

平成 23 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 2 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 評価対象年度 平成 22 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	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	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0123吉祥寺	武蔵野市子ども協会	子ども家庭課
10	武蔵野市立0123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	財団法人武蔵野生涯学習振興事業団	教育委員会 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	財団法人武蔵野文化事業団	市民協働推進課

※「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 22 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
〃	高橋 良一	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	財団法人 武蔵野文化事業団
総括	施設の老朽化により、利用者の満足度が低くなっていることは致しかない面があると理解する。東日本大震災への緊急的な対応を含め適正な運営が行われていると認められるが、情報の提供等については改善すべき課題であり、総合評価の「B」は適正と考える。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用率は、東日本大震災の影響による使用取り消しもあり若干下がったが、ホールは 83.5%、全体平均でも 66.9%と良好である。 * 東日本大震災の際、帰宅困難者のために施設を開放するという臨機応変な対応は、公の施設の運営として高く評価できる。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 「利用者アンケート」の「満足」「概ね満足」の合計が 50%を下回ったことは憂慮すべき状況である。総合満足度において普通の割合が高く、不満も 10%程度あるのが特徴であるが、10%の不満の原因を研究し、引き続き改善に努めること。 * 財団法人武蔵野文化事業団で統一的な苦情対応マニュアルを作成中であることは評価できるが、作成後も着実な運用を行うこと。 * 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、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定結果

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	財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<p>茶室や和室、会議室等の利用率は高くないため改善の余地はあると考えるが、中心的な機能であるホールの利用率は高い状況を継続している。また、利用者からの評価は概ね優れた内容となっており、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ことと評価できることから、総合評価は「A」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 86.8% を占め、「やや不満」「不満」の合計が 0%と、利用者は高い満足度を得ている。 * ホールの利用率は大ホール 74.3%、小ホール 93.5%と高い。 * チケットをほぼ完売していることは高く評価できる。 * ポピュラーなどの提携事業も取り入れ、利用者の満足度向上に努めている。 * 固有職員全員が自衛消防技術及び上級救命の資格をそれぞれ取得している。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用率の低い茶室について、事業の際に配付するチラシで PR するなど、改善に向けた取り組みが行われていることは評価できるが、依然として低調である。装備品の入替えや使用料の見直しなど抜本的な取り組みも含めて検討を進められたい。 * 財団法人武蔵野文化事業団で統一的な苦情対応マニュアルを作成中であることは評価できるが、作成後も着実な運用を行うこと。 * チェック項目のうち、「A住民の満足の向上 地域との連携」の項の評価が主管課と指定管理者では分かれている。本施設にとっての「地域との連携」のあり方について議論するなど、積極的なコミュニケーションを図ること。
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	財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<p>駅からの至近の施設として良好な利用率であり、利用者からの評価は概ね優れた内容とはなっているが、利用者アンケートの総合満足度では「満足」「概ね満足」の合計が平成 21 年度の 81.3%から平成 22 年度では 62.6%に低下している。概ね良好な運営を行っていると評価するが「情報の提供」や「利用者の意見の反映」については改善の余地があると考えられ、総合評価の「B」は適正である。</p>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 昨年指摘した駐輪場について、改修を行った点は評価できる。 * 東日本大震災の際、帰宅困難者のために施設を開放するという臨機応変な対応は、公の施設の運営として高く評価できる。 * 東日本大震災の影響により使用取消がある中で、利用率が、小劇場 73.3%、小ホール 67.0%と前年度の水準を維持できたことは評価できる。 * 利用者アンケートにおいて、清掃の状況や職員のあいさつなどを評価されている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケート調査の総合満足度では、「満足」と「概ね満足」の合計が 81.3%から 62.7%に低下し、「不満」「やや不満」の合計が 0%から 9.6と上昇した。満足度が低下した原因を究明して不満を解消し、満足度が高まるよう取り組みを行うこと。 * 利用者アンケートでは、「情報の提供」「利用者の意見の反映」「主催・共済する文化事業」について、昨年同様「満足」と「概ね満足」の合計が低い傾向にあるので、これらの項目を中心に効果的な取組が期待される。 * 財団法人武蔵野文化事業団で統一的な苦情対応マニュアルを作成中であることは評価できるが、作成後も着実な運用を行うこと。 * チェック項目「A住民の満足の向上」の「情報提供」の項の評価について、主管課、指定管理者の評価が分かれている。本施設にとっての最適な情報提供の方法について検討し、共有する必要がある。
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	財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<p>駅から至近に位置するとともに、飲食等もできるという多様な形態での利用が可能な施設であり、利用者からの評価は概ね優れた内容となっており、良好な運営を行っているという評価されることから、総合評価は「A」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 85.5% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の合計が 0%と皆無で、利用者は高い満足度を得ているものと考えられる。 * 東日本大震災の際、帰宅困難者のために施設を開放するという臨機応変な対応は、公の施設の運営として高く評価できる。 * 利用者アンケート「職員の対応」で、不満がほとんど見られないことは高く評価できる。 * 地域情報のパンフレットを窓口へ置くなど、昨年度の指摘事項への取り組みが着実に進められている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 財団法人武蔵野文化事業団で統一的な苦情対応マニュアルを作成中であることは評価できるが、作成後も着実な運用を行うこと。 * 「A住民の満足の向上」の「職員対応」について、主管課と指定管理者の評価が分かれている。適正なサービス水準について両方で共有し、実践さ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	財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<p>本施設における核となる観点である「館内の展示・案内表示のわかりやすさ」なども含めて利用者からの評価は概ね優れた内容となっている。また、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ことと評価することから、総合評価は「A」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 96.2% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の合計が 0.0%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。 * 魅力的な事業を展開し、また施設の利用率が 98%以上と継続して非常に高く、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。 * 入館者数が、43,187 人から 71,554 へ大幅に増加している。 * 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、積極的に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。 * 苦情対応における FAQ を作成するなど、昨年度の指摘事項への対応を行っている。
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「情報の提供」「利用者意見の反映」の評価が低い傾向にある。ツイッターやSNSを活用するなど、新たな手法も検討して改善に努めること。 * 財団法人武蔵野文化事業団で統一的な苦情対応マニュアルを作成中であることは評価できるが、作成後も着実な運用を行うこと。 * チェック項目「A住民の満足の向上」の「情報提供」について、主管課と指定管理者の評価が分かれている。主管課が期待する水準を理解し、改善に努めること。
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	財団法人 武蔵野文化事業団
総括	和風庭園と一体となった伝統的な家屋という独特な文化施設であり、震災の影響や立地条件等に関する課題があることは認識するものの、利用率は低下している。茶会以外の催し物の開催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。
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 79.4% を占め、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、周知にも努めている。 * 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"> * 寄席等、新たな事業展開をするとともに、茶道以外にも利用できることを PR するなど、利用率向上を図っていることは評価できるが、依然として 20%台と低調である。市と協議して利用率について適切な水準を検討して目標を設定し、その実現に向けて取り組みを進められたい。また利用率向上にあたっては、装備品の入替えや使用料の見直しなど抜本的な取り組みも含めて検討を進めるとともに、現在利用している方の利用回数増加ではなく、新たな利用者開拓に努めること。 * 「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」の割合が増加している。立地やハードの面はやむを得ないが、創意工夫により改善に努めること。 * 財団法人武蔵野文化事業団で統一的な苦情対応マニュアルを作成中であることは評価できるが、作成後も着実な運用を行うこと。 * チェック項目「A住民の満足の向上」の「市民、利用者の意見の反映」「職員対応」の項目について、主管課と指定管理者で評価が分かれている。評価が分かれた原因について両方で議論をし、改善を図る必要がある。
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	財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<p>利用率は大変高く、利用者の満足度の高い施設として高く評価をすることができる。また、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努力が認められる。引き続き、市民文化の発展や市民活動への支援など公の施設としての役割に根ざして良好な運営等に努めていただきたい。総合評価は「A」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 84.0% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の合計が 2.3%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。 * 利用率が、劇場 95.0%、けいこ場 81.6%と継続して非常に高い。 * 地域との連携についても、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、継続して地域との連携に積極的に取り組んでいる。 * 市民の利用を高める努力を行っている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 昨年同様、施設の利用者は市外の住民も多いことから、市民の利用者の増加についても期待したい。 * 利用者アンケートについては、施設を借りる公演者と、公演を観に来た来客を分けて実施・集計するなどし、より効果的な活用を図られたい。
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	財団法人武蔵野スポーツ振興事業団（現：財団法人武蔵野生涯学習振興事業団）
総括	<p>* 年間約 5,400 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。利用者数減少への対策、またチェック項目「C 適正な運営」項目に対する取り組み、利用者アンケート「C情報の提供」「D利用者の意見の反映」の項目には改善の余地があるものの、主管課との意思疎通は良好で市と協議しながら運営が行われており、総合満足度も概ね良好であることから、総合評価の「B」は適正であると考ええる。</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 87.1% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の回答がゼロであるなど、利用者は非常に高い満足度を得ている。</p> <p>* 利用者アンケートで、現地スタッフの対応、食事、清掃について高評価を得ている。</p> <p>* 主管課と指定管理者の間の意思疎通が十分図られている。</p>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 利用者数が 367 人（6.3%）減っていることは残念である。利用者数増に努めること。</p> <p>* マニュアルの更新や研修等を随時実施し、サービス水準向上を図っているが、個人情報保護や法令順守に関する研修が未実施である。実施予定のないものについては早急に実施し、確実な運用を図られたい。</p> <p>* チェック項目「C適正な運営」の項目に×が多く見受けられる。早急に改善を図る必要がある。</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	武蔵野市子ども協会
総括	<ul style="list-style-type: none"> * チェック項目が満点であり、地域との連携への取組みにも積極的で、利用者アンケートの結果も継続して優良である。本市独自の取組みとして、創意工夫を重ね、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」が適切と考える。
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98.0%をしめ、かつ、「やや不満」と「不満」の合計は1.0%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。 * チェック項目が満点であることは高く評価できる。 * 市民来館者数が、前年度比で326組増加している。 * 昨年度から開始した「0123×(かける)地域」に加えて、利用者と元利用者をつなぐ「支え合いネットワーク」を構築するなど、新たな事業展開により、地域との連携を深めている。 * 東日本大震災の当日も混乱が起きないなど、日頃の避難訓練の成果が見られている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 良好な評価をさらなる高みにつなげていくには、利用者アンケートの「普通」との回答にヒントがある。有効に活用し、さらなる評価を得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	武蔵野市子ども協会
総括	<p>* 事故の発生は残念であるが、利用者数が増加し、地域との連携にも積極的に取り組んでおり、「利用者アンケート」の結果も継続して優良である。全体として良好な運営を行っているとは評価することができ、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「A」が適当と考える。</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98.0%を占め、かつ、「やや不満」「不満」の回答がゼロであるなど、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>* 昨年度から開始した「0123×(かける)地域」に加えて、利用者と元利用者をつなぐ「支え合いネットワーク」を構築するなど、新たな事業展開により、地域との連携を深めている。</p> <p>* 市民来館者数が、前年度比で2,140組増加している。</p>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 昨年に続き、管内設備の不備が原因で保護者が怪我をする事故が発生したのは大変残念である。事故後、遊具や設備の点検を実施するなどの対応は評価できるが、子ども施設、子育て支援施設において、安全は必須条件で、施設運営者の基本であるので、今後事故が起こることのないよう十分に注意すること。</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	<ul style="list-style-type: none"> * 指定管理受託以前の平成 14 年から入居者募集を行わず、現在も施設のあり方について市が検討中という状況であり、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も「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が、火傷事故の発生及びその後の連絡に課題があり、改善が必要であるため、総合評価は「B」が適切と考える。
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、18 ポイント向上し、95.5%と良好である。 * 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るが、各種設備の点検・管理が適切に行われている。 * 東日本大震災の避難誘導や安否確認において、避難訓練の成果が見られている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者本人に日頃から注意をしていたにもかかわらず、火傷の事故が発生したこと、またその後の連絡が不適切だったことは大変残念である。他の利用者への啓発、緊急時の対応・連絡体制等を確認し、再発防止に努めること。 * チェック項目「A住民の満足の向上」「B安全への取り組み」に×が見受けられる。主管課、指定管理者で議論をしながら、改善に取り組むこと。
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	<p>* 二人部屋の空きが続いているが、それ以外の部屋の管理・運営など指定管理業務全体としては適切な運営が行われている。二人部屋の活用方法については検討を進める必要があり、また利用者アンケートの結果が低下しており改善が必要なことから、総合評価は「B」が適当である。</p>
評価すべき点	<p>* コミュニティセンター、団地、児童館等の行事に模擬店の出店等で参加し、ケアハウスのPRや地域との連携に努めている。</p> <p>* 東日本大震災の際、避難誘導や安否確認において、日頃の訓練の成果が見られた。</p> <p>* 日常的に利用者から相談を受けるとともに、意見・要望を聞くように努め、サービス向上に努めている。</p>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 近年、二人部屋の解消が課題になっている。ニーズを把握し、市と協議しながら、可能な対応を検討すること。</p> <p>* 「利用者アンケート」において、「満足」「概ね満足」の割合が減り、「不満」「やや不満」の割合が増加している。原因を研究して、適切な対応を図りたい。</p> <p>* 「B安全への取り組み」「C適正な運営」「D施設・整備等の適正な管理」に×の項目が見受けられる。主管課、指定管理者間で議論して、改善に努めること。</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	<p>* 利用者が約 380 人増加して年間 7460 人の利用があり、地域の高齢者の健康増進に一役担っているものと理解する。「チェック項目」は満点、「利用者アンケート」も優れた内容であり、大変良好な運営を行っていると評価でき、総合評価の「A」は適正である。</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 90.8% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の回答がゼロであるなど、利用者は非常に高い満足度を得ているもの考えられる。</p> <p>* 年間延べ利用者 379 人（5.4%）、介護保険収入も 2.6%と増加している。</p> <p>* 東日本大震災の際も被害がなく、普段の訓練の成果が見られ、送迎ではきめ細かな対応をしている。</p>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 今後も継続して、良好な評価を得られるよう努めること。</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	<p>* 利用者が減少したものの7,875人の利用があり、高齢者の福祉増進に寄与していると評価する。意見・要望の聴取に努め、送迎時にプラスアルファのサービスを提供するなど、満足度の向上に努めており、利用者アンケートも良い結果が得られているが、チェック項目「C適正な運営」項目には改善の余地があり、総合評価の「B」は適正であると考えます。</p>
評価すべき点	<p>* 利用者満足度調査では、「満足」と「概ね満足」の合計が85.9%と高く、また「やや不満」「不満」の回答はゼロであった。利用者は高い満足度を得ているものと考えられる。</p> <p>* 東日本大震災の際、利用者に対して丁寧な対応を行っている。</p> <p>* 武蔵野市福祉公社としての苦情対応規程が作成された。</p> <p>* 要介護度が高い利用者を継続して受け入れている。</p>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 食事についてのアンケートを行い、利用者満足度向上のための取り組みを行っている。引き続き利用者満足度向上のための取り組みを行うこと。</p> <p>* チェック項目「C適正な運営」に×の項目が見受けられる。主管課、指定管理者で議論しながら、改善を図ること。</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	<ul style="list-style-type: none"> * 高齢者の生活の基本的サービスの提供をし、毎年 5,000 人程度の利用があり、設置目的について一定の成果が認められる。指定管理者には原因はないものの事故が発生したことは残念であるが、東日本大震災の際の対応は的確に行われ、「利用者アンケート」は優れた内容であり、良好な運営を行っているといえ、総合評価の「B」は適正であると考えます。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度が、「満足」「概ね満足」をあわせて 94.1%であり、「不満」「やや不満」が 0%と、利用者は非常に満足していると考えられる。 * 東日本大震災の際には、施設長が不在という状況にあっても、利用者の帰宅や宿泊などの確な判断をし、軽食の提供や帰宅送迎等が行われた。また震災を想定して、災害マニュアルの改訂にも取り組みが行われた。 * 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。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 安全が必須である施設において、事故が発生しているのは残念である。本人やその家族から情報提供がないとしても、高齢者は飲み込む力が弱いことを前提とした対応を心掛ける必要があり、今後事故が起こることのないよう十分に注意すること。
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"> * 相当の利用者数があり、講座も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」の結果は良好であるが、事故の発生や講座に対する不満も見られることから、総合評価は「B」が適切と考える。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者満足度調査の結果は、「満足」と「概ね満足」の合計が 89.2%に向上し、「やや不満」「不満」の回答はゼロを継続しており、利用者は高い満足度を得ている。 * 契約にあたっては、複数の業者から見積もりを取り相手先を決定するとともに、廉価な商品を選定するなど、経費節減に努めている。 * 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"> * 安全が必須である施設において、利用者が転倒し骨折する事故が起きているのは残念である。本人に対する注意喚起も必要であるが、高齢者は転倒しやすいことを念頭において職員も細心の注意を払うこと。 * 例年、講座を受講できない不満が見受けられる。倍率は許容の範囲と考えるが、ニーズの把握に活用し、更なるサービス向上に努めること。 * 東日本大震災など想定外の事態にも対応できるよう、日頃の訓練などを通して非常時に対する意識の向上に努めること。 * 主管課と指定管理者で「総合評価」が分かれている。その理由について両方で議論し、期待された水準の運営が行われるよう改善を図る必要がある。
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"> * 利用者の満足度は不明であるが、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ていると評価でき、総合評価の「A」は適正であると考ええる。
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。 * 東日本大震災の際には、管理人により迅速な対応が行われ、事故が起らなかった。 * 昨年度の指摘事項である「苦情対応マニュアル」の作成に取り組んだ。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 今後も入居者の状態にあわせた丁寧で適切な対応を心がけることを期待する。 * サンプル数の面からアンケートを実施していないが、利用者から寄せられた意見・要望等については、その内容と対応について本モニタリングシートに記載するなどして、主管課と共有するとともに、モニタリング評価にも資するよう図ること。 * 本モニタリング評価シートは、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、より有効な評価ができるように運用を行うこと。
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"> * 「会議室貸し出し」という業務の性質上、工夫やコスト削減が困難ではあるが、「利用者アンケート」で「不満」や「やや不満」の0%が継続している。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、標準的取組みがなされており、総合評価の「B」は適正であると考ええる。
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75.9%から82.3%に向上し、かつ、「やや不満」「不満」の回答がゼロを維持しているなど、利用者は満足を得ているもの考えられる。 * 昨年度の指摘事項について対応し、独自アンケートを常設するなど、サービス向上のための取組みが行われている。
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用率の向上が見られるが、更なる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	財団法人武蔵野スポーツ振興事業団（現：財団法人武蔵野生涯学習振興事業団）
総括	<p>* 庭球場、プールについて「利用者アンケート」の結果に課題が残るが、年間 50 万人を超える利用があり、市民のスポーツ活動振興に寄与しているといえる。また心肺蘇生による利用者の救命など迅速で適切な対応を行っており、概ね良好な運営を行っているとして評価できることから、総合評価は「B」が適当であると考えます。</p>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 庭球場の総合満足度低下については改善が必要だが、全体としては満足度も高く、良好な運営が行われている。 * 心肺停止状態に陥った利用者に対し、AED を用いて応急手当を行って救命するなど、事故発生時に速やかで適切に対応している。 * 個人情報保護に関する研修が実施されるなど、モニタリング評価の結果を踏まえて改善が図られている。 * シルバー人材センターの活用や市の連盟に指導を依頼するなど、地域連携について継続して取り組みを行っている。 * 全事業でのアンケート実施、意見箱やホームページでの意見収集など、利用者意見の収集・反映に努めている。
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」において、庭球場、プールの満足度が下がっているため、向上の取り組みを期待する。また「職員の対応」についても十分な結果とは言えないので、改善に向けて一歩踏み込んだ取り組みを行ってほしい。 * 国体準備にあたっては、市と連携して、遺漏のないよう準備を進めること。 * 予約ルールや利用方法の変更などの際には、十分な説明を行い、誤解の生じないよう努められたい。 * チェック項目において、主管課と指定管理者の評価が大きく分かれている。協定書にある管理・運営がなされているか、期待される水準はどの程度なのかについて、両方で議論して共有し、改善を図る必要がある。主管課との意思疎通を一層密にし、適切な運営が行われるよう図ること。
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	<ul style="list-style-type: none"> * 地域療育相談の件数やぐるりんの利用者も増加し、児童の心身の健全な育成、子育て支援の一役を担っている。チェック項目への対応が必要であるが、「利用者アンケート」の結果は非常に優れており、良好な運営が行われているといえることから、総合評価の「A」は適正であると考えます。
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 97.6% 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。また全項目が非常に高い満足度となっている。 * 全館であそぼうデーを開催するなどして、施設を地域に理解してもらえよう取り組みを行っている。 * 東日本大震災の影響を踏まえ、災害発生時対応マニュアルの見直しを行うなど、継続的に管理・運営の向上に努めている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 苦情対応マニュアルの未整備、接客マナーの研修など、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。
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	財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<p>* 「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が、利用率が低調であり、市民の活動、交流を促進し、市民文化の振興への貢献度が高いとは言えないことから、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、「満足」と「概ね満足」の合計が 82.2% 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。</p> <p>* 東日本大震災の影響を踏まえ、災害発生時対応マニュアルの見直しを行うなど、継続的に管理・運営の向上に努めている。</p>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 苦情等のマニュアルの整備について取り組むこと。</p> <p>* 駅前という立地の良さを活かし、ターゲットをビジネスマンとして認知度向上を図るなど、利用率向上のための取り組みを図られたい。</p> <p>* チェック項目「A住民の満足の向上」の「職員対応」について、主管課、指定管理者で評価が分かれている。その理由について両方で意見交換し、適正は運営が行われるよう努めること。</p>
その他	