

平成 24 年度

武蔵野市公の施設のモニタリング評価結果報告書

平成 24 年 7 月

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会

次のとおり、武蔵野市公の施設のモニタリング評価を行ったので報告します。

- 1 評価対象期間 平成 23 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日（平成 23 年度）
- 2 評価結果 下記評価対象施設は、基本協定及び年度協定に基づき、適正に管理及び良好に運営されているものと認めます。
- 3 評価対象施設等

No	評価対象施設	指定管理者	施設所管課
1	武蔵野市立武蔵野公会堂	公益財団法人武蔵野文化事業団	市民協働推進課
2	武蔵野市立武蔵野市民文化会館		
3	武蔵野市立武蔵野芸能劇場		
4	武蔵野市立武蔵野スイングホール		
5	武蔵野市立吉祥寺美術館		
6	武蔵野市立松露庵		
7	武蔵野市立吉祥寺シアター		
8	武蔵野市立自然の村	公益財団法人武蔵野生涯学習振興事業団	児童青少年課
9	武蔵野市立 0 1 2 3 吉祥寺	公益財団法人武蔵野市子ども協会	子ども家庭課
10	武蔵野市立 0 1 2 3 はらっぱ		
11	武蔵野市くぬぎ園	社会福祉法人武蔵野	高齢者支援課
12	武蔵野市桜堤ケアハウス		
13	武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティケアサロン	財団法人武蔵野市福祉公社	
14	武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター		
15	武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター	社会福祉法人武蔵野	
16	武蔵野市立高齢者総合センター	財団法人武蔵野市福祉公社	
17	武蔵野市立北町高齢者センター ※		
18	武蔵野市立武蔵野商工会館市民会議室	武蔵野商工会議所	生活経済課
19	武蔵野市立武蔵野陸上競技場	公益財団法人武蔵野生涯学習振興事業団	生涯学習スポーツ課
20	武蔵野市立武蔵野軟式野球場		
21	武蔵野市立武蔵野庭球場		
22	武蔵野市立武蔵野プール		
23	武蔵野市立武蔵野総合体育館		
24	武蔵野市立武蔵野温水プール		
25	武蔵野市立緑町スポーツ広場		
26	武蔵野市立みどりのこども館	社会福祉法人武蔵野	障害者福祉課
27	武蔵野市立かたらいの道市民スペース	公益財団法人武蔵野文化事業団	市民協働推進課
28	武蔵野市立ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス	公益財団法人武蔵野生涯学習振興事業団	生涯学習スポーツ課
29	武蔵野市立境南ふれあい広場公園		緑化環境センター

※「武蔵野市立北町高齢者センター」は住居 5 戸の施設のためアンケートを実施していない。

4 評価方法 下記資料に関する精査並びに、武蔵野市公の施設のモニタリングにおける主管課である企画調整課担当職員へのヒアリング

- ① 武蔵野市公の施設のモニタリングにおいて作成した下記帳票
 - * モニタリング結果総括シート
 - * 指定管理者及び主管課が作成したサービス評価シート
 - * 利用者アンケート調査結果
- ② 各施設の利用状況
- ③ 各施設の平成 23 年度決算資料

5 施設ごとの総合評価の判断基準

判断基準	評価
他自治体の同種の団体や民間企業等と比較して優れている。または、他にはない創意工夫や独自の取組みを行っている。	S
期待以上の成果をあげている。	A
期待どおりの適正な運営が行われている。	B
期待する水準に達していない。	C

6 評価委員会委員名簿

委員長	会田 恒司	武蔵野市副市長
委員	小森 岳史	武蔵野市企画政策室長
〃	竹内 道則	武蔵野市総務部長
〃	名古屋 友幸	武蔵野市財務部長
〃	鵜川 正樹	外部有識者（公認会計士）
〃	木暮 衣里	外部有識者（中小企業診断士）

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野公会堂
主管課	企画政策室 市民協働推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<p>施設の老朽化や地下一階（旧レストラン部分）の未整備により、利用者の満足度が低くなっていることはいたしかたない面があると理解する。「情報の提供」「利用者の意見の反映」等については改善すべき課題であるが、施設が老朽化する中でも一定の利用を維持している。以上のことから、総合評価は「B」が適当である。</p>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 東日本大震災の影響による節電のための臨時休館及び改修工事のため、利用可能回数・利用回数は減っているが、利用率は向上しており、効率的な運営が行われている。 * 利用者の満足度は高くはないが、施設が老朽化する中、一定の利用を維持している。 * 苦情対応マニュアルが整備された。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者満足度は施設の新しさが影響する面も否めないが、昨年度から利用者満足度について指摘しており、2年連続して「総合満足度」が40%を切っている点は憂慮すべきである。施設更新については市の長期計画においては今後検討することとなっており、利用者へ理解を求めるのが難しい点は理解するが、少しでも良い評価が得られるように努めること。 * 利用者アンケートにおいて、「職員の服装・身なり」等の職員の対応に対する「満足」が、「概ね満足」とあわせても51%と、他の施設と比較して低調である。接客する者としてふさわしい対応を心掛けること。 * 情報提供、情報入手方法、利用者の意見の反映については満足度が低く、原因の検証とあわせて引き続き改善が必要である。
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野市民文化会館
主管課	企画政策室 市民協働推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<p>中心的な機能であるホールの利用率は継続して高く、公演に対する評価も良好で、市内の芸術文化団体への支援など、本市における文化施設の中核をなす施設として、良好な運営を行っているといえる。また、ホームページ改修による利便性の向上や、職員対応への高評価など概ね優れた内容となっている。一方で、茶室、和室、会議室等の利用率向上の取組みが望まれる。これらのことから、総合評価は「B」が適当である。</p>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートの総合満足度が約8%低下したことは残念であるが、78.9%と依然として高い満足度を保っている。 * 営利を目的としない市内の芸術文化団体に優先使用期間を設け、芸術活動の支援を行っている。 * 改修工事や、東日本大震災の影響による節電のための臨時休館等で利用可能回数・利用回数は減っているが、利用率は微増しており、適切な運営が行われている。 * チケットをほぼ完売していることは高く評価できる。 * 事業団のホームページをリニューアルし、公演の内容をPRするとともに、利用者の利便性の向上が図るとともに、事業の魅力をトップページでPRするなど、利用者増加に努めている。 * 利用者アンケートにおいて、職員の対応の評価が高く、自由記載欄では「とてもよい」との評価も得ている。 * 苦情対応マニュアルが整備された。
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度において、昨年は0%であった「やや不満」が0.9%出現しているので、原因分析と対応を図ることが望まれる。 * ホームページのトップページでの公演PR写真入りの枠を活用し、利用率の低い施設のPRなどについても検討されたい。
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野芸能劇場
主管課	企画政策室 市民協働推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団
総括	利用者からの評価は概ね優れた内容とはなっている。利用者アンケートの総合満足度が16%も向上するなど、良好な運営を行っているが、一昨年水準には至っていない。以上のことから、総合評価は「B」が適当である。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートにおいて「利用者意見の反映」「主催・共催する文化事業」「安全・管理体制」「地域との連携」「その他」の項目が軒並み20%程度向上し、「総合満足度」についても16%向上したことは、高く評価できる。 * 利用者アンケートにおいて、「職員の対応」「建物・設備・備品等の管理」の評価が高く、また自由記載欄では清掃の状況や職員対応に評価の言葉が見られるなど、良好な運営が行われている。 * 節電のための臨時休館に協力するなど、公の施設の指定管理者として、市と一体となった管理運営が行われている。 * 苦情対応マニュアルが整備された。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 費用や事業（公演）ジャンル等の問題はあがるが、美術館・シアターと同じデザインのホームページへの改修や、美術館・シアターのホームページを利用して、芸能劇場での事業（公演）内容や施設利用についてPR（相互乗り入れ）を行うなど、一つの事業団が複数施設の指定管理者となっているという特徴・強みを活かした取り組みを期待する。 * 「情報の提供」についての評価が低いので、評価を高められるよう努めること。
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野スイングホール
主管課	企画政策室 市民協働推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団
総括	利用者アンケートの総合満足度は低下しており、原因の究明が必要であるが、節電等の厳しい状況の中、利用率は微増しており、総合評価は「B」が適当である。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 苦情対応マニュアルが整備された。 * 節電のための臨時休館に協力するなど、公の施設の指定管理者として、市と一体となった管理運営が行われている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートの総合満足度が 12.4%低下しており、原因究明と対策が求められる。 * 「情報の提供」「利用者の意見の反映」「主催・共催する文化事業」については、利用者の評価が低い傾向があるので、原因究明と対策が求められる。 * 費用や事業（公演）ジャンル等の問題はあるが、美術館・シアターと同じデザインのホームページへの改修や、美術館・シアターのホームページを利用して、スイングホールでの事業（公演）内容や施設利用についてPR（相互乗り入れ）を行うなど、一つの事業団が複数施設の指定管理者となっているという特徴・強みを活かした取り組みを期待する。
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立吉祥寺美術館
主管課	企画政策室 市民協働推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<p>安価で良質な展示により、来館者の満足度が高く、地域の文化施設として様々な面で地域との連携が行われているなど、良好な運営を行っていると評価できるが、入館者数の低下が著しい。以上のことから、総合評価は「B」が適当である。</p>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者満足度調査の総合満足度では、「満足」と「概ね満足」の合計が 91.3% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の合計が 0%と低く、利用者は高い満足度を得ているものと考えられる。 * 改修工事や、東日本大震災の影響による節電のための臨時休館等で利用可能回数・利用回数は減っているが、利用率は微増し、企画展示室は 100%と非常に高く、美術その他の芸術文化の創造及び発展普及という目的を達成している。 * 吉祥寺活性化協議会、吉祥寺音楽祭、学校鑑賞教室の実施など、継続して地域との連携を行っている。また市外利用者の比率が高く、観光の推進にも一役担っていると評価できる。 * 苦情対応については報告書により即日情報を共有するなど素早い対応を行うとともに、事故対応マニュアルを随時更新するなど、恒常的な改善のための取組みが行われている。 * ホームページの改修が行われ、利便性が向上するとともにPRも有効に行われている。 * 美術館のあり方について、武蔵野市第五期長期計画に基づいて課題を認識するなど、意識が高い。
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * F & F ビルの工事の影響もあり入館者総数が 32,293 人に減ったことはいたしかたないが、平成 21 年度の 43,187 人と比較しても、また平成 22 年度が 71,554 人と激増であったことを差し引いたとしても減少が著しい。魅力のある企画展招聘に努められたい。 * 費用や事業（公演）のジャンル等の問題はあがあるが、ホームページ等を活用して他の指定管理を行っている施設での事業（公演）内容や利用率の低い施設利用についてPR（相互乗り入れ）を行うなど、一つの事業団が複数施設の指定管理者となっているという特徴・強みを活かした取組みを期待する。
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立松露庵
主管課	企画政策室 市民協働推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<p>茶会以外の利用割合が増加しているなど、一定の努力は認められるが、今後も公の施設として利用率の向上に努めるとともに、良好な状態が保たれるよう引き続き維持・管理に努めていただきたい。このようなことを勘案し、総合評価は「B」が適当である。</p>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートの総合満足度では、「満足」と「概ね満足」の合計が 78.6% を占め、「不満」「やや不満」が 0%になるなど、利用者は高い満足を得ているものと考えられる。 * 文化事業団自主事業で配付する印刷物に案内を記載するなど、地道ながらも継続して周知に努め、その結果茶会以外の利用割合が微増するなど多様な利用への変化による利用率向上を図っている。 * 苦情対応マニュアルが整備された。 * 和風庭園と一体となった環境、景観を維持するため、庭などの周辺清掃にも努めている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 「満足」「概ね満足」の合計は、79.4%と高い水準にはあるが、その割合は年々低下しており、その分「ふつう」の割合が 17.5%から 21.4%に増加している。引き続き満足度の向上に努めること。 * 立地やハードの面はやむを得ないが、利用率が 23.6%と低調である。引き続き創意工夫等により利用率向上に努められたい。
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評定結果

公の施設の名称	武蔵野市立吉祥寺シアター
主管課	企画政策室 市民協働推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<p>利用率、利用者の満足度が高く、吉祥寺音楽祭やアニメワンダーランドへの協力など、地域の施設としても高く評価をすることができる。事業計画にあたっては施設使用料減免等収入面も考慮した適切な運営を行う必要がある。以上のことから、総合評価は「B」が適当である。</p>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者満足度調査の総合満足度では、「満足」と「概ね満足」の合計が 11% 上昇して 95.8%と高評価で、かつ、「やや不満」「不満」が 0%になるなど、利用者は高い満足度を得ているものと考えられる。 * 東日本大震災の影響による節電のための臨時休館等で利用可能回数は減っているが、利用回数・利用率が上昇し、劇場 98.8%、けいこ場 92.6%と継続して非常に高い。 * 継続して、イベントを通して商工会議所、地元商店街が実施する「吉祥寺音楽祭」「吉祥寺アニメワンダーランド」や市芸術文化協会の市民文化祭などに協力し、地域との連携に積極的に取り組んでいる。 * ホームページの改修が行われ、利便性が向上するとともにPRも有効に行われている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 施設使用料を減免とした自主事業が増えたため、歳入が減ることとなった。事業を計画するにあたっては、収入・支出の財政面もあわせて検討すること。 * 費用や事業（公演）のジャンル等の問題はあるが、ホームページ等を活用して、他の指定管理を行っている施設での事業（公演）内容や利用率の低い施設利用についてPR（相互乗り入れ）を行うなど、一つの事業団が複数施設の指定管理者となっているという特徴・強みを活かした取り組みを期待する
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立自然の村
主管課	子ども家庭部 児童青少年課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者数の減少、空きがあるなどの改善点はあるものの、年間約 5,000 人の利用があり、豊かな自然に親しむという目的は一定程度達成されていると理解する。主管課との情報共有が行われており、総合満足度も良好である。以上のことから、総合評価は「B」が適当である。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * サンプル数が少ないものの利用者アンケートの総合満足度では、「満足」と「概ね満足」の合計が 100%となっており、利用者は非常に高い満足度を得ている。 * 接遇研修の実施、対応マニュアルや利用者案内について随時改善を図っている。 * 利用者増にはつながらなかったものの、ホームページのリニューアルや武蔵野プレイスでのチラシ配りなど広報を強化している。 * ロビーのリニューアルなど、利用者のニーズに迅速に対応している。 * 主管課と指定管理者の間の情報共有が図られている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 個人情報保護と法令順守の研修を行ったものの、個人情報の不適切な取り扱いがあったことは残念である。資源の再利用という環境に配慮した取り組みは好ましいが、今後適切な対応をすること。 * 利用者アンケートにおいて、「施設利用案内等の情報の得やすさ」「必要な情報の提供」で、12.5%の不満が見られる。早急に改善すること。
その他	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の維持・管理・運営には一定の費用が掛かることから、利用率を高めることは単価の低減にもつながるため、利用率は可能な限り高めるよう努められたい。そのうえで、評価にあたっては、現状の空き状況が適正なレベルなのかどうか、主管課として許容できる範囲なのかどうかという基準で評価されたい。

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立0123吉祥寺
主管課	子ども家庭部 子ども家庭課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会
総括	<p>* 新たな事業展開、休館時の代替事業の実施、独自の利用者アンケート実施など、積極的な運営が行われており、利用者アンケートの結果も継続して大変優良である。が、利用者同士のトラブルは避けられない部分もあるが、安心して来訪できるよう努めることが求められる。しかし、全体としては期待以上の成果を上げていることから、総合評価は「A」が適当である。</p>
評価すべき点	<p>* 利用者アンケートの総合満足度では、「満足」と「概ね満足」の合計が97.2%をしめ、かつ、「やや不満」と「不満」は0%と、利用者は非常に高い満足度を得ているものと考えられる。</p> <p>* 「父親講座」「利用者と元利用者の情報交換会」という初めての事業を開始するなど、積極的な展開が見られる。</p> <p>* 改修工事や、東日本大震災の影響による節電のための臨時休館等で開館日数・利用者数は減ったものの、その間も代替事業を行うなど、子育てひろばとしての役割を果たしている。</p> <p>* アンケート自由記載欄においても、施設設備についての要望等は見受けられるが、感謝の言葉も多数見られ、利用者が満足していることがうかがわれる。</p> <p>* 本モニタリングためのアンケート以外にも、利用者アンケートを実施し、利用者の意見把握に努めている。</p>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 総合的に高評価を得られているだけに、故意による盗難の発生が悔やまれる。故意の盗難は防ぎきれない面もあるが、引き続き利用者自身の防犯意識の向上及び犯罪行為抑止にむけた啓発に取り組むことを期待する。</p> <p>* 利用者アンケートにおいて、トイレや遊具等で衛生面の不満が見られる。こういった点が原因で満足度が「普通」と評価することにつながりやすいので、「満足」との評価に変わるよう改善の取り組みを期待する。</p>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立0123はらっぱ
主管課	子ども家庭部 子ども家庭課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会
総括	<p>* 新たな事業展開、休館時の代替事業の実施、独自の利用者アンケート実施など、積極的な運営が行われ、利用者アンケートの結果も継続して大変優良である。臨時の休館があったため利用者の減少はやむを得ない所であり、全体として他と比較しても特に優れた運営が行われているといえることから、総合評価は「S」が適当である。</p>
評価すべき点	<p>* 利用者数は、臨時の休館等の影響もあり、27,942人から25,989人に減少しているものの、利用者アンケートの総合満足度では、「満足」と「概ね満足」の合計が96.9%を占め、かつ、「やや不満」「不満」の回答が0%であるなど、利用者は非常に高い満足度を得ているものと考えられる。</p> <p>* 「父親講座」「利用者と元利用者の情報交換会」という初めての事業を開始するなど、積極的な展開が見られる。</p> <p>* 本モニタリングためのアンケート以外にも、利用者アンケートを実施し、利用者の意見把握に努めている。</p> <p>* 東日本大震災の影響による節電のための臨時休館等で開館日数・利用者数は減ったものの、開館日においては事故も発生せず適切な運営が行われている。</p> <p>* 大地震を想定した訓練を行うなど、東日本大震災の教訓を活かした取り組みが行われている。</p>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 乳幼児の心身の健全な発達を促進するとともに、乳幼児を持つ親の子育てを支援するため、親子の日常的な居場所として、そこに集う親同士のコミュニケーションを促進するなど、今後も良好な運営が行われるよう期待する。</p>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市くぬぎ園
主管課	健康福祉部 高齢者支援課
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野
総括	<p>* 指定管理受託以前の平成 14 年から入居者募集を行なっていない中、建て替えの方向が打ち出され、運営上困難な面があることは理解する。こうした状況において、利用者の不安解消のための取組みを行うなどし、「利用者満足度」は優れた内容となっていることは評価できる。以上のことから、総合評価は「B」が適当である。</p>
評価すべき点	<p>* 利用者アンケートの総合満足度は、低下したものの 90.0%と良好である。</p> <p>* 入居者募集を停止していることから空き室が増加していた中、設置者から建て替えの方向が出され、施設の管理運営を行いながら住み替えの支援を行うという相反する状況となっているが、各種設備の点検・管理を行い、利用者の面談を行うなど、適切な運営に努めている。</p>
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 事故発生については指定管理者を原因とするものではなく、また適切な対応がなされたとのことであるが、利用者が安心して暮らすためには、無事故が好ましい。建て替えが決まっているとはいえ、居住型の施設であり、必要最低限の安全性は担保すべきなので、今後も十分に留意して管理運営を行われたい。</p>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市桜堤ケアハウス
主管課	健康福祉部 高齢者支援課
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 二人部屋の空きが埋まり、利用者満足度も大幅に向上したことは評価できる。事故が発生したものの指定管理者に起因するものでなく、適切な対応が取られている。以上のことから、総合評価は「B」が適当である。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 「利用者アンケート」の総合満足度において、26%も向上したことは大変評価できる。また利用者アンケート自由記載欄においても感謝の言葉が多数見られ、良好な運営が行われていると考えられる。 * 懸案であった空き部屋（二人部屋）に入居があった。 * 自作の創作品等を展示するコーナーを設置するなど、利用者同士が交流を深め、親睦が図られるよう努めている。 * 地元のイベントに調理部門が出展し、ケアハウスの PR や地域との連携に努めている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 高齢者の入居施設であり、入居者の高齢化に伴い心身の状態が悪化して介護必要度が増し、本施設での対応が困難になってきていると同時に、事故が発生しやすくなっている状況は理解する。今回の事故は指定管理者を原因とするものではないが、利用者には安心して生活をしてもらうため、利用者の状況に十分留意した管理運営を行われたい。 * 今後も、学生寮と合築という特徴を活かした運営を期待する。 * 施設的环境・衛生面、高齢者特有の不安への配慮について、職員の意識向上に努めること。
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評定結果

公の施設の名称	武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティケアサロン
主管課	健康福祉部 高齢者支援課
指定管理者の名称	財団法人 武蔵野市福祉公社
総括	* 事故の防止が望まれるが、「利用者アンケート」は優れた内容であり、総合評価は「A」が適正である。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートの総合満足度では、「満足」と「概ね満足」の合計が 87.7% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の回答が 0%であるなど、利用者は非常に高い満足度を得ているものと考えられる。 * 地震対策マニュアルが整備された。 * 利用者アンケートの集計結果をよく分析し、活用しようとしており、よりよい運営を行おうという姿勢がうかがえる。 * ケアマネジャーや事業所と密に連携し、稼働率を上げ効率的な運営を図っている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	* 送迎車の衝突事故（物損）が起こっていることは残念であるが、けが人もなく、適切な対応が取られている。今後も利用者の安全・安心、住民の信頼を損なわないよう事故の防止に努められたい。
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター
主管課	健康福祉部 高齢者支援課
指定管理者の名称	財団法人 武蔵野市福祉公社
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 入浴サービス利用可能日の拡大、送迎車のコース変更など満足度の向上と効率的な運営を行い、利用料収入も増加している。利用者アンケートの「やや不満」が出現したものの、食事に対する満足度が向上し、総合満足度は85.5%と高水準である。以上のことから、総合評価は「A」が適当である。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートの総合満足度では、やや不満が3.2%出現しているものの、「満足」と「概ね満足」の合計は88.7に上昇し、差し引きも85.5%と高い。利用者は高い満足度を得ているものと考えられる。 * 入浴サービスの利用可能日を増やすなどし、介護報酬が800万円程度増加している。 * トイレの改修や、送迎車のコース変更など、利用者の満足度向上と効率的な運営を図っている。 * 食事の内容を改善し、その結果、アンケート結果が約15%向上した。引き続き利用者満足度向上に努めること。 * 「高齢者総合センター便り」を利用し地域へ情報を発信している。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者数は回復したものの、21年度以前の水準には達していない。引き続き利用者増に努められたい。
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評定結果

公の施設の名称	武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター
主管課	健康福祉部 高齢者支援課
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野
総括	<p>* 「利用者アンケート」は大変優れた内容であり、良好な運営を行っているが、サービス提供体制の変更により減収となっており、改善の取組みが必要である。以上のことから、総合評価は「B」が適当である。</p>
評価すべき点	<p>* 利用者アンケート総合満足度において、アンケート回答者が全員「満足」または「概ね満足」となっており、利用者は非常に満足していると考えられる。</p> <p>* 職員OJTのマニュアルや新人研修ノート等を整備し、サービスの標準化を図っている。</p> <p>* 地域の方々のボランティア参加、保育園、学校との交流を行い、地域との連携を図っている。</p>
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 適切な対応が取られ、事故にはつながらなかったが、今後も職員間で個々の利用者の情報を共有しておく取組みを継続すること。</p> <p>* 職員の超過勤務・過重労働解消のため提供体制変更により減収となっていることへは対応が必要であるが、今後も組織的に業務を行う態勢づくりを推進すること。</p> <p>* 利用者ニーズに対応したサービス内容への転換を図っていることは評価する。今後に期待したい。</p>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立高齢者総合センター
主管課	健康福祉部 高齢者支援課
指定管理者の名称	財団法人 武蔵野市福祉公社
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 実施する講座の大半は定員を上回る申し込みがあり、高齢者の活動を通して、高齢者の福祉増進に寄与していると評価できる。「利用者アンケート」の結果も良好であり、総合評価は「A」が適当である。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートの総合満足度は、「やや不満」「不満」の回答が出現したものの、「満足」と「概ね満足」の合計は90.4%と高水準を継続しており、利用者は高い満足度を得ている。 * 実施する講座の多くで定員を上回る応募があるなど、高齢者の活動に寄与している。また抽選もれへの対応として、講座の定員拡大のみでの対応ではなく、自主グループ支援など、高齢者の自主的な活動支援の方向で検討を始めたことは評価できる。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 希望した講座が受講できないことへの不満について、状況の説明等丁寧な対応をし、申込者の理解が得られるよう引き続き取り組みを行うことを期待する。
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立北町高齢者センター（小規模サービスハウス）
主管課	健康福祉部 高齢者支援課
指定管理者の名称	財団法人 武蔵野市福祉公社
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 本モニタリング評価におけるアンケートは実施していないが、入居者が意見を言いやすい雰囲気づくりを心掛け、安心して暮らせるように努めている。チェック項目も満点で適正な運営が行われおり、期待通りの成果を上げている。以上のことから、総合評価は「B」が適当である。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者からの意見・要望を聞けるように、話しやすい雰囲気づくりに努めている。 * 入居者5名という特性もあることから、家族的な雰囲気をつくっている。 * 地震対策マニュアルが整備された。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * アンケートを実施していないので、利用者から意見・要望等が寄せられた場合には、その内容と対応について記録をし、モニタリングの際に主管課と共有するとともに、モニタリング評価委員会における評価にも資するよう図ること。 * 本モニタリング評価は、指定管理者、主管課のコミュニケーションを図るとともに、指定管理者の管理・運営の状況をチェックするものであるので、積極的に活用し、より有効で適切な評価となるよう運用すること。
その他	<ul style="list-style-type: none"> * 本モニタリングは年度毎に1年間の管理運営について評価するものであるので、評価の対象期間中に行われた取り組み等を正確に把握し、それに対する適切な評価を行うこと。

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野商工会館市民会議室（ゼロワンホール）
主管課	環境生活部 生活経済課
指定管理者の名称	武蔵野商工会議所
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 「利用者アンケート」で「やや不満」の回答があり、利用者の満足度や施設の利用率の更なる向上が望まれるが、厳しい条件のもと必要な水準を満たしている。総合評価は「B」が適当である。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 建物の中の一部屋であるという制約があり、また施設の設置者の事情により備品の入替えが行えていないなど、厳しい環境の中、総合満足度は68.0%と必要な水準は満たしている。 * ホームページがリニューアルされ、会議室の空き状況が毎日更新されるとともに確認しやすくなるなど、現状からの打開に努めている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートの総合満足度では、「満足」と「概ね満足」の合計が82.3%から76.0%に低下し、「やや不満」の回答も8.0%出現した。予算の関係もあり備品の入替え等は難しい面があるが、引き続き満足度向上に努められたい。 * 「会議室貸し出し」という性質上、工夫やコスト削減が困難であることは理解する。新たな利用者を開拓すればその分利用者数が増加するとも考えられるので、この会議室はどういった利用の仕方ができるのかといった提案を含めて検討し、利用する可能性のある個人・事業者等に対するPR活動を推進することを期待する。
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野陸上競技場、武蔵野市立武蔵野軟式野球場、武蔵野市立武蔵野庭球場、武蔵野市立武蔵野プール、武蔵野市立武蔵野総合体育館、武蔵野市立武蔵野温水プール、武蔵野市立緑町スポーツ広場
主管課	教育部 生涯学習スポーツ課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団
総括	<p>* キャンセル料等への不満については理解が得られるよう丁寧な説明が必要で、また、主管課との意思疎通について引き続き改善を図る必要があるが、施設全体で見ると、利用者モニタリングの総合満足度は上昇し、施設の管理運営全体としては期待された水準は満たしており、総合評価は「B」が適当であると考える。</p>
評価すべき点	<p>* 東日本大震災により「メインアリーナ・サブアリーナ」「ランニング走路」「温水プール・屋外プール」は使用できない期間が相当あり、利用者数の減少はやむをえないものの、施設の老朽化が進む中、全体としては満足度も期待する水準といえ、良好な運営が行われている。</p> <p>* 東日本大震災の影響による節電に取り組むなど公の施設の指定管理者としてとして、市と一体となった管理運営が行われ、またそれに対する苦情等に対しては丁寧な対応が行われた。</p> <p>* 緑町スポーツ広場の満足度は非常に高く、また昨年度、満足度が低かった庭球場やプールにおいても満足度が上昇している。</p> <p>* 経営方針の策定や全事業でのアンケート実施、外部講師を招いた研修、地域との連携など、経営改善に向けた取り組みに努めている。</p>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 担当者間の引き継ぎ等の内部連絡体制については遺漏のない対応が必要である。勤務体制等については、主管課による昨年度からの指摘であるが、指定管理者の事情等もあると考えられるので、両方で十分意見交換し、調整する必要がある。</p> <p>* 利用者モニタリングの自由記載欄に、トイレや更衣室等の清掃状態や照明の暗さを指摘する意見があるため、施設の快適さや清潔さについても改めて利用者視点でのチェックを行うこと。</p> <p>* スポーツ施設という性質を考えれば、けが等の発生はやむを得ない面があるのは理解するが、事故を未然に防ぐため、利用者自身の注意を促すよう啓発等を行うことも必要である。</p>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立みどりのこども館
主管課	健康福祉部 障害者福祉課
指定管理者の名称	社会福祉法人武蔵野
総括	<p>* チェック項目への対応が必要であるが、複合施設という特徴を活かして利用者の交流が図られるとともに、「利用者アンケート」の結果も非常に優れており、良好な運営が行われているといえる。以上のことから、総合評価は「A」が適当である。</p>
評価すべき点	<p>* 利用者アンケートの総合満足度では、「やや不満」「不満」の回答が2.4%あるが、「満足」と「概ね満足」の合計は94.1であり、利用者は非常に高い満足度を得ている。</p> <p>* 災害発生時対応マニュアルを見直し、全館における避難訓練を実施している。</p> <p>* 第三者評価を受審し、サービスの質向上に努めている。</p> <p>* 子どもの「療育相談」「発達支援」、「親子の遊び場」という三つの機能を併せ持つ施設の特徴を活かし、それぞれの利用者の交流等が図られている。</p>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 昨年度指摘した苦情対応マニュアルの未整備、接客マナーの研修・法令順守に関する研修など、チェック項目に未実施があるので、早急な取り組みが必要である。</p>
その他	<p>* 本モニタリングは年度毎に1年間の管理運営について評価するものであるため、評価の対象期間中に行われた取り組み等を正確に把握し、それに対する適切な評価を行うこと。</p>

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立かたらいの道 市民スペース
主管課	企画政策室 市民協働推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<p>* 利用率向上の取組みが望まれるが、「利用者アンケート」結果は良好であり、概ね求められた水準の適正な運営が行われていることから、総合評価は「B」が適当である。</p>
評価すべき点	<p>* 利用者アンケートの総合満足度では、「やや不満」「不満」の回答が0%で、かつ「満足」と「概ね満足」の合計が91.4%と昨年より9.2%上昇しているなど、利用者は非常に高い満足度を得ている。</p> <p>* 苦情対応マニュアルが整備された。</p> <p>* 東日本大震災の影響による節電のための臨時休館等で利用可能回数・利用回数は減っているが、利用率は微増しており、適切な運営が行われている。</p>
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 「会議室貸し出し」という性質上、工夫やコスト削減が困難であることは理解するが、利用率が50%程度と低迷しているので、「武蔵野市文化・スポーツ・生涯学習ネット」での検索対象を「会議等」以外に「展示」でも表示されるようにするなど、可能な利用方法を的確な方法で積極的にPRするなど、引き続き利用率向上に取り組まれない。</p>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野プレイス、境南ふれあい広場公園
主管課	教育部生涯学習スポーツ課、都市整備部緑化環境センター
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 初年度で前例のない中での運営において、「利用者アンケート」結果は良好であり、また施設のコンセプトに沿った独自の取組みも行われている。今後も武蔵野市の新しいシンボルとして、また武蔵境地区の一員として、地域との連携も含めた運営を期待する。以上のことから、総合評価は「A」が適当である。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 新たに来た施設であり、管理・運営全てが初めてという中で、期待以上の運営が行われている。 * 利用者アンケート「職員の対応」では、できたばかりの施設の運営ということで問い合わせに対する返答の評価が多少低いのはやむをえないが、全体としては高評価であり、総合満足度では、施設の新鮮さによるところも大きい、「やや不満」「不満」の回答が 0%で、かつ「満足」と「概ね満足」の合計が 93.5%と非常に高く、利用者は非常に高い満足度を得ている。 * 東日本大震災の影響による節電のための取組みも行われ、公の施設としての役割を果たしている。
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * チェック項目において未実施の項目が複数見受けられるので、今後の対応が望まれる。 * 悪質な利用者によるものは防ぎきれない面もあるが、蔵書が盗難される事件が発生している。市民の大切な財産であるので、十分注意すること。 * 一体で管理している境南ふれあい広場公園を活用した事業展開も期待する。
その他	