

国分寺市立cocobunjiプラザ

令和5年度 事業報告書

国分寺市立

coco**😊😊**bunjiプラザ
ココブンジ

株式会社京王設備サービス

国分寺市立「cocobunjiプラザ」令和5年度 事業報告書

< 目 次 >

1. 管理業務等の体制及び実施状況	・・・ 1
(1) 管理業務等の体制	
(2) 業務別状況	
ア. 運営業務 実施状況	
イ. カフェ・レストラン業務実施状況	
ウ. 保守点検・作業実施状況	
エ. 修繕等実施状況	
オ. 市主催事業及び自主事業実施状況	
2. 決算状況等及び施設の利用実績	・・・ 6
(1) 決算収支状況	
(2) 使用料等収受実績	
(3) 施設の利用実績	
3. 従事者育成に係る研修実施状況	・・・ 14
4. 利用者意見及び自己評価	・・・ 15
(1) 施設利用者アンケート集計結果	
(2) 自己評価票	
5. 苦情対応に係る記録	・・・ 21
6. 事業計画に掲載した計画の実施状況	・・・ 22
(1) 施設貸し出し業務における取り組み	
(2) 情報発信についての取り組み	
(3) 施設に賑わいをもたらす取り組み	
(4) カフェ・レストランのサービス向上に関する取り組み	

ウ. 保守点検・作業実施状況

区分	項目	期間	実施会社		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
清掃	日常清掃	毎日		予定月	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	1/1を除く
	実施日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日		
	床洗浄・ワックス	3回/年		予定月				○				○				○	
	実施日						13					16				5	
	研磨き・窓・ドア枠 ガラス部清掃	3回/年		予定月				○				○				○	
実施日						13					16				5		
床剥離	1回/年		予定月												○		
実施日															5		
照明器具清掃	1回/年		予定月									○					
実施日												16					
空調	空調設備保守点検業務	2回/年		予定月			○						○				
	実施日						8						5				
	予定月					○				○			○			○	
実施日						8			12			5			7		
フィルター交換	1回/3年		予定月												○	令和5年度	
実施日															7	交換	
総合点検	防火対象物・防火管理点検	1回/年		予定月									○				
	実施日												5				
	予定月			○		○		○		○		○		○		○	
実施日				8		10		22		7		10		14			
空気環境測定	6回/年		予定月		○		○		○		○		○		○		
実施日					8		10		22		7		10		14		
雑排水管清掃	1回/年		予定月											○			
実施日														28			
ピアノ	ピアノ保守点検	1回/年		予定月							○						
	実施日										10						
予定月						○		○				○			○		
実施日						1		3				7			21		
音響	映像音響等設備保守点検	1回/年		予定月												○	
	実施日															14	
舞台	舞台機構保守点検	1回/年		予定月											○		
	実施日														6		
その他	スライディングウォール保守点検	1回/年		予定月												○	
	実施日															12	
	予定月		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	実施日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	1/1を除く
フロン簡易点検	4回/年		予定月			○				○		○			○		
実施日						8				12		6			7		
予定月															○	令和5年度	
実施日															7	実施	

エ. 修繕等状況

No.	実施月	件名	概要
1	4月	エアコンドレンパン清掃	ホール及びセミナールーム エアコン 全ドレンパン清掃
2	5月	照明レール修理 (市対応)	セミナールーム スポットライト用照明レール脱落修理
3	6月	トイレ石鹸液噴射口修理	女性トイレ洗面所 石鹸液噴射口 器具取り換え
4	8月	トイレ個室扉不調修理 (市対応)	女性トイレ個室 鍵不調につき扉取付位置調整
5	8月	カーテンクリーニング	授乳室 目隠しカーテンクリーニング
6	9月	エアコンドレンパン清掃	Bホール エアコンエラー停止に伴うドレンパン清掃
7	11月	トイレ鏡 接着剤除去	女性トイレ洗面台鏡部 接着剤汚損を溶剤にて除去
8	11月	エアコンドレンパン清掃	カフェスペース エアコンエラー停止に伴うドレンパン清掃
9	11月	洗浄機付き便座交換 (市対応)	女子トイレ内、1台を交換
10	12月	プロジェクターランプ交換	まちの魅力発信コーナー プロジェクターエラー停止に伴うランプ交換
11	1月	調乳機フィルター交換	授乳コーナー調乳機 定期保守に伴う交換
12	2月	ロケット模型塗装	H-IIAロケット模型の塗装剥げ部分を再塗装
13	3月	ブラインド修理	セミナールーム ブラインド破損部分修理
14	3月	木質床面剥離清掃	手指消毒薬による汚損改善や床面案内表示の剥離除去等
15	3月	洗浄機付き便座交換 (市対応)	女子トイレ内、1台を交換

オ. 市主催事業および自主事業実施状況

【市主催事業】（全5事業、9回実施）

1	事業名	開館5周年記念プラネタリウム		実施回数	1
	日時	3月31日（金）～4月2日（日）		会場	リオンホール
	参加費	無料	参加者/定員	3日間合計 約1,000名（プラネタリウム約700名、展示約300名）	
	参加方法	事前申し込み		広報	市報、チラシ、ホームページ、SNS、J.COM番組
	内容等				
<p>国分寺市の「日本の宇宙開発発祥の地」をテーマに、ホール内に巨大ドームを設置しプラネタリウム投映を行いました。全投映枠53回は事前申込の段階で埋まる盛況となりました。また、同時開催として、国分寺市商店会連合会協力による「今昔写真展」、記念バルーンアート、着ぐるみグリーティングを実施しました。本イベント内容はJ.COM情報番組で紹介され、番組を見て来館した視聴者からの問い合わせや声掛けなどの反響がありました。</p>					
2	事業名	中秋の名月 天体観察会		実施回数	1
	日時	9月29日（金）18:30～19:30		会場	リオンホール リオン広場
	参加費	無料	参加者/定員	26組66名/50名（85組 210名応募）	
	参加方法	web 専用申込フォーム		広報	市報、チラシ、ホームページ、SNS
	内容等				
<p>「中秋の名月」をテーマに、幼児から小学校低学年向けの内容として天体観察イベントを行いました。季節の星空解説と天体望遠鏡を使用した月の観察を行い、参加者は月の撮影を楽しみました。なお、星空解説で使用した「満月の模様イラスト」は国分寺市立第二中学校美術部が作成し、学校側からは生徒の天文への理解と興味向上への一助となった、とのお話をいただきました。</p>					
3	事業名	こくベジ芋掘り体験in小坂農園		実施回数	1
	日時	10月21日（土）9:30～11:30		会場	小坂農園
	参加費	無料	参加者/定員	当日 8組 23名参加/親子等10組定員（95組応募）	
	参加方法	web 専用申込フォーム		広報	市報、チラシ、ホームページ、SNS
	内容等				
<p>「こくベジ」収穫体験のアウトリーチ企画。農家協力によるサツマイモの収穫体験と、カフェローカルで製造した「サツマイモケーキ」の試食会を現地で行いました。参加した子どもたちは、自ら収穫した大きな芋を見て驚き歓声を上げるなど体験を大いに楽しみました。保護者からは農作業体験という貴重な機会を得られたことに対し、感謝の言葉をいただきました。</p>					
4	事業名	武蔵野美術大学 写真作品展 cocobunji フォトプロジェクト展		実施回数	1
	日時	2023年10月25日（水）～11月26日（日）		会場	カフェローカル等
	参加費	無料	参加者/定員	展示期間中来店者/2,092名	
	参加方法	直接来館		広報	市報、チラシ、ホームページ、SNS、新聞取材
	内容等				
<p>武蔵野美術大学芸術文化学科との協働によるカフェローカル店舗内を利用した写真展企画。学生が大学履修カリキュラムの一環として関わり、履修者は、企画、広報、撮影、展示、動画の作成、ワークショップといったアートマネジメントについて学びながら運営を行いました。店内展示の他「巨大こくぶんじMAP」への展示、セミナールームでの「写真コラボ体験」等、学生のアイデアにより企画充実が図られ、施設全体のアート展として施設利用者からも好評を得ました。</p>					
5	事業名	まちの魅力発信コーナー （オリジナル作成映像放映）		実施回数	5
	実施日	内容			
	4/1～4/30	春の星空探訪（ペンシルロケット月間）			
	5/6～5/30	2022年度下半期 ココブンジプラザ主催イベント報告			
	9/11～9/30	月の模様特集映像（宇宙月間） ※国分寺市立第二中学校美術部協力			
	10/13～10/31	2023年度上半期 ココブンジプラザ主催イベント報告			
	10/23～12/31	武蔵野美術大学写真作品展メイキング映像 ※武蔵野美術大学研究室協力			

【自主事業】（全6事業、32回実施）

	事業名	実施回数	会場	料金	対象/定員
1	日本フィルハーモニー交響楽団 春の木管五重奏コンサート	1回	ホール	無料	一般/100名想定
	実施日時	内容			参加人数
	4/18(火) 14:00~	日本フィルハーモニー交響楽団の奏者5名による木管アンサンブル公演。感染症予防対策の一環として定員を半数にして実施、定員を超える322名の申込みがありました。			124名 (135名当選)
2	夏のデジタルアート体験 ココブジプラザ・ダイナソー！	1 (3日間)	ホール	無料	一般/なし
	実施日時	内容			参加人数
	8/25(金) ~8/27(日)	親子向けデジタルアート体験企画。参加者が作成した「恐竜塗り絵」がスクリーン内の「太古の地球」で動きまわる様子を見ることができました。			延べ716名
3	新春ココブジプラザ寄席	1	ホール	無料	一般/200名想定
	実施日時	内容			参加人数
	1/11(木) 14:00~	プロの断家3名(桂雀々、笑福亭茶光、入船亭扇太)による落語公演として実施し、定員を超える226名の申込みがありました。			178名 (202名当選)
4	巨大こくぶんじMAP活用企画	4		無料	
	実施日時	内容			参加人数
	9/12~ 通年	常設展示として、こくぶんじ観光まちづくり協会の協力により、観光名所を紹介する写真を地図上にレイアウトして展示。			
	11/3~ 11/26	武蔵野美術大学カフェローカル店内写真展実施に伴う同時展示。作品の撮影場所を地図上にレイアウトして展示。			
	12/23~ 1/31	「ここから見えたよ！ツインタワー写真撮影」と題して各所から見える駅前ツインタワービルの映り込んだ写真を募集し、地図上にレイアウトして展示。			公募写真 35点
3/26~ 5/6	こくぶんじ観光まちづくり協会主催「第45回写真コンクール」入選作品を地図上にレイアウトして展示。				
5	市および地元団体との協働・連携・協力	13			
	関係	日程	内容		
	協働・連携 主体的に 企画したもの	4/16~ 4/23	地域団体「国分寺の投票率を1位にプロジェクト」との共同開催による「まちなか野菜選学」を実施しました。		
		7/5~ 7/17	カフェローカルが、こくベジプロジェクト推進連絡会主催「こくベジトマトフェスタ」に企画し、限定トマトメニューを販売しました。		
		7/17	カフェローカルが、北口駅前広場「こくベジのじかん夏野菜マルシェ」に企画し、野菜購入者にソフトクリームチケットを配布しました。		
		10/25~ 11/26	武蔵野美術大学芸術文化学科の履修カリキュラムに企画し、共同開催による写真展を開催しました。		
		1/24~ 2/7	カフェローカル&おたカフェコラボメニューとして「さつま芋プリン」を限定販売しました。		
		2/24~ 3/3	カフェローカルが、こくベジプロジェクト推進連絡会主催「こくベジうどフェスタ」に企画し、限定うどメニューを販売しました。		
	協力 当社事業にご協 力いただいたも の	3/26~ 4/30	こくぶんじ観光まちづくり協会主催「写真コンクール」について、東京経済大学地域活性化プロジェクト「国分寺物語」と協働で展示しました。		
		3/31~ 4/2	5周年記念プラネタリウム企画において、国分寺市商店会連合会からの写真提供、東京経済大学天文学研究会からの動画提供及び当日運営補助についてご協力いただきました。		
9/29		国分寺市立第二中学校美術部に「満月模様イラスト」を提供いただきました。			
協力 市民団体の企画 に協力したもの	3/12~ 4月上旬	カフェローカル、市内業者「松本製茶工場」協力により「さくらほうじ茶ラテ」を限定販売しました。			
	10/22	国分寺駅北口商店会主催「ぶんじハロウィン」の景品引き換えブース設置に協力しました。			
	11月下旬	地域イベント「ぶんぶんウォーク」に企画し、クイズラリー景品引き換えに協力しました。			
	1/5~ 2/25	こくぶんじ観光まちづくり協会主催「スマホDEポイントラリー」の景品渡しに協力しました。			

6	事業名		実施回数	会場	料金	対象/定員
	ローカルテーブル		12	カフェ ローカル	無料	一般/なし 店舗内につき 30名程度想定
	実施日時	内 容				
	主に毎月最終 (金) 19:00~	市内の魅力ある「場所」「文化」「人」などをテーマとしたワークショップ。市内の様々な活動を取り上げ、その活動の改善策やアイデア提案等についてグループワークで意見を出し合い発表を行います。施設内感染症対策ルール緩和以降、任意で飲食をしながらの参加を可能としています。(飲食物はカフェ収入として計上)				
内 容 等						
1	4/28	湧水に開く地域のお店 おたカフェ 登壇者：高浜洋平氏(おたカフェ店主)、国分寺市学芸員職員 参加人数：26名(内市内在住20名、市外6名、うち初参加2名)				
2	5/26	まちを使って暮らしをつくる こくカレ 登壇者：こくぶんじカレッジ運営スタッフ 参加人数：20名(内市内在住18名、市外2名、うち初参加4名)				
3	6/30	わたしの大切な時間 ははがよむ 登壇者：青木知子氏(ははがよむスタッフ) 参加人数：22名(内市内在住17名、市外5名、うち初参加12名)				
4	7/28	みんなのこくベジ ～これからの農のあるまち～ 登壇者：清水雄一郎氏(清水農園) 参加人数：32名(内市内在住28名、市外4名、うち初参加3名)				
5	8/25	国分寺防災作戦会議 登壇者：国分寺市 防災安全課職員 参加人数：24名(内市内在住20名、市外4名、うち初参加8名)				
6	9/29	子どもを地域で育てる 新しい学校づくり 渡邊昇苗氏(九中コミュニティスクールボランティアコーディネーター)等 参加人数：45名(内市内在住40名、市外5名、うち初参加25名)				
7	10/27	私、ロックを歌ってみたかった。 BUNJOVI 登壇者：BUNJOVIメンバー 参加人数：17名(内市内在住15名、市外2名、うち初参加2名)				
8	11/24	地域とつながる子育て ～地域につなげるサポーター's ゆいぽっこ 登壇者：小川みさと氏(ゆいぽっこ代表) 参加人数：20名(内市内在住15名、市外5名、うち初参加6名)				
9	12/22	ローカルテーブルふりかえり！ ～これまでとこれから～ 登壇者：cocobunjiプラザ ぶんかターミナルコーディネーター 参加人数：15名(内市内在住14名、市外1名、うち初参加1名)				
10	1/26	“農を学ぶ” 国分寺市市民農業大学 登壇者：国分寺市 経済課職員 参加人数：27名(内市内在住25名、市外2名、うち初参加3名)				
11	2/23	国分寺メディアミーティング 登壇者：ぶんハピねっと運営者、こくぶんじかん編集者、国分寺物語メンバー 参加人数：21名(内市内在住15名、市外6名、うち初参加5名)				
12	3/29	路上観察のススメ ～新たな視点で見えるまち～ 登壇者：白石真二氏(国分寺路上観察学会事務局)、国分寺市 学芸員職員 参加人数：13名(内市内在住12名、市外1名、うち初参加2名)				

2. 決算状況等及び施設の利用実績

(1) 決算収支状況

収支決算書(執行状況)

(令和5年度)

令和5年4月1日 から 令和6年3月31日

施設名	国分寺市立cocobunjiプラザ
指定管理者名	株式会社京王設備サービス
指定管理期間	令和3年4月1日 から 令和6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/税込)

科目	予算額 (A)	決算額 (B)	予算達成率 (B÷A)	摘要
指定管理料				
利用料金収入				
事業収入(市指定)				
その他の収入				
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/税込)

科目	予算額 (A)	決算額 (B)	予算達成率 (B÷A)	摘要
人件費				
責任者級スタッフ				
定時社員スタッフ				
ぶんかターミナルコーディネーター				
事務費				
消耗品費				
印刷製本費				
通信費				
広告宣伝費				
保険料				
その他				
管理費				
電気・ガス・水道料金				
清掃費				
空調保守				
音響設備保守				
ピアノ保守				
舞台機構保守				
スライディングウォール保守				
建物総合点検				
廃棄物処理				
修繕費				
事業費(市指定)				
講師料・運営費				
一般管理費(本社経費)				
	-			
実質収益(収入合計-支出合計)				
支出合計				

【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決算と自主事業に係る決算は分けて記載すること。

一般管理費(本社経費)は、別に算定根拠を示すこと。

【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				

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				

【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決算と自主事業に係る決算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】

指定管理期間	令和3年4月1日 から 令和6年3月31日
指定管理費 収入総合計額(円)	
指定管理費 支出総合計額(円)	

指定管理費 総額の上限度額(円)	
------------------	--

指定期間中の 決算の状況	収入	支出	収支
令和3年度			
令和4年度			
令和5年度			
計			

指定期間中の 自主事業の収支状況	収入	支出	収支
令和3年度			
令和4年度			
令和5年度			
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。

(2) 使用料等収受実績

使用料 収受実績

	ホール		控室		セミナールーム		附属設備		総合計	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
4月	30	667,340	11	19,970	26	92,850	26	69,550	93	849,710
5月	38	795,940	9	15,170	28	145,600	32	47,410	107	1,004,120
6月	34	798,450	8	24,000	18	75,350	35	55,900	95	953,700
7月	40	918,730	8	33,660	31	160,220	41	83,950	120	1,196,560
8月	28	499,020	8	19,360	21	95,850	25	68,000	82	682,230
9月	32	607,720	7	14,500	31	109,900	26	51,450	96	783,570
10月	37	768,750	9	22,870	35	136,910	31	65,850	112	994,380
11月	34	697,960	11	26,490	29	89,100	25	53,010	99	866,560
12月	43	1,097,630	17	53,070	38	130,240	45	98,850	143	1,379,790
1月	27	701,240	12	40,380	29	141,400	30	64,650	98	947,670
2月	32	752,130	8	16,080	32	130,850	25	41,300	97	940,360
3月	42	881,630	8	27,240	21	98,720	37	55,050	108	1,062,640
合計	417	9,186,540	116	312,790	339	1,406,990	378	754,970	1,250	11,661,290

使用料 還付手続き実績

	ホール	
	件数	金額
4月	5	15,900
5月	3	51,290
6月	1	1,000
7月	4	15,650
8月	1	10,500
9月	4	39,800
10月	4	23,050
11月	2	6,000
12月	4	33,790
1月	6	129,500
2月	2	3,450
3月	3	24,000
合計	38	353,930

(3) 施設の利用実績

2023年度 リオンホール統計

※比率の表記について、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計に差異が出る場合がございます。□

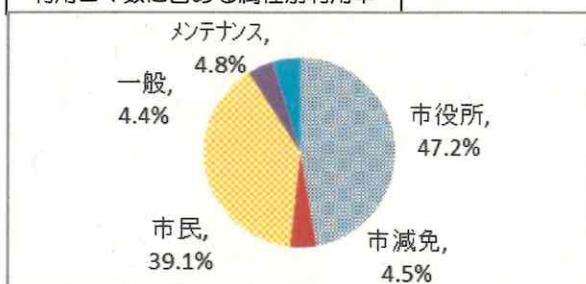
利用率	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計 コマ数	利用率	利用コマ数に 占める率
可能コマ数	180	186	180	186	186	180	186	180	186	180	174	186	2,190		
市役所	60	48	47	67	60	55	89	102	72	78	94	62	834	38.1%	47.2%
市減免	0	6	27	8	0	1	5	2	5	7	8	10	79	3.6%	4.5%
市民	67	87	66	68	45	51	48	49	54	56	49	51	691	31.6%	39.1%
一般	3	4	6	8	13	15	2	4	6	3	4	9	77	3.5%	4.4%
メンテナンス	12	0	8	6	2	8	4	10	2	0	4	28	84	3.8%	4.8%
合計	142	145	154	157	120	130	148	167	139	144	159	160	1,765	80.6%	100.0%
利用率	78.9%	78.0%	85.6%	84.4%	64.5%	72.2%	79.6%	92.8%	74.7%	80.0%	91.4%	86.0%	80.6%		

施設別利用コマ数	AB	112	66	108	92	76	78	112	136	112	122	106	118	1,238
	A	19	43	22	35	28	30	25	17	15	11	30	21	296
	B	11	36	24	30	16	22	11	14	12	11	23	21	231
実測利用人数	AB	6,802	1,480	1,897	1,546	1,864	1,395	2,450	2,169	2,608	2,718	2,077	3,941	30,947
	A	392	893	349	790	462	481	439	340	229	339	573	604	5,891
	B	283	826	436	1,274	325	484	208	341	352	404	632	609	6,174
計	7,477	3,199	2,682	3,610	2,651	2,360	3,097	2,850	3,189	3,461	3,282	5,154	43,012	

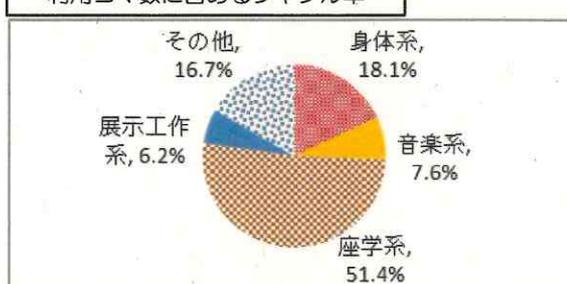
名

ジャンル別	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 コマ数	利用コマ数に 占める率
身体系	空手	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	体操(水泳・気功)	15	15	18	16	15	14	15	17	14	14	11	14	178
	ヨガ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	エアロビクス	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	社交ダンス	3	9	4	5	6	3	4	5	3	0	6	0	48
ハレその他ダンス	20	8	6	7	5	8	8	6	6	6	6	6	92	
音楽系	洋邦楽(練習)	0	0	0	0	4	2	0	3	3	0	0	0	12
	合唱・合奏(ピアノ)	2	3	2	3	1	0	3	1	3	0	1	2	21
	コンサート(観客あり)	13	20	3	5	4	1	6	15	2	5	8	19	101
座学系	講演	2	2	12	6	1	6	4	1	8	18	16	24	100
	会議	33	40	57	40	23	25	30	31	15	19	30	16	359
展示工作系	研修・勉強会・セミナー・試験	13	11	37	53	41	40	32	36	67	30	62	27	449
	展覧会・展示会	0	13	3	0	0	0	0	24	0	3	0	4	47
	手芸・工芸	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	工作	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	18
	書道	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	18
	茶道	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	18
	華道	0	6	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	24
フラワーアレンジメント	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他	演劇	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5
	映画	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他文化・芸術	12	2	0	2	0	0	0	0	6	6	0	0	28
	その他(式典・販売)	14	14	3	14	0	20	6	18	4	43	15	20	171
	保守・工事	12	0	8	6	2	8	4	10	8	0	4	28	90

利用コマ数に占める属性別利用率



利用コマ数に占めるジャンル率



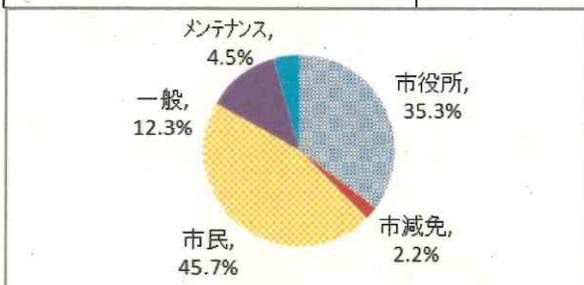
2023年度 セミナールーム統計

※比率の表記について、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計に差異が出る場合がございます。□

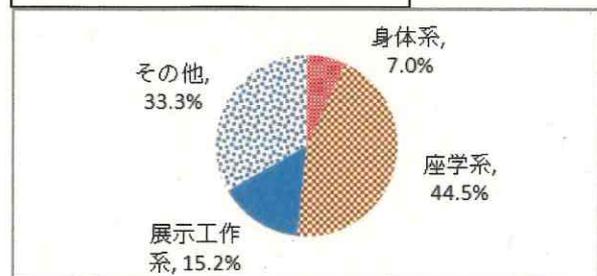
利用率	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計 コマ数	利用率	利用コマ数に 占める率
可能コマ数	150	155	150	155	155	150	155	150	155	150	145	155	1,825		
市役所	35	35	25	24	32	49	37	51	51	46	30	31	446	24.4%	35.3%
市減免	0	2	16	0	0	0	2	0	3	4	0	1	28	1.5%	2.2%
市民	54	50	46	56	51	43	46	47	41	40	53	52	579	31.7%	45.7%
一般	9	8	10	16	17	14	19	12	13	6	21	11	156	8.5%	12.3%
メンテナンス	15	1	5	5	0	5	0	9	0	0	0	17	57	3.1%	4.5%
合計	113	96	102	101	100	111	104	119	108	96	104	112	1,266	69.4%	100.0%
利用率	75.3%	61.9%	68.0%	65.2%	64.5%	74.0%	67.1%	79.3%	69.7%	64.0%	71.7%	72.3%	69.4%		
実測利用人数	730	709	660	726	735	662	820	931	634	978	841	707	9,133	名	

ジャンル別	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 コマ数	利用率に 占める率	
身体系	空手	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7.0%	
	体操(水泳・気功)	5	4	5	5	3	5	5	5	7	5	6	60		
	ヨガ	4	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2		26
	エアロビクス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
	社交ダンス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
	バレエその他ダンス	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		3
音楽系	洋邦楽	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.1%	
	合唱・合奏	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1		
	コンサート	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
座学系	講演	0	0	0	2	0	0	3	2	0	1	2	12	44.5%	
	会議	26	25	31	11	29	34	39	22	22	27	31	318		
	研修・勉強会・セミナー試験	13	23	17	16	12	18	25	27	20	15	22	25		233
展示工作系	展覧会・展示会	10	0	2	14	15	15	0	0	5	16	11	1	89	15.2%
	手芸・工芸	7	9	5	2	3	5	9	7	10	3	9	7	76	
	工作	0	0	1	4	9	2	0	7	0	0	1	2	26	
	書道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	茶道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	華道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
フラワーアレンジメント	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
その他	演劇	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33.3%	
	映画	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1		
	その他文化・芸術	10	6	9	15	15	7	12	6	6	9	6	6		107
	その他(式典・販売)	19	25	25	25	12	18	9	31	32	16	16	23		251
保守・工事	15	1	5	5	0	5	0	9	5	0	0	17	62		

利用コマ数に占める属性別利用率



利用コマ数に占めるジャンル率



2023年度 総合案内、リオン広場等 統計

※比率の表記について、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計に差異が出る場合がございます。□

【総合案内(件数)】

	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 件数	合計数に 占める率
場所案内	211	212	185	204	189	191	187	185	179	151	197	177	2,268	22.5%
利用方法	43	43	19	37	37	39	50	45	60	25	35	44	477	4.7%
催事案内	36	17	22	20	21	28	29	25	25	28	30	27	308	3.1%
見学その他	180	177	145	171	120	164	157	167	116	210	150	225	1,982	19.6%
貸室対応	218	252	270	260	204	250	266	266	222	214	280	254	2,954	29.3%
電話対応	163	149	180	130	149	179	158	198	186	178	240	194	2,104	20.8%
合計	849	850	821	822	720	851	847	886	788	806	932	921	10,093	100.0%

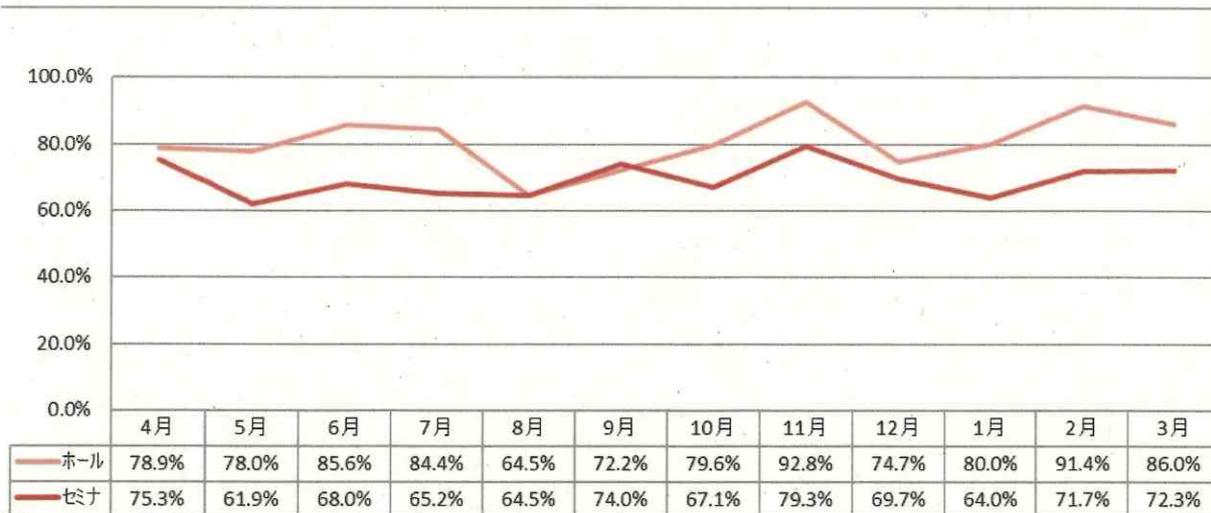
【リオン広場(人数)】※1時間毎巡回で目視計測

	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 人数	合計数に 占める率
成人男性	588	681	602	463	242	571	705	523	380	283	184	381	5,603	17.0%
成人女性	1,060	1,025	759	648	344	765	1,297	999	726	524	380	659	9,186	27.8%
学生(中・高・大)	1,119	859	629	686	240	699	1,118	741	580	567	174	673	8,085	24.5%
児童(小学生以下)	1,100	999	643	501	382	808	1,388	1,094	1,047	728	460	962	10,112	30.7%
合計	3,867	3,564	2,633	2,298	1,208	2,843	4,508	3,357	2,733	2,102	1,198	2,675	32,986	100.0%

【フリースペース(ホワイエ・市民サービスコーナー)等(人数)】※1時間毎巡回で目視計測

	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 人数	合計数に 占める率
成人	1,389	1,409	1,471	1,638	1,454	1,439	1,487	1,422	1,368	1,335	1,257	1,768	17,437	92.3%
学生	137	85	89	141	127	157	101	129	115	103	86	177	1,447	7.7%
合計	1,526	1,494	1,560	1,779	1,581	1,596	1,588	1,551	1,483	1,438	1,343	1,945	18,884	100.0%

リオンホール及びセミナールーム 利用率の推移



【利用率等に関する考察】

コロナ禍後の利用制限解除により、庁内利用、文化団体の催事や企業の利用が増加したことにより、コロナ禍前の利用率と同水準に回復しました。

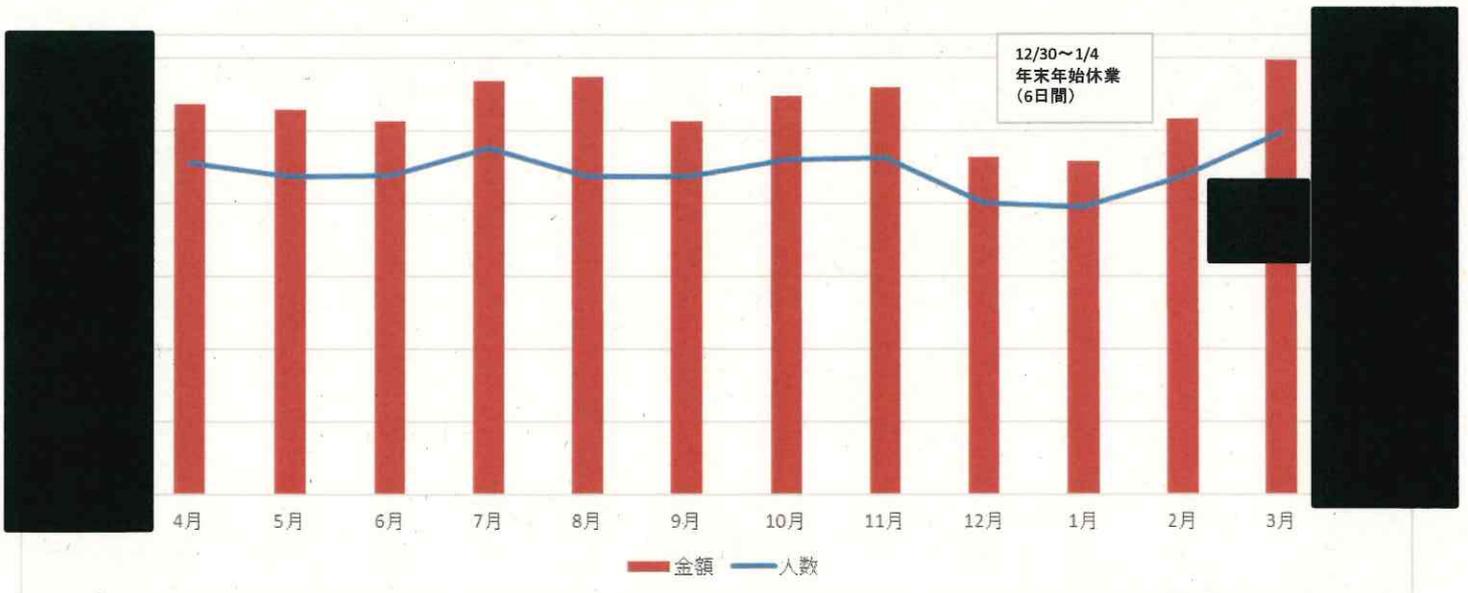
利用ジャンルは、ホールおよびセミナールームともに、例年通り「会議等の座学」での利用が約半分を占めておりますが、一方で企業の販売催事やゲーム大会などの、会議体以外での利用が増加傾向となっております。

利用者の属性傾向としては、例年同様に行政利用の割合が高く、特に市民抽選前の行政予約により、市民利用が圧迫されている状況となっており、対応については文化振興課との協議を継続しています。

2023年度 カフェローカル売上等推移

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上半期計
人数							
合計							
店内							
テイクアウト							
ケータリング							
物販							
イベント等							
5%対象合計							
こくペジ その他 (5%対象外)							
5%							

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下半期計	年間計
人数								
合計								
店内								
テイクアウト								
ケータリング								
物販								
イベント等								
5%対象合計								
こくペジ その他 (5%対象外)								
5%								



3. 従事者育成に係る研修実施状況

項目	実施月	研修内容
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		

4. 利用者意見及び自己評価

(1) 施設利用者アンケート集計結果

集計結果はホームページに記載するとともに、ご要望については市と協議の上で改善を行う等、利用者のニーズに沿った運営管理に活かしてまいります。

国分寺市立cocobunjiプラザ 施設利用者アンケート集計結果①（貸館利用者）

実施期間：2023年11月1日（水）～11月30日（木）

利用施設：ココブジプラザ リオンホール・セミナールーム・控室 他

回収枚数：82枚（回収率100%）

【本日の利用施設】

リオンホール	セミナールーム		その他	未記入
49	33	0	0	0
59.8%	40.2%	0.0%	0.0%	0.0%

【来館の目的、施設利用のジャンル（複数回答あり、未記入者多数）】

体操・太極拳	6	洋邦楽練習	2	講演会	4	展示会	5	演劇・映画	0
ヨガ	2	合唱合奏(ピアノ)	1	会議	19	手芸工芸(絵画)	3	ゲーム麻雀	1
社交ダンス	3	コンサート	2	セミナー研修	17	工作	1	式典	0
その他ダンス	0					書道・茶道	0	販売	0
						華道フラワー	0	その他	8

1. 共用部の印象について(ホワイエや通路、トイレ、授乳室の印象や使い勝手についての意見等)

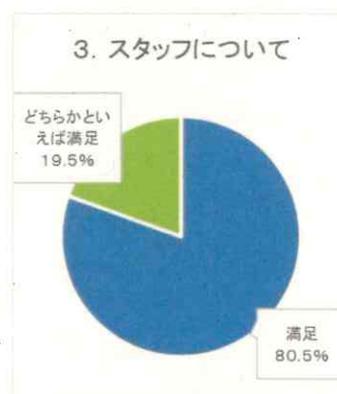
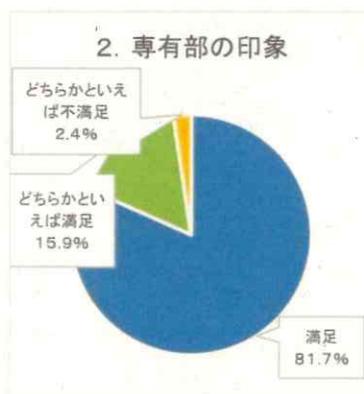
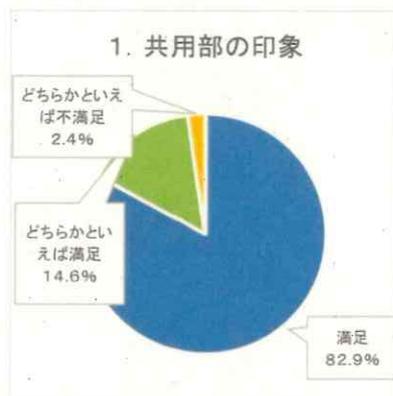
満足	どちらかと言えば満足	どちらかと言えば不満足	不満足	未記入
68	12	2	0	0
82.9%	14.6%	2.4%	0.0%	0.0%

2. 専有部の印象について(ホール、セミナールーム、控室の印象や使い勝手についてのご意見等)

満足	どちらかと言えば満足	どちらかと言えば不満足	不満足	未記入
67	13	2	0	0
81.7%	15.9%	2.4%	0.0%	0.0%

3. スタッフについて(説明や案内、態度、言葉遣い、身嗜み等の印象やご意見)

満足	どちらかと言えば満足	どちらかと言えば不満足	不満足	未記入
66	16	0	0	0
80.5%	19.5%	0.0%	0.0%	0.0%



国分寺市立cocobunjiプラザ 施設利用者アンケート集計結果② (カフェ利用者)

実施期間：2023年11月1日(水)～11月30日(木)

利用施設：カフェローカル 他

回収枚数：41枚 (任意回収)

【本日の利用施設】

カフェローカル			その他	未記入
41	0	0	0	0
100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

【来館の目的、施設利用のジャンル(複数回答あり)】

カフェのみ	36	トイレ	3	行政手続き	2	その他	3
-------	----	-----	---	-------	---	-----	---

1. カフェの印象について(雰囲気、美観、明るさ、温度設定等、自由なご意見)

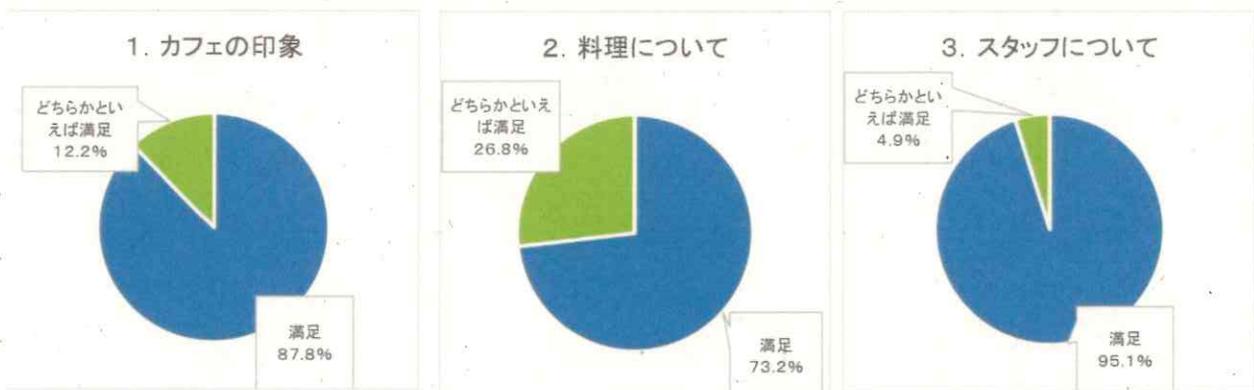
満足	どちらかと言えば満足	どちらかと言えば不満足	不満足	未記入
36	5	0	0	0
87.8%	12.2%	0.0%	0.0%	0.0%

2. 料理について(味、盛り付け等、自由なご意見)

満足	どちらかと言えば満足	どちらかと言えば不満足	不満足	未記入
30	11	0	0	0
73.2%	26.8%	0.0%	0.0%	0.0%

3. スタッフについて(説明や案内、態度、言葉遣い、身嗜み等、自由なご意見)

満足	どちらかと言えば満足	どちらかと言えば不満足	不満足	未記入
39	2	0	0	0
95.1%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%



国分寺市立cocobunjiプラザ 施設利用者アンケート集計結果③（コメント）

実施期間：2023年11月1日（水）～11月30日（木）

※「→」は、アンケートの要望を受けての改善点。

共用部の印象について（ホワイエや通路、トイレ、授乳室の印象や使い勝手についての意見等）

- ・トイレの清掃が非常にきれいです。
- ・いつも掃除が行き届いていて使いやすい。
- ・清潔でとても良いと思います。
- ・汚れやすい白を主に使用していつも、いつ来てもきれいな白さが保たれています。
- ・いつもきれいに整えられていて素晴らしいです（特にトイレ）、気持ち良く使えています。
- ・明るく清潔感が感じられる。
- ・トイレがきれい。
- ・いつもきれいです。
- ・ホールから多目的トイレまで手すりを付けてほしい。
- ・会場からトイレがちょっと離れている。

専有部の印象について（ホール、セミナールーム、控室の印象や使い勝手についてのご意見等）

- ・使いやすいとても良いです。
- ・広くてきれい。
- ・広場が素敵です。
- ・駅から近くて使い易い。
- ・Aホールのピアノの部分が使用できない、ピアノは使用しない時は別の場所へ移動してほしい。使用料のカットをしてほしいくらいです。
→今年度ピアノカバーおよび除湿器を導入したことを受け、ピアノ保管場所をAホール外に変更することを検討します。

スタッフについて（説明や案内、態度、言葉遣い、身嗜み等、サービス全般の印象やご意見）

- ・非常に良くなった。
- ・とても親切です。
- ・丁寧に助言して頂きました。
- ・親切に対応してくれる。
- ・本日お部屋の対応して頂いた方、とても素晴らしい対応でした。
- ・女性スタッフの対応が良かった。
- ・いつも気持ち良くご対応頂いて感謝です。
- ・機器に強い方がいてくださり、大変助かりました。
- ・車椅子をかりましたが、丁寧にご対応いただきました。

その他、ご要望やご意見など、ご自由にご記入ください。

- ・いつもありがとうございます。
- ・いつもスタッフの心配りに感謝しています。
- ・照明の調整ありがとうございます。
- ・丁寧なご対応、きれいな空間作り、ありがたいばかりです。
- ・いつもお世話になっております、気持ち良く使用させていただいています。
- ・設備も充実していて良かったです。
- ・予定時間の5～10分前から部屋の使用ができると嬉しいです。→同内容のご要望をいただくたび、条例遵守である旨を説明しています。
- ・使用時刻の5分前に開けていただけると始める準備が助かります。→同内容のご要望をいただくたび、条例遵守である旨を説明しています。
- ・セミナールームでのマイクの使用については会場側より「外から聞こえない小音であれば本来はダメですが使用して良い」と声をかけていただいた事がある為、一切の使用不可については残念です。失礼ですがスタッフの皆様で共有をお願いします。
→マイク使用については許容の範囲について改めてご説明し納得いただくとともに、同内容について再度のスタッフ勉強会を行いました。
- ・喫煙所増設希望。

カフェの印象について（雰囲気、美観、明るさ、温度設定等、自由なご意見）

- ・ゆったりと落ち着いた雰囲気です。居心地がよい。子連れにも優しい。
- ・清潔感があってゆっくりできました。
- ・広々とした空間でゆったり過ごせる。
- ・ゆっくり出来たのが良かった。
- ・ゆっくり出来良い。
- ・娘（3才）連れでもゆったりスペースが確保できて満足です。
- ・スローな手作りの食事が身体にやさしい。
- ・雰囲気は良好でした。
- ・広々して落ち着く。
- ・席がゆったりして空間もあり、くつろげます。本も自由に読めるのも良いです。
- ・ゆったりと落ち着いた雰囲気です。居心地がよい。子連れにも優しい。
- ・照明が明るすぎず暗すぎずちょうど良く好きです。
- ・いつもきれい。
- ・雰囲気も落ち着いて広々として好きです。
- ・メニュー表を見やすくしてくれるとうれしい。（文字が小さい） → 入口貼付のメニュー表の文字を大きくし、より見やすく改善しました。

カフェの料理について（味、盛り付け等、自由なご意見）

- ・丁寧に作られたご飯が美味しいです。心も体もエネルギーチャージできます。
- ・体に優しい料理がおいしい。
- ・ヘルシーで野菜がとても美味しかったです。
- ・娘（3才）がここの野菜だと美味しいと食べるので時々来ています。
- ・ヘルシーで野菜中心、ドレッシングが美味しかったです。
- ・お料理の量、味、バランスがよい。
- ・ラテ（豆乳）が美味しく、牛乳が苦手なので助かります。
- ・量、味、共にgood!
- ・味付けが素晴らしかった。
- ・サラダのドレッシングの味が好きで、かかっている量がちょうど良いです。
- ・優しいお味で、とても美味しかったです。体に良さそうです。
- ・見た目も味も量も満足です。
- ・ちょうど良い量です。
- ・いつもカフェのみで今度は料理も楽しみたいです。ケーキは素朴で美味しいです。
- ・ちょうど良い量の美味しい昼食をいただきました。
- ・とても美味しくいただきました。身体に優しく一つ一つ丁寧に作られているのが伝わります。
- ・原材料にこだわった料理や飲み物が良い。
- ・とても美味しいし体に良いです。
- ・とても身体に優しいメニューでとても美味しいです。身体が温まるお料理なので、温かいお茶なども自由に飲めると嬉しいです。（白湯でも）
- ・魚がちょっと味が濃かったが、あとは満足。
- ・みそ汁、サラダの内容を変えてみるのはいかがでしょうか。セットのコーヒーの量が少ないかなと思います。
- ・盛り付け、雰囲気とても満足です。チキンがもう少しだけ味がほしい。

カフェスタッフについて（説明や案内、態度、言葉遣い、身嗜み等の印象等、自由なご意見）

- ・いつも明るく接してくれる。
- ・メニューの説明がとても丁寧。
- ・明るくて感じがいい。
- ・感じがよい。
- ・声がけもしつこくなく、のんびりした感じで良い。
- ・皆様お優しいです。
- ・以前ランチのメニューをメモを見ながら一生懸命に説明しているスタッフの方を見て好感が持てました。（新人さんだったのでしょね）
- ・丁寧な対応です。
- ・自然な接客で良いと思います。またここに来たいと思うようなカフェなのかも。
- ・スタッフの方々の丁寧な接客が大好きです。
- ・親切で丁寧です。
- ・みなさん感じがいいです。

カフェ利用者の、共用部の印象を含めて、ご意見やご要望など

- ・何かイベントとかやって欲しい。バザー、フリマとか。
- ・カフェローカルはとても雰囲気がよく美味しいです。体に優しいカフェは貴重ですのでありがたいです。また来ます。
- ・共用部、カフェ、いろいろうまく配置されていると思います。
- ・広々とした店内でとても居心地良かったです。
- ・空間が広く明るく良い印象。
- ・定休日に休憩スペースになっているのがありがたい。
- ・共用部はきれいで気持ち良く利用させていただきました。
- ・ゆったりおしゃべりや食事ができました。
- ・小金井市民ですが、国分寺はこういったおしゃれなカフェも運営できてさすがだと思います。これからもがんばって下さい。こういうお店は貴重なので！また来ます。
- ・子どもが走ったりしていたので、ホコリ等が気になる。
- ・木の囲い部分の天井にホコリが積もっていたのが気になる。
- ・ソファに座った時の臭いが気になります。（蔵の中のほこりっぽい臭いです）食事中も気になりました。調度品の臭いでしょうか。
→天井や調度品、布製品を含め、改めて清掃を徹底し清潔を心掛けます。

【市主催事業および自主事業アンケートについて】

利用者が直接参加する事業について、アンケートを実施しました。回収率は90%を超えており、内容は概ね「満足」「どちらかと言えば満足」との評価を頂いております。コメント欄からは「こくベジ」や「宇宙関係」といった国分寺の魅力発信企画や、音楽や寄席などの文化企画に対して高い関心があり、事業運営への好意的なご意見を多数頂きました。

ローカルテーブルについて、ワークショップという特性上、書面でのアンケートではなく実施毎に感想という形で意見を聴取し、参加者の意見を把握し次回以降の運営に反映させています。

(2) 自己評価票

事業実施状況 指定管理者 自己評価票

施設名	国分寺市立cocobunjiプラザ
指定管理者名	株式会社京王設備サービス

※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
収支計画の適確性	収支計画に基づき適正に執行されているか	3	毎月の収支を記録し適正に執行した。収支計画と決算との差額の一部を市主催事業の拡充、施設の維持管理や防犯対策に充当し、差額の有効活用を行った。
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	協定等に基づき業務を実施するとともに、防犯カメラ設置による防犯対策強化、床面剥離清掃や自動床洗浄機による美観向上・維持、空調機の予防保全等により、施設運営の向上に取り組んだ。
	開館予定日数・開館時間は守られているか	3	協定等に基づく開館状況を遵守した。
	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	提案書や計画書通りの従業員数及び執行体制で運営した。また貸館やイベント内容によって増員し、臨機応変な対応を行った。
	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	防火管理者を通年において選任した。他、イベント業務管理士、サービス介助士、建設業経理事務士等、運営に関わる有資格者の配置と、全運営スタッフが上級救命講習を修了している。
	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	個人情報書類はキャビネットにて施錠保管するとともに、必要な報告は書面または口頭にて適宜実施した。
	施設全体が清潔に保たれているか	4	床面剥離清掃や自動床洗浄機等の使用による美観向上に取り組んだ結果、美観、清潔感について、利用者アンケートの全回答者から「満足またはどちらかと言えば満足」の回答を得られた。
	法定点検や検査等は確実に実施しているか	4	法定点検や検査等について仕様通りに実施し月報にて報告した。また、社内における安全パトロール、業務指導といったセルフチェックを実施し、業務改善を図った。
サービスの質に関する評価	利用者の満足度はどうか	4	利用者に対する丁寧なコミュニケーションを心がけた結果、利用者アンケートで約95%の方から「満足またはどちらかと言えば満足」評価を得ることができた。
	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	年1回の利用者アンケートだけでなく、毎利用後の退出チェックシートに要望欄を設け、要望に対し迅速に対応した。
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であるか	4	利用者アンケート全回答者から「満足またはどちらかと言えば満足」の評価を得ている。また、昨年発生した接客に関する苦情について、今年度0件であった。
	クレーム等に対して適切に対処しているか	3	指定管理業務に関するクレームは0件であった。報告書掲載外の市政や商業施設に対するクレーム事案を含めて、丁寧な取り扱いから必要に応じた速やかな処置と情報共有を行い、事案鎮静化と類似事案発生防止を図っている。
	個人情報が適切に取り扱われているか	4	全ての個人情報はキャビネット等にて施錠保管するとともに、取り扱いについて研修や資料回覧にて適宜指導を実施している。また、安全確保の一環としてWEB事業申込フォームはASP・SaaS認定企業のシステムを採用している。
	業務に必要な研修を実施しているか	4	社内外研修、スタッフ勉強会、資料回覧等、適宜研修や指導を実施している。接遇研修、上救命講習の全員受講、利用申請時の判断基準勉強会等、積極的にスキルの向上と平準化に努めた。
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であったか	4	国分寺市の定める指針を基に、窓口拡声機器等補助グッズの設置・活用や、サービス介助士の配置による指導により、細やかで丁寧な対応を行った。
	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)		
応じた施設の水準性に	カフェ・レストラン運営業務が適切に行われているか	4	コロナ禍における東京都感染防止点検に基づいた対策を徹底した。また、限定メニュー販売、イベント実施、市内写真展示、こくベジ販売等、市の魅力を発信する運営を実施した。
	まちのぶんかターミナルとして、市の魅力を発掘、発信できているか	4	ぶんかターミナルコーディネーターを毎日配置し、宇宙やくくベジの企画やMAP活用企画、観光まちづくり連絡協議会への参加、市内活動や近隣学校との協働等、積極的に市の魅力発信を行った。

指定管理者の自己評価

総合評価	評価の理由等
4	<p>来館者の「利用しやすい施設環境」を目指した防犯対策、機器予防保全、美観向上に日々取り組むとともに、施設運営経験を基にしたスタッフ教育の実施と有資格者の配置によって、適切な案内と適時対応を行い、「クレーム防止」と「安心・安全」や「不安の解消」に繋がった。その結果、施設利用者アンケートでは95%以上の満足評価を得るとともに苦情を0件とすることができた。また、市及び地域団体との積極的な連携・協働・協力によって事業企画を作り上げるとともに、Web、マスコミ、公共交通機関広告といった様々な広報・宣伝媒体と指定管理者グループの繋がりを駆使した地域内外へ向けた「市の魅力」情報を発信することで、事業企画の満足度やリピーターの確保に繋げるなど、人と文化の交流拠点として役割を果たした。</p> <p>評価者氏名 : 株式会社京王設備サービス 総括責任者 清水 大吾</p>

5. 苦情対応に係る記録

令和5年度 指定管理者 苦情受付・対応件数報告書

指定管理業務名又は施設名	国分寺市立cocobunjiプラザ
--------------	-------------------

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5年	4月	1	A		
			B 1		1
	5月	0	A		
			B		
	6月	0	A		
			B		
	7月	0	A		
			B		
	8月	0	A		
			B		
	9月	0	A		
			B		
10月	0	A			
		B			
11月	0	A			
		B			
12月	0	A			
		B			
令和6年	1月	0	A		
			B		
	2月	0	A		
			B		
	3月	0	A		
			B		
合 計	1	A			
		B 1		1	

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、対応により完了した件数

その他件数 … 苦情を聞き置く等、上記以外の件数

【苦情対応等に係る考察等】

4月の苦情1件は、マンホールカードについての内容・問い合わせであり、施設利用や接遇に関する苦情は発生いたしておりません。

今後も「苦情を発生させない」「苦情が発生した場合」に関して、速やかな情報共有やスタッフ教育を行い、適切な苦情対応を実施いたします。

6. 事業計画に掲載した計画の実施状況

(1) 施設貸し出し業務における取り組み

◆初めて施設を利用する主催者への案内について

- ▶団体登録時や、施設の予約を正式に受ける前には、利用内容に関する詳細なヒアリングを実施しています。ヒアリングによって主催者の漠然とした利用イメージを具体化し、お客様の“やりたいこと”と“cocobunjiプラザ利用規約に則り実際に可能なこと”の齟齬を解消することで、利用当日のトラブル防止を図りました。特に今年度はコロナ禍後の制限解除に伴い、新規の利用相談や利用ID登録が増加しました。相談・登録時には、施設内覧の積極的な声掛けを実施し、施設利用ルールの理解を促しました。

◆主催者への丁寧なコンサルティング&サポート及び施設維持管理等

- ▶主催者の「施設見学→施設予約→広報→実施当日」を通じて、実施時期、想定人数、室内レイアウト、当日の導線、照明や音響機器についての操作説明や安全管理の指導に至るまで、丁寧にコンサルティングを行うことで主催者の催事成功に向けてアドバイスとサポートを行いました。施設利用に関する内容詳細をお伺いする際は、想定ジャンルにおける一般的な室内レイアウト例や備品使用例を、図などを用いて丁寧に説明しました。

- ▶コロナ禍後の制限解除によるルール変更に対し、利用申請時の説明及び館内掲示やホームページ掲載により、ルールの変更を案内しました。

- ▶コロナ禍後の制限解除により、飲食に関わるイベントを始めとした多様な利用が増加しました。これに伴い「利用上の注意事項」「ケータリング実施計画書」の書式をリニューアルし、利用内容の詳細把握及びルール周知、トラブル防止を図りました。

- ▶フローリング床の消毒薬による汚損や不要となった床面の案内表示について、**床面剥離清掃及び床面案内表示撤去**を実施しました。また、夏季空調トラブルによる機器故障リスクの低減を目的として、**空調機器保守点検仕様外のホール内等空調機器ドレンパン清掃**を実施しました。



▲撤去前の床面案内表示



▲床面剥離清掃後

◆高齢者や障害者の方などに対する対応

コミュニケーション補助具として、耳の不自由な方や外国人が来館した際に適切なご案内をするための「筆談用ボード」、イラストを指さしてご案内できる「コミュニケーション支援ボード」、高齢者用の「老眼鏡」及び、耳の不自由な方のための「対話型拡声器」の常設を継続するとともに、サービス介助士有資格者によるスタッフ勉強会を実施し、バリアフリー対応の強化を図りました。

◆施設利用者サービス向上に対する対応（施設利用者への無料貸出備品追加等）

サービス向上の一環として、L型フロアスタンド（施設内5本）、5mHDMIケーブル、スマホを音響ワゴンに接続するUSB-C対応アダプター、ホール音響ワゴン有線マイク入力端子増設に続き、USB-C非対応のスマホを音響ワゴンに接続するためのBluetooth接続アダプターを導入しました。



▲Bluetooth接続アダプター

◆安全・防犯に関する取り組み

- ▶事件発生リスクの抑止対策の一環として、館内2か所に**防犯カメラ**を導入しました。
- ▶「**上級救命講習**」受講を推進しており、運営スタッフ**全員の受講が完了**しました。今後も継続的に認定者を確保し、有事に備えます。
- ▶施設利用者の熱中症発生リスクに備え、冷却グッズや経口補水液等の**熱中症対策用品**を常備し、活用しました。
- ▶防災・停電時の備えとして、**電池式のモバイル充電機能付きLEDランタン**4台を導入しました。
- ▶授乳コーナーのコンセント電源について、電気の無断使用や防犯及び幼児の感電防止のため、**コンセントカバー**を設置しました。



▲防犯カメラ設置



▲充電機能付LEDランタン

(2) 情報発信についての取り組み

◆施設の認知度向上に向けた取り組み

- ▶近隣住民に対する認知度向上として、カフェの広告ポスターを**コミュニティバス(ぶんバス)**に掲載しました。
- ▶テレビやSNSをはじめとした様々な情報媒体を活用し、市内外の方への情報発信に積極的に取り組みました。今年度は、5周年記念プラネタリウムや夏のデジタルアート体験の**テレビ取材(情報番組にて紹介)**、武蔵野美術大学写真展の**新聞取材(東京新聞)**、**国分寺市広報ラジオ番組**及び**YouTubeチャンネルへ出演**し、イベント告知を実施しました。
- ▶施設主催事業の報告や、「日本の宇宙開発発祥の地」をPRするため天文情報を映像化して、まちの魅力発信コーナーで上映しました。



▲テレビでのイベント紹介



▲cocobunjiプラザのコンプとしてYouTubeに出演してイベント告知

◆貸し施設業務における利用者情報の発信

<催事情報の発信>

- ▶当施設内で実施される予定の催事のチラシやポスターについて、取り扱い基準に則り、平等に掲載しました。
- ▶館外の情報発信も、壁面に設置した「**いずみホールイベント情報コーナー**」をはじめ、独自に設置したマグネットボードを活用し対応しました。
- ▶市主催の展示イベントについて、実施担当者と協議の上で施設ホームページやSNSに情報を掲載しました。
- ▶毎月1回、催事情報を定期的にまとめた「**催事案内**」を発行し、施設内で配布しました。



▲いずみホールコーナー

＜サークル情報の発信＞

- ▶cocobunjiプラザで活動されているサークル（非営利）について、会員募集等の情報の閲覧ができるよう、専用情報ファイルを引き続き運用しました。

（3）施設に賑わいをもたらす取り組み

- ▶カフェローカル内に、市内在住の植物観察家による「植物写真」を10月まで展示しました。また、武蔵野美術大学 参画協働による「国分寺市内写真作品」の展覧会を開催し、閉会後は常設展示として継続しています。

- ▶カフェ入口黒板ボードのイラストや、季節の植物装飾により、四季を感じさせる雰囲気づくりに取り組みました。



▲カフェ黒板ボード 季節イラスト



▲季節の植物装飾



▲武蔵野美術大学学生による写真展

- ▶セミナールームの壁面に設置した「巨大こくぶんじイラストMAP」の活用
ぶんかターミナルコーディネータープロデュース、こくぶんじ観光まちづくり協会協力による「常設展示観光MAP」展示、地域大学生協力による「こくぶんじ写真コンクール入選作品」展示、市民等からの写真公募による「ここから見えたよ！ツインタワー写真」展示、「武蔵野美術大学写真展撮影スポット紹介」展示を実施し、来訪者に対して様々な“まちのぶんか”に触れる機会を提供しました。



▲公募によるツインタワー写真展示

- ▶まちの魅力発信コーナーにて、宇宙にまつわる映像コンテンツを制作・放映することにより、「日本の宇宙開発発祥の地」として「国分寺×宇宙」のブランディングイメージに寄与しました。

- ▶開館5周年記念の思い出スポットとして、ハワイエに市内在住バルーンアーティスト制作による「特製バルーンアート」を設置し、写真撮影に活用していただきました。



▲国分寺二中美術部協力による宇宙月間「満月特集」映像放映

- ▶こくベジを用いた季節を実感できる展示として、中秋の収穫物お供え飾り、ハロウィンやクリスマス時期のかぼちゃ装飾等を行いました。



▲5周年バルーンアート



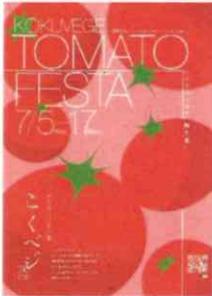
▲季節のこくベジ展示



(4) カフェ・レストランのサービス向上に関する取り組み

▶地産地消のメニューと多彩な限定メニュー

こくベジをはじめとした地元食材を活かしたメニューを提供し“地産地消”を推進することで、市の魅力発信に貢献しました。また、期間限定メニューとして、こくベジトマトフェスタ参画による「こくベジトマトとズッキーニの焼きマリネ」、うどフェスタ参画による「うど春巻き」、こくベジ農家のさつまいもを使用した「さつまいもプリン」（おたカフェとのコラボメニュー）、武蔵野美術大学写真展をイメージした「光彩をひろうルイボスティー」等を販売しました。



▲こくベジフェスタ参画▲



▲さつまいもプリン



▲光彩ルイボスティー



▲さくらほうじ茶ラテ

▶店内パーティー、各施設のケータリングについて

コロナ禍後の制限解除に伴い、店内パーティーや座席予約が増加しました。また、ケータリング予約についても再開し、復調傾向となりました。

▶地元の魅力を発信する販売・展示スペース

地域、環境、自然、食、暮らし、子育て等をテーマに、こくベジや地域の名産品や加工品の販売、地域芸術家の作品展示、情報発信スペースを設けました。今年度は、武蔵野美術大学との協働による店舗内を利用した写真展企画（市主催事業として実施）や、ぶんかターミナルコーディネーターの連携を活用し、こくベジ（地元の農畜産物）を用いた季節の植物装飾を実施しました。

▶「ローカルテーブル」や「こくベジ収穫体験」との連動

まちの魅力を発掘し発信する事業“ローカルテーブル”は、カフェローカル内のアットホームな雰囲気の中で毎月実施し、こくベジを使用した総菜を軽食（有料）として、提供しました。（自主事業として実施）

秋季に実施した“こくベジ 芋掘り体験”では、カフェローカルで調理した「こくベジさつまいも特製ケーキ」を現地で参加者に試食していただき、こくベジのおいしさを堪能していただきました。（市主催事業として実施）



▶**こくベジの個別注文受け取りサービス「こくベジ便」**

国分寺市の大きな魅力のひとつである“こくベジ”について、食材としてメニューに活用するだけではなく、**個別注文受け取りサービス「こくベジ便」**を通年に渡って展開し、認知度向上と普及に尽力しました。



▲こくベジ便 告知ポスター

▶**おたカフェ&カフェローカル コラボメニュー（アウトリーチ企画）**

市内NPO法人が運営している、お鷹の道にある「おたカフェ」とカフェローカルがタッグを組んでメニューを開発し、同時にキャンペーンを展開しました。今年度は、**こくベジ農家産“さつまいも”を用いた「特製ケーキ」**をコラボメニューとして冬季限定で販売し、おたカフェからの紹介客が来店することで、売り上げ増加と同時に施設認知度の向上という相乗効果を生み出しました。



▲おたカフェコラボ告知ポスター

▶**営業時間外における店内スペースの一部開放**

カフェ定休日に、**店内スペースの一部を休憩スペースとして来館者に開放**しました。来館された方の休憩や学生の自習等に活用いただき、cocobunjiプラザがホールやセミナールームの貸し施設だけではない、市民の憩いの場として認知していただけるよう、店内の一部を提供しました。

