武蔵野公会堂

（様式１）評価シート

1　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野公会堂			
所在地	武蔵野市吉祥寺南町１丁目６番 22 号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	理事長　福島　文昭			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目 11 番 20 号			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	①　武蔵野公会堂の使用の承認に関する業務 ②　武蔵野公会堂の使用料の免除に関する業務 ③　武蔵野公会堂の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④　市民の文化活動の場の提供及び芸術文化の振興のための事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	61,947,000 円	決算	56,635,434 円

2　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	32.8 ／44	31.2 ／44	＊吉祥寺駅から徒歩１分という立地の良さから市内･市外を問わず利用が多い。 ＊新型コロナウイルス感染症に伴う、利用条件の変更などを適切に市民･利用者へ周知･連絡。 ＊使用日間近に申請をされる利用者の使用料について、窓口での現金収納を行い、利用者の利便性の向上を図っている。	＊施設の設置目的を理解し、「事業団中期計画」や「企業価値向上に向けた取組み計画」にも基づいた、適切かつ質の高い管理運営がなされている。 ＊新型コロナウイルス感染症に伴う各種対策について、緩和を求める方、対策強化を求める方など様々な意見がある中、丁寧な対応をとっていた。
Ｂ安全への取組み	8.8 ／12	7.2 ／12	＊年２回の施設内の防災訓練のほか、吉祥寺駅周辺帰宅困難者訓練への参加等も行なっている。 ＊新型コロナウイルス感染症対策として、消毒や備品整備、掲示等による啓発などを実施した。 ＊ＡＥＤ設置や機械警備など 24 時間対応のセキュリティを保っている。	＊定期的な訓練等、十分かつ適切な取り組みがなされている。 ＊帰宅困難者対策訓練への参加など、芸術文化以外にも地域への貢献度は高い。
Ｃ適正な運営	28.8 ／36	24.0 ／36	＊新型コロナウイルス感染症に伴う、施設利用キャンセル･延	＊申請方法の拡充により多くの利用者が申請できる体制

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			期等への適切な対応。 ＊個人情報の保護については、職員への研修や窓口からシステムの画面が見えないような配置や一定時間で画面が消える設定などを徹底している。	を設けている。
D施設・整備等の適正な管理	6.4 ／8	5.6 ／8	＊消防計画に基づく自主点検の実施や施設の目視点検を日々行うことで、施設の適正管理に努めている。 ＊新型コロナウイルス感染症対策として、ボールペン１本から貸出品の消毒や施設の清掃を行った。 ＊館の内外にわたる清掃を通じて、利用者が気持ちよく施設を使えるようにしており、特に、老朽化が目立ってきた設備の保守点検や修復・交換などを重点的に行った。	＊他の施設と比較しても施設の老朽化の影響が大きいにも関わらず、徹底した保守を続けている。 ＊従来の清掃だけでなく消毒等の対応を継続的に実施し、安全な環境の維持に努めた。
全体	76.8 ／100	68.0 ／100	＊帰宅困難者対策訓練への参加等、利用者の安全確保への取り組み。 ＊委託業者による使用前の清掃作業など、徹底した館内清掃。 ＊利用者以外のトイレ使用対応や簡単な道案内等、地域公共施設としての、まちへの貢献。 ＊ホール、各種会議室及び和室等、複数施設の運営による、多様な利用目的への対応。	＊施設の老朽化やバリアフリー面での課題、新型コロナウイルス感染症の流行と、非常に困難な状況である中、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
＜アピール点＞ ＊吉祥寺駅に近く、公共交通機関によるアクセスが良いため、多くの方からの問い合わせがある。当施設を利用したことがない方からの問い合わせには、バリアフリー対応状況等、ご理解いただいたうえで使用申込みをいただけるよう、丁寧な説明を心がけている。 ＊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。 ＊ホール、会議室、和室があり、様々な用途、人数の利用に柔軟に対応できる施設であり、利用内容を丁寧に聞き取り、適切な施設を案内している。 ＊吉祥寺駅周辺帰宅困難者対策訓練への参加など、地域全体の安全性確保への協力を実施している。

＊防災備蓄品を保管し、駅周辺の防災の拠点となっており、訓練時や被災地への支援時など備蓄品の運び出しなどがある際は、施設としても駐車場の利用調整など協力している。
＊市の社会実験等の実施について適切な協力をした。

＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応をし続けていることは評価できるが、吉祥寺駅至近に立地する強みを生かし、若年層にアプローチするなど、引き続き施設使用率のさらなる向上に努めていただきたい。 ＊総合満足度の指数は令和３年度　45.6（令和２年度　55.4）と大きく下げている。施設の老朽化が進み、例年同様、施設面での課題が満足度を押し下げている傾向はあるものの、その他の項目でも評価が下がっていることから要因分析を行い、改善方法を検討いただきたい。	＊ロビー前スペースを利用して行事開催案内を実施している。情報発信支援として利用団体イベントの広報物配架等行っている。ホームページのリニューアルを機に公会堂の単独ページを開設し、公会堂の利用案内等を充実させた。 ＊前年は、ハード面の課題の他、感染対策のための利用制限が満足度低下に影響したと考えられる。令和３年度利用者アンケート結果では各項目とも前年比 0.1～0.2 ポイント程度評価を上げている。古い施設のため館内掲示板のスペースに不足もあることから、職員手作りの掲示を加えるなど、使いやすさの向上と利用者への情報提供の拡大を図っている。

＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入

主管課（記入欄）

＜特に評価できる点＞
＊施設の老朽化やバリアフリー面での課題、新型コロナウイルス感染症の流行と、非常に困難な状況である中、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。

＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応をし続けていることは評価できるが、吉祥寺駅至近に立地する強みを生かし、若年層にアプローチするなど、引き続き施設使用率のさらなる向上に努めていただきたい。 ＊総合満足度の指数は令和３年度　45.6（令和２年度　55.4）と大きく下げている。施設の老朽化が進み、例年同様、施設面での課題が満足度を押し下げている傾向はあるものの、その他の項目でも評価が下がっていることから要因分析を行い、改	＊より施設を知ってもらうようホームページ等で情報提供をすすめている。 ＊前年は、ハード面の課題の他、感染症対策のための利用制限が満足度低下に影響したと考えられる。 設備の故障、不具合については日々の点検等において適宜是正し、改修・交換等が必要なものについては市と共有し、必要な対応を行った。 ＊施設の更新に関する情報については、問い合わせへの回答及び掲示等で市民に提供した。

善方法を検討いただきたい。	
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入	

様式２－１　評価項目シート

【留意点】

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

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

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	32.8
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	*評価の理由：*施設の設置目的や市の文化振興基本方針を踏まえ、施設管理や事業運営を通じたミッションを明らかにするため事業団の中期計画を定め、これに沿った施設運営を行っている。加えて、企業価値向上に向けた取組み計画を策定し具体的な取り組みを図っている。さらに市民の活動等の場を提供するとともに、施設の設置目的に適う公演事業を中心に優れた芸術文化を提供することにより、市民文化の振興に寄与している。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	４良	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	*評価の理由：*老朽化がすすみ建物・設備に関して厳しい声が多いが、それ以外の項目については、一定の評価を得ている。建物・設備に関する不満は職員間で共有するとともに、市に適宜報告している。マニュアルとは異なるが、職員共有連絡票にてノウハウを蓄積して対応のブラッシュアップを図っている。クレームを未然に防ぐため、あらかじめ施設利用者に施設の状況（エレベータ不備等）等を説明するなどして、不満の低減を図っている。						
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	３適当	4.8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	*評価の理由：*帰宅困難者対応訓練等、吉祥寺駅周辺の基幹施設として地域の安全に関する取組みに積極的に協力している。また、地域広報誌及び利用団体イベント広報物の配架等、連携を行った。各種地域イベントでの利用等を通じて、ニーズの把握に努めた。 企画調整課による社会実験にも協力し、吉祥寺地域の将来展望に寄与した。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	*評価の理由：*ロビー前スペースを利用して行事開催案内を実施している。情報発信支援として利用団体イベントの広報物配架等行っている。ホームページのリニューアルを機に公会堂の単独ページを開設し、公会堂の利用案内等を充実させた。利用者アンケート結果では各項目とも前年比0.1～0.2ポイント程度評価を上げている。古い施設のため館内掲示板のスペースに不足もあることから、職員手作りの掲示を加えるなど、使いやすさの向上と利用者への情報提供の拡大を図っている。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	４良	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	*評価の理由：*前回、前々回と続けて評価をやや下げているが、今回は上がっている。求められる水準を満たし適正な管理運営がなされているが、点検を継続する。マニュアルとは異なるが、職員共有連絡票にてノウハウを蓄積して対応のブラッシュアップを常に図っている。						
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	３適当	2.4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	*評価の理由：*三駅圏を意識した事業計画を策定し、これに基づく事業を行っている。回数は多くないが、寄席事業「武蔵野寄席」を継続的に実施しており、観客、演者から高い支持をいただいている。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	４良	6.4	8.8
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	*評価の理由：*吉祥寺駅周辺帰宅困難者対応訓練、防火防災訓練を実施した。また、AEDの設置、民間警備会社との契約等で緊急時に備えている。賠償保険に加入、緊急事態発生時の市への報告を適切に行う仕組みを整えている。また、災害発生時には事業団本部や市へ報告し、かつ台風や大雪など災害発生や交通機関の混乱が予想されるときにおいても、事前に市や事業団本部と情報共有を行って予防措置を講じている。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	３適当	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価の理由：*民間警備会社との契約等により夜間・休館日の緊急時に備えており、警備状況を定期的に確認している。前年度まで大きな事件、事故の発生はなかったが、当該年度は盗難が１件発生した。防犯カメラは未設置。最小限の人数で運営しているため、委託事業者とも協力して、館内の巡回などを定期的に実施するようにしている。						
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	４良	3.2	28.8
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	*評価の理由：*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。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。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を策定し、経理事務や文書の保存、ファイリング等の見直しを行い事業団全体として統一した事務執行を行う体制を整備した。						
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	４良	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	*評価の理由：*１ネットでの空き情報提供及び電話・窓口での問い合わせ対応を適切に行い、空きと無駄を可能な限り低減する努力を常に行っている。２一定程度適正な稼働率を実現している。３配置は一定程度適正であり、明確な役割分担についても意識した事務を行っている。４支配人会議を実施し、他施設の情報も共有し、運営改善に取り組んでいる。ただし、優先予約の団体が全館予約を直前に縮小するなど、課題もある。						
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	４良	3.2	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	*評価の理由：*合併に伴う個人情報保護規程の再整備を行い、内容を公表したほか全職員を対象とした研修も実施した。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ようなデスク配置や窓ガラスへの遮蔽を工夫するなどの対応をするほか、席を外すときは画面を消す等実施している。						
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	４良	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	*評価の理由：*定期的に再委託先の選定を実施し、技術力や安全管理体制の確認も行っている。再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。契約書に個人情報保護や暴力団等の反社会的団体の排除に関する特約を添付している。年度初めには、業務遂行をしっかりやってもらいたい旨を直接担当者に伝え、管理監督の徹底を図っている。						
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	４良	3.2	
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	*評価の理由：*令和４年度は、施設予約システムのリニューアルによるネット予約の導入、施設別SNSによる情報発信のほか、キャッシュレスシステムの導入など、利用者の利便性向上に務めた。４年度はWITHコロナに移行している年度のため利用制限が緩和されつつあったが、新規感染者増加等によるキャンセルもあった。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	４良	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	*評価の理由：*指定管理料については、２か月に１度、顧問会計士による月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限の購入とし、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。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。						
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	４良	6.4	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	*評価の理由：*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、市、本部と協議し対応の年度間調整を行った。 軽微であるが修理期間が見込まれる什器の支障は、極力職員の処置による対応で経費節減に努めている。						
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	４良	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	*評価の理由：*今年度より公平性と効率性の向上のため、インターネットによる申し込みと抽選を導入し、施設予約のWEB利用の拡大を行うことで、より多くの方が公平に申請できる仕組みを導入し、条例・規則で定めるとおり平等に施設を利用できるよう配慮している。また、WEB利用が困難な利用者に対しても窓口での説明を丁寧に実施することで、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。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	４良	3.2	6.4
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	*評価の理由：*委託事業者による専門的管理のほか、職員による日々の目視点検等適切に建物、設備、備品管理を行い安全性の確保、良好な機能を保持している。建設から50年以上が経過し、経年劣化の設備も多いが、メンテナンスを適正に行うことで、利用に支障がでないようにしている。設備保守点検の記録保管、確認検収の体制を整備している。異常を発見した時はまず職員が対応するなど迅速に対応して、経費の節減にも努めているいる。						
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	４良	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価の理由：*適切に清掃を行い、実施状況を定期的に確認している。施設利用外の来場者のトイレ使用も行っているが清潔な状態を保っている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、定期的な清掃に加え、消毒や除菌等の作業を実施し、利用者に安心して利用していただけるよう良好な環境の保持に努めている。毎日清掃業務の実施状況を定期的に確認している。また、男性用トイレにもサニタリーボックスを設置し、すべてのトイレの使いやすさの向上に努めた。						

様式２－２　評価項目シート

【留意点】

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

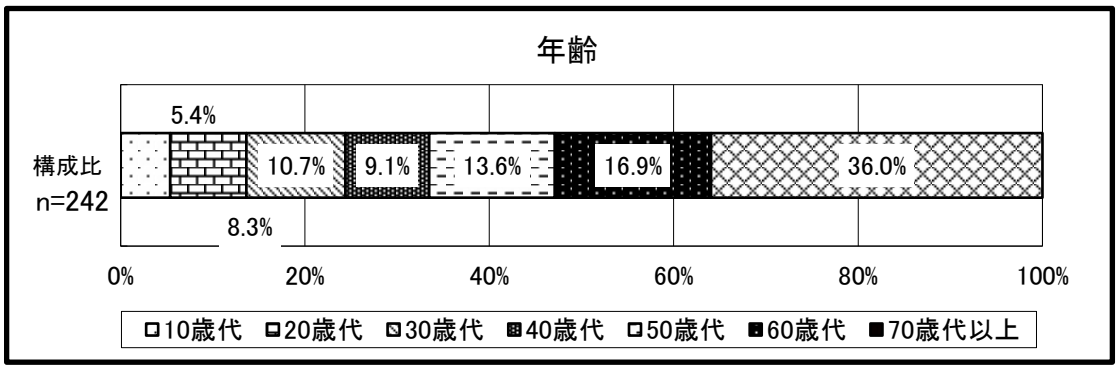
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

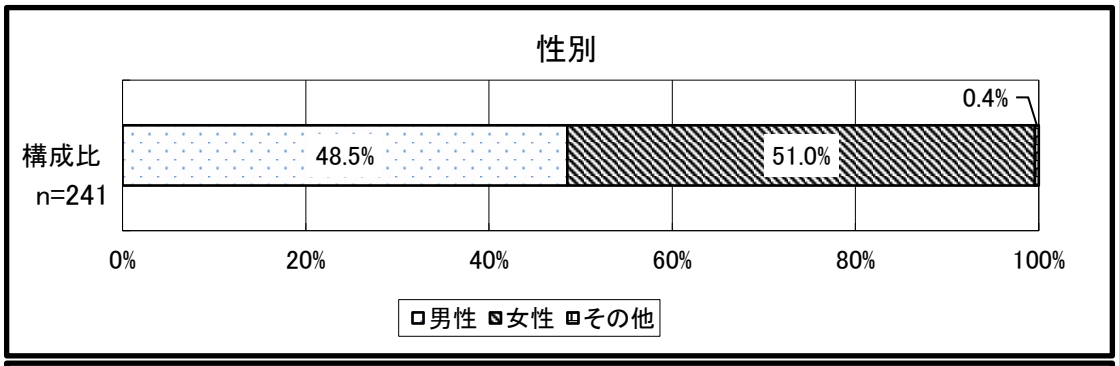
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	３適当	4.8	31.2
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	４良	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	３適当	4.8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	４良	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	３適当	2.4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。帰宅困難者対応訓練への参加など、地域との連携は期待以上の成果と評価できる。						
	改善事項 施設の老朽化など、今後も不測の事態等が発生が予想され、市民への説明の必要性も増加する中、引き続き対応の強化など向上を目指していただきたい。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	３適当	4.8	7.2
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	３適当	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応をし続けていることは評価できる。						
	改善事項 老朽化した施設であり、ホールや会議室に和室と多様な利用者の来場があるため、館内での安全を確保し続けられるよう、引き続き努めていただきたい。						

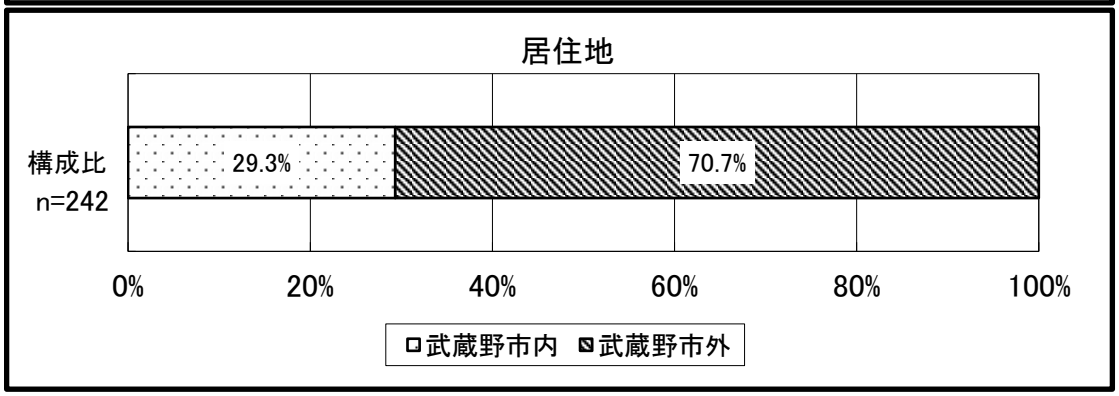
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	３適当	2.4	24
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	４良	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	３適当	2.4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	３適当	2.4	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	４良	3.2	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	３適当	2.4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	３適当	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	４良	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしている。新型コロナウイルス感染症の影響で様々な対応が求められる中、組織として機能していたことは評価できる。						
	改善事項 施設使用率は回復こそ見られるものの、新型コロナウイルス感染症流行前の水準には及ばないため、さらなる回復に向け努めていただきたい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	３適当	2.4	5.6
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	４良	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、非常に良好な状態であると言える。施設の老朽化が進む中、徹底した保守を続けており、トラブルを発生させていないことは、評価できる。						
	改善事項 老朽化した施設であり、複雑な機構から保守範囲が広大なので、引き続き漏れのないよう適切な管理に努めていただきたい。						

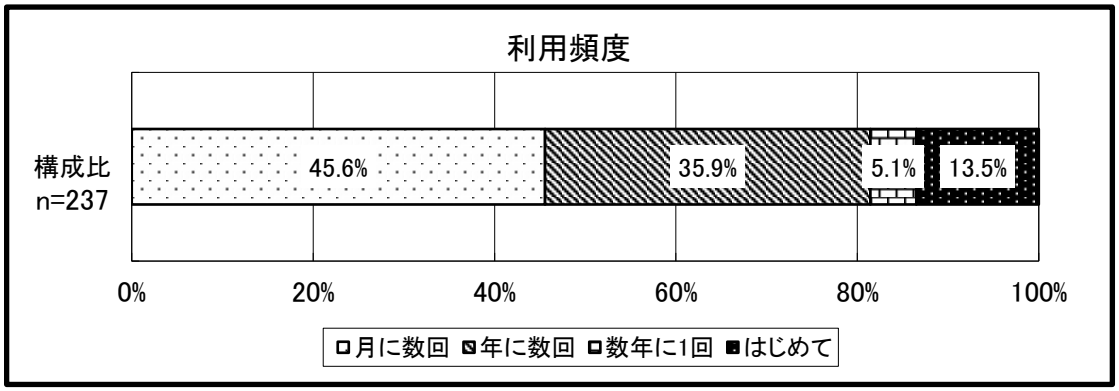
（様式4）

施設名　武蔵野公会堂





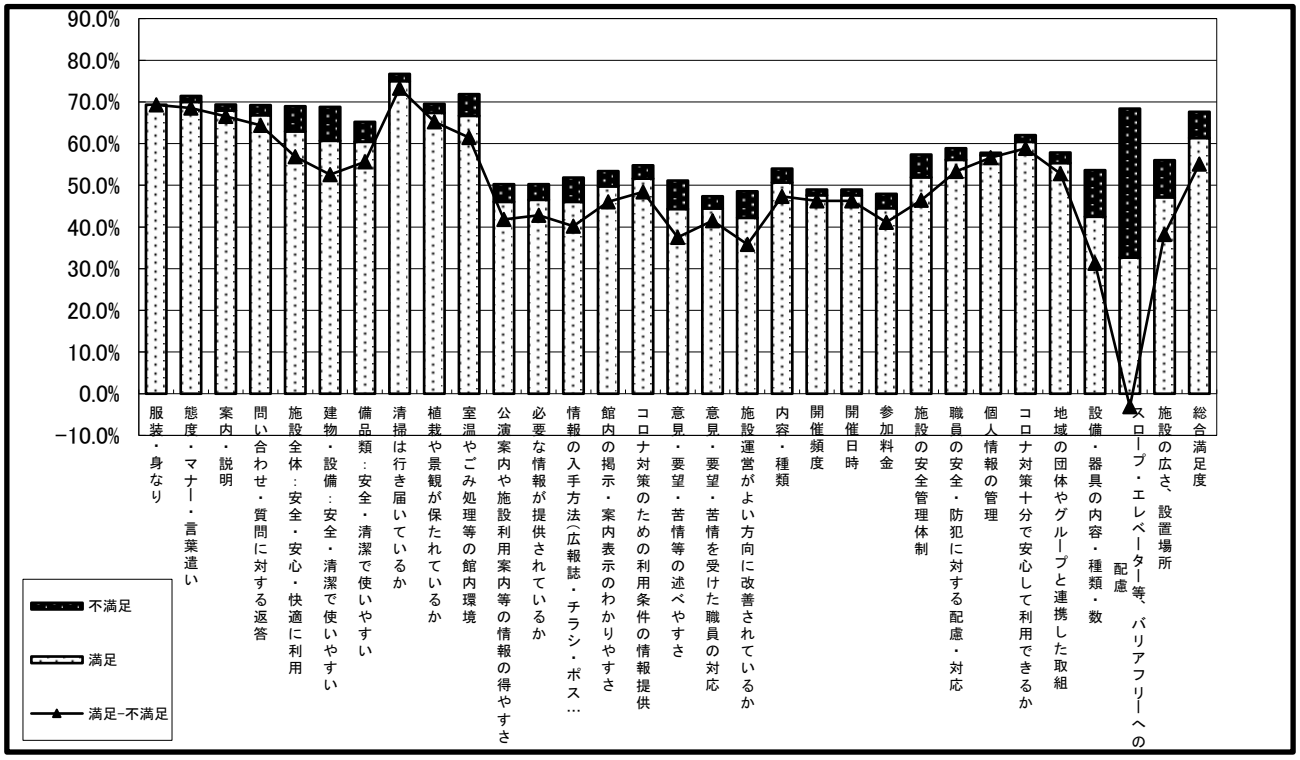


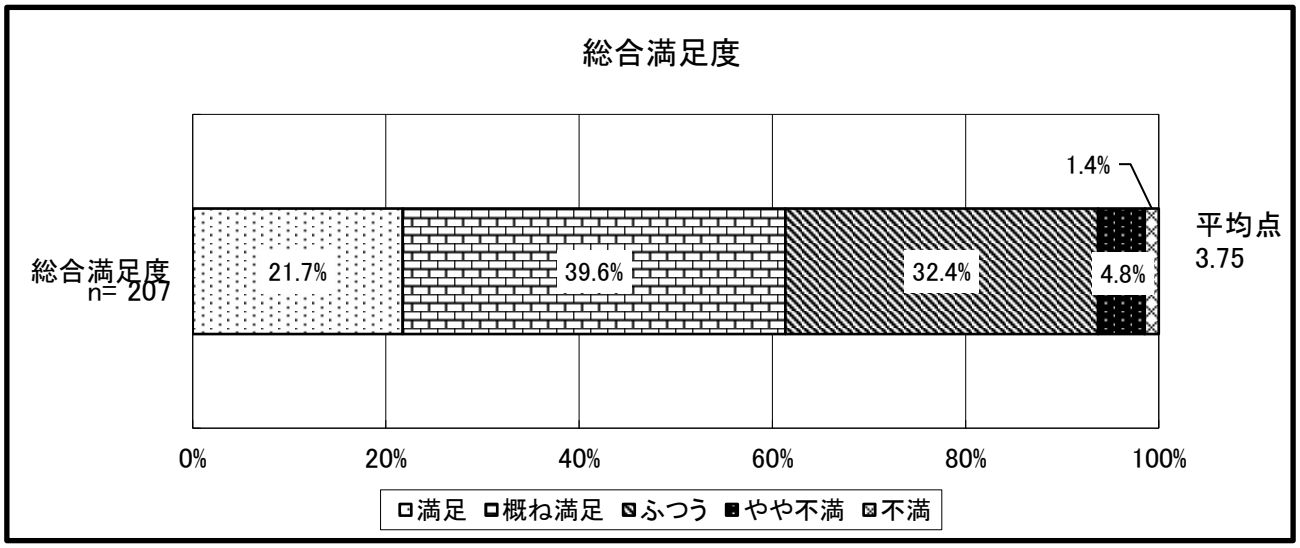


【回答者の属性】に関するコメント

50歳代以上の中高年層が6割超（減少）、性別はおおむね男女拮抗している（前回は女性7割）。また、吉祥寺駅に近く広域のアクセスが容易であることから、7割以上を市外利用者が占めている（減少）。趣味・文化的活動などを利用目的とした定期的な継続利用が多い傾向にある。

施設名　武蔵野公会堂



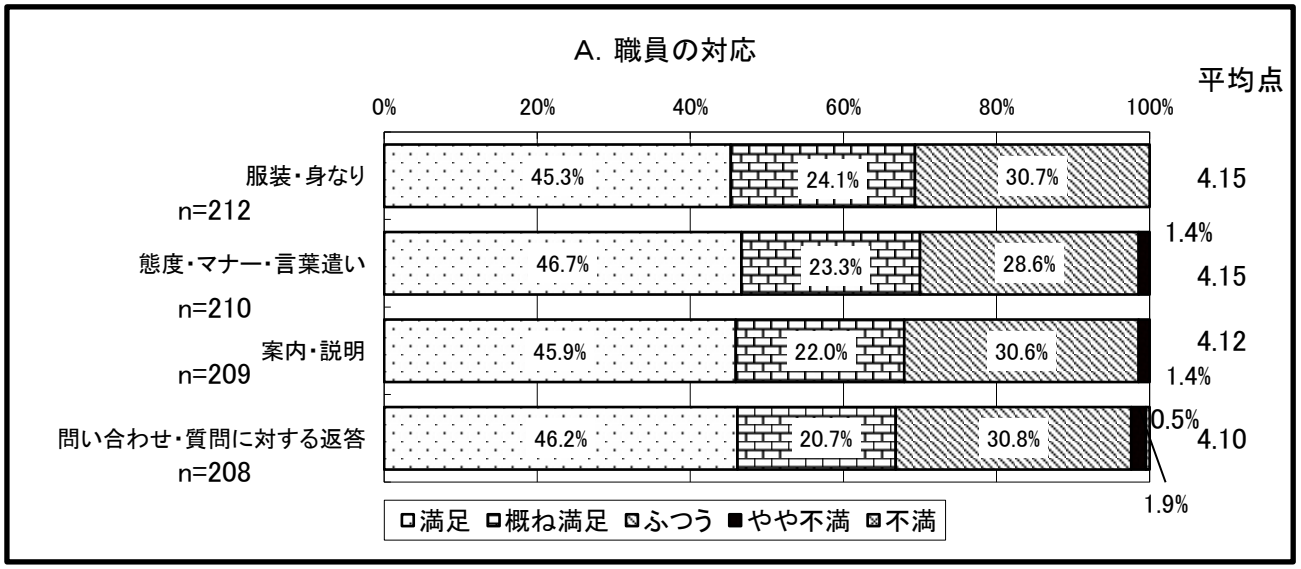


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

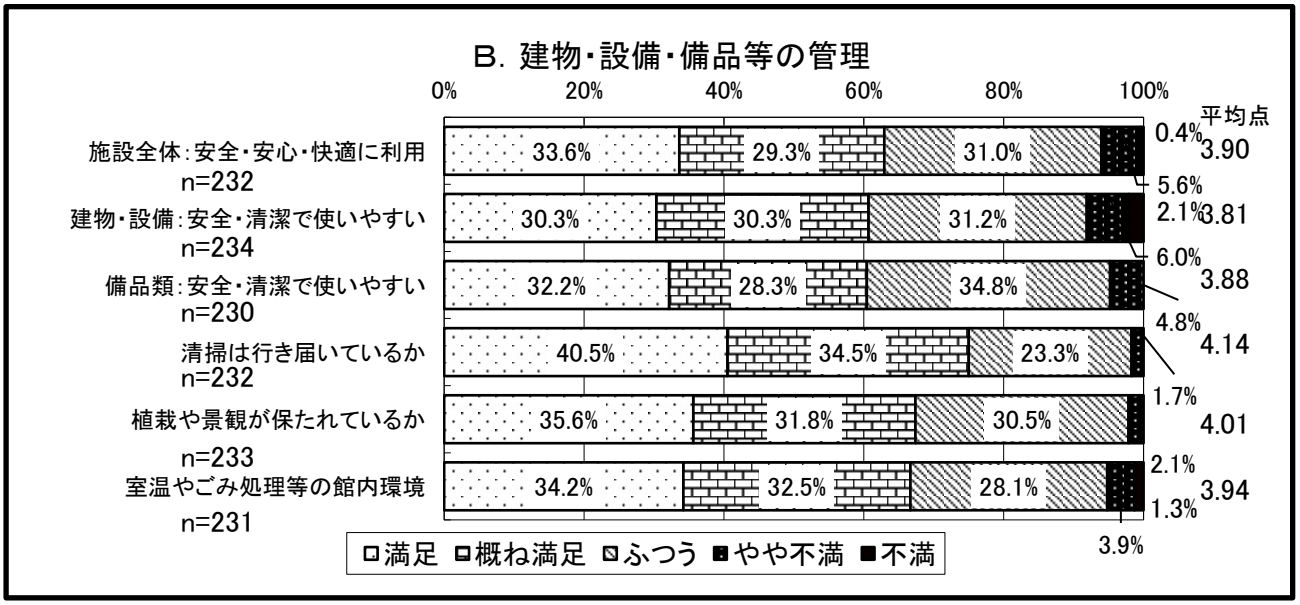
バリアフリーへの配慮に対する評価が全体の評価を押し下げている傾向は例年と変わりない。平均点は微増している。「満足」「概ね満足」の計が5%程度のプラスとなる一方、「ふつう」が微減、「やや不満」以下が、合わせて5%以上増加している。

施設名　武蔵野公会堂



【A職員の対応】に関するコメント

平均点は前年度比0.1ポイント以上上がっており、すべて4点台を回復した。「満足」の回答が、いずれも10ポイント前後上昇している。

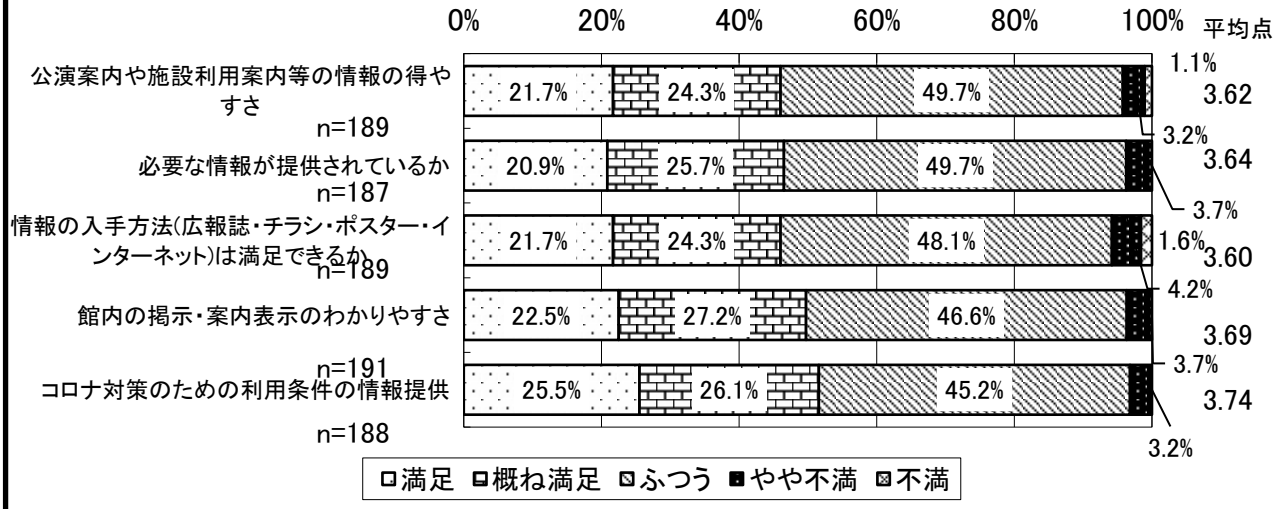


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

いずれの平均点も前年度を上回った。設備・備品関係が比較的低いが、老朽化した建物・設備（空調の不具合、温度調整不可等）が評価を下げている要因の一つと考えられる。

施設名　武蔵野公会堂

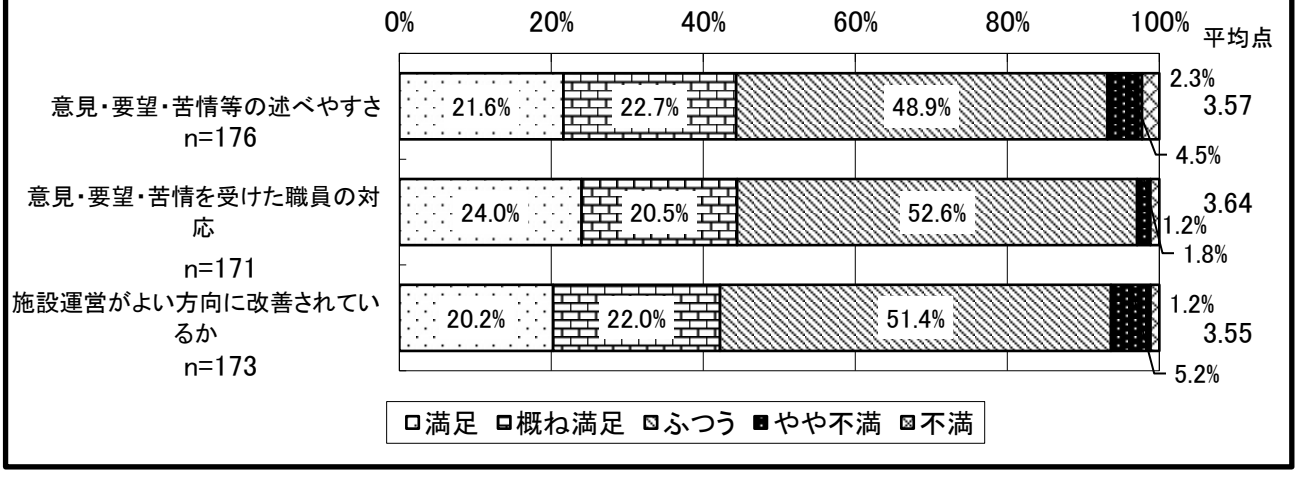
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

いずれの項目も前年比0.1～0.2ポイント程度評価を上げている。「満足」の回答がいずれも6～9ポイント上がっている。

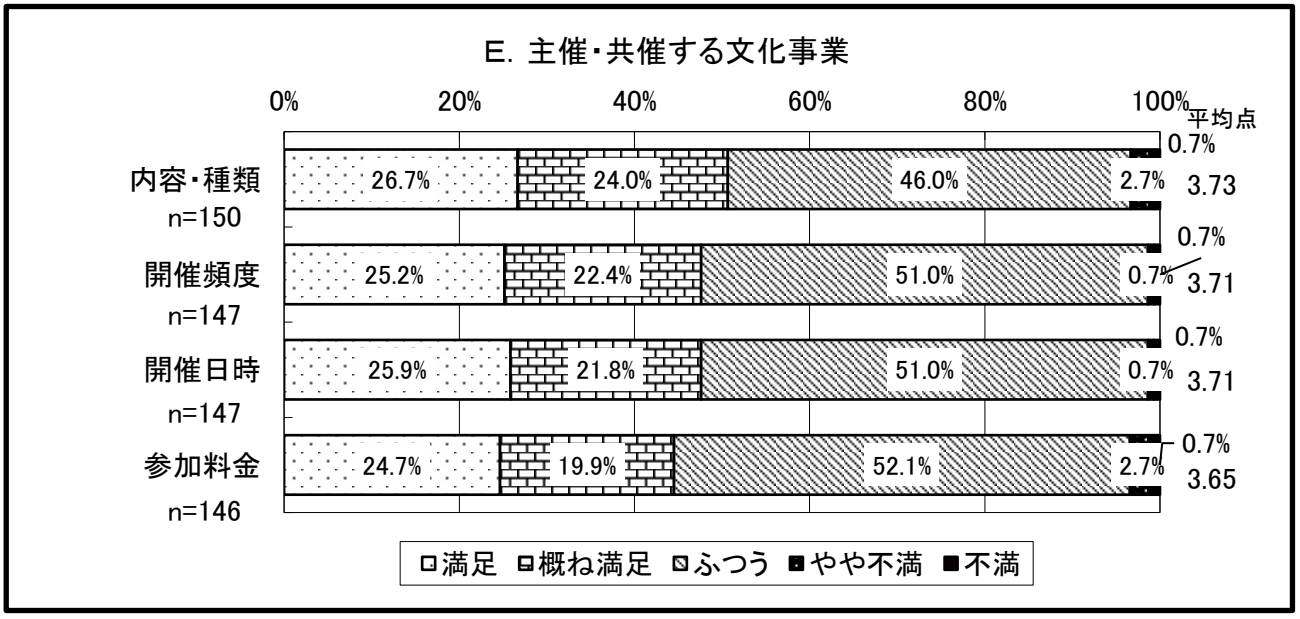
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

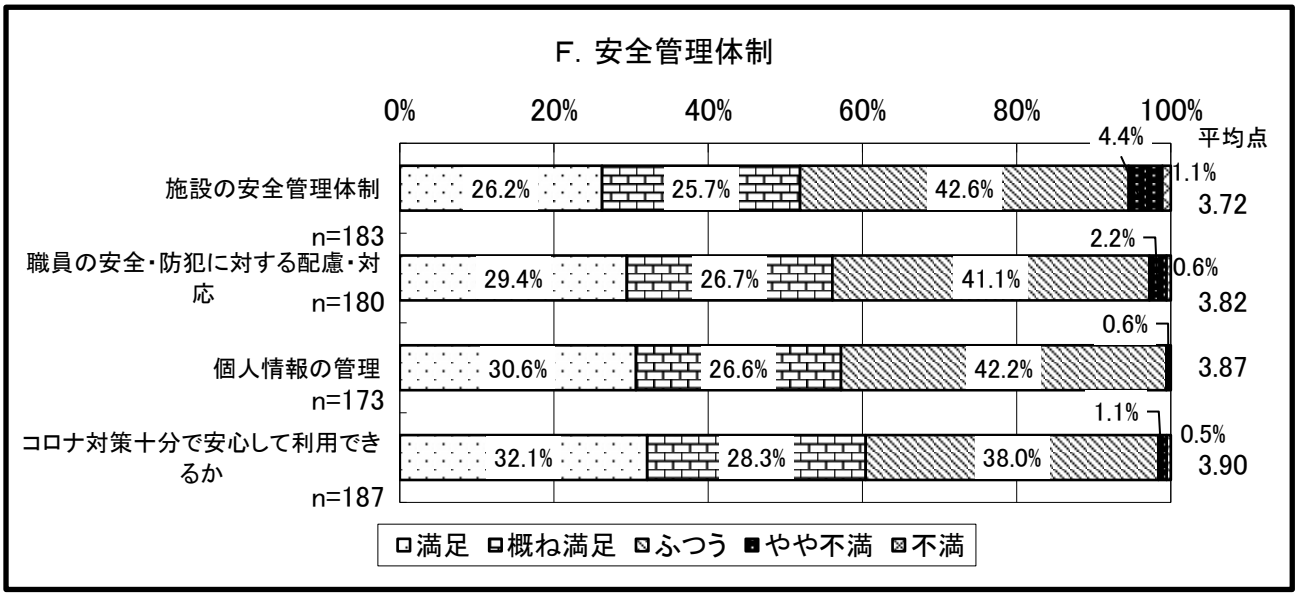
いずれの項目も前年比0.1ポイント程度平均点を上げている。「満足」「概ね満足」を合わせた数字は40%を回復している。

施設名　武蔵野公会堂



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

昨年度はアンケート期間中に主催事業が行われなかったため、公会堂においては回答がなかった。武蔵野公会堂での主催事業は、年間数回程度。開催頻度に大きな不満は見受けられない。

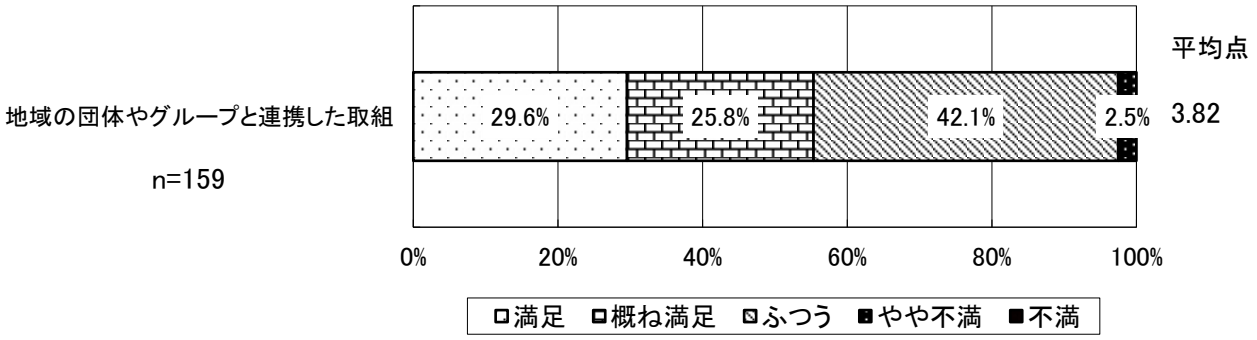


【F安全管理体制】に関するコメント

全ての項目で前年度比0.1ポイント以上評価を上げている。今後も安全へ配慮を徹底する。

施設名　武蔵野公会堂

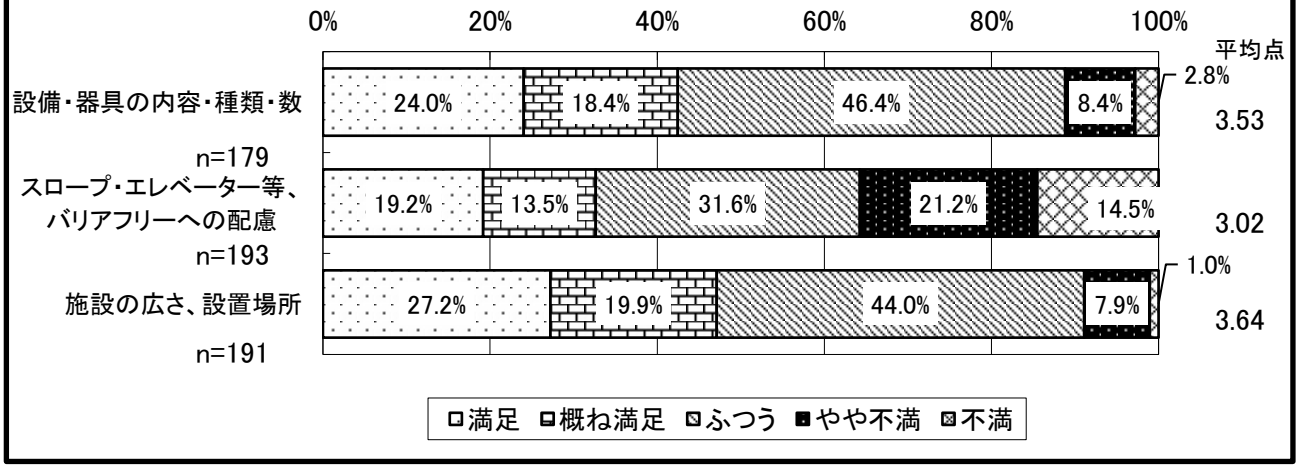
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

積極的に対応を心掛けたい項目であるが、連携の形がバックアップ中心であり、目に見える形で利用者に評価をしていただける機会が乏しい。なお、平均点は0.27ポイント、「満足」「概ね満足」を合わせた数字は14.8%上昇している。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

特にバリアフリーへの配慮に関して例年厳しい評価をいただいている。アンケート回答者の割合で60代以上が半数を占める割合となっていることも、特にバリアフリーの項目で厳しい評価がなされていることとも関係していると言える。施設予約時等の館設備に関する情報提供をさらに徹底し、理解を得ることに努めたい。

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。

(1) 施設設備について

●エレベーターが欲しいです。
●ゴミ箱が1か所あるといいと思います。
●設備等（特にトイレ）にかなり経年が見られ、新しく設置を希望。
●会議室内にゴミ箱を設置していただけると嬉しいです。館内に Wi-Fi が通っていれば大変便利に作業ができてありがたいです。
●部屋にゴミ箱を設置していただけるとなお良くなると思います。
●エレベーターは必要と思います。
●エレベータが欲しいです。
●早く壊して新しく建て替えて下さい。
●エレベーターがないので、2、3F での会議開催に荷物の運搬にて労力がかかっている。
●となりの部屋の声がひびく時がある。
●冷暖房の調節ができるようになって欲しい。
●エレベーターを付けて欲しいです。
●バリアフリーの問題はありますが、存続して下さい。
●個室トイレを広くしてほしい。階段が使えない人の為にエレベーター、エスカレーターの設置を希望します
●トイレへの階段巾が狭い点。トイレは Wash レットにして欲しい。
●高齢者にエレベータが必要では・・・？
●高齢者利用に向いていない。自動販売機の設置希望します。
●内装（壁など）がキタナイ。トイレもキタナイ。
●あちこち壊れている。
●バリアフリーはお願いしたいです。
●エアコン空調のみ個別で操作出来ず時々不便でしたが、あとは親切で大変有難かったです。
●部屋の冷暖房調節ができるといいなと思いました（以前は出来ましたし、これから立て替え【原文ママ】ですから仕方ないですね）長年おかりしましたので本当に感謝です。ありがとうございました。
●ごみ箱を置いてほしいです。
●エレベーターが欲しい。
●足の不自由な方への対応をご一考願います。
●空調がそれぞれの部屋でできるとよいです。
●エアコンを各部屋に取り付けてほしい。ホワイトボードの破損が見られるので更新してほしい。

●エレベーターがあればと思いました。
●トイレが下にあるので階段が急で大変です。
●シニア向けにエレベーター又はエスカレーターがほしいですネ。
●エレベーターは必要。トイレが寒すぎます。

(2) 運営面について
●予約の際、もう少し簡単にできると助かります。
●値段が若干高く思います。
●部屋代をもう少し安くして頂けるとありがたいです。
●使い方に応じて使用金額を下げていただけると嬉しいです。
●利用費がもう少し安くなると嬉しいです。
●利用料をもう少し安くして下さい。
●公会堂にて、会議室や和室を使用中、廊下や階段での話し声が大きいと感じることがあります。静かにするよう、もう少し呼びかけをお願いします。
●夏のイベントで子供の声がうるさく、当方のさまたげになった。なんらかの対策が必要。
●前に利用される団体がなければ、もうすこし早くスタッフが会場入りできるとありがたいです。

(3) 事業について
●時々、非常に高価な公演があるようになった。【事業団の他の主催事業のことと思われる】

(4) 職員について
※該当する回答なし

(5) 評価のことば
●お世話になっております。
●数少ない利用させて頂いてます【原文ママ】、ありがとうございます。
●古い割には清掃（清潔？）に思える。場所の利便性は高く今後もイベント開催時には利用したい。
●吉祥寺で大人数が入れる会議室として重宝してます。いつもありがとうございます。
●駅からも近く、対応がすごい丁寧で使用しやすいです。
●子供の頃から親しんでいる施設です。大切に維持管理されていると思います。

(6) その他
●ベランダに透明な傘が開いたまま置いてあるのが気になります。忘れ物でしょうか？
●特にありません。
●いろいろあるようですが建物を大切にして下さい。

●特になし。

●建て替えた際はより立派で使い易い施設になりますように。

●特になし。

武蔵野市民文化会館

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野市民文化会館			
所在地	武蔵野市中町３丁目９番 11 号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	理事長　福島　文昭			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目 11 番 20 号			
指定の期間	令和４年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	①　会館の使用の承認に関する業務 ②　会館の使用料の減免または免除に関する業務 ③　会館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④　文化芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	342,109,000 円	決算	334,264,756 円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	37.6 ／44	37.6 ／44	＊鑑賞機会の提供のみならず、市民や小中高校生を対象とした参加・交流型の事業を通し、様々な分野の事業普及に努めている。 ＊市内アーティストからの提案を受け、市民参加型の公演を共同で開催するなど、市民ニーズに応える事業企画を進めている。 ＊ホームページのリニューアルにより、必要な情報を得やすい環境を整備し、迅速かつ適切な情報提供を行ったほか、親子向けイベントに特化した Twitter を新設し、市民へのより分かりやすい情報提供に努めた。 ＊施設及びチケットのシステム整備を行い、キャッシュレスシステム導入、チケットレス入場受付による、利用者の利便性向上に取り組んだ。 ＊合併による他分野との連携事業としてプレイスでイベントを行ったほか、市民文化	＊施設の設置目的を理解し、「事業団中期計画」や「企業価値向上に向けた取組み計画」にも基づいた、適切かつ質の高い管理運営がなされている。 ＊総合満足度は「満足」「概ね満足」の割合が昨年に引き続き 90%を超えており、高い水準を維持している。 ＊アウトリーチでは初の雅楽を実施したり、「友好と平和の第九」を共催したりするなど、多方面との連携による多様な事業の展開につなげている。 ＊ホームページのリニューアルを実施、各部でのユーザーインターフェースを統一することで情報を得やすくしている。 ＊新型コロナウイルス感染症関係やキャッシュレス決済の導入が複雑化している中、適切な情報提供や職員対応に努めている。 ＊新型コロナウイルス感染症を考慮した適切な事業計画に加

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			会館ロビーではプレイス市民活動に関する動画を放映し、公演以外にも施設を訪れる機会の提供に努めた。 ＊教育委員会と連携して８校で小学校へのアウトリーチを実施したほか、オルガンコンクールの広報について近隣商店等に協力を依頼するなど様々な施設と協働した事業運営を継続的に行い、地域との連携を強めている。	え、NHK「東京落語会」や「エリザベス女王 70 周年記念事業」、オルガンコンクール関連イベント「風琴サロン」など、幅広い展開に努めており、高い動員数となっている。
Ｂ安全への取組み	9.6 ／12	7.2 ／12	＊法人全体で賠償責任保険に加入し利用者等に損害を与えた場合等に備える対応を進めている。 ＊事故・事件等発生時はすぐに事業団本部・主管課に報告や情報共有、対応を行った。また、緊急連絡網による連絡体制を徹底している。 ＊定期的な消火・避難誘導・通報訓練・ＡＥＤ（自動体外式除細動器）訓練を実施している。 ＊災害発生時には事業団本部や主管課に適切な報告を行っているほか、大雪や台風などの災害発生の恐れがある場合は、本部事務局や主管課と情報を共有し、状況に応じた対応を実施している。 ＊警備業務については警備員を配置しているほか、随時巡回を行うなど安全管理に努めている。	＊日中は警備職員が常駐、夜間・休館日も機械警備で適切に監視しており、事件・事故を発生させていない。
Ｃ適正な運営	28.8 ／36	27.2 ／36	＊指定管理者要求水準書を踏まえ、年度協定書、年度事業計画等に基づき、的確に業務・事業を実施している。 ＊合併効果を活かすために企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針を策定し、さらなる企業文化の向上を図っている。 ＊年度計画による情報セキュ	＊指定管理の仕様・要求水準・年度協定等に基づき適切に運営されており、市とは定例会と庁内連絡会議等により連携に努めている。 ＊合併に伴い契約事務規程を見直し、特定の案件を除き見積もり合わせを適切に実施している。 ＊公演と体験を楽しめる「音楽探

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			リティ研修やコンプライアンス研修を実施している。 ＊個人情報記載書類は施錠できるキャビネットに保管している。 ＊契約事務規程の整備に伴い、再委託先の選定をする上で見積もり合わせを適正に行った。 ＊会計事務規程の見直しを進め、現金管理、銀行への入金など金銭管理をより適正に実施できる事務執行体制を整備した。 ＊外部からの補助金、助成金も積極的に活用し、経費削減を図った。 ＊施設申込は、公平性と効率性の向上を目指しインターネット申込による施設抽選申込を導入し、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構築している。	偵バッハの事件簿」など新たな親子向け事業の展開や、NHK関係では「東京落語会」公開収録を含む５公演を実施するなど、利用増加の取り組みに努めている。 ＊キャッシュレス決済の導入等により利便性を向上させ、円滑な使用料の徴収に努めている。 ＊外部補助金や助成金を積極的に活用し、経費削減に努めている。 ＊インターネット申し込みによる抽選の導入等により、より多くの方が利用しやすくなるよう努めている。
Ｄ施設・整備等の適正な管理	6.4 ／8	5.6 ／8	＊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で設備等の日常点検及び応急対応を行うとともに、経年劣化により破損に繋がる状態については主管課へ報告をしている。 ＊館内外の清掃に加え、委託業者と連携を取りながら消毒・除菌等の作業を継続して実施し、市民に安心して利用いただける環境の保持に努めている。 ＊トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。	＊従来の清掃だけでなく消毒等の対応を継続的に実施し、安全な環境の維持に努めた。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
全体	82.4 ／100	77.6 ／100	＊市内・市外問わず幅広い年代の方に利用いただき、総合満足度は「満足」、「概ね満足」を合わせて 93%と高い満足度を得ている。 ＊新型コロナウイルス感染症に関して、市や関係団体のガイドラインに適切に対応し、感染状況の変化へ対応しつつ、利用者サービスが為された結果も評価に含まれている。	＊新型コロナウイルス感染症への対応が続いた中、高い総合満足度を維持し続けており、堅実な管理運営がなされている。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
＜アピール点＞ ＊昨年度同様に新型コロナウイルス感染症ワクチンの接種会場として展示室が使用された。使用にあたっては、市の担当課と綿密な打ち合わせを行い、屋外駐車場を来場者のために開放するなど、積極的に会場整備を行い、市民の安全・安心の確保を図った。 ＊座席を一席空けにすること、マスク着用、検温の徹底など新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じながら、政府の水際対策の状況により外国人アーティストが来日できない場合、国内アーティストに切り替えるなど柔軟かつ積極的に公演事業を実施し、市民に芸術文化を届けた。 ＊サーモカメラ、受付カウンター等へのアクリル板の設置に加え、館内入口（西口）にはプッシュ式のアルコール消毒液だけでなく非接触形の体温計と一体化した消毒液スタンドを設置し、来館者へ感染拡大防止を促し、安心して入館いただけるようにした。また、施設利用者には利用開始時に消毒セットをお渡しして、利用後の消毒も徹底することにより、より一層安心して施設を利用していただけるよう努めた。さらに、様々な施設利用条件がある中で、安心して施設を利用できるよう丁寧な説明を行った。 ＊ジュニアプロデューサーMUSASHINO など子どもたちが芸術文化への理解を深める取組みを続けており、２年目となる今回は、国際オルガンコンクール１年前イベント「お絵かきワークショップ」を作り上げた。そのほかコンクール１年前事業として「U25 オルガンコンサート」、「マラソンコンサート」、「ジュニアプロデューサー公演」を開催してコンクールを周知した。 ＊ＮＨＫと連携した「クラシック倶楽部」収録のほか、落語公演「日本の話芸」収録を実施する事で、ホールの認知度向上につなげた。 ＊昨年度同様に好評を博したパイプオルガン体験やスクールを継続し、あらゆる世代へ向けた事業のほか、親子向け事業の実施、市立小学校へのアウトリーチ事業（８校）を実施した。 ＊舞台と客席がつながるサロン型事業として「風琴サロン」を実施したほか、「オルガンサスペンス劇場」、「クリスマスファミリーコンサート」など親子で楽しめるテーマで開催した。 ＊地域アーティストとの連携として、市内出身・在住など武蔵野市ゆかりの「栗コーダーカルテット」、「綾・クレバーン(ピアノ)」、「前進座　爽秋公演」などの公演を開催した。

＊公募市民による「武蔵野市友好と平和の第九」公演を曽我大介指揮者との連携で開催した。
＊生涯学習振興事業団との合併を契機に合同での研修実施や合併の目標を共有するなど、他分野との連携を深めた。その一つに市民文化会館ロビーではプレイス市民活動に関する動画を放映し、公演以外にも施設を訪れる機会の提供に努めた。

＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊承認書を渡す際に取り違えが発生した件につき、再発防止のため新たな事務フローの手順化や窓口対応に関する研修を実施されたい。	＊正しい情報の提供が行えるように職員内で情報共有を心掛け、サービス向上に努めた。また、システム利用等に関するマニュアルも作成し、受付内容の引継ぎもシステム内に記載する等的確に行った。さらに、職員にはコンプライアンス研修等を定期的に実施、新たに職員行動指針を定めて取り組んだ。
＊利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応をし続けていることは評価できるが、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止策として利用制限している施設について、従前の利用方法に戻していけるような方法を模索し、市民の文化的活動の再開支援に努めていただきたい。	＊新型コロナウイルスが収束に向かう事により変更される施設の利用条件については国、都、市の情報を整理しながらガイドラインを見直し、利用状況などを見定めながら、適宜更新することにより緩和を進め、利用方法も元に戻した。 市民公募による武蔵野シティバレエ等も再開し実施した。 ただし、レストラン再開は業者と確認調整を行ったが、令和４年度内の再開には至らず調整を続けている。

＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入

主管課（記入欄）

＜特に評価できる点＞
＊総合満足度は「満足」「概ね満足」の割合が昨年に続き 90%を超えており、高い水準を維持している。
＊子どもを対象として「ジュニアプロデューサーMUSASHINO」「パイプオルガン体験」「パイプオルガンスクール」、サロン型事業「風琴サロン」では親子で楽しめるテーマとして「オルガンサスペンス劇場」「クリスマスファミリーコンサート」、地域アーティストとの連携として「栗コーダーカルテット」「綾・クレバーン」「前進座　爽秋公演」など、幅広い世代を対象とした多様な事業を展開できている。
＊国際オルガンコンクールの開催前年度事業として「お絵かきワークショップ」や１年前事業「U25 オルガンコンサート」「マラソンコンサート」「ジュニアプロデューサー公演」を相次いで展開、開催に向け機運醸成に努めている。

＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊承認書を渡す際に取り違えが発生した件につき、再発防止のため新たな事務フローの手順化や窓口対応に関する研修を実施すること。 ＊利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応をし続けていることは評価できるが、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止策として利用制限している施設について、従前の利用方法に戻していけるような方法を模索し、市民の文化的活動の再開支援に努めていただきたい。	＊当該事件を機にコンプライアンス研修を開始、実務上も本人確認の実施手順など事務フローを再度徹底するとともに、システム改修にも対応したマニュアルの更新を実施した。 ＊利用条件は国・都・市の方針や業種別ガイドライン等に合わせ市と連携しながら段階的に緩和を進め、文化的活動の再開支援に努めた。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入	

様式２－１　評価項目シート

【留意点】

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

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

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	37.6
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	*評価の理由：*芸術文化に関する各事業の実施や、ホール等の貸館を適切に行っており、「市民文化創造の拠点」という設置目的を十分に達成している。また、市の文化基本方針に基づいた「中期計画」に示された、あらゆる人に対する「文化」へのアクセス権の保障というミッションを達成するため、親子向け事業や、学校アウトリーチ、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。なお、新たに「企業価値向上に向けた取組み計画」や職員行動指針を定めて取り組んだ。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	４良	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	*評価の理由：*利用者アンケートにおける総合満足度は「満足51.5%」「概ね満足41.5%」を合わせて93.0%と高い評価を得ている。また、合併を機に整備されたホームページでは「お問合せフォーム」を開設した。意見や苦情については他の施設との定例会議で共有し、文化施設全体での改善に努めている。苦情内容は委託者とも共有し、館として適切な対応を心掛けている。市内アーティストからの提案を受け、市民参加型の公演を共同で開催するなど、市民ニーズに応える事業企画を進めている。						
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	５優良	8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	*評価の理由：*市内の関係団体（こども館ハビット、武蔵野東学園）と連携し、そこに通う子ども達へのコンサートを行った。また、市内老人クラブとも連携し、チケット価格の優待や老人クラブの方々を招いてオルガン見学会を行った。市内在住アーティスト・団体と連携して行った公募市民による「平和の第九」など、市民からの要望を踏まえた公演を開催した。市内小学校(８校)へアーティストを派遣するアウトリーチ事業を実施した。また市の学習支援と連携した市内小・中学生のバックステージツアーを行ったほか、市内中学校からの依頼による職場体験の受け入れ、地元の成蹊大学に新設された文化芸術コースへの積極的な協力など、地域との連携を図っている。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	*評価の理由：*合併に伴うホームページのリニューアルにより、必要な情報を得やすい環境を整備した。情報の発信はチラシ配布、市内掲示板へのポスター掲示、むさしのFMでの情報発信、館内のデジタルサイネージ等により公演事業等の案内を積極的に行っている。SNSを利用して、その即時性を生かし、迅速かつ適切に情報提供している。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	４良	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	*評価の理由：*施設の利用やチケットの購入等の案内について、正しい情報の提供が行えるように職員内で情報共有を心掛け、サービス向上に努めている。マニュアル作成のほか、業務引継ぎは書面及びシステム内にデータを残し的確に行っている。職員コンプライアンスほか研修を定期的に行っている。なお、新たに職員行動指針を定めて職員の意識向上にも取り組んだ。						
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	５優良	4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	*評価の理由：*事業計画に基づいて、多様な事業を実施したほか、合併後の新しい目的を達成する事業、コロナ禍による新しい生活様式に則した事業、市民へ芸術文化を届けるための事業を展開し、芸術文化の普及に取り組んでいる。コロナ禍が落ち着いてきたことを見計らい、事業団が独自に海外から招聘したディアナ・アダミアン（ヴァイオリン）はチケットが完売したほか、アルメニア大使がコンサートに隣席した。また「GTOトリオ（ジャズ）」ではイスラエル大使が隣席するなど高い注目を得た公演を行った。また藤田真央（ピアノ）、大西順子（ジャズ）など著名なアーティストの公演を作ることによりチケットが完売し満場の観客を得ることが出来た。NHKと行った「東京落語会」は無料で落語に触れる機会を、「シエナ・ウインド・オーケストラ」では文化庁の助成金を利用し18歳以下の子どもを招待することにより高い満足度を得た。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	４良	6.4	9.6
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	*評価の理由：*職員や委託業者を対象に消防法に基づく消火・避難誘導・通報訓練・ＡＥＤ（自動体外式除細動器）訓練を実施している。また事故、事件等は随時、事業団本部・主管課に報告して情報共有するとともに対応を行った。緊急連絡網による連絡体制を徹底している。夜間機械警備直結による非常通報装置の設置等により緊急時の対応に備えている。消火器の位置確認や点検も行っている。ＡＥＤ（自動体外式除細動器）は、表示も合わせて分かり易い箇所に設置している。災害発生時には事業団本部・主管課に適切な報告や情報を共有し、状況に応じた対応を実施している。賠償責任保険は利用者等に損害を与えた場合、設備の破損等に備えて加入している。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	４良	3.2	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価の理由：*警備業務については警備員を配置しているほか、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。						
	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	４良	3.2	
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	*評価の理由：*指定管理者要求水準書を踏まえ、年度協定書、年度事業計画等に基づき、的確に業務・事業を実施している。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、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。また、合併効果を活かすために企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針を策定し、さらなる企業文化の向上を図っている。						
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	４良	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	*評価の理由：*稼働率は令和３年度が大ホール61.5%、小ホール80.3%であったのに対し、令和４年度は大ホール76.9%、小ホール83.0%で回復傾向であった。事業実施時には他文化施設からの応援による補足対応により適切な配置に努めている。また各文化施設間の連携で交換便を活用し、チラシやポスター他、書類等の情報交換の運搬体制も整っている。他施設とは、月に１回に各施設長による会議を行うほか、適宜、情報共有を行い、連携している。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	4良	3.2	28.8
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	*評価の理由：*合併に伴い、個人情報保護規程を再整備した。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。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。						
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4良	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	*評価の理由：*契約事務規程の整備に伴い、再委託先の選定を実施し見積もり合わせを適正に行った。専門性の高い業務については業者の変更により問題が発生する危険性をもっているため、安全面を優先して考えているが、同規模の館と比較し金額の妥当性も確認している。委託先には日報や点検報告書の提出を義務付けており、提出されたものは業務内容を確認し、必要に応じて主管課に報告している。常駐している委託者とは適宜にミーティングを行い、意思疎通を図っている。契約書に個人情報保護や暴力団等の反社会的団体の排除に関する特約を添付している。						
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4良	3.2	
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	*評価の理由：*利用者数は令和元年度258,252人、令和２年度49,854人、令和３年度121,438人、令和４年度210,768人と推移しており、コロナ禍で減少した利用者数は徐々に回復している。利用者増加に向けた積極的な取組を実施し、公演・体験事業として「音楽探偵バッハの事件簿」は親子で楽しめる音楽と謎解きによる新たな観客層を想定した公演を開催。「シエナ・ウインド・オーケストラ」では文化庁の助成金を利用し18歳以下の子どもを招待することにより幅広い客層の開拓に努めた。藤田真央（ピアノ）、大西順子（ジャズ）など著名なアーティストの公演を作ることによりチケットが完売し、利用者の増加につながった。また落語１公演、クラシック音楽４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アップにつながった結果、入場料収入の回復となり、今後は更なる利用増加が見込まれる。						
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4良	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	*評価の理由：*２か月に１度のペースで、顧問会計士による月次監査を行うなど、適切に管理している。合併に伴い会計事務規程の見直しを行い、金銭管理をより適正に実施できる事務執行体制を整備した。決算前に見込みを算出し、適正な指定管理料となるように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による回収と、納付書による納付も適正に管理し、徴収率を高めた。現金は毎日、複数人で金庫確認を行い、二重に施錠して適正に管理している。						
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4良	6.4	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	*評価の理由：*外部からの補助金、助成金も積極的に導入し、経費削減を図った。事業費は、都が経費負担をするオーケストラ公演を行うなど外部との連携公演により経費の削減を図った。また、市の「くらし地域応援券」にも参加し、多様な収入確保に努めた。施設費は、他文化施設「松露庵」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。						
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4良	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	*評価の理由：*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導入し、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。また、市内の非営利で芸術文化に関する活動を行う団体が、芸術文化の振興に関する事業のためにホールを利用する場合、優先的に承認が可能である。その制度案内、要件の提示および選考についても、必要書類等を確認し、適切に行っている。						

<table>
<tr><th>視点</th><th>評価項目</th><th colspan="2">評価のポイント</th><th>配点</th><th>評価レベル</th><th>得点</th><th>小計</th></tr>
<tr><td rowspan="8">D 施設・設備等の適正な管理【配点8点】</td><td rowspan="5">適正な建物・設備・備品管理</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="5">4</td><td rowspan="5">４良</td><td rowspan="5">3.2</td><td rowspan="8">6.4</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>4</td><td>備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。</td></tr>
<tr><td>5</td><td>必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><u>評価の理由：</u>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伴に、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。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">適正な清掃</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="2">4</td><td rowspan="2">４良</td><td rowspan="2">3.2</td></tr>
<tr><td>2</td><td>清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><u>評価の理由：</u>施設利用スケジュールは日々、委託業者と調整をしながら建物内外の日常、定期的な清掃に加え、消毒や除菌等の作業を実施し、利用者に安心して利用していただけるよう良好な環境の保持に努めている。トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。</td></tr>
</table>

様式２－２ 評価項目シート

【留意点】

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

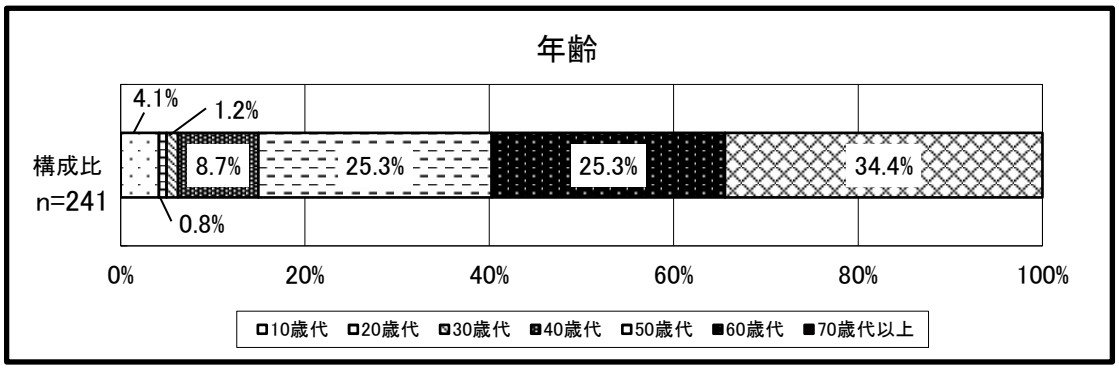
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

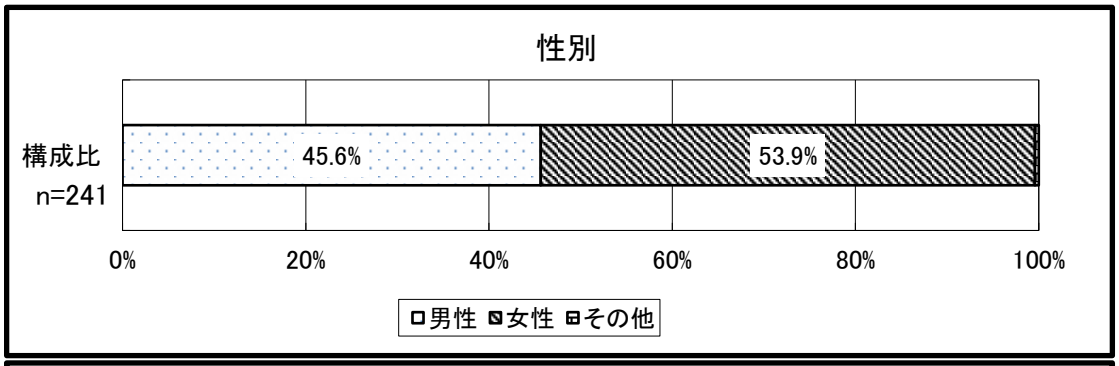
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	37.6
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	４良	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	５優良	8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	４良	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	５優良	4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を上回っており、良好な状態であると言える。新型コロナウイルス感染症を考慮した適切な事業計画に加え、NHK「東京落語会」やオルガンコンクール関連イベント「風琴サロン」など、幅広い展開に努めており、高い動員数となっているのは特筆すべき成果と評価できる。						
	改善事項 国際オルガンコンクール開催年として、これまでより発展した事業として、次回にもつながるようなものとなるようなものを目指していただきたい。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	３適当	4.8	7.2
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	３適当	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。日中は警備職員が常駐、夜間・休館日も機械警備で適切に監視しており、事件・事故を発生させていないことは、成果と評価できる。						
	改善事項 ホールや展示室、会議室に和室と多様な利用者の来場があるため、館内での安全を確保し続けられるよう、引き続き努めていただきたい。						

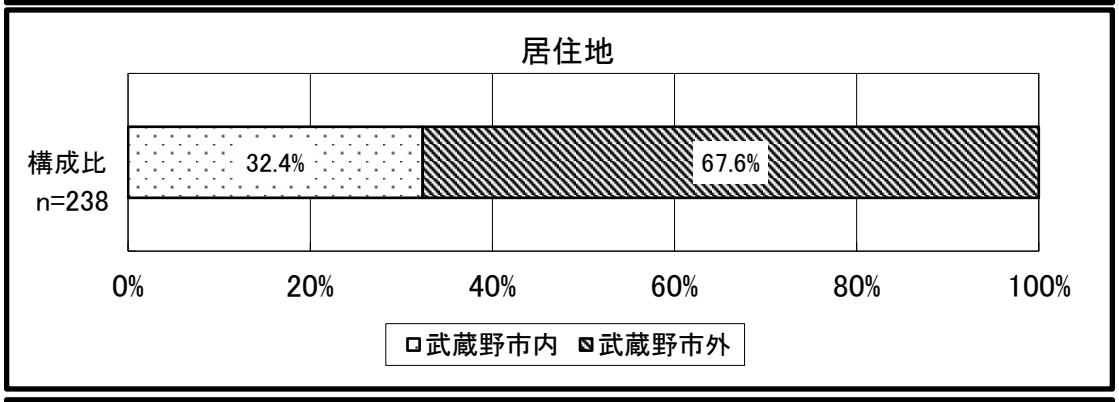
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4良	3.2	27.2
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3適当	2.4	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	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。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4良	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4良	3.2	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4良	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4良	6.4	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4良	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。キャッシュレス決済やインターネット申し込みによる抽選の導入等により利便性の向上に努めて利用率の向上が見られることは特筆すべき成果と評価できる。						
	改善事項 キャッシュレス決済やインターネット申し込みなど新たな取り組みが始まっているので、利用者への周知に取り組んでいただきたい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3適当	2.4	5.6
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を上回っており、良好な状態であると言える。新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施しており、長期化する中でも安全な環境の維持に努め続けていることは、特筆すべき成果と評価できる。						
	改善事項 大型の施設であり、複雑な機構を有することから、保守範囲も専門的かつ広大なものとなるため、引き続き漏れのないよう適切な管理に努めていただきたい。						

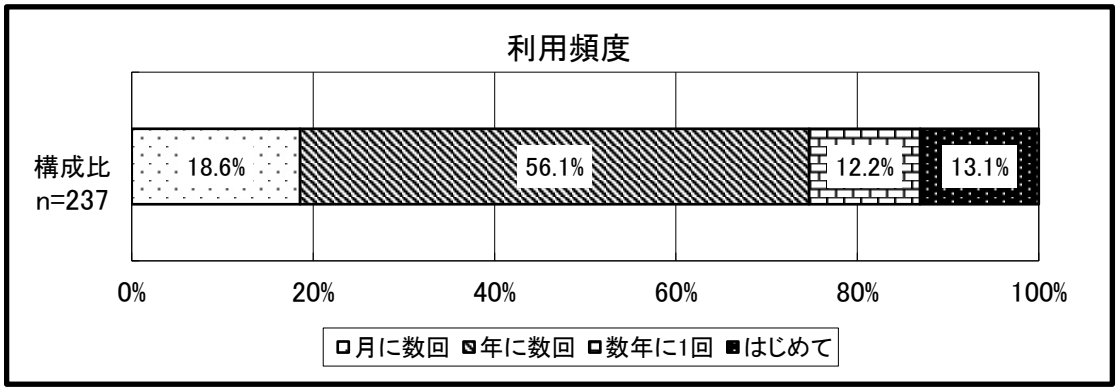
（様式4）

施設名　武蔵野市民文化会館





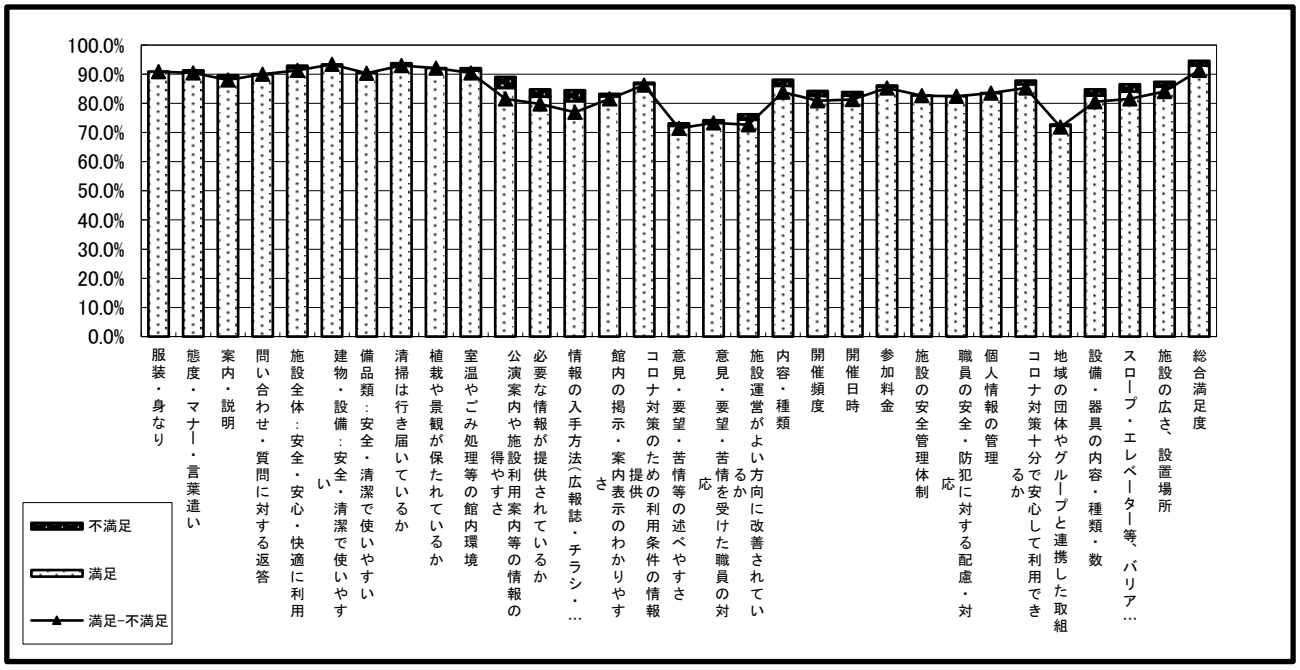


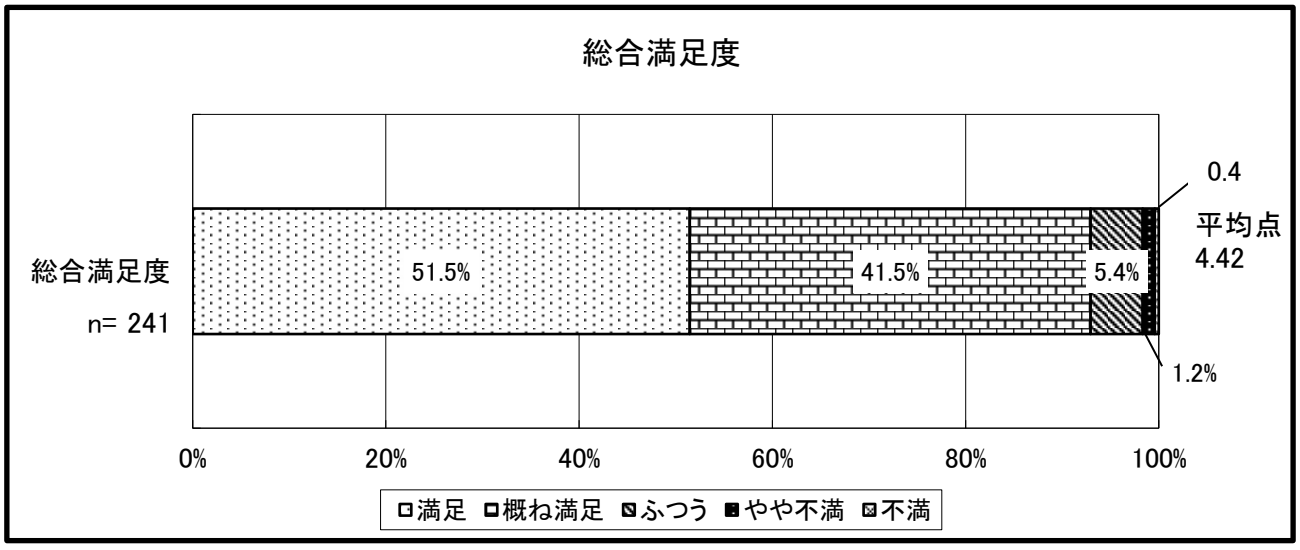


【回答者の属性】に関するコメント

回答者の年齢構成は50代、60代、70代以上が前年度同様に半数を占めた。10代は学校関係のため回答を得るのが難しい。回答の性別も前年同様、女性が男性より多い。居住地についても、前年と比べ市外利用者の割合が市内利用者を上回った。市内市民だけではなく、遠方からの来場者を魅了するイベントを行っていることによるものと考えられる。利用頻度では「年に数回」が56.1%と前年より8.5%増え、「月に数回」が18.6%と前年より16.2%減った。これは、コロナの影響もあるが今後、イベント開催が増える事で外出の傾向が増になるものと考える。

施設名　武蔵野市民文化会館



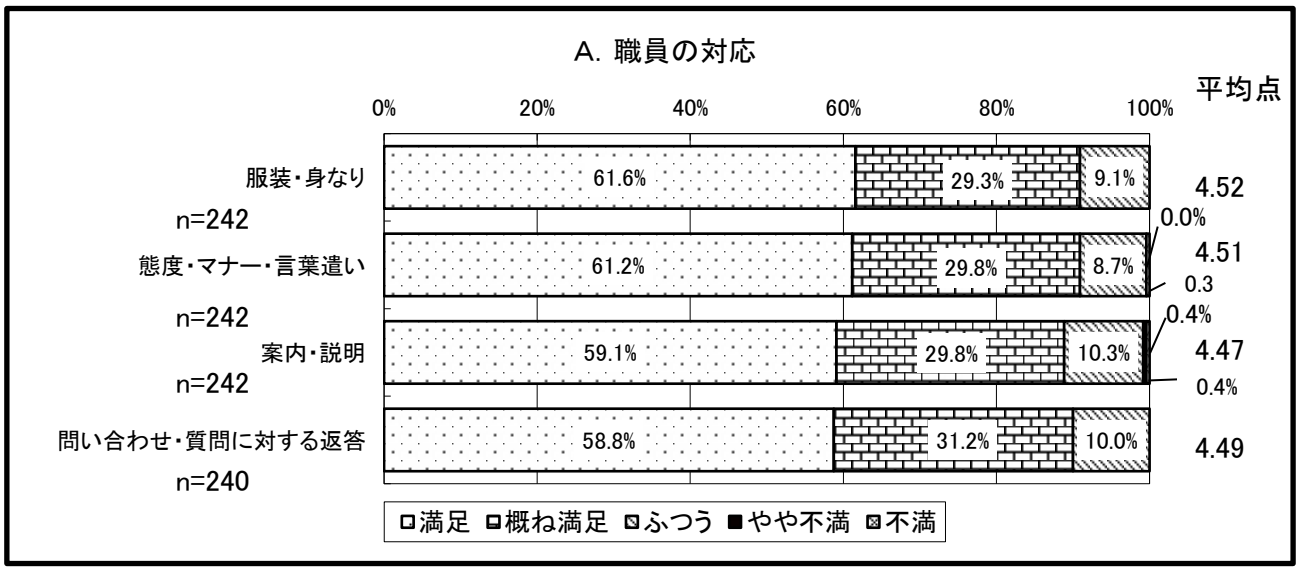


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

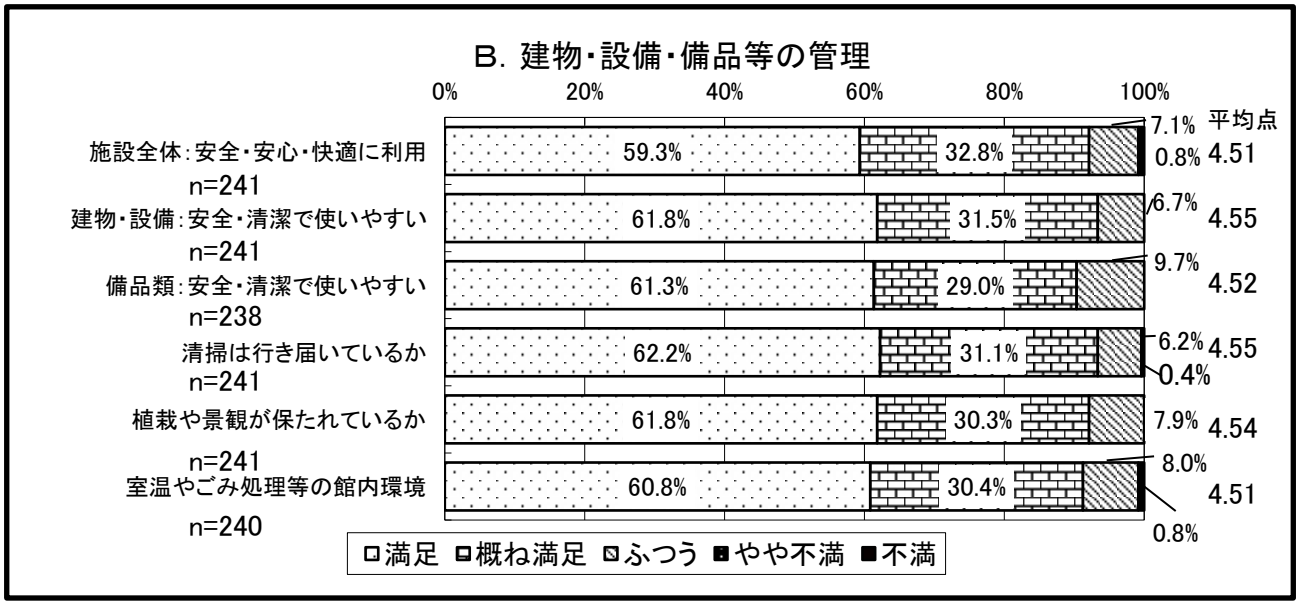
「やや不満」と「不満」を合わせて1.6%の回答はあるが、「満足」51.5%と「概ね満足」41.5%を合わせて93.0%の人が満足していると答えており、おおよそ例年並みの数値で一定の評価を得たと考えられる。公演事業は鑑賞のほか、小学校へのアウトリーチを実施した。また、参加・交流型事業の提供のみならず、様々な分野の事業普及に努め、市民への文化発信を継続して行った。また、令和5年度開催の国際オルガンコンクールでは1年前イベント活動を通して近隣隣商店街等に広報の協力を得る等、地域との連携も強めている。なお、各市内施設との連携事業により、公演以外にも施設を訪れる機会の提供に務めた結果、公益財団法人ならではの事業展開により、高い評価につながったと考えられる。

施設名　武蔵野市民文化会館



【A職員の対応】に関するコメント

「満足」と「概ね満足」を合わせて、案内・説明に対する職員の対応が88.9%である以外、その他の項目については90%以上と、高い満足度を得ている。案内・説明については、コロナ禍による利用条件の複雑化などが要因と考えられるが、職員間での情報の共有や研修などを通じて、ホスピタリティを向上させ、適切かつ迅速な説明が出来るよう努めていきたい。

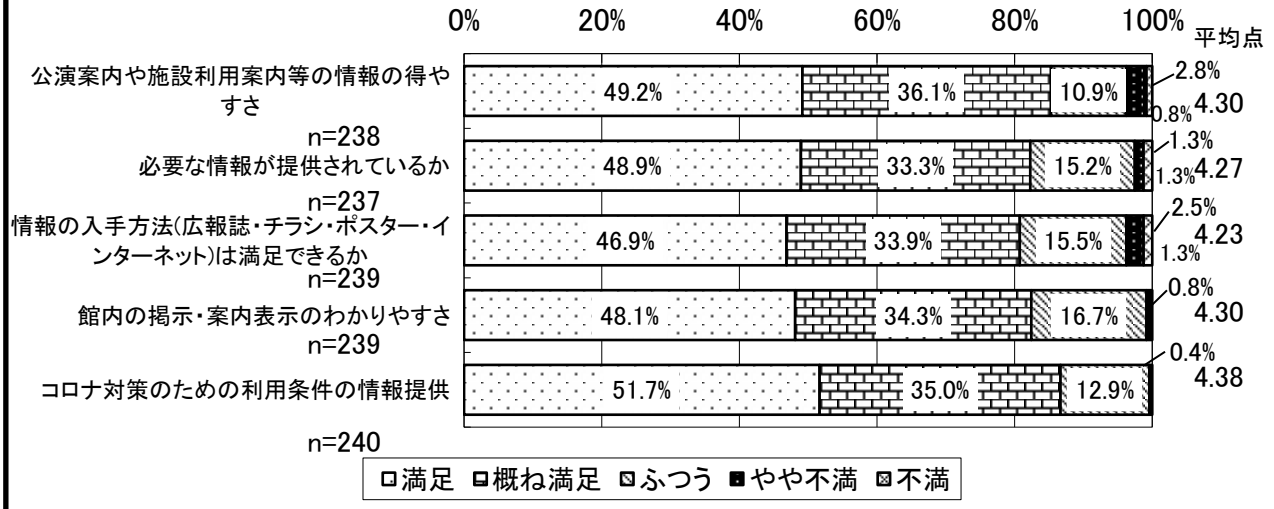


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

いずれの項目でも「満足」「概ね満足」で90%以上と、非常に高い満足度を得ている。今後も清潔感を保ち、保守点検業務による一層安心・安全な館内の維持管理に努めていく。

施設名　武蔵野市民文化会館

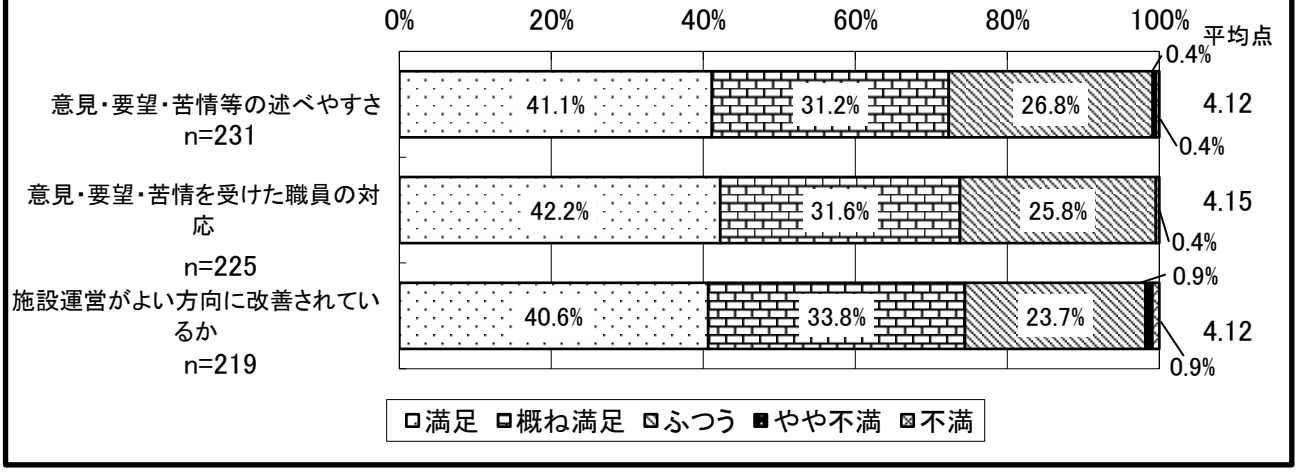
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

コロナ対策利用条件の情報提供については、、収束に向かって緩和の範囲が刻々と変わるため館内掲示、HPやSNSを活用して都度、お知らせした結果80%以上が「満足」「概ね満足」との回答を得た。その他の項目についても、同様で80%以上の満足度となっている。コロナ収束に伴い公演数も増やてきた関係で、会員宛の情報冊子の再開、自主事業での自作チラシやメルマガなども合わせて今後も、積極的な広報に努めていきたい。

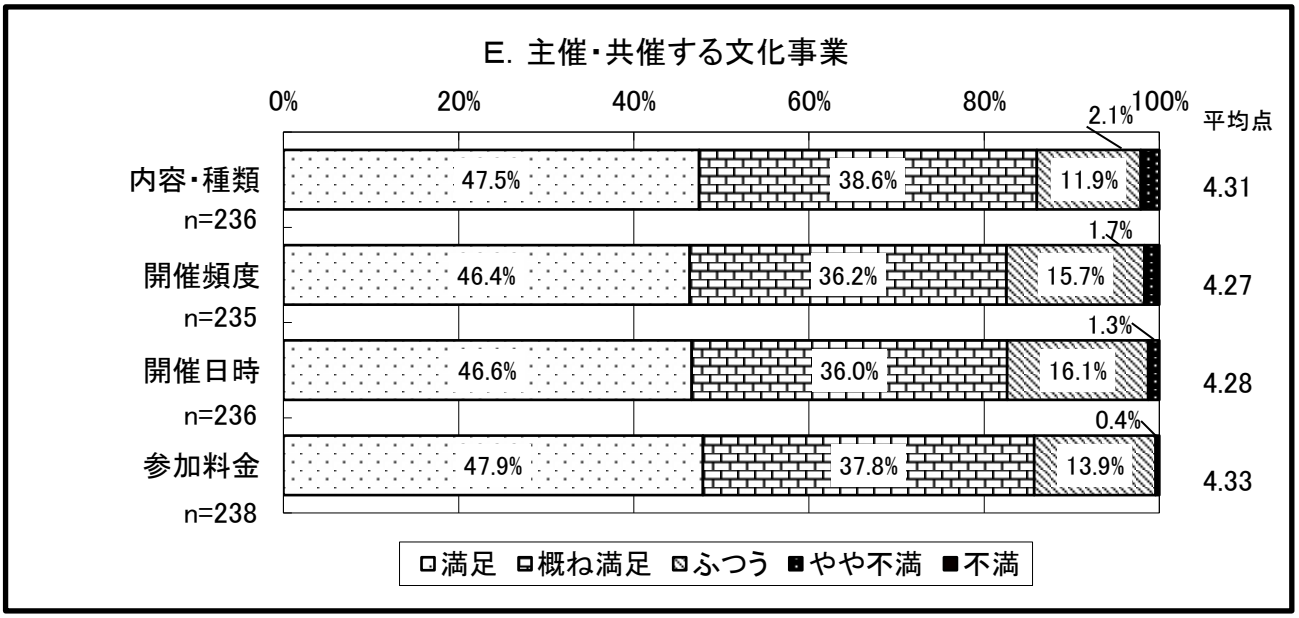
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

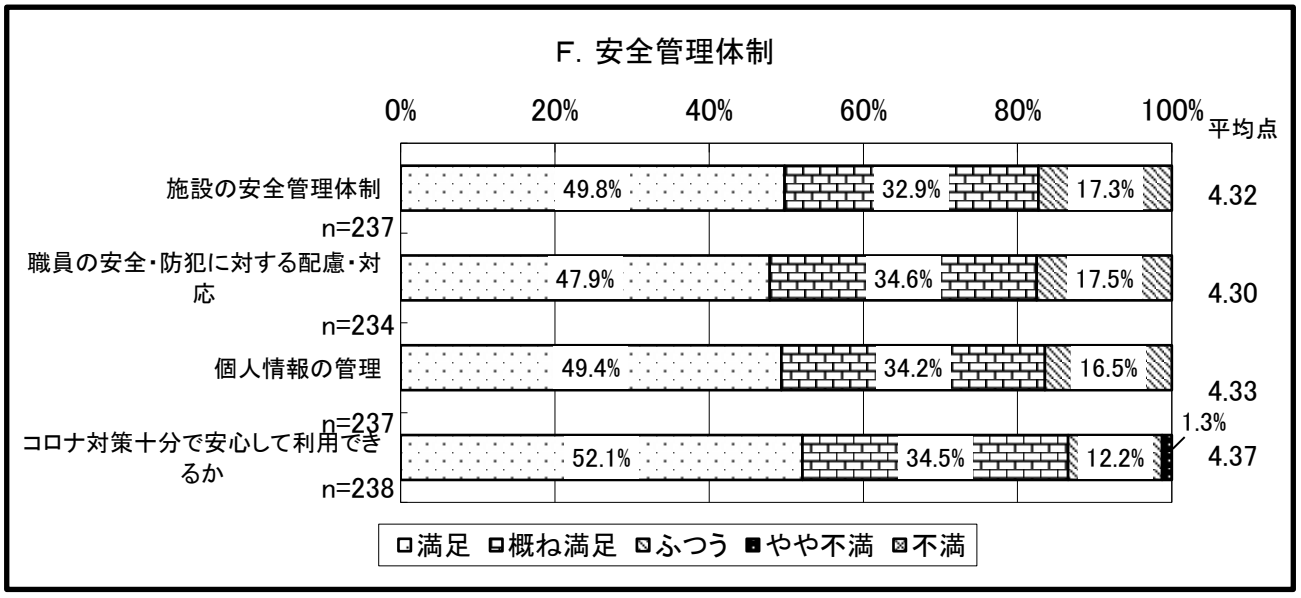
すべての項目において「満足」「概ね満足」を合わせて70%以上の回答を得ている。施設・設備改善のため修繕工事等を出来る範囲内で行ってきた成果が表れている。また職員の対応については、利用者側の意識で真の要望をつかみ、応えられない点には理由代替案など丁寧な説明を行う意識を職員間で共有し、引き続き接遇研修等を実施しながら、満足度の向上に努めていく。

施設名　武蔵野市民文化会館



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

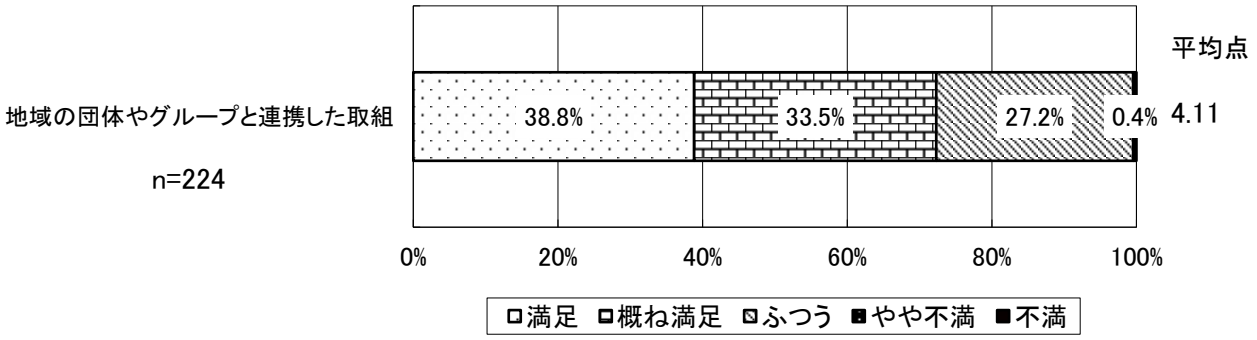
コロナ収束と共に公演事業を増やし、すべての項目について、「満足」「概ね満足」を合わせて80%以上と向上している。また、開催頻度については、コロナの影響が大きいが、状況を見極めながら内容・種類なども工夫し可能な内容で市民の需要に応えていることが、満足度の向上につながっていると考える。公演事業以外にも、リズム体験会やポジティフオルガン組立ショー等を実施することで、顧客層開拓にも努めた。



【F安全管理体制】に関するコメント

すべての項目において、「満足」「概ね満足」を合わせて80%以上の回答を得ている。警備員による館内巡回を行っており、不審者や不審物の早期発見対応にも心掛けている。施設利用者に対する避難経路、盗難予防等の説明も的確に行った。情報管理をについては、事業団の個人情報保護規程に基づき、適切な情報の取扱いに努めていきたい。

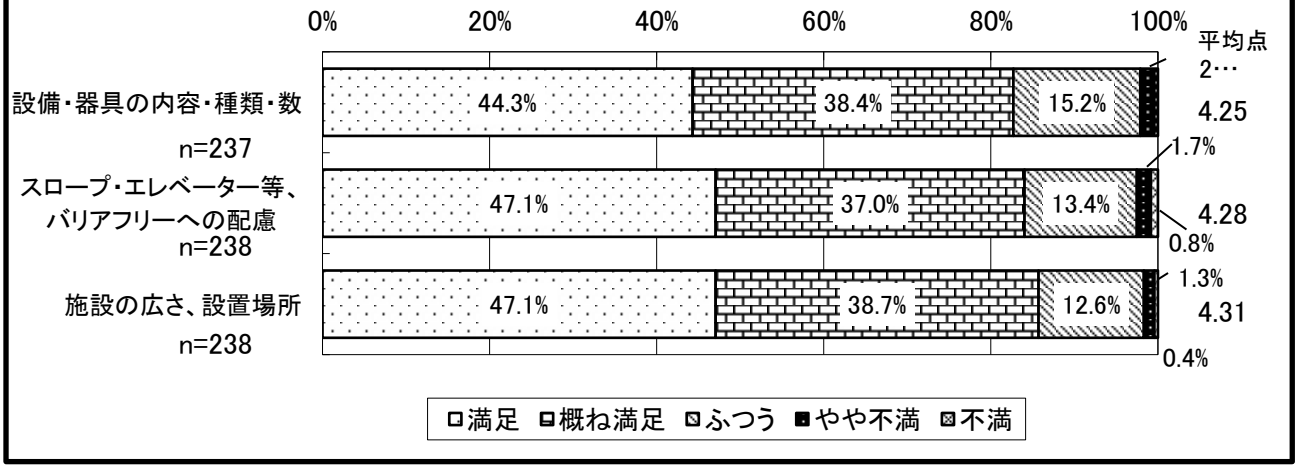
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

昨年度に引き続き市民から提供いただいた雛人形を会館ロビーに飾り、クリスマス時期のイルミネーション点灯を行うなど、訪問しやすい文化施設として、地域との接点を増やしている。
また新型コロナワクチンの接種会場となり、市や接種担当業者と連携をしながら、スムーズに対応し、市民の安全確保に寄与した。合併による他分野の連携事業として会館ロビーでプレイス市民活動動画の放映で公演以外にも施設を訪れる機会の提供に務めた。市立小学校へのアウトリーチ事業などのほか、市内在住アーティスト・団体と連携して公演や事業をおこなった。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

すべての項目において、「満足」「概ね満足」を合わせて80%以上の回答を得ている。設備・器具の内容・種類・数については利用者の安心・安全に配慮しながら、必要かつ可能な範囲内で買い替えや新規・追加購入を行い満足度の向上に努めたい。

【問 4】

・昔に比べて公演の内容が一般向けになっていますが、それで良いとは必ずしも思えません。もっとマニアックでも武蔵野の聴衆は十分ついて来ますよ。
・ティールームがしまっていたのが残念。再開されるのを待っています。
・給水機を使用できるように。
・オルガン音楽の演奏の機会をもっと増やしてください。
・今日の公演すばらしい！
・地域の合唱団、オーケストラとの連携が良くわかりませんでした。
・本日のコンサートに字幕が付いていないのはいかがなものかと思い、アーティストさんに、あえて終演後にお声がけしたところ、なんと字幕は用意していたのに施設側の都合で使用できなかったと伺いました。いかなる事情があったものかは知りませんが、21 世紀の今日、声楽コンサートに字幕なしとはほとんど「コンサートの体をなさない」と評価せざるをえません。アーティストさんの用意した字幕をしっかり使用できるよう可能な限りの手だてをうっていただきたいと思います。
・ネットで申込みの際、座席を確保しようとするとタップ後に「既に申込みされた席です」という表示が出てなかなか希望が通らないことが多い。
・外国語ですべてやる場合には字幕が欲しいです。文字の解説では何曲目をやっているのか判らず感情移入ができません。吉田さんがこの曲をなぜ choice したのか、こだわりがどこにあるのかを知りたかったです。7：00 の開演前になにか解説があったのか、全然知りませんでした。どこかでアナウンスがあったのでしょうか？
・F の項目については詳しくは判断しにくい。
・お蔭様で文化的生活を送らせていただいてます。
・給水機を早く使用再開してほしい
・自動販売機が欲しいです。
・年をとってきて、体の具合がよくないときに気付いたことですが、小ホールによく行きます。入口から小ホールまでのスロープが少しありますが、スロープの両側とも手すりが使えるようにしてほしいです。（終わったあと足がガクガクしていて立ち上がって歩くときにつかまりたいです）
・明るい館内なので昼間は良いが、夕方から夜になるとエコのため暗いので明るくしてほしい。夜盲障がいのため。
・人生初のパイプオルガンに感動しました
・カフェが営業されていない事は残念に思います。三鷹駅から歩いてきての食事処が在ると便利です。
・いつも快適に利用させていただいています
・観客のマナーが悪く、集中できなかった
・運営がとてもプロフェッショナルと思う。すばらしいです。
・楽器について、ピアノの音、あまり良い具合ではなさそうですね。本格的な演奏会用のピアノを希望します。クラシックの演奏には必要と思います。演奏者が気の毒です。
・第 2 部の 1 曲目と 2 曲目に携帯の着信音が聞こえました
・いつも安心して利用させて頂いております。これからも利用し続けたい施設の一つです。これからもよろしくお願いします。
・演奏会に早く着いたときに、座る為のイスが少ないと感じました

・酸素ボンベのおく場所を決めて欲しいです
・小ホール右端のほうの席だったか、演奏中、外（かべの向こうの通路）からコツコツと音がきこえることがあったのが気になりました。
・プログラム冊子に不備あり
・駅からの足がより便利だと良いですね
・チケット購入に当たって、これからはどう調べれば良いのか不安でいっぱいです。チケット購入の際には説明表示はなく、だまされた気がします。30 分近い高校生の演奏をきかされるとは。高校生の演奏が嫌いなわけでは決してない。プログラムも見て初めて共演を知り、演奏を聞かされた。後半であったら即帰宅できたが
・小ホールはすばらしい
・他の音楽事務所と平行して、コロナ前のようにムサシノ独自の特所のある小ホールでの多くのコンサートをお願いします
・メンバーの名を知りたかった
・なんでいまだにゴミ箱をおかないの？
・大ホールイベントで小ホールがイベント無い時、小ホールのトイレも積極的に開放すべきです。12/6 は２F のトイレに行く ELV も止められていました。足の悪いものを来るな！という態度に怒りを感じます。大体において、大ホールのトイレは全く配慮が無く最低です。
・中江さんの歌声がすばらしかった。大木さんのオルガンもステキでした。Xmas によい時間がすごせました。ありがとうございます。お 2 人もよいお年をおむかえください
・きれいで、23 区内に比べて料金も手ごろで利用しやすいです。周りの環境もよく快適です。いつもありがとうございます。
・オルガンを弾く機会を増やしてほしい。オルガンマラソンコンサートはとてもよかった（企画が）
・初めてオルガン体験会に参加しました。夢のような体験ができまして、大変満足しました。次回の機会はぜひ 30 分間弾けるコースを予約したいと思いました。
・楽しかったです。（オルガン体験）市外にも門戸を広げてくれてありがとうございます。
・いつも楽しい公演をしていただきありがとうございます。職員の方たちのご対応もいつも良くしていただいております。これからもよろしくお願いします。
・最寄駅からのアクセスがもっとよいとありがたい
・何かワクワク感が足りないような…カフェとか開放的なものが欲しい
・電子チケット（スマホ）を見せると、いきなり器具をおもいっきり押し当てられ、びっくりしました。事前にそれを知らせてほしかったです。全スマホに消毒なしで接触しているわけですよね？配慮にかけますこの時期に…
・女性トイレが少ない。特に 1 階入口近く、女子は開演前にすませたいので特に入口に欲しい
・25 歳以下だけでなく、割引率は下がってもよいので 30 歳以下の料金帯も作っていただけると嬉しいです
・休憩時のお手洗いでの誘導がよかった
・トイレに便座クリーナーを付けてほしい。アルコール消毒も必要です。
・駐車場がわかりにくい
・アンコールの掲示ですが、以前白紙にボールペン書き、あらかじめ「本日のアンコールと印字＋よこの罫線入り」の用紙を用意しとき、太いマジックで曲名等記入するよう段取りをとれませんか。※時々基本事項未記入（ピアノ、ヴァイオリンの独奏等）有。EX）2/20 のコンサートのチラシ
・冬の季節、ホール内でのコートの着脱はしないほうがよいと思います。席に着いてからコートを脱がれると、

となりに居る場合大変迷惑します。ホールの方がどのようにするか決めて下さい。特に開演間際に席に着き脱がれるとシチュエーションが、みだれる！！
・大ホールでの公演で、休憩時間にお手洗いに長い列ができた。途中で小ホールのほうが使えることが分かったが、もっと早くにわかるとありがたい。
・来年も是非！！今回も楽しい演奏会でした。
・本日はすばらしい合唱のコンサートをどうもありがとうございました。楽器を超えた人間の声による完璧な調和の響きに感銘を受けました。欲を言えば、もう少し残響が長いほうが美しくきこえるように思いました。また、曲の解説について。特に現代曲のようなものはもう少し詳細な説明を書いてもらえると曲の理解がより一層深まると思いました。
・芸術的クラシックコンサートの数を充分に確保して欲しいです。今日のラトヴィアは本当に素晴らしかったです。
・今日の演奏（ラトビア）すばらしかったです。又来日して演奏されるときはラトビアの歌を多く歌ってほしいです。
・プログラムの曲の訳がほしい
・子どもと一緒にパイプオルガンの演奏をきける機会嬉しかったです！
・パイプオルガンの演奏会をもっと多く開催してください
・ピアノリサイタルで市民文化会館を利用、開始時間を過ぎた客の人は時間を守った人の迷惑にならないよう、後ろの席に案内するか、演奏が終わるまで待たせるよう案内すべき。大変不快
・またハクエイさんとヤンラングレンさんのコンサートを開催してください
・今日の演奏は良かった。駐輪場が判りずらかった
・これからに期待、友の会に入会しました。企画力が一番大切だと思っています。今後また来たい、きたいを感じます。ありがとうございました
・ショパンの幻想曲が大変すばらしかったです
・とても楽しかったです。ダルベルト先生、また日本にいらしてください
・ピアノソロには珍しいモーツァルトだった。良いのか悪いのかわからない演奏だった
・いつもすばらしいアーティスト、楽団をよんで（手ごろなお値段で）すばらしいと思います。ご出身の大久保さん（読響）輩出もさすが。これからも上岡さんはじめすばらしい人をたくさんよんでください！！
・避難灯は上演時にも消灯しないで欲しい
・幕間にカフェが欲しい
・コロナでコンサート企画がずいぶん減り、他のホールより前にもどるのが遅かったですが、また良い企画が多く出てきてうれしいです

武蔵野芸能劇場

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野芸能劇場			
所在地	武蔵野市中町１丁目 15 番 10 号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	理事長　　福島　文昭			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目 11 番 20 号			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	①　劇場の使用の承認に関する業務 ②　劇場の使用料の減額又は免除に関する業務 ③　劇場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④　郷土の古典芸能の保存及び育成並びに芸術文化の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	55,853,000 円	決算	55,029,877 円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	29.6 ／44	29.6 ／44	＊窓口対応では、服装、態度、言葉遣いなどに気をつけ、「笑顔での対応」を心がけている。 ＊新規利用者が増えてきており外部スタッフも含む職員全体で、意見交換を行い、接遇のほか申請時の利用の注意事項の丁寧な説明や、コロナ禍における利用条件変更の適切な利用者への情報提供などを行うことで、利用者の満足向上を図った。 ＊落語（桂竹千代）の公演を行うなど施設の特性を生かし、設置目的に合った伝統芸能の事業を実施した。 ＊小ホールでは、絵画、書道、写真などの展示会での利用や 100 名（通常時）までの会議を行うことができる。問い合わせ時には相手の必要とすることを丁寧に聞き取って、小ホールが対応可能かどうかを丁寧に回答している。	＊施設の設置目的を理解し、「事業団中期計画」や「企業価値向上に向けた取組み計画」にも基づいた、適切かつ質の高い管理運営がなされている。 ＊古典芸能や展覧会の情報提供や、自主事業を展開し、施設の特性を活かしつつ、利用促進を図っている。 ＊帰宅困難者対策訓練への参加など、芸術文化以外にも地域への貢献度は高い。

			人数や日程により、一体的に運営しているかたらいの道市民スペース会議室の紹介を行っている	
Ｂ安全への取組み	11.2 ／12	8.8 ／12	＊災害発生時の報告のほか、発生の恐れがある段階での本部・市との情報共有などの予防措置を行っている。 ＊年２回、自主防火訓練を実施し、自衛消防組織の役割分担や基礎的行動訓練を実施している。 ＊災害時の帰宅困難者一時滞在施設受入訓練についてマニュアル案を独自に作成し、市防災課と危機管理体制の連携を協議した。 ＊11 月には武蔵野消防署長より「防火管理業務協力功労」感謝状を授与された。 ＊ＡＥＤ、セコム緊急通報システムを設置している。誰でもトイレ内非常ブザーの点検を毎日実施し、機械警備など 24 時間安心できるセキュリティを保っている。 ＊救急救命研修（AED 等）を実施。利用者と打ち合わせ時に緊急時避難誘導担当を選任する体制を取っている。 ＊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。 ＊三鷹駅前という立地から、閉館時間中も監視カメラや機械警備を実施している。 ＊施設利用時に防犯上危惧される事案（変質者、暴言・暴力発生事案等）を想定した連絡体制（文化会館、セコム、110 番、駅前交番）を確認した。 ＊入口に検温付き手指消毒液を設置し、掲示による啓発等コロナ感染防止対策を実施。	＊新型コロナウイルス感染症が流行時期においても、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応を行った。 ＊定期的な訓練等、十分かつ積極的な取り組みがなされている。

C適正な運営	28.8 ／36	23.2 ／36	＊現金事故防止のため毎日５回（開館前、日締め時、18時交代前と後、閉館前）金庫確認を行っている。 ＊受付業務について、かたらいの道市民スペースの受付業務とセットにすることで、効率的な人員配置と経済性を追求している。 ＊個人情報の保護については、委託会社を含む全スタッフを対象に定期的に研修を開くほか、窓口からパソコン画面が見えないデスク配置や一定時間で画面が消える設定などを実施している。 ＊中央線ホームから見える小ホールの窓に、利用案内ポスターを貼り施設利用の促進を図っている。 ＊令和４年８月より公平性と効率性の向上のためインターネットによる申し込みと抽選を導入しより多くの方が公平に申請できる仕組みを実施している。また、窓口キャッシュレス決済支払いを導入し利便性を高め、接触を減らす取り組みを開始した。 ＊ネットでの空き情報提供及び電話・窓口での問い合わせ対応を適切に行い、空きと無駄を可能な限り低減する努力を行っている。	＊人員配置の適正化や省資源化の意識の徹底により、優れたコスト管理がなされている。 ＊定期的な研修を受講することで、セキュリティレベルの向上に努めている。
D施設・整備等の適正な管理	6.4 ／8	4.8 ／8	＊建設から35年以上が経過し、経年劣化の設備も出てきているが、メンテナンスを適正に行うことで、長寿命化を目指している。特に、老朽化が目立ってきた設備の保守点検や修復・交換などを重点的に行なった。 ＊新型コロナウイルス感染症対策として、日々の清掃業務に消毒作業を組み込み実施した。 ＊小劇場の清掃については、劇場使用者の希望を聞きながら、公演間清掃を行うなど、	＊施設や設備の老朽化の課題を抱えながら、専門性に基づく保守を徹底し、トラブルを発生させていない。 ＊従来の清掃だけでなく消毒等の対応を継続的に実施し、安全な環境の維持に努めた。

			快適に利用していただくことを目指している。 ＊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徹底した清掃を心がけている。 ＊男性用トイレへサニタリーボックスを設置した。	
全体	76.0 ／100	66.4 ／100	＊トイレの開放、一時避暑地への協力など、地域の公共施設としての取り組み。 ＊ロビーには、都内施設をはじめとする古典芸能や芝居、展覧会のチラシを配架し、情報発信している。	＊施設の特性ではあるものの、一方で特殊な舞台機構を抱える施設であることや、新型コロナウイルス感染症の流行など、厳しい状況である中、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
＜アピール点＞ ＊小ホールでは、絵画、書道、写真などの展示会での利用や 100 名（通常時）までの会議を行うことができる。問い合わせ時には相手の必要とすることを丁寧に聞き取って、小ホールが対応可能かどうかを丁寧に回答している。人数や日程により、一体的に運営しているかたらいの道市民スペース会議室の紹介を行っている。 ＊駅ホームから芸能劇場が接近して見えることを活用し、小ホール窓に会議等の活用を呼び掛ける案内ポスターを貼り、施設の PR と利用促進を行っている。 ＊防災、安全安心に対する危機管理体制を適切に行い、帰宅困難者一時滞在施設受入マニュアルを作成し市防災課と連携するなど、さらにその強化を図る取り組みを充実させ推進している。令和 4 年 11 月には武蔵野消防署長より「防火管理業務協力功労」感謝状を授与された。 ＊令和 4 年 8 月より公平性と効率性の向上のためインターネットによる申し込みと抽選を導入しより多くの方が公平に申請できる仕組みを実施している。また、窓口キャッシュレス決済支払いを導入し利便性を高め、接触を減する取り組みを開始した。 ＊市と連携し、ワクチン接種など急な公共的需要の受け入れや、空き状況に応じて、ワクチン会場となった他施設の予約者の受け入れなどにも柔軟に対応した。

＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊「職員の対応」は全項目とも平均点が低下している。満足の割合が低下し、不満の割合が増加しているので、職員・スタッフ全体の問題として、要因を分析し、接遇等について見直し、回復に努めていただきたい。	＊初めての利用者が増加し、他区市公的施設との使い方の違いなど丁寧な説明を行った。受付の委託業者を含めたスタッフで意見交換し、苦情対応マニュアルを整備した。接遇などより良い応対を心掛けるよう努めた。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入 ＊「職員の対応」について、引き続き対応力向上を進め、職員の態度・マナー・言葉遣いについて、今後も研修などを通じて、また芸能劇場職員内で意見交換も行いながら、さらに接客の向上に努めること。	

主管課（記入欄）	
＜特に評価できる点＞ ＊施設の特性として特殊な舞台機構を抱える施設であることや、新型コロナウイルス感染症対策が継続する中、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊「職員の対応」は全項目とも平均点が低下している。満足の割合が低下し、不満の割合が増加しているので、職員・スタッフ全体の問題として、要因を分析し、接遇等について見直し、回復に努めていただきたい。	＊利用者アンケートでは数値が若干低下しているが、職員や受託業者など意見交換を行い、丁寧な対応を心掛けるなど改善への努力が見える。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入	

様式２－１　評価項目シート

【留意点】

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

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

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	29.6
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	*評価の理由：*施設の設置目的や市の文化振興基本方針を踏まえ、施設管理や事業運営を通じたミッションを明らかにするため事業団の中期計画を定め、これに沿った施設運営を行っている。加えて、合併を機に企業価値向上に向けた取組み計画を策定し具体的な取り組みを図っている。さらに市民の活動等の場を提供するとともに、施設の設置目的に適う公演事業を中心に優れた芸術文化を提供することにより、市民文化の振興に寄与している。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	*評価の理由：*アンケート結果は「ふつう」以上では90％を超えており、満足、概ね満足の合計も50％を超えている。利用者からの意見に基づいて、女子トイレ個室に荷物フックの設置したほか、ホームページにQ&Aを開設し、三鷹駅ホーム上の放送音が施設内でも聞こえる旨の注意書等の情報を提供し、利用者が事前に把握できるようにするなどの工夫をして運営に反映するよう適切に取り組んだ。苦情対応マニュアルを整備している。						
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	３適当	4.8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	*評価の理由：*市と成蹊大学との包括連携協定に基づき、事業団と成蹊大学間で覚書を締結、７月には「成蹊アートプロジェクト・シンポジウム」を開催した。さらに、地域との連携の取り組みの一環として11月には関前南小が「総合的な学習の時間」で使用するため、劇場の高座用座布団などを貸出した。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	*評価の理由：*ホームページのリニューアルを機に芸能劇場の単独ページを開設し、お知らせ欄を活用して行事案内や施設利用案内の情報提供を充実させた。またQ&Aを開設し、利用者が情報を得やすいよう配慮している。１階ロビーにラックを設置し、市の情報のほか多摩地区や区部の古典芸能や展覧会等の情報提供を行っており、高い満足度の理由の一つと考えられる。館内の掲示について、入口、受付の近くに行事開催の予定案内板を置き、ロビーのイスにゆっくり座りながらチラシをみられるよう工夫して、利用者の利便性の向上に努めた。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	*評価の理由：*職員によるサービス水準に格差が生じないようマニュアルを作成し、利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけており、日頃から職員、委託スタッフで接遇について意見交換を行っている。窓口対応時の態度、マナー、言葉遣いを特に留意している。はじめての利用者が増加していることから、他区市施設との使い方の違いなど丁寧な説明を行っている。						
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	３適当	2.4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	*評価の理由：*アンケート実施期間中に主催事業がなかったため、アンケートの回答はなかった。事業団では三駅圏を意識した事業計画を策定し、中央地区においては市民文化会館がその中核で、芸能劇場がそれを補完していることから、施設の特性を生かした落語（桂竹千代：完売）の公演など、年間計画の中で設置目的に適う伝統芸能の事業展開を行った。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	5優良	8	11.2
		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。				
	*評価の理由：*武蔵野消防署長より「防火管理業務協力功労」の感謝状を授与された。委託事業者を含む全職員を対象に事件・事故防止の講話を行い、年2回の防災訓練、救急救命講習（ＡＥＤ等）を実施した。また、AED、、誰でもトイレ通報装置、セコム直結非常通報装置を設置し、緊急時に備えている。賠償保険にも加入、緊急事態発生時の市への報告のほか、発生の恐れがある段階での本部・市との情報共有などの予防措置についても適切に、かつ速やかに対応する体制を整えている。災害時の帰宅困難者一時滞在施設受入対応マニュアルを作成し、市防災課と危機管理体制の連携を協議した。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4良	3.2	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価の理由：*支配人より、職員・スタッフに対して、セコム直結非常通報装置の使用、110番通報と防犯に関しての講話を行った。警備状況を定期的に確認しており、事件、事故の発生はない。夜間、休日は機械警備を行っている。中央線沿線の公的施設で盗難事件が相次いでいるため、ロビー、楽屋に注意喚起ポスターを作成・掲示するほか、職員が巡回し警戒することで利用者の安全を図った。						
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4良	3.2	28.8
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	*評価の理由：*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。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。さらに合併効果を活かすために企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針を策定し、さらなる企業文化の向上を図っている。						
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	*評価の理由：*芸能劇場と市民スペースを一括して管理しており、お互いの施設の業務における情報共有が図られている。職員は芸能劇場と市民スペースを兼務しており必要最低限の少人数で運営しており、効率的に管理している。 ネットでの空き情報提供及び電話・窓口での問い合わせ対応を適切に行い、空きと無駄を可能な限り低減する努力を行っている。						
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	4良	3.2	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	*評価の理由：*合併に伴う個人情報保護規程の再整備を行い、内容を公表したほか全職員を対象とした研修も実施した。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ようなデスク配置や窓ガラスへの遮蔽を工夫するなどの対応をしるほか、席を外すときは画面を消す等実施している。						
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4良	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	*評価の理由：*定期的に再委託先の選定を実施し、技術力や安全管理体制の確認も行っている。再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。契約書に個人情報保護や暴力団等の反社会的団体の排除に関する特約を添付している。年度初めには、業務遂行をしっかりやってもらいたい旨を直接担当者に伝え、管理監督の徹底を図っている。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	４良	3.2	
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	*評価の理由：*令和４年度は、施設予約システムのリニューアルによるネット予約の導入、施設別SNSによる情報発信のほか、キャッシュレスシステムの導入など、利用者の利便性向上に務めた。実際の利用者数も29,438人であり、元年度の入場者数34,428人には及ばないが、令和３年度21,370人に比べると増加している。４年度はWITHコロナに移行している年度のため利用制限が緩和されつつあったが、新規感染者増加等によるキャンセルがあったほか、令和5年１月、２月の舞台改修工事による小劇場、小ホールの貸出休止もあった。このほかにも、地球の歩き方多摩地区版に芸能劇場が紹介され、利用促進を図っている。地道な利用増加の取組としてJR中央線ホームから見える小ホールの窓に利用案内ポスターを貼り、施設利用の促進を図った。						
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	４良	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	*評価の理由：*指定管理料については、２か月に１度、顧問会計士による月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限の購入とし、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。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。						
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	４良	6.4	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	*評価の理由：*電気代節約のため電球切れの取替時にはLED電球化し、お客様に影響のない範囲で電灯の間引くほか、使用していない場所の電灯はこまめに消灯し、パソコンは一定時間でセーブ状態になる設定をしている。消耗品は月1回の購入時に必要最低限の購入に努めた。今年度も設備の経年劣化や故障などにより修繕、工事が必要となる案件が多かったため、空調故障修繕など施設運営に優先度をつけて対応した。						
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	４良	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	*評価の理由：*今年度より公平性と効率性の向上のため、インターネットによる申し込みと抽選を導入し、施設予約のWEB利用の拡大を行うことで、より多くの方が公平に申請てきる仕組みを導入し、条例・規則で定めるとおり平等に施設を利用できるよう配慮している。また、WEB利用が困難な利用者に対しても窓口での説明を丁寧に実施することで、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。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	４良	3.2	6.4
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	*評価の理由：*委託事業者による専門的管理のほか、職員による日々の目視など適切に建物、設備、備品管理を行い安全性の確保、良好な機能を保持している。メンテナンスを適正に行うことで、長寿命化を目指している。特に、老朽化が目立ってきた設備の保守点検や修復・交換などを重点的に行なった。設備保守点検の記録保管、確認検収の体制を整備している。異常を発見した時はまず職員が対応するなど迅速に対応して、経費の節減にも努めているいる。						
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	４良	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価の理由：*適切に清掃を行い、実施状況を定期的に確認している。施設利用外の来場者のトイレ使用も行っているが清潔な状態を保っている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、定期的な清掃に加え、消毒や除菌等の作業を実施し、利用者に安心して利用していただけるよう良好な環境の保持に努めている。毎日清掃業務の実施状況を定期的に確認している。また、男性用トイレにもサニタリーボックスを設置し、すべてのトイレの使いやすさの向上に努めた。						

様式２－２ 評価項目シート

【留意点】

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

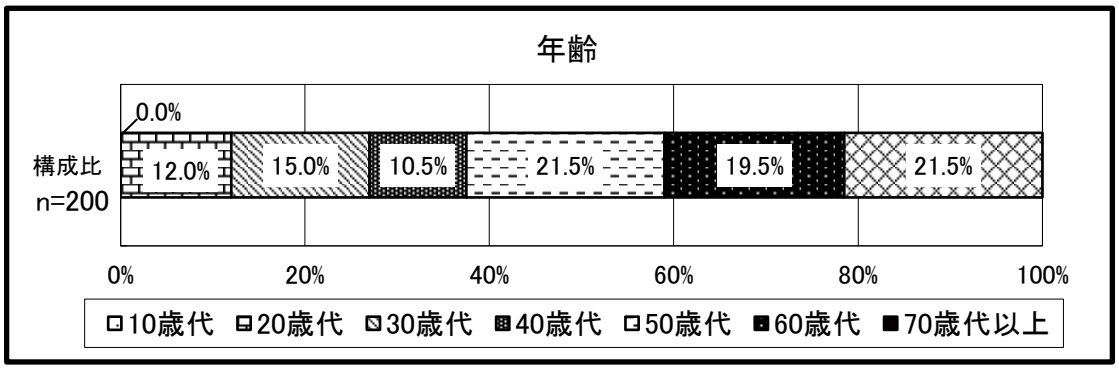
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

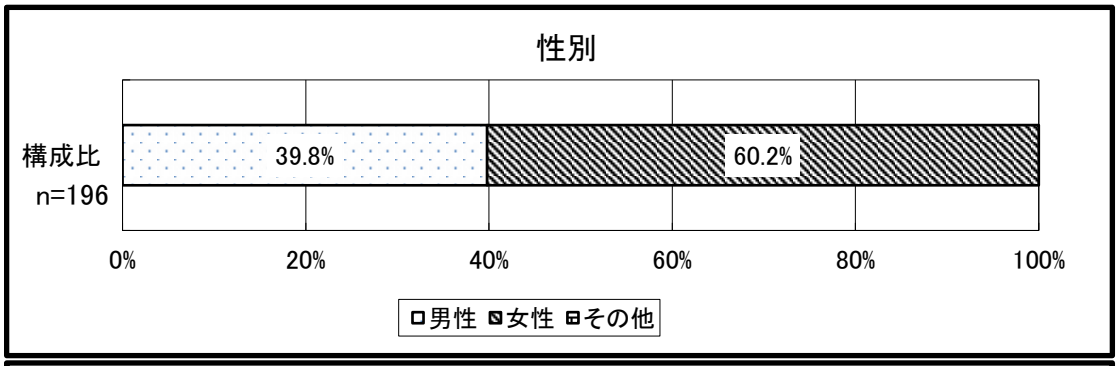
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	29.6
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	３適当	4.8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	３適当	2.4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、課題であった「職員対応」等も改善している点は評価できる。						
	改善事項 職員の対応が改善傾向にあるが、開館時間の変更など、市民に対し説明機会も多くあることから、引き続き対策を講じていただきたい。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	４良	6.4	8.8
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	３適当	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。関係機関との連携にも努めている。						
	改善事項 老朽化した施設であることと、劇場とホールとでは異なる目的の利用者の来場があることから、館内での安全を確保し続けられるよう、引き続き努めていただきたい。						

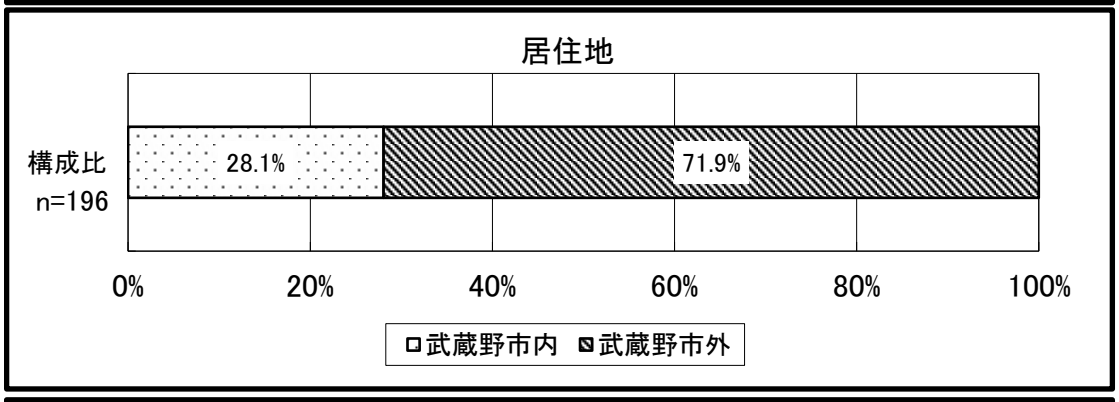
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3適当	2.4	23.2
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3適当	2.4	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	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。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	3適当	2.4	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4良	3.2	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3適当	2.4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3適当	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4良	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。新型コロナウイルス感染症対応が緩和されたこともあり、数年の状況と変化が生じている中、引き続き適切な対応をお願いしたい。						
	改善事項 施設使用率は回復こそ見られるものの、新型コロナウイルス感染症流行前の水準には及ばないため、さらなる回復に向け努めていただきたい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3適当	2.4	4.8
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	3適当	2.4	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、良好な状態であると言える。新型コロナウイルス感染症対策は緩和されたが、清潔で安全な環境は、今後も求められるため、引き続き維持に努めていただきたい。						
	改善事項 老朽化した施設であり、特殊な舞台機構もあり、複雑かつ特殊な保守対応が必要なこともあるため、引き続き漏れのないよう適切な管理に努めていただきたい。						

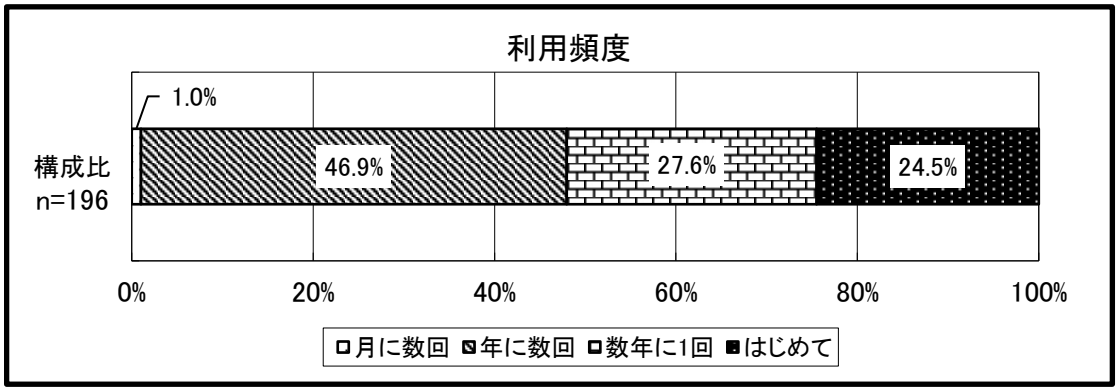
（様式4）

施設名　芸能劇場





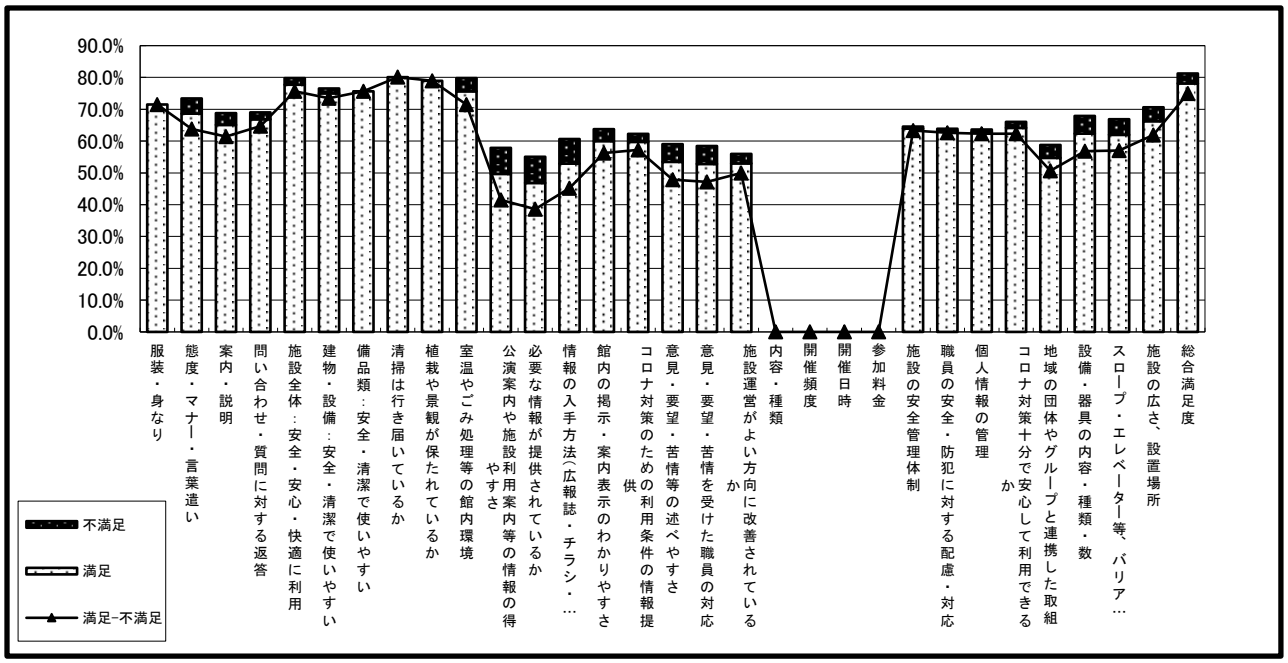


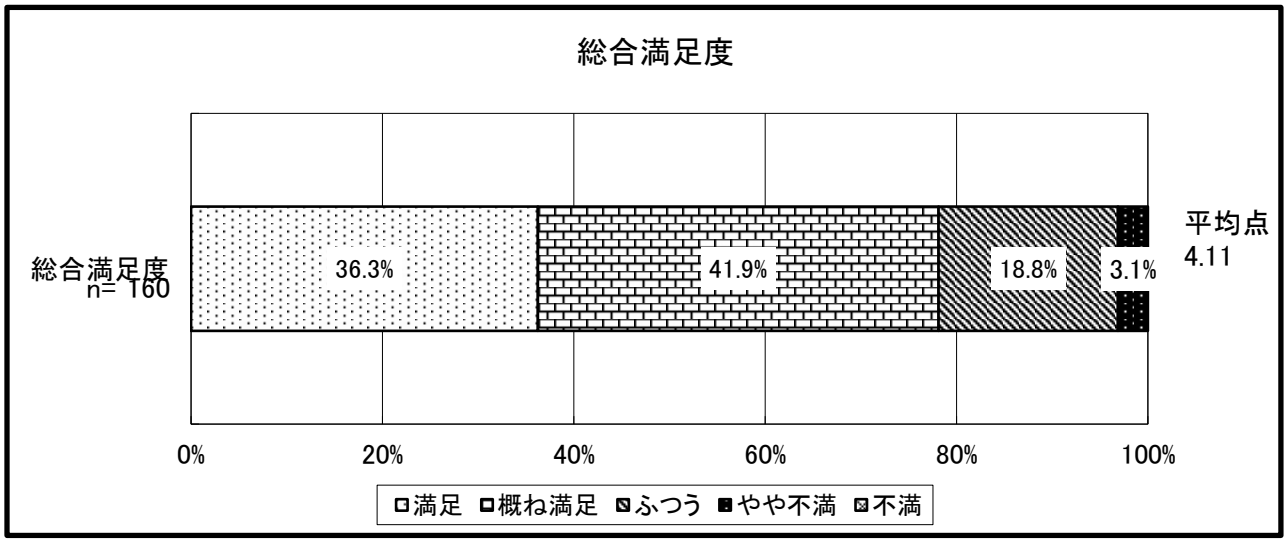


【回答者の属性】に関するコメント

モニタリング回答者は50歳代が一番多く、昨年の回答では60歳代以上の方で半数を占めていたが、今回は50歳代以下の方で59%を占めている。20歳から30歳代を合わせると20%を超えており、若い世代も含め様々な世代に利用されている。利用頻度は年に数回利用が多い結果となった。施設来館者は市外在住者の方が約70%。性別では女性が約60%と多かった。WITHコロナの状況となり、駅に近く安い会場を求めて、利用頻度「初めて」が昨年20.8%のところ今回24.5%となり、新しい団体が使っている傾向がみられる。

施設名　芸能劇場



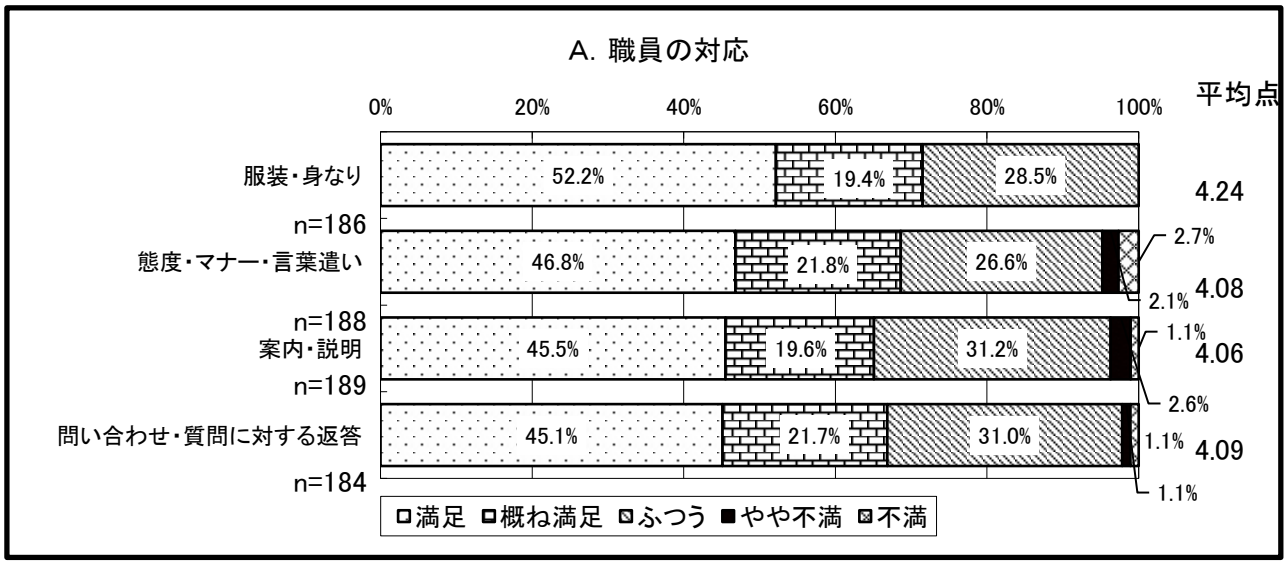


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

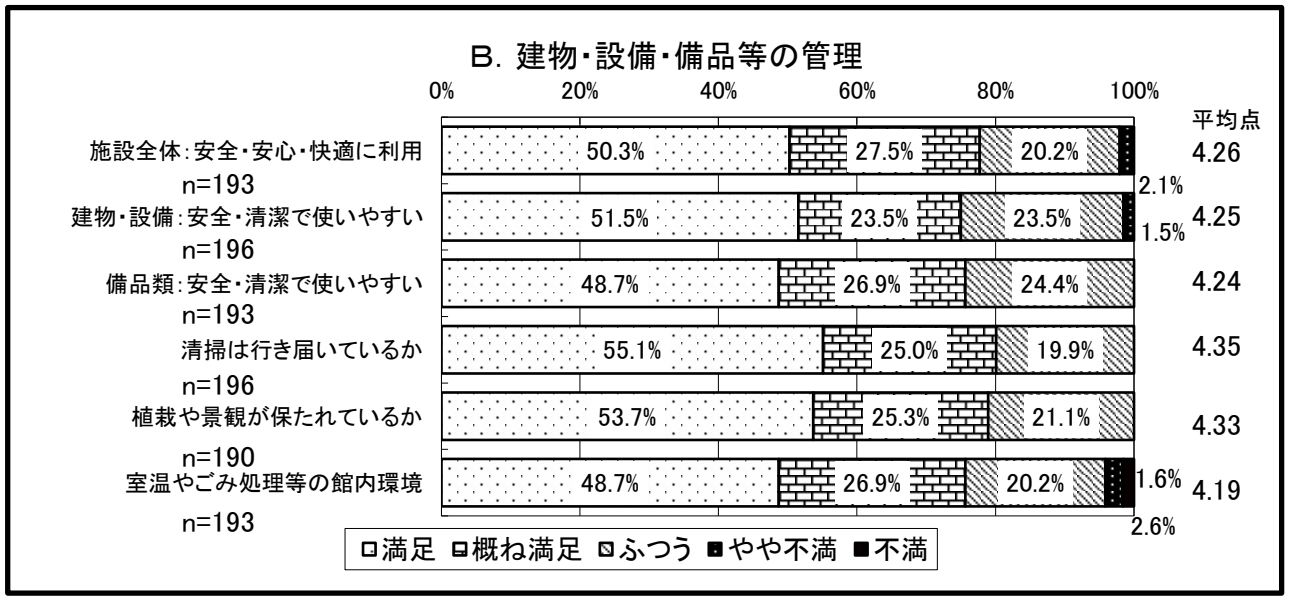
満足36.3%、おおむね満足41.9%、合わせて78.2%であった。昨年度75.4%のため2.8ポイント増となった。4年度は概ね3年度と近い評価であった。職員の対応等については70%弱、建物・設備・備品等の管理については概ね75%の評価であった。
他項目と比較し、情報提供に関する満足度、利用者の意見の反映への満足度、地域の団体・グループと連携した施設の運営、バリアフリーへの配慮が低い数値となっている。
「古典芸能を上演できる劇場」ということで、多くの方に満足していただいているが、さらなるサービス向上に努めたい。

施設名　芸能劇場



【A職員の対応】に関するコメント

満足とおおむね満足を合わせ約70%弱で、昨年より若干低下している。初めての利用者が増加し他区市との使い方の違いなど丁寧な説明、態度、マナー、言葉遣いに留意しているが、職員、受付の委託業者を含めて意見交換し、さらにより良い応対の向上に心掛けるよう努め、低下傾向を止めていきたい。

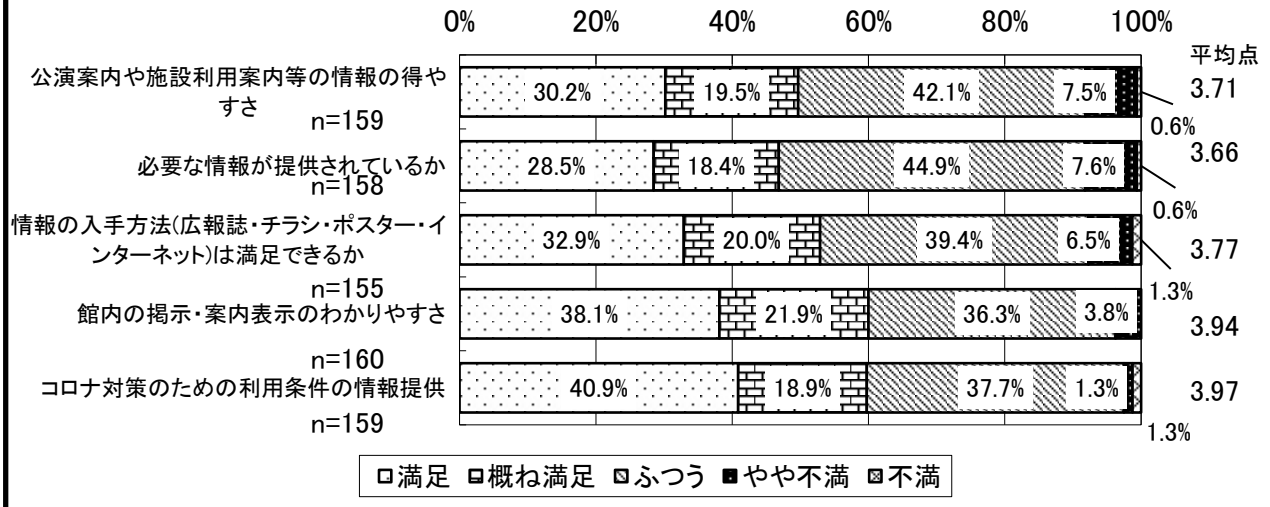


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

各項目、満足とおおむね満足をあわせて75%以上と、引き続き全体として高い水準の評価であるが昨年より若干ポイントが低下している。施設建設から35年以上が経過し、経年劣化の設備も出ており老朽化してきているが、自由意見で「建物は古いがお手洗いがきれいで手入れされていてよかった」などの声もあるように清潔感を保つようにしている。また計画的なメンテナンスや清掃などを通じて、コロナ禍において机、いす、エレベーター、ドアノブ等に消毒などの配慮を実施し、利用者の安全を守るとともにスタッフ全員で協力して対応している。

施設名　芸能劇場

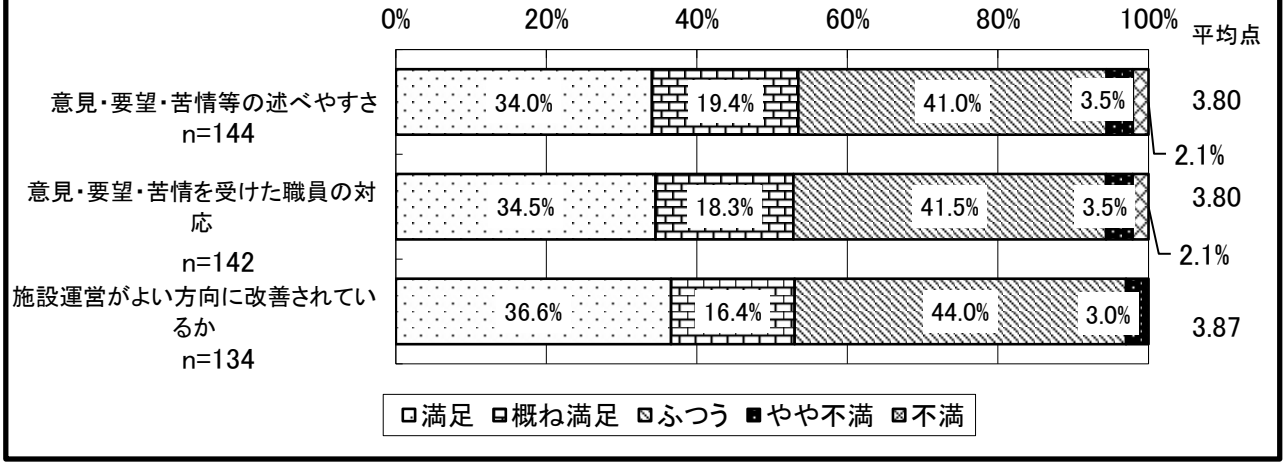
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

情報の提供面で満足度が比較的低い状況。チラシラックを設置し、市・多摩地区・区部の古典芸能や展覧会の情報提供をおこなっているが、公演情報の提供、必要な情報の提供の満足度がやや低い。ホームページに公演情報のほか注意事項など掲載し、施設入口および受付の近くに行事開催の予定案内板を置き、イスのある場所でゆっくり座りながらチラシをみられるよう広報に努めた。

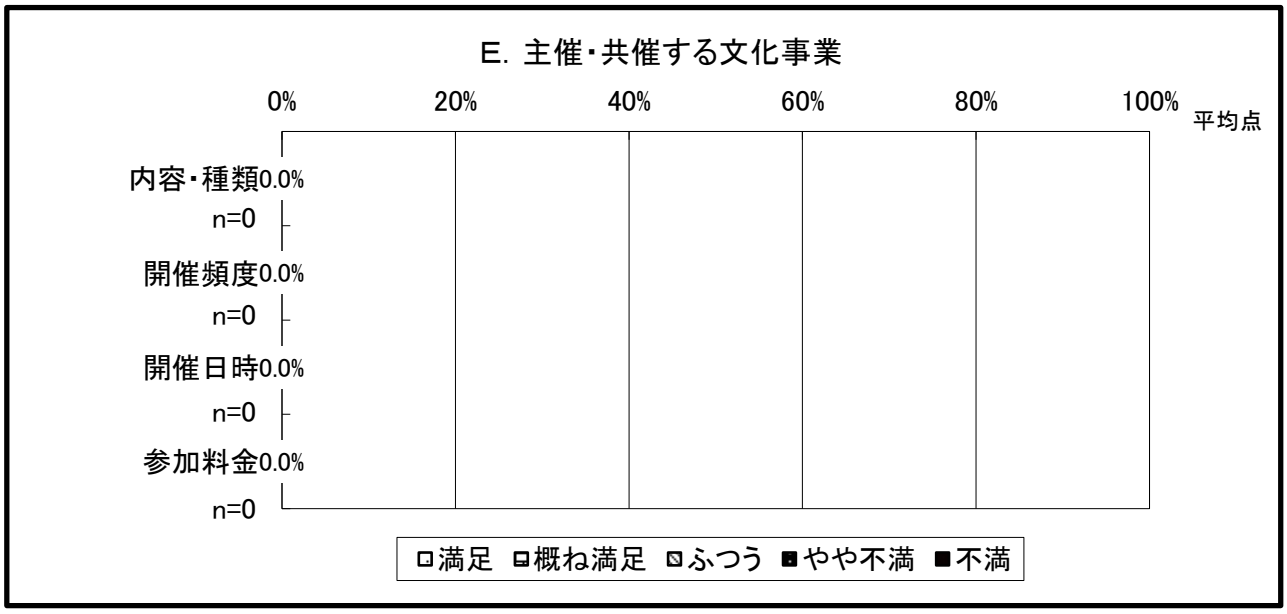
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

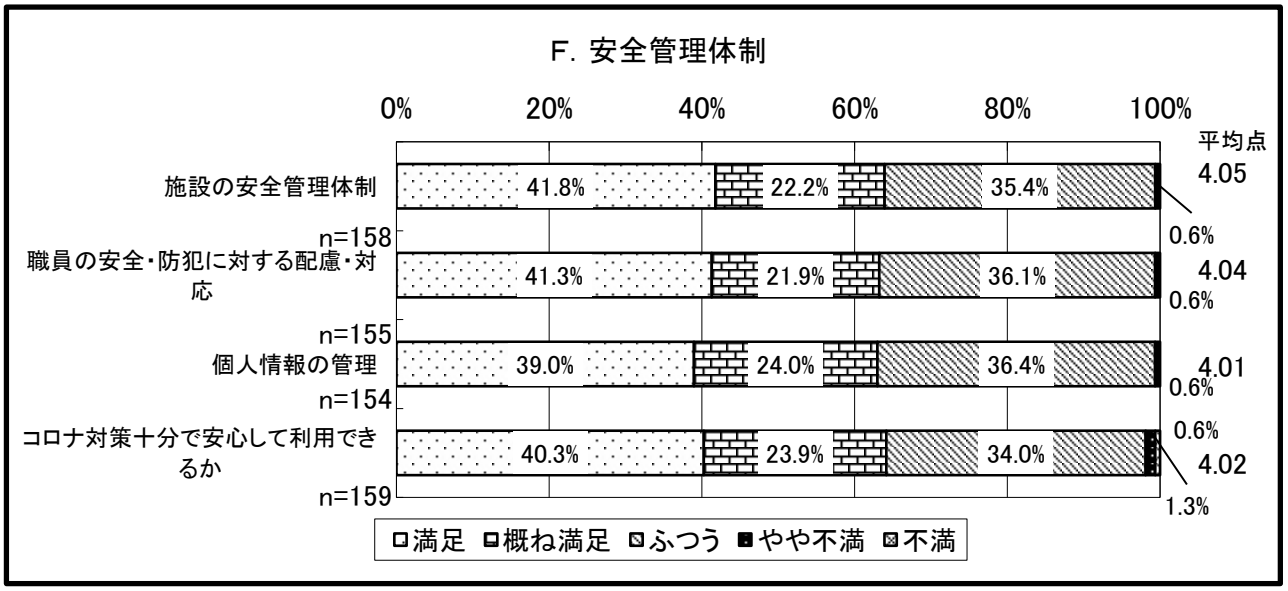
各項目とも満足、概ね満足を合わせた満足度が50%を少し超えた割合となっている。受付窓口が、ガラス越し、コロナ対策のビニール越しかつマスク着用で声が聞き取りにくい状況もあり、スタッフとのコミュニケーションがとりにくいと思われている可能性もある。自由記載欄に「他の公的施設との利用条件が異なる点が事前把握し得る様な情報提供に」との意見もいただき、ホームページを活用するなど工夫を試み、利用者の意見の反映に努めたい。

施設名　芸能劇場



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

アンケート実施期間に事業がなかったため、記入なし。

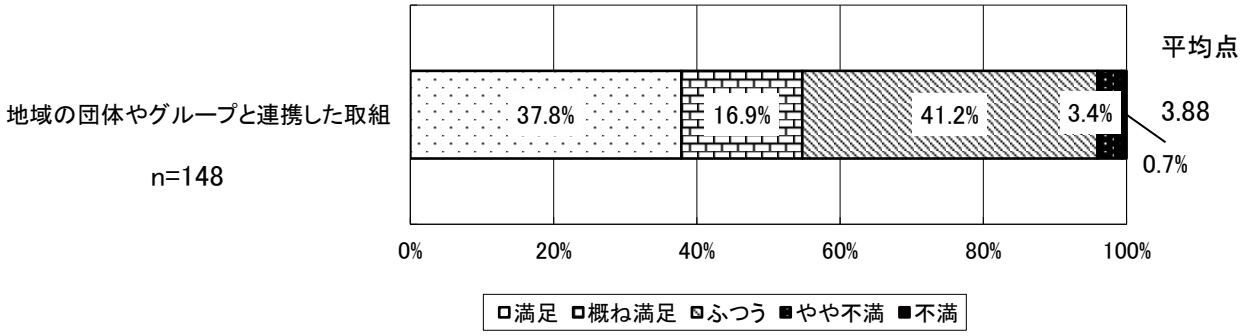


【F安全管理体制】に関するコメント

年2回の定期自主防災訓練、職員へ救命救急講習会を行い、AEDやセコム緊急通報システムの設置、機械警備など24時間安心できるセキュリティを保っている。誰でもトイレ内非常ボタンの点検を毎日実施し、非常時の安全確認を行っている。小劇場利用の際は主催者に避難誘導担当者を選任し緊急事態に備えている。中央線沿線の公的施設で盗難事件があり、速やかにロビーや楽屋に注意喚起ポスターを作成周知を図っている。また個人情報の取り扱いについては、職員研修を実施、窓口からパソコン画面が見えないようなデスク配置を工夫するなどの対応をしている。新型コロナウイルス感染症の対策（入口に手指消毒設置、職員の常時マスク着用、利用後の消毒、窓開けの換気、机椅子の消毒など）を行った。

施設名　芸能劇場

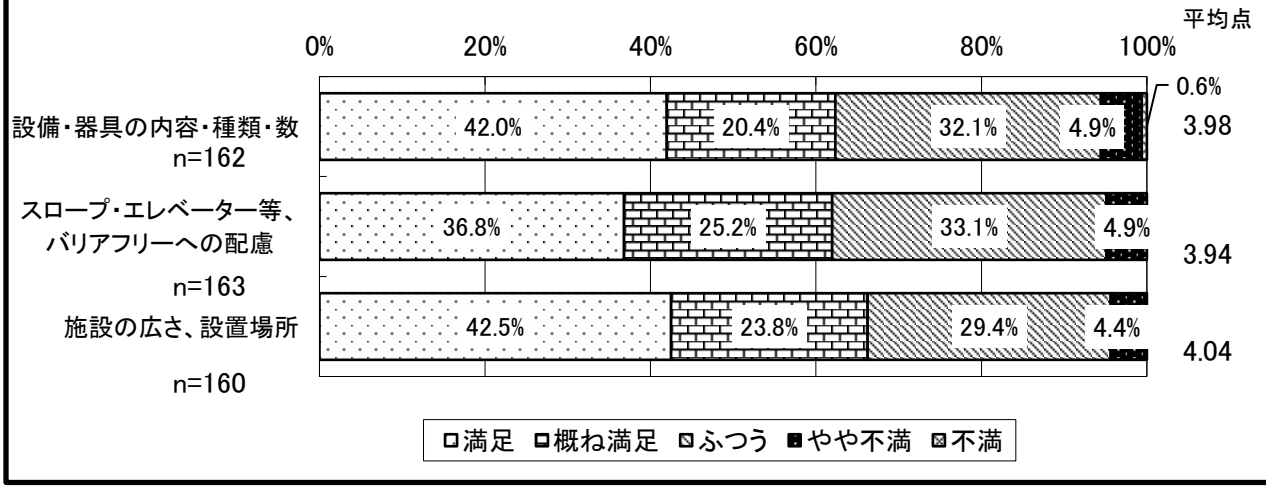
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

市と成蹊大学との包括連携協定に基づき、事業団と成蹊大学間で覚書を締結し、7月に「成蹊アートプロジェクト・シンポジウム」を提携して実施した。11月には関前南小「総合的な学習の時間」で使用するため、劇場での高座用座布団などを地域連携取り組みの一環として貸出しを行った。日頃から劇場のトイレ、1階ロビーを開放している。地域のイベント等にも施設を利用してもらえるよう、日頃から地域との関わりを強めていきたい。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

設備・器具については、特に舞台設備は小規模劇場には十分すぎる内容を誇っており、利用者からも喜ばれている。
バリアフリーに関しては、トイレの出入り口について、応急処置で段差解消している場所があり、恒常的な改善が必要と考える。
市内には様々な規模、用途のホールがあるため、施設の広さは、使い勝手が良いようである。駅前から徒歩1分という立地条件は、市内文化施設でも至近であり、利用者からも喜ばれている。中央線三鷹駅ということで、都内からのアクセスも良く、広い地域から来場者がある。

施設名：　芸能劇場

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

（1） 施設設備について

- とめ置きできる駐車場がもっとあればありがたい。
- 楽屋がもう1部屋ほしい。
- 主催者控室がほしい。
- 温度調節を自分でできるようにしてほしい。
- 小ホールの空調が不満→窓を開けると JR ホームの音が入って来てうるさい。
- 楽屋のたたみを変えて下さい
- たたみ表を換えて下さい。ササクレています。
- 自販機が場内にあると嬉しいです
- もう少し大きいと良いなと思っています。明かるい雰囲気が欲しい。
- 駅の放送等がうるさい
- 衣服。ハンガーがあれば良いと思った

（2） 運営面について

- 小劇場と小ホールを同時申し込みできるようにしてほしい。
- 他の公的施設との利用条件が異る点が事前把握し得る様な情報提供に？

（3） 事業について

（4） 職員について

- 劇場スタッフが良い人でした。お世話になりました！ありがとうございました！
- 劇場スタッフとのコミュニケーションにストレスを感じることが多々ありましたがそれ以外は気持ち良くご対応頂きました。ありがとうございました！
- 大むね使いやすかったのですが、担当の方があいさつを返して下さらなかったり、不機嫌に言われたりしたので気になりました。その他はすごく気持ち良く使わせて頂きました。ありがとうございました！！
- 劇場スタッフに、ごあいさつしてもしらんぷりしたり不満がありましたがほかのぎじゅつさんはしんせつでした。

（5） 評価のことば

- 駅に近く、集まり易いので、重宝しています。
- いつもありがとうございます！！☻
- いつもありがとうございます！！
- ありがとうございました。
- とくになしです！ありがとうございました！
- またどうぞ宜しくお願いいたします。

- 有難うございました。
- 建物は古いようですが、お手洗がきれいで、手入れがされていて良かったです。
- 今回 2 回目ですが、気持ち良く使えてとても良い施設だと思います
- 駅から近く便利です
- いつもありがとうございます。今後もよろしくお願いします。
- とても快適で、大満足です。これからもよろしくお願いします。
- 問題は、まったくなし。来年もよろしくお願いします！！
- とても良い劇場でスタッフの皆さんの心くばりも感動です！！
- 駅近で館内は清潔に保たれておりたいへん満足しております。
- 武蔵野芸能劇場は、お客さまの立場からも、利用する劇団としても、大変素晴しい劇場だと思います。劇団 SHOWA のホームの劇場として、これからも使用させて頂きたいと思っています。
- 今回は大変お世話になりました。有難うございました。
- とりわけ駅から近くて、それがうれしいです。
- ネタ等親切にご対応頂き本当にありがとうございました。
- 快適に利用させていただきました。また機会があればよろしくお願いします。
- またよろしくお願いいたします
- ありがとうございます。

（6） その他

- いろいろ不手際があり多々ごめいわくをおかけし、申し訳ございませんでした。
- アンケートがよくわからない。

武蔵野スイングホール

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野スイングホール			
所在地	武蔵野市境 ２ 丁目14番 １ 号　スイングビル			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	理事長　　福島　文昭			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目11番２０号			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月３１日			
指定管理業務の内容	①　スイングホールの使用の承認に関する業務 ②　スイングホールの使用料の減額又は免除に関する業務 ③　スイングホールの施設及び設備の維持管理に関する業務			
指定管理委託料	予算	69,893,000 円	決算	64,774,555 円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	38.4 ／44	32.0 ／44	＊武蔵境駅から徒歩１分という立地とコストパフォーマンスの良さから市内に限らず市外の利用が多い。 ＊事業の主軸である貸館においては、利用者の満足度の向上に向けた意識を徹底し、細やかな対応について職員全員で取り組んだ。 ＊新型コロナウイルス感染症に伴う、利用条件の変更を適切に市民・利用者へ周知・連絡した。	＊施設の設置目的を理解し、「事業団中期計画」や「企業価値向上に向けた取組み計画」にも基づいた、適切かつ質の高い管理運営がなされている。 ＊ホールの空きを有効活用した市内の未来のアーティストを支援する「私のスタインウェイ時間」は好評を博しており、利用率の向上と利用者の意見の反映の両面から非常に大きな効果を発揮している。
Ｂ安全への取組み	8.8 ／12	8.8 ／12	＊年２回のスイングビル全体の防災訓練のほか、施設の防火管理者を中心とした自主訓練も行っている。 ＊新型コロナウイルス感染症対策として、ガイドラインの周知消毒や備品整備、掲示等による啓発、集合を避ける抽選方法のweb 化などを実施した。 ＊２階ロビーは外部から死角となるが受付 １ 人か一部の来客のみとなる時間があるため、事務室から離れたホール窓口とは定時の連絡手順を定めて実	＊定期的な訓練等、十分かつ積極的な取り組みがなされている。 ＊新型コロナウイルス感染症対応が継続する時期においても、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応を行った。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			施している。 ・今年度緊急ブザーと警報ランプを設置し、犯罪抑止の対策とした。 ＊AED を設置しており、緊急通報システム、機械警備など 24 時間安心できるセキュリティを保っている。	
C適正な運営	28.0 ／36	24.0 ／36	＊主催事業出演者用ケータリングの衛生的保管のため小型の冷蔵庫を設置して効率化するとともに、補給水を常時冷却保管し、指定されている「いっとき避暑地」の機能を強化した。 ＊個人情報の保護については、事業団の定める個人情報保護に関する規程に基づき、職員への研修を行っている。また申請書類引継ぎ等には固定した実施手順を定め適切に管理している。 ＊市内の未来のアーティストを支援する「私のスタインウェイ時間」の試行を継続した結果、ホールの空き日程の活用で施設の稼働率も高められた。 ＊新型コロナウイルス感染症の対策を行いつつも、文化活動が継続できるように、施設利用ガイドラインを随時見直しながら、施設運営を行った。	＊新型コロナウイルス感染症対応が継続する時期においても、スタッフの配置など運営面で難しい面もあったが、臨機応変な対応を行った。
D施設・整備等の適正な管理	6.4 ／8	4.8 ／8	＊消防計画に基づく自主点検に加え、施設の目視点検を日々行うことで、施設の適正管理に努めている。 ＊新型コロナウイルス感染症対策を意識した施設清掃や、貸出品の消毒を行っている。 ＊老朽化の進んだ設備は保守点検以外に事業、貸出毎に職員が点検し、緊急性のある支障は職員が修繕対応するなど早期の修復に努めている。	＊複合施設であり共用部が多く、ビル管理会社との調整も必要となるが、適切に連携し保守を続けており、トラブルを発生させていない。 ＊従来の清掃だけでなく消毒等の対応を継続的に実施し、安全な環境の維持に努めた。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
全体	81.6 ／100	69.6 ／100	＊ビル管理団体と連携し、防災訓練への参加等、利用者の安全確保への取組み ＊施設利用者以外にいっとき避暑地としての休憩場所、トイレ使用などにも対応し、地域の公共施設としての役割を果たしている。	＊複合施設で管理が難しく、新型コロナウイルス感染症の流行と、厳しい状況である中、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）

＜アピール点＞

＊武蔵境駅至近の立地、またホールは市民利用としては高度な設備があり、客席収納機能を含め音楽を中心としたジャンルを問わない利用が可能である。その特性を活かして、プロ演奏家や落語、乳幼児や親子向け等多様な自主事業を実施している。
貸館事業においても同様に幅広い要望があり、分割利用可能なレセプションルームと会議室を加え多彩な利用形態が可能であることが周知されてきている。

＊限られた職員による勤務時間分担により、全員が揃うことが少なく随時情報を共有することが困難なため、共有システム上に職員連絡ノートを作成して確認済欄も設け、利用者対応に齟齬が生じない体制を構築している。

＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊ホール以外の利用率がコロナ前と比較し低い状態が続いているため、新しい生活様式に対応した利用方法を模索するなど、回復に努めていただきたい。	＊コロナ初期に活動を控えていた、定期利用者が戻りつつある状況に、ガイドラインの改定毎に説明と共に利用者の利便性に配慮した助言を行った他、過去の利用形態の資料を提供し運営の支援を行った。利用者は増加している。
＊デジタルサイネージの効果的な活用により館内での情報の取得については一定の改善が見られるが、「情報の提供」に関する評価は昨年度に比較し、あまり改善が見られないため、より一層情報の提供に努めていただきたい。	＊年度当初デジタルサイネージの設置場所を勘案して設定した発信情報を、後期は更に仕分けし、内容と展開周期を効果的に配分する工夫などを行った。

＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入

＊多くが開館以来の設備であるため、技術更新に即した利用者の音響機器等への要望に応えきれていない。また、故障発生の際、修理時に老朽化が原因で対応不能との業者からの指摘がある。

＊「私のスタインウェイ時間」について、「市内の若いピアニストを支援する」事業趣旨に基づきつつ、利用状況や年齢、在学要件等の緩和希望について分析し、新たな利用や継続に繋がる制度構築をし本格実施としていきたい。

<table>
<tr><td colspan="2">主管課（記入欄）</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜特に評価できる点＞
＊「私のスタインウェイ時間」の実施など、新たな利用や継続に繋がる制度構築を行った。
＊複合施設で管理が難しく、新型コロナウイルス感染症の対応も求められる中、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞</td></tr>
<tr><td>【前年度指摘事項】</td><td>【指摘事項への対応】</td></tr>
<tr><td>＊ホール以外の利用率がコロナ前と比較し低い状態が続いているため、新しい生活様式に対応した利用方法を模索するなど、回復に努めていただきたい。
＊デジタルサイネージの効果的な活用により館内での情報を取得については一定の改善が見られるが、「情報の提供」に関する評価は昨年度に比較し、あまり改善が見られないため、より一層情報の提供に努めていただきたい。</td><td>＊新型コロナウイルス感染症対応が継続する時期においても、スタッフの配置など運営面で難しい面もあったが、臨機応変な対応を行った。
＊年度当初のデジタルサイネージの設置場所を勘案して設定した発信情報を、後期は更に仕分けし、内容と展開周期を効果的に配分する工夫などを行った。</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入</td></tr>
</table>

様式２－１　評価項目シート

【留意点】

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

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

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4良	6.4	38.4
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	*評価の理由：*施設の設置目的や市の文化振興基本方針を踏まえ、施設管理や事業運営を通じたミッションを明らかにするため事業団の中期計画を定め、これに沿った施設運営を行っている。加えて、企業価値向上に向けた取組み計画を策定し具体的な取り組みを図っている。さらに市民の活動等の場を提供するとともに、施設の設置目的に適う公演事業を中心に優れた芸術文化を提供することにより、市民文化の振興に寄与している。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4良	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	*評価の理由：*事業としては利用者意見を取り入れ、ホールの空き時間を利用して市内の若いピアニスト支援事業である「私のスタインウェイ時間」を実施した。スイングホールは設備として高度な要望には応えられず持ち込みを依頼することもあるが、理解を得られている。 苦情・要望への対応に丁寧な説明を行う意識を職員間で共有し実行することにより、満足度が大きく向上している。						
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4良	6.4	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	評価の理由：「私のスタインウェイ時間」により、市内学生や若者向けに文化活動の支援を行っているが、令和４年度は利用した児童・生徒２名が「武蔵野市教育委員会児童生徒表彰」のピアノ部門を受賞した。 貸館業態としての連携方法として、地域団体や大学等の利用の打ち合わせにおいて運営の方法について提案等を行った。スイングビル内にあるMIA事業の機会に外国人ボランティアへの助言を積極的に行っている。また、地域の小学校の依頼に応え教育ボランティア募集のちらし配布などにも積極的に協力している。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	*評価の理由：*ホームページのリニューアルを機にスイングホール単独ページを開設し、お知らせ欄を活用して行事案内や施設利用案内の情報提供を充実させた。またQ&Aを開設し、利用者が情報を得やすいよう配慮している。その他ＦＡＸ型表示板やデジタルサイネージの発信情報を設置場所ごとの内容と展開周期の工夫を行い、来場者から好評を得ている。貸館における利用団体の実施事業ちらしの配布協力を行っている。コロナ情報については、利用打合せの際にガイドラインの改定毎に利用者の利便性に配慮した説明を行った。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4良	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	*評価の理由：*利用手続、貸出備品、会場設営状況等の引継ぎには業務別に手順書を作成し的確、速やかな引継ぎを行っている。利用者の視線を意識した身なりや、施設・設備へに関する説明力を向上させ、利用者意識の満足度向上に努めた。						
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	8	4良	6.4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	*評価の理由：*三駅圏やホールの客席が収納できる機能を意識した事業計画を策定し、公演事業を実施している。施設の開設時より境地域の市民の文化事業に触れる機会の拡大を進め、実施した公演・イベントについては今年度も満席となっている。特に客席を収納してフラットスペースに転換できるホールの特性を活かし、乳幼児を含む広い世代を対象としたワークショップの開催やインドネシアジャワ島の影絵の上映など特徴ある事業を実施している。さらに、ホールの空き日程には若手ピアニストを支援する「私のスタインウェイ時間」をほぼ毎月開催し、利用者からの評価も高い。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4良	6.4	8.8
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	*評価の理由：*スイングホールの防火対策に加え、スイングビル全体の防火・防災責任者を担当しており、管理会社と連携しながらビル全体の安全・安心にも配慮している。職員に対しては、事件、事故防止の講話、防災訓練を実施した。また、AED,セコム直結非常通報装置を設置し、緊急時に備えている。賠償保険に加入、緊急事態発生時や災害発生時には事業団本部や市へ報告するほか、台風や大雪など災害発生や交通機関の混乱が予想されるときにおいても、事前に市や事業団本部と情報共有を行って予防措置を講じている。２階のホールロビーは外部から死角となるが、定時の連絡手順を定めて実施している他、緊急ブザーの導入や警報ランプを目に付く位置に設置するなど犯罪抑止の対策とした。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	３適当	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価の理由：*ビル管理会社による巡回警備に加えモニターにより施設状況を定期的に確認しており、夜間、休日は機械警備を行っている。さらに職員が利用終了後には目視点検を実施し、施錠の確認、機械警備のセットを点検シートにより実施している。スイングビル全体の防災管理者を務めており、防災に関する職員の意識が高い。						
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4良	3.2	28.0
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	*評価の理由：*指定管理協定書、年度協定書、事業団中期計画に沿って業務を実施している。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。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を策定し、経理事務や文書の保存、ファイリング等の見直しを行い事業団全体として統一した事務執行を行う体制を整備した。						
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	*評価の理由：*ホームページがリニューアルされ施設単独のページもできたことから、ネットでの空き情報提供及び電話・窓口での問い合わせ対応を適切に行い、空きと無駄を可能な限り低減する努力を行っている。また、ホール利用空き時間を利用し、自主事業の「私のスタインウェイ時間」の試行を継続している。保守点検は委託による定期点検のほか職員が日常業務として目視点検を行い、軽微なものは早期に対処し業務に支障の無いように努めている。施設、設備が多様で貸出条件も複雑であり、勤務体制にも工夫が必要なため、新任職員の時点から早期習熟のための指導とフォローを工夫している。効率的に管理している。						
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	4良	3.2	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	*評価の理由：*合併に伴う個人情報保護規程の再整備を行い、内容を公表したほか全職員を対象とした研修も実施した。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ような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。						
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4良	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	*評価の理由：*定期的に再委託先の選定を実施し、技術力や安全管理体制の確認も行っている。再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。契約書に個人情報保護や暴力団等の反社会的団体の排除に関する特約を添付している。年度初めには、業務遂行をしっかりやってもらいたい旨を直接担当者に伝え、管理監督の徹底を図っている。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4良	3.2	
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	*評価の理由：*令和４年度は、施設予約システムのリニューアルによるネット予約の導入、施設別SNSによる情報発信のほか、キャッシュレスシステムの導入など、利用者の利便性向上に務めた。４年度はWITHコロナに移行している年度のため利用制限が緩和されつつあったが、新規感染者増加等によるキャンセルもあった。						
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3適当	2.4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	*評価の理由：*指定管理料については、２か月に１度、顧問会計士による月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限の購入とし、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。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。						
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4良	6.4	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	*評価の理由：*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。ホール照明、音響の専門技術者以外は委託をせず、10，11階は、部屋分割、ステージ設置作業の他音響、照明等も事務職員が対応をしている。設備の経年劣化や破損などに対しては、市、本部と協議し対応の年度間調整を行った。 軽微であるが修理期間が見込まれる什器の支障は、極力職員の処置による対応で経費節減に努めている。						
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4良	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	*評価の理由：*今年度より公平性と効率性の向上のため、インターネットによる申し込みと抽選を導入し、施設予約のWEB利用の拡大を行うことで、より多くの方が公平に申請できる仕組みを導入し、条例・規則で定めるとおり平等に施設を利用できるよう配慮している。また、WEB利用が困難な利用者に対しても窓口での説明を丁寧に実施することで、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。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4良	3.2	6.4
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	*評価の理由：*委託事業者による専門的管理のほか、職員による日々の目視点検など適切に建物、設備、備品管理を行い安全性の確保、良好な機能を保持している。建設から35年以上が経過し、経年劣化の設備も出てきているが、メンテナンスを適正に行うことで、長寿命化を目指している。特に、老朽化が目立ってきた設備の保守点検や修復・交換などを重点的に行った。設備保守点検の記録保管、確認検収の体制を整備している。異常を発見した時はまず職員が対応するなど迅速に対応して、経費の節減にも努めている。						
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価の理由：*適切に清掃を行い、実施状況を定期的に確認している。施設利用外の来場者のトイレ使用も行っているが清潔な状態を保っている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、定期的な清掃に加え、消毒や除菌等の作業を実施し、利用者に安心して利用していただけるよう良好な環境の保持に努めている。毎日清掃業務の実施状況を定期的に確認している。また、男性用トイレにもサニタリーボックスを設置し、すべてのトイレの使いやすさの向上に努めた。						

様式２－２ 評価項目シート

【留意点】

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

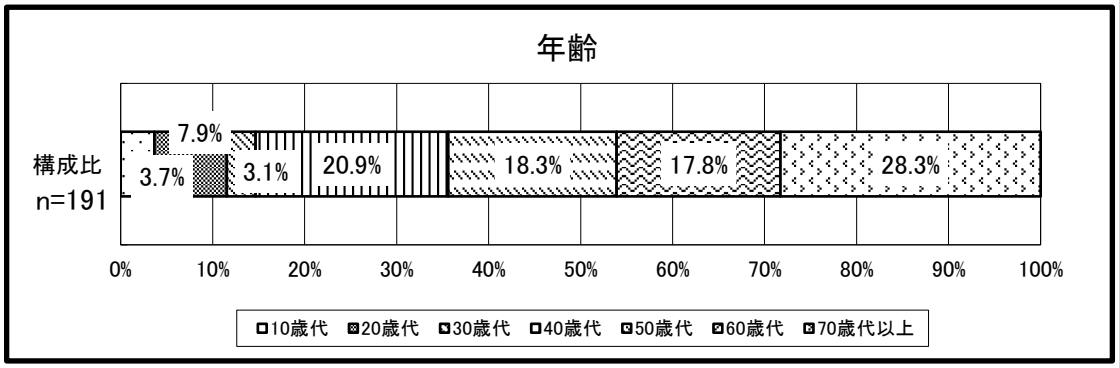
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

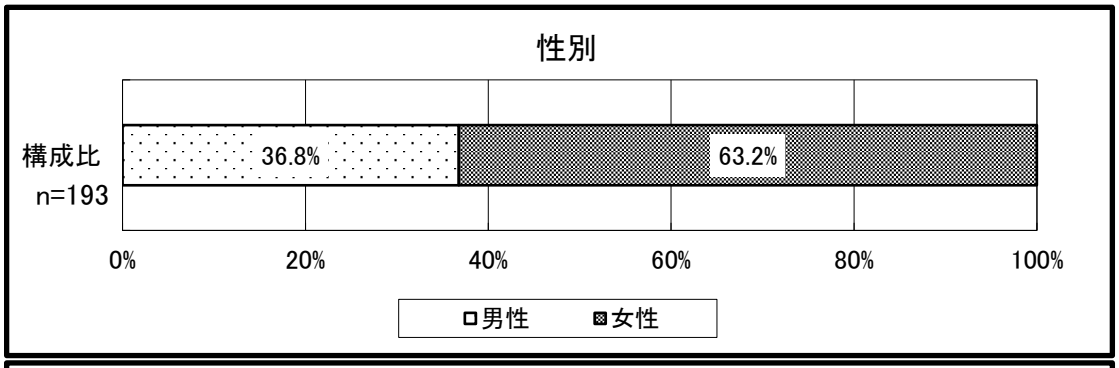
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	32
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	４良	6.4	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	４良	3.2	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。ホールの空きを有効活用した市内の未来のアーティストを支援する「私のスタインウェイ時間」は好評を博しており、特筆すべき成果と評価できる。						
	改善事項 職員の対応などソフト面で市民の満足が得られるよう努めていただきたい。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	４良	6.4	8.8
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	３適当	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 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続けていることは、水準を上回る対応と評価できる。						
	改善事項 ホール棟とオフィス棟に分かれており、１施設としての一体管理が困難ではあるが、館内での利用者の安全を確保し続けられるよう、引き続き努めていただきたい。						

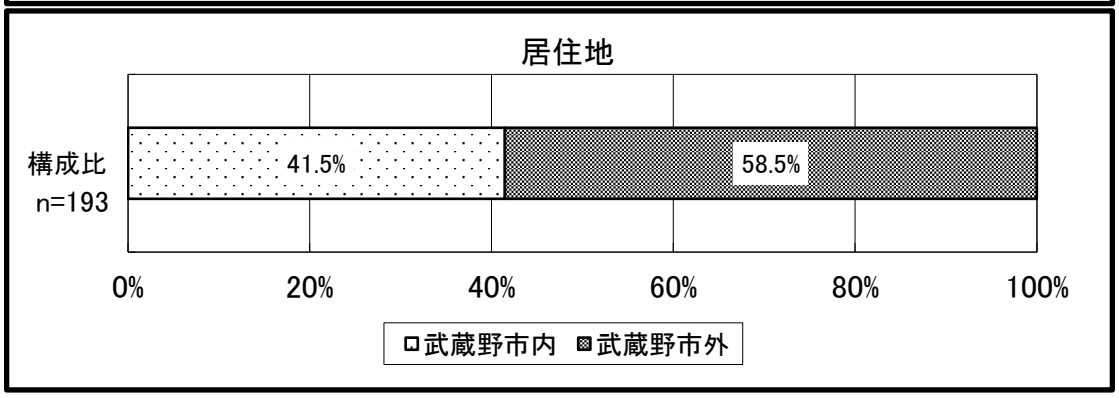
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	３適当	2.4	24
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	４良	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	３適当	2.4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	３適当	2.4	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	４良	3.2	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	３適当	2.4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	３適当	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	４良	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。申請方法の拡充により多くの利用者が公平に申請できる仕組みを設けるなど、特筆すべき成果と評価できる。						
	改善事項 ホール棟２階ホールと、オフィス棟10階の事務所と会議室・レセプションルームとが分断されており、スタッフの管理が困難な部分はあると想像されるが、適切な管理運営を継続していただきたい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	３適当	2.4	4.8
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	３適当	2.4	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施し、安全な環境の維持に努め続けていることは評価できる。						
	改善事項						

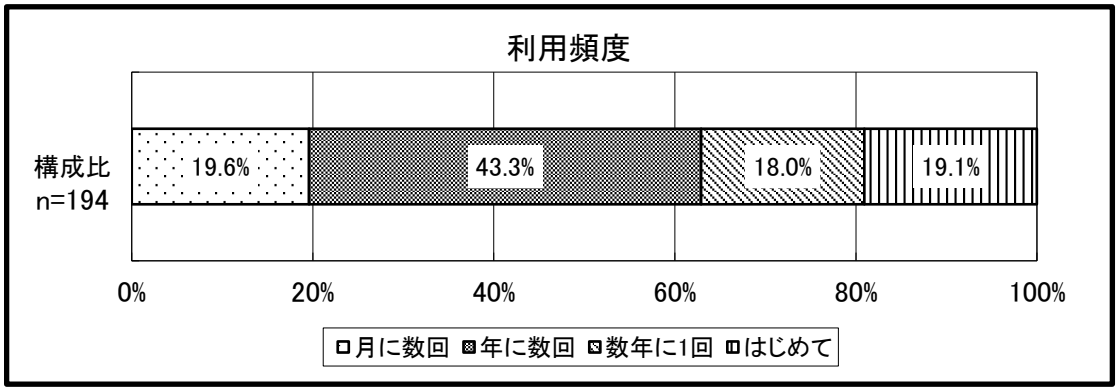
（様式5）

施設名　スイングホール





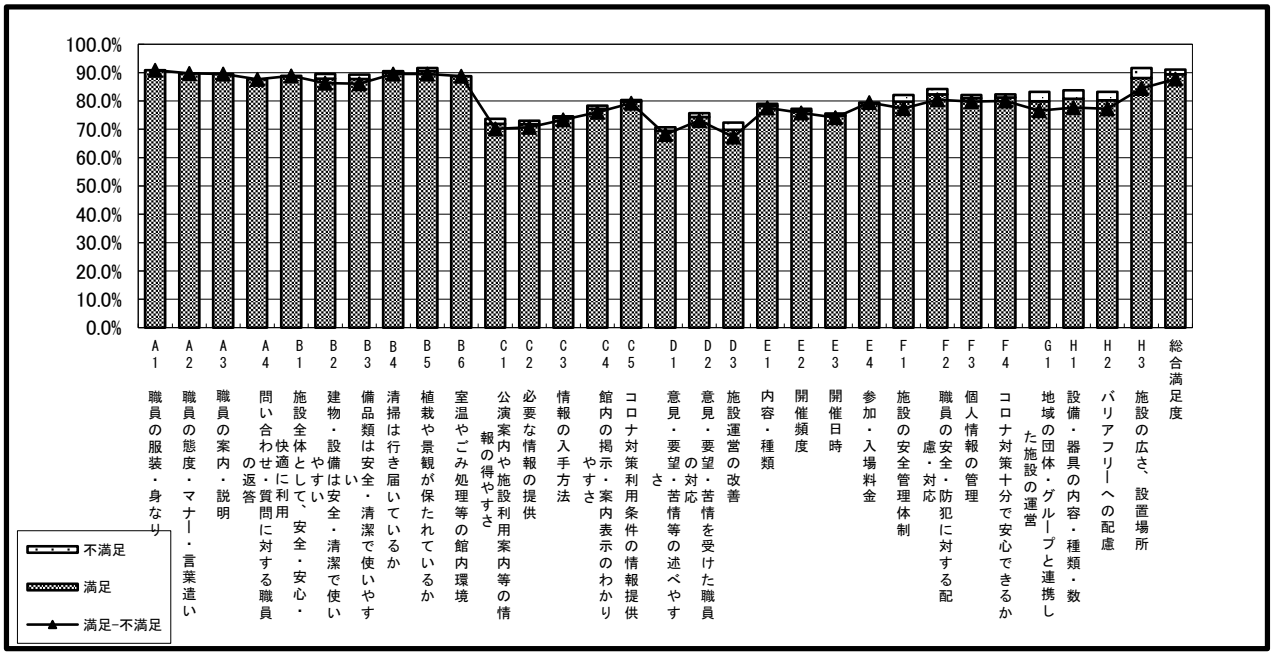


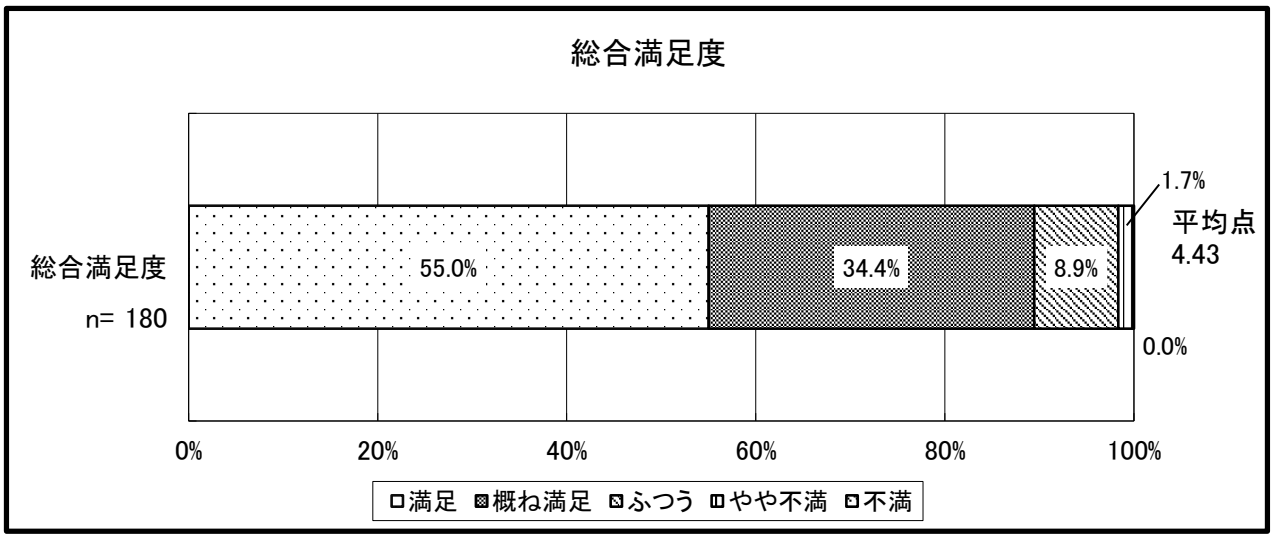


【回答者の属性】に関するコメント

社会的に行事自粛があった令和3年度に比較し、例年実施されていた行事が復活する傾向があるが、特に40歳代以上の比率はすべて上昇しており従来から多くを占める高年齢者による定例利用の回復が顕著にみられる。その影響で30歳代以下の比率が減少しているが、10歳代の比率は上昇していることが特徴となっている。親子向けの事業の実施や地域児童の行事利用があること、「私のスタインウェイ時間」においても児童による練習が目立っていることからの傾向と思われる。
初回利用の減は、利用増により希望日程の重複が増え3年度に増加した地域の大学等も抽選で落選したものがあり、新規の利用が抑制されたとみられる。
例年どおり市外利用者また女性利用者が多いことも施設の特徴である。

施設名　スイングホール



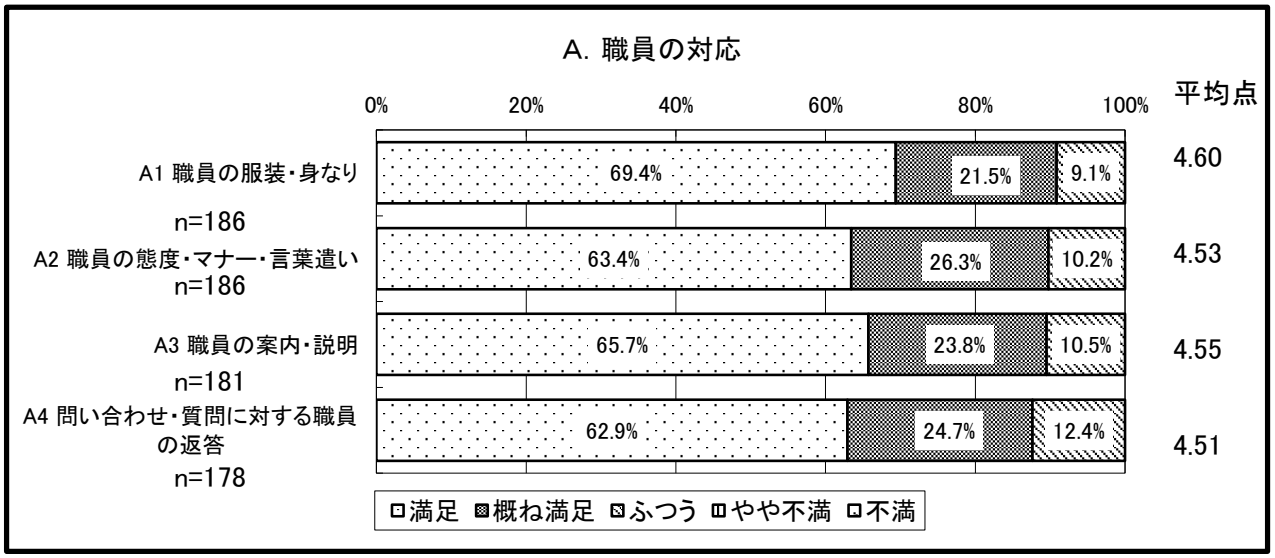


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

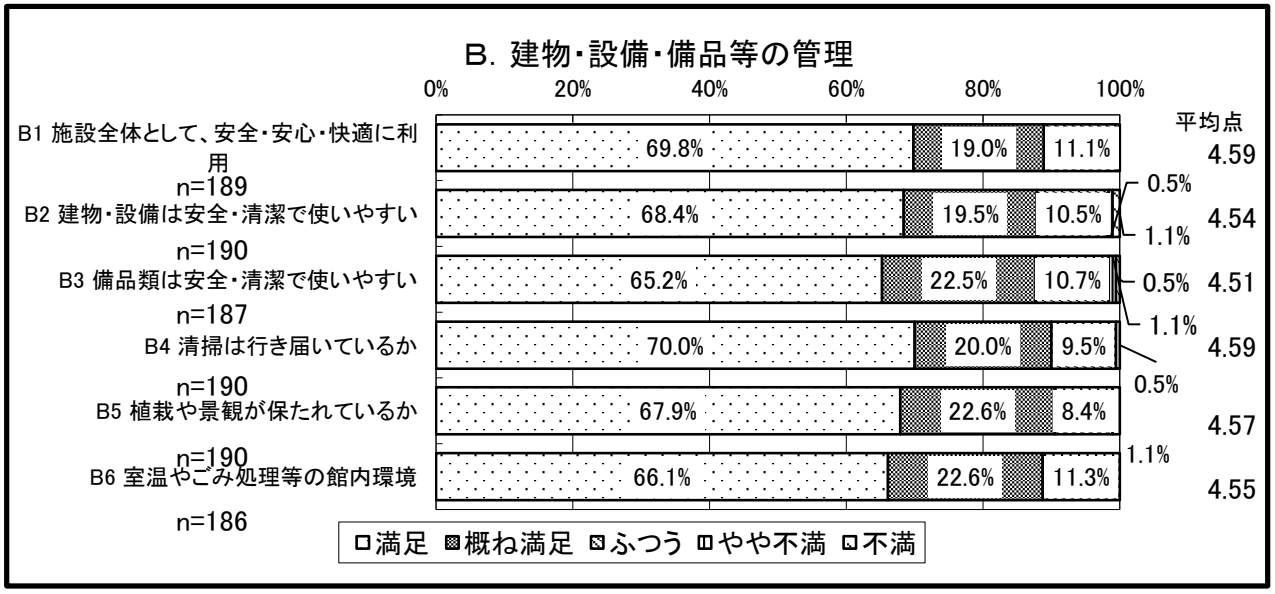
満足と概ね満足を合わせて89.4%と昨年を上回る評価であり、特に満足が55.0%と昨年度に比し6．1ポイント上昇している。
内容では、職員対応、建物・設備・備品等の管理では昨年度に引き続き高い評価があり比率も上昇している。また安全管理体制がすべての項目で今回80%に達している。
その他の項目に関する満足度は上記に比較しては低めではあるが、情報提供場所ごとの表示の工夫や、コロナ対策の的確な実施、システム障害の際など丁寧真摯に説明するなど心掛けた結果すべての項目で昨年度よりも上昇している。
特にスイングビル内のMIAや地域団体の事業に関する積極的な情報提供などを行った結果、特に地域連携に関する評価が満足と概ね満足を合わせ10%以上上昇した。

施設名　スイングホール



【A職員の対応】に関するコメント

いずれの項目も上昇しているが、特に「服装・身なり」、「案内・説明」では満足に7%程度の上昇が見られる。
昨年度から利用者の視線を意識した「気付き」による積極的案内を行い、利用条件、機器についての他、コロナ対策におけるガイドラインの改定毎の丁寧な説明などを心掛けた。的確にわかりやすく利用者の利便性に配慮した対応に職員意識の共有を図った効果があったと考えられる。

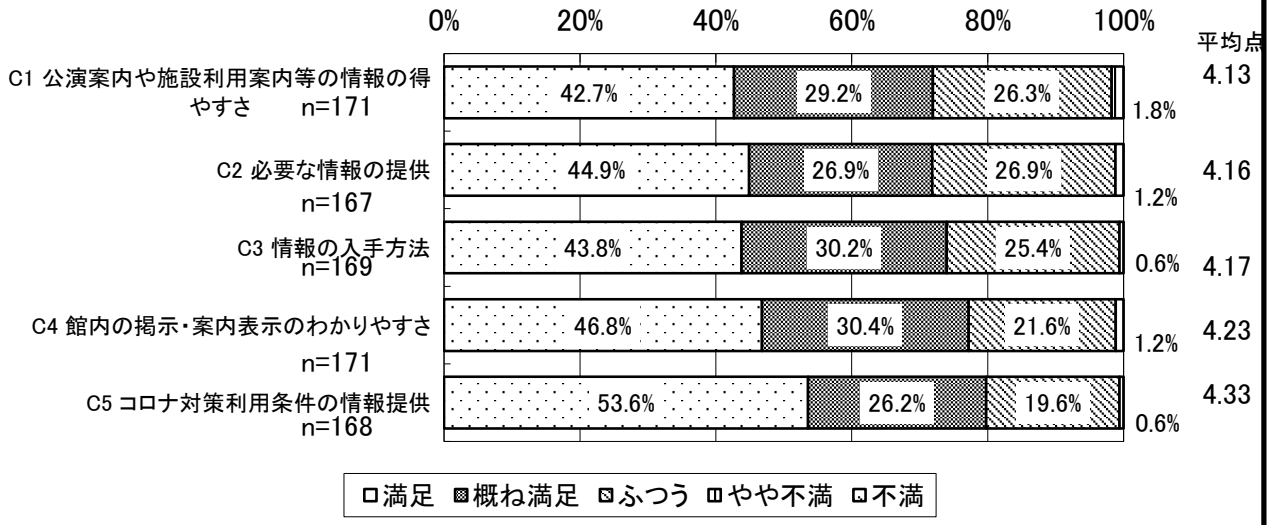


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

利用間の清掃も的確で清潔感を保ち、いつもきれいで気持ちよいとの評価を受けている。日々の点検により、備品等の破損・支障には軽微緊急性のあるものは職員が適宜対応し利用に支障が無い様保っており引続き高い満足度が得られている。
経年劣化による外観や支障に対し早期修繕の行き届かない機器について自由記載で指摘もあり、ビル構造にかかる室温調整が要望に的確に応えられないことと併せ、今後の評価上昇の要件にネックとなると思われる。

施設名　スイングホール

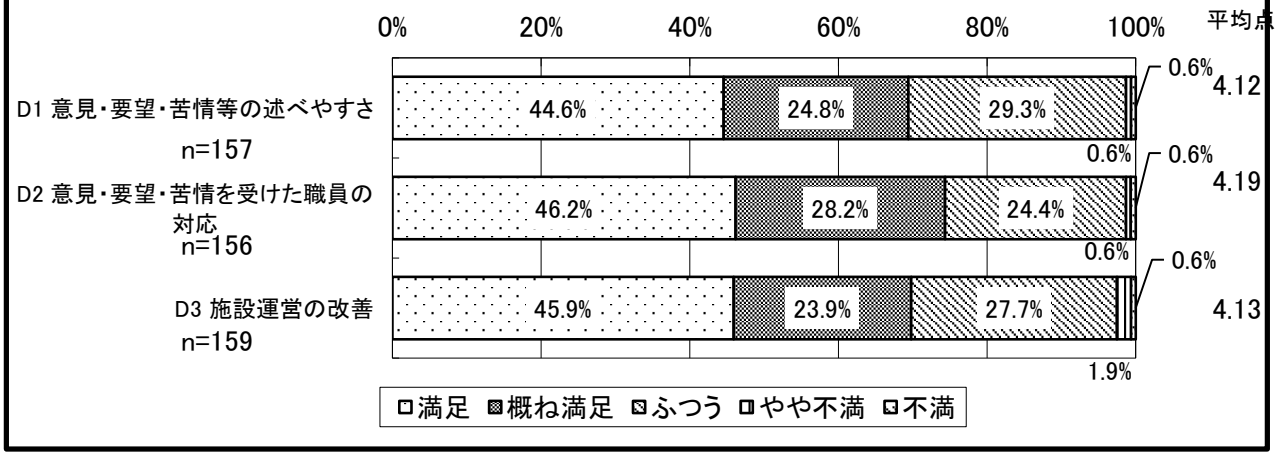
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

いずれの項目も、満足の評価が大きく伸びている。
故障中であったFAX型表示板を職員が修理しホール催しに特化したうえで、デジタルサイネージの設置場所を勘案して設定した発信情報を更に仕分けし、内容と展開周期を効果的に配分する工夫などを行ったことも評価に繋がっていると思われる。特に伸びているコロナ対策情報は、ガイドラインの改定毎に利用者の利便性に配慮した丁寧な説明を行った。比較的伸びの少ない掲示、案内については、建物としてわかりにくいとの意見があるため、限られた範囲であるが工夫を心掛ける。

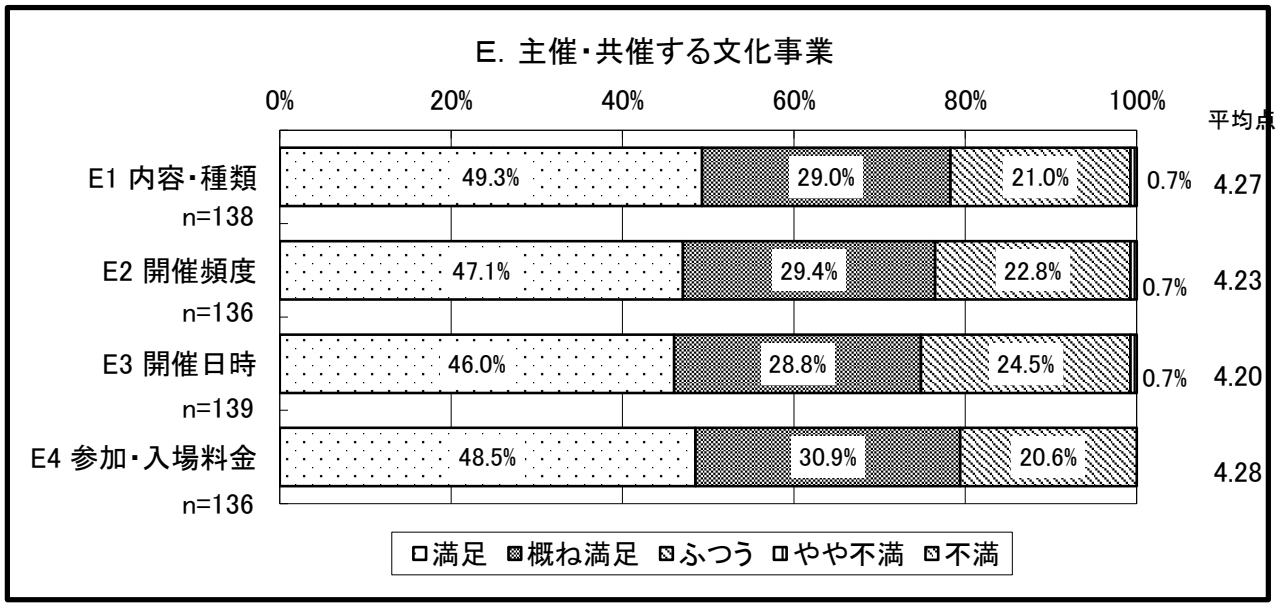
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

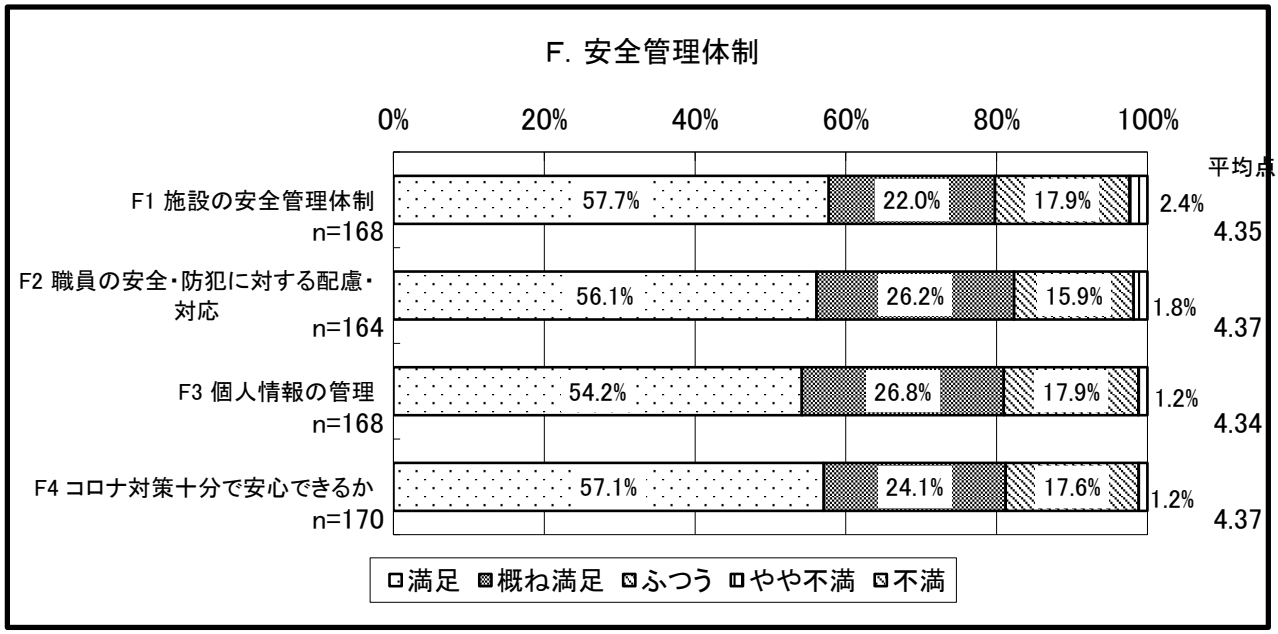
すべての項目で満足、概ね満足の合計で15%以上上昇している。
苦情・要望への対応には、利用者側の意識で真の要望をつかみ、応えられない点には理由代替案など丁寧な説明を行う意識を職員間で共有している。
高度な利用要望には機器の旧式化や支障により応えられず持ち込みを依頼することもあるが、おおむね理解を得られている。

施設名　スイングホール



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

昨年度実施時点では対象が無かったため比較はできないが、各項目で満足、概ね満足の評価が70%以上を占めている。
実施回数は少ないが、スイング独自実施の「私のスタインウェイ時間」の利用者からは特にピアノに対する高い評価がある。実施回数増と利用対象拡大の要望もあるが、ホールの利用率が高いため平均で月１回程度となっている。

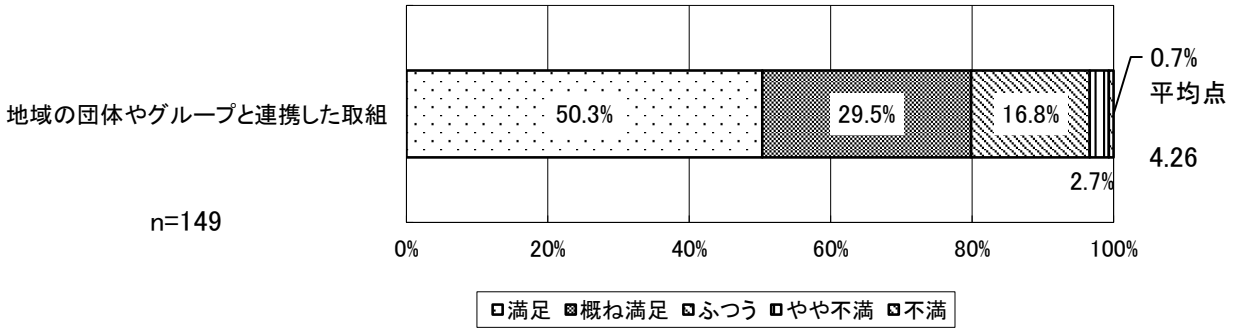


【F安全管理体制】に関するコメント

避難路掲示や個人情報管理は基準に加え利用者にも明確に感じられる対応を心掛けており、全項目で満足、おおむね満足が昨年度を上回り80%程度を占めている。
コロナ対策においても、入口での手指消毒の奨励やコロナ対策におけるガイドラインの改定毎の利用者への丁寧な説明などを的確に行った。

施設名　スイングホール

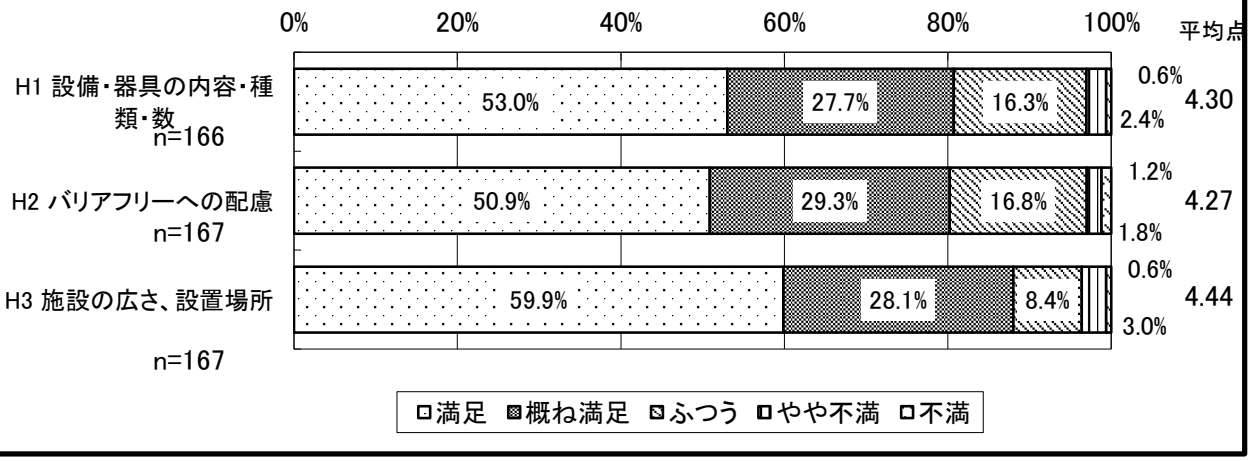
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

昨年度と比較し、満足、概ね満足合計で68.6%から79.8%と評価を上げることができた。
貸館業態として行える連携策として、コロナにより2～3年を経て再開された地域に密着した団体の利用については、打合せにあたりこの間に交代した利用団体の担当者に対し過去の利用例の提供などを行い、円滑な実施計画に助力を行った。スイングビル内にあるMIA事業の機会に、打ち合わせを通して外国人ボランティアスタッフの活動に対する助言や互いの文化理解となるよう心掛けている。今後も地域の大学の文化活動や市関連団体との連携として地域活性化事業等の周知に助力していきたい。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

評価はすべて昨年度を上回っているが、特徴として自由記載に館内が不案内というものがあった。これは10, 11階利用者も、初めての場合は正面のエスカレータで2階へ立ち寄ることが多いためと考えられる。施設の総称がスイングホールで利用者内の広報でもわかりにくくなる他、外部からの入口が異なるが管理組合との協議で表示が限られていることもあるため、事前周知を含め更に工夫したい。
バリアフリーについては、誰でもトイレを含めわかりやすい案内を心掛けている。車椅子の利用者の自動車乗降は接道に制限があり行い難いが、事前問い合わせに対しては一時駐車等手続を案内し感謝されている。

施設名：　　スイングホール

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

（1） 施設設備について

- 駅から近くて便利です
- 利用しやすいホールです
- 舞台上の乾燥が気になりました
- 舞台そでに時計があるといいと思います
- 控室へのエレベーターがないのは不便です
- 控室からホールが判らないのは不便（モニタ故障）
- ホール廊下の照明が点滅していて不快
- いすが壊れていた（ホール）
- 机などの備品の破損があるので修理してほしい（他　複数年そのまま1件）
- 機器の不調破損が多い
- トイレの数が少ない
- 館内の出入り口が不案内
- 3階から 11 階までの外からのアプローチがわかりにくい
- すごく分りづらい。使用しにくい。
- 駐輪場を広げてほしい
- Fazioliを入れてほしい
- wifiを設置して欲しい　4 件

（2） 運営面について

- 時間に厳しすぎる
- 抽選が 6 ヶ月前というのは遅すぎる。大きなコンサートを企画した場合 6 ヶ月では参加者の募集周知等すべてに短かすぎる。近隣の市区では実施1年前にははっきりしているため、とれれば先に希望日をおさえてしまう。スイングが第一希望でも待てない。

（3） 事業について

- ホールもピアノも素晴らしくまた利用したいです

（4） 職員について

- 舞台スタッフの方の対応が的確で　いつも打ち合わせから本番まで気持ちよく使用させて頂いています
- ご丁寧な対応ありがとうございました
- いつも丁寧にご対応くださり、気持ちよく利用させて頂いております

（5） 評価のことば

- いつもお世話になり、ありがとうございます
- いつも、きれいで気もちよく使用させていただいています
- 快適に利用させて頂きました。ありがとうございました
- いつもありがとうございます　子供たちはスイングホールで歌うのが大好きです

（6） その他

- お世話になります　　●ありがとうございます
- 又よろしくお願いします　●特にありません

吉祥寺美術館

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺美術館			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町１丁目８番 16 号　F・F ビル７階			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	理事長　福島　文昭			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目 11 番 20 号			
指定の期間	令和４年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	①　美術館の観覧及び使用の承認に関する業務 ②　美術館の観覧料及び使用料の減額又は免除に関する業務 ③　美術館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④　市が収集する美術品等の保管に関する業務 ⑤　美術品等の展示に関する業務 ⑥　美術に係る調査及び研究に関する業務 ⑦　美術に係る情報の提供に関する業務 ⑧　美術に係る指導、助言又は相談に関する業務 ⑨　美術館の施設及び設備を市民の利用に供するために必要な業務			
指定管理委託料	予算	74, 143, 000 円	決算	72, 872, 137 円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	37.6 ／44	36.0 ／44	＊バランス良く質の高い企画展・常設展の開催とそれに連動した各種のイベントなどを開催。企画展示においては所蔵作品を活用した展示や本市ゆかりの作家の作品を展示するとともに、特別講演やワークショップも開催した。 ＊観覧料及びミュージアムショップグッズ販売において、キャッシュレス決済を導入し利便性を高めた。 ＊アール・ブリュットや吉祥寺活性化協議会のほか、幼稚園・保育園、子育て施設などと連携したワークショップや講師派遣・アウトリーチなどで地域とも連携している。 ＊受付など美術館ならではの専門性の高い接遇研修を定期的	＊施設の設置目的を理解し、「事業団中期計画」や「企業価値向上に向けた取組み計画」にも基づいた、適切かつ質の高い管理運営がなされている。 ＊総合満足度は「満足」「概ね満足」の割合が昨年に引き続き90％を超えており、高い水準を維持している。 ＊市民の実行委員会との共催によるアール・ブリュットや、いきいきサロンをはじめとする各所への出張講座にも取り組むなど、地域との多彩な連携をしている。 ＊新型コロナウイルス感染症関係やキャッシュレス決済の導入で複雑化している中、適切な情報提供や職員対応に努め

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			に実施している。 ＊コロナ禍による利用制限の緩和などの情報を市と連携しながらホームページやSNSを活用して市民・利用者へ周知するとともに、変更後の使用に猶予がない利用者には直接電話で連絡するなど丁寧な対応に努めている。 ＊地域と連携した活動を行うとともに、コミセンや図書館などへ学芸員を講師として派遣し解説した。 ＊J:COM、MXTV をはじめとする各種新聞・美術雑誌や地域情報誌等を活用し、的確かつ利用者の興味を持てるような情報発信を行っている。	ている。 ＊新型コロナウイルス感染症を考慮した適切な事業計画に加え、地域情報誌だけでなくTOKYO MX1「私の芸術劇場」でも取り上げられるなど高い評価を得ている。
Ｂ安全への取組み	9.6 ／12	7.2 ／12	＊賠償保険に加入、緊急事態発生時の市への報告を速やか且つ適切に対応する体制を整えるとともに、緊急連絡網及び自衛消防計画を適正に改正している。また、災害発生の恐れがある場合はビル管理者や事業団本部・主管課と情報共有し、状況に応じた対応を実施している。 ＊美術館単体の防災訓練と受付担当者による避難誘導訓練のほか、ＦＦビルと一体となった自衛消防訓練、吉祥寺駅周辺混乱防止協議会幹事会及び防災無線操作訓練に参加している。	＊日中は警備職員が常駐、夜間・休館日も機械警備で適切に監視しており、事件・事故を発生させていない。
Ｃ適正な運営	28.0 ／36	24.8 ／36	＊指定管理者要求水準書を踏まえ、年度協定書、年度事業計画等に基づき、的確に業務・事業を実施している。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。 ＊市との連絡会議を毎月開催し、連携、意思疎通を図るとともに、事業団が管理する他の施設とも同様に毎月連絡会議で情報を共有している。 ＊企画・常設展示においては、所	＊合併に伴い契約事務規程を見直し、特定の案件を除き見積もり合わせを適切に実施している。 ＊所蔵作品展から始まり絵本や油彩画、現代芸術などの企画展とともに、ワークショップなども同時開催するなど、幅広い展開で利用者の増加に努めている。 ＊キャッシュレス決済の導入等により利便性を向上させ、円

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			蔵作品を活用した展示や市民ギャラリー、地域連携ワークショップ作品のロビーを活用した展示など施設を余すことなく活用した。 ＊再委託先とは日報や必要な点検報告書の提出を求め、複数の職員で業務執行を確認するとともに、再委託先の管理部門と定期的に業務遂行の確認・指示を行い管理監督の徹底を図っている。 ＊会計については、２か月毎に顧問会計士による月次監査を実施し、適切に管理するとともに現金事故防止・納入状況確認・催促等を適切に行っている。 ＊消耗品等の購入は必要最低限の購入とし、節電・省エネ・省資源に努め、設備の保守管理も委託業者のみにまかせるのではなく職員が日常的に目視による点検及び簡易な補修を実施している。 ＊市の文化振興基本方針に基づく中期計画に沿った施設運営・事業展開を行っている。加えて、合併を機に企業価値向上に向けた取組み計画を策定し、具体的な取り組みを図っている。	滑な使用料の徴収に努めている。 ＊インターネット申し込みによる抽選の導入等により、より多くの方が利用しやすくなるよう努めている。
D施設・整備等の適正な管理	6.4 ／8	5.6 ／8	＊作品保護のためにも、温度・湿度の空調管理を実施している。 ＊通常清掃の他にもトイレ等の汚れを発見次第清掃作業の発注をし、適切な点検・管理を実施している。また、男性用サニタリーボックスを設置した。 ＊市及び開発公社と連携し、適正な管理を実施している。	＊従来の清掃だけでなく消毒等の対応を継続的に実施し、安全な環境の維持に努めた。
全体	81.6 ／100	73.6 ／100	＊再来館者率は、62.3%と初めての方を上回っており、メインとなる企画展示に興味・関心を持っていただけていると思われる。総合満足度は常に高く評価されている。	＊新型コロナウイルス感染症への対応が続いた中、高い総合満足度を維持し続けており、堅実な管理運営がなされている。

３　アピール点、指摘事項への対応

<table>
<tr><td colspan="2">指定管理者（記入欄）</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜アピール点＞
＊各企画展は TV や新聞などのメディア取材などで好評を得ており、美術館の端緒となった野田九浦の企画展では、その住居跡に建てられた吉祥寺東コミュニティセンター開館見学会や修復後初披露となる作品の展示、宮内庁三の丸尚蔵館研究員による特別講演を実施した。
また、彫刻ツアーを開催し、市内の公共の場にある作品の意義や活用、将来に向けた保存・管理などについて思索する機会の提案をした。
＊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、オリパラ事業終了後の実行委員会の在り方を整理し、シンボルとなるロゴマークの作成、市内全域での PR 活動を実施した。
＊アウトリーチ事業として、地域の居場所事業等における講話、中学校授業での講師派遣や職場体験の受け入れなど教育普及活動に力を注いだ。
＊子ども向け「にじ」のワークショップでは、市内の幼稚園・保育園や子育て施設等と連携し約 350 枚の作品応募があり、展示を行うとともに令和 5 年度の市内 3 図書館での巡回展示や「にじ」のコンサートへとつなげた。
＊音楽室の貸出など施設管理において、安全を確認しつつ利用条件の緩和やそれに伴う利用条件の変更などをホームページや SNS で周知するとともに、直接利用者へ電話で案内をするなどのきめ細やかな対応を行った。</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞</td></tr>
<tr><td>【前年度指摘事項】</td><td>【指摘事項への対応】</td></tr>
<tr><td>＊オリパラ関連事業として実施してきたアール・ブリュットは令和３年度で一区切りを迎える。改めて、開催の目的や趣旨を振り返り、必要に応じて事業体制も見直し、レガシーとして継続できるよう努めていただきたい。</td><td>＊市民協働によるアール・ブリュットは、オリパラ関連事業として実施してきた令和３年度で一区切りとし、これまでの活動をレガシーとして引継ぎ、新たに第２章として令和４年度は、シンボルとなるロゴマークを作成・活用し、市内各地域で PR 活動を展開、令和５年度は展示を開催する年とした。</td></tr>
<tr><td>＊「公演案内や施設利用案内等の情報の得やすさ」の満足度は 56.9%に低下しているため、引き続きどのような利用者に情報がとどいていないのか分析し、より効果的な情報発信を行えるよう検討いただきたい。</td><td>＊「公演案内や施設利用案内等の情報の得やすさ」については、市内の来場者の割合が減ると情報の得やすさの満足度が減る傾向にある。令和２年度満足+やや満足 62.6%, 市内 16.1%、令和３年度満足+やや満足 59.7%, 市内 12.3%、令和４年度満足+やや満足 62.9%, 市内 16.1%である。
市外を含めてより効果的な情報発信としては、吉祥寺の賑わい創出や、市外の関心層にもより吉祥寺の情報に関心を持っていただけるよう週刊きちじょうじ、吉祥寺.me などの地域メディアに情報提供をしている。また、他市区の美術館へチラ</td></tr>
</table>

	シ・ポスター等の送付、新聞等のメディアへのプレスリリースやMXTVの番組取材などを通じてより多くのメディアに取り上げられるよう積極的に働きかけている。

＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入

＊現在、コロナ禍による入場者数等の規制のため入場口をエレベーター前の入り口のみとしているが、規制緩和の状況から令和 5 年度早々に６階エスカレーター付近の階段からの来館を可能とする予定である。これによりエレベーター以外から入館できるので入場経路が増え入館ルートがわかりやすくなる見込みである。

＊老朽化した照明器具の更改については、令和５年度を予定している。

主管課（記入欄）

＜特に評価できる点＞

＊総合満足度は「満足」「概ね満足」の割合が昨年に続き 90％を超えており、高い水準を維持している。

＊アンケートでは「Ｂ　建物・設備・備品等の管理」や「Ｄ　利用者の意見の反映」の項目で特に評価が高く、特に「Ｄ　利用者の意見の反映」はここ数年向上し続けているため、質の高いサービス提供を行えていると評価できる。

＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊オリパラ関連事業として実施してきたアール・ブリュットは令和３年度で一区切りを迎える。改めて、開催の目的や趣旨を振り返り、必要に応じて事業体制も見直し、レガシーとして継続できるよう努めていただきたい。	＊これまでの１か年事業から２か年事業へ移行することで、事業自体の質の向上を目指しつつも実行委員会の負担を軽減し、持続可能な事業への転換を進めている。
＊「公演案内や施設利用案内等の情報の得やすさ」の満足度は 56.9%に低下しているため、引き続きどのような利用者に情報がとどいていないのか分析し、より効果的な情報発信を行えるよう検討いただきたい。	＊市内利用者比率と満足度に一定の相関関係は見出されたため、プレスやメディア露出を通してPRに取り組んだ結果、「満足」「概ね満足」は 62.8％と改善を見せているが、平均点は 77.8％から 78.0％とほぼ横ばいである。

＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入

＊アール・ブリュットが変革期を迎えているので、令和４年度の周知活動を活かした事業とし、さらなる地域との協働に取り組んでいただきたい。

様式2－1　評価項目シート

【留意点】

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

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

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	37.6
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	*評価の理由：*施設の設置目的や市の文化振興基本方針を踏まえ、施設管理や事業運営を通じたミッションを明らかにするため事業団の中期計画を定め、これに沿った施設運営を行っている。加えて、合併を機に企業価値向上に向けた取組み計画を策定し具体的な取り組みを図っている。さらに市民の活動等の場を提供するとともに、施設の設置目的に適う展示事業を中心に優れた芸術文化を提供することにより、市民文化の振興に寄与している。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	４良	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	評価の理由：総合満足度の満足56.5%、概ね満足が36.4%で、合計が92.9%と評価は高く不満は０であった。観覧者からの意見や苦情を得るため、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。						
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	５優良	8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	*評価の理由：*市民によるアール・ブリュット実行委員会では事務局を担い、市内全域で周知活動を展開するとともに、武蔵野プレイスでのアール・ブリュット関連図書展示・映画会へ学芸員を派遣し解説した。市民と連携協働した取り組みとして「にじ」のワークショップ展示事業では、幼・保育園、0123吉祥寺と連携を図った。また、吉祥寺東コミュニティセンター、中学校、きりん塾(いきいきサロン事業講座）などへ学芸員を講師として派遣する他、吉祥寺活性化協議会、吉祥寺駅周辺混乱防止対策協議会及び吉祥寺今昔写真館委員会等の地域と連携した活動を行うとともに地域ニーズとして吉祥寺今昔写真館委員会では、市民ギャラリーを活用して展示を行った。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	評価の理由：市報、季刊むさしの、ホームページ、FMむさしの、J:COM、MXTVをはじめ各種新聞・美術雑誌、チラシ、ポスター、フェイスブック・ツイッターの他、週刊きちじょうじ・吉祥寺meなどの地域情報誌等を活用し、的確かつ利用者の興味を持てるような情報発信を行っている。コロナ禍おける変更への対応も適正に行い随時発信するとともに、貸出施設である音楽室の使用条件の変更などについては直近の利用者には電話でご案内するなどきめ細やかな対応を行っている。特に事業団の合併に伴うホームページのリニューアルに伴い、情報発信を積極的に行った。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	４良	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	評価の理由：「職員の対応」のアンケート結果では、全項目において非常に高い満足度を得るとともに自由記載欄でも多くの感謝の言葉をいただいている。 また、引継ぎ文書やマニュアルのみならず、日報等の特記事項を活用して情報共有を図り、受付などは専門性の高い接遇研修を定期的に実施している。						
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	５優良	4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	*評価の理由：*企画展示・常設展示の他、展示に合わせた特別講演、ワークショップ、ギャラリートークなど多彩なイベントを実施している。ワークショップでは、一般向けの他に親子向けプログラムを実施し、常に定員を超える応募がある。 また、ミュージアムショップでは、作品や作家由来のグッズを販売することで、観覧記念となり満足度の向上となるよう工夫している。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4良	6.4	9.6
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	評価の理由：賠償保険に加入、緊急事態発生時の市への報告を速やか且つ適切に対応する体制を整えるとともに緊急連絡網及び自衛消防計画を適正に改正している。また、大雪や台風などの災害発生の恐れがある段階でビル管理者や事業団本部、市と情報共有し、対応している。 なお、美術館単体の防災訓練と受付担当者による避難誘導訓練を年２回実施しているほか、テナントとしてＦＦビルと一体となった自衛消防訓練にも参加することで、ビル全体の防火防災体制に協力している。また、吉祥寺駅周辺混乱防止協議会幹事会や防災無線操作訓練に参加している。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4良	3.2	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由：警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していない。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・休館日にあっては機械警備の実施など安全な施設の管理運営に努めている。 また、開館時間中は、受付業務とは別に監視業務を委託しており、異常があればその都度対処するとともに業務日報にてん末を記載し報告を受けている。						
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4良	3.2	28
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	*評価の理由：*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。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。また、合併効果を活かすために企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針を策定し、さらなる企業文化の向上を図っている。						
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3適当	2.4	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	*評価の理由：*音楽室利用においてはネットでの空き情報提供及び電話・窓口での問い合わせ対応を適切に行い、空きと無駄を可能な限り低減する努力を行っている。企画展示においては、所蔵作品を活用した展示や本市ゆかりの作家の作品を展示するとともにロビーを活用した展示や特別講演・ワークショップを開催することで本市の芸術活動に触れられる機会の一端となった。また、市民ギャラリー期間中のロビーでは、常設展と連動した展示や地域連携ワークショップ「虹」の作品展示等を行い、常に美術館内の展示に興味を持っていただけるよう施設を余すことなく活用した。美術館は、音楽室の貸施設業務があり、事務方人員数のみで対応するには過小なため、本来業務外となる学芸員も対応を担っている。						
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	4良	3.2	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	評価の理由：昨年度は、感染症対策のため連絡先の記入を求める際に丁寧な説明を実施していたためか満足と概ね満足の平均点が上がっていた。今年度アンケート実施時には連絡先の記入は廃止されており個人情報の取得は無く、昨年以前と同じ状況になると満足度平均点もほぼ従前と同様になっている。さらに合併に伴う個人情報保護規程の再整備・公表、研修を実施するとともにマニュアルの周知を図り適切に管理している。						
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4良	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	*評価の理由：*定期的に再委託先の選定を実施し、技術力や安全管理体制の確認も行っている。再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。契約書に個人情報保護や暴力団等の反社会的団体の排除に関する特約を添付している。年度初めには、業務遂行をしっかりやってもらいたい旨を直接担当者に伝え、管理監督の徹底を図っている。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4良	3.2	
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	*評価の理由：*総入館者は、昨年度と比較すると若干下がっている。これは昨年のはしもとみお展の人気が高かったためと考えられる。企画展示内容については入館者数のみならず中・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う必要がある。企画展示での各種のイベントやワークショップを開催やグッズを販売し、販売収入は、計画額を超えている。地域連携ワークショップ「虹」では美術館に訪れる機会の少ない乳幼児のいる世帯へ興味を持ってもらうため参加いただいた350名の全作品をロビー及び記念室の一部に展示し、合わせて本物の芸術作品も鑑賞できる機会とした。また、今年度より観覧料及びミュージアムショップグッズ販売において、キャッシュレス決済を導入し、入館者の利便性を向上させ、施設予約システムリニューアル及びSNSの活用をより活性化した。						
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正且つ効率的に行っているか。	4	4良	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	*評価の理由：*指定管理料については、２か月に１度、顧問会計士による月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限の購入とし、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。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。						
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4良	6.4	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	評価の理由：設備や備品の損傷や故障について、簡易な交換・補修は、職員が行い経費の削減を図った。こまめな消灯や間引き照明の実施、消毒用タオルの洗濯の他、他館から発生した裏紙を使用するなど節電・省エネ・省資源に努めた。						
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4良	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	*評価の理由：*音楽室・市民ギャラリー(貸出施設)では、申し込み方法・期間を市報、FMむさしの、ホームページ等で周知し、音楽室の抽選申し込みは郵送・FAX他、公平性と効率性の向上を目指したインターネット申込による施設抽選システムを導入し、より多くの方が公平に申請が出来る仕組みを実施している。 また、市民ギャラリーは、希望者が競合した場合のみ抽選を行うが申請者の立会無い場合の職員による代理抽選については動画撮影を行い公平に決定している。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4良	3.2	6.4
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	評価の理由：各管理・保守業者と連携を図り、建物・設備のみならず作品に影響のある温度・湿度についても適切に管理している。また、展示室、コインロッカー及び音楽室など利用者による備品等の損傷や忘れ物などがないか、利用の都度確認をするとともに日常的に職員が目視で点検をしている。						
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価の理由：*適切に清掃を行い、実施状況を定期的に確認している。施設利用外の来場者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、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、定期的な清掃に加え、消毒や除菌等の作業を実施し、利用者に安心して利用していただけるよう良好な環境の保持に努めている。毎日清掃業務の実施状況を定期的に確認している。また、男性用トイレにもサニタリーボックスを設置し、すべてのトイレの使いやすさの向上に努めた。						

様式２－２ 評価項目シート

【留意点】

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

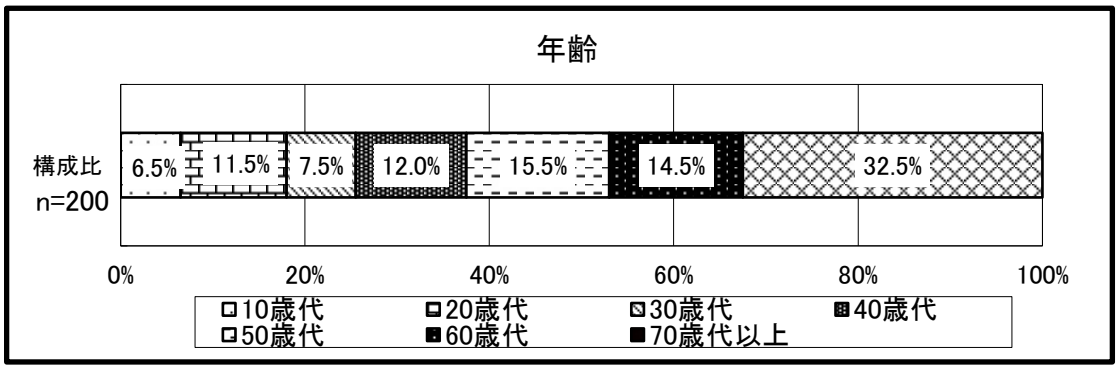
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

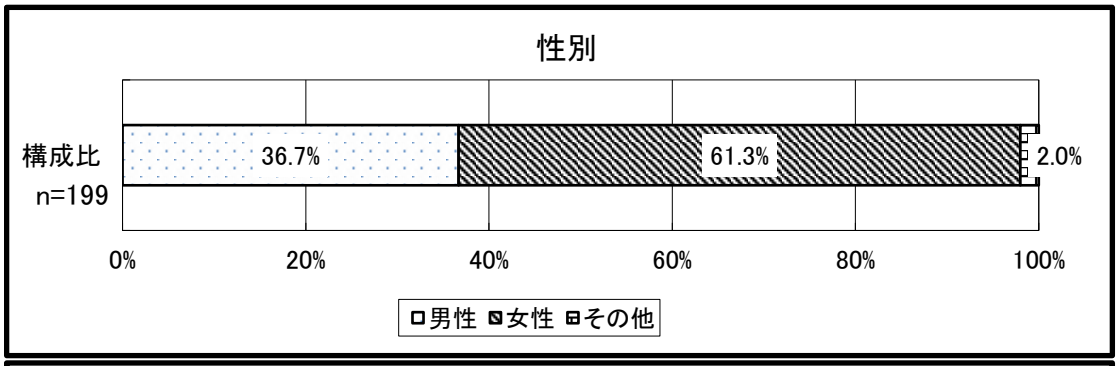
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	36
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	４良	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	５優良	8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	３適当	4.8	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	４良	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	５優良	4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。市民の実行委員会との共催によるアール・ブリュット事業は幅広い周知を図り、企画展も幅広い展開に努めており、地域情報誌だけでなくTOKYO MX1「私の芸術劇場」でも取り上げられるなど高い評価を得ていることは、特筆すべき成果と評価できる。						
	改善事項 アール・ブリュットが変革期を迎えているので、令和４年度の周知活動を活かした事業とし、さらなる地域との協働に取り組んでいただきたい。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	３適当	4.8	7.2
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	３適当	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。日中は警備職員が常駐、夜間・休館日も機械警備で適切に監視しており、多くの重要備品がある中事件・事故を発生させていないことは、成果と評価できる。						
	改善事項 商業ビルの中の１フロアであることに加え、展示室と音楽室では全く利用目的の異なる利用者の来場があるため、管内での安全を確保し続けられるよう、引き続き努めていただきたい。						

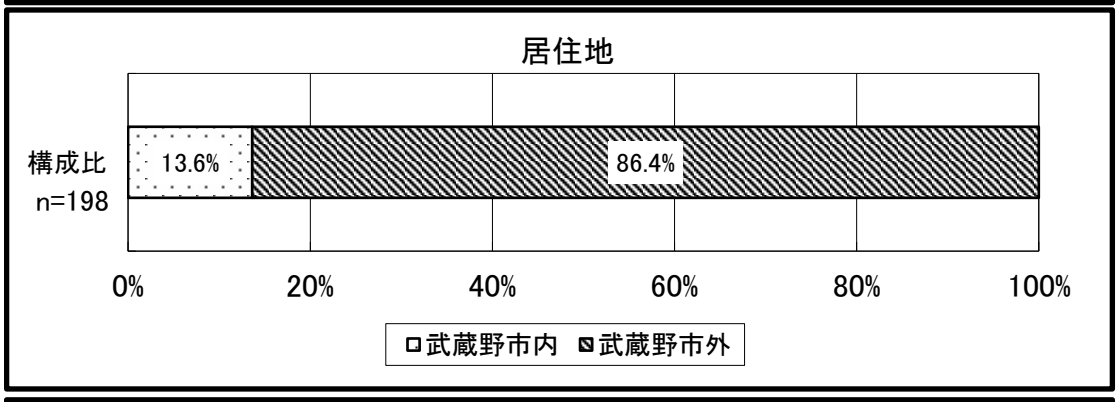
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	３適当	2.4	24.8
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	３適当	2.4	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	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。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	４良	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	４良	3.2	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	４良	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	３適当	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	４良	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。企画展の魅力も相まってミュージアムショップにおいては見込みを大きく上回る収益を上げており、特筆すべき成果と評価できる。						
	改善事項 キャッシュレス決済やインターネット申し込み開始時の利便性向上面についても積極的に利用者への周知に取り組んでいただきたい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	３適当	2.4	5.6
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	４良	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施しており、長期化する中でも安全な環境の維持に努め続けていることは、要求を上回る成果と言える。						
	改善事項 商業ビルの１フロアであり、賃貸施設でもあるため、ビル管理会社との連携も必要なことから保守等における調整範囲が広いため、引き続き漏れのないよう努めていただきたい。						

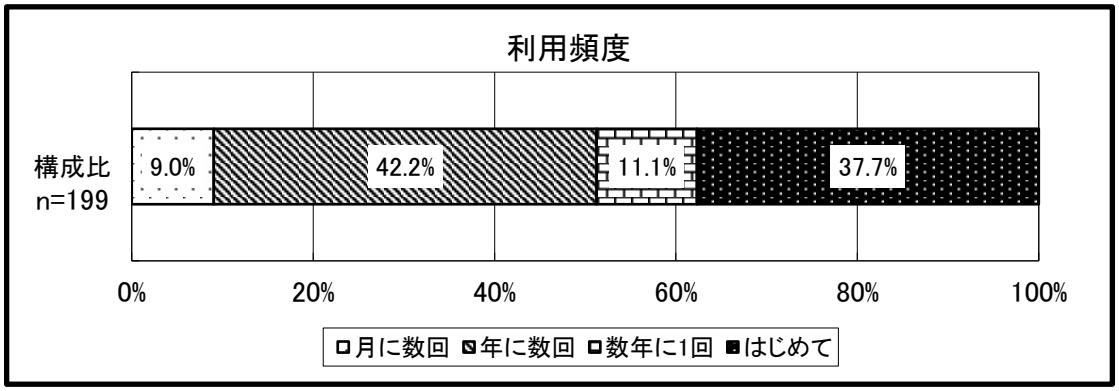
（様式4）

施設名　吉祥寺美術館





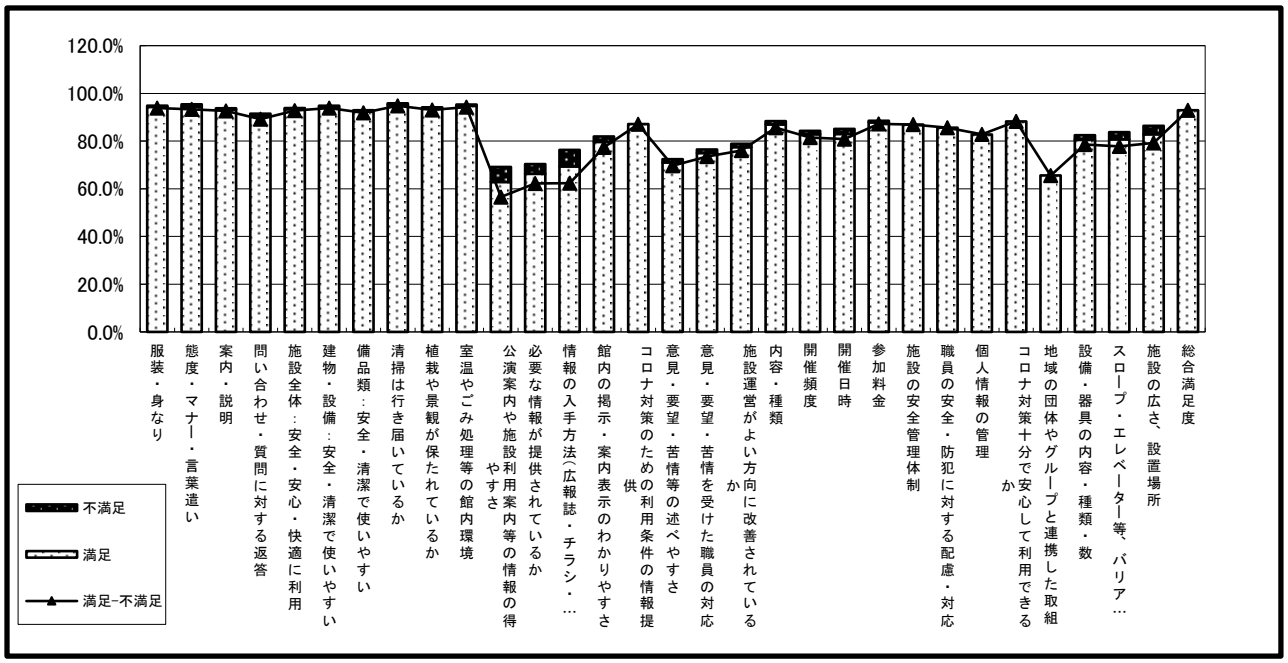


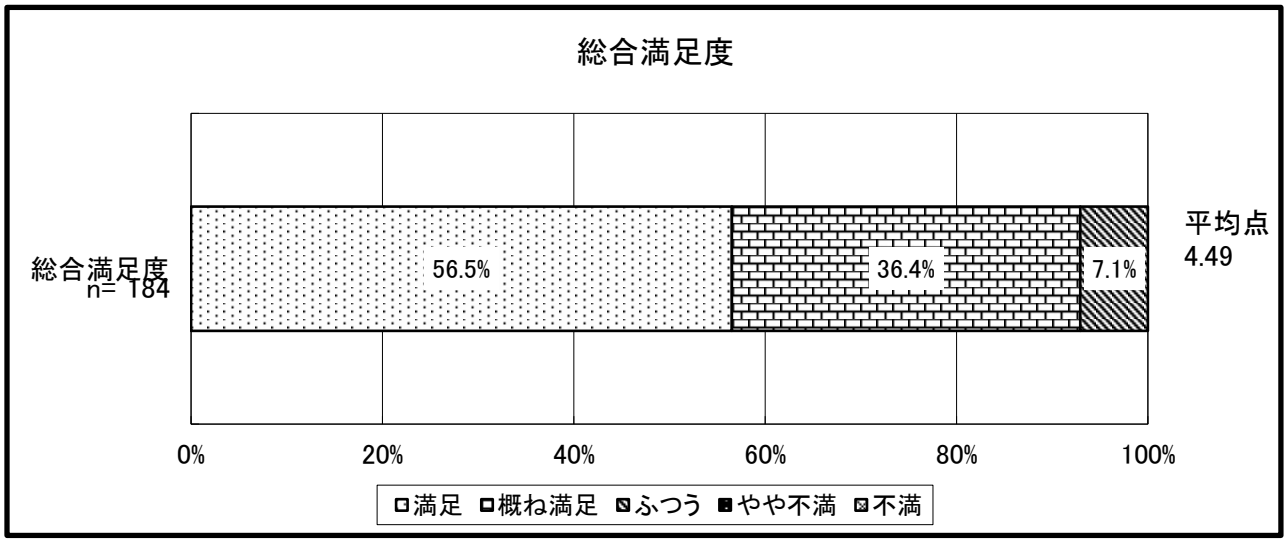


【回答者の属性】に関するコメント

年齢構成は、幅広い年代が来館しており、32.5%と70代が多い。男女比率は例年同様女性の方が61.3%と多いが前年度より均衡がとれた。居住地は市外が86.4%とこちらも前年より若干均衡化された。利用頻度は初めてが37.73%、年に数回が42.2%、数年に1回11.1%、月に数回が9.0%である。例年と比較すると年に数回という割合が上がり再来館者率は62.3%となった。

施設名　吉祥寺美術館



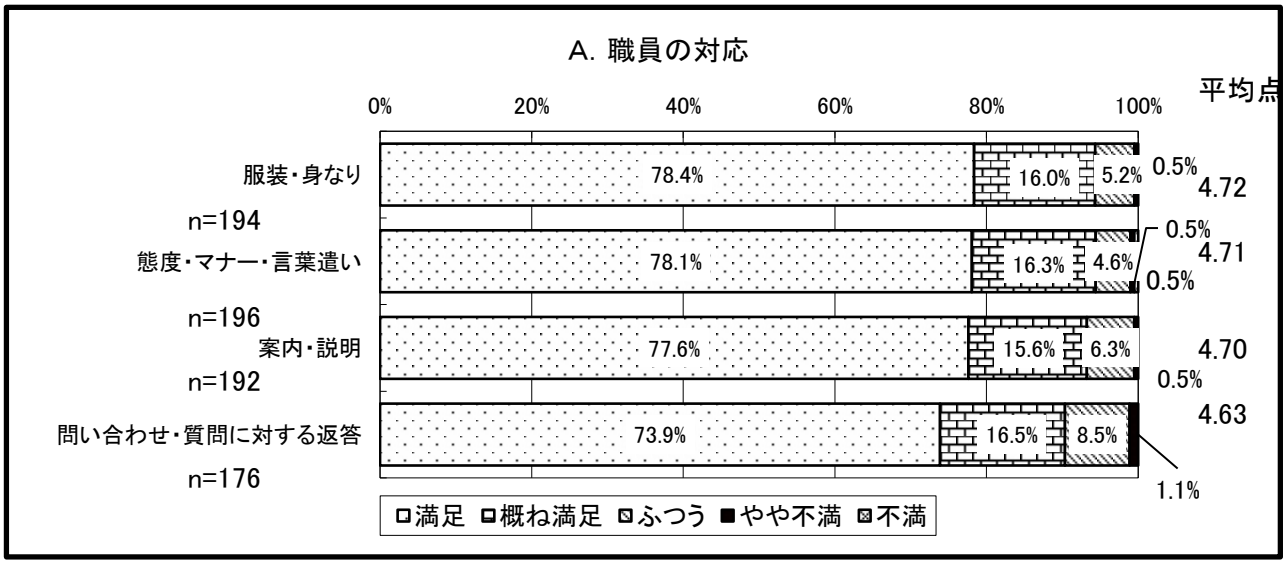


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

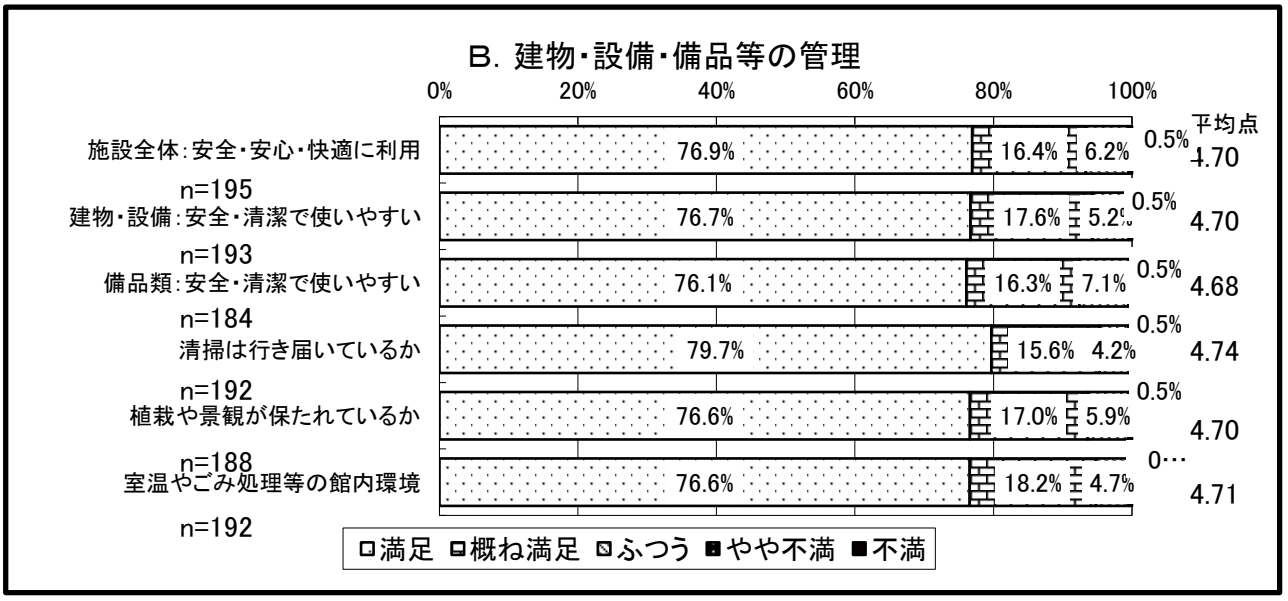
昨年度は満足59.8%、概ね満足が33.5%合計93.3%、今年度は満足56.5%、概ね満足が36.4%合計92.9%と0.4ポイント下がったものの依然として高い満足度を得ている。
コロナ禍にあって、ホームページ、SNSを活用して情報の提供に努めるとともに、利用人数制限の緩和なども速やかに行った。

施設名　吉祥寺美術館



【A職員の対応】に関するコメント

全項目において満足は7割を超えており、昨年度の満足と概ね満足を合わせた平均値74.2%と今年の満足と概ね満足を合わせた平均値77.0%と比較すると2.4ポイントの上昇である。職員（委託業者含む）の対応に対する評価は常に高い。引き続き来館者にご満足いただけよう努める。

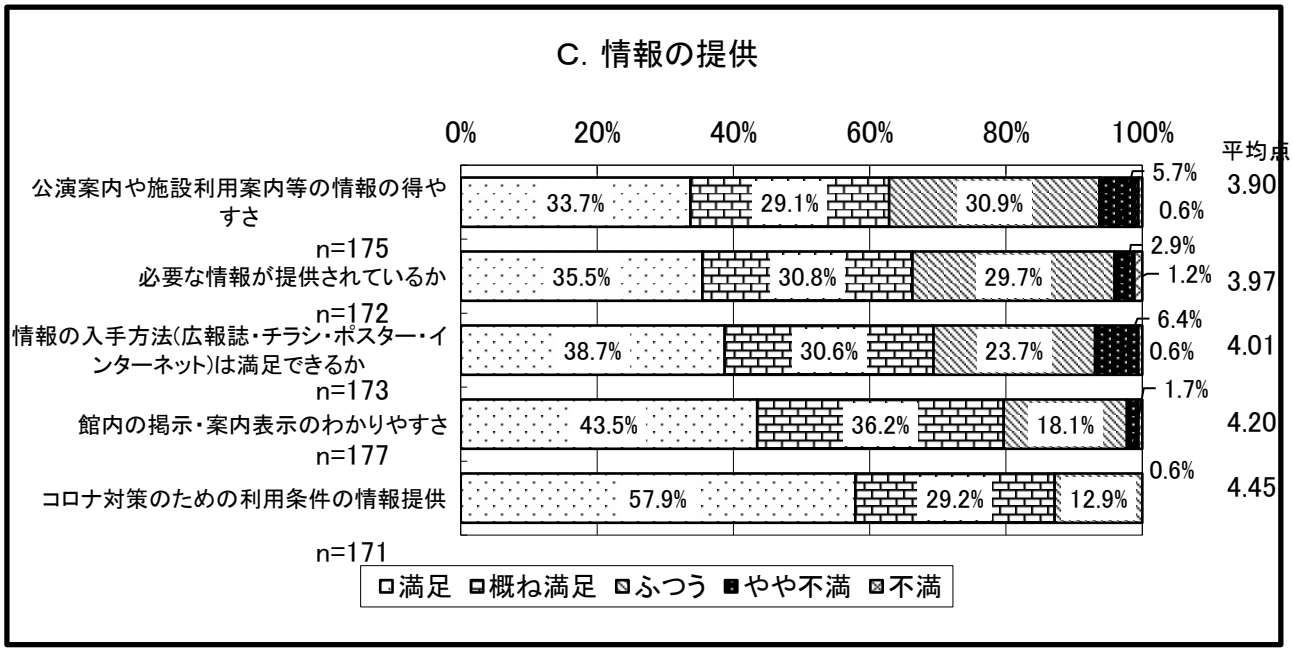


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

全項目において満足は7割を超えており、昨年度の満足と概ね満足を合わせた平均値74.2%と今年の満足と概ね満足を合わせた平均値77.1%を比較すると2.9ポイントの上昇である。

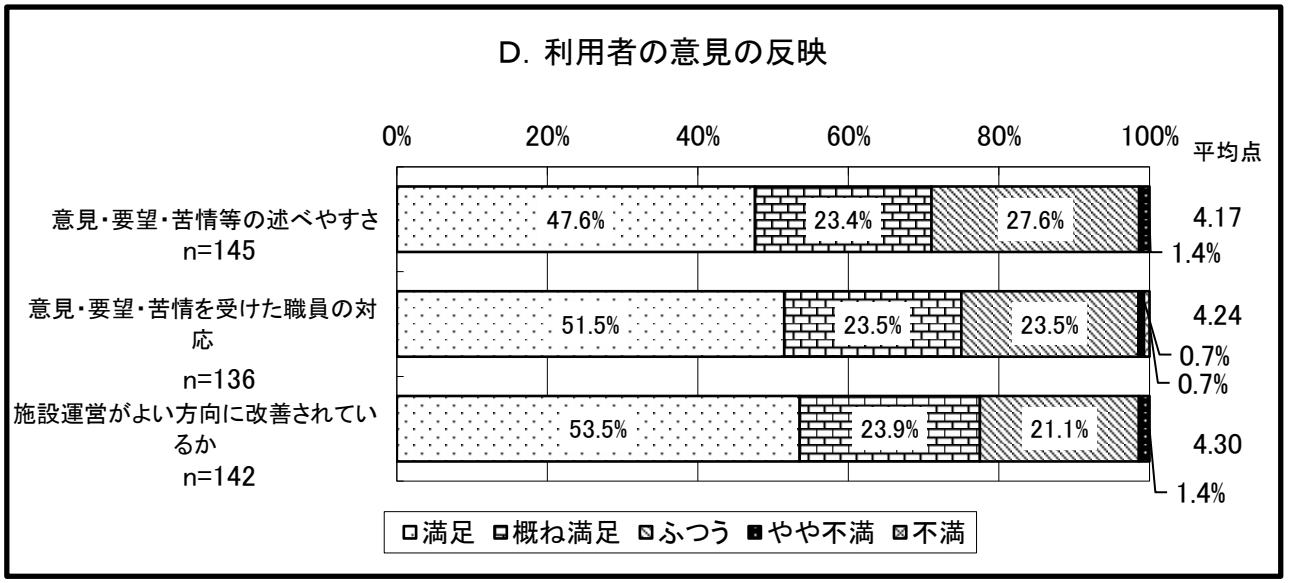
引き続き清潔で快適な館内の維持及び案内等に工夫を凝らして来館者にご満足いただけよう努める。

施設名　吉祥寺美術館



【C情報の提供】に関するコメント

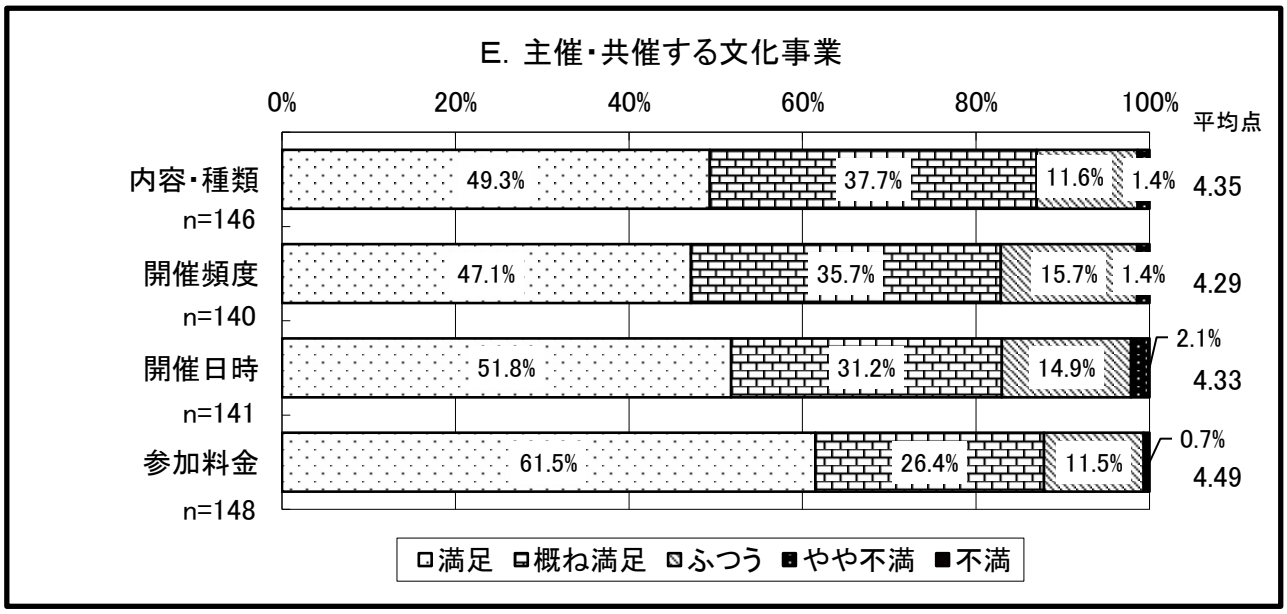
前年に引き続き情報の提供の全て項目で満足と概ね満足を合わせた割合が上昇している。昨年度平均値70.1%から今年度は73.0%と上昇した。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

全て項目で満足及び概ね満足ともに昨年度より上昇している。昨年度平均値69.2%から今年度は74.5%と上昇した。
これに満足することなく引き続き、利用者の意見を真摯に受け止めて参りたい。

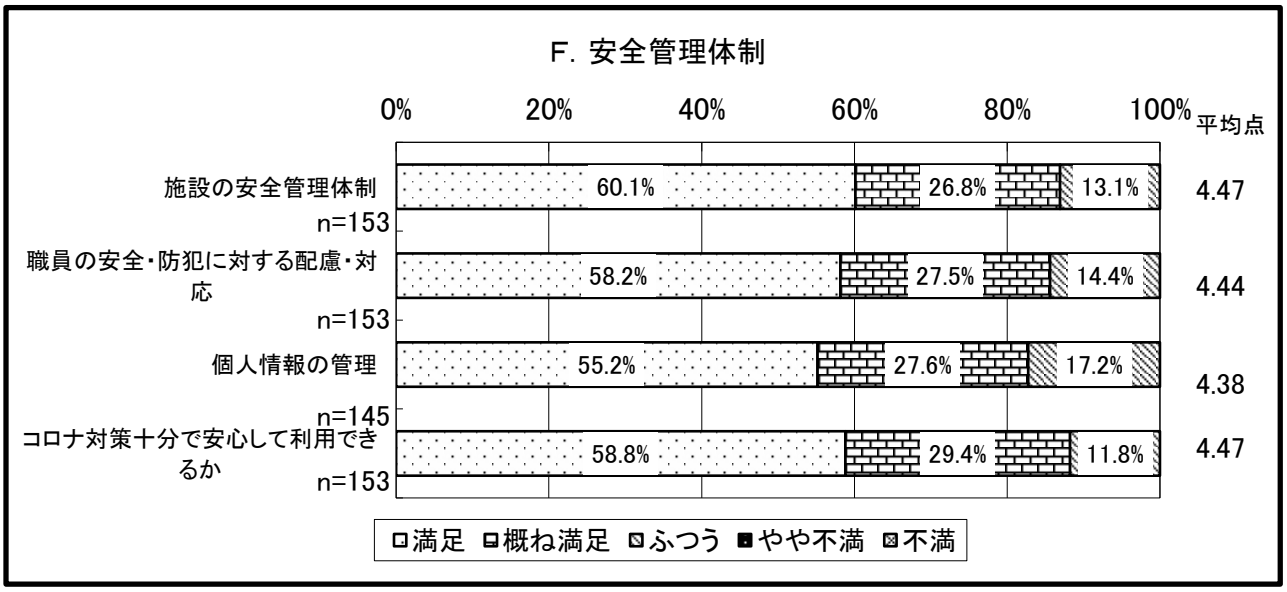
施設名　吉祥寺美術館



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

前年に対して全ての項目で満足が若干減少したものの概ね満足を合わせた割合は上昇している。満足と概ね満足を合わせた昨年度平均値78.5%から今年度は85.5%と上昇した。

野田九浦展では、吉祥寺東コミュニティセンター＜九浦の家＞見学会や彫刻ツアーを開催したり、中学生職場体験の受け入れや図書館等との連携事業を実施した。



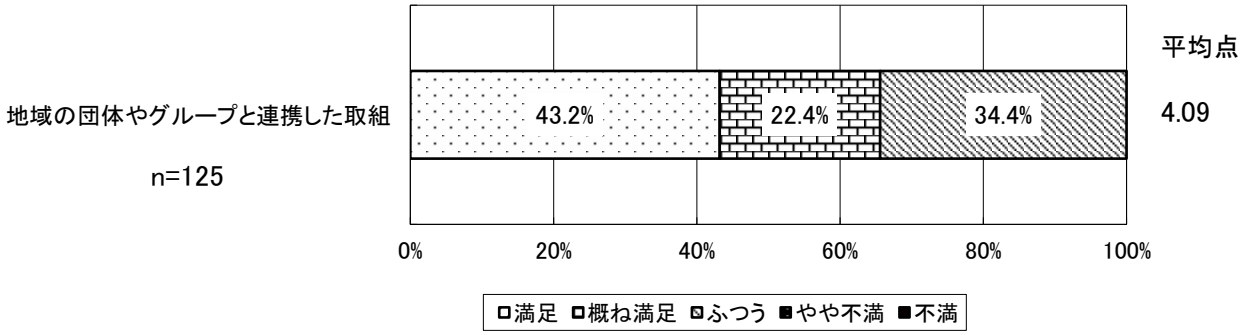
【F安全管理体制】に関するコメント

満足については、ほとんどの項目で昨年度より上昇している。昨年度平均値57.9%から今年度は58.1%と上昇した。昨年度の満足と概ね満足を合わせた平均値84.6%と今年の満足と概ね満足を合わせた平均値85.9%を比較すると1.3ポイントの上昇である。

なお、唯一昨年度より満足及びやや満足ともに減少した個人情報の管理について、今年度のアンケート実施時は新型コロナウイルス感染症対策の緩和により連絡先の記入を求めておらず、個人情報を取得しておらず満足及びやや満足の減少原因は不明である。

施設名　吉祥寺美術館

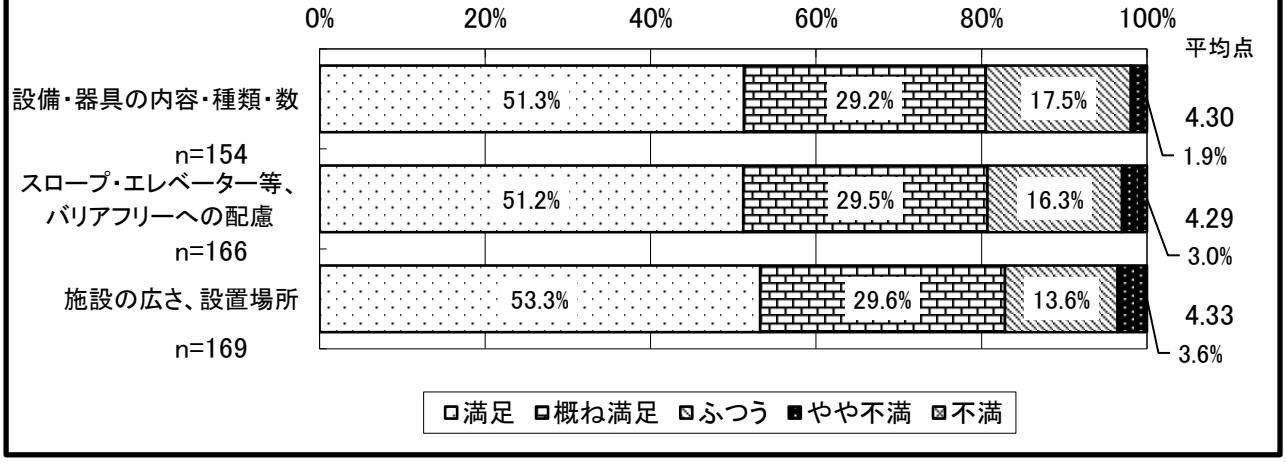
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

満足は、昨年度の40.5%から2.7ポイント上昇し43.2%であったが、概ね満足と合わせた平均値では、昨年度66.0%から65.6%と0.4%減少した。
市民によるアール・ブリュット実行委員会では事務局を担い、市内全域で周知活動を展開するとともに、市内幼・保育園・子育て施設とのワークショップや吉祥寺図書館・武蔵野プレイス及び中央図書館との連携事業を実施した。
これらの取り組みをより市民へ認知していただけるよう研究を進めたい。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

全ての項目で満足及びやや満足ともに昨年度より上昇し、昨年度満足と概ね満足を合わせた平均値78.0より3.4ポイント上昇し81.4%である。
引続き利用者の安心・安全を第一により満足度の向上に努めていく。

施設名：　吉祥寺美術館

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

（１）　施設設備について

- 道路標も有りわかりやすかった。
- ひとつだけ、ピカピカ明滅？してしまっている照明がありました。
- 照明が少し暗い感じがします。作品の細部が見にくいところがあります。
- ちょい暗いかな？ 場所によるが。
- エレベーター以外でも入場できるようにリフォームができて欲しいです。
- 預け物ロッカーのこしょう率の高さに少しおどろいた。数は申し分ないので後回しにされがちだとは思うが、後々苦しくなるのではないか。
- はじめて来たので場所がわかりにくく、エスカレーターで上がってしまったので６階で場所をたずねました。

（２）　運営面について

- いままで知らなかった画家で、感銘を受けたことが多々ある。
- ぐるっとパスリピーターなので定期的な案内が届くとうれしいです。
- 難しい漢字にふりがながあると分かりやすいです。
- 絵の説明不足。絵本に使用されていいなら、絵本も展示するのが良い
- 現状で十分良いです。
- 地域外からの客についても、いい意味での対応をお願いします。
- 美術館の外にも全ての展覧内容がわかるような説明があればよいなぁと思いました。あと順路とかもあればよいなぁと思いました。
- 手帳持ちとしては分かりずらいです。通路の線だと思ったら外側を歩くよう伺いましたが、禁止テープ又は最初に教えて頂けるとそのように理解し見る事ができます。展示はおもしろかったです。楽しかったです。ありがとうございます。
- 吉祥寺に京王フリーパスで来てみたら、企画展にめぐりあわせて良かったです。前ののりたけさんの時も来れました。今回、何かなと思ったら絵本作家でおなじみの片山健さん。大きなキャンパスの作品鑑賞が 300 円の入場で楽しませて頂きありがとうございました。
- 良い作品が多いので、もう少し宣伝を！
- 今は緩和されたが、椅子を全部撤去されてしまっては、苦痛を感じました。障害者、高齢者のみに限って、最低限設置してほしい。市民文化会館にも、グッズを扱う場所がほしい。美術館、シニアも５０円でも払うようにしては。

- ひもの付いたボールペンでアンケートを書きましたが、左ききにはひもがあると書きにくいです。ひもをとめてある位置が中央だと助かります。
- 美術館の受付が手前と奥２つあるので集約してはいかがですか。
- HP が分かりにくい（美術館の情報）
- 初めて利用させて頂いたからだと思いますが、場所がわかりにくいです。エスカレーターで伺いました。チケットも購入（事前？予約？）ネットでもう少し案内があればと思います。
- イスの作者についての情報がほしかったです。

（３）　職員について

- 職員さんがいい人。話しも分かりやすかったです。
- 吉祥寺美術館の企画及びスタッフ対応の良さには、いつもとても感心しています。
  買いもがてら、日常生活のうちにこのような美術館があるぜいたくさに感謝しています。
  さらなるすてきな企画をお願いいたします。

（４）　評価のことば

- 企画が工夫されていて、世界が広がる感じです
- はじめて利用しました。ぜひ又来たいです。
- 絵本作家とのコラボが好きです。次回も楽しみにしています。
- 他市からの見学です。とても素晴らしい展示・企画、ありがとうございました。
- All good, safest place in Tokyo!
- とてもおちついた空間で、大好きな作家さんの絵を思う存分かつゆっくりとみることが
  できました。とてもうれしく心豊かな時間をすごせました。ありがとうございました。
- よかった。
- 今後も展示楽しみにしています。
- 展示が充実しており満足いたしました。
- いつも良い企画をありがとうございます。
- 展覧会（美術館）の内容の質が高く、充実したものが多いので、大変満足しています。
  特に日本画の展覧会が素晴しかったです。
- よく訪れます。満足しています。
- 静かで、ゆっくりみられました。知らない作家でしたが良かった。
- 近くに住んでいるので、他の作品展示があれば来たいです。
- 初めて来ましたが静かで落ちついたふんいきがいいですね。

- 場所もよく利用しやすい。
- 興味深い展覧会で知らなった作家を紹介してもらえて、とてもありがたいです。グッズも充実していて拝見するのが楽しみです。イベントが日程にもあると良いなと個人的には思っています。
- これを機会に、たびたび鑑賞したいと思いました。
- 美術館、気軽に立ち寄れる。Many Thanks！
- 無料で観ることができる年齢になり他区域からですが感謝。
- 楽しみにしております。
- 企画展が良かったです。落ちついた時間を過ごせました。
- 初めて伺いましたが見やすく、ゆったりとしていて良かったです。
- とてもいい展示内容でした。また、来たいと思います。
- 来てよかった。

（５）　その他

- 誰もいないことに、おしゃべりをしてしまいました。失礼しました。
- 火曜日に友人に誘われて来ました。もう一度「夜の庭」が見たくて来ました。
- 特になし
- 相馬博さんの作品について、青い色がガスの炎のように見え、暖みではないが、安定して力強い躍動感があり、おもしろかったです。サイクル 2015 の青い輪の写真を撮ってみたら、その輪の中に自分が写り込んでいたことがおもしろかったです。
- （問２-D 来場者の意見の反映について）述べたことがない。
- （問２-F 安全管理体制について）不安を覚えたことがない。
- （問２-G 地域との連携について）他地域からなので不明。
- （問２-B-5 施設は快適に利用できるよう、景観が保たれていますか。）美術館なので「景観」といわれても…
- コロナ対策について：以前は紙に連絡先書きましたが、今回はなくなり、状況がよくなっているととらえました。

松露庵

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立松露庵			
所在地	武蔵野市桜堤１丁目４番 22 号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文生涯学習事業団			
代表者	理事長　福島　文昭			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目 11 番 20 号			
指定の期間	令和４年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	①　茶室の使用の承認に関する業務 ②　茶室の使用料の減免または免除に関する業務 ③　茶室の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④　茶会等の伝統的文化の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	8,858,000 円	決算	8,688,043 円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	29.6 ／44	29.6 ／44	＊利用者アンケートの総合満足度では「満足 79.4%」「概ね満足 20.6%」を合わせて 100%と、高い評価を得ている。 ＊合併を機に事業団ホームページのリニューアルを行い、市民・利用者が必要な情報を得やすいように整備した。 ＊施設の利用や、受付・案内等について丁寧な対応を心掛けたことにより、利用者アンケート「職員対応」の全ての項目が 85%以上で高い評価を得ている。	＊施設の設置目的を理解し、「事業団中期計画」や「企業価値向上に向けた取組み計画」にも基づいた、適切かつ質の高い管理運営がなされている。 ＊職員対応の満足度は高い評価を得ている。
Ｂ安全への取組み	8.8 ／12	7.2 ／12	＊緊急連絡網による連絡体制を徹底している。 ＊災害発生時には事業団本部事務局や主管課に適切な報告を行っているほか、大雪や台風など災害発生の恐れがある段階で、事業団本部事務局や主管課と情報を共有し、その時に応じた対応を実施している。 ＊消防器の位置確認や点検も行っている。ＡＥＤ（自動体外式除細動器）は、表示も合わせて分かり	＊全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			易い箇所に設置している。 ＊警備会社と連携し、閉館時の戸締まり確認及び不備があった際の迅速な報告、夜間・休館日の機械警備の実施など、安全な施設の管理運営に努めている。	
C適正な運営	26.4 ／36	23.2 ／36	＊指定管理者要求水準書を踏まえ、年度協定書、年度事業計画等に基づき、的確に業務・事業を実施している。 ＊合併効果を活かすために企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針を策定し、さらなる企業文化の向上を図っている。 ＊年度計画による情報セキュリティ研修やコンプライアンス研修を実施している。 ＊郵送・FAX 他、公平性と効率性の向上を目指したインターネット申込による施設抽選申込を継続し、条例・規則で定めるとおり、より多くの方が公平に申請出来る仕組みを実施している。	＊全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。
D施設・整備等の適正な管理	5.6 ／8	4.8 ／8	＊施設・設備等の管理については、委託業者や主管課と連携し年間の計画に則って万全の対応を執っている。 ＊保守点検等報告書により安心・安全保持のために必要な修繕や部品交換なども迅速に行っている。 ＊経年劣化により破損に繋がる状態については主管課への報告体制を整備している。 ＊委託業者と調整をしながら建物内外の定期的な清掃に加え、消毒や除菌等の作業を実施し、利用者に安心して利用していただけるよう良好な環境の保持に努めている。トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。	＊定期的な点検等により適正に管理されている。 ＊従来の清掃だけでなく消毒等の対応を継続的に実施し、安全な環境の維持に努めた。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
全体	70.4 ／100	64.8 ／100	＊総合満足度は「満足 79.4%」、「概ね満足 20.6%」を合わせて 100%と非常に高い満足度を得ている。 ＊今回、情報の入手方法に不満を感じている利用者いることがわかった。今後、ホームページ他、より情報発信に努める。	＊施設の老朽化や、新型コロナウイルス感染症対応の継続で非常に困難な状況である中、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）

＜アピール点＞

＊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事業団の中期計画を定め、これに沿った施設運営を行っている。加えて、合併を機に企業価値向上に向けた取組み計画を策定し具体的な取り組みを図っている。

＊合併を機に事業団ホームページのリニューアルを行い、市民・利用者が必要な情報を得やすいように整備した。

＊合併効果を活かすために職員行動指針を策定し、さらなる企業文化の向上を図っている。

＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊依然として利用率が低い状況が続いているため、引き続き茶道以外での和風庭園の特性を生かした利用方法（撮影スポット等）や地域の大学と連携を積極的に検討・提案し、利用率向上や魅力発信に努めていただきたい。 ＊利用率が極端に低下しており、利用が稀になることで、接遇や備品の取扱いなどの習熟度が落ちるこのないよう、対応を検討していただきたい。	＊茶道の他、撮影会やお香の会など、新しい利用を開拓することができた。また、提携事業「おもかげ松露庵」も開催し好評を得た。事業の広報を通じ、さらに多様な利用が可能な施設であることのＰＲにつなげている。 ＊マニュアルの周知を徹底し、サービス水準の低下が起こらないよう努めている。また、ノウハウが共有されるよう定期的な実習、引継書による申し送りなどの体制の整備強化を行っている。

＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入

主管課（記入欄）

＜特に評価できる点＞

＊令和４年 10 月から茶道具の貸出を再開し利用率が回復しつつあるなど、状況に応じ適切な対応で安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。

＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊依然として利用率が低い状況が続いているため、引き続き茶道以外での和風庭園の特性を生かした利用方法（撮影スポット等）や地域の大学との連携を積極的に検討・提案し、利用率向上や魅力発信に努めていただきたい。 ＊利用率が極端に低下しており、利用が稀になることで、接遇や備品の取扱いなどの習熟度が落ちることのないよう、対応を検討していただきたい。を生かした利用方法（撮影スポット等）を積極的に検討・提案し、利用率向上に努めていただきたい。	＊茶道の他、撮影会やお香の会など、新しい利用を開拓することができた。また、提携事業「おもかげ松露庵」も開催し好評を得た。事業の広報を通じ、さらに多様な利用が可能な施設であることのＰＲにつなげている。 ＊職員の習熟度が低下しないよう、マニュアルの周知を徹底するなど、体制の整備強化を行っている。なお、令和４年 10 月からの茶道具の貸出し再開以降、利用率は回復傾向にある。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入	

様式２－１　評価項目シート

【留意点】

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

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

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	29.6
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	*評価の理由：*施設の設置目的や市の文化振興基本方針を踏まえ、施設管理や事業運営を通じたミッションを明らかにするため事業団の中期計画を定め、これに沿った施設運営を行っている。加えて、合併を機に企業価値向上に向けた取組み計画を策定し具体的な取り組みを図っている。市民が茶会等の伝統文化に親しむ場の他、さらに市民の活動等の場を提供するとともに、育成・支援事業を展開する等、市民文化の振興に寄与している。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	*評価の理由：*利用者アンケートの総合満足度では「満足79.4%」「概ね満足20.6%」の合わせて100%で、高い評価を得ている。合併を機に整備されたホームページに「お問合せフォーム」を開設した。意見や苦情については、他の市内文化施設館との定例会議で共有する事で、より良い情報を得て改善に努めている。施設の老朽化に対する懸念が寄せられるが、主管課に報告すると伴に設備管理は常時、目視等で確認している。苦情内容は委託者と確認を行い適切な対応を心掛けている。						
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	３適当	4.8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	*評価の理由：*他の市内文化施設内のカフェ業者増「吉祥寺シアターカフェなおきち」との提携事業『おもかげ松露庵』（施設の雰囲気を生かし、生前遺影を撮影する事業）も行う事で、地域団体が多目的で利用できる公共施設としての認知度が上がってきている。ごく一部であるが、施設の雰囲気が撮影スポットとして気に入られ、利用者たちがSNSでフォローしており、新たなニーズにも対応できるよう、運営に反映させる。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	*評価の理由：*合併を機に事業団ホームページのリニューアルして、市民・利用者が必要な情報を得やすいように整備した。今後、更なる情報発信が行えるように努めている。施設の利用条件等は主管課と連携を取りながら最新情報を速やかに発信している。館内他、コミュニティセンターにある専用の案内表示等にチラシ、ポスター掲示して情報提供をしており、利用のしやすさに配慮した案内等を実施している。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	*評価の理由：*施設の利用や、受付・案内等について丁寧な対応を心掛けたことにより、利用者アンケート「職員対応」の全ての項目が85%以上で高い評価を得ている。業務日誌を整えており、引継ぎ書に詳細内容を記載する事で、情報共有を適切に行っている。コンプライアンス研修等、職員の教育も定期的に行い、サービスの向上に努めて、正しい情報と案内を心掛け、サービス提供に努めている。						
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	３適当	2.4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	*評価の理由：*提携事業「おもかげ松露庵」は利用者アンケート自由記載欄の記載からも好評を得ている。今後、広報の扱いなど、実施団体との役割分担を明確にし、継続していく。また、コロナ禍での経験を踏まえ、リモートやオンラインも活用して、お茶会や伝統文化等の事業配信他、時流に即した内容で市民に提供できるように努める。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	４良	6.4	8.8
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	*評価の理由：*緊急連絡網による連絡体制を徹底している。主管課に報告が出来る体制も整えている。夜間機械警備直結による非常通報装置の設置等により緊急時の対応に備えている。消防器の位置確認や点検も行っている。ＡＥＤ（自動体外式除細動器）は、表示も合わせて分かり易い箇所に設置している。災害発生時には事業団本部事務局や主管課に適切な報告を行っているほか、大雪や台風など災害発生の恐れがある段階で、事業団本部事務局や主管課と情報を共有し、その時に応じた対応を実施している。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。							
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	３適当	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価の理由：*警備業務建物内外は定期的に見回って、利用者の安全が保たれるように確認を実施している。その他、部外者や不審物にも気を付けており、事件、事故は発生していない。警備会社と連携し、閉館時の戸締まり確認及び不備があった際の迅速な報告、夜間・休館日の機械警備の実施など、安全な施設の管理運営に努めている。						
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	３適当	2.4	26.4
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	*評価の理由：*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。前年度指摘事項については委託者共に内容を共有し、業務改善を行った。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、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。また、合併効果を活かすために企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針を策定し、さらなる企業文化の向上を図っている。						
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	４良	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	*評価の理由：*稼働率は令和３年度が2.0%であったのに対し、令和４年度は22.0%であった。茶道の利用も徐々に回復し、写真撮影会やお香など多目的な利用があった結果、稼働率が上がった。必要最低限の人員で運営を行っているため、事業実施時には他文化施設から応援により適切な配置に努めている。また各文化施設間の連携で交換便を活用し、チラシやポスター他、書類等の情報交換の運搬体制も整っている。						
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	４良	3.2	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	*評価の理由：*事業団合併に伴い、個人情報保護規程を再整備した。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。						
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	４良	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	*評価の理由：*委託先には日報や点検報告書の義務付けている。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。常駐している委託者とは適宜に状況を共有する等、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。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	４良	3.2	
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	*評価の理由：*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による利便性の向上他、ホームページのリニューアルを行った。利用数については令和元年度1,738人、令和２年度207人、令和３年度48人、令和４年度457人とコロナ禍で減少した利用者数は徐々に回復している。提携事業「おもかげ松露庵」を実施する等、多目的で利用できる施設として広報に努めた結果である。						
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	４良	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	*評価の理由：*２か月に１度のペースで、顧問会計士による月次監査を行うなど、適切に管理している。会計事務規程の見直しによる適正な事務管理している。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による回収と、納付書による納付も適正に管理し、徴収率を高めた。施設上の危機管理の観点から、現金の取扱いは行っていない。						
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	３適当	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	*評価の理由：*他文化施設「市民文化会館」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。						
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	４良	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	*評価の理由：*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。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	３適当	2.4	5.6
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	*評価の理由：*施設・設備等の管理については、委託業者や主管課と連携し年間の計画に則って万全の対応を執っている。その際提出される保守点検等報告書により安心・安全保持のために必要な修繕や部品交換なども迅速に行っている。経年劣化により破損に繋がる状態については主管課へ報告をしている。						
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	４良	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価の理由：*委託業者と調整をしながら建物内外の定期的な清掃に加え、消毒や除菌等の作業を実施し、利用者に安心して利用していただけるよう良好な環境の保持に努めている。トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。						

様式２－２ 評価項目シート

【留意点】

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

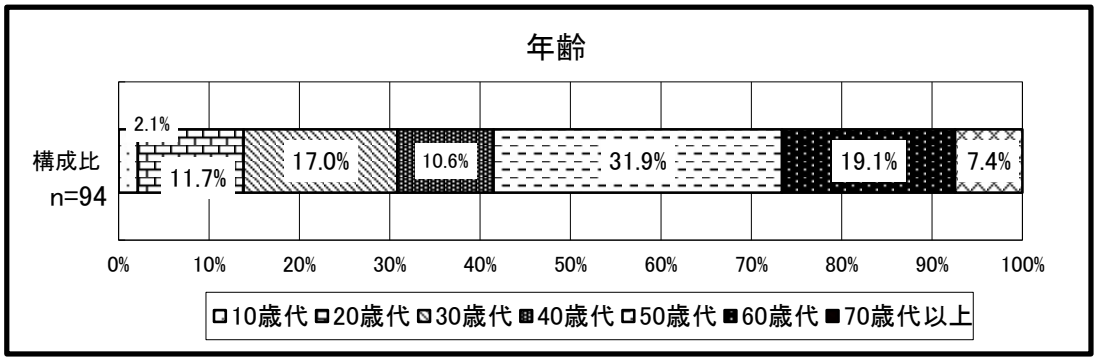
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

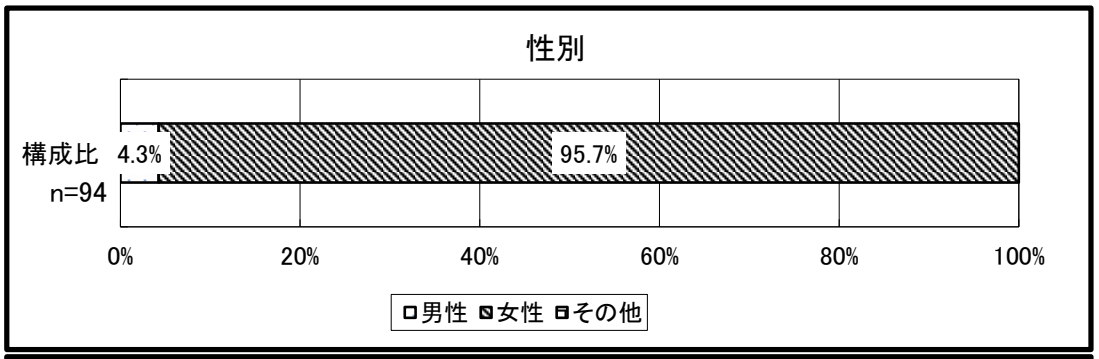
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	29.6
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	３適当	4.8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	３適当	2.4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 松露庵の空きを有効活用し、茶道以外の活用として、「おもかげ松露庵」事業を実施するなど期待以上の成果と評価できる。新型コロナ感染対策の影響が残る中、利用アンケートでの満足度が高い点も評価できる。						
	改善事項 感染対策緩和により利用が増えていくことが予想されるが、引き続き利用者の満足度を損なうことのないよう、努めていただきたい。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	３適当	4.8	7.2
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	３適当	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。						
	改善事項 夜間や休館日など、緊急時の連絡・対応体制を常に確認し、適切な管理を維持していただきたい。						

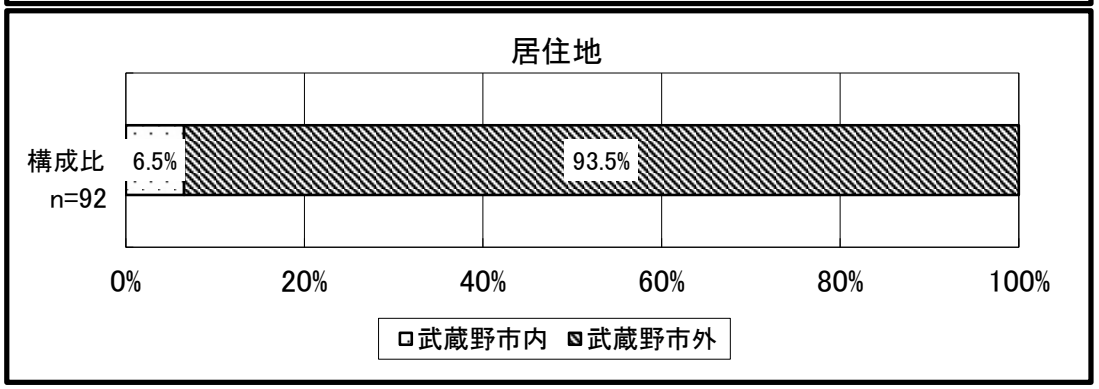
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3適当	2.4	23.2
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3適当	2.4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	3適当	2.4	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	3適当	2.4	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3適当	2.4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3適当	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4良	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。						
	改善事項 利用率が回復傾向にある中、施設の老朽化も課題であるが、接遇や備品の取扱いなどの習熟度が落ちることのないよう、対応していただきたい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3適当	2.4	4.8
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	3適当	2.4	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 新型コロナウイルス感染症対策の影響が続いていた時期においても、従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施し、安全な環境の維持に努めてきたことは評価できる。						
	改善事項 老朽化した施設であり、備品も特殊なものが多いので、引き続き漏れのないよう適切な管理に努めていただきたい。						

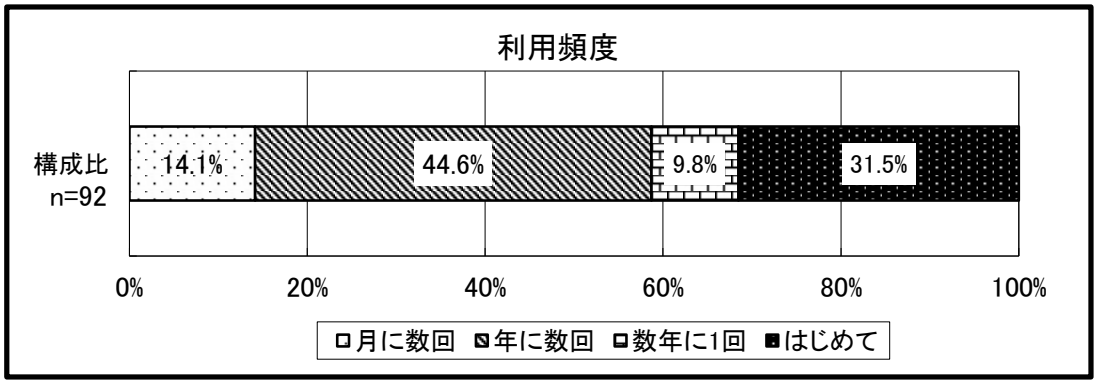
（様式4）

施設名　　松露庵





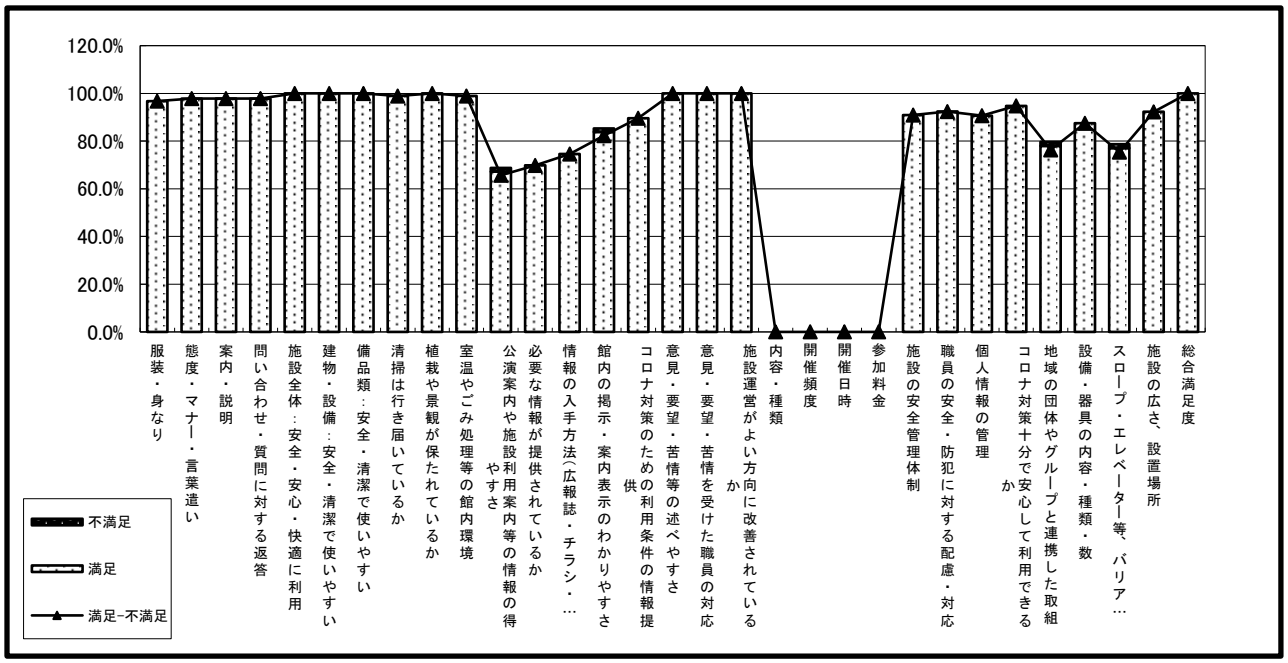


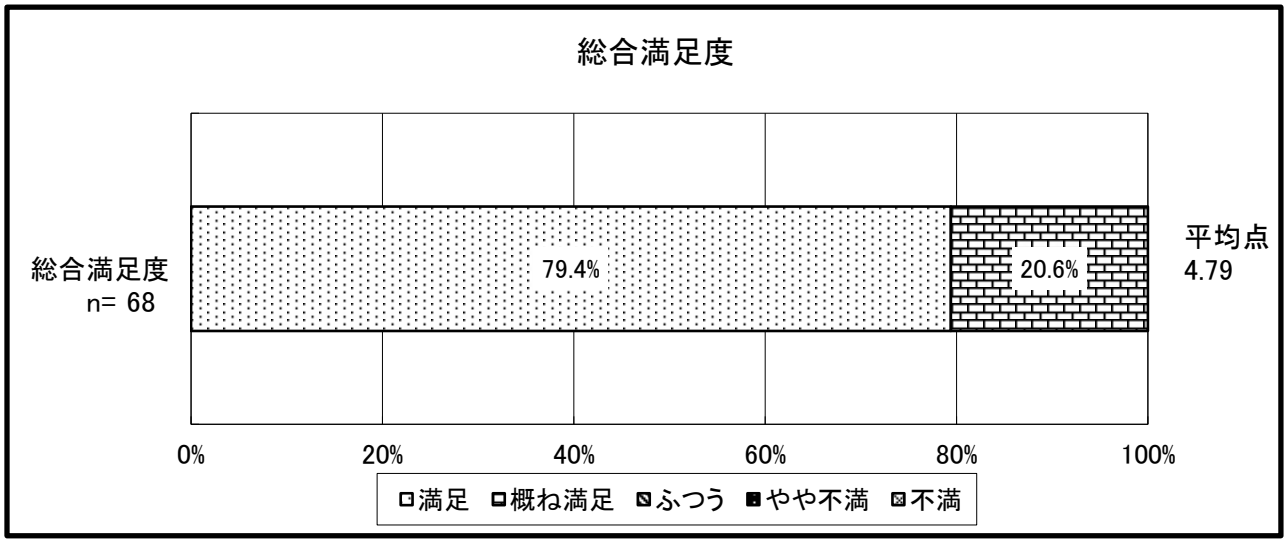


【回答者の属性】に関するコメント

コロナの影響もあり、利用件数が少ない状況ではあるが、異なる目的の複数団体からアンケートの回答を得ることができた。利用者の年齢層の中心は50代であるが、10代～70代までと幅広く、性別は男性4.3%、女性95.7%と大半を女性が占めた。居住地は前年度、市内62.5%に対して今回市外の方が93.5%となったが、コロナ感染対策により市内在住者が主体の茶会の開催が制限されていたことなど考慮すべき点はある。ただ実際に市外の利用割合がコロナ以前から増加傾向にはある。初めて利用された方は前年度87.5%に対して、今回は31.5%。月に数回と年に数回を合わせると58.7%でリピーターが増えている。コロナ禍により、主たる目的（茶道）での利用が困難のところ、様々な利用目的の割合が増えている現状がある。

施設名　　松露庵



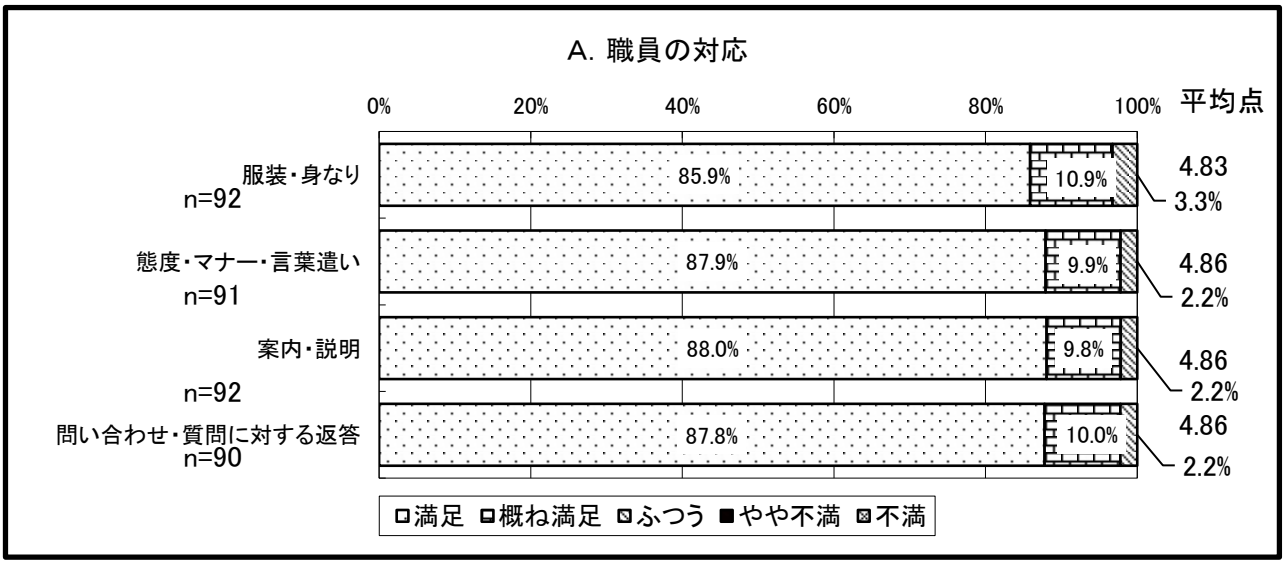


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

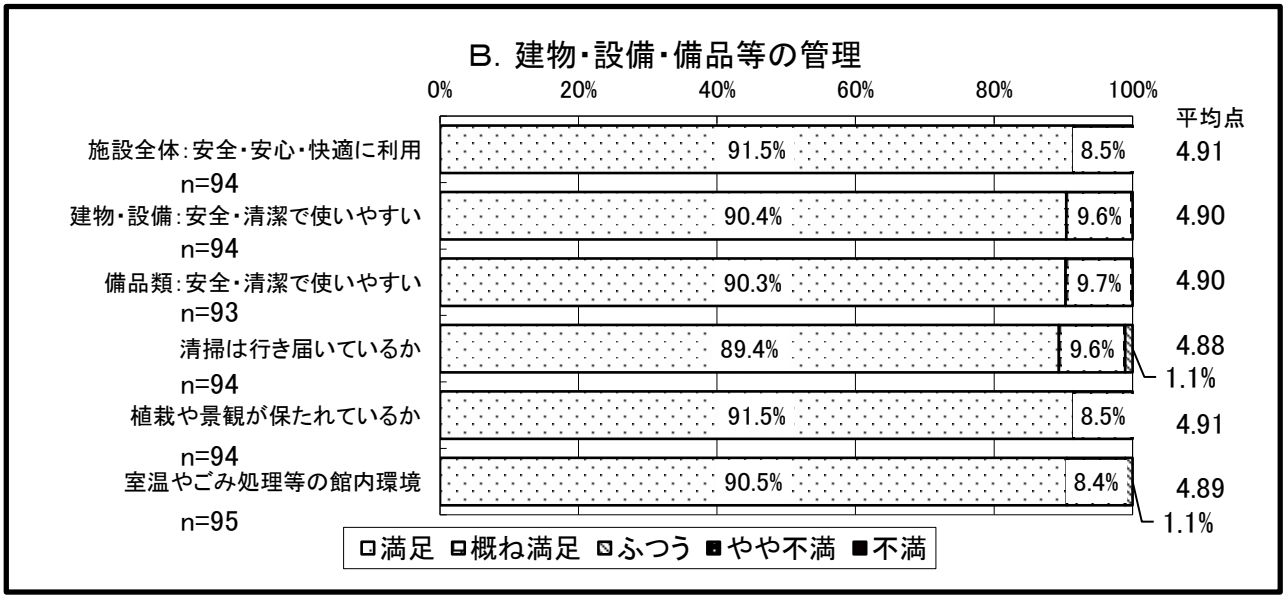
前年度は満足度85.7%のところ、今回は満足度79.4%で6.3%ダウンした。しかし、概ね満足20.6%で、コロナ禍によりメインの茶道利用者にご不便をかけた事によるものと思われる。合併に伴いリニューアルしたSNSやホームページなどを活用し、適切な情報発信した事により茶道以外の利用が増えた事からも明らかである。また、月に数回、年に数回とリピーターが向上した事も満足度を維持していると考えられる。施設の老朽化が懸念されるが、適切な施設管理を行いながら、更に多目的に利用できること等をアピールしたSNSやホームページなどで、適切な情報発信をしていきたい。

施設名　松露庵



【A職員の対応】に関するコメント

全ての項目で「満足」が85.0%以上を得ている。今後も、このような結果が得られるよう、丁寧な対応を心がけていく。

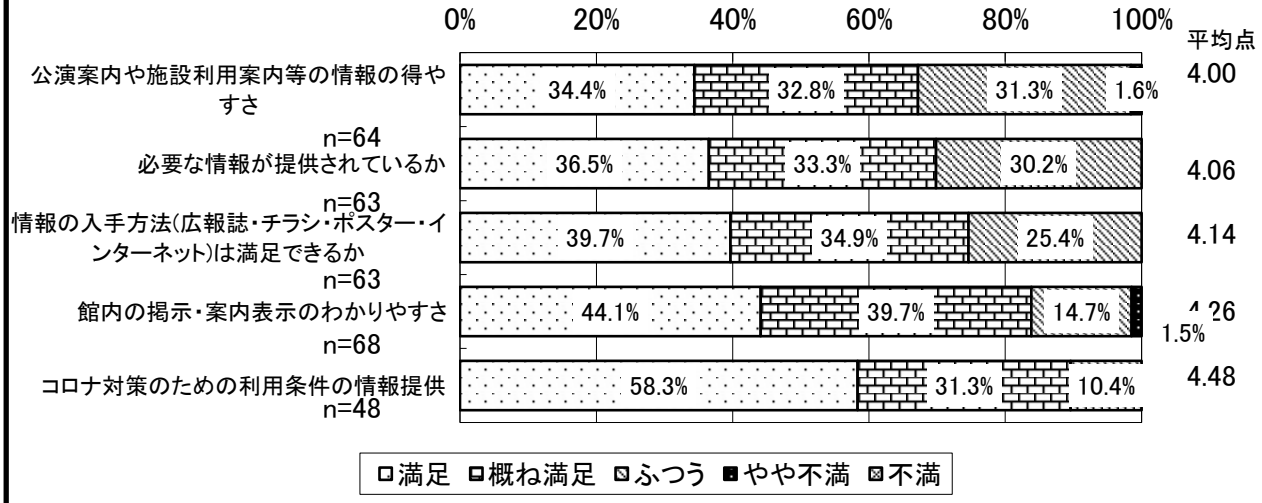


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

清掃と館内環境は他の項目で「満足」「概ね満足」で100%に満たないが、全体的に利用者から満足度を得ている。清掃は常に心掛けているが施設の老朽化により、風が強い日は窓を締切状態でも、隙間から砂塵が吹き込む状況である。館内環境も設備等は整備しているが猛暑の場合、クーラーで冷やすのも追いつかない程であるが、満足を頂けるように適切な運用に努めていく。

施設名　松露庵

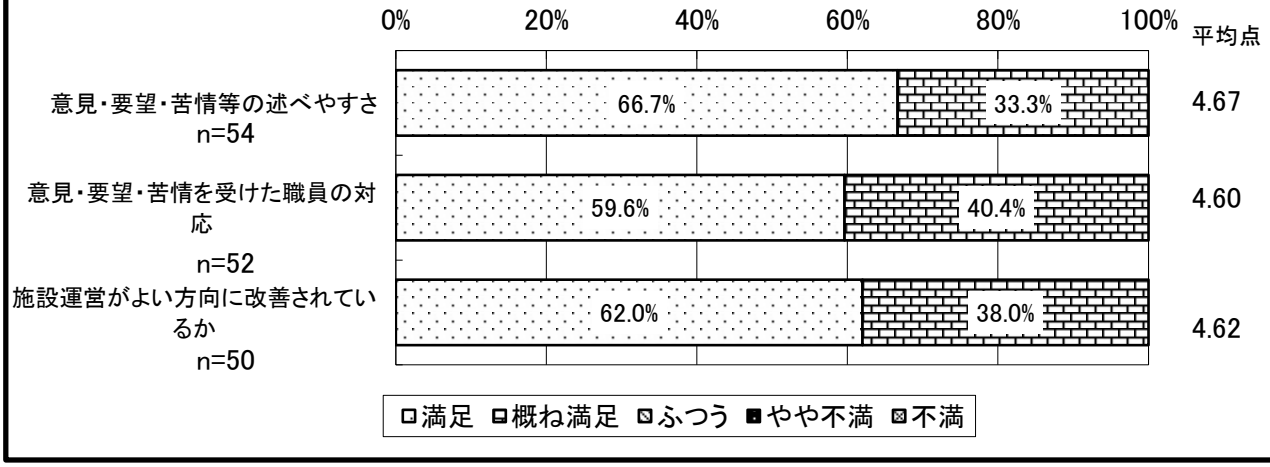
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

リニューアルに伴うホームページ、SNS等の更新による情報発信効果もあり、で前年度より各項目の「満足」が向上した。ただし、「館内の掲示・案内表示のわかりやすさ」に1.5%の「やや不満」がある。駅からの案内表示板については今後、設置を増やすのは難しいと思われるため、ホームページの地図アプリ等を充実させるなどで、さらに「満足」「概ね満足」が増えるよう、努めて提供していきたい。

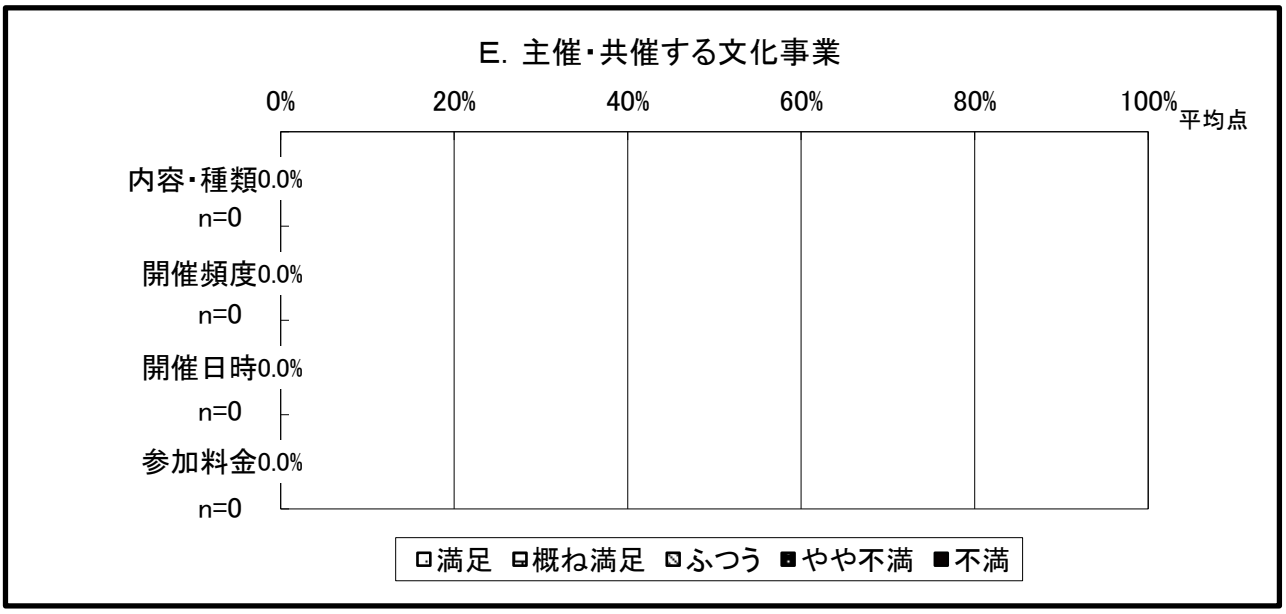
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

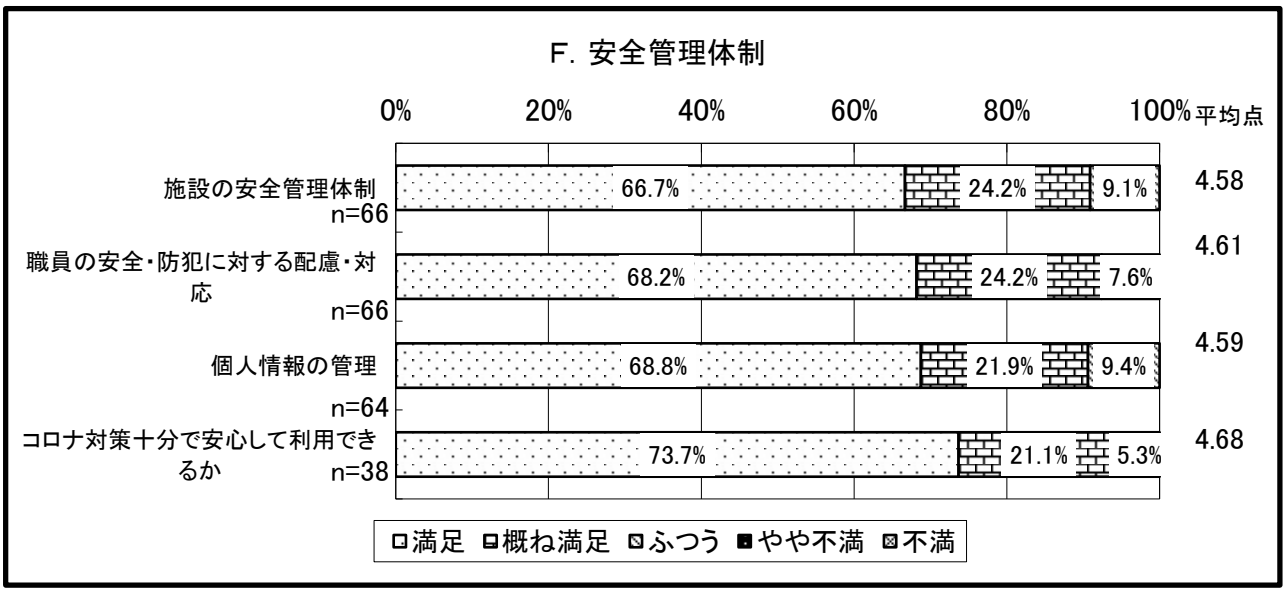
前年度よりも全ての項目で「満足」が向上した。今後も施設運営について、利用者の安全について最大限留意しつつ、利用者の意見・要望にも対応できるような運営方法を探っていきたい。

施設名　松露庵



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

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

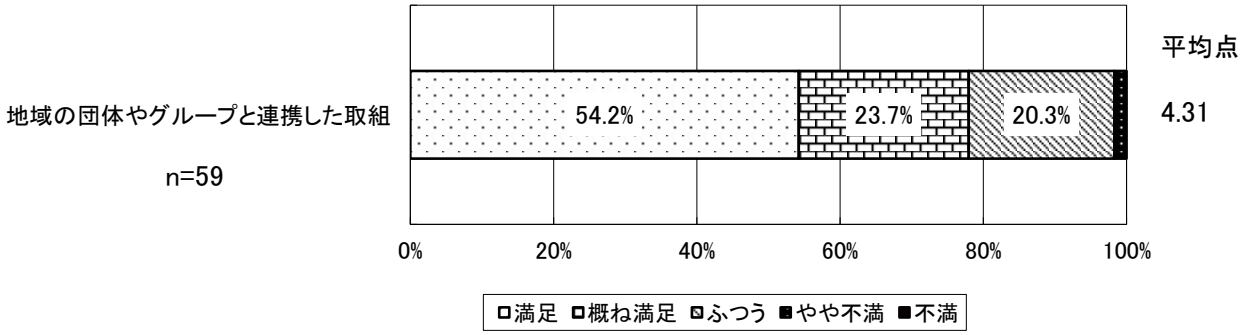


【F安全管理体制】に関するコメント

前年度よりも全ての項目で「満足」が向上した。建物の老朽化もあり、より一層の設備等の維持を行うと伴に、閉館時の確実な施錠を行うなど防犯も含め、施設の安全管理に努めていく。

施設名　松露庵

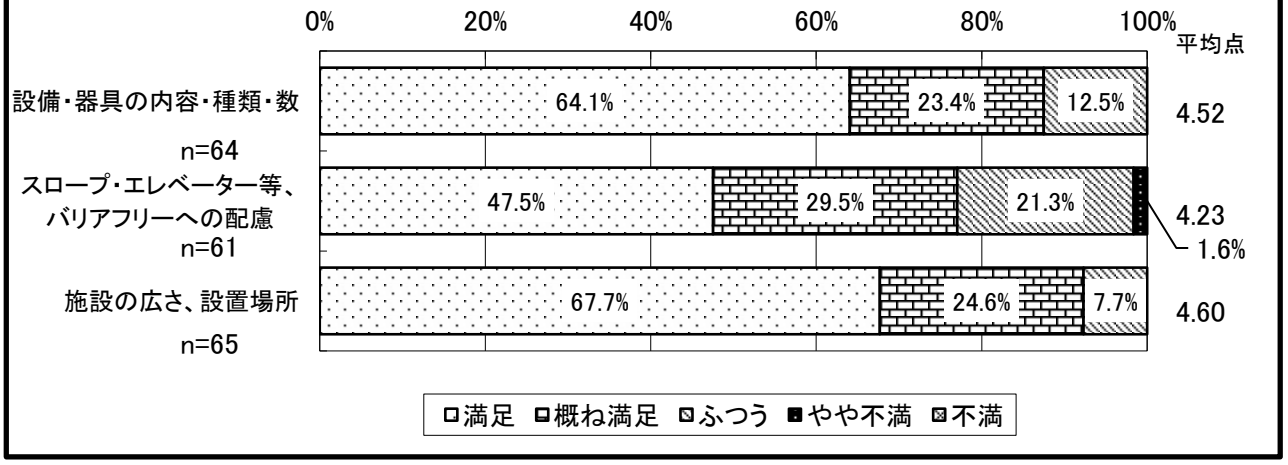
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

コロナ禍により、制限のあった茶道ほか、利用ジャンルは着物やコスプレの撮影会、お香の会他、多目的に利用できる施設として認知されてきたことが、満足度の向上につながっている。また、吉祥寺シアターカフェなおきちとの提携事業『おもかげ松露庵』（施設の特性を生かし、生前遺影を撮影する事業）等、今後も地域関連に対し、多目的に利用できる公共施設として存在をアピールしていく。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

前年度に比べバリアフリーへの配慮における「満足」が9.6%ダウンした。建物の性質上、バリアフリーへの配慮が難しい場所もあるが、すべての利用者が安心してご利用いただけるよう、引き続き設備管理に配慮しながら、安心・安全に対応した整備も行い、満足度の向上に努めていく。

施設名:　　松露庵

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

（1） 施設設備について

（2） 運営面について

（3） 事業について

・おもかげ松露庵楽しかったです。

（4） 職員について

（5） 評価のことば

・いつもありがとうございます。松露庵でお茶のお稽古をさせて頂いております。スタッフの方も親切にご対応頂き、とても助かっています。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。
・いつも気持ち良く利用できています。
・いつも気持ち良く使わせていただいています。
・いつもお世話になり、大変助かります。これからもお願いします！
・いつもありがとうございます。迅速な対応に感謝です。
・駅からのアクセスがよくなると嬉しいです。
・職員さんの対応が良く気持ちよく使用させていただいています。
・緑の中のすてきな施設を利用できて満足です。
・市の主催・共催以外の催し物も、参加可能なものは HP 等で告知してほしい。
・大満足です！！
・いつもありがとうございます。（同様１件あり）
・駅から少し遠いけれど本格的なお茶室を利用できて助かります。全部鍵がかかるようになっているので盗難の心配がないです。職員の方の目が常に行き届いているので、女性がメインのお茶会も安全に行えます。
・いつもそうじが行き届いてかんしんしております。ありがとうございます。
・短い時間でしたが写真撮影、お茶とくつろいですごせました。
・いつもよくしていただいています。
・本日も気持ちよく使わせていただき、ありがとうございました。

（6） その他

吉祥寺シアター

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺シアター			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町１丁目 33 番 22 号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	理事長　福島　文昭			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目 11 番 20 号			
指定の期間	令和４年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	①　シアターの使用の承認、使用料の減免又は免除に関する業務 ②　シアターの施設及び設備の維持管理、来館者に対するサービスに関する業務 ③　舞台芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	89,458,000 円	決算	81,237,367 円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	35.2 ／44	37.6 ／44	＊日本を代表する劇作家から期待の若手まで幅広いラインナップを上演している。また、子ども向け公演などを通し、普段劇場に来ることのない層にも舞台芸術を提供している。 ＊鑑賞機会の提供のみならず、市民や小中高校生を対象とした参加・交流型の事業を通し、舞台芸術の普及に努めている。 ＊図書館やコミセン等の公共施設、小学校や幼稚園、商店街といった様々な施設と協働した事業運営を継続的に行い、地域との連携を強めている。 ＊Twitter や Instagram 等の SNS による公演情報を充実させ、特に 10 代、20 代のフォロワーを多く獲得している。	＊施設の設置目的を理解し、「事業団中期計画」や「企業価値向上に向けた取組み計画」にも基づいた、適切かつ質の高い管理運営がなされている。 ＊総合満足度は「満足」「概ね満足」の割合が昨年に引き続き 80％前後と堅調に推移している。 ＊コミセン・図書館・0123 で開催した連続アウトリーチ「こだぬききょうだいのおつかい」や図書館での映像を採用した「ファミリーシアター」、小学校の社会科見学や劇団と連携して藤村女子中学「舞台表現ゼミ」にも協力するなど、地域との多彩な連携をしている。 ＊公式 YouTube チャンネルで公演に関する CM やダイジェストの配信を開始、SNS でも周知することで反響を得ている。 ＊新型コロナウイルス感染症関係やキャッシュレス決済の導入で複雑化している中、適切な情報提供や職員対応に努めている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
				＊新型コロナウイルス感染症を考慮した適切な事業計画に加え、著名な劇作家や新進気鋭の演出家の作品を提供し、高いクオリティを維持している。
Ｂ安全への取組み	8.8 ／12	6.4 ／12	＊舞台、照明、音響、消防設備、警備システム、施設の総合管理等、定期点検を的確に行い、施設の安全管理に努めている。 ＊企業価値向上計画の策定の伴い、様々な災害を想定した訓練を実施している。	＊警備システムの誤発報があったため、適切な操作の確認が必要である。
Ｃ適正な運営	28.8 ／36	27.2 ／36	＊事業の執行については、事前に承認された事業計画に基づき実施起案を行い、適切な事業運営を進めている。 ＊民間の劇場が取り組みづらい子ども向け公演や若手発掘の事業に重点的に予算を充て、外部補助金を獲得しつつ事業を実施している。 ＊事業団合併に伴い、個人情報保護規定を整備し公表している。また、コンプライアンス研修を実施している。 ＊窓口キャッシュレス決済や施設の WEB 予約を導入し、利便性を高めている。 ＊事業団の中期計画、および新たに策定された企業価値向上計画に沿った運営を行い、市民や利用者の Well-being の向上に貢献している。	＊指定管理の仕様・要求水準・年度協定書等に基づき適切に運営されており、使途は定例会と庁内連絡会議を設定し連携に努めている。 ＊合併に契約事務規定を見直し、特定の案件を除き見積もり合わせを適切に実施している。 ＊演劇やダンス、親子向け「ファミリーシアター」や、昨年好評を得たことから引き続き実施となった劇場外で楽しむ「ベンチのための PLAY list 2023」にワークショップやアウトリーチなど、幅広い展開で利用者の増加に努めている。 ＊キャッシュレス決済の導入等により利便性を向上させ、円滑な使用料の徴収に努めている。 ＊外部補助金や助成金を積極的に活用し、経費削減に努めている。 ＊インターネット申し込みによる抽選の導入等により、より多くの方が利用しやすくなるよう努めている。
Ｄ施設・設備等の適正な管理	6.4 ／ 8	5.6 ／ 8	＊各管理･保守業者と情報を共有し、共同して適正な管理を行っている。 ＊コロナ禍においても適切な基準に基づき清掃作業を行っている。	＊従来の清掃だけでなく消毒等の対応を継続的に実施しており、安全な環境の維持に努めた。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
全体	79.2 ／100	76.8 ／100	＊市内･市外問わず幅広い年代の方に利用いただき、高い満足度を維持している。 ＊新型コロナウイルスの感染状況に柔軟に対応しつつ、適切な管理・運営が為されている。	＊新型コロナウイルス感染症への対応が続いた中、高い満足度を維持し続けており、堅実な管理運営がなされている。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）

＊次世代を担う人材の育成、普段劇場に来ることの少ないファミリー層向けの公演、市民や若年層を対象とした参加・交流型事業等を継続的に実施し、長期的な視点で舞台芸術の普及・発展に取り組んでいる。

＊公共施設や小学校、幼稚園等でのアウトリーチ上演、中学校との授業連携、図書館での展示や読み聞かせ会等、市内の様々な施設と協力した事業を継続的に行い、各施設との連携を強めるとともに、地域に開かれた劇場としての認知を高めている。

＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊アンケートをGoogleフォームで行うなど先進的な取り組みが多いので、引き続き続けて頂くとともに、他館にも波及するよう努めていただきたい。	＊Google フォームなどの効果的な取り組みは継続して行っており、支配人会議で他館に紹介するなどして波及に努めている。
＊持続的に現在と同等以上の事業の提供が可能となるような組織体制の整備に努めていただきたい。	＊研修やマニュアルの周知を徹底し、人事異動等によるサービス水準の低下が起こらないよう努めている。主催事業については継続的に開催しているものが多いため、過去の事業内容やノウハウが新規職員に共有されるよう、資料や引継ぎ体制の整備を行っている。

＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入

＊設備の細かい不備が指摘されており、今一度足りないものが無いか見直す必要がある。

主管課（記入欄）

＜特に評価できる点＞

＊総合満足度は「満足」「概ね満足」の割合が昨年に引き続き 80%前後と堅調に推移している。

＊著名な劇作家や新進気鋭の演出家の作品を提供し、高いクオリティを維持しつつ、親子向け「ファミリーシアター」や、昨年好評を得たことから引き続き実施となった劇場外で楽しむ「ベンチのためのPLAY list 2023」にワークショップやアウトリーチなど、幅広い展開で利用者の増加に努めている。

＊公式 YouTube チャンネルで公演に関する CM やダイジェストの配信を開始するなど、新たな取り組み

を続けている。	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊アンケートをGoogleフォームで行うなど先進的な取り組みが多いので、引き続き続けて頂くとともに、他館にも波及するよう努めていただきたい。	＊事例として団内で共有し、さらなる活用の検討を進めている。
＊持続的に現在と同等以上の事業の提供が可能となるような組織体制の整備に努めていただきたい。	＊他館から管理業務を得意とする職員を配置する等により、公演業務等により専念できる環境の構築に取り組んでいる。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入 ＊警備システムの誤発報があったため、適切な操作の確認に努めていただきたい。	

様式２－１　評価項目シート

【留意点】

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

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

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	35.2
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	評価の理由：事業団の中期計画に加え、新たに策定された企業価値向上に向けた取組み計画も踏まえ、市民や利用者のWell-beingの向上を目的とした運営を行っている。舞台芸術の創造の拠点として、若手からベテランまで多様なラインナップを上演する一方、市民や小中高校生等に向けた参加・交流型事業により、市民とアートが出会う場としての役割を果たしている。加えて、企業価値向上に向けた取組み計画を策定し具体的な取り組みを図っている。また、地域公共施設や学校等との連携を積極的に行い、公益財団法人ならではの手法で舞台芸術の普及に取り組んでいる。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	４良	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	評価の理由：利用者アンケートは「ふつう」以上で100％の結果である。アンケートによる意見の集約を積極的に行い、令和３年度の回収数が81枚であったのに対し、令和４年度は205枚と大きく増加した。QRコードを掲示しGoogleフォームによってアンケートを回答いただくなど独自の取り組みも行っている。						
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	４良	6.4	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	評価の理由：市内小学校や幼稚園、コミュニティセンター等と協働したアウトリーチ上演を数多く行い、地域との連携をより強めている。他にも藤村女子中学との授業連携や図書館での読み聞かせ会等、市内の様々な施設で事業運営を継続的に行っており、各施設と協力したSNSでの発信などにより一般的な認知度を高めている。また、公演とカフェのコラボメニューなどカフェ利用者にもアピールしている。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	評価の理由：事業団ホームページのリニューアルにより必要な情報を得やすい環境を整備した。また、Twitter、Instagram等のSNSを活用した公演情報の発信を充実させ、特に若い世代のフォロワーを多く獲得している。インタビュー動画の配信やnoteを活用した公演の見所などの発信にも新たに取り組んでおり、各種SNSを使い分けての情報提供に努めている。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	４良	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	評価の理由：受付対応に際してはマニュアルの順守に加えて利用者への声掛けも積極的に行っている。システム内で受付内容の引継ぎを記載する等、職員間での情報共有を適切に行っている。コンプライアンス研修等、職員の教育も定期的に行い、サービスの向上に努めている。利用者アンケートでは「満足」「概ね満足」の合計が約80%と高い満足度を得ており、自由記入欄でも職員の対応を評価する声を多くいただいている。						
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	４良	3.2	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由：平田オリザや鈴木忠志といった日本を代表するアーティストと提携・共催し質の高い公演を行いつつ、若手の発掘にも積極的に取り組んでおり、幅広いラインナップを上演している。その一方、地域連携事業や子ども向け公演、市民や小中高校生に向けた参加・交流型事業等、多様な形で舞台芸術に触れる機会を提供し、長期的視点で芸術文化の普及に取り組むことで、公共の財団としての役割を果たしている。利用者アンケートでは「満足」「概ね満足」の合計が約80%と高い満足度を得ており、公演後のアンケートも好評である。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4良	6.4	8.8
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	評価の理由：賠償保険への加入、緊急連絡網の整備、セコム直結非常通報装置の設置等により緊急時に備えている。災害発生時には本部や市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本部や市と情報を共有し、予防措置を講じるなどその時に応じた対応を実施している。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3適当	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由：警備業務を怠ったことによる事件や事故は発生していない。警備会社と連携し、閉館時の戸締まり確認及び不備があった際の迅速な報告、夜間・休館日の機械警備の実施など、安全な施設の管理運営に努めている。						
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4良	3.2	28.8
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	*評価の理由：*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。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。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を策定し、経理事務や文書の保存、ファイリング等の見直しを行い事業団全体として統一した事務執行を行う体制を整備した。						
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	評価の理由：稼働率は令和３年度が劇場96.6%、稽古場88.4%であったのに対し、令和４年度は劇場100.0%、稽古場81.9%であった。稽古場の稼働率はやや低下したものの、劇場は空き日程の無い運営が続いており、コロナ禍以前の水準まで回復している。空きが発生した場合は、ネットでの空き情報提供及び電話・窓口での問い合わせ対応を適切に行い、空きと無駄を可能な限り低減する努力を行っている。平常時には必要最低限の人員で運営を行っているため、主催事業の実施時には他施設に応援を要請するなど、各施設間で連携し適切な職員配置を行っている。						
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	4良	3.2	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	評価の理由：個人情報に関する事故は発生していない。事業団合併に伴い、個人情報保護規定を再整備し公表した。あわせて全職員を対象に個人情報保護とコンプライアンスに関する研修を行い、マニュアル等の周知も継続して行っている。紙媒体の個人情報は施錠できるキャビネットに保管し、適切に管理している。						
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4良	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	*評価の理由：*定期的に再委託先の選定を実施し、技術力や安全管理体制の確認も行っている。再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。契約書に個人情報保護や暴力団等の反社会的団体の排除に関する特約を添付している。年度初めには、業務遂行をしっかりやってもらいたい旨を直接担当者に伝え、管理監督の徹底を図っている。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	４良	3.2	
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	評価の理由：キャッシュレスシステムやWEB予約システムの導入による利便性の向上、SNSの有効活用をはじめとする広報戦略等、利用増加に向けた取り組みを積極的に実施した。その結果、令和元年度40,570人、令和２年度11,188人、令和３年度27,262人、令和４年度31,070人と、コロナ禍で減少した入場者数は徐々に回復している。稽古場人数や客席に関するガイドラインの変更により、今後は更なる利用増加が見込まれる。						
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	４良	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	*評価の理由：*指定管理料については、２か月に１度、顧問会計士による月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限の購入とし、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。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。						
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	４良	6.4	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	評価の理由：世田谷等の他の公共劇場と比べ予算は大幅に少ないが、補助金を獲得しファミリー向け公演や若手アーティストを起用しての公演に取り組んでいる。予算の多くは子ども向け事業や地域連携、若手の発掘等、舞台芸術文化の普及・発展の目的のために使用している。						
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	４良	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由：貸出できる施設については、抽選により機会は平等に提供している。稽古場はインターネットによる抽選を新たに導入し、公平性と効率性の向上に取り組んでいる。自主事業については事業団の中期計画に基づく選考基準を定めており、透明性を確保した上でシステマティックな事業運営を行っている。						
D施設・設備等の適正な管理【配点８点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	４良	3.2	6.4
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	評価の理由：施設は各管理・保守業者と連携を図り、適正な管理を行っている。加えて職員も建物や施設に異常が無いか日常的に目視で確認を行っている。設備・備品は適切な点検を行い、必要に応じて購入・修繕を行っている。						
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	４良	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由：総合管理業者による適切な清掃が行われており、実施状況を定期的に確認している。利用者から清潔であるとの評価の声もいただいている。室温などの館内環境について不満がないよう、サステナビリティを重視した劇場運営の方針を利用者に丁寧に説明している。また、男性用トイレにもサニタリーボックスを設置し、すべてのトイレの使いやすさの向上に努めた。						

様式２－２　評価項目シート

【留意点】

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

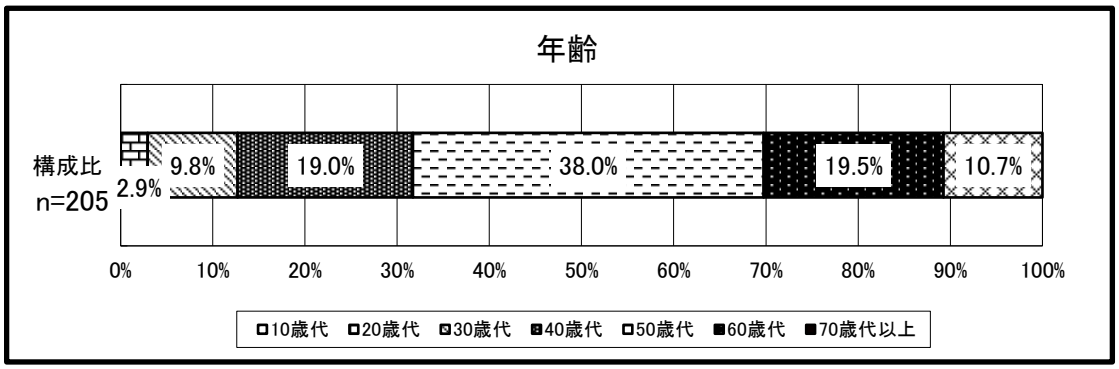
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

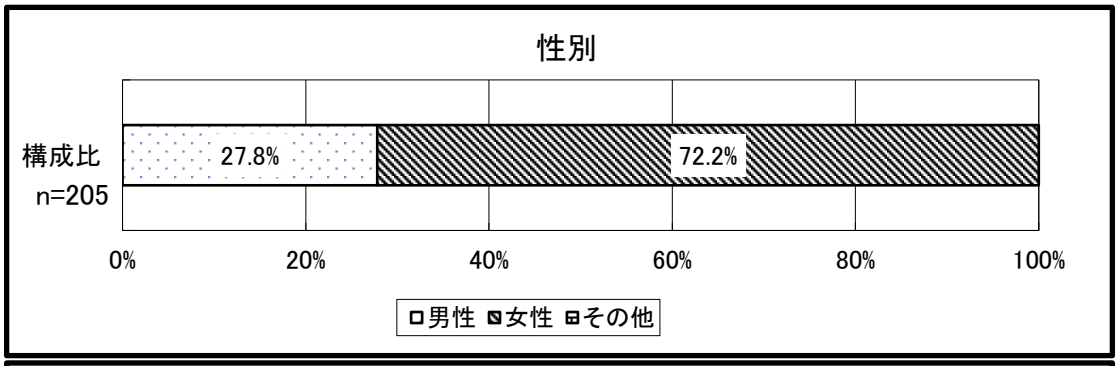
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	37.6
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	４良	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	５優良	8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	４良	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	５優良	4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、良好な状態であると言える。地域との多彩な連携をしていることや、公式YouTubeチャンネルの活用、著名な劇作家や新進気鋭の演出家作品も提供し幅広い展開をし続けていることは、特筆すべき成果と評価できる。						
	改善事項 コロナ禍を経て事業の変革期を迎えているので、これまでの実績を活かし、さらに質の高い公演の提供に向けて取り組んでいただきたい。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	３適当	4.8	6.4
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	２一部課題あり	1.6	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 各種法定点検や訓練を履行し、警備システムの誤発報があったため、適切な操作の確認が必要である。						
	改善事項 半数以上の職員が入れ替えとなるため、警備システム等の運用を再確認し、再発防止に取り組んでいただきたい。						

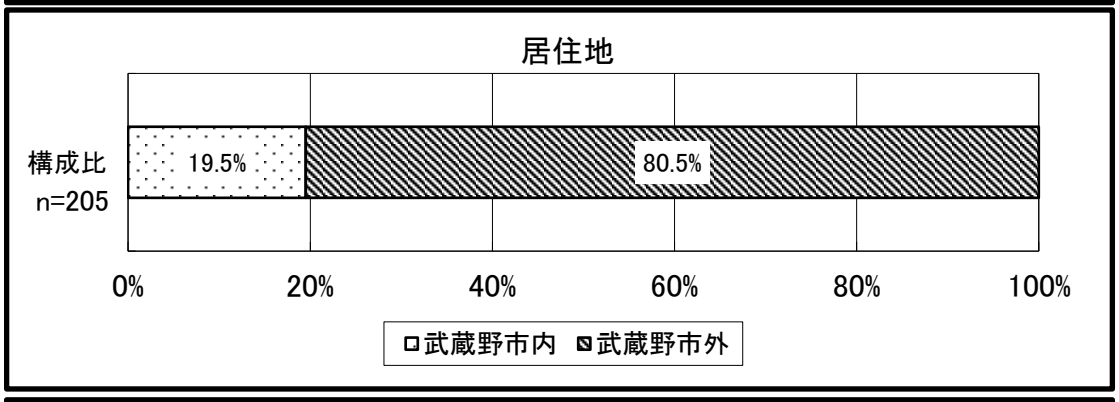
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4良	3.2	27.2
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3適当	2.4	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	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。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4良	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4良	3.2	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4良	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4良	6.4	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4良	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。公演等の幅広い展開で利用者の増加に努めていることは、特筆すべき成果と評価できる。						
	改善事項 キャッシュレス決済やインターネット申し込みなど新たな取り組みが始まっているので、利用者への周知に取り組んでいただきたい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3適当	2.4	5.6
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。						
	改善事項 舞台演出用の設備が多く、保守範囲が広大なので、引き続き漏れのないよう管理に努めていただきたい。						

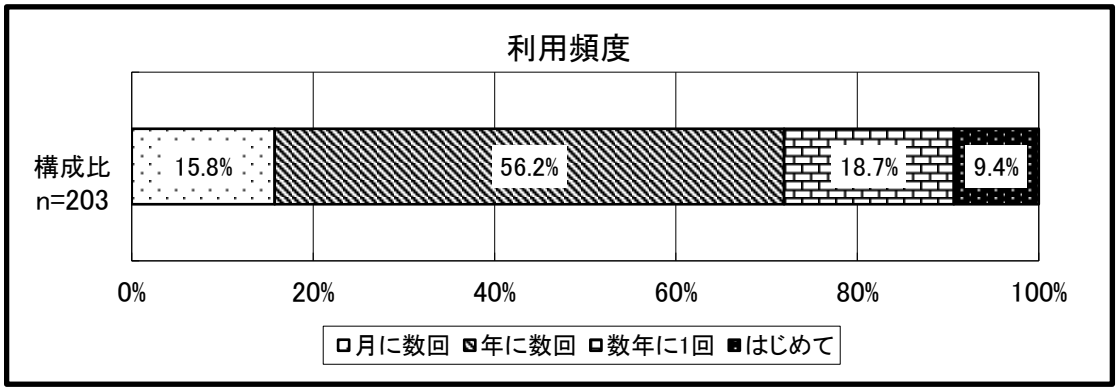
（様式4）

施設名　吉祥寺シアター



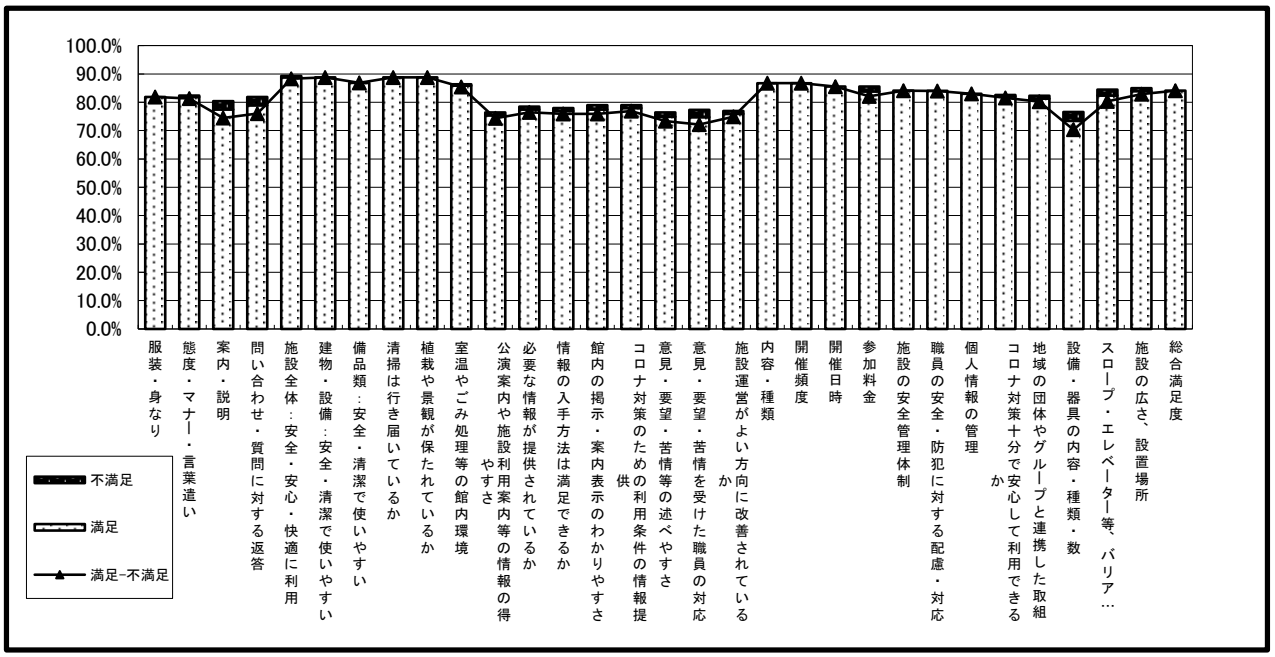


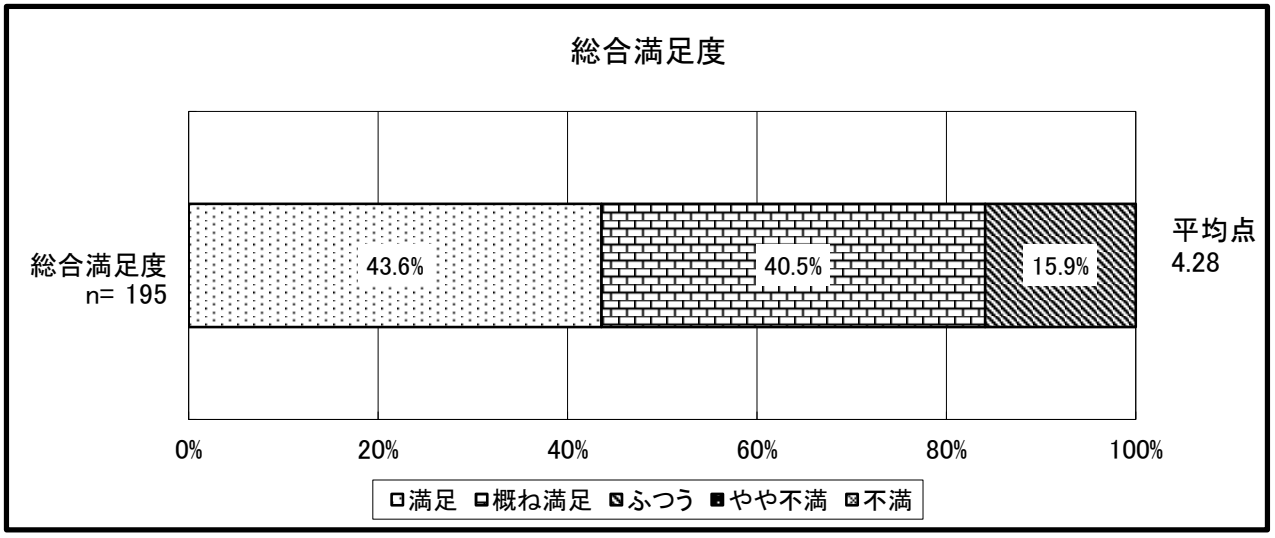




【回答者の属性】に関するコメント
・幅広い年代が来館していることに加え、子ども向け公演や小中高校生向けのワークショップなども積極的に行っており、未来の利用者や観客づくりにも取り組んでいる。SNSなどを通して新規利用者の開拓にも努めており、利用頻度の項目では初めての方の割合が9.4%と昨年度より増加している。月に数回・年に数回のリピーターの割合もそれぞれ増加しており、魅力的なプログラムの上演や快適な利用環境の整備に努めてきた結果であると考える。

施設名　吉祥寺シアター



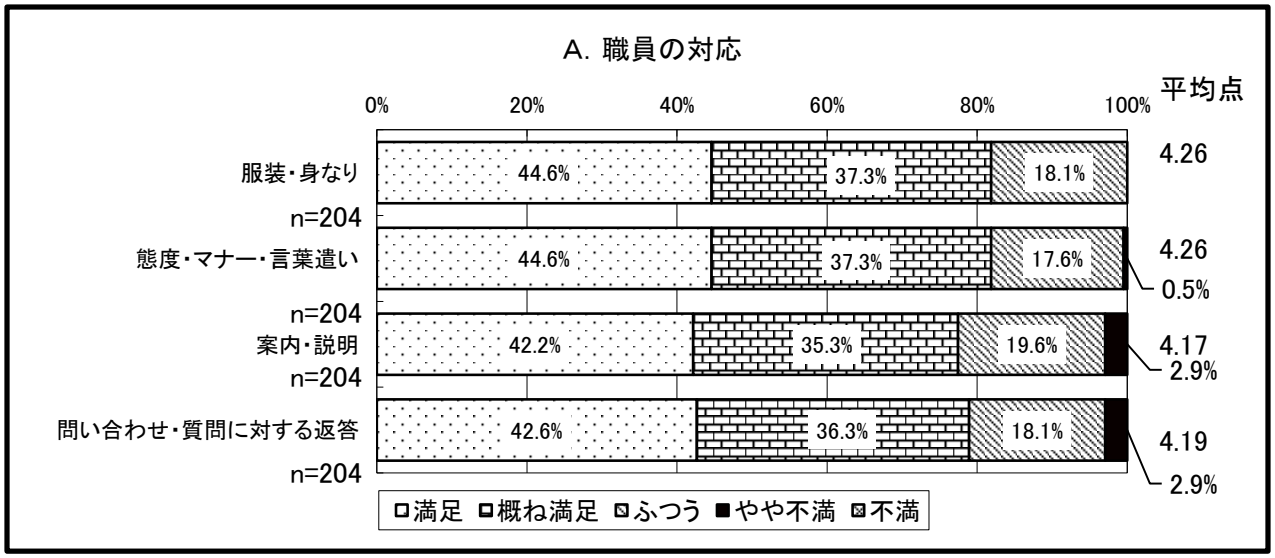


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

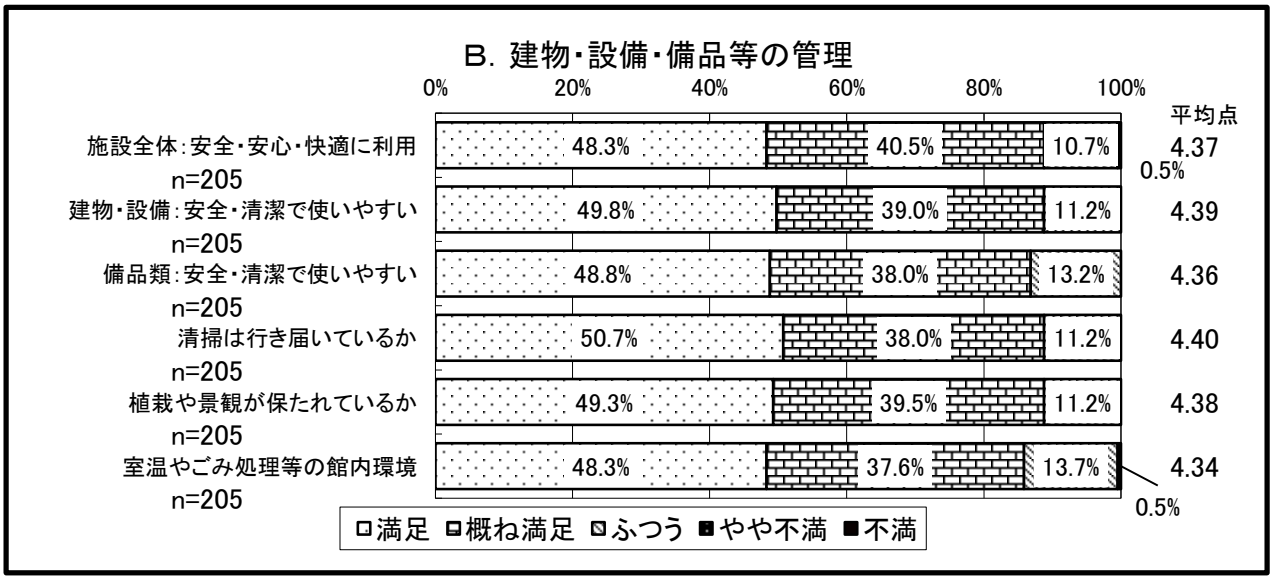
満足が43.6%、概ね満足が40.5%で84%の人が満足していると答えており、おおよそ例年並みの数値である。やや不満、不満の回答がないことからも、一定の評価を受けていると考えられる。自主事業では、日本を代表するカンパニーによる質の高い公演を行う一方、若い世代の発掘にも積極的に取り組んでいる。また、ファミリー層、小中高校生等に向けた参加・交流型事業などを通し、鑑賞機会の提供に留まらない市民への文化発信を継続して行っている。とりわけ昨年度はアウトリーチ事業を数多く行い、各市内施設との連携をより強めている。このような公益財団法人ならではの多様な事業展開が、高い評価を得ている一因であると考える。

施設名　吉祥寺シアター



【A職員の対応】に関するコメント

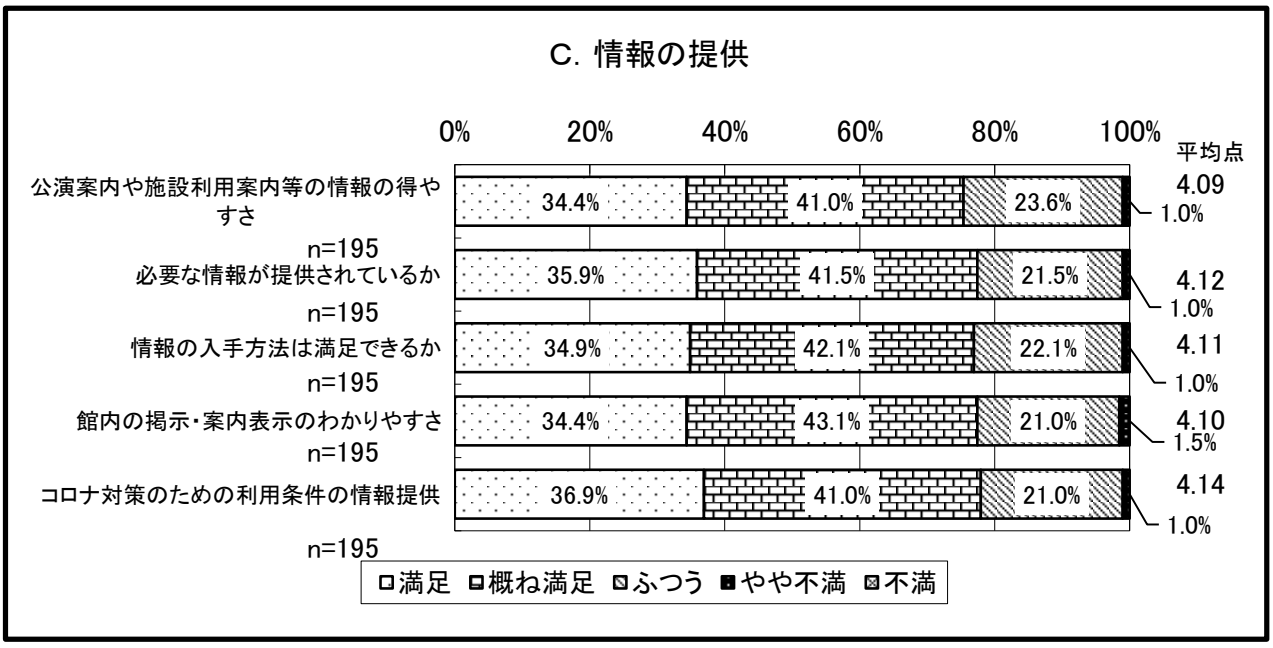
各項目とも満足、概ね満足が80%に近い数字になっており、高い水準を維持できている。職員の入れ替えによる質の低下が起こらないよう、教育や引継ぎを徹底し、より丁寧な対応や案内を心がけてまいりたい。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

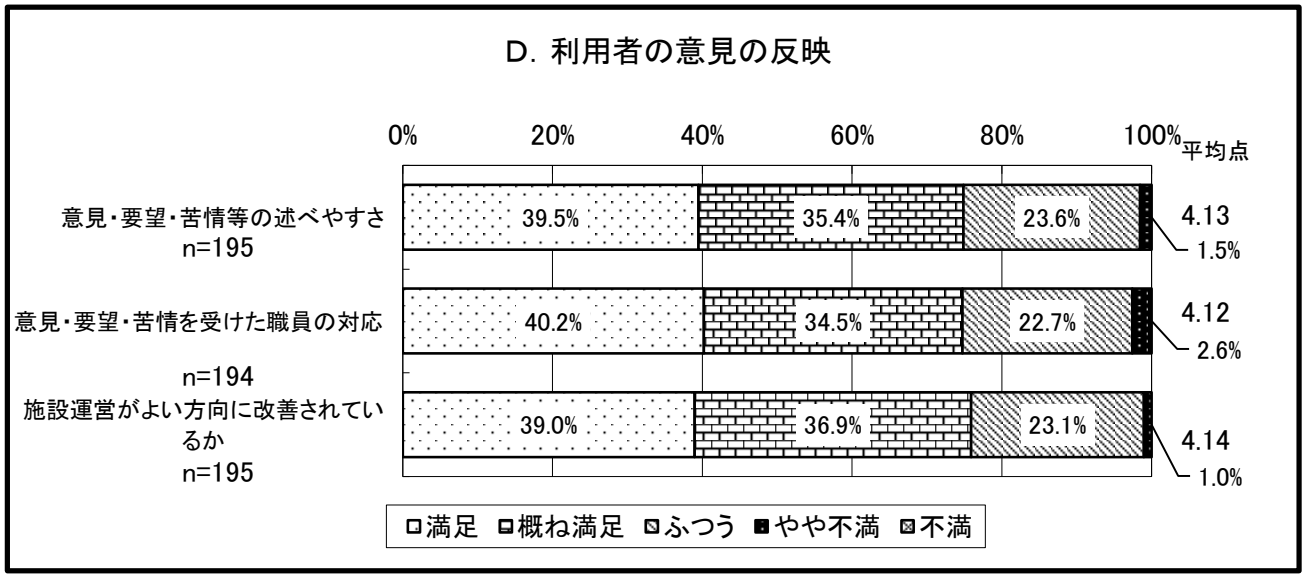
各項目とも満足、概ね満足が90%に近い数字となっており、利用者は満足していると考えられる。特に室温やごみ処理についての数字は昨年度より大きく上昇しており、空調の温度設定やごみの持ち帰りについて、利用者に丁寧に説明した結果であると考える。引き続き快適な環境を提供できるよう、今後は施設や設備の老朽化にも対応していく必要がある。

施設名　吉祥寺シアター



【C情報の提供】に関するコメント

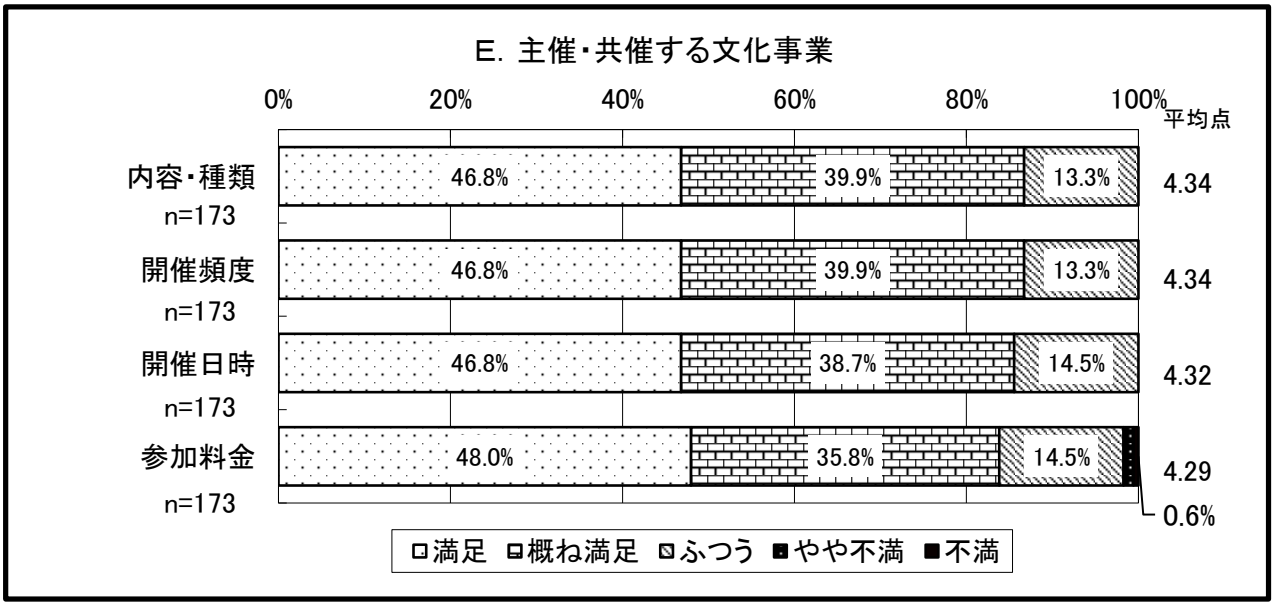
各項目とも満足、概ね満足が70%台と、昨年度より上昇した。Twitter、Instagram等のSNSによる公演情報をさらに充実させ、インタビュー動画の発信やnoteの活用など新たな取り組みも行っている。フォロワーは10代から20代前半の若い学生や演劇に関心のある方が特に増加している。今後も紙媒体とSNSを併用した情報の発信に取り組んでまいりたい。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

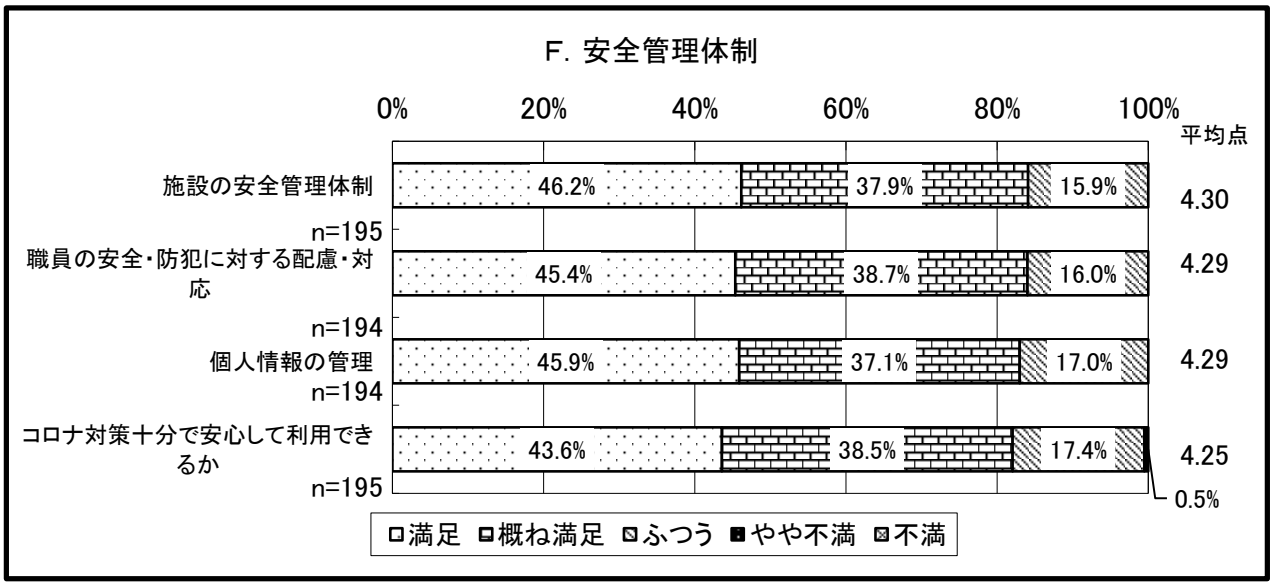
各項目とも満足、概ね満足が70%台と、昨年度より上昇した。利用者アンケートの配布を以前より積極的に行い、幅広い意見の集約に努めている。また、QRコードを掲示し、Googleフォームによってアンケートを回答いただくなど、独自の取り組みも行っている。

施設名　吉祥寺シアター



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

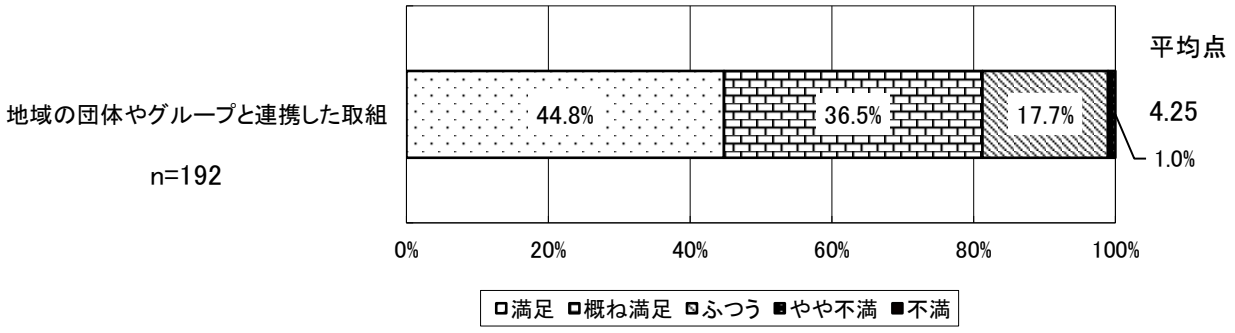
各項目とも満足、概ね満足が80%台となっており、不満、やや不満の回答も非常に少ない。ファミリー向け公演や地域連携等、過去に高い評価を受けた事業を継続して行い、認知度を高めるとともに質の向上に努めてきた結果であると考えられる。



【F安全管理体制】に関するコメント

各項目とも満足、概ね満足が80%台と、昨年度より上昇した。特に個人情報管理の満足度が大きく上昇しているが、コロナ対策として個人情報を提出いただく機会が減少したことの影響が考えられる。また、個人情報保護規定の整備や公表に加え、コンプライアンス研修も実施しており、引き続き職員間でマニュアル等の周知に努めてまいりたい。

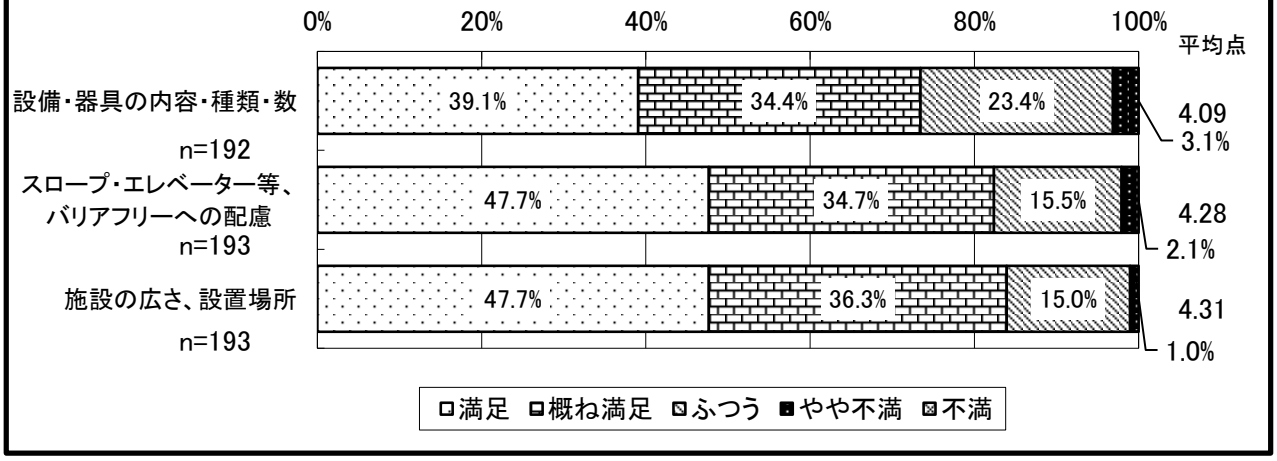
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

満足、概ね満足が80%台と、昨年度より上昇した。地域と連携した事業としては、コミセンやあそべえ等でのアウトリーチ上演、図書館との協力による展示や読み聞かせイベントの実施等、様々な形で展開しており、継続的な開催によって認知度を高めてきた結果であると考える。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

各項目とも満足、概ね満足が70%～80%台であるが、設備・器具の内容等に対する満足度がやや低い。細かい不足の無いよう今一度設備を見直すとともに、場所を分かりやすくするなどの工夫も必要である。

施設名：　吉祥寺シアター

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

（1） 施設設備について

- 初めて来たのでどこなのかよく分からなかった。
- アクセスが良く利用しやすい。
- アクセスが良く利用しやすく気に入っています。
- 駅方近いうえに駐輪場も近くにあり便利です。
- 3F にトイレが欲しい。
- トイレが少ない。
- 着替えスペースがあると良い。
- 清潔感があり良かったです。
- 消毒用スプレー等は会場でご用意くだされば と思います。

（2） 運営面について

（3） 事業について

- 『ベンチのためのプレイリスト』良い試みですね。新感覚でした。
- 良心的な値段設定だと思います。

（4） 職員について

- 職員の方の対応が良かった。
- 職員の方がよく教育されているように感じた。
- 大変親切にご対応くださいました。
- 職員の方々がとても親切で、いつも笑顔で対応してくださいます。
- 応対に手間取っていた。
- 初めての利用でしたが親切にしていただきました。

（5） 評価のことば

- ありがとうございました。3件
- いつもありがとうございます。
- 気持ちよく利用できました。
- 今後も利用させていただきます。

（6） その他