

各施設の総括シート、サービス評価シート、モニタリング結果

施設名	ページ
武蔵野公会堂	1
武蔵野市民文化会館※	—
武蔵野芸能劇場	9
武蔵野スイングホール	19
吉祥寺美術館	28
松露庵	38
吉祥寺シアター	47
かたらいの道 市民スペース	56
市民会議室(ゼロワンホール)	66
自然の村	74
0123吉祥寺	86
0123はらっぱ	97
桜堤ケアハウス	108
桜堤ケアハウスデイサービスセンター	119
高齢者総合センター	129
高齢者総合センター【デイサービスセンター】	141
北町高齢者センター	151
北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】	162
みどりのこども館	174
体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート	184
陸上競技場	191
軟式野球場	196
武蔵野庭球場	201
武蔵野総合体育館	206
緑町スポーツ広場	211
武蔵野プール	216
武蔵野プレイス、境南ふれあい広場公園	227

※平成28年4月1日から平成29年4月19日までリニューアル期間であったため、今回のモニタリング対象外とする。

武蔵野公会堂

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野公会堂			
所在地	武蔵野市吉祥寺南町1丁目6番22号			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 青木 稔			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日			
指定管理業務の内容	① 武蔵野公会堂の使用の承認に関する業務 ② 武蔵野公会堂の使用料の免除に関する業務 ③ 武蔵野公会堂の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ 市民の文化活動の場の提供及び芸術文化の振興のための事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	59,666,000円	決算	59,011,499円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) 主管理・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	96.2/100 A職員の対応 B建物・設備・備品等の管理	B	築50年以上経過している建物であるため、施設、設備等利用者には不便をかけている。このため、毎日の清掃など施設内の環境向上や利用者への対応、サービスの向上に努めている。
	②重点ポイント	接遇研修の実施や良好な館内環境の維持を図るとともに、利用者のニーズを把握し、サービスの向上に努めている。		
	③アピールポイント	吉祥寺駅に近く、利便性が高い。また、ホール・会議室・和室があり、多様なニーズに対応が可能である。		
(B) 利用者モニタリング	48.5%	職員の対応と、施設の内外における清掃と整備が一定程度評価されている。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) 主管理・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	96.2/100 建物・設備は老朽化しているが、高い利用率を維持していることを評価。	C	建物の老朽化やバリアフリー上の課題があり、満足度が低迷はやむを得ない面もある。老朽化に伴う故障を未然に防ぐよう、できる限りの管理を期待する。
	②重点ポイント	利用者の安全確保及び快適な館内環境の維持に努めている。		
	③アピールポイント	吉祥寺駅に近い利便性と多様なニーズに対応できるホール等がある。		
(B) 利用者モニタリング	48.5%	高利用率を維持しているが、施設設備に課題があり、総合満足度の低迷はやむを得ない。		
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	42.9/45	42.9/45	*吉祥寺駅に近く利便性が高い。 *職員の接客態度 *ホール・会議室多目的利用可能	*利用者の満足度を高めるため、「職員の対応」「情報提供」で改善の余地がある。
B 安全への取り組み	13.3/15	13.3/15	*消防計画を作成し、年2回総合防災訓練の実施している。 *委託業者及び職員による点検。	*訓練・講習が定期的に行われ、安全への取組は適正である。
C 適正な運営	30/30	30/30	*文化事業団の方針に沿った管理・運営。	*高い利用率を維持している。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*設備等の定期的な保守点検。 *委託業者による定期清掃及び利用開始前後の毎日の清掃。	*施設老朽化を踏まえ、特段の注意が払われている。適正に管理されている。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特徴にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	総合防災訓練を実施し、安全確保を図っている。	適切な取組が行われている。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域のイベント等には協力している。	地域情報の提供等の取組は評価できる。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	意見等可能な範囲で取り入れている。	利用者の満足度が低いことの検証が必要。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	施設情報を公開し多用途への対応。	高い利用率が維持されている。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	*高い施設利用率を維持しているが、施設の老朽化等から、総合満足度は低迷している。 *施設・設備の老朽化やバリアフリー以外で評価の低い項目については、できる限り対応が必要である。
48.5%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)	
<アピール点> * 吉祥寺駅から近く、利便性が高い。 * ホール、会議室、和室など使用目的に沿って施設が設置されている。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
* 全体的に利用者満足度が低下傾向にある。老朽化やバリアフリーの課題により低下していることは否めないが、職員対応等、ソフト面での対応について創意工夫を図ること。	* 老朽化やバリアフリーへの対応は市と連携を図り、適切に対応していく。 * 職員の待遇等ソフト面での対応の向上を図る。
<改善が必要だと思われる点> * 老朽化した諸設備の改修	

主管課 (記入欄)	
<主管課として特に評価できる点> * 施設・設備の老朽化やバリアフリーの課題がありながら、高い施設利用率を維持している。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
* 全体的に利用者満足度が低下傾向にある。老朽化やバリアフリーの課題により低下していることは否めないが、職員対応等、ソフト面での対応について創意工夫を図ること。	* 職員対応等ソフト面で対応できることは実施しているが、施設・設備の老朽化の影響で、全体的な評価も低迷していると推測される。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 施設・設備の老朽化が年々進行している一方で、吉祥寺駅近くで利便性が高く利用者の期待が高いこともあり、総合満足度が低くなると思われるが、やむを得ない面もある。 * 館内の清掃等の維持管理については、一定の満足度を維持している。今後も、できる限り快適な環境を提供し、市民の文化活動を支援することを期待する。	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足 の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者 の意見の 反映	4 利用者の満足度は高い。	×
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携 等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
	自主事業への 取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
	評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている (受講人数、企画内容、満足度等)。	○
* 武蔵野文化事業団の運営方針に基づき、施設の管理・運営を実施している。 * 接遇研修等を実施し、サービスの向上に努めている。 * 建物の老朽化、エレベーターの不設置等により、設備面では厳しい評価となっている。			
B 安全 への 取 り 組 み	適正な危機 管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制 (マニュアル整備、防災訓練の実施等) が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制 (指針やマニュアル等) が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者 に 損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	* 苦情・トラブル対応マニュアルを作成し、対応に努めている。 * 年3回の消防設備点検のほか、消防法に基づき年2回、消火・避難誘導・通報等の総合防災訓練を実施している。		

45点
×
○の数/21問

15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・武蔵野文化事業団の運営方針に基づき、施設の管理・運営を実施している。 ・支出内容を精査し、適正な予算執行に努めている。 ・利用状況を事前に公表し、利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。 		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の整備・保全については、主管課等と連携を取り、万全を期すよう努めている。 ・保守点検等報告書の項目を担当職員も巡回し、点検している。 		

30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

主管課

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	×
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・武蔵野文化事業団の運営方針に基づき、施設の管理・運営を実施している。 ・接遇研修等を実施し、サービスの向上に努めている。 ・建物の老朽化、エレベーターの不設置等により、設備面では厳しい評価となっている。 		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
29 事件・事故が発生していない。		×	
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情・トラブル対応マニュアルを作成し、対応に努めている。 ・年3回の消防設備点検のほか、消防法に基づき年2回、消火・避難誘導・通報等の総合防災訓練を実施している。 		

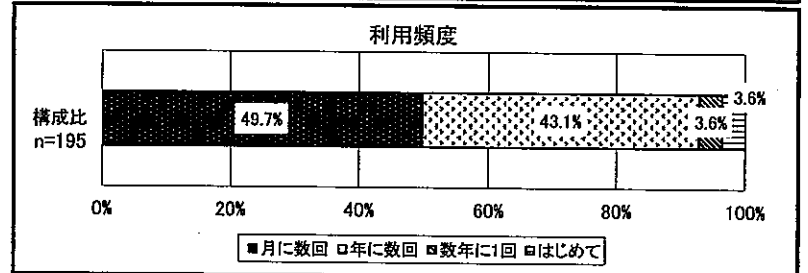
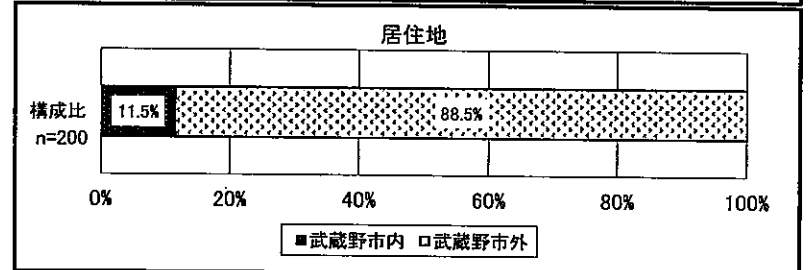
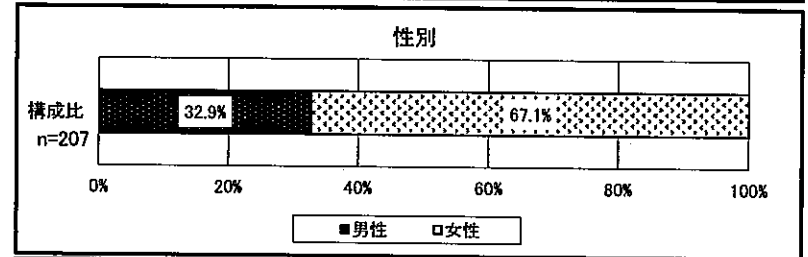
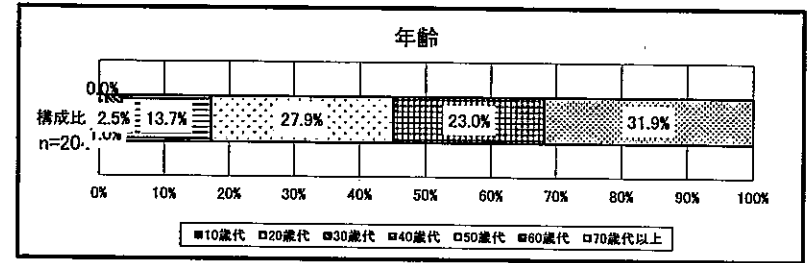
45点
×
○の数/21問

15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的の実施されている。	○
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的の実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・武蔵野文化事業団の運営方針に基づき、施設の管理・運営を実施している。 ・支出内容を精査し、適正な予算執行に努めている。 ・利用状況を事前に公表し、利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。 		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告している。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の整備・保全については、主管課等と連携を取り、万全を期すよう努めている。 ・保守点検等報告書の項目を担当職員も巡回し、点検している。 		

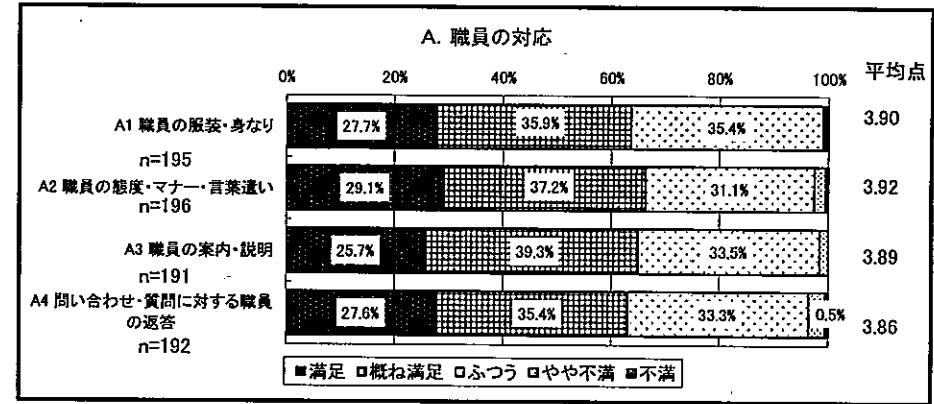
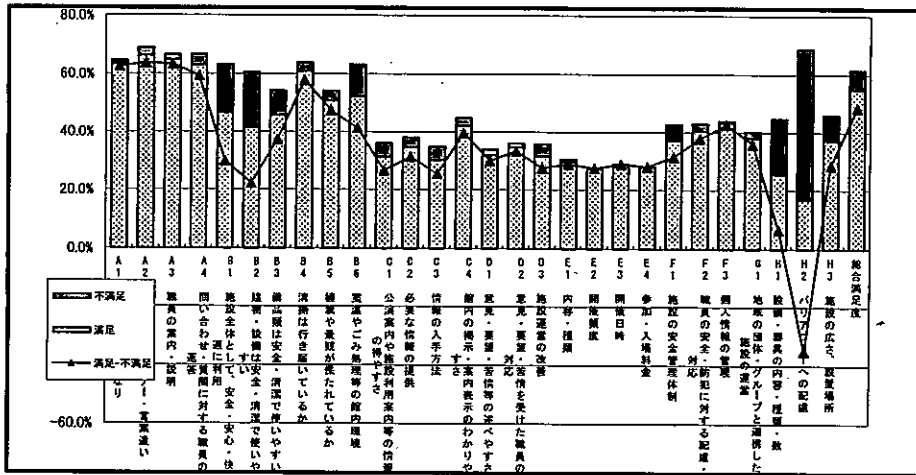
30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

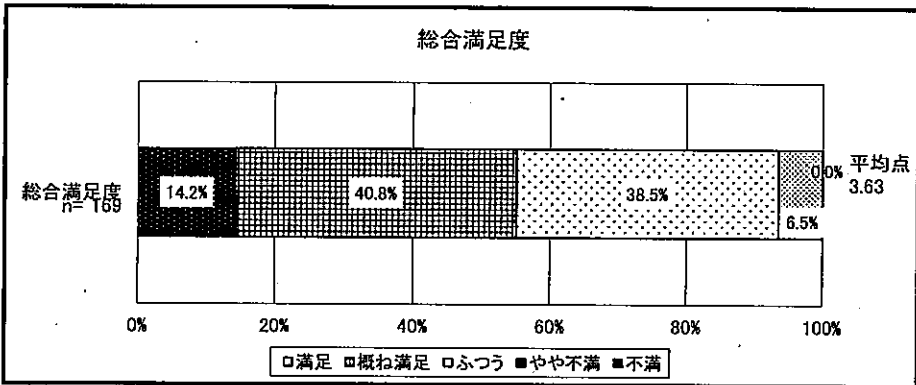


【回答者の属性】に関するコメント

- ・【年齢】：「50歳代」が27.9%、「60歳代」が23.0%、「70歳代以上」が31.9%で利用者全体の82.8%を占めており、高齢化が見られる。
- ・【性別】：「男性」32.9%、「女性」67.1%となっている。
- ・【居住地】：「武蔵野市内」11.5%、「武蔵野市外」88.5%となっている。
- ・【利用頻度】：「月に数回」49.7%、「年に数回」43.1%、「数年に1回」3.6%、「はじめて」3.6%となっており、常連の利用者が多い傾向にある。

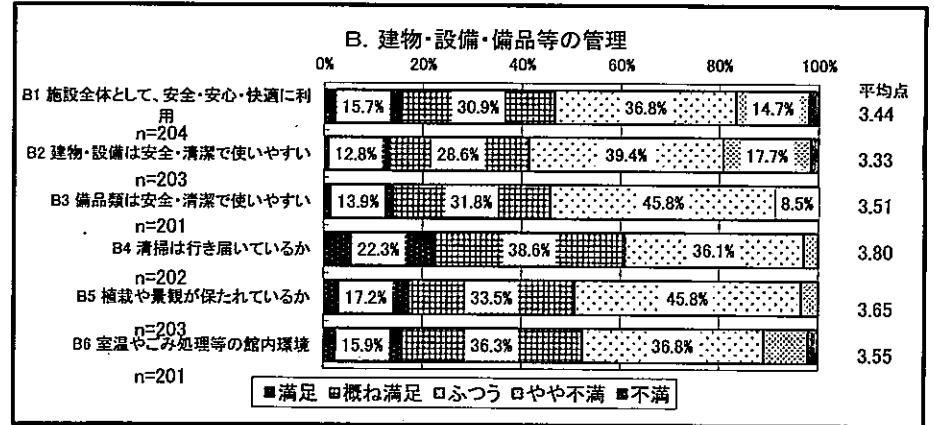


【A職員への対応】に関するコメント
 【職員への対応】については、全ての項目で、「満足」「概ね満足」を合計すると、60%台前半となっている。
 また、「ふつう」は33.3%となっている。しかし、「やや不満」「不満」とした利用者も、若干(3.6%)いる。

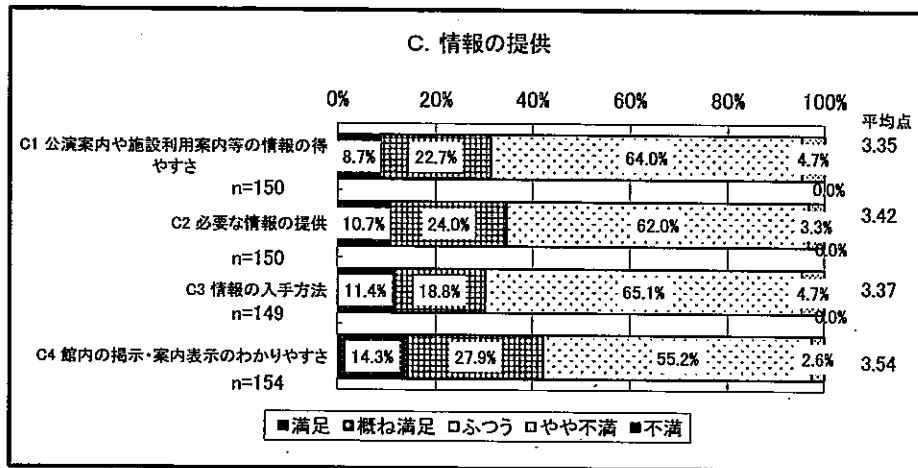


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

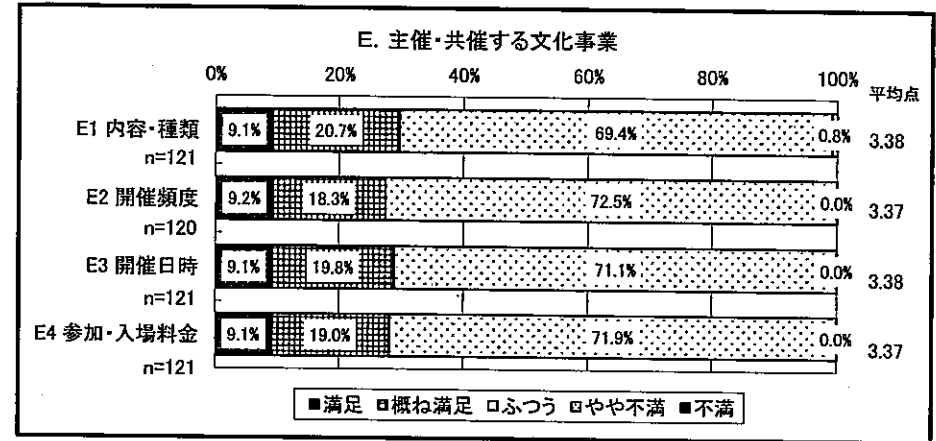
【総合満足度】に関するコメント
 ・武蔵野公会堂に対する総合満足度は、「満足」14.2%、「概ね満足」が40.8%、「ふつう」38.5%となっている。また、「やや不満」「不満」を合わせると、6.5%となっている。
 ・項目別では、【建物・設備・備品等の管理】、【施設の安全管理体制】、【バリアフリーへの配慮】については、不満とする評価が多い。
 特に、エレベーターがないためバリアフリーへの配慮については、「やや不満」「不満」と回答した利用者は51.8%となっている。



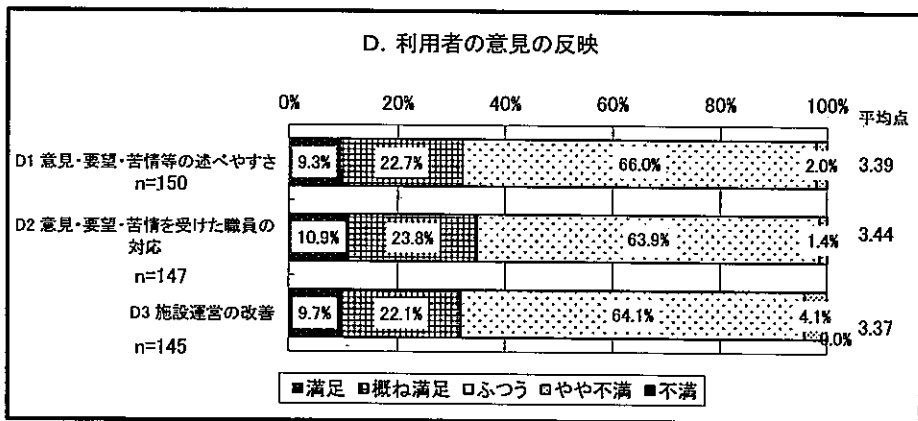
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 【建物・設備・備品等の管理】については、開設から50年以上経過し、老朽化していることから、厳しい評価となっている。特に「建物・設備は安全・清潔で使いやすい」の項目では、「やや不満」17.7%、「不満」1.5%となっている。
 しかし、「清掃は行き届いているか」の項目では、「満足」「概ね満足」を合計すると、70.9%となっており、日々の清掃などは一定評価されている。



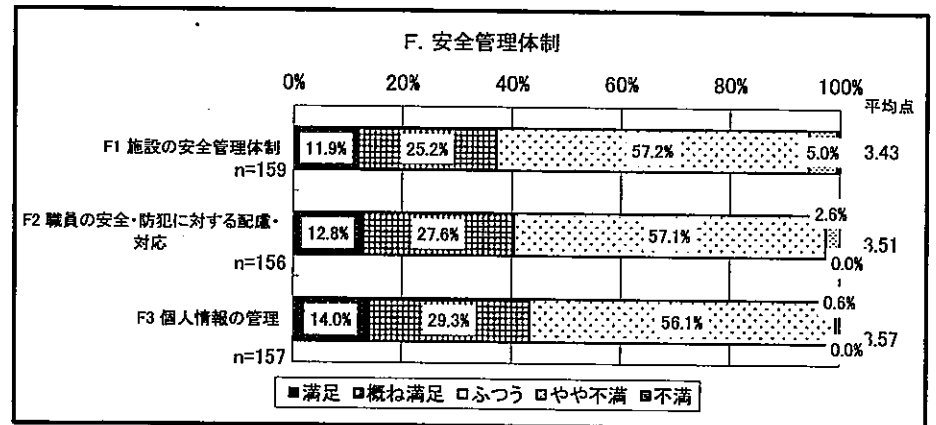
【C(情報の提供)に関するコメント】
 ・スペースの関係で、全ての掲示要求には応じきれない状況であるが、可能な限り掲示するよう頻りに張り替えるなど努めている。
 ・「やや不満」「不満」と回答した利用者は、2.6%から4.7%いる。
 また、約28%の利用者が、未回答である。



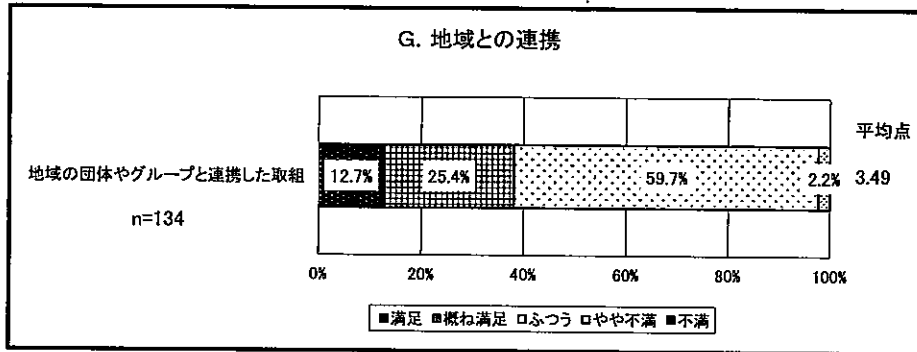
【E(主催・共催する文化事業)に関するコメント】
 ・「ふつう」と回答している利用者は、69.4%から72.5%となっている。
 ・「満足」「概ね満足」は、27.5%から29.8%となっている。
 ・約4.2%の利用者が未回答である。



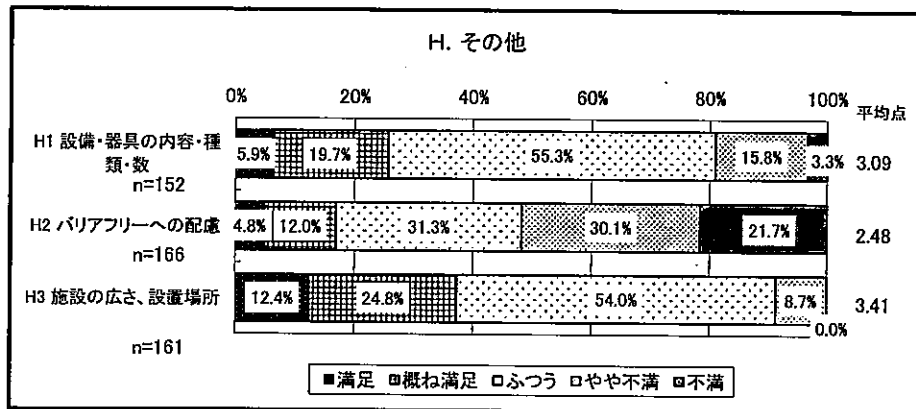
【D(利用者の意見の反映)に関するコメント】
 ・「満足」「概ね満足」を合計すると、31.7%から34.7%となっている。
 また、約65%の利用者が「ふつう」と回答している。
 ・約29%の利用者が、未回答である。



【F(安全管理体制)に関するコメント】
 ・「ふつう」と回答している利用者は56.1%から57.2%となっている。
 ・「満足」「概ね満足」は、37.1%から43.3%となっている。
 ・約24%の利用者が未回答である。



【G.地域との連携】に関するコメント
 ・「ふつう」が59.7%、「満足」「概ね満足」が38.1%、「やや不満」が2.2%となっている。
 ・35.3%の利用者が回答がない。設問に対応する利用者があまり多くないと思われる。



【H.その他】に関するコメント
 ・この項目は、「やや不満」「不満」と回答した利用者が、8.7%から51.8%となっている。特に「バリアフリーへの配慮」については、「やや不満」が30.1%、「不満」が21.7%と高い割合となっている。エレベーター設置の希望が多数寄せられている。

【問4】自由記載欄(意見・要望等)の内容について、以下の該当する箇所に記入して下さい。

(1) 施設設備について

- ・エレベーターを設置してほしい。(他 16 件)
- ・トイレを改善してほしい。(設置場所、洋式化)(他 2 件)
- ・階段が厳しい。(他 2 件)
- ・建物が老朽化している
- ・ゴミ箱を設置してほしい。(他 1 件)
- ・冷暖房に不満。(暑かったり、寒かったり)(他 5 件)
- ・このまま和室を残してほしい。

(2) 運営面について

- ・施設利用の時刻、預り物の取扱い等の融通がきかない。
- ・施設予約をネットでできるようにしてほしい。
- ・ホール利用の方が控室として会議室を多くとっている。
- ・荷物、器具を預けられたらよい。(他1件)
- ・ちょっとした荷物を持っていてもらいたい。

(3) 事業について

- ・意欲的な公演(クラシック音楽)があり、興味深い。

(4) 職員について

- ・利用者の具合が悪くなったとき、親切に対応していただいた。
- ・駐車場の方はとても感じが良い。(他1件)
- ・ホールのスタッフが良い。
- ・受付の方は感じが良いです。

(5) 評価のことは

- ・いつもきれいに清掃されている。
- ・駅に近くて便利。(他 4 件)
- ・概ね安く快適だと思う。

(6) その他

- ・このままでよい。

武蔵野芸能劇場

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立 武蔵野芸術劇場		
所在地	武蔵野市中町1丁目15番10号		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	① 劇場の使用の承認に関する業務 ② 劇場の使用料の減額又は免除に関する業務 ③ 劇場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ 郷土の古典芸能の保存及び育成並びに芸術文化の振興のため実施する事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	69,224,000円	決算 65,194,502円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	100/100	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の要望に対する様々な対応 ・建物や設備等の適正、的確な管理、運営
	② 重点ポイント		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保への取り組み ・WEB等による施設利用率向上への取り組み
	③ アピールポイント		<ul style="list-style-type: none"> ・JR三鷹駅より徒歩1分、中央線、総武線、東西線が乗り入れる好立地条件 ・中・大規模施設と同等の舞台照明・音響設備を備えあらゆる催し物に対応
(B) 利用者モニタリング		82.7%	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者への職員の対応について、また施設の安全性、快適等満足度は高い評価を頂いた
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	100/100	建物・設備・備品等の管理を評価。情報の提供に課題あり。
	② 重点ポイント		情報提供について、一層の工夫を検討されたい。
	③ アピールポイント		設備の老朽化が進んでいるが、利用者の安全・安心のため、設備等の適正な管理に取り組んでいる。
(B) 利用者モニタリング		82.7%	高い利用率を維持しており、総合満足度も上昇した。
(C) 財務モニタリング			

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足度の向上	45/45	45/45	*利用者の満足度を高めるため、市民への情報を積極的に実施し、また言葉遣い、態度に気をつけて丁寧な対応に心掛けている。 *利用者からの意見要望に対しては、できる限り対応し、実行している。	*利用者からの意見や要望を聴取し、市と連携した対応を心がけている。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*緊急時の連絡体制を確立し、消防法に基づき防災設備の保守点検や防災訓練を定期的に行っている。 *閉館時間からは事件事故等防止のため、機械警備を実施している。 *AED設置し、取扱いのための講習会への参加。	*安全・安心に関する利用者の満足度が高い。 *訓練等も十分である。
C 適正な運営	30/30	30/30	*WEB等により利用率向上を図っている。 *管理料の支出については内容を精査し適正な執行に努めている。 *使用料等現金の取扱い及び個人情報保護については細心の注意の下で管理している。 *劇場の管理は、指定管理者として適正に執行している。	*高い利用率を維持している。 *適正に管理されている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*各設備ごとに保守点検を定期的に行い、職員自ら消防計画に基づき自主検査点検を行っている。 *清掃については屋内外にわたり丁寧に行い、敷地全体の清潔を保ち、快適に利用できるよう努めており、利用者からも高い評価を得ている。	*適正に管理されている。

(A) - ②重点ポイント（サービス評価項目以外で、施設の特徴にあわせた独自の取り組み）

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	年二回の消防訓練を実施	適切かつ十分な取組が行われている。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域のイベントには各々協力している。	施設の特徴を活かした地域連携の検討を期待する。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	利用者からの意見要望に対してはできる限り対応し、実行している。	情報提供の満足度の更なる向上を期待する。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	WEB等で利用者の利便性を図り、利用率向上に努めている。	高い利用率が維持されている。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 「不満」と「やや不満」の合計	82.7%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
* JR三鷹駅から徒歩1分に立地し、利便性に優れている。 * 利用者からの意見要望を取り入れ、できる限り対応改善に努めている。 * 利用者気持ち良く利用して頂くために親身で丁寧な対応に心掛けている。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
* 「情報の提供」「利用者意見の反映」については昨年度よりも向上はしているが、50%台と低い水準であり、引き続き、HPや掲示板等の改善に取り組んでいただきたい。	* 利用者アンケートの実施など、利用者の意見を収集する試みを継続して行っている * HPの定期的な更新など、常に最新の情報提供に努めている
<改善が必要だと思われる点>	
* 小劇場の舞台機構設備においては、施工後32年経過し、定期点検の際には各々の設備に経年劣化が生じており、改修又は保全計画の実施を求められているところ。	

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
* 施設の安全・安心、清潔さに対する評価が高い。 * 引き続き高い利用率を維持している。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
* 「情報の提供」「利用者意見の反映」については昨年度よりも向上はしているが、50%台と低い水準であり、引き続き、HPや掲示板等の改善に取り組んでいただきたい。	* 情報の提供について、市外または高齢の利用者が多いことから、伸び悩んでいる面もあると思われるが、引き続き利用者にとってわかりやすい情報提供を行うよう改善する必要がある。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
* 施設が老朽化している中で、利用者の安全・安心のために、日ごろから配慮するとともに、市民が快適に利用できるように、言葉遣いや態度に気を付け丁寧な対応を今後も期待したい。	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

(様式3)チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
評価の理由	利用者の満足度を高めるため、市民への情報提供を積極的に実施し、また利用者が快適に利用できるよう親身でかつ丁寧な対応に努めている。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		評価の理由	緊急時の連絡体制を確立し、消防法に基づき消防設備の保守点検や防災訓練を定期的に行っている。また、閉館時間以外等無人になる場合には事件事故等防止のため警備会社との契約に基づき機械による警備を実施している。AEDを設置し、取扱いに関する講習会へは積極的に参加している。

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的に行われている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的に行われている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○	
評価の理由	WEB等で施設案内、利用状況等を取得できよう利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。 管理料の支出については、内容を精査し適正な執行に努めている。 使用料等の現金取扱い及び個人情報保護については細心の注意の下に管理している。また個人情報の取扱いに関しては、当事業団の内部規程に則り適正に実施している。 運営業務は、市と締結している基本協定に基づき行っている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	建物・設備については、各設備ごと保守点検を定期的に行い、職員自ら消防計画に基づき自主検査点検を行っている。 清掃については、屋内外にわたり丁寧に、敷地全体の清潔を保ち、快適に利用できるよう		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

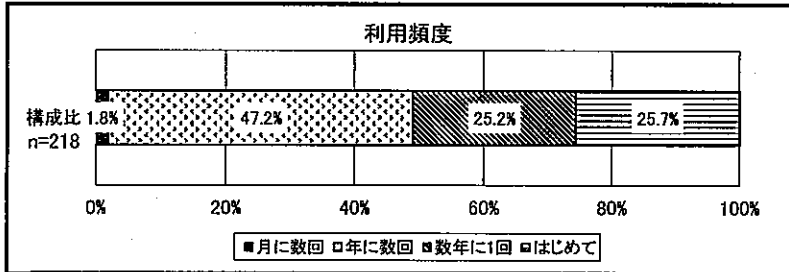
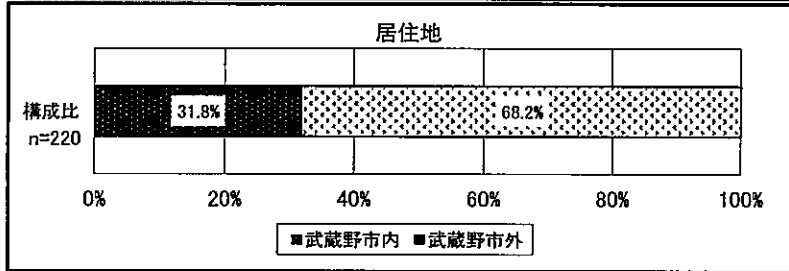
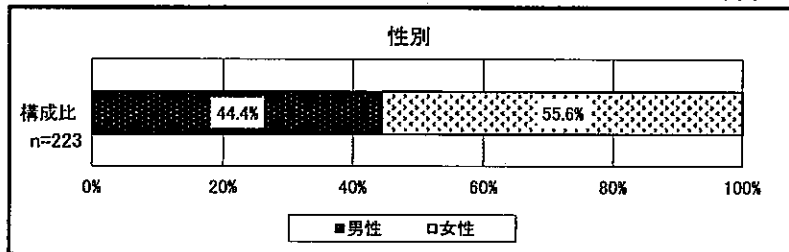
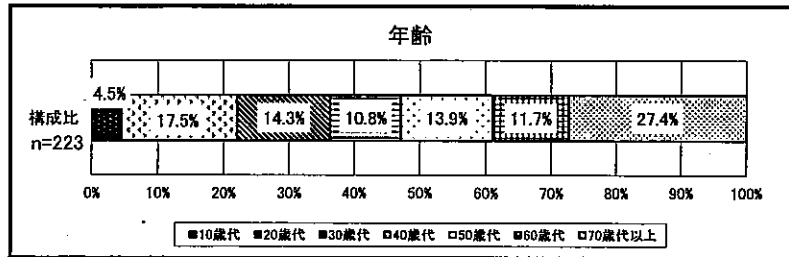
主管課

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者 の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携 等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
	自主事業への 取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○
評価の理由	利用者の満足度を高めるため、市民への情報提供を積極的に実施し、また利用者が快適に利用できるよう親身でかつ丁寧な対応に努めている。		
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
		29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	緊急時の連絡体制を確立し、消防法に基づき消防設備の保守点検や防災訓練を定期的に実施している。 また、閉館時間以外等無人になる場合には事件事故等防止のため警備会社との契約に基づき機械による警備を実施している。 AEDを設置し、取扱いに関する講習会へは積極的に参加している。	

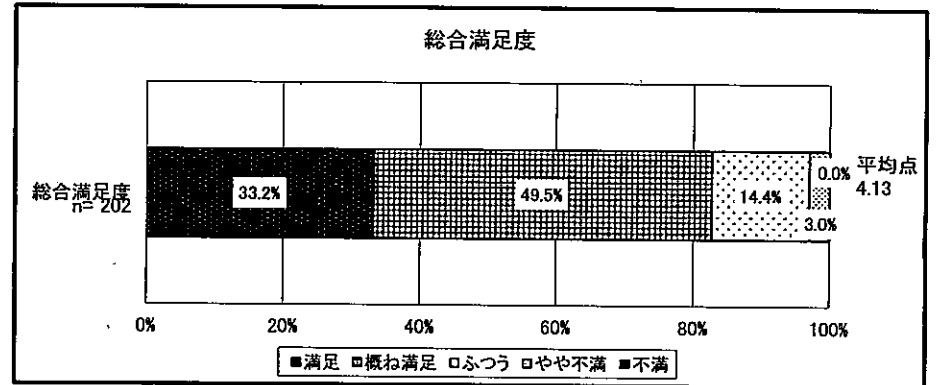
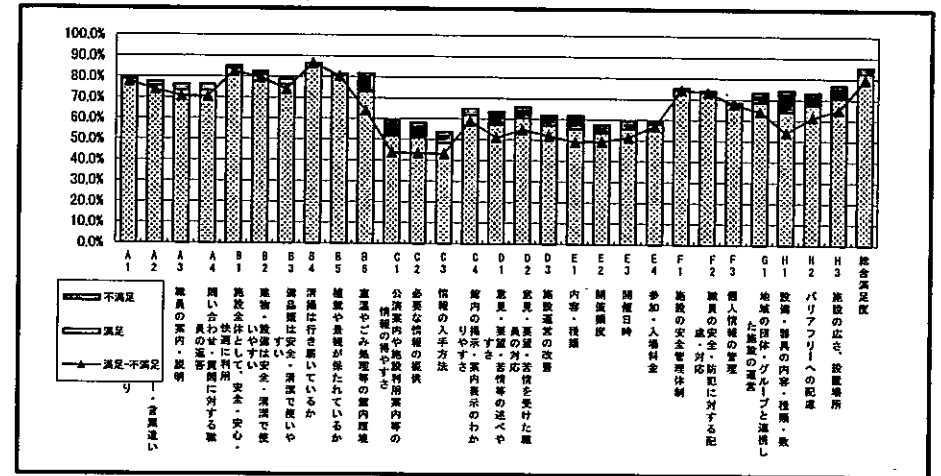
45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の 履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体 制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情 報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託 先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への 取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の 適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への 取組	51 経費は節減されている。	○
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○	
評価の理由	WEB等で施設案内、利用状況等を取得できよう利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。 管理料の支出については、内容を精査し適正な執行に努めている。 使用料等の現金取扱い及び個人情報保護については細心の注意の下に管理している。また個人情報の取扱いに関しては、当事業団の内部規程に則り適正に実施している。 運営業務は、市と締結している基本協定に基づき行っている。		
D 施設・ 設備等 の適正な 管理	適正な建物・ 設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管 理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
評価の理由	建物・設備については、各設備ごと保守点検を定期的実施し、職員自ら消防計画に基づき自主検査点検を行っている。 清掃については、屋内外にわたり丁寧に行い、敷地全体の清潔を保ち、快適に利用できるよう		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

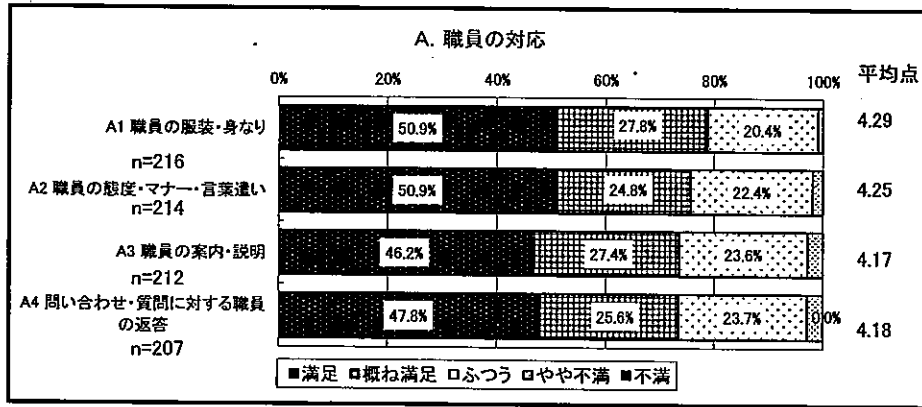


【回答者の属性】に関するコメント
 利用者の年齢構成は、50歳以上が53%で全体の半数以上占めている。
 性別は、女性が55.6%を占め、男性を上回っている。
 居住地は、市内利用者が31.8%で、市外利用者が2/3以上を占めている。
 利用頻度は、回数以上利用者が49%で、その中でもリピーターの方が多く見られる。

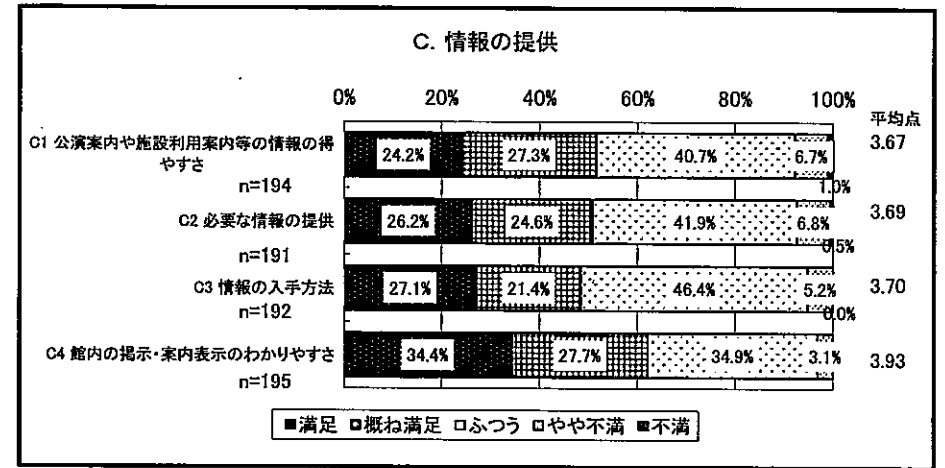


(注)平均点は「満足」15点、「概ね満足」14点、「ふつう」13点、「やや不満」12点、「不満」11点として点数化したもの

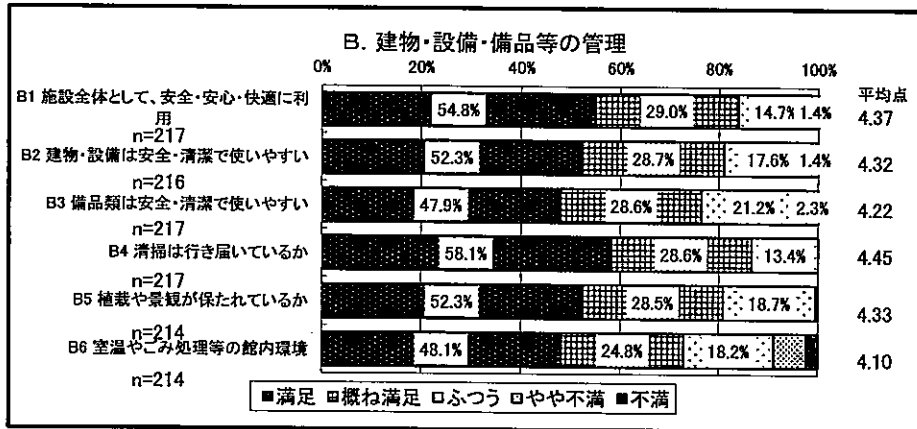
【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度(満足・概ね満足)に関しては、82.7%と昨年度より4ポイント上回り、高い評価を頂いた。
 職員の態度・マナー、服装・身なり等、施設の安全・安心・快適等満足度は昨年に引き続き高い評価を得たが、情報提供、利用者の意見の反映、主催・共催する文化事業については昨年度よりUPしているものの、まだ改善の余地があると見込まれる。



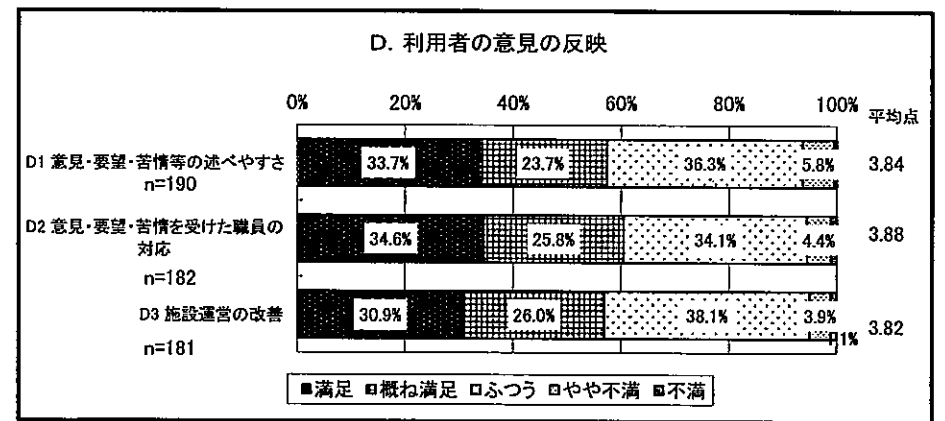
【A職員への対応】に関するコメント
 職員の対応に関する満足度は、平均点4.22と昨年度の平均点4.27に比して、若干ポイントを下げたものの、高い評価を頂いた。今後も職員の対応については、なお一層親切な対応を心掛けていきたい。



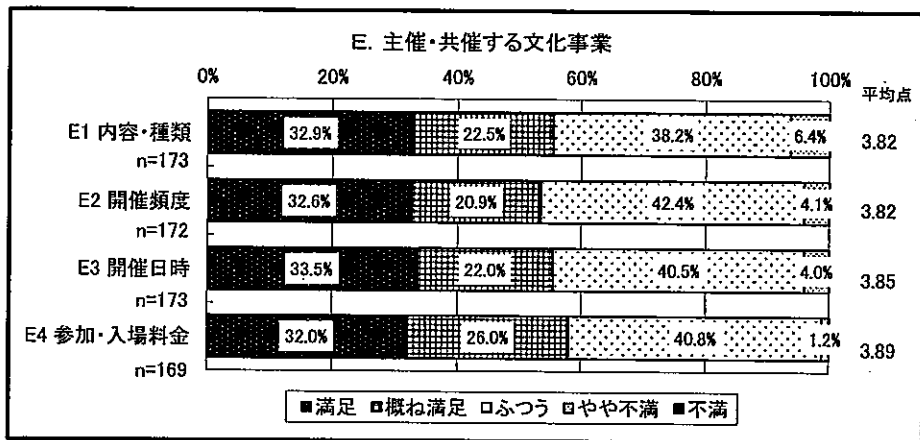
【C情報の提供】に関するコメント
 情報提供に関しては、平均53.2%と昨年度に比して1ポイントUPLし、若干であるが満足度は高まっている。しかし、当劇場の利用者は高齢者が50%以上占めているため、HP、WEB等の情報メディアを活用頂けていないことも要因の1つと考えられる。さらに広報誌等入手できない市外利用者が2/3を占めていることも伸び悩みの要因でないか。



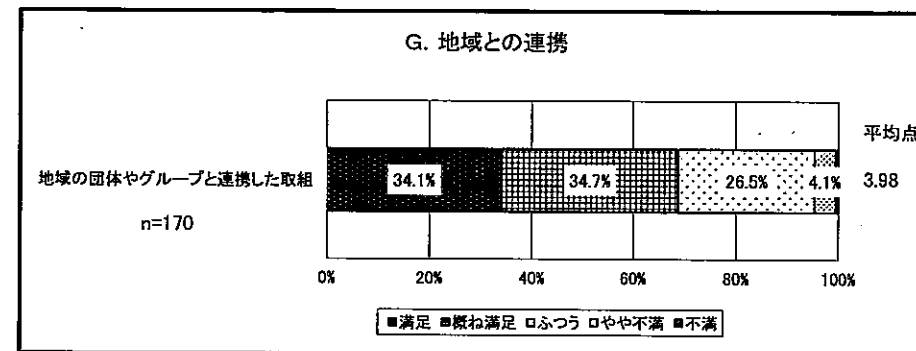
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 建物・設備・備品等の管理に関する満足度は、平均81.9%と昨年度に比して6ポイント近く上回り、かなりの高い評価を頂いた。特に清掃に関しては、建物の年代を感じさせないよう、日頃よりの清潔さを保つ努力の結果と思われる。



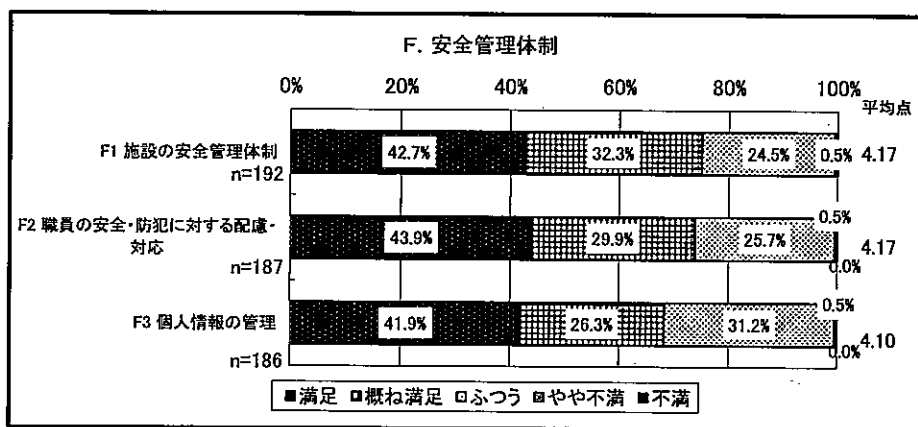
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 利用者の意見反映に関する満足度は、平均58.2%と昨年度に比して7ポイントも上回り、徐々に増してきている。今後も研修等積極的に参加しさらに満足されるよう努めたい。



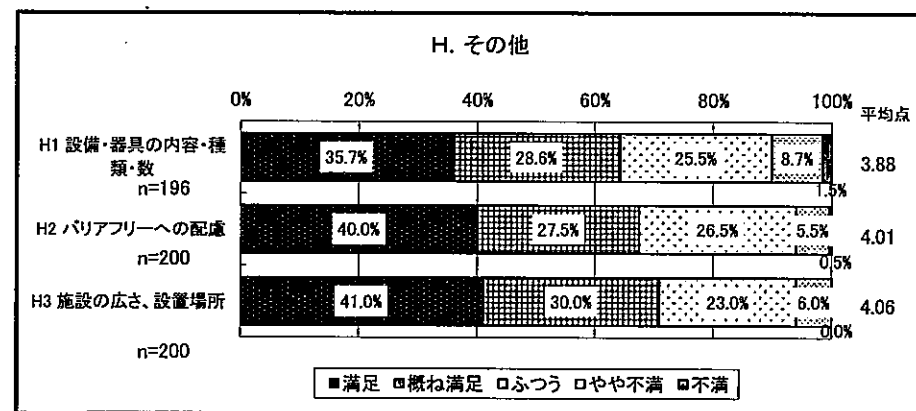
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 主催・共催する文化事業に関する満足度は、55.6%と昨年度に比して3ポイント上回り、満足度は増している。ただし、3割近い無回答の方もいる。



【G地域との連携】に関するコメント
 地域との連携に関する満足度は、68.8%と昨年度に比して10ポイント近く上回ったが、引き続き地域の団体、グループとの連携関係を深めていきたい。



【F安全管理体制】に関するコメント
 安全管理体制に関する満足度は、平均72.4%と昨年度に比して3ポイント近く上回り、更に高い評価を頂いた。
 定期的に施設の保守点検、防災訓練を実施し、安全管理に努めており、合わせてカメラを備えて防犯対策にも講じている。また、個人情報の取扱いに関しては、当事業団の内部規程に則り適正に実施している。



【Hその他】に関するコメント
 その他に関する満足度は、平均67.6%と昨年度に比して5%近く上回り、徐々に評価は増している。
 しかし、設備に関して楽屋から舞台間の階段が急すぎる等、高齢者ご利用の方から多くの意見要望が出されている。

【問4】自由記載欄(意見・要望等)の内容について、以下の該当する箇所に記入して下さい。

(1) 施設設備について

- 楽屋の階段 きゅうで危険 012
- 駅近くであり利便性が高い 017
- 舞台上で舞うと白タビが汚れるので、ふきそうじを徹底下さい 031
- ライトがほしい 034
- 照明器具の充実をお願いします。(芸能芸場) 040
- 会場のスポットライトがほしい 041
- 楽屋から舞台裏への階段が急すぎる。手すりがありますが恐いです。 042
- 楽屋からホールの袖へ向う階段が急すぎて高齢の出演者は登り下りが大変。 046
- ろうかが暗い、安全上あかるくしてほしい。見るテレビ大きい画面に。 062
- ワイヤー、フックが室の三周に全てかけられるようにして下さい(黒板側も)。 084
- Wifiがほしい。 089
- 楽屋のコンセントや、舞台のソデの広さなど多少使いづらい。 099
- エレベーターがもう少し早くなると良い。客席舞台が「かんそう」しているので、何か工夫を!!トイレに(楽屋の)石けんがほしい!! 121
- 車イスが入れるスペースがほしい。 178
- 丸イス、パイプイスの常備 180
- 舞台袖の階段が急なので少し直してほしいです。 192
- 階段が急 193
- 空調をもっとどうにかしてほしい(楽屋) 214
- 温度調整が行き届いていないように感じました。トイレや水周りの石けんなどが使いづらかったです。せっかくのキレイな施設だったので、その点が残念でした。利用させていただきありがとうございました。 216
- エレベーターに「開延長」ボタンをつけてほしいです。劇場の入口が少し暗いので、入りづらい感じがします。 220

(2) 運営面について

- 大小ホールのすでに決まっている日が多すぎると思う。どの団体に決まったのか、情報公開があってもいいと思う。 005
- 会場の抽選のやり方は以前のような数年前の方がよかった。(木～日)を次週(月)(火)が別ワク抽選だとややつかいづらいので。 006
- 作品展を開きましたが開錠の際、その日の当番責任者を事前に申請して応じていただけるルールにしていれば有難い 086

- 劇場使用の抽選が長期利用ではとりづらくなった。木～日がとれても前の月・火がとれなければ全く意味がない。木～日もキャンセルになってしまう。 096
- (3) 事業について
- 演者と観客が身近で接することができる当劇場の意義は大きい存在です。より多くの公演を望みます。 010
 - 今後も今のままの状態を続けていてもらいたい。 026
- (4) 職員について
- 職員の方が細部までご配慮頂き、招待客に評判が良かった。 017
 - みなさんの対応に大変感謝しています。 022
 - 職員の方の親切な対応のおかげで行事を成功させることができました。感謝します。 024
 - 受付の皆さん対応が早く嬉しかったです。 220
- (5) 評価のことは
- 安く利用できるのがありがたい。 012
 - ありがとうございました。 019
 - いろいろの施設を利用させてもらっています一応満足です。 050
 - すばらしい「芸能劇場」しかし、市民の認知度は低いと思います。すばらしいこの場をもっと活用してほしいです。生きた税金の使い方をしてほしいです。 077
 - 何度も質問をしてお世話になりましたが、快く応えて下さり、とても助かりました。 104
 - 申し訳ありません 108
 - ありがとうございました!! 135
 - 楽屋の広さとメイク台の多さにビックリしました!! 特にお手洗いが最新式のキレイな物でも嬉しかったです。 137
 - ありがとうございました。 152
 - 昔ながらのよい劇場でした。 176
 - 素敵な場所だと思いました。ありがとうございました! 179
 - ありがとうございました 190
 - 広くて居心地の良い劇場でした。ありがとうございました。 213
 - ありがとうございました。 222
- (6) その他
- ゴミ処理当館でお願いしたい。 013
 - ごみ箱を設置願いたい。 030
 - ごみ処理場があれば有難い 045
 - 費用対効果がどうなっているかわかりませんが。 050
 - スリッパで歩くところなど、はきかえ unnecessary にしてください。たとえば上ばき用意など 062
 - 当日(10/16(日))、本日三鷹での用事を済ませたあと、ここに寄ったら市民文化祭をやっていたので、すでに16:00をまわっていたのですが、入れてもらえたので良かったです。

078

- 簡単なパーティーなら出来る場所を作って欲しい。 084
- 駅に近く便利なのですが、一般客の足が向かない。駅の出口近くにかんばんが出て案内出来るようにしてほしい。 085
- ゴミの持ち帰りは立派な見識でしょうが、選別してすてる場所、回収の市の巡回を定めていただければ？ 086
- 期間があき、ひさしぶりに利用させて頂くといつもルー尔的なものが変わっていてムズかしい。 090
- 劇場図面がもう少し正確だと嬉しいです 098
- 小ホールのイベントのことがホームページではわからなかったので、掲載していただけると有難いです。 104
- JRの改札出口に掲示板設置してほしい！！ 106
- 年に数回ほぼ100%に近く車で来ています。許可証をとっているにもかかわらずほぼ100%不信者扱いです。おそらくいろんな人が出入する中、こーゆー対応になってしまった・・・的な事なのかもしれませんがプレイです。気持ちよく利用できるようにして下さい。職員だからという事でなく人として失礼です。1人のあの女性の対応がすべて印象づけられてしまう事残念です。 122
- 市内在住や市出身の演奏家の演奏等がもっと聞けるようにして頂きたい。132
- ゲーグルマップで検索できないのが残念でした。 139
- Google マップをみた時に名前がでてこないで、出るようになれば良いと思います 140
- 会場(建物)への案内表示が少なく又、明確さが不具合のようで、クレームがありました。

163

武蔵野スイングホール

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野スイングホール		
所在地	武蔵野市境2-14-1 スイング 2・3・10・11階		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武蔵野市中町3-9-11		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	①スイングホールの施設の保守及び維持管理に関すること ②スイングホールの施設使用に関すること ③市民文化の振興を図るための「芸術文化団体」などの管理運営等に関すること ④その他スイングホールの管理運営等に必要事項		
指定管理委託料	予算	76,764,000円	決算 76,664,139円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管理課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100	A 住民の満足の向上 B 安全への取り組み C 適正な運営 D 施設・整備等の適正な管理
	②重点ポイント		安全確保と利用者ニーズを反映させ利用率の向上に努めている
	③アピールポイント		利便性のある多目的コンパクトホールと眺望のある多目的ホールで、多様な利用者にも対応できる。
(B) 利用者モニタリング		77.6%	職員の対応や建物・設備等の維持管理等で利用者が満足している。
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管理課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100	比較的利用頻度の高い層のサンプルが多かったこともあり、要求水準が高くなっていることから満足度が低下している面もあるものの、施設設備の維持管理に対する満足度は高い。
	②重点ポイント		利用者の安全確保のための積極的な取り組み、高い利用率の維持。
	③アピールポイント		武蔵境駅前という利便性と多様なニーズに対応できるホールがある。
(B) 利用者モニタリング		77.6%	施設が老朽化している中でも、その維持管理等への満足度は高い。
(C) 財務モニタリング			

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	*利便性と多用途に対応可能な施設 *サービス業としての意識を持つ接客 *定期的な職員間の話し合い	*利用者は職員対応に高い満足度を示している。 *施設の配置上の課題があるが、職員対応でカバーしている。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*消防計画を作成し、防火、防災訓練を年2回実施 *監視カメラ、警備員の巡回警備の他、職員による保守点検も毎日実施	*計画に基づく年2回の定期訓練、毎日の日常点検で適正に取り組まれている。
C 適正な運営	30/30	30/30	*当初事業計画、予算執行計画に基づき適正執行 *個人情報保護規定に基づき管理 *委託業者業務日誌の提出、確認 *取扱現金の日ごとの集計確認	*利用件数もおおむね前年同様であり、安定的に運営されている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*設備・備品の定期的な保守点検 *清掃業者による定期的な清掃と利用開始前後の毎日の清掃	*設備の老朽化等の課題もある中、利用者の満足度が高い。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	安全確保へ最新の注意を払っている。	十分な取組が行われている。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域内にある市民会館やプレイスの行事も受け入れている。	公共施設間で地域連携をしている。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	複合ビルという制約の中、可能な範囲で取り入れている。	改善が利用者の満足度に反映している。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	「空室」情報の公開と多用途使用への対応。	高い利用率が維持されている。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	*「職員の対応」について10%程度低下している。 *要求水準が高くなっている面もあると考えられるが、考えられる原因等について内部で情報共有等を行う必要がある。
77.6%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）					
<p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 駅前施設のための利便性と高層階による眺望 * ホールの椅子の可動や飲食等も可能なレセプションルームもある多目的施設のため、多種多様な利用者にも対応できる。 * 毎月職員全員で業務上の課題・情報の共有化のための会議を行い、サービスの向上に努めている。 * 定期的な清掃の他、毎日利用開始前には清掃し、清潔な施設を提供している。 * 警備員による巡回警備、監視カメラによる監視、年2回の自衛消防訓練を実施し、利用者の安全確保に努めている。 					
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>【前年度指摘事項】</th> <th>【指摘事項への対応】</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> * 民間商業施設のため、決まった場所にしか看板やポスター等を出せないという制限があるが、効率的で利用者にわかりやすい掲示を行うための対策を検討されたい。 * 武蔵境駅北口駅前広場の整備後において、市民会館や武蔵野プレイスの違いを打ち出し、武蔵境の音楽・文化活動による地域活性化の一翼を担うことを期待する。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> * 28年3月にホール入り口前に可動式案内看板を設置した。 * 既存の白黒の催し物案内では目立たないため、デジタルサイネージによる目立つわかりやすい表示を採用したい。 * 市民文化会館工事中においては、文化事業団主催事業の大半を実施するなど武蔵野市の文化活動を担ってきた。今後もホールやレセプションルームのある施設として、境地区の他の施設との違いをアピールしたい。 </td> </tr> </tbody> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	<ul style="list-style-type: none"> * 民間商業施設のため、決まった場所にしか看板やポスター等を出せないという制限があるが、効率的で利用者にわかりやすい掲示を行うための対策を検討されたい。 * 武蔵境駅北口駅前広場の整備後において、市民会館や武蔵野プレイスの違いを打ち出し、武蔵境の音楽・文化活動による地域活性化の一翼を担うことを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> * 28年3月にホール入り口前に可動式案内看板を設置した。 * 既存の白黒の催し物案内では目立たないため、デジタルサイネージによる目立つわかりやすい表示を採用したい。 * 市民文化会館工事中においては、文化事業団主催事業の大半を実施するなど武蔵野市の文化活動を担ってきた。今後もホールやレセプションルームのある施設として、境地区の他の施設との違いをアピールしたい。
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
<ul style="list-style-type: none"> * 民間商業施設のため、決まった場所にしか看板やポスター等を出せないという制限があるが、効率的で利用者にわかりやすい掲示を行うための対策を検討されたい。 * 武蔵境駅北口駅前広場の整備後において、市民会館や武蔵野プレイスの違いを打ち出し、武蔵境の音楽・文化活動による地域活性化の一翼を担うことを期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> * 28年3月にホール入り口前に可動式案内看板を設置した。 * 既存の白黒の催し物案内では目立たないため、デジタルサイネージによる目立つわかりやすい表示を採用したい。 * 市民文化会館工事中においては、文化事業団主催事業の大半を実施するなど武蔵野市の文化活動を担ってきた。今後もホールやレセプションルームのある施設として、境地区の他の施設との違いをアピールしたい。 				
<p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 開設より20年が経過し、設備備品に劣化が見られ、運営に支障をきたすことがある。今後、計画的に修理交換等を行っていく必要がある。 * 複合施設であることから、掲示等に制約があることから、十分な案内を行う事ができない。限られたスペースで有効な掲示を行うための対策を講じる必要がある。 					

主管課（記入欄）					
<p><主管課として特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 設備の老朽化等の問題もあるが、適切な維持管理がなされており、利用者の総合的な満足度の高さにつながっている。 * 定期訓練、日常点検により、積極的な安全対策が講じられている。 					
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>【前年度指摘事項】</th> <th>【指摘事項への対応】</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】		
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				

<p>* 民間商業施設のため、決まった場所にしか看板やポスター等を出せないという制限があるが、効率的で利用者にわかりやすい掲示を行うための対策を検討されたい。</p> <p>* 武蔵境駅北口駅前広場の整備後において、市民会館や武蔵野プレイスの違いを打ち出し、武蔵境の音楽・文化活動による地域活性化の一翼を担うことを期待する。</p>	<p>* 28年3月にホール入り口前に可動式案内看板を設置した。</p> <p>* 催し物を案内する伝送掲示板が老朽化し、来館者への案内が適切にできていないため、対応策について検討している。</p>
<p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 「職員の対応」について、要求水準が高くなったことで満足度が低下している面も否めないが、引き続きソフト面の対応について創意工夫を図られたい。 	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

(様式3)チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
評価の理由	施設の利便性が高く、多用途に対応できる施設である。日頃から、利用者にはサービス業との意識を持って接客している。苦情内容等に対しては、全員で共有し業務に反映させている。月1回全員で抽選会の反省と情報共有、課題等を話し合い、業務に反映させている。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
29 事件・事故が発生していない。		○	
30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
評価の理由	スイングホール消防計画を作成し、その計画に基づき、防火・防災等訓練を2回実施している。監視カメラによる監視と防災センター警備員による巡回警備の他、職員による保守点検も毎日実施している。		

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	当初事業計画や予算執行計画に基づき適正に執行している。個人情報については規定に基づき適切に管理している。委託業者には毎日業務日誌を提出させ、業務内容を確認している。使用料金等の現金取り扱いについては、毎日集計し確認している。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	定期的に設備、備品等の保守点検を実施し維持管理に動いている。委託業者による定期的な清掃と、毎日、利用開始前と終了後に実施している。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

主管課

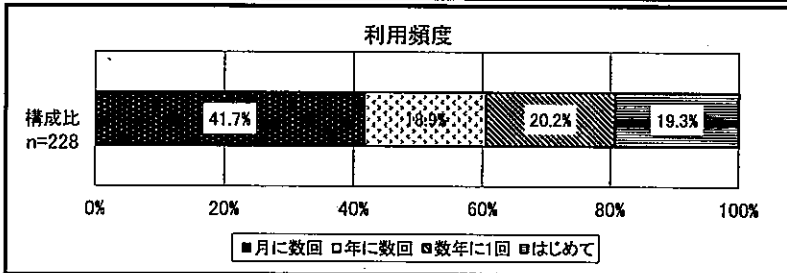
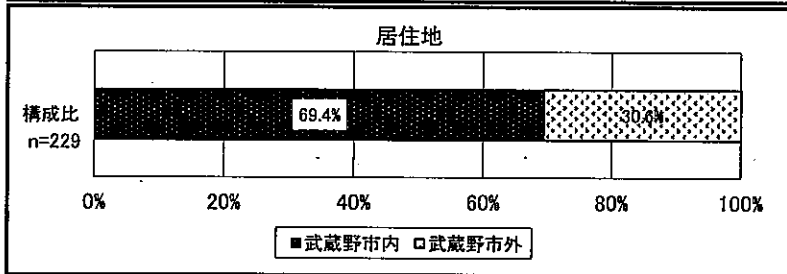
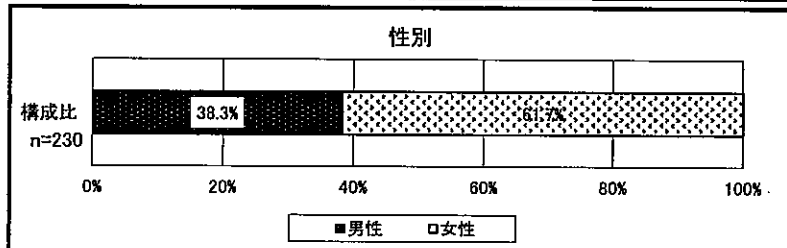
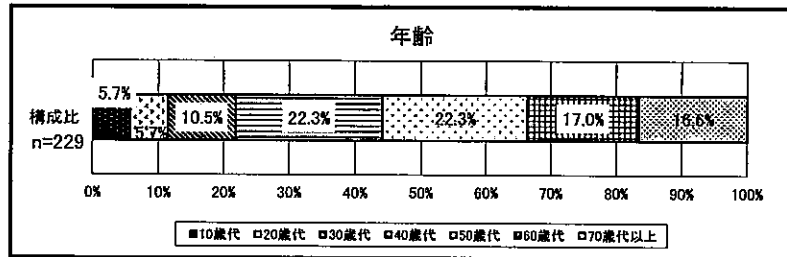
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者 の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
評価の理由	施設の利便性が高く、多用途に対応できる施設である。日頃から、利用者にはサービス業との意識を持って接客している。苦情内容等に対しては、全員で共有し業務に反映させている。月1回全員で抽選会の反省と情報共有、課題等を話し合い、業務に反映させている。		
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
29 事件・事故が発生していない。		○	
30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
評価の理由	スイングホール消防計画を作成し、その計画に基づき、防火・防災等訓練を2回実施している。監視カメラによる監視と防災センター警備員による巡回警備の他、職員による保守点検も毎日実施している。		

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

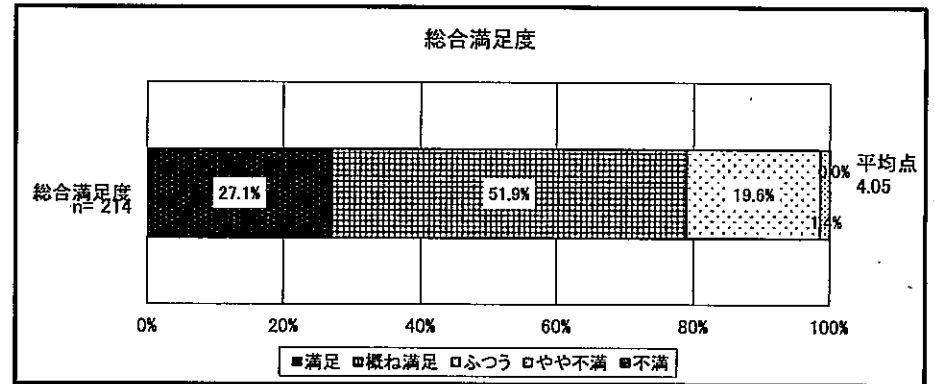
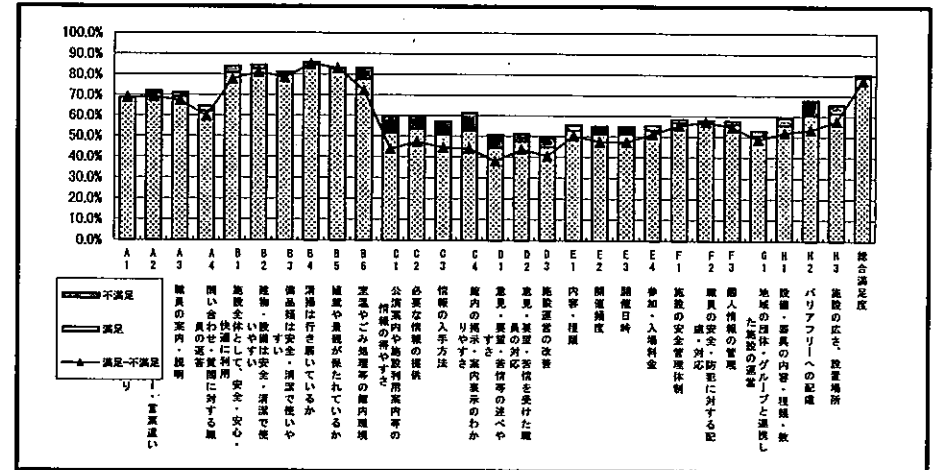
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
評価の理由	当初事業計画や予算執行計画に基づき適正に執行している。個人情報については規定に基づき適切に管理している。委託業者には毎日業務日誌を提出させ、業務内容を確認している。使用料金等の現金取り扱いは、毎日集計し確認している。		
D 施設・設備等の 適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
評価の理由	定期的に設備、備品等の保守点検を実施し維持管理に勤めている。委託業者による定期的な清掃と、毎日、利用開始前と終了後に実施している。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

施設名 武蔵野スイングホール

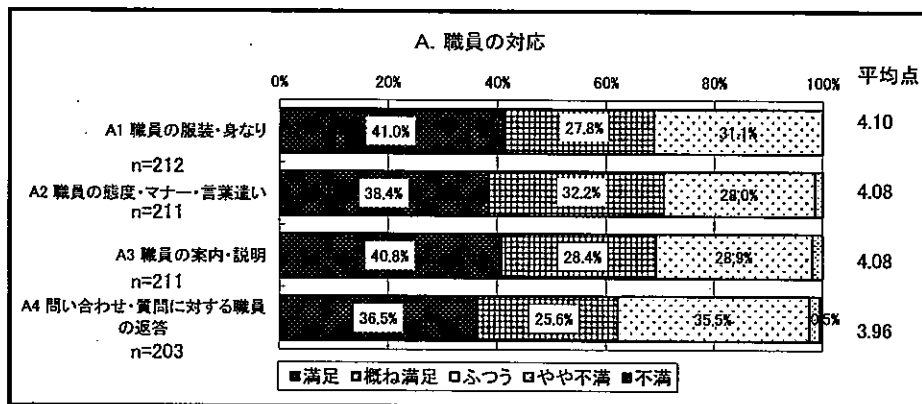


【回答者の属性】に関するコメント
 市民文化会館が工事中であることを踏まえ、事業団主催事業で集中的にアンケートをとるとともに、連続講座でよくスイングホールを利用される方にも集中的にアンケートを行った。
 回答者の年齢構成は、昨年よりも幅広く集めることができた。
 居住地は、講座の参加者が市内の方が多いため、7割近くが市民となった。
 また、利用頻度も使ったことのある人の比率が高くなっている。

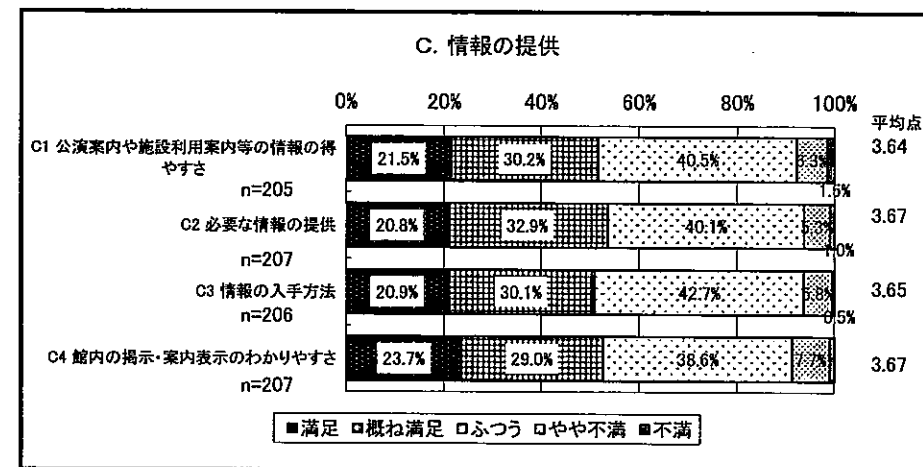


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

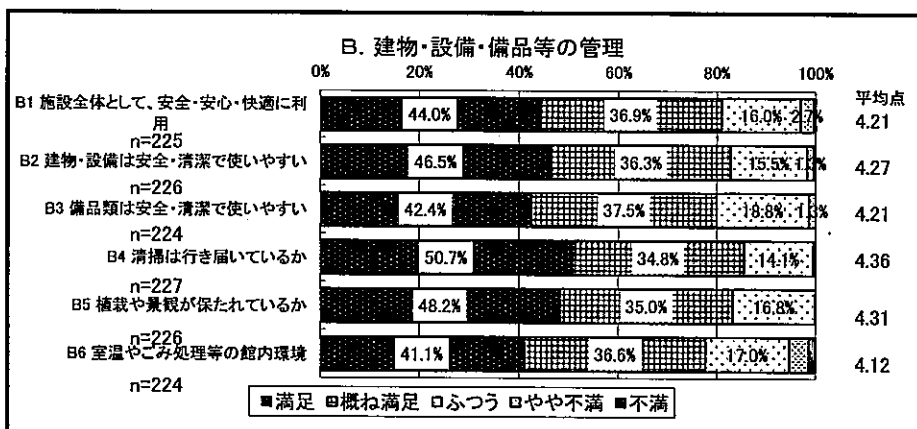
【総合満足度】に関するコメント
 主催事業や連続講座の参加者から多く取ったことから、「概ね満足」との回答が多くなった。
 利用頻度が高くて「概ね満足」されていることは、平均点は昨年よりも少し下がってはいるものの、評価できるものと思われる。



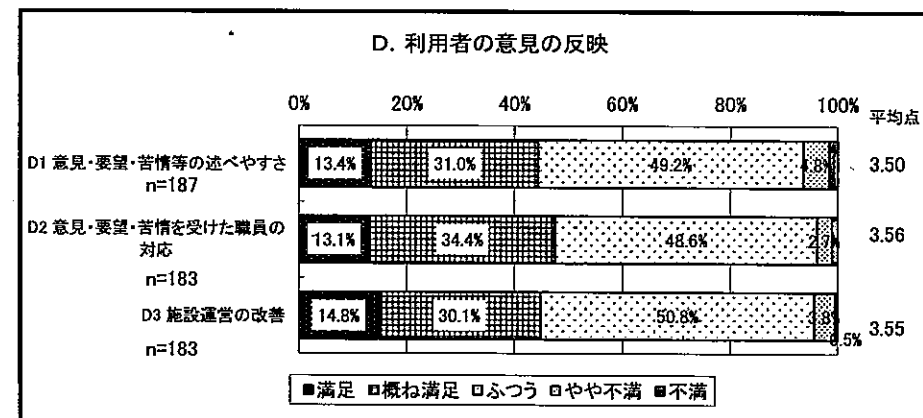
【A(職員の対応)に関するコメント】
「満足」の比率が下がっているが職員の対応が悪くなったわけではなく、利用頻度の高い人にとっては、この対応が当たり前という感覚となり、評価が厳しくなったと思われる。



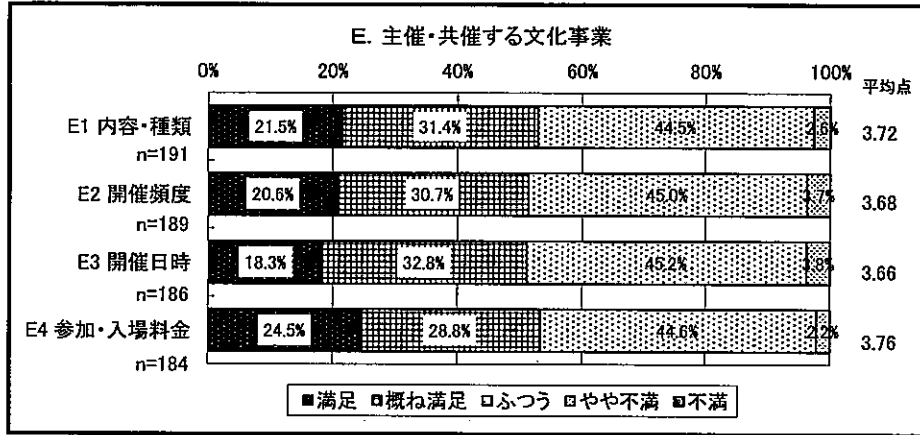
【C(情報の提供)に関するコメント】
2階ホールの前に、移動式の案内表示を設置するなど努力はしているが、ホール内に入ってから10階、11階に行けないことに気づかれる方が多い。ビルの構造上の問題であるため、1階エスカレーター脇に電送掲示板の新設が望まれる。なお、29年になってから多数の方が訪れる行事が10階、11階で開かれる際には、ホール入口ガラスに臨時の案内表示を貼る事で多少の効果が出始めている。また、20年前に設置した電送掲示板をカラー化し、もっと目立つようにする必要がある。



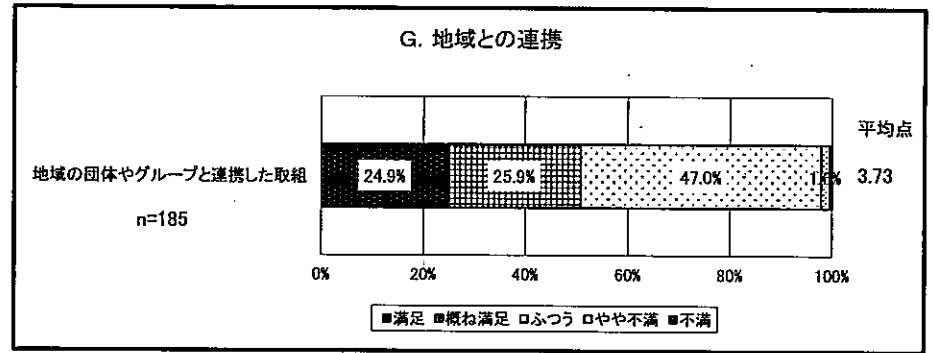
【B(建物・設備・備品等の管理)に関するコメント】
利用頻度の高い人が多いことから、さまざまな設備を利用される方が多くなり、設備備品の古さや新しい装置がまだ導入されていないこと、さらに喫煙を求める者などに不満が出てきている。エレベーター1階の出入り口がわかりづらいという構造的な問題も指摘された。



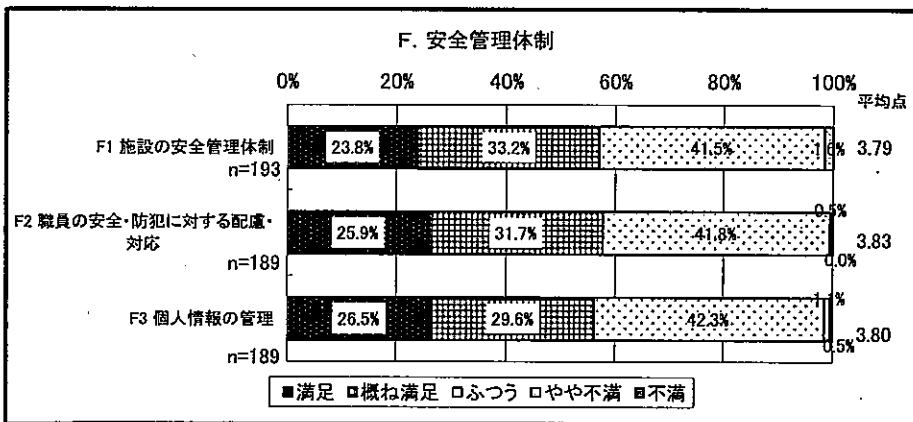
【D(利用者の意見の反映)に関するコメント】
利用頻度の高い人にとっては、この対応が当たり前という感覚となり、評価が厳しくなったと思われる。苦情に対しては真摯に対応し、できることから改善を行っている。



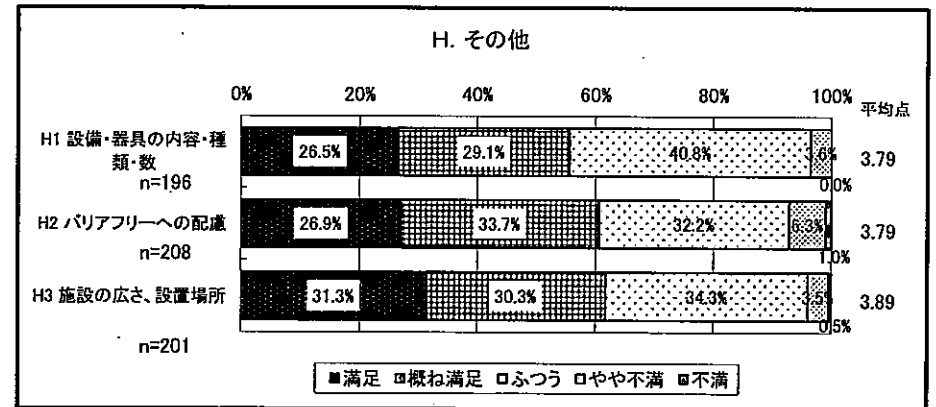
【E(主催・共催する文化事業)に関するコメント】
 「不満」と回答する者はいなかった。
 市民文化会館の工事により、スイングホールでもクラシックのコンサートを行ったが、なかなか高評価にはつながらなかったようである。



【G(地域との連携)に関するコメント】
 スイングビル内のMIA(国際請交流協会)、近隣のプレイス、市民会館、歴史資料館の催しを開催するほか、武蔵境地区の中核施設として地元の行事にも利用されている。



【F(安全管理体制)に関するコメント】
 複合施設であることや、高層階に施設があることから、避難経路等に関して主催者に説明している。



【H(その他)に関するコメント】
 開館して20年を経過し、設備備品及び内装(壁紙、カーテン等)の劣化が進んでいる。バリアフリーについては、既に配慮されており、公会堂で行われていた講座が車椅子の人がいることから、スイングで行われるようになった。

【問4】自由記載欄(意見・要望等)の内容について、以下の該当する箇所に記入して下さい。

(1) 施設設備について

- 駅からの案内不足でしょうか。もっと目立ってほしいですね。
- 飲む場所があれば休憩時間の場ももてる
- スイングホールの座席をグレードアップして欲しい。(収納式の欠点を解消して欲しい。)
- イスの音、硬性にやや難
- 1階エレベーター乗り場スペースの入口が狭い。
- 乳幼児用のオムツ替えのスペースがあると助かります。
- 1階のエレベーターの入りに少し戸惑いました。
- 11階までとあるが、エレベーターの配置がわかりづらい。外のエスカレーターで2階まで上がってから案内が足りないと感じた。右手側のエレベーターが貨物用となっていた。
- スイングホールの座席が良くない。
- エレベーターが朝、乗りたいときになかなか来ない。
- スイングホール(公演会場)が使いづらいと思っています。出入り口がはっきりしない。
- トイレにペーパータオル or ジェットタオルがあるとうれしい。インフルエンザ等の季節には特にそう思います。

(2) 運営面について

- 当施設とはスイングビル使用についてのみならず、ただの施設というだけで市民には非常に使いにくい。とにかく市の施設は、全て市の管理しやすい方法で管理するため、お役所が使わせてやるという傾向が強い。もう少し市民の目線で使用できるようにされたい。

(3) 事業について

- 案内のパンフレットが多すぎるように思われます。もったいない感じ。インターネット予約は大変便利で助かります。空調が厚いように感じます。ジャズの公演では、海外のミュージシャンが多いですが、もっと日本人のミュージシャンもお願いします。
- チケットが取りにくいことが多く(特にジャズ)Tel がなかなかつながらず苦勞します。発売日を1日一つとしていただけたら取り易いのではと毎回思います。チケットの販売方法に工夫がないと思います。
- 予約の電話がなかなかかかりません。もっととれやすいと良いですね。インターネットでしょうか
- 本日の公演内容についてのアンケートがなされないのは遺憾。
- ジャズは毎回人気が高くチケット入手が難しい。
- 国際オルガンコンクール期待しています。オルガン演奏会ももっと聴きたい。プリトランのキャロルの祭典是非聴きたい。来年のクリスマスには是非。

- 開場から開演までいつも30分ですが、1時間にして頂ければ都合で早く来ても立って待たないでいられると思います。是非ご検討ください。

(4) 職員について

- スイングホールに関しては特に不満点は無く使用させていただいています。武蔵野公会堂の職員は態度が高圧的で不快に思うことが多く改善してほしいです。

(5) 評価のことは

- スイングホールでいつも素晴らしいライブを見させていただきありがとうございます。ぜひこの会場で聞きたいミュージシャンがいます。アデリン・ペルーを是非呼んでください。
- 駅近で非常に便利。演劇やコンサートのイベントをもっと増やして欲しい。
- いつも素晴らしい公演をありがとうございます!
- 施設がきれいで良かったです。

(6) その他

- 毎回社交ダンスの練習会に参加させていただいています。ところが、最近ダンスの会が月に数回となり、どうしたことかと思えます。5~6年前は、月に12~15回も開催されておりました。主催者の話では参加者が少なく採算的に?とのこと。
- いきなりのアンケートでは回答むづかしいです
- 友人がチケットを買ってくれてはじめて来ました。そのため、お答えできないことが多かったです。お役に立てていませんね。
- スイングホールで行っているイベントはタウンミーティングぐらいかと思っていましたが、自転車講習もやられているのだと知りました。
- 吉祥寺東町からは遠い。吉祥寺駅周辺にあれば Better と考える。

吉祥寺美術館

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺美術館		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目8番16号 FFビル7階		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで		
指定管理業務の内容	①美術館の観覧及び使用の承認に関する業務②美術館の観覧料及び使用料の減額又は免除に関する業務③美術館の施設及び設備(以下「施設等」という。)の維持管理に関する業務④市が収集する美術品等の保管に関する業務⑤美術品等の展示に関する業務⑥美術に係る調査及び研究に関する業務⑦美術に係る情報の提供に関する業務⑧美術に係る指導、助言又は相談に関する業務⑨施設等を市民の利用に供するために必要な業務		
指定管理委託料	予算	83,543,000円	決算 82,245,905円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100 ・事業内容、職員対応を含め、利用者の満足度が高い。 ・安全面を含め、適切な運営を行っている。	A	・入館者数は前年同期を上回る状況である。 ・利用者モニタリングにおいても引き続き高い満足度を得られている。
	②重点ポイント	・質の高い作品を、気軽に楽しむことができる場となっており、リピーターも多い(自由記載欄から)。 ・市外からの来館者が多く、文化都市としてのイメージアップに貢献している。		
	③アピールポイント	・近隣の商店街等との連携により、地域活性化、観光推進の役割も果たしている。		
(B) 利用者モニタリング	91.5%	企画展の性質上、幅広い年代からのアンケートとなったが、年代を問わず満足度は高い。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100 利用者の総合満足度が高い。	A	施設規模・設備に課題があるものの、地域と連携し、地域活性化や観光の推進にも貢献している。また、利用者の満足度が高い。
	②重点ポイント	吉祥寺駅近くの商業地域という好立地を活かし、独自の企画展やワークショップを開催している。		
	③アピールポイント	地域と連携し、地域活性化や観光の推進にも貢献している。		
(B) 利用者モニタリング	91.5%	極めて高い総合満足度を維持しており、内訳としても「満足」が増加している。		
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	*魅力的な企画展・常設展の開催 *職員の接客意識の高さ *商店街や小中学校との連携重視	*利用者の総合満足度が高い。 *主催事業も高評価である。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*マニュアルの整備及び職員への周知徹底 *定期的な訓練の実施 *FFビル(開発公社)と一体となった防災防犯体制の確立	*事故対応マニュアルの随時更新、定期訓練等、十分な取組みが行われている。
C 適正な運営	30/30	30/30	*利用者増加への不断の努力 *個人情報保護などの研修 *限られた予算の中で魅力ある展覧会の開催	*高い利用率、来館者の増加等、適正に管理されている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*FFビル全体での保守管理 *清掃は、委託業者に適切に実施するよう依頼するとともに、気がついたところは職員も実施し、来館者が快適に過ごすことができるよう努力。 *市や開発公社との密接な連携	*快適性、清潔さへの十分な配慮がなされている。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	受付監視委託業者の現場研修(年2回)	訓練・講習等に適切に取り組まれている
(2) 地域の連携に向けた取組	吉祥寺活性化協議会オブザーバー参加により、商店街との情報共有・イベントへの参加などを実施。	吉祥寺の魅力増進に貢献している。
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	来館者アンケートを常時実施・分析	常時アンケートを事業に反映している。
(4) 施設の高い利用率を目指した取組	企画展示に加え、関連イベントを開催し、美術館の周知に努めている。	自主事業への高い支持が得られている。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	*総合満足度が高い。 *「職員の対応」及び「建物・設備・備品等の管理」の評価が高い。
91.5%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)	
<アピール点> *コンパクトな展示室を生かし、男女、年齢を問わず楽しめる、さまざまなジャンルの企画展示を開催。 *接遇面や「美術館」としての環境も意識し、気軽に何度でも訪れたいとなる環境を整備。 *商店街をはじめとした関係機関との連携を強化することにより、地域活性化、観光推進にも寄与。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】 *引き続き、吉祥寺美術館の魅力やオリジナリティを重視した企画展示を期待し、総合満足度の維持とさらなる向上に努めていただきたい。 *今後も、地域と連携する取り組みや吉祥寺の商業活性化と観光推進についても、吉祥寺美術館の特徴を活かした貢献に期待する。 *市外の来館者が多く、様々な広報媒体を利用した周知も行っており、今後もそれらを駆使した効果的な情報提供に努めていただきたい。	【指摘事項への対応】 *ホームページ、SNS、新聞・雑誌、ポスターなどを駆使した広報活動。 *苦情や意見、要望などに素早く対応できる職員間、委託業者間との連携強化。 *「ぐるっとパス」参加により、来館者増を図っている。(ぐるっとパス利用者は年々増加中)
<改善が必要だと思われる点> *施設の老朽化 (特に空調面)、美術館までの案内表示への対応。 *市民の来館者増につなげる取り組み。 *美術館と別個にある収蔵庫の今後のあり方の検討。	

主管課 (記入欄)	
<主管課として特に評価できる点> *施設規模・設備に課題があるものの、継続して高い評価を得ている。 *地域への還元への努力が認められる。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】 *引き続き、吉祥寺美術館の魅力やオリジナリティを重視した企画展示を期待し、総合満足度の維持とさらなる向上に努めていただきたい。 *今後も、地域と連携する取り組みや吉祥寺の商業活性化と観光推進についても、吉祥寺美術館の特徴を活かした貢献に期待する。 *市外の来館者が多く、様々な広報媒体を利用した周知も行っており、今後もそれらを駆使した効果的な情報提供に努めていただきたい。	【指摘事項への対応】 *企画展の入場者数が昨年と比較して増加しており、魅力的な企画展を実施した成果と思われる。 *様々な媒体を利用して、情報の提供方法を工夫している。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
 *性別を問わず幅広い年齢層にアート等に触れる機会を提供する場であるとともに、地域の文化発信の拠点としての役割を期待する。

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

(様式3)チェック項目シート

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	職員対応	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
		15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	自主事業への取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
例年、自主事業や職員の対応に対する評価は高く、今年度も同様の結果を得られている。また、独自に行っているアンケートでも要望を可能な限り取り入れている。吉祥寺活性化協議会へのオブザーバー参加や小中学校鑑賞教室の協力など地域連携も重視している。				
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
		適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	
	29 事件・事故が発生していない。		○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
	評価の理由	事故・災害対応マニュアルを受付・巡回委託業者と共有し、避難誘導マニュアルを常備している。また、美術館での避難誘導訓練と救急救命訓練を年2回開催している。また、FFビル総合防災訓練にも参加している。		

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な 運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○	
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○	
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○		
評価の理由	法令順守・個人情報保護については文化事業団の方針に沿って実施し、その他についても適正な運営に努めている。利用者については、27年度に比べて増加している。			
D 施設・ 設備等 の適正な 管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	施設の設備管理については、武蔵野市開発公社と密接に連絡をとり、不具合が生じた場合はすぐに現場の確認と復旧を図っている。廃棄物・資源物についても常にFFビル全体で分別・排出抑制に努めている。			

(様式3)チェック項目シート

主管理

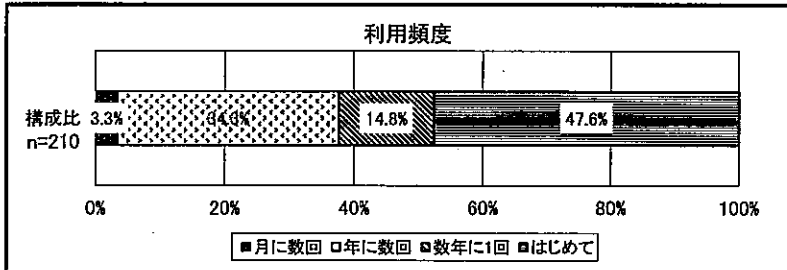
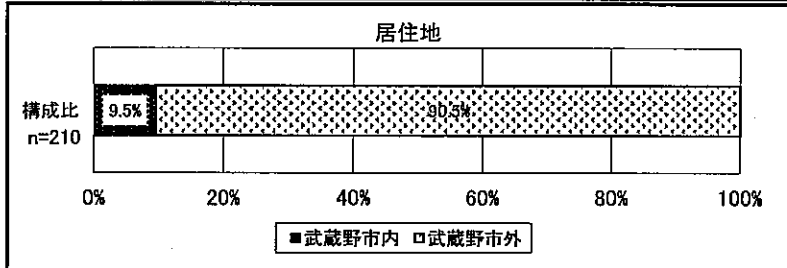
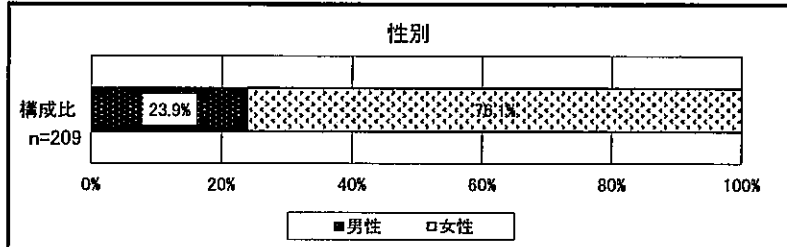
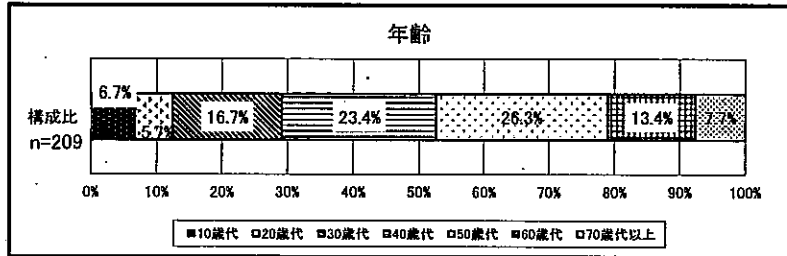
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
評価の理由	例年、自主事業や職員への対応に対する評価は高く、今年度も同様の結果を得られている。また、独自に行っているアンケートでも要望を可能な限り取り入れている。吉祥寺活性化協議会へのオブザーバー参加や小中学校鑑賞教室の協力など地域連携も重視している。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		評価の理由	事故・災害対応マニュアルを受付・巡回委託業者と共有し、避難誘導マニュアルを常備している。また、美術館での避難誘導訓練と救急救命訓練を年2回開催している。また、FFビル総合防災訓練にも参加している。

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
評価の理由	法令順守・個人情報保護については文化事業団の方針に沿って実施し、その他についても適正な運営に努めている。利用者については、27年度に比べて増加している。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
評価の理由	施設の設備管理については、武蔵野市開発公社と密接に連絡をとり、不具合が生じた場合はすぐに現場の確認と復旧を図っている。廃棄物・資源物についても常にFFビル全体で分別・排出抑制に努めている。		

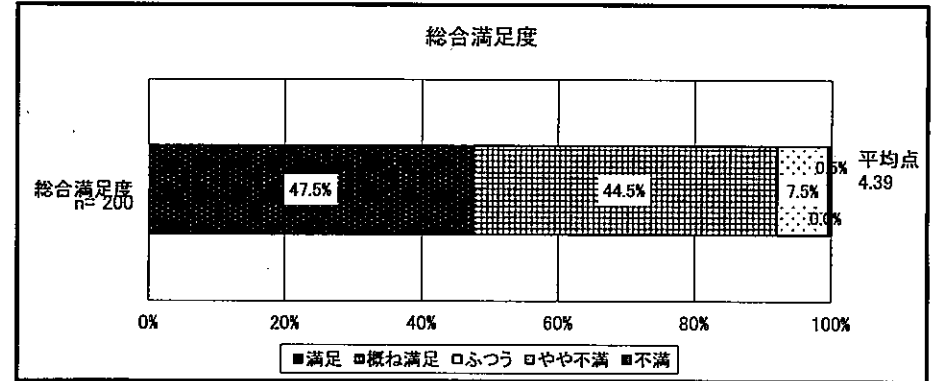
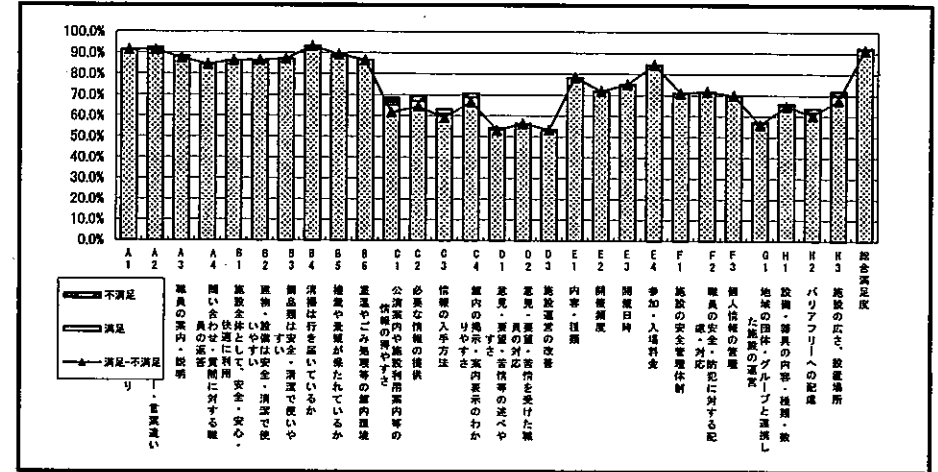
30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

施設名 武蔵野市立吉祥寺美術館



【回答者の属性】に関するコメント

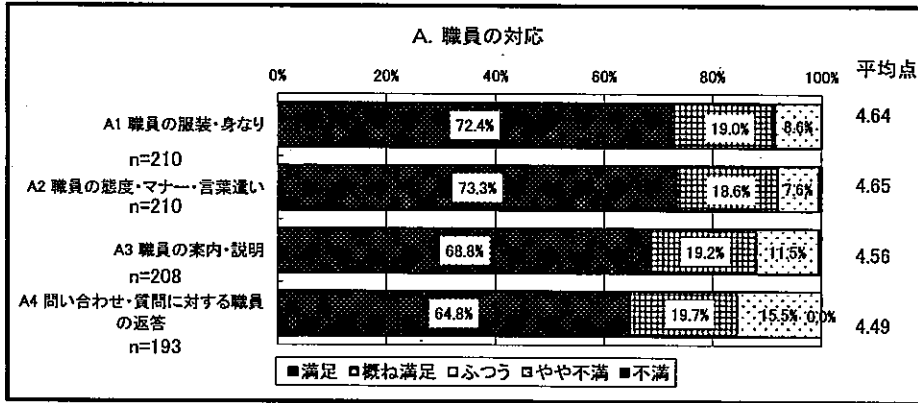
- ・今回のモニタリングは、絵本作家の企画展(どいかや展)の期間中ということもあり、回答者の年代層は偏りが無い。
- ・女性の比率や居住地の比率はほぼ前年と変わらないが、市民の利用が1割にとどまっており、市民への周知、利用を促進する方策を検討したい。
- ・初めて来館された方が5割近くと、昨年を上回っている。自由回答欄には「また来たい」という記載も多く、今後またお出でいただけるような企画展を開催していきたい。



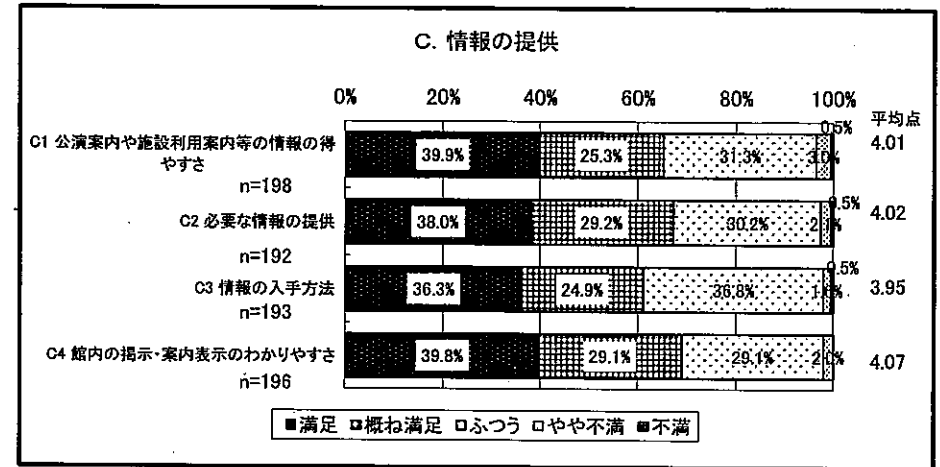
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

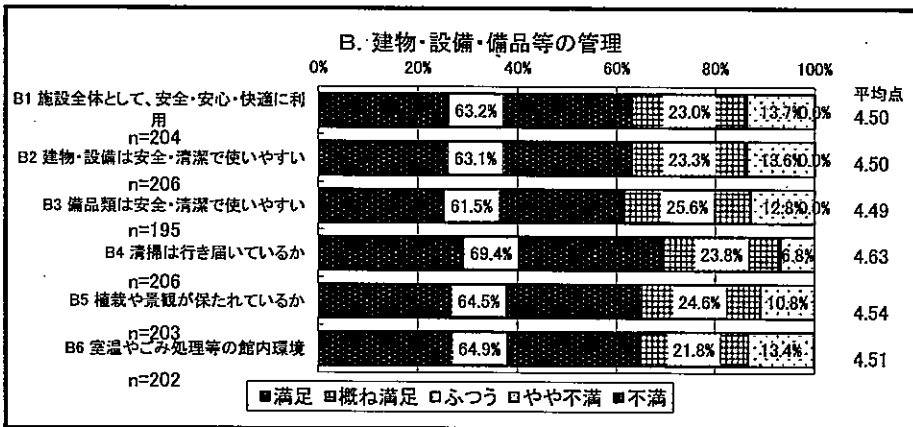
- ・総合満足度は92.0%、「満足」-「不満」の割合も91.5%と引き続き高い水準を保っている。今回は、絵本作家の企画展ということもあり、幅広い年代にわたって回答いただいたが、年代にかかわらず、非常に高い満足度を得られていることが分かった。
- ・ただ、個別の項目や自由意見欄を見ると、情報提供の方法など、まだまだ改善の余地があるので、主管課をはじめ、市の他部署や関係機関との連携をしつつ、できることから改善をしていきたい。



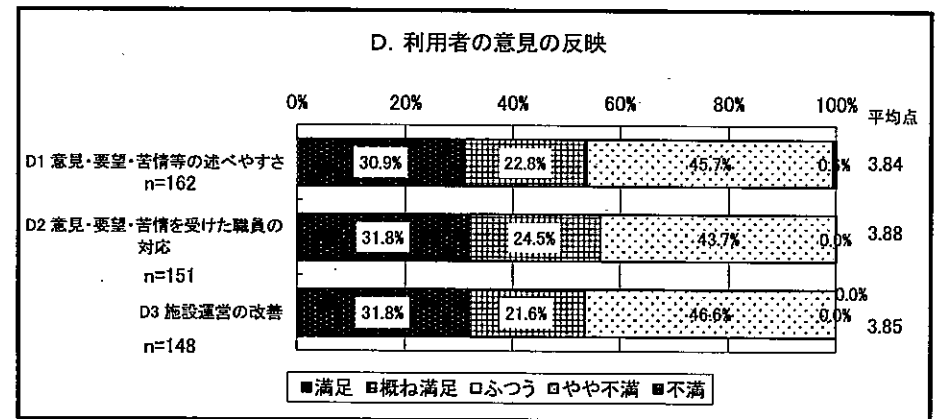
【A職員への対応】に関するコメント
 ・職員(委託業者含む)の対応に対する評価は毎回高い。これは接客意識の高さはもとより、苦情等に対するリアルタイムでの情報共有と説明対応の効果が現われていると考える。
 ・また、専門的な質問に対しては学芸員が対応することになっており、来館者を待たせないという方針が機能していると思われる。



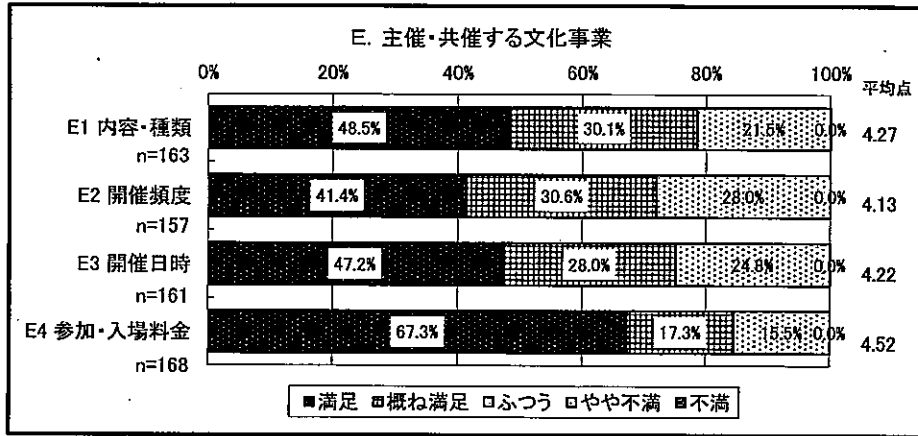
【C情報の提供】に関するコメント
 昨年度と比べると満足度は向上しているが、A・Bと比べ「ふつう」の意見が増えていることにも注意が必要と思われる。また、自由意見の中に「場所がわかりづらい」という意見が複数あったことから、既存の市の案内表示板等を活用しつつ、工夫が必要と思われる。



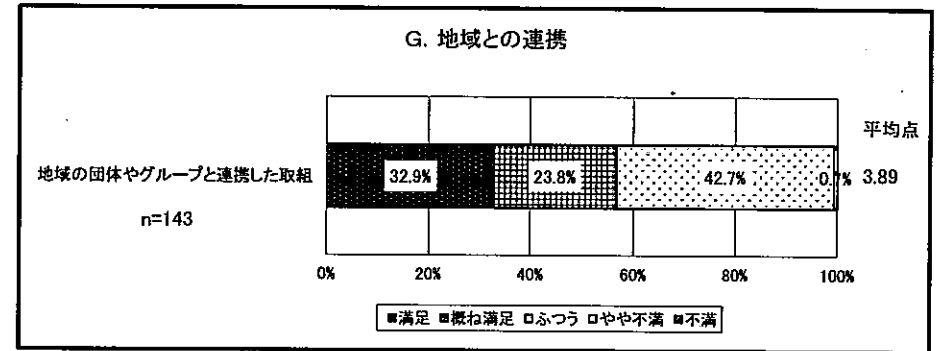
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 美術館としては、施設の老朽化により、温度・湿度の管理が難しい面があるが、ワンフロアでバリアフリーであること、清掃等も毎日定期的に行っていることもあり、利用者には概ね満足いただいている。



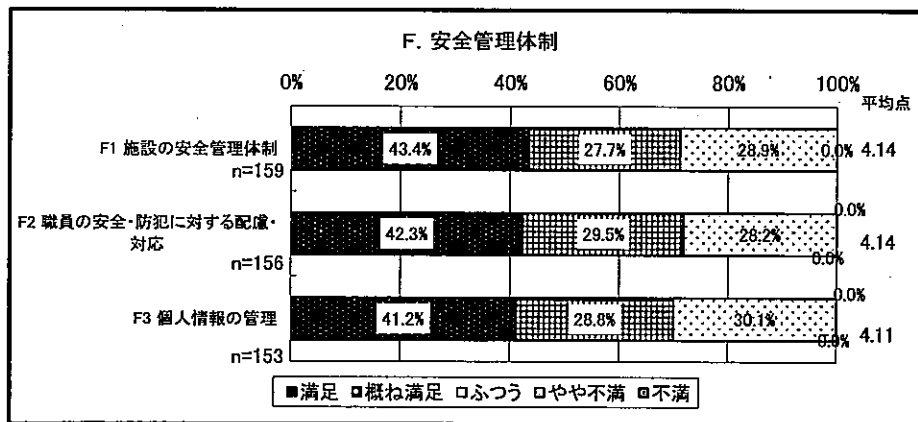
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 今回の調査では、初めて利用される方が5割近かったこともあり、無回答の方や「ふつう」とされる方が多かった。



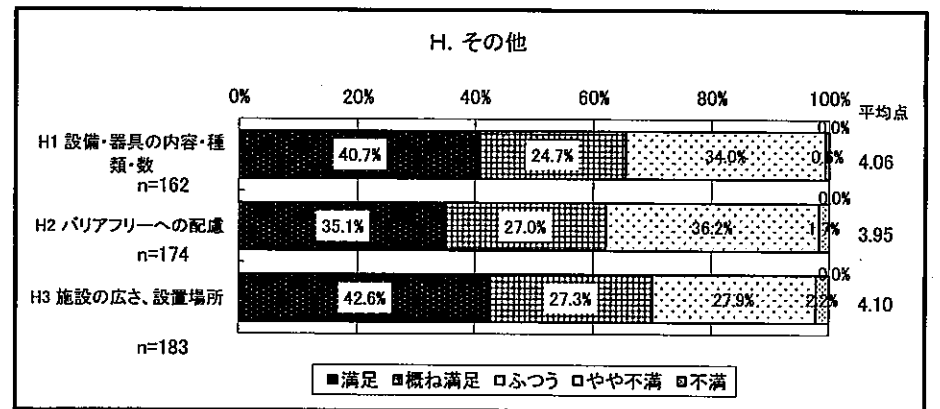
【E(主催・共催する文化事業)に関するコメント】
 入館料に対しては、100円ということもあり、満足度は高い。また、内容等についても概ね満足いただいているものと思われる。ただし、質問が表面になっていることや質問数が多く感じられる方は無回答の方も多い印象である。



【G(地域との連携)に関するコメント】
 D・F同様、初めて利用される方が5割近かったことや9割が市外からの来館者であることもあり、無回答の方が多かった。これまで吉祥寺音楽祭やアニメワンダーランドへの協力、市内小中学校鑑賞教室の受入れ、吉祥寺アートギャラリーマップへの掲載、各種スタンプラリーへの協力など様々な活動を行ってきているので、今後こうした活動の広報に努めたい。



【F(安全管理体制)に関するコメント】
 D同様、初めて利用される方が5割近かったこともあり、無回答の方が多かったが、昨年度とほぼ同様の結果が得られている。安全管理・防犯については、受付監視の委託業者やFFビルの防災センターとも常時連携を図っている。個人情報については、文化事業団の規程に沿った対応を行っている。



【H(その他)に関するコメント】
 施設の広さ等、構造上対応できない項目もあるが、設備の更新等できることは極力対応していきたい。バリアフリーに関しては、一定の基準を確保している。

【問4】自由記載欄(意見・要望等)の内容について、以下の該当する箇所に記入して下さい。

(1) 施設設備について

- 館内においてある椅子がそれぞれ素敵でした。リートフェルトの椅子とか実際に座れて、アートが身近に感じられます。(40代女性)
- 暖房が効きすぎ。風邪の季節への配慮をお願いします。(40代女性)
- 床が固くて、美術館をゆっくり見ると足が疲れてしまったので、休憩場所がもう少しあるとよいと思いました。(30代女性)
- 初めて来ましたが、この美術館に入るのに表示が分かりづらく(見つけられず)、苦労しました。1階のエスカレーターの上り部分に案内があればスムーズに来られたのではと思いました。(50代女性)
- 駅から近くて行きやすいです。(20代女性)
- いつ来ても、きれいにお掃除も行き届いています。(60代女性)
- 入口が少し分かりにくかったです。(20代女性)
- 図書館に聞いても場所が分からないと言われました。もっと分かりやすく、看板を大きく。(70歳以上男性)
- 可能なら、もう少しだけ照明を明るくしてほしいです。(50代男性)
- ちょっと来る時の場所が分かりにくかったです。(30代女性)
- 美術館の場所が分かりづらかったです。(40代女性)
- リートフェルトの椅子に座れたのはよかったです。(50代男性)
- (展示室)会場の中にちょっと座れる椅子があったら、もっとありがたいです。(60代女性)

(2) 運営面について

- 台東区から来ましたが、この展覧会の情報はあまり見ることはありませんでした。友人から聞いて来ました。(40代女性)
- 年に数回訪れていますが、常設展が企画展と全く違う作風なので、企画展を観た後、違和感がある時もあります。(50代女性)
- 「のぞきケース」という言葉が指しているものが最初は分からなかった。(50代女性)
- コピスの1Fでたまたま見かけたポスターに魅かれて、足を運びました。(40代女性)
- 利用法を分かりやすく紹介してほしい。(60代男性)
- 展示室内の矢印が分かりにくかった。(30代男性)
- 情報が入手しにくいのが残念です。(50代女性。市外在住)

(3) 事業について

- 楽しい企画展をどんどん開催してください。期待しています。(50代女性)
- どうかやさん、チリとチリリ、両方のことに詳しくなれたので、とても満足しました。他にもフェルトを使うなどアイデアがたくさんで良かったです。(10代)
- 初めてなので、問2C～Gについては分かりませんが、今回の「どうかや」さんの展

示はとても見やすく楽しめました。(40代女性)

- 企画展示は興味深いものが多いです。是非また来たいです。(40代女性)
 - 行く順(展示室の順路と思われる)が複雑で、迷いそうになった。(10代男性)
 - 絵がきれいでした。(10代女性)
 - 照明の使い方が良く、落ち着いた感じがあり満足でした。(60代女性)
 - 絵本が子どもは大好きですので、今後も子どもの好奇心を育むような企画を期待しています。(40代男性)
 - 安く見れ、面白い内容でもあり、とても良いです。(30代男性)
 - 企画展が毎回楽しいです。(30代女性)
 - 展示内容は良好です。次回も来館したいです。(40代女性)
 - 他ではとりあげていない人の作品が見られてよかった。(50代女性)
 - 企画展示の量が少し多かった。(20代男性)
 - 素敵な絵でした。ありがとうございました。(40代女性)
 - やさしい絵で心があかるくなった。(10代女性)
 - どうかや展の開催ありがとうございます。彼女の繊細な絵の世界が原画でないと見る事ができないようなものまで見る事ができました。(40代女性)
 - とても良い企画展でした。近くでじっくり見る事ができて満足しました。ありがとうございます。(50代女性)
 - 作家さんの使用した紙の種類も明記してほしい。(40代女性)
 - ゆったりと展示を見られて、楽しかったです。どうかやさんの絵がかわいかったです。(20代女性)
 - どうかや展とてもよかったです。(50代女性)
 - どうかやさんの作品、どれもステキで心があたたかくなりました。また機会を作って第2弾も開催していただきたいです。(40代女性)
 - 孫が住む町に来て、初めての町散歩。バスを降りて目についた展覧会、ほっとしました。娘が絵本を持っていたので、安心しました。(60代女性)
 - チリとチリリ展を見せていただき、心がほっこりしました。初めて知りました。(70歳以上女性)
 - 絵本作家さんの作品をまた展示してください。(40代女性)
 - チリとチリリとやさしい絵に癒されました。(40代男性)
 - どうかや展の原画の点数の多さに驚きました。とても素敵でしたが、もっと解説があると、より深く楽しめたと思います。(40代女性)
 - とてもよい展示でした。ありがとうございました。(50代女性)
 - 絵本作家の展示が買い物ついでに気軽(金額も含め)に楽しめるのがとてもうれしいです。(50代女性)
 - 今後も絵本作家の方の展示を実施していただきたいと思います。その際には是非来館したいです。(40代女性)
- (4) 職員について
- お客が来たら、スタッフに注意する場所を変えるなどはすべきかなと思いました。(20

代女性)

- スタッフの方、とても丁寧でした。(40代女性)
- 職員の方の対応も良かったと思います。(60代女性)
- 皆さんの対応がとても感じが良いです。(60代女性)
- 受付の対応も丁寧で好感が持てます。(60代女性)
- 娘と絵を探していたが、それを親切に展示場所を教えていただき、感謝しております。

(30代男性)

- スーツのお姉さんが会場の真ん中にいたのですが、視線を感じました。(30代女性)
- 広くはないスペースですが、作品に対する敬愛を感じられる丁寧な展示でよかったです。(30代男性)

(5) 評価のことば

- 展示、周辺等、ゆったり観ることができる、多種多様な文化がある、高齢者には会場の展示方法、広さ、ちょうどよい心地です。(70歳以上女性)
- 過ごしやすかったです。(30代女性)
- 吉祥寺にはよく来ますが、美術館には今まで来る機会がなく、初めて利用しました。入場料100円で、どいかやさんの作品がたくさん見ることができて満足です。
- 安く美術に触れられて、気軽に立ち寄れるので、とてもありがたいです。(50代女性)
- 都外から来ましたが、コピスに来た折には、ポスターを見て、心ひかれる展示の時に観ています。料金もとても良心的で、時間さえあれば毎回見たいと思っています。絵本の原画、とても細やかで素敵でした。これからも楽しみにしています。(40代女性)
- 500円くらい払ってもいいくらい満足しました。ただ、100円なので入場しやすかったことは確かです。また来ます。(30代男性)
- 初めて来ましたが、落ち着く感じで楽しかったです。スペースを生かした展示があれば、また来たいと思います。(50代女性)
- 楽しかったです。(10代女性)
- 小さいながらもとても魅力的な展示内容で、とても好きな美術館です。(30代女性)
- 吉祥寺美術館大好きです。いつもすばらしい企画をありがとうございます。これからも楽しみにしていますし、毎回来たいと思っています。(60代女性)
- 美術館によく来ます。とても来る価値のある素敵なお店ですね。これからもよろしくお願いします。(30代女性)
- 個性的で質の高い展示が割合多く感じられ、いつもホームページで調べるのを楽しみにしています。(30代男性)
- 落ち着いて観ることができるので満足です。(70歳以上女性)
- 好きな場所です。(60代女性)
- 美術館に来るだけですが、作品数がいつも多くて、とてもよい展覧会です。(50代男性)
- 手軽に美術が見られて、うれしいです。(50代女性)
- 今のままで満足です。(70歳以上女性)

- 買い物のついでに時々楽しませていただいています。

(6) その他

- この施設は本日しか利用していないので、施設についてよく分からず、このアンケートで不明なところは空欄にしました。(40代女性)
- もう少し設問が少ないほうが答えやすいです。(40代女性)
- あまり来たことがないので上手く答えられませんでした。どいかやさん楽しかったです。(60代女性)
- 初めての来館ですので、分からない間もありましたが、概ねよろしいかと思います。今後も興味ある展覧会があれば、来館したいと思います。(60代男性)
- 都内在住ではなく、年に1回来るかどうかなので、答えられないところがあります。(50代男性)
- えんぴつの芯が硬くて、アンケートが書きにくいです。アンケートの項目が細かすぎるのと、1回の訪問だと分からないことが多いです。どいかや展自体はとてもよかったです。(30代女性)
- このアンケートで「わからない」という回答があるとよいと思いました。コピスに来た時しか、どういう展示をやっているか分からないので、答えられないものはすべて「ふつう」としました。(40代女性)

松露庵

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立松露庵		
所在地	武蔵野市桜堤1丁目4番22号		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	①茶室の使用の承認に関する業務 ②茶室の使用料の免除に関する業務 ③茶室の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④茶会等の伝統的文化の振興のため実施する事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	6,836,000円	決算 6,836,000円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100 趣のある施設となっており、施設、設備及び環境の維持管理に努めている。	B	*日本の伝統文化の活動の場として茶道、寄席等を主催事業として行っており、毎回完売である。 *利用率向上のため茶道以外の利用者にも開放している。
	②重点ポイント	古瀬公園の和風庭園と一体となった環境を維持しながら管理運営を行っている。		
	③アピールポイント	定期的に事業展開している「茶の湯」「松露寄席」が周知されて来っており、更なる利用率向上に取り組む。		
(B) 利用者モニタリング	88.2%	総合満足度では「満足」との高い評価を頂いている。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100 高い利用率を維持している。適正に管理・運営されている。	B	*満足度を高い水準で維持している。 *建物は老朽化しているため、バリアフリー等への対応には限界がある。
	②重点ポイント	古瀬公園の和風庭園と一体となった景観及び快適な環境の維持。		
	③アピールポイント	施設の趣を活かすよう、管理が行き届いている。		
(B) 利用者モニタリング	88.2%	高い満足度を得ている。		
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	*事業計画に沿った「茶の湯」「松露寄席」は全て完売し順調である。 *利用者から寄せられる要望は可能な限り対応している。	*職員対応、建物の管理等、概ね高い評価を得ている。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*緊急時の連絡体制の整備や職員の巡回管理を行っている。 *日々、室内外の目視点検を行っている。	*適切な取組みが行われている。
C 適正な運営	30/30	30/30	*自主事業開催時など職員が松露庵に出向き、受託会社と連携しながら管理を行っている。 *自主事業は順調である。施設の利用を徐々に伸ばすなど、利用向上に努めている。	*地道な取組みが行われている。平成25年度から3年連続して利用率が増加しており、施設の運営は適正である。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*清掃については、周辺環境に配慮し、毎日行っている。 *備品の管理点検を行っている。	*老朽化した施設ではあるが、その趣も活かしつつ、できるだけ快適に使っていただけるよう努力している。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	禁止、危険行為の確認。不審者の監視と対応。	適切に取り組みされている
(2)	地域の連携に向けた取組	茶道以外の地域の会合なども利用「可」としている。	多様な利用方法について、地域へのPR継続を。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	寄せられた要望への、可能な限りの対応。暗さ対応としてフットライトの設置	引き続き利用者意見の聴取に向けた取組みを期待
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	寄席や茶会を行い、施設のPRを行ったり、インターネットを活用し、情報の提供も行っている。PR用のパンフレットを作成している。	他課との連携(主催事業等)を通じて、多様な使い方を示していく。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	88.2%	*引き続き高い総合満足度を維持している。 *「職員の対応」で高い評価を得ている。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<p><アピール点></p> <p>*古瀬庭園の特徴である和風庭園と一体となった良好な環境を守りながら、今後とも施設の管理運営にあたる。</p> <p>*古い建物ではあるが、室内清掃はもとより、庭などの周辺清掃にも一層の心がけを図る。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*施設の特徴を活かし、地域の団体・グループ、学校などにより一層の連携を図り、日本の伝統文化に親しむ機会の向上に努めていただきたい。</p> <p>*老朽化した施設ではあるが、植栽や景観、清掃に対する評価は高く、施設の特徴である「趣き」の維持に貢献している。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*地域の茶道連盟及び学校との連携において、薄茶点前・客の作法・茶道具などを学ぶ親子茶道教室を開催した。</p> <p>*H25年度は31.1%、H26年度は32.9%、H27年度は40.5%、H28年度は41.3%の利用率であった。地域の団体・グループなどにより一層の連携に努め、施設PR等の方法を更に研究して、利用率の向上に努めていく。</p>
<p><改善が必要だと思われる点></p> <p>*利用者の高齢化もあり、建物改修時にバリアフリー化を行う必要がある。</p> <p>*施設が住宅地の中にあるため、目標物が少なくバス停などに新たな表示板等を設置する必要がある。</p> <p>*古い木造家屋のため冷暖房機能が弱いため、個別に扇風機、暖房器具を用いて対応している。</p>	

主管課（記入欄）	
<p><主管課として特に評価できる点></p> <p>*施設の特徴からバリアフリー対応が困難であるが、行き届いた職員の対応や快適な環境を提供することで、比較的利用者満足度は高い。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*施設の特徴を活かし、地域の団体・グループ、学校などにより一層の連携を図り、日本の伝統文化に親しむ機会の向上に努めていただきたい。</p> <p>*老朽化した施設ではあるが、植栽や景観、清掃に対する評価は高く、施設の特徴である「趣き」の維持に貢献している。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*地域の団体等との連携も行っており、少しずつ利用率が上昇している。</p>
<p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <p>*引き続き、フィルムコミッション、施設PR等の施設利用率の向上につながる取組みを期待する。</p>	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

(様式3)チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○
評価の理由	事業計画に沿った「茶の湯」や「松露寄席」の自主事業は全て完売し順調である。利用者から寄せられる要望には可能な限り対応している。		
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	閉館時には機械警備を行っている。緊急時の連絡体制の整備や定期的に職員が巡回管理を行っている。日々、室内外の目視点検を行っている。	

45点
×
○の数/19問15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合は、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○	
評価の理由	委託業者とは月1回以上打合せするなど連携を密にしながら管理を行っている。茶の湯や松露寄席等の自主事業は順調である。施設利用率は徐々に伸びており、施設のPRを行い利用率の向上に努めている。		
D 施設・ 設備等 の適正な 管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
評価の理由	施設の保全に関しては、市と連携し適切に対処している。委託業者により適正な備品管理や清掃が行われており、良好な環境が維持されている。また、市民文化会館職員が定期的に巡回し適正な管理に努めている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

主管課

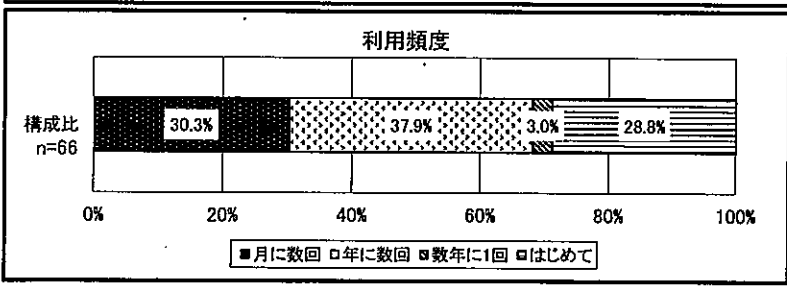
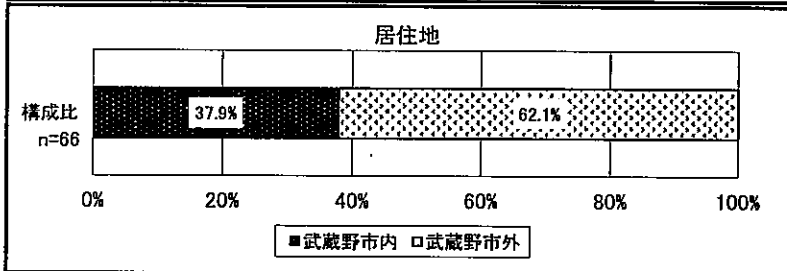
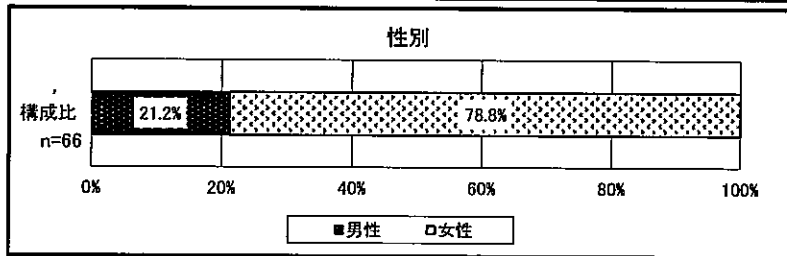
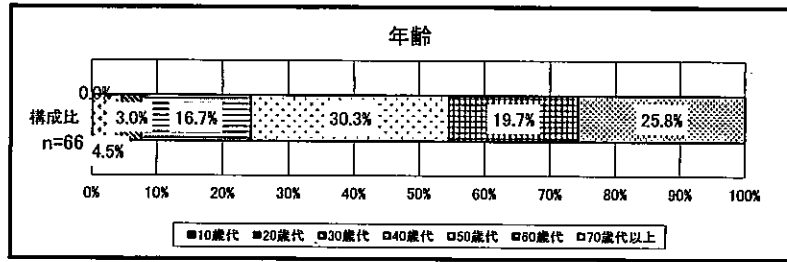
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—
	市民、利用者 の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携 等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
自主事業への 取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
	事業計画に沿った「茶の湯」や「松露寄席」の自主事業は全て完売し順調である。利用者から寄せられる要望には可能な限り対応している。		
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。
	29 事件・事故が発生していない。		○
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○
	評価の理由	閉館時には機械警備を行っている。緊急時の連絡体制の整備や定期的に職員が巡回管理を行っている。日々、室内外の目視点検を行っている。	

45点
×
○の数/19問15点
×
○の数/9問

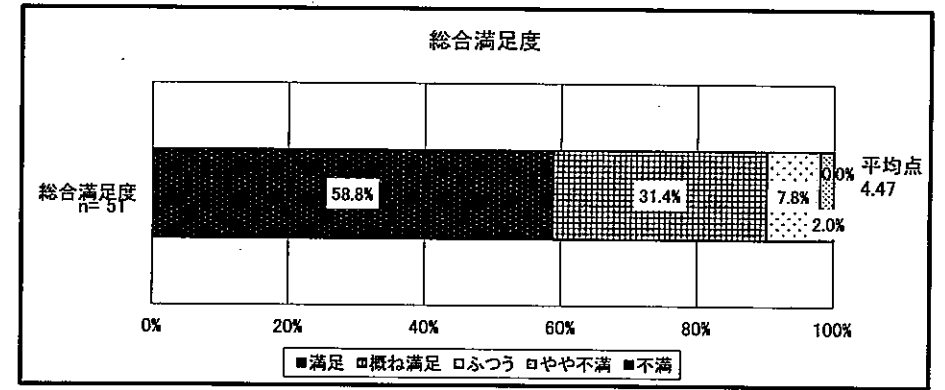
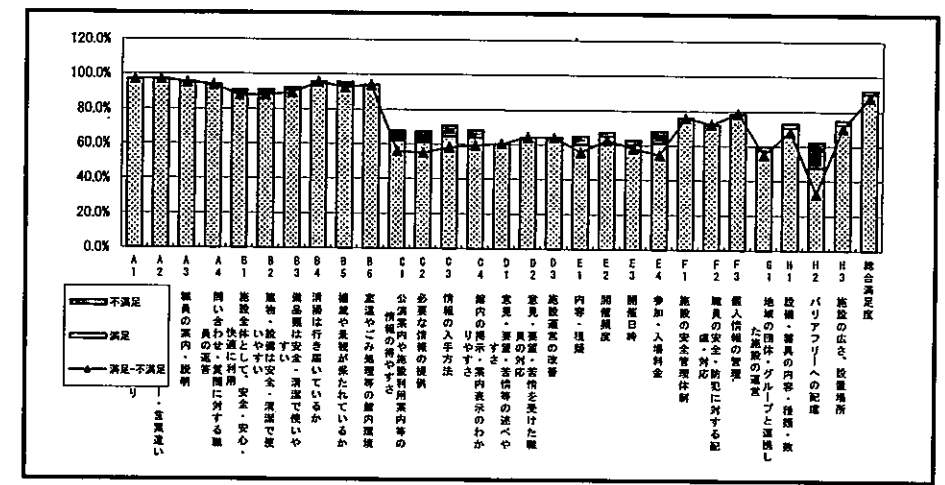
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の 履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の 構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託 先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への 取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の 適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への 取組	51 経費は節減されている。	○
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
評価の理由	委託業者とは月1回以上打合せするなど連携を密にしながら管理を行っている。茶の湯や松露寄席等の自主事業は順調である。施設利用率は徐々に伸びており、施設のPRを行い利用率の向上に努めている。		
D 施設・ 設備等 の適正な 管理	適正な建物・ 設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
評価の理由	施設の保全に関しては、市と連携し適切に対処している。委託業者により適正な備品管理や清掃が行われており、良好な環境が維持されている。また、市民文化会館職員が定期的に巡回し適正な管理に努めている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

施設名 松露庵

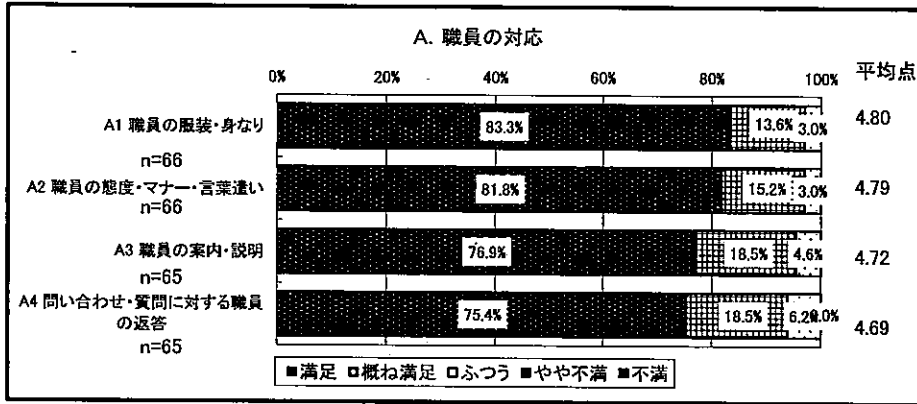


【回答者の属性】に関するコメント
 20歳代から70歳代以上までの年代から回答を得ているが、約75%が50歳代から70歳代以上である。20歳代は主に学校の茶道クラブである。性別では約79%と圧倒的に女性であるが、主に茶道の利用が多いためと考えられる。居住地は約62%と市外の人であった。利用頻度では月に数回が30%、年に数回の人約38%で、初めての方は約29%で前年度と比べると月に数回と年に数回が約0.6%増に対し、初めては約10%の減。リピートするお客様が確実に増えてきていると考えられる。

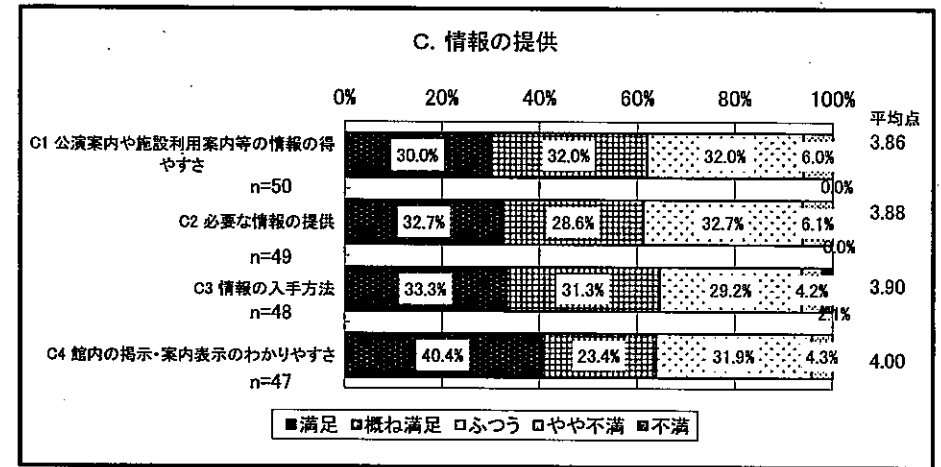


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

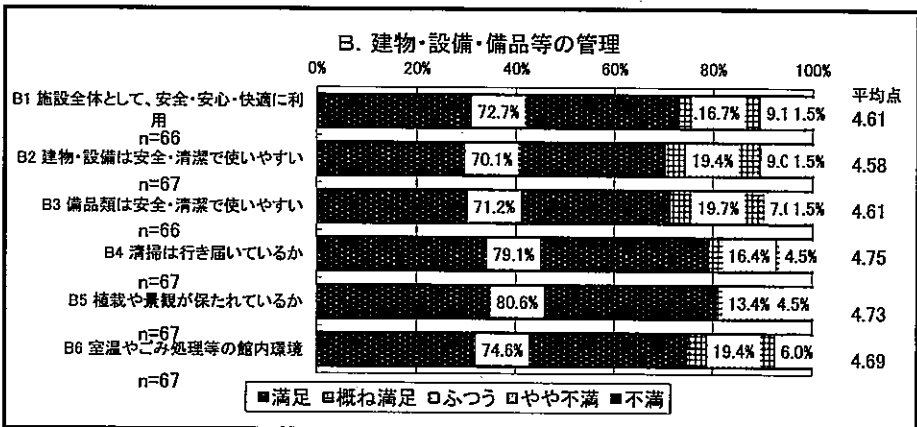
【総合満足度】に関するコメント
 「不満」が無く、「やや不満」が7.8%あるが、90.2%の人から「満足」「概ね満足」と回答を得ており、高い満足度を得ている。引き続き高い満足度の維持に努めていく。



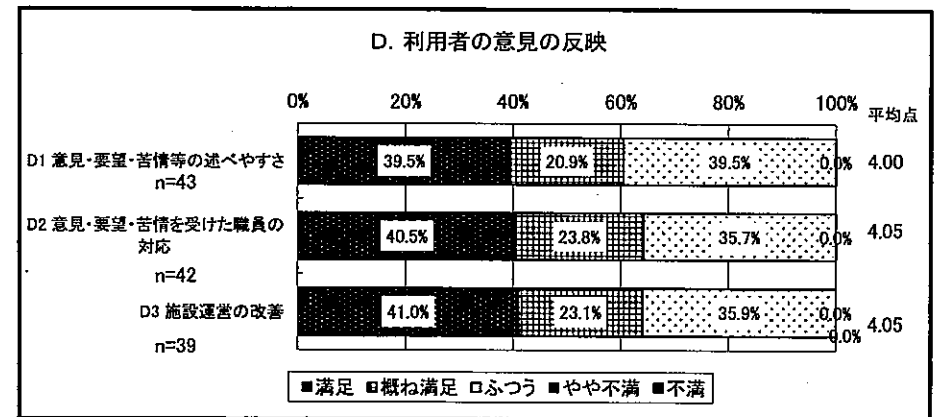
【A(職員の対応)に関するコメント】
 職員の対応全項目に「やや不満」「不満」が無く、93.9～97.0%の人から「満足」「概ね満足」と高い満足度を得ている。これからも高い満足度を得られる様努めていく。



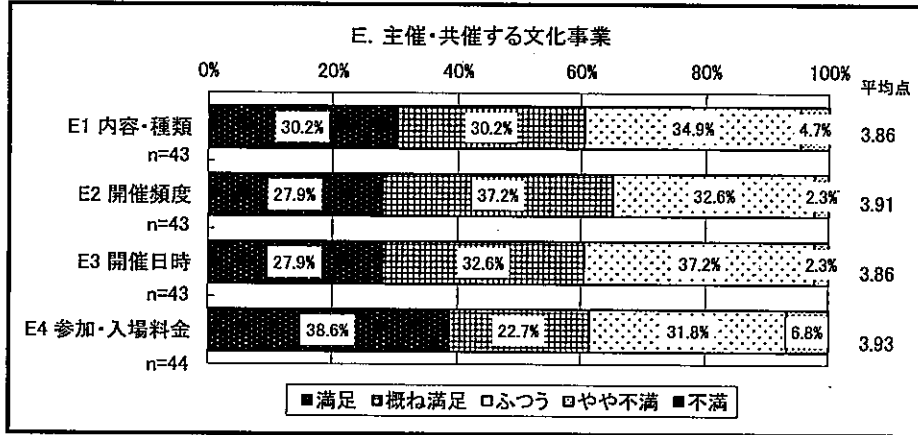
【C(情報の提供)に関するコメント】
 「満足」「概ね満足」に61.3～64.6%の人から回答を得ているが、「不満」「やや不満」も4.2～6.1%ある。パンフレット、市報、ホームページ等でPRしているが、利用者に市外の人や高齢者が多いのもその要因と考えられる。これからも情報提供に一層努めていく。



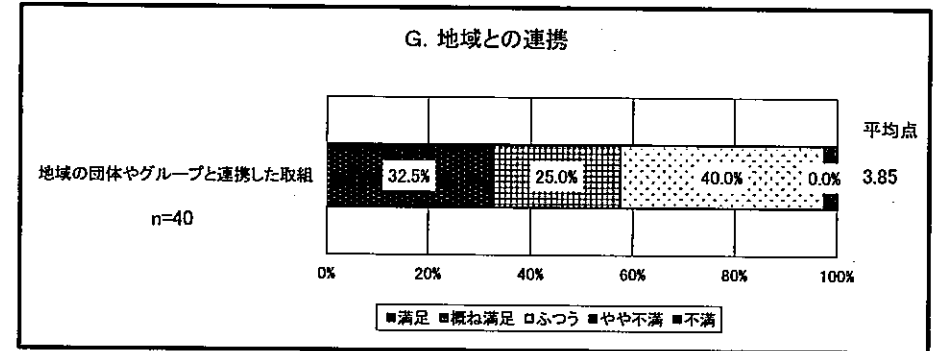
【B(建物・設備・備品等の管理)に関するコメント】
 古い木造なので「やや不満」も6.0%あるが、約89%～約94%の人が「満足」「概ね満足」と回答しており、高い満足度を得ている。特に、植栽や景観、清掃に高評価を頂いている。これからも建物のメンテナンス等に努め、高満足度の維持に努めて行く。



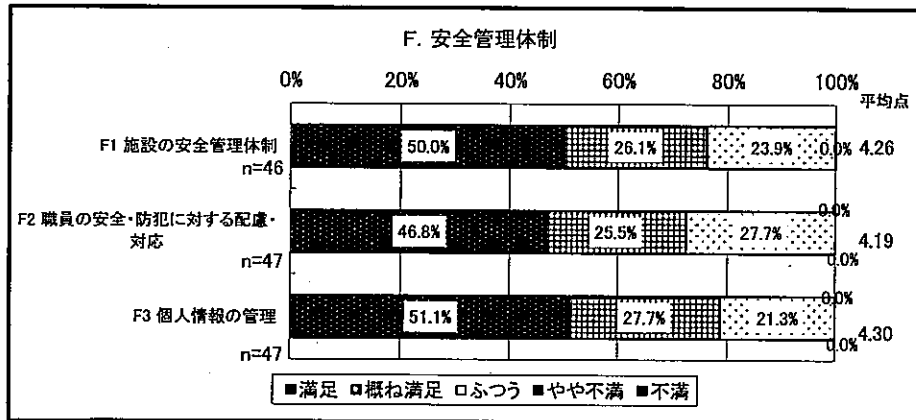
【D(利用者の意見の反映)に関するコメント】
 「不満」「やや不満」がなく、60.4～64.3%の人から「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者は満足していると思われるが、これからも可能な限り対応していく。



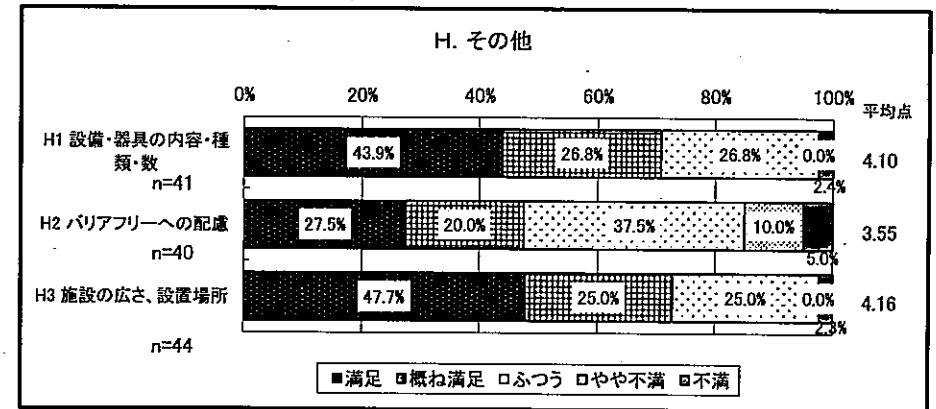
【E(主催・共催する文化事業)に関するコメント】
 2.3%~4.7%の人から「やや不満」の回答があるが、60.5%~65.1%の人から「満足」「概ね満足」と回答を得ており、利用者は満足している。建物用途と収容人数の関係から主催・共催で「松露寄席」「茶の湯」の事業を実施しているが、チケットはほぼ売空である。



【G(地域との連携)に関するコメント】
 「不満」「やや不満」の回答が無く、57.5%の人からは「満足」「概ね満足」との回答を得ており、利用者からは一定の満足度を得ているが、40.0%と「ふつう」の回答から、更に地域との連携を深めた取り組みを行っていく。



【F(安全管理体制)に関するコメント】
 情報管理に「不満」、「やや不満」との回答が無く、72.3~78.8%の人から「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者より高い満足度を得ている。情報管理については、事業団個人情報保護規定に基づき対応している。



【H(その他)に関するコメント】
 47.5~70.7%の人からは「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者からは一定の満足度を得ているが、「やや不満」「不満」も2.3%~5.0%ある。これは、設備関係と駅からのアクセスが要因と考えられる。

施設名: 松露庵

【問4】自由記載欄(意見・要望等)の内容について、以下の該当する箇所に記入して下さい。

(1) 施設設備について

- できれば茶室なので、炭の使用を許可して頂きたい。
- 絵の講座なのに照明に難あり。雨の時に光を求めて苦労しました。
- 正座用のいす?を貸していただけるのでありがたいです。
- 眉風炉、多数希望(10人)
- 座るのが大変なのでイスがあるといいです。
- 松露庵は清掃がとてもよく行き届いている。庭園も室内もすみずみまで清潔感がある。

(2) 運営面について

- 建物の保存、景観の護持に努め、この環境を継続していただけるよう願っています。稼働率に傾斜しないようお願いいたします。

(3) 事業について

- お茶会、まったくの初心者でしたのでもう少し基本のことから教えていただけたらうれしかったです。
- 以前から気になって来てみたいと思っていた施設です。そしてお茶も体験したいと思っております。一般市民も気軽に参加できる企画でありがたいです。
- 落語、講談、浪曲など、有望な若手がいればぜひ呼んでいただきたい。
- はじめて茶道教室をこれからも続けてください。
- いつも子供をつれての散歩コースだった古瀬公園、松露庵の中は別世界でした。こんな場所ですばらしい先生方にお茶を習うことができ、大変満足しています。
- 子供から大人まで気軽に参加できる文化的な講座がますます増えると嬉しく思います。

(4) 職員について

- (特になし)

(5) 評価のことば

- とても勉強になりました。ありがとうございました。
- いつもお世話になっております。ありがとうございます。

(6) その他

- 公会堂のいすはせまいが、舞台がとても見易い。
- スイングホールで、もっと落語会を催して欲しい。
- 武蔵野文化会館のパイプオルガンで平日ランチタイムコンサートをして欲しい。演奏者は学生さん等で、ワンコイン等で。通学するような年齢層の子のいる主婦等が行き易いと思う(夜は出かけにくいので)

以上

吉祥寺シアター

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺シアター		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目33番22号		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	① シアターの使用の承認、使用料の減免又は免除に関する業務 ② シアターの施設及び設備の維持管理、来館者に対するサービスに関する業務 ③ 舞台芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	79,117,000円	決算 77,779,397円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	100/100	建物・設備の安全、清潔さ。施設の適正な管理・運営。職員の適切な対応。	A 施設内外の清掃、巡視を毎日徹底して行い、清潔な建物の維持管理と安心してお客様が来館できるように努力している。
	② 重点ポイント		利用者の満足度が高い。安全安心の維持管理。商工会議所や提携団体との連携事業の取り組みの強化。	
	③ アピールポイント		市民参加型のワークショップの取組の充実。	
(B) 利用者モニタリング	82.8%	82.8%で高い満足度を得ている。	総合満足度で「満足」「概ね満足」が	
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	100/100	利用率が高い。施設・設備の安全、清潔さの満足度が高い。	A 高い施設利用率を維持しており、参加型の事業を増やして、文化活動の普及に努めている。
	② 重点ポイント		市民参加型ワークショップ等、地域への文化活動の普及。	
	③ アピールポイント		ワークショップの回数を増やして、新しい参加者を増やしている。	
(B) 利用者モニタリング	82.8%		概ね昨年度並みの高評価を得ることができた。	
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	*使いやすさ、立地条件も良好で良質な舞台芸術を提供し好評を得ている。 *稼働率も大変高い。	*総合満足度・利用率ともに高い。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*館内表示もわかりやすく充実させ、職員の防災訓練も年2回実施して、非常時への備えを万全にしている。	*訓練も十分に行われており、安全管理・配慮に対する評価も高くなっている。
C 適正な運営	30/30	30/30	*機械整備や消防点検など委託業務も契約方法を見直すなどして経費削減実施している。	*委託業者の管理、経費削減等に積極的に取り組み、適正に管理されている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*整備・修繕を計画的に行い、随時シアター内外を見回るなど、不具合の早期発見対応に努めている。	*快適さ等への配慮が行き届き、利用者の満足度も高い。 *適正に管理されている。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	毎日の入館時及び退館時の火気点検の実施	十分な取組が行われている。
(2) 地域の連携に向けた取組	地域イベント等への会場提供及び広報活動	地域の団体等を支援する取組が行われている
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	自主事業でのアンケートの実施	意見聴取が積極的に行われている。
(4) 施設の高い利用率を目指した取組	良質な舞台芸術の提供と提携団体との連携	継続的に良質な舞台芸術を提供されたい。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	*全体として高い評価を得ており、総合満足度も高水準を維持している。
82.8%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）					
<p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> *地域の公共施設として、商工会議所、市芸術文化協会などに協力し様々な催しに取り組んでいる。 *草花（プランター）や樹木などを定期的に手入れをして市民に親しみやすい施設の維持。 *良質な舞台芸術の提供により鑑賞者の満足度も概ね高評価を得ている。 					
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <table border="1"> <tr> <th>【前年度指摘事項】</th> <th>【指摘事項への対応】</th> </tr> <tr> <td>* 吉祥寺音楽祭やアニメワンダーランド等の地域イベントへの会場提供にとどまらず、地域と連携した事業企画などにも期待する。今後も市民ワークショップ等をさらに充実させ、舞台芸術の普及と市民の文化活動の支援を継続していただきたい。</td> <td>* 夏休みを中心にダンスWS、演劇WSを実施していたが、新たに夏休み以外のダンスWSも始めました。</td> </tr> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	* 吉祥寺音楽祭やアニメワンダーランド等の地域イベントへの会場提供にとどまらず、地域と連携した事業企画などにも期待する。今後も市民ワークショップ等をさらに充実させ、舞台芸術の普及と市民の文化活動の支援を継続していただきたい。	* 夏休みを中心にダンスWS、演劇WSを実施していたが、新たに夏休み以外のダンスWSも始めました。
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
* 吉祥寺音楽祭やアニメワンダーランド等の地域イベントへの会場提供にとどまらず、地域と連携した事業企画などにも期待する。今後も市民ワークショップ等をさらに充実させ、舞台芸術の普及と市民の文化活動の支援を継続していただきたい。	* 夏休みを中心にダンスWS、演劇WSを実施していたが、新たに夏休み以外のダンスWSも始めました。				
<p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> * * * 					

主管課（記入欄）					
<p><主管課として特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *演劇、ダンスのワークショップ等、参加型・交流型のプログラムに積極的に取り組んでおり、芸術文化をより身近に感じたり、参加者同士の新たな交流の機会を作ったりするきっかけとなっている。 					
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <table border="1"> <tr> <th>【前年度指摘事項】</th> <th>【指摘事項への対応】</th> </tr> <tr> <td>* 吉祥寺音楽祭やアニメワンダーランド等の地域イベントへの会場提供にとどまらず、地域と連携した事業企画などにも期待する。今後も市民ワークショップ等をさらに充実させ、舞台芸術の普及と市民の文化活動の支援を継続していただきたい。</td> <td>* 従来より実施しているものに加えて、新たなワークショップを開催するなど、舞台芸術の普及と市民の文化活動の支援に取り組んでいる。</td> </tr> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	* 吉祥寺音楽祭やアニメワンダーランド等の地域イベントへの会場提供にとどまらず、地域と連携した事業企画などにも期待する。今後も市民ワークショップ等をさらに充実させ、舞台芸術の普及と市民の文化活動の支援を継続していただきたい。	* 従来より実施しているものに加えて、新たなワークショップを開催するなど、舞台芸術の普及と市民の文化活動の支援に取り組んでいる。
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
* 吉祥寺音楽祭やアニメワンダーランド等の地域イベントへの会場提供にとどまらず、地域と連携した事業企画などにも期待する。今後も市民ワークショップ等をさらに充実させ、舞台芸術の普及と市民の文化活動の支援を継続していただきたい。	* 従来より実施しているものに加えて、新たなワークショップを開催するなど、舞台芸術の普及と市民の文化活動の支援に取り組んでいる。				
<p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 地域イベントへの会場提供にとどまらず、事業ベースとしての連携にも積極的に関わっていただきたい。 					

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*

■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

(様式3)チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者 の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携 等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
職員対応	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
自主事業への 取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
B 安全への 取り組み	評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○
		・演劇、ダンス等の舞台芸術専門の施設として稼働率をほぼ100%維持している、ロビー内外に公演中や公演予定のポスター、ちらしを適時に貼付などを積極的に情報提供している、公共バスにもポスター掲示をしている。	
	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○
30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
評価の理由	・館内表示は利用者によりわかりやすく配慮し、掲示物やちらしなども毎日点検している。消防訓練も年に2回実施、公演前には必ず利用者への緊急時の避難誘導についてのアナウンスを行っている。		

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の 履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体 制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情 報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
42 法令順守に関する研修が定期的に行われている。		○	
適正な再委託 先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への 取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の 適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への 取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	・高い稼働率を維持している、管理経費は削減努力を推進し、事業費は費用対効果を重視している。お客様への返信は事故防止のため、CCは使わず必ず個人宛に返信をするなど個人情報保護に努めている。		
D 施設・設 備等の 適正な 管理	適正な建物・ 設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管 理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
評価の理由	・火気点検などは毎日、専門職員が実施している。長時間利用する稽古場の白熱灯20本をLEDに変更した。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

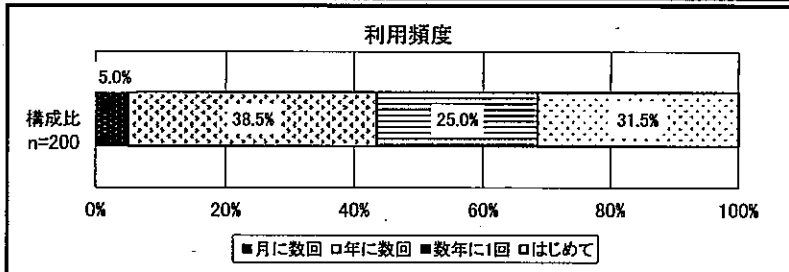
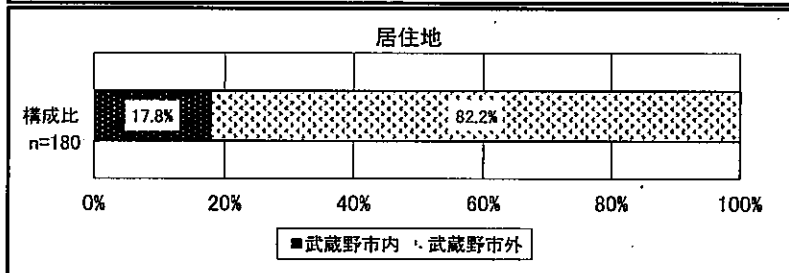
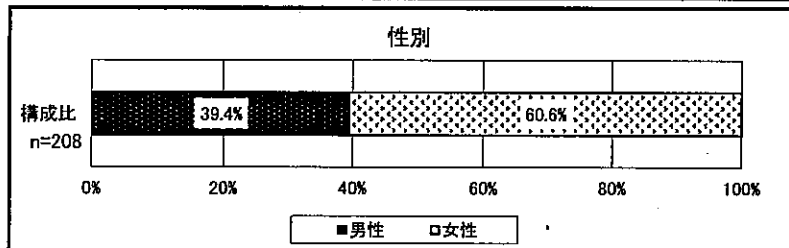
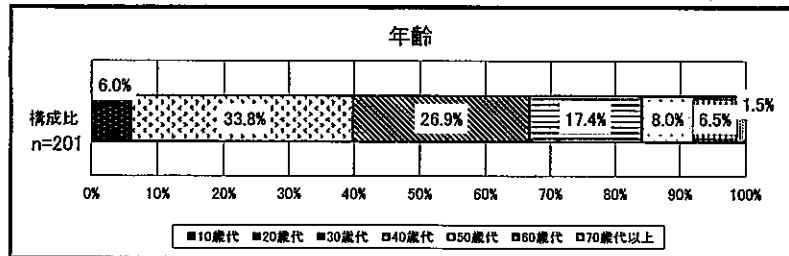
主管課

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○
評価の理由	・演劇、ダンス等の舞台芸術専門の施設として稼働率をほぼ100%維持している、ロビー内外に公演中や公演予定のポスター、ちらしを適時に貼付などを積極的に情報提供している、公共バスにもポスター掲示をしている。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者へに損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	・館内表示は利用者によりわかりやすく配慮し、掲示物やちらしなども毎日点検している。消防訓練も年に2回実施、公演前には必ず利用者への緊急時の避難誘導についてのアナウンスを行っている。	

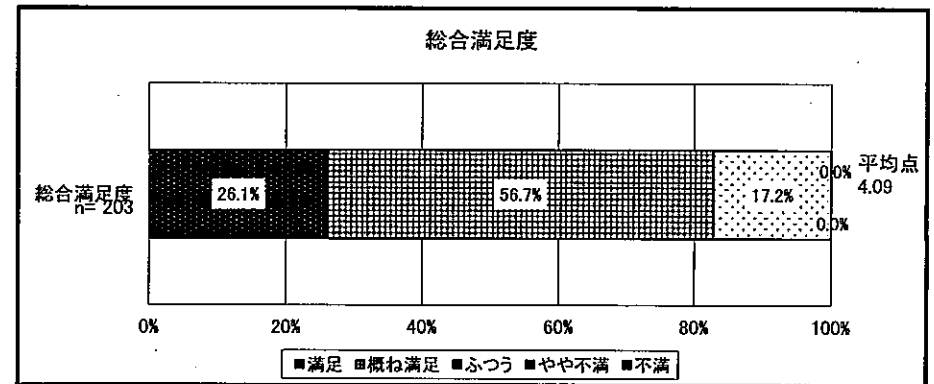
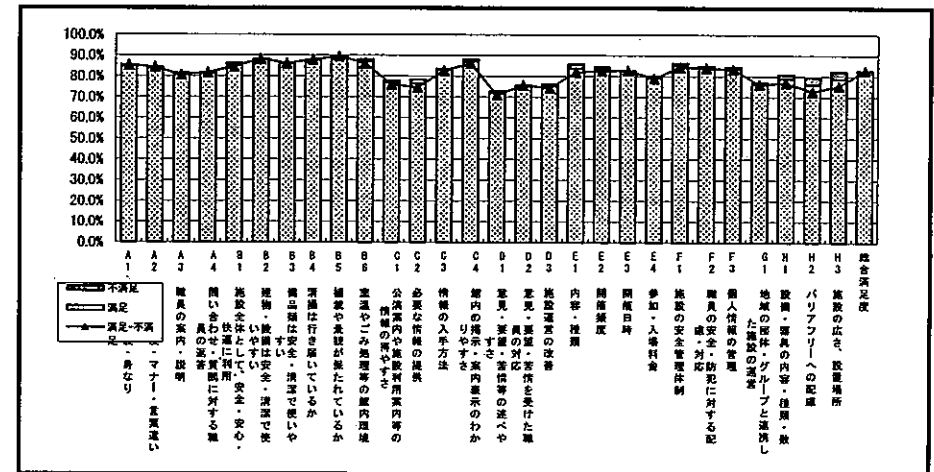
45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○	
評価の理由	・高い稼働率を維持している、管理経費は削減努力を推進し、事業費は費用対効果を重視している。お客様への返信は事故防止のため、CCは使わず必ず個人宛に返信をするなど個人情報保護に努めている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
	適正な備品管理	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
	適正な清掃	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
		59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
	その他	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	・火気点検などは毎日、専門職員が実施している。長時間利用する稽古場の白熱灯20本をLEDに変更した。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

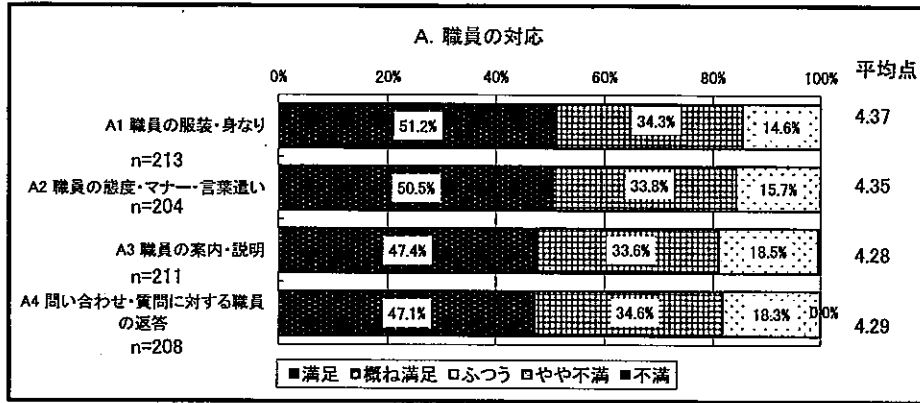


【回答者の属性】に関するコメント
 ・昨年に比べ10代の利用者が減っている。男女比率は例年並みに女性の人が多い、居住地も例年並みに市外が8割を超えている。

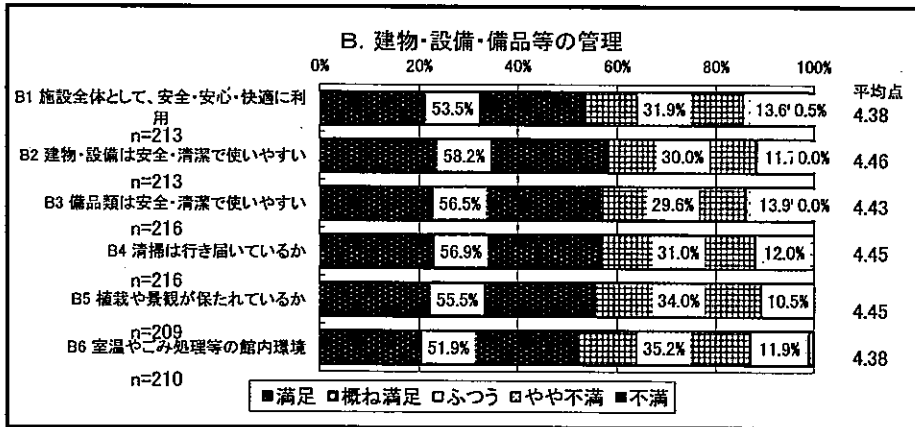


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

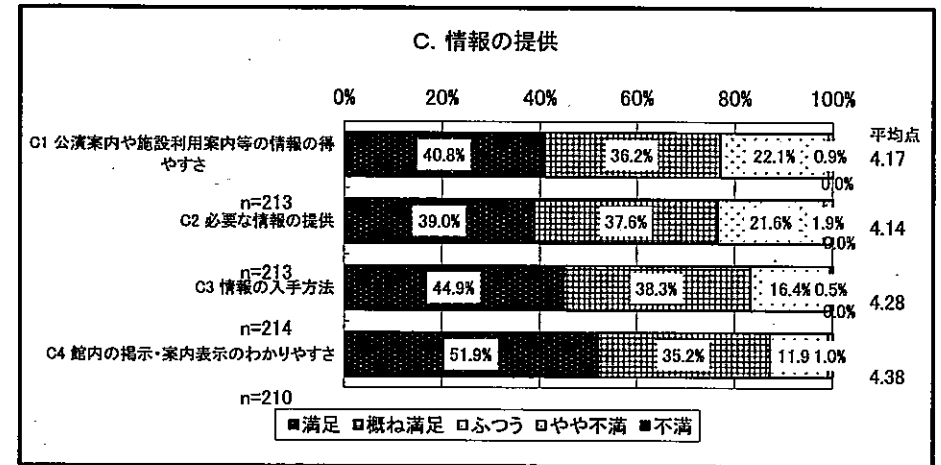
【総合満足度】に関するコメント
 「満足」が26.1%、「概ね満足」が56.7%で82.8%の人が満足していると答えている。「不満」「やや不満」と答えた人はおらず、利用者からは満足を得ている。



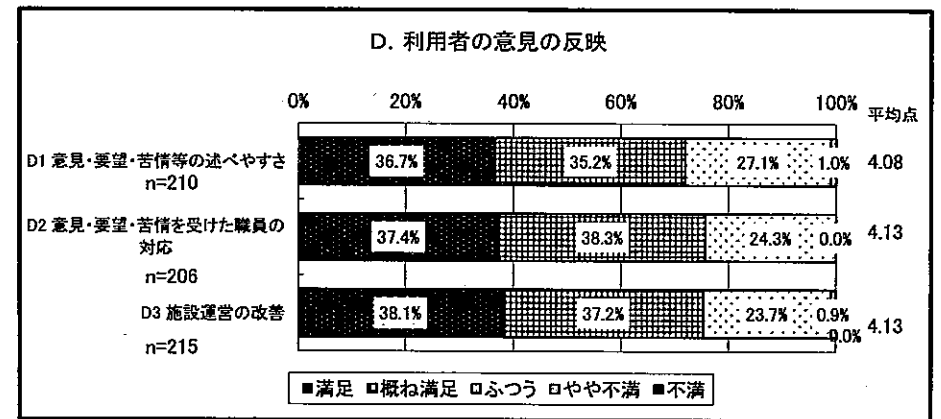
【A職員への対応】に関するコメント
 ・いずれの項目も「満足」「概ね満足」が80%を超えていて、利用者は満足していると考えられる。



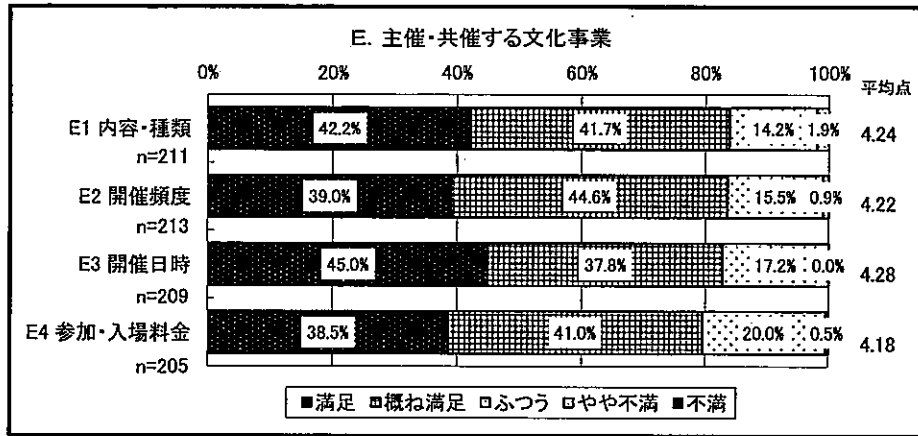
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 ・いずれの項目も「満足」「概ね満足」が80%以上あり、利用者は満足していると考えられる。



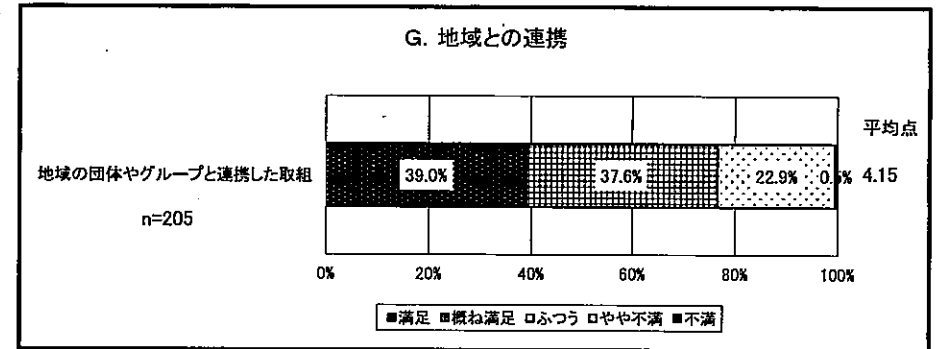
【C情報の提供】に関するコメント
 ・いずれの項目も「満足」「概ね満足」が70%以上あり、利用者は満足していると考えられる。



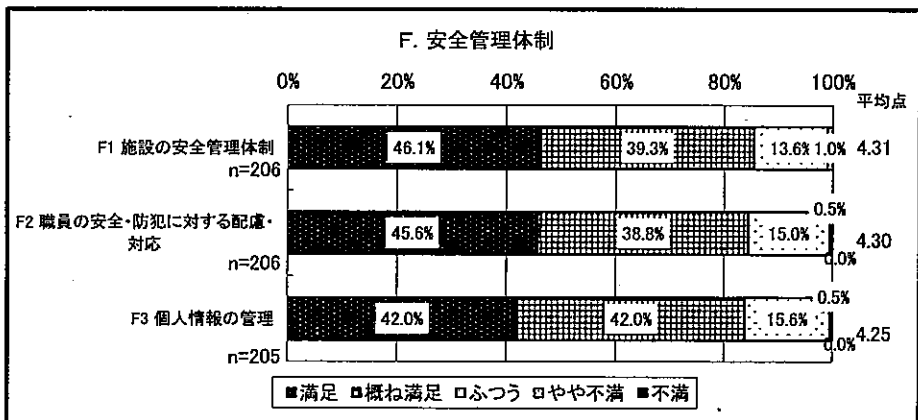
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 ・いずれの項目も「満足」「概ね満足」が70%以上あり、利用者は満足していると考えられる。



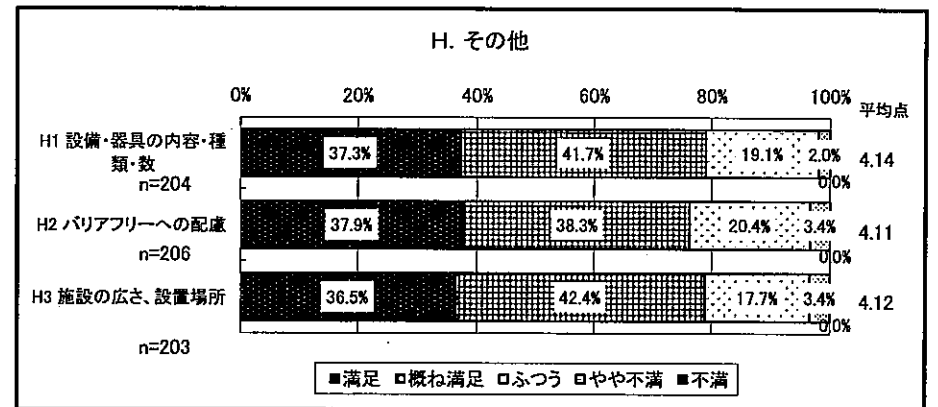
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 ・いずれの項目も「満足」「概ね満足」が80%以上あり、利用者は満足していると考えられる。



【G地域との連携】に関するコメント
 ・いずれの項目も「満足」「概ね満足」が70%以上あり、利用者は満足していると考えられる。



【F安全管理体制】に関するコメント
 ・いずれの項目も「満足」「概ね満足」が80%以上あり、利用者は満足していると考えられる。



【Hその他】に関するコメント
 ・いずれの項目も「満足」「概ね満足」が70%以上あり、利用者は満足していると考えられる。

施設名: 吉祥寺シアター

【問4】自由記載欄(意見・要望等)の内容について、以下の該当する箇所に記入して下さい。

(1) 施設設備について

- 稽古場の机やパーテーションなどの備品をもう少し多めにお借りできたら嬉しいです。
- 少し場内の乾燥が気になりましたが、とても満足です。ありがとうございました。
- トイレでの手の乾燥機があると良いと思う。
- スタッフ用トイレに鏡が欲しいです。
- トイレ少ない。
- レコーダーやピアノの使用料(おけいこ場)が高いと思います。
- 稽古場控え室のトイレがもう一つあると、嬉しいです。
- けいこ場のパー鏡のとこだけでなく、移動式のものもあると嬉しいです。
- 電波とWi-Fiがもう少し整っていると助かります。
- Wi-Fiへの対応が遅いと思います。それだけが残念です
- トイレにかがみがない。
- Wi-Fiがあるととてもうれしいです。
- トイレが2階のひかえ室にあるのが不便、稽古場にほしい。トイレ1個は少ない。
- 稽古場狭い。
- トイレが1つしかないので大人数の時は困る。
- インターネット環境を整えば尚良いと思います。Wi-Fiを設置して下さい。
- Wi-Fiがほしい。

(2) 運営面について

- 夕、おけいこ場が空いているのであれば前日や当日の利用受付をしてもらえるようになれば、もっと使いやすくなります。(備品の料金は現金で受付けるのですから、おけいこ場の使用料も直近であれば事務所で対応して頂けるようご検討下さい。)(空いていて借りたい人がいるのに借りられないのは、もったいないといつも思います。)
- もう少し、けいこ場の時間帯を小分けにしてほしい。
- けいこ場の時間枠を午前10~13(9時~10時は延長扱い)午後14~17にして、レンタル料と実際に使いやすい時間帯の調整をして頂けるとありがたいです。午前価格アップ午後価格ダウン。(9時から体を動かすのは、ケガのもとです、この時間枠ならば午前の稼働率が上がります。)
- ネットで予約ができると助かります。
- 稽古場で飲食OKにしてほしい。

- 飲食がケイコ場禁止なのがちょっと、外は寒いし室内OKにしてもらえた方がありがたい。
- けいこばなので、着がえを大丈夫にしてほしい。
- のみ物だけはのんでも大丈夫にしてほしい。
- 喫煙所が欲しい。
- 喫煙所が欲しいです。
- 飲食したい!!
- きつえん所が欲しい。
- 近くに喫煙所の設置を願います。
- 劇場は、幅広く地域に近いグループから貸し出してほしい。
-
- (3) 事業について
-
- (4) 職員について
-
- (5) 評価のことば
- 丁寧に対応して下さいありがとうございました。素敵なクリスマス会ができました。またよろしくお願い致します。
- また利用したいです。
- お世話になりました、有難うございました。
- 外観は好き
- 機会がございましたら、また利用させていただきます。
- ありがとうございました。
- ありがとうございました。
- (6) その他
- 特に問題ありません。
- とくになし。

かたらいの道市民スペース

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立 かたらいの道 市民スペース		
所在地	武蔵野市中町1丁目11番16号		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	① 市民スペースの使用の承認に関する業務 ② 市民スペースの使用料の減額又は免除に関する業務 ③ 市民スペースの施設及び設備の維持管理に関する業務		
指定管理委託料	予算	5,834,000円	決算 5,803,941円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	100/100	・利用者の要望に対する様々な対応 ・建物や設備等の適正、的確な管理、運営	B	清掃等管理を行き届かせ、清潔感を保ち快適に利用できる施設運営に努めている。 利用者の意見要望はできる限り対応し、また言葉遣い等に気をつけ丁寧な対応に努めている。
	② 重点ポイント		・利用者の安全確保への取り組み ・WEB等の利用による施設利用率向上への取り組み		
	③ アピールポイント		・JR三鷹駅より徒歩3分、中央線、総武線、東西線が乗り入れる好立地条件 ・施設利用料金も比較的安価であり、小規模な展示や会議に最適である。		
(B) 利用者モニタリング		81.9%	・施設・設備等の管理を行い安全、快適さを維持し、さらに清掃を行き届かせ清潔感を保つ等で、高い満足度の評価を頂いた。反面トイレの数が少ないとの意見要望がある。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	100/100	適正な管理等により、利用者満足度は高い。	B	総合満足度は、昨年度並みの高い水準を維持している。 更なる利用率向上を期待する。
	② 重点ポイント		適切に管理運営がなされている。		
	③ アピールポイント		駅近くの好立地で、利用者の評価が高く、利用者の満足度が向上している。		
(B) 利用者モニタリング		81.9%	快適性について利用者の評価が高い。		
(C) 財務モニタリング					

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	*利用者の満足度を高めるため、市民への情報提供を積極的に実施し、また利用者が快適に利用できるよう親身かつ丁寧な対応に努めている。 *利用者の意見要望に対しては、できる限り対応し実行をしている。	*職員対応、施設設備に対する満足度が高い。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*緊急時の連絡体制を確立し、消防法に基づき防災訓練を定期的に行い、利用者の安全管理に努めている。 *AEDの設置、警備会社との契約に基づき緊急通報システムによる警備を実施している。	*安全面に対する取組みは適切に行われている。
C 適正な運営	30/30	30/30	*WEB等で施設案内、利用状況等を取得できるよう利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。 *使用料等の現金扱い及び個人情報保護については細心の注意の下に管理している。また個人情報の取扱いに関しては、適正に実施している。 *運営業務は、市と締結している基本協定、年度協定に基づき行っている。	*適正に運営されている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*建物・設備については、保守点検計画に基づき定期的に行っており、職員自ら消防計画に基づき自主検査点検を行っている。 *清掃については、館内外にわたり丁寧に行い、全体の清潔感を保ち、快適に利用できるよう努めている。	*適正に管理されている。

(A) - ②重点ポイント（サービス評価項目以外で、施設の特徴にあわせた独自の取り組み）

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	緊急時の連絡体制は確立しており、かつ芸能劇場からの支援体制が整っている。警備会社との緊急通報システムを利用し安全確保に努めている。	適切な取組が行われている。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域の方々の意見等を把握し、地域のイベントに協力できる態勢を整える。	左記に同じ
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	利用者から意見要望等はある限り対応し、実行している。	左記に同じ
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	WEB等で利用者の利便性を図り、利用率向上に努めている。	利用率向上の取組を期待している。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要 *職員対応、施設の快適さ等により、高い満足度を維持している。
「満足」と「おおむね満足」の合計 「不満」と「やや不満」の合計	81.9%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点> *JR三鷹駅から徒歩約3分であり、かつ中央線、総武線、東西線が乗り入れている好立地条件により市外及び遠方の方も利用しやすい。 *利用範囲は小規模な会議、ミーティングなどに適している。 *さらに絵画、書道や写真等の展示会にも適している。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*利用者への情報提供や施設のPRについては、平成27年度の利用率は57.6%（平成26年度57.1%）と昨年度とほぼ横並びであるため、引き続き利用率が向上するように取り組まれない。 *施設のPRについて、周辺の大学や企業・団体等の利用促進が図られるよう、その手法について工夫すること。	*利用者の意向を取り入れつつ、利用しやすい施設への試みを行っている *日頃からの施設管理を徹底することで、信頼性を向上させる試みを行っている *附属設備を充実させるなど利便性を向上させるための試みを行っている
<改善が必要と思われる点> *直接窓口に出向かずに済む、WEB申請による施設利用を広め、利便性、利用率向上のためにも利用者登録を増やすことが方策である。反面、WEB受け付けの事実確認行為を電話で行っているが、申請者からしつこい等クレームも多々ある。これもWEB申請の伸び悩みの要因でないか。	

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点> *JR三鷹駅から徒歩3分という立地条件の良さ。 *利用者の総合満足度が高い。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*利用者への情報提供や施設のPRについては、平成27年度の利用率は57.6%（平成26年度57.1%）と昨年度とほぼ横並びであるため、引き続き利用率が向上するように取り組まれない。 *施設のPRについて、周辺の大学や企業・団体等の利用促進が図られるよう、その手法について工夫すること。	*利用率は上昇傾向にあるが、更なる利用率向上に向けた取組を検討されたい。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *利用率は上昇傾向にあるが、更なる利用率向上に向けた取組を検討されたい。	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

(様式3)チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—
	市民、利用者 の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携 等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	—
		11 地域ニーズを把握している。	—
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
	自主事業への 取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—
		21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	—
	<u>評価の理由</u>		・利用者の満足度を高めるため、市民への情報提供を積極的に行い、また利用者が快適に利用できるよう親身かつ丁寧な対応に努めている。 ・利用者の意見要望に対しては、できる限り対応し実行をしている。
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	<u>評価の理由</u>		・緊急時の連絡体制を確立し、消防法に基づき防災訓練を定期的に行い、利用者の安全管理に努めている。 ・AEDの設置、警備会社との契約に基づき緊急通報システムによる警備を実施している。

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価		
確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問		
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○			
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○			
必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○			
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○			
効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○			
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○			
適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○			
	39 個人情報は適切に管理されている。	○			
	40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○			
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○			
	42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○			
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○			
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○			
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○			
	46 計画通りの収入が得られている。	○			
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○			
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○			
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○			
	50 現金等が適正に管理されている。	○			
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○			
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○			
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・WEB等で施設案内、利用状況等を取得できるよう利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。 ・管理料の支出については内容を精査し適正な執行に努めている。 ・使用料等の現金扱い及び個人情報保護については細心の注意の下に管理している。また個人情報の取扱いに関しては当事業団の内部規程に則り適正に実施している。 ・運営業務は、市と締結している基本協定・年度協定に基づき行っている。 				
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。		○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。		○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。		○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。		○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。		○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。		○	
適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○			
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○			
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○			
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○			
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・建物・設備については、保守点検計画に基づき定期的に行っており、職員自ら消防計画に基づき自主検査点検を行っている。 ・清掃については、館内外にわたり丁寧に、全体の清潔感を保ち、快適に利用できるよう努めている。 				

(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	—	
		11 地域ニーズを把握している。	—	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—	
		21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	—	
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の満足度を高めるため、市民への情報提供を積極的に実施し、また利用者が快適に利用できるよう親身でかつ丁寧な対応に努めている。 ・利用者の意見要望に対しては、できる限り対応し実行をしている。 			
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
		評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の連絡体制を確立し、消防法に基づき防災訓練を定期的実施し、利用者の安全管理に努めている。 ・AEDの設置、警備会社との契約に基づき緊急通報システムによる警備を実施している。 	

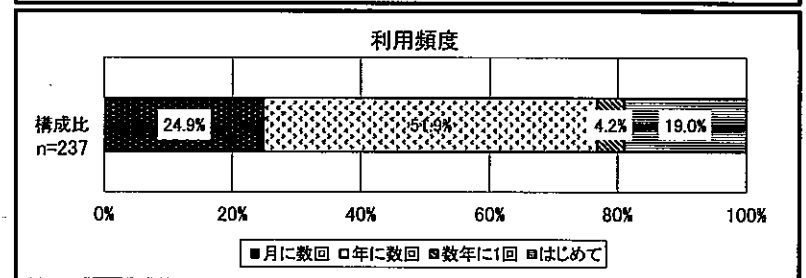
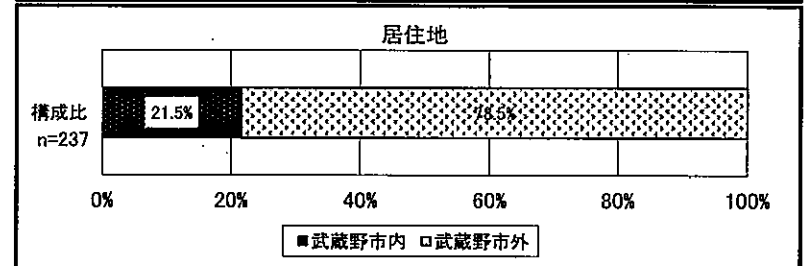
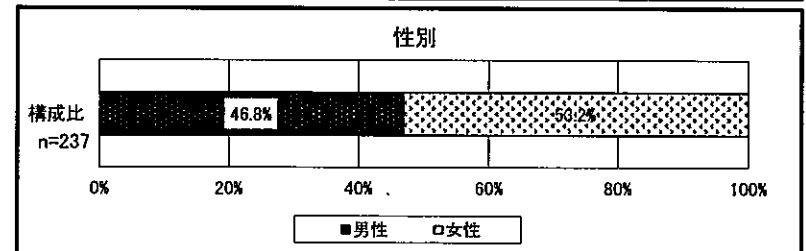
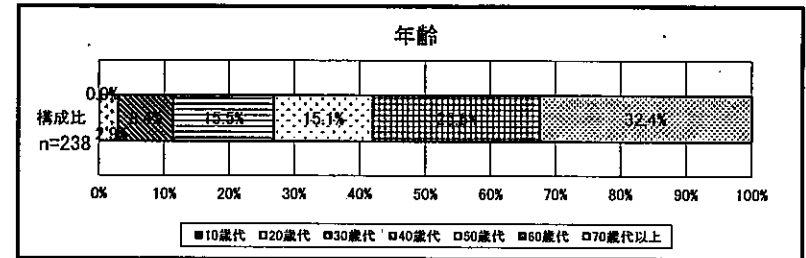
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・WEB等で施設案内、利用状況等を取得できるよう利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。 ・管理料の支出については内容を精査し適正な執行に努めている。 ・使用料等の現金扱い及び個人情報保護については細心の注意の下に管理している。また個人情報の取扱いは当該事業団の内部規程に則り適正に実施している。 ・運営業務は、市と締結している基本協定・年度協定に基づき行っている。 		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・建物・設備については、保守点検計画に基づき定期的に行っており、職員自ら消防計画に基づき自主検査点検を行っている。 ・清掃については、館内外にわたり丁寧にを行い、全体の清潔感を保ち、快適に利用できるよう努めている。 		

30点
×
○の数/22問

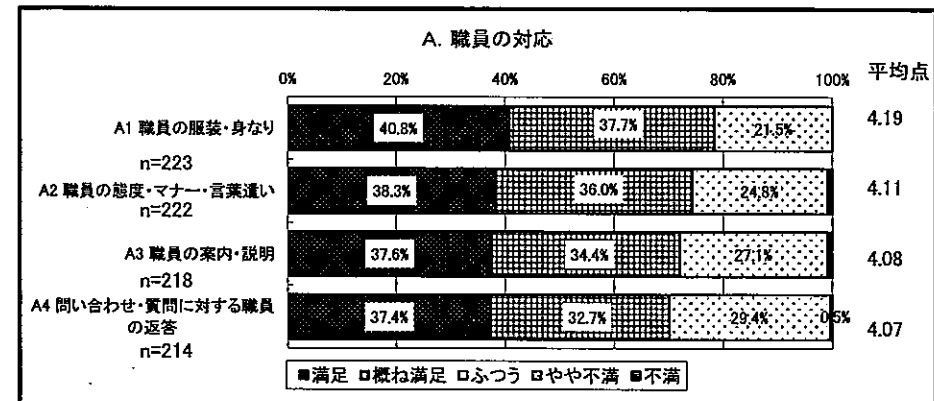
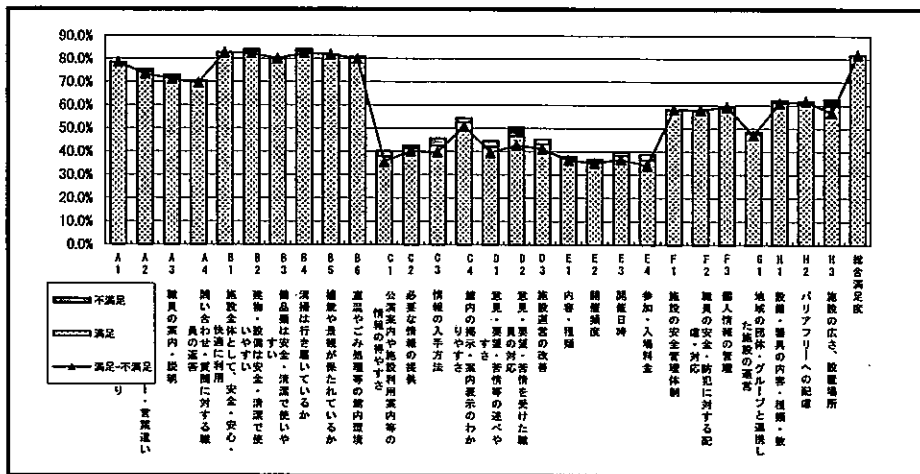
10点
×
○の数/10問

(様式5)

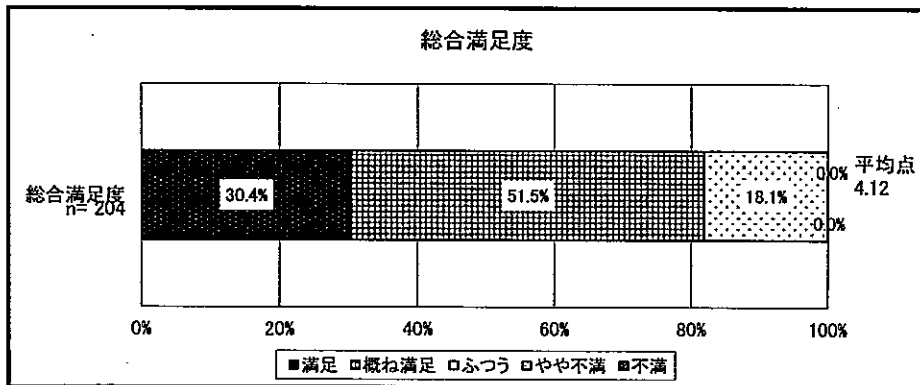
施設名 かたらいの道市民スペース



【回答者の属性】に関するコメント
 利用者の年齢構成は、50歳以上の方の利用率は73.1%と高齢者が2/3以上占めている。
 性別は、女性が53.2%と若干男性を上回っている。
 居住地は、市外利用者が78.5%と8割近く占めており、この状況に関して市民のための施設と言えるか否か苦慮するところ、29年度から実施される施設使用料の見直しは良いタイミングと言える。
 利用頻度は、駅前に立地と手頃な広さのため、年数回以上の利用が76.8%を占め、リピーターが多い。

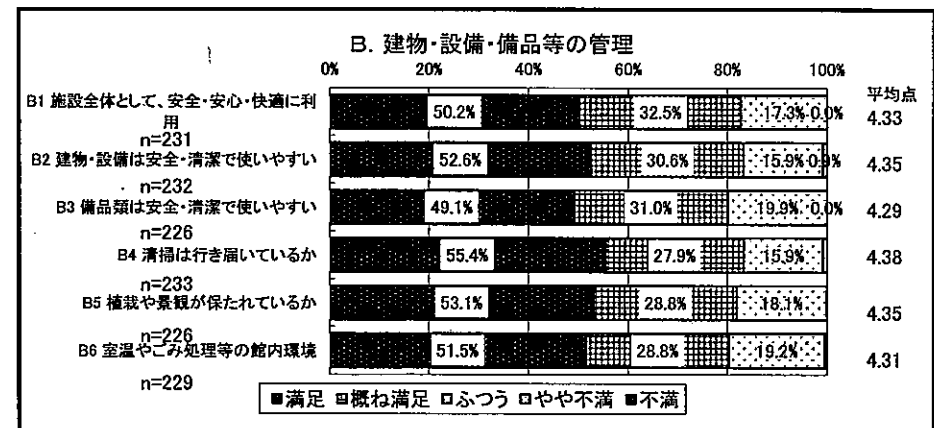


【A職員への対応】に関するコメント
 職員の対応に関する満足度は、平均73.7%で昨年度に比して若干であるが1.2ポイント上回る評価を頂いた。
 今後も引き続きより良い対応に心掛けていきたい。

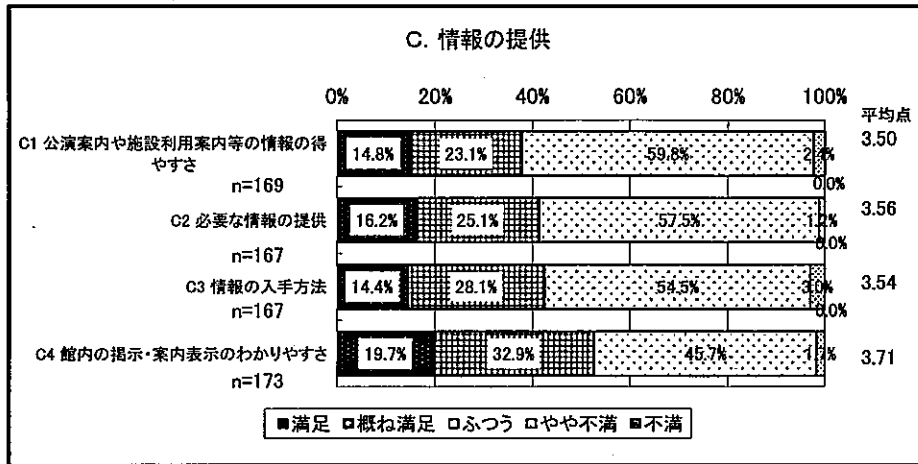


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

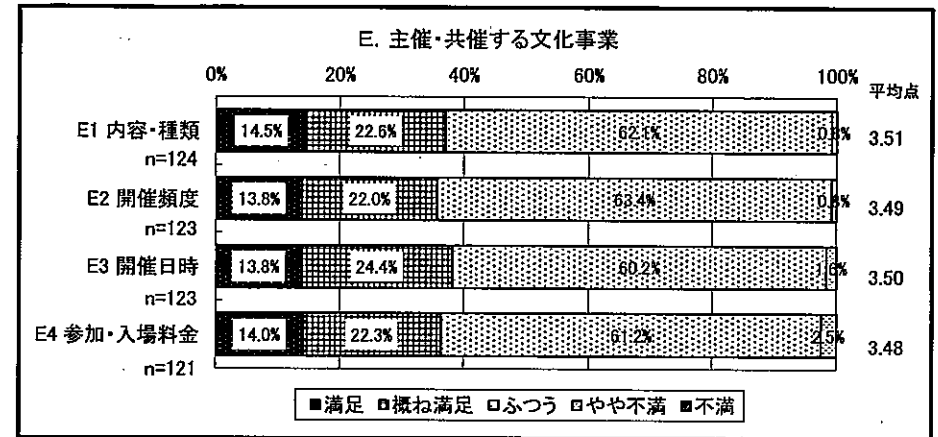
【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度に関しては、平均点は4.12点と昨年度の平均点4.15点を若干下回ったが、引き続き高い評価を頂いた。
 職員の対応等については70%以上、建物・設備・備品等の管理については80%以上の評価を頂いた。
 今後も満足度80%以上を保ちつつ、更に評価を高めるよう努めていきたい。



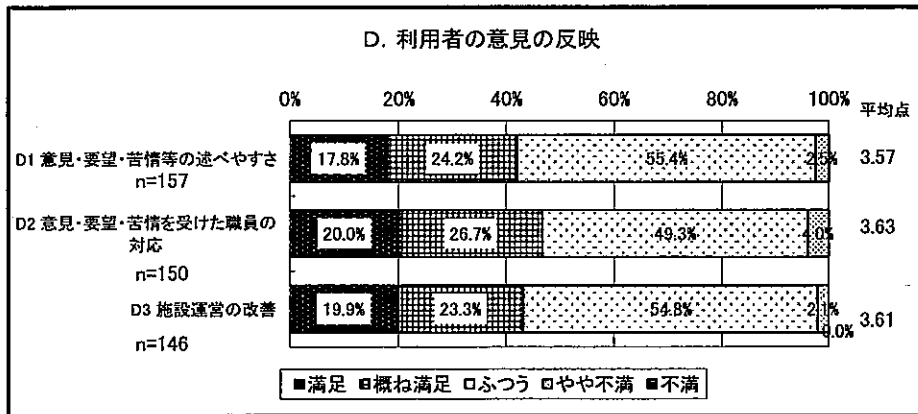
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 建物等の管理に関する満足度は、平均で81.9%と昨年度平均82.7%と若干下回ったが、平均点では4.34点と昨年度4.29点より若干上回っており、引き続き高い評価を頂いた。
 清掃等管理が行き届き快適に利用されている。反面、備品の経年劣化による不具合や一部の利用者からはトイレの数が少ないとの意見要望が出されている。



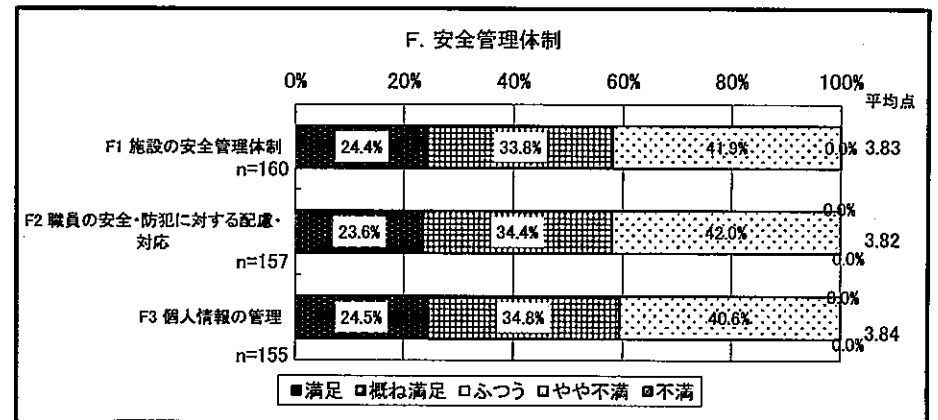
【C情報の提供】に関するコメント
 情報提供に関する満足度は、平均43.6%と昨年度43.4%で若干上回っているが、引き続き改善に努めていきたい。
 なお、この設問に対して無回答の方が3割近くはあり、利用者には単に会議室使用であり、設問内容に興味が無いのではと思われる。



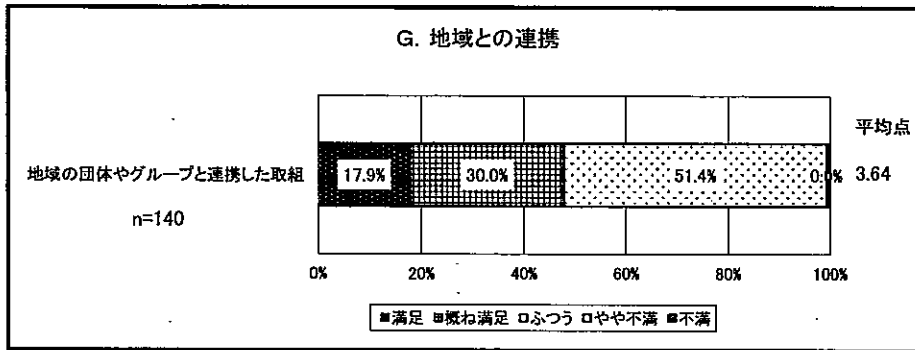
主催・共催する文化事業に関する満足度は36.8%である。
 この設問についても5割の無回答であり、通年も同様又は近い回答率であって、市民スペースを会議室として利用している団体が多いため、この設問内容に馴染めないのではと思われる。



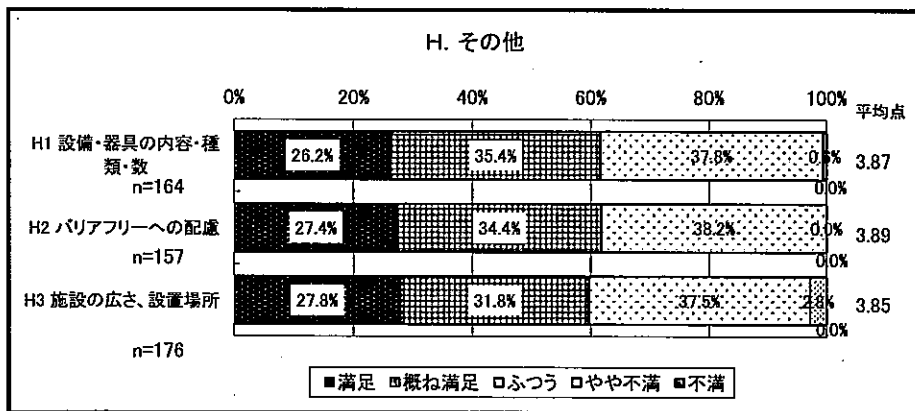
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 利用者の意見の反映に関する満足度は、平均44%と昨年度43.5%より若干上回るものの、引き続き利用者の意見要望に対応していきたい。
 この設問についても4割近い無回答がある。継続的な利用者のアンケートが多く見られ、設問内容が通年同じであることも無回答の要因で無いかと考える。



【F安全管理体制】に関するコメント
 安全管理体制に関する満足度は、平均58.5%と昨年度に比して2.5ポイント上回っている。
 定期的に防災訓練を実施し、利用者の安全管理に努めている。
 また、個人情報の取扱いに関しては芸能劇場同様適正に実施している。



【G地域との連携】に関するコメント
 地域の連携に関する満足度は、47.9%と昨年度46.2%で若干上回っているが、引き続き地域団体・グループと連携、支援に取り組んでいきたい。



【Hその他】に関するコメント
 その他に関する満足度は、61%と昨年度の61.9%に比べ若干下回ったが、当施設の限られたスペースを活用しながら運営に努力していきたい。

【問 4】自由記載欄(意見・要望等)の内容について、以下の該当する箇所に記入して下さい。

(1) 施設設備について

- とてもきれいな施設です。 003
- トイレがきれいである 028
- 設備がいつもきれいだ 046
- 部屋が開くまでの間ベンチがあれば助かります。 066
- ロビー、待合室がないので寒い外で時間まで待つことになる。トイレが少ない 071
- トイレが少ない、増やせないか。 074
- 市民スペースのトイレを増やしてほしい 075
- トイレの数がもう少しあった方がよい。 123
- 窓がないので息苦しい。ドアがとても重い、「押す」、「引く」などの表示があれば良いと思う。 127
- 前にも書きましたが利用者の割にトイレが不足。しかし見たところ増設もむずかしそう。 172
- トイレが利用人員に比べて少ないと思います。 174
- 電波が弱いと思います。(PC使用時 wifiとか) 183
- ドアが重すぎる 191

(2) 運営面について

- 入館10分前 → 15分前 検討下さい。 007
- 毎月 1 回定例でお借りしているグループですが、公務の都合上なるべく会場が一定している方が都合よいので、抽せん方法について何らかの考慮をしていただけると有難いのですが、何日間か連続で申し込まれるグループがあるとそちらが優先なので、完全アウトです。 043

(3) 事業について

-

(4) 職員について

- 職員の方の対応が良い事 046

(5) 評価のことば

- 駅から近くて色々な方達に使われていて良いですね 001
- 読書会で使っている使いやすく快適です。 014
- すべてに満足だが、個別にはわからない質問項目なので書いてません。 025
- 駅から近いので来る事がとても良い 046
- 市外在住でも予約できるのでとても助かります。駅から近いのでとても便利でいいです。 055

- 有難い施設でこういう施設がふえることを願っています。056
- また、使わせていただきたいと思います。166
- 大変お世話になりました。196
- いつも快適に使わせていただいています。224
- いつもお世話になります。ありがとうございます。

(6) その他

- 今回、初めて「かたらいの道」を使用させて頂き、満足しております。ありがとうございました。
ただ、貴課が今後、よりよくされる為にも以下意見をさせて頂きます。(悪気は、一切ありませんので…) (1)受付のかたが応対する際、笑顔がない。(港区では多分教育されているんだと思いますが、いつも笑顔でかつ客のニーズに周辺の情報まで丁寧に提供してくれている) (2)質問の回答がご担当者によって違う(入り口、外部の看板貼り付け位置の指示。6月と9月で異なる) (3)内部で情報共有されてない(展覧会のキャプションの貼付方法を9月に事前にOK頂いたが、10月の当日再度チェックされる。)(4)会議室、蚊が多く、特に給湯室で多い印象。004
- 駅前にもう少しわかりやすい案内がほしい。1つ手前にも似たようなタワーがあるため間違える人多数。022
- ゴミ箱の設置をしていただければ大変助かります。063
- 市民スペース使用者であるが制限時間を数分オーバーしてもすぐ怒られ、制限時間が近づくと落ち着かなる。極力制限時は守るつもりではあるが職員の対応も問題がある午後の部の間に1時間の余裕があるのだから。101
- 倉庫に備品が納りきれない。128
- 利用料金がもう少し安いとありがたいです。141
- 質問が多すぎて答えるのが難しいです。もう少し工夫が必要では? 191
- 年に数回しか来ないのにわかりません。質問が多すぎると思います。192
- きつえん所が欲しい。209
- プロジェクターのSpectがPCと合致しない(旧い)、できれば最新でなくてもよいのでSpec UPしていただければと思います。222
- アンケートは答えにくいフォームだった。NAがない等。このアンケート調査では、なかなかサービス改善につながらないのでは? 231

市民会議室
(ゼロワンホール)

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	市民会議室（ゼロワンホール）		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町 1-10-7 武蔵野市立武蔵野商工会館 4階		
指定管理者の名称	武蔵野商工会議所		
代表者	会頭 稲垣英夫		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町 1-10-7		
指定の期間	平成 27 年 4 月 1 日から平成 32 年 3 月 31 日		
指定管理業務の内容	①開館および閉館業務 ②受付および窓口業務 ③施設の使用に関する業務、備品等の貸出に関する業務		
指定管理委託料	予算	9,720,000 円	決算 9,720,000 円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) ①チェック項目 ②重点ポイント ③アピールポイント	100/100	必要な水準は満たしている。	B	リピーターが多く、利用者モニタリングの総合満足度についても、82%の回答者が「満足」又は「概ね満足」と回答していることから、期待する水準を満たしていると考えている。
		適正に取り組んでいる。		
		セミナーや研修会、説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。		
(B) 利用者モニタリング	82%	利用者には概ね満足いただいている。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) ①チェック項目 ②重点ポイント ③アピールポイント	100/100	総合満足度の「満足」「概ね満足」が8割以上を占めており、必要な水準は満たしている。	B	利用者の評価について、一定の水準を維持している。安全確保や市民の意見反映についても、適正な取組がなされている。
		適正に取り組んでいる。		
		前年に続き会議室として積極的に利用されており、快適に利用できたとの評価を受けている。		
(B) 利用者モニタリング	82%	総合満足度が示している通り、利用者からは概ね高い評価を得ている。		
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	*多くの方に利用いただき、概ね満足いただいている。	*総合満足度において、利用者の8割以上が「満足」「概ね満足」以上の評価をされている。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*事故もなく、安全に運営できている。	*事故もなく、安全に運営されている。
C 適正な運営	30/30	30/30	*協定書に基づいた運営をしている。	*計画書及び協定に基づき適正に運営がなされている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*故障した備品・設備等については、指定管理者に修理義務が発生する金額の範囲内であれば、早急に対応している。また、修繕に要する金額が大きい故障については、速やかに主管課に報告している。	*適時適切に対応や報告が行われており、適正な管理がなされている。

(A) - ②重点ポイント（サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み）

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	適正に取り組んでいる。	適正に取り組んでいる。
(2)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	適正に取り組んでいる。	適正に取り組んでいる。
(3)			
(4)			

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	*総合満足度において「満足」「概ね満足」「ふつう」の回答のみで構成されており、利用者には満足いただいていると考えられる。今後は、設備・備品に関して机の買替や防音についての対応が求められる。
82%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点> *マイク、CD、DVDプレイヤー、PCモニター等が使用できるため、セミナーや研修会、説明会といった用途で利用される機会が多く、リピーターも多い。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】 *主管課への情報提供・改善要望 *利用件数・利用率改善のためのPR・情報提供の工夫 *施設の予約申込方法の改善	【指摘事項への対応】 *備品や設備に対する利用者からの意見や指摘については、報告書を通じて主管課に都度報告を行っている。
<改善が必要だと思われる点> *今回のアンケートでは、「情報の提供」に関する項目が、他の項目と比較すると評価が低くなっているため、情報提供手段を検討する必要がある。 *自由記入欄にて、備付けプロジェクターに関する意見の記載があったが、利用者アンケート実施期間外にも度々同様の意見が挙がっている。プロジェクターとPCの接続規格が多様化しているため、複数の接続規格に対応するプロジェクターへの入替えを検討する必要がある。	

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点> *前年度に比べ、満足度は全体としてやや減少しているものの、引き続き全ての項目で高い満足度を維持している。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】 *主管課への情報提供・改善要望 *利用件数・利用率改善のためのPR・情報提供の工夫 *施設の予約申込方法の改善	【指摘事項への対応】 *利用者からの意見や指摘等は、報告書等で随時情報・要望を受け取っている。 *HP等でのPR・情報提供を行っている。 *申込方法は従来通り現地で行う。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *備品については緊急性等を考慮し、今後計画的に入替え・改善を検討していくが、経年劣化やそれによる破損以外の使用上の問題については、利用者に対しての呼びかけを含め、管理徹底の継続を期待したい。 *アンケート評価が下がった項目について、工夫した対応を期待したい。	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*

■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

*自由記入欄には昨年度までと同様に、市民会議室に関する意見や要望ともに、商工会館全体についての意見や要望も上がっている（化粧室についての要望、防音に関する要望等）。市政に関する意見・要望については、施設所管の生活経済課を通じて市に情報提供している。 *指定管理者は商工会館4階市民会議室の管理のみであるため、昨年度までと同様に評価シートの質問事項に関して回答できない箇所があった。

(様式3)チェック項目シート(指定管理者)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	-	
11 地域ニーズを把握している。		-		
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	-		
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	-		
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○		
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○		
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○		
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○		
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○		
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○		
評価の理由	前年同様、総合満足度が高く、必要な水準は満たしている。			
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託している。備品は市の所有であるという理由で、軽微な修繕以外の管理は行っていない。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	-	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○	
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	-	
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	-	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○		
評価の理由	必要な水準は満たしている。			
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	-	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	必要な水準は満たしている。			

(様式3)チェック項目シート(主管課)

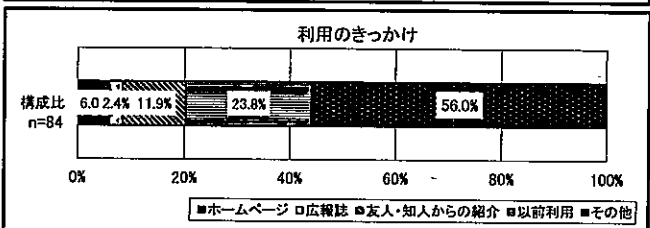
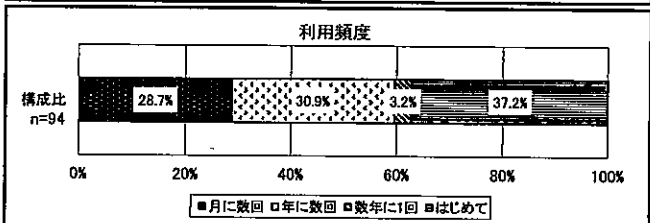
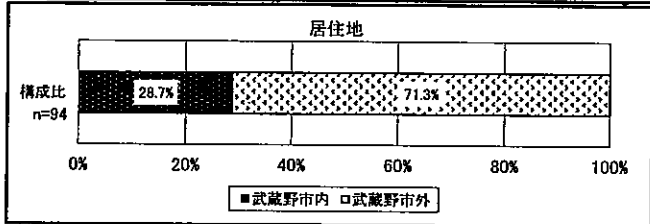
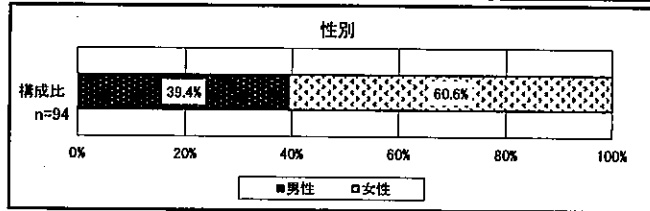
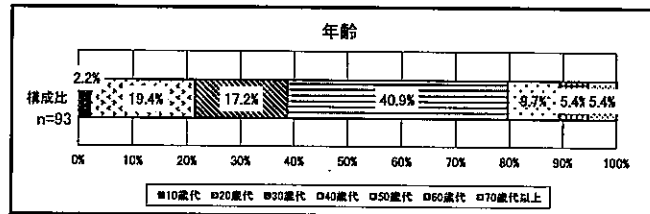
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者 の意見の 反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携 等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	-
		11 地域ニーズを把握している。	-
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	-
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	-
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
	自主事業への 取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
20 事業計画に沿って自主事業を実施している。		○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
	前年同様、総合満足度が高く、必要な水準は満たしている。		
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
		29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託している。備品は軽微な修繕以外の管理は行っていない。	

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

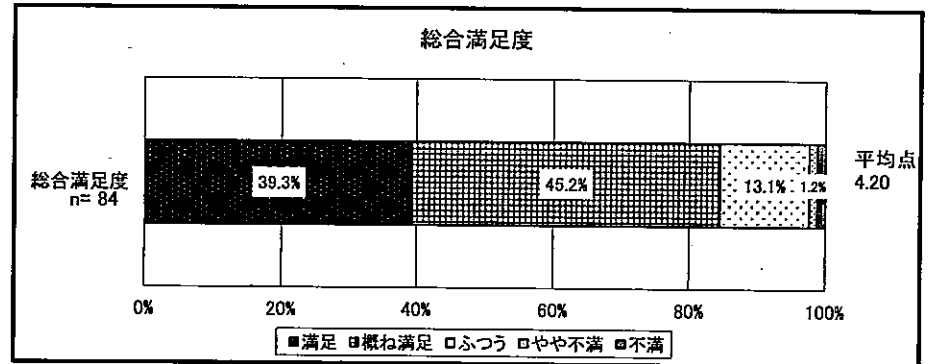
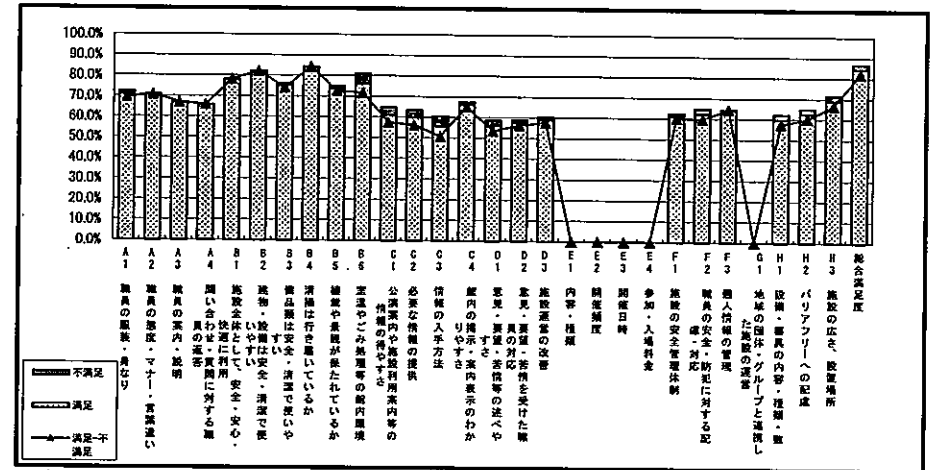
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の 履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	-
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体 制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情 報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託 先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	-
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	-
	利用増加への 取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の 適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
	経費節減への 取組	50 現金等が適正に管理されている。	○
		51 経費は節減されている。	○
	評価の理由	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
必要な水準は満たしている。			
D 施設・ 設備等 の適正 な管理	適正な建物・ 設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管 理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	-
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
評価の理由	必要な水準は満たしている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

施設名 市民会議室(ゼロワンホール)



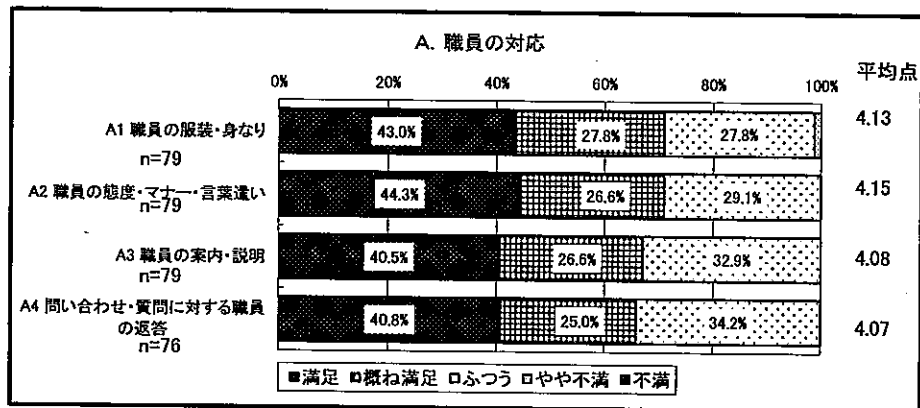
(回答者の属性)に関するコメント



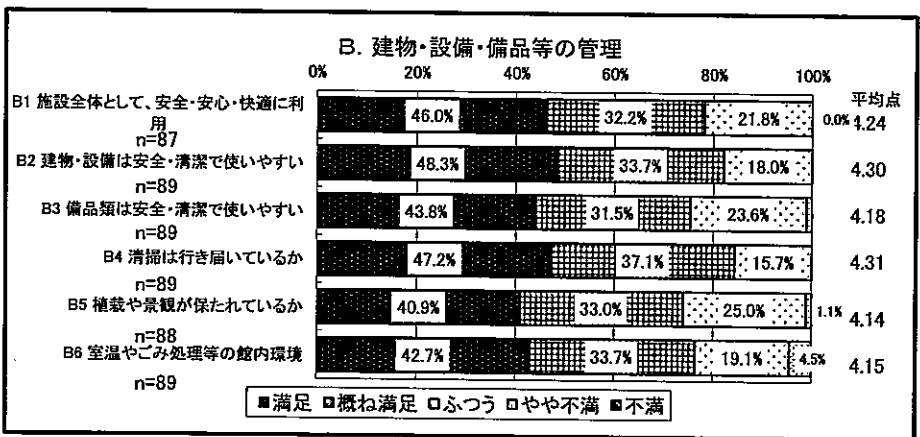
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(総合満足度)に関するコメント

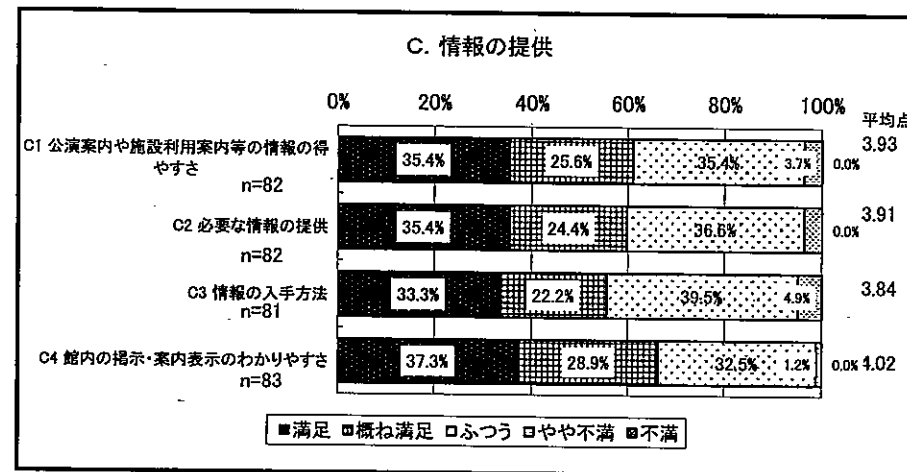
- ・今後ともよろしくお願ひします。
- ・いつもありがとうございます。
- ・気持ちよく利用させていただいています。
- ・いつも綺麗で気持ちよく利用させていただいています。
- ・大変素晴らしい施設です。



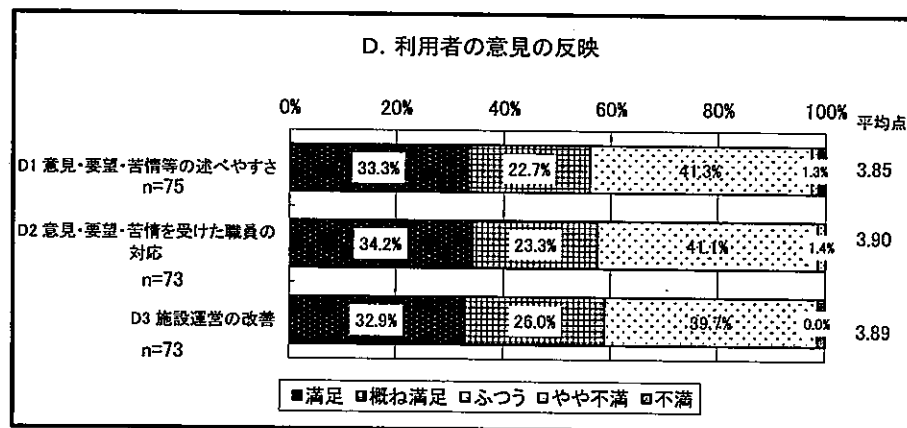
(A職員への対応)に関するコメント
 ・事務の方の応対にとても満足した。丁寧で感じの良い方で嬉しかった。
 ・駐輪場の警備の方が案内して下さい、とても感じの良い方だった。



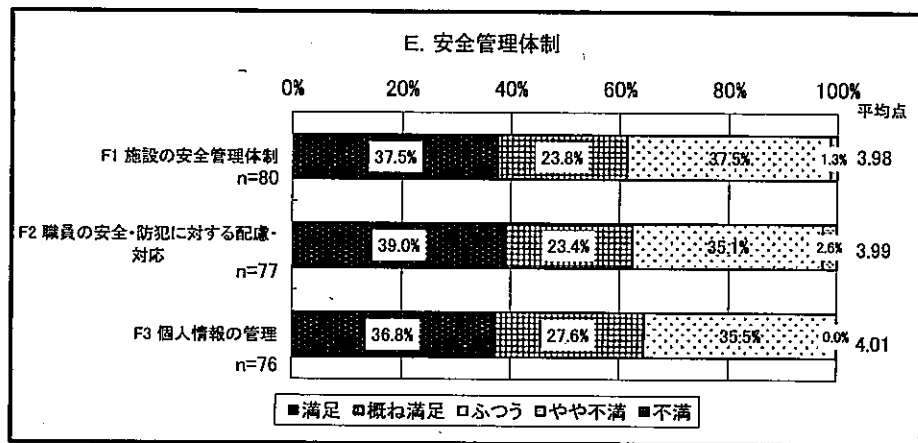
(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント
 ・机が重く動かすににくい。車つきでないため。
 ・Macを繋いだら表示がはみ出した。プロジェクターの拡大・縮小表示方法が不明。
 ・Wi-Fiがあるといい。
 ・椅子が少し重たく感じる。絨毯に滑らないので立ち上がりや持ち上げが不便。



(C情報の提供)に関するコメント

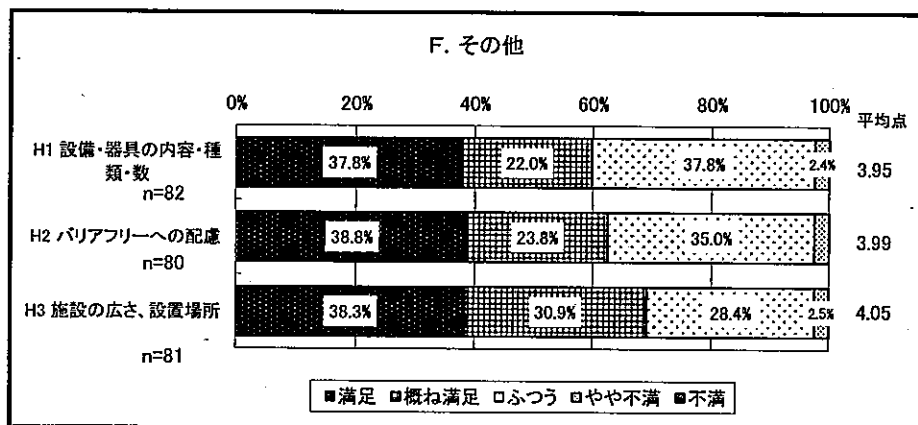


(D利用者の意見の反映)に関するコメント



(E安全管理体制)に関するコメント

Blank comment box for safety management system.



(Fその他)に関するコメント

Blank comment box for other categories.

【問4】 自由記載欄(意見・要望等)の内容について、以下の該当する箇所に記入して下さい。

- (1) 施設設備について
 - 机が重く動かしにくい。車つきでないため。
 - Mac を繋いだら表示がはみ出した。プロジェクターの拡大・縮小表示方法が不明。
 - Wi-Fi があるといい。
 - 椅子が少し重たく感じる。絨毯に滑らないので立ち上がりや持ち上げが不便。
- (2) 運営面について
 - 消しゴムを使用した際、消したカスを捨てられるようなゴミ箱があると助かる。
 - 4階だけでも温便座があるといい。
 - 部屋が寒い時がある。
- (3) 職員について
 - 事務の方の対応にとっても満足した。丁寧で感じの良い方で嬉しかった。
 - 駐輪場の警備の方が案内して下さい、とても感じの良い方だった。
- (4) 評価のことば
 - 今後ともよろしく願います。
 - いつもありがとうございます。
 - 気持ちよく利用させていただいています。
 - いつも綺麗で気持ちよく利用させていただいています。
 - 大変素晴らしい施設です。
- (5) その他
(該当する記載なし)

自然の村

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立自然の村		
所在地	長野県南佐久郡川上村川端下547番地の1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	前田 洋一		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日		
指定管理業務の内容	武蔵野市立自然の村条例第3条に掲げる業務		
指定管理委託料	予算	29,199,800円	決算 29,178,738円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) 主管理課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	98.6 / 100 施設の安全・衛生管理の徹底 利用者へサービス向上に向けた取り組み	A	新規利用者の獲得とともに、リピーターからも高評価を得ることができた。主管理課との連携を図りながら水不足、冬季閉村などの諸問題に積極的に取り組んだ。また現地の年中行事や特産物の紹介等、川上村とも連携を取りながら施設の管理、運営ができています。
	② 重点ポイント	*チェックシートによる清掃、点検表の設置など安全、衛生面の徹底化。 *利用者の意見に対する柔軟かつ早い対応。 *積極的なPR。 *川上村または周辺地域との連携強化。		
	③ アピールポイント	*新規利用者の拡大とリピーター率の高さ *提供サービス（食事、清掃）への高評価		
(B) 利用者モニタリング	89.5%	スタッフ対応、施設管理について高い評価を得ている。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管理課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) 主管理課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	92.5 / 100 *利用者アンケートによる要望への対応。	B	全体的に満足度は高いが、情報提供や村内の案内表示等においては他項目と比較して評価が低く、改善できる点もあるため、より一層サービス向上に向けた取り組みを期待したい。
	② 重点ポイント	*中央棟研修室にクラフトコーナーの設置。		
	③ アピールポイント	*積極的な意見の収集 (アンケート回収件数前年比+33%)		
(B) 利用者モニタリング	89.5%	*全体的に満足度は高いが、現状に満足せず、より一層のサービス向上に向けた取り組みを期待したい。		
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管理課	指定管理者	主管理課
A 住民の満足の向上	45 / 45	42.6 / 45	*意見の述べやすい環境作り。 *サービス向上への取り組み。 *ウォッシュレット設置、簡易ポットの設置、マットレスの張替え、クラフトコーナーの設置。 *ハイキングルートの整備・オリエンテーリングの設置、マップの作成。	*広報活動の充実(ホームページやSNSによる現地の情報提供。 *利用者アンケートによる要望への対応。 *ハイキングルートの整備。
B 安全への取り組み	15 / 15	15 / 15	*定期的な点検整備。 *情報の共有のための体制強化。 *スズメ蜂、コウモリ等害虫への対策強化。	*定期的な消防訓練及び設備点検。 *レジオネラ属菌に関する対応。
C 適正な運営	28.6 / 30	25.9 / 30	*新たな利用者層の開拓。 *新たなバス送迎先の検討、実施。	*利用者数の減少(前年度比-8.0%)。 *新たな利用者層に対する取組。
D 施設・整備等の適正な管理	10 / 10	9 / 10	*浴槽の毎日換水作業。 *定期的な施設の見回り強化。 *日誌、点検表、チェックシートを利用した徹底管理。	*点検表を利用した清掃の管理。 *月1回以上の野活担当者による現地確認及び施設管理。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

項目	評価	
	指定管理者	主管理課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	*日誌、点検表、チェックシートの作成。 *施設老朽化に伴う修繕、交換。	*施設・敷地の異常箇所等を発見した際の市への報告・協議。
(2) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	*ウォッシュレット設置、簡易ポットの設置、マットレスの張替え。	*ウォッシュレット設置、簡易ポットの設置、マットレスの張替え。
(3) 施設(資源)の有効活用に向けた取組	*ハイキングルートにオリエンテーリングコース設置。マップの新設。 *研修室に自然素材を生かしたクラフトコーナーの設置。 *森林の健全化に向けた間伐 *HPやFBに村の最新の写真を掲載、更新。	*中央棟研修室にクラフトコーナーの設置。

(A) -③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	<p>*総合満足度は89.5%と高い評価を得ている。</p> <p>*問い合わせ・質問に対する職員の返答の満足度が少し下がったことは、接客マナー等の研修やマニュアルの更新を定期的に行い、より利用者が気持ちよく施設を利用できるように心がけてほしい。</p> <p>*情報の提供に関しては、満足・概ね満足が6割を超えているものの、僅かではあるが、「やや不満」という回答もあったため、より一層効果的な広報に努めてもらいたい。</p>
89.5%	

(様式2) 評価シート

(A) -③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)					
<p><アピール点></p> <p>*新規利用者が40%を超える拡大を見せた一方で、1年間で数回利用するリピーターも30%を超え、1度利用すると「また来たい」と思わせる施設運営ができた。</p> <p>*主管課との情報の共有や定期的な協議の場を設け関係強化を図っている。</p> <p>*利用者ニーズの反映を心掛け、積極的な意見の収集を図っている。改善が図れるものに対しては早急に対応することができた。(ウォッシュレット・各部屋にポット設置等)</p> <p>*業務チェックシートを活用し、管理者と安全・環境美化に努めている。</p>					
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>【前年度指摘事項】</th> <th>【指摘事項への対応】</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>*衛生管理、安全管理</p> <p>*案内表示</p> <p>*バスのPRと自主事業の積極的な取り組み</p> <p>*衛生面や食事内容の改善</p> </td> <td> <p>*チェックシート、点検表を作成し活用した。</p> <p>*館内、ハイキングコースの看板の付け替えやHP、Facebookを活用した季節ごとの近況報告を行っている。</p> <p>*自然体験の充実：安心した野外活動ができるようハイキングルートの特徴化に取り組みしており、実態に即したハイキングマップを作成した。28年度はのべ約250名が新設したオリエンテーリング施設を利用し、楽しまれた。</p> <p>◎直行バスの送迎先の入替えによる活性化：川上村の山菜祭りへの送迎や近隣文化施設を回るなど、積極的に入替えを行い、幅広い利用者層へPRした。</p> <p>*清掃活動にはチェックシートを作成し美化に努めた。食事は、年度初めの野活スタッフによる試食会で意見交換を行い改善を図った結果約90%の高評価を得た。</p> </td> </tr> </tbody> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	<p>*衛生管理、安全管理</p> <p>*案内表示</p> <p>*バスのPRと自主事業の積極的な取り組み</p> <p>*衛生面や食事内容の改善</p>	<p>*チェックシート、点検表を作成し活用した。</p> <p>*館内、ハイキングコースの看板の付け替えやHP、Facebookを活用した季節ごとの近況報告を行っている。</p> <p>*自然体験の充実：安心した野外活動ができるようハイキングルートの特徴化に取り組みしており、実態に即したハイキングマップを作成した。28年度はのべ約250名が新設したオリエンテーリング施設を利用し、楽しまれた。</p> <p>◎直行バスの送迎先の入替えによる活性化：川上村の山菜祭りへの送迎や近隣文化施設を回るなど、積極的に入替えを行い、幅広い利用者層へPRした。</p> <p>*清掃活動にはチェックシートを作成し美化に努めた。食事は、年度初めの野活スタッフによる試食会で意見交換を行い改善を図った結果約90%の高評価を得た。</p>
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
<p>*衛生管理、安全管理</p> <p>*案内表示</p> <p>*バスのPRと自主事業の積極的な取り組み</p> <p>*衛生面や食事内容の改善</p>	<p>*チェックシート、点検表を作成し活用した。</p> <p>*館内、ハイキングコースの看板の付け替えやHP、Facebookを活用した季節ごとの近況報告を行っている。</p> <p>*自然体験の充実：安心した野外活動ができるようハイキングルートの特徴化に取り組みしており、実態に即したハイキングマップを作成した。28年度はのべ約250名が新設したオリエンテーリング施設を利用し、楽しまれた。</p> <p>◎直行バスの送迎先の入替えによる活性化：川上村の山菜祭りへの送迎や近隣文化施設を回るなど、積極的に入替えを行い、幅広い利用者層へPRした。</p> <p>*清掃活動にはチェックシートを作成し美化に努めた。食事は、年度初めの野活スタッフによる試食会で意見交換を行い改善を図った結果約90%の高評価を得た。</p>				

<p><改善が必要だと思われる点></p> <p>*水脈の変動、降雨、降雪量による水不足に対する安定的な供給策。</p> <p>*施設の老朽化に伴う設備の不具合の発生が増加している。主管課と連携を密にして事前に必要な改修等を行えるように努めたい。</p> <p>*自然の村の特長を活かし、興味を持ってもらえるようなイベント作りや事業の実施。</p> <p>*冬季の凍結や漏水等、自然現象対策が難しい。またコストもかかってしまっている。冬季のメンテナンスや緊急体制について検討が必要である。</p>
--

主管課 (記入欄)					
<p><主管課として特に評価できる点></p> <p>*アンケートの回収については、前年比+66件の266件であり、利用者ニーズの反映を心掛け、積極的な意見の収集を図っている。また、改善が図れるものに対しては早急に対応している。(ウォッシュレット・各部屋にポット設置等)</p>					
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>【前年度指摘事項】</th> <th>【指摘事項への対応】</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>*衛生管理、安全管理</p> <p>*案内表示</p> <p>*緊急体制</p> </td> <td> <p>*清掃の点検表をもとにチェックを行っている。また、レジオネラ対策として引き続き毎日の浴槽清掃、特別洗浄を行っている。</p> <p>*新しい看板に付け替えているものの対応できていない箇所もあるため、引き続きわかりやすい案内表示を心がけてもらいたい。また、ハイキングマップ整備やオリエンテーリングにより初めての利用者にも楽しんでもらっている。</p> <p>*指定管理者・委託業者・市とで連絡体制が整っているが、施設老朽化による改修工事や大規模修繕が必要になる箇所も多いため、施設課とも協議し検討していきたい。</p> </td> </tr> </tbody> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	<p>*衛生管理、安全管理</p> <p>*案内表示</p> <p>*緊急体制</p>	<p>*清掃の点検表をもとにチェックを行っている。また、レジオネラ対策として引き続き毎日の浴槽清掃、特別洗浄を行っている。</p> <p>*新しい看板に付け替えているものの対応できていない箇所もあるため、引き続きわかりやすい案内表示を心がけてもらいたい。また、ハイキングマップ整備やオリエンテーリングにより初めての利用者にも楽しんでもらっている。</p> <p>*指定管理者・委託業者・市とで連絡体制が整っているが、施設老朽化による改修工事や大規模修繕が必要になる箇所も多いため、施設課とも協議し検討していきたい。</p>
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
<p>*衛生管理、安全管理</p> <p>*案内表示</p> <p>*緊急体制</p>	<p>*清掃の点検表をもとにチェックを行っている。また、レジオネラ対策として引き続き毎日の浴槽清掃、特別洗浄を行っている。</p> <p>*新しい看板に付け替えているものの対応できていない箇所もあるため、引き続きわかりやすい案内表示を心がけてもらいたい。また、ハイキングマップ整備やオリエンテーリングにより初めての利用者にも楽しんでもらっている。</p> <p>*指定管理者・委託業者・市とで連絡体制が整っているが、施設老朽化による改修工事や大規模修繕が必要になる箇所も多いため、施設課とも協議し検討していきたい。</p>				
<p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <p>*利用者が分かりやすい案内表示。</p> <p>*ハイキングコースの定期的な整備。</p> <p>*改修工事や修繕について、迅速に対応できるよう施設や備品管理の定期的な点検及び保守。</p>					

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

(様式3)チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○
評価の理由	アンケート用紙を各部屋に設置し意見の述べやすい環境作りを図り、改善できる点は早急に対応している。要望の多かったウォッシュレット・各部屋に簡易ポットの設置、ベットの敷板カバーの張替えも行った。三鷹駅の広報ポストを利用したチラシの配布やSNSを利用した現地での状況などPRに努め集客を図った。また、研修室には子どもが楽しめるような自然の素材を利用したクラフトコーナーも設置し好評である。ハイキングコースにオリエンテーリングのコースを設定し、ハイキングにより親しみやすくまた足を運びやすいように努めた。また、職員・管理人でハイキングルートの整備をしたところ、自然環境(下草・昆虫)の改善が見られた。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		評価の理由	定期的な消防訓練や設備点検を実施している。また、老朽化に伴う消防設備の不具合や老朽化に素早く対応した。大量に発生したスズメ蜂への対応として見回りを強化し、早期に薬品の散布や巣を処理をした。緊急時の対応も以前の電話に加え、ネット環境を整えるなどして管理者、指定管理者、主管課で日頃から情報の共有を意識し体制の強化を図っている。その他、法の改正等を細目にチェックし、警報装置の設置など適宜主管課へ報告し、設置や修繕を行っている。

45点
×
19問/19問

45点

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	×
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○	
評価の理由	前年より利用者数が455名減となったが、水不足による冬季開館ができなかったこと、ジャンボリーの参加者が122名減となったことが大きな要因である。新たな広報活動により若い世代や子ども連れのファミリー層の利用は増加した。経費節減に向けて管理人によるマットレスの張替え、スタッフによる施設内のクラフト素材の収集を行った。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
	適正な備品管理	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
	適正な清掃	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
		59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
	その他	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
	評価の理由	清掃チェックシートを作成、毎日の清掃を徹底し館内美化に努めている。また始動前に2か所の水道施設から塩素チェックを行い、設備の正確な稼働を確認している。レジオネラ菌対策として毎日浴槽の換水作業を行い、水質検査を年4回に増やし運営している。	

30点
×
21問/22問

28.6点

10点
×
10問/10問

10点

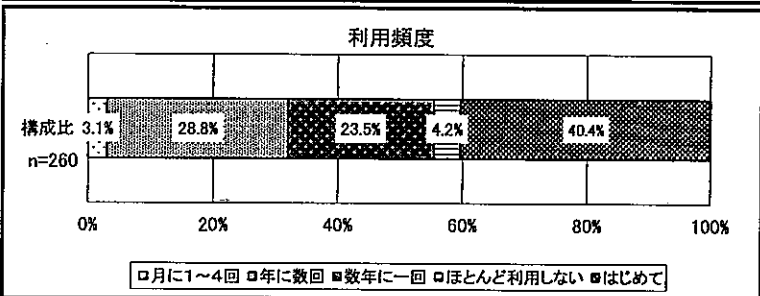
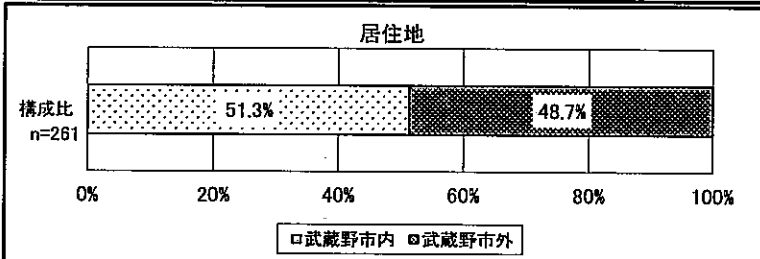
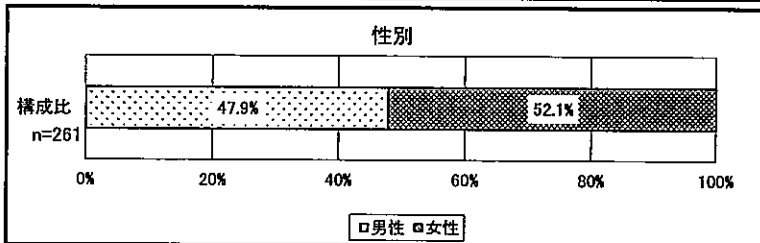
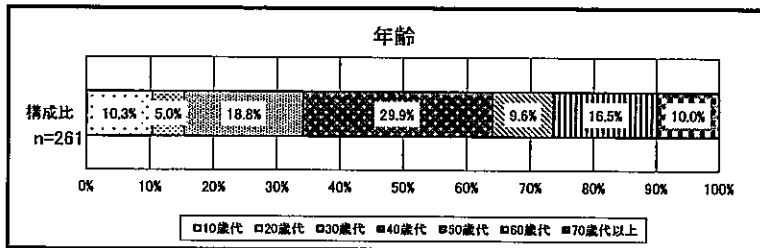
(様式3)チェック項目シート

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 18間/19間 42.6点
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	—	
		11 地域ニーズを把握している。	—	
		情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。		○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。		×	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
評価の理由	利用者モニタリングにおける満足度について、「満足」「概ね満足」を合わせ約9割であった。現地の状況の写真をホームページやSNSに掲載する等し、利用者への情報提供に関する工夫を図っている。また、利用者アンケートにおいて要望の多かったウォッシュレットの設置や各部屋への簡易ポッドの設置についても対応を行った。村内の案内表示やハイキングコースの表示については、老朽化により分かりづらい箇所もあるため改善が求められる。			
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × 9間/9間
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	レジオネラ菌検出後は毎日の浴槽清掃と年4回の特別洗浄を実施し、引き続き事故が起きないよう取り組んでいる。その他、消防訓練や設備点検を定期的に行っている。		

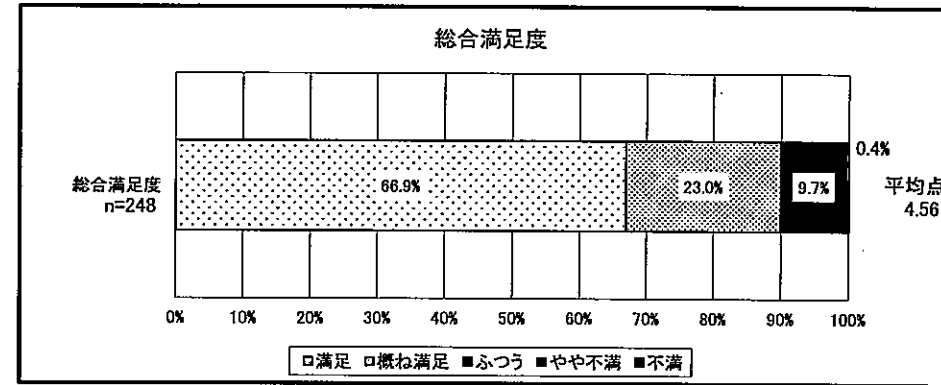
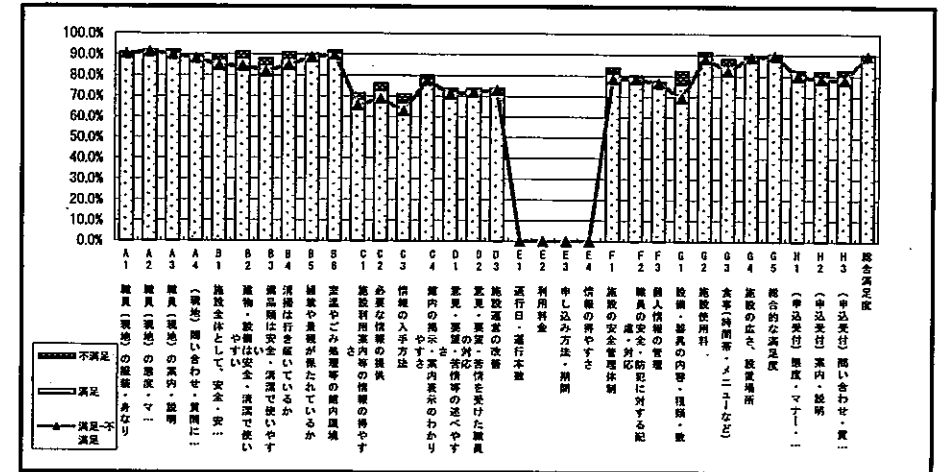
主管課

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な 運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × 19間/22間 25.9点
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	×	
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○	
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	×	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。		×		
評価の理由	前年度と比較し、利用者数が455名(8.0%)減少したが、水不足により冬期に閉村したことやジャンボリー参加者数が前年比122名減少したことが要因である。SNSによる広報や三鷹駅前のチラシ配布により若い世代や子ども連れのファミリー層の利用は増加したことは評価できる。なお、前年度に引き続き、冬期期間の利用者不在のなかで、職員を配置しており効率的な運営という面において課題がある。			
D 施設・ 設備等 の適正な 管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × 9間/10間 9点
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	×	
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	清掃チェックシートを作成して、毎日の清掃を徹底し館内美化に努めている。また、毎月1回以上は野活職員が現地にて定期的に施設管理を行い、不具合箇所がある場合には市に報告を行っている。			

施設名 武蔵野市立自然の村

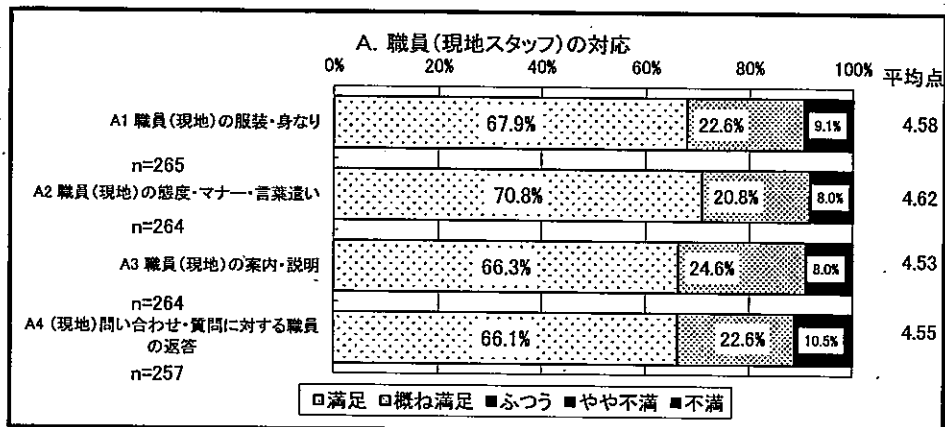


【回答者の属性】に関するコメント
 回答者の年齢は「40歳代」が29.9%超と最も多く、次いで「30歳代」が18.8%と続いた。昨年は回答の40%近くが50歳代と半数を占めていたが、今年度は幅広い年齢層の回答があり、利用の幅が広がってきている。特に子育て世代の利用が増えている。
 性別はほぼ均等であった。
 居住地についても「市内・市外」半々であった。
 利用頻度は「はじめて」が40.4%でおよそ半数を占めた。新規利用者を獲得していると共に、リピーターも3年連続で過半数を超えており、定着している。

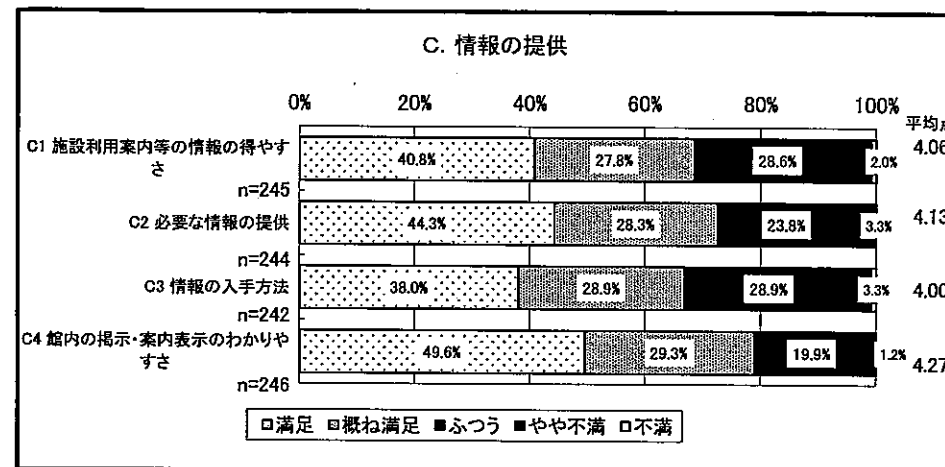


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

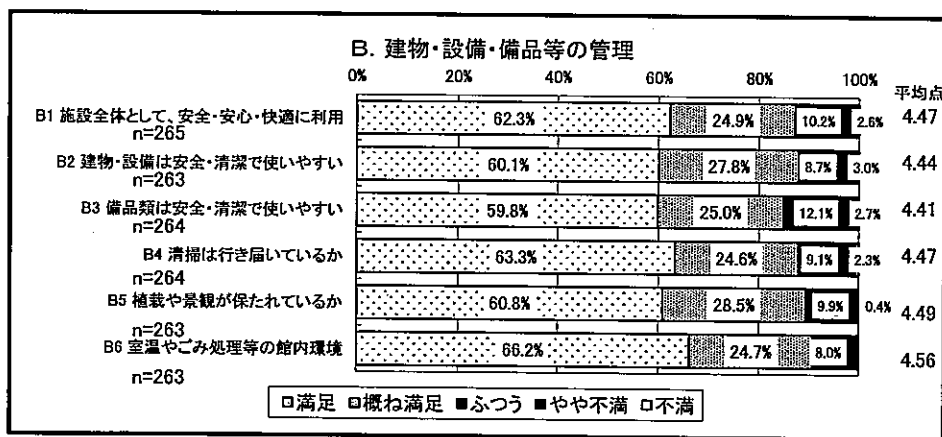
【総合満足度】に関するコメント
 武蔵野市立自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が66.9%、「概ね満足」が23.0%であり、合わせて89.9%と9割近くが「満足している」と答えている。昨年の95.6%よりも5ポイント下がっているが、3年連続で9割近い満足度は得られている。



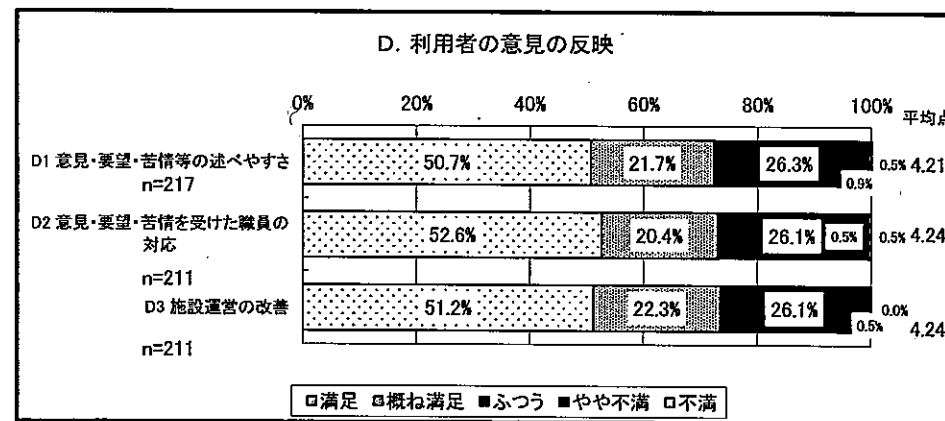
【A職員(現地スタッフ)の対応】に関するコメント
 3つの項目で「満足」「概ね満足」が90%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。「やや不満」「不満」はほぼ0%であった。28年度より管理人が代ったことから、問い合わせ・質問に対する返答において少しポイントが下がってしまったが、ほかの点ではご満足いただけているので、これからもより丁寧な接客を心がけていきたい。



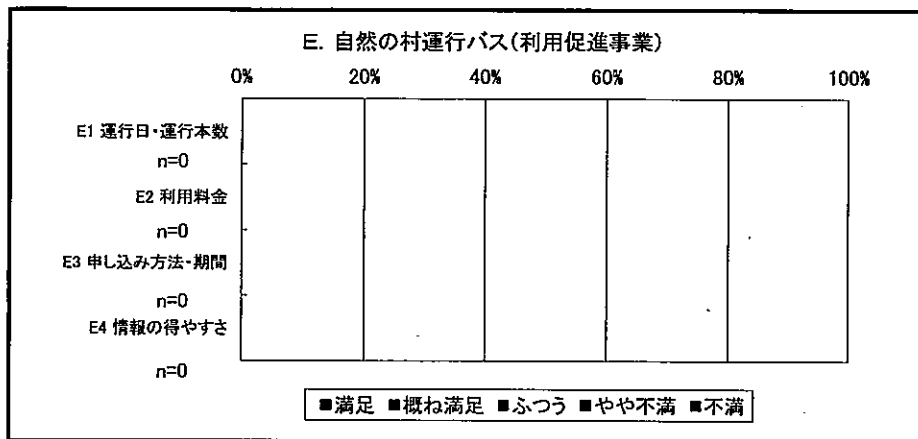
【C情報の提供】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が60%を超えている。昨年よりもより一層効果的な広報に努めたい。



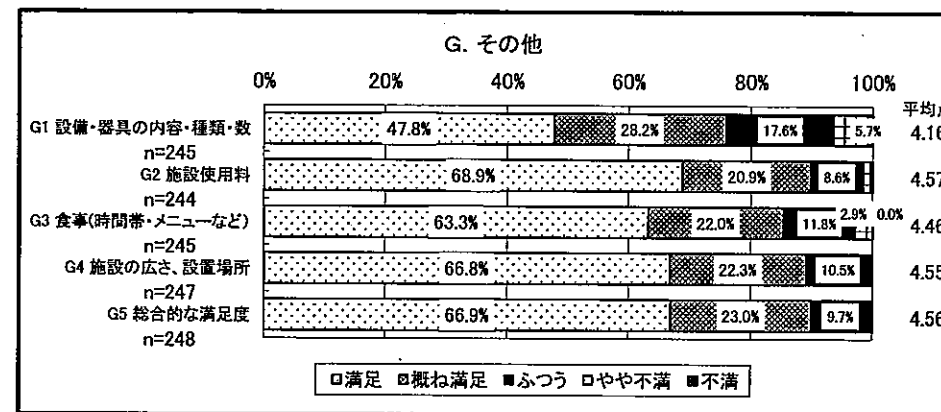
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」は80%を越えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。自然の村の老朽化の問題もあるが、これからもできる限りの環境美化に努めたい。



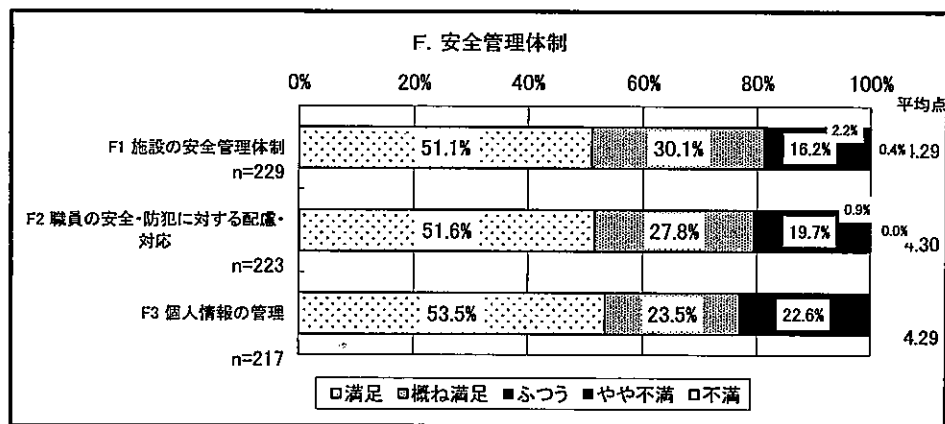
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が70%を超えており高い満足度を得られている。今後も高い満足度を得られるよう努めていきたい。



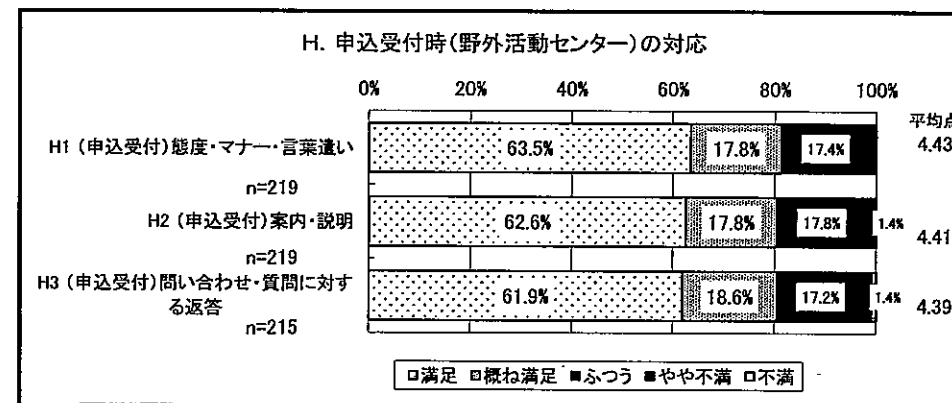
【E自然の村運行バス】に関するコメント
 本事項については、バス利用者を対象に別途アンケート調査を実施しているため、こちらを参照のこと。



【Gその他】に関するコメント
 「設備・器具の内容・種類・数」を除いた項目で「満足」「概ね満足」が80%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。設備・器具の内容・種類・数に関してはご意見などを参考に管理者や市と協議しながら対応を考えていきたい。



【F安全管理体制】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が約80%ではある。利用者に安心して利用いただけるように引き続き安全管理マニュアルの遵守、個人情報の取り扱いの管理を徹底したい。



【H申込受付時(野外活動センター)の対応】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が80%を超えている。引き続きより丁寧な案内に努めていきたい。

問3 その他、お気づきの点、ご意見・ご要望等がございましたらご記入ください。

- ・素晴らしい施設です。
- ・大変満足しています。
- ・ありがとうございました。また行きたいと思います。
- ・親切に対応していただいて嬉しかったです。
- ・3日間の滞在期間中、色々と無理をお願いしたのにも関わらず、とても親切に対応して下さいました。またお世話になります。本当に楽しかったです。ありがとうございました。
- ・大変心地よく過ごすことができました。ありがとうございます。
- ・初めての利用でしたが、施設の方のお心配りと清潔な室内、美味しいお料理に大変感激し満足しております。又、是非利用させて頂きます！ありがとうございました！！
- ・職員の方に優しくしていただき大変満足していますので、またよろしくお願い致します。
- ・STAFF皆様親切で、気持ちよく利用させて頂きました。特に夕食が大満足！とてもとても美味しかったです
- ・特になし！ありがとうございました！
- ・食事の開始時刻、車の駐車場など配慮して対応して頂きました。快適に過ごすことができました。有難うございました。
- ・とても気持ちよく宿泊させて頂きました。ありがとうございました。
- ・天の川や流れ星がたくさん見られて、お食事也大変おいしく大満足でした。
- ・今回も気持ちよく利用させて頂きました。
- ・ありがとうございました。
- ・楽しく小さい子供も遊べて良いところだと思いました。
- ・スタッフの方がとても親切で有難かったです。とても丁寧に対応して下さい、とても気持ちよく過ごす事が出来ました！ありがとうございます。また、来年もよろしくお願いします。
- ・申し込みをインターネット等で行えるようにしてほしい。(私たちでは何ともできなくて…は、さみしい)・その他の声 ごはんがおいしい、施設が広くて良い。
- ・利用料の払い込みを振替え可にして欲しい(センターが遠くに行きにくい)
- ・とても気持ちよく利用させて頂きました。思った以上に涼しくおどろきました。
- ・いつもありがとうございます。
- ・とても過ごしやすかったです！！
- ・Wi-Fiを設置して欲しい。特にソフトバンクだけが電波が届かない。
- ・Wi-Fiを付けて欲しい。(2件)
- ・ソフトバンクの電波を強くしてほしい。Wi-Fiを強く希望。全てにおいて可能にして欲しい。auだけとか差別はやめて欲しい。安全管理や災害の時に携帯につながらないと安全でなくなってしまう。
- ・Wi-Fiが使えるようにしてほしい。帰りに立ち寄る場所や、道路情報を調べるのにあとと助かる。
- ・売店、パソコンがあるとよいと思う。
- ・検索用にPCがあると尚望ましい。
- ・コンセントが足りない→テーブルタップを追加
- ・部屋にTVがあるとよい。
- ・宿泊者が利用できる冷蔵庫、洗濯機があると便利だと思います。(3件)
- ・冷蔵庫を置いて欲しいと思いました。(3件)
- ・ウォシュレットの設置。職員の方々の対応には毎回満足しております。どうもありがとうございます。
- ・トイレはウォシュレットにして欲しいです。それとトイレに小さなフックは必要です。ウエストバッグさえ置き場がありません。和室の畳が古いのでそろそろ取り替えたほうが良いかもしれませんね。
- ・ウォシュレットが欲しい。(3件)
- ・トイレを男女別に分けて欲しい。夏の昼間は少し暑いので扇風機でもあるとありがたい。
- ・トイレの数がもう2つくらいあるといいと思う。
- ・2階の洗面所のコップ置き台をしっかりとしたものにしてほしい(コップを置くと、台がたわんでコップが流し台に落下してしまいます)
- ・洗面台が低すぎて顔を洗う際にも腰が痛い。子供を想定してるにしても、8割の数は普通の高さに直せないものか。
- ・洗面所、お湯が出て欲しい、冷たくてつらい。
- ・中央棟2Fのトイレの清掃をもう少ししてほしい。

- ・ベットにハチの死骸が落ちていました。清掃はどうなっているのでしょうか。
- ・館内の清掃が行き届いておりとてもキレイだと感じました。運物の素晴らしいのは良いです。働いてる方の結果が出てくる、清掃が素晴らしいと他の事についても安心して利用できます。とても素晴らしいと思います。
- ・清掃をもっと徹底的にやってほしかったです。
- ・ティッシュペーパーを部屋に入れてほしい。
- ・施設内はとても清潔で気持ちよく過ごせました。特にお風呂が良かったです。ありがとうございました。
- ・畳がすりへって、ズボンについて困った。
- ・部屋にティッシュ箱を置いてほしい(子供は朝夕涼しいと、よく鼻水を出すので)(2件)
- ・卓球とても楽しかったです。冬もまた行きたいです。
- ・前に来た時がロボロボだった卓球のラケットがきれいになって良かったです。
- ・中央棟2号室に宿泊したのですが、窓を開けると下に喫煙場所があり、臭いが気になりました。
- ・灰皿のスペースを変えていただきたい。(その上にある1号室、2号室が煙たい)
- ・市民に知られていない。コテージの利用が十分されていません。
- ・もっと利用度を高める工夫をした方がよい。
- ・近郊の説明につきPRが足りない。
- ・インターネットで、それぞれの回を訪れる場所のことを、もっと詳しく知りたい。
- ・今回初めて利用しましたが、すばらしい施設でした。予めどんな施設かわかるように、パンフ等充実して頂くとよいと思います。周辺環境もわかると嬉しいです。
- ・インターネットの空き情報が一室ごとになっており見にくい。一覧で見れるようにしてほしい。
- ・申し込み時に、どの位(何人位)の利用者がいるのかが、事前にわかるとよいと思います。
- ・本年度 初めての利用ですが、例年と異なったことが多くて面喰います。詳細についてセンターは何もしていないと感じた。
- ・自然の村の看板から、施設までの道(←車道)と施設から上の川方面をもう少し整備していただきたい。
- ・市の行事やイベントで、施設が利用できない日が結構あるので、使用できない日を周知してほしいです。
- ・お食事のボリュームが多く、とても美味しかったですが残してしまいました。申し訳ありませんでした。1〜2品少なくとも良いと思います。
- ・食事のメニューが何度参加しても同じなので、栄養バランス面では有難い配慮を感じておりますが、一品でも良いのでオリジナリティーを感じるものを提供してほしいです。量も多いと思います。価格設定はこのままで量を減らしてでも…と思いますが、難しいですね…。
- ・シニア向けに少量が欲しい。残さずに食べたい。
- ・準備が大変なので十分理解してるものの、食事(おかず)が温かいとお良いと思います。朝から晩までずっと働いておられて、皆さん親切で里帰りの気持ちで利用させて頂いてます。最近できた工作コーナー素晴らしいです！
- ・前回参加した時と食事のメニューが同じ。季節感や地産の物を取り込んで欲しい。量は少なくてもいい。
- ・食事は栄養バランスと色とりどりを大切にして、とても美味です。スーパーナナーズで買出しをします。館内の自販機を使用可になると助かります。
- ・食事がおいしくて満足です。
- ・お食事の量が多くて、食べきれず申し訳なかったです。
- ・朝のパンのメニューをもっと増やしてほしい。
- ・食事はやや多いかも。各自で取るようにしたり、朝食はパン・牛乳などがあると良い。
- ・朝、牛乳があるとよいです。その他、とても親切に頂きました。ありがとうございました。
- ・お屋のカレーうどんがおいしかった。お話も親切に頂きました。ありがとうございました。
- ・ごはんがとっても美味しかったです。コーヒーも美味しく何杯も飲んでしまいました！キレイで居心地もよくて、また来たいです！ありがとうございました。
- ・とてもごはんがおいしかったです。ありがとう。
- ・夕飯がおいしかったです。ごちそうさまでした！！
- ・夕食をもっと豪華にしてほしい。
- ・ありがとうございました。食事おいしかったです。
- ・冬もまた来ます。食事とてもおいしかったです。
- ・枕が高すぎてとても寝にくかった。少し余裕のある物にして下さい。
- ・寝具が適切にクリーニングされてるのか？が気になります。

・天体観測施設入り口のステップが破損してました。撤去しておいてはいいががでしょうか。また、屈折式望遠鏡（10センチ×3台）が、出てるのに使えないのは、とてももったいないです。是非とも使えるように整備されることを希望します。

- ・夜の太陽の広場近くのトイレの鍵を開けて頂きたい。
- ・キャンピング宿泊でも入浴できる所がとても良い。
- ・食堂が少し寒かったのが、次は暖かい格好で来ようと思いました。ごはんがとても美味しかったので、またこれたらいいなあと思います。

・部屋があたたかく、毛布だけでいけそう（子供は特に）なのですが、毛布だけ直接利用するのは少しためらいました。あと、野外活動センターでTe1で問い合わせの際に「ジャンボリーだから利用できない。」ではなく、「ジャンボリーで貸切で閉鎖されてるがあるので」と言われた方が解りやすいかと思いました。スタッフの方がフレンドリーかつ親切で、また利用させてもらいたいと思える対応でした。ありがとうございました。

・キャンピング泊は、2日目にバスに乗らない場合、食材を東京からすべて持ってこないといけなくて、2日目の夕方頃ナナーズに連れて行ってもらえたら本当にうれしいです。あと、ヤツレンに行きたい。

・今回のコースは自然の村での滞在時間が短くて物足りない。今年度からの新コースは、野活の登山ルート紹介などに比べて、情報提供が少ない

- ・空気がよくて、外が気持ち良かったです。来年もきたいと思う。外（ベランダ）にハチがいます。
- ・夜の入浴で、PM9:00までだったので、出たら時間が過ぎてしまいました。申し訳ありませんでした。食事はとても美味しく大変満足しています。

- ・車も近くに置かせて頂き、とても良かったです。もう少し連泊できると良かったです。
- ・スズメバチが発生している様です。対策を考えてほしい。（トラップは見かけましたが・・・）
- ・BBQエリアを増やしてほしいです。特にジャンボリー日程とかぶってしまい、あれもダメ、これもダメ、でほとんど活動できませんでした・・・。

- ・カーテンを遮光カーテンにしてほしい（1号室は朝日が直接差し込むので、5時半には目が覚めてしまう）
- ・1号室のドアのたてつけが悪い。（強く引かないと閉まらない。開閉時に大きな音をたててしまう）
- ・快適に過ごせました。ありがとうございました。三鷹駅からの直行バスが毎週末あるといいな。
- ・団体での参加で、対応等の接点なく、特に不満はないので④を一括して○印をつけました。

- ・タオル等の備品を販売してほしい。
- ・照明が明るくなり良くなった。また利用したい。
- ・平日出発が増えて欲しい。
- ・火曜日が休みの日であり非常に利用しにくい。他の曜日に変えて欲しい。

・現在 火曜日が休みとなっているが、水曜日が休みとなれば利用しやすい。土曜から3泊4日での利用が可能となる。また、望遠鏡を使いまいます。

・歯磨き用のコップ、夜中・夕食後の部屋で飲む飲料水やお茶が欲しい（夏、麦茶）（氷もあれば、夏。温水、冬）セルフで貸し出し用ポット&コップ&座布団。お風呂が、かけ流しみたいで良かった。建物の構造上 音が響きやすいので、ドアの開閉や階段の昇り降りなど、音をたてないようにするのが大人でも、なかなか難しかった。ちょっと気を使ってくつろげない雰囲気もあるので、静音・防音の工夫（ホームセンターなどで扱う隙間に貼るクッション材みたいな物）があっても良いかと。

- ・木調が素敵でスタッフの対応もとても良い。また、ぜひ利用したいです。
- ・天井の素材がアスベストに似ているように見えるので気になりました。野活でも返答はいただけなかったのですが、何らかの形で調べ、わかるようにしていただけると安心します。

・市のホームページから自然の村の宿泊状況を確認しづらい、もっと簡単にしてもらいたい。シカの被害が酷い、昔のようにヨツバヒヨドリや、アザミの花が見られる自然の村にしてほしい。

28年度 自然の村直行バス運行 利用者アンケート

◆性別をお伺いします。

男	女	未記入
24	71	1

◆ご利用回数をお伺いします。

はじめて	2～4回目	5回以上	未記入
35	33	22	7

◆年代をお伺いします。

～20代	30代	40代	50代	60代	70代～	未記入
17	13	23	5	19	18	1

◆バス運行を何でお知りになりましたか。

市報	館内チラシ	館内ポスター	知人	HP	DO SPORTS!	以前から	その他	未記入
21	1	0	29	7	12	21	2	3

◆全体を通して本事業はいかがでしたか。

良い	普通	悪い	未記入
80	16	0	0

◆食事の内容はいかがでしたか。

良い	普通	悪い	未記入
65	26	5	0

◆部屋はいかがでしたか。 部屋評価

良い	普通	悪い	未記入
57	37	2	0

◆バスの運行時間の設定はいかがでしたか。

良い	普通	悪い	未記入
67	27	2	0

◆また利用したいと思いますか。

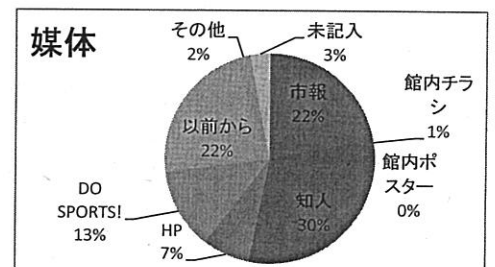
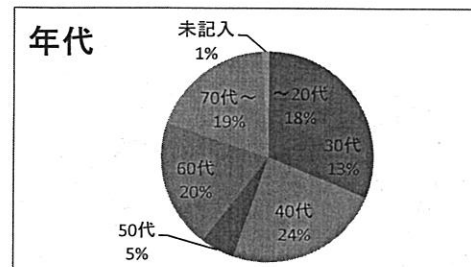
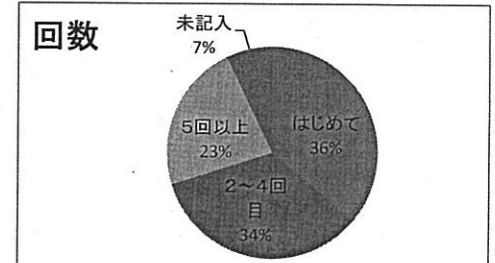
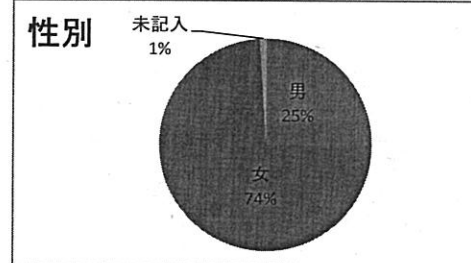
利用したい	わからない	利用したくない	未記入
86	9	0	1

◆どちらの開催が参加しやすいですか。

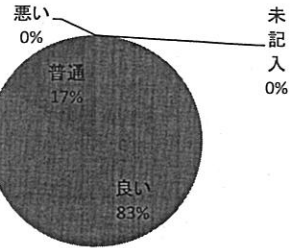
平日	土・日	どちらでも	未記入
19	54	22	1

◆現在、相部屋は受付けていませんが、どう思いますか。

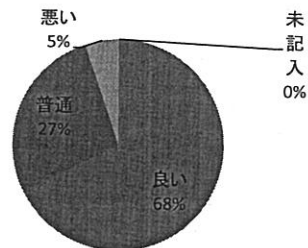
よい	利用したくない	わからない	未記入
10	72	14	0



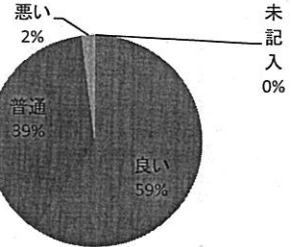
全体評価



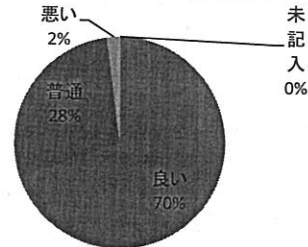
食事



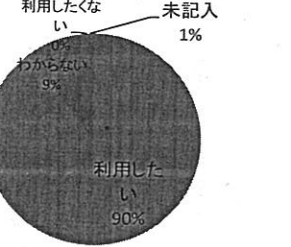
部屋



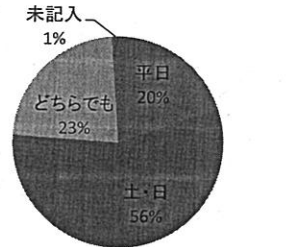
時間



再利用



開催



相部屋



◆全体を通して本事業はいかがでしたか。

- ・リフレッシュできました。ありがとうございます！今年は新しい試みをされているので、次回の利用が楽しみです!! 清里・山菜祭り共に楽しかったです。
- ・野活の方ががんばっているのは分かるが、振る舞いに疑問。良い企画をしてもらっているのも分かっていますが。
- ・お天気に恵まれたので良かった。
- ・1日目の清里は、清泉寮近辺を散策したが、時間配分がうまくできず、余裕があった。
- ・2日目の山菜祭りは期待していたが、やや物足りなかった。武蔵野まつりの方がいいかな。
- ・お天気に恵まれたので楽しい2日間でした。山菜まつりは、地元の川上そばや天がらを味わうことができたので良かったです。もっといろいろな種類の山菜をきいていたのでちょっと残念でした。

うど・わらびは東京でも手に入るのかな・・・)

- ・1日2泊で十分。
- ・山菜祭りは、田舎の雰囲気味わえて良かった。
- ・千円の金券が良かった。土産（レタス）を買いました。
- ・バスの座席が前の方で荷物だけを置いていて、後から来た人が後方に座らなければならなかった。以後、荷物はあいている後ろの席に置くようご指導願いたい。
- ・山菜祭りもたいしたことなかった。チケットをもらったが、使えない店があり残念。長時間イベントを見られるのならよいが、昼食のみだとつまらない。
- ・センターで連れて行くような行事してほしい。
- ・川上村に連れてくるだけだと足がないと行動出来ないから。
- ・普通でした。
- ・自分で内容をアレンジしてきたので満足です。
- ・委託業者は変わらないようですが、利用できる設備の変更が事前には情報がなかった。
- ・三鷹駅からバスの送迎があるのがすばらしい。小さい子供連れでも利用しやすい。
- ・本当にバスは便利でした。自家用車より電車より良いと思います。
- ・隣接市民の住民で参加できるのはありがたい。
- ・料金も安価で、スタッフの皆さんもとても親切なので毎回気持ちよく利用させていただいています。
- ・無理なくまとまっていると思う。
- ・バスで色々な所に連れて行ってもらえて、子供も大人も楽しめました。また、利用したいです!!
- ・今回も楽しませていただきました。ただ佐久は初めてでしたが12月オープンの施設が出来るとは滞在時間を短くてもいいと思いました。
- ・このような取り組みを初めて知り、是非次回も利用するだけでなく、自分の住む地域にも取り入れて欲しいと思った。
- ・自然を感じられて、とても良いです。
- ・毎回 子供たちと楽しんでいます。
- ・今まで利用しなくてもいいなかつた！もっと早く知っていれば!
- ・“自然の中で1人で過ごす”という目的が達成でき楽しかった。
- ・これからも続けて下さい。
- ・とても快適に楽しめました。
- ・洗面所にうがい用のコップがないのは共用を避ける配慮と思われるが、事前に（申し込み時）コップ持参を案内したほうがよい。
- ・スタッフの皆様、施設の皆様、いろいろと親切にありがとうございました。
- ・のんびりでできて満足です。
- ・自然の家の水道の水より武蔵野市の水の方がずっと美味しく、汲んだ場所が悪かったのでしょうか…？塩素とも違う何かに汚染されたような変な味がします。
- ・食事なども大変美味しかったです。お世話になりました。

◆食事の内容はいかがでしたか。

- ・とても美味しかったです。(10件)
- ・薄味で美味しかったです♪
- ・家庭的な料理で美味しかった。ただ、欲を言えば、豚の陶板焼きと鳥ステーキがあったので、鳥ステーキを別のものにしたほうが良いと思った。
- ・生もの(サラダ・パイナップル)から配膳していたのが気になりました。(1枚でしたが、サニーレタスが傷んでた)味はよく、美味しく頂きました。固めのごはんが好きですが、かたくてパサパサでしたね。
- ・料金から考えると大変良いと思う。改善を希望するとすればご飯が年かさの人々には固すぎるのではないかなと思う。
- ・よかつたが、お肉(夕食)多すぎ
- ・もう少し温かいものは温かく食べたい。
- ・味がちょっと私には合わなかった。さめている。

- ・メニューが同じ、量を控え目にしても季節感や地産のものを取り込んで欲しい。
- ・サラダが乾いている。夕食も品数があるが味付けがいまいち。
- ・サラダの中に虫がいた。(生きています)料理は冷たくておいしくない。コーヒー・お茶等もぬるい。
- ・おいしかったです。野菜もたっぷりメニューも良いと思います。地元のものでしょうか。
- ・メニューが変わらないがバランスは取れている
- ・お肉もお魚も多く、おかずの種類も豊富でとてもおいしかったです。
- ・薄味で品数も内容もとても良いと思う。(季節感あり適度な量で)
- ・カレーうどんがおいしかったです。
- ・着色料たっぷりの漬物が変わって食べやすくなった。
- ・値段の割にボリュームもあり、コーヒーが嬉しかった。
- ・夕食の量がもう少し温野菜が欲しかったです。
- ・とても美味しいです。ただ、夕食がボリュームあるので残してしまいがちですので、少量があると嬉しいです。
- ・夕食はボリュームありすぎなので、減らして安くなるといい。
- ・大満足でした。ボリュームもあり、品数も豊富で。
- ・量が多い。
- ・とてもおいしかったです。量はもう少し少なくとも…おいしく食べ過ぎます。
- ・食事のとき、ゴミ箱のふたを開けておいてほしい、全員がいちいち取るのめんどろ。
- ・酒類の扱いを少し増やして欲しいです。
- ・朝ごはん 遅刻して申し訳ありません。

◆部屋はいかがでしたか。

- ・清潔で気持ち良く過ごさせていただきました。(3件)
- ・キレイにされると思う。最小限で良い。
- ・広くてきれいでした！人数によっては、配線が足りないはずですのでソケットが必要だと思います。
- ・広くてよかった。
- ・綺麗で清潔、過ごしやすかったです。贅沢を言えば、私は石油ストーブの臭いが苦手なので考えていただけると嬉しいです。
- ・マットレスの汚れが気になり、上段のベットを使用したが梯子が怖かった。
- ・ベット(8人部屋)の部屋に宿泊したが、マットがシミで汚れていたため、クリーニングが必要と思った。
また、ドアの鍵がスムーズに閉まらなかった。
- ・洋室、ベットマットのしみが気になった。
- ・畳の部屋で2人でしたので、ゆっくりでした。トイレにも近く快適でした。
- ・木造でいい感じでした。
- ・鍵がなかなかかからなかった。
- ・素敵な椅子だったが、長時間だとお尻が痛い(クッションが欲しい)
- ・テレビがないのがよい。ゆっくり過ごせた。卓球の部屋もゲームなどで充実していた。
- ・二段ベットの部屋だったが、ベットを減らして一段が良いと思った。
- ・二段ベッドが子供にうけた。
- ・寒すぎず、暑すぎず適度な温度の部屋でゆっくりと休めました。
- ・次は中央棟にも泊まりたいです！キャビンは虫だらけで脅えました。(笑)
- ・来るとき暗いうちにキャビンに明かりがついていると、虫がいっぱいになるので消したままでよいです。
- ・入室前に暖めておいていただき心地よかったです。
- ・静だし(機械音とか)気になる匂いなどもなく気持ち良い。
- ・2号室は、少しにおいがします。
- ・一泊中央棟は1000円、キャビンは200円は他の自治体運営の施設の中でも安いのではないかと思います。
- ・てんとう虫がたくさんいました。冬でも出るんですね。
- ・隣室の方が2時過ぎまでおしゃべりしてたのが気になりましたが、部屋はよかったです

◆バスの運行時間の設定はいかがでしたか。

- ・穏やかな説明の仕方でもわかりやすくとても良かった。金曜の夕方から日曜夕方までの利用しやすかった。
- ・運転手の方もとても良い方でした。
- ・ゆっくりした設定であわてずにすみよと思います。
- ・無理のない時間でした。利用しやすいです。
- ・遅くなくてよかったです。
- ・途中、行きてスーパーに行ってもらったのがよかった。
- ・ナナズによるのであれば参加前にどこで寄るか(予定)教えて欲しい。
- ・スーパーにもっと長くいたい。行った先のバスの運行時間を考えてほしいです。運転手さんは今の人でいい。
- ・午前中に清里に着いたのに、お店を探していたら、お昼が午後1時過ぎになってしまいました。9時出発でしたが、8時、8時半出発でも大丈夫では。現地で楽しい時間が増えるのはいいと思います。
- ・運転手さん、あいさつもよくしてくれて、大変感じ良かったです。参加して初めての施設に行くとか(パラダなど)知ったので、はじめに詳細を教えてもらえば小淵沢などでも計画をもっと立てて有意義に過ごせたと思う。
- ・1点だけ。パラダの滞在時間が長かったと思います。
- ・清里は駅前是不便なので、まきば公園等へ直接行ってほしいです。
- ・休憩も適度にあり良かったです。
- ・お手洗いの時間も気遣ってくれ、大変助かりました。
- ・夜の集合は午後6時半が良い。到着時間が午後10時半になるので？
- ・今の時間でも良いし、もう少し早くても大丈夫です。
- ・仕事が19時終業なので、少し参加しづらいです。
- ・あと3~40分遅いと参加しやすい。
- ・三鷹の出発がもっと早くても良い。

◆また利用したいと思いますか。

- ・山菜祭りははじめてでしたので、それなりにみて回りましたが、毎回では飽きるかとも思いました。
- ・川上村祭りは、ちょっと寄るなら良いが、メインイベントとしては不満。
- ・祭りはよかった。熱中症対策などしっかりできればもっと居たかった。
- ・是非行きたいです！山菜まつりの滞在期間は少し長かったように思いますが、美味しいお土産も買えたり、楽しめました。また、来年もあるといいなと思います。
- ・自然に囲まれて、又利用したいです。
- ・すごく健康的。リフレッシュできました。
- ・ぜひ利用したいです。
- ・年齢を重ねると予定していても体調を崩すこともあるのでキャンセルしにくい。
- ・利用者のマナーの問題、お風呂に体を洗わずに入る、バス内で消灯・アナウンスしても大声で話し続けるなど。
- ・次回もよろしくお願いします。
- ・宿の職員さんと約束してしまったが、今回のようにある意味前回のようにおばさん友達や家族連れの貸切バスツアーに便乗したかようになってしまっただけは疲れるため。
- ・とても楽しかったです。また違う季節にも利用したいと思います。ありがとうございました。
- ・石油ストーブの臭いが苦手なので、何か替りになる暖房があると嬉しいです。
- ・もう次回のお話が出ています。1つ要望があるとすれば、おみやげが購入できる場所の案内も欲しいです。
- ・今回一日目に少し星が見えたので、また満天の星空を見に行きたいです。
- ・夏場に来てみたいです。
- ・鍋焼きうどんがまた食べたいです。

0 1 2 3 吉祥寺

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立0123吉祥寺		
所在地	武蔵野市吉祥寺東町2-9-12		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会		
代表者	理事長 三澤 和宏		
所在地	武蔵野市境4-11-6		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	①0123施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ②児童福祉法(昭和22年法律第164号)第6条の3第6項に規定する地域子育て支援拠点事業に関する業務 ③子ども・子育て支援法(平成24年法律第65号)第59条第1号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④前3号に掲げるもののほか、0123施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
指定管理委託料	予算	38,378,000円	決算 37,864,554円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) によるモニタリング ①チェック項目 ②重点ポイント ③アピールポイント	98.3 / 100	ニーズに沿った事業の実施に努め、利用者から高い満足度を得た。また、職員に関する項目や施設の快適さの項目で概ね高い評価が得られた。	A	*利用者アンケート調査において、総合満足度は99%であり、多くの利用者からの高い評価を得た。 *ひろばボランティアの試行を行うなど、利用者支援事業に取り組んだ。
		相談、情報提供の充実の他、地域ボランティアや先輩ママによる催しを開催し、利用者支援事業をより充実させることができた。		
		他機関との連携などの相談対応の充実、情報提供の強化と工夫に努めた。		
(B) 利用者モニタリング	99%	自由回答欄には、多くの意見が寄せられ、関心の高さをうかがうことができた。総合満足度では高い評価を得ることができた。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) によるモニタリング ①チェック項目 ②重点ポイント ③アピールポイント	98.3 / 100	利用者から高い満足が得られており、安全、適切な施設運営が行われている。	A	*利用者アンケート調査の総合満足度は99%であり、今回も高い満足度が得られている。 *部分的に評価が下がっている点もあるが、要因として、新規事業など業務量の増に比して職員体制が不十分だった面もあると思われる。
		利用者からの基本的な評価は高い。中でも、利用者から改善を望む声が出た点については、よりいっそうの充実を図ってもらいたい。		
		市の関係機関との連携が進められた。基本的な利用者対応や、安全安心な施設運営が高いレベルで行われている。		
(B) 利用者モニタリング	99%	昨年度より多少評価が下がっている部分もあるが、それでも非常に高い満足度が得られている。		
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45 / 45	45 / 45	*ひろばボランティアの試行、託児付相談を隔月で行うなど、利用者支援を重視した運営を行い、利用者の満足につながった。	*職員対応をはじめとして、全体的な利用者満足度が高い。
B 安全への取り組み	13.3 / 15	13.3 / 15	*利用者参加型の避難訓練を行うなど、災害時の体制を整備している。 *スタッフによる館内の巡回に努めた。	*大きな事件、事故は発生しておらず、市との連携も十分行われている。
C 適正な運営	30 / 30	30 / 30	*利用者のニーズ把握に努め、事業計画に沿った適正な業務を行った。 *1日平均の市内利用者数では、やや増加が見られた。	*法令に則った適正な運営が行われており、事業計画等についても、その都度市との緊密な打ち合わせが行われている。
D 施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	*自動ドアの安全性を高めるための工事をするなど、施設の保守点検及び設備の管理を適切に行った。	*適正な修繕や環境整備により、利用者の過ごしやすき空間が作られている。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者への相談対応の充実を図る	相談件数の記録、個別の相談記録の管理、託児付相談の実施、他機関とのカンファレンス会議など対応の充実を図ることができた。	相談記録や、他機関とのカンファレンス会議など、適切な相談支援体制が整えられた。より利用者が相談しやすい雰囲気作りが必要である。
(2) 情報収集及び提供について改善を行う	ホームページのリニューアル、「ひろば通信」の発行など、情報提供の工夫に努めた。また「0123吉祥寺だより」の配布先を増やした。	市内のさまざまな情報を収集し、適切に利用者へ提供しているが、とくにホームページなどは、より分かりやすい情報提供を望む声もある。
(3) 地域の力(ボランティア・先輩ママ)の活用の仕組みを構築する	利用者や先輩ママの相互ニーズを把握する仕組みを確立させ、多くの催しの開催実現に結びつけた。	地域連携の取組みは徐々に進められている。29年度以降、さらなる充実が期待される。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計-「不満」と「やや不満」の合計	99%
	*総合満足度は99%と非常に高い。 *昨年度に比べて評価の下がった項目もあるが、それでも大きな不満が出ているわけではない。 *相談支援、情報提供といった、今年度の重点ポイントは、今後もさらなる改善の余地がある。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄） <アピール点> *利用者への丁寧な対応を心がけ、利用者支援に努めた。職員による相談対応の充実を図り、利用者支援専門員を窓口とする他機関との連携を積極的に行った。 *館内掲示物や各種パンフレットなどのファイリングだけでなく、ホームページのリニューアル、0123吉祥寺だよりの配布先を増やすなど、情報提供の強化と工夫を行った。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】 *引き続き、個人情報管理に関する事故やイベント時の混雑による事故の未然防止に努め、安全安心な事業運営を心掛けること。 *平成27年度からの新たな取り組みである利用者支援事業により、子育て家庭の個別ニーズにあった、きめ細かい相談支援対応を期待する。また、関係団体との主体的な連携体制を構築し、さらなる事業運営の充実を期待する。	【指摘事項への対応】 *イベント時に臨時職員をできるだけ配置するなど、安全な業務運営に努めた。また、個人情報の保護については、書類の保管、パソコンの管理などを徹底した。 *利用者支援専門員が、窓口となる各関係団体とのカンファレンス会議を定期的に行うなどにより、利用者支援の充実に努めた。
<改善が必要だと思われる点> *利用者支援事業における相談対応の充実には特に力を入れていたが、利用者からの満足度は他の項目に比べてやや低かった。アンケートの自由回答欄や「うさぎポスト」（ご意見箱）の意見によると、スタッフの対応に対する期待が上がっているようにもうかがえる。また、実際に相談を利用した方からは高い満足度がうかがえることから、今後は、より一層、相談の機会を増やし、その周知を行いたい。また職員のスキルアップにより、相談対応への充実した取り組みを図っていきたい。	

主管課（記入欄） <主管課として特に評価できる点> *限られた人員で、利用者支援事業に関する新たな取り組みを積極的に行った。また、市の主催する会議などにも可能な限り参加し、事例発表なども積極的に行ったことで、各種専門機関との連携が強化された。 *職員の適切な対応や、施設の安全な管理など、子育て支援施設としての基本的な部分が、非常に高いレベルで実施されている。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】 *引き続き、個人情報管理に関する事故やイベント時の混雑による事故の未然防止に努め、安全安心な事業運営を心掛けること。 *平成27年度からの新たな取り組みである利用者支援事業により、子育て家庭の個別ニーズにあった、きめ細かい相談支援対応を期待する。また、関係団体との主体的な連携体制を構築し、さらなる事業運営の充実を期待する。	【指摘事項への対応】 *個人情報管理、安全安心な事業運営については適切に実施されている。必要時には市への相談も随時なされている。 *きめ細かい相談支援対応や連携体制の構築の取り組みは確実に進んでいる。一方で、職員が施設内で相談を受ける機会が不足している様子もうかがわれるが、平成29年度の人員体制強化により、一定改善されるものと考えられる。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *人員体制の強化を受けて、利用者 と接する時間を十分に確保し、相談事業を強化すること。 *地域の情報や、施設自体の情報を、より分かりやすく周知すること。その際、来館者以外へもホームページなどを通じたアピールを強化すること。 *地域連携を強化し、民間団体へのサポート等を行うこと。	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

(様式3)チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
評価の理由	・情報提供においては「0123吉祥寺だより」をリニューアルし、より行事や催しの情報がわかりやすく周知できるように努め、市内の配布先を増加した。また、ホームページのリニューアルを行った。 ・自主事業では利用者のニーズを汲み上げ、地域ボランティアの協力によって行う催しを多く設けた。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	×
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	・靴の履き間違い1件、子どもが自転車チェーンに指を挟む事故が1件起きた。しかしその都度、適切な措置と利用者との信頼関係により事態の深刻化を避けることができた。	

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
評価の理由	・市内の利用者数は、H27年度(日平均)37.29人のところ、37.97人に増加している。 ・個人情報についての研修を受け、書類の保管やパソコンの管理などを徹底している。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
評価の理由	・設備の保守点検については、各専門業者に委託し適正に管理されている。 ・建物や遊具などに経年劣化が見られるが、適切な管理のもと、随時点検を行い、修理・修繕の対応を行っている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

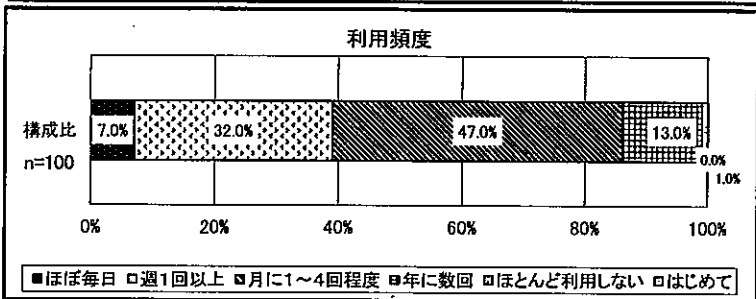
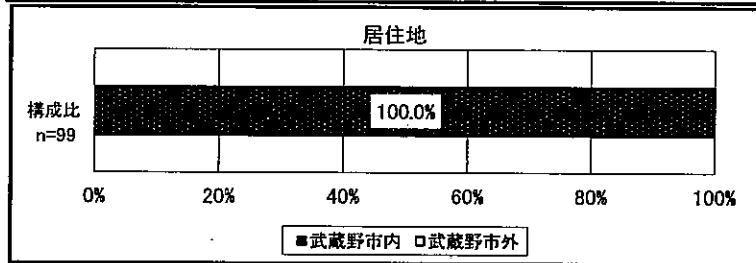
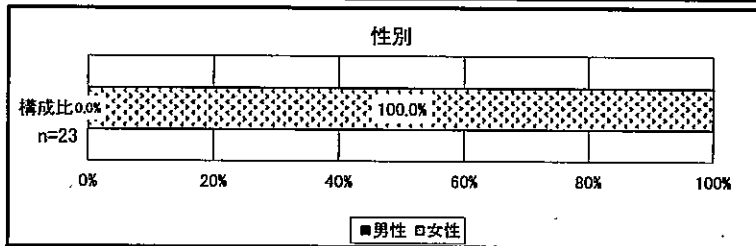
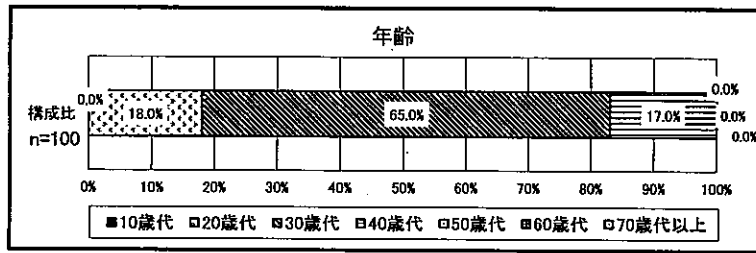
(様式3)チェック項目シート

主管課

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者支援事業として、情報提供や地域との連携を強化する取組みが行われている。 ・職員対応をはじめとして、全体的な利用者満足度が高い。 		
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・28年度も重大な事件、事故は発生しておらず、小さな事故の際も、市との連携は十分行われている。 		

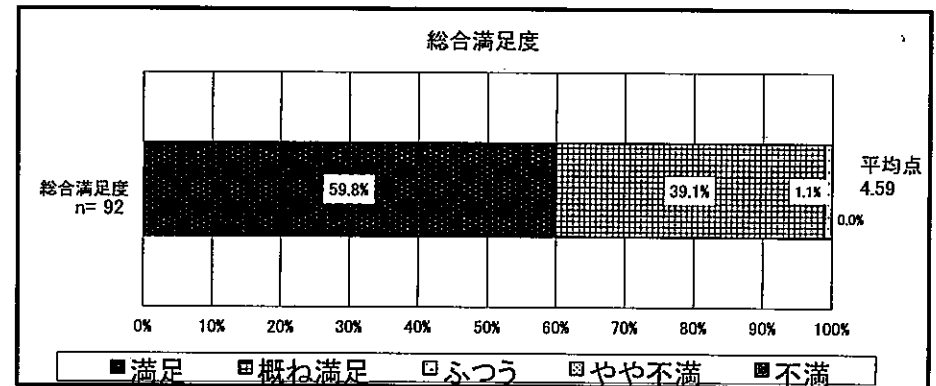
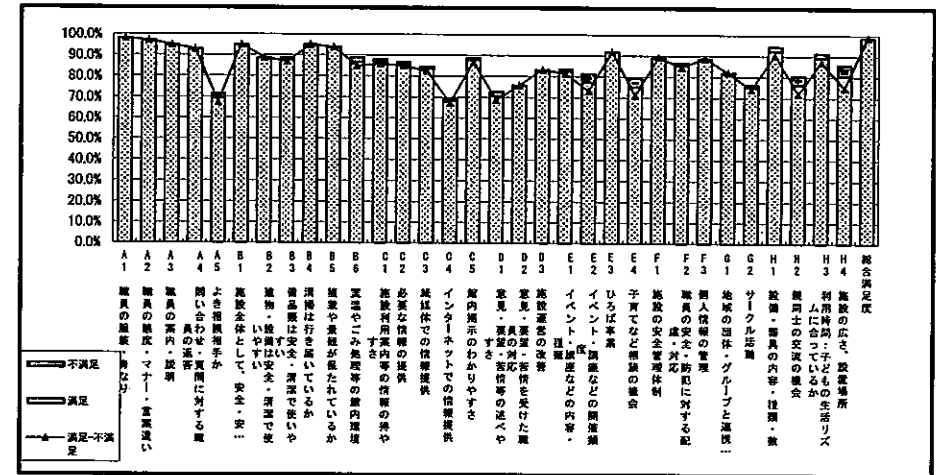
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○	
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的の実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的の実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○	
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○		
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・以前同様に、法令に則った適正な運営が行われている。 ・事業計画について、市との緊密な打ち合わせが行われている。 			
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○		
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・設備の保守点検については、各専門業者に委託し適正に管理されている。 ・経年劣化についてはやむを得ない部分があるが、それでも適正な修繕や環境整備により、利用者の過ごしやすき空間が作られている。 			

施設名 武蔵野市立O123吉祥寺



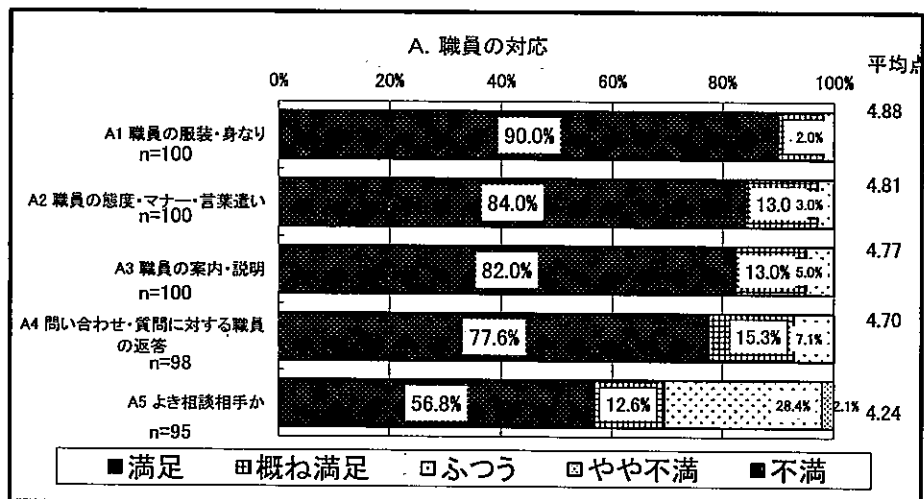
【回答者の属性】に関するコメント

- ・年齢は30代が6割以上を占め、次いで20代、40代の順に多かった。
- ・今回は男性利用者からの回答はなかった。
- ・市内在住者のみ参加できる事業に対する質問項目があるため、対象は市内在住者とした。
- ・多くの方が月に1~4回程度以上利用している。

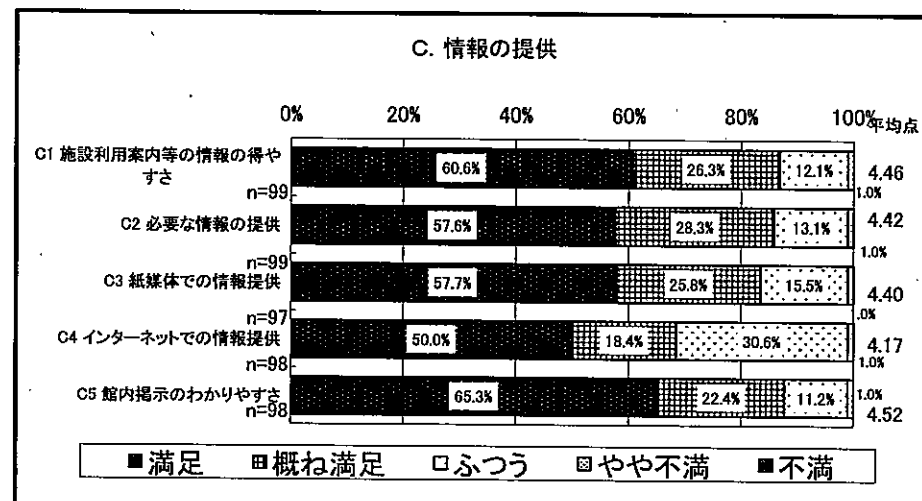


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

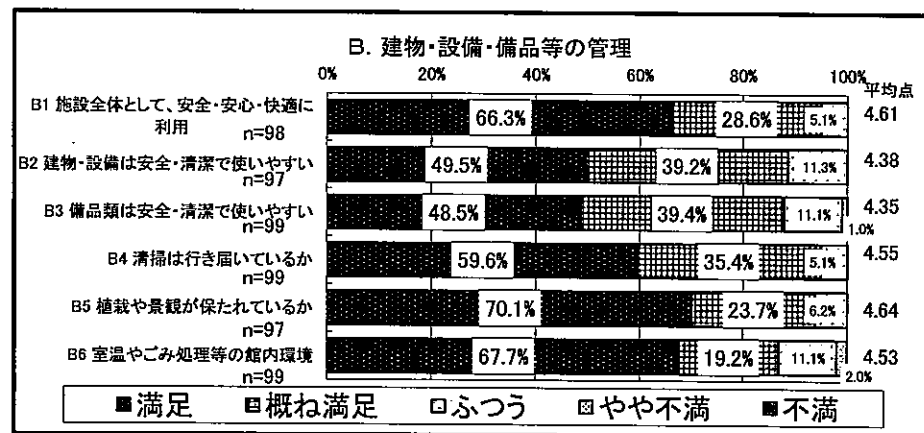
【総合満足度】に関するコメント
 昨年度と比較するとやや評価の下がっている部分はあるが、それでも満足・概ね満足と答えた方の割合が99%で、高い満足度が得られている。現状では職員が多忙で、十分ひろばに出られない様子もうかがえる。職員体制を強化し、ひろばで相談を受けたり、親同士の交流を促したりする機会を確保することで、評価の改善につながる部分があると思われる。



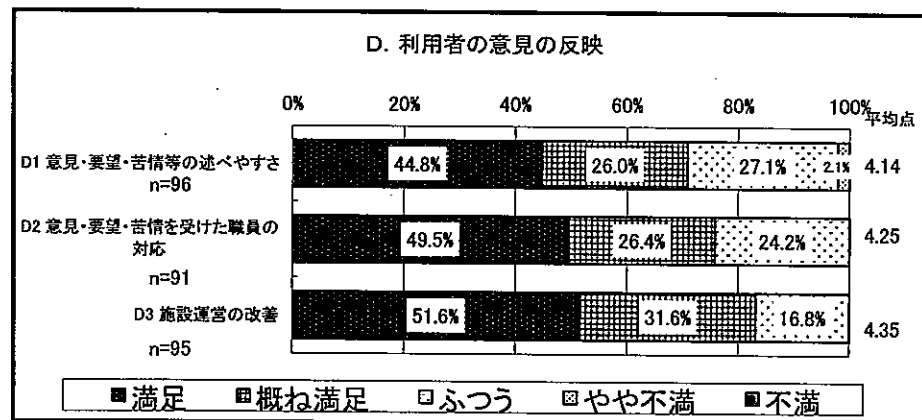
【A職員(の対応)に関するコメント】
A1～A4は4項目とも非常に高い満足度が得られている。A5については、昨年度よりもやや評価が下がってしまった。ただし、自由記載欄からは、実際に相談した利用者は高い満足度を得ていることがうかがえる。相談機会をふやす体制を取ることで改善されるものと思われる。



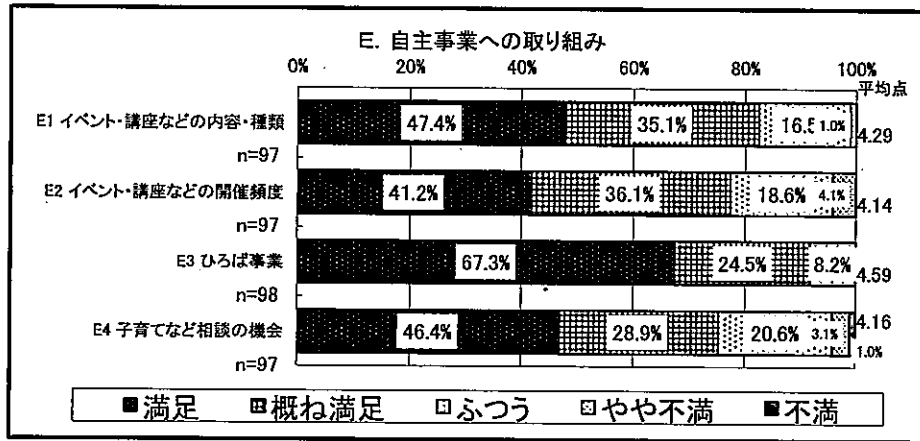
【C情報の提供に関するコメント】
今年度から紙媒体、インターネットそれぞれについてもアンケートを行ったが、特にインターネットについては情報提供のあり方に改善の余地があるものと思われる。



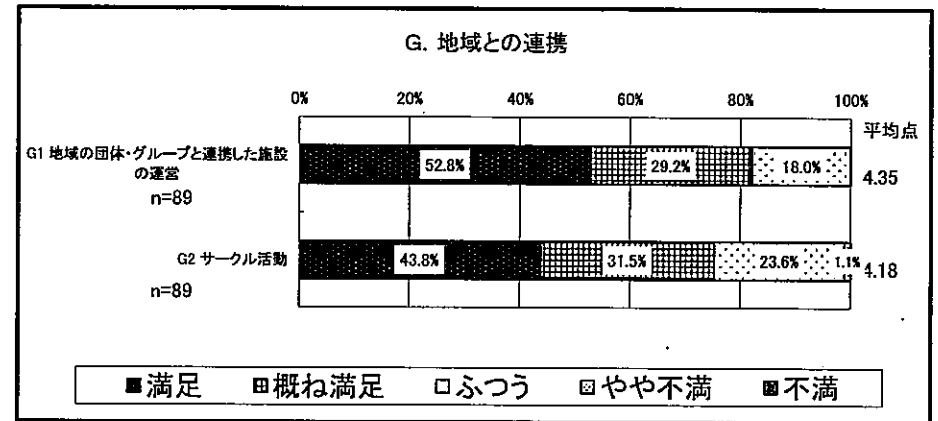
【B建物・設備・備品等の管理に関するコメント】
開設から24年以上が経過しているが、おおむね高い評価が得られている。



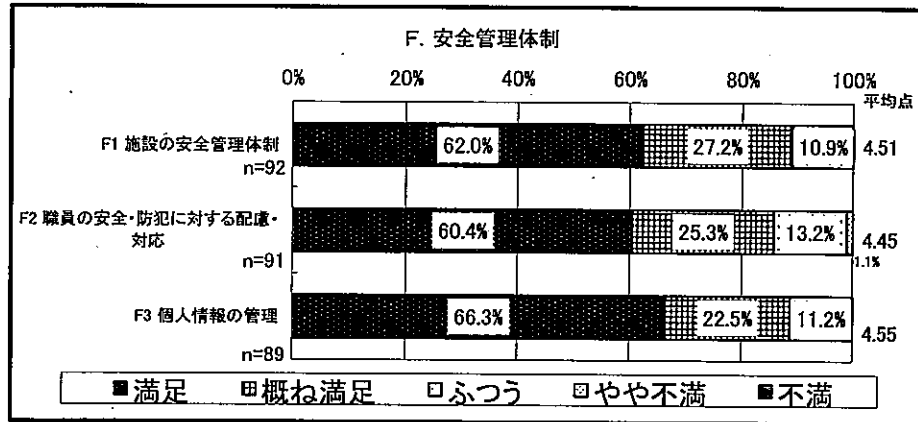
【D利用者の意見の反映に関するコメント】
全体としては悪い評価ではないが、昨年度よりもやや評価が下がっている。利用者が意見を述べやすい環境づくりに努める必要がある。



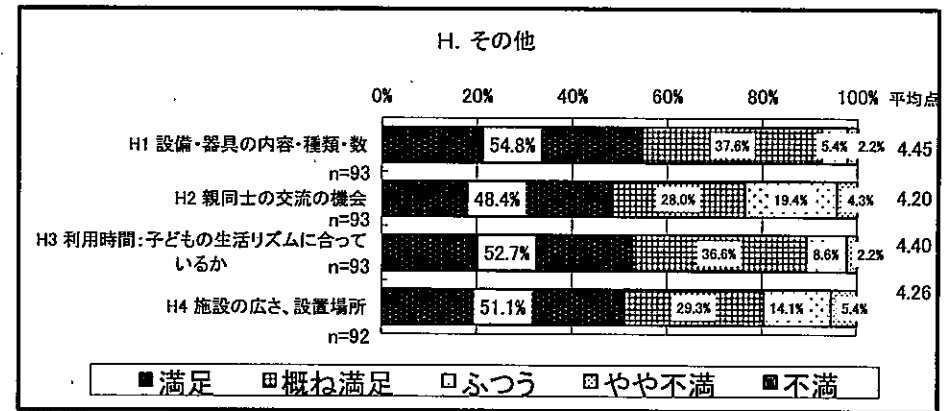
【E自主事業への取り組み】に関するコメント
自由記載欄を見ても、イベントについては昨年度同様ニーズが高い。相談の機会の項目がやや評価を下げているため、相談機会が増えるような体制を取ることが望ましい。



【G地域との連携】に関するコメント
自由記載欄の意見は少なかったが、引き続き地域連携の取り組みを進めていくことで、利用者の認知度も上がるものと思われる。



【F安全管理体制】に関するコメント
概ね高い満足度が得られている。



【Hその他】に関するコメント
おおむね高い評価が得られているが、親同士の交流を図る取り組みが進められることが望ましい。

施設名： 0123 吉祥寺

自由記載欄・回答理由

【問2】当施設の管理・運営等に関する以下の各項目について、あなたのお考えをお聞かせください。

A. 職員の対応について

- ・親身になって相談ののってくださりとても助かっています
- ・(職員に対し)特に相談したことはない
- ・相談したい時に、違う方と長く話しているのでタイミングなくなって話せないです
- ・職員さんと交流する(話す)機会がない。職員さんがもっとフレンドリーだとうれいいます。
- ・(5.について)相談したことがないのでわかりません
- ・いつもよく声をかけていただいたりして、とてもありがたく思っています。
- ・質問してもきちんと答えてくださるし、職員さんから声をかけてくださることもあって助かっています。
- ・(5.について)相談したことがないです
- ・赤ちゃん部屋のおもちゃが定期的に新しくなるとうれいいます。
- ・子の名前をおぼえて頂き、話しかけて下さいます
- ・皆さん親切でやさしいです
- ・子どもの対応にフォローして下さり、助かっています。
- ・いつも優しく、私や娘に声をかけてくれていて嬉しいんです。
- ・0123に来ると職員の方が声を掛けて下さり、色々なお話もできて自分自身のリフレッシュにもなりありがたく思っています。
- ・愛情をもって子供に接して下さるし、母親である私や夫の事にも親身になって下さるのでとても愛を感じます。
- ・声かけなど積極的にあいさつ(子どもにも)していただけると嬉しいです。母親の子育て等に対してアドバイスが欲しいです(会話が少ない)

B. 建物・設備・備品等の管理について

- ・一階のトイレのかぎがこわれているのを直してほしい。しまりづらい。
- ・清潔だと思います。
- ・トイレ。角が汚れている
- ・古い施設だけど、手がいき届いているし、木材に年月の経った良さがあるので気に入っています。
- ・2Fのトイレが外からだど使用中かどうか分からず、かつ扉がやや開きにくいので空

ているのか分かりにくい

- ・マナーが悪い方などがどうしても目立ってしまっているように感じます。(食事の場所など汚いことが多くなった)
- ・トイレが寒いです
- ・手押し車や三輪車を自分の子どもが使うとき、とても気を遣います
- ・たまにすごく寒い、すごく暖かい時がある。食べカスやトイレの汚れは使用する人のマナーがなっていない部分もある。
- ・自転車おきばがもう少し広いといいのですが…
- ・赤ちゃん部屋は、少し寒い時があります。
- ・駐輪場をととのえてほしいです。
- ・たまにゴミがたまっていたり、黄バミが目立つ場合がある気がします。
- ・木のものが多く、おちつくかんじです
- ・子どもを安心して遊ばせられています。
- ・トイレの臭いが少々気になります。
- ・広い空間と木の温もりが気持ちいいです

C. 情報の提供について

- ・インターネット(HP)上の行事予定を翌月分も掲載して欲しい。
- ・来館しないと見れないチラシ、情報もホームページ等でみれるようになると、なお良い。
- ・インターネットはあまり参照していない
- ・HPをもっと充実させていただくと、利用しやすくなるかも…?
- ・ホームページでイベントの概要や日程が分かると助かります
- ・年末年始の情報をネットにのせてほしかったです
- ・月のスケジュールに書いていない催しものが学習室でやっているのが時々あり、なんだろうと思っています。
- ・ママさんたちのお手製地図がすばらしい!

D. 利用者の意見の反映について

- ・特に意見したことがないので、分かりません。
- ・とく名や記名不要な感じならもう少し意見を言いやすいかな…
- ・いつも様々な工夫をしてくださっています。

E. 自主事業への取り組みについて

- ・親子シネマがあったらいいな。映画館になかなか行けないので
- ・子どもが参加する講座(リズムックなど)をやってほしいです
- ・平日のイベントが多いので、働いているとあまり参加できず、残念です。職員の方、事務室で忙しそうにされていることが多く、おもちゃのぐるりんのようにフロアで遊びのほじよや、親がトイレにいく際に気軽に子どもをみていただけるとさらにありがたいです。
- ・土曜日に開催してほしい

- ・今後のイベントも楽しみにしています。
 - ・0才の日が休日と重なって、お休みだとさみしいです。月に必ず3回くらいあるとうれしいです。
 - ・これからイベントを充実させていただけるとありがたいです。
 - ・もう少しイベントを増やしてほしい。
 - ・2、3歳ひろばの回数が少なく、しかも申し込み制なのですぐうまってしまうので増やしてほしい。
 - ・イベントが楽しく、託児もあつたりと、とても充実していると思います。大満足です。
 - ・予約制の講座がすぐにうまってしまうので、もっと回数があるといい
 - ・0歳もあそべるイベントがもっとあるとうれしいです。
 - ・料理講座をふやしてほしい
 - ・すぐに定員がいっぱいになってしまうのでもう少し回数が増えたらうれしいです
 - ・身長・体重を計ってもらえるイベントがなにげに助かります(家で計れないので)
 - ・混雑時など市内の人を優先してほしいと思います。あまりに混雑しているのびのびと遊べない為
 - ・講座など、興味のあるものが多く参加させて頂いています。色々な種類の講座があるのもありがたいです。
 - ・リトミックなど、小さな子どもと一緒に参加できる講座がもっと多いと嬉しいです。
 - ・相談など、もう少し気軽に(全員が)できる雰囲気があれば良いと思います
- F. 安全管理体制について
- ・1Fにある木馬で使用者以外の子の足をつめてしまわないかいつも心配になる
 - ・コインロッカーがあるので安心感があります。
 - ・見知らぬ男性(不審者)が入ってきて誰も誰かのお父さんかな、と思ってスルーしてしまいそうです
 - ・利用頻度が少ないので職員の方の対応についてはよくわかりません
 - ・登録していない人が時々出入りしている様です。
 - ・子どもの状況をもう少し見て頂けると嬉しいです
- G. 地域との連携について
- ・わかりかねます
 - ・ボランティアの方のピアノ演奏会など、とても良いと思います。
 - ・サークル活動で0123 吉祥寺のお部屋を借りているのですが、快く貸して頂いています。
- H. その他
- ・武蔵野市の西、南側にも0123がほしい
 - ・利用者数が多く、少しせまいと思うこともあります。年のはなれている兄弟とも雨の日一緒にあそべるところがあると助かります。0123に求めることではないかもしれませんが、
 - ・広さは、外の遊び場がもっと広く、積極的に遊べるといい。

- ・親同士が仲良くなれる雰囲気じゃない感じがします。食堂が一杯で座れないことがありました。
 - ・施設の周辺にお買い物できる所があるとうれしい。家の近所にあるとうれしいが、少し遠い。
 - ・17:00までだとありがたいです
 - ・空気清浄機などがあると、冬場なども安心して利用できるかも?
 - ・床がやわらかいマットになっているスペースがあると良いと思う
 - ・施設の近くに停まるバスの停留所があったら雨の日等利用しやすいかなと思いました。
 - ・夏場はもう少し遅くまで開いてほしいです。日中は暑くて外出しなかったです。
 - ・土日の利用が多いので、イベントがあるとうれしいです
 - ・17時くらいまで開館していただけると助かるなと思います。
 - ・17時まで空いているといいなあとと思います。
 - ・もう1時間長く開館していただくと…嬉しいです。
 - ・おむつ替えスペースは(うんち以外)室内にも欲しい。トイレ内が寒いです
- 問4 よりよいサービスを提供するために改善すべき点がありましたら、ご記入ください。
- ・0才、1才ひろばよりもっと子どもが楽しめる内容のイベントをやってほしいです。ダンスとかリズムミックとか何かを作る会のようなもの
 - ・ムーバスが0123前を通るようにしてほしい
 - ・開館時間を(夏だけでも)~17:00にしてほしい。職員さんが忙しそうで話しかけにくい(事務所にこもっておられる)とは言え、いつもお世話になっていて感謝しかありません。ありがとうございます!
 - ・室内遊びについては、充実しているが、外遊びについては、足りない点がある。もっと外で遊ぶ大切さや、砂でよごれることをイベントを通して伝えてほしい。
 - ・自転車置き場がいっぱいなので増やせたら良いと思う
 - ・市外の利用者が多いと聞いた。市民により手厚いサービスを求める。
 - ・トイレのニオイが少し気になる。トイレの手洗い石けんを置いてほしい。
 - ・母親だけ一人でゆっくりできる機会を使ってくださったらうれしいです
 - ・充実した施設ですが、もっとアットホームな人との交流があると、親としては楽しく滞在できると思います。
 - ・もっと月齢ごとのイベントがあったら嬉しいです。
 - ・開館時間が17時までだとありがたいです。親同士で交流できる機会がもっと欲しいです。(出身地、趣味、兄弟の数など、テーマ別に集まる機会があつたりすると、うれしい)
 - ・音楽コンサートや人形劇のようなイベントをもっと沢山開催してほしい
 - ・17:00まで開いてくれたら嬉しいです。
 - ・16:30まで希望
 - ・4歳以上のお兄さんやお姉さんがいると、どうしても遊ばせにくく感じるがあります

す。みんなが気持ちよく使えるように、親御さんが周りの方たちを意識して利用できるとういと思います。

・何度も言われているかもしれませんが、冷たいものが飲める自販機などがあるとよいです。

・できれば日曜日もあけてほしい。オムツ・離乳食の自動販売機があると急に対応できて助かります

・年齢の大きい子の親たちが子ども達をまったくみていないことがあるので心配になることもある。片づけをしない人たちが多い。

・新しいおもちゃをもっと入れてほしい。

・2才代後半～4才の子供向けとしては遊具がものたりない。

・大きい子がオモチャを占領する問題について、話しかけてはどうかという回答がありましたがよくその子になかなかそれはふりだと思えます

・とくにありません。このままでよいと思います。

・夏期だけでも17時まで開いてると嬉しいです。

・大きい子(3才や4才より上の子)が時々走り回っているときがあり、保護者が見ていないとあぶないことがあるので、時々スタッフの方からも注意していただけると嬉しいです。

・こう座の人数をふやしてほしい

・保育の手助け・見守りをもう少しして頂けると嬉しいです。お友達同志のおもちゃの取り合いに対しての声かけ、けんかしている子や危険な状況等

問5 その他、お気づきの点、ご意見・ご要望等がございましたら、ご記入ください。

・いつもとても助かっています。ありがとうございます。

・イベントや、歌やダンスの時間がたくさんほしいです！！

・4才になったら入館できなくなるのがさみしいです。

・いつも利用させていただいています。子供たちがよるこんであそんでいるので、たすかっています。いつもありがとうございます！！

・駐輪場が少し広くなると良い(吉祥寺)(難しいと思いますが)

・自転車置き場が少し狭く感じます。

・いつも楽しく利用させていただいています

・保育施設も大切ですが、0123のように親子であそべる施設もとてもありがたいです。(働くママだけでなく、子育てしているママの支援として、ありがたい場所です)

・リトミック等のイベントがもっとあると良い

・幼児・乳児に特化した施設は小さい子どもを安心して遊ばせられるのでありがたいです。施設内もおもちゃも清潔で安心です。

・インフルなどが落ち着いたら、また利用する機会が増えると思います！

・もうすぐ通えなくなってしまうのが残念です。3月生まれだと一年短いのが残念

・おむつの交換台(トイレ以外での)を1階にも設置してあるといいかも…。

・いつも限りある人数で丁寧に対応してくださったり講座や遊びの機会を設けて下さり、良い刺激になるし、ありがたいです。これからもひき続きがんばって下さい

・とっても楽しく利用しています。ありがとうございます。

・吉祥寺0123のスタッフは積極的にコミュニケーションをとってくださりますが、はらっぱのスタッフは事務室にいらっしゃることが多く、吉祥寺0123のような対応だと嬉しい

・職員の方がていねいに、何度でも相談に乗ってくださって助けられています。

・食事部屋の使い方をもう少し各自がルールを守ってほしい。食べこぼしで床が汚れてもそのまま…おもちゃを持ち込んで食べさせてる…貼り紙などで注意するとか？

・0123吉祥寺は場所柄、武蔵野市在住の人にとっては遠く感じる。杉並、練馬に近いので、利用者がほとんど武蔵野市の人という感じがしないうです。子育ては助け合いなので広い心を持って利用させて頂いていますが杉並区は子育て応援券などがあり、杉並の方は良いとどりをしている気もします。もう少し中町よりの方にあればいいなと思います。すくすく泉は狭いので。

・たまに親ごさんが見ていない子どもがいて(おもにはらっぱにて)ちょっと心配になります

・いつもあたたかく声かけして下さい、うれしいです。ありがとうございます。

・0123で沢山お友達ができ、子どもにとっても私にとっても楽しく過ごせる場になっています。職員の方達もとても優しく、子どもにも沢山声を掛けて下さるのが嬉しいです。

・他県に住む親族や友人にも自慢できる施設です。いつも本当にありがとうございます！

・初めて会うママ同志でもあいさつできるような雰囲気、環境作りをして頂けると嬉しいです。グループだけでなく職員の方とのコミュニケーションが少ないように思います。(特に子どもに対して)

0 1 2 3 はらっぱ

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立0123はらっぱ		
所在地	武蔵野市八幡町1-3-24		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野市子ども協会		
代表者	理事長 三澤 和宏		
所在地	武蔵野市境4-11-6		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	① 0123施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ② 児童福祉法(昭和22年法律第164号)第6条の3第6項に規定する地域子育て支援拠点事業に関する業務 ③ 子ども・子育て支援法(平成24年法律第65号)第59条第1号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④ 前3号に掲げるもののほか、0123施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長の権限に属する事務を除く業務		
指定管理委託料	予算	53,622,000円	決算 51,022,187円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100	ひろばでの丁寧な対応や利用者のニーズの把握に努めた結果、満足度が昨年以上に向上した。	A
	②重点ポイント		相談しやすい環境の整備や情報提供を行った。ひろばボランティアを試行するなど、地域と連携して子育て支援を行うための新たな取り組みを行った。	
	③アピールポイント		情報提供や相談について、利用者の立場に立った適切な事業運営を行った。利用者支援専門員を中心に、他団体との交流・連携を深めた。	
(B) 利用者モニタリング	100%	利用者アンケート調査で多くの方から、高い満足度が得られた。		*利用者支援事業に積極的に取り組んだ。
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100	ひろばでの丁寧な対応や利用者のニーズの把握に努めた結果、満足度が昨年以上に向上した。	A
	②重点ポイント		ひろばで相談を受ける機会が増え、また、情報提供についても改善された。地域連携についても少しずつ進められている。	
	③アピールポイント		市の関係機関との連携が進められた。基本的な利用者対応や、安全安心な施設運営が高いレベルで行われている。	
(B) 利用者モニタリング	100%	申し分のない高い満足度が得られている。		
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	*丁寧な対応を心がけ、相談の機会や情報提供を充実させたことで、利用者の職員に対する満足度やひろば事業に対する満足度が向上した。	*情報提供の方法に改善が見られた。 *全体として前年以上の利用者満足度が得られている。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*注意喚起を徹底したり新たな対策を講じたりすることで、事件・事故を未然に防いだ。	*新たな対策を講じるなど、安全への取り組みについては、一層の向上が見られた。
C 適正な運営	30/30	30/30	*利用者のニーズに合った事業運営を心がけ、多くの方の利用につながった。	*法令を順守した適正な運営がなされている。 *予算執行については、より市との緊密な打ち合わせが必要である。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*施設の自主点検を定期的に行ったり、必要に応じて修繕を行ったりするなど、適切な安全管理を行った。	*安全性は十分確保されている。 *快適な環境が整備されている。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特徴にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者への相談対応の充実を図る	*「食・なんでも相談」を毎月実施から毎月実施に変更したことでリピーターが増加した。 *子育ての相談について、いつでもスタッフが声をかけてという内容の掲示を館内に複数するなど、気軽に相談できる環境作りに取り組んだ。	*気軽に相談できる環境作りに取り組んだことで、利用者の満足度も向上している。 *市の関係機関との連携体制が構築され、相談支援のさらなる充実が図られた。
(2)	情報収集及び提供について改善を行う	*市や他機関・他団体との交流を積極的に行い、情報収集に努めた。 *市内の子育て情報に注意を払い、こまめに収集し掲示を行った。	*さまざまな情報収集に努め、館内で積極的に情報提供を行うことで、利用者満足度も大幅に改善された。
(3)	地域力(ボランティア・先輩ママ)の活用を構築する	*新たにひろばボランティアを試行するなど地域力を活用した子育て支援の取り組みを行った。	*ひろばボランティア試行など取り組みが進んだ。今後、民間団体のサポートを行うなど、より地域の拠点としての役割を果たしてもらいたい。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	100%	申し分のない高い評価が得られている。個々の項目についても、おおむね前年から利用者満足度が向上している。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄） <アピール点> *市内の子育て情報の収集に力を入れ、こまめに掲示するなど、利用者により多くの情報をわかりやすく提供することができた。 *ひろばにおいて利用者への対応を丁寧に行うことで、相談件数が増えた。 *利用者支援専門員が様々な会議や現場に出向き、0123施設のPRを行うとともに、他団体との交流や連携を進めた。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】 *職員の接遇への評価は高いが、日常的に職員が忙しそうで話しかけづらいという意見が見受けられる。時間を決めて巡回するなど利用者からのコミュニケーションの希望に応えられるような改善を図ること。 *平成27年度からの新たな取り組みである利用者支援事業により、子育て家庭の個別ニーズに合った、きめ細かい相談支援対応を期待する。また、関連団体との主体的な連携体制を構築し、さらなる事業運営の充実を期待する。	【指摘事項への対応】 *モニタリング結果については、改善が必要な点について職員間で共有し、職員一人一人の意識の向上を図った。 *以前から当番制でひろばに出るようにしているが、利用者数が多いことから、当番の職員に関わらず全員が意識して利用者とのかかわりを持つことを再度確認した。 *毎月行っている会議の際に、指摘事項について月の目標に挙げるなど重点的に取り組んだ。 *子育て支援専門員を中心に、カンファレンス会議など関連団体との交流や連携を活発に行なった。
<改善が必要だと思われる点> *スタッフがひろばで利用者に関わる時間を適切に確保し、個別ニーズに合った丁寧な対応ができるように心がける。 *利用者支援事業については、主管課・他機関・他団体との連携を深め、さらなる支援の充実を図ってきたい。	

主管課（記入欄） <主管課として特に評価できる点> *利用者支援事業の一環として、市の主催する会議等にも積極的に参加し、利用者支援事業についての説明を行うなど、関係機関との連携が進められた。 *子育て支援施設として、基本的な利用者対応や、安全安心な施設運営が高いレベルで行われている。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】 *職員の接遇への評価は高いが、日常的に職員が忙しそうで話しかけづらいという意見が見受けられる。時間を決めて巡回するなど利用者からのコミュニケーションの希望に応えられるような改善を図ること。 *平成27年度からの新たな取り組みである利用者支援事業により、子育て家庭の個別ニーズに合った、きめ細かい相談支援対応を期待する。また、関連団体との主体的な連携体制を構築し、さらなる事業運営の充実を期待する。	【指摘事項への対応】 *職員がひろばで相談を受ける機会を意識的に増やすことで、利用者満足度にも大きな改善が見られた。 *市の専門機関とのケース支援会議の取組みを始めるなど、きめ細かい相談支援体制の構築について、向上が見られた。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *29年度の人員体制強化を受け、特に地域連携について、民間の小規模な団体ともさらなる連携を行い、地域の拠点としての役割を果たすこと。 *事業執行、特に予算執行状況について、市とより一層の情報共有を図ること。	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

(様式3)チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者 の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携 等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
11 地域ニーズを把握している。		○	
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
自主事業への 取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
	・市内の子育て情報の収集に力を注ぎこまめに掲示するようにした結果、情報提供の満足度がアップした。 ・たよりの配布先を増やすなど、0123施設の周知に努めた。 ・新たにひろばボランティアを試行するなど、地域と連携した子育て支援を行った。		
B 安全への 取組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
29 事件・事故が発生していない。		○	
30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
評価の理由	・ポスター掲示や放送による注意喚起を徹底した結果、事件・事故は発生しなかった。 ・靴の履き間違い防止策として、受付にマーク付き洗濯バサミを置き利用を促すなど、新たな対策を行った。また、靴箱前の照明を明るくするなど靴が見やすいように環境改善を行った。 ・利用者も参加して行う避難誘導訓練を実施し、災害に対する意識を高めた。		

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の 履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体 制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情 報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託 先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への 取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の 適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
経費節減への 取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	・利用者数は、一日平均118.5人と大幅に減ることなく多くの利用があった。 ・市内の利用者向けに、年齢別ひろばやサイクル0123を継続して実施し、市内利用者の来館につながった。		
D 施設・設 備等の 適正な 管理	適正な建物・ 設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管 理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	・こまめに安全点検を行い、安全性の確保と良好な機能の保持に努めた。 ・外部ホールの遮熱シートを遮熱性の高いものに貼り替えるなど、利用者が快適に施設を利用できるように改善を図った。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

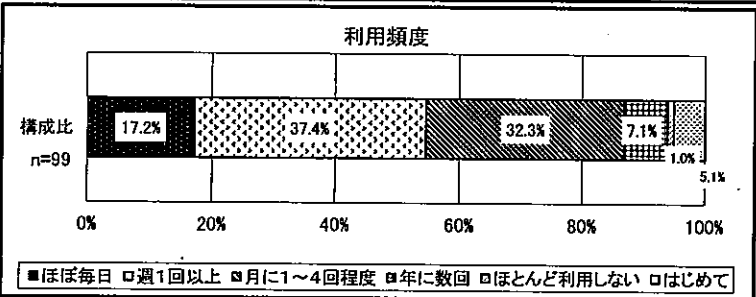
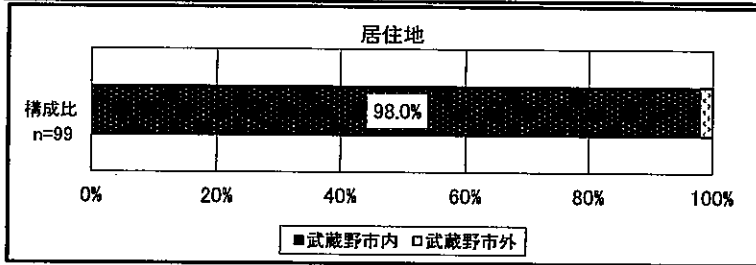
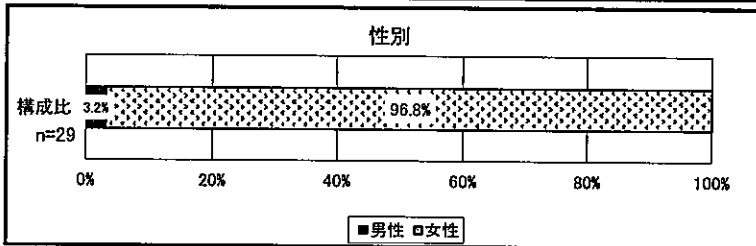
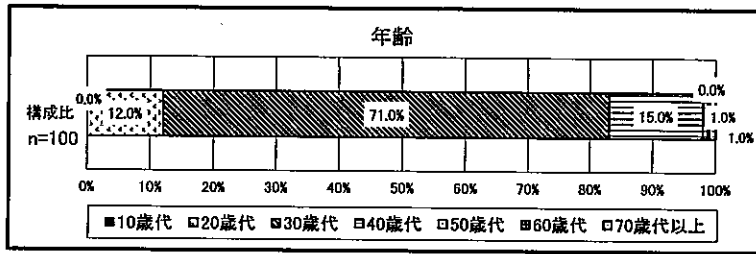
(様式3)チェック項目シート

主管課

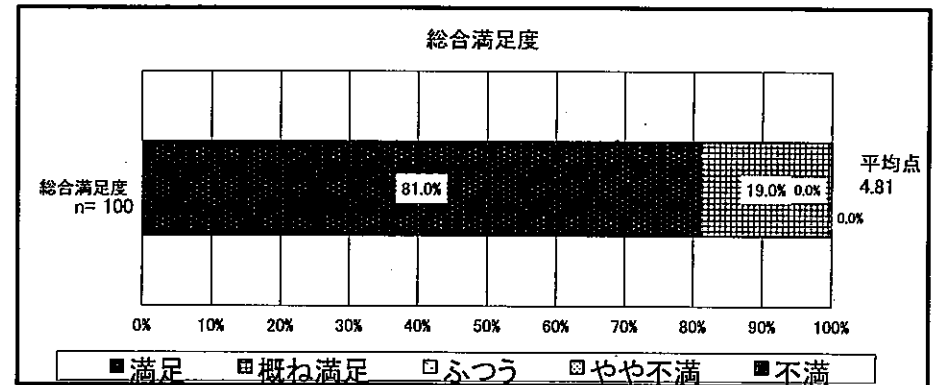
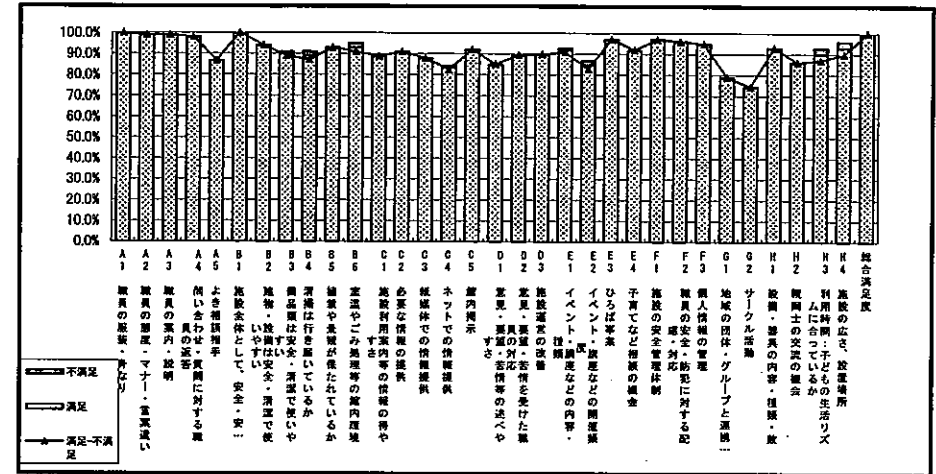
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○		
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○		
地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
	11 地域ニーズを把握している。	○		
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○		
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○		
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○		
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○		
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○		
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○		
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○		
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・さまざまな情報収集に努め、積極的な情報提供を行った。 ・全体として利用者満足度が向上している。 ・新たにひろばボランティアを試行するなど、地域と連携した子育て支援を行った。 			
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な警備	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
評価の理由	29 事件・事故が発生していない。	○		
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	<ul style="list-style-type: none"> ・大きな事件・事故は発生しなかった。 ・新たな靴の履き間違い防止策を取るなど、より適正な危機管理が行われている。 			

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○	
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的の実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的の実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○		
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○		
利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○		
	46 計画通りの収入が得られている。	○		
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○		
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
	50 現金等が適正に管理されている。	○		
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・連日多くの来館者がある中、個人情報の管理を含め法令を順守した適正な運営がなされている。 ・事業計画については市と十分な打ち合わせを行っているが、予算執行状況について、一部、市で正確な情報が把握できないことがあった。今後、より緊密な連携が必要である。 			
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・安全性については十分な配慮がなされている。 ・利用者の過ごしやす快適な環境が整えられている。 			

施設名 武蔵野市立O123はらっぱ

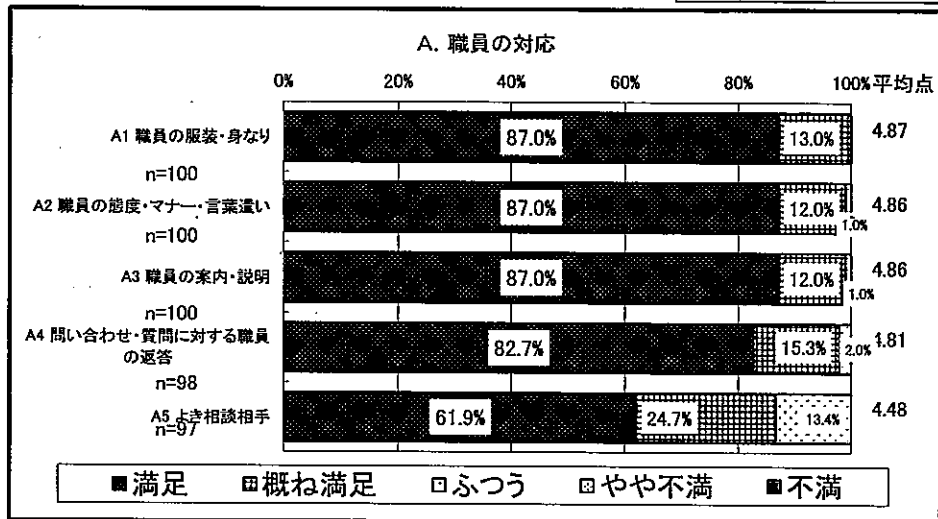


【回答者の属性】に関するコメント
 ・年齢は30代が7割以上を占め、次いで40代、20代の順に多かった。
 ・男性利用者からの回答は100件中3件だった。
 ・多くの方が月に1~4回程度以上利用している。

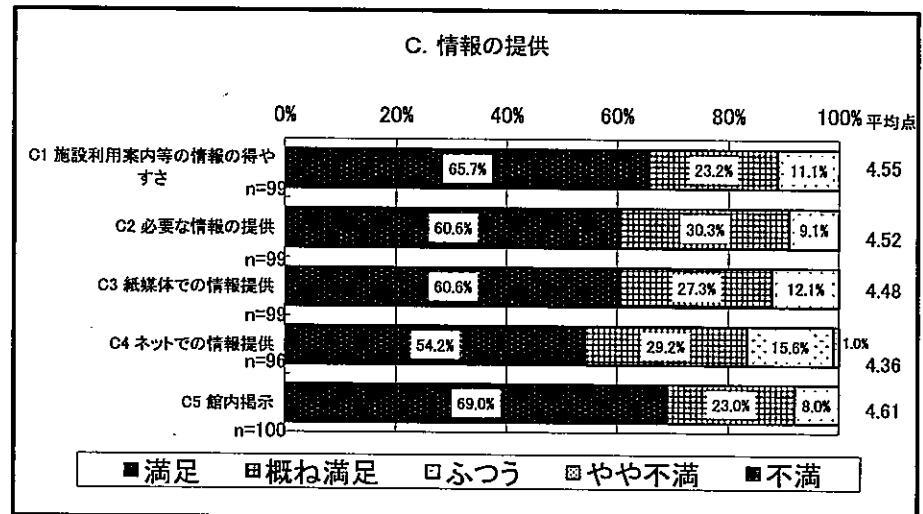


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

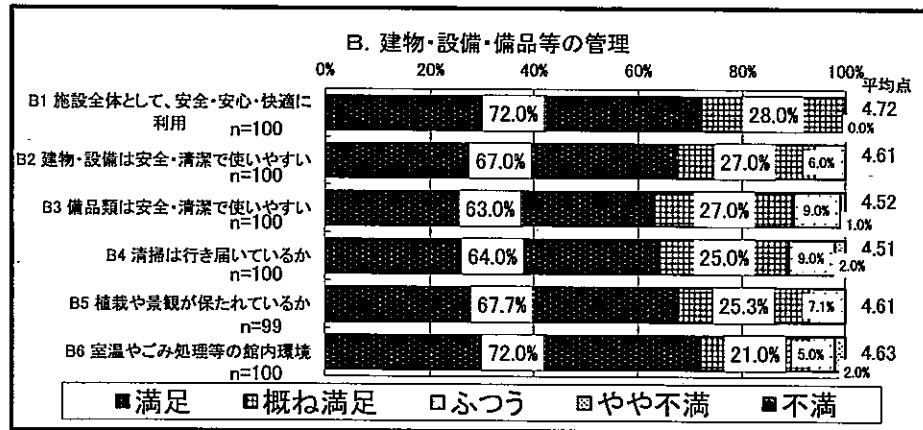
【総合満足度】に関するコメント
 満足・概ね満足と答えた方の割合が100%で、非常に高い満足度となった。各項目を見ても、概ね昨年度以上の満足度を得られており、より充実した運営がなされていることがうかがえる。



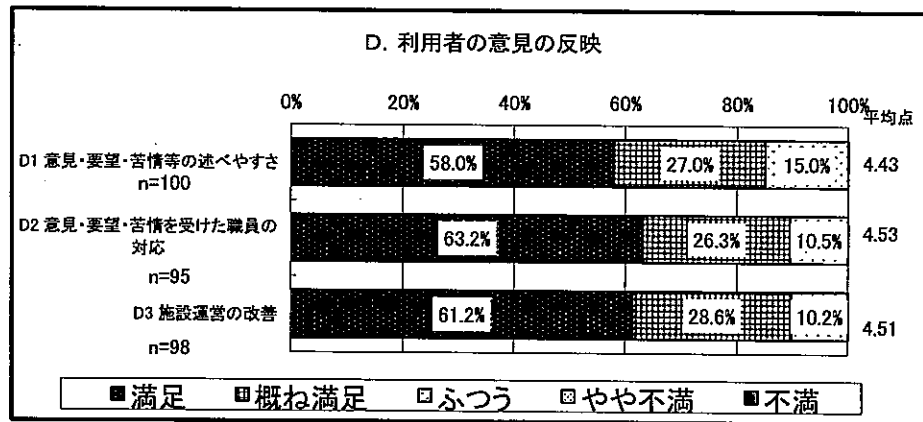
〔A職員への対応〕に関するコメント
 A1～A4については昨年度を上回る、非常に高い満足度が得られている。A5についても、昨年度よりも高い評価を得ているが、昨年同様、他の項目に比べると、「満足」の回答率がやや低くなっている。



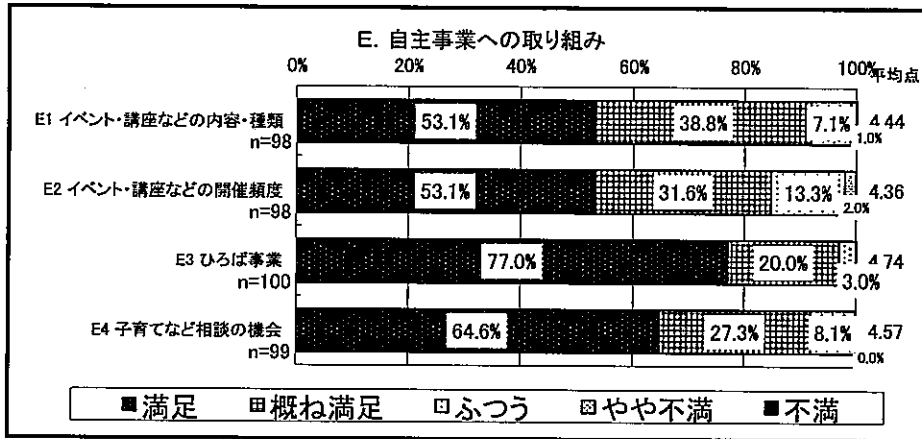
〔C情報の提供〕に関するコメント
 情報提供については、昨年度のアンケートで利用者満足度が大きく改善された点であった。今回も、満足度が微増している。自由記載欄には具体的に改善を望む部分の指摘もあるので、随時見直しを進めていくことが望ましい。



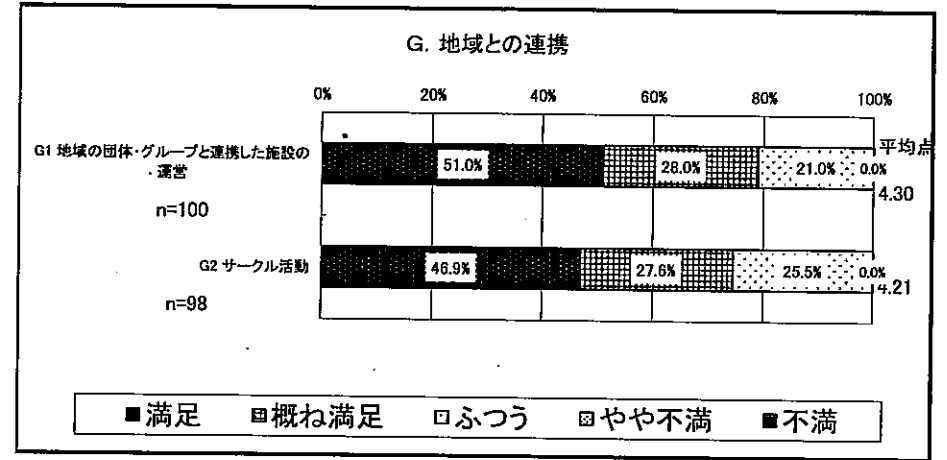
〔B建物・設備・備品等の管理〕に関するコメント
 平成13年の開設から15年以上経過するが、適切に管理されており、昨年度以上に高い満足度が得られている。



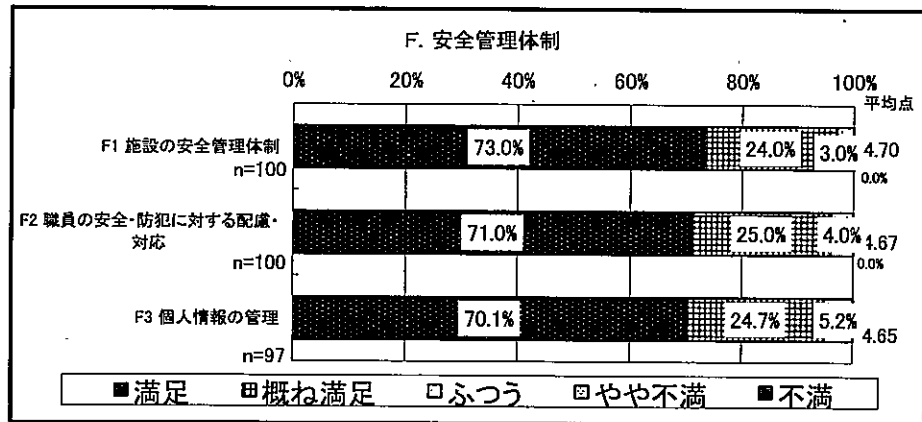
〔D利用者の意見の反映〕に関するコメント
 昨年度に比べ、「ふつう」という回答が減り、「概ね満足」との回答が大きく増えている。



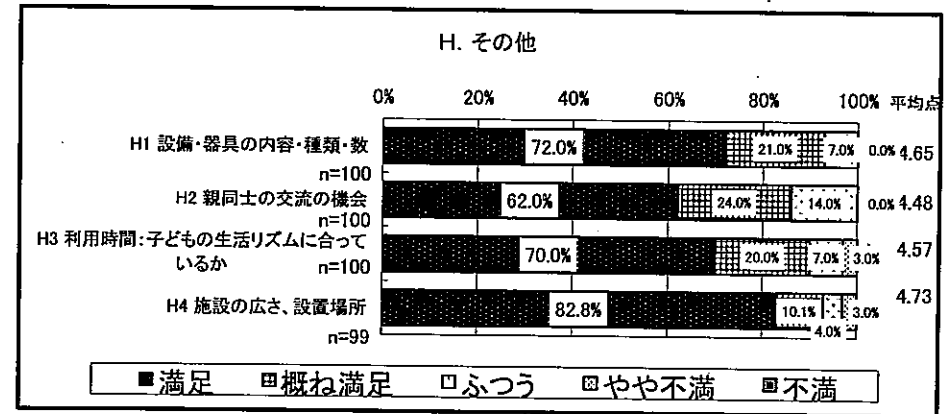
【E(自主事業への取り組み)に関するコメント】
 昨年よりも満足度は向上しており、とくに相談の機会に関する点で大きく改善が見られた。職員がひろばに出て相談を受けるように努めた結果と思われる。イベントについては以前同様にニーズが高い。



【G(地域との連携)に関するコメント】
 地域連携について、今年度から質問項目を2つに分けたが、両項目とも、他の項目と比べると、やや評価値が低い。今後、利用者支援事業の地域連携を強化することで、利用者にも地域連携の効果が感じられるようになることが望ましい。



【F(安全管理体制)に関するコメント】
 昨年度以上の高い満足度が得られており、適切な安全管理が行われていることがうかがえる。



【H(その他)に関するコメント】
 概ね高い評価が得られている。施設の開館時間延長を求める声は、今年も多く寄せられている。

施設名： 0123 はらっぱ

自由記載欄・回答理由

【問2】当施設の管理・運営等に関する以下の各項目について、あなたのお考えをお聞かせください。

A. 職員の対応について

- ・2歳と0歳と子どもが2人おり、授乳やおむつの時に片方を見といてくださるのでとても助かります。
- ・スタッフの方が笑顔で家にいるより自分がリラックスできる。長男が7ヶ月～2才過ぎまでよく利用していました。今は次男が5ヶ月でもう少ししたら連れて来る予定。
- ・子どもの名前を呼んでくださり、母子で親しみをもっているとお話できます！
- ・イベントではなく日常にお母さんとお母さんをもっとつなげるように動いてほしいという意見を別の場で聞いたことがある
- ・いつもお世話になってます
- ・はらっぱの先生は、身なりもきちんとしていて、いつも真摯に対応して下さいます

B. 建物・設備・備品等の管理について

- ・食事室の机とイスの高さのバランスが…と思う時があります。2才、3才になると特にイスに対して机が低く、座って食べるのがつらそうです。
- ・トイレのすみにホコリがたまっている
- ・床暖房があるのがよい
- ・トイレのベビーベッドにある布がもう少しキレイだと更に良い。
- ・荷物棚の扉が一部壊れているのが気になりました。
- ・安全面への配慮は、とても参考になります
- ・布のおもちゃなど、ちょっとぼろぼろなので、新しいものに変えていただけるとよいか
- ・以前より、清掃がしっかりされているように思う
- ・おトイレちょっと汚れます。昔のとれない汚れかと思えます。
- ・冬もとてもあたたかく、ありがたいです。
- ・朝早く来た時に赤ちゃん部屋が寒かった。お昼間は暑いくらいなので、温度差がはげしいかもしれません。
- ・沢山の利用者がいるのにきれいです

C. 情報の提供について

- ・ホームページの情報をクリックしてもリンク先に行かない事がある

- ・インターネットでイベントが確認できても助かります
- ・新聞の切り抜きなど、子育てに重要な内容を知ることが出来るのが助かる。
- ・幼稚園の情報が(ブレなど)まとまって一覧できると嬉しいですが、それはまた別に資料があるのでしょうか？不勉強ですみません…
- ・ちらしや掲示物はたくさんある印象です(ちらしは散在している気もします)
- ・子どもが走り回るので、それらをゆっくり見られないのが現状です
- ・今回の行事などが、HPで、PDFで開くので、webで表示してくれた方が、スマホからは見やすい

D. 利用者の意見の反映について

- ・リサイクルでもらった物を落とした時にすぐスタッフの方が探してくれ嬉しかった。
- ・食事室に利用者の声(マナーに対する配りよ)が掲載されていてとても良いなと思いました！！

- ・述べたことがないので、わかりません

E. 自主事業への取り組みについて

- ・年々、充実されてきているように感じられ、助かっています。
- ・仕事の為、イベント etc には参加できていない。
- ・スタッフの方からイベントのことを教えてくださり、助かってます
- ・夏の水遊びなど家庭でやるには大変な遊びもさせてもらえ助かっています。
- ・休日のイベントが増えるとありがたいと思います。(平日は仕事でこれないため)
- ・工作のワークショップは家では出来ない牛形スタンプなど楽しめます。もっともっとやってほしいです。
- ・土・日曜日のイベントを増やして欲しいです
- ・1月、2月のイベント少なめに思うので多くなると嬉しいです
- ・イベントは主に季節の行事(お正月や子どもの日)に参加したことがありますが、昔ながらのものを経験できてよいと思います。
- ・人数が少ないながらも工夫されている。なのでいつも楽しみなのです。館長さんをはじめ職員の皆さんが明るく接しやすくありがたいです。

F. 安全管理体制について

- ・自販機にも子供が開けられないようにしてあり、よく対応されている。

G. 地域との連携について

- ・イベント時ボランティアさんが預かってくれるのが良い
- ・リサイクルの品が多いのは地域の力だと思います。
- ・ピアノの時間(月よう日)はいつも楽しみです
- ・はらっぱからの帰宅途中、近隣の方が泣いている息子を見てゆずを下さいました。
- ・吉祥寺でやっている0123×地域を、はらっぱでもやったらいいかなーと思います。

H. その他

- ・17時までだとさらによい
- ・開所があと30分〜1時間早いと嬉しいと思う日もありますが、現状でベストなのだと思っています。
- ・幼稚園児なので仕方ないがせまく感じる。児童館があったらいいと思う。
- ・はらっぱはとても広々としていてとても遊びやすい施設で母子ともに楽しませて頂いております。
- ・はらっぱは広いので満足です。0123 吉祥寺は遠いしせまいのであまり行く気になれません。
- ・自宅よりやや遠く、公共交通機関や車で来ることができないため、雨の日は利用できない。
- ・できれば16:30までOPENしてほしいです。
- ・16時半まで開所していただくとありがたいです
- ・設備が大変充実していて(他市と比べても)とてもうれしいです。
- ・お昼寝・おやつ後に来たいので5時くらいまでだと助かります

問4 よりよいサービスを提供するために改善すべき点がありましたら、ご記入ください。

- ・土曜日もやってほしい
- ・現状で満足です
- ・子どもを一時的にボランティアさんが有料であずかってくれるサービス(3h500円など)他区であるときいた。ここでもあるとうれしい。
- ・大型遊具を時々入れ変えるなどリニューアルを時々やって頂くことが可能であればお願いしたいです。(大きなビニールトンネル設置など)
- ・開場したばかりの時間帯で時々寒いお部屋がありますが空気の入替えで仕方ないとは思っています。
- ・古いおもちゃ、汚れが目立つおもちゃは新しいものに変えてほしい。
- ・子供を遊ばせるのはもちろんのこと、スタッフさんと会うことで親自身の気分転換の場として利用させてもらってます。スタッフさんが、こもりがちなのでもう少し見回りをしていただき、声をかけてくださるとうれしいです。
- ・雨の日になかなか徒歩や自転車で来づらい。ムーバスの停留所が近くにあると便利に思います(駐車場の設置など。)
- ・少ない職員なのでふえると少しは違うのかな?と思います
- ・子連れでコピーが大変な為、コピー機の設置をしてほしい
- ・木曜日だったかに、中央公園にくる移動販売のパン屋さんが、はらっぱにも立ち寄ってほしい
- ・ママ友がいないので、ママ友をもう少しつくりやすくなったらいいな、と思います
- ・夏場や春、秋の日が長い時期は17:00までひらいてほしい。
- ・親向けの本もたくさんあって良いのですが、子供とあそんでいると、ゆっくり読むことが

ができないので、貸出ができたらいいなと思います。育休中は頻りに利用しましたが、働いていると、土日に開催の講座は少なくあまり利用できませんでした。

- ・お昼ごはんの食べるスペース、部屋が空いているときは、開放してほしい。
- ・こんなあそべる場所であれば、もっとはやくから利用すればよかったです。(家からでにくいのが難点でした)
- ・ねんどを使うとき、固くて古くなってしまっているものが多かったため、2才児でもできるやわらかいものに変えてほしいです。
- ・あまり利用した事がないので今の所はなし。

問5 その他、お気づきの点、ご意見・ご要望等がございましたら、ご記入ください。

- ・準備や参加できる方にばらつきなどあるかもしれませんが、落ち葉ひろいや、ちよつとした掃除などに親子でできると、よりはらっぱが身近に感じられますし、子にとってもいい経験になるかなと思います。
- ・近くにこのような施設があって本当によかったです。
- ・いつも楽しく遊ばせて頂いて感謝しています。パパ参加のイベントをもう少し増やして頂けると嬉しいです。
- ・吉祥寺 0123 にはあるていど親が座っていても子どもに目がとどくが、0123 はすぐに見えない遠くへ行ってしまい、ずっとあとを追わないといけな。し切りがあると良いかも。
- ・カギつきのロッカーだとさらによい
- ・子連れでコピーをするのが大変な為、コピー機の設置があると助かります
- ・お茶やミネラルウォーターが買える販売機があったら便利です。幼稚園の年中、年長になっても利用できるとありがたいです。
- ・17時まで開いている、休日がないのもっと利用しやすいです。お昼寝後に行くには16時まででは行きづらいです。休日に他に行くにはあまりないので。
- ・もうすぐ来られなくなってしまうのが残念です。大きくなったなりに、下の年令の子との接し方も勉強させて貰いました。ありがとうございました
- ・母乳育児についての相談会や助産師との相談会などを企画して頂けるとありがたいです。地域の子育てのエキスパートの様な人を呼んで頂いて(年配の方など)相談できる機会を設けて頂きたいです。
- ・2人目をずっとだっこしてるのは足・腰・かたがしんどいので、外遊びのお庭にベビーカーを持って入れたり、室内にベビーベッドやバウンサーなど2人目を置きながら(親がもちろんかんししながら)上の子と身軽に遊べるようになると一層助かります
- ・音楽イベントがもっとあればうれしいです。
- ・子供に職員の方がお声をかけて下さりみなさんの温かさが伝わります。はらっぱで遊ばせていただくのが楽しみのようですので今後とも宜しくお願い致します。
- ・4歳以上の兄・姉が遊ぶ際に0〜3歳と接触して危ないことがあったので、保護者は気

をつけて頂ければと思います。

- 小さい子どもが安心して遊べるので大変助かっています。スタッフの皆さんが優しくとても居心地がいいです。今後もぜひ運営を続けていただけたらとてもありがたいです。
- 古着のお下がりをお返ししていただけるのですが、何点が返却されたときに理由を教えてくださいなかつたので、一言、言ってもらえると次回持ってくる時に参考になります。
- わくわくおもちゃのコーナーの床がきれいなのか不明。きれいさがわかるものにしてほしい。
- 息子(4さい)が「こみさんに会いに行く」ために、はらっぱに行くくらい、こみさん大好きです。親でも、ようちえんの先生でもなく、一緒にあそんでくれる存在というのが、とてもありがたいです。リサイクル0123も、本当に助かりました。