

武蔵野市公の施設のモニタリング評価結果報告書

平成 21 年 11 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 南條 和行
 武蔵野市事務事業見直し推進担当部長 青木 稔
 武蔵野市総務部長 小森 岳史
 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	武蔵野市くぬぎ園	社会福祉法人武蔵野	高齢者支援課
9	武蔵野市桜堤ケアハウス		
10	武蔵野市桜堤ケアハウス ^テ イサービスセンター		
11	武蔵野市立北町高齢者センター	財団法人武蔵野市福祉公社	
12	武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティサロン		
13	武蔵野市立高齢者総合センター		
14	武蔵野市立高齢者総合センター ^テ イサービスセンター		
15	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

- 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 年度別職員数・財政規模調書
- ③ 経営状況調及びその他関係資料

- 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。
- また、このことにより、各評価対象施設において現指定管理者の管理の継続が適当でないと判断すべき事項は認められませんでした。
- なお、モニタリング評価制度自体に関する指摘事項及び各評価対象施設の評価内容については、別添のとおりです。

モニタリング評価制度自体に関する指摘事項

- 1 評価ランクとして示された（S，A，B，C）の評価基準について、より具体的な指標を示すなど、明快な基準となるよう検討されたい。
- 2 一般的に、施設に関するアンケート調査を実施する際、同施設の利用者においては評価が高くなる傾向にあるといえる。今後、施設を利用しない人へもアンケート調査を実施することなどにより、より客観的な評価となるよう検討されたい。
- 3 モニタリング評価シートについて、評価対象外となる項目がある施設については、当該欄をあらかじめ削除若しくは明確に評価対象外と判断できるよう工夫されたい。
- 4 今後実施するモニタリング評価にあたっては、短期的な視点ではなく、指定期間全体を念頭に、より中長期的な視点からの課題や改善点を検討されるよう、施設所管課等に対して指導されたい。
- 5 市と指定管理者の間において、指定管理に関する基本協定及び年度協定を締結する際には、当該施設の設置目的に沿って、管理運営の理念、実施すべき内容及び事業計画等の項目について、同協定に明記されるよう求めるとともに、モニタリングの実施にあたっては、当該協定に基づき適切に実施されるよう、施設所管課等に対して指導されたい。

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会評価結果

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	＊ 「重点ポイント」「サービス評価」「利用者満足度評価」のそれぞれにおいて、全体としては評価することができる。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ＊ 吉祥寺駅から近く、立地条件に恵まれている影響もあると考えられるが、ホールの利用率は過去5年間で最高の85%、全体平均でも67%と良好であり、文化の普及向上に寄与している。 ＊ 利用状況を事前に公表するなど利用者増への取り組みも行っている。 ＊ 全職員が施設の保全に注意を払い、良好な機能を保持できるよう対応している。 ＊ 地域の連携については、「周辺の歩道の駐輪・オートバイの違法駐輪に注意を促すことで、歩行者の安全に貢献している取り組みがされている」とのことであり評価できる。 ＊ 平成21年度に接遇研修、個人情報保護に関する研修を実施することは評価できる。引き続き定期的な研修を行うことで、適切な管理運営につなげることが期待される。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> ＊ 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62.5%を占め、「やや不満」「不満」の合計が11.5%となっている。今後、アンケート等の内容を踏まえ、利用者の満足度を高めていく取り組みが期待される。 ＊ 「情報の得やすさ」「情報の入手方法」など、アンケート調査で満足度が50%に満たない項目があった。今後は、公演チケットのインターネット予約システムの導入検討を含めて、インターネット等を活用した情報発信力及び受信力を高めていくことが期待される。 ＊ 利用者の居住地割合は、武蔵野市内が9.8%、武蔵野市外が90.2%となっており、今後、市民の利用率をより高めていくための取り組みを進めていくことが期待される。 ＊ 利用者満足度調査については、公演を楽しむ利用者ともに、公演主催者側のアンケートも実施することなどにより、ニーズ把握を行うことが期待される。 ＊ 利用率の低い会議室利用率向上のための取り組みを積極的に進めていくことが期待される。
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	財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 「重点ポイント」「サービス評価」「利用者満足度評価」のそれぞれにおいて、優れた内容となっており、概ね良好な運営を行っているとして評価することができる。
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 88.6% を占め、「やや不満」「不満」の合計が 1.0%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。 * 市民文化の創造拠点として質の高い公演を実施し、チケットはほぼ完売するなど、利用者動向は良好である。 * 市民ニーズを反映した事業の展開をはかるため、独自にアンケート調査を実施し、利用者意見の収集を行っている。また、その結果を踏まえてクラシックだけでなく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も認められた。 * 施設の利用率の向上に向けて、チラシの空きスペースを利用して施設案内を掲載するなど、工夫を凝らした取り組みを行っている。 * 平成 21 年度に接遇研修、個人情報保護に関する研修を実施することは評価できる。引き続き定期的な研修を行うことで、適切な管理運営につなげることが期待される。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 公演チケットのインターネット予約システムの導入検討を含めて、インターネット等を活用した情報発信力及び受信力を高めていくことが期待される。 * 市民の安全確保については、災害対応も含めてマニュアルの徹底、訓練の実施等に引き続き取り組むことが期待される。 * 地域との連携に向けては、市民団体、学校等への支援、協力プログラムなどの実施や地域への広がりを持った文化活動などに積極的に取り組むことが期待される。 * 利用者満足度調査の結果を踏まえ、意見や要望、苦情等を述べやすい環境への改善について、効果的な取り組みを行うことが期待される。 * 利用者満足度調査については、公演を楽しむ利用者ともに、公演主催者側のアンケートも実施することなどにより、ニーズ把握を行うことが期待される。 * 利用率の低い会議室及び茶室の利用率向上のための取り組みを積極的に進めていくことが期待される。
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"> * 「サービス評価」「利用者満足度評価」のそれぞれにおいて、優れた内容となっており、概ね良好な運営を行っているとして評価することができる。
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 68.5% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の合計が 2.2%と低く、利用者は満足しているものと考えられる。 * メイン施設である小劇場の利用率は 78%と高く、このうち古典芸能の利用は 101 回あり、古典芸能及び芸術文化の振興が図られている。 * 平成 21 年度に接遇研修、個人情報保護に関する研修を実施することは評価できる。引き続き定期的な研修を行うことで、適切な管理運営につなげることが期待される。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者満足度調査では、情報の得やすさ、情報の入手方法など、「満足」と「概ね満足」の合計が 50%に満たない項目もあったので、これらの項目を中心に効果的な取り組みが期待される。 * 公演チケットのインターネット予約システムの導入検討を含めて、インターネット等を活用した情報発信力及び受信力を高めていくことが期待される。また、より広く施設をPRしていくためのホームページの構成として、武蔵野文化事業団ではなく、施設名称等を前面に出すよう変更を検討していくことが期待される。 * 地域との連携については、今後、より積極的な取り組みが期待される。 * 利用者満足度調査については、公演を楽しむ利用者ともに、公演主催者側のアンケートも実施することなどにより、ニーズ把握を行うことが期待される。 * メイン施設である小劇場の利用率は高いものの、小ホール利用率が減少していることから、原因の究明を含め、利用率の向上に取り組むことが必要である。
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"> * 「サービス評価」「利用者満足度評価」のそれぞれにおいて、優れた内容となっており、概ね良好な運営を行っているとして評価することができる。
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 77.4% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の合計が 2.1%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。 * ホールの利用率は 74%と高く、ポピュラーや民族音楽、古典芸能にも利用され、市民の創造性あふれる文化活動の場の提供が図られている。 * 利用状況の事前の公表など利用率の向上に向けた取り組みが行われているほか、定期的な会議により利用者対応、業務改善等に取り組んでいる。 * 芸術活動の促進を図るために、会議室の予約の際に展示で利用する場合には優先使用できるよう基準を設けた。 * 地域との連携に向けては、一部、武蔵境の地域イベントにホールを貸し出すなどの取り組みが行われている。 * 平成 21 年度に接遇研修、個人情報保護に関する研修を実施することは評価できる。引き続き定期的な研修を行うことで、適切な管理運営につなげることを期待される。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 公演チケットのインターネット予約システムの導入検討を含めて、インターネット等を活用した情報発信力及び受信力を高めていくことが期待される。また、より広く施設を PR していくためのホームページの構成として、武蔵野文化事業団ではなく、施設等を前面に出すよう変更を検討していくことが期待される。 * 利用者満足度調査については、公演を楽しむ利用者とともに、公演主催者側のアンケートも実施することなどにより、ニーズ把握を行うことが期待される。 * 利用者が見やすいパンフレット作成は、利用率の向上にもつながるものであり、今後も引き続き PR の工夫に努めることが期待される。
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	財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 「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、非常に良好な運営を行っていると評価することができる。
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 87.2% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の合計が 1.0%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。 * 入場者が大幅に増加しており（1,200 人増）、企画展室の利用率も 100%となっている。美術その他の芸術文化の創造発展普及という目的を達成していると判断される。 * 携帯サイトによる情報提供を行うなどの利用者増加に向けた取り組みも評価できる。 * 吉祥寺音楽祭への協力や、市立学校での鑑賞教室など、積極的に地域との連携を行っており、評価できる。 * 独自に利用者アンケート調査を実施し、利用者ニーズの把握に取り組んでいる点も評価できる。 * 平成 21 年度に接遇研修、個人情報保護に関する研修を実施することは評価できる。引き続き定期的な研修を行うことで、適切な管理運営につなげることが期待される。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * インターネット等を活用した情報発信力及び受信力を高めていくことが期待される。また、より広く施設をPRしていくためのホームページの構成として、武蔵野文化事業団ではなく、施設等を前面に出すよう変更を検討していくことが期待される。 * 工夫した取り組みが行われており、成果もあがっていることから、引き続き創意工夫を凝らした魅力的な企画展の実施を期待したい。 * 利用者満足度調査では、「意見や苦情等の述べやすさ」において「満足」と「概ね満足」の合計が 50%に満たなかったことから、この点についてはさらなる工夫が期待される。 * 音楽室については、利用率は高いものの利用者の固定化が見られるため、今後、より広い市民の利用を促進するための運営上の工夫を期待したい。
その他	<p>地元アーティストの支援について、積極的な取り組みを期待したいが、その前提として、今後、施設の理念や事業実施の方向性を、市と指定管理者において十分検討していくことが望まれる。</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た利用が主であり、利用者が限定されるという施設特性があるなかで、「サービス評価」「利用者満足度評価」については優れた内容となっており、全体としては基本協定を踏まえた標準的取り組みがなされていると評価することができる。
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 95.5% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の合計が 0% であり、利用者からは非常に高い満足度を得ているものと考えられる。 * 茶道連盟と共催で事業を行うなど地域との連携も行っている。 * 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"> * インターネット等を活用した情報発信力及び受信力を高めていくことが期待される。また、より広く施設を PR していくためのホームページの構成として、武蔵野文化事業団ではなく、施設等を前面に出すよう変更を検討していくことが期待される。 * 利用者満足度調査の自由意見でも「場所の案内に関する要望」があったことから、利用者に分かりやすい案内の工夫に取り組むことを期待したい。 * 文化事業団の自主事業として寄席などの事業を検討しているとのことであり、こうした取り組みは施設を PR する上では有効な手段であると考えられる。積極的な取り組みを期待したい。 * 平成 20 年度の利用率は 24% と低く、また利用率の推移をみると、年々減少している。年間利用のうち、66% が茶会で利用されており、茶道文化の普及には寄与していると判断されるものの、茶会以外の文化活動の利用、自主事業の展開など、利用率の向上のための効果的な方法を検討が必要である。
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"> * 「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、非常に良好な運営を行っているとは評価することができる。
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 88.8% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の合計が 1.1%と低く、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。 * 劇場の利用率は 98%と高く、鑑賞プログラムのほか、参加交流、育成型プログラムなども実施しており、演劇などの舞台芸術の普及、発信等の目的が達成されていると判断される。 * 地域連携では、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や、市芸術文化協会のイベントに協力し、積極的に取り組んでいる。 * 市民・利用者の意見の反映についても、独自のアンケートを実施し、利用者ニーズの把握、要望の反映に取り組んでいる。 * 平成 21 年度に接遇研修、個人情報保護に関する研修を実施することは評価できる。引き続き定期的な研修を行うことで、適切な管理運営につなげることが期待される。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 公演チケットのインターネット予約システムの導入検討を含めて、インターネット等を活用した情報発信力及び受信力を高めていくことが期待される。また、より広く施設をPRしていくためのホームページの構成として、武蔵野文化事業団ではなく、施設等を前面に出すよう変更を検討していくことが期待される。 * 利用者の居住地割合は、武蔵野市内が 4.0%、武蔵野市外が 96.0%となっており、今後、市民の利用率をより高めていくための取り組みを進めていくことが期待される。 * 利用者満足度調査ではほぼすべての項目で満足度は高いが、「意見や苦情等の述べやすさ」、「施設の運営改善」において「満足」と「概ね満足」の合計が 50%に満たなかったことから、この点についてはさらなる工夫が期待される。
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>* 現在、市が施設のあり方について検討中であることから、大局的な運営方針を打ち出しにくい状況ではあるが、「重点ポイント」「利用者満足度」等については優れた内容となっており、概ね良好な運営を行っているとして評価することができる。</p>
評価すべき点	<p>* 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 82.9% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の合計が 2.4%であり、利用者からは非常に高い満足度を得ているものと考えられる。</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るが、緊急時の対応や入居可能性に備えて、施設の保全や整備を継続的に行っている。また、風呂場の手すりの設置、介護用椅子の増設など細かい工夫を積み重ねて施設の安心・安全を確保している。</p> <p>* 職員間のコミュニケーション、利用者と職員との信頼関係が非常に良好である。利用者は、些細なことから重大な問題まで、事務所まで頻繁に相談に訪れている。また、問題点等については、常に職員間で共有するようにしている。</p> <p>* 入居者が減少し、利用者が不安な状態になりがちであるが、「個人ケアプラン」を作成し、精神的なケアに重点を置いた対応を行っている。軽費老人ホームでは、こうしたケアプランの作成は必ずしも求められていないが、要介護認定者が増えているという実情に即応した取り組みとして評価できる。</p> <p>* アンケート箱を設置し利用者の意見を吸収しており、行事での外出先や新聞雑誌等の新規講読の見直しなどにつなげている。</p>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 利用者が減少している状況に合わせて、効率的な運営などによる、経費の節減に向けた取り組みが求められる。</p> <p>* 地域との連携については、地域にサービスを提供するという視点だけでなく、市民ボランティア等、地域の力を借りるという視点も有効である。今後、職員と同様に貴重な戦力として、市民ボランティアの活用や育成の検討が期待される。</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"> * 「利用者満足度調査の結果」「重点課題への取り組み」等については優れた内容であり、概ね良好な運営を行っていると評価することができる。 * 利用者満足度の総合評価は、80%が「満足している」となっており、利用者は高満足度を得ていると考えられる。
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 80.0%を占め、かつ、「やや不満」「不満」の合計が 5.0%であり、利用者からは非常に高い満足度を得ているものと考えられる。 * 利用者からの意見や要望等の収集は、アンケート調査のみならず、ご意見箱の設置や月1回の懇談会の開催、年度当初の利用者と職員の個別面談など様々な方法を用意している。そのなかで、部屋の使い勝手が悪いといった建物に関する要望に対しては自主点検の機会を増やすなどして対応しており、利用者のニーズを把握するだけでなく、実際の活動に結び付けている点は評価できる。 * 職員は夜間・休日不在であるため利用者に不安が生じやすいが、警備員を教育し、病気などへの対応を可能にするなど、不安解消に努める工夫も高く評価できる。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 2人部屋の空室解消が課題になっており、桜堤団地自治会・西部コミセン等との連携を進めているが、今後、より実効性のある活動を通じて、課題解決に努めることが期待される。 * 調理関係については、外部委託も視野に入れながら、人件費削減の可能性がないかどうか検討が求められる。 * 個人情報保護や法令順守に関する研修を行っているが、今後はこれを定期的実施することが求められる。 * 地域との連携については、地域にサービスを提供するという視点だけでなく、市民ボランティア等、地域の力を借りるという視点も有効である。今後、職員と同様に貴重な戦力として、市民ボランティアの活用や育成の検討が期待される。
その他	利用者満足度の総合評価は、他の福祉施設と比較するとやや低い数値であることに留意すべきである。

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"> * 「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、非常に良好な運営を行っているとは評価することができる。
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 88.9% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の合計が 1.9%であり、利用者からは非常に高い満足度を得ているものと考えられる。 * 送迎サービスの職員がデイサービスのプログラム補助に入り、利用者とのコミュニケーションを深めることで、利用者ニーズを汲み取りやすい環境を作っている点は高く評価できる。 * 合築施設の学生寮等と連携して防災訓練を実施したり、簡易型ナースコールの設置を行うなど、利用者の安全確保に対する取り組みも積極的に行っている。 * 施設はコンパクトであるが、それを利用して、利用者と職員とのコミュニケーションが十分になされている。また、ダイルーム入口に意見箱を設置するなど、利用者の意見反映に向けた取り組みも行われている。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 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、定期的の実施することが望まれる。 * 今後も、介護保険制度の枠にとらわれず、家族介護者の支援や地域連携を積極的に行っていくことが求められる。 * 地域との連携については、地域にサービスを提供するという視点だけでなく、市民ボランティア等、地域の力を借りるという視点も有効である。今後、職員と同様に貴重な戦力として、市民ボランティアの活用や育成の検討が期待される。
その他	<p>「利用者動向」については実績では大幅に改善しているが、一時的な落ち込みの反動でもあるため、今後もこの傾向を継続・維持できるか留意が必要である。</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	武蔵野市立北町高齢者センター
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	* 「重点ポイント」への取り組みとして、概ね良好な運営を行っていると評価することができる。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 施設に常駐している管理人が、毎朝、毎晩の各部屋の見回りや安全確認、緊急時の対応を行っており、良好な信頼関係のもとで、入居者は安心した生活を送っている。 * 入居者5名という小規模な施設特性を活かし、管理人や職員とのコミュニケーションを十分に行っている。また、ご意見箱を設置し、意見や要望を常時受け付けているとともに、本人が了解した意見は、対応策や改善策等を掲示するなど、入居者の声を聴きっぱなしにしない取り組みを行っている点は、評価できる。 * 特に重要な個人情報を取り扱っている施設であるが、個人情報保護に対するマニュアル等が整備され、かつ定期的に個人情報保護に関する研修が定実施されている点は、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"> * 今回の評価を今後も維持するために、現在整備されていない苦情対応マニュアルの作成について検討することが期待される。 * 入居者の高齢化に伴い、より安全で確実な避難誘導のあり方について、今後も継続して検討していくことが期待される。
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、非常に良好な運営を行っているとして評価することができる。</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 90.6% 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ものと考えられる。</p> <p>* 本施設は、140 名におよぶボランティアが調理・プログラム等で積極的に運営に携わっている。ボランティアには、ハンドブックを配布し本施設の運営理念等を共有してもらうとともに、ボランティアに対する心構えを中心とした指導を実施している。また、職員とボランティアとの全体会議等も持っており、積極的なコミュニケーションを通じて、利用者の安全・安心の向上に努めている。単にボランティアとして無償で働いてもらうだけでなく、職員と同様の貴重な戦力として育成している点を高く評価できる。</p> <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 90.6% 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ものと考えられる。</p> <p>* 利用者の意見・苦情などは、設置してある意見箱を介さずに直接スタッフに申し出るケースが多いが、これはスタッフと利用者との関係が良好であることの証左といえる。また、利用者からの意見・苦情等については、朝夜のミーティングで共有・議論している。ローテーションの都合でミーティングに出席できない者に対しても、ファイル等を通じて必ず共有できるよう、きめ細かい情報共有体制を構築している。</p> <p>* 要支援の利用者を対象に介護予防プログラムを実施し、さらに6か月ごとに効果を測定するなど、その結果も着実に出てきている点は高く評価できる。</p>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 特段、指摘すべき点はないが、今回の評価を今後も維持するために、ハンドブックの作成・活用の実績を踏まえ、現在整備されていない苦情対応マニュアルの追記作成に着手す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"> * 「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、非常に良好な運営を行っているとして評価することができる。
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 90.4%と高く、一方で「やや不満」「不満」の回答は0%であった。利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。特に、清掃や職員の態度などが高い評価を得ており、利用者に気持ちよく施設を利用してもらおうという取り組みが評価されたものといえる。 * 利用者ニーズに即応した講座、行事を開催し、100%に近い利用率を達成している。講座終了後にアンケート等を行っており、利用者のニーズや意見を汲み取り、それを事業に反映させるという好循環が形成されている。また、定員を超えた場合の対応も、一度参加した人よりも抽選で漏れた人をできるだけ優先するなど、より多くの人に利用してもらえるような工夫をしている。 * 男性高齢者の社会参加がなかなか進まない状況を少しでも解決するために、囲碁・将棋等の大会開催など男性利用者の増加を促すような講座内容の工夫を重ね、男性利用者の増加の実績に結び付けている点は高く評価できる。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 地域連携の強化については、講座等修了者の自主活動グループとの連携などにより強化していく工夫なども求められる。 * 利用者満足度調査の結果では、「意見や要望、苦情の述べやすさ」の評価がやや低くなっている。利用者ニーズ把握は積極的に行っているものと考えられるが、利用者からの支持を獲得できるようさらに注力することが求められる。 * 現在整備されていない苦情対応マニュアル等の作成に着手することが期待される。
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」「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、非常に良好な運営を行っていると評価することができる。
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 93.7%と非常に高く、また「やや不満」「不満」の回答は0%であった。年間利用者 9,508人、稼働率 87%の高水準を確保しながらも、非常に高い利用者満足度を得ているものと考えられる。特に、清掃や送迎サービスの評価が高かった。 * 職員の質の向上が徹底されている。「民間にできないことを公営施設としてしっかりやる」という理念のもと、きめ細かいマニュアルが用意されており、かつ、それが日々の意識付けを通じて職員に浸透している点は高く評価できる。独居利用者の入浴利用時に衣類の洗濯を行うというのは、民間事業者ではなかなかできないことであり、こうした意識付けの表れといえる。 * 事業改善の取り組みとして、送迎車の台数を増やすことにより、デイサービス利用時間延長を可能とし、もって利用者サービスと収益の向上につなげている点は評価できる。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 高い利用者満足度を獲得している本施設の取り組み等について、今後も、地域の核、先導する施設としての取り組みを期待したい。 * 現在整備されていない苦情対応マニュアル等の作成に着手することが期待される。
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"> * 「会議室受付」という業務の性質上、集客のための様々な工夫を行ったり、コスト削減に取り組む余地は少ないものの、全体的には基本協定を踏まえた標準的取り組みがなされている。
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 82.1% を占め、かつ、「やや不満」「不満」の回答が 0% であるなど、利用者は高い満足度を得ているもの考えられる。 * 指定管理料は、ここ数年横ばい傾向であったが、昨年度はシルバー人材センターの担当者を入れ替えて人件費の削減に努めた。本施設の経費は人件費がほとんどを占めることから、経費削減に効果を発揮している。
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 稼働率は、全体としては高い水準にあるが、夜間がやや低いため、施設の PR を積極的に行うことが求められる。現在、市のホームページや商工会議所のホームページのほか、市報で予約受付開始日に関する記事を掲載しているが、認知度を高めるための工夫が求められる。 * 利用者アンケートでは、「意見・苦情を述べやすいか」の評価が低くなっている。指定管理者側は、受付窓口で利用者の要望・苦情などを吸い上げているとしているが、口頭ベースでは十分な意見収集ができるとは限らない。アンケート調査などを実施することで利用者の様々な意見を収集することができると考えられるため、利用時に意見用紙などを配布するなどの工夫が求められる。 * 商工会館 1 階での館内利用案内がわかりづらいとの意見があることから、関係機関と協議のうえ、よりわかりやすい案内方法について検討が期待される。
その他	