

団体名		公益財団法人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：90%以上	実績値	体育施設事業93.0% プレイス総合満足度92.9%
	過去の実績 (単位：%)	平成24年度	平成25年度	平成26年度	達成率	100.0%	達成状況	未実施・未達成・ 達成
		体育施設事業91.2% プレイス総合満足度90.7%	体育施設事業91.0% プレイス総合満足度95.3%	体育施設事業90.9% プレイス総合満足度86.8%				
	取組内容	体育施設では事業終了後にアンケートを実施し、その結果を分析しているが、満足度だけではなく、「初参加・リピーター」「参加の動機」「情報の入手先」「参加しての健康の変化」「交流の拡大」「料金」「継続の意思」などもアンケート項目に入れることにより、教室のあり方を検討するデータとして活用している。たとえ満足度が高くても特定の参加者に偏っていたり、継続の意思が低い場合には絶えず事業を見直すことで新たな参加者を獲得できるように努めている。プレイスでも事業終了後にお客様からアンケートを実施しているが、利用者が「交流の場」として気軽に来館していただくには、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が向上するように努力している。						
	次評価	体育施設事業では満足度が2.8ポイント向上した。27年度はコミセン出張開催の「産後ヨガ」やプレイスで開催した「美ラインエクササイズ」に加えて障害者向けジュニア水泳教室など新規事業を開催したところ、満足度が高かった（95.2～100.0%）。プレイスでは総合満足度が前年の86.8%から92.9に6.1ポイントも向上しており、年間の来館者数も約175万人と過去最高を記録した。また、職員の接遇や「プレイス・フェスタ」に代表される4機能が連携した事業など高い評価を得ている。さらに多くのメディアに取り上げられ、全国からの視察が絶えず、地域との連携や武蔵野市のイメージアップに大きく貢献している。						
二次評価	満足度が高くとも事業終了後のアンケート結果を分析し絶えず事業を見直すなど、高い意識で満足度の向上に取り組んでおり、結果につながっていることを評価する。引き続き、満足度向上に取り組んでいただきたい。							
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	参加料収入等 43,500千円	実績値	44,534千円 (34,005千円)
	過去の実績 (単位：千円)	平成24年度	平成25年度	平成26年度	達成率	100.0%	達成状況	未実施・未達成・ 達成
		40,091千円 (31,890千円)	39,333千円 (33,463千円)	43,076千円 (34,526千円)				
	取組内容	体育施設での教室数・参加者数は前年度に比べて増加したが、事業の見直しにより大人向け事業を減らし、小中学生、親子・幼児向け事業を増やしたため参加料は前年度を若干下回った。また、金利の低下により基本財産運用収入も下回ったが、プレイスのカフェや体育館のコミュニティラウンジなどの自販機やケータリング等の売上げが好調で、目標値を上回ることができた。過去の実績の（ ）内は参加料のみの金額である。						
	次評価	事業等の参加料の大幅な増加や基本財産の運用益の増加は今後難しいことから、自販機（震災時にも対応可能）の売上げ増やプレイスでのオリジナルグッズの開発・販売等を検討していきたい。						
二次評価	体育館のコミュニティラウンジの自販機の設置など、工夫した取り組みを積極的に行っていることを評価する。今後も様々な取り組みに挑戦し、自主財源の増に努めていただきたい。							
③	指標名	コンプライアンスの向上			目標値	①諸制度・諸規定の整備 ②全職員を対象とした研修の実施	実績値	①は実施中（50%） ②は実施済み（100%）
	過去の実績 (単位：項目)	平成24年度	平成25年度	平成26年度	達成率	75.0%	達成状況	未実施・ 未達成 ・達成
		保険加入	リスク管理規程等の策定	①中期計画の策定 ②嘱託職員規程整備				
	取組内容	①規程整備委員会を設置して現行の規程の改廃の必要性のあるものを整理した。同時に、規程の見直しや制定・改廃を継続的かつ体系的に整備できるよう「規程等管理規程」を制定した。多数の規程や要綱、基準等があることから、全規程の整備には至っていないが、継続的に見直しを行っている。 ②体育館とプレイスでは、休館日や勤務体制が異なるため、それぞれの施設の全職員を対象に、27年度は体育館では「危機管理研修」と「情報セキュリティ研修」を、プレイスでは「情報セキュリティ研修」を実施した。						
	次評価	①規程の改廃については、規程に付随する要綱や取扱い基準等の改正も必要なことから、継続的な対応が必要になっている。規程等管理規程を制定したことにより、正確で体系的な整備を続けたい。 ②体育館・プレイス合わせて約100名の職員がいることやシフトや休館日の関係で同一の研修を同時に受講できないため、当面はそれぞれの施設でコンプライアンスに関する研修を継続して実施したい。						
二次評価	規定整備委員会における規定の見直しや体系化については、引き続き実施されたい。また、組織の拡大に伴いコンプライアンスの向上についても形骸化しないよう継続していただきたい。							