

武蔵野公会堂

(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生涯学習事業団		
代表者	理事長 竹内 道則		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番20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	59,892,000円	決算 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	31.2 / 44	29.6 / 44	*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。 *法人全体の合同研修に参加し、利用者に向けたそれぞれの施設や職員の強みを生かした事業展開をともに考えた。 *受付対応に際してはマニュアルを遵守し、情報共有を適切に行っている。リスクマネジメント研修等、職員の教育も定期的に行いサービスの向上に努めている。 *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。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。	*施設の設置目的を理解し、「事業団中期計画」や「企業価値向上に向けた取組み計画」にも基づいた、適切な管理運営がなされている。
B安全への取組み	8.8 / 12	8.8 / 12	*年2回の施設内の自衛消防訓練のほか、吉祥寺駅周辺帰宅困難者訓練への参加等も行っている。 *AED設置や機械警備など24時間対応のセキュリティを保っている。	*定期的な訓練等、適切な取組みがなされている。
C適正な運営	28.8 / 36	24 / 36	*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。	*多くの利用者が申請できる体制を設けているなど、空きと無駄を可能な限り低減する努力を行っている。
D施設・整備等の	6.4	5.6	*消防計画に基づく自主点検の実施や施設	*他の施設と比較しても施設

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
適正な管理	／ 8	／ 8	<p>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>*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ている。</p>	<p>の老朽化の影響が大きいにも関わらず、適切な保守を続けている。</p>
全体	75.2 ／100	68 ／100	<p>*吉祥寺パークエリア全体のまちづくりにおける公会堂の位置づけを考えるために行われた市主催の社会実験に協力し、市民からの好評を得た。</p> <p>*老朽化が課題となっている施設ではあるが、最低限の補修を行いながら、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等、利用者の安全確保への取り組みを行い、また、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、まちへの貢献をしている。</p>	<p>*施設の老朽化やバリアフリー面での課題などがある中、コロナ禍回復による施設利用者増加に対応し、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、多くの方から利用に関する問い合わせがある。当施設をお使いいただいたことがない方からの問い合わせには、バリアフリー対応状況等、ご理解いただいたうえで使用申込みをいただけるよう、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に協力している。</p> <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。</p> <p>*市主催の吉祥寺パークエリアの一体的なまちづくりに関する社会実験等の実施について適切な協力をした。</p>	
<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></p>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】

<p>* 吉祥寺駅至近に立地する強みを生かし、若年層にアプローチするなど、引き続き施設使用率のさらなる向上に努めていただきたい。</p> <p>* 老朽化した施設であるため、館内の安全確保、保守点検を引き続き徹底されたい。</p>	<p>* 駅至近の施設としての広報を継続し、新規利用者への適切な舞台技術フォロー等を行ってきた。若年層に訴求力のある、ゲーム系、アニメーション系、お笑い系等の貸館事業も目立ってきている。</p> <p>* 各設備の点検・保守を適切に行い、市主管課とも連携して不具合解消等必要な対応を適宜行った。</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</p>	

<p>主管課（記入欄）</p>	
<p><特に評価できる点></p> <p>* 施設の老朽化やバリアフリー面での課題などある中、設備の保守等を適切に行い、安全性の確保に努めており、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>* 吉祥寺駅至近に立地する強みを生かし、若年層にアプローチするなど、引き続き施設使用率のさらなる向上に努めていただきたい。</p> <p>* 老朽化した施設であるため、館内の安全確保、保守点検を引き続き徹底されたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>* 芸術関係のウェブサイトの情報提供するなど広報の充実に努めた。また、様々なイベントでの地域との連携などを通じて、ニーズ把握に努めた。</p> <p>* 各設備の点検・保守を適切に行い、安全な状態能を保持している。</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>	

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。

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			
		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、これに沿った施設運営を行っている。加えて、合併を機に企業価値向上に向けた取組み計画を策定し具体的な取り組みを図っている。貸館業務において市民の活動等の場を提供するとともに、施設の設置目的に適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。令和5年度には、新法人として合併後初の新しい中期計画を策定した。</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：建物・設備に関して厳しい声が多いが、それ以外の項目については、一定の評価を得ている。建物・設備に関する不満は職員間で共有し、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。</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	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。						
	<p>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、地域広報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。吉祥寺パークエリア全体のまちづくりを考える中での公会堂の位置づけを研究するために行われた市主催の社会実験に協力し、市民からの好評を得た。</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	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。							
<p>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行っている。</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	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。							
<p>評価の理由：受付対応に際してはマニュアルの遵守に加えて利用者への声掛けも積極的に行っている。システム内で受付内容の引継ぎを記載する等、職員間での情報共有を適切に行っている。リスクマネジメント研修等、職員の教育も定期的に行い、サービスの向上に努めている。</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：寄席事業「武蔵野寄席」を継続的に実施しており、観客、演者から好評を得ている。</p>								

31.2

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 安全への取り組み 【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。□				
<p>評価の理由：帰宅困難者対応訓練、自衛消防訓練を実施した。また、AEDの設置、民間警備会社との契約等で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、最小限の人数で運営しているため、緊急時は当館のみの人的配置では厳しい場合も想定される。</p>						
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。					
<p>評価の理由：民間警備会社との契約等により夜間・休館日の緊急時に備えており、警備状況を定期的に確認しており、適正に管理している。警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等は発生していない。</p>						
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。				
<p>評価の理由：指定管理の要求水準書、基本協定書、年度協定書、年度計画に沿って業務を実施している。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。また、合併効果を活かすために策定された企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針にもとづき、法人としてのさらなる企業価値の向上を図っている。</p>						
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。					
<p>評価の理由：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。一定程度適正な稼働率を実現している。職員配置は適正であり、明確な役割分担についても意識した事務を行っている。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。</p>						
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実施されているか。					
<p>評価の理由：合併に伴い再整備された個人情報保護規程を遵守し、全職員を対象とした情報セキュリティ研修も実施している。申請書類はカギのかかるキャビネットに保管することを徹底し、利用申請書等の個人情報を適切に管理しており、事件や事故は発生していない。また、窓口や外部からパソコン画面が見えないデスク配置を工夫するなどの対応をしているほか、席を外すときは画面を消す等実施している。</p>						
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。					
<p>評価の理由：定期的に再委託先の選定を実施し、技術力や安全管理体制の確認も行っている。再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。契約書に個人情報保護や暴力団等の反社会的団体の排除に関する特約を添付している。年度初めには、業務の適切な履行について直接担当者に伝え、管理監督の徹底を図っている。</p>						
						28.8

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。					
	<p>評価の理由：令和4年度来館者数59,917人、令和5年度来館者数65,344人（2月25日現在）。コロナ禍からの回復によることもあり増加している。市主催の吉祥寺パークエリアのまちづくりに関する社会実験に協力したことも、利用者増加につながったと考えられる。</p>						
	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	4 良	3.2		
		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。							
<p>評価の理由：指定管理料については、2か月に1度、会計顧問による月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなどを適切に行った。現金管理も、現金事故防止のため毎日複数職員で複数回、金庫確認を行っている。金庫での保管及び銀行への入金なども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。使用料については、納期限を超える団体がないよう納付依頼、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。</p>							
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。						
<p>評価の理由：電気代節約、消耗品の必要最低限の購入に努めた。設備の老朽化が課題となっている施設ではあるが、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どめ、利用者満足度の低下を招くような過度の節約は避けつつ、適切な執行に努めている。</p>							
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。						
<p>評価の理由：郵送・FAX他、公平性と効率性の向上を目指したインターネット申込による施設抽選申込を継続し、条例・規則で定めるとおり、より多くの方が公平に申請出来る仕組みを実施している。また、インターネット利用が困難な利用者に対しては窓口で、インターネット利用者と同様の条件で利用申請できるようにしている。</p>							
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	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。					
	<p>評価の理由：老朽化が課題となっている施設ではあるが、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。</p>						
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。						
<p>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中で清潔な状態を保っている。トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。</p>							

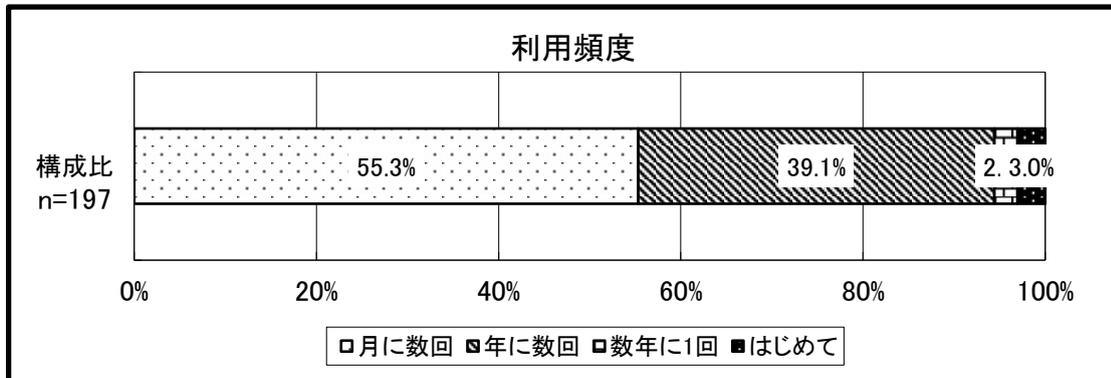
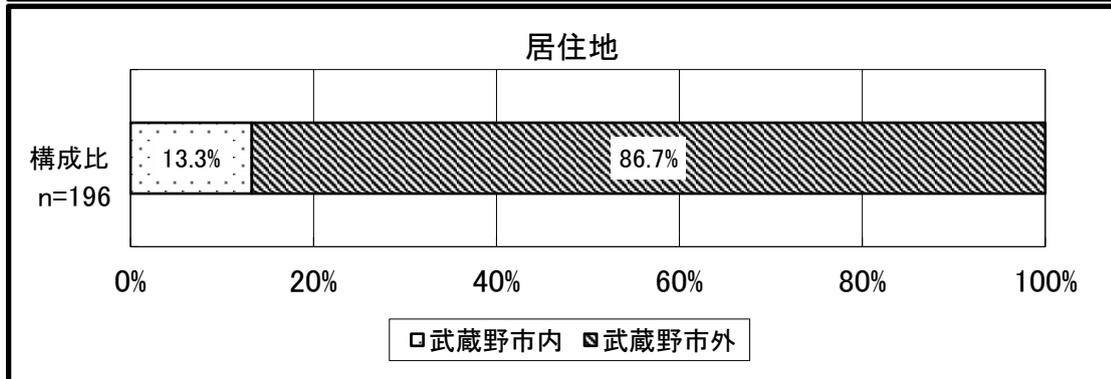
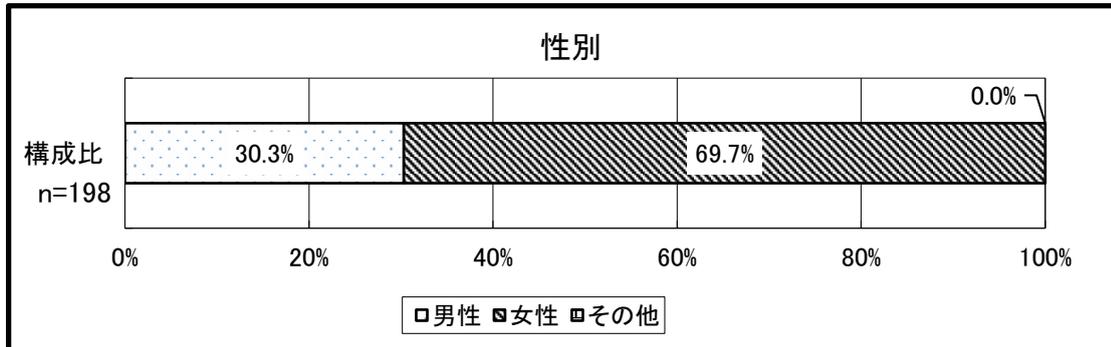
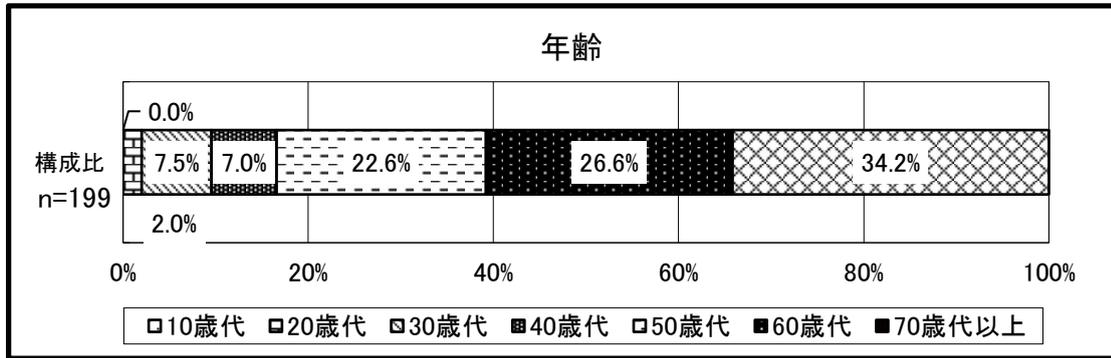
様式2-2 評価項目シート

【留意点】

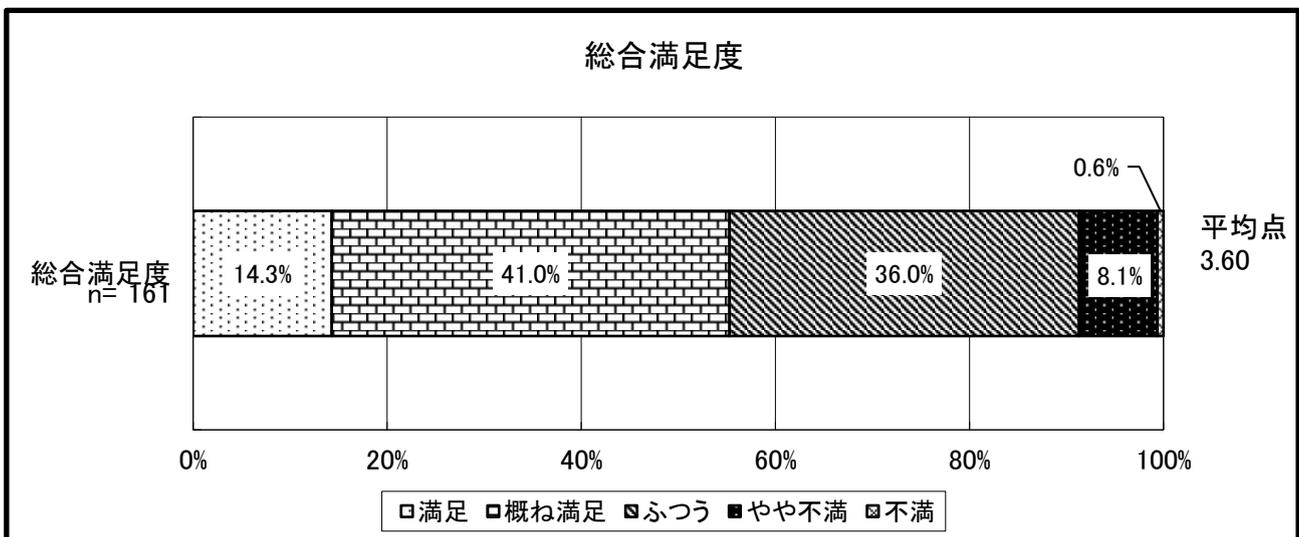
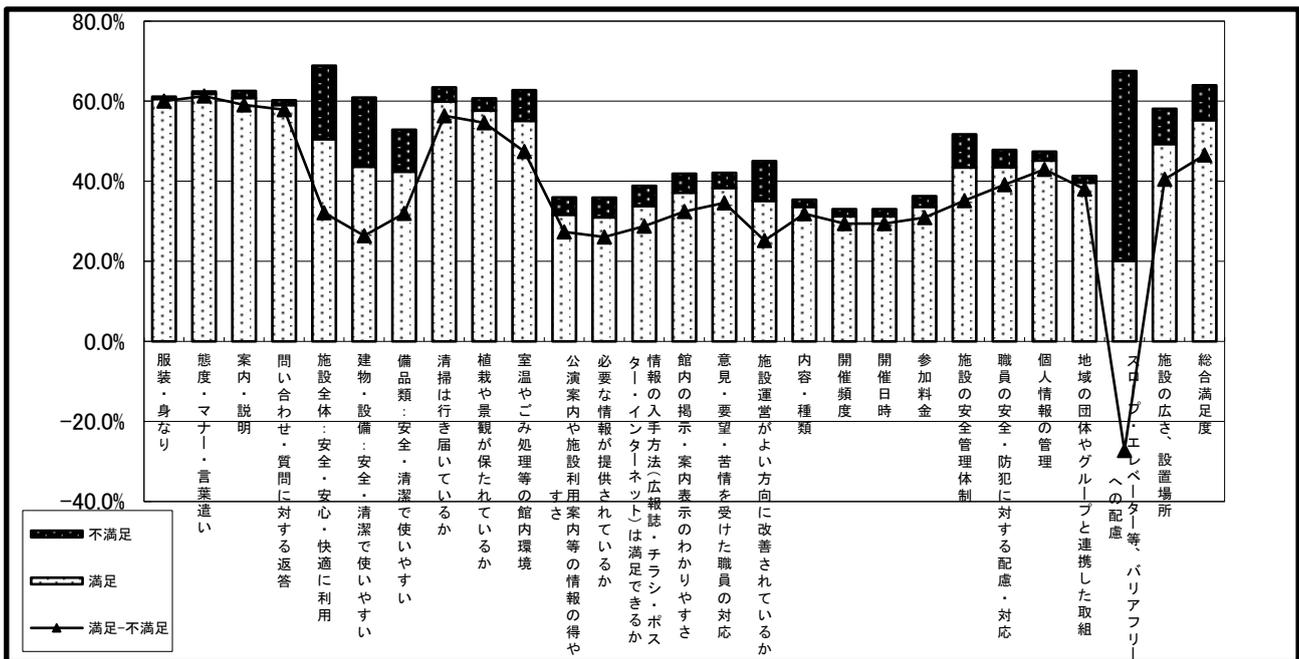
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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 市民の満足度の向上 【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	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	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	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	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。						
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。						
<u>改善事項</u> 施設の老朽化など、今後も不測の事態等が発生が予想され、市民への説明の必要性も高まる中、市民の満足度の向上に向けた対応の充実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。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ことは評価できる。						
<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。						

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	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に十分な連絡・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	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	3 適当	2.4		
	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。					
<u>評価の理由</u>		全項目とも要求水準を満たしている。コロナからの回復で利用者数が増加してきているが、管理の水準は引き続き保っていると言える。				
<u>改善事項</u>		個人情報の保護や再委託先の管理など、引き続き適切な管理体制の維持に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	4 良	3.2	
		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	3 適当	2.4	
		2 清掃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いる。施設の老朽化が進む中、適切な保守を続けて安全性の確保に努めていることは、評価できる。				
<u>改善事項</u>		老朽化した施設であり、複雑な舞台機構を有し保守範囲が広大なため、引き続き不足のないよう適切な管理に努めていただきたい。				

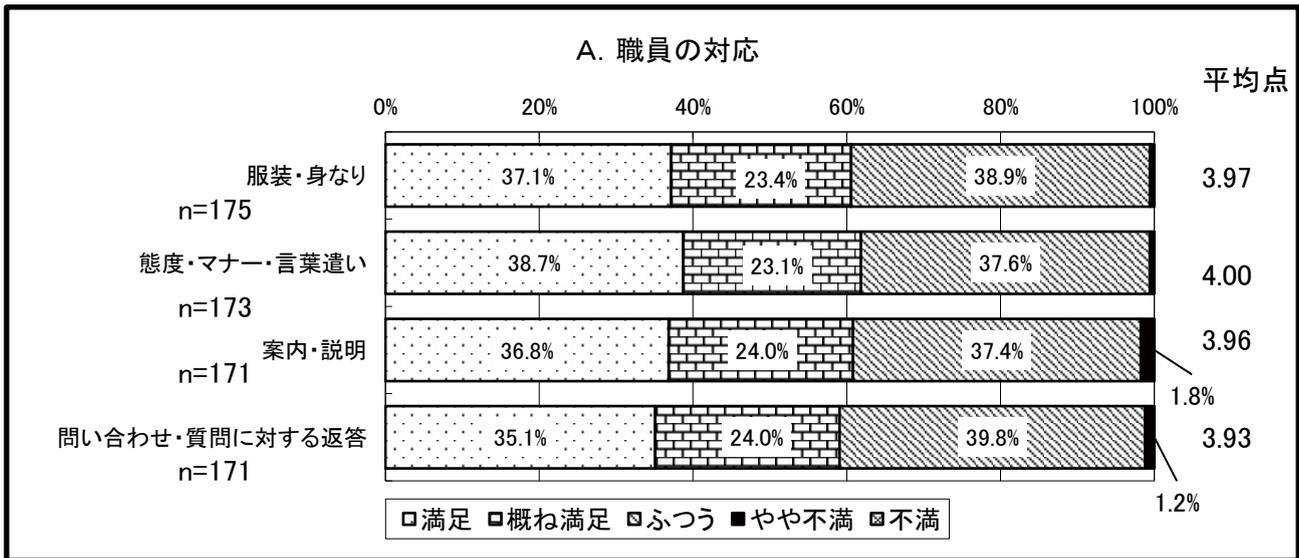


【回答者の属性】に関するコメント
50歳代以上の中高年層が8割超と大きく増加した(前年度66.5%)。前年度概ね拮抗していた男女比は3:7。また、吉祥寺駅に近く広域のアクセスが容易であることから、86.7%を市外利用者が占めている(前年度70.7%)。趣味・文化的活動などを利用目的とした定期的な継続利用が多い傾向にある。

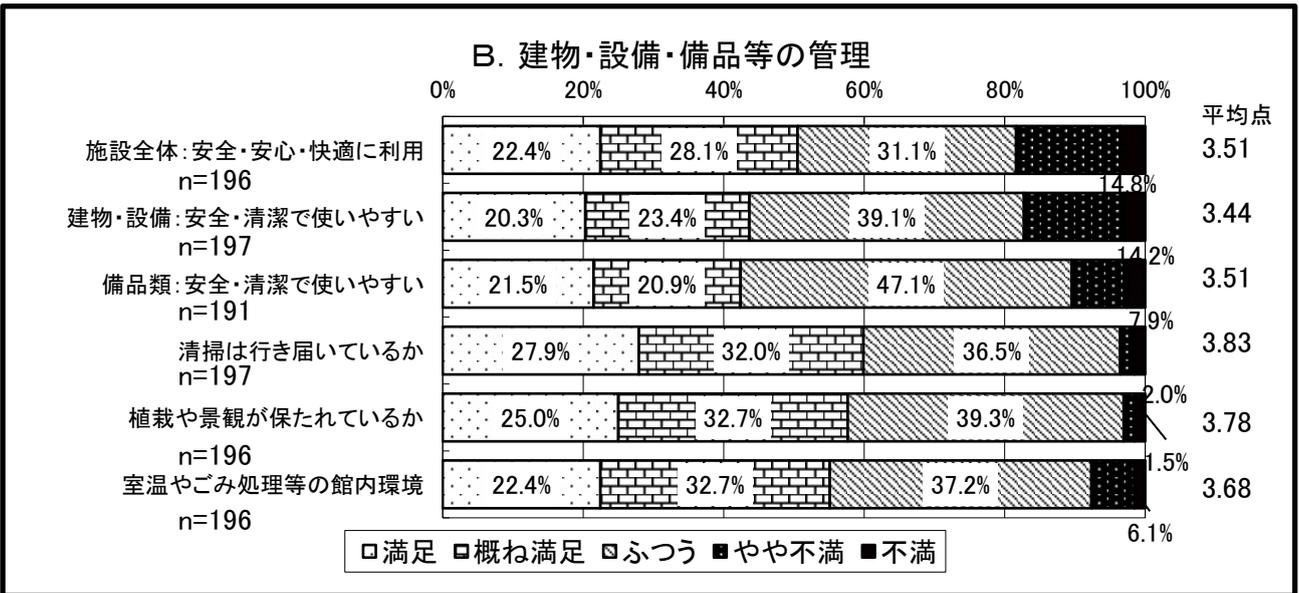


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

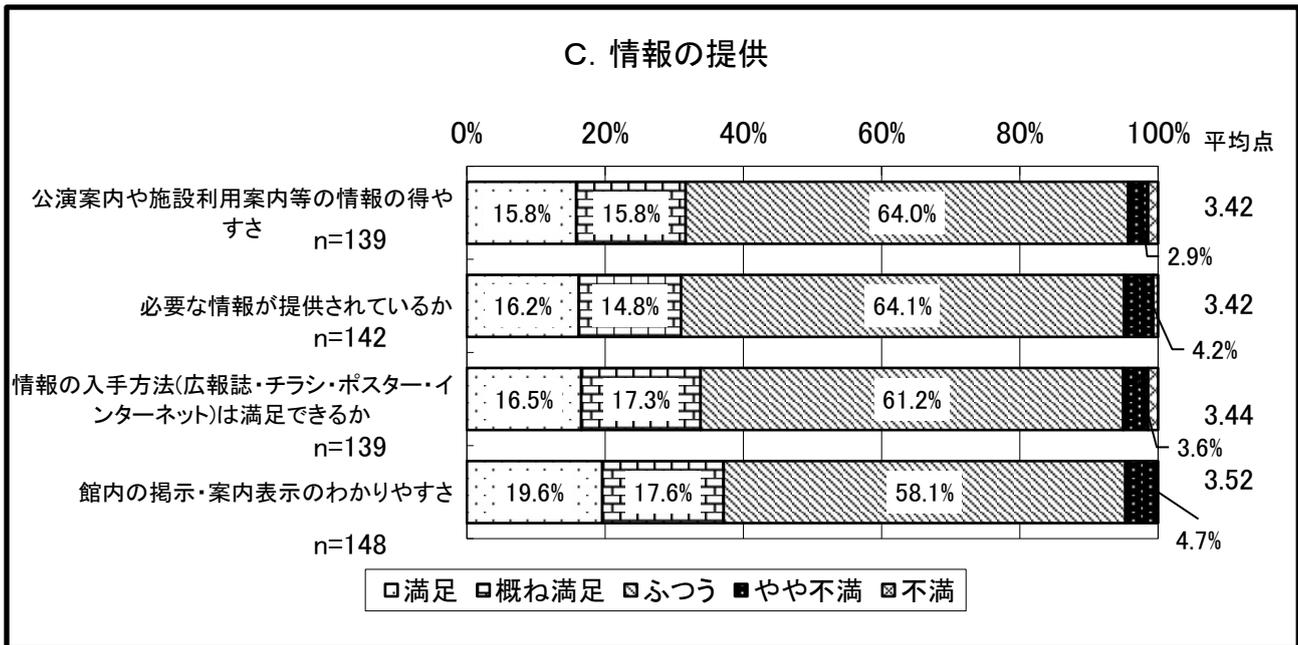
【総合満足度】に関するコメント
 バリアフリーへの配慮に対する評価が全体の評価を押し下げている傾向は例年と変わらないが、今年度はさらに当該評価が低い。平均点は微減。「満足」「概ね満足」の計が6%のとなり、「ふつう」が増加、「やや不満」以下が2.5%増加している。



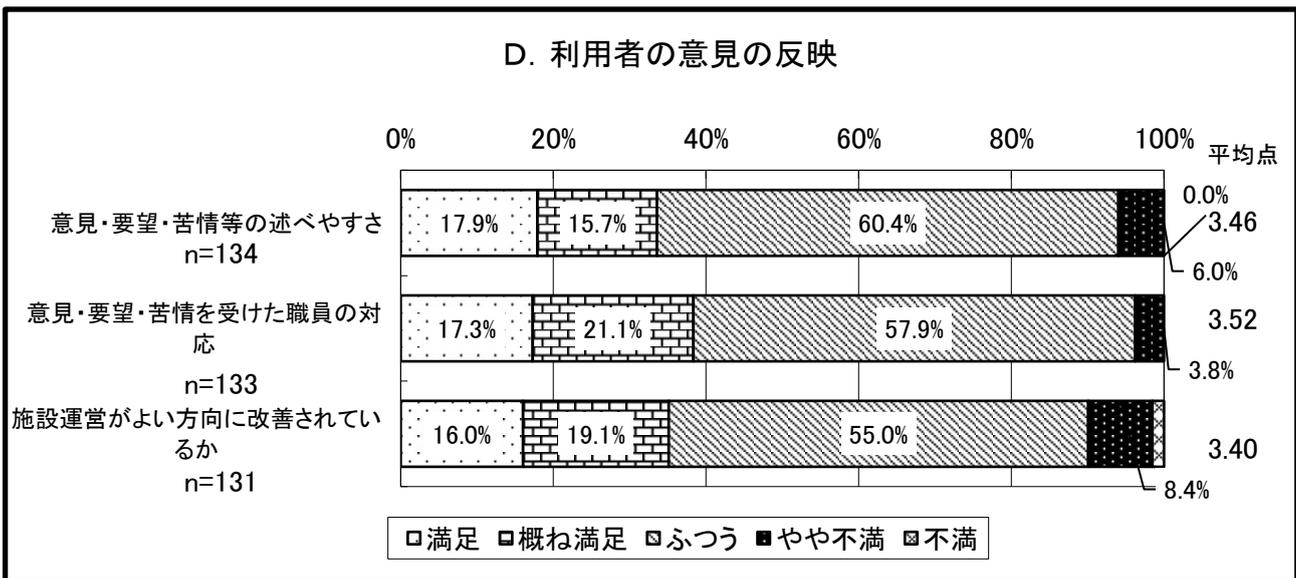
【A職員の対応】に関するコメント
 平均点は前年度比0.1ポイント以上下がっており、「満足」の回答が、いずれも大きく減少している。



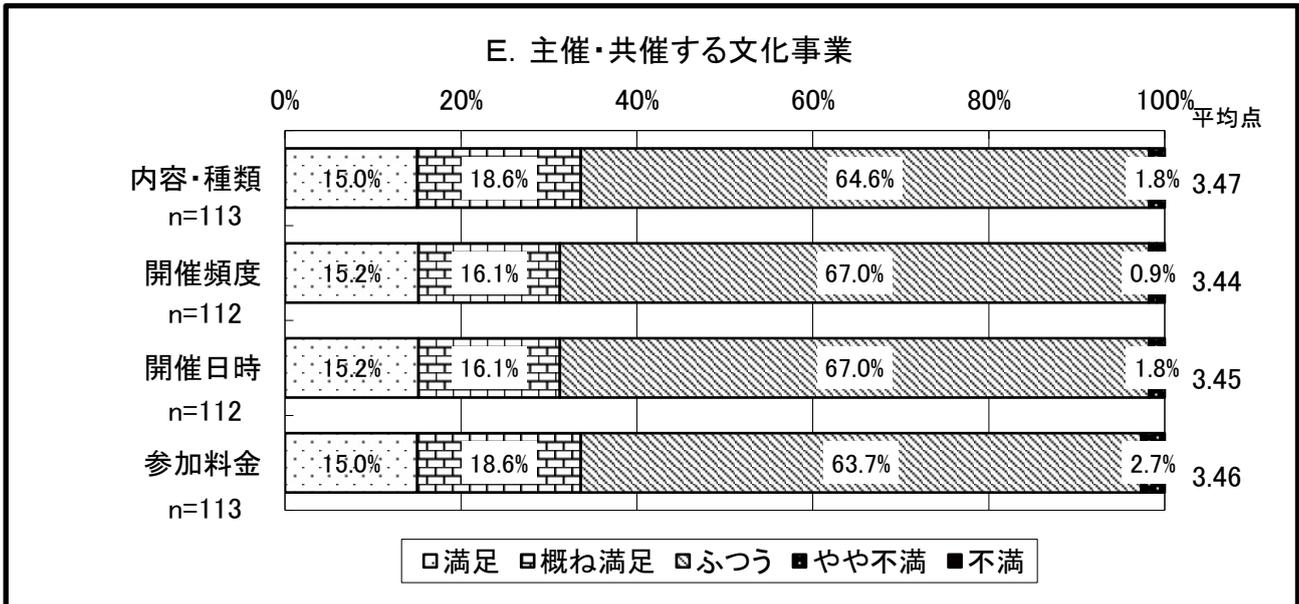
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 いずれの平均点も前年度を下回った。建物・設備が特に低い。



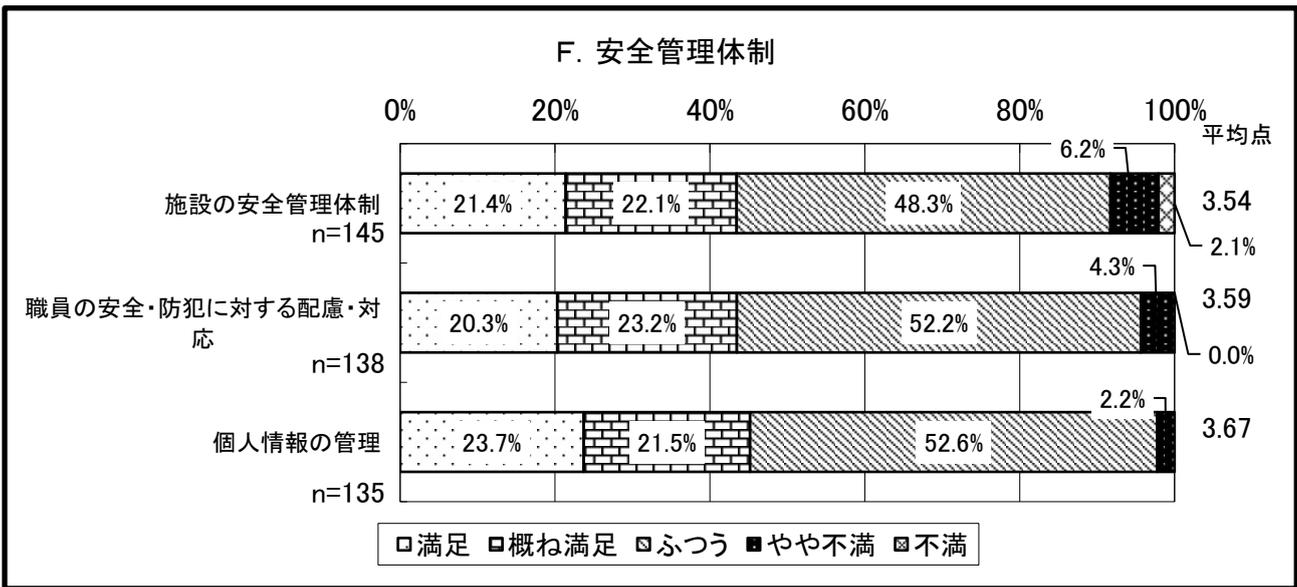
【C情報の提供】に関するコメント
 全ての項目で「ふつう」の回答が大きく増え、「概ね満足」以上の評価が減少している。いずれの項目の平均点も全て下がっている。



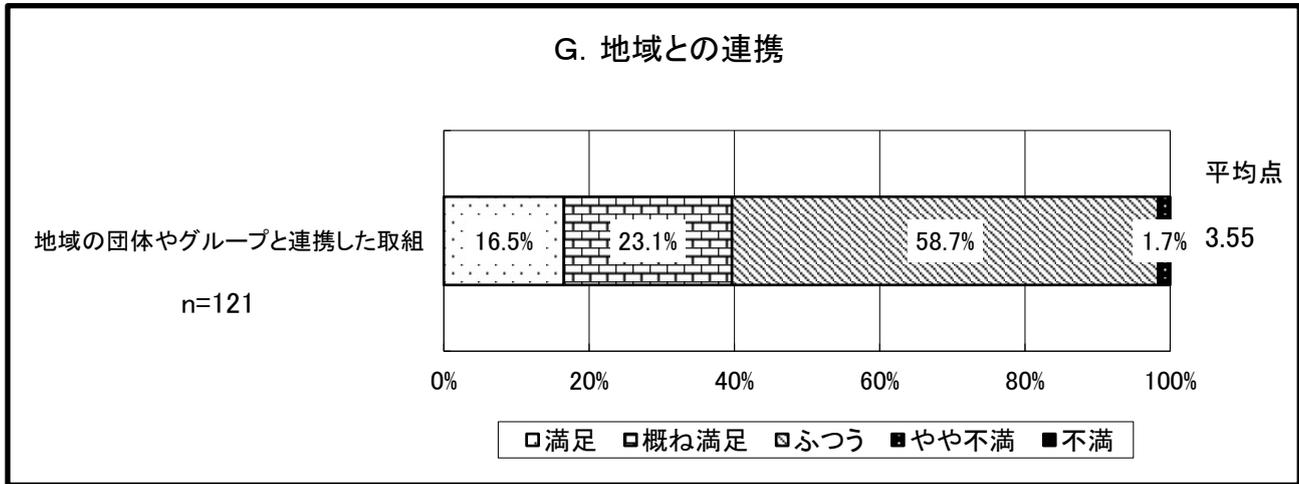
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 全ての項目で「ふつう」の回答が増え、「概ね満足」以上の評価が減少している。いずれの項目の平均点も全て下がっている。



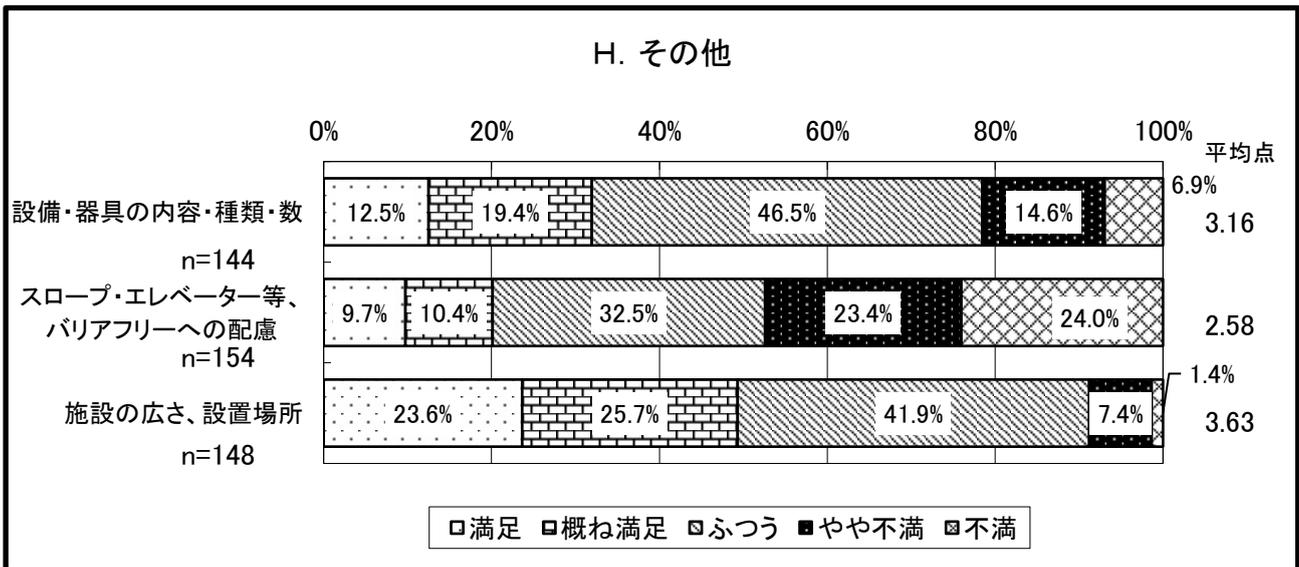
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 全ての項目で「ふつう」の回答が大きく増え、「概ね満足」以上の評価が減少している。いずれの項目の平均点も全て下がっている。



【F安全管理体制】に関するコメント
 全ての項目で「ふつう」の回答が増え、「概ね満足」以上の評価が減少している。いずれの項目の平均点も全て下がっている。



【G地域との連携】に関するコメント
 前年度と特に取組みに差はなかったが、「ふつう」の回答が15%以上増え、「概ね満足」以上の評価が14%近く減少している。平均点は0.27低下。



【Hその他】に関するコメント
 バリアフリーに関して例年厳しい評価をいただいている。今回アンケート回答者の割合で60代以上が60%以上を占め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となった原因のひとつと思われる。「施設の広さ・設置場所」の項目以外、前年度と比して大きく評価を低下させている。

施設名： 武蔵野公会堂

【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。

※全て原文ママ(誤字脱字と思われる記述もそのまま記録しています)

※音に関する意見については、防音不備については「施設設備」、注意要請及びマナー周知要請については「運営面」に整理した

(1) 施設設備について

- エレベーターなし！大変残念なことは、参加者の高齢化の供なう配慮としてのエレベーターが設置ないので昇り下りが大変です
- エレベーター必要
- スロープやエレベーター等バリアフリーへの配慮がたりない様に思います
- エレベーターがあるとうれしいです
- エレベーター又はエスカレーター希望
- エレベーターが無い事
- 隣室からの防音が不十分
- エレベーターつけてほしい
- できれば窓のガラスは針金が入っていると災害時になお良いのではないかと。古い建物を大切に使用することは共感できる
- 歴史を感じる建物だなと思います。時々、外で大人と子供の騒しい声があるので気になることがあります
- 時折、利用者の通路等での大きな話し声が迷惑に感じることもある。お互いに迷惑にならぬよう心掛けて利用したいと思う
- 教室使用中に他教室、ろうかの声や音が入ってくるのがちょっと困る
- トイレの個室がまれに汚れがついている。トイレにゴミ箱をおいてほしい
- エレベーターはあるのか？
- 廊下の話し声が気になることがあります。空調の調整が難しいです。改善を望みます
- 時々、他会室の利用者が、廊下で騒音を立てて気になることがありました
- 廊下を歩きながら、あるいは使用が終ってから廊下での話し声が大きく気になることがあります
- エレベーター等ほしい！
- エレベーターが欲しいです
- 他の会場で大声で話すと、うるさいのが伝わります
- 室温、各部屋で調節できるようにしてほしいです

- コピー機の使用をお願いしたい
- エレベーターがないのが不便です。トイレの水流が弱いので困ります
- エレベーターが欲しいです
- エレベーター等バリアフリーへの取組みに期待します。使う機会が少ないので回答できないものが多くすみません
- エレベーターがないので大変不便
- 中高年にとってはトイレや階段が不便
- エレベーターがないのが残念！
- エレベーターを！
- エアコン設備を改善して頂けるとうれしいです
- 部屋ごとで空調室温を調整できると嬉しいです
- 建物のつくり上難しいとは思いますが、エレベーターがあれば、より利用しやすく思います。ご検討いただけますと幸いです
- エレベーターがほしいです
- お手洗いがもう少しきれいになるとうれしいです
- Hの2(項)は充実して頂きたいです【集計者注:エレベータ等バリアフリーの項目】
- トイレ、バリアフリーの対策をお願いします。階段しかないので使いにくい
- 公会堂・足が悪いのでエレベーターがほしい
- 女子トイレが流れずつまっていることがあった
- 高齢なのでエレベーターがあればありがたいです
- エレベーターの設置をぜひお願い致します

(2) 運営面について

- 予約のキャンセルが大変
- 階段や通路でもものすごうるさい集団が多い。10/14 もいた(19:30 頃)。注意を促してほしい(うるさい小学生レベルにうるさい年輩集団が多いです)
- 公会堂2Fの第1会議室で月2回人智学公座を学んでいる者ですが、廊下及び階段での会話が公座聴講の邪魔をして大変気分を害しています。利用者への注意喚起をしっかりと行って頂きたい
- 施設内の公用場所、特に廊下、階段での会話が非常にうるさく不快です。非常に響き易く影響されるので、クラス外での会話等厳禁を徹底して欲しい！！
- 講座開催中に廊下からの話し声などをうるさく感じる場合がございます。そういうマナーを徹底していただけるように職員の皆様からの働きかけがあると助かります
- 講座中に廊下や階段を通る人のおしゃべりがうるさく、講師の話が聞きとりにくいことがあるので、静かに移動して欲しいです
- 講座中に廊下にいる方の声が室内まで響き渡るので、利用者さまに承知してほしいです

- 使用料が高い
- 開始時間の 10～15 分くらい前に部屋に入れると嬉しいです

(3) 事業について

※該当なし

(4) 職員について

- 入館しても職員さんが全くこちらを見ない(何年も毎回)ので、防犯面等で若干不安が残る

(5) 評価のことば

- いつもありがとうございます
- 快てきに利用させていただき有難うございます。十数年前迄吉祥寺に済んでありましたが、今三鷹市に住んでおりますので十分な答えが出来ず申し訳ございません
- 市民です。いつもありがとうございます
- ありがとうございました
- いつもお世話になっております。今後も宜しく願ひいたします
- いつもありがとうございます
- いつも親身に対応いただきありがとうございます

(6) その他

- いつまでも今のまま続けて下さい
- 市外である為数回利用させて頂きましたので、細かい点にまだ気がつかず申し訳ありません

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生涯学習事業団		
代表者	理事長 竹内 道則		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番20号		
指定の期間	令和4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	366,495,000円	決算 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	37.6 /44	<ul style="list-style-type: none"> *鑑賞機会の提供のみならず、市民や小中高校生を対象とした参加・交流型の事業を通し、様々な分野の事業普及に努めている。 *ホームページ、SNSに必要な情報を得やすい環境で、迅速かつ適切な情報提供を行った。 *施設及びチケットのシステムでは、キャッシュレスシステム、チケットレス入場受付による、利用者の利便性向上に努めている。 *小学校へのアウトリーチ事業を実施したほか、オルガンコンクールの際に助成金や協賛団体を募集し、団体等を通じたPRを行うなど、様々な地域団体と協働した事業運営を継続的に行い、地域との連携を強めている。 	<ul style="list-style-type: none"> *文化振興基本方針に基づく質の高い多様な事業を展開でき、チケット完売の公演も増加している。 *国際オルガンコンクールにおいて、会場運営への協力や出場者のアテンドを担当する市民ボランティアを募集し、地域住民の参加による積極的な運営に加え、地域と連携したプレイベントの開催により地域連携を深めた。 *キャッシュレスシステム、チケットレス入場受付等、業務が複雑化する中で利用者の利便性向上のために適切な運用がなされている。
B安全への取組み	9.6 /12	7.2 /12	<ul style="list-style-type: none"> *法人全体で賠償責任保険に加入し利用者等に損害を与えた場合等に備えている。 	<ul style="list-style-type: none"> *日中は警備職員が常駐、夜間・休館日も機械警備で適切に監視しており、事件・事故の発生

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
			<ul style="list-style-type: none"> * 事故・事件等発生時はすぐに事業団本部・主管課に報告や情報共有、対応を行った。また、緊急連絡網による連絡体制を徹底している。 * 定期的な消火・避難誘導・通報訓練・AED（自動体外式除細動器）訓練を実施している。 * 災害発生時には事業団本部や主管課に適切な報告を行っているほか、大雪や台風などの災害発生の恐れがある場合は、本部事務局や主管課と情報を共有し、状況に応じた対応を実施している。 * 警備業務については警備員を配置しているほか、随時巡回を行うなど安全管理に努めている。 	<p>時には速やかに対応している。</p>
C 適正な運営	28.8 ／36	28.0 ／36	<ul style="list-style-type: none"> * 指定管理者要求水準書、基本協定書、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。 * 年度計画による情報セキュリティ研修やコンプライアンス研修を実施している。 * 個人情報記載書類は施錠できるキャビネットに保管している。 * 契約事務規程の整備に伴い、再委託先の選定をする上で見積もり合わせを適正に行っている。 * 会計事務規程のとおり、現金管理、銀行への入金など金銭管理をより適正に実施できる事務執行体制を継続している。 * 外部からの補助金、助成金も積極的に活用し、経費削減を図った。 * 施設申込は、公平性と効率性の向上を目指しインターネット申込による施設抽選申 	<ul style="list-style-type: none"> * 指定管理の仕様・要求水準・年度協定等に基づき適切に運営されており、市とは定例会と庁内連絡会議等により適切に連携している。 * 契約事務規程に従い、特定の案件を除き見積もり合わせを適切に実施している。 * 公演と体験を楽しめる「音楽探偵バッハの事件簿」など親子向け事業の継続や、NHK 関係ではクラシック音楽の公演を収録、全国放送されるなど、利用増加の取り組みに努めている。 * 外部補助金や助成金を積極的に活用し、経費削減を行っている。 * インターネット申し込みによる抽選の導入等により、より多くの方が利用しやすくなるよう利便性を高めている。

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
			込で行っている。条例・規則で定めるとおり、より多くの方が公平に申請出来る仕組みで継続している。	
D施設・整備等の適正な管理	6.4 ／8	4.8 ／8	<p>*施設・設備等の管理については、委託業者や主管課と連携し、年間の計画に則って万全の対応を執っている。</p> <p>*職員と常駐の委託者で設備等の日常点検及び応急対応を行うとともに、経年劣化により破損に繋がる状態については主管課へ報告をしている。</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>*トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。</p>	*従来の清掃だけでなく消毒等の対応を継続的に実施し、安全な環境の維持に努めた。
全体	82.4 ／100	77.6 ／100	<p>*幅広い年代の方に利用いただき、総合満足度は「満足」、「概ね満足」を合わせて87%で前年度より5%ダウンしたが「不満」、「やや不満」は無く、高い満足度を得ている。</p> <p>*国際オルガンコンクールを開催し、市民への質の高い芸術文化の提供のみならず、市民参加、地域連携の取組を強化したことで、より市民のためのコンクールとなった。</p>	<p>*総合満足度は「満足」、「概ね満足」を合わせて87%で前年度よりダウンしたが「不満」、「やや不満」は無く、堅実な管理運営がなされている。</p> <p>*国際オルガンコンクールの開催に伴い、地域住民の参加による積極的な運営、地域と連携したイベントの開催等の実績を上げた。</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> <ul style="list-style-type: none"> *国際オルガンコンクールを開催し、「より社会に開かれ、地域に根ざしたコンクールへ」をミッションとして、地域と一体となったプレイベントの開催、市民ボランティアの募集、地域団体等からの助成金、協賛等による協力等により、開催の成功とミッションの実現を図った。 *国際オーボエコンクールを事業団の協力事業として実施し、世界レベルの国際コンクールを年度内に2回開催することができた。また、このコンクールを契機として審査委員長が市内の小学校へ出向くアウトリーチ事業が実現し、市内の子どもたちに対し、世界トップレベルの芸術文化体験を提供することができた。 *オルガン体験やオルガンスクールを継続し、オルガンの普及啓発と子どもたちの芸術文化の育成を図ることができた。市立小学校へのアウトリーチ事業を実施し、芸術文化への関心を高めることができた。また、子ども茶道教室やキッズ伝統芸能体験など子ども向け体験事業を実施した。 	
<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></p>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*国際オルガンコンクール開催年として、より発展した事業を実施されたい。</p>	<p>*令和5年9月に国際オルガンコンクールを開催した。</p> <p>今回は「より社会に開かれ、地域に根ざしたコンクールへ」をミッションに掲げ、コンクール開催にあわせた関連コンサート、プレイベントを多数開催し、市民にオルガンという楽器を身近に感じてもらうとともに、コンクールの機運醸成、PRに繋げた。</p> <p>また、コンクールの会場運営への協力や出場者のアテンドを担当する市民ボランティアを初めて募集し、市民参加によるコンクールの運営を行うことができた。</p> <p>資金面・広報面において、助成金や協賛団体の募集を行い、助成金の確保や協賛団体を通じたコンクールのPRを行い、さまざまな地域団体等の協力のもとでコンクールを開催できた。</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>	

主管課（記入欄）	
<p><特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *自主事業である国際オルガンコンクール開催において、市民への質の高い芸術文化の提供のみならず、会場運営への協力や出場者のアテンドを担当する市民ボランティアを募集し、地域住民の参加による積極的な運営に加え、地域と連携したプレイベントの開催により地域連携を深めた。 *国際オルガンコンクールに加え、国際オーボエコンクールを事業団の協力事業として実施し、世界レベルの国際コンクールを年度内に2回開催したことに加え、関連事業として市内小学校へのアウトリーチ事業を実施した。 	
<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>*国際オルガンコンクール開催年として、より発展した事業を実施されたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*国際オルガンコンクール開催にあたり、プレイベントの開催、市民ボランティアの参画、地域団体等の助成金・協賛等により、地域と一体となってコンクールを成功させた。</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>	

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。

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	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。						
	<p>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、市の文化振興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、体験型、パイプオルガンスクールなど、多岐にわたる事業に積極的に取り組んでいる。さらに、合併を機に策定した「企業価値向上に向けた取組み計画」や職員行動指針を踏まえ、事業や施設管理を行っている。令和5年度には、新法人として合併後初の新しい中期計画を策定した。</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	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。						
	<p>評価の理由：利用者アンケートにおける総合満足度は「満足」56.1%、「概ね満足」31.1%を合わせて87.2%と高い評価を得ている。また、利用者の意見や苦情を受け付けるため、ホームページ内に「お問合せフォーム」を設けた。意見や苦情については他の施設との定例会議で共有し、文化施設全体での改善に努めている。苦情内容は委託者とも共有し、館として適切な対応を心掛けている。</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。	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。								
<p>評価の理由：国際オルガンコンクールの開催にあわせて、地域と連携してイベントを多数実施し、地域とともにコンクールの機運醸成とPRに務めた。また、コンクールの会場運営への協力や出場者のアテンドを担当する市民ボランティアを募集し、地域住民の参加によるコンクール運営を行った。「こども館ハビット」「武蔵野東学園」と連携し、そこに通う子どもたちへのコンサートの開催や、高齢者団体に対するチケット価格の優待等を含めたオルガン公演の開催、市内の小学校へアーティストを派遣するアウトリーチ事業の実施など、地域団体と連携した多様な主体に応じた公演事業を実施した。成蹊大学・文化芸術コースへの積極的な協力などにより地域との連携を図った。</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：ホームページやSNSにより、必要な情報を得やすい環境を展開した。情報の発信はチラシ配布、市内掲示板へのポスター掲示、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。チラシは事業団職員の手作りによるもので、独特のキャッチコピーは市民から好評である。SNSの即時性を生かし、迅速かつ適切に情報提供している。</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	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。							
<p>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。マニュアル作成のほか、業務引継ぎは書面及びシステム内にデータを残し的確に行っている。コンプライアンス研修等、職員の教育を定期的に行っている。なお、職員行動指針のとおり職員の意識向上にも取り組んだ。</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	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）。							
<p>評価の理由：事業計画に基づいて、クラシック、ジャズ、民族音楽、ポップスなどの良質な音楽等公演事業を実施した。コロナ禍が落ち着いてきたことを見計らい、ベルリン交響楽団（クラシック）や小曽根真&アヴィシヤイ・コーエン（ジャズ）など著名なアーティストの公演を行うことによりチケットが完売する状況を増やすことができた。国際オルガンコンクールの開催に合わせ関連するコンサートを多数開催し、コンクールの機運醸成とPRに努めた。親子向けオルガン事業「風琴サロンファミリーコンサート」や子ども茶道教室、キッズ伝統芸能体験等、子ども向けの体験型事業や親子向け事業を多数実施した。</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。				
<p>評価の理由：職員や委託業者を対象に消防法に基づく消火・避難誘導・通報訓練・AED（自動体外式除細動器）訓練を実施している。また事故、事件等は随時、事業団本部・主管課に報告して情報共有するとともに対応を行った。緊急連絡網による連絡体制を徹底している。夜間機械警備直結による非常通報装置の設置等により緊急時の対応に備えている。消火器の位置確認や点検も行っている。AED（自動体外式除細動器）は、表示も合わせて分かり易い箇所に設置している。災害発生時には事業団本部・主管課に適切な報告や情報を共有し、状況に応じた対応を実施している。賠償責任保険は利用者等に損害を与えた場合、設備の破損等に備えて加入している。</p>						
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。					
<p>評価の理由：警備業務については警備員を配置しているほか、随時巡回を行うなど安全管理に努めている。また、委託業者には警備状況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。また不審物の発見、不審な状況にも気を付けており、事件、事故は発生していない。警備会社と連携し夜間・休館日の機械警備の実施など、安全な施設の管理運営に努めている。</p>						
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。				
<p>評価の理由：指定管理の要求水準書、基本協定書、年度協定書、年度計画に沿って業務を実施している。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。また、合併効果を活かすために策定された企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針にもとづき、法人としてのさらなる企業価値の向上を図っている。</p>						
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。					
<p>評価の理由：稼働率は、令和4年度は大ホール76.9%、小ホール83.0%で、令和5年度は大ホール79.9%、小ホール84.9%で少し回復傾向となった。事業実施時には他文化施設からの応援により適切な配置に努めている。また各文化施設間の連携で交換便を活用し、チラシやポスター他、書類等の情報交換の運搬体制も整っている。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。</p>						
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実施されているか。					
<p>評価の理由：合併に伴い再整備された個人情報保護規程を遵守し、全職員を対象とした情報セキュリティ研修も実施している。申請書類はカギのかかるキャビネットに保管することを徹底し、利用申請書等の個人情報を適切に管理しており、事件や事故は発生していない。また、窓口や外部からパソコン画面が見えないデスク配置を工夫するなどの対応をしているほか、席を外すときは画面を消す等実施している。</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		
C 適正な運営 【配点36点】	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	28.8		
		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。						
	<p><i>評価の理由</i>：契約事務規程の整備後、再委託先の選定を実施し見積もり合わせを適正に行っている。専門性の高い業務については業者の変更により問題が発生する危険性をもっているため、安全面を優先して考えているが、同規模の館と比較し金額の妥当性も確認している。委託先には日報や点検報告書の提出を義務付けており、提出されたものは業務内容を確認し、必要に応じて主管課に報告している。常駐している委託者とは適宜にミーティングを行い、意思疎通を図っている。契約書に個人情報保護や暴力団等の反社会的団体の排除に関する特約を添付している。</p>							
	利用増加への取り組み	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り組みを実施し、その効果があったか。						
	<p><i>評価の理由</i>：利用者数について、特に公演事業への来館者数は徐々に回復している。利用者増加に向けた積極的な取り組みとして、親子で音楽と謎解きを楽しめる「音楽探偵バツハの事件簿」など、新たな観客層を想定した公演・体験事業を実施した。また、著名なアーティストによる公演を開催し、チケットが完売することで利用者の増加につながった。また、クラシック音楽の公演をNHKに収録してもらい、全国放送されることにより当館の認知度がアップしたことにより、今後、更なる利用増加が見込まれる。</p>							
	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	4良	3.2			
		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。						
<p><i>評価の理由</i>：指定管理料については、2か月に1度、会計顧問による月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなど適切に行った。現金管理も、現金事故防止のため毎日複数職員で複数回、金庫確認を行っている。金庫での保管及び銀行への入金なども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。使用料については、納期限を超える団体がないう納付依頼、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。</p>								
経費節減への取り組み	1 経費節減に対する具体的な取り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。							
<p><i>評価の理由</i>：外部からの補助金、助成金も積極的に導入し、経費削減を図った。事業費は、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。施設費は、他文化施設「松露庵」と連携して施設管理の業者を一体化することで管理経費の削減をしている。電気代の節約意識を高め、トイレ・貸出室内の利用後消灯等利用者に対して節電協力を促す取り組みを行っている。設備の経年劣化や破損などに対しては本部事務局、主管課と協議し調整を行い効率的な修繕に努めている。</p>								
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。							
<p><i>評価の理由</i>：郵送・FAX他、公平性と効率性の向上を目指したインターネット申込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出来る仕組みで実施している。また、インターネット利用が困難な利用者に対しては窓口で、インターネット利用者と同様の条件で利用申請できるようにしている。また、市内の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、優先的に使用ができる運用をしている。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。</p>								
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	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。						
	<p><i>評価の理由</i>：施設・設備等の管理については、委託業者や主管課と連携し年間の計画に則って万全の対応を執っている。職員と常駐の委託者と設備等の日常点検及び応急対応を行うとともに、経年劣化により破損に繋がる状態については主管課へ報告をしている。また、業者より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、主管課と共有しながら適切に管理している。</p>							
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。							
<p><i>評価の理由</i>：委託業者と調整をしながら建物内外の日常、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。トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。</p>								

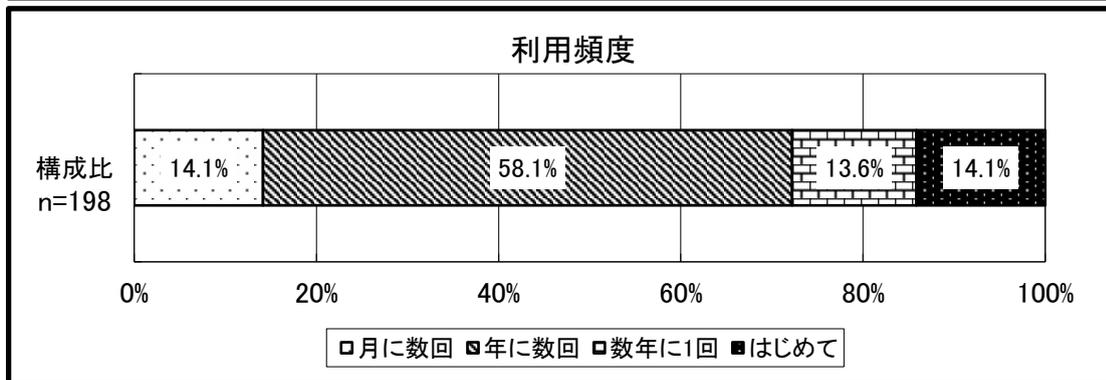
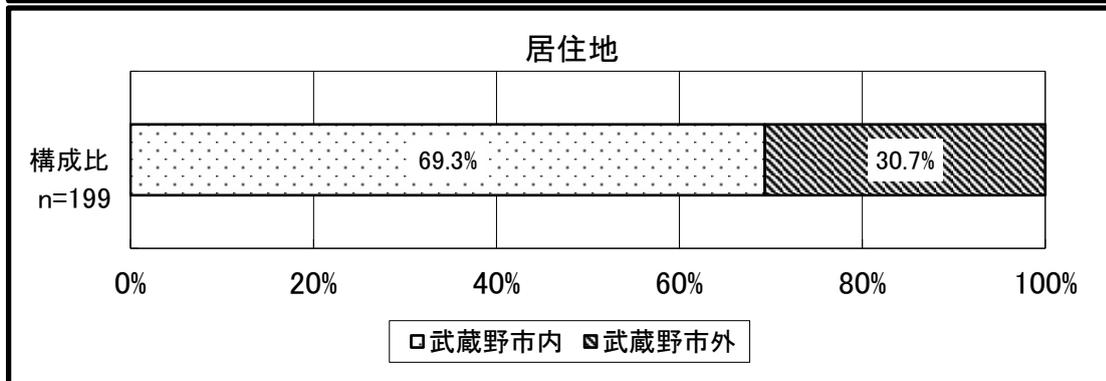
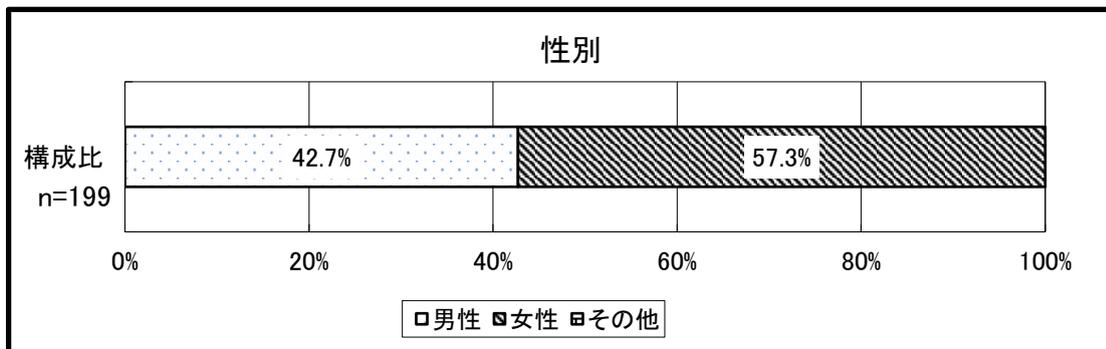
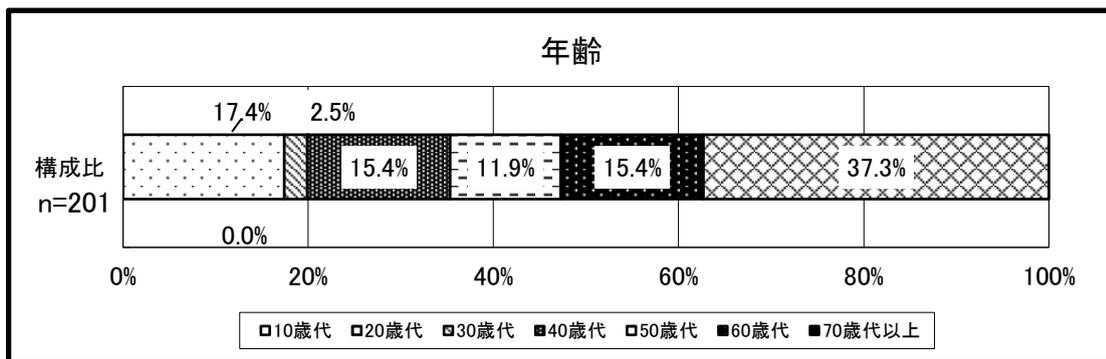
様式2-2 評価項目シート

【留意点】

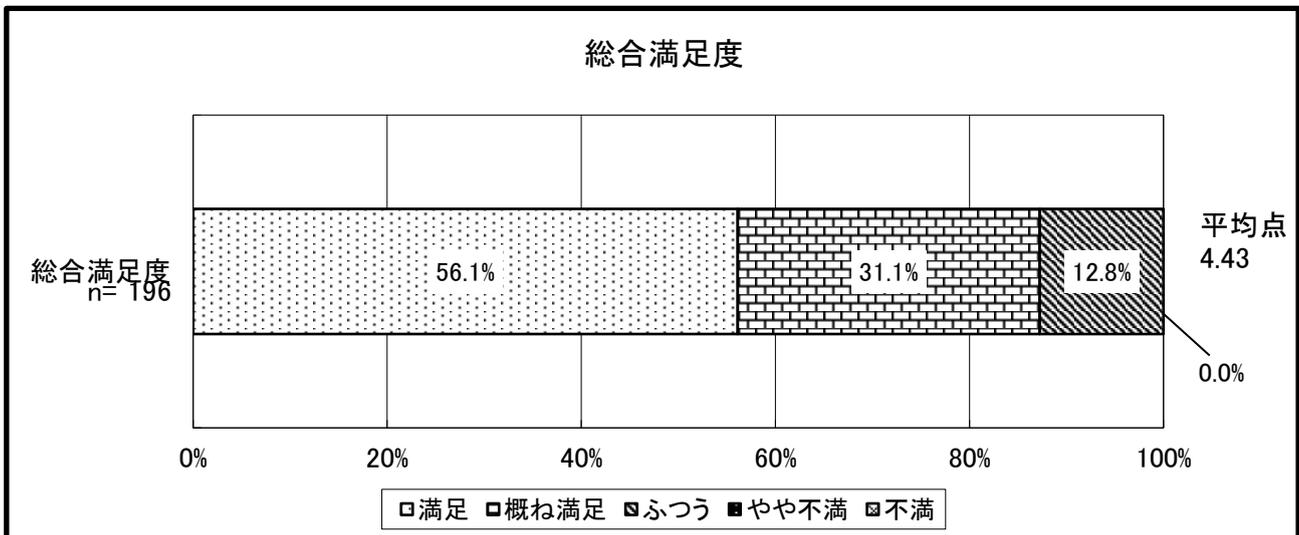
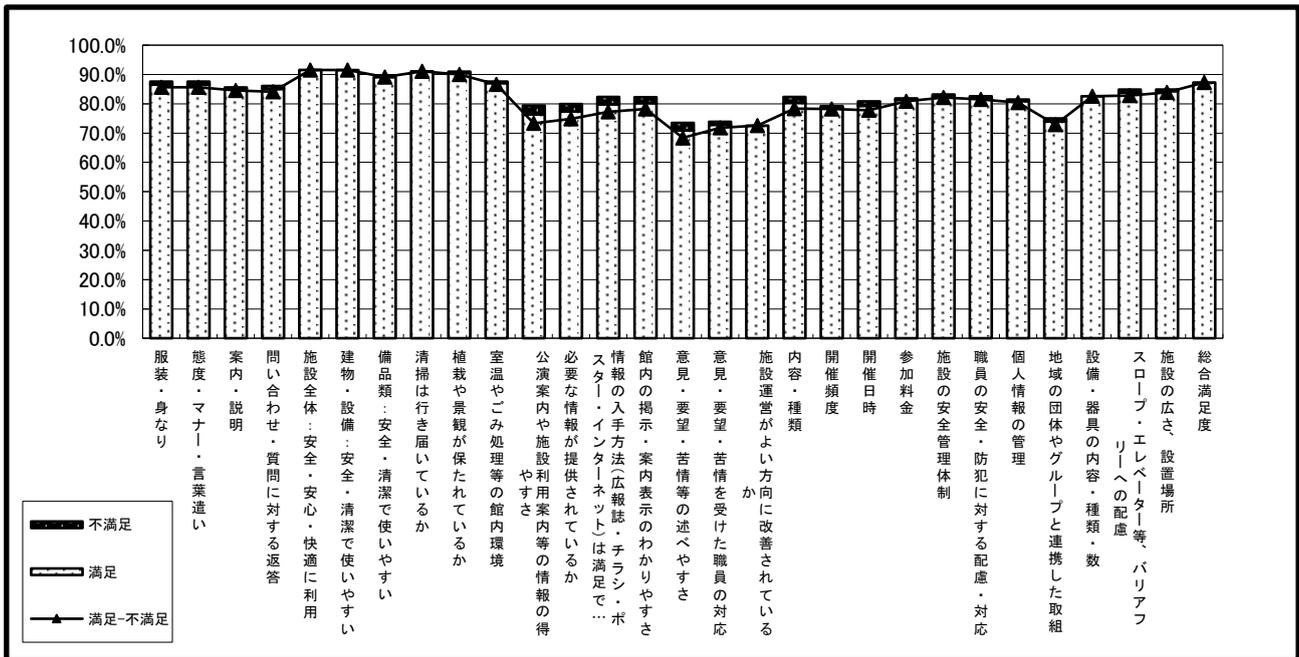
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	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。				
	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	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、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）。					
<p><u>評価の理由</u> 全項目とも要求水準を上回っており、良好な状態であると言える。国際オルガンコンクールの積極的な運営、プレイベントの開催により地域連携を深めたことに加え、事業計画に基づき様々なジャンルの公演を開催し、チケットが完売する等利用者ニーズを満たしたことは成果と評価できる。</p>						
<p><u>改善事項</u> 国際オルガンコンクール開催により得た知見を施設運営に生かし、今後も市民の満足の向上する事業やサービスを提供いただきたい。</p>						
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	3 適当	4.8	
		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を確認しているか。						
<p><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。日中は警備職員が常駐、夜間・休館日も機械警備で適切に監視しており、事件・事故を発生させていないことは、成果と評価できる。</p>						
<p><u>改善事項</u> 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。</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
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に十分な連絡・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	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	4 良	3.2		
	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。					
<p><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。キャッシュレス決済やインターネット申し込みによる抽選の継続により利便性の向上に努めて利用率の向上が見られることは成果と評価できる。</p>						
<p><u>改善事項</u> 引き続き確実な業務の履行を行いつつ、魅力的な事業を実施することやキャッシュレス決済、インターネット申し込みの周知による利用者の利便性を向上することで、コロナ禍で減少した利用者数の回復により一層努めていただきたい。</p>						
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	3 適当	2.4	
2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
<p><u>評価の理由</u> 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状態であると言える。</p>						
<p><u>改善事項</u> 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範なものとなるため、引き続き不足のないよう適切な管理に努めていただきたい。</p>						



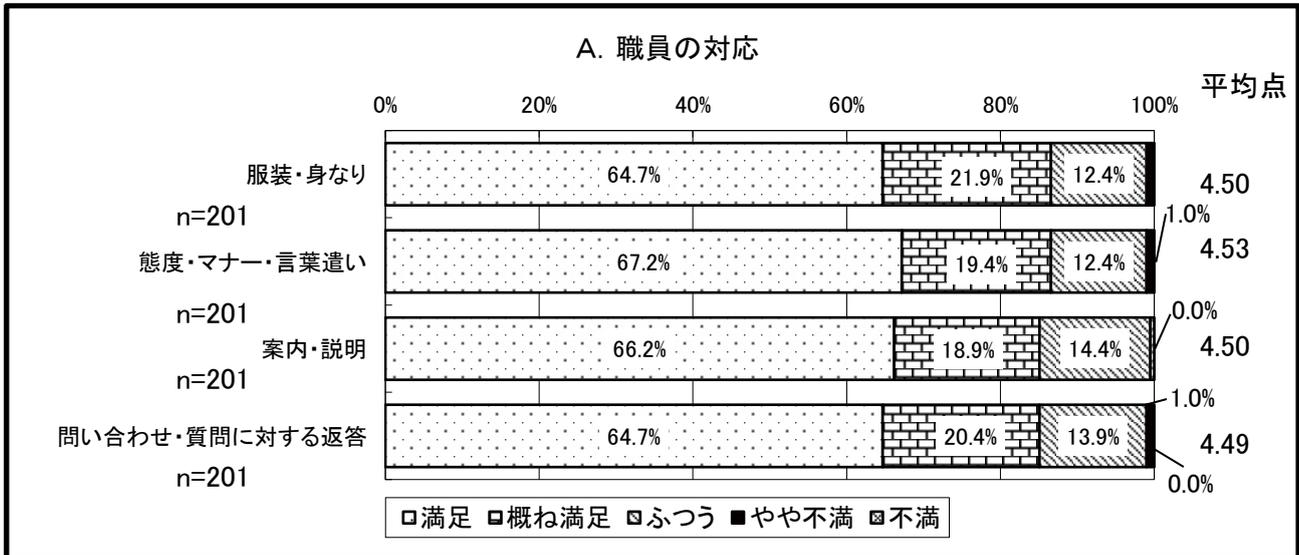
【回答者の属性】に関するコメント
回答者は70代が多い中、今回は10代からの回答も得る事が出来た。回答の性別も前年同様、女性が男性よりわずかに多かった。居住地については、前年と比べ市内利用者の割合が市外利用者を上回った。市内市民向けの情報と催し物によるものであるが、遠方からの来場者を魅了するイベントも行っていることで市外の割合も3割となった。利用頻度では「年に数回」が58.1%と前年より2.0%増え、「月に数回」が13.6%と前年より5.0%減った。これは、コロナ禍後のイベント開催が増えた事で外出の傾向が増になったものと考えられる。



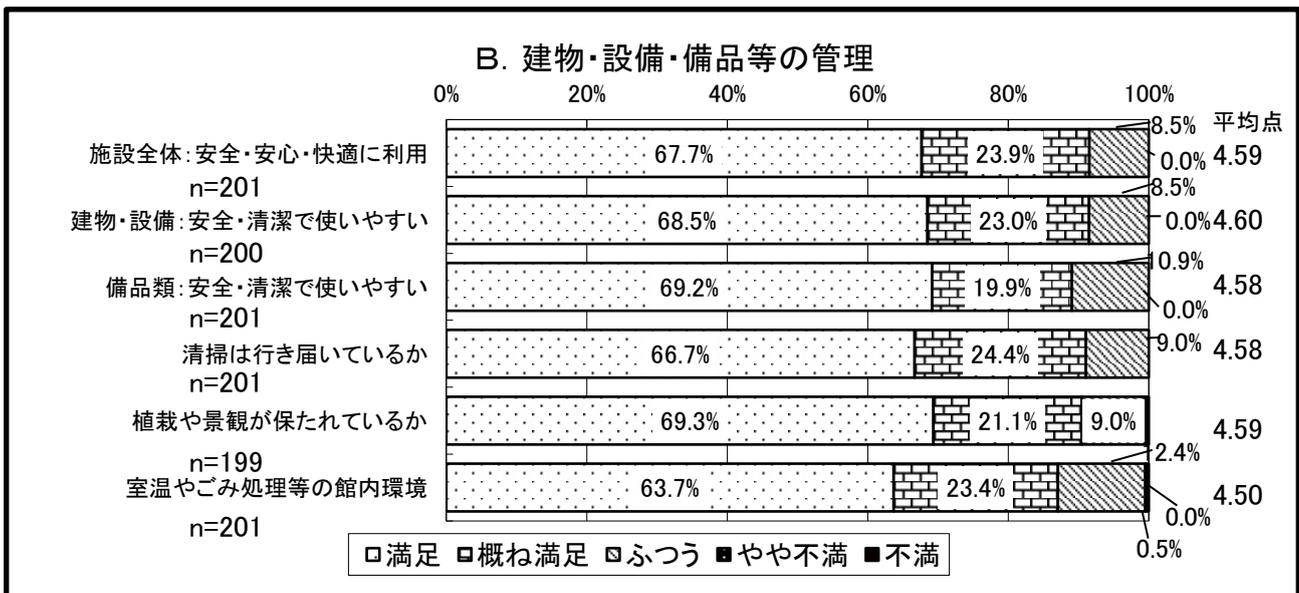
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

「満足」56.1%と「概ね満足」31.1%を合わせて87.2%の回答で、前年度の「満足」51.5%と「概ね満足」41.5%を合わせた93.0%で5.8%のダウンであるが、前年度と比べて「やや不満」と「不満」は0%で、おおよそ例年並みの数値で一定の評価を得たと考えられる。公演事業は鑑賞のほか、小学校へのアウトリーチを実施した。また、参加・交流型事業の提供のみならず、様々な分野の事業普及に努め、市民への文化発信を継続して行った。なお、令和5年度は国際オルガンコンクールを開催して近隣商店街等に広報の協力を得る等、地域との連携も強めて、盛況の内に幕を閉じた。各市内施設との連携事業により、公演以外にも施設を訪れる機会の提供に努めた結果、高い評価につながったと考えられる。

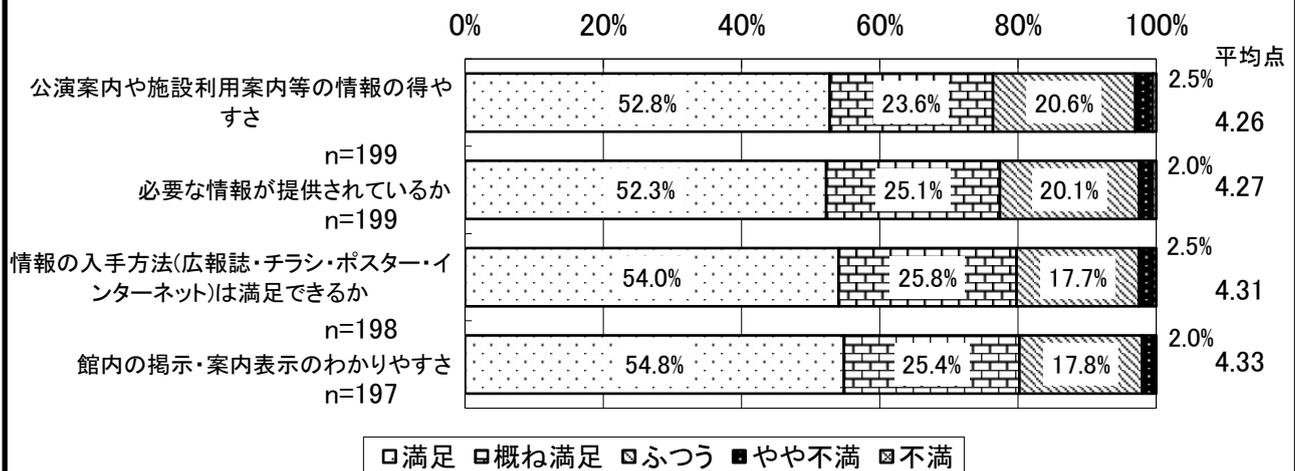


【A職員の対応】に関するコメント
 「満足」と「概ね満足」を合わせて、全ての項目が85.0%以上と、高い満足度を得ている。今後も職員間での情報の共有や研修などを通じて、ホスピタリティを向上させ、適切かつ迅速な対応が出来るよう継続して努めていきたい。



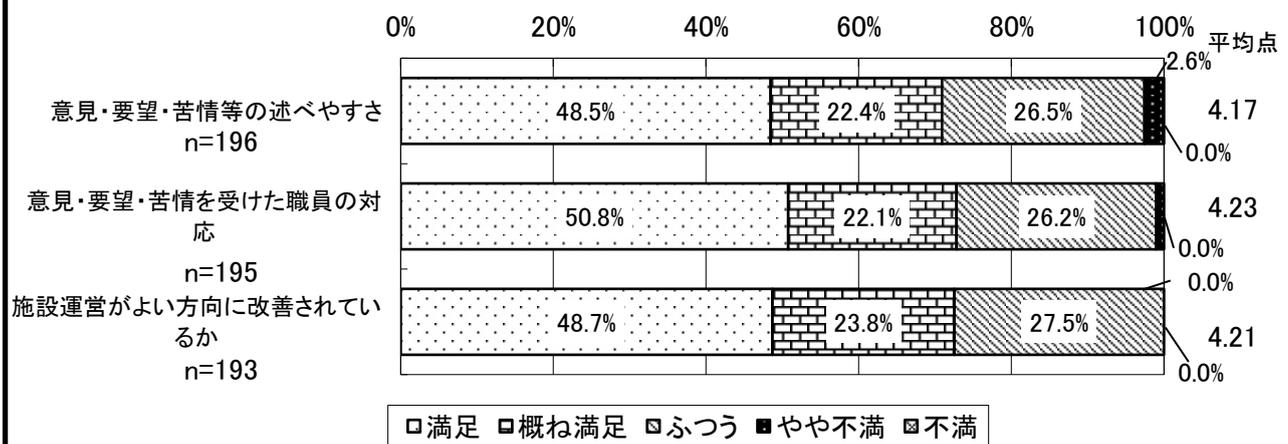
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 いずれの項目でも「満足」「概ね満足」で87.0%以上と、非常に高い満足度を得ている。今後も清潔感を保ち、保守点検業務による一層安心・安全な館内の維持管理に努めていく。

C. 情報の提供

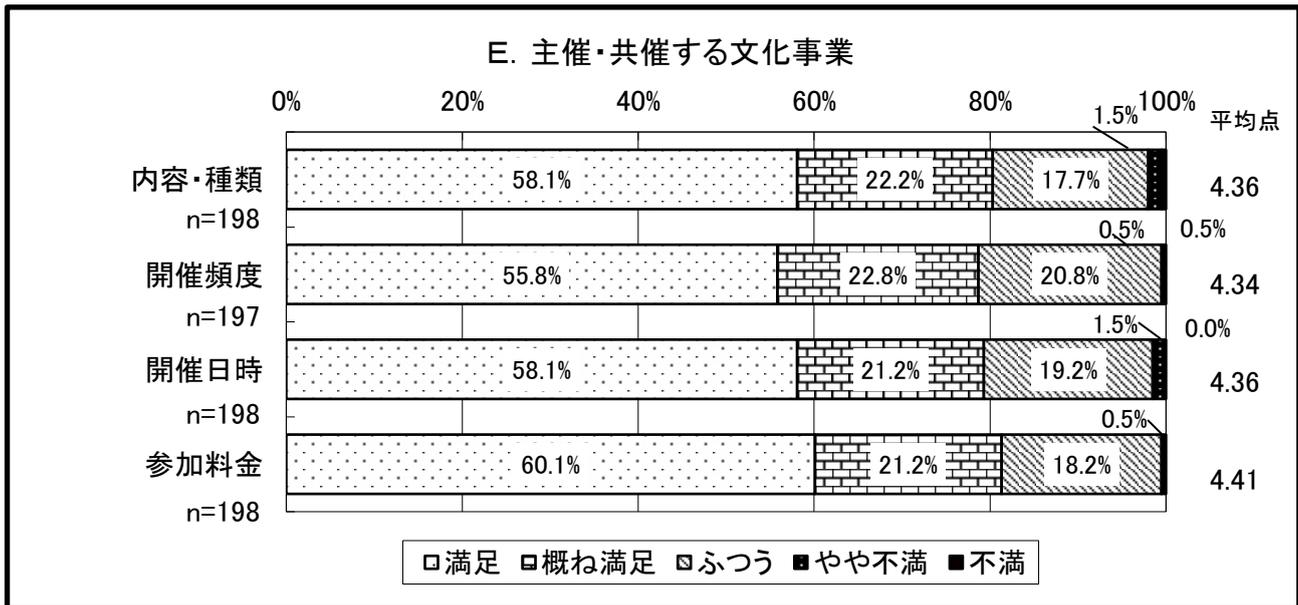


【C情報の提供】に関するコメント
 全ての項目で「満足」と「概ね満足」を合わせて75.0%以上の回答を得た。コロナ禍後、公演数も増えてきたので、会員宛の情報冊子の再開、自主事業での自作チラシやメルマガなども合わせて今後も積極的な広報に努めていきたい。

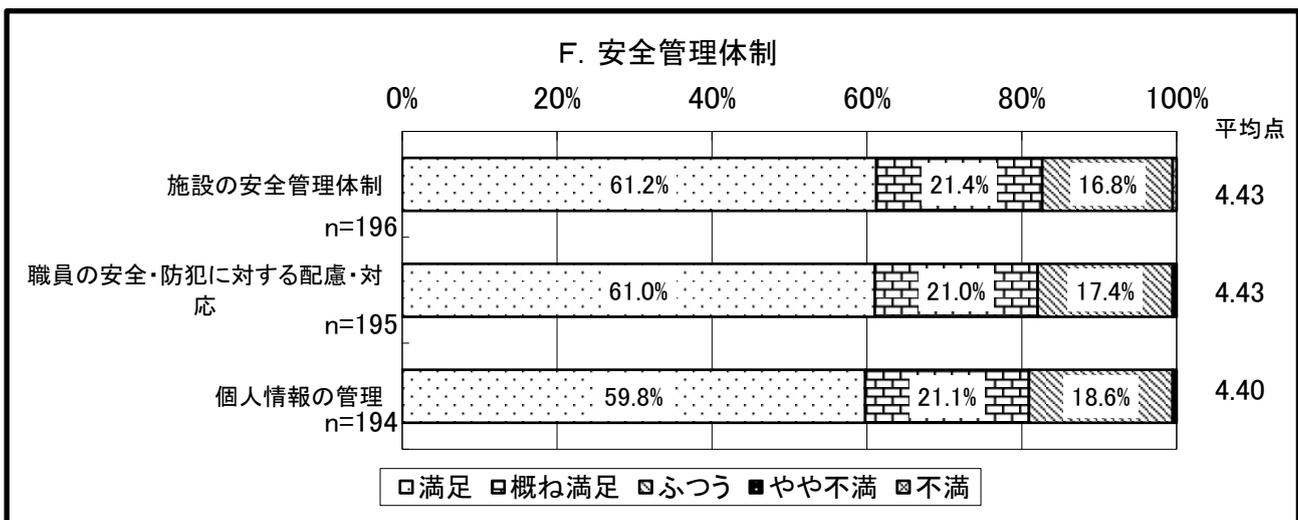
D. 利用者の意見の反映



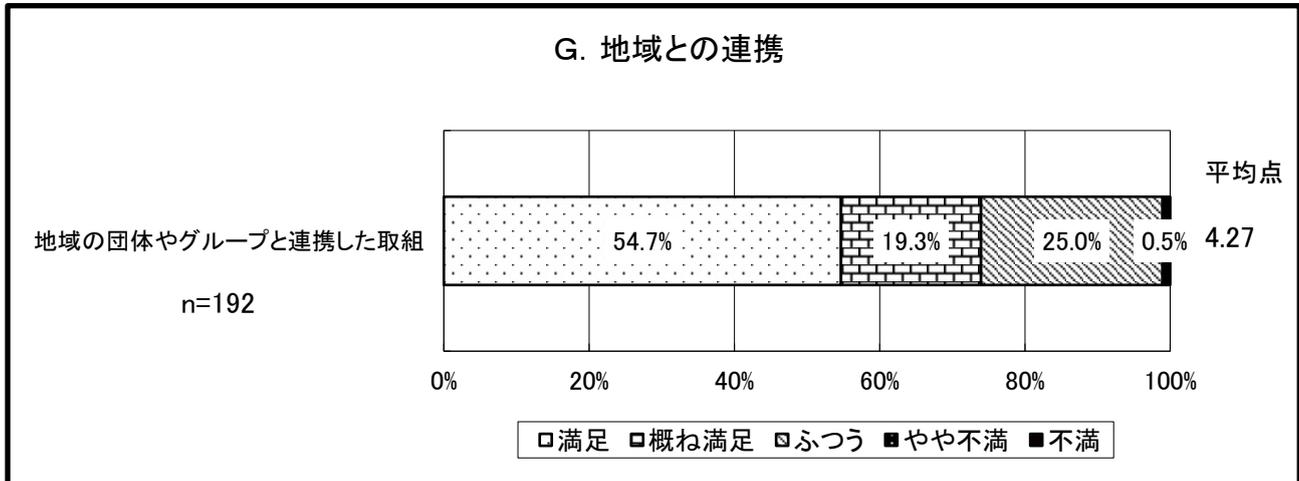
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 すべての項目において「満足」「概ね満足」を合わせて70%以上の回答を得ている。施設・設備改善のため修繕工事等を出来る範囲内で行ってきた成果が表れている。また職員の対応については、利用者側の意識で真の要望をつかみ、応えられない点には理由代替案など丁寧な説明を行う意識を職員間で共有し、引き続き接客研修等を実施しながら、満足度の向上に努めていく。



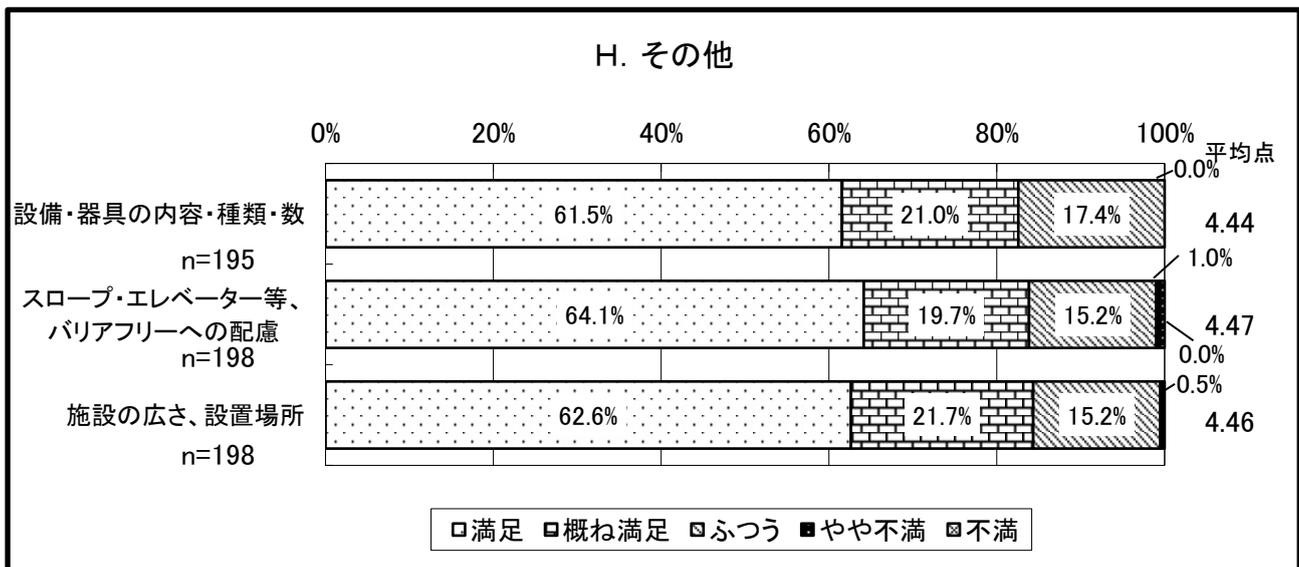
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 令和5年度は国際オルガンコンクールを開催し、すべての項目について、「満足」「概ね満足」を合わせて78.0%以上の好評を得ている。また、開催頻度については、内容・種類なども工夫し可能な内容で市民の需要に応じていることが、満足度の向上につながっていると考えられる。公演事業以外にも、キッズ伝統体験やオルガン体験等を実施することで、顧客層開拓にも努めた。



【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、「満足」「概ね満足」を合わせて80%以上の回答を得ている。警備員による館内巡回を行っており、不審者や不審物の早期発見対応にも心掛けています。施設利用者に対する避難経路、盗難予防等の説明も的確に行った。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。



【G地域との連携】に関するコメント
 昨年度に引き続き市民から提供いただいた雛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。
 他分野の連携事業として会館ロビーにRブリュットの作品に触れられるよう展示して施設を訪れる機会の提供に務めた。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は継続して行った。



【Hその他】に関するコメント
 すべての項目において、「満足」「概ね満足」を合わせて80%以上の回答を得ている。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。

【問4】

- ・トイレに便座クリーナーを付けてほしい。
- ・安定して運営されていると思います。公園口の窓口でいつもチケット購入していますが、いつも丁寧な対応していただいています。武蔵野市の文化度は高いと思います。
- ・本日の絵画展、絵画の数が少ないと思いました。応募する人が少ないのでしょうか？
- ・エスカレーターが使えないのは不便だ。
- ・いけばな展の照明もピンポイントに照らして下さい、昨年より

お作品が生き生き美しく見えました。※意見を反映して下さいありがとうございます。

- ・いけばな展を拝見しましたがとても良かったです。習ってみたいといいながら、実現しないままになりせめて応援したいと思って来ました。ありがとうございました。どの作品もきれいで、親子で習うこともできるということで、お子さんのかわいい作品も拝見することができました。
- ・いつもきれいで静かなので休憩に使用させていただいています。とても居心地がよく、ありがとうございます。最近、歌舞伎とバレエ公演が少ないので少々残念。公演機会を増やして下さい。お願い致します。
- ・1階女子トイレの便座がたまに汚れていて使用できないことがあるので、クイックルワイパーをとりつけて頂きたいです。よろしくお願いします。
- ・少し質問が多すぎます。これ全部に答えるのはそこそこ真面目な人です。気分よく施設は利用しています。
- ・ウォーキング途中に寄る事があるが正面入り口からは受付者が真正面にいる為入りづらく当方は裏口から入ることが多い。
- ・オルガン演奏会をもっと回数を増やして下さい。
- ・チェコ少女合唱団はすばらしかった。よく覚えて歌ってくれて嬉しかった。

It was great!! Thank you so much!!

- ・大変満足しています。
- ・短い時間でしたが、とてもすてきな体験ができました。
- ・とても良く整備されていて嬉しいです。
- ・とても素晴らしいホールで、今後とも本クオリティを保たれますよう市民として期待しております。
- ・トイレがきれいで嬉しいです。トイレ付近に設置された水がとてもとてもおいしかったです。
- ・楽屋が狭い。
- ・楽屋に入るには階段が多い。
- ・「催し物」月間の一覧表がないので来館頻度が大部減った。残念。

高齢者(?)には印刷物がないと困る。

- ・オルガン体験発売日が早く分かれると嬉しいです。(仕事の調整のため)
- ・武蔵野市外者もオルガンのイベントに参加できるようになると嬉しいです。
- ・すばらしいホールです。
- ・魅力的な公演が多いです♪
- ・守衛室が空になっていた。
- ・とてもいい施設と思っています。三鷹駅から少し遠いのがただ1点の不満点です。料金は安いと思いますし、演目の選び方がいいと思います。

・藤原真理さんコンサートこれまではほぼ欠席したことがなく(毎年!)チケット1時間でうりきれてしまうので、頑張ってチケットとっています。藤原さんのチェロコンサートがながくこれからも続きますように。

・楽しい演奏会をありがとうございました。

・私は、文化会館にいて楽しいです。

・字がめちゃくちゃ良かったです!!

・質問項目で「わからない」と回答したいものがいくつかあったので「わからない」と回答できるようにしてほしいです。

・小・中書き初め展にきましたが、受付の方がずっとおしゃべり、あいさつもなしで不快でした。

・特段の不便、不都合なことは全くありません。お世話さまになります。

・とてもよかったです。今度コンサート聞きに来たいです。

・最近公演内容が少々不満足。安いばかりがよいとは限りません。もう少しレベルの高いものがほしいです。競争相手に負けないように!!

・辻田さんの写真、大房さんの油絵素晴らしかったです。

展覧会のポスターの展示ありがとう。ポスターの作家の名前を右下に(小さめに)印刷しておいてほしかったと思います。

・すばらしい。他の市には無いと思います。ありがとう。

・ゴミ箱がわからなかった

・車イスで1階からは入れてよかった

・お世話になりました

・来てよかった

・苦情などありません

・歩道がガタガタしている。平らにしてほしい。

・今日は楽しめました ありがとうございました

・全て良いです

・とても素敵なホールでした

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生涯学習事業団		
代表者	理事長 竹内 道則		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番20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	56,357,000円	決算 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	34.4 / 44	31.2 / 44	* 令和5年10月より開館時間が変更となったため、ホームページのほか利用者へお知らせを郵送、舞台打合せ時等芸能劇場利用時に案内した。また館内、ガラスケース催し物案内、入口自動ドア前にA1サイズの事業団ポスターを貼付し、きめ細やかに周知を図った。 * 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。 * 新規利用者が増えてきており外部スタッフも含む職員全体で、意見交換を行い、接遇のほか申請時の利用の注意事項の丁寧な説明や、ホームページ等での情報提供を行うことで、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」や「企業価値向上に向けた取組み計画」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。 * 開館時間が変更となったが、周知などが適切で混乱なく移行できた。 * 古典芸能や展覧会の情報提供や、自主事業を展開し、施設の特徴を活かしつつ、利用促進を図っている。
			* 小劇場の来場者は市民以外の	

			<p>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。</p> <p>*一般の方向けにトイレを開放している。</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）までの会議を行うことができる。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。人数や日程により、一体的に運営しているかたらいの道市民スペース会議室の紹介を行っている。</p> <p>*利用者の意見要望にできることは速やかに適切な対応をした。</p>	
B安全への取組み	9.6 ／ 12	7.2 ／ 12	<p>*武蔵野警察署生活安全課防犯係の協力を得て、職員への不審者対応と防犯訓練(女性職員の防御実技等も実施)、防犯に関しての講話を行った。</p> <p>*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。</p> <p>*AED、セコム緊急通報システムを設置している。誰でもトイレ内非常ブザーの点検を毎日実施のほか機械警備など24時間安心できるセキュリティを保っている。</p> <p>*救急救命研修(AED等)を実施。利用者と打ち合わせ時に緊急時避難誘導担当を選任する体制を取っている。</p> <p>*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。</p> <p>*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。</p> <p>*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</p>	*定期的な訓練等、適切かつ積極的な取り組みがなされている。

			<p>(文化会館、セコム、110 番、駅前交番) の対策訓練を行った。</p> <p>* 中央線沿線の公的施設で盗難事件が相次いでいるため、ロビー、楽屋に注意喚起ポスターを作成・掲示、巡回し警戒することで利用者の安全を図った。</p>	
C 適正な運営	28.8 / 36	24.8 / 36	<p>* 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。</p> <p>* 現金事故防止のため毎日 5 回 (開館前、日締め時、17 時交代前と後、閉館前) 金庫確認を行っている。</p> <p>* 消耗品の購入も最小限必要なものととどめている。</p> <p>* 受付業務について、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や一定時間で画面が消える設定などを実施している。</p> <p>* 中央線ホームから見える小ホールの窓に、利用案内ポスターを貼り施設利用の促進を図っている。</p> <p>* 公平性と効率性の向上のためインターネットによる申し込みと抽選を導入しより多くの方が公平に申請できる仕組みを実施している。また、窓口キャッシュレス決済支払いを導入し利便性を高めている。</p>	<p>* 人員配置の適正化や省資源化の意識の徹底により、適切なコスト管理がなされている。</p> <p>* 定期的な研修を受講することで、セキュリティレベルの向上に努めている。</p> <p>* 利用案内ポスターの掲示など、施設利用の促進を図っている。</p>
D 施設・整備等の適正な管理	6.4 / 8	4.8 / 8	<p>* 建設から 40 年経過し、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>* 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>* 施設を清潔な状態を保ち、利用者の満足度向上につなげている。</p>

			<p>*小劇場の清掃については、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を実施し、特に、施設利用者以外にも利用することが多いトイレについては一流ホテルやデパートの清潔感を目指し、こまめに徹底した清掃を心がけている。</p>	
全体	79.2 ／100	68.0 ／100	<p>*全項目、昨年度より満足度の平均点が高くなった。</p> <p>*職員は、自主防災訓練、救急救命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を行っている。</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>	<p>*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>*コロナワクチンの接種会場として協力するなど、施設の本来の役割としては影響が出た面があるが、市や地域との連携には一定の効果があった。</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>*全項目、昨年度より満足度の平均点が高くなった。</p> <p>*令和5年10月より開館時間が変更（10時～23時→9時～22時）となったため、ホームページのほか利用者へお知らせを郵送、舞台打合せ時、芸能劇場利用時に案内した。また館内、ガラスケース催し物案内、入口自動ドア前にA1サイズの事業団ポスターを貼付し、きめ細やかに周知を図った。</p> <p>*小ホールでは、展示会での利用や100名（通常時）までの会議を行うことができる。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。人数や日程により、一体的に運営しているかたらいの道市民スペース会議室の紹介を行っている。</p> <p>*駅ホームから芸能劇場が接近して見えることを活用し、小ホール窓に会議等の活用を呼び掛ける案内ポスターを貼り、施設のPRと利用促進を行っている。</p> <p>*防災、安全安心に対する危機管理体制を適切に行い、さらにその強化を図る取り組みとして、武蔵野警察署生活安全課防犯係の協力を得て、職員への不審者対応と防犯訓練（女性職員の防御実技等も実施）、</p>

<p>防犯に関する講話を行う等充実させ推進している。</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、施設利用者以外にも利用することが多いトイレについては一流ホテルやデパートの清潔感を目指し、こまめに徹底した清掃を心がけている。</p> <p>*公平性と効率性の向上のためインターネットによる申し込みと抽選を導入しより多くの方が公平に申請できる仕組みを実施している。また、窓口キャッシュレス決済支払いを導入し利便性を高めている。</p> <p>*財援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需要の受け入れなどにも柔軟に対応した。</p>	
<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></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>* 「職員の対応」の満足度の向上に努められたい。</p> <p>* 「情報提供」の満足度を高める工夫をされたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*初めての利用者が増加し、他区市公的施設との使い方の違いなど丁寧な説明を行い、受付の委託業者を含めて、スタッフで意見交換を行い接遇などより一層良い対応を心掛けるよう努め、昨年度より全項目満足度の平均点が高くなった。</p> <p>*ホームページのほか、時間変更や抽選結果のお知らせなどでは、丁寧に手紙や電話で個別連絡し、「情報提供」の満足度を高めるよう努めた。</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>主管課（記入欄）</p>	
<p><特に評価できる点></p> <p>*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>* 「職員の対応」の満足度の向上に努められたい。</p> <p>* 「情報提供」の満足度を高める工夫をされたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*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を作成するなどの工夫がみられ、結果として満足度が向上した。また、案内板やチラシの配置や、掲示物の検討、ホームページなど工夫し利用しやすさに配慮している。</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>	

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。

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	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。						
	<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、これに沿った施設運営を行っている。加えて、合併を機に企業価値向上に向けた取組み計画を策定し具体的な取り組みを図っている。貸館業務において市民の活動等の場を提供するとともに、施設の設置目的に適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。令和5年度には、新法人として合併後初の新しい中期計画を策定した。</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	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。						
	<p>評価の理由：アンケート結果は満足、概ね満足の合計は75%を超え昨年度より11.8%増。「行事案内があってもわかりにくい」という意見、要望があり、案内板に「本日の催し」を明確化し改善を図った。「JRの音が聞こえる」という意見があり、ホームページのQ&Aで、劇場が三鷹駅のホームに隣接しており、放送音がある旨の注意書きなど芸能劇場ならではの情報を事前に把握できるようにするなど、運営に反映するよう適切に取り組んでいる。利用者からの苦情等への対応マニュアルは整備している。</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。	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。								
<p>評価の理由：駅北口公衆トイレ工事中関東バスをはじめ公衆トイレ利用者に、芸能劇場のトイレ利用を開放し利便性を確保した。ごみ一斉清掃に地域施設として参加し日頃から地域とのかかわりを深めた。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。	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「ふつう」以上では90%を超えている。入口、受付の近くに行事開催の予定案内板を置き、イスに座ってチラシをみられるよう広報に努めた。また、ホームページのお知らせ欄を活用し、行事案内や施設利用案内等、開館時間の変更や工事予定をタイムリーに情報提供している。芸能劇場におけるQ&Aを開設し利用者が情報を得やすいよう配慮している。開館時間の変更については、利用団体へお知らせを郵送し、舞台打合せ時、利用時に案内したほか、入口扉や線路脇ガラスケース、館内に案内掲示、A1サイズの事業団ポスターを活用する等きめ細やかに周知を徹底した。</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	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。							
<p>評価の理由：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を作成し、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が、満足と概ね満足を合わせ70%を超え昨年より満足度が全項目増となった。職員、委託スタッフで接遇について意見交換を行い、はじめての利用者が増加していることから、他区市施設との使い方の違いなど丁寧な説明を行っている。窓口対応時の態度、マナー、言葉遣いに留意し、より一層よい対応に心がけ、今後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适当	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中に主催事業がなかったため、アンケートの回答はなかった。事業団では三駅圏を意識した事業計画を策定し、中央地区においては市民文化会館がその中核で、芸能劇場がそれを補完している。</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	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。□				
<p>評価の理由：今年度は武蔵野警察署生活安全課防犯係の協力を得て、職員への不審者対応と防犯訓練（女性職員の防犯実技等も実施）、防犯についての講話を行った。年2回の防災訓練、救急救命講習（AED等）を実施した。誰でもトイレ通報装置、セコム直結非常通報装置を設置し、毎日誰でもトイレ通報プザーの確認を行い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。</p>						
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	9.6	
	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。					
<p>評価の理由：武蔵野警察署生活安全課防犯係の協力を得て、職員への不審者対応と防犯訓練（女性職員の防犯実技等も実施）、防犯についての講話を行った。セコム直結非常通報装置の使用、110番通報と防犯についての講話を行った。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。中央線沿線の公的施設で盗難事件が相次いでいるため、ロビー、楽屋に注意喚起ポスターを作成・掲示、巡回し警戒することで利用者の安全を図った。</p>						
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	28.8
		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。				
<p>評価の理由：指定管理の要求水準書、基本協定書、年度協定書、年度計画に沿って業務を実施している。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。また、合併効果を活かすために策定された企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針にもとづき、法人としてのさらなる企業価値の向上を図っている。</p>						
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	28.8	
	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。					
<p>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効率的に管理している。芸能劇場窓口でかたらいの道市民スペース会議室の紹介をするなどの声掛けを行い利用促進を図り、その利用効果もあった。事業団が管理する他の文化施設との連絡会議も毎月開催して情報共有し、管理運営に活かしている。</p>						
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	28.8	
	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行われているか。					
<p>評価の理由：個人情報保護に対する規程等を整備し、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、席を外すときは画面を消す等行っている。</p>						
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	28.8	
	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。					
<p>評価の理由：定期的に再委託先の選定を実施し、技術力や安全管理体制の確認も行っている。再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。契約書に個人情報保護や暴力団等の反社会的団体の排除に関する特約を添付している。年度初めには、業務の適切な履行について直接担当者に伝え、管理監督の徹底を図っている。</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	
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。					
	<p><i>評価の理由</i>：令和5年度は27,243人、令和4年度29,438人で減少となっている。4年度の利用者数が多いのはワクチン接種会場として市と協力し小ホールを貸出したためである。5年度は小ホールを数回ワクチン接種会場として市と協力し確保していたものの、概ね2か月程度前に中止となったため、小ホールの貸出ができず、結果として全体の利用者数の減少につながった。小劇場は利用が回復してきており、利用者が戻ってきている。利用増加の取組として、中央線ホームから見える小ホールの窓に利用案内ポスターを貼り、施設利用の促進を図っており、電車から見たと問い合わせもあった。</p>						
	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	4 良	3.2		
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。							
<p><i>評価の理由</i>：指定管理料については、2か月に1度、会計顧問による月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなどを適切に行った。現金管理も、現金事故防止のため毎日複数職員で複数回、金庫確認を行っている。金庫での保管及び銀行への入金なども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。使用料については、納期限を超える団体がないよう納付依頼、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。</p>							
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。						
<p><i>評価の理由</i>：光熱水費の節減に努め、費用の高い電気代節約のため電灯の間引きのほか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。紙も申請書等を除き、基本的に裏紙を使用。消耗品は月1回の購入時に必要最低限の購入に努めた。今年度も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く、施設運営に必須なものを優先して対応できるよう、主管課と調整を行った。</p>							
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。						
<p><i>評価の理由</i>：郵送・FAX他、公平性と効率性の向上を目指したインターネット申込による施設抽選申込を継続し、条例・規則で定めるとおり、より多くの方が公平に申請出来る仕組みを実施している。また、インターネット利用が困難な利用者に対しては窓口で、インターネット利用者と同様の条件で利用申請できるようにしている。</p>							
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	4 良	3.2		
		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。					
<p><i>評価の理由</i>：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。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。設備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。</p>							
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。						
<p><i>評価の理由</i>：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行っているが一流ホテルやデパートの清潔感を目指しこまめに清掃をしている。モニタリングの「清掃は行き届いているか」の満足、概ね満足の合計は4年度80.1%が5年度85.9%へ増加しており清潔な状態を保っている。計画的なメンテナンスや清掃等を通じ利用者に安心して利用いただけるよう良好な環境の保持に努めている。毎日清掃業務の実施状況を定期的に確認している。トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。</p>							

6.4

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。

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	31.2
		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、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）。					
<p><u>評価の理由</u> 全項目とも要求水準を満たしており、開館時間の変更についても、大きな混乱もなく、適切に行っていた。</p>						
<p><u>改善事項</u> 工事期間に入ることから、周知などリニューアル後も利用したくなる施設を目指し、職員の対応等も含め対策を講じていただきたい。また工事期間中も地域の連携は継続してもらいたい。</p>						
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	3 適当	4.8	
		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。				
<p><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。関係機関との連携にも努めている。</p>						
<p><u>改善事項</u> 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。</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
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	3.2	24.8
		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に十分な連絡・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	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	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	4 良	3.2		
	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	3 適当	2.4		
	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。					
<p><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。コロナワクチン接種会場の提供など本来の利用目的以外で貸し出しを行うなど、地域や市に貢献した。</p>						
<p><u>改善事項</u> コロナ禍回復後の利用の増加する中、施設運営においても引き続き対応ほお願いしたい。</p>						
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	3 適当	2.4	
2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
<p><u>評価の理由</u> 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。コロナ禍回復後に施設利用者の増加等に対し、引き続き維持に努めていただきたい。</p>						
<p><u>改善事項</u> 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、引き続き漏れのないよう適切な管理に努めていただきたい。</p>						

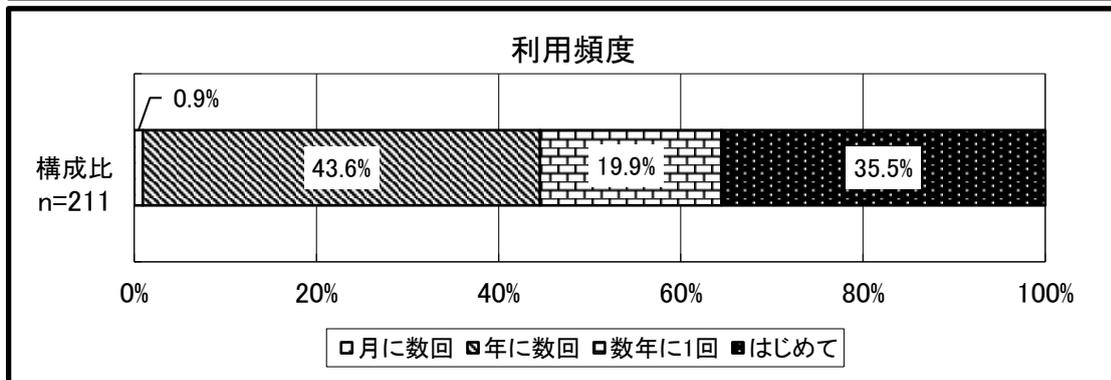
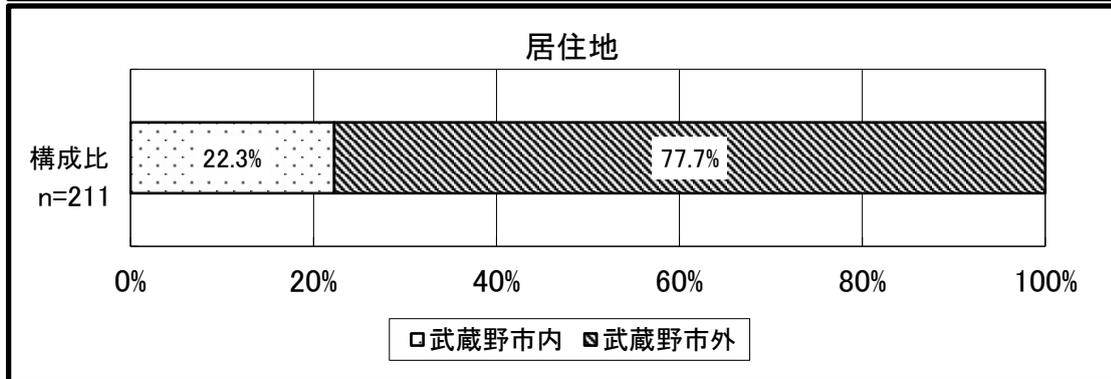
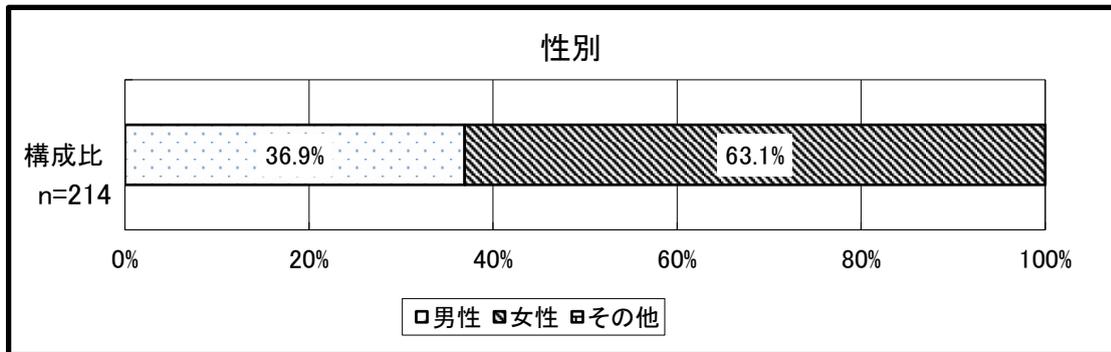
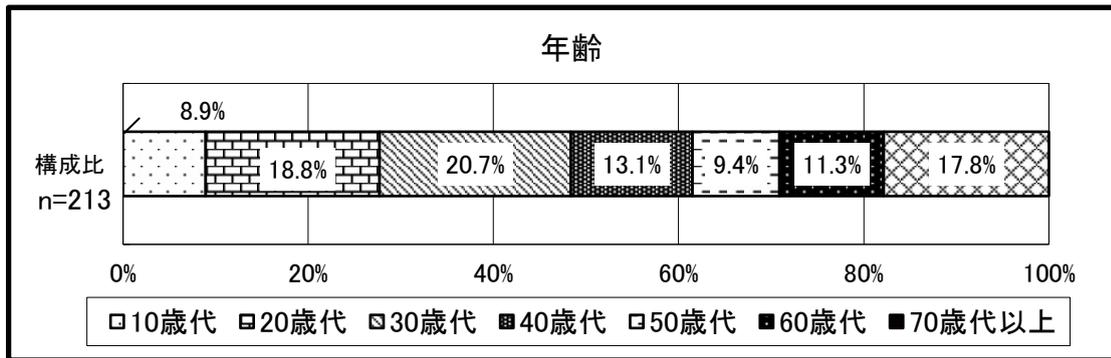
様式2-2 評価項目シート

【留意点】

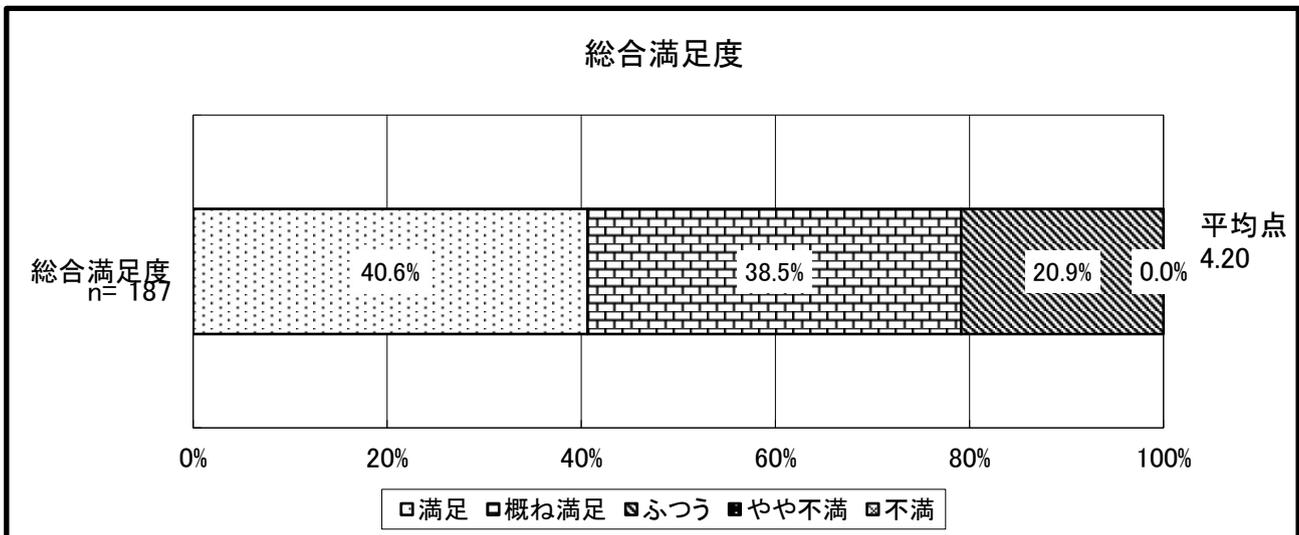
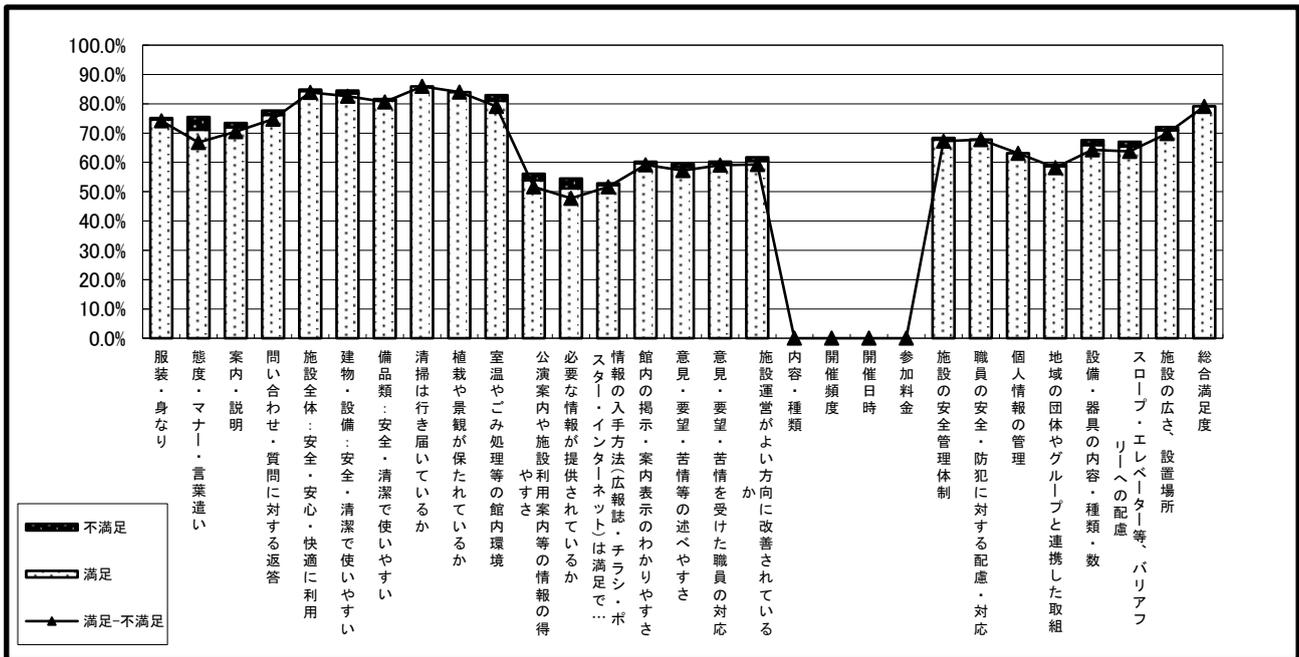
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	31.2
		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、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）。					
<p><u>評価の理由</u> 全項目とも要求水準を満たしており、開館時間の変更についても、大きな混乱もなく、適切に行っていた。</p>						
<p><u>改善事項</u> 工事期間に入ることから、周知などリニューアル後も利用したくなる施設を目指し、職員の対応等も含め対策を講じていただきたい。また工事期間中も地域の連携は継続してもらいたい。</p>						
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	3 適当	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。				
<p><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。関係機関との連携にも努めている。</p>						
<p><u>改善事項</u> 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。</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
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	3.2	24.8
		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に十分な連絡・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	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	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	4 良	3.2		
	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	3 適当	2.4		
	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。					
<p><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。コロナワクチン接種会場の提供など本来の利用目的以外で貸し出しを行うなど、地域や市に貢献した。</p>						
<p><u>改善事項</u> コロナ禍回復後の利用の増加する中、施設運営においても引き続き対応ほお願いしたい。</p>						
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	3 適当	2.4	
2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
<p><u>評価の理由</u> 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。コロナ禍回復後に施設利用者の増加等に対し、引き続き維持に努めていただきたい。</p>						
<p><u>改善事項</u> 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、引き続き漏れのないよう適切な管理に努めていただきたい。</p>						



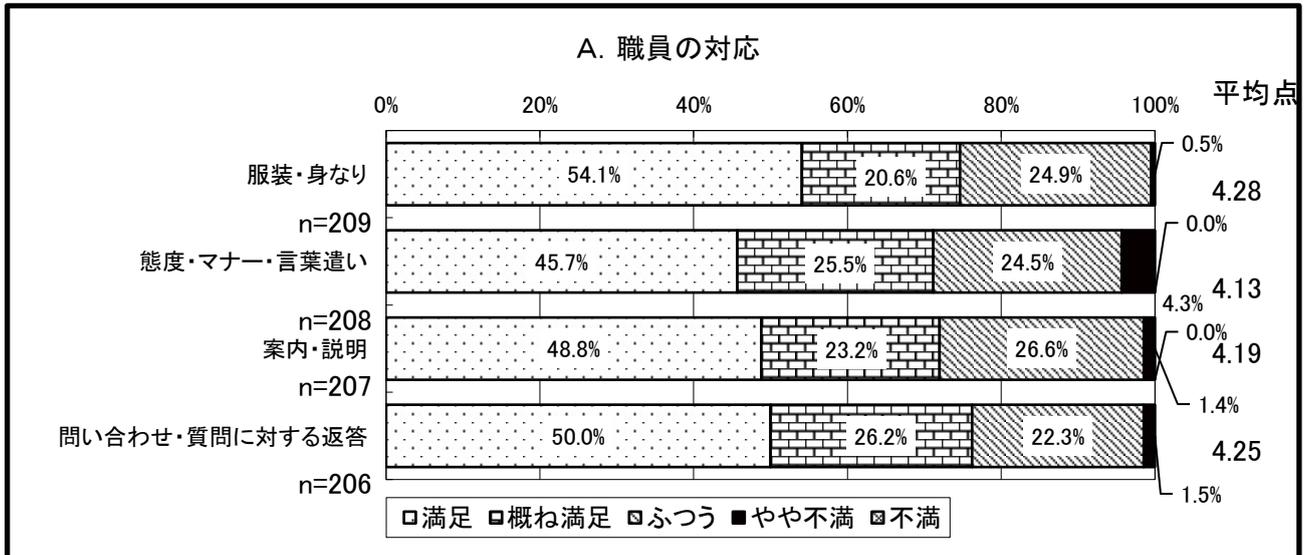
【回答者の属性】に関するコメント
モニタリング回答者は30歳代が一番多く、昨年の回答では50歳代以下の方で59%を占めていたが、今回は50歳代以下の方で70.9%を占めている。30歳代以下で48.4%と、若い世代も含め様々な世代に利用されている。利用頻度は年に数回利用が43.6%と一番多い結果となった。施設来館者は市外在住者の方が77.7%。性別では女性が63.1%と多かった。コロナ禍後、駅に近く安い会場を求めて、利用頻度「初めて」が昨年24.5%のところ今回35.5%となり、新しい団体が使っている傾向がみられる。



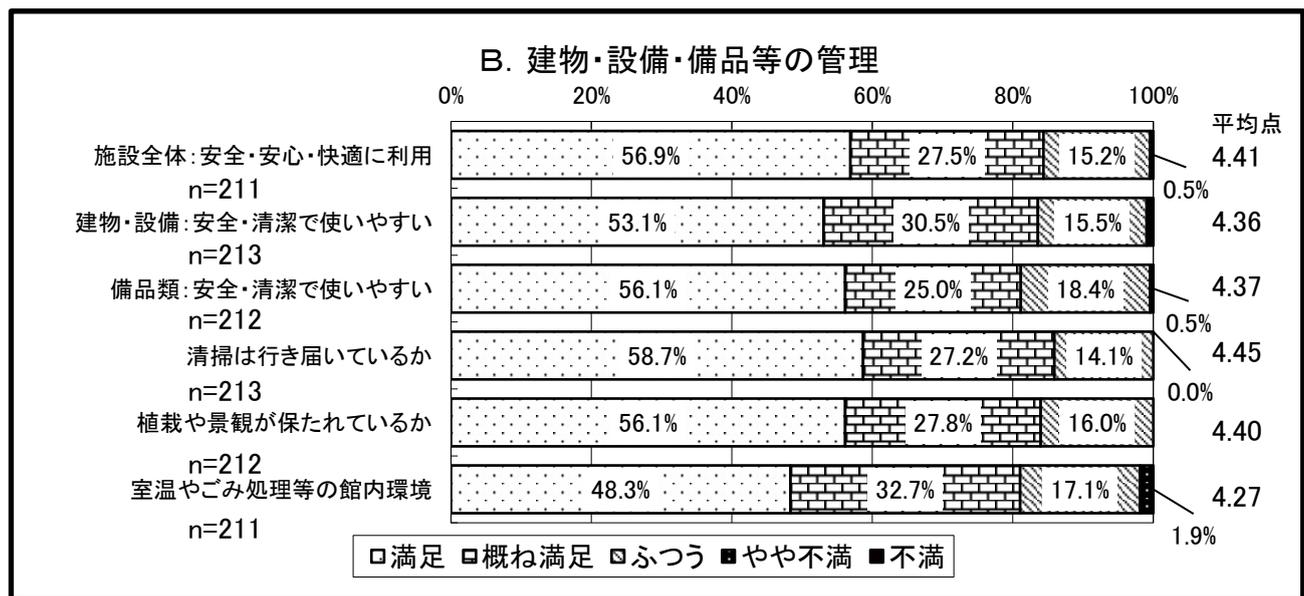
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

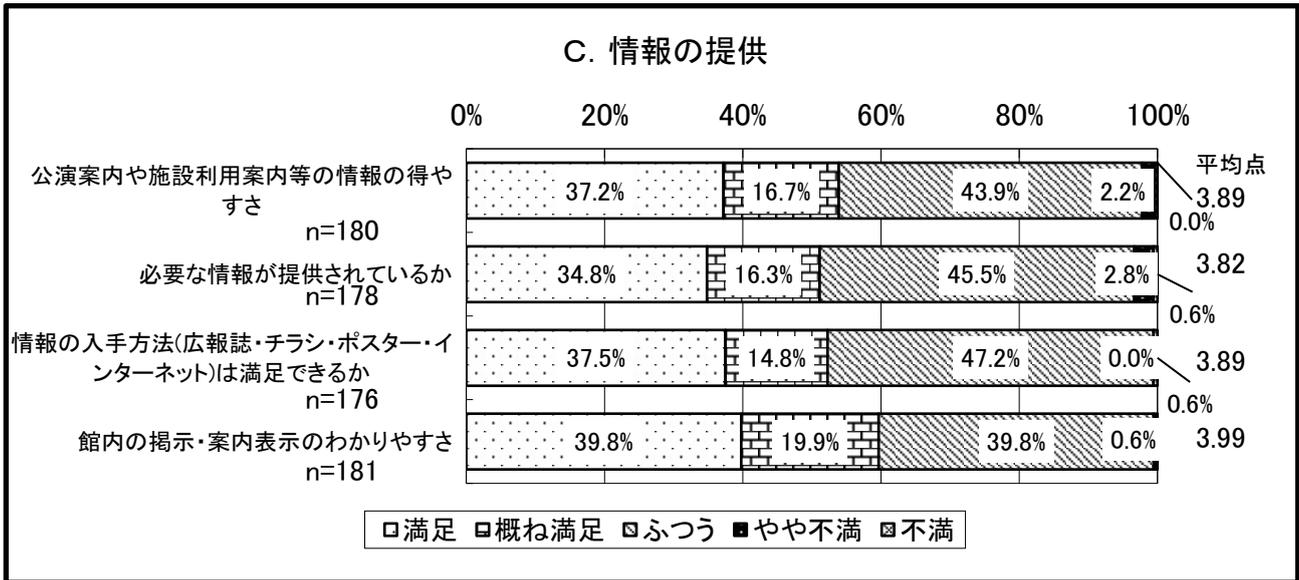
「満足」は40.6%で昨年度36.3%のため4.3ポイント増となった。「おおむね満足」38.5%、「満足」「おおむね満足」合わせて79.1%であった。総合満足度の平均点は昨年度「4.11」→「4.2」と増加している。職員の対応等については「満足」「おおむね満足」を合わせ70%を超え、建物・設備・備品等の管理については80%を超える評価であった。満足度平均点は全項目昨年度を上回った。他項目と比較し、情報提供に関する満足度、地域との連携がやや低い数値となっている。駅前まで廉価に上演できる劇場ということで、多くの方に満足していただいているが、さらなるサービス向上に努めたい。



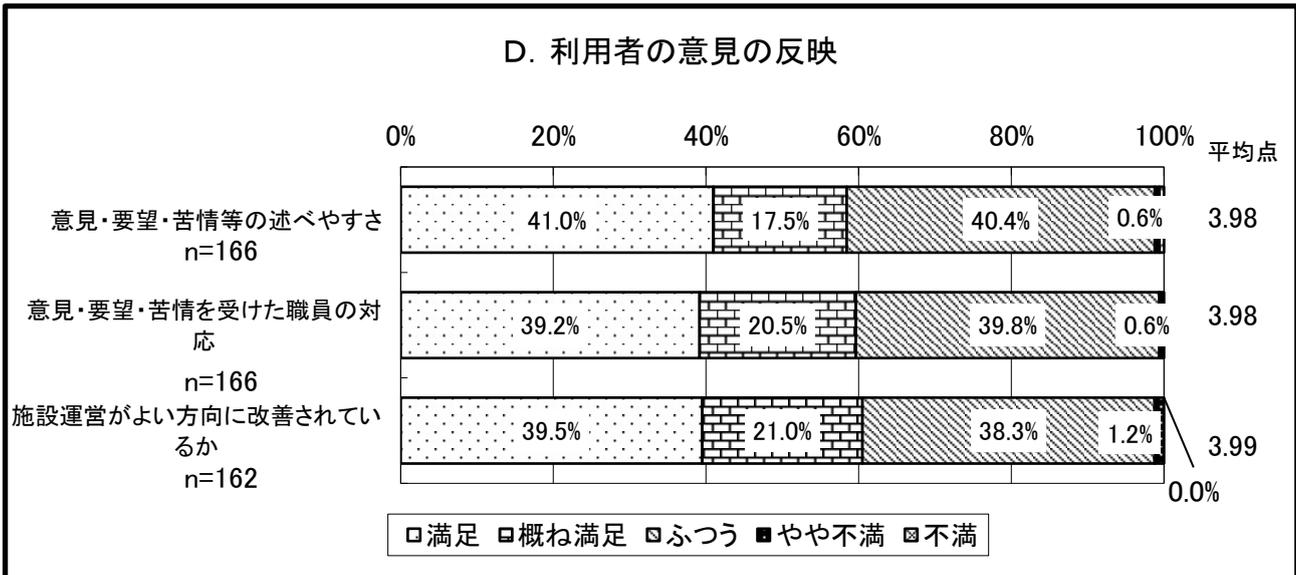
【A職員の対応】に関するコメント
 満足とおおむね満足を合わせ70%を超え、昨年より満足度平均点は全項目増加した。初めての利用者が増加し他区市との使い方の違いなど丁寧な説明、態度、マナー、言葉遣いに留意している。抽選後には利用者へ丁寧に個別に電話連絡する等きめ細かく対応している。職員、受付の委託業者を含めて意見交換し、さらにより良い対応の向上に心掛けるよう努め、満足度を上げていきたい。



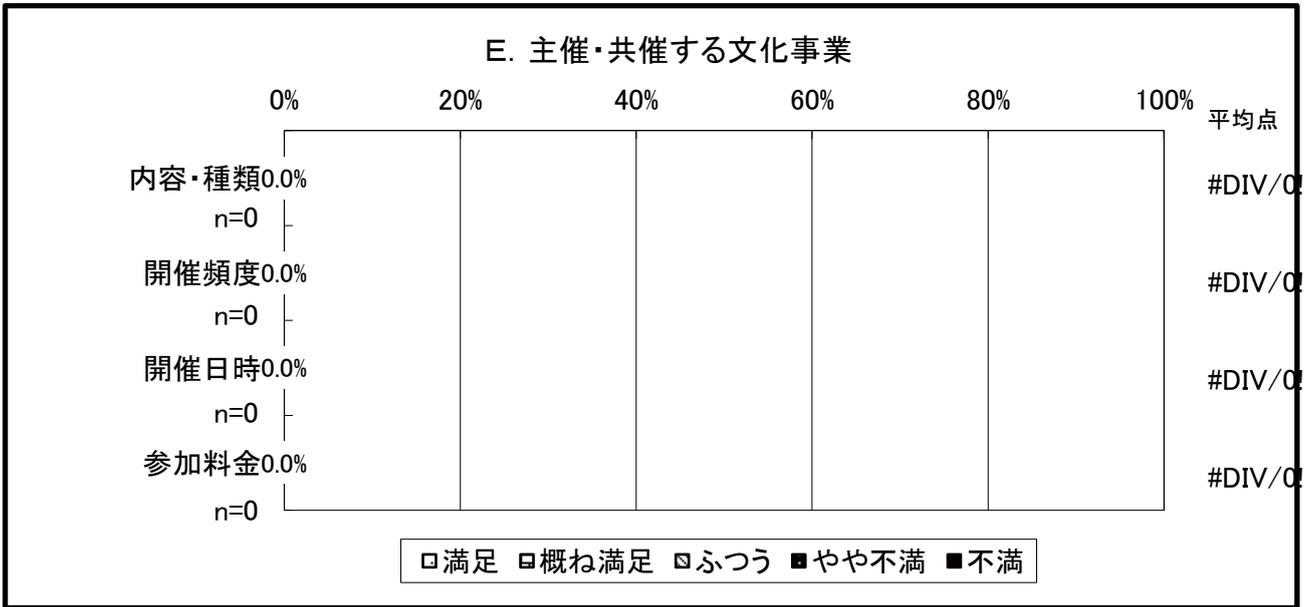
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 各項目、満足とおおむね満足をあわせて80%以上と、引き続き全体として高い水準の評価であり昨年よりポイント及び平均点が上がっている。施設建設から35年以上が経過し、経年劣化の設備も出ており老朽化してきているが、「清掃は行き届いているか」では昨年度80.1%が85.9%へ増加しており、一流ホテルやデパートの清潔感を目指して保つようしている。また計画的なメンテナンスや清掃などを通じて、安全安心、清潔で快適に利用できるようスタッフ全員で協力して対応している。



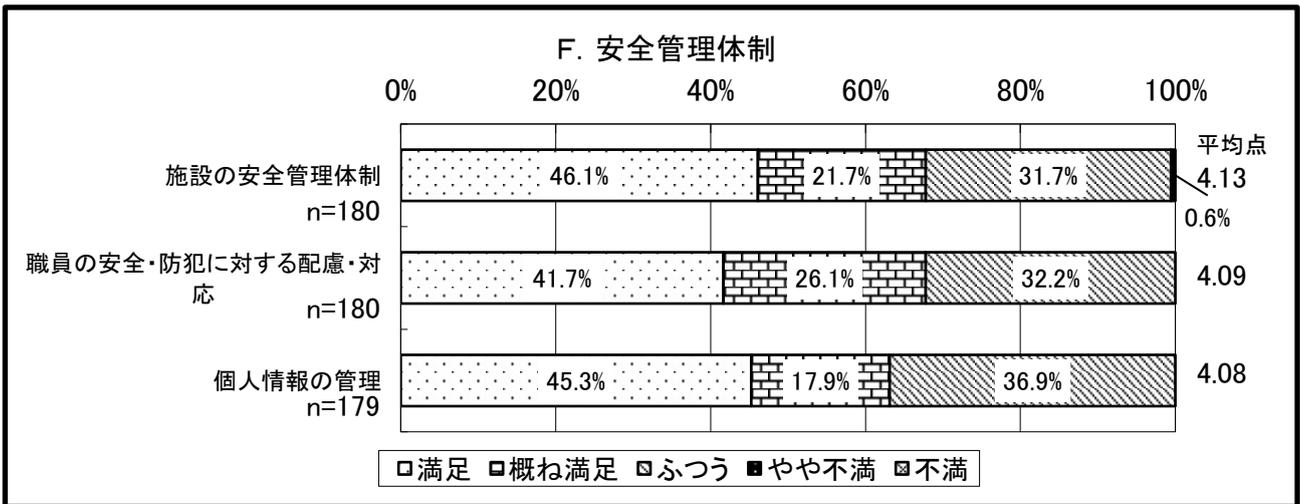
【C情報の提供】に関するコメント
 芸能劇場開館時間の変更があったことから、入口横にA1サイズの事業団ポスターを貼り事業団PRと芸能劇場開館時間案内を行った。中央線ホームから見える小ホール窓に案内ポスターを貼り、施設利用の促進を図っている。チラシラックを設置し、市・多摩地区・区部の古典芸能や展覧会の情報提供、公演情報の提供、ホームページに公演情報のほか注意事項など掲載した。施設入口および受付の近くに行事開催の予定案内板「本日の催し」を置き、イスのある場所でゆっくり座りながらチラシをみられるよう広報に努め、昨年度と比べ平均点は全項目で増加した。



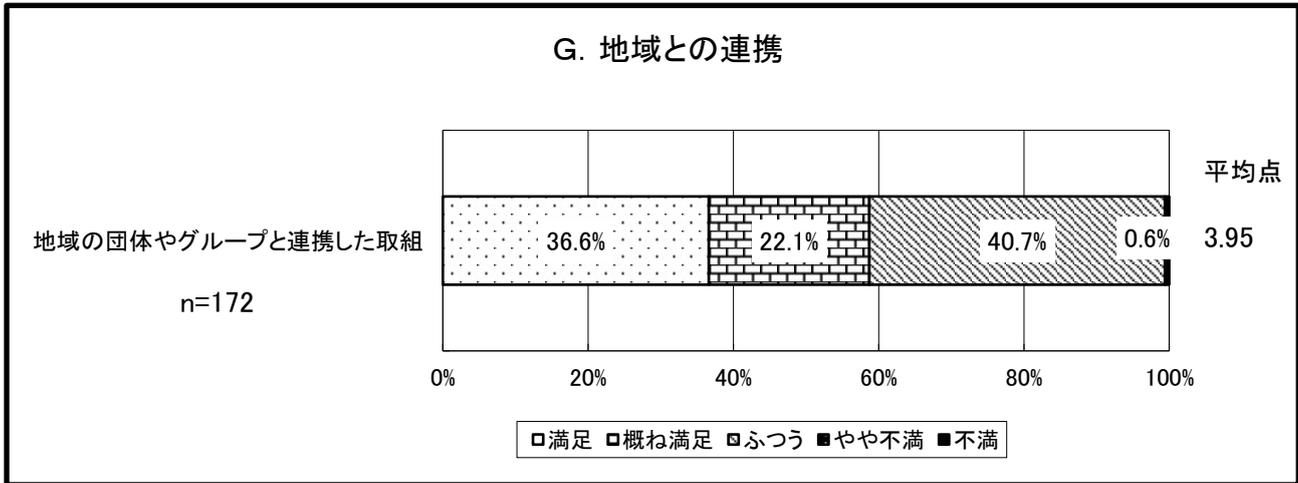
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 各項目とも満足、概ね満足を含めた満足度が概ね60%と昨年度の概ね50%より改善され、平均点も全項目増加した。受付窓口が、ガラス越し、コロナ対策のビニール越しかつマスク着用で声が聞き取りにくい状況から緩和されていることも増につながっていると思われる。引き続き意見要望を可能なことから対応し改善に努め、ホームページを活用するなど工夫を試み、利用者の意見の反映に努めたい。



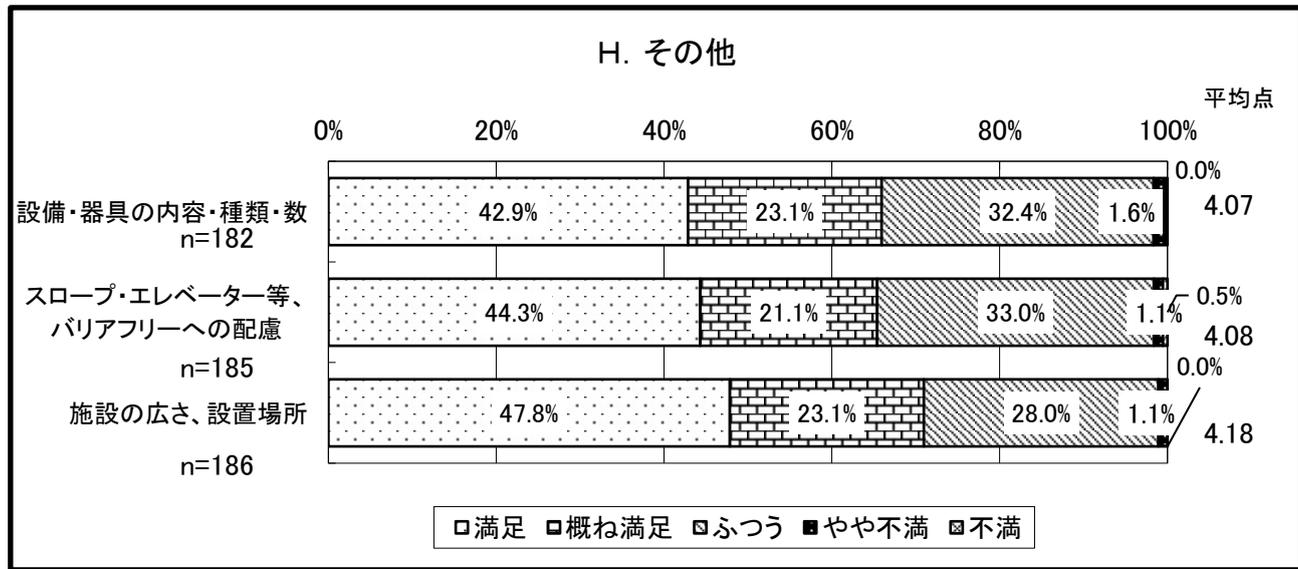
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 アンケート実施期間に事業がなかったため、記入なし。



【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、救命救急講習会ほか武蔵野警察署生活安全課防犯係の協力を得て、不審者対応と防犯訓練(女性職員の防御実技等も実施)、防犯に関しての講話を行った。満足度ポイント、平均点は全項目増加した。AEDやセコム緊急通報システムの設置、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。誰でもトイレ内非常ボタンの点検を毎日実施し、非常時の安全確認を行っている。小劇場利用の際は主催者に避難誘導担当者を選任し緊急事態に備えている。ロビーや楽屋に盗難注意喚起ポスターを貼り周知している。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が、駅北口公衆トイレの工事中、関東バスをはじめ公衆トイレ利用者に芸能劇場のトイレを開放し利便性を確保した。三鷹駅北口周辺ごみ一斉清掃に地域施設として参加するなど、日頃から地域との関わりを強めている。



【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、根本的な改善が必要。
 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： 武蔵野芸能劇場

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

(1) 施設設備について

- JR の音が聞こえる
- 音楽を使用する内容でも許可してほしい
- ロビーに自販機があるとうれしい
- 自分でマイクの音量を調節できるようにしてほしい
- 地下 1 階のエレベーターがあると良いなと思いました。
- 会場入り口の段差が不便そうなお客様がおられました。
- 古い建物だが崩れたりしなければ良いでしょう。
- ちょっと古くなっている
- 楽屋のテレビモニターを大きくしてほしい

(2) 運営面について

- 予約や抽選を半年より少しでも早めてほしい。1 年前といわず 9 か月でもいいので早めてもらえると。もっと使いたいが、半年前だと公演が組みにくい。
- 抽選でずか利用しやすくしてほしい
- どこの部屋に行けばいいのか案内がなく(あったとしてもわかりにくい)迷った。入口に今日の行事一覧みたいなのがあると良い。
- 立地もよいので有効活用していただけると嬉しいです。
- 申し込み時、施設利用料のほかに舞台スタッフ依頼料の目安がわかると全体の費用の見込みが立てやすいと思います。
- 市内のほかの公共施設では少なくとも後援者の書物の販売は許可されていますがここは不可となっています。見直しいただけませんか。(小ホール)
- 10-23 時利用が便利でした。

(3) 職員について

- 遅く(22 時)までご対応いただきありがとうございます。

(4) 評価のことば

- ありがとうございます
- 音響で入らせていただいています。いつも大変お世話になっており、心から感謝致します。
- 特にありません。いつもありがとうございます。
- 駅に近く駐輪場もありわかりやすい
- インターネットでの予約受付はよい
- お世話になってます。いつも満足な対応です。
- この劇場ほど使いやすい劇場をほかに見つけることはできないくらい、ほんとうにいい

劇場だと思います。これからもよろしく願いいたします。

- とてもよい施設で、毎年公演で利用させていただいています。毎回抽選がドキドキですが当たった時はすごくうれしいです。これからも公演で利用させていただけるとうれしいです。
- ありがとうございます。お世話になりました。
- ありがとうございます。またよろしく願いします。

(5) その他

- 駅に近いですが通り過ぎました。

武蔵野スイングホール

(様式1) 評価シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野スイングホール		
所在地	武蔵野市境1丁目5番14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生涯学習事業団		
代表者	理事長 竹内 道則		
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	70,027,000円	決算 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	35.2 / 44	31.2 / 44	* 武蔵境駅から徒歩1分という立地とコストパフォーマンスの良さから市内に限らず市外の利用が多い。 * ビル内配置が判り難いためホール入口の表示板を施設理解と誘導に配慮したものに変更した他、デジタルサイネージにビル形状と配置図を掲載し各階に配置図を掲示した。 * ホールロビー受付は、館内の音声を流しまた入出場時には会話が聞き取り難いため、特に利用の多い高齢者等に配慮し簡易なマイクとスピーカを設置し利便性を高めた。 * 令和5年度は職員の半数が新任となったため、主軸である貸館において利用者の満足度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。	* 施設の設置目的を理解し、「事業団中期計画」や「企業価値向上に向けた取組み計画」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。 * 施設の特性を理解し、利用者が利用しやすいよう環境の改善に努めるなど工夫が見られた。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
B安全への取り組み	8.8 ／ 12	8.8 ／ 12	<ul style="list-style-type: none"> * スインギビルの代表施設として防火・防災責任者を担当し年2回の全体の防災訓練実施に主体的に協力した他、自主訓練も行なった。 * 新型コロナウイルス感染症対応緩和によるパントリーの再開に合わせ、従来行っていなかったレベルの清掃消毒と整備を行った。 * A E Dを設置し外部にも表示している。 * 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。 	<ul style="list-style-type: none"> * 定期的な訓練等、適切かつ積極的な取り組みがなされている。
C適正な運営	28.8 ／ 36	24.8 ／ 36	<ul style="list-style-type: none"> * 各階の搬入出対応や飲食のあるレインボーサロン利用者の消防・衛生関連禁止事項と利用可否機材等について明記した文書を打合せ時に渡すと共に対象施設ごとに掲示し、円滑な利用を図った。その結果、適切な利用が行われている。 * 個人情報書類は専用のキャビネットに保管し、取扱いは事業団の定める個人情報保護に関する規定に基づき実施手順を定め職員に研修を行う等適切に管理している。 * ごみの排出削減について工夫した周知を行った結果、備え付け屑籠の使用がほとんど無くなった。 	<ul style="list-style-type: none"> * コロナからの回復により、施設利用者が増加しているが、適切に対応している。 * 限られた人員で効率的な管理体制を工夫している。
D施設・整備等の適正な管理	6.4 ／ 8	4.8 ／ 8	<ul style="list-style-type: none"> * 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。 * 修理不能の表示器表面に開催事業の貼紙をしていたが、より見やすい表示板を設置しホール入口の美観向上と視認性を高めた。 * 老朽化の進んでいる設備は保守点検以外に事業、貸出毎に職員が点検し、緊急性のある支障は職員が修繕対応するなど早 	<ul style="list-style-type: none"> * 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、トラブルには速やかに対応している。

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
			期の修復と延命に努めている。	
全体	79.2 ／100	69.6 ／100	<p>*管理する施設の管理を適確に行うと共に、ビル全体の防火管理者も担いビル管理事業者と連携し防災訓練等、建物一体で利用者の安全確保への働きかけを行っている。</p> <p>*今年度は、コロナウイルスの収束に伴ない、レインボーサロンのパントリー施設を整備し、市民の利便性を図り、好評を得ている。</p> <p>*施設利用者以外にも、いつとき避暑地としての機能や、休憩場所や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。</p>	<p>*複合施設で管理が難しい中、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>*コロナからの回復により、施設利用者が増加しているが、適切に対応している。</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>*武蔵境駅至近の立地とホール、分割利用可能なレセプションルームと多機能の会議室といった多彩な利用が可能な施設である。ホールは市民利用としては高度な設備があり、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ためプロ演奏家の利用や高度な演劇の利用もある。事業団ではその特性を活かして、落語、乳幼児や親子向け等多様な自主事業を実施している。貸館事業においても幅広い要望があり、多彩な利用形態が可能であることが周知されてきている。</p> <p>*ホール利用空き時間を利用し、自主事業の「私のスタインウェイ時間」を継続し利用率を高めている。</p> <p>*限られた職員配置の中で勤務分担を工夫しながら、多彩な利用に対応した部屋分割、設備の設営を行っている。</p> <p>*全員が同時に揃うことが少なく随時情報を共有することが困難なため、共有システム上に職員連絡ノートを作成し、利用者対応に齟齬が生じない体制を構築している。</p>	
<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></p>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】

<p>*職員の対応などソフト面で市民の満足が得られるよう努めていただきたい。</p> <p>*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。</p> <p>*ホール棟2階と、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、適切な管理運営を継続していただきたい。</p>	<p>*職員の半数が新規採用者となった機会をとらえ、細やかな対応について個々の意識を醸成し、利用者の満足度向上に職員全員で取り組んだ。</p> <p>*代表施設としてビル管理と連携した防災訓練や、空室時のエレベータ停止など建物一体の利用者安全確保を働きかけている。</p> <p>*時間を定め定期的に2階受付を訪れ金銭確認と利用状況把握を行っている。</p> <p>*事務所内の老朽化した防犯カメラモニタを更新し鮮明度を高め認知度を改善した。</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>主管課（記入欄）</p>	
<p><特に評価できる点></p> <p>*「私のスタインウェイ時間」の実施など、利用の空き時間を活用した工夫を行えている。</p> <p>*複合施設で管理が難しい中、安定した総合満足度を獲得し続けており、限られた人員体制で効率的かつ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>*ホール以外の利用率の向上に努めていただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*コロナからの回復で、パントリーの貸出しと飲食利用を再開することで、レインボーサロンなどの利用が促進された。また再開により、安心して利用してもらえるよう衛生管理の徹底がなされた。</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>	

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。

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	35.2		
		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、これに沿った施設運営を行っている。加えて、合併を機に企業価値向上に向けた取り組み計画を策定し具体的な取り組みを図っている。貸館業務において市民の活動等の場を提供するとともに、施設の設置目的に適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。令和5年度には、新法人として合併後初の新しい中期計画を策定した。</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	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。						
	<p>評価の理由：利用者意見を取り入れて企画した若いピアニスト支援事業である「私のスタインウェイ時間」を引き続き実施し好評を得ている。老朽設備のため技術進展に即した利用者の機器等への要望に応えられず持ち込みを依頼することもあるが、理解を得られている。職員の半数が新規採用職員となった機会をとらえ利用者の立場に立った意識を醸成する教育を行い、全員で共有し実行した。</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	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。								
<p>評価の理由：市内の若いピアニスト支援事業である「私のスタインウェイ時間」を引き続き実施して好評を得ている。貸館業態としての連携方法として、地域団体や大学等の利用の打ち合わせにおいて運営の方法について提案等を行った。スイングビル内にあるMIA事業の機会に外国人ボランティアへの助言を積極的に行っている。また、地域の小学校の依頼に応え教育ボランティア募集のちらし配布などにも積極的に協力している。</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。	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：ホームページのリニューアルを機にスイングホール単独ページを開設し、お知らせ欄を活用して行事案内や施設利用案内の情報提供を充実させた。またQ&Aを開設し、利用者が情報を得やすいよう配慮している。その他デジタルサイネージの発信情報を設置場所ごとの内容と展開周期の工夫を行い来場者から好評を得ている。ビル内配置が判り難いためホール入口の表示板を施設理解と誘導に配慮したものに変更した他、デジタルサイネージにビル形状と配置図を掲載し各階に配置図を掲示した。貸館における利用団体の実施事業ちらしの配布協力を行っている。</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	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。							
<p>評価の理由：利用手続、貸出備品、会場設営状況等の引継ぎには業務別に手順書を作成し的確、速やかな引継ぎを行っている。職員の半数が新規採用職員となった機会をとらえ利用者の立場に立った意識を醸成する教育を行い、全員で共有し実行した。利用者の視線を意識した身なりや、施設・設備へに関する説明力を向上させ、利用者の満足度向上に努めた。</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	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）。							
<p>評価の理由：三駅圏やホールの客席が収納できる機能を意識した事業計画を策定し、公演事業を実施している。施設の開設時より境地域の市民の文化事業に触れる機会の拡大を進め、実施した公演・イベントについては今年度も満席となっている。ホールの空き日程には若手ピアニストを支援する「私のスタインウェイ時間」をほぼ毎月開催し、利用者からの評価も高い。</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 安全への取り組み【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。				
<p>評価の理由：スイングホールの防火対策に加え、スイングビル全体の防火・防災責任者を担当しており、管理会社と連携しながらビル全体の安全・安心に配慮している。職員に対しては、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。台風や大雪など災害発生や交通機関の混乱が予想される際には、事前に市や事業団本部と情報共有を行う様子防措を講じている。老朽化した事務室の監視モニターをより鮮明度の高いものに更新した。2階のホールロビーは外部から死角となるが、定時の連絡手順を定めて実施している他、緊急ブザーの導入や警報ランプを目に付く位置に設置するなど犯罪抑止の対策としている。</p>						
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。					
<p>評価の理由：ビル管理会社による巡回警備に加え、夜間、休日は機械警備を行っている。事務室では各階のモニターにより施設状況を確認しているが、さらに鮮明度を高めた機器に更新した。職員が利用終了後には目視点検を実施し、施錠の確認、機械警備のセットを点検シートにより実施している。スイングビル全体の防災管理者を務めており、防災に関する職員の意識が高い。</p>						
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。				
<p>評価の理由：指定管理の要求水準書、基本協定書、年度協定書、年度計画に沿って業務を実施している。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。また、合併効果を活かすために策定された企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針にもとづき、法人としてのさらなる企業価値の向上を図っている。</p>						
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。					
<p>評価の理由：ホームページがリニューアルされ施設単独のページもできたことから、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。また、ホール利用空き時間を利用し、自主事業の「私のスタインウェイ時間」を継続し利用率を高めている。保守点検は委託による定期点検のほか職員が日常業務として目視点検を行い、軽微なものは早期に対処し業務に支障の無い様に努めている。施設、設備が多様で貸出条件が複雑であり、事務職員が、部屋分割、ステージ設置作業を行うため個々の能力・資質に合わせ常に勤務体制を工夫している。新任職員の早期習熟のための指導とフォローを工夫し、効率的な管理を目指している。</p>						
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行われているか。					
<p>評価の理由：合併に伴い再整備された個人情報保護規程を遵守し、全職員を対象とした情報セキュリティ研修も実施している。申請書類はカギのかかるキャビネットに保管することを徹底し、利用申請書等の個人情報を適切に管理しており、事件や事故は発生していない。また、窓口や外部からパソコン画面が見えないデスク配置を工夫するなどの対応をしているほか、席を外すときは画面を消す等実施している。</p>						
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	28.8	
	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。					
<p>評価の理由：定期的に再委託先の選定を実施し、技術力や安全管理体制の確認も行っている。再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。契約書に個人情報保護や暴力団等の反社会的団体の排除に関する特約を添付している。年度初めには、業務の適切な履行について直接担当者に伝え、管理監督の徹底を図っている。</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	
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。					
	<p>評価の理由：新型コロナウイルス感染症対策の緩和による定期的利用が回復してきている。そのことにより、コロナ過の時期よりも利用者への対応が増えたが、ベテラン職員から新任職員への確実な情報共有を行い、滞りなく対応している。</p> <p>また、レインボーサロンの飲食再開に併せ、老朽化、故障したパントリー内の機器を更新し衛生環境と利便性を高</p>						
	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	4 良	3.2		
		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。							
<p>評価の理由：指定管理料については、2か月に1度、会計顧問による月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなど適切に行った。現金管理も、現金事故防止のため毎日複数職員で複数回、金庫確認を行っている。金庫での保管及び銀行への入金なども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。使用料については、納期限を超える団体がないよう納付依頼、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。</p>							
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。						
<p>評価の理由：トイレ・貸出室内の利用後消灯等利用者に対しても節電協力を促す取り組みを行っている。ホール照明、音響の専門技術者以外は委託をせず、10、11階は、部屋分割、ステージ設置作業の他音響、照明等も事務職員が交換対応をしている。スイングホールは開設から27年が経過したが、改修更新の計画が無く施設設備の経年劣化が激しいため市と協議し今後の対応調整を行った。修理や更新に経費や期間が見込まれる什器の支障は、職員による対応で早期の修復と延命に努め経費節減に繋げている。</p>							
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。						
<p>評価の理由：郵送・FAX他、公平性と効率性の向上を目指したインターネット申込による施設抽選申込を継続し、条例・規則で定めるとおり、より多くの方が公平に申請出来る仕組みを実施している。また、インターネット利用が困難な利用者に対しては窓口で、インターネット利用者と同様の条件で利用申請できるようにしている。</p>							
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	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。					
	<p>評価の理由：委託事業者による専門的管理のほか、職員により、日々目視点検を適切に行い建物、設備、備品管理を実施し、安全性の確保、良好な機能を保持している。建設から27年以上が経過し、製造業者の修繕期間の終了した設備備品は、更新に多額の経費や長期間が見込まれるため、職員による補修対応で早期の修復と延命に努めている。</p>						
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。						
<p>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行ってい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対策緩和以降も、定期的な清掃に加え、任意ではあるが消毒や除菌等設備を配置し、利用者に安心して利用していただける良好な環境の保持に努めている。トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。</p>							

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	4良	6.4	31.2
		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。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。						
<u>改善事項</u> 職員の対応などソフト面で市民の満足が得られ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。				
<u>評価の理由</u> 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、水準を上回る対応と評価できる。						
<u>改善事項</u> 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	24.8
		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に十分な連絡・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	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行われているか。				
	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	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	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	3 適当	2.4		
	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。					
<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。申請方法の拡充により多くの利用者が公平に申請できる仕組みを設けるなど、特筆すべき成果と評価できる。				
<u>改善事項</u>		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、適切な管理運営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	
		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	3 適当	2.4	
2 清掃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>		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評価できる。				
<u>改善事項</u>		コロナ禍からの回復で施設利用者も増加するため、引き続き対応継続をお願いしたい。				

様式2-1 評価項目シート

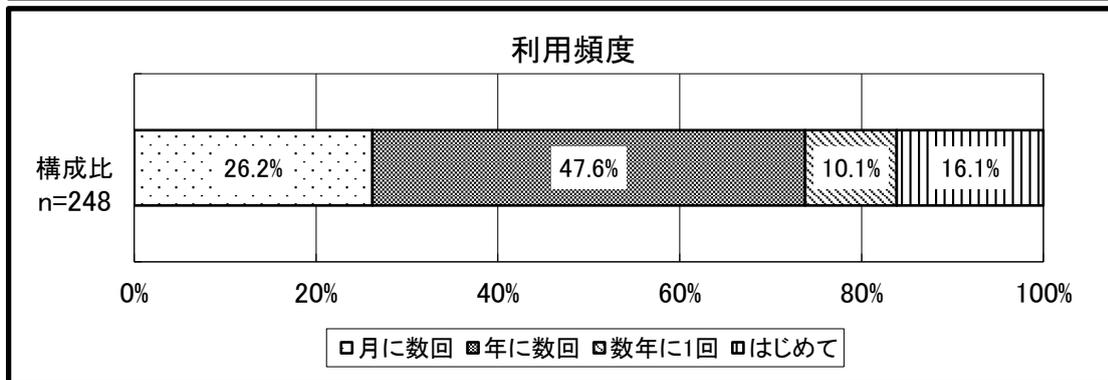
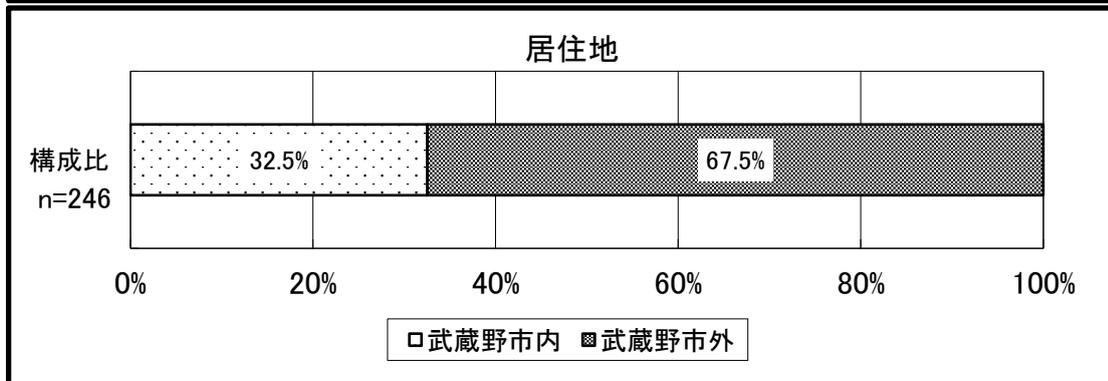
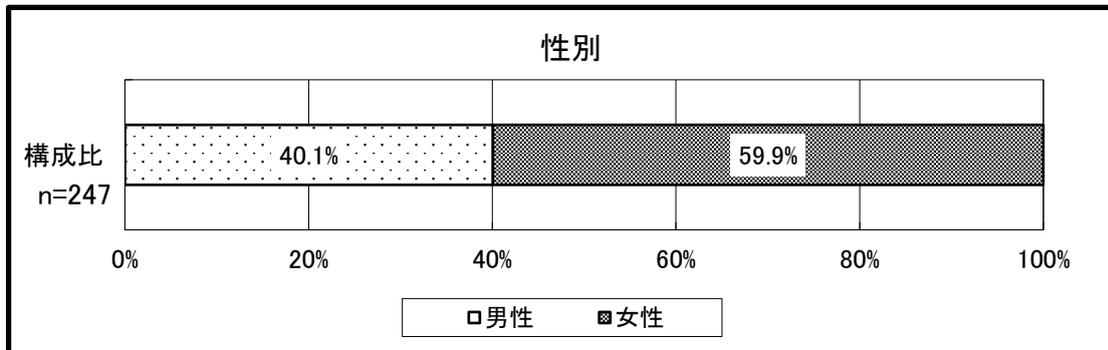
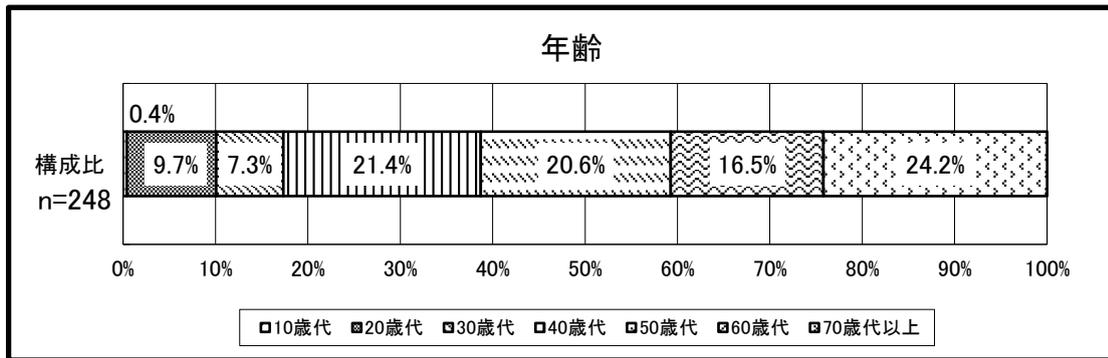
【留意点】

- 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。

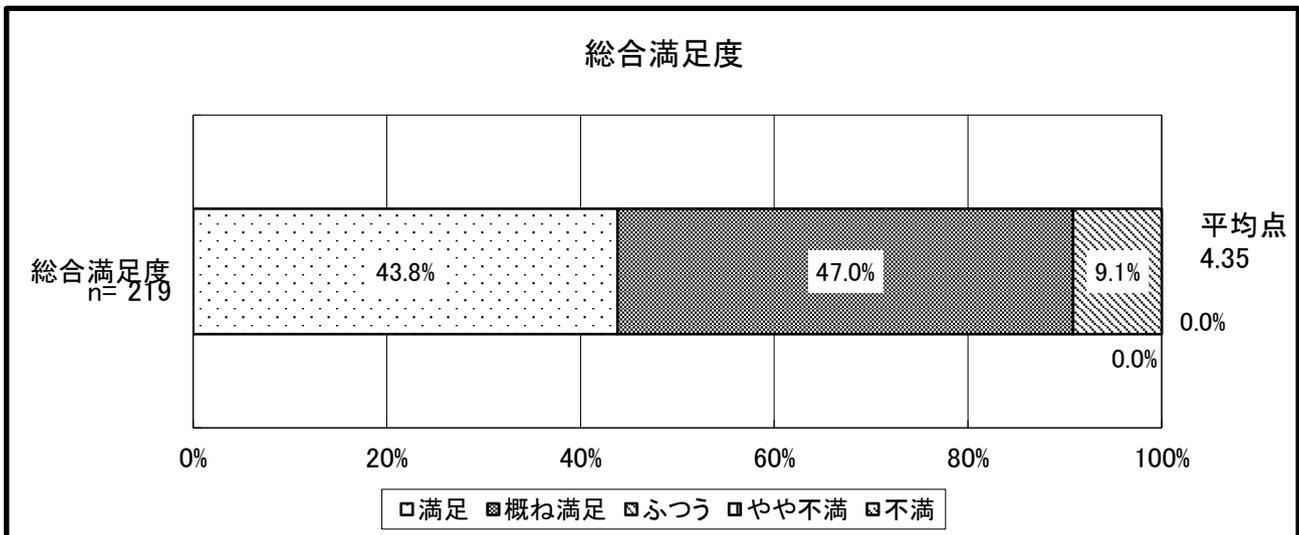
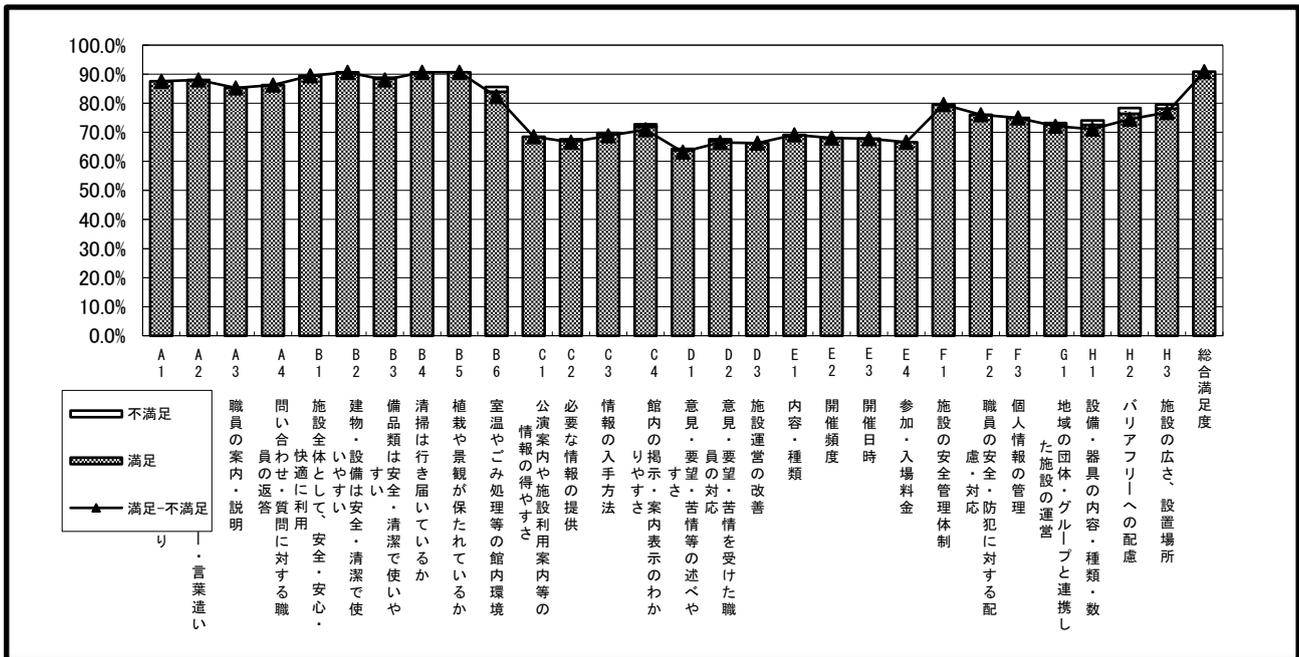
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計		
A 市民の 満足の 向上 【配点44点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4 良	6.4	35.2		
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。						
	<p>評価の理由：施設の設置目的や市の文化振興基本方針を踏まえ、施設管理や事業運営を通じたミッションを明らかにするため事業団の中期計画を定め、これに沿った施設運営を行っている。加えて、合併を機に企業価値向上に向けた取り組み計画を策定し具体的な取り組みを図っている。貸館業務において市民の活動等の場を提供するとともに、施設の設置目的に適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。令和5年度には、新法人として合併後初の新しい中期計画を策定した。</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	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。						
	<p>評価の理由：利用者意見を取り入れて企画した若いピアニスト支援事業である「私のスタインウェイ時間」を引き続き実施し好評を得ている。老朽設備のため技術進展に即した利用者の機器等への要望に応えられず持ち込みを依頼することもあるが、理解を得られている。職員の半数が新規採用職員となった機会をとらえ利用者の立場に立った意識を醸成する教育を行い、全員で共有し実行した。</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	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。								
<p>評価の理由：市内の若いピアニスト支援事業である「私のスタインウェイ時間」を引き続き実施して好評を得ている。貸館業態としての連携方法として、地域団体や大学等の利用の打ち合わせにおいて運営の方法について提案等を行った。スイングビル内にあるMIA事業の機会に外国人ボランティアへの助言を積極的に行っている。また、地域の小学校の依頼に応え教育ボランティア募集のちらし配布などにも積極的に協力している。</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。	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：ホームページのリニューアルを機にスイングホール単独ページを開設し、お知らせ欄を活用して行事案内や施設利用案内の情報提供を充実させた。またQ&Aを開設し、利用者が情報を得やすいよう配慮している。その他デジタルサイネージの発信情報を設置場所ごとの内容と展開周期の工夫を行い来場者から好評を得ている。ビル内配置が判り難いためホール入口の表示板を施設理解と誘導に配慮したものに変更した他、デジタルサイネージにビル形状と配置図を掲載し各階に配置図を掲示した。貸館における利用団体の実施事業ちらしの配布協力を行っている。</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	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。							
<p>評価の理由：利用手続、貸出備品、会場設営状況等の引継ぎには業務別に手順書を作成し的確、速やかな引継ぎを行っている。職員の半数が新規採用職員となった機会をとらえ利用者の立場に立った意識を醸成する教育を行い、全員で共有し実行した。利用者の視線を意識した身なりや、施設・設備へに関する説明力を向上させ、利用者の満足度向上に努めた。</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	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）。							
<p>評価の理由：三駅圏やホールの客席が収納できる機能を意識した事業計画を策定し、公演事業を実施している。施設の開設時より境地域の市民の文化事業に触れる機会の拡大を進め、実施した公演・イベントについては今年度も満席となっている。ホールの空き日程には若手ピアニストを支援する「私のスタインウェイ時間」をほぼ毎月開催し、利用者からの評価も高い。</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 安全への取り組み【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。				
<p>評価の理由：スイングホールの防火対策に加え、スイングビル全体の防火・防災責任者を担当しており、管理会社と連携しながらビル全体の安全・安心に配慮している。職員に対しては、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。台風や大雪など災害発生や交通機関の混乱が予想される際には、事前に市や事業団本部と情報共有を行う様子防措を講じている。老朽化した事務室の監視モニターをより鮮明度の高いものに更新した。2階のホールロビーは外部から死角となるが、定時の連絡手順を定めて実施している他、緊急ブザーの導入や警報ランプを目に付く位置に設置するなど犯罪抑止の対策としている。</p>						
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。					
<p>評価の理由：ビル管理会社による巡回警備に加え、夜間、休日は機械警備を行っている。事務室では各階のモニターにより施設状況を確認しているが、さらに鮮明度を高めた機器に更新した。職員が利用終了後には目視点検を実施し、施錠の確認、機械警備のセットを点検シートにより実施している。スイングビル全体の防災管理者を務めており、防災に関する職員の意識が高い。</p>						
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。				
<p>評価の理由：指定管理の要求水準書、基本協定書、年度協定書、年度計画に沿って業務を実施している。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。また、合併効果を活かすために策定された企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針にもとづき、法人としてのさらなる企業価値の向上を図っている。</p>						
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。					
<p>評価の理由：ホームページがリニューアルされ施設単独のページもできたことから、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。また、ホール利用空き時間を利用し、自主事業の「私のスタインウェイ時間」を継続し利用率を高めている。保守点検は委託による定期点検のほか職員が日常業務として目視点検を行い、軽微なものは早期に対処し業務に支障の無い様に努めている。施設、設備が多様で貸出条件が複雑であり、事務職員が、部屋分割、ステージ設置作業を行うため個々の能力・資質に合わせ常に勤務体制を工夫している。新任職員の早期習熟のための指導とフォローを工夫し、効率的な管理を目指している。</p>						
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行われているか。					
<p>評価の理由：合併に伴い再整備された個人情報保護規程を遵守し、全職員を対象とした情報セキュリティ研修も実施している。申請書類はカギのかかるキャビネットに保管することを徹底し、利用申請書等の個人情報を適切に管理しており、事件や事故は発生していない。また、窓口や外部からパソコン画面が見えないデスク配置を工夫するなどの対応をしているほか、席を外すときは画面を消す等実施している。</p>						
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	28.8	
	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。					
<p>評価の理由：定期的に再委託先の選定を実施し、技術力や安全管理体制の確認も行っている。再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。契約書に個人情報保護や暴力団等の反社会的団体の排除に関する特約を添付している。年度初めには、業務の適切な履行について直接担当者に伝え、管理監督の徹底を図っている。</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	
C 適正な運営 【配点3.6点】	利用増加への取り組み	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り組みを実施し、その効果があったか。					
	<p>評価の理由：新型コロナウイルス感染症対策の緩和による定期的利用が回復してきている。そのことにより、コロナ過の時期よりも利用者への対応が増えたが、ベテラン職員から新任職員への確実な情報共有を行い、滞りなく対応している。</p> <p>また、レインボーサロンの飲食再開に併せ、老朽化、故障したパントリー内の機器を更新し衛生環境と利便性を高</p>						
	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	4 良	3.2		
		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。							
<p>評価の理由：指定管理料については、2か月に1度、会計顧問による月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなど適切に行った。現金管理も、現金事故防止のため毎日複数職員で複数回、金庫確認を行っている。金庫での保管及び銀行への入金なども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。使用料については、納期限を超える団体がないよう納付依頼、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。</p>							
経費節減への取り組み	1 経費節減に対する具体的な取り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。						
<p>評価の理由：トイレ・貸出室内の利用後消灯等利用者に対しても節電協力を促す取り組みを行っている。ホール照明、音響の専門技術者以外は委託をせず、10、11階は、部屋分割、ステージ設置作業の他音響、照明等も事務職員が交換対応をしている。スイングホールは開設から27年が経過したが、改修更新の計画が無く施設設備の経年劣化が激しいため市と協議し今後の対応調整を行った。修理や更新に経費や期間が見込まれる什器の支障は、職員による対応で早期の修復と延命に努め経費節減に繋げている。</p>							
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。						
<p>評価の理由：郵送・FAX他、公平性と効率性の向上を目指したインターネット申込による施設抽選申込を継続し、条例・規則で定めるとおり、より多くの方が公平に申請出来る仕組みを実施している。また、インターネット利用が困難な利用者に対しては窓口で、インターネット利用者と同様の条件で利用申請できるようにしている。</p>							
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	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。					
	<p>評価の理由：委託事業者による専門的管理のほか、職員により、日々目視点検を適切に行い建物、設備、備品管理を実施し、安全性の確保、良好な機能を保持している。建設から27年以上が経過し、製造業者の修繕期間の終了した設備備品は、更新に多額の経費や長期間が見込まれるため、職員による補修対応で早期の修復と延命に努めている。</p>						
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。						
<p>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行ってい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対策緩和以降も、定期的な清掃に加え、任意ではあるが消毒や除菌等設備を配置し、利用者に安心して利用していただける良好な環境の保持に努めている。トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。</p>							

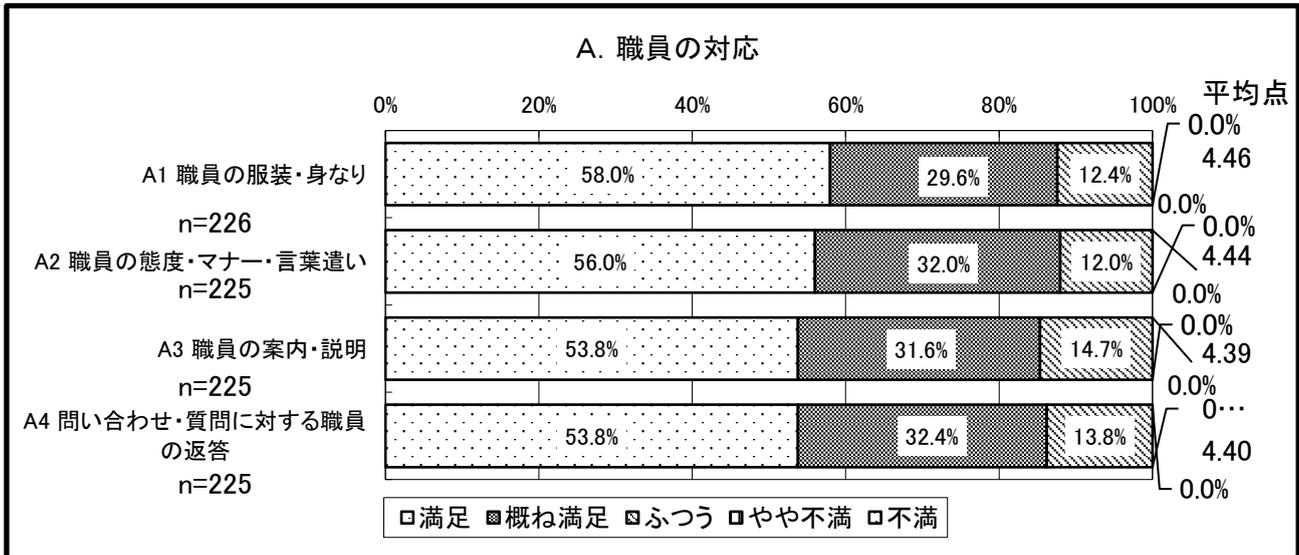


【回答者の属性】に関するコメント
利用者の年齢層は40%以上が70歳以上という傾向は変わらないが、5.4ポイント減少している。昨年度親子事業等で4%程度あった10歳代以下が減少しているが、20～30歳代の比率が増加し構成比を高めている。利用者のほぼ6割が女性という傾向は同様であった。スイングホールの特徴として例年市外利用が6割程度を占めているが、今年度は更に9%増加し67.5%となった。年に数回以上の利用者が10.9%増加している。これは新型コロナウイルス感染症により減少していた定例利用が回復したことが要因と考えられる。継続利用の定着は施設運営として好ましいが、利用率が高いため希望日が確保できず新規の利用希望者の拡大には繋がっていない。

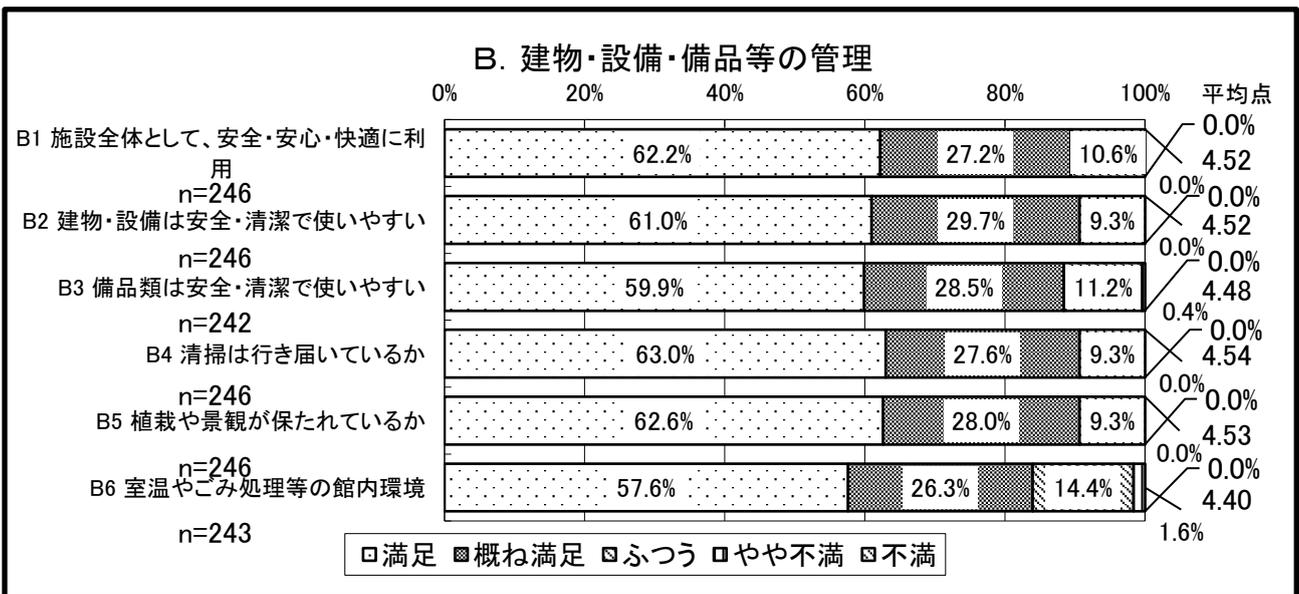


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

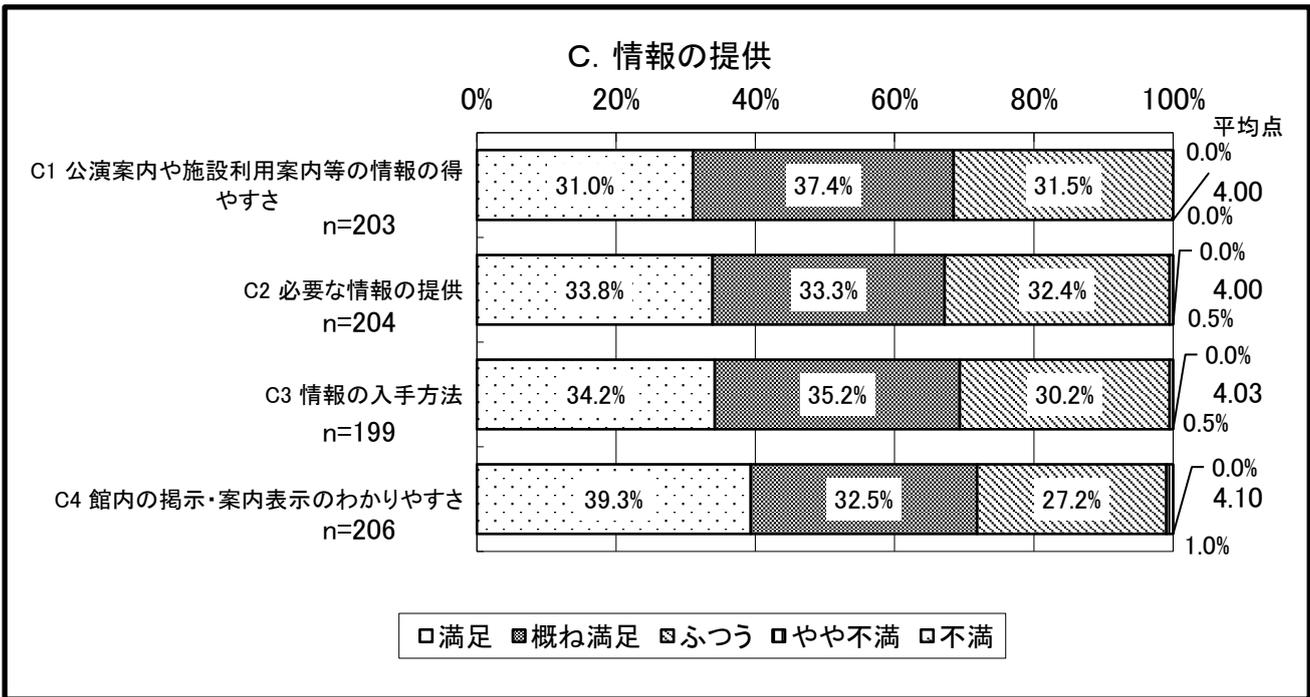
【総合満足度】に関するコメント
 満足・概ね満足の合計が昨年度に続き増加し今年度は90%を超える評価であった。施設・設備について老朽化やバリアフリー等に対して意見と不満等の評価が一部あるものの、総合満足度では引き続き高い評価を得ている。内訳では「概ね満足」が12.6%増加し、「不満」「やや不満」が無くなり最低が「普通」となった。
 個別評価についても平均点は全て4ポイントを超え、特にA. 職員対応、B. 建物・設備・備品等の管理では4.5ポイント前後の高い評価を得ている。
 今年度は、「不満」の評価が B. 建物・設備・備品等については無く、「やや不満」も昨年度と比較して減少し、不満系の評価が全く無くなっている項目も多い。全体としていずれも昨年度大きく伸びた「満足」が例年程度の比率となったため平均点ではやや低下している。



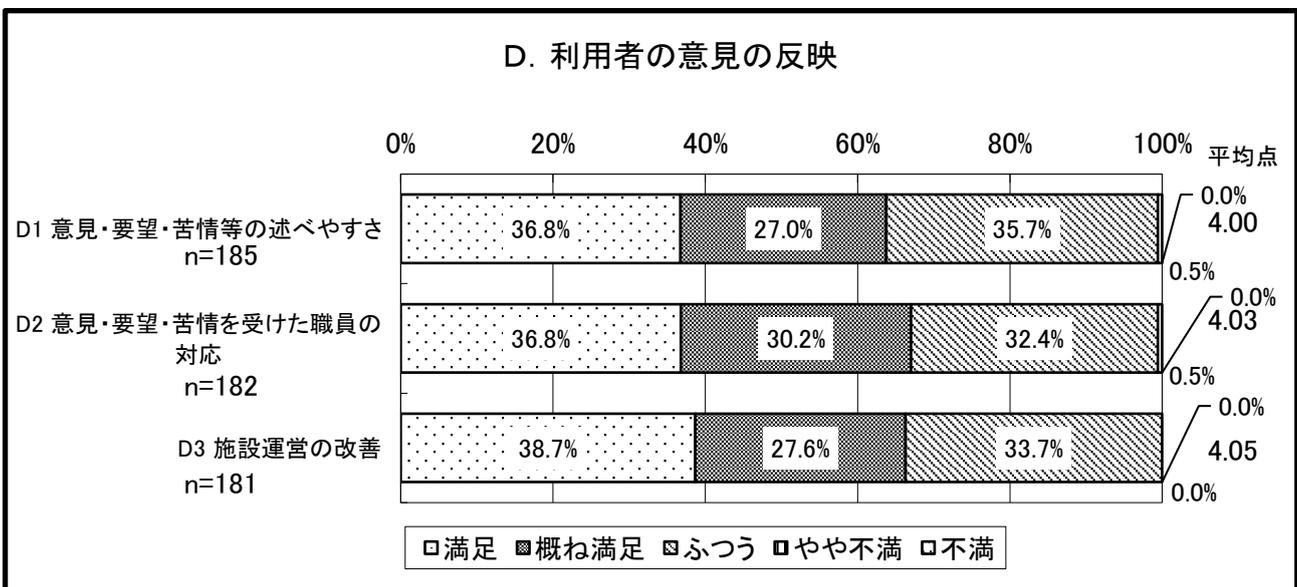
【A職員の対応】に関するコメント
 やや不満、不満との評価が全く無くなり、全体として高い評価を得ている。これは、今年度職員の半数が新規採用となったが、その機会をとらえあらためて利用者の立場に立った意識を醸成する教育を行い全員で共有し実行したことにより、日々の接客が順調にできている結果と考えられる。



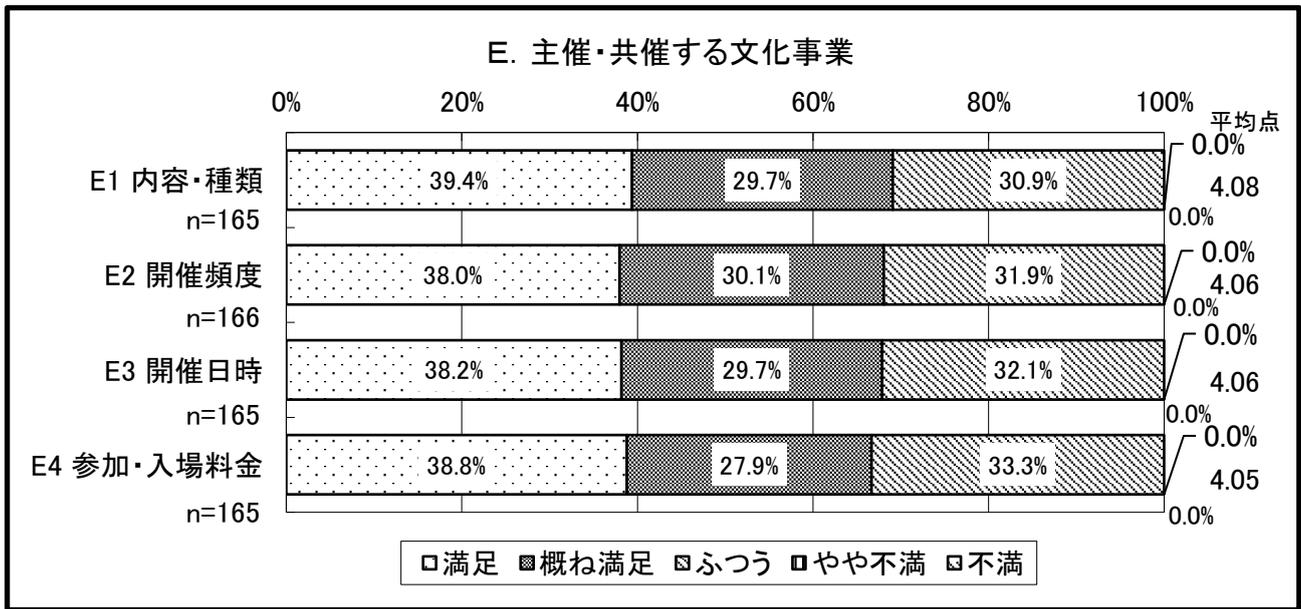
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 概ね6割程度の満足の評価を得ており不満系の意見は少ないが、設備備品については経年劣化により故障する設備、備品も増え自由意見にも指摘がある。空調の室温調整については、利用者の要望も多く防災センターによる調整を行っているが、部屋毎には調整不能なことや室温に効果があるまでに時間がかかる点の意見があり、B6室温については「やや不満」の評価比率が全体で最も高い。



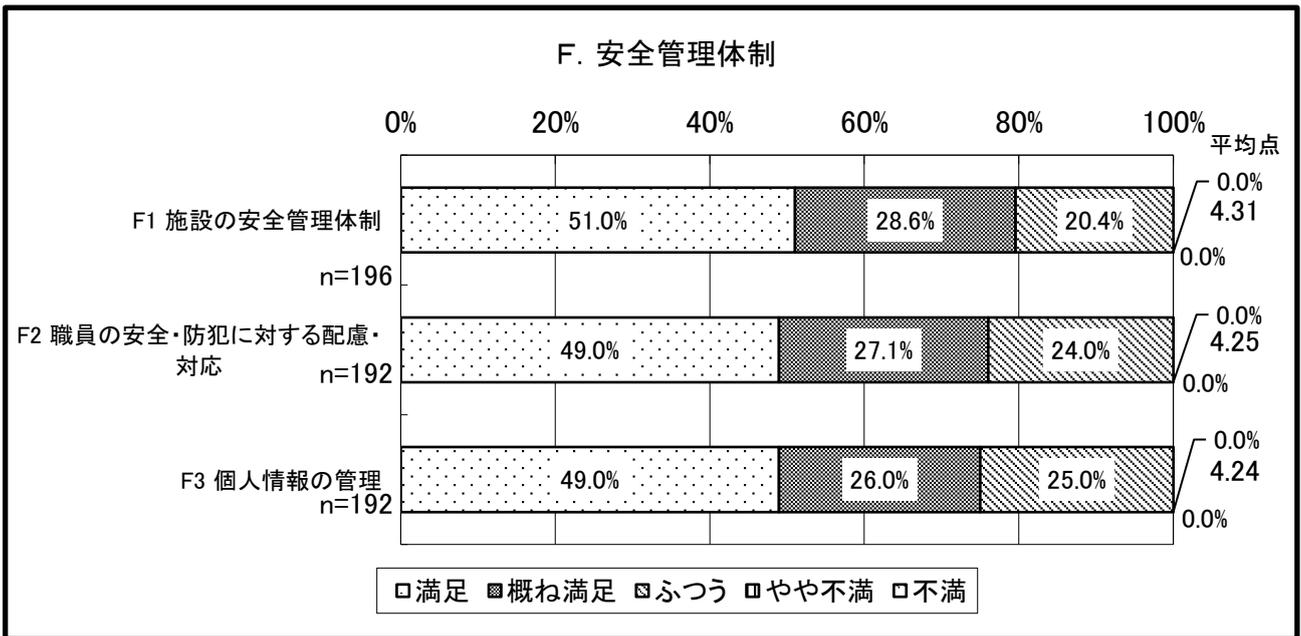
【C情報の提供】に関するコメント
 施設が2階、10階、11階フロアーに分かれ、ビル内配置が判り難い建物構造となっているため、開催場所を誤る来館者が多い。今年度ホール入口の表示板を施設理解と誘導に配慮したものに工夫し変更した他、デジタルサイネージにビル形状と配置図を掲載し各階にも配置図を掲示し分かりやすい情報掲示に務めている。また、特に7割近くを占める市外利用者は市報による情報は得難いため、ホームページ等居住地を問わない情報提供手段を、市と共に充実していく必要があると考えている。



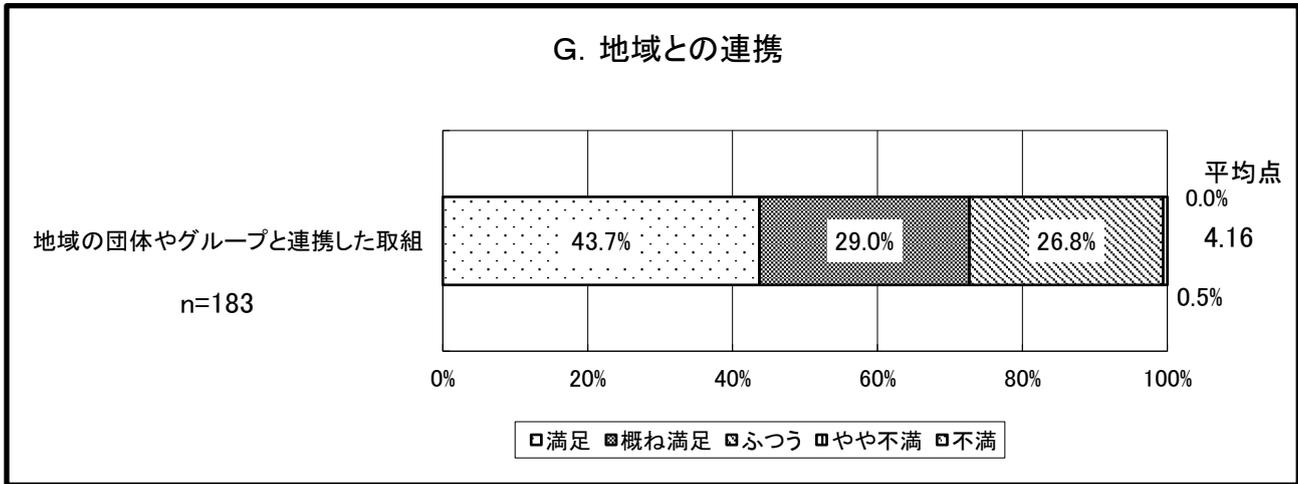
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 引き続き高い評価を得ている。年度当初に半数が新規採用職員となった機会に利用者の立場に立った丁寧な対応を心掛ける指導を行うと共に、複雑な施設利用形態を理解しきれない時期には、従事経験の長い職員が状況に注意しフォローする等を心掛けた結果と考えられる。



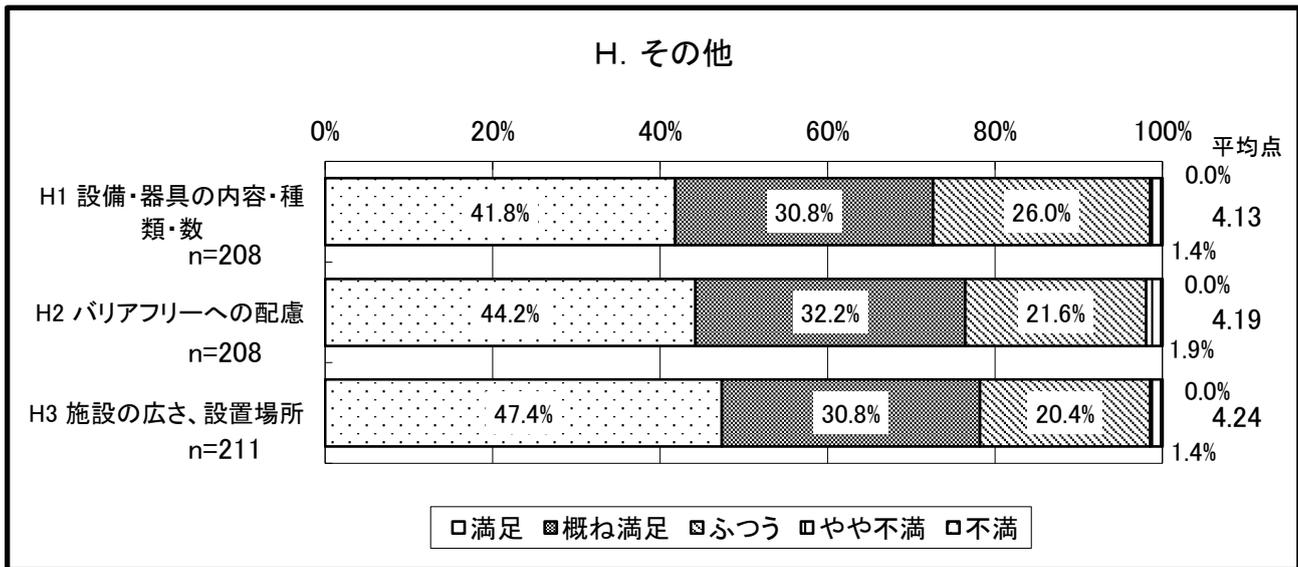
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 「やや不満」「不満」の評価は無く、「普通」の評価が昨年度から6～10%増加している。「概ね満足」は同様の比率だが、昨年度に大きく伸びた「満足」の評価が減少していることは、平常の利用に戻り新型コロナウイルス感染症への対策時に比較し目立つ対応に触れることが少ないことも考えられる。



【F安全管理体制】に関するコメント
 今年度は「やや不満」「不満」の評価は無くなっている。非常通路の案内掲示の更新、飲食施設の衛生管理に対する措置等来館者に見える形の安全管理と公共施設としての安心感を感じさせる対応を心掛けている。



【G地域との連携】に関するコメント
 当施設は地元商店会主催で同一建物内のアニメーション会社によるイベントに利用された。
 国際交流協会事業の利用が多いため、施設として連携をさらに高める一環として在住外国人への配慮を含め地域の利用への利便性も心掛けていく。



【Hその他】に関するコメント
 概ね高い評価は得ているが、自由記載の意見要望では、駐輪場の不足と機器の老朽化に対する意見がある。
 ホール控室へは階段だけのため車椅子の方からの意見がある他、身障者用駐車場はスイングビル全体で1か所がホール荷捌き駐車場と兼用になっている等、建物としてのバリアフリーについては市・武蔵野市開発公社と共に改善を考える必要がある。

吉祥寺美術館

(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生涯学習事業団		
代表者	理事長 竹内 道則		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番20号		
指定の期間	令和4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	74,936,000円	決算 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	* バランス良く質の高い企画展・常設展の開催とそれに連動した各種のイベントなどを開催。企画展示においては所蔵作品を活用した展示や本市ゆかりの作家の作品を展示するとともに、特別講演やワークショップも開催した。 * 観覧料及びミュージアムショップグッズ販売において、キャッシュレス決済を導入している。混雑が予想される場合には、対応人数を増強しスムーズな運営を図った。 * アール・ブリュットや吉祥寺活性化協議会のほか、幼稚園・保育園、子育て施設などと連携した市民文化会館での音楽コンサートの開催や市民ボランティアガイドへの講師派遣など	* 施設の設置目的を理解し、「事業団中期計画」や「企業価値向上に向けた取組み計画」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90%を超えており、高い水準を維持している。 * 質の高い企画展・常設展の開催とそれに連動した各種のイベントなどを開催した。 * 市民の実行委員会との共催によるアール・ブリュットや、いきいきサロンをはじめとする各所への出張講座にも取り組むなど、地域との多彩な連携をしている。

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
			<p>を行い地域と連携している。</p> <p>*受付など美術館ならではの専門性の高い接客研修を定期的に行っている。</p> <p>*地域と連携した活動を行うとともに、コミセンなどへ学芸員を講師として派遣し解説した。</p> <p>*J:COM、MXTVをはじめとする各種新聞・美術雑誌や地域情報誌等を活用し、的確かつ利用者の興味を持てるような情報発信を行っている。</p>	
B安全への取組み	9.6 /12	7.2 /12	<p>*賠償保険に加入、緊急事態発生時の市への報告を速やか且つ適切に対応する体制を整えるとともに、緊急連絡網及び自衛消防計画を適正に改正している。また、災害発生のある場合はビル管理者や事業団本部・主管課と情報共有し、状況に応じた対応を実施している。</p> <p>*美術館単体の防災訓練と受付担当者による避難誘導訓練のほか、FFビルと一体となった自衛消防訓練及び防災無線操作訓練に参加している。</p>	*日中は警備職員が常駐、夜間・休館日も機械警備で監視しており、安全性確保に努めている。
C適正な運営	28.0 /36	25.6 /36	<p>*指定管理者の要求水準書、基本協定書、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。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。</p> <p>*市との連絡会議を毎月開催し、連携、意思疎通を図るとともに、事業団が管理する他の施設とも同様に毎月連絡会議で情報を共有している。</p> <p>*企画・常設展示においては、所蔵作品を活用した展示や市民ギャラリー及び武蔵野アール・ブリュットでは、展示室のみならずロビーも活用した展示など施設を余すことなく活用した。</p>	<p>*指定管理の仕様・要求水準・年度協定等に基づき適切に運営されており、市とは定例会と庁内連絡会議等により連携に努めている。</p> <p>*契約事務規程に従い、特定の案件を除き見積もり合わせを適切に実施している。</p> <p>*企画展のグッズを販売することでミュージアムショップにおいて計画額を上回る収益を上げている。</p> <p>*展示室だけでなく音楽室についても、事務職員と学芸員が協力し合い、高い利用率を保ちながら適切に運営できている。</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
			<p>*再委託先とは日報や必要な点検報告書の提出を求め、複数の職員で業務執行を確認するとともに、再委託先の管理部門と定期的に業務遂行の確認・指示を行い管理監督の徹底を図っている。</p> <p>*会計については、2か月毎に会計顧問による月次監査を実施し、適切に管理するとともに現金事故防止・納入状況確認・催促等を適切に行っている。</p> <p>*消耗品等の購入は必要最低限の購入とし、節電・省エネ・省資源に努め、設備の保守管理も委託業者のみにまかせるのではなく職員が日常的に目視による点検及び簡易な補修を実施している。</p> <p>*市の文化振興基本方針に基づく中期計画に沿った施設運営・事業展開を行っている。加えて、合併を機に企業価値向上に向けた取組み計画を策定し、具体的な取組みを図っている。</p>	
D施設・整備等の適正な管理	6.4 /8	4.8 /8	<p>*作品保護のためにも、温度・湿度の空調管理を実施している。</p> <p>*通常清掃の他にもトイレ等の汚れを発見次第清掃作業の発注をし、適切な点検・管理を実施している。また、男性用サニタリーボックスを設置している。</p> <p>*市及び開発公社と連携し、適正な管理を実施している。</p>	*従来の清掃だけでなく消毒等の対応を継続的に実施し、安全な環境の維持に努めた。
全体	81.6 /100	73.6 /100	*再来館者率は、61.3%と初めての方を上回っており、メインとなる企画展示に興味・関心を持っていただけていると思われる。総合満足度は常に高く評価されている。	*魅力的な企画展示により総合満足度は「満足」「概ね満足」の割合が昨年に引き続き90%を超えており、高い水準を維持している。

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> <ul style="list-style-type: none"> *各企画展はTVや新聞などのメディア取材などで好評を得ており、MXTV「わたしの芸術劇場」では、萩原英雄記念室が紹介され美術館紹介の効果があつた。 また、昨年度に引き続き彫刻ツアーを開催し、市内の公共の場にある作品を実際に洗浄・保護の仕方を学ぶことで将来に向けた保存・管理・活用などについて思索する機会の提案をした。 *企画展では、さかざきはる展で22,619人、出久根育展で11,295人の来館者があり、非常に好評であつた。 *ミュージアムショップでは、作品や作家由来のグッズを販売することで、観覧記念となり満足度の向上となるよう工夫したことにより、予算額の約3倍の売上を記録した。 *武蔵野アール・ブリュット実行委員会では事務局として市民協働に取り組むとともに、プレイベントとして昨年度雨天で中止となつた三鷹北口にて道遊びなどのワークショップを実施するなど、PR活動を行い、12月の美術館での体感する展示へとつなげた。 *街中の飲食店に企画展示作家の作品を展示する特別展示やスタンプラリーを行い、街中の賑わい創出事業の一環とした。 *子ども向け「にじ」のワークショップでは、市内の幼稚園・保育園や子育て施設等と連携し、作品制作風景を撮影・編集し、「虹」のコンサート会場での上映を行った。 	
<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】
*アール・ブリュットが変革期を迎えているので、令和4年度の周知活動を活かした事業とし、さらなる地域との協働に取り組んでいただきたい。	*武蔵野アール・ブリュット実行委員会では事務局として市民協働に取り組み、三鷹北口にて道遊びなどのワークショップを実施するなど、PR活動を行い、12月の美術館での体感する展示へとつなげた。また、年度末に次年度（令和6年度）アール・ブリュットの実行委員を一般公募した。周知活動の効果により、新規の方にも積極的にご応募いただき、さらなる地域との協働に取り組んでいる。
<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となつた項目については必ず記入	

<p>主管課（記入欄）</p>	
<p><特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *総合満足度は「満足」「概ね満足」の割合が昨年に続き 90%を超えており、高い水準を維持している。 *魅力的な企画展を開催し来館者数を動員したことに加え、ミュージアムショップでは企画展と連動するなどの工夫で計画を上回る収益をあげた。 *市民の実行委員会との共催によるアール・ブリュット事業は、幅広い周知を行いながら、新たな試みとして体験型の展示など参加型の企画を中心に開催した。 	
<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>*アール・ブリュットが変革期を迎えているので、令和4年度の周知活動を活かした事業とし、さらなる地域との協働に取り組んでいただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*三鷹駅北口エリアのイベントと連携したワークショップを実施するなど、地域へのPR活動を継続しながら、協働事業の充実を図っている。</p>
<p><改善すべき点></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。

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	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。						
	<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、これに沿った施設運営を行っている。加えて、合併を機に企業価値向上に向けた取組み計画を策定し具体的な取り組みを図っている。さらに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展示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。令和5年度には、新法人として合併後初の新しい中期計画を策定した。</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	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。						
	<p>評価の理由：総合満足度の満足53.6%、概ね満足が38.1%で、合計が91.7%と評価は高く不満足は0であった。観覧者からの意見や苦情をお伺いするため、企画展示開催期間中のアンケートを実施しており、集計結果は報告書にて報告・共有し、今後の展示などに向けて活用している。利用者からの苦情等に対する対応マニュアルを整備しているほか、施設の老朽化に伴う故障や不具合は即座に対応し、利用に際して支障とならないようにしている。</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。	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。								
<p>評価の理由：市民によるアール・ブリュット実行委員会では事務局を担い、昨年度雨天のため中止となった三鷹駅北口周辺でのPR活動を展開するとともに、本美術館で新たな展示として「体感する展示」をコンセプトに「武蔵野アール・ブリュット2023+0.5(プラスれいてんご)」を開催した。また、市民ガイドと連携協働した取り組みとして「武蔵野の文学と芸術コース」では、最終目的地として展示解説を実施した。その他、吉祥寺活性化協議会、吉祥寺今昔写真館委員会等の地域と連携した活動を行うとともに地域ニーズとして吉祥寺今昔写真館委員会では、市民ギャラリーを活用して展示を行った。</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：市報、季刊むさしの、ホームページ、FMむさしの、J:COM、MXTVをはじめ各種新聞・美術雑誌、チラシ、ポスター、フェイスブック・ツイッターの他、週刊きちじょうじ・吉祥寺meなどの地域情報誌等を活用し、的確かつ利用者の興味を持てるような情報発信を行っている。ホームページやSNSを活用した情報発信を積極的に行った。</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	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。							
<p>評価の理由：「職員の対応」のアンケート結果では、全項目において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。また、引継ぎ文書やマニュアルのみならず、日報等の特記事項を活用して情報共有を図り、受付などは専門性の高い接客研修を定期的実施している。</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	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）。							
<p>評価の理由：年度の事業計画に沿って事業を行っている。企画展示では、さかざきはる展で22,619人、出久根育展で11,295人の来館者があり、非常に好評であった。企画展示・常設展示の他、展示に合わせた特別講演、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。ワークショップでは、一般向けの他に親子向けプログラムを実施し、常に定員を超える応募がある。また、ミュージアムショップでは、作品や作家由来のグッズを販売することで、観覧記念となり満足度の向上となるよう工夫したことにより、予算額の約3倍の売上を記録した。</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	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。						
<p>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速やか且つ適切に対応する体制を整えるとともに緊急連絡網及び自衛消防計画を適正に改正している。また、大雪や台風などの災害発生の恐れがある段階でビル管理者や事業団本部、市と情報共有し、対応している。 なお、美術館単体の防災訓練と受付担当者による避難誘導訓練を年2回実施しているほか、テナントとしてFFビルと一体となった自衛消防訓練にも参加することで、ビル全体の防火防災体制に協力している。また、吉祥寺駅周辺混乱防止協議会幹事会や防災無線操作訓練に参加している。</p>						
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。					
<p>評価の理由：警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等は発生していない。平常時においては目視による安全確認を実施し、閉館時には戸締り・忘れ物・不審物の有無を確認している。異常等の発見時には迅速な報告を行い、夜間・休館日においては機械警備の実施など安全な施設の管理運営に努めている。 また、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業務日報にてん末を記載し報告を受けている。</p>						
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。				
<p>評価の理由：指定管理の要求水準書、基本協定書、年度協定書、年度計画に沿って業務を実施している。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。また、合併効果を活かすために策定された企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針にもとづき、法人としてのさらなる企業価値の向上を図っている。</p>						
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					
	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。					
<p>評価の理由：音楽室利用においては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。企画展示においては、所蔵作品を活用した展示や本市ゆかりの作家の作品を展示するとともにロビーを活用した展示や特別講演・ワークショップを開催することで本市の芸術活動に触れられる機会の一端となった。また、ロビーでは、企画展示室関連展示を実施するとともに市民ギャラリー期間中は、常設展示と連動した展示等を行い、常に美術館内の展示に興味を持っていただけるように施設を余すことなく活用した。音楽室の貸施設業務については、一般事務担当職員とともに、専門職である学芸員も協力し、対応している。</p>						
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実施されているか。					
<p>評価の理由：合併に伴い再整備された個人情報保護規程を遵守し、全職員を対象とした情報セキュリティ研修も実施している。申請書類はカギのかかるキャビネットに保管することを徹底し、利用申請書等の個人情報を適切に管理しており、事件や事故は発生していない。また、窓口や外部からパソコン画面が見えないデスク配置を工夫するなどの対応をしているほか、席を外すときは画面を消す等実施している。</p>						
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。					
<p>評価の理由：定期的に再委託先の選定を実施し、技術力や安全管理体制の確認も行っている。再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。契約書に個人情報保護や暴力団等の反社会的団体の排除に関する特約を添付している。年度初めには、業務の適切な履行について直接担当者に伝え、管理監督の徹底を図っている。</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	
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。					
	<p>評価の理由：企画展示内容については入館者数の増を図るとともに、中・長期的な視点で所蔵作品や市ゆかりの作家の他、若年層向けなどバランス良く質の高い展示を行った。企画展示においては、各種のイベントやワークショップを開催し、また、企画展におけるグッズをミュージアムショップで販売し好評を得たことにより、販売収入は当初の計画額を超えることができた。観覧料及びミュージアムショップグッズ販売において、入館者数及び購入者の増加が見込まれる場合は、対応人数を増強し、入館者を待たせることのないよう努力するとともにSNSをより活用した。</p>						
	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且つ効率的に行っているか。	4	4良	3.2		
		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。					
	<p>評価の理由：指定管理料については、2か月に1度、会計顧問による月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなどを適切に行った。現金管理も、現金事故防止のため毎日複数職員で複数回、金庫確認を行っている。金庫での保管及び銀行への入金なども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。使用料については、納期限を超える団体がないよう納付依頼、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。</p>						
	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。					
<p>評価の理由：設備や備品の損傷や故障について、簡易な交換・補修は、職員が行い経費の削減を図った。こまめな消灯や間引き照明の実施、他館から発生した裏紙を使用するなど節電・省エネ・省資源に努めた。</p>							
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。						
<p>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むさしの、ホームページ等で周知し、音楽室の抽選申し込みは郵送・FAX他、公平性と効率性の向上を目指したインターネット申込による施設抽選システムを導入し、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。また、市民ギャラリーは、希望者が競合した場合のみ抽選を行うが申請者の立会無い場合の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。</p>							
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	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。					
	<p>評価の理由：各管理・保守業者と連携を図り、建物・設備のみならず作品に影響のある温度・湿度についても適切に管理している。また、展示室、コインロッカー及び音楽室など利用者による備品等の損傷や忘れ物などがないか、利用の都度確認するとともに日常的に職員が目視で点検を行い軽微な損傷などは職員が補修している。</p>						
	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。					
	<p>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によるトイレ使用もあるが清潔な状態を保っている。また、感染症等拡大防止のため、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。毎日清掃業務の実施状況を定期的に確認している。また、男性用トイレにもサニタリーボックスを設置しており、すべてのトイレの使いやすさの向上に努めている。</p>						

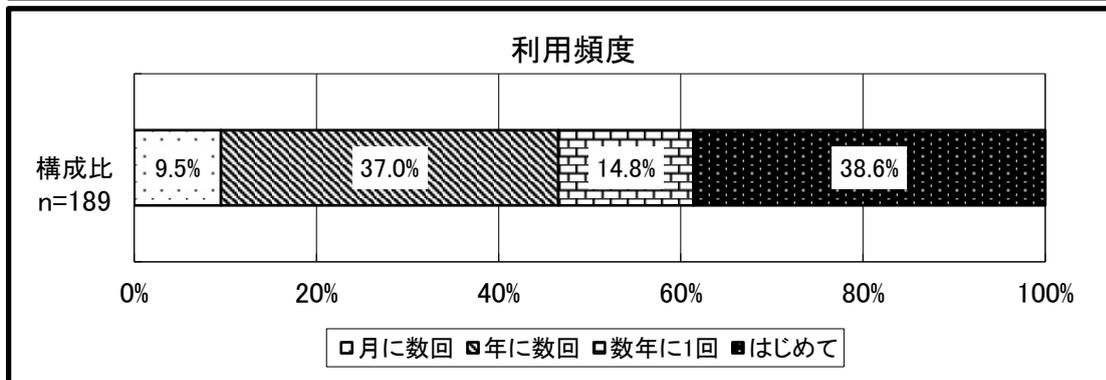
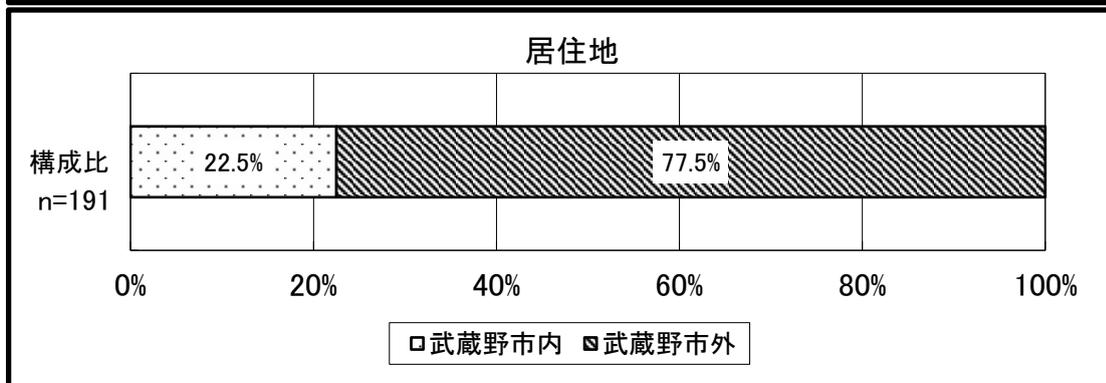
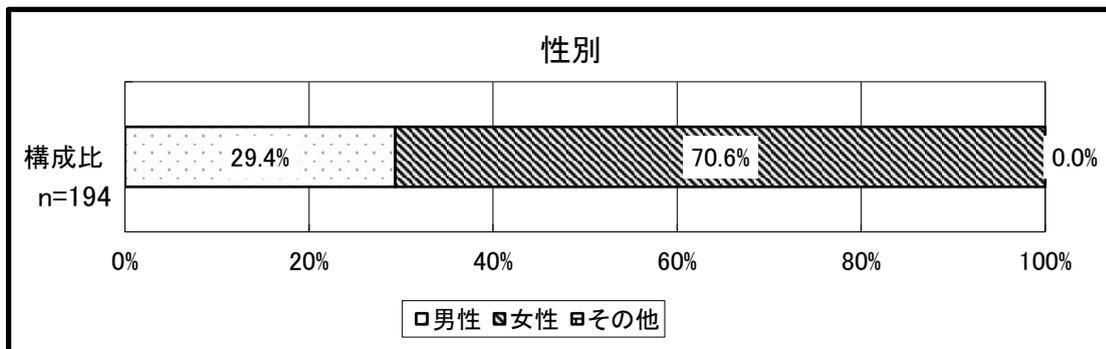
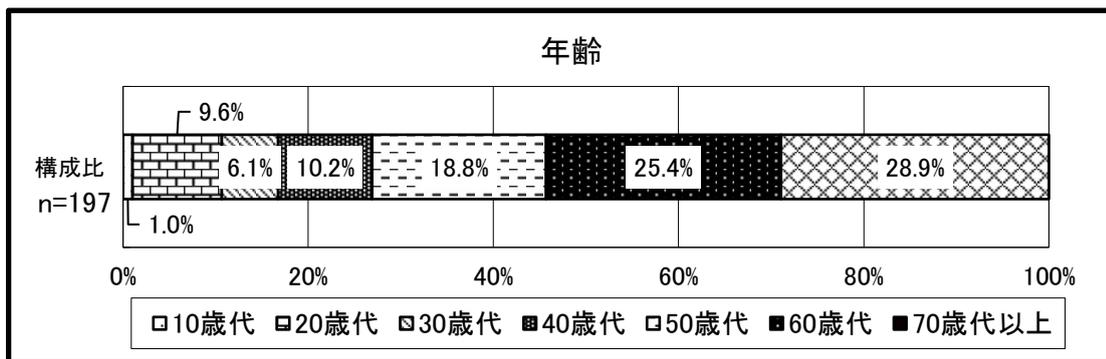
様式2-2 評価項目シート

【留意点】

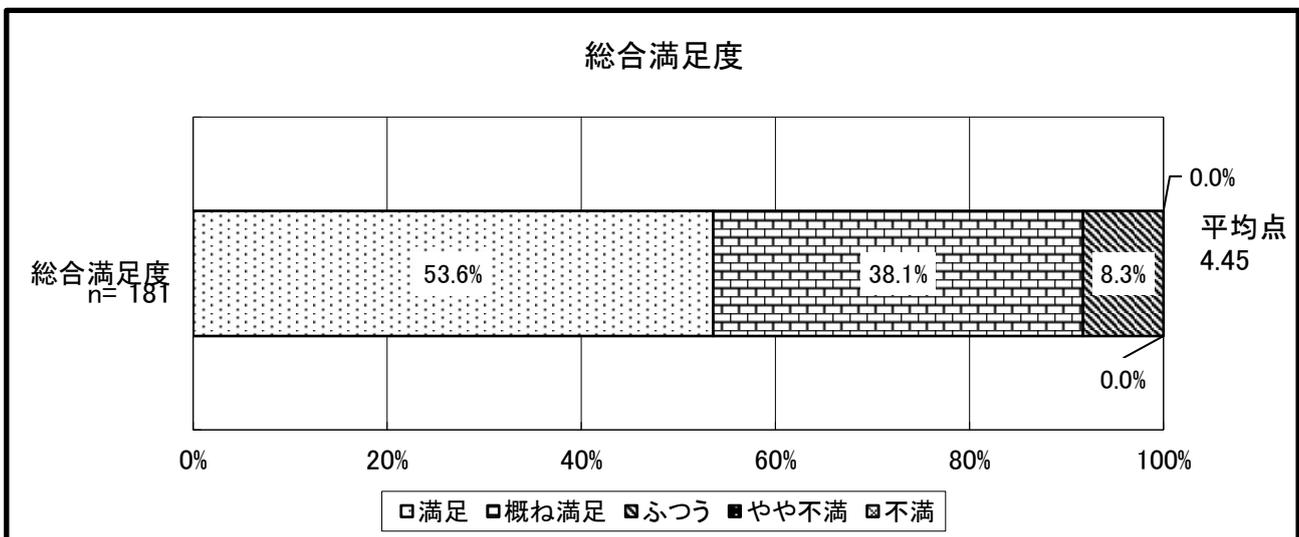
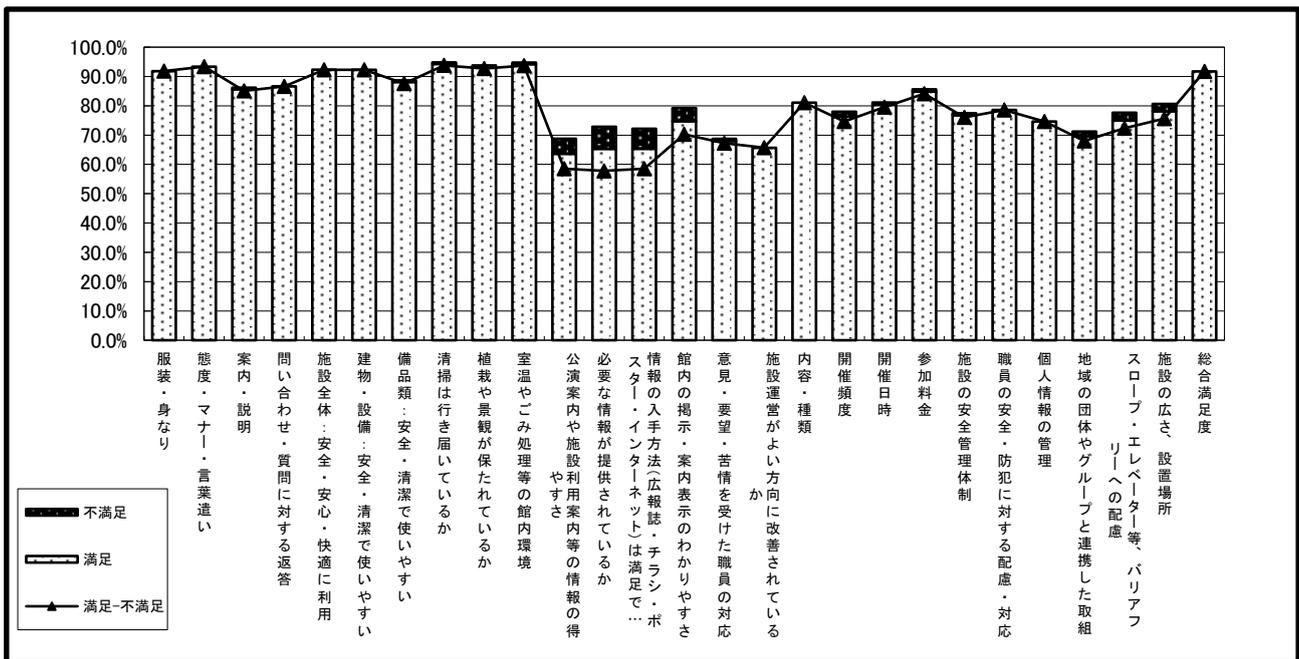
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	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	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	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	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。						
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）。					
<p><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。企画展・常設展と関連イベントに加え、市民の実行委員会との共催によるアール・ブリュット事業を実施し、来館者の満足度が高いことは特筆すべき成果と評価できる。</p>						
<p><u>改善事項</u> 引き続き工夫された事業や展示で利用者ニーズを満たすとともに、必要な情報の提供や展示方法の配慮による来場者の満足度維持に努めていただきたい。</p>						
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	3 適当	4.8	
		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。				
<p><u>評価の理由</u> 全項目とも要求水準を満たしており、概ね適正な状況であると言える。日中は警備職員が常駐、夜間・休館日も機械警備で適切に監視しており、事件・事故の防止に努めている。</p>						
<p><u>改善事項</u> 商業ビルの中の1フロアであることに加え、展示室と音楽室では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。</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
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	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	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	4 良	3.2		
	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。					
<p><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。企画展のグッズを販売することでミュージアムショップにおいて計画額を上回る収益を上げていることや来館者数に応じて人員を配置していることは特筆すべき成果と評価できる。</p> <p><u>改善事項</u> キャッシュレス決済やインターネット申し込み、企画展などの情報提供や広報を適切に行い来場者数の維持・増加に努めていただきたい。</p>						
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	3 適当	2.4	
2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
<p><u>評価の理由</u> 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状態であると言える。</p> <p><u>改善事項</u> 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。</p>						

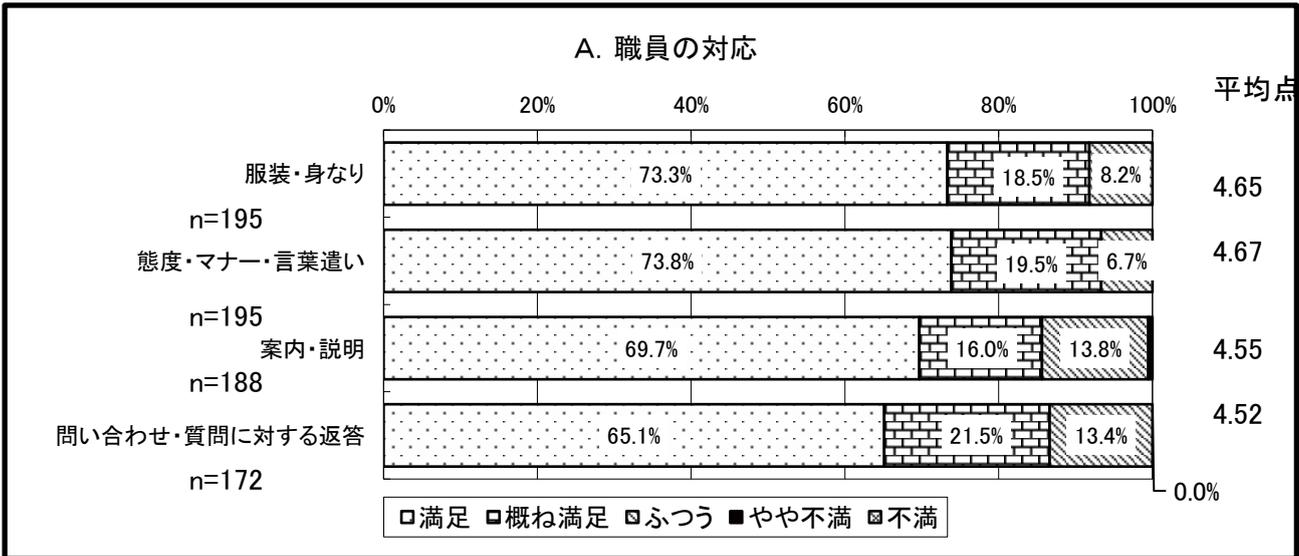


【回答者の属性】に関するコメント
年齢構成は、幅広い年代が来館しており、28.9%と70代が多い。男女比率は例年同様女性の方が70.6%と多い。居住地は市外が77.5%と前年(86.4%)より若干均衡化された。利用頻度は初めてが38.6%、年に数回が37.0%、数年に1回14.8%、月に数回が9.5%である。例年と比較すると年に数回という割合が若干下がり再来館者率も61.3%となった。(前年62.3%)

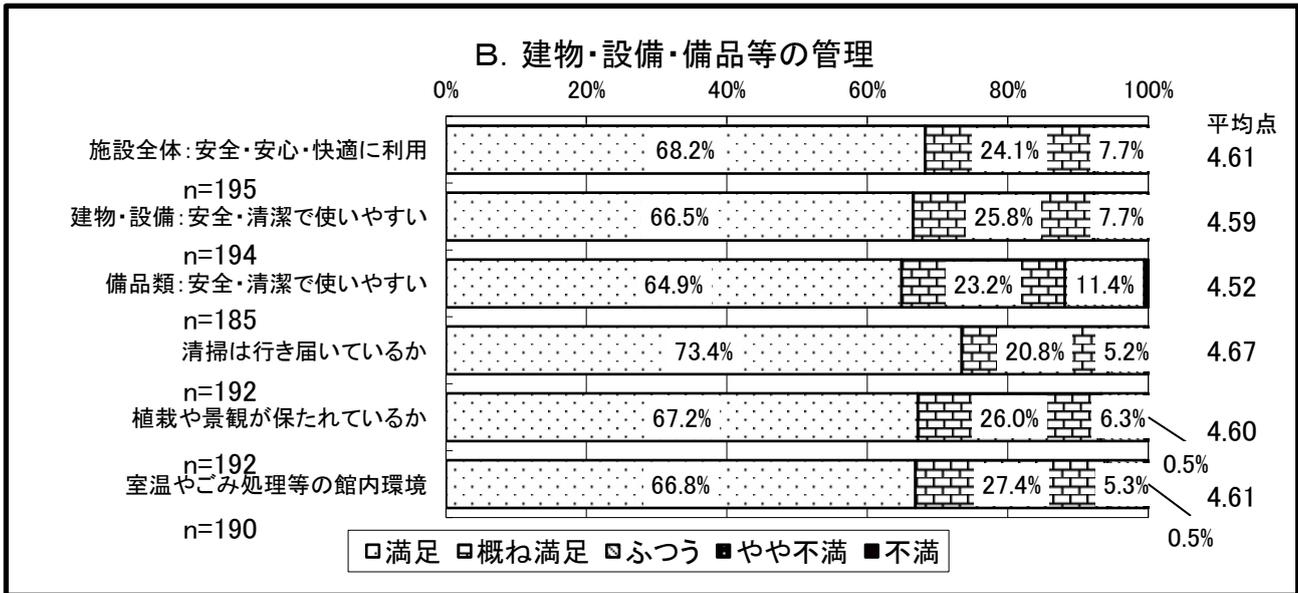


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

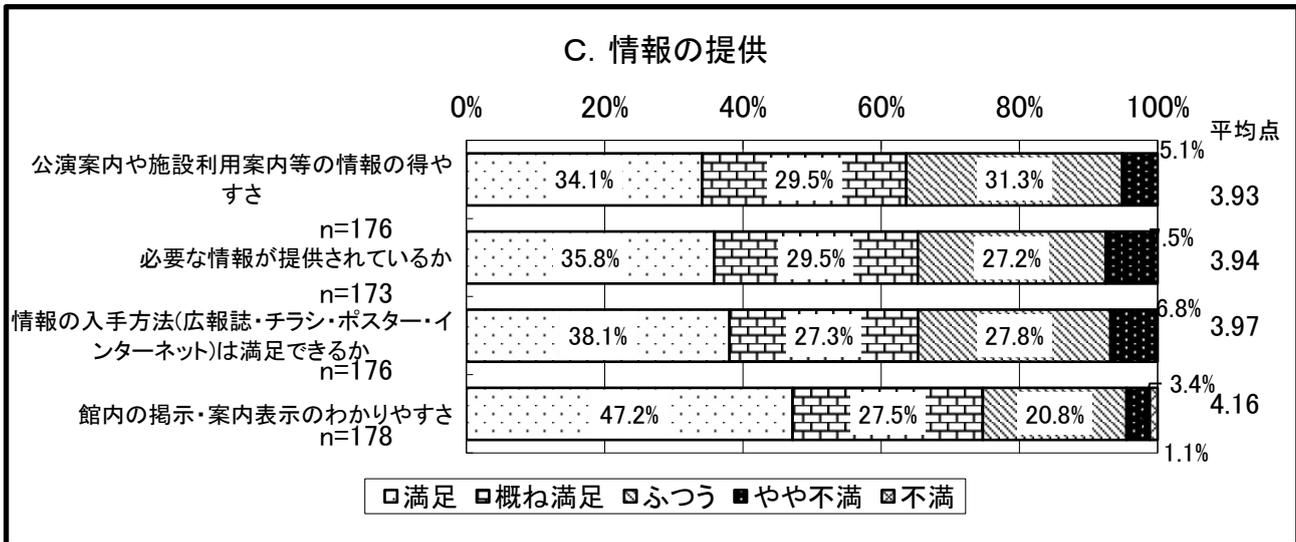
【総合満足度】に関するコメント
昨年度は満足56.5%、概ね満足が36.4%合計92.9%、今年度は満足53.6%、概ね満足が38.1%合計91.7%と1.2ポイント下がったものの依然として高い満足度を得ている。



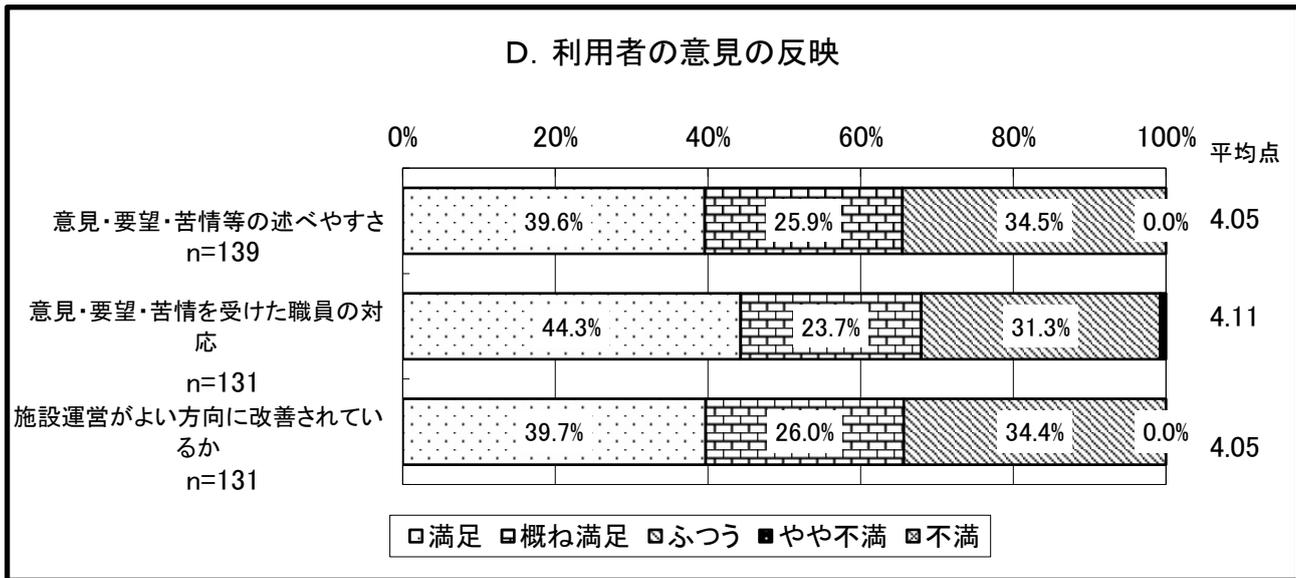
【A職員の対応】に関するコメント
 全項目において満足は7割を超えており、昨年度の満足と概ね満足を合わせた平均値93.1%と今年の満足と概ね満足を合わせた平均値89.4%と比較すると3.7ポイントと若干の下降である。職員(委託業者含む)の対応に対する評価は常に高い。引き続き来館者にご満足いただけよう努める。



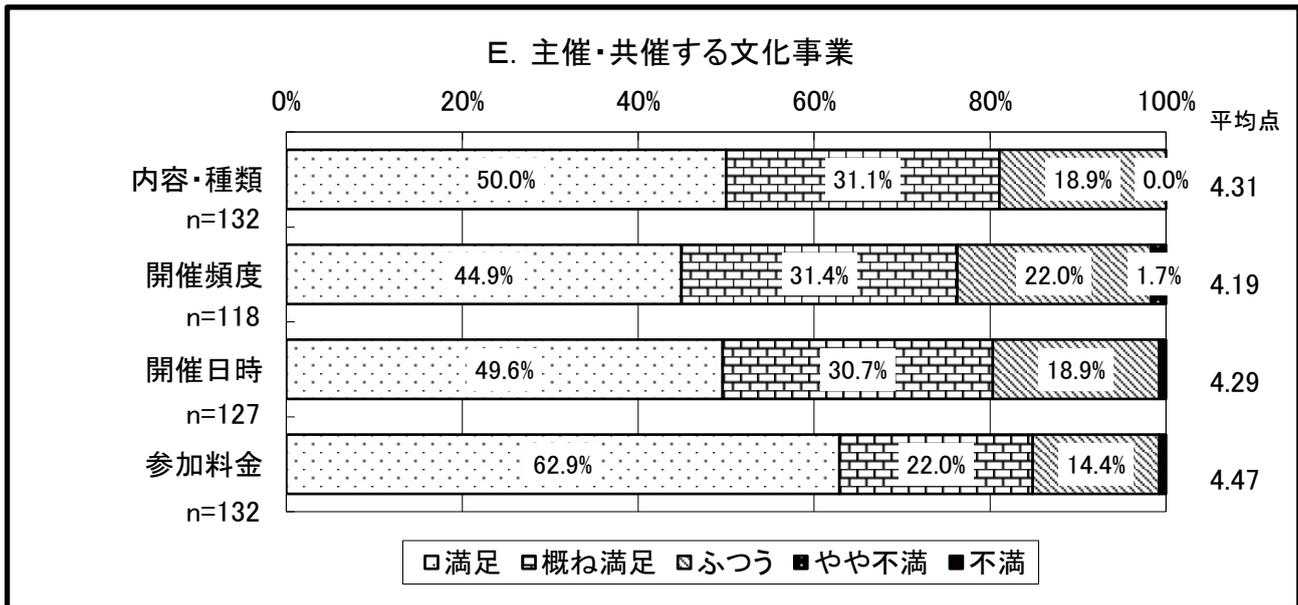
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 全項目において満足はほぼ7割となっており、昨年度の満足と概ね満足を合わせた平均値94.0%と今年の満足と概ね満足を合わせた平均値92.4%と比較すると1.6ポイントと若干の下降である。引き続き清潔で快適な館内の維持及び案内等に工夫を凝らして来館者にご満足いただけよう努める。



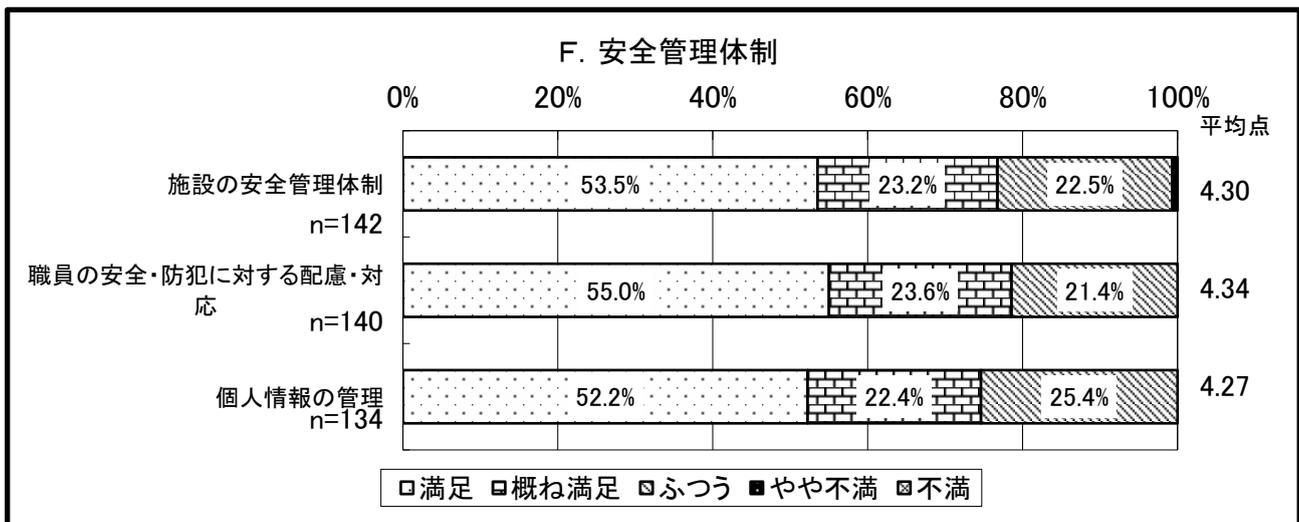
【C情報の提供】に関するコメント
 前年に引き続き情報の提供の全て項目で満足と概ね満足を合わせた平均値が70%前後をキープしている。引き続き、わかりやすい情報提供に努めていく。



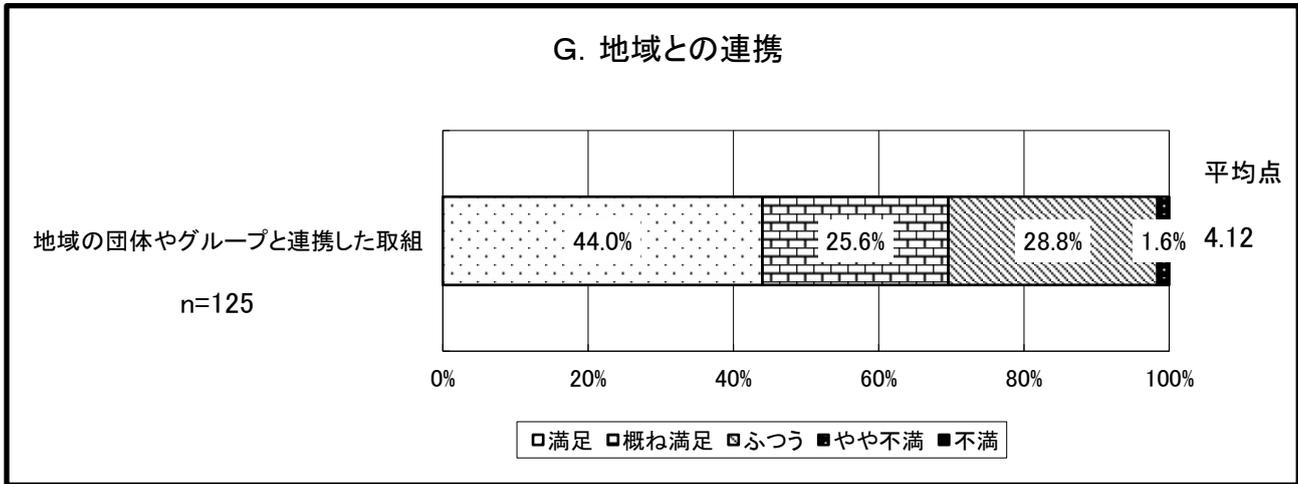
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 全て項目で満足及び概ね満足ともに昨年度より若干下降している。昨年度平均値74.5%から今年度は66.4%と8.1%下降した。引き続き、利用者の意見を真摯に受け止めて参りたい。



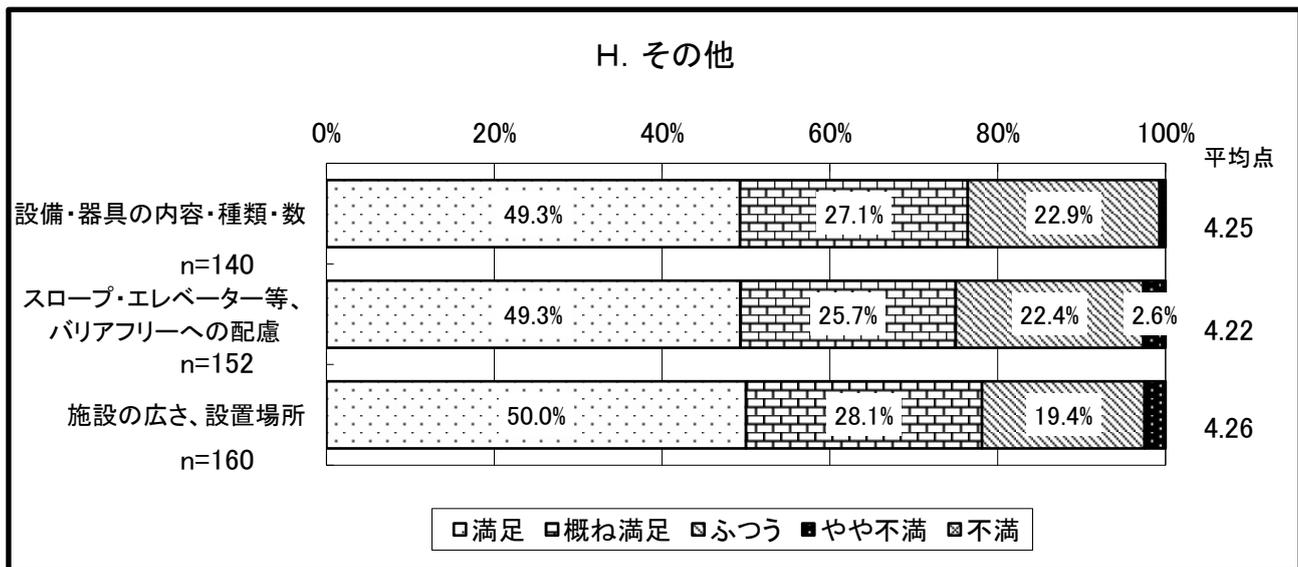
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 前年に対してほぼ全ての項目で満足が若干減少した。満足と概ね満足を合わせた昨年度平均値85.2%から今年度は80.7%と若干下降した。
 市民文化会館×吉祥寺美術館の連携企画として、『にじ』ワークショップ実施風景動画制作及びファミリーコンサート会場で上映した。その他体育館や市役所、井の頭自然文化園との彫刻ツアーなども開催した。



【F安全管理体制】に関するコメント
 満足については、ほとんどの項目で昨年度より若干下降している。昨年度平均値58.1%から今年度は53.6%と下降した。昨年度の満足と概ね満足を合わせた平均値85.9%と今年の満足と概ね満足を合わせた平均76.6%を比較すると9.3ポイントの下降である。下降した原因は不明である。



【G地域との連携】に関するコメント
 満足は、昨年度の43.2%から0.8ポイント上昇し44.0%であったが、概ね満足と合わせた値では、昨年度65.6%から69.6%と4.0%増加した。
 市民によるアール・ブリュット実行委員会では事務局を担い、市内全域で周知活動を展開するとともに、3駅周辺でのワークショップやサポーターを募集し、地域との連携を図った。
 これらの取り組みをより市民へ認知していただけるよう研究を進めていく。



【Hその他】に関するコメント
 全ての項目で満足及びやや満足ともに昨年度より若干下降し、昨年度満足と概ね満足を合わせた平均値81.4より4.9ポイント下降し76.5%である。
 引続き利用者の安心・安全を第一により満足度の向上に努めていく。

【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

- ・常設展という表示をした方がよいか、「～室（常設展）」という表示が企画展との対比がわかりやすくなるのでは。
- ・規模は大きくないのですが、いつもリラックスして展示を観られます。
- ・作品を守るためであろうが、光が少し暗い（私には）
- ・作品を照らす照明が、とても作品を見るのに見やすい明るさで見やすかった。
- ・子どもを連れてベビーカーでの訪問であったが、段差が一切なく、十分にすれちがえるスペースであったため、大きな気を遣うことなく拝見することができました。
- ・とても使いやすい立地です。
- ・場所が便利なので、大変良いです!!
- ・光量も暗すぎず見易い。常設の二部屋にいつも安らぎを感じています。
- ・エレベーターでないと7階にたどり着けないのが少しわかりづかったです。ひばりが丘の図書館でフライヤー？ちらし？を見つけ、きてみて良かったです。
- ・小規模ながら、充実した展示を拝見いたしました。開館時間が長いのもうれしいです。
- ・駅に分かり易い地図が欲しい。今回初めてなので、たどりつくまで何回も通行の方に聞いて来ました。
- ・偶然この展示会を知り、久々吉祥寺へ。昔と今の街の風景が変わり、たどりつくまでウロウロ。初めて知る事もあり、大変いい時間でした。外からくる人々はもう少しわかりやすい案内等欲しいところ。
(勿論スマホで探す人多いでしょう)
- ・会場、チョイ暗い。良く絵が見えん。

(2) 運営面について

- ・展示してある絵が全く斜めなのが気になりました。
- ・展示物の解説に“ふりがな”が欲しい。
- ・展示数がスペースと合っていて観やすい。
- ・展覧会、毎回楽しみにしています。参加型のイベントを増やしていただければと思います。今後ともどうぞよろしくお願い致します!!
- ・地元の画家の展覧会で楽しめました。今後も地元の画家の展覧会を開催下さい。ありがとうございました。
- ・今後はシニアになり無料なのでありがたい。ありがとう。
- ・出久根育展とても良かったです。少し作品を見ていく順や、低い位置に作品があり、みづらい点はありませんが、作品がとても多く来てよかったと思いました。
- ・作品の解説が、作品の下部に展示されている。作品との兼ね合いを考慮されていると思うが、字も小さく、読むのに腰をかがむ必要があった。作品リストに記載して頂けていたらな、と感じた。
- ・企画展の作品についての説明文の場所について、低い場所が多く少し読みづらかったのが残念でしたが、内容はとても楽しめました。
- ・出久根育展について キャプションが読みにくい。より深く作品を知るために、キャプションはとても大切だと思う。位置が低すぎ、また字も細かい。遠近両用メガネを使うものにとって、近い字はあごを上げなければ見えず、設置場所が低すぎてとてもとても読みにくい。

- ・展示の字が小さくて、少し読みにくかったです。
- ・作品No. とその説明などのプレートが、私には下すぎて読みづらく、文字がもっと大きい方がわかりやすい。ヒソヒソ声だけれど、ずっとおしゃべりしながら同じ絵の所にいる二人の人がすこし嫌でした。
- ・市外なので、意識していないと情報をつかみそこねる事多で、残念です。・とてもステキな展示でした。
- ・私は大学の図書館に設置されてあるチラシで今回の展示を知りましたが、それがなければ気付かなかったかもです。積極的に企画展示について情報を得ていきたいと思いました☆
- ・美術館、いつも思うんだけど、メインの企画以外の別室もすごくいいのに、あまりに注目されてない。むしろお金を（100円でも）とったら、みんなまじめに見るんじゃないかな。
- ・高齢者にはむづかしいアンケート！

(3) 職員について

- ・学芸員氏はていねいでした。

(4) 評価のことは

- ・とても良かったです。また来ます！
- ・美術展覧会をいつもたのしみにしています。
- ・絵画が近くで見れてよかった。展示室も居心地がよかった。
- ・また次の時に来たいです。
- ・企画展の度に拝見しております。好きな展示が多く、いつも楽しみです。
- ・吉祥寺に来る度に寄らせてもらっています。ありがとうございます。
- ・素敵な展示でした。また来たいです。
- ・今回の展示は非常に良く大満足です。眼福の時を過ごせて最高です。
- ・展示内容が興味深く、色々と考えさせられました。絵本を読むような感覚で楽しめました。
- ・落ちついた雰囲気癒され、とてもよい空間だと感じました。
- ・入場料もリーズナブルで、とても良い体験ができました。
- ・公立、私立の大型美術館にくらべてシルバーにやさしい（料金）
- ・高齢者に良い環境である。
- ・企画展がいつも素晴らしい。展示の量もほどよく鑑賞に十分かつ多すぎず満足できる。公共施設の運営は厳しいと思いますが、ここの美術館が続きますようにと願います。
- ・展覧会が素晴しかったです。
- ・1Fのポスターを見て入ってみました。出久根さんの絵、きれいで素敵でした。
- ・すてきな展示会でした。
- ・いつも楽しい気分させてくれる。
- ・企画展の出久根さん展は、作品数の多さと、1つ1つの展示方法がすてきで見ていてとても楽しかったです。作品の絵本を読んでみたいものも多数ありました^-^ 常設展もどちらも興味深く拝見しました。今日は息子と来ました。良い思い出になりました♡
- ・動線もわかりやすく、見やすい展示で、とても満足できた。
- ・いつもきれいです。
- ・このような素敵な催しがあり、とても満足です。
- ・初めて来ました。出久根さんのあたたかな絵に興味を持ちました。素敵な絵でした。来てよかった。
- ・ほどよい分量の絵画で、疲れすぎないのがいい。

- ・浜口さんの展示も素晴らしく、今回の出久根さんの展示企画は秀逸でした。プラハには今年の秋も行くので、また楽しみになりました。
 - ・吉祥寺に市の美術館があることも初めて知りました。とてもステキです!! 出久根さんのことも絵も知りませんでした。ただ、絵本読みボランティアで“おふろ”を検索した時に「おふろ」を目にした様な…。福音館の年少版絵本など名作が多いですヨネ。去年は念願のおおつか美術館（四国）に行ってきました。千葉にある Hoki? 美術館も気になります。今日はとても美しい絵で楽しかったです。
 - ・今回美術館に初めて訪れましたが、見ごたえあり、大満足です。企画をありがとうございました。
 - ・入りやすい環境で良いです。
 - ・とても安い入場料なのに、室の高い展示物を見せていただき満足しています。今回は特に良くて、よい刺激を受けました。
 - ・初めて来ましたが、出久根さんのすばらしい作品の数々を拝見でき、大変満足いたしました。
 - ・絵本が大好きなので、また絵本作家さんのイベントをお願いします。今日は茅ヶ崎市から、でくねさんのイベントのために来ました。よい時間がすごせました。ありがとうございました。
 - ・気軽に訪れるので、吉祥寺に来る時はいつもチェックして見学しています。
 - ・出久根育さんの絵本が好きで、初めての来館です。美しい絵に心が癒されました。「ワニ」「ペンキや」「あめふらし」「おふろ」「かえでの葉っぱ」の絵本は持っています。新しく絵本が出版されるとの事で楽しみにしています。どうもありがとうございました。
- PS：本のリストはありがたい。NET 検索で絵の作者までは出てこないこともあるので。

(5) その他

- ・(問2-G 地域との連携について) よくわかりません
- ・(問2-C-1 展覧会内容や施設利用案内などの情報は得やすいですか) つい先日の朝日新聞の美術館案内で知った!
- ・(問2-E-4 展覧会やイベントなどの入場料金は満足できますか) 75歳で無料、感謝!

松露庵

(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生涯学習事業団		
代表者	理事長 竹内 道則		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番20号		
指定の期間	令和4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 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	32.8 /44	29.6 /44	＊利用者アンケートの総合満足度では「満足83.1%」で、前年度より3.7%アップした。「概ね満足16.9%」と合わせて100%と、高い評価を得ている。 ＊事業団ホームページ、SNSにより、市民・利用者に必要な情報を得やすいように配信した ＊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、利用者アンケート「職員対応」の全ての項目が87%以上で高い評価を得ている。	＊施設の設置目的を理解し、適切な管理運営がなされている。 ＊職員対応の満足度は高い評価を得ている。
B安全への取組み	8.8 /12	7.2 /12	＊緊急連絡網による連絡体制を徹底している。 ＊災害発生時には事業団本部事務局や主管課に適切な報告を行っているほか、大雪や台風など災害発生の恐れがある段階で、事業団本部事務局や主管課と情報を共有し、その時に応じた対応を実施している。	＊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
			<ul style="list-style-type: none"> * 消防器の位置確認や点検も行っている。AED（自動体外式除細動器）は、表示も合わせて分かり易い箇所に設置している。 * 警備会社と連携し、閉館時の戸締まり確認及び不備があった際の迅速な報告、夜間・休館日の機械警備の実施など、安全な施設の管理運営に努めている。 	
C 適正な運営	27.2 ／36	23.2 ／36	<ul style="list-style-type: none"> * 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。 * 郵送・FAX 他、公平性と効率性の向上を目指したインターネット申込による施設抽選申込を継続し、条例・規則で定めるとおり、より多くの方が公平に申請出来る仕組みを実施している。 	* 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。
D 施設・整備等の適正な管理	5.6 ／8	4.8 ／8	<ul style="list-style-type: none"> * 施設・設備等の管理については、委託業者や主管課と連携し年間の計画に則って万全の対応を執っている。 * 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。 * 経年劣化により破損に繋がる状態については主管課への報告体制を整備している。 * 委託業者と調整をしながら建物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。トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> * 定期的な点検等により適正に管理されている。 * 従来の清掃だけでなく消毒等の対応を継続的に実施し、安全な環境の維持に努めた。
全体	74.4 ／100	64.8 ／100	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度は「満足 83.1%」と高い満足度を得ている。 * 今回、コロナ禍後に再開した「松露の茶の湯」が盛況であった。その他、撮影スポットとしても高評価 	* 施設の老朽化など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

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
			により更に周知度を上げられるよう情報発信に努めている。	

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> <ul style="list-style-type: none"> *利用者アンケートの総合満足度では「満足 83.1%」「概ね満足 16.9%」の合わせて100%で、高い評価を得ている。 *文化施設のカフェ事業者との提携事業『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）を行うことにより、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。施設の雰囲気が撮影スポットとして好評で、利用者たちが SNS でフォローすることにより、さらに認知度が向上している。 	
<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></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> *利用率の更なる向上に努めていただきたい。 	<p>【指摘事項への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> *コロナ禍以降、茶道の利用も回復してきた。また、茶道以外の撮影会などのリピーターも着実に定着しつつある。また、提携事業「おもかげ松露庵」の開催も継続し、安定した評価を得ており、その広報を通じ、多様な利用が可能な施設であることをPRしている。 *マニュアルの周知を徹底し、サービス水準の低下が起こらないよう努めている。また、ノウハウが共有されるよう定期的な実習、引継書による申し送りなどの体制の整備強化を行っている。 *施設の老朽化も深刻的になりつつあるが、利用者の不安とならないように日頃から設備管理にも心掛け、安らぎの空間を提供していく。
<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>	

主管課（記入欄）
<p><特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *施設の老朽化など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】
*利用率の更なる向上に努めていただきたい。	*コロナからの回復により、施設利用者が増加する中、満足度が低下することなく運営されている。
＜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	

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。

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	32.8		
		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、これに沿った施設運営を行っている。加えて、合併を機に企業価値向上に向けた取組み計画を策定し具体的な取り組みを図っている。市民が茶会等の伝統文化に親しむ場の他、さらに市民の活動等の場を提供するとともに、育成・支援事業を展開する等、市民文化の振興に寄与している。令和5年度には、新法人として合併後初の新しい中期計画を策定した。</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	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。						
	<p>評価の理由：利用者アンケートの総合満足度では「満足83.1%」「概ね満足16.9%」の合わせて100%で、高い評価を得ている。ホームページに「お問合せフォーム」を開設しており、意見や苦情については、他の市内文化施設館との定例会議で共有する事で、より良い情報を得て改善に努めている。施設の老朽化に対する懸念が寄せられるが、主管課に報告すると共に設備管理は常時、目視等で確認している。苦情内容は委託者と確認を行い適切な対応を心掛けている。</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。	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：他の市内文化施設内のカフェ業者（にわと蔵）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）も行う事で、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。施設の雰囲気が撮影スポットとして好評で、利用者たちがSNSでフォローすることにより、さらに認知度が向上している。</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。	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：事業団ホームページ、SNSを活かして、市民・利用者が必要な情報を得やすいような発信に努めている。施設の利用条件等は主管課と連携を取りながら最新情報を速やかに発信している。館内他、コミュニティセンターにある専用の案内表示等にチラシ、ポスター掲示して情報提供をしており、利用のしやすさに配慮した案内等を実施している。</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	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。							
<p>評価の理由：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、利用者アンケート「職員対応」の全ての項目が87.0%以上で高い評価を得ている。業務日誌を整えており、引継ぎ書に詳細内容を記載する事で、情報共有を適切に行っている。コンプライアンス研修等、職員の教育も定期的に行い、サービスの向上に努めて、正しい情報と案内を心掛け、サービス提供に努めている。</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：コロナ禍後復活した事業団主催『松露の「茶の湯」』及び提携事業「おもかげ松露庵」は利用者アンケート自由記載欄の記載からもわかるとおり、好評を得ている。今後、リモートやオンラインも活用して、お茶会や伝統文化等の事業配信他、時流に即した内容で市民に提供できるように努める。</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。				
<p>評価の理由：緊急連絡網による連絡体制を徹底している。主管課に報告が出来る体制も整えている。夜間機械警備直結による非常通報装置の設置等により緊急時の対応に備えている。消防器の位置確認や点検も行っている。AED（自動体外式除細動器）は、表示も合わせて分かり易い箇所に設置している。災害発生時には事業団本部事務局や主管課に適切な報告を行っているほか、大雪や台風など災害発生のおそれがある段階で、事業団本部事務局や主管課と情報を共有し、その時に応じた対応を実施している。賠償責任保険は利用者等に損害を与えた場合に備えて加入している。</p>						
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。				
<p>評価の理由：警備業務建物内外は定期的に見回って、利用者の安全が保たれるように確認を実施している。その他、部外者や不審物にも気を付けており、事件、事故は発生していない。警備会社と連携し、閉館時の戸締まり確認及び不備があった際の迅速な報告、夜間・休館日の機械警備の実施など、安全な施設の管理運営に努めている。</p>						
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。				
<p>評価の理由：指定管理の要求水準書、基本協定書、年度協定書、年度計画に沿って業務を実施している。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。また、合併効果を活かすために策定された企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針にもとづき、法人としてのさらなる企業価値の向上を図っている。</p>						
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。				
<p>評価の理由：稼働率は令和4年度の22.0%に対して、令和5年度は33.3%であった。茶道の利用も徐々に回復し、写真撮影会など多目的な利用があった結果、稼働率が上がった。必要最低限の人員で運営を行っているため、事業実施時には他文化施設から応援により適切な配置に努めている。また各文化施設間の連携で交換便を活用し、チラシやポスター他、書類等の情報交換の運搬体制も整っている。</p>						
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行われているか。				
<p>評価の理由：合併に伴い再整備された個人情報保護規程を遵守し、全職員を対象とした情報セキュリティ研修も実施している。申請書類はカギのかかるキャビネットに保管することを徹底し、利用申請書等の個人情報を適切に管理しており、事件や事故は発生していない。また、窓口や外部からパソコン画面が見えないデスク配置を工夫するなどの対応をしているほか、席を外すときは画面を消す等実施している。</p>						
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	27.2
		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。				
<p>評価の理由：定期的な再委託先の選定を実施し、技術力や安全管理体制の確認も行っている。再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。契約書に個人情報保護や暴力団等の反社会的団体の排除に関する特約を添付している。年度初めには、業務の適切な履行について直接担当者に伝え、管理監督の徹底を図っている。</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	
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。					
	<p>評価の理由：利便性の向上のため、施設インターネット予約のキャッシュレスシステム導入他、ホームページやSNSによる配信に心掛けている。利用者については令和元年度1,738人、令和2年度207人、令和3年度48人、令和4年度457人、令和5年度826人とコロナ禍で減少した利用者数は徐々に回復している。事業団主催『松露の「茶の湯」』を復活して行った他、提携事業「おもかげ松露庵」を実施する等、多目的で利用できる施設としての広報にも努めた結果である。</p>						
	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	4 良	3.2		
		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。							
<p>評価の理由：指定管理料については、2か月に1度、会計顧問による月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなど適切に行った。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。使用料については、納期限を超える団体がないよう納付依頼、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。施設上の危機管理の観点から、現金の取扱いは行っていない。</p>							
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。						
<p>評価の理由：他文化施設「市民文化会館」と連携して施設管理の業者を一体化することで管理経費の削減をしている。電気代節約意識を高め、トイレ・貸出室内の利用後消灯等利用者に対しても節電協力を促す取り組みを行っている。設備の経年劣化や破損などに対しては本部事務局、主管課と協議し調整を行い効率的な修繕に努めている。</p>							
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。						
<p>評価の理由：郵送・FAX他、公平性と効率性の向上を目指したインターネット申込による施設抽選申込を継続し、条例・規則で定めるとおり、より多くの方が公平に申請出来る仕組みを実施している。また、インターネット利用が困難な利用者に対しては窓口で、インターネット利用者と同様の条件で利用申請できるようにしている。</p>							
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。					
	<p>評価の理由：施設・設備等の管理については、委託業者や主管課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。経年劣化により破損に繋がる状態については主管課へ報告をしている。</p>						
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。						
<p>評価の理由：委託業者と調整をしながら建物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。トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。</p>							

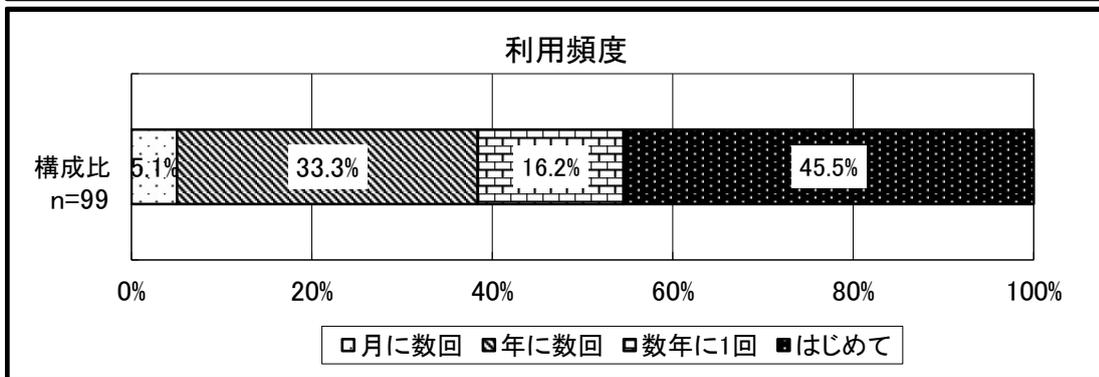
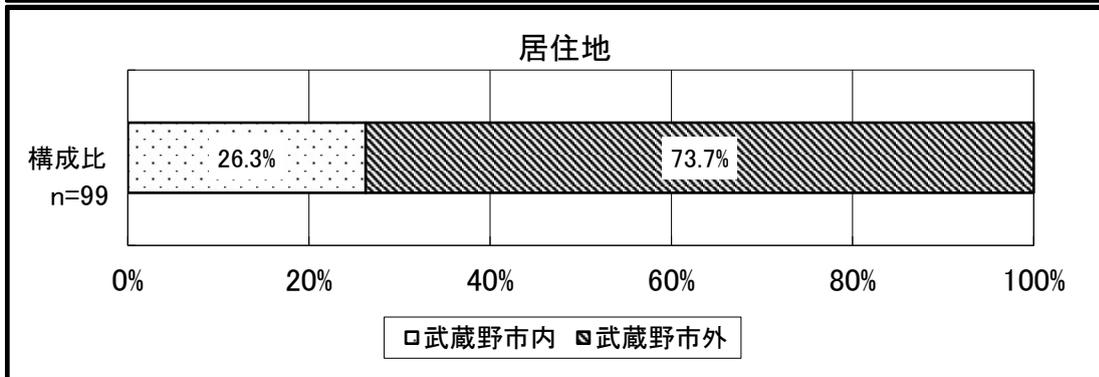
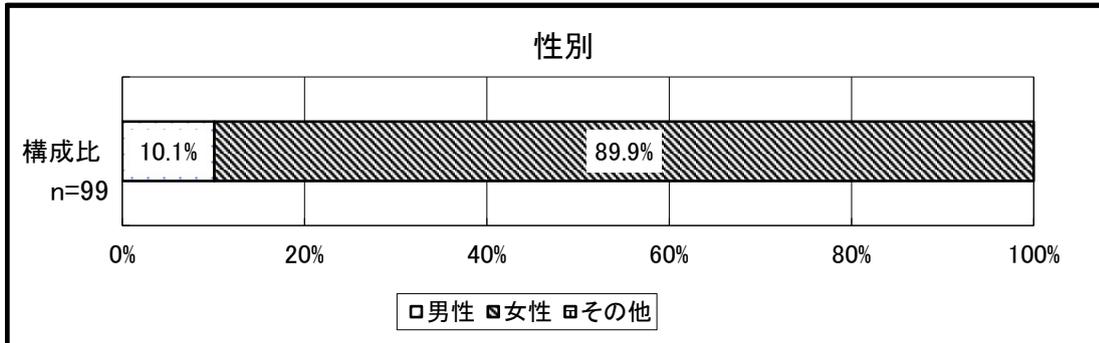
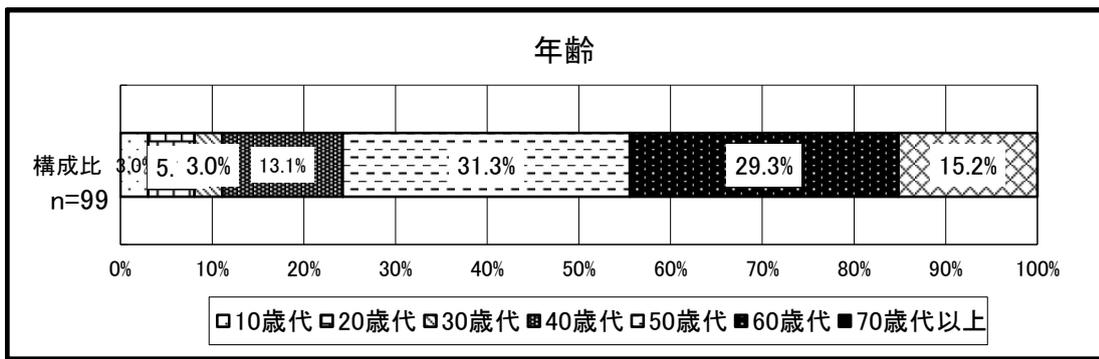
様式2-2 評価項目シート

【留意点】

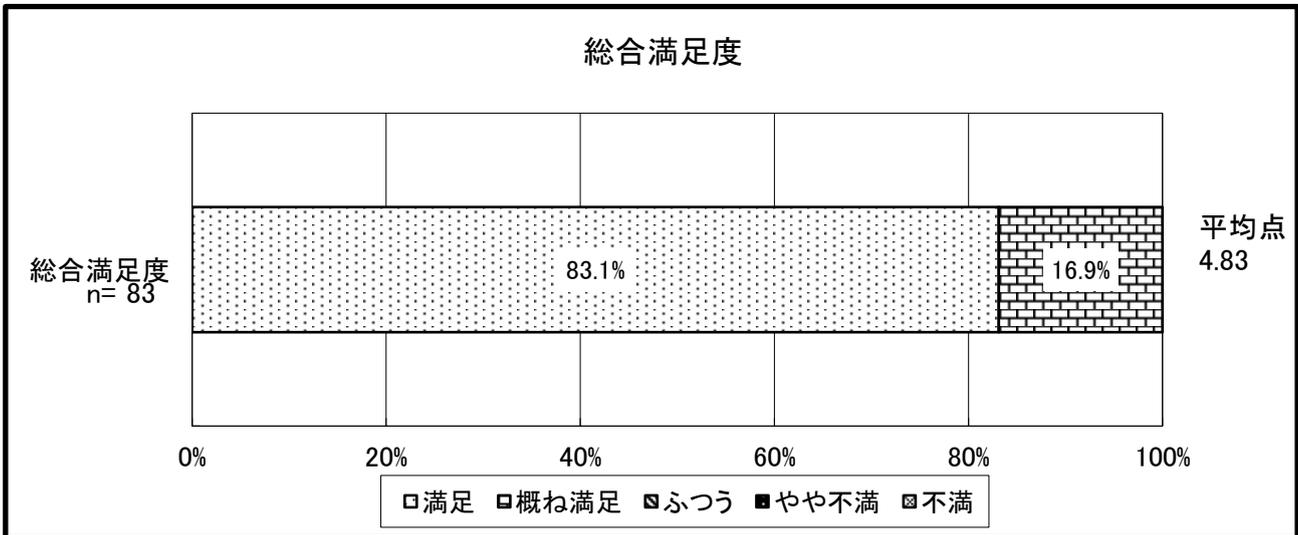
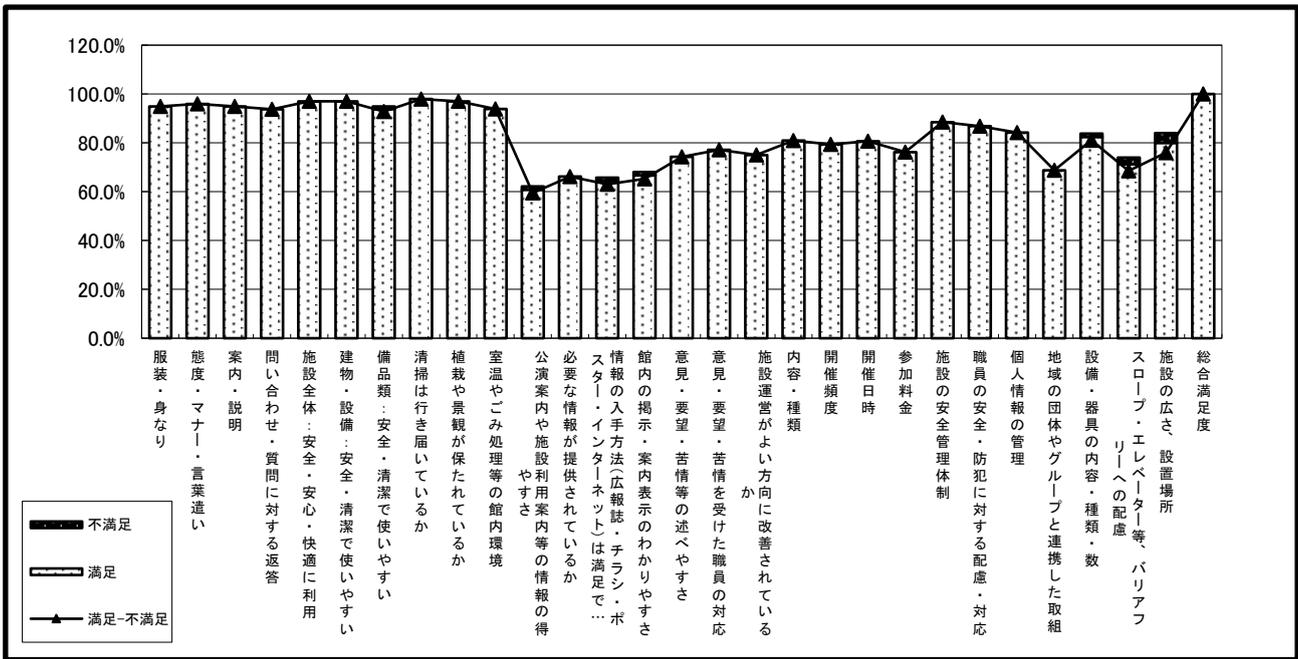
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	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	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	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）。					
<p><u>評価の理由</u> 松露庵の空きを有効活用し、茶道以外の活用として、「おもかげ松露庵」事業を実施するなど期待以上の成果と評価できる。コロナ禍回復による影響がある中、利用アンケートでの満足度が高い点も評価できる。</p>						
<p><u>改善事項</u> コロナ禍回復により施設利用者が増加している中、引き続き利用者の満足度を損なうことのないよう、努めていただきたい。</p>						
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	3 適当	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。				
<p><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。</p>						
<p><u>改善事項</u> 夜間や休館日など、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。</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
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	3 適当	2.4	23.2
		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。				
	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	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	3 適当	2.4		
	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。					
<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。						
<u>改善事項</u> コロナ禍回復により施設利用者が増加している中、施設の老朽化も課題であるが、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	
		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	3 適当	2.4	
		2 清掃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> 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てきたことは評価できる。						
<u>改善事項</u> 老朽化した施設であり、備品も特殊なものが多いので、引き続き不足のないよう適切な管理に努めていただきたい。						



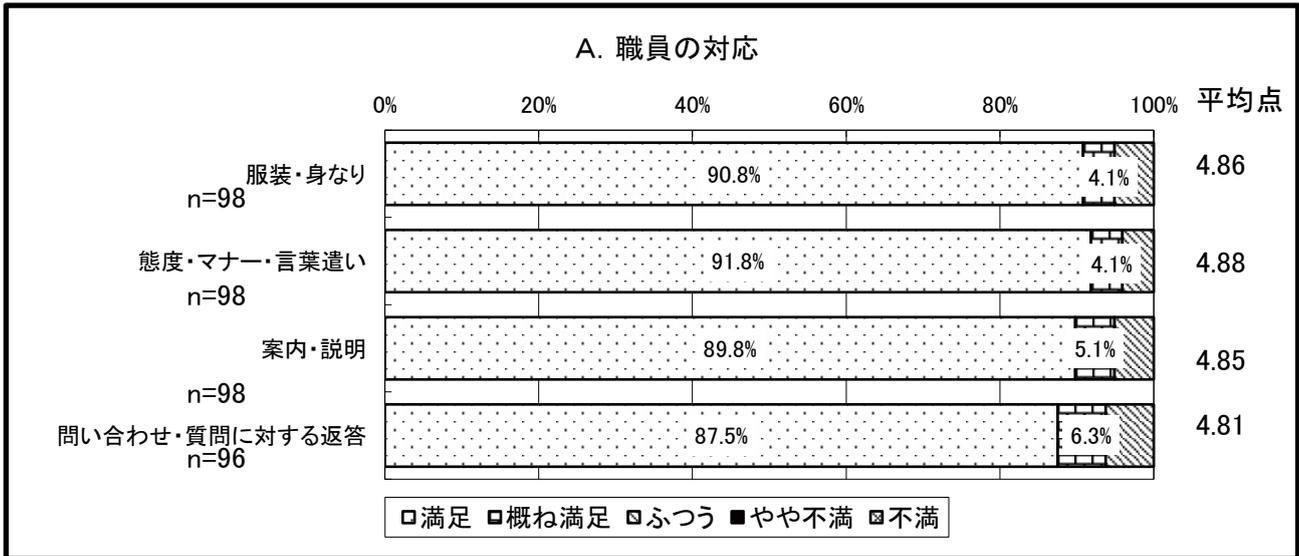
【回答者の属性】に関するコメント
コロナ禍、徐々に利用件数も回復してきた状況ではあるが、異なる目的の複数団体からアンケートの回答を得ることができた。利用者の年齢層の中心は50代、60代であるが、10代～70代まで幅広く、性別は男性10.1%、女性89.9%と大半を女性が占めた。居住地は市内26.3%に対して市外の方は73.7%であった。コロナ禍後に復活した事業団主催『松露の「茶の湯」』は市内に限らず好評により市外の利用割合にも影響する。初めて利用された方は前年度31.5%に対して、今回は45.5%。利用頻度では月に数回と年に数回を合わせると38.4%で継続した利用者にも支えられている。主たる目的(茶道)以外での利用目的で使用されている現状がある。



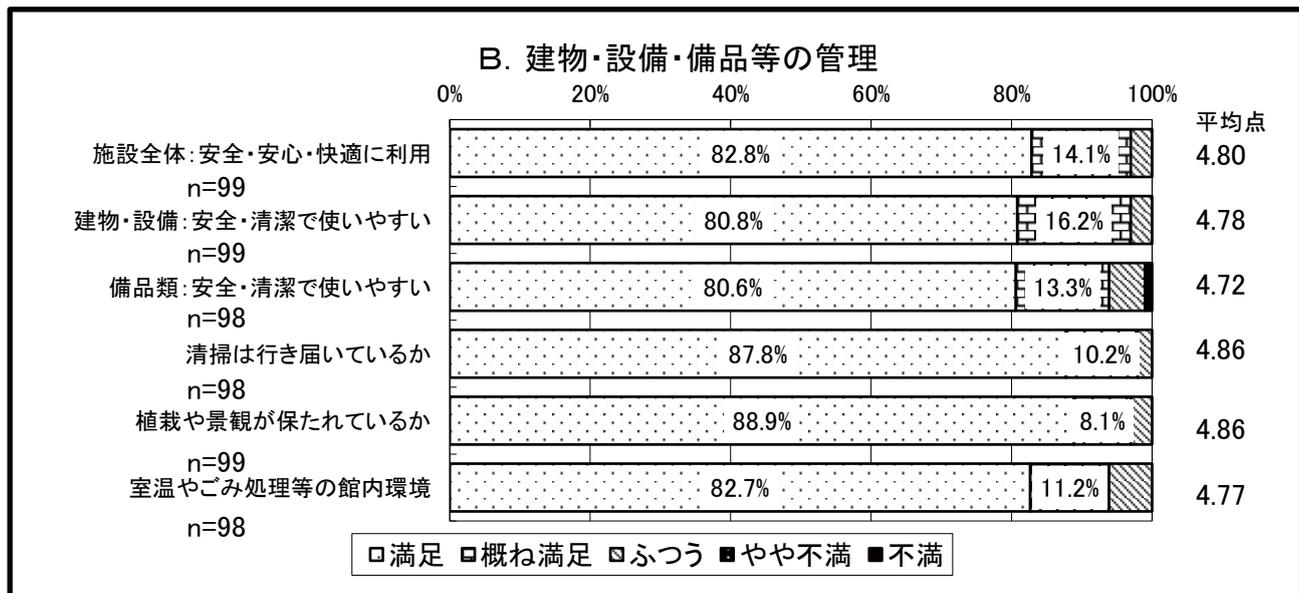
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

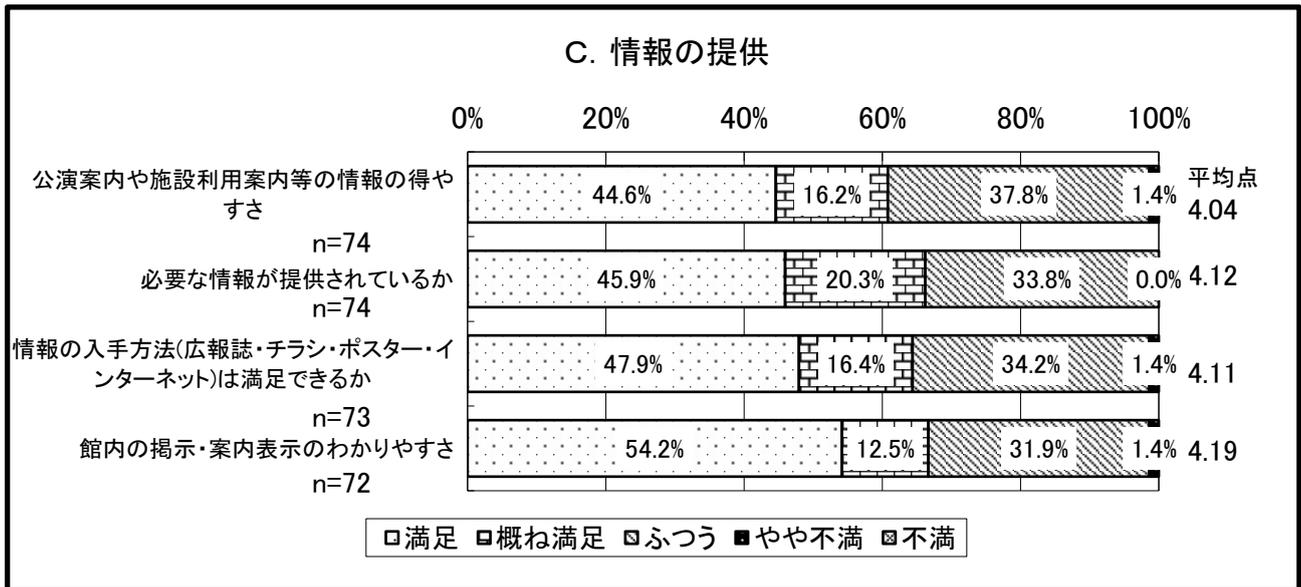
前年度は満足度79.4%のところ、今回は満足度83.1%の3.7%アップした。コロナ禍以降、回復傾向にあり、メインの茶道利用者が安定してきた事によるものと思われる。事業団主催のお茶会も復活させてSNSやホームページ他、適切な情報発信した。また、茶道以外の利用者が使用した内容をSNSで発信及び口コミで、茶道以外が増えてきている事も明らかである。また、月に数回、年に数回とリピーターが向上した事も満足度を維持していると考えられる。施設の老朽化が懸念されるが、適切な施設管理を行いながら、更に多目的に利用できること等をアピールしたSNSやホームページなどで、適切な情報発信をしていきたい。



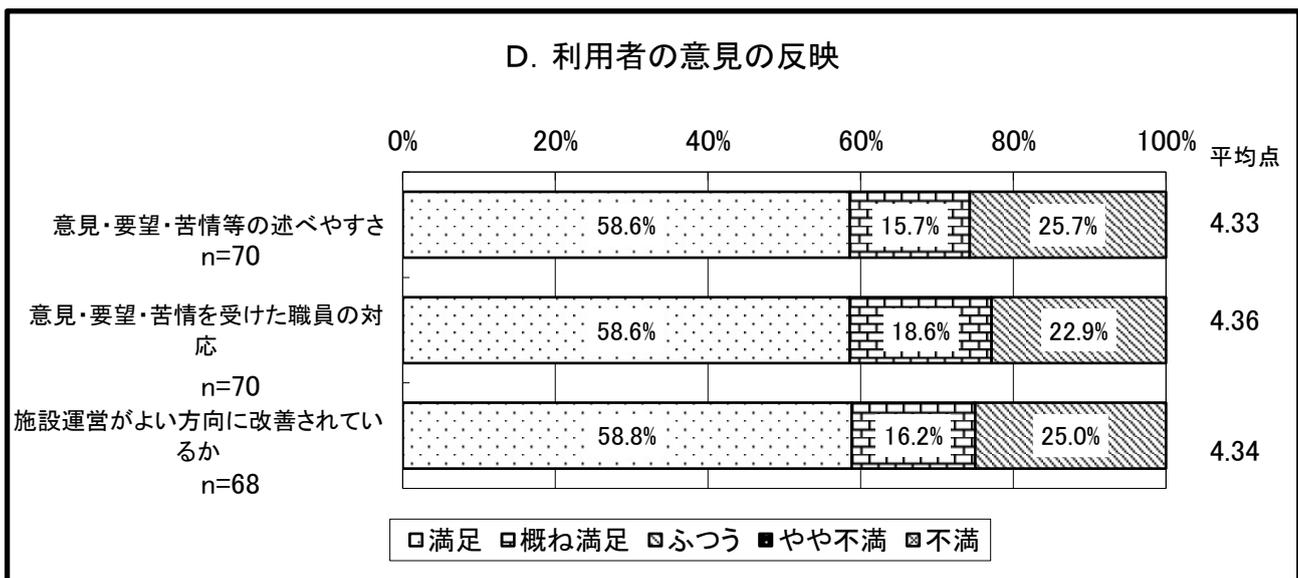
【A職員の対応】に関するコメント
 全ての項目で「満足」が87.0%以上を得ている。今後も、このような結果が得られるよう、丁寧な対応を心がけていく。



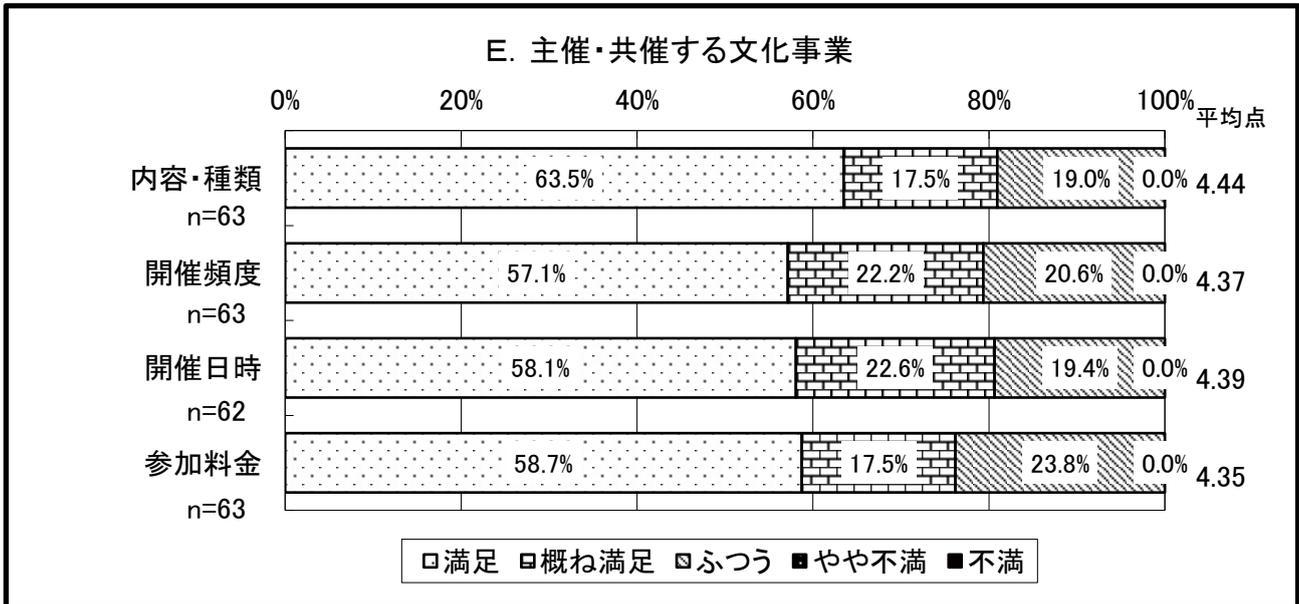
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」で93.0%以上で、全体的に利用者から満足度を得ている。清掃は常に心掛けていますが施設の老朽化により、風が強い日は窓を締切状態でも、隙間から砂塵が吹き込む状況である。館内環境も設備等は整備しているが猛暑の場合、クーラーで冷やすのも追いつかない程であるが、満足を受けられるように適切な運用に努めていく。



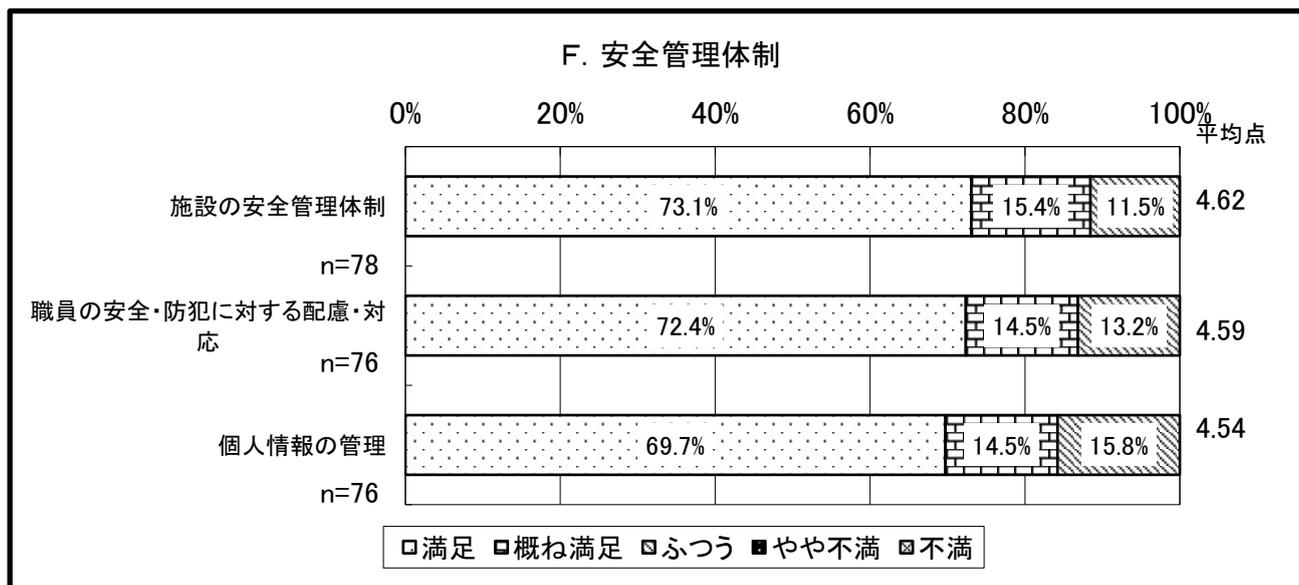
【C情報の提供】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」で60.0%以上で、基本的に茶道専門の施設としては、ホームページ、SNS等の更新による情報発信効果もあり、前年度より各項目の「満足」は向上した。ただし、「情報の得やすさ」「情報入手方法」「案内表示のわかりやすさ」について1.4%の「やや不満」がある。駅からの案内表示板については今後、設置を増やすのは難しいと思われるため、ホームページの地図アプリ等を充実させる他、情報発信について検証して「満足」「概ね満足」が増えるよう、努めて提供していきたい。



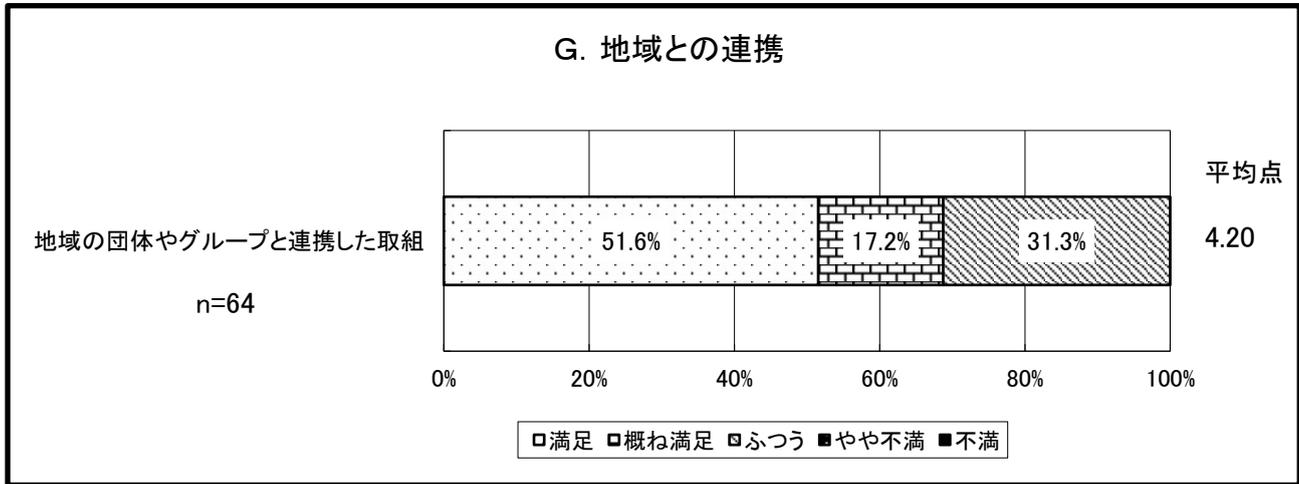
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」で74.0%以上であるが、今後も利用者の安全について最大限留意しつつ、利用者の意見・要望にも対応できるような運営方法を探していきたい。



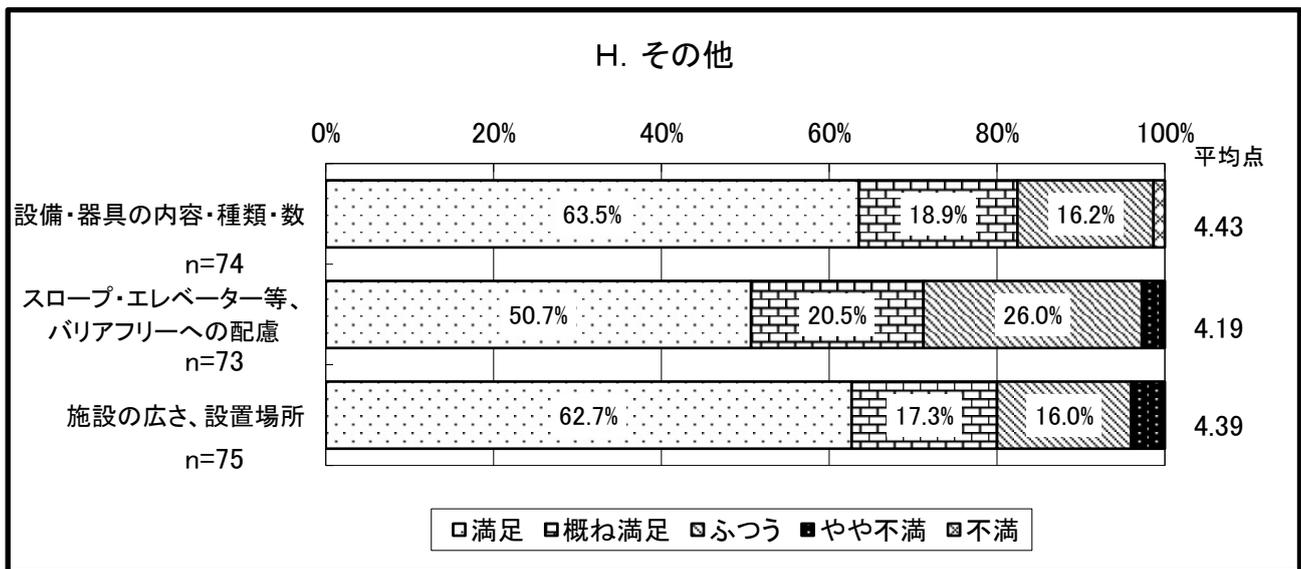
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 主催公演『松露の「茶の湯」』、吉祥寺シアターカフェなおきちとの提携事業『おもかげ松露庵』の事業を実施。コロナ禍後の復活した「茶の湯」、松露庵の雰囲気を生かし、生前遺影を撮影するという、施設の撮影スポットとしての活用と地域コミュニティ形成を意図した事業を実施し、好評をいただいている。



【F安全管理体制】に関するコメント
 前年度よりも全ての項目で「満足」が向上した。施設利用者に避難方法の確認も適切に行っている。ただし、建物の老朽化もあり、より一層の設備等の維持を行うと共に、閉館時の確実な施錠を行うなど防犯も含め、施設の安全管理に努めていく。



【G地域との連携】に関するコメント
 茶道ほか、利用ジャンルは着物やコスプレの撮影会他、多目的に利用できる施設として認知されてきたことが、満足度の維持につながっている。また、吉祥寺シアターカフェなおきちとの提携事業『おまかせ松露庵』（施設の特徴を生かし、生前遺影を撮影する事業）等、今後も地域関連に対し、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。



【Hその他】に関するコメント
 バリアフリーへの配慮における「満足」は3.2%アップした。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、事前に施設完備の説明は丁寧かつ具体的に行う事を継続し、引き続き設備管理に配慮しながら、安心・安全に対応した整備も行き、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

・日本の楽しい空間でした。

(2) 運営面について

・キャンセル時の対応について改善いただければありがたい。

(3) 事業について

・もっとお茶会を増やしてほしい。

・このお茶会について初めて知りました。またぜひ伺いたいです。ありがとうございました。

・コロナも下火になりましたのでより多くの茶会の機会をここで催してほしいです。

・またこのようなイベントをやっていただきたい(コスプレ)

(4) 職員について

・とても素敵な建物をお借りさせていただきありがとうございます。スタッフの方にもいろいろお気遣いいただき楽しく撮影できました。お世話になりました。

・初めてでしたが大変感じよく接していただきました。とても貴重な経験でした。感謝しています。

(5) 評価のことは

・落ち着いて静かな場所で友人たちとお茶のおけいこができました。50年ぶりくらいのお道具を触らせていただきました。楽しい時間でした。ありがとうございました。

・自然を楽しみ、お茶の良い時間を過ごしました。これからもこのような茶室を利用したいと思い感謝しております。

・いつも気持ちよく使わせていただいています。(同様の回答多数)

・いつもありがとうございました。

・いつもお世話になりありがとうございます。

・お点前を通しでやっていただけてよかったです。今日は美しいお道具、丁寧なおもてなしをありがとうございました。

・とても雰囲気良く、ステキでした。これからも利用させてもらえたらと思いました。

・思い出に残る日となりました。ありがとうございました。

・ありがとうございました。又よろしく願い致します。

(6) その他

・ここで働きたいので採用してください

吉祥寺シアター

(様式1) 評価シート

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生涯学習事業団		
代表者	理事長 竹内 道則		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番20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	91,745,000円	決算 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	35.2 /44	35.2 /44	* 事業団の中期計画および企業価値向上計画に沿った運営を行い、文化の醸成や地域の活性化を通じて市民や利用者のWell-beingの向上に貢献している。 * 自主事業の選出は中期計画に沿って策定された指標に基づき行っており、理事会での承認をもって決定されている。日本を代表する劇作家から期待の若手まで幅広いラインナップを上演している。また、子ども向け公演などを通し、普段劇場に来ることのない層にも舞台芸術を提供している。 * 鑑賞機会の提供のみならず、市民や小中高校生を対象とした参加・交流型の事業を通し、舞台芸術の普及に努めている。 * 図書館等の公共施設、公園や小学校、飲食店といった様々な施設と協働した事業運営を行い、地域との連携を強めている。	* 施設の設置目的を理解し、「事業団中期計画」や「企業価値向上に向けた取組み計画」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」の割合が昨年とほぼ同水準の87%と堅調に推移している。 * 質の高い公演の実施等により、幅広い層の支持獲得につながっている。 * 公共施設や小学校、公園等でのアウトリーチ上演、中学校との授業連携、図書館や飲食店とのコラボ企画等、市内の様々な施設と協力した事業を継続的に行い、各施設や地域と連携をしている。 * SNSやYouTubeを活用した情報発信を積極的に行っている。

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
			多く獲得している。	
B安全への取組み	8.8 ／12	7.2 ／12	<ul style="list-style-type: none"> * 舞台、照明、音響、消防設備、警備システム、施設の総合管理等、定期点検を的確に行い、施設の安全管理に努めている。 * 企業価値向上計画に基づき、様々な災害を想定した訓練を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> * 警備会社との連携や、夜間・休館日も機械警備で適切に監視しており、事件・事故には速やかに対応している。
C適正な運営	28.8 ／36	28.0 ／36	<ul style="list-style-type: none"> * 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。 * 民間の劇場が取り組みづらい子ども向け公演や若手発掘の事業に重点的に予算を充て、外部補助金を獲得しつつ事業を実施している。 * キャッシュレス決済やインターネット抽選、SNSによる情報発信等の取り組みを積極的に行い、利用率・入場者数ともに高い水準を維持している。 	<ul style="list-style-type: none"> * 指定管理の仕様・要求水準・年度協定書等に基づき適切に運営されており、使途は定例会と庁内連絡会議を設定し連携に努めている。 * 積極的な外部の補助金の獲得により公演を充実させている。 * 多様な事業展開と情報発信により入場者数がコロナ前の水準に回復している。
D施設・設備等の適正な管理	6.4 ／8	4.8 ／8	<ul style="list-style-type: none"> * 各管理・保守業者と情報を共有し、共同して適正な管理を行っている。 * 改修工事は、所管課と緊密に連携を図り、スケジュール管理を行いながら適切に進めている。 	<ul style="list-style-type: none"> * 適正な管理・清掃により、良好な環境の維持に努めた。
全体	79.2 ／ 100	75.2 ／ 100	<ul style="list-style-type: none"> * 市内・市外問わず幅広い年代の方に利用いただき、高い満足度を維持している。 * 多様な事業展開を行いつつ、SNSの活用や地域との連携を通し舞台芸術の場としての認知度を高めている。 	<ul style="list-style-type: none"> * 多世代に向けた事業や発信を行うことで、地域に開かれた劇場としての認知度を高めている。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
<p>*次世代を担う人材の育成、普段劇場に来ることの少ないファミリー層向けの公演、市民や若年層を対象とした参加・交流型事業等を継続的に実施し、長期的な視点で舞台芸術の普及・発展に取り組んでいる。</p> <p>*公共施設や小学校、公園等でのアウトリーチ上演、中学校との授業連携、図書館や飲食店とのコラボ企画等、市内の様々な施設と協力した事業を継続的に行い、各施設との連携を強めるとともに、地域に開かれた劇場としての認知を高めている。</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】
*キャッシュレス決済やインターネット申し込みなど新たな取り組みを開始しているため、利用者への積極的な周知に取り組んでいただきたい。	*窓口を訪れた利用者に対しても丁寧な声掛けや案内の掲示を行い、広範に周知を図っている。加えて、新たな取り組みは支配人会議等で他館に共有し波及するよう努めている。
＜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	

主管課（記入欄）	
<p>＜特に評価できる点＞</p> <p>*質の高い公演の実施等により、幅広い層の支持獲得につなげている。</p> <p>*他館の職員との連携や補助金獲得等の努力により、効率的・効果的な運営が行えている。</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】
*キャッシュレス決済やインターネット申し込みなど新たな取り組みを開始しているため、利用者への積極的な周知に取り組んでいただきたい。	*窓口での丁寧な案内など、継続的に周知を行っている。
＜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	

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。

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	35.2		
		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、中期計画および企業価値向上計画を策定し、市民や利用者のWell-beingの向上を目的とした運営を行っている。舞台芸術の創造の拠点として、若手からベテランまで多様なラインナップを上演する一方、市民や小中高校生等に向けた参加・交流型事業により、市民とアートが出会う場としての役割を果たしている。また、地域公共施設や学校等との連携を積極的に行い、公益財団法人ならではの手法で舞台芸術の普及に取り組んでいる。令和5年度には、新法人として合併後初の新しい中期計画を策定した。</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	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。						
	<p>評価の理由：利用者アンケートは「満足」「概ね満足」の合計が87%の結果である。事業団全体で問い合わせフォームが新設され、利用者が意見や苦情を述べやすい環境が整備された。シアターのフォームも頻りに利用されており、日々チェックして問い合わせにはすみやかに対応している。提携などの主催公演以外でもアンケートを共有するなどしてニーズや要望を広く把握するよう努めている。</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。	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。								
<p>評価の理由：市内小学校や図書館等と協働したアウトリーチ上演を数多く行い、地域との連携をより強めている。他にも公園での野外イベントや飲食店でのコラボ企画等、市内の様々な施設で事業運営を行っており、各施設と協力したSNSでの発信などにより一般的な認知度を高めている。</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。	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：X、Instagram等のSNSを活用した公演情報の発信を充実させ、特に若い世代のフォロワーを多く獲得している。より詳細な情報発信においてはYouTubeなどのプラットフォームを活用して動画配信を行ったり、長文を投稿することのできるnoteで記事を執筆するなど、目的に応じて各種SNSを使い分けている。公演情報だけでなく空き状況のお知らせなど施設利用に関する情報発信も積極的に行っている。</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	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。							
<p>評価の理由：受付対応に際してはマニュアルの遵守に加えて利用者への声掛けも積極的に行っている。システム内で受付内容の引継ぎを記載する等、職員間での情報共有を適切に行っている。リスクマネジメント研修等、職員の教育も定期的に行い、サービスの向上に努めている。</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	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）。							
<p>評価の理由：年度の事業計画に沿って事業を実施している。鈴木忠志やチェルフィッチュといった日本を代表するアーティストと共催・提携し質の高い公演を行いつつ、若手の発掘にも積極的に取り組んでおり、幅広いラインナップを上演している。その一方、地域連携事業や子ども向け公演、市民や小中高校生に向けた参加・交流型事業等、多様な形で舞台芸術に触れる機会を提供し、長期的視点で芸術文化の普及に取り組むことで、公共の財団としての役割を果たしている。利用者アンケートでは「満足」「概ね満足」の合計が約80%と高い満足度を得ており、公演後のアンケートも好評である。</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 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。				
<p>評価の理由：賠償保険への加入、緊急連絡網の整備、セコム直結非常通報装置の設置等により緊急時に備えている。企業価値向上計画に基づき、様々な災害を想定した訓練を実施し、利用者の安全・安心な施設利用を着実に担保している。災害発生時には本部や市に適切な報告を行っており、また災害発生の恐れがある段階で本部や市と情報を共有し、対応を検討している。</p>						
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	28.8	
	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。					
<p>評価の理由：警備業務を怠ったことによる事件や事故は発生していない。警備会社と連携し、閉館時の戸締まり確認及び不備があった際の迅速な報告、夜間・休館日の機械警備の実施など、安全な施設の管理運営に努めている。</p>						
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	28.8
		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。				
<p>評価の理由：指定管理の要求水準書、基本協定書、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。また、合併を機に策定した企業価値向上計画にも沿った運営を行い、市民や利用者のWell-beingの向上に努めている。主管課とは月に一回定例会議を実施し、施設管理・事業実施についての報告・協議を行っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。また、合併効果を活かすために策定された企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針にもとづき、法人としてのさらなる企業価値の向上を図っている。</p>						
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	28.8	
	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。					
<p>評価の理由：稼働率は劇場が99.8%、けいこ場が80.2%と高い水準を維持しており、空き日程の少ない運営がなされている。業務の分担表を作成し各職員の責任体制を明確にしている。平常時には必要最低限の人員で運営を行っているため、主催事業の実施時には他施設に応援を要請するなど、各施設間で連携し適切な職員配置を行っている。</p>						
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	28.8	
	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行われているか。					
<p>評価の理由：個人情報に関する事故は発生していない。マニュアル等の周知、定期的な研修も継続して行っている。紙媒体の個人情報は施錠できるキャビネットに保管し、適切に管理している。事業の委託団体等にも個人情報保護規程を周知し漏洩等の事故を防止している。</p>						
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	28.8	
	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。					
<p>評価の理由：契約事務規程の整備後、再委託先の選定を見積もり合わせを適正に行っている。専門性の高い業務については業者の変更により問題が発生する危険性をもっているため、安全面を優先して考えているが、同規模の館と比較し金額の妥当性も確認している。委託先には日報や点検報告書の提出を義務付けており、提出されたものは業務内容を確認し、必要に応じて主管課に報告している。常駐している委託者とは適宜にミーティングを行い、意思疎通を図っている。契約書に個人情報保護や暴力団等の反社会的団体の排除に関する特約を添付している。</p>						
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	28.8	
	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。					
<p>評価の理由：コロナ禍に制定した客席数制限を撤廃したことにより、令和元年度40,000人、令和2年度11,000人、令和3年度27,000人、令和4年度31,000人、令和5年度42,000人と、入場者数はコロナ前の水準まで回復している。公演の広報や施設利用に関する情報発信を各種SNSを使い分けて行っている。アウトリーチ上演や劇場前ベンチを利用した演目等、利用者数の計上されない演目も数多く行っており、子ども向けの公演やワークショップ等を通じた未来の観客づくりにも取り組んでいる。</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	
C 適正な運営 【配点3.6点】	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	4良	3.2		
		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。					
	<p>評価の理由：指定管理料については、2か月に1度、会計顧問より月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなどを適切に行った。現金管理も、現金事故防止のため毎日複数職員で複数回、金庫確認を行っている。金庫での保管及び銀行への入金なども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。使用料については、納期限を超える団体がないう納付依頼、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。</p>						
	経費節減への取り組み	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。					
<p>評価の理由：世田谷等の他の公共劇場と比べ予算は大幅に少ないが、補助金を獲得しファミリー向け公演や若手アーティストを起用しての公演に取り組んでいる。予算の多くは子ども向け事業や地域連携、若手の発掘等、舞台芸術文化の普及・発展の目的のために使用している。</p>							
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。						
<p>評価の理由：貸出できる施設については、抽選により機会は平等に提供している。稽古場はインターネットによる抽選を導入し、公平性と効率性の向上に取り組んでいる。自主事業については事業団の中期計画に基づく選考基準を定めており、透明性を確保した上でシステムティックな事業運営を行っている。</p>							
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	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。					
	<p>評価の理由：施設は各管理・保守業者と連携を図り、適正な管理を行っている。加えて職員も建物や施設に異常が無いか日常的に目視で確認を行っている。設備・備品は適切な点検を行い、必要に応じて購入・修繕を行っている。改修工事は所管課等と情報共有を行いながら進めており、各管理・保守業者や事業実施者とのスケジュール等の調整を適切に行っている。</p>						
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。						
<p>評価の理由：総合管理者による適切な清掃が行われており、実施状況を定期的に確認している。利用者から清潔であるとの評価の声もいただいている。室温などの館内環境について不満がないよう、サステナビリティを重視した劇場運営の方針を利用者に丁寧に説明している。</p>							

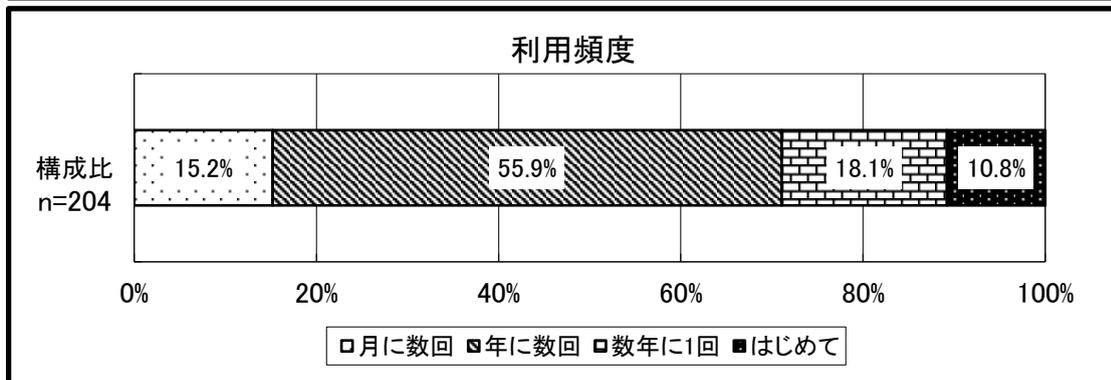
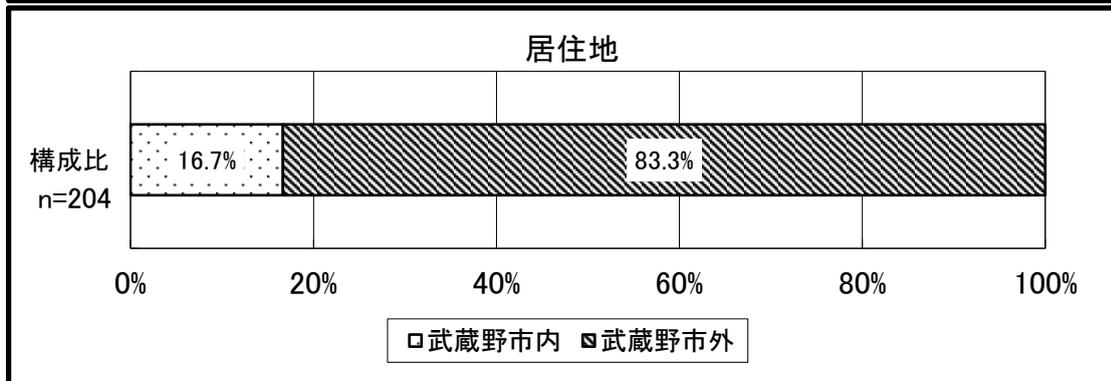
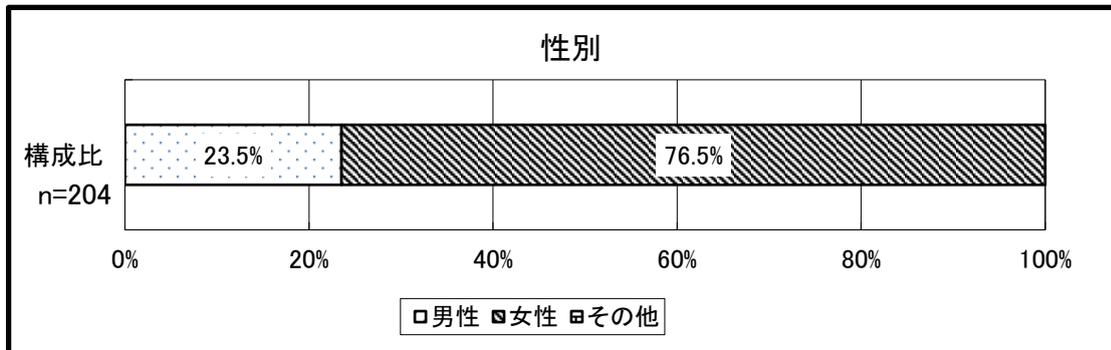
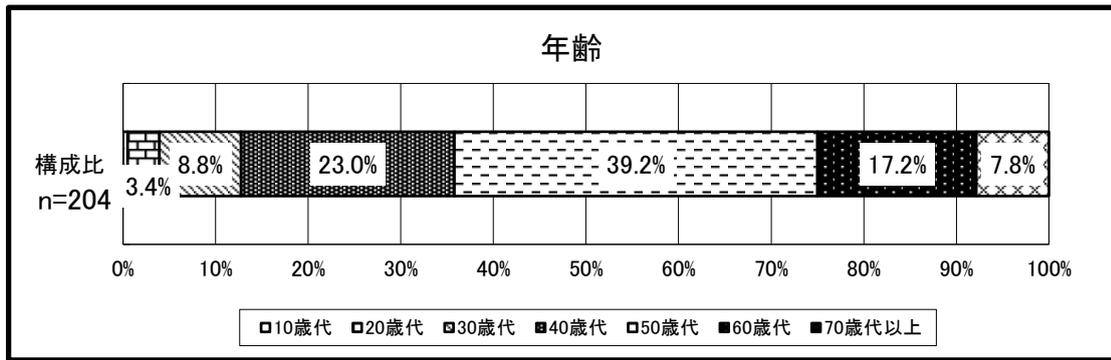
様式2-2 評価項目シート

【留意点】

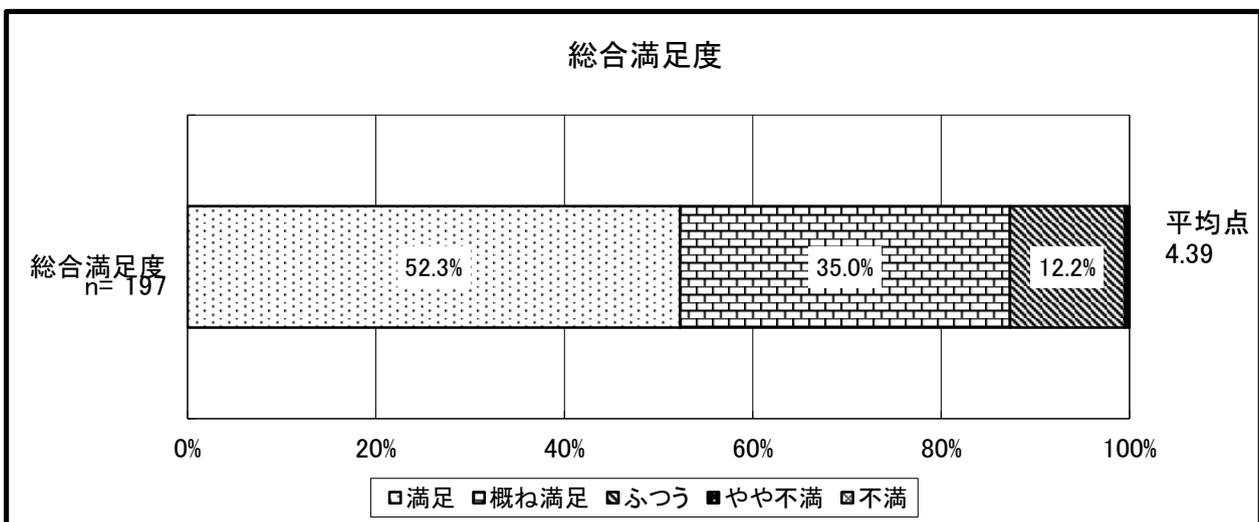
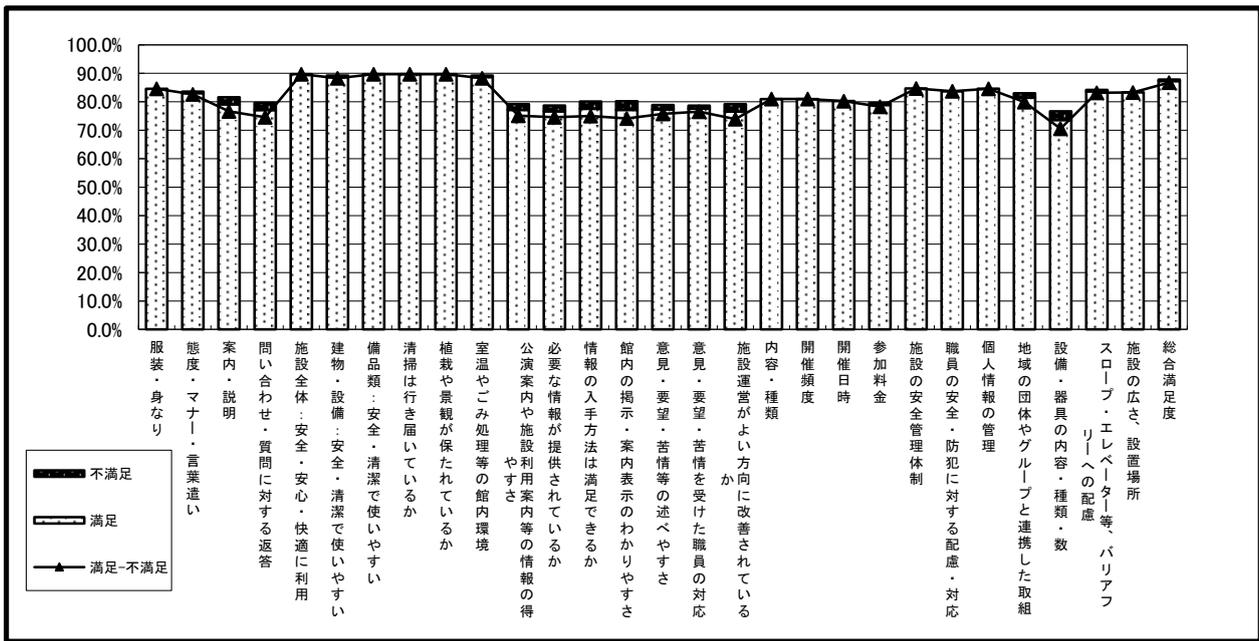
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	35.2
		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	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。						
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）。					
<p><u>評価の理由</u> 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。地域との多彩な連携や、SNSやYouTubeを活用した情報提供、質の高い公演の実施等により、幅広い層の支持獲得につなげていることは、特筆すべき成果と評価できる。</p>						
<p><u>改善事項</u> 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ながら、館内の掲示・案内表示の工夫や適切な情報提供を行い市民満足度の向上を図っていただきたい。</p>						
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	3 適当	4.8	
		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。				
<p><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。警備会社との連携や、夜間・休館日も機械警備で適切に監視しており、事件・事故を発生させていないことは、成果と評価できる。</p>						
<p><u>改善事項</u> 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。</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
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に十分な連絡・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	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	4 良	3.2		
	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。					
<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。限られた人員と予算の中、他館の職員との連携や補助金獲得等の努力により、効率的・効果的な運営が行えている。公演等の幅広い事業展開で利用者の増加に努めており、入場者数が新型コロナウイルス前の水準に回復していることは特筆すべき成果と評価できる。				
<u>改善事項</u>		引き続き公演などの情報提供や広報を適切に行い来場者数の維持・増加に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	3 適当	2.4	
2 清掃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。				
<u>改善事項</u>		舞台演出用の設備が多く、保守範囲が広範なので、引き続き不足のないよう管理に努めていただきたい。				



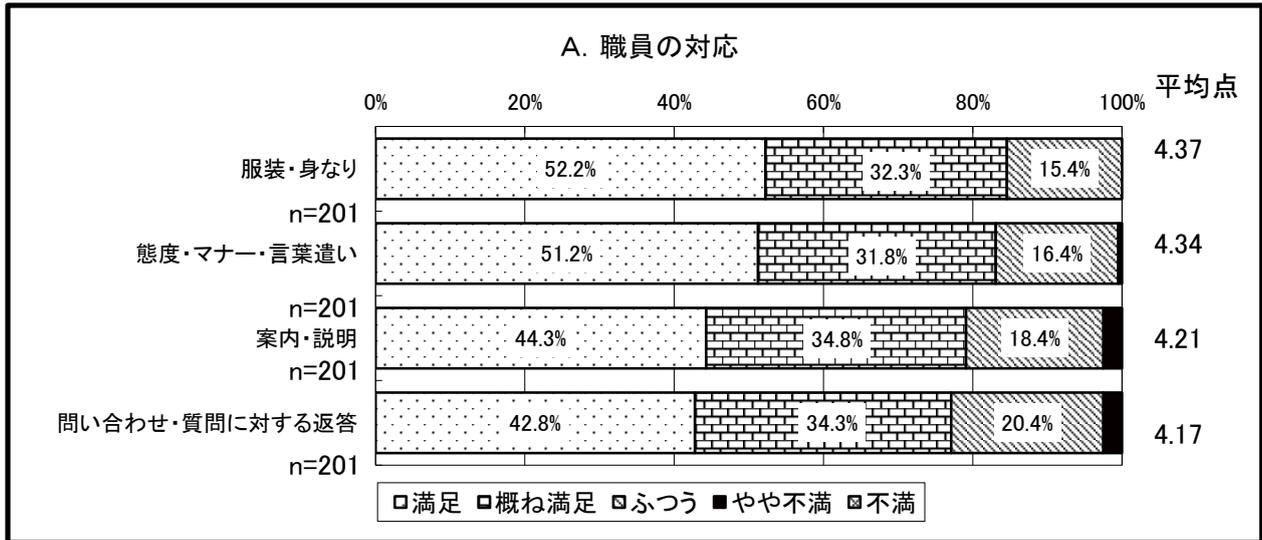
【回答者の属性】に関するコメント
・各項目おおよそ例年並みの比率である。年齢構成は幅広い年代が来館しており、事業面で幅広いラインナップを提供している結果であると考えられる。利用頻度は年に数回が約6割を占めており、定期的な活動や鑑賞の場として機能していると言える。



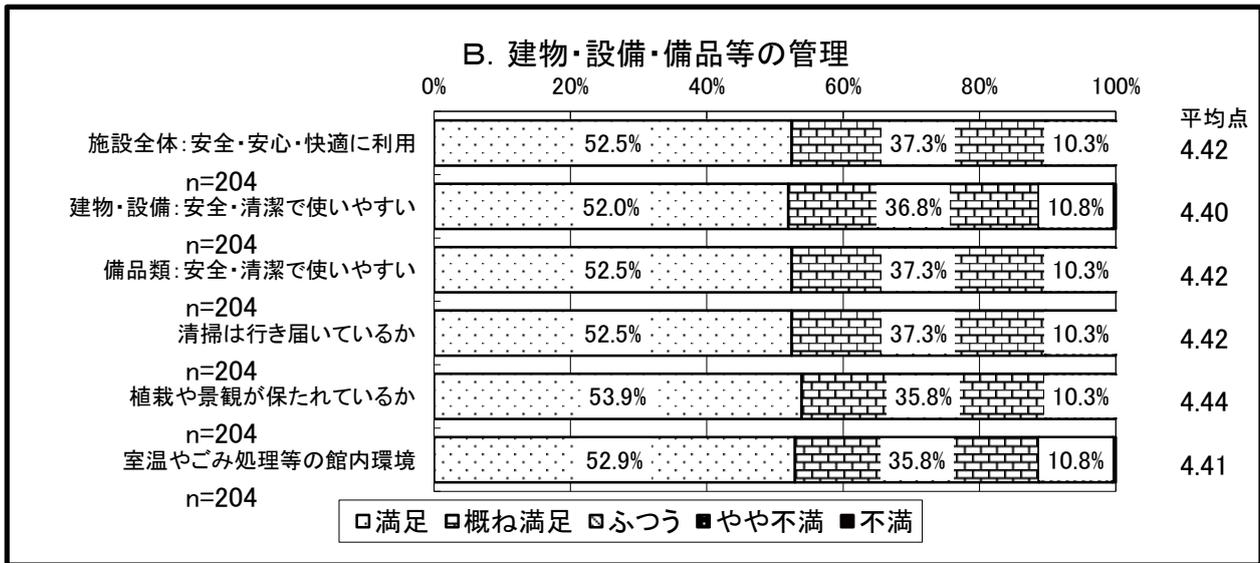
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

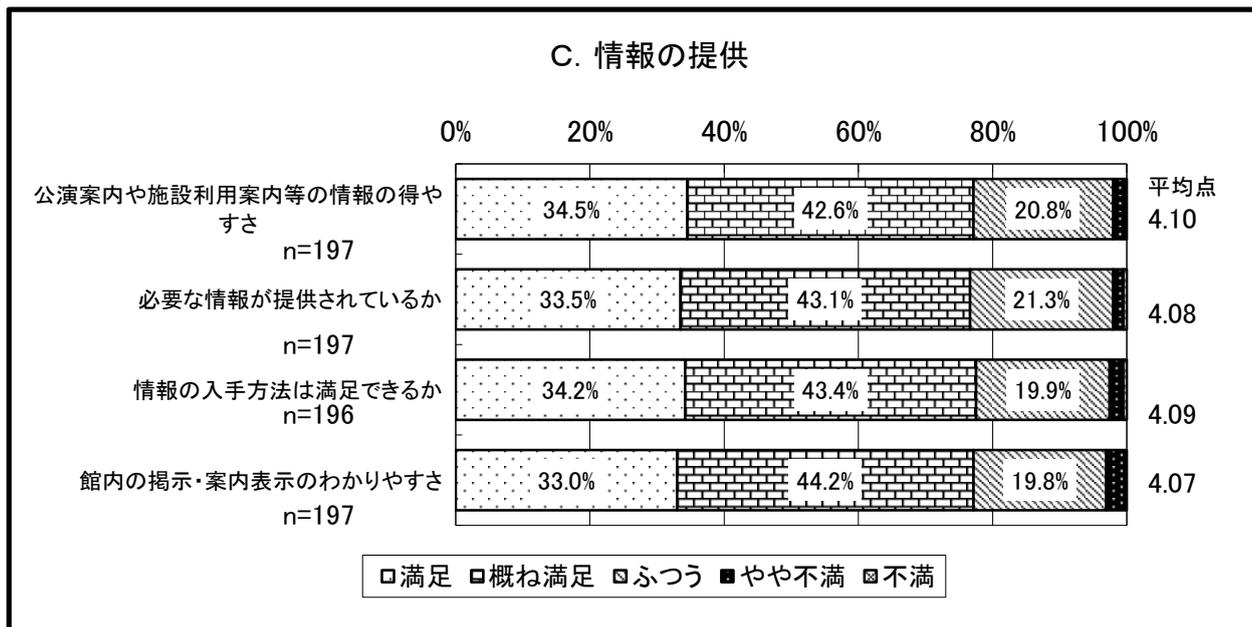
満足が52.3%、概ね満足が35.0%で87%の人が満足していると答えており、おおよそ例年並みの数値である。やや不満、不満の回答がほとんどないことから、一定の評価を受けていると考えられる。自主事業では、日本を代表するカンパニーによる質の高い公演を行う一方、若い世代の発掘にも積極的に取り組んでいる。劇場での公演と並行してけいこ場ではファミリー層、小中高生等に向けた参加・交流型事業などを行い、鑑賞機会の提供に留まらない市民への文化発信を継続している。市内の地域子ども館や図書館などを会場としたアウトリーチ事業にも力を入れており、各施設との連携を強めながら多様な事業展開を行っている。



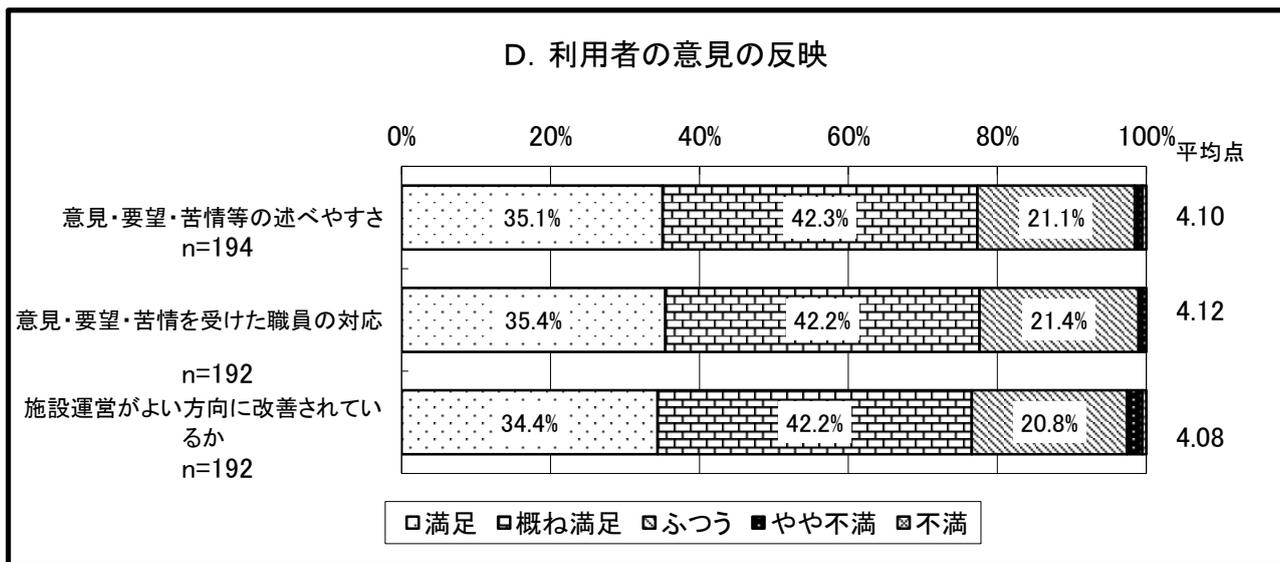
【A職員の対応】に関するコメント
 各項目とも満足、概ね満足が80%に近い数字になっており、昨年よりも高い数字を記録している。職員の入れ替えに際してより丁寧な対応や案内を心掛けるよう意識付けを行ったことにより、利用者に良い印象を与えられていると考えられる。問い合わせ・質問に対する返答の項目のみ昨年よりやや低下しており、引継ぎ漏れなどがないよう引き続き教育を徹底してまいりたい。



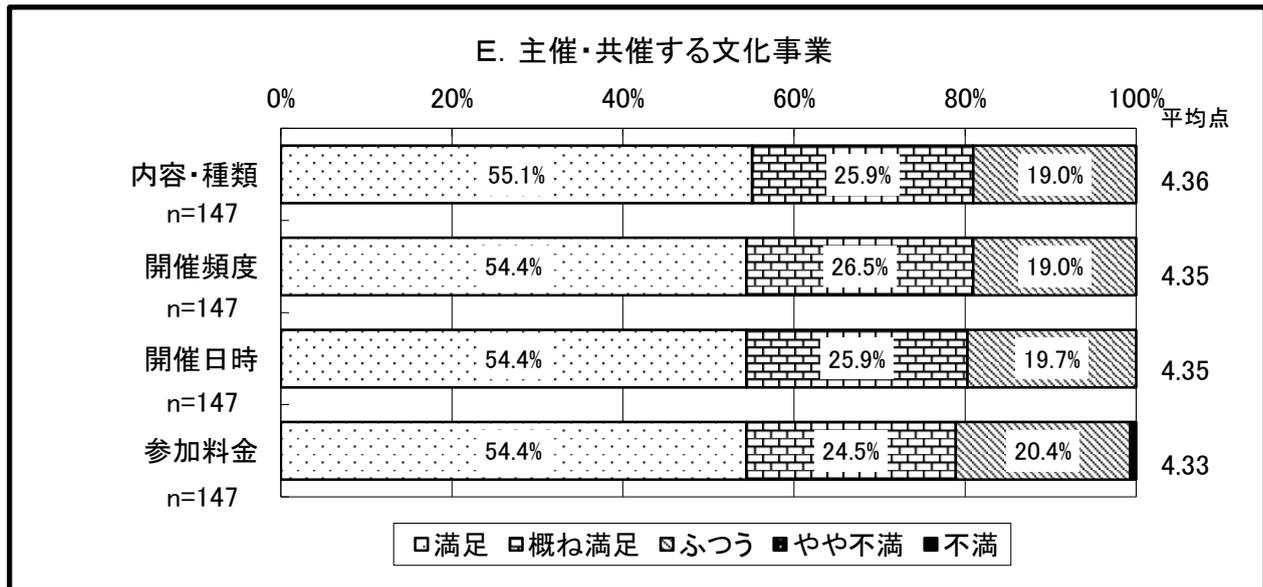
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 各項目とも満足、概ね満足が90%に近い数字となっており、高い水準を維持できている。今年度は施設の改修工事を予定しており、営業再開後も施設や設備を安心・安全にご利用いただけるよう丁寧な管理を行ってまいりたい。



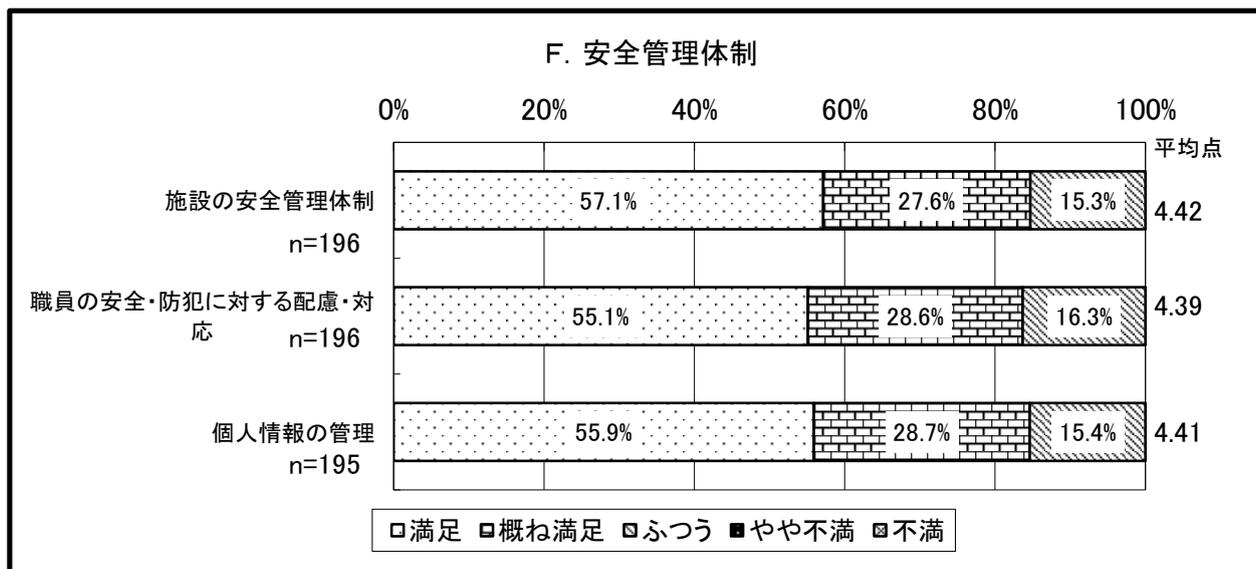
【C情報の提供】に関するコメント
 各項目とも満足、概ね満足が70%台と、昨年度と同程度の水準を維持している。X、Instagram等のSNSによる公演情報の発信に継続的に取り組んでおり、動画配信やnote等も活用しつつ新たな試みを積極的に行っている。SNSの主なフォロワーである若年層への発信のみならず、引き続き紙媒体での情報の発信にも力を入れ、幅広い世代へのアプローチを行ってまいりたい。



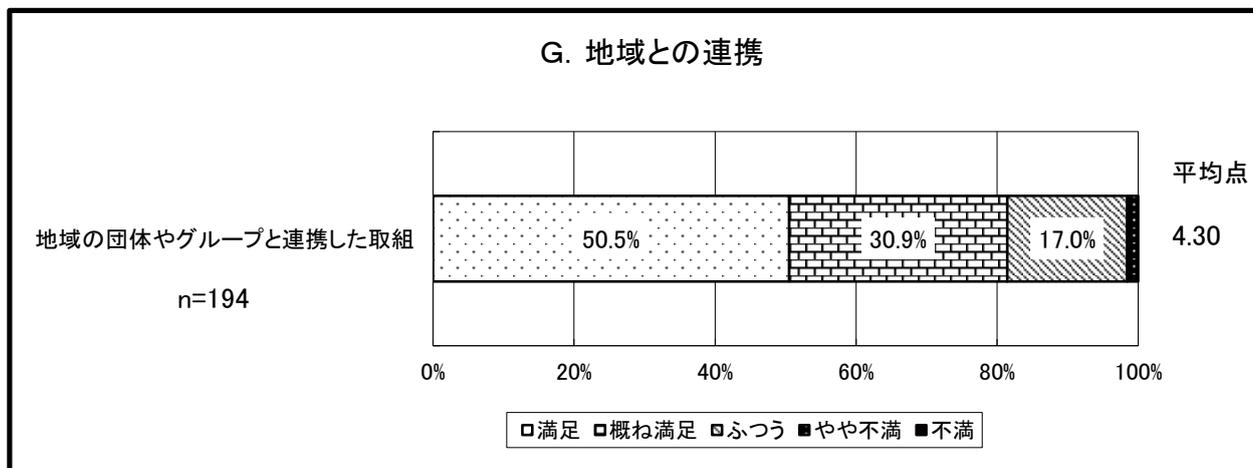
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 各項目とも満足、概ね満足が70%台と、例年並みの水準を維持している。事業団ホームページ内の問い合わせフォームも頻繁に利用されており、逐一すみやかな対応を心掛けている。



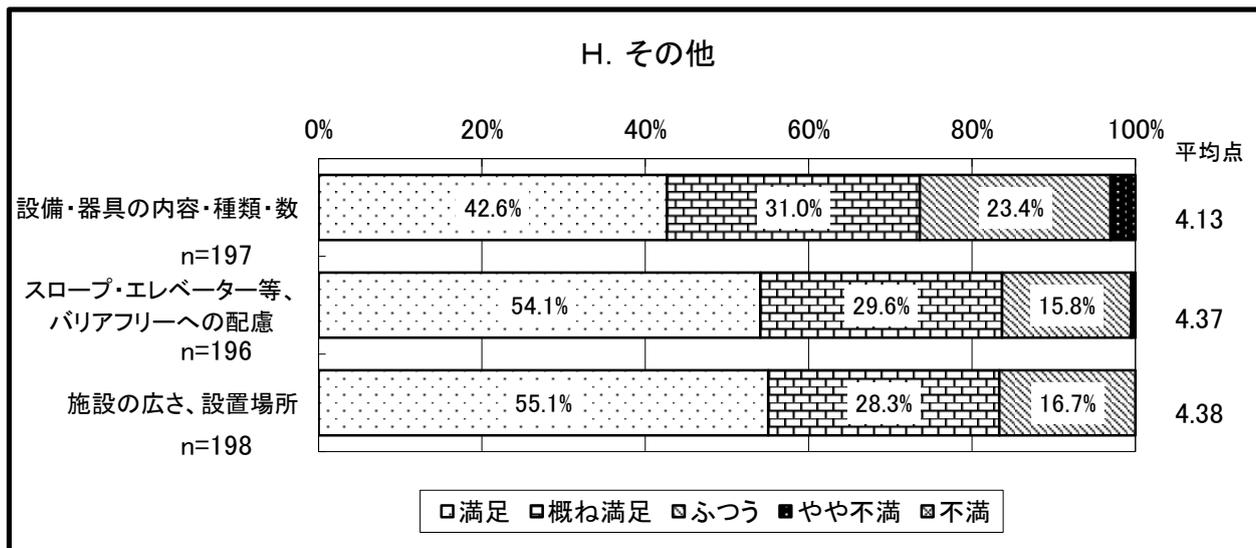
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 各項目とも満足、概ね満足が80%台と、高い水準を維持できている。ファミリー向け公演や地域連携等、過去に高い評価を受けた事業を継続して行い認知度を高めつつ、並行して新規事業にも積極的に取り組み、多様な事業展開を行ってきた結果であると考えられる。



【F安全管理体制】に関するコメント
 各項目とも満足、概ね満足が80%台と、高い水準を維持できている。研修やマニュアルの周知を徹底しつつ、リスクマネジメントによる運営体制の見直し・改善を日々積極的に行い、安全な施設管理・組織運営に努めている。



【G地域との連携】に関するコメント
 満足、概ね満足が80%台と、高い水準を維持できている。地域連携事業は地域子ども館や図書館、公園などを用いたアウトリーチ上演、飲食店とのコラボ企画など様々な形で行っている。こうした取り組みを継続的に行ってきたことにより、施設利用者や来館者等への一般的な認知度も高くなっていると考えられる。



【Hその他】に関するコメント
 各項目とも満足、概ね満足が70%～80%台と例年並みの水準である。設備や器具の設置を求める声はたびたびいただいております。自由記入欄でも喫煙所の設置などの要望をいただいているが、都度必要性を検討しつつ個別に対応してまいりたい。

施設名： 吉祥寺シアター

【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

- 駅からの道を分かりやすく案内してほしい。2 件
- 喫煙所を作ってほしいです。3 件
- 予約が取れにくい。3 件
- 広いスタジオでキレイでとてもありがたい。
- 料金が安くて助かっています。
- けいこ場にバレエバー(可動)がもう少しあれば嬉しいです。
- 楽屋にハンドソープが欲しいです。
- 劇場実寸がとれるリハーサル室ができれば嬉しいです。

(2) 運営面について

- 全公演スケジュールを HP に載せていただけたら嬉しいです。

(3) 事業について

(4) 職員について

- 受付対応に時間がかかった。3 件

(5) 評価のことば

- ありがとうございます。2 件

(6) その他

かたらいの道市民スペース

(様式1) 評価シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市かたらいの道市民スペース		
所在地	武蔵野市中町1丁目11番16号 武蔵野 Towers スカイクロスタワー 1階		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団		
代表者	理事長 竹内 道則		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番20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 かたらいの道市民スペースの使用の承認に関する業務 ② かたらいの道市民スペースの使用料の減額又は免除に関する業務 ③ かたらいの道市民スペース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	6,067,000 円	決算 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市民の満足度の向上	28.8 /40	27.2 /40	* 地域イベント開催時に施設ロビーやトイレを開放し、利用者にとどまらない市民の満足度向上、また PR チラシの作成、市民スペース道路側の窓に貸し会議室の案内を掲示、芸能劇場窓口で会議の利用の問い合わせ時にかたらいの道市民スペースの紹介を行う等、地域での認知度の向上に取り組んでいる。 * 施設規模、形態から自主事業の開催が困難なため、事業を開催しておらず、貸館としてのサービス提供を重点的に実施した。利用時の注意事項の丁寧な説明や、入口、館内の丁寧な清掃、要望があった5分前入館、有線LAN 差込口やコンセント配置図のホームページ掲載等要望の反映を図るなど、委託の窓口スタッフを含む職員全体で行うことで、利用者の満足度向上を図った。 * 職員、受付など委託を含め意見交換を行い、接遇やPRについて、より身近な施設となるよう努め、接遇の向上に取り組んで	* 施設の設置目的を理解し、「事業団中期計画」や「企業価値向上に向けた取り組み計画」にも基づいた、適切な管理運営がなされている。 * 会議室のみの施設であるため、自主事業については、要求していない。

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>いる。</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>	
B安全への取組み	8.8 /12	7.2 /12	<p>*施設内の防災訓練のほか、マンションが主催する防災訓練に参加した。また、芸能劇場と一体的に防災訓練を行い、AED講習会を受講した職員が管理運営に当たっている。</p> <p>*AEDやセコム緊急通報システムの設置、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>*誰でもトイレ内非常ボタンの点検を毎日実施し、非常時の安全確認を行っている。</p> <p>*武蔵野警察署生活安全課防犯係の協力を得て職員への不審者対応と防犯訓練(女性職員の防犯実技等も実施)、防犯講話を芸能劇場と一体的に行った。</p>	<p>*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。</p> <p>*建物全体を管理している武蔵野タワーズ管理組合と連携し、適切に管理されている。</p>
C適正な運営	25.6 /36	24.8 /36	<p>*現金事故防止のため毎日4回(開館前、18時交代前と後、閉館前)金庫確認を行なっている。</p> <p>*WEB抽選を導入し利用者の利便性を図り、より多くの方が申請できる仕組みを構築した。</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>*芸能劇場と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小人数で運営しており効率的に管理している。</p>	<p>*芸能劇場と一体管理を実施し、経費節減を図りながらも、適切かつ効率的なサービス提供をし続けている。</p> <p>*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>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
D施設・整備等の適正な管理	5.6 ／8	4.8 ／8	<ul style="list-style-type: none"> * 消防計画に基づく自主点検に加え、施設の日視点検を日々行うことで、施設の適正管理に努めている。 * 一流ホテルやデパート同様の清潔さを目指して、日々の清掃業務を実施した。 * 利用者が気持ちよく施設を使えるように、館の内外（共用部分も含め）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。 	<ul style="list-style-type: none"> * 従来の清掃だけでなく消毒等の対応を継続的に実施し、安全な環境の維持に努めた。
全体	68.8 ／96	64.0 ／96	<ul style="list-style-type: none"> * ビル防災訓練、芸能劇場との一体的な防災訓練への参加、独自に武蔵野警察署を招き、不審者対応・防犯訓練を受講する等、職員と利用者の安全確保に取り組んだ。 * 地域イベントへ積極的に参加するなど、地域の公共施設としての役割を担っている。 * 小規模施設であるため、特に利用者への細やかな配慮（室温管理、忘れ物の声掛けなど）を心がけた。また、効率性を意識しながら、芸能劇場と一体的に、適切に管理している。 	<ul style="list-style-type: none"> * 区分所有施設であり、単館施設と比べると、施設認知度の向上が難しいが、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> <ul style="list-style-type: none"> * ホームページ等により、会議以外として絵画、書道、写真、陶芸など各種展示会場として機能が出来る事を地道な広報活動を実施して周知されるように取り組んでいる。 * 武蔵野警察署の協力を得て不審者対応と防犯訓練（女性職員の防衛実技等も実施）の受講等、職員と利用者の安全確保等安全安心への取り組みを積極的に実施した。 	
<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></p>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】

<p>*さらなる利用率、施設認知度の向上に向け取り組んでいただきたい。</p>	<p>*広範囲に周知を図れるよう、市民スペース道路側の窓に貸し会議室の案内掲示を行う他、芸能劇場に訪れた利用者に対しても、市民スペースを案内するなど声掛けを行い、利用率向上に努めている。</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>主管課（記入欄）</p>	
<p><特に評価できる点> *区分所有施設であり、単館施設と比べると、施設認知度の向上が難しいが、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>【指摘事項への対応】</p>
<p>*さらなる利用率、施設認知度の向上に向け取り組んでいただきたい。</p>	<p>*案内掲示や、芸能劇場での周知など、周知に対し工夫がみられる。また、コロナ禍の回復後も施設利用者が増加している中、満足度は低下せず、従来水準を維持している。</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>	

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。

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	28.8		
		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><i>評価の理由</i>：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、これに沿った施設運営を行っている。加えて、合併を機に企業価値向上に向けた取り組み計画を策定し具体的な取り組みを図っている。貸館業務において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。令和5年度には、新法人として合併後初の新しい中期計画を策定した。</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り組みがなされたか。						
		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><i>評価の理由</i>：アンケート結果は昨年と比べ「満足」「やや満足」の満足度平均点ポイントが下がっているが「ふつう」以上では90%を超えている。利用に関して声掛けなど丁寧な説明をしている。要望のあった5分前入館を開始し、LAN回線の差込口、コンセントの配置図をホームページ及び会議室内に設置し、運営に反映させる取り組みを行った。苦情等への対応マニュアルは整備されている。</p>							
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取り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り組みがなされたか。								
<p><i>評価の理由</i>：マンション管理組合と連携し、防災訓練を行った。入り口付近の共用部分も含め清掃している。地域イベント（タワーズ・マルシェ）などの開催時ロビーやトイレを開放し利用できるよう協力している。引き続き今後、連携可能なものには、積極的に参加していく。</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><i>評価の理由</i>：情報提供の評価は他の項目と比べると高くはない状況だが、狭いスペースでも効率的に情報提供が出来るよう、チラシラックを活用し整理整頓している。LAN回線の差込口、コンセントの配置図をホームページに掲載及び会議室内に設置し、施設の活用事例を掲載したPRチラシを作成、かたらいの道市民スペース、芸能劇場に配布したほか、市民スペース道路側の窓に貸し会議室の案内紙を貼るなど広報に努めた。</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><i>評価の理由</i>：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。アンケート回答では、いつも気持ちよく利用させていただき有難うございます。と評価の言葉もあった。昨年度と比較すると、「ふつう」が増えている。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。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。</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。	-	-	0				
	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><i>評価の理由</i>：かたらいの道市民スペースでの自主事業は実施していない。</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。□				
<p>評価の理由：今年度は武蔵野警察署生活安全課防犯係の協力を得て、職員への不審者対応と防犯訓練（女性職員の防犯実技等も実施）、防犯についての講話を芸能劇場と一体的に行った。また、マンション防災訓練に参加し、AED、セコム直結非常通報装置を設置、かたらいの道市民スペースおよび芸能劇場と一体的に職員への防災訓練を開催、毎日誰でもトイレ内非常ブザーの確認を行い、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。</p>						
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	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。					
<p>評価の理由：セコム非常通報装置の使用、誰でもトイレ内非常ブザー鳴動時の対応確認を実施している。事務所室内に、内線電話、外線電話で芸能劇場ほかと常時緊急連絡体制を取っており、防犯ブザー、個人携帯電話の携行を必須としている。またビル管理会社警備との直通電話で緊急時連絡が取れるような体制を取っている。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。</p>						
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。				
<p>評価の理由：指定管理の要求水準書、基本協定書、年度協定書、年度計画に沿って業務を実施している。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。また、合併効果を活かすために策定された企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針にもとづき、法人としてのさらなる企業価値の向上を図っている。</p>						
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。					
<p>評価の理由：芸能劇場と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、効率的に管理している。職員が一体的に運営している芸能劇場窓口でかたらいの道市民スペース会議室の紹介をするなどの声掛けをし利用促進を図り、その利用効果もあった。事業団が管理する他の文化施設との連絡会議も毎月開催して情報共有し、管理運営に活かしている。</p>						
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	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実施されているか。					
<p>評価の理由：合併に伴い再整備された個人情報保護規程を遵守し、全職員を対象とした情報セキュリティ研修も実施している。申請書類はカギのかかるキャビネットに保管することを徹底し、利用申請書等の個人情報を適切に管理しており、事件や事故は発生していない。また、窓口や外部からパソコン画面が見えないデスク配置を工夫するなどの対応をしているほか、席を外すときは画面を消す等実施している。</p>						
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。					
<p>評価の理由：定期的に再委託先の選定を実施し、技術力や安全管理体制の確認も行っている。再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。契約書に個人情報保護や暴力団等の反社会的団体の排除に関する特約を添付している。年度初めには、業務の適切な履行について直接担当者に伝え、管理監督の徹底を図っている。</p>						
						25.6

視 点	評 価 項 目	評 価 の ポ イ ン ト	配 点	評 価 レ ベ ル	得 点	小 計	
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。					
	<p><i>評価の理由</i>：令和元年度入場者数8,516人。令和3年度3,955人、4年度5,760人、5年度5,788人となった。新型コロナウイルス感染防止のため2年度は閉館、3年度も緊急事態宣言等の発出があり、入場者数は減となったが、4年度、5年度は少しずつ回復してきた。施設の活用事例を掲載したPRチラシを作成し、職員が一体的に運営している芸能劇場窓口でかたらいの道市民スペース会議室の紹介をするなどの声掛け、市民スペース道路側の窓に貸し会議室の案内紙を貼るなど広報をし利用促進を図り利用者が増加している。</p>						
	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	4 良	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。							
<p><i>評価の理由</i>：指定管理料については、2か月に1度、会計顧問による月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなど適切に行っている。現金管理も、現金事故防止のため毎日複数職員で複数回、金庫確認を行っている。金庫での保管及び銀行への入金なども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。使用料については、納期限を超える団体がないよう納付依頼、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。</p>							
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	4.8			
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。						
<p><i>評価の理由</i>：光熱水費の節減に努め、費用の高い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、間引きも行っている。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。紙も申請書等を除き基本的に裏紙を使用している。消耗品は月1回の購入時に必要最低限の購入に努めた。</p>							
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。						
<p><i>評価の理由</i>：郵送・FAX他、公平性と効率性の向上を目指したインターネット申込による施設抽選申込を継続し、条例・規則で定めるとおり、より多くの方が公平に申請出来る仕組みを実施している。また、WEB利用が困難な利用者に対しては窓口で、WEB利用者と同様の条件で利用申請できるようにしている。</p>							
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	4 良	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。					
<p><i>評価の理由</i>：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。備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。マンション防災訓練や保守点検などで、マンション管理の警備担当と連絡を密に行っている。</p>							
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。						
<p><i>評価の理由</i>：毎日適切に清掃を行い、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。トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。</p>							

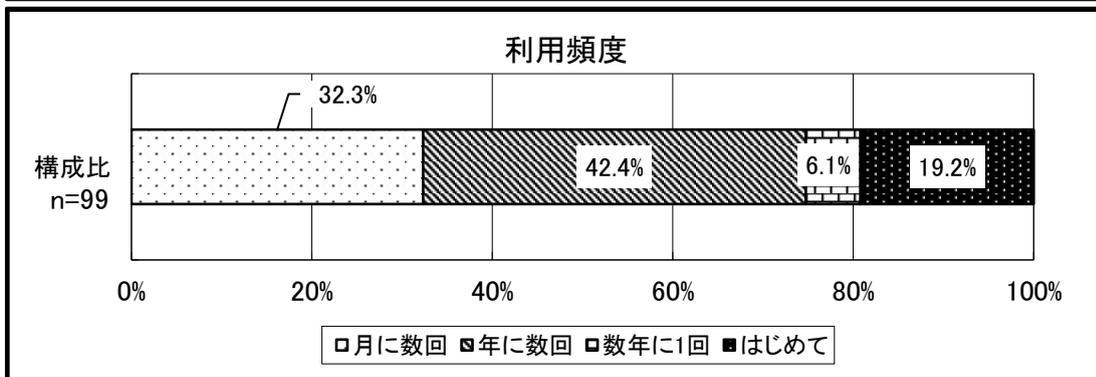
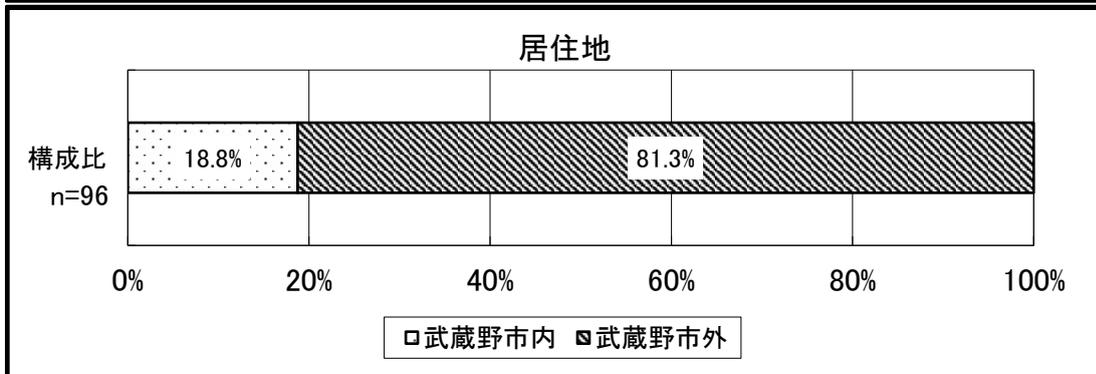
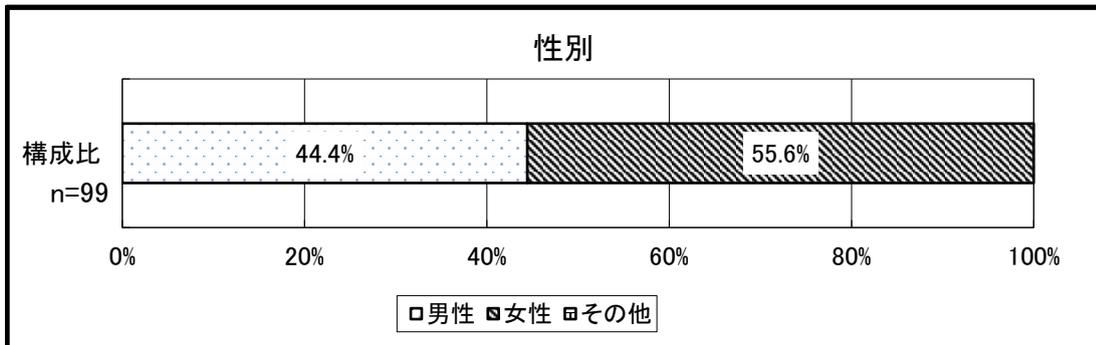
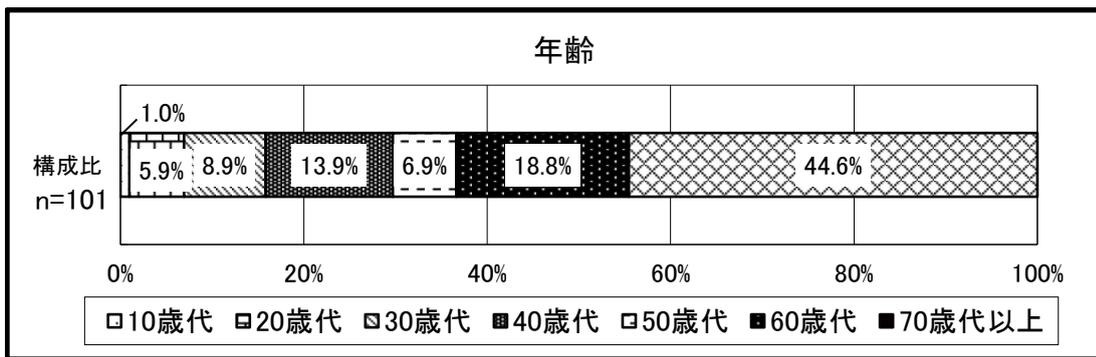
様式2-2 評価項目シート

【留意点】

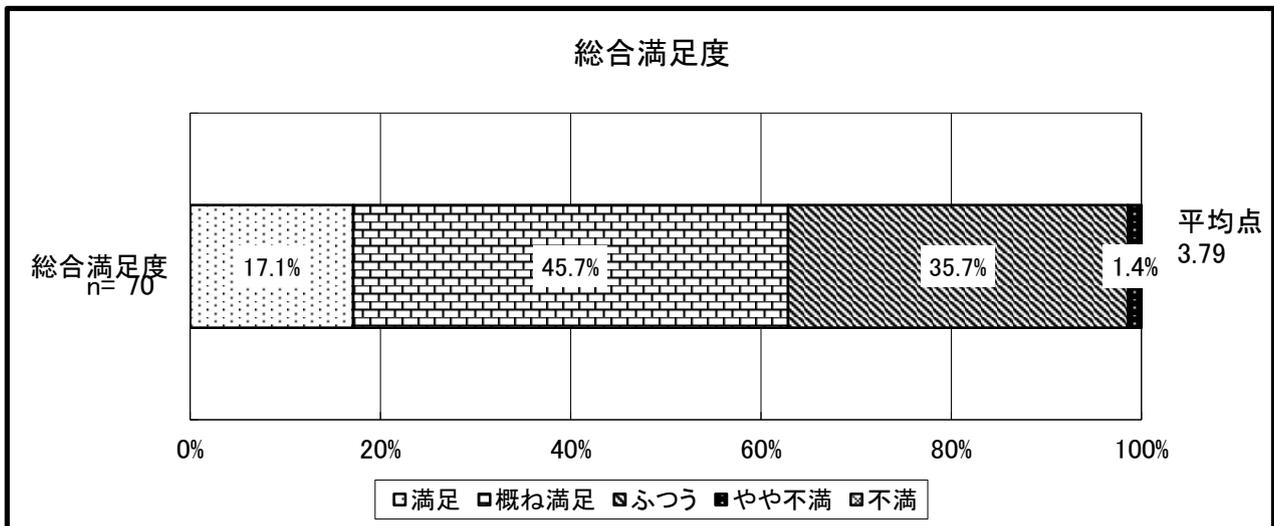
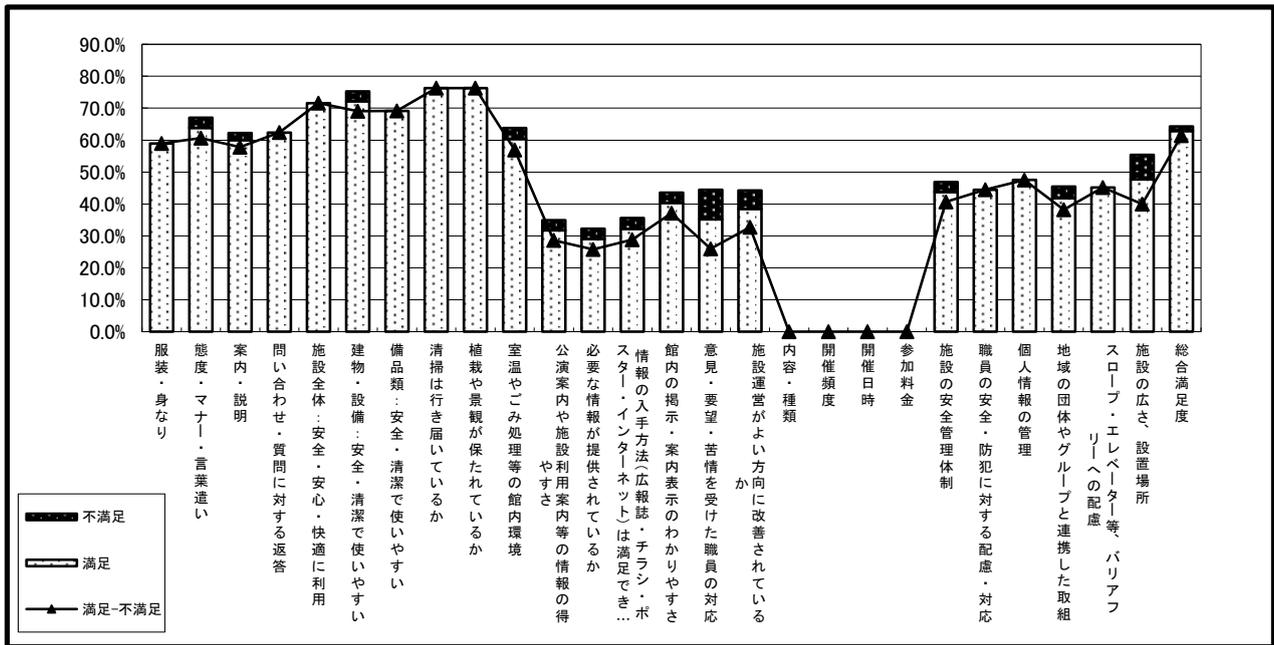
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	27.2
		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	-	0		
	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><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。 なお、自主事業は当初から要求していないため、評価対象外とする。</p>						
<p><u>改善事項</u> 情報の提供については限られたスペースの中ではあるが、ホームページの充実など、引き続き情報の発信に努め、地域との連携も強化していただきたい。</p>						
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	3 適当	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。						
<p><u>評価の理由</u> コロナ禍回復により施設利用者が増加する中、危機管理等においても、利用者の安全を第一に考え対応を継続していただきたい。</p>						
<p><u>改善事項</u> 事業団職員がいない時間帯も多いことから、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。</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
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	24.8
		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	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	4 良	3.2		
	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	3 適当	2.4		
	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。					
<p><u>評価の理由</u> 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るなど、当初定めた水準を上回る対応と評価できる。</p>						
<p><u>改善事項</u> コロナ禍回復により施設利用者も回復傾向にあるが、個人情報の保護も含め適正な管理に努めていただきたい。</p>						
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	3 適当	2.4	
2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
<p><u>評価の理由</u> 安全な環境の維持に努めていると評価できる。</p>						
<p><u>改善事項</u> 区分所有施設であり、ビル管理会社との連携も必要なことから、引き続き不足のないよう努めていただきたい。</p>						

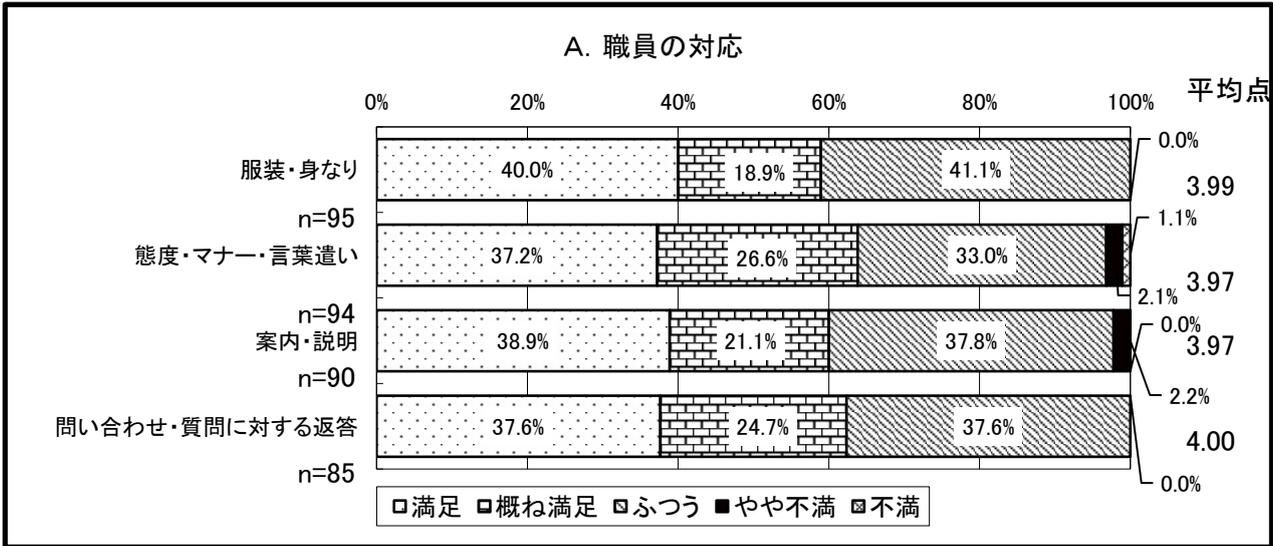


【回答者の属性】に関するコメント
各項目については、ほぼ前年度同様な割合であった。ただし、「利用頻度」については「年に数回利用」が42.4%、「初めて」が19.2%に対して、令和4年度は「年に数回利用」が39.8%、「初めて」が29.6%であったことから、リピーターにつながった可能性が考えられる。
利用率については令和4年度「第1会議室」54.8%、「第2会議室」47.7%に対して、令和5年度は「第1会議室」54.1%、「第2会議室」49.3%と継続した利用者によって支えられている。

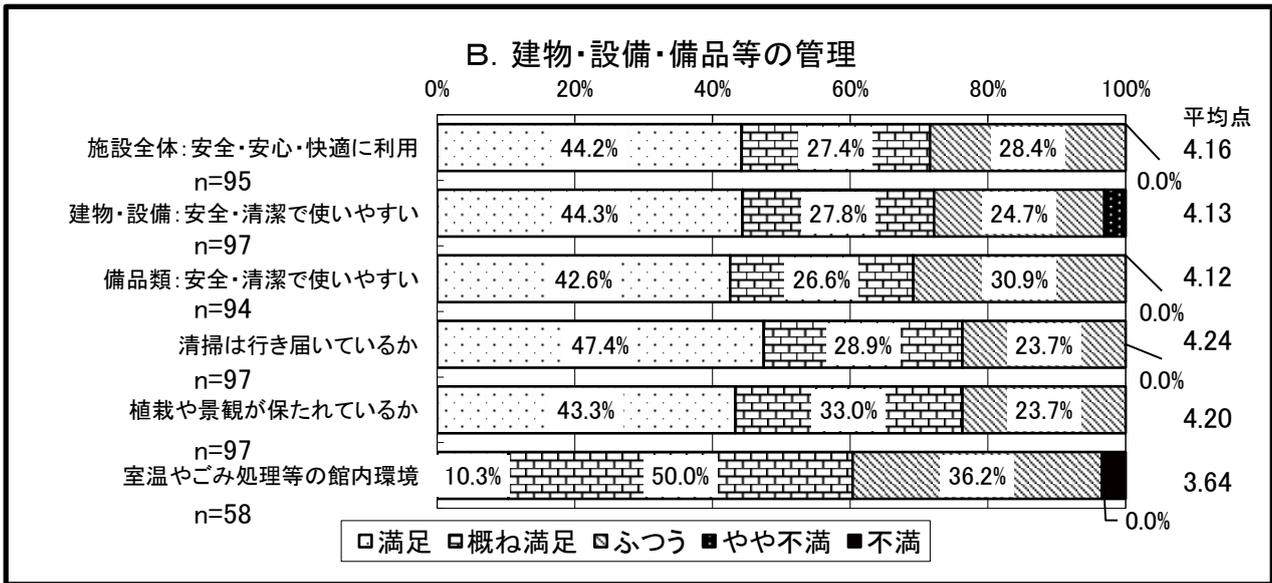


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

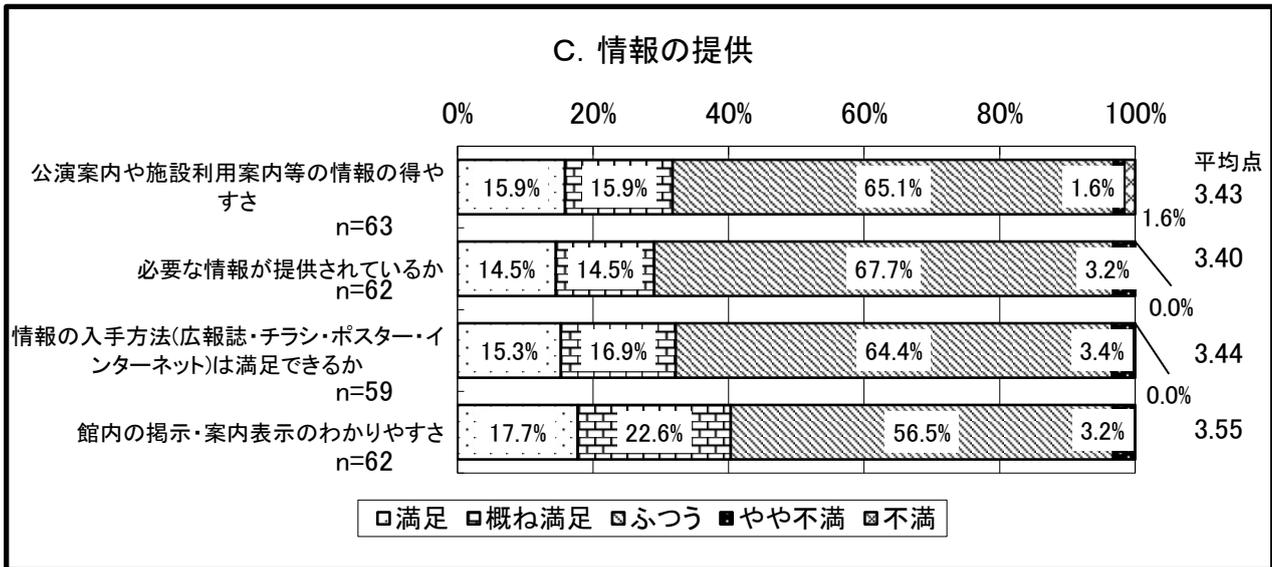
【総合満足度】に関するコメント
 全般的に各項目は例年並みの比率であった。令和5年度も、会議使用が主であり、展示使用はごく一部となった。
 継続した利用者に「概ね満足」として支えられているが、職員の対応についての「満足」度は令和4年度は各項目44%以上に対して、令和5年度は37%以上の結果となった。ただし、施設全体の使いやすさは各項目、令和4年度は38%以上に対して、令和5年度は43%以上の結果となった。ハード面の設備における使いやすさは上がったが、ソフト面の対応については、さらにより良い対応の向上に心掛けるよう人材育成に努めていきたい。



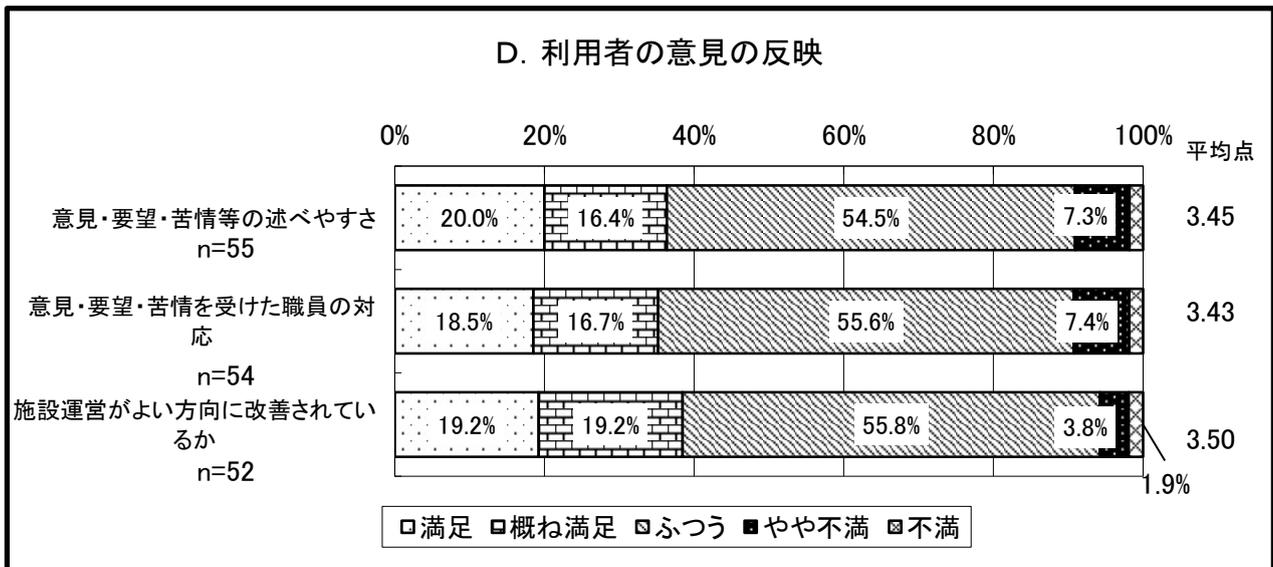
【A職員の対応】に関するコメント
 各項目とも満足とおおむね満足を合わせ約60%で、昨年より低下し「ふつう」が10%程度増加している。窓口対応については、丁寧な説明、態度、マナー、言葉遣いに留意して、さらにより良い対応の向上に心掛けるよう人材育成を徹底していく。



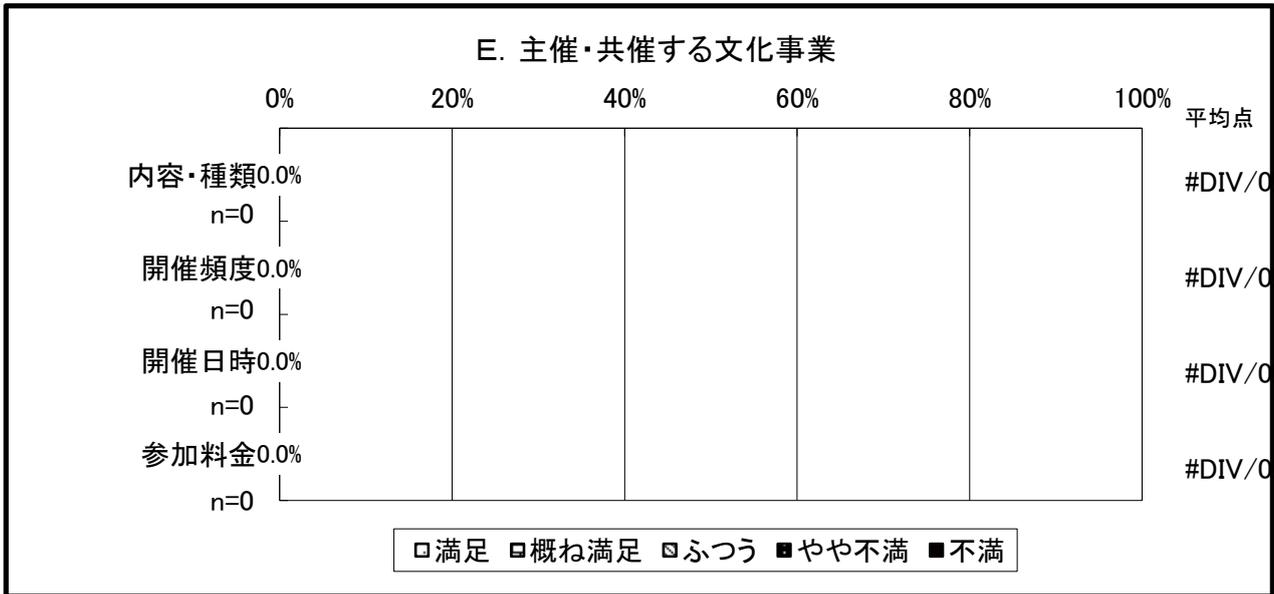
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 一部の項目以外は「満足」と「概ね満足」をあわせて70%以上の評価で、維持管理できている。室温やごみ処理等の館内環境については、ごみ箱を館内に設置していないため、館内環境の維持管理は出来ている結果、「概ね満足」が50%となっている。引き続き、施設や設備を安心・安全にご利用いただけるよう丁寧な管理を行っていく。



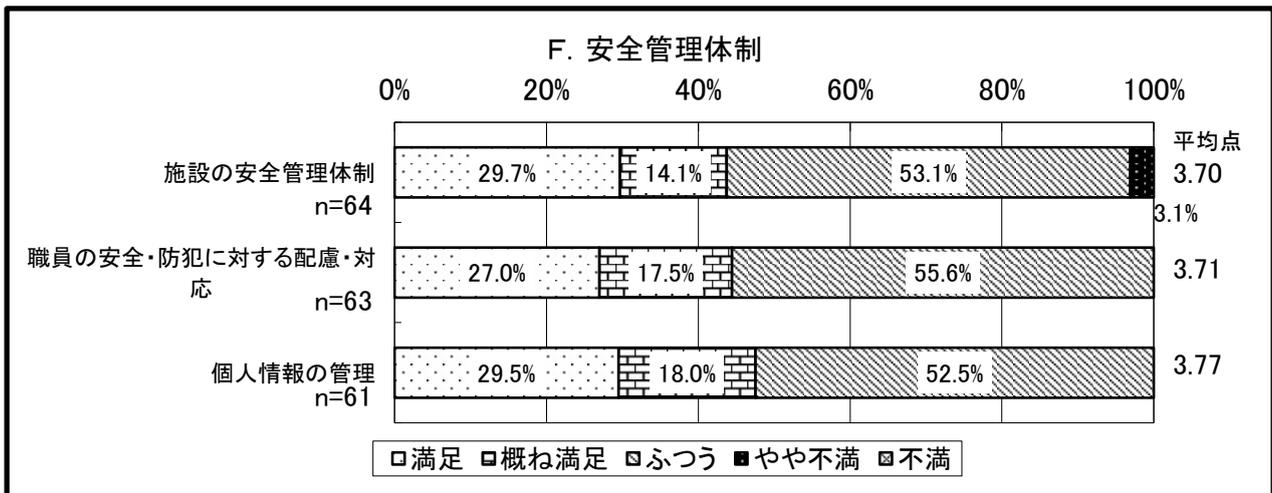
【C情報の提供】に関するコメント
 情報の提供面で「満足」が減り「ふつう」が65%と満足度が昨年より低かった。ロビーが狭いスペースの問題等難しい面もあるが、チラシラックを設置しているほかホームページ上に、よくある質問Q&Aを設置し施設利用案内の情報提供を強化している。コンセント、LAN差込口の案内掲示を行うなど館内掲示、案内表示の向上に努めた。第1会議室の道路側窓に張り紙で貸し会議室のPRを行っている。



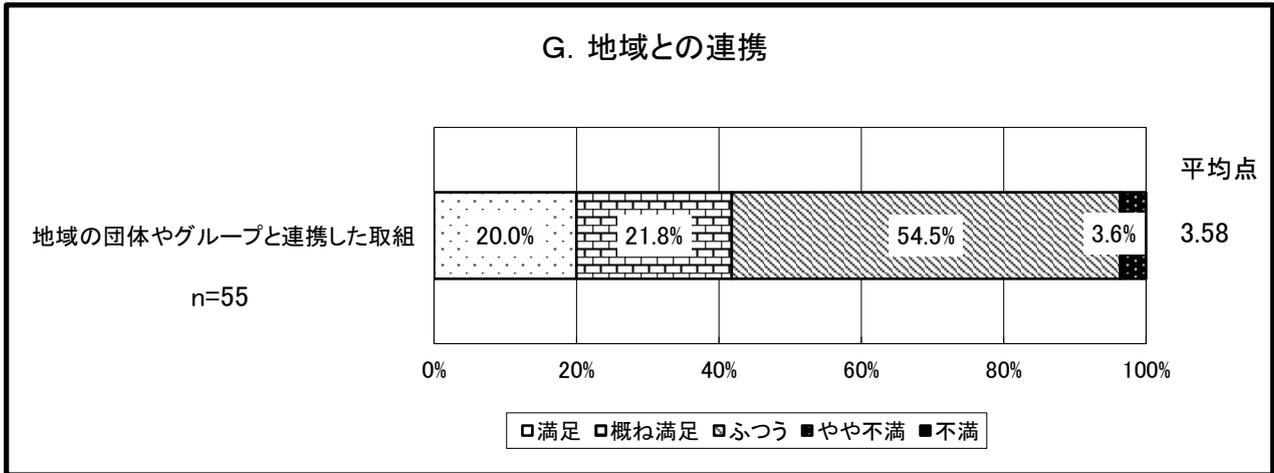
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 各項目とも満足、概ね満足を含めた満足度が35%を少し超えた割合となっており、昨年より満足度が下がった。受付窓口はガラス越し、個室で狭い場所のため、感染症対策のプラスチック越しで声が聞き取りにくい状況もあり、スタッフとのコミュニケーションがとりにくいと思われる可能性もある。自由記載欄に「コンセント、LAN差込口の案内掲示を行う、入館5分前に入場可能としてほしい」との利用者の意見、要望を反映し改善に努めた。



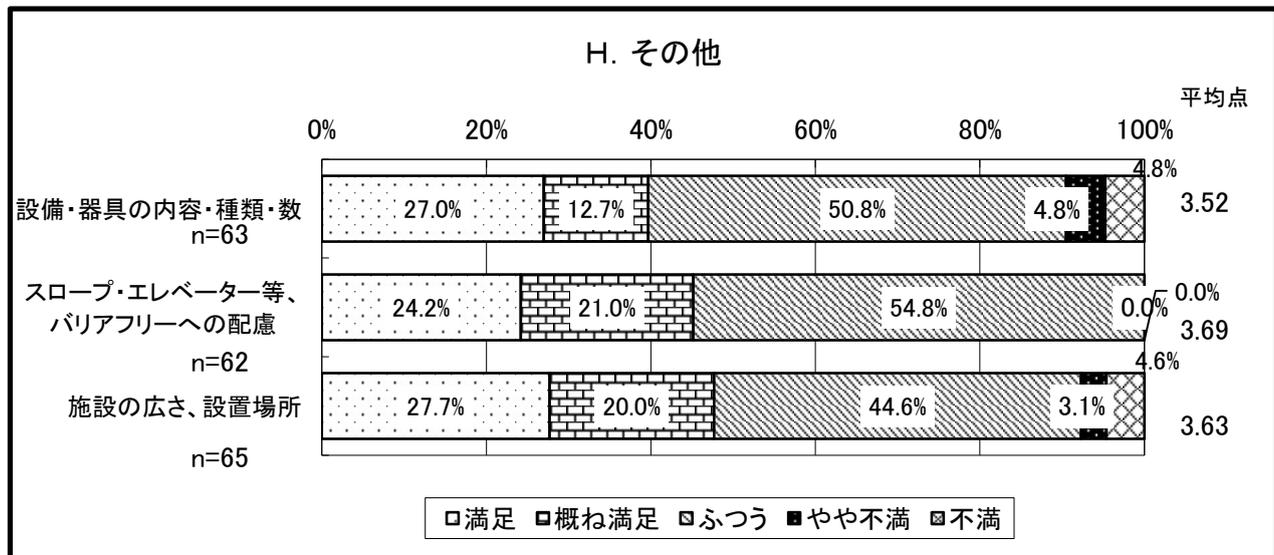
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 小ぶりな施設で、使用方法が限定的であるため、主催事業・共催事業は実施していない。令和6年度以降、実施を検討する。



【F安全管理体制】に関するコメント
 マンションの定期自主訓練に参加のほか、芸能劇場と一体的な運営を行っていることから、年2回の定期自主防災訓練、職員へ救命救急講習会、武蔵野警察署生活安全課防犯係の協力を得て、職員への不審者対応と防犯訓練(女性職員の防御実技等も実施)、防犯についての講話を行った。AEDやセコム緊急通報システムの設置、機械警備など24時間安心できるセキュリティを保ち安全管理体制をとっている。誰でもトイレ内非常ボタンの点検を毎日実施し、非常時の安全確認を行っている。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
 貸館業務のみの施設であり、貸館業務での地域の団体、グループとの連携は取り組みにくい。施設利用者には見えにくいですが、マンション管理組合との連携して防災訓練などにも取り組んでいることを発信していくことやマルシェ等地域の街おこしイベントで、ロビーやトイレを開放して利用できるよう協力した。今後も積極的に情報収集を行っていききたい。



【Hその他】に関するコメント
 会議室として利用するのに十分な設備を常備しており、「ふつう」が半数を占めるが概ね満足を得ていると思われる。施設は多少狭いが、少人数での会議などには手ごろな施設である。三鷹駅から徒歩3分という立地のよさは利用者にとっては魅力となっている。場所がわかりにくい、トイレが少ない等の意見が散見される。対応が難しいことについては受付時丁寧に説明している。

施設名： かたらいの道市民スペース

【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
 - トイレの数が少ない
 - 給湯室の水の出があまりよくないようです
- (2) 運営面について
 - せめて5分前には開錠してほしい
 - 待つ場所がないのに開場時間に厳しすぎると思う。利用がなければ10～15分くらい早く開けてほしい。
- (3) 職員について
 -
- (4) 評価のことば
 - いつも気持ちよく利用させていただき有難うございます。
 - 静かなたたずまいあり好気分
 - 気持ちよく利用できました。ありがとうございました。
- (5) その他
 - LAN ポートとコンセントの位置を施設図に描き加えておいてください
 - 場所がわかりにくい
 - とくになし
 - なし