

平成 22 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 23 年 2 月

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会

- 1 評価者 委員長 武蔵野市副市長 会田 恒司
 委員 武蔵野市企画政策室長 小森 岳史
 武蔵野市総務部長 五十嵐 修
 武蔵野市財務部長 高橋 良一
 外部有識者 鶴川 正樹（公認会計士）
 外部有識者 木暮 衣里（中小企業診断士）

2 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

※「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。

- 3 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 21 年度決算資料
- 4 評価結果 各評価対象施設は、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。

モニタリング評価制度自体に関する指摘事項

- 1 昨年度、評価委員会から「評価基準の明確化」等について指摘したことに対し、今年度のモニタリングにあたり評価基準を改めたところではあるが、サービス評価項目の一つでも要改善項目があると、総合評価においても要改善となってしまう仕組みは適切ではない。次年度の実施に向けて再考されたい。
- 2 重点ポイントは、各施設の特性等に応じて、適切に設定するよう主管課及び指定管理者に指導されたい。特に高齢者や子どもが利用する施設では、満足度の高いサービスと同様に、安全で安心して利用できることを重視すべきであるので、このような点について特に考慮するよう指導されたい。
- 3 全施設に共通して実施している63項目にわたるサービス評価の中には、「地域との積極的な連携」など、施設によっては取り組みが困難なものもある。そのためサービス評価の項目についても再考されたい。
- 4 現在、外郭団体については法人全体の財務状況のヒアリングを別途行っているが、個別施設毎の財務モニタリングは実施していない。今後、施設毎の財務モニタリングを実施する場合には、指定管理委託費をもって収支が黒字なのか赤字なのか、また指定管理委託費に本社経費がどの程度含まれているのかについて、本社経費の計算方法等や金額の実態調査を行い、市として限度額等の考え方を示すことを検討されたい。また、同時に、法人全体としての収支状況を検討して、本社経費に含まれる剰余金の有無についても検討する必要がある。

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	<ul style="list-style-type: none"> * 建築後 46 年が経過し施設が老朽化しており、バリアフリー化への要望などハード面の要望が多く、対応に苦勞していることは理解する。「重点ポイント」「サービス評価」「利用者アンケート」のいずれにおいても要改善項目があるが、概ね求められた水準に達している。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 吉祥寺駅から近いという立地条件の影響もあると考えられるが、利用率については低い施設も一部で見られるが、ホールは 85.1%と高く、全体平均で 69%と良好である。 * 施設は古く、利用者の満足を得られない面があるが、整備・保全については努力が認められる。 * 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"> * 「利用者アンケート」の結果が、総合満足度が 50%、その他の項目もほとんどが 50%を下回っており、また普通との評価が多く、不満の評価も 10%近く見られる。ハード面での対応は難しい面もあるが、ソフト面で対応できることについては、利用者の満足度を高めていくための効果的な取組みを早急に行うこと。 * 利用率が低い会議室については、理由を精査して向上の取組みを進めること。 * 地域の連携に向けた取組みを重点ポイントに掲げていることもあり、地域の活動に対する可能な支援について検討すること。 * 財団法人武蔵野文化事業団が指定管理を行っている施設において、苦情対応マニュアルが整備されていない施設がほとんどであるが、各施設の担当者が集まり苦情対応事例を共有し、共通項目を文書化するなど、マニュアル化し、サービスの向上と均一化を図ることも検討すること。 * 市民が作成した地域情報に関するチラシやポスターの掲示や周辺の公共施設やコミセンとの連携などによる地域活動への支援等についても検討すること。
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	<ul style="list-style-type: none"> * 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」と評価する。しかし要改善となっている項目もあるので、引き続き対応を実施すること。
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 86.9% を占め、「やや不満」「不満」の合計が 1.4%と低く、利用者は高い満足度を得ている。 * 市民文化の創造拠点として安価で質の高い公演を実施し、チケットをほぼ完売していることは高く評価できる。 * 公演時や会員向けにアンケートを実施して利用者意見の収集を行い、その結果を踏まえて幅広いジャンルの公演を実施するなど、利用者意見の反映に向けた取り組みをしている。 * 職員の対応について、約8割の方が満足していることは、評価できる。 * 個人情報の取り扱いへの取り組みも評価に値する。 * 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"> * ホールの利用率は大ホール75.2%、小ホール92.0%と高いが、会議室は30%代、茶室は10%など利用率が低いので、それらの施設については向上の取り組みを検討すること。 * チケットの申し込み受付について多くの方から不満がある点は、現在システムの改修に取り組んでいるところであることを承知しており、今後の改善を期待する。 * 地域の活動に対する支援については、現在も行っている取り組みをより積極的に行っていくこと。 * 財団法人武蔵野文化事業団が指定管理を行っている施設において、苦情対応マニュアルが整備されていない施設がほとんどであるが、各施設の担当者が集まり苦情の内容及び対応を検討し、「苦情の初期対応」「接客に関する苦情対応」「施設に関する苦情対応」「情報提供に関する苦情対応」などの共通項目を文書化するなど、マニュアル化し、サービスの向上と均一化を図ることも検討すること。 * 市民が作成した地域情報に関するチラシやポスターの掲示や周辺の公共施設やコミセンとの連携などによる地域活動への支援等について、財団法人武蔵野文化事業団としての共通ルールづくりも検討されたい。
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	財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 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」と評価する。しかし要改善となっている項目もあるので、引き続き対応を実施すること。
評価すべき点	<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 68.5.%から 81.3%に向上し、かつ、「やや不満」「不満」の合計が 0%となるなど改善が見られることは、高く評価できる。 * 市内の芸術文化団体に優先使用期間等を設け、市内団体の芸術活動を支援していることは評価できる。 * 三鷹駅に近いという立地条件も影響していると考えられるが、利用率が、小劇場 78.3%、小ホール 69.6%と高く、良好である。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 駐輪スペース等に関する要望などがあるが、可能な対応を行うこと。 * 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」などが、「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。 * 地域の連携に向けた取組みを重点ポイントに掲げていることもあり、地域の活動に対する可能な支援について検討すること。 * 財団法人武蔵野文化事業団が指定管理を行っている施設において、苦情対応マニュアルが整備されていない施設がほとんどであるが、各施設の担当者が集まり苦情の内容及び対応を検討し、「苦情の初期対応」「接客に関する苦情対応」「施設に関する苦情対応」「情報提供に関する苦情対応」などの共通項目を文書化するなど、マニュアル化し、サービスの向上と均一化を図ることも検討すること。 * 市民が作成した地域情報に関するチラシやポスターの掲示や周辺の公共施設やコミセンとの連携などによる地域活動への支援等について、財団法人武蔵野文化事業団としての共通ルールづくりも検討されたい。
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	<ul style="list-style-type: none"> * 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」と評価する。しかし要改善となっている項目もあるので、引き続き対応を実施すること。
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 83.8% 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。 * 駅前での利便性が高く、演奏会、レセプション、展示、会議等多様な目的に対応している。 * ホールの利用率は 76%と高い。 * 利用者アンケートに「スイングホールは地域のポイントになっています」との意見もみられ、地域での活動拠点として一定の評価が得られている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 地域連携に向けた取り組みは×の評価であるが、利用者アンケートでは地域のポイントになっているとの意見も見られ、今後もこういった評価が得られるよう期待される。 * 地域の連携に向けた取組みを重点ポイントに掲げていることもあり、地域の活動に対する可能な支援について検討すること。 * 財団法人武蔵野文化事業団が指定管理を行っている施設において、苦情対応マニュアルが整備されていない施設がほとんどであるが、各施設の担当者が集まり苦情の内容及び対応を検討し、「苦情の初期対応」「接客に関する苦情対応」「施設に関する苦情対応」「情報提供に関する苦情対応」などの共通項目を文書化するなど、マニュアル化し、サービスの向上と均一化を図ることも検討すること。 * 市民が作成した地域情報に関するチラシやポスターの掲示や周辺の公共施設やコミセンとの連携などによる地域活動への支援等について、財団法人武蔵野文化事業団としての共通ルールづくりも検討されたい。
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定結果

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	<ul style="list-style-type: none"> * 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」と評価する。しかし要改善となっている項目もあるので、引き続き対応を実施すること。
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 90.2% 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。 * 施設の利用率がほぼ 100%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。 * 吉祥寺活性化協議会と連携による NEXT 吉祥寺事業への協力や、市立学校での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。 * 利用者アンケートにおいて、「職員の対応」が高い評価を得ている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の利用率をもって評価することも一定の効果があるが、今後は事業に対する来場者数を指標とすることも検討すること。 * 常設展覧会 4 回（会期日数 321 日、入館者数 43,187 人）、企画展覧会 5 回（会期日数 226 日、入館者数 40,242 人）と一定の入館者数はあるが、昨年の 5 万人台から 1 万人程度（約 20%）下がっているため、魅力ある企画を検討すること。 * 財団法人武蔵野文化事業団が指定管理を行っている施設において、苦情対応マニュアルが整備されていない施設がほとんどであるが、各施設の担当者が集まり苦情の内容及び対応を検討し、「苦情の初期対応」「接客に関する苦情対応」「施設に関する苦情対応」「情報提供に関する苦情対応」などの共通項目を文書化するなど、マニュアル化し、サービスの向上と均一化を図ることも検討すること。
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	<ul style="list-style-type: none"> * 茶会などを中心として利用者が限定されるという施設特性があることから利用率は低調ではあるが、寄席など新たな事業で利用率向上に努めていることや、利用者アンケートの満足度も高いことは評価できる。 * 利用率は高いとはいえないが、和風庭園と一体となった伝統的な家屋であり、存在自体が文化発信の拠点となっていることも評価したい。
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 84.1% 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、新たな事業展開により利用率が若干向上しているが、依然として 20%台と低調なので、更なる取り組みが必要である。 * 昨年同様「場所の案内に関する要望」があるので、表示版の設置も含めて、利用者に分かりやすい案内が必要である。 * 昨年ゼロだった「やや不満」「不満」が 5.8%出ているので、利用者の意見を分析し、再びゼロとなるよう努めること。 * 利用者意見反映のためアンケートボックス設置は検討しているだけでなく、早急に設置すること。 * 本施設が伝統的な日本建築であることを活かして、和の文化を広くとらえた各種のイベントの開催や、児童・生徒や学生などを対象とした茶道教室の実施なども考えられる。地域の諸団体とも連携しつつ、日本古来の季節に応じたイベントの開催などについても検討すること。 * 財団法人武蔵野文化事業団が指定管理を行っている施設において、苦情対応マニュアルが整備されていない施設がほとんどであるが、各施設の担当者が集まり苦情の内容及び対応を検討し、「苦情の初期対応」「接客に関する苦情対応」「施設に関する苦情対応」「情報提供に関する苦情対応」などの共通項目を文書化するなど、マニュアル化し、サービスの向上と均一化を図ることも検討すること。 * 市民が作成した地域情報に関するチラシやポスターの掲示や周辺の公共施設やコミセンとの連携などによる地域活動への支援等について、財団法人武蔵野文化事業団としての共通ルールづくりも検討されたい。
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	<ul style="list-style-type: none"> * 利用率が高く、利用者からも大変高い満足が得られており、市の文化施策への貢献度は高く、あわせて評価項目には要改善もないなど、非常に良好な運営を行っているとは評価する。
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 79.9% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の合計が 0.9%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 97.4%、けいこ場 87.7%と継続して非常に高く、使用料も予算どおり得られおり、良好な運営がなされている。 * 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イベントに協力し、積極的に取り組んでいる。 * 昨年未整備だった苦情対応マニュアルを整備し、また接遇研修を実施し、プライバシーポリシーを遵守していることは評価できる。引き続き定期的な研修等を行うことで、適切な管理運営につなげることを期待する。 * 入場者数については、鑑賞・普及型プログラム公演回数 113 回・入場者数 16,223 人（前年 98 回 13,982 人）、参加・交流型プログラム 23 回・1,560 人（前年 13 回、2,045 人）と全体として増加しているため、引き続き芸術文化の振興に努めることを期待する。
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。 * 観客としてきた来場者には、指定管理者の職員なのか、施設利用者（事業主催者）のスタッフなのかは判別できないので、観客に接する事業主催者のスタッフに対しての指導・教育を含めて、職員の対応について向上のための取り組みを検討すること。 * 施設の利用率をもって評価することも一定の効果があるが、今後は事業に対する来場者を指標とすることも検討すること。
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	<ul style="list-style-type: none"> * レジオネラ菌発生事故が起こった。事後の対応については概ね良好ではあったが、今後このような事故等が発生しないよう努めること。
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 96.6% 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。特に現地スタッフの対応に関する項目についての満足度が非常に高い。 * 指定管理者は、パンフレットの作成など利用者増に向けて努力をしている。 * 利用者数が 4 2 1 人（7.8%）増で、利用者総数がここ 5 年で最高となるなど、利用者が増加している。 * 使用料変更による歳入の増加と歳出の抑制や、予算の適正な執行について期待以上の成果があった。 * 昨年整備されていなかった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"> * レジオネラ菌が検出される事故への対策工事の実施、定期的な清掃と水質検査を実施し、再発防止に努めていることは評価するが、今後も、事故等が発生しないよう努めること。 * 個人情報保護や法令順守の研修が実施されていないので、対応すること。
その他	<ul style="list-style-type: none"> * サービス評価の判断が、主管課と指定管理者間で「標準」と「良」など乖離するものがあるので、情報交換等を行い、乖離が発生する原因等についても共有すること。

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"> * 利用者アンケート結果は優良であり、全体としては良好な運営が行われているものとする。しかし、盗難事件が発生しているため、再発防止に十分努めること。
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94.7%をしめ、かつ、「やや不満」の回答が1.1%「不満」はゼロと、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。 * 利用者ごとに個別の対応が必要とされる施設において、利用者の高い満足度が得られていることは高く評価できる。 * 市内利用者が、前年度比で1,534組（20.5%）増加している。 * 平成21年度から地域との協働事業「0123×（かける）地域」を開始するなど、地域との交流を図っている。 * 利用者の意見や要望の把握に努め、得られた利用者の意見や要望について、スタッフ間で話し合うことで運営の改善につなげるとともに、検討の結果を館内に掲示し、利用者にもフィードバックしている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 0123施設を利用していない人に対しても、0123日より発送時にアンケートを同封することを検討しているとのことだが、是非とも実施していただきたい。 * 職員の対応について高い満足度を得ていることは評価するが、苦情対応マニュアルの整備や接客マナー研修などサービス評価項目への取り組みを期待する。その際、外部講師を招くばかりではなく、OJTなどの活用により、職員による知識の伝承等も実施していただきたい。
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>* 「利用者アンケート」の結果は優良であり、全体としては良好な運営を行っている」と評価することができる。備品による事故の再発に努めること。</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97.3%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>* 毎月1回市内利用者に限ったイベントを開催して、市内利用者促進を図っている。</p> <p>* 平成21年度から地域との協働事業「0123×地域」を開始するなど、地域との交流拡大に取り組んでいる。</p> <p>* 利用者の意見や要望の把握に努め、得られた利用者の意見や要望について、スタッフ間で話し合うことで運営の改善につなげるとともに、検討の結果を館内に掲示し、利用者にもフィードバックしている。</p>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 0123施設を利用していない人に対しても、0123日より発送時にアンケートを同封することを検討しているとのことだが、是非とも実施していただきたい。</p> <p>* 職員の対応について高い満足度を得ているとしても、苦情対応マニュアルが不要とは言えない。また接客マナー研修が行われていないことについても、早急な対応を望む。その際、外部講師を招くばかりではなく、OJTなどの活用により、職員による知識の伝承等も実施していただきたい。</p> <p>* 館内備品が原因で子どもが怪我をする事故が発生したが、遊具など備品を総点検し再発防止に努めていることは理解する。今回の事故を教訓に、二度と事故が起こらないような対策を講ずること。</p> <p>* 市内利用者は161組増加だが、来館者総数は2,333組減少しているため、来館者総数も増加するよう努めることを期待する。</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。 * こうしたなかで、「サービス評価」「利用者満足度」等については優れた内容となっており、良好な運営を行っているとして評価すること。
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、78%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・管理が行われている。 * 自立した生活を送ることが困難になっている利用者が多くなっている中で、状態を積極的に把握し、介護保険等の手続きをサポートするなど、関係機関と連絡調整を行い、必要なサービスにつなげている。 * 施設独自に利用者個々のケアプランを作成し、利用者が安全に安心して生活が送れるよう尽力している。 * 入浴時間の短縮など、経費節減への取組みが見られる。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 一部プライバシーへの配慮に対する不満が見られるが、一方で、感謝の声も多く見られるので、今後もこういった評価が得られるよう取り組むことを期待する。
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定結果

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"> * 開設当初より設置した二人部屋が、現在の需要とあっていないこともあり、すべての評価項目に要改善事項があるが、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。 * 利用者アンケートの結果は低調であるが、別に行った第三者評価での評価は高かったとのことなので、実態の把握に努め、満足度向上のため適切な対応をすることを期待する。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * サービスの質向上・改善を図るために第三者評価（評価機関：株式会社 日本生活介護）を受診し、業務改善や人材育成への取り組みが特に良いとの評価を得ている。 * 近隣施設へ出張講座・講演をしたり、ニーズ把握のための会議の開催、福祉避難所の役割を果たすために地元大学と学生寮との準備作業を進めるなど、地域への貢献に取り組んでいることは評価できる。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 二人部屋の解消が例年の課題になっている。重点ポイントにも上げている項目であり、引き続き、空き部屋の解消に努めることを望む。 * 「利用者アンケート」において、「普通」の回答率が高めなので、「満足」「概ね満足」との回答が得られるよう努めること。併せてアンケートの回収率を高め、利用者評価の正確な把握に努めること。 * 施設の特徴である入居者と学生寮との交流促進に努めること。
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>* 「重点ポイント」「サービス評価」「利用者満足度評価」の、すべてにおいて優れた内容であり、大変良好な運営を行っているとは評価する。今後も良好な管理運営に努め、他の指定管理者の見本として牽引していくことが期待される。</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 86.8% 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>* 140 名におよぶボランティアと職員が一体となって、利用者が明るく楽しい一日が過ごせるよう努めている。</p> <p>* 大野田福祉の会や中央幼稚園児との交流をし、地域との連携を図っている。</p> <p>* 昨年は指摘事項であった苦情対応マニュアルを整備した。</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	<ul style="list-style-type: none"> * 「重点ポイント」「利用者アンケート」において良い結果が得られていることから、良好な運営を行っていると評価する。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者満足度調査では、「満足」と「概ね満足」の合計が 86.0%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。 * 近隣の小・中・高校生に行事に参加してもらったり、障害者総合センター利用者との交流を図ったり、社会活動センター利用者とのジョイントコンサート開催など、地域との連携を図っている。 * 独居の入浴利用者で洗濯等ができていない利用者の洗濯等をするなど、きめ細かな対応をしている点は、高く評価できる。 * 利用者の要望に応じて、入浴サービスの定員を増員し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"> * 苦情対応マニュアルを作成中とのことであるが、早急に整備すること。 * 利用者増加に向けて取り組んでおり、土曜日稼働率は平成 20 年度 68%から平成 21 年度 79%に改善しているが、平日稼働率が平成 20 年度 82%から平成 21 年度 73%に落ち込んでいるので、改善等に向けて継続的に取り組むこと。
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"> * 「サービス評価」項目に一部要改善項目が見られるが、「重点ポイント」「利用者アンケート」については優れた内容であり、良好な運営を行っているとは評価する。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 20年度に引き続き利用者が増加しており、通所利用者、配食サービス利用者共に、現在も9割を越す稼働率である。 * 昨年度の指摘事項に従い、家族介護者に対して懇親会、家族支援・地域支援に関する講座を開催した。 * 総合満足度が、「満足」「概ね満足」をあわせて94.8%であり、利用者は非常に満足していると考えられる。 * 近隣の大学等から実習生を受け入れるほか、地域のボランティアを積極的に受け入れるなどし、その育成にも力を注いでいる。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 特に重要な個人情報を取り扱っている施設であることから、個人情報保護や法令に関する研修は、定期的を実施すること。 * あわせて、法令順守の研修についても取り組むこと。
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定結果

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	<p>* 「サービス評価」項目に一部要改善が見られるものの、「重点ポイント」「利用者アンケート」においては優れた内容であり、良好な運営を行っている」と評価する。</p>
評価すべき点	<p>* 利用者満足度調査の結果は、「満足」と「概ね満足」の合計が 83.3%と高く、一方で「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。</p> <p>* 講座終了後にアンケート等を行っており、利用者の要望を確認し、改善につなげ、利用者ニーズに即応した講座、行事を開催している。</p> <p>* 講座は、総計で定員 1,864 名に対して 2,397 名の応募があり、定員を 2,058 名まで拡大して対応をしている。利用者アンケートには、講座を受講できないことへの不満が少なからずあるが、講座受講 1 回目の方を優先するなど、公平性にも配慮しながら極力受け入れるなど対応しており、2 回目以上の受講希望者の不満はある程度やむをえない。</p> <p>* 利用者の体調に気を配るのはもちろん、近隣の小学生との交流なども積極的に行っている。</p>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 昨年度の指摘事項である、苦情等への対応マニュアルは平成 22 年度中には整備されるとのことなので、整備後の職員への周知徹底すること。</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	＊ 「サービス評価」の全項目が「可」であり、良好な運営を行っていると評価する。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ＊ 日頃から利用者とのコミュニケーションが密であり、意見・要望等を述べやすい良好な関係が築かれている。 ＊ 昨年度の指摘事項である「苦情対応マニュアル」の作成に早期に取り組み、職員にも周知されている。 ＊ 福祉公社内で研修委員会を組織し、個人情報保護やコンプライアンスなどをテーマに積極的に対応し組織強化を図っている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> ＊ 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。 ＊ 2階からの避難経路については物理的制限はあるが、避難誘導訓練の実施など、ソフト面からの、より一層の強化に期待する。 ＊ サンプル数の面からアンケートを実施していないが、意見箱設置のみならず、改めて利用者アンケート実施、または第三者評価の実施について検討すること。
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	<p>* 「会議室貸し出し」という業務の性質上、集客のための工夫や、コスト削減に取り組む余地は少ないものの、「利用者アンケート」で「不満」や「やや不満」はなく、標準的取組みがなされている。</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 75.9% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の回答がゼロであるなど、利用者は満足を得ているもの考えられる。</p>
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 職員の対応については、昨年の利用者アンケートを受けて改善した結果、満足度が向上したようであるが、これを機に今後も継続的に高い満足度を得られるよう努めること。</p> <p>* 会議室の貸し出しという制約はあるが、「情報の提供」「利用者意見の反映」の評価が低い傾向にあるので、今後の取組みが期待される。</p> <p>* 備品等の破損については、市と協議し、適宜対応することが期待される。またプロジェクターなど会議室利用の価値を高める備品については、きちんと利用できるよう、申し込み時の備品利用情報の提供など適切な対応を行うこと。</p> <p>* 利用率は、昨年の 56.5%から 59.6%に上がったが、PRなどを積極的に行い、利用率の更なる向上に努めることが期待される。</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	* 「利用者アンケート」の結果に課題が残る施設があるが、全体として、概ね良好な運営を行っているとして評価する。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 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し、消防署から表彰されたことは、日ごろの研修の成果といえ、高く評価する。 * 地域で行われる事業へのテント等備品の貸し出しや中学生の職場体験の受け入れなど、地域連携については積極的に行っている。 * 外部講師を招いた研修を行うなど職員の質向上に取り組んでいる。
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」の結果が標準だった陸上競技場（69.6%）、武蔵野総合体育館（73.9%）は、満足度向上の取組みを期待する。 * 利用者からの意見や要望等を、ご意見箱やホームページで収集に努め、事業見直しや運営改善の参考とするほか、回答を作成し館内に掲示しているが、利用者アンケートの「意見や要望、苦情等の述べやすさ」の満足度が50%未満の施設が多く見受けられる。さらなる改善や工夫を期待する。 * 施錠していない自転車の盗難事件が発生しているが、長時間利用する施設であるので一定の対応も必要であるが、利用者の防犯意識の高まりにも期待したい。 * 近年は特に個人情報保護や法令順守への意識が高まっており、利用者も厳しい目を持っているので、研修を早急を実施すべきである。 * 平成23年オープン予定の武蔵野プレイスの指定管理受託者として、市と連携を取りながら遺漏のないよう準備を進めること。
その他	* サービス評価の判断が、主管課と指定管理者間で「標準」と「優良」など乖離するものがあるので、情報交換等を行い、乖離が発生する原因等についても共有すること。

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"> * 「利用者アンケート」結果は優良であり、良好な運営が行われていると言える。「サービス評価」に要改善が複数見られるので、早急に対応すること。
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 94.8%を占め、かつ、「やや不満」「不満」の回答が 1.0%であるなど、利用者は非常に高い満足度を得ている。特に、「職員の対応」「建物・設備・備品等の管理」の項目については、非常に高い満足度となっている。 * 一般市民を対象とした子育て講座の定期的な開催や「みどりのこども館」まつりの開催など、地域との連携にも取り組んでいる。 * 「投書箱」を設置するとともに、苦情受付担当者を選任、表示するなど、利用者の意見反映に積極的に取り組んでいる。 * 新規事業を立ち上げ、利用者増を図っており、計画以上の収入が得られるなど実績を上げている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートでは「情報の提供」に対する評価がやや低い傾向にあるので、向上に向けた取組みを期待する。 * 施設利用者の特性を勘案すると、個人情報保護、法令順守は必須であるので、研修等を行い職員に周知・徹底すること。
その他	