

令和 6 年度
国分寺市立いずみホール
事業報告書

自 令和 6 年 4 月 1 日
至 令和 7 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. 苦情対応に係る報告	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6年度 管理運営組織図
別紙 2	令和6年度 保守点検実施報告書
別紙 3	令和6年度 施設修繕実施報告書
別紙 4	令和6年度 市主催事業報告書
別紙 5	令和6年度 自主事業報告書
別紙 6	令和6年度 収支決算書
別紙 7	令和6年度 使用料徴収実績
別紙 8	令和6年度 施設利用実績
別紙 9	令和6年度 研修・訓練報告書
別紙 10	令和6年度 いずみホール利用者アンケート集計結果
別紙 11	令和6年度 指定管理者顧客満足度第三者調査報告書
別紙 12	令和6年度 事業実施状況 指定管理者 自己評価票
別紙 13	令和6年度 指定管理者 苦情受付・対応件数報告書、苦情の内容及び対応
別紙 14	令和6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3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。

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のご提案に自主事業1事業を加え、市主催事業10事業、自主事業7事業を実施いたしました。

(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6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し、また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6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24件実施、予算 〇〇〇〇 円に対し、〇〇〇〇 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6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

恒例となった「駅前ピアノ」は本年度、武蔵野美術大学芸術文化学科と連携し、社会におけるデザインを考えるというテーマで、設置するピアノにラッピングを施しました。ロビーの一角はまるで一つの美術作品が置かれているようであり、また大学生がラッピングプロジェクトについて広報を担うことで、積極的に地域に「駅前ピアノ」を発信することができました。

こども向けには、オーケストラに登場する楽器を間近に見て音を感じ、体験もできる「オーケストラ探検コンサート」と「楽器探検ワークショップ」を開催しました。ワークショップで楽器を触った子どもたちの目が輝き、その後のコンサートをより興味を持って聴いていただいたことで、学校の授業では体験できない貴重な機会を提供することができました。

(イ) 自主事業

本年度は、三井住友海上文化財団の助成を活用して「中嶋彰子ソプラノ・リサイタル」を開催しました。世界的に活躍するアーティストを安価に鑑賞できる機会になり、翌日には「声楽マスタークラス」を開催したことで、基礎から応用まで様々な受講者が指導を通じて変化する様子を目の当たりにする有意義な機会になりました。

市制施行60周年記念として観光大使・福岡洸太郎さんによる中央アジアツアー凱旋記念の室内楽公演や、ソロリサイタルを開催しました。地元出身のアーティストの公演を鑑賞し続けたいという根強い開催要望を実現することができました。

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６年度 市主催事業報告書」及び別紙５「令和６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 6 年度 収支決算書」をご参照願います。

(2) 施設の利用実績

アフターコロナにより昨年度回復した利用人数・施設利用率は今年度も順調に推移し、高い水準での施設利用が見られました。

詳細は別紙 7「令和 6 年度 使用料徴収実績」及び別紙 8「令和 6 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、[]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6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

(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聴取、日常的な意見聴取、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ィアとして活用しました。

詳細は別紙 10「令和 6 年度 いずみホール利用者アンケート集計結果」及び別紙 11「令和 6 年度 指定管理者顧客満足度第三者調査報告書」をご参照願います。

(2) 自己評価

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。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 6 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 6 年度 指定管理者 苦情受付・対応件数報告書、苦情の内容及び対応」をご参照願います。

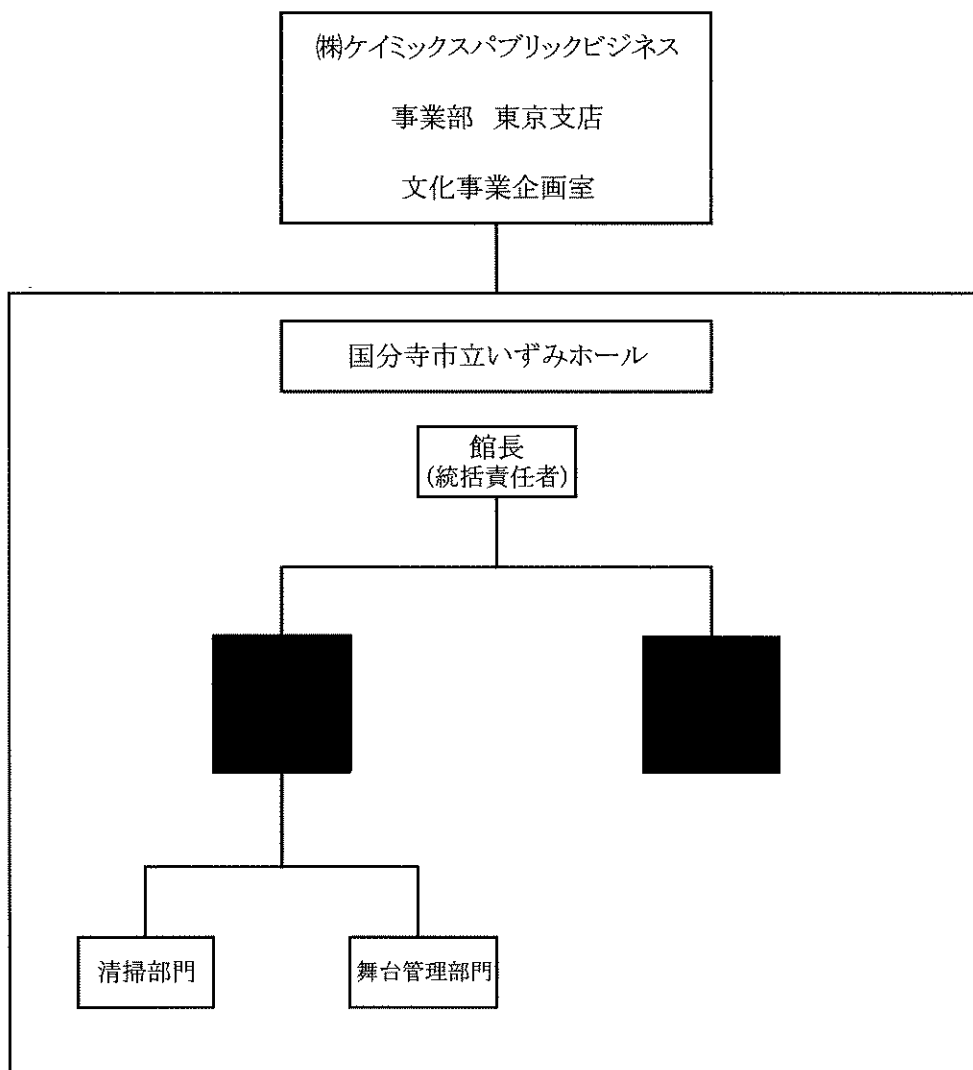
6. 事業計画書に掲載した計画の実施状況

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継続実施しました。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継続実施しました。

詳細は別紙 14「令和 6 年度 提案事項進捗報告書」をご参照願います。

以上

令和6年度 管理運営組織図



令和6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(タイル等)	12回/年		4月15日	5月20日	6月17日	7月16日	8月19日	9月17日	10月21日	11月18日	12月16日	1月20日	2月17日	3月17日	
床定期清掃(本床)	12回/年		4月15日	5月20日	6月17日	7月16日	8月19日	9月17日	10月21日	11月18日	12月16日	1月20日	2月17日	3月17日	
床定期清掃(カーペット)	3回/年				6月17日					11月18日			2月17日		
ガラス清掃	12回/年		4月15日	5月20日	6月17日	7月16日	8月19日	9月17日	10月21日	11月18日	12月16日	1月20日	2月17日	3月17日	
幅木清掃	3回/年			5月20日				9月17日				1月20日			
照明器具清掃	1回/年									11月18日					
玄関マット清掃	3回/年				6月17日					11月18日			2月17日		
サッシ清掃	1回/年						8月19日								
雨水管高圧機械洗浄清掃	2回/年					7月16日							2月17日		
Aホール客席清掃	1回/年							9月17日							
2. 環境衛生管理業務															
空気環境測定	6回/年			5月21日		7月17日		9月18日		11月20日		1月23日		3月19日	
害虫駆除	2回/年		4月15日						10月21日						
地下トイレ排水口害虫駆除	1回/年		4月15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5日		6月13日		8月20日		10月22日		12月16日		2月10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9日						11月21日					
空調機器点検(空調機内点検等)	2回/年			5月20日							12月2日				
冷温水循環ポンプ点検	2回/年			5月20日							12月2日				
ファンコイル点検・フィルター清掃	2回/年			5月20日							12月2日				
送排風機点検	2回/年			5月20日							12月2日				
中央監視盤・空調自動制御点検	1回/年									11月5、6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3日						12月2日				
非常用自家発電機疑似負荷試験	1回/年										12月2日				
7. 防火対象物点検業務															
防火対象物点検	1回/年										12月2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15日	5月20日	6月17日	7月16日	8月19日	9月17日	10月21日	11月18日	12月16日		2月17日	3月17日	
ピアノ保守点検	1回/年											1月20日～22日			
10. 音響設備等保守点検業務															
音響設備保守点検	1回/年								10月4日						
ITV保守点検	1回/年												2月11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19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1日									
特殊建築物等定期調査	1回/3年														令和6年度は実施なし
13. 樹木剪定業務															
樹木剪定及び高刈込	年1回以上			5月29日～30日					10月22日			1月14日～15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9日			8月1日			11月21日			2月7日		
フロン排出抑制法に基づく定期点検	1回/3年			5月9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17日					11月18日			2月3日		
湧水槽清掃及びポンプ点検	1回/年									11月18日					

令和6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	4月15日	南側生垣植樹修繕	南側生垣の欠損箇所に植樹し修繕した。
2	5月31日	空気調和機フィルター修繕	空気調和機フィルターの経年劣化による不具合を修繕した。
3	7月8日	南側女子トイレ和式ドア修繕	ドアがスムーズに開閉するよう下側丁番を修繕した。
4	7月20日	Bホールピアノカバー修繕	Bホールピアノカバーの経年劣化による不具合を修繕した。
5	8月6日	練習室アップライトピアノ張弦修繕	練習室アップライトピアノの切れた弦を張替え修繕した。
6	8月27日	舞台ダウンライト調光基盤修繕	舞台ダウンライトの調光不具合を調光基盤の入替えにより修繕した。
7	9月6日	ワイヤレスピンマイククリップ修繕	ワイヤレスピンマイクのクリップ部分の破損を修繕した。
8	9月17日	南側・北側女子トイレ大便器フラッシュバルブ水漏れ修繕	7月1日建築設備定期点検指摘事項。トイレパッキン2ヶ所を修繕した。
9	9月27日	カゲアナウンスマイク用カフボックス修繕	カゲアナウンスマイク用カフボックスの経年劣化による不具合を修繕した。
10	9月28日	舞台シーリングライトコンセント器具修繕	舞台シーリングライトコンセント器具の経年劣化による不具合を一部修繕した。
11	10月3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した。
12	10月21日	練習室ドアクローザー修繕	練習室のドアが勢いよく閉まらないようドアクローザーを修繕した。
13	10月29日	Bホール倉庫天井水漏れ修繕	Bホール空調機ドレンのサビ詰まりによるドレンパン水溢れを修繕した。
14	10月29日	自立式スクリーン修繕	自立式スクリーンの開閉用ツメが破損したため修繕した。国分寺市備品。
15	11月5日	非常用予備発電装置燃料修繕	非常用予備発電装置の燃料を補充修繕した。
16	11月18日	調整室モニター不具合修繕	調整室モニターの画面が映らない不具合を修繕した。
17	11月25日	施設前広場街灯不点灯修繕	施設前広場の街灯の不点灯を修繕した。
18	12月2日	事務室内火災受信機バッテリー修繕	事務室内火災受信機バッテリーを交換修繕した。
19	12月4日	Bホールチェンバロ脚修繕	Bホールチェンバロの脚が不安定なため修繕した。
20	12月5日	Aホールティンパニメンテナンス修繕	長期間メンテナンスされていないティンパニの不具合を修繕した。
21	12月16日	受変電設備内電気機器清掃修繕	受変電設備内電気機器の塵・埃等による汚れを修繕した。
22	12月29日	事務室什器廃棄修繕	事務室内什器入替に伴う不要什器を廃棄した。
23	2月4日	Aホール天井照明電球修繕	Aホール天井照明電球の経年劣化による不具合を修繕した。
24	2月17日	Aホール客席階段踏み板不具合修繕	Aホール客席階段踏み板の留め具が折れ軋む不具合を修繕した。

国分寺市実施修繕一覧表

No.	実施日	件 名	概 要
1	5月14日	スタインウェイピアノ側板欠損修繕	Aホール・スタインウェイピアノの側板の一部欠損を修繕した。
2	6月17日	玄関マット修繕	正面口・Aホール専用口の玄関マットの経年劣化による不具合を7枚修繕した。
3	10月21日	雨水桝清掃修繕	施設外周の雨水桝を清掃修繕した。
4	11月13日	投光器室非常用照明装置修繕	7月1日建築設備定期点検指摘事項。非常照明バッテリー切れの不具合を修繕した。
5	1/27-2/7	舞台音響設備:ワイヤレスマイクシステム・インカムシステム修繕修繕	舞台音響設備:ワイヤレスマイクシステム・インカムシステムの経年劣化による不具合を修繕した。
6	1/27-28	舞台照明設備:ポーターケーブル修繕	舞台照明設備:ポーターケーブルの経年劣化による不具合を修繕した。
7	1/27-2/7	舞台照明設備:シーリングライトコンセント・強電盤類修繕	舞台照明設備:シーリングライトコンセント・強電盤類の経年劣化による不具合を修繕した。
8	3月19日	舞台照明設備:ダウンライトソケット修繕	舞台照明設備:ダウンライトソケットの経年劣化による不具合を修繕する。

令和6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6回国分寺みらい音楽コンクール受賞者記念コンサート	4月21日	Aホール	1	一般		無料	昨年度受賞者9名のうち8名が参加。予選、本選、受賞者コンサートと、緊張する本番をこなすことで培われる演奏やステージ対応の機会を子どもたちが得られる意義のある事業となっている。また、家族・友人にご覧いただくために練習し、出演いただくという機会を、当ホールが提供できるという点でも同様に意義あることを再認識できた。
2	【「音ばふえ」アカデミーコンサート】 オーケストラ探検ファミリーコンサート	6月16日	Aホール Bホール	2	親子		(Aホール) おとな 1,500円 こども 1,000円 (Bホール) 500円	学校の授業では経験できない、プロから教わる楽器体験ののち、コンサートを聴く企画。クラシック音楽に興味を持ち、楽器の楽しさを伝える公演になった。市内の小学校にチラシを配布した効果もあり、アンケート回答の80%以上が市民、うち50%が初来場であった。市民の来館のきっかけが「音楽コンサート」であったことも施設の価値を訴求できたと考える。
3	【いずみホール「音ばふえ」アカデミー】 オーケストラ楽器探検ワークショップ	6月16日	Aホール Bホール 練習室 会議室	各1	4歳～ 小学生		無料	弦楽器(バイオリン合奏)体験、管楽器(子ども用フルート・クラリネット・トロンボーン)体験、指揮者体験、楽器作り(ストロー笛、ペットボトルパーカッション)体験で合計50名を募集。好評のため直前で再募集。年齢によって若干難しいと感じることもあったが、多くが楽しかったと回答。その後のコンサートの満足度の高さにつながった。
4	【市企画提案事業①】 「あまんじゃくとうりこひめ」with名曲コンサート	7月6日	Aホール	1	一般		(一般) 2,500円 (高校生以下) 1,000円	第1部はオペラアリア、唱歌など編曲が素晴らしい、ワークショップに参加した21名がステージで一緒に合唱するなど歌の楽しさに満ちたコンサートとなった。第2部は小学校の鑑賞教室でも楽しめるわかりやすい短編オペラを上演。客席内でも使うなど、プログラムを楽しんだ。
5	駅前ピアノ in いずみホール	10月1日 ～ 11月30日	ロビー		一般		無料	今年は武蔵野美術大学芸術文化学科に連携を呼びかけ、ラッピングプロジェクトを実施。駅前ピアノを設置し得られた知見を大学生に共有し、社会におけるデザインのあり方を考えていただく一助とした。同プロジェクトの広報活動の一部を大学生が展開。親子やファミリーでの来館、こどもの連弾など、ストリートピアノ初心者にとって利用しやすい環境を創出し、幅広い利用を実現。利用者からの声を反映し、最終週には予約表を試験的に導入。
6	第7回国分寺みらい音楽コンクール	(予選) 10月6日 (本選) 12月15日	Aホール	各1	(参加者) 小学生・ 中学生		(予選参加) 1,000円 (本選参加) 2,000円 (本選観覧) 500円	募集時期に周辺のピアノ教室への周知を行ったことで小学生の応募は18名と増加。中学生参加者(6名)への周知は昨年同様に課題となった。フレディ・ケンプを審査員に迎え、本選へは小学生9名、中学生5名を選出。当事業は、次世代を担う演奏家にとって、「コンクール」の慣れや、本番への向かい方などを体験できる機会でもある。今回初のコンクールという児童も多かったことから開催意義があった。
7	国分寺みらいマスタークラス	12月13日	Aホール	1	(参加者) 高校生・ 大学生		(受講) 5,000円 (聴講) 500円	フレディ・ケンプのピアノリサイタルと連動したマスタークラスを開催。受講ならびに聴講はいずれもフォームでの申込みを実施。当日は、受講者の先生方も聴講されるなど、周辺の指導者からは注目されている。また学生の演奏を楽しみたいとする地域の愛好者の聴講も見られた。
8	マスターズ・リサイタル フレディ・ケンプ ピアノ・リサイタル	12月14日	Aホール	1	一般		(一般) 3,000円 (学生) 1,500円	6回目となる「国分寺みらい音楽コンクール」審査員によるリサイタル。今回はコンサートピアニストであり、かつて国際コンクールで3位となった際に聴衆とマスコミから「コンクールの真のヒーロー」と称されたフレディ・ケンプを迎えた演奏会を開催。チケットを購入される方が多く、また比較的認知度も高いことから完売となった。来場者からは、来てよかった等の声が多く、満足度の高い公演となった。
9	【わくわくアートワークショップシリーズ】 福岡洗太朗ピアノ・レッスン	3月20日	Aホール	1	一般		(受講) 20,000円 (聴講) 1,000円	昨年に続く2回目のワークショップ。受講希望者7名の中から中学生から大学生までの4名を選出。福岡さんによる基礎から解釈、さらにテクニカルな部分に至る熱心な指導に、来場者は楽譜を持参して指導を聞き入り、その奥深さに感激している様子であった。
10	【市企画提案事業②】 「ミュージカルショップ」	9月25日 4月27日	Bホール/ 練習室/ Aホール	1	一般		一般 4,000円 学生 3,000円	いずみホール運営委員会による企画。全15回のワークショップでその成果を発表するワークショップを開催。今年度はワークショップのみ開催。脚本・振付・演出をプロが行い、ダンスとコーラスを市民が担当。

令和6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	【いずみホール和テイスト】 昭和歌謡コンサート	5月28日 9月24日 1月17日	Aホール	各1	一般		2,500円	シニア世代の心身を元気づけ、外出を促すことで、地域の活性化や文化拠点の活用、新たなコミュニティづくりを企画した通り、コンサートは3回ともほぼ完売となった。出演者によるお客様とのふれあいの様子からも、本公演がシニア層の期待の高さにお応えしている役割は想定以上に大きい。
2	三井住友海上文化財団 ときめくひととき 第1030回 中嶋彰子ソプラノ・リサイタル／マスタークラス	8月30日	Aホール	1	一般		1,500円	追加事業として三井住友海上文化財団の助成金活用で市民に良質な公演を安価にお届けできた。来場者は50～80才代、広域からの集客となった。翌日のマスタークラス（受講者4名、聴講者22名）では、「東京公演」ならではの基礎から応用、その1つ上までを聴講することでき、受講者の変化を目の当たりにする有意義な機会となった。
3	国分寺市制60周年記念事業 成田達輝&福岡洗太郎デュオリサイタル ～中央アジアツアー凱旋公演～	9月19日	Aホール	1	一般		3,500円	市制施行60周年記念事業として、観光大使の福岡洗太郎と、バイオリニスト・成田達輝とのデュオリサイタルを開催。新進気鋭の若手作曲家による委嘱作品の日本初披露を含む現代曲をはじめ、カザフスタン、キルギスの作品など、福岡氏のソロ公演プログラムとは一線を画した内容。これまで応援してくれた地元の皆様にも披露したいとの思いを受けて開催。 当ホールの音響の良さを改めて確認できる素晴らしい室内楽演奏。また、来場者の福岡氏公演を聴きたいという市民の強い思いが感じられた。
4	【お気楽演芸館】 立川志らく独演会	11月30日	Aホール	1	一般		3,800円	市報掲載後、発売当初から出足速く、完売となった。市外から、また初来館のお客様も多く、音楽以外のジャンルを好まれる方にも当ホールを知っていただく機会となった。
5	【いずみの森ワールドミュージック】 ウェンゼル アンド ブグゲライブ	2月9日	Aホール	1	一般		3,500円	デンマークの数々の音楽賞を受賞しているフィドル奏者と国際的に活躍する打楽器奏者のデュオリブを開催。マリンバなどの卓越した技術は聴く者をうならせる場面も多く、来場者は民族音楽に興味を持たれ、その演奏技術に関して多くの称賛が集まった。
6	【ライブアクトステージ】 福岡洗太郎ピアノ・リサイタル	2月16日	Aホール	1	一般		4,000円	本市出身で国分寺観光大使の福岡洗太郎の「ピアノで奏でる欧州夜の旅」と題したリサイタル。アンコールでは本人編曲による「モルダウ」を演奏され、多くの観客から「感動」のコメントが寄せられるなど、市民の根強い期待にお応えすることができた自主事業となった。
7	プレイガイド事業	4月1日 ～ 3月31日	Aホール	9	市民団体 (管理販売受託) 一般(委託先)		—	(受託販売)9件の取扱い、新規5件・継続4件。同一団体から3件の利用があり、安価で利用できると好評をいただいた。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。 (委託販売)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継続中。そのほか、音楽教室、市内の各施設に公演ごとに委託。

収支決算書

(令和6年度)

令和6年4月1日 から 令和7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	92,016,000	93,417,707	101.5%	光熱費高騰による指定管理費変更
利用料金収入	.	0	—	
事業収入(市指定)	0	0	—	
その他の収入	476,000	475,550	99.9%	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	92,492,000	93,893,257	101.5%	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	92,492,000	93,893,257	93.5%	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】

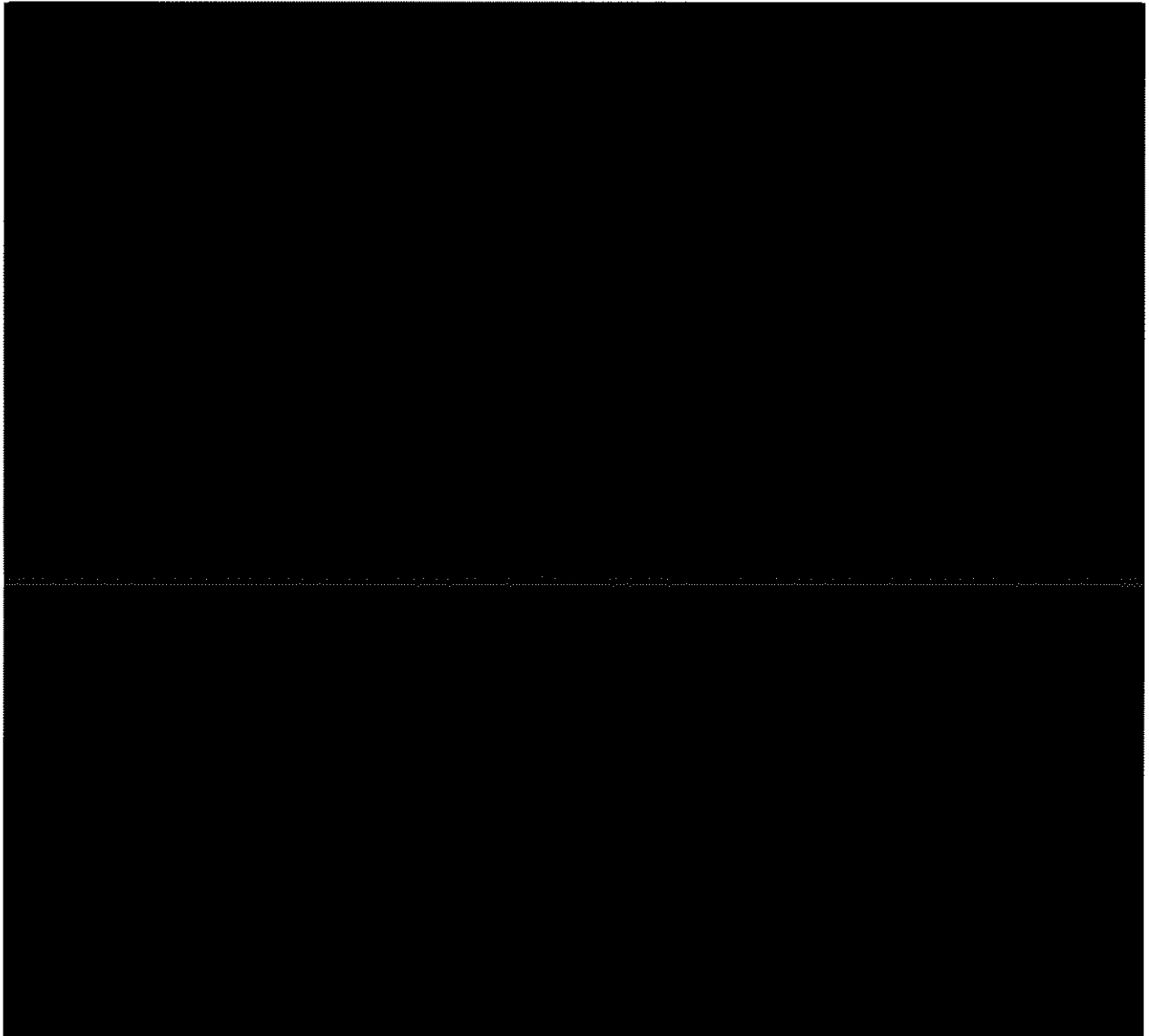
(単位:円)

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			
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			
令和7年度			0
令和8年度			0
計			

【一般管理費（本社経費）、租税公課の算定根拠】



※本社経費、租税公課の科目内訳も記載すること。

【記入例】

当該施設経費	20,000,000円
他施設 1 経費	18,000,000円
他施設 2 経費	24,000,000円
他施設 3 経費	24,000,000円
他施設 4 経費	14,000,000円
本社経費	5,000,000円
総額	105,000,000円
(内訳) 人件費、採用費、研修費、租税公課、減価償却費、広告費を計上。	
(算定)	
・ 按分率：当該施設経費20,000,000円/（総額105,000,000円-本社経費5,000,000円）＝0.2	
・ 当該施設の本社経費：5,000,000円×0.2＝1,000,000円	

令和6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	155	¥1,486,855	116	¥125,000	373	¥3,730	644	¥1,615,585
5月	157	¥1,619,765	16	¥194,000	633	¥6,330	806	¥1,820,095
6月	175	¥1,935,475	124	¥271,000	370	¥3,700	669	¥2,210,175
7月	162	¥1,489,250	244	¥516,000	345	¥3,450	751	¥2,008,700
8月	174	¥1,705,695	10	¥10,000	288	¥2,880	472	¥1,718,575
9月	167	¥1,466,145	122	¥385,000	564	¥5,640	853	¥1,856,785
10月	148	¥1,616,980	71	¥236,000	279	¥2,790	498	¥1,855,770
11月	144	¥1,171,345	124	¥291,000	833	¥8,330	1,101	¥1,470,675
12月	155	¥1,940,895	122	¥235,000	175	¥1,750	452	¥2,177,645
1月	157	¥1,347,510	7	¥84,000	349	¥3,490	513	¥1,435,000
2月	152	¥1,107,870	314	¥364,600	397	¥3,970	863	¥1,476,440
3月	175	¥1,835,155	417	¥446,000	604	¥6,040	1,196	¥2,287,195
計	1,921	¥18,722,940	1,687	¥3,157,600	5,210	¥52,100		
						合 計	8,818	¥21,932,640

発生月	施設・付属設備等使用料 還付	
	件数	金 額
4月	13	¥34,200
5月	8	¥165,375
6月	13	¥96,725
7月	4	¥24,263
8月	9	¥21,650
9月	6	¥44,575
10月	4	¥47,575
11月	8	¥21,225
12月	6	¥57,375
1月	3	¥6,625
2月	12	¥158,650
3月	12	¥31,738
計	98	¥709,976

令和6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6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	4,318	5,809	3,658	5,257	6,633	6,195	4,471	6,484	5,259	3,858	3,508	10,601	66,051
控室	347	413	392	387	313	508	418	539	395	249	185	1,251	5,397
Bホール	1,453	1,695	1,226	3,436	1,542	1,210	3,346	2,100	1,565	1,401	1,245	1,959	22,178
練習室	813	832	789	841	739	713	938	1,172	1,073	761	771	1,601	11,043
会議室	354	640	512	555	1,294	478	574	667	885	440	514	655	7,568
和 室	366	629	295	291	479	403	303	811	713	431	197	485	5,403
合 計	7,651	10,018	6,872	10,767	11,000	9,507	10,050	11,773	9,890	7,140	6,420	16,552	117,640

※Bホール：7/2・3都知事選挙期日前投票2,141名
※会議室：8/23-25子ども体験塾900名
※Bホール：10/21衆議院議員選挙期日前投票1,767名
※全館：3/1-2いずみ春の祭典2,975名
※全館：3/8-9いずみ児童館ジョイントライブ 3,735名

令和6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	78.57%	74.07%	75.00%	86.21%	93.10%	96.43%	84.62%	81.48%	100.00%	100.00%	100.00%	96.55%	88.29%
控室(※1)	53.57%	55.56%	67.86%	72.41%	72.41%	75.00%	73.08%	66.67%	65.38%	70.00%	78.95%	86.21%	69.62%
Bホール	100.00%	93.10%	96.43%	96.55%	96.55%	96.43%	100.00%	100.00%	96.15%	96.00%	92.31%	100.00%	97.01%
練習室	100.00%	89.66%	100.00%	100.00%	93.10%	96.43%	100.00%	100.00%	100.00%	95.83%	84.62%	96.55%	96.40%
会議室	89.29%	89.66%	100.00%	100.00%	93.10%	96.43%	100.00%	100.00%	88.46%	88.46%	100.00%	96.55%	95.22%
和室	96.43%	89.66%	92.86%	93.10%	82.76%	89.29%	96.55%	89.29%	100.00%	84.62%	84.62%	93.10%	91.04%

算出方法

当月の開館日数－当月の全日無利用日数
 当月の開館日数

＝利 用 率 (%)

※1 控室は、Aホール利用者のための差压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(26)	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(26)	2月(26)	3月(29)
Aホール	貸出日数 22	20	21	25	27	27	27	22	26	20	19	28
	開館日数 28	27	28	29	29	29	28	26	26	20	19	29
控室	貸出日数 15	15	19	21	21	21	21	19	17	14	15	25
	開館日数 28	27	28	29	29	29	28	26	26	20	19	29
Bホール	貸出日数 28	27	27	28	28	27	27	29	25	24	24	29
	開館日数 28	29	28	29	29	28	28	29	26	25	26	29
練習室	貸出日数 28	26	28	29	27	27	27	29	26	23	22	28
	開館日数 28	29	28	29	29	29	28	29	26	24	26	29
会議室	貸出日数 25	26	28	29	27	27	27	29	23	23	26	28
	開館日数 28	29	28	29	29	29	28	29	26	26	26	29
和室	貸出日数 27	26	26	27	24	24	25	28	26	22	22	27
	開館日数 28	29	28	29	29	29	28	29	26	26	26	29
全体(平均)	86.31%	82.35%	88.69%	91.38%	88.51%	91.67%	92.86%	89.76%	91.67%	89.36%	90.14%	94.83%
平均(控室除)	92.86%	87.41%	92.86%	95.17%	91.72%	95.00%	96.49%	94.24%	96.92%	92.56%	91.87%	96.55%

※Aホールの5/23,31音響設備工事下見

※Aホールの10/4音響設備点検、16照明設備点検、22火災警報器点検、21AホールのBホールの練習室、1/22練習室

※Aホールの11/19火災警報器点検、1/27-2/7Aホールの音響設備修繕工事

※Aホールの2/14TV保守点検

(参考)

新規ID登録	9	11	18	11	9	10	3	8	7	4	5	4	99
新規Aホール利用	5	2	2	5	9	7	5	1	5	4	2	2	49
新規小部屋利用	5	4	2	4	5	4	1	2	2	3	3	1	36

令和6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(26)	2月(26)	3月(29)	年 間
A ホール	午 前	17	16	18	21	23	24	21	16	23	18	25	240
	午 後	17	17	20	24	26	26	20	21	25	18	25	256
	夜 間	14	14	11	21	20	22	10	13	23	13	20	195
	計	48	47	49	66	69	72	51	50	71	49	70	691
	開館コマ数	84	81	84	87	87	84	78	81	78	60	57	948
控 室	稼働率	57.1%	58.0%	58.3%	75.9%	79.3%	85.7%	65.4%	61.7%	91.0%	81.7%	80.5%	72.9%
	午 前	12	13	13	17	14	19	17	13	14	11	17	171
	午 後	12	13	19	20	20	21	18	19	16	14	24	210
	夜 間	7	9	9	16	17	15	7	9	12	8	15	132
	計	31	35	41	53	51	55	42	41	42	33	56	513
B ホール	開館コマ数	84	81	84	87	87	84	78	81	78	60	57	948
	稼働率	36.9%	43.2%	48.8%	60.9%	58.6%	65.5%	53.8%	50.6%	53.8%	55.0%	64.4%	54.1%
	午 前	23	21	18	26	26	24	25	24	21	23	21	280
	午 後	23	20	24	27	23	23	27	24	23	22	20	280
	夜 間	18	17	15	22	21	21	25	24	21	21	17	243
練習室	計	64	58	57	75	70	68	77	72	65	66	62	803
	開館コマ数	84	87	84	88	87	84	90	84	78	75	78	1,006
	稼働率	76.2%	66.7%	67.9%	85.2%	80.5%	81.0%	85.6%	85.7%	83.3%	88.0%	79.3%	79.8%
	午 前	26	24	26	26	23	24	28	27	25	21	23	298
	午 後	27	23	24	26	27	24	27	24	25	21	23	292
会議室	夜 間	17	11	12	21	20	15	13	19	20	16	16	198
	計	70	58	62	73	70	63	68	70	70	58	62	788
	開館コマ数	84	87	84	87	87	84	87	84	78	72	78	999
	稼働率	83.3%	66.7%	73.8%	83.9%	80.5%	75.0%	78.2%	83.3%	89.7%	80.6%	73.6%	78.9%
	午 前	16	21	25	23	23	25	26	26	20	17	19	265
和 室	午 後	23	24	26	24	26	26	27	26	22	20	25	296
	夜 間	9	11	9	19	16	12	16	14	17	7	13	150
	計	48	56	60	66	65	63	69	66	59	44	57	711
	開館コマ数	84	87	84	88	87	84	90	84	78	78	78	1,009
	稼働率	57.1%	64.4%	71.4%	75.0%	74.7%	75.0%	76.7%	78.6%	75.6%	56.4%	66.7%	70.5%
和 室	午 前	19	20	21	24	17	19	24	21	24	19	20	247
	午 後	19	21	17	19	20	21	24	20	23	18	22	242
	夜 間	6	7	6	11	11	7	6	6	12	7	7	97
	計	44	48	44	54	48	47	54	47	59	44	49	586
	開館コマ数	84	87	84	87	87	84	87	84	78	78	78	1,005
和 室	稼働率	52.4%	55.2%	52.4%	62.1%	55.2%	56.0%	62.1%	56.0%	75.6%	56.4%	56.3%	58.3%

※()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分を除いたもの)
 ※Bホール・会議室:7/1閉館使用
 ※Bホール・会議室:10/21閉館使用
 (参考)取前日:7/10月:16日30コマ,11月:19日33コマ

[illegible]

■諸官庁予約の割合

■ 担当月	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	貸出区分割	48	47	49	66	69	72	51	71	49	49	83	704	
	免除区分割	6	0	4	15	19	11	21	21	21	9	22	173	
	免除割合	12.5%	0.0%	8.2%	22.7%	27.5%	15.3%	41.2%	42.0%	29.6%	18.4%	49.0%	26.5%	24.6%
Bホール	貸出区分割	64	58	57	75	70	68	77	72	65	66	82	816	
	免除区分割	8	0	9	15	21	13	30	28	28	15	18	210	
	免除割合	12.5%	0.0%	15.8%	20.0%	30.0%	19.1%	39.0%	38.9%	43.1%	22.7%	29.0%	30.5%	25.7%
練習室	貸出区分割	70	58	62	73	70	63	68	70	70	58	88	812	
	免除区分割	3	0	4	10	16	10	18	23	24	9	14	151	
	免除割合	4.3%	0.0%	6.5%	13.7%	22.9%	15.9%	26.5%	32.9%	34.3%	15.5%	22.6%	22.7%	18.6%
会議室	貸出区分割	48	56	60	66	65	63	69	66	59	44	57	724	
	免除区分割	3	3	5	12	16	11	22	20	23	10	15	20	160
	免除割合	6.3%	5.4%	8.3%	18.2%	24.6%	17.5%	31.9%	30.3%	39.0%	22.7%	26.3%	28.2%	22.1%
和室	貸出区分割	44	48	44	54	48	47	54	47	59	44	62	599	
	免除区分割	3	1	4	10	16	8	18	18	21	7	14	139	
	免除割合	6.8%	2.1%	9.1%	18.5%	33.3%	17.0%	33.3%	38.3%	35.6%	15.9%	29.2%	30.5%	23.2%
合計	貸出区分割	274	267	272	334	322	313	319	305	324	261	278	3655	
	免除区分割	23	4	28	62	88	53	109	110	117	50	85	108	833
	免除割合	8.4%	1.5%	9.6%	18.6%	27.3%	16.9%	34.2%	36.1%	36.1%	19.2%	30.6%	27.5%	22.8%

令和6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 木下ル	音楽	32	34	31	42	42	42	21	25	36	29	17	399	56.7%
	舞踊	0	2	0	3	2	0	2	0	0	3	0	12	1.7%
	伝統芸能・文化	2	3	2	0	0	4	0	0	0	0	0	13	1.8%
	生活文化	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0.3%
	会議・研修	1	0	2	0	1	2	1	0	0	0	1	8	1.1%
	その他	7	6	10	6	2	9	4	2	14	6	3	80	11.4%
B 木下ル	諸官庁	3	0	0	9	19	11	19	21	12	8	22	141	20.0%
	主催・自主	3	2	4	6	3	4	2	2	9	3	6	49	7.0%
	音楽	40	39	40	32	36	38	32	37	20	40	37	427	52.5%
	舞踊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	伝統芸能・文化	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	3	0.4%
	生活文化	0	0	0	2	1	2	0	0	0	3	1	10	1.2%
練習室	会議・研修	3	0	0	1	3	3	4	3	1	0	1	21	2.6%
	その他	3	2	0	13	0	6	4	0	8	4	2	46	5.7%
	控室	10	17	6	12	7	6	6	4	8	4	2	95	11.7%
	諸官庁	5	0	3	12	21	12	26	26	15	13	17	170	20.9%
	主催・自主	3	0	6	3	2	1	4	2	13	2	1	42	5.2%
	音楽	35	28	31	37	36	29	34	27	19	33	35	372	46.3%
会議室	舞踊	6	1	3	4	4	2	2	2	1	2	3	32	4.0%
	伝統芸能・文化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	生活文化	8	7	9	6	3	6	9	8	8	3	7	78	9.7%
	会議・研修	2	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	7	0.9%
	その他	2	3	4	0	0	0	3	3	9	5	1	36	4.5%
	控室	14	18	10	16	12	9	2	7	8	4	2	129	16.0%
和室	諸官庁	0	0	0	8	15	10	16	21	13	8	13	121	15.0%
	主催・自主	3	0	4	2	0	0	2	2	11	1	1	29	3.6%
	音楽	12	12	15	14	17	16	12	9	8	10	9	144	19.9%
	舞踊	1	1	0	4	1	3	4	3	5	0	1	23	3.2%
	伝統芸能・文化	9	4	8	4	5	7	7	9	6	4	6	74	10.2%
	生活文化	9	9	9	7	11	11	11	9	5	6	9	105	14.5%
和室	会議・研修	9	3	10	9	5	10	6	9	1	5	12	90	12.4%
	その他	5	4	3	0	6	1	4	5	8	6	2	49	6.8%
	控室	0	20	10	16	5	4	3	2	3	3	1	78	10.8%
	諸官庁	0	3	1	10	15	11	20	20	14	10	15	136	18.8%
	主催・自主	3	0	4	2	0	0	2	0	9	0	2	25	3.5%
	音楽	2	2	1	1	2	3	3	1	2	3	2	24	4.0%
和室	舞踊	6	7	4	4	1	2	4	4	5	6	4	53	8.8%
	伝統芸能・文化	2	2	2	2	0	2	2	3	1	2	1	21	3.5%
	生活文化	19	17	20	19	10	13	15	10	8	12	12	167	27.9%
	会議・研修	2	3	2	1	2	2	1	1	0	3	2	20	3.3%
	その他	3	2	0	0	0	2	0	2	9	4	3	33	5.5%
	控室	7	15	11	15	18	15	11	6	13	7	7	141	23.5%
和室	諸官庁	0	1	0	8	15	8	16	18	12	7	14	116	19.4%
	主催・自主	3	0	4	2	0	0	2	2	9	0	0	24	4.0%

※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6年度 研修・訓練報告書

別紙9

研修・訓練内容	回数	実施時期

2024年8月20日

令和6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

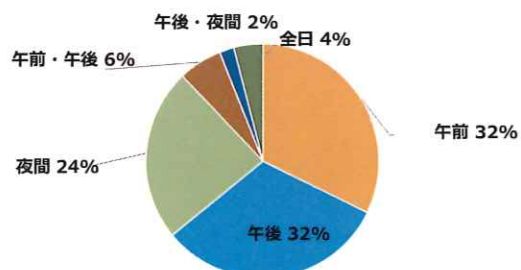
実施期間：令和6年6月21日～7月31日

配布総数412枚 回答総数248枚 回答率60.2%

質問1. 本日の利用について教えてください。

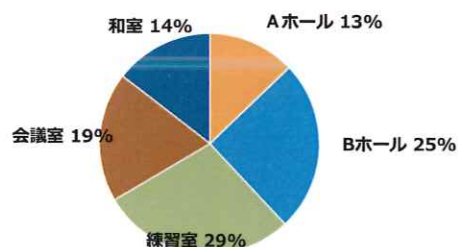
● ご利用時間帯

午前	80
午後	79
夜間	59
午前・午後	15
午後・夜間	5
全日	10



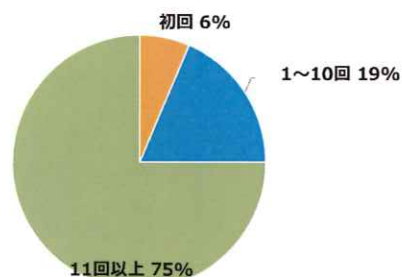
● ご利用施設

Aホール	32
Bホール	62
練習室	71
会議室	47
和室	36



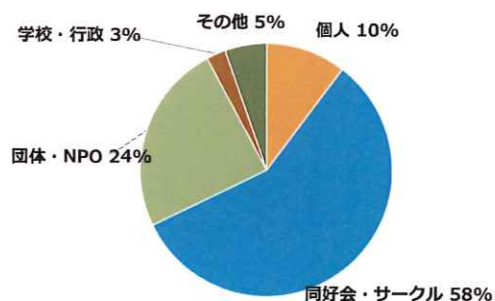
● 過去のご利用数

初回	16
1～10回	46
11回以上	186



● 利用形態

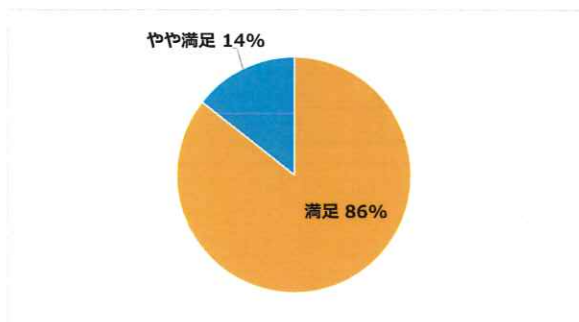
個人	25
同好会・サークル	139
団体・NPO	59
学校・行政	6
民間事業所	0
その他	13



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

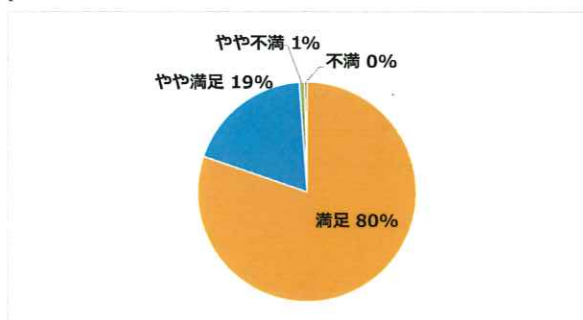
① 事務所スタッフの対応はいかがでしたか？

満足	209
やや満足	35
やや不満	0
不満	0



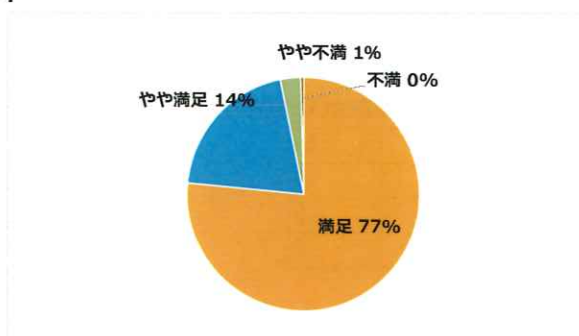
② 施設的环境（室温・清掃状況）はいかがでしたか？

満足	199
やや満足	46
やや不満	2
不満	1



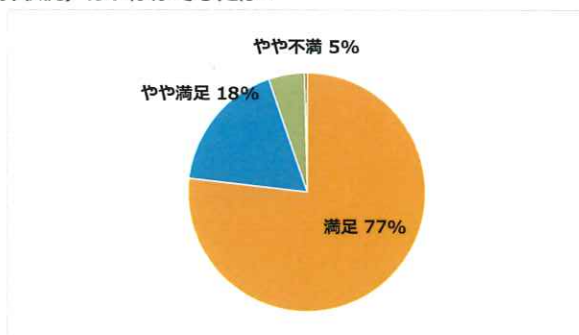
③ 施設の使い勝手（備品・部屋）はいかがでしたか？

満足	189
やや満足	50
やや不満	7
不満	1



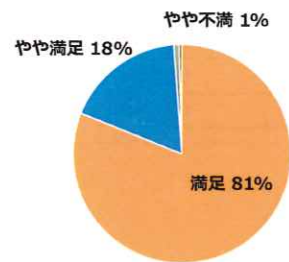
④ 館内（ロビー・通路・階段・トイレ）の環境（清掃状況）はいかがでしたか？

満足	189
やや満足	44
やや不満	12
不満	1



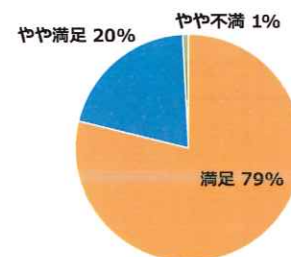
⑤ 施設の案内表示のわかりやすさはいかがでしたか？

満足	201
やや満足	44
やや不満	2
不満	1



⑥ 総合的な満足度はいかがでしょうか？

満足	193
やや満足	50
やや不満	2
不満	0

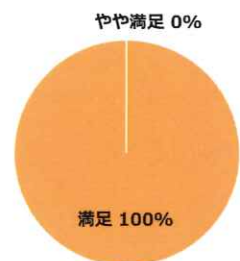


★ Aホールをご利用された方にお伺いします。

※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	35
やや満足	0
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スタッフの対応はいかがでしたか？

- Aホールスタッフの対応がとても良かったです。打ち合わせから親身になってくださり、当日は録音や重い荷物も運ぶのを手伝ってくださいました。とても満足しています。
- 今回はステージの設置も舞台スタッフの方がやってくださってとても助かりました。過去30回以上このイベントをやっていますが、昨年に引き続き舞台スタッフの方が気持ち良くやってくださって感謝しています。来年もよろしくお願いします。
- プロジェクトトラブルの際にスタッフさんが迅速に対応してくださり、ありがとうございました。
- いつも気持ち良く使用しています。親切に／丁寧に 対応していただいております。ありがとうございます。（同内容複数）

②施設的环境（室温・清掃状況）はいかがでしたか？

- Aホールが寒いとの声が多かった。
- 室温が個別に調整できるとありがたいが、難しいのでしょうか。温度が安定しない。(Bホール利用)
- 空調の強弱がもう少し調整できるといいです。(和室利用)

③施設の使い勝手（備品・部屋）はいかがでしたか？

- Aホールの中に時計をつけてほしいです。 ⇒調整室にデジタル時計を設置しました。
- 控室を使用する際、更衣の時に鍵がかけられず、男性女性で区別ができませんでした。貼り紙で対応しましたが、不安に思う出演者の方がいたため、何か良い策があればと感じました。
- 控室がもう1つあるとありがたいと思いました。
- マイク(1本)は音が高くなならない時がある。スピーカーの配線が外されていることがありわかりづらい。(Bホール)
- Bホールに壁一面の鏡がほしい。
- 練習室に壁一面の鏡がほしいです。
- 和室用の低めのイスがあると嬉しいです。
- コーラスなので部屋に加湿器がほしいです。
- ホワイトボードマーカーが書けませんでした。 ⇒更新しました。
- ホワイトボードに字を書くとき音が鳴るので直してほしい。 ⇒ボードを固定するつまみを調節して対応しました。

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

- トイレが地下なので使いにくいです。
- トイレに降りる階段が急すぎる。足があがらずつまずく。
- トイレのリフォームをお願いします。
- トイレの和式はもう必要ないので洋式の方がよいのでは。
- トイレへの階段が暗いです。
- トイレを新しくしていただけると、ホール全体の雰囲気がとても良くなると思います。
- 仕方がないが、トイレの階段は急です。同じ階にあればいいと思います。
- 80～90歳の高齢者が多いので、階段が無い方のトイレは常に使えようお願いします。
- 杖を使っているので、トイレは階段でない方を使用できるようにしてください。

⑥総合的な満足度はいかがでしょうか？

- いつも快適に利用させていただいています。(他、同内容多数)
- ヨガで使用しています。本来の使用目的ではないかと思いますが、快適に利用できています。(和室)

□その他

【施設利用】

- 午前と午後で使用する部屋が違う時、12:00～13:00（入替時間）も午後の部屋が使えるようにしてほしい。
- 入室時間をもう少し早めてほしい。持ち物(楽器・譜面台・いすなど)の準備をすると13時過ぎになり、先生のレッスン時間を有効に使いたいため。⇒使用時間の10分前から開けています。
- 終了時間が厳しいなと思う時があります。⇒お声掛けは使用時間を超過した場合のみしています。

【料金・予約】

- 便利な施設だが、予約が取りづらい。
- ネットで予約できるのはありがたいが、支払いは直接会館に来なくてはいけないので、その辺りをもう少し便利な方法がないか。
- ネット予約の件、月に1回だけの予約なのですが、順位を入れられないため、第1順位に(月に何日か予約される団体とか)された所に負けてしまうことがある。第1順位と入れるには別の日をわざわざ予約しなければならないと無駄に感じる。

【アクセス】

- 駅から近くて便利です。
- 駐輪場がほしい。(5件)

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	2023年度	324	189	58.3	6月23日～7月23日
	2024年度	412	248	60.2	6月21日～7月31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	2023年度	38.6	29.1	19.6	11.6	1.1	100.0
	2024年度	32.3	31.9	23.8	8.0	4.0	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
	2023年度	16.9	27.5	29.6	17.5	8.5	100.0
	2024年度	12.9	25.0	28.6	19.0	14.5	100.0
過去のご利用数	調査年度	初回	1～10回	11回以上	合計		
	2023年度	10.1	23.8	66.1	100.0		
	2024年度	6.5	18.5	75.0	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？	2023年度	86.8	13.2	0.0	0.0	100.0
	2024年度	85.7	14.3	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？	2023年度	83.6	13.2	2.1	1.1	100.0
	2024年度	80.3	18.5	0.8	0.4	100.0
③施設の使い勝手（備品・部屋）はいかがでしたか？	2023年度	84.7	14.3	0.5	0.5	100.0
	2024年度	76.5	20.3	2.8	0.4	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？	2023年度	84.2	13.2	2.6	0.0	100.0
	2024年度	76.8	17.9	4.9	0.4	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？	2023年度	85.2	14.3	0.5	0.0	100.0
	2024年度	81.0	17.8	0.8	0.4	100.0
⑥総合的な満足度はいかがでしょうか？	2023年度	84.7	14.3	1.0	0.0	100.0
	2024年度	78.8	20.4	0.8	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？	2023年度	93.8	6.2	0.0	0.0	100.0
	2024年度	100.0	0.0	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。今年度はアンケートへのご協力を積極的に呼びかけ、回答数・回答率とも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。特にAホール利用者の舞台スタッフへの満足度は高く、利用終了後に感謝のお言葉を多数頂戴しました。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、「どちらかといえば不満」のポイントが、②では下がったものの、③～⑤については上がりました。南側地下トイレについてのご意見を多くいただいたことが主な要因ですが、これは、コロナが明け、高齢者の利用が増えた（戻った）ことによるものと思われます。なお、②～⑤まで「不満」と回答された方が1名おりました。

その他、利用の回復とともにご利用者様のご要望の高まりがみられ、「使い始めの時間を（現状の10分前より）もっと早くしてほしい」「（利用区分の）入替時間も使いたい」「壁一面の鏡がほしい」「加湿器がほしい」等のご意見をいただきました。また今回は駐輪場を求めるとご意見も多くありました。引き続き、ご利用者様からのさまざまなご意見・ご要望に耳を傾けつつ、コミュニケーションを図りながらご理解いただくよう努めてまいります。

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248枚の内、16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	6	4	4	1	1	
	Aホール	Bホール	練習室	会議室	和室	
ご利用施設	4	2	4	1	5	
	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	2	6	3	2	1	2

質問2. <評価>

質問事項	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満
①事務所スタッフの対応はいかがでしたか？	14	2	0	0
②施設的环境（室温・清掃状況）はいかがでしたか？	11	5	0	0
③施設の使い勝手（備品・部屋）はいかがでしたか？	11	4	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？	13	3	0	0
⑤施設の案内表示のわかりやすさはいかがでしたか？	12	3	1	0
⑥総合的な満足度はいかがでしょう？	12	4	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。

- 便利な施設だが予約がとりづらい。
- 本日はありがとうございました。（複数）

以上

国分寺市立いずみホール お客様アンケート

2024年6月21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	2024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 6 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 7 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…175 件 公演事業…243 件
- 調査期間 令和 6 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	2
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	25

I まとめ

1. 総括

総じて利用者に対して高い満足度を提供できていると判断できます。

ご意見とご感想に関する各設問に対して、貸館事業では1～6%、公演事業では0～2%の「無回答」がありますが、これらを除くと、ほぼ全ての設問で9割前後の方が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。なお、貸館事業における「空調温度や換気」、公演事業における「座席配置および椅子や備品」について、他の設問より若干満足度が低くなっていますが、自由記述にある通り、空調設備や館内の椅子、トイレなどに対する改善要望が影響しているものと推察されます。

「総合的な満足度」は「無回答」を除くと、貸館事業では回答者の全員、公演事業では約97%の方が満足（同）と答えています。自由記述にも、職員の親切で丁寧な対応や公演プログラムの価格ならびに内容を高く評価する声が多く寄せられています。

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70歳以上が最も多い結果となりました。両事業とも50代以上が全体の8割強を占めています。また、性別をみると、両事業とも女性のほうが多いことがわかります。

利用頻度において貸館事業と公演事業で異なる傾向がみられます。貸館事業では「年13回以上」が全体の約半数を占め、公演事業では来館者の4割弱の方が「初めて」と答えています。

認知経路をみると、公演事業は貸館事業と比べて市報やポスター・チラシなどの紙媒体で認知する方が多い傾向がみられます。なお、両事業とも「新聞・雑誌」「ダイレクトメール」と答える方は少ない結果となりました。

貸館事業は主に各種サークル等の練習や講座等を聴講する場として、公演事業は気軽に音楽会や落語等の催しを鑑賞できる場として、国分寺市在住の比較的年齢層の高い方を中心に高い満足度をもって利用されている施設であるといえます。

2. 貸館事業について

年齢をみると、「70歳以上」が38.9%で最も多く、「60代」が29.1%、「50代」が14.3%で続きます。50代以上が来館者の8割以上を占める結果となりました。性別をみると、「女性」が約7割と男性よりも女性が多いことがわかります。

利用形態をみると、「無回答」を除けば「同好会・サークル」が59.4%と約6割を占め、「個人」9.1%、「その他団体」8.0%が続きます。

居住地をみると、「国分寺市」が62.9%で突出しており、続く「国立市」の9.7%と合わせると来館者の7割以上を占める結果となりました。

利用施設をみると、「Bホール」が33.1%で最も多く、「会議室」22.3%、「Aホール」18.3%が続きます。利用目的をみると、「練習・リハーサル利用」が6.17%で突出しており、続く「教室・講座の開催」14.9%と「公演・発表会の開催」の11.4%を合わせると全体の9割弱を占めています。

利用者数をみると、「20人未満」が66.3%で全体の3分の2を占め、続く「20～50人未満」24.0%と合わせて全体の約9割という結果でした。

来館頻度をみると、「年13回以上」が52.6%で半数以上を占め、「年6～12回」が24.0%で続きます。来館者4人のうち3人は年6回以上利用していることがわかります。利用目的および利用者数から考察すると、比較的小規模の同好会およびサークル活動の練習を目的に、繰り返し利用する方が多い施設であるといえるでしょう。

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34.3%と全体の約3分1を占め、「その他」23.4%、「市報」17.1%が続きます。「その他」の内訳を詳しくみると、「地元（近所）だから」11人、「以前から知っている（使っている）」9人という結果でした。なお、「新聞・雑誌」と答えた方は1人のみで、「ダイレクトメール」の回答はありませんでした。

「総合的な満足度」は、「無回答」を除くと回答者のすべてが満足（「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」が「やや満足」を大きく上回っており、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32.5%で最も多く、「60代」29.6%、「50代」21.8%が続きます。50代以上で来館者の8割以上を占める結果となりました。性別をみると、「女性」が約55.6%で、男性よりも女性の方が若干多いことがわかります。

居住地をみると、「国分寺市」が68.3%で最も多く、「東京都内その他」が15.2%で続きます。近隣市町村からの来館者はいずれも1%～3%と少ないことがわかりました。なお、市外からのお客さまの経路をみると中央線を利用する方が多いことが確認できました。

利用頻度をみると、「初めて」と答えた方が36.2%で最も多く、「数年に1回」22.6%、「年1～2回」21.8%が続きます。

来館手段をみると、「バス・電車」が48.1%と約半数を占め、「徒歩」が33.7%で続きます。

施設までの所要時間をみると、「15分以上30分未満」が37.9%で最も多く、「15分未満」がほぼ同率の37.4%という結果でした。来館者4人のうち3人は30分未満で来館していることがわかります。

公演等を知ったきっかけ（認知経路）をみると、「市報」が37.4%で最も多く、「ポスター・チラシ」21.4%「友人・知人の紹介」20.2%が続きます。なお、「新聞・雑誌」「ダイレクトメール」の回答はありませんでした。

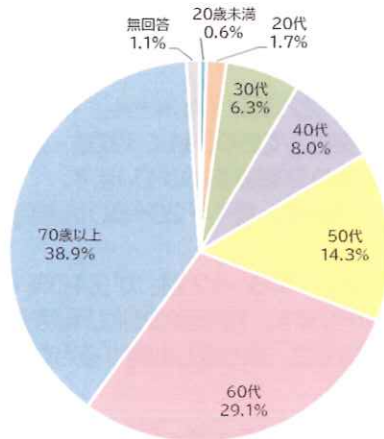
総合的な満足度について、回答者の約97%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「不満」と回答する方は1人のみで、満足の内訳をみても「満足」が「やや満足」を上回っています。以上から高い満足度を提供できているといえます。

II 貸館事業調査結果

1. 顧客属性

(1) 年 齢

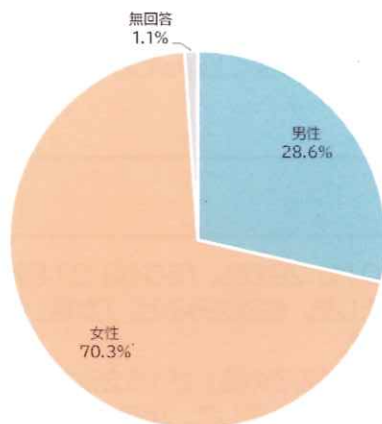
n=175



	人 数	構成比
20歳未満	1人	0.6%
20代	3人	1.7%
30代	11人	6.3%
40代	14人	8.0%
50代	25人	14.3%
60代	51人	29.1%
70歳以上	68人	38.9%
無回答	2人	1.1%

(2) 性 別

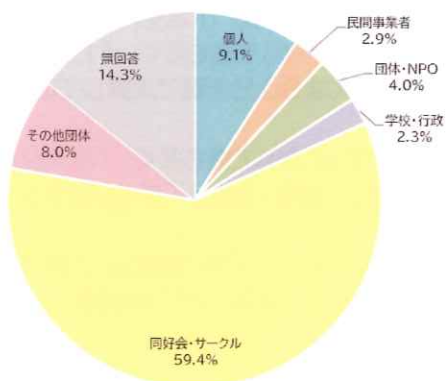
n=175



	人 数	構成比
男性	50人	28.6%
女性	123人	70.3%
無回答	2人	1.1%

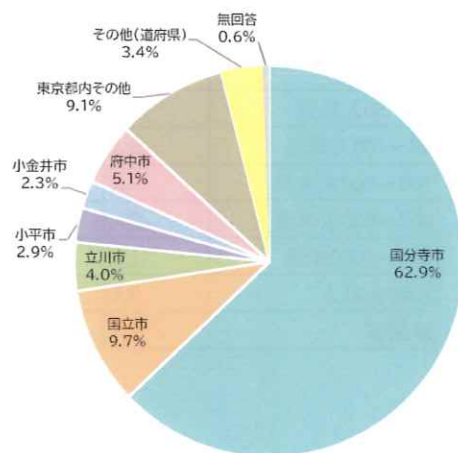
(3) 利用形態

n=175



	人 数	構成比
個人	16人	9.1%
民間事業者	5人	2.9%
団体・NPO	7人	4.0%
学校・行政	4人	2.3%
同好会・サークル	104人	59.4%
その他団体	14人	8.0%
無回答	25人	14.3%

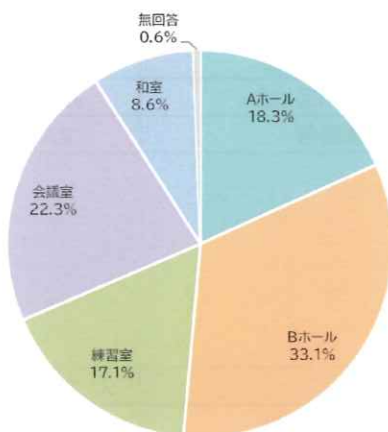
(4) お住まい n=175



	人 数	構成比
国分寺市	110人	62.9%
国立市	17人	9.7%
立川市	7人	4.0%
小平市	5人	2.9%
小金井市	4人	2.3%
府中市	9人	5.1%
東京都内その他	16人	9.1%
その他(道府県)	6人	3.4%
無回答	1人	0.6%

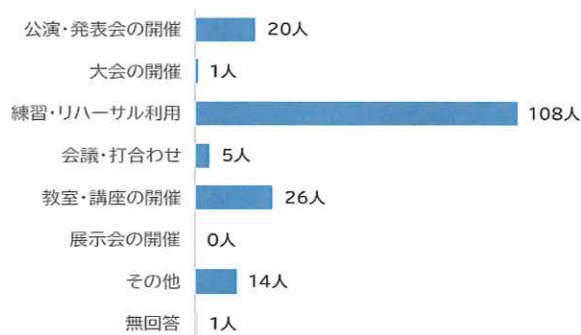
その他（東京都内）：日野市 3 人、杉並区・台東区・中野区・多摩市・調布市・西東京市・八王子市・東大和市・福生市・三鷹市・武蔵野市ほか各 1 人
 その他（東京都外）：埼玉県・神奈川県ほか各 2 人

(5) 利用施設 n=175



	人 数	構成比
Aホール	32人	18.3%
Bホール	58人	33.1%
練習室	30人	17.1%
会議室	39人	22.3%
和室	15人	8.6%
その他	0人	0.0%
無回答	1人	0.6%

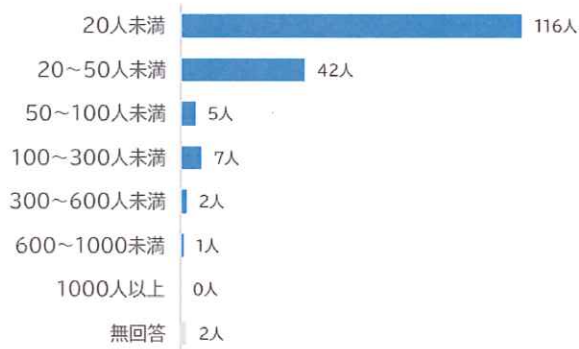
(6) 利用目的 n=175



	人 数	構成比
公演・発表会の開催	20人	11.4%
大会の開催	1人	0.6%
練習・リハーサル利用	108人	61.7%
会議・打ち合わせ	5人	2.9%
教室・講座の開催	26人	14.9%
展示会の開催	0人	0.0%
その他	14人	8.0%
無回答	1人	0.6%

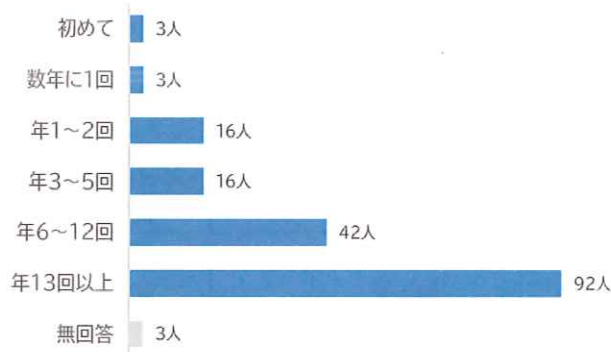
その他：映画上映 4 人、健康診断 3 人、合唱練習 2 人、研修・撮影・趣味・チャリティーコンサート・俳句各 1 人

(7) 利用者数 n=175



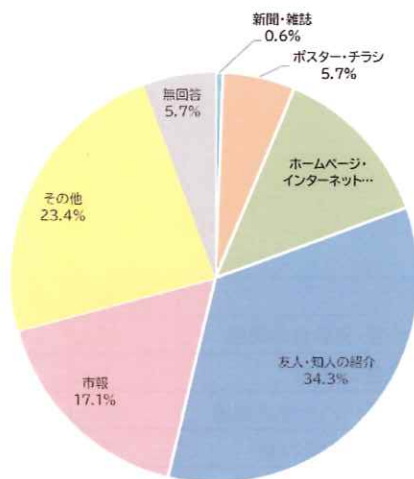
	人 数	構成比
20人未満	116人	66.3%
20～50人未満	42人	24.0%
50～100人未満	5人	2.9%
100～300人未満	7人	4.0%
300～600人未満	2人	1.1%
600～1000未満	1人	0.6%
1000人以上	0人	0.0%
無回答	2人	1.1%

(8) 来館頻度 n=175



	人 数	構成比
初めて	3人	1.7%
数年に1回	3人	1.7%
年1～2回	16人	9.1%
年3～5回	16人	9.1%
年6～12回	42人	24.0%
年13回以上	92人	52.6%
無回答	3人	1.7%

(9) 認知経路 n=175



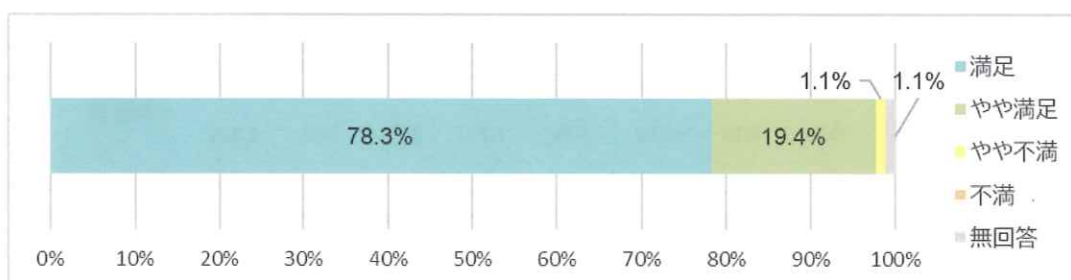
	人 数	構成比
新聞・雑誌	1人	0.6%
ポスター・チラシ	10人	5.7%
ダイレクトメール	0人	0.0%
ホームページ・インターネット...	23人	13.1%
友人・知人の紹介	60人	34.3%
市報	30人	17.1%
その他	41人	23.4%
無回答	10人	5.7%

その他：地元（近所）だから 11 人、以前から知ってる（使っている） 9 人、行事に参加した・いつも利用・国体で利用各 2 人、教室・こけら落とし・市からの紹介・学校行事・発表会・会員ほか各 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=175 (うち無回答 2)



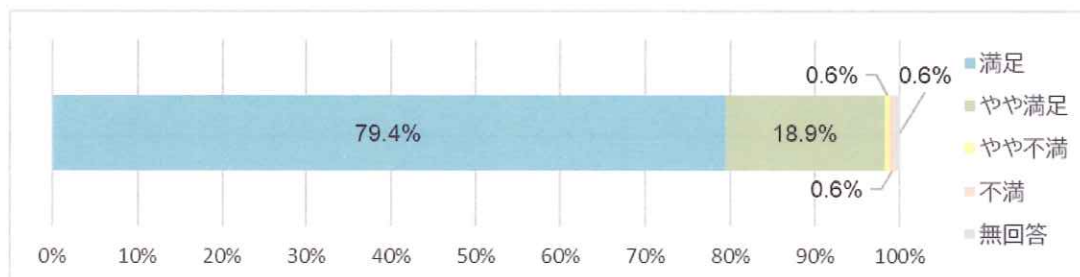
「職員の接客接遇・対応」について、「無回答」を除くと回答者の約99%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「やや不満」と答えた方は2人のみで、「不満」はありませんでした。

「満足」が「やや満足」を大きく上回っていることから、職員の接遇品質は高いレベルであることが推察されます。

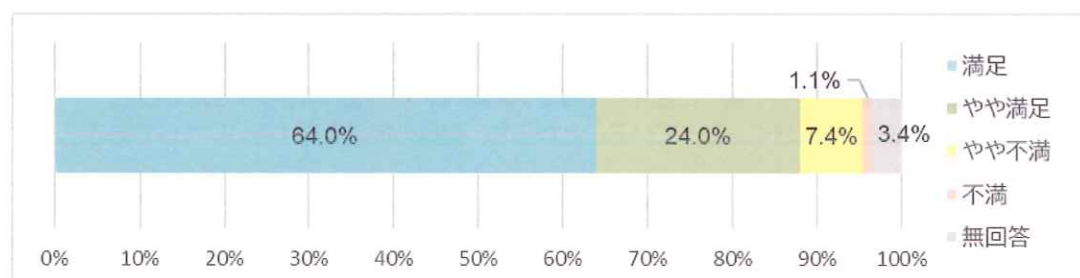
自由記述にも、「職員の挨拶や親切で丁寧な対応」を評価する声が複数寄せられています。

Ⅱ. 施設環境や備品等について

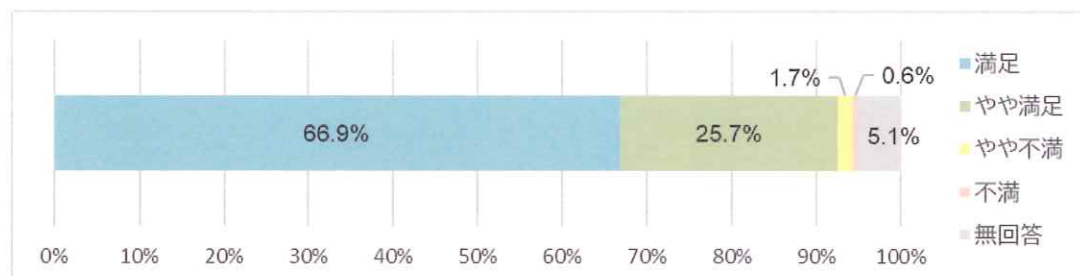
(11) 清掃状況や美観はご満足いただける状態でしたか n=175 (うち無回答 1)



(12) 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか n=175 (うち無回答 6)



(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=175 (うち無回答 9)



「清掃状況や美観」について、「無回答」を除くと回答者の約99%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「やや不満」と「不満」はいずれも1人のみと極めて少数にとどまりました。自由記述には、1件のみ「舞台の床清掃が行き届いてない」という指摘がありました。

「空調温度や換気」について、「無回答」を除くと回答者の9割以上が満足（同）と答えています。不満（「不満」または「やや不満」）の回答が約9%（15人）あり、「清掃状況や美観」と比べるとわずかながら不満（同）とする回答が増えています。自由記述にある、「エアコンの効きが悪い」「温度調整が出来ない」などの空調設備に関する指摘が原因の一つではないかと推察されます。

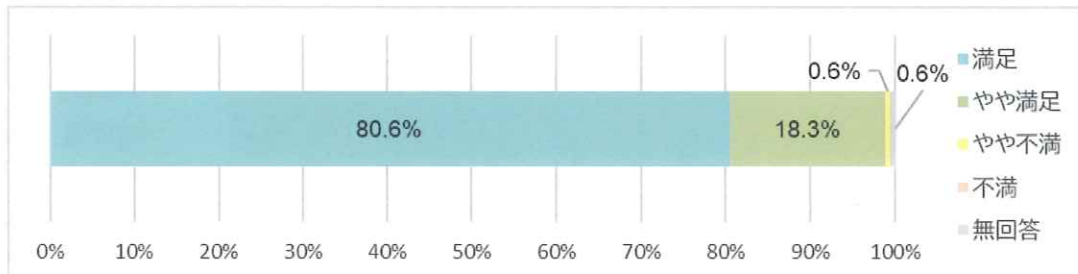
「座席配置、椅子や施設備品」について、「無回答」を除くと回答者の約98%が満足（同）と答えています。「やや不満」は3人、「不満」は1人のみという結果でした。

自由記述には、少数ではありますが「楽器の整備、調節」や「椅子の固さ」を指摘する意見が寄せられています。

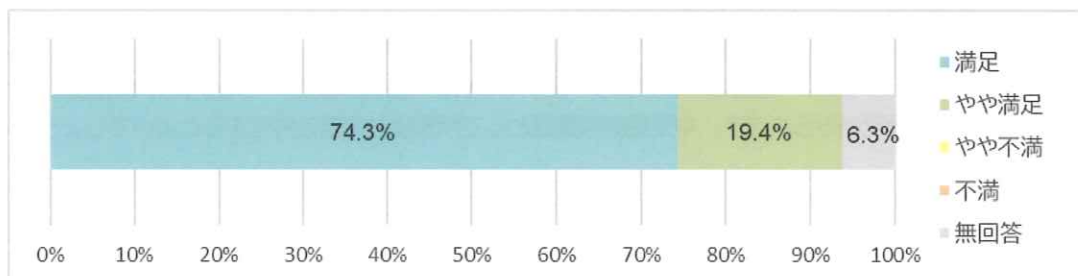
「施設環境や備品等」の各設問について、総じて高い満足度を提供できているといえます。施設ハード面の課題が、幾ばくか満足度の低下につながった可能性があります。

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=175 (うち無回答 1)



(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=175 (うち無回答 11)



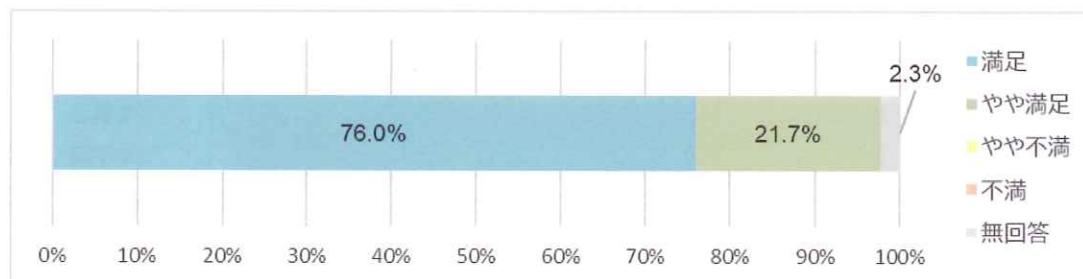
「利用目的に沿った施設利用」については、「無回答」を除くと回答者の99%以上が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「やや不満」はわずか1人、「不満」はありませんでした。

「施設利用についての説明」については、「無回答」を除くと回答者の全員が満足（同）と答えています。いずれの設問に対しても、極め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、「コンスタントに利用するサークルに対する優先予約」を希望する声がありました。

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=175 (うち無回答 4)



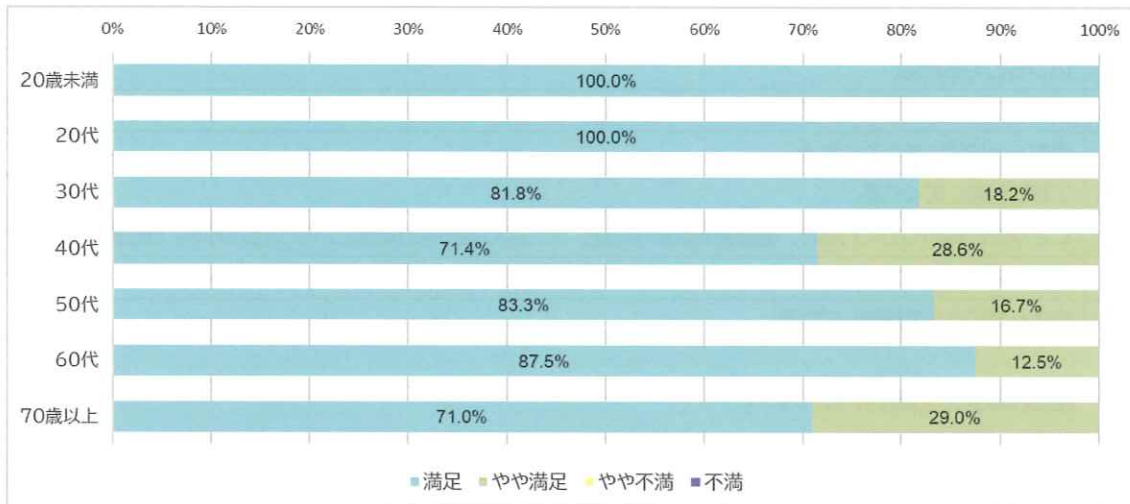
「当施設に対する総合的な満足度」について、「無回答」を除くと回答者の全員が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「満足」とする割合が「やや満足」を大きく上回っていることから、極めて高い満足度を提供できているといえるでしょう。

自由記述にも、施設や職員に対する感謝の声が多数寄せられています。

なお、少数ではありますが、「施設のバリアフリー化」や「Wi-Fi 設備の設置」「予約方法や料金支払い方法の改善」などの要望がみられます。中長期的な課題として所管課と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）

■ 「1. 年齢」 × 「15. 施設説明に関わる説明の満足度」 n=163（無回答を除く）



「施設説明に関わる説明の満足度」を年代別にみると、すべての年代において「満足」の回答が7割以上を占めています。年代ごとに詳しくみると、20代以下では、全員が「満足」と答えており、他の年齢層と異なる傾向がみられます。ただし、この年代は回答者が少ない（「20歳未満」は1人、「20代」は3人）ことに留意が必要です。

「40代」と「70歳以上」は、「満足」が約7割と他の年齢層よりもやや低い傾向がみられました。

■ 「8. 来館頻度」 × 「10. 職員に対する満足度」 n=170（無回答を除く）



「来館頻度」と「職員に対する満足度」の関係を詳しくみると、年1回以上のいずれの区分においても7割以上が「満足」と答えています。

すべての区分で「不満」と答えた方はいませんでしたが、「年13回以上」では2人が「やや不満」と答えました。

「初めて」「数年に1回」は、他の区分と異なる傾向がみられますが、回答者が3名と少数であることには留意が必要です。

4. 自由記述

I 職員の接客接遇・対応について

■	いつも挨拶が良い。
■	いつもとても親切。
■	顔を合わせると挨拶をしてくれる。
■	きちんと挨拶に応じてくれる。
■	丁寧に対応してくれる。
■	にこやかに対応してくれるが、会員更新手続きの際、人により規則等の知識にバラつきがあるように感じる。
■	毎回丁寧に対応してくれる。
■	皆さん親切なので感謝している。

II 施設環境や設備等について

■	椅子が固い。
■	11/25 映画上映のとき、ホールが寒かった。
■	A ホールが少し寒いように感じた。
■	A ホール舞台に大型の物を搬入するとき、外から入れられないので不便。
■	A ホール舞台の床清掃が行き届いていない。ドレスの裾が真っ黒になっていた。
■	B ホールのチェンバロの足の壊れていて、いつ倒れるか冷や冷やしている。
■	エアコンが効かない。
■	音響が良いホールで広さも適当だと思う。
■	温度調節が細かく出来ない点が困る。
■	楽器ティンパニーの音程調節が不調と聞いている。定期的なメンテナンスを希望する。
■	気温の調節が難しい。
■	空調が効いていない（特に夏）。
■	空調調節が出来ない。冷房がほしいのに暖房になってしまったことがある。
■	クーラーの調節が各部屋で出来ると有難い。
■	ここで練習すると、アレルギー症状が出るのが気になる。
■	ゴミも無く、窓ガラスも綺麗。
■	段差が多く、バリアフリー化されていない。
■	トイレが少し暗いので、もう少し明るくしてもらえると有難い。
■	夏場に和室のエアコンが効かず困っている。
■	日当たりが良いので少し暑く、調節が難しい。
■	ピアノの音が狂っている。他に同様意見2人

III その他、運営に対する満足度について

■	希望の施設が取りにくくなっている。コンスタントに利用するサークルを優先してほしい。
---	---

IV 当施設に対する総合的な満足度について

■	Wi-Fi環境を整備してほしい。ピアノ補助ペダル等の充実を願っている。
■	アクセスが良い。トイレが新しくなると有難い。
■	いつも快適に利用させていただき感謝している。
■	いつも感謝している。
■	いつも親切。
■	いつも利用者目線にたった運営をしていただき感謝している。
■	駅から近くて、便利で使いやすい。
■	駅から近くて良い。
■	お陰様で教室を開くことが出来た。いつも感謝している。
■	近年は寒暖差が激しいので、何月から冷房とか暖房とか決めないでほしい。11/2の音楽祭では寒すぎて風邪をひいてしまった。他の方々も寒がっていた。
■	車椅子では無理なので、バリアフリーにしてほしい。
■	個人練習（1名）でも借りることが出来るので、大変有り難い。
■	施設料の支払いシステムを変えてほしい。
■	市民のための施設で有難い。
■	大変丁寧な返事をしてくれて良いと思う。
■	チケット販売などのご協力に感謝している。
■	駐輪スペース
■	とても良くしてもらい、いつも感謝している。
■	利用希望団体が多く、予約が取れない。行政利用で、土日が使えないことが多くて困る。
■	練習室の予約の仕方等を教えてくれるので、今も利用出来ている。感謝している。

2024 年度 国分寺市立いすみホール 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				

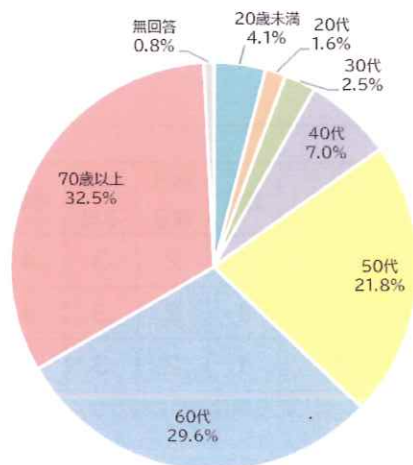
IV. 当施設に対する総合的な満足度について	満足	やや満足	やや不満	不満
16 総合的な満足度をお聞かせください	1	2	3	4
その他、ご意見やご感想等がございましたらお聞かせください				

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

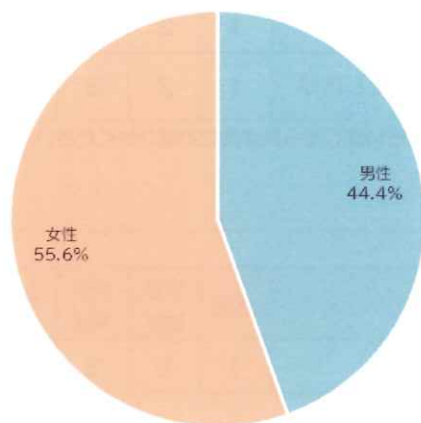
1. 顧客属性

(1) 年 齢 n=243



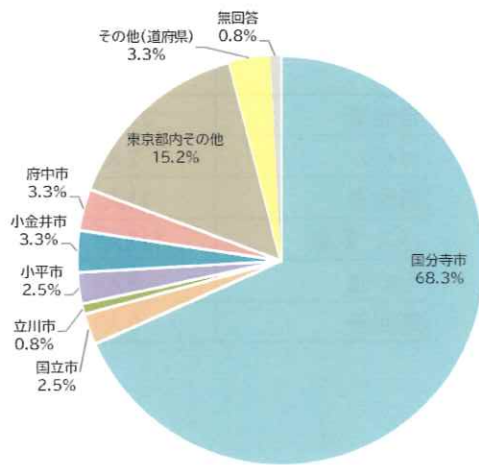
	人 数	構成比
20歳未満	10人	4.1%
20代	4人	1.6%
30代	6人	2.5%
40代	17人	7.0%
50代	53人	21.8%
60代	72人	29.6%
70歳以上	79人	32.5%
無回答	2人	0.8%

(2) 性 別 n=243

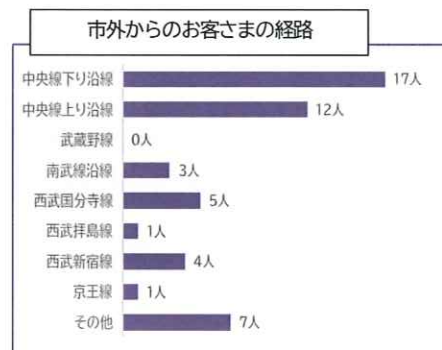


	人 数	構成比
男性	108人	44.4%
女性	135人	55.6%
無回答	0人	0.0%

(3) お住まい n=243

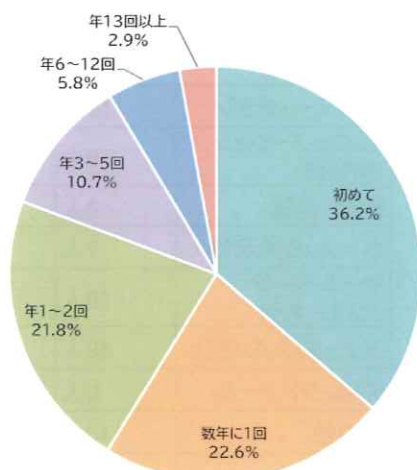


	人 数	構成比
国分寺市	166人	68.3%
国立市	6人	2.5%
立川市	2人	0.8%
小平市	6人	2.5%
小金井市	8人	3.3%
府中市	8人	3.3%
東京都内その他	37人	15.2%
その他(道府県)	8人	3.3%
無回答	2人	0.8%



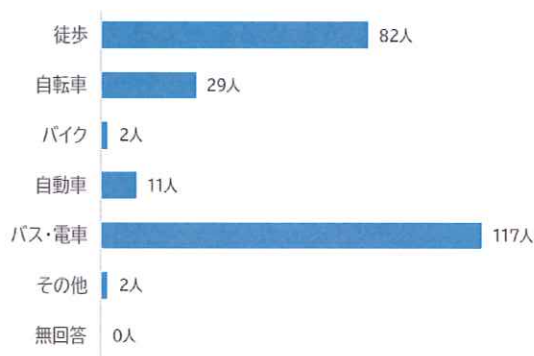
その他（東京都内）：東大和市 7 人、東村山市 4 人、八王子市 3 人、昭島市・武蔵村山市・青梅市・杉並区・世田谷区・文京区
各 2 人、調布市・中野区・東久留米市・日野市・瑞穂町・三鷹市・武蔵野市ほか各 1 人
その他（東京都外）：神奈川県 4 人、千葉県 2 人、茨城県・埼玉県各 1 人

(4) 利用頻度 n=243



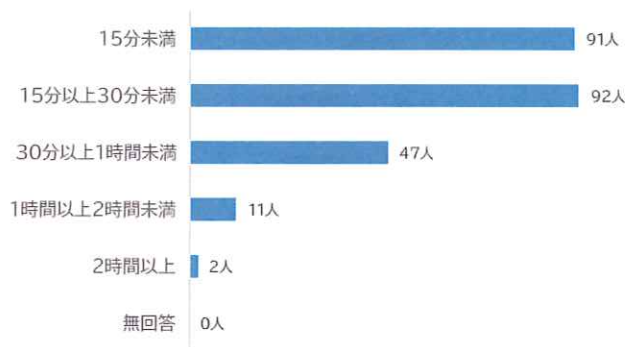
	人 数	構成比
初めて	88人	36.2%
数年に1回	55人	22.6%
年1~2回	53人	21.8%
年3~5回	26人	10.7%
年6~12回	14人	5.8%
年13回以上	7人	2.9%
無回答	0人	0.0%

(5) 来館手段 n=243



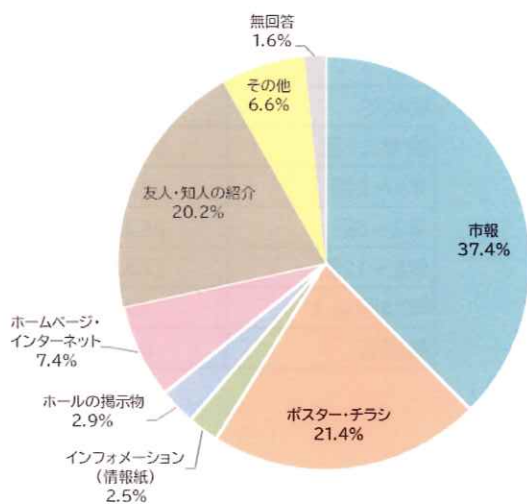
	人 数	構成比
徒歩	82人	33.7%
自転車	29人	11.9%
バイク	2人	0.8%
自動車	11人	4.5%
バス・電車	117人	48.1%
その他	2人	0.8%
無回答	0人	0.0%

(6) 所要時間 n=243



	人 数	構成比
15分未満	91人	37.4%
15分以上30分未満	92人	37.9%
30分以上1時間未満	47人	19.3%
1時間以上2時間未満	11人	4.5%
2時間以上	2人	0.8%
無回答	0人	0.0%

(7) 認知経路 n=243



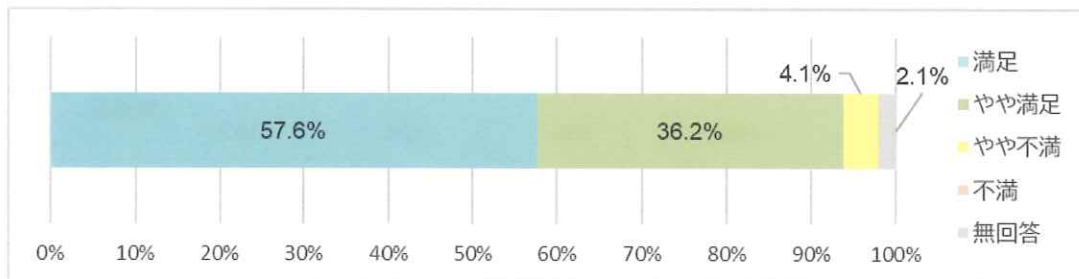
	人 数	構成比
市報	91人	37.4%
ポスター・チラシ	52人	21.4%
インフォメーション(情報紙)	6人	2.5%
新聞・雑誌	0人	0.0%
ホールの掲示物	7人	2.9%
ホームページ・インターネット	18人	7.4%
友人・知人の紹介	49人	20.2%
ダイレクトメール	0人	0.0%
その他	16人	6.6%
無回答	4人	1.6%

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=243 (うち無回答 5)

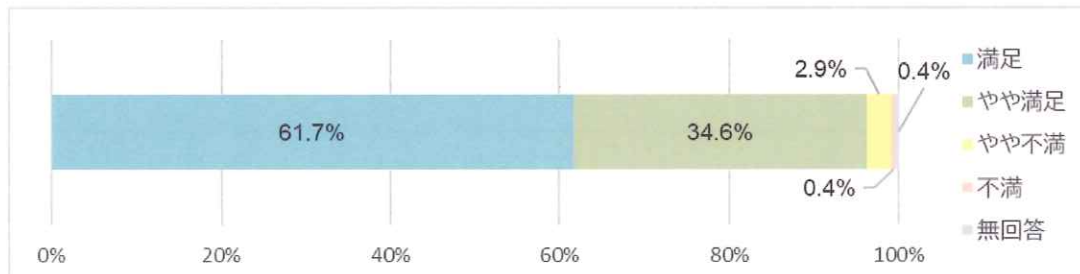


「職員の接客接遇・対応」において、「無回答」を除くと回答者の約96%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「やや不満」が約4%ありますが、「不満」と回答した方はいません。職員の皆さんの接遇や案内は、総じて高い満足度を提供できているといえます。

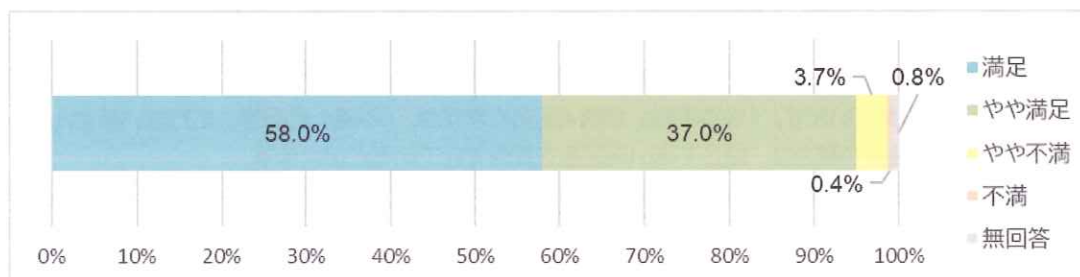
自由記述には、「開場時の案内不足」に対する指摘が1件あるほか、批判的なコメントはありませんでした。

Ⅱ. 施設の快適な環境について

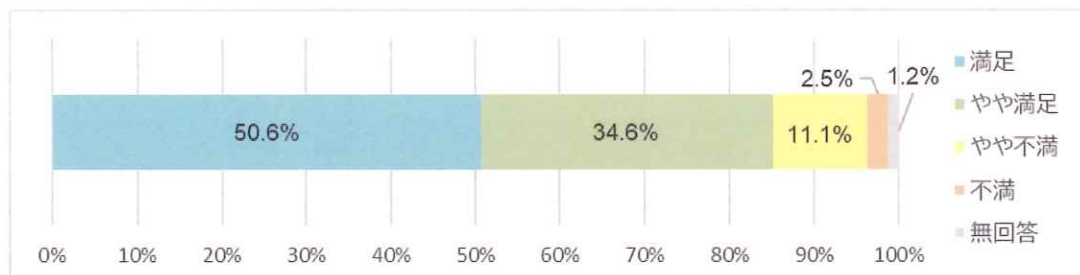
(9) 清掃状況や美観はご満足いただける水準でしたか n=243 (うち無回答 1)



(10) 空調温度や換気などご利用環境は快適でしたか n=243 (うち無回答 2)



(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=243 (うち無回答 3)



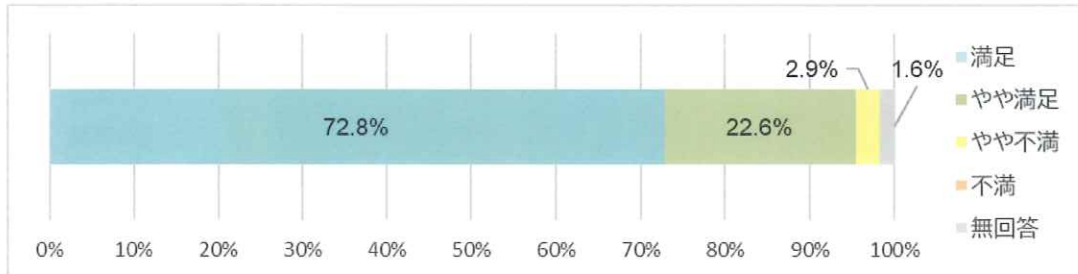
「清掃状況や美観」において、「無回答」を除く回答者の約97%の方が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「空調温度や換気」においても同様の傾向がみられ、「無回答」を除く回答者の約96%の方が満足（同）という結果でした。

「座席配置および椅子や備品」においては、「無回答」を除いても満足（同）の回答は約86%と他の設問と比べて若干低い満足度となりました。「やや不満」が27人「不満」は6人でした。

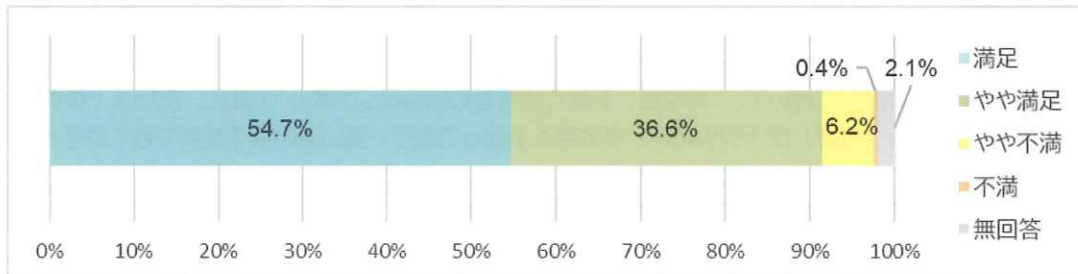
自由記述には、「座席が狭い」「トイレの数が少ない」「トイレが古い」といった声が複数寄せられています。これが少なからず満足度に影響している可能性があります。設備面の課題は早期の対応が難しいと思われるので、中長期的な課題として所管課と共有いただくことをお勧めします。

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=243 (うち無回答 4)



(13) 告知方法および広報はわかりやすいものでしたか n=243 (うち無回答 5)



「公演事業に対する満足度」において、「無回答」を除く回答者の約97%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「やや不満」が約3%、「不満」はありませんでした。

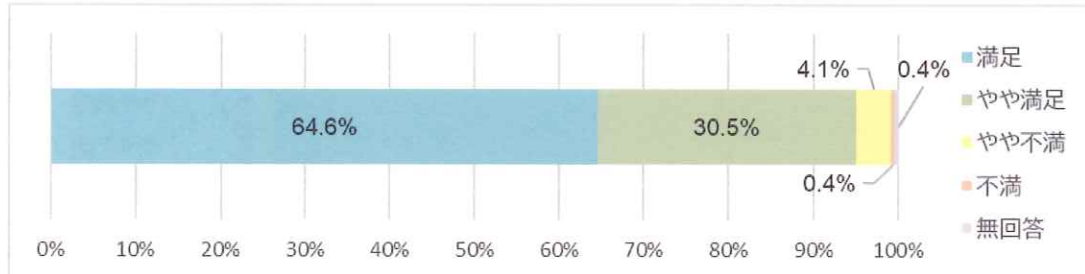
「告知方法および広報」においても同様の傾向がみられ、「無回答」を除く回答者の約93%が満足（同）と答えています。不満（「不満」または「やや不満」）は約7%という結果でした。

公演事業に対して、総じて高い満足度を提供できているといえます。

自由記述には、公演内容を評価するコメントが多く寄せられています。なお、「公演告知のわかりにくさ」や「チケットのとりにくさ」を指摘する声や「公演プログラムの提供」「座席指定制度の導入」などの要望もみられました。

IV. 料金に対する満足度について

(14) 公演料金にご納得いただける価格水準でしたか n=243 (うち無回答 1)



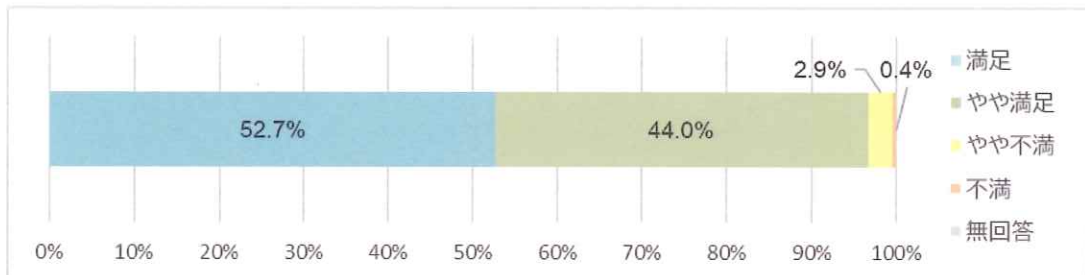
評価したイベント名	満足	やや満足	やや不満	不満
立川志らく落語	28	8	3	0
第7回国分寺みらい音楽コンクール	9	1	0	0

「料金に対する満足度」において、「無回答」を除く回答者の約96%が満足（「満足」または「やや満足」）と答えています。「満足」が「やや満足」を大きく上回っており、高い満足度を提供できているといえるでしょう。

自由記述にも、料金の妥当性を評価する声が複数寄せられています。

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=243 (うち無回答 0)



「当施設に対する総合的な満足度」において、回答者の約97%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」）と回答した人は約3%にとどまり、「満足」の回答が「やや満足」を上回っています。

総じて高い満足度を提供できているといえるでしょう。

自由記述にも、「公演を楽しみにしている」「今後も続けて欲しい」など公演内容を高く評価する声が複数寄せられています。

なお、少数意見ではありますが「月間のイベントカレンダー」「トイレの改修」などを望む声がみられました。

3. 深掘り分析（クロス分析※館長の視点）

■ 「4. 来館頻度」 × 「9. 清掃・美観に対する満足度」 n=242（無回答を除く）



「来館頻度」と「清掃・美観に対する満足度」の関係を分析しました。

来館頻度のいずれの区分においても、9割以上が満足（「満足」または「やや満足」と答えています。とくに「年1～2回」「年6～12回」「年13回以上」では、回答者の全員が満足（同）と答えています。

なお、不満（「不満」または「やや不満」）は、「初めて」「数年に1回」「年3～5回」の区分に約3%～8%みられます。

■ 「14. 公演料金の価格水準（タテ）」 × 「15. 総合的な満足度（ヨコ）」 n=242（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。

価格水準で「満足」と答えた方の約97%が総合満足でも満足（同）と答えています。

価格水準で「やや満足」と答えた方のうち、総合満足度で満足（同）と回答した方は約99%ですが、その内訳をみると「満足」は2割弱に低下し「やや満足」の割合が大きくなっています。

価格水準で「やや不満」と答えた方をみると、総合満足度に対する「やや不満」の回答が2割を占めることがわかります。価格水準で「不満」と回答した方は1名のみでした。

以上から、価格水準の満足度と総合的な満足度には一定の相関があるものと思われます。

4. 自由記述

I 職員の接客接遇・対応について

■	開場時の案内不足。
■	可もなく不可もなく。
■	外にも係の方がいて親切な対応だった。入場が左側で座りたかった。

II 施設環境や設備等について

■	6-5シートが汚れている。
■	暑かった。
■	椅子が小さくて狭い。時代のニーズに合っていない。
■	椅子の幅が狭い。
■	椅子の幅と前の空間が狭い。
■	座高を気にしない人が多いので、傾斜がとても良い館だった。
■	座席が狭い。
■	座席が狭い。客が座っていても、前を通れるようにしてほしい。
■	座席の間隔が狭くて窮屈。
■	場内の段差が多すぎる。
■	女子用のトイレが少なすぎる。和式は使いづらい。
■	全てのトイレを洋式にしてほしい。
■	男女間のトイレの仕切りが丸見え。
■	トイレが古く、荷物置きが無い。
■	トイレの位置。
■	トイレの階段が面倒。
■	トイレは空き状況が分かるような工夫があると嬉しい。
■	古い。
■	ホールの椅子の幅が狭い。
■	もう少し座席が広いと良い。
■	両端のスペースが狭く、すれ違いが出来ない。段差が高い。

III 公演事業に対する満足度について

■	家の近くで、色々な公演が気軽に手軽な料金で観られることはとても有難い。色々なジャンルの人達を呼んでほしい。
■	駅に近いので場所は良い。
■	大きさ、座席数が多すぎず良いと思う。
■	お金を払って購入しているのだから、範囲指定でも座席を選べるようにしてほしい。
■	観客の開演前と休憩時間の絶え間ないおしゃべりがうるさすぎる。
■	公演事業を1カ月に1回に増やしてほしい。毎回楽しみにしている。
■	告知や市報を必ず観るので分かりやすかったが、いずみホールのイベント用のアプリがあれば、自分の予定をスムーズに組める。それに伴うコストが不明なためもどかしい。

■	告知を分かりやすくしてほしい。
■	事業部からの告知では分からなかったので「2」を選択。
■	チケットが取りにくい。電話でも取れるようにしてほしい。
■	春秋の祭りで、市民のピアノやバイオリン等での出演が良いと思う。
■	プログラムが欲しかった。
■	落語をもっと増やしてほしい。

Ⅳ 料金に対する満足度について

■	2500 円～3000 円位なら。
■	3000 円～3500 円位で。
■	きつかったら 500 円単位で上げて下さい。
■	妥当。
■	年金生活なのでもう少し安くしてほしい。
■	満足している。
■	安くて良い。
■	笑った分の料金としては丁度良い。

Ⅴ 当施設に対する総合的な満足度について

■	アンケートの回答選択欄に「普通」が必要。
■	椅子の背中にバッグを掛けられるフックがあると良い。
■	いずみホールでの参加型ピアノ演奏イベントは素晴らしい。今後も続けてほしい。
■	いずみホールの中に初めて入ったが、作りがしっかりしていて大変満足。次は大きい会場を作してほしい。落語も良いが講談もやってほしい。
■	色々な演奏が楽しみ。
■	駅から近い会場は初めて。とても満足。
■	駅から近くて良い。
■	月間のイベントカレンダーを作してほしい。
■	女子トイレのドアは常に閉まっているので、使用中かどうか分かりにくい。
■	前座が上手なかった。
■	前座の方、早口でよく聞き取れなかった。観ていないので、笑点の話をされても分からなく面白くない。
■	立て替えてほしい。
■	楽しかった。他に同様意見 2 人
■	トイレを使いやすくしてほしい。
■	トイレをリニューアルしてほしい。
■	落語を楽しみにしている。

【公演】

2024 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 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東京都その他（市区町村 ） ⑧その他（道府県 ）

【市外からお越しのお客様】

①中央線下り沿線（国立・立川方面） ②中央線上り沿線（三鷹・中野方面）
③武蔵野線（新秋津・東所沢方面） ④南武線沿線 ⑤西武国分寺線 ⑥西武拝島線
⑦西武新宿線 ⑧京王線 ⑨その他（ ）

4 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

5 来館手段 （1つお選びください）

①徒歩 ②自転車 ③バイク ④自動車 ⑤バス・電車 ⑥その他

6 所要時間 （1つお選びください）

①15 分未満 ②15 分以上 30 分未満 ③30 分以上 1 時間未満 ④1 時間以上 2 時間未満
⑤2 時間以上

7 公演等を知ったきっかけ （主なもの1つお選びください）

①市報 ②ポスター・チラシ ③インフォメーション（情報紙） ④新聞・雑誌
⑤ホールの掲示物 ⑥ホームページ・インターネット ⑦友人・知人の紹介
⑧ダイレクトメール ⑨その他（ ）

裏面に続きます

【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. 職員の接客接客・対応について	満足	やや満足	やや不満	不満
8 職員の接客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」がござい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」がござい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・開館時間とも守っている。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	4	日常清掃はもちろんのこと、毎月の定期清掃や定期的な汚水槽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。
	個人情報が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。
施設水の準特性評価に値した	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）		
	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3年目にあたり、引続き弊社ノウハウの活用による積極的なサービス向上を図ることで、利用者に快適にご利用いただき、相応に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) 土屋一裕

令和6年度 指定管理者 苦情受付・対応件数報告書

施設名		国分寺市立いずみホール			
年	月	件数(A+B)	苦情者内訳	対応後完了 件数	その他 件数
令和 6年	4月	0	A		
			B		
	5月	0	A		
			B		
	6月	1	A 1	1	
			B		
	7月	1	A 1	1	
			B		
	8月	0	A		
			B		
	9月	1	A		
			B 1	1	
10月	0	A			
		B			
11月	3	A 2	2		
		B 1	1		
12月	0	A			
		B			
令和 7年	1月	1	A 1	1	
			B		
	2月	1	A 1		1
			B		
	3月	0	A		
			B		
合 計		8	A 6	4	2
			B 2	2	0

A … 利用者又は家族からの苦情件数

B … A以外からの苦情件数

対応後完了件数 … 苦情受付後、対応完了した件数

その他件数 … 苦情を聞き置く等、上記以外の件数

※ 上記に記載したものは、内容等を記載し、添付してください。

苦情の内容及び対応

A:利用者又は家族からの苦情 B:A以外からの苦情

施設名			国分寺市立いずみホール	
No.	月	A・B	苦情内容	対応
1	6	A	「成田達輝 & 福間洸太郎デュオリサイタル」のチケット発売に際し、市報に「初日はオンラインチケットサービスと電話予約のみ」の表記がなかったため、窓口販売がないことを知らずに来館された方が10名ほどいた。窓口販売がない旨を説明の上、オンライン購入や電話予約により、ご来館された方は全員購入できたが、「市報にそんなこと(6/22は窓口販売がない)は書いていない」とのお声が複数あった。	次回ソロピアノリサイタル発売時は、市報に発売方法を詳細に記載した。
2	7	A	会議室利用団体より「ホワイトボードにマーカーで書くと軋む音がする」とのお声。	ボードを固定するつまみを調整して対応した。
3	9	B	施設前広場街灯の不点灯について、犬の散歩をしている方(利用者ではない)より「暗い」とのお声。	当社修繕にて対応した。
4	11	A	スクリーン利用団体より「自立式スクリーンの留具が壊れていて持ち運びが危ない」とのお声。	当社修繕にて対応した。
5	11	A	ティンパニ利用団体より「ティンパニをメンテナンスしてほしい」とのお声。	当社修繕にて対応した。
6	11	B	北側石垣の植栽について、通行人(利用者ではない)より「植栽が歩道にはみ出て危ない」とのお声。	当社職員が剪定し対応した。
7	1	A	当館Bホールにて開催の「認知症サポーター養成講座」受講者(70代以上男性)が、事務室へ会場を問合せされた際、誤って「いずみプラザ」をご案内した。お客様はいずみプラザへ移動後、「いずみホール」を案内され、11時頃に再度来館。丁重にお詫びを申し上げ会場へご案内した。	高齢者からのお問い合わせ・「認知症」の文言から「いずみプラザ」での催事と思い込み、当館の催事を確認しなかったことにより発生した。今後は聞き取りを確実にし、当館催事を確認することで再発防止に努める。
8	2	A	Bホール利用者より「換気扇の音が大きい／変な音がする」等のお声複数。	一旦スイッチを切る等して対応中。

※ 適宜、行幅の調整、追加を行ってください。

令和6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。

A screenshot of a website page titled "Aホール 2026年1月分 先着予約のご案内" (A Hall January 2026 First-Come, First-Served Reservation Guide). It includes a table showing reservation status for January 2026.

日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
空き状況	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き

A screenshot of a Twitter post showing the reservation status for January 2026. The post includes a table with dates and availability.

日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
空き状況	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き	空き

●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)

駅前且つガラス張りロビーの特徴を活かした施設の新たな使い方として展開してきた市主催事業『駅前ピアノ』は、今年度、武蔵野美術大学芸術文化学科と連携した“ピアノラッピングプロジェクト”を実施しました。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。



●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。



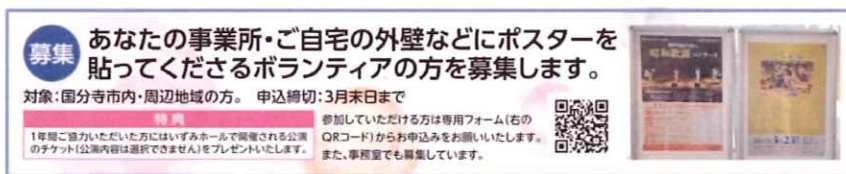
●情報紙の発行

定期的な情報発信の手段として、今年度も「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な広報として、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いています。



●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

等を通じ、職員一人ひとりの「サービス力」の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(午前8時30分に繰上げ)

本施設共用部のオープン時間を引き続き午前8時30分とし、午前の施設利用を円滑に始めていただきました。

●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9件のご利用をいただきました。

国分寺市立いずみホール
オンラインチケットサービス

●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、チケットぴあ、e+(イープラス)に加えて自社システムで国分寺市立いずみホールオンラインチケットサービスを実施し、チケットの24時間オンライン販売サービスを展開しました。

●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、高齢者や障害のある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。



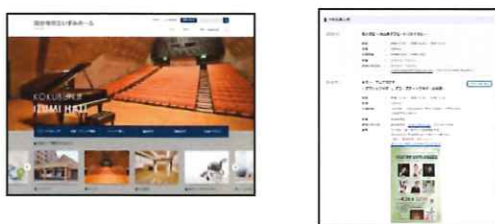
●物販・弁当代行手配サービスの実施

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継続しています



●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・フルカラー版の利用案内パンフレットを活用しました。



●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継続しています。



●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継続しています。

●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、周辺施設の公演情報を整理し配置しました。また、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ました。

●適切なサイン計画の構築

施設内のサインについては、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を継続しています。



●手話技能取得推進や筆談器の設置

事務室受付カウンターに筆談器を設置しています。



●サービス介助士の配置

サービス介助士資格取得者(事業課長)を配置しています。

●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継続しています。



●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個配備しています。



●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配備しています。



●「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)を設置しています。



(ウ)その他の取り組み

○スタッフの識別明確化

職務にあたっては全職員がネームプレートを着用しました。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・高校生職場体験受入れ

2校6名の中学生と高校生1名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)

管轄支店長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チャンネルの運営

YouTubeチャンネルでは、事業の開催レポートやチケット販売告知等の情報を発信しました。



以上