

令和3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結果

令和4年9月

新宿区

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 施設の利用・収支状況	10
--------------	----

2 収支計算書	11
---------	----

3 利用者アンケート集計結果	12
----------------	----

4 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	18
---	----

5 利用者アンケート用紙	19
--------------	----

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」「牛込笹笥区民ホール」「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、平成18年度から平成30年度までの13年間、三期にわたり管理運営業務を行いました。令和元年度からの第4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4期の指定期間は令和元年度から令和5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。

この事業評価結果は、同評価委員会による評価や意見を踏まえ、新宿区が取りまとめ、決定したものです。

事業評価結果は、今後の管理業務の改善及びサービスのより一層の向上のため、指定管理者に通知します。

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

- (1) 名称 新宿区立区民ホール指定管理者評価委員会
- (2) 構成
 - 評価委員 5名（外部委員3名、内部委員2名）
 - 堀本 麻由子（東洋大学文学部教育学科准教授）
 - 大塚 宏（公認会計士）
 - 小林 幸治（特定非営利活動法人まちぼっと事務局長）
 - 中野 智規（新宿区福祉部高齢者支援課長）
 - 廣井 孝年（新宿区健康部副参事・健康長寿担当）

2 評価委員会開催概要

- (1) 日時 令和4年7月26日(火) 9時30分から12時00分まで
- (2) 会場 角筈地域センター会議室
- (3) 内容
 - ア 施設見学
 - イ 事業説明
 - ウ ヒアリング、質疑応答、意見交換
 - エ 各委員による評価
 - オ 施設所管課による各委員の評価の取りまとめ

3 評価項目

- (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

4 評価対象

- (1) 令和3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

5 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、各委員が小項目ごとに評価を行いました。大項目の評価は各小項目の平均値、総合評価は各大項目の平均値としました。これらを踏まえ、区が総合評価・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）

IV期 平成31年4月1日～令和6年3月31日（5年間）

3 施設内容

(令和4年9月1日時点)

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 区民ホール等 9階 2,251㎡、286席＋車椅子席2席 10階 106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）、令和3年6月1日～令和4年9月30日まで工事休館

施設の名称	牛込笹筒区民ホール
所在地	新宿区笹筒町15番地
建物の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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) 利用の許可等に係る業務
- (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

5 新型コロナウイルス感染症拡大防止対応

令和3年4月25日から5月11日まで

有観客利用の新規受付中止及び自粛要請(全時間帯)

令和3年9月30日まで

利用定員の制限(半数以下)等

令和3年10月24日まで

利用区分「夜間(17:45~21:45)」の
新規受付中止及び利用自粛の要請

第4 評価結果

評価委員による評価及び評価結果

評価項目	A	B	C	D	E	平均
1 施設の運営に関すること	2.0	2.7	2.3	2.6	2.7	2.5
(1)利用率・稼働率	2	2	2	2	2	2.0
(2)職員体制	2	3	3	2	3	2.6
(3)職員教育	2	3	3	3	3	2.8
(4)緊急時の対応	2	2	2	2	2	2.0
(5)区との連絡調整	2	3	2	3	3	2.6
(6)適正な労働環境の確保	2	3	2	3	3	2.6
(7)その他施設の運営	2	3	2	3	3	2.6
2 利用・サービスに関すること	2.0	3.0	2.0	2.6	2.8	2.5
(1)利用手続	2	3	2	3	3	2.6
(2)利用者サービスの向上	2	3	2	2	3	2.4
(3)利用者対応・接客	2	3	2	3	3	2.6
(4)利用者要望の把握・対応	2	3	2	2	2	2.2
(5)個人情報等の適切な対応	2	3	2	3	3	2.6
3 施設・設備の管理に関すること	2.0	3.0	2.0	3.0	3.0	2.6
(1)施設・設備管理	2	3	2	3	3	2.6
(2)施設修繕・備品管理	2	3	2	3	3	2.6
(3)省エネルギー・省資源	2	3	2	3	3	2.6
4 管理運営経費に関すること	2.0	2.3	2.0	2.7	3.0	2.4
(1)適正な会計	2	2	2	3	3	2.4
(2)目標の達成	2	2	2	2	3	2.2
(3)経費節減、収入・利益率確保の努力	2	3	2	3	3	2.6
5 事業に関すること						
(1)事業実施						
(2)効果的・効率的な視点						
総合評価	2.0	2.8	2.1	2.7	2.9	2.5
全体評価	3(良)					

【評価の見方】

(1) 各小項目

4：優良、 3：良、 2：適当、 1：課題あり

(2) 全体評価

「総合評価」の平均欄の数値を下記基準により全体評価として記載

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は、貸館業務を本来業務としているため、「5 事業に関すること」については、「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」と内容が重複しています。従って、評価対象項目から除外しています。

1 各項目に対する評価

(1) 施設の運営に関すること

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2.5点）

- ・コロナの状況において、丁寧に対応されていることは理解できました。
- ・コロナ禍にあつて、利用率が予定を下回ることは仕方ありません。そのような状況においても努力は認められます。
- ・新型コロナウイルス感染症の流行により、利用定員や夜間利用に制限がある中で、の運営となったことを考慮すると、適切な施設運営を行ったと評価できます。
- ・ピアノ試奏会を昨年度に引き続き実施したことは評価できます。今後、試奏会の利用が通常の利用に繋がったことを分析すると良いと思います。

(2) 利用・サービスに関すること

「利用手続」「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2.5点）

- ・ポストコロナを見据え、新しいホールの使い方について利用者のニーズを考慮して検討されることを望みます。
- ・コロナ禍や社会状況の変化により、利用者ニーズの変化が見られるのではないかと思います。より多くの意見を集め、対応されるよう求めます。
- ・未収入案件が発生しないよう、利用者との打ち合わせの際に支払い方法のご案内を徹底するなどの取組や抽選会が円滑に行われるような取組は評価できます。また、外国人への対応を意識した職員研修に取り組んでいることも評価できます。
- ・ピアノ試奏会や施設見学会を実施し、多様な用途での利用を検討していただけるよう工夫をしていることは評価できます。

(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」「修繕・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2.6点）

- ・設備の点検や修繕は、適切に実施されていると評価できます。
- ・インターネット対応や設備の整備などは、社会的に求められているものと思います。区とも協議の上、進められることを求めます。
- ・施設や設備の管理は、適切に実施していると評価できます。

(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2.4点）

- ・コロナの影響ということで仕方がないだけではなく、その中で何を改善できるのかなど、コロナの状況をプラスに変える発想を期待します。

2 全体評価

令和3年度の指定管理者の管理業務について、各評価委員の評価を踏まえ、総合評価の平均は「2.5」となりました。また、全体評価は、評価基準（2.5以上3.5未満→良）に照らし、「3：良」と評価しました。

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、新型コロナウイルス感染症の影響により様々な制約がある中で、利用者からの多種多様な問い合わせに対し、きめ細かに対応しています。利用者アンケートの「スタッフの対応」において、不満と答える方が全くおらず、満足と答える方が約9割となるなど、利用者から高い評価を受けています。

今後は、ポストコロナ時代における利用者ニーズを適切に把握するため、利用者アンケートの項目を充実させるなどの取り組みが求められます。

コロナ禍における利用者への問い合わせに対し、迅速かつ丁寧に対応していることを評価するとともに、変化する利用者ニーズに対応した運営について、区と連携し、効果的な方法を見出していくことを期待します。

施設の利用・収支状況

(1) 利用状況

	令和2年度		令和3年度		利用率
	件数	利用率	件数	利用率	増(△)減
四谷区民ホール	77	38.6%	16	33.3%	△ 5.3%
牛込笹笠区民ホール	56	27.2%	152	50.8%	23.6%
角筈区民ホール	93	37.6%	194	67.4%	29.8%
3館平均		36.4%		57.0%	20.6%

※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。

※令和2年2月22日利用分よりコロナを理由としたキャンセルについては全額返金することとし、利用自粛を促した。

(2) 収支状況

収入	212,029,286円
支出	210,082,055円
差額	1,947,231円

(3) 利用料金収入状況

	令和2年度	令和3年度	増(△)減
四谷区民ホール	7,472,670円	1,497,050円	△ 80.0%
牛込笹笠区民ホール	3,354,700円	11,591,360円	245.5%
角筈区民ホール	6,163,950円	14,565,780円	136.3%
3館合計	16,991,320円	27,654,190円	62.8%
事業計画	93,802,000円	59,154,000円	
事業計画達成率 (%)	18.1%	46.7%	

令和3年度決算
新宿3館 収支計算書

(収入の部)

項 目		予算額 (消費税含む)	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	151,358,100 円	151,358,100 円	0 円	
	工事に伴う 指定管理料増額分	0 円	1,568,556 円	1,568,556 円	
	新型コロナ禍に伴う 指定管理料増額分	0 円	30,961,060 円	30,961,060 円	
利用 料金 収入	四谷区民ホール	8,084,000 円	1,497,050 円	-6,586,950 円	
	牛込筆筈区民ホール	28,443,000 円	11,591,360 円	-16,851,640 円	
	角筈区民ホール	22,627,000 円	14,565,780 円	-8,061,220 円	
	小計	59,154,000 円	27,654,190 円	-31,499,810 円	
合 計	210,512,100 円	211,541,906 円	1,029,806 円		

(支出の部)

項 目		予算額 (消費税含む)	決算額 (消費税含む)	差額 (消費税含む)	備 考
人 件 費	人件費	74,428,200 円	74,428,200 円	0 円	
	福利厚生費	221,100 円	221,100 円	0 円	
	小計	74,649,300 円	74,649,300 円	0 円	
施 設 管 理 費	旅費交通費	150,200 円	203,718 円	53,518 円	
	研修費	292,600 円	248,060 円	-44,540 円	
	消耗品費	3,117,600 円	2,815,838 円	-301,762 円	コロナ対策経費¥1,888,689-含む
	印刷製本費	216,900 円	287,199 円	70,299 円	
	通信運搬費	351,700 円	534,817 円	183,117 円	
	修繕費	1,111,000 円	1,054,880 円	-56,120 円	
	備品購入費	629,200 円	281,380 円	-347,820 円	
	保健衛生費	6,600 円	0 円	-6,600 円	
	使用料及び賃貸料	184,800 円	184,800 円	0 円	
	委託料	11,385,600 円	11,120,934 円	-264,666 円	
	法人本部事務費	2,790,200 円	2,790,150 円	-50 円	
	維持管理経費	81,879,600 円	81,879,600 円	0 円	
	光熱水費	32,907,600 円	32,907,600 円	0 円	
その他施設管理費	79,200 円	76,822 円	-2,378 円		
小計	135,102,800 円	134,385,798 円	-717,002 円		
事 業 経 費 等	雑費	96,300 円	81,547 円	-14,753 円	
	ネットワーク保守管理	410,700 円	410,000 円	-700 円	
	チラシ・掲示紙製作費	253,000 円	250,600 円	-2,400 円	
	小計	760,000 円	742,147 円	-17,853 円	
合 計	210,512,100 円	209,777,245 円	-734,855 円		
収入ー支出(A)	0 円	1,764,661 円	1,764,661 円		

(自主事業収支の部)

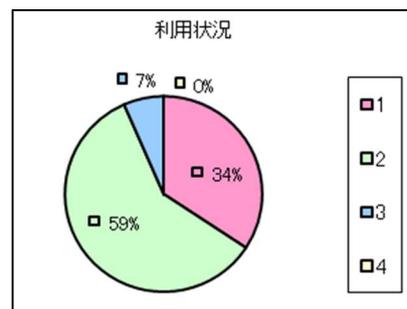
収入	968,900 円	487,380 円	-481,520 円	
支出	635,600 円	304,810 円	-330,790 円	
収入ー支出(B)	333,300 円	182,570 円	-150,730 円	
(A)＋(B)	333,300 円	1,947,231 円	1,613,931 円	

新宿区立区民ホール 利用者アンケート集計結果

■令和3年度アンケート集計枚数 46枚

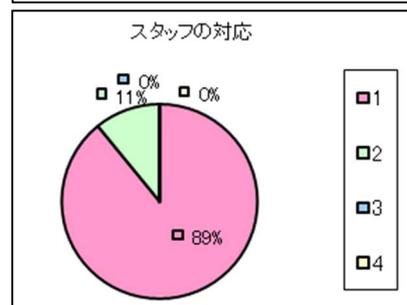
A. 利用状況

1.今回初めて	34%
2.時々利用(年1回程度)	59%
3.よく利用(年4~5回程度)	7%
4.頻繁に利用(月1回以上)	0%



B. スタッフの対応

1.満足	89%
2.ほぼ満足	11%
3.やや不満	0%
4.不満	0%



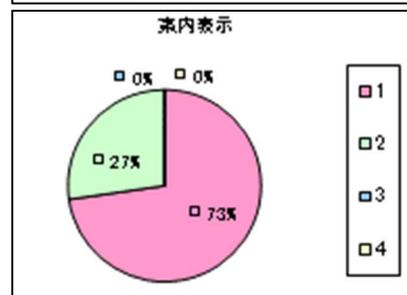
C. 施設状況(空調、バリアフリー、建物、楽屋、トイレの数)

1.満足	64%
2.ほぼ満足	29%
3.やや不満	7%
4.不満	0%



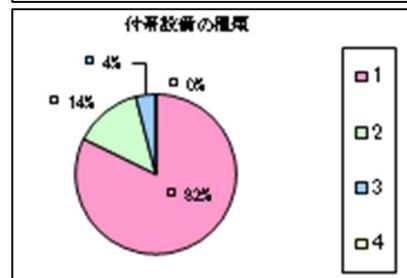
D. 案内表示

1.満足	73%
2.ほぼ満足	27%
3.やや不満	0%
4.不満	0%



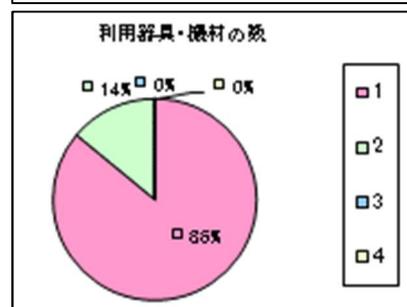
E. 付帯設備の種類

1.満足	82%
2.ほぼ満足	14%
3.やや不満	4%
4.不満	0%



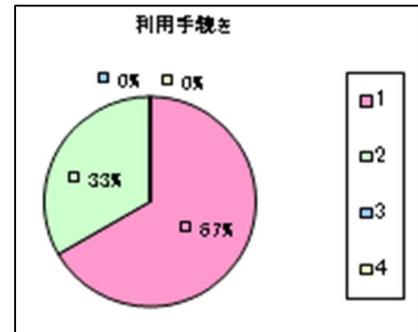
F. 利用器具・機材の数

1.充分	86%
2.ほぼ充分	14%
3.やや不充分	0%
4.不充分	0%



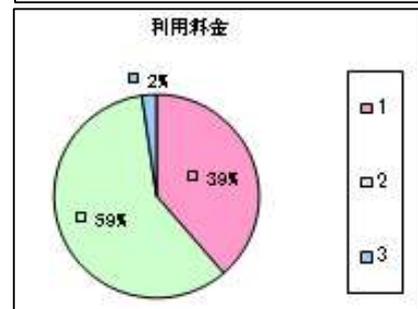
G. 利用手続き

1.わかりやすい	67%
2.普通	33%
3.ややわかりにくい	0%
4.わかりにくい	0%



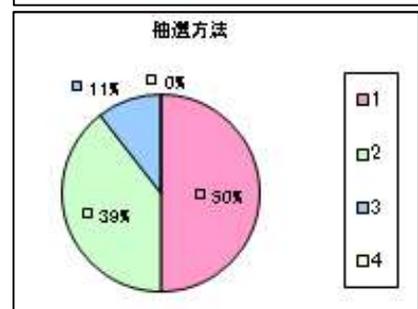
H. 利用料金(ホール・附帯料金)

1.安い	39%
2.適当	59%
3.高い	2%



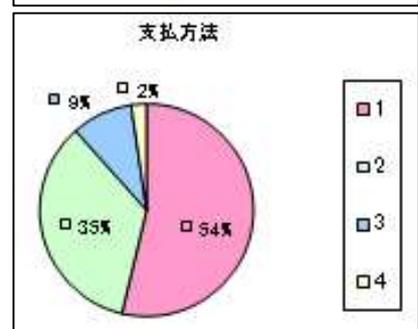
I. 抽選方法(3館一括)

1.わかりやすい	50%
2.普通	39%
3.ややわかりにくい	11%
4.わかりにくい	0%



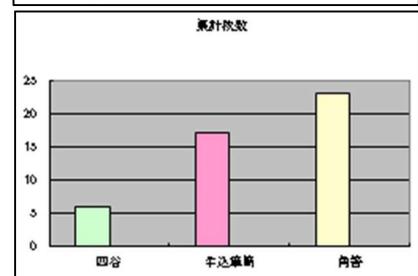
J. 支払方法(現金と振込)

1.便利	54%
2.普通	35%
3.やや不便	9%
4.不便	2%



アンケート集計枚数(ホールごと)

四谷	6
牛込筆筒	17
角筈	23



ご意見・ご感想

四谷	・入学式を実施させていただきました。大変親切でご丁寧なご対応、ありがとうございました。
	・ご親切な対応、いつも誠にありがとうございます。終始、安心してお願いすることができました。心より感謝申し上げます。
	・申し込みの時点から色々ご対応くださりありがとうございました。展示物の掲示等、こちらが不慣れでおぼつかないところ、スタッフの方がかなりフォローしてくださり、（本来業務外のことなので、お礼をお伝えするというよりお詫びをすべきところなのですが）本当に助かりました。ありがとうございます。その他、急な設備利用の変更などにも快く応じてくださり、大変助かりました。このご時世なので、次回の利用の目は立たないのですが、心から感謝しております。最初から最後まで本当にありがとうございました。
	・14カ月間、活動する場所がなかった我々の団でしたが、2年分の卒団式ができました。本当にありがとうございました。
牛込 込 込 込 込 込 込	・お世話になりました。いつも丁寧にご対応くださり、ありがとうございました。
	・ホワイエでの飲食可能はとてありがたいです。
	・コロナ禍での会場利用で、大変お世話になりました。事前の打合せ、問い合わせでのスタッフ対応も大変親切でありがとうございました。機会があればまた利用させていただきたいと思います。緊急事態宣言中だったので、使用できないのではないかと不安でしたが、本当に皆さんの配慮や都の方針にもご理解いただき、開催できたことがありがたかったです。
	・この度はイベント実施のためにご協力いただきありがとうございました。コロナ禍でしたが、細かく安全なガイドラインを設置して安心して利用できました。来年度も是非使わせていただきたいと思います。今後は現状が少しでも良くなって、万全の状態で開催できたらと思います。今後ともよろしく願いいたします。
	・お世話になりました。またお借りできたらと思います。よろしく願いいたします。ありがとうございました。
	・緊急事態宣言中でもご対応下さりましてありがとうございました。音割れについてご相談した所良くなる方法を考えて下さり、別の接続へ変更して下さる等、より良くを考えていただけて嬉しかったです。また、スクリーンがあるのも嬉しいです。1日お世話になりました。ありがとうございました。
	・緊急事態宣言下での対策が十分なされていて、安心して開催することができました。細かい点までスタッフと打ち合わせができて当日スムーズに進行することができました。
・これからもよろしく願いいたします。	
・スタッフの皆さんが丁寧親切に対応してくださり、いつも有難く思っています。	
角 管	・打合せがスピーディーで助かります。また、準備（舞台）も先にさせていただいていてスムーズでした。
	・いつもお世話になり有難うございます。お陰様でピアノ発表会を無事に終えることができました。細やかなご対応有難うございました。今後ともよろしく願いいたします。
	・コロナの中ですが注意して利用させていただきます。よろしく願いいたします。
	・コロナ禍での開催、いろいろ不安でしたが、いろいろアドバイス、ご協力いただき、無事に終了できて、本当に感謝しております。
	・いつもお世話になっています。お陰様で、スムーズに安全に進行することができました。
	・スタッフの方々は皆親切でいつも丁寧に接して頂き感謝しています。
	・毎回ホールスタッフの皆様の対応が、親切ですばらしく、いつも気持ちよく使わせていただいています。今回、チャイム音（ブザー音に加えて）があったのは良かったです。
	・毎回適切にご対応いただきありがとうございます。コロナ禍で開催できたことを感謝申し上げますとともに、スタッフの皆様のご活躍を祈念いたします。
	・スタッフの方の対応はよかったです。お世話になりました。ありがとうございました。
	・いつもお世話になっております。ありがとうございます。
・スタッフの方々親切に適切に対応してくださり、初めて利用しましたが、安心して演奏できました。ありがとうございました。	
・当日いきなりお借りした付帯設備などについても、スタッフの皆様が親切に対応してくださり、とても快適に使わせていただきました。ありがとうございました。	

施設面に関するご要望

四谷	なし
牛込 込 笹 筒	なし
角	<ol style="list-style-type: none"> 1. トイレにウォシュレットがあると良いです。 2. トイレにウォシュレットがあるとより嬉しいです。 3. トイレに関して、洋室の個室が増えると良いです。 →1～3. 躯体の変更が必要なため早急な対応は難しいです。ご意見として承ります。
笹	<ol style="list-style-type: none"> 4. 楽屋とホール内は暑く、ロビーは寒いです。大きな温度差がありました。 →楽屋空調は各部屋壁にリモコンが付いており個別に設定可能です。ホール内、ロビーに関してはスタッフにお声がけいただけましたら調整できますので、お気軽にお声がけください。

備品等サービス面に関するご要望

四谷	なし
牛込 込 管 管	<p>1. マチネの場合、延長30分、あるいは1時間というのを設定してほしいです。</p> <p>→区民ホールは区分ごとの貸し出しとしており、利用時間の超過は区民ホール条例上、原則として認められておりません。ご了承ください。</p>
	<p>2. 抽選方法というのは、利用したことがないので分かりませんが、何となく平日の朝、実際に出向かなければならないというのは時間的にも難しいと感じます。もう少し良い方法がないかと思っております。お陰様で良い会ができました。ありがとうございました。</p>
	<p>3. 利用手続き・抽選方法については、感染症予防対策も含め、インターネットなどによる方法も検討していただきたいです。</p> <p>→2・3. 抽選会や申請に関して、申請可能対象月が新宿区民か区民以外かで変わるため、対面以外での実施が現状難しいです。開催日時に関してもご意見として承ります。</p>
	<p>4. リハーサルと当日で受付の位置を変えたのですが、こちらの考えが伝わらなかったのか、変更されていなかった気がしました。検温・消毒が手順通りに行かず、受付係に負担をかけてしまいました。この時期(コロナ禍)でなければ何の問題もなかったのですが。</p> <p>→受付用の机や椅子は、打ち合わせ時に必要個数を確認しておりますが、机や椅子の設置や場所移動はお客様にお願いしております。検温・消毒もコロナ対策として依頼しておりますが、手順は特に定めておりません。コロナ禍で検温・消毒のひと手間が増えておりますが、ご理解ご了承の程よろしくお願いたします。</p>
角 管	<p>1. 毎年お世話になっており、いつもありがとうございます。一点、ネット環境を充実させて頂きたいです。今後ネット環境は必須になると思います。よろしくお願致します。</p> <p>→ネット環境ですが、モバイルルーターのお持ち込みは可能で、館内は繋がります。配信用高速データ対応の有線ネット環境の場合、各ホールの所属する出張所とご相談の上、工事日程等調整させていただきます。ただしプロバイダ費用等はお客様負担となりますので、予めご了承ください。</p>
	<p>2. コロナで仕方ないかもしれませんが、利用日の精算分は現金支払できた方が便利です。</p>
	<p>3. 付帯設備の料金を当日現金でお支払いできると嬉しいです。</p>
	<p>4. コロナのご時世で仕方がないかもしれませんが、当日精算分を現金で済ませられると楽です。</p> <p>→2～4. ご説明不足で申し訳ございません。現金でのお支払いも可能です。お支払い方法ご案内に関してスタッフに注意喚起を行いました。</p>
	<p>5. スタインウェイピアノの状態が(特に高音)悪すぎてとても残念です。角管は場所も広さも値段も良いし使い易いのにピアノだけが今ひとつ残念！と音大卒仲間の間でも有名です。税金がこういうものに少しでも使われて欲しいと切に願っています。</p>
	<p>6. ピアノは近い将来、新調していただけると嬉しいです。大分くたびれて、ペダルの反応が悪く、音も弦がのびてきた感じです。</p> <p>→5・6. スタインウェイピアノは年2回の定期保守を実施しております。また天然素材でできているため季節の変化等にもデリケートであり、気になる方へはご利用前に調律を入れるようにお勧めしております。保守時には異常は発見できておりませんが、今後もピアノの状態に注視し保管してまいります。</p>
	<p>7. ピアノ用の補助ペダルをお借りしましたが、経年劣化のあるお品で機能面が充分でなくコンクール参加者の演奏時にうまく機能せず支障をきたす事態となりました。有料でも構いませんので新しいものを備品としてご用意いただけると有難く存じます。</p> <p>→ご利用時にご不便・ご迷惑をおかけし申し訳ございません。当日のやりとりを確認したところ、ご利用者様により補助ペダル設置が行われておりましたが、その際締めるべきねじを締めずにご利用されていたという経緯がございました。また補助ペダルそのものを再度確認したところ、一部機構に歪みが生じておりました。歪みは修繕を実施しました。今後貸出しの際には備品のチェック、またご利用者様へ備品取扱い説明を十分するよう努めてまいります。</p>
	<p>8. 本番中のスポットはかなり熱く感じました。ピアノの保守点検直後でしたが、音程は狂ってしまったので楽器にも影響があるかもしれません。</p> <p>→ご利用内容を確認しましたが、照明は天井反響板照明、またフロント照明のみ点灯しておりました。照明により舞台上暑く感じる場合は、空調で調整もできますので舞台スタッフまでお申し出ください。また、明るさを変えることも可能です。照度を落として暑さを若干和らげることも可能ですのでご検討ください。今後、舞台スタッフも出演の方の様子をみて、積極的にご提案させていただきます。音程に関しては、保守点検翌日ではありますが、午前に別の団体が使用した後、そのまま調律なしでのご利用でした。ピアノの音程が気になる方には利用時に調律をお勧めいたします。</p>

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行うことができる。

4 評価結果は、委員会の各委員の評価を踏まえ、区長が決定するものとする。

(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。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和4年4月1日から施行する。

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 牛込筆筒 角筈 ※ご利用ホール名に○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。 年 月 日 ()

※ 下記番号に○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、バリアフリー建物、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○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