

平成24年度武蔵野市財政援助出資団体経営目標評価シート

団体名		(公財)武蔵野生涯学習振興事業団						
①	指標名	お客様満足度の向上			目標値	事業に参加したお客様のうち、事業を「満足」と感じたお客様の割合：80%以上	実績値	体育館事業 91.2% プレイス総合満足度90.7%
	過去の実績	平成21年度	平成22年度	平成23年度	達成率	100.0%	達成状況	未実施・未達成(達成)
	(単位: )	未測定	スポーツ教室等 90.3%	体育館事業90.3% プレイス総合満足度87.8%				
	取組内容	※24年度中の目標達成のための具体的な取組内容等について記入してください。 事業終了後にお客様からアンケートをいただく。お客様の評価や要望を分析し、次回事業に活用することにより、より水準の高いサービスを提供し、お客様の満足度を向上させていく。 なお、プレイスにおいては、市民が「交流」の場として気軽に来館いただくには、事業の満足度とともに、接客を含めた総合満足度が重要な指標になるため、モニタリング調査の総合満足度を指標とする。						
	一次評価	※目標の達成状況・要因・今後の取組方針等について記入してください。 ①体育館事業：アンケート調査開始以降常に90%以上の評価をいただいでおり、平成24年度においても91.2%と目標を達成した。25年度は、障害を持った方などスポーツに参加しにくい方を対象とした事業も実施し、多くの市民にスポーツの機会を提供していく。 ②プレイス事業：総合満足度が90%を超える評価をいただいているのは、新規の建物ということだけでなく、職員の接客やプレイス・フェスタなど4機能が連携した様々な事業などが評価されたものと考えている。今後も市民に様々な「場」の提供をしていく。						
二次評価	目標の達成を評価する。今後も引き続き利用者の満足度の向上に努められたい。							
②	指標名	教室・講座参加料などの自主財源を増やすよう努める			目標値	体育館事業参加料に対する参加者の自己負担率の見直し(人件費を除く自己負担率80%) 参加料収入：38,000千円	実績値	参加者の自己負担率の見直し 平成25年度から実施 教室講座参加料 31,890千円
	過去の実績	平成21年度	平成22年度	平成23年度	達成率	83.9% (教室等参加料収入)	達成状況	未実施(未達成)達成
	(単位: )	36,374千円	33,879千円	30,942千円				
	取組内容	※24年度中の目標達成のための具体的な取組内容等について記入してください。 ①参加料の自己負担率については、平成24年度中に検討を行い、平成25年度から参加料を平均で12.5%の値上改定を行った。 ②参加料収入については、各事業で定員割れが起こらないように積極的にPRを行うとともに、定員に満たない事業について、市内の私立学校、幼稚園等にもチラシを配布し、追加募集を行った。その結果定員に対する参加者の割合は、スポーツ事業で95.7%、野活事業で88.3%と高い参加率となった。						
	一次評価	※目標の達成状況・要因・今後の取組方針等について記入してください。 ①参加者の負担率の見直しについては、平成25年4月から参加料の改定を行い、概ね80%以上となるよう改定した。 ②参加料収入については、昨年度の実績は上回ったものの、野外活動センターの事業縮小(10事業減)により、未達成となった。定員に対する参加者の割合が高いため、現行の事業数を前提とすると参加料の大幅増は見込めないが、①に記載のとおり、平成25年度より参加料の値上げを実施しており、増収を見込んでいる。						
二次評価	野外活動センターの事業縮小の影響により、目標が未達成となったことは理解する。料金改定による増収に期待する。							
③	指標名	コンプライアンスの向上 リスク管理の強化			目標値	組織防衛のための諸制度・諸規定の整備	実績値	役員賠償保険の加入
	過去の実績	平成21年度	平成22年度	平成23年度	達成率	75.0%	達成状況	未実施(未達成)達成
	(単位: )	-	-	-				
	取組内容	※24年度中の目標達成のための具体的な取組内容等について記入してください。 ①コンプライアンスの向上の観点から、諸制度、諸規程の整備として、これまで制定されていた規程、要綱、基準、内規等の整理に着手した。また、野外活動センターが、第2種旅行業の登録を行い、(社)全国旅行業協会の会員となった。 ②リスク管理の強化として、役員賠償保険への加入を行った。 ③内部管理の強化として、第三者機関による指定管理外部評価を受け、格付け評価でBB(普通で特段の問題がない状態)との評価を受けた。外部評価の結果を基に改善項目の検討を行った。						
	一次評価	※目標の達成状況・要因・今後の取組方針等について記入してください。 役員賠償保険の加入、野外活動センターの旅行業の登録など、コンプライアンス向上に向けた取り組みを確実に実施した。公益法人体育施設協会が実施する指定管理者外部評価を受け、問題がないという評価を受けたが、平成25年度に再度審査を受けることとし、評価項目についての改善を行っている。諸規程については、組織が大きくなったことに伴い、組織規模にふさわしい規定の整備がさらに必要で、諸規程の整理統合を実施する。						
二次評価	指定管理者外部評価を受けたことを評価する。評価結果を今後のコンプライアンスの向上とリスク管理の強化に役立てること。							