

① 武蔵野公会堂

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.1 武蔵野市立武蔵野公会堂		
公の施設所在地	武蔵野市吉祥寺南町1丁目6番22号		
施設主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者	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		
指定管理者所在地	武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番20号		
指定の期間	令和7年4月1日から令和9年3月31日まで		
指定管理業務	① 武蔵野公会堂の使用の承認に関する業務 ② 武蔵野公会堂の施設及び設備の維持管理に関する業務 ③ 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		
施設の特徴	吉祥寺駅南口からすぐの便利な場所に位置し、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、吉祥寺の玄関口の施設として親しまれており、講演会、発表会、コンサートなど、さまざまな催しが行われている。また、市民が企画する小規模なまちづくりの勉強会や学習会、生涯学習の要素も含んだ芸術文化活動や集会の会場にも日常的に使用されており、「市民・地域の文化向上を支える場所」として寄与している。		
指定管理料	< 予算 >	77,101,000円	< 決算 > 76,891,008円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	＊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、初めて施設を利用する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、利用内容を丁寧に聞き取り、適切な施設を案内を行い、初めて来館した方が大きく増加した。 ＊施設利用者以外にもトイレを開放するなどし、日頃から地域との関わりを強めている他、吉祥寺のまちで行われる様々なイベントの周知に協力をしたり、施設として参加したりすることで、日頃文化施設を訪れる機会のない方にも、足を運んでいただくきっかけを作っている。
新たな取組み	＊武蔵野市商店会連合会や吉祥寺活性化協議会、武蔵野商工会議所などが参加する吉祥寺周辺で行われるまち全体のイベントに参加。吉祥寺ハロウィンフェスタでは、ハロウィン撮影スポットを設置。吉祥寺キャンドルナイトでは、キャンドルを飾るほか、クリスマスの時期のツリーを設置。それ以外にも、ひな人形の飾り物を貼るなど、親しみやすい空間を演出して、施設の認知度向上を図り、日頃文化施設と接点の少ない層へのアプローチを行った。 ＊構造上、正面玄関ポーチの電灯だけでは照度が不足するため、イルミネーションを設置することで明るく、訪れやすい雰囲気作りを心掛けた。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	＊吉祥寺駅至近のアクセスの良さを生かし、引き続き利用率向上に努めていただきたい。 ＊老朽化した施設であるため、利用者の安全を第一に考え館内の安全確保、保守点検を引き続き徹底されたい。
< 指定管理者 > 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	＊令和7年度、吉祥寺の駅周辺で例年開催されるイベントの主催者(地域団体)と連携を図り、ハロウィンフェスタをはじめとするイベントに初めて参加した。 ＊「第4回アニムサ祭」の会場として、大型ポップを1ヶ月前から設置するなど、武蔵野市コラボ企画のイベントを吉祥寺に訪れた方々に向けて発信した。 ＊AEDや警備緊急通報システムの設置、機械警備などを導入するとともに、誰でもトイレ内非常ボタンの点検等、日頃から非常時の安全確認を行っている。また、定期的に自主防災訓練を実施するとともに、救命救急講習会にも参加している。ホール利用の主催者には避難誘導担当者の選任を依頼し、緊急事態に備えている。 ＊駅前の施設であることや、興行場であり、人の出入りが多い施設であるという施設の特徴を踏まえ、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。 ＊トイレの清掃は毎日実施しているが、設備の老朽化により配管、排水管が腐食している影響もあり、トイレ内に臭気が漂うため、流すたびに洗浄・防汚する洗剤を投入することで消臭に努めた。
< 施設主管課 > 前年度改善・要望事項への対応	＊利用率向上のため、地域連携を積極的に行い施設の知名度向上を図った。 ＊施設の老朽化が進む中、保守点検や修繕、清掃等により利用者への配慮が適切に行われている。

●評価できる点

* 老朽化した施設ながら、丁寧な対応と日常の保守管理により利用者満足度を維持した。
* 地域との連携を積極的に行い、文化施設になじみがない層への認知度向上を図った。

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	60.0
利用者満足度	* 総合満足度として「満足」と「概ね満足」を合わせて70.4％であった。全てのアンケート項目において、昨年度よりも平均点は向上している。提案事業参加者の回答割合が増加したことに伴う影響と推測され、全体的に数値が上振れしている一方、建物・設備・備品等の管理、その他(バリアフリーへの配慮など)は大きく数値を下げている。 * 職員の対応等については「満足」と「概ね満足」を合わせて80％を超え、情報提供については「満足」と「概ね満足」を合わせて70％を超えた評価であった。令和8年度からの休館の周知を行う際には、貸館利用者に向けて、市内の他文化施設のご案内等も行っており、そのことについても評価をいただけたものと考えている。 * 建物・設備などは数値を下げはしたものの、自由記述においては、雰囲気や大きさ、職員の取扱等を評価する記述もあり、引き続き、丁寧な施設運営を行うことで、利用者満足度の向上に努めたい。

●改善について(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)

< 指定管理者 > 改善すべき点	
< 施設主管課 > 改善事項	

●評価項目

視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価		
		評価した理由 【留意点】 < 指定管理者 > ・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。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 < 施設主管課 > ・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。		評価レベル	得点	小計	評価レベル	得点	小計
✓	1.設置目的の達成	1.設置目的を達成できているか(設置目的に沿った成果を得られているか)。 2.設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。 < 指定管理者 > 評価した理由 *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。貸館業務において市民の文化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。また、当財団作成の「職員行動指針」や「人材確保・育成方針」を踏まえ、職員が共通認識を持ち施設運営に取り組んでいる。令和7年度は、リニューアル後の施設再開を見据え、吉祥寺の駅周辺で例年開催されるイベントの主催者(地域団体)と連携を図るほか、武蔵野市コラボ企画などの会場として、積極的に協力し、吉祥寺の文化的なイメージ向上を、地域住民はもとより、来街者に対しても発信した。	8	4.良	6.4		3.適当	4.8	
	2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。 ★ 2.利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 ★ 3.利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。 ★ 4.利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。 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。 < 指定管理者 > 評価した理由 利用者アンケートにおける総合満足度は「満足」と「概ね満足」を合わせて70.4％であり、昨年度より評価を大きく改善している。事業参加者の回答率の向上も影響しているが、施設利用に関して、休館が間近に迫った時期でもあり、他の施設も紹介するなど丁寧な説明を行ったことを評価していただいたと考えている。関連する利用者アンケートでは、情報提供に関する項目、事業に関する項目で平均点が大きく向上している。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」を設けている。意見や苦情内容は、施設として対応するとともに、他施設とも共有し改善に努めている。職員が同じ知識・認識をもって市民サービスを実践できるよう、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、共有している。	12	4.良	9.6		3.適当	7.2	

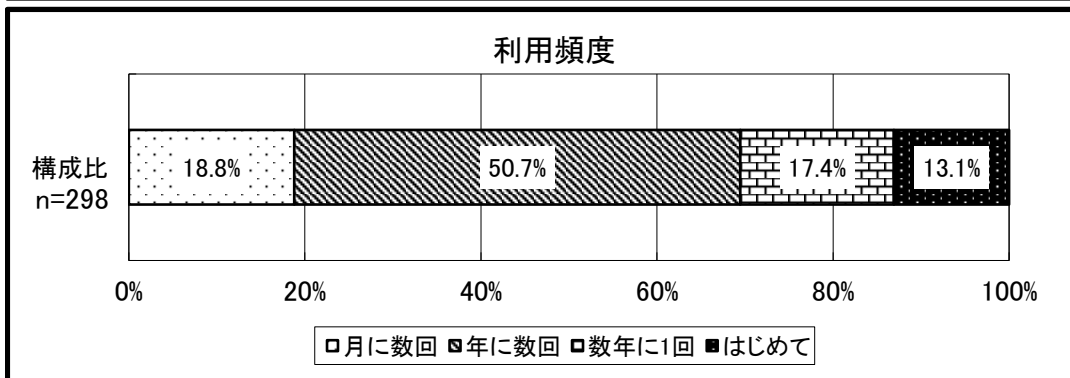
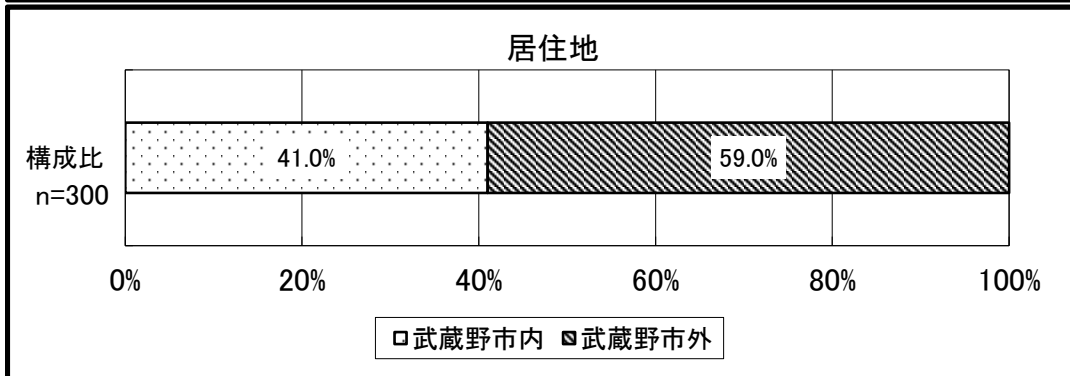
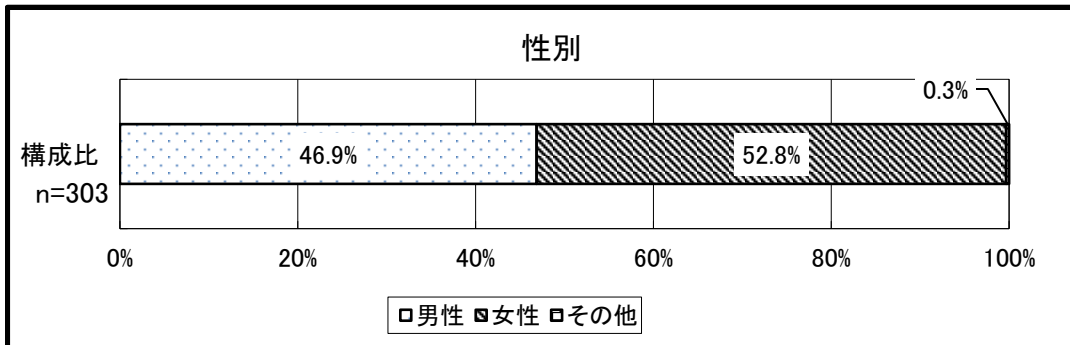
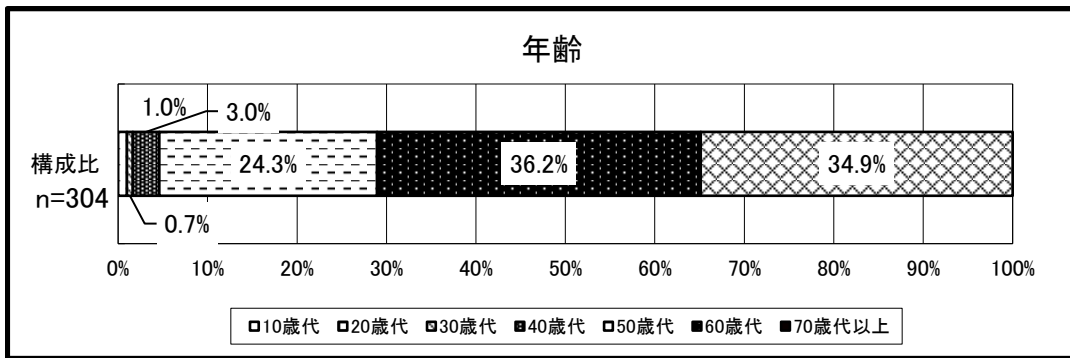
A 市民の満足度の向上	✓	3.利便性向上に資する方策	★ 1.行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。	8	4.良	6.4	33.2	3.適当	4.8	27.6
			★ 2.市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。							
			★ 3.館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。							
			<指定管理者> 評価した理由 屋内外の掲示板を来館者の目に留まりやすい箇所に設置し、施設の利用団体イベントを含む広報物等を掲示している。施設内のチラシラックには、当施設開催だけでないイベント・展覧会のチラシ類を配架し、市民・利用者への情報提供を積極的に行っている。ホームページでは、必要な情報を得やすい環境を整え、迅速かつ適切な情報提供の充実を図った。また、休館に関する情報を利用者に丁寧に伝えるとともに、市民の文化活動の継続のため、他の文化施設等をご案内した。貸館利用の利便性向上に資する取組として、ネット予約・決済のほか、窓口キャッシュレス決済等も導入している。関連するアンケート項目では、情報提供に関する項目の他、職員の案内・説明の平均点も高くなっており、職員の丁寧なご案内を評価いただけたと考えている。							
	✓	4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。	8	4.良	6.4		4.良	6.4	
			★ 2.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。							
			3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。							
✓	5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。	4	4.良	3.2	4.良	3.2			
		★ 2.提案事業は、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)。								
		<指定管理者> 評価した理由 関連するアンケート項目では、事業に対する評価も大きく改善している。従来実施していた、施設の規模や雰囲気を活かした寄席の公演(7件)も引き続き好評だが、市民文化会館の工事休館の影響で、当施設での公演回数が増加した(寄席以外17件)ことの影響も大きい。あわせて、吉祥寺シアターからの出張公演(4件)なども開催し、様々なお客様(9,310名)が来館し、高評価をいただいたものと考えている。								
✓	6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)への取組み	1.事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	2	3.適当	1.2	3.適当	1.2			
		★ 2.自主事業を行っている場合、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)。								
		<指定管理者> 評価した理由 地域イベントに参加するため、職員による創意工夫と他施設からも寄付いただいた物品等を活用し、施設の装飾を行った。キャンドルナイトイベントでは、ディスプレイコンテストにて「キラリナ京王吉祥寺賞」を受賞した。こうした取組により、初めての来館者が増加し、地域と連携した施設運営の評価も向上したと考えている。								
<施設主管課> 評価した理由		地域イベントへの参加や会場協力等、地域との連携を積極的に行い、施設の認知度、利用者満足度の向上につなげた。主催公演数の増加や吉祥寺シアターからの出張公演を行ったことにより、様々な層の来館者を獲得し、満足度も向上させた。								

B 安全への取組み	✓	1. 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。	12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	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。										
★ 5.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。										
★ 6.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。										
7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。										
<指定管理者> 評価した理由 職員や委託業者が一体となって、消防法に基づく消火、避難誘導、通報訓練、AED訓練を実施し、利用者の安全・安心な施設利用を維持している。事故、事件、災害発生時等は随時、事業団文化事業部、本部事務局、主管課に報告して情報共有する体制を整えている。緊急連絡網による連絡体制他、警備は夜間機械警備装置の設置等により緊急時の対応に備えるとともに、警備状況を定期的に確認している。警備業務を怠ったことに起因する事件・事故は発生していない。消火器の位置確認や点検も行っている。AEDは表示も合わせて分かり易い箇所に設置している。防災訓練は職員及び常駐の委託業者が一体として行っている。その他、「誰でもトイレ内非常ブザー」の確認なども日常的に行っている。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。賠償保険に加入するとともに、緊急事態発生時は市への報告を適切に速やかに行っている。										
<施設主管課> 評価した理由	消防法に基づいた消火・避難誘導・AED訓練を実施し、事件事故発生時には迅速に市へ報告するなど、適切な危機管理体制が構築されている。舞台、照明、消防設備、電気設備等の点検を計画的に実施し、利用者の安全確保に努めている点は評価できる。									
	✓	1. 実施体制	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。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
			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、その効果があったと認められるか。							
			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。							
			5.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)。							
			6.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。							
			<指定管理者> 評価した理由 市の要求水準書、年度事業計画、指定管理協定書、年度協定書、事業団中期計画等に基づき的確に運営業務を実施している。モニタリング前年度改善・要望事項については全職員で内容を共有している。さらに、企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針に基づき、事務の見直しを行い、より良い施設管理につなげることが出来た。市と指定管理者の間で毎月、連絡会議を開催し、連携を図っている。事業団の契約規程に沿って委託先の選定等、適正に行っている。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。							
	✓	2. 職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
			2.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。							
			3.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。							
			<指定管理者> 評価した理由 職員の配置については業務の分担表を作成し業務ごと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。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。システム内での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。事業団本部で実施する情報セキュリティ研修、コンプライアンス研修、リスクマネジメント研修等に参加して、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。事業団の職員行動指針等に基づき、他施設の職員とも共通の認識を持って市民サービスを提供できるように務めている。							

【配点40点】
C 適正な運営

✓	3. 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	25.6	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.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、その効果があったと認められるか。								
		<指定管理者> 評価した理由							インター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丁寧に行い、用途に適合した施設の利用につなげることで、稼働率の向上に努めている。当初予定されていた休館時期が先送りになり、急遽施設の貸出しを延長したが、既に他施設を先に借りてしまった団体が多くあり、稼働率が下がる原因となってしまった。事業団本部事務局、文化施設で他施設の情報も共有して運営改善に取り組んでいる。当事業団が管理する他の施設とも連携して、各施設で行っている催し物の広報誌等も配架したり、他施設が企画した事業を当施設で実施するなど、施設間の連携により様々な事業を効率的に提供している。	
✓	4. 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		24.0	3.適当	2.4	
		★ 2.個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。								
		3.個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。								
		<指定管理者> 評価した理由								個人情報の保護については、職員研修(情報セキュリティやコンプライアンス)を実施するほか、受付業務委託者についても適切な情報の取扱いを行っていることを確認しており、事故等は発生していない。事業団で定めている個人情報取扱規程を遵守し、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等を実施している。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。
✓	5. 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			3.適当	2.4	
		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、その効果があったと認められるか。								
		<指定管理者> 評価した理由								1か月あたりの利用者数は令和5年度が5,542人、令和6年度が5,742人、令和7年度が6,297人となっている。市民文化会館が改修工事により4月から4ヶ月休館したため、公会堂での公演が増加したことの影響もあり、ホール入場者数は増となった。貸館で実施されているイベントの参加者や、イベント参加者だけでなく立ち寄り客の増加を期待し、ロビーのチラシ配架やホームページ等での情報提供にも力を入れた。
✓	6. 指定管理料の適正執行	1.事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3.適当	2.4			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。								
		<指定管理者> 評価した理由								消耗品、備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任せっぱなしにするのではなく、日頃から職員も設備状態を把握し、適切な維持管理に努めている。予算に基づき計画的な支出に努めるとともに、決算前に支出見込みを算出し、主管課と協議し、年度内の事情変更による不要額は減額変更している。 施設等使用料については、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。 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、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。
✓	7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。	8	3.適当	4.8			3.適当	4.8	
		2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。								
		<指定管理者> 評価した理由								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、利用者に対して節電や節水への協力を促す案内掲示等、適切な執行に努めている。
✓	8. 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ているか。	4	3.適当	2.4			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ているか。								
		<指定管理者> 評価した理由								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抽選を継続して、より多くの方が公平に申請でき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。
<施設主管課> 評価した理由		限られた人員で適切かつ効率的な運営を行えている。主催事業の増加と地域への積極的なPRにより前年度比1割近い来館者数増となった。								

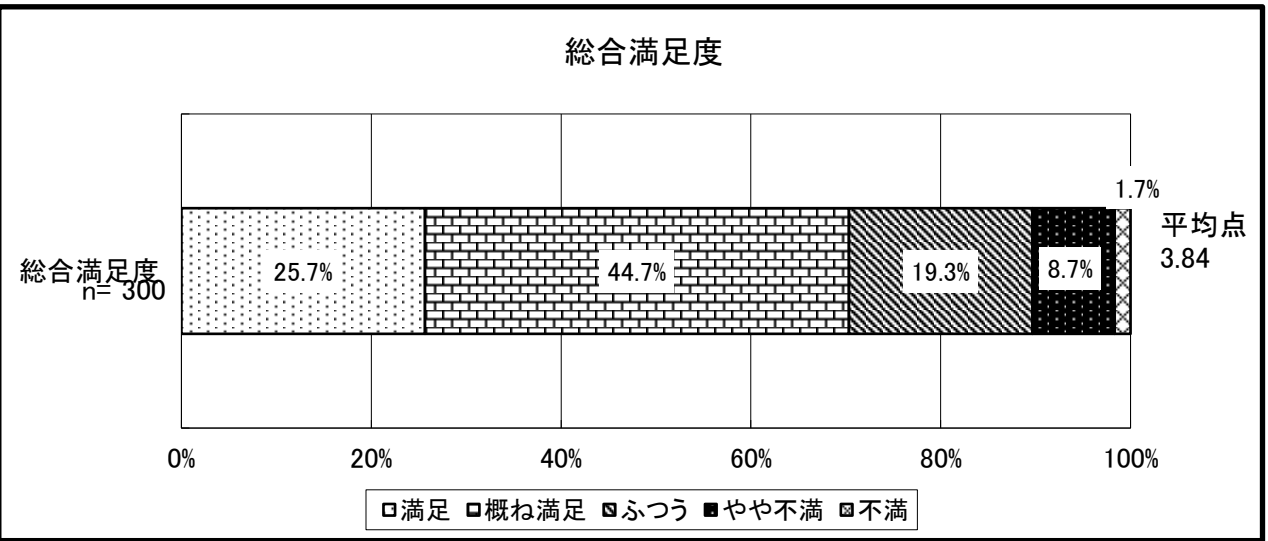
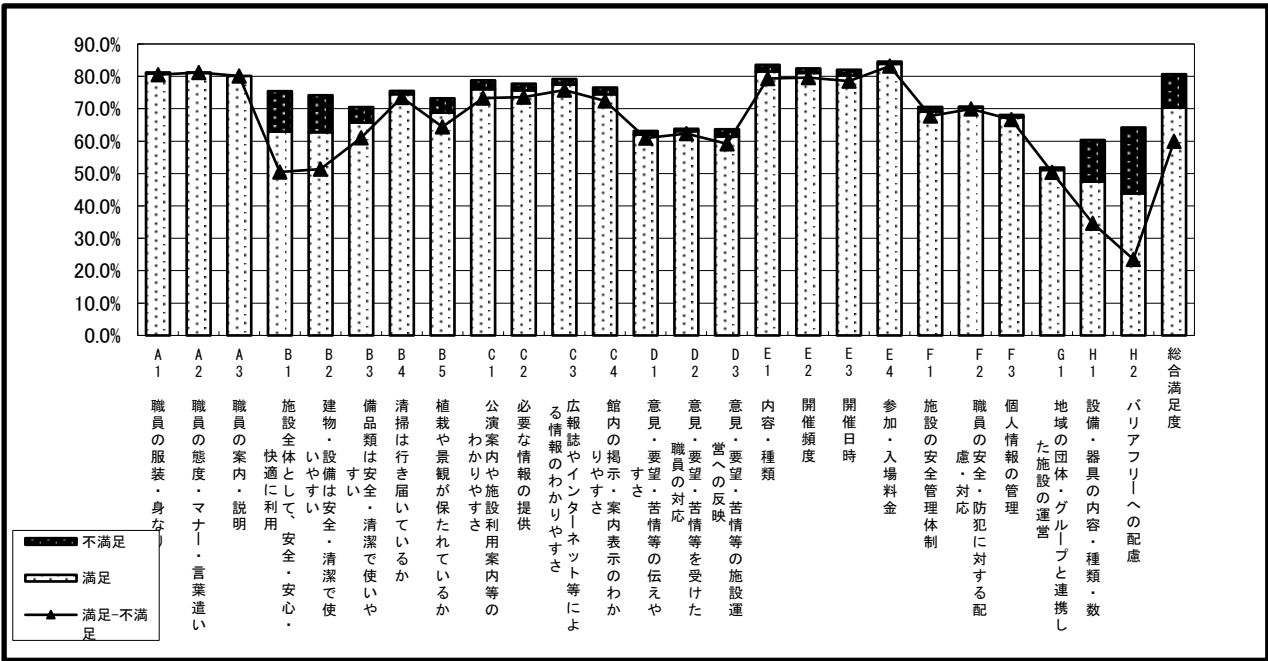
D施設・設備等の適正な管理	✓	1. 適正な建物・設備・備品管理	★ 1.建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6	
			2.建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。								
			3.建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。								
			4.備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。								
			5.必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。								
			★ 6.利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。								
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
			<指定管理者> 評価した理由								建設から60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、長寿命化を目指した。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事業団文化事業部、主管課へ報告をしている。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。備品についても、主管課と台帳を共有しながら適切に管理している。利用者が気持ちよく施設を使えるように館の内外にわたる清掃を丁寧に実施し、特に、施設利用者以外も利用することが多いトイレについては清潔感を目指し、こまめに徹底した清掃を心がけ、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、良好な環境の保持に努めている。 関連するアンケート項目では、事業参加者からは座席の狭さなどのご意見をいただくことが少なくないが、清潔・安全、清掃等の平均点は向上しており、取組を評価していただいたと考えている。
			<施設主管課> 評価した理由								施設の老朽化が進む中、保守点検や修繕、清掃等により利用者への配慮が適切に行われている。
	配点合計				100	合計		69.6	合計		62.4



【回答者の属性】に関するコメント

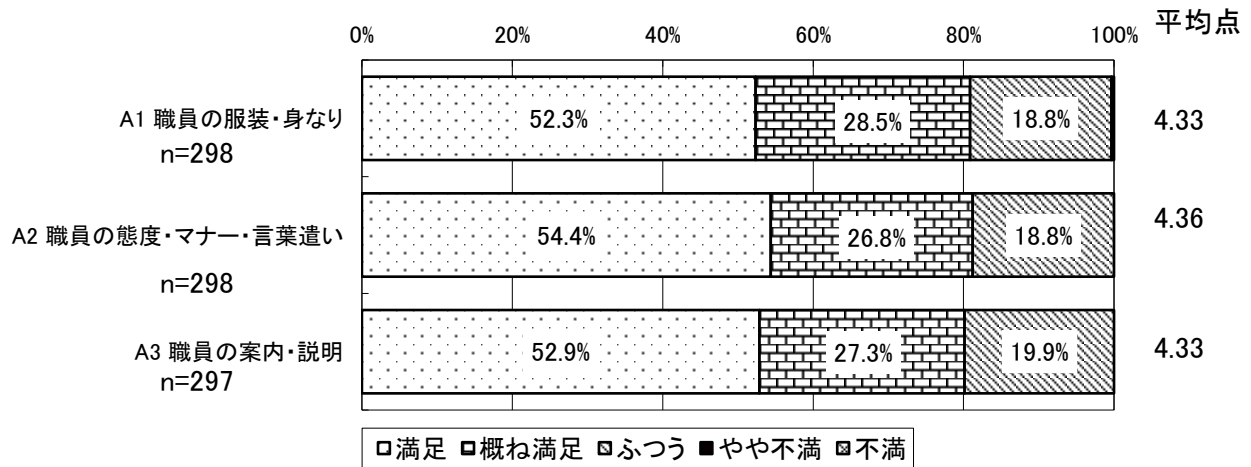
市民文化会館が工事により休館した影響により公会堂で多種の公演を開催した他、吉祥寺シアターによる公演も開催し、昨年度以上の催し物を実施した。昨年のアンケート集計対象は施設利用者が中心であったが、今回は公演来場者からの回答もより多く得た。その結果、定期的な施設利用者(「月に数回」)から初めての利用者までがバランスよく、アンケートに回答していただけた。

居住地については、「武蔵野市内」は13.3%から41.0%と大幅に増加しており、事業に武蔵野市民が多く参加していると推測される。

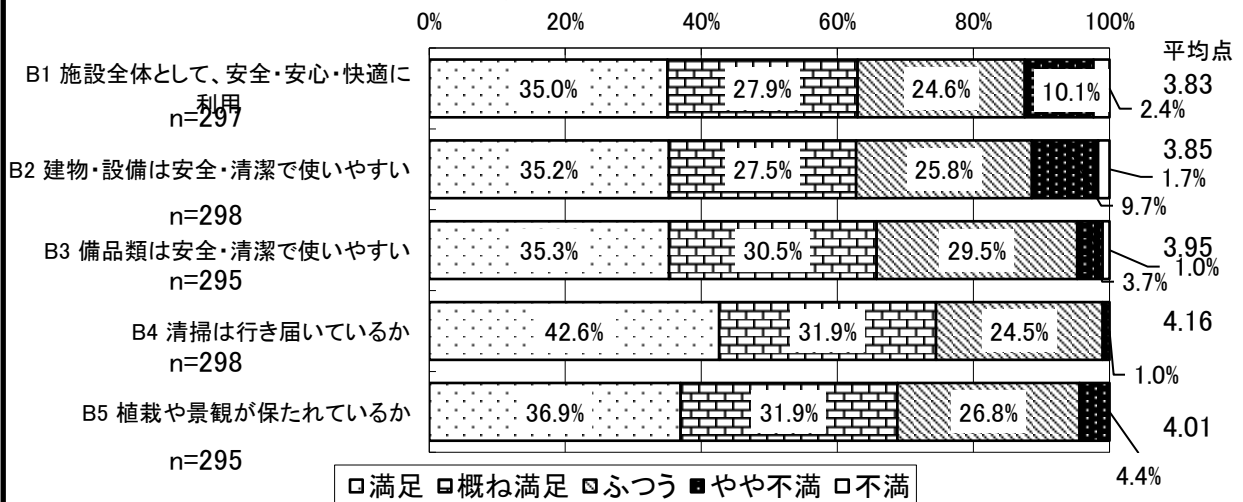


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

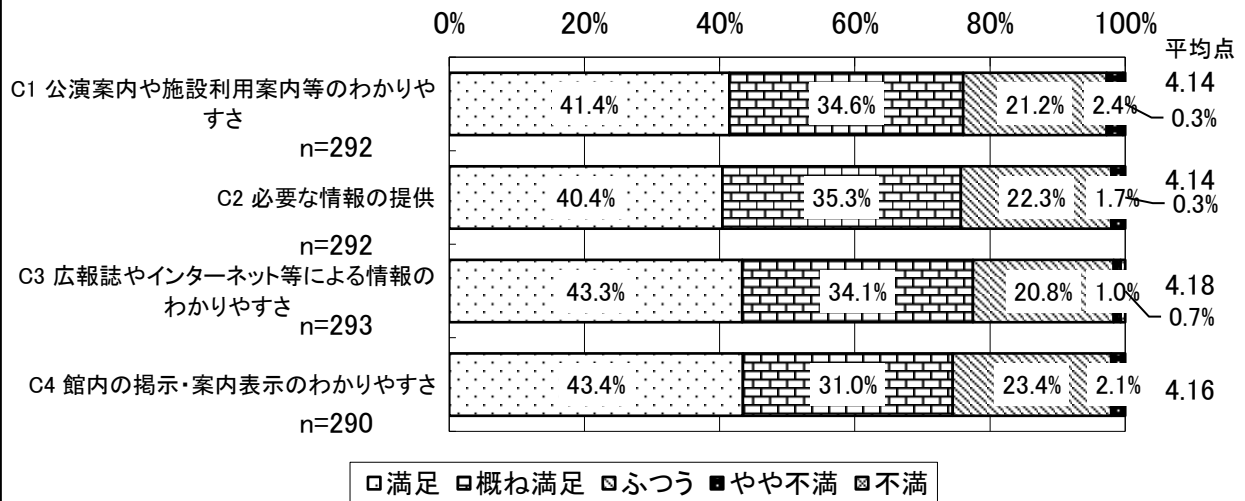
A. 職員の対応



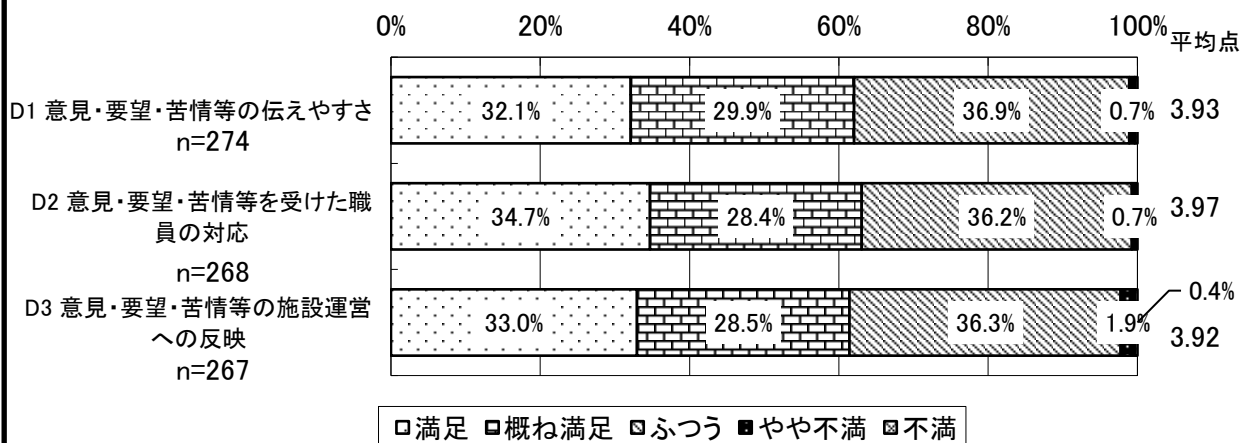
B. 建物・設備・備品等の管理

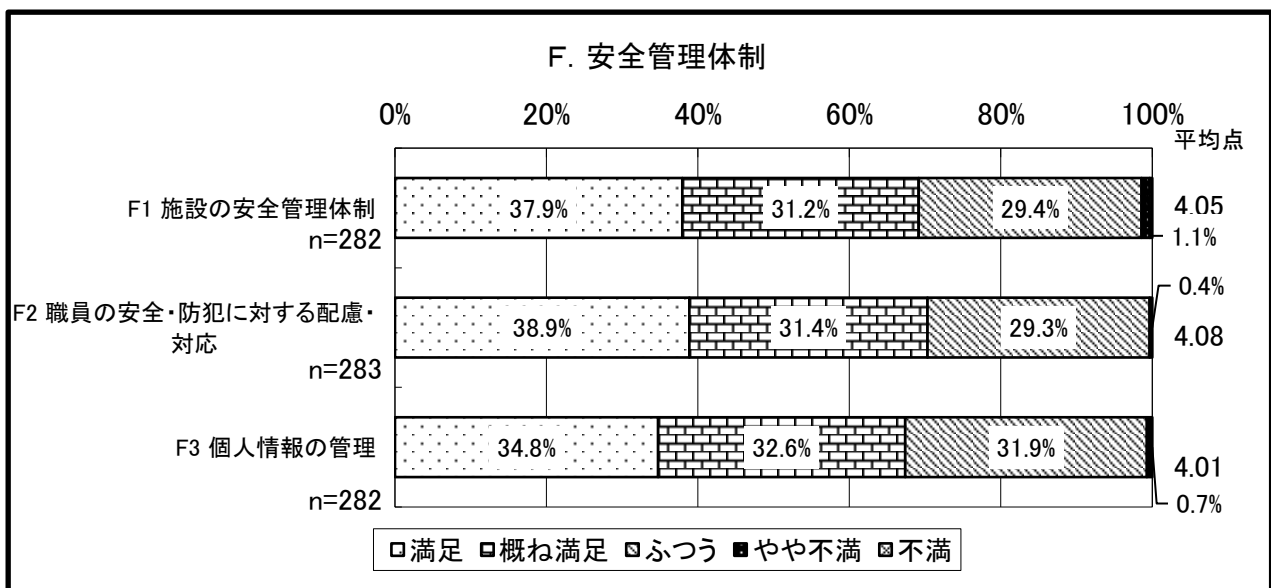
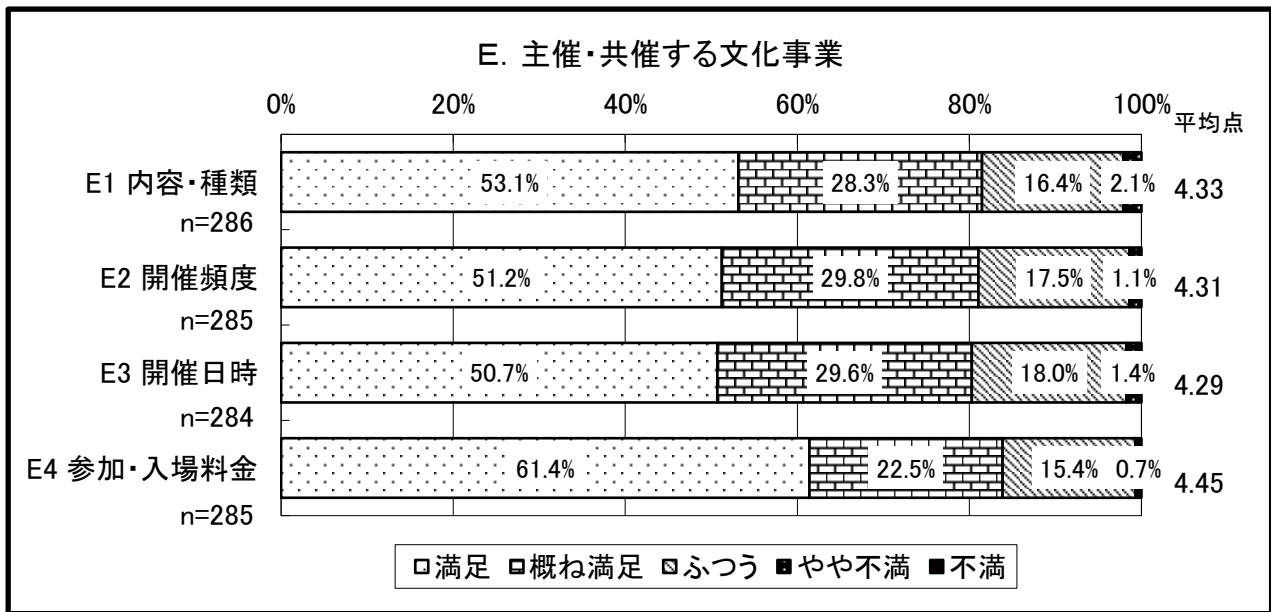


C. 情報の提供

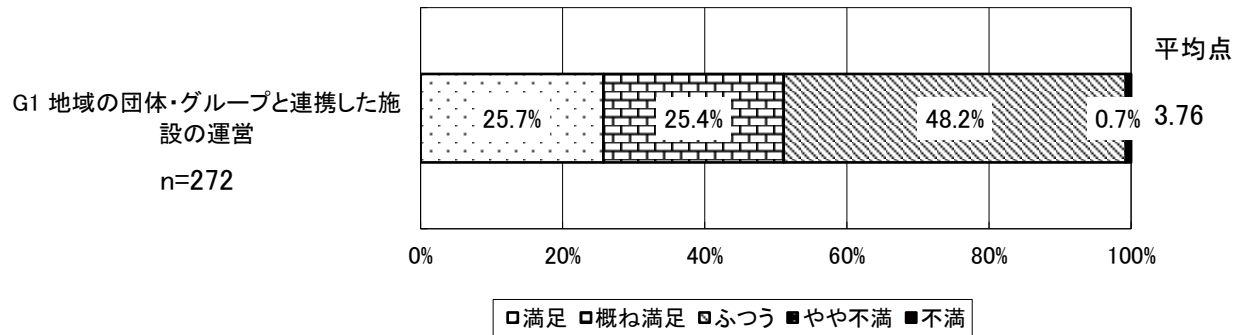


D. 利用者の意見の反映

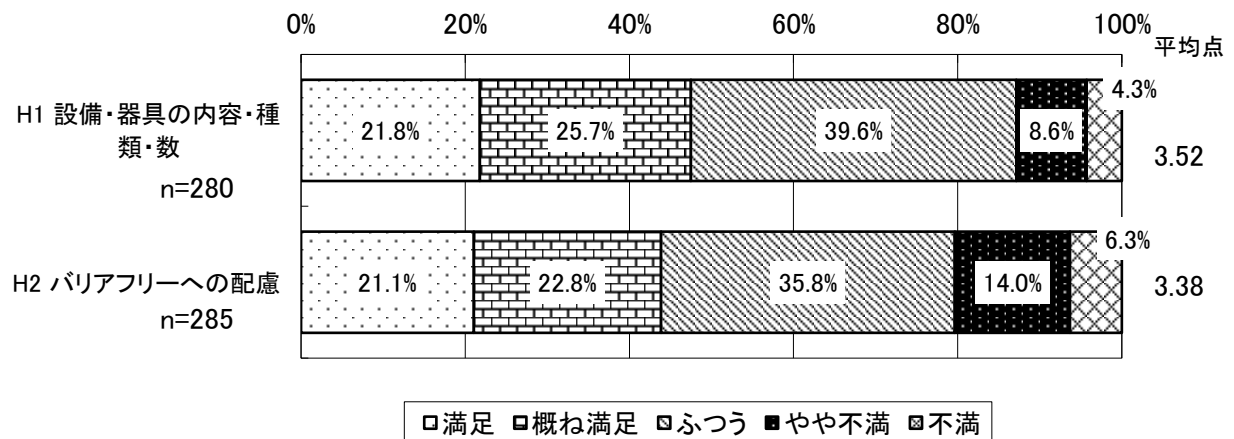




G. 地域との連携



H. その他



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)。

※空調の温度設定のご不満については「施設設備」に整理した(当館空調機は温度設定ができず、オンかオフしかできないため)。

(1) 施設設備について

- 座席が狭い。左右の幅も、前後の幅も、苦痛です。
- 文化会館(大、小)と違ってさすがに古さを感じる。座席も長く座っていると尻が痛くなる。
- 昔ながらの建物のよさも伝えて下さい。大きさが小じんまりとしてよいと思います。座席の中は少し狭いですが。
- トイレ等の設備が古過ぎてびっくりしました。若い方を増やすにしても、まず設備を新しくしないときびしいと思いました。
- エアコンがうるさいです…。
- トイレが和式でなつかしかった
- ホール内常にモーター音(?)エアコン・ライト(?)の音がしています。建物が古いせいなのかホールの防音が不十分です。外の車の音も聞こえます…せつかくの演奏(バツハ無伴奏)に集中することが難しく、残念でした。演奏はすばらしかったです。
- 湿気が多い為か、私自身の体調に依るものかはわかりませんが、ピアノの余韻に少し違和感を感じました。(揺れ?ハウリングに近い)
- イスが狭くてキュウクツ!!
- 古いように見えても良いホールでした。
- 女子トイレの和式はすべて洋式にしてもらいたい。
- トイレが少なくて混んでる日はたいへんだ。男子トイレでも列がすごい。丸井に拝借に出かけるのも休憩が10分では苦しい。
- 変な段差、隠れた傾斜はないと思うが。
- 武蔵野公会堂の設備は古い、特にトイレ、数の不足。
- トイレは懐かしい便器があった。
- 古く見えるホールでもステキな感じで良いホールだと思いました。
- コンサートには不向きだろう。
- 武蔵野公会堂の改修を予定されているそうですが、現在のホールの座席は前後、左右の間隔が狭く、中程のシートの人出入りに非常に苦労しますし、座ると肘をすぼめて座っています。工事の際には是非座席の間隔を広げて下さい。
- 椅子が狭い。

- シートがせまく、となりの人に接ってしまうほどで、早急になんとかしてほしい。シートとシートの列の間かくもせまく、座った状態で通路に出られない。
- エレベーターが無いので荷物を持っては大変でした。駐車場はコインPにした方が良いと思います。
- ELVは、ほしいです。
- 施設の古いのは仕方ないので(エレベーターがないなど)、今後のリニューアルにより、便利で使いやすい施設になることを期待しています。
- バリアフリーについてもう少しご配慮をお願い致します。
- 建築後相当の年数が経過している。耐震性、改築の見通し等前広に周知して欲しい。
- 階段だけでなくエレベーターが欲しいですね。
- 階段のみの移動に厳しさを感じました。
- 古いから仕方がないかもしれませんがせまい。
- トイレはきれいですが、階段のみなので不便を感じる方もいるようです。
- 公会堂入口にスロープがないため、足の不自由な方が苦労されていた。
- 椅子の幅がもう少し広いと良い。
- 暖ぼうが少し暑かった。
- 女性用トイレの和式の数が多すぎる。洋式にかえてほしい。便座クリーナーを付けてほしい。
- 「椅子」一迫い！！
- トイレの数を増して欲しい。
- 公会堂の椅子が狭い。
- 現状はよくわかりませんが、エレベーターもなくトイレも狭く和式が多く、武蔵野市ともあろうものがこのように立地の良い施設をこのまま長い事掘って置いたのは、どうしてでしょうか。この次の改装というのはどのようなものですか。
- ここの開場は古いところが良いが、トイレは改修してほしい(和式が多すぎて並ぶ)。
- 夏はクーラーがきかず、汗をかきながら公演を見たのは、とても残念だった。
- 駅近で便利だが、会場が古く、災害時は危険と感ずるので、早く建て替えて欲しい。
- 換気されてない。座席が狭く出入り出来ない。
- トイレに行くのに階段しか方法がないのは良くないと思います。誰もが快適に楽しめる工夫は必要不可欠です。洋式トイレを増やし、便座クリーナーにする自動水栓がいいと思います。
- 座席の間隔が狭すぎる。トイレが遠く、階段を使わないと行かない
- トイレがわかりにくい。

(2) 運営面について

- リニューアル後の使用方法等を知りたいです。
- 予約がいつも土曜日 10:00 と決まっているが不便。たまにズラしてほしい。

(3) 事業について

- いつもすばらしい演奏と安価な料金催して下さり本当にありがとうございます。要望なのですが、所沢の文化会館で宮田大のチェロコンサートを聴きにいきました(2回)。とてもすばらしい演奏でした。ぜひ、呼んでいただけたらと切に希望します。
- Concert 中のガサガサあめの包みの音などが注意書きしてあるにもかかわらず…残念です。都内のホールに比べるとお客さまのマナーが…と少し感じます。せっかくの演奏が。
- 最近器楽ばかりでオペラ歌手の公演がなくなったので不満。
- 同日にたくさんの公演を発売する(この間は8公演購入した)ので最後の方は席がほとんど空いていないので、同日にまとめて発売するのはやめて欲しい。
- 吉松隆の曲をやってほしい。
- Nic(k)ola Meeusen (Ned)、今日(田?)篤(文化会館でシューマンまぼろしの楽章を演奏している)この1回だけではもったいない、北村陽を是非よんでください。
- 予約開始時刻・日時が毎回土曜日 10:00~だと困る(予定が入っているため)
- 公会堂はさすがに古いが、資材費など値上がりしが激しいのなら、最小の手直しで済ますのもありか。こう古いのはなかなかないので希少価値があるかも。
- チケットがもう少しとりやすいとうれしい。電話がつかないの。
- 市に生れ育ち公会堂は昔から来ております。引き続き施設が残るとうれしいです。
- めっちゃめっちゃ楽しみなプログラムと内容と。なにより、きちょうじに8年ぶりに来たので、嬉しかったです。
- 素晴らしい企画、ありがとうございました！次回も期待しています。
- 「ようこそいらっしゃいました」という雰囲気がないままホールに入って行った。特に入場券チェックの段階でその感じが強く思われた。
- この企画はとても良かった。又お願いします
- 他の演奏会での※(判読不能)に出て来た評価などを知らせてほしい
- 武蔵野の”チラシ”は「安いぞ安いぞ」ばかりしか書いてない(仲間内では”ばっかみたい”と言われている)
- 6/10のゴリーニのピアノリサイタルでは、2曲目からピアノの鳴りがよくなったような。雨の日なので1曲目はもちこみの傘、体についた水分などで響きが悪くなったのか。武文なら傘立てはあるし、2Fまで歩かせる間に少し体の水分も飛ばせるし・・と武公も水分を持ち込ませぬ改良が必要なのかもしれないが・・どうするのかわからないけれど(傘立てを並べるのかなあ)。
- 公会堂での開催をもっと多くしてほしい。
- ジャズの公演を増やしていただきたいです。
- 公会堂は来るたびにガッカリ、席は狭い、幅も狭い。照明も暗く、何ととてもガッカリ。リニューアルしても相変わらず。市民文化会館の方がずっとマシ。他市と比べてもはずかしい。チラシの品の無さ、何とかならないか？もう少しセレクトして数を絞る。
- 今日の公演も良かった。

- 武蔵野の取組みは日本一だとも追う。だから少し遠くても月に何回も聞きにきている。担当者の知識、情熱、音楽への愛がすさまじく、どの公演もハズレがなく安心してチケットを購入できる。ただし、バッハの無伴奏を中心にチケットの入手が困難なことだけが唯一のこまった点。無伴奏やオルガンのコンサート、作曲家特集など他のホールにはないプログラムはここだけ。何より低料金なのが本当にありがたい。その分、多くのコンサートに行けるので、本当に感謝しています。いつもスタッフの皆さんありがとうございます。5/14 漆原啓子第1夜を聞いて。やっととれたバッハの無伴奏で、とてもうれしかったです。
- 今日のコンサート会場と演奏者はマッチングしていた。
- 施設そのものは満足。チケットが1と月に1回の土曜日に集中しており電話を2時間近くかけ続け漸く通ずる有様です。インターネットも中々通ぜず通じても途中で回線が混み過ぎて中断されることもある。もっと予約日時をばらけてほしい。
- 公会堂でのイベントは改修が終わるまで小ホールで開催して欲しい。
ファツィオリは何故小ホールで聞けないのか？善処して欲しい。
- ピーターさんのイベント、また楽しみにしています。
- 3じかんのプログラムだったら、きゅうけいがほしいです。☆ピーターさんのお話はとてもよかったです！
- 大変すばらしい会でした。「バーバラ・デーン」のことを今まで知らなかったもので、多くの情報、解説を共に聞いたり見たりできてよかったです。
- 充実した内容で、大変満足しています。
またの機会(ピーターバラカンさん)を楽しみにしています。ありがとう！！
- またピーターバラカンさんのイベントを定期的に行っていただけることを願っています。
- 非常に楽しみました。ありがとうございます。
- 落語が気軽に聞けるのが良いです。改修後も楽しみにしています。
- 素晴らしい時間でした。おふたりの声、朗読、とても心地よかったです。小林さんの温かい素直な歌唱、うっとりしました！また武蔵野市での公演を期待します。
- とても楽しかったです。沢山笑いました！
- チケットの発売日が全て土曜日なので、用事がある時など申込が遅れて、良い席やチケットがとれない時がある。友の会加入者と一般は申込を区別すべきでは。
- 休けい等のアナウンスを明確にして欲しい(今回はなかった)。

(4) 職員について

- やはり古いですね。でも、職員の皆様のお心遣いは感じました。

(5) 評価のことば

- 公会堂はノスタルジーを感じる素敵なホール。
- 古い施設や設備を大切に使用していることはよいと思います。
ご苦労も多いと思いますが、今後も楽しみに利用させて頂きたいです。
- 公会堂のこのくらいの大きさの劇場が見やすくて良いです。
- 良いホールでした。
- 公会堂は今回のシリーズでうかがいました。こじんまりしていて、駅に近い点はよいと思います。
- 古い会場ならではのおもむきがあり、丁寧に扱われていると感じます。
- 阿佐ヶ谷姉妹のライブ以来。すてきなホールとあらためて思いました。

(6) その他

- 工事でホールに来れなくなるのが残念です。
- 改装されますが、子供の頃から慣れ親しんでいる公会堂なので、雰囲気は変わってほしくないと願っています。
- 古い。
- 高座の「ざぶとん」がひんじやく、うすすぎる。交換をしたほうが良い。
- トイレ等かなり老朽化しているのは否めないがレトロで風情がある。建替えは残念でもありません。
- ホールが工事されると聞きました。より良くなることを望みます。
- 現在の形を変えないでほしい。
- 高齢者のボランティアグループと提携してホールをフル活用するというアイデア。
- 建て替えと伺ってショックを受けています。なじみ深い施設でしたので、非常に寂しいです。
- 改装後を楽しみにしています。
- 是関は近くて、列の真中の席など行くのが大変困難。古い施設のせいだと思いますが、今の人は体格がいいので、もう少し広い席に改良して欲しい
- 駅近で便利だが、会場が古く、災害時は危険と感ずるので、早く建て替えて欲しい。
- 今後も、よろしくおねがいします。

② 市民文化会館

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.2 武蔵野市立武蔵野市民文化会館		
公の施設所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
施設主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者	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		
指定管理者所在地	武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番20号		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	① 会館の使用の承認に関する業務 ② 会館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ③ 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		
施設の特性	多目的の大ホール(1252席)と音楽専用の小ホール(452席)の他、展示室、会議室、茶室、和室、練習室などを備え、武蔵野市の文化・芸術振興の拠点となる総合施設であり、小ホールには、武蔵野市民文化会館の特徴的施設であるパイプオルガンを備えている。幅広い年齢層の方々に利用されており、市民の文化、音楽活動の普及、発展に寄与している。		
指定管理料	< 予算 >	432,502,420円	< 決算 > 406,543,295円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	＊令和7年度は、大ホール、小ホール、展示室などの設備改修工事が行われたため、4月より7月までは貸出施設は休館となったが、市民の芸術文化へのアクセスが途切れないよう、文化会館以外の施設での独自公演(自主事業)の実施にもチャレンジした。主催等公演(提案事業)を数多く実施し、特に主催公演ではほぼ完売となる運営を達成する一方、親子で楽しめる公演の実施や、シティバレエや第九の合唱など市民らによる公演の支援等、多様な芸術文化への市民ニーズを的確に把握した様々な事業を展開しており、市の文化振興基本方針に示された5つの方針の達成に向けた事業運営を行っている。 ＊武蔵野市民文化会館の特徴の一つでもあるパイプオルガンの普及と啓発を目指し、オルガン体験やオルガンスクールを継続し、第10回を迎えるオルガンコンクールに向けて、着実に定着を図っている。 ＊市立小学校へのアウトリーチ事業は、演奏家や芸術家の高度な技法やプロとしての考え方などにも子どもたちが触れる機会となり、芸術文化への関心を高めるとともに創造性を育む取組として継続している。また、子ども茶道教室やキッズ伝統芸能体験など日本の伝統を子どもたちが体験できる事業も継続実施している。
新たな取組み	＊指定管理施設とは別の市内施設において、指定管理事業とは別に自主事業を4回実施する新たな試みを行った。チケットは即完売で、別に実施したアンケートにおいても、本事業団によるこのような公演を希望する声が聞かれた。開催スペース、興行内容、客層などを考慮し、引き続き市民の芸術文化へのアクセスの機会を増やすとともに、文化施設の価値を広く発信できるような事業に取り組んでいく。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	＊カフェの運営については、営業日・営業時間の拡大等、利用者の意見を踏まえた検討を行っていただきたい。
＜指定管理者＞ 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	＊指定管理期間に合わせて、令和7～11年度までの運営委託契約を締結し、毎月の営業日は、指定管理者とカフェ運営事業者が協議し、決定している。 ＊4～7月は、工事により施設貸出がなかったため運営を休止していたが、9月以降は、平均月12日程営業し、平均月400人程が入店している。 ＊館内の催事の状況により、入店客数が大きく影響するため、事前に催事情報を共有した上で、営業日を協議し決定している。催事が無い場合も、運営事業者自らによるカフェ内での小規模イベントの開催支援をすることで、来客を見込んで営業日とするなど、営業を継続できるよう、協力している。
＜施設主管課＞ 前年度改善・要望事項への対応	＊カフェ運営事業者と連携することで来客が見込める日に営業を行うなど、効率的かつ効果的な運営を行っている。

●評価できる点

＊多くの主催公演を行い高い評価を受けていることに加え、市の文化施設の中心として、親子で楽しめる公演の実施や、シティバレエや第九の合唱など市民らによる公演の支援等多様な事業を積極的に展開した。 ＊利用者アンケートでも高い満足度を獲得しており、事業企画と施設管理のどちらも市民ニーズを満たした効果的な運営を行っている。

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	96.2
利用者満足度	＊「満足」57.5％と「概ね満足」39.8％を合わせて97.3％と非常に高い回答を得た。前年度は「満足」43.9％と「概ね満足」41.2％を合わせて85.1％であり、満足度が12.2ポイント増加している。過去5年間の平均値でも4.4を上回っており、高評価を得続けている中でさらに改善が評価されたと考えられる。 ＊項目ごとに見ると、A:職員の対応・B:建物・設備・備品等の管理、E:主催・共催する文化事業の3項目の数値が高い傾向が読み取れる。要望意見を適切に聞き取りながら、引き続き質の高い満足度が得られる事業企画、施設運営に邁進したい。

●改善について(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)

<指定管理者> 改善すべき点	
<施設主管課> 改善事項	

●評価項目

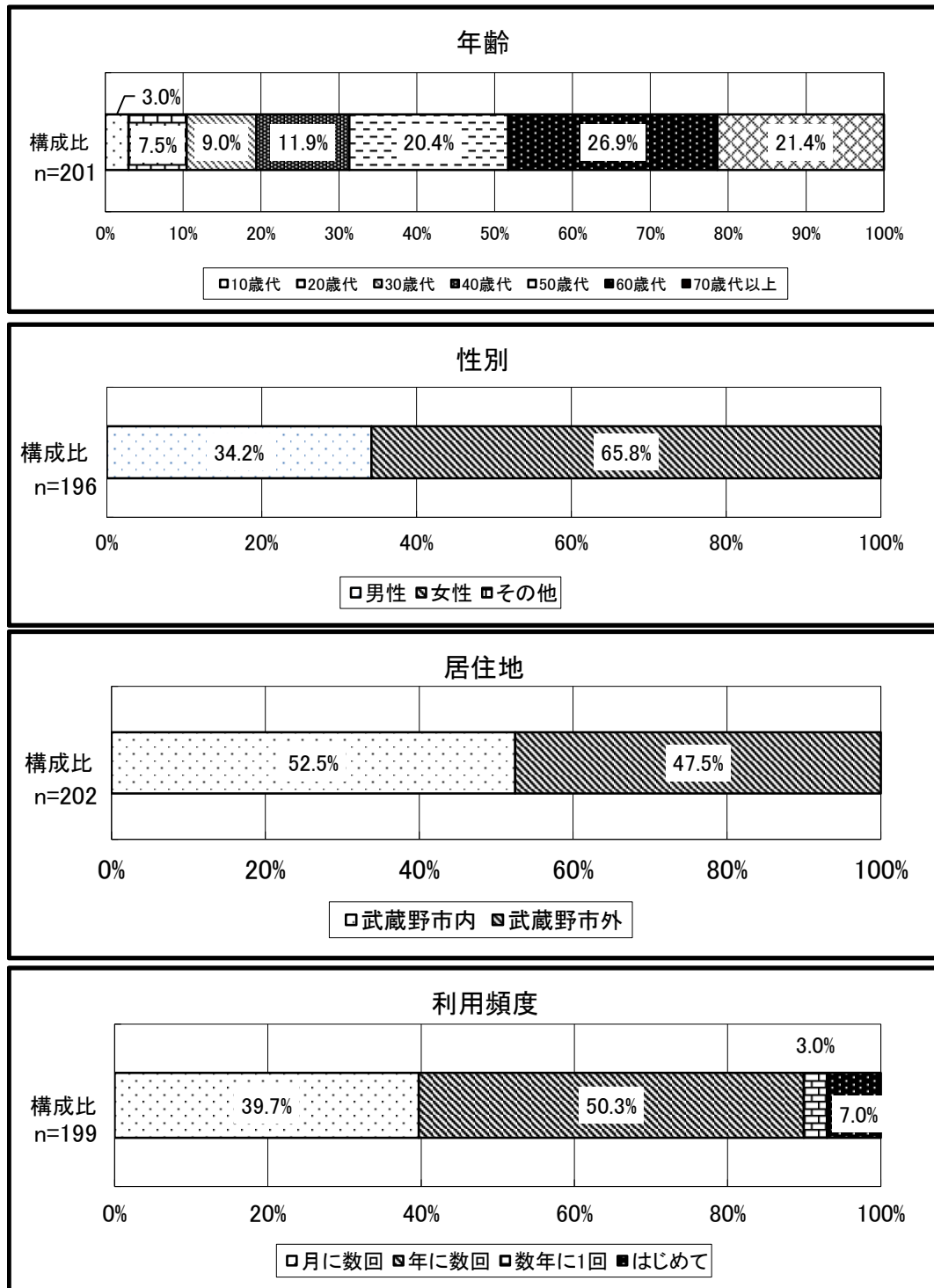
視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価		
		評価した理由 【留意点】 ＜指定管理者＞ ・評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。 ・協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 ＜施設主管課＞ ・指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、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。		評価レベル	得点	小計	評価レベル	得点	小計
A市【配点満4.2の点向上】	✓1.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	36.0	4.良	6.4	33.2
		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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 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当事業団作成の「中期計画」に示した、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、公立小学校アウトリーチ、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、当財団作成の「職員行動指針」「人材確保・育成方針」を踏まえ、全ての職員が共通認識を持ち事業や施設運営に携わっている。							
	✓2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。	12	4.良	9.6		4.良	9.6	
		★ 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ているか。							
		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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 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」を設けている。意見や苦情については他の施設とも共有し、文化施設全体での改善に努めている。苦情内容は、設備管理受託者等とも共有し、館として適切な対応を心掛けている。受付などのマニュアルの整備もしている。その結果、利用者アンケートにおける総合満足度は「満足」57.5%、「概ね満足」39.8%を合わせて97.3%と非常に高い評価を得ている。過去5年間の平均値でも4.4という高評価を得続けている中で、さらに改善が評価されたと考えられる。関連する利用者アンケートでは、情報の得やすさや職員対応に対する評価が改善している。							
	✓3.利便性向上に資する方策	★ 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。	8	4.良	6.4		4.良	6.4	
		★ 2.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。							
		★ 3.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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 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、市内コミセン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の即時性を効果的に活用し、迅速かつ適切に情報提供している。関連するアンケートでは、情報の入手方法の評価が微減しているが、公演数の増加に伴い、必要とされる情報を市民に届ける難しさが現れている。対策として、「ぎゅぎゅっとアルテ」を大幅にリニューアルし、より検索しやすく、また公演をより深く楽しめるよう、職員によるコラム等も掲載している。							

B 安全への取組み【配点12点】	✓	4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。		8	5.優良	8		4.良	6.4
			★ 2.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。							
			3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。							
			<指定管理者> 評価した理由	施設の設置目的や市の文化振興基本方針を踏まえた施設運営、事業企画を行っている。市内の公立小学校へアーティストを派遣するアウトリーチ事業など、地域のニーズを捉えた事業を企画し、公立小学校10校からの派遣要請に応じ、学校からも高い評価と継続を希望する意見をいただいている。また、地域の公共施設とその運営団体とも連携し、オルガン芸術振興会との共催による事業として、発達障害の方に、周囲に気兼ねなく音楽を楽しんでいただく機会の一つとして、「ハビットコンサート」を継続的に実施している。						
	✓	5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。		4	5.優良	4		4.良	3.2
			★ 2.提案事業は、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)。							
			<指定管理者> 評価した理由	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(文化会館90件、アウトリーチ等指定管理外会場13件、来場者41,751名)。オーケストラや民謡クルセイダーズ(民謡・ワールドミュージック)など著名なアーティストの公演をする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。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、多様な世代及びニーズに対応した事業展開に努めている。						
	✓	6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)への取組み	1.事業計画に沿って自主事業を実施しているか。		2	4.良	1.6		3.適当	1.2
			★ 2.自主事業を行っている場合、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)。							
			<指定管理者> 評価した理由	当事業団の自主財源を利用した国際オルガンコンクールの開催(令和9年度)に向けた事前準備を計画的に進めており、実行委員会等を定期的に開催している。貸出施設休館中には、市民の芸術文化へのアクセスが途切れないう指定管理受託施設以外(スイングホール)での自主事業も、主管課と協議を行ったうえで4公演実施し、来場者659名より高い評価を得た。3公演はスイングホールを特徴づける、世界でも評価されているジャズ公演を実施した。						
<施設主管課> 評価した理由		利用者満足度が高く、多様な情報提供手段でアクセスを向上させ、利用者の意見に適切に対応している。チケット完売の多い質の高い公演事業、アウトリーチ等の地域連携、親子向け体験型事業で多様な世代に対応し、国際オルガンコンクール開催に向けた準備も計画的に進めており、良好な管理運営がされている。								
✓	1. 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。		12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	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。								
		★ 5.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。								
		★ 6.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。								
		7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	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ており、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・主管課へ迅速な報告や正確な情報を共有し、状況に応じた対応を行っている。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。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。							
<施設主管課> 評価した理由		消防法に基づいた消火・避難誘導・AED訓練を定期的 to 実施し、事件事故発生時には迅速に市へ報告するなど、適切な危機管理体制が構築されている。警備員配置と月次報告書による委託業者の確認を通じ、利用者の安全確保に努めており、事件事故が発生していない点は評価できる。								

【配点40点】 C 適正な運営	✓	1. 実施体制	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。		8	4.良	6.4	29.6	3.適当	4.8
			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、その効果があったと認められるか。							
			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。							
			5.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)。							
			6.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。							
			<指定管理者> 評価した理由	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も密に実施し、情報共有をしている。また、事業団で策定した職員行動指針や人材確保・育成方針にもとづき、法人としてのさらなる企業価値の向上を図っている。具体的には、専門知識を有する職員を複数名育成するとともに、近隣自治体と比較しても突出した事業数を誇るとともにほぼ全ての事業が完売となっている。契約事務規程を整備し、見積もり合わせを適正に行い、委託先を選定している。専門性の高い業務については同規模の館と比較し金額の妥当性を確認しながら安全面を担保しつつ適切な選定を行うようにしている。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。委託先の事業者とは適宜情報を共有し、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。						
	✓	2. 職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。		4	4.良	3.2		3.適当	2.4
			2.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。							
			3.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。							
			<指定管理者> 評価した理由	職員の配置については、交代勤務によるシフト制としているが、業務ごとに欠員とならないよう職員配置をしている。音楽に精通した職員を複数名育成するとともに、情報の共有を徹底し交代勤務による弊害が無いよう徹底している。業務マニュアルを整備するとともに接客、コンプライアンス研修など職員間でのサービスレベルを常に保てる体制を図っている。						
	✓	3. 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		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.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、その効果があったと認められるか。							
			<指定管理者> 評価した理由	従来高い稼働率で推移しているが、特にR7年度は、大ホール91.0%、小ホール99.4%を達成しており、良好な施設運営が実施できている。また、事業実施時の一時的な人手の需要については、出勤時間の変更で対応するなど、効率的な運営に努めている。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。他施設とは適宜情報共有を行い連携している。また、利用者の利便性のため開設しているカフェについては、常設では参入事業者が見込まれないことから、施設の利用状況に合わせて運営できる地域事業者を採択し、きめ細かく連携することで効率的なカフェ事業を成立させている。						
	✓	4. 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		3.適当	2.4
★ 2.個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。										
3.個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。										
<指定管理者> 評価した理由			事業団個人データ取扱規程を遵守し、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いる。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の対応を実施している。							

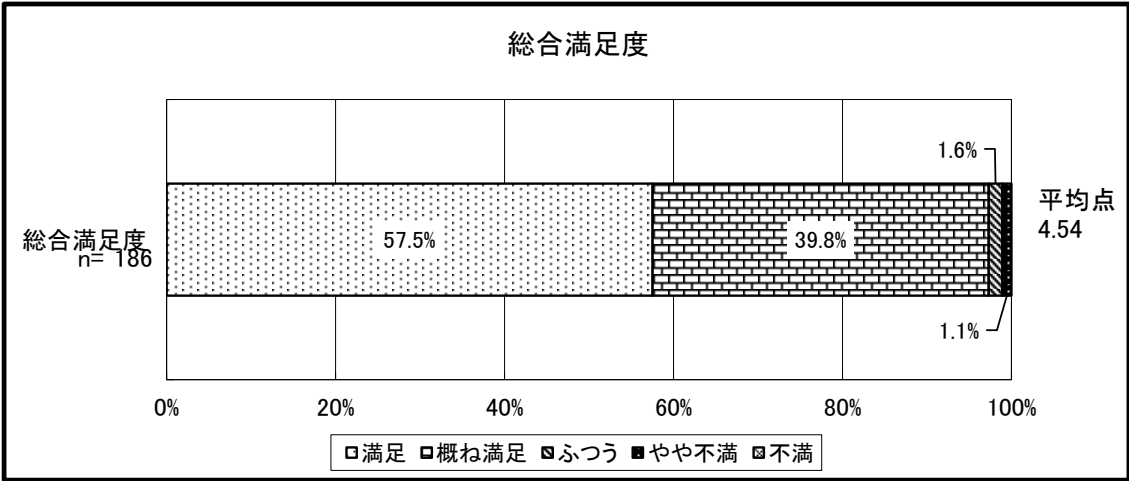
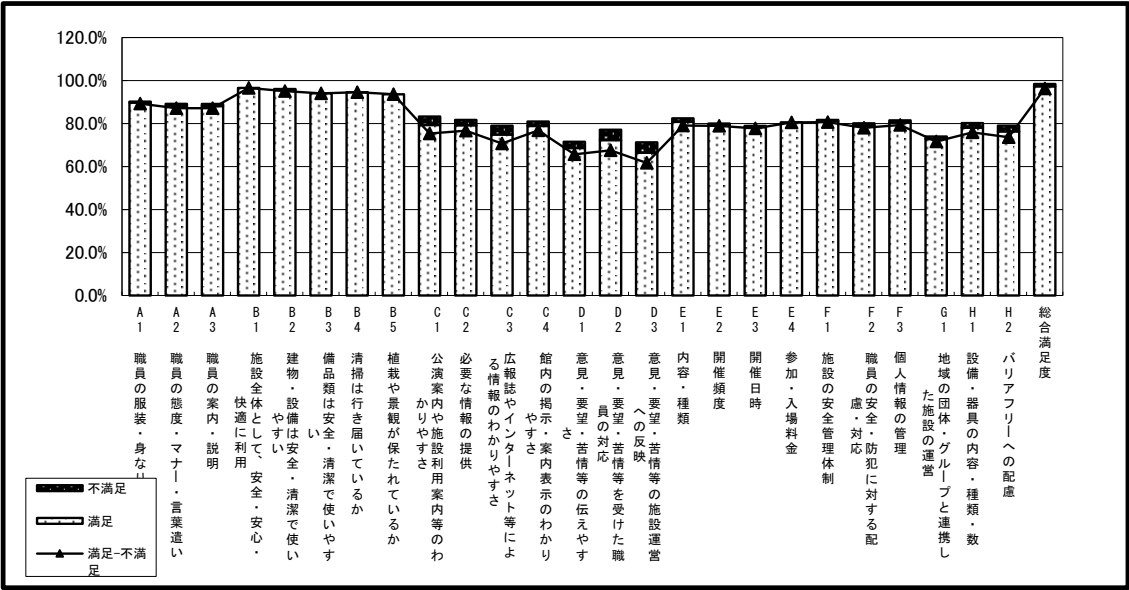
✓	5. 利用増加への取組み	1.利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)か。	4	4.良	3.2		4.良	3.2
		2.計画どおりの収入が得られているか。						
		3.利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったと認められるか。						
		<指定管理者> 評価した理由 利用者数について、特に公演事業への来館者数は安定しており、主催公演はほぼ完売である。利用者増加に向けた積極的な取組として、親子で音楽を楽しめる事業など、新たな観客層を想定した公演・体験事業を実施した。また、著名なアーティストによる公演を開催し、チケットが完売することで利用者の増加につながった。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。						
	✓	6. 指定管理料の適正執行	1.事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3.適当	2.4		3.適当
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。								
<指定管理者> 評価した理由 指定管理料については、2か月に1度、会計顧問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、見積合わせを行って調達している。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正に管理している。決算前に見込みを算出し、適切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。								
✓	7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。	8	4.良	6.4		3.適当	4.8
		2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。						
		<指定管理者> 評価した理由 外部からの補助金、助成金を積極的に導入し、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。						
✓	8. 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ているか。	4	3.適当	2.4		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ているか。						
		<指定管理者> 評価した理由 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、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、条例に基づき優先的に使用ができる運用をしている。						
<施設主管課> 評価した理由		高い施設稼働率を維持しながら、効率的、効果的な運営が行えている。安定した主催公演により来館者を維持しつつ、親子で音楽を楽しめる事業など、新たな観客層を想定した公演・体験事業を実施したことは利用増加への取り組みとして評価できる。						

D施設・設備等の適正な管理	✓	1. 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。	6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6
			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。							
			★ 6.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。							
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
			<指定管理者> 評価した理由 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。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適宜主管課へ報告している。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対応している。備品については、台帳の整備は言うまでもなく、工事による休館期間を利用して、利用者による貸出備品の返却が確実かつ容易になるよう、掲示物などを整備した。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、関連する利用者アンケートでは、複数の項目で4.5以上を継続している。トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、誰でも利用しやすい施設運営に努め、衛生処理についても適切に対応している。							
	<施設主管課> 評価した理由	委託事業者、主管課と適切に連携し対応している。掲示物等により貸出便の返却を確実かつ容易にする等工夫がみられる。日常清掃/定期清掃等により、衛生的で安全な環境が確保され、利用者への配慮が適切に行われている。								
配点合計		100	合計		76.4	合計		69.6		

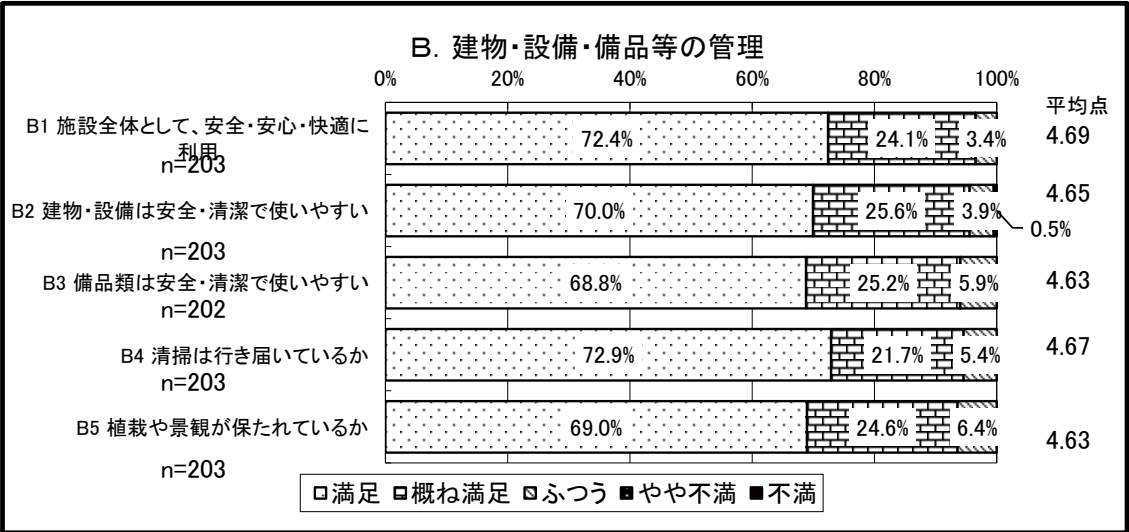
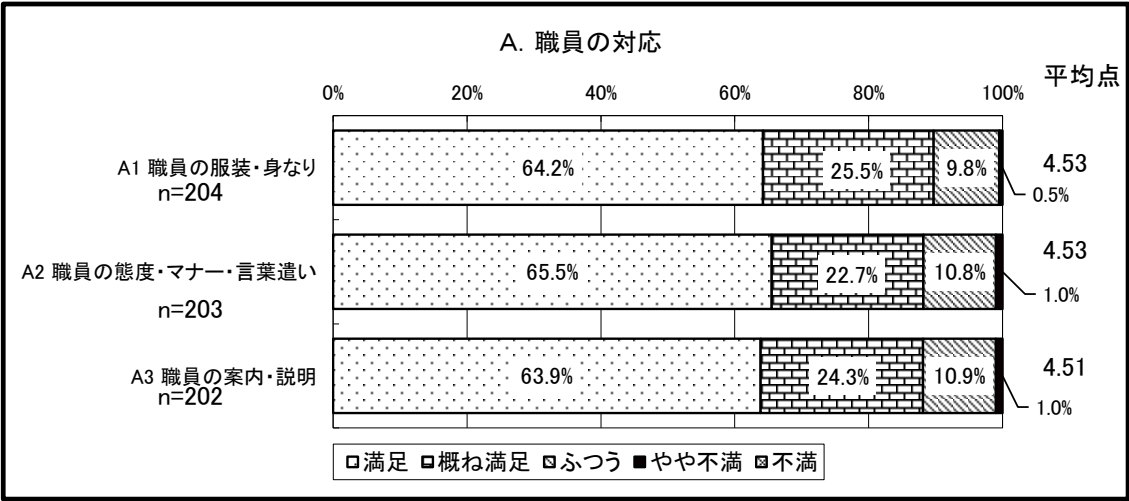


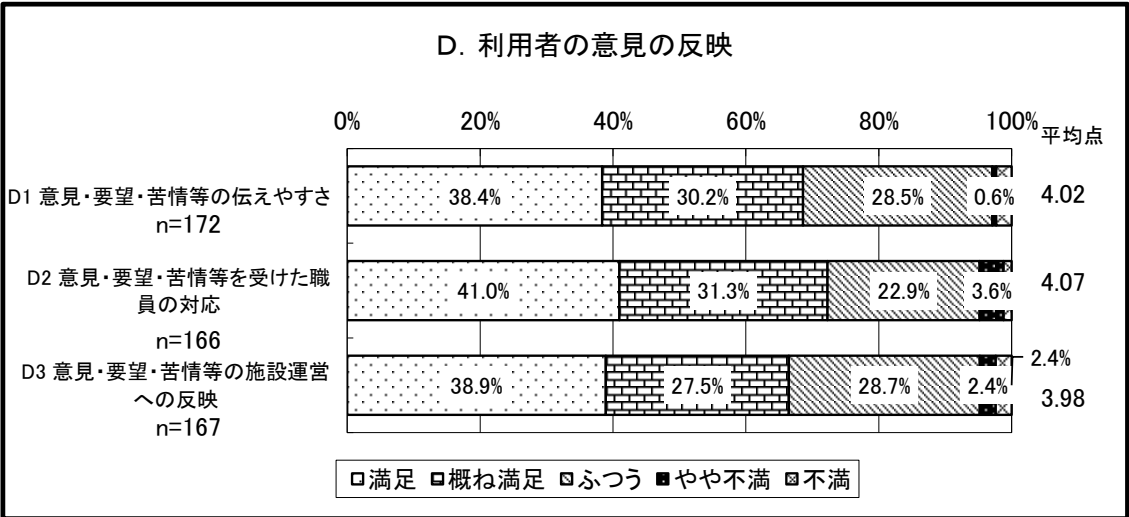
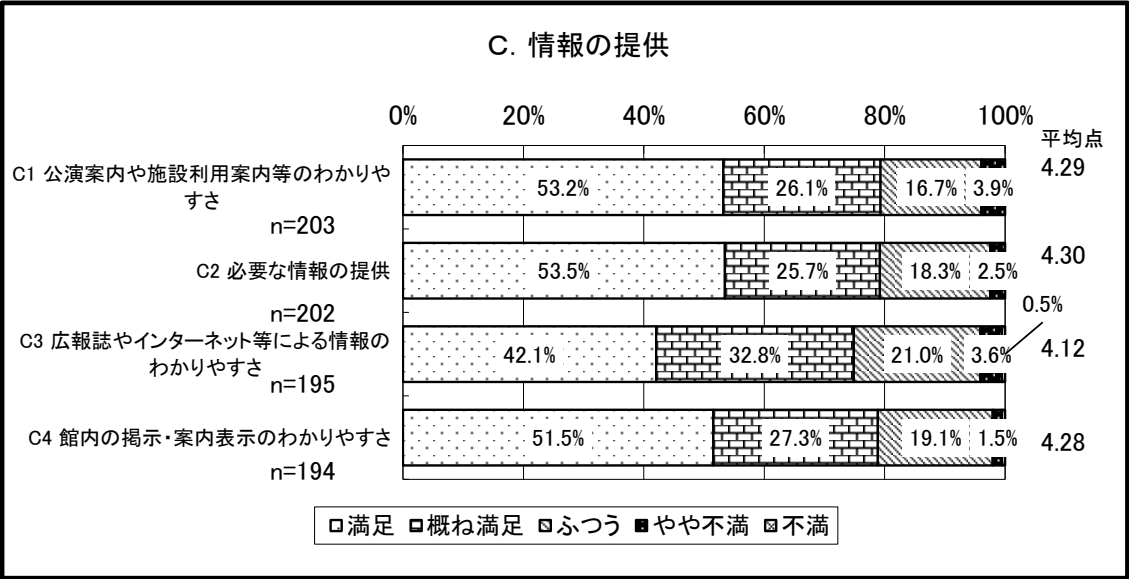
【回答者の属性】に関するコメント

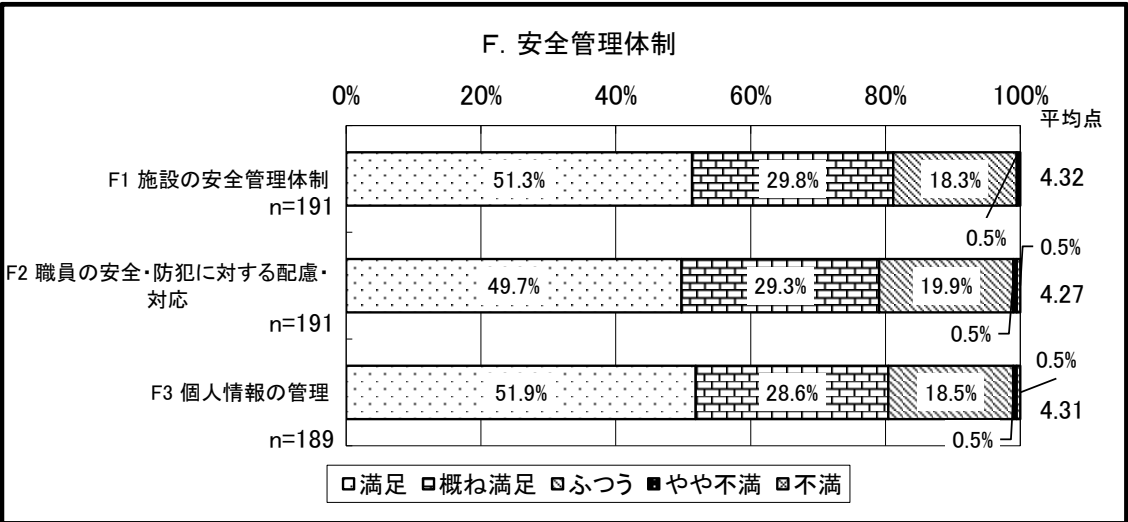
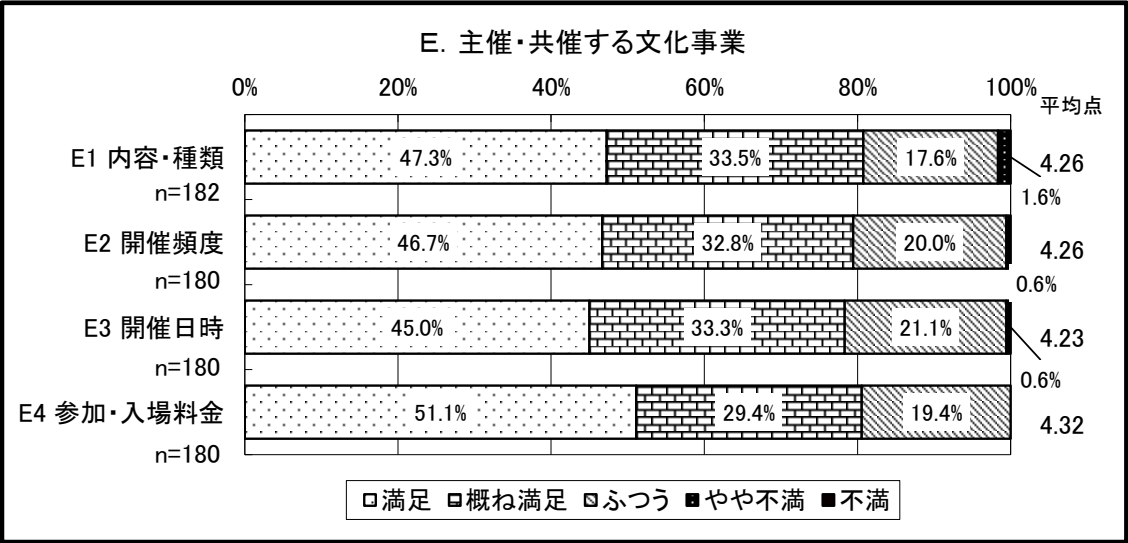
回答者年齢は60歳以上が60%強から48%強へ減少したが、50歳代の割合が昨年度の15.2%から20.4%へ増加、40代は7.4%から11.9%へ、30代が5.2%から9.0%へ、20代も7.5%へ増加した。性別は前年同様、女性が男性より多く65.8%を占めている。貸館利用者の回答率が上がったためか、居住地については、市内利用者の回答が市外利用者を6ポイント上回り、市内利用者増となり、利用頻度では「年に数回」が50.3%に増加し、「月に数回」が39.7%に減少している（前年より7.7ポイント減）。しかしながら、主催公演のチケットはほぼ完売となっており、各個人が芸術文化鑑賞行動を積極的に行うようになっていることが推測される。

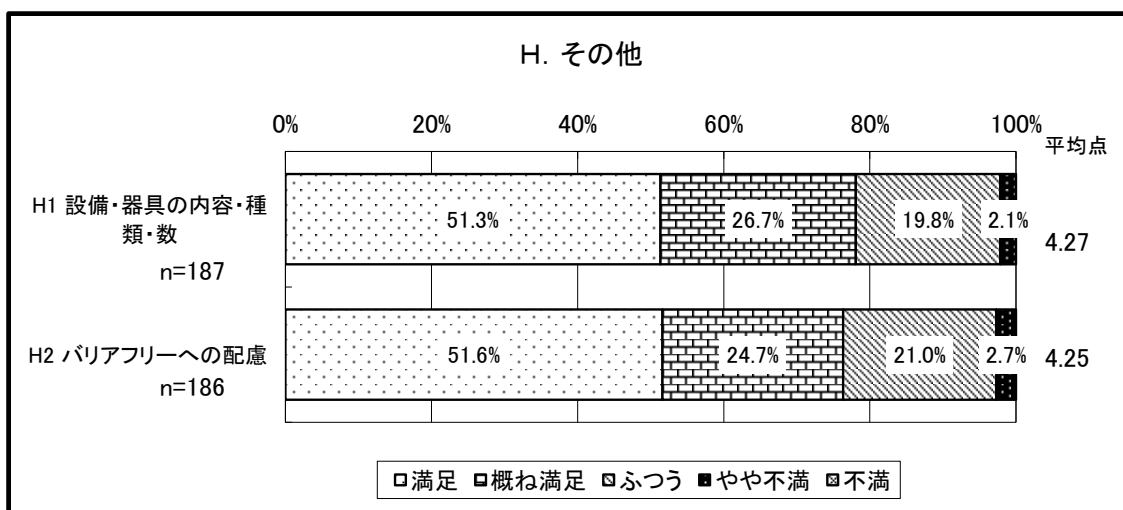
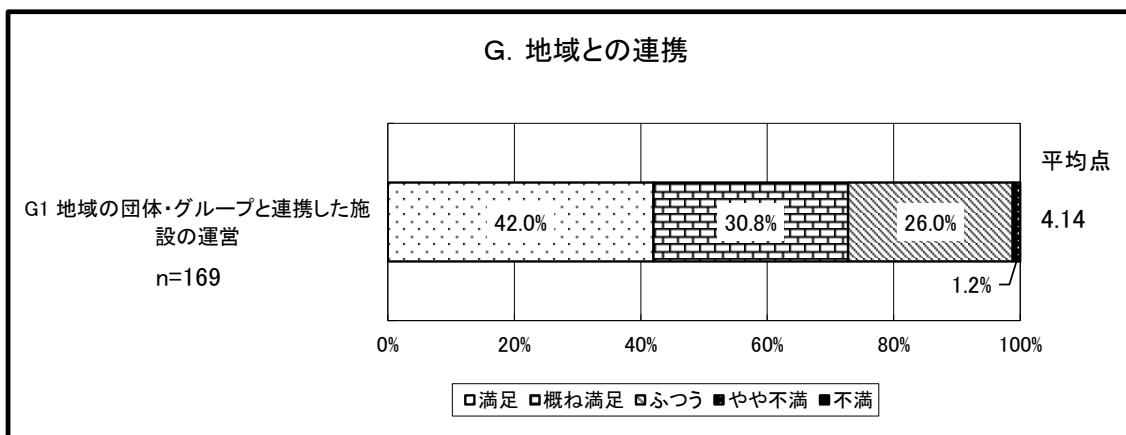


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの









【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。(7年度)

(※) 内は集計時付記

【問 4】

- メシアンが聴けなくて残念。再演を強く希望します！
- E 4 としたのは (※設問 E: イベントの内容や種類／開催頻度)、以前に比べ、弦楽四重奏、チェロの演奏会がやや少ないと感じます。今後に期待します。
- 歌手によるアリアコンサートを定期的にやって欲しい。
- (※主催公演観客の) 民度が低すぎる。
- 「安かろう、悪かろう」とりわけ客層で迷惑な人が多く、そのまま各地へ行ってしまう人が多い武蔵野。マナーや、こういうことをされたら、他の客が迷惑、ということをもっとアピールしてほしいが、その意見もなおざりな現状！
- コンサートマナーの徹底について。残念ながら安かろう、悪かろうという人も結構いる。クラシックの聴き方【本当の意味での】も伝授を初心者にしてあげて欲しい。
- 曲目の紹介を復活させて下さい。サボっている？
- すばらしい企画をありがとうございます。パンフ、曲目解説を入れてください！
- イベント開催日が平日夜が多く、仕事があるため行けない。
- チケットが取りづらいです。Tel がつながらず、つながった時には完売です。友の会はやめました。
- アルテ会員でも、チケットがとりにくい。
- 公演チケット購入の際、受付初日、TEL だとなかなかチケットが購入できない。あきらめてしまいます。どうか解決方法はないのでしょうか。
- ネットが出来ないので電話がつながりにくいので困っています。もう少し人数を増やしてほしいです。
- 予約サイトでクレジット登録などできれば良いのですが、安全面でむつかしければ今のままでもいいです。
- スイングホールで会館の申請やチケット発券が出来なくなって不便になりました。プレイスで対応されている部分もありますが、スイングも復活を希望します。
- 利用者の動線がわかりにくい。例 楽ヤ (※原文ママ) からエレベーターで一階に行く時。
- 楽屋まわりに wi-fi 設置があると、出演者がより改適に (※原文ママ) 過ごせるかなと思いましたが、非常にキレイでその他満足です！！またよろしく願い致します。お世話になりました。
- リハ室の鍵がかかりにくかった。
- リハーサル室を単独で (ホール利用者以外も) 使用できるようになるとうれしいです。(オーケストラの練習目的で)
- 楽屋のトイレが少なすぎる。
- 1 階のトイレが少ないのももう少し多いと良いと思います。
- 自動販売機が近くにほしいです。(館内とか)
- 制服は廃止してもいいかも知れません。民間はなくなりました。経費削減の為。
- 以前館内に本当に利用者かわからない人がいた。
- (付きそいの保護者より) 練習室入口に防犯カメラ付けてほしいです。人の気配がなくて自由に出入りできて不安です。できれば練習室にも。(スタジオノアはついてます)
- 先月伺った際、練習室前のソファに、明らかに利用者ではない老人がいました。大量のスーパーの袋をソファに置き、缶ビールを飲んでいて異質でしたが、声をかけるのも怖いのでそのままにしました。「利用者以外

- は入れない」とは書いてありますが、入れてしまう現状はどうにかありませんか。
- 音楽練習室をよくお借りしています。Free-Wi-Fi が使えるようにしていただきたいです。
 - オーケストラの練習室があればなおよいです。
 - オーケストラ練習が可能な広い部屋があると良い。
 - 個人の楽器練習用をもっと小部屋でいいので提供部屋数を増やして頂けると有難い。
 - 第1練習室のグランドピアノのまん中のAs、D、Esが指をけんばんからはなし、ペダルを外しても伸びたままになることがあったので調律してくださると助かります。
 - 練習室2を利用しましたが、今日はピアノの状態がよくなかったです。ご予算の都合もあるかと思いますが、調律の頻度がふえると嬉しいです。
 - 練習室3を久しぶりに利用しましたが、ピアノの状態が大分悪くなっていますね。
 - ピアノ練習室の湿度について何度か要望を伝えました。ご対応ありがとうございました。練習室前の廊下に大きなしみがあり、利用者(汚した人)側がすぐに申し出ていればもっときれいに落ちていただろうにと残念です。保守の後なのに…。部屋の使い方も、時々汚れが目につくのもっと利用者に厳しくしてもいいですよ！公共施設なので！（と思いますが、伝え方が難しいですよ…）ピアノ弾く前に手を洗うとか（私の先生の門下では常識。他でもそうかと）。
 - 練習室に机がもう1台あると良いと思う。
 - 譜面台がこわれてるのがある。
 - 練習室のストッパーに、ひと工夫頂けるとありがたいです。ボールとひも…。
 - 譜面台をかしてくださるし安くてうれしいです。
 - いつもお世話になります。練習第2スタジオ、グランドピアノが入り初めて使わせてもらい、良かったです。
 - 立札を使用出来るようにしていただきたい。茶碗洗いの為の大オケを御用意いただきたい。掛花入れは？ありました。
 - 団体利用（地域）が使用しやすいようになればいいと思っています。おとなり小金井市と比べると使用制限がきびしいところがあり、改善したらもっと広く認知されると思います（小金井宮地ホール）
 - 利用申し込み方法の簡素化はできませんでしょうか？
 - 納付書の納期限の前なのに、未納分があるので抽選には参加できないのは、おかしい。
 - 予約（施設利用、コンサート等入場）の形式や方法に面倒さを感じる時がある。より簡単な方法での予約や券購入の方法はないか。
 - 予約は対面、書面ではなくオンラインで行いたい。
 - インターネットの施設申し込みの際、振り込みで支払いをすると、納付しているのにもかかわらず、翌月分未納があるとの理由で申し込みができない。
 - 施設利用アプリ（※おそらく施設予約サイト）をよく使っていますが、使い勝手がいまひとつです。必要なことがアプリ内ですぐに検索できるとよいです。例えば利用料金など。月2回までの予約ですが、当日空いていれば3回目以上でも利用できるようにしていただきたいです。（※現行練習室の予約は、月2回までネット予約可／使用月前月だとさらに2回、使用月当月だと無制限に予約可だがどちらも受付は窓口のみ）
 - 電子（※施設）申請したら承認書不要としてほしい。
 - ホームページの施設をかりるシステムがとてもわかりづらいです。最初はオンラインで完結できないのも大変だなと思いました。
 - ホームページで、抽選に入るのがとてもめんどろ。HPをもっと使いやすくしてほしい。
 - HPの使い方がむずかしく、わかりにくい。第1練習室が予約でいっぱい第3を調べたい時、条件変更できるようにしてほしい。
 - 吉祥寺美術館の音楽室の予約画面が非常にわかりづらい。（※原文ママ）「公演（本番）」と「練習」に分かれて

いるのに気付かず、「公演」で予約してしまった。幸い気づいた職員の方から確認の Tel を頂き「練習」に変更したが、その手続も大変だった。職員の方たちにもご迷惑をかけ申し訳なかったが、予約画面のインターフェイスが非常にわかりずらく（※原文ママ）不親切だと思う。

○以前紙であった月間スケジュール表がとても良かったです。主催以外のアマチュアの公演なども一覧で知りたいです。

○Wi-fi があると嬉しいです。

○ありがとうございましたと返却の際も無言なのでコミュニケーションがとりずらいです（※原文ママ）。ホールはとても良いのに残念です！！

○満足です。

○すばらしい施設・運営ありがとうございます。

○今年度もありがとうございました。

○このたびはお世話になりました。本当にありがとうございました！

○いつもお世話さます。

○リハーサル前日に行った事前打合せが大変丁寧で、安心してお任せできました。臨機応変なご対応もありがとうございました。

○合唱の練習で使わせてもらっています。とても助かっています。

○いつもありがとうございます。

○準備段階から本日までご尽力頂き誠にありがとうございました。お陰様で今大会を成功裏に終えることができました。大変お世話になりました。

○また、来ます。

○来年もよろしくお願いします。

○毎年利用させて頂いております。にぎやかな子どもたちと共に行動していますので、ご迷惑をおかけしている所もあるかと思ひます。いつもあたたかく見守り頂きありがとうございます。また楽しい時間を過ごしたいと思ひます。どうぞよろしくお願い致します。

③ 吉祥寺美術館

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.3 武蔵野市立吉祥寺美術館		
公の施設所在地	武蔵野市吉祥寺本町1-8-16 FFビル7階		
施設主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者	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		
指定管理者所在地	武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番20号		
指定の期間	令和7年4月1日～令和12年3月31日		
指定管理業務	① 美術館の観覧及び使用の承認に関する業務 ② 美術館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ③ 市が収集する美術品等の保管に関する業務 ④ 美術品等の展示に関する業務 ⑤ 美術に係る調査及び研究に関する業務 ⑥ 美術に係る情報の提供に関する業務 ⑦ 美術に係る指導、助言又は相談に関する業務 ⑧ 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		
施設の特性	・商業ビルの7階にある小規模な美術館であり、企画展示室、常設展示室、音楽室を備える。 ・音楽室は、完全防音でないために音漏れ等の課題がある。		
指定管理料	<予算>	82,410,000円	<決算> 79,334,466円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	＊企画展では、リト@葉っぱ切り絵展で23,417人(歴代3位)、北田卓史展で6,488人の来館者があり、これまであまり美術館に縁がなかった層(20歳代・60歳代)にもアピールできた。(作家の元々の人気とSNS等による広報による) ＊令和4年度より、市民とともに市内や都内施設の公共彫刻作品を巡るツアーを開催し、鑑賞にとどまらず、維持管理や活用について考える機会を提供し続けている。 ＊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、予算額を超える売上を記録した。 ＊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、2年連続で企画展を美術館で行った。地元企業等に資材をご提供いただき、展示室内で武蔵野市の立体地図を制作するワークショップを開催した。 ＊コピス内ギャラリーに展示作家の作品を展示する特別展示や各種スタンプラリー、吉祥寺キャンドルナイト、トランスボックスへの広告掲載など積極的に協力し、街中の賑わい創出の一環となった。 ＊アーティスト・イン・スクールでは、市立小学校と作家と美術館(事業団)が連携することにより、小学5年生と一緒に図工の授業を行い、作品を制作し、そのパネルを美術館に展示した。
新たな取組み	＊過去に吉祥寺美術館で行った企画展をパッケージ化し、地方の美術館等に巡回展示し、その企画展自体の監修も行う事業を開催した。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	＊今後も継続して地域と連携しつつ、より利用者の意見を反映させた事業運営に努めていただきたい。 ＊企画展の内容や広報方法を引き続き検討し、来場者数の維持・増加に努めていただきたい。
＜指定管理者＞ 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	＊武蔵野アール・ブリュット実行委員会では事務局を務め、近隣大学の学生ボランティアなどの支援のもと、7月に美術館での展示とフォーラム(トークイベント)を行った。また「アーティスト・イン・スクール」では、市内小学校の協力を得て、ワークショップと作品パネル展示を行うとともに、作家の関連グッズをミュージアム・ショップで販売するなど、利用者にニーズに対応するよう努めた。 ＊企画展の内容は、なるべく良質なものを選定し、様々な広報媒体を通して、引き続き来場者数の維持・増加に努めていく。
＜施設主管課＞ 前年度改善・要望事項への対応	＊武蔵野アール・ブリュットをはじめとして、公共彫刻に関するツアーや市内小学校と連携したワークショップの開催等の地域連携を行った。 ＊多彩でバランスの取れた企画展を開催し、幅広い年代の多くの来場者があった。

●評価できる点

* 武蔵野アール・ブリュットの開催や公共彫刻ツアー等に取り組み、地域にアートを根付かせ、市民とともにアートを考察し創造する機会を提供している。
* 魅力的な企画展の開催により多くの来場者があり、幅広くアートの魅力を伝える役割を果たせている。

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	96.6
利用者満足度	* 職員の対応、建物・整備・備品等の管理は、満足と概ね満足を合わせて9割以上が満足している。 * 情報の提供、特に公演案内や施設利用案内などのわかりやすさにやや難があるものの、すべての項目で満足とやや満足を合わせた平均値が80%代となっている。

●改善について(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)

< 指定管理者 > 改善すべき点	
< 施設主管課 > 改善事項	

●評価項目

視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価		
		評価した理由 【留意点】 < 指定管理者 > ・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。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 < 施設主管課 > ・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。		評価レベル	得点	小計	評価レベル	得点	小計
	✓ 1.設置目的の達成	1.設置目的を達成できているか(設置目的に沿った成果を得られているか)。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		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。							
		< 指定管理者 > 評価した理由 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。施設の設置目的に適う展示事業を中心に優れた芸術文化を提供し、さらに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7年度は、新法人として合併後初の中期計画の2年目となったが、芸術文化を通じた豊かな市民生活の形成への寄与に着実に取り組んでいる。							
	✓ 2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。	12	4.良	9.6		4.良	9.6	
		★ 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ているか。							
		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。							
		< 指定管理者 > 評価した理由 総合満足度の満足60.3%、概ね満足が36.3%で、合計が96.6%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。							

A
市
民
の
配
点
満
足
の
点
向
上

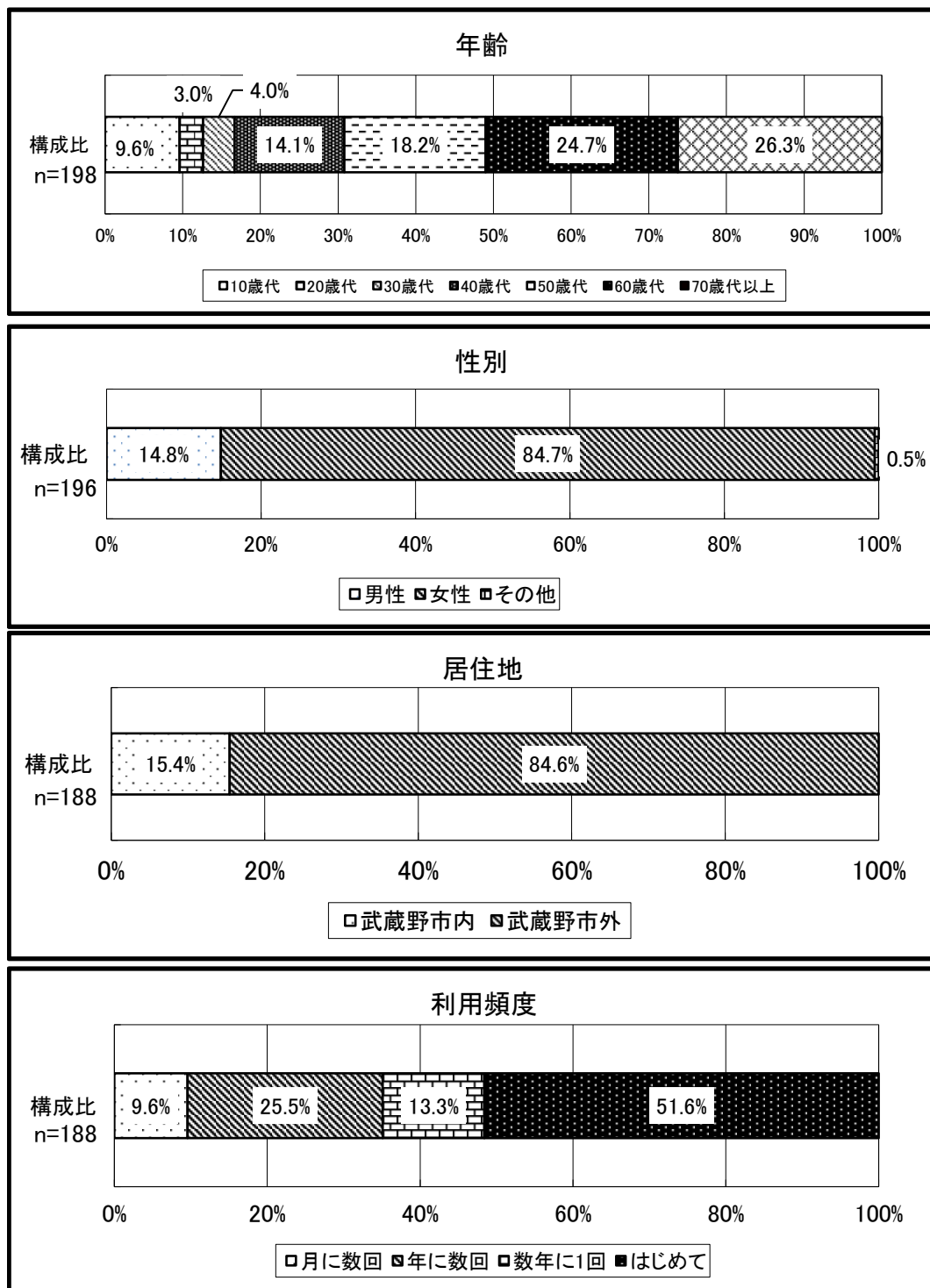
✓	3.利便性向上に資する方策	★ 1.行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。	8	4.良	6.4	34.4	4.良	6.4	32.0
		★ 2.市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。							
		★ 3.館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。							
		<指定管理者> 評価した理由 市報、季刊むさしの、ホームページ、FMむさしの、J:COM、MXTVをはじめ各種新聞・美術雑誌、チラシ、ポスター、フェイスブック・Xの他、週刊きちじょうじ・吉祥寺meなどの地域情報誌等を活用し、的確かつ利用者の興味を持てるような情報発信を行っている。またアール・ブリュット実行委員会独自のホームページの引き続きの活用と、昨年度より開設したinstagramにより、様々な情報の提供とイベントの周知に役立った。							
✓	4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。	8	5.優良	8		4.良	6.4	
		★ 2.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。							
		3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。							
		<指定管理者> 評価した理由 前提として、市の文化振興基本方針や財政援助出資団体に関する基本方針を踏まえ、年度の事業計画を作成している。市民による武蔵野アール・ブリュット実行委員会では事務局を担い、地域の方々の意見を取りまとめて、企画展・フォーラム等を開催した。また、観光機構と連携したむさしのまち歩き「武蔵野文学と芸術コース」に協力し、参加者である市民ボランティアガイドに常設展等の解説を行った。さらに、「アーティスト・イン・スクール」では、市立小学校とのコラボにより、小学5年生の図工の時間を活用し、作品制作のワークショップを行い、作品写真のパネルを美術館のロビー等で展示した。その他、吉祥寺活性化協議会、吉祥寺今昔写真館委員会等と継続的に情報共有を行い、連携した活動の可能性を探った。							
✓	5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。	4	5.優良	4		4.良	3.2	
		★ 2.提案事業は、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)。							
		<指定管理者> 評価した理由 企画展示は、年度協定書で要求されている、市所蔵作を取り扱ったもの含む4件、常設展示は4件を開催した。リト展で23,417人(歴代3位)、北田卓史展で6,488人の来館者があり、今まで美術館に縁がなかった層にも好評だった。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り、終了後のアンケートでも評価が高い。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、予算額を超える売上を記録した。							
✓	6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)への取組み	1.事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	2	4.良	1.6		4.良	1.6	
		★ 2.自主事業を行っている場合、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)。							
		<指定管理者> 評価した理由 自主事業は、事業計画に沿って行っている。過去に吉祥寺美術館で開催し好評だった企画展をパッケージ化し、地方の美術館等に巡回展示・監修等を行う取組みにより、延べ15,000人以上の来館者があり、実施後のアンケートでも好評だった。また、他美術館の企画展に出展する作家の推薦者となるとともに、その企画の監修とギャラリートークなどへの出演も行い、2,600人の来館者があり、評価も高かった。							
<施設主管課> 評価した理由		魅力的な企画展示を開催することで多くの来場者があり、今まで来館が少なかった年齢層にも好評だったことは評価できる。武蔵野アール・ブリュットや公共彫刻ツアー等の地域に根付いた市民参加型の事業に継続的に取り組んでいる点も高く評価できる。							

B 安全への取組み	【配点12点】	✓	1. 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。	12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	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。													
				★ 5.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。													
				★ 6.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。													
				7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。													
				<指定管理者> 評価した理由													
				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、市の防災無線操作訓練にも参加している。 不審者発生の際には、コピスの警備会社に連絡して対応するが、内容によっては武蔵野警察署とも相談・連携をして対応している。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。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・休館日にあつ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され報告を受けている。													
				<施設主管課> 評価した理由								館単体で行う避難誘導訓練に加え、ビル全体の自衛消防訓練にも参加していることは評価できる。緊急事態発生時のみならず、災害発生の恐れがあるときには迅速に市へ報告するなど適切な危機管理体制が構築されている。					
	✓	1. 実施体制	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。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8								
			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、その効果があつたと認められるか。														
			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。														
			5.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)。														
			6.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。														
			<指定管理者> 評価した理由														
			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・情報共有も適宜行っている。また、合併を経て、事業部間の連携を意識しながら、法人としてのさらなる企業価値の向上を図っている。定期的に委託先の選定を実施するとともに、技術力や安全管理体制の確認も行っている。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、適切に管理している。														
			✓							2.職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。	4	4.良	3.2		4.良	3.2
											2.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。						
3.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。																	
<指定管理者> 評価した理由																	
学芸員・事務方ともに概ね適正な人数を配置されており、業務ごとの責任体制も明確になっている。実際、「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。 学芸員については、令和6年11月から試行していた、展示時間に合わせたシフト配置を本格実施し、超勤削減の効果も出たところである。 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遇研修を定期的実施している。																	

【配点40点】
C 適正な運営

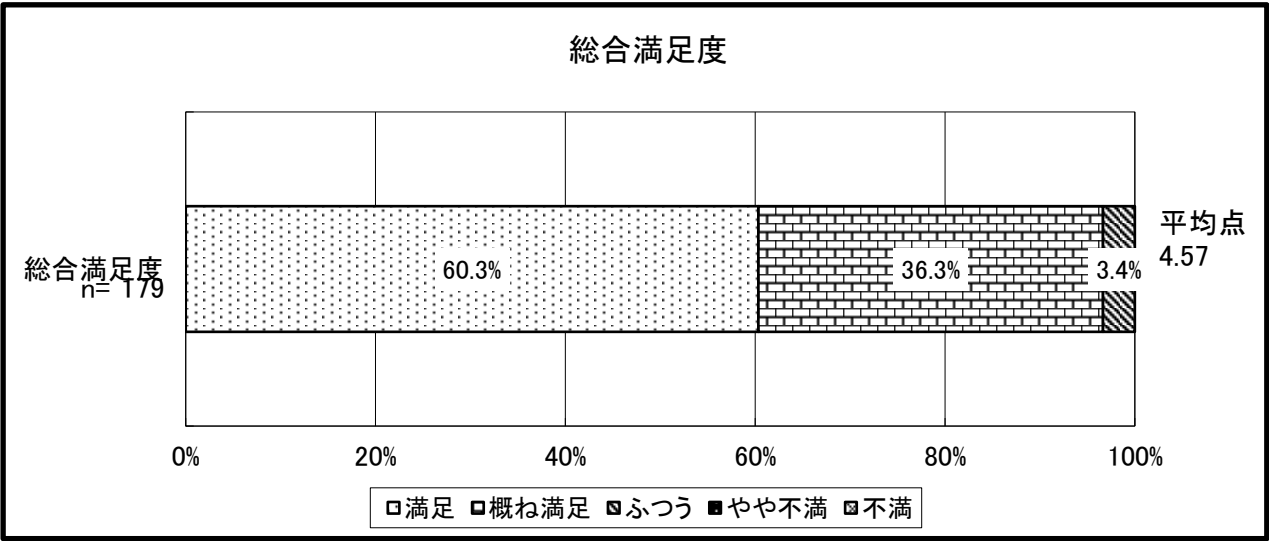
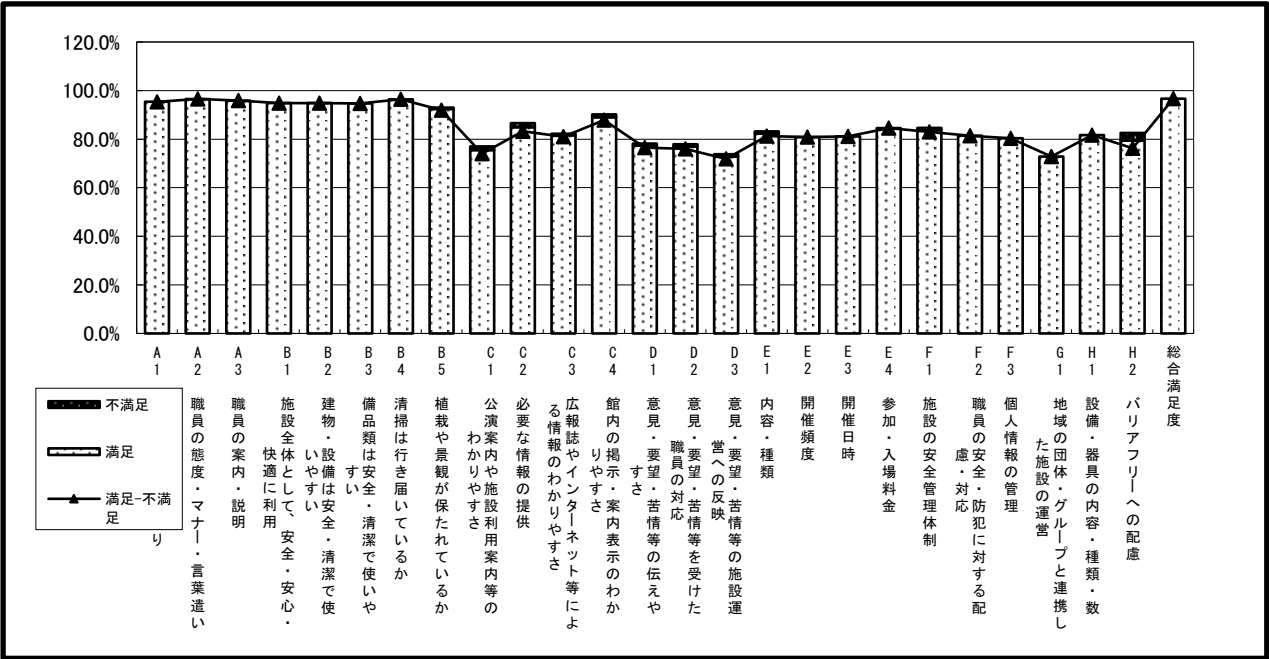
✓	3. 効率的な運営	1.施設や設備の効率的な運営(空きや無駄がない運営)を行っているか。	4	4.良	3.2	27.2	3.適当	2.4	25.6		
		2.その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。									
		3.複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったと認められるか。									
		<指定管理者> 評価した理由								音楽室利用においてはネットでの空き情報提供及び電話・窓口での問い合わせ対応を適切に行い、空きを可能な限り低減する努力を行い、年間稼働率83.4%となっている。企画展示においては、所蔵作品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における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け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も、一般事務担当職員とともに、専門職である学芸員も協力することで、最小限の人員で効率的に対応している。	
✓	4. 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		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。									
		<指定管理者> 評価した理由								個人データ取扱規程を遵守し、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。	
✓	5. 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		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、その効果があったと認められるか。									
		<指定管理者> 評価した理由								企画展示内容については入館者数の増(19,740人増)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。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。	
✓	6. 指定管理料の適正執行	1.事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3.適当	2.4		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。									
		<指定管理者> 評価した理由								指定管理料については、2か月に1度、会計顧問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。	
✓	7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8			
		2.経費の效果的・効率的な執行がなされているか。									
		<指定管理者> 評価した理由								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を実施するなど節電・省エネ・省資源に努めた。	
✓	8. 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ているか。	4	4.良	3.2		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ているか。									
		<指定管理者> 評価した理由								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活用し、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、職員による代理抽選については動画撮影を行い公平に決定している。	
<施設主管課> 評価した理由		学芸員の展示時間に合わせたシフト配置により、超勤時間削減の効果が表れたことは評価できる。魅力的な企画展示等、質の高い展示により入館者数増を実現した。									

D施設・設備等の適正な管理	✓	1. 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。	6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6	
			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。								
			★ 6.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。								
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
			<指定管理者> 評価した理由								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、利用の都度確認を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。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、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、異変があった場合には、すぐに対応している。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。
			<施設主管課> 評価した理由								美術品の適正な管理のため温度・湿度まで管理をしている。日常清掃・定期清掃等により、衛生的で安全な環境が確保され、利用者への配慮が適切に行われている。
	配点合計				100	合計		72.4	合計		68.4

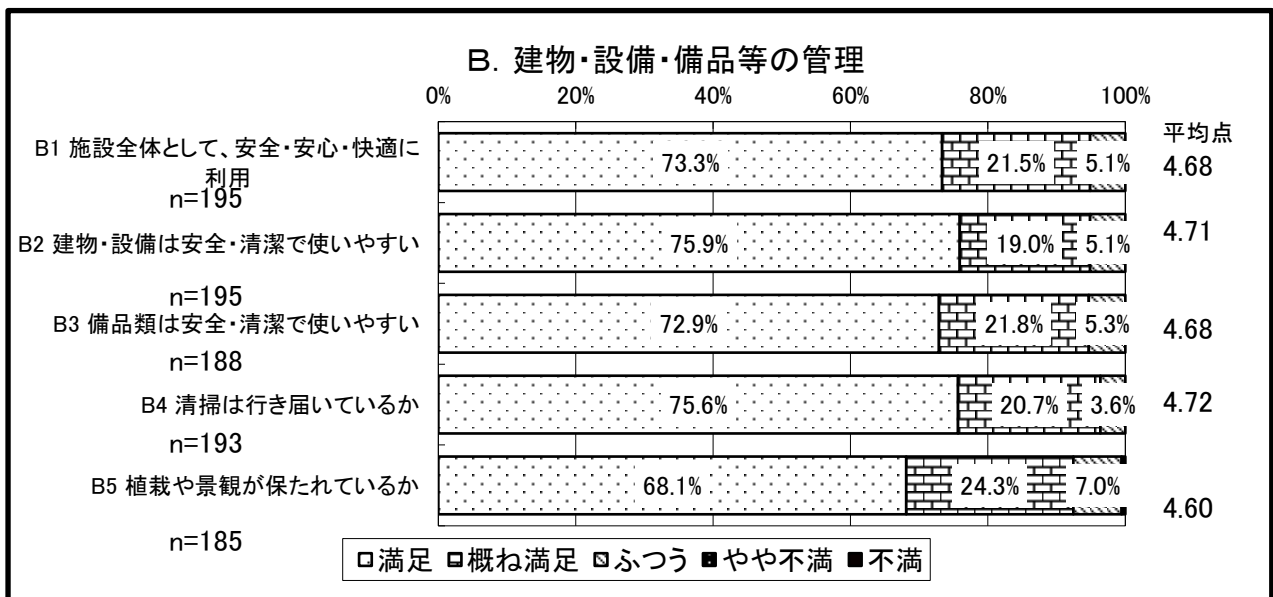
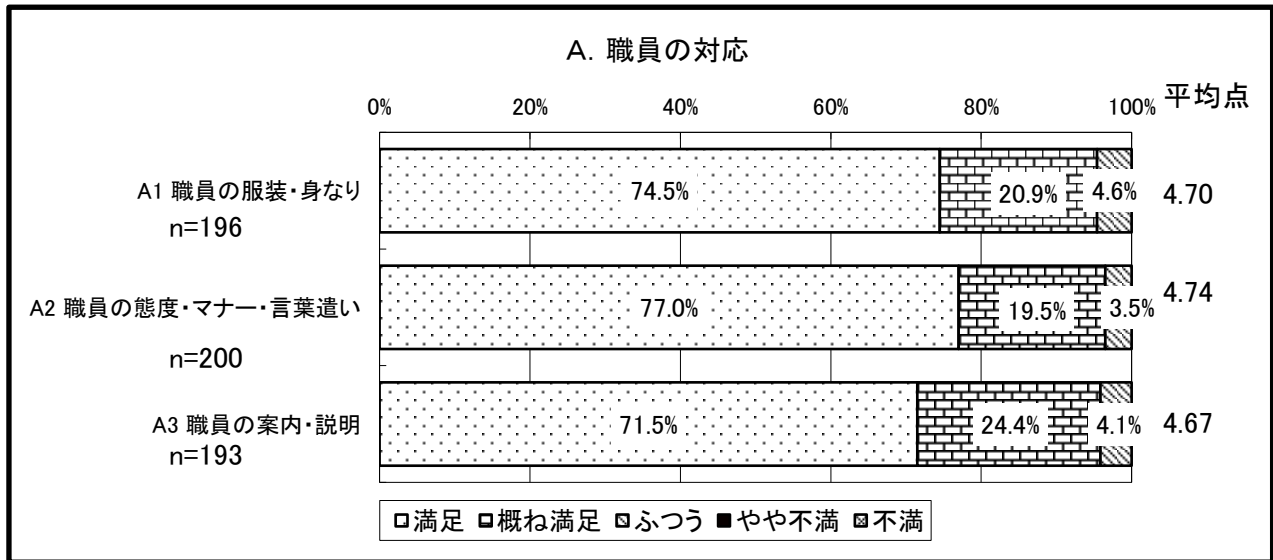


【回答者の属性】に関するコメント

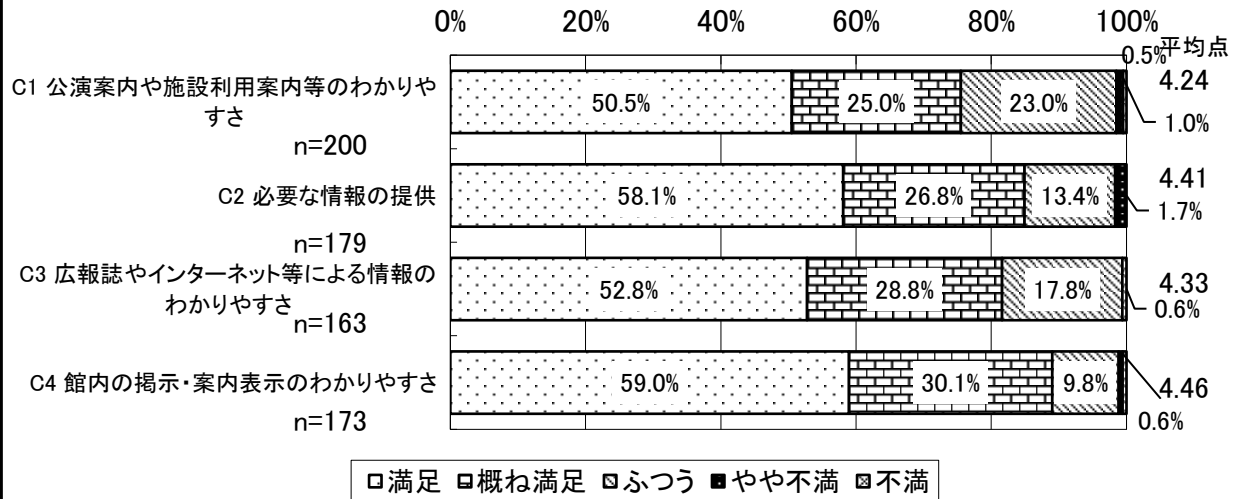
年齢構成は、幅広い年代が来館しているが、中でも60代と70代以上が多い。男女比率は例年同様女性の方が84.7%と圧倒的に多い。居住地は市外が84.6%と前年(80.3%)より増加した。利用頻度は初めてが51.6%と過半数に達したほか、年に数回が25.5%、数年に1回13.3%、月に数回が25.5%(音楽室利用者)である。再来館率も48.4%と大幅に減少した(前年63.2%)。これは、今年の企画展(リト展・北田展)に普段美術館を訪れない層が来館したためと思われる。



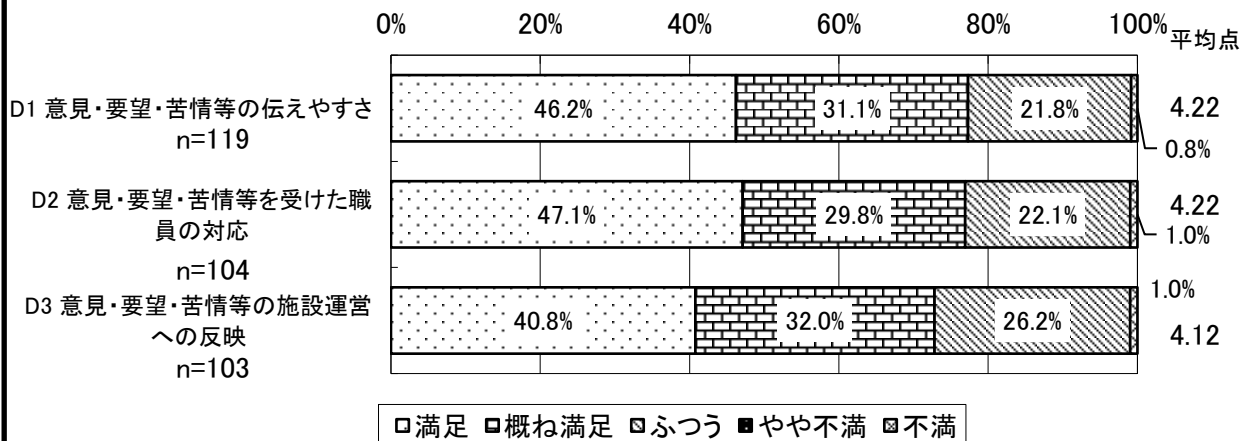
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの



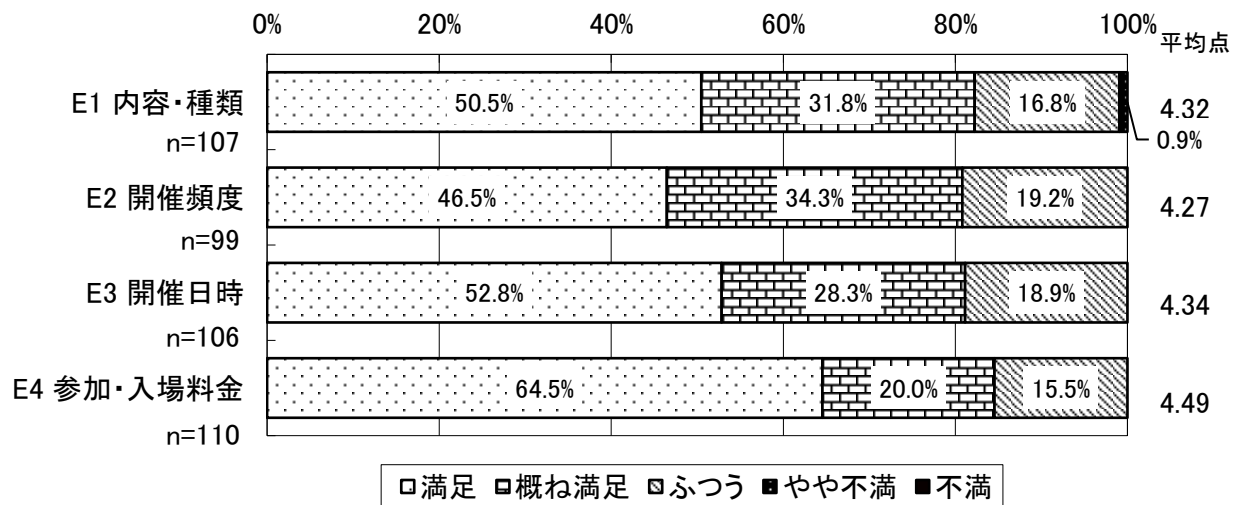
C. 情報の提供



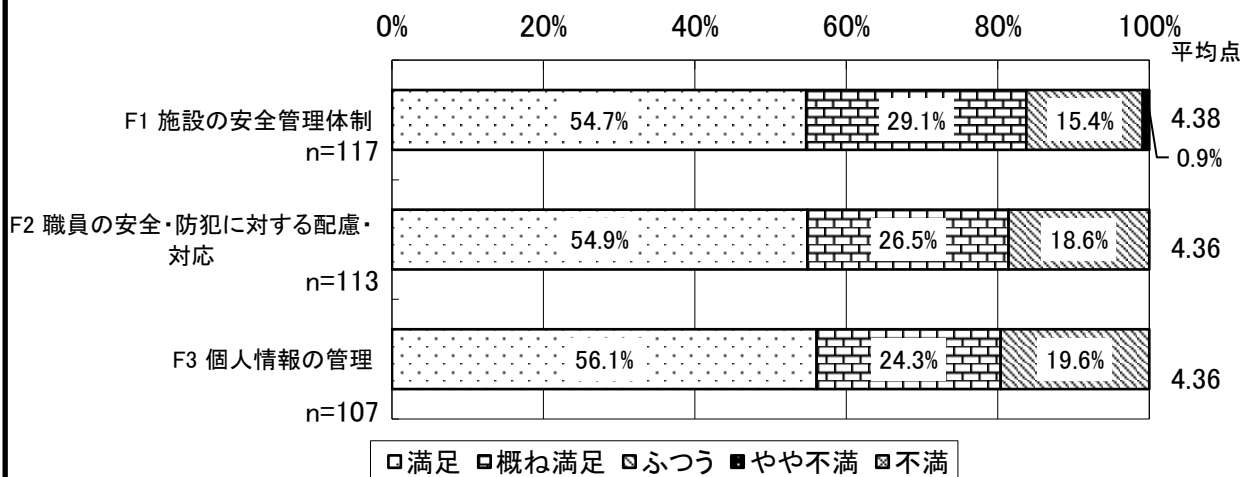
D. 利用者の意見の反映



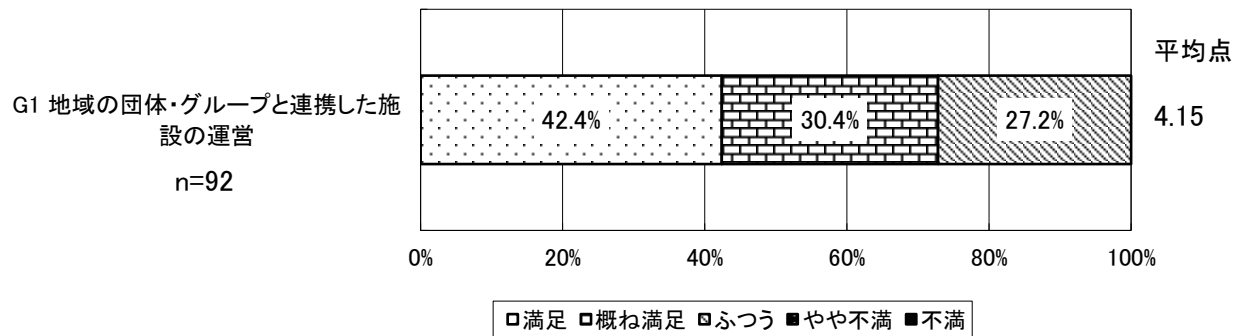
E. 主催・共催する文化事業



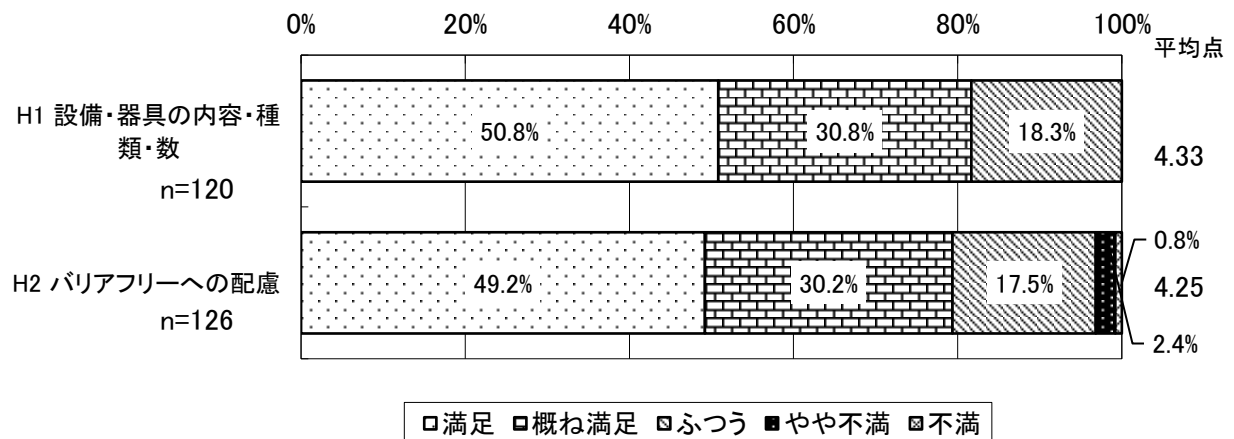
F. 安全管理体制



G. 地域との連携



H. その他



【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

- ・外から見たとき、美術館の場所がわかり辛かったです。
- ・HP わかりにくい。7F への行き方が非常にわかりにくい。
- ・もう少しギャラリーのスペース拡大させ作品数のインターバルに余裕があったほうが良いと思う。
- ・別館だとは分からなくて、少々迷いました。ちゃんと調べて来なかった私も悪いのですが、もう少し分かりやすい行き方や看板があればよかったかも・・・
- ・6 階から 7 階にあがる階段の前に案内板(ポスター)があって、階段そのものに気づくことができませんでした。たぶん通り道確保のために案内板を階段側に寄せておられたのでしょう。久しぶりにうかがったので、すっかり忘れていました。6 階の売り場の方に教えていただきたどりつけました。
- ・ロッカーに荷物を預けられてよかった。
- ・駅からの行き方について表示(案内)が少ないので。初めての来客にはわかりづらい。
- ・6 階から 7 階までの階段を上ったところで、入り口がわからなくて EV まで戻ってしまった。
- ・6 階のフロア案内図の前にお店のものがあり、見えにくかった。
- ・たまにある天井の雨もりなどが心配です。(音楽室)

(2) 運営面について

- ・写真が好きなので写真展を企画してくれるとうれしいです。(マイケル・ケンナ氏、牛腸茂雄氏)
- ・安くて嬉しいです! 絵本作家や童画家さんをたくさん扱ってくださると嬉しいです!
- ・良心的な入場料と駅に近い利便性などとても素敵な空間(美術館)だと思いました。
- ・今回の展示では、やや説明文の字が読みにくかった。下の方にあるボードが少し読みにくかった。
- ・武蔵野市在住の人への特別料金の設定も時々(展示内容によって)あると嬉しい。
- ・美術館の展示内容(特に企画展)が、好きなものが多く楽しませていただいています。
- ・いつも夏休み(の企画)楽しみにしています。
- ・入場料は、もう少しあげてよいのではないのでしょうか。

(3) 職員について

- ・スタッフの対応が親切でとてもよいです。

(4) 評価のことは

【リト展】

- ・とても楽しかったです。かんどうをありがとうございました
- ・写真も撮れたので切り絵を帰ったからも楽しめます。
- ・リトの展示は念願だったので、とても良かったです。
- ・フォローさせていただいたので、こうして実物を見られて光栄です。
- ・富士山の作品がキレイでした。
- ・友人からのお誘いで初めてコピスの中に美術館が入っていることを知りました。リトさんの葉っぱ切り絵展は、感心! 感激!! 感動!!!で心の栄養となりました。

- ・企画展とてもよかったです。心があたたかくなりました。
- ・とても見やすく、ステキな空間でした。ありがとうございました。
- ・はっぱとかだけであんなすごいのできるんだなーと思いました。
- ・はっぱ切りがすごくて、家でもやろうかなと思った。
- ・身近な場所で見られてよかったです。
- ・とてもきれいでよかったです。
- ・とても可愛かったです♡♡
- ・ステキな作品を見させて頂き、ありがとうございました！
- ・とてもよい展示をありがとうございました。
- ・楽しい企画をありがとうございました。夏休み、子どもと楽しめる企画、よいですね。昨年も絵本の企画、ひまわりやあさがおの、来ました。また楽しみにしてます。
- ・葉っぱ切り絵展驚きでみました。ビデオの見る場所がゆっくり見たかったです。

【北田展】

- ・北田卓史さんの絵をこんなにえられるなんて!!素敵な企画、ありがとうございます。
- ・以前、幼稚園教諭の頃の"チャイルド社、こどもの友"など、とてもなつかしく感じました。
今、小学校の補助として、国語教科書の"白いぼうし"・・・親近感があります。ありがとうございました!
- ・国語でやった人の絵がたくさん見れて楽しかったです。他の本も読んでみたいと思いました。
- ・今回の展示、北田卓史展、なつかしく拝見しました。展示もコンパクトにされていて見ていて、とても見やすく配置されていると思います。
- ・吉祥寺美術館の展示をいつも楽しみにしています。
- ・いつも素敵な企画をありがとうございます。
- ・北田展とても近代的でスバラシイ。夢を見そう!!
- ・良い企画・展示をしてくださっていて、ありがたいです。
- ・トークショーに参加しました。その時のお話を思い出しながら展示をみれたのでとてもよかったです。
- ・武蔵野市の文化事業はとても素晴らしいと思います。
- ・がんばってください。
- ・初めてでした。ゆっくり見てまわらせていただけました。
- ・チョコレート戦争の本が好きなので、北田卓史さんの絵が生で見られ感激でした。
- ・北田卓史展、とても良かったです。埼玉からきました。
- ・初めての利用でした。すばらしい作品に出合えて本当によかったです。ファンになりました!
- ・原画展で原画をみられることは本当に素晴らしさ感動をいただけます。これからも期待しています。
- ・美術関係や絵本等に興味があり、時にのぞかせていただいています。いつもワクワクさせられ嬉しくなります。今後も魅力ある作家や作品等の展示開催を期待しております。
- ・よく吉祥寺に来ますが、初めて来ました。北田さんの世界、とてもステキでした。立ち寄りやすくよかったです。また来たいと思いました。

【音楽室】

- ・団体メンバーへの配慮など気を遣っていただき、楽しく利用しています。

(5) その他

- ・図録の内容がうすいと感じる。

- ・ ネットからのミュージアムグッズにたどり着くまでが難しかったような気がします。
- ・ このアンケートの間 2 について 5 から 1 が何を示すのか例示を示してほしかった。(この回答は問 3 の内容に準じています。)
- ・ 吉祥寺にこのような美術館があるのを最近知り来てみました。また色々なものを展示していただきたいと思いました。
- ・ 数年前まで武蔵野市民でしたが、杉並区に引越したため、情報がなかなか手に入らず、武蔵野市民の友人からやっと入ります。武蔵野市は文化的事業が多く、楽しめることが沢山ありましたが、現在の杉並区は文化的な事業少なくがっかりです。これからも武蔵野市の文化的行事等、期待しています。♡
- ・ チラシをもう少し、わかりやすい場所にも置いて欲しい
- ・ 新聞(市報?)にシルバー割引のことが書かれていなかった。

④ 松 露 庵

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.4 武蔵野市立松露庵		
公の施設所在地	武蔵野市桜堤1丁目4番22号		
施設主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者	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		
指定管理者所在地	武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番20号		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	① 茶室の使用の承認に関する業務 ② 茶室の施設及び設備の維持管理に関する業務 ③ 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		
施設の特性	市立古瀬公園内の一角を占める旧古瀬邸を改修し、本格的な茶室として利用されている。にじり口を持つ三畳台目の小間のほか、水屋を兼ねた六畳間及び八畳間からなる和室で構成されている。茶道のほか句会、川柳、短歌、華道など、日本の伝統文化の様々な活動の場として機能している。庭は待合を配した日本庭園となっている。		
指定管理料	< 予算 >	9,173,000円	< 決算 > 8,921,627円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	* 貸館利用のない際に、施設に興味を持った方が見学等もできるように、施設の掲示物の表記を改めた。また、市民に広く施設を認知していただく企画として、市内事業者(日本茶専門店)に協力を求め、オープンデーを開催し、300名以上の方にご来館いただいた。
新たな取組み	* 施設(庭園を含む)の特性を活かし、季節感のある草木の写真等を掲載するインスタグラムの運用を開始した。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	* 施設・事業のPRについて、利用率の向上に向けた努力、工夫をされたい。 * 老朽化した施設であるため、利用者の安全を第一に考え施設の安全確保、保守点検を引き続き徹底されたい。
< 指定管理者 > 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	* 直近1～2年において、茶道の利用も回復してきている。また、茶道以外に撮影会など新しい分野の利用者も漸増しており、新しい利用者層への当施設の認知度が高まってきていると考える。オープンデーのほか、市民文化会館カフェ運営受託者との提携事業の開催も好評を得ている。事業の広報を通じ、さらに多様な利用が可能な施設であることのPRにつなげていく。施設の老朽化は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、安心・安全な施設提供に努めている。
< 施設主管課 > 前年度改善・要望事項への対応	* オープンデーやカフェとの連携事業により、茶道以外での利用者への認知度が高まっていることは効果的なPRといえる。 * 日常の安全確保、保守点検により大きなトラブルはなかった。

●評価できる点

* 施設の利用者サービス向上と地域活動の充実に取り組んでおり、職員対応の高い満足度や、カフェとの提携による新規利用者の開拓、利用者数の段階的な回復など、創意工夫した事業展開が評価される。

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	97.3
利用者満足度	* 満足69.4%、概ね満足27.9%の合計が97.3%となり、普通の割合は2.7%、やや不満、不満は0%である。主な利用者である茶道利用者は安定しているが、施設は老朽化により、気温の高低の影響を受けやすく、利用頻度に直に影響することもあり、茶道以外の利用者の開拓にも継続的に取り組んできている。茶道以外の利用者のSNSでの発信や口コミでの広がりにより、茶道以外の利用も増えてきているが、施設の老朽化による安全管理に課題が残る。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、情報発信をしていきたい。

●改善について(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)

< 指定管理者 > 改善すべき点	
< 施設主管課 > 改善事項	

●評価項目

視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価		
		評価した理由 【留意点】 ＜指定管理者＞ ・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。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 ＜施設主管課＞ ・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。		評価 レベル	得点	小計	評価 レベル	得点	小計
A 市民の満足度の向上	✓ 1.設置目的の達成	1.設置目的を達成できているか(設置目的に沿った成果を得られているか)。	8	3.適当	4.8	30.0	3.適当	4.8	25.2
		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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 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課題を明らかにするため当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。							
	✓ 2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。	12	4.良	9.6		3.適当	7.2	
		★ 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ているか。							
		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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 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」の全ての項目で94.5%以上の高い評価を得ている。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」を設けている。意見や苦情については他の施設とも共有し、指定管理を受託している文化施設全体での改善に努めている。苦情内容は、設備管理受託者等とも共有し、館として適切な対応を心掛けている。受付などの操作マニュアルの整備をしている。							
	✓ 3.利便性向上に資する方策	★ 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。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		★ 2.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。							
		★ 3.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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 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、ポスター掲示を行い情報提供をしており、アナログ的広報による利用のしやすさにも配慮した案内等を実施している。							
	✓ 4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。	8	4.良	6.4		3.適当	4.8	
		★ 2.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。							
		3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 施設の認知度・利用率の向上や、文化的な活動を通じたコミュニティ醸成という市の方向性も踏まえ、市民文化会館内のカフェ業者「喫茶フーガなおきち」や、市内の日本茶専門店との提携事業として、茶道や日本茶、庭園を彩る季節感に対する理解を深めるような事業を企画し、好評を得た。コンセプトを重視した写真撮影のスポットとしての利用も、口コミ等により広まっており、こうした利用希望者にも利用しやすい運営を心がけている。							
	✓ 5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。	4	4.良	3.2		3.適当	2.4	
		★ 2.提案事業は、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)。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 「松露の茶の湯」を季節の良い時期に年2回、武蔵野市茶道連盟のご協力をいただき実施している。参加定員は毎回満員である。また、これまで利用に至らなかった近隣住民の方を中心に、施設を知っていただいたり、参加者同士の交流を主眼に据えた、茶道以外を取り上げた提携事業(10件、339名)についても、初めての来館者が非常に多くあり、好意的に受け止めるお声をいただいた。							

	✓	6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)への取組み	1.事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	2	3.適当	1.2		3.適当	1.2	
		★ 2.自主事業を行っている場合、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)。	<指定管理者>評価した理由 市民に広く施設を認知していただく企画として、市内事業者(日本茶専門店)に協力を求め、「オープンデー」を開催し、300名以上の方にご来館いただいた。カフェ限定メニューの販売や無料試飲会も好評だった。							
<施設主管課>評価した理由			カフェや日本茶専門店との提携により、文化的体験と新規利用者獲得を実現している。茶の湯は毎回盛況であることに加え、自主事業の「オープンデー」により認知度向上に取り組んでおり、特に初来館者が多いことから、伝統文化に親しむ場という施設の設置目的に即した成果が認められる。多様なニーズに対応した運営姿勢が評価できる。							

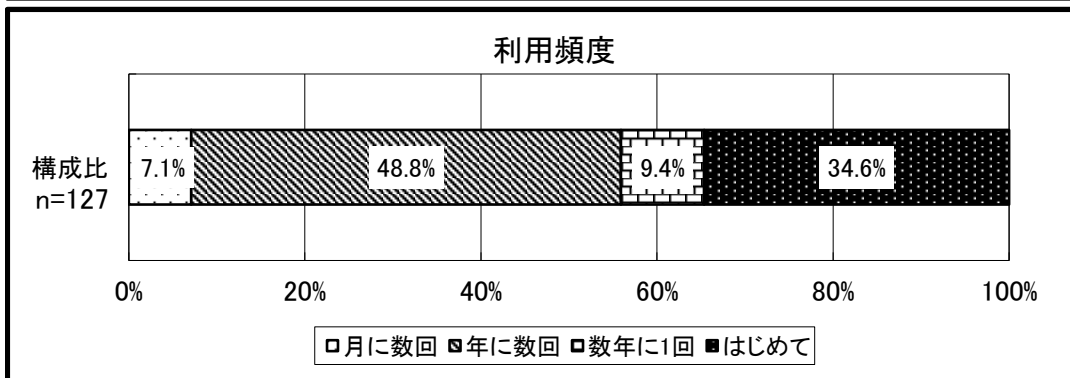
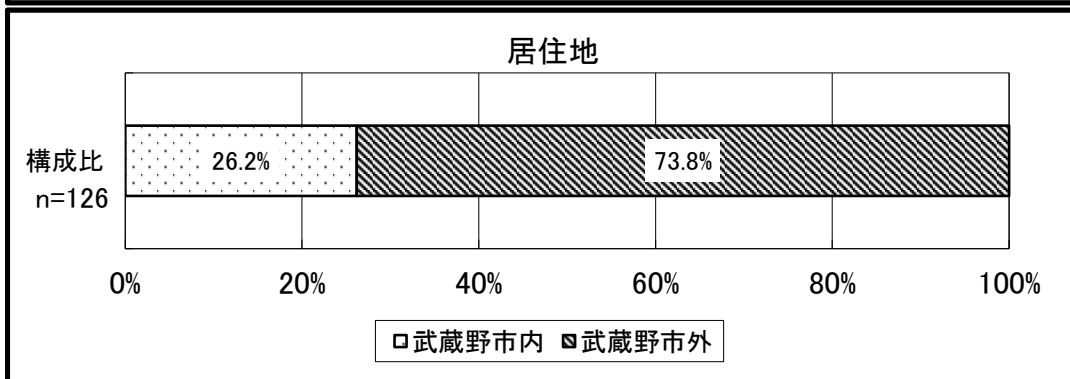
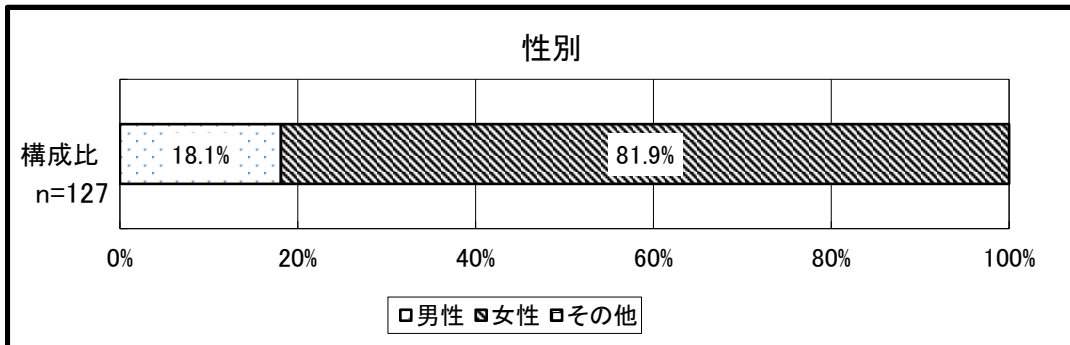
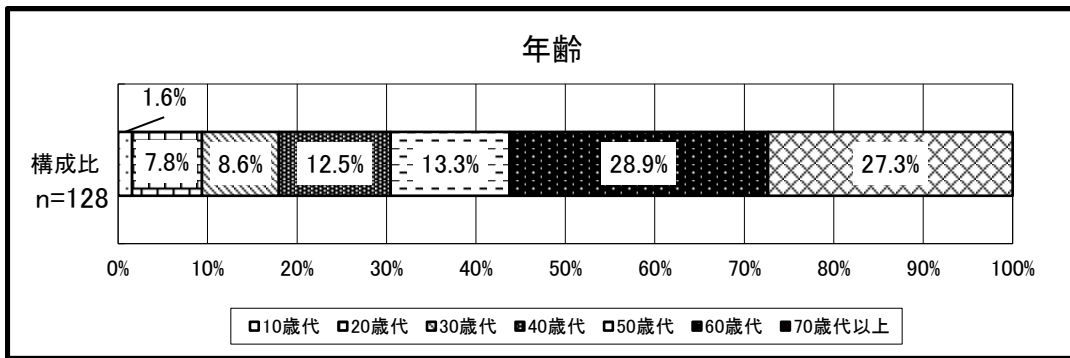
B 安全への取組み	✓	1. 適正な危機管理	★ 1.事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	7.2
			2.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制(対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等)は適切か。							
			★ 3.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。							
			4.市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。							
			★ 5.利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。							
			★ 6.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。							
			7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
			<指定管理者>評価した理由 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おり、夜間機械警備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。消火設備の点検、消火器の位置確認、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、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に備えて加入している。スタッフによる建物内外の定期見回りを実施しており、利用者の安全が保たれるように確認している。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。							
<施設主管課>評価した理由			緊急連絡網の徹底、AED・消火設備の適切な配置、夜間機械警備による多層的な安全体制が構築されている。定期見回りと警備会社との連携により事件事故ゼロを達成したことは評価できる。							

✓	1. 実施体制	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。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		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、その効果があったと認められるか。							
		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。							
		5.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)。							
		6.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。							
		<指定管理者>評価した理由 指定管理協定書、年度協定書、事業団中期計画に沿って業務を実施している。前年度指摘事項の利用率の更なる向上については、多目的に利用できる施設であることをPRし利用促進に努めた。主管課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、当事業団が受託管理する他の武蔵野市公共施設との情報の共有をしている。また、職員行動指針や人材確保・育成方針を策定し、これに則り共通認識の下、業務に従事している。委託先には日報や点検報告書の提出を義務付けている。提出された報告書等は業務内容を確認して適正に行われているか確認している。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。							
✓	2.職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
		2.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。							
		3.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。							
		<指定管理者>評価した理由 ノウハウを有するスタッフを適正に配置しており、施設利用に適宜対応している。スタッフの引き継ぎ、連絡、情報共有の徹底を図っており、利用者が安全、安心して利用できる対応をしている。							

【配点40点】
C 適正な運営

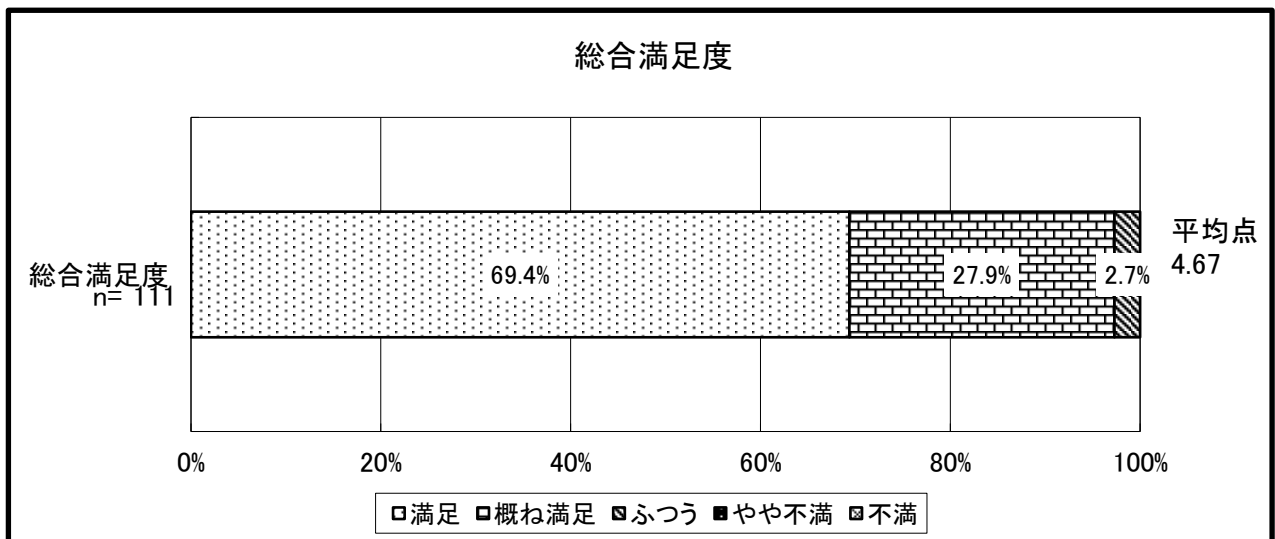
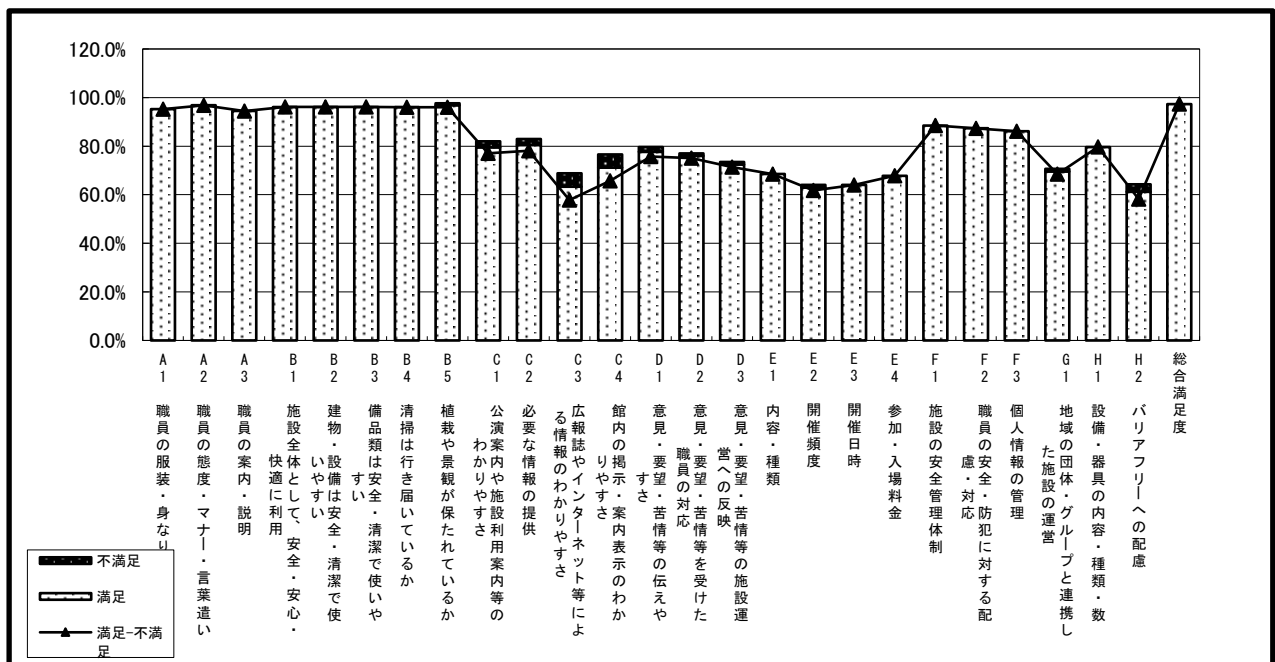
✓	3. 効率的な運営	1.施設や設備の効率的な運営(空きや無駄がない運営)を行っているか。		4	3.適当	2.4	26.4		3.適当	2.4
		2.その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。								
		3.複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったと認められるか。								
		<指定管理者> 評価した理由	稼働率は、令和6年度は29.3%に対し、令和7年度は33.9%であった。茶道の利用も徐々に回復し、写真撮影会など多目的な利用も増えてきているが、更なる稼働率向上に努めたい。必要最低限の人員で運営を行っているため、事業実施時には他文化施設からの応援により適切な人員配置に努めている。また受託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、書類等の運搬体制も整っている。							
✓	4. 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			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。								
		<指定管理者> 評価した理由	個人データ取扱規程を元に、個人情報は適切に管理され事故は発生していない。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。マニュアル等の周知も継続して行っている。							
✓	5. 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			3.適当	2.4
		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、その効果があったと認められるか。								
		<指定管理者> 評価した理由	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による配信を心掛けている。利用者数については、令和6年度1,003人、令和7年度1,344名とコロナ禍で減少した利用者数は徐々に回復している(参考:令和元年度1,738人)。事業団主催『松露の「茶の湯」』を継続して行った他、カフェとの提携事業を実施する等、多目的に利用できる施設としての広報にも努めた結果である。							
✓	6. 指定管理料の適正執行	1.事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。		4	3.適当	2.4			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。								
		<指定管理者> 評価した理由	2か月に1度のペースで、会計顧問による月次監査を行うなど、適切に管理している。会計事務規程により適正な事務管理を実施している。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主管課とともに予算の補正も行っている。使用料はキャッシュレス決済と、納付書による納付の対象としており、適正に管理している。施設上の危機管理の観点から、原則として現金の取扱いを行っていない。							
✓	7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。		8	4.良	6.4			3.適当	4.8
		2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	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。							
✓	8. 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ているか。		4	3.適当	2.4			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ているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	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、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。							
<施設主管課> 評価した理由		キャッシュレスシステムとSNS活用により、利用者の利便性向上と認知度拡大を図った。稼働率及び利用者数の増加は、茶の湯事業とカフェ提携事業の効果を示している。								

D施設・設備等の適正な管理	✓	1. 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。	6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6
			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。							
			★ 6.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。							
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
			<指定管理者> 評価した理由							
	<施設主管課> 評価した理由	経年劣化への主管課への報告と提案姿勢は評価できる。日常清掃・定期清掃等により、衛生的で安全な環境が確保され、利用者への配慮が適切に行われている。								
	配点合計				100	合計		67.2	合計	

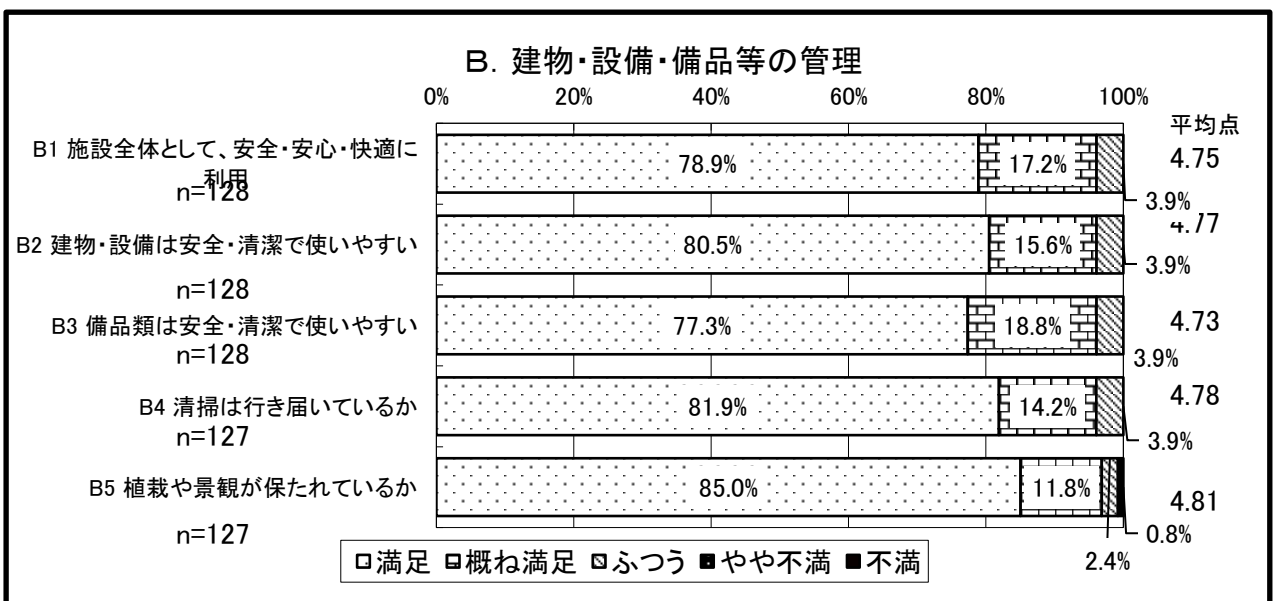
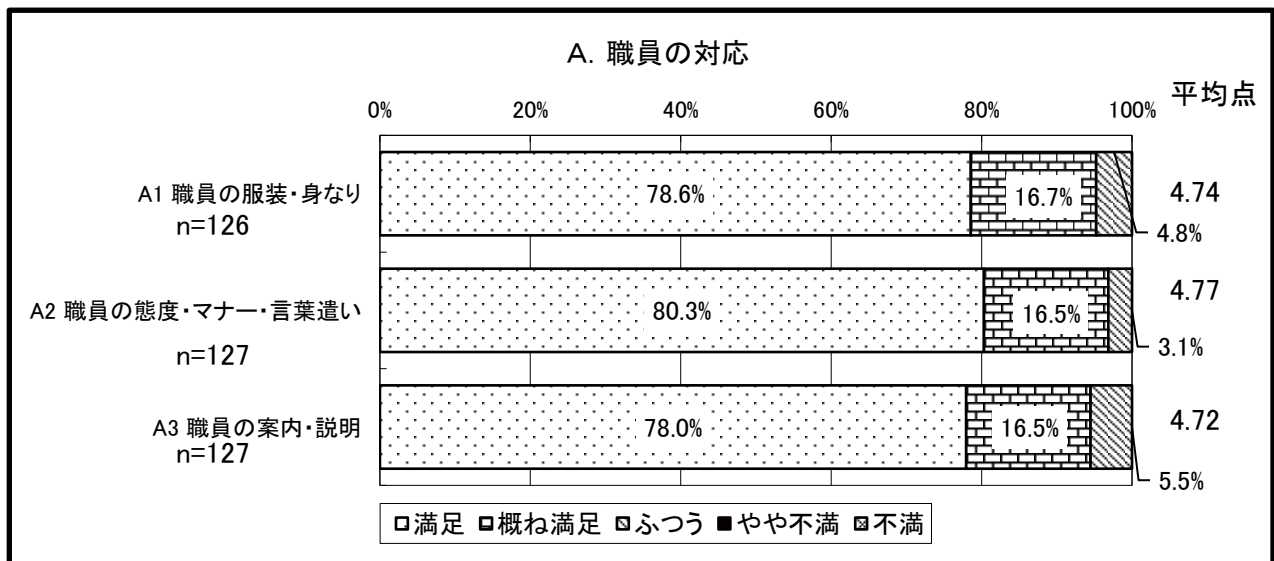


【回答者の属性】に関するコメント

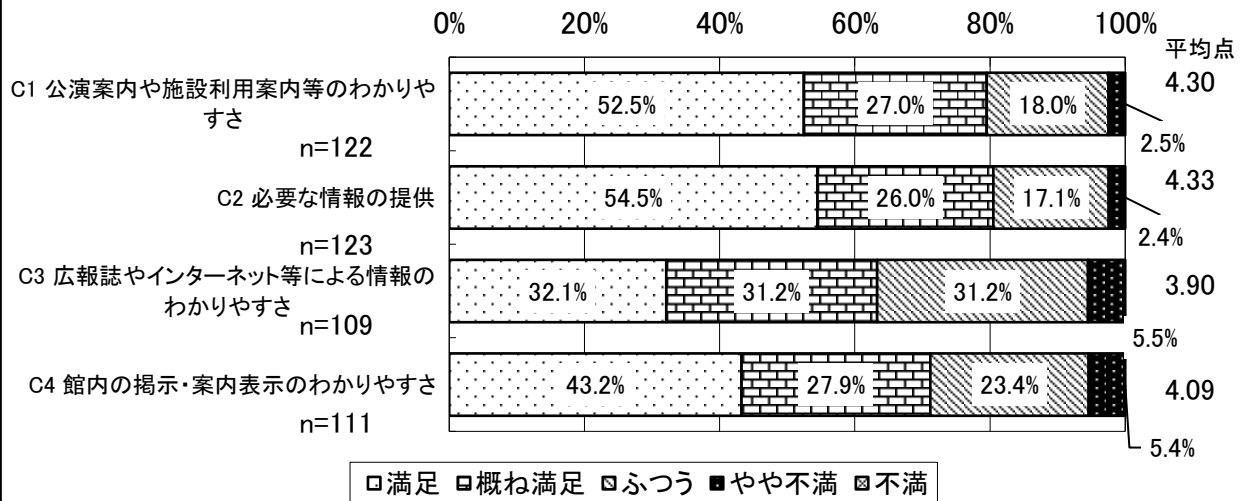
異なる利用目的の複数団体からアンケートの回答を得ることができた。年齢層は20代から70代以上まで幅広い年齢層に利用されている。性別は女性が81.9%と大半を占めた。事業団主催『松露の「茶の湯」』は居住地に限らず好評のため、市外の利用割合が増える傾向がうかがえた。初めて利用された方は前年度23.0%に対して、今回は34.6%となった。利用頻度では年に数回と月に数回程度を合わせると55.9%で、頻度は低いものの継続して利用していただいている傾向もうかがえる。



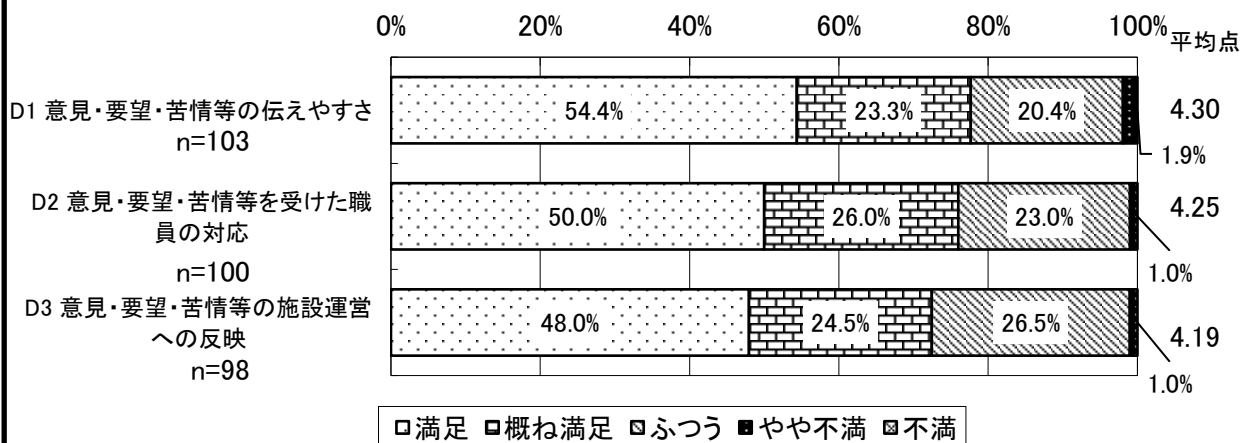
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

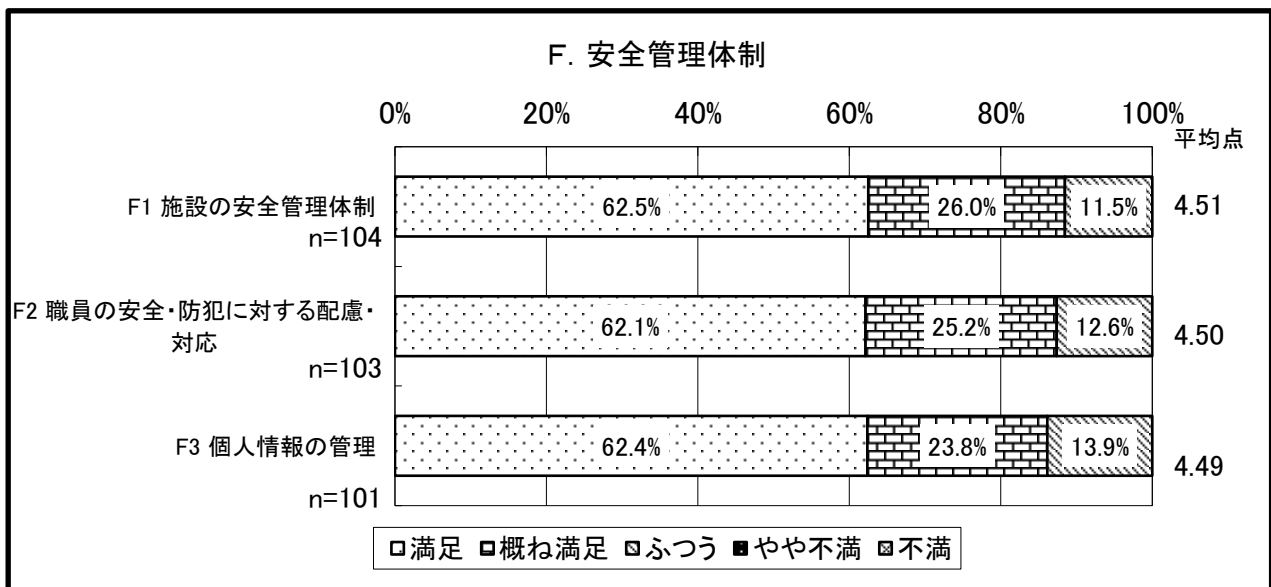
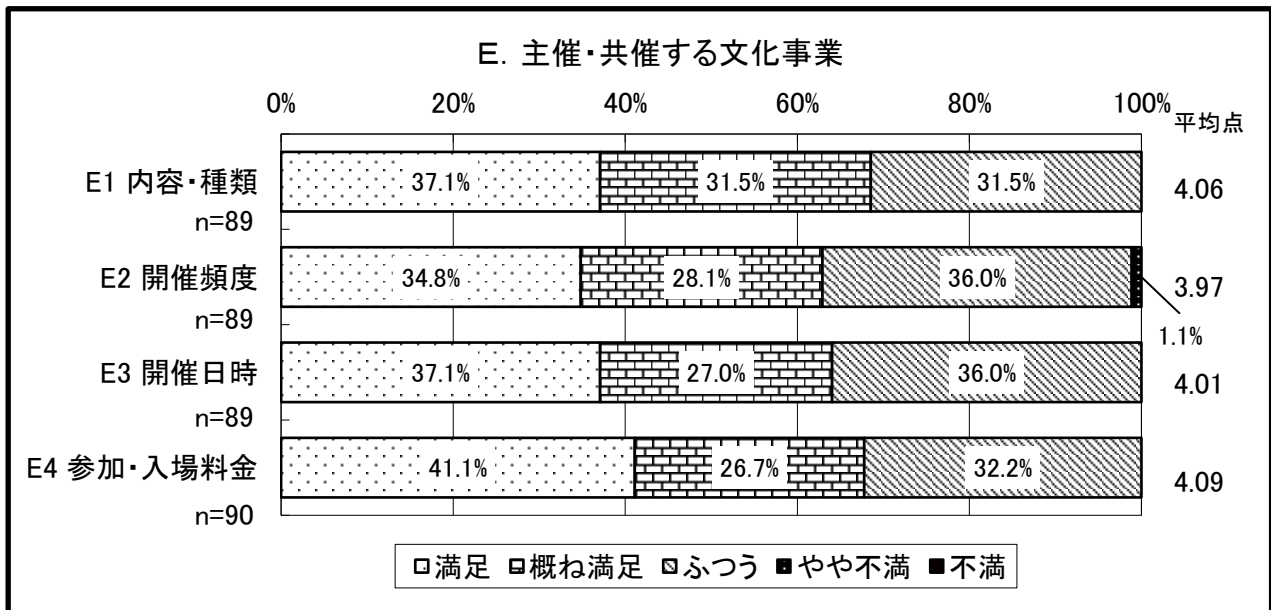


C. 情報の提供

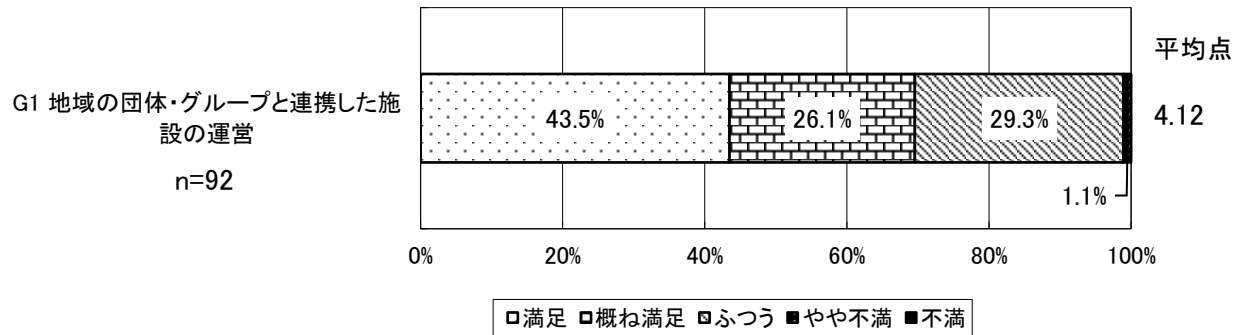


D. 利用者の意見の反映

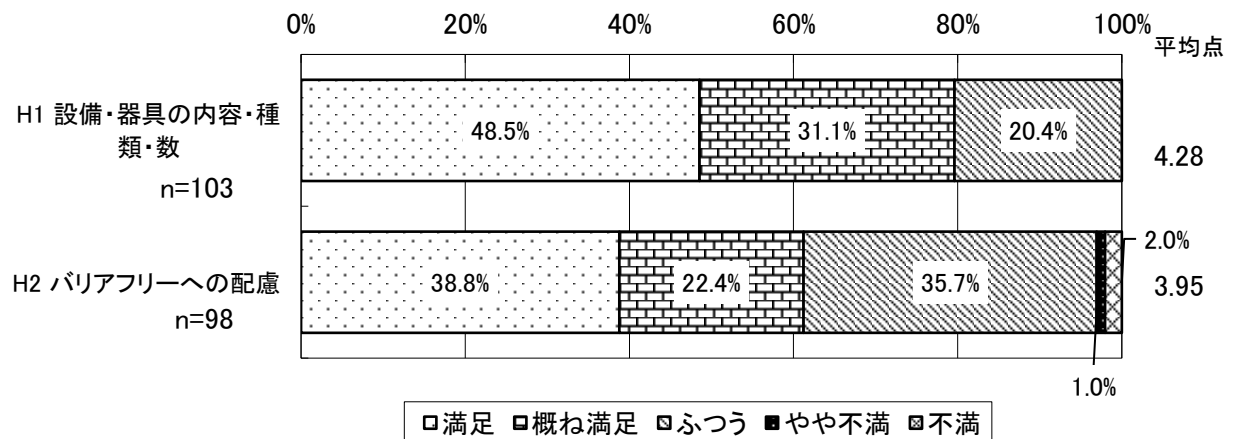




G. 地域との連携



H. その他



【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。

(※)内は集計時付記

- 電気炉のゴトクの向きが変えられると嬉しい。今のは裏千家のゴトク位置と異なっているの。
- 炉が電熱ではなく炭が使えると良いと思います。8 畳間の炉の電熱器の向きが変えられると直良し。お道具類が充実していて、楽しくお稽古できました。ありがとうございました。
- できれば炭が使えるとうれしいです。8畳間の電熱炉の炉の位置が正しくない(裏千家です)ので変えられる形になると良いと思います。表千家、武者小路千家各流派で違うと思いますので。
- 台目の部屋の窓があげられる(雨戸のようなのがあげられると明障子で明るくなるので快適になる)とうれしいです。
(暗い)
- 待つときの場所があるとよい
- 事業団が提供する公演やイベントなどの開催がもっとあるとうれしい。
- 頻度をもっと多くして頂きたい。(とても素晴らしい内容でしたので)(※松露の茶の湯 参加者)
- 今回始めて(※原文ママ)利用させて頂きました。自然に恵まれた素晴らしい環境だと思いました。使いがっては慣れないのでチョット違いました。
- すばらしい施設なのでもっと多くの方に知られるべきだと思います。広報に力を入れられてもいいかもしれません。ありがとうございました！！
- コンサートのチケットがとりにくいので抽せんなども考慮して頂きたいです。
- 松露庵のイベントはよくわからないので SNS などでもしつこく載せた方が良いと思います。
- 参加できるイベントのインフォメーションをもっと知りたい。
- イベント等の情報をわかればありがたいです。
- 道がわかりづらかったです。
- 古民家の魅力が再発見されているため、この施設を末永く維持して頂きたいと思います。もう少し多様な利用に広げて頂ければと思います。
- 吉祥寺シアターや武蔵野市民文化会館の情報はメルマガで来ていますが、松露庵のことは、なおきち・うららさんからお聞きしましたが今まで知りませんでした！すてきな建物でした！
- いつもありがとうございます。松露庵を大切に利用したいと思います。(茶道具を含めて)
- ここは良いお道具使用しているので大切に使って頂きたいですね。
- いつも利用し易く使わせていただいています。
- 松露庵では得がたい和の雰囲気を楽しんでおりありがたく使わせていただいております。親切にしていだいております。
- お茶室としての松露庵はまことに素晴らしく、毎回貴重なひとときを過ごさせていただいています。これからもよろしくお願いたします。
- いつもキレイで、ありがとうございます。
- 気持ち良く利用できました。
- 清潔に保たれていて、いつも心地よく利用させていただいています。
- 素敵なお茶室でした。
- 美しいお庭の管理をして頂きありがとうございます。
- ありがとうございました。

- また、利用させていただきます。ありがとうございました。
- お世話になり、ありがとうございました。
- いつもありがとうございます。
- 快適に利用できました。ありがとうございました。
- 部屋の中もきれいで満足です。
- 環境がよく、このような日本家屋のお茶室をお借りできる場所はなかなかないので、とてもよいと思います。他の施設を使用したことがないので、他のところはあまりわからなくてすみません。
- 大切に有効利用していきたいと思います。静かで自然にも恵まれたよい施設です。ありがとうございました。
- とても満足して使わせていただいています。このまま、この景観・施設を残していただきたいです。なかなか東京でこの自然の中の家屋を市民に使わせていただけるのは貴重だと思います。係の方もしんせつに教えて下さいます。
- 大変便利に利用させていただいています。長く続けていただきたいです。
- ぜひ今後も残していただきたい施設でした！
- 今回は、先生の解説なども伺うことができ、大変ありがとうございました。（※松露の茶の湯 参加者）
- いい体験ができました。
- 初めてのお茶とても楽しかったです。ありがとうございました。
- ありがとうございました。機会があれば、また参加したいです。
- また機会がありましたら、来てみたい。

⑤ 吉祥寺シアター

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.5 武蔵野市立吉祥寺シアター		
公の施設所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目33番22号		
施設主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者	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		
指定管理者所在地	武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番20号		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	① 吉祥寺シアターの使用の承認に関する業務 ② 吉祥寺シアターの施設及び設備の維持管理に関する業務 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		
施設の特性	吉祥寺駅周辺の商業集積地に立地する公共劇場であり、市内外から幅広い来館者が訪れている。ブラックボックス型の劇場空間とけい古場を備え、演劇・ダンスを中心とした舞台芸術の創造・発信拠点として、幅広い芸術団体に利用されている。利用者は舞台芸術関係者や芸術文化に関心の高い層が中心で、比較的若い世代の来館も多く、主催・提携公演等を通じて地域の芸術文化振興に寄与している。		
指定管理料	< 予算 >	93,279,490円	< 決算 > 92,867,871円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	* 次世代を担う人材の育成や、ファミリー層向け公演、市民・若年層を対象とした参加・交流型事業を継続的に実施し、舞台芸術の普及と将来的な観客層の拡大に寄与している。 * 小学校や公園等でのアウトリーチ公演や、地域の店舗と連携した企画を展開することで、地域とのつながりを強化するとともに、施設の認知度向上と新規利用者の獲得につなげている。
新たな取組み	* SNSを活用した情報発信を強化し、主に若年層へのアプローチを図っている。特にInstagramにおいては広告機能の活用を開始し、従来の来館者層にとどまらない新規層への訴求を行うことで、施設の認知拡大と来館促進につなげている。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	* 舞台芸術に関する文化事業の拠点として、現在進めているアウトリーチやコラボ企画等地域連携の充実により一層努めていただきたい。
< 指定管理者 > 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	* アウトリーチ事業として、小学校や地域の子ども食堂など対象となる施設の幅を広げるとともに、飲食店等の地域店舗との連携も深め、地域連携事業のさらなる充実を図った。
< 施設主管課 > 前年度改善・要望事項への対応	* アウトリーチ事業や地域店舗との連携により、舞台芸術に関する文化事業の拠点としての役割を果たした。

●評価できる点

* 舞台芸術の公演のみにとどまらず親子向け公演や次世代育成事業を実施することで、現在の来館者数獲得と、舞台芸術の普及、将来に繋がる事業を両立している。 * 効果的な情報発信や適切な施設管理により、高い稼働率を維持している。
--

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	86.4
利用者満足度	* 昨年度に引き続き総合満足度は高い評価を得た。アンケートでは、特に公演内容や企画の充実度、建物・設備・備品等の利用環境について高い評価が得られており、全体として高い水準で推移している。

●改善について(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)

<指定管理者> 改善すべき点	
<施設主管課> 改善事項	

●評価項目

視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価			
		評価した理由 【留意点】 ＜指定管理者＞ ・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。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 ＜施設主管課＞ ・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。		評価 レベル	得点	小計	評価 レベル	得点	小計	
A市【配点満足の向上に努める】	✓	1.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	33.6	4.良	6.4	30.8
		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。								
		＜指定管理者＞ 評価した理由 「舞台芸術の創造、普及、発展の拠点」として、演劇やダンスの自主製作、ベテランから若手まで幅広く取り揃えた多様なラインナップの上演に加え、劇場やけいこ場の一般貸出等の管理運営を適切に行っている。また、武蔵野市文化振興基本方針に基づき策定した中期計画に則り、多様な主体が舞台芸術に触れるためのファミリー向け事業やアウトリーチ公演等の参加・交流型事業も積極的に行っている。さらには、当財団が作成した職員行動指針や人材確保・育成方針を踏まえ、財団が管理運営する他の施設とも共通の認識を持ちながら文化施設の運営に取り組んでいる。								
	✓	2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。	12	3.適当	7.2		3.適当	7.2	
			★ 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ているか。							
			★ 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。							
			＜指定管理者＞ 評価した理由 令和7年度より受付業務の外部委託を取りやめ、事業団職員が電話・窓口対応のすべてを担う体制へ移行したが、アンケートにおける職員対応の満足度はすべての項目で「満足」「概ね満足」の合計が8割以上を占めており、例年同様高い水準を維持している。利用者の意見や苦情についてはホームページ内に設置した問い合わせフォームも活用されている。寄せられた意見は職員間および設備管理受託者等との情報共有を通じて適切に対応できる体制を整えており、他の文化施設とも情報共有し、文化施設全体での改善に努めている。公演事業については紙媒体とオンラインを併用したアンケートの回収を行っており、SNSでも呼びかけを行うなど積極的に意見を集約している。							
	✓	3.利便性向上に資する方策	★ 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。	8	4.良	6.4		4.良	6.4	
			★ 2.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。							
			★ 3.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。							
			＜指定管理者＞ 評価した理由 アンケート結果においては、特に「公演案内や施設利用案内等の情報のわかりやすさ」及び「広報誌・チラシ・ポスター・インターネットなどによる情報のわかりやすさ」に関する項目がいずれも昨年度より向上し、平均点がそれぞれ0.1ポイント上昇した。結果の要因として、X・Instagram等のSNSを活用した公演情報の発信を充実させ、若い世代を中心にフォロワーの獲得につなげていることが挙げられる。また、YouTubeでの動画配信やnoteでの記事公開など、媒体の特性に応じた情報提供を行うとともに、紙媒体による周知も継続し、幅広い世代に向けた情報発信に取り組んでいる。さらに、自主公演に特化したホームページ「ぎゅぎゅっとアルテ」を運営し、事業のPR強化を図っている。加えて、館内においても公演情報を来館者の目に留まりやすい場所に掲示しつつ、来館者が円滑に利用できるような案内表示の整備にも取り組んでいる。							

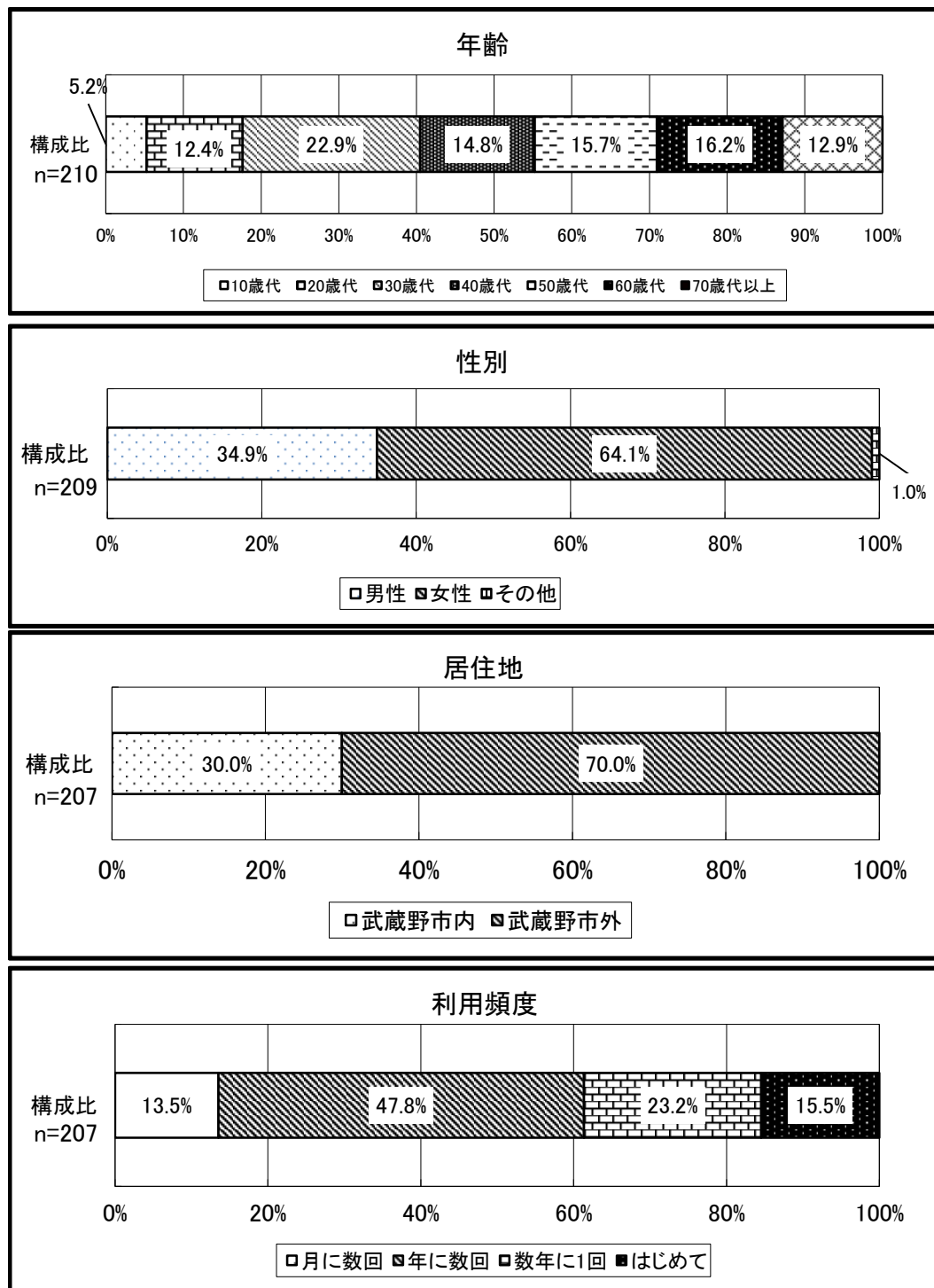
上

	✓	4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。	8	5.優良	8		4.良	6.4
			★ 2.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。						
			3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。						
			<指定管理者> 評価した理由 事業の実施及び施設運営は市文化振興基本方針に基づき策定した中期計画に則って行っており、毎月の定例会において市と指定管理者間で情報交換を行い、施策の共有や課題の把握を通じて連携体制の維持に努めている。地域との関わりについては、市内の小学校等の教育機関や子ども食堂、環境啓発施設など、様々な施設と協働したアウトリーチ公演を数多く行い、地域との連携を強めている。また、公園での野外イベント、カフェや雑貨店、ライブハウス等の地域の店舗を会場とした公演など、多様な形で地域連携事業に取り組み、来場者や施設側の意見を集めながら継続的な実施を図っている。アンケートにおける「地域の団体・グループと連携した施設の運営」に対する評価は、「満足」「概ね満足」の合計が約8割と例年並みの高い水準を維持しており、こうした継続的な取組による認知度の向上の結果と考えられる。						
	✓	5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。	4	5.優良	4		4.良	3.2
★ 2.提案事業は、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)。									
<指定管理者> 評価した理由 日本を代表する演出家の公演をはじめ、老舗劇団の公演、著名な俳優による演目、気鋭の若手による実験性の高い公演など、一定のクオリティを保ちつつ幅広いラインナップを上演している(吉祥寺シアターでの実施公演23件、21,581名)。その一方、地域連携事業や子ども向け公演、多様な主体を対象としたワークショップなど、様々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、公共劇場としての機能や役割の発揮に努めている(17件、2,032名)。アンケートの事業に対する評価は、「満足」「概ね満足」の合計が8割以上と高い満足度を得ており、事業が利用者から一定の支持を得ていることがうかがえる。									
✓	6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)への取組み	1.事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	2	4.良	1.6		3.適当	1.2	
		★ 2.自主事業を行っている場合、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)。							
		<指定管理者> 評価した理由 施設内カフェ事業者に、公演情報等を提供することによって、コラボメニューなどを企画・提供している。このことが公演に興味を持つ契機となったり、より深く公演を楽しむ一助となったりしている。							
<施設主管課> 評価した理由		SNSを積極的に活用し、施設・事業の認知向上、来館促進を図ったことで利用者アンケートでも評価が向上した。質の高いバラエティに富んだ公演や地域連携事業を行い関心の高い層から子ども・親子連れまで幅広い来館者を獲得し、舞台芸術の普及・発展に寄与している。							

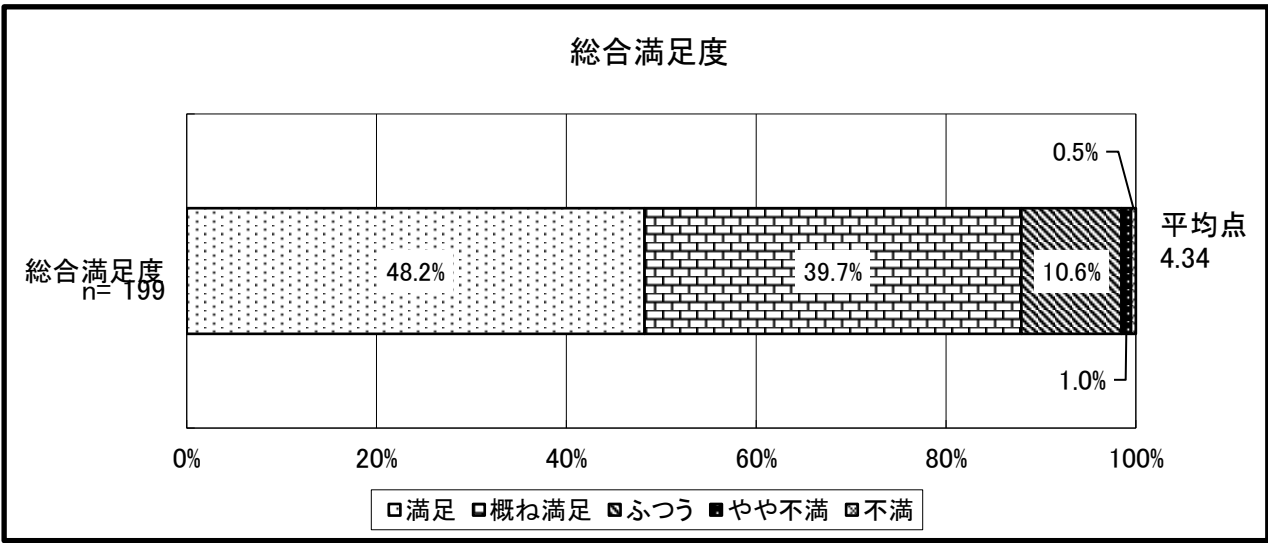
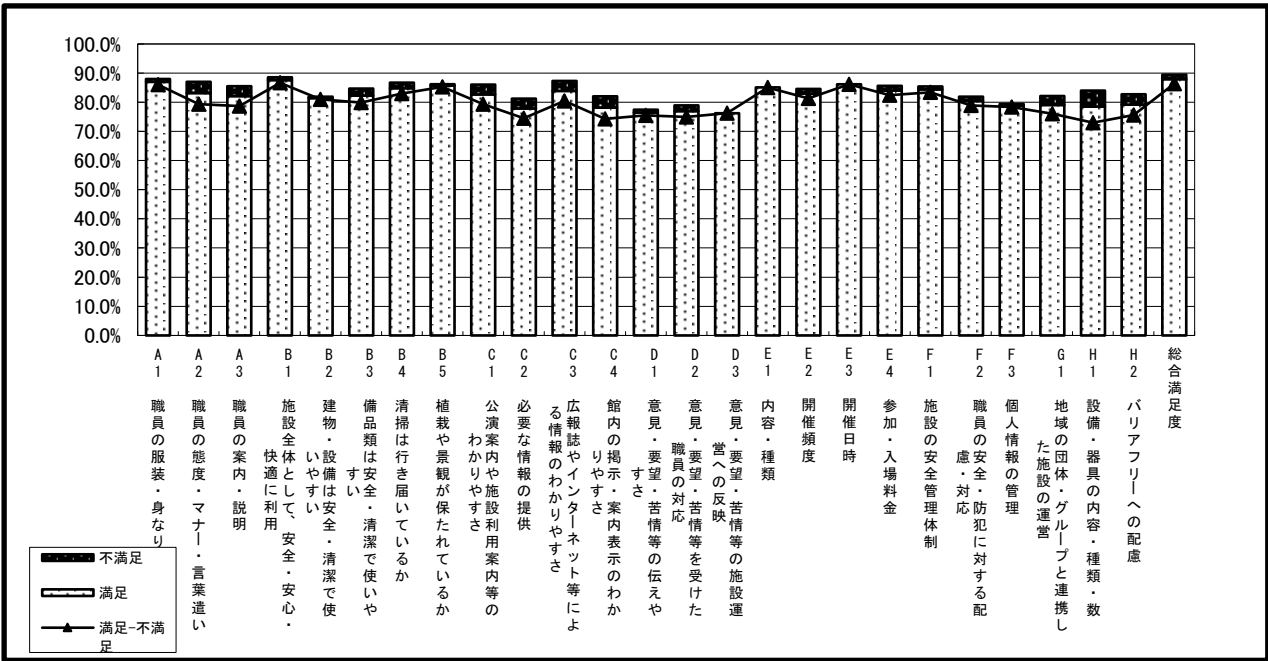
B 安全への取組み	【配点12点】 ✓	1.適正な危機管理	★ 1.事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	7.2
			2.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制(対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等)は適切か。							
			★ 3.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。							
			4.市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。							
			★ 5.利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。							
			★ 6.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。							
			7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
		<指定管理者> 評価した理由	賠償保険への加入、緊急連絡網の整備、非常通報装置の設置等により緊急時に備えている。消防法に基づき消火・避難誘導・通報訓練、AED(自動体外式除細動器)訓練を実施し、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、また災害発生の際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。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。施設管理業者による施設内の巡回監視を常時行っており、職員と緊密に連携して情報共有を適切に行っている。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。アンケートにおける安全管理体制に関する項目では、「満足」「概ね満足」の合計が約8割と高い水準を維持しており、利用者に安心して利用いただける環境が確保されている。							
<施設主管課> 評価した理由		消防法に基づいた消火・避難誘導・AED訓練を定期的 to 実施し、事件事故発生時には迅速に市へ報告するなど、適切な危機管理体制が構築されている。施設内巡回と警備会社との連携のより、利用者の安全確保に努めている点は評価できる。								

【配点40点】 C 適正な運営	✓ 1. 実施体制	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。		8	3.適当	4.8	27.2	3.適当	4.8
		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、その効果があったと認められるか。							
		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。							
		5.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)。							
		6.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。							
		<指定管理者> 評価した理由							
	✓ 2.職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。		4	3.適当	2.4		3.適当	2.4
		2.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。							
		3.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。							
		<指定管理者> 評価した理由							
	✓ 3. 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		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.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、その効果があったと認められるか。							
		<指定管理者> 評価した理由							
	✓ 4. 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		3.適当	2.4
		★ 2.個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。							
		3.個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。							
		<指定管理者> 評価した理由							
	✓ 5. 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		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、その効果があったと認められるか。									
<指定管理者> 評価した理由		1か月あたりの入場者数は令和5年度が3,830人、令和6年度が3,880人、令和7年度が3,607人となっており、コロナ禍以降に回復した数字をキープしている。利用増加に向けては、SNSを活用した広報に力を入れるとともに、地域の飲食店や雑貨店、ライブハウス等での出張公演や、店舗での置きチラシの設置、劇場外壁への特大ポスターの掲出など、地域住民の目に留まる広報活動を行い、施設の認知度向上と来場者数の増加に努めた。							

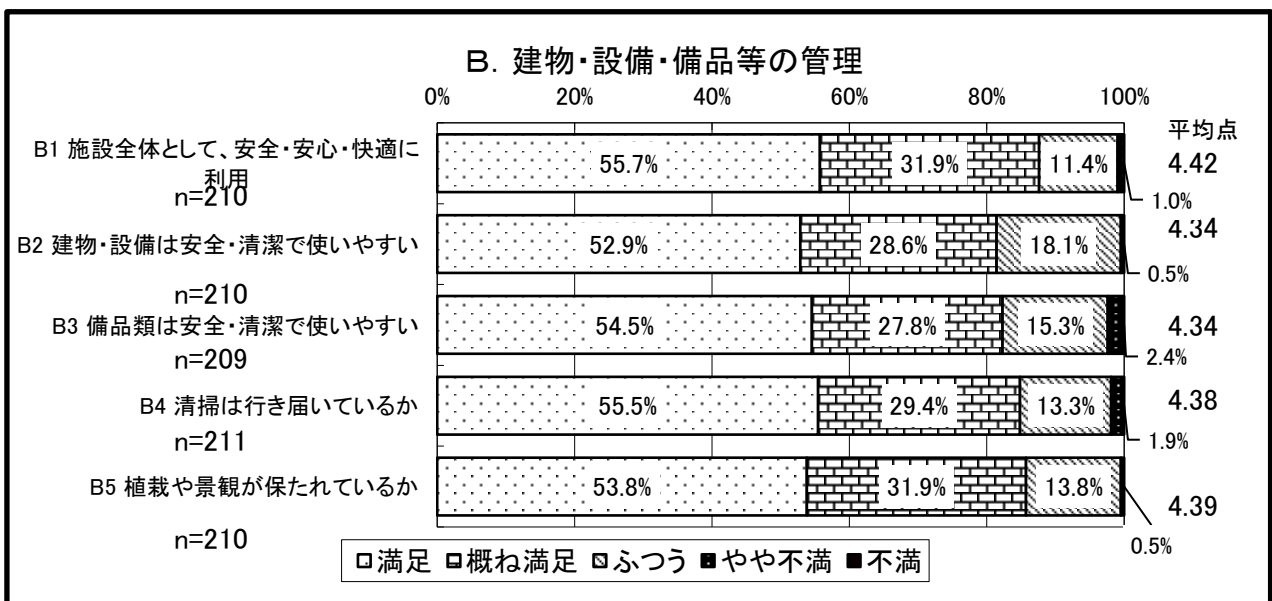
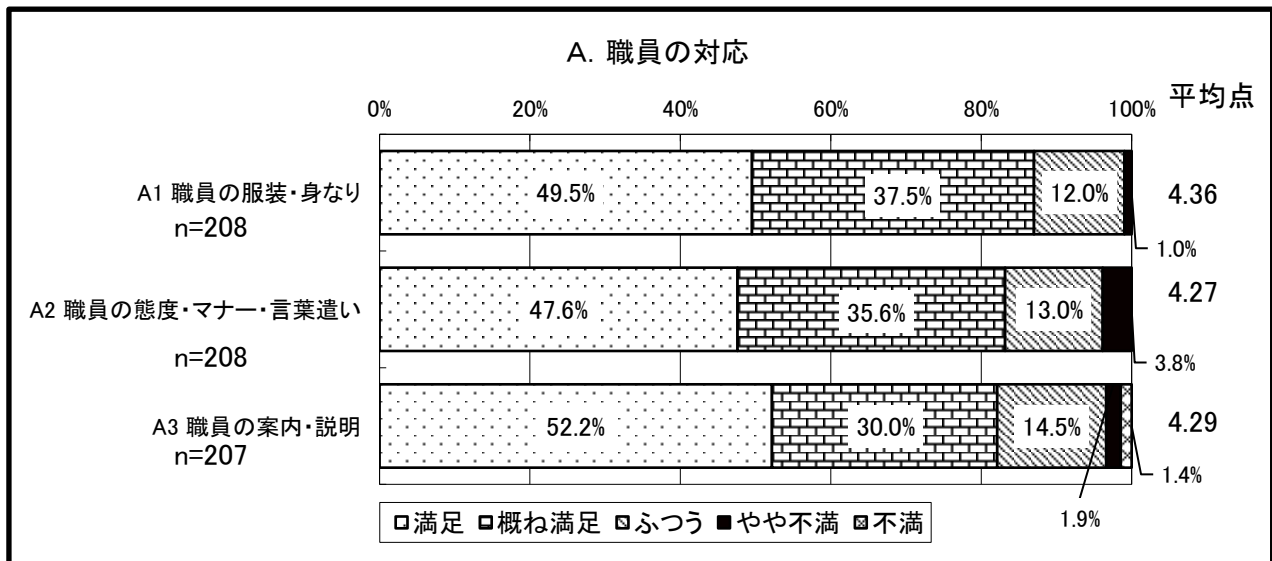
✓	6. 指定管理料の適正執行	1.事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4		
		2.利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。								
		3.現金等が適正に管理されているか。								
		<指定管理者> 評価した理由 指定管理料については、2か月に1度、会計顧問による月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなどを適切に行った。現金管理も、現金事故防止のため毎日複数職員で複数回、金庫確認を行っている。金庫で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。								
✓	7. 経費節減への取り組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。	8	4.良	6.4		3.適当	4.8		
		<指定管理者> 評価した理由 限られた予算を有効に活用しながら、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。また、利用者に対して節電や節水への協力を促し、退館後の楽屋などの見回り時にも、水道の栓が閉まりきっているか、差しっぱなしになっているコンセントがないかなどのチェックを細かく行っている。								
✓	8. 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ているか。	4	3.適当	2.4		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ているか。								
	<施設主管課> 評価した理由	郵送・FAX他、けいこ場については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。提案事業については事業団の中期計画に基づき定められた選考基準に則ってアーティストの選定を行い、理事会での承認をもって決定している。								
D施設・設備等の適正な管理 【配点6点】	✓	1. 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。	6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6
			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。							
			★ 6.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。							
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
			<指定管理者> 評価した理由 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。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。清掃については、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おり、利用者から清潔であるとの評価の声もいただいている。							
	<施設主管課> 評価した理由	委託事業者、主管課と適切に連携し対応している。日常清掃・定期清掃等の実施により、衛生的で安全な環境が確保され、利用者への配慮が適切に行われている。								
			配点合計	100	合計	71.6	合計			66.4

**【回答者の属性】に関するコメント**

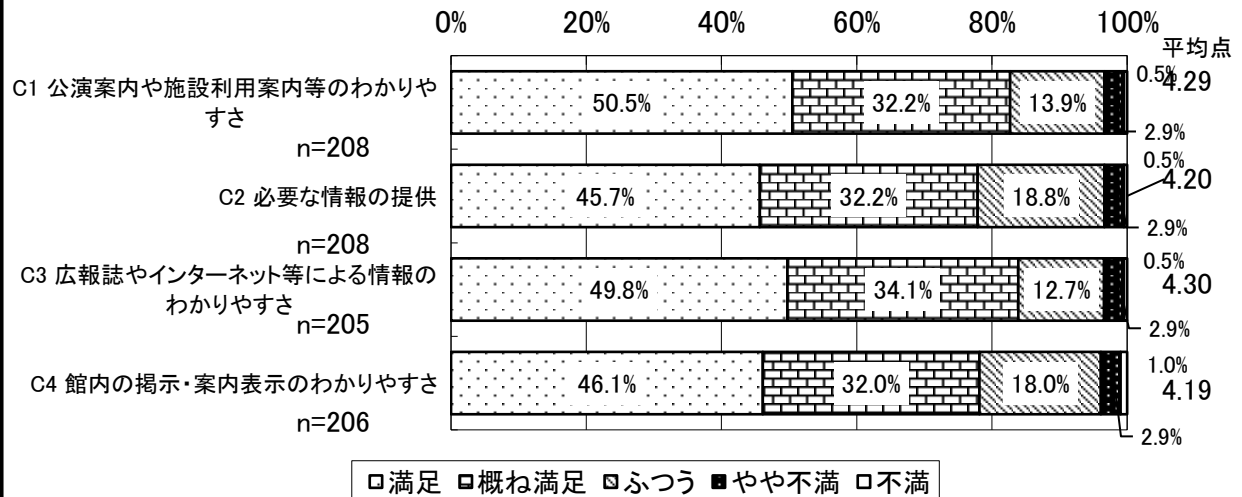
- ・回答者年齢は10～70歳代まで満遍なく分かれている。他の文化施設と比較しても30歳代以下の若い世代の来館が多くなっており、事業ラインナップの幅広さや、X・Instagram等のSNSを活用した広報の効果によるものと考えられる。
- ・居住地は武蔵野市外が約7割となっており、利用頻度の「月に数回」「年に数回」の合計が約6割を占めていることから、市民以外にもリピーターが定着しており、吉祥寺シアターのブランドが一定層に浸透していることが伺える。



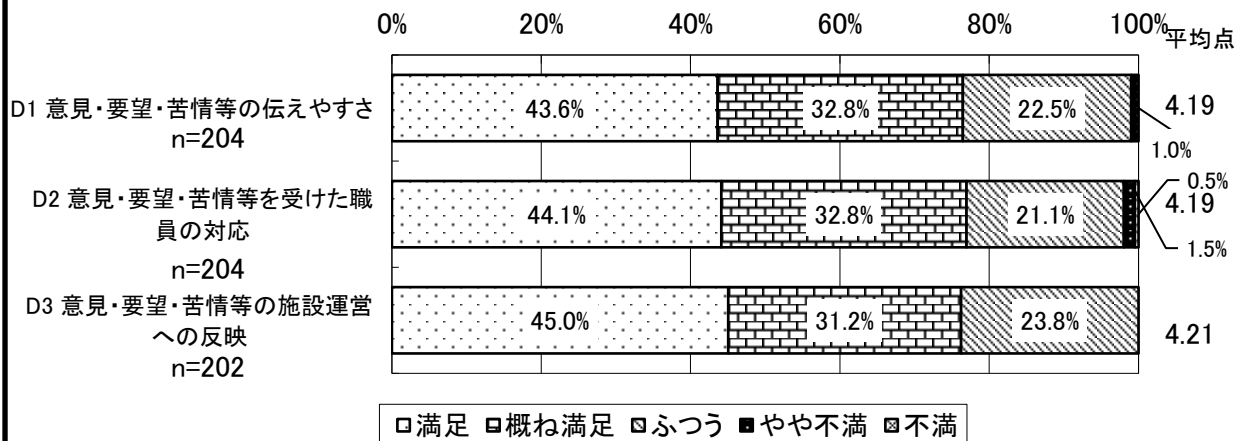
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

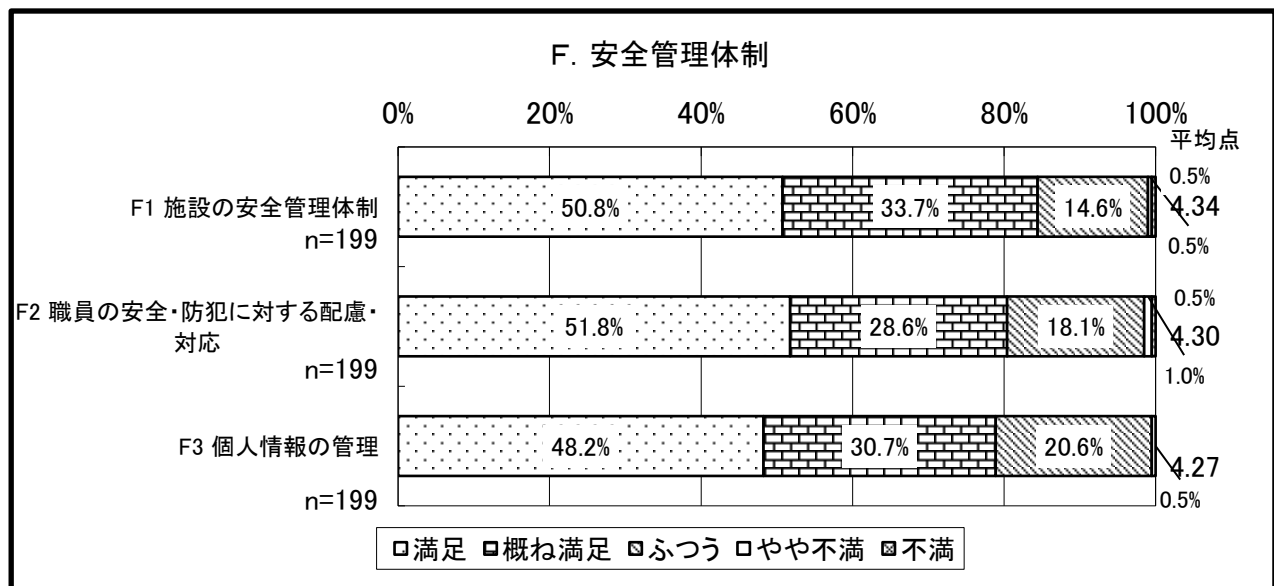
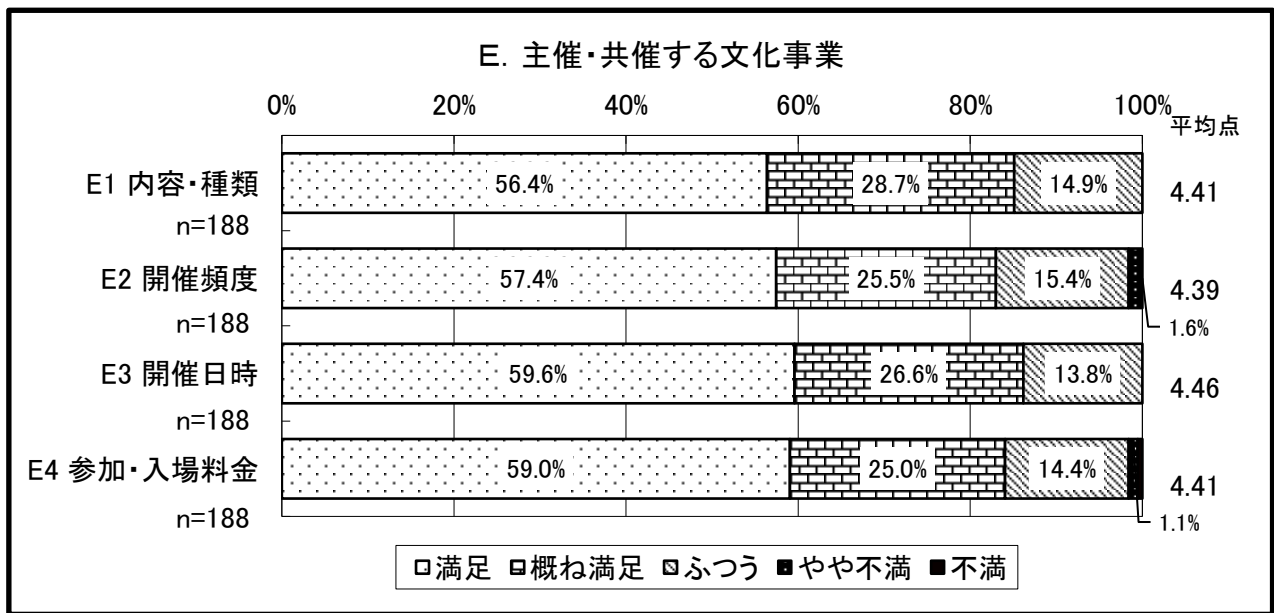


C. 情報の提供

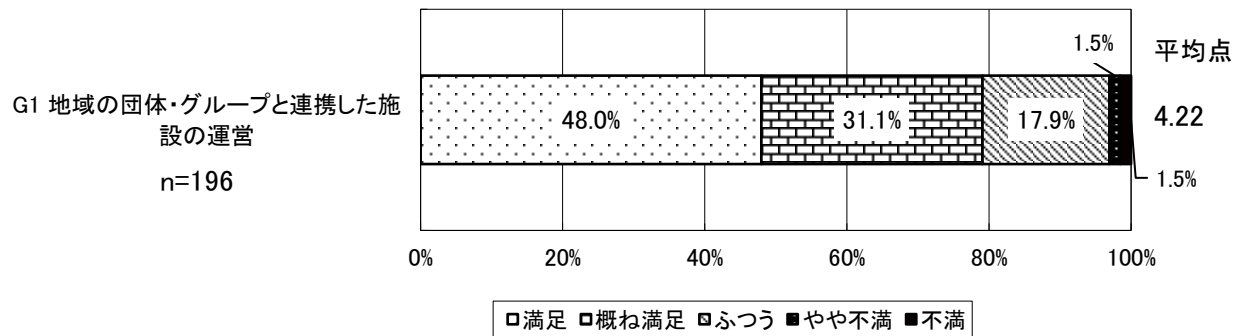


D. 利用者の意見の反映

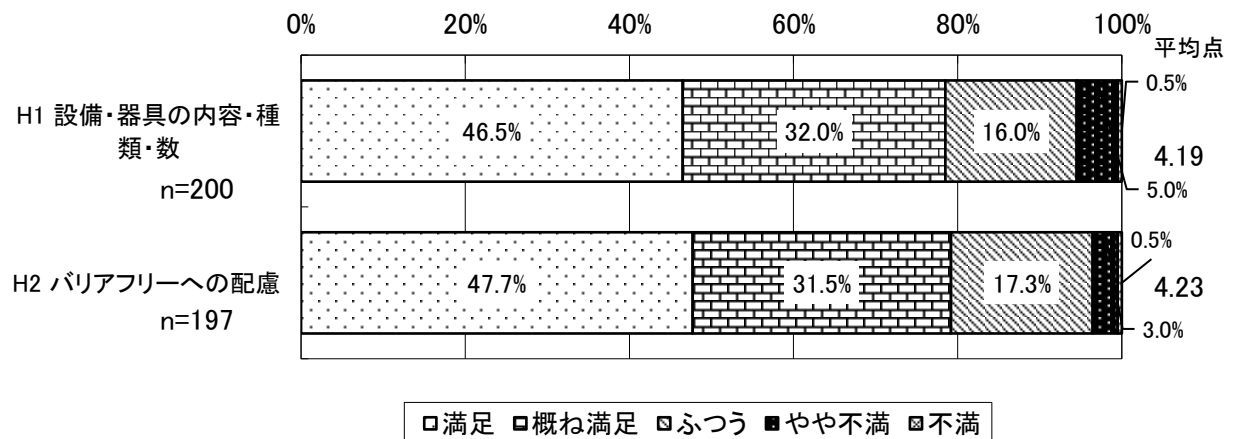




G. 地域との連携



H. その他



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。

- Wi-Fi が弱い、ネット環境が気になる(2 件)
- けいこ場のカーテンを交換してほしい
- エレベーターの場所が分かりづらい
- ありがとうございました、がんばってくださいなど(4 件)

⑥ 芸能劇場

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.6 武蔵野市立武蔵野芸能劇場		
公の施設所在地	武蔵野市中町1丁目15番10号		
施設主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者	アクティオ株式会社		
代表者	代表取締役 淡野 文孝		
指定管理者所在地	東京都目黒区東山1丁目5番4号 KDX中目黒ビル6階		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	① 劇場の使用の承認に関する業務 ② 劇場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ③ 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 ④ 前3号に掲げるもののほか、劇場の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
施設の特性	武蔵野芸能劇場は、三鷹駅北口から徒歩1分の便利な場所に位置する。144席の小劇場と小ホールを備え、古典芸能、演劇、展示、講演など幅広い用途に対応している。また、授乳室やだれでもトイレ、車椅子席など、バリアフリー設備も充実しており、市内外の利用者にとって使いやすい環境が整っている。市民文化活動を支える役割を果たしている。		
指定管理料	< 予算 >	76,956,000円	< 決算 > 76,784,310円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	*LINEで予約・支払いができる仕組みを導入したことで、一部のお客様から手続きが簡単になったとコメントをいただいた。また、窓口・電話対応もLINEでの予約の説明をしたことで運営効率が向上した。
新たな取組み	*小劇場稼働率は80.2%と高い。一方、小ホールは47.7%と低く、平日利用の促進や新規利用者の獲得に向けた取組みを進める。 *R7年度に自主事業と提案事業として寄席、成蹊大学のお笑いサークル「トンチキ」とお笑いライブ等を企画・実行した事は成果につながっており、R8年度にも続けられる事業だと思っている。市外を含む多様な層に向けて情報発信と働きかけを行い、市民文化の中核施設としての重要な位置づけを高め、利用拡大につなげた。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	* 令和7年度からの新たな指定管理者に対し、今回のモニタリング評価の内容を引き継いでもらいたい。
< 指定管理者 > 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	* 前指定管理者から予約関連の運用ルール・支払い・キャンセルなどを引継ぎ、事前打ち合わせ時に作成する「ご利用者打合せ記録」を元に継続的な接遇品質の向上につなげた。 * 職員・スタッフ間の連携を密にし、利用状況・課題・改善案を共有する場を整備し、スタッフ全員が施設運営に主体的に関わる体制を構築した。シフト間での継続性を担保する為に予約状況や問い合わせ内容を共有できる「共有ノート」を作成し、誰でも最新情報を把握できるようにした。意見交換をする事により施設利用率の向上を目指した。
< 施設主管課 > 前年度改善・要望事項への対応	* 前指定管理者のモニタリング評価内容を引継ぎ、市民の利便性、快適性の向上とともに、芸術文化の創出に資する工夫に取り組んだ。開館期間中の施設利用状況も前年度と同等水準である。

●評価できる点

* 前指定管理者から引き続いて、安全、快適な施設環境を保ち、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。
* 古典芸能の情報提供や提案事業を展開し、施設の特性を活かしつつ、利用促進を図っている。

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	80.6
利用者満足度	* 満足層と普通層で全体の約8割を占めており、概ね良好な評価が得られている一方で、不満の割合も一定程度みられることから、引き続き改善の余地があることが確認された。総合満足度としては安定した評価を維持しているものの、さらなる向上に向けた取り組みが求められている。

●改善について(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)

<指定管理者> 改善すべき点	
<施設主管課> 改善事項	* 突然の従業員の退職や異動があった際、一定のサービス水準は保たれたものの、過去の経緯やローカルルール等について主管課職員がカバーした部分もあったので、今後は更なる情報共有の徹底と業務の円滑な引継ぎを要望したい。

●評価項目

視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価		
		評価した理由 【留意点】 ＜指定管理者＞ ・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。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 ＜施設主管課＞ ・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。		評価レベル	得点	小計	評価レベル	得点	小計
A【市民の満足度の向上 配点4.2の点向	✓1.設置目的の達成	1.設置目的を達成できているか(設置目的に沿った成果を得られているか)。	8	3.適当	4.8	25.6	3.適当	4.8	25.2
		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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 施設の設置目的および市の方針を踏まえ、前運営者が築いてきた良好な取組を継承しつつ、独自性を生かした利用者視点の運営を展開している。利用者の利便性向上や施設の魅力向上に資する施策を継続的に検討し、地域に開かれた文化拠点としての役割をさらに強化していく。また、市民が芸術文化に親しみ、参加しやすい環境づくりを進めることで、文化活動の振興と施設価値の向上を図り、設置目的の実現に寄与していく。							
	✓2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。	12	3.適当	7.2		3.適当	7.2	
		★ 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ているか。							
		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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 職員の案内・説明は一定の評価(65.3%)が得られたが、苦情の伝えやすさ(44.4%)、苦情対応(51.4%)、運営への反映(44.4%)はいずれも低く、利用者の声を受け止める仕組みに課題があることが明らかになった。今後は、意見箱やオンラインフォームの案内を分かりやすくすること、寄せられた意見の反映状況を利用者へ周知する取り組みなどを行う。							
	✓3.利便性向上に資する方策	★ 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。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		★ 2.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。							
		★ 3.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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 行事開催や施設利用案内等の情報提供については、他館のチラシ配架や月間スケジュールの掲示など一定の取組を行っているものの、利用者が必要な情報をより分かりやすく、タイムリーに得られるよう工夫する余地がある。また、館内の掲示・案内表示についても、配置や表記の分かりやすさにおいて改善の余地がある。 対応策として、掲示物の配置やデザインの見直し、オンラインを含む複数の媒体での情報発信の強化、案内表示の統一化などを進め、利用者が迷わず情報を取得できる環境整備に努める。							
	✓4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		★ 2.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。							
		3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 成蹊大学との連携事業として、若い世代の力を活かした文化事業を行う。大学との協働で施設活用と学習機会を広げ、参加者の自主的な施設利用につなげる。45名 満足89%これらの取組により、利用者がスタッフを認識しやすくなり、信頼関係の形成にもつながっている。							

5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4
	★ 2.提案事業は、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)。						
	<指定管理者>評価した理由 ・古典芸能に関する公演や地域の文化活動を支援する事業について、今年度は3回の実施に終わったがアンケート結果は全て87%以上が満足という結果を頂いた。 ・春風亭昇太一門会は反響が大きく、市報掲載後も問い合わせやチケット購入が続いた。市民の参加が多い公演となった。 ・笑って学べる落語体験と題してお扇子を使用した体験型とし、紙切りの実演を行い芸術文化に親しんで頂いた。 ・引き続き施設認知度の向上に向けた事業取組みを進め、施設の魅力を届けていく。						
6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)への取組み	1.事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	2	4.良	1.6		3.適当	1.2
	★ 2.自主事業を行っている場合、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)。						
	<指定管理者>評価した理由 来館者の満足度向上の一環として自動販売機の導入を進め、より快適に施設を利用できる環境づくりに取り組んでいる。今後も利用者の利便性向上につながる施策を検討し、サービスの充実を図っていく。自動販売機の需要はあり、特に夜間の購入が多く見受けられる。月300本強の売り上げがある。						
<施設主管課>評価した理由	*施設の設置目的を理解し、適切かつ質の高い管理運営がなされている。 *利用者の満足度向上の一環として、看板・のぼりによる視認性の向上や自販機の設置などを行っている。						

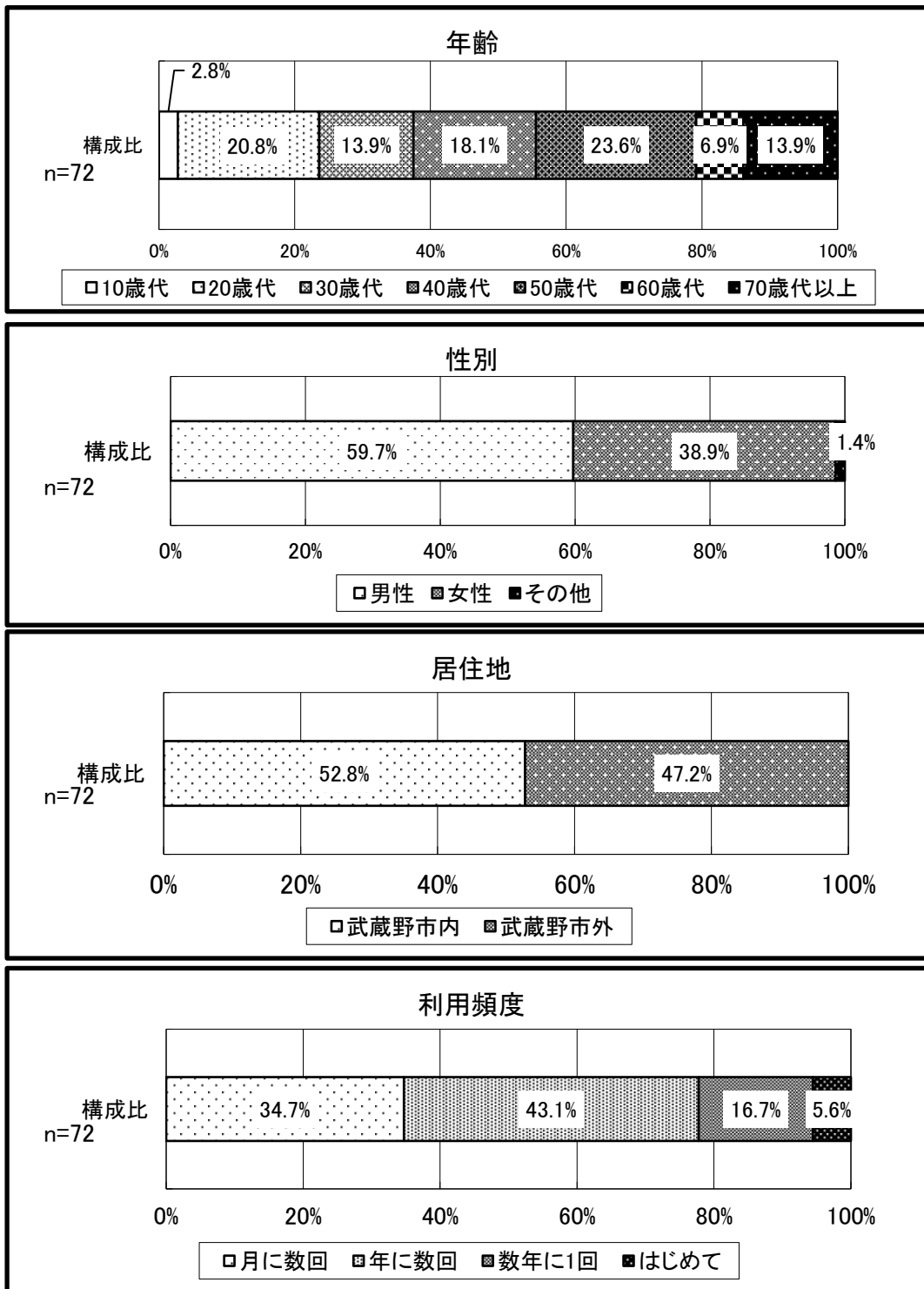
B 安全への取組み	1. 適正な危機管理	★ 1.事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	7.2
		2.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制(対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等)は適切か。							
		★ 3.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。							
		4.市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。							
		★ 5.利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。							
		★ 6.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。							
		7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
		<指定管理者>評価した理由 職員および舞台スタッフを対象に消防訓練を実施し、火災発生時の初期対応や避難誘導の手順を確認した。また、AED講習も行い、緊急時に適切な救命措置が行えるようスタッフの技能向上を図った。施設内のAEDは受付に設置しており、来館者や利用者に対して迅速に対応できる体制を整えている。さらに、動力監視盤が異常を感知した際には速やかに状況を確認し、必要に応じて関係部署へ連絡する体制を構築するなど、設備面での危機管理を強化した。施設内設備の安全確保の一環として、多機能トイレのベビーベッド修繕など、前年度からの課題についても着実に対応を進めた。その結果、大きな事故が起きず施設運営ができた。							
<施設主管課>評価した理由	*緊急時に必要な訓練等について、適切かつ積極的な取り組みがなされている。 *問題発生時に迅速に連絡ができるような体制を構築するとともに、市への情報共有を徹底している。管理者の責によらない共用エレベーター停止事故があった際に、無理な開閉をせず迅速にビル管理会社に連絡し、利用者の不安を和らげたうえでビル管理会社の指示に従い救出するなど適当な対応を行うことができた。								

1. 実施体制	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。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8
	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、その効果があったと認められるか。						
	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。						
	5.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)。						
	6.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。						
	<指定管理者>評価した理由 利用者サービスの向上と施設の適正管理に集中し事業計画から乖離が生じた際には、原因分析を踏まえ、業務手順の見直しやサービス内容の改善、利用者対応の改善などの是正措置を講じ、運営の適正化と再発防止に取り組んでいる。また、市と指定管理者で月に一度の定例会を実施するとともに、日々の連携を密に行い、運営状況や課題の共有、必要な調整を適宜行っている。						

【配点40点】
C 適正な運営

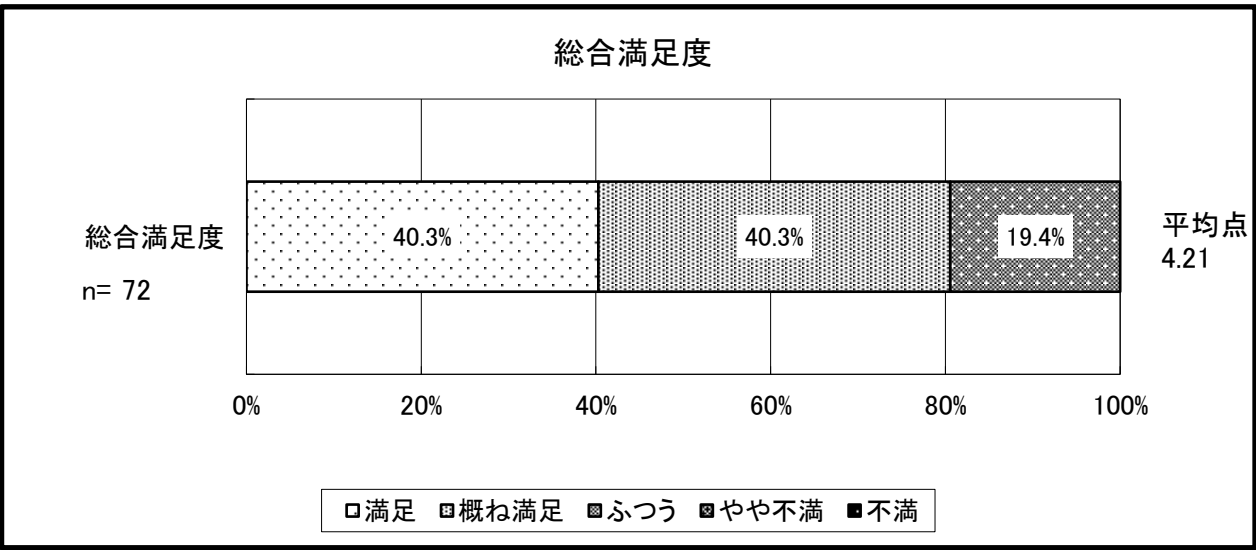
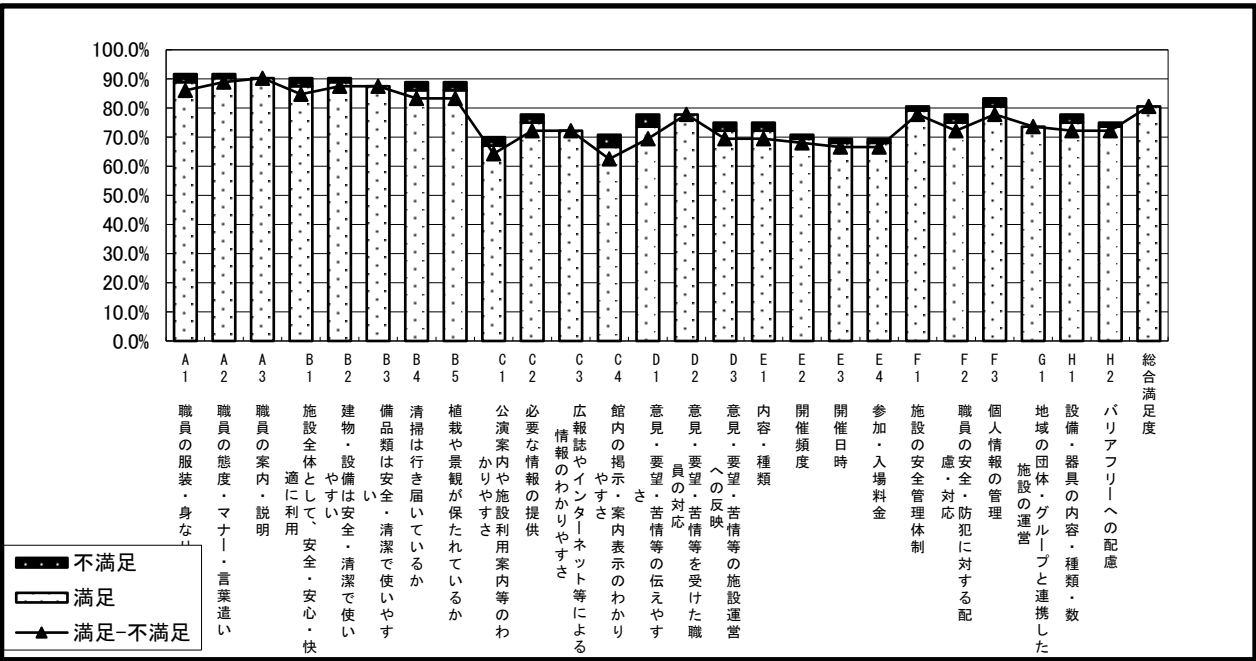
✓ 2. 職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。		4	3. 適当	2.4	24.0	3. 適当	2.4	24.0		
	2.職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。										
	3.職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。										
	<指定管理者> 評価した理由	原則、マルチワーク体制を組んでいてどのスタッフでも複数の業務を効率よく回せる状態になっている。職員及びスタッフの交代時には、業務内容や留意事項等について文書による引継ぎを行い、情報の漏れや認識のずれが生じないよう、確実な業務継承を図っている。課題としては常時マニュアルを整備し、業務内容や対応基準を明確化することで、一定のサービス水準に保てるように努める。									
✓ 3. 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		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.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、その効果があったと認められるか。										
	<指定管理者> 評価した理由	武蔵野芸能劇場、かたらいの道市民スペース、武蔵野スイングホールの3館では、各施設の空き状況を相互に共有し、利用希望者に対して 空いている代替施設を案内できる仕組み を構築している。これにより、特定施設の予約が埋まっている場合でも、他館の空き枠を迅速に紹介することが可能となり、利用者の利便性向上と施設全体の稼働率向上を図っている。ポスター、チラシの配架や他施設の案内が出来るように常に情報共有を行い利用者にスムーズな案内をしている。									
✓ 4. 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		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。										
	<指定管理者> 評価した理由	個人情報を含むデータの送受信には、パスワードを設定するなど適切な管理を徹底している。また、書類の保管・取扱いについても適正な管理を行い、不要となった個人情報はシュレッダーで確実に廃棄するなど、情報漏えい防止のための適正な保護措置を講じている。									
✓ 5. 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		3. 適当	2.4			
	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、その効果があったと認められるか。										
	<指定管理者> 評価した理由	当施設では月間のスケジュールをHPでは掲示しているが、パソコンをご使用されない方向けに建物前のガラス掲示板にも月間スケジュールを掲示し、通行者や来館者に視認性を高め、「気軽にたち寄れる施設」という印象づくりにも寄与し、利用促進につなげている。提案事業などにより、新規の利用者様へのアプローチ、また常連の利用者様のご利用も安定し増加している。									
✓ 6. 指定管理料の適正執行	1.事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。		4	3. 適当	2.4		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。										
	<指定管理者> 評価した理由	指定管理料については毎月、市へ適切に納付している。劇場内の預金および小口現金は本社財務部による監査を受け、事務所内の小口現金は職員によるダブルチェックで管理し、出納の正確性と透明性を確保している。また、消耗品の購入は必要最低限に抑え、経費の適正化と無駄の削減に努めている。									
✓ 7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。		8	3. 適当	4.8		3. 適当	4.8			
	2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。										
	<指定管理者> 評価した理由	物品購入は必要性を確認した上でを行い、光熱費の削減や備品管理の徹底など、日常的に無駄を省く取り組みを続けている。施設内では不要な電気をこまめに消すなどの節電対策も実施されており、これらの取り組みにより光熱費の削減に努めている。サービスの低下につながることなく、経費の効率的な活用が図られている。									
✓ 8. 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ているか。		4	3. 適当	2.4		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ているか。										
	<指定管理者> 評価した理由	施設の貸し出しにおいては、すべての利用者が公平に利用できるよう配慮した運営を行っている。抽選予約についても自動抽選システムを導入し、完全にランダムな方法で利用者を決定している。透明性と公平性を確保した貸出運用が実施されている。									
<施設主管課> 評価した理由			*職員体制に不安がある時期があったが、マルチワーク体制やスタッフ交代時の適正な引継ぎにより一定のサービス水準を保てる仕組みとなっている。 *市と同様の責任体制・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。 *LINE予約システムにより窓口以外での申請を可能とするとともに、自動抽選システムを導入して、完全にランダムで公平・平等な抽選を実施している。								

D施設・設備等の適正な管理	✓	1. 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。	6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6	
			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。								
			★ 6.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。								
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
			<指定管理者> 評価した理由								自動ドアの点検やエレベーター点検などを定期的実施し、安全性の確保と良好な機能の維持に努めている。 日々の清掃については、利用者のご要望にも柔軟に対応しながら実施している。また、日常清掃では行き届かない箇所については、年に数回の定期清掃を設け、計画的に対応している。 設備の修理が必要な場合には、舞台スタッフと密に情報共有を行い、主幹課や本社とも連携しながら、迅速かつ適切に対応している。備品が紛失しないよう、保管場所を明確に定めている。備品ごとに定位置を決め、誰が見ても分かるようにラベル表示を行っている。また、返却後は必ず所定の場所に戻す運用を徹底し、管理の効率化と紛失防止に努めている。
			<施設主管課> 評価した理由								*老朽化等の課題がある中で、施設の維持管理が適切になされており、利用者の満足度も高い。
	配点合計				100	合計		60.4	合計		60.0

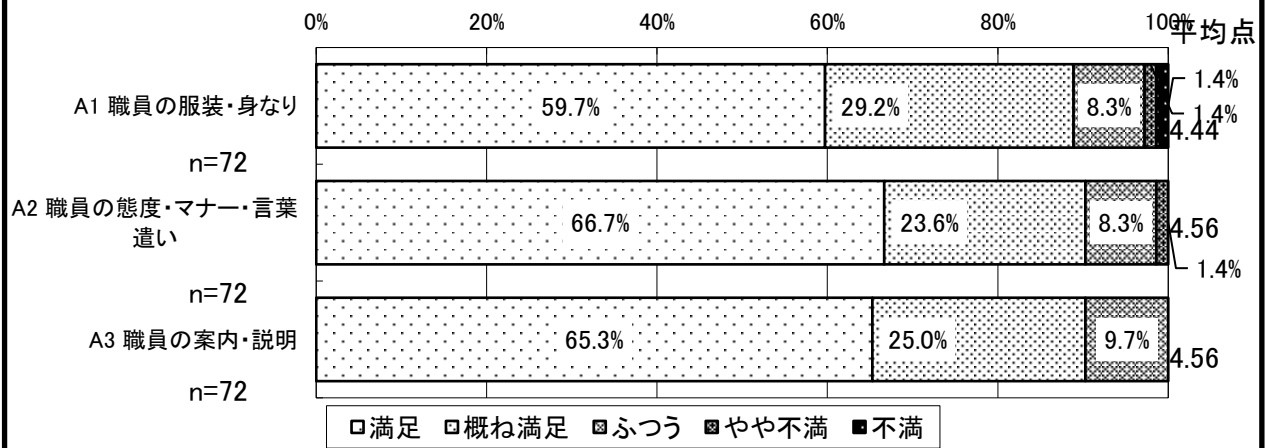


【回答者の属性】に関するコメント

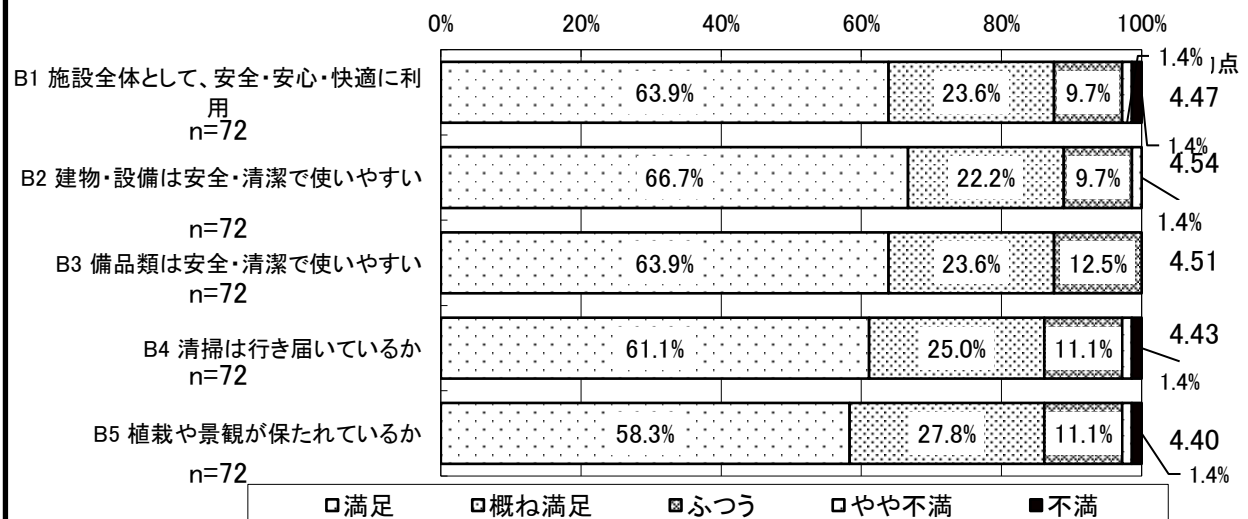
アンケート結果からわかる様に10代から90代までの幅広い年齢層の方にご利用頂いている。20代30代で34.7%と3分と約3分の1を締めているのは若い劇団さんの公演が多い事や、子ども寄席などのイベントが要因と考えている。また、市民52.6%に対して市外47.2%と半分に近く、近隣のちらし、ポスターの配架に協力をしている事が結果に反映されてきているのではないと思われる。今後も利用者様の属性に偏りがなく色々な方に利用されるよう務めて行きたい。



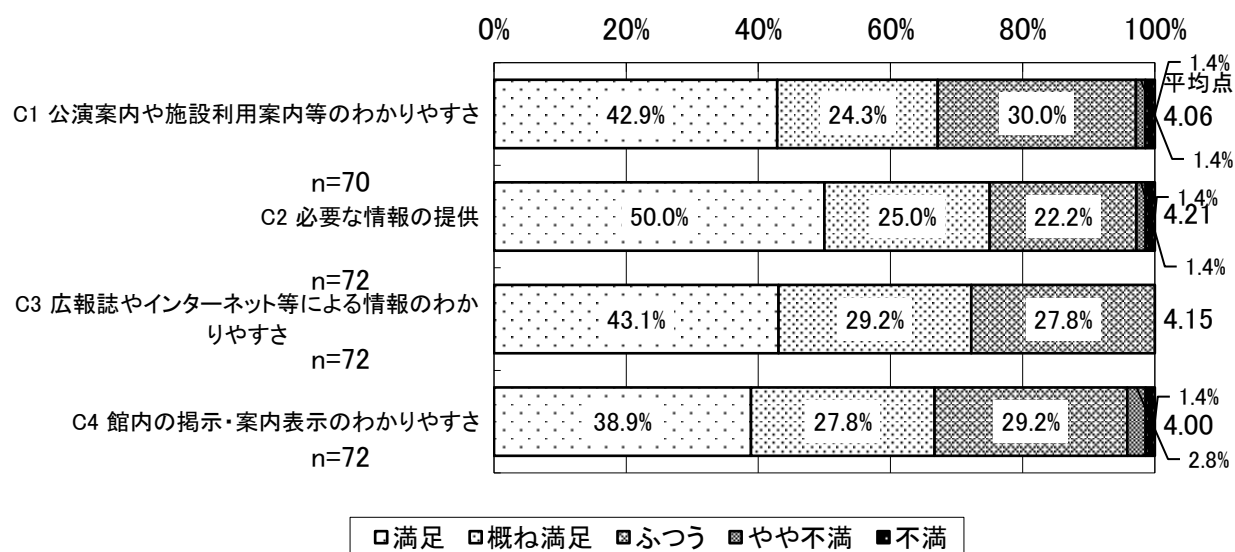
A. 職員の対応



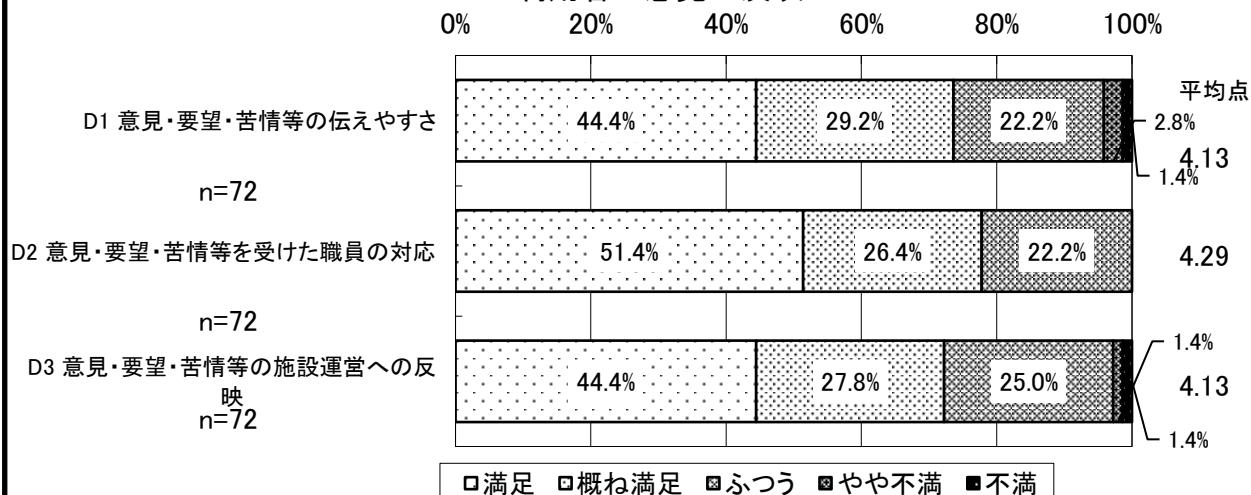
B. 建物・設備・備品等の管理



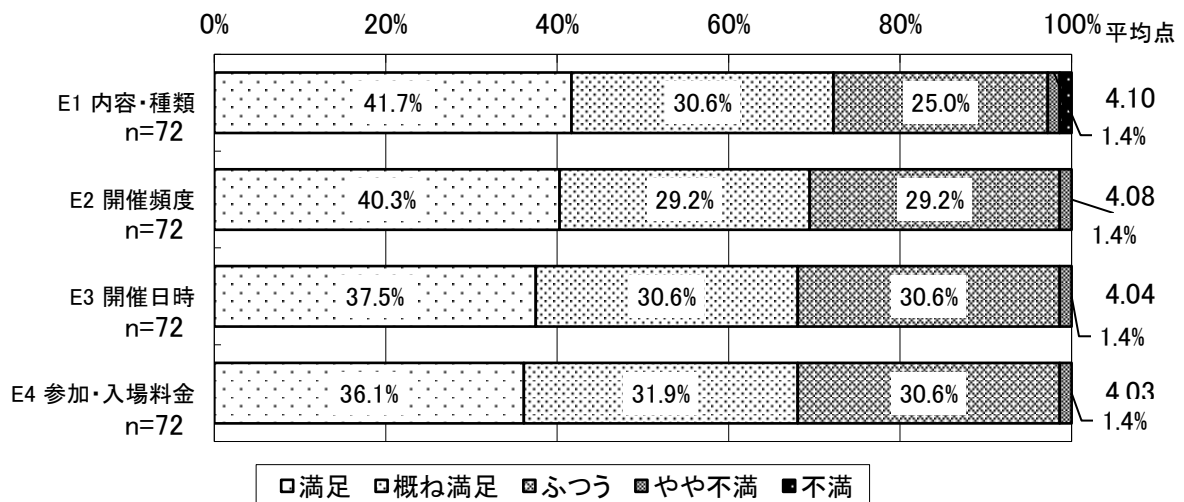
C. 情報の提供



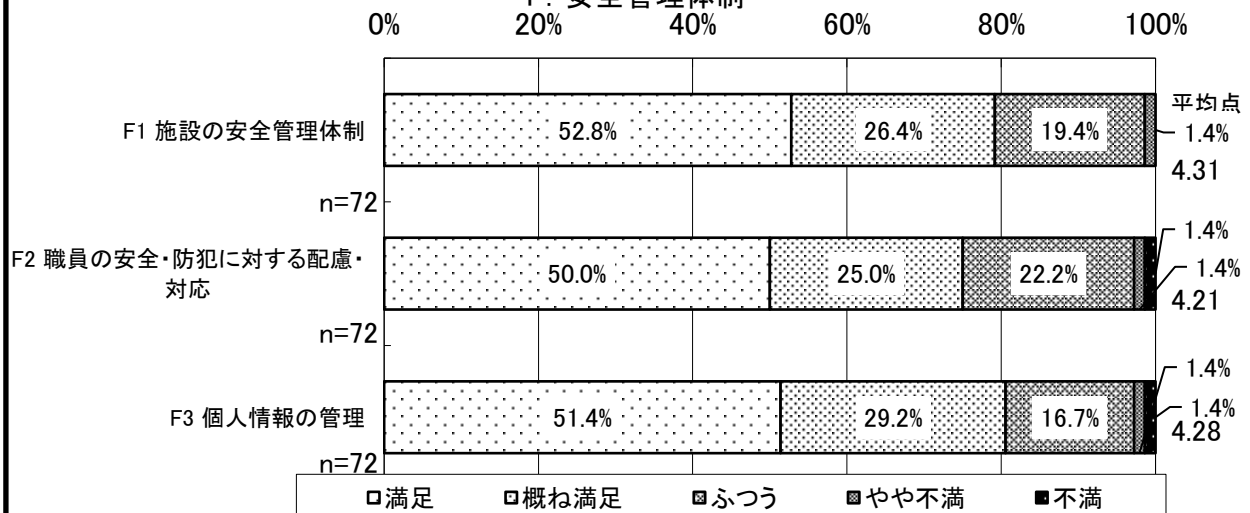
D. 利用者の意見の反映



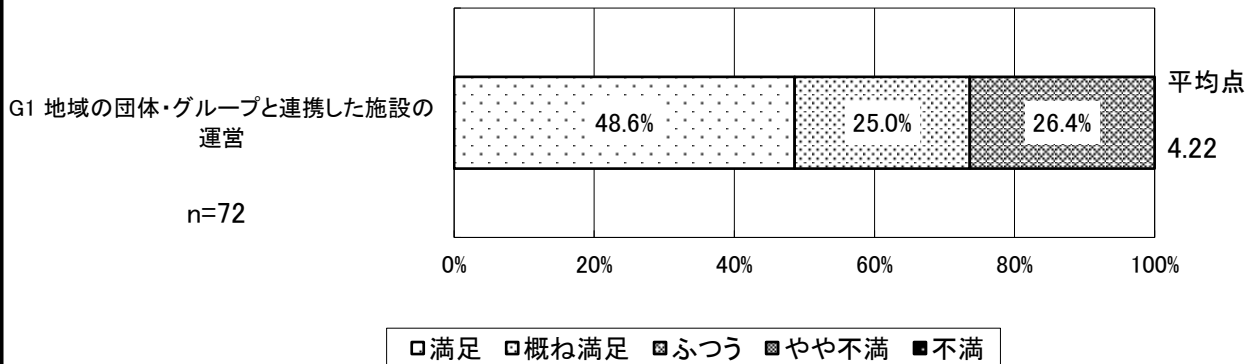
E. 主催・共催する文化事業



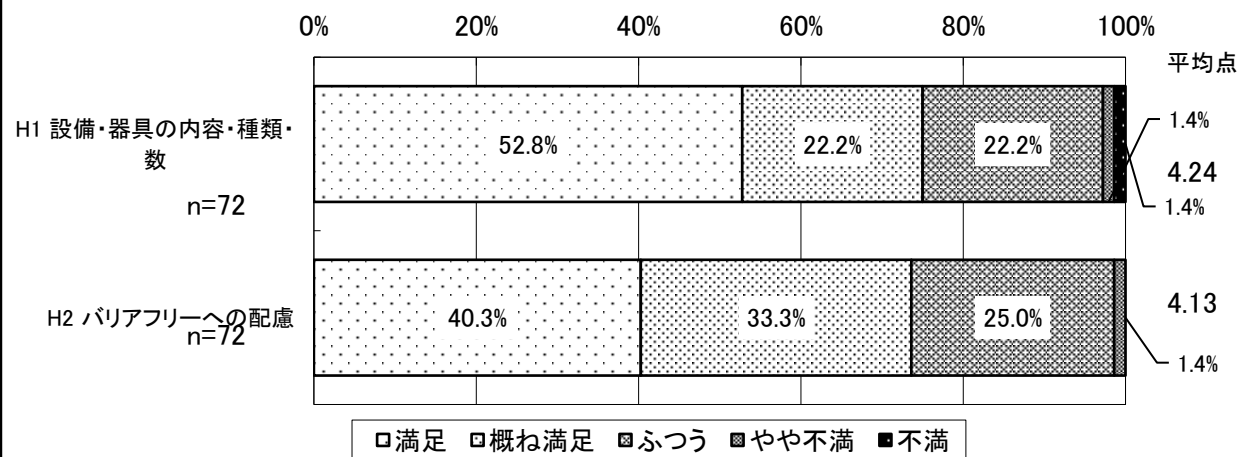
F. 安全管理体制



G. 地域との連携



H. その他



お気づきの点、ご意見・ご要望記入コメント
小ホールスピーカーの音がひどいです。古い機械ですか？
ありがとうございます。
椅子の脚の故障や座面の傾きが少し気になりました。
ワイヤレスマイクの電池の切れが気になりました。
特にないです。また宜しくお願いします。
公演を行う者にとっては、水曜日の休館より、月曜日の休館のほうがありがたいです。

⑦ スイングホール

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.7 武蔵野市立武蔵野スイングホール		
公の施設所在地	武蔵野市境2丁目14番1号 スイングビル		
施設主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者	アクティオ株式会社		
代表者	代表取締役 淡野 文孝		
指定管理者所在地	東京都目黒区東山1丁目5番4号 KDX中目黒ビル6階		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	① ホールの使用の承認に関する業務 ② ホールの施設及び設備の維持管理に関する業務 ③ 市民の文化活動の場の提供及び芸術文化の振興のため実施する事業に関する業務 ④ 3号に掲げるもののほか、ホールの管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
施設の特性	武蔵境駅から徒歩2分とアクセスが良く、180席の多目的ホールにFAZIOLI製グランドピアノを備えた施設。ホールは二重構造による高い防音性が特徴で、クラシックやジャズ等の音楽リサイタルを中心に利用されている。移動観覧席の収納により平土間利用も可能で、講演会、展示会まで幅広く利用できる。10・11階の眺望の良いエリアには会議室・レセプションルームを備えている。		
指定管理料	< 予算 >	71,780,000円	< 決算 > 71,780,000円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	*LINEで予約・支払いができる仕組みを導入したことで、一部のお客様から手続きが簡単になったとコメントをいただいた。また、窓口・電話対応もLINEでの予約の説明をしたことで運営効率が向上した。
新たな取組み	* 地域連携の取り込みを強化するために、周辺の大学へのアプローチや利用者からの紹介などを通じて潜在的なお客様(ピアノ教室等)へのアプローチを実施した。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	*新たに購入したピアノの活用方法も含め、令和7年度からの新たな指定管理者に対し、今回のモニタリング評価の内容を引き継いでもらいたい。
< 指定管理者 > 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	* 前指定管理者から予約関連の運用ルール・支払い・キャンセルなどを引継ぎ、事前打ち合わせ時に作成する「ご利用者打合せ記録」を元に継続的な接遇品質の向上につなげた。 * 世界最高峰のピアノブランドとして知られるFAZIOLIピアノの特性を活かし、新たな取り組みを行った。子ども向けの「ピアノに触れる体験会」提案事業を実施し、演奏者が実際に音色の違いを説明するなど、楽器への興味を育むプログラムを企画した。今後も継続して教育的取り組みをさらに充実させ、より魅力的な音楽環境づくりを進める。 * 職員・スタッフ間の連携を密にし、利用状況・課題・改善案を共有する場を整備し、スタッフ全員が施設運営に主体的に関わる体制を構築した。シフト間での継続性を担保する為に予約状況や問い合わせ内容を共有できる「共有ノート」を作成し、誰でも最新情報を把握できるようにした。意見交換をする事により施設利用率の向上を目指した。
< 施設主管課 > 前年度改善・要望事項への対応	* 前指定管理者のモニタリング評価内容を引継ぎ、新しいピアノであるイタリア製名器「FAZIOLI」を活かした事業を行うなど市民の満足度向上に努めた。

●評価できる点

* 複合施設で管理が難しい中、総合満足度は良好であり、前施設管理者から引き続き堅実な管理運営がなされている。
* 新しいピアノであるイタリア製名器「FAZIOLI」を活かした事業も好評であり、多彩な利用形態が可能であることが認知され、貸館事業においても幅広い用途の利用に込えている。

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	85.5
利用者満足度	* 満足層と普通層で全体の約8割を占めており、概ね良好な評価が得られている。一方で、ご意見もいくつかいただいているため、更なる総合満足度の向上に向けて引き続き改善に努める。

●改善について(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)

<指定管理者> 改善すべき点	*今回、2 または 1 の評価項目はありませんでしたが、現状に満足せず、業務の質向上やスキル強化に継続して取り組む。 特に事業に関しては、アンケート結果を元に、より改善できる余地があると考える。
<施設主管課> 改善事項	*突然の従業員の退職や異動があった際、一定のサービス水準は保たれたものの、過去の経緯やローカルルール等について主管課職員がカバーした部分もあったので、今後は更なる情報共有の徹底と業務の円滑な引継ぎを要望したい。

●評価項目

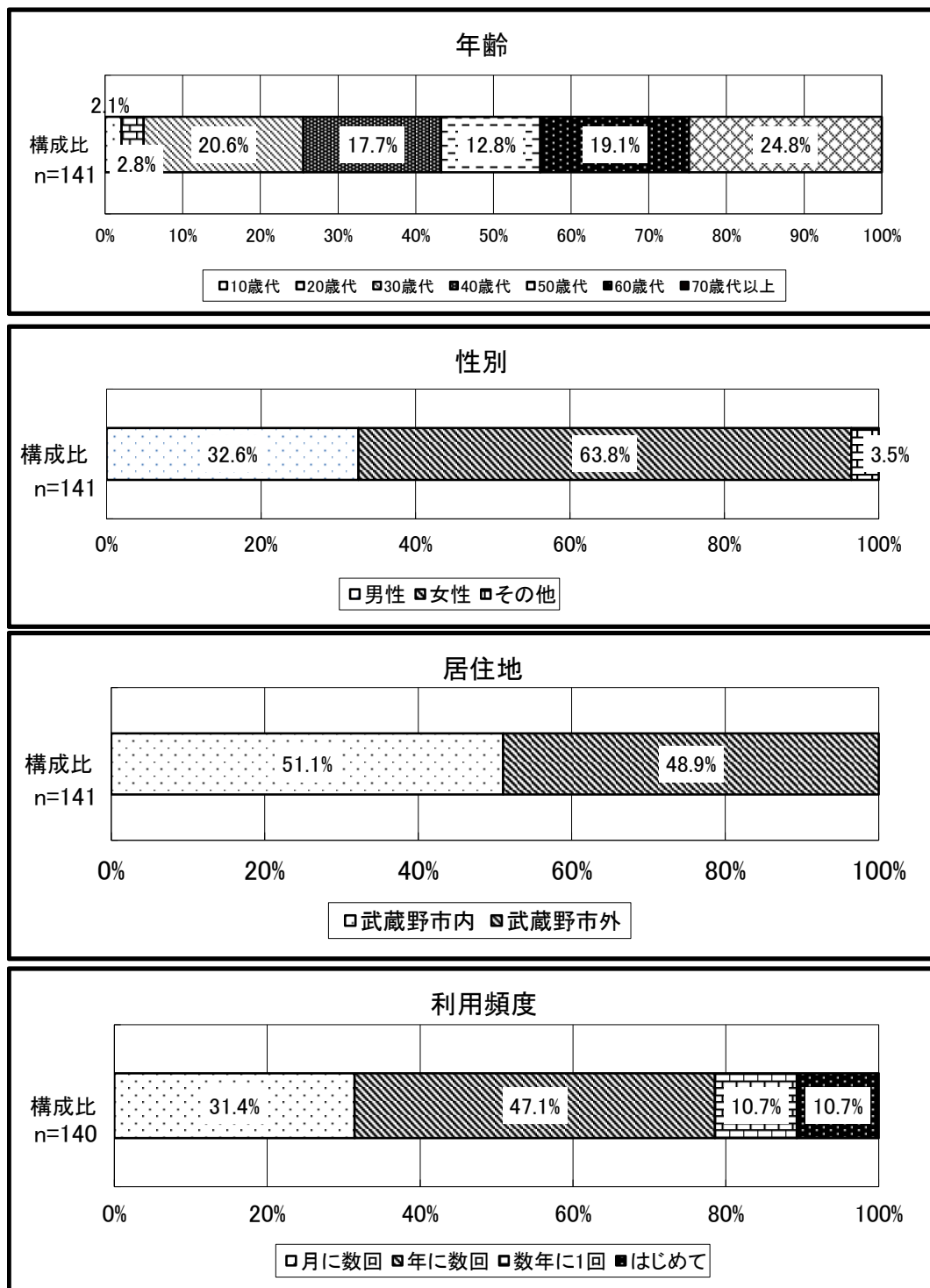
視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価			
		評価した理由 【留意点】 ＜指定管理者＞ ・評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。 ・協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 ＜施設主管課＞ ・指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、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。		評価レベル	得点	小計	評価レベル	得点	小計	
A市【配点満4.2の点向上	✓	1.設置目的の達成	1.設置目的を達成できているか(設置目的に沿った成果を得られているか)。	8	3.適当	4.8	26.8	3.適当	4.8	25.2
			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。							
			＜指定管理者＞ 評価した理由 多目的ホールとして、音楽・寄席・ダンス・展示など幅広い市民活動を受け入れている。 ジャズ公演など、ホールの特性を活かした専門性のある文化事業を展開している。 高品質なピアノ導入により、音楽公演の質を高めている。 利用者様からのご要望/クレームに関して、スピード感を持って対応し管理運営の改善に取り組んでいる。							
	✓	2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。	12	3.適当	7.2		3.適当	7.2	
			★ 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ているか。							
			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。							
			＜指定管理者＞ 評価した理由 アンケートの施設総合満足度は、高い(約90%)い評価を得られている。 主催/共催する文化事業も良好な評価(75%)である。 利用者様ファーストによる職員の窓口及び電話対応を常に真摯に行っている。 日々、利用者様からのご指摘/ご要望/苦情に答えるべく引き継ぎシート記入と確認を徹底し記入事案内容を精査しマニュアルを作成済みである。							
	✓	3.利便性向上に資する方策	★ 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。	8	4.良	6.4		3.適当	4.8	
			★ 2.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。							
			★ 3.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。							
			＜指定管理者＞ 評価した理由 予約システムから予約内容を精査(音楽イベント、講習会、展示会等を選択)し、利用者の許諾を得て毎月の催し物案内を紙媒体/ホームページ/Instagramで発信している。 従来の館内表示を随時見直し、視認性を高める改善を行っている(表示文字を大きく、背景色の設定)。							
	✓	4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
			★ 2.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。							
			3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。							
			＜指定管理者＞ 評価した理由 グランドピアノを活用した事業、子ども・親子向け事業に積極的に取り組んだ。 地域連携の一環で成蹊大学や桐朋学園大学との自主事業への参画依頼を実施し、今後に向けて商店会様やJR三鷹駅と武蔵境駅の駅長様とも今後の連携について協力を打診済み。							

	5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取り組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。		4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
		★ 2.提案事業は、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)。								
		<指定管理者> 評価した理由	提案事業の年度計画に沿って、全体計画一覧表(実施までの工程)作成及び個別にイベント企画書を立案し出演者と共有。開催に向けて協働活動を推進。提案事業開催時にアンケートを実施、イベントに関する要望/満足度等を集計し改善に繋げている。また、企画/広報担当者は、イベント来場者様や出演者の方々とのコミュニケーションを積極的に行い、次回開催に反映している。特に、次回開催要望の高いイベントはパート1/パート2へと企画立案をしている。旧事業団様との4回の共催事業(Piano, Jazz:延べ出演者11名)を始め、年間8回の提案事業(Piano, Bosanoba, Jazz, 三味線, 歌唱)を開催。8割超の来場者より概ね好評を得た。都度アンケートからの要望事項を真摯に受け止め改善事項として対応している。							
	6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)への取り組み	1.事業計画に沿って自主事業を実施しているか。		2	3.適当	1.2		3.適当	1.2	
★ 2.自主事業を行っている場合、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)。										
<指定管理者> 評価した理由		施設サービスの向上を図るため、事務所前のロビーに自動販売機を導入。2Fホールロビーには、設置出来ませんでしたが、ご利用の方がからは、概ね好評を頂けており来館者がより快適に施設を利用できる環境づくりに取り組んでいる。今後も利用者の利便性向上につながる施策を検討し、サービスの充実を図っていく。								
<施設主管課> 評価した理由		*施設の設置目的を理解し、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、自動販売機の設置等の利用者の利便性の向上につながるように環境改善に努めるなど工夫が見られた。								
B【配点12点】 安全への取り組み	1. 適正な危機管理	★ 1.事件、事故防止のための体制整備・取り組みを行っているか。		12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	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。								
		★ 5.利用者の身体及び財産の安全を確保する取り組みを行っているか。								
		★ 6.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。								
		7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	苦情対応マニュアル・利用者の意見・要望の把握、セルフモニタリング、研修を実施しながら、事前にご利用上の注意点をご案内して事故の防止に努めている。防火・防災訓練には積極的に参加しスタッフにもフィードバックを実施し、災害に備えている。							
	<施設主管課> 評価した理由		*定期的な訓練など、適切かつ積極的な取り組みがなされている。							
1. 実施体制	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。		8	3.適当	4.8		3.適当	4.8		
	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り組みを実施しているか。									
	3.業務改善のための具体的な取り組みを実施し、その効果があったと認められるか。									
	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。									
	5.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)。									
	6.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。									
	<指定管理者> 評価した理由	利用者サービスの向上と施設の適正管理に集中し事業計画から乖離が生じた際には、原因分析を踏まえ、業務手順の見直しやサービス内容の改善、利用者対応の改善などの是正措置を講じ、運営の適正化と再発防止に取り組んでいる。また、市と指定管理者で月に一度の定例会を実施するとともに、日々の連携を密に行い、運営状況や課題の共有、必要な調整を適宜行っている。								

【配点40点】
C 適正な運営

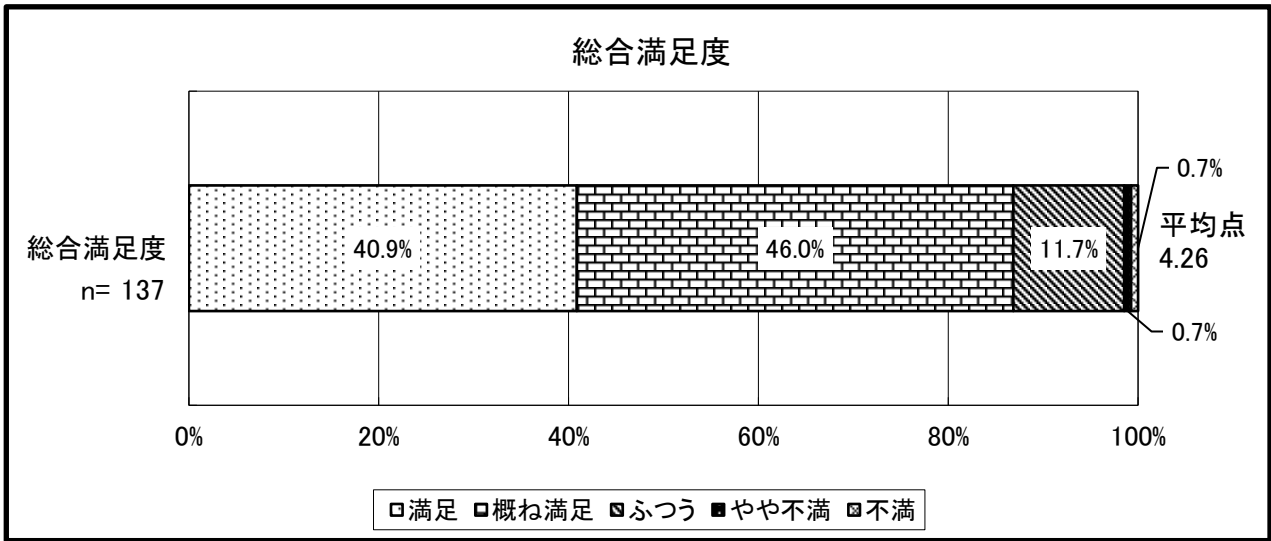
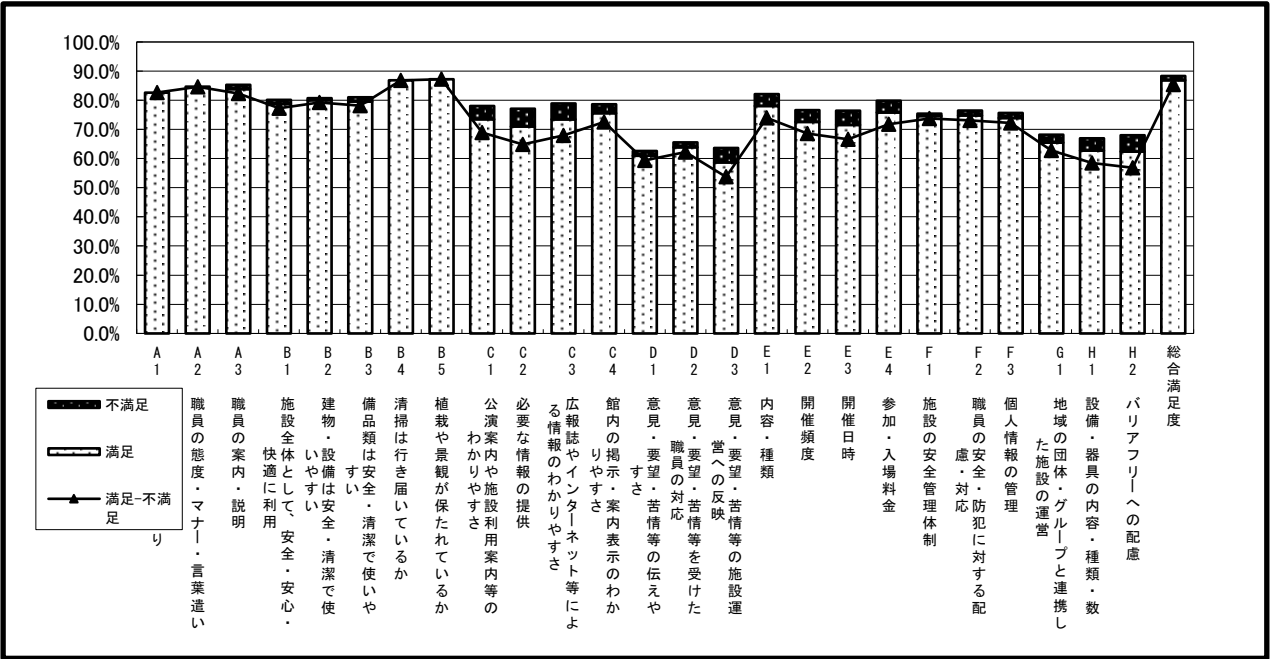
✓	2.職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。		4	3.適当	2.4	24.0	3.適当	2.4	
		2.職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。								
		3.職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	原則、マルチワーク体制を組んでいてどのスタッフでも複数の業務を効率よく回せる状態になっている。習熟度の未熟なスタッフについては、経験豊富なスタッフと一緒に経験を積める様なシフトを組む様に努めている。また、職員については、職員及びスタッフの交代時には、業務内容や留意事項等について文書による引継ぎを行い、情報の漏れや認識のずれが生じないよう、確実な業務継承を図っている。常時マニュアルを整備更新しながら業務内容や対応基準を明確化することで、一定のサービス水準に保てるように努めている。							
✓	3. 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		24.0	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.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、その効果があったと認められるか。								
		<指定管理者> 評価した理由	武蔵野芸能劇場、かたらいの道市民スペース、武蔵野スイングホールの3館では、各施設の空き状況を相互に共有し、利用希望者に対して 空いている代替施設を案内出来る仕組み を構築している。これにより、特定施設の予約が埋まっている場合でも、他館の空き枠を迅速に紹介することが可能となり、利用者の利便性向上と施設全体の稼働率向上を図っている。							
✓	4. 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		24.0	3.適当	2.4
		★ 2.個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。								
		3.個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	個人情報を含むデータの送受信には、パスワードを設定するなど適切な管理を徹底している。また、書類の保管・取扱いについても適正な管理を行い、不要となった個人情報はシュレッダーで確実に廃棄するなど、情報漏えい防止のための適正な保護措置を講じている。							
✓	5. 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		24.0	3.適当	2.4
		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、その効果があったと認められるか。								
		<指定管理者> 評価した理由	武蔵野3館の月次での催し物案内に加えて、当日の催し物を南棟1Fエレベータホール内のサイネージで掲示してご来場者への案内を実施している。又、ご利用者のチラシの掲示を始め利便性の向上に努め、利用者の増加に貢献する様に努めている。次年度以降に向けて更なる顧客満足度の向上に努める。							
✓	6. 指定管理料の適正執行	1.事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。		4	3.適当	2.4		24.0	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。								
		<指定管理者> 評価した理由	指定管理料については毎月、市へ適切に納付している。ホール内の預金および小口現金は本社財務部による監査を受け、事務所内の小口現金は職員によるダブルチェックで管理し、出納の正確性と透明性を確保している。また、消耗品の購入は必要最低限に抑え、経費の適正化と無駄の削減に努めている。							
✓	7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。		8	3.適当	4.8		24.0	3.適当	4.8
		2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	物品購入は必要性を確認した上で行い、光熱費の削減や備品管理の徹底など、日常的に無駄を省く取り組みを続けている。施設内では不要な電気をこまめに消すなどの節電対策も実施している。							
✓	8. 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ているか。		4	3.適当	2.4		24.0	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ているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	抽選予約に付いては、自動抽選システムを導入し、完全にランダムな方法で利用者を決定している。透明性と公平性を確保した貸出運用が実施されている。							
<施設主管課> 評価した理由		*マルチワーク体制をとるなど限られた人員での効率的な管理体制を工夫しており、急な職員の交代があった際にも一定のサービス水準が保てるように引継ぎしている。								

D 施設・設備等の適正な管理	✓	1. 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。	6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6
			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。							
			★ 6.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。							
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
			<指定管理者> 評価した理由							
	<施設主管課> 評価した理由	* 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行い、トラブルには速やかに対応している。								
	配点合計				100	合計		61.6	合計	

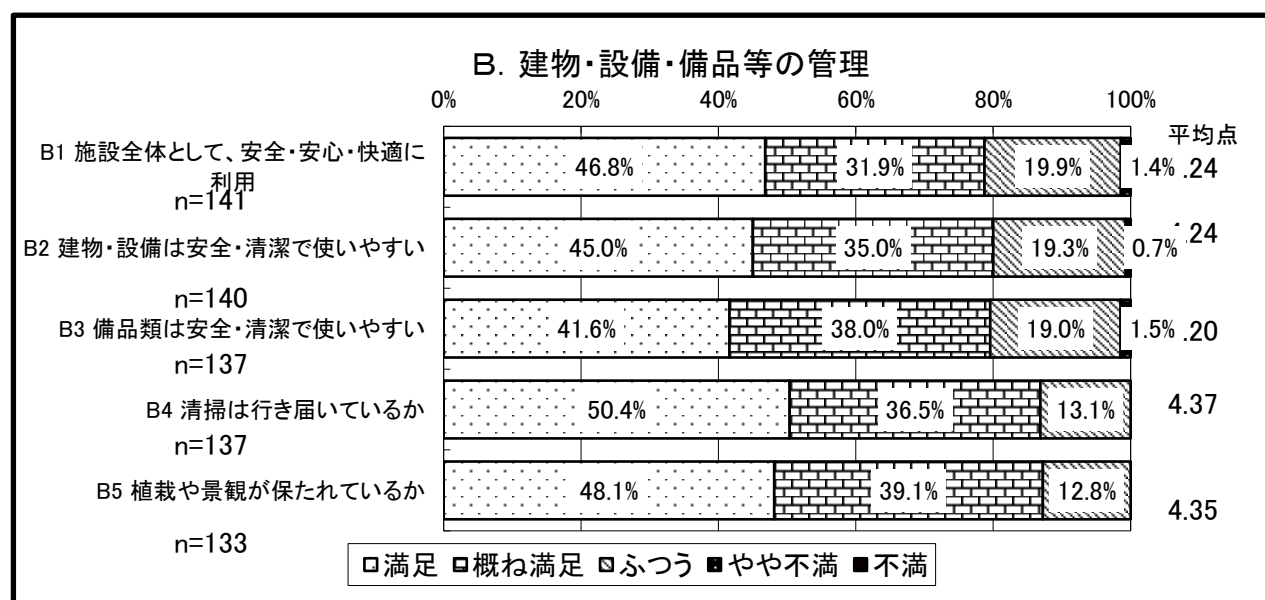
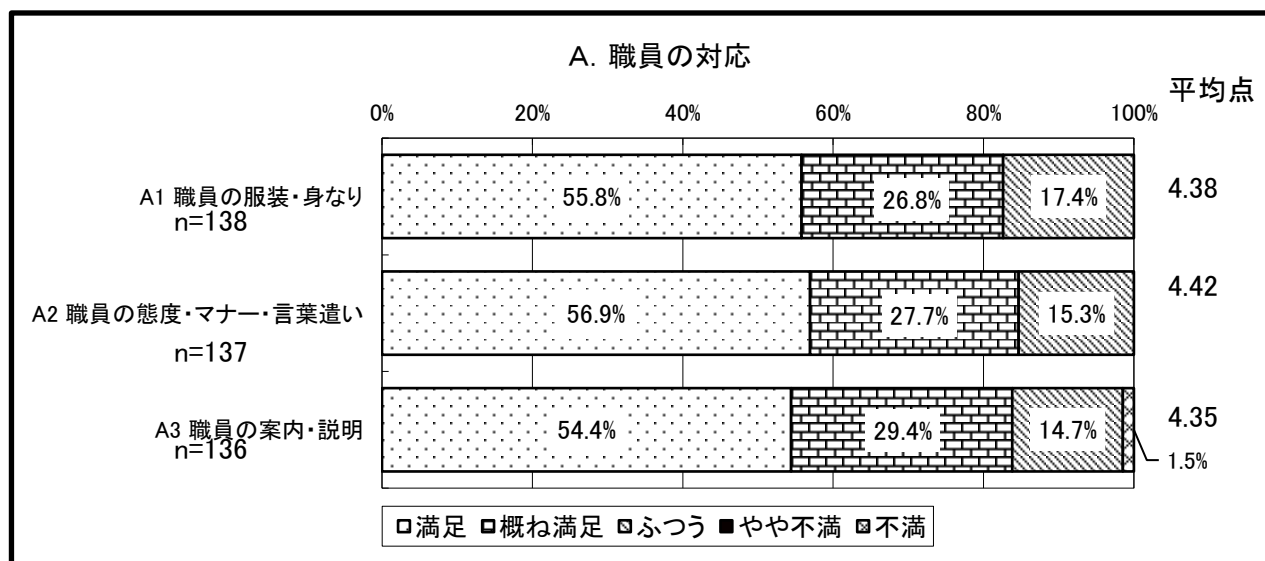


【回答者の属性】に関するコメント

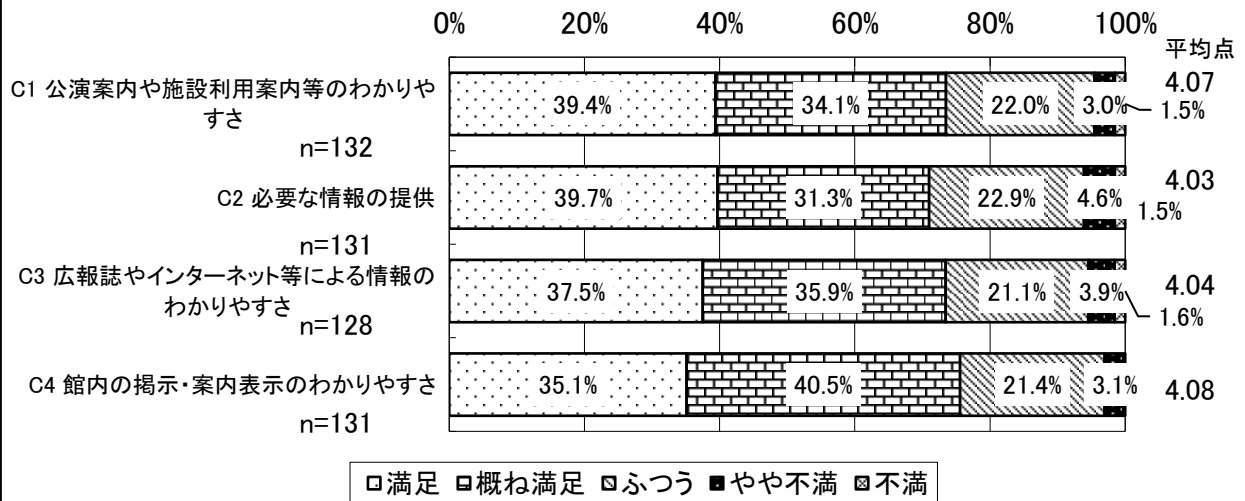
アンケート結果より判る通り10代から70代以上迄の幅広い年齢層の方々にご利用頂いております。市内・市外のご利用もご利用者の居住地を反映した形に近く市内の方が若干多めですが約半数でご利用頂いております。また、構成比は若干、女性が多い傾向でございます。ご利用頻度に関しても年に複数回ご利用の方が半数に迫る感じの為、リピーターのご利用が多いと思われます。但し、新規でのご利用者も11%ございますので、継続して近畿のご利用者の獲得と合わせてリピーターのご利用も頂ける様に努めて参ります。



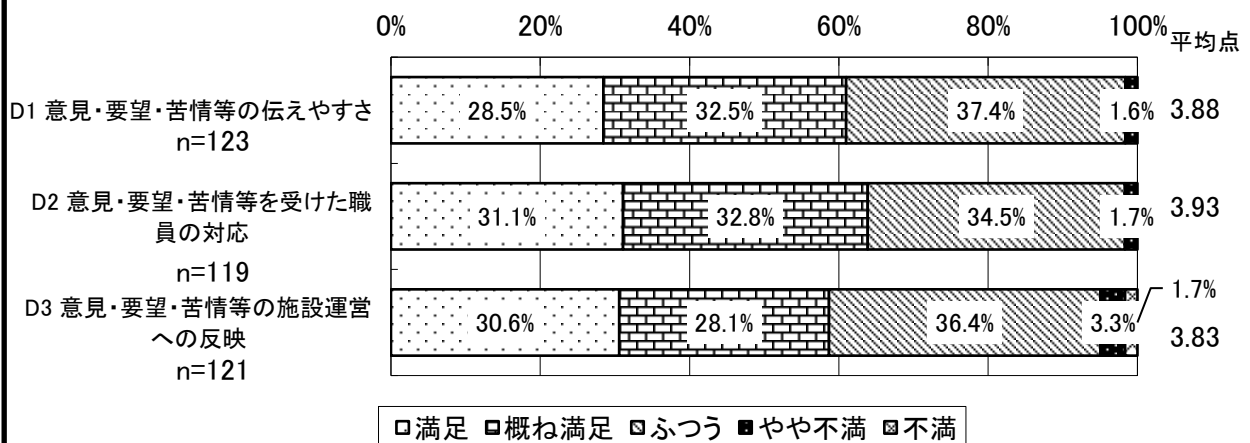
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

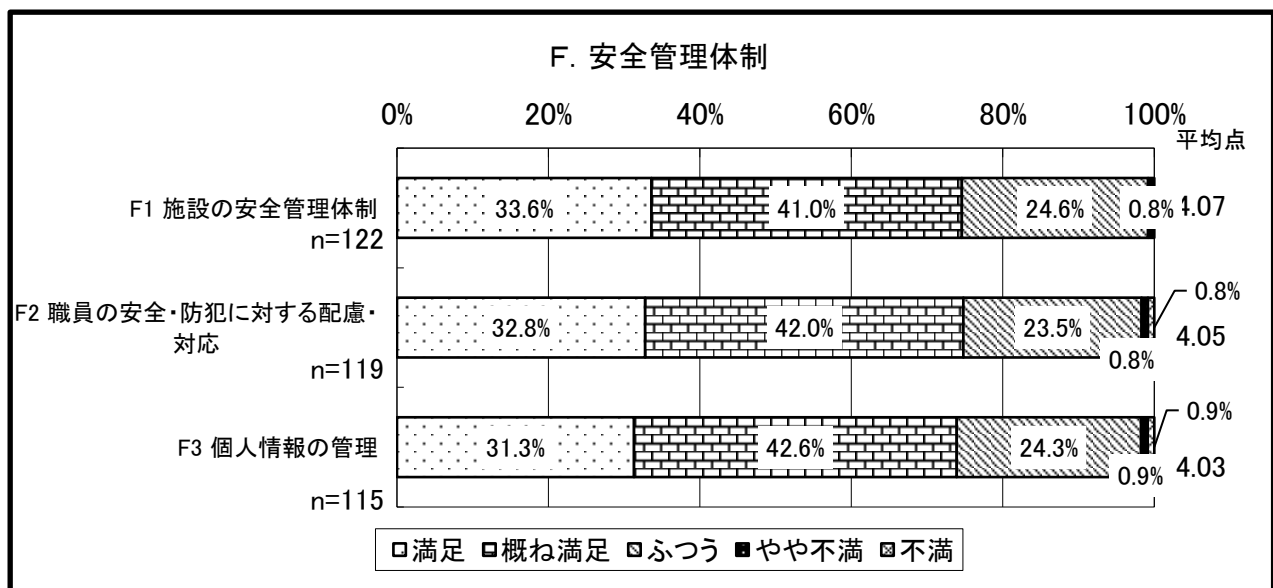
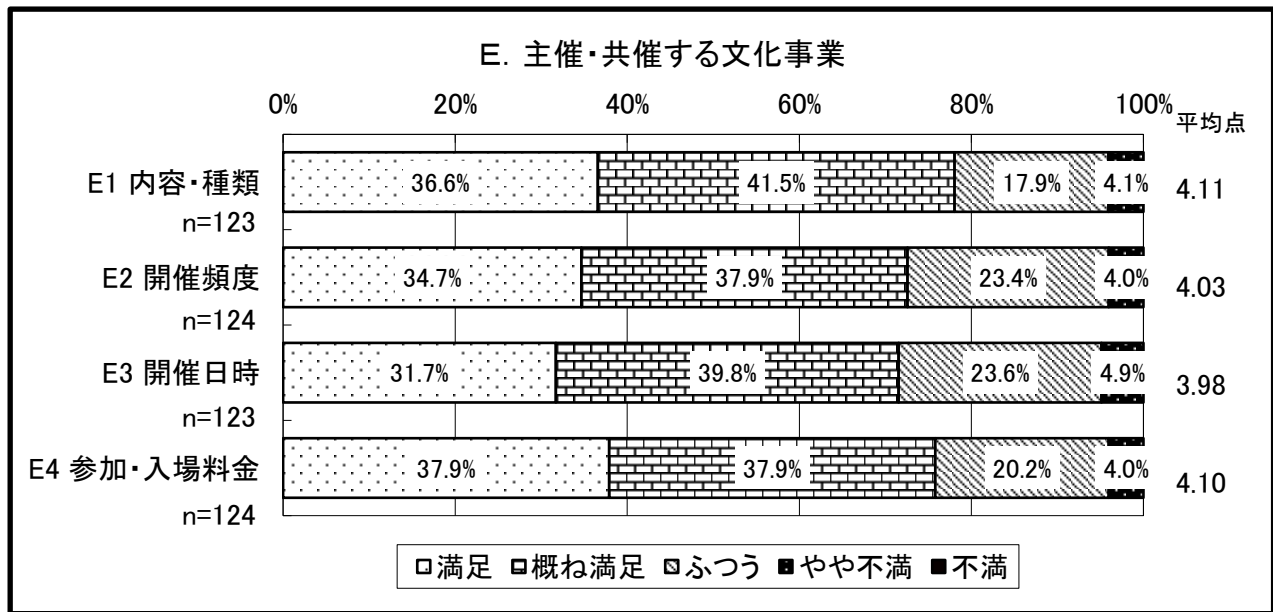


C. 情報の提供



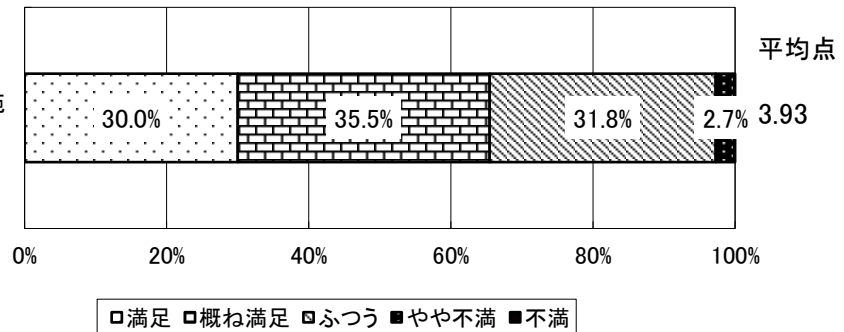
D. 利用者の意見の反映





G. 地域との連携

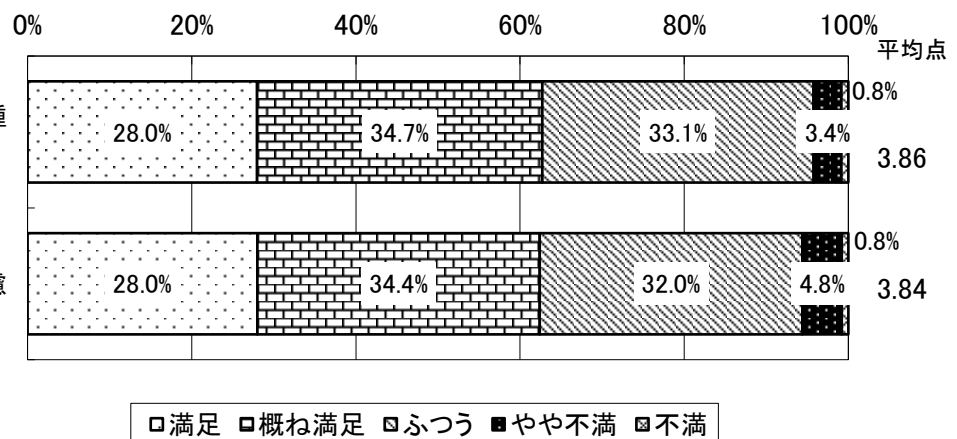
G1 地域の団体・グループと連携した施設の運営
n=110



H. その他

H1 設備・器具の内容・種類・数
n=118

H2 バリアフリーへの配慮
n=125



お気づきの点、ご意見・ご要望記入コメント
レインボーサロンの有線マイクの混信が酷いので対策をお願いします。
ホールの座席のクッションが酷くて気になりました。
カーテンの古さが気になりました。
レインボーサロンの壁や床の古さが気になります。

⑧ かたらいの道市民スペース

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.8 武蔵野市立かたらいの道市民スペース		
公の施設所在地	武蔵野市中町1丁目11番16号 武蔵野タワーズスカイクロスタワー1階		
施設主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者	アクティオ株式会社		
代表者	代表取締役 淡野 文孝		
指定管理者所在地	東京都目黒区東山1丁目5番4号 KDX中目黒ビル6階		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	① 市民スペースの使用の承認に関する業務 ② 市民スペース及びその設備の維持管理に関する業務 ③ 前2号に掲げるもののほか、市民スペースの管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
施設の特性	三鷹駅北口から徒歩3分の大型マンションの1階にあり、会議室が2室ある。2部屋を合同使用した会議・講演会等の他、絵画・写真・映像芸術等の展示会場として幅広い利用に対応している。コミュニティの形成や地域の活性化に寄与する施設である。		
指定管理料	< 予算 >	9,980,000円	< 決算 > 9,798,700円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	* LINEで予約・支払いができる仕組みを導入したことで、一部のお客様から手続きが簡単になったとコメントをいただいた。また、窓口・電話対応もLINEでの予約の説明をしたことで運営効率が向上した。
新たな取組み	* 狭い空間ではあるが新しくトラシラックなどの什器を設置し、利用者様が気づきやすくなるように工夫した。そしてロビーやトイレのチェックを定期的に行い、整理整頓を心がけて気持ちよくご利用いただけるようにした。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	* 令和7年度からの新たな指定管理者に対し、今回のモニタリング評価の内容を引き継いでもらいたい。
< 指定管理者 > 前年度改善・要望事項 への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	* 前指定管理者から予約関連の運用ルール・支払い・キャンセルなどを引継ぎ、事前打ち合わせ時に作成する「ご利用者打合せ記録」を元に継続的な接遇品質の向上につなげた。 * 職員、スタッフ間の連携を密にし、利用状況・課題・改善案を共有する場を整備し、スタッフ全員が施設運営に主体的に関わる体制を構築した。シフト間での継続性を担保する為に予約状況や問い合わせ内容を共有できる「共有ノート」を作成し、誰でも最新情報を把握できるようにしてた。意見交換をする事により施設利用率の向上を目指した。
< 施設主管課 > 前年度改善・要望事項 への対応	* 前指定管理者のモニタリング評価内容を引継ぎ、小規模施設である利点を生かした利用者への細やかな配慮を心がけた運営を実施した。

●評価できる点

* アクセスの良さと小規模施設である利点を生かし、芸能劇場と一体的に効率的で適切な管理がなされている。
* 会議室のみの施設にも関わらず、前管理者にはなかった地域の文化活動を支援する事業を実施するなど、独自色を出そうとしている。

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	88.1
利用者満足度	* 概ね良好な評価が得られている一方で、やや不満もあるので、引き続き改善の余地があることが確認された。総合満足度としては安定した評価を維持しているものの、さらなる向上に向けた取り組みが求められている。

●改善について(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)

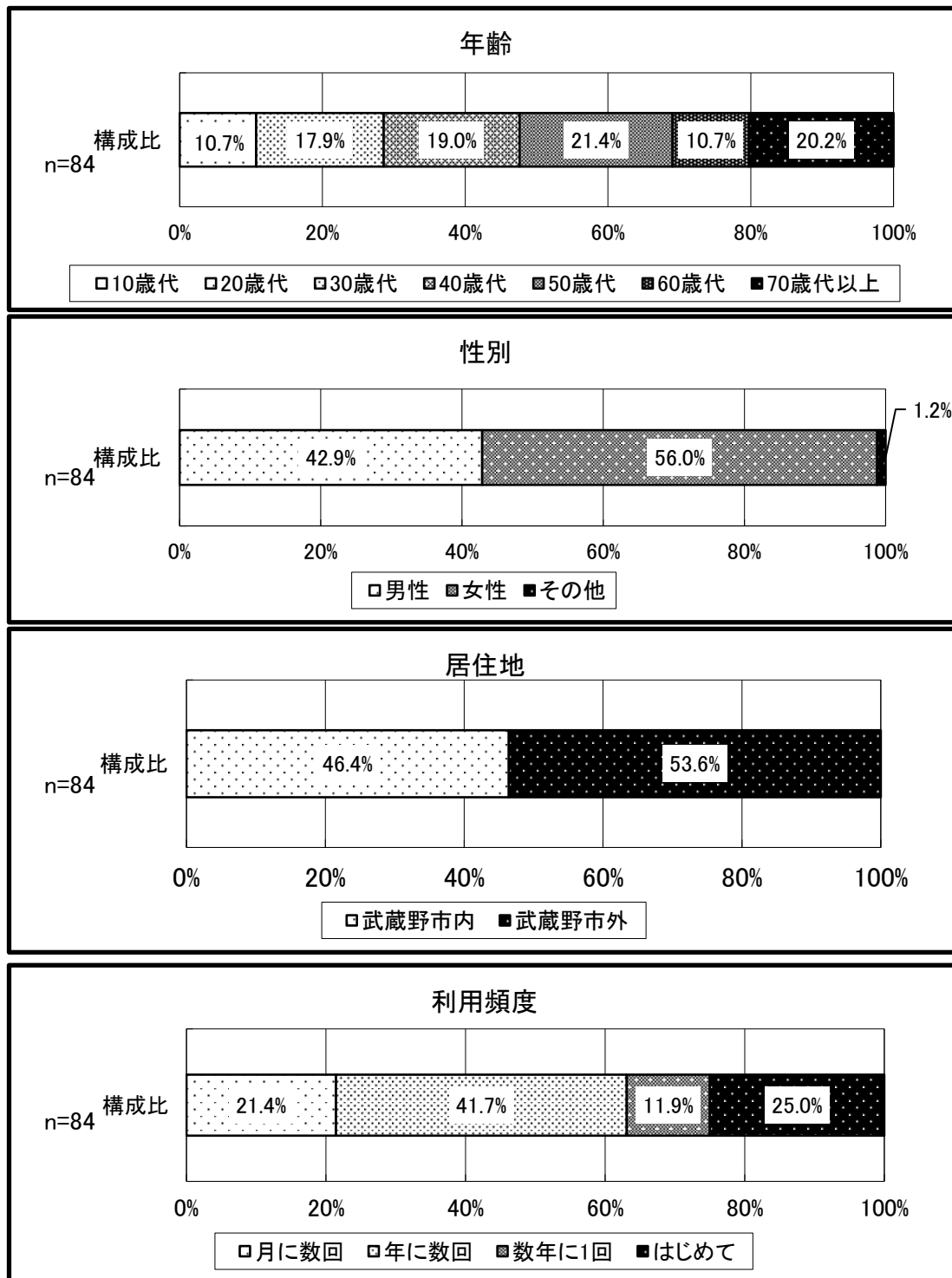
< 指定管理者 > 改善すべき点	
< 施設主管課 > 改善事項	* 突然の従業員の退職や異動があった際、一定のサービス水準は保たれたものの、過去の経緯やローカルルール等について主管課職員がカバーした部分もあったので、今後は更なる情報共有の徹底と業務の円滑な引継ぎを要望したい。

●評価項目

視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価			
		評価した理由 【留意点】 ＜指定管理者＞ ・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。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 ＜施設主管課＞ ・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。		評価レベル	得点	小計	評価レベル	得点	小計	
A市民満足度42点向上	✓	1.設置目的の達成	1.設置目的を達成できているか(設置目的に沿った成果を得られているか)。	8	3.適当	4.8	25.2	3.適当	4.8	25.2
		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。								
		＜指定管理者＞ 評価した理由	施設の設置目的および市の方針を踏まえ、新たな前運営者が築いてきた良好な取組を継承しつつ、独自性を生かした利用者視点の運営を展開している。利用者の利便性向上や施設の魅力向上に資する施策を継続的に検討し、地域に開かれた文化拠点としての役割をさらに強化していく。また、市民が芸術文化に親しみ、参加しやすい環境づくりを進めることで、文化活動の振興と施設価値の向上を図り、設置目的の実現に寄与していく。							
	✓	2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。	12	3.適当	7.2		3.適当	7.2	
			★ 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ているか。							
			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。							
			＜指定管理者＞ 評価した理由							
	✓	3.利便性向上に資する方策	★ 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。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
			★ 2.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。							
			★ 3.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。							
			＜指定管理者＞ 評価した理由							
	✓	4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
			★ 2.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。							
			3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。							
			＜指定管理者＞ 評価した理由							
	✓	5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
			★ 2.提案事業は、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)。							
			＜指定管理者＞ 評価した理由							
	✓	6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)への取組み	1.事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	2	3.適当	1.2		3.適当	1.2	
			★ 2.自主事業を行っている場合、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)。							
			＜指定管理者＞ 評価した理由							
		＜施設主管課＞ 評価した理由	*施設の設置目的を理解し、適切かつ質の高い管理運営がなされている。 *会議室のみの施設であるため、昨年度まで芸術文化事業の取組については要求していなかったが、ワークショップや大学生の連携事業として夏休みの宿題サポート事業などを提案事業として実施した。							

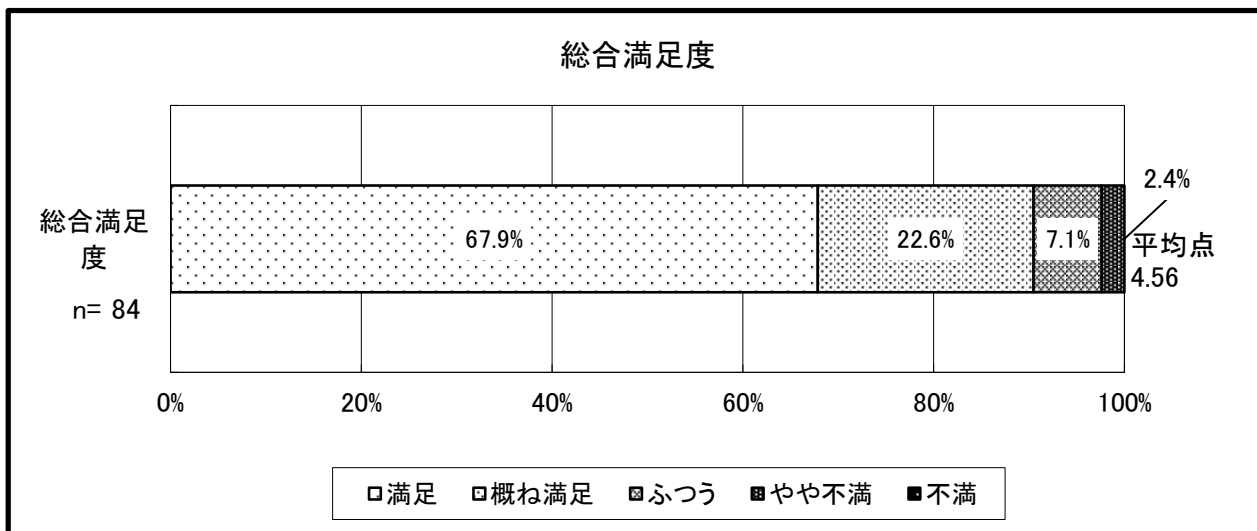
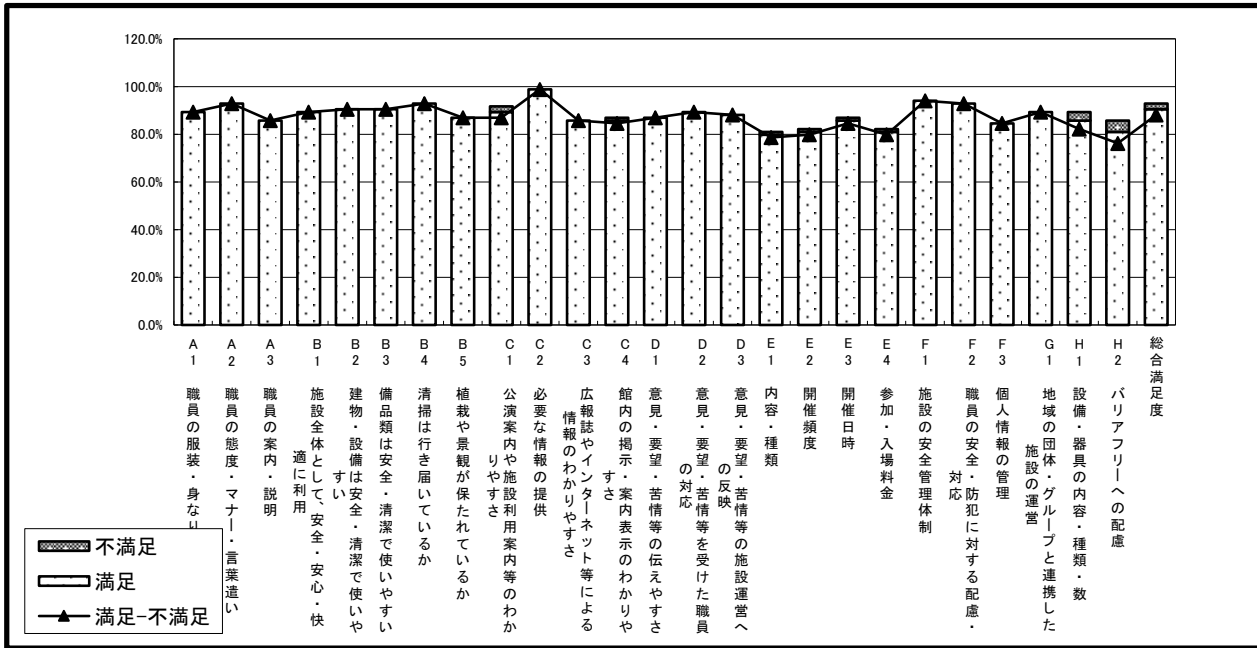
B 安全への取組み	✓	1. 適正な危機管理	★ 1.事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	7.2	
			2.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制(対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等)は適切か。								
			★ 3.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。								
			4.市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。								
			★ 5.利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。								
			★ 6.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。								
			7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
			<指定管理者> 評価した理由								職員およびスタッフを対象に消防訓練を実施し、火災発生時の初期対応や避難誘導の手順を確認した。また、AED講習も行い、緊急時に適切な救命措置が行えるようスタッフの技能向上を図った。施設内のAEDは受付に設置しており、来館者や利用者に対して迅速に対応できる体制を整えている。
			<施設主管課> 評価した理由								*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ている。 *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。
C 適正な運営	✓	1. 実施体制	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。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8		
			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、その効果があったと認められるか。								
			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。								
			5.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)。								
			6.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。								
			<指定管理者> 評価した理由								利用者サービスの向上と施設の適正管理に集中し事業計画から乖離が生じた際には、原因分析を踏まえ、業務手順の見直しやサービス内容の改善、利用者対応の改善などの是正措置を講じ、運営の適正化と再発防止に取り組んでいる。また、市と指定管理者で月に一度の定例会を実施するとともに、日々の連携を密に行い、運営状況や課題の共有、必要な調整を適宜行っている。
	✓	2. 職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4		
			2.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。								
			3.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。								
			<指定管理者> 評価した理由								原則、マルチワーク体制を組んでいてどのスタッフでも複数の業務を効率よく回せる状態になっている。職員及びスタッフの交代時には、業務内容や留意事項等について文書による引継ぎを行い、情報の漏れや認識のずれが生じないよう、確実な業務継承を図っている。常時マニュアルを整備し、業務内容や対応基準を明確化することで、一定のサービス水準に保てるように努める。
	✓	3. 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	24.0	3.適当	2.4	24.0	
			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.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、その効果があったと認められるか。								
			<指定管理者> 評価した理由								武蔵野芸能劇場、かたらいの道市民スペース、武蔵野スイングホールの3館では、各施設の空き状況を相互に共有し、利用希望者に対して 空いている代替施設を案内できる仕組みを構築している。これにより、特定施設の予約が埋まっている場合でも、他館の空き枠を迅速に紹介することが可能となり、利用者の利便性向上と施設全体の稼働率向上を図っている。ポスター、チラシの配架や他施設の案内が出来るように常に情報共有を行い利用者にスムーズな案内をしている。
	✓	4. 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		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。								
			<指定管理者> 評価した理由								個人情報の保護の研修は必須であり、スタッフ全員が受講している。今後も最新の注意を払い個人情報の取扱いを行う。

D施設・設備等の適正な管理	✓	5. 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		3.適当	2.4	
			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、その効果があったと認められるか。								
			<指定管理者> 評価した理由	当施設では月間のスケジュールはHP及びパソコンをご使用されない方向けにも施設にて掲示しているので、様々な利用者向けの告知を実施。							
	✓	6. 指定管理料の適正執行	1.事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。		4	3.適当	2.4		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。								
			<指定管理者> 評価した理由	指定管理料については毎月、市へ適切に納付している。劇場内の預金および小口現金は本社財務部による監査を受け、事務所内の小口現金は職員によるダブルチェックで管理し、出納の正確性と透明性を確保している。また、消耗品の購入は必要最低限に抑え、経費の適正化と無駄の削減に努めている。							
	✓	7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。		8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
			2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。								
<指定管理者> 評価した理由			市民スペースの本来の目的を考えコミュニティの利用を優先した。そして施設の美化衛生を保ち、予約がないときは駐在せず無駄なく施設管理に努め、経費節減に貢献した。								
✓	8. 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ているか。		4	3.適当	2.4		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ているか。									
		<指定管理者> 評価した理由	公平、平等にご利用いただく為に抽選を行い、その後は都度の予約ができるようにしている。また、ルール遵守、及びキャンセルポリシー等の同意をしていただき、公平、平等に利用して頂いている。利用者の限定は市内、市外、市内在勤在住の確認を公的な証明書またはそれに準ずる物で確認をしている。								
<施設主管課> 評価した理由		* 芸能劇場と一体管理を実施し、予約のない場合にはスタッフを置かないなどの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ている。 * LINE予約システムにより窓口以外での申請を可能とするとともに、自動抽選システムを導入して、公平・平等な抽選を実施している。また、各施設の空き状況が把握できるため代替施設の提案ができるようになっている。									
D施設・設備等の適正な管理	✓	1. 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。		6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6
			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。								
			★ 6.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。								
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
			<指定管理者> 評価した理由	専門の設備業者と連携を取り異常があれば施設内設備の安全確保の一環として、また日常業務においても情報共有を徹底し、引継ぎ漏れによるトラブル発生リスクの低減に努めた。さらに受付や電話対応の改善により、利用者対応におけるリスク軽減にもつなげた。							
	<施設主管課> 評価した理由		* 不測の事態に備えた訓練を行うことで、利用者の安全に努めている。 * 安全面だけでなく衛生面に配慮した対応を実施している。								
配点合計					100	合計		60.0	合計		60.0

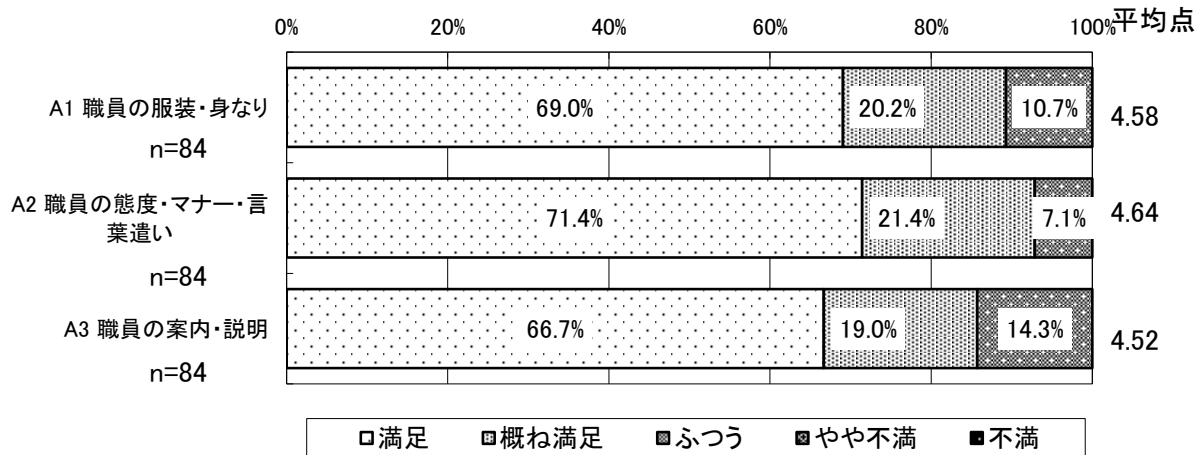


【回答者の属性】に関するコメント

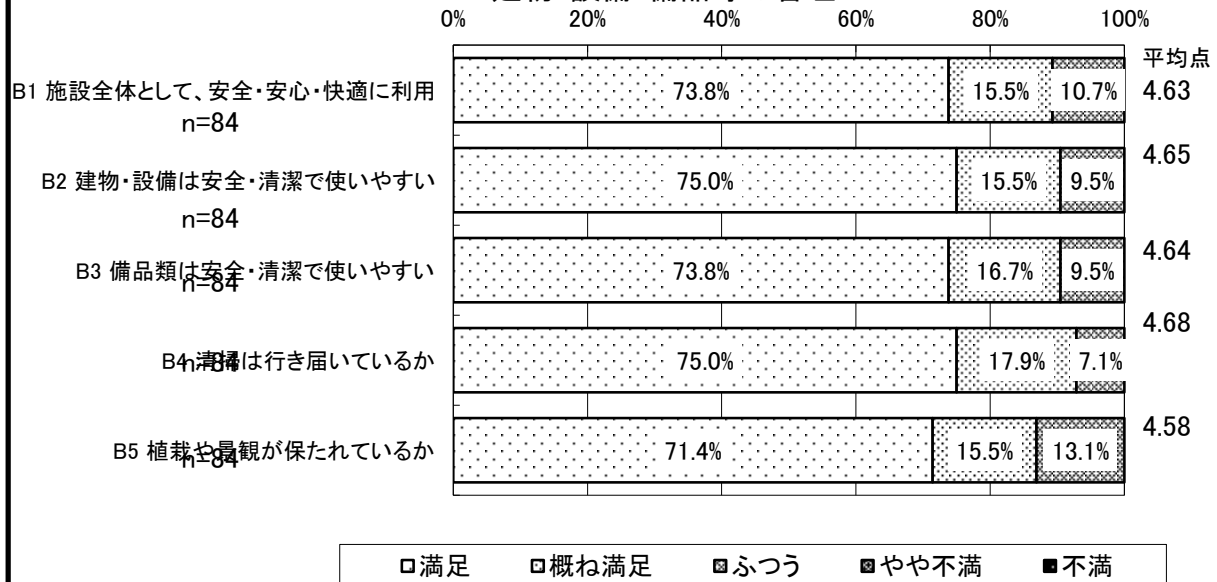
かたらいの道市民スペースは20代以上の方の利用で30～50代が多く、年に数回の利用が41.7%と数回のご利用が多い事がわかる。定期的にご利用頂いている常連の方が多いが、居住地を見ると市外の方が半数以上を占めている為、今後も市外の認知は広がって行くのではないかと考えている。清潔感のある会議室としてまた利用したいと皆様に思われるよう丁寧な対応を心掛けている。その結果常連の固定の利用者様がが増えていていると思っている。



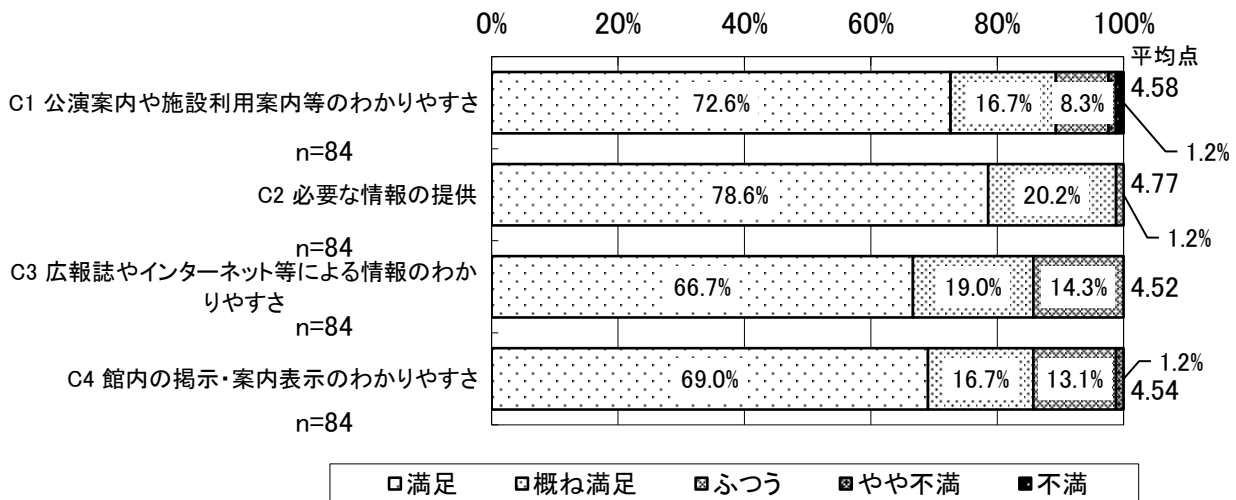
A. 職員の対応



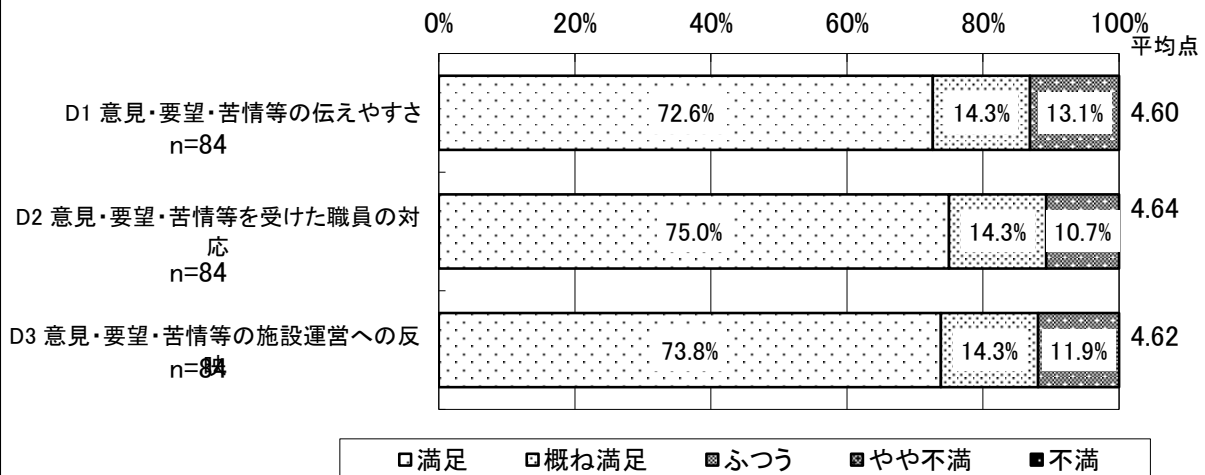
B. 建物・設備・備品等の管理

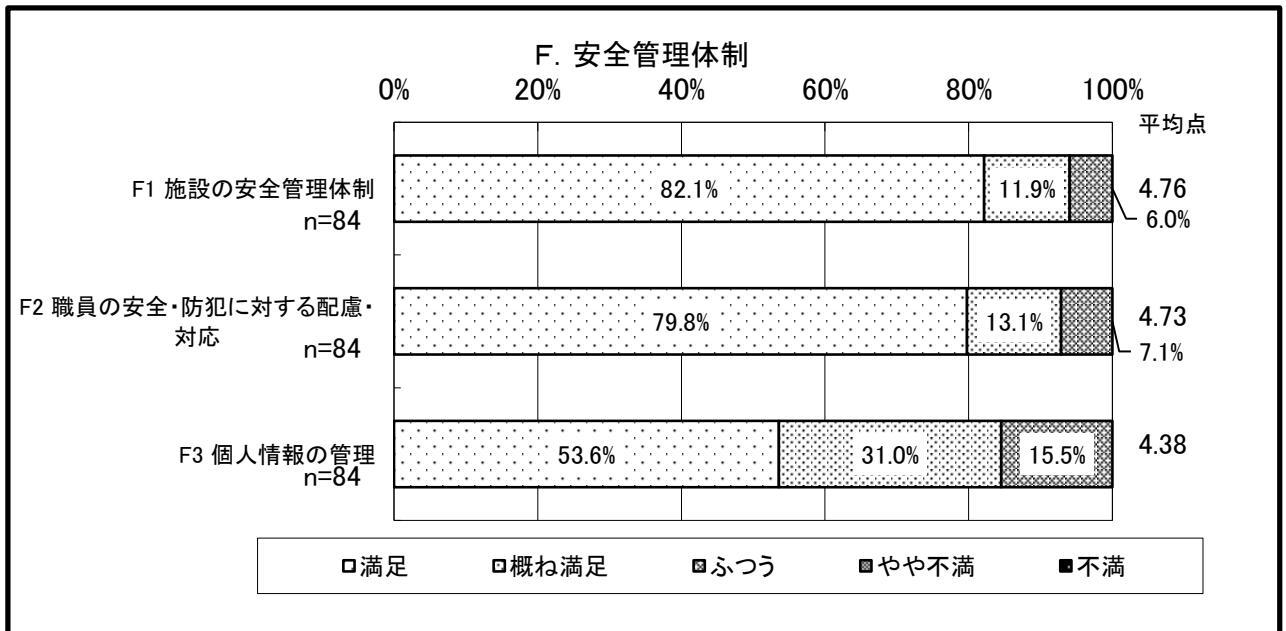
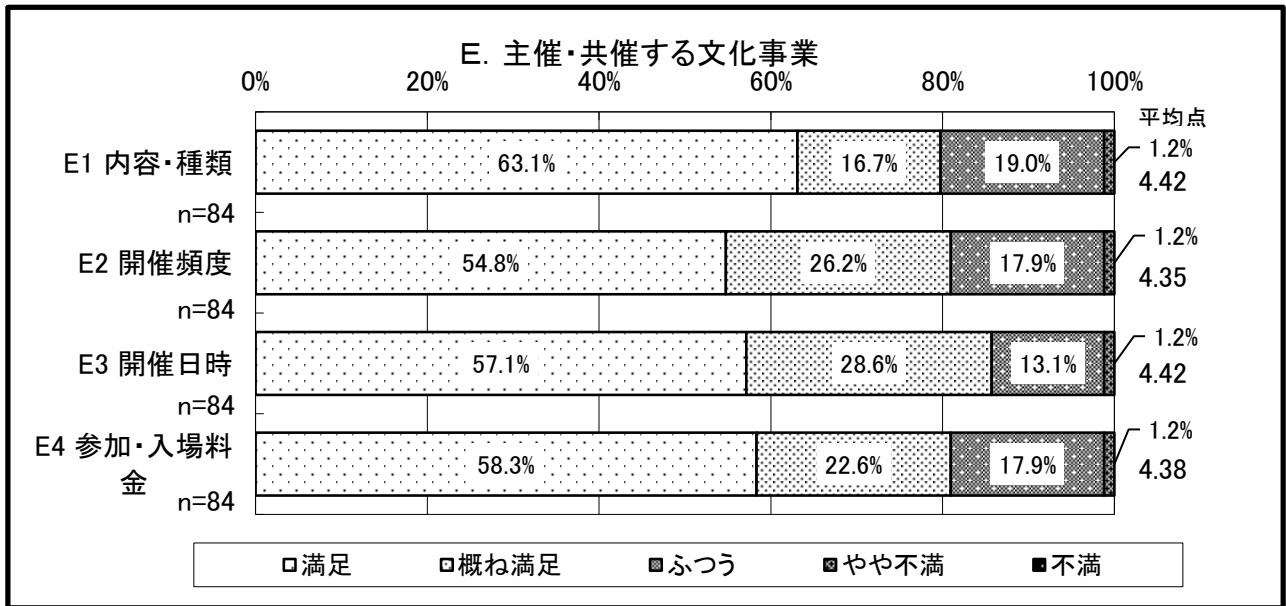


C. 情報の提供



D. 利用者の意見の反映

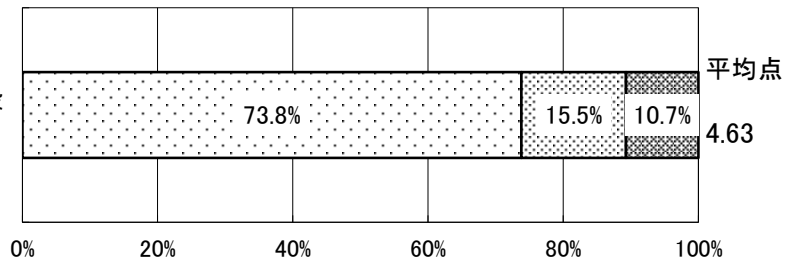




G. 地域との連携

G1 地域の団体・グループと連携した施設の運営

n=84

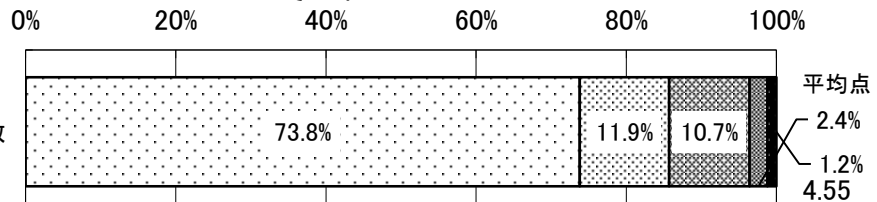


□満足 □概ね満足 ▨ふつう ▩やや不満 ■不満

H. その他

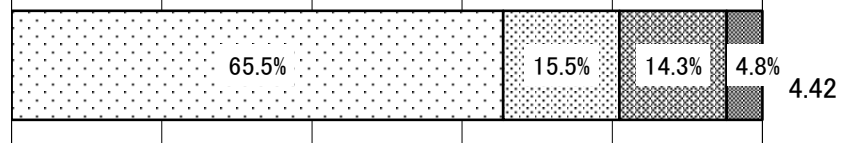
H1 設備・器具の内容・種類・数

n=84



H2 バリアフリーへの配慮

n=84



□満足 □概ね満足 ▨ふつう ▩やや不満 ■不満

お気づきの点、ご意見・ご要望記入コメント
公会堂の階段が急で心配でした。
気持ちよく使わせていただきました。ありがとうございます。
エアコンの音が気になります。トイレの数が気になります。
隣室との間が、パーティーのため、隣室の活動内容により、大きな音声が流れることが何回かありました。少々困ったことがありました。ボリュームに配慮いただけると助かります。
窓口の担当様に丁寧に対応していただきました。ありがとうございます。
第一区分と第二区分を同時に使う場合、あらかじめ机を並びかえておいてほしい。机の移動は高齢者には負担になります。また故障しているのか、動きにくい机もありました。
1/24(土)の受付スタッフ女性は、大変親切で、90歳越えのメンバーも助かりました。
テーブル、イス、付属設備すべて使いやすかったです。また利用させていただきたいと思います。
夜帰る時、受付の前に座って、受付の人と話している人を見かけるが、あの方は職員なのか？その様にお見うけしないが、何をしている人？
せっかくの施設なので、常にオープンだと良い。マンションの管理組合総会などに利用したい。
使用承認書を持った人が遅れてきたのがまずかったのですか？主催者側がいる場合は会場に入らせていただきたい。他の施設では入らせていただいています。ルールを利用者目線に合わせさせていただきたい。
今回、承認書を持った人の来場が遅れ、集まった人が会場に入れず、準備ができないということがありました。職員の方が恐縮しながら、「そういう約束になっていて、申し訳ございません」とおっしゃいました。他の施設では、主催者であれば、入れてもらえます。一考を願いたい。(持った人が来なかったのが、一番の問題なんですけどネ)
以前、利用させていただいた時には、無料でした。でもどこでも使用料を取られているのだと思います。あまり高くしないでください。ありがとうございました。
予約の際、芸能劇場まで行くのが面倒です。