

令和5年度
国分寺市立いずみホール
事業報告書

自 令和5年4月1日
至 令和6年3月31日

指定管理者
株式会社ケイミックスパブリックビジネス

目次

1. 管理業務の体制及び実施状況	1
(1) 概要	
(2) 管理体制	
(3) 施設設備の維持管理実績	
(4) 市主催事業及び自主事業実績	
2. 決算状況及び施設の利用実績	3
(1) 決算状況	
(2) 施設の利用実績	
3. 研修実施状況	3
4. 利用者意見及び自己評価	3
(1) 利用者意見の把握	
(2) 自己評価	
5. 苦情対応に係る記録	4
6. 事業計画書に掲載した計画の実施状況	4

<添付資料>

別紙 1	令和5年度 管理運営組織図
別紙 2	令和5年度 保守点検実施報告書
別紙 3	令和5年度 施設修繕実施報告書
別紙 4	令和5年度 市主催事業報告書
別紙 5	令和5年度 自主事業報告書
別紙 6	令和5年度 収支決算書
別紙 7	令和5年度 使用料徴収実績
別紙 8	令和5年度 施設利用実績
別紙 9	令和5年度 研修・訓練報告書
別紙 10	令和5年度 いずみホール利用者アンケート
別紙 11	令和5年度 第三者による満足度調査
別紙 12	令和5年度 事業実施状況 指定管理者 自己評価票
別紙 13	令和5年度 苦情対応記録
別紙 14	令和5年度 提案事項進捗報告書

1. 管理業務の体制及び実施状況

(1) 概要

国分寺市立いずみホール（以下「本施設」という）の指定管理者として2年目にあたる本年度は、市の基本方針や各種計画に従い、協定書、業務仕様書、条例及び施行規則、並びに応募時に提出の事業計画書及び企画提案書に基づき、着実に業務を実施し、地域に根差した運営に努めました。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための「施設利用に係る留意事項」も廃止され、施設利用の回復がみられる中、引き続き職員のマスク着用や施設内の消毒薬設置等、感染症拡大防止策に取り組み、利用者が安心して施設をご利用いただけるよう努めました。

運営面につきましては、「市民の芸術、文化活動の普及振興を図ることにより市民文化の向上に寄与する」という本施設の設置目的を管理運営業務に携わる職員全員がよく理解し、市民の皆さまに親しまれ、有意義にご利用される施設とすることを目指しました。このため、職員に接遇マナー（身だしなみ、言葉遣い、挨拶、迅速性等）の向上をはじめとする各種の研修を行う等のサービス向上策を推進しました。

維持管理業務につきましては、利用者へ快適で安全な施設を提供し、かつ施設が良好な状態を維持できるよう、日常の業務から保守点検業務まで年間の実施計画を策定し、業務を実施しました。また、施設の安全性を第一に考慮し、日常点検や保守点検で発見された不具合箇所等は、最も効果的で効率的な手段により、修繕を実施いたしました。

市主催事業及び自主事業の実施につきましては、応募時に提出の事業計画書及び企画提案書でご提案させていただきました通り、市主催事業 10 事業、自主事業 6 事業を計画通り実施いたしました。

(2) 管理体制

本年度の管理運営組織図及び職員配置計画に基づき計画通り実施しました。統括責任者である館長のもとに総務課、事業課を配置し、総務課には []、事業課には [] を配置しました。総務課には受付担当パートタイム職員 [] を配置し、[] で管理運営業務にあたりました。清掃部門、舞台管理部門は館長及び総務課長による統括のもと、業務委託先の職員が実務を担当しました。

また、支援機能として、弊社事業部東京支店、文化事業企画室がバックアップしました。

詳細は別紙 1「令和 5 年度 管理運営組織図」をご参照願います。

(3) 施設設備の維持管理実績

利用者へ快適で安全な施設を提供、及び施設を良好な状態で維持するために、本年度の保守点検実施計画に基づき計画通り実施しました。維持管理業務は市にご承認いただいた第三者へ業務を委託しましたが、業務日報等による業務実施状況のチェックや法定点検時に館長または総務課長が立ち会う等、維持管理面に疎漏がないよう管理を徹底いたしました。

詳細は別紙2「令和5年度 保守点検実施報告書」をご参照願います。

修繕につきましては、点検等により発見した不具合箇所、要修理事項等は速やかに市にご報告し、対応を協議しました。実施にあたっては、安全面の確保に重点を置きながら計画的に実施しました。結果、1件100千円未満のものを対象に計17件実施、予算■■■■円に対し、■■■■円を執行しました。

修繕箇所詳細につきましては、別紙3「令和5年度 施設修繕実施報告書」をご参照願います。

(4) 市主催事業及び自主事業実績

(ア) 市主催事業

本年度は、市民参加型のワークショップや公演を多く開催しました。

「にしこく吹奏楽部！2023」では、楽器演奏経験者が世代を超えて集い、毎月の練習を経て、「みんなのファミリーコンサート」を開催しました。本番では、にしこく吹奏楽部メンバーの演奏とともに「ダンスワークショップ」に参加した子供たちが元気にダンスを踊るなど、市民同士が協力し作り上げたコンサートとなりました。活動を支えるスタッフも吹奏楽部メンバーの家族や友人が参加され、ステージの運営も担っていただきました。

「駅前ピアノ」では管理運営開始当初に感じたホール内の「暗さ」を活かし、光の切り絵とコラボしたことで普段とは違ういずみホールを提供し、多くの方にピアノ演奏とアート作品の世界を楽しんでいただきました。この事業では地域連携として、国分寺市立第九小学校の児童に切り絵を貼った紙袋ランタン制作を依頼し、展示したことで、より若い世代の方にもご来場いただける機会を創出しました。

「第6回国分寺みらい音楽コンクール」及び「第5回国分寺みらい音楽コンクール受賞者記念コンサート」では、日頃ピアノを練習する子どもたちに対し、本番のステージで演奏いただくことで、実践から学ぶ機会を創出いたしました。

(イ) 自主事業

「昭和歌謡コンサート」では定期開催とすることで、高齢者の方を中心に鑑賞機会を提供するとともに、外出機会も創出し健康に繋げる事業となりました。

「ライト・イン・バビロン」では、国際交流の観点から異なるバックグラウンド・国の3人による音楽をお届けいたしました。

次年度も引き続き、市民の皆様にこれまで以上に本施設を身近に感じていただく努力を続けてまいります。

詳細は別紙4「令和5年度 市主催事業報告書」及び別紙5「令和5年度 自主事業報告書」をご参照願います。

2. 決算状況及び施設の利用実績

(1) 決算状況

本年度の収支につきましては、光熱費高騰の影響を大きく受けましたが、他経費の削減や国分寺市様との協定変更による指定管理料変更により、予算内で執行することができました。

詳細は別紙6「令和5年度 収支決算書」をご参照願います。

(2) 施設の利用実績

新型コロナウイルス感染症拡大防止のための「施設利用に係る留意事項」も廃止され、1年を通じて開館することができました。利用人数・施設利用率とも昨年度を上回り、施設利用の回復が見られました。

詳細は別紙7「令和5年度 使用料徴収実績」及び別紙8「令和5年度 施設利用実績」をご参照願います。

3. 研修実施状況

本年度の研修・訓練計画に基づき、XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX等の各種研修を計画通り実施しました。目的に応じて委託先所属職員も含めて実施しております。

詳細は別紙9「令和5年度 研修・訓練報告書」をご参照願います。

4. 利用者意見及び自己評価に係る報告

(1) 利用者意見の把握

施設の設置目的達成のために、利用者ニーズの把握と分析は重要な業務であると捉え、インターネットによる意見受付やご意見箱の設置、紙によるアンケートの実施や利用者意見交換会の展開、弊社の人的ネットワークを通じた意見徴収、日常的な意見徴収、第三者による満足度調査を計画通り実施しました。得られた意見は本施設のサービス向上のアイデアとして活用しました。

詳細は別紙10「令和5年度 いずみホール利用者アンケート」及び別紙11「令和5年度 第三者による満足度調査結果」をご参照願います。

(2) 自己評価に係る報告

運営初年度において、弊社ノウハウの活用による積極的なサービス向上を図り、利用者に快適にご利用いただけるよう努めました。新型コロナウイルス感染症拡大防止の

ための「施設利用に係る留意事項」等、所管課との緊密な連携により、概ね適正な管理運営が実施できたと考えます。

詳細は別紙 12「令和 5 年度 事業実施状況 指定管理者 自己評価票」をご参照願います。

5. 苦情対応に係る報告

苦情は、その対応如何で本施設の評価を落としかねない重大なリスクであると捉え、その発生の未然防止に取り組みました。また、受けた苦情は、管理運営の質の向上に向けた助言として厳粛に受け止め、以後の改善策のヒントとして取り入れました。

また、要望や苦情対応等のサービス向上面に特化した会議体であるサービス向上委員会を設置し、全ての職員へ寄せられたご意見を共有し、以後の対策に向けた計画の立案、実行をいたしました。

詳細は別紙 13「令和 5 年度 苦情対応記録」をご参照願います。

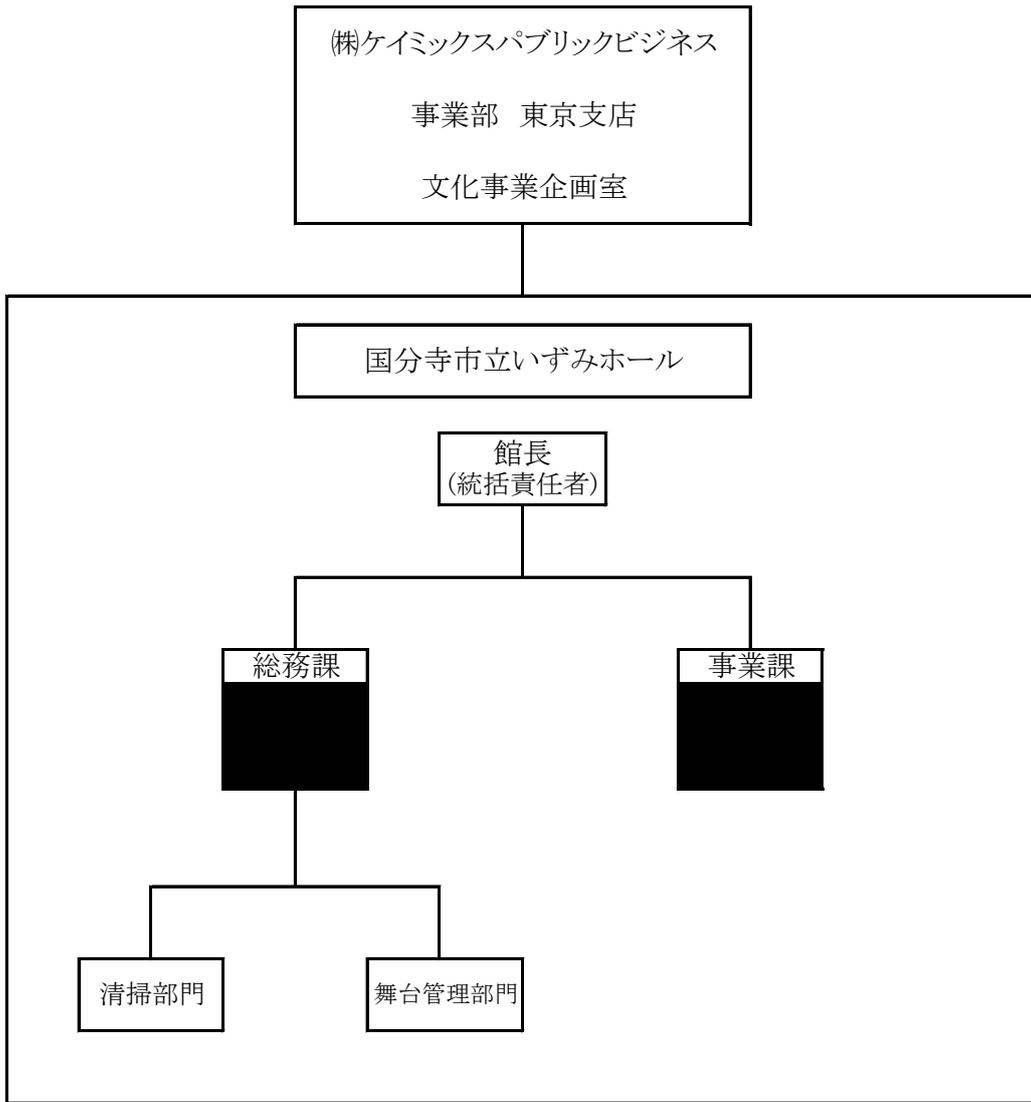
6. 事業計画書に掲載した計画の実施状況

公募時に提出しました事業計画書に基づき、様々な施策を実施いたしました。主な実施内容につきましては、利用促進策として、きめの細かい予約管理の実施、情報紙の発行、ポスターボランティアの活用等を実施しました。サービス向上策としては、ロビーオープン時間の繰上げをはじめ、開館時間中のフルサービス体制維持（事務取扱時間の延長）、ホームページの運用・SNS の活用、イメージを一新するようなパンフレットの整備等を実施しました。

詳細は別紙 14「令和 5 年度 提案事項進捗報告書」をご参照願います。

以上

令和5年度 管理運営組織図



令和5年度 保守点検実施報告書

項目	周期	委託先	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
1. 清掃業務															
日常清掃	毎日		毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
床定期清掃(Pタイル等)	12回/年		4月17日	5月15日	6月19日	7月18日	8月21日	9月19日	10月16日	11月20日	12月18日	1月15日	2月19日	3月18日	
床定期清掃(木床)	12回/年		4月17日	5月15日	6月19日	7月18日	8月21日	9月19日	10月16日	11月20日	12月18日	1月15日	2月19日	3月18日	
床定期清掃(カーペット)	3回/年				6月19日				10月16日				2月19日		
ガラス清掃	12回/年		4月17日	5月15日	6月19日	7月18日	8月21日	9月19日	10月16日	11月20日	12月18日	1月15日	2月19日	3月18日	
幅木清掃	3回/年			5月15日				9月19日				1月15日			
照明器具清掃	1回/年									11月20日					
玄関マット清掃	3回/年				6月19日				10月16日				2月19日		
サッシ清掃	1回/年						8月21日								
雨水管高圧機械洗浄清掃	2回/年						8月21日						2月19日		
Aホール客席清掃	1回/年							9月19日							
2. 環境衛生管理業務															
空気環境測定	6回/年			5月17日		7月19日		9月20日		11月21日		1月17日		3月19日	
害虫駆除	2回/年		4月17日						10月16日						
地下トイレ排水口害虫駆除	1回/年		4月17日												
3. 舞台音響照明操作業務															
舞台音響照明操作業務	毎日		毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
4. 自家用電気工作物保安業務															
受変電設備点検	6回/年		4月12日		6月12日		8月16日		10月6日		12月18日		2月15日		内6回は遠隔監視点検
5. 空調設備保守点検業務															
冷温水発生器点検	2回/年			5月10日						11月6日					
空調調和器点検(空調機内点検等)	2回/年			5月15日							12月4日				
冷温水循環ポンプ点検	2回/年			5月15日							12月4日				
ファンコイル点検・フィルター清掃	2回/年			5月15日							12月4日				
送排風機点検	2回/年			5月15日							12月4日				
中央監視盤・空調自動制御点検	1回/年									11月6,7日					
6. 消防設備保守点検業務															
消防設備保守点検	2回/年				6月5日						12月4日				
非常用自家発電機疑似負荷試験	1回/年										12月4日				
7. 防火対象物点検業務															
防火対象物点検	1回/年										12月4日				
8. 機械警備業務															
施設機械警備	毎日		毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	
9. ピアノ保守点検業務															
ピアノ定期調律	11回/年		4月17日	5月15日	6月20日	7月18日	8月21日	9月19日	10月19日	11月21日	12月18日		2月19日	3月18日	
ピアノ保守点検	1回/年											1月22日 ~24日			
10. 音響設備等保守点検業務															
音響設備保守点検	1回/年					7月3日									
ITV保守点検	1回/年												2月22日		
11. 舞台照明及び吊物設備保守点検業務															
舞台照明保守点検	1回/年								10月16日						
吊物設備保守点検	1回/年								10月16日						
スクリーン昇降装置保守点検	1回/年									11月1日					
12. 建築設備及び特定建築物定期点検業務															
建築設備定期調査	1回/年					7月3日									
特殊建築物等定期調査	1回/3年														令和5年度は実施なし
13. 樹木剪定業務															
樹木剪定及び高垣刈込み	年1回以上			5月24日 ・25日					10月24日			1月16日 ・17日			
14. フロン排出抑制法に基づく簡易点検及び定期点検業務															
フロン排出抑制法に基づく簡易点検	4回/年			5月10日			8月9日			11月6日			2月8日		
フロン排出抑制法に基づく定期点検	1回/3年			5月10日											
15. 汚水・湧水槽清掃及びポンプ点検業務															
汚水槽清掃及びポンプ点検	3回/年				6月19日				10月16日					3月18日	
湧水槽清掃及びポンプ点検	1回/年								10月16日						

令和5年度 施設修繕実施報告書

指定管理者実施修繕一覧表

No.	実施日	件名	概要
1	5月1日	Aホール専用口側雨水桝修繕	Aホール専用口側雨水桝の詰まりによる排水あふれのため修繕。
2	5月1日	冷温水ポンプバルブ修繕①	冷温水ポンプバルブの老朽化による水漏れ発生のため修繕。
3	5月15日	冷温水ポンプバルブ修繕②	
4	6月4日	Aホールマイクスタンド修繕	Aホールマイクスタンド3本の経年劣化による不具合を修繕。
5	6月5日	Aホール客席誘導灯配線絶縁不良修繕	Aホール客席誘導灯配線の絶縁不良箇所を修繕。
6	7月5日	和室間仕切り用襖修繕	和室間仕切り用襖の破損箇所を修繕。
7	10月12日	南側生垣植樹修繕	南側生垣の欠損箇所に植樹し修繕。
8	10月26日	北側男子トイレ前通路誘導灯器具不良修繕	6/5消防設備保守点検指摘事項。通路誘導灯の経年劣化による不具合を修繕。
9	12月18日	だれでもトイレ手洗い自動水栓電磁弁修繕	水道管からの小石の流入により、自動水栓内部の電磁弁が閉まらないため修繕。
10	12月18日	Aホール舞台照明電球修繕	Aホール舞台照明電球の経年劣化による不具合を修繕。
11	1月15日	Aホール客席照明電球修繕	Aホール客席照明電球の経年劣化による不具合を修繕。
12	1月15日	だれでもトイレ手洗い台排水溝修繕	だれでもトイレ手洗い台の詰まりによる排水あふれを修繕。
13	2月1日	Aホール座席点検増し締め修繕	Aホール座席が経年劣化しているため増し締め修繕を実施。
14	2月27日	傘袋装着機修繕	Aホール入口設置の傘袋装着機を修繕。
15	3月18日	施設使用料レジ改修修繕	インボイス対応領収書を発行できるよう修繕。
16	3月21日	ロビー用消火器修繕	12/4消防設備保守点検指摘事項。ロビー用消火器の破損を修繕。
17	3月21日	キュービクル置場消火器ボックス修繕	6/5消防設備保守点検推奨事項。キュービクル置場消火器ボックスの経年劣化による不具合を修繕。

国分寺市実施修繕一覧表

No.	実施日	件名	概要
1	6月14日	傘立て修繕	Bホール・練習室の傘立て2台の経年劣化による不具合を修繕。
2	12月4日	非常照明不具合修繕	7/3建築設備定期調査指摘事項。非常照明の経年劣化による不具合5ヶ所をLED照明器具へ修繕した。
3	1,2月	Aホール舞台床面補修修繕	1/11(木)～18(木)工事、2/5(月)～8(木)再工事。
4	2月6日	Aホール専用口外側ドアフロアヒンジ不具合修繕	Aホール専用口外側ドアフロアヒンジの経年劣化による不具合を修繕。
5	2月15日	控室アコーディオンカーテン修繕	控室アコーディオンカーテンの経年劣化による不具合を修繕。
6	2月29日	外部電波時計修繕	外部電波時計の経年劣化による不具合を修繕。
7	3月15日	AホールCDレコーダー修繕	AホールCDレコーダーの経年劣化による不具合を修繕。

令和5年度 市主催事業報告書

No	事業名	開催日	会場名	回数	対象	入場者数	入場料	結果
1	第5回国分寺みらい音楽コンクール 受賞者記念コンサート	6月17日	Aホール	1	一般		無料	第5回国分寺みらい音楽コンクール受賞者9名の内8名によるコンサートを開催。演奏の場を設けることで、「育てる」という側面に貢献できるものとなり、アンケートからも演奏者への感動や応援を伝えるメッセージが寄せられ、地域開催の意義も感じられた。入場無料ではあるが整理券を発行し、ホームページからも申込みできるよう設定した。
2	【みらいマスタークラス】 クレール・デゼール マスタークラス	12月15日	Aホール	1	高校生・ 大学生		(受講料) 5,000円 (聴講料) 500円	コンクール関連事業として、より高いレベルでピアノを学ぶ高校生や大学生を対象としたマスタークラスを開催。講師を務めたクレール・デゼール氏は曲の解釈等を熱意をもって指導されており、基本に忠実なレッスンとなった。なお、申込方法について、受講生の年齢を考慮し、今年度より、募集を窓口での書類提出からホームページからの応募に変更した。
3	【マスターズ・リサイタル】 クレール・デゼール ピアノ・リサイタル	12月16日	Aホール	1	一般		3,000円	コンクール関連事業として、審査員であるクレール・デゼール氏によるリサイタルを開催。マスタークラスと連動した事業のため、マスタークラスにおける指導内容が演奏で体現され、パフォーマーに富んだプログラムで上質な演奏をお届けすることができた。
4	第6回国分寺みらい音楽コンクール	予選 9月16日 本選 12月17日	Aホール	1	小・中 学生		参加費 (予選)1,000 円 (本選)2,000 円	予選・本選を開催。参加者た子どもたちにとって、コンクールが「経験の場」となり、一人一人審査員からのコメントをもらえる貴重な機会になった。また憧れのステージで演奏できることへの喜びも感じられた。聴講者にとっても審査員がどのような批評をするのか、興味深さが伺える場となっていた。
5	【いずみホール「音ばふえ」アカデミー】 ダンスワークショップ「生演奏で踊ってみよう♪」	1月20日 ～27日	Bホール Aホール	3	親子(公 演チケット 購入者)		無料	3回の練習を経て、にしこく吹奏楽部のステージで「勇気100%」を披露。子どもたちが楽しそうにダンスや「国分寺市の歌」を歌う姿が見られ、音楽だけの成果発表と一味違ったステージを提供することができた。
6	【「音ばふえ」アカデミーコンサート】 にしこく吹奏楽部！2023 みんなのファミリーコンサート	1月27日	Aホール	9	親子 一般		参加費 3,000円～ 10,000円 入場料 500円	小学生から60代までの市民で作られた吹奏楽部によるコンサートを開催。月1回の合奏の機会を学校の部活動のような形で提供。子育てや仕事、学校などで機会を持つのが難しい人たちにも向けた多世代の生涯学習企画となった。公演当日子供連れも多く、「ファミリーコンサート」となり、フレッシュなファイナーレを迎えた。
7	駅前ピアノ in いずみホール 【プレミアム企画】音と光の泉～HIKARI NO PIANO～	10～11月 2月16,17 日	ロビー/ Aホール Bホール ロビー	2	一般		無料	今年度の駅前ピアノはグランドピアノで実施。外観も目を引き、自宅にピアノがない方や自宅では大きな音で演奏できない方等にお楽しみいただいた。2/16・17はプレミアムバージョンとしてAホール内で「光の切り絵」と駅前ピアノをコラボし、「普段と違ういずみホール」の空間を創出した。地域の小学生の作品展示も同時開催したことでより公共施設らしい企画にすることができた。
8	福岡洗太郎 公開ピアノ・レッスン	3月20日	Aホール	1	一般		3,000円	本市出身のピアニスト・福岡洗太郎さんによる公開形式のピアノ・レッスンを開催。動画審査で選ばれた4名への指導方法(演奏時における注意点、曲へのアプローチなど)は、参加者、聴講者ともに貴重な学びの場となった。
9	【市企画提案事業①】 ワークショップ オペラって楽しいな♪	9月～3月	Aホール	15	一般		5,000円	市民企画提案事業②オペレッタ「こうもり」に関連したワークショップを開催。37名が参加し、プロのソリストとの共演に向け、合唱パートを歌うワークショップとなった。
10	【市企画提案事業②】 オペレッタ「こうもり」(全3幕 日本語上演)	3月23日	Aホール	1	一般		3,000円	プロとアマチュアと一緒にステージを作り上げる企画。オペラの大がかりなセットは持って来るのが難しいが、施設規模を活かした、歌唱を中心としたオペレッタを提供することができた。Aホールに響き渡るプロの歌唱は素晴らしく、市民合唱団もオペラ作品の中で歌えるという貴重な楽しい経験となった。

令和5年度 自主事業報告書

No	事業名	開催日	会場名	回数	対象	入場者数	入場料	結果
1	【いずみの森 ワールドミュージック】 ライト・イン・バビロン	7月15日	Aホール	1	一般		3,500円	初来日の公演であるため、メディアを活用して集客に努めた。子どもも含め幅広い世代の方が来場されたが、初来館でありながら、西国分寺エリアを公演とともに楽しんでいる方もいた。公演への満足度も高かった。
2	【ライブアクトステージ】 米国防空軍太平洋音楽隊「パシフィック・プラス」	9月22日	Aホール	1	一般		1,000円	開場1時間前から大雨に見舞われたため、館内でお待ちいただき、急遽整理券対応としたが、特に混乱や不満無くご入場いただけた。開場直後よりサクソス四重奏によるウェルカム演奏でお客様をお迎えし、本編は金管五重奏によるバラエティ豊かな全10曲の迫力ある演奏で、場内は大変盛り上がった。終演後もロビーで出演者によるお見送りがあり、フレンドリーな対応に来場者は喜ばれていた。
3	【ジャズナイト】 小沼ようすけ×宮本貴奈 Standards&Songs スペシャルゲスト 仙道さおり(Perc.)	11月17日	Aホール	1	一般		4,500円	年齢層は50代以上がほとんどで、男性客も多く見られた。アンケート結果より、市内・近隣の方が大半だったが、初めて来館された方も多くいた。全15曲の演奏で、終演後のサイン会ではロビーがにぎわった。
4	春風亭一之輔独演会	12月10日	Aホール	1	一般		3,800円	市報に情報掲載後、問合せが相次ぎ、チケットが即完売となる等、大変な人気公演となった。公演では、師匠が登場するや満員の場内からは大きな拍手が起こり、終始笑い声に包まれた客席だった。高齢層のお客様が多く見られた。
5	昭和歌謡コンサート	5月12日 9月26日 1月19日	Aホール	3	一般		2,500円	高齢者がコンサートを楽しみに来場される姿を多く見かける公演となっており、中には遠方からの来場者いた。本事業は高齢者に外出を促す側面もあり、着飾り、お話をしたり一緒に歌を楽しんで元気になることから、定期的な開催とした。
6	プレイガイド事業	通年	その他	8	市内団体 (管理販売受託) 一般(委託先)		-	8件の取扱い、336枚販売。安価で利用できると好評であった。その他の利用者より「遠方のお客様をお呼びする際に、コンビニ発券を案内できるのは便利」「チケットの販路が広がった」「手売りの手間が減った」等のお声をいただいた。 音楽カフェに委託販売を依頼し、特に高齢者向け公演を中心に委託を開始。そのほか、公演ごとに委託。

収支決算書

(令和5年度)

令和5年4月1日 から 令和6年3月31日

施設名	国分寺市立いずみホール
指定管理者名	株式会社ケイミックスパブリックビジネス
指定管理期間	令和4年4月1日 から 令和9年3月31日

【指定管理業務に係る決算報告】

1. 収入の部

(単位:円)

科目	予算額 (A)	決算額 (B)	予算達成率 (B÷A)	摘要
指定管理費	92,392,000	92,909,536	100.6%	
利用料金収入	0	0	—	
事業収入(市指定)	0	0	—	
その他の収入	476,000	451,925	94.9%	自動販売機収入、物品販売収入、普通預金利息等
実質損失				
収入合計	92,868,000	93,361,461	100.5%	予算達成率は、実質損失を控除

2. 支出の部

(単位:円)

科目	予算額 (A)	決算額 (B)	予算達成率 (B÷A)	摘要
人件費				
給与・賃金				
社会保険料				
手当				
その他				
事務費				
消耗品費				※
印刷製本費				※
通信費				※
使用料及び賃借料				※
保険料				
研修費				※
宣伝広告費				※
その他				※旅費、手数料、諸会費、施設整備費等
管理費				
光熱水費				
電気料金				※
ガス料金				
上下水道料金				※
清掃費				※
修繕費				※
警備費				※
設備保全費				
電気設備保守				※
消防設備保守				※
建築設備定期点検				※
特殊建築物定期点検				※
昇降機定期保守点検				
その他保全費				※舞台照明音響操作業務、空調設備保守点検業務費等
事業費(市指定)				
講師料・運営費				※
租税公課				
一般管理費(本社経費)				給与計算、請求業務他本社による支援業務費
実質収益				
支出合計	92,868,000	93,361,461	100.5%	予算達成率は、実質収益を控除

【注意】

科目については、必要に応じて適宜追加修正すること。
 消費税課税対象経費については、摘要欄(※印)を表示すること。
 指定管理業務に係る収支と自主事業に係る収支は分けて記載すること。
 一般管理費(本社経費)、租税公課は別に算定根拠を示すこと。
 年度途中で予算の補正があった場合は注記すること。

【自主事業に係る決算報告】

1. 収入の部

(単位:円)

科目	予算額 (A)	決算額 (B)	予算達成率 (B÷A)	摘要
自主事業に係る収入				
実質損失				
収入合計				予算達成率は、実質損失を控除

2. 支出の部

(単位:円)

科目	予算額 (A)	決算額 (B)	予算達成率 (B÷A)	摘要
自主事業に係る支出				
実質収益				
支出合計				予算達成率は、実質収益を控除

【注意】

科目については、必要に応じて適宜追加修正すること。
 消費税課税対象経費については、摘要欄(※印)を表示すること。
 指定管理業務に係る収支と自主事業に係る収支は分けて記載すること。

※収支計算に対する総括・自己評価

【指定期間中の状況】

(単位:円)

指定管理業務の 収支状況	収入	支出	収支
令和4年度			
令和5年度			
令和6年度			0
令和7年度			0
令和8年度			0
計			

(単位:円)

自主事業の収支状況	収入	支出	収支
令和4年度			
令和5年度			
令和6年度			0
令和7年度			0
令和8年度			0
計			

令和5年度 使用料徴収実績

発生月	施設・付属設備等使用料		入場料		コピーサービス代		月計		
	件数	金額	件数	金額	枚数	金額	件数	金額	
4月	167	¥1,912,260	6	¥6,000	257	¥2,570	430	¥1,920,830	
5月	171	¥1,878,145	0	¥0	521	¥5,210	692	¥1,883,355	
6月	174	¥1,435,870	0	¥0	814	¥8,140	988	¥1,444,010	
7月	186	¥2,250,340	11	¥11,000	524	¥5,240	721	¥2,266,580	
8月	173	¥1,404,775	43	¥289,000	503	¥5,030	719	¥1,698,805	
9月	153	¥1,452,485	70	¥287,000	216	¥2,160	439	¥1,741,645	
10月	141	¥1,337,290	17	¥50,000	318	¥3,180	476	¥1,390,470	
11月	152	¥1,617,325	155	¥379,000	410	¥4,100	717	¥2,000,425	
12月	269	¥1,465,410	180	¥292,500	335	¥3,350	784	¥1,761,260	
1月	232	¥1,137,750	151	¥266,500	376	¥3,760	759	¥1,408,010	
2月	223	¥1,342,425	84	¥300,500	500	¥5,000	807	¥1,647,925	
3月	155	¥1,402,545	141	¥246,500	786	¥7,860	1082	¥1,656,905	
計	2,196	¥18,636,620	858	¥2,128,000	5,560	¥55,600			
合計								8,614	¥20,820,220

発生月	施設・付属設備等使用料 還付	
	件数	金額
4月	3	¥4,325
5月	10	¥25,376
6月	9	¥16,750
7月	9	¥45,525
8月	7	¥46,150
9月	7	¥77,545
10月	5	¥43,263
11月	9	¥10,200
12月	4	¥90,525
1月	2	¥37,750
2月	10	¥37,275
3月	10	¥31,800
計	85	¥466,484

令和5年度 施設利用実績

施設の利用実績について、以下の表にしてご報告いたします。

令和5年度 利用人数表

室名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計[人]
Aホール	4,550	5,826	4,055	5,468	3,752	6,534	5,011	6,372	5,364	3,618	3,662	9,035	63,247
控室	494	312	441	443	350	610	394	451	364	249	368	1,019	5,495
Bホール	3,039	1,380	1,627	1,361	1,176	1,977	2,226	1,811	1,384	1,293	1,995	2,099	21,368
練習室	550	685	1,039	743	558	767	1,191	1,154	853	569	599	1,076	9,784
会議室	377	697	613	426	373	995	521	697	575	536	702	683	7,195
和室	270	271	621	313	240	308	373	412	472	511	258	470	4,519
合計	9,280	9,171	8,396	8,754	6,449	11,191	9,716	10,897	9,012	6,776	7,584	14,382	111,608

※Bホール：4/19・20期日前投票

令和5年度 利用率(日)

室名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
Aホール	89.29%	65.52%	85.71%	82.76%	96.55%	96.43%	92.86%	92.59%	100.00%	100.00%	95.24%	96.55%	90.60%
控室(※1)	57.14%	51.72%	67.86%	68.97%	58.62%	78.57%	60.71%	77.78%	84.62%	82.35%	66.67%	82.76%	69.28%
Bホール	100.00%	93.10%	100.00%	96.55%	96.55%	96.43%	100.00%	96.43%	96.15%	100.00%	100.00%	100.00%	97.90%
練習室	92.86%	93.10%	96.43%	100.00%	96.55%	100.00%	100.00%	100.00%	96.15%	100.00%	100.00%	100.00%	97.91%
会議室	89.29%	96.55%	96.43%	93.10%	86.21%	100.00%	100.00%	100.00%	96.15%	100.00%	92.59%	100.00%	95.85%
和室	71.43%	72.41%	100.00%	82.76%	79.31%	71.43%	93.10%	100.00%	92.31%	96.30%	100.00%	96.55%	87.83%

算出方法

$$\frac{\text{当月の開館日数} - \text{当月の全日無利用日数}}{\text{当月の開館日数}} = \text{利用率} [\%]$$

※1 控室は、Aホール利用者のための楽屋用途としての貸出のみ

※2 保守点検等で全日使用不可日は開館日数から除く

■元データ

		4月(28)	5月(29)	6月(28)	7月(29)	8月(29)	9月(28)	10月(29)	11月(28)	12月(26)	1月(27)	2月(27)	3月(29)	
Aホール	貸出日数	25	19	24	24	28	27	26	25	26	17	20	28	90.60%
	開館日数	28	29	28	29	29	28	28	27	26	17	21	29	
控室	貸出日数	16	15	19	20	17	22	17	21	22	14	14	24	69.28%
	開館日数	28	29	28	29	29	28	28	27	26	17	21	29	
Bホール	貸出日数	28	27	28	28	28	27	29	27	25	24	27	29	97.90%
	開館日数	28	29	28	29	29	28	29	28	26	24	27	29	
練習室	貸出日数	26	27	27	29	28	28	29	28	25	25	27	29	97.91%
	開館日数	28	29	28	29	29	28	29	28	26	25	27	29	
会議室	貸出日数	25	28	27	27	25	28	29	28	25	27	25	29	95.85%
	開館日数	28	29	28	29	29	28	29	28	26	27	27	29	
和室	貸出日数	20	21	28	24	23	20	27	28	24	26	27	28	87.83%
	開館日数	28	29	28	29	29	28	29	28	26	27	27	29	
全体(平均)		83.33%	78.74%	91.07%	87.36%	85.63%	90.48%	91.28%	94.58%	94.23%	97.08%	93.33%	95.98%	90.06%
平均(控室除)		88.57%	84.14%	95.71%	91.03%	91.03%	92.86%	97.22%	97.84%	96.15%	99.17%	97.67%	98.62%	94.04%

※Aホール:10/24ヶキキ剪定

※Aホール:1/11-18舞台床面修繕、Aホール・Bホール・練習室:22-24日/保守点検

※Aホール:11/13クレーン設備保守点検

※Aホール:2/1座席点検、6-9舞台床面修繕、22ITV保守点検

(参考)

新規ID登録	14	16	11	7	10	5	12	9	12	17	13	6	132
新規Aホール利用	1	5	4	3	7	4	3	2	5	5	5	3	47
新規小部屋利用	5	7	3	3	5	0	2	2	2	1	2	5	37

令和5年度 利用件数及び稼働率(コマ)

		4月(28)	5月(29)	6月(28)	7月(29)	8月(29)	9月(28)	10月(29)	11月(28)	12月(26)	1月(27)	2月(27)	3月(29)	年間
A ホ ー ル	午 前	18	17	15	22	24	20	19	20	22	17	17	26	237
	午 後	24	17	20	24	27	27	18	21	24	17	16	27	262
	夜 間	13	11	16	14	14	19	18	18	24	15	14	25	201
	計	55	45	51	60	65	66	55	59	70	49	47	78	700
	開館コマ数	84	87	83	87	87	84	83	80	78	51	63	87	954
	稼働率	65.5%	51.7%	61.4%	69.0%	74.7%	78.6%	66.3%	73.8%	89.7%	96.1%	74.6%	89.7%	73.4%
控 室	午 前	13	14	11	17	13	18	16	14	18	11	12	20	177
	午 後	16	15	16	20	17	22	16	21	21	13	13	23	213
	夜 間	11	6	12	10	9	13	13	14	17	13	9	18	145
	計	40	35	39	47	39	53	45	49	56	37	34	61	535
	開館コマ数	84	87	83	87	87	84	83	80	78	51	63	87	954
	稼働率	47.6%	40.2%	47.0%	54.0%	44.8%	63.1%	54.2%	61.3%	71.8%	72.5%	54.0%	70.1%	56.1%
B ホ ー ル	午 前	25	21	23	25	25	23	25	23	23	23	25	28	289
	午 後	24	22	24	21	24	25	27	25	22	23	25	26	288
	夜 間	23	19	21	20	23	22	25	25	23	21	23	25	270
	計	72	62	68	66	72	70	77	73	68	67	73	79	847
	開館コマ数	84	87	83	87	87	84	85	83	78	72	81	87	998
	稼働率	85.7%	71.3%	81.9%	75.9%	82.8%	83.3%	90.6%	88.0%	87.2%	93.1%	90.1%	90.8%	84.9%
練 習 室	午 前	22	24	25	27	23	27	26	27	23	24	24	28	300
	午 後	24	26	25	25	28	26	26	25	22	24	26	28	305
	夜 間	14	14	18	16	16	20	24	23	21	18	19	23	226
	計	60	64	68	68	67	73	76	75	66	66	69	79	831
	開館コマ数	84	87	83	87	87	84	86	83	78	75	81	87	1,002
	稼働率	71.4%	73.6%	81.9%	78.2%	77.0%	86.9%	88.4%	90.4%	84.6%	88.0%	85.2%	90.8%	82.9%
会 議 室	午 前	21	19	23	21	21	26	23	25	21	25	23	27	275
	午 後	23	27	27	26	19	24	27	24	24	25	23	28	297
	夜 間	11	10	9	7	11	11	15	13	18	20	11	21	157
	計	55	56	59	54	51	61	65	62	63	70	57	76	729
	開館コマ数	84	87	84	87	87	84	87	84	78	81	81	87	1,011
	稼働率	65.5%	64.4%	70.2%	62.1%	58.6%	72.6%	74.7%	73.8%	80.8%	86.4%	70.4%	87.4%	72.1%
和 室	午 前	13	17	24	19	19	19	26	27	16	19	21	26	246
	午 後	15	17	22	19	18	18	21	22	18	23	25	25	243
	夜 間	8	4	6	6	9	7	12	9	14	12	12	20	119
	計	36	38	52	44	46	44	59	58	48	54	58	71	608
	開館コマ数	84	87	84	87	87	84	87	84	78	81	81	87	1,011
	稼働率	42.9%	43.7%	61.9%	50.6%	52.9%	52.4%	67.8%	69.0%	61.5%	66.7%	71.6%	81.6%	60.1%

※()内は開館日数

開館コマ数＝貸出可能コマ数(点検等で使用不可部区分を除いたもの)

※Aホール・Bホール・練習室:6/20ピアノ保守調律

※Aホール・Bホール・練習室:10/19,11/21ピアノ保守調律

(参考)駅前ピアノ10月32コマ、11月25コマ

※Aホール・Bホール・練習室:1/22-24ピアノ保守点検

令和5年度 施設利用属性

			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	割合[%]	各合計	割合[%]
Aホール	市民	一般	32	22	20	36	25	22	13	22	30	9	16	21	268	38.3%	566	80.9%
		減額	11	13	12	10	11	15	2	4	7	10	0	15	110	15.7%		
		免除	0	6	6	2	15	19	27	25	22	14	18	34	188	26.9%		
	市外	一般	12	4	13	12	14	10	13	8	11	16	13	8	134	19.1%		
		減額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%		
		免除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%		
Bホール	市民	一般	25	19	29	41	36	22	20	25	15	22	19	17	290	34.2%	788	93.0%
		減額	28	33	23	21	19	15	22	8	21	17	25	23	255	30.1%		
		免除	9	8	7	4	13	28	33	34	26	21	24	36	243	28.7%		
	市外	一般	10	2	9	0	4	5	2	6	6	7	5	3	59	7.0%		
		減額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%		
		免除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%		
練習室	市民	一般	34	34	32	43	32	24	30	29	26	29	31	29	373	44.9%	750	90.3%
		減額	14	22	17	21	21	29	16	15	18	16	12	15	216	26.0%		
		免除	0	6	6	0	13	15	24	22	16	13	16	30	161	19.4%		
	市外	一般	12	2	13	4	1	5	6	9	6	8	10	5	81	9.7%		
		減額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%		
		免除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%		
会議室	市民	一般	22	24	25	39	25	25	27	29	27	20	22	28	313	42.9%	616	84.5%
		減額	9	13	12	7	8	12	7	10	6	9	9	7	109	15.0%		
		免除	8	10	10	3	14	18	26	17	24	15	18	31	194	26.6%		
	市外	一般	16	9	12	5	4	6	5	6	6	26	8	10	113	15.5%		
		減額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%		
		免除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%		
和室	市民	一般	23	24	23	32	23	17	26	24	22	24	20	20	278	45.7%	548	90.1%
		減額	12	7	14	8	3	10	7	5	5	4	10	14	99	16.3%		
		免除	1	6	6	0	16	15	24	23	14	14	19	33	171	28.1%		
	市外	一般	0	1	9	4	4	2	2	6	7	12	9	4	60	9.9%		
		減額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%		
		免除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%		

■諸官庁予約の割合

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
Aホール	貸出区分数	55	45	51	60	65	66	55	59	70	49	47	78	700
	免除区分数	0	6	6	2	15	19	27	25	22	14	18	34	188
	免除割合	0.0%	13.3%	11.8%	3.3%	23.1%	28.8%	49.1%	42.4%	31.4%	28.6%	38.3%	43.6%	26.9%
Bホール	貸出区分数	72	62	68	66	72	70	77	73	68	67	73	79	847
	免除区分数	9	8	7	4	13	28	33	34	26	21	24	36	243
	免除割合	12.5%	12.9%	10.3%	6.1%	18.1%	40.0%	42.9%	46.6%	38.2%	31.3%	32.9%	45.6%	28.7%
練習室	貸出区分数	60	64	68	68	67	73	76	75	66	66	69	79	831
	免除区分数	0	6	6	0	13	15	24	22	16	13	16	30	161
	免除割合	0.0%	9.4%	8.8%	0.0%	19.4%	20.5%	31.6%	29.3%	24.2%	19.7%	23.2%	38.0%	19.4%
会議室	貸出区分数	55	56	59	54	51	61	65	62	63	70	57	76	729
	免除区分数	8	10	10	3	14	18	26	17	24	15	18	31	194
	免除割合	14.5%	17.9%	16.9%	5.6%	27.5%	29.5%	40.0%	27.4%	38.1%	21.4%	31.6%	40.8%	26.6%
和室	貸出区分数	36	38	52	44	46	44	59	58	48	54	58	71	608
	免除区分数	1	6	6	0	16	15	24	23	14	14	19	33	171
	免除割合	2.8%	15.8%	11.5%	0.0%	34.8%	34.1%	40.7%	39.7%	29.2%	25.9%	32.8%	46.5%	28.1%
合計	貸出区分数	278	265	298	292	301	314	332	327	315	306	304	383	3715
	免除区分数	18	36	35	9	71	95	134	121	102	77	95	164	957
	免除割合	6.5%	13.6%	11.7%	3.1%	23.6%	30.3%	40.4%	37.0%	32.4%	25.2%	31.3%	42.8%	25.8%

令和5年度 施設利用目的

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	割合[%]
Aホール	音楽	46	25	34	47	37	31	23	26	27	27	17	32	372	53.1%
	舞踊	1	2	0	2	5	0	0	1	9	0	5	0	25	3.6%
	伝統芸能・文化	0	3	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	7	1.0%
	生活文化	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%
	会議・研修	0	1	0	0	2	3	1	2	2	0	0	2	13	1.9%
	その他	7	5	11	6	6	5	4	2	8	6	7	10	77	11.0%
	諸官庁	0	6	3	2	13	14	24	23	11	6	7	23	132	18.9%
	主催・自主	0	3	3	3	2	9	3	5	13	10	11	11	73	10.4%
Bホール	音楽	40	35	42	47	44	28	33	25	32	30	39	25	420	49.5%
	舞踊	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0.2%
	伝統芸能・文化	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	4	0.5%
	生活文化	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	1	0	5	0.6%
	会議・研修	5	4	1	6	2	3	2	1	3	2	0	2	31	3.7%
	その他	3	0	5	1	9	0	0	3	2	6	6	5	40	4.7%
	控室	14	14	12	7	2	9	8	8	4	8	1	11	98	11.6%
	諸官庁	9	8	4	4	11	23	30	34	15	10	15	26	189	22.3%
主催・自主	0	1	3	0	2	7	3	2	11	11	9	10	59	7.0%	
練習室	音楽	38	30	31	35	34	29	35	27	25	28	34	26	372	44.8%
	舞踊	4	6	10	8	7	8	4	6	8	5	4	1	71	8.5%
	伝統芸能・文化	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%
	生活文化	4	9	7	9	8	7	4	6	4	5	4	8	75	9.0%
	会議・研修	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	3	7	0.8%
	その他	2	0	5	2	0	0	0	0	2	5	6	4	26	3.1%
	控室	11	12	8	14	4	12	8	14	10	10	4	7	114	13.7%
	諸官庁	0	6	3	0	11	14	23	19	10	6	7	21	120	14.4%
主催・自主	0	1	3	0	2	3	1	3	6	7	9	9	44	5.3%	
会議室	音楽	9	9	11	14	13	6	10	11	6	10	10	11	120	16.5%
	舞踊	2	0	0	2	0	1	2	3	3	1	0	2	16	2.2%
	伝統芸能・文化	6	7	6	7	7	6	5	6	7	6	6	3	72	9.9%
	生活文化	8	7	11	10	8	9	10	8	6	8	9	6	100	13.7%
	会議・研修	5	9	6	6	3	7	6	11	8	20	6	9	96	13.2%
	その他	2	4	7	2	2	4	3	0	4	7	6	5	46	6.3%
	控室	15	9	8	7	4	8	4	6	5	3	2	9	80	11.0%
	諸官庁	8	10	7	3	12	17	24	16	15	8	7	22	149	20.4%
主催・自主	0	1	3	3	2	3	1	1	9	7	11	9	50	6.9%	
和室	音楽	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	17	2.8%
	舞踊	3	2	3	6	3	1	6	3	2	3	8	5	45	7.4%
	伝統芸能・文化	1	1	1	1	0	1	1	2	2	2	2	3	17	2.8%
	生活文化	17	10	13	20	9	12	16	17	13	17	13	9	166	27.3%
	会議・研修	2	8	4	2	2	1	0	3	4	2	1	2	31	5.1%
	その他	0	0	5	2	1	1	1	0	3	5	7	4	29	4.8%
	控室	11	9	18	12	14	10	10	9	8	8	6	14	129	21.2%
	諸官庁	1	6	3	0	14	14	23	22	9	7	10	23	132	21.7%
主催・自主	0	1	3	0	2	3	1	1	5	7	9	10	42	6.9%	

※諸官庁…国分寺市、市立学校、市関連団体等の主催する事業で免除となる利用

令和5年度 研修・訓練報告書

研修・訓練内容	回数	実施時期
[Redacted Content]		

2023年8月20日

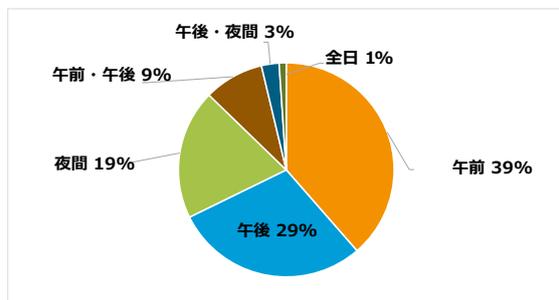
令和5年度 国分寺市立いずみホール 利用者アンケート集計結果

実施期間：令和5年6月23日～7月23日
 配布総数 324人 回答総数189枚 回答率 58.3%

質問1. 本日の利用について教えてください。

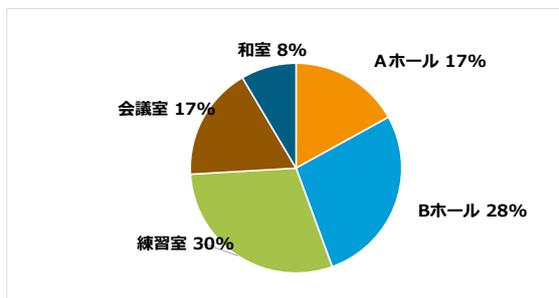
● ご利用時間帯

午前	73
午後	55
夜間	37
午前・午後	17
午後・夜間	5
全日	2



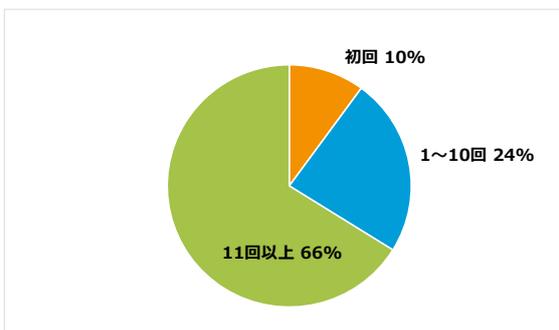
● ご利用施設

Aホール	32
Bホール	52
練習室	56
会議室	33
和室	16



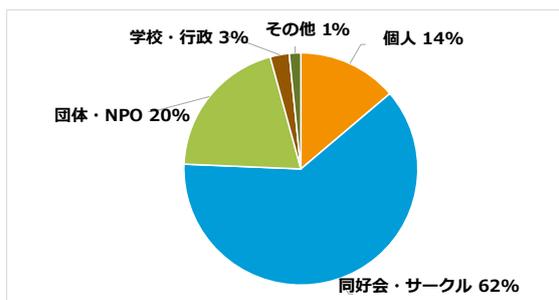
● 過去のご利用数

初回	19
1～10回	45
11回以上	125



● 利用形態

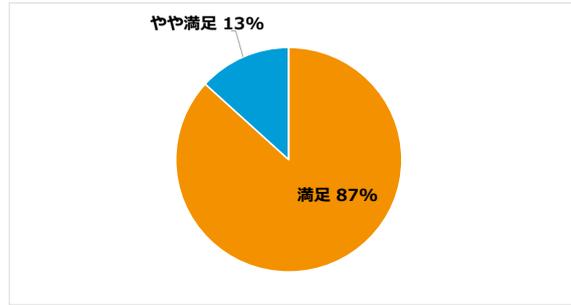
個人	26
同好会・サークル	117
団体・NPO	38
学校・行政	5
民間事業所	0
その他	3



質問2.以下の質問事項について、あてはまる評価の□にチェックを入れてください。

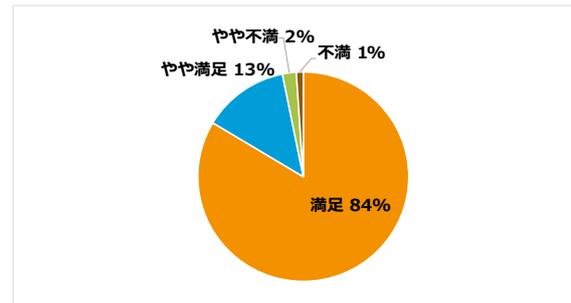
① 事務所スタッフの対応はいかがでしたか？

満足	164
やや満足	25
やや不満	0
不満	0



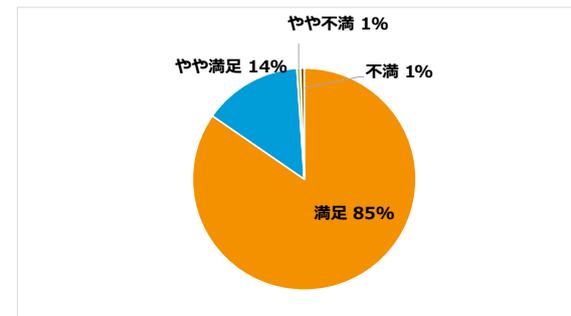
② 施設的环境（室温・清掃状況）はいかがでしたか？

満足	158
やや満足	25
やや不満	4
不満	2



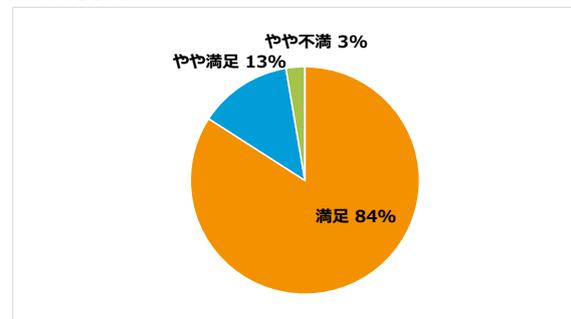
③ 施設の使い勝手（備品・部屋）はいかがでしたか？

満足	160
やや満足	27
やや不満	1
不満	1



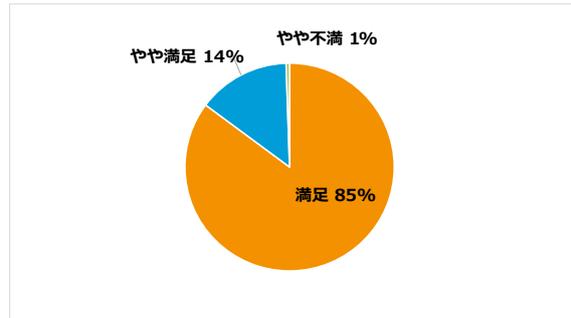
④ 館内（ロビー・通路・階段・トイレ）の環境（清掃状況）はいかがでしたか？

満足	159
やや満足	25
やや不満	5
不満	0



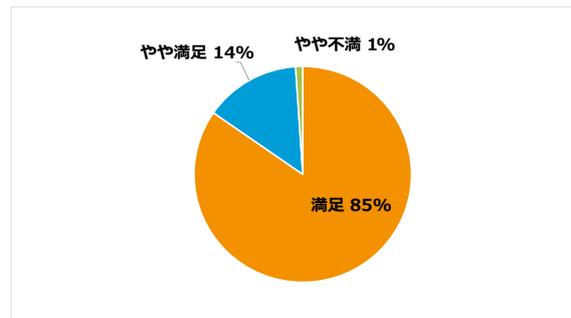
⑤ 施設の案内表示のわかりやすさはいかがでしたか？

満足	161
やや満足	27
やや不満	1
不満	0



⑥ 総合的な満足度はいかがでしょうか？

満足	160
やや満足	27
やや不満	2
不満	0

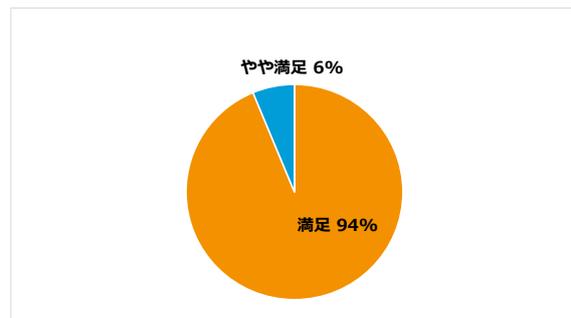


★ Aホールをご利用された方にお伺いします。

※舞台スタッフに関するアンケート（Aホール利用対象）

⑦ 舞台スタッフの対応はいかがでしたか？

満足	30
やや満足	2
やや不満	0
不満	0



質問3. その他、ご意見・ご要望がございましたらご自由にご記入ください。

①事務所スタッフの対応はいかがでしたか？

- スタッフの対応が親切で素晴らしい。
- いつもとても気持ちよく使わせていただき、ありがとうございます。スタッフの方も親切にしてくださり感謝しております。
- ドアを双子用ベビーカーが通れるように、また、部屋の前に置けるよう対応してくださり、ありがとうございます。
- 初めてのスタッフさん（舞台）でしたが、打ち合わせからよくお話を聞いていただき感謝です。特に、昔は受付の方々がもう少し優しいといいなと思ったのですが、最近は本当に優しくお相手していただけるので、本当に嬉しいです。だからこそ、来年も頑張ってAホールを借りれるように当選しなければと今から思います。国分寺にちゃんと舞台のあるホールはこちらだけ、ものすごく大切なホールです。どうか未永く、あっていただきたいです。よろしく願いいたします。

②施設的环境（室温・清掃状況）はいかがでしたか？

- 練習室はクーラーが良く効いて、コーラスは気持ち良く歌えます。
- クーラーも適温。歌いやすい環境である。（練習室）
- ぜひ調節出来るようにお願いします。（Bホール空調）
- クーラーが効きすぎて寒くて会議に集中できなくなることが多々あります。（Bホール）
- Bホール入室時に少し臭いがした。換気により弱まったが。
⇒換気扇や空気清浄機の使用をご案内しました。
- Aホールの舞台裏に荷物が多く置いてあり、少し通りづらいです。
- 少しPCの電波が悪かったです。建物内に電波が入りにくいのでしょうか。

③施設の使い勝手（備品・部屋）はいかがでしたか？

- 練習室の広さもちょうど良くて快適でした。
- イスがちょっと硬くて残念です。冷房が少し強すぎでした。（練習室）
⇒次回利用時にクッションをお貸ししました。
- 座布団のカバーに汚れがあるのが気になりました。（2件）
- ピアノの足台の新しいものを希望します。（Aホール）

⑥総合的な満足度はいかがでしょうか？

- いつもありがとうございます。／大変お世話になりました。素敵なホールでした。／また利用させていただきたいと思います。／これからもよろしく願いいたします。／いつもお世話になりありがとうございます。いつもお世話になっております。今後ともどうぞ宜しくお願いします。何も問題ありませんでした。どうもありがとうございました。
- いつも合唱練習で使わせて頂いてます。ありがとうございます。
- いつもありがとうございます。家では電子ピアノなので、とても状態のいいグランドピアノを貸していただけるのは本当にありがたいです。
- 舞台スタッフの方にはいろいろアドバイスをいただき、大変助かりました。ありがとうございました。
- 舞台スタッフの方には的確に動いてくださり、大変お世話になりました！ありがとうございました。
- 当日、突然のお願いにもかかわらず、椅子の貸出に応じてくださり、とても助かりました。平台の設置も的確な指示を生徒に出してくださり、ありがとうございました。
- スタッフの皆さんに助けられてスムーズに進行させていただきました。ありがとうございました。
- いつも大変親切に、丁寧に対応していただいています。色々わがままも聞いてくださり本当にありがとうございます！！これからも宜しくお願い致します。

- 6月に2団体でAホールを使わせていただきましたが、利用者の意向に沿った丁寧であたたかい対応で、本当に感謝しております。ありがとうございました。
- ホールが古いこともあり少し評価が下がりました。

□その他

【施設利用】

- もし可能ならチラシを置かせてほしいです。
⇒チラシ配架依頼をご案内しました。
- いつも有難く使用させていただいております。直近の空き状況もウェブ上で確認できるようになりましたら、更に利便性が向上されるかと存じます。
⇒公共施設予約システムで利用希望日2週間前を切ると「－」表示となりますが、その表示をクリックすると各区分の利用状況が見えることを説明しました。
- 空いている時間も使えるといいね。

【料金】

- 譜面台は無料としてほしいですね！
- 使用料金をもう少し安くできないでしょうか？（練習室）
⇒いずみホール芸術団体登録をご案内しました。

【設備】

- 階段が多いのが困っています。
- トイレの階段の段ごとが高すぎて、高齢者には危ない。ロビー側のトイレへの通路に階段があるのは良くない。なるべくフラットに！
- トイレが新しくなると、ぐっと格が上がると思います。
- 駐車場がほしいです。
- 自転車置場に困ります。／自転車を停める所がないので不便。

【アクセス】

- 駅から近くて便利です！
- 駅から近くて便利です。いつも気持ちよく利用させていただいています。

以上

国分寺市立いずみホール 利用者アンケート集計結果比較

		配布数(枚)	回答数(枚)	回答率(%)	配布期間
集計結果	2022年度	241	160	66.4	6月24日～7月31日
	2023年度	324	189	58.3	6月23日～7月23日

(単位：%)

質問1. <利用内容>	調査年度	午前	午後	夜間	2区分連続	全日	合計
ご利用時間帯	2022年度	38.8	38.1	15.0	6.3	1.9	100.0
	2023年度	38.6	29.1	19.6	11.6	1.1	100.0
ご利用施設	調査年度	Aホール	Bホール	練習室	会議室	和室	合計
	2022年度	13.8	23.8	24.4	26.9	11.3	100.0
	2023年度	16.9	27.5	29.6	17.5	8.5	100.0
過去のご利用数	調査年度	初回	1～10回	11回以上	合計		
	2022年度	11.9	19.4	68.8	100.0		
	2023年度	10.1	23.8	66.1	100.0		

質問2. <評価>

(単位：%)

質問事項	調査年度	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	合計
①事務所スタッフの対応はいかがでしたか？	2022年度	85.0	15.0	0.0	0.0	100.0
	2023年度	86.8	13.2	0.0	0.0	100.0
②施設的环境（室温・清掃状況）はいかがでしたか？	2022年度	75.6	21.3	3.1	0.0	100.0
	2023年度	83.6	13.2	2.1	1.1	100.0
③施設の使い勝手（備品・部屋）はいかがでしたか？	2022年度	78.8	19.4	1.3	0.6	100.0
	2023年度	84.7	14.3	0.5	0.5	100.0
④館内（ロビー・通路・階段・トイレ）の環境（清掃状況）はいかがでしたか？	2022年度	79.4	17.5	3.1	0.0	100.0
	2023年度	84.1	13.2	2.6	0.0	100.0
⑤施設の案内表示のわかりやすさはいかがでしたか？	2022年度	80.0	19.4	0.6	0.0	100.0
	2023年度	85.2	14.3	0.5	0.0	100.0
⑥総合的な満足度はいかがでしょう？	2022年度	80.0	20.0	0.0	0.0	100.0
	2023年度	84.7	14.3	1.1	0.0	100.0

Aホールをご利用された方にお伺いします。

⑦舞台スタッフの対応はいかがでしたか？	2022年度	95.5	4.5	0.0	0.0	100.0
	2023年度	93.8	6.3	0.0	0.0	100.0

総括

今回も昨年と同時期にアンケート調査を実施しました。回答率が昨年より低くなりましたが、これは、実施期間中に複数回ご利用される利用者が多いため、期間中終盤に、既に回答済みの利用者へ配布し回答を得られない、というケースが多かったことによるものです。回答数は昨年を上回りました。

各質問の回答について、まず①⑦の回答結果は、昨年同様「満足」「どちらかといえば満足」のみとなり、事務所スタッフ・舞台スタッフとも、利用者への対応は問題ないと思われます。自由記入欄に多くの感謝のお言葉も頂戴しました。今後も親切・丁寧な接客を継続いたします。

②施設的环境・③施設の使い勝手・④館内の環境・⑤施設の案内表示のわかりやすさについては、昨年より「満足」の割合が上がりました。いただいたご意見の反映や改善策の実施により、満足度が上がったものと思われます。

その他ご意見について、昨年頂戴した施設使用申請についてのご意見は、今回はありませんでした。公共施設予約システム更新により、改善されたものと思われます。

施設のハード面については、やはり今回もBホールの空調・トイレについてのご意見をいただきました。Bホールの空調は、利用開始時に直接ご説明しています。引き続きお声がけや案内表示により、ご理解いただくよう努めてまいります。

以上

国分寺市立いずみホール 利用者アンケート集計結果<初回利用者のみ>

※回答総数189枚の内、19枚が初回利用者

質問1. <利用内容>	午前	午後	夜間	2区分連続	全日	
ご利用時間帯	8	6	1	3	1	
	Aホール	Bホール	練習室	会議室	和室	
ご利用施設	4	6	6	2	1	
	個人	同好会・サークル	団体・NPO	学校・行政	民間事業所	その他
利用形態	7	7	5	0	0	0

質問2. <評価>

質問事項	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
①事務所スタッフの対応はいかがでしたか？	17	2	0	0
②施設的环境（室温・清掃状況）はいかがでしたか？	18	0	1	0
③施設の使い勝手（備品・部屋）はいかがでしたか？	18	0	1	0
④館内（ロビー・通路・階段・トイレ）の環境（清掃状況）はいかがでしたか？	18	0	1	0
⑤施設の案内表示のわかりやすさはいかがでしたか？	18	0	1	0
⑥総合的な満足度はいかがでしょうか？	17	2	0	0

Aホールをご利用された方にお伺いします。

⑦舞台スタッフの対応はいかがでしたか？	4	0	0	0
---------------------	---	---	---	---

質問3. その他、ご意見・ご要望がございましたらご自由にご記入ください。

- ありがとうございます！
- 大変お世話になりました。
- 素敵なホールでした。
- ドアを双子用ベビーカーが通れるように、また、部屋の前に置けるよう対応して下さり、ありがとうございます。
- 空いている時間も使えるといいね。

以上

国分寺市立いずみホール お客様アンケート

2023年6月23日～7月31日実施

日頃より当施設をご利用いただき、誠にありがとうございます。
皆様からのご意見を、サービス向上に役立ててまいります。
簡単な内容となっておりますので、ぜひご協力をお願いいたします。

質問1. 本日の利用について教えてください。

ご利用日	2023年 月 日 ()
ご利用時間帯	<input type="checkbox"/> 午前 <input type="checkbox"/> 午後 <input type="checkbox"/> 夜間
ご利用施設	<input type="checkbox"/> Aホール <input type="checkbox"/> Bホール <input type="checkbox"/> 練習室 <input type="checkbox"/> 会議室 <input type="checkbox"/> 和室
過去のご利用回数	<input type="checkbox"/> 初回 <input type="checkbox"/> 1～10回 <input type="checkbox"/> 11回以上
利用形態	<input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 同好会・サークル <input type="checkbox"/> 団体・NPO <input type="checkbox"/> 学校・行政 <input type="checkbox"/> 民間事業者 <input type="checkbox"/> その他

質問2. 以下の質問事項について、あてはまる評価の□にチェックを入れてください。

質問事項	評価			
	満足	やや満足	やや不満	不満
①事務所スタッフの対応はいかがでしたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②施設的环境（室温・清掃状況）はいかがでしたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③施設の使い勝手（備品・部屋）はいかがでしたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④館内（ロビー・通路・階段・トイレ）の環境（清掃状況） はいかがでしたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤施設の案内表示のわかりやすさはいかがでしたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥総合的な満足度はいかがでしょうか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aホールをご利用された方にお伺いします。

⑦舞台スタッフの対応はいかがでしたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

質問3. その他、ご意見・ご要望がございましたらご自由にご記入ください。

令和5年度指定管理者顧客満足度第三者調査報告書

施設名：国分寺市立いずみホール

令和6年3月

調査機関：



調査概要

- 調査施設 国分寺市立いずみホール（東京都国分寺市泉町 3-36-12）
- 有効回答数 貸館事業…238件 公演事業…300件
- 調査期間 令和5年11月24日～12月28日
- 指定管理者 株式会社ケイミックスパブリックビジネス
- 調査機関 

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

目次

I	まとめ	1
1	総括	1
2	貸館事業について	1
3	公演事業について	2
II	貸館事業調査結果	3
1	顧客属性	3
2	ご意見とご感想	6
3	深掘り分析	10
4	自由記述	11
	アンケート用紙	13
III	公演事業調査結果	15
1	顧客属性	15
2	ご意見とご感想	18
3	深掘り分析	22
4	自由記述	23
	アンケート用紙	26

1 まとめ

1. 総括

全般的に高い満足度を提供できています。ご意見とご感想に関する各設問に対して、高いものでは100%、低いものでも90%以上の方が、満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。

「総合的な満足度」をみると、貸館事業では99.6%、公演事業では95.0%の方が満足（同）と答えています。不満（「不満」または「やや不満」）と回答した方は、貸館事業では0.3%、公演事業では「やや不満」と回答した方が4.3%、「不満」と回答した方は0.3%でした。

「清掃状況や美観に対する満足度」も高く、貸館事業では100%、公演事業では97.6%の方が満足（同）としています。

利用者属性のうち年齢をみると、貸館事業・公演事業ともに60代～70歳以上の高齢者の利用が多いことがわかります。同じく性別をみると、貸館事業・公演事業ともに女性が約7割弱、男性が3割強という結果でした。

住まいについて、貸館事業では3分の2弱が国分寺市内であるのに対し、公演事業では3分の2強が国分寺市内でした。

貸館事業は、近隣の高齢者を中心とした方のサークル活動の練習の場として、公演事業は、近隣の高齢者の方を中心に文化的な鑑賞機会の創出の場としての役割を果たしていると考えられます。

2. 貸館事業について

年齢をみると、「70歳以上」が35.7%、「60代」が27.3%、「50代」が18.5%で、50代以上の割合が高いことがわかります。性別をみると、「男性」31.1%、「女性」68.9%という結果でした。

利用形態をみると、「同好会・サークル」が51.7%で圧倒的に多く、ついで「個人」14.7%「団体・NPO」13.4%が続きます。

利用者の居住地をみると、「国分寺市」が64.7%を占め、「東京都内その他市町村」11.8%、「府中市」7.1%、「その他（道府県）」5.5%、「小平市」4.2%が続きます。

利用施設をみると、「Aホール」26.5%と「Bホール」26.1%がほぼ同じ割合でならび、練習室21.8%、会議室17.2%が続きます。

利用目的をみると、「練習・リハーサル利用」46.2%が最も多く、続く「公演・発表会の開催」と「教室・講座の開催」の18.5%を合わせると全体の8割を占めることがわかります。

利用者数をみると、「20人未満」が59.7%で大半を占め、「20～50人未満」の23.9%を合わせると全体の8割を超える結果となりました。

来館頻度をみると、「年13回以上」が37.8%で最も多く、「年6～12回」22.3%とあわせると約6割を占めています。リピーター利用が多い施設であるといえるでしょう。利用目的や利用施設に対する回答を考慮すると、同好会やサークルによる定期的な練習利用が多い施設であると推察できます。

施設を知ったきっかけ（認知経路）をみると、「友人・知人の紹介」が33.2%で最も多く、「ホームページ・インターネット」20.6%「市報」18.9%が続きます。

「総合的な満足度」は、99.6%の方が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。満足の内訳をみると「満足」が全体の73.1%を占めており、極めて高い満足度を提供できているといえます。

3. 公演事業について

年齢をみると、「70歳以上」が37.0%で最も多く、「60代」の22.3%とあわせると全体の約6割を占めています。性別をみると、「女性」が66.7%、「男性」が32.0%という結果でした。

居住地をみると、「国分寺市」が68.3%と最も多く、ついで「東京都その他（市町村）」13.7%、府中市4.7%が続きます。

来館頻度をみると、「初めて」が42.3%で最も多く、ついで「年1～2回」24.0%「数年に1回」18.0%、「年3～5回」11.7%が続きます。比較的利用頻度の少ない方が多いことがわかります。

来館手段をみると、「バス・電車」が48.7%と半数弱の方が答えています。次いで「徒歩」31.3%、「自転車」9.7%、「自動車」9.7%が続きます。

施設までの所要時間をみると、「15分未満」が39.7%で最も多く、「15分以上30分未満」33.7%、「30分以上1時間未満」20.3%が続きます。近隣の方の利用が多いことがわかります。

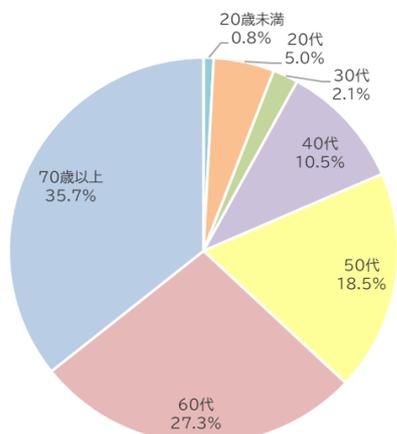
公演等を知ったきっかけをみると、「市報」が34.7%で最も多く「友人・知人の紹介」33.7%、「ポスター・チラシ」18.3%が続きます。

総合的な満足度について、回答者の95%の方が満足（「満足」または「やや満足」と答えており、総じて高い満足度を提供できているといえるでしょう。

II 貸館事業調査結果

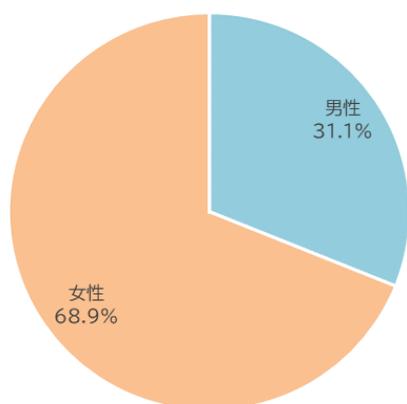
1. 顧客属性

(1) 年 齢 n=238



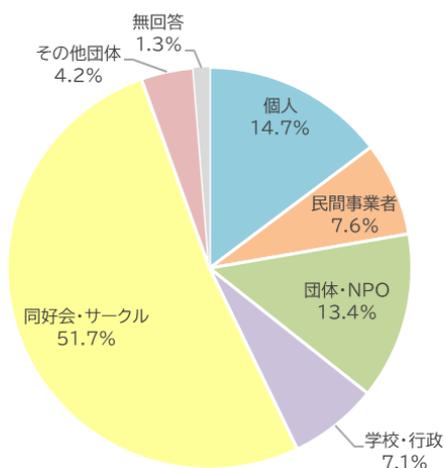
	人 数	構 成 比
20歳未満	2人	0.8%
20代	12人	5.0%
30代	5人	2.1%
40代	25人	10.5%
50代	44人	18.5%
60代	65人	27.3%
70歳以上	85人	35.7%
無回答	0人	0.0%

(2) 性 別 n=238



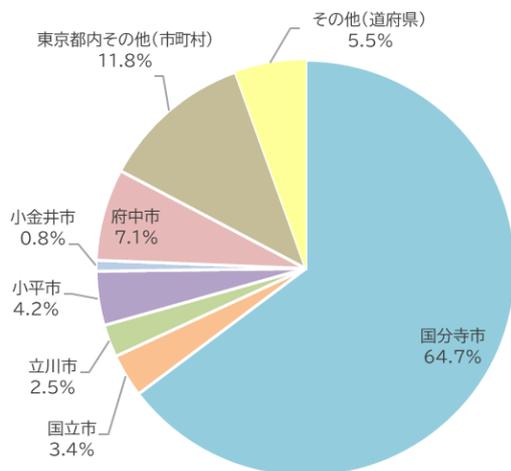
	人 数	構 成 比
男性	74人	31.1%
女性	164人	68.9%
無回答	0人	0.0%

(3) 利用形態 n=238



	人 数	構 成 比
個人	35人	14.7%
民間事業者	18人	7.6%
団体・NPO	32人	13.4%
学校・行政	17人	7.1%
同好会・サークル	123人	51.7%
その他団体	10人	4.2%
無回答	3人	1.3%

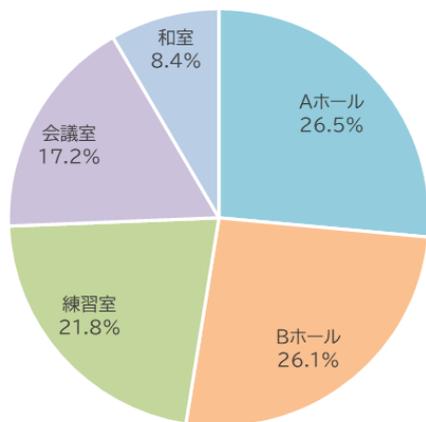
(4) お住まい n=238



	人数	構成比
国分寺市	154人	64.7%
国立市	8人	3.4%
立川市	6人	2.5%
小平市	10人	4.2%
小金井市	2人	0.8%
府中市	17人	7.1%
東京都内その他(市町村)	28人	11.8%
その他(道府県)	13人	5.5%
無回答	0人	0.0%

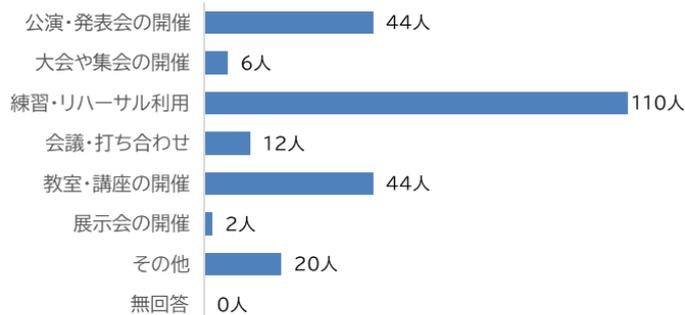
その他（東京都内）：八王子市 11 人、日野市 4 人、日野市・三鷹市各 3 人、三鷹市 2 人、昭島市・足立区・板橋区・青梅市・北区・清瀬市・江東区・世田谷区・豊島区・西東京市・羽村市・東久留米市・東村山市・東大和市ほか各 1 人
 その他（東京都外）：埼玉県 7 人、千葉県・神奈川県各 2 人、静岡県・石川県各 1 人

(5) 利用施設 n=238



	人数	構成比
Aホール	63人	26.5%
Bホール	62人	26.1%
練習室	52人	21.8%
会議室	41人	17.2%
和室	20人	8.4%
その他	0人	0.0%
無回答	0人	0.0%

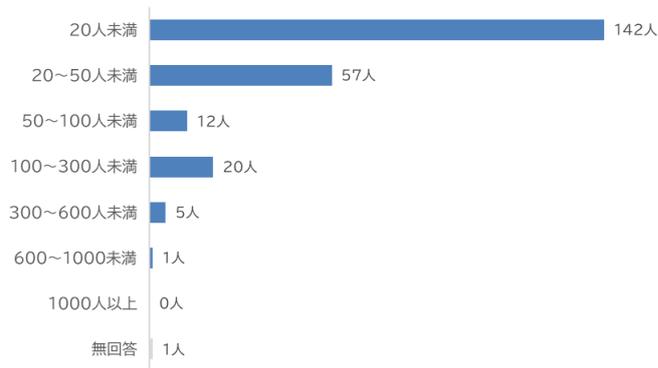
(6) 利用目的 n=238



	人数	構成比
公演・発表会の開催	44人	18.5%
大会や集会の開催	6人	2.5%
練習・リハーサル利用	110人	46.2%
会議・打ち合わせ	12人	5.0%
教室・講座の開催	44人	18.5%
展示会の開催	2人	0.8%
その他	20人	8.4%
無回答	0人	0.0%

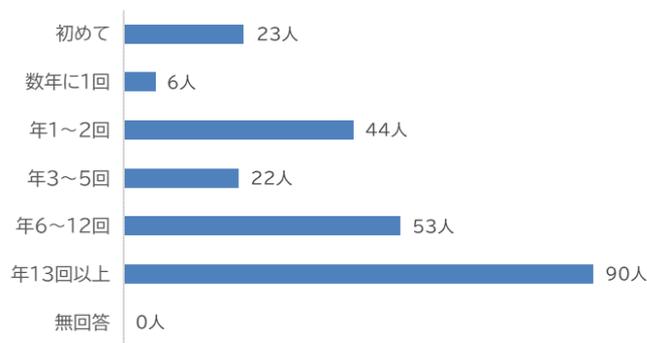
その他：映画会 9 人、ヨガ 3 人、研修 2 人、公演の準備・コーラス・個人レッスン・出火防止対策イベント・第 1 回合唱同好会・健康診断各 1 人

(7) 利用者数 n=238



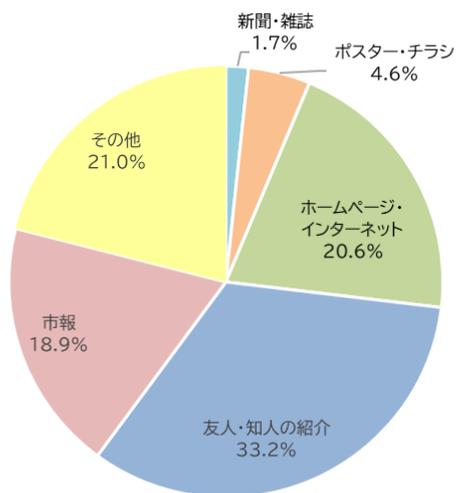
	人数	構成比
20人未満	142人	59.7%
20～50人未満	57人	23.9%
50～100人未満	12人	5.0%
100～300人未満	20人	8.4%
300～600人未満	5人	2.1%
600～1000未満	1人	0.4%
1000人以上	0人	0.0%
無回答	1人	0.4%

(8) 来館頻度 n=238



	人数	構成比
初めて	23人	9.7%
数年に1回	6人	2.5%
年1～2回	44人	18.5%
年3～5回	22人	9.2%
年6～12回	53人	22.3%
年13回以上	90人	37.8%
無回答	0人	0.0%

(9) 認知経路 n=238



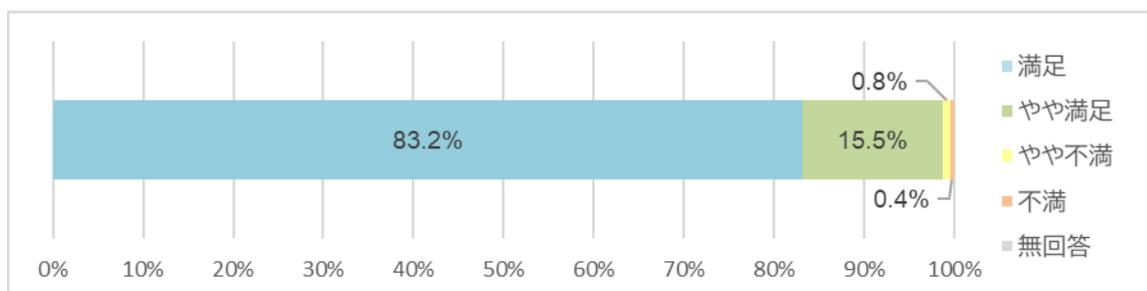
	人数	構成比
新聞・雑誌	4人	1.7%
ポスター・チラシ	11人	4.6%
ダイレクトメール	0人	0.0%
ホームページ・インターネット	49人	20.6%
友人・知人の紹介	79人	33.2%
市報	45人	18.9%
その他	50人	21.0%
無回答	0人	0.0%

その他：以前から9人、近所だから4人、市民だから・合唱団（歌の練習）各3人、職員2人、会社・学校・詩吟教室ほか各1人

2. ご意見とご感想

I. 職員の接客接遇・対応について

(10) 職員の接遇や案内はご満足いただけるものでしたか n=238 (うち無回答 0)



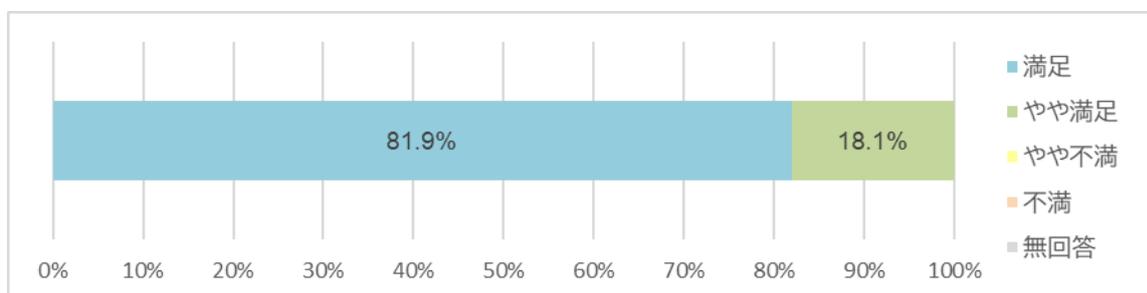
「職員の接客接遇・対応」について、回答者の98.7%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。不満（「不満」または「やや不満」）と答えた方は全体の1.2%に留まっており、高い満足度を提供できていることがわかります。

自由記述には、「色々な事を伺っても、親切に対応してくれる」といった、利用者の立場に立ったサービスを評価するコメントが複数みられます。

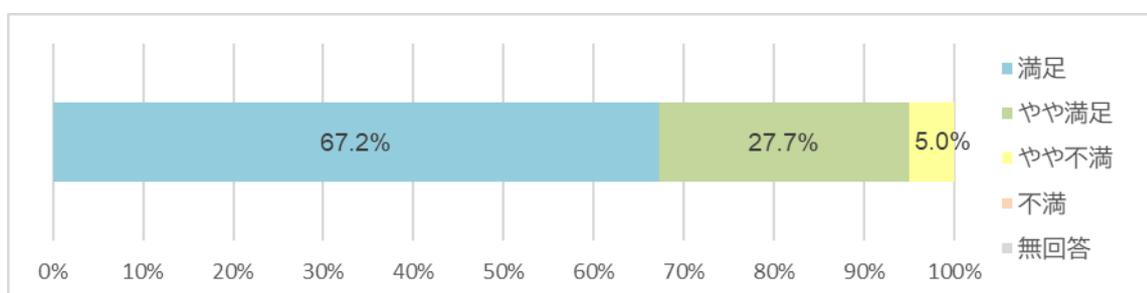
職員によるきめ細やかなサービスが提供できていると認められます。

II. 施設環境や備品等について

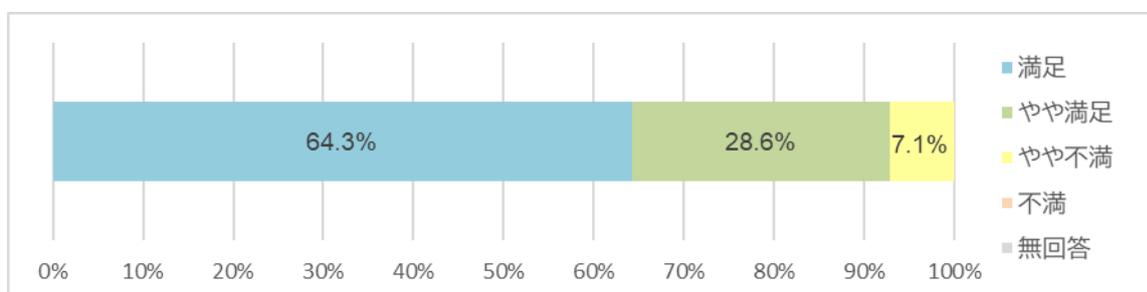
(11) 清掃状況や美観にご満足いただける状態でしたか n=238 (うち無回答 0)



(12) 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか n=238 (うち無回答 0)



(13) 座席の配置、椅子や施設備品は使いやすいものでしたか n=238 (うち無回答 0)

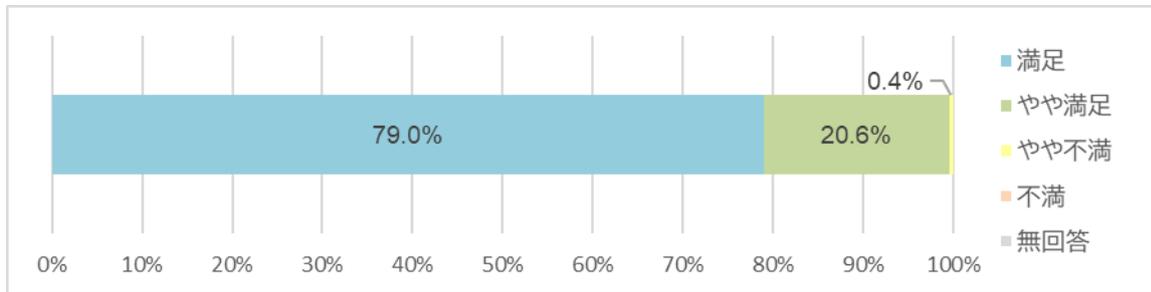


「施設環境や備品等」について、無回答を除くと回答者の9割以上が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。満足の内訳をみると、どの設問も「満足」が「やや満足」を上回っており、高い満足度が提供できていると認められます。

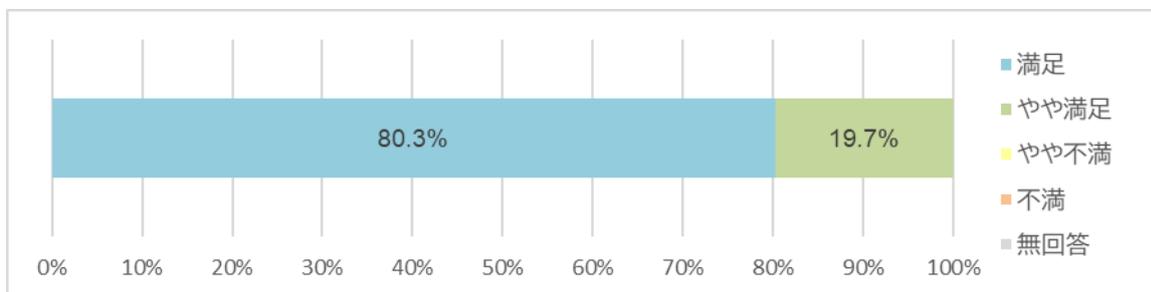
なお、自由記述「空調温度や換気など」には、「温度調整が出来ない」「フロアが寒すぎた。(夏)」といった温度設定に関するご意見がありました。

Ⅲ. その他、運営に対する満足度について

(14) ご利用目的に沿った施設利用ができましたか n=238 (うち無回答 0)



(15) 施設利用についての説明はご満足いただけるものでしたか n=238 (うち無回答 0)

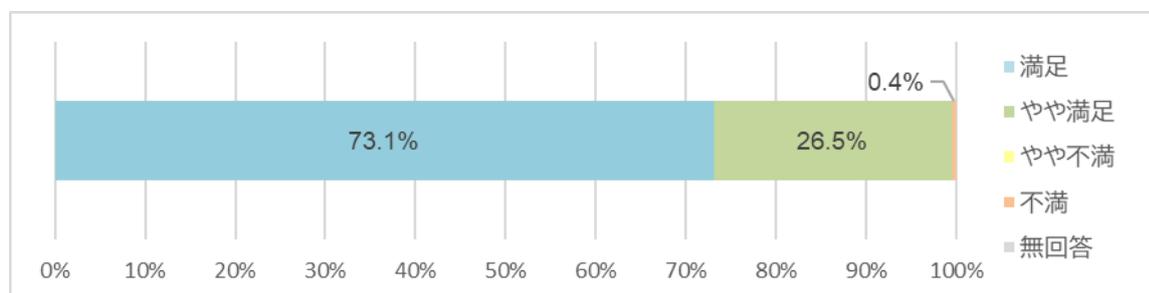


「利用目的に沿った施設利用」については、回答者 238 人のうち一人を除いて、すべての方が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「施設利用についての説明」にいたっては、すべての方が満足（同）と答えています。

自由記述には、「日によっては直接、予約をしに来なければならなかったり、料金の支払いにも来なければならないので不便」というご意見があるものの、総じて「満足」とするご意見が多く寄せられています。

IV. 当施設に対する総合的な満足度について

(16) 総合的な満足度をお聞かせください n=238 (うち無回答0)



「当施設に対する総合的な満足度」について、99.6%の方が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。満足の内訳を詳しくみると、「満足」とする割合は全体の約73%を占めることがわかります。総じて高い満足度を提供できていることがわかります。

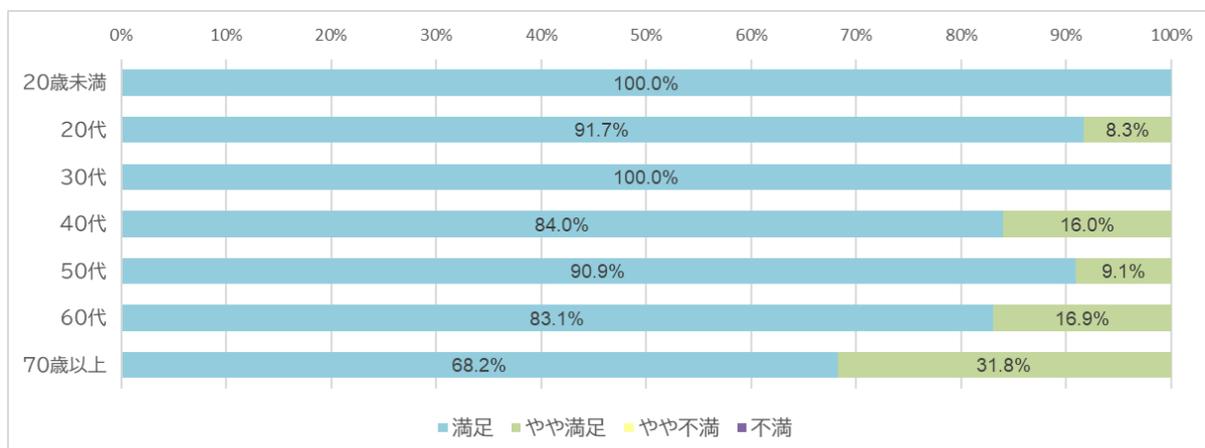
自由記述には、感謝の言葉が複数寄せられています。

なお、「システムなどを利用することによって、申し込み手続きを楽にしてほしい」などシステムに関する要望が複数件あります。

中長期的な課題として所管課とも情報を共有することをお勧めします。

3. 深掘り分析（クロス分析※館長の視点）

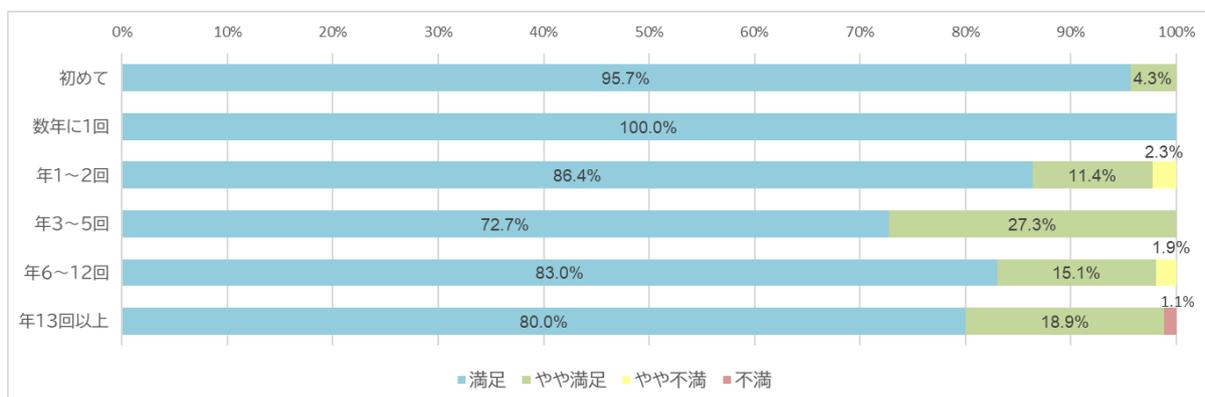
■ 「年齢」 × 「施設説明に関わる説明の満足度」 n=238（無回答を除く）



「年齢」ごとの「施設説明に関わる説明の満足度」をみると、すべての回答者が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。

なお、満足の内訳を詳しくみると、年齢が高くなるほど「満足」よりも「やや満足」の割合が高くなる傾向がみられます。

■ 「利用頻度」 × 「職員に対する満足度」 n=238（無回答を除く）



「利用頻度」と「職員に対する満足度」の関係をみると、「はじめて」「数年に1回」「年3~5回」と答えた方は全員が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。

「年1~2回」「年6~12回」と答えた方の約2%が「やや不満」、 「年13回以上」と答えた方の約1%が「不満」と答えています。

利用頻度の高い方ほど不満（「不満」または「やや不満」）とする方が一定割合において存在することがわかります。

4. 自由記述

I 職員の接客接遇・対応について

■	いつも丁寧な対応なので感謝している。
■	色々と相談してくれて感謝している。
■	色々な事を伺っても、親切に対応してくれる。
■	施設の備品についても聞きやすい雰囲気助かる。
■	体調の悪い方に気が付いてくれるので有難い。
■	トイレの改善。
■	窓口や電話でも、いつも丁寧に対応してくれるので感謝している。

II 施設環境や設備等について

■	Bホールに鏡を入れてくれて感謝している。
■	温度調整が出来ない。
■	机と椅子が必要数に満たないことがある。
■	とても綺麗な施設。
■	控室なども広く、備品も良く嬉しい。
■	備品の戻し方が、写真で分かりやすい。
■	フロアが寒すぎた。(夏)
■	部屋ごとに調節が出来ると良い。
■	ロビーの時計を貸してくれて助かった。感謝している。
■	和室のテーブルが重くて運ぶのが大変。
■	和室利用は、設定等が大変だった。

III その他、運営に対する満足度について

■	駅に近くてホールも綺麗なので、特に改善点はない。
■	音楽以外の音を出せる場所が欲しい。
■	トイレ。
■	何度も利用しているので、施設利用についての説明は必要ない。
■	日によっては直接、予約をしに来なければならなかったり、料金の支払いにも来なければならぬので不便。
■	利用開始時間が10分前ではなく、15分~20分前にしても良いと思う。

IV 当施設に対する総合的な満足度について

■	11月なのに、ロビーと舞台に蚊がいて刺された。
■	webでの利用予約が、利用日の2週間以内だと出来ないなので、システムを改善してほしい。
■	温かみのあるホールで、イベントが良い雰囲気のできたので感謝している。
■	いつも快適。感謝している。
■	いつも感謝している。
■	いつも感謝している。
■	いつも親切で、細やかに対応してくれるので感謝している。
■	いつも利用させてもらって感謝している。
■	コロナの影響で4年ぶりに利用したが、今年も響きの良いホールでできて嬉しい。感謝している。
■	システムなどを利用することによって、申し込み手続きを楽にしてほしい。
■	周辺の駐車場への割引制度を取り入れて欲しい。
■	スタッフの方がとても親切なので助かる。感謝している。
■	ストリートピアノが良かった。触ってみたかったが時間がなく。今度また、時間を見つけて来たい。
■	センターマイクの性能が悪いので何とかしてほしい。
■	駐車場の割引制度がほしい。
■	トイレが地下にあるのは危ないので、反対側を常に使用できるようにしてほしい。
■	トイレへの階段が不便。
■	ホールの予約が取りづらい。
■	メンテナンスの行き届いたピアノを弾かせてもらえるので有難い。
■	予約が取りづらい。
■	来館しなくても、支払いシステムが使えると良い。

2023年度 国分寺市立いずみホール利用者アンケート調査

利用者アンケート調査にご協力をお願い申し上げます。皆さまからいただいたご意見は、今後のサービスの向上に役立ててまいります。
 なお、アンケートへの回答において個人が特定されることはありません。

指定管理者：株式会社ケイミックスパブリックビジネス

■お客さまについてお尋ねします

- 1 年 齢 （1つお選びください）
 - ①20歳未満 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦70歳以上
- 2 性 別 （1つお選びください）
 - ①男 性 ②女 性 ③無回答
- 3 利用形態 （1つお選びください）

※「団体」とお答えになった方は詳細を下記ア～オから一つ選択してください。

 - ①個 人
 - ②団 体
 - ア. 民間事業者 イ. 団体・NPO ウ. 学校・行政 エ. 同好会・サークル オ. その他
- 4 お住まい （1つお選びください）
 - ①国分寺市 ②国立市 ③立川市 ④小平市 ⑤小金井市 ⑥府中市
 - ⑦東京都内その他（市区町村 ） ⑧その他（道府県 ）
- 5 利用施設 （主なもの1つお選びください）
 - ①Aホール ②Bホール ③練習室 ④会議室 ⑤和室
 - ⑥その他（ ）
- 6 利用目的 （主なもの1つお選びください）
 - ①公演・発表会の開催 ②大会や会議の開催 ③練習・リハーサル利用 ④会議・打ち合わせ
 - ⑤教室・講座の開催 ⑥展示会の開催 ⑦その他（ ）
- 7 利用者数 （1つお選びください）
 - ①20人未満 ②20～50人未満 ③50～100人未満 ④100～300人未満
 - ⑤300～600人未満 ⑥600～1000人未満 ⑦1000人以上
- 8 来館頻度 （1つお選びください）
 - ①初めて ②数年に1回 ③年1～2回 ④年3～5回 ⑤年6～12回 ⑥年13回以上
- 9 施設を知ったきっかけ （主なもの1つお選びください）
 - ①新聞・雑誌 ②ポスター・チラシ ③ダイレクトメール
 - ④ホームページ・インターネット ⑤友人・知人の紹介 ⑥市報
 - ⑦その他（ ）

裏面に続きます

【貸館】

■ご意見とご感想をお聞かせください（該当する項目 1 つに○をつけてください）

I. 職員の接客接遇・対応について	満足	やや満足	やや不満	不満
10 職員の接遇や案内はご満足いただけるものでしたか	1	2	3	4
職員の対応について「良い点」「改善が必要な点」がございましたら具体的にお聞かせください				

II. 施設環境や備品等について	満足	やや満足	やや不満	不満
11 清掃状況や美観はご満足いただける状態でしたか	1	2	3	4
12 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか	1	2	3	4
13 座席の配置、椅子や施設備品は使いやすいものでしたか	1	2	3	4
施設環境や備品等について「良い点」「改善が必要な点」がございましたら具体的にお聞かせください				

III. その他、運営に対する満足度について	満足	やや満足	やや不満	不満
14 ご利用目的に沿った施設利用ができましたか	1	2	3	4
15 施設利用についての説明はご満足いただけるものでしたか	1	2	3	4
その他、運営について「良い点」「改善が必要な点」がございましたら具体的にお聞かせください				

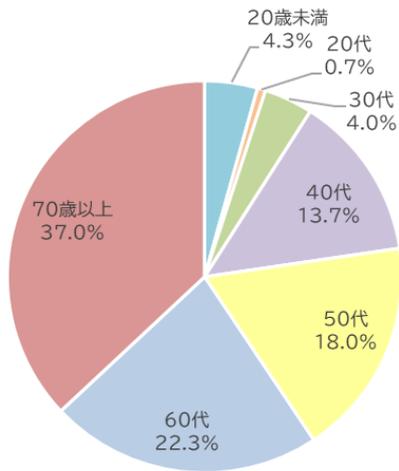
IV. 当施設に対する総合的な満足度について	満足	やや満足	やや不満	不満
16 総合的な満足度をお聞かせください	1	2	3	4
その他、ご意見やご感想等がございましたらお聞かせください				

ご協力いただきまして、ありがとうございました。

III 公演事業調査結果

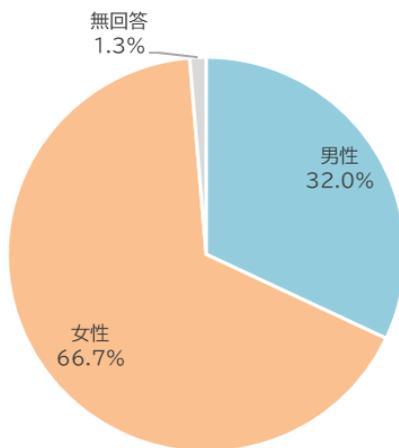
1. 顧客属性

(1) 年 齢 n=300



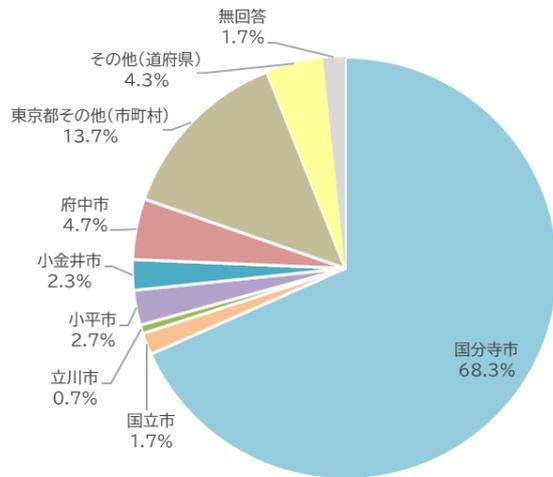
	人 数	構成比
20歳未満	13人	4.3%
20代	2人	0.7%
30代	12人	4.0%
40代	41人	13.7%
50代	54人	18.0%
60代	67人	22.3%
70歳以上	111人	37.0%

(2) 性 別 n=300



	人 数	構成比
男性	96人	32.0%
女性	200人	66.7%
無回答	4人	1.3%

(3) お住まい n=300



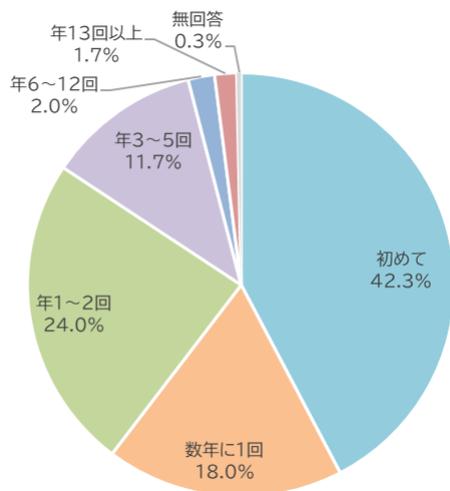
	人数	構成比
国分寺市	205人	68.3%
国立市	5人	1.7%
立川市	2人	0.7%
小平市	8人	2.7%
小金井市	7人	2.3%
府中市	14人	4.7%
東京都その他(市町村)	41人	13.7%
その他(道府県)	13人	4.3%
無回答	5人	1.7%

その他（東京都内）：八王子市 5人、杉並区 4人、中野区・日野市・武蔵村山市各 3人、青梅市・世田谷区・練馬区・東村山市・文京区各 2人、昭島市・板橋区・稲城市・渋谷区・調布市・羽村市・町田市・三鷹市各 1人

その他（東京都外）：埼玉県 6人、神奈川県 2人、入間市・千葉県・山梨県各 1人

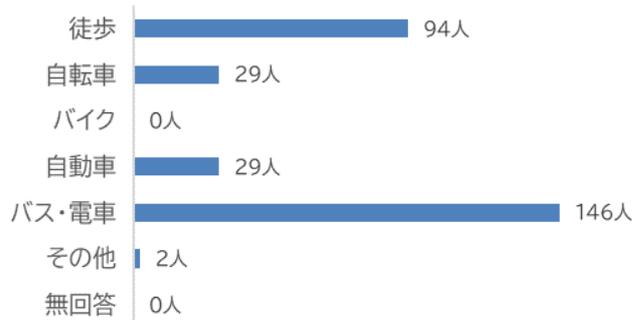
市外から来訪いただいた方：青梅線・小田急線・東武伊勢崎線・東急東横線・横須賀線各 1人

(4) 利用頻度 n=300



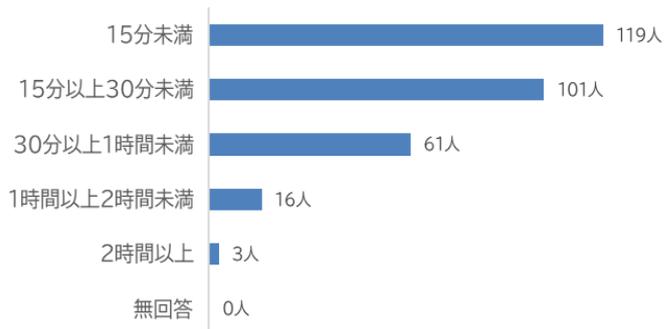
	人数	構成比
初めて	127人	42.3%
数年に1回	54人	18.0%
年1~2回	72人	24.0%
年3~5回	35人	11.7%
年6~12回	6人	2.0%
年13回以上	5人	1.7%
無回答	1人	0.3%

(5) 来館手段 n=300



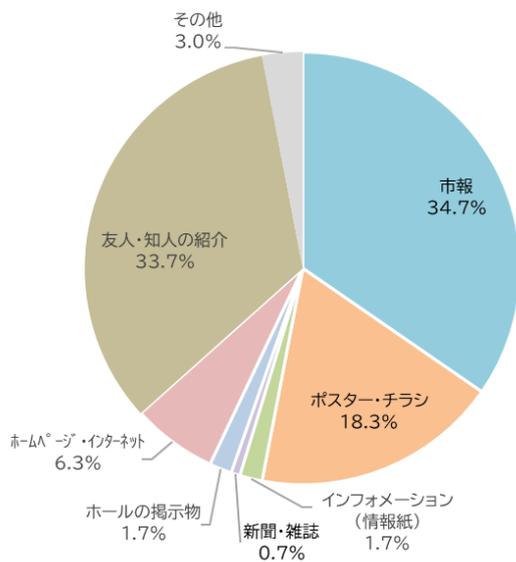
	人数	構成比
徒歩	94人	31.3%
自転車	29人	9.7%
バイク	0人	0.0%
自動車	29人	9.7%
バス・電車	146人	48.7%
その他	2人	0.7%
無回答	0人	0.0%

(6) 所要時間 n=300



	人数	構成比
15分未満	119人	39.7%
15分以上30分未満	101人	33.7%
30分以上1時間未満	61人	20.3%
1時間以上2時間未満	16人	5.3%
2時間以上	3人	1.0%
無回答	0人	0.0%

(7) 認知経路 n=300



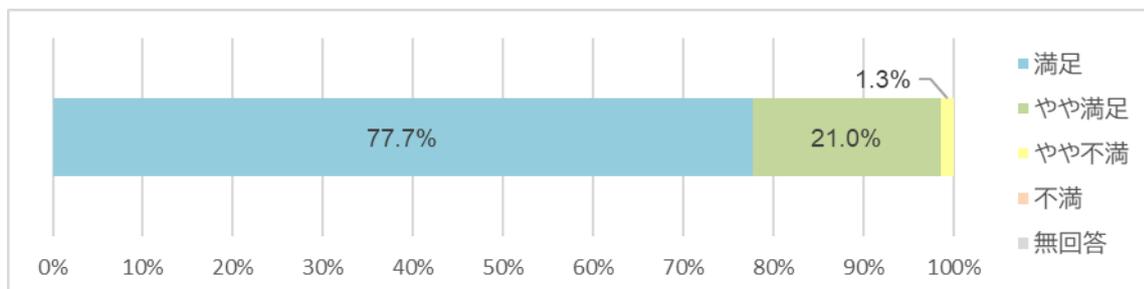
	人数	構成比
市報	104人	34.7%
ポスター・チラシ	55人	18.3%
インフォメーション (情報紙)	5人	1.7%
新聞・雑誌	2人	0.7%
ホールの掲示物	5人	1.7%
ホームページ・インターネット	19人	6.3%
友人・知人の紹介	101人	33.7%
ダイレクトメール	0人	0.0%
その他	9人	3.0%
無回答	0人	0.0%

その他：家族の出演 5 人、家族（娘から 1 人含む） 2 人

2. ご意見とご感想

I. 職員の接客接遇・対応について

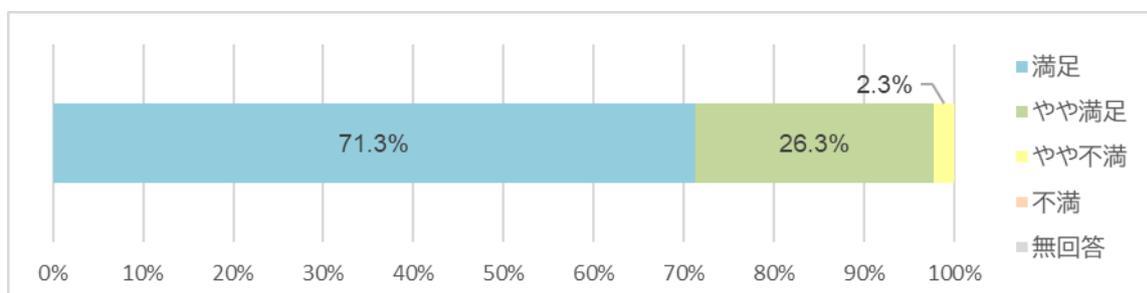
(8) 職員の接遇や案内はご満足いただけるものでしたか n=300 (うち無回答 0)



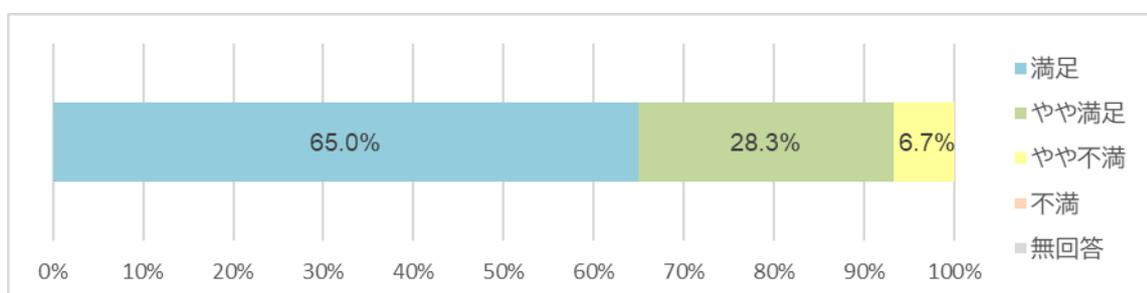
「職員の接客接遇・対応」について、98.7%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。回答者 433 人のうち「やや不満」と答えたのは 4 人、「不満」と答えた回答者はいませんでした。職員の方の接遇や案内において、高い満足度を提供できているといえるでしょう。

II. 施設の快適な環境について

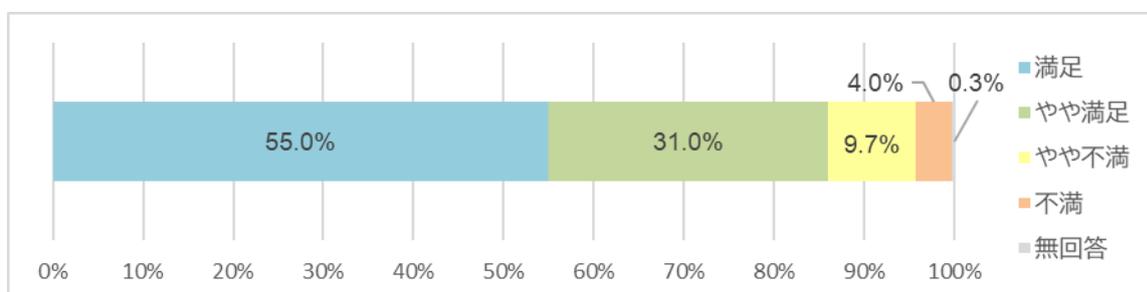
(9) 清掃状況や美観はご満足いただける水準でしたか n=300 (うち無回答 0)



(10) 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか n=300 (うち無回答 0)



(11) 座席配置、椅子や備品はご満足いただけるものでしたか n=300 (うち無回答 1)



「清掃状況や美観」は、約98%の方が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。

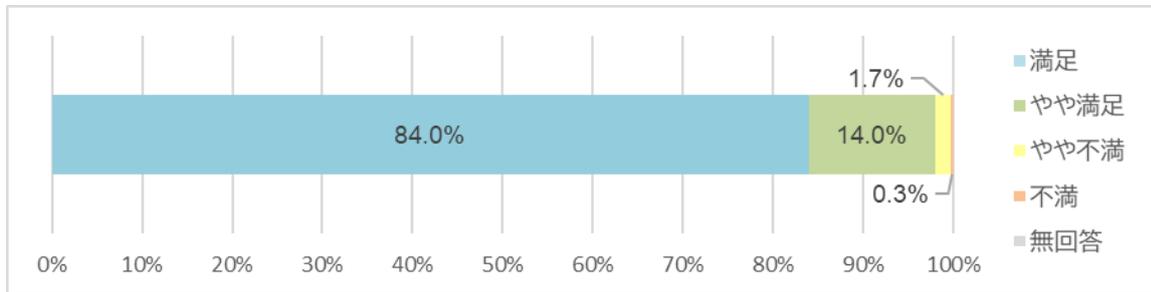
「空調温度や換気」は約93%、「座席の配置および椅子や備品」は、86%の方が満足（同）と回答しています。いずれも無回答の人はいませんでした。

「空調温度や換気」「座席の配置および椅子や備品」については、不満（「不満」または「やや不満」）と回答した方がやや目立ちます。

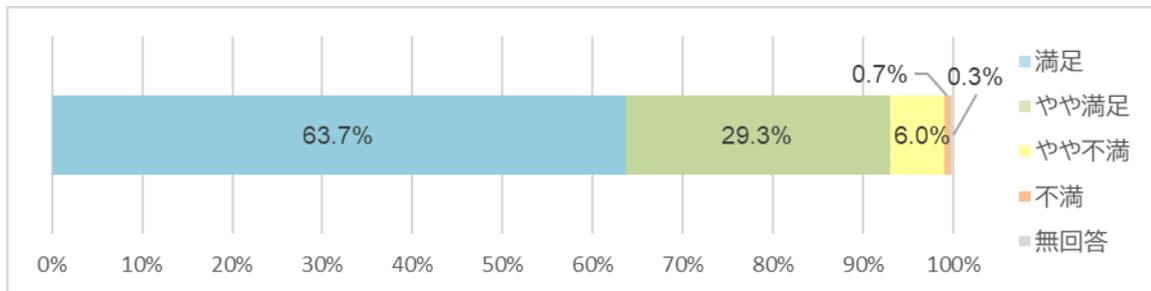
自由記述にも、「座席が狭い」「トイレの数が少ない」といった声が寄せられています。設備に係るご意見は指定管理者だけで対応することは費用面で難しいと思われます。所管課と中長期的な課題として共有いただくことをお勧めします。

Ⅲ. 公演事業に対する満足度について

(12) 公演事業にご満足をいただきましたか n=300 (うち無回答 0)



(13) 告知方法および広報はわかりやすいものでしたか n=300 (うち無回答 1)

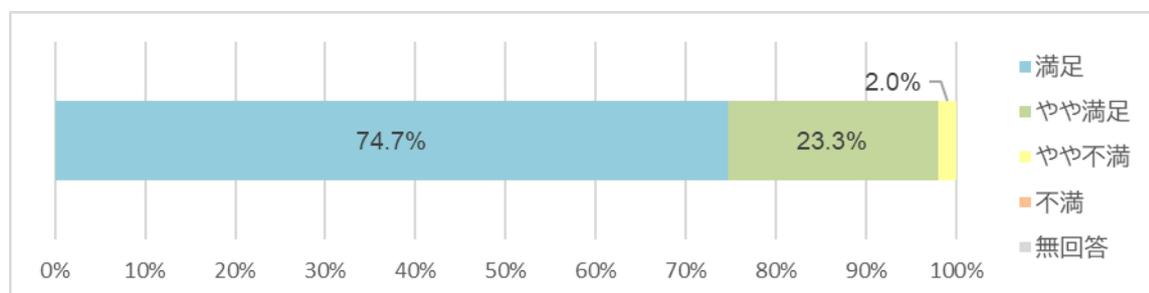


「公演事業に対する満足度」について、回答者の98%が満足（「満足」または「やや満足」と答えています。「告知方法および広報」について、回答者の93%が満足（「満足」または「やや満足」と答えています。

自由記述には、「演目などが知りたいので、プログラムが欲しかった」など演目の案内に対する必要性を問う意見が複数みられました。

IV. 料金に対する満足度について

(14) 公演料金をご納得いただける価格水準でしたか n=300 (うち無回答 0)



評価したイベント名	満足	やや満足	やや不満	不満
春風亭一之輔独演会 (12月10日)	88	43	4	0
昭和歌謡コンサート (1月19日)	66	17	2	0
ファミリーコンサート (1月27日)	70	12	2	0

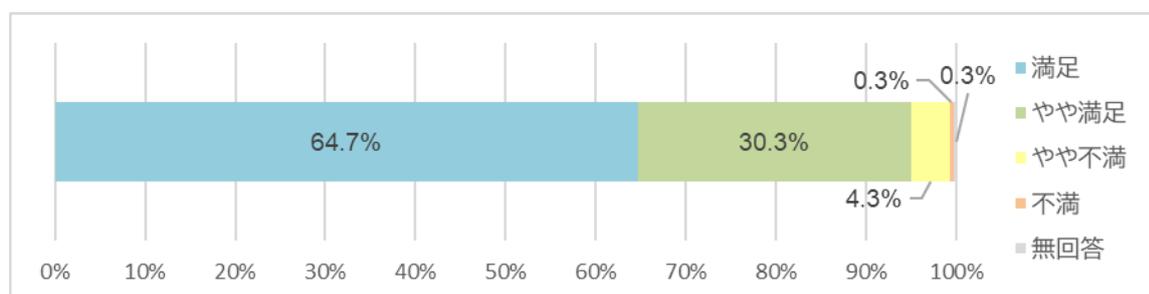
「料金に対する満足度」について、回答者の98%が満足（「満足」または「やや満足」と答えています。無回答の方はおらず、「不満」はわずか2%でした。

全体として高い満足度を提供できているといえるでしょう。

自由記述には、「もう少し高く設定しても良い」「少々安い」といった意見が複数みられました。なお、料金が高いという意見は今回の調査ではありませんでした。

V. 当施設に対する総合的な満足度について

15 総合的な満足度をお聞かせください n=300 (うち無回答 1)



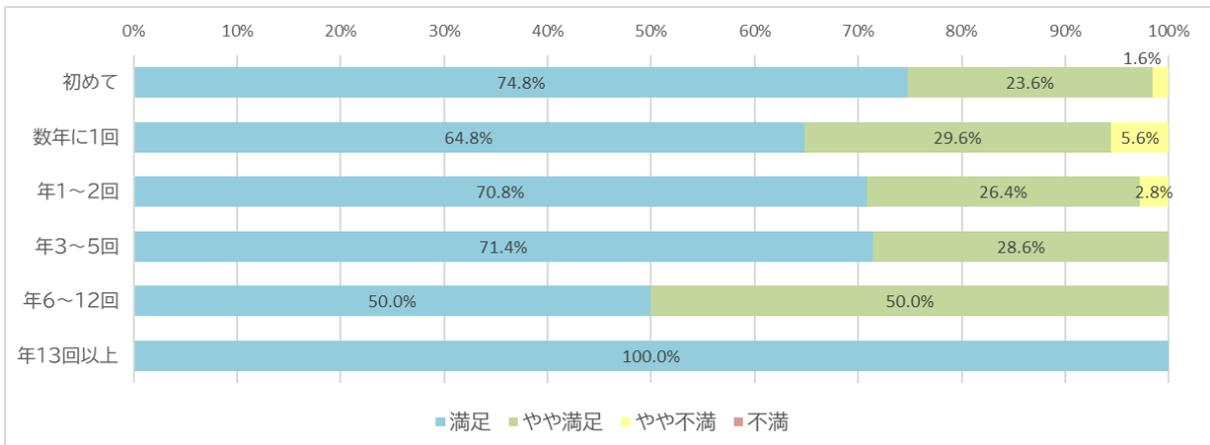
「当施設に対する総合的な満足度」について、回答者の95%の方が満足（「満足」または「やや満足」と答えています。不満（「不満」または「やや不満」と回答した人は4.6%、無回答は0.3%でした。以上のことから総じて高い満足度を提供できているといえるでしょう。

自由記述に、「座席の前後の間隔が狭い」「女性用トイレの増設が必要」「階段が急すぎて怖い」といったご意見がありました。

いずれも設備や施設に係る課題であり、指定管理者だけで対応できるものではありません。所管課とも情報を共有するとよいでしょう。

3. 深掘り分析（クロス分析※館長の視点）

■ 「来館頻度」 × 「清掃・美観に対する満足度」 n=299（無回答を除く）

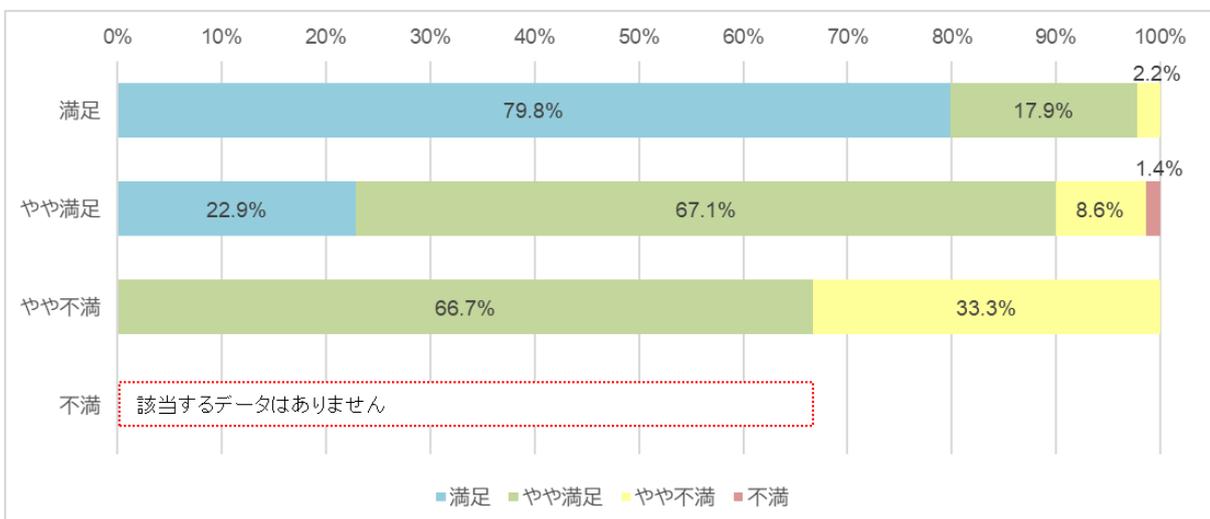


来館頻度ごとに「清掃・美観に対する満足度」を分析しました。

「初めて」「数年に1回」「年1~2回」と比較的利用回数が少ないほど「やや不満」とする方がみられます。

一方で「年3~5回」「年6~12回」「年13回」答えた方は全員が満足（「満足」または「やや満足」）と答えており、利用頻度が高いほど「満足」とする割合が高い傾向がみられます。

■ 「公演料金の価格水準」 × 「総合的な満足度」 n=299（無回答を除く）



「公演料金の価格水準」に対する満足度と「総合的な満足度」の関係を分析しました。

「公演料金の価格水準」に対する満足度が高い方ほど、「総合的な満足度」が高い傾向がみられました。

4. 自由記述

I 職員の接客接遇・対応について

■	遅れてきた友人にチケットを渡してくれて助かった。
■	ケア。
■	少し寒い。休憩の時など、特に足元が寒い。
■	チケット売り場の方はテキパキと、中のホール前の案内の方は丁寧で親切だった。
■	チケット購入時、丁寧に対応していただき感謝している。
■	チケットを購入する際に手間取っていて時間がかかったので、もう少し手早くしてほしい。
■	扉に貼ってあった座席表示が分かりづらかった。

II 施設環境や設備等について

■	足が悪いので、トイレや階段を改善してほしい。
■	椅子の前後の間隔が狭い。
■	椅子の幅を広くしてほしい。
■	音響効果。
■	子どもの声で聞こえなかった。
■	座席が狭い。
■	座席が狭い。
■	座席が狭いのが残念。
■	座席が狭く辛い。
■	座席数は変えずに、椅子などをもっとゆったりと大きくしてほしい。
■	座席の幅が狭くて、隣の人の腕がぶつかる。
■	施設は古そうだが清掃が行き届いていると感じた。屋外が季節外れに温かったせいか、室内温度が少し低いように感じた。
■	狭い。
■	通路の段差が高い。
■	トイレが少ない。
■	トイレの数が少ない。
■	トイレの数が少ないので増やしてほしい。
■	トイレの数が少なく混んでいた。
■	トイレの個室数を増やしてほしい。
■	トイレの和式率が高すぎる。
■	人気演目の際、開場前の待合が屋外になるのは厳しい。
■	初めて来たが、舞台が近く感じられ、音もよくとおって素晴らしかった。また来たいと思った。
■	バリアフリー化を進めてほしい。圧迫感がある。
■	バリアフリー化を進めてほしい。中央の席数が多く、出入りが不便。
■	古い。
■	まあ◎。
■	もう少し涼しくても良かったと思う。
■	洋式トイレを増やしてほしい。客席の傾斜が緩い。

III 公演事業に対する満足度について

■	4歳の子どもには選曲が渋かった。
■	一之輔さんの公演は、中野芸能小劇場にあったチラシでたまたま見つけた。毎年お願いしたい。
■	入口に大きなお知らせのポスターを貼ってほしい。
■	演目などが知りたいので、プログラムが欲しかった。
■	音が良い。
■	公演時間のプログラムの張り出しがあっても良いのでは。
■	子連れは注意。
■	ダンスが可愛くて良かった。
■	近くの席の子どもが泣いていて不愉快だった。有料の公演なので何とかしてほしい。
■	とても良かった。来年も同じ様なファミリーコンサートを見たい。
■	トロンボーンの子どもの女性が泣いていてうるさい。大人しく聞けない方には退場する等の気配りをしてほしい。
■	ブラボー。

IV 料金に対する満足度について

■	良い。
■	もう少し高くても良いと思う。
■	もう少し高く設定しても良い。
■	適切な金額だと思う。
■	丁度良い。
■	少々安い。
■	市が主催なら3500円程度が相場だと思う。
■	いつも上限で3500円くらいだったので。

V 当施設に対する総合的な満足度について

■	4歳の子どもの初めてのコンサートでした。楽しめました。
■	アンコールを1曲聴きたかった。
■	家から徒歩で来られるため、高齢の母も気軽に来られる。駅からも近くて便利。今後も色々な公園を続けていた だけだと嬉しい。
■	駅が近くて何より。
■	駅に近い。
■	駅に近いので来やすい。
■	演奏も子ども達のダンスも大変楽しかった。今後も続けられることを期待する。
■	音響が素晴らしい。
■	階段が急すぎて怖い。
■	楽器の紹介やそれ以外の話等、楽しい要素が多くて良かった。
■	必ず、来年も一之輔さんの独演会をお願いします。
■	企画も素晴らしく、とても良かった。ぜひ続けてほしい。
■	休憩時間の待ちスペースが、もう少し広いと良い。
■	再演を期待する。
■	座席が交互であると良い。座席の前後の間隔がもう少しほしい。

■	座席の前後の間隔が狭い。自販機が会場外のは不便。
■	市のイベントで、ホールの利用が難しい。ひと月の半分くらいは個人や団体で使えると良い。
■	女性用トイレの増設が必要。トイレ内の小段差の解消も必要。
■	席は後方だったが、壇上が近くて顔の表情も良く見えて、とても良かった。駅に近く、中野からも意外と近かった。また利用したいと思った。
■	全体的に子どもがうるさいので無料にしたらよいと思う。
■	中央の席が外側へひとつづつ左右へ移動出来たら、出入りがしやすくなる。
■	駐車券の優待が欲しい。
■	杖使用者には、階段などの段差が厳しい。
■	トイレ。
■	トイレが狭い。
■	トイレの場所が分かりにくい。もっと色々な公演をやってほしい。
■	とても楽しくて素敵な公演だった。
■	とても良い演奏会だった。子ども達のダンスも可愛かった。
■	入場料が高価。
■	年間に何度か、未就学児も観覧できるステージをリクエストする。川瀬賢太郎さんの指揮でオーケストラのステージを観たい。
■	初めてだったが良かった。
■	初の吹奏楽合同コンサートの企画は良かったが、幼児の泣き声が聞こえるのが残念だった。今後、マナーについても指導してほしい。
■	福間さんと川瀬さんのオーケストラ等が観たい。
■	古いためか、席が狭くてシートが固い。
■	また是非、一之輔師匠の公演が見たい。
■	また一之輔さんの公演が見たい。
■	昔から建物が気に入っている。なぜもっと公演がないのか不思議。
■	良い歌を聞かせてもらえて嬉しかった。トークが早口で聞こえないところがあり残念だった。
■	寄席や能、岩見神楽など日本文化を知ることが出来るもの。
■	落語、講談、浪曲等の演芸をまたやってもらいたい。

【公演】

■ご意見とご感想をお聞かせください（該当する項目 1 つに○をつけてください）

I. 職員の接客接遇・対応について	満足	やや満足	やや不満	不満
8 職員の接遇や案内はご満足のいただけるものでしたか	1	2	3	4
職員の対応等について「良い点」「改善が必要な点」がございましたら具体的にお聞かせください				
II. 施設の快適な環境について	満足	やや満足	やや不満	不満
9 清掃状況や美観はご満足のいただける水準でしたか	1	2	3	4
10 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか	1	2	3	4
11 座席配置、椅子や備品はご満足のいただけるものでしたか	1	2	3	4
施設的环境や備品等について「良い点」「改善が必要な点」がありましたら具体的にお聞かせください				
III. 公演事業に対する満足度について	満足	やや満足	やや不満	不満
12 公演事業にご満足をいただきましたか	1	2	3	4
13 告知方法および広報はわかりやすいものでしたか	1	2	3	4
当施設の公演事業について「良い点」「改善が必要な点」がありましたら具体的にお聞かせください				
IV. 料金に対する満足度について	満足	やや満足	やや不満	不満
14 公演料金はご納得いただける価格水準でしたか	1	2	3	4
上記をご判断いただいた公演名等をお聞かせください（ 公演等の料金について、ご意見をお聞かせください（				
V. 当施設に対する総合的な満足度について	満足	やや満足	やや不満	不満
15 総合的な満足度をお聞かせください	1	2	3	4
その他、ご意見やご感想等がございましたらお聞かせください				

ご協力いただきまして、ありがとうございました。

事業実施状況 指定管理者 自己評価票

施設名	国分寺市立いずみホール
指定管理者名	株式会社ケイミックスパブリックビジネス

※評価欄は「5. 市の要求水準を大幅に上回っている」「4. 市の要求水準を上回っている」「3. 市の要求水準を満たしている」「2. 改善が必要である」「1. 抜本的見直しが必要である」のいずれかを記載すること。

指標	評価項目	評価	理由
【指定管理業務に係る決算報告】	収支計画に基づき適正に執行されているか	3	光熱費高騰の影響を大きく受けたが、国分寺市様との協定変更による指定管理料変更により、予算内で執行することができた。
業務の履行状況の評価	協定等に基づき業務が実施されているか	4	協定等や公募時に提出した事業計画及び企画提案書に基づき適切に業務を実施した。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	4	開館日数・開館時間も守っている。開館時間中の受付業務を「午後6時まで」から「午後10時まで」とし、サービス向上に努めた。
	業務遂行に必要な従業員数が確保され執行体制が明確になっているか	4	事前に勤務予定表を作成し、必要な従業員数を確保している。また、事業開催時には、適切な人員配置を徹底し対応した。
	管理運営に必要な有資格者（防火管理者等）が確保されているか	4	必要な有資格者を確保し管理運営を行った。常勤職員4名全員が甲種防火管理者講習修了した。
	書類は適正に保管され必要な報告を市に行っているか	3	書類は鍵付きキャビネットでも適正に保管した。必要な報告は書面や口頭にて随時市へ報告した。
	施設全体が清潔に保たれているか	3	日常清掃、定期清掃を確実に実施し、施設を清潔に保った。
	法定点検や検査等は確実に実施しているか	4	法定点検や検査等を確実に実施し、連絡協議会にて報告した。また、不具合箇所については、優先順位を付け修繕し、安心安全な施設提供に努めた。
サービスの質に関する評価	利用者の満足度はどうか	4	利用者アンケート・利用者意見交換会を通じて、得られた評価としては、全体的に高い満足度をいただいた。
	利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか	4	利用者の声は所管課と協議し、施設サービスに反映した。
	担当者のマナー言葉づかい服装等は適切であるか	4	窓口・電話での対応について、接客マナー研修を実施し、適切に対応した。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	3	ご意見をいただいた際は、所管課へ報告し、協議の上適切に対処した。
	個人情報適切に取り扱われているか	3	個人情報が含まれる書類は、鍵付きキャビネットでも保管した。また、研修実施により、個人情報についての理解を深めた。
	業務に必要な研修を実施しているか	4	人権研修や接客マナー研修、危機管理研修等、年間を通じて業務に必要な研修を実施した。
	合理的配慮等障害者への対応は適切であったか	3	国分寺市の定める指針を基に、障害者の施設利用について適切に対応した。また、自主事業のチケットにおいて、障害者割引を一部実施した。
	業務の改善を図ったか (※改善の指摘事項があった場合のみ記載)		
施設水の準性の評価に値した	広く市民に受け入れられる主催事業の実施及び「いずみ春の祭典」へ協力したか	4	主催事業は年度事業計画書通りに全事業を実施し、子どもから高齢者まで幅広い年代の市民に様々なジャンルの企画をお楽しみいただいた。いずみ春の祭典においては、実行委員会と緊密に連携し、開催に向け協力した。
	情報発信（ホームページ事業など）積極的におこなっているか	4	施設パンフレットの作成、ホームページでの貸館情報掲載の取り組み、情報紙による公共施設チラシ配架や新聞折込チラシでの事業告知実施、西国分寺駅敷地内でのポスター掲示、X（旧Twitter）・YouTubeの活用等、情報発信を積極的に行った。

指定管理者の自己評価

総合評価		評価の理由等
4	市の要求水準を上回っている	運営2年目において、弊社ノウハウの活用による積極的なサービス向上を図り、利用者に快適にご利用いただくことで、高い満足度をいただいた。また、様々な事業の開催により、多くの市民にお楽しみいただいた。所管課とも緊密に連携し、適正な管理運営が実施できたと考える。
評価者氏名 : 株式会社ケイミックスパブリックビジネス 国分寺市立いずみホール館長(統括責任者)		

令和5年度 苦情対応記録

施設名	国分寺市立いずみホール
-----	-------------

令和5年度 指定管理者 苦情受付・対応件数報告書

年	月	件数(A+B)	苦情者内訳	対応完了 件数	その他件数
令和5年	4月	0	A		
			B		
	5月	0	A		
			B		
	6月	1	A		
			B 1	1	
	7月	2	A 2	1	1
			B		
	8月	0	A		
			B		
9月	2	A 1	1		
		B 1	1		
10月	2	A 2	1	1	
		B			
11月	0	A			
		B			
12月	0	A			
		B			
令和6年	1月	1	A 1		1
			B		
	2月	0	A		
B					
3月	0	A			
		B			
合 計		8	A 6	3	3
			B 2	2	0

A … 利用者またはその家族からの苦情件数

B … A以外からの苦情件数

対応完了件数 … 苦情受付後、対応により完了した件数

その他の件数 … 苦情を聞き置く等、上記以外の件数

令和5年度 苦情対応記録(内容)

対応完了

月	内 容
6月	近隣住民の方より、「いずみホールの利用者が駐車場でたばこを吸っているので、やめさせてください」との苦情を受けました。 ⇒該当者を突き止め、敷地内禁煙である旨お伝えし、注意いたしました。
7月	Bホールでの催事について、高齢男性より、電話でのお問合せをいただいた際、チラシ等がなく詳細が不明だったため、主催者へお問合せいただくよう回答したところ、「ホールでも把握しておくべきじゃないのか」とご意見をいただきました。 ⇒申請時に利用内容が集客イベントだと分かった場合は、主催者に詳細をお知らせいただくようお願いしております。
9月	(文化芸術活動以外の)企業による利用に対し意見する常連者より、当館会議室で開催されるリフォーム説明会での利用について、貸出禁止を希望する電話があった。以前にも同内容の電話を数回受けており、今回も長時間に渡る電話対応となったため、職員が不適切な回答をし、文化振興課へ苦情が入った。
	主催事業のオンライン先行販売について、利用者より「インターネットが優遇されすぎている」と不満の電話があった。オンライン先行後に窓口販売や電話予約で購入できることを説明したが、納得いただけず不満を言い続ける長電話が続いたため、職員が不適切な回答を行った。その対応について、文化振興課へ苦情が入った。
	⇒上記2件について、文化振興課長より、言葉遣いに気を付けるよう口頭注意を受けた。館長より担当者へ注意するとともに、職員全員で、落ち着いて電話対応するよう再発防止策を共有しました。
10月	当館催事に参加された方より、催事終了後に「駐輪場が無いことを聞いていなかった」と意見を頂戴した。 ⇒主催者へご報告し、今後は催事のご案内に駐輪場について加えていただくようお願いしました。

その他

月	内 容
7月	窓口でのチケット購入希望の方へ、チケット購入申込書への記入をお願いしたところ、「なぜチケットを買うだけなのに名前や住所を書かなければいけないのか、納得いかない、買うのをやめた」と急に怒り出し、説明する間もなくお帰りになられました。
10月	主催事業「駅前ピアノ」に参加された車いすの方の介添え者より、「ロビーに上がるスロープが欲しい」とのご意見をいただきました。 車いすの方は、職員が持ち上げてロビーに上がっていただき、ピアノ演奏をお楽しみいただきました。
1月	だれでもトイレをご利用された方より、「電気をつけて入らなければならないなら、そのように書くべきだ」とのご意見をいただきました。

令和5年度 提案事項進捗報告書

本施設を効率的・効果的に運営するため、下記施策に取り組みました。

(ア)主な利用促進策

●きめの細かい予約管理の実施

利用希望が混み合うAホールの予約状況の把握・管理により、市民団体に抽選予約の機会が行き渡るよう配慮しました。また、ホームページやX(旧Twitter)にて定期的にホール施設の空き状況を公開する等、利用促進に努めました。

日付	曜日	区分
12/1	月	全日
12/2	火	全日
12/3	水	全日
12/4	木	全日
12/5	金	全日
12/6	土	全日
12/7	日	全日
12/8	月	全日
12/9	火	全日
12/10	水	全日
12/11	木	全日
12/12	金	全日
12/13	土	全日
12/14	日	全日
12/15	月	全日
12/16	火	全日
12/17	水	全日
12/18	木	全日
12/19	金	全日
12/20	土	全日
12/21	日	全日
12/22	月	全日
12/23	火	全日
12/24	水	全日
12/25	木	全日
12/26	金	全日
12/27	土	全日
12/28	日	全日
12/29	月	全日
12/30	火	全日
12/31	水	全日

日付	曜日	区分
3	水	全日
4	木	午後・夜間
8	月	全日

●民間的な誘致活動・顧客管理の実施

初めてご利用いただいた団体様へ礼状(サンクスレター)を送付いたしました。



●利用目的の拡大(新しい施設の使い方を提案)

駅前でガラス張りのロビーの特徴を活かし、施設の新たな使い方として市主催事業「駅前ピアノ」を開催いたしました。今年度はプレミアム企画として、施設全体を使用した「音と光の泉」を開催、市内のみならず市外からも多くの方にご来場いただき、本施設の知名度向上に寄与しました。



市主催事業「駅前ピアノ」



プレミアム企画「音と光の泉」

●効果的な広報計画の策定

市報「こくぶんじ」への情報掲載や市内公共施設チラシ配架・西国分寺駅敷地内ポスター掲示等の広報活動、またホームページやX(旧Twitter)・YouTubeでの情報発信等により、市民へのアプローチ手法を多様化し、本施設の情報を積極的にPRしました。



●情報紙の発行

定期的な情報発信の手段として「インフォメーション」を3回発行しました。事業や施設運営についての情報を掲載し広く周知いたしました。



●ポスターボランティアの活用

地元に根ざした草の根運動的広報として、ポスターボランティアを募集し、4名の方にご登録いただきました。

募集 あなたの事業所・ご自宅の外壁などにポスターを貼ってくださるボランティアの方を募集します。
対象:国分寺市内・周辺地域の方。申込締切:3月末日まで

特典 1年間ご協力いただいた方にはいずみホールで開催される公演のチケット(公演内容は選択できません)をプレゼントいたします。

参加していただける方は専用フォーム(右のQRコード)からお申込みをお願いします。また、事務室でも募集しています。

●横断幕の有効活用

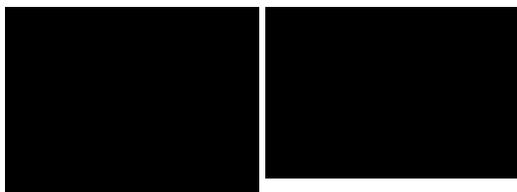
事業告知の手段として、ターポリン幕の柱巻きを実施しました。入館動線に設置することで、来館者の注目を集めました。



(イ)主なサービス向上策

●スタッフの「サービス力」の向上

接客マナー研修等を通じ、職員一人ひとりの「サービス力」を向上に取り組みました。委託先の舞台スタッフ・清掃スタッフも含め、より明るい接客を心掛けました。



●ロビーオープン時間の繰上げ(8:30に繰上げ)

本施設の共用部の開放時間を9:00から8:30へ繰上げ、施設利用開始時間までお待ちいただけるよう変更しました。

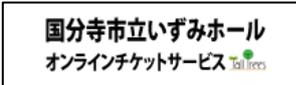
●開館時間中のフルサービス体制維持(事務取扱時間の延長)

受付業務の時間を「午後6時まで」から「午後10時まで」へ拡大し、午後6時以降も施設使用申請・公共施設予約システムID受付・チケット販売等のサービスを常に提供しました。



●チケット管理・販売サービスの提供

Aホール利用者へ弊社導入のチケット予約システムを活用したチケット受託販売サービスを実施しました。今年度は8件のご利用をいただきました。



●文化事業チケットのインターネット販売の実施

自主事業と市主催事業の一部において、自社システムに加え、チケットぴあ、e+(イープラス)を活用したチケットの24時間オンライン販売サービスを実施しました。

●自主事業における高齢者、障害者割引の設定

自主事業の一部において、高齢者や障害をお持ちの方と介助者お一人を対象に、チケット・参加費等の割引販売を実施しました。



●物販・弁当代行手配サービスの実施

マスク、CD-R、乾電池(単3・単4)、使い捨てカイロ、紙おむつ、オペラグラスの窓口販売サービスや、Aホール利用者への弁当代行手配サービスを開始しました。

物販サービスの案内	
CD-R	100円/2枚
マスク	100円/3枚
乾電池	100円/2本
使い捨てカイロ	100円/3個
紙コップ	200円/15個*
紙おむつ	500円/15個*
オペラグラス	1,000円/1個



●ホームページのリニューアル・運用

ホームページより、施設案内・利用方法、催し物、チケット購入等に関する情報を発信しました。多数のAホール利用者に催し物情報掲載サービスをご利用いただきました。



●イメージを一新するようなパンフレットの整備

A4(見開きA3)サイズ・フルカラー版で利用案内パンフレットを作成しました。



●デジタルサイネージの増設

ロビー共有部分の大型デジタルサイネージ(電子ポスター)より、催し物情報を発信しました。また、入口正面にて当日の貸館利用者情報を案内しました。



●看板製作サービスの実施

Aホール利用者に代わり、バトン懸垂用看板や外部立て看板等の製作サービスを開始しました。



●手荷物宅配お預かり・発送サービスの実施

貸館利用者の施設利用前に宅配にて送付される荷物の受領と保管、また施設利用後に荷物を発送代行するサービスを開始しました。

●ロビーに文化情報コーナーを設置

市主催事業・自主事業の公演情報や市内団体の活動情報、また周辺施設の公演情報を整理し配置しました。Aホール利用者の公演情報や受託販売チケット情報を、事務室前に集約しPRしました。



●ゴミ処理サービスの提供

Aホール利用者向けに有料でゴミ処理サービスを実施し、2件ご利用いただきました。

●適切なサイン計画の構築

施設内のサインを更新・追加しました。作成にあたり、高齢者に見やすいフォントを採用し、より分かりやすい案内掲示にしました。



●手話技能取得推進や筆談器の設置

受付カウンターに筆談器を設置しました。また、市内手話サークルと連携した手話研修を実施し、指文字や館内での挨拶・案内等の手話実技を講習しました。



●サービス介助士の配置

サービス介助士資格取得者2名(事業課長、総務担当)を配置いたしました。

●授乳室の設置と育児サポート

事務室内の授乳室を整理しました。また、紙おむつの販売やお湯の提供、電子レンジの貸出を開始しました。



●Aホール用にチャイルドシートを配備

子ども向けの座面用チャイルドシートを20個導入しました。



●翻訳機の配備

ポータブル翻訳機を受付に配備し、外国人利用者に対応できるよう備えました。



●「だれでもトイレ」のオストメイト対応化

オストメイト用ストーマ装具洗浄用シャワー(簡易機能)を設置しました。



(ウ)その他の取り組み

○スタッフの識別明確化

全職員がネームプレートを着用し職務にあたりました。また、職員は制服(ジャンパー)を、清掃・舞台各スタッフはユニフォームをそれぞれ着用しました。



○施設の特徴づけ

ロビー共用部にて季節に応じた装飾を行いました。



○中学校職場体験受入れ

2校6名の中学生の職場体験を受入れました。申請受付やチケット販売業務、Aホールでの舞台運営業務や事業ポスターづくり等を体験していただきました。



○弊社本社職員によるインスペクション(品質管理)

本社事業部担当者による館内点検を実施しました。今後も定期的な実施により不具合事項を早期発見し、施設運営に役立てます。



○YouTubeチャンネルの開設

YouTubeチャンネルの開設し、事業の開催レポートやチケット販売告知の情報発信を開始しました。



以上