

平成 21 年度 第 2 回

武蔵野市公の施設のモニタリング評価結果報告書

平成 22 年 1 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	武蔵野市立自然の村	財団法人武蔵野スポーツ振興事業団	児童青少年課
2	武蔵野市立0123吉祥寺	武蔵野市子ども協会	子ども家庭課
3	武蔵野市立0123はらっぱ		
4	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	財団法人武蔵野スポーツ振興事業団	生涯学習スポーツ課
5	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

- 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。

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
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 「利用者動向」「利用者満足度」「重点ポイントへの取組み」等、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ことが評価することができる。</li> </ul>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 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」の回答がゼロであるなど、利用者は高い満足度を得ているものと考えられる。特に職員に関する項目（「職員の案内・説明」、「職員の態度・マナー・言葉遣い」、「職員の服装・身なり」）についての満足度が非常に高く、現地スタッフの質の高さが伺える。</li> <li>* 指定管理者は、利用者サービスの向上に向けて様々な努力をしている。近年では、市へサービス改善の具体的提案（例：申込み期限を「1週間前まで」から「3日前まで」にしたり、利用促進バスの運行の回数増加や、利用者アンケートの実施を行うなど）を行い、常に利用者目線での問題意識を持っている。</li> <li>* 当施設は、むさしのジャンボリーの会場としての位置づけでスタートしており、その位置づけを確認するために、野外活動センターのスタッフが自発的にむさしのジャンボリーの会場へ足を運ぶなど、当施設の設置目的を理解しようと心がけている。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* ホームページ上からの施設予約システムの導入検討をはじめ、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、武蔵野スポーツ振興事業団ではなく、施設等を前面に出すよう変更を検討するとともに、掲載内容についても、例えば各施設の写真や利用に際してのQ&amp;Aを掲載するなど、より充実させることが期待される。</li> <li>* 今後も、周辺の豊かな自然を活用した事業企画や山村ならではのサービス提供に期待したい。その一方、事業実施後の自己評価がまだ十分にできていない。例えば、市へ提案した取組内容について、それに費やしたコストに見合うだけの成果が獲得できているかどうかを検証してもらいたい。</li> <li>* 職員の質に支えられているが、マニュアル類がほとんど整備されていないため、ノウハウの承継等が課題である。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 指定管理者と主管課とのコミュニケーションは、通常時は良好になされている。ただし、今回の評価対象期間外に発生した、昨年のレジオネラ菌が検出された際等の事故発生時の市と指定管理者の役割分担がやや不明確であった。緊急時の対応についても、マニュアル整備等が必要であると考えられる。</li> <li>* 総括シートの評価については、全体的にやや過大評価しているように見受けられる。特に、サービス評価欄については「A」となっているが、指定管理者・主管課によるサービス評価を見る限りでは「B」が妥当と思われる。</li> </ul>

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"> <li>* 「利用者動向」、「利用者満足度の結果」、「重点ポイントへの取組み」等、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。</li> </ul>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 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96.0%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。</li> <li>* 利用者数は、館内工事（1～3月）のため年間総数は減少したが、工事前の利用者数は395人増加している。</li> <li>* 地域の連携については、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、地域の人材の活用などに努めている。</li> <li>* 市民・利用者の意見の反映に向けて、年1回独自にアンケート調査を行うとともに、意見箱を設置し、利用者の意見や要望を把握している。また、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いを行い、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フィードバックしている。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者から非常に高い評価を得ていることから、引き続き高いモチベーションを持って、利用者の安全性の確保や、年々変化する子育てサポートのニーズ等に留意しながら、質の高いサービスの提供を行うことを期待したい。</li> <li>* 他施設（コミセン親子広場など）との連携が必要な場合には、積極的に連絡をとり対応していくことや、市内他施設からの紹介も受け、利用者のニーズに適切に対応していくことが必要である。</li> <li>* 引き続き、地域の人材発掘と子育て支援への理解と協力を積極的に求めていく姿勢が必要である。</li> <li>* 現在0123施設を利用していない人について、アンケート調査などにより要因を把握し、より幅広い人々の利用につながるよう、期待したい。</li> <li>* 施設が住宅地にあることから、利用者の自転車が交通の妨げとならないよう、また、利用者の施設周辺でのおしゃべりにより周囲に迷惑がかからないよう、引き続き留意することが必要である。</li> <li>* ホームページにスタッフの顔写真を掲載するなど、より親しみやすさを感じさせるPRが期待される。また、主な利用者である若い母親層をターゲットに、携帯電話からもホームページやイベント情報の閲覧ができるようになればなお良い。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 上記の評価すべき点でも述べたとおり、利用者アンケートの結果を見る限りでは利用者から非常に高い満足度を得ているため、総括シートの利用者満足度調査は「A」ではなく「S」が妥当と思われる。</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 「利用者動向」、「利用者満足度の結果」、「重点ポイントへの取組み」等、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。</li> </ul>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 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99.0%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。</li> <li>* 利用者数は、ひろば事業等の“ひろば”における親子とのかかわりを最重点に事業を行ったことにより、前年度より1,672組増加した。</li> <li>* 地域の連携については、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、地域の人材の活用などに努めている。</li> <li>* 市民・利用者の意見の反映に向けて、年1回独自にアンケート調査を行うとともに、意見箱を設置し、利用者の意見や要望を把握している。また、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いを行い、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フィードバックしている。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者から非常に高い評価を得ていることから、引き続き高いモチベーションを持って、利用者の安全性の確保や、年々変化する子育てサポートのニーズ等に留意しながら、質の高いサービスの提供を行うことを期待したい。</li> <li>* 他施設との連携が必要な場合には、積極的に連絡を取り対応していくことや、市内他施設からの紹介も受け、利用者のニーズに適切に対応していくことが必要である。</li> <li>* 引き続き、地域の人材発掘と子育て支援への理解と協力を積極的に求めていく姿勢が必要である。</li> <li>* 現在0123施設を利用していない人について、アンケート調査などにより要因を把握し、より幅広い人々の利用につながるよう、期待したい。</li> <li>* ホームページにスタッフの顔写真を掲載するなど、より親しみやすさを感じさせるPRが期待される。また、主な利用者である若い母親層をターゲットに、携帯電話からもホームページやイベント情報の閲覧ができるようになればなお良い。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 上記の評価すべき点でも述べたとおり、利用者アンケートの結果を見る限りでは利用者から非常に高い満足度を得ているため、総括シートの利用者満足度調査は「A」ではなく「S」が妥当と思われる。</li> </ul>

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
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 「利用者満足度の結果」にやや課題が残るが、「利用者動向」「重点ポイントへの取組み」等は優れた内容であり、概ね良好な運営を行っているとは評価することができる。</li> <li>* 「利用者動向」については、利用者数そのものは前年度並みの水準であったものの、スポーツ参加者の裾野を広げるための努力(「スポーツをやりたいが、取り組みづらい人」を対象とした教室の開催等)を行っている。</li> </ul>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者の安全確保に重点を置き、清掃事務員にも不審者等の発見に努めてもらうなど様々な取り組みを行った。その結果、事件・事故件数は減少傾向にあり、盗難事件も以前と比較して相当減少した。</li> <li>* 地域連携については、中学生の職場体験の一環として、監視員や受付、清掃事務などの体験を通じて、体育施設を知ってもらい、馴染んでもらうための場を提供している。職場体験は、受け入れる側もかなり苦勞することであり、こうした取り組みを自発的に行っている点は高く評価できる。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 「利用者満足度の結果」は、施設によって評価にばらつきがあり、かつ、全体としては満足度がやや低く、底上げが期待される。</li> <li>* 利用者からの意見や要望等は、ご意見箱等を通じて収集に努めており、対応策等について館内に掲示しているほか、職員全員で情報を共有するなど、利用者のニーズ把握だけでなく、実際の活動に結び付けようと努力しているが、満足度調査中、特に「意見や要望、苦情等は述べやすいか」の項目において、十分な成果を得られていない施設が多く見受けられる。利用者アンケートには施設の増設や開館時間の延長など対応が困難な意見・要望もあることは理解できるが、今後は利用者満足度の向上につながるよう利用者目線でのさらなる改善や工夫を期待したい。</li> <li>* 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、武蔵野スポーツ振興事業団ではなく、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。</li> <li>* スポーツ振興事業団の特長は、長年の運営ノウハウに裏打ちされた“優れた人材”にあるが、今後は、公募等による民間事業者との競合の可能性も見越した“経営センスを備えた人材”の育成が期待される。そのためには、マニュアルの整備とあわせて、各種研修を定期的・体系的に実施することが望まれる。</li> <li>* 平成23年オープン予定の武蔵野プレイスの指定管理者としてスポーツ振興事業団へ委託することが予定されている。これまでのスポーツ中心の事業から、スポーツ以外の業務を行うことで、異文化の融合・人材交流がはかれることで、事業団の職員の質的向上を期待したい。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 総括シートの利用者満足度調査の評価は「A」となっているが、上記の改善やさらなる取り組みが望まれる事項で指摘したとおり、施設によって評価にばらつきがあり、かつ全体としては満足度がやや低いため「B」が妥当と思われる。</li> </ul>

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"> <li>* 指定管理業務がスタートして間もない段階であり、職員全員が手探りの状況にある中で、できるだけ利用者ニーズに応えるべく柔軟な対応をとっている点は評価できる。</li> <li>* 来年度（平成 22 年度）は、利用者との交流を通じたきめ細やかなニーズの吸い上げとノウハウの蓄積、地域とのより積極的な交流などを通じて更なる取り組みや工夫を行っていくことが期待される。</li> </ul>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 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 90.2% 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。特に、職員に関連する項目（「職員の態度・マナー・言葉遣い」「職員の案内・説明」等）については、非常に高い満足度となっている。</li> <li>* 療育相談のハビット、子どもの発達支援室のウィズ、地域開放のおもちゃのぐるりんの 3 施設の相互連携をはかることが館の理念であるが、ぐるりんに来館された方で療育相談をしたい方をハビットに紹介したり、ハビットの理学療養士をぐるりんで講演させるなど、一定の成果がみられる。</li> <li>* 館の PR が十分でないとの認識から、平成 21 年 9 月頃よりイベント、講演会を開催し館の認知度向上に努めている。このように、現状で不足している点を認識して改善のための行動を自発的に実施している点は高く評価できる。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 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。特に、これからより広く施設を PR していくためのホームページの構成として、社会福祉法人武蔵野ではなく、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。さらに、ホームページにスタッフの顔写真を掲載するなど、より親しみやすさを感じさせる PR も期待される。</li> <li>* 職員間の連携をさらに進めていく必要がある。3 施設の連携は、現在、館長と看護師（3 施設全体を担当）が全体の橋渡し役になっているが、個々の職員が交流しながら館全体での一体感を高めていく必要がある。</li> <li>* 利用者アンケートの定期的な実施が必要である。現在は、ウィズで年度末に父母がアンケートを実施し、それが市に報告されるようになっているが、今後は指定管理者が自ら実施してフィードバックしているようにする必要がある。</li> <li>* 利用者データは非常に重要な個人情報に記載されているため、厳格な管理を行っている点は評価できる。ただし、各職員の個人情報保護の重要性に関する認識をより高めるためにも、個人情報保護マニュアルの作成や定期的な研修が必要である。</li> <li>* 来年度（平成 22 年度）は、本年度の実績を踏まえて、経費のより効率的な活用を行っていくことが期待される。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 総括シートのサービス評価で、「地域との連携等」欄の評価が指定管理者は「C」と厳しい自己評価となっているが、これは当施設が開館して間もないため、地域との連携等を今後の課題として認識し改善していこうという意欲等と受け止められ、その姿勢は評価できる。</li> </ul>