレベーター、又はエスカレーター。
- 各階にトイレ。エレベーター。
- エレベーター必要です。
- 各階にトイレ。エレベーター。
- エレベーターは是非設置して頂きたいです。
- 40 年程使わせていただいているうちに、加齢で、階段の昇降がづらくなってきた。しかし、これからできるだけ長く使用させていただきたい。
- エレベーター設置をお願いしたい。
- エレベーターをつけてほしい。
- エスカレーターをつけてほしい。
- 入口が暗くわかりにくい。足の不自由な方が参加に苦勞していました。
- 古い建物だが清潔であり、階段はきついが、元気な高齢者向けで生き残って下さい。
- 70 才以上には、3F までの歩行は不安でした。
- たてものが古い分、エレベーターがないなど不便さがありますが、だからこそ安く予約がとりやすいなどのよさはあるので、たてかえで予約しにくならないよう、願います。
- エレベーターが欲しい。
- でんばが入らない。
- エレベーターがないのが困ります。とくにケガをしたとき。
- エレベーターがあると良いです。

(2) 運営面について

※該当記載なし

(3) 事業について

※該当記載なし

(4) 職員について

- 今日は大雨!! 9 時前に来て中に入れてほしかったです。
- 以前大変でいねいに対応いただきました。
- 駐車場利用時の対応もとても良くしてもらっています。

(5) 評価のことば

- 気持ち良く利用させて頂いています。
- 最高でした! 又利用します!

(6) その他

- いつも有難うございます。
- いつもありがとうございます。
- いつもありがとうございます。

※明らかな誤字等は補記しました。

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	397,049,000円	決算 391,027,648円

2 評価項目

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市民の満足の向上			*市の文化基本方針に基づいた中期計画に示された、文化へのアクセス権の保証を意識した新たな事業に積極的に取り組んでいる。 *新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に留意しながら、市民へ芸術文化を届けるための様々な事業を展開し、ホール等利用への減免制度も積極的に周知し、利用者の支持を得ている。 *市立小学校へのアウトリーチ事業(11校12回)などのほか、風琴サロンを地元団体とともに実施、市内在住アーティスト・団体と連携して公演や事業をおこなった。さらに、市立中学校生徒の職場体験、成蹊大学の芸術文化コースへの協力など地域との連携を図っている。 *新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況の変化に合わせて変更される施設の利用条件や感染者の情報に	*施設の設置目的を理解し、事業団中期計画にも基づいた、適切かつ質の高い管理運営がなされている。 *総合満足度は「満足」「概ね満足」の割合が昨年に引き続き95%を超えており、高い水準を維持している。 *地域団体と共催した「風琴サロン」や、市内小中学校へのアウトリーチ事業、市・非核都市宣言平和事業実行委員会と連携した「平和を願うミニコンサート」など、多方面との連携により多様な事業を展開できている。 *新型コロナウイルス感染症関係で情報が複雑化しているにも関わらず、適切な情報提供や職員対応の満足度は堅調に推移している。 *新型コロナウイルス感染症を考慮した適切な事業計画であり、質の高い事業の提供を継続出来ている。
	37.6 / 44	41.6 / 44		

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
			ついて、市と連携しながら、SNSも活用し迅速かつ適切に情報提供を行っている。デジタルサイネージ等も利用しながら案内表示も適切に行っている。	
B安全への取組み			*施設を利用する際の利用条件の周知と説明や、館内随所への掲示等により、新型コロナウイルス感染症拡大防止の注意喚起等も行っている。職員間でも体調管理と感染予防の徹底を意識付けしている。正面玄関にサーモグラフィの設置や消毒液、非接触体温計付き消毒スタンドの設置、受付や事務所に飛沫防止の亚克力板等の設置をし、感染拡大防止に努めている。 *施設利用者へ消毒セットを渡し、利用後の消毒を徹底している。 *施設申込について集合を避けるため郵送・FAXによる申込方法を継続した。 *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 *新型コロナウイルス感染症を原因とする事業中止については双方の責任を求めない旨を契約の際に明文化した。また、チケットの売り出しについても、緊急事態宣言等により販売可能な座席数が左右されるため、その推移を見極めながら発売日を設定した。	*新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応を続けている。
	9.6 / 12	8.8 / 12		
C適正な運営	26.4 / 36	26.4 / 36	*業務における目標の設定や、事務分担の見直し、施設の抽選予約をインターネットによる自動抽選にする検討を行うなど、事務改善に努めている。	*新型コロナウイルス感染症の影響により、公演数や一公演当たりのチケット販売数の減少を余儀なくされ減収が続いている中、外部補助金や有料配信等による新たな収入確保に向

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
			<p>*緊急事態宣言、まん延防止等重点措置期間等、新型コロナウイルス感染拡大防止の対応や利用条件が随時変わっていく中、閉館時間の前倒し、利用条件の検討及び最新情報の掲示や周知を迅速に行った。</p> <p>*昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大に伴い発生している多数の施設利用の取消や変更に伴う書類の作成、コロナ減免による選付処理や受付対応等を遅滞なく行っている。</p> <p>*週に1回の館内の打ち合わせ、月に1回の市との定例会や各施設長との会議を行い、情報共有を図っている。また、展示室において美術館の企画展示を実施するなど施設間の事業連携も行っている。</p>	<p>けた取り組みを行っている。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症の影響で外出に制限がかかる中、申請方法の拡充により多くの利用者が申請できる体制を設け、代理抽選の様子も記録することで平等な条件を確立している。</p>
D施設・整備等の適正な管理	5.6 ／ 8	5.6 ／ 8	<p>*施設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可能な限り行っている。</p> <p>*館内外の清掃に加え、委託業者と連携を取りながら消毒・除菌等の作業を継続して実施し、市民に安心して利用いただける環境の保持に努めている。</p>	<p>*新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施し、長期化する中でも安全な環境の維持に努めている。</p>
全体	79.2 ／100	82.4 ／100	<p>*新型コロナウイルス感染症の収束が見込めず長期化している中、大きな混乱もなく適切かつ安全に管理・運営出来ている。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症の感染拡大には十分に配慮しながらも、様々な公演プログラムを実施し、市民へ芸術文化を届けている。</p>	<p>*新型コロナウイルス感染症が流行する中、高い総合満足度を維持しており、堅実な管理運営がなされている。</p>

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
<p><アピール点></p> <p>*新型コロナウイルス感染症ワクチンの接種会場として展示室が使用された。使用にあたっては、市の担当課と綿密な打ち合わせを行い、屋外駐車場を来場者のために開放するなど、積極的に会場整備を行い、市民の安全・安心の確保を図った。</p> <p>*座席を一席空けにすること、マスク着用、検温の徹底など新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じながら、政府の水際対策の状況により外国人アーティストが来日できない場合、国内アーティストに切り替えるなど柔軟かつ積極的に公演事業を実施し、市民に芸術文化を届けた。</p> <p>*昨年度に引き続き、動画配信を積極的に行い、入場料収益以外の事業収入の方法の一つとして、有料配信も行った。</p> <p>*サーモカメラ、受付カウンター等へのアクリル板の設置に加え、館内入口（西口）にプッシュ式のアルコール消毒液だけでなく、非接触形の体温計と一体化した消毒液スタンドを設置し、来館者へ感染拡大防止を促し、安心して入館いただけるようにした。施設利用者へ、利用開始時に消毒セットをお渡しして、利用後の消毒を徹底することにより一層安心して施設を利用していただけるよう努めた。また様々な施設利用条件がある中で、安心して施設を利用できるよう丁寧な説明を行った。</p> <p>*生涯学習振興事業団との合併のタイミングで、今までの文化事業団における公演事業等の取組みを振り返り、アーカイブとしてまとめた。</p> <p>*小林愛実など評価の高いアーティスト、フォレストや高嶋ちさ子などメディアの露出の高いアーティストなど、バランスのとれた公演を実施した。</p> <p>*ジュニア・プロデューサーMUSASHINOなど子どもたちが芸術文化への理解を深める取組み、親子向け事業の実施、みどりのこども館ウィズとの連携公演、市立小学校へのアウトリーチ事業（11校12回）、昨年度好評を博したパイプオルガン体験やスクールを継続するなど、あらゆる世代へ向けた事業を実施した。</p> <p>*外出が制限され、自粛する市民にも公演をインターネットで配信することで芸術文化を届けた。また、NHKの音楽番組収録（テレビ59回、ラジオ16回放送）を行うことにより、より多くの層に芸術文化を届けるとともにホールの知名度向上を図った。</p> <p>*地域アーティストとの連携として、市内出身・在住など武蔵野市ゆかりのアーティストの公演を数多く行い、コロナ禍においてもアーティスト活動を支える役割も担った。</p> <p>*昨今の国際情勢を踏まえて、世界の平和と安定を祈念して、武蔵野市役所のロビーを使用して「平和を願うミニコンサート」を武蔵野市などとともに開催した。</p> <p>*生涯学習振興事業団との合併に向けて、施設予約システムの更新、規則や人事管理の事務調整などを行った。合同での研修実施や、双方の職員によるワーキングで合併の目標を共有するなど、連携を深めた。</p>	
<主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*引き続き、新たな収入確保について様々な手法を研究し、有効性を検証しつつ収益改善及び効率化に努めていただきたい。</p> <p>*動画配信等の新しい事業について、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</p>	<p>*収入の確保については、今年度の経営目標に位置づけ、公演事業を着実に実施するとともに、その他の収入確保方法として、有料動画の配信を行った。また、外部補助金も積極的に確保したほか、都が経費負担をするオーケストラ公演を行うな</p>

<p>られたい。</p>	<p>ど外部との連携公演により経費の削減を図った。 市が行った「くらし地域応援券」事業にも参加し、多様な収入確保を図った。 *有料動画配信については、1回500円という安価で行うことで、コロナ禍において市民が芸術文化に触れる機会を広げつつ、一定程度の収入を得ることができた。無料動画については展示室のワクチン接種会場にて上映することにより、幅広い層が芸術文化に触れる機会を作った。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入 *窓口等における個人情報保護について、新たな事務フローを順守し、あらためてその重要性を職員に強く意識させるように、周知徹底していく。</p>	

<p>主管課（記入欄）</p>	
<p><特に評価できる点> *総合満足度は「満足」「概ね満足」の割合が昨年に引き続き95%を超えており、高い水準を維持している。 *地域団体と共催した「風琴サロン」や、市内小中学校へのアウトリーチ事業、市・非核都市宣言平和事業実行委員会と連携した「平和を願うミニコンサート」など、多方面との連携により多様な事業を展開できている。 *オルガンコンクールの開催に向け、一過性のイベントから、系統的・継続的なイベントへの転換を図るため、長期的な視点を持って、地域団体との関係をつくりながら、多様な啓発・教育プログラムに取り組んでいる。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*引き続き、新たな収入確保について様々な手法を研究し、有効性を検証しつつ収益改善及び効率化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、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。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*令和3年度経営目標に「コロナ禍における事業の着実な実施と収入の確保」を定め取り組んだ結果、外部補助金4件を獲得し、目標を大きく上回る金額となった。 *上記と同様に経営目標へ定め取り組んだ結果、約20万円の収益を獲得した。動画配信については、観客層や機会の拡大と割り切った価格設定とし、リアル公演を活用して収録・配信する事業として実施した。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入 *感染症対策による取扱書類の増加や、収納方法の多様化により、今後とも窓口業務の複雑化が進むと思われる。個人情報の取り扱いなど基本的対策を徹底できるように効率化を図れる部分はしっかりと効率化を進めていただきたい。 *新型コロナウイルス感染症感染拡大防止策として利用制限している施設について、従前の利用方法に戻していけるような方法を模索し、市民の文化的活動の再開支援に努めていただきたい。</p>	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

●全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。

●協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

【指定管理者】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計	
A 市民の 満足 の向上 （配点 44点）	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4良	6.4	37.6	
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。					
	評価の理由：芸術文化に関する各事業の実施や、ホール等の貸館を適切に行っており、「市民文化創造の拠点」という設置目的を十分に達成している。また、市の文化基本方針に基づいた「中期計画」に示された、あらゆる人に対する「文化」へのアクセス権の保障というミッションを達成するため、親子向け事業や、学校アウトリーチ、パイプオルガンスクール、動画配信など、新たな事業に積極的に取り組んでいる。						
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4良	6.4		
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。					
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。					
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。					
		5 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か。					
	評価の理由：利用者アンケートにおける総合満足度が非常に高い評価を得ている。窓口における利用者の苦情や要望に対しては、適切に対応している。特に、新型コロナウイルスの感染状況により変更される施設の利用条件については、事業団が主体となってガイドラインを作成するとともに、感染状況や利用状況などを定見ながら、適宜更新している。利用者に対するホール等の使用料減免についても、利用状況を市に明確に伝え、継続できるように働きかけた。						
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	5優良	8		
2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。							
評価の理由：コロナ禍ではあるが、市民から提供いただいた雛人形を会館ロビーに飾ったりクリスマス時期にイルミネーション点灯を行うなど、地域の居場所としての役割を担っている。また、地域団体と共同で開催した風琴サロンでは音楽を媒介としたコミュニティ形成に寄与した。市内在住アーティスト・団体と連携しての公演や、市立小中学校の吹奏楽団と市内アーティストの共演の機会提供、市立小学校へ市内在住アーティストのアウトリーチ事業を実施、みどりのこども館フィズと連携しての公演、市や非核都市宣言平和事業実行委員会と連携しての「平和を願うミニコンサート」開催、市立中学校の依頼により生徒の職場体験の受け入れ、地元の成蹊大学に新設された文化芸術コースへの積極的な協力など、地域との連携を図っている。							
情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	4良	6.4			
	2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。						
評価の理由：ホームページやチラシ配布、市内掲示板へポスター掲示、むさしのFMでの情報発信、館内のデジタルサイネージ等により公演事業等の案内を積極的に行っている。さらに、コロナ禍において発出される緊急事態宣言等により、随時、変更される施設の利用条件やチケットの最新情報については、SNSを利用して、その即時性を生かし、迅速かつ適切に情報提供している。							
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4良	6.4			
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。						
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
	4 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か。						
評価の理由：施設の利用やチケットの購入等の案内について、正しい情報の提供が行えるように職員内で情報共有を心掛け、サービス向上に努めている。システム利用等に関するマニュアルも作成し、受付内容の引継ぎもシステム内に記載する等の確に行っている。							
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5優良	4			
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。						
評価の理由：文化事業団の中期計画及び、毎年作成する事業計画に基づいて、自主事業を実施している。コロナの感染拡大防止に留意しながらも、市民へ芸術文化を届けるための様々な事業を展開し、アンケートの満足度から利用者の支持も得られていると考える。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
B 安全への取組み 【配点12点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4 良	6.4	9.6
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 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か。				
	評価の理由： 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。また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新型コロナウイルス感染症拡大防止の注意喚起等も行っている。職員間でも体調管理と感染予防の徹底の意識付けをしている。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、非接触体温計付き消毒スタンドの設置、受付や事務所に飛沫防止の亚克力板等の設置をしている。施設利用者へ利用開始時に消毒セットを渡し、利用後の消毒を徹底している。状況が日々変化するコロナ禍における事業の契約について、コロナを原因とする事業中止については双方の責任を求めない旨を契約の際に明文化した。また、チケットの売り出しについても、緊急事態宣言等により販売可能な座席数が左右されるため、その推移を見極めながら発売日を決定した。					
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4 良	3.2		
	2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。					
	3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
評価の理由： 警備業務については警備員を配置し、随時巡回を行うなど安全管理に努めている。また、委託業者には警備や火気点検等の報告書を毎月提出させ、内容を確認して適正に管理している。						
C 適正な運営 【配点36点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4 良	3.2	
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
	評価の理由： 指定管理の基本協定等に従い、業務を適切に実施している。協定書の事業計画を踏まえ業務における目標を設定した。月1回進捗を管理し、市との定例会で報告した。合併に向けての事務を整理する中で、効率化を目指して職員の事務分担を見直した。また、コロナ過を踏まえ、郵送による施設の抽選予約を昨年度より行っていたが、さらに安全かつ効率的なやり方を目指し、インターネットによる抽選を検討するなど事務改善に努めている。市とは月に1回の定例会などで、常に情報を共有し、十分な意思疎通が図られている。					
効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4 良	3.2		
	2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。					
	3 適正に（経費削減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。					
	4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。					
評価の理由： 新型コロナウイルス感染症拡大に留意しながら、効率的な運営を行っている。感染拡大の状況により、急な施設の取消や変更が続いているため、稼働率は安定していないが、徐々に回復する傾向である。市で設定したコロナ過におけるホール利用等の減免について市民へ周知し、本番利用の広さでも半額で安心して使えることを理解いただいたことにより、稼働率が回復してきたと考えている。他施設とは、月に1回に各施設長による会議を行うほか、適宜、情報共有を行い、連携している。また、展示室において美術館の企画展示を実施するなど施設間の事業連携を行っている。						
適正な個人情報保護	1 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か。	4	2一部課題あり	1.6		
	2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。					
	3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。					
評価の理由： 個人情報の保護についての規程が整備され、適切に行っている。また、市の個人情報保護研修等の資料を、職員に適宜周知しているが、今年度、承認書を取り違えて交付する事案が発生した。交付時に口頭での名前確認を徹底すること等について、職員及び受付スタッフに再度周知を行った。今後とも、個人情報の保護に十分に気をつけるようにしていく。						
適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	4 良	3.2	26.4	
	2 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か。					
評価の理由： 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設管理においても様々な状況が変化する中、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い、適正に管理監督を行っている。選定についても規程に基づき適正に行っている。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計	
C 適正な運営 【配点36点】	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4 良	3.2		
		2 計画どおりの収入が得られているか。					
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。					
	評価の理由：新型コロナウイルス感染拡大の状況によって取消や変更も相次いでいるが、前年度に比べると少しずつ増加傾向にある。施設利用後の消毒を利用者に依頼したり、利用条件をしっかりと設定することにより、利用に対する安心度は向上していると考ええる。また、市が設定した公演や展示目的による利用に対しての減免制度の継続を働きかけ、安心して使えることを周知し利用促進につながっている。また、市の男女平等担当が企画した料理家コウケンテツ氏の講演会において、来場者に対してパイプオルガンの演奏を含めて施設の紹介を行い、積極的なPRを図った。						
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3 適当	2.4		
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
		3 現金等が適正に管理されているか。					
	評価の理由：2か月に1度のペースで、顧問会計士による月次監査を行うなど、適切に管理している。現金管理も会計事務規程に基づき、金庫への格納、銀行への入金など適正に管理している。決算前に見込みを算出し、適正な指定管理料となるように市とともに予算の補正も行っている。使用料に関しても、納付書による納付を原則とし、適正に管理し、徴収率は100%である。						
	経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4 良	6.4		
		2 経費の効率的・効率的な執行がなされたか。					
評価の理由：新たな事業収入として、有料動画の配信を行ったほか、外部からの補助金も積極的に導入し、経費費原を図った。都が経費負担をするオーケストラ公演を行うなど外部との連携公演により経費の削減を図った。また、市の「くらし地域応援券」にも参加し、多様な収入確保に努めた。労基法の遵守と人件費の削減を意識し、適切に超過勤務時間の管理を行っている。							
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4 良	3.2			
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。						
評価の理由：昨年度に引き続き、郵送・FAXによる施設抽選申込を継続し、より多くの方が公平に申請が出来る仕組みを実施している。職員による代理抽選については動画撮影を行い公平に決定している。今後、さらなる公平性と効率性の向上を目指し、インターネットによる抽選を一部施設において導入する予定である。施設の設置目的の実現のため、非営利で芸術文化に関する活動を行う団体が芸術文化の振興に関する事業のためにホールを利用する場合に優先的に承認している。その制度案内、要件の提示および選考についても、必要書類等を確認し、適切に行っている。							
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	3 適当	2.4		
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
	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。備品台帳も整備し、市と共有しながら適切に管理している。						
	適正な清掃	1 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か。	4	4 良	3.2		
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
	評価の理由：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2-2 評価項目シート

【留意点】

●指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。

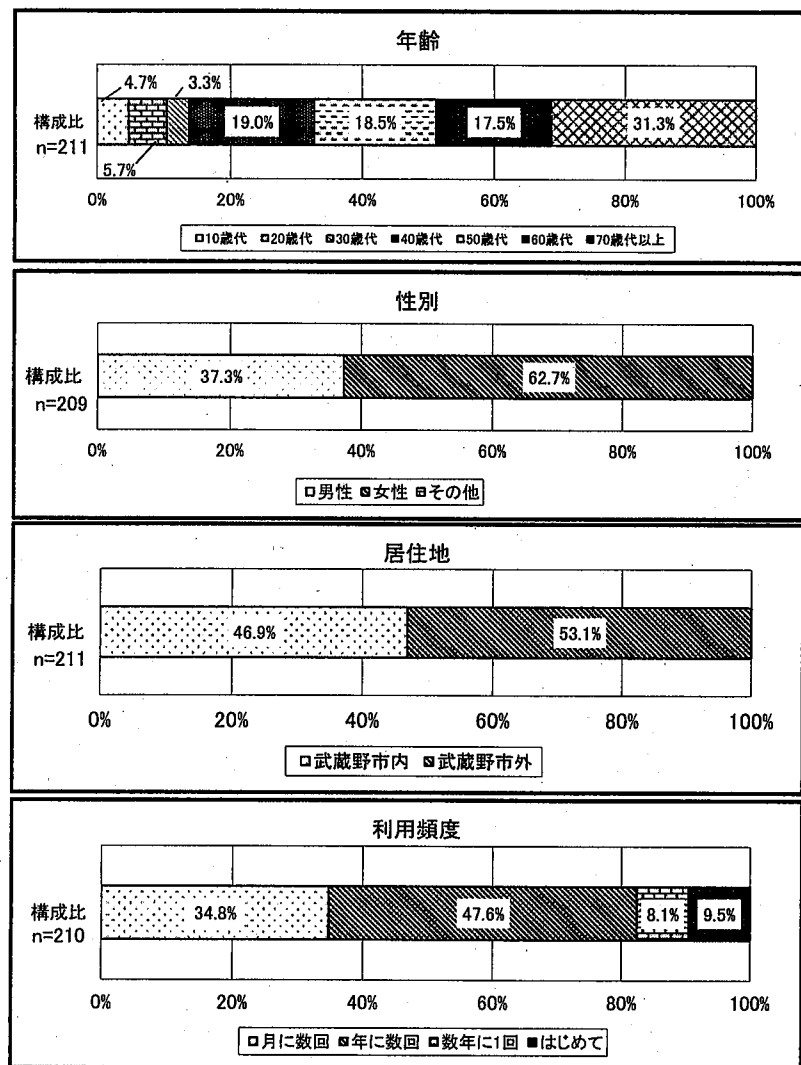
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に因りることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

【主管課】

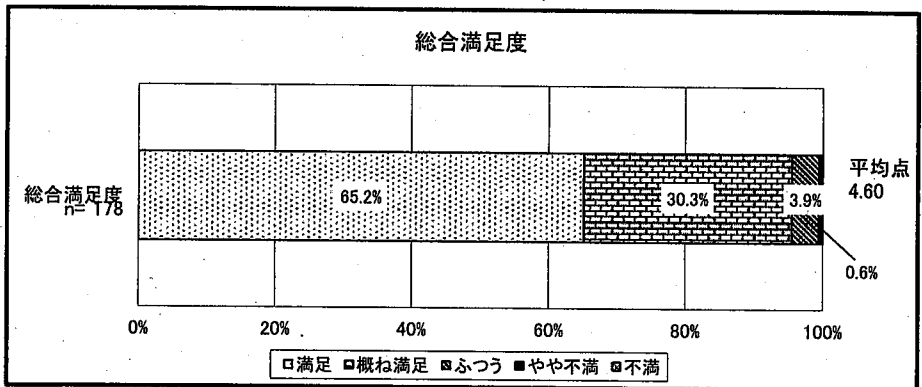
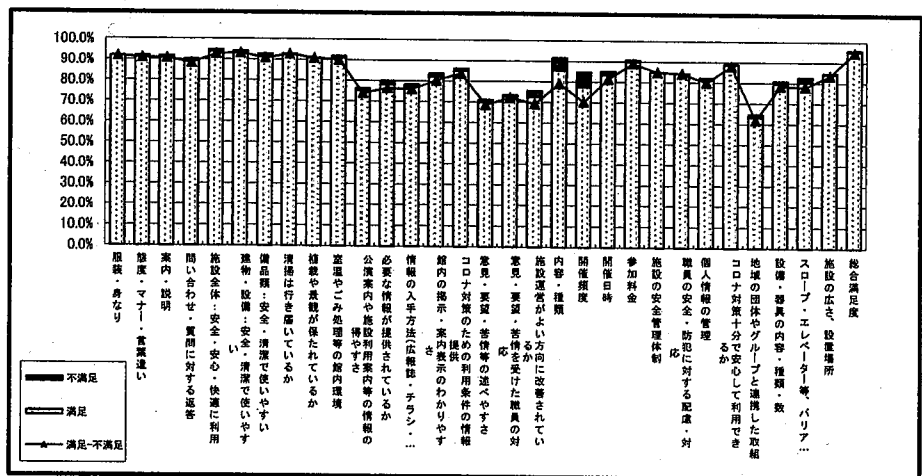
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計			
A 市民の満足の向上【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。	8	4 良	6.4	41.6			
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。 2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。 4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。 5 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か。	8	4 良	6.4				
		地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。 2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。	8	5 優良		8		
			情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。 2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。	8		4 良	6.4	
		職員対応		1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。 2 利用者案内や受付が適切になされているか。 3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。 4 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か。	8		4 良	6.4	
			自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。 2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。	4		5 優良	8	
	評価の理由 全項目とも要求水準を上回っており、良好な状況であると言える。市や非核都市宣言平和事業実行委員会と連携した事業の迅速な実施や、コロナ禍で従来とは異なるアーティストの招聘が必要とされる中、自主事業を継続するだけでなく新たな取り組みまで行ったことは特筆すべき成果と評価できる。								
	改善事項 情報提供についてはホームページの更新やキャッシュレス決済の導入等、大きく状況が変わるとともに発信の必要性も上昇するので、さらなる向上を目指していただきたい。								
	B 安全への取組み【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。 2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。 3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。 4 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か。	8	4 良		6.4	8.8	
			適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。 2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。 3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。	4		3 適当		2.4
評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応を続けていることは、特筆すべき成果と評価できる。									
改善事項 ホールや展示室、会議室に和室と多様な利用者の来場があるため、館内での安全を確保し続けられるよう、引き続き努めていただきたい。									

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
C 適正な運営【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4 良	3.2	26.4
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4 良	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 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か。	4	2 一部課題あり	1.6	
		2 個人情報情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	4 良	3.2	
		2 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か。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4 良	3.2	
2 計画通りの収入が得られているか。						
3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。						
指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3 適当	2.4		
	2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
	3 現金等が適正に管理されているか。					
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4 良	6.4		
	2 経費の効率的・効率的な執行がなされたか。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4 良	3.2		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
評価の理由 一部項目を除き要求水準を上回っており、良好な状況であると言える。コロナ禍で公演数や一公演あたりのチケット販売数が減少していることを補うべく、外部補助金の効果的な活用や、有料配信等による新たな収入確保に向けた取り組みまで行ったことは特筆すべき成果と評価できる。						
改善事項 個人情報の適切な取り扱いのための取組を徹底するとともに、基本的な取組を徹底できるよう、効率的な事務執行に取り組んでいただきたい。						
D 施設・設備等の適正な管理【配点8.0点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	3 適当	2.4	5.6
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 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か。	4	4 良	3.2	
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
評価の理由 全項目とも要求水準を上回っており、良好な状況であると言える。新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施し、長期化する中でも安全な環境の維持に努めていることは、特筆すべき成果と評価できる。						
改善事項 大型の施設であり、複雑な機構を有することから、保守範囲も専門的かつ広大なものとなるため、引き続き漏れのないよう適切な管理に努めていただきたい。						

施設名 武蔵野市民文化会館



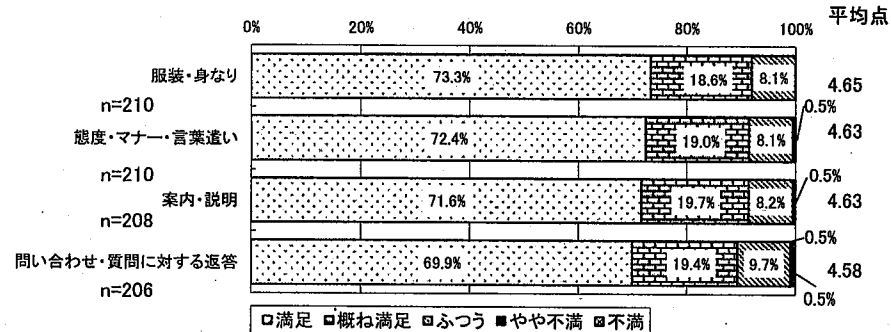
【回答者の属性】に関するコメント
 回答はホール、練習室、会議室等の利用者、公演来場者から得た。回答者の年齢構成は60代、70代以上で48.8%と半数を占め、前年度よりも5.9%上昇している。性別は前年同様、女性が62.7%と男性の37.3%より多い。居住地については、前年と比べ市外利用者の割合が増え53.1%と市内利用者を上回った。これは、コロナ過ではあるが、徐々に遠方からの来場者が復活してきていることによるものと考えられる。利用頻度では「年に数回」が47.6%と前年より減り、「月に数回」が34.8%と前年より10.2%増えた。これは、練習室等の利用が上ってきていることによるものと考えられる。



(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

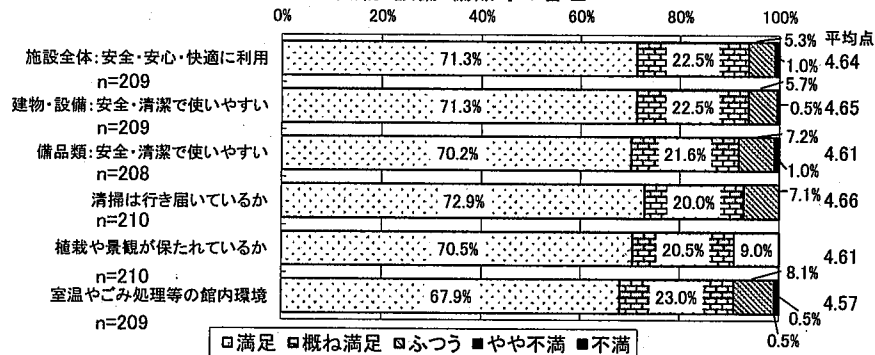
【総合満足度】に関するコメント
 「満足」は65.2%と前年度より8.7%上昇した。平均点も4.6%と前年度(4.52%)よりわずかが上昇しており、非常に高い満足度を得ている。コロナ対策に対しての満足度も高く、しっかりと対策を行っていることが総合的に満足度が上がったことにつながっていると考えられる。

A. 職員の対応



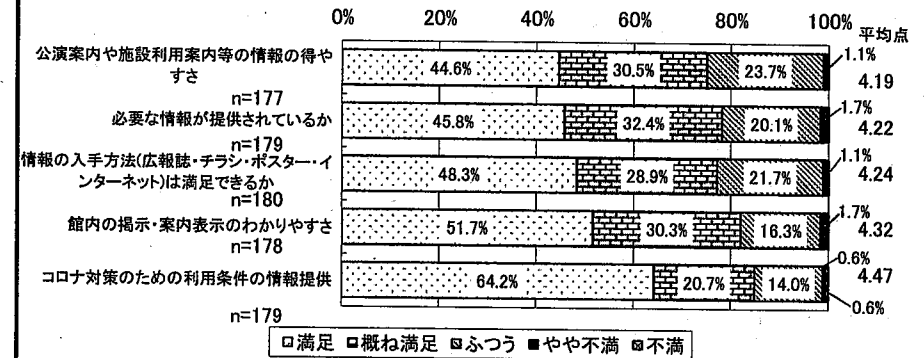
【A職員への対応】に関するコメント
問い合わせ・質問に対する職員の返答が89.3%である以外、その他の項目については「満足」「概ね満足」で90%以上と、高い満足度を得ている。問い合わせ・質問に対する返答については、コロナ禍による利用条件の複雑化などが要因と考えられるが、職員間での情報の共有や研修などを通じて、ホスピタリティを向上させ、適切かつ迅速な返答が出来るよう努めていきたい。

B. 建物・設備・備品等の管理



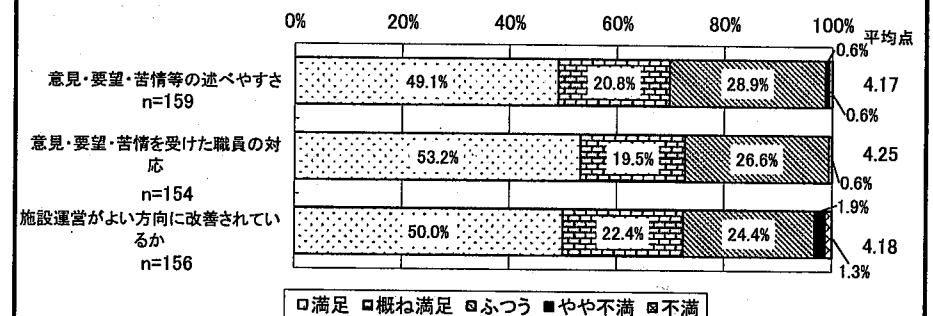
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
いずれの項目でも「満足」「概ね満足」で90%以上と、非常に高い満足度を得ている。今後も新型コロナウイルス感染症拡大防止にも配慮し、消毒や換気を徹底しながら、より一層安心・安全な館内の維持管理に努めていく。

C. 情報の提供



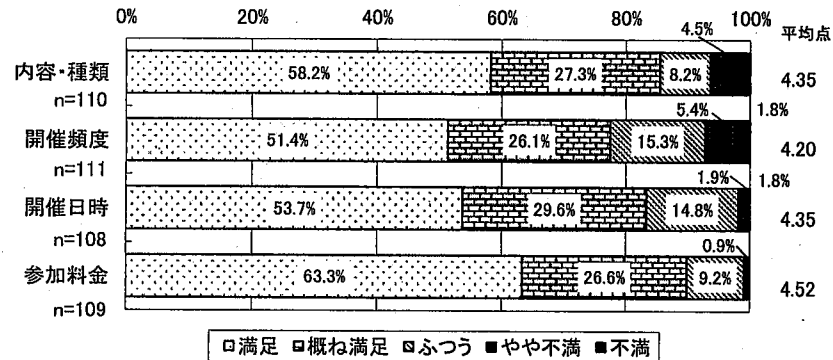
【C情報の提供】に関するコメント
館内の掲示・案内表示のわかりやすさ、コロナ対策利用条件の情報提供については、80%以上が「満足」「概ね満足」との回答を得た。その他の項目については、前年とほぼ同様で80%に満たない満足度となっている。前年からのコロナ禍により、公演が減っていること、コロナの感染状況を見極めるため直前の販売にならざるを得ないことや、それにともない会員宛の情報冊子が発送できなくなっていることなどが影響していると考えられる。今後、満足度を向上させるため、現在も行っているHPやSNSの活用をさらに進めるとともに、自主事業での自作チラシやメルマガなども合わせて活用し、積極的な広報に努めていきたい。

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
「満足」の回答がすべての項目において前年度より上昇した。感染症拡大防止に配慮した案内表示や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で行ってきた成果が表れている。施設運営の改善については、72%以上の方から「満足」「概ね満足」の回答を得ている。また職員の対応についても72%以上の方から「満足」「概ね満足」の回答を得ている。引き続き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を実施し、事業運営や内容に反映させている。

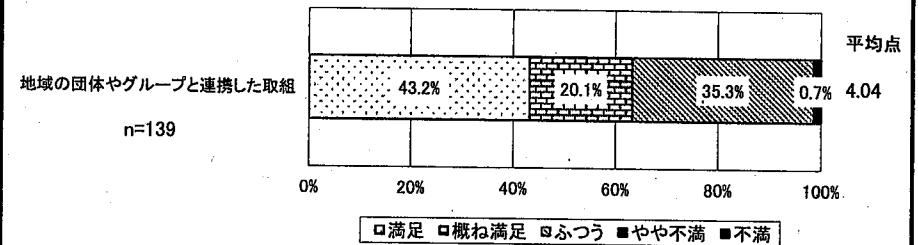
E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

前年度に比べ、コロナウイルス感染症拡大防止に留意しながら徐々に公演事業を増やしたことにより、すべての項目について、「満足」の割合が大きく向上し、平均点もすべて向上している。また、開催頻度以外は、コロナ前と比較しても、平均値は上がっている。開催頻度については、コロナの影響が大きい、感染の状況を見極めながら内容・種類なども工夫し可能な内容で市民の需要に役立てることが、満足度の向上につながっていると考えられる。公演事業以外にも、動画配信やパイプオルガン体験会等を実施することで、顧客層開拓にも努めた。

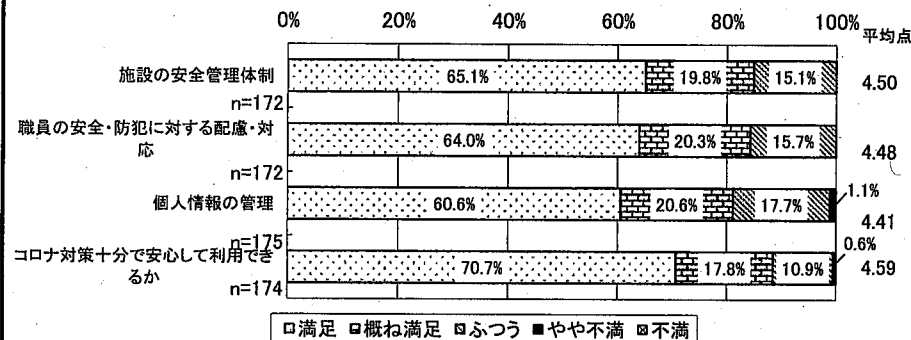
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

コロナ禍ではあったが、昨年度に引き続き市民から提供いただいた壁人形を会館ロビーに飾り、クリスマス時期のイルミネーション点灯を行うなど、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。また新型コロナワクチンの接種会場となり、市や接種担当者や連携をしながら、スムーズに対応し、市民の安全確保に寄与した。接種会場では、待機時間に事業団作成の動画を流し、PRすることができた。市立小学校へのアウトリーチ事業などのほか、市内在住アーティスト・団体と連携して公演や事業をおこなった。

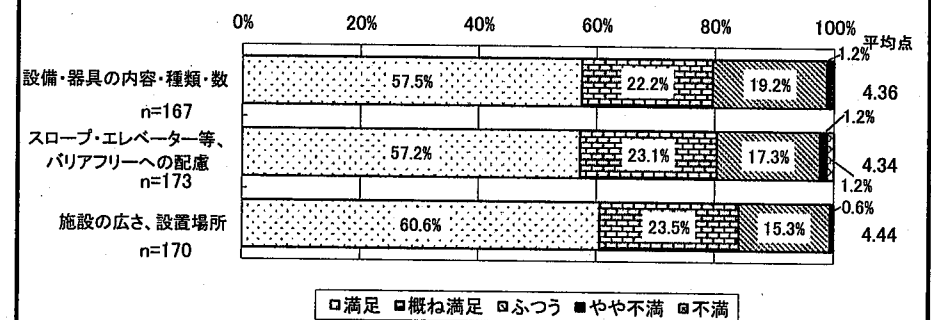
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

すべての項目において、80%以上の方から「満足」「概ね満足」との回答を得ている。特に、コロナ対策について、「満足」と回答した方が70.7%であり、前年度より16.4%上昇するなど、高い満足度を得ている。引き続き、市と連携を取りながら感染拡大防止に配慮した運営をしていく。自主公演における検温、手指消毒、マスク着用の徹底も継続していきたい。また、安全管理体制につい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、職員とも連携を取りながら対応している。情報管理については、事業団の個人情報保護規程に基づき、適切な情報の取扱いに努めていきたい。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

施設の広さ、設置場所は「満足」「概ね満足」が84%以上の回答を得ている。続いてバリアフリーへの配慮についても80%以上の利用者が「満足」「概ね満足」と回答している。「満足」「概ね満足」がわずかに80%を切った設備・器具の内容・種類・数については利用者の安心・安全に配慮しながら、必要かつ可能な範囲内で買い替えや新規・追加購入を行い満足度の向上に努めている。

施設名: 武蔵野市民文化会館

【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

- 2階へ上がるエスカレータはもっと速くしないと却って危険。
- 第2練習室に除湿器を設置していただけたらありがたいです。(夏期6〜9月)よろしくお願いします。
- WiFiが使えると便利です。
- 第2練習室にもアップライトで良いのでピアノを入れて欲しい。
- 早く給水機が使えるようにしてほしい。
- 公演を聴くホールの入口までは良いが、ホールのロビーが狭い。
- エアコンが部屋毎で調整できるとうれしいです。
- 飲料物などの自動販売機が欲しい。
- 特に小ホールの音響は Very Good。大ホールも改修後良くなったと感じる。
- もう少しトイレがあつたらいい。
- 女性のトイレが少ない。
- 大ホールは時々しか利用しないので階段が多く不満！ホールを改修したのに！バリアフリーについて考えなかったの？
- 2階席は勾配が急で蹴上(階段一段の高さ)が大きいので特に年配者に危険である。設計の問題であって改修は難しいが手すりが必要である。座席の背もたれに工夫して着けられないだろうか。

(2) 運営面について

- 借りれる日にちや施設がもっと増えると嬉しい。
- 利用料金を郵便振込ではなく銀行振込できるようにしてほしい。(ネットバンキングが使えずリモート対応ができないため)
- 午前9時〜の場合、9時少し前(10分くらい前)に入館できることを望む。
- コロナ禍安心してコンサートに伺っています。コロナ後にも続けて頑張ってください！
- 三鷹市民なので情報は得づらい。
- 入館の際、エスカレータが止まっていた。サービスの点から納得できない。
- 費用の支払いに銀行口座がなく、平日日中に郵便局に行く必要があるため銀行振込があると助かります。

(3) 事業について

- 開演ベルがもっとやさしい音だと良いなと思います。
- クラシック演奏会の頻度をもう少し多めにしてほしい。
- 演奏中の遅れていらっしゃった方の案内を考えていただきたい。
- チケット購入のTELがなかなか通じない。半日以上電話かけ続けやと通じたらウリキレ、がっかり！
- 貴重なハープの演奏会、深謝！！
- コンサート企画がすばらしく満足しています。
- 今後共どうぞよろしくお願いいたします。直前の販売が多いように感じられ、余裕をもった発売だと有難いです。
- コンサート内容(出演者、頻度 etc.)のクオリティの高さにいつも驚かされておりました。
- オルガンリサイタルコンサートを多めにしてほしい。
- 駅からも少し近いと良いが、その他は満足しています。企画も大変良いです。(クラシックの若手の演奏家が多く、将来が楽しみな人が多いので)
- 以前「瑞宝太鼓」という有名な知的障害者の音楽集団の公演を勧めた。ところが美輪明宏のコンサートを開催した実績があるのに「うちはクラシック専門」という嘘をつかれて断られた。音楽の内容を吟味しないで門前払いする姿勢に物凄く憤った。このような差別と偏見は市長の方針に反する。
- 開催回数を増やして欲しい。
- コロナ以前はすばらしい企画が多くとても好きでした。コロナが始まって以降制限は多々あるでしょうがもっと沢山良い企画ができるのではと思います。ずっと残念に思っています。外国人が来日できないにしても、所沢ミューズの方に行くことが多くなりました。
- すばらしいアンサンブル。また聴きたい。
- 一流の演奏家、コンサートを非常に安く提供しており、ありがたいです。
- 山根さんが退職してから公演内容回数が不満。
- また、前のようにいろいろ開催できるといいですね。
- ここだけの演奏するために来日するアーティストがいることが驚きです。武蔵野市民のすばらしさを感じうれしいです。ありがとうございます。
- 大変安く非常に優れたコンサートをきくことができありがたいと思っています。
- 久しぶりの大ホール、すばらしい演奏に堪能した。深謝。
- ポルトコロナになっても日本人演奏家の出演を減らさないでください。

(4) 職員について

(5) 評価のことば

- いつもありがとう。
- ありがとうございました！
- こちらで演奏できてしあわせでした。門下一同喜んでいきます。ありがとうございます。来年もお世話になります。
- 満足です。
- 電話の照会にもていねいに対応いただきありがとうございました。
- いつも有難うございます。これからもよろしくお願いします。
- ありがとうございます！
- コミセン等と違い、公共施設として経営して下さり、大変助かりました。ありがとうございます。
- たのしくてわたしもひけるようになりたい。
- 武蔵野市はすばらしい施設を造られましたね。市外住者にもありがたい。
- 今後も宜しくお願い致します。
- 電話の対応がとてもいい。ことば使い、おちつき、声。
- とてもキレイで利用しやすい施設でした。ありがとうございました！
- とてもいい会館（ホール）ですよ。立地の場所が少し駅より遠いですけどね。
- 管理がしっかりされていて、使用するのに気持ちが良い。
- ほぼ満足しています。駅からもう少し近ければなおいいですけどね。

(6) その他

- 大ホールだけでなく、会館全体の平面図もHPにあると助かります。（大ホールから練習室までの動線図を作りたいのですができませんでした。
- 演奏会のアンケートはFAXまたはWebとしているのに、このアンケートは会場で出せという。矛盾している（大体半券（のもぎり）を本人にやらせているのに・・・）いかにも“お役所”的。

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	50,192,000円	決算 50,192,000円

2 評価項目

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 市民の満足の向上			* 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。 * 外部スタッフも含む職員全体で、申請時の利用の注意事項の丁寧な説明や、コロナ禍における利用条件変更の適切な利用者への情報提供などを行うことで、利用者の満足向上を図った。	* 施設の設置目的を理解し、事業団中期計画にも基づいた、適切かつ質の高い管理運営がなされている。 * 古典芸能や展覧会の情報提供や、講談や浪曲等の自主事業を展開し、施設の特性を際立たせつつ、利用促進を図っている。
	28.0 ／ 44	28.0 ／ 44	* コロナ禍による利用者制限も配慮しつつ、講談（神田阿久鯉）、浪曲（玉川太福）の公演を行うなど施設の特性を生かし、設置目的に合った伝統芸能の事業を実施した。 * 小劇場の来場者は市民以外の方が多く、一方、小ホールの来場者は市民や近隣の方が多いので、それぞれに合わせて、	

			様々な要望に対応している。 * 一般の方向けにトイレを開放している。 * 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」を受講し理解を深める対応をしている。 * 合併前に行われた生涯学習振興事業団との合同研修に参加し、利用者にとどまらずさらに事業団の支援者となりうる市民を獲得することを意識し、それぞれ施設や職員の強みを生かした事業展開をともに考えた。	
B 安全への取組み	8.8 ／ 12	7.2 ／ 12	* 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、自主防火訓練を実施し、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を設置している。動作確認を兼ねて、令和4年2月に職員による使用訓練を実施した。 * 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。 * 施設利用時に防犯上危惧される事案（変質者、暴言・暴力発生事案等）を想定した連絡体制（文化会館、セコム、110番、駅前交番）を確認した。 * 入口に検温付き手指消毒液を設置し、コロナ感染防止対策を実施。	* 新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応をし続けている。
C 適正な運営	25.6 ／ 36	26.4 ／ 36	* 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ととどめている。 * 受付業務の委託について、かたらい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	* かたらいの道市民スペースとの一体管理を実施し、夜間専門嘱託職員を導入し、経費節減を図りながらも、従来と遜色ないサービス提供を継続している。 * 新型コロナウイルス感染症の影響で外出に制限がかかる中、申請方法の拡充により多くの利用者が申請できる体制を設け、代理抽選の様子も記録することで

			<p>求している。</p> <p>*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。</p> <p>*市民芸術文化協会の会長を通じて、教育委員会主催の文化祭で利用している団体などにも、自主事業での利用をお勧めした。</p> <p>*他公共施設が急遽ワクチン会場となり、代替施設として芸能劇場を利用した団体に対し、次回利用につながるよう、事業での利用をお勧めした。</p>	<p>平等な条件を確立している。</p>
D施設・整備等の 適正な管理	5.6 ／ 8	4.8 ／ 8	<p>*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。特に、老朽化が目立ってきた設備の保守点検や修復・交換などを重点的に行なった。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症対策として、日々の清掃業務に消毒作業を組み込み実施した。</p> <p>*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。</p> <p>*利用者が気持ちよく施設を使えるように館の内外にわたる清掃を丁寧に実施し、特に、施設利用者以外も利用することが多いトイレについては徹底した清掃を心がけている。</p>	<p>*施設や設備の老朽化の課題を抱えながら、専門性に基づく保守を徹底し、トラブルを発生させていない。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施し、長期化する中でも安全な環境の維持に努めている。</p>
全体	68.0 ／100	66.4 ／100	<p>*職員は、自主防災訓練、AED講習会に参加している。施設利用者についても、緊急時の避難誘導員を選任させるとともに、避難誘導に関して職員による指導を都度実施している。</p> <p>*トイレの開放、一時避暑地への協力など、地域の公共施設としての取り組み。</p> <p>*利用者が交代するたびにテーブルやイスを清拭する等、徹底</p>	<p>*施設の特性ではあるものの、一方で特殊な舞台機構を抱える施設であることや、新型コロナウイルス感染症の流行など、厳しい状況である中、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。</p>

		<p>した清掃への取り組み。</p> <p>*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。</p>	
--	--	---	--

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
<p><アピール点></p> <p>*財団団体であることから市との連携がとりやすいので、ワクチン接種など急な公共的ニーズの受け入れや、空き状況に応じて、ワクチン会場となった他施設の予約者の受け入れなどにも柔軟に対応した。</p> <p>*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門的な存在としても活用されていることから、打ち合わせ時には、舞台担当が音響や照明に関して不明な点を相談にのるようにしている。</p> <p>*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。コロナ禍において、広めの会議室の需要は増加しているため、問い合わせ時には相手の必要とすることを丁寧に聞き取って、小ホールが対応可能かどうかを丁寧に回答している。</p>	
<主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*「職員の対応」、「利用者の意見の反映」項目が、昨年度に引き続き低下しているため、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。</p> <p>*市内在住者の利用が少ないため、施設の利用を広く市民に知っていただけるよう、市主催事業での利用の際にも施設のPRを行うなどの工夫とともに、ホームページやSNSを活用した効果的な情報発信などに取り組んでいただきたい。</p>	<p>*生涯学習振興事業団との合同研修にも参加し、施設や組織・スタッフの強みを共有した。この経験を生かし、相手からの見え方も考えながら、低下傾向を止めていきたい。また高齢者の来場者も増加していることから、継続して「認知症サポーター養成講習会」を受講した。受付の委託業者を含めて、より一層良い対応を心掛けるよう努めた。</p> <p>*他公共施設がワクチン接種会場となったことで、代替施設を探す団体からの問い合わせが増えたため、小ホールが代替施設となるかどうか、利用内容を丁寧に聞き取り、丁寧かつ適切な案内に努めた。小ホール利用に至った団体も多く、施設PRの機会とした。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*「職員の対応」、「利用者の意見の反映」について、引き続き対応力向上を進め、取り組むこと。</p> <p>*職員の態度・マナー・言葉遣いについて、今後も研修などを通じて、また芸能劇場職員内で意見交換も行いながら、さらに接客の向上に努めていきたい。</p> <p>*ネット配信希望の団体が増えているが、施設に対応可能な環境がないため、市に現状を伝えつつ、導入に向けた調整を行っていく。</p>	

主管課（記入欄）

<p>＜特に評価できる点＞</p> <p>* 老朽化だけでなく、施設の特性でありながらも一方で特殊な舞台機構を抱えた施設であることや、新型コロナウイルス感染症の流行と、厳しい状況である中、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。</p> <p>* かたらいの道市民スペースとの一体管理を実施し、夜間専門嘱託職員を導入し、経費節減を図りながらも、従来と遜色ないサービス提供を継続し続けている。</p>	
<p>＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞</p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>* 「職員の対応」、「利用者の意見の反映」項目が昨年度に引き続き低下しているため、ソフト面での対応はより一層積極的な改善を図られた。</p> <p>* 市内在住者の利用が少ないため、施設の利用を広く市民に知っていただけるよう、市主催事業での利用の際にも施設のPRを行うなどの工夫とともに、ホームページやSNSを活用した効果的な情報発信などに取り組んでいただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>* 例年参加している「認知症サポーター養成講習会」に加え、団全体での課題としてとらえ団内研修を実施し、職員一人ひとりの意識改善を促した。</p> <p>* これまでの取り組みは継続するとともに、市ワクチン接種会場となり、多くの方がため、施設の紹介チラシを作成し、接種に使用している小ホール内各所に掲出するなど、積極的な情報発信に取り組んだ。</p>
<p>＜改善すべき点＞ 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>* 「職員の対応」は全項目とも平均点が低下、満足の割合も低下しているため、職員・スタッフ全体の問題として、要因を分析し、接遇等について見直し、回復に努めていただきたい。</p> <p>* 昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響で新規利用者が増加しているため、継続した利用につながるよう、働きかけに努めていただきたい。</p>	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

● 全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。

● 協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

【指定管理者】

A 市民の満足の向上（配点44点）

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
A 市民の満足の向上（配点44点）	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	3適当	4.8	28	
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。					
	<p>評価の理由：施設の設置目的や市の文化振興基本方針を踏まえ、施設管理や事業運営を通じたミッションを明らかにするため、事業団の中期計画を定めている。これに沿った施設運営を行い、市民の活動等の場を提供するとともに、施設の設置目的に合う公演事業を中心に優れた芸術文化を提供することにより、市民文化の振興に寄与している。</p>						
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	3適当	4.8		
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。					
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。					
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。					
		5 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か。					
	<p>評価の理由：アンケート結果は「ふつう」以上では95%を超えているが、満足、概ね満足の合計は50%を超えた状況。比較的春先の早い時期から気温が上がり、ゴールデンウィーク前後には冷房が入らないのかという意見、要望が増加するので、空調調整を都度行いつつ、冷暖房切り替えの日程を早めるなどして、意見や苦情には真摯に対応している。アンケートでは、準備をするため開館時間変更の意見もあり、今後の検討のため、検討データを主管課に提供していきたい。</p>						
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	3適当	4.8		
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。					
	<p>評価の理由：地域のニーズを把握するために、三鷹駅北口のまちづくりの議論の推移や、地域イベントの様子を注視した。今後も積極的に情報収集を行っていく。</p>						
情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	4良	6.4			
	2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。						
<p>評価の理由：1階ロビーにラックを設置し、市・多摩地区・区部の古典芸能や展覧会の情報提供を行っている。満足度は良くも悪くもない状況で、「ふつう」以上では90%を超えている。館内の掲示について、入口、受付の近くに行事開催の予定案内板を置き、イスのある場所にゆっくり座りながらチラシをみられるよう広報に努めた。</p>							
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	3適当	4.8			
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。						
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
	4 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か。						
<p>評価の理由：アンケートの結果から、求められる水準を満たし適正な管理運営がなされていると考える。利用者案内についてはわかりづらい面もあるが、その分職員が丁寧に案内することで補足している。駅前の公共施設という面もあり、駅周辺施設への道順案内も丁寧に行っている。今後、職員で意見交換を行い、さらに接客の向上に努めていきたい。</p>							
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	3適当	2.4			
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。						
<p>評価の理由：アンケート実施期間に事業がなかったため、アンケートの回答はなかった。ただし、施設の特性も生かし、講談（神田阿久鯉：1席残席）や浪曲（玉川太福：完売）の公演など、設置目的に合うような伝統芸能の事業展開を行った。</p>							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
B 安全への取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4 良	6.4	8.8
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 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か。				
	評価の理由：事件・事故防止の講話、年2回防災訓練と実施するとともに、5年以上劇場で実施できていなかったAED使用訓練を独自に実施した。また、AED、セコム直結非常通報装置を設置し、緊急時に備えている。賠償保険に加入、緊急事態発生時の市への報告を適切に速やかに行い対応する体制を整えている。					
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3 適当	2.4		
	2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。					
	3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
評価の理由：支配人より、職員・スタッフに対して、セコム直結非常通報装置の使用、110番通報と防犯に関する講話を行った。警備状況を定期的に確認しており、事件、事故の発生はない。夜間、休日は機械警備を行っている。						
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4 良	3.2	
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
	評価の理由：指定管理協定書、年度協定書、文化事業団中期計画に沿って業務を実施。前年度指摘事項を踏まえ業務改善の対応を行った。市と指定管理者の間で随時連絡、連携、意思疎通が図られている。					
効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4 良	3.2		
	2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。					
	3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。					
	4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。					
評価の理由：芸能劇場と市民スペースを一括して管理しており、お互いの施設の業務における情報共有が図られている。職員は芸能劇場と市民スペースを兼務しており必要最低限の少人数で運営しており、効率的に管理している。						
適正な個人情報保護	1 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か。	4	3 適当	2.4		
	2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。					
	3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。					
評価の理由：個人情報保護に対する規定等を整備し、定期的に職員に対しての研修を実施している。申請書はカギのかかるキャビネットに保管し、利用申請書等の個人情報は適切に管理している。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。						
適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	4 良	3.2		25.6
	2 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か。					
評価の理由：再委託先の選定事務は文化会館で一括管理しているが、複数業者による見積り合わせを行うなど適正な選定を行っている。再委託先の業務執行について、日報等で報告させ、各施設で適正に管理監督を行っている。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計	
C 適正な運営 【配点3.6点】	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4 良	3.2		
		2 計画どおりの収入が得られているか。					
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。					
	評価の理由：令和3年度は21,370人であり、臨時閉館等があった2年度に比べると増加している。3年度も新型コロナウイルス感染防止のため緊急事態宣言等の発出や、新規感染者増加等により利用団体のキャンセルもあり、元年度入場者数34,428人には及ばないが、徐々に利用者が戻ってきていると考える。利用増加の取組としては、市民芸術文化協会所属の団体に対して、自主事業での利用を促すなど、施設利用の促進を図っている。						
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3 適当	2.4		
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
		3 現金等が適正に管理されているか。					
	評価の理由：指定管理料については、2か月に1度、顧問会計士による月次監査を行い、適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理を適切に行い、備品は長期使用をするなど適正に執行している。現金管理も、金庫への保管及び銀行への入金など適切に管理している。使用料については、長期利用が多い施設の特性上、納期を超える団体も見受けられるが、説明、督促を行い、市とも情報を共有しながら適切に徴収を行っている。						
	経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3 適当	4.8		
		2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
評価の理由：電気代節約のため使用していない場所の電灯はこまめに消灯し、パソコンは一定時間でセーブ状態になる設定をしている。消耗品は月1回の購入時に必要最低限の購入に努めた。今年度は設備の経年劣化や故障などにより修繕、工事が必要となる案件が多かったため、漏電の恐れなど危険なものを優先して対応できるよう、主管課と十分に調整を行った。							
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4 良	3.2			
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。						
評価の理由：条例規則で定めるとおり平等に施設を利用できるよう配慮している。昨年度に引き続き、郵送・FAXによる施設抽選申込を継続し、より多くの方が公平に申請ができる仕組みを実施している。今後、さらなる公平性と効率性の向上を目指し、インターネットによる抽選を導入する予定である。							
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	3 適当	2.4		
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
	評価の理由：適切に建物、設備、備品管理を行い安全性の確保、良好な機能を保持している。自動ドアなど設備の保守点検の記録保管、確認検収の体制を整備している。異常を発見した時は適切に対応している。						
適正な清掃	1 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か。	4	4 良	3.2			
	2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
評価の理由：適切に清掃を行い、実施状況を定期的に確認している。施設利用外の来場者のトイレ使用もあるが清潔な状態を保っている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、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2-2 評価項目シート

【留意点】
●指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

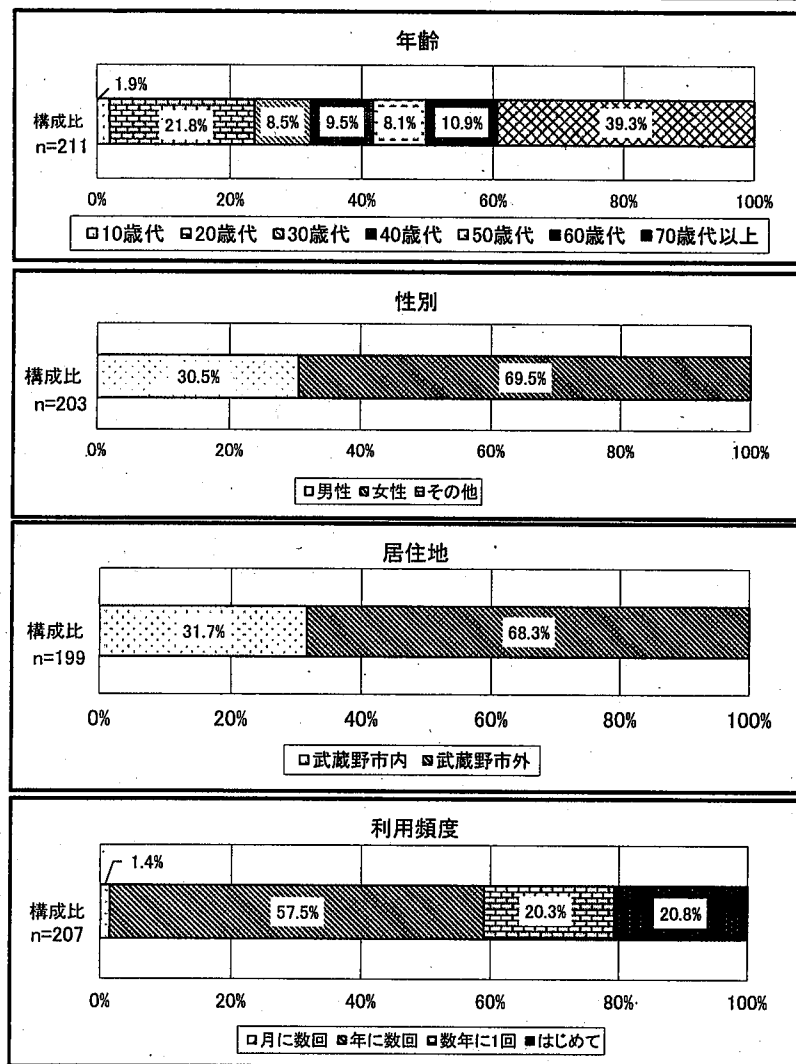
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計		
A 市民の満足の向上〔配点4.4点〕	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	3 適当	4.8	28		
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。						
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	3 適当	4.8			
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。						
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。						
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。						
		5 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か。						
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	3 適当	4.8			
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。						
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その他、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か。	8	4 良	6.4			
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。						
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	3 適当	4.8			
2 利用者案内や受付が適切になされているか。								
3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。								
4 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か。								
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	3 適当	2.4				
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。							
評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。地域情報誌等の配架等情報発信を続けており、定着していることは期待以上の成果と評価できる。								
改善事項 職員の対応が昨年度と比較し全項目で低下しており、低下傾向が数年にわたり続いているので、対応方法を見直すとともに、回復に努めていただきたい。								
B 安全への取組み〔配点1.2点〕	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4 良	4.8	7.2		
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。						
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。						
		4 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か。						
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3 適当	2.4			
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。						
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応を続けていることは期待以上の成果と評価できる。							
	改善事項 老朽化した施設であることと、劇場とホールとは異なる目的の利用者の来場があることから、館内での安全を確保し続けられるよう、引き続き努めていただきたい。							

【主管課】

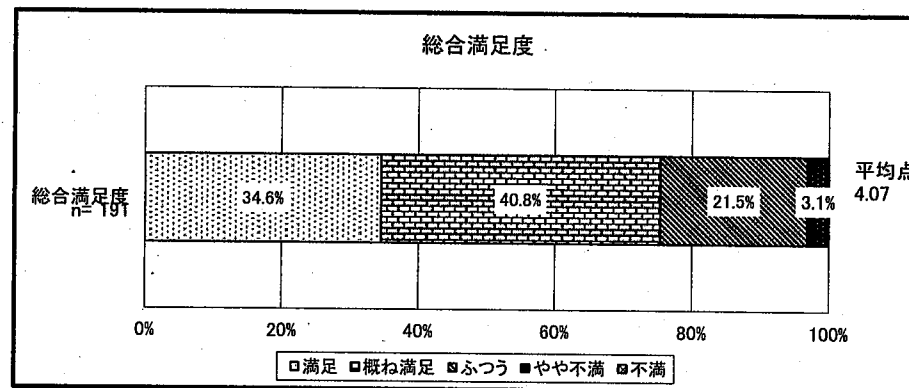
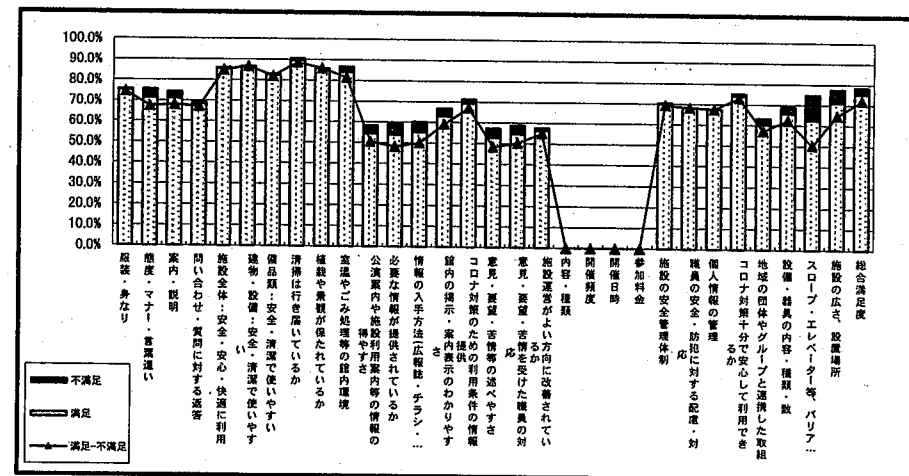
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
C 適正な運営【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4 良	3.2	26.4
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4 良	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 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か。	4	4 良	3.2	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	4 良	3.2	
		2 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か。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4 良	3.2	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3 適当	2.4	
2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。						
3 現金等が適正に管理されているか。						
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3 適当	4.8		
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4 良	3.2		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。新型コロナウイルス感染症の影響で外出に制限がかかる中、申請方法の拡充により多くの利用者が申請できる体制を設け、代理抽選の様子も記録することで平等な条件を確立しており、期待以上の成果と言える。						
改善事項 施設使用率は回復こそ見られるものの、新型コロナウイルス感染症流行前の水準には及ばないため、さらなる回復に向け努めていただきたい。						
D 施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	3 適当	2.4	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 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か。	4	4 良	2.4	
2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、良好な状態であると言える。新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施し、長期化する中でも安全な環境の維持に努めていることは期待以上の成果と評価できる。						
改善事項 老朽化した施設であり、特殊な舞台機構もあり、複雑かつ特殊な保守対応が必要なこともあるため、引き続き漏れないよう適切な管理に努めていただきたい。						

施設名 芸能劇場

施設名 芸能劇場



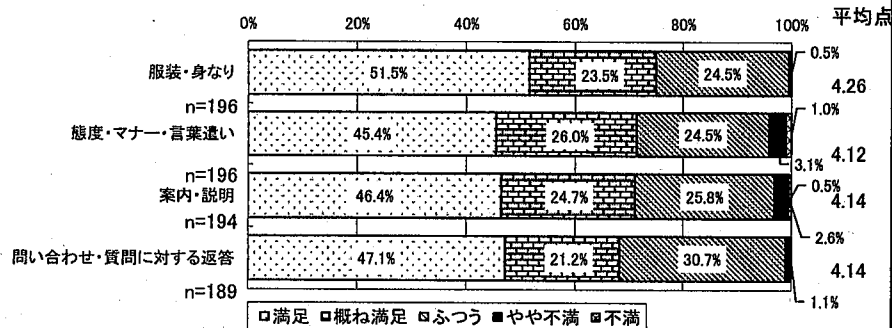
【回答者の属性】に関するコメント
 モニタリング回答者は70歳代が一番多く、60歳代以上の方で半数を占めているが、20歳代が20%を超えており、若い世代も含め様々な世代に利用されている。利用頻度は年に数回利用が多い結果となった。施設来館者は市外在住の方が約70%。性別では女性が約70%と多かった。緊急事態宣言が解除され、ワクチン接種率の増加もあり、60代～70代の利用も戻ってきていると見受けられる。ワクチン以外で増加している理由は不明。コロナ禍後に、駅に近く安い会場を求めて、新しい団体が使っている傾向はみられるが、モニタリング期間中の利用では顕著に現れていない。



(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34.6%、おおむね満足40.8%、合わせて75.4%であった。昨年度86.3%のため10.9ポイント減した。2年度評価では、コロナによる閉館もあったことから、閉館した事実に対して評価が高くなった側面も考えられ、そのような理由から2年度は10ポイント近く評価があがり、3年度は標準的な評価に戻ったとも考えられる。職員の対応等については概ね70%、建物・設備・備品等の管理については概ね80%の評価であった。他項目と比較し、情報提供に関する満足度、利用者の意見の反映への満足度、地域の団体・グループと連携した施設の運営、バリアフリーへの配慮が低い数値となっている。
 「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たい。

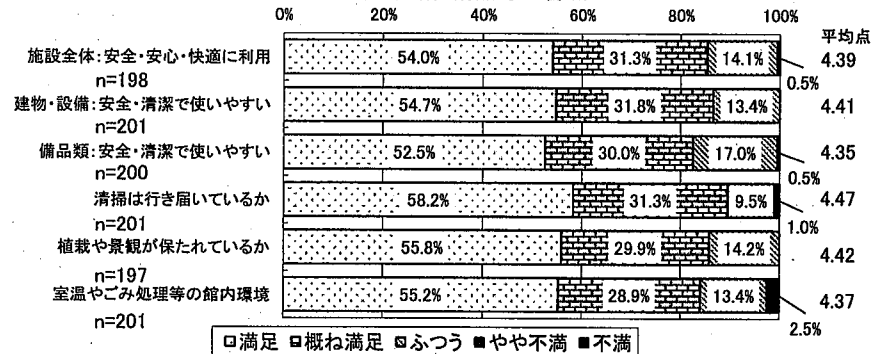
A. 職員の対応



【A職員の対応】に関するコメント

満足とおおむね満足を含め約70%で、高い水準を保っているものの、昨年より若干低下している。高齢者の来場者も増加していることから、継続して、「認知症サポーター養成講習会」を受講した。受付の委託業者を含めて、より一層良い対応に心掛けよう努めていく。また、生涯学習振興事業団との合同研修にも参加し、施設や組織・スタッフの強味を共有した。この経験を生かし、相手からの見え方も考えながら、低下傾向を止めていきたい。また職員の態度・マナー・言葉遣いについて、今後も研修などを通じて、また芸能劇場職員内で話し合いの場を設定するなど、さらに接客の向上に努めていきたい。

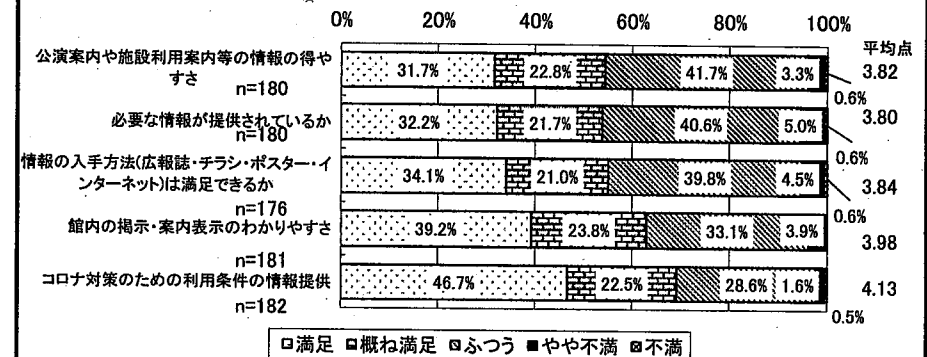
B. 建物・設備・備品等の管理



【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、経年劣化の設備も出ており老朽化してきている。計画的なメンテナンスや清掃などを通じて、コロナ禍において机、いす、エレベーター、ドアノブ等に消毒などの配慮を実施し、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。

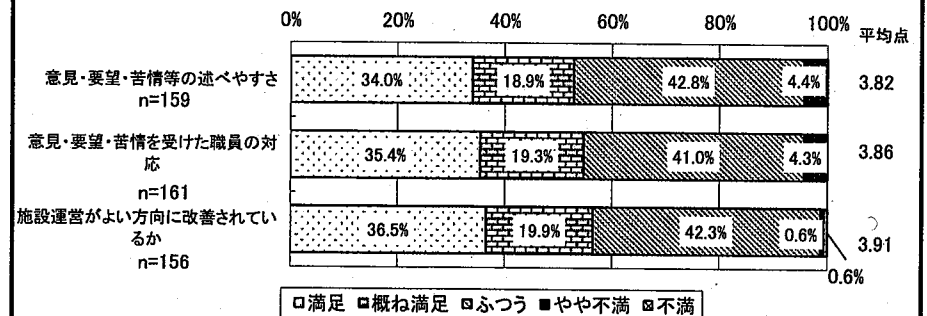
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

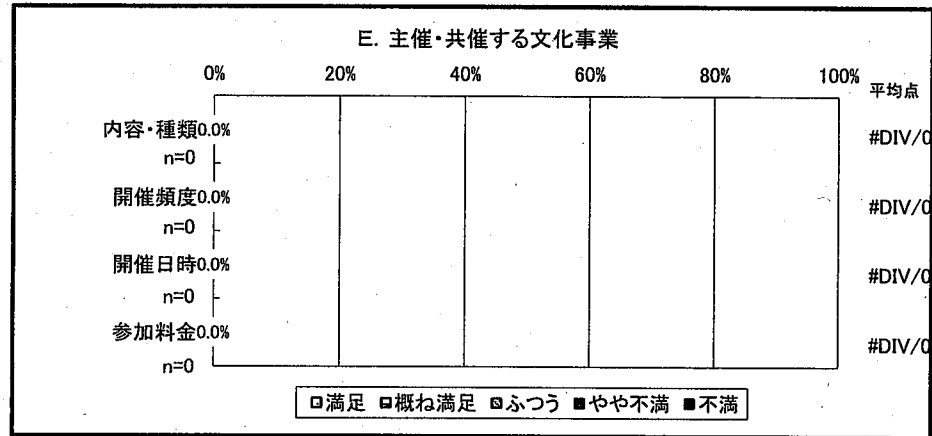
情報の提供面で満足度が比較的低い状況。チラシラックを設置し、市・多摩地区・区部の古典芸能や展覧会の情報提供をおこなっているが、公演情報の提供、入手方法の満足度がやや低い。施設入口、受付の近くに行事開催の予定案内板を置き、イスのある場所にゆっくり座りながらチラシをみられるよう広報に努めたが、さらに見やすさの工夫をしていきたい。

D. 利用者の意見の反映

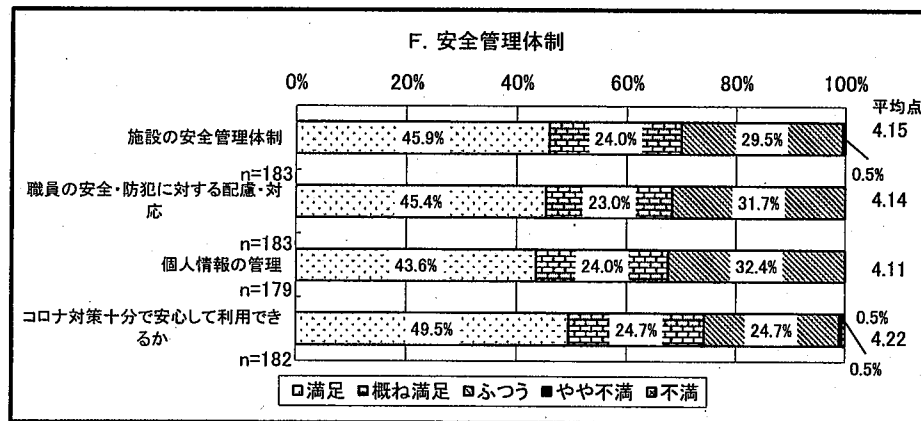


【D利用者の意見の反映】に関するコメント

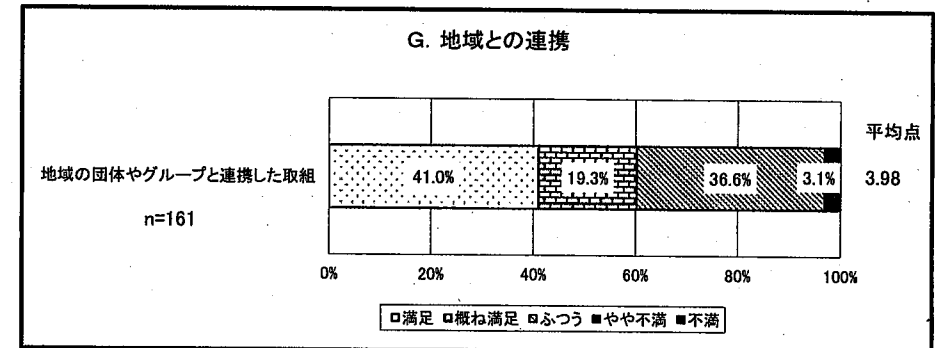
各項目とも満足、概ね満足を含めた満足度が50%を少し超えた割合となっている。受付窓口が、ガラス越し、コロナ対策のビニール越しかつマスク着用で声が聞き取りにくい状況もあり、スタッフとのコミュニケーションがとりにくいと思われる可能性がある。コロナ対策を踏まえた現状の中で、工夫を試み、満足度が上げられるように努めていきたい。自由記載に準備をするため開館時間変更の意見もあり、今後の検討のため、検討データを主管課に提供していきたい。



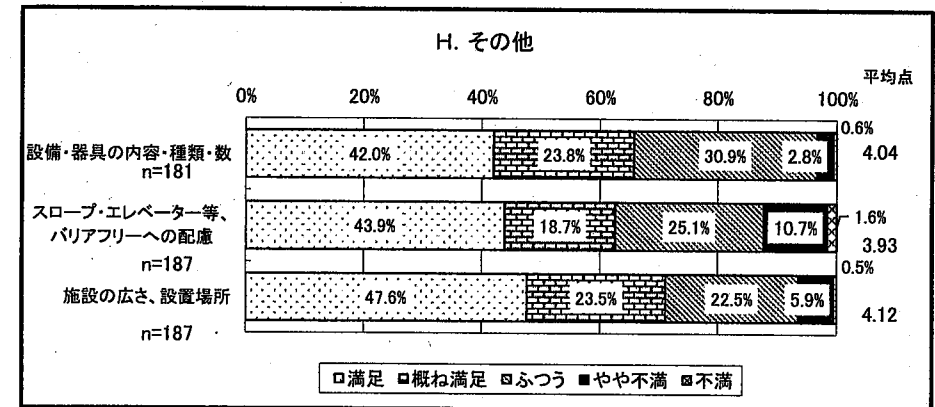
【E.主催・共催する文化事業】に関するコメント
アンケート実施期間に事業がなかったため、記入なし。



【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防火設備について確認している。貸館中心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合せ時に、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行い、緊急事態に備えている。また職員へAED講習会を行った。個人情報の取り扱いについては、職員研修を実施、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】に関するコメント
日頃から劇場のトイレ、1階ロビーを開放している。地域のイベント等にも施設を利用してもらえるよう、日頃から地域との関わりを強めていきたい。
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方法を研究したい。ワクチン接種会場になったことで、認知度が上がるよい機会となっている。また、市民芸術文化協会の会長を通じて、教育委員会主催の文化祭で利用している団体などにも、自主事業での利用をお勧めした。



【H.その他】に関するコメント
設備・器具については、特に舞台設備は小規模劇場には十分すぎる内容を誇っており、利用者からも喜ばれている。
バリアフリーに関しては、トイレの出入り口について、応急処置で段差解消している場所があり、恒常的な改善が必要と考える。また、エレベーターについて、自由記載意見で「コロナ対策としても1人しかのれないのは対策し過ぎでは。」というものがあり、満足度に影響した可能性がある。12月に都内の新規感染者数が落ち着いた時点で1人のみの乗車お願いの貼り紙を撤去し、コロナ対策を部分的に緩和した。
市内には様々な規模、用途のホールがあるため、施設の広さは、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: 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

- コロナ対策として、サーモーターと顔認識(マスクありなし)と消毒液霧器のセットを入口にぜひ設置してほしい。(6 波、インフルエンザ対策でもある)
- インターネットがつながりにくいです。フリーWiFi の設置を希望します
- 楽屋のモニター 舞台人物が小さくしか映らない 新機種に交換して欲しい。エレベーター コロナ対策としても 1 人しかのれないのは対策し過ぎでは。
- 電子レンジ、お湯ポットを使用できたら嬉しいです
- 早く電子レンジとおゆが使えるようになってほしいです。

(2) 運営面について

- 入館の際に毎回承認書の提出が必要だが、受付のみにして欲しい
- 具体的に利用する場合、どんな処に申し込むとよいのか、わかりません
- 使用 10 分前に開けていただけないでしょうか？
- 小劇場でのビデオ上映の設営が 10 時開場と同時に始まるので、プログラム開始は 10:30 すぎになる。開場 10 時と同時に開始できるようにして、ほしい。

(3) 事業について

(4) 職員について

(5) 評価のことは

- いつもお世話になり、ありがとうございます
- いつもありがとうございます！
- 市外から来ました。駅から近くてよい劇場と思いました
- 駅から近く、内部も美しく立派です
- 大好きな場所です！ありがとうございます！
- 大変満足しています。ありがとうございました。
- お世話になります
- ありがとうございます。
- ありがとうございました。
- いつもありがとうございます。駅に近くて便利にしております

(6) その他

- なし
- 特になし
- 特にありません
- 特になし

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 スイングビル			
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 スイングホールの使用の承認に関する業務 ② スイングホールの使用料の減額又は免除に関する業務 ③ スイングホールの施設及び設備の維持管理に関する業務			
指定管理委託料	予算	66,711,000 円	決算	66,518,731 円

2 評価項目

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 市民の満足の向上			<p>* 武蔵境駅から徒歩1分という立地の良さから市内・市外を問わず利用が多い。緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の期間も、感染対策を行なったうえでご利用いただく方が多かった。</p> <p>* 新たな取組みとして「私のスタインウェイ時間」を開始し、若手アーティストを支援するとともに、ホールの空き日程を活用することで施設の稼働率を高めている。</p> <p>* 事業の主軸である貸館においては、利用者の満足度の向上に向けた意識を徹底し、細やかな対応について職員全員で取り組んだ。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症に伴う、利用条件の変更などを適切に市民・利用者へ周知・連絡。</p> <p>* 合併後も見据えた生涯学習振興事業団との合同研修への参加。</p>	<p>* 施設の設置目的を理解し、事業団中期計画にも基づいた、適切かつ質の高い管理運営がなされている。</p> <p>* ホールの空きを有効活用した市内の未来のアーティストを支援する「私のスタインウェイ時間」は好評を博しており、利用率は昨年度比 24.5%、一昨年度比 1.7%の向上を見せていることから、利用率の向上と利用者の意見の反映の両面から非常に大きな効果を発揮している。</p>
	33.6 / 44	32 / 44		

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
B 安全への取組み	8.8 / 12	7.2 / 12	<p>* 年2回のスイングビル全体の防災訓練のほか、施設の防火管理者を中心とした自主訓練も行なっている。</p> <p>* 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などを実施した。</p> <p>* AEDを設置しており、緊急通報システム、機械警備など24時間安心できるセキュリティを保っている。</p>	<p>* 新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応を続けている。</p>
			<p>* 窓口では、チケット販売等の他、使用日附近に申請をされる利用者の付属設備使用料は現金収納も行っているが、事務室から離れたホール窓口とは定時の連絡手順を定めて実施しており安全に努めている。</p> <p>* 個人情報の保護については、事業団の定める個人情報保護に関する規定に基づき、職員への研修を行っている。また申請書類引継ぎ等には固定した実施手順を定め適切に管理している。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症の対策を行いつつも、文化活動が継続できるように、施設利用ガイドラインを随時見直しながら、施設運営を行った。</p>	<p>* 再委託先職員が定数を下回る期間が発生しているため、契約内容の履行を徹底させるとともに、再発防止策を講じる必要がある。</p> <p>* ホールの空きを有効活用した市内の未来のアーティストを支援する「私のスタインウェイ時間」は好評を博しており、利用率は昨年度比 24.5%、一昨年度比 1.7%の向上を見せていることから、利用率の向上と利用者の意見の反映の両面から非常に大きな効果を発揮している。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症の影響で外出に制限がかかる中、申請方法の拡充により多くの利用者が申請できる体制を設け、代理抽選の様子も記録することで平等な条件を確立している。</p>
C 適正な運営	24.8 / 36	25.6 / 36		
			<p>* 消防計画に基づく自主点検に加え、施設の目視点検を日々行うことで、施設の適正管理に努めている。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症対策を意識した施設清掃や、パールペン1本から貸出品の消毒を行なっている。</p> <p>* 老朽化の進んだ設備は保守点検以外に事業、貸出毎に職員が点検し、早期の修復・交換の手配に努めている。</p>	<p>* 複合施設であり共用部が多く、ビル管理会社との調整も必要となるが、適切に連携し保守を続けており、トラブルを発生させていない。</p> <p>* 新型コロナウイルスが流行する中、従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施し、長期化する中でも安全な環境の維持に努めている。</p>
D 施設・整備等の適正な管理	5.6 / 8	5.6 / 8		

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
全体	72.8 ／100	70.4 ／100	＊ビル管理団体と連携し、防災訓練への参加等、利用者の安全確保への取組み ＊施設利用者以外にいつとき避暑地としての休憩場所、トイレ使用などにも対応し、地域の公共施設としての役割を果たしている。	＊複合施設で管理が難しく、新型コロナウイルス感染症の流行と、厳しい状況である中、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
＜アピール点＞ ＊武蔵境駅至近の立地、またホールは客席収納機能を含め音楽を中心としたジャンルを問わない利用が可能である。その特性を活かして、乳幼児や親子向けの自主事業等も実施している。自主事業だけでなく、貸館事業でも同様の利用も見られ、幅広い利用の仕方があることが周知されてきたと感じている。 ＊共有システム上に職員連絡ノートを作成し、確認済欄も設け、随時情報を共有することで、勤務時間によって利用者対応に齟齬が生じない体制を構築している。	
＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊スイングホールの利用率が 4 年連続減少しているため、その要因について研究するとともに、引き続きリピーターだけでなく、新規利用者の獲得のための取組を行っていただきたい。 ＊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検討されたい。	＊令和 3 年 7 月からスイングホールの空き時間を活用して、“武蔵野市内の若いピアニスト”支援事業「私のスタインウェイ時間」を試行するなどして新規利用者の獲得のための取組を行っている。 ＊デジタルサイネージの活用は、USB により 1 日 3 回の情報更新を行い案内のわかりやすさとしての評価につながっていると考えられるが、展開周期と情報量として当館内情報中心となっているため、他設備、方法を含め、事業団全体の情報の充実も検討したい。
＜改善すべき点＞ 評価項目シート（様式 2）の 5 段階評価で 2 又は 1 となった項目については必ず記入 ＊今年度はオンライン会議等を含む利用が増加しているが、現状の通信環境・音響設備等において要望に充分に対応できない面があった。 ＊新規利用者、あるいは「私のスタインウェイ時間」の利用を希望しながらも対象にならない方からの希望内容を丁寧に分析し、利用継続や新たな利用につながるような制度構築を提案していきたい。	

主管課（記入欄）

＜特に評価できる点＞ ＊ホールの空きを有効活用した市内の未来のアーティストを支援する「私のスタインウェイ時間」は好評を博しており、利用率は昨年度比 24.5%、一昨年度比 1.7%の向上を見せていることから、利用率の向上と利用者の意見の反映の両面から非常に大きな効果を発揮している。 ＊複合施設で管理が難しく、新型コロナウイルス感染症の流行と、厳しい状況である中、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。	
＜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】
＊スイングホールの利用率が 4 年連続減少しているため、その要因について研究するとともに、引き続きリピーターだけでなく、新規利用者の獲得のための取組を行っていただきたい。 ＊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検討されたい。	＊ホールの空きを有効活用した市内の未来のアーティストを支援する「私のスタインウェイ時間」を開始し、利用率の回復を果たした。 ＊更新頻度を 3 回/日へ変更するなど取り組んでおり、公演情報だけでなく利用条件や新しい生活様式の啓発など、表示内容の幅を広げた。
＜改善すべき点＞ 評価項目シート（様式 2）の 5 段階評価で 2 又は 1 となった項目については必ず記入 ＊ホール以外の利用率がコロナ前と比較し低い状態が続いている。特にレインボーサロンはレセプションとしての利用に制限をしているが、新しい生活様式に対応した利用方法を模索するなど、回復に努めていただきたい。 ＊デジタルサイネージの効果的な活用により館内での情報を取得については一定の改善が見られるが、他項目については 3 点台を推移しているため、より一層情報の提供に努めていただきたい。	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

●全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。

●協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

【指定管理者】

A 市民の満足の向上（配点4.4点）

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4良	6.4	
	2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
評価の理由：施設の設置目的や市の文化振興基本方針を踏まえ、施設管理や事業運営を通じたミッションを明らかにするため、事業団の中期計画を定めている。これに沿った施設運営を行い、市民の活動等の場を提供することにより、市民文化の振興に寄与している。						
市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	3適当	4.8	
	2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
	3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
	4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	5	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か。				
評価の理由：利用者の施設不案内や疑問に対する気付きや説明力の向上の意識を共有し心掛けた効果が、満足度の向上に繋がっているが、更に服装態度等について「満足」と評価していただけるポイントを掘り出すことも公共施設の理想の応接の進め方として意識して取り組んでいる。						
地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4良	6.4	
	2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
評価の理由：新規に開始した「私のスライムウェイ時間」により、市内学生や若者向けに文化活動の支援を行っている。地域の大学等から練習のための新たな利用希望も寄せられ、利用目的として好ましいと考えられるため、求められている環境や条件などをヒアリングした。						
情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	4良	6.4	33.6
	2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
評価の理由：従来使用していたホール・ルーム毎の表示機に加え、今年度導入し1、2階エレベーターホールに設置したデジタルサイネージには、当日利用状況案内の他、主催事業や利用申し込み、抽選の案内を表示し、来場者に好評である。また、新型コロナウイルス感染症に伴う利用条件の変更などを市民・利用者へ適切に周知するため、レイアウトなどを工夫した。						
職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	3適当	4.8	
	2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
	3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
	4	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か。				
評価の理由：利用手続、貸出備品、会場設営状況等の担当引継ぎが手順書に基づき的確に行われる状態を維持している。当該期間においては、統括する職員が現場に常駐できない状況が生じ人員に欠員が生じた期間のため、具体的意見をいただけないが、対応に行き届かない部分もあったかと思われる。						
自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	8	4良	4.8	
	2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
評価の理由：幼児児童の親子事業や子育て世代対象事業を実施し利用者層拡大を図ったほか、昨年より開催を見送っていたジャズ、寄席の公演を感染症対策を施しながら開催し、コロナ禍での芸術文化の推進を図った。また、令和3年7月より「私のスライムウェイ時間」を毎月開催し、ほぼ毎回完売しており利用者からの評価も高い一方、ホールの利用状況から定期的、充分な回数の実施は困難であるため、利用者が一部固定化している傾向も見られる。年齢、市外等利用条件拡大の要望に対しては、開催状況、事業趣旨も勘案しつつ検討する。						

A 市民の満足度の向上【配点4.4点】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
B 安全への取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4 良	6.4	8.8
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 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か。				
	評価の理由：事件、事故防止の講話、防災訓練を実施した。また、AED、セコム直結非常通報装置を設置し、緊急時に備えている。賠償保険に加入、緊急事態発生時の市への報告を適切に速やかに行う対応する体制を整えている。					
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3 適当	2.4		
	2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。					
	3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
	評価の理由：セコム直結非常通報装置の使用、110番通報、防犯に関する講話を行った。警備状況を定期的に確認しており、事件、事故の発生は無い。夜間、休日は機械警備を行っている。					
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4 良	3.2	
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
	評価の理由：指定管理協定書、年度協定書、文化事業団中期計画に沿って業務を実施。前年度モニタリング指摘事項を踏まえ業務改善の対応を行った。市と指定管理者の間で連絡、連携、意思疎通が図られている。昨年度は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た結果、全体の入場者数は大幅に回復している。					
効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4 良	3.2		
	2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。					
	3 適正に（経費削減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。					
	4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。					
評価の理由：ホール利用空き時間を利用し、自主事業の「私のスライムウェイ時間」を開始した。保守点検は、定期的他職員が常時行い、軽微なものは早期に対処し業務に支障の無い様努めている。						
適正な個人情報保護	1 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か。	4	3 適当	2.4		
	2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。					
	3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。					
	評価の理由：事業団の定める個人情報保護に関する規定に基づき、定期的に職員に対して研修を実施している。利用申請書等個人情報の具体的取り扱い、申請書類引継ぎ等に固定した実施手順を定め適切に管理している。					
適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	3 適当	2.4		24.8
	2 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か。					
評価の理由：再委託先については、月報等定期的報告書の提出の他、日々の執行状況の管理監督により適切な業務執行を確認している。						

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

●指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。

●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

【主管課】

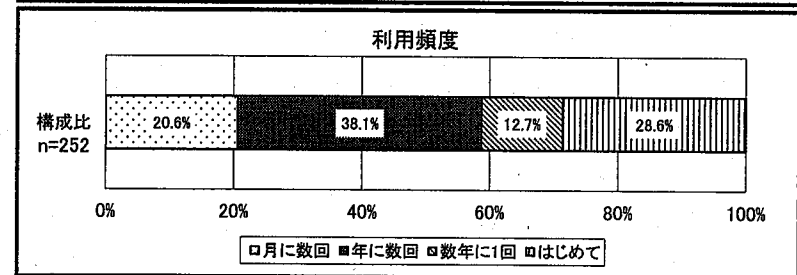
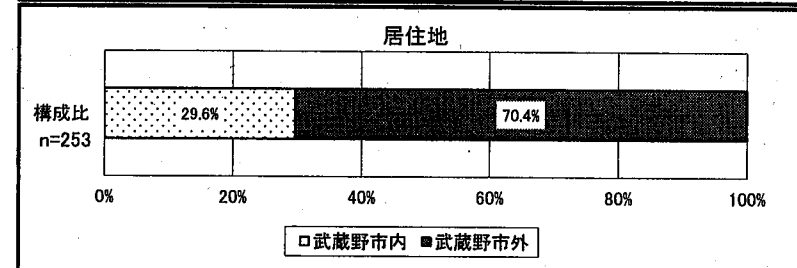
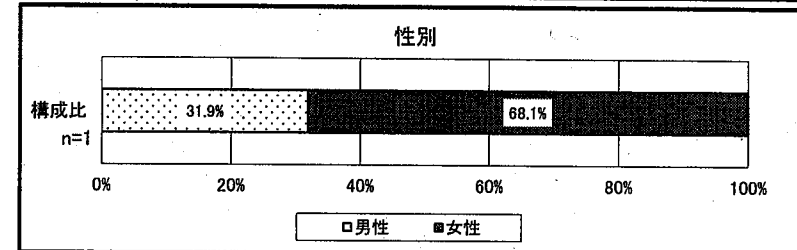
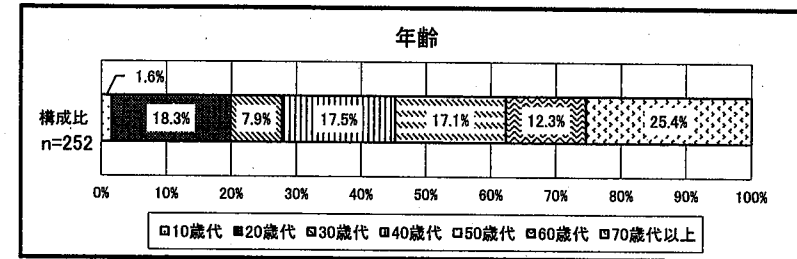
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計		
C 適正な運営【配点36点】	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。 2 計画どおりの収入が得られているか。 3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。	4	4 良	3.2			
	評価の理由：昨年度はコロナウイルス感染症の影響を受けての閉館やキャンセルが多かったが、当該期間までに定期的に利用のあった団体の利用再開の他、新規に「私のスタインウェイ時間」を開始した。また新たに地域の大学等から練習のための利用希望があったため、選択された条件などを聞き取った。							
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。 2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。 3 現金等が適正に管理されているか。	4	3 適当	2.4			
	評価の理由：2 か月に1度のペースで、顧問会計士による月次監査を行うなど、適切に管理している。現金管理も会計事務規程に基づき、金庫への格納、銀行への入金など適正に管理している。使用料に関しても、納付書による納付を原則とし、適正に管理し、収納率は100%である。							
	経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。 2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	8	3 適当	4.8			
	評価の理由：電気代節約意識を高め、消耗品使用と購入において必要最低限に努めた。今年度は施設内設備の経年劣化や破損などがあったが、市、本部と協議し対応の年度間調整を行った。							
	平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。 2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。	4	4 良	3.2			
	評価の理由：条例規則で定めるとおり平等に施設を利用できるよう配慮している。昨年度に引き続き、郵送・FAXによる施設抽選申込を継続し、より多くの方が公平に申請ができる仕組みを実施している。							
	D 施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。 2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。 3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。 4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。 5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。	4	3 適当		2.4	5.6
		評価の理由：適切に建物、設備、備品管理を行い安全性の確保、良好な機能を保持している。設備の保守点検の記録保管、確認検収の体制を整備している。異常発見時は適切に対応している。						
適正な清掃		1 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か。 2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。	4	4 良	3.2			
評価の理由：常に適切に清掃が行われており、実施の状況も定期的に確認している。トイレにおいても清潔な状態を保ち、全体として清潔感についてはアンケートにおいても高い評価の意見をいただいている。コロナウイルス対策として、貸出しする附属設備やボールペンなどの備品についても、消毒を施すなど対応している。								

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。	8	4 良	6.4	32
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	3 適当	4.8	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 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か。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携、協働の取組みが行われているか。	8	3 適当	4.8	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	4 良	6.4	
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4 良	6.4		
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。					
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。					
	4 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か。					
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4 良	3.2		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。ホールの空きを有効活用した市内の未来のアーティストを支援する「私のスタインウェイ時間」は好評を博しており、特筆すべき成果と評価できる。						
改善事項 情報提供についてはホームページの更新やキャッシュレス決済の導入等、大きく状況が変わるとともに発信の必要性も上昇するので、さらなる向上を目指していただきたい。						
B 安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4 良	4.8	7.2
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 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か。				
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3 適当	2.4	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
評価の理由 新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した対応を続けていることは、当然の対応ではあるものの、長期化していることを踏まえると、水準を上回る対応と評価できる。						
改善事項 ホール棟とオフィス棟に分かれており、1施設としての一体管理が困難ではあるが、館内での利用者の安全を確保し続けられるよう、引き続き努めていただきたい。						

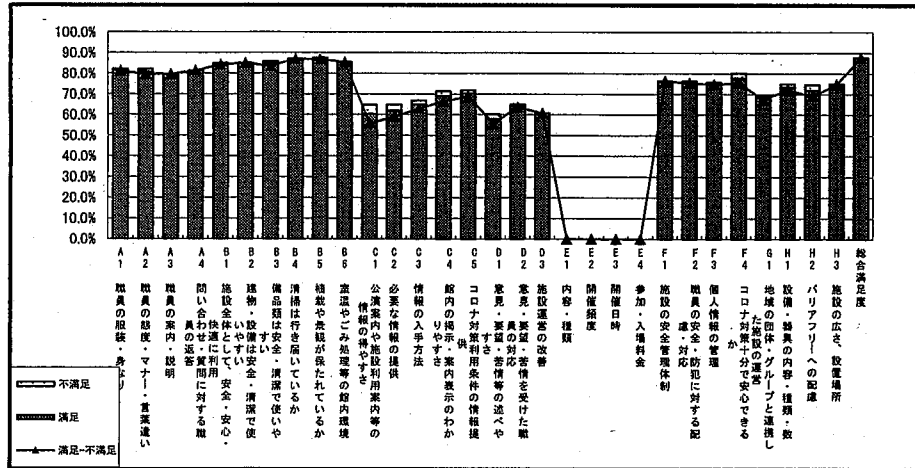
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
C 適正な運営【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4 良	3.2	25.6
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4 良	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 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か。	4	4 良	3.2	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	3 適当	2.4	
		2 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か。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4 良	3.2	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3 適当	2.4	
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3 現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3 適当	4.8	
		2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4 良	3.2	
		2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。新型コロナウイルス感染症の影響で外出に制限がかかる中、申請方法の拡充により多くの利用者が申請できる体制を設け、代理抽選の様子が記録することで平等な条件を確立しており、特筆すべき成果と評価できる。						
改善事項 ホール棟2階ホールと、オフィス棟10階の事務所と会議室・レセプションルームとが分断されており、スタッフの管理が困難な部分はあると想像されるが、適切な指導監督を継続していただきたい。						
D 施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	3 適当	2.4	5.6
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 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か。	4	4 良	3.2	
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
評価の理由 新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施し、安全な環境の維持に努め続けていることは、長期化していることを踏まえると、水準を上回る対応と評価できる。						
改善事項 複合施設であり共用部が多く、ビル管理会社との連携も必要なことから、保守や維持修繕の対応について、引き続き漏れのないよう努めていただきたい。						

(様式5)

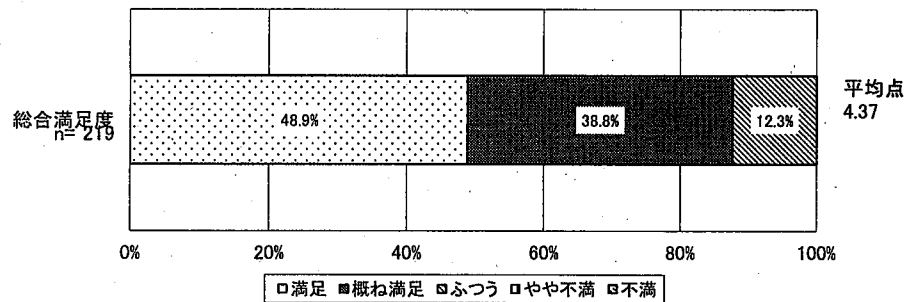
施設名 スイグホール



【回答者の属性】に関するコメント
 臨時閉館もあった令和2年度に比し、従来多かった50歳以上の利用者が戻っている。一方、幼児、児童に対する親子向けの自主事業の実施により、親世代の20歳代の利用者が増加した。加えて、新規に開始した「私のスタインウェイ時間」と、地域の大学等から練習のための利用希望があり、初めての利用及び期間内において数回の利用との回答が増加したと考えられる。
 地域大学等の希望は、連携や文化振興に資する利用目的として好ましいと考えられるため、利用者に聴取し求められている環境の維持や整備について把握し対応も考える。



総合満足度

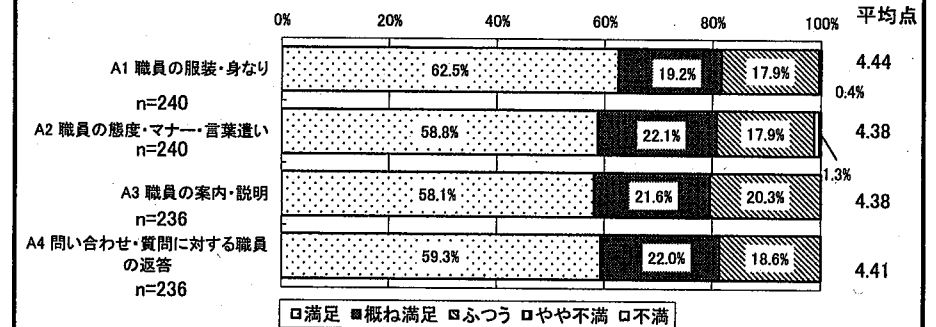


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

〔総合満足度〕に関するコメント

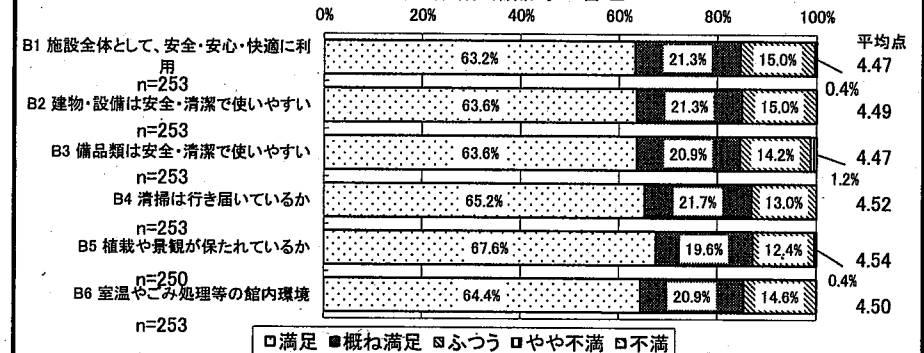
満足48.9%、おおむね満足38.8%、合わせて87.7%であった。職員の対応等については満足・概ね満足合わせて80%前後、建物・設備・備品等の管理についても概ね80%以上の評価であった。
他項目と比較し、情報提供に関する満足度・利用者の意見の反映への満足度・地域の団体・グループと連携した施設の運営が低い数値となっている。当施設が貸館事業中心であるため、文化事業全般に対する情報提供が充分でないこと、地域の団体・グループと連携した施設の運営が難しいことなどが、高い満足度とされない部分の要件とも考えられるので、ホールにおける更なる情報提供の検討や利用者の意見収集に努めたい。

A. 職員の対応



〔A. 職員の対応〕に関するコメント
職員の対応の評価傾向には大きな変化はなかったが、今回利用に対する案内・説明、質問に対する返答については、前回からの母数増に対し不満に関する評価が無かった。
これは、職員による、利用者の様子からの気付きによる積極的案内や、疑問点を的確に聞き取り判りやすい説明を心掛ける等の意識の共有の効果があったと考えられる。

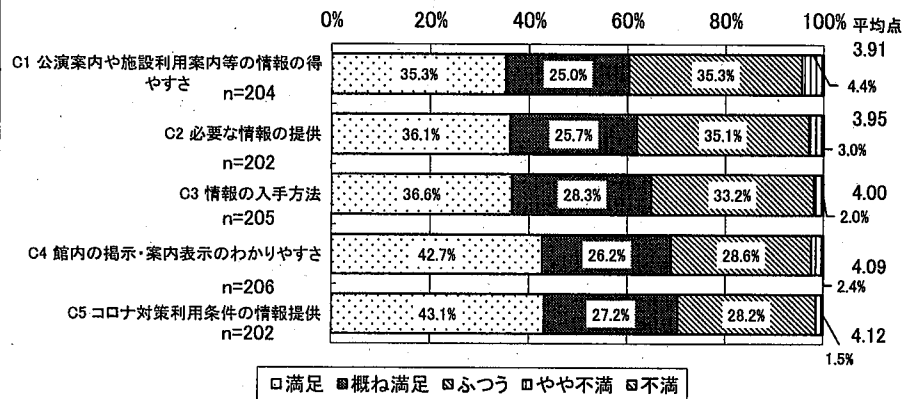
B. 建物・設備・備品等の管理



〔B. 建物・設備・備品等の管理〕に関するコメント

清掃は行き届き清潔感を感じられる状態が保たれている。
点検により、備品等の支障に適宜対応し利用に支障が無いよう保っており、高い満足度が得られているが、経年劣化による外観、その他急な破損等が皆無ではない。
システム上、空調、室温調整は要望どおりに対応しきれない部分は評価のネックではある。

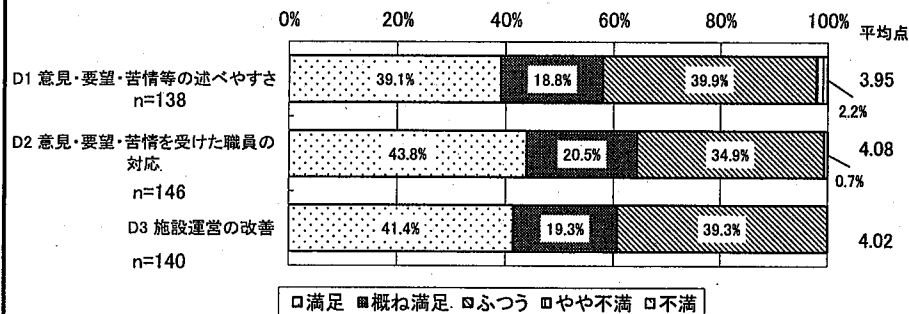
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

令和3年度に2機導入し、2階エレベータホールに設置したデジタルサイネージでは、当日実施事業に加え主催事業予定、施設利用申し込み日程等を自動展開し、1日3回の更新で広報しており、掲示、案内表示のわかりやすさに満足との評価に繋がっていると思われる。
配置については、建物の構造上1階ではエレベータホール内以外の位置が選べないが設置方向や、効果を見つつ展開周期から文化事業全体の情報提供も検討する。

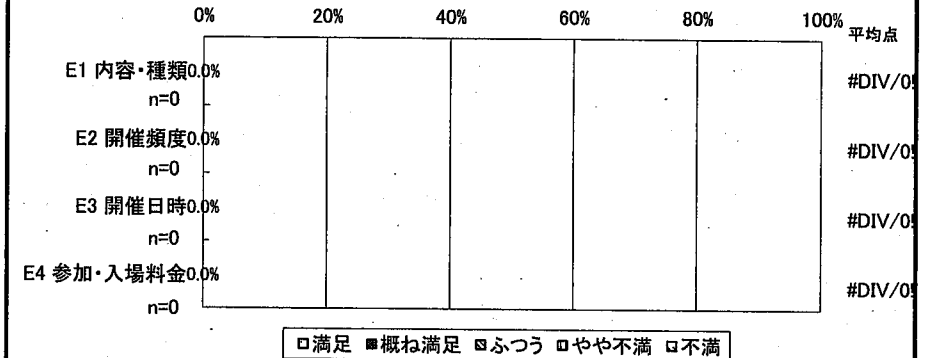
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

苦情・要望には、利用者側意識を持った対応で真の要望をつかみ、応えられない点には理由代替案など丁寧な説明を行う意識を職員間で共有している。

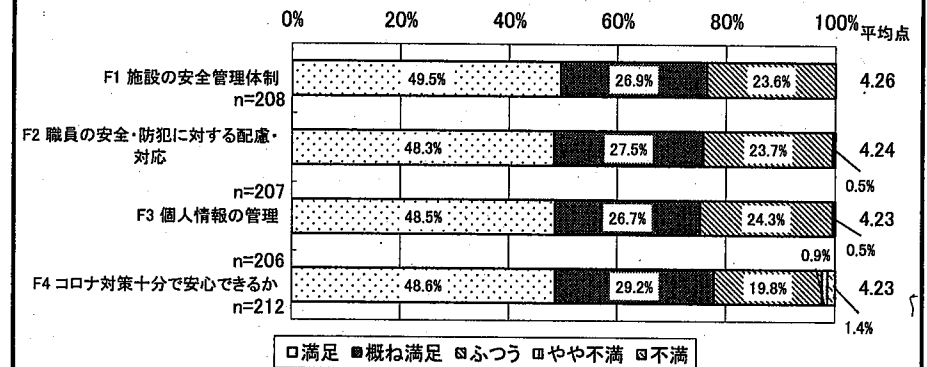
E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

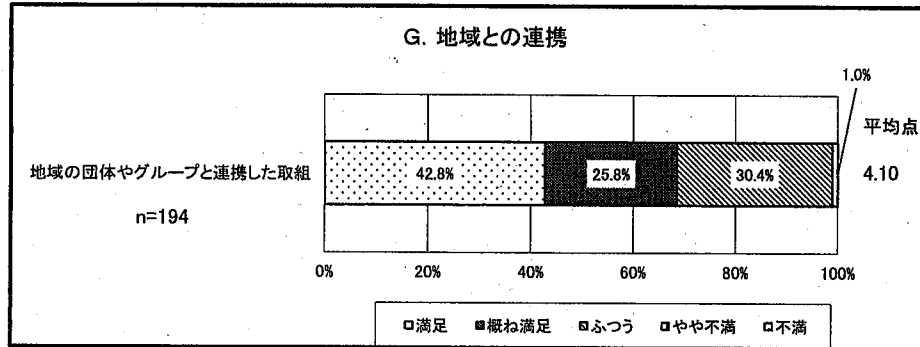
当該期間にスイグホール自主開催の事業が無いいため回答無し。

F. 安全管理体制

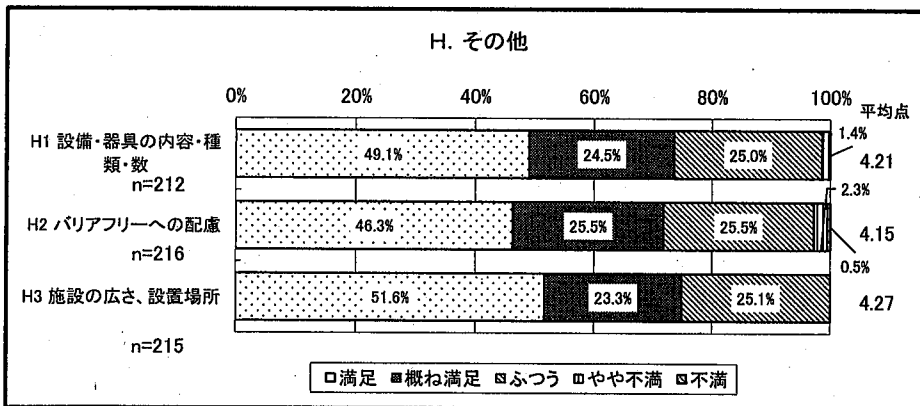


【F安全管理体制】に関するコメント

避難路掲示や個人情報管理は基準に加え利用者にも明確に感じられる対応を心掛けており、全設間で比較的高い満足度を得ている。
F4「コロナ対策～」の点では不満とした意見があったが、利用主催者に会場設置手指消毒薬をこちらから提供していなかったこと、職員の使用マスクの材質について厳密な意見があったことにもよると考えられる。



【G地域との連携】に関するコメント
地域に密着した団体の利用が多くあり、コロナ下で施設を利用できたことへの感謝の意見もあった。
地域の大学の文化活動や市関連団体とも連携し地域活性化事業等の周知には助力していきたい。



【Hその他】に関するコメント
車椅子の利用者の自動車乗降は、正面はバス停、裏手は通行制限があり行きにくい。
主催者等から事前問い合わせがあった場合は、一時駐車とともにエレベータの利用できる通用口を案内し感謝されている。
ホール設備ではないため目立つ表示はできず、一般参加者等への周知の方策についてビル管理者と調整する。

【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

- スイングホール観客席1段目への上り段の補助段が2か所設置されているが当方障害者(3級)の為つかまるところがなく上りづらかった。はしについている方が上り易い。
- (長袖を着ていたが)冷房が寒すぎた。
- 階段を登る時にうるさい(床の構造か?)
- 音響をもう少し整えていただきたい。BGMが割れていました。
- マーカーが薄い。
- レインボーサロンの照明が若干暗く感じます。
- 夏は寒すぎて、冬は暑すぎる。室内の温度について。各部屋でもう少し調節できるのいいと思います。
- 検温器があるとよい
- 隣室の声が少々騒がしく...
- ドアの開閉ストッパーがわかりにくい
- 椅子が重い
- 楽屋にいく階もエレベーターがあるといいと思う(今回妊婦さんがいて気付いた。)
- チカチカした電灯が気になりました(廊下)
- 控え室横お手洗いの手洗いソープがなかった。

(2) 運営面について

- インターネットでの場所取りを希望します
- 施設のネット予約を可能にしてほしい(スイングホール)
- コロナ対策に気を使ってほしい
- 無意味なマスク(N95 マスクを除く)利用をしないか、N95 マスクの販売をしてほしい。

(3) 事業について

- 「私のスタインウェイ時間」の対象者を市外住民に広げていただきたい(市内とは別料金体系でもかまわないので)

(4) 職員について

- 障がい者用トイレとの表現が少し違和感を覚えました【受付で「障がい者用トイレ」と表現したためか】
- 舞台スタッフの感じが悪かったです

(5) 評価のことば

- いつも清掃が行き届いていて気持ちが良いです。ありがとうございます。
- 職員の方がていねいに説明をしてくださり、その対応を、ありがたかったです。ありがとうございました。

ございました。

- いつもお電話いたしますとご親切に対応で安心です
- コロナが始まり利用させていただき、本当に満足しています。安心感が充分で、感謝しています。
- ピアノがすばらしく、良いです。
- とてもスバラシイホールとスタッフだと思う

(6) その他

- 充実したセミナー運営を行うことができました。9月28日、29日も何卒よろしくお願い致します。
- お世話になりました。また機会があれば宜しくお願いします。
- 利用させていただき、ありがとうございます。
- いつもありがとうございます
- ありがとうございました。
- 特になし

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 F・F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	76,979,000円	決算	75,979,000円

2 評価項目

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市民の満足の向上	37.6 ／ 44	36.0 ／ 44	*魅力的な企画展・常設展の開催とワークショップなどのイベントを開催 *アール・ブリュットや吉祥寺活性化協議会の他、ワークショップやアウトリーチなどで地域とも連携 *職員の接客意識は高い *コロナ禍による閉館・利用条件の変更などをホームページやSNSを活用して市民・利用者へ周知するとともに変更後の使用に猶予がない利用者には直接電話で連絡 *YouTubeチャンネルやSNSを活用した案内やガイドツアーなどを配信。	*施設の設置目的を理解し、事業団中期計画にも基づいた、適切かつ質の高い管理運営がなされている。 *市民の実行委員会にて開催されているアール・ブリュットや文化施設以外の公共施設とも連携したワークショップを度々開催し、地域との連携を図っている。 *職員の対応については、アンケートでの評価も高く、充実したサービス提供を行っていると評価できる。

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
B安全への取り組み	9.6 ／ 12	8.8 ／ 12	*新型コロナウイルス感染症対策として、入場口での検温・消毒の実施、アンケート記載台の他各所へのアルコール消毒液の配備、3密を回避するための掲示・表示等をもちいた啓発・誘導の実施 *地震や気象異常時の安全対応としてFFビル（開発公社）と一体となった自衛消防訓練を実施 *美術館単体の自衛消防訓練の実施及び受付担当者による避難誘導訓練を別途実施	*新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応を続けている。
C適正な運営	27.2 ／ 36	28.0 ／ 36	*魅力的な企画展・常設展を開催することでコロナ禍にあっても美術館入館者数は前年度比3.39倍、前々年度比1.47倍に増加。武蔵野アール・ブリュット2021では、アーツ・カウンシル東京の補助金100万円を受けて活用した。	*アール・ブリュットでは外部補助金を獲得し効果的に活用できている。 *新型コロナウイルス感染症の影響で外出に制限がかかる中、申請方法の拡充により多くの利用者が申請できる体制を設け、代理抽選の様子も記録することで平等な条件を確立している。
D施設・整備等の適正な管理	5.6 ／ 8	5.6 ／ 8	*昨年度に発生した臭気についても建物管理者と連携して臭気の館内への侵入を防止した。 *入場者数が急増しトイレ等の汚れを発見した時やロビー部分のカーペットのシミ部分の除去など清掃作業を発注し適切な点検・管理を実施 *新型コロナウイルス感染症対策として、音楽室に二酸化炭素濃度測定器、サーキュレーター等の機器を配備 *市及び開発公社と連携し、適正な管理を実施	*複合施設であり共用部が多く、ビル管理会社との調整も必要となるが、適切に連携し保守を続けており、トラブルを発生させていない。 *アンケートでは「B 建物・設備・備品等の管理」について特に評価が高く、質の高いサービス提供を行っていると評価できる。
全体	80.0 ／ 100	78.4 ／ 100	*年齢構成は、幅広い年代が来館しており、無料となる65歳以上が突出しているわけではない。男女比では女性が86.0%と大半を示している。市外居住者の回答が87.7%を占めており、魅力的な展示かつ情報の発信により名古屋から来館された方もいた。	*複合施設であり管理が難しく、新型コロナウイルス感染症の流行と、厳しい状況である中、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
<p><アピール点></p> <p>*企画展では、NHK テレビをはじめとして新聞などのメディア取材などからも好評を得ており、はしもとみお展では名古屋から来館された方もいた。</p> <p>*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に取り組むとともに、アウトリーチ事業として、地域の居場所事業等における講話や、近隣自治体の中学校授業や市立武蔵野ふるさと歴史館での「没後 50 年 野田九浦展」関連講演会「野田九浦が描く〈姿〉」にも講師を派遣し、地域連携に取り組んだ。</p> <p>*令和 2 年度に新たに取り組んだ子ども向けワークショップは、令和 3 年度も「武蔵野サウルス大集合黒川みつひろといっしょに作る展覧会」として実施し、834 点の応募があり好評であった。続く「ココロもカラダもガオー！ 小池アミイゴのだれでも絵が描けるワークショップ ムサシノジュラシック大作戦」では、参集予定であったワークショップをコロナ禍により急遽ズームによるリモートへと切り替え、246 作品の参加及び展示を行うなど臨機応変に対応した。</p> <p>*音楽室の貸出等の施設管理においても、共催事業での実証実験を行い、安全を確認しながら、一部利用条件の緩和を市に提案するとともに、コロナ禍による閉館・利用条件の変更などをホームページや SNS 以外にも直接利用者へ電話でご案内するなどのきめ細やかな対応を行っている。</p>	
<主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*「情報の提供」について「コロナ対策利用条件の情報提供」については、約 9 割の方に満足いただいている一方、「公演案内や施設利用案内等の情報の得やすさ」の満足度は 58.1%に留まっている。メールマガジンや SNS の活用などの手法だけでなく、どのような利用者に情報が届いていないのか分析し、より効果的な情報発信を行えるよう検討いただきたい。</p>	<p>*「公演案内や施設利用案内等の情報の得やすさ」について、やや不満と記載された方の自由記載欄には、「エスカレーターを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。」といった複合施設である建物全体についてのご意見も見られた。エスカレーターからの案内については、エレベーターへの誘導案内を見えやすい位置に掲示し直した。</p> <p>地域の方に対しては、市関連の広報メディアにとどまらず、週刊きちじょうじに加えて、取材等を契機に吉祥寺 me、吉祥寺時間などの新しい地域メディアにも協力いただいて情報提供媒体を拡大した。また、市外の関心層に対しても他市の美術館へのチラシ・ポスターの送付や新聞等のメディアへのプレスリリースなど、より多くのメディアに取り上げられるよう積極的に働きかけている。</p>
<改善すべき点> 評価項目シート（様式 2）の 5 段階評価で 2 又は 1 となった項目については必ず記入	
<p>*ビル自体が A 館 B 館に分かれていることから、美術館の入っていない B 館にも、1 階のテナント等と協議の上で、美術館への案内表示を行う方法を考えたい。</p> <p>*美術館照明用蛍光灯は入手も困難であること及び設備全体の経年劣化から早期の更改が必要。そのため、改修に要する経費の概算額を見積もり市へ工事期間及び時期と合わせて提案する。</p>	

主管課（記入欄）	
<p><特に評価できる点></p> <p>*アンケートでは「A 職員の対応」や「B 建物・設備・備品等の管理」等の項目で特に評価が高く、質の高いサービス提供を行っていると評価できる。</p> <p>*複合施設であり管理が難しく、新型コロナウイルス感染症の流行への対応も続き、厳しい状況である中、アウトリーチ事業の企画や web 配信の導入など、事業運営の工夫に意欲的に取り組んでいる。</p>	
<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】
<p>*「情報の提供」について「コロナ対策利用条件の情報提供」については、約 9 割の方に満足いただいている一方、「公演案内や施設利用案内等の情報の得やすさ」の満足度は 58.1%に留まっている。メールマガジンや SNS の活用などの手法だけでなく、どのような利用者に情報が届いていないのか分析し、より効果的な情報発信を行えるよう検討いただきたい。</p>	<p>*前年度のアンケート回答を細かく確認した結果、市外からの来場者が不満を持っていることが判明したため、従来の市広報物や SNS の活用など従来の手法だけでなく、関連情報誌や他の美術館へのチラシ配架、ぐるっとパスの利用方法拡充などに取り組んだ。</p>
<改善すべき点> 評価項目シート（様式 2）の 5 段階評価で 2 又は 1 となった項目については必ず記入	
<p>*美術館の施設内だけでなく、商業ビル内の案内や雰囲気等が美術館の評価に少なくない影響を与えているため、容易ではないが、ビル管理者との協議や、他テナントとも緩く協力し合えるような良い関係を構築していただきたい。</p>	

様式2-1 評価項目シート

- 【留意点】
- 全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。
- 協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。
- 【指定管理者】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4良	6.4	
	2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
評価の理由：市民が美術その他の芸術文化を享受することに寄与し、その創造及び発展に資するという設置目的にそって、武蔵野市文化振興基本方針を踏まえて文化事業団が策定した中期計画に則って、質の高い展示を提供し、また市民ギャラリーや音楽室の貸出により、市民の創造活動の場を提供している。						
市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4良	6.4	
	2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
	3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
	4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	5	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か。				
評価の理由：総合満足度の満足59.8%及び概ね満足が33.5%で、合計が93.3%と高い評価を得ており、昨年度より満足は3.4ポイント増加し、やや満足は5.7ポイント減少した。不満と記載された1名について分析結果から建物の構造に起因する案内・誘導に対する不満であった。より効果的な建物内の案内等については建物管理者とともに研究して行きたい。						
地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	5優良	8	
	2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
評価の理由：市民協働で開催している武蔵野アート・フルーツ展の事務局として地域と連携するとともに吉祥寺シアター、吉祥寺図書館をはじめ、武蔵野プレイス、0123吉祥寺やまの保育園やふれあい武蔵野と連携を図り、ムサシノサウルスワークショップ事業等を展開している。さらに、吉祥寺活性化協議会、吉祥寺駅周辺混雑防止対策協議会や吉祥寺今昔写真館委員会での幹事として連携している。						
情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	4良	6.4	
	2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
評価の理由：市報、ホームページ、FMむさしのをはじめ新聞・美術雑誌広告、チラシ、ポスター、フェイスブック・ツイッター、週刊きちじょうじ・吉祥寺me・吉祥寺時間などの情報誌を活用し、的確に情報を提供している。コロナ禍による閉館・開館案内も適宜発信するとともに、貸出施設である音楽室の使用条件変更など直近の利用者には電話でご案内するなどきめ細やかな対応を行っている。						
職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4良	6.4	
	2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
	3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
	4	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か。				
評価の理由：「職員の対応」のアンケート結果では、各項目において満足は7割を超え、概ね満足と合わせて9割近くという高い満足度を得るとともに自由記載欄でも多くの感謝の言葉をいただいている。						
自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5優良	4	
	2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
評価の理由：企画展示・常設展示の他、展示に合わせたコンサートやワークショップ・ギャラリートークなど多彩なイベントを実施している。また、親子向けや地域連携プログラムなども実施している。今年度コロナ禍のため、当初予定した会期中に休館の期間があったが、展示の様子を動画やFacebookで発信するとともに「誰でも絵が描けるワークショップ」ではズームによるリモート開催をした。また、平和事業をはじめ他施設との連携事業を実施した。						

37.6

A市民の満足の向上（配点4.4点）

A 市民の満足の向上（配点4.4点）

37.6

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
B 安全への取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4 良	6.4	9.6
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 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か。				
評価の理由：賠償保険に加入、緊急事態発生時の市への報告を適切に速やかに行い対応する体制を整えている。緊急連絡網及び自衛消防計画を適正に改正し、美術館単体の消防訓練と受付担当者による避難誘導訓練を年2回実施するとともにAEDを設置し、緊急時に備えている。また、FFビルと一体となった自衛消防訓練に参加するとともに吉祥寺駅周辺混雑防止協議会や防災無線操作訓練に参加している。						
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4 良	3.2		
	2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。					
	3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
評価の理由：開館時間中は、受付業務とは別に監視業務を委託しており、異常があればその都度対処するとともに受付業務日報に併せて報告を受けている。なお、当該業務において、作品に触れたケースが数回あったがいずれも汚・破損などはなくその場で注意で解決している。また、夜間においてはセコムと契約しており、こちらは異常があればすぐに駆け付け対処し、その都度報告書を受けるが今年度の発報はない。いずれも適正に警備を実施している。						
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4 良	3.2	
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
評価の理由：指定管理者要求水準書を踏まえ、年度協定書、年度事業計画等に基づき、的確に業務、事業を実施している。所管課とも常に連携を図り、適切に業務を進めている。						
効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4 良	3.2		
	2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。					
	3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。					
	4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。					
評価の理由：新型コロナウイルス感染拡大防止について、市や都の対応に留意しながら、市で設定したコロナ禍における使用料等の減免や感染状況による音楽室使用人数の緩和などを速やかに行うとともに市民へ周知し適正な運営を行った。音楽室利用回数においては前年度比1.50倍、前々年度比1.21倍に増加した。また、魅力的な企画展・常設展を開催することで美術館入館者数は前年度比3.39倍、前々年度比1.47倍に増加した。なお、他施設とは、月に1回に各施設長による会議による情報共有・連携をしている。多数の入館者が見込まれる際には、各施設職員間で応援したり展示によっては、文化会館展示室での展示やシアターとのコラボを行ったりするなど施設間の協力を行っている。						
適正な個人情報保護	1 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か。	4	3 適当	2.4		
	2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。					
	3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。					
評価の理由：個人情報については、感染症対策のためいただく情報が増えているにもかかわらず、平均点が上がっている。個人情報に関するマニュアル等の周知とともに定期的に研修を実施し適切に管理している。引き続き引き続きお客様に安心していただけるよう努めている。						
適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	4 良	3.2		
	2 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か。					
評価の理由：事務規程に基づき選定した再委託受託者とは、特に昨今のコロナ禍より当初計画から変更を余儀なくされる場合もあり、連携を図りながら適正な管理運営を行っている。						

27.2

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

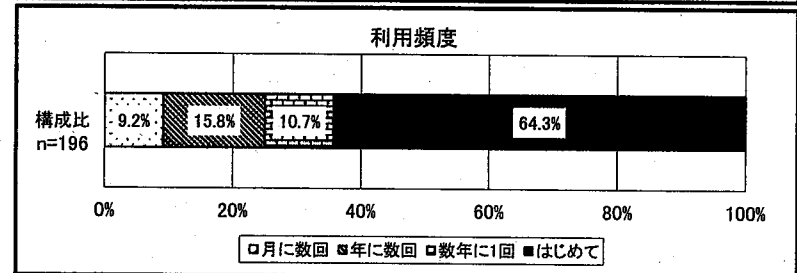
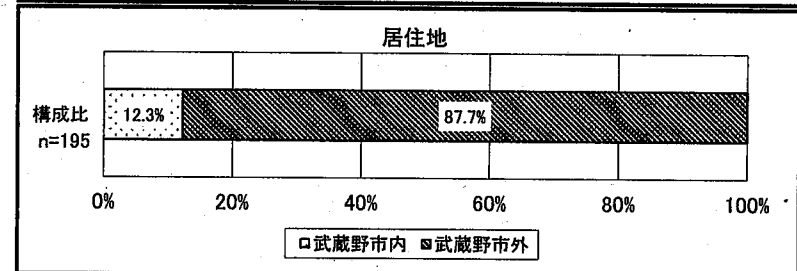
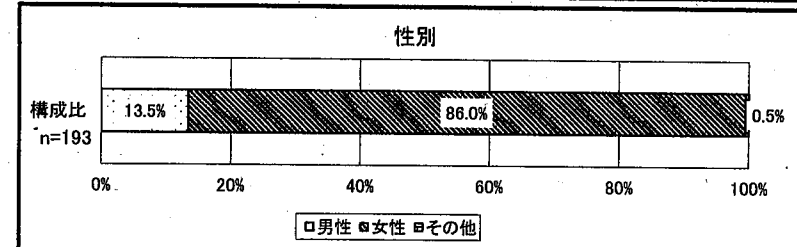
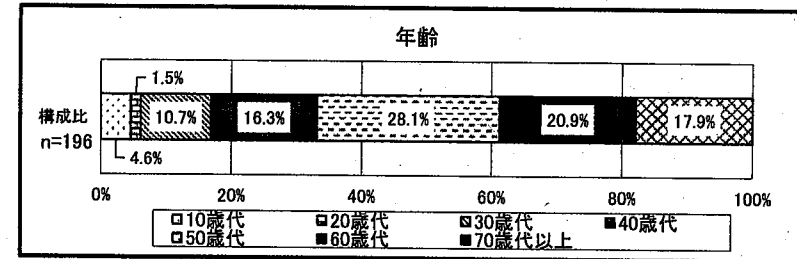
【主管課】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計	
C 適正な運営【配点3.6点】	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。 2 計画どおりの収入が得られているか。 3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。	4	4 良	3.2	5.6	
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。 2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。 3 現金等が適正に管理されているか。	4	3 適当	2.4		
	評価の理由：2か月に1度のペースで、顧問会計士による月次監査を行うなど適切に管理し、予算を適正に執行している。使用料は、適正に徴収できている。現金は日々照合し、適正に管理している。						
	経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。 2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	8	4 良	6.4		
	評価の理由：武蔵野アール・ブリュット2021では、アーツ・カウンシル東京の補助金を活用し、経費削減を図った。また、感染症拡大防止対策のため、入館口に非接触体温計付き消毒スタンドの設置し、検温のための人件費を削減した。同様に音楽室（貸出施設）利用者へ消毒セットをお渡し、ピアノ・オーディオを除いて消毒を実施していただいている。						
	平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。 2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。	4	4 良	3.2		
	評価の理由：音楽室・市民ギャラリー（貸出施設）では、申し込み方法・期間を市報、FMわさしの、ホームページ等で周知し、競合した場合は、厳正に抽選（申請者立会若しくは抽選機様の記録映像の録画）を行っている。						
	D 施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。 2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。 3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。 4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。 5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。	4	3 適当		2.4
		評価の理由：各管理・保守業者と連携を図り、昨年度に発生した臭気の館内への侵入を防止した。備品台帳の照合など適切な点検・管理を行いかつ新型コロナウイルス感染症対策では、消毒液、空気清浄機、検温器、パーテーションを設置し、音楽室には、二酸化炭素濃度測定器、サーキュレーター等の機器を配備した。					
		適正な清掃	1 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か。 2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。	4	4 良		3.2
評価の理由：通常の清掃に加え入場者数が急増しトイレ等の汚れを発見した時やロビー部分のカーペットのシミ部分の除去など清掃作業を発注し適切な点検・管理を実施している。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上 【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4 良	6.4	36
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	3 適当	4.8	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 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か。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	5 優良	8	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その他、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か。	8	4 良	6.4	
2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。						
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4 良	6.4		
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。					
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。					
	4 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か。					
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5 優良	4		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。市民の実行委員会との共催で開催されているアール・ブリュットや文化施設以外の公共施設とも連携したワークショップを度々開催し地域との連携を図っていることは、特筆すべき成果と評価できる。						
改善事項 オリパラ関連事業として実施してきたアール・ブリュットは令和3年度で一区切りを迎える。改めて、開催の目的や趣旨を振り返り、必要に応じて事業体制も見直し、レガシーとして継続できるよう努めていただきたい。						
B 安全への取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4 良	6.4	8.8
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 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か。				
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3 適当	2.4	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
評価の理由 新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した対応をし続けていることは、当然の対応ではあるものの、長期化していることを踏まえると、水準を上回る対応と評価できる。						
改善事項 商業ビルの中の1フロアであることに加え、展示室と音楽室とで、全く利用目的の異なる利用者の来場があるため、館内での安全を確保し続けられるよう、引き続き努めていただきたい。						

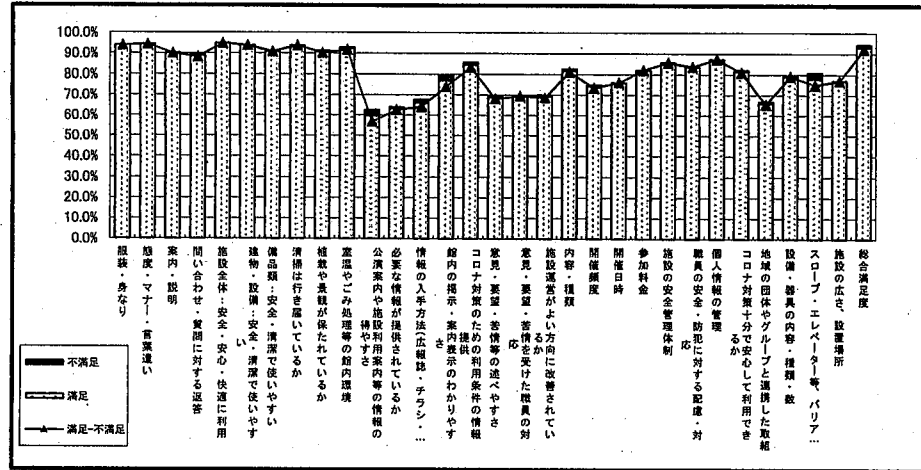
(様式4)

施設名 武蔵野市立吉祥寺美術館



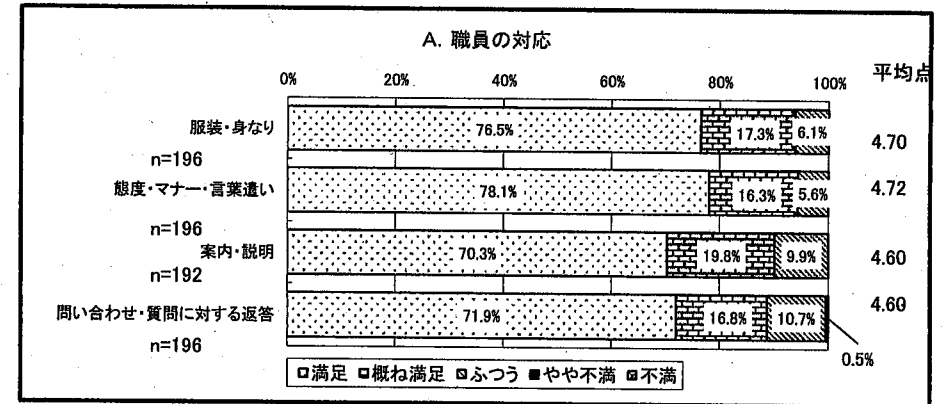
【回答者の属性】に関する回答について
 年齢構成は、幅広い年代が来館しており、28.1%と50代がやや多い。男女比率は例年並みに女性の方が86.0%と多く、居住地は市外が87.7%である。利用頻度は初めてが64.3%、年に数回が15.8%、数年に1回10.7%、月に数回が9.2%である。例年と比較して、初めての来館者の割合が大きく伸び、年に数回という割合が減っている。アンケート集計期間に行われた企画展が、非常に集客力の高い企画展であった影響で、市外からや、初めての来館者が多かったと考えられる。

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点36点】	確実な業務の 履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4 良	3.2	28
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4 良	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報 保護	1 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か。	4	4 良	3.2	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託 先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	4 良	3.2	
		2 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か。				
	利用増加への 取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4 良	3.2	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の 適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3 適当	2.4	
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3 現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への 取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4 良	6.4	
		2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4 良	3.2	
		2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。外部補助金を効果的に活用するとともに、ミュージアムショップにおいても見込みを上回る収益を上げており、水準を上回る成果と言える。						
改善事項 施設使用率は回復こそ見られるものの、新型コロナウイルス感染症流行前の水準には及ばないため、さらなる回復に向け努めていただきたい。						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	3 適当	2.4	5.6
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 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か。	4	4 良	3.2	
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施し、安全な環境の維持に努め続けていることは、長期化していることを踏まえると、水準を上回る対応と評価できる。					
改善事項 商業ビルの1フロアであり、賃貸施設でもあるため、ビル管理会社との連携も必要なことから保守等における調整範囲が広いと、引き続き漏れのないよう努めていただきたい。						

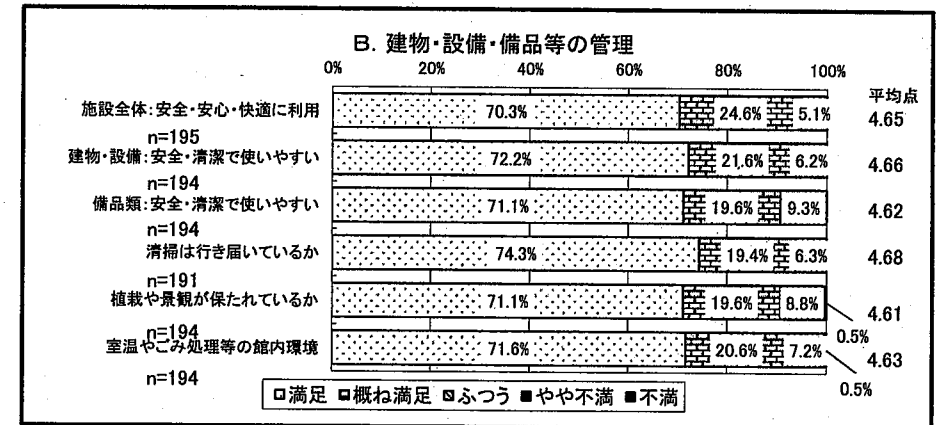


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
昨年度は満足56.4%、概ね満足が39.2%であったが、今年度は満足59.8%、概ね満足が33.5%と満足が3.4ポイント上昇した。満足と概ね満足の合計93.3%と依然として高い満足度を得ている。
コロナ禍により今年度も閉館期間と開館期間が混在したが、ホームページ、SNSを活用して情報の提供に努めた。

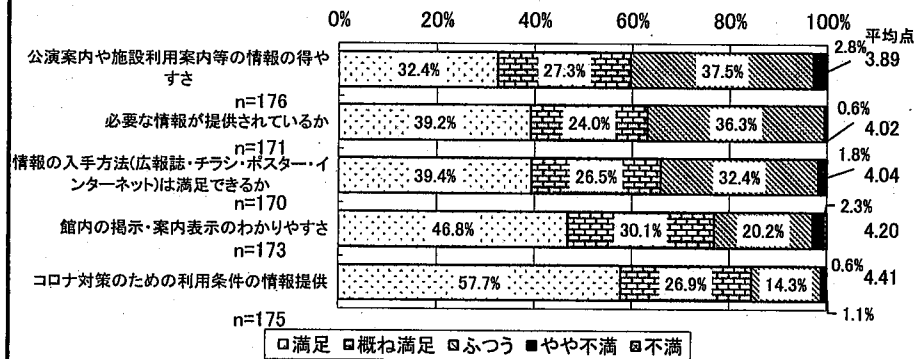


【A. 職員の対応】に関するコメント
昨年度と比較すると、わずかに数値は下がったものの、全項目において満足は7割を超え、概ね満足と合わせて9割近くが満足の回答を得ている。職員(委託業者含む)の対応に対する評価は常に高い。引き続き来館者にご満足いただこう努める。



【B. 建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
自由記載欄には、エレベーターでしか上がれないのが少し不便などの建物の構造に関する課題が寄せられた。EVを含めた一時的な混雑の影響もあると思われるが、今後、より良い情報発信や入館者の管理の手法なども研究して行きたい。なお、昨年度の臭気については、建物管理者とともに解決することが出来た。

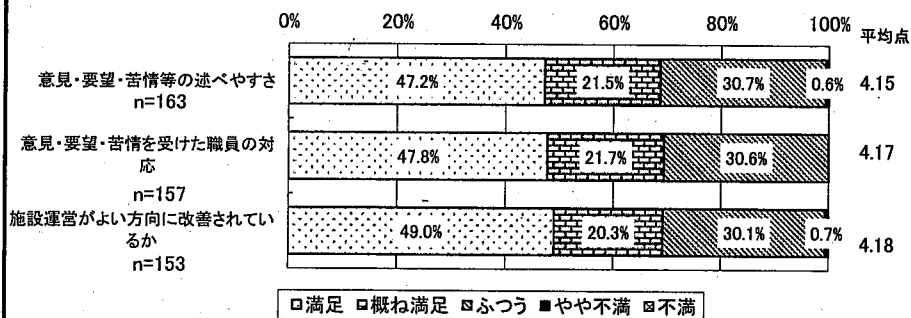
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

アンケートの回答は、市外からの来館者が171人、はじめての来館者が126人であり、情報が伝わりにくい層であることを鑑みると、高い満足度であるといえる。そのような中で、情報の入手手段の平均点は上がっており、これまで様々な媒体を利用して工夫してきた効果と感じられる。特に、新型コロナウイルス感染症対策のための情報提供は、ほかの項目と比較して、かなり高い満足度であるといえる。

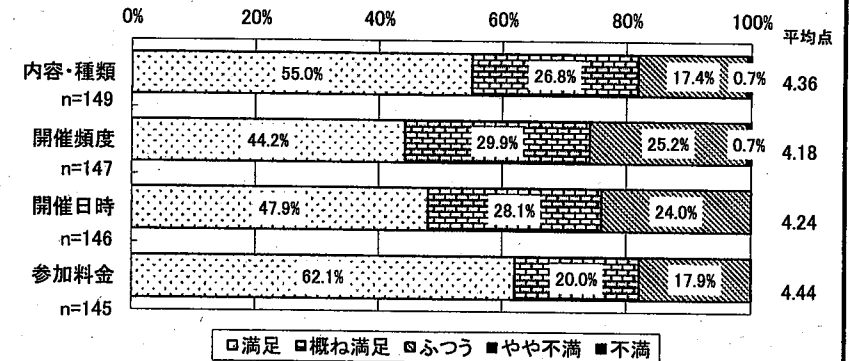
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

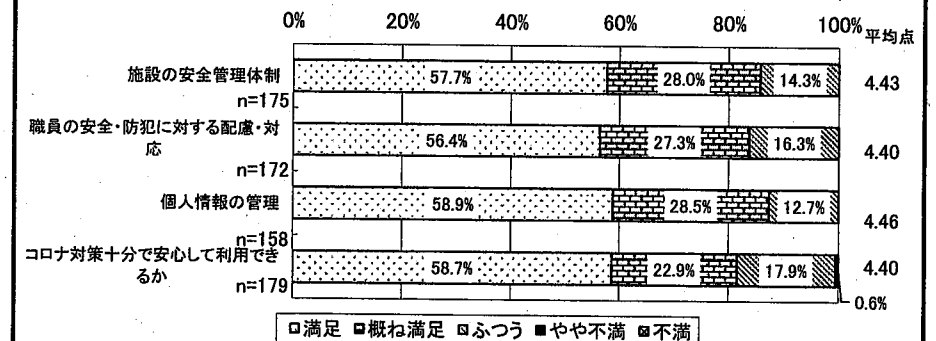
アンケートの回答は、はじめての来館者が多くの割合を占め、自由記載欄やD欄に、「はじめて来たので「D意見の反映」についてはよくわかりません。」といった意見があり、例年同様、他の項目よりも回答の無いものが目立った。平均点が下がった「施設運営の改善」についても、「満足」と「概ね満足」の合計割合は、昨年度よりも多く、現時点で大きな課題とまでは考えないが、引き続き、利用者の意見を真摯に受け止めて参りたい。

E. 主催・共催する文化事業



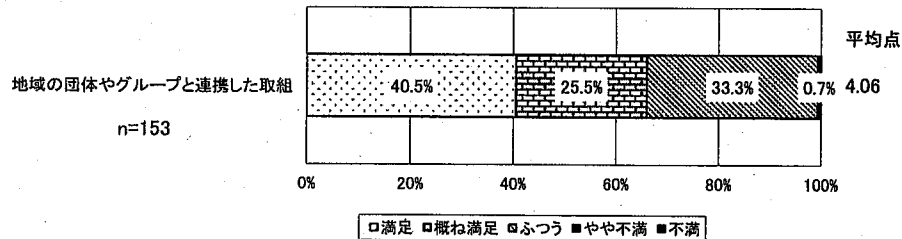
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
展示に合わせて、コンサートやワークショップ、ギャラリートークなど多彩なイベントを実施している。常設展についても、親子向けのプログラムを地域と連携して実施している。今年度もコロナ禍のため、当初予定どおりの事業ができなかったり、休館の期間があったが、動画配信やFacebook発信するとともに、「誰でも絵が描けるワークショップ」ではズームによるリモート開催をしたりしたことで、昨年度より平均点は下がったものの、コロナ禍以前よりも高い満足度を得られたと考える。また、平和事業をはじめ他館との連携事業を実施した。

F. 安全管理体制



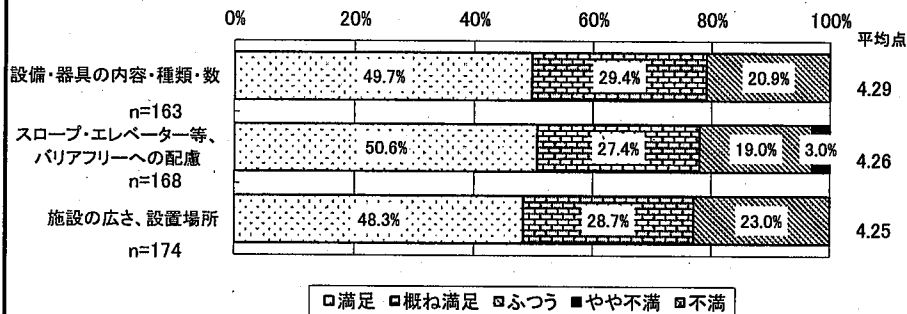
【F安全管理体制】に関するコメント
回答者から「満足」「概ね満足」が8割を超える回答を得ており、昨年度の平均点は下回ったものの、コロナ禍以前よりも高い数字を得ている。個人情報については、感染症対策のためいただく情報が増えているにもかかわらず、平均点が上がっており、引き続きお客様に安心していただけるよう努めてまいりたい。
新型コロナウイルス感染症対策については、全てのアンケート記載台に消毒用アルコールを設置するなど、常に利用者並びに従事者の安全を第一にした対応をしている。

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」合わせて66.0%の回答を得ている。アール・ブリュット展では、市内関連地域団体と協働して実施した他、市内保育園への(コロナ禍のため出張をとりやめ)リモートワークショップや企画展開連イベントとして吉祥寺シアターでの「太石芳野スライドトークショー&創作展[長崎の聖母]」の上演や吉祥寺図書館・武蔵野プレイスとタイアップして企画展開連展示を開催した。アンケート回答者に見えにくい取組もあったかと思われるが、今後も、広く市民に認知してもらえるよう、こうした取組の周知について研究してまいりたい。

H. その他



【Hその他】に関するコメント
 前回と同様に全項目で7割五分から8割以上の方から「満足」「概ね満足」との回答を得ている。建物の構造の課題はあるものの吉祥寺駅に近いといった立地が喜ばれている。今後も引き続き利用者の安心・安全を第一により満足度の向上に努めていく。

【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

- ・駅から近くて利用しやすい。4件
- ・子連れでも利用しやすかった。(場所が少しわかりにくかった)
- ・1階の入口にエレベーターでしか来(ら)れないのが少し不便・エスカレーターで来てしまった。エレベーターがわかりにくかったなど計4件
- ・初めて来館したが、途中の案内や玄関の案内が見つけやすく、迷わず来ることができた。

(2) 運営面について

- ・美術館の照明について、もう少し工夫があってもよいのではと感じました。(明るすぎると感じたので)
- ・やや照明が暗いのが気になりました。展示数をもっとたくさんあると嬉しいです。
- ・ボールペンは消毒済 使用済みに分けて何本か用意するのが良いと思います。
- ・写真もとることができて満足です。

(3) 事業について

(4) 職員について

- ・スタッフの感じよい対応が素敵です。

(5) 評価のこぼ

- ・とても清潔で安心して利用できました。2件
- ・除菌スプレーが多く置いてあり、安心して回ることが出来ました。
- ・はしもとみお展入場料ももっと高くてもよいと思うくらい良かった♡
- ・今時、入場料も低価格で美術鑑賞の機会を得ることが出来るのがうれしいです。
- ・素敵な展示でした。大変でしょうが応援しております。
- ・展示が見やすく気持ちよく作品が(を)鑑賞できました。
- ・おもしろい企画展をこれからも楽しみにしています。
- ・とても見やすかったです。
- ・常設展もよかった。1件。常設展が素朴で好きでした。1件
- ・スタッフの皆さん親切でした。
- ・とても良かったです。ありがとうございます。素敵でした。3件
- ・とても素敵でした。心地良いと思います。
- ・落ち着いており、またゆっくり訪れたいです。ありがとうございます。2件
- ・素敵な動物たちに会えてうれしかったです。ありがとうございます。
- ・静かに見学出来て良かったです。名古屋に来てくださるのを待っています。コロナの大変の中みなさんありがとうございました。

- 初めてきましたがとても良かったです。ぜひまた利用したいと思います。
- 初めて来ました。とても楽しかったです。子供の学校で美術館に行く(課題)というのでコロナ禍なので近場と思い来ました。小規模でも楽しめることがわかり今後も利用したいです。
- はじめて来ました。とても感じがよく、駅からも近く見たかった展示をありがとうございました。
- 大変満足させていただきました。ありがとうございました。1件。満足です。1件
- 使用させていただき感謝しています。
- 親戚の息子が個展をしていたため、来館いたしました。満足です。

(6) その他

- スペースに対してお客が多く感じた。おしゃべりしている人が多い。常設展もよかった。
- 展示物に振れやすい。(例)犬の周辺物注意
- 駅のそばすぎて逆に知りませんでした。私が知らなかっただけですもったいないですね。
- (アンケートの)「D.意見の反映」についてはよくわかりません。2件
- 7階への階段部分にエレベーターへの誘導ポスターが見えない状態で5分くらい待ってしまった。エレベーターのみであると見える部分に掲示すべきと思います。2件(なお後日、案内表示が見える状態であることを確認済)

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 茶室の使用料の減免または免除に関する業務 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	8,858,000円	決算 8,619,740円

2 評価項目

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市民の満足の向上	28.0 ／ 44	28 ／ 44	*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。 *施設利用者及び来館者の新型コロナウイルスの感染状況について市と連携を取りながら迅速に情報を告知している。 *コロナ禍により相対的に、多目的な利用が増えた。提携事業「おもかげ松露庵」も試行するなど、地域団体が多目的に利用できる公共施設としての存在をアピールできた。	*施設の設置目的を理解し、事業団中期計画にも基づいた、適切なかつ質の高い管理運営がなされている。 *施設の空きを有効活用し、茶道以外の活用として、吉祥寺シアターカフェなおきちと提携した「おもかげ松露庵」事業に取り組み、地域との連携を図っている。
B安全への取り組み	8.8 ／ 12	8.8 ／ 12	*昨年度に引き続き、施設申込抽選を郵送・ファックスによる事前申込対応を行った。 *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。	*全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。

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
C適正な運営	24.0 ／ 36	24.0 ／ 36	*新型コロナウイルス感染症感染拡大に配慮した利用条件等の情報提供をHPやSNSを通じて積極的に行った。 *新型コロナウイルス感染拡大の状況により、「茶道」での利用が困難な状況であるが、昨年度よりわずかではあるが、多目的な利用者が増加した。	*全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。 *新型コロナウイルス感染症の影響で外出に制限がかかる中、申請方法の拡充により多くの利用者が申請できる体制を設け、代理抽選の様子も記録することで平等な条件を確立している。
D施設・整備等の適正な管理	5.6 ／ 8	5.6 ／ 8	*清掃については、利用の有無に関わらず周辺環境に配慮し、毎日行っている。 *施設管理については必要な修繕や部品交換を可能な限り行っている。 *委託業者と連携を取りながら引き続き館内外の清掃に加え、消毒・除菌等の作業を実施している。	*新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施し、長期化する中でも安全な環境の維持に努め続けている。
全体	66.4 ／ 100	66.4 ／ 100	*新型コロナウイルスの収束が見込めず長期化している中、大きな混乱もなく適切かつ安全に管理・運営出来ている。	*施設の老朽化や、新型コロナウイルス感染症の流行と、非常に困難な状況である中、サンプルは少ないものの安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
<アピール点> *昨年度に引き続き施設利用受付については郵送等による事前申し込み・職員による代理抽選を実施。 *新型コロナウイルス感染拡大の状況により、消毒が難しいことから茶道具の貸出しができず、また緊急事態宣言により飲食の利用を制限している期間も長かったため、「茶道」での利用が困難な状況であった。しかし、写真撮影会やお香など多目的な利用があった結果、昨年度よりわずかに利用者が増加した。また、提携事業として、施設の雰囲気を生かし、生前遺影を撮影する「おもかげ松露庵」も2回実施し、好評を得た。 *現在はコロナ禍による人数制限により開催を見合わせているが、松露寄席を実施した際のノウハウを生かして芸能劇場などでの講談・浪曲事業開催につなげることができた。
<主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応>
【前年度指摘事項】 【指摘事項への対応】

<p>*茶道具を利用する施設としての特性上、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い利用が激減しているため、茶道以外での和風庭園の特性を生かした利用方法（撮影スポット等）を積極的に検討・提案し、利用率向上に努めていただきたい。</p>	<p>*コロナ禍の影響により、主目的である茶道の利用が難しい中で、わずかではあるが、撮影会やお香の会など、新しい利用を開拓することができた。また、提携事業「おもかげ松露庵」も試行し、好評を得た。事業の広報を通じ、さらに多様な利用が可能な施設であることのPRにつなげていけると考えている。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*消毒が難しいことから茶道具の貸出を停止しており、茶道目的での利用が困難となっている。今後、新型コロナウイルス感染症対策を両立する貸出し利用の方法を検討していきたい。</p>	

<p>主管課（記入欄）</p> <p><特に評価できる点></p> <p>*施設の空きを有効活用し、吉祥寺シアターカフェなおきちと提携した「おもかげ松露庵」事業にも取り組み、地域との連携を図っている。</p> <p>*施設の老朽化や、新型コロナウイルス感染症の流行と、非常に困難な状況である中、サンプルは少ないものの安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。</p> <p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*茶道具を利用する施設としての特性上、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い利用が激減しているため、茶道以外での和風庭園の特性を生かした利用方法（撮影スポット等）を積極的に検討・提案し、利用率向上に努めていただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*施設の空きを有効活用し、吉祥寺シアターカフェなおきちと提携した「おもかげ松露庵」事業に取り組むとともに、1件1件の利用の問い合わせに対して、貸出しが可能かつ積極的に聴き取りを行って貸出しを調整し、利用率の回復に努めた。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*利用率がコロナ前と比較し依然として低い状況が続いており、主な要因として考えられる茶器の貸出について、市民の文化活動再開に向けて、安全性に配慮しつつ制限が緩和できるような方法も模索していただきたい。</p> <p>*利用率が極端に低下しており、大半が使用していない状態である。利用が稀になることで、接遇や備品の取扱いなどの習熟度が落ちることのないよう、対応を検討していただきたい。</p>	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

- 全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。
- 協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

【指定管理者】

A市民の満足度の向上（配点44点）

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。	8	3適当	4.8	
	<p>評価の理由：施設の設置目的や市の文化振興基本方針を踏まえ、施設管理や事業運営を通じたミッションを明らかにするため、事業団の中期計画を定めている。これに沿った施設運営を行い、市民の活動等の場を提供することにより、市民文化の振興に寄与している。</p>					
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。 2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。 4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。 5 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か。	8	3適当	4.8	
<p>評価の理由：アンケートにおいては、一定程度の満足度は得ている。コロナ禍において感染拡大防止のため、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置対応で日々変化する施設の利用条件や利用状況について、疑問点や不安を感じる利用者への相談や連絡、個別案内を行い、細かく丁寧に回答するようにしている。</p>						
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。 2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。	8	4良	6.4	
	<p>評価の理由：コロナ禍により、茶道の利用が困難になっていることから、相対的に地域団体の多目的な利用が増えた。吉祥寺シアターカフェなおきちとの提携事業「おもかげ松露庵」（施設の雰囲気を生かし、生前遺影を撮影する事業）も試行するなど、地域団体が多目的で利用できる公共施設としての認知度が上がってきている。</p>					
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。 2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。	8	3適当	4.8	
<p>評価の理由：感染拡大防止のため、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置対応で日々変化する施設の利用条件や利用状況を迅速にHPやSNSなどで発信している。また、施設の利用条件等については市と密に連携を取りながら最新情報を速やかに発信し、館内にも案内表示等を掲示し情報提供をしている。今後、さらに利用が促進されるように、情報提供をすすめていく。</p>						
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。 2 利用者案内や受付が適切になされているか。 3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。 4 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か。	8	3適当	4.8	
	<p>評価の理由：初めて施設を利用する方が多かったこともあり、施設の利用や、受付・案内等について丁寧な対応を心掛けたことにより、満足度が高かったと考えられる。今後も、その時々状況に柔軟に対応しながら正しい情報と案内を心掛け、利用者へ寄り添ったサービス提供に努めていきたい。</p>					
	自主事業への取り組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。 2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。	4	3適当	2.4	
<p>評価の理由：提携事業「おもかげ松露庵」を試行し、好評を得た。今後、広報の扱いなど、実施団体との役割分担を明確にし、継続していく。</p>						

28

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計				
B 安全への取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4良	6.4	8.8				
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。								
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。								
		4 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か。								
評価の理由：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新型コロナウイルス感染症拡大防止の注意喚起等も行っている。職員間でも体調管理と感染予防の徹底の意識付けをし、市とも適切に情報共有を行っている。感染症拡大防止のため、施設利用者へ利用開始時に消毒セットを渡し、利用後の消毒を徹底している。										
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3適当	2.4					
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。								
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
		評価の理由：警備業務については委託業者には警備等の報告書を毎月提出していただき、内容を確認して適正に管理しており、問題は発生していない。								
	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3適当	2.4					
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。								
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。								
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。								
評価の理由：指定管理の基本協定等に従い、業務を適切に実施している。施設の抽選予約を自動化することやインターネットによる予約に移行する検討を行うなど事務改善に努めている。市とは月に1回の定例会を行うほか、常に情報を共有し、十分な意思疎通が図られている。										
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3適当	2.4					
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。								
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。								
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。								
評価の理由：昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大のため、茶器の貸し出しを行っていないため、わずかな利用率となってしまったが、昨年度よりはわずかに稼働率が向上した。写真撮影会やお香など多目的な利用があった結果である。また、提携事業である「おもかげ松露庵」も2回実施し、好評を得た。受付及び日常的な清掃のスタッフとは随時連絡をとり、業務内容の確認と調整を滞りなく行っている。										
	適正な個人情報保護	1 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か。	4	3適当	2.4					
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。								
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。								
		評価の理由：個人情報の保護についての規程が整備され、適切に行っている。また、市の個人情報保護研修等の資料を、職員に適宜周知している。								
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	4良	3.2	24				
		2 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か。								
		評価の理由：再委託先は、事業団規程に基づき適正に選定している。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設管理においても様々な状況が変化する中、窓口スタッフと随時連絡を取り、コロナ禍における業務内容の確認と調整を行っているほか、業務執行についても適正に管理監督を行っている。提携事業実施の際、受付スタッフに連絡が行き届かなかったことがあったが、今後は確実に書面で手続きをするなど、管理を徹底していく。								

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
C 適正な運営【配点3.6点】	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4良	3.2	
		2 計画どおりの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	評価の理由：新型コロナウイルス感染症拡大の状況により、「茶道」での利用が困難な状況であるが、昨年度よりわずかに利用者が増加した。写真撮影会やお香など多目的な利用があった結果である。多目的な利用が可能であることについては、事前に案内するとともに、問い合わせがあった場合なども積極的に広報している。また、提携事業である「おもかげ松露庵」を実施し、地域団体が多目的で利用できる施設であることをアピールすることができた。					
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3適当	2.4	
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3 現金等が適正に管理されているか。				
	評価の理由：2か月に1度のペースで、顧問会計士による月次監査を行うなど、適切に管理している。決算前に見込みを算出し、適正な指定管理料となるように市とともに予算の補正も行っている。使用料に関しても、納付書による納付を原則とし、適正に管理している。危機管理の観点から、現金の取扱いは行っていない。					
	経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3適当	4.8	
		2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
評価の理由：市民文化会館における施設管理の業者が一体として管理することで経費を削減している。						
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4良	3.2		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
	評価の理由：昨年度に引き続き施設申込については集合を避けるため郵送・FAXによる申込方法を継続しているが、職員による代理抽選については動画撮影を行い公平に決定している。施設の特性上、利用目的の制限が一定程度発生するが、利用内容について詳細に聞き取り、受け入れの可能な利用かどうか検討し、不合理な制限とならないように心がけている。					
D 施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	3適当	2.4	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	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。樹木剪定に関する委託についても今年度から市より移管し、直接委託業者とやりとりすることで、より施設に適した剪定を行っている。					
	適正な清掃	1 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か。	4	4良	3.2	
2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
評価の理由：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2-2 評価項目シート

【留意点】
 ●指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
 ●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

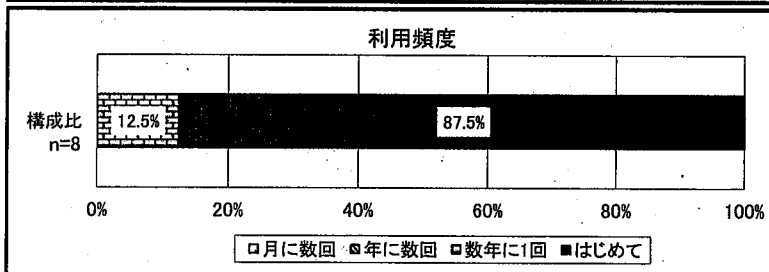
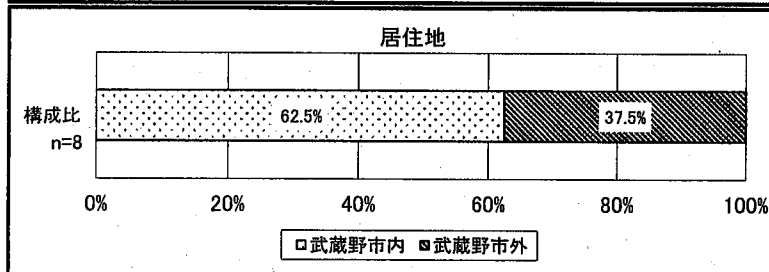
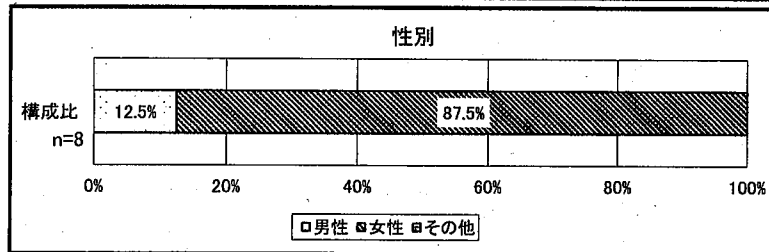
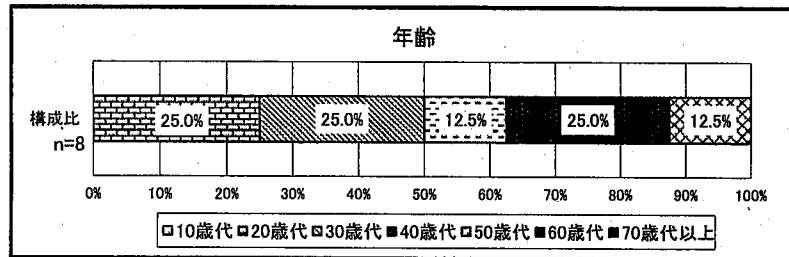
【主管課】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計		
A 市民の満足の向上【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	3 適当	4.8	28		
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。						
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	3 適当	4.8			
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。						
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。						
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。						
		5 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か。						
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4 良	6.4			
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。						
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	3 適当	4.8			
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。						
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	3 適当	4.8			
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。						
		3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
		4 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か。						
	自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	3 適当	2.4			
		2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。						
評価の理由 松露庵の空きを有効活用し、茶道以外の活用として、吉祥寺シアターカフェなおきちと提携した「おもかげ松露庵」事業に取り組んだことは期待以上の成果と評価できる。								
改善事項 茶器の貸し出しを制限していることから、利用率が2％程度まで低下している。新しい生活様式に対応した貸出方法を模索するなど、回復に努めていただきたい。								
B 安全への取組み【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4 良	6.4	8.8		
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。						
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。						
		4 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か。						
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3 適当	2.4			
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。						
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。							
	改善事項 常駐職員がいないことから、緊急時の連絡・対応体制を常に確認し、適切な管理を維持していただきたい。							

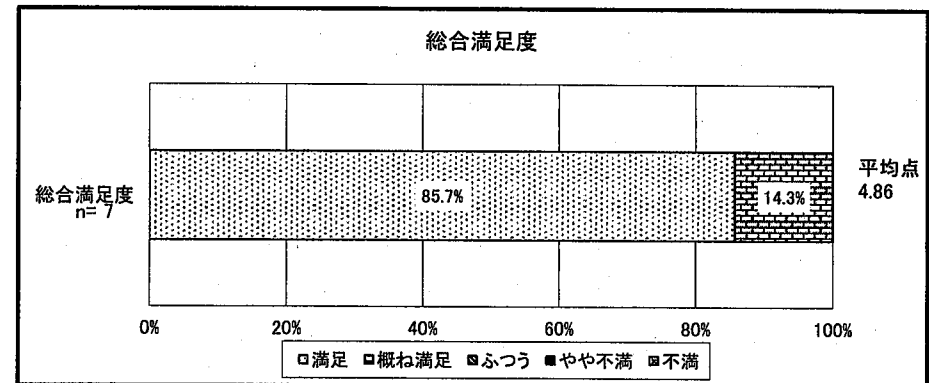
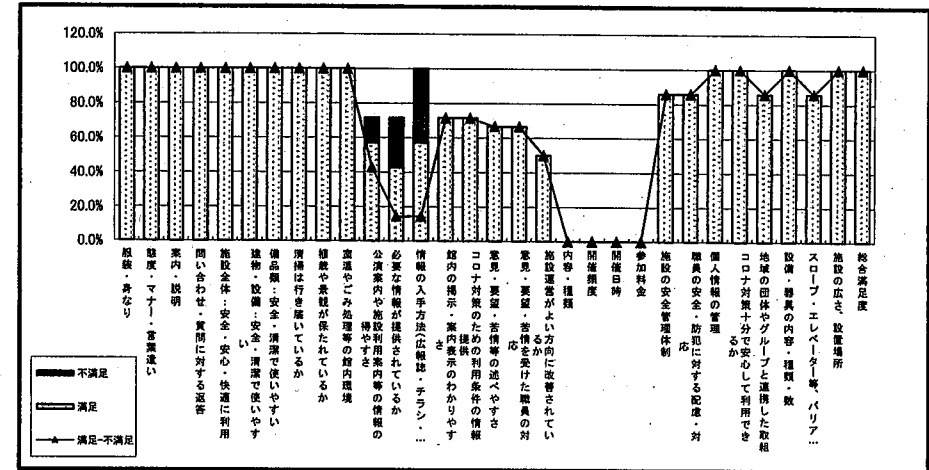
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3 適当	2.4	24
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3 適当	2.4	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 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か。	4	4 良	3.2	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	4 良	3.2	
		2 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か。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	3 適当	2.4	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3 適当	2.4	
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3 現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3 適当	4.8	
		2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4 良	3.2	
		2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。						
改善事項 利用率が極端に低下しており、大半が使用していない状態である。利用が稀になることで、接遇や備品の取扱いなどの習熟度が落ちることのないよう、対応を検討していただきたい。						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	3 適当	2.4	5.6
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 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か。	4	4 良	3.2	
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
評価の理由 新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施し、安全な環境の維持に努め続けていることは、長期化していることを踏まえると、水準を上回る対応と評価できる。						
改善事項 老朽化した施設であり、備品も特殊なものが多いので、引き続き漏れないよう適切な管理に努めていただきたい。						

施設名 松露庵

施設名 松露庵

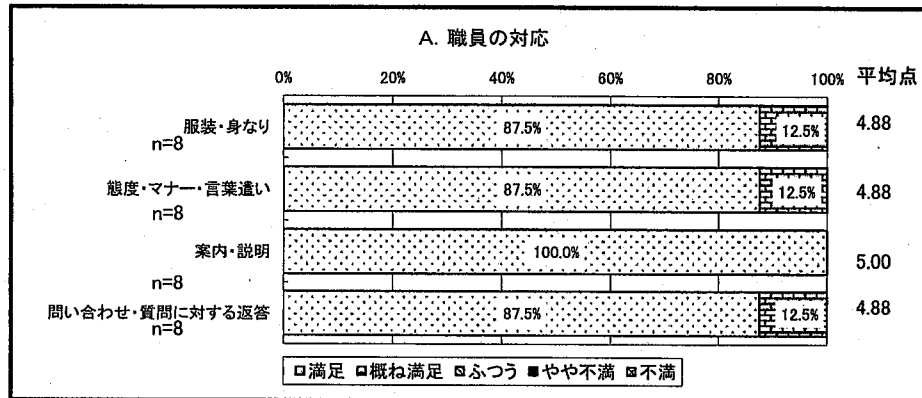


【回答者の属性】に関するコメント
 コロナの影響があり、非常に利用件数が少ない状況ではあるが、異なる目的の複数団体からアンケートの回答を得ることができた。利用者は、20代～70代まで幅広く、性別は男性12.5%女性87.5%と大半を女性が占めた。居住地は市内の方が僅かに多く62.5%であった。今回、初めて利用された方が87.5%となっている。コロナ禍により、主たる目的(茶道)での利用が困難になっていることから、様々な目的の利用の割合が増えている現状がある。

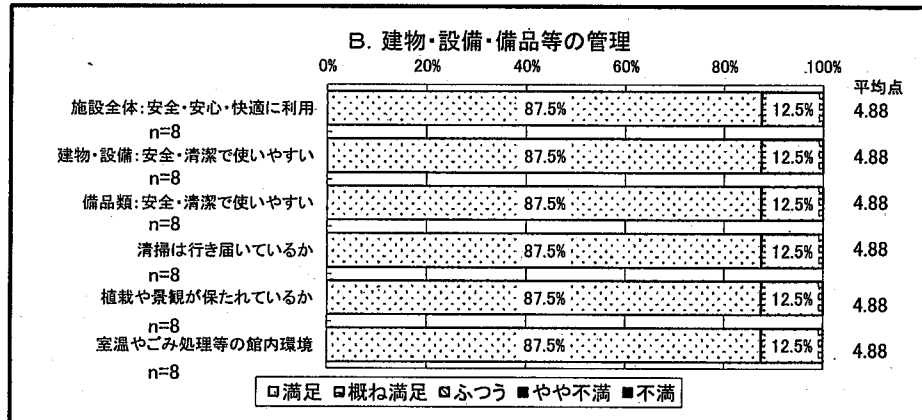


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

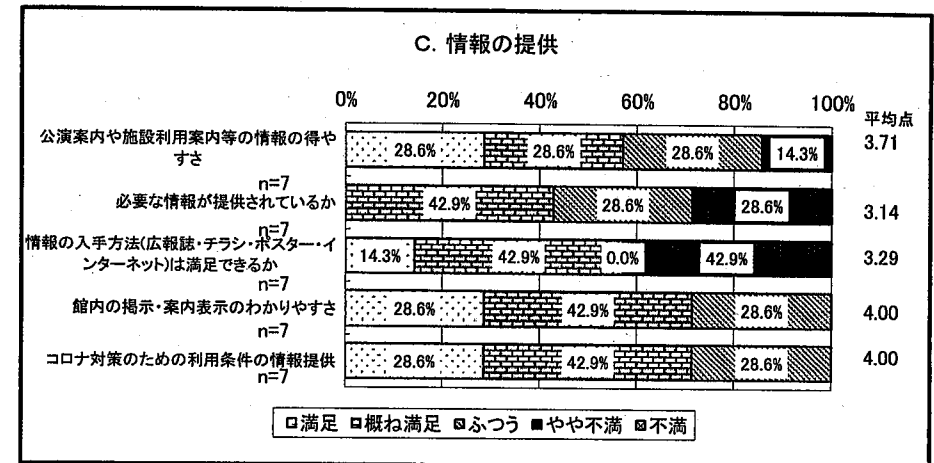
【総合満足度】に関するコメント
 上記の結果から、非常に高い満足度を得ていると考えられるが、項目ごとに分析すると、特に情報の提供や情報の入手方法について不満を感じている利用者がいることがわかった。今後、多目的に利用できることをより具体的に、合併に伴いリニューアルしたSNSやホームページなどを活用し、適切な情報発信をしていきたい。



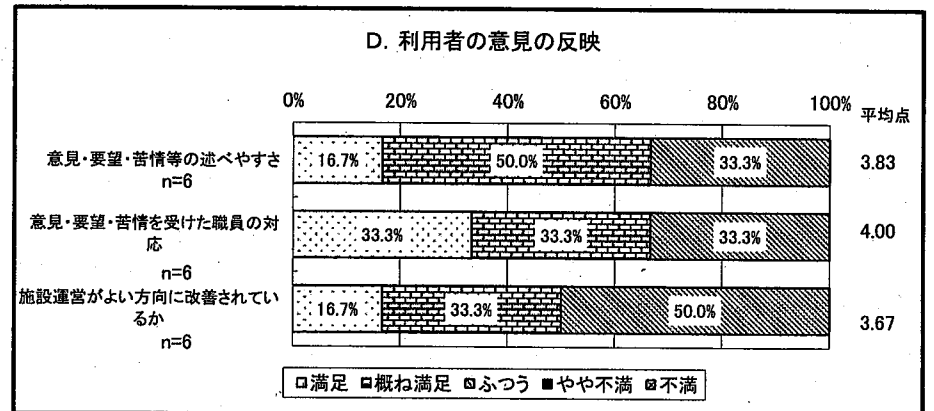
【A職員の対応】に関するコメント
案内・説明については「満足」が100%、また他の項目でも「満足」が87.5%と、非常に高い満足度を得ている。少ない回答数であることに留意する必要があるが、今後も、このような結果が得られるよう、丁寧な対応を心がけていく。



【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100%と、利用者全員から非常に高い満足度を得ている。

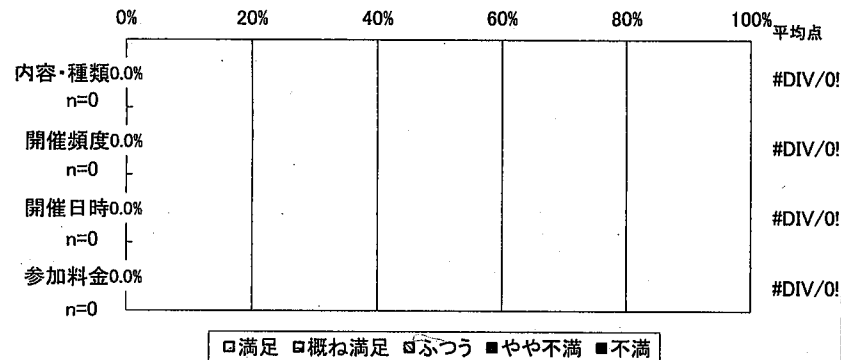


【C情報の提供】に関するコメント
「満足」「概ね満足」が公演案内や施設利用案内の情報の得やすさについては57.2%、必要な情報の提供については42.9%、情報の入手方法については57.8%となっており、課題を感じる結果となった。これは、新しい利用層へのアンケートであったため、もっと早く施設について知りたかったという声であるとも言える。今後のコロナの感染拡大状況も踏まえながらHPやSNS等を活用して情報提供の拡充を図っていく。
館内の掲示・案内表示のわかりやすさ、コロナ対策のための利用条件の情報提供については、さらに「満足」「概ね満足」が増えるよう、安全・安心に努めて提供していきたい。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
全ての項目で「やや満足」「不満」はないが、より満足度を向上させるため、コロナ禍における施設運営について、利用者の安全について最大限留意しつつ、利用者の意見・要望にも対応できるような運営方法を探ってきたい。

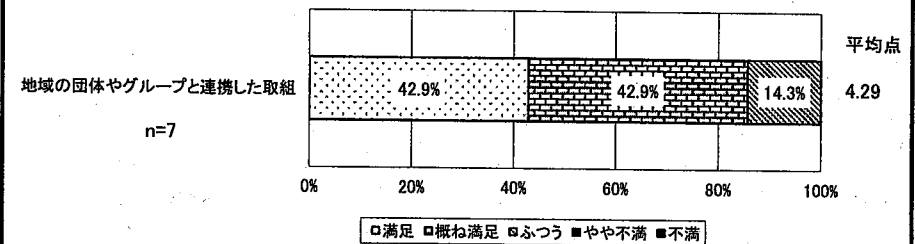
E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

モニタリングアンケート期間外ではあったが、吉祥寺シアターカフェなおきちとの提携事業として、『おもかげ松露庵』という事業を実施。松露庵の雰囲気を生かし、生前遺影を撮影するという、施設の撮影スポットとしての活用と地域コミュニティ形成を意図した事業を実施し、好評をいただいた。

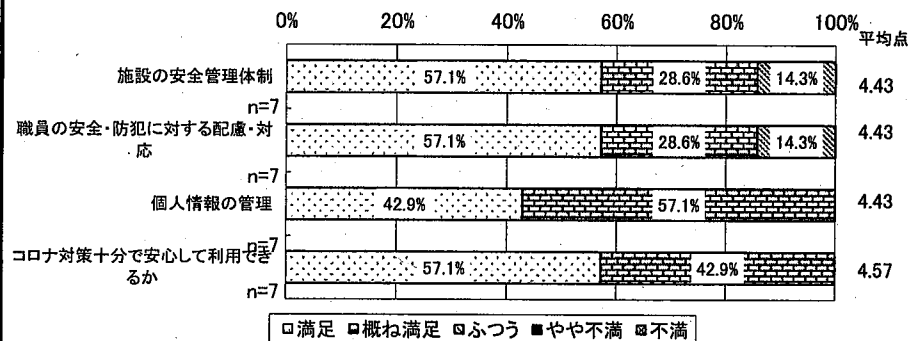
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

コロナ禍ではあったが、今回の利用者のように着物の撮影会、お香の会など地域団体が多目的に利用できる施設として認知されてきたことが、満足度につながっている。また、吉祥寺シアターカフェなおきちとの提携事業『おもかげ松露庵』（施設の特徴を生かし、生前遺影を撮影する事業）も試行し、アンケートは実施できなかったが、利用者の満足度は高かった。今後も地域団体に対し、多目的に利用できる公共施設として存在をアピールしていく。

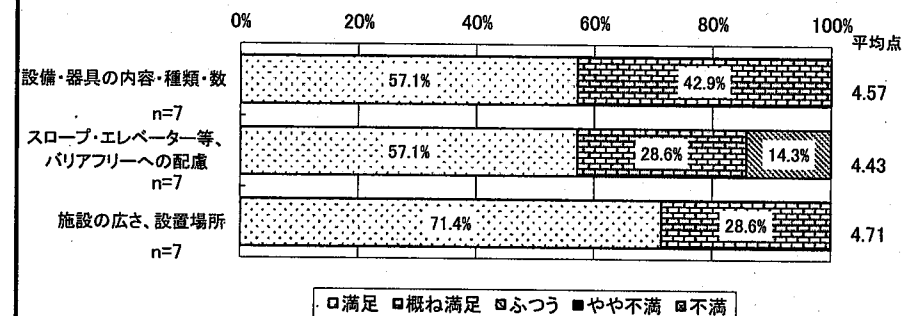
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

個人情報の管理、コロナ対策が十分で安心して利用できるかの項目において「満足」「概ね満足」が100%と高い評価を得ている。また、施設の安全管理体制、職員の安全・防犯に対する配慮・対応についても「満足」「概ね満足」が85%となっており安全管理体制については、利用者からは高い満足度を得ている。今後も新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を実施し、閉館時の確実な施錠を行うなど施設の安全管理に努めていく。

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100%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・安全に対応した整備も行い、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

- ホームページに内観などの情報をもっとあったらよかったです。

(3) 事業について

(4) 職員について

(5) 評価のことは

- ありがとうございました！
- 快適で素晴らしい施設です。ありがとうございました。
- 大変貴重な場です。今後も活用したく現状のような使用ができますよう。ありがとうございます。
- とてもよかったのでまた使用させて頂きたいです。
- すごくきれいで使いやすかったです。また利用させてもらいたいと思いました。

(6) その他

吉祥寺シアター

指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺シアター		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目33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 シアターの使用の承認、使用料の減免又は免除に関する業務 ② シアターの施設及び設備の維持管理、来館者に対するサービスに関する業務 ③ 舞台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	86,435,000 円	決算 85,710,433 円

2 評価項目

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市民の満足の向上			*体験型演劇「ベンチのためのプレイリスト」による地元商店街との協働やコミセンアウトリーチ事業など、市内の様々な施設と連携し事業運営を行っている。さらに、平和事業との連携（「長崎の聖母」「ぞう列車がやってきた」）も行った。 *ホームページ、チラシ、SNS、情報誌、各種メディア等を活用し、市民、利用者への情報発信を行った。 *主催事業等では演劇ファンだけでなく、初めて演劇等を見られる方も満足できるような良質で幅広い公演を行っている。あわせて子供の頃から舞台芸術に親しむことができる公演を制作、地域や姉妹都市などとの連携を図っている。	*施設の設置目的を理解し、事業団中期計画にも基づいた、適切かつ質の高い管理運営がなされている。 *日本を代表する劇作家や新進気鋭の演出家の作品の他、紙おしはいやファミリーシアターなど劇場になじみの薄い層や若年層を対象にした公演・イベントも実施しており、幅広い世代に舞台芸術を提供している。
B安全への取り組み	8.8/12	8.8/12	*舞台、照明、音響、消防設備、警備システム、施設の総合管理等日々及び定期点検を的確に行い施設の安全管理に努めている。 *シアター消防計画に基づき、年2回自衛消防訓練を行い、いざ	*新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した対応を続けている。

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
			という時に備えている。	
C適正な運営	27.2/36	28.0/36	*事業の執行については、事前に承認された事業計画に基づき、実施起案を行い、適切な事業運営を進めている。 *補助金制度や助成事業を効率的に活用し、事業費の縮減に努めている。 *個人情報については、日常使用しているファイル等は、執務スペースに置いているが、退館時にキャビネットに格納し施錠している。 *各委託業者とは、情報共有を図り、共同して施設の適切な運営を進めている。 *東京のどの劇場よりも吉祥寺シアターとともに作品を制作することを望む日本はもとより世界に通用する芸術家の公演を行う一方、明日を担う新人の発掘に努めている。こうした芸術銅像の場を市民に理解していただき、劇場を誇りに思ってくださいように広報活動を行っている。	*外部補助金の効果的な活用や、YouTube・SNS等を駆使して配信事業の取り組みまで行っている。 *新型コロナウイルス感染症の影響で外出に制限がかかる中、申請方法の拡充により多くの利用者が申請できる体制を設け、代理抽選の様子も記録することで平等な条件を確立している。
D施設・整備等の適正な管理	5.6/8	5.6/8	*設備、備品等については適切な点検、管理を行い、必要に応じて新規購入、修繕工事を行った。 *開館15年以上経ち、舞台機材を利用者が安心して使えるよう、維持管理適切に行う。また、コロナに対応した新たな基準に基づく清掃作業も行っている。	*新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施し、長期化する中でも安全な環境の維持に努め続けている。
全体	77.6/100	76.8/100	*開設以来18年経過し、様々な事業を展開してきており、舞台芸術の場として広く認知されてきた。 *子供向きの事業であるファミ	*新型コロナウイルス感染症が流行する中、高い総合満足度を維持し続けており、堅実な管理運営がなされている。

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
			リーシアターや、若手ダンサーを起用したダンス・ラボでは文化庁等の補助金を活用したが、今後も積極的に補助金の取得につとめたい。	

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
<p>*演劇年鑑に吉祥寺シアターが初めて、東京芸術劇場、世田谷パブリック・シアター等の大劇場と並んで一つの欄を設けて取り上げられるようになった。これまでの実績が評価されてのことと考えているが、こうした専門的な評価だけでなく、小中学生・高校生にワークショップや公演への参加を通じての舞台芸術への扉を開くファミリーシアター、地元の商店街と連携したキン・シオタニ講演会を開催など公益財団法人ならではの運営を行っている。</p>	
<主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*「情報の提供」について、環境の変化に対応した様々な取り組みを実施している一方で、必要な方へ情報が届いていないことが懸念されるため、引き続き既存の広報を行うとともに、事業団の各館や地域の事業者・団体との連携等による情報の提供方法についても検討していただきたい。</p> <p>*「利用者意見の反映」のD1(意見・要望・苦情等の述べやすさ)及びD2(意見・要望・苦情等を受けた職員の対応)についていずれも昨年度と比較し、満足度が25%減少している。イレギュラーな対応が求められる場面が多くなっているが、今後も難しい状況が継続することが予想される。臨機応変に対応できる人員体制や、マニュアルの整備等に努めていただきたい。</p>	<p>*子ども向け公演を実施するにあたり、チラシを児童館等に配布した。また、むさしのFMに出演して主催公演の広報を行うなど、市民の方に幅広く情報が行き届くよう努めているほか、「ベンチのためのプレイリスト」のような街中の誰もが目に付く演目を企画し、民放のTVに取り上げられる結果となった。</p> <p>*昨年度はけい古場の新規利用者の獲得に努め、新規団体にアンケートを積極的にとり、これまで気づかなかった指摘がないか情報収集と分析を行った。新規の利用者からは満足である旨の回答を得たが、事業団合併後はホームページでの問い合わせが可能になるため、ご意見を取り入れていきたい。</p>
<改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入	
<p>*質の高い作品の提供や若手の育成を継続して行うとともに、子どもや学生向け、地域との連携プログラムを実施し、積極的に情報発信をしていくことで、真に開かれた劇場を目指していきたい。</p>	

主管課（記入欄）

<特に評価できる点>	
<p>*日本を代表する作家や新進気鋭の演出家の作品が楽しめる一方、紙おしぼいやファミリーシアターなど劇場になじみの薄い層や若年層を対象にした公演・イベントも実施しており、幅広い世代に舞台芸術を提供している。</p> <p>*外部補助金の効果的な活用や、YouTube・SNS等を駆使して配信事業の取組みまで行っている。</p>	
<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】
<p>*「情報の提供」について、環境の変化に対応した様々な取り組みを実施している一方で、必要な方へ情報が届いていないことが懸念されるため、引き続き既存の広報を行うとともに、事業団の各館や地域の事業者・団体との連携等による情報の提供方法についても検討していただきたい。</p> <p>*「利用者意見の反映」のD1(意見・要望・苦情等の述べやすさ)及びD2(意見・要望・苦情等を受けた職員の対応)についていずれも昨年度と比較し、満足度が25%減少している。イレギュラーな対応が求められる場面が多くなっているが、今後も難しい状況が継続することが予想される。臨機応変に対応できる人員体制や、マニュアルの整備等に努めていただきたい。</p>	<p>*シアターカフェおきちの公演とコラボしたメニューの提供や藤村女子中学校への授業協力、商店街を巻き込んだ体験型演劇「ベンチのためのプレイリスト」の取り組みなど、地域との連携を広げ、広報媒体への露出を増やすとともに、SNSやツイッター等の情報が拡散する機会をも創出した。結果として全項目で指標が改善しTwitterのフォロワー数も10%増加を達成している。</p> <p>*満足度の低下の一因として、けいこ場での大声を伴うものや身体的接触がある活動として人数を制限していたことが推測され、現在も当該制限は続いている。感染症対策であるため、必ずしも要望に応えることは難しいものもあるが、理解を得られるよう丁寧な説明や傾聴に取り組み、結果として全項目で指標が改善している。</p>
<改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入	
<p>*アンケートをGoogleフォームで行うなど先進的な取り組みが多いので、引き続き続けて頂くとともに、他館にも波及するよう努めていただきたい。</p> <p>*人事異動などに関わらず、現在と同等以上の事業の提供が可能となるよう、事務引き継ぎや体制整備に努めていただきたい。</p>	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

●全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。

●協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

【指定管理者】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計	
A 市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4良	6.4	36	
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。					
	評価の理由：劇団（利用者）と劇場はお互いにとってなくてはならない存在であり、刺激しあいながら創造行為を行っている。劇場は芸術文化の拠点であり、市民への文化発信の使命を負っている。鑑賞機会の提供にとどまらず、市民参加、小中高校生の体験などによる舞台芸術への道案内、地域と連携事業を展開し、公益財団法人でなければできない手法で目標達成を図っている。						
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4良	6.4		
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。					
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。					
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。					
		5 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か。					
	評価の理由：「ふつう」以上で100%のアンケート結果である。コロナのために対面での要望を行いにくいので、今までアンケートをとることのなかった利用者の方に積極的に意見の集約を行った。また、公演時にQRコードを掲示し、Googleフォームで回答していただく方式を導入した。						
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	5優良	8		
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。					
	評価の理由：従来のコミュニティセンターとの連携に加えて、新規事業として藤村女子中学との授業連携を実施、体験型演劇「ベンチのためのプレイリスト」では地元商店街を巻き込んで2000人以上の方が体験・参加をされた。ダイヤル式の電話を用いた事業のため、親子のふれあい体験の場としても好評で、『現代詩手帳』に取り上げられるなど専門的な評価も受けている。その他、平和事業との連携（「長崎の聖母」「ぞう列車がやってきた」）も行った。						
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	4良	6.4		
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。					
	評価の理由：紙媒体だけでなく、SNS（ツイッター、フェイスブック、インスタグラム）による情報提供を行っており、ツイッターのフォロワーは10パーセント増加した。また、吉祥寺活性化委員会と協力してファミリー向け公演を行い、地元密着型プロガーと協力して事業の周知を行っている。						
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	3適当	4.8			
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。						
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
	4 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か。						
評価の理由：「職員の対応」のアンケート結果では約80%が高い満足度を得ている。アンケートの意見欄でも感謝の言葉が多い。							
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5優良	4			
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。						
評価の理由：事業は計画に基づいて的確に運営されている。日本を代表する演劇人である平田オリザ、鈴木忠志等の舞台が鑑賞でき、多くの演劇人と劇場が提携して創造を行う劇場として存在し、下北沢などの民間劇場と異なる独自色をもち、メディアでも取り上げられるなど専門家の間での評価は年々高まっている。その一方、地域密着型のイベント、情報提供、子どもたちへの鑑賞・体験機会の提供等の地域還元型の事業を積極的に行っていることが、劇場の進化につながっている。							

36

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点36点】	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。 2 計画どおりの収入が得られているか。 3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。	4	4良	3.2	5.6
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。 2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。 3 現金等が適正に管理されているか。	4	3適当	2.4	
	経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。 2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	8	4良	6.4	
	平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。 2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。	4	4良	3.2	
	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。 2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。 3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。 4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。 5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。	4	3適当	2.4	
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な清掃	1 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か。 2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。	4	4良	3.2	8.8
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。 2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。 3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。	4	3適当	2.4	

様式2-2 評価項目シート

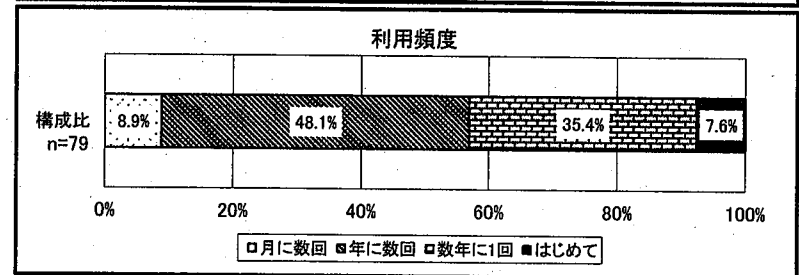
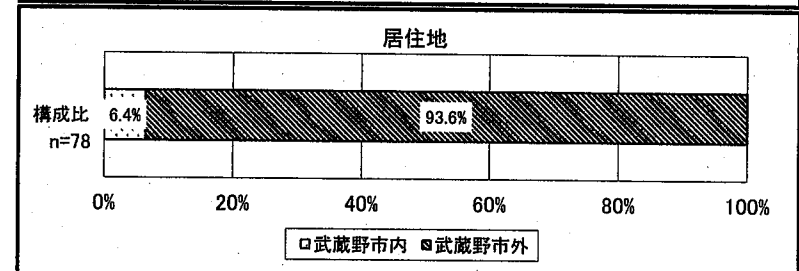
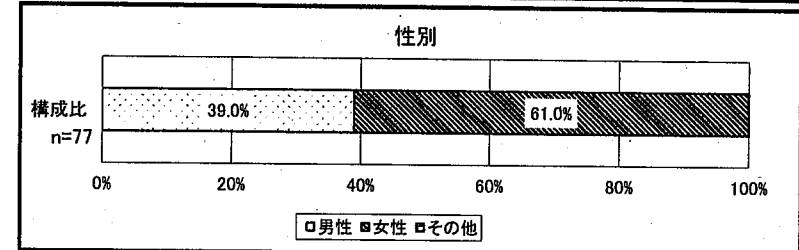
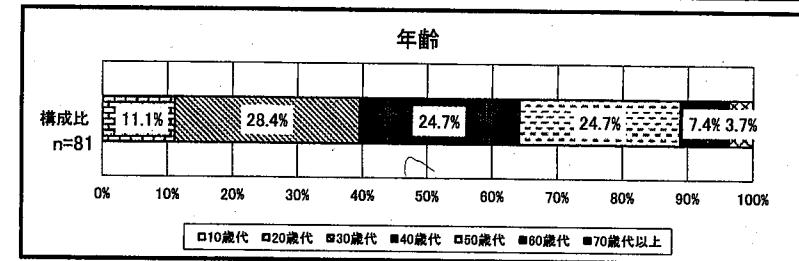
【留意点】

- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

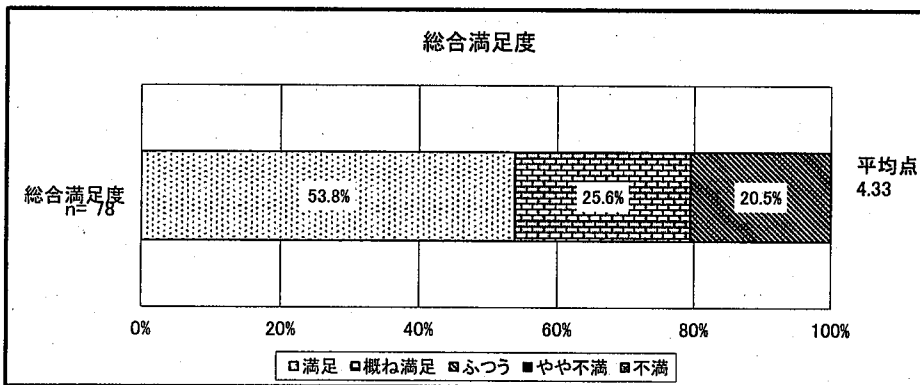
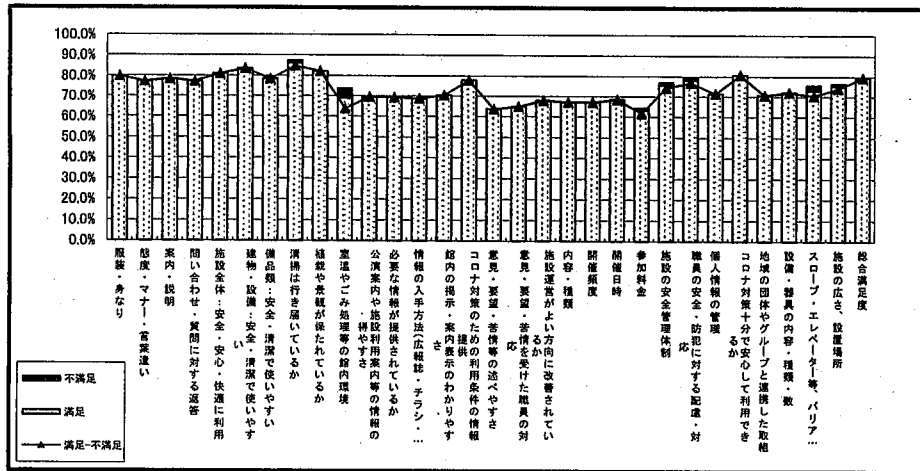
【主管課】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4 良	6.4	34.4
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4 良	6.4	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 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か。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4 良	6.4	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	4 良	6.4	
2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。						
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	3 適当	4.8		
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。					
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。					
	4 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か。					
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5 優良	4		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。日本を代表する劇作家や新進気鋭の演出家の作品が楽しめる一方、紙おしぼいやファミリーシアターなど劇場になじみの薄い層や若年層を対象にした公演・イベントも実施しており、幅広い世代に舞台芸術を提供していることは特筆すべき成果と評価できる。						
改善事項 引き続き同等以上の事業を提供し続けられるように努めていただきたい。						
B 安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4 良	6.4	8.8
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応方針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 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か。				
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3 適当	2.4	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
評価の理由 新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した対応をし続けていることは、当然の対応ではあるものの、長期化していることを踏まえると、水準を上回る対応と評価できる。						
改善事項 引き続き、事件・事故の無い運営に努めるとともに、万が一の際の体制は、職員間での周知を常に徹底していただきたい。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計		
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の 履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4 良	3.2	28		
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。						
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。						
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。						
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4 良	3.2			
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。						
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。						
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。						
	適正な個人情報 保護	1 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か。	4	4 良	3.2			
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。						
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。						
	適正な再委託 先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	4 良	3.2			
		2 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か。						
	利用増加への 取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4 良	3.2			
		2 計画通りの収入が得られているか。						
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。						
	指定管理料の 適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3 適当	2.4			
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。						
		3 現金等が適正に管理されているか。						
	経費節減への 取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4 良	6.4			
		2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。						
	平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4 良	3.2			
		2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。						
評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、良好な状況であると言える。外部補助金の効果的な活用や、YouTube・SNS等を駆使して配信事業の取り組みまで行ったことは特筆すべき成果と評価できる。								
改善事項 演劇公演での利用が中心となり、1週間を超える貸し出しも少なくないという特性を踏まえたうえで、使用料の徴収や、平等利用についても適切な取り扱いを継続していただきたい。								
D 施設・設備等の 適正な管理 【配点8点】	適正な建物・ 設備・備品管理	1 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か。	4	3 適当	2.4	5.6		
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。						
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。						
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。						
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。						
	適正な清掃	1 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か。	4	4 良	3.2			
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
	評価の理由 新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施し、安全な環境の維持に努め続けていることは、長期化していることを踏まえると、水準を上回る対応と評価できる。							
	改善事項 舞台演出用の設備が多く、保守範囲が広大なので、引き続き漏れないよう管理に努めていただきたい。							

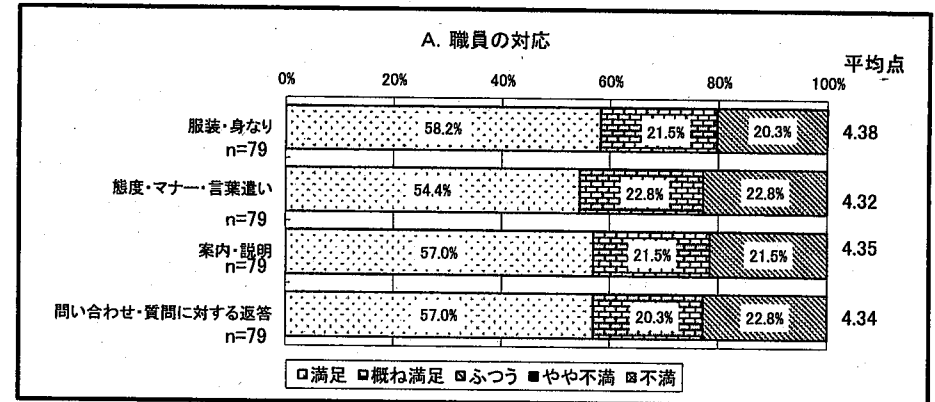


【回答者の属性】に関するコメント
年齢構成は、幅広い年代が来館している。男女比率は例年並みに女性の方が多。居住地は市外が9割を超えている。利用頻度は年に数回が約5割の比率である。

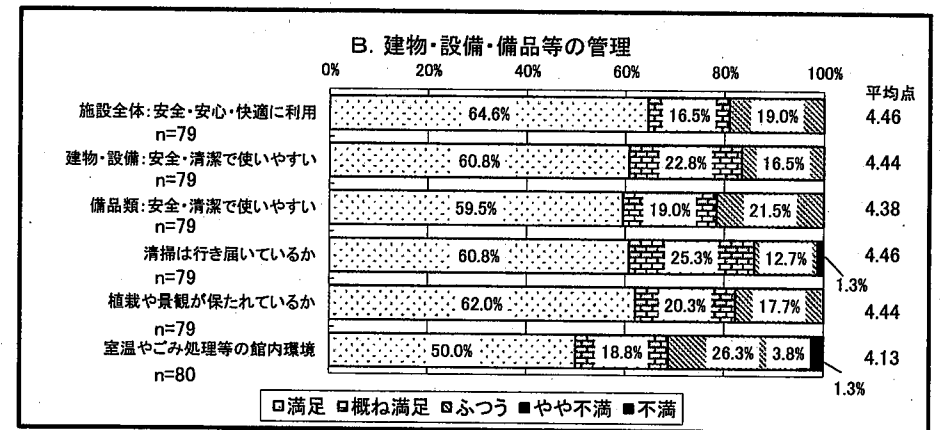


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
豪華な大劇場と比べれば、施設面等からも全員に満足していただくことは困難である。その中で、やや不満と不満がないことが一定の評価を受けていると考察する。評価を受けている要因としては、ハード面を補う、公共の財団であるからこそ可能な様々なソフト面での事業展開にあると考える。昨年度は新規事業として複数の事業を展開した。①藤村女子中学との演劇を通じての授業協力、②言葉に悩む中高生のためのワークショップ、③体験型演劇「ベンチのためのプレイリスト」では、地元の商店なども地域連携し、2000人以上が参加した。また、「吉祥寺ファミリーシアター」では質の高い子ども向けの演劇作品を制作し、子どもは500円という低料金をせて設定し、子ども時代から吉祥寺シアターに通う未来の観客づくりに積極的に取り組んでいる。(なお、チケットは4公演が学校にご案内すると同時に完売している。)

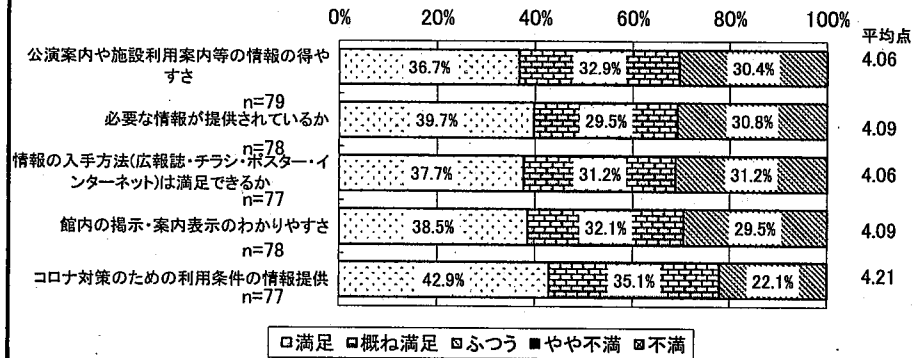


【A. 職員の対応】に関するコメント
いずれの項目も満足、おおむね満足が80%に近い数字になっている。引き続き職員の下丁寧な対応や案内を心がけてまいりたい。



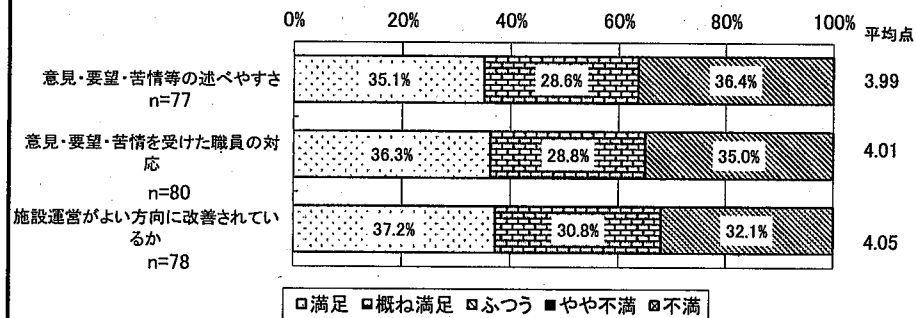
【B. 建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
いずれの項目も満足、概ね満足が70%から80%台を維持しており、利用者は満足していると考えられる。室員はサステナビリティを考慮して温度設定を行い、ゴミも持ち帰りをお願いしており、民間の劇場に比べて不満感が残ることは否めない。また、コロナ期の清掃は通常より細かい清掃を入れているが完全に満足いただくことは難しい。一方、備品・器具などはお客様の要望にお答えするよう可能な限りのサービスを行っている。

C. 情報の提供



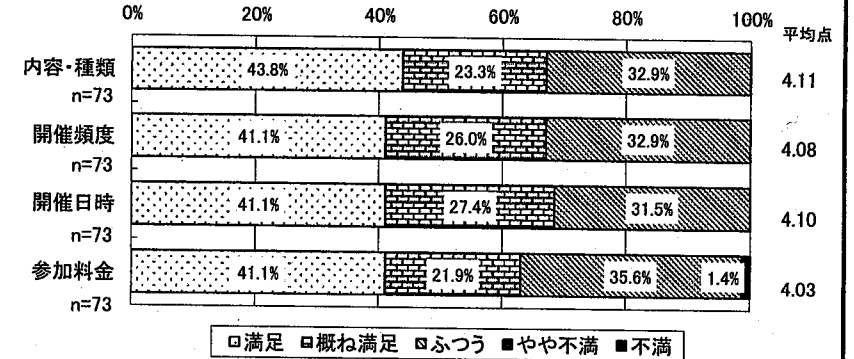
【C情報の提供】に関するコメント
満足、概ね満足がコロナ以前の水準まで回復した。公演が実施できるようになったことも、その要因であるが、SNSによる情報発信を充実させ、特にツイッターはフォロワーが10パーセント増加した。10代から20代前半の若い学生・演劇に関心のある方のフォロワーが増加しており、先に述べた中高生向けの事業・広報も功を奏しているように思う。紙媒体とSNSの併用での情報発信に努めている。

D. 利用者の意見の反映



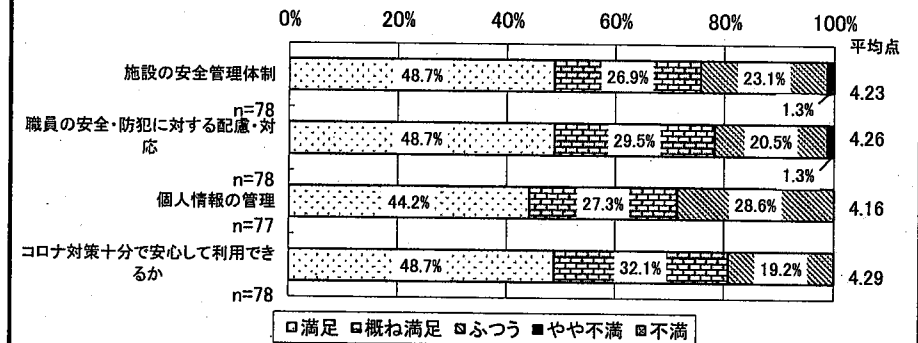
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
満足、概ね満足が60%台と、コロナ以前には及ばないものの回復傾向を見せている。これはコロナの影響により対面でのご意見を頂きにくい状況が、完全に解消されていないことによると考えられる。事業団ホームページのリニューアルにより、匿名でのご意見をいただきやすい環境が整備されたため、今後は改善されると考える。

E. 主催・共催する文化事業

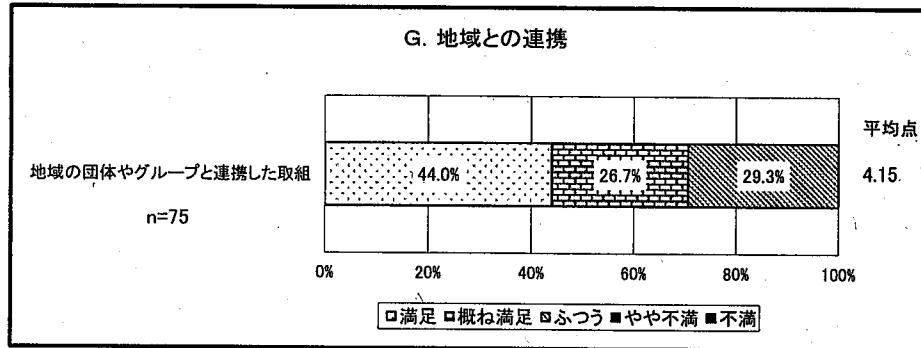


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
満足していると回答された方の率が変わらず高いだけでなく、やや不満・不満の方が非常に少ないことが特徴である。主催などの事業のラインナップがお客様の求めるものを裏切らない、比較度の高いものであったことが大きいと考えられる。その一方、劇場の使命として、若い新人を世に出すことにも取り組んでいる。

F. 安全管理体制

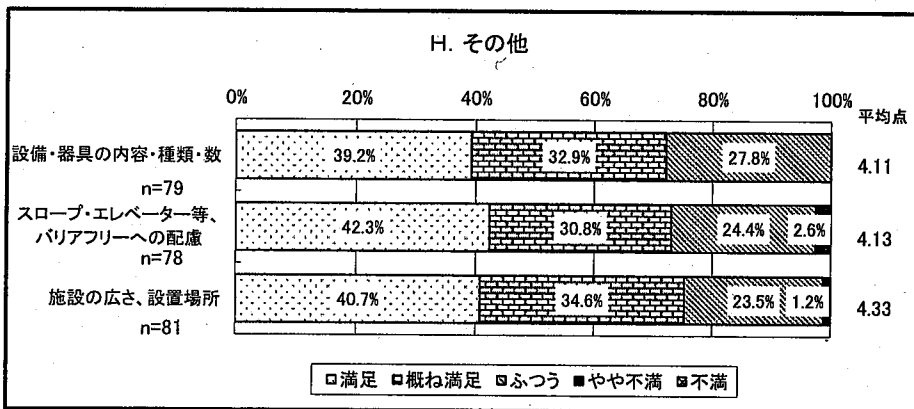


【F安全管理体制】に関するコメント
いずれの項目も満足、概ね満足が70%～80%台と、昨年度より上昇した。今後も日々安全管理に努めてまいりたい。個人情報管理の数字が低くなっている理由は、コロナの予防のために個人情報を提出いただくを得ない場合がある為と考えられる。コロナの影響が続く限り、お客様に丁寧な対応をするように努めたい。



【G地域との連携】に関するコメント

新規事業として、藤村女子中学との授業協力、地元の商店街との協力による体験型演劇の制作、更にはアウトリーチの継続などを行うことにより、様々な形で地域連携を図っている。こうした事業展開によりコロナ以前にまで数字が回復している。



【Hその他】に関するコメント

一昨年よりも満足度が高くなっている。バリアフリーへの配慮については、バリアフリー対応の情報を事業団およびシアターHP上に整理・公表したことが要因と考えられる。また施設に対する評価アップは、コロナにより他施設から当館へ流れてきた(特に稽古場の)新規利用者がSNSと口コミで利用の輪を広げ、当館の施設や設備に対し高評価をしてくださったことも一因と考えられる。今後も情報発信や利用に寄り添った施設・設備の整備に努めたい。

【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
 - お手洗いがキレイでした！
 - とても清潔で使いやすかったです。
- (2) 運営面について
- (3) 事業について
- (4) 職員について
- (5) 評価のことは
 - いつもありがとうございます。4件
 - 長期間利用させていただき、ありがとうございました。快適に過ごさせていただきました。
 - お世話になりました。快適に利用させていただきました。これからもよろしくお願いいたします。
 - ありがとうございます。2件
 - 大満足しております。
 - いつも気持ちよく使用させていただいています。
- (6) その他
 - 今後とも継続して利用できるよう希望します。
 - アンケートに「分からない」の項目があるとうれしいです。