① 武 蔵 野 公 会 堂

（様式１）評価シート

1　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野公会堂			
所在地	武蔵野市吉祥寺南町１丁目６番 22 号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	理事長　竹内　道則			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目 11 番 20 号			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	①　武蔵野公会堂の使用の承認に関する業務 ②　武蔵野公会堂の使用料の免除に関する業務 ③　武蔵野公会堂の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④　市民の文化活動の場の提供及び芸術文化の振興のための事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	60,827,000 円	決算	60,771,542 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	32.0 ／ 44	30.4 ／ 44	＊吉祥寺駅から徒歩１分という立地の良さを活かし、市民に限らず多くの方の適切な施設利用につながるよう、丁寧な施設案内に努め、利用者満足につなげている。 ＊適宜合同研修に参加し、利用者に向けたそれぞれの施設や職員の強みを生かした事業展開をともに考えた。 ＊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。 ＊多彩な事業を開催するなど、芸術文化を提供した
Ｂ安全への取組み	8.8 ／ 12	8.8 ／ 12	＊年２回の施設内の自衛消防隊訓練のほか、吉祥寺駅周辺帰宅困難者訓練への参加等も可能な範囲において行なっている。 ＊ＡＥＤ設置や機械警備など 24 時間対応のセキュリティを保っている。	定期的な訓練等、十分かつ適切な取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 ／ 36	＊個人情報の保護については、職員への研修や窓口からシステムの画面が見えないような配置や一定時間で画面が消える設定などを徹底している。	＊申請方法の拡充により多くの利用者が申請できる体制を設けているなど、稼働率向上の努力を行っている。
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。 ＊館の内外にわたる清掃を通じて、利用者	＊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、適切な保守を続けている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			が気持ちよく施設を使えるようにしており、特に、老朽化が目立ってきた設備の保守点検や修復・交換などを重点的に行なっている。	
全体	76.0 ／100	68.8 ／100	＊職員によるチェックを行うことにより、委託業者による使用前の清掃作業など、適切な館内清掃が徹底されている。 ＊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、まちへの貢献につながっている。 ＊ホール、各種会議室及び和室等、複数施設の運営による、多様な利用目的にもそれぞれ適切に対応している。	＊施設の老朽化やバリアフリー面での課題などがある中、施設利用者増加に対応し、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、多くの方から利用に関する問い合わせがある。当施設をお使いいただいたことがない方からの問い合わせには、バリアフリー対応状況等、ご理解いただいたうえで使用申込みをいただけるよう、丁寧な説明を心がけている。 ＊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。 ＊武蔵野消防署が行う駅周辺での啓発活動の際の駐車場貸与等、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。 ＊資産活用課による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】
＊吉祥寺駅至近の公共施設として、引き続き地域との連携した事業展開を進めていただきたい。 ＊老朽化した施設であるため、館内の安全確保、保守点検を引き続き徹底されたい。	＊駅至近という利便性を大きな訴求力として、様々な年代、客層への広報を継続し、併せて、新規顧客への適切な舞台技術フォロー等を行ってきた。結果として、若年層を対象としたイベントも増加傾向にある。地域連携については、武蔵野消防署が駅周辺で行う啓発イベント時の駐車場供与の協力等により感謝状を授与されている。 ＊各設備の点検・保守を適切に行い、市主管課とも連携して不具合解消等必要な対応を（大規模改修

	直前という状況を前提としたうえで可能な範囲内に限り）適宜行った。
＜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	

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などある中、安全確保に努め、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】
＊吉祥寺駅至近の公共施設として、引き続き地域との連携した事業展開を進めていただきたい。 ＊老朽化した施設であるため、館内の安全確保、保守点検を引き続き徹底されたい。	＊地域の様々なイベント会場として利用され、イベントを通じて地域との連携も積極的に行うなど協力に努めた。 ＊各設備の点検・保守を適切に行い、安全な機能の保持に努めている。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入	

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
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	評価の理由： 市の文化振興基本方針を踏まえ、施設の設置目標に沿った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、施設運営を行っている。 加えて、企業価値向上に向けた計画を策定し、芸術文化を通じた豊かな市民生活の形成に寄与する具体的な取組みを図っている。貸館事業において市民活動等の場を提供するとともに、設置目的にかな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： 建物・設備に関して厳しい声が多いが、それ以外の項目については、一定の評価を得ている。建物・設備に関する不満は職員間で共有し、あらかじめ利用希望者に説明するなど、不満を少しでも減らすような運営を心がけている。						
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	４良	6.4	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	評価の理由： 消防署の地域活動への協力等、地域の安全に関する取組みに参加している。また、地域広報誌及び利用団体イベント広報物の配架等、連携を行った。各種地域イベントでの利用等を通じて、ニーズの把握に努めた。 資産活用課による社会実験に協力した。						
	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	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。				
	評価の理由： ロビー前スペースを利用して行事開催案内及び利用団体イベントの広報物配架等行っている。						
	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遵守に加えて利用者への声掛けも積極的に行っている。システム内での受付内容の引継ぎを記載する等、職員間での情報共有を適切に行っている。リスクマネジメント研修等、職員の教育も定期的に行い、サービスの向上に努めている。インボイスなど複雑な処理を要する事務の増加が、利用者対応の遅れにつながっていないかなど振り返り、今後の対応策を検討する。						
	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： 寄席事業「武蔵野寄席」を継続的に実施しており、観客、演者から一定の支持をいただいている。さらに今年度は、民族音楽やジャズなど、複数の音楽公演や都民寄席なども開催した。						

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	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：*自衛消防訓練を実施した。また、AEDの設置、民間警備会社との契約等で緊急時に備えている。賠償保険に加入、緊急事態発生時の市への報告を適切に行う仕組みを整えている。事件、事故、災害等の発生はないが、市との連絡体制はあらかじめ確認している。						
	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：*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。警備業務を怠ったことに起因する事件・事故は発生していない。						
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の共有をしている。さらに、企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針に基き、事務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：*インターネットでの空き情報提供及び電話・窓口での問い合わせ対応を適切に行い、空室と無駄を可能な限り低減する努力を行い、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文化事業部が支配人会議を実施しており、その場で他施設の情報も共有して運営改善に取り組んでいる。						
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	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：*合併に伴い再整備した個人情報保護規程に基づき全職員を対象とした研修を実施した。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する等利用申請書等の個人情報を適切に管理しており、事件や事故は発生していない。また、窓口や外部からパソコン画面が見えないデスク配置を工夫するなどの対応をしているほか、席を外すときは画面を消す等の対応を実施している。						
	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、適正な業務執行について直接責任者と社員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５年度来館者数66,339人、平成６年度69,008人。コロナ禍の減少からは回復の傾向である。市主催の吉祥寺パークエリアのまちづくりに関する社会実験等に積極的に協力したことも、利用者増加につながったと考えられる。						
	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、会計顧問よる月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなどを適切に行った。現金管理も、現金事故防止のため毎日複数職員で複数回、金庫確認を行っている。金庫での保管及び銀行への入金なども適切に管理している。決算前に見込みを算出し、適正な指定管理料となるように市とともに予算の補正も行っている。使用料については、納期限を超える団体がないよう納付依頼、督促を行い、市とも情報を共有しながら適切に徴収を行っている。						
	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、消耗品の必要最低限の購入に努めた。設備の老朽化が課題となっている施設ではあるが、設備の経年劣化及び破損等による補修、買換え等も必要最小限にとどめ、利用者満足度の低下を招くような過度の節約は避けつつ、適切な執行に努めている。						
	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、インターネット利用が困難な利用者に対しては窓口で、インターネット利用者と同様の条件で利用申請できるようにしている。						
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：*老朽化が課題となっている施設ではあるが、適切に建物、設備、備品管理を行い安全性の確保、良好な機能を保持している。設備の保守点検の記録保管、確認検収の体制を整備している。異常発見時は適切に対応している。						
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価の理由：*適切に清掃を行い、実施状況を定期的に確認している。施設利用外のトイレ使用もある中で清潔な状態を保っている。トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。						

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。

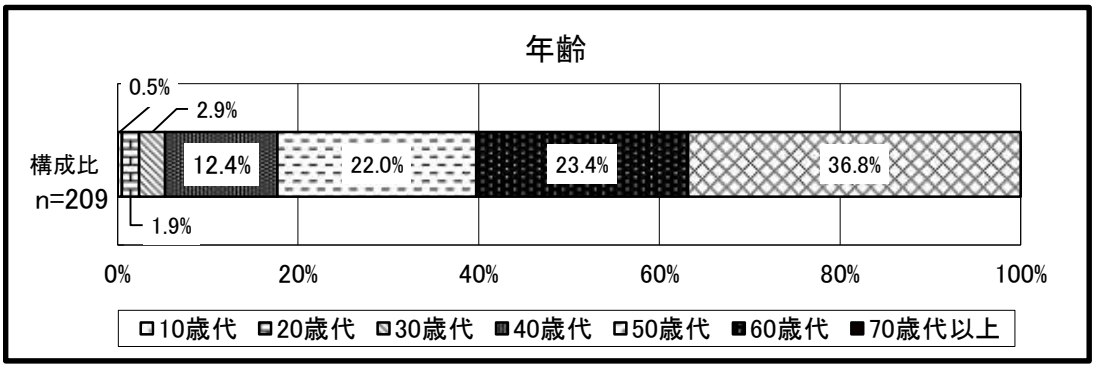
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

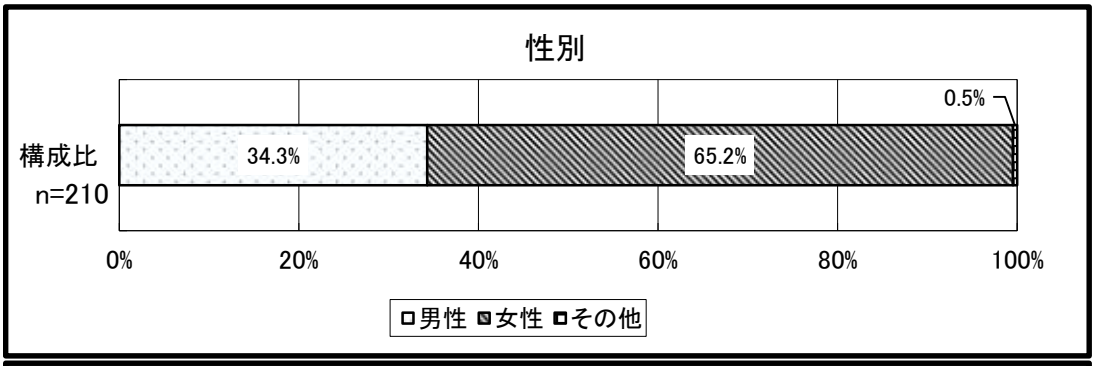
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	30.4
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	３適当	4.8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	３適当	4.8	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	４良	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	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。帰宅困難者対応訓練への参加など、地域との連携も評価できる。						
	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、引き続き対応の充実に努めていただきたい。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	４良	6.4	8.8
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	３適当	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	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行えていることは評価できる。						
	改善事項 老朽化した施設であるが、ホールや会議室に和室と多様な利用者の来場があるため、館内での安全を確保し続けられるよう、引き続き努めていただきたい。						

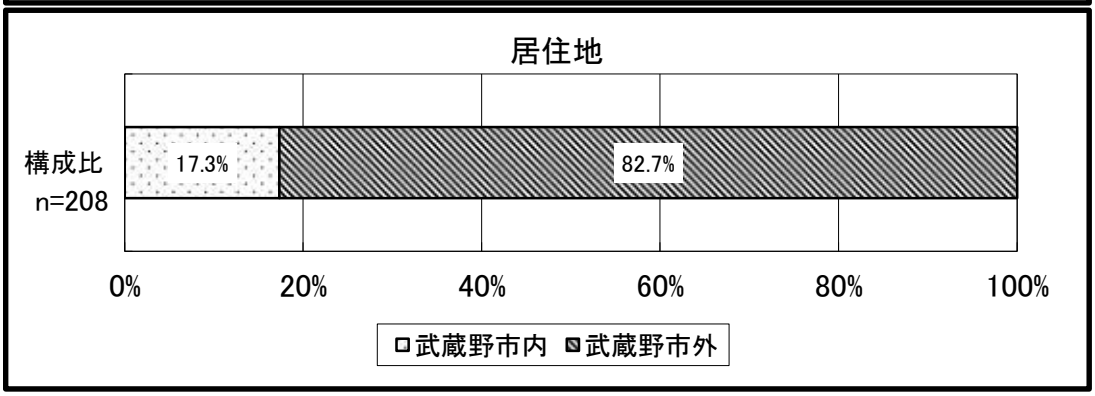
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4良	3.2	24
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	その結果として、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	3適当	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしている。全体的に利用率が向上している中、管理の水準もは引き続き保てている。						
	改善事項 個人情報の保護や再委託先の管理など、引き続き管理体制に努めていただきたい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4良	3.2	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	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いる。施設の老朽化が進む中、適切な保守を続けており、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、複雑な設備を有していることから保守範囲が広範なので、引き続き不足のないよう適切な管理に努めていただきたい。						

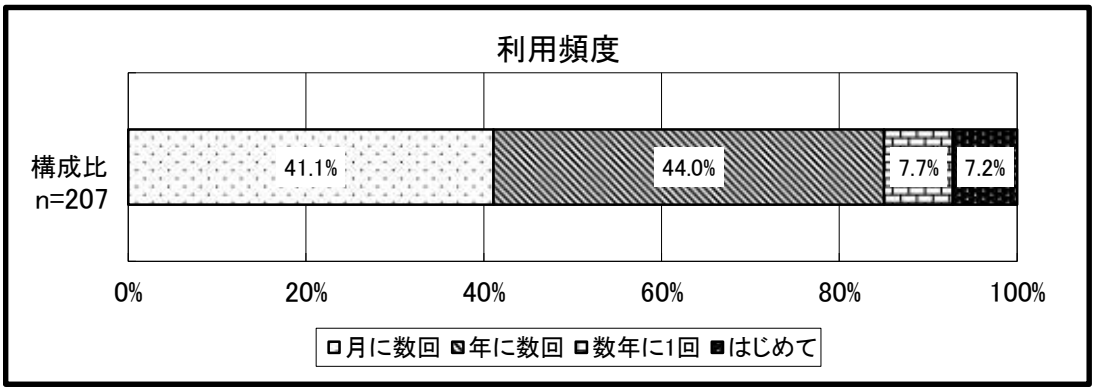
（様式4）

施設名　武蔵野公会堂





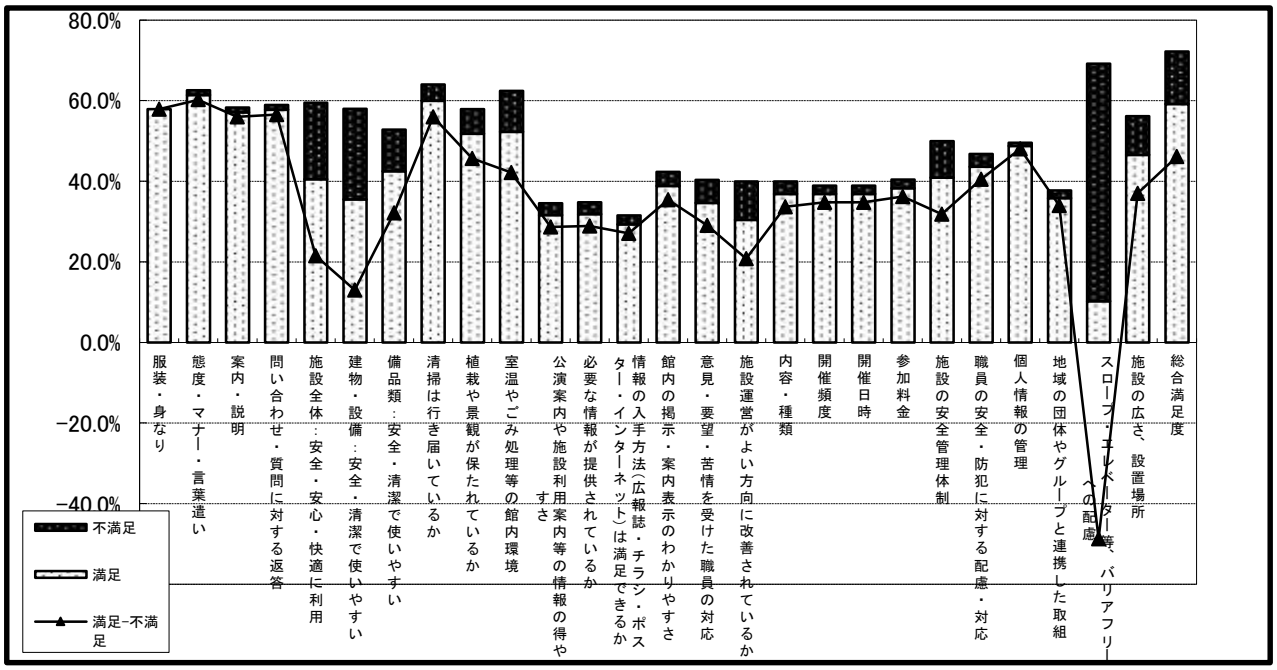


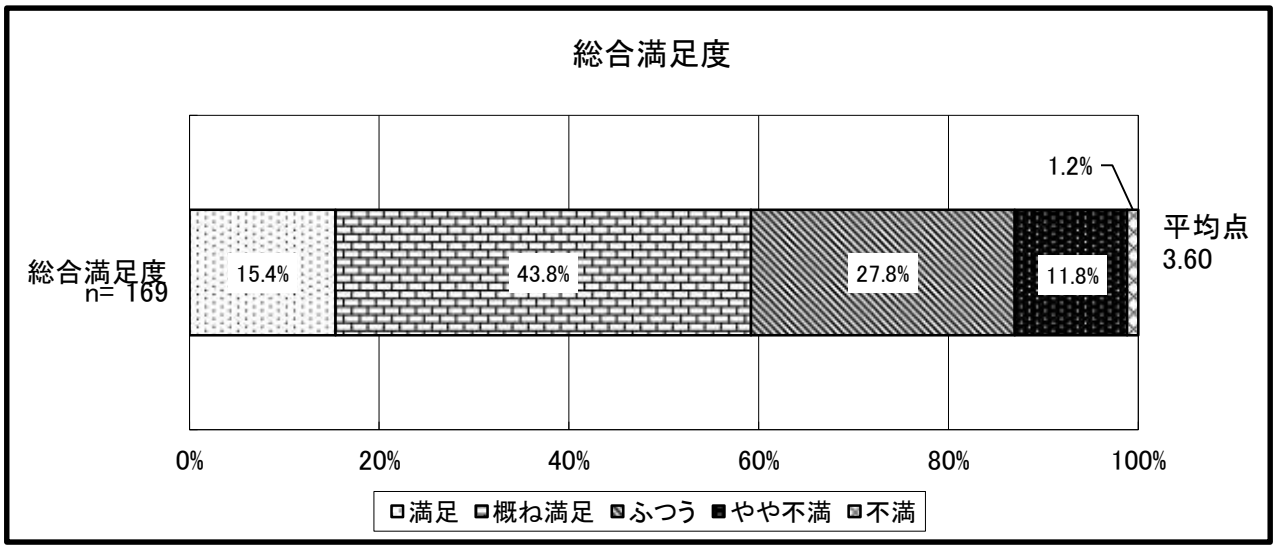


【回答者の属性】に関するコメント

昨年度同様、50歳代以上の中高年層は8割超（前々年度66.5%）。男女比も概ね前年度と変わらず約3：7。また、吉祥寺駅に近く広域のアクセスが容易であることから、82.7%を市外利用者が占めている（前年度86.7%）。趣味・文化的活動などを利用目的とした定期的な継続利用や、企業の会議等での利用が多い傾向にある。

施設名　武蔵野公会堂



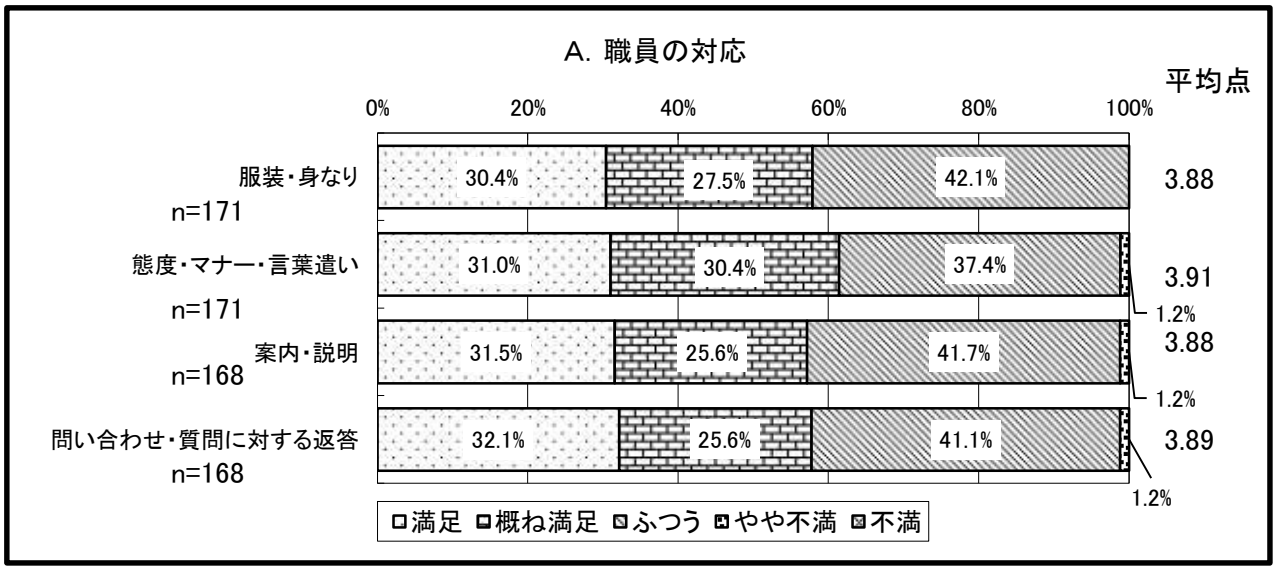


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

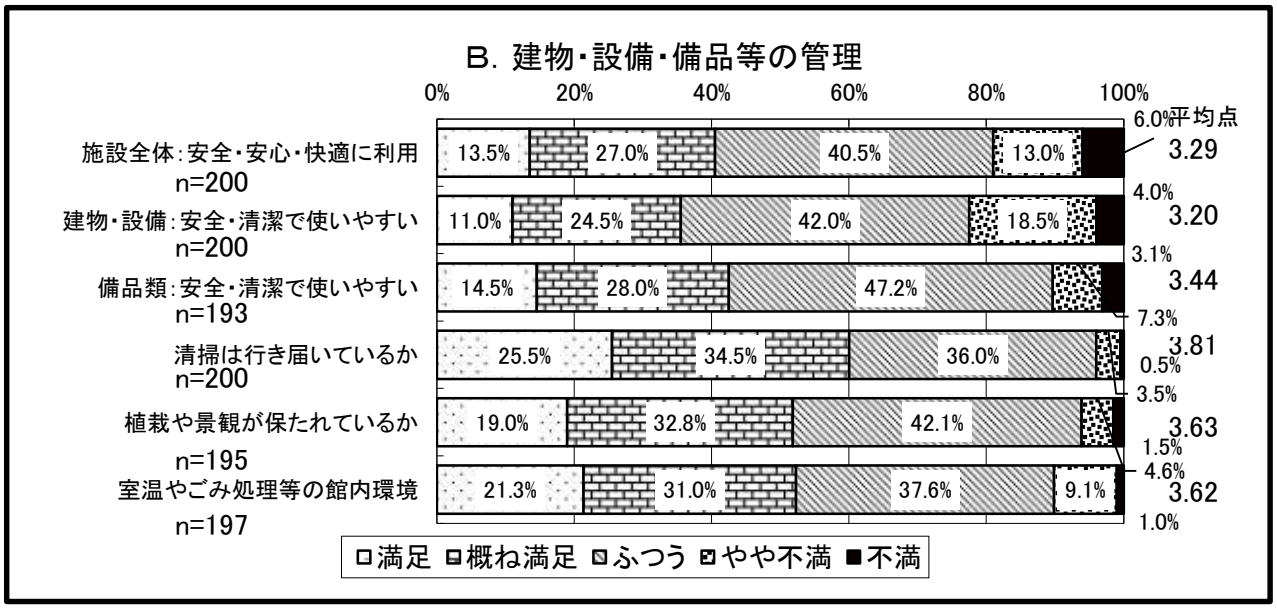
バリアフリーへの配慮に対する評価が全体の評価を押し下げている傾向は例年と変わりないが、今回はさらに当該評価が低い。総合満足度の平均点は前年と変わらず。「満足」「概ね満足」「やや不満」「不満」が全て微増している。

施設名　武蔵野公会堂



【A職員の対応】に関するコメント

平均点は全ての項目で微減。「満足」の回答がいずれも減少し、「概ね満足」が微増している。

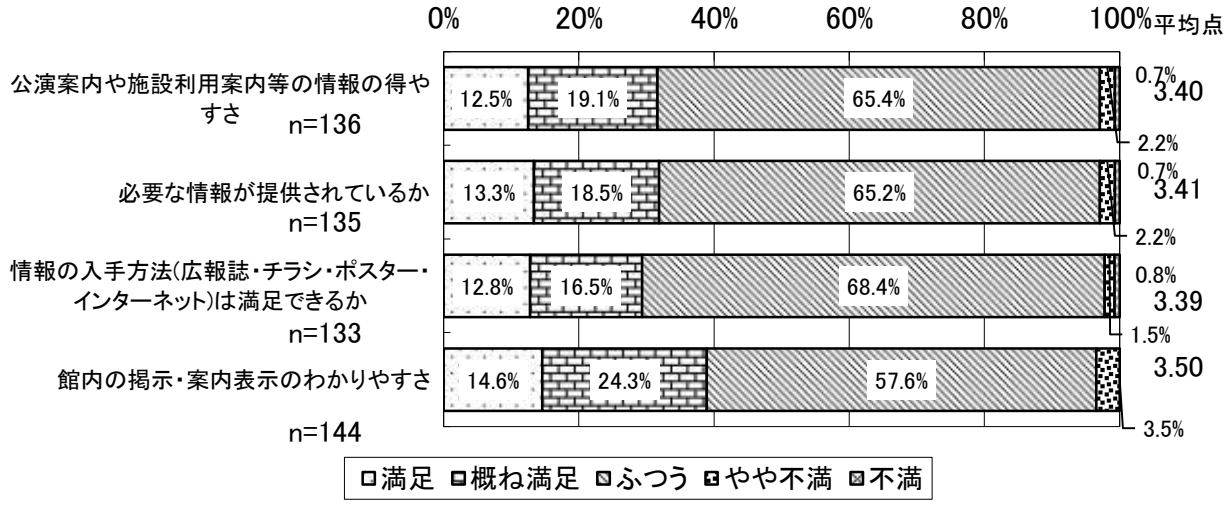


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

いずれの平均点も前年度を下回った。老朽化が著しく、建物・設備が特に低いが、自由記述では清潔さを評価する声も目立つ。

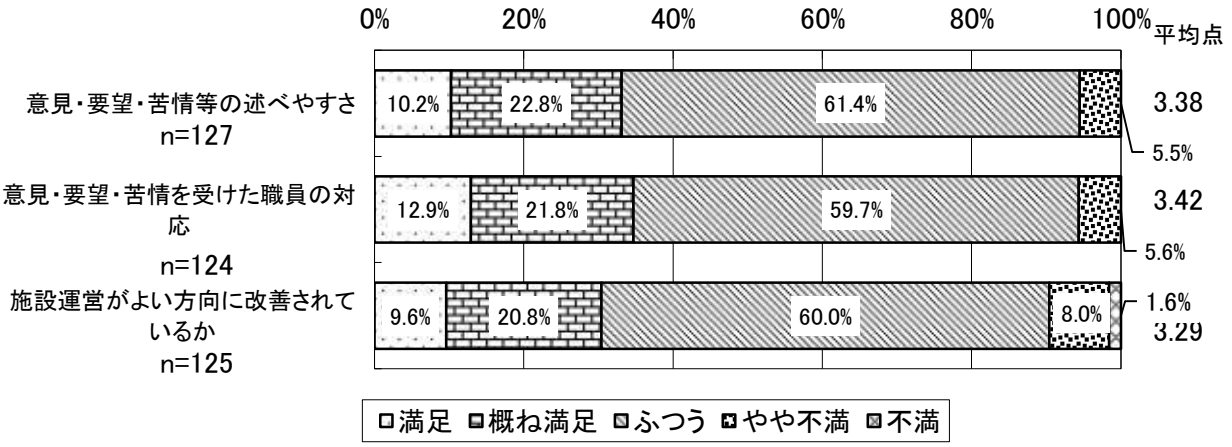
施設名　武蔵野公会堂

C. 情報の提供



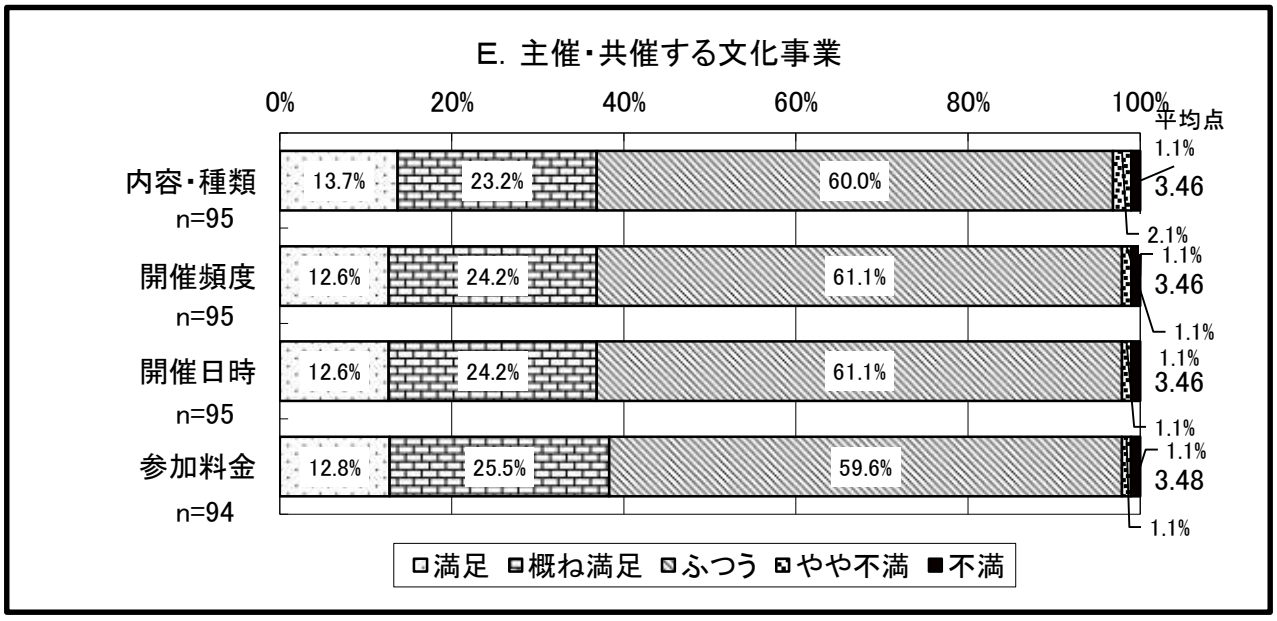
【C情報の提供】に関するコメント
いずれの項目の平均点も下がっている。「満足」も全て下がっているが、「概ね満足」は情報の入手方法を除いて数値を上げている。

D. 利用者の意見の反映

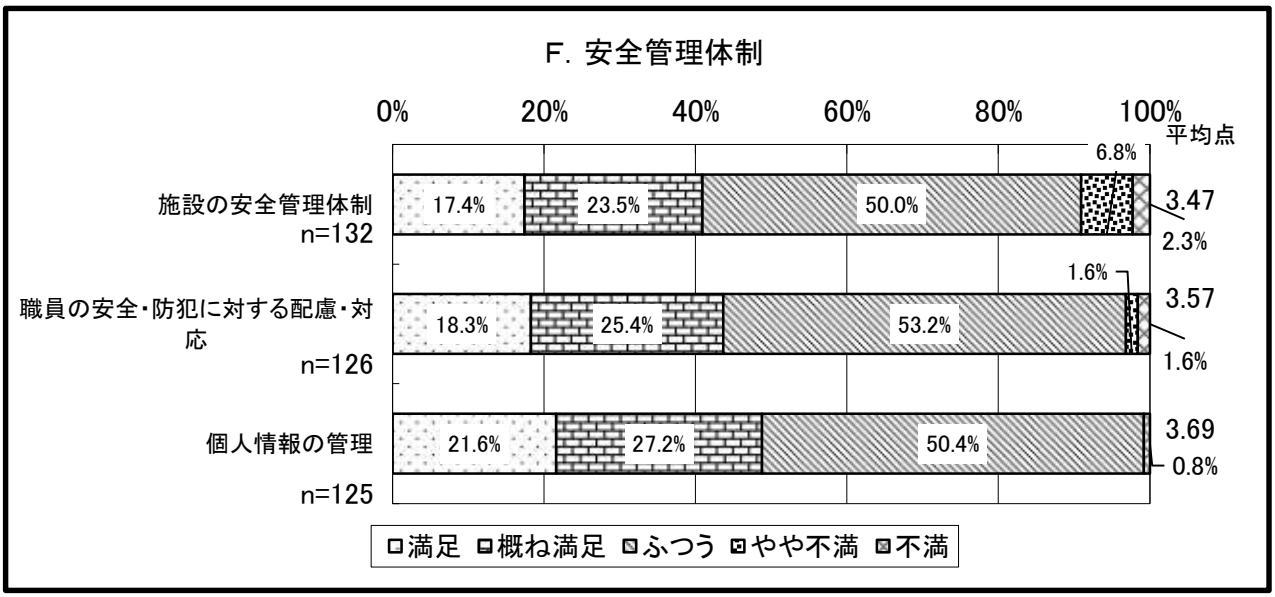


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
全ての項目で「満足」の回答が大きく減少している。平均点もいずれの項目でも全て微減している。

施設名　武蔵野公会堂



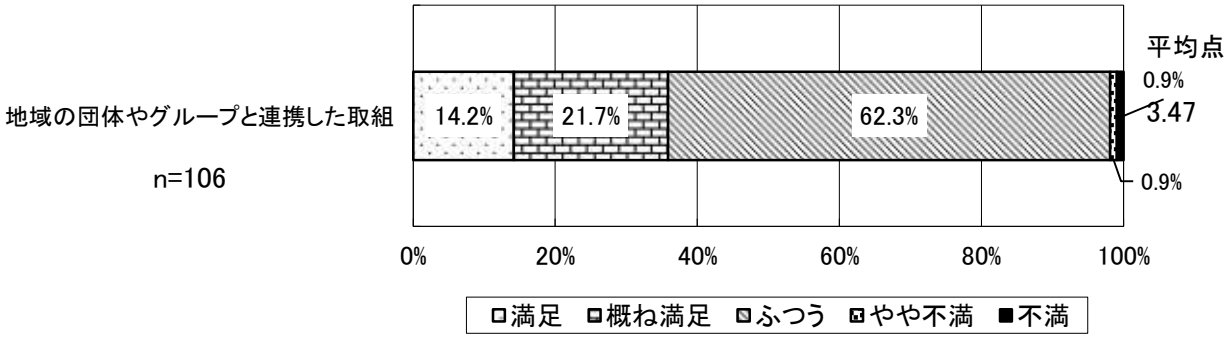
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
平均点はほぼ横ばいだが、「満足」と「概ね満足」を合わせた評価はやや上昇している。公会堂では例年主催事業が少ないため、評価はその年の催物によって変動するものと思われる。



【F安全管理体制】に関するコメント
前年とほぼ同様の評価だが、「個人情報の管理」のみ大きく評価をあげている。

施設名　武蔵野公会堂

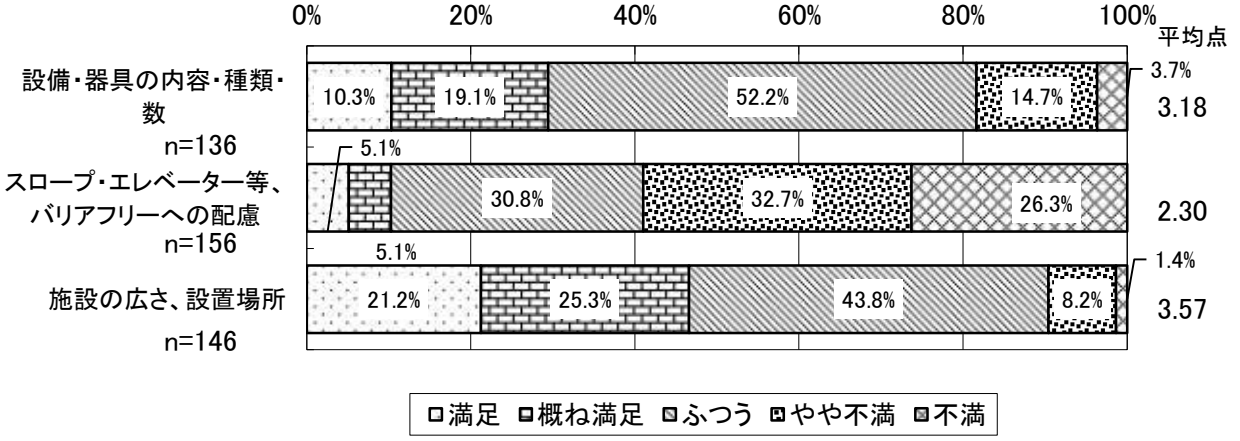
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

前年度と特に取組みに差はなかったが、「ふつう」の回答が増加し、「概ね満足」以上の評価が4%近く減少している。平均点は微減。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

バリアフリーに関して例年厳しい評価をいただいている。今回アンケート回答者の割合で60代以上が60%以上を占める割合となっていることも、特にバリアフリーの項目で厳しい評価となった原因のひとつと思われる。

施設名：　武蔵野公会堂

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

※全て原文ママ（誤字脱字と思われる記述もそのまま記録しています）
※空調の温度設定のご不満については「施設設備」に整理した（当館空調機は温度設定ができず、オンかオフしかできないため）。

(1) 施設設備について

●エレベーターが必須（高齢化の為）
●高齢者にとって三階まで上るのは困難。エレベーターを設けてほしい
●足の悪い人への配慮としてエレベーターまたはエスカレーターがあると良いのですが
●年々加齢者が増えています。階段ばかりで利用困難者が居ります。大変でしょうがエレベーターが設置されたらうれしく思います
●エレベーターが欲しい
●エレベーターがほしい
●バリアフリーへの配慮がもう少しあると、障害のある人ももう少し利用が多くなると思います
●全くバリアフリーでないところは不満
●エレベーターがないのは年齢的に段々しんどくなっています
●吉祥寺　公会堂　エレベーター欲しい
●エレベーター等がなくバリアフリーについては考慮してほしい
●エレベーターがあると良い
●エレベーターが欲しいですね
●年令も高くなりエレベーターかつけていただけると嬉しいです
●高齢者はエレベーター無いと大変
●エレベーターにしてほしいです
●階段は足の悪い方のことを思うと大変だろうと・・・
●ご高齢の方が多いでしょうからエレベーターをつけていただきたいです！
●エレベーターがあると便利
●エレベーターがあれば、他には不満はありません。俳句会などは、どうしても高齢の方が多くなるので、エレベーターはつけていただきたいです
●エレベーターが欲しい
●高齢の方にとって、階段はとてもきつい様子です
●立地はよいがエレベーターがない。トイレ設備が古いなど不満
●トイレが各階にない。エレベーターがあれば良い

●トイレを新しくしていただきたい
●トイレの数と衛生面
●公会堂のトイレを、水栓を自動のにして頂ければありがたい。（現状は正直、汚らしい）
●施設内に自販機がないので、飲み物を買いに施設外へ出る事が多くある。施設内に自販機の設置を希望する。※雨の日は困ります
●出来るならば、「自動販売機」が置いて頂ければ有難いです【原文ママ】
●夏のエアコン設定温度が高い
●全館一斉は利用者によっては×、夏は設定温度が高いです
●空調調整が部屋ごとにできず困った
●空調が各部屋で調節できるとありがたいです
●空調の調整
●給湯室の水道水が黄色くて不安。改善されないことに不満がある
●水がにごっていて、不安です
●水がにごっている
●（ゴミ箱がない？）
●防音という点で若干（古いから仕方ないかと思うが）
●ホールの座席が狭～い
●椅子がせまい
●公会堂は古い施設などで多くの評価が「ふつう」になりました。維持努力はされていると思います。
●老朽化しているという印象です
●建物も相当古いので建直しができればお願いしたい
●建物が古いですね。丁寧に使っているとは思いますので・・・
●古いです。立て替えられたらどんなに良いかと思っております
●施設が古い
●耐震は大丈夫でしょうか？

(2) 運営面について
●駐車場が施設利用者でも有料になってしまったのが残念でした
●施設を利用する人の駐車場代が高すぎると思います
●会議室を予約している場合でも、駐車が有料に変わり、せめて1台は無料にして欲しかった
●常に借りていた第3が雨漏れで使用できなくなった程古いが使用料が高かった、駐車場も
●エレベーターがない古い建物なのに、駐車場使用料が高い
●大型会議室が複数あるが、部屋の席の占有が 1/3 位の集会が見られる（通りすがり）。
大型会議室の 1～2 室は予約が多い季節は半分毎にして、利用会議室数を増やしたらよいと思います

●予約がもっと取りやすくなるといいと思います

(3) 事業について

※該当なし

(4) 職員について

●部屋の開場時間が、職員により、ちがうので、来る時間に迷います

(5) 評価のことば

●いつも有難うございます

●長い間ありがとうございました

●ありがとうございます。駅から近いので助かります。ホコリもなくきレイでありがたいです

●臭いがしない＝清けつだと思う。ありがとうございます

●トイレの流し方の詳しい説明がはってありありがたかったです

●駅から近くてとても便利です

●清掃はとてもきれいで快適に使用できています

●そうじはきれいにしてあり感心します

●駅から近く使い勝手が良い

●机が新しくなりましたか。部屋が明るくなったイメージです。

(6) その他

●これから改築かと思いますが、よい形でまた利用できるよう楽しみにします

●関西の為お答えがむずかしい

●今あるお茶道（茶道具？）（全部です）は、公会堂に一番ちかい御殿山コミセンに移して欲しい

●ロッカー（和室）の中の茶道具を使わせて戴いてます。とても助かっています。このお道具の管理をよろしくお願い致します

●公会堂が建てかえられた後、和室はなくなるときいているので、私たちは茶道の稽古でこちらを30年以上使わせていただいていますが、今後が心配です。こちらの道具は御殿山コミセンで使えるようにはなりませんか（こちらが茶室がなくなったあと御殿山を使いたいです）

●めったに来ないのでよくわかりません

② 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　竹内　道則			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目 11 番 20 号			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	①　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	394,650,000 円	決算	382,175,408 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・交流型の事業を展開し、芸術文化を通じた豊かな市民生活の形成に寄与している。 ＊ホームページ、SNS に必要な情報を得やすい環境で、迅速かつ適切に情報提供を行うとともに、公演情報に特化したホームページを制作し公演広報の充実を図った。 ＊施設及びチケットのシステムでは、キャッシュレスシステム、チケットレス入場受付による、利用者の利便性向上に努めている。 ＊小学校へのアウトリーチ事業を実施したほか、助成金の活用を積極的に行っている。また、様々な地域団体と協働した事業運営を継続的に行い、地域との連携を強めている。	＊文化振興基本方針に基づく質の高い多様な事業を展開できており、チケット完売の公演も増加している。 ＊市内の小学校へアーティストを派遣するアウトリーチ事業などの地域連携の取組みや広報手段としての新たな公演案内サイトの立ち上げによる公演情報提供の強化をおこない、多様な世代及びニーズに対応した事業展開がなされている。 ＊キャッシュレスシステム、チケットレス入場受付等、業務が複雑化する中で利用者の利便性向上のために適切な運用がなされている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ｂ安全への取組み	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）訓練を実施しており、全職員が上級救命技能士の資格を保有している。 ＊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・事故の発生時には速やかに対応している。
Ｃ適正な運営	28.8 ／36	28.0 ／36	＊指定管理者要求水準書、基本協定書、年度協定書、年度事業計画等に基づき、的確に業務・事業を実施している。 ＊年度計画による情報セキュリティ研修やコンプライアンス研修を実施している。 ＊個人情報記載書類は施錠できるキャビネットに保管している。 ＊契約事務規程に基づき、再委託先の選定をする際は、見積もり合わせなどを適正に行っている。 ＊会計事務規程のとおり、現金管理、銀行への入金など金銭管理をより適正に実施できる事務執行体制を継続している。 ＊外部からの補助金、助成金も積極的に活用し、経費削減を	＊指定管理の仕様・要求水準・年度協定等に基づき適切に運営されており、市とは定例会と庁内連絡会議等により適切に連携している。 ＊契約事務規程に従い、特定の案件を除き見積もり合わせを適切に実施している。 ＊親子向け事業の継続や、ではクラシック音楽の公演収録に協力し、全国放送されるなど、利用増加の取り組みに努めている。 ＊外部補助金や助成金を積極的に活用し、経費削減を行っている。 ＊インターネット申込による抽選の導入等により、より多くの方が利用しやすくなるよう利便性を高めている。 ＊令和５年度に再開したカフェ

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
			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で行っている。条例・規則で定めるとおり、より多くの方が公平に申請出来る仕組みで継続している。	については、営業日・営業時間の拡大等、利用者の意見を踏まえた検討が引き続き必要である。
D施設・整備等の適正な管理	6.4 ／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。 ＊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。
全体	82.4 ／100	77.6 ／100	＊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85.1%で、「不満」、「やや不満」は無く、継続的に高い満足度を得ている。	＊総合満足度は「満足」、「概ね満足」を合わせて85.1%で前年度より低下したが「不満」、「やや不満」は無く、堅実な管理運営がなされている。

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＞
＊令和６年度は自主事業を 130 回実施し、特に公演事業はほぼ完売となる運営を達成している。
多様な芸術文化への市民ニーズを的確に把握し、様々な事業を展開しており、市の文化振興基本方針に示された５つの方針の達成に向けた事業運営にも努めている。
＊オルガン体験やオルガンスクールを継続し、武蔵野市民文化会館の特徴的施設であるパイプオルガンの普及と啓発に取り組むとともに、子どもたちの芸術文化活動として支援することができた。市立小学校へのアウトリーチ事業は、演奏家や芸術家の高度な技法や考え方などにも触れる機会となり、芸術文化への関心を高めるとともに創造性を育む取組みとして継続している。また、子ども茶道教室やキッズ伝統芸能体験など日本の伝統を子どもたちが体験できる事業を実施している。</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>＊市の文化事業の拠点として、引き続き幅広い世代に向けた事業展開を期待したい。</td><td>＊芸術文化に関する各事業は、令和６年度 130 回実施しており、ホール等の貸館も高い稼働率を維持している。
「市民文化創造の拠点」という設置目的を十分に達成している。また、市の文化振興基本方針に基づいた「中期計画」で示しているあらゆる人に対する「芸術文化」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、質の高い公演事業を展開すると同時に、親子向け事業、学校アウトリーチ、鑑賞や体験にハードルがある方の参加を想定した事業等も展開している。
さらに、施設の魅力であるパイプオルガンの普及啓発、シティバレエをはじめとする市民の芸術文化活動の育成・支援など多岐にわたる事業に積極的に取り組んでいる。</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>

<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＞
＊文化振興基本方針に基づく質の高い多様な事業を展開し、令和６年度の自主事業 130 回の実施と公演事業のチケットがほぼ完売となる実績をあげた。
＊市内の小学校へアーティストを派遣するアウトリーチ事業などの地域連携の取組みを継続するとともに、新たな公演案内サイトの立ち上げ等の広報の工夫も行い、多様な世代及びニーズに対応した事業展開を図った。</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>＊市の文化事業の拠点として、引き続き幅広い世代に向けた事業展開を期待したい。</td><td>＊公演事業のほか、アウトリーチ事業、体験事業、広報の強化等、多様な世代及びニーズに対応した事業展開を図った。</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	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、市の文化振興基本方針に基づいた「中期計画」に示された、あらゆる人に対する「文化」へのアクセス権の保障というミッションを達成するため、親子向け事業や、学校アウトリーチ、体験型、パイプオルガンスクールなど、多岐にわたる事業に積極的に取り組んでいる。さらに、当財団作成の「企業価値向上に向けた取組み計画」や「職員行動指針」を踏まえ、全ての職員が共通認識を持ち事業や施設運営に携わっている。						
	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」43.9%、「概ね満足」41.2%を合わせて85.1%と高い評価を得ている。また、利用者の意見や苦情を受け付けるため、ホームページ内に「お問合せフォーム」を設けた。意見や苦情については他の施設との定例会議で共有し、文化施設全体での改善に努めている。苦情内容は、設備受託者等とも共有し、館として適切な対応を心掛けている。						
	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：　市内の小学校へアーティストを派遣するアウトリーチ事業など、地域のニーズを捉えた事業を企画し、公立小学校１０校からの派遣要請に応じた。成蹊大学・芸術文化行政コースにも積極的に協力し、連携して文化振興の担い手育成に携わった。また、地域の公共施設とその運営団体とも連携し、オルガン芸術振興会との共催による事業で、発達障害の方にパイプオルガンを身近に感じていただく「ハビットコンサート」を実施し、多様な人々の鑑賞・体験の場づくりに取り組んだ。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	*評価の理由：*ホームページやSNSにより、必要な情報を得やすい環境を展開した。情報の発信はチラシ配布、市内コミセン掲示板へのポスター掲示、むさしのFMでの情報発信、館内のデジタルサイネージ等により公演事業等の案内を積極的に行っている。チラシは事業団職員の手作りによるもので、独特のキャッチコピーは市民から好評である。SNSの即時性を生かし、迅速かつ適切に情報提供している。今年度より自主公演に特化したホームページ「ぎゅぎゅっとアルテ」を新設し、より事業をPRできる環境を整備した。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	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。コンプライアンス研修等、職員の教育を定期的に行っている。なお、職員が主体となって作成している職員行動指針においては、共通理解を深めるための全職員研修を行い、職員が同じ認識に則した市民サービスが実践できるよう努めている。						
	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	５優良	4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	*評価の理由：*事業計画に基づいて、クラシック、ジャズ、民族音楽、ポップスなどの良質な音楽等公演事業を実施した。オーケストラや民謡クルセイダーズ（民謡・ワールドミュージック）など著名なアーティストの公演を作ることによりチケットが完売する状況を増やすことができた。子ども茶道教室、キッズ伝統芸能体験等、子ども向けの体験型事業や親子向け事業を多数実施し、多様な世代及びニーズに対応した事業展開に努めている。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4良	6.4	9.6
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	*評価の理由：*職員や委託業者を対象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。						
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4良	3.2	
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	*評価の理由：*指定管理の要求水準書、基本協定書、年度協定書、年度計画に沿って業務を実施している。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。また、合併効果を活かすために策定された企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針にもとづき、法人としてのさらなる企業価値の向上を図っている。						
	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５年度は大ホール79.9%、小ホール84.9%。令和６年度は大ホール86.1%、小ホール96.2%と高い稼働率を達成しており、良好な施設運営が実施できている。また、事業実施時の一時的な人手の需要については、他文化施設からの人的応援により対応するなど、効率的な運営に努めている。各文化施設間の連携で交換便を活用し、チラシやポスター他、書類等の情報交換の運搬体制も整っている。他施設とは、月に１回に各施設長による会議を行うほか、適宜情報共有を行い連携している。また、施設の利用状況に合わせて、地域事業者と連携してカフェ事業を再開し、利用者の利便性向上を図った。						
	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：*事業団個人情報保護規程を遵守し、全職員を対象とした情報セキュリティ研修も実施している。申請書類はカギのかかるキャビネットに保管することを徹底し、利用申請書等の個人情報を適切に管理しており、事件や事故は発生していない。また、窓口や外部からパソコン画面が見えないデスク配置を工夫するなどの対応をしているほか、席を外すときは画面を消す等の対応を実施している。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	４良	3.2	28.8
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	*評価の理由：*契約事務規程の整備後、再委託先の選定を実施し見積もり合わせを適正に行っている。専門性の高い業務については業者の変更により問題が発生する危険性をもっているが、同規模の館と比較し金額の妥当性を確認しながら安全面を担保しつつ適切な選定を行うようにしている。委託先には日報や点検報告書の提出を義務付けており、提出されたものは業務内容を確認し、必要に応じて主管課に報告している。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：*利用者数について、特に公演事業への来館者者数は徐々に回復している。利用者増加に向けた積極的な取り組みとして、親子で音楽を楽しめる事業など、新たな観客層を想定した公演・体験事業を実施した。また、著名なアーティストによる公演を開催し、チケットが完売することで利用者の増加につながった。また、クラシック音楽の公演をNHKに収録してもらい、全国放送されることにより当館の認知度がアップしたことにより、今後、更なる利用増加が見込まれる。						
	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、会計顧問よる月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなどを適切に行った。現金管理も、現金事故防止のため毎日複数職員で複数回、金庫確認を行っている。金庫での保管及び銀行への入金なども適切に管理している。決算前に見込みを算出し、適正な指定管理料となるように市とともに予算の補正も行っている。使用料については、納期限を超える団体がないよう納付依頼、督促を行い、市とも情報を共有しながら適切に徴収を行っている。						
	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、助成金を積極的に導入し、経費削減を図った。事業費は、都が経費負担をするオーケストラ公演を行うなど外部との連携公演により経費の削減を図った。施設費は、他文化施設「松露庵」と連携して施設管理の業者を一体化することで管理経費の削減をしている。電気代の節約意識を高め、トイレ・貸出室内の利用後消灯等利用者に対して節電協力を促す取り組みを行っている。設備の経年劣化や破損などに対しては本部事務局、主管課と協議し調整を行い効率的な修繕に努めている。						
	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、より多くの方が公平に申請出来る仕組みで実施している。また、インターネット利用が困難な利用者に対しては窓口で、インターネット利用者と同様の条件で利用申請できるようにしている。また、市内の非営利で芸術文化に関する活動を行う団体が、芸術文化の振興に関する事業のためにホールを利用する場合、優先的に使用ができる運用をしている。その制度案内、要件の提示および選考についても、必要書類等を確認し、適切に行っている。						
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・設備等の管理については、委託業者や主管課と連携し年間の計画に則って万全の対応を執っている。職員と常駐の委託者と設備等の日常点検及び応急対応を行うとともに、経年劣化により破損に繋がる状態については主管課へ報告をしている。また、業者より提出される保守点検等報告書により安心・安全保持のために必要な修繕や部品交換なども迅速に行っている。備品台帳も整備し、主管課と共有しながら適切に管理している。						
	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、誰でも利用しやすい施設運営に努め、衛生処理についても適切に対応している。						

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。

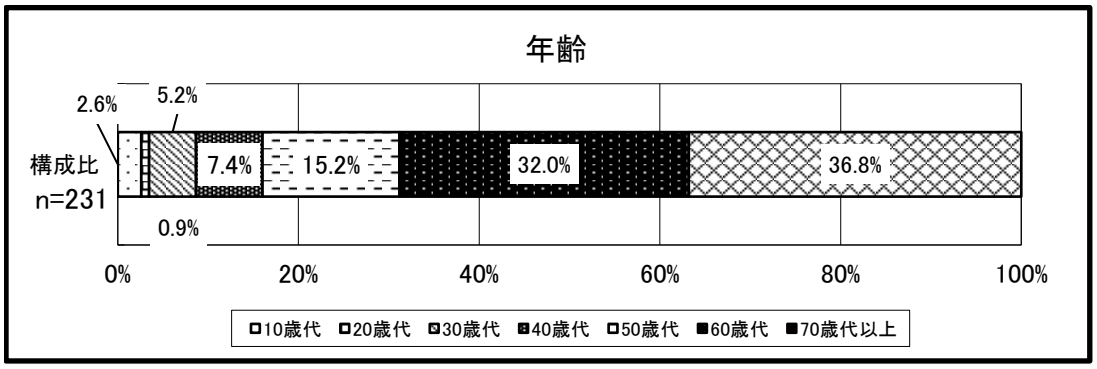
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

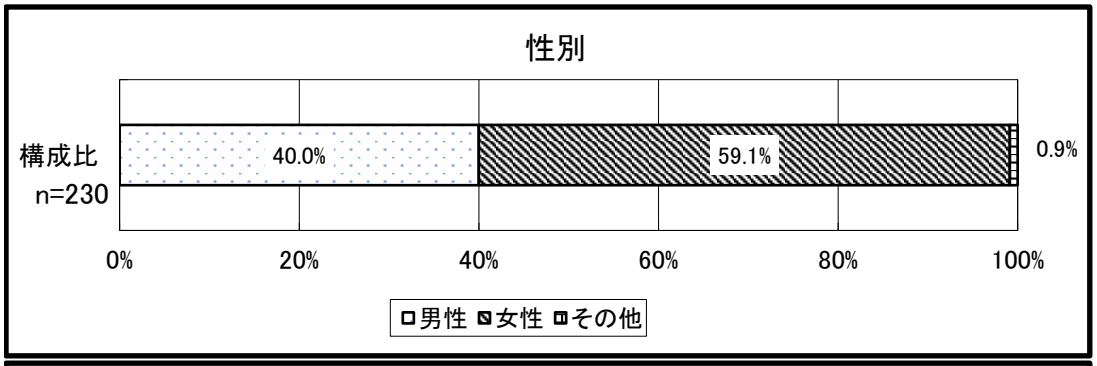
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4良	6.4	37.6
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4良	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、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。市内の小学校へアーティストを派遣するアウトリーチ事業などの地域連携の取組みや広報手段としての新たな公演案内サイトの立ち上げによる公演情報提供の強化をおこない、多様な世代及びニーズに対応した事業展開は成果として評価できる。						
	改善事項 多様な世代及びニーズに対応した事業展開で得た知見を施設運営に生かし、今後も市民の満足の向上する事業やサービスを提供いただきたい。						
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。						

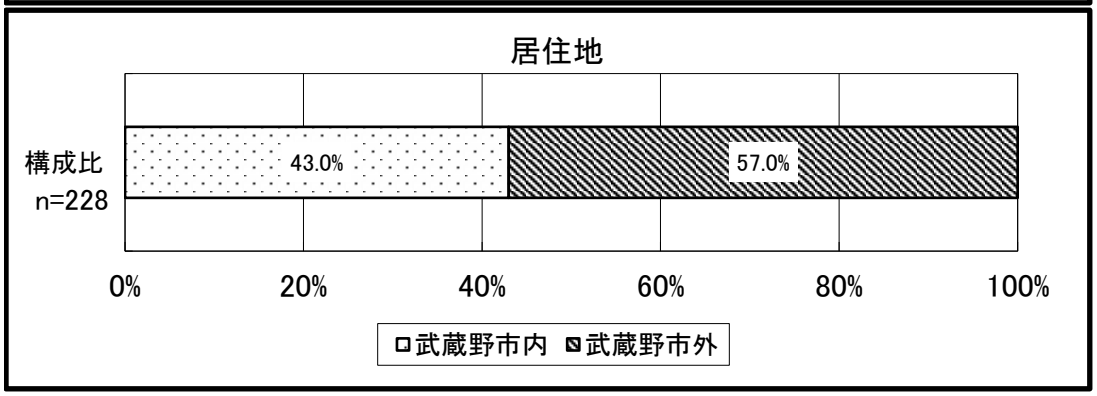
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4良	3.2	28
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	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。カフェ事業の再開及びキャッシュレス決済やインターネット申し込みによる抽選の継続により利便性の向上に努めて利用率の向上が見られることは成果と評価できる。						
	改善事項 引き続き確実な業務の履行を行いつつ、魅力的な事業を実施することやキャッシュレス決済、インターネット申し込みの周知による利用者の利便性を向上により一層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、適正な状態であると言える。						
	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範なものとなるため、引き続き不足のないよう適切な管理に努めていただきたい。						

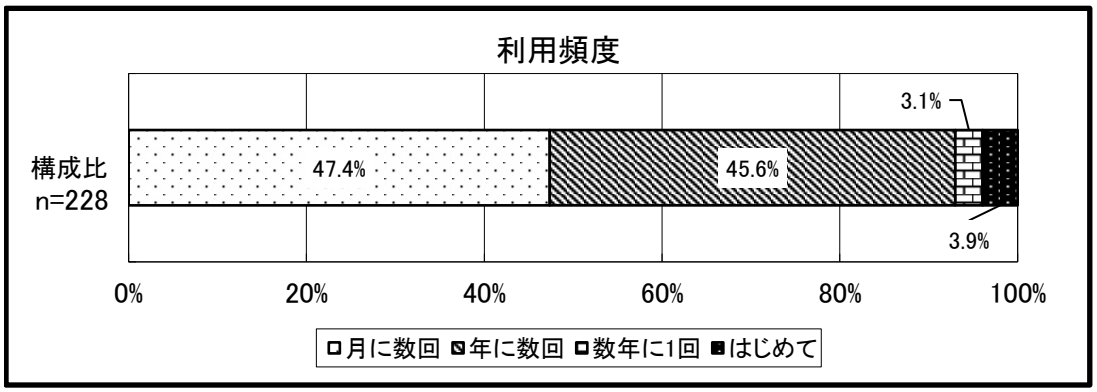
（様式4）

施設名　武蔵野市民文化会館





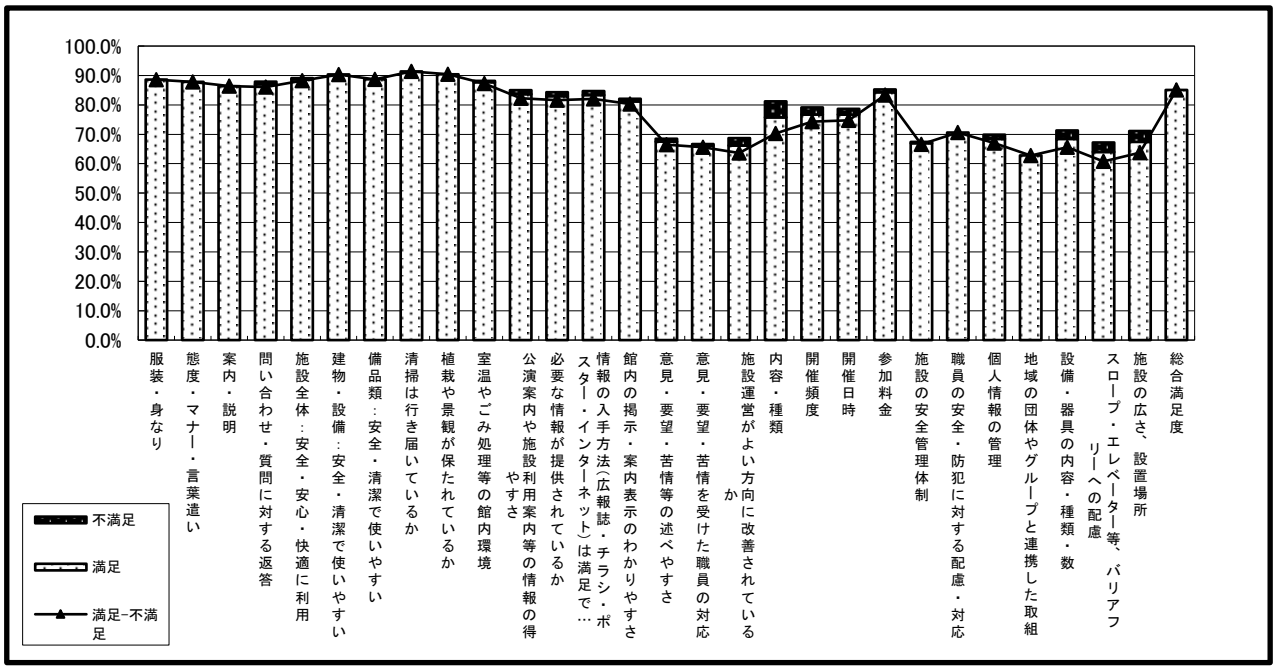


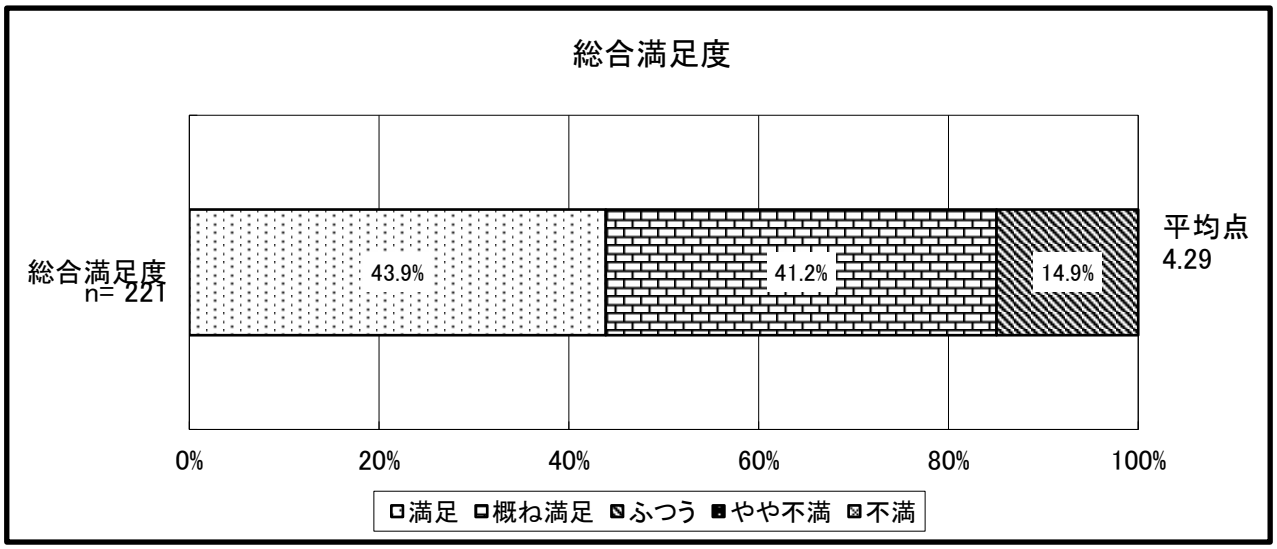


【回答者の属性】に関するコメント

回答者年齢は60歳以上が6割強を占めるなか、8歳との回答もあったが、項目都合上回答に含めることができなかった。20代からの回答が少ないのが顕著である。性別は前年同様、女性が男性よりわずかに多い。居住地については、市外利用者の回答が市内利用者を6ポイント上回った。これは遠方からも集客力のある魅力的なイベントの開催もさることながら、利用頻度の「月に数回」が47.4%と大幅に増加していることを加味すると（前年より33.3ポイント増）、コロナ禍も本当の意味で落ち着き、各個人が文化的活動を積極的に行うようになったことの表れと考える。

施設名　武蔵野市民文化会館





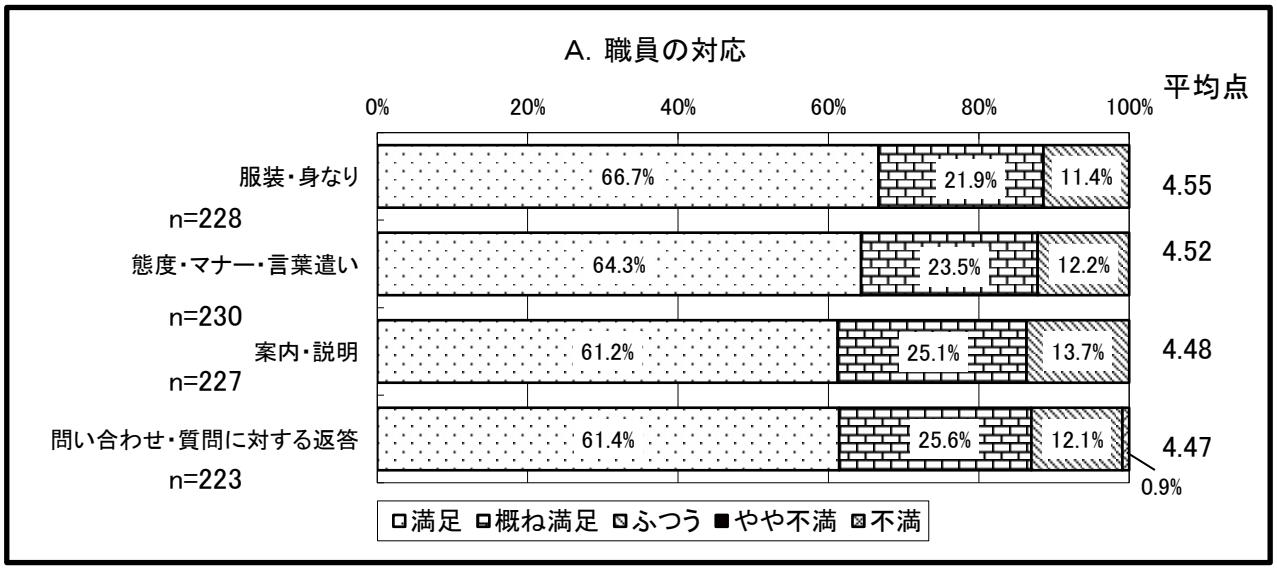
（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

「満足」43.9%と「概ね満足」41.2%を合わせて85.1%の回答で、前年度は「満足」56.1%と「概ね満足」31.1%を合わせて87.2%であり、2.1%ダウンしている。しかし前年度に引き続き「やや不満」と「不満」は0%を維持しており、。平均点も4点を上回っており、一定の評価を得続けていると考えられる。

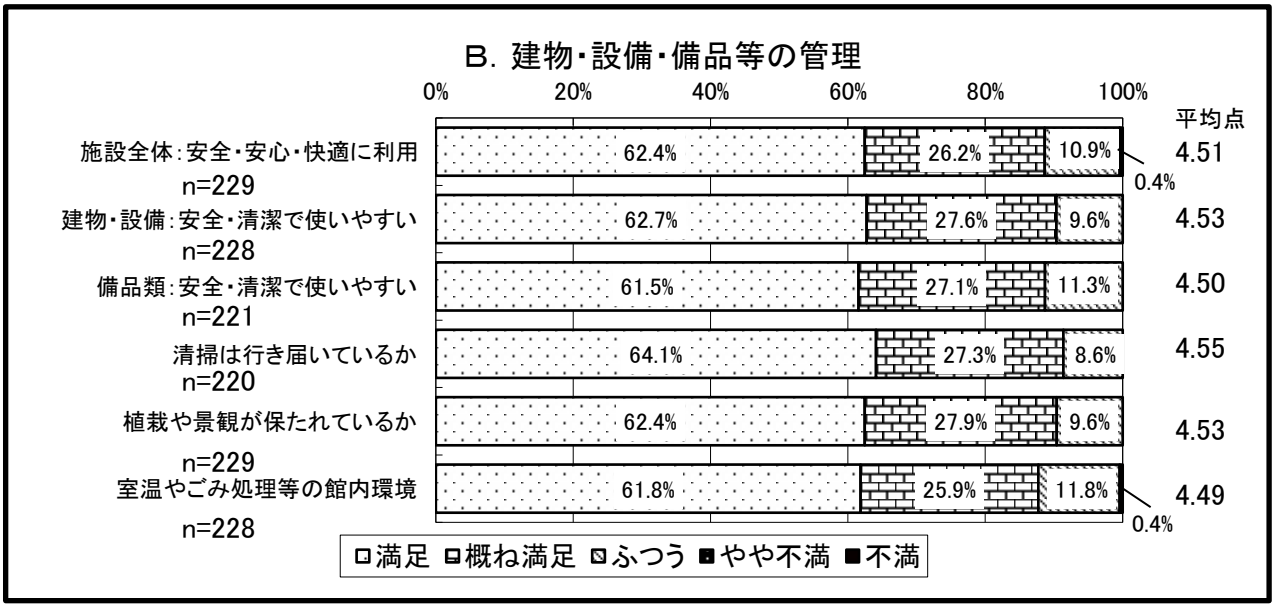
棒グラフからは、A：職員の対応・B：建物・設備・備品等の管理、E：主催・共催する文化事業の3項目の数値が高い傾向が読み取れる。要望意見を適切に聞き取りながら引き続き質の高い施設管理運営に邁進したい。

施設名　武蔵野市民文化会館



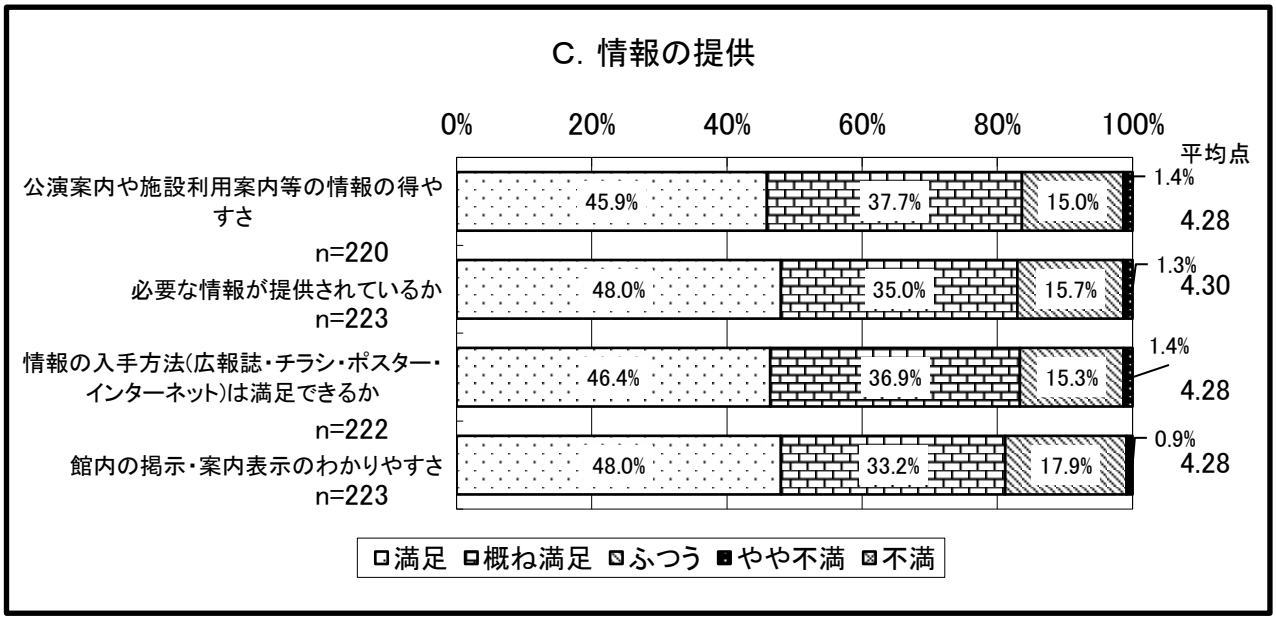
【A職員の対応】に関するコメント

「満足」と「概ね満足」を合わせて、全ての項目が86.0%以上と、高い満足度を得ている。次年度は指定管理変更の影響による問い合わせの増加など予想されるが、利用者に混乱が無いよう適切かつ迅速な対応が出来るよう努めていきたい。また職員間での情報の共有や研修も継続して積極的に行い、ホスピタリティの向上、高い満足度の維持に努める。



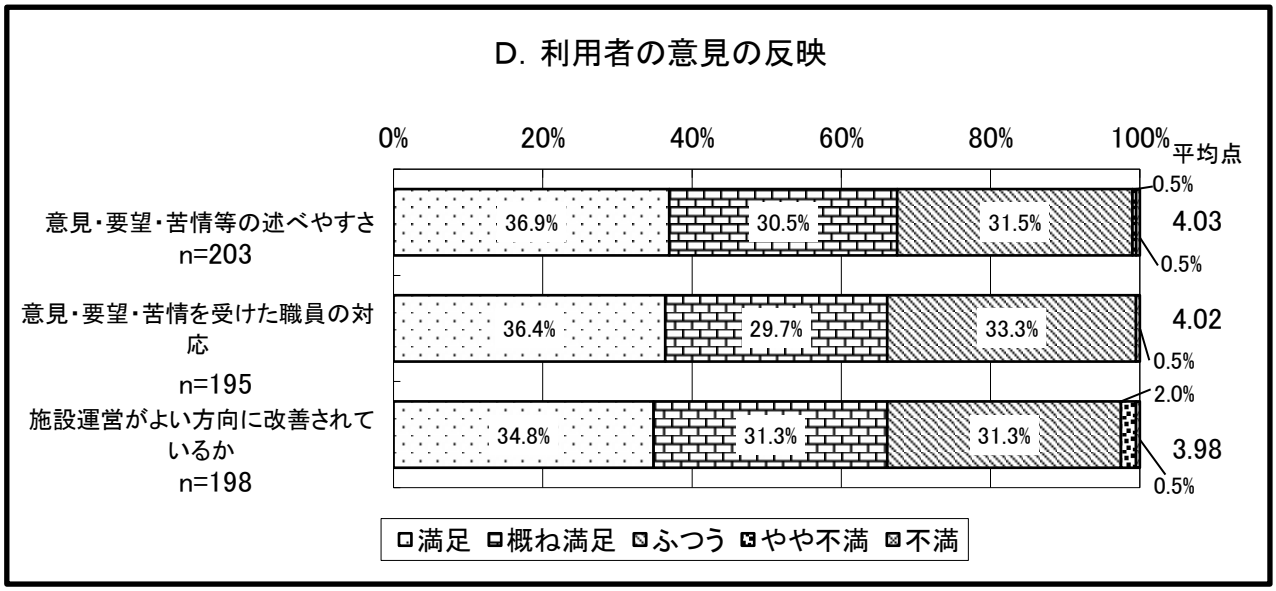
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

いずれの項目でも「満足」「概ね満足」で87.0%以上と、非常に高い満足度を得ている。特にB2、B4、B5（施設全体の快適さ・清掃・植栽や景観）は「満足」「概ね満足」が9割を超えている。今後とも清潔で安心・安全な館の維持管理に努めていく。



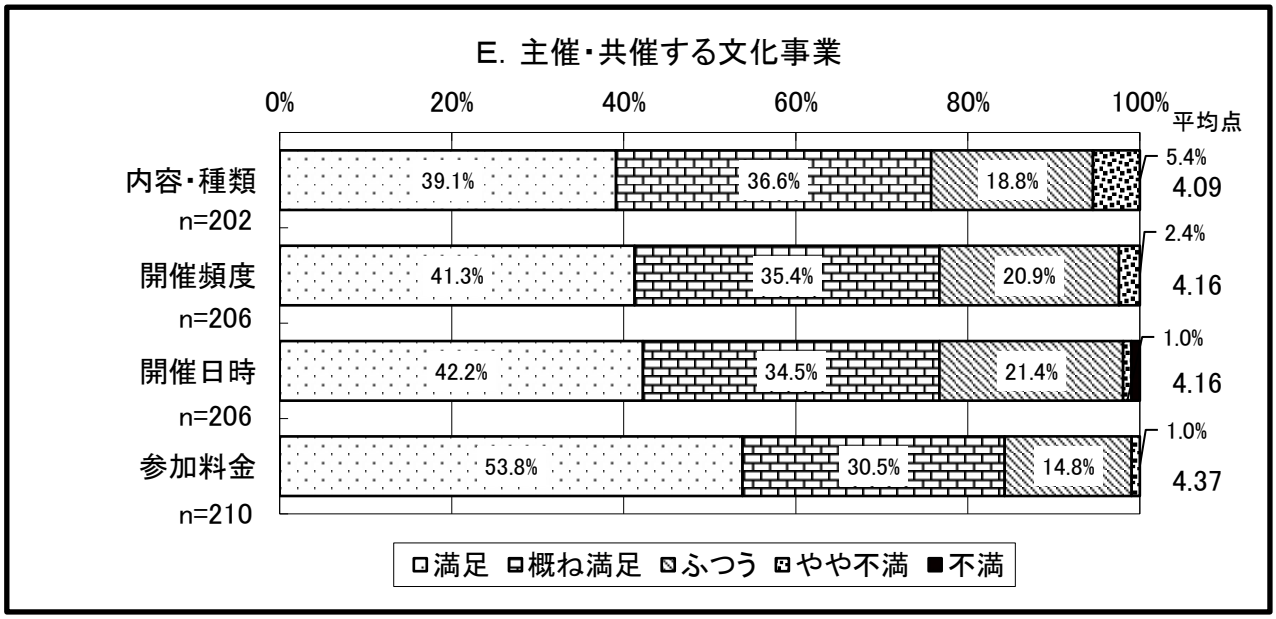
【C情報の提供】に関するコメント

全ての項目で「満足」と「概ね満足」を合わせて80.0%以上の高い満足度を得ている。令和6年度は公演数がさらに増加したこともあり、これまでの広報手段（DM郵送、市報、市内掲示板）に加えて新たな公演案内サイト「ぎゅぎゅっとアルテ」を立ち上げ、公演情報提供を強化している。新サイトの周知も併せて、引き続き情報が利用者の手に届きやすいように努めていきたい。



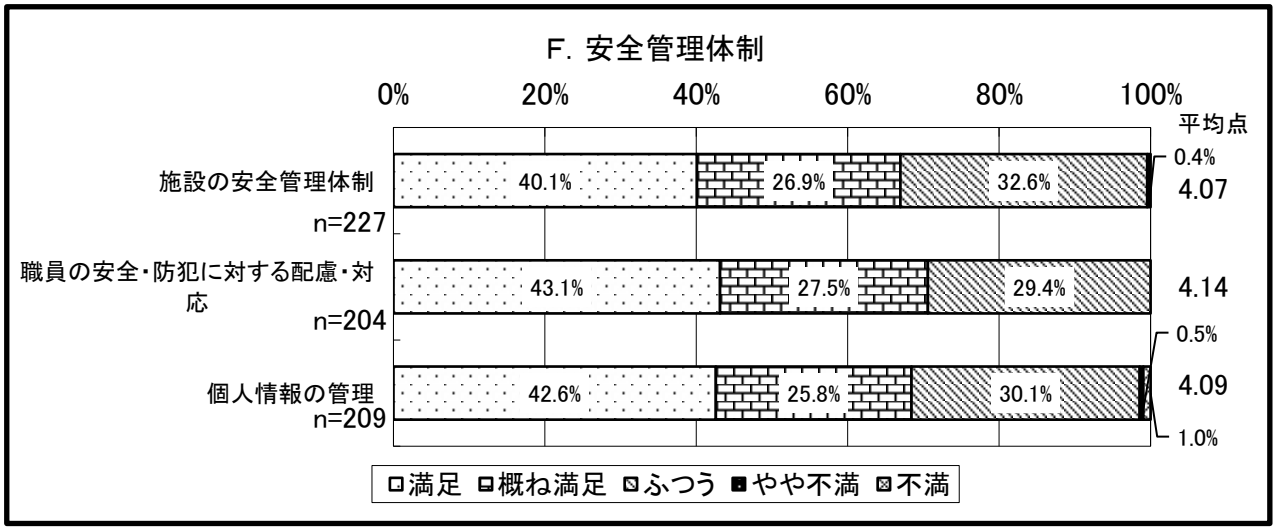
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

すべての項目において「満足」「概ね満足」を合わせて65%以上の回答を得た。引き続き自主事業来場者にはアンケート用紙を配布するなど、利用者の感想や意見の集約に努め、よりよい運営の一助としていく。次年度には周辺歩道を含めた施設・設備の改修を予定しており、施設改善への満足度の向上が期待できる。職員の対応についても、引き続き専門家による接遇研修等実施しながら、適切な対応に努めていく。



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

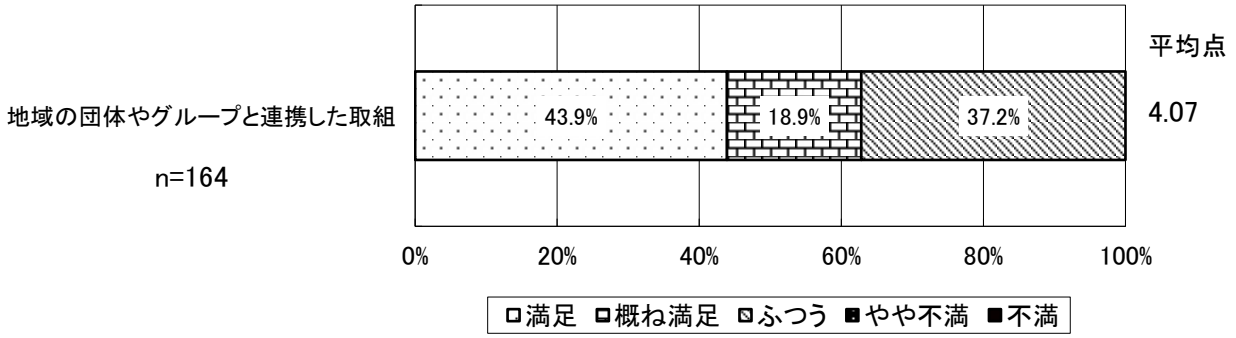
すべての項目について、「満足」「概ね満足」を合わせて75.0%以上の好評を得続けている。特に参加料金については、「満足」「概ね満足」を合わせて84.3%と、高評価である。円安で海外アーティストの招聘が難しくなる中、少人数編成の公演を特集するなど内容・種類を工夫し、需要に応えている結果である。キッズ伝統体験やオルガン体験等を実施することで顧客層開拓にも努めた他、他事業部と連携することでパイプオルガンに関するバスツアーも企画している。



【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、65%以上の方から「満足」「概ね満足」との回答を得た。安全管理体制については設備管理会社に委託し、常時館内巡回監視パトロールを行い、職員とも連携を取りながら、引き続き利用者の安心・安全な施設運営を促進していく。個人情報管理については、事業団の個人情報保護規程に基づき職員研修を実施するなど、全職員が適切な情報の取扱いに努めている。

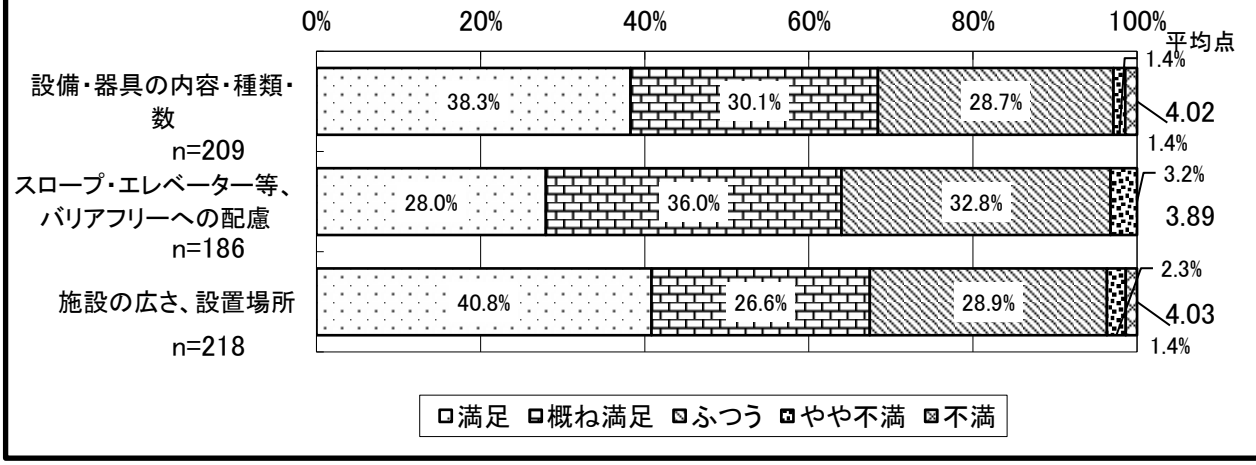
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

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った。クリスマス時期に地域の商店街と連携したイルミネーション点灯を行うなど、親しみ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、会館ロビーに「キチジョー人」プロジェクトの作品を触れられるよう展示するなど、他館との連携にも努めている。市内在住アーティスト・団体と連携して公演や事業は継続して行った他、市立小学校へはアウトリーチ事業に加えて、社会科見学の受入れなどより一層の連携を行った。

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60%以上の回答を得た。唯一65%を下回った「スロープ・エレベーター等、バリアフリーへの配慮」については、次年度改修において行われる周辺道路の補修工事を含めて、市と協力しながら適切に対応していく。また、ハード面だけでなく、ホームページで写真付きでバリアフリー情報の周知なども行っている。さらにソフト面－利用者への可能な範囲での介助、各公演主催者への設備周知など－の側面からも積極的に取り組んでいきたい。

施設名:　武蔵野市民文化会館

【問 4】 自由記載欄（意見・要望等） の内容について、以下の該当する箇所に記入して下さい。（6年度）

※（ ）内は集計時付記

【問 4】

・トイレの数がもう少し多いと…
・お手洗いの数が少ないので、混雑してしまい不便です。
・男性用トイレの個室が少しすくないです。
・女性トイレが少ないですね。
・トイレに便座クリーナーを付けてほしい。（4 回答あり）
・館内のトイレの数が少なすぎる。
・トイレの設置場所について。車イスの方などがすみやかにトイレに行きにくいのではないかと思う。他は、パイプオルガンがあるなど、すばらしいと思う。
・ステージ上の譜面台が貧相。使いにくそうで見た目も悪い。
・客席が少し暗くてプログラムがよく見えなかった（11/4 小林海都ピアノリサイタル）
・小ホールの音響はすてきですが、それに比べると大ホールの音響は座る位置にもよりますが不十分と思います。藤田真央さんのときに 1F 中ごろ左よりで聴きましたが、かなり不清実（原文ママ）な音響でした。
・（挟み込みチラシの）チラシ回収 BOX を設置してほしい。
・大ホールのトイレ、会議室など導線がよくないと感じます。
・仕方ないのだが、まれにイビキをかきつづけている方がいて…
・もう少しマナーの向上に配慮してもらいたい。毎回必ず近く、隣や前後の席で演奏中にプログラムを開いてパラパラする人がいる。演奏前のアナウンス中にパラパラしないようにとの注意を入れてほしい。
・すばらしい企画が多く敬服している。一方客質に難がある時が少なくない。公演中ずっとガムをかんでいる客の隣になったことが 2 度ある。また大いびきの客がいたことも。一定の本当に音楽が好きな人が聴けるよう、もう少し価格を上げてもよいのでは。（現状では）さして好きでもない人が来ているのでは。
・夏場は室内がさむい。
・エスカレーターが使えなくて残念だった。（12/17 上野通明＆ホセ・ガヤルド　デュオ・リサイタル ）
・できれば練習室のピアノの調律をしてほしい。
・演奏会、公演の施設としては満足だが、楽器・アンサンブル愛好家として練習施設が貧弱すぎる。中規模、20～30 人のアンサンブルが練習可能な施設がほとんどない。
・第 1・3 練習室のドアストッパーが利かない。
・全館 Free-WiFi が使えるようにしてください。
・雨天時の傘の保管場所に不備が有りますので困っております。
・館内に自販機がほしい。
・駐車場に駐車できる車の大きさが今の時代としては小さすぎる。設備更新時には、駐車出来る車の大きさを拡大してもらいたい。
・ごみバコがほしい。
・食堂を再開してほしい。
・食堂があまりおいしくない。
・レストラン・カフェはいつ来ても閉まっている。
・できればカフェの営業時間を拡大して欲しいです。

・喫茶店のコーヒーが煮詰まっていて味がよくない。マシンでよいので淹れたてで提供してほしい。(2 回答あり)
・なおきちのペーパータオルが固くて拭けない。改善を希望。
・一ヶ月の催し物を一覧にまとめたものを復活してほしい。
・当日利用についての案内をわかりやすくしてほしい。
・ネット予約入金後にダウンロードする使用承認書のフォントを変えてほしい
・キャンセルできるようにしてほしい。
・会場、練習室などを借りる時の手続きがややこしいのでもっとシンプルにしてほしい。キャンセルの時の手続きも含めて。
・予約変更やキャンセル手続きがネット上でできるようにしてください。もしくは web 予約サイトに説明や Help があるとよい。
・チケットが予定枚数終了になっていても空席が目立つことがある。どうしても行けなくなった場合のリセールを考えてもらえるとありがたい。
・チケット電話がつながらなさすぎて、申込に大変苦労している。直近では発売日 AM10 時から夫婦で電話をかけ続けて、つながったのは 11 時 5 分だった。チケットは全部完売していた。売る方は 1 時間で全て売り切れてよいだろうが、買う方のことを考えてほしい。大変不満だ。
・チケットが取りにくくなった。アッという間に完売してしまい、インターネットが苦手な人には不利。難しいと思うが、市民優先枠を設けていただけると良いと思う。
・チケット発売日の電話回線を増やしてほしい。全然つながらない。
・(チケット) ひと月に 1 度の申込では電話がつながりません。何回かに分けて申し込めるようにしてください。老人は（チケットを電話でとることが多くなるので）希望するコンサートは売り切れでことわられます。
・(チケット）予約ネットでの発売日が同日に行われるために購入しづらい。開催日時が違う公演は発売日をずらしてもらいたい。(2 回答あり)
・チケットの発売について、あまり多数の同日発売は控えて欲しい。せいぜい 2～3 で分散してほしい。
・ネット予約時、時々かたまってしまう。
・ネットチケット申込みなかなかつながらない。
・85 才ですが、ネットのチケット購入についていけず、チケットが取れないのが最近の悩み。同じ年代の共通の不満ではないか。時間はあるし近所なので文化会館に「寄ってみて聞く」ようになった。(2 回答あり)
・ARTE 会員で毎回案内が送られてくるがもう少し整理したらどうか。A4 のコピー紙片面を使うとかさばるし、郵送費用もかかる。
・パンフにチラシをはさみ込むのは、コンサートの集中する時期はちらしがだぶついてもったいないので、挟み込みがない公演もあってよいのではないか。
・主催公演チラシの日時・曲目の字が小さい。チラシの最重要の情報ではないか。
・チラシをウェブサイトにも掲載いただきたい。
・主催公演に大ホールでのオーケストラがもう少しほしい。
・最近フルオーケストラのコンサートが少なくなってしまった。もう少し回数を増やしてほしい。かつてはオペラも上演された。それも不可能になってしまったのか。
・主催事業で大ホールのオーケストラ演奏会が激減したのは実に残念。都心まで行かずとも手頃な値段でオーケストラがきけるというのは大きな魅力であった。復活してほしい。
・もっと室内楽曲のプログラムを増やしてほしい。
・オペラをききたい。
・声楽が少なくなった。

・本日の公演のような合唱ももっと公演してほしい。ソロリサイタルが多いように感じるが小編成のバロック音楽などの公演も行ってほしい。もう少し値段を上げてよいので様々な公演をお願いします。(11/29 ジェズアルド・シックス)
・円安もあって、海外のエンターテイナーを呼ぶのは大変だとは思いますが、年に一度くらいはオペラやフラメンコの楽団等を呼べると嬉しいです。
・(参加できるのが) 高齢者なので昼の公演のみですが、クラシック楽の昼の部増やしていただけると有難いです！
・長い間このホールで充実した室内楽を聴かせてもらいました。一時は外国のアーティストばかりで、しかもややマンネリ化したプログラム-ピアノではショパン・ベートーヴェン、SQ ではドビュッシー・ラベル・ベートーヴェン-が多かったので、円安のこの時期にこそ、邦人若手の演奏家による、都心ではやれない意欲的なプログラムを期待します。例えば、ブリテンやリゲティの SQ 全曲とか。あと、午後 2 時や 3 時開始も検討お願いします。
・吉祥寺駅からも三鷹駅からも遠い。大きなコンサートの時はピストン輸送できるバスのサービスがあるとよい。
・夜コンサート後の交通がやや不便。
・三鷹駅からの歩道の一部区間が狭いので広げてもらいたい。
・武蔵野公会堂はそろそろ建て替えの時機ではないでしょうか。
・スイングホールのコンサート、企画など増えれば嬉しいです。
・吉祥寺美術館の音楽室が古いので、リフォームなどしていただけると大変嬉しいです。
・(今回のモニタリングアンケートの) 質問が細かすぎてわからない、答えられない部分が多かった。
・アンケートに「分らない」との選択肢があってもいいのでは。
・アンケートに毎回「市内の買い物…」という項目があるのはなぜですか？
・すばらしい！！！
・いつもありがとうございます。
・時々使用させていただきありがとうございます。何時も気持ち良く利用させて居ります。
・いつも気持ち良く使わせていただいております。
・この度はチケット紛失に対応していただきありがとうございます。大変素晴らしい演奏会でした (11/4 小林海都ピアノリサイタル)
・公演案内のパンフが面白く、いつも楽しみにしています。白黒印刷もいいです。(2 回答あり)
・プログラムに拍手のタイミングのことまで載せている会場はあまりないと思う。演奏・演奏者・出演者含めて「音楽」を大切にしているのだと感じられる。
・文化会館ができる時市内の合唱団に声かけしてベートーベンの第 9 を歌ったことをはっきり覚えています。今村先生や小池先生が中心でした。その仲間だった方と声を交わすことがあります。文化会館は近所ですが、気持ちの面でもとても身近に感じています。85 才を過ぎて自分ではチケットは電話しか取れないので、孫のネット仲間からとってもらうようになりました。殆どの公演で満足して帰ってきます。松田華音さんのピアノもいろいろな面で凄さを感じました。いつも満席で私もうれしく見守っています。これからもこの調子で頑張ってください。
・市民合唱団で文化会館設立時の感動は忘れることがありません。良い演奏が安く聞けるのは、孫の芸大仲間にも知れ渡っていて誇りでもあります。
・末永く続いてほしい施設です。演奏会のプログラムもすばらしい。NHK FM での録音放送も楽しみにしています。
・良いクラシックを安価に提供いただき、肩の力をぬいて聴くことができます。都心のコンサートホールにはないここち良さがあります。回数も多いので日程調整に迷うくらいです。来日される方もこころなしか日本の良

さをここで感じてツアーをスタートできるのではないでしょうか。
・いつも気持ち良く楽しませていただいております。元気なうちはお世話になりたいと思っております。どうぞよろしくお願い致します。
・武蔵野で生まれ育ち、今は三鷹に住んでいるが、故父とアルテの会で長く楽しんでいます。サントリーまで行かなくても生の演奏が聴け、最近は若い演奏家を応援している事に共感できます。昔みたいにオペラも観れるといいですね。高くても満足できます。
・とても良い内容、とくに今日のようにまだ有名になりすぎていない演奏家の公演を安価に聴けるので大変ありがたいです。
・名曲の名演奏。至福の一刻。ありがとう。再演を乞う。(12/17 ベンジャミン・グローヴナー)
・いつも大変お世話様です。楽しませていただいております。
・文化生涯学習事業団のコンサートで年数回来ます。大ホールはクラシックコンサートに向いていませんが、小ホールはすばらしいと思います。吉祥寺シアターも良かった。
・コスパのすばらしいクラシックコンサートが戻ってきてうれしいです。
・市内のどの施設も、他地域と比較すると、すばらしく良いと思います。
・すばらしいプログラムの数々を格安で企画してくださり、web 対応もバッチリで本当に有難いと感謝しています。もっと日本人全体の文化レベル・文化施設を日常生活に普通に活用し、応援する、という意識が向上すればいいなぁ、と思いますので、貴団のような存在が普及すれば良いのですが…
・主にクラシック音楽の公演で来館していますが、とても満足しています。特に小ホールの主催公演は、すばらしいアーティストの意欲的プログラムを驚くべき低価格で提供くださり、いつもとても満足です。
・いろいろご親切にしていただき、ありがとうございます！

③ 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　　竹内　道則			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目 11 番 20 号			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	①　劇場の使用の承認に関する業務 ②　劇場の使用料の減額又は免除に関する業務 ③　劇場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④　郷土の古典芸能の保存及び育成並びに芸術文化の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	47,620,000 円	決算	47,480,000 円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	35.2 ／ 44	31.2 ／ 44	＊1 階ロビーに他市区も含めた各種チラシ類を配架し、市民・利用者への情報提供を積極的に行っている。 ＊ホームページに必要な情報を得やすい環境を整え、迅速かつ適切に情報提供の充実を図った。 また、改修工事の情報を利用者に伝えるとともに、市内の文化施設をご案内して、活動の場を失わないように努めた。 ＊受託業者も含め職員間で、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を行うことで、利用者の満足向上を図った。 ＊一般の方向けにトイレを開放している。 ＊施設及びチケットのシステムでは、キャッシュレスシステム、チケットレス入場受付による、利用者の利便性向上に努めている。	＊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。 ＊古典芸能の公演開催や展覧会の情報提供等、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。 ＊工事による長期の休館があったが、利用者への周知を適切におこなった。

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
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・通報訓練を実施しており、全職員が上級救命技能士の資格を保有している。 ＊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、事業団本部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。 ＊誰でもトイレ内非常ブザーの点検を毎日実施のほか機械警備など 24 時間安心できるセキュリティを保っている。 ＊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。 また、改修工事の際、必要な情報を市の工事担当者、工事業者に説明等を行った。	＊定期的な訓練等、適切かつ積極的な取り組みがなされている。
Ｃ適正な運営	28.8 ／ 36	24.8 ／ 36	＊市の要求水準書、年度事業計画等に基づき、的確に運営業務を実施している。 ＊必要性の高い修繕から優先的に実施できるよう、十分に内容を精査し、計画的に市に提案している。 ＊事業団本部で実施する情報セキュリティ研修やコンプライアンス研修に参加している。 ＊現金事故防止のため毎日 5 回（開館前、日締め時、17 時交代前と後、閉館前）金庫確認を行っている。 ＊消耗品の購入も最小限必要なものにとどめている。	＊人員配置の適正化や省資源化の意識の徹底により、適切な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。 ＊利用案内ポスターの掲示など、施設利用の促進を図っている

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
			＊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、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。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。 ＊公平性と効率性の向上のためインターネットによる申し込みと抽選を導入しより多くの方が公平に申請できる仕組みを実施している。また、窓口キャッシュレス決済支払いを導入し利便性を高めている。	
D施設・整備等の適正な管理	6.4 ／　8	4.8 ／　8	＊建設から40年経過し、経年劣化の設備も出てきているが、メンテナンスを適正に行うことで、長寿命化を目指している。特に、老朽化が目立ってきた設備の保守点検や修復・交換などを重点的に行うとともに、経年劣化により破損に繋がる状態については事業団文化事業部、主管課へ報告をしている。 また、改修工事の関係は市の担当者及び改修工事業者に設備状況の説明を行った。 ＊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。 ＊利用者が気持ちよく施設を使えるように館の内外にわたる清掃を丁寧に実施し、特に、施設利用者以外も利用することが多いトイレについては清潔感を目指し、こまめに徹底した清掃を心がけ、男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。	＊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。 ＊施設を清潔な状態を保ち、利用者の満足度向上につなげている。

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	80.0 ／100	68.0 ／100	＊職員は、自主防災訓練、救急救命講習会に参加している。施設利用者についても、緊急時の避難誘導員を選任させるとともに、避難誘導に関して職員による指導を都度実施している。 ＊トイレの開放、一時避暑地への協力など、地域の公共施設としての取り組みを行っている。 ＊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。 ＊改修工事関係は市の担当者と隣接するビル管理会社の運営者、近隣住民へのご説明に同行して、工事による影響等のご理解を頂いた。	

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＞ ＊利用者が気持ちよく施設を使えるように館の内外にわたる清掃を丁寧に実施し、特に、施設利用者以外も利用することが多いトイレについては清潔感を目指し、こまめに徹底した清掃を心がけている。 ＊公平性と効率性の向上のためインターネットによる申し込みと抽選を導入しより多くの方が公平に申請できる仕組みを実施している。また、窓口キャッシュレス決済支払いを導入し利便性を高めている。 ＊ホームページ等により、貸館公演の情報案内も掲載して、より多くの方に周知されるように取り組んでいる。また、改修工事関係については広報を行う際に、利用者に市内の他文化施設を案内し、活動場所が失われないように努めた。	
＜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】
＊ 引き続き積極的な情報提供を実施し、施設利用率の向上につなげていただきたい。	＊受託業者も含め、職員間で意見交換を行い、接遇のほか申請時の利用の注意事項の丁寧な説明を行うことで、利用者の満足向上を図った。 ＊ホームページ上で必要な情報を得やすい環境を整えるため、預かりチケット情報、公演情報のページも追加公開し、迅速かつ適切な情報提供を行った。令和６年度は、改修工事のため長期休館となったため、アンケート回収数も伸びず、結果に反映されるには至らなかったと思われる。

＜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＞ ＊堅実な管理運営がなされており、利用率は向上している。 ＊大規模改修による長期休館中（令和６年９月から令和７年３月）も仮の事務所にて、改修に関する協議・調整や予約受付等の業務を途切れることなく継続した。	
＜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】
＊ 引き続き積極的な情報提供を実施し、施設利用率の向上につなげていただきたい。	＊大規模改修により約半年間の長期休館となったが、事前周知や休館中の対応、事業者との調整等も適切に行い、円滑に工事が進んだ。 ＊開館期間中の利用率は昨年より向上した。
＜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	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：*施設の設置目的や市の文化振興基本方針を踏まえ、施設管理や事業運営を通じたミッションを明らかにするため事業団の中期計画を定め、これに沿った施設運営を行っている。貸館業務において市民の活動等の場を提供することにより、市民文化の振興に寄与している。また、当財団作成の「企業価値向上に向けた取組み計画」や「職員行動指針」を踏まえ、職員が共通認識を持ち施設運営に携わっている。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	４良	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	*評価の理由：*利用者アンケートにおける総合満足度は「満足」と「概ね満足」を合わせて60%の評価を得ている。利用に関して声掛けなど丁寧な説明をしている。また、利用者の意見や苦情を受け付けるため、ホームページ内に「お問合せフォーム」を設けている。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、受託行業者とも共有し、施設として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	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：*七夕の時期に七夕笹飾りを設置して、自由に短冊を飾れる空間を提供して、親しみやすい文化施設として地域との接点を増やした。なお、日頃から1階ロビーを開放の他、トイレを開放し利便性を確保し、日頃から地域との関わりを強めている。また、改修工事による近隣挨拶を市の担当者と行う事で、隣接しているビル管理会社の運営者、近隣住民等へ説明を行う事で工事の理解を得られるように務めた。						
	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：*チラシラックを設置し、市・多摩地区・区部の古典芸能や展覧会の情報提供、公演情報の提供、ホームページに公演情報等の掲載を行う他、Q&Aを載せて知りたい情報を素早く提供出来るように整えた。施設入口および受付の近くに行事開催の予定案内板「本日の催し」を設置しており、引続き情報が利用者の手に届きやすいように努めていきたい。また、改修工事の情報もホームページ、掲示板等の広報を行う他、利用者へ市内の文化施設のご案内を行い、活動場所の提供に努めた。						
	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	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：*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貸出備品、会場設営状況等的確、速やかな引継ぎを行っている。引き続き利用者の立場に立った対応を全員で共有するとともに、職員が同じ認識に則した市民サービスが実践できるよう、利用者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。	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：*アンケートの実施期間中に、自主事業の実施はなかったが、親子で楽しめるメニューを含めて、施設の雰囲気を活かした寄席や和楽器の公演等を事業計画に基づき行っている。公演に合わせて行っている事業アンケートでは好評を頂いている。						

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	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訓練を実施している。また事故、事件、災害発生時等は随時、事業団文化事業部、本部事務局、主管課に報告して情報共有する体制を調えている。緊急連絡網による連絡体制他、警備は夜間機械警備装置の設置等により緊急時の対応に備えている。消火器の位置確認や点検も行っている。AEDは表示も合わせて分かり易い箇所に設置している。また、防災訓練は職員及び常駐の委託業者が一体として行っている。その他、「誰でもトイレ内非常ブザー」の確認を行い、緊急時に備えている。賠償保険に加入、緊急事態発生時の市への報告を適切に速やかに行い対応する体制を整えている。							
	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：*警備体制は非常通報装置の確認、誰でもトイレ内非常ブザー鳴動時の対応確認を実施している。事務室内に、内線電話、外線電話でかたらいの道市民スペースほかと常時緊急連絡体制が行える体制他、防犯ブザー、個人携帯電話の携行を必須としている。また警備会社と電話で緊急時連絡が取れるような体制を取っている。警備状況を定期的に確認しており、事件、事故の発生はない。夜間、休日は機械警備を行っている。							
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4良	3.2	
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	*評価の理由：*指定管理の要求水準書、基本協定書、年度協定書、年度計画に沿って業務を実施している。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。さらに、企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針に基き、事務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：*かたらいの道市民スペースと一括して管理しており、お互いの施設の業務における情報共有が図られている。職員は芸能劇場と市民スペースを兼務しており必要最低限の少人数で運営し、効率的に管理している。職員が一体的に運営している芸能劇場窓口でかたらいの道市民スペース会議室の紹介をするなどの声掛けをし利用促進を図り、利用につながった。事業団が管理する他の文化施設との連絡会議も毎月開催して情報共有し、管理運営に活かしている。							
	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：*事業団個人情報保護規程を遵守し、全職員を対象とした情報セキュリティ研修も実施している。申請書類はカギのかかるキャビネットに保管することを徹底し、利用申請書等の個人情報を適切に管理しており、事件や事故は発生していない。また、窓口や外部からパソコン画面が見えないデスク配置を工夫するなどの対応をしているほか、席を外すときは画面を消す等実施している。							

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4良	3.2	28.8
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	*評価の理由：*契約事務規程の整備後、再委託先の選定を実施し見積もり合わせを適正に行っている。専門性の高い業務については業者の変更により問題が発生する危険性をもっているが、安全面を担保したうえで同規模の館と比較し金額の妥当性を確認しながら適切な選定を行うようにしている。委託先には日報や点検報告書の提出を義務付けており、提出されたものは業務内容を確認し、必要に応じて事業団文化事業部、主管課に報告している。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。						
	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：*職員が一体的に運営しているかたらいの道市民スペース窓口で会議室の定員数が収まらない際、芸能劇場の小ホールを紹介をするなどの声掛けの広報も行い、相互施設の利用促進を図り利用者の増加に努めた。						
	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、会計顧問よる月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなどを適切に行った。現金管理も、現金事故防止のため毎日複数職員で複数回、金庫確認を行っている。金庫での保管及び銀行への入金なども適切に管理している。決算前に見込みを算出し、適正な指定管理料となるように市とともに予算の補正も行っている。使用料については、納期限を超える団体がないよう納付依頼、督促を行い、市とも情報を共有しながら適切に徴収を行っている。						
	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：光熱水費の節減に努め、費用の高い電気代節約のため使用していない場所の電灯はこまめに消灯し、間引きも行っている。パソコンは一定時間でセーブ状態になる設定をしている。消耗品は月1回の購入時に必要最低限の購入に努めた。						
	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：*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	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：*適切に建物、設備、備品管理を行い安全性の確保、良好な機能を保持している。自動ドアなど設備の保守点検の記録保管、確認検収の体制を整備している。異常を発見した時は適切に対応している。備品台帳も整備し、主管課と共有しながら適切に管理している。						
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価の理由：*毎日適切に清掃を行い、実施状況を定期的に確認している。施設利用外の来場者のトイレ使用もあるが清潔な状態を保っている。トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。						

様式２－２ 評価項目シート

【留意点】

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

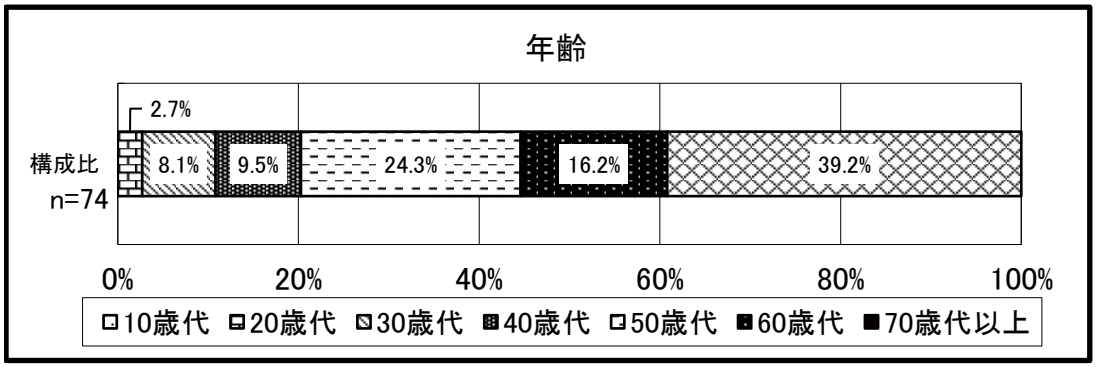
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

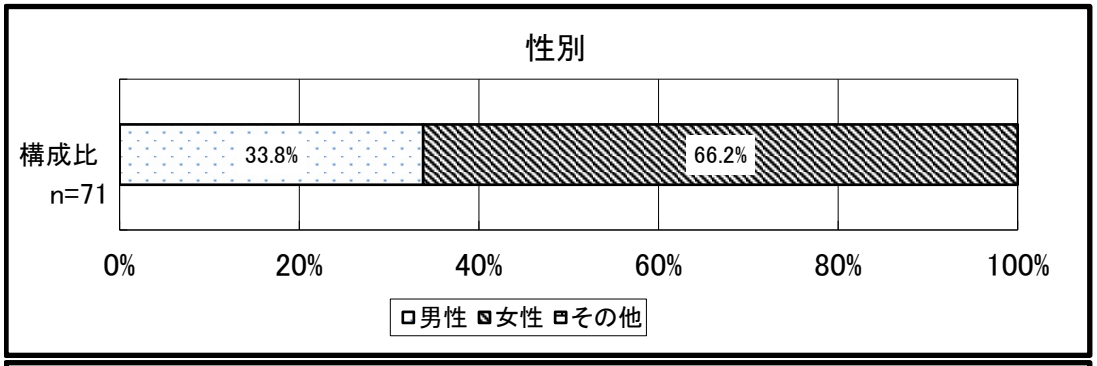
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	31.2
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	３適当	4.8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	４良	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	３適当	2.4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 全項目とも要求水準を満たしており、下半期は工事による休館であったが、調整や利用者への周知なども丁寧に対応していた。						
	改善事項 リニューアル後の施設として、市民の満足度が向上するよう運営に努める必要がある。						
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。関係機関との連携にも努めている。						
	改善事項 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、引き続き努める必要がある。						

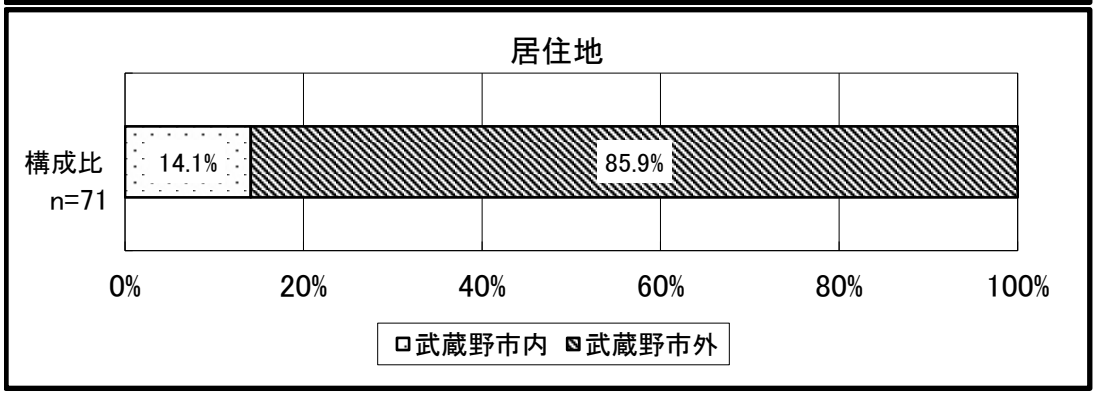
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4良	3.2	24.8
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3適当	2.4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的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	4良	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3適当	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3適当	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	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 引続き利用率向上に向けた取り組みが必要である。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3適当	2.4	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。						
	改善事項 舞台設備等、複雑かつ特殊な保守対応が必要なこともあるため、引き続き安全で漏れのないよう適切な管理に努める必要がある。						

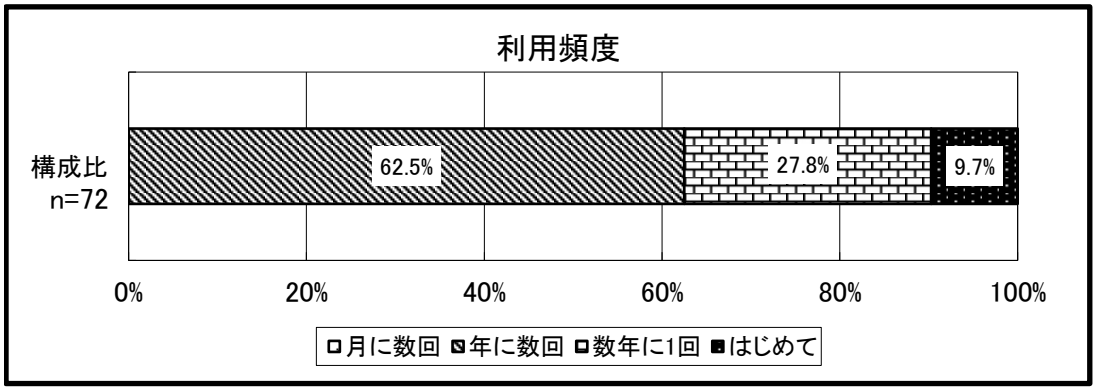
（様式4）

施設名　芸能劇場





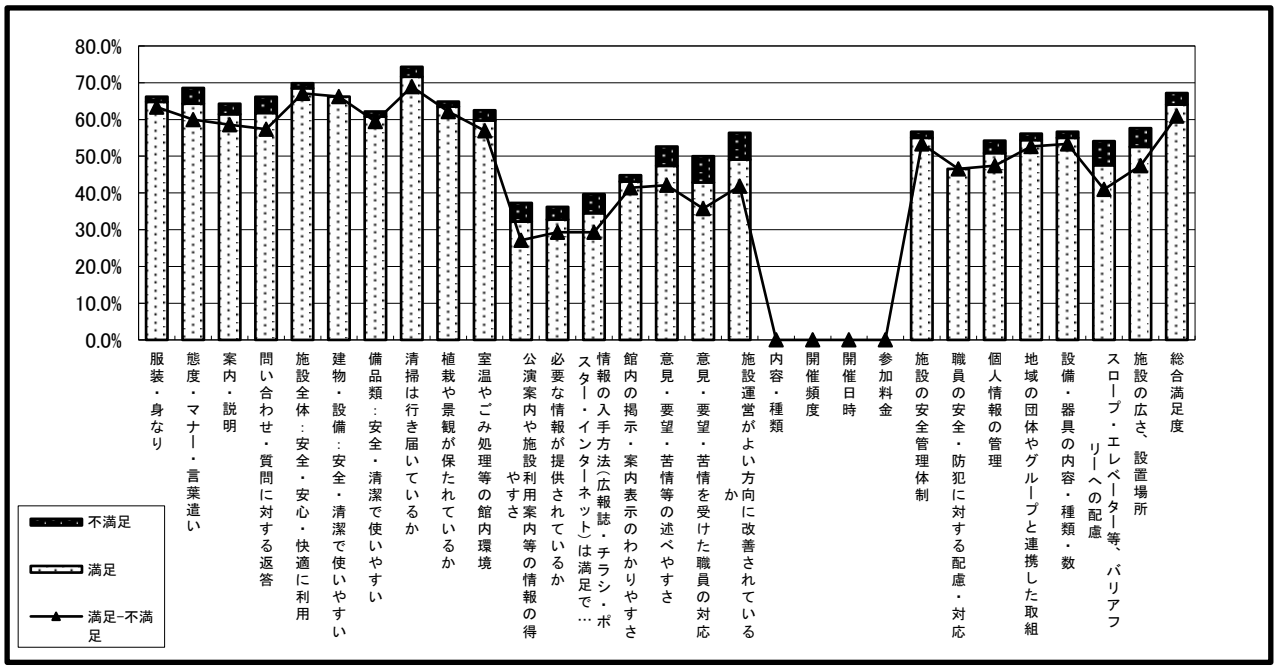


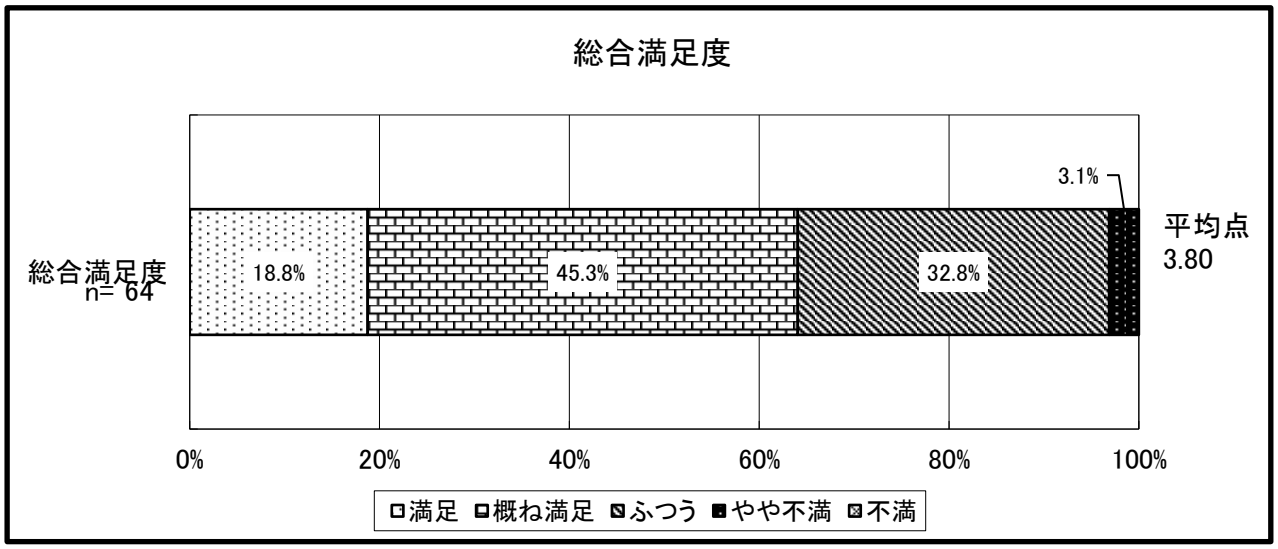


【回答者の属性】に関するコメント

アンケート実施：令和6年8月～9月／令和6年9月～令和7年3月は改修工事により貸出停止。
改修工事前のアンケート実施期間が限られた集計回答だが、年に数回が過半数となり、リピーターの利用が多いという結果となった。施設来館者は市外在住者が昨年77.7%のところ今回85.9%。性別では女性が昨年63.1%のところ今回66.2%となった。これは遠方からも集客力のある魅力的なイベントの開催が行われている施設と評価されたと考えられる。

施設名　芸能劇場

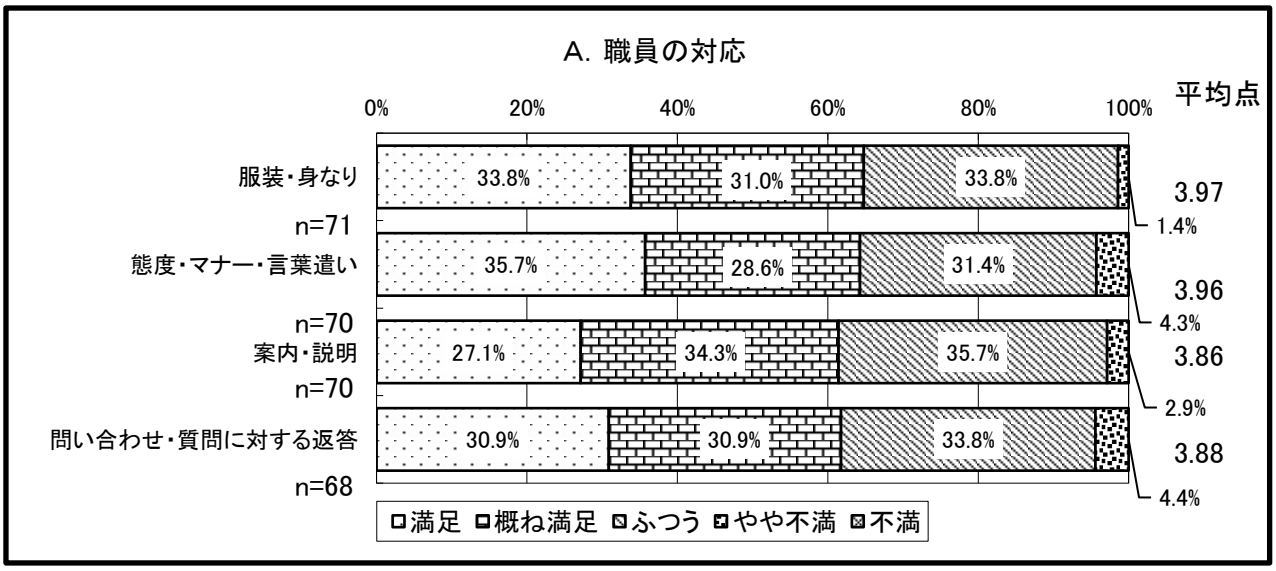




（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

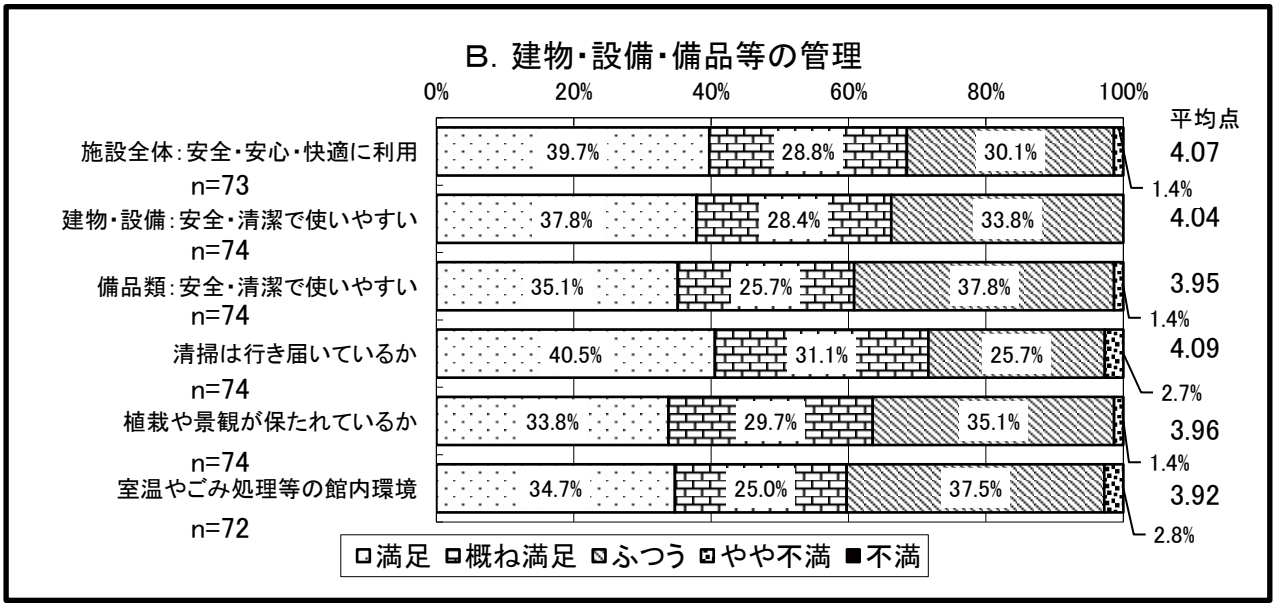
【総合満足度】に関するコメント

アンケート実施：令和6年8月～9月／令和6年9月～令和7年3月は改修工事により貸出停止。
総合満足度として「満足」と「概ね満足」を合わせて64.1%であった。また職員の対応等については「満足」「おおむね満足」を合わせ60%を超え、建物・設備・備品等の管理については概ね60%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、地域との連携がやや低い数値となっている。
駅前で廉価に上演できる劇場ということで、多くの方に満足していただいているが、さらなるサービス向上に努め、質の高い施設管理運営に邁進したい。また、改修工事の周知を行う際には、利用者に向けて、市内の他文化施設のご案内を行った。



【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60%を超え、昨年より満足度平均点は全項目減少した。接客に対しては丁寧な説明、態度、マナー、言葉遣いに留意している。抽選後には利用者へ丁寧に個別に電話連絡する等きめ細かく対応している。また職員間、受付の委託業者を含めて意見交換し、ホスピタリティの向上、高い満足度の維持に努め、さらにより良い応対の向上に心掛けるよう努め、満足度を上げていきたい。

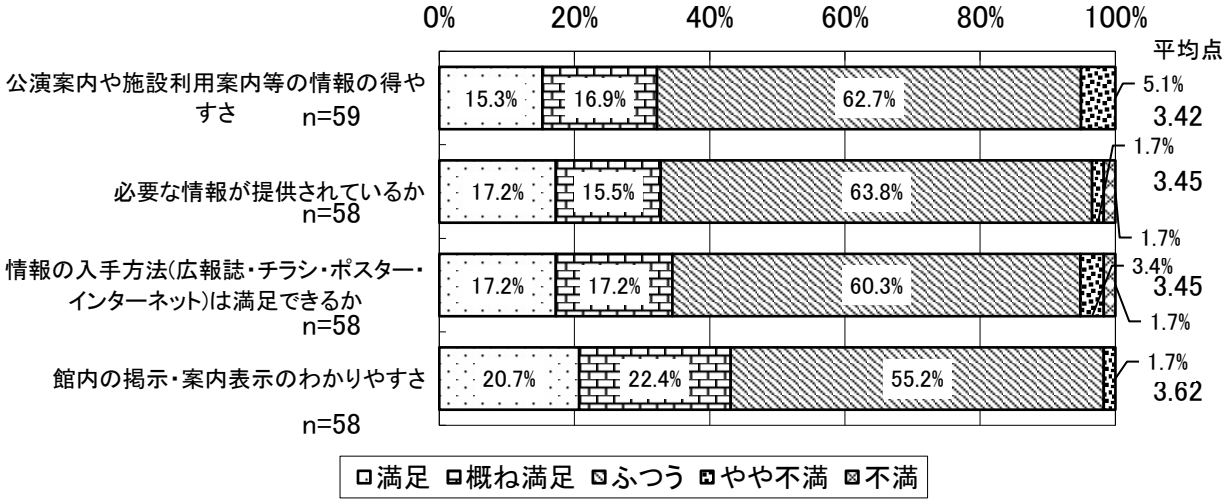


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

各項目、「満足」と「概ね満足」をあわせて60%程であった。施設建設から35年以上が経過し、経年劣化の設備も出ており老朽化してきているが、「清掃は行き届いているか」では70%超の評価をいただいており、清潔感を目指して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、安全安心、清潔で快適に利用できるようスタッフ全員で協力して維持管理に努めていく。

施設名　芸能劇場

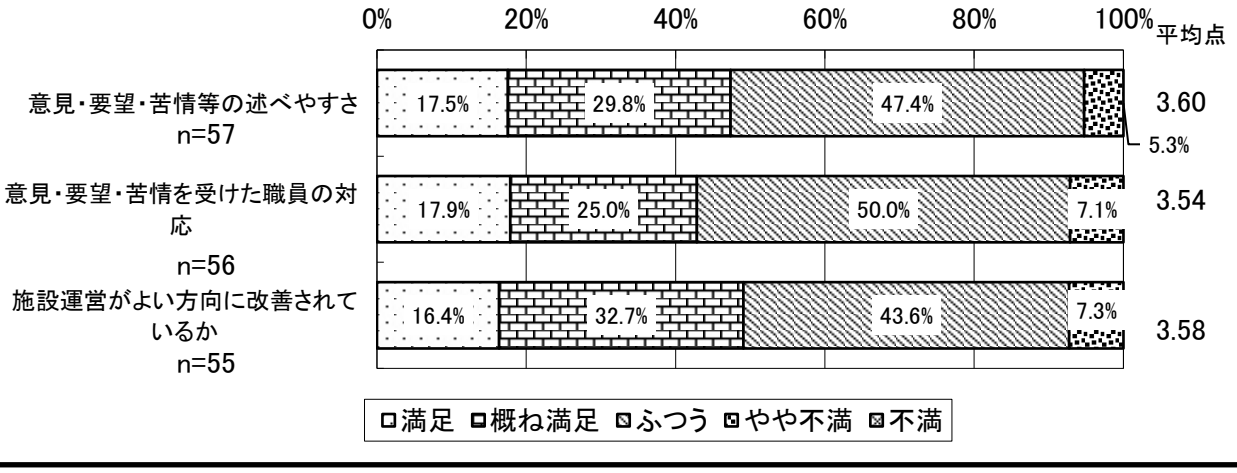
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

チラシラックを設置し、市・多摩地区・区部の古典芸能や展覧会の情報提供、公演情報の提供、ホームページに公演情報等の掲載を行った。施設入口および受付の近くに行事開催の予定案内板「本日の催し」を設置しており、引続き情報が利用者の手に届きやすいように努めていきたい。また、改修工事をホームページ、掲示板でご案内するとともに、市内の他の文化施設を案内する事で、利用者の活動場所が失われないに周知に努めた。

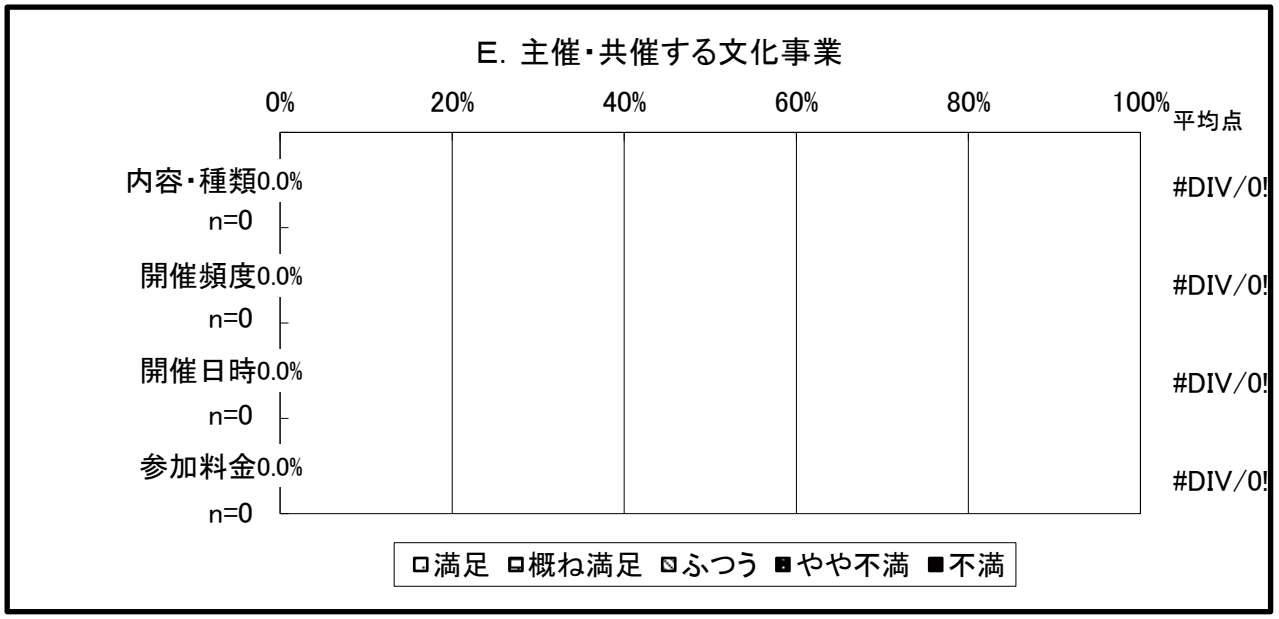
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

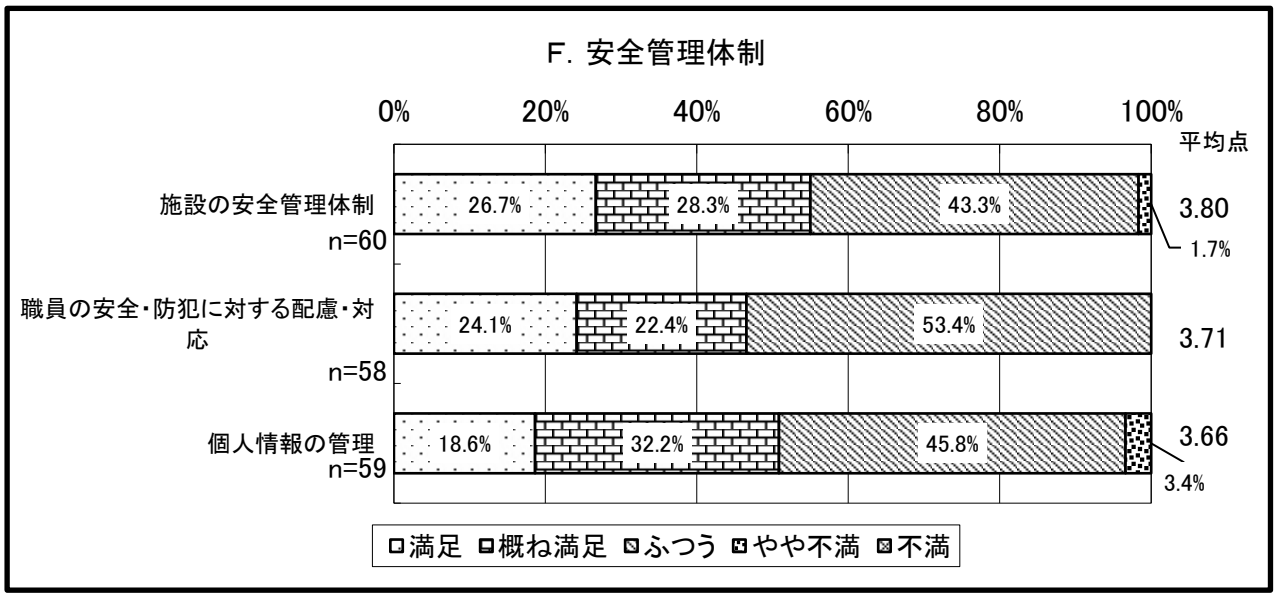
意見要望を可能なことから対応し改善に努め、ホームページを活用するなど工夫を試み、利用者の意見の反映に努めていく。なお、改修工事により施設・設備の改善への満足度の向上が期待できる。また、職員の対応については、事業団で行っている専門家による接遇研修等に参加して、適切な対応に努めていく。

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が、親子で楽しめるメニューを含めて、施設の雰囲気を活かした寄席や和楽器の公演等を事業計画に基づき行っている。公演に合わせて行っている事業アンケートでは好評を頂いている。

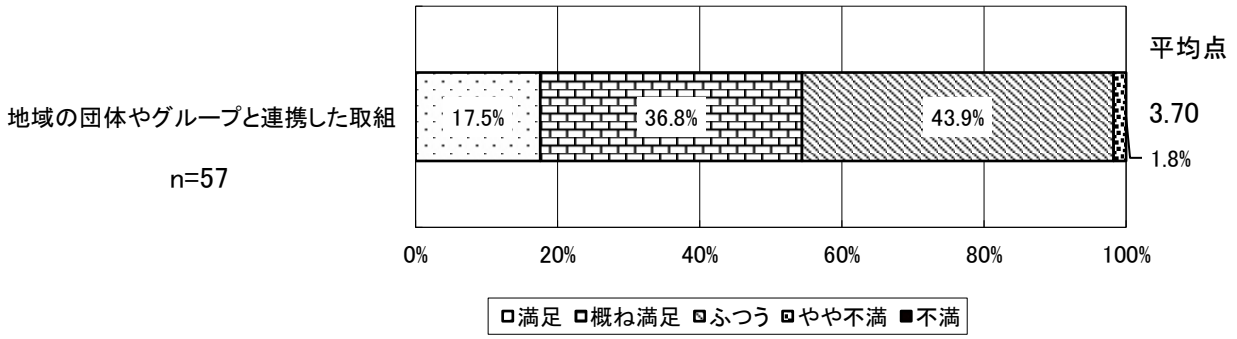


【F安全管理体制】に関するコメント

定期自主防災訓練を行い、救命救急講習会に参加している。AEDや警備緊急通報システムの設置、機械警備など24時間安心できるセキュリティを保っている。誰でもトイレ内非常ボタンの点検を毎日実施し、非常時の安全確認を行っている。小劇場利用の際は主催者に避難誘導担当者を選任し緊急事態に備えている。ロビーや楽屋に盗難注意喚起ポスターを貼り周知している。個人情報の取り扱いについては、職員研修を実施、窓口からパソコン画面が見えないようなデスク配置を工夫するなどの対応他、職員及び受付業務委託者も適切な情報の取扱いに努めている。また、改修工事の内容を利用者にお知らせして、施設の管理運営のご理解を得るように心掛けた。

施設名　芸能劇場

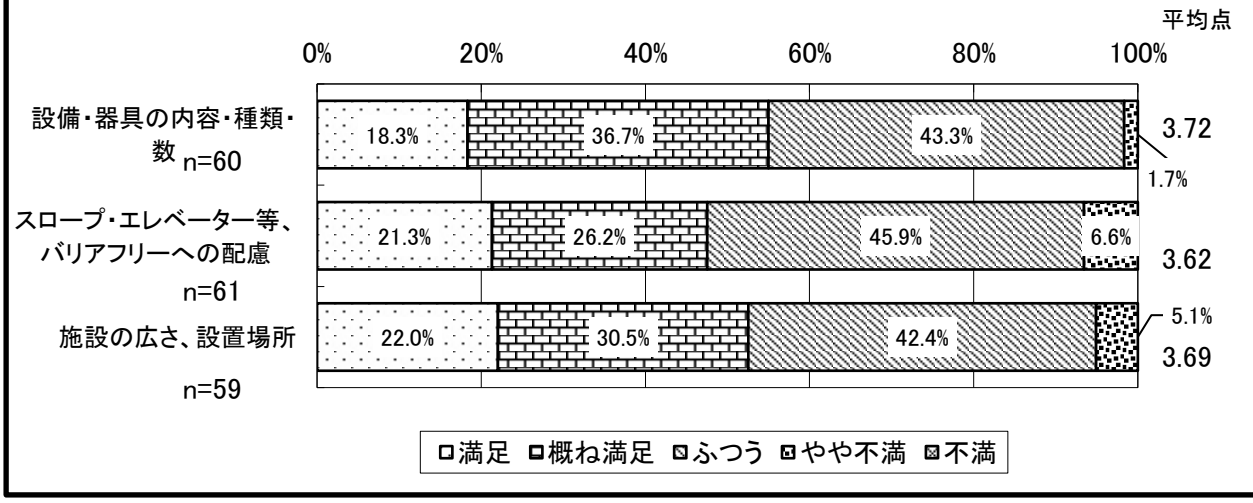
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

七夕の時期に七夕笹飾りを設置して、自由に短冊を飾れる空間を提供して、親しみやすい文化施設として地域との接点を増やした。なお、日頃から1階ロビーを開放の他、トイレを開放し利便性を確保し、日頃から地域との関わりを強めている。また、改修工事による近隣挨拶を市の担当者と行う事で、隣接するビル管理会社の運営者等のご理解を頂いた。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

すべての利用者が安心してご利用いただけるよう、事前に附属設備等の説明は丁寧かつ具体的に行う事を継続し、引き続き設備管理に配慮しながら、安心・安全に対応した整備も行い、満足度の向上に努めていく。なお、改修工事を設備等については、市と協力しながら適切に対応していく。また、ハード面だけでなくソフト面についても利用者へのバリアフリー施設案内や可能な範囲での介助、各利用者への設備周知の側面からも積極的に取り組んでいきたい。

施設名:　武蔵野芸能劇場

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

アンケート実施期間 2024 年８月～９月　※９月以降は改修工事により閉館

【建物・設備・備品等について】
・小ホールの壁を白色にしてほしい
・施設に古さは感じられるが、伝統もあり基本的には良かったです
・壁面のクロスを取り換えてください
・展示のテープ・ピンの許可を。掲示物がしづらい。

【職員の対応について】
・職員さんがぶあいそうに感じた

④ 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　　竹内　道則			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目11番２０号			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月３１日			
指定管理業務の内容	①　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	71,990,000 円	決算	70,544,949 円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	35.2 ／ 44	31.2 ／ 44	＊ビル内配置がわかりにくいためホール入口の表示板、デジタルサイネージの他、常に施設理解と誘導に配慮した案内表示を工夫している。 ＊主軸である貸館において利用者の満足度向上に向けた意識を徹底し、細やかな対応について職員全員で取り組んだ。 ＊開館以来で老朽化した車椅子を補助者ブレーキ付など安全性に配慮したものに入れ替えた。 ＊ホールロビーは一般受付と兼用のため館内の音声を流し、また入出場時には会話が聞き取り難いため、簡易なマイクとスピーカを設置し特に利用の多い高齢者等に好評を得ている。	＊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。 ＊施設の特性を理解し、利用者が利用しやすいよう環境の改善に努めるなど工夫が見られた。
Ｂ安全への取組み	8.8 ／ 12	8.8 ／ 12	＊スイングビルの代表施設として防火･防災責任者を担当し年２回の全体の防災訓練実施に主体的に活動している他自主訓練も行なっている。 職員は上級救命講習を修了しているが、今年度はビル全体の防災訓練に AED の操作講習	＊定期的な訓練等、適切かつ積極的な取組みがなされている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			を実施した。 ＊パントリー利用後は職員が製氷機スコップ等の消毒を行う他、通常に加え利用を意識した清掃を行い衛生管理に努めている。 ＊ホール受付は通常 1 人勤務のため防犯ブザーを設置、表示し安全と抑止を図っている。 ＊緊急通報システム、機械警備など 24 時間安心できるセキュリティを保っている。	
C適正な運営	28.8 ／ 36	24.8 ／ 36	＊打合せ時には各階の搬入出対応や飲食のあるレインボーサロン利用者の消防・衛生関連事項と使用可否機材等について明記した文書を用いて説明すると共に対象施設ごとに掲示をし円滑な利用を図った。 ＊地域の商店会連合会の企画や大学の文化活動の広報に協力し施設の周知に努めた。 ＊ごみの排出削減について周知を工夫し、備え付け屑籠の使用がほとんど無くなっている。	＊施設利用者が増加しているが、適切に対応している。 ＊限られた人員で効率的な管理体制を工夫している。
D施設・整備等の適正な管理	6.4 ／ 8	4.8 ／ 8	＊消防計画に基づく自主点検に加え、日々点検を行うことで、施設の安全性の確保と良好な機能の保持に努めた。 ＊老朽化の進んでいる設備は保守点検以外に事業、貸出毎に職員が点検し、支障は発生の都度市に通知し情報共有している。また、緊急性のある支障は職員が応急修繕するなど早期の修復と延命に努めた。	＊複合施設であり共用部が多く、ビル管理会社との調整も必要となるが、適切に連携し保守を続けており、トラブルには速やかに対応している。
全体	79.2 ／100	69.6 ／100	＊施設管理と共に、代表施設として防火・防災責任者を担当しておりビル管理と連携し防災訓練等、建物一体で利用者の安全確保に働きかけを行っている。 ＊施設利用者以外にも、休憩場所やトイレ使用などにも対応し、地域の公共施設としての機能を高め役割を果たしている。	＊複合施設で管理が難しい中、総合満足度は良好であり、堅実な管理運営がなされている。 ＊施設利用者が増加しているが、適切に対応している。

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＞
＊武蔵境駅至近の立地にホールと分割利用可能なレセプションルームと会議室という多機能の施設を集約しており多様な利用目的に応えることが可能な施設であることの広報に努めた。
＊ホールは、音楽教室等の発表会やジャンルを問わずプロ演奏家の利用の他、映画会や演劇、また客席収納機能を持つためダンス等の利用もある。
事業団ではその特性を活かして、地域特性も鑑みた落語会やジャズコンサート、また乳幼児や親子向け等多様な自主事業を実施している。
多彩な利用形態が可能であることが認知されてきており、貸館事業においても幅広い用途の利用に応えている。
＊限られた職員に対し設営の軽重による対応可否などを考慮した勤務分担を工夫し、多彩な利用に対応した部屋分割、設備の設営を行っている。
＊人員の都合上全員が同時に揃うことが少なく利用打合せと当日対応職員が異なることが通常であるが、共有システム上に職員連絡ノートを作成して情報共有に努め、利用に齟齬が生じない体制を構築している。</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>＊パントリーの貸出等の周知も含め、ホール以外の利用率の向上に努めていただきたい。</td><td>＊ホームページを用い、行事案内や施設利用案内の情報提供を充実させている。また FAQ を開設し、利用者が情報を得やすいよう配慮している。その他デジタルサイネージでは設置場所ごとの提供情報と展開周期の工夫を行い来場者から好評を得ている。ビル内配置がわかりにくいためホール入口の表示板を施設理解と誘導に配慮したものに変更した他、デジタルサイネージにビル形状と配置図を掲載し各階に配置図を掲示した。地域の大学、商店会連合会の文化的事業、地域活性化事業のポスター掲示およびちらし配布の協力を行い施設利用に繋げている。</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>

<table>
<tr><td>主管課（記入欄）</td></tr>
<tr><td>＜特に評価できる点＞
＊「私のスタインウェイ時間」の実施など、利用の空き時間を活用した工夫を行えている。
＊複合施設で管理が難しい中、総合満足度は良好であり、限られた人員体制で効率的かつ堅実な管理運営がなされている。</td></tr>
</table>

＜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】
＊パントリーの貸出等の周知も含め、ホール以外の利用率の向上に努めていただきたい。	＊複合施設で管理が難しい中、案内等についても様々工夫が見られ、利用率向上につながっている。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入	

様式２－１　評価項目シート

【留意点】

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

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

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点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：*市の文化振興基本方針を踏まえ、施設の設置目的に沿った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、芸術文化を通じた豊かな市民活動の形成に寄与する具体的な取り組みを図っている。貸館業務において市民活動等の場を提供するとともに、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：*利用者意見を取り入れ実施していた若いピアニスト支援事業である「私のスタインウェイ時間」は引き続き好評を得ている。開館時の設備のため技術進展に即した利用者の要望に応えられず機器の持ち込みを依頼することもあるが、理解を得られている。 利用者の立場に立った意識を職員で共有し新任職員にも教育を行った。						
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	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：*市内の若いピアニスト支援事業である「私のスタインウェイ時間」を引き続き実施して好評を得ている。 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施設の特性に合わせた運営方法について助言提案等を行った。地域の商店会のイベントにスペースを提供し、また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：*ホームページのスイングホールページで、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。 デジタルサイネージの発信情報を設置場所ごとの内容を再検討し、展開周期と表示情報の工夫を行いビル形状と配置図を掲載するとともに各階に配置図を掲示した。 併せて貸館における利用団体の実施事業のポスター掲示やちらしの配布協力を行っている。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	４良	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	*評価の理由：*職員の勤務が分散しているため、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。 引き続き利用者の立場に立った対応を全員で共有するとともに新任職員にも意識を醸成する教育を実施し、利用者の視線を意識した身なりや、施設・設備へに関する説明力を向上させ、利用者の満足度向上に努めた。						
	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：*武蔵境駅至近の立地やホールの客席が収納できる機能を意識した事業計画を策定し、公演事業を実施している。施設の開設時より境地域の市民の文化事業に触れる機会の拡大を進め、実施した公演・イベントについては今年度も満席となっている。ホールの空き日程には若手ピアニストを支援する「私のスタインウェイ時間」を開催し、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・安心に努めている。 職員は上級救命講習を修了しているが、今年度はビル全体の防災訓練にAEDの操作講習を実施した。 台風や大雪など災害発生や交通機関の混乱が予想される際には、事前に市や事業団本部と情報共有を行う様予防措置を講じている。防犯においては、老朽化した事務室の監視モニターをより鮮明度の高いものに更新し、２階のホールロビーは外部から死角となるため定時の連絡手順を定めている他、緊急ブザーの導入や警報ランプを目に付く位置に設置するなど犯罪抑止の対策としている。またスイングビルはセコム直結非常通報装置を設置し緊急時に備えている。							
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3適当	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価の理由：*ビル管理会社によるモニター及び巡回警備に加え、夜間、休日は機械警備を行っている。事務室では各階のモニター鮮明度を高めた機器に更新し施設状況を確認している。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	28.8
		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の共有をしている。さらに、職員行動指針に基づき、事務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：*WEBによる申請が定着しネットでの空き状況検索も行われている。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、無駄を可能な限り低減する努力を行っている。 また、利用率の向上に努めホール利用空き時間を利用し自主事業の「私のスタインウェイ時間」を継続している。 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修繕を行い業務に支障の無い様に努めている。施設、設備が多様で貸出条件が複雑であり、事務職員が、部屋分割、ステージ設置作業を行うため個々の能力・資質に合わせ常に勤務体制を工夫している。新任職員の早期習熟のための指導とフォローを工夫し、効率的な管理を目指している。						
	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：*合併に伴い再整備した個人情報保護規程に基づき全職員を対象とした研修を実施した。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する等利用申請書等の個人情報を適切に管理しており、事件や事故は発生していない。また、窓口や外部からパソコン画面が見えないデスク配置を工夫するなどの対応をしているほか、席を外すときは画面を消す等の対応を実施している。						
	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。				

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】	*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、適正な業務執行について直接責任者と社員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：*地域の大学やグループの新規利用に対して詳細な説明や利便性配慮を行い、継続しての利用に繋げている。新型コロナウィルス感染症による数年間の利用抑制後の定期的利用の回復に対し、その間の利用担当者の交代に対応し過去の利用状況について情報提供をし利便性を向上している。						
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	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任せるだけでなく、職員が設営時などに目視で点検し不備は可能な範囲で修繕するなど適切に行った。また、現金事故防止のため毎日複数職員により複数回、各階の金庫確認を行い、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、納期限を把握して納付督促を行う等適切な管理を行ない滞納は生じていない。						
	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	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：*トイレ・貸出室内の利用後消灯等利用者に対してもアピール手段を工夫し節電協力を促す取り組みを行っている。ホール照明、音響の専門技術者以外は委託をせず、10，11階は、部屋分割、ステージ設置作業の他音響、照明等も事務職員が交換対応をしている。スイングホールは改修更新の計画が無く施設設備の経年劣化が激しいため、市と協議し今後の対応調整を行った。修理や更新に経費や期間が見込まれる什器の支障は、職員による対応で早期の修復と延命に努め経費節減に繋げている。						
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4良	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	*評価の理由：*条例・規則で定めている、より多くの方の公平な施設利用に配慮している。 施設予約の公平性と効率性の向上に向けインターネットによる申し込みと抽選を導入し今年度も利用が拡大している。また、WEB利用が困難な利用者に対しては窓口での対応を継続しWEB利用者と同等の利用条件に努めると共に丁寧な説明を行うことでweb利用への移行を図っている。						
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：*委託事業者による専門的管理のほか、職員による日々目視点検を行い適切に建物、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。製造業者の修繕期間の終了した設備備品は、更新に多額の経費や長期間が見込まれるため、職員による補修対応で早期の修復と延命に努めている他、電気機器等は更新について市に働きかけている。						
	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：*実施状況を定期的に報告を提出させており、適切に清掃が行われ利用者からも好意的な意見がある。トイレは施設利用外の来館者の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対策緩和以降も、任意であるが消毒や除菌等設備を配置し、継続して利用者に安心して利用していただける良好な環境の保持に努めている。						

様式２－２ 評価項目シート

【留意点】

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

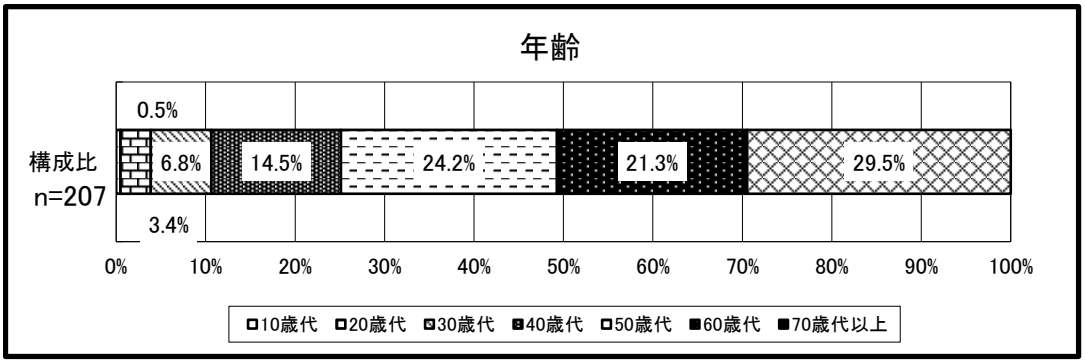
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

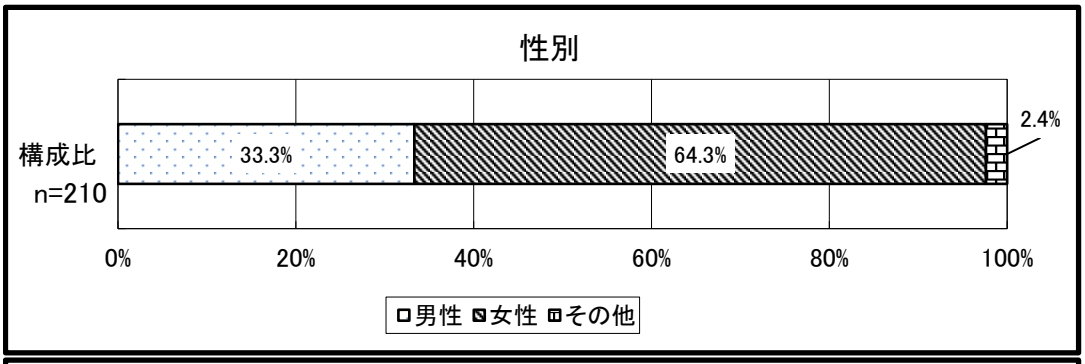
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	31.2
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	４良	6.4	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	３適当	2.4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	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、良好な成果をあげている。						
	改善事項 職員の対応などソフト面の市民の満足度向上に引き続き努める必要がある。						
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継続できており、適正な取組みと評価できる。						
	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に工夫が必要であり、館内での利用者の安全を確保し続けられるよう、引き続き努める必要がある。						

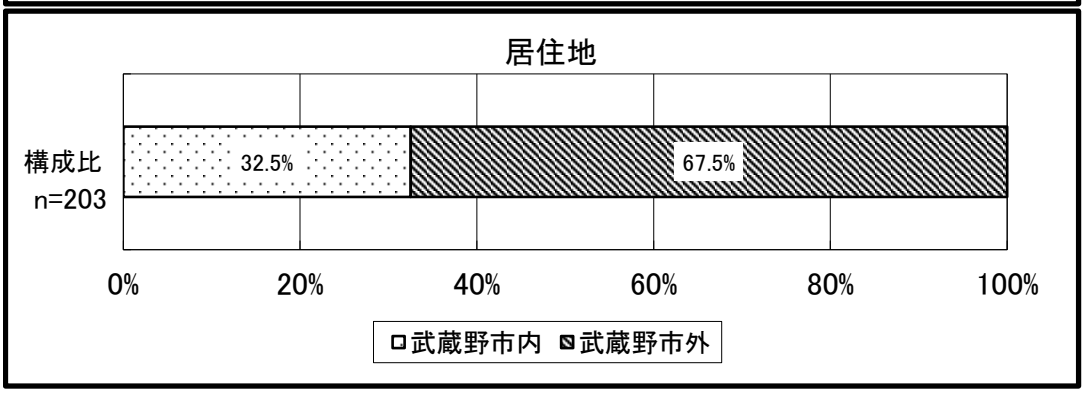
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4良	3.2	24.8
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3適当	2.4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的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	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	3適当	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	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、利用率も向上しており、期待の水準を満たしている。						
	改善事項 ホール棟と、オフィス棟とが分かれている物理的な運営の困難さを踏まえ、適切な管理運営の工夫が必要である。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3適当	2.4	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 施設の老朽化の課題がある中、施設利用者も増加しているため、引き続き適正な管理の継続が必要である。						

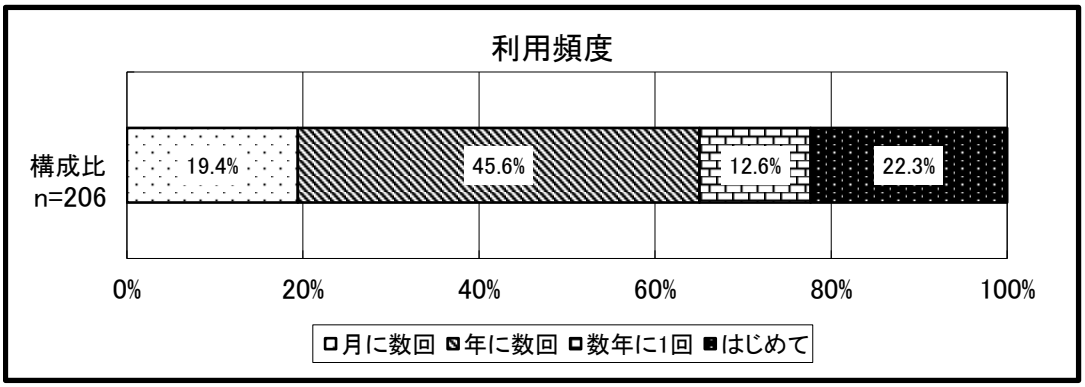
（様式4）

施設名　武蔵野スイングホール





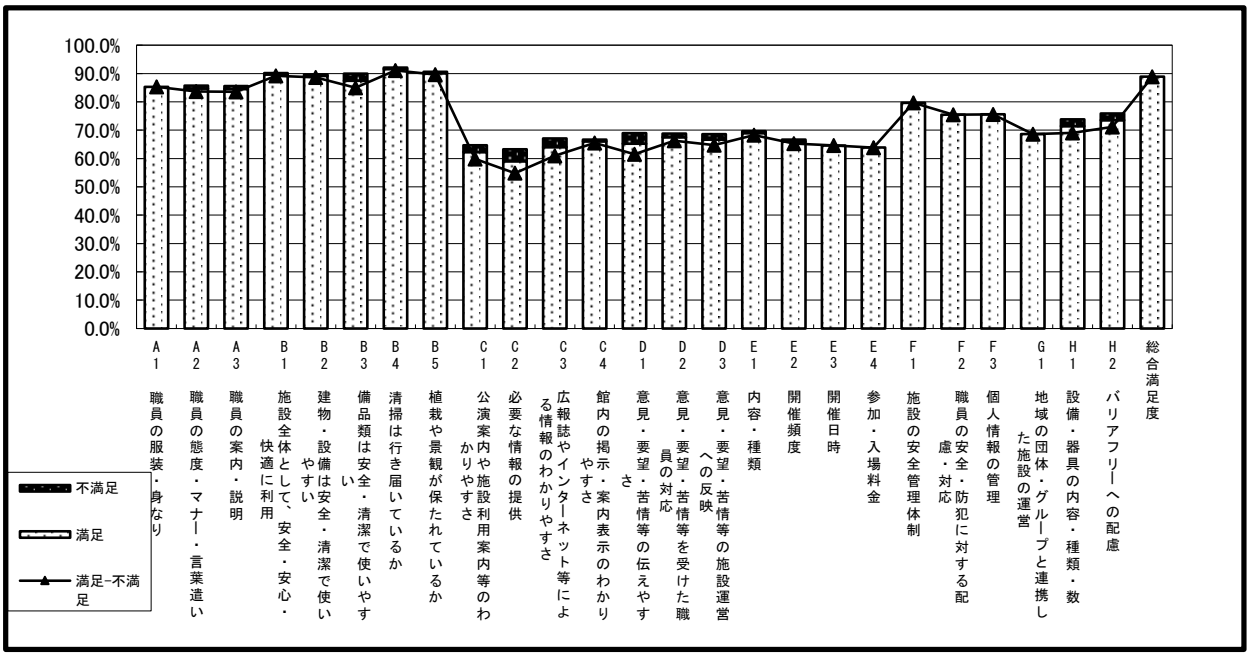


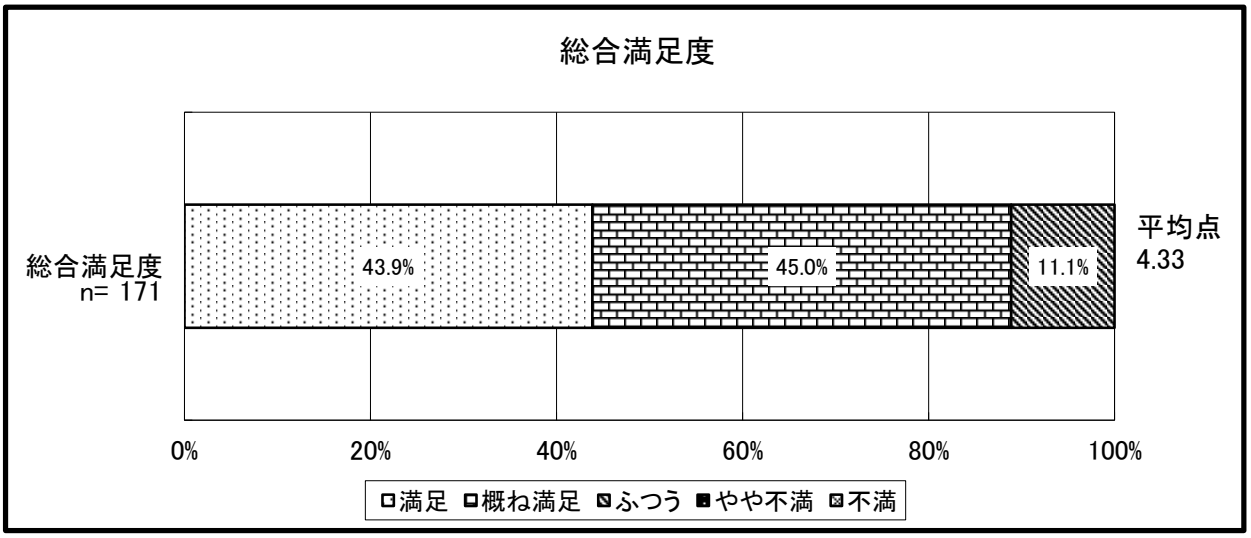


【回答者の属性】に関するコメント

武蔵境駅から徒歩1分という立地から、市外利用者が多いが、今年度も67.5%ときわめて高かった。
利用者の年齢層は50歳以上が例年60%程度であるが今年度は75.0%と高くなり、性別においても例年60%程度であった女性の比率が65.9%と延びているが、今年度はアンケート期間の市利用において高齢者向け事業が多かったことも要因と考えられる。また、初めての利用が22.3%と昨年度比6.2%の増であるが、大学活動等の問い合わせに対し利用の誘因を意識し、丁寧な対応を心がけたことによる効果があったと思われる。

施設名　武蔵野スイングホール



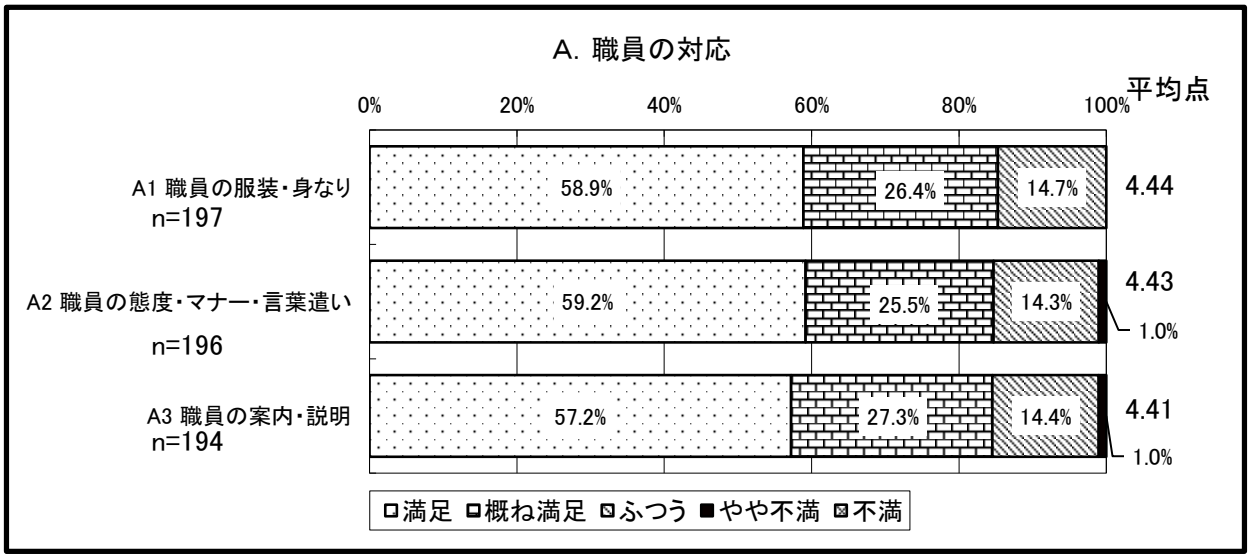


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

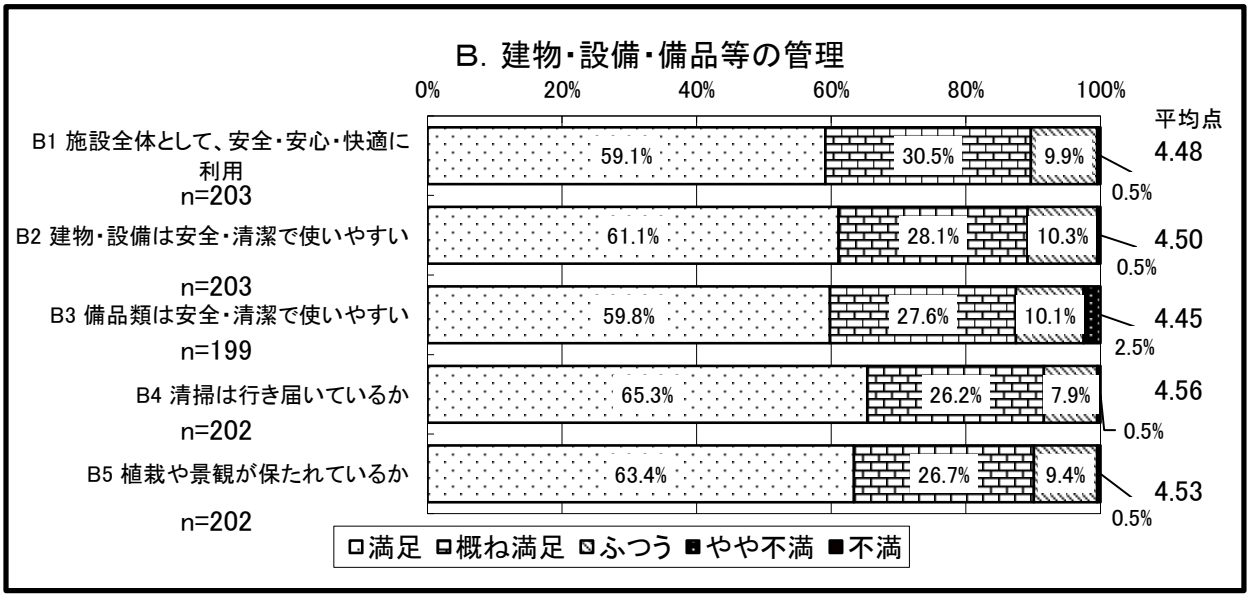
「満足」の比率は同等に対し「概ね満足」が2.0%減少したため満足・概ね満足の合計は昨年度の90%をわずかに下回った。その差は「ふつう」に移行しており、今年度も「不満」にかかる評価は無かった。
個別評価についても平均点は概ね4ポイントを超えている。今年度は、C情報の提供において4ポイントをわずかに下回る評価が目立っているが、判り難い館内に対する表示は毎年工夫を重ねているため、C4館内の掲示・案内表示の判りやすさでは4ポイント以上を維持している。また、特に職員対応では平均4.0ポイント以上の高い評価を得ており「満足」評価がすべて昨年度を上回っている。
個別には「不満」の評価は、主に案内表示を除く「情報の提供」と「意見・要望等の述べやすさ」において散見された。また、自由記載意見では空調不適や老朽化等設備に関する指摘があるが、施設に直接は関わらない駐輪についての意見もあった。

施設名　武蔵野スイングホール



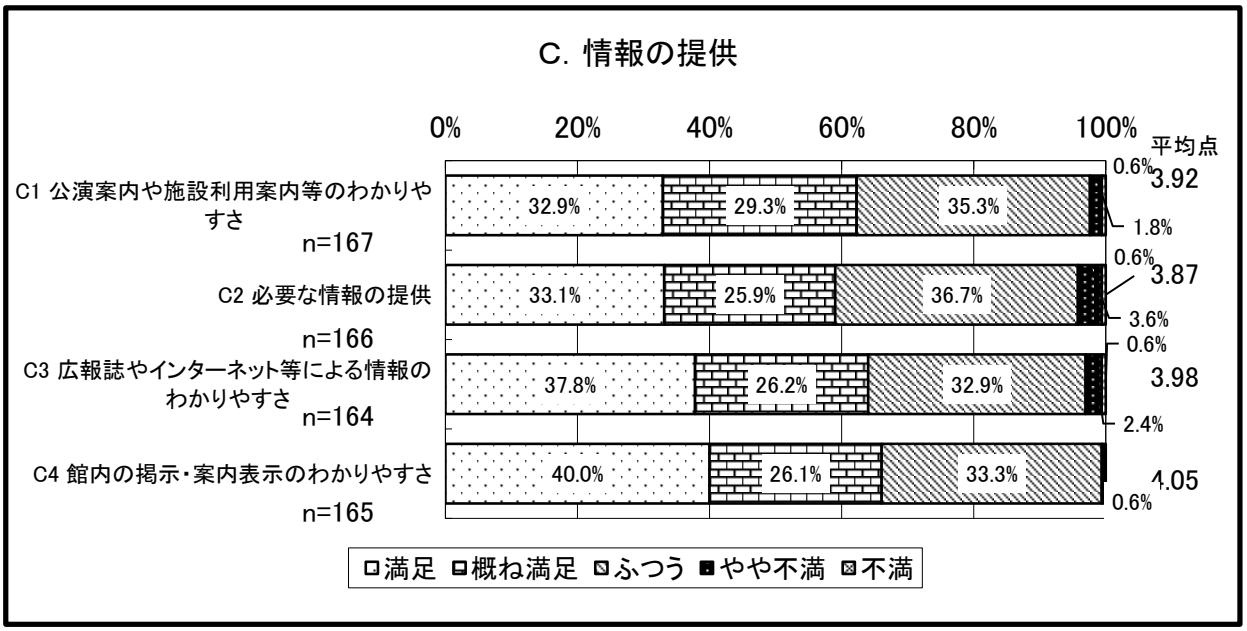
【A職員の対応】に関するコメント

職員対応では例年平均4.0ポイント以上の高い評価を得ており今年度も「満足」評価がすべての項目で昨年度を上回っている。
昨年度は全く無かった「やや不満」の評価がわずかではあるが出ている。人事異動等により、不慣れな職員や受付職員（委託）の配置があった影響の可能性があるが、他職員によるフォローを徹底した結果、平均点では大きな低下は見られず（職員の案内・説明では上昇）、日々の接客は順調に行われている。



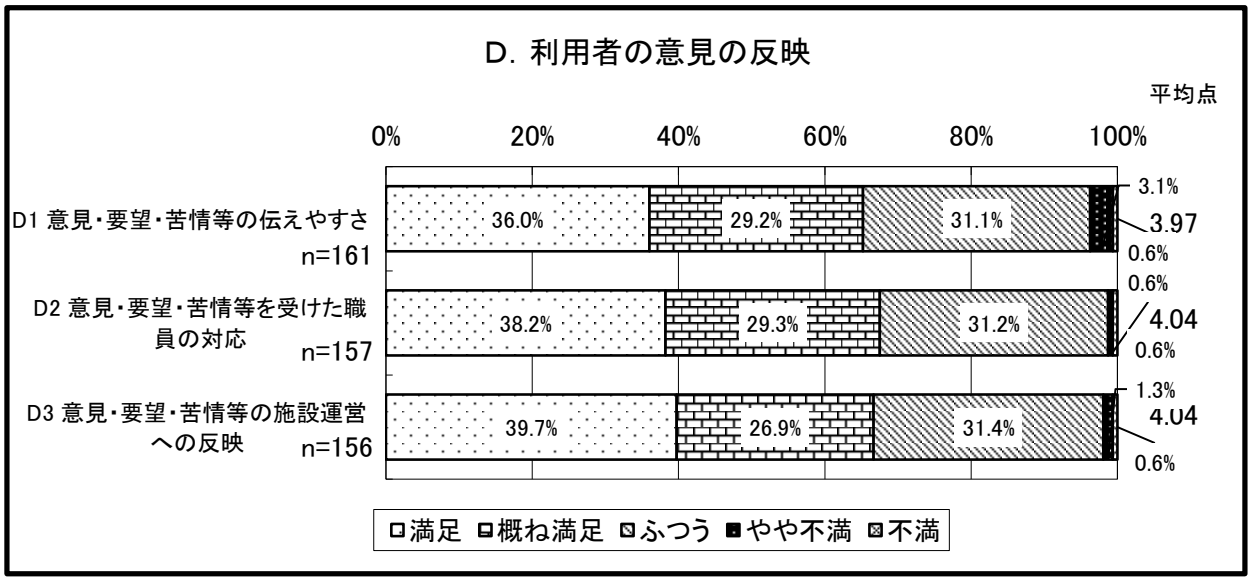
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

清掃は行き届いており清潔感を維持し、いずれの評価も平均点で4.5程度の高さを保っている。しかし設備備品については、経年劣化が続き随時職員補修は行っているが、美観も損ねている状況が自由記載意見にも表れている。
例年どおり空調への意見がある。こまめに防災センターに連絡をして室温調整してはいるが、部屋毎に調整不能な点や室温が変わるまで時間がかかる点等難しい面がある。



【C情報の提供】に関するコメント

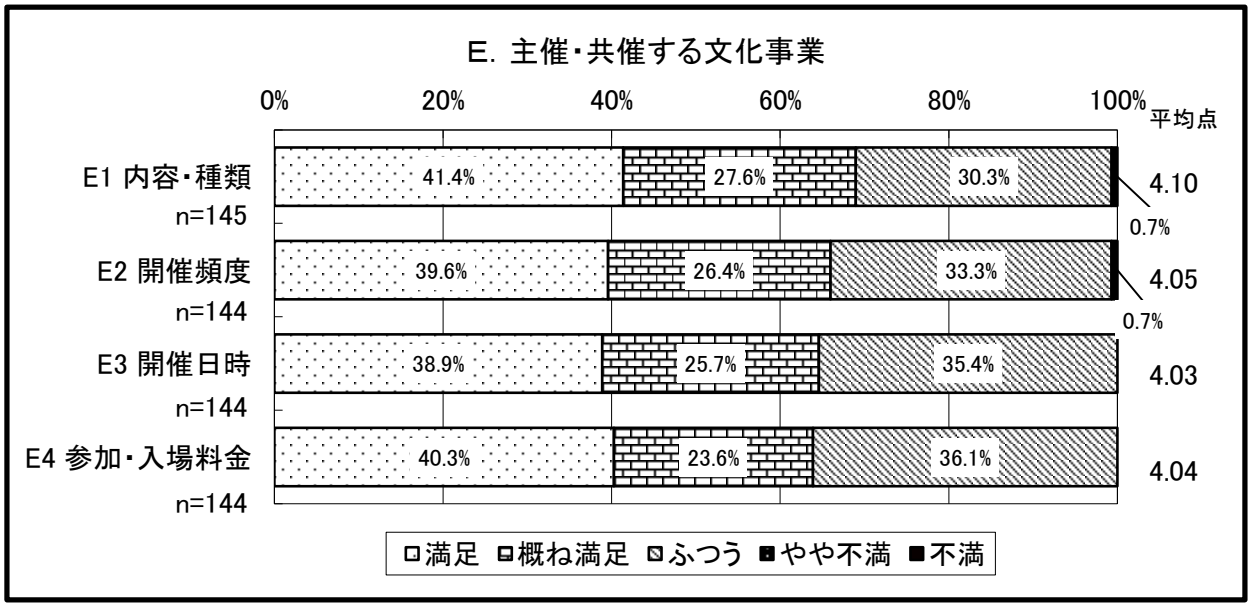
昨年度と比較すると、平均点は微減しているが、「満足」の評価割合は減っていない。「概ね満足」が減り、「ふつう」が増加している。施設が2階、10階、11階フロアーに分かれ複雑な建物構造であると共に名称の混同のため開催場所を誤る来館者が多いため、常に施設情報の掲示の工夫に努めており、C4 館内の掲示・案内表示の判りやすさ では「不満」系の評価が減少している。
市外利用者には市報よりもホームページが情報源となるため、市および事業団のホームページ構成の充実及び検索利便性やweb申請操作の簡便化も心掛けていく必要がある。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

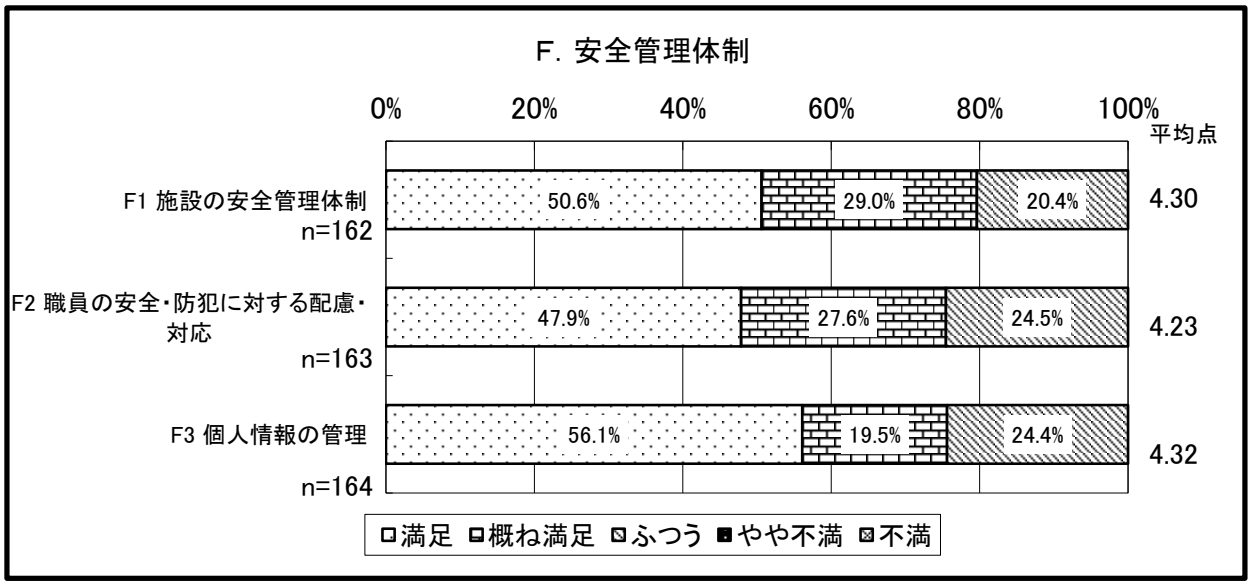
概ね昨年度と同様の評価を得られている。D1意見要望苦情の伝えやすさでは、平均点が4ポイントを下回っているが、これは情報の相互共有体制にも関連すると考えられるため、連絡ノートの活用を徹底していく。
個別案件では職員全体で適切なフォローと丁寧な対応を心掛けた結果、D2意見・要望・苦情を受けた職員の対応では昨年度よりも「満足」の比率が上昇している。

施設名　武蔵野スイングホール



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

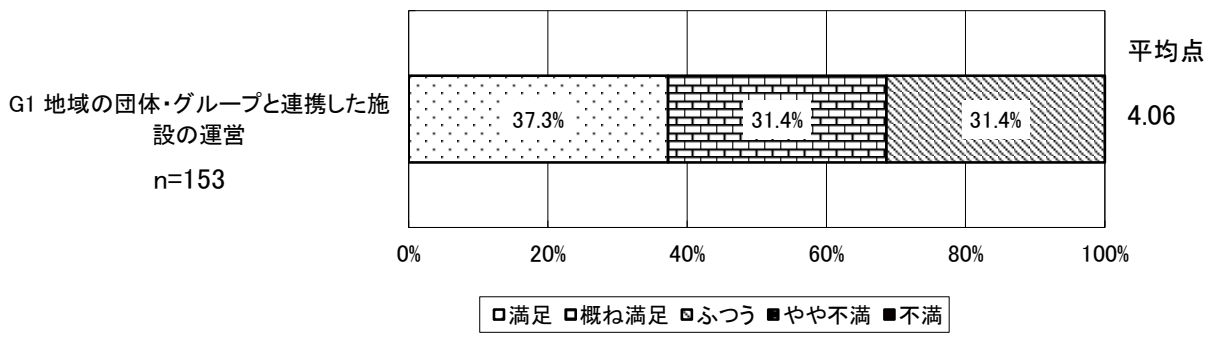
評価については、すべての項目で例年同様の評価となっている。
設問は、「主催・共催事業等」の回答を想定しているが、そのことを意識されることなく利用状況からの回答となっている傾向が伺える。



【F安全管理体制】に関するコメント

昨年度と同様の評価比であり、避難経路の案内掲示の徹底、空き施設の施錠等、来館者の認知を意識した表示を行い、職員のマスク着用や受付の飛沫感染防止・消毒液設置等の継続による安心感が得られていると思われる。
個人情報の管理は、満足系合計では0.6ポイントの増であるが「満足」のみでは7.1ポイント増と大きく上昇している。

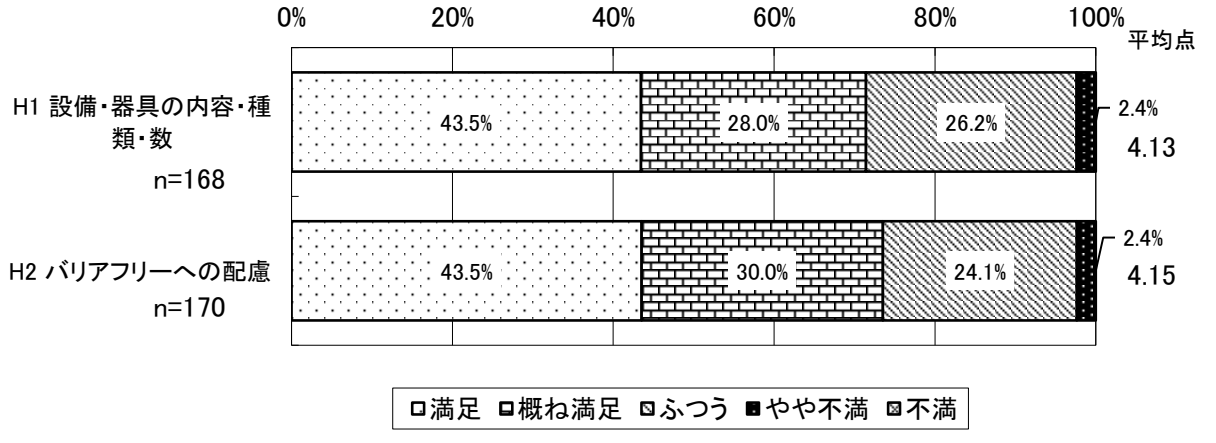
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

当施設は地域団体の行事にも多く活用され68.7%の満足評価があるが、利用者の7割近くが市外居住であるため、日頃の地域団体の利用等については不明な場合が多く、回答数も減っている。
地域の大学やグループの新規利用に対して施設設備の詳細な説明や利便性配慮を行い、以後の継続利用に繋げている。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

いずれも昨年度と概ね同比率であり高い評価を得ているが、設備・器具の老朽化、破損に対する意見はある。
H2 バリアフリーについては、ホール控室への動線は階段のみのため車椅子の方は控室使用ができない。また、身障者用駐車場はスイングビル全体で1台分のみ、かつホール荷捌き駐車場と兼用になっている等構造上の課題に指摘がある。

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

- 舞台袖に鏡が欲しい。
- 良い音響で感謝しています。
- 客席で飲物が飲めるとありがたい。
- 椅子が重く片付けが大変（ホール貸出パイプ椅子）
- ロビーのソファーが座りづらい。
- 椅子が壊れている。 →【随時職員が補修】
- 近郊に次々新しい施設ができている中で設備の古さが気になる。
- トイレの数が少ない。
- トイレに消音装置が欲しい。（他の階にはある）
- 空調が夏は寒く冬は暑い（または寒い）。各部屋で調整できるようにしてほしい。（等複数）
- 駐輪場が使いづらい（ビル共用）。（複数）
- 使いやすく感じた。

（2） 運営面について

- 調律師を選ばせてほしい。
- 多くの人に開放されありがたい。（市外利用者）
- 「何日前から予約」等を HP に明記してほしい。（催し物案内か？）

（3） 事業について

〔特に無し〕

（4） 職員について

- とても使いやすくしっかりと対応していただけて良いホールです。
  これからも使わせて頂きたいです。
- いつも丁寧な対応で来場者の皆さんにも喜んでいただいています。

（5） 評価のことば

- 駅から近く便利で素敵な施設
- 安価な料金で利用でき感謝している。
- 使いやすくしっかりとした対応でよいホール
- 素敵なホールです。
- 大変満足しました。

（6） その他

- 楽しく使用させていただきました。
- 快適に利用している。

⑤ 吉 祥 寺 美 術 館

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺美術館			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町１丁目８番 16 号　F・F ビル７階			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	理事長　竹内　道則			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目 11 番 20 号			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	①　美術館の観覧及び使用の承認に関する業務 ②　美術館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ③　市が収集する美術品等の保管に関する業務 ④　美術品等の展示に関する業務 ⑤　美術に係る調査及び研究に関する業務 ⑥　美術に係る情報の提供に関する業務 ⑦　美術に係る指導、助言又は相談に関する業務 ⑧　美術館の施設及び設備を市民の利用に供するために必要な業務			
指定管理委託料	予算	76,188,000 円	決算	75,520,546 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 ／44	＊バランス良く質の高い企画展・常設展の開催とそれに連動した各種のイベントなどを開催。企画展示においては所蔵作品を活用した展示や本市ゆかりの作家の作品を展示するとともに、特別講演やワークショップも開催した。 ＊観覧料及びミュージアムショップグッズ販売において、キャッシュレス決済を導入している。混雑が予想される場合には、対応人数を増強しスムーズな運営を図った。 ＊アール・ブリュットや吉祥寺活性化協議会のほか、市立小学校と作家のコラボ展開催、市民ボランティアガイドへの美術館案内などを行い地域と連携している。 ＊受付など美術館ならではの専	＊施設の設置目的を理解し、「事業団中期計画」や「企業価値向上に向けた取組み計画」にも基づいた、適切かつ質の高い管理運営がなされている。 ＊総合満足度は「満足」「概ね満足」の割合が昨年に引き続き90％を超えており、高い水準を維持している。 ＊質の高い企画展・常設展の開催とそれに連動した各種のイベントなどを開催した。 ＊市民の実行委員会との共催によるアール・ブリュットや、いきいきサロンをはじめとする各所への出張講座にも取り組むなど、地域との多彩な連携をしている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			門性の高い接遇研修を定期的に実施している。 ＊吉祥寺活性協議会や吉祥寺今昔写真館委員会などに参加し、活動に協力するとともに、コミセンなどへ学芸員を講師として派遣し解説した。 ＊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。	
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監視しており、安全性確保に努めている。
C適正な運営	28.0 ／36	25.6 ／36	＊指定管理者の要求水準書、基本協定書、年度協定書、年度事業計画等に基づき、的確に業務・事業を実施している。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。 ＊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、所蔵作品を活用した展示を行い、市民ギャラリー及び武蔵野アール・ブリュットでは、展示室のみならずロビーも活用した展示を行うなど施設を余すことなく活用した。	＊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。 ＊契約事務規程に従い、特定の案件を除き見積もり合わせを適切に実施している。 ＊企画展のグッズを販売することでミュージアムショップにおいて計画額を上回る収益を上げている。 ＊展示室だけでなく音楽室についても、事務職員と学芸員が協力し合い、高い利用率を保ちながら適切に運営できている。

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
			＊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、再委託先の管理者と定期的に打ち合わせを行っている。 ＊会計については、２か月毎に会計顧問による月次監査を実施し、適切に管理するとともに現金事故防止・納入状況確認・催促等を適切に行っている。 ＊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、具体的な取組みを図っている。	
Ｄ施設・整備等の適正な管理	6.4 ／8	4.8 ／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。 ＊通常清掃の他にも職員が、適切な点検・管理を実施し、トイレ等の汚れを発見次第清掃作業を発注している。また、男性用サニタリーボックスを設置している。 ＊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、63.2%と初めての方を上回っており、メインとなる企画展示に興味・関心を持っていただけていると思われる。総合満足度は常に高く評価されている。	＊魅力的な企画展示により総合満足度は「満足」「概ね満足」の割合が昨年に引き続き 90%を超えており、高い水準を維持している。

３　アピール点、指摘事項への対応

<table>
<tr><td colspan="2">指定管理者（記入欄）</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜アピール点＞
＊各企画展は新聞・雑誌やネットなどのメディア取材などで好評を得ており、朝日新聞で、「キチジョー人」展が紹介されるなど、かなりの反響があった。
＊令和４年度より、市民とともに市内の公共彫刻作品を巡るツアーを開催し、鑑賞にとどまらず、維持管理や活用について考える機会を提供し続けている。
＊企画展では、荒井真紀展で 8,068 人、金井一郎展で 5,221 人の来館者があり、これまであまり美術館に縁がなかった若年層にもアピールできた。
＊ミュージアムショップでは、作品や作家由来のグッズを販売することで、観覧記念となり満足度の向上となるよう工夫したことにより、予算額を超える売上を記録した。
＊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、３年ぶりとなる企画展を美術館で行った。地元企業のご協力により、サテライト会場(Hando KICHIJOJI)で、ワークショップ展示も行った。
＊コピス内ギャラリーに展示作家の作品を展示する特別展示や各種スタンプラリー、吉祥寺キャンドルナイトにも積極的に協力し、街中の賑わい創出事業の一環とした。
＊キチジョー人プロジェクトでは、市立３小学校と作家と美術館(事業団)が連携することにより、２４９人の小学５年生と一緒に図工の授業を行い、作品を制作し、美術館に展示した。一部の作品は、市内図書館で巡回展示を行った。</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>＊地域との連携した活動をより幅広く展開し、周知につなげていただきたい。
＊企画展示室の利用率向上について工夫されたい。</td><td>＊武蔵野アール・ブリュット実行委員会では事務局として参加し、12 月に美術館とサテライト会場(HANDo KICHIJOJI が場所提供)で、展示を行い、ポスター・チラシ・独自のホームページ・FM・CATV・フリーペーパー・SNS などで、周知につとめた。会期中はフェイスブックを毎日更新したり、市民参加による「まちなかアート(写真投稿)」プロジェクトも展開したりすることで、広報媒体の閲覧数を増やす取り組みを行った。
また「キチジョー人」展では、3 小学校の協力を得て、ワークショップと作品展示を行うとともに、服飾ブランドとコラボしたＴシャツを「キチジョー人」展で販売するなど、周知につとめた。
＊これまで、12 月に開催していたアール・ブリュット関連の展示を 2025 年から 7 月に行うことで、市民ギャラリーとして利用希望の多い 12 月の利用率が向上した。また、企画展終了から次の企画展開始までの展示替え期間は必要最小限としている。</td></tr>
</table>

＜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。 ＊魅力的な企画展を開催し来館者数を動員したことに加え、ミュージアムショップでは企画展と連動するなどの工夫で計画を上回る収益をあげた。 ＊市民の実行委員会との共催によるアール・ブリュット事業は、３年ぶりに企画展を美術館で開催し、サテライト会場(Hando KICHIJOJI)で、ワークショップ展示も行うなど参加型の企画も実施した。 ＊キチジョー人プロジェクトを通じて、地域との多彩な連携で活動の可能性及び魅力的な企画展である。	
＜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】
＊地域との連携した活動をより幅広く展開し、周知につなげていただきたい。 ＊企画展示室の利用率向上について工夫されたい。	＊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、キチジョー人プロジェクトなど、地域との多彩な連携を行った。 ＊アール・ブリュット展の開催時期の工夫等により、利用率の向上につなげることができた。
＜改善すべき点＞	

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。施設の設置目的に適う展示事業を中心に優れた芸術文化を提供し、さらに市民の活動等の場を提供することにより、市民文化の振興に寄与している。令和６年度は、新法人として合併後初の中期計画の初年度となったが、芸術文化を通じた豊かな市民生活の形成への寄与に着実に取り組んでいる。						
	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54.9%、概ね満足が38.0%で、合計が92.9%と評価は高く不満足は０であった。観覧者からの意見や苦情をお伺いするため、企画展示開催期間中のアンケートを実施しており、集計結果は報告書にて報告・共有し、今後の展示などに向けて活用している。 利用者からの苦情等に対する対応マニュアルを整備しているほか、施設の老朽化に伴う故障や不具合は即座に対応し、利用に際して支障とならないようにしている。						
	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：*市民による武蔵野アール・ブリュット実行委員会では事務局を担い、３年ぶりとなる企画展「きづきのつづき」を吉祥寺美術館を中心に開催した。また、観光機構と連携したむさしのまち歩き「武蔵野文学と芸術コース」に協力し、参加者である市民ボランティアガイドに常設展等の解説を行った。また、「キチジョー人」プロジェクトでは、市立小学校とのコラボにより、249人の小学５年生の図工の時間を活用し、吉祥寺を象徴する人(キチジョー人)作品制作のワークショップを行い、作品を美術館の企画展で展示した。その他、吉祥寺活性化協議会、吉祥寺今昔写真館委員会等と継続的に情報共有を行い、連携した活動の可能性を探った。						
	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・Ｘの他、週刊きちじょうじ・吉祥寺meなどの地域情報誌等を活用し、的確かつ利用者の興味を持てるような情報発信を行っている。またしばらく休止していた実行委員会のホームページを復活させ、様々な情報の提供とイベントの周知に役立った。						
	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。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	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：*年度の事業計画に沿って事業を行っている。企画展示では、荒井真紀展で8,068人、金井一郎展で5,221人の来館者があり、今まで美術館に縁がなかった層にも好評だった。企画展示・常設展示の他、展示に合わせた特別講演、ワークショップ、ギャラリートークなど多彩なイベントを実施している。ワークショップでは、一般向けの他に親子向けプログラムを実施し、常に定員を超える応募がある。また、ミュージアムショップでは、作品や作家由来のグッズを販売することで、観覧記念となり満足度の向上となるよう工夫したことにより、予算額を超える売上を記録した。						
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：賠償保険に加入、緊急事態発生時の市への報告を速やか且つ適切に対応する体制を整えるとともに緊急連絡網及び自衛消防計画を適正に改正している。また、大雪や台風などの災害発生の恐れがある段階でビル管理者や事業団本部、市と情報共有し、対応している。 なお、美術館単体の防災訓練と受付担当者による避難誘導訓練を年２回実施しているほか、テナントとしてＦＦビルと一体となった自衛消防訓練にも参加することで、ビル全体の防火防災体制に協力している。また、市の防災無線操作訓練にも参加している。						
	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・事故等は発生していない。平常時においては目視による安全確認を実施し、閉館時には戸締り・忘れ物・不審物の有無を確認している。異常等の発見時には迅速な報告を行い、夜間・休館日にあ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され報告を受けている。						
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	
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	*評価の理由：*指定管理の要求水準書、基本協定書、年度協定書、年度計画に沿って業務を実施している。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。また、合併効果を活かすために策定された企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針にもとづき、法人としてのさらなる企業価値の向上を図っている。						
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	３適当	2.4	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	*評価の理由：*音楽室利用においてはネットでの空き情報提供及び電話・窓口での問い合わせ対応を適切に行い、空きを可能な限り低減する努力を行っている。企画展示においては、所蔵作品を活用した展示や本市ゆかりの作家の作品を展示するとともにロビーを活用した展示や特別講演・ワークショップを開催することで本市における芸術活動に触れられる機会の一端となった。また、ロビーでは、企画展示室関連展示を実施するとともに市民ギャラリー期間中は、常設展示と連動した展示等を行い、常に美術館内の展示に興味を持っていただけるように施設を余すことなく活用した。音楽室の貸施設業務についても、一般事務担当職員とともに、専門職である学芸員も協力することで、最小限の人員で効率的に対応している。						
	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：*合併に伴い再整備された個人情報保護規程を遵守し、全職員を対象とした情報セキュリティ研修も実施している。申請書類はカギのかかるキャビネットに保管することを徹底し、利用申請書等の個人情報を適切に管理しており、事件や事故は発生していない。また、窓口や外部からパソコン画面が見えないデスク配置を工夫するなどの対応をしているほか、席を外すときは画面を消す等実施している。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	４良	3.2	28
		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するとともに、技術力や安全管理体制の確認も行っている。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。						
	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：*企画展示内容については入館者数の増を図るとともに、中・長期的な視点で所蔵作品や市ゆかりの作家の他、若年層向けなどバランス良く質の高い展示を行った。企画展示においては、各種のイベントやワークショップを開催し、また、企画展におけるグッズをミュージアムショップで販売し好評を得たことにより、販売収入は当初の計画額を超えることができた。入館者数及び購入者の増加が見込まれる場合は、対応人数を増強し、入館者を待たせることのないよう努力するとともにSNSをより活用した。						
	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、会計顧問よる月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなどを適切に行った。現金管理も、現金事故防止のため毎日複数職員で複数回、金庫確認を行っている。金庫での保管及び銀行への入金なども適切に管理している。決算前に見込みを算出し、適正な指定管理料となるように市とともに予算の補正も行っている。使用料については、納期限を超える団体がないよう納付依頼、督促を行い、市とも情報を共有しながら適切に徴収を行っている。						
	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を実施するなど節電・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、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行い軽微な損傷などは職員が補修している。						
	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、感染症等拡大防止のため、定期的な清掃に加え、消毒や除菌等の作業を実施し、利用者に安心して利用していただけるよう良好な環境の保持に努めている。毎日清掃業務の実施状況を定期的に確認している。また、男性用トイレにもサニタリーボックスを設置しており、すべてのトイレの使いやすさの向上に努めている。						

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。

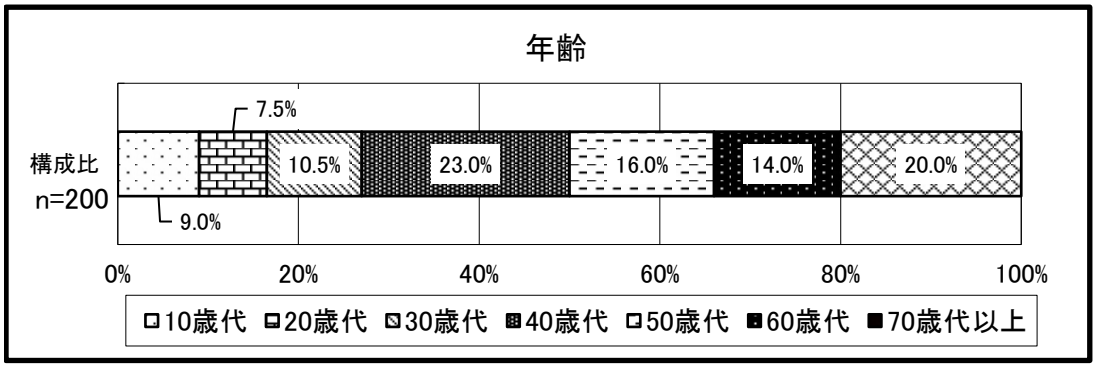
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

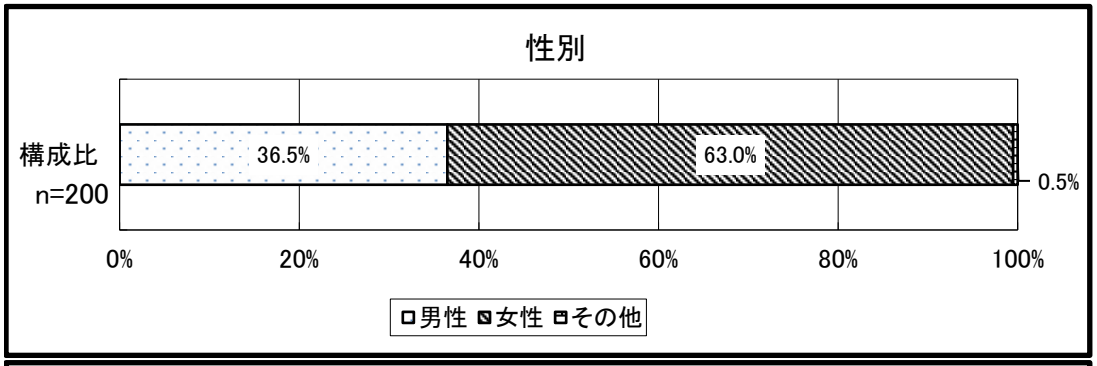
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	36
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	４良	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、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。地域との連携も交えた企画展・常設展と関連イベントに加え、市民の実行委員会との共催によるアール・ブリュット事業を実施し、来館者の満足度が高いことは特筆すべき成果と評価できる。						
	改善事項 引き続き工夫された事業や展示で市民ニーズを満たすとともに、必要な情報の提供や展示方法の配慮による来館者の満足度維持に努めていただきたい。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	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、概ね適正な状況であると言える。日中は警備職員が常駐、夜間・休館日も機械警備で適切に監視しており、事件・事故の防止に努めている。						
	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、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。						

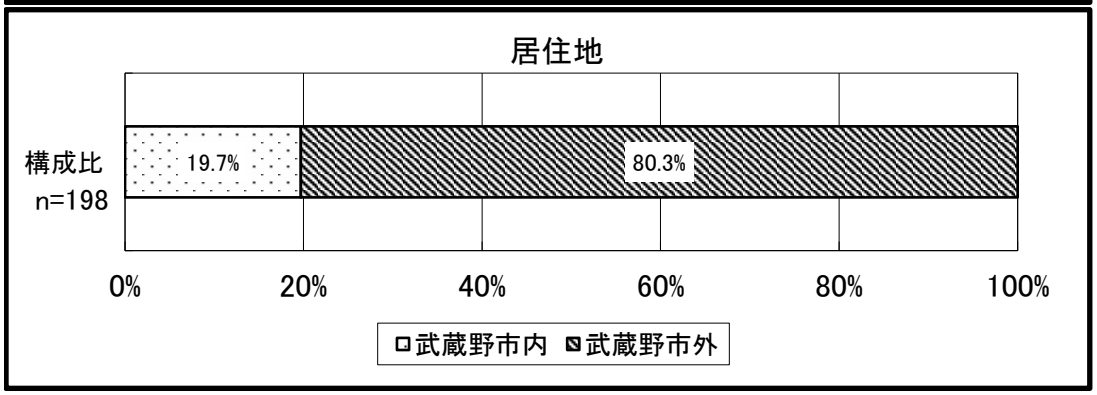
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4良	3.2	25.6
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3適当	2.4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的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	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。企画展のグッズを販売することでミュージアムショップにおいて計画額を上回る収益を上げていることや来館者数に応じて人員を配置していることは特筆すべき成果と評価できる。						
	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、企画展などの情報提供や広報を適切に行い来場者数の維持・増加に努めていただきたい。						
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、適正な状態であると言える。						
	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、引き続き不足のないよう努めていただきたい。						

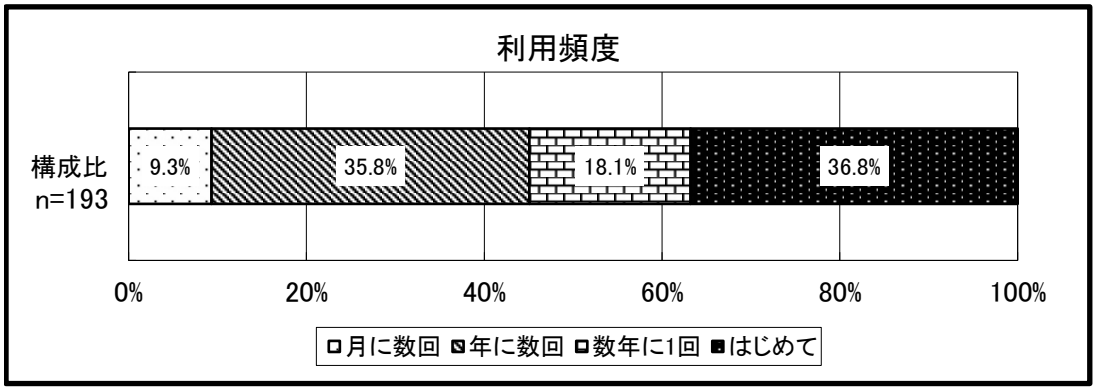
（様式4）

施設名　吉祥寺美術館





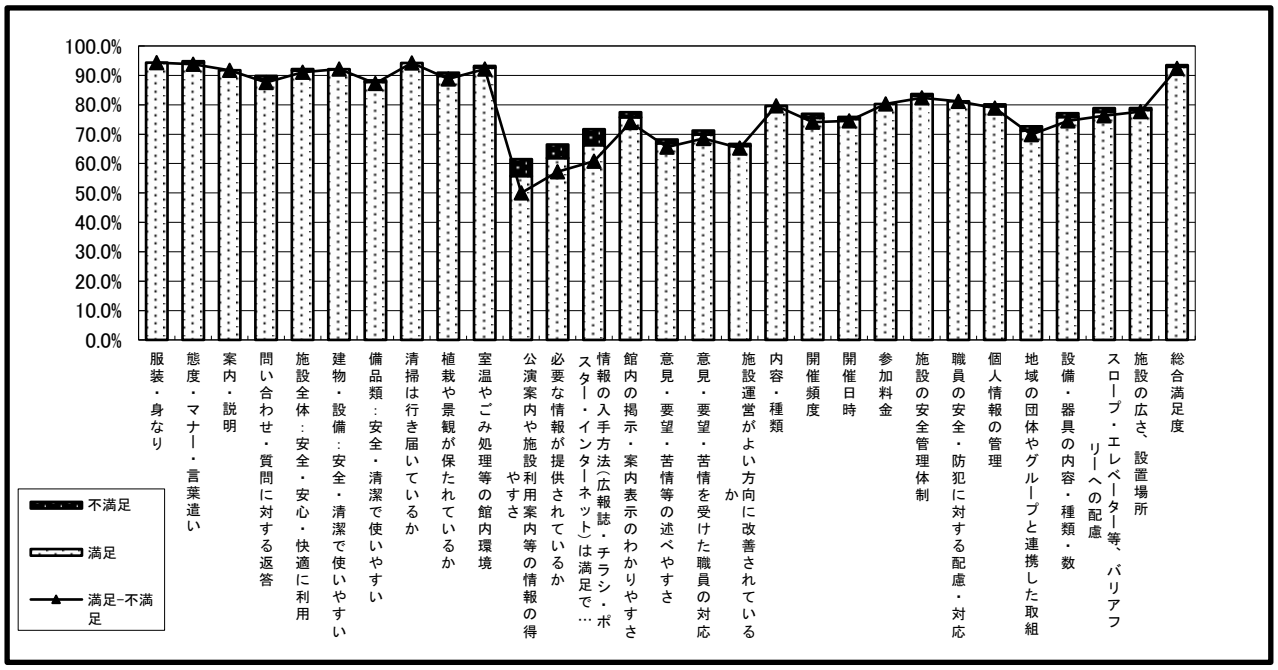


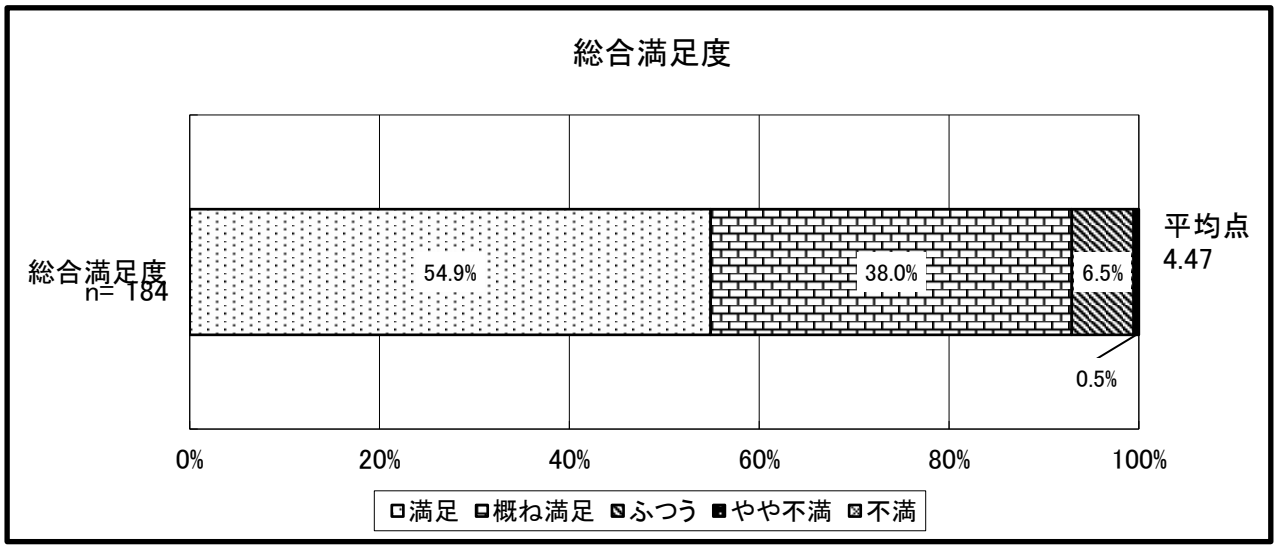


【回答者の属性】に関するコメント

年齢構成は、幅広い年代が来館しており、40代と70代以上が多い。男女比率は例年同様女性の方が63.0%と多い。居住地は市外が80.3%と前年(77.5%)より若干増加した。利用頻度は初めてが36.8%、年に数回が18.1%、数年に1回35.8%、月に数回が9.3%である。再来館者率も63.2%となった。(前年61.3%)

施設名　吉祥寺美術館

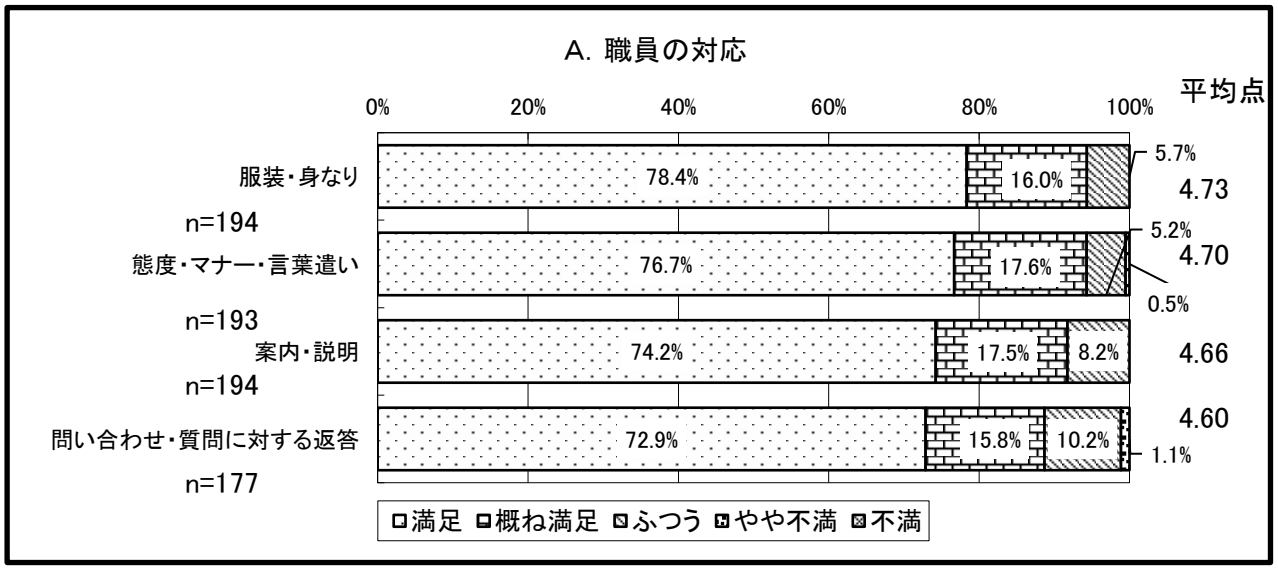




（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

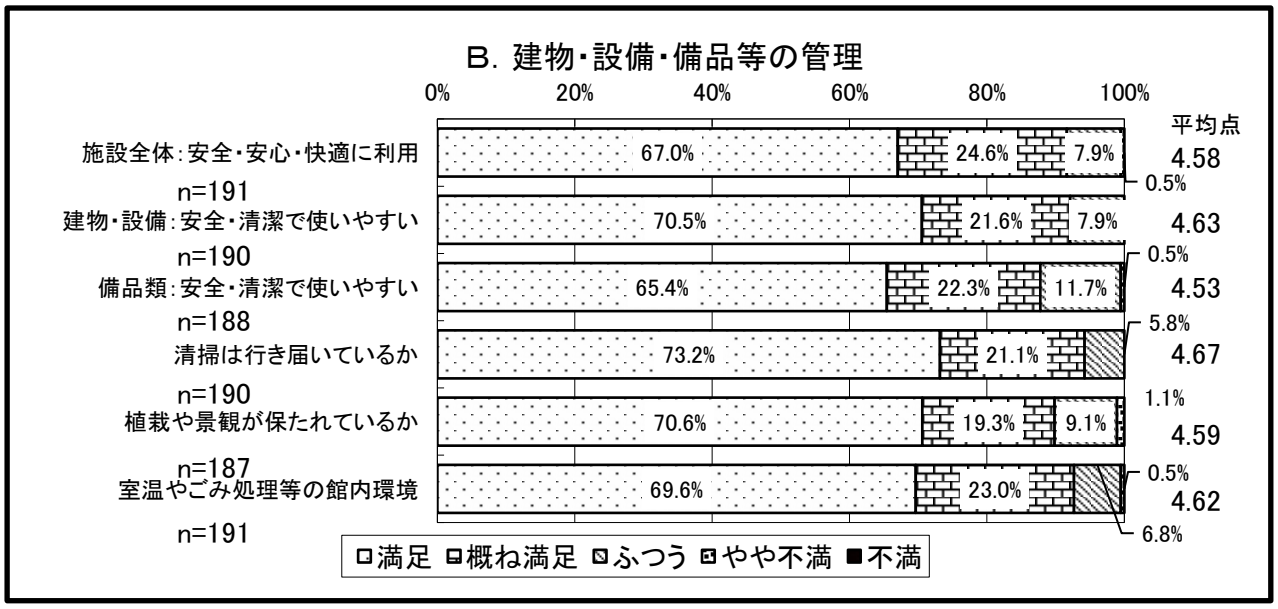
【総合満足度】に関するコメント
昨年度は満足53.6%、概ね満足が38.1%合計91.7%、今年度は満足54.9%、概ね満足が38.0%合計92.9%と1.2ポイント上がり依然として高い満足度を得ている。

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89.4%と今年の満足と概ね満足を合わせた平均値92.3%と比較すると2.9ポイントと若干上昇した。職員（委託業者含む）の対応に対する評価は常に高い。引き続き来館者にご満足いただけよう努める。



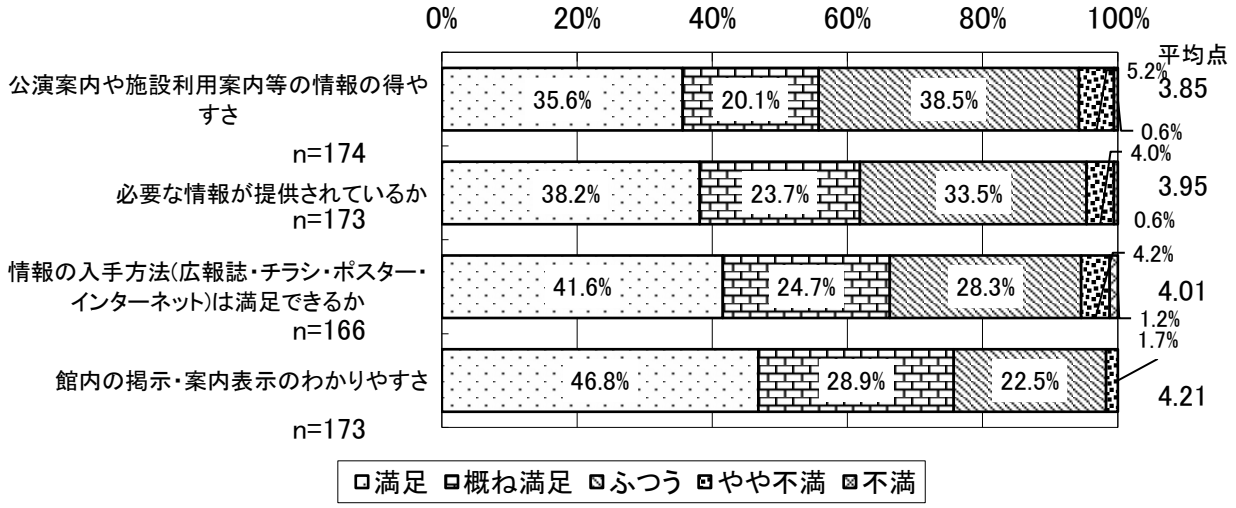
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

全項目において満足はほぼ7割となっており、昨年度の満足と概ね満足を合わせた平均値92.4%と今年の満足と概ね満足を合わせた平均値91.4%を比較すると1.0ポイントと若干下降した。

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

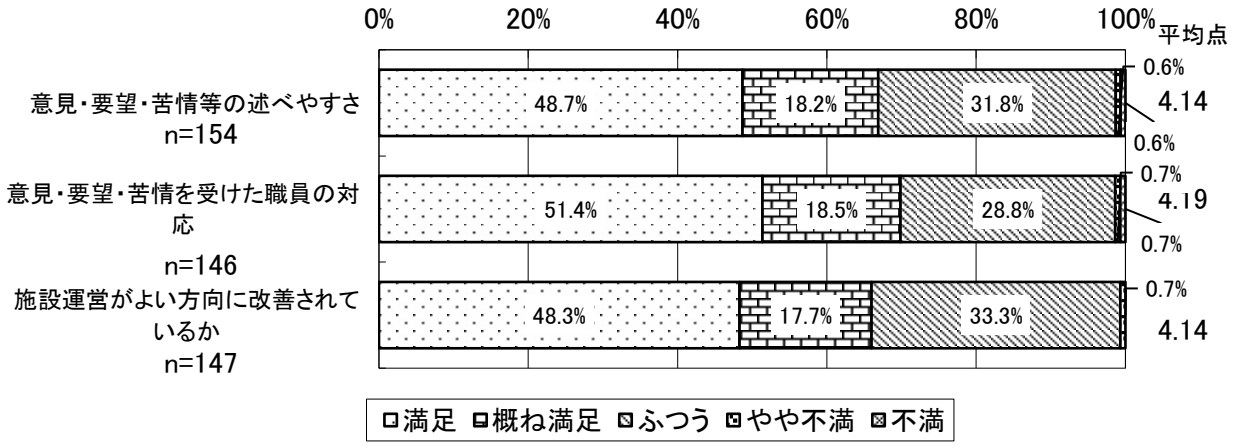
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

「情報の得やすさ」にやや難があるものの、情報の提供の全て項目で満足と概ね満足を合わせた平均値が65%前後をキープしている。引き続き、わかりやすい情報提供に努めていく。

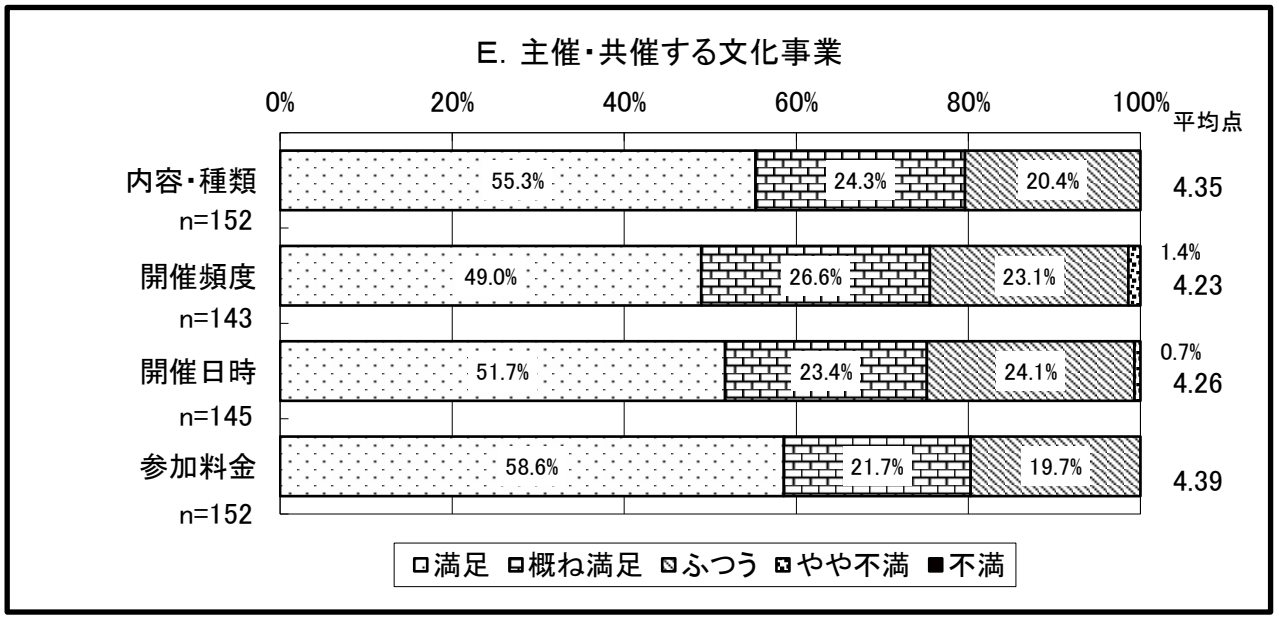
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

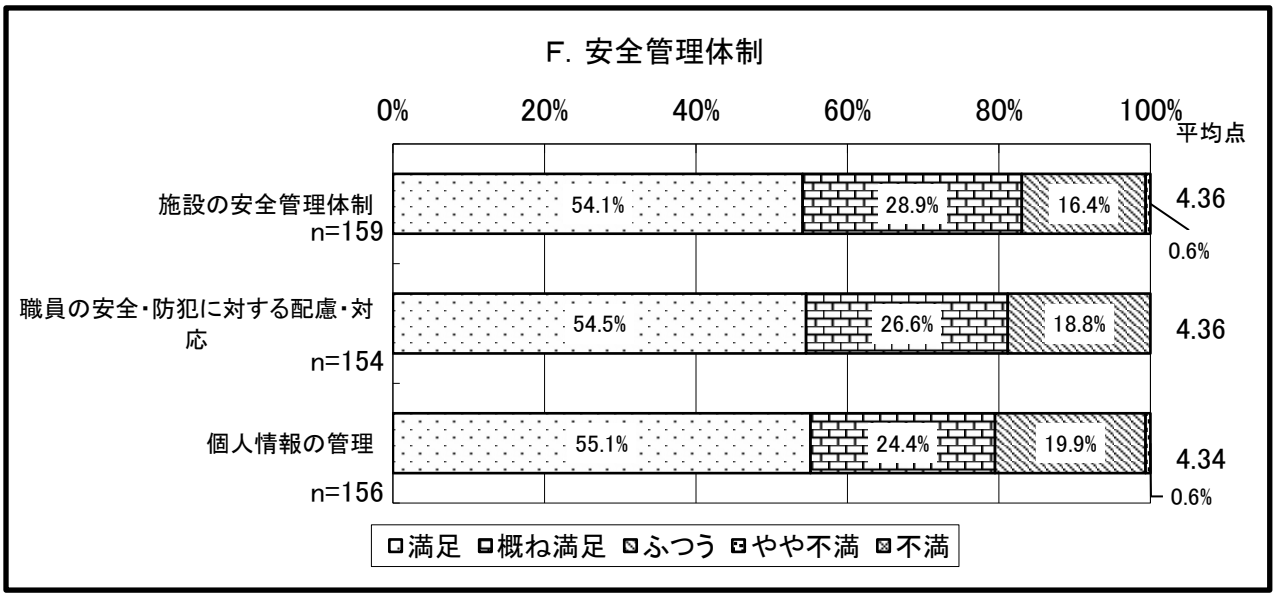
全ての項目で満足及び概ね満足ともに昨年度とほぼ同じ傾向である。昨年度平均値66.4%から今年度は67.6%と若干上昇した。
引き続き、利用者の意見を真摯に受け止めて参りたい。

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

前年に対してほぼ全ての項目で満足が若干減少した。満足と概ね満足を合わせた昨年度平均値80.7%から今年度は77.7%と若干下降した。依然として高い満足度ではあるものの、さらに評価いただけるよう、企画会議などで、バランスよく企画展を計画していくように努める。

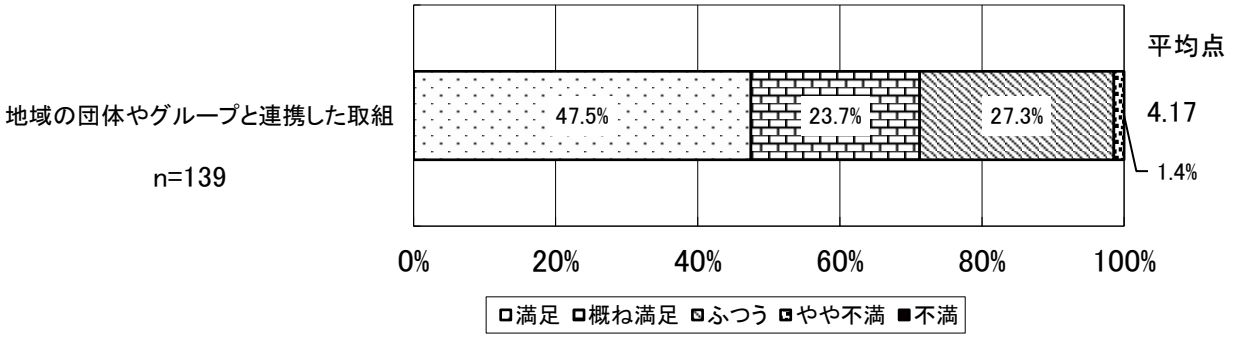


【F安全管理体制】に関するコメント

満足については、ほとんどの項目で昨年度と同じ傾向である。昨年度平均値53.6%から今年度は54.5%と若干上昇した。昨年度の満足と概ね満足を合わせた平均値76.6%と今年の満足と概ね満足を合わせた平均81.2%を比較すると4.6ポイントの上昇である。

施設名　吉祥寺美術館

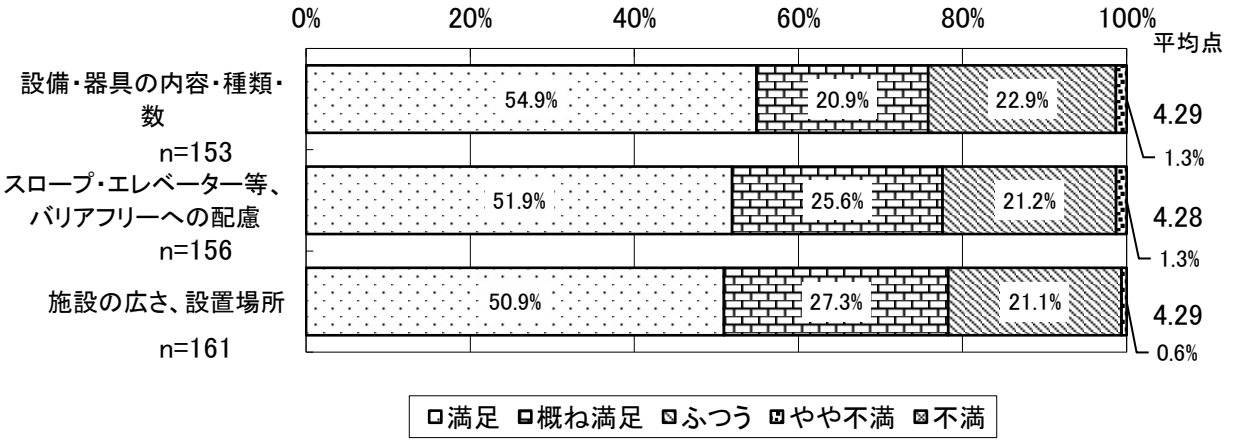
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

満足は、昨年度の44.0%から3.5ポイント上昇し47.5%であり、概ね満足と合わせた値では、昨年度69.6%から71.2%と1.6%増加した。
市民によるアール・ブリュット実行委員会では事務局を担い、アール・ブリュット展を開催するとともに、主に学生ボランティアを募集し、地域との連携を図った。キチジョー人展では、市内3小学校と協働でWSを行うとともに、地域の店舗にもチラシ配付などのご協力をいただき、吉祥寺の街の賑わい創出に貢献した。

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若干上昇し、昨年度満足と概ね満足を合わせた平均値76.5より0.7ポイント上昇し77.2%である。
引続き利用者の安心・安全を第一により満足度の向上に努めていく。

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

（1）施設設備について

・入口から足元に誘導テープ(病院みたいなもの)があると尚良いかと愚考します。

・美術館が目的でしたが、行き方が少しわかりにくかったので、エレベーターあたりに「美術館はこちら」のように一言はりがみなどがあると分かりやすかったです。

・初めて入館しましたが気持よい施設でした。

・暗い中で見学するのに足もとにあかりがほしい。小さいのでよいが。

・1 階からこちらの会場までが、スムーズに来れない。

・エスカレーターが当階までつながっていたら、尚良いと思いました。

・金井一郎展は年配者(自分)にとって暗くてあぶない。(目が慣れてくる)最初の 2 分程度

・なぜここに作家の展示室があるのか知りたい。

・年に 5～6 回ほど、美術館を利用させていただいております。いつも丁寧な案内をしていただき、館内も清潔で過ごしやすく毎回楽しませていただいております。ありがとうございます。

・音楽関係で利用させていただいています。すてきなお部屋をありがとうございます。色々なものが置いてありますが、しかたないのでしょうか?

・音楽室内が何となく物置感があると思います。地震の時、大丈夫か少々不安です。

・美術館としては狭いと思います。交通便がよく、コンサートにも出かけています。

・JR 利用して国分寺から参加してますが、とても便利なところにあり有難く感謝しています。スペースの広さも防音の設備も充分。

（2）運営面について

・久しぶりに訪問したが、小さな美術館として運営されていると思う。これからも時々は訪れたい。

・可能でしたら、作者のトークショーなど日曜だけでなく、土曜日開催もあれば嬉しいです。

・もう少し短いスパンで色々な作家の作品が見たい。

・開催されている展覧会の情報が得にくいです。アルテ会員ですが、特に展覧会の情報はたまたまどこかでポスターを目にして・・・が多く、内容はすばらしいのにもったいなく思っています。あと、フォトコーナーがあれば、今どきのはやりにも対応していて、来場者が増えるのではと思います。

・子連れで楽しめる料金設定でありがたいです。これからも武蔵野市ならではの企画に期待しています。キチジョー人、子どもの学校にも来てほしいです。

・広さがちょうどよく、作品をじっくりと観ることができます。常設展も作品の入れ替えがあり、とても楽しみです。

・来場者等の意見や対応は各施設で特定の個人のみの対応及び説明、処理ではなく誰が聞いても、同じ対応、同じ処理で迷いなく、感じの良い納得できる応対で安心して聞くことができるように希望します。

（3）職員について

特になし。

（4）評価のことば

・おもしろい展示でおどろきました。

・また来ようと思ってます。
・通りすがりですが、おもしろい展示を見られて良かったです。翳り絵の特性をきちんと生かして暗い部屋の中で順序立って展示されていて、ちょうど良かったです。
・見やすい展示でした。また機会があれば来たいです。
・楽しかったでーす。
・毎年、絵本の原画展が素晴らしく、展示にも工夫が凝らされ、とても楽しみにしております。
・とてもすてきな展示でした。
・マイナーな感じの作品の展示がわりと気に入ってます。
・私にとっては非常にインパクトのある展覧会で感激いたしました。誠にありがとう存じました。
・満足いたしました。
・永く存続して欲しいです。
・2度目の来館ですが、興味深い展示で、楽しく鑑賞させてもらいました。
・楽しかったです。
・市の文化会館のイベントにもよく参加していますが、全体的によく出来ていて満足しています。
今後ともよろしくお願いします。
・特別にありません。満足です。
・すごく快適にキチジョー人が見れて、楽しかったです。また行きたいです!!
・美術館、たのしかったです。ありがとうございました。
・待ち合わせに早く着いたので、ブラッと寄りましたが、版画というジャンルをじっくり見られて、自分の中に新しい世界が生まれたようでした。子供にも見せてやりたいと思いました。
・からだが変えられるのが、楽しかったです。
・いつも楽しい展示会を開催頂いてありがとうございます。毎回今日はどんな内容か楽しみにしています。キチジョー人は、地域の人との企画もので、心が暖かくなりました。次回も楽しみにしています。
・子供と一緒に行ける展示はありがたいです。
・すっごく見ていて楽しかったです。
・代休を利用してきました。工作が好きなので、楽しくみることができました。
・孫と見にきました。子供たちの作品がよく観察されていて面白かったです。アンディアが楽しい。
・楽しめました。
・よかった。
・毎回吉美の展示内容にワクワクしています。今後もステキな作品を見られることを楽しみにしています。
・毎回ステキな展示だと思います。
・楽しく使わせていただいています。(音楽室)

(5)その他
・ヘビーユーザーではないので、一部回答できないところがありました。すみません。
・きびしい予算でも考えて実行されている。武蔵野市、かつてひげの藤元市長は、私達の先輩の方。

⑥ 松　露　庵

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立松露庵			
所在地	武蔵野市桜堤１丁目４番 22 号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文生涯学習事業団			
代表者	理事長　竹内　道則			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目 11 番 20 号			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	①　茶室の使用の承認に関する業務 ②　茶室の使用料の減免または免除に関する業務 ③　茶室の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④　茶会等の伝統的文化の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	9,254,000 円	決算	8,810,358 円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	31.2 ／44	29.6 ／44	＊利用者アンケートの総合満足度では「満足・概ね満足は 88.1%」と、前年度 83.1%より 5%アップし、高い評価を得た。 ＊事業団ホームページ、SNS により、市民・利用者に必要な情報を得やすいように配信した ＊施設の利用や、受付・案内等について丁寧な対応を心掛けたことにより、利用者アンケート「職員対応」の全ての項目は 88%以上で高い評価を得ている。	＊施設の設置目的を理解し、適切な管理運営がなされている。 ＊職員対応の満足度は高い評価を得ている。
Ｂ安全への取組み	8.8 ／12	7.2 ／12	＊緊急連絡網による連絡体制を徹底している。 ＊災害発生時には事業団本部事務局や主管課に適切な報告を行っているほか、大雪や台風など災害発生の恐れがある段階で、事業団本部事務局や主管課と情報を共有し、その時に応じた対応を実施し利用者の安全管理を徹底している。	＊全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			＊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。 ＊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、安全な施設の管理に努めている。	
Ｃ適正な運営	27.2 ／36	22.4 ／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。 ＊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提案も行っている。 ＊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	＊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
			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。	
全体	72.8 ／100	64 ／100	＊総合満足度は「満足 88.1%」と高い満足度を得ている。 ＊再開した事業団主催「松露の茶の湯」が盛況であった。その他、撮影スポットとしても高評価をいただいており、更に認知度を上げられるよう情報発信に努める。	＊施設の老朽化など困難な状況である中、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。

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のほか、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。 ＊事業団ホームページ、SNS により、市民・利用者に必要な情報を得やすいように発信した。 ＊職員行動指針により、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】
＊利用率の更なる向上に努めていただきたい。	＊コロナ禍以降、茶道の利用も回復してきた。また、茶道以外の撮影会などのリピーターも着実に定着しつつある。また、提携事業「松露庵紀行」の開催も安定した好評を得ている。事業の広報を通じ、さらに多様な利用が可能な施設であることのＰＲにつなげていく。 ＊施設の老朽化も深刻的になりつつあるが、利用者の不安とならないように日頃から設備管理にも心掛け、安心・安全な施設提供に努めている。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入	

主管課（記入欄）	
＜特に評価できる点＞ ＊施設の老朽化による課題もある中、堅実な管理運営がなされている。	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊利用率の更なる向上に努めていただきたい。	＊利用率は減少したが、施設の老朽化の課題がある中、新たな企画や周知および広報の工夫がみられる。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入 施設・事業の PR 等引き続き利用率向上に向けた努力・工夫が必要である。	

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	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。				
	*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確にするための事業団中期計画を定め、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	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：*利用者アンケートの総合満足度では「満足46.5%」「概ね満足41.6%」の合わせて88.1%となった。ホームページに「お問合せフォーム」を開設しており、意見や苦情については、他の市内文化施設館との定例会議で共有する事で、情報を共有することで改善に努めている。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ともに設備管理は常時、目視等でも確認している。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。						
		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「喫茶フーガなおきち」との提携事業『松露庵紀行』を行う事で、地域団体が多目的で利用できる公共施設としての認知度が上がってきている。施設の雰囲気が撮影スポットとして気に入られ、一部の利用者たちがSNSでフォロアーしており、新たなニーズにも継続対応できるよう、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：*事業団ホームページ、SNSを活かして、市民・利用者が必要な情報を得やすいような発信に努めている。施設の利用条件等は主管課と連携を取りながら最新情報を速やかに発信している。館内他、コミュニティセンターにある専用の案内表示等にチラシ、ポスター掲示して情報提供をしており、アナログ的広報による利用のしやすさにも配慮した案内等を実施している。						
	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88%以上で確実に評価を得ている。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：*事業団主催『松露の「茶の湯」』及び提携事業「松露庵紀行」は利用者アンケートの記載からも好評を得ている。今後も引き続き、お茶会や伝統文化等の事業実施の他、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	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。				
	*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。前年度指摘事項の利用率の更なる向上については、多目的に利用できる施設であることをPRし利用促進に努めた。主管課と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催し情報の共有をしている。また、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５年度は33.3%に対し、令和６年度は29.3%であった。茶道の利用も徐々に回復し、写真撮影会など多目的な利用も増えてきているが、更なる稼働率向上に努めたい。必要最低限の人員で運営を行っているため、事業実施時には他文化施設から応援により適切な人員配置に努めている。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：*再整備した個人情報保護規定を元に、個人情報は適切に管理され事故は発生していない。年度計画による情報セキュリティ研修やコンプライアンス研修を実施している。マニュアル等の周知も継続して行っている。						
	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
	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：*利便性の向上のため、施設インターネット予約のキャッシュレスシステム導入他、ホームページやSNSによる配信に心掛けている。利用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、令和５年度826人、令和６年度1,003人とコロナ禍で減少した利用者数は徐々に回復している。事業団主催『松露の「茶の湯」』を復活して行った他、提携事業「松露庵紀行」を実施する等、多目的で利用できる施設としての広報にも努めた結果である。							
	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り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：　市民文化会館と連携して施設管理の業者を一体化することで管理経費の削減をしている。電気代節約意識を高め、トイレ・貸出室内の利用後消灯等利用者に対しても節電協力を促す取り組みを行っている。設備の経年劣化や破損などに対しては本部事務局、主管課と協議し調整を行い効率的な修繕に努めている。							
	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するとともに、対応については相談のみならず提案を行うよ努めている。							
	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：*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。

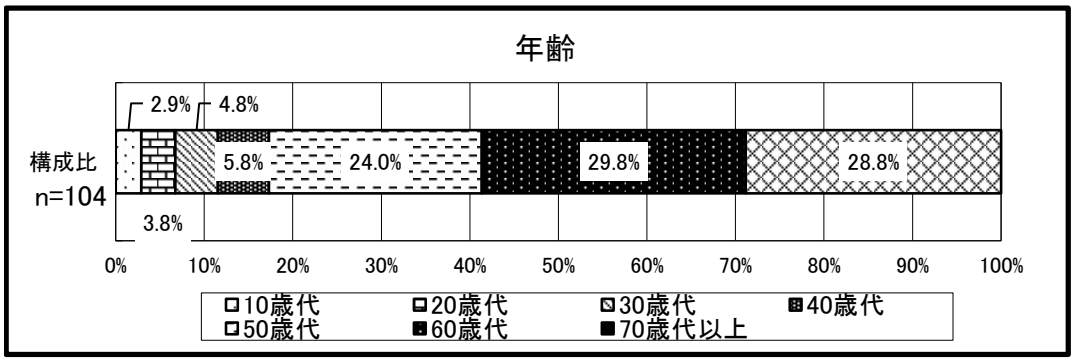
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

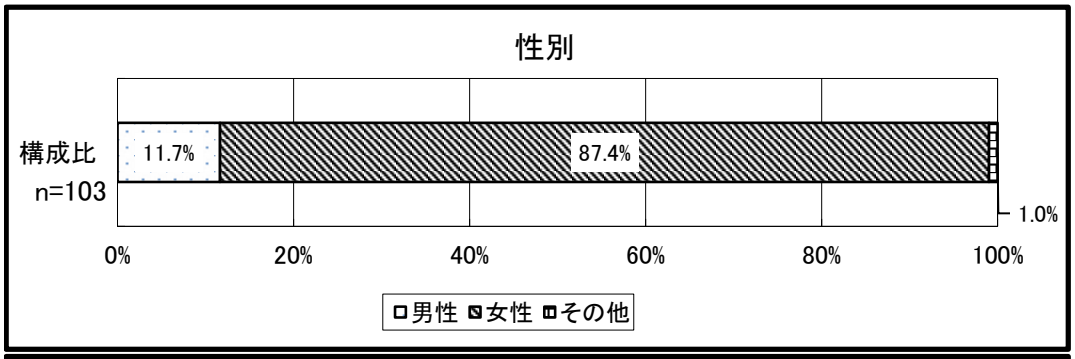
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	29.6
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、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、「松露庵紀行」事業を実施するなどの努力は評価できる。						
	改善事項 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。						

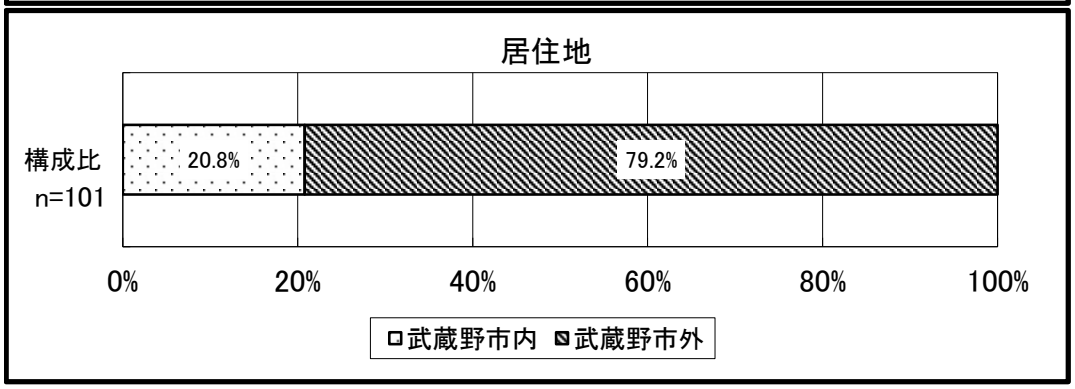
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3適当	2.4	22.4
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	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	3適当	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	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 コロナ渦回復により施設利用者が増加している中、施設の老朽化も課題であるが、接遇や備品の取扱いなどの習熟度が落ちることのないよう、対応していただきたい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3適当	2.4	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、引き続き不足のないよう適切な管理に努めていただきたい。						

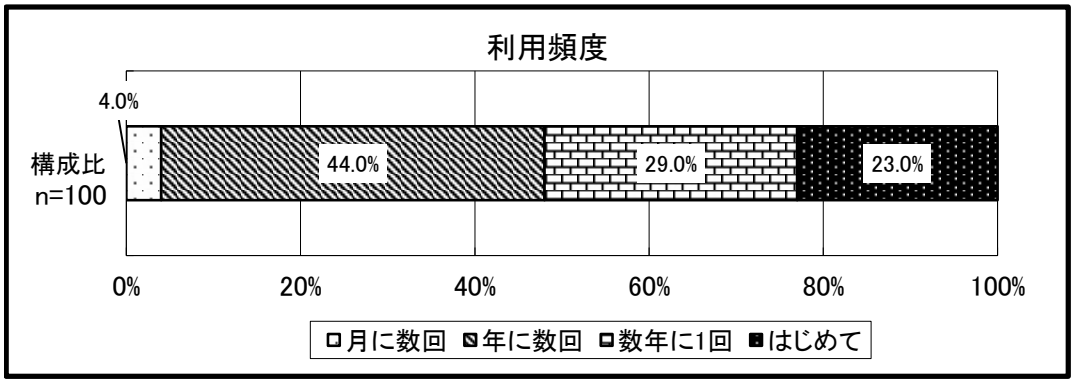
（様式４）

施設名　松露庵





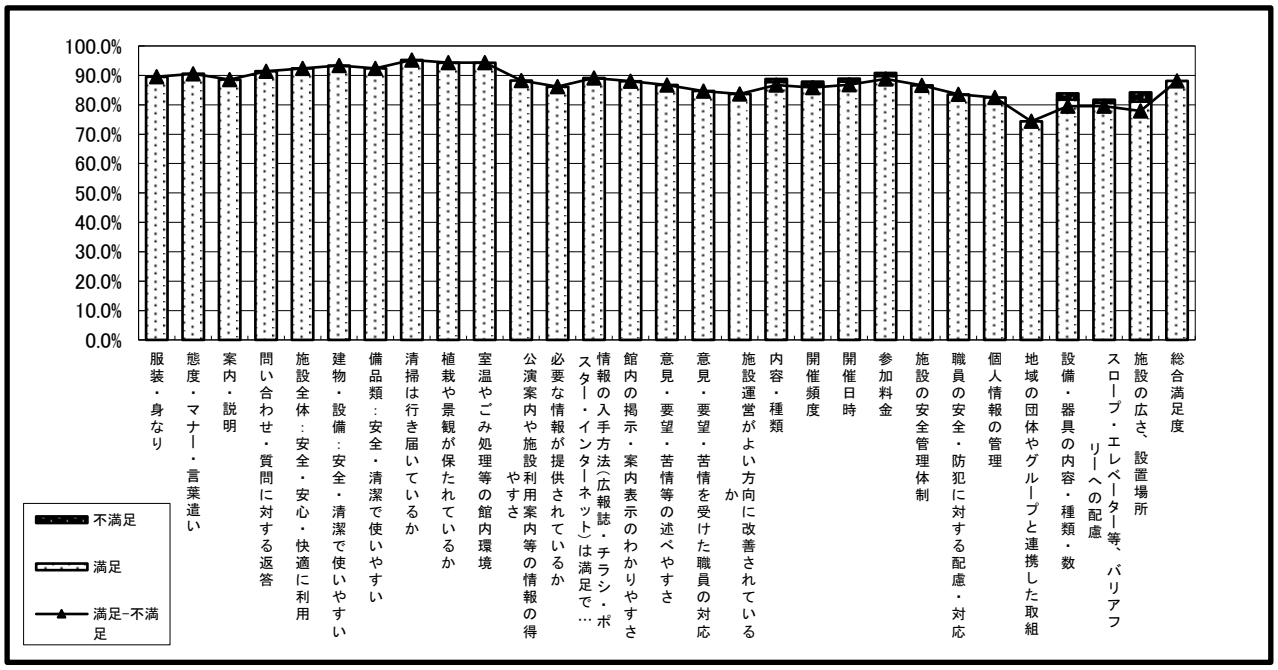


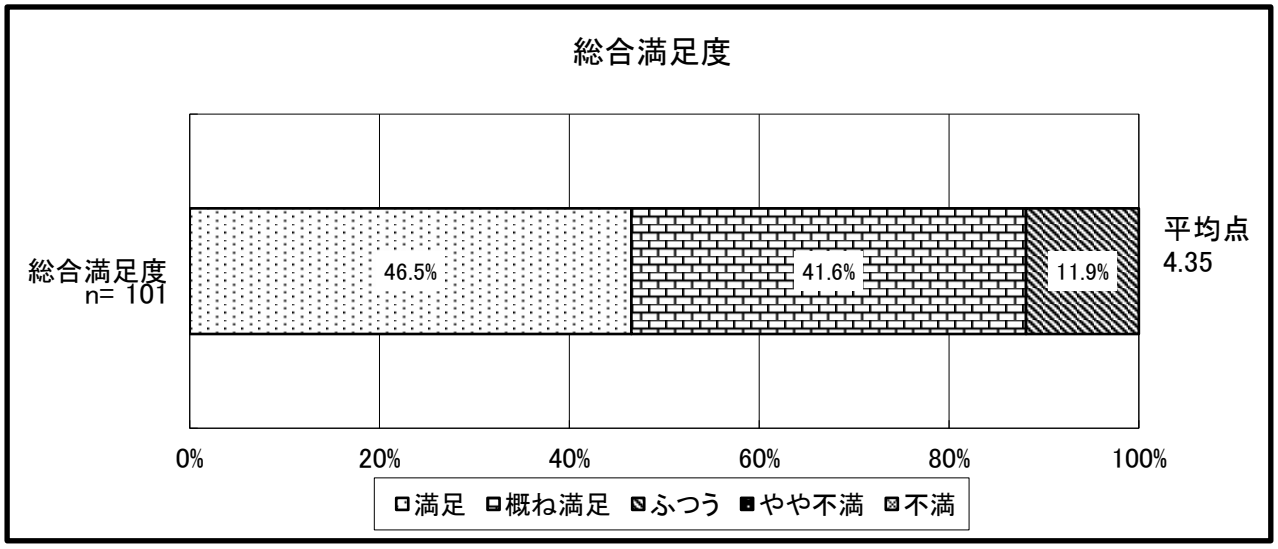


【回答者の属性】に関するコメント

異なる目的の複数団体からアンケートの回答を得ることができた。利用者の年齢層の中心は50代、60代、70代であるが、10代～70代までと幅広く、性別は男性11.7%、女性87.4%と大半を女性が占めた。居住地は市内20.8%に対して市外の方は79.2%であり、市外割合が多い。事業団主催『松露の「茶の湯」』は市内に限らず好評のため、市外の利用割合が増える傾向がうかがえた。初めて利用された方は前年度45.5%に対して、今回は23.0%となった。利用頻度では年に数回と数年に1回程度を合わせると73%で、頻度は低いものの継続して利用していただいている傾向もうかがえる。主たる目的（茶道）以外での利用目的で使用されている現状も確認できる。

施設名　　松露庵





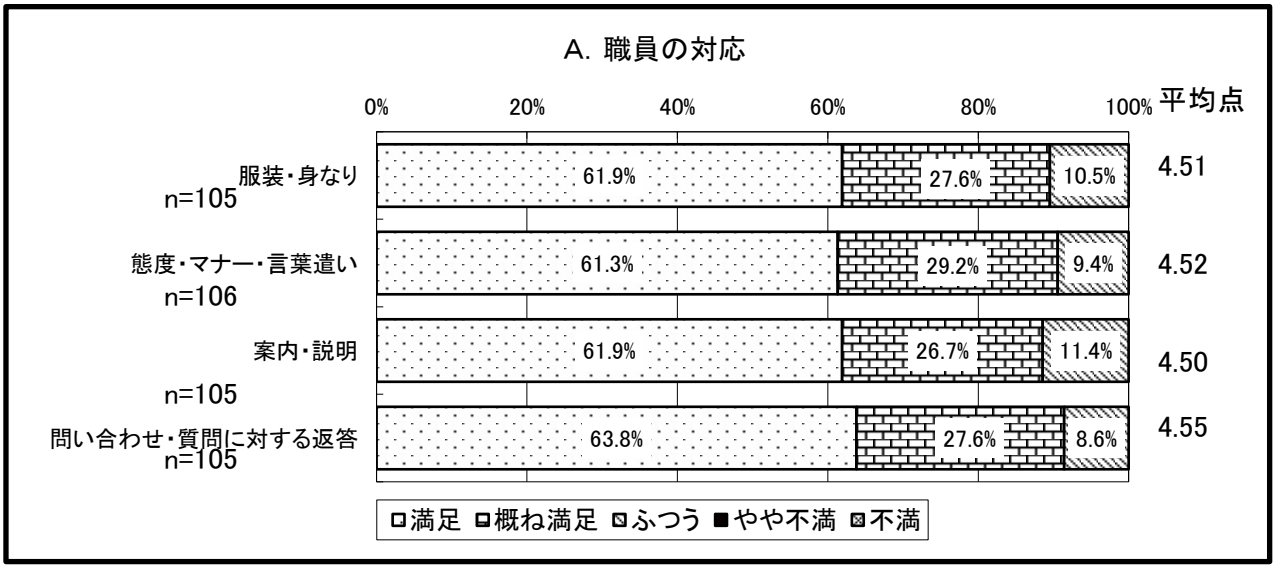
（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

今年度は満足・概ね満足の合計が88.1%となり、普通の割合は11.9%、やや不満、不満は0%である。メインの茶道利用者は安定しているが、施設は老朽化による快適性の課題があげられ、夏暑く、冬寒い施設特性は利用頻度に影響するものと思われる。

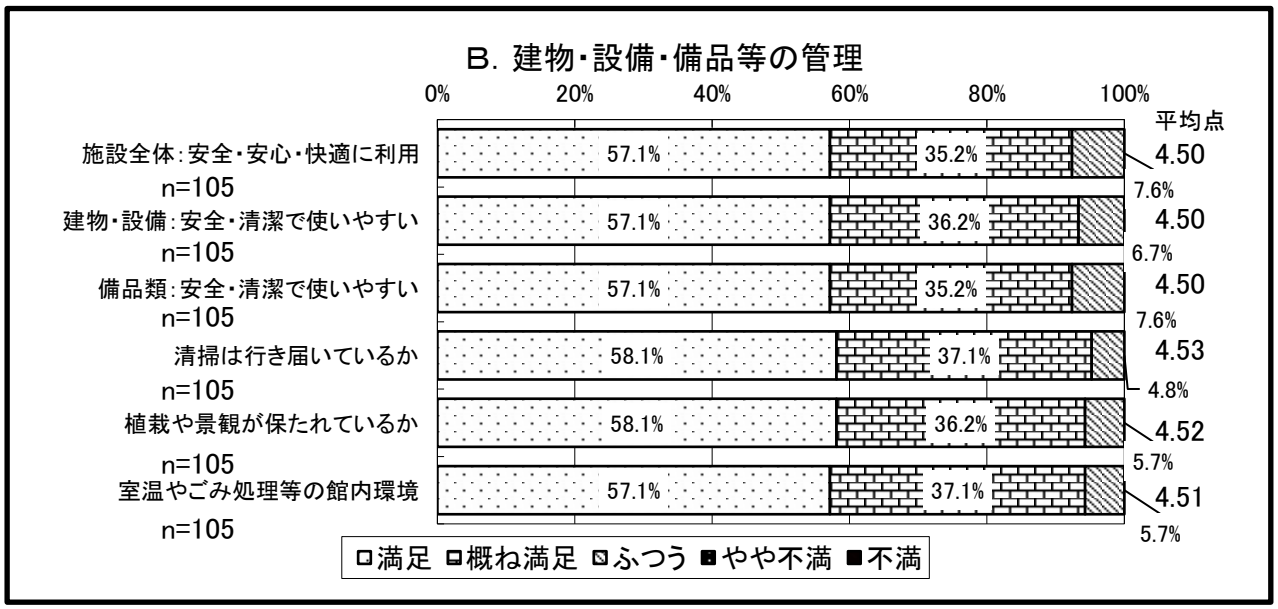
事業団主催のお茶会を継続して実施し、SNSやホームページ他、適切な情報発信をした。また、茶道以外の利用者が、使用した内容をSNSで発信したり口コミでの広がりにより、茶道以外の利用も増えてきている。施設の老朽化による安全管理が課題であるが、適切な施設管理を行いながら、更に多目的に利用できること等をアピールし、情報発信をしていきたい。

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・概ね満足」が88%以上を得ている。やや不満、不満は0%である。今後も引き続き丁寧な対応を心がけていく。

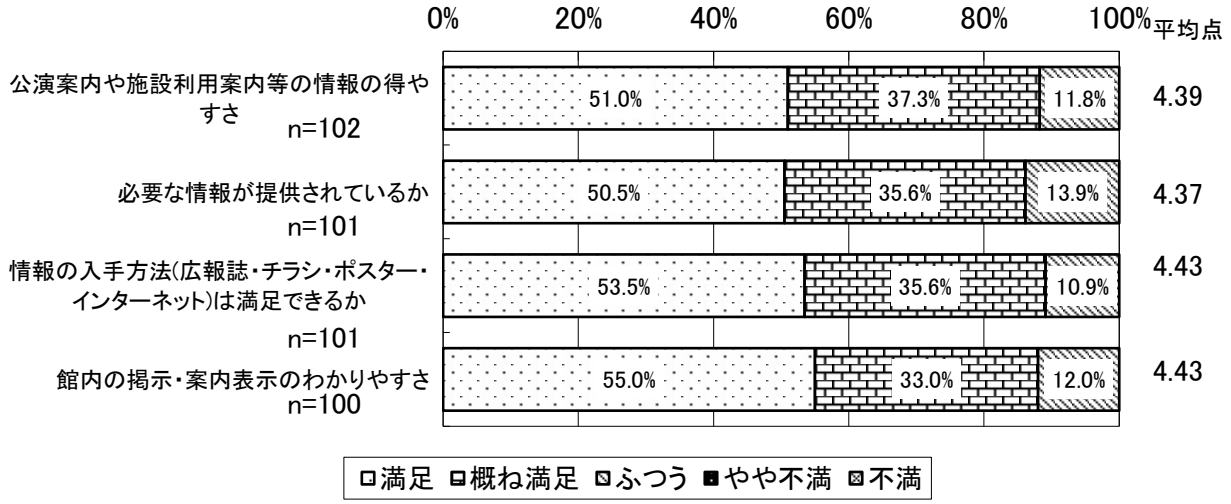


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」が90%以上となった。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

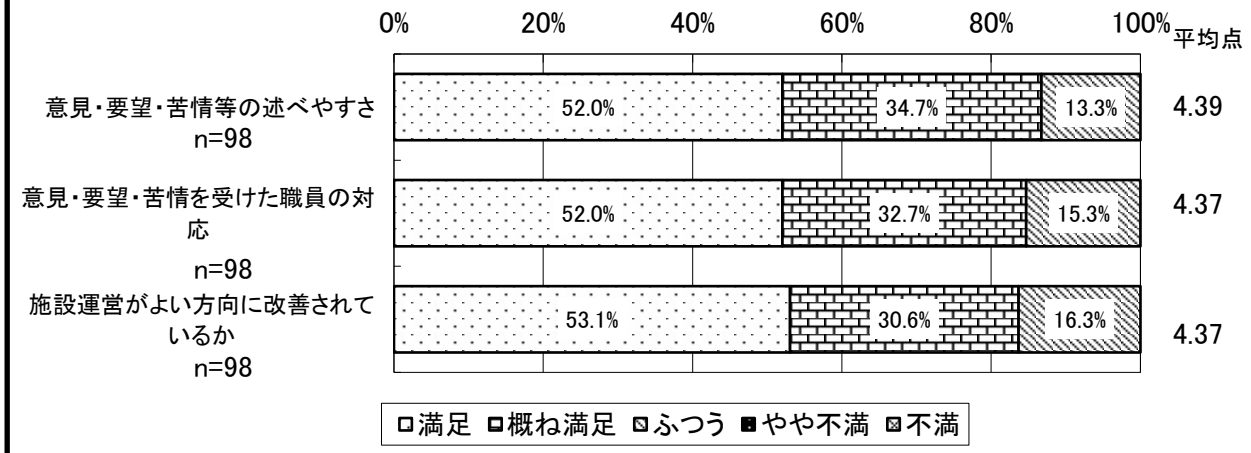
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」は86%以上となり、普通の割合は11-13%程度となった。やや不満、不満は0%である。基本的に茶道専門の施設としては、ホームページ、SNS等の更新による情報発信を行っているが、「情報の入手方法」「案内表示のわかりやすさ」については、課題と認識している。駅からの案内については、引き続きホームページの地図アプリ等を充実させる他、情報を伝えるチャンネルについても検討していく。「満足」「概ね満足」が増えるよう、情報の出し方には工夫をしたい。

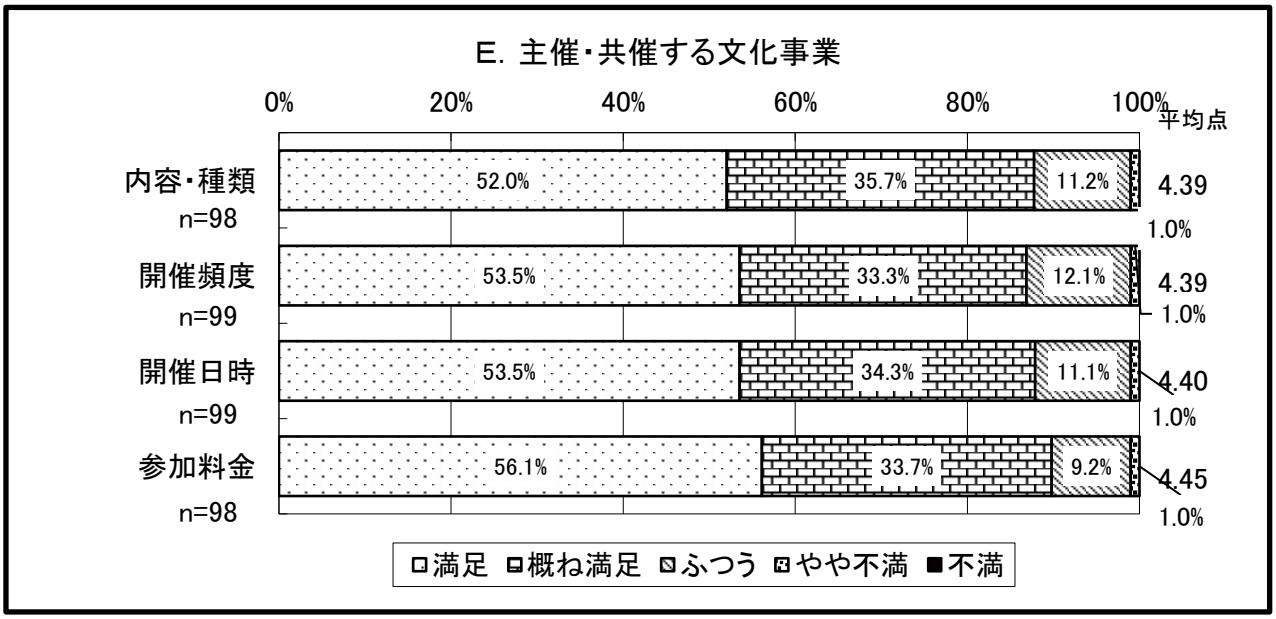
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

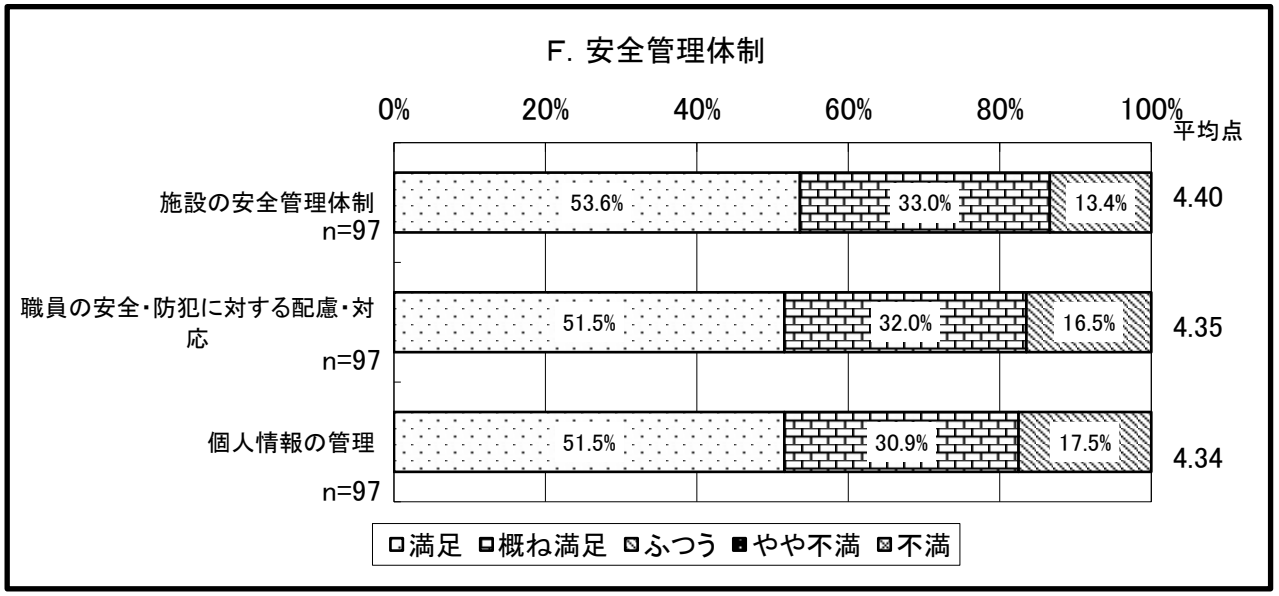
全ての項目で「満足」「概ね満足」で85%以上である。やや不満、不満は0%。今後も利用者の安全について最大限留意しつつ、利用者の意見・要望について、的確に対応できるような運営方法を探っていきたい。

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

松露庵で実施する主催事業自体が少ない状況ではあるが、主催公演『松露の「茶の湯」』、吉祥寺シアターカフェなおきちとの提携事業『松露庵紀行』の事業を継続実施している。コロナ禍後に復活した「茶の湯」、松露庵の雰囲気を生かした撮影事業等、施設を多目的に利用できるスポットとして活用することは好評をいただいている。

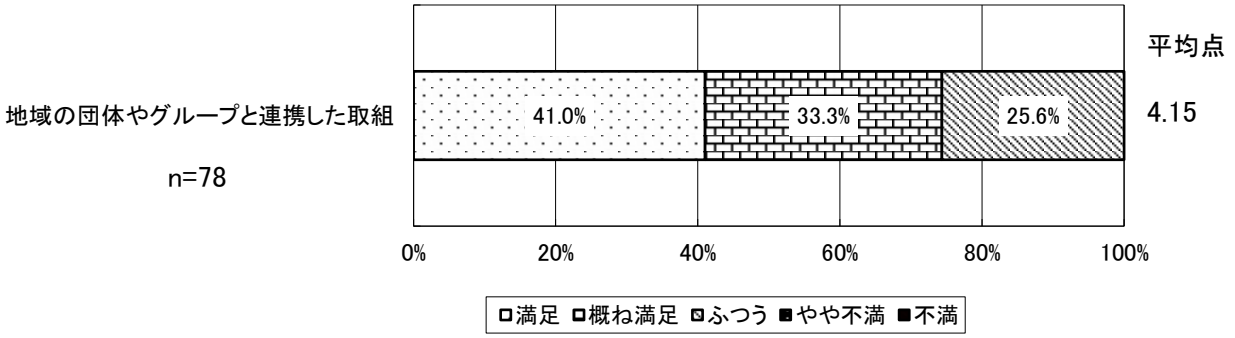


【F安全管理体制】に関するコメント

施設利用者には避難方法の確認等を適切に行っている。ただし、建物の老朽化もあり、より一層の設備等の維持管理およびメンテナンスの必要性が高まっている。閉館時は機械警備を導入しているが、設備が古く鍵のがたつきもみられる状況である。確実に施錠を行うなど防犯および安全管理に努めていく。

施設名　松露庵

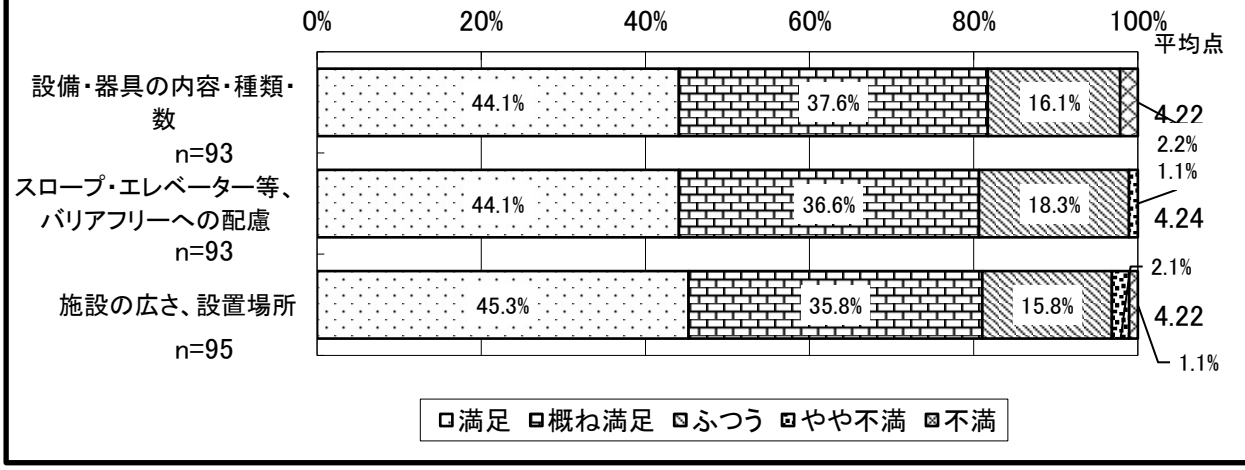
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

茶道ほか、利用ジャンルは着物やコスプレの撮影会他、多目的に利用できる施設として認知されてきていることが、満足度の維持につながっている。また、吉祥寺シアターカフェなおきちとの提携事業『松露庵紀行』等、多目的に利用できる公共施設として、地域の団体やグループとの連携を探って行きたい。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

建物の性質上、バリアフリーへの配慮が難しい場所もあるが、すべての利用者が安心してご利用いただけるよう、事前に付属設備等の説明は丁寧かつ具体的に行う事を継続し、引き続き設備管理に配慮しながら、安心・安全に重点を置いた対応を行い、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。

・トイレに便座クリーナーつけてほしい。
・備品が古い。
・公会堂もそろそろ立替の時期ではないでしょうか。
・入金の反映が遅くて不便なことがある。
・もっとお茶会を増やしてほしい。
・お茶会について初めて知りました。またぜひ伺いたいです。ありがとうございました。
・お手洗いの数が少ないので混雑して不便です。
・またこのようなイベントをやってください（撮影会）
・案内パンフレットが面白い。楽しみにしてる。
・古くても日本的でよい雰囲気です。
・時々使用させていただきありがとうございます。
・気持ちよく利用させていただいています。
・お世話になりました。
・素敵な建物ありがとうございます。楽しく撮影できました。お世話になりました。
・初めてでしたが大変感じよく接していただきました。
・いつも気持ちよく使わせていただいています。（同様の回答多数）
・いつもありがとうございました。
・いつもお世話になりありがとうございます。
・とても良い雰囲気です。これからも利用させてもらいます。
・良い思い出に残る日となりました。ありがとうございました。（撮影会）
・ありがとうございました。又よろしくお願い致します。
・イベントまたやってください。（撮影会）

⑦ 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　竹内　道則			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目 11 番 20 号			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	①　シアターの使用の承認、使用料の減免又は免除に関する業務 ②　シアターの施設及び設備の維持管理、来館者に対するサービスに関する業務 ③　舞台芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	88,583,000 円	決算	86,582,821 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	35.2 ／44	＊事業団の中期計画および企業価値向上計画に沿った運営を行い、文化の醸成や地域の活性化を通じて市民や利用者の Well-being の向上に貢献している。 ＊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。自主事業の選出は中期計画に沿って策定された指標に基づき行っており、理事会での承認をもって決定されている。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･交流型のワークショップなどの事業を通し、舞台芸術の普及に努めている。 ＊市内の公園や病院などの公共施設、小学校などの教育機関、飲食店、ライブハウスといった様々な施設と協働した事業運営を行い、地域との連携を強めている。	＊施設の設置目的を理解し、「事業団中期計画」や「企業価値向上に向けた取組み計画」にも基づいた、適切かつ質の高い管理運営がなされている。 ＊総合満足度は「満足」「概ね満足」の割合が例年と同水準で堅調に推移している。 ＊質の高い公演の実施等により、幅広い層の支持獲得につなげている。 ＊アウトリーチやコラボ企画等、市内の様々な施設と協力した事業を継続的に行い、各施設や地域と連携をしている。 ＊SNS や YouTube を活用した情報発信を積極的に行っている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			＊XやInstagram等のSNSによる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。	
Ｂ安全への取組み	8.8／12	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）訓練を実施しており、全職員が上級救命技能士の資格を保有している。 ＊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会社と連携して戸締り確認や夜間・休館日の機械警備を行っているほか、施設内の巡回監視を常時行うなど安全管理に努めている。	＊警備会社との連携や、夜間・休館日も機械警備で適切に監視しており、事件・事故には速やかに対応している。
Ｃ適正な運営	28.8／36	28.0／36	＊指定管理者要求水準書、基本協定書、年度協定書、年度事業計画等に基づき、的確に業務・事業を実施している。 ＊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。 ＊事業団本部で実施する情報セキュリティ研修やコンプライアンス研修に参加している。 ＊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	＊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いる。 ＊積極的な外部の補助金の獲得により公演を充実させている。 ＊多様な事業展開と情報発信により入場者数維持に貢献している。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			る。 ＊契約事務規程に基づき、再委託先の選定をする際は、見積もり合わせなどを適正に行っている。 ＊会計事務規程のとおり、現金管理、銀行への入金など金銭管理をより適正に実施できる事務執行体制を継続している。 ＊公平性と効率性の向上のためインターネットによる申し込みと抽選を導入しより多くの方が公平に申請できる仕組みを実施している。また、窓口キャッシュレス決済支払いを導入し利便性を高めている。	
D施設・整備等の適正な管理	6.4／8	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。 ＊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。 ＊改修工事は、主管課や工事業者と緊密に連携を図り、各管理・保守業者や事業実施者と適切に情報共有を行いながら行った。	＊適正な管理・清掃により、良好な環境の維持に努めた。
全体	81.6／100	75.2／100	＊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」の合計が約9割と、前年度に続き高い評価を集め続けている。	＊多世代に向けた事業や発信を行うことで、地域に開かれた劇場としての認知度を高めている。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
＜アピール点＞ ＊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。 ＊施設内での催しだけでなく、病院や小学校、公園等でのアウトリーチ公演、飲食店や雑貨店、ライブハウスといった地域の店舗とのコラボ企画等、市内の様々な施設と協力した事業を継続的に行うことで、地域との連携を強めるとともに、施設の認知度を高め利用者の増加に繋げている。	
＜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】
＊キャッシュレス決済やインターネット申し込みなどの新たな取り組みも進んでいる。より一層の利用者への積極的な周知に取り組んでいただきたい。	＊けいこ場のインターネット申し込み利用率は令和５年度が 75.5%、令和６年度が 86.7%、施設使用料のキャッシュレス決済利用率は令和５年度が 54.4%、令和６年度が 79.4%とともに上昇している。HP や SNS でのお知らせだけでなく、窓口での声掛け等も丁寧に行ってきた結果であると考えられる。引き続き利用者への周知を行いつつ、従来の方法での手続きを希望される方の要望にも応えてまいりたい。
＜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	

主管課（記入欄）	
＜特に評価できる点＞ ＊質の高い公演の実施等により、幅広い層の支持獲得につなげている。 ＊他館の職員との連携や補助金獲得等の努力により、効率的・効果的な運営が行えている。 ＊保全工事で長期休館（令和６年４月から７月）していたが、その間も他施設で積極的に事業を展開するなど、舞台芸術の普及に努めた点も評価できる。	
＜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】
＊キャッシュレス決済やインターネット申し込みなどの新たな取り組みも進んでいる。より一層の利用者への積極的な周知に取り組んでいただきたい。	＊窓口での丁寧な案内など、継続的に周知を行い、高い利用率を維持している。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入	

様式２－１　評価項目シート

【留意点】

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

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

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	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：「舞台芸術の創造、普及、発展の拠点」として、演劇やダンスの自主製作、ベテランから若手まで幅広く取り揃えた多様なラインナップの上演に加え、劇場やけいこ場の一般貸出等の管理運営を適切に行っている。また、武蔵野市文化振興基本方針に基づき策定した中期計画に則り、多様な主体が舞台芸術に触れるためのファミリー向け事業やアウトリーチ公演等の参加・交流型事業も積極的に行っている。さらには、当財団が作成した企業価値向上に向けた取り組み計画や職員行動指針を踏まえ、財団が管理運営する他の施設とも共通の認識を持ちながら文化施設の運営に取り組んでいる。						
	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よる総合満足度は「満足」「概ね満足」の合計が約9割と高い数値となっている。利用者の意見や苦情についてはホームページ内に設置した問い合わせフォームも活用されている。寄せられた意見については他の文化施設との定例会議で情報共有し、文化施設全体での改善に努めている。公演事業については紙媒体とオンラインを併用したアンケートの回収を行っており、SNSでも呼びかけを行うなど積極的に意見を集約している。提携などの事業団が主催でない公演についても、アンケートの内容を主催団体と互いに共有することで、各団体と協力して事業運営の改善を図っている。						
	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	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:市内の小学校等の教育機関や病院など、様々な施設と協働したアウトリーチ公演を数多く行い、地域との連携を強めている。また、公園での野外イベントの他、新たにカフェや雑貨店、ライブハウス等の地域の店舗を会場とした公演など、多様な形で地域連携事業に取り組み、来場者や施設側の意見を集めながら継続的な実施を図っている。						
	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：X、Instagram等のSNSを活用した公演情報の発信を充実させ、特に若い世代のフォロワーを多く獲得している。より詳細な情報発信においてはYouTubeなどのプラットフォームを活用して動画配信を行ったり、長文を投稿することのできるnoteで記事を執筆するなど、目的に応じて各種SNSを使い分けている。オンラインでの情報提供だけでなく、紙媒体での発信も継続して行い、世代ごとに異なる方法で情報提供に取り組んでいる。						
	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：利用者アンケートの「職員の対応」についての満足度は、「満足」「概ね満足」の合計がどの項目も約9割近い数値となっており、利用者から高い評価を受けている。受付対応に際してはマニュアルの遵守に加えて利用者への声掛けも積極的に行っている。業務の引継ぎは書面だけでなく、システム内にデータを残すなど職員間での情報共有を適切に行っている。職員の研修については接遇研修など定期的に行っており、事業団職員が作成した職員行動指針等に基づき、他施設の職員と共通の認識を持って市民サービスを提供できるように務めた。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	５優良	4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由：事業計画に基づき、鈴木忠志のような日本を代表するアーティストをはじめ、青年座や演劇集団円などの老舗劇団の公演、橋爪功など著名な俳優による演目、気鋭の若手による実験性の高い公演など、一定のクオリティを保ちつつ幅広いラインナップを上演している。その一方、地域連携事業や子ども向け公演、多様な主体を対象としたワークショップなど、様々な形で舞台芸術に触れる機会を提供し、長期的視点で芸術文化の普及に取り組むことで、公共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、特に内容・種類の充実についての数値が高く、公演のラインナップが観客から高い評価を受けていると言える。						
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:事故報告書を提出する事案は発生していない。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。消防法に基づき消火・避難誘導・通報訓練、ＡＥＤ（自動体外式除細動器）訓練を実施し、利用者の安全・安心な施設利用を着実に担保している。災害発生時には本部や市に適切な報告を行っており、また災害発生の恐れがある段階で本部や市と情報を共有し、対応を検討している。						
	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。施設管理業者による施設内の巡回監視を常時行っており、職員と緊密に連携して情報共有を適切に行っている。警備会社と連携し、閉館時の戸締まり確認及び不備があった際の迅速な報告、夜間・休館日の機械警備の実施など、安全な施設の管理運営に努めている。						
Ｃ適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	４良	3.2	
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	評価の理由：指定管理者要求水準書を踏まえ、基本協定書、年度協定書、年度事業計画等に基づき、的確に業務、事業を実施している。主管課とは月に一回定例会議を実施し、施設管理・事業実施についての報告・協議を行っている。また、合併効果を活かすために策定された企業価値向上に向けた取り組み計画や職員行動指針にも沿った運営を行い、事業団全体で共通の認識を持ちながら法人としてのさらなる企業価値の向上を図っている。						
	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5年度は劇場が99.8%、けいこ場が80.2%、令和6年度は劇場が100%、けいこ場が90.1%と高い水準を達成しており、劇場での自主公演の実施に伴うけいこ場の長期利用が増えたことなどにより空き日程の少ない運営が為されている。職員の配置については業務の分担表を作成し業務ごとの責任体制を明確にしている。平常時には必要最低限の人員で運営を行っているため、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。						

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：個人情報に関する事故は発生していない。事業団の個人情報保護規定を遵守し、委託契約者等にも周知し漏洩等の事故を防止している。マニュアル等の周知や事業団全体での情報セキュリティ研修も実施している。紙媒体の個人情報を含む申請書類等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。その他、離席時のPCのロックやUSB等の記憶媒体使用ルールの遵守、PCの定期的なプログラム更新などの漏洩防止対策を実施している。						
	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：契約事務規定に基づく適正な競争見積もり合わせを行っている。専門性の高い業務については業者の変更により問題が発生する危険性をもっているため、安全面を優先して考えているが、同規模の館と比較し金額の妥当性も確認している。業者とは日頃より連絡を密にし、適切に管理監督責任を果たしている。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、必要に応じて事業団文化事業部、主管課に報告している。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。						
	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6年度は改修工事による休館期間が発生したにも関わらず、1か月あたりの利用者数は3,880人となっており、利用者数は増加している。利用増加に向け、地域の飲食店や雑貨店、ライブハウスなどへの出張公演や、吉祥寺駅構内への公演ポスターの掲出、むさしのFMラジオへの職員の出演による施設全体のPRなどを行い、施設の認知度の向上や来場者数の増加に務めた。						
	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、会計顧問による月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなどを適切に行った。現金管理も、現金事故防止のため毎日複数職員で複数回、金庫確認を行っている。金庫での保管及び銀行への入金なども適切に管理している。決算前に見込みを算出し、適正な指定管理料となるように市とともに予算の補正も行っている。使用料については、納期限を超える団体がないよう納付依頼、督促を行い、市とも情報を共有しながら適切に徴収を行っている。						
	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：世田谷区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。また、利用者に対して節電や節水への協力を促し、退館後の楽屋などの見回り時にも、水道の栓が閉まりきっているか、差しっぱなしになっているコンセントがないかなどのチェックを細かく行っている。						
	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、けいこ場については公平性と効率性の向上を目指したインターネット申込による施設抽選申込を継続し、より多くの方が公平に申請出来る仕組みで実施している。また、インターネット利用が困難な利用者に対しては窓口で、インターネット利用者と同様の条件で利用申請できるようにしている。自主事業については事業団の中期計画に基づき定められた選考基準に則って選定を行い、理事会での承認をもって決定している。						

<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="10">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="10">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">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。職員と常駐の委託者と設備等の日常点検及び応急対応を行うとともに、経年劣化により破損に繋がる状態については主管課へ報告をしている。また、業者より提出される保守点検等報告書により安心・安全保持のために必要な修繕や部品交換なども迅速に行っている。備品台帳も整備し、主管課と共有しながら適切に管理している。令和6年度内に行われた改修工事については、主管課や工事業者と緊密に連携を取りながら、各管理・保守業者や事業実施者と適切に情報共有を行いつつ進行した。</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">評価の理由：委託業者と調整をしながら建物内外の日常、定期的な清掃に加え、消毒や除菌等の作業を実施し、利用者に安心して利用していただけるよう良好な環境の保持に努めており、利用者から清潔であるとの評価の声もいただいている。室温などの館内環境についても不満がないよう、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。</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。

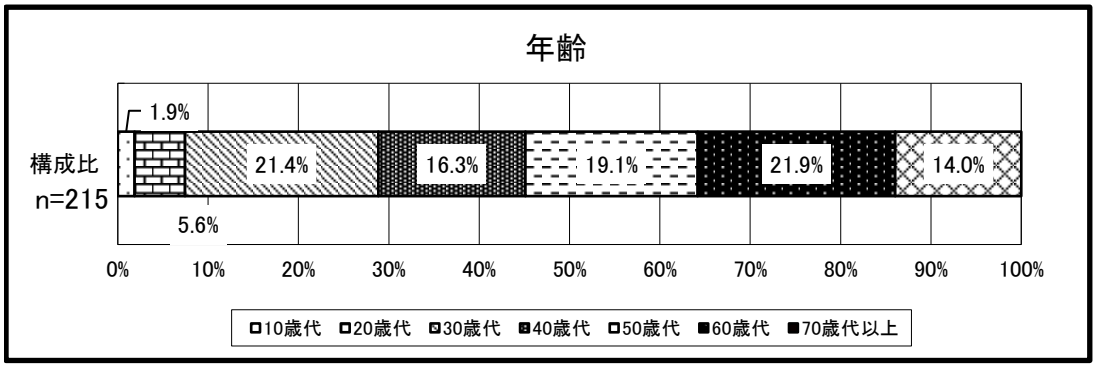
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

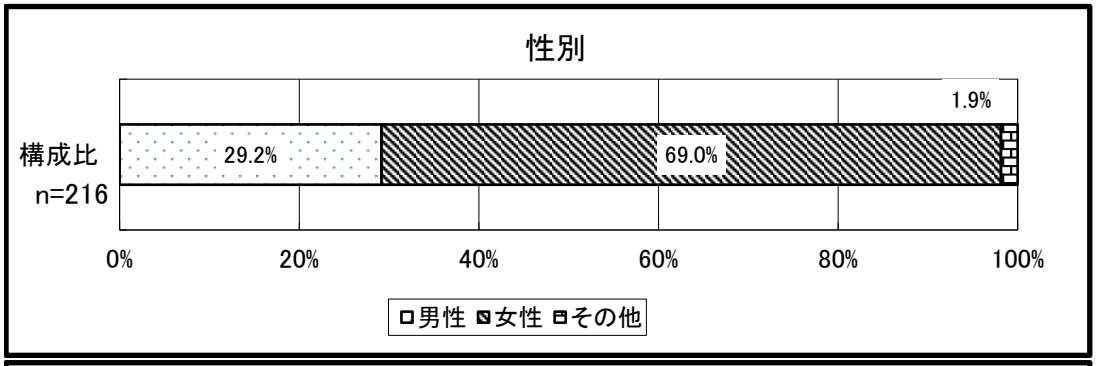
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	35.2
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	４良	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	４良	6.4	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	４良	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	４良	3.2	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	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や、SNSやYouTubeを活用した情報提供、質の高い公演の実施等により、幅広い層の支持獲得につなげていることは、特筆すべき成果と評価できる。						
	改善事項 引き続き同等以上の事業を提供し続けられるように努めながら、館内の掲示・案内表示の工夫や適切な情報提供を行い市民満足度の向上を図っていただきたい。						
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。警備会社との連携や、夜間・休館日も機械警備で適切に監視しており、事件・事故を発生させていないことは、成果と評価できる。						
	改善事項 引き続き、事件・事故の無い運営に努めるとともに、万が一の際の体制は、職員間での周知を常に徹底していただきたい。						

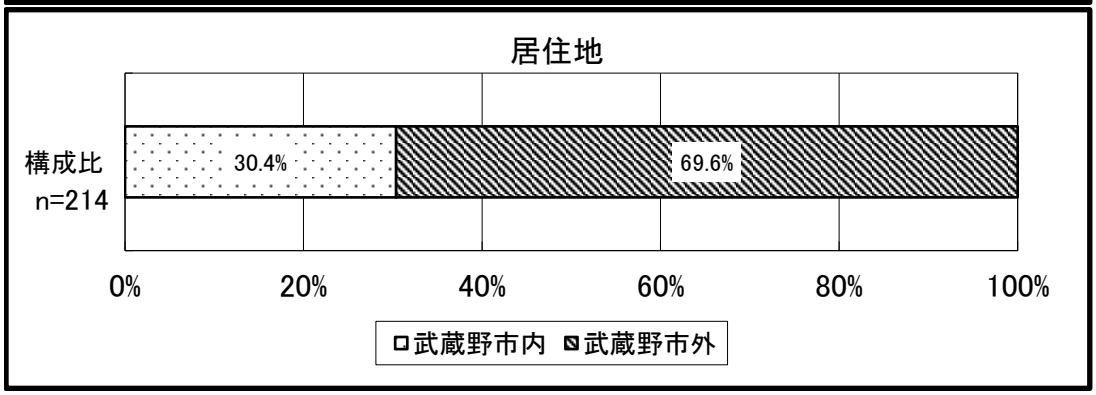
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4良	3.2	28
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	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。限られた人員と予算の中、他館の職員との連携や補助金獲得等の努力により、効率的・効果的な運営が行えている。公演等の幅広い事業展開で利用者の増加に努めており、入場者数が新型コロナウイルス前の水準に回復していることは特筆すべき成果と評価できる。						
	改善事項 引き続き公演などの情報提供や広報を適切に行い来場者数の維持・増加に努めていただきたい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3適当	2.4	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、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、保守範囲が広範なので、引き続き不足のないよう管理に努めていただきたい。						

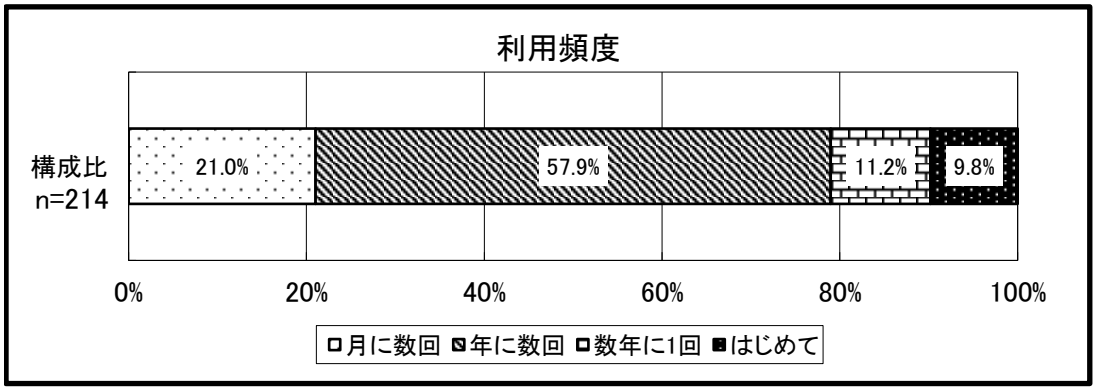
（様式4）

施設名　吉祥寺シアター





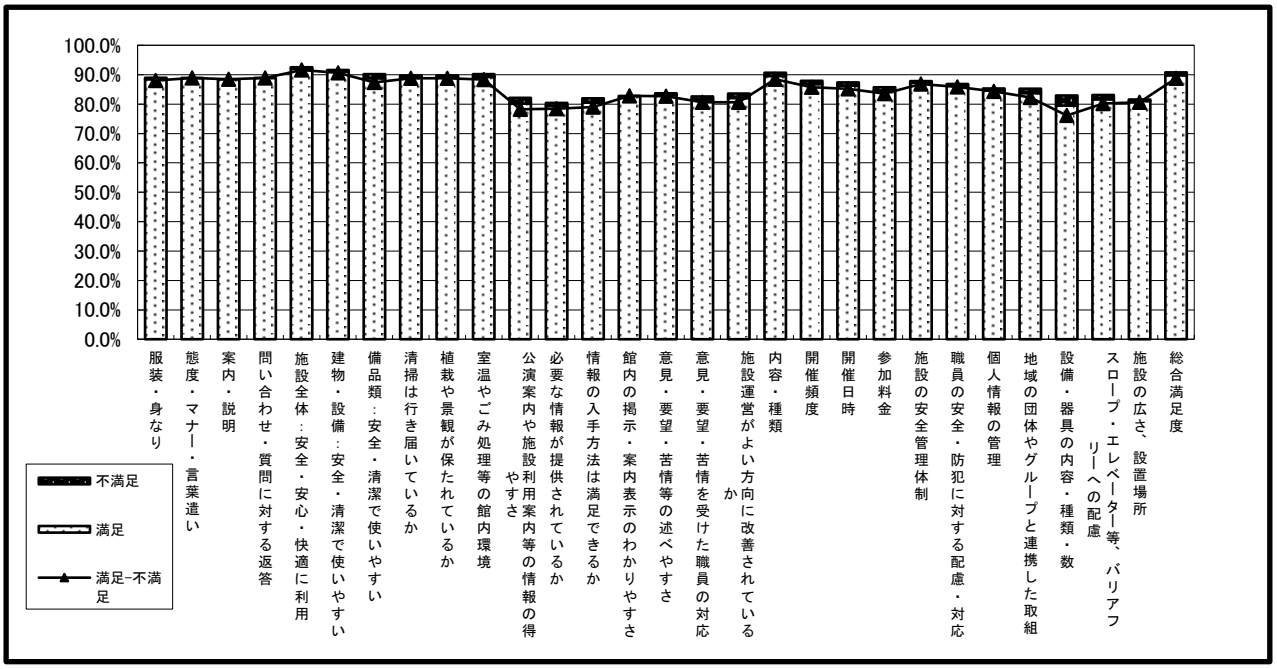


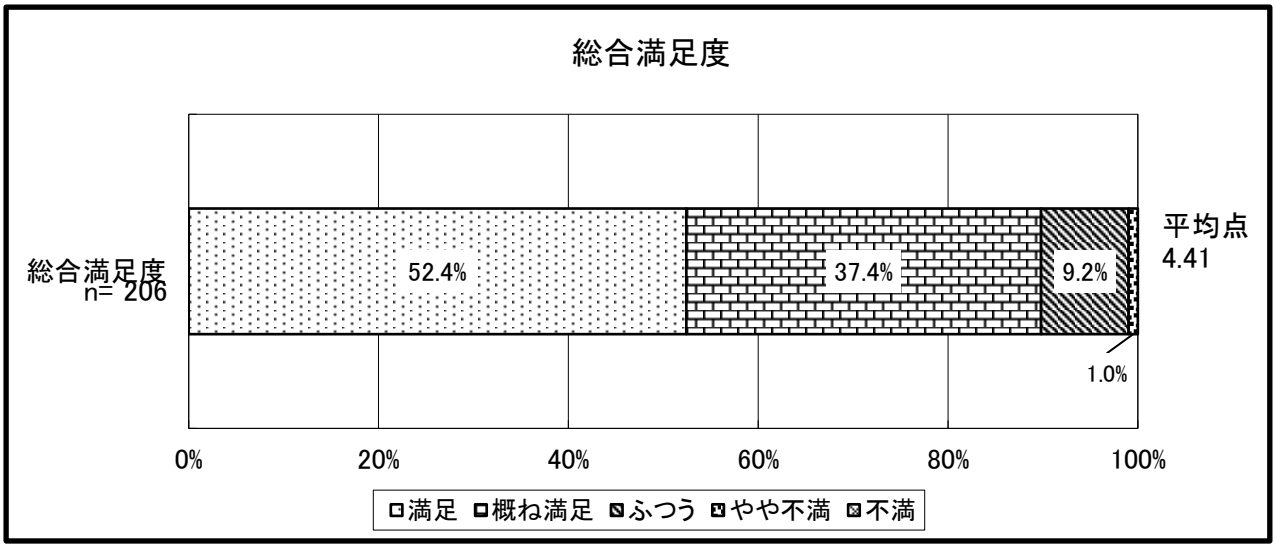


【回答者の属性】に関するコメント

・回答者年齢は20～70歳代まで満遍なく分かれている。他の文化施設と比較しても30歳代以下の若い世代の来館が多くなっており、事業面で若手からベテランまで幅広いラインナップを揃えたことによる影響が考えられる。
・居住地は武蔵野市外が約7割となっており、利用頻度の「月に数回」「年に数回」の合計約8割を占めていることから、市民以外にもリピーターが定着しており、吉祥寺シアターのブランドが一定層に浸透していることが伺える。

施設名　吉祥寺シアター



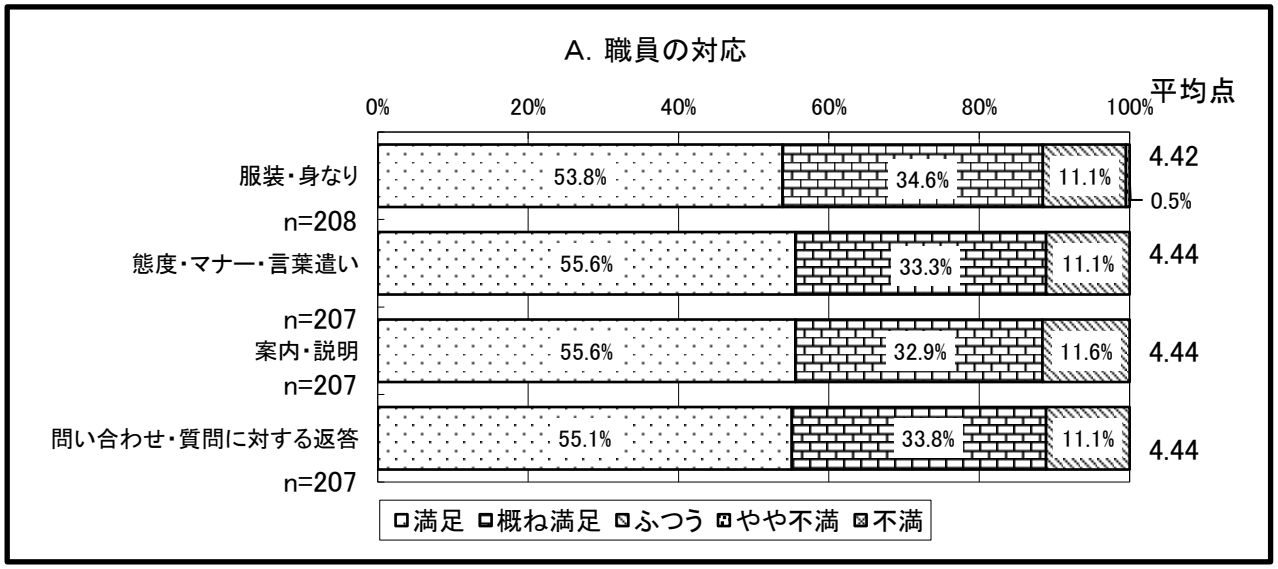


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

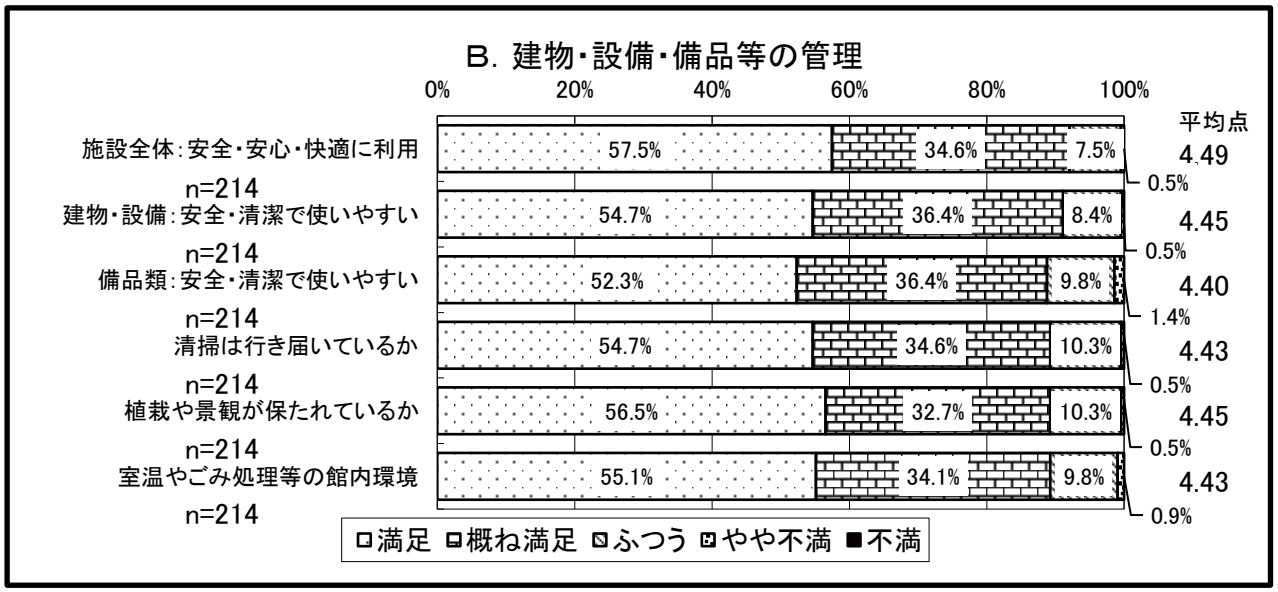
満足が52.4%、概ね満足が37.4%で89.8%の人が満足していると答えており、おおよそ例年並みの数値である。前年度に引き続きやや不満、不満の回答はほとんどなく、高い評価を集め続けていると言える。
各項目の数値を比較すると、A：職員の対応・B：建物・設備・備品等の管理、E：主催・共催する文化事業の項目の数値が高くなっている。幅広い世代から支持を集めている自主事業の公演ラインナップもさることながら、受付や施設管理の各業務で職員や委託業者が高い水準で業務を遂行してきた結果であると考えられる。

施設名　吉祥寺シアター



【A職員の対応】に関するコメント

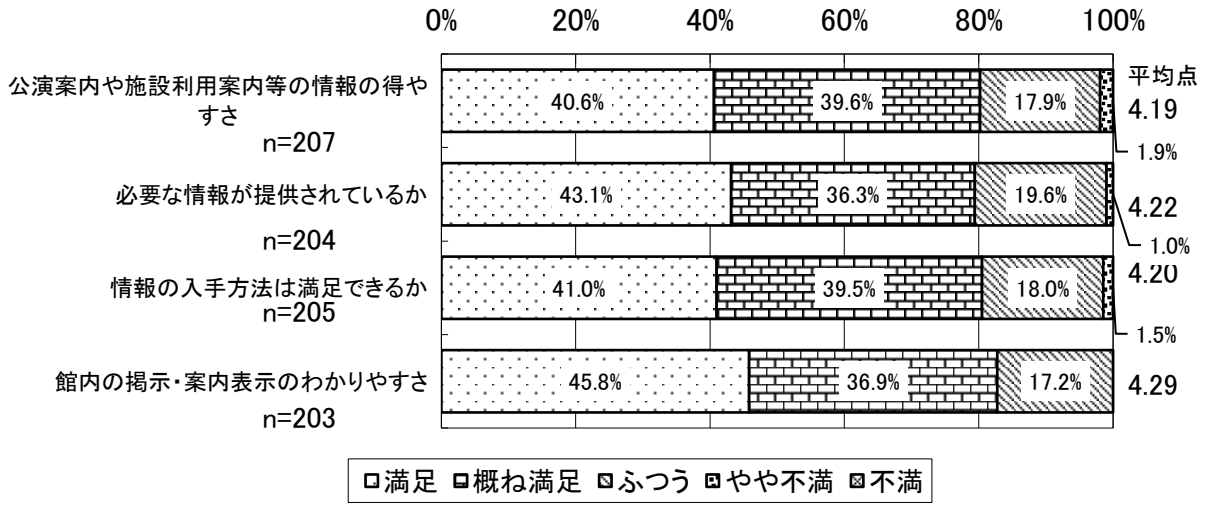
昨年度と比べて各項目とも満足度が向上しており、職員や受付スタッフの勤続年数が長くなってきたことにより提供するサービスの水準も向上したことが影響していると考えられる。令和7年度からは受付業務の外部委託を停止し、職員がすべての電話や窓口対応を行う体制に移行するが、利用者や顧客の満足度が低下しないよう、教育や引継ぎを徹底し新体制に臨んでまいりたい。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

各項目とも満足、概ね満足が90%に近い数字となっており、高い水準を維持できている。昨年度は空調や音響設備を中心とした改修工事を行い、利用者からも「施設の環境が快適になった」「機材の質が向上した」と評価の声をいただいている。引き続き施設や設備を安心・安全にご利用いただけるよう丁寧な管理を行ってまいりたい。

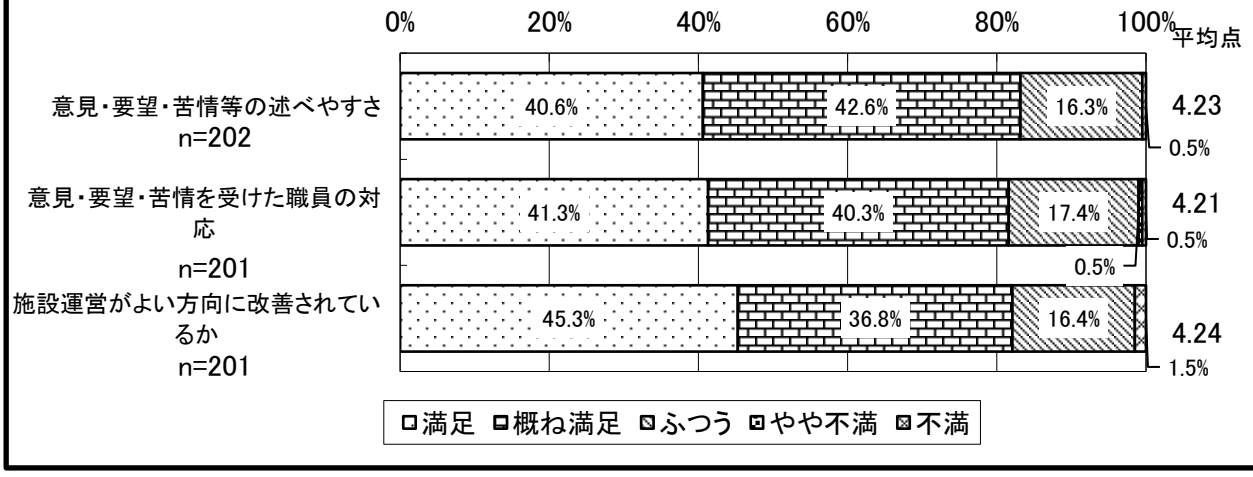
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

各項目とも満足、概ね満足の合計が約8割を占めており、平均点も昨年度よりおよそ0.1ポイントずつ向上している。若年層を対象としたX、Instagram等のSNSによる公演情報等の発信に継続的に取り組んでおり、動画配信やnote等も活用しつつ新たな試みを積極的に行っている。オンラインでの情報提供だけでなく、引き続き紙媒体での発信にも力を入れ、幅広い世代へのアプローチを行ってまいりたい。

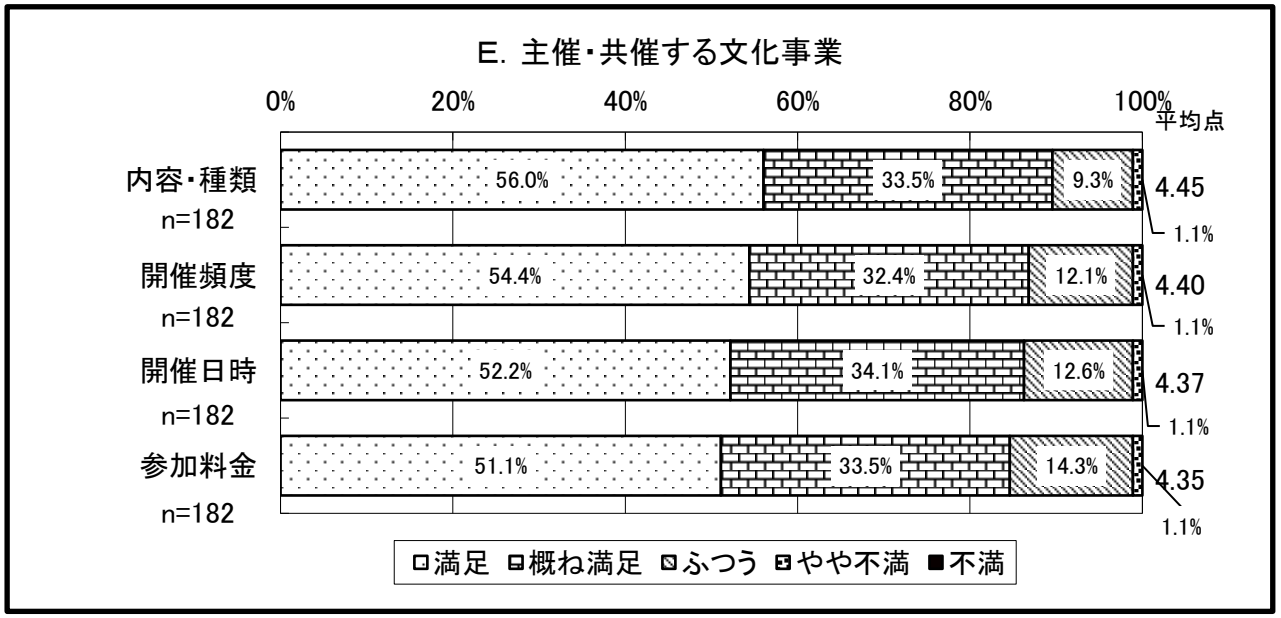
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

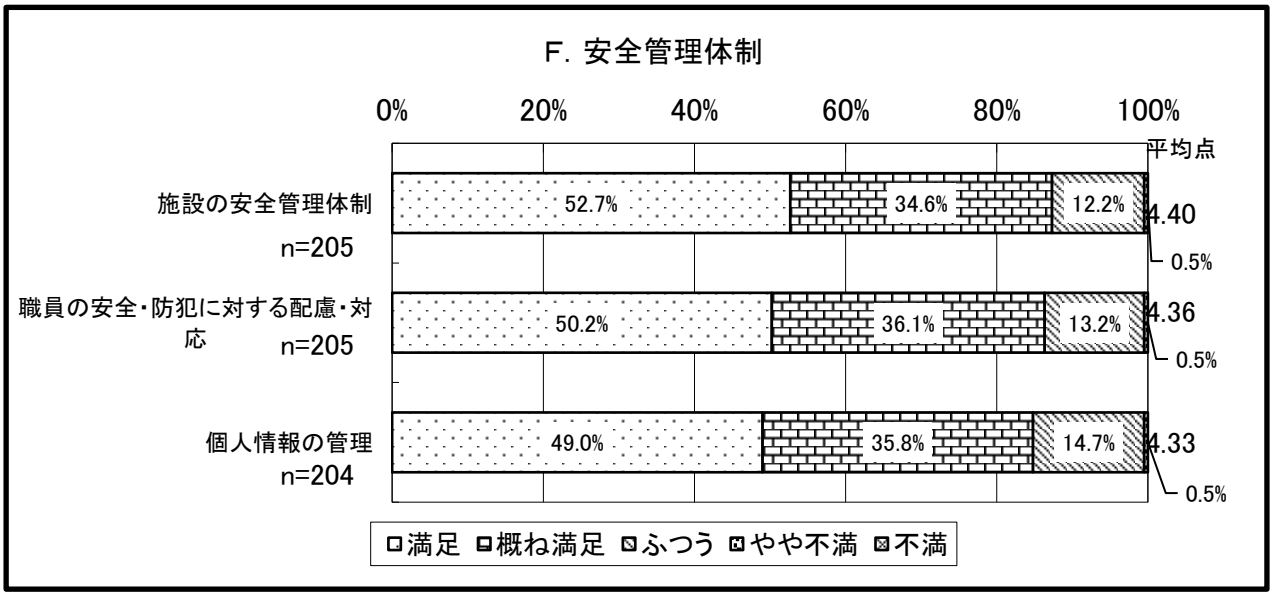
各項目とも満足、概ね満足が80%台となっており、平均点も昨年度よりおよそ0.1ポイントずつ向上している。自主事業におけるアンケートの回収方法は紙媒体とオンラインを併用しており、SNSも活用するなど幅広い意見の集約に努めている。引き続き問い合わせフォームなども含め寄せられた意見への迅速な対応に務め、利用者の要望に適切に応えてまいりたい。

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%台と高い水準を維持できている。特に内容・種類の充実に対する満足度が高く、自主事業の公演ラインナップが観客から高い評価を受けていることが伺える。新劇などの安定的に評価を集めている団体の公演については継続して行いつつ、引き続き若手の発掘や新たな企画の立ち上げにも積極的に取り組んでまいりたい。

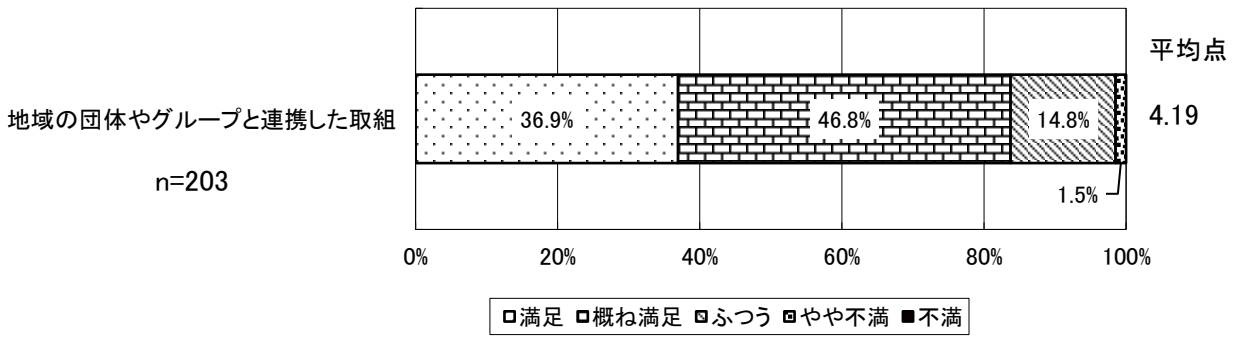


【F安全管理体制】に関するコメント

各項目とも満足、概ね満足が80%台と、高い水準を維持できている。安全管理については、施設の管理業者による巡回監視を常時行っており、利用者の安心にも繋がるような形で安全の確保に取り組んでいる。職員についても安全管理や個人情報の取扱いに対して研修の受講やマニュアルの周知を行いつつ、リスクマネジメントによる運営体制の見直し・改善を日々積極的に行い、安心・安全な施設管理・組織運営に努めている。

施設名　吉祥寺シアター

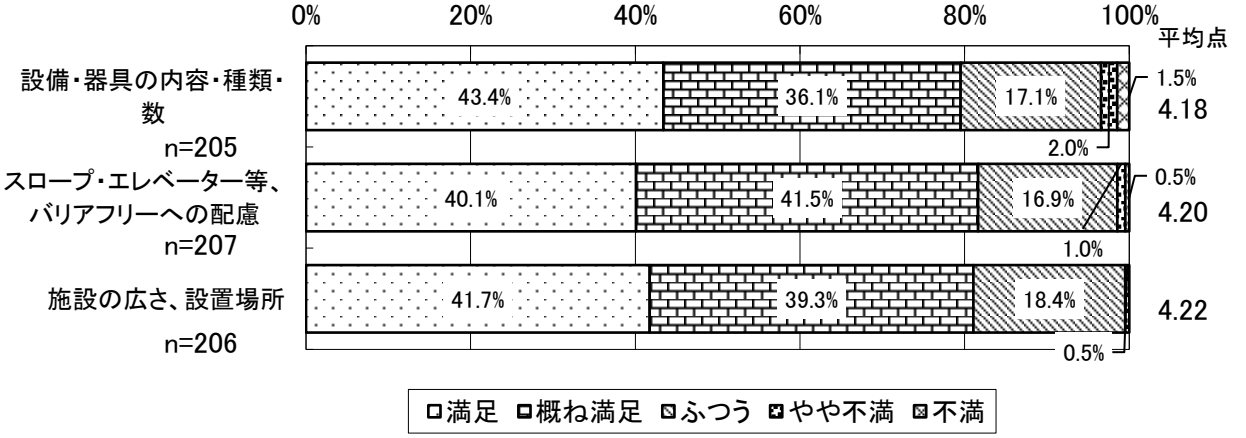
G. 地域との連携



【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、高い水準を維持できているが、平均点は昨年度よりおよそ0.1ポイント低下した。昨年度は休館期間を利用して保育園・幼稚園や小学校、病院、公園などの公共施設を用いたアウトリーチ公演、地域のカフェやライブハウス、雑貨店等での上演など様々な形の地域連携事業を行ったが、一般的な認知度についてはまだ十分に高いとは言い難いため、継続的な実施によって地域に定着させることを目指してまいりたい。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

各項目とも満足、概ね満足の合計が約8割を占めており、例年並みの水準である。設備や器具の設置を求める声は多く、自由記入欄でも多様な要望をいただいている。主管課や各委託業者と連携しながら、ハード面だけでなく利用者への適切な案内や周知などのソフト面での充実化も図りつつ、それぞれの要望に丁寧に対応してまいりたい。

施設名：　吉祥寺シアター

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

（1） 施設設備について

- 駅からの道を分かりやすく案内してほしい。2 件
- 喫煙所を作ってほしいです。3 件
- いつもトイレが綺麗。
- ウォシュレットトイレを設置してほしい。4 件
- 女子トイレに音姫を設置してほしい。
- だれでもトイレを増やしてほしい。
- トイレが 1，2 階にあって便利と思います。
- 1階トイレの数を増やして欲しい。
- 椅子が固い。2時間座ると腰やお尻が痛い。座布団を置いてほしい。3 件
- 劇場に奥行と高さがあってかっこいい。
- 劇場の音はすごくいい。小さな声でもよく聞こえる。
- 予約が取れにくい。3 件
- 広いスタジオでキレイでとてもありがたい。
- 料金が安くて助かっています。
- 工事で稽古場が快適になった気がします！
- けいこ場にバレエバー（可動）がもう少しあれば嬉しいです。12 件
  今はバーレッスン 8 人までしかバーにつけないので、せっかくスタジオが広いのにもったいないと思う。
- けいこ場内に着替えができるようなカーテンが欲しいです。
- 楽屋にハンドソープが欲しいです。
- 劇場実寸がとれるリハーサル室ができたら嬉しいです。
- 新しい音響機材素晴らしいですね。グッジョブ
- けいこ場のトイレをもっと増やしてほしいです。3 件
- 環境はよいが、使いやすさをもっと充実してほしい。
- 劇場ロビーの掲示物用に、L 字スタンドがあるといいなと思いました。人の頭よりも高い位置に標識を出したいときがありました。

（2） 運営面について

- 全公演スケジュールを HP に載せていただけたら嬉しいです。
- 吉祥寺という立地を考えたときに、平日夜公演の開演時間を早めることが難しく、延長制度がないことにやや不便を感じました。延長料金は致し方ないと思いますので、お金を払えば 30 分延長ができるとありがたいです。

（3） 事業について

- プログラム、ベテランから若手まで世代が色々で良い。
- 白黒のチラシが変でいい。

（4） 職員について

- 受付応対に時間がかかった。3 件
- 職員の方はお会いできておりませんので回答できずすみません。2 件

（5） 評価のことば

- ありがとうございました。2 件
- １階のカフェの方がとても親切です。

（6） その他

- もっと市民が利用できるようにしてほしいです。

⑧　かたらいの道市民スペース

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市かたらいの道市民スペース			
所在地	武蔵野市中町１丁目 11 番 16 号　武蔵野タワーズスカイクロスタワー１階			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	理事長　竹内　道則			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目 11 番 20 号			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	①　かたらいの道市民スペースの使用の承認に関する業務 ②　かたらいの道市民スペースの使用料の減額又は免除に関する業務 ③　かたらいの道市民スペースの施設及び設備の維持管理に関する業務			
指定管理委託料	予算	6,269,000 円	決算	6,041,824 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	32.0 ／40	27.2 ／40	＊利用時の注意事項の丁寧な説明や、入口、館内の丁寧な清掃、など、委託の窓口スタッフを含む職員全体で行うことで、利用者の満足度向上を図った。 ＊職員、受付など委託を含め意見交換を行い、接遇や PR について、より身近な施設となるよう努め、接遇の向上に取り組んでいる。 ＊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、キャビネットを行い、利用者の利便性の向上を図っている。 ＊地域イベント開催時に施設ロビーやトイレを開放し、施設利用者にとどまらない市民の利便性、快適性の向上に取組み、また、認知度を上げるため、芸能劇場窓口で会議の利用の問い合わせ時に、かたらいの道市民スペースの紹介を行った。地域密着型の施設としての認知度の向上に取り組んだ。 ＊施設システムでは、キャッシュレスシステム受付による、利用者の利便性向上に努めている。	＊施設の設置目的を理解し、「事業団中期計画」や「企業価値向上に向けた取組み計画」にも基づいた、適切な管理運営がなされている。 ＊広報など PR も工夫がみられる。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ｂ安全への取組み	8.8／12	7.2／12	＊施設内の防災訓練のほか、マンションが主催する防災訓練に参加した。また、芸能劇場と連携して定期的な消火・避難誘導・通報訓練・AED 訓練を実施しており、職員が上級救命技能士の資格を保有している。 ＊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。 ＊事故・事件等発生時はすぐに事業団文化事業部、本部事務局、主管課に報告や情報共有、対応が行える連絡体制を徹底した。 ＊災害発生時には事業団文化事業部、本部事務局、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、事業団文化事業部、本部事務局、主管課と情報を共有が出来る連絡体制を徹底した。	＊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。 ＊建物全体を管理している武蔵野タワーズ管理組合と連携し、適切に管理されている。
Ｃ適正な運営	27.2／36	24.8／36	＊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で行っている。条例・規則で定めるとおり、より多くの方が公平に申請出来る仕組みで継続している。また、窓口キャッシュレス決済支払いを導入し利便性を高めている。 ＊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。また、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。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。 ＊芸能劇場と一括して管理しており、お互いの施設の業務における情報共有が図られている。職員は芸能劇場と市民スペースを兼務しており必要最低限の小人数で運営しており効率的に管理している。 ＊現金事故防止のため毎日４回（開館前、18 時交代前と後、閉館前）金庫確認を継続して行なっている。	＊芸能劇場と一体管理を実施し、経費節減を図りながらも、適切かつ効率的なサービス提供をし続けている。 ＊申込について、公平性と効率性の観点で工夫がなされている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
D施設・整備等の適正な管理	6.4／8	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て、保守計画等を立てて対応を行った。また、設備等の日常点検において、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事業団文化事業部、主管課へ報告をしている。 ＊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。 ＊利用者が気持ちよく施設を使えるように、館の内外（共用部分も含め）にわたる清掃を丁寧に実施し、特に、施設利用者以外も利用することが多いトイレについては徹底した清掃を心掛け、男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理も継続して適切な対応を実施している。	＊従来の清掃だけでなく衛生面に配慮した対応を実施している。
全体	74.4／96	64／96	＊地域イベントへ積極的に参加・協力するなど、地域の公共施設としての役割を担っている。 ＊小規模施設であるため、特に利用者への細やかな配慮（室温管理、忘れ物の声掛けなど）を心がけた。また、効率性を意識しながら、芸能劇場と一体的に、適切に管理している。 ＊公共施設の役割として、施設利用者以外でも、お困りの方が気軽に立ち寄れるであるよう、施設利用がない時間帯であっても、「誰でもトイレ」を含むトイレ開放を行っている。立ち寄る利用者も多く、施設の周知にもつながるように取り組んでいる。 ＊総合満足度は「満足」、「概ね満足」を合わせて令和５年度は63%であったが、令和６年度は 83%で 20%向上し、一定の評価を得ている。	＊区分所有施設であり、単館施設と比べると、施設認知度の向上が難しいが、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
＜アピール点＞ ＊ホームページ等による地道な広報活動を実施して、会議以外の絵画、書道、写真、陶芸など各種展示会場としても利用が出来る事で、周知されるように取り組んでいる。 ＊防災訓練ほか、日常点検を欠かさずに実施する事で、職員と利用者の安全確保等、安全安心な取り組みに積極的に努めている。 ＊公平性と効率性の向上のためインターネットによる申し込みと抽選を導入しより多くの方が公平に申請できる仕組みを実施している。また、窓口キャッシュレス決済支払いを導入し利便性を高めている。

＜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】
＊さらなる利用率、施設認知度の向上に向け取り組んでいただきたい。	＊案内掲示、ホームページほか芸能劇場と一体的な広報活動による周知を行った。また、リピーターの利用増と合わせて、口コミによる新規顧客の獲得につながるよう、ソフト面、ハード面のサービス向上に取り組み、利用者の満足度の向上を図った。
＜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	

主管課（記入欄）	
＜特に評価できる点＞ ＊区分所有施設であり、単館施設と比べると、施設認知度の向上が難しいが、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。芸能劇場と人員体制を共有している中、芸能劇場が長期休館の際も、支障なく運営していた。	
＜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】
＊さらなる利用率、施設認知度の向上に向け取り組んでいただきたい。	＊案内掲示や、芸能劇場での周知など、認知度向上の工夫がみられ、利用率向上につながっている。施設利用者の満足度も向上している。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入	

様式２－１　評価項目シート

【留意点】

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

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

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4良	6.4	32.0
		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。貸館業務において市民の活動等の場を提供することにより、市民文化の振興に寄与している。また、当財団作成の「企業価値向上に向けた取組み計画」や「職員行動指針」を踏まえ、職員が共通認識を持ち施設運営に携わっている。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4良	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	*評価の理由：*利用者アンケートにおける総合満足度は「満足」39.4%、「概ね満足」43.8%を合わせて83.2%の評価を得ている。利用に関して声掛けなど丁寧な説明をしている。また、利用者の意見や苦情を受け付けるため、ホームページ内に「お問合せフォーム」を設けた。意見や苦情については他の施設との定例会議で共有し、文化施設全体での改善に努めている。苦情内容は、受託行業者とも共有し、施設として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	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：*マンション管理組合と連携し、防災訓練を行った。入り口付近の共用部分も含め清掃している。地域イベント（タワーズ・マルシェ）などの開催時ロビーやトイレを開放し利用できるよう協力している。引き続き今後、連携可能なものには、積極的に参加していく。						
	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：*施設内の狭いスペースでも効率的に情報提供が出来るよう、チラシラックを活用し整理整頓他、ポスター掲示も行っている。ホームページは、利用者が情報を得やすい環境を展開するとともに、Q&Aを載せて知りたい情報を素早く提供出来るように整えた。						
	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：*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貸出備品、会場設営状況等的確、速やかな引継ぎを行っている。引き続き利用者の立場に立った対応を全員で共有するとともに、職員が同じ認識に則した市民サービスが実践できるよう、利用者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。	4	－	0	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	*評価の理由：*美術館学芸員に協力し、市ゆかりの日本画家である野田九浦の生誕145周年を記念した学習会を実施し、受講者から好評を得た（独自アンケートによる）。						

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：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訓練を実施している。また事故、事件、災害発生時等は随時、事業団文化事業部、本部事務局、主管課に報告して情報共有する体制を調えている。緊急連絡網による連絡体制他、警備は直結非常通報装置を設置と夜間機械警備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は表示も合わせて分かり易い箇所に設置している。また、マンション防災訓練にかたらいの道市民スペースおよび芸能劇場の職員が一体として参加している。その他、毎日「誰でもトイレ内非常ブザー」の確認を行い、緊急時に備えている。賠償保険に加入、緊急事態発生時の市への報告を適切に速やかに行い対応する体制を整えている。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4良	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価の理由：*警備体制は非常通報装置の確認、誰でもトイレ内非常ブザー鳴動時の対応確認を実施している。事務室内に、内線電話、外線電話で芸能劇場ほかと常時緊急連絡体制が行える体制他、防犯ブザー、個人携帯電話の携行を必須としている。またビル管理会社警備との直通電話で緊急時連絡が取れるような体制を取っている。警備状況を定期的に確認しており、事件、事故の発生はない。夜間、休日は機械警備を行っている。						
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4良	3.2	
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	*評価の理由：*指定管理の要求水準書、基本協定書、年度協定書、年度計画に沿って業務を実施している。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。さらに、企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針に基き、事務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：*芸能劇場と一括して管理しており、お互いの施設の業務における情報共有が図られている。職員は芸能劇場と市民スペースを兼務しており必要最低限の少人数で運営し、効率的に管理している。職員が一体的に運営している芸能劇場窓口でかたらいの道市民スペース会議室の紹介をするなどの声掛けをし利用促進を図り、その利用効果もあった。事業団が管理する他の文化施設との連絡会議も毎月開催して情報共有し、管理運営に活かしている。						
	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：*事業団個人情報保護規程を遵守し、全職員を対象とした情報セキュリティ研修も実施している。申請書類はカギのかかるキャビネットに保管することを徹底し、利用申請書等の個人情報を適切に管理しており、事件や事故は発生していない。また、窓口や外部からパソコン画面が見えないデスク配置を工夫するなどの対応をしているほか、席を外すときは画面を消す等実施している。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4良	3.2	27.2
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	*評価の理由：*契約事務規程の整備後、再委託先の選定を実施し見積もり合わせを適正に行っている。専門性の高い業務については業者の変更により問題が発生する危険性をもっているが、安全面を担保したうえで同規模の館と比較し金額の妥当性を確認しながら適切な選定を行うようにしている。委託先には日報や点検報告書の提出を義務付けており、提出されたものは業務内容を確認し、必要に応じて事業団文化事業部、主管課に報告している。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。						
	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：*職員が一体的に運営している芸能劇場窓口でかたらいの道市民スペース会議室の紹介をするなどの声掛け、市民スペース道路側の窓に貸し会議室の案内紙を貼るなどの広報も行い、利用促進を図り利用者の増加に努めた。						
	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、会計顧問よる月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなどを適切に行った。現金管理も、現金事故防止のため毎日複数職員で複数回、金庫確認を行っている。金庫での保管及び銀行への入金なども適切に管理している。決算前に見込みを算出し、適正な指定管理料となるように市とともに予算の補正も行っている。使用料については、納期限を超える団体がないよう納付依頼、督促を行い、市とも情報を共有しながら適切に徴収を行っている。						
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4良	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	評価の理由：光熱水費の節減に努め、費用の高い電気代節約のため使用していない場所の電灯はこまめに消灯し、間引きも行っている。パソコンは一定時間でセーブ状態になる設定をしている。消耗品は月1回の購入時に必要最低限の購入に努めた。						
	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：*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	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：*適切に建物、設備、備品管理を行い安全性の確保、良好な機能を保持している。自動ドアなど設備の保守点検の記録保管、確認検収の体制を整備している。異常を発見した時は適切に対応している備品台帳も整備し、主管課と共有しながら適切に管理している。マンション防災訓練や保守点検などで、マンション管理の警備担当と連絡を密に行っている。						
	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：*毎日適切に清掃を行い、実施状況を定期的に確認している。施設利用外の来場者のトイレ使用もあるが清潔な状態を保っている。トイレ環境も男性用サニタリーボックスを設置する等、衛生処理にも適切に対応している。						

様式２－２ 評価項目シート

【留意点】

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

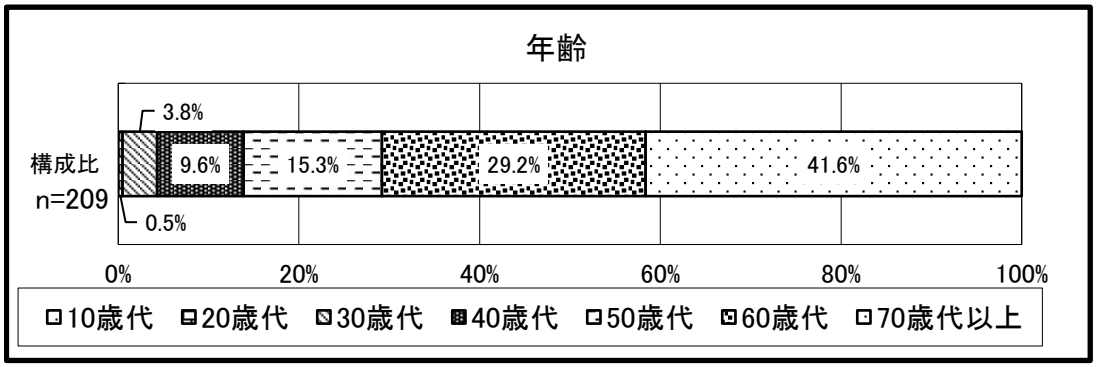
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

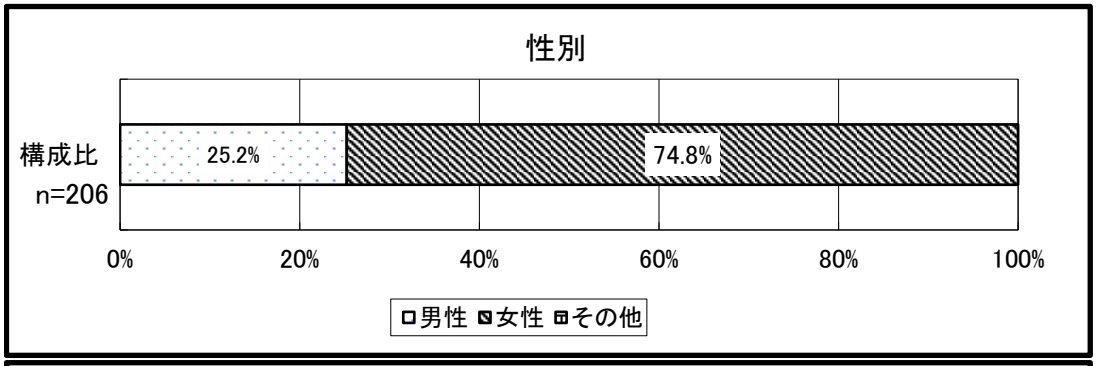
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	４良	6.4	27.2
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	３適当	4.8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	４良	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	３適当	4.8	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	－	0	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	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 引き続き情報の発信や、地域との連携に努めていく必要がある。						
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 施設利用者が増加する中、危機管理等においても、利用者の安全を第一に考え対応を継続していただきたい。						
	改善事項 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く必要がある。						

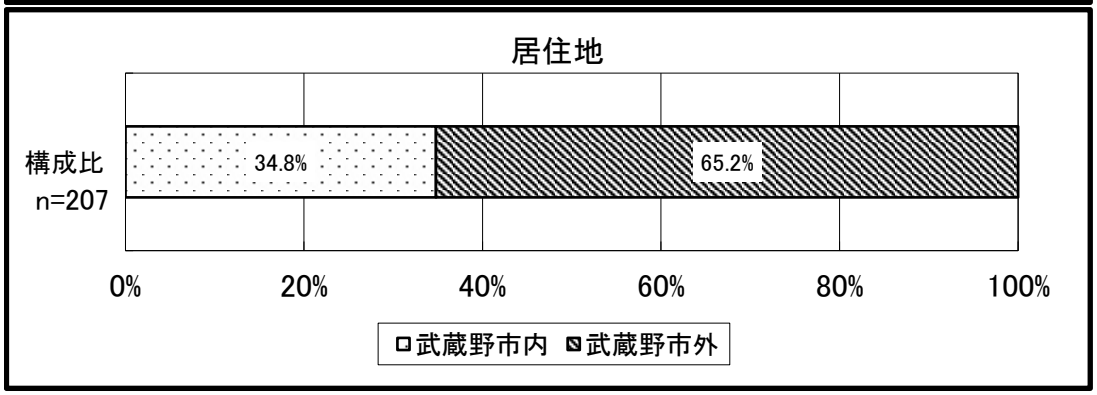
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4良	3.2	24.8
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4良	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3適当	2.4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的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	4良	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3適当	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3適当	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 当初定めた水準を満たす対応がなされている。						
	改善事項 施設利用者は回復傾向にあり、引き続き利用率の向上に努める必要がある。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3適当	2.4	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 安全な環境の維持に努めていると評価できる。						
	改善事項 区分所有施設であり、引き続きビル管理会社との連携が必要である。						

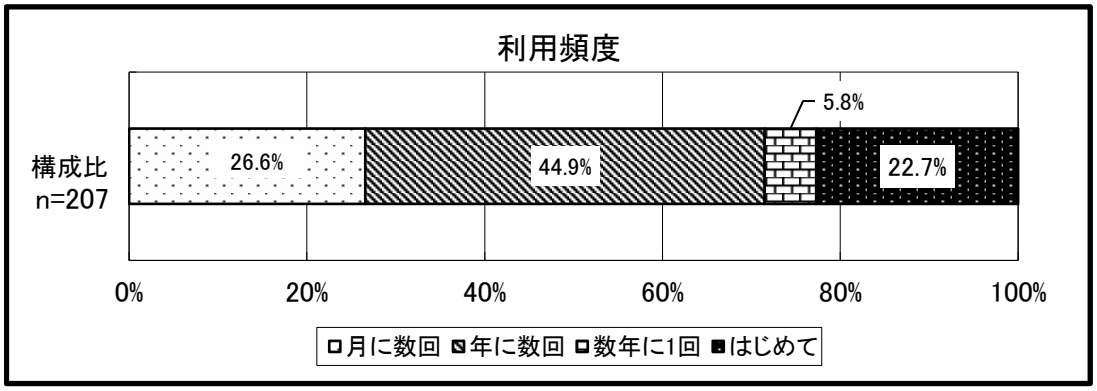
（様式4）

施設名　かたらいの道市民スペース



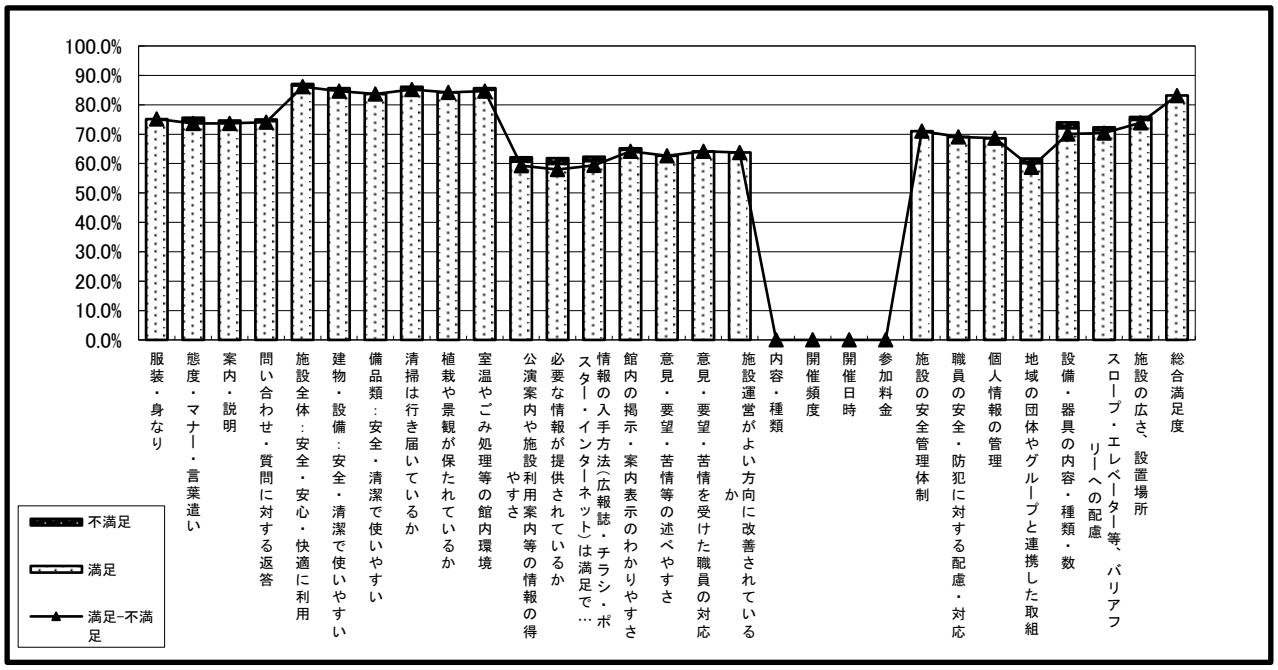


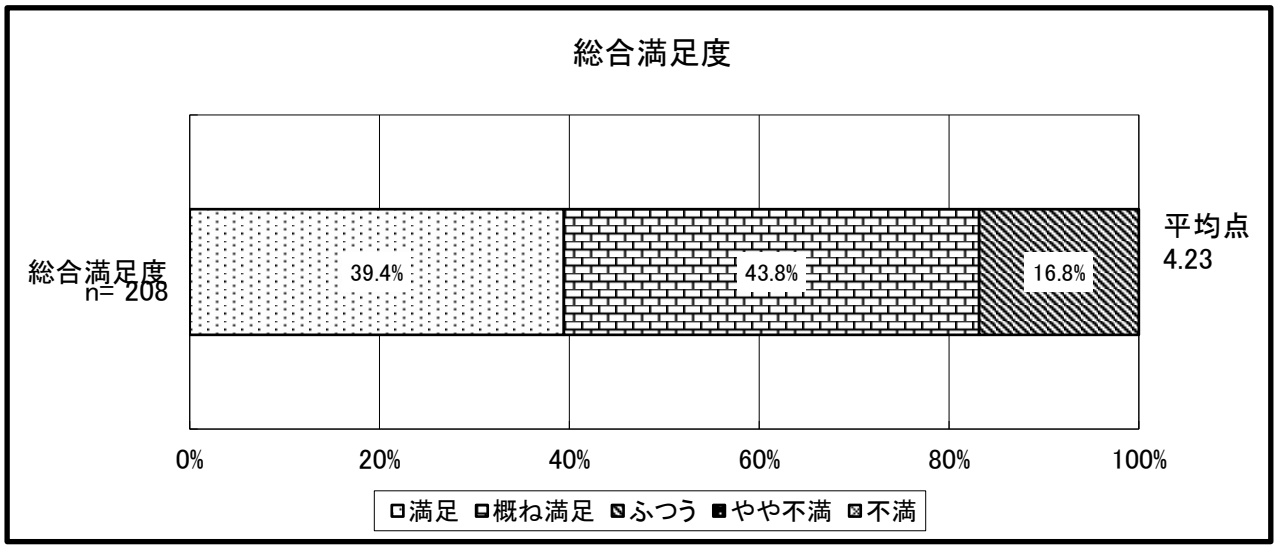




【回答者の属性】に関するコメント

各項目おおよそ例年並みの比率である。利用者全体の約7割が60歳代と70歳代の年齢層が占めている。利用頻度は「月に数回」と「年に数回」で約7割を占めており、定期的な活動の場として機能して、継続した利用者に支えられている。

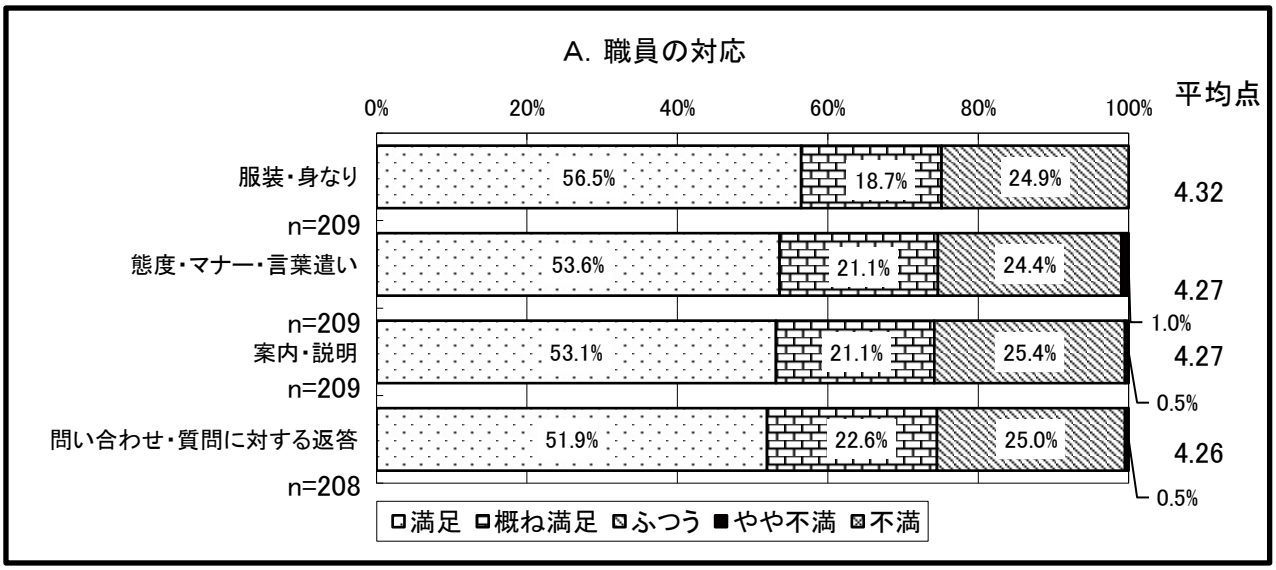




（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

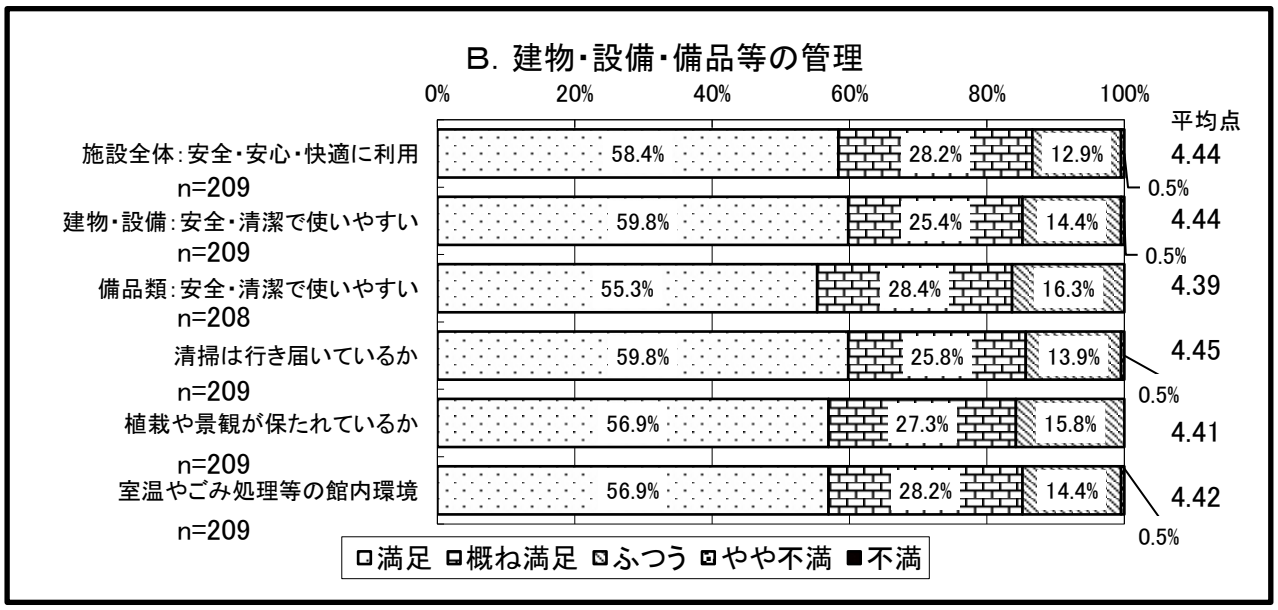
【総合満足度】に関するコメント

満足が39.4%、概ね満足が43.8%で83%の人が満足していると答えており、令和5年度の満足が17.1%、概ね満足が45.7%で62%の結果と比べて、大幅に満足度は上がっている。令和6年度も、会議使用が主であり、展示使用はごく一部となった。施設全体としてハード面に関わる評価も、ソフト面である職員対応に関する評価も向上しており、引続き向上に取り組んでまいりたい。



【A職員の対応】に関するコメント

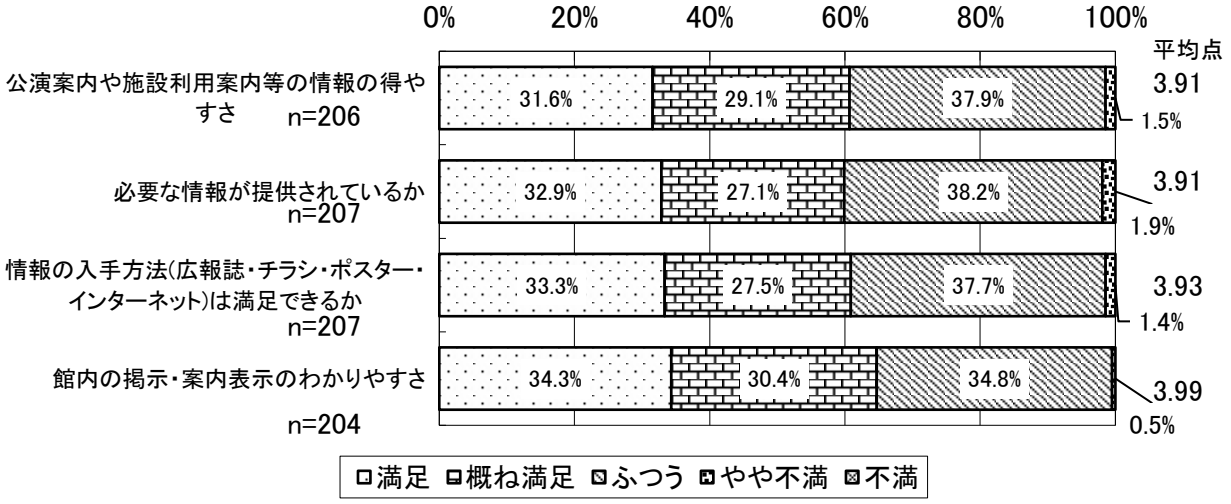
各項目とも満足が50%を超えており、昨年よりも高い数字を記録している。職員の入れ替えに際してより丁寧な応対や案内を心掛けるよう意識付けを行ったことにより、利用者に良い印象を与えられていると考えられる。窓口対応については、丁寧な説明、態度、マナー、言葉遣いに留意して、さらにより良い応対の向上に心掛けるよう人材育成を徹底していく。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

各項目とも「満足」と「概ね満足」をあわせて85%に近い数字となっており、高い水準の維持管理できている。引き続き、施設や設備を安心・安全にご利用いただけるよう丁寧な管理を行っていく。

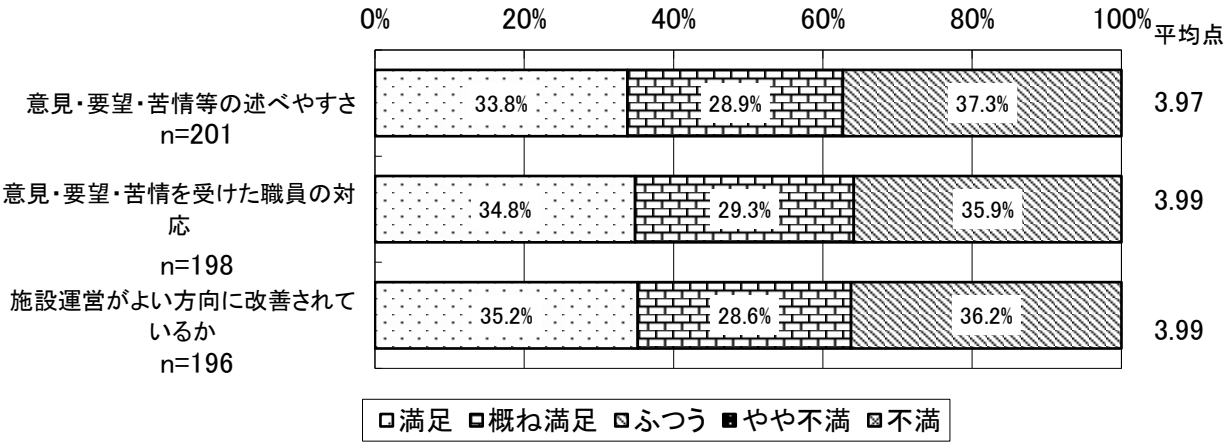
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

各項目とも「満足」と「概ね満足」をあわせて60%台と、昨年よりも高い数字を記録している。ロビーが狭いスペースの問題等難しい面もあるが、チラシラックを設置している。施設利用案内の情報提供で館内掲示、案内表示の向上に努めた。今後はSNSの発信ほか、紙媒体での情報の発信にも力を入れ、幅広い世代へのアプローチを行うよに努めていきたい。

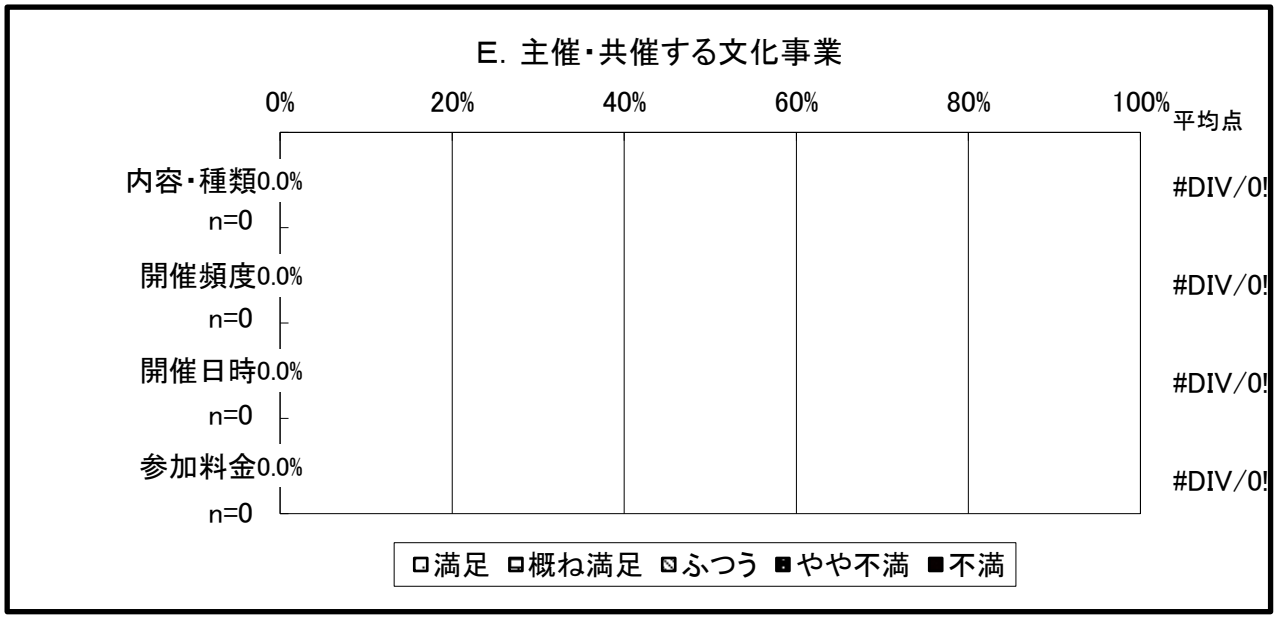
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

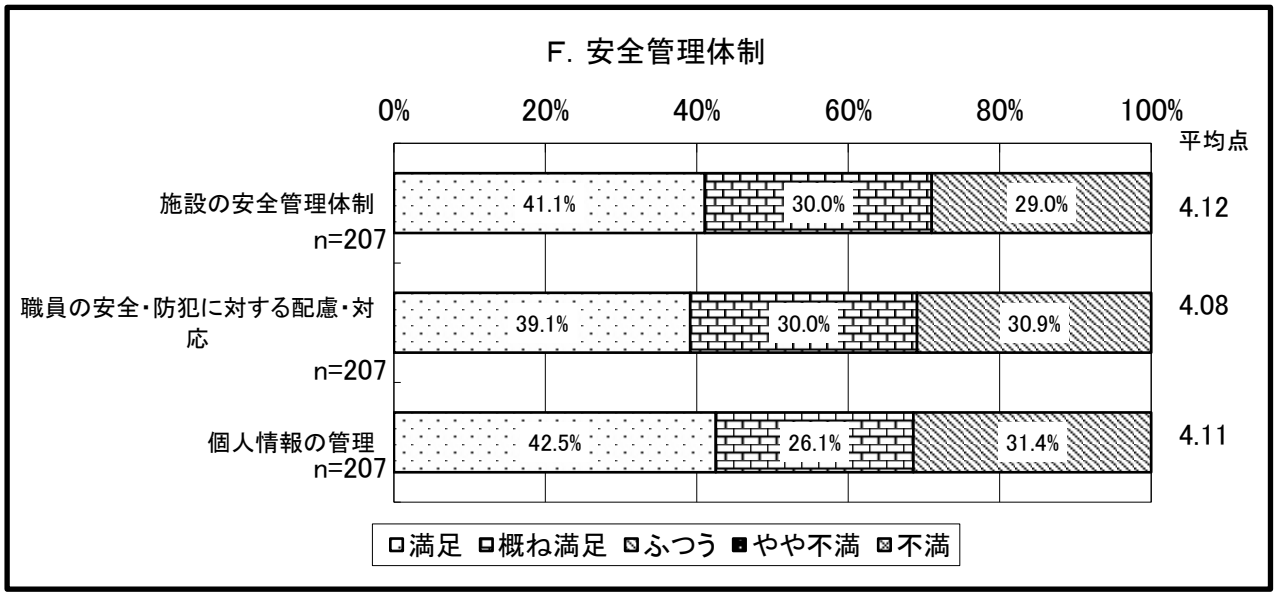
各項目とも「満足」と「概ね満足」をあわせて60%台と、昨年よりも高い数字を記録している。事業団ホームページ上に、よくある質問Q&Aを設置し施設利用案内の情報提供を強化し、すみやかな対応を心掛けている。

施設名　かたらいの道市民スペース



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

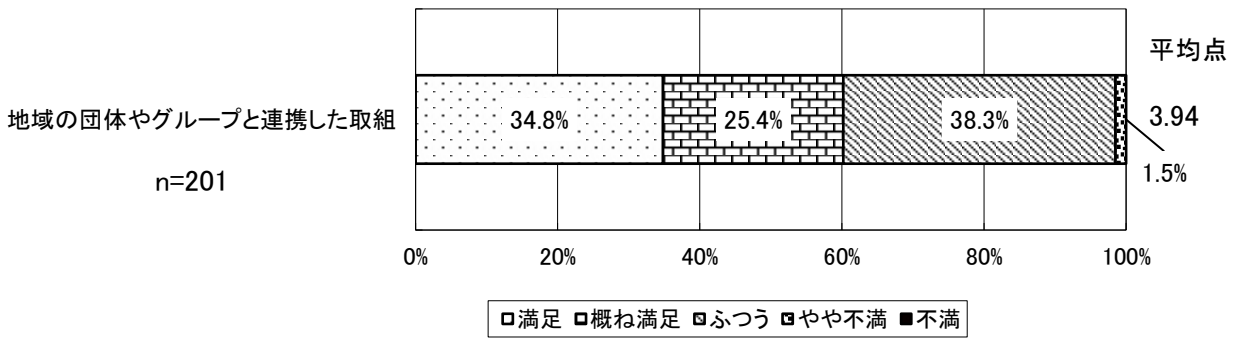
美術館学芸員に協力し、市ゆかりの日本画家である野田九浦の生誕145周年を記念した学習会を実施し、受講者から好評を得た（独自アンケートのみ実施し、本アンケートでは対象外）。



【F安全管理体制】に関するコメント

各項目とも「満足」と「概ね満足」をあわせて70%に近い数字なっており、昨年よりも高い数字を記録している。研修やマニュアルの周知を徹底しつつ、リスクマネジメントによる運営体制の見直し・改善を日々積極的に行い、安全な施設管理・組織運営に努めている。

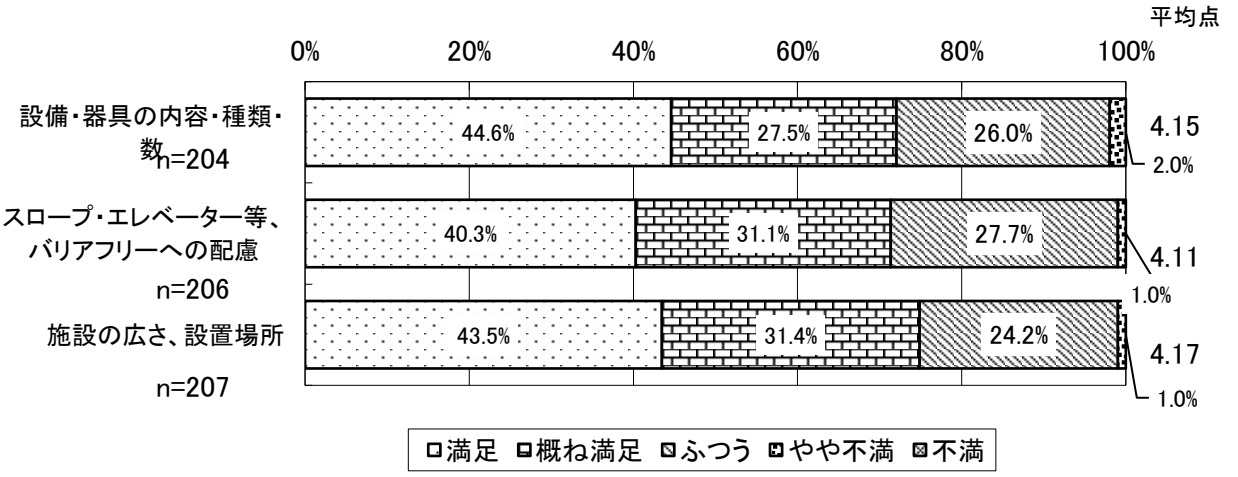
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

「満足」と「概ね満足」をあわせて60%台と、昨年よりも高い数字を記録している。マンション管理組合の防災訓練に参加していることや選挙会場としての協力により、一般的な認知度が高くなったと考えられる。なお、マルシェ等地域の街おこしイベントに協力できるように連携を行っていきたい。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

「満足」と「概ね満足」をあわせて70%台と、昨年よりも高い数字を記録している。入口がわかりにくい、トイレが少ない等の意見が、自由記入欄でいただいている。入口の案内は別途に表示を行った。また、施設申込の際は受付時丁寧に説明している。

施設名：　かたらいの道市民スペース

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

【施設・建物・備品等について】
・入口はわかりにくいが会場は使いやすいです。
・お手洗いのドアが少し重い
・HPの地図がわかりにくかったです。
・ドアが重くて開閉が大変
・入口がかなりわかりにくい
・女性トイレが不足しているのでぜひもう一つお願いします。
・机の移動の際ストッパーがかかっているのかいないのかわかりにくい
・マイクがブツブツ切れたりした。
・プロジェクターの使い方の簡易なマニュアルがあるとよいと思います。PCとのコネクタも全種類用意されていると安心です。
・トイレの数を増やしてほしいです。

【職員の対応について】
・入場の際受付の女性が案内してくれて助かりました。
・受付の方含め、非常に事務的で溶け込む、一体となるという町の人間との融合がかんじられませんでした。笑顔があってもいいのでは？
・本日はお気遣いありがとうございました（体調不良・けが人もいたので）
・いつも柔軟に対応してくださって感謝しています。引き続きよろしくお願いします。

【運営、予約システムについて】
・施設が使用できない日（市が使用）が多いので改善してください。
・抽選日と当落がわかりづらい
・非営利の活動だけでなく営利活動も認めてくださると活用の幅が広がりありがたいです。非営利活動優先で、優先申込や利用料に差をつけるなどして、非営利活動を保護しつつならできるのでは？と思っています

【その他】
・いつもありがとうございます。
・回答にわからない・なしを用意していただけると良いと思います。
・苦情は特にございません。3(ふつう)が多いのは特に考えたことがないからです。
・これからもよろしくお願いします。
・満足しています
・体調が悪い方がいらっしゃるときは5分くらい早めに入室許可いただくとありがたいです。
・このアンケートの効果があるとは思えません