平成３０年度
新宿区立区民ホール指定管理者の
管理業務に係る事業評価報告書

令和元年９月

新宿区立区民ホール指定管理者評価委員会

目　　次

第１　事業評価の目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　1

第２　評価の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　2

第３　施設の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　4

第４　評価結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　6

◎参考資料

１　新宿区立区民ホールの指定管理者の管理業務に係る
　事業評価に関する要綱・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　9

２　施設の利用・収支状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　11

３　収支計算書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　12

４　利用者アンケート・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　13

第１　事業評価の目的

新宿区は、区民の文化的活動等の場を提供し、文化の向上及び福祉の増進を図るための施設として「四谷区民ホール」「牛込箪笥区民ホール」「角筈区民ホール」を運営しています。

区では新宿区立区民ホールの管理運営について、平成１８年度から指定管理者制度を導入し、公募により指定管理者に選定された「株式会社　共立」が、第１期（平成１８年度から平成２０年度までの期間）及び第２期（平成２１年度から平成２５年度までの期間）の管理運営業務を行いました。平成２６年度からの第３期も公募により「株式会社　共立」が選定され、引き続き管理運営業務を行っています。

第３期の指定期間は平成２６年度から平成３０年度までの５年間となり、指定管理者が行う管理運営業務の具体的な内容は、区と指定管理者が締結する協定書やこれに付随する仕様書、指定管理者が作成した事業計画書で定められています。

区では、指定管理者の管理運営業務が協定書の定めに従い適正に行われたか、また、施設の設置目的に沿って運営され、施設利用者へのサービスの向上がなされたかを検証するため、毎年度終了後指定管理者の管理業務に係る事業評価を実施しています。

事業評価は、公正を期すために第三者の目でチェックを行い、評価結果については、今後の管理運営業務に反映させ、よりよいサービスを提供するため、指定管理者にも通知します。

第２　評価の概要

評価は、「新宿区立区民ホールの指定管理者の管理業務に係る事業評価に関する要綱」に基づき行いました。

１　評価者

新宿区立区民ホール指定管理者評価委員会

２　評価委員会の構成

５名（外部委員３名、内部委員２名）

所属・役職	氏名	備考
東洋大学　文学部教授	矢口　悦子	
公認会計士	大塚　宏	
認定特定非営利活動法人 まちぽっと　理事	伊藤　久雄	
子ども家庭部子ども家庭課長	谷川　省一	
環境清掃部清掃事業担当副参事	堀里　威宏	委員長（互選による）

３　評価期間

平成３０年４月１日～平成３１年３月３１日

４　評価委員会の内容

（１）　日時　　令和元年７月３０日(火)　午後０時３０分から午後３時まで

（２）　会場　　四谷地域センター　集会室４

（３）　内容

ア　施設視察

イ　指定管理者の評価について

（指定管理者事業説明、質疑応答及び各委員項目評価）

ウ　指定管理者の事業評価まとめ

エ　評価報告書について

５　評価項目

（１）施設の運営に関すること

（２）利用に関すること

（３）施設・設備の管理に関すること

（４）管理運営経費に関すること

６　評価対象

（１）平成３０年度事業実施状況報告書

（２）事業計画書

（３）指定管理者からの説明及び質疑応答

７　評価方法

（１）評価手法

指定管理者からの事業報告及び質疑応答を経て、各委員が評価項目ごとに個別評価及び総合評価を行いました。その後、意見交換を行い、各委員の総合評価の平均値により全体評価を決定しました。

（２）評価基準

評価は、次のとおり４段階評価で行いました。

４：　優良

３：　良

２：　適当

１：　課題あり

第３　施設の概要

１　指定管理者

株式会社　共立

２　指定管理期間

Ⅰ期　平成１８年４月１日～平成２１年３月３１日（３年間）
Ⅱ期　平成２１年４月１日～平成２６年３月３１日（５年間）
Ⅲ期　平成２６年４月１日～平成３１年３月３１日（５年間）

３　施設内容

施設の名称	四谷区民ホール
所在地	新宿区内藤町８７番地
建物の概要	・建築構造　鉄筋コンクリート造　地上１３階・地下２階 ・敷地面積　２，３１５．８９㎡ ・建築面積　１，８５１．７２㎡ ・建築延面積　１７，８２８．９４㎡ ・開設日　平成９年４月１日
ホール関係専用床面積	２，４２２㎡（施設全体の専用床面積６，７４５㎡） （専用部分の面積比３５．９％）
ホール関係専用面積の内訳及び席数（定員）	・区民ホール等　９階　２，２５１㎡、３３２席＋車椅子席２席 １０階　１１８席＋親子室５席 ・楽屋　８階　３４㎡、１１席 ８階　２４㎡、３席 ８階　３３㎡、７席 ・リハーサル室　８階　５９㎡ ・区民ﾎｰﾙ事務室　８階　２１㎡
開館時間等	受付時間　午前８時３０分～午後７時 ホール利用時間　午前９時～午後９時４５分
休館日	５・８・１１・２月の第三日曜日 年末年始（１２月２９日～１月３日）

施設の名称	牛込箪笥区民ホール
所在地	新宿区箪笥町１５番地
建物の概要	・建築構造　鉄筋コンクリート造　地上５階・地下２階 ・敷地面積　１，４５０．７１㎡ ・建築面積　１，０９４．３０㎡ ・建築延面積　５，４７８．９２㎡ ・開館日　平成３年１２月２１日

ホール関係専用床面積	１，５２８㎡（施設全体の専用床面積４，０４８㎡） （専用部分の面積比３７．７％）
ホール関係専用面積の内訳及び席数（定員）	・区民ホール　２・３階　１，０４９㎡、 電動椅子　２４２席、手並べ椅子１５０席 ・楽屋　３階　２１㎡、４席 ３階　３３㎡、７席 ・調整室及び休憩室等　３階　４１２㎡ ・区民ホール事務室　１階　１３㎡
開館時間等	受付時間　午前８時３０分～午後７時 ホール利用時間　午前９時～午後９時４５分
休館日	５・８・１１・２月の第二日曜日 年末年始（１２月２９日～１月３日）

施設の名称	角筈区民ホール
所在地	新宿区西新宿四丁目３３番７号
建物の概要	・建築構造　鉄筋コンクリート造　地上８階・地下２階 ・敷地面積　７３１．８３㎡ ・建築面積　６４８．７１㎡ ・建築延面積　５，１４６．１２㎡ ・開館日　平成元年９月５日
ホール関係専用床面積	１，０２３㎡（施設全体の専用床面積３，７２４㎡） （専用部分の面積比　２７．５％）
ホール関係専用面積の内訳及び席数（定員）	・区民ホール　３・４階　９０９㎡、２３６席＋車いす席２席 ・楽屋　２階　２６㎡、８席＋化粧前５席 ２階　２６㎡、８席＋化粧前５席 ・倉庫　２階　２２㎡ ・区民ホール事務室　２階　４０㎡
開館時間等	受付時間　午前８時３０分～午後７時 ホール利用時間　午前９時～午後９時４５分
休館日	５・８・１１・２月の第四日曜日 年末年始（１２月２９日～１月３日）

４　管理運営業務

（１）利用の承認等に係る業務
（２）利用料金の徴収・減免等に係る業務
（３）施設等の管理に係る業務
（４）設備の維持管理に係る業務
（５）新宿区への連絡、調整等に係る業務
（６）災害時等における避難施設（帰宅困難者一時滞在施設）としての業務
（７）その他の業務等

第４　評価結果

評価委員による全体評価

		A	B	C	D	E	合計	平均
個別評価	１ 施設の運営に関すること	4	4	4	3	3	18	3.6
	２ 利用に関すること	4	3	3	3	3	16	3.2
	３ 施設・設備の管理に関すること	3	3	3	2	3	14	2.8
	４ 管理運営経費に関すること	3	4	3	3	3	16	3.2
	５ 事業に関すること(注)							
総合評価		3	4	3	3	3	16	3.2
全体評価		３（良）						

（１）各評価委員の個別評価は、優良が「４」で、良が「３」、適当が「２」、課題ありが「１」となります。

（２）全体評価は各評価委員による「総合評価」の平均値により、次のとおりとします。

総合評価の平均値が、

３．５以上の場合　　：４（優良）

２．５以上３．５未満の場合：３（良）

１．５以上２．５未満の場合：２（適当）

１．０以上１．５未満の場合：１（課題あり）

（注）新宿区立区民ホールについては、他の施設と異なり、新たな区民ホール利用者を獲得するための自主事業（指定管理者が自ら利用促進やサービス向上のため企画・提案した事業を行う。）を行っていません。

（区民ホールは貸館業務を本事業とし、区民ホールで行っている自主事業は、利用が確定した方に対する看板作製等の付加サービスとなります。）

そのため「５　事業に関すること」は、「１　施設の運営に関すること」～「４　管理運営経費に関すること」と内容が重複するため、評価対象項目から除外しています。

１　各項目に対する個別評価

（１）施設の運営に関わること

施設の運営をする上で重要な「利用率・稼働率」「職員体制・教育」「緊急時の対応」「区との連絡調整」等について評価しました。

〔評価結果〕（平均３．６点）

・高い利用率を維持しており、厳しい条件の中でよく努力している。
・アンケート結果からも、職員の教育は適切に行われている。
・夜間区分については、更なる利用拡大を期待する。
・有給休暇の平均取得日数は１０．８日で、昨年度（平均取得日数４．５日）と比較して大幅に改善されたが、有給休暇の取得促進という点で、労働環境には改善の余地がある。
・午後区分については各ホールとも比較的高い利用率となっており、これ以上の大幅な利用率向上は難しいと感じる。

（２）利用に関すること

「利用手続き」「利用者サービスの向上」「利用者への対応・接客」「利用者要望の把握・対応」等利用者に配慮したサービスが適切に行われているかについて評価しました。

〔評価結果〕（平均３．２点）

・利用者・来場者の意見や要望に可能な限り応えようとする姿勢は評価できる。
・アンケート結果からも利用者サービスは適切に行われており、利用者の満足度は高いと言える。
・角筈区民ホールは、立地条件から見ると、アクセスが分かりづらいという問題があり、案内方法について更なる工夫を期待する。

（３）施設・設備の管理に関すること

施設や設備の管理をする上で重要な「施設・設備管理」「備品管理」「省エネルギーへの取組」等について評価しました。

〔評価結果〕（平均２．８点）

・保守点検・修繕等は適切に実施されており、安全な管理運営が行われている。
・施設の基本的な構造等に係る対応が困難な要望もあるが、一つ一つ丁寧に回答がなされている。
・施設、設備が全体として老朽化しているため、本評価項目に対する評価が難しくなってきている。

・施設・設備の管理にあたっては、長期的な視点により、区との協議や区への提案等を行われたい。

（4）管理運営経費に関すること

管理運営に係る経費について、適正な会計管理を行っているか、また目標とする利用収入・収益率の達成について評価しました。

〔評価結果〕（平均３．２点）

・角筈の収入が対予算で未達であることへの対策が求められるが、全館として目標を達成しているため評価できる。
・リーズナブルな利用料金設定で良質なサービスを提供しているため、収益につながっていない面もあるが、その点はマイナス評価にはならないと考える。
・目標を達成しているとはいえ、ホールによっては収入減少が見られるので、収入減少に対する分析・検討が必要である。
・利用率の大幅な改善が見込めない中では、これ以上の大幅な増収は難しいと感じる。

２　全体評価　（総合評価平均３.２点）

総合的に判断して、施設の管理運営業務は良好に行われたと認められます。

特に、施設運営や利用サービス面においてはほぼ完璧と言えるほどであり、非常に高いレベルにあると感じます。こうした中で、夜間利用率の伸び悩みや近年の収入減少などの課題解決に向けた、更なる工夫と努力が望まれます。

また、経年による設備の老朽化などの課題や、施設そのものによる制約が多いにもかかわらず、スタッフによるサービスでカバーしている点は評価できます。今後さらに、新しい発想によるサービス向上の取り組みに期待します。

３ホールともに施設全体としての経年劣化が進む中、利用者・来場者の要望を実現するにあたって、指定管理者側だけの努力では限界に近付いていると感じます。このような中、今まで以上に区側との連携を密にし、一体となって努力することで、高い利用率や満足度を維持するとともに、安全かつ安定した運営に期待します。

新宿区立区民ホールの指定管理者の管理業務に係る事業評価に関する要綱

（趣旨）

第１条　この要綱は、新宿区立区民ホールの指定管理者が実施した管理業務に係る事業を評価するにあたり、必要な事項を定めるものとする。

（評価委員会の設置）

第２条　区長は、指定管理者が行う新宿区立区民ホールに関する評価(以下「評価」という。)を行うため、新宿区立区民ホール指定管理者評価委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

２　委員会は年度ごとに設置し、前項の評価の終了をもって廃止する。

（組織）

第３条　委員会は、次に掲げる職にある者につき、区長が委嘱し、又は任命する委員５名をもって組織する。

(1)　外部有識者　３名

(2)　内部委員　　２名

２　委員会に委員長を置き、委員長は委員の互選により定める。

３　委員長は、委員会を代表し会務を総理する。

４　委員長に事故あるときは、委員のうちから委員長があらかじめ指名した者がその職務を代理する。

（委員の任期）

第４条　委員の任期は、委嘱した日又は任命した日から評価の終了の日までとする。

（委員会の開催）

第５条　委員会は、地域振興部長が招集する。

２　委員会は、過半数以上の委員の出席がなければ開くことができない。

３　委員会が必要と認めた場合は、委員以外の者を委員会に出席させることができる。

（評価）

第６条　委員会は、指定管理者が提出した事業実施報告書その他委員会が必要と認める書類について、別に定める評価の基準により、評価を行なうものとする。

２　前項の評価の内容は、前年度に係る次に掲げる事項とする。

(1)施設の運営に関すること

(2)利用・サービスに関すること

(3)施設・設備の管理に関すること

(4)管理運営経費に関すること

３　委員会は、第１項の評価を行なう際、必要に応じて、当該指定管理者から聞き取り調査等をすることができる。

（委員会の庶務）
第７条　委員会の庶務は、地域振興部地域コミュニティ課が処理する。
（補則）
第８条　この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、別に定める。

附　則（平成１９年３月２７日地域文化部長決定）
この要綱は、平成１９年４月１日から施行する。

附　則（平成２０年４月１日地域文化部長決定）
この要綱は、平成２０年４月１日から施行する。

附　則（平成２０年５月１５日地域文化部長決定）
この要綱は、平成２０年５月１５日から施行する。

附　則（平成２０年９月５日地域文化部長決定）
この要綱は、平成２０年９月５日から施行する。

附　則（平成２１年５月２１日地域文化部長決定）
この要綱は、平成２１年５月２１日から施行する。

附　則
この要綱は、平成２８年４月１日から施行する。

附　則
この要綱は、平成３１年４月１日から施行する。

施設の利用・収支状況

（1）利用状況

	平成29年度		平成30年度		利用率
	件数	利用率	件数	利用率	増(△)減
四谷区民ホール	827	86.0%	796	87.1%	1.1
牛込箪笥区民ホール	730	77.3%	727	76.5%	△ 0.8
角筈区民ホール	588	65.8%	624	70.1%	4.3
３館平均		76.6%		78.0%	1.4

※工事等の影響により利用可能件数が年度ごとに変動するため、件数と利用率は必ずしも比例しない。

（2）利用率（利用区分ごと）

	平成29年度			平成30年度		
	午前	午後	夜間	午前	午後	夜間
四谷区民ホール	86.7%	95.0%	76.0%	87.3%	96.1%	77.8%
牛込箪笥区民ホール	77.3%	85.1%	69.6%	77.8%	86.8%	65.1%
角筈区民ホール	66.1%	76.2%	55.1%	69.2%	81.2%	59.9%

（3）収支状況

収入　206,761,705円

支出　201,651,861円

差額　5,109,844円

（4）利用料金収入状況

	平成29年度	平成30年度	増(△)減
四谷区民ホール	50,831,660	47,793,245	△ 5.98%
牛込箪笥区民ホール	29,456,565	29,113,490	△ 1.16%
角筈区民ホール	21,574,400	22,886,240	6.08%
３館合計	101,862,625	99,792,975	△ 2.03%

平成30年度決算

新宿3館　収支計算書

（収入の部）

項目		30年度予算額（消費税含む）	30年度決算額（消費税含む）	差額（消費税含む）	備考
区が支払う経費	指定管理料	104,537,000 円	104,537,000 円	0 円	
	工事補填金	0 円	0 円	0 円	
利用料金収入	四谷区民ホール	43,631,000 円	47,793,245 円	4,162,245 円	
	牛込箪笥区民ホール	26,396,000 円	29,113,490 円	2,717,490 円	
	角筈区民ホール	25,202,000 円	22,886,240 円	−2,315,760 円	
	利用料金合計	95,229,000 円	99,792,975 円	4,563,975 円	
合計		199,766,000 円	204,329,975 円	4,563,975 円	

（支出の部）

項目	主な内容	30年度予算額（消費税含む）	30年度決算額（消費税含む）	差額（消費税含む）	備考
人件費	常勤スタッフ人件費 福利厚生費・退職引当金等含む	66,587,000 円	66,587,000 円	0 円	
管理費	修繕費	1,302,761 円	972,517 円	−330,244 円	
	舞台設備定期保守	11,711,239 円	11,711,239 円	0 円	
	運営管理費	3,180,000 円	3,180,000 円	0 円	
	外注費	203,000 円	160,056 円	−42,944 円	
	計	16,397,000 円	16,023,812 円	−373,188 円	
事務費	旅費交通費	93,000 円	179,230 円	86,230 円	
	役務費	515,000 円	502,346 円	−12,654 円	
	一般需用費	1,440,000 円	1,280,888 円	−159,112 円	
	什器備品購入費	206,000 円	283,406 円	77,406 円	
	印刷製本費	256,000 円	206,616 円	−49,384 円	
	事務手数料	103,000 円	109,965 円	6,965 円	
	研修費	236,000 円	306,222 円	70,222 円	
	雑費（租税公課等）	431,000 円	327,443 円	−103,557 円	
	保険料	150,000 円	76,823 円	−73,177 円	
	計	3,430,000 円	3,272,939 円	−157,061 円	
広報費	ホームページ制作費	50,000 円	28,080 円	−21,920 円	
	ホームページ更新費	1,000,000 円	1,032,000 円	32,000 円	
	チラシ・掲示紙制作費	389,000 円	360,000 円	−29,000 円	
	計	1,439,000 円	1,420,080 円	−18,920 円	
管理経費	維持管理費等　按分負担金	80,363,000 円	80,363,000 円	0 円	
	光熱水費	32,302,000 円	32,302,000 円	0 円	
	計	112,665,000 円	112,665,000 円	0 円	
合計		200,518,000 円	199,968,831 円	−549,169 円	
収入－支出（A）		−752,000 円	4,361,144 円	5,113,144 円	

（その他利用者サービスにかかる収支の部）

収入	2,500,000 円	2,431,730 円	−68,270 円	
支出	1,748,000 円	1,683,030 円	−64,970 円	
収入－支出（B）	752,000 円	748,700 円	−3,300 円	

（A）+（B）	0 円	5,109,844 円	5,109,844 円	

新宿区立区民ホール　利用者アンケート用紙

いつも当ホールをご利用いただきありがとうございます。
ホールをご利用いただく皆様に、より信頼され親しまれるホール運営を目指すため
アンケートのご協力をお願いいたします。また皆様のご意見・ご要望をお聞かせください。

ホール名 ： **四谷　牛込箪笥　角筈**　　**※ご利用ホール名に〇を付けてください。**

◇差し支えなければご利用日をご記入ください。　平成　年　月　日（　）

※ 下記番号に〇を付けて下さい。

A. 利用状況	1. 今回初めて		2. 時々利用（年1回程度）	
	3. よく利用（年4～5回程度）		4. 頻繁に利用（月1回以上）	
B. スタッフの対応	1. 満足	2. ほぼ満足	3. やや不満	4. 不満
C. 施設状況（空調、ﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ建物、楽屋、ﾄｲﾚの数）	1. 満足	2. ほぼ満足	3. やや不満	4. 不満
D. 案内表示	1. 満足	2. ほぼ満足	3. やや不満	4. 不満
E. 付帯設備の種類	1. 満足	2. ほぼ満足	3. やや不満	4. 不満
F. 利用器具・機材の数	1. 充分	2. ほぼ充分	3. やや不充分	4. 不充分
G. 利用手続き	1. わかりやすい	2. 普通	3. ややわかりにくい	4. わかりにくい
H. 利用料金（ﾎｰﾙ・附帯料金）	1. 安い	2. 適当	3. 高い	
I. 抽選方法（3館一括）	1. わかりやすい	2. 普通	3. ややわかりにくい	4. わかりにくい
J. 支払方法（現金と振込）	1. 便利	2. 普通	3. やや不便	4. 不便

※やや不満・不満に〇を付けられた方は、その理由を具体的に下記にご記入願います
また、その他ご意見・ご要望がございましたら、ご記入下さい。

◎　回収は共立本社で行います。

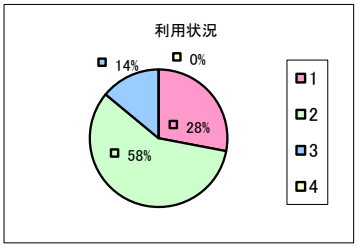
ご協力ありがとうございました。
☆アンケートボックスにご投函ください。　　指定管理者　株式会社　共立

新宿区民ホール　利用者アンケート集計結果

■30年度アンケート集計枚数　106　枚

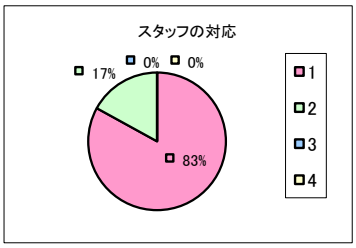
A.利用状況

1.今回初めて	28%
2.時々利用(年1回程度)	58%
3.よく利用(年4～5回程度)	14%
4.頻繁に利用(月1回以上)	0%



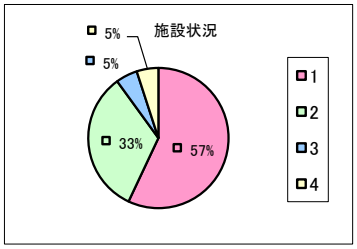
B.スタッフの対応

1.満足	83%
2ほぼ満足	17%
3.やや不満	0%
4.不満	0%



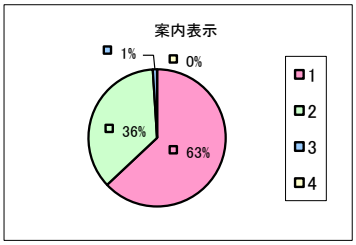
C.施設状況(空調、ﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ、建物、楽屋、トイレの数)

1.満足	57%
2ほぼ満足	33%
3.やや不満	5%
4.不満	5%



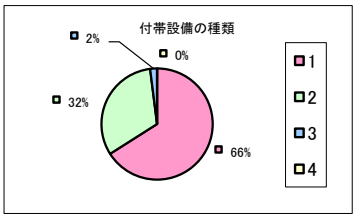
D.案内表示

1.満足	63%
2ほぼ満足	36%
3.やや不満	1%
4.不満	0%



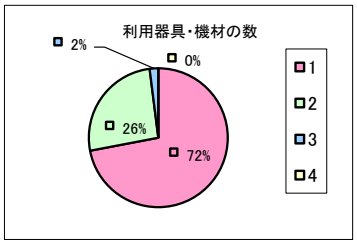
E.付帯設備の種類

1.満足	66%
2ほぼ満足	32%
3.やや不満	2%
4.不満	0%



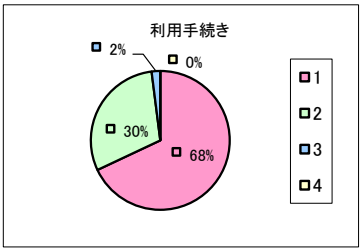
F.利用器具・機材の数

1.充分	72%
2.ほぼ充分	26%
3.やや不充分	2%
4.不充分	0%



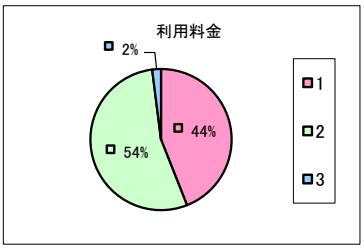
G.利用手続き

1.わかりやすい	68%
2.普通	30%
3.ややわかりにくい	2%
4.わかりにくい	0%



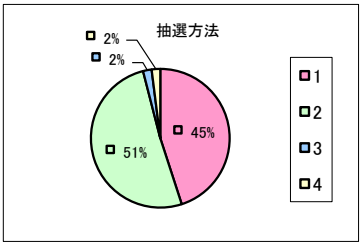
H.利用料金(ホール・附帯料金)

1.安い	44%
2.適当	54%
3.高い	2%



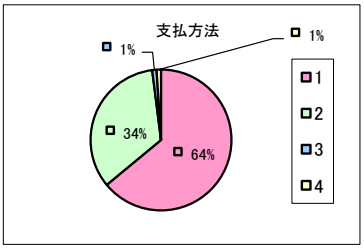
I.抽選方法(3館一括)

1.わかりやすい	45%
2.普通	51%
3.ややわかりにくい	2%
4.わかりにくい	2%



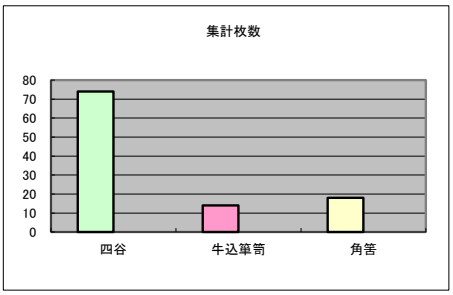
J.支払方法(現金と振込)

1.便利	64%
2.普通	34%
3.やや不便	1%
4.不便	1%



アンケート集計枚数(ホールごと)

四谷	74
牛込箪笥	14
角筈	18



ご意見・ご感想

四谷	・年々団員が多くなり無事に発表会が終わるかとドキドキしながらなのですが、今年も満足です。 本当にありがとうございました。来年もよろしくお願い致します。
	・先日は大変お世話になりました。当日のひな壇の組み方などが事前の打ち合わせと異なり、組み換え作業をしていただくなど手間をかけてしまいましたが、親切に対応してくださってありがとうございました。 また利用させていただくときはよろしくお願い致します。
	・毎年春先に利用させて頂いています。小学校低学年が多い団ですので、リハーサル室が広く、一同が1部屋に入れることで非常に具合が良いです。 その他の楽屋も自由に使わせて頂きまして、毎年助かっております。
	・お世話になりました。関わったスタッフ全ての方がとても丁寧でわからないことをたずねると、気持ちよく教えてくださいました。本当に助かりました。感謝申し上げます。ありがとうございました。
	・長年お世話になっており、邦楽舞台に慣れておられるので大変助かっております。 安心してお客様をお迎えでき、演奏に集中できますこと感謝しております。
	・全ての面でご協力頂き、また親切にご対応頂き、本当に感謝です。何よりも当団体を覚えてくださったのが嬉しかったです。
	・いつもお世話になっております。大変利用しやすい施設でスタッフの皆様も親切に対応して頂きありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
	・大変お世話になりました。お客様も大満足です。今後もよろしくお願い致します。
	・毎年お世話になっております。来年もよろしくお願いします。
	・大変いろいろとご尽力頂きありがとうございます。
	・新宿文化センターよりも手際が良い。
	・いつもお世話になり、ありがとうございます。小屋付きさんの方から仕込みや舞台の進行に全面的にバックアップをいただき、大変助かっています。
	・大変お世話になり、ありがとうございました。とてもすばらしい会場で、またお借りしたいと思っております。今後ともよろしくお願いいたします。
	・PC の急な対応ありがとうございました。大変助かりました。
	・いつもお世話になりありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
牛込箪笥	・車イス利用が多い団体での利用でしたが、3F の控室以外は大変利用しやすく、感謝しております。またスタッフの対応がすばらしく感謝しております。
	・本当にありがとうございました。スタッフの皆さんがスムーズに動かれており非常にありがたかったです。 配慮ある声かけもあり出演者たちものびのびと演ずることが出来ました。今後ともよろしくお願いします。
	・お世話になりました。スタッフの方が臨機応変に対応してくださり、ありがたく思いました。
	・初めての開催で、何度電話で質問しても、いつも丁寧に対応していただきました。 当日も舞台について相談にのって頂きありがとうございました。来場者アンケートからは、場所が駅から近いこと、まとまりのあるホールであったこと等の意見がありました。本当にお世話になりました。 心よりお礼申しあげます。
角筈	・大変お世話になりました。ありがとうございました。
	・ホールスタッフの皆様には、いつも大変お世話になっております。丁寧な対応、適切な安全配慮、心地よく安心して利用させていただいております。
	・響きはとても好きなので、いつも使わせて頂いております。
	・ありがとうございました。気持ちよく使わせていただきました。
	・大変お世話になりました。ありがとうございました。

施設面に関する要望

四谷	1.年齢の高い人が多くなると楽屋から舞台への階段がとても心配です。 →階段そのものの改修は躯体を変えなければならないため難しいです。ご利用の方へは打ち合わせ時などにご説明します。
	2.個室の楽屋があると嬉しいです。バレエだと男性一人でいると楽屋の場所がなく困ってます。 →楽屋そのものの増改修は躯体を変えなければならないため難しいです。男女交互に使うなど工夫していただけたらと思います。
	3.利用者からトイレが暑いという話がありました。 →対応可能ですので、ご要望ありましたらスタッフにお声掛けください。
	4.誰でもトイレが使用不可になっていて、トイレの数が足りず、おむつ交換できるトイレが他に無いのも困るので対応をお願いしたいです。 →トイレの排水設備が故障しておりましたが、修理完了しました。
	5.冬場のために大人数が入り、体感温度が高くなった際のエアコン調整が難しいと感じる。また、9 階と 10 階の温度差もあるよう感じる。 →座席の場所や個人の感じ方も違いますが、可能な範囲で対応しております。
牛込箪笥	1.楽屋と舞台を結ぶ階段で移動があるのが出演者にも不便。特に高齢者の出演者には大きなバリアになってる。楽屋から施設出口もエレベーターが遠いので荷物運び等不便です。/エレベーターと会場(ホール、楽屋)がうまくつながっておらず、得にバリアフリーの観点から不便です。舞台と楽屋が階段で移動のため、特に高齢の出演者にはご負担をかけてしまっています。 →階段及びエレベーターそのものの改修は、躯体を変更しなくてはいけないため難しいです。
	2.開演時にホール 2 階にエレベーターから入るとモギリをパスしてしまうのが不都合。特に最近はエレベーターで来たい障害者や高齢のお客様が増えているのでお客様にも申し訳ないです。 →エレベーターそのものの改修は、躯体を変更しなくてはいけない為難しいので、打合せ時に説明し、受付を二ヶ所作る、エレベーター前の扉をロープパーテーションで封鎖し正面まで周っていただくなど対策のご検討をお願いしております。
角筈	1.ウォシュレットをつけてほしい。/ホールのトイレにウォシュレットをつけてほしいと思います。 →ウォシュレット設置のためには大規模な電気工事を行わなくてはいけない為、難しいです。
	2.ゲネプロ中に(稽古中も)関係の無い人がロビーをうろついていて不安になりました。お金やチケットなど置いているし、客席に入られても困ります。部外者が入れないように対策をしてほしいです。 →扉を設置等ロビーそのものの改修は躯体を変えなければならないため難しいです。パーテーションや関係者以外立ち入り禁止の立看板などはありますので、活用いただけたらと思います。
	3.女子トイレが混雑しています。和式トイレはいらないのでは。/和式を使用しない方が多いので、洋式が空くのを待つ為、トイレが混んでしまいます。もう少し洋式トイレを増やして欲しいです。/トイレを洋式にしてほしい。/ホールのトイレを洋式にしてほしい。 →予算がつき次第改修予定です。
	4.控え室に行く階段の上がり下がりがとてもきつい。 →階段そのものの改修は、躯体を変更しなくてはいけないため難しいです。
	5.ホールの扉も 2 重になると尚ありがたいです。 →2 重扉の設置は、躯体を変更しなくてはいけないため難しいです。
	6.ホール内の空調も極端なので、もう少し設定しやすく適温を維持できると良いと思う。 →主催者より要望を受けた際にホールスタッフが調節し、対応しております。

備品・サービス面に関する要望

四谷	1.支払い期限に余裕があると良いです。 →これまで通り原則3営業日以内のお支払いをお願い致します。期限内でのお支払いが難しい場合、事前にご相談頂ければ対応できる場合もありますのでご相談ください。
	2.リハーサルなどで舞台を利用した際に減免があると良いと思います。 →近隣のホールご利用料金などをふまえて今後検討いたします。
	3.短焦点プロジェクターを導入して頂けるとありがたいです。 →ご利用者の需要を鑑みて検討いたします。
	4.紺毛氈が常時あると良い。 →ご利用者の需要を鑑みて検討いたします。
	5.小さなごみは持ち帰らなくてもよろしいのでは？ →ゴミ箱の設置は、ご利用者の需要を鑑みて検討いたします。
	6.他ホールにはあるピアノ足台(ペダルなし)も四谷に利用器具として備品にしてほしい。 →ご利用者の需要を鑑みて検討いたします。
	7.プロジェクター延長ケーブルを用意して欲しかった。 →プロジェクター本体とそれに伴う備品一式での貸出を行っているので、部分的な貸出は難しいです。
	8.四谷区民ホール9階に導くための案内表示に、より工夫をしていただきたい。 /入り口からエレベーター奥への導線に複数表示できると良いように感じる。 →ご利用者の需要を鑑みて案内掲示の検討をいたします。
牛込箪笥	1.プロジェクターを持っているので使いたいと思っても、ホールで使えるほど長いHDMIケーブルを持っている方は少ないと思う。プロジェクターを借りなければ長いケーブルを借りられないというのが、少し利用者視点から離れていると思いました。 →プロジェクター本体とそれに伴う備品一式での貸出を行っているので、部分的な貸出は難しいです。
角筈	30年度ご要望なし