

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	11
武蔵野芸能劇場	24
武蔵野スイングホール	34
吉祥寺美術館	44
松露庵	55
吉祥寺シアター	64
かたらいの道 市民スペース	74
市民会議室(ゼロワンホール)	84
自然の村	92
0123 吉祥寺	107
0123 はらっぱ	120
桜堤ケアハウス	132
桜堤ケアハウスデイサービスセンター	144
高齢者総合センター	155
高齢者総合センター【デイサービスセンター】	168
北町高齢者センター	180
北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】	191
みどりのこども館	202
障害者福祉センター	213
体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート	222
陸上競技場	230
軟式野球場	235
武蔵野庭球場	240
武蔵野総合体育館	245
緑町スポーツ広場	250
武蔵野プール	255
武蔵野プレイス、境南ふれあい広場公園	267
吉祥寺図書館	278

武蔵野公会堂

(様式1) 総括シート

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1-6-22		
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～令和2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	59,158,000円	決算 57,234,020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	施設・設備の経年による利用者の快適性を損なわないよう、適正な設備管理、計画的かつ効果的な清掃などに取り組んでいる。	B	高い利便性と主変環境の良さによる恵まれた立地により、また職員・スタッフも快適に利用できる施設を自指しており、多くのリピーターを得ている。反面、バリアフリーへの対応に限界があることなどから、とくに高齢者等から施設・設備への改善要望が上がっている。
	② 重点ポイント		総合防災訓練、地域のイベント等にも積極的に関与することにより、非常時の際も確に利用者の安全確保に向けた、職員・スタッフの意識とスキル向上に取り組んでいる。		
	③ アピールポイント		井の頭公園近接による環境の良さの一方、交通や商業施設などの利便性の良さを生かし、仕事・レジャー・趣味など多様な需要に柔軟に対応できる設備。		
(B) 利用者モニタリング		48.7%	職員の対応、建物設備の管理等高評価を得ている反面、主催事業や様々な情報提供、設備・器具などについて文化事業団全体としてなお改善の余地があると考えられる。		
(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	高い利用率を維持している。丁寧な職員対応を行っている。	B	建物の老朽化やバリアフリー上の課題があり、総合満足度は伸び悩んでいるものの、不満との評価は少なく、ハード面での課題を踏まえてソフト面での丁寧な対応がなされている。
	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		丁寧な職員対応を行っており、利用率は高い。		
(B) 利用者モニタリング		48.7%	職員対応については一定評価されており、総合満足度は改善している。		
(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	*職員相互による日常的な接遇 評価・点検 *情報提供の仕方の工夫と点検	*定期的な接遇研修を行うなど、 利用者が気持ちよく施設を利用 できるような努めている。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*事故予防を意識した施設・設備 点検 *発災時に着実に対応できるス キル向上のための訓練実施	*他の文化事業団管理施設での 訓練へ参加し、同タイプのホー ルを管理する上でのノウハウ の蓄積を行っている。
C 適正な運営	30/30	30/30	*個人情報の厳格な運用・保管 *託業者責任者(担当者)・現場 責任者との密な連絡	*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	*設備の定期的な保守点検 *委託業者による計画的な定期 清掃及びきめ細かい日常清掃	*定期的な点検等、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	総合防災訓練によるス キルと意識の向上	施設の老朽化を踏ま え、必要な注意が払わ れている。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域の取組みへの積極 的な関与	地域へ協力できる体制 ができています。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	スタッフ間の迅速な情 報共有と対応の確認	ソフト面で可能な限り 取り組まれている。
(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	*施設の老朽化が進行している一方で、利便性の高い施設であることか ら利用者の期待が高いこともあり、総合満足度が低くなる面もある。 *その中で、丁寧な対応を心がけており、職員対応については一定評価 されている。
48.7%	

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)	
<アピール点>	
*吉祥寺駅に近く、公共交通機関によるアクセスが大変良い。 *井の頭公園や様々な商業施設の至近距離に位置し、吉祥寺散策のついでに気軽に立ち寄れる。 *ホール、会議室、和室があり、多様な用途・人数の利用に柔軟に対応できる。	
<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】
*総合満足度が低下しているため、サービス向上 で利用者満足度の維持向上をしてもらいたい。 *さらなる老朽化に伴う故障の予防	*経験の多寡に左右されない接遇、事務処理能力 平準化のためのマニュアル整備・改良。 *職員・スタッフ間の情報共有、意見交換等実施 *恒常的かつ迅速な市への連絡及び連携。
<改善が必要だと思われる点>	
*高齢者の利用を意識し、男女とも残存する和式トイレの洋式化が望まれる。 *排水管から発すると思われる異臭、原因不明の水道使用量増加があり、抜本的な給排水設備更新が喫 緊の課題である。	

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る中で、職員の丁寧な対応を心がけ、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】
*総合満足度が低下している。建物の老朽化やバ リアフリー等ハード面に課題はあるが、さらな る老朽化に伴う故障の予防や、サービス向上で 利用者満足度の維持向上していただきたい。	*職員の丁寧な対応等により、総合満足度は一昨 年並みまで改善している。 *定期的な点検や日々のメンテナンスにより、設 備等の故障の予防に努めている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
*清掃等の維持管理や丁寧な職員対応等、今後で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

施設・設備の老朽化の進行により、各所の不具合、故障発生が常態化している。不具合が発生したら個別に修繕する対症的対応には限界が近づいていると危惧する。

(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。	○
		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。 ・ 接遇研修の実施、常時の職員相互の接遇評価等、利用者の満足度向上に努めている。 ・ 限られたスペースをやりくりし、可能な限りより多くの情報提供に努めている。 		
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"> ・ 施設の瑕疵の有無を常に点検し、事故予防に努めている。 ・ 施設瑕疵が原因ではない利用者の転倒事故はあり、注意喚起をさらに行っている。 ・ 年3回の消防設備点検、消防法に基づく年2回の総合防災訓練を確実に履行する。 	

45点
×
○の数/21問

15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
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"> ・ 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を図り、利用率の向上に努めている。 			
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"> ・ 施設の整備・保全については主管課との連携、委託業務スタッフとの適切な意思疎通を図り、迅速かつ万全な対応に努めている。 ・ 老朽化した施設であることを踏まえ、極力利用者が快適に過ごせるよう努めている。 			

(様式3)チェック項目シート

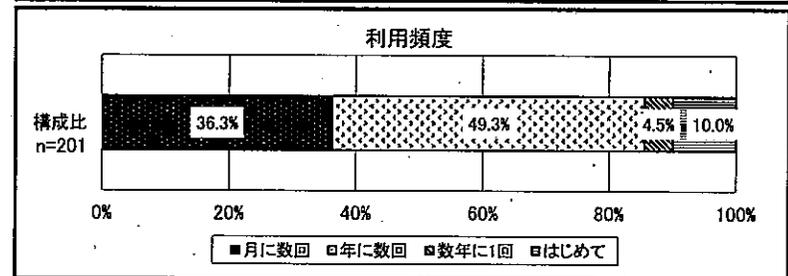
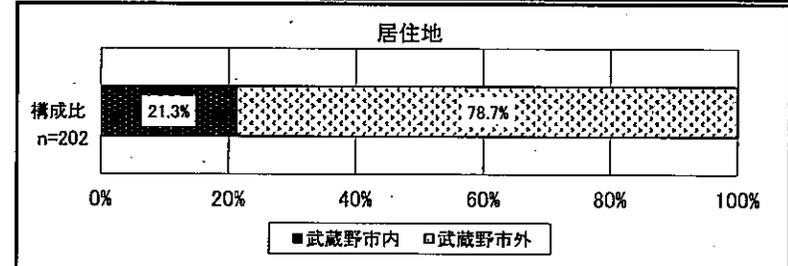
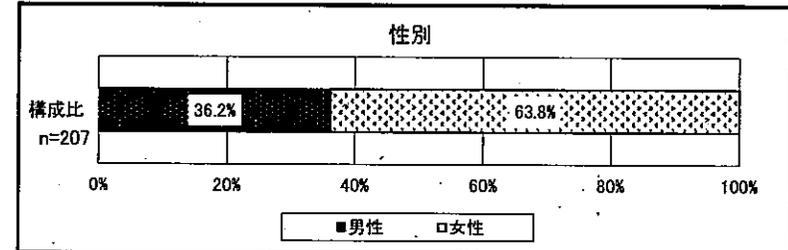
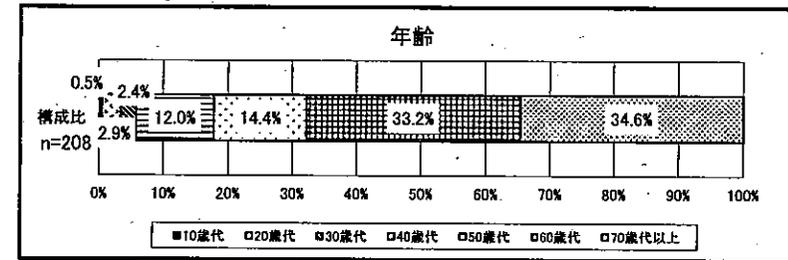
【主管課】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
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。	○		
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。	○		
	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。 ・ 接遇研修の実施、職員相互の接遇評価等、利用者の満足度向上に努めている。 ・ 限られたスペースの中で、可能な限りより多くの情報提供に努めている。 			
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。	○		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"> ・ 施設の瑕疵の有無を常に点検し、事故予防に努めている。 ・ 施設瑕疵が原因ではない利用者の転倒事故が発生した。 ・ 定期的な点検や訓練が実施されている。 			

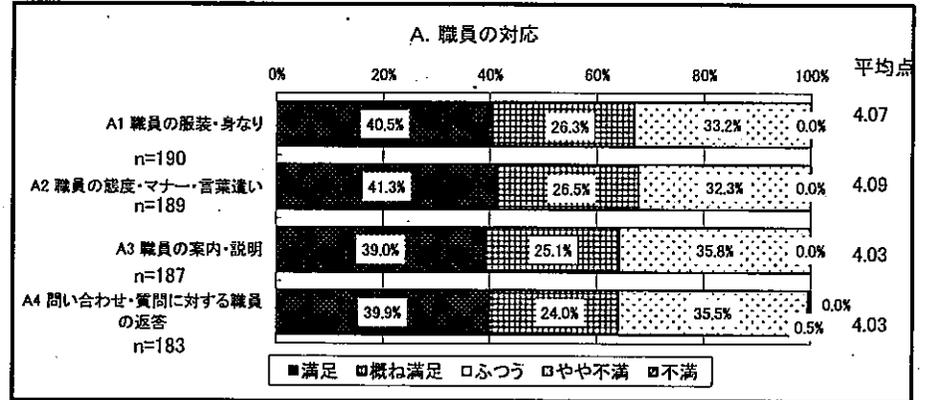
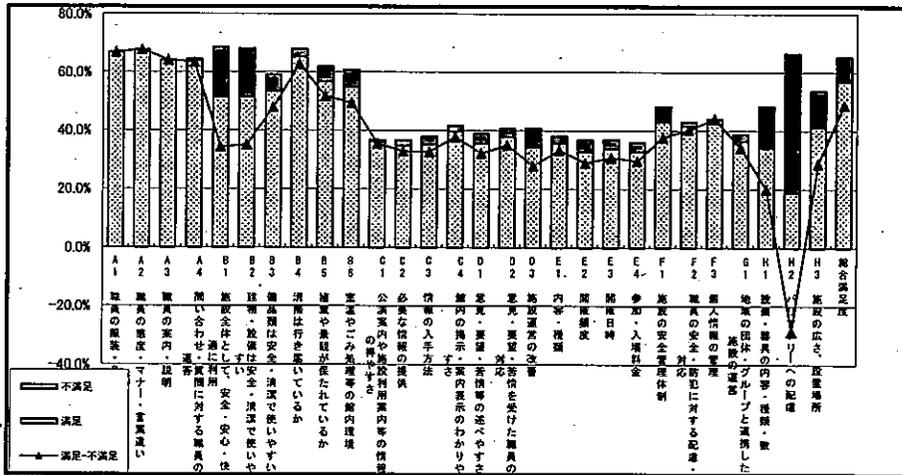
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	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	・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。 ・ウェブ上での空き状況の公表や予約受付により利用者の利便を図り、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。	○	
	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	・施設の整備・保全については主管理課との連携、委託業務スタッフとの適切な意思疎通を図り、迅速かつ万全な対応に努めている。 ・老朽化した施設であることを踏まえ、極力利用者が快適に過ごせるよう努めている。		

30点
×
○の数/22問

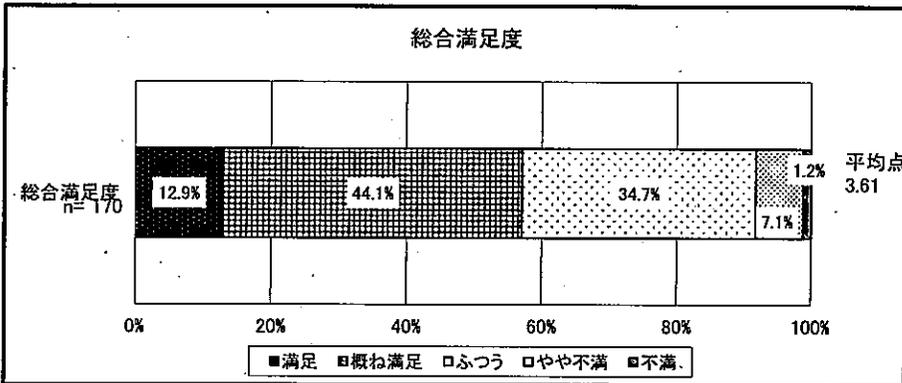
10点
×
○の数/10問



（回答者の属性）に関するコメント
 ・趣味や同人の集会、講座等により、60歳代以上の利用が多く、ビジネス用途が多い40・50歳代がこれに続き、若年層の割合が低い。
 ・居住地は、三鷹市・杉並区等に隣接していること、鉄道の結節点である吉祥寺駅が至近であること、バス便が良いことから、市外の方が非常に利用しやすい施設といえる。
 ・定期的に利用される方が多く、利用頻度の割合が高い。

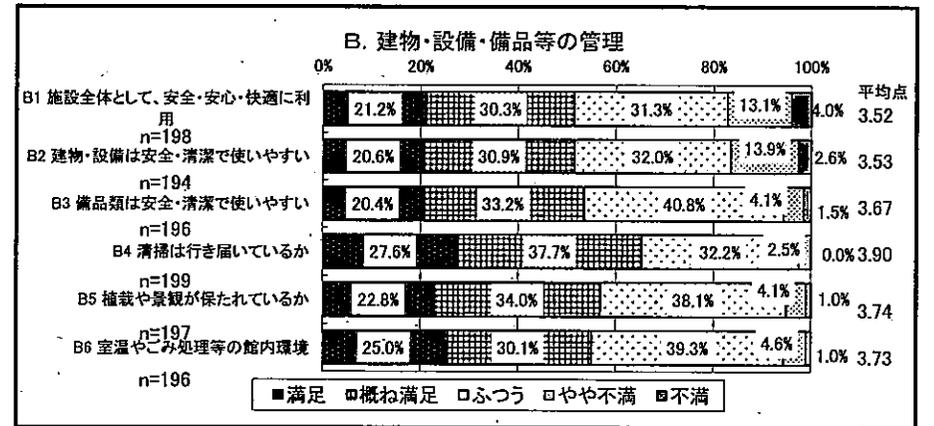


【A(職員の対応)に関するコメント】
 古い設備やバリアフリーに課題がある中、少しでも快適に利用していただきたいと思う職員・スタッフの姿勢が、本項目の評価につながっていると思う。
 高齢の方の利用が特に多いことを意識し、利用者の立場に立ち、より丁寧にわかりやすい案内・説明に努めたい。

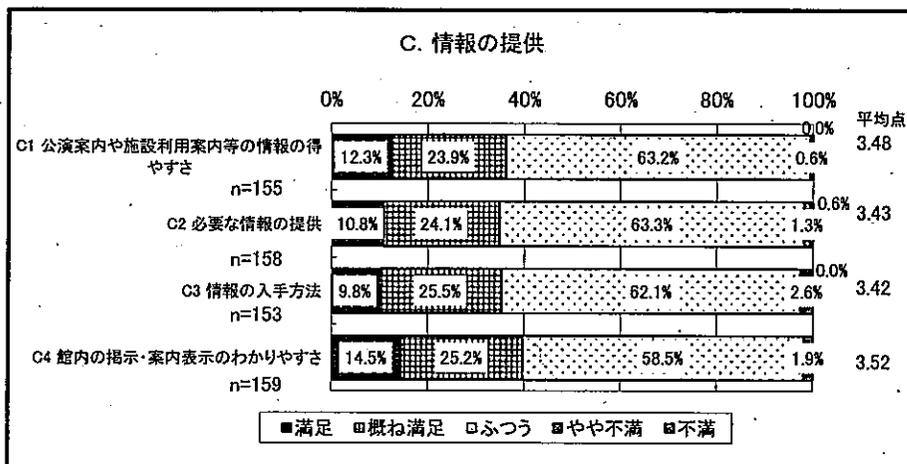


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

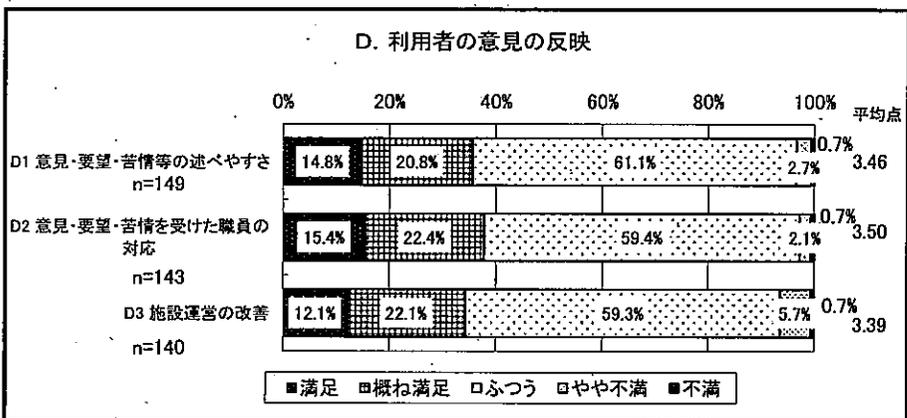
【総合満足度に関するコメント】
 大項目各項目の評価は前年度と比較しても大きく変わらないものの、ほとんどの項目でわずかながら評価を上げている傾向が、総合満足度でも反映されている。
 「満足」は前年度比ポイント低い12.9%だが、「やや満足」が同11.2ポイント上がったことなどにより、総合満足度の平均点を前年度に比べ0.18点押し上げている。



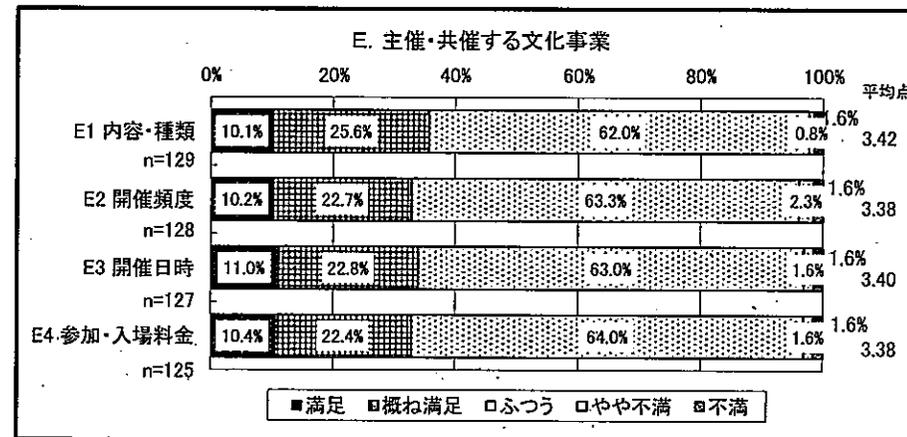
【B(建物・設備・備品等の管理)に関するコメント】
 本項目も前年度の評価と大きな変化はないが、施設全体の快適な利用、建物・設備の使いやすさで、それ以外の質問項目と比較し「やや不満」「不満」の割合が高い。安全に利用できるように日頃の点検に努めるとともに、改善の難しいものについては、利用者への丁寧な説明に努めたい。



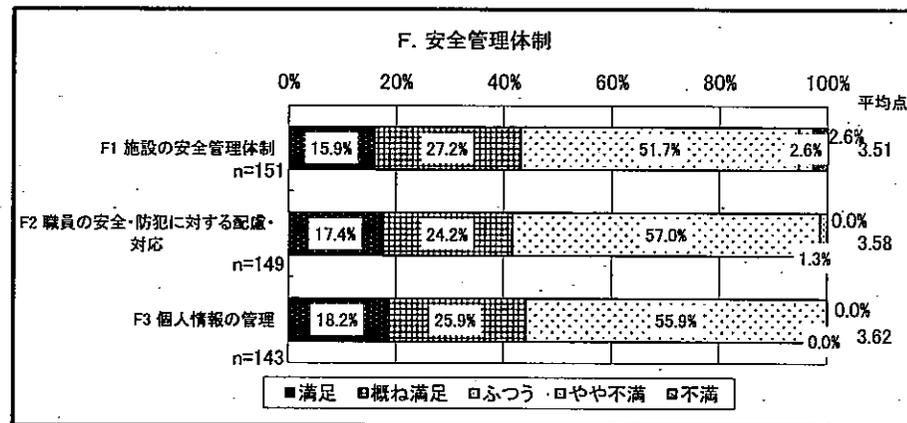
【C.情報の提供】に関するコメント
 本項目は、他に比較し満足度が低いのは、前年度と同様である。掲示板やパンフレット架、ラックなどの情報提供の場が限られているので、多数のポスター・チラシの取捨選択によりメリハリのある情報提供、ディスプレイの工夫に努めたい。



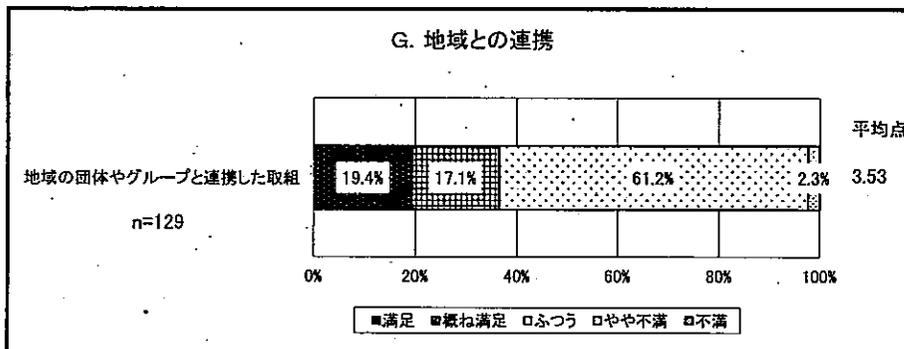
【D.利用者の意見の反映】に関するコメント
 本項目も「情報の提供」と同様他項目と比較し、満足度が低い。利用者の意見は、丁寧に拝聴するよう心掛けているが、窓口は間口が狭く開放性が低いので、利用者にとり気軽に意見を出しやすい環境とは言えないことを踏まえ、改善につながる方策を考えたい。



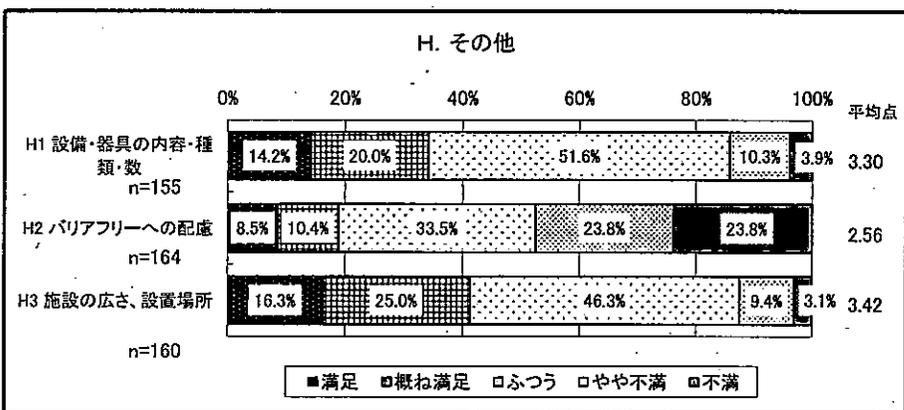
【E.主催・共催する文化事業】に関するコメント
 本項目も満足度が決して高くなく、「地域の連携」とともに前年度比わずかながらも評価を下げている。他の文化施設と比較して利便性の高い立地であることを意識し、新規顧客の取り込みも狙った主催・共催事業情報の提供方法を工夫したい。



【F.安全管理体制】に関するコメント
 本項目に係る対応は、職員・スタッフが万全を期するよう、特に気を遣っている。何も問題ないのが当然で積極的に評価されることは少ないが、ひとたび問題が発生すれば致命的な評価を下されることを常に意識し、緊張感をもって管理・運営に携わっている。



【G地域との連携】に関するコメント
 前年度に比較し、総合満足度を含む大項目9項目中、本項目と「主催・共催する文化事業」の2項目は少し評価を下げている。吉駅周辺混乱防止対策訓練等、地域の活動に本施設が積極的に関与していることを、掲示物などを通じて利用者にアピールしたい。



【Hその他】に関するコメント
 バリアフリーへの配慮は、全設問中で最も評価が低い。見方を変えれば、バリアフリー化が進んでいないにもかかわらず、これをしのぐ魅力が公会堂にあることが、高齢者の利用割合が高いことや施設の利用率が高いことにつながっていると考えられる。

【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

- コピー機を設置してほしい。6
- エレベーター(エスカレーター)を設置してほしい。20
- エレベーターがないのが不満。
- 階段・トイレなどバリアフリー対応して、高齢者に優しい施設にしてほしい。
- バリアフリーへの配慮について、やや不満なので改善を希望する。2
- エレベーターがないのはきついが、仕方がないと思う。
- 2020年オリンピック・パラリンピックに向けて、バリアフリーが必要。
- バリアフリーは全くダメで、ホールロビーから地下への階段は急傾斜で怖い。早急の改善を求める。
- 会議室の広さを小さくして、部屋数を増やしてほしい。2
- 和室が使いづらい。
- ホールの座席が狭い。身長170cm未満の人に限定したほうが良い。
- 地震対策がどうなっているか心配だ。
- ホール入口にもう少し「コンサートを聞きに来た感」の雰囲気してほしい。駅から近いのに目立たなく、案内する際「ホールらしくない建物」と説明することになっている。
- 歩道に面しているポスター掲示板が見にくい。字が小さいと見づらい。電子掲示板であれば見やすい。
- 飲み物の自動販売機を設置してほしい。4
- トイレが各階にないのが不満。
- トイレ便座を温かくしてほしい。2
- トイレが新しくなるとよい。2

(2) 運営面について

- 子供のころからある施設で、このままの形で存在してほしい。
- 古い施設だが、メンテナンスし大切にして、長く使ってほしい。
- 館内が少し暗い印象がある。2
- 次の壁の塗り替え時に考慮してほしい。
- 判断がつかない質問項目もあるが、不満はとでも少ない。
- 市外からの利用であっても有り難く使用させてもらっている。
- 出入り口付近にイベント情報場所を記載されているのは、とても便利と
- この立地が、まず一番良い。
- 通路での会話が筒抜けで、講習会の内容が聞き取りにくかった。

- 気持ちよく利用させてもらい、ありがたい。2
- 駐車料金は時間単位ではなく、午前・午後などの区分で簡単にしてほしい。
- 施設利用者には、駐車場利用料金の割引があればよいと思う。
- 駐車料金が、以前のように無料に戻るとありがたい。2
- 2時間の教室(講座)に参加して、駐車場料金は15分オーバーすると1,200円になる。教利用の場合800円または1,000円に割引いてもらえると助かる。

(3) 事業について

- 時々クラシックコンサートのチラシのキャッチコピーがひどすぎる。(下品)
- 武蔵野文化事業団が招く音楽家は比較的レベルが高いのに、チケットの値段が安いことが多くありがたい。体が動く限り行きたい公演に参加したい。

(4) 職員について

-

(5) 評価のことは

-

(6) その他

-

武蔵野市民文化会館

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野市民文化会館		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11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日から令和2年3月31日まで		
指定管理業務の内容	①会館の使用の承認に関する業務 ②会館の使用料の減額または免除に関する業務 ③会館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④文化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	368,603,000円	決算 368,102,767円

(B) 利用者モニタリング	93.7%	全体的に高い満足度となっている。	開している。
(C) 財務モニタリング			

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	施設、設備等の適正な管理運営。質の高い事業と情報の提供。地域との連携事業(アウトリーチ)。安全への取組。	A	施設、設備の適正な管理、運営に努めている。市民への芸術文化の提供及び支援が行えている。販売したチケットはほぼ完売し事業運営も好調である。総合満足度では非常に高い満足度を得ている
	② 重点ポイント		オーケストラお話し付き公開無料リハや福祉作業所の作品展示など地域のひろばになる事業の実施。		
	③ アピールポイント		通常のコンサート事業に加え、ふだん中々来る機会のない低年齢児(0歳〜)とその親のために無料オーケストラリハーサルを企画し地域の幼稚園などに声かけをした。(600人超来場)		
(B) 利用者モニタリング	93.7%		A 職員の対応やB建物・設備等の管理は高い満足度を得ている。総合満足度では非常に高い満足度を得ている。		
(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) 主管課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	100/100	職員対応等、利用者の満足度が高い。訓練等、安全への取り組みが十分になされている。	A	高い総合満足度を維持している。事業についても、チケットがほぼ完売しており、評価も高い。様々な主体との連携を意識した事業を展
	② 重点ポイント		普段あまり機会のない方への鑑賞機会の創出。ロビーの活用による地域へ開かれた施設への取組み。		
	③ アピールポイント		質の高い事業の提供。貸館利用のプロ楽団との協力による幅広い層の鑑賞機会の創出。		

(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	* 市民や利用者からの要望に対し、対応可能なものについては、早急に対応し改善を図っている。 * 会員や顧客に対して頻繁に情報提供している。 * 定期的な接遇研修によりホスピタリティの向上を図った。	* 職員対応等、高い満足度となっている * 定期的な接遇研修を行うなど、利用者が気持ちよく施設を利用できるよう努めている。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	* 安全管理については年2回の自衛消防訓練やAED取扱訓練等を実施している。 * 警備員を配置し、巡回を行うなど安全管理に努めている。 * 消防訓練と一体的に避難訓練コンサートを初めて実施。約300名の参加者が屋外への避難を体感した。 * 武蔵野警察と協力して初めての試みとなる防犯訓練を実施した。	* 定期的な訓練等、十分かつ積極的な取組みが行われている。 * 来場者も参加しての避難訓練や地域団体等との合同の防犯訓練など、新たな取組みがなされた。
C 適正な運営	30/30	30/30	* 当初予定された事業計画に基づき、事業運営を適正に実施している。 * 公益法人会計について専門研修を受けるなど会計への理解向上を図っている。	* 事業計画に基づいた適正な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	* 設備管理については定期点検計画に基づき、計画的に実施している。 * 開館前に毎日、ホールや駐輪場などの館内外を対象に清掃を実施している。	* 利用者の評価も高く、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	* 自衛消防訓練の実施 * AED 取扱いの訓練 * 消防訓練と一体的に避難訓練コンサート。 * 武蔵野警察と協力して初めての防犯訓練。	* 来場者の避難誘導等の訓練を目的とした避難訓練コンサートの消防署との協力実施。 * 地域団体等との合同防犯訓練の武蔵野警察署との協力実施。

(2)	地域の連携に向けた取組	* 文化会館を地域の「ひろば」として近隣子ども施設に直接声かけなどし、無料公開リハーサルなど多世代市民向け事業を拡充実施した。 * ロビーに熊人形の展示など地域の方のロビー利用の促進。 * 近隣飲食店との連携 * 防犯訓練への地域住民・機関の参加を促した。	* 貸館利用の予定であったプロ楽団との協力により、無料公開リハーサルを行った。近隣子ども施設への声掛けも行い、普段来る機会のない乳幼児親子等の鑑賞の機会となった。 * 市民社協の協力を得て地域へ呼びかけ、ひな人形の寄付をいただいた。その人形をロビーへ飾ったことで、展示中、近隣幼稚園等の子どもの散歩で寄っていただくなど、地域に開かれた施設へ向けた取組みを行った。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	* 文化に関するアンケートでは子どもの鑑賞や体験の希望が多く、夏休みピアノ講座やオルガンスクール・オーケストラお話し付き公開無料リハー親子のためのコンサートなど地域のひろばになる事業の実施。 * スマホからもインターネット販売の拡充によりネットでの購入の増加。	* これまで培ってきた質の高い独自の事業を安価で市民に提供している。 * 茶道体験・教室、オーケストラお話し付き無料公開リハーサル、学校へのアウトリーチなど、子どもから大人、親子など幅広い層を対象とした事業を展開している。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	* ホームページによる施設の空き状況の公表とインターネット受付の実施 * 貸館公演の預かりチケット情報についてホームページでの案内を開始した。	* ウェブ上での施設空き状況の公表と、施設のインターネット予約受付を実施している。

(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
「満足」と「おおむね満足」の合計-「不満」と「やや不満」の合計	<p>*高い総合満足度を維持している。</p> <p>*「利用者意見の反映」については、「ふつう」の割合が高かったこともあり、他の項目に比べて満足度がやや低いものの、全体として高い満足度となっている。</p>
93.7%	

(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>*市民等の要望に応え、クラシックから歌謡曲やポピュラーの提携事業まで幅広い公演を行い、安価で質の高い事業提供に努めている。市内の学校に向きプロの演奏を身近で聞いてもらうアウトリーチ事業の実施。NHK-BS放送のクラシック倶楽部の収録、放送等の実施の他さまざまイベントを開催した。</p> <p>*ふだん中々来る機会のない低年齢児(0歳～)とその親のために無料オーケストラリハーサルを企画し地域の幼稚園などに声かけをした。(600人超来場)</p> <p>*インターネットによるチケット販売では、スマートフォンの対応を開始し、チケット販売の拡充を図った。29年度ネット購入46%、30年度ネット購入54%。</p> <p>*施設利用者の利便性向上のため、抽選日の前にホームページ上に施設の「空き」状況を公開している。抽選日後は、一部の施設を除いてインターネットでの受付を行っている。また、貸館公演の預かりチケット情報をホームページで案内することを開始し、利用者からも公表を得ている。</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"> <tr> <td>【前年度指摘事項】</td> <td>【指摘事項への対応】</td> </tr> <tr> <td>*「情報の提供」の平均満足度50.4「主催・共催する文化事業」は57.9とポイントが下がっているため、情報提供の工夫やニーズを捉えた事業展開等により満足度向上に努めていただきたい。</td> <td>*「情報の提供」は市のHPイベントカレンダー欄への情報提供や市内掲示板の活用また市民全戸配布チラシの実施などにより約80.0%と改善している。「主催・共催する文化事業」は親子向けや無料コンサートなどの開催により地域の市民が来館しやすい事業の実施により約87%と改善されている。事業周知のみならず、貸館での利用団体情報も周知することで文化会館全体の情報として発信している。</td> </tr> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	*「情報の提供」の平均満足度50.4「主催・共催する文化事業」は57.9とポイントが下がっているため、情報提供の工夫やニーズを捉えた事業展開等により満足度向上に努めていただきたい。	*「情報の提供」は市のHPイベントカレンダー欄への情報提供や市内掲示板の活用また市民全戸配布チラシの実施などにより約80.0%と改善している。「主催・共催する文化事業」は親子向けや無料コンサートなどの開催により地域の市民が来館しやすい事業の実施により約87%と改善されている。事業周知のみならず、貸館での利用団体情報も周知することで文化会館全体の情報として発信している。
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
*「情報の提供」の平均満足度50.4「主催・共催する文化事業」は57.9とポイントが下がっているため、情報提供の工夫やニーズを捉えた事業展開等により満足度向上に努めていただきたい。	*「情報の提供」は市のHPイベントカレンダー欄への情報提供や市内掲示板の活用また市民全戸配布チラシの実施などにより約80.0%と改善している。「主催・共催する文化事業」は親子向けや無料コンサートなどの開催により地域の市民が来館しやすい事業の実施により約87%と改善されている。事業周知のみならず、貸館での利用団体情報も周知することで文化会館全体の情報として発信している。				
<p><改善が必要だと思われる点>以下は昨年度の記載。</p> <p>*文化事業団が取り組んでいる事業内容について、活動報告等も行うことでより多くの市民に関心を持っていただけるような広報等の検討を行う。</p> <p>*市内の芸術文化団体の優先利用に加え、地域との連携を図るため、より市民に貢献できる事業内容の検討を行う。</p>					

主管課（記入欄）					
<p><主管課として特に評価できる点></p> <p>*幅広いジャンルの公演を実施し、市民へ質の高い事業を提供している。</p> <p>*貸館利用の予定であったプロ楽団との協力により、無料公開リハーサルを行ったことにより、普段来る機会のない乳幼児親子等の鑑賞の機会を創出した。</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"> <tr> <td>【前年度指摘事項】</td> <td>【指摘事項への対応】</td> </tr> <tr> <td>*リニューアルオープン前と比較して、「情報の提供」の平均満足度は平成29年度50.4（平成27年度64.3）、「主催・共催する文化事業」は平成29年度57.9（平成27年度70.4）とポイントが下がっているため、情報提供の工夫やニーズを捉えた事業展開等により満足度向上に努めていただきたい。</td> <td>*貸館利用に関する情報も発信することにより、より多様な情報の提供が可能になったこともあり、「情報の提供」が81.8へと改善している。 *引き続き質の高い公演を提供するとともに、これまであまり実施してこなかった親子向けの事業等を実施したこともあり、「主催・共催する事業」が86.7へと改善している。</td> </tr> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	*リニューアルオープン前と比較して、「情報の提供」の平均満足度は平成29年度50.4（平成27年度64.3）、「主催・共催する文化事業」は平成29年度57.9（平成27年度70.4）とポイントが下がっているため、情報提供の工夫やニーズを捉えた事業展開等により満足度向上に努めていただきたい。	*貸館利用に関する情報も発信することにより、より多様な情報の提供が可能になったこともあり、「情報の提供」が81.8へと改善している。 *引き続き質の高い公演を提供するとともに、これまであまり実施してこなかった親子向けの事業等を実施したこともあり、「主催・共催する事業」が86.7へと改善している。
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
*リニューアルオープン前と比較して、「情報の提供」の平均満足度は平成29年度50.4（平成27年度64.3）、「主催・共催する文化事業」は平成29年度57.9（平成27年度70.4）とポイントが下がっているため、情報提供の工夫やニーズを捉えた事業展開等により満足度向上に努めていただきたい。	*貸館利用に関する情報も発信することにより、より多様な情報の提供が可能になったこともあり、「情報の提供」が81.8へと改善している。 *引き続き質の高い公演を提供するとともに、これまであまり実施してこなかった親子向けの事業等を実施したこともあり、「主催・共催する事業」が86.7へと改善している。				
<p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <p>*質の高さと独自性で高い評価を受けてきたこれまでの事業を引き続き実施するとともに、ニーズをとらえた事業展開により、広く市民が気軽に良質な芸術文化へ触れることのできる機会を提供されたい。</p> <p>*他の館も含めた一体的な広報等、より効果的な情報提供の方法を検討されたい。</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。	○
	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。	○
	自主事業への取組	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。	○
		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)。	○
自主事業の親子向けや子ども向け事業時は地域連携促進のため、幼稚園・保育園・コミセンなどに職員が出向き広報の実施。1階エントランスには常時警備員を配置し、利用者への施設の案内と警備に努めている。自主事業開催時には、職員を配置して館内の案内や苦情などの対応に当たっている。自主事業では質の高い公演を実施し、チケットはほぼ完売している。公演時には7ヶ所を実施し、事業の企画運営に反映させている。アウトリーチ事業の実施。親子公演の実施等もしている。ホームページや市報等の他、会員には毎月2回、顧客には毎月1回DMを郵送し情報提供に努めている。防犯訓練では地域住民も参加した、また市民から難人形を借用してロビーに飾るなどの事業を実施した。			
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。	○	
	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	職員や委託業者を対象にして、年2回消防法に基づく消火・避難誘導・通報訓練やAED操作訓練を実施している。また今年度新たに武蔵野警察と合同でテロ対策としての(爆発物訓練含む)防犯訓練、市民を含めた避難訓練コンサートを実施した。固有職員については、自衛消防技術及び上級救命講習を受講させ、資格を取得させている。		

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。	○
評価の理由	積極的に経費削減に取り組んでいる。		
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・設備等の管理については、市と連携し万全の対応を執っている。保守点検等報告書の確認及び職員・警備員等による巡回・点検を実施し、不審物・不審物や不具合箇所の早期発見に努めている。また、委託業者による会館内外の定期的な清掃と、毎日、利用開始前と終了後に清掃を実施し、良好な環境の保持に努めている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

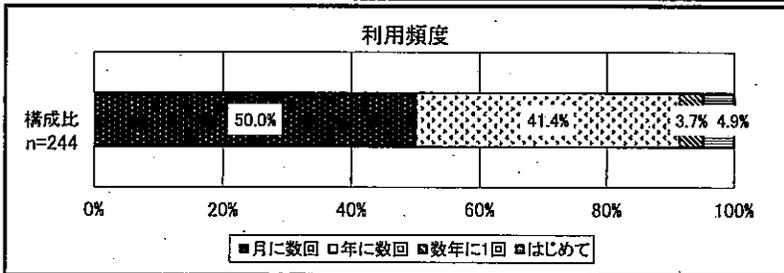
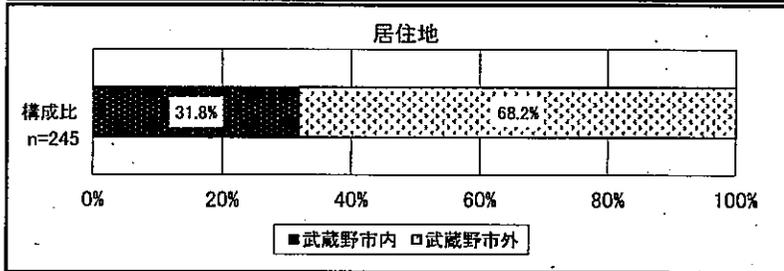
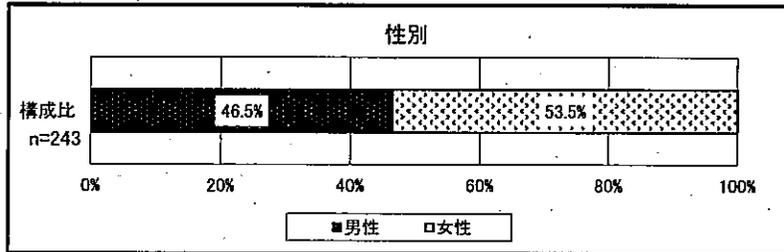
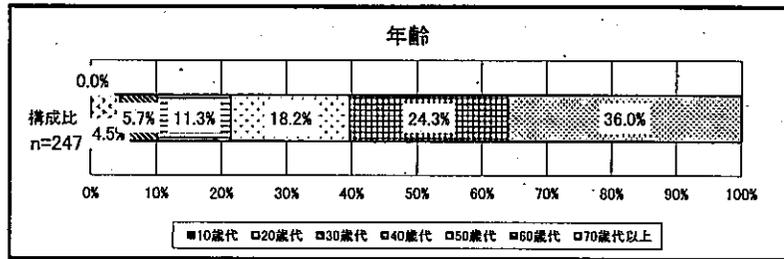
【主管課】

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。	○
	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。	○
		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	親子向けや子ども向け事業時は地域連携促進のため、地域の幼稚園・保育園・コミセンなどに職員が出向き広報を実施した。質の高い公演を実施し、チケットはほぼ完売している。公演時にはアクトを実施し、事業の企画運営に反映させている。アウトリーチ事業や親子向け事業も実施している。ホームページや市報等の他、会員等にDMを郵送し情報提供を行っている。市民から雛人形を寄付いただきロビーに飾るなど、ロビーを活用する事業も実施した。		
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	職員だけでなく、委託業者も対象にして、定期的な消火・避難誘導・通報訓練やAED操作訓練を実施している。また今年度新たに武蔵野警察と合同でテロ対策としての防犯訓練、市民を含めた来場者に参加していただく避難訓練コンサルトを実施した。固有職員については、自衛消防技術及び上級救命講習を受講している。		

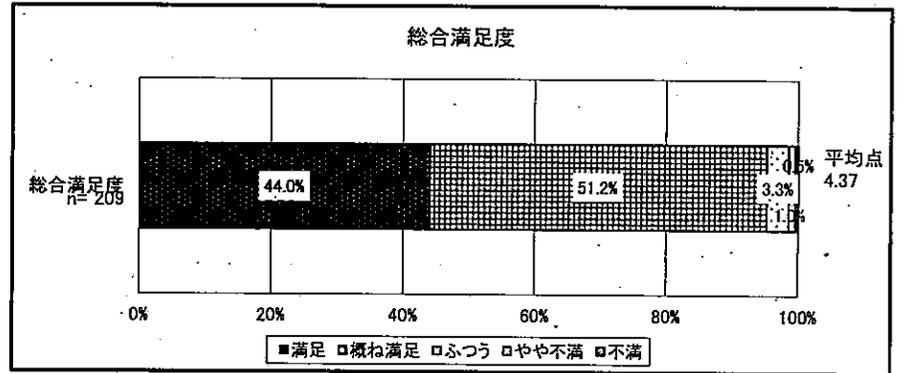
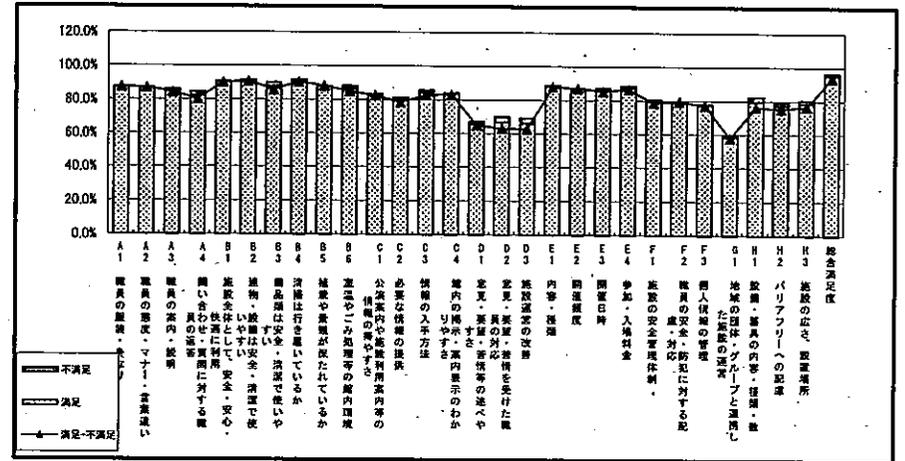
45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

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	基本協定及び年度協定に基づき業務執行を行っている。委託業者とは日々連絡・調整を行い、業務内容については検討を行っている。31(元)年度分からは一部競争を導入し、経費節減へ取り組んだ。受付業務委託は一部見直しを行い、より効率的な契約に改めた。		
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	施設・設備等の管理については、市と指定管理者が連携し万全の対応を執っている。保守点検等報告書の確認及び職員・警備員等による巡回点検を実施し、不審者・不審物や不具合箇所の早期発見に努めている。また、委託業者による会館内外の定期的な清掃と、毎日、利用開始前と終了後に清掃を実施し、良好な環境の保持に努めている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

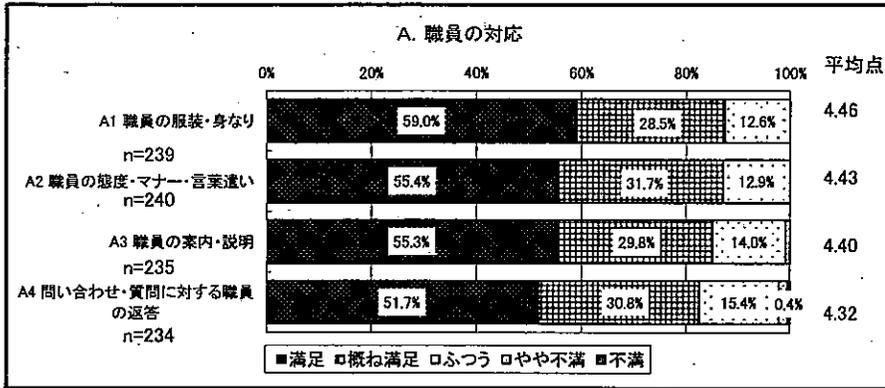


【回答者の属性】に関するコメント
 回答者はホール、練習室、展示室などの利用者からの回答を得た。回答者の年齢構成は60代以上で60.3%を占めている、続いて50代で18.2%の回答者となった。性別、居住地は例年通り女性と市外利用者が多い。また、女性が多いのは、平日の練習室利用者と考えられる。利用頻度では「月に数回」が50.0%を占めおり、これは練習室を利用するリピーターが多いと思われる。また、「年に数回」利用者が29年度29.5%から41.4%に増えている。

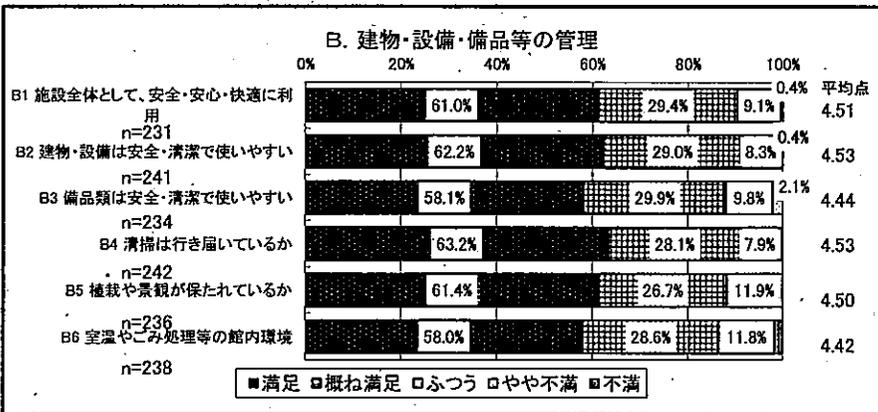


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

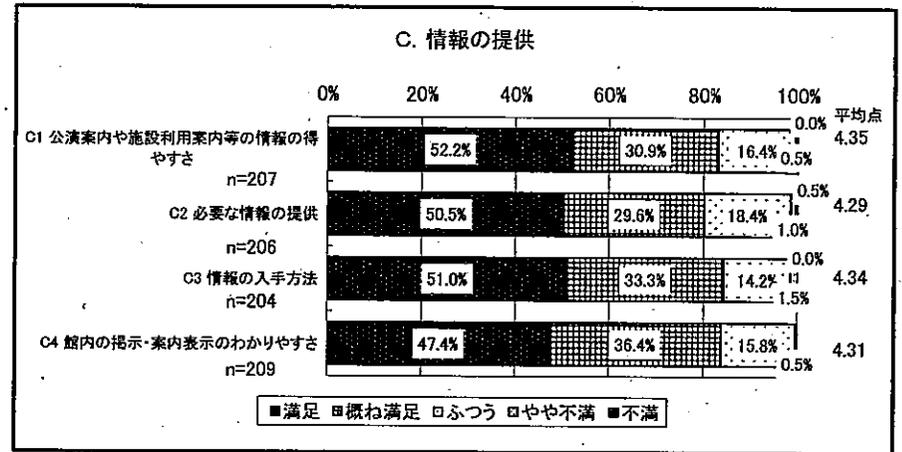
【総合満足度】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」が昨年度80.9%から95.2%と向上しており、非常に高い満足度を得ている。



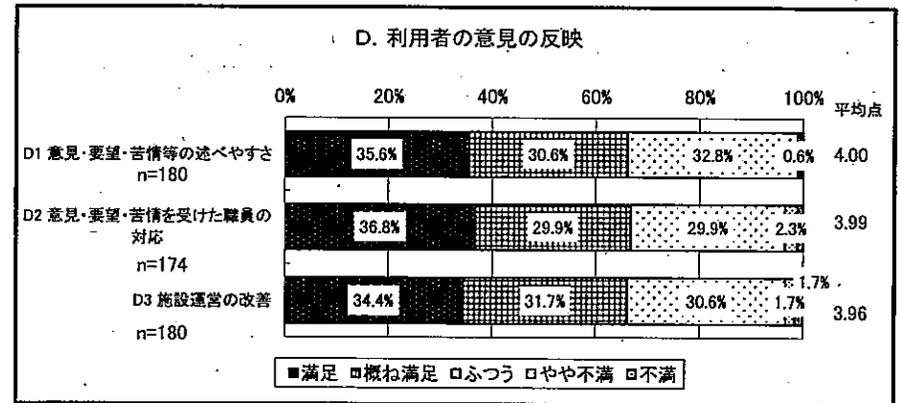
【A(職員の対応)に関するコメント】
80%以上の人から「満足」「やや満足」の回答を得ており、専門家を招聘しての接遇研修等を通して更なる満足度の向上に努めていく。



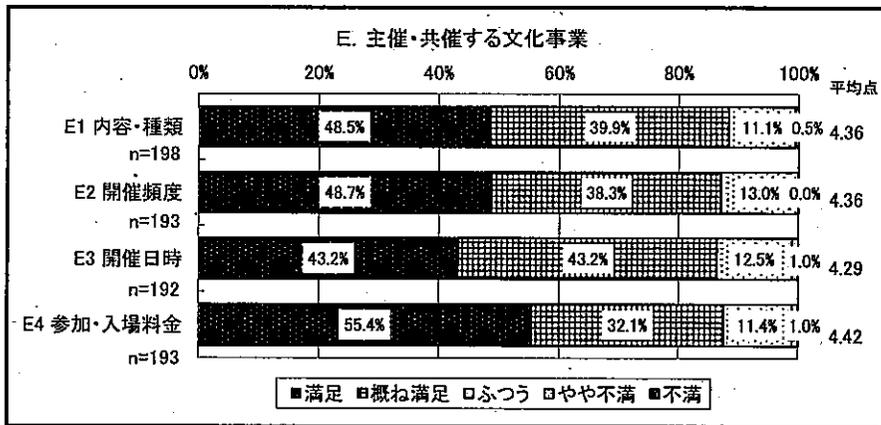
【B(建物・設備・備品等の管理)に関するコメント】
全体的に約85.0%以上の「満足」「概ね満足」と高い満足度を得ている。今後も高い満足度が継続できるよう、設備等の定期保守点検、館内の定期清掃等の維持管理に努めて行く。



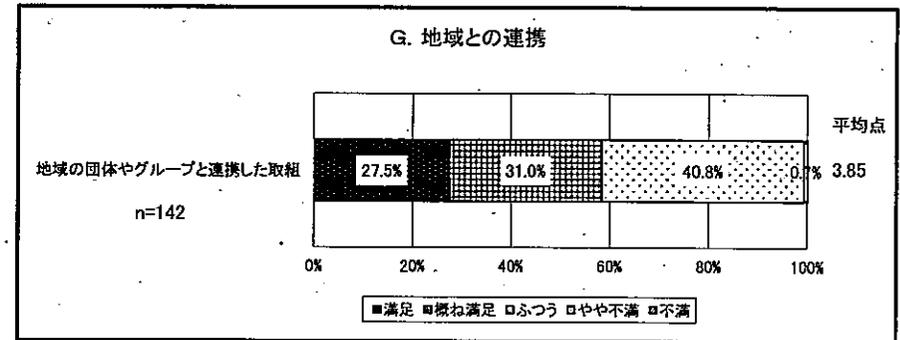
【C(情報の提供)に関するコメント】
情報提供は、文化事業団ホームページ、会員や顧客に対するDM郵送、市報、市内掲示板、パンフレット等で行っており、新たに市民全戸ビラ配布などの実施により「満足」「概ね満足」を合わせて約80.0%の回答で昨年度の約50.0%を大幅に向上して、利用者は満足していると思われる。今後も市民に分かりやすく、また取得しやすい情報提供に努めていく。



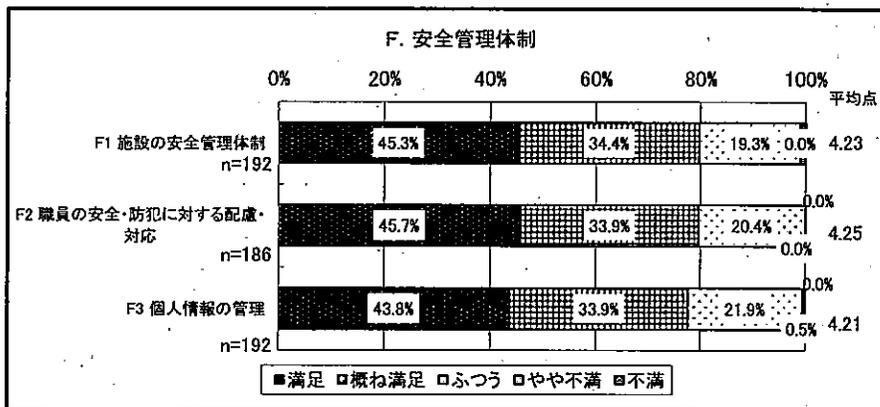
【D(利用者の意見の反映)に関するコメント】
約66%の方から「満足」「概ね満足」の回答を得ている。事業団自主事業では公演毎にアンケートを実施し、事業に反映させている。施設、設備等の改善について、改修工事外の箇所については出来る範囲内で対応している。職員の対応については、専門家による接遇研修等を実施しながら、満足度の向上に努めていく。



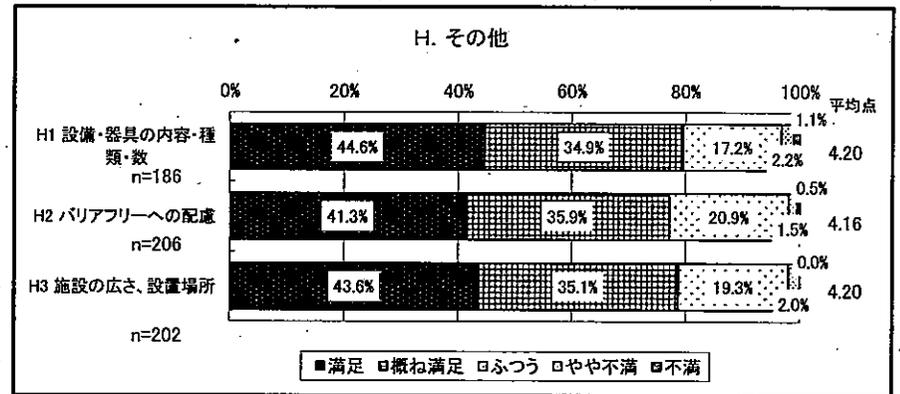
【E(主催・共催する文化事業)に関するコメント】
 親子向け公演や無料コンサートなどの開催により地域の市民が来館しやすい事業などの実施により「満足」「概ね満足」が昨年の55%~62.5%から約87%と大幅に向上している。年間100本以上の自主・共催の多様な公演を開催しているが、チケットはほぼ順調な売れ行きである。これからも地域に根ざした公演の他、お客様のニーズを捉えながら公演事業を実施していく。



【G(地域との連携)に関するコメント】
 「満足」「概ね満足」の回答が58.5%との回答を得ている。子ども向け自主事業時に幼稚園への声掛けや、小学校へのアウトリーチの実施。また防犯訓練にはコミセン職員や公共施設職員が出席した。市民から雛人形や五月人形を借用して会館ロビーに飾るなどの地域との連携事業を始めた。今後とも地域とは可能な限り連携を図っていく。



【F(安全管理体制)に関するコメント】
 約80%前後の方から「満足」「概ね満足」との回答を得ている。管理体制としては管理会社に委託し、毎日定時に館内巡回監視/パトロールをしている。防災・防火に対しては、事業団職員並びに委託会社社員を含めた合同の自衛防災・防火訓練を年2回実施している。また今年度新たに武蔵野警察と合同で防犯訓練、市民を含めた武蔵野消防署と合同で避難訓練コンサートを実施した。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すると共に市の情報セキュリティ研修にも参加し、情報の取扱いに努めている。



【H(その他)に関するコメント】
 77.2~79.6%の方から「満足」「概ね満足」の回答を得たのは、改修工事後の設備等の改善によるものと、利用者の高齢化によるバリアフリーへの対応等によるものと考えられる。

【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

- 大きな会場です、ありがとうございました。
- トイレが足りないかなと思いました。
- トイレは大変きれいです。階段で火災の時下りられるのか？標識も少ない？小さい？
- 施設内に飲物の自動販売機を置いてほしいです。
- 高い長机があると良かったです、また、茶托などの備品もあると良いと思いました。
- 茶道具のリストだけだと、情報が少ないので、すべての道具の作・造・窯金名などが書かれているとよかったです。HPなどに写真を載せてもらえるととても助かります
- ごみは持ち帰りという policy は理解できますが、トイレや目立たない所に小さなごみが捨てられているのをよく見ます。小さなゴミ箱があってもいいかと思えます。この種のアンケートはとてもいいと思えます。ホール Manager に直接言っても改善されない。ホールが都内にもたくさんあります、頑張ってください。
- 大ホールの音響はいまいち、この前の大改造で少しはよくなったと思ったが期待外れだった。
- 椅子の中がせまくて、歩きづらい
- 小ホールの収容人員が 600 名程度あればよい
- 音楽練習室の時計の音が気になります、無音のものだと良いのにも思えます。
- 開場を待つスペースにもっと椅子を用意して欲しい。
- 冬場ですと暖房使用の関係から、少し化学物質の匂いが感じられますが、もし改善出来ればお願いします。
- 「婦人のトイレ」増やしてさし上げてください。
- トイレの中に荷物を置く棚を設置してほしい。フックがあるが、高過ぎて使いづらいです。
- 玄関からホールへ上がる時に、開場時間にならないと、エスカレータが動かないのが困る。階段を利用するのが、あしが弱いのでつらいのと、玄関ホールでのイス席が少ないので、何とかしてほしい。
- 音は出した後にホールの中の空気の中で響くことが分かっていない人が多い。
- 改修後に座席が改善されたことは評価出来る（前後はまだ狭いが）
- 改修前、第2練習室に除湿機が設置されていましたが、改修後はなくなってしまったようです。今年の梅雨から夏の湿度の高い時期、エアコンをつけていても室内の湿度は90%近くありました。弦楽器の練習をするには調弦が狂ってしまい過酷な状態

です。除湿機の再設置は騒音、メンテナンス等もあり難しいかもしれませんが、市外の一利用者の意見としてお伝えします。

- 施設内にペットボトルの販売があるとよいと思う。
 - リフォーム後、椅子まわりのスペースが広くなりよくなりましたとおもいます。
 - 大きな荷物を持ってくる人が多いのでロッカーを知らせてあげてください。
 - トイレを増やしてほしい
 - 男子トイレ(大)の数を増やして欲しい。
 - トイレの個室の荷物掛の位置が高過ぎる。
 - 小ホールの客席の床がカーペット敷きは残念木(製)たすれば、ずっと音(の響き)が良くなり、もっと音楽(演奏)を楽しめるのに、オペシティやトッパンホールの響きを体験して比べてほしい。
 - 小ホールでのトイレの数が少ない、特に女性はいつも行列。
 - 昨年くれ、会館の大ホール、小ホールに大きな改築があり、大分よくなった、サントリホール・東京芸術劇場・東京文化会館・文化村オーチャードホール等全てそうですが、椅子席の横中、奥の席へ行く他の人の通路としての前席との間隔が狭いのが難点です。また採算の問題で仕方がないでしょうが、レストランのメニューが少ないのが難点です。従業員が3人ということで、仕方が無いとは思いますが、近くのレストラン、カフェと提携して行うという発想はどうでしょうか？
 - 以前のようにロビーの軽食ができるとよい。
 - 一階のイスが足りない、公演前に着いた休憩席がない老人にはこたえます。その他は満足しております。
 - たまに他から演奏がかすかに聞こえる事があります。
 - エントランスホールの受付の方の後ろに掲示板が非常に見にくいです。遠くからは字が小さくて読めず、近くに寄ると受付の方に用があって近づいているようで、近づきにくいです。もう少し見やすい場所にあるとよいのですが。
 - 茶道で使用させていただいております。ご道具はいずれも立派で便利に使わせていただいておりますが、茶はき箱(お茶を茶入れに入れる道具)をお揃いいただくとお結構かと思えます。
 - ピアノ練習室を増やして欲しい。
 - 譜面台がリニューアル時からケースに入れるようになり、出し入れに手間がかかる為、なくしていただくと嬉しいです。他グループで、きちんとしまえない方が無理矢理押し突っ込んでいたりすると、なかなか出せなかったりもします。
- (2) 事業について
- 通り一遍の曲目解説、演者紹介の枠を飛び越えた。突っ込みすぎた解釈の解説書にはできたら文責(筆者の名前を知りたい)を記入して欲しい。どの人が書いたのかな、あとチケットをもぎってもらって毎に顔を探したいです。

- 解説文（本日のみならず）はもう少し少なめらかな日本語にならないでしょうか？
- 司会（進行役・解説）いた方良い？
- 抽選会（ホール）が平日なのは辛いです。
- 注意事項はプログラムに挟んでほしい（放送内容・マナーの注意）。
- 字幕（歌曲、オペラ等）の設備があれば、申し分ないと思います。
- 演奏中や演奏後にすぐ咳をする観客がいる、強く注意してほしい。
- 演奏が終わると同時に拍手する観客がいる、強く注意してほしい。
- インターネットでのチケット申し込みの仕方の様式は前の方が単純明快で、利用しやすかった。
- チケットを予約する時、携帯・家電三つぐらいでやるが、30分位かかるので、むりとは思いますが一人にかかる時間を短くしてほしい。
- 2〜3年前とくらべ若手の外国人奏者（クラシック）があまりないように思う
- ピアニストの斉藤さんが最近少ないのは契約上の関係ですかしら
- 音楽室利用の支払方法をクレジット利用等簡単にしてください。何度も郵便物が来て、事務コストも大きいと思います。
- 練習室を定期的に利用しています。抽選時に既に使用不可となっていることが多く（市の事業や文化事業団の事業ということですが）非常に残念に思いをする月が多いです。一般貸出を優先させていただけると嬉しいのですが。
- 施設抽選は直接会場におもむくではなく、PCあるいはインターネット）で申込・抽選するようにされてはいかがでしょう。
- 公演の案内、チラシはあれほど頻繁に送付いただかなくても、把握できます、ごみになってしまうのでもったいないです。行きたい公演はたくさんありますが、むしろ数が多すぎて、一週間に2回も行けずあきらめることがあります。
- このような音楽でこの質のコンサートを沢山してくださることに心から感謝しています。小ホールの階段バリアフリーの観点から少々気になります。
- 施設を利用する際の支払いがもっとシンプルになると良いとおもいます。
- 書類が多すぎると思います。紙の量が減るとうれしいです。
- 公演の開始前のお知らせ。後半の用語について、再検討してほしい点あり、終わり近く、ご協力… →ご理解・ご協力の方がよいのでは、そのちょっと前、もう一箇所丁寧語の使い方について、再検討を。
- 開演前のお知らせについて、後半：他の利用者のご迷惑にならないよう・・・ →なりませんよう。ご協力お願い・・・ →ご理解・ご協力をお願いします。
- 開演前のお知らせについて、後半：気持ちよく過ごせるよう →気持ちよく過ごされるように変更願いたい。ご協力お願いいたします →ご理解・ご協力をお願い致します。「他のお客様の迷惑にならないように」などアナウンスはしているが、結局、ブラボーをうるさく何度もする人、まわりの耳にガンガン来るようなバカでかい拍手

をしてしまう人は、いいことをしていると勘ちがいをしたままので、かえって、そういうアナウンスは迷惑な人々を迫認してしまっている。どこがどう迷惑なのか、ここの定期会員は決してレベルが高い訳ではないので、しっかり知らせてゆくべきだと思う。

- インターネットを利用していないのでなくなると困るのですが・・・
- 自宅へダイレクト、入場時の手渡し（チケット受付時は断わっている）と同じ内容のものが常時3、4枚程手許に残ります、裏面利用に“Re Use“してはおりますが、大半は資源ごみ化しています。
- プログラム、欧文の字がうすい、和文の小さい注意書き、字と字がくっついていて読みにくい。
- 良いプログラムの公演が多いが満席が多く今回初めて入れたムサシノ市には演者の内容、ムサシノ市には相当な目利きがあるとみた・・・
- アナウンスは1/3の音量で。
- エスカレーターがあるのに、たいてい使えない、使えるようにしてほしい。
- 公演の企画がすばらしい、こちらを利用し2、3年になりますが、これからも市民の文化向上のため努力してください。
- 当ホールが一番よく利用するホールですが、中央線の他のホールのチラシを置いてもらえると助かります。
- 邦人の演奏団体を安価で採りあげてほしい。
- Twitterを楽しみにしています。
- 大ホールの演奏会が少ないのが勿体無いがやむを得ないと思う。どこのオケと提携出来ればと思うが。（三鷹の様なオケでなくとも、提携で武蔵野定期年5-6回など低料金で企画してもらえないか？）
- ハープのコンサートでしたが、せき、いびき、プログラム（紙）の音が気になりました。許容範囲ギリギリ言ったところです。
- CD 売り場を他へ移して、イス・ミニテーブル等を置いてください。CD 売り場はサインをする所へ。
- プログラムに片寄があるので改善してほしい、以前瑞宝太鼓という和太鼓集団を紹介したところ、クラシック以外は取りあげないと嘘をつかれた。美輪明宏の公演をしているのに明らかな嘘であった。クラシックファンである私でもそれ以外の良い音楽を聴いている。ジャンルにとらわれずに良い音楽を取り上げて欲しい。アンケートはそれを反映したものです。
- ひんばんに、メールや月報をいただき満足です。料金もリーズナブルで内容もよい、これからもよろしく！
- モノクロチラシが逆に目立っています！頑張っているなあと思っています。
- 急用などで来られなくなった日のチケットを希望者に譲れるようなシステムを作っ

てくれるといい。(インターネット上に掲示板をつくるなど)。

- チケットを入れるケースは前のソフトタイプで文化会館とスイング H が色分けされているのが良かった、できたら前に戻してほしい。現在のハードタイプのものは何度が指を切ったり、ささったり、ケガをした。以前にもお願いしました。
- できたら、プログラムの解説文に筆責の記入がほしい(今回のように) 11/21
- いつも練習室を使わせていただいています。きれいに整備されていてとても使いやすいです。ありがとうございます。二点練習室借用にあたり思うこと: ①ピアノが有料化され、書類が多くなり紙を沢山使っている印象です。②レースのカーテンがないため、いつも日中でもカーテンを閉め切って使用しています。レースのカーテンがあると良いと思います。

(3) 職員について

- 駐車場の係の方、人によって、すごく良い方と対応の悪い方とらっしゃるので、少し不満です。

(4) 評価のことば

- どなたか目利きの方がいらして奏者の人選をなさっているのだろうか、武蔵野市の文化の厚みがよく表れている。
- ネームバリューなくとも、実力のあるアーティスト意欲的なプログラムを提供できるアーティストなどをキメ細かく発掘して、呼んでくるプロデュース能力をいつも高く評価されて貰います。
- パンフレットの注意事項などもコンサートでありがちな問題をよく押さえている。よくわかっている方が運営に携わっていらっしゃるよう。
- 公演企画内容とても満足しています。
- 施設についてとても満足しています。武蔵野市に住んでいてよかったと思うことがよくあります。Concert もリーズナブルな価格ですばらしい演奏者呼んで下さいます。ただ、お客さまのマナーは?と思うこと度々、ガムをかんでいる方がいて、さまたげになります。このような行為をされる方がいらっしゃるの悲しいことです。
- 改築後公演レベルが低下したのでは?
- 都中野区在住者ですが、クラシック音楽のファンなもので、文化会館小ホールによく寄らせていただいています。公演の企画と施行は申し分なしで、感謝しています。
- 演奏会のチラシとても楽しみにしています。武蔵野スタイル、今後も続けてください。過去のチラシ(各演奏会ごとのマイナーバージョンアップ含め)をまとめて公開してほしいです。
- 公演内容、料金、利用しやすさ、全て良いと思います。
- 新しくリニューアルしてから、席の誘導が大変良くなりました。
- 改修されて、席は少し広くなった感がする、良いと思う。

- 公演の数、ジャンルの広さともに満足です。
- いつもありがとうございます。
- 毎回楽しませて頂いています。
- とても満足、言う事なしです
- 音楽会で新宿から来ているが低料金でよいものが聞けて武蔵野市の方はうらやましい。
- ハープがこんなにも色々な曲が聞けるなんて驚きでした。
- 今日のコンサート一際すばらしかった。
- 東京に来て 50 年近くなりますが、ここのコンサートに来られる事が一番の輝きでした。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- 高齢者特に足の悪い方に対する配慮が行き届いている。それにならって、小ホールの客も行儀がよい、いつも気持ちが良い。
- いつもプログラムが楽しくて、いったいどういう方が書いているのかと想像しています、これからも、頑張ってください。

(5) その他

- 一部のマナーの悪い観客が毎公演来ていて、うんざりする。個人を特定できるチケット販売法をとっているのだからマナーの悪い客にはチケットをうらないで欲しい。
- ホール・スタッフの皆さん共に非常に素晴らしかったです。今回はありがとうございました。
- レストランのメニューにバラエティーがあるとよい。
- 夕食をとる事ができるとうれしい。
- 小ホールしか来たことありませんが、好みのホールです。清潔でね、ありがとうございます。
- 休憩時間のホールのイス・テーブルが少ない! 7:00pm のコンサートの場合、皆さん一才だけ食事風に何かを食べたいのにイスが不足!!
- 休憩時にお酒が飲めないのが残念です!
- 今後もよい演奏会を続けて下さい。
- ご年配の常連の方が多いためか、マナー(演奏中に眠る、チラシの音、しゃべる)が年々悪くなっているように思う。認知症か?個別に注意してほしい。(宝塚は厳しい。上演中でも係が注意に行く)。
- 観客のマナーには残念なところもありますが、最近はいぶんこの点も改善したようです。
- 長年大変お世話になりまことにありがとうございます、とても感謝しております。もっと若い方と知っていただいて良いと思います。お子さん、お孫さんに良い音楽をとると思いますが大学生(大学に直接呼びかけではいかがでしょうか、大学の聴講生をしていて安くて良いクラシックのコンサートを欲しているとのことなので、こちら

を知らないということで (ICU) びっくりしました、様々の大学に声をかけて是非直接知る機会をつくって下さい、よろしく活性化お願いします。

- 今日もありましたが、「咳エチケット」が非常に悪いですね。先日のゲルバーさんのピアノの時は、演奏者が途中でストップされましたね。武蔵野のレベルを一流の演奏者に失礼のない程度にUP するよう、努力をお願いしたい。三鷹市では、星のホールの開演前にユーモアを交えてすばらしい注意しています。(風のホールではどうかなあ?)

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能劇場		
所在地	東京都武蔵野市中町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	東京都武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成27年4月1日～令和2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	60,097,000円	決算 59,429,279円

(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	職員対応、建物・設備・備品等の管理についての評価が高い。	B 利用率、満足度ともに高い水準を維持している。 施設が老朽化する中で、丁寧な職員対応が満足度の向上に寄与しており、評価も高くなっている。
	②重点ポイント		昨年度に比べて利用者意見の反映についての評価が高くなっている。	
	③アピールポイント		アートイベントに協力するなど、地域の文化活動の場として機能している。	
(B) 利用者モニタリング		84.9%	高い利用率を維持しており、総合満足度も高い。	
(C) 財務モニタリング				

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"> 利用者の様々な要望に対する対応 建物や設備等の適正、的確な管理、運営 	B 地域文化の活性化を図るため、営利を目的としない芸術文化団体に優先使用期間等を設け、芸術活動の支援を行っている。総合満足度は4.25点と高い評価をいただいた。 特に安全、快適な施設環境を保ち、また、利用者に対して親身かつ丁寧な対応を心がけるよう努めている。
	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		<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの意見要望を取り入れ、施設改善の実施 中・大規模施設と同等の舞台照明・音響設備を備え、様々な催し物に対応が可能 	
(B) 利用者モニタリング		84.9%	A利用者への職員への対応について、B建物・施設・備品等の管理、C利用者の意見の反映等の各項目についての満足度は高い評価をいただいている。	
(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。 *事業団全体での接遇研修への参加。	*職員対応等、高い満足度となっている。 *接遇研修を行うなど、職員対応向上のための取組みが行われている。
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実施している。 *閉館時間以外には事件事故等防止のため機械警備を実施している。 *AEDを設置し、取扱い講習会へ参加している。 *事業団全体での防犯訓練や避難訓練コンサートへの参加。	*定期的な館単独の訓練だけでなく、他の文化施設と合同で、武蔵野警察署の協力を得て、訓練を実施するなど、十分かつ積極的な取組みが行われている。
C適正な運営	30/30	30/30	*WEB等で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、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を払い管理している。 *劇場の管理は、指定管理者として適正に執行している。	*利用率は微減しているものの、高い状態を維持している。 *適正な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	*各設備ごとに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努めており、利用者からも高い評価を得ている。	*設備の定期点検、清掃による清潔さへの配慮など、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	年2回消防訓練を実施している。	定期的な訓練等、適切に行われている。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域の各々のイベントに協力している。 図書館返却ポストの設置協力している。	三鷹駅周辺で行われるアートイベントに協力している。
(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できる限り対応し、実行している。	改善が利用者満足度に反映されている。
(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。	ウェブ上での施設空き状況を公表している。

(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 *総合満足度は上昇しており、引き続き高い水準を維持している。 *「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」について評価が高い。
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	84.9%	

(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"> *利用者からの意見要望等を探り入れ、トイレの段差解消を行うなど施設及び利用方法の改善及び快適さの向上に努めている。 *市民への情報提供を積極的に行い、また利用者に気持ち良く利用していただくために親切で丁寧な対応を心がけている。 	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> * 施設が老朽化している中で、利用者が安全・安心に利用することができるよう日ごろから配慮するとともに、職員による丁寧な対応に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> *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。 *ホームページの定期的な更新等、常に最新の情報提供に努めている。
<p><改善が必要と思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *小劇場舞台音響設備はすでに不具合が生じており早急な更新が必要である。小劇場の舞台機構設備及び館内空調設備は竣工後35年が経過し設備に経年劣化が生じており、定期点検の際に更新が必要との報告を受けている。また、小ホール の壁面及び天井部分も経年劣化が目立ち始めている。 	

(D) 特記事項

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"> *引き続き高い利用率を維持している。 *三鷹駅周辺の街中アートイベントに協力し、芸術文化活動の活性化に寄与した。 	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> * 施設が老朽化している中で、利用者が安全・安心に利用することができるよう日ごろから配慮するとともに、職員による丁寧な対応に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> *接遇研修を行うなど、職員対応向上のための取り組みが行われている。 *設備の定期点検、清掃による清潔さへの配慮などがなされている。
<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"> *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、引き続き丁寧な対応を期待したい。 	

(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	*

(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、市民への情報を積極的に実施し、また言葉遣い、態度に気を付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。		
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、消防法に基づき防災設備の保守点検や防災訓練を定期的に実施している。 *閉館時間以外には事件事故等防止のため機械警備を実施している。 *AEDを設置し、取扱い講習会へ参加している。	

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、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を払い管理している。 *劇場の管理は、指定管理者として適正に執行している。		
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、各設備に対して保守点検を定期的に実施するとともに、職員自ら消防計画に基づき自主点検を行っている。 清掃については、屋内外にわたり丁寧に、敷地全体の衛生環境を維持して快適に利用できるような努めており、利用者からも高い評価を得ている。		

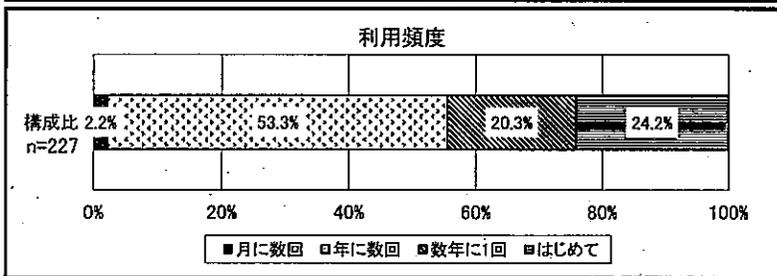
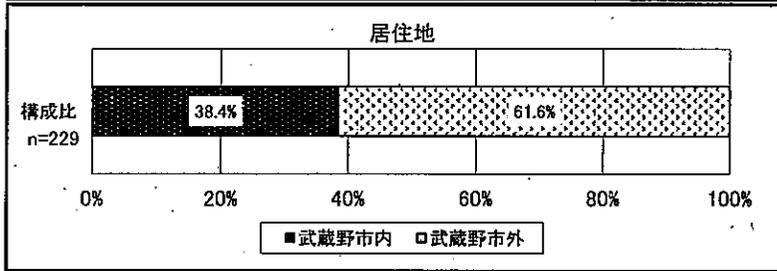
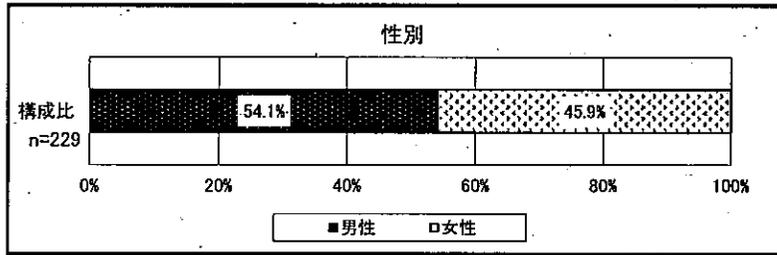
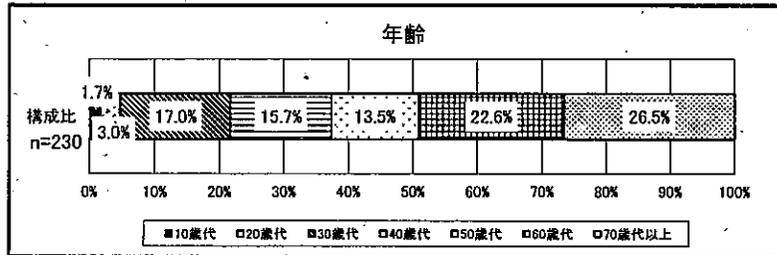
30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

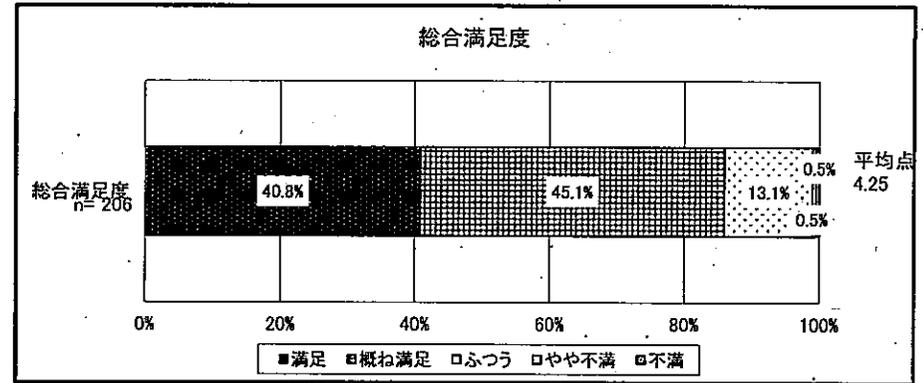
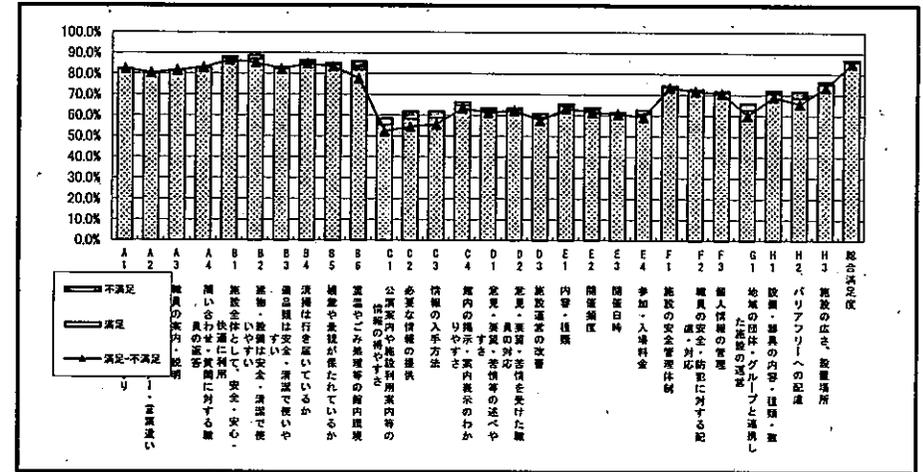
【主管課】

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。	○
	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。	○
	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)。	○
*利用者の満足度を高めるため、情報提供を積極的に実施し、また丁寧な職員対応を行っている。 *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。			
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、消防法に基づき防災設備の保守点検や防災訓練を定期的実施している。 *AEDを設置し、取扱い講習会へ参加している。	
			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	*管理料の支出について、内容を精査し適正な執行がなされている。 *使用料等現金の取扱い及び個人情報保護について適切に管理されている。		
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。	○
		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、各設備に対して保守点検を定期的実施するとともに、職員自ら消防計画に基づき自主点検を行っている。 清掃については、屋内外にわたり丁寧に行い、敷地全体の衛生環境が維持されており、利用者からも高い評価を得ている。		
			30点 × ○の数/22問
			10点 × ○の数/10問

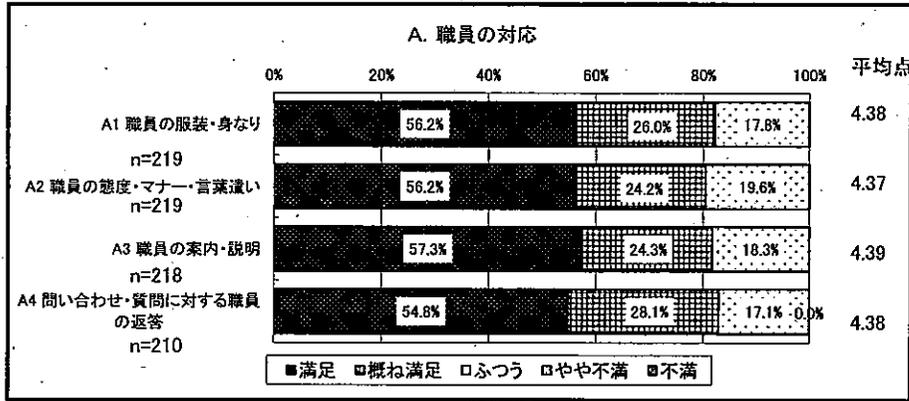


【回答者の属性】に関するコメント
 利用者の年齢構成は、60歳以上が49.1%、50歳以上を含めると62.6%を占め、高齢世代の利用が漸増している。性別は、男性が54.1%を占め、若年女性を上回っている。居住地は、市外利用者が61.4%で、市内の利用者よりも約10ポイント多く占めている。利用頻度は、年数回以上の利用者が54.3%で、定例的な利用目的のリピーターが多く見られる。

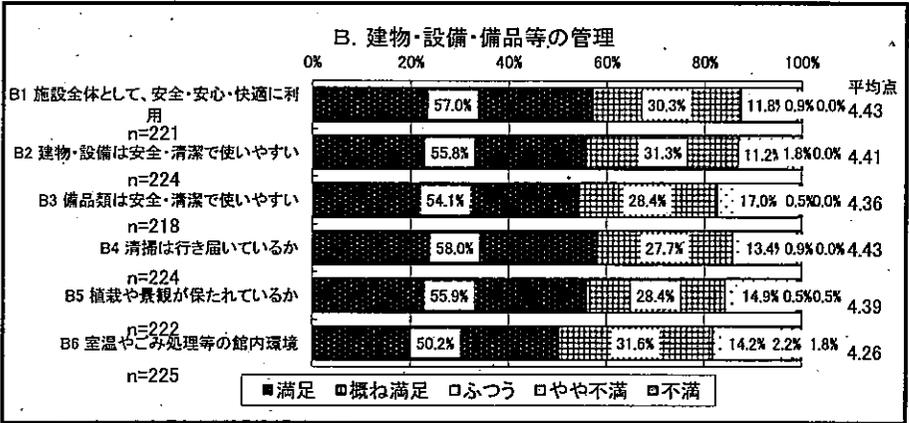


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

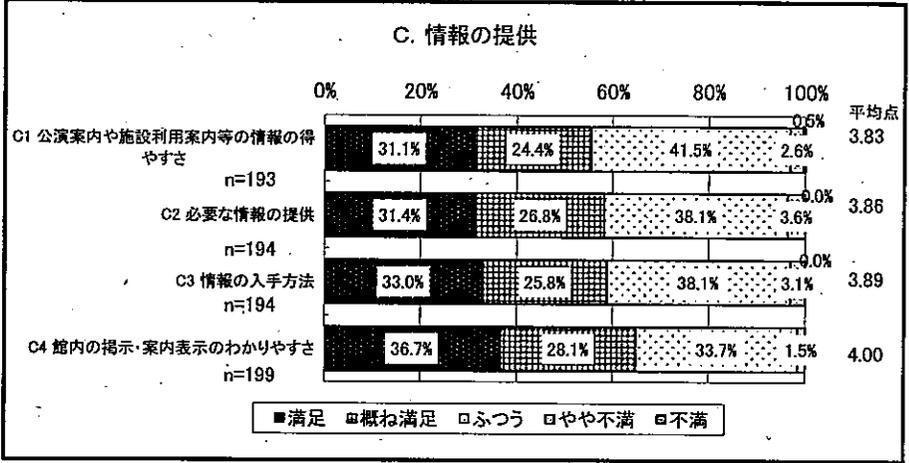
【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度に関しては、平均点4.25と昨年度の平均点4.10を上回り、さらに高い評価をいただいた。A職員の対応、B建物・設備・備品等の管理、C来場者の意見の反映についての満足度は昨年度同様高い評価をいただいた。また、その他の項目については昨年度よりも若干上回るか下回っていたが、今後は設問内容を工夫するなど、回答しやすいアンケートとすることで、利用者の要望を導き出し、丁寧な結果分析をするよう市にも要望していきたい。そのうえで、各項目全般に対する利用者のさらなる満足度向上を目指して、引き続き対応に努めていきたい。



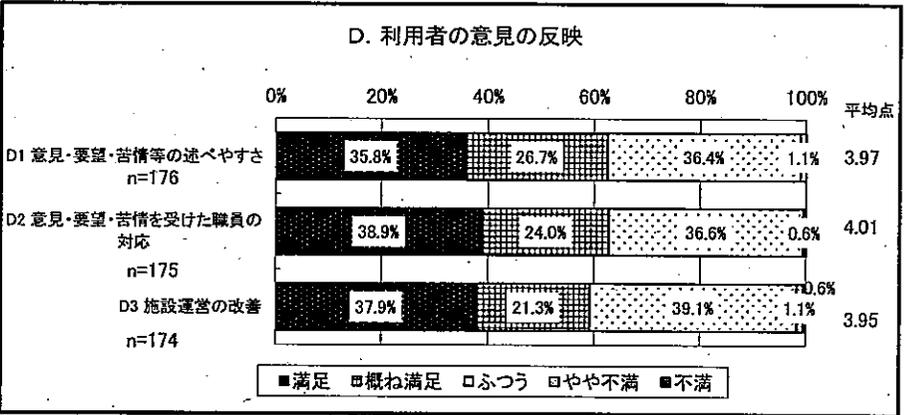
【A職員への対応】に関するコメント
 項目全体の満足度は平均点数が4.38と昨年度4.22よりも0.16点上回り、さらに高い評価をいただいた。職員の対応については、点数の高さにかかわらず利用者の意向を反映しつつ親切な対応を、今後よりいっそう心がけていきたい。



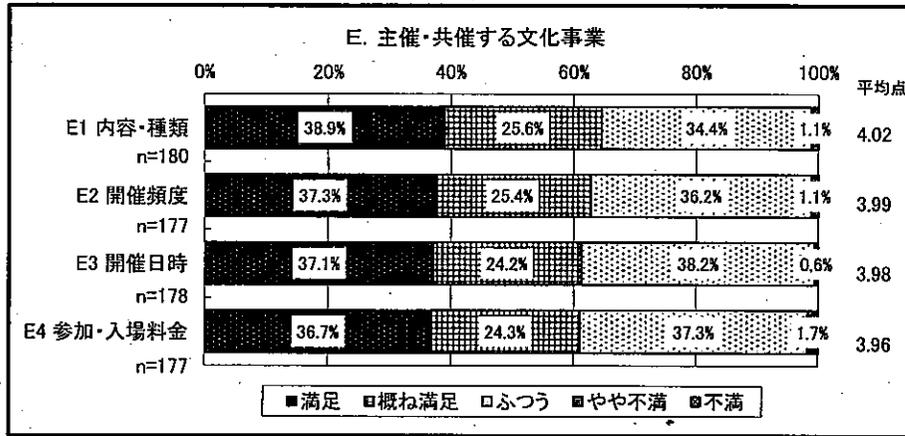
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 項目全体の満足度は平均84.8%と昨年度80.8%に比して4%上回り、さらに高い評価をいただいた。特に、清掃に関しては85.8%と高評価をいただいております。さらに清潔さを保ちつつ、建物の年代を感じさせずとも利用して快適な施設を維持する管理をしていきたい。



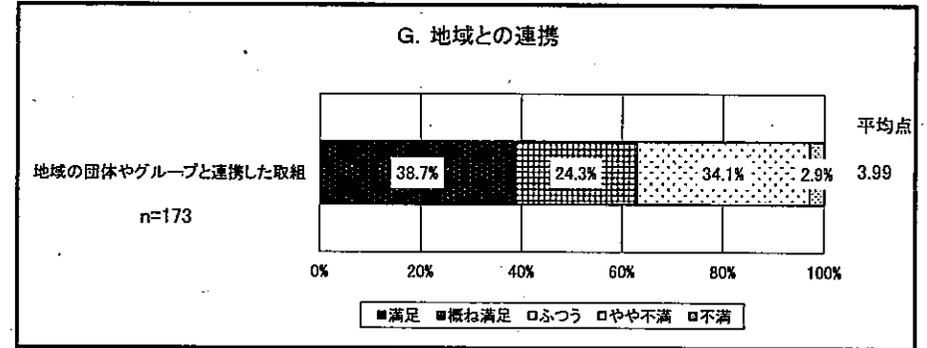
【C情報の提供】に関するコメント
 項目全体の満足度は平均52.3%と昨年度59.1%に比して6.8%下回ってしまった。芸能劇場は、貸館公演が主となっており、公演主催者及び公演内容などの情報提供を積極的にすすめることで、利用者への情報提供を向上させていきたい。また、他市の劇場などで行われる古典芸能などの情報提供についても積極的に進めていきたい。



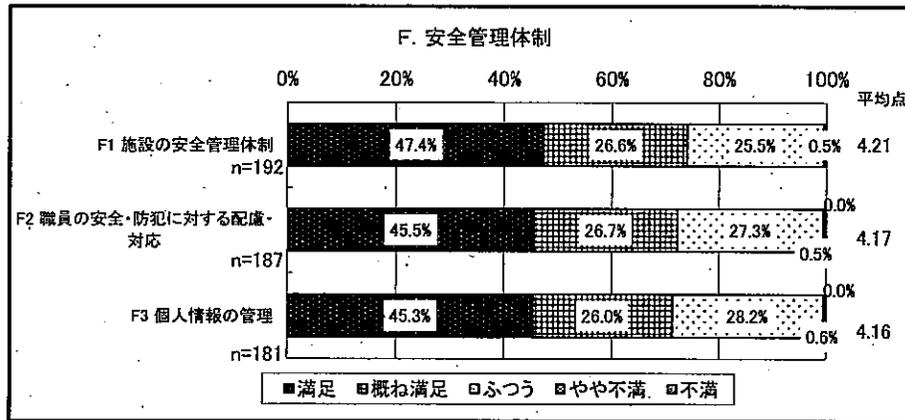
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 項目全体の満足度は平均61.5%と昨年度53.5%に比して8%上回った。評価に驕らず、利用者からの意見を真摯に受け止め反映する努力を継続するとともに、研修等の積極的な参加により業務の習熟度を高め、より利用者から満足されるよう努めたい。



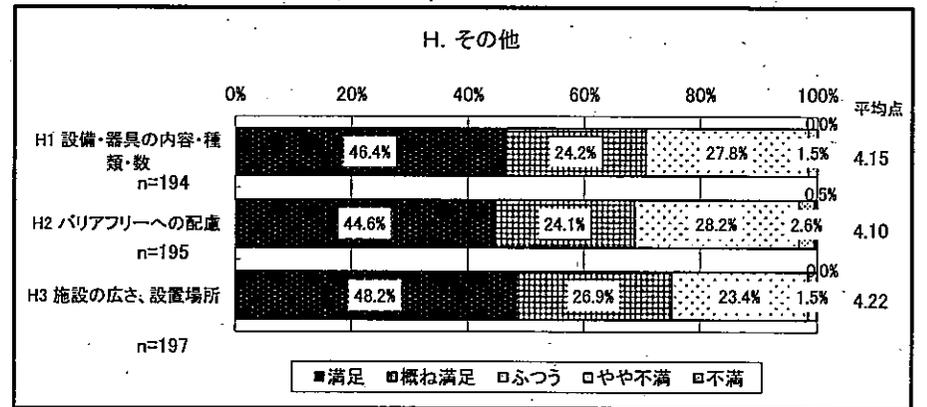
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 項目全体の満足度は62.4%と昨年度64.4%に比して2%下回った。芸能劇場は、主催・共催事業が少ないため、このようなアンケート結果になったと考えられるので、劇場の主体的な事業や取り組みについても検討していきたい。



【G地域との連携】に関するコメント
 満足度は63%と昨年度60.7%に比して2.7%上回った。今後も地域の団体、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
 項目全体の満足度は平均72.5%と昨年度73.7%に比して1.2%下回った。定期的に施設の保守点検を行い、防災訓練を実施するなど以前から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も講じている。また、個人情報の取扱いに関して、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
 項目全体の満足度は平均71.5%と昨年度の70.3%に比して1.2%上回り、徐々に評価は増している。今回の意見等要望の中で、設備関係でトイレ改修の成果について多くの高い評価を得た。

施設名: 武蔵野芸能劇場

【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

- 楽屋を利用しましたが、楽屋用モニターがもう少し見易い最新のモノだとうれしいのですが… 007
- 楽屋が乾燥していて気になりました。027
- 1点だけ、そでの間が車イスが通るのに今回は苦勞していますが、次回は、入口を工夫します。028
- 女性用トイレの荷物をかける所が高すぎるので、少し低くすると使いやすい030
- 給湯室にふきんがあるとよい030
- トイレが寒かった053
- トイレがとてもきれい!! また利用します056
- 客席がとても寒い、(休息時にコートを着こむ人が多数いた)終演時にやっと暖かくなったが、開始時には適切な温度にしておくべきだ067
- 人形が見えない。席は傾斜をもたせるべきだ。人形劇なのに人形が見えなくては話しにならない(5列目に着席)067
- 見やすいサイズです068
- 会場内の温度が暑過ぎで、多くの人が、プログラムであおいだり、袖をたくし上げたりしていました。他の点はとても良いと思いました。081
- 暑過ぎる! 室内温度調整に気を使って欲しかった。083
- 駅からのアクセスが良いので楽です。101
- タバコの吸える場所を設定してほしい。105
- とても施設的にととのっておりませう108
- 3Fの水飲み場がへん! びしょびしょになってしまった148
- 設備を、もう少し、工夫、して頂きたい 市民文化会館が、とても良くなりましたので 同じように、駅前で、使用、しやすいので、リニューアルしてほしい153
- 給水器が 飲みにくい。154
- 楽屋から 舞台の 階段が 急なのが 難点です164
- 会場の場所がわかりにくい。駅を出た正面ぐらいに案内でもあったらと思う。171
- ゴミ箱があつてほしい。楽器類荷物が多いため 弁当お茶のペットボトルの捨てる所がほしいです。ゴミも持ち帰ると荷物が増えます。179
- トイレがきれいになってよかったです182
- Free Wi-Fi を つなげてください。184
- 畳のくずが着物に つくのが気になります。185

- 楽屋モニターを音大きくしていただきたい188
- フリーワイファイを つなげてください189
- 駅近でべんりですありがとうございます192
- イベントによってはちょうどいい大きさかな214
- 駐輪場があるのがよかったです。218
- トイレがきれいにになり、ありがたいです。225

(2) 運営面について

- 施設が、工事で使用できない場合、及び団体登録制度について、変更があった場合は、何年も使用している団体に一報下さい003。
- 料金の面でもう少し使いやすければさらにうれしいです。035
- もっと武蔵野市民に劇場の利用を呼びかけた方がよいと思います。079
- 寒かったので少し早めに入れていただき助かります。192
- 公演(有料)はHPでスケジュールがわかるが、展示会(2Fホール)は展示会の予定がわからない。205

(3) 事業について

- 子ども寄席や子ども手品を開催して!073

(4) 職員について

- 職員の方にあうことはありませんのでアンケート記入できない所があります186

(5) 評価のこぼれ

- いつも綺麗な設備を使わせて頂きありがとうございます。またよろしく願います041
- いつも利用させて頂きありがとうございます。今後とも利用させて頂くと思うのでよろしく願います。042
- 昭和の会館風で落ち着ける!!116
- 会館利用に関しては概ね満足致しております186
- いつもスタッフの皆さんに親切に対応いただき、気持ちよく作品を創り上げ上演することが出来、お客様にも喜んでいただいています。特に、高間さん(舞台)には適確なアドバイスをしていただけるので心強く、助かっています。今回も本当にありがとうございました。これからもよろしく願います!!198
- 本日はありがとうございます。217

(6) その他

- この会場は駅から徒歩1分ととても便利なところにあり、三鷹駅ホームからも見える、桜の木が少し高くのびているので、切るにはどこかの許可がいると思うが短かくするとホームからももっとよく見え、宣伝になると思う030
- アンケート項目が多すぎる216

武蔵野スイングホール

(様式1) 総括シート

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～令和2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」の登録、優先使用等に関すること。 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	74,001,000円	決算 70,767,952円

(B) 利用者モニタリング	83.1%	多くの項目で昨年を上回っており、総合満足度も高い。	使用されており、文化活動の場として機能している。
(C) 財務モニタリング			

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 職員間で情報共有がなされている。 接遇研修が行われ、接客に努力している。	A	日頃から利用者への安全対策や館内の良好な環境維持、サービスや満足度の向上に努め、また、利用率の向上にも心がけている。
	②重点ポイント	自主事業としてJAZZやワールドミュージックなどを実施している。 ビル全体の消防訓練にも参加している。 空室情報を公開している。		
	③アピールポイント	情報共有のため仕組みの導入した。 職員による点検整備も実施している。		
(B) 利用者モニタリング	83.1%	全項目に満足度が高く、特に清掃については評価が高い。		
(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
(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 利用者の満足度が高い。 定期的な点検等、適切に管理されている。	B	施設の維持管理が適切になされており、利用者の満足度も高い。 ジャズを含めて様々なジャンルの公演で
	②重点ポイント	ビル全体の訓練への参加等、安全確保への取り組みが十分になされている。		
	③アピールポイント	老朽化等の課題がある中で適切に維持管理されている。		

(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	*境地区で中心的な施設 *利用者の側に立った接客 *事業団全体での接遇研修への参加 *職員間での情報共有	*利用者の満足度が高い。 *ホールとその他が離れている等、管理上の課題がある中、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	*定期的な防火防災訓練の実施 *警備員の巡回とカメラによる監視 *事業団全体での防犯訓練や避難訓練コンサートへの参加	*計画に基づく定期訓練や日常点検により適正に取り組まれている。
C適正な運営	30 / 30	30 / 30	*不要な個人情報の速やかな廃棄 *委託業者業務日誌の提出・確認 *取扱現金のこまめな確認	*利用率も概ね前年同様であり、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 *使用開始前の清掃と定期的な清掃の実施	*定期的な点検等を行うなど、適切に管理されている。

(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	スイングビル防災訓練には必ず参加している	訓練への参加等、十分に取組まれている。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域内での大規模集客行事に利用されている	地域の施設として、活用されている。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	利用者等からの意見はすぐに情報共有している	複合ビルという制約の中で、可能な限り対応がなされている。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	空室状況をリアルタイムで公開している	ウェブ上での空き状況公開を行っている。

(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	*高い総合満足度を維持している。 *昨年より多くの項目で満足度が上昇しており、特に情報の提供について昨年から大きく上回っている。
83.1%	

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)	
<アピール点>	
*毎月職員全員で会議を開催しているとともに、エクセルを利用した共有連絡ファイルを作り、遅滞なく情報共有ができるようにした。 *警備による巡視や管理カメラの設置により、防火防犯に努めている。 *ネジ等のゆるみについては、職員が定期的に点検整備を行っている。	
<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】
*平成 28 年度に市民文化会館の事業を受け入れ、利用率が向上したところであるが、高い利用率を維持できるよう努めていただきたい。 *「利用者意見の反映」の平均満足度は43.4 (平成28年度40.7) と向上しているが、より快適に利用いただけるように引き続き取り組んでいただきたい。	*空室状況をホームページにリアルタイムで掲載し、利用率の向上に努めている。 *接遇研修を実施している。 *利用者からいただいた意見希望については、全職員で共有し、改善に努めている。
<改善が必要と思われる点>	
*開設より 22 年が経過し、設備備品に劣化が見られる。特にレインボーサロンの劣化、ホール客席の硬化など利用者の不満につながるものもあるため、必要な予算措置が望まれる。 *スイング全体で開発公社によるサイン等の更新が行われる中、催し物を知らせる電動表示版が、今年 1 月初めから故障したままである。速やかな修理を望むとともに、デジタルサイネージ等新たな表示に代えていく必要がある。 *エアコンの温度調整が難しく、特に 10 階・11 階は、窓が大きく、部屋も 375 m ² と広く、南北に長い。日射や天候の影響を受けやすく、部屋の中でも南側と北側とでは温度差がある。調整は防災センターでしか行えないが、早めの確認・申出などにより利用者が快適に過ごせるように努める。	

主管課 (記入欄)	
<主管課として特に評価できる点>	
*設備の老朽化等の課題がある中でも適切な維持管理がなされており、利用者の総合満足度の高さにつながっている。 *複合ビルの中にある施設ということで制約があるが、ビル管理会社等との調整を行いながら適切に維持管理がなされている。	
<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】
*平成 28 年度に市民文化会館の事業を受け入れ、利用率が向上したところであるが、高い利用率を維持できるよう努めていただきたい。 *「利用者意見の反映」の平均満足度は 43.4 (平成 28 年度 40.7) と向上しているが、よ	*市民文化会館の事業の受け入れが従前通りとなったが、利用率は昨年と同程度となっており、高い水準を維持している。 *複合ビルという性質上、意見の反映に限界があるものの、可能な限り取り組まれており、平均満足度は向上している。

り快適に利用いただけるように引き続き取り組みんでいただきたい。	
<p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <p>*施設の特性上、ハード面は制約も多く難しい面もあるため、ハード・ソフト両面において、それぞれ様々な手法を検討し、創意工夫を図られたい。</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	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が心がけている。		○
		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。		○
		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>		武蔵境地区の中心的施設として、地域でも広く認知されている施設である。接遇については、常に利用者の側に立って接するよう心がけている。情報共有については、月1階に全体会議を行うほか、エクセルを活用した連絡ファイルを作成し、必要な情報は随時共有している。		
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。	○		
	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。		○
	<u>評価の理由</u>			消防計画を作成し、年2階の防火防災訓練を実施している。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を行い、犯罪の防止に努めている。また、職員による防火点検も日々行っている。

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	個人情報が必要な範囲で保管し、不要になったものは速やかにシュレッダーしている。委託業者については、毎日日誌を提出させ業務管理を行っている。現金については、入金があるたびに確認している。		
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	保守点検は、業者に委託するとともに、細かな部分は職員も定期的に点検を行っている。清掃については、委託業者により毎日使用開始前に清掃を行うとともに、定期的に大規模な清掃も実施している。		

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。	○
		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。	○
	職員対応	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	全体会議を行うほか、エクセルを活用した連絡ファイルを作成し、必要な情報は随時職員間で共有している。		
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	消防計画を作成し、定期的な防火防災訓練を実施している。職員による防火点検も日々行っている。	

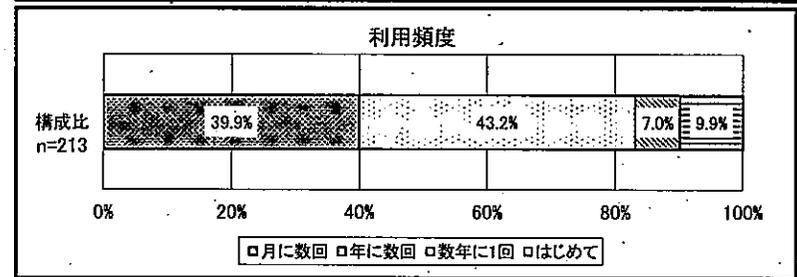
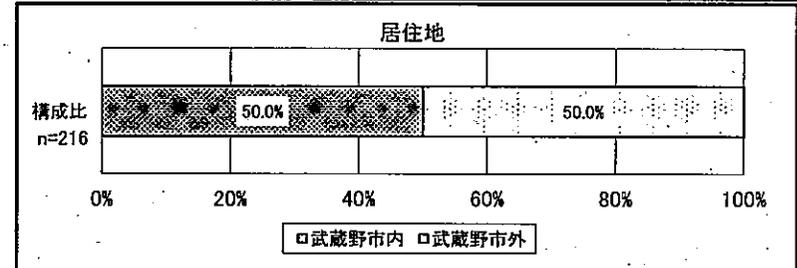
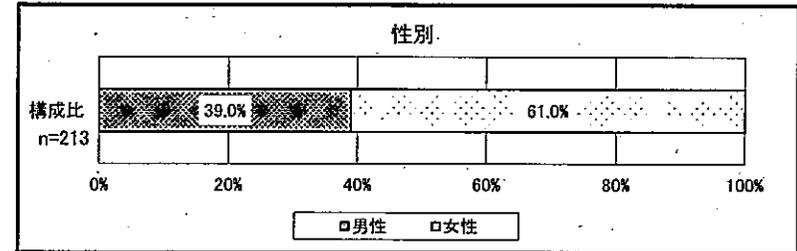
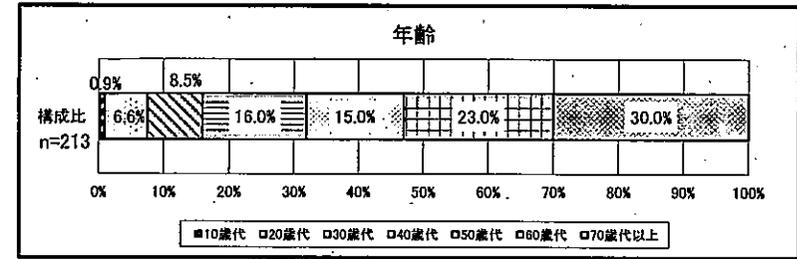
45点
×
○の数/21問

15点
×
○の数/9問

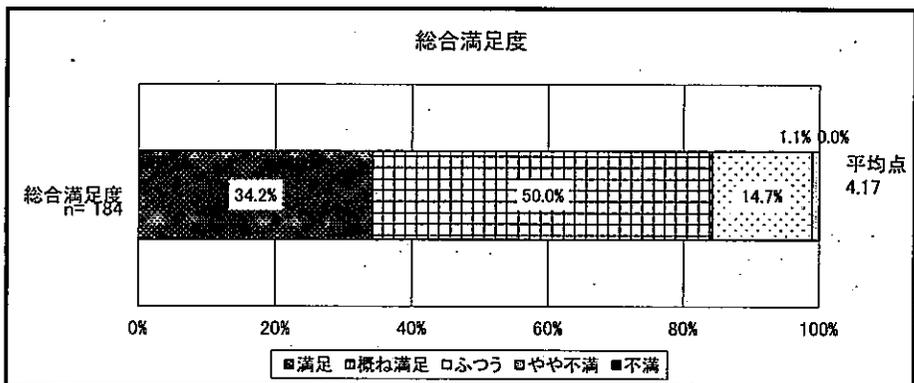
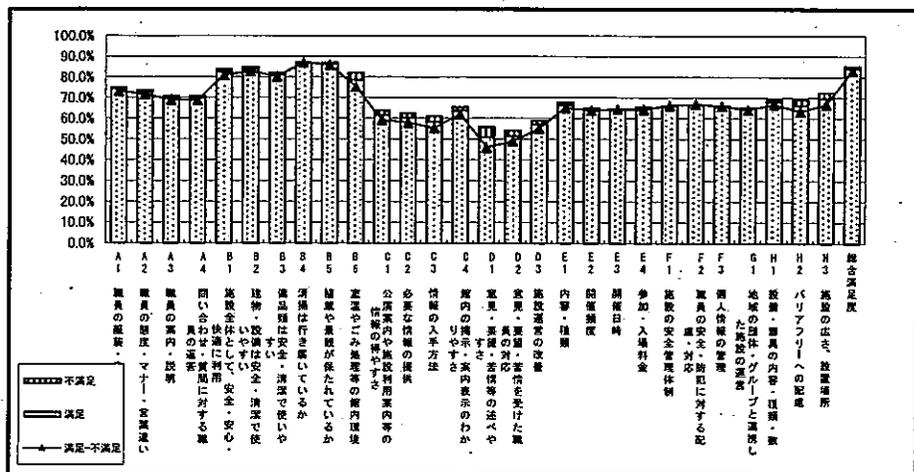
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	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	個人情報が必要な範囲で保管し、不要になったものは速やかに破棄している。現金についても適切に管理されている。		
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。	○
		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	保守点検は、業者に委託するとともに、細かな部分は職員も定期的に点検を行っている。清掃については、委託業者により毎日使用開始前に清掃を行うとともに、定期的に大規模な清掃も実施している。		

30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

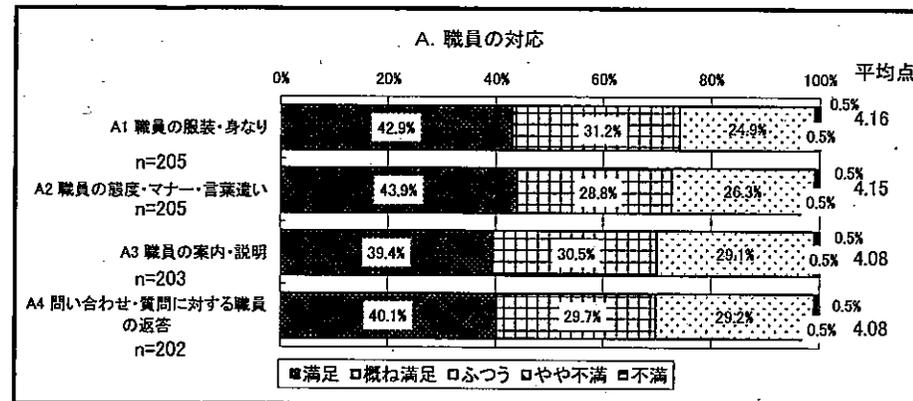


【回答者の属性】に関するコメント
ホール、スカイルーム、レインボーサロンの使用者及び利用者の声を広く聴けるようにアンケートを実施したが、利用団体の中心的中高年齢者方の意見が多く集まり、若年層の意見を集めることができなかった。性別では、6割が女性で、利用頻度も何回も訪れたことがある方が圧倒的に多いという結果となった。

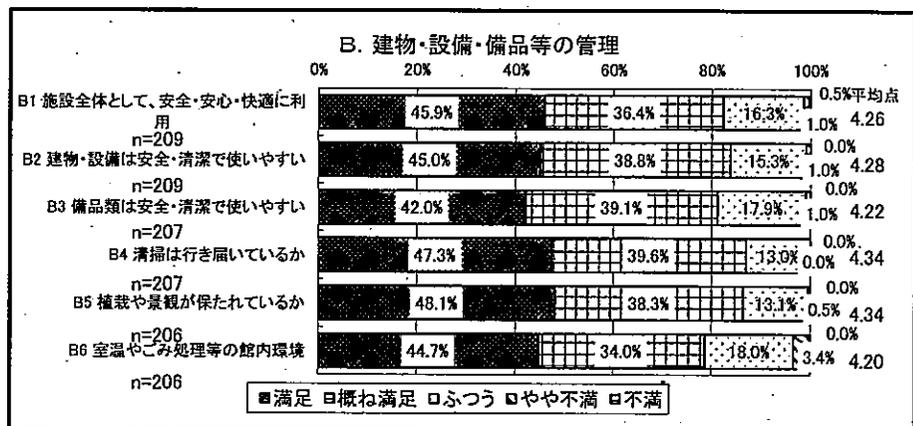


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

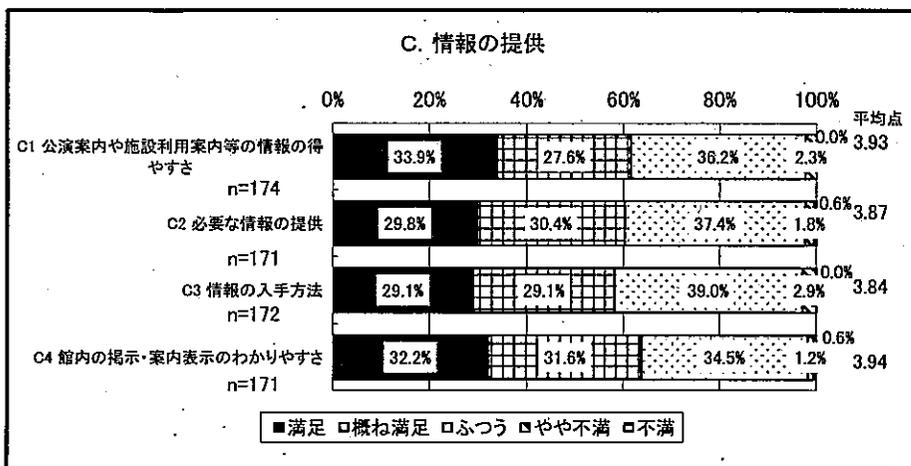
【総合満足度】に関するコメント
 昨年と比べ満足と評価する方は同率、概ね満足と評価される方が増加している。今年は、リピーターからの回答が多かったことから、何回も利用することで、この施設の良さを感じられる方が多くなったと思われる。



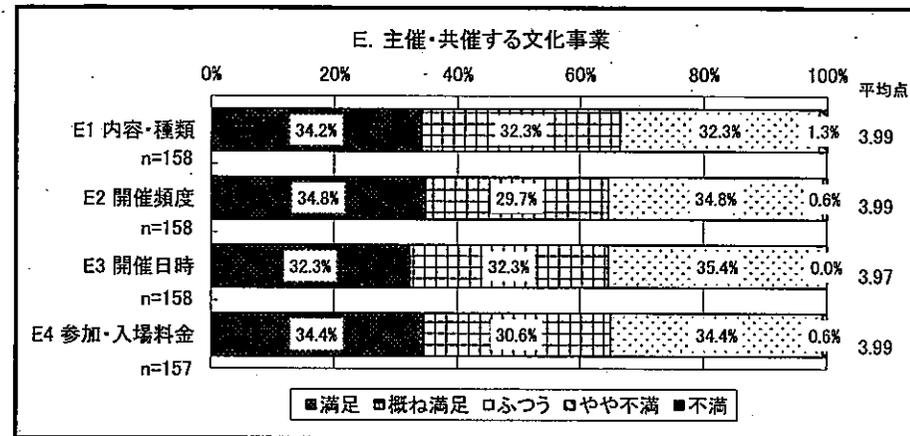
【A. 職員の対応】に関するコメント
 平均満足度は昨年と同程度となっているものの、「満足」の割合が減り、「概ね満足」の割合が増えたことで、平均点は微減している。引き続き、満足度向上に向けて丁寧な対応を心がけたい。



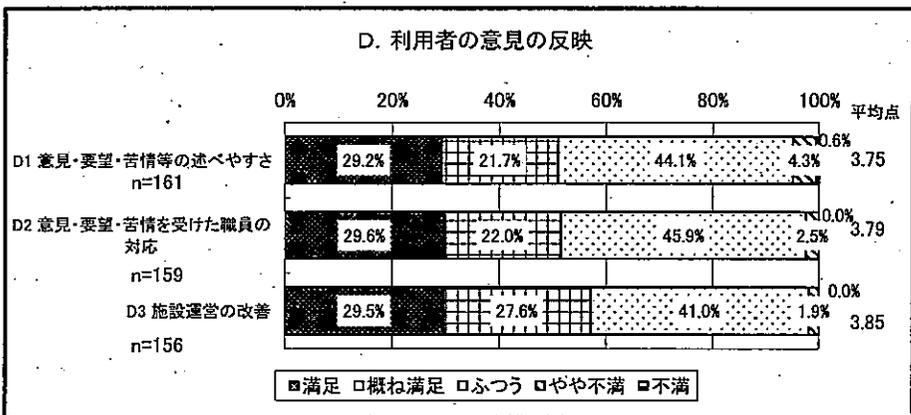
【B. 建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 複合施設であるため構造的な問題もあるほか、開設後22年を経過し、設備備品に劣化が見られるようになってきている。室温については、南北に長い施設のため、南側は熱く北側は寒くなる傾向があるため、また、午前中は熱く、夜間は寒くなる傾向もある等、温度調節が難しい面もある。



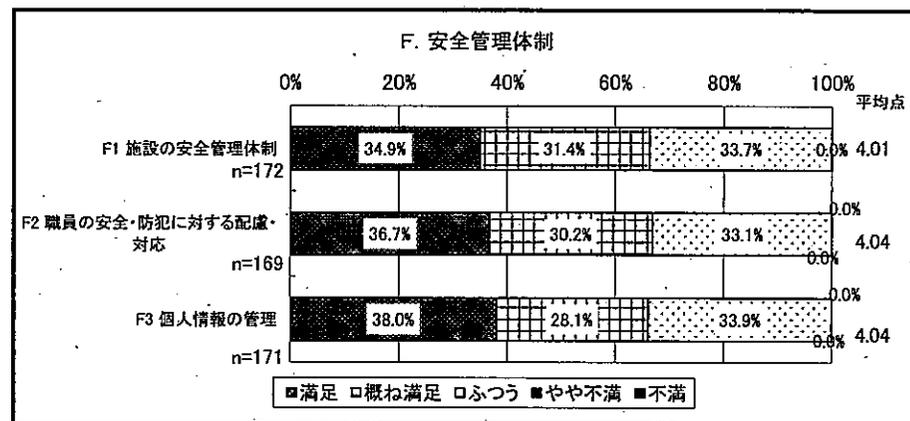
【C情報の提供】に関するコメント
 施設が2階、10階、11階と3フロアに分かれているため、開催場所を間違える方が多いため、分かりやすい掲示に努めている。



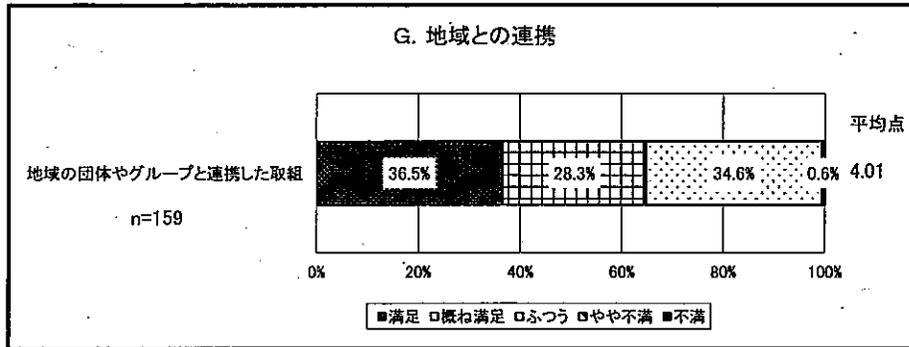
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 昨年よりも評価が高くなっている。しかしながら、チケットの取りづらさを指摘する声もあり、催し物によっては広い会場での開催を検討する必要がある。



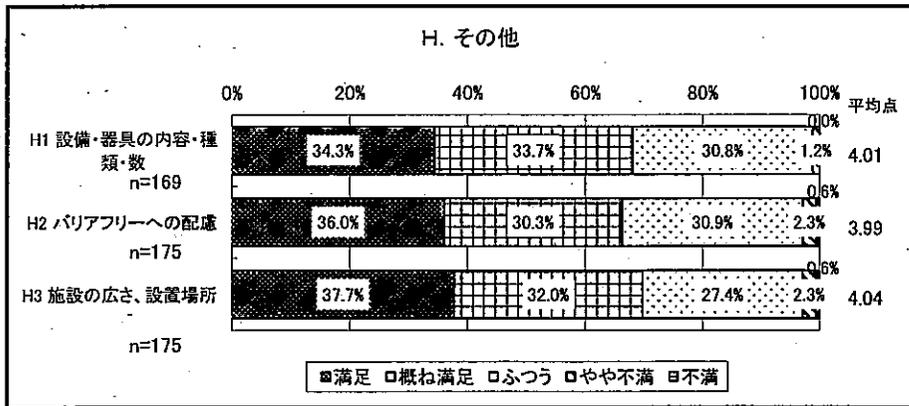
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 昨年に比べ評価が高くなっている。職員も規則一辺倒でなく、使用者の立場を踏まえた丁寧な対応の結果であると思われます。



【F安全管理体制】に関するコメント
 催事に際して、主催者との打ち合わせの際、避難経路についての説明を必ず行っており、それらが高評価につながっていると思われる。



【G地域との連携】に関するコメント
 武蔵境地区の最も大きな施設として地域団体の行事に活用されているほか、他の武蔵境地区の施設との連携で、大規模な催事、講演会等に利用されている。



【Hその他】に関するコメント
 バリアフリーについては、大部分が車いす対応になっているが、3階出演者控室(楽屋)へはエレベーターもなく、階段しかないため、難儀されている方もいる。

【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

2階ホール利用者

- スイングホール、お手洗いもう少し設備よくして欲しい
- スイングホールの婦人トイレ便座が冷たい
- 便座がつめたい
- スイングホールとレインボーホールをもっと分かりやすく案内してほしい

11階レインボーサロン利用者

- 空調も、もう少し調整できるとよいと思います。
- パーフェクトではありませんが、清潔感があり、どうしてもこの施設をつかいたくありません。
- 音響設備をよくして下さい。

10階スカイルーム利用者

- エアコンをは、まめに直して頂けると良いのかなと
- エアコンの調整ができるようにしてほしい(夏は寒すぎて冬は暑すぎる)
- 部屋の温度が冬はあつすぎるし、夏はさむすぎます。各部屋で調整できるようにしてほしい

エレベーターが少しおそいような気がします

- いつもきれいです。
- 夏に、エアコンの温度調整がうまくなく、寒過ぎる日が数回ありました。(上衣で調整しましたが...)

10階奥、暖房が熱すぎました。

- 10Fのお部屋の空調がいまひとつその時の気温等にあっていない様な気がします。よろしくをお願いします。

スイングホール10階を利用していますが教室の温度設定が悪いです。

文化事業団事業観客

- 客席、ステージ等簡便に過ぎる。
- ロビーの椅子、簡易的なものでもよいのももう少しあるとよいかも。
- 階段席の剛性を高めてほしい(安全性、騒音の点より)
- 少々せまく感じます。
- 婦人用トイレの冬季利用(便座)考えて頂きたいと思います。
- 出演者との距離が程良く親近感が持てる大きさである
- トイレ=少ない ロッカー=なし

- 大・小ホールは改修により席の大きさが大きくなり、前よりも快適になったと思う。トイレもきれいになった。

(2) 運営面について

- バントリーがもう少し自由に使えると良い
- 高齢者はわりあい早く集合するのでエレベーターは30分前には動かしてほしい。
- 府中の施設は市外の人でも武蔵野より安価でした

(3) 事業について

- 近くで歌舞伎を観られるのが嬉しいですが、気がつくのが遅かった。(1度もチラシを見ませんでした)
- 公演やイベントの内容の告知はここに来て知ることが多いです。
- ジャズの夜公演をふやしてほしい。昼だと行けないことが多いので
- 貴重な存在であることは明らかですが、職員はニューヨークに比べても改善の余地があります。情熱を感じたことはありません。日本のレベルも早く高くなると良いと思います。
- 座席数が少なく、予約とりづらい。
- Concertも良いのですが、もっとDramaを増してほしいです。落語ももっと回数増していただけたらうれしいです。
- この前の「さだまさし」のチケットが入手不能になった経緯はちょっと不信！購入できないなら宣伝するな！と言いたい！
- スイグホールでの演奏内容について・外国のミュージシャン中心で公演が組まれることが多いが、日本人のミュージシャンをもっと多く取上げて頂きたい。

(4) 職員について

- いつも手話講習会でお世話になっています。臨機応変に対応して頂き感謝しております。
- (職員の対応について) 感じがとっても悪い。
- 以前、空調の調整を依頼した際、対応が悪く(とても嫌味だった)不快な思いをしたことがありました。
- イベントによってはエレベーターの数が少ないので大変混雑する。職員は下に降りてエレベーターのホールで整理をするなどしてほしい。
- 施設には不満無いが態度が悪い客に対する対応を考えて欲しい。

(5) 評価のことば

- いつも快適に利用させて頂いております。
- いいピアノでした。ありがとうございました。

- ぜひ来年も使用させていただきたいと感じました。ありがとうございました。
- いつも快適に利用させて頂いております。
- いつも清潔で清掃が行き届いていてありがとうございます。
- 職員さんに接する機会はありませんでしたが、気持ちよく利用させて頂いています。ありがとうございます。
- いつもお世話様でございます。楽しい時を過ごさせて頂き有難く存じます。今後もグループでエクセレントなジャズセッションを期待しています。

(6) その他

- ありません
- いつも使用させて頂きありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願ひします。
- いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願ひします
- あとかたづけできていなかったら申し訳ございません
- 年に1~2回の利用ですので答えられない質問がありました
- 特にありません。
- 今回初めてなので良くわかりません

吉祥寺美術館

(様式1) 総括シート

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 FR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日から令和2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	85,370,000円	決算	83,672,286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) ①チェック項目 ②重点ポイント ③アピールポイント	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。
	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。 市外からの来館者が多く、来街者の増による観光推進にも寄与している。		
	コピスとの連携事業なども実施し、入館者やミュージアムショップの売上増も図られた。		
(B) 利用者モニタリング	総合満足度の指数は、昨年を上回り、引き続き高い水準を保っている。	93.9%	
(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) ①チェック項目 ②重点ポイント ③アピールポイント	施設・設備の適正な管理が行われており、職員対応等の満足度が高い。	A	魅力的な企画展を実施しており、来館者数が増加している。地域のイベントや団体、商業施設との連携を図っている。利用者の総合満足度が高い。
	地域のイベントとの関連企画や、学芸員の出前講座など、地域との連携を図っている。		
	魅力的な展示を行っており、ミュージアムショップの売上も好調。		
(B) 利用者モニタリング	総合満足度は昨年度に比べて上昇しており、高い水準を維持している。	93.9%	
(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	*魅力的な企画展・常設展の開催 *イベント等で商店街等地域とも連携を図っている *職員の接客意識は高い *事業団全体での接遇研修への参加	*魅力的な展示の実施を行っており、満足度が高い。 *定期的な接遇研修を行うなど、利用者が気持ちよく施設を利用できるよう努めている。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*マニュアルの整備及び周知徹底 *気象異常時の安全対応意識 *FFビル(開発公社)と一体となった防災防犯体制の確立 *事業団全体での防犯訓練や避難訓練コンサートへの参加	*他の文化事業団管理施設での訓練へ参加するなど、十分かつ積極的な取組みが行われている。
C 適正な運営	30/30	30/30	*限られた予算内で、利用者増に向けた事業展開・広報を行っている。 *利用者は29年度に比べ増加。 *29年度よりミュージアムショップの独自運営により売上増が図られている。	*前年度に比べて来館者が増加している。 *事業計画に基づいた適正な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	*市や開発公社と連携し、適正に管理している。 *清掃は、委託業者に適切に実施するよう依頼しつつ、気がついたところは職員も実施している。	*利用者の評価も高く、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	受付監視委託業者の現場研修(年2回)	適宜必要な点検を実施している。
(2) 地域の連携に向けた取組	アール・ブリュット展は市内地域団体と協働、また、企画展では商業施設とタイアップした事業を行い、「あかちゃんといっしょに美術館」では武蔵野美術	企画展期間中に、商業施設や地域の大規模イベントと連携した関連企画を実施した。学芸員の出前講座などを行っている。

		大学と連携した。また、「きりん塾」や「御殿山サロン」などの市民協会の居場所づくり事業に協力をを行っている。	
(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・分析し、運営に役立てている。	アンケートの実施など、積極的に意見聴取が行われている。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	NHK 日曜美術館をはじめとするメディア取材への対応。市報、ホームページのほか、SNS、ポスター・チラシによる広報も随時行っている。	各種媒体による広報の実施を行うとともに、メディア取材へ対応している。

(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
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	93.9%	<ul style="list-style-type: none"> * 高い総合満足度を維持している。 * 職員の対応、建物・設備・備品等の管理についての評価が高い。

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)	
<アピール点>	
<ul style="list-style-type: none"> * コンパクトな展示室に見合った、男女、年齢を問わず楽しめる、様々なジャンルの企画展を開催。 * 「美術館」としての環境も意識しつつ、気軽に訪れ芸術に触れられる場を整備。 * 商店街を初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。 * 市の関連機関である事業団の特性を生かし、地域市民団体、公的機関、他の市関連団体等との事業協力、広報活動が可能。 * 武蔵野アール・ブリュット実行委員会の事務局として、市民協働を支援。 	
<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>
<ul style="list-style-type: none"> * 「情報の提供」では、平均満足度が平成 29 年度 56.7 (平成 28 年度 63.0) と下回った。原因の分析を行い、情報の提供先や提供方法等についても、さらなる工夫に努めていただきたい。 * 入館者数が平成 29 年度 20,497 人 (平成 28 年度 58,216 人) と下回ったため、魅力ある企画立案等により利用者の増加に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * ホームページ、SNS など即時性のある媒体では頻繁な更新を行っている。また、新聞・雑誌、ポスターなどを駆使した広報活動を、費用対効果を勘案しつつ実施している。 * 地域(商業施設・市民団体)と連携した企画展や関連イベントを行い、市民利用の促進に向けた取り組みを行った。 * 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を行っている。 * 「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>	
<ul style="list-style-type: none"> * 商業ビルの上階にあるため、美術館までの案内表示、FF ビル 1 階の入り口表示への対応。 	

主管課 (記入欄)	
<主管課として特に評価できる点>	
<ul style="list-style-type: none"> * 主な対象を意識した展示も行いながら、全体として誰もが楽しめる企画展を開催している。 * 美術館のあるコビスや、吉祥寺音楽祭との連携による関連企画を行うなど、美術館単独の展示にとまらない事業を実施した。 * 地域の居場所づくり事業で学芸員が出前講座を行うなど連携を図っている。 	
<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>
<ul style="list-style-type: none"> * 「情報の提供」では、平均満足度が平成 29 年度 56.7 (平成 28 年度 63.0) と下回った。原因の分析を行い、情報の提供先や提供方法等についても、さらなる工夫に努めていただきたい。 * 入館者数が平成 29 年度 20,497 人 (平成 28 年度 58,216 人) と下回ったため、魅力ある企画立案等により利用者の増加に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * SNS や各種メディア等も活用しながら情報提供を行っており、満足度は一昨年並みまで改善した。 * 魅力的な企画展等の実施により、入館者数は増加した。また、地域へ学芸員が出向いて講座を行うなど、展示以外で、来館のきっかけづくりともなる取組みを行った。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

*主な対象を意識した企画内容と併せて、その層が来館しやすい開催時期等についても意識した事業展開を図りたい。

(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。	○	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	従来より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。展覧会イベントでの商業施設との連携、武蔵野アール・ブリュット実行委員会事務局、吉祥寺活性化協議会、吉祥寺今昔写真展実行委員会へのオブザーバー参加、吉祥寺音楽祭への協力など地域連携も重視している。			
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。	○	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	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、台風や大雪時に来館者及び職員の安全のため、館の閉館時間の変更などの決定をコピス吉祥寺とも連携し、適時に行う体制となっている。		

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	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。利用者及び物品販売収入については、29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

(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	従来より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。独自に行っているアンケートを行い要望を可能な限り取り入れている。展覧会イベントでの商業施設との連携、吉祥寺音楽祭への協力など地域連携も行った。		
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。	○
		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	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整えている。台風や大雪時に来館者及び職員の安全のため、館の閉館時間の変更などについて、コピス吉祥寺とも連携する体制となっている。		

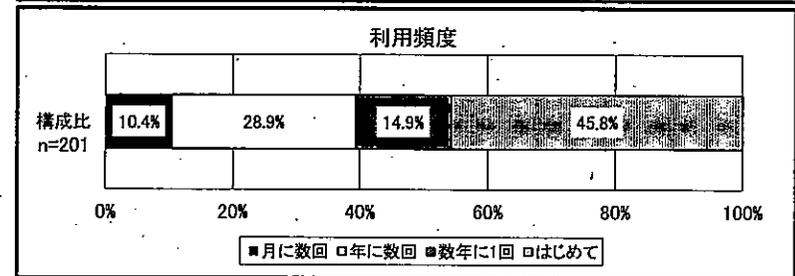
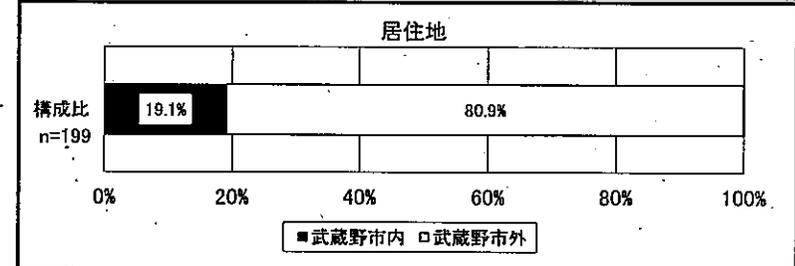
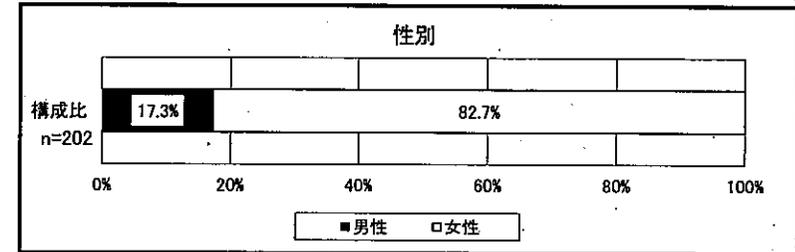
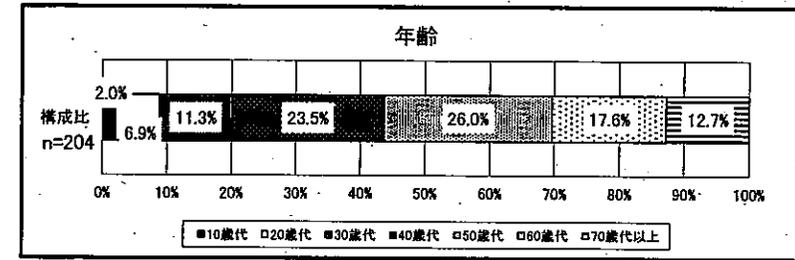
45点
×
○の数/21問

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	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。 利用者及び物品販売収入については、29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。		

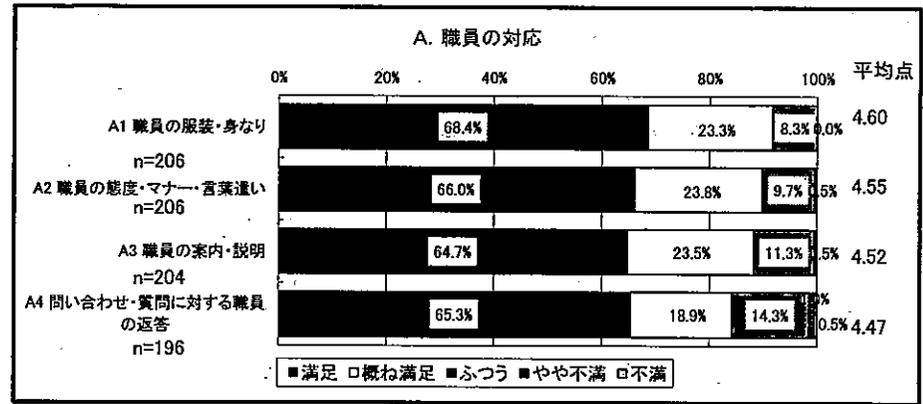
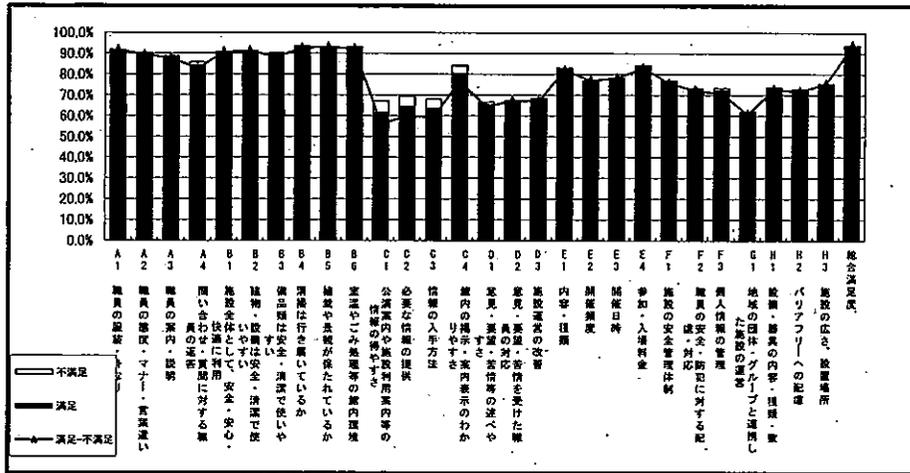
30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

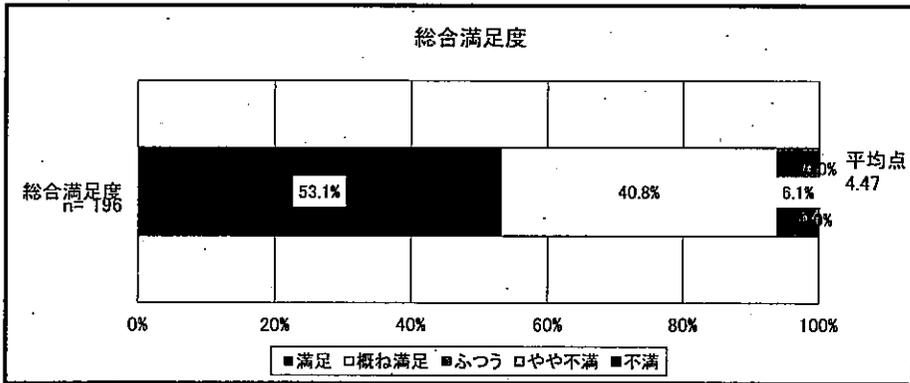


【回答者の属性】に関するコメント

・今回の企画展開催時のモニタリングは、絵本作家の展覧会(柿本幸造展)の期間だったということもあり、回答者の性別の8割強が女性、また昨年5割強であった60代以上の年代層の方が3割となっている。
 ・居住地の比率については、昨年に引き続き市民の利用が2割弱にとどまっている。駅に近い施設、また、多くの来街者が訪れる吉祥寺の特性上とも考えられるが、市民への周知については、引き続き検討したい。
 ・また、今回からより広い利用者層からのサービス評価を得るため、市民ギャラリー利用者及び音楽室利用者に対しても調査を実施した。(利用頻度で月に数回の回答比率が上昇している)

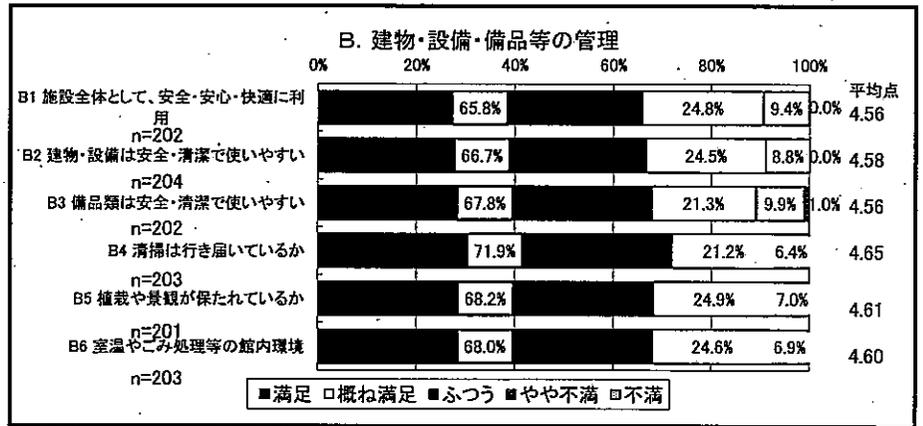


【A職員の対応】に関するコメント
 ・職員(委託業者含む)の対応に対する評価は毎回高い。これは接客意識の高さともより、苦情等に対するリアルタイムでの情報共有と説明対応の効果が現われていると考える。
 ・また、専門的な質問に対しては学芸員が対応し回答している。このことから来館者の芸術鑑賞に対する理解を深め、満足感を高めているものと思われる。

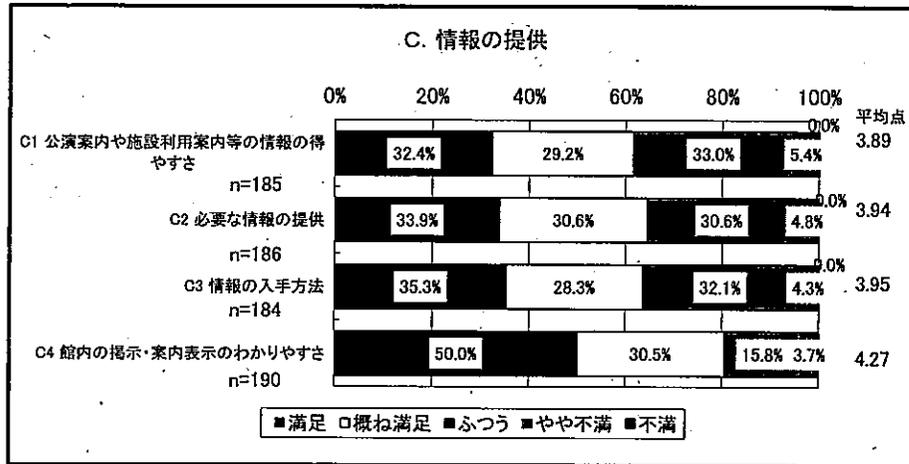


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

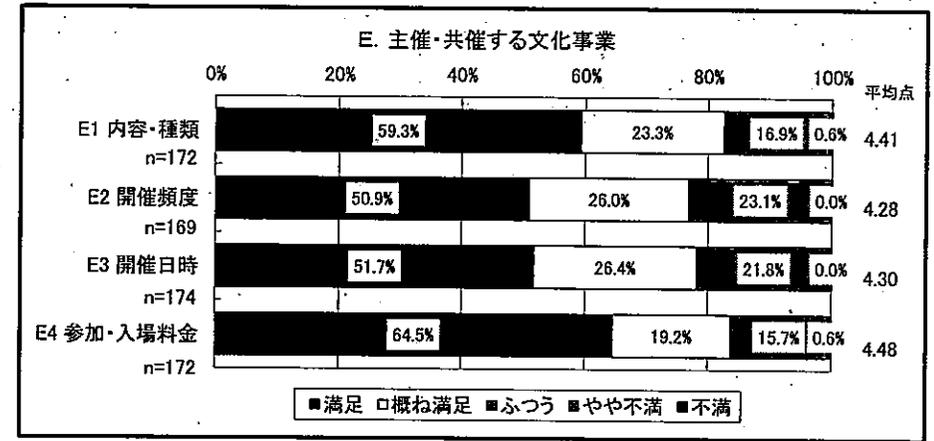
【総合満足度】に関するコメント
 ・総合満足度は93.9%、「満足」-「不満」の割合も93.9%と昨年よりも若干上昇し、引き続き高い水準を保っている。
 ・ただし、他の項目に比べ情報提供に関する項目が昨年と同様に低い。武蔵野市外からの回答者が約8割という側面はあるが、「展覧会自体を評価しつつ、情報提供を得たいための要求」とも考えられ、リピーター層に繋がると見込めるため、主管課をはじめ、市の他部署や関係機関との連携をしつつ、外部に対する発信を含め広報・宣伝について改善していきたい。



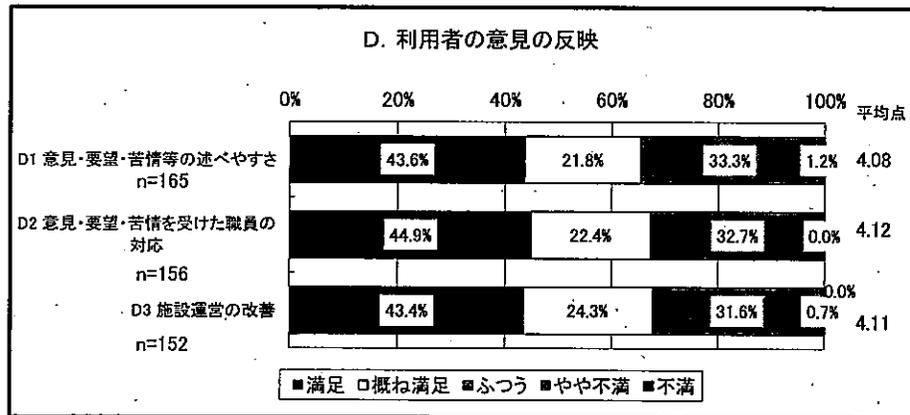
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 美術館としては、施設の老朽化により、温度・湿度の管理が難しい面がある。また、今回からモニタリングの対象に、年間を通じて利用される固定層である音楽室の利用者が加わっているが、自由記載欄にあるように空調に対する要望を受けている。しかし、ワンフロアでバリアフリーであること、清掃等も毎日定期的に行っていることもあり、利用者全体としては、概ね、満足の評価を得ている。



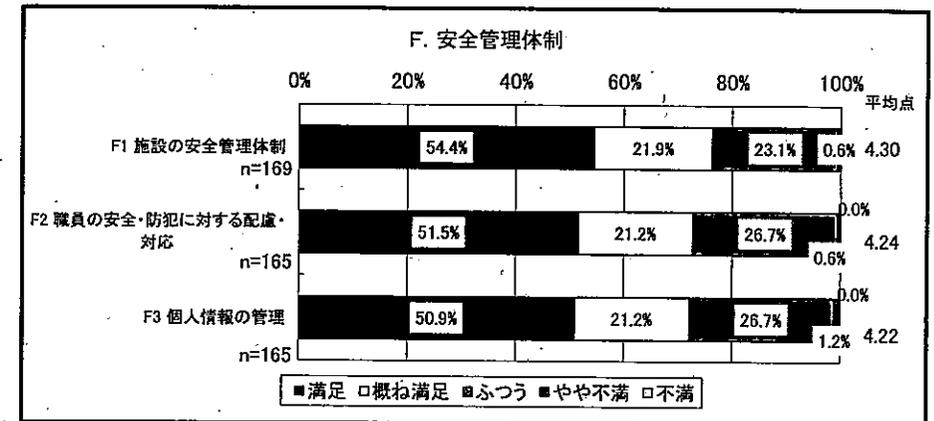
【C情報の提供】に関するコメント
 例年この項目の評価が他に比べて低く、今回も同様の状況となっている。市報、ホームページ、SNS(ツイッター、フェイスブック)、チラシ、ポスターによる情報提供は随時行っているところであるが、提供先や他の提供方法について、対来街者へも含めて研究し、改善できるようにしていきたい。



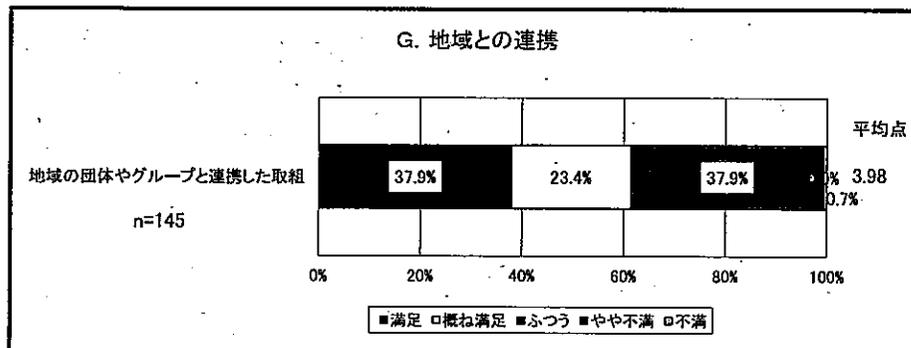
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 全体的に満足度が高い状況は続いている。また、展覧会の内容等に関しても概ね満足を得ているものと思われる。利用料金についても、高齢者層が無料であることも一因と考えられるが高い満足度を得ている。質問が裏面になっていることや質問数が多く感じられる方は無回答の方も多い印象である。



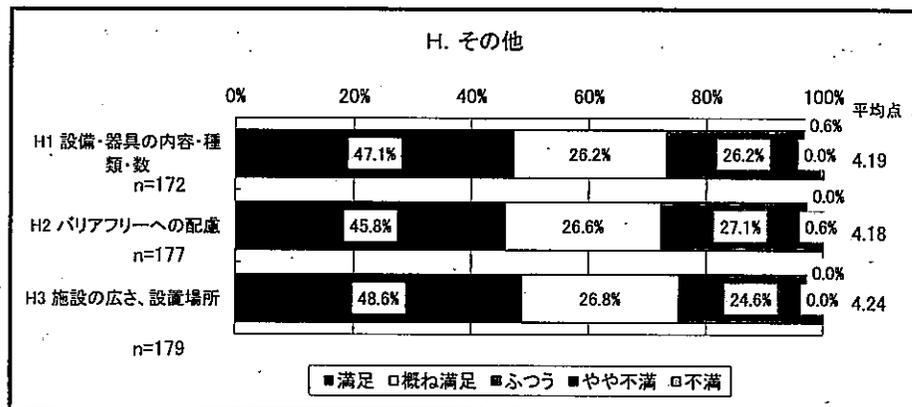
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 初めて来館される方、数年に1度来館される方が約6割で、未回答や「ふつう」と書かれる方が多かった。本モニタリングとは別に、企画展ごとに独自のアンケートも取っているため、施設の広さや構造上の問題に関しては難しい部分もあるが、運営部分に関しては極力対応している。



【F安全管理体制】に関するコメント
 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。この項目も無回答が多い。



【G地域との連携】に関するコメント
 今回も8割が市外からの来館者であることや展覧会の来館者にとっては質問の意図が分かりにくい項目であるためか、無回答の方も多かった。地域連携に関しては、これまで吉祥寺音楽祭などイベントへの協力を初め、市内小中学校鑑賞教室の受入れなど様々な活動を行っている。30年度には、吉祥寺今昔写真館委員会と連携した展覧会の開催、アール・ブリュット展など地域団体との連携を試みている。引き続き美術館としてアプローチできることを考えていきたい。



【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

- 座る場所があつてよかった。(50代女性)
- ロッカーの位置表示が分かりにくい。壁に平面ではなく、トイレ表示のように立体的に表示すればわかりやすいですが。(50代女性)
- 美術館の入り口が少し分かりづらいと思います。(50代女性)
- 展示スペースはそれほど広くないですが、毎回とても見ごたえがあり、入館料もリーズナブルでとても満足です。(30代女性)
- とても快適に鑑賞することができました。企画も面白いものが多く、満足させていただきました。空調が少し暑かったかも。(40代男性)
- 美術館に関しては、今回の企画(柿本幸造展)は非常によかったと思います。外からの館の案内や階段が分かりにくかったです。(50代男性)
- もう少し入り口は照明が明るい方がいいと思う。作品の保護のこともあるでしょうが、入り口のエントランスの部分だけでも。(50代女性)
- ロッカーがありがたいです。(50代女性)
- ガラスむこうの階段がどこにつながっているか分からないので、表示があるといいかもと思いました。(40代女性)
- いつも利用できて感謝しています。冷暖房がもう少し適温だとありがたいです。(70代女性)
- エアコンの温度設定が不満。(50代女性)
- エアコンの調整が改善されるとうれしいです。(60代女性)

(2) 運営面について

- 今回は、常設展も作品の入れ替えがされ、南桂子の作品も展示され大満足。(70代女性)
- いつも子供と見たい展示が多くうれしいです。(40代女性)
- 足を運びやすいし、親しみのある美術館でありがたいです。(70代女性)
- 吉祥寺街中にこんな落ち着いた美術館があることを、もっとアピールしていいと思う。(50代女性)
- 観覧者の会話が少しうるさくて、静かに鑑賞できないのが少し不満です。内容はよかったです。(30代女性)
- 65歳以上ということで無料であり、大変ありがたいです。(60代女性)
- 高齢者無料はよい。(60代女性)

- PM7時30分まで開館しているので利用しやすいと思いました。大変だとは思いますがこのまま今の体制が続いていただけなのであればありがたいです。(40代女性)
- ぐるっとパスが利用できるのも、今まで接したことのない作家、作品に会えるのが楽しみです。1時間半ほどかかるので少し遅いですが遅くまで空いているので助かります。(65代女性)

(3) 事業について

- 「柿本幸造展」よかったです。(50代女性)
- とてもかわいい展示(柿本幸造展)でした。絵本作家の展示を楽しみにしています。(40代女性)
- 展示物がとても面白かったです。(20代女性)
- たまたま知って訪れた展覧会(柿本幸造展)ですが、とてもあたたかい気持ちになれました。(50代女性)
- 子供がちょうど「くじらぐも」を習った所で原画の優しいタッチを見ることができ、感激しました。私も子供の頃、ならったので懐かしいです。どんぐりぼろりん、どうぞのいすは、秋に必ず読みます。今の忙しい輪の中にポット優しい時間をくださいます。ありがとうございます。(40代女性)
- 今回は柿本幸造の絵本の世界に来ました。素晴らしい作品の数々を堪能しました。これからもこういった企画展を期待しています。とてもきれいで、ゆっくりと見ることができよかったです。(60代女性)
- あたかか、世相を映す絵の数々とてもすばらしかったです。今年一番(最高)の美術鑑賞でした。(50代女性)
- この展覧会(柿本幸造展)は2度拝見しました。夢があって明るく楽しかったです。(80代女性)
- 特設の画家さんのチョイスがいつも素晴らしいです。(50代女性)
- 吉祥寺美術館で開催中の柿本展が見たくて初めて来館しました。館内の雰囲気、展示物のレイアウト、ディスプレイもとてもかわいらしく、きれいで、素敵な時間を過ごせて感謝です。また足を運びたいと思います。(50代女性)
- 友人の情報で今回の「柿本幸造の絵本の世界」を知ったのもう少しポスター等の宣伝が必要なのは。(50代女性)
- 原画の魅力がよく見れた。(60代女性)

(4) 職員について

- ギフトショップの方で対応の悪い職員がおり不満でしたが、それ以外は満足です。(40代女性)
- スタッフの質の差は大きい。子供向けの展示内容であっても、鑑賞の邪魔になる場合はちゃんと注意してほしい。大人に対しては言わずもがな。(50代女性)
- 館内の職員の方は物腰もすてきで好感がもてます。(40代女性)

- 子供連れの方で大声で泣いている男の子に、職員の対応がまったくなく、しばらく騒ぎが続いて作品に集中できなかった。(50代女性)

(5) 評価のことは

- とても満足でした。(70代女性)
- 初めてでしたが、静かで広くていい場所だと思いました。(50代女性)
- 駅からの地図が分かりやすく初めてでも迷わず来れました。(40代女性)
- とてもきれいで、ゆっくりと見ることができよかったです。(40代女性)
- ゆったりし鑑賞することができました。とてもきれいで、ゆっくりと見ることができよかったです。(50代女性)
- これからも楽しい展示をしてください。とても楽しめました。(40代女性)
- 企画展がすばらしくゆったりと心あたたまるひとときをもつことができ、ありがとうございます。(40代女性)
- とても素敵な展示をありがとうございます。幸せな気持ちになりました。(40代女性)
- とてもよい展覧会でした。(40代女性)
- 心が優しい気持ちになりました。(30代女性)
- この美術館はとてもラフに入場できて、作品もちょうどよい数でいつも楽しませていただいています。そして素敵なパワーを感じさせてもらい、私にとって満足の楽しい時間をもらい感謝しています。(70代女性)
- たいへん身近で街の中に美術館があることに感動しました。これからも楽しませてください。吉祥寺が一段と良い街にみえました。(70代女性)
- 今回初めて来館しましたがステキなところでした。また、何か興味のあるものがあつたら来たいと思います。(50代女性)

(6) その他

- 質問に「わからない項目」がないので、返答に窮しました。(50代女性)
- 初めてだとA館、B館が分かりづらかった。(70代女性)
- 上記のアンケートは、答えるほどのことはわからないので、無回答が多くてすみません。(50代女性)
- アクセスの案内図が分かりにくかった。(60代女性)
- 作品の解説文の文字がもう少し大きいと老眼にはありがたい。(50代女性)
- 6階から7階への移動がエレベータを利用しない時は、若干分かりにくいです。(40代女性)
- くじらぐものたいそうをしているくじらと、こどもたちがのっているくじらのほっぺのいろが、こどもがのっているくじらのほうがこくなっていました。たぶんさかれば

て、はしゃいでなったのかとおもいます。(7歳)

- 次回はぜひエレベーターわきの棚にポスターを置かせてください。(40代男性)
- うさぎさんがかわいかったです。(8歳)
- B、D、F等、わからない質問が多すぎ。(50代女性)
- このアンケートについて「わからない」という欄があれば助かります。分からなくて判断できない設問もあり、「満足」に丸をつけましたが実際のところ分かりません。(40代女性)
- 初めて利用したのですべての項目には回答できませんでした。(50代男性)

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～令和2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	6,886,000円	決算	6,678,133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	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、毎回売立である。 *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	91.1%	総合満足度では「満足」の評価を頂いている。		
(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
(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	B	施設の特性上バリアフリー対応が困難な中で、丁寧な職員対応等により快適な環境を提供しており、高い満足度を維持している。
	②重点ポイント	ウェブの活用等、利用率向上に向けて取り組まれている。		
	③アピールポイント	茶室としての利用以外も受け入れており、様々な場として活用されている。		
(B) 利用者モニタリング	91.1%	職員の対応、施設・設備・備品等の管理について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	*事業計画に沿った「茶の湯」「松露寄席」の販売も順調である。 *利用者から寄せられる要望は可能な限り対応している。	*職員対応等、利用者の満足度が高い。
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。	*職員の巡回など、適切な取組みがなされている。
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。	*徐々にではあるが、利用率が上がってきている。
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。	*日々の清掃等、施設が清潔に保たれており、利用者の評価も高い。

(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	禁止、危険行為の確認。不審者の監視と対応。	適切に取り組まれている。
(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。	地域の居場所づくりとしての利用もされている。
(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707ライトの設置。	可能な限りの対応がされている。
(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を行い、インターネットを活用し、情報の提供も行うなどにより利用率が年々向上している。	ウェブ上での空き状況公開、予約受付を実施している。

(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	91.1%	■結果の概要 *昨年度と比べて総合満足度が上昇している。 *職員の対応、施設・設備・備品等の管理について高い評価を得ている。
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計		

(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"> *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。 *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。 *玄関上がり口に段差解消のため踏み台を設置した。 					
<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"> *多様な利用方法について地域へのPRの取組 *「安全管理体制」平均満足度が29年度約66.4と28年度75.7と下回っているため、利用者理解を得るように努める。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> *茶道の他、少しずつではあるが会合、趣味の文化活動の利用があり、地域の居場所づくりで高齢者の月1回の定期利用を実施。 *「安全管理体制」は利用者理解を図り30年度76.8に向上している。 </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"> *多様な利用方法について地域へのPRの取組 *「安全管理体制」平均満足度が29年度約66.4と28年度75.7と下回っているため、利用者理解を得るように努める。 	<ul style="list-style-type: none"> *茶道の他、少しずつではあるが会合、趣味の文化活動の利用があり、地域の居場所づくりで高齢者の月1回の定期利用を実施。 *「安全管理体制」は利用者理解を図り30年度76.8に向上している。
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
<ul style="list-style-type: none"> *多様な利用方法について地域へのPRの取組 *「安全管理体制」平均満足度が29年度約66.4と28年度75.7と下回っているため、利用者理解を得るように努める。 	<ul style="list-style-type: none"> *茶道の他、少しずつではあるが会合、趣味の文化活動の利用があり、地域の居場所づくりで高齢者の月1回の定期利用を実施。 *「安全管理体制」は利用者理解を図り30年度76.8に向上している。 				
<p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *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。 *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。 *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、暖房器具を用いたり、早めの暖房運転などを実施している。 					

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"> *施設の特性上バリアフリー対応が困難な中で、丁寧な職員対応や設備等の適切な維持管理により快適な環境を提供しており、利用者の満足度が高い。 *茶室としての利用以外も受け入れており、撮影会や地域の居場所づくりの場としても活用されている。 					
<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> <ul style="list-style-type: none"> *利用率が42.6%（平成28年度41.3%）と向上している。引き続き、多様な利用方法や地域へのPRに取り組んでいただきたい。 *「安全管理体制」の平均満足度が約66.4（平成28年度75.7）下回っているため、利用者により理解を得られるよう努めていただきたい。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> *PRに取組み、利用率が向上した。 *引き続き安全管理に関する取組みを行い、利用者からの理解も得られたことで、満足度は向上している。 </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"> *利用率が42.6%（平成28年度41.3%）と向上している。引き続き、多様な利用方法や地域へのPRに取り組んでいただきたい。 *「安全管理体制」の平均満足度が約66.4（平成28年度75.7）下回っているため、利用者により理解を得られるよう努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> *PRに取組み、利用率が向上した。 *引き続き安全管理に関する取組みを行い、利用者からの理解も得られたことで、満足度は向上している。
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
<ul style="list-style-type: none"> *利用率が42.6%（平成28年度41.3%）と向上している。引き続き、多様な利用方法や地域へのPRに取り組んでいただきたい。 *「安全管理体制」の平均満足度が約66.4（平成28年度75.7）下回っているため、利用者により理解を得られるよう努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> *PRに取組み、利用率が向上した。 *引き続き安全管理に関する取組みを行い、利用者からの理解も得られたことで、満足度は向上している。 				
<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"> *引き続き、関係機関との連携、施設PR等の施設利用率向上につながる取組みを図られたい。 					

(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。	○
	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。		○	
	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」の自主事業の販売は順調である。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、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

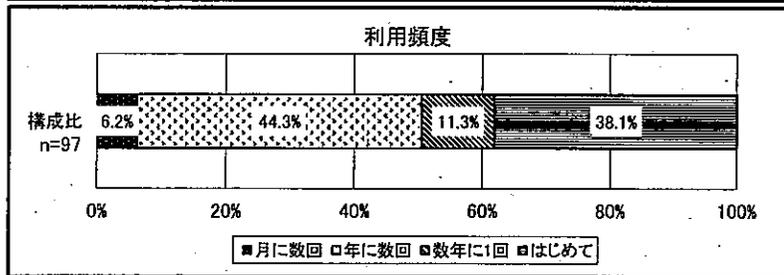
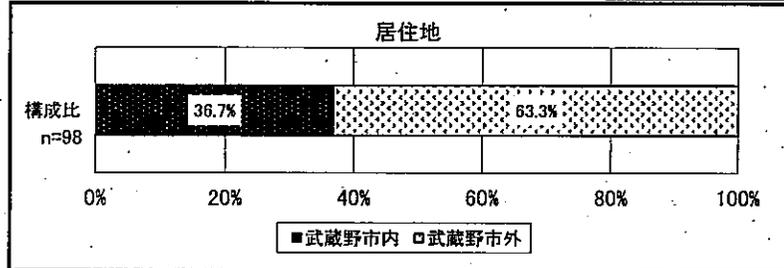
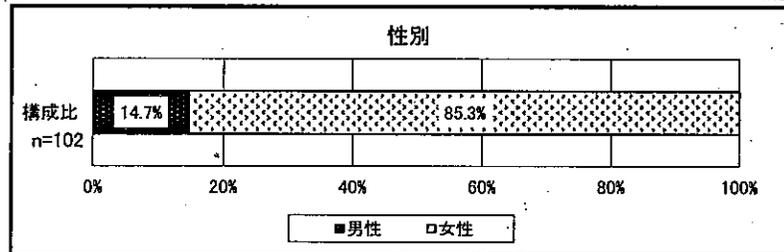
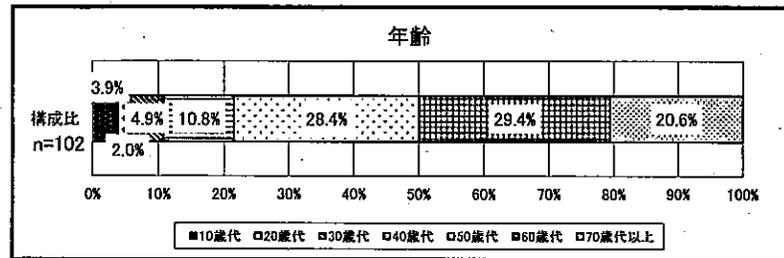
【主管課】

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。	○
		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	職員対応等の利用者満足度が高い。 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	緊急時の連絡体制を整備しており、定期的に職員が巡回管理を行っている。 日々の点検も適切に行われている。	

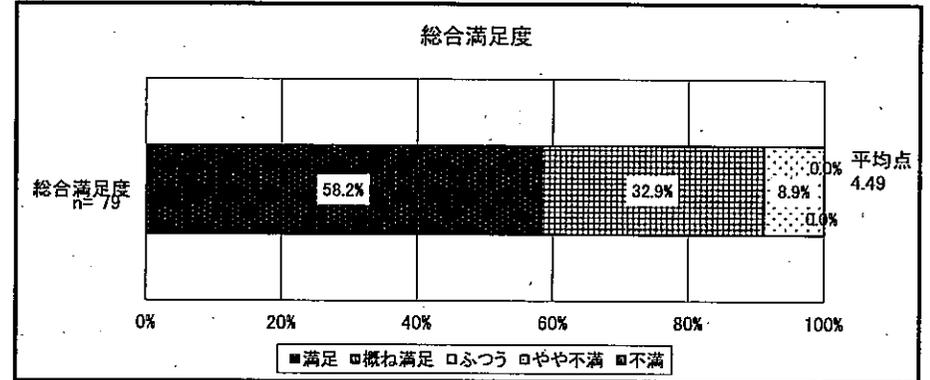
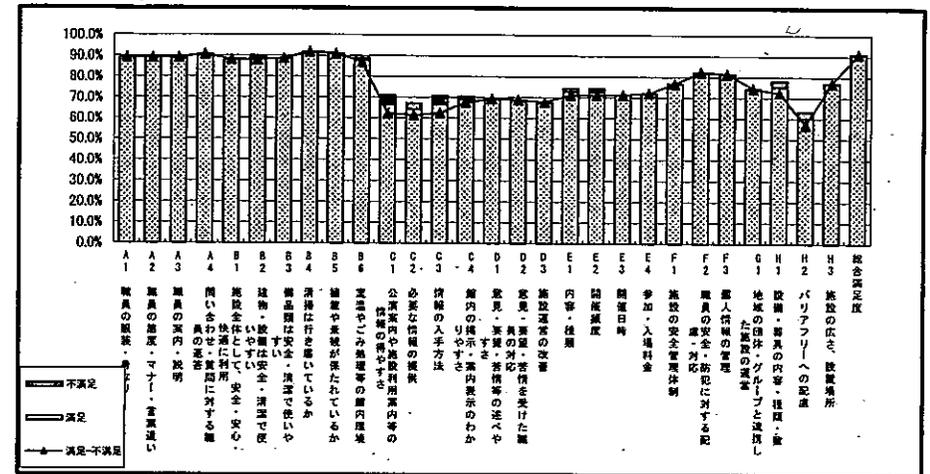
45点
×
○の数/19問15点
×
○の数/9問

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。 施設のPRを行っており、施設利用率は徐々に伸びている。		
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	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。 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

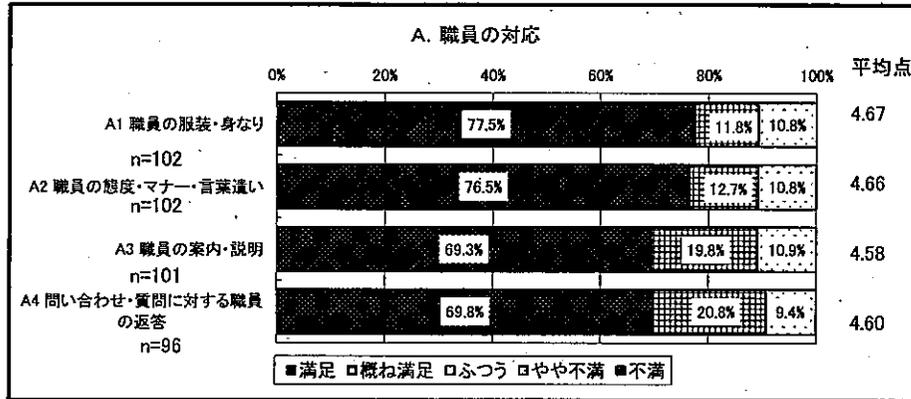


【回答者の属性】に関するコメント
 約80%が50歳代から70歳代以上である。20歳代は主に学校の茶道クラブでの利用である。性別では約85%と圧倒的に女性であるが、主に茶道の利用が多いためと考えられる。居住地は約63%が市外の人であった。利用頻度では月に数回が6%、年に数回の人約44%となっている。初めての方は約38%で前年度18.4%と比べると大幅に増えている。

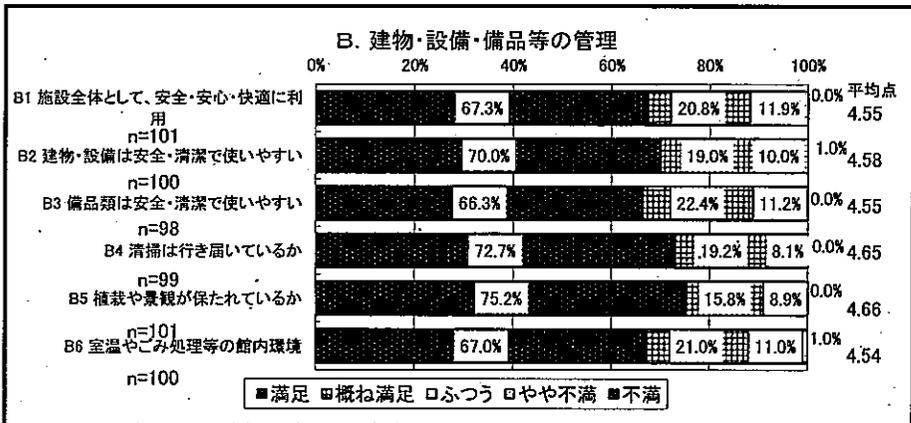


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

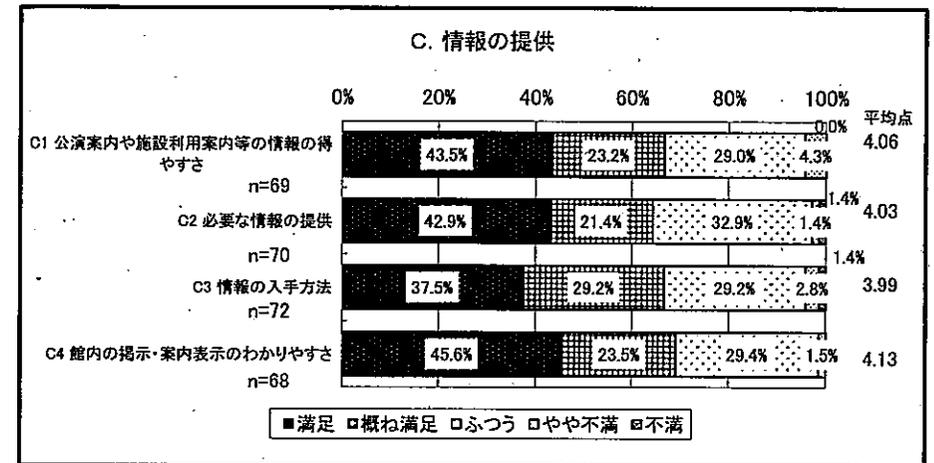
【総合満足度】に関するコメント
 「不満」「やや不満」がなく、91.1%の人から「満足」「概ね満足」と回答を得ている。より高い満足度をいただけるように努めていく。



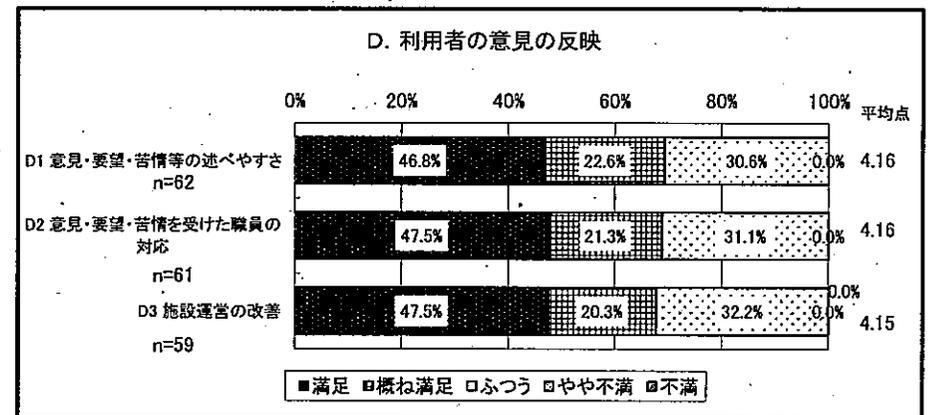
【A職員への対応】に関するコメント
 職員の対応全項目に「やや不満」「不満」が無く、89.1～90.6%の人から「満足」「概ね満足」と高い満足度を得ている。これからも高い満足度を得られるよう努めていく。



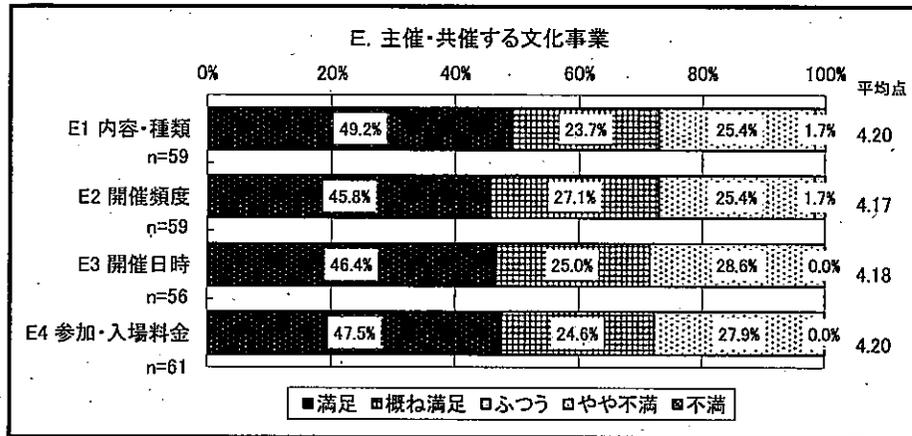
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 古い木造なので「やや不満」もあるが、約88.0～約91.9%の人が「満足」「概ね満足」と回答しており、高い満足度を得ている。特に、植栽や景観、清掃に高評価を頂いている。ただし、空調管理などの建物のメンテナンス等を見直し、高い満足度の維持に努めて行く。



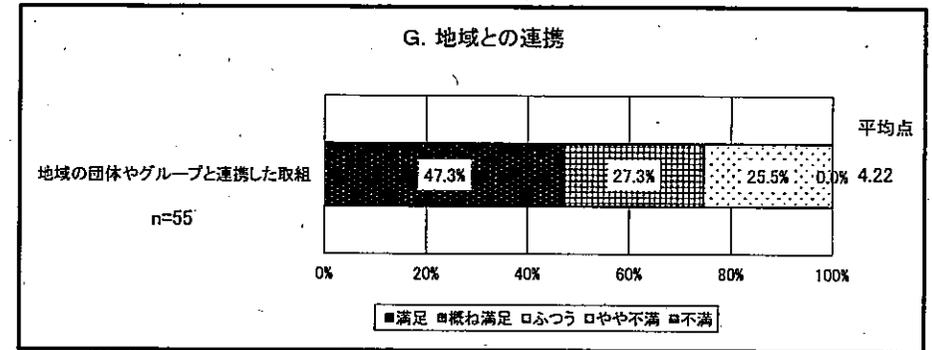
【C情報の提供】に関するコメント
 「不満」が1.4%、「やや不満」が1.5～4.3%で、64.3～69.1%の人から「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者は満足していると思われるが、これからも可能な限り対応していく。



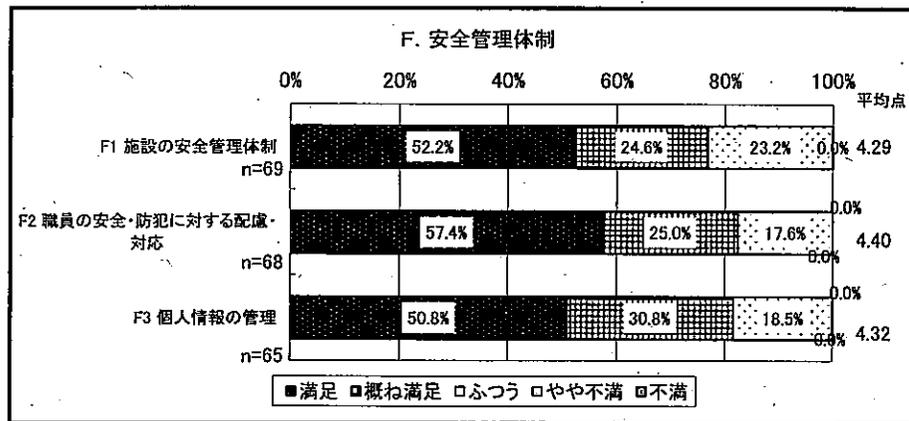
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 「不満」「やや不満」がなく、69.4～68.9%の人から「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者は満足していると思われるが、これからも可能な限り対応していく。



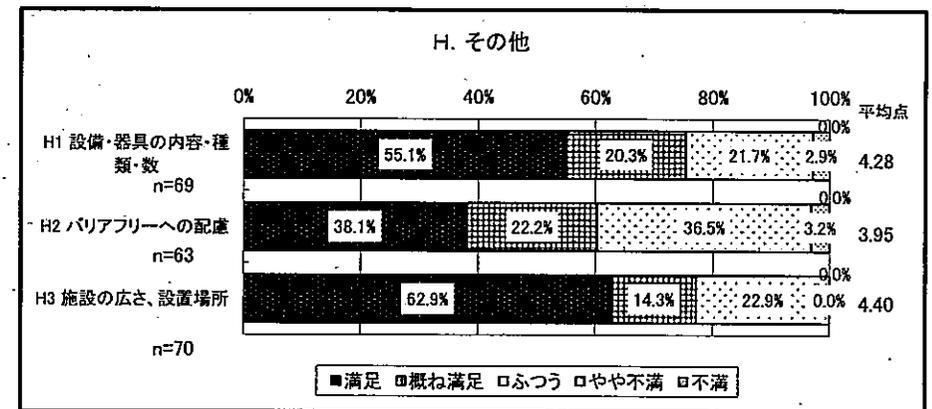
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 1.7%の「やや不満」の回答があるが、71.4%~72.9%の人から「満足」「概ね満足」と回答を得ており、利用者は、ほぼ満足している。建物用途と収容人数の関係から主催・共催で「松露寄席」「茶の湯」の事業を実施しており、チケットは順調な販売である。



【G地域との連携】に関するコメント
 「不満」「やや不満」がなく、74.6%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、25.5%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
 施設の安全管理体制に「不満」「やや不満」がなく、76.8~82.4%の人から「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者からは、ほぼ満足度を得ているが、利用者には、より理解が得られる工夫をしていく。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
 60.3~77.1%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」も2.9%~3.2%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

- 照明がもう少し明るいと良いと思う
- 初めて利用しましたが、小規模ながら和室、日本家屋の施設が使用されているのは、とても良いと思います。コンサートホール・椅子席の寄席が悪いとは言いませんが相応しい施設というものがあるかと思えますので、今後の企画が楽しみになりました。
- ふんいきがとてもすばらしく、すばらしい施設です。
- 電気の容量が不足気味なので、改善して頂ければ更に使いやすい
- とても素敵な空間を使用させていただき、ありがとうございました。

(2) 運営面について

- 駅から遠い、途中案内がない
- 東久留米市のお稽古をしていらっしゃる方々が松露庵等の茶会、文化会館の茶会などの市報が見られると伺いたいと言うご意見を多数聞いております。宜しく願い致します。
- 使用前ですが部屋をあたためておいていただけると有難いです。(いつも朝から入れていますけど)
- 庭の手入れが行き届いていてとても、とても気持ち良かったです。
- 最初は少し寒く、大変図々しいですが、前以て温めて頂けると有難いです。
- 松露庵の広間がさむいです、エアコンを入れて欲しいです。

(3) 事業について

•

(4) 職員について

- 当日の対応がとても親切にいただきました。ありがとうございました。

(5) 評価のことは

- 貴重な体験をさせて頂きました。
- ありがとうございました。良い勉強ができました。
- 久しぶりに松露庵に来ましたが、とても勉強になりました。
- 初めてでしたが、たくさん勉強できました。
- 日本家屋のことを知れてよかったです。
- とても気持ち良く使わせて頂きました。ありがとうございました。
- 初めての利用でしたがとてもステキな場所で、講座利用できっかけが出来て良かったです
- このような会を開いてくださりありがとうございます。
- ありがとうございました。とてもすてきな時間を過ごさせていただきました。
- 今回は2回目です。とてもよかったです。お道具もうつくして、秋をいただきました。心がい

っぱいになりました。

- 気持ち良く利用いたしました。ありがとうございました。
- また使用させていただきたいと思えます。

(6) その他

•

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～令和2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	77,753,000円	決算 73,667,611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	98.3/100	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。
	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。地域連携事業の取り組みの強化。
	③ アピールポイント		アウトリーチ事業の取組の充実。地域の子ども施設(0123・あそべえ等)とも連携した、親子(子ども向け)事業(アウトリーチ含む)を充実させている。またオープン・グラインドハウス(公開滞在制作)を初めて実施したり、美内すずえさんやキンシオタニさんトークショーを開催して新しいファン層の開拓をした。
(B) 利用者モニタリング		82.3%	総合満足度で「満足」「概ね満足」が82.2%で高い満足度を得ている。
(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) 主管課によるモニタリング	① チェック項目	98.3/100	職員対応等、利用者の満足度が高い。利用率が高い。
	② 重点ポイント		0123やあそべえへのアウトリーチ事業を実施するなど、幅広い層への芸術文化事業の提供。

	③ アピールポイント	公開滞在制作や子ども向け・親子向けイベントなど、幅広い事業を展開し、普段足を運ぶ機会の少ない層が来場するきっかけを作ったほか、地元のアーティストによるワークショップの開催など、地域に根差した事業を実施した。	き提供している。公開滞在制作により、多く方が劇場に会い出会ってきつづくりを行った。
(B) 利用者モニタリング	82.3%	ほぼ全ての項目で満足度が向上しており、高い総合満足度を維持している。	
(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	*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。 *事業団全体での接遇研修への参加。	*高い満足度となっている。 *定期的な接遇研修を行うなど、利用者が気持ちよく施設を利用できるよう努めている。
B安全への取り組み	13.3/15	13.3/15	*総合防災訓練を年2回実施し、非常時の対応に努めている。 *事業団全体での防犯訓練や避難訓練コンサートへの参加。	*定期的な館単独の訓練だけでなく、他の施設での訓練へ参加するなど、十分かつ積極的な取り組みが行われている。
C適正な運営	30/30	30/30	*助成事業を活用するなど、効率的な事業運営に取り組んだ。 *幅広い世代に向けた公演事業を実施した。(ファミリーシアター等)	*高い利用率を維持している。 *事業計画に基づいた適正な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	*より良い環境、景観を提供するため樹木の剪定、植栽を実施している。 *日々の清掃もきめ細かく行っており、綺麗で清潔であるとの声もいただいている。	*利用者の評価も高く、適正に管理されている。

(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	*高い利用率を維持しながら、良質な舞台芸術を提供する団体の利用がなされている。
-----	-----------------	---------------------	---

(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 *ほぼ全ての項目で満足度が向上しており、高い総合満足度を維持している。 *職員の対応と建物・設備・備品等の管理で特に評価が高い。
「満足」と「おおむね満足」の合計 「不満」と「やや不満」の合計	82.3%	

(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	毎日の入館時及び退館時の火気点検の実施	*適宜必要な点検を実施している。
(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。0123・あそべえへの出前の実施。カフェの公募においても地域との連携を重視した事業者の選択をした。	*地域の子ども施設等へのアウトリーチの実施。 *地域との連携を重視している事業者をカフェ事業者として採択した。
(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	*アンケートの実施など、積極的に意見聴取が行われている。

(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、ファミリー向けイベントや地元の著名人によるトークイベントなど様々な催しに取り組んでいる。 *良質な舞台芸術の提供により鑑賞者の満足度も(朝日・読売・日経の年間回覧でシアター上演の3～4作品が取り上げられるなど、特に日本文学盛衰史は鶴屋南北戯曲賞を受けた。)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"> <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"> *地域へのアウトリーチ型事業を実施するなど、引き続き地域との連携に取り組んでいただきたい。 *「情報の提供」では、平均満足度が平成29年度56.2(平成28年度79.9)と下回っている。原因の分析を行い、利用者のニーズにあった情報提供の方法について、検討していただきたい。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> *0123 吉祥寺、図書館、武蔵野プレイス、コピス、あそべえでよみ芝居などの公演事業を行い地域との連携に取り組んだ。 *キン・シオタニさんと地域の小学生を招き舞台上でお絵かきなどのワークショップを実施。 *「情報の提供」の平成30年度の平均満足度は60台であったが、各種メディア、情報誌、またシアター公式インスタグラムを開設し、情報の提供に努めた。 </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"> *地域へのアウトリーチ型事業を実施するなど、引き続き地域との連携に取り組んでいただきたい。 *「情報の提供」では、平均満足度が平成29年度56.2(平成28年度79.9)と下回っている。原因の分析を行い、利用者のニーズにあった情報提供の方法について、検討していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> *0123 吉祥寺、図書館、武蔵野プレイス、コピス、あそべえでよみ芝居などの公演事業を行い地域との連携に取り組んだ。 *キン・シオタニさんと地域の小学生を招き舞台上でお絵かきなどのワークショップを実施。 *「情報の提供」の平成30年度の平均満足度は60台であったが、各種メディア、情報誌、またシアター公式インスタグラムを開設し、情報の提供に努めた。
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
<ul style="list-style-type: none"> *地域へのアウトリーチ型事業を実施するなど、引き続き地域との連携に取り組んでいただきたい。 *「情報の提供」では、平均満足度が平成29年度56.2(平成28年度79.9)と下回っている。原因の分析を行い、利用者のニーズにあった情報提供の方法について、検討していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> *0123 吉祥寺、図書館、武蔵野プレイス、コピス、あそべえでよみ芝居などの公演事業を行い地域との連携に取り組んだ。 *キン・シオタニさんと地域の小学生を招き舞台上でお絵かきなどのワークショップを実施。 *「情報の提供」の平成30年度の平均満足度は60台であったが、各種メディア、情報誌、またシアター公式インスタグラムを開設し、情報の提供に努めた。 				
<p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *事業団各館と連携し、情報の共有及び提供にさらに努める必要があると思われる。 *地域との連携事業も公の施設に限らず、民間施設等でも開催できるよう検討する必要があると思われる。 					

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"> *引き続き良質な舞台芸術を提供している。 *公開滞在制作や子ども向け・親子向けイベントなど、幅広い事業を展開し、普段足を運ぶ機会の少ない層が来場するきっかけを作った。 *地元のアーティストによるワークショップの開催など、地域に根差した事業を実施した。 					
<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"> *地域へのアウトリーチ型事業を実施するなど、引き続き地域との連携に取り組んでいただきたい。 *「情報の提供」では、平均満足度が平成29年度56.2(平成28年度79.9)と下回っている。原因の分析を行い、利用者のニーズにあった情報提供の方法について、検討していただきたい。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> *0123 やあそべえ、武蔵野プレイスなどへ、よみ芝居のアウトリーチ型事業を実施した。 *演劇関係の情報誌等のメディアのほか、インスタグラムの開設など、情報の提供に努め、わずかではあるが、満足度は上昇している。 </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"> *地域へのアウトリーチ型事業を実施するなど、引き続き地域との連携に取り組んでいただきたい。 *「情報の提供」では、平均満足度が平成29年度56.2(平成28年度79.9)と下回っている。原因の分析を行い、利用者のニーズにあった情報提供の方法について、検討していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> *0123 やあそべえ、武蔵野プレイスなどへ、よみ芝居のアウトリーチ型事業を実施した。 *演劇関係の情報誌等のメディアのほか、インスタグラムの開設など、情報の提供に努め、わずかではあるが、満足度は上昇している。
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
<ul style="list-style-type: none"> *地域へのアウトリーチ型事業を実施するなど、引き続き地域との連携に取り組んでいただきたい。 *「情報の提供」では、平均満足度が平成29年度56.2(平成28年度79.9)と下回っている。原因の分析を行い、利用者のニーズにあった情報提供の方法について、検討していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> *0123 やあそべえ、武蔵野プレイスなどへ、よみ芝居のアウトリーチ型事業を実施した。 *演劇関係の情報誌等のメディアのほか、インスタグラムの開設など、情報の提供に努め、わずかではあるが、満足度は上昇している。 				
<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"> *他の館も含めた一体的な広報等、より効果的な情報提供の方法を検討されたい。 *引き続き幅広い層へ向けた事業について検討・実施されたい。 					

(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。	○
		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するなど、積極的に情報提供している。各種メディア、情報誌等にも掲載していただいている。		
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	・総合消防訓練は年に2回実施しており、合わせて非常の際の対応等も確認している。	

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	・今年度も100%の高い稼働率を維持している。主催事業も助成事業を活用するなど運営経費の縮減に努めた。施設管理の面では、日々の点検等チェックを怠りなく実施、安全管理に努めている。		
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	・毎日の清掃等きちんと行っている。綺麗で清潔であるとの声もいただいている。周囲には樹木や、草花を植え、より良い景観の提供に努めている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

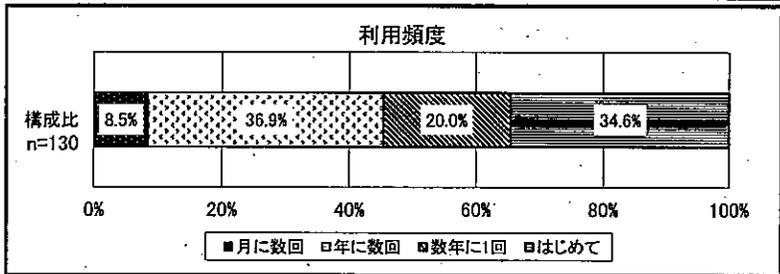
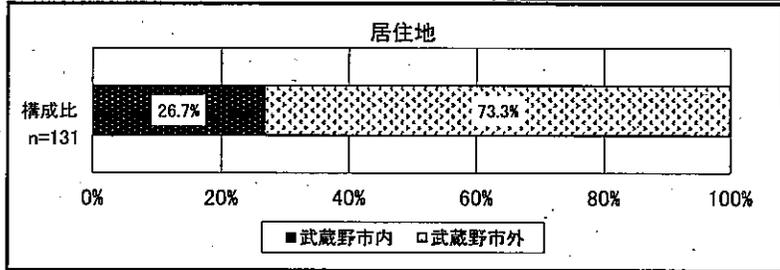
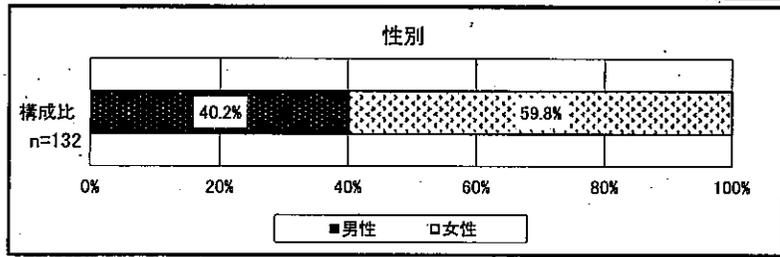
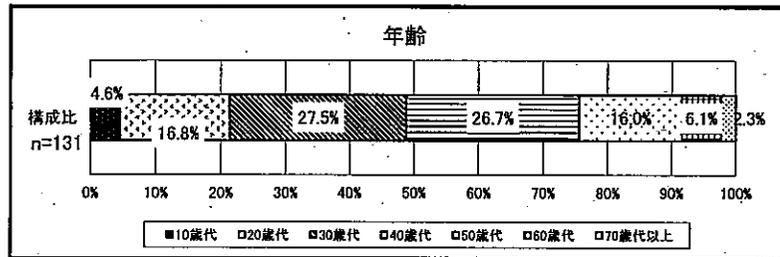
【主管課】

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。	○	
	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	地元アーティストによるワークショップの実施など、地域に根差した取組が行われている。ロビー内外に公演中や公演予定のポスター、チラシを配架・貼付するほか、各種メディアを活用するなど、積極的に情報提供している。		
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	定期的な館単独の訓練だけでなく、他の文化事業団管理施設での訓練へ参加している。	

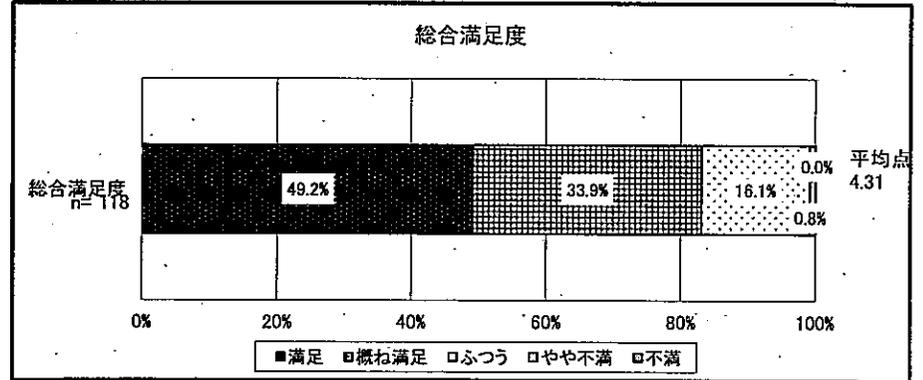
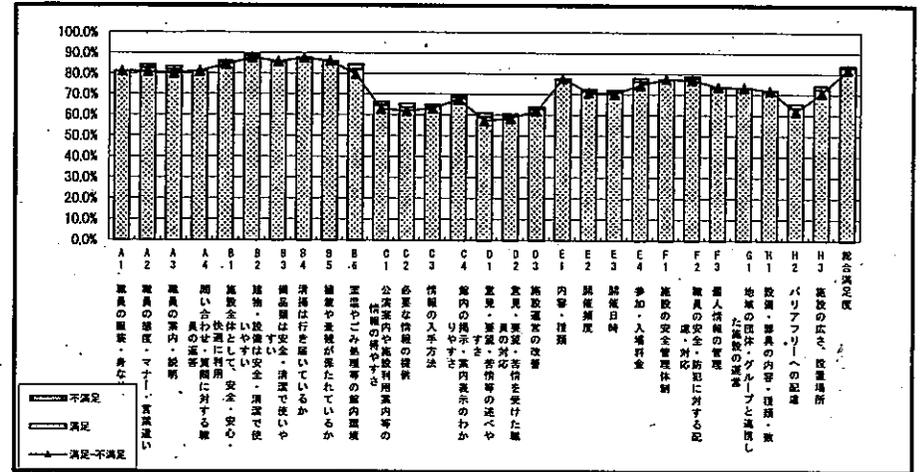
45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

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	引き続き高い稼働率を維持している。主催事業も助成事業を活用するなど運営経費の縮減に努めた。施設管理の面では、日々の点検等チェックを怠りなく実施、安全管理に努めている。		
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	清掃が行き届いており、綺麗で清潔であるとの声もいただいている。定期的な保守点検のほか、日々の目視点検等を行っている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

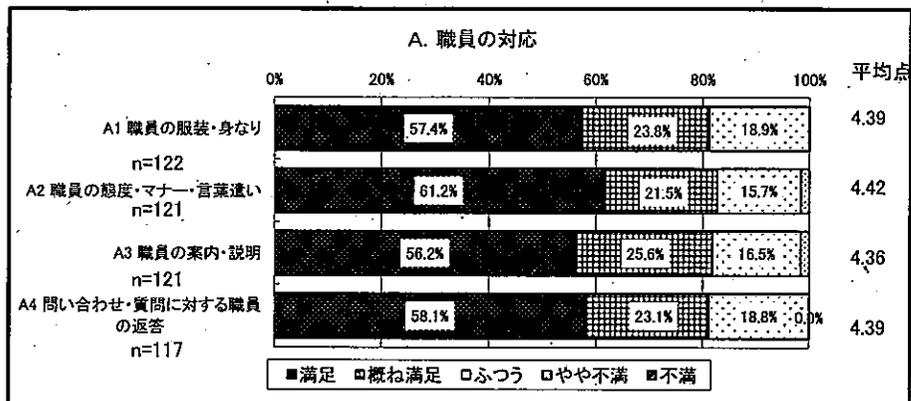


【回答者の属性】に関するコメント
 ・年齢構成は、幅広い年代が来館している。男女比率は例年並みに女性の方が多し。居住地も例年並みで市外が7割を超えている。利用頻度も例年並みの比率である。

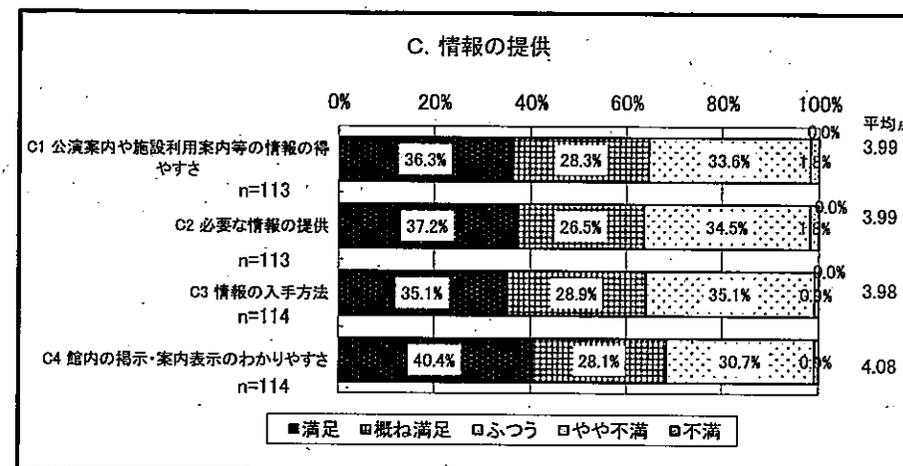


(注)平均点は「満足」15点、「概ね満足」14点、「ふつう」13点、「やや不満」12点、「不満」11点として点数化したもの

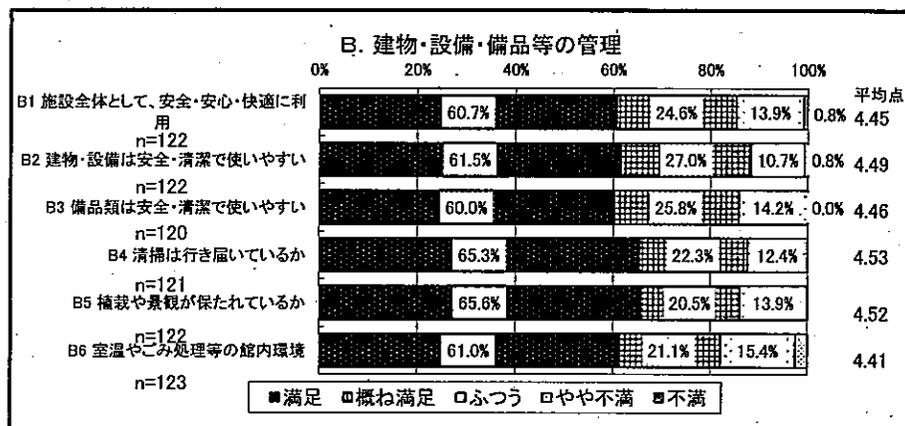
【総合満足度】に関するコメント
 ・満足が49.2%、おおむね満足が33.9%で83%の人が満足していると答えている。平均総合満足度は4.31と昨年よりアップしている。自由記入欄でも施設が綺麗で満足という声もあり、また公演も良かったとの声も多くある。様々な方にご来館いただき、さらにご満足いただける劇場を目指してまいります。



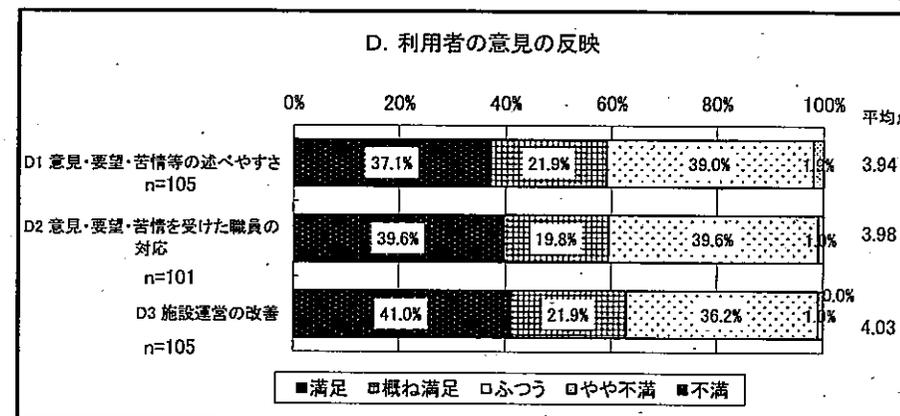
【A職員への対応】に関するコメント
 ・いずれの項目も満足、おおむね満足が80%を超え、昨年度よりも向上している。引き続き職員の丁寧な対応や案内を心がけてまいります。



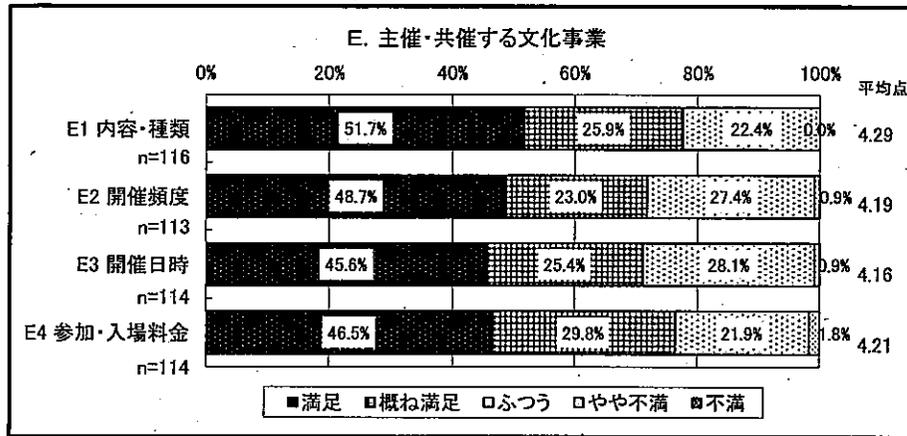
【C情報の提供】に関するコメント
 ・昨年に比べ満足、概ね満足が65%前後になり、やや向上している。各種メディア、広報媒体を活用し、情報の入手及び提供に努めてまいります。



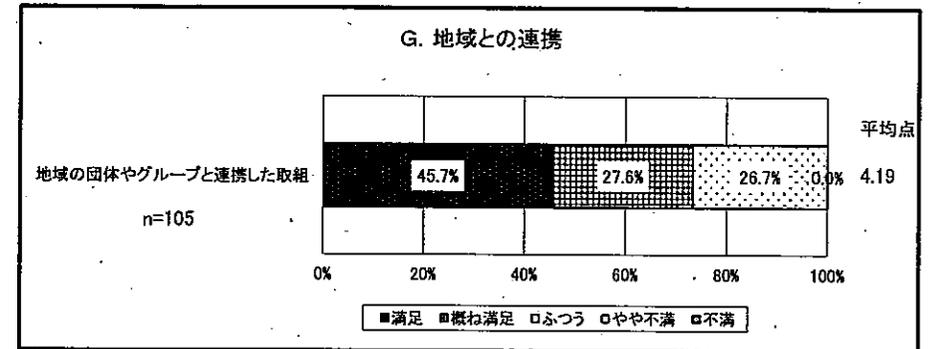
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 ・いずれの項目も満足、概ね満足が80%を超え、利用者は満足していると考えられる。毎日朝晩の目視による巡視をしており、常に安全・清潔を心がけています。建物だけでなく植栽などの手入れ(花の咲き具合なども確認)水やりなども実施しています。



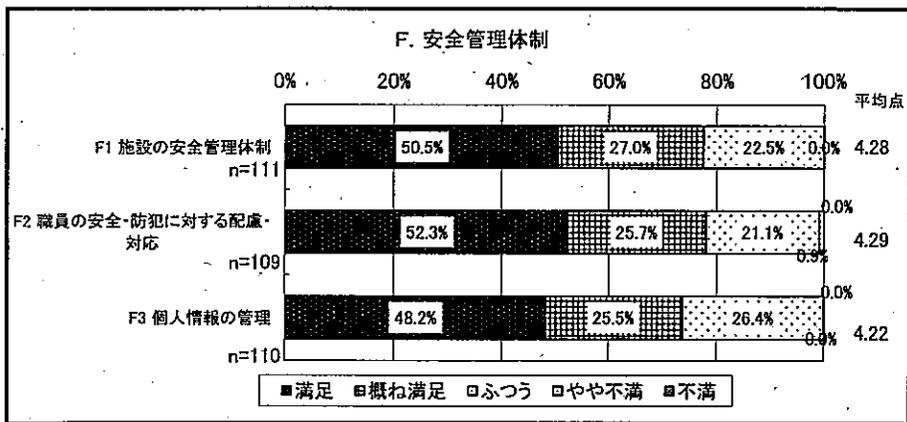
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 ・満足、概ね満足が60%前後で、昨年と同じくらいである。意見、要望に対し、それぞれどのように対応すれば良いか職員間で情報を共有し検討していく必要がある。



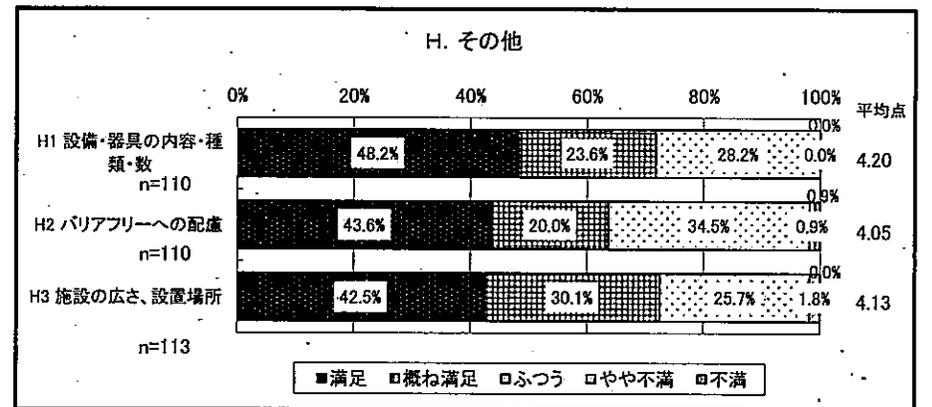
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 ・内容、料金については満足、概ね満足が70%台後半で高い満足度を得ている。頻度、日時についても満足、概ね満足が70%を超えており、一定評価されている。



【G地域との連携】に関するコメント
 ・満足、概ね満足が70%を超え、昨年度よりも向上している。アウトリーチ事業として、図書館、0123吉祥寺、武威野プレイス、あそべえ等で読み芝居を実施し、好評であった。また、子ども向け平日無料公演では地域の保育園などにも声かけて参加を得ている。



【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70%を超え、昨年度よりも向上している。今後も日々安全管理に努めてまいります。



【Hその他】に関するコメント
 ・満足、概ね満足が70%を超えているが、バリアフリーへの配慮がやや低い。エレベータの場所が分かりにくい等あるので、それぞれ対応していきたい。

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記入して下さい。

(1) 施設設備について

- 吉祥寺シアターは、階段しか見当たらないが、バリアフリーの対応はされているのか。
- Wi-Fiをいれて欲しい。5件。
- 傘袋落ちていて気になった。
- 移動バーがあるとありがたいです。
- トイレの数が少なすぎる。

(2) 運営面について

•

(3) 事業について

•

(4) 職員について

- 言葉使いがはきはきしていた。

(5) 評価のことば

- ありがとうございました。
- ポスターが良くて見に来たが、内容もよかった。
- とても素晴らしい公演でした。
- すばらしいダンスとアフタートークが大変よかった。
- ダンス公演見やすく、吉祥寺シアター好きです。
- このままキレイにしてください。
- 公共施設としては本当に良い環境だと思います。
- きれいでひらかれていて、便利な吉祥寺シアターが大好きです。
- 演劇で何度か利用していますが、広さ、音響、見やすさ等良い施設だと感じています。

(6) その他

- アンケート項目に「わからない」をもうけてほしい。職員の方のことなどどう答えてよいかわからない。

かたらいの道市民スペース

(様式1) 総括シート

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	東京都武蔵野市中町1丁目11番16号 武蔵野タワーズスカイクロスタワー1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	東京都武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成27年4月1日～令和2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	5,944,000円	決算 5,339,932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	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	・利用者からの様々な要望に対する対応 ・建物、設備等の適正な管理、運営	
	③アピールポイント	・利用者に対する安全確保の取組み ・WEB等の利用推進による施設利用率の向上を図る取組み ・小規模な展示やグループ活動、会議に最適な、比較的安価に設定している施設利用料金	
(B) 利用者モニタリング	・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から、高い満足度の評価をいただいた。反面トイレの数が少ないとの意見要望がある。	75.7%	
(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	B 満足度はやや低下しているものの、高い水準を維持している。利用率については改善が見られる。
	②重点ポイント	接遇等の職員研修を行うなど、満足度向上に向けて取り組まれている。 他館での訓練への参加や芸能劇場と連携した体制の整備など、利用者の安全のために取り組まれている。	

③アピールポイント	接遇研修や防犯訓練など、利用者が安全・快適に利用できるよう努めている。	る。 満足度、利用率ともに、更なる向上に取り組まれない。
(B) 利用者モニタリング	75.7% 建物・設備・備品等の管理についての評価が高い。	
(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	*利用者の満足度を高めるため、市民に対する情報提供を積極的に実施している。 *利用者が快適に利用できるよう親切かつ丁寧な対応に努めている。 *利用者の意見要望に可能な限り対応し、適時実行している。	*接遇研修を行うなど、職員対応向上のための取組みが行われている。 *満足度は高い水準を維持している。
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、消防法等法令に基づいた防災訓練を定期的実施することにより、利用者及び施設に対する安全管理に努めている。 *AED及び緊急通報システムを設置し、警備会社に警備業務を委託している。	*定期的な館単独の訓練だけでなく、他の文化施設と合同で、武蔵野警察署の協力を得て、訓練を実施するなど、十分かつ積極的な取組みが行われている。
C 適正な運営	30/30	30/30	*WEB等から施設案内、利用状況等を取得できるようにして利用者の利便性を高め、利用率の向上に努めている。 *使用料等の現金取扱い及び個人情報保護について、細心の注意を払い管理している。 *個人情報の取扱いに関して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、市と締結している指定管理に関する基本協定・年度協定に基づき行っている。	*昨年に比べて、利用率が向上している。 *ウェブ予約受付等、利用率向上に向けた取組みがなされている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*WEB等から施設案内、利用状況等を取得できるようにして利用者の利便性を高め、利用率の向上に努めている。 *使用料等の現金取扱い及び個人情報保護について、細心の注意を払い管理している。 *個人情報の取扱いに関して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、市と締結している指定管理に関する基本協定・年度協定に基づき行っている。	*設備の定期点検、清掃による清潔さへの配慮など、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	緊急時の連絡体制を確立し、かつ芸術劇場からの支援体制を整えている。警備会社の緊急通報システムを利用して安全確保に務めている。	芸術劇場も含めた緊急時の体制を整えている。
(2)	地域の連携に向けた取組	施設周辺地域の住民の要望等の把握に努め、地域の催し等に協力できる体制を整える。	地域のイベント等に協力できる体制を整えている。
(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するよう努めている。	マンション内の一画という制約の中、可能な範囲で取り入れている。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	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するよう努めている。	ウェブ予約受付等、利用率向上に向けた取組みがなされている。

(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 *総合満足度は低下しているものの、引き続き高い水準を維持している。 *建物・設備・備品等の管理についての評価が高い。
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	75.7%	

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点> * 絵画、写真、書道等の展示会に関する利用に適している。 * グループ会議、講習会等の利用にも適している。	
<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】 * 市内利用者の割合が平成29年度23.6%と少ないため、地域の方々にも利用いただけるように、施設のPRや情報提供に努めていただきました。	【指摘事項への対応】 * 有料貸出し施設なので、コミセン等の無償施設が利用できる一般市民の利用は少ないが、立地のよさや設備の充実などをアピールして、市民利用を増やす。
<改善が必要だと思われる点> * WEB申請による施設利用申込み方法を広めるとともに、直接窓口に向かず済む利用者登録の登録件数の増加を図る必要がある。合わせて利用者登録を簡便化することも検討し、登録制度全体の利便性、利用率の向上を図る必要がある。 * 会議の施設利用が多いことから、Wi-Fi等ネット環境の整備、貸出し用パソコンのアップデート等OA機器の充実が必要である。	

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点> * 他の文化施設との合同訓練の実施や芸能劇場と連携した体制の整備など、安全対策への十分かつ積極的な取り組みが行われている。 * 満足度は高い水準を維持している。	
<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】 * 市内利用者の割合が平成29年度23.6%と少ないため、地域の方々にも利用いただけるように、施設のPRや情報提供に努めていただきました。	【指摘事項への対応】 * アンケート回答者で比較すると、市内利用者割合は34.4%と、昨年より高くなっている。 * 引き続き、施設のPR等を行いながら、市内外含めて利用率を向上できるよう取り組む。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 利用率向上に向けた取組みを検討されたい。	

(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、市民に対する情報提供を積極的に実施している。 ・利用者が快適に利用できるよう、親切かつ丁寧な対応に努めている。 ・利用者の意見要望に可能な限り対応し、適時実行している。	
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。	○
	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。	○
		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、消防法等法令に基づいた防災訓練を定期的実施することにより、利用者及び施設に対する安全管理に努めている。 ・AED及び緊急通報システムを設置し、警備会社に警備業務を委託している。

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等から施設案内、利用状況等を取得できるようにして利用者の利便性を高め、利用率の向上に努めている。 ・管理料の支出について、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、細心の注意を払い管理している。 ・個人情報の取扱いに関して、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、市と締結している指定管理に関する基本協定・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		・建物・設備について、保守点検年度計画に基づき定期的に行っている。 ・消防計画に基づき、職員が自主検査点検を行っている。 ・館内外にわたり丁寧に清掃を行い、施設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	利用者が快適に利用できるよう丁寧な対応を行っており、一定の評価をいただいている。利用者の意見要望に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。	○
		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、訓練を定期的に実施している。	

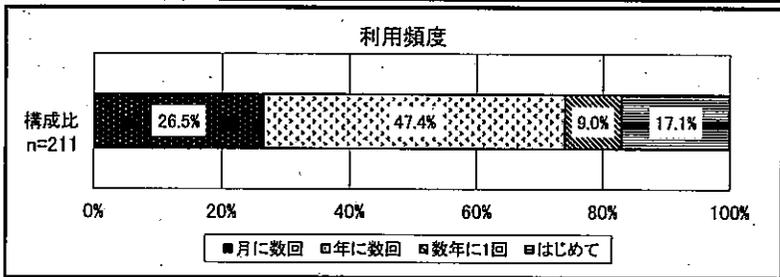
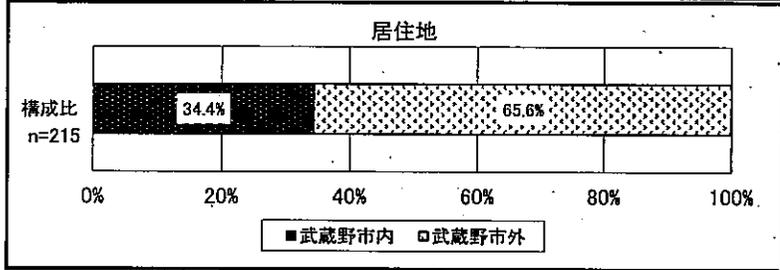
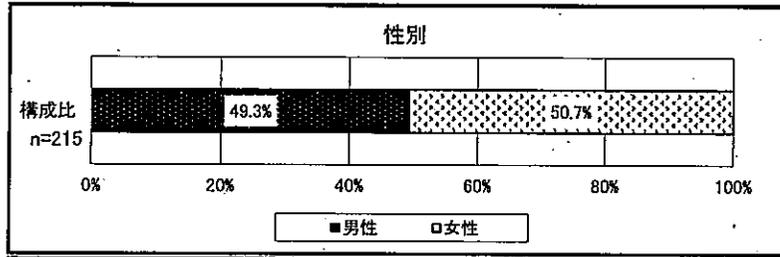
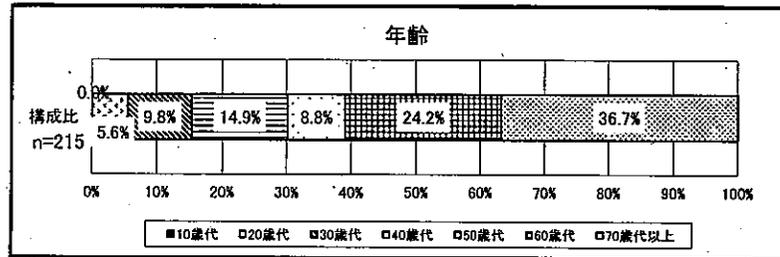
45点
×
○の数/21問

15点
×
○の数/9問

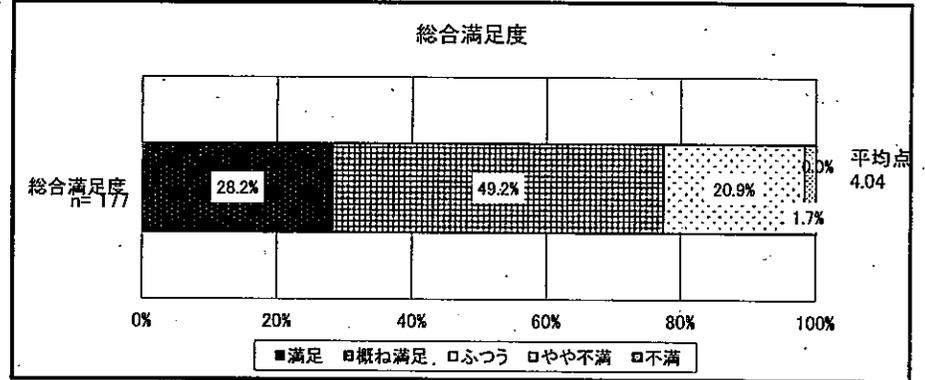
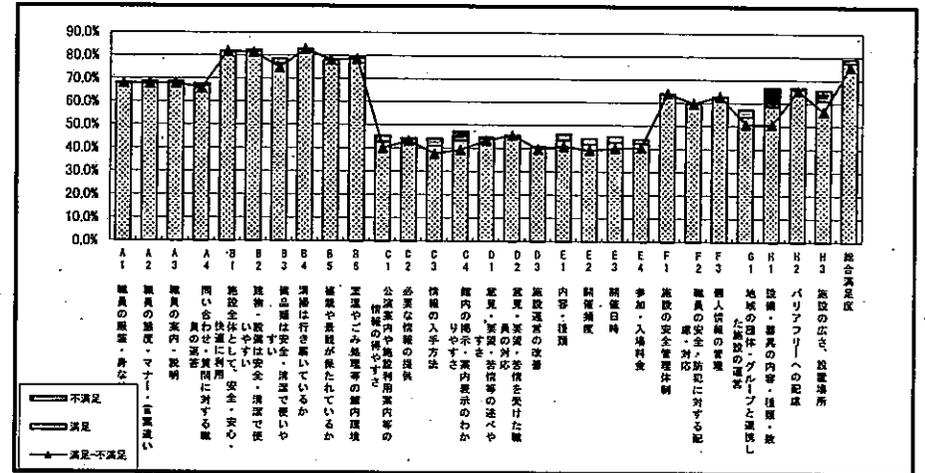
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の 履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の 構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	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	使用料等の現金取扱い、個人情報保護等について、適切に行われている。		
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。	○
		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、保守点検年度計画に基づき定期的に行っている。消防計画に基づき検査点検を行っている。館内外にわたり丁寧に清掃を行い、施設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

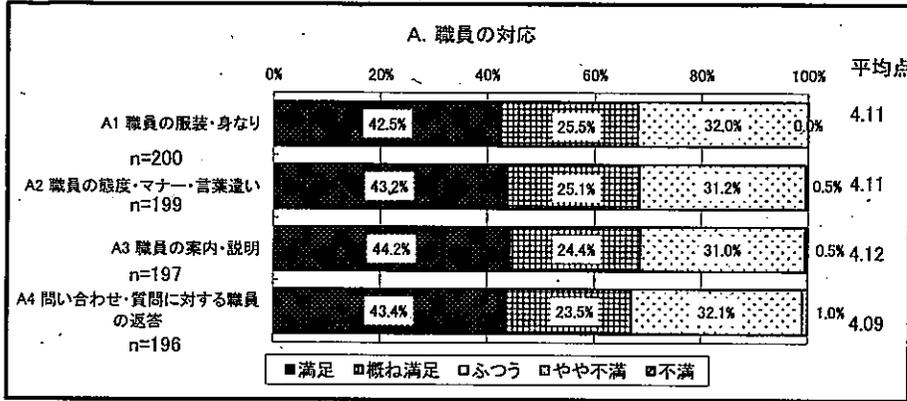


【回答者の属性】に関するコメント
 利用者の年齢構成は、60歳以上の方の利用率が60.9%と高齢者世代が半数以上を占めている。
 性別は、女性が50.7%とほぼ男性と2分している。
 居住地は、市外利用者が65.6%を占めており、主に市民が利用する施設とはいえないのが現状である。
 利用頻度は、駅周辺という良好な立地環境のため、年数回以上の利用者が72.6%を占め、リピーターによる複数回の施設利用が圧倒的に多いと思われる。

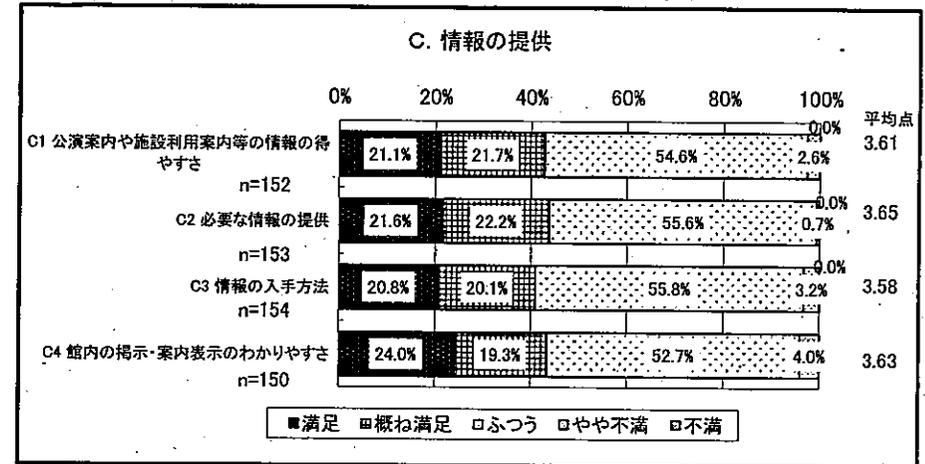


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

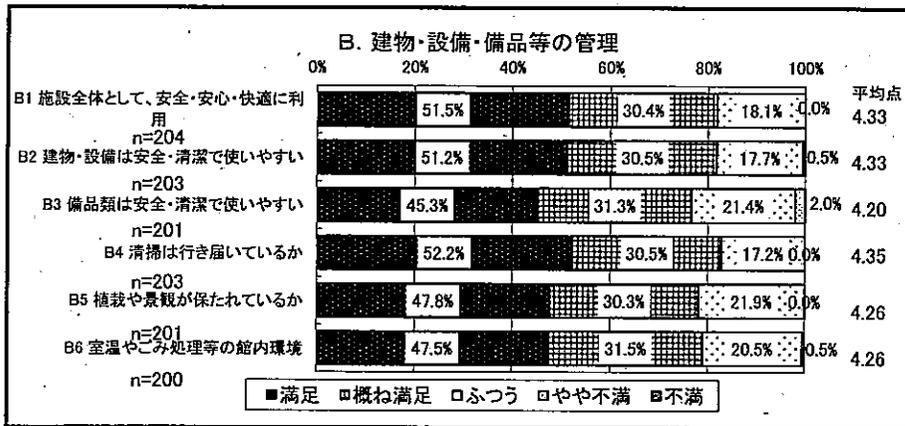
【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度に関しては、平均点は4.04点と昨年度の平均点4.19点を0.15点下回った。職員の対応等については約70%、建物・設備・備品等の管理については約80%の評価をいただいた。また、情報の提供の項目以降、他の質問事項も評価は下回ったが、ほぼ例年通りの評価の範囲となっている。総合満足度80%以上を一つの指標とし、各項目ともさらに評価を高めていけるよう努めていきたい。



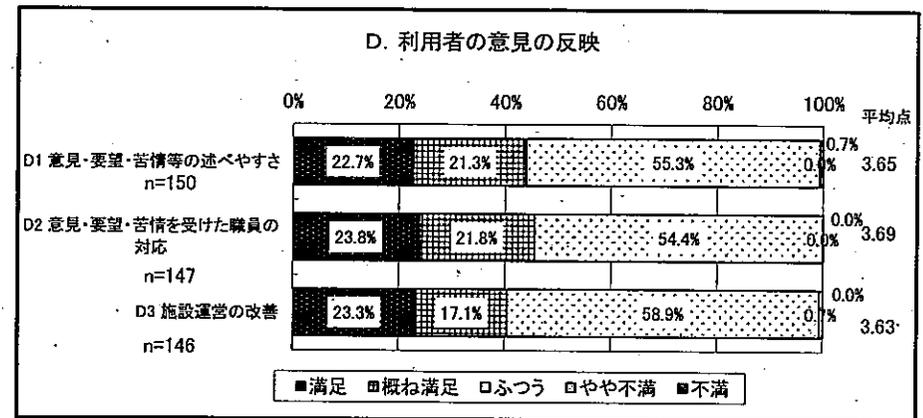
【A職員への対応】に関するコメント
項目全体の満足度は68.0%と昨年度平均71.3%より3.3%下回った。各項目とも全般に評価が下がったことによるものである。今後、よりいっそう利用者にとって気持ちのいい対応を心がけるよう努めたい。



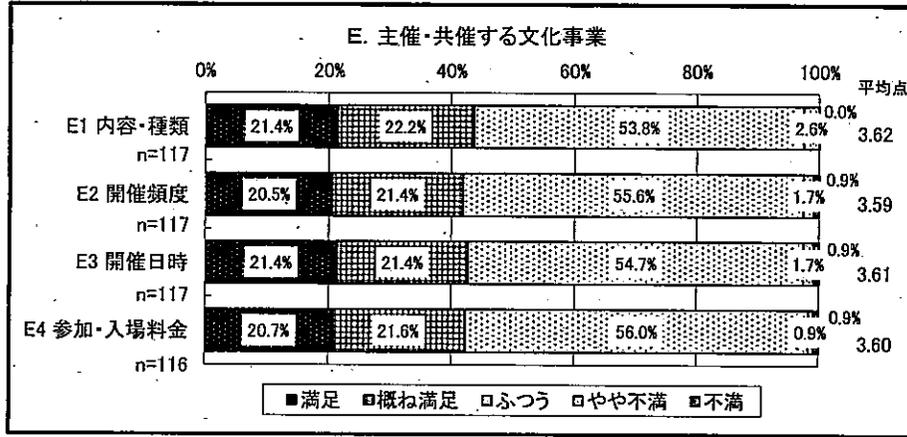
【C情報の提供】に関するコメント
項目全体の満足度は42.7%と昨年度48%より5.3%下回った。引き続き改善に努めていきたい。なお、この設問に対して無回答の方が約30%おり、小規模な施設であり、利用者の多くは会議室としての使用目的であることから、設問内容を工夫するなど、利用者の実態を正しく把握するようにしたい。



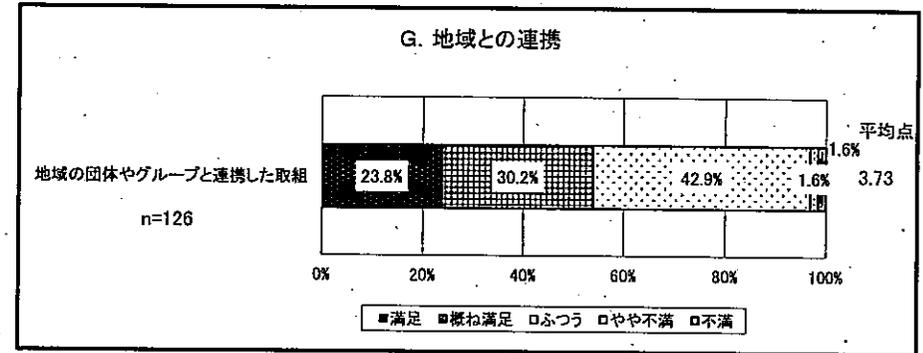
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
項目全体の満足度は80.0%と昨年度平均80.4%より0.4%下回ったが、平均点では4.28点と昨年度4.30点で、昨年度とほぼ同等に引き続き高い評価をいただいた。管理が行き届き、快適に利用されている反面、備品の経年劣化による不具合や一部利用者にはトイレの数が少ないとの意見要望が今回も出されているほか、Wi-Fi環境の整備や貸出しパソコンの最新OS化等、OA環境の充実を求める声も多い。



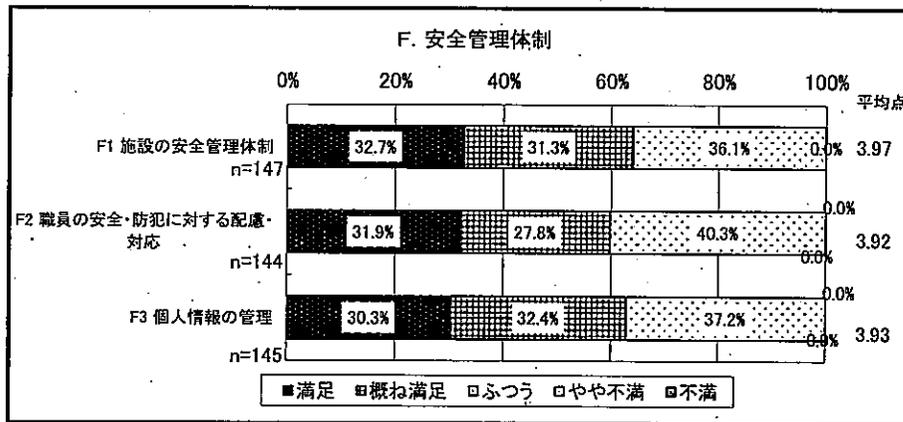
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
項目全体の満足度は43.3%と昨年度52.1%より8.7%下回った。引き続き利用者の意見要望に対応していきたい。この設問についても約31%無回答がある。これも継続的な利用者による回答と思われる。設問内容も例年同じであるため、意見要望がなかなか実現されないことも無回答の要因と思われる。



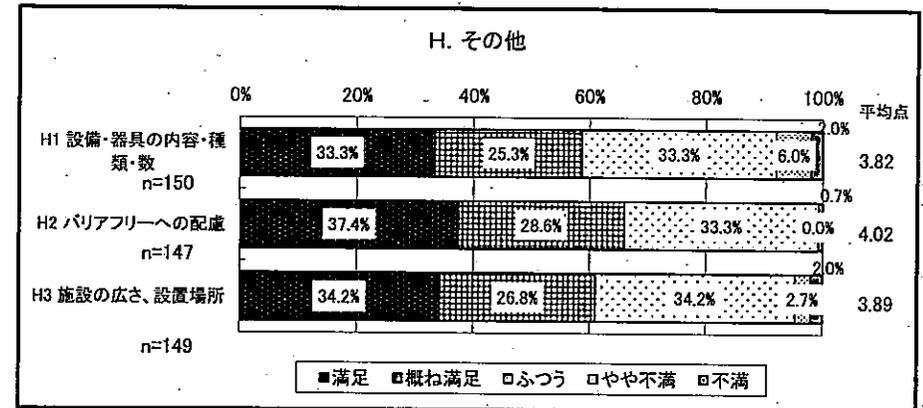
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 項目全体の満足度42.7%と昨年度42.6%より0.1%上回った。引き続き主催等文化事業等のPRに努めたい。また、この設問についても約46%が無回答で、例年も同様な回答率である。利用団体の多くは市民スペースを会議室として利用しており、設問内容が施設の趣旨に当てはまらないことを示していると思われる。



【G地域との連携】に関するコメント
 満足度は、54.0%と昨年度49.3%より4.7%上回った。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。



【F安全管理体制】に関するコメント
 項目全体の満足度は62.1%と昨年度63.8%に比して1.7%下回った。定期的に防災訓練を実施し、防災に対する意識の向上を図るとともに防犯にも注意を向け、よりいっそう利用者に対する安全管理の向上に努める。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。



【Hその他】に関するコメント
 項目全体の満足度は61.9%と昨年度64.6%より2.7%下回った。施設の限られたスペースを活用しながら着実な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

- Free Wifi ほしいです。005
- 会議室のワイヤレスマイクが電源がすぐ切れたりしている。007
- Wifi を設備してほしいです。014
- ゴミ箱が欲しいです。058
- ワイヤレスマイクが使えなかった 086
- かたらいの道市民スペースはトイレで並ぶ事多し。何とかならないものでしょうか。101
- トイレが一つなのが、年寄りには少し辛いときがある。108
- 場所がら、しかたないですが、せまいです、3~4ヶ月毎に1回利用させて頂いております。駅近くて便利です。124
- プロジェクターが暗い、プロジェクターの改善よろしくお願いします。132
- プロジェクターが古い、プロジェクターがきれいに表示出来ませんので改善をお願い致します 133
- プロジェクターが古いので新しいのを購入して欲しい。134
- プロジェクターを改善していただけたらうれしいです 135
- パソコンのバージョン古くて困りました。157
- コンセントを増やして頂きたい。188
- 施設 1Fトイレ男女一ヶはどうか? 207
- 20名位の打合せ場所としては狭い、きゅうくつです。場所は駅近くであり、便利。211
- お願いですが 手さげ掛けなフックか何か、置き場があると良かったのと思いました。212
- 入口が分かりづらかった。214
- 1階トイレ数が少ないと感じました。215

(2) 運営面について

- 抽選手続きや申請がお役所的、前時代的に感じます。時代に合ったスタイルに変えていくべきではないでしょうか。013
- キャンセル返金があると有難いです。直前はNGでも、2週間~1ヶ月以上前なら、他の施設では全額返金が多いです。017
- 総合体育館の会ギ室同様に3日間までの変更は無料で行って欲しい。キャンセルや変更できない(費用がかからない)期間が前すぎて、恐くて直前でないと予約ができない 018
- 承認書をみせないと入れないのは忘れた場合に非常に困る、まったく関係ない人達が来ることはないと思う 043
- 承認書がなくても入れるようにしてほしい 044
- 使用時間が来たら追いたてられる(午前中に使用)もう少しゆるやかでも良いのではないか 052
- 利用料がもう少し安いとありがたい。065
- 使用料がもう少し安値だと良いなと思います 066
- 少しわかりにくい場所にあるので掲示をわかりやすくしてほしいです。103

- 部屋借しだから、情報等少ないのは、仕方ないと思います 124
- 料金が高いと思います。153
- 使用時間に若干の巾があると使いやすい 162
- ネットから予約ができるとありがたいです。170
- 看板等での開催案内を外へ出せると良いのですが もう少し広く発信できるとありがたいです。191
- (3) 事業について
- (4) 職員について
 - 受付の方がとても素敵な感じがいたしました。078
- (5) 評価のことは
 - 毎年この時期に使わせていただき大変満足しています。来年も使わせていただきたいです。015
 - 使わせて頂いて有難く思います。118
 - 利用させて頂きありがとうございます。119
 - いつも気持ちよく使用させて頂けます。150
- (6) その他
 - 質問事項がおおすぎる、使用しているのは会議室のみなので質問すべてにしっかり答えることはできない 043
 - 全員(参加者)にアンケートをとらせるのは無理でした。時間が、おしていたので、ダメでした。056
 - 一室使わせて頂いただけですので ご返事は印象のみ。080
 - 初めて 利用し あまりわかりません 083
 - 我々の会、幹事の方がよくして下さいますので、つまり満足です。117

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
(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	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、約95%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。
	②重点ポイント		適正に取り組んでいる。	
	③アピールポイント		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		93.8%	利用者に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
(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	総合満足度が約95%で、昨年の87%から8ポイント上昇した。	A 人的対応を中心に、利用者評価が向上し、高い総合満足度を達成した。 また、利用件数が回復している。
	②重点ポイント		適正に取り組んでいる。	
	③アピールポイント		セミナーや研修会、説明会等に重宝され、リピーターがさらに増加し、中堅世代、女性の利用が増えた。	
(B) 利用者モニタリング		93.8%	総合満足度の増加が示すように、利用者の評価が向上している。	
(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	*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9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	94.8%	*総合満足度において約95%が「満足」「概ね満足」で、昨年度の約87%より8ポイント上昇し、利用者の満足度が向上している。今後は、設備の改修についての対応が求められる。
「不満」と「やや不満」の合計	-1.0%	
	=93.8%	

(A) - ③アピールポイント

<p>指定管理者（記入欄）</p> <p><アピール点></p> <p>*マイク、CD、ブルーレイディスクプレイヤー、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。</p> <p>*商工会館1階にLED案内板を設置し、会議室の利用予定や商工会議所事業の案内を行っている。</p> <p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <p>*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。</p> <p><改善が必要だと思われる点></p> <p>*今回のアンケートでは、全ての項目の平均点数が4点を超過しているが、「利用者の意見の反映」に関する項目の満足の評価が他と比較すると少なくなっているため、意見・要望等への対応方法を検討する必要がある。</p>
--

<p>主管課（記入欄）</p> <p><主管課として特に評価できる点></p> <p>* 問い合わせへの職員対応、必要な情報の提供、安全配慮・対応、個人情報の管理等、人的な運営事項への評価向上が著しい。</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>*引き続き、LED表示板や市報掲載等、情報提供に努めた。</p> <p>*アピールポイントである音響・映像設備を改修、そして職員の丁寧な説明等により、機器をより使いやすく、利用しやすくし、結果、定期的な利用者、また20～50歳代、女性の比率が増加した。今後、継続利用や口コミの広がりが期待できる。</p> <p>*昨年度落ちた利用件数をおおむね回復させた。</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>*備品及び施設設備については緊急性等を考慮し、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、利用者に対する呼びかけを含め、管理徹底の継続を期待したい。</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

<p>*備品の老朽化や操作卓の分りにくさ、パソコンのデジタル接続に対する要望などが上がっていたが、音響・映像改修工事にて多くの部分が改善された。</p> <p>*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。</p>

(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	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	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。	○
		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。	○
		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

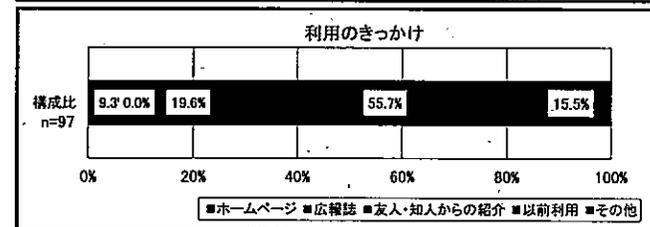
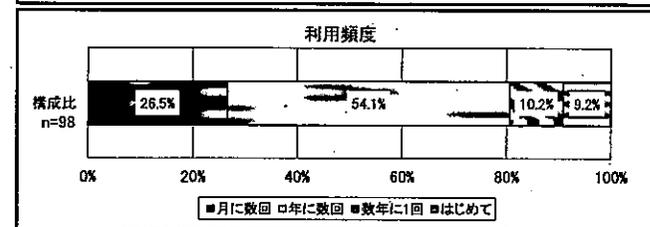
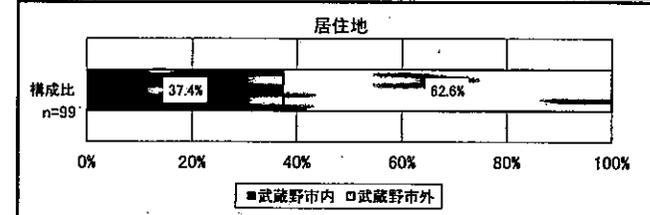
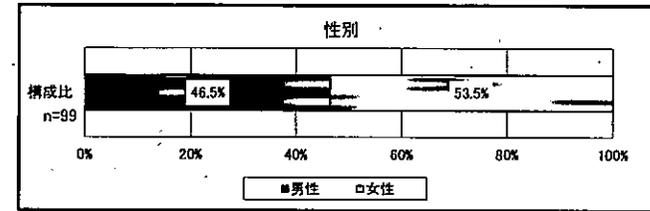
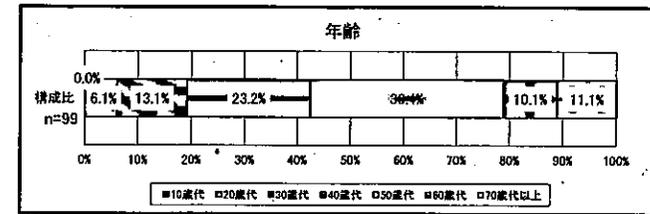
(様式3)チェック項目シート(主管課)

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	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	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。
			15点 × ○の数/9問

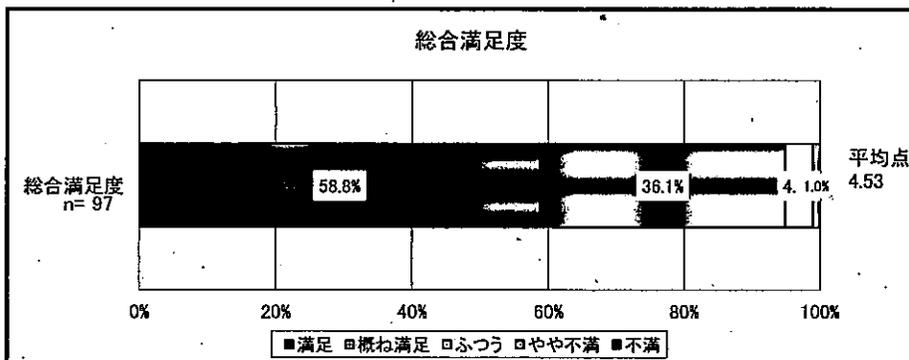
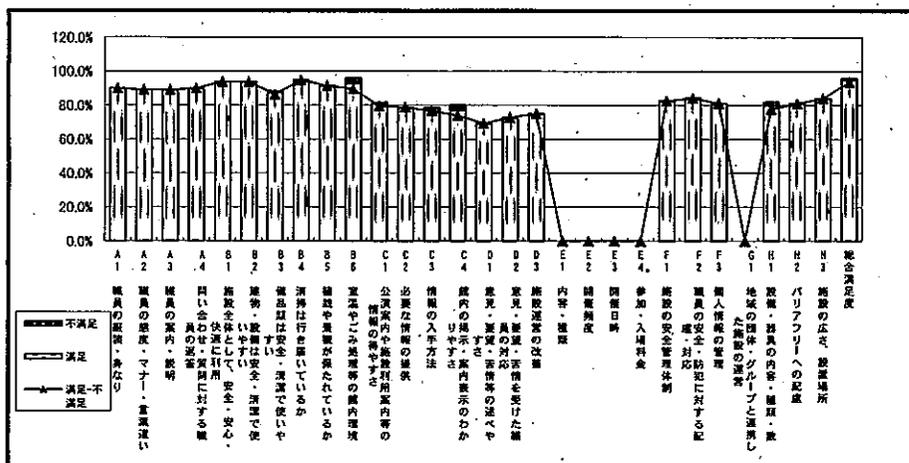
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	-
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	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	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

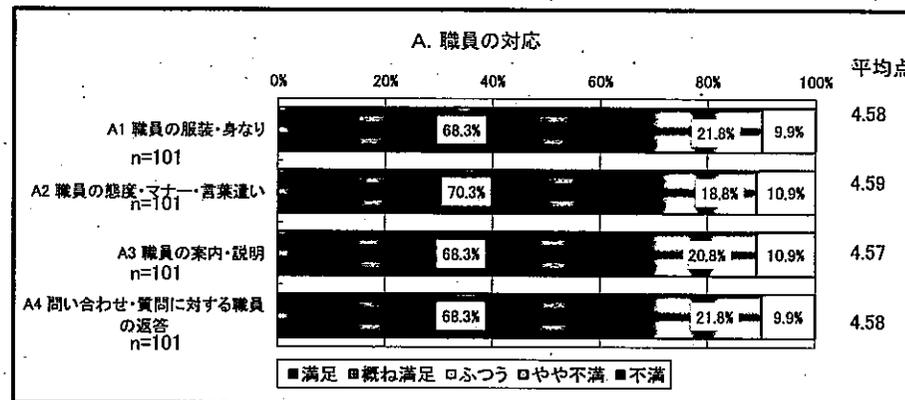


【回答者の属性】に関するコメント

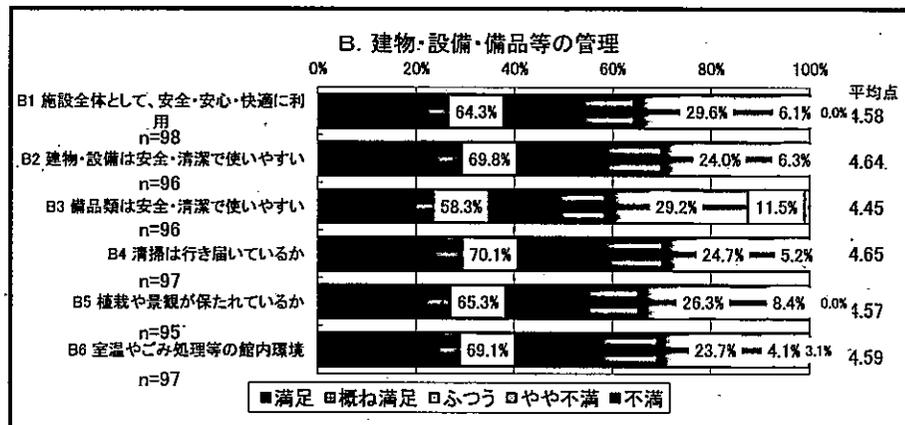


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

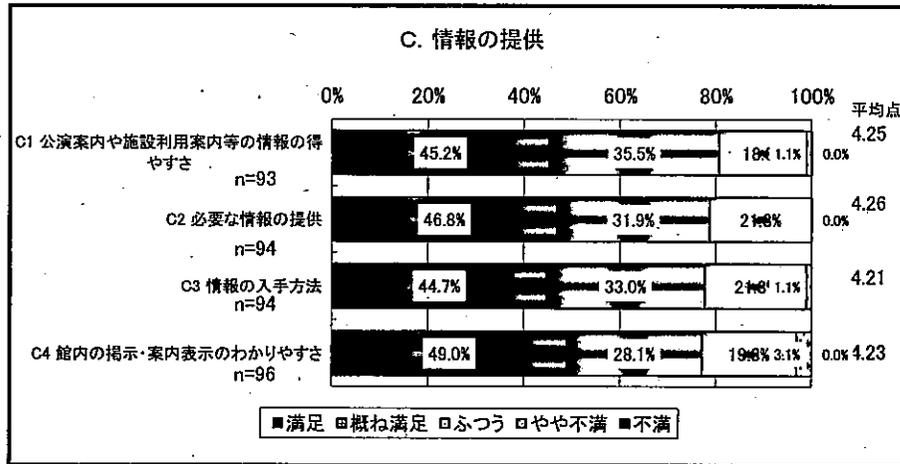
【総合満足度】に関するコメント
満足と概ね満足の回答の平均が、29年度の87.0%から30年度の94.8%と7.8ポイント増加した。その中で、満足の回答の平均は、29年度の39.0%から30年度の58.8%と19.8ポイント増加した。これらの結果数値から、満足度が向上し、かつ満足度の質が高まっているといえる。



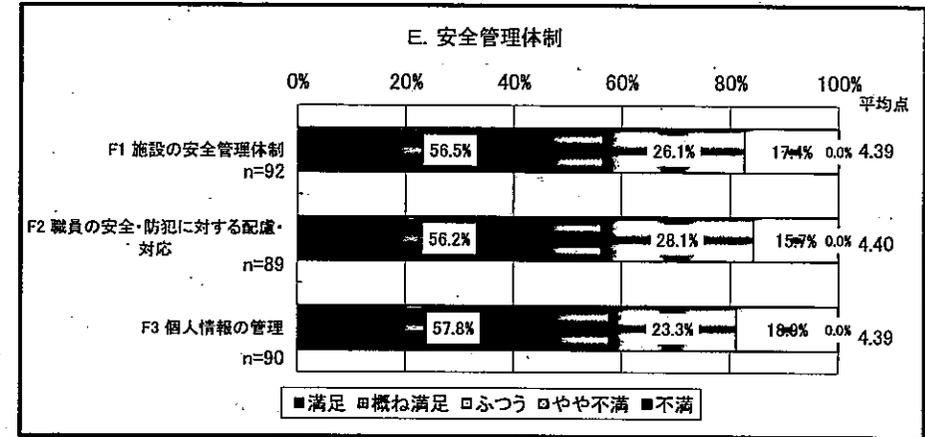
【A職員への対応】に関するコメント
満足と概ね満足の回答の平均が、29年度の88.3%から30年度の89.6%と1.3ポイント増加した。また、30年度の満足との回答が7割前後と高い。説明対応が丁寧との利用者意見が見られ、利用者にとって使い易い環境となっていると考えられる。



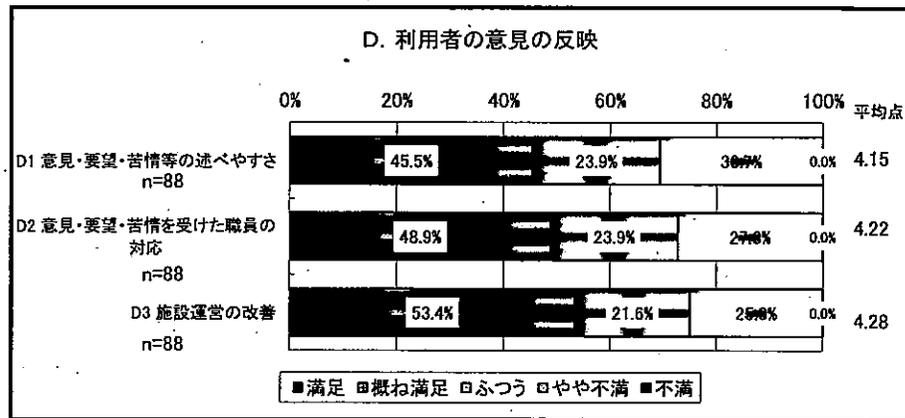
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
満足と概ね満足の回答の平均が、29年度の87.6%から30年度の92.4%と4.8ポイント増加した。建物管理・清掃等は別事業者に委託しており、備品類の管理が本指定管理者による。冷房が故障していた、備品の古さを感じる等の利用者アンケート回答が見られるように、設備が古くなってきており、市は30年度中には音響機器取替えを行った。設備の使いにくさについては管理者の丁寧な説明で補填している部分もあるが、今後も計画的に備品・設備を更新する必要がある、市で空調設備工事についても準備を進めている。



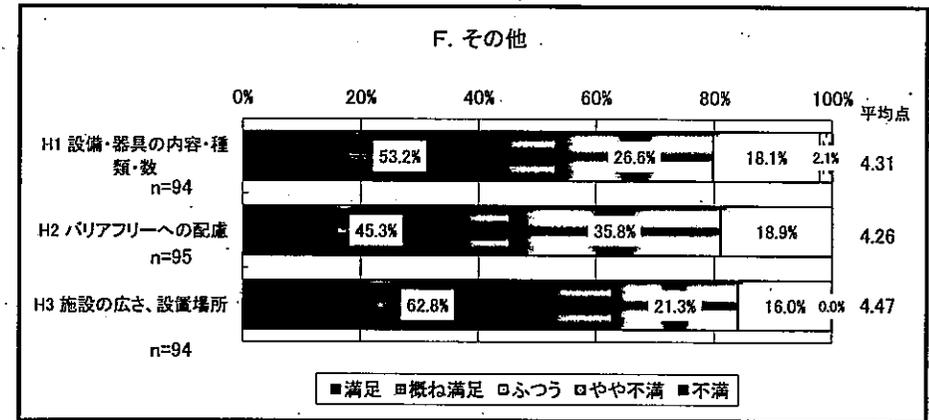
【C情報の提供】に関するコメント
 満足と概ね満足の回答の平均が、29年度の63.3%から30年度の78.5%と15.2ポイント増加した。その中で、満足の回答の平均は、29年度の28.0%から30年度の46.4%と18.4ポイント増加した。問い合わせへの対応や説明が丁寧との利用者意見があり、人的対応は向上していると考えられる。



【E安全管理体制】に関するコメント
 満足と概ね満足の回答の平均が、29年度の77.5%から30年度の82.7%と5.2ポイント増加した。その中で、満足の回答の平均は、29年度の42.3%から30年度の56.8%と14.5ポイント増加した。アンケートからは、満足度の質が高まっているといえる。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 満足と概ね満足の回答の平均が、29年度の70.6%から30年度の72.3%と1.8ポイント増加した。利用者の意見の反映については、他の項目に比べると伸びが見られない。予約方法の改善についてアンケート内に意見があり、今後検討を要する。



【Fその他】に関するコメント
 満足と概ね満足の回答の平均が、29年度の75.0%から30年度の81.6%と6.7ポイント増加した。その中で、満足の回答の平均は、29年度の38.7%から30年度の53.7%と15.1ポイント増加した。アンケートからは、満足度の質が高まっているといえる。

施設名： 武蔵野商工会議所

【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

- 備品等に古さを感じる。
- 冷房が故障していた。
- 机・椅子等使いやすいものに交換できていて、対応が早く好印象。
- 操作パネルの使用方法が少しわかりづらい。
- プロジェクターがHDMI対応だと思える。ケーブルが古く接続が不定だった。
- 施設が綺麗で非常に満足。
- 設備がとても綺麗で使いやすかった。
- 設備が整っていて使いやすい。
- 照明を研修に適した形で調整でき、とても良かった。
- 窓が大きく、明るく清潔で、有難く利用させていただいている。
- プロジェクターが利用しやすかった。

(2) 運営面について

- できればWebでの予約を可能にいただけると助かる。
- 武蔵野市の施設なので、武蔵野市の住民や会社が優先的に使えるようにしていただけないか？
- 電話での仮予約ができる仕組みだと非常に助かる。
- 利用料金がもっと安いとありがたい。

(3) 職員について

- AV機器の説明・対応がとても丁寧で助かった。
- 問い合わせ、当日のお願いにも迅速に丁寧に御対応頂き、ありがとうございました。
- いつも気持ちよく使わせていただいている。これからもよろしくお願いします。
- 職員の方の対応は親切で良くしていただいた。
- とても感じの良い方とその反対の方がいらっしゃる為、職員の態度は普通の評価。
- 2～3年ぶりに来館したが、職員の方の説明や対応が大変丁寧で親切だった。
- 今後も使用を検討している。
- DVD研修に利用したが事前に連絡頂き、何度も動作確認してもらえた為、不慣れな研修で不安もあったが無事終えることができた。今後また利用したい。

(4) 評価のことば

(該当する記載なし)

(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大字川端下 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 丁目 11 番地 20 号		
指定の期間	平成 27 年 4 月 1 日から令和 2 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	30,924,000 円	決算 30,796,562 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	98.6 / 100	施設の安全・環境美化 利用者へのサービス向上に対する取り組み	A
	②重点ポイント		*利用者の意見に対する柔軟かつ素早い対応。 *ハイキングルート整備 (ルート上の倒木・落ち葉除去等)。 *広く市民に向けた積極的な PR 活動。	
	③アピールポイント		*広報などの PR 活動における利用者増。 *老朽化等による不具合に対する迅速な対応。 *現地管理業者、市との積極的な関係性構築による連携強化。	
(B) 利用者モニタリング	97.2%	昨年引き続き、満足度は高く保っている。スタッフ対応、施設管理においても高い評価を得ており、全体的にポイントが上がっている。		
(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) 主管課によるモニタリング	①チェック項目	98.6 / 100	*利用者の総合満足度の高さ *利用者数の増加	A
	②重点ポイント		*利用者の安全のための取り組み *利用者からの要望に対する対応	
	③アピールポイント		*利用者数の増加や満足度向上のための取り組み *施設、設備の不具合への迅速な対応	
(B) 利用者モニタリング	97.2%	*前年度と比べて、総合満足度は上昇している。		
(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	<ul style="list-style-type: none"> *意見の述べやすい環境作り。 *ニーズ把握および迅速な対応。(利用者専用冷蔵庫設置、フットライト設置、トイレ荷物用フック設置ほか) *ハイキングラリーにおけるオリジナル缶バッジの配付 	<ul style="list-style-type: none"> *利用者モニタリングによる総合満足度の高さ *職員による質の高いサービス *利用者の意見に対するきめ細かな対応
B安全への取り組み	15 /15	15 /15	<ul style="list-style-type: none"> *定期的な点検整備。 *現地管理人との密な情報共有体制の構築 *非常食、水の導入 *ハザードマップの再確認 	<ul style="list-style-type: none"> *レジオネラ属菌に関する対策 *自然災害への備え *定期的な消防訓練及び設備点検
C適正な運営	28.6 /30	28.6 /30	<ul style="list-style-type: none"> *老朽化にともなう不具合・修繕へ迅速に対応。 *水不足への対応。(漏水調査および修繕工事、新水源地上における早期破損部発見および対応) *新規利用者獲得に向けた広報物におけるPRやSNSの活用 	<ul style="list-style-type: none"> *新規利用者向けの広報活動や、満足度向上のための取り組みによる一般利用者数の増加 *主管課への適切な連絡、報告
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	<ul style="list-style-type: none"> *定期的な施設の見廻り強化。 *日誌、点検表、チェックシートを利用した徹底管理。 *ハイキングコースの整備。 *天体望遠鏡不具合への対応。 	<ul style="list-style-type: none"> *定期的な保守点検の実施 *施設、設備の不具合への迅速な対応 *チェックシートを用いた清掃状況の確認

(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	<ul style="list-style-type: none"> *スズメバチの巣の撤去など環境整備 *施設老朽化、自然環境による修繕等、迅速に対応。 *ハイキングルートの整備。(倒木撤去、枝払いなど障害物撤去) 	<ul style="list-style-type: none"> *天体施設階段への滑り止めの取り付け *取水設備の破損への対応 *施設周辺環境整備
(2)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> *アンケートや意見に対する柔軟かつ迅速な対応。 *利用者専用冷蔵庫の設置、フットライトの設置。 	<ul style="list-style-type: none"> *トイレの荷物掛けフックや利用者専用冷蔵庫の設置

(3)	施設(資源)の有効活用に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> *間伐によって出た不要木材を自然体験イベントやクラフトコーナーにて活用。 *ホームページやFacebookに村の最新の写真を掲載、随時更新。 	<ul style="list-style-type: none"> *間伐木材によるクラフトコーナーの設置 *ハイキングルートを用いたオリエンタリングコースの設置
-----	-------------------	---	--

(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	<ul style="list-style-type: none"> *総合満足度は97.2%で昨年度と比べて1.7%上昇している。 *職員の対応については90%以上、利用者意見の反映については80%以上の利用者が「満足」「概ね満足」と評価しており、総合満足度の向上に繋がっている。
	97.2%	

(A) - ③アピールポイント

<p>指定管理者（記入欄）</p> <p><アピール点></p> <p>*一般利用者が昨年より増加、ならびにキャンピング地区利用者も大幅に増加しており、家族層の新規利用者増において成果を上げることができた。また冬季利用についても直行バス運行が好評であり、さらに利用者数を伸ばす要因へと繋がっている。</p> <p>*水不足原因の究明からの漏水調査や修繕工事によって、長年続いていた水不足解消への糸口とすることができた。水不足や工事対応においては利用者への連絡も適宜行い、真摯な対応を心がけた。結果として、利用者理解を得ることもでき、大きなトラブルもなく営業を行えた。</p> <p>*天体望遠鏡の不具合に関して、保守点検業者および常連利用者、有識者と連携を取り合い、多角的視点から原因を探り、問題解決に努めた。</p> <p>*各部屋へのアンケート用紙の設置、モニタリング用紙の積極的な回答依頼を行い、利用者ニーズの把握に努めた。また改善が図れるものに対しては、可能な限り利用者視点からの要望に早急に応えられるよう努めた。</p> <p>*現地管理業者とは密に連絡を取り合い、トラブルが起きた場合は写真データを送ってもらい正確な現地状況の把握に努めるなど、連携強化を図っている。また緊急時には早急な対応ができるよう、その他保守関連業者とも連携を取るなど、常に体制を整えている。</p> <p>*村内林道が長年の風雨により段差など轍ができ、危険な状態であったため、主管課と協議し整地することができた。</p> <p>*消防設備老朽化に伴う早急な対応を行ったことにより、防火管理において他の模範であると佐久広域防火管理者協会より表彰を受けた。</p> <p>*主管課との迅速な情報共有を徹底し、関係強化および互いに現況把握を図っている。</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>*施設の老朽化や自然現象への対策、ニーズに応じた環境整備（Wi-Fi 導入、トイレの洋式化等）については、市と協議し、必要な回収・修繕等を計画的に実施するよう努めていただきたい。</p> </td> <td> <p>*水不足の対応については常に市への現状報告・対応策の提案を行ってしっかりと連携が取れている。施設老朽化への対応は適宜、適切に行っている。Wi-Fi 導入については利用者意見にも多く挙がっており、設置の意義およびメリットなどを提唱しつつ、協議を重ねている。トイレの洋式化については世相もあり、ニーズは高い。改修工事に向けての準備、調整を行っている。</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>*衛生管理・安全管理については引き続き徹底すること。</p> </td> <td> <p>*清掃チェックシートを活用するとともに、水不足の中でも利用者に迷惑がかからないよう換水時期を検討して実施するなど、一定の水準を確保している。</p> </td> </tr> </tbody> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	<p>*施設の老朽化や自然現象への対策、ニーズに応じた環境整備（Wi-Fi 導入、トイレの洋式化等）については、市と協議し、必要な回収・修繕等を計画的に実施するよう努めていただきたい。</p>	<p>*水不足の対応については常に市への現状報告・対応策の提案を行ってしっかりと連携が取れている。施設老朽化への対応は適宜、適切に行っている。Wi-Fi 導入については利用者意見にも多く挙がっており、設置の意義およびメリットなどを提唱しつつ、協議を重ねている。トイレの洋式化については世相もあり、ニーズは高い。改修工事に向けての準備、調整を行っている。</p>	<p>*衛生管理・安全管理については引き続き徹底すること。</p>	<p>*清掃チェックシートを活用するとともに、水不足の中でも利用者に迷惑がかからないよう換水時期を検討して実施するなど、一定の水準を確保している。</p>
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】						
<p>*施設の老朽化や自然現象への対策、ニーズに応じた環境整備（Wi-Fi 導入、トイレの洋式化等）については、市と協議し、必要な回収・修繕等を計画的に実施するよう努めていただきたい。</p>	<p>*水不足の対応については常に市への現状報告・対応策の提案を行ってしっかりと連携が取れている。施設老朽化への対応は適宜、適切に行っている。Wi-Fi 導入については利用者意見にも多く挙がっており、設置の意義およびメリットなどを提唱しつつ、協議を重ねている。トイレの洋式化については世相もあり、ニーズは高い。改修工事に向けての準備、調整を行っている。</p>						
<p>*衛生管理・安全管理については引き続き徹底すること。</p>	<p>*清掃チェックシートを活用するとともに、水不足の中でも利用者に迷惑がかからないよう換水時期を検討して実施するなど、一定の水準を確保している。</p>						
<p><改善が必要だと思われる点></p> <p>*水不足に対する安定的な供給策および水の安全性の確保。（水脈の変動、降雨、降雪など自然環境に起因する場合、または施設老朽化が起因する場合かつ安心して利用できる水の確保）</p> <p>*施設、電気設備の老朽化に伴う不具合の発生が増加している（腐食、破損、摩耗他）。主管課と連携を</p>							

<p>密にして必要な改修等を早急に行えるように努めたい。</p> <p>*時代やニーズに対応した環境整備（現在検討課題[Wi-Fi 導入、トイレ洋式化]他、ウォッシュレット導入等）。</p> <p>*自然の村 PR のためのホームページ掲載内容。</p> <p>*森林環境および危険木の排除のための継続的な間伐整備。</p> <p>*冬季の凍結や漏水等、予測できない自然現象への対策が常にあり、またそれに伴いコストもかかっている。緊急時の対応、体制について検討が必要である。</p>

<p>主管課（記入欄）</p> <p><主管課として特に評価できる点></p> <p>*効果的なPRや利用者の満足度の向上により、利用者数が大幅に増加した点。</p> <p>*貯水設備の破損等の不具合を早期に発見し、修繕や主管課への報告を行ったことで、施設を継続的に運営できた点。</p> <p>*工事の実施について、必要に応じて利用者への周知・説明を行うことで不要なトラブルを避け、滞りなく実施できた点。</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>*施設の老朽化や自然現象への対策、ニーズに応じた環境整備（Wi-Fi 導入、トイレの洋式化等）については、市と協議し、必要な改修・修繕等を計画的に実施するよう努めていただきたい。</p> <p>*衛生管理・安全管理については引き続き徹底すること。</p> </td> <td> <p>*施設の老朽化等による不具合については、主管課と指定管理者が連携しながら対策を行っている。</p> <p>*類型別施設整備計画の策定に向けて準備を行う。</p> <p>*Wi-Fi 導入については、自然災害時の連絡手段の確保という観点から検討を行っている。</p> <p>*レジオネラ菌への対策として、引き続き清掃チェックシートを用いた清掃管理を行っている。</p> </td> </tr> </tbody> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	<p>*施設の老朽化や自然現象への対策、ニーズに応じた環境整備（Wi-Fi 導入、トイレの洋式化等）については、市と協議し、必要な改修・修繕等を計画的に実施するよう努めていただきたい。</p> <p>*衛生管理・安全管理については引き続き徹底すること。</p>	<p>*施設の老朽化等による不具合については、主管課と指定管理者が連携しながら対策を行っている。</p> <p>*類型別施設整備計画の策定に向けて準備を行う。</p> <p>*Wi-Fi 導入については、自然災害時の連絡手段の確保という観点から検討を行っている。</p> <p>*レジオネラ菌への対策として、引き続き清掃チェックシートを用いた清掃管理を行っている。</p>
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
<p>*施設の老朽化や自然現象への対策、ニーズに応じた環境整備（Wi-Fi 導入、トイレの洋式化等）については、市と協議し、必要な改修・修繕等を計画的に実施するよう努めていただきたい。</p> <p>*衛生管理・安全管理については引き続き徹底すること。</p>	<p>*施設の老朽化等による不具合については、主管課と指定管理者が連携しながら対策を行っている。</p> <p>*類型別施設整備計画の策定に向けて準備を行う。</p> <p>*Wi-Fi 導入については、自然災害時の連絡手段の確保という観点から検討を行っている。</p> <p>*レジオネラ菌への対策として、引き続き清掃チェックシートを用いた清掃管理を行っている。</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、衛生管理・安全管理を徹底し、清掃業務の実施状況を主管課と共有すること。</p> <p>*利用者へ効果的に情報発信を行うこと。</p> <p>*利用者による宿泊者名簿への記入を徹底すること。</p>					

(C) 財務評価

<p>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</p>	
■ 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	各部屋にアンケート用紙を設置し、利用者からの意見を集めるための環境作りとともに、可能なものは早急な対応に努めている。30年度は利用者ご意見にもあった利用者専用冷蔵庫を設置。またフットライトやトイレに荷物用フックを設置するなど、細かなところでも安全かつ利用者利便向上に努め、いずれも好評である。村内の間伐もエリアごとに計画的に実施しており、景観整備ならびに自然環境の改善が期待される。		
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。	○
		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	定期的な消防訓練および設備点検を実施している。非常時用の食糧と水を宿泊定員数×3日分を購入し、常に常備。ハザードマップの確認も改めて行った。消火器の法定耐用年数期限のため総入れ替を行った。施設老朽化に伴う消防設備の不具合にも素早く対応。その結果、防火管理における他の横断施設として佐久広域防火管理者協会より表彰を受けた。管理者、指定管理者、主管課の連携を密に行い緊急時に限らず、日頃から工事や修繕への早急な対応を行っている。		

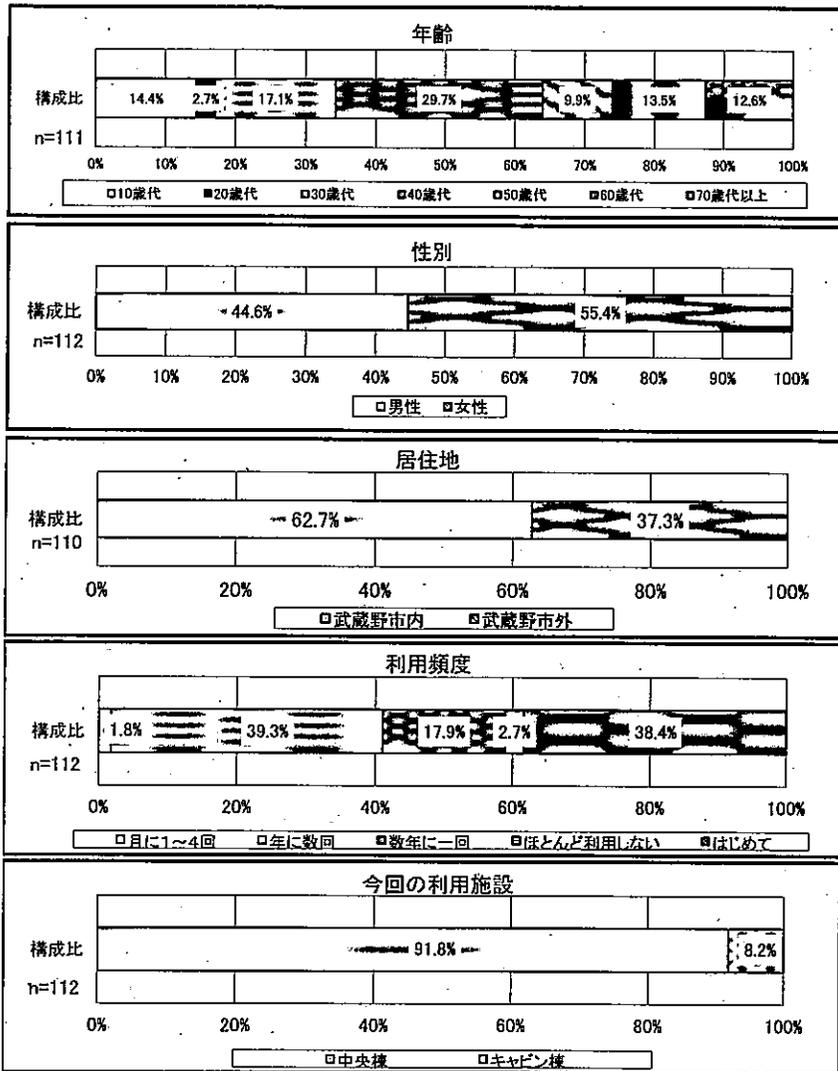
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × 21問/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	28.6点
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	×	
	37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○	
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	前年度より一般利用者が415名増加し、過去最高の一般利用者数を記録した。またキャンピング利用者においても近年減少傾向にあったが、昨年度比較で236名増となっている。これは近年、継続的なキャンピング地区における間伐などの景観整備や利便性向上、あわせてPRなどを積極的に行っていた成果と考える。冬季利用者数も増えており、直行バスでの冬季利用人気は相変わらずである。現地管理人の水不足の原因究明によって発覚した第3～第4槽貯水槽間における漏水調査も早急に対応を行い、素早い修繕工事へと繋がった。また新水源地における冬季の水不足においても早急な現地確認を行い、現地管理人と調整しながら閉村をすることなく営業を行い、改善に努めた。		
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。	○	10点 × 10問/10問
	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。	○	10点
	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	設備については専門業者による保守点検を定期的に行っている。天体望遠鏡の不具合においては利用者報告をもとに業者や有識者と密に連絡を取り合い、動作不具合の改善に努めた。定期的な見廻りとは別に大雨、強風、降雪後には随時見廻りを行い、施設の損壊、電線への枝かかりなどをいち早く発見し、修繕等を行った。日頃は清掃チェックシートをもとに清掃を徹底。館内美化に努めるとともに、浴槽についても水の供給状態と宿泊利用日、利用者数を確認しながら換水を行い、水不足と衛生管理の水準を保っている。		

(様式3)チェック項目シート

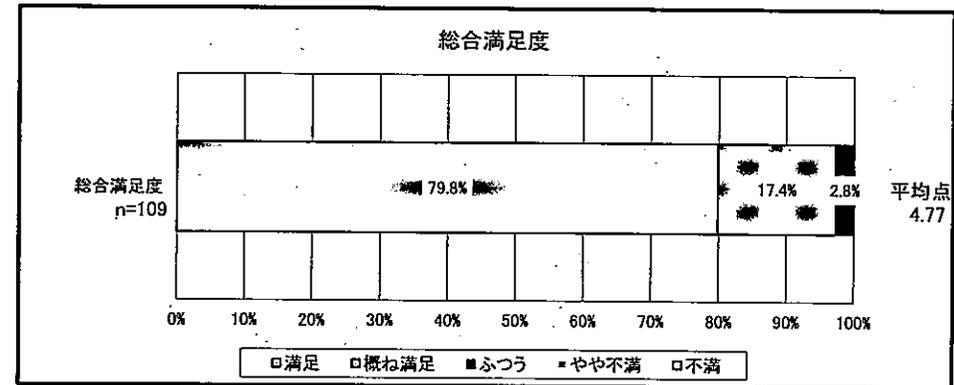
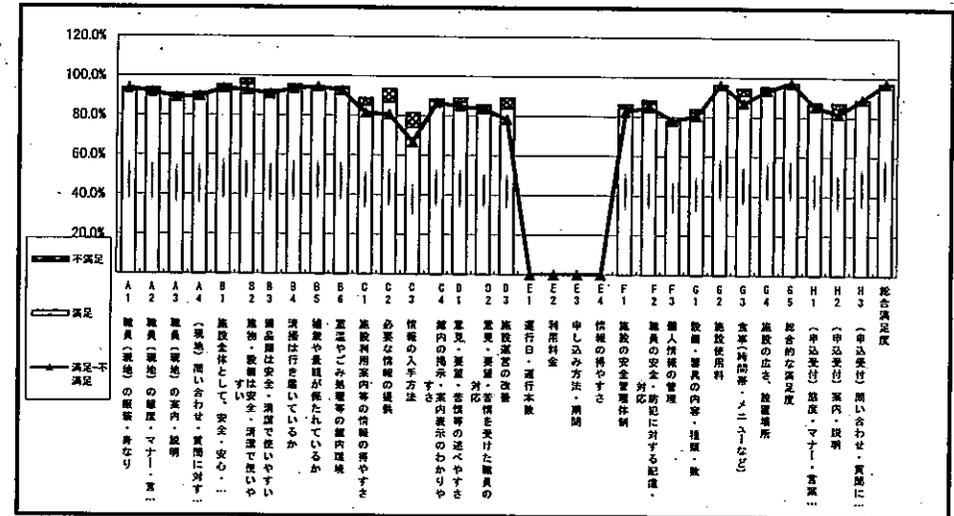
【主管課】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 19問/19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。	○	
A 住民の満足の向上	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	利用者モニタリングにおける総合満足度では、「満足」「概ね満足」が97.2%となっており、昨年度(95.5%)を上回る結果であった。職員の対応について「満足」「概ね満足」と評価した利用者は全ての項目で90%を超えており、前年に引き続き質の高いサービスを提供している。利用者意見の反映についても、80%を超える利用者が「満足」「概ね満足」と評価しており、利用者の意見に対するきめ細かな対応が利用者の満足の向上に繋がっている。		
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	レジオネラ菌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に取り組んでいる。また、非常食の備蓄やハザードマップの点検を行うなど、自然災害への対策を行っている。その他、消防訓練や設備点検を定期的に行っている。

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	中央棟、キャビン棟ともに一般利用者数が大幅に増加している。特に中央棟では過去最高の一般利用者数となっている。積極的な広報活動による新規利用者の増加や、満足度向上のための取り組みによるリピーターの増加が、このような成果に繋がっているものと考えられる。また、必要に応じて主管課への連絡や報告を行っており、主管課と指定管理者が連携しながら、現地の課題に対して迅速な対応を行っている。		
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	職員や委託業者による保守点検を定期的に行うことで、不具合箇所の早期発見に努めるとともに、不具合が発生した際には速やかに現地確認を行い、主管課へ報告している。また、清掃業務の実施状況については、清掃チェックシートを作成して確認を行っている。		

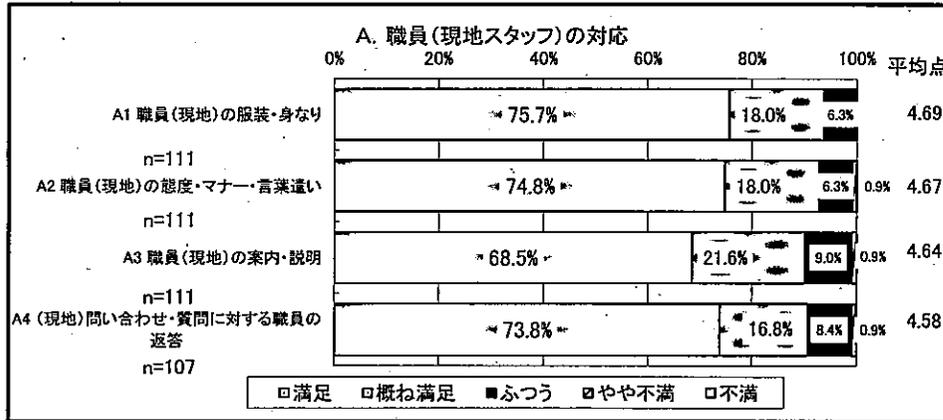


【回答者の属性】に関するコメント
 回答者の年齢は「40歳代」が29.7%と最も多く、次いで「30歳代」が17.1%と続いた。29年度は「40歳代」に次いで「70歳代以上」が23.5%であったが、30年度は「10歳代」が17.1%と29年度よりも5ポイント増えており、若年層の家族利用が増えたように推測される。
 性別は「男性」44.6%、「女性」55.4%と女性の方が若干多い。
 居住地については「市内」が29年度の57.3%から62.7%と増加。
 利用頻度は全体の61.7%がリピーターであり、ここ数年の定着化が伺える。また「はじめて」の利用者も38.4%と安定して新規利用者も獲得している。「今回の利用施設」は圧倒的に中央棟利用が多い。

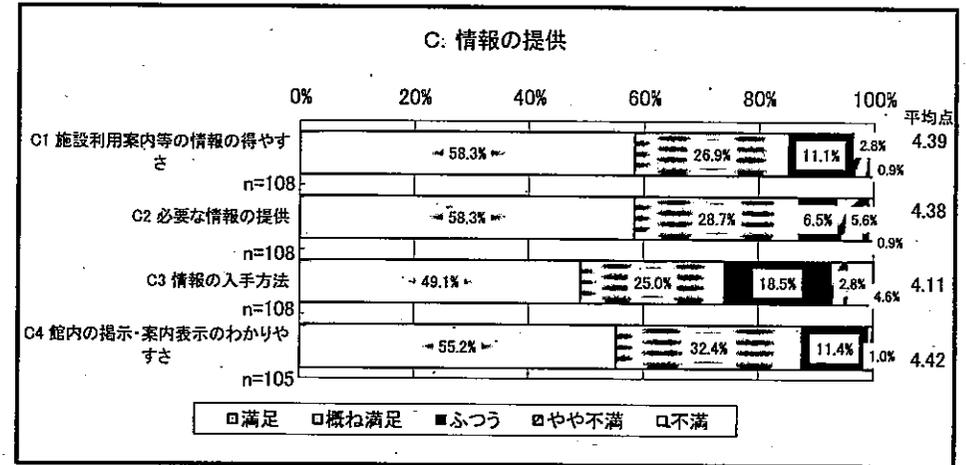


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

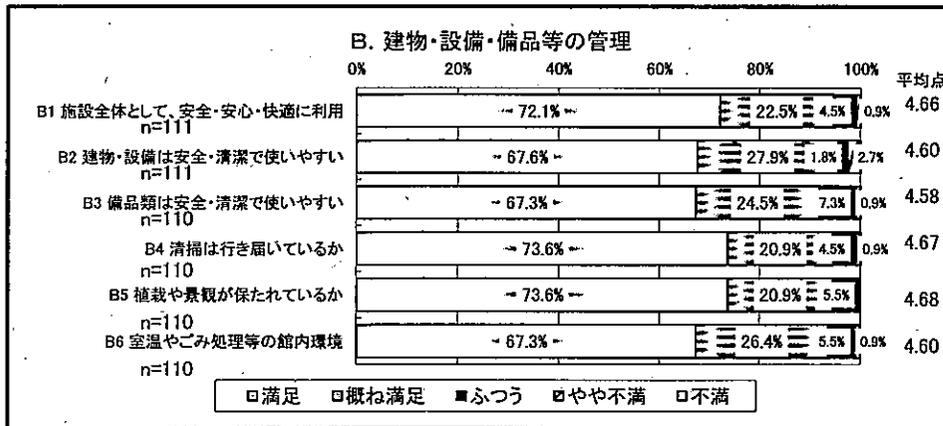
【総合満足度】に関するコメント
 自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が79.8%、「概ね満足」が17.4%、合わせて97.2%と利用者の9割超が「満足している」と回答している。
 29年度の95.5%よりもさらに2ポイント上昇し、継続して10割近くの高い満足度を得られている。



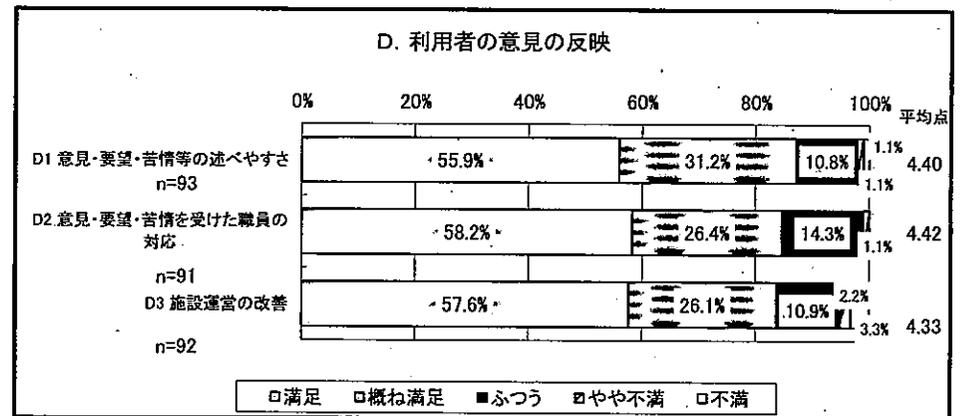
【A職員(現地スタッフ)の対応】に関するコメント
 「服装・身なり」「態度・マナー・言葉遣い」「案内・説明」「問い合わせ・質問に対する返答」のいずれの項目でも「満足」「概ね満足」が90%を超えている。より質の高いサービスを提供できるよう、現地スタッフにおけるホスピタリティ精神の向上に努めたい。



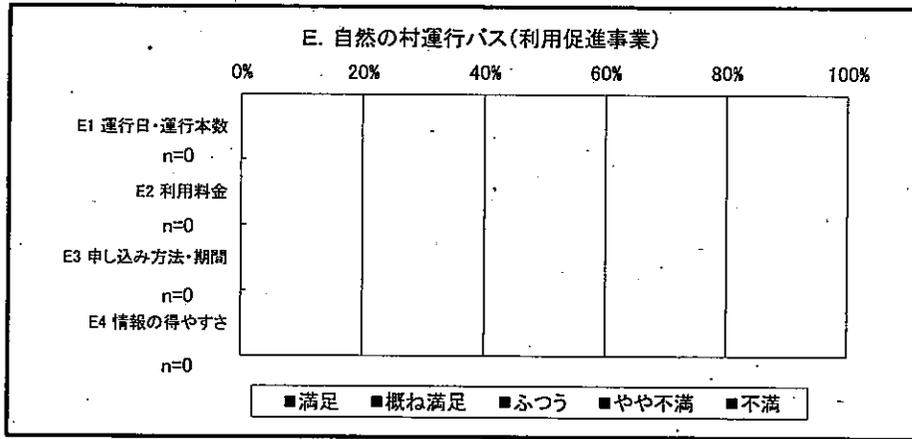
【C情報の提供】に関するコメント
 3つの項目で「満足」「概ね満足」が80%を超えており、特にC2(必要な情報の提供)においては29年度より10.8ポイント上昇している。全体としても平均6ポイント近く満足度は上がっている。どの世代でも情報を取得しやすいよう、多様な媒体を利用し、わかりやすい情報提供やPRができるよう継続して研究していく。



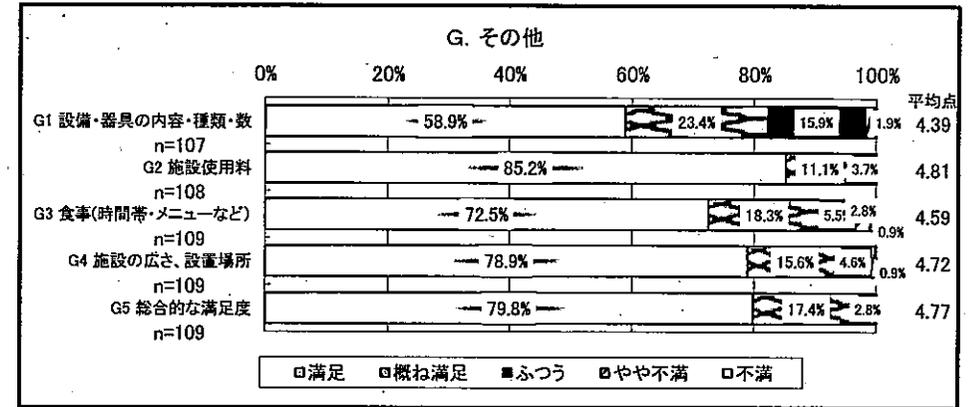
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」は90%を越えており、高い水準を得ている。全体的に29年度より平均で2.4ポイントが上がっており、利用者の高い満足度を得ている。特にB2(建物・設備は安全・清潔で使いやすい)の項目においては6ポイント、B4(清掃は行き届いているか)が3.1ポイント上昇しており、日頃の細かなメンテナンス効果が表れている。



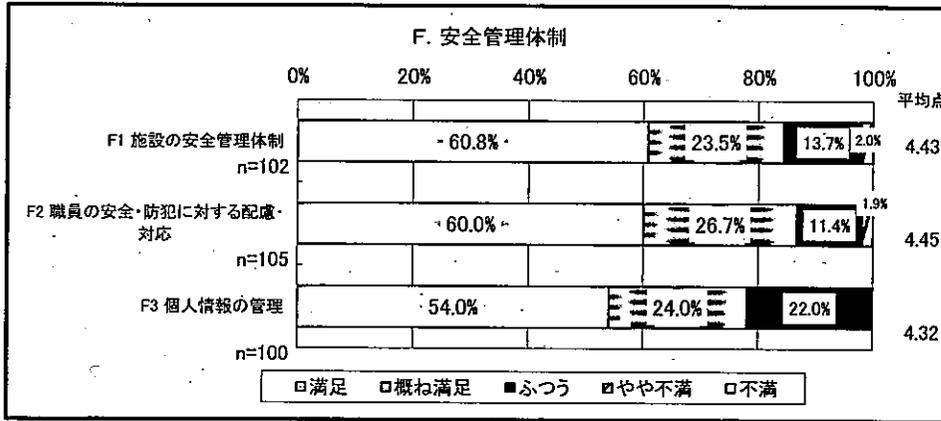
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が80%を超えており、29年度よりも平均して7.4ポイント上昇するなど、高い満足度を得られている。今後も利用者からの意見の収集に努め、これらに真摯に対応していくことにより、施設運営の改善を行っていく。



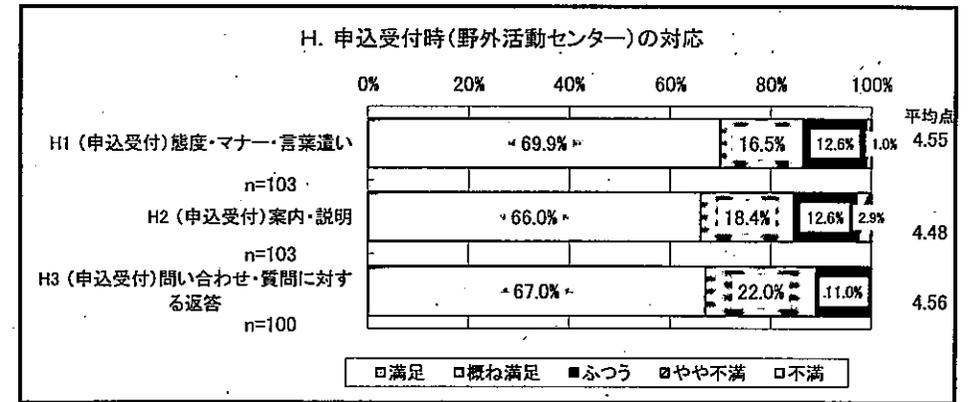
【E自然の村運行バス】に関するコメント
 本事項については、バス利用者を対象に別途アンケート調査を実施しているため、そちらを参照のこと。



【Gその他】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」で80%超、4項目で90%超。特にG5(総合的な満足度)においては29年度より1.7ポイント上昇し、「満足」「概ね満足」97.2%と高い満足度を得ている。引き続き、利用者の満足度を高めることができるよう設備やサービスの充実を図っていく。



【F安全管理体制】に関するコメント
 F1、F2の項目で「満足」「概ね満足」が約80%となっており、29年度同様に高い水準を保つことができている。今後も利用者に安心してご利用いただけるように、安全管理マニュアルの遵守、個人情報の取り扱い管理においての見直しも含めて徹底し、より高い水準を目指したい。



【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%を超えており、H3(問い合わせ・質問に対する返答)では29年度より5.6ポイント上昇している。引き続き日頃より丁寧な対応・ご案内を心がけ、高い水準を目指したい。

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。

管理人、施設について

- ・本当に最高の滞在になりました。食事もスタッフの方の対応も素晴らしく、また戻ってきたいです。
- ・とても快適でした。
- ・毎年利用させてもらっていますが、本当に居心地良く食事もおいしく、アットホームな感じも全てとても素晴らしいです。また来年お世話になりたいです。
- ・今回2回目の利用です。職員の方の対応がとても丁寧で、親切にしてくださいました。ありがとうございます。
- ・とても良い施設なので車椅子でも利用出来るともって素敵だなと思います。
- ・満足でした。
- ・ありがとうございました。
- ・はじめて来ましたが、職員の方がとても親切で、気持ちよく過ごせました。すばらしい自然、中央棟のログハウスの雰囲気、風景、たてもの大満足でまた来たいです。食事も素晴らしかったです!!
- ・とても良い施設です。対応も良く、子連れにはとても良いです。ありがとうございます。
- ・周辺のスタンプラリーもとても楽しめました。現地職員の方の配慮もゆきとどいていて、快適でした。ありがとうございます。
- ・非常に満足です。又、利用させて頂きたいです。
- ・ほんとうにきれいなおへやでした また中せんに当たればぜったいに行きたいです。またきます。
- ・費用はこのままで維持して欲しい。カンパッチはうれしい。
- ・食事も美味しく、設備も整っていて、とても楽しく過ごす事が出来ました。また必ず来たいと思います。ありがとうございます。
- ・インレギュラーにも行き届いた対応をしていただき、本当に感謝しております。(おねしょ、濡れてしまった靴など)
- ・濡れてしまった靴の対応など、大変助かりました。ありがとうございます。
- ・ありがとうございました。
- ・また来年も宜しくお願いします。
- ・毎年8月にお世話になっており、とても楽しく過ごさせていただいております。また来年も宜しくお願い致します。
- ・とても素敵な施設でした。
- ・毎年8月にお世話になっています。ありがとうございます。今後もよろしくお願ひします。

食事について

- ・朝、牛乳があると嬉しいです(子連れ)
- ・おみ汁がとてもおいしかった。
- ・ごはんがとてもおいしかったです。ありがとうございます。
- ・食事がとてもおいしかったです。ありがとうございます。
- ・食事の品数が多いです。
- ・料理おいしかったです。量が多く残してしまいました。すみません…。
- ・ごはんおいしかった。しゅん
- ・川上村といえば全国一のレタスの産地。来客者はレタスをたっぷり食べると楽しみにしています。どうかレタスを食べ放題のbuffスタイルで出してください。
- ・夜ご飯が少し量が多かったです。時間が18:00位と早かったので、もう少し遅めだとありがたいです。
- ・食事は地の物を使って欲しい、海の魚より川魚とか(アユ、マス、イワナ、ヤマメ等)量より質でお願いします。
- ・また来ます!!ご飯がとてもおいしかった。
- ・最後の食器はどこかにまとめておくので、スタッフどうぞ早く帰って下さい…

設備について

- ・Wi-Fi 入れて下さい。
- ・Wi-Fi 加入して欲しい。備品を増やしてほしい(ティッシュ等)
- ・Wi-Fiが欲しい。
- ・Wi-Fiを設置して下さい。非常時には無いと大変困ります。公共施設に設置は当たり前です。
- ・Wi-Fiを使えるようにして欲しい。
- ・Wi-Fiを付けて欲しい。
- ・Wi-Fiを是非入れて欲しい。1Fのトイレにウォシュレットを入れて欲しい。
- ・是非Wi-Fiを入れて下さい。全てのトイレにウォシュレットを!!
- ・Wi-Fiを入れてください。1階のトイレにウォシュレットを付けて下さい。
- ・全トイレにウォシュレットを!
- ・ベットが固い。
- ・自炊をしたいが、かまどと食食用テーブルが離れており不便。かまどの近くにテーブルを設置して欲しい。
- ・自動販売機を置いて欲しい。
- ・中央棟前の駐車場整備。
- ・望遠鏡を新しくして欲しいです。
- ・望遠鏡を新しくして欲しいです。Think you!! ありがとうございます。
- ・電子レンジが1台あるとありがたいです。その他は本当にいつも満足しています。
- ・電子レンジがあると助かります。
- ・大型冷蔵庫の導入ありがとうございます。記名の紙が小さくわかりづらいので、マジックを置いて大きく記名するのにはいいのではないのでしょうか?
- ・施設はとても手が行き届いていて快適ですが、コインランドリーや利用者の冷蔵庫など設備・備品があるといいです。1泊でも夏場は汗をかいいたり、水遊びで濡れたりするので、持ち帰るまでに洗えると帰ってからの負担が減るので助かります!是非、ご検討下さい。
- ・部屋が暑いのでせめて扇風機一台は欲しい。
- ・部屋に扇風機があったら良かった。
- ・エアコン&テレビが欲しい。
- ・2階の部屋が1階に比べて暑かったです。窓を開けて寝ると、朝方に冷えて目が覚めました。もう少し風が通ると良かったです。
- ・洗濯機、冷蔵庫など設置があっても良いのでは。
- ・タタミ取り替え時ですネ。タタミの部屋が必要な?

情報提供について

- ・今回雨が降りそうだったので、写真で調理場、かまど、テーブルの所に屋根があるか確認できるとありがたかったです。
- ・雨の日にBBQが出来るかどうか分かれると嬉しいです。
- ・佐久地区の情報がもっと欲しい。施設内のこまかい情報がもっと欲しい。(冷蔵庫の有無、風呂の時間、最初からあることがわかれば使用しやすい。申し込み時に分ければもっとOK?、お茶、冷水、コーヒーの有無)
- ・インターネットに、部屋の写真などがほとんど載っておらず、情報が少なく感じた。

30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
41	77	3

◆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
39	43	30	9

◆年代をお伺いします。

~20代	30代	40代	50代	60代	70代~	未記入
26	15	38	5	14	19	4

◆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 SPORTSI	以前から	その他	未記入
44	3	2	20	10	9	24	6	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
108	12	0	1

◆食事の内容はいかがでしたか。

良い	普通	悪い	未記入
96	25	0	0

◆部屋はいかがでしたか。

良い	普通	悪い	未記入
82	36	0	3

部屋評価

◆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
94	26	1	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
108	13	0	0

◆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
115	5	0	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
11	79	28	3

バス運行について

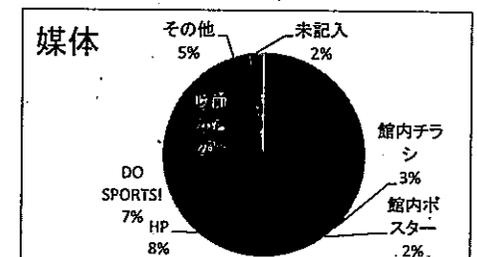
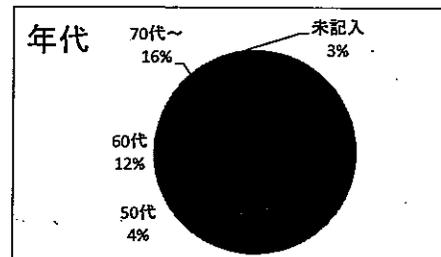
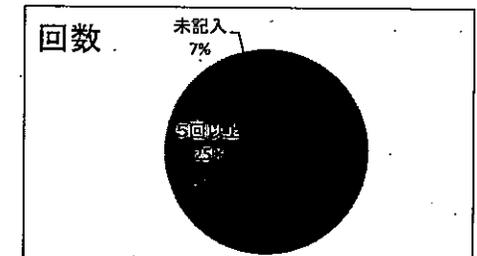
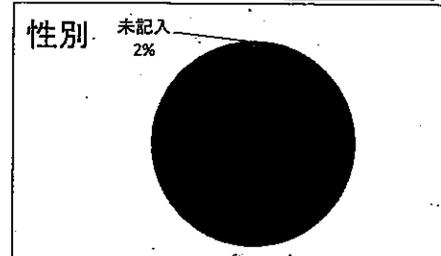
- ・出発前のInfo少なすぎ。食事時間タイト過ぎ。
- ・とってもいい施設なのでもっとたくさんの方が利用出来るように、交通の便が悪いので、三鷹からのバス便を増やしてほしい。

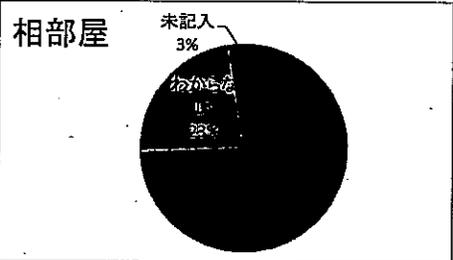
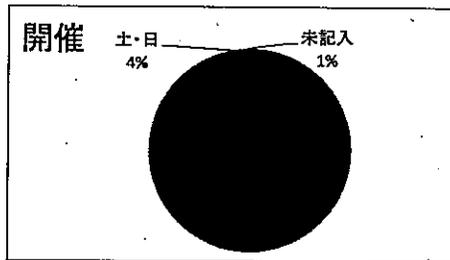
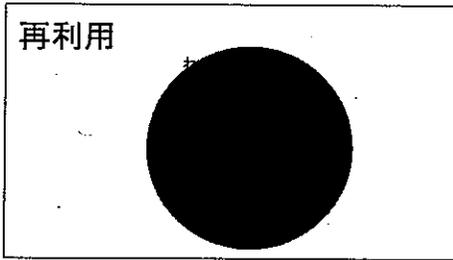
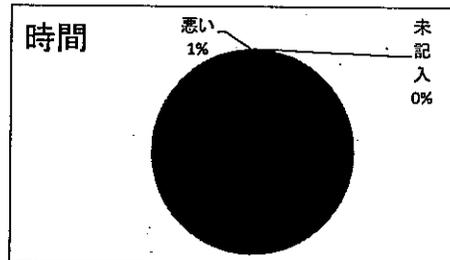
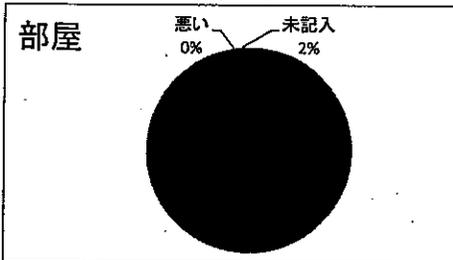
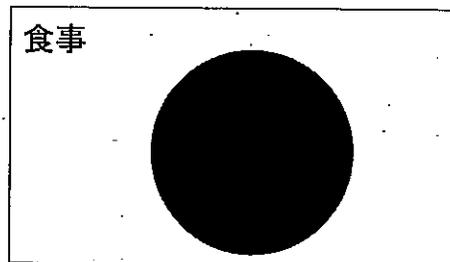
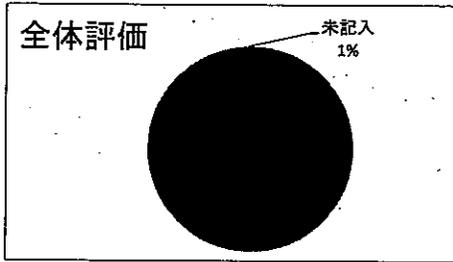
サービスについて

- ・施設予約が窓口のみでなく、他施設同様ネット申し込みも可能にして欲しい。
- ・申し込み方法が面倒、ネットでできるようになりませんか？3泊上限は分かりますが、部屋が空いているのに当日現地での申込み（3泊越え）が出来ないのは理解不能。客が利用しやすいようにするにはどうしたら良いかという発想が全くありません。
- ・申し込み方法等については改善の必要大有り！！
- ・コーヒーだけでなく紅茶もあれば嬉しいです。（コーヒーが飲めないため）

その他

- ・ジャンボリー中もハイキングがしたいです。
- ・子供の花火の時間を決める、夜は18時~20時まで！！場所も施設の近くでは禁止する。うるさい！！





◆全体を通して本事業はいかがでしたか。

- ・楽しかった。(3)
- ・時間的に余裕もあったので、のんびりと安心して楽しめました。
- ・いろんな体験ができて楽しかったです。
- ・コスバ抜群!! お安くリフレッシュ出来て満足です。今日はお祭りの券までありがとうございました。
- ・直行バスはとても便利で何度も利用させていただいています。
- 月二回運行にしてほしいぐらい気に入っています。(運転しないで飲めるのも嬉しいです)

- ・自分達で考えて行動計画を企てたので良し。
- ・ゆったりとしたスケジュールで、子供連れにちょうど良かった。
- ・小沢沢・清里は2回目、1年振りでしたが、新たな経験もできて、新鮮に感じました。
- ・お風呂が22時迄であるといい(最終21:30迄に入室)
- ・夏休みに子ども向けの場所に行けて良かったです。代金もとてもお手軽でした。うれしいです。
- ・何度利用しても良いです。
- ・きれいな空気がおいしかった。
- ・清里やスーパーに行けて良かった。
- ・行きと帰りのバスと宿泊だけだと思っていたが、スーパーやハイキング等いろいろなオプションがあって良かった。
- ・今回も楽しく過ごさせて顶きました。
- ・宿泊、近辺散策、説明体制、良い
- ・コスバ抜群
- ・実質2日間なのに神津・内山・清里と盛り沢山で嬉しく楽しかったです。
- ・帰りのみの参加なので全体はわかりません。
- ・2日目の朝から昼までのプログラムの問題。いっそのこと早く帰った方が良いのではないかと。
- ・地元イベントにも参加出来て良かった。
- ・とても良かったです。このちようしてがんばってください。(7才)
- ・とてもよくて、おもしろい。
- ・このおかげで定期的に自然と触れられるので、いつも感謝しています。
- ・日程も内容も良いと思います。
- ・スキーもたっぷり楽しめて、翌日にはゆっくりできてリフレッシュできました。
- ・山の散歩が楽しかった。(スキーもたくさんやれたので楽しかった)
- ・スキーも周辺散策も楽しめました。
- ・スキーとさんぽ
- ・何もかもとてもよいので、これからもその調子でがんばってください。
- ・入浴時間を延長して欲しいです。特にバスで到着する夜はすでに入浴時間を過ぎているので。

◆食事の内容はいかがでしたか。

- ・とてもおいしかったです。(10件)
- ・全ておいしい。量も多い まんぞく(3件)
- ・いつも美味しいごちそうありがとうございます。(2件)
- ・ご飯の量が少し多い。(2件)
- ・ボリュームが多い、8才完食が大変
- ・お米がとてもおいしかったです。
- ・このお値段でここまでのお食事はおどろきです。手作りのおいしいお料理でした。
- ・値段を考えれば、充分良い
- ・心のこもった御料理をおいしく戴きました。
- ・たくさんのお料理でおいしく食べきれない程で満足でした。
- ・とてもおいしいです。お米もおいしい。子供がいつも残してしまって申し訳ないので、子供食の他に幼児食もあると助かります。
- ・朝食(7:30)と昼食(11:30)の間が短いので、いつも昼食をお願いするか迷います。ご飯を残すことにもすごく罪悪感があります。
- ・できれば新鮮な野菜(サラダ)おかわりしたいので、追加料金をその場で支払いできる方法を考えてほしい。
- ・大人は良かったです。どれも薄味で栄養としても良かったです。
- ・子どもにとっては、大人向けだったかもしれません。
- ・昼食のバリエーションが増えていて嬉しいです!
- ・朝・昼・晩 全ておいしく、野菜たっぷり感謝です。

- ・レタスがたくさん使われて、特産品をその場で食べられて良かった。
- ・レタスが山盛りで良かった。朝食（3日目）が、パン、ご飯がえらべて良かった。量も丁度良かった。
- ・地元レタスのサラダが美味しかったです。
- ・品数豊富で充実していました。
- ・煮物 良い
- ・コスバ抜群
- ・種類も多くおいしかったです。温かい物が良かったです。
- ・もりつけや、おきかたがとてもよかったです。
- ・焼き鳥丼は子供が大好きです。/コーヒーがおいしくなった気がしました。
- ・この時期の生野菜は寒くなるので、少なめでもいいかもしれません。
- ・食後のお茶が早く片付いてしまうことがあるので、もう少しゆっくり飲めたらいいなと思います。
- ・揚げ豆腐？のやつ、おいしかった。
- ・カレーおいしかったです。（一食のみ利用）
- ・カレーが、子供が辛いといつもいいます…。フリカケがあると嬉しいですね。（ワガママすみません）
- ・カレーがからかったけど、おいしかったです。
- ・カレーが少し辛さがマイルドになっていて、子供が食べられました♡
- ・昼の食事はカレーを楽しみにしていました。肉はどうも?! 食べられなかった。（当日は鳥の照り焼き丼）

◆部屋はいかがでしたか。

- ・清潔でした。（16件）
- ・快適でした。（3件）
- ・けっこう広くて2段ベットもあってよかったです。（2件）
- ・広々としてゆっくりできました。リビングや卓球なども良かったです。
- ・木造建築が素晴らしいです。
- ・静か 良い
- ・コスバ抜群
- ・暖房も入れられますし、十分快適です。
- ・暖房付いて嬉しかったです。
- ・おふとんがきもちよかったです。
- ・ぎしぎし音がして気になる。枕が小さすぎてとても寝にくかった。
- ・ぎしぎし音がする。
- ・夜と深夜は寒く、布団毛布の借りなおしをする。
- ・お部屋に壁掛けの時計と鏡（小さくて良いので）があると良いと思います。
- ・座布団がない？（部屋）
- ・布団のたたみ方の写真が分かりにくい。
- ・灯油の匂いが気になり部屋では付けず寒かった。こたつの貸し出し等があれば助かります。
- ・6号室、カメムシが大量発生していました。（20匹以上）

◆バスの運行時間の設定はいかがでしたか。

- ・丁度良いです。（4件）
- ・最終日の出発はもう少し遅めがいい。（3件）
- ・2日目は、もう少し現地でゆっくりしたいなあと。道路の混み具合や、帰宅してから夕飯の支度や翌日の仕事に備えて考えると、17時帰着は動かせないのでは？
- ・1日目が19時で良かった。学校や仕事の後に行けた。
- ・仕事を終えて参加できる時間帯なので良かった。
- ・1泊のツアーは初めてでしたが、8時出発は普段の平日と同じ起床時間でよいので、楽でした。
- ・時間が丁度よくてバスの中でもいろいろできました。

- ・今回初めて土曜日の昼行便でしたが、丁度良い時間でした。
- ・8年ぶりの利用でリゾート川上村、進化に驚く。
- ・たのしかった。
- ・予定通り。
- ・小さな子ども2人で不安もありましたが、無理ない設定で有難かったです。
- ・今回は金曜夜が都合がつかず、帰りのみでした。復路のみでも乗せて頂き、ありがたかったです。
- ・少し眠かったけど、よかったです。
- ・ちよつと酔ってしまったけれど、とてもよかったです。
- ・朝が早かったのですが、その分スキーの時間がとれて良かったです。
- ・十分遊べる時間があってよかったです。
- ・ながい。

◆バス係員はいかがでしたか。

- ・親切・丁寧に対応頂きました。（11件）
- ・非常に良いと思います（2件）
- ・安心できました。ありがとうございました。
- ・野外活動センターの方が、いつも親切に対応して下さるので、子供連れでも安心です。
- ・まだあまりなれていないので、控え目。
- ・毎回、親切で優しく有難いです。施設の玄関先まで送迎して下さったので、とても嬉しかったです。
- ・ありがとうございました！
- ・とても親切に対応していただきました。星空観察や花火にも一緒にご対応していただきました。トイレ休憩にもたいへん助けていただきました。運転手の方もとてもやさしい方でした。
- ・親切にしてくださいました。子供とお散歩もありがとうございました。
- ・会社員でも子供連れでも動きやすい時間で助かりました。
- ・面倒見もよく配慮がみられました。
- ・おりるときに手つだってくれてよかったです。とてもやさしかったです。この心がけでがんばってください。
- ・大人にも子どもにも親切にいろいろ教えてくださいました。
- ・挨拶をしっかりしてくれたのでうれしかったです。
- ・運転手さんのせいじゃないけど、少し酔っちゃいました。
- ・すごく親切な運転手さんでした。
- ・とても安全運転をしていただき、心地良かったです。
- ・山間部の狭い道を行き交う度に、バスのコントロールは大変と思う。（ドライバーさん宛て）

◆また利用したいと思いますか。

- ・ぜひ、利用したいです（8件）
- ・ぜひまた利用したいです。自然の村周辺（初心者トレッキング）だけで過ごす回があっても良いですね。
- ・この料金で利用できるのは本当にありがたいです。
- ・いつも楽しませていただいています。ありがとうございます。
- ・ご迷惑をおかけするかもしれませんが、また利用したいです。
- ・おじさんが優しくしてくれたから、最後にバッチをくれた。
- ・とても楽しかった。
- ・子供とふれあいの場としても良かった。また利用したいです。
- ・自然いっぱい良かったです。便利過ぎないのもいい。（インターネット、TVなどなくて）
- ・大きな公園に行きたい。
- ・1階に宿泊できれば、子供と一緒に祖父母も参加できるのですが、お年寄りには階段が多いようです。
- ・もっと市民の利用をPRしたい。
- ・学校なので行きませんでした。

◆どちらの開催が参加しやすいですか。

- ・土日が行きやすいです。(3件)
- ・休日は、休まなくていいので良かったです。
- ・今回の日月が良い
- ・夏休みでしたら、平日と土日にかけてでもいいと思います。
- ・楽しかったです。
- ・いつも行きたいけれど、学校があるから。
- ・スタッフの方、運転の方、皆さん親切で家族で楽しめました。ありがとうございました。
- ・夜行バスの座席は親子さんは別にして、自由席にしてもらえたらと。女性のグループになるとお声とおしゃべり等で少々うるさく感じる事があります。特に前の席にいます。
- ・2ヶ月前の申し込み開始日が土日になっている事の方が運航日より自分にとっては重要です。他の野活イベントのようにインターネット等での予約抽選にして欲しいと思います。
- ・申込時、9：00前に行かないといけなのは、大変かと思ます。
- ・キャンセル状況がWeb上でわかるようにしてもらえたら、いつも満席になると思います。(一番有り難いのは、申し込み時に抽選にはずれた人をキャンセル待ち扱いにして頂けたらと思います。)
- ・本当にアンケートを取りたいならQRコードで携帯からメールとかにしませんか？本気で意見を聞きたいとは思えません…なら取らなくてもいいかと。

平成30年度 自然の村直行バス参加者情報

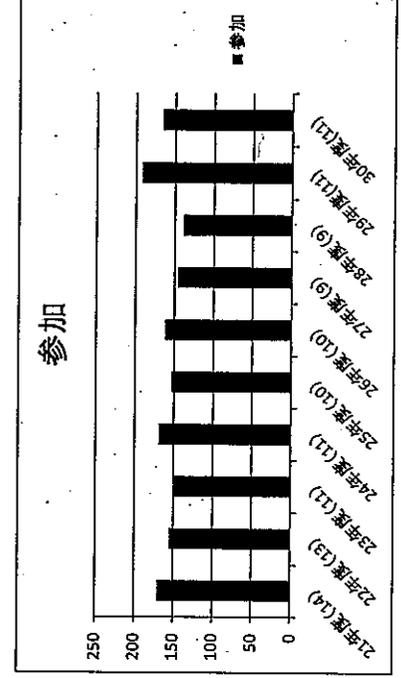
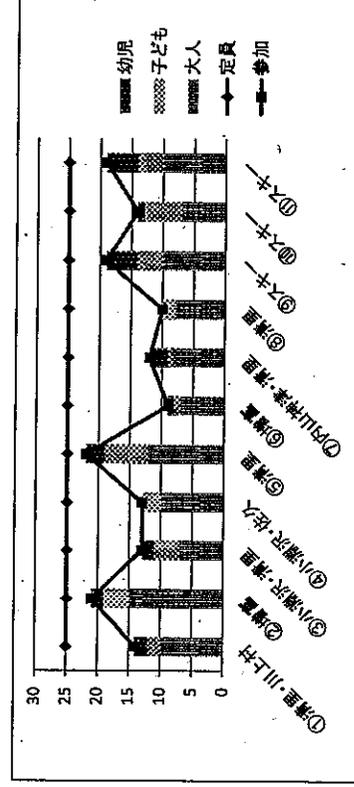
1. 30年度参加状況

	定員	参加	大人	子ども	幼児
①清里・川上村	25	14	10	2	2
②増置	25	21	15	4	2
③小瀬原・清里	25	13	7	4	2
④小瀬原・大人	25	13	10	3	0
⑤清里	25	22	12	7	3
⑥増置	25	9	7	1	1
⑦川上村・清里	25	12	8	1	3
⑧清里	25	10	8	2	0
⑨スギ一	25	19	10	4	5
⑩スギ一	25	14	7	6	1
⑪スギ一	25	19	10	4	5
合計		166	104	38	24

2. 近年の利用者数推移

年度	参加
21年度(14)	170
22年度(13)	155
23年度(11)	150
24年度(11)	169
25年度(10)	153
26年度(10)	162
27年度(9)	146
28年度(9)	139
29年度(11)	192
30年度(11)	166

※()は実施回数



平成30年度 自然の村直行バス 利用案内

長野県川上村にある自然の村は四方を山に囲まれており、季節に応じて四季折々の大自然を楽しめます。個人では行きにくいという方は、三鷹駅から自然の村までの往復送迎のバス運行をご利用ください。

利用できる方 自然の村宿泊者（バスのみ利用はできません）

定員 25名（グループでの申込みは10名まで）※出発日の1ヵ月前からは制限なし
※最少催行人数5名

申込方法 自然の村のお申し込みと合わせて、野外活動センター窓口へ直接お申し込ください。
出発日の2ヵ月前～2日前。先着順。
※受付初日の9時の時点でお申し込みが重複した場合は抽選となります。
(受付：9時～17時)

旅行代金 【バス代】

大人	4,000円
小・中学生	2,000円
未就学児	無料

※別途、宿泊料金と食事代（下表参照）、送迎地・立寄先での施設使用料等がかかります。

【宿泊料金】

《1泊》	中央棟	キャビン棟
大人	1,000円	200円
小・中学生	400円	100円

※宿泊数分の料金がかかります。

【食事料金】

《1食》	朝食	昼食	夕食
大人	600円	600円	1,000円
子ども	400円	400円	600円

※食事は利用申込時に注文し、料金は現地でお支払い（現金のみ）ください。

【取消手続き料金】

	宿泊料金・バス代	食事料金
8日前まで	なし	前日より 全額
7日前～3日前	半額	
2日前～当日	全額	

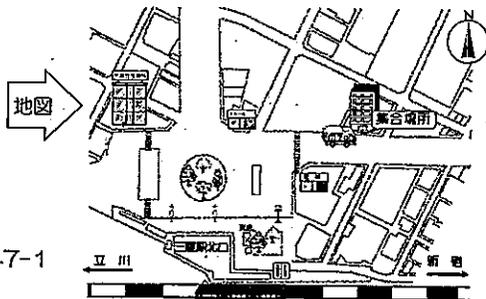
※利用開始日の7日前よりかかります。

その他

- ・貸切バス使用
- ・乗車人数が多い場合は事前に座席を指定させていただきます。
- ・すべての運行日程に係員が同行します。係員の案内に従って行動してください。
- ・送迎地での滞在時間は5時間程度です。
- ・天候不良やその他の事情により開花状況に差が生じたり、行程を変更または中止する場合があります。その場合の返金はありません。
- ・旅行条件説明書はHPまたはDoSPORTSをご覧ください。

集合・解散場所

- ・集合、解散は三鷹駅北口東側です。
- ・出発時間の10分前には集合してください。定時運行へのご協力をお願いします。
- ・解散場所は集合場所の反対側となります。



宿泊先

武蔵野市立自然の村

所在地：長野県南佐久郡川上村大字川端下 547-1

TEL：0267-99-2400（9時～21時）

日程・スケジュール

※時間は目安です。交通・その他の事情により変更する場合があります。送迎立寄先の（時間）は、三鷹駅または村からの所要時間です。

回次	送迎地	立寄地	日	時刻	バス種別	乗車時間	解散地	時刻
第1回	三鷹駅	自然の村	5/26(土)	8:00発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第2回	三鷹駅	自然の村	5/27(日)	10:00発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第3回	三鷹駅	自然の村	6/8(金)	19:00発	自由行動	150分	自然の村	22:00着
第4回	三鷹駅	自然の村	6/9(土)	9:00発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第5回	三鷹駅	自然の村	6/10(日)	12:30発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第6回	三鷹駅	自然の村	7/6(金)	19:00発	自由行動	150分	自然の村	22:00着
第7回	三鷹駅	自然の村	7/7(土)	9:00発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第8回	三鷹駅	自然の村	7/8(日)	9:00発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第9回	三鷹駅	自然の村	7/29(日)	8:00発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第10回	三鷹駅	自然の村	7/30(月)	10:00発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第11回	三鷹駅	自然の村	8/24(金)	19:00発	自由行動	150分	自然の村	22:00着
第12回	三鷹駅	自然の村	8/25(土)	9:00発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第13回	三鷹駅	自然の村	8/26(日)	12:30発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第14回	三鷹駅	自然の村	9/7(金)	19:00発	自由行動	150分	自然の村	22:00着
第15回	三鷹駅	自然の村	9/8(土)	9:00発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第16回	三鷹駅	自然の村	9/9(日)	12:30発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第17回	三鷹駅	自然の村	9/28(金)	19:00発	自由行動	150分	自然の村	22:00着
第18回	三鷹駅	自然の村	9/29(土)	9:00発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第19回	三鷹駅	自然の村	9/30(日)	9:00発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第20回	三鷹駅	自然の村	10/12(金)	19:00発	自由行動	150分	自然の村	22:00着
第21回	三鷹駅	自然の村	10/13(土)	9:00発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第22回	三鷹駅	自然の村	10/14(日)	12:30発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第23回	三鷹駅	自然の村	1/25(金)	19:00発	自由行動	150分	自然の村	22:00着
第24回	三鷹駅	自然の村	1/26(土)	9:00発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第25回	三鷹駅	自然の村	1/27(日)	12:30発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第26回	三鷹駅	自然の村	2/23(土)	7:00発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第27回	三鷹駅	自然の村	2/24(日)	12:30発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第28回	三鷹駅	自然の村	3/8(金)	19:00発	自由行動	150分	自然の村	22:00着
第29回	三鷹駅	自然の村	3/9(土)	9:00発	自由行動	150分	自然の村	17:00着
第30回	三鷹駅	自然の村	3/10(日)	12:30発	自由行動	150分	自然の村	17:00着

- 川上村コース
- 増富コース
- 清里コース
- 佐久コース
- 小淵沢コース
- 内山・神津牧場コース
- スキー場コース

運川上川山菜まつり会場にて村内で取れた山菜料理や蕎麦などをとお楽しみください。森林浴遊歩道を散策して、増富ラツツム温泉郷でゆっくりお過ごしください。ピクニックバスを活用して清里の名所を自由に散策できます。キープ協会や清泉寮では自然に触れ合い、丘の上公園や清里の森では温泉やスポーツが楽しめます。その他にも個人の目的に合わせて自由に選択してください。佐久平ハイウェイオアシスパラダでアスレチックや昆虫体験学習館、温泉などでお楽しみください。軽ハイキングもできます。ハッピリソートバスを活用して温泉や美術館などを自由に散策できます。ハッピリソートアウトレットも近くにあります。内山牧場のコスモス園を觀賞し、神津牧場では動物との触れ合いをお楽しみください。シャトルサービススキーリゾートハッピ、または小淵沢エクス・スキーパレーへ往復送迎します。

問い合わせ先

武蔵野市立自然の村
野外活動センター
〒201-8513 東京都武蔵野市吉祥寺北町5-11-20 体育館内3階
TEL: 0422-54-4540
(9時～17時)

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2-29-12		
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	武蔵野市西久保1-6-27 多摩信用金庫武蔵野支店4階		
指定の期間	平成27年4月1日～令和2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	42,544,000円	決算 42,645,548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	98.6/100	利用人数は昨年度より若干減少したが、利用者からの評価は向上した。「ひろば」でのスタッフからの声かけにも高評価の意見を多く得ることができ、事業、行事についての満足度も高かった。
	②重点ポイント		利用者がスタッフへ相談しやすくなる工夫を行った結果、相談件数が増加した。また、地域連携の推進や利用者との共催での講座の開催など地域の力を活かした事業展開を行うことができた。
	③アピールポイント		前年度指摘事項について改善を行い、職員対応について特に高い評価を得ることができた。
(B) 利用者モニタリング		100%	昨年度よりもさらに満足度が向上した。運営、安全管理、行事への満足度においても高評価を得た。
(C) 財務モニタリング	S		*重点ポイントである「相談しやすい環境づくり」について、様々な工夫を行い、相談件数の増加、利用者からの高い評価につなげることができた。 *利用者支援事業では、利用者支援専門員が中心となり、他機関との連携に努め、地域連携を進めることができた。

--	--	--	--

(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	98.6/100	・総合満足度で「満足」と答えた方が8割を超えており、高い評価が得られている。 ・利用者の意見を取り入れている。
	②重点ポイント		・相談しやすい環境を整える工夫を行い、相談件数の向上につながっている。 ・利用者や地域の力を活かした活動が強化されている。
	③アピールポイント		・地域と連携した活動の強化や、他機関との連携強化が図られている。
(B) 利用者モニタリング		100%	総合満足度が昨年と比較してさらに向上している。
(C) 財務モニタリング	S		*利用者意見を取り入れた運営が行われている。 *利用者支援専門員が中心となり、他機関との連携に努めている。

(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	45.0/45	45.0/45	*アンケート結果の総合満足度では、高い満足度(計100%)を得ている。 *利用者支援事業への取り組みを強化し、利用者支援専門員による地域との連携に力を入れた。	*アンケート結果の総合満足度で「満足」と答えた方が8割を超えている。 *意見を言いやすい雰囲気作りや、意見の反映が出来ている。
B安全への取り組み	15.0/15	15.0/15	*事件・事故の発生がなかった。 *定期的に地震災害時の避難誘導訓練を、開館時間内に利用者参加型で行っている。	*安全・安心な施設運営が行われている。
C適正な運営	28.6/30	28.6/30	*事業の見直しを行い、利用者がスタッフに相談しやすくなるような工夫を行ったり、食育関連の事業を増やしたりするなど、利用者のニーズを取り入れた運営を心掛けた。	*法令を遵守した適正な運営が行われている。 *利用者のニーズに合った運営に努めている。
D施設・整備等の適正な管理	10.0/10	10.0/10	*随時点検を行い、経年劣化による設備の不具合にはその都度、適切な対処を行った。 *保守点検、設備の管理を各専門業者に委託し、適切に行った。	*施設の安全点検・修理など、市と適切な情報を共有し、適正な管理が行われている。

(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)	相談しやすい環境を整えると共に、表面化しにくい問題や悩みに気づき適切な対応をする。	*職員の利用者への対応については特に高評価を得ている。 *相談しやすくなるような工夫を行い、相談件数が増加した。	*職員の対応について満足度が昨年と比較して向上している。 *利用者の相談件数が増加している。
(2)	地域の力を活かした事業の展開を図ると共に、地域の方へ活動の場を提供していく。	*「0123×地域」や「できる事・やってみよう事掲示板」での行事を多く開催することができ、参加者からは好評であった。	*利用者や地域の方と協働した活動ができている。
(3)	他機関との連携を強化する。	*利用者支援専門員と他機関との担当者会議などにより、連携が強化された。また、「地域教育相談室ハビット」による「発達相談」に予約なしの時間を設けるなど、システムを変えたことで相談者の増加につながった。	*市や他機関やとの連携の強化が図れている。 *相談しやすい環境・仕組みを整える工夫をしている。

(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
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	100%	*「満足」「おおむね満足」で100%となっており、高い評価が得られている。

(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> *毎週行っている「託児付相談」を「スタッフと子育てトーク」と名称の変更を行い、通常の「ひろば」の中でも周知に努めるなどスタッフへの相談がしやすいように努めた。 *「利用者支援事業」の「地域連携」に積極的に取り組み、地域と連携した行事を充実させ、他機関との連携を強化し、「ひろばボランティア」の活用にも努めた。 *食育にちなんだ行事、また庭での遊びの日を設け、親子遊びの提供の充実にも努めた。	
<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】	【指摘事項への対応】
* 情報提供については、より効果的な手法を検討し、さらなる充実を図っていただきたい。 * 地域連携については引き続き積極的に取り組み、強化を図っていただきたい。 * 経年劣化している施設・設備については、適切に保守点検を実施し、利用者の安全安心な環境整備に努めること。	* ホームページ等に随時お知らせや募集を載せるなど、タイムリーな情報を提供するなどの工夫を行い、利用者からも高い評価を得ることができた。 * 利用者支援専門員が中心となり、子育てひろばネットワーク会議の充実をはかるなど、地域連携の強化に努めた。 * 定期的な館内のチェックにより、設備や遊具の不具合を早期に発見し改善するとともに、衛生面に配慮し利用者が過ごしやすい環境づくりに努めた。
<改善が必要だと思われる点> * 市内利用者のリピーターが増加するように努める。特に0歳、1歳の親同士の交流の場を充実させる。 * 2歳3歳の幼稚園に入る前の親子遊びの場の提供に努める。 * 地域との連携をさらに強化し、今後の地域連携事業のあり方について検討し深めていく。	

主管課 (記入欄)
<主管課として特に評価できる点> * 相談しやすい環境を作るため、相談事業の名称を変えて、周知を強化するなどの工夫を行った。 * 地域と連携した活動や、他機関との連携強化に積極的に取り組んだ。 * 安心・安全なひろば運営が行われている。

＜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】	【指摘事項への対応】
＊ 情報提供については、より効果的な手法を検討し、さらなる充実を図っていただきたい。 ＊ 地域連携については引き続き積極的に取り組み、強化を図っていただきたい。 ＊ 経年劣化している施設・設備については、適切に保守点検を実施し、利用者の安全安心な環境整備に努めること。	＊ ホームページ等に随時お知らせや募集を載せるなど、インターネットを使ったタイムリーな情報発信に努めている。 ＊ 地域と連携した活動の充実や、利用者支援専門員を中心とした他機関との連携強化に努めている。 ＊ 定期的な館内のチェックにより、設備や遊具の不具合を早期に発見し改善できている。また、衛生面への配慮ができています。
＜主管課として指定管理者に改善を期待したい点＞ ＊ 市内利用者のリピーターが増加するような工夫を行うこと。 ＊ 引き続き、相談しやすい環境づくりに努め、相談内容に応じて市や関連機関との連携を図ること。	

(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。	○
		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	・ 毎月事業内容検討会議を実施し、接客マナーや利用者対応についての振り返りを行うとともに自主事業の計画を立てている。 ・ うさぎポスト（意見箱）に入っている意見に関しては改善できる部分については迅速に改善し、また施設側の意見を丁寧に掲示し信頼を得ている。 ・ 利用者支援事業に取り組み、利用者支援専門員による地域コミセン等への出張を定期的に行っている。		
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	・ 利用者参加型の避難訓練を定期的に実施するなどして災害時に備えている。 ・ スタッフがセキュリティ研修に積極的に参加しているほか、スタッフがひろばで利用者へ声をかける時間を意識して増やし、安全確保への取り組みを行っている。 ・ 初めての利用者には、安全の確保や貴重品の管理について丁寧に口頭で伝えている。		

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"> 書類の保管やパソコンの管理など、個人情報の管理を徹底している。 利用者数は昨年度より減少したが、市内に多くの子育てひろばができたことも一因と思われる。職員が市内の子育てひろばに出張し、情報提供や相談機会の提供に努めた。 事業計画に沿った多くの行事の展開を行い、利用者のニーズに合わせて工夫を行ったことで高い評価を得ることができた。 		
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	<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切に管理されている。 経年劣化はあるものの、適切な修繕や環境整備により、利用者が過ごしやすい空間が作られている。 		

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 住民の満足度の向上	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"> アンケートの総合満足度について「満足」と回答した割合が向上し、昨年よりさらに高い評価が得られている。 利用者からの意見に対して改善できる部分は迅速に改善できている。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> 利用者を巻き込んだ防災訓練を実施している。 事件、事故はなく、安全・安心な施設運営が行われている。 初めての利用者には、安全の確保や貴重品の管理について丁寧な説明を行っている。

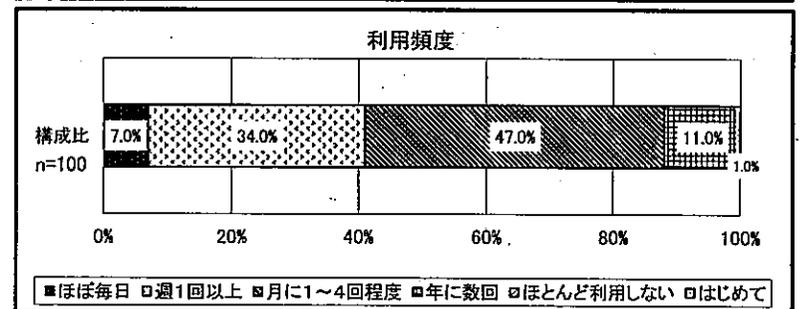
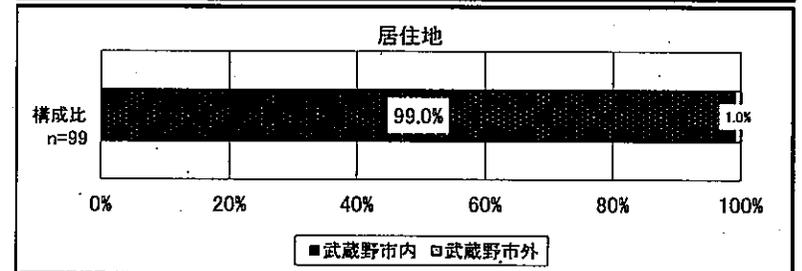
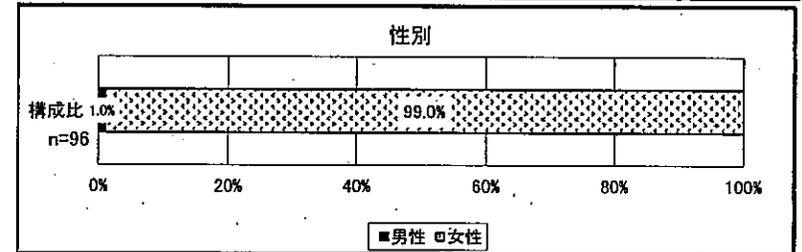
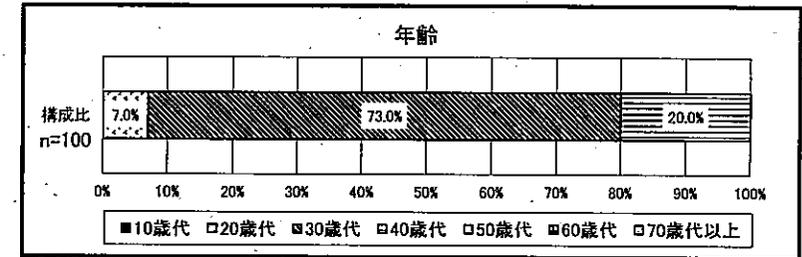
45点
×
○の数/21問

15点
×
○の数/9問

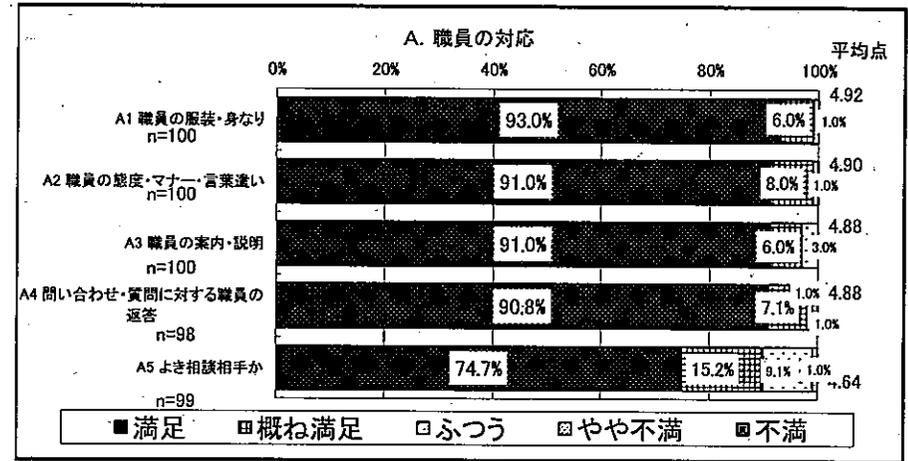
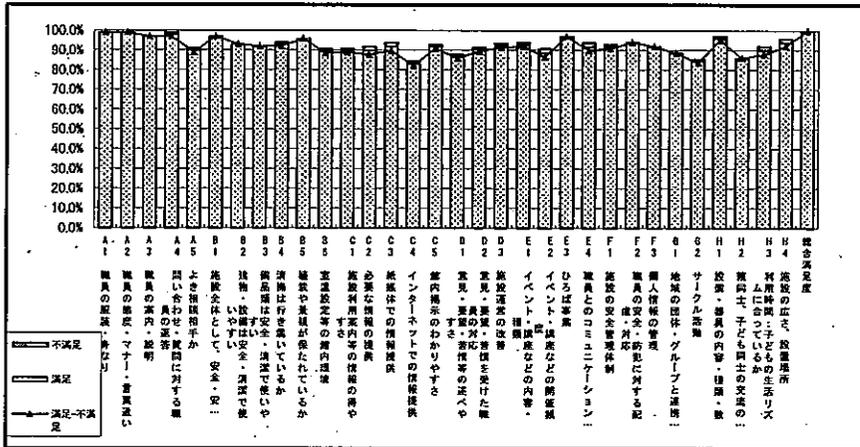
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	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	<ul style="list-style-type: none"> ・法令を遵守し、適正な運営が行われている。 ・来館者の減少が若干見られたが、地域の子育て支援施設やコミセン親子ひろばの充実に伴うものと思われる。 		
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"> ・設備の保守点検については、各専門業者に委託し適切に管理されている。 ・経年劣化はあるものの、適切な修繕や環境整備により、利用者が過ごしやすい空間が作られている。 		

30点
×
○の数/22問

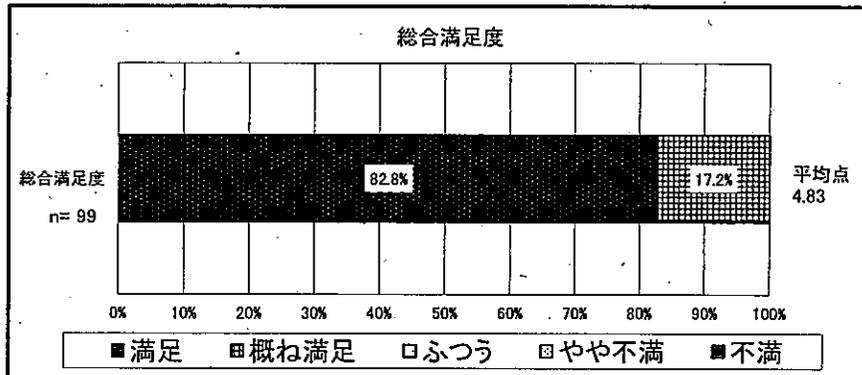
10点
×
○の数/10問



【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。
 ・今回は1名の男性利用者からの回答があった。
 ・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。

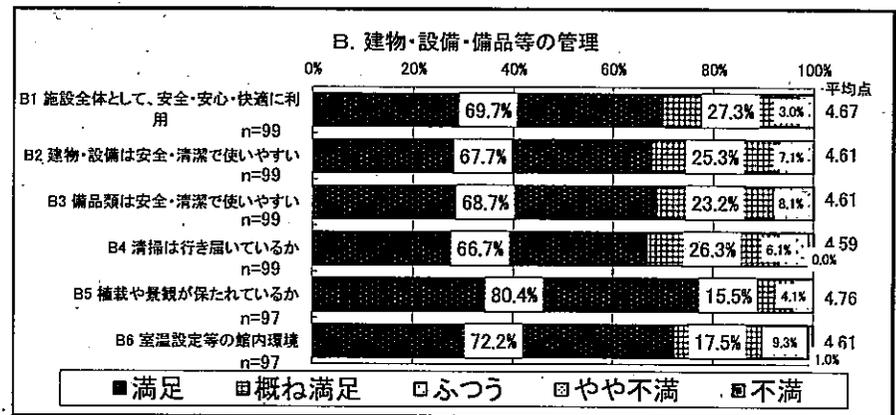


【A(職員の対応)に関するコメント】
 昨年と比較して、「満足」と回答した方の割合が全て(A1~A5)の項目において5~9ポイント増加しており、満足度が向上している。自由記載欄からは、とくに、スタッフの方から声をかけてくれる点で評価を得ているとかがえる。引き続き、スタッフの方から声をかけ、気軽に相談できる機会が持てるようにすることが望ましい。

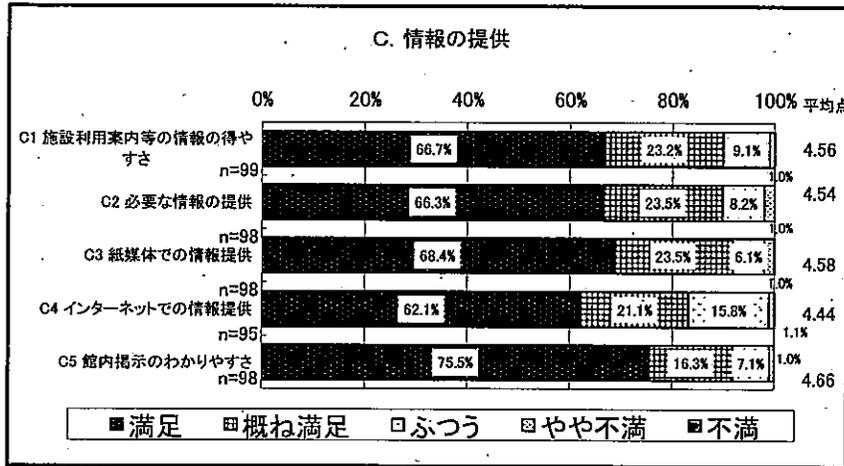


(注)平均点は「満足」15点、「概ね満足」14点、「ふつう」13点、「やや不満」12点、「不満」11点として点数化したもの

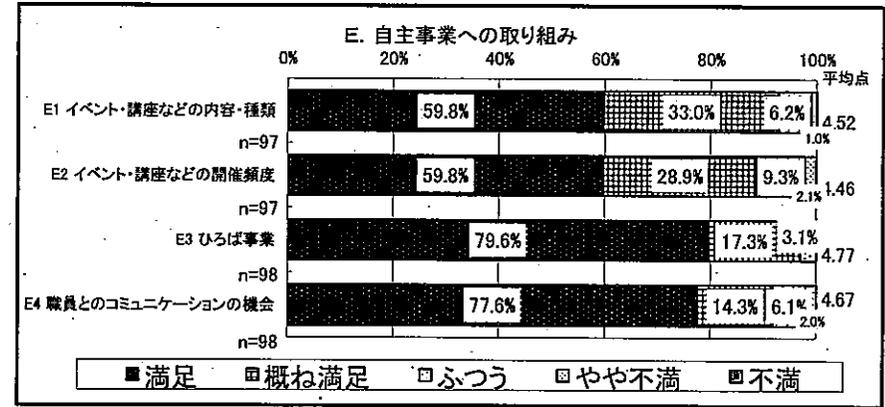
【総合満足度に関するコメント】
 「満足」と回答した割合が82.8%と昨年の75.5%から7.3ポイント増加しており、満足度がさらに向上し、高い評価が得られている。情報の提供や情報の得やすさの項目について、昨年度より満足の割合が高くなっていることから、情報提供の工夫が評価の向上につながったとかがわかる。



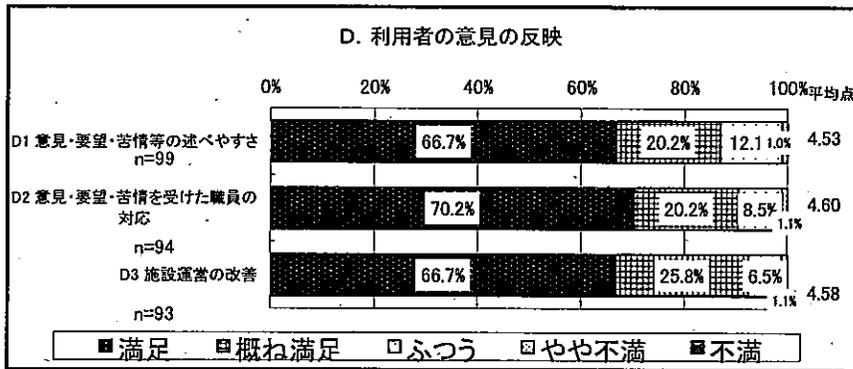
【B(建物・設備・備品等の管理)に関するコメント】
 開設から25年以上が経過しているが、おおむね高い評価が得られている。



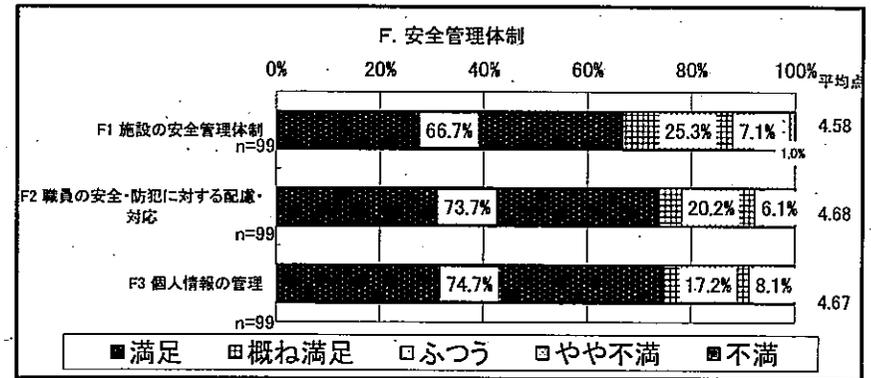
【C情報の提供】に関するコメント
 昨年と比較して「満足」または「概ね満足」と回答した方の割合が全て(C1～C5)の項目において4.3～10.4ポイント増加しており、満足度が向上している。
 媒体別では、インターネットでの情報提供の満足度が比較的低くなっており、さらに工夫する余地があると思われる。



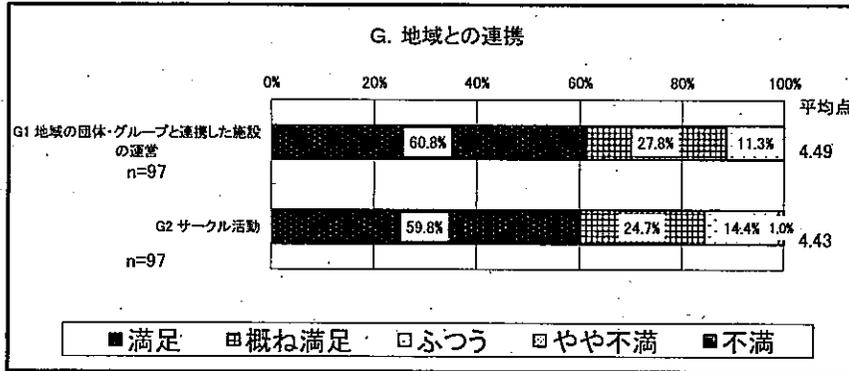
【E自主事業への取り組み】に関するコメント
 全体に昨年よりも高い評価が得られている。
 今年度から設定した設問E4について、高い満足度が得られており、利用者がスタッフと接する機会を持っていることがうかがえる。



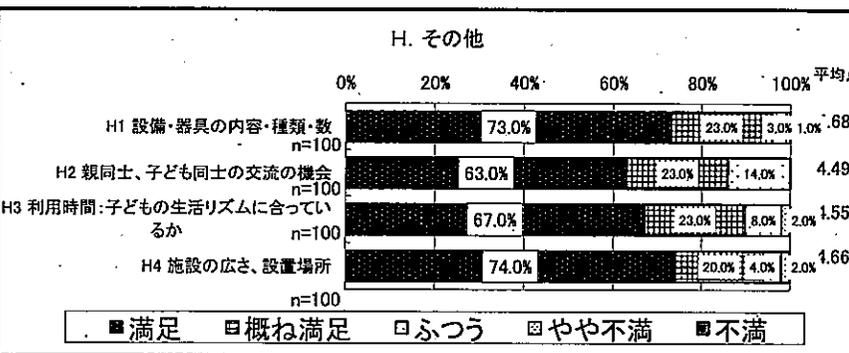
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 昨年に比べてさらに評価が上がっている。意見を述べやすい雰囲気作りの点で、改善が見られる。



【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。



【G地域との連携】に関するコメント
 昨年よりも「満足」と答えた方の割合は減少しているが、概ね高い評価を得られている。引き続き地域との連携を進め、施設運営に活かしていくことが望ましい。



【Hその他】に関するコメント
 全体として昨年度以上の高い評価が得られている。

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

- ・ 5→まだ相談したことないです。
- ・ 顔みしりのスタッフとは気軽に話せますが、それ以外は接点がありません。
- ・ とても親切に接してもらってホッとします。
- ・ 何か心配事ができれば、まっさきに、0123の職員さんに聞き、アドバイスをいただくことで、ほっとして帰ることができます。
- ・ とくめい電話相談とかあると嬉しいかも。泣き上戸なので、直接だと泣いてしまうので。
- ・ 子がイヤイヤして困っていると声をかけてくれる。優しく子どもたちも先生が大好きです。
- ・ いつも話しかけてくださるのでうれしいです。
- ・ 名前まで覚えて下さって声をかけて下さるのが、毎回とても嬉しいです。職員さんに会いに来たくになります。
- ・ いつも声をかけていただいて、こちらもいろいろ聞きやすいですし、イベントにも参加しやすいです。
- ・ イヤイヤしてしまい、困っていると、よく声をかけてくださり、とても助かっています。そのまま話を聞いてくださることもあり、気持ちが楽になります。
- ・ いつも声をかけてくれたりしてくれてうれしいです。
- ・ いつも親身に対応して下さり、笑顔の多い職員の方々が多いと感じています。
- ・ とても親身になって相談にのってくれる。子供のことをすぐ覚えてくれる。
- ・ いつも職員の方が明るく話しかけてくださり、元気をもらっています。
- ・ 来館した際に声をかけていただき、職員さんのことばに救われてます。ありがとうございます！！
- ・ 子育てで困っている事などいつもたくさんアドバイスしてもらいます。本当に心強くてありがたいです。
- ・ 家族のように親身になって子どもを見守ってくださり、いつも愛を感じています。
- ・ ちょっとした育児のギモンを質問しやすく、助かっています。職員の方はみなさん親切で、話しかけやすいです。
- ・ 子育てについて、いつも大変親身に相談にのってくださり感謝しております。

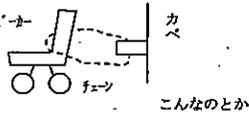
- ・ いつもお世話になっています。初めての子育てで不安ですが、0123吉祥寺がちかくてよかったです。
 - ・ いつも丁寧に対応して頂き、感謝しています。
 - ・ 忙しいのでゆっくり話をしたことはない。
- B. 建物・設備・備品等の管理について
- ・ 6→冬・・・少しあつかな～と思いました。床だんはすてきです
 - ・ 冬は全体的に寒かった。足元が特に。
 - ・ 少しあついことも。
 - ・ きれいだと思う。ここに来ると安心できる
 - ・ 談話室にあるピアノのおもちゃが1才児が取りやすい位置にあり、重くて落としてしまい、足のつめが内出血になってしまったので、低い位置か大人しか取れない場所に、してほしいです。
 - ・ 気づいたら階段を上っていることがあるので、1人でのぼれないようにした方が安心です。
 - ・ 施設自体が少し古い？為かトイレ等が少し暗い印象に感じます。
 - ・ 冬場もとても暖かく、ありがたいです。
 - ・ 子供が暑がりなので、室温がちょうど良く設定されているのが、嬉しいです。
 - ・ おもちゃがたくさんあり、子どもが喜んで遊んでいます。
 - ・ トイレのおむつがえのマジックテープをすぐはがしてしまい、おちそうで怖いです。マジックテープではないものにも変更していただけるとたすかります。
 - ・ トイレの扉、ロッカー室の入口など、動かしにくいところがあります。それほど困りませんがあわてているときは、焦ります。
 - ・ 1階のトイレの通気口（ドアの）のほこりをできたらってほしいです。こどもがさわっちゃうので
 - ・ 1Fのトイレの臭いが気になります。
 - ・ 授乳室が冬暑いくらいだったり、夏寒いだったのが気になりました。
 - ・ 1年中とても快適ですごしやすいです。
 - ・ 決して新しくはないですが、大切にされていることがわかります。
 - ・ おむつを捨てられるとなおよい
 - ・ 小さな子が汚した後、そのままになっていることが多いので汚れたおもちゃ入れをつくるなどの対策があればいいと思います
 - ・ 館内が全体的に暗く、おしっこのおいがする
 - ・ 木を活かした内装や家具にぬくもりやあたたかさを感じます。
- C. 情報の提供について
- ・ いつもいろんな情報を得られている。
 - ・ チラシの掲示は日付をもっとわかりやすく、フォーマットを統一されるとよいと思います

- ます
- ・ 色々な掲示があり役立つ。育児や離乳食の本も置いてあり助かる。
 - ・ 新聞の切り抜きもあり、勉強になる
 - ・ 全さんのうたいきかせもネットに載せてくれると嬉しいです。
 - ・ スマホ用に見られるようにしてほしい
 - ・ みずきっことよりの最新号がほしいです。
 - ・ 掲示だけでなく、こんなイベントがありますよ、と声をかけてくれるのが、ありがたいです。
 - ・ サイトをスマホ対応のレスポンスデザインにしてほしいです。
 - ・ はじめてきたとき、トイレの場所がわかりにくかった。室内のマップがわかりやすいところにはってあるといいかも。
 - ・ インターネットはほとんど参照していないのでよく分かりません。紙媒体でこと足りています。
 - ・ 色々な情報が館内にはってあるので見るのが楽しいのと勉強になります。
 - ・ ネット上でも0.123を中心とした子育て情報が得られると尚良
 - ・ 大きなイベントは混みすぎる
- D. 利用者の意見の反映について
- ・ 意見されているところを見たことがないです。
 - ・ 初めてなのでわかりません
 - ・ 意見・苦情を言った事がないので・・・
 - ・ どういう企画をしたいかを書く場所があっいいい。
 - ・ 特に要望や苦情はないです。みなさんととてもやさしく接してくれます
 - ・ 何回かやりとりをした方は親切にしてくれるが、他の方は～など、その人その人によってたいどが違う方がいる。
- E. 自主事業への取り組みについて
- ・ もっとイベントや講座があってもよいと思う。
 - ・ 3才児クラスを月2回位、店員も増やしてほしいです
 - ・ 仕事を始めたため、土日しかこれなくなりました。土日だけでも17:00や18:00まで時間延長して頂けると、働くママにもよいと思います。
 - ・ 季節に応じたイベントを増やしてもらえると楽しい。(・年賀状・節分・クリスマス etc に合わせた、衣装をつくっての写真とかとれると嬉しいです) ←杉並区の友達に聞きました
 - ・ 初めてなのでまだわかりません
 - ・ 0歳が参加できるイベントが増えたらうれしいです。
 - ・ 午後のイベントもふやしてほしい
 - ・ いつも声をかけてくれます。

- ・土曜のイベントを増やして欲しいです。
- ・ベビーマッサージを開催してほしいです。
- ・様々なイベント、講座があり、託児もしてもらえるので、託児（親子分離）の練習にもなっています
- ・おたんじょう日会がはらっぱの方でしかやってないようなので、吉祥寺でもやってほしい。
- ・ユミセン親子ひろばとイベントや講座がかぶることが多く、参加できないことが少し残念です。
- ・いつも職員の方が話しかけて下さり嬉しいです。子供も職員の方達が大好きです。
- ・1日1回何か小さくても（おはなし等？）の時間があると尚うれしいです！（おうたはありますよね！）あれが子どもはたのしいらしく、午後にもやってほしい！
- ・子そだての講座は毎回たいへん勉強になりました。

F. 安全管理体制について

- ・ベビーカーおきばに、防犯用のチェーンをくくりつけられるところをつくるか、なにかしてもらえると安心。



G. 地域との連携について

- ・ほとんど気にしていなかったので、特に感じたことがないです。
- ・2については正直よく分かりません。
- ・ボランティアの方の歌や、おもちゃドクターに直してもらったり本当に良い所です。
- ・おもちゃやスタッフの方に地域の方が入ってくださり、子育てを応援してもらえてうれしい。

H. その他

- ・はらっぱに比べて狭いので、物理的に仕方のない面はある
- ・夏場は4時までだと帰りがあついで、5時までやってほしい。
- ・17時まで開館して頂けると助かります。他区では、毎日（土日休まずノ開かんしているところもあるのでむさしの市もぜひ、おねがいしたいです。
- ・ここで出会えた友達と一緒に、動物園へ行くなど他の場所でも遊べる仲間作りができて、よかった。
- ・広くてとても楽しく遊んでいます
- ・家の近くに、0123があって大変ありがたい。
- ・0123吉祥寺にきてたくさんママ友ができました。
- ・男の子なので、電車が大好きで、よくとりあいになることも……。増やせばいいというわけではないですが、月1ではなく、もうすこし多めにさせると嬉しいです。

- ・土曜日、日曜日両方利用できると良い
- ・自由につかえる電子レンジがあるといいなと思います。
- ・夕方17:00までだと嬉しいです。
- ・0才の時にもっとたくさん来られる機会があったらよかったと思う（イベント的な）子どもはあまり動かないけどどこかで親が発散できる場がもっと欲しかった。2階にはいたけど場に私自身がなれなくてあまり交流できなかったの
- ・成長と共に今まで遊ばなかったおもちゃで遊ぶようになったり、たくさんおもちゃがあり助かってます。
- ・17時くらいまでだと・うれしいのですが・・・！
- ・休日（土・日）ははらっぱか0123吉祥寺があいているのはすごく助かります。園庭もそれなりですかおもちゃなど工夫されていてとてもいいと思います。トイレのとき幼児をすわらせるときにカギに手がとどくのかあけられることがあってヒヤッとしました。
- ・0、1、2、3才までなのが安心できる

【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。

- ・託児付きマッサージなどがあるともっと利用ひんが上がると思う。
- ・冬はホットカーペットなどがあつたらうれしい。トイレが寒いので、何か対策してくれるとうれしい。
- ・ゲタバコがたまに少なく感じる。（たまにいっぱいできつがおけない）
- ・親子参加のイベントの参加人数枠を増やすか、イベントの開催日数を増やして、キャンセル待ちのないようにできればより良いと思います。
- ・4才以上もリサイクルのみやって欲しい 小学生まで！
- ・わいわいタイム？楽しくすごさせていただいています。午前と午後2回とか開催してもらえるとうれしいです。
- ・働くママにも利用しやすい時間、イベントがあるとよいと思います。
- ・親や子供同士のコミュニケーションがもっとあればうれしいです。イベントももうすこしふやしてほしいです。
- ・伝染病対策を強化してほしい
- ・10:00頃からの手遊びなど集まってやるのが午後にもう1回あると嬉しい。
- ・月曜日もあいていたらとても助かります。
- ・リサイクルが素晴らしい。子供服は、着る期間がみじかいので、着て、小さくなったら、またリサイクルに出して、またリサイクルでジャストサイズをもらう。経済的にも大変助かるし、大変なエコロジー！！全ての人がハッピーになれる取り組み！武蔵野市に住んでいてよかったと思います。改善ということで、できれば、4才以上の子ども服も、市役所や、児童館など他の施設でリサイクルをやっていたらとありが

たいです。(0123の改善ということではありませんが・・・)0123はとっても素晴らしい大きな施設です。もうすぐ卒業なのがさみしいくらいです!

- ・ 庭の様子をもう少し見て頂けると嬉しいです。子供やその親御さんに注意しづらい時があるので
- ・ 運営自体への不満はありませんが、大きい子(2才3才くらい)を放置してお話に夢中になっているお母様方がいて、その子たちが他の子とケンカがはじまったりする事をよく目にするのでたまにハラハラします
- ・ 1階にベビーベッドがあると良い。(上の子が遊んでいるときに、下の子が安心して居られる場所がほしい。)
- ・ 庭にベビーカーの貸し出しがあると良い(下の子を抱っこしたまま、上の子と砂場等で遊びづらい)
- ・ 特にありません。
- ・ 親同士の交流会?みたいなものがふえたらうれしいです。
- ・ ありません
- ・ 遊具を定期的に(できれば3ヶ月毎)に更新してほしい
- ・ 庭にすべり台やブランコを設置してほしい
- ・ 午後からのイベントもあるとうれしい。午前イベントが多いもので・・・。
- ・ いつもお世話になっています。どうもありがとうございます。
- ・ 口に入れてしまった物を別にしておく場所があったりするといいなと思います。
- ・ よく日曜日も開けてほしいという意見がでており、難しいとは思っております。ただ、祝日にどちらか開けてもらいたいなと思っております。
- ・ 平日勤務のため、土曜日しか来られません。たまにでいいので日・祝に何かイベントをやって欲しいです。(11/3(祝)ほどの規模でなくて構いません)
- ・ 1Fに有料のコーヒーマシンがありますが、授乳中でカフェインを控えているママも多いと思うので、カフェインレスのコーヒーもおいてもらえると利用したいです。
- ・ トイレのかぎのしまりが悪いので、なおしていただけたらうれしいです。
- ・ 特にありません
- ・ 十分みなさんががんばってやってくださっているとと思います!
- ・ いつも0123に来るのを子供と共に楽しみにしています。みなさん本当にやさしくて、一緒に子供の成長を見守って下さりありがたいです。
- ・ いつもたっぶりの愛情で一緒に子どもを見守ってくださり、とても感謝しております。積極的にスタッフの方々がかわろうとしてくださるのがこの施設の魅力ですね!
- ・ おむつの持ち帰りがないと面白い。
- ・ 職員さんによって対応が違う(自転車やベビーカーに忘れものをしたときに少しだけ子どもをみてる方とそうでない方がいたり)のはちょっと困る。忙しいときはこちららもさっしますがそうでないときも忙しそうにされたり、めいわくそうにされたり

することがあった(はらっぱですが)ので、ちょっとだけそこが気になりました。

- ・ 遊び終わったあと、片づけをしてなくて、そのままの感じが残念だなと思う。
 - ・ 有料でいいので大人用のマスクを受付に置いて欲しい。
- 【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。**
- ・ 0123を卒業しても、4、5、6才は居場所がないので年4回くらいでいいので地域の子どもが集まれるコンサートや劇などのイベントを開催してほしい。(はらっぱまつり以外で)
 - ・ 0123はらっぱは、利用者が多いためとは思いますが、ホコリ、髪の毛などが落ちていて気になることがあります
 - ・ 4才児以降も親子でたのしめる施設があるといいと思います。
 - ・ いつも助かっています。ありがとうございます!
 - ・ いつも楽しく利用しています。他のお母さんと交流できるのもとても有難いです。
 - ・ ほぼ毎日利用させて頂いています。アットホームでとてもあたたかい施設だなと思います。
 - ・ 閉館時間にトイレを貸していただいたき、ありがとうございます。子どもが職員のみなさんとお話できることで、とても嬉しく、0123が、近所にあつて、本当によかったと思っています。
 - ・ 全体的に大満足です。子供や親の事もきちんと覚えていてくれていつも嬉しく思っています。
 - ・ いつもとても快適に過ごさせて頂いています。これからも楽しく利用させて頂きたい。
 - ・ 私自身の気分転換にもなりいつも「0歳ひろば」に何っています。0がつく日が休みの日が多いのもっとイベントが増えるとうれしいです。
 - ・ いつもお世話になっています。職員さんの気づかいが、とても温かく何度も通っています。イベントも楽しい企画が多く、こちら側が提案できる仕組みもあり、素敵だなと思います。アンケートを書いている間も娘と遊んで下さったためゆっくり書けました。ありがとうございます。
 - ・ 現時点では、満足しているので特にない。
 - ・ スタッフの方々がとてもやさしく親切でやさしい施設です。
 - ・ スタッフさんがみんな親切で、楽しい時間を過ごさせて頂いています。こんなステキな施設があつて本当にありがたいです。いつもありがとうございます。
 - ・ 手作りのおもちゃが沢山あつてすごく良いと思います。同じように家でも作ってみたい!家でもできる手作りおもちゃの紹介等して頂けたら嬉しいです
 - ・ 家も近く、おもちゃがたくさんあるので週末使っています。子供が、大好きで、とても助かっています。帰る時イヤイヤで大変ですが、声かけていただけると助かります。(いつもしてくださっているのが本当に助かっています。)

- ・ 0123のおかげでママ友もでき、楽しく子どもとつきあえています。これからもよろしく願います。
- ・ 娘が元気たいそう大好きです。
- ・ いつもスタッフの方に母子共にあたたかく声をかけて頂き、ほっとできる場です。ありがとうございます。
- ・ いつもお世話になりありがたく感謝しかないです。これからもたくさん利用させていただきます。
- ・ 手作りの遊具が工夫されていて楽しく遊ばせてもらっています。家での工作の参考になります。
- ・ 職員の方が、笑顔でむかえて下さり、毎回やすらぎます。ありがとうございます！
- ・ ベビーマッサージや親子ヨガなどの親子で身体を動かすプログラムがあれば嬉しいです。難しいかもしれませんが、午後の14-16時の間にも、わいわいタイムがあれば嬉しいです。
- ・ 今後も継続して利用したいので（施設・サービスを）現状維持～拡充の方向でお願いしたいです
- ・ いつもよく声をかけて下さり、息子にも名前呼びかけてくれるので、とても嬉しく思っています。欲を言えば、17:00まで、あいている日があると助かる時が・・・。
- ・ いつも便利に利用させていただきありがとうございます
- ・ 電子レンジがあるとより嬉しいです。2Fのお茶は助かってます！
- ・ 夏休み、春休みだったり市外からの利用者が多く混雑する時があるので、武蔵野市の施設なので、市民プールや体育館のように市外の人は利用する都度150円とってもよいのではないかと。
- ・ スタッフさんが優しく相談したいことがあるときしやすいです。
- ・ 2Fにもコーヒーコーナーを設置してほしいです。
- ・ いこつとも食事がいつでもとれるようにしてください（普段いきやすいのはいこつとなので）
- ・ 自宅の武蔵境から少し距離はありますが、母子ともに大変お世話になっている施設です。職員のみなさまにいつも親身におはなしいたいただき、相談もさせていただける貴重な場所ですし、子どもにとっても、興味があることがたくさん詰まった施設でいつもたくさん楽しんでます。仕事をはじめたので、平日にくるのが難しくなりましたが、また土曜日に遊びにきたいと思います。
- ・ いつもありがとうございます。とても助かっています。
- ・ お昼の30～15分前等に、来ている子の名前を呼んで簡単な手遊びや読みかせをすると、メリハリがあつて良いなあと思います。スタッフの方もお忙しいと思いますが、以前住んでいた自治体の支援センターでは毎日していたので掃りやお昼のきつかけにもなり良かったので

0 1 2 3 はらっぱ

(様式1) 総括シート

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	武蔵野市西久保1-6-27 多摩信用金庫武蔵野支店4階		
指定の期間	平成27年4月1日～令和2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	50,422,000円	決算 50,622,464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	98.6 / 100	・ひろばの安全管理を徹底し、親子が安心して利用できる環境を提供するとともに、スタッフから積極的に利用者へ声をかけ、話しかけやすい雰囲気づくりに努めた。
	②重点ポイント		・スタッフから利用者へ声をかけ、気持ちに寄り添うことで相談件数の向上につながった。 ・地域の方の力を活かした催しを多く取り入れ、ひろば活動が充実した。
	③アピールポイント		・ひろばに出て利用者へ声をかけることをスタッフ間で心掛け、利用者からも話しかけやすいひろばの雰囲気づくりに努めたことで、高い評価を得ることができた。 ・利用者支援専門員による活動を中心に、地域との連携や共同の活動が充実した。
(B) 利用者モニタリング		99%	・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	・施設運営は適切に行われており、各項目で利用者の評価も高い。	*相談しやすい雰囲気作りに努め、相談件数の向上につながっている。ただし、アンケート調査で他項目と比べて若干評価が低いと引き続き注力してもらいたい。
	②重点ポイント		・利用者が相談しやすい雰囲気作りに努め、相談件数の向上につながっている。 ・地域連携の強化が図られている。	
	③アピールポイント		・相談から得た課題について市と連携して対応できている。 ・地域の力を活かした活動の充実を図れている。	
(B) 利用者モニタリング		99%	前年同様の高い利用者満足度が得られている。	*地域の方や利用者と共にイベント開催により、地域の力を活かされている。アンケート調査でも地域連携における満足度が向上している。
(C) 財務モニタリング				

A

(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	45.0 /45	42.9 /45	*利用案内を始め、ひろばでの丁寧な対応を心掛け、利用者の声を聞くよう努めた。 *利用者支援専門員を中心に地域施設や団体との連携を強化した。	*職員の利用者対応について、丁寧な対応や利用者が話しやすい雰囲気を作るよう努めている。利用者の評価がさらに向上するよう引き続き注力してもらいたい。 *地域施設や団体との連携について前年より評価が高くなっている。
B安全への取り組み	15.0 /15	15.0 /15	*館内の安全点検を定期的に行うとともに、利用者を含めた防災訓練を毎月行っている。 *子どもの怪我等に対しては早急な対応を心掛けた。	*安全・安心な施設運営が行われている。
C適正な運営	28.6 /30	28.6 /30	*利用者のニーズの反映と、年間事業計画に基づいた適正な事業運営を行った。 *利用者支援専門員を中心に、市と連携した事業を行った。	*法令を遵守した適正な運営が行われている。 *利用者支援事業を中心に市との連携を強化している。
D施設・整備等の適正な管理	10.0 /10	10.0 /10	*定期的な安全点検を行うとともに、破損箇所等の早期対策に努めた。 *利用者が過ごしやすい環境作りに努めた。	*施設の安全点検・修理など、市に適切な情報を共有し、適正な管理が行われている。

(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)	相談しやすい環境を整えると共に、表面化しにくい問題や悩みに気づき適切な対応をする。	*スタッフがひろばに出るよう心がけ、積極的に利用者に関わり、気持ちに寄り添うように配慮した。 *ケース会議等から問題を拾い、利用者支援専門員を通じて市内関係機関とのカンファレンスにつなげた。	*利用者がスタッフとコミュニケーションを取りやすい環境を作るよう努力しているが、一部話しかけづらい雰囲気を感じている利用者もいる。 *拾い上げた課題を関係機関とのカンファレンスに繋ぐことができている。

(2)	地域の力を活かした事業の展開を図ると共に、地域の方への活動の場を提供していく。	*昔遊びや読み聞かせ等、地域の方が定期的に活動できる場を設け、ひろば活動の充実に努めた。 *館内掲示板の活用により、利用者が主体となって行う催しが充実した。	*地域連携の取り組みについて利用者の満足度が向上している。 *地域の方や利用者との共催のイベント開催により、地域の力を活かす工夫をしている。
(3)	他機関との連携を強化する。	*利用者支援専門員を中心に地域の活動に積極的に関わり、他施設との情報共有も密に行なった。 *他機関との「顔の見える」連携が強化された。	*他施設や関連機関との情報共有や連携が強化されている。

(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	*全体として前年度と同様の高い評価が得られている。
「満足」「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	99%	

(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> *スタッフが利用者に気軽に声をかけ、利用者からも話かけやすい雰囲気を作った。また会話が増えたことで、普段の何気ない言葉から利用者の気持ちに寄り添い、相談につなげて得た情報をスタッフ間で共有し、必要の際は市のカンファレンスにつなぐことができた。 *地域の方の力を借りた活動を積極的に行い、ひろば活動の充実に努めたことにより、地域の方にも0123施設の活動を理解してもらう良い機会となった。 *利用者支援専門員によるアウトリーチ活動に伴い、初利用者が来館しやすい環境となった。 *ひろばでの安全管理を心がけ、子どもたちの遊びやすい環境作りに努めたことで、利用者の高い満足度

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】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> * 情報提供については、より効果的な手法を検討し、さらなる充実を図っていただきたい。 * 利用者の意見反映と相談しやすい環境づくりに一層努めていただきたい。 * 地域連携については引き続き積極的に取り組み、他団体との交流・連携強化を図っていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 必要な情報が目に留まりやすいように、掲示内容を精査し、わかりやすい情報提供を心掛けた。 * 初めての来館者には必ず来館中にもう一度声をかける等、ひろばの中での声掛けをスタッフ間で共有し、利用者からも声をかけやすい雰囲気づくりに努めた。利用者の気持ちに寄り添うことを考え、相談件数の向上に努めた。 * 利用者支援専門員を中心として、市と連携した会議やイベントを主催し、他施設・他団体との連携強化に努めた。
<改善が必要だと思われる点>	
<ul style="list-style-type: none"> * スタッフがひろばに出る時間を確保できるよう、事業内容の見直しを定期的に行い、具体的な対策を検討し実施する。 * 利用者のニーズが高いインターネットによる情報発信を含め、利用者支援専門員を中心とした市内の子育て情報の提供方法についても検討していく。 	

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
<ul style="list-style-type: none"> * 相談件数が向上している。また、相談から得た情報をスタッフ間で共有し、必要な際は市のカンファレンスに繋ぐことができている。 * 地域の方の力を借りた活動を積極的に実施している。 * 安全、安心な施設運営が行われている。 	
<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】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> * 情報提供については、より効果的な手法を検討し、さらなる充実を図っていただきたい。 * 利用者の意見反映と相談しやすい環境づくりに一層努めていただきたい。 * 地域連携については引き続き積極的に取り組み、他団体との交流・連携強化を図っていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 掲示の工夫など評価できる。インターネットでの情報発信についてもさらに工夫してもらいたい。 * ひろばでの積極的な声かけなどにより、相談件数の向上につながっている。 * 市と連携した会議やイベントの主催により他団体との連携強化を図れている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
<ul style="list-style-type: none"> * スタッフが積極的にひろばに出て利用者に声をかけるとともに、使用者が相談しやすい雰囲気作りにも引き続き努めてもらいたい。 * 利用者支援事業の拠点施設として、主管課や他施設との連携を強化し、市内子育て支援のさらなる充実を図ってもらいたい。 	

(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。	○
	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)。	○
<ul style="list-style-type: none"> ・全体の満足度は維持、向上している。 ・毎週ケース会議を行うことを定例化し、利用者対応についてスタッフ間で情報共有を行うことで利用者への適切な関わりができるよう配慮した。 ・子育てや安全関連の情報について、市内のみならず近隣、都内情報等も収集し掲示を行った。 			
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。	○
		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"> ・館内及び遊具の整備を定期的に行い、安全管理に配慮して適宜設定の見直しをした。 ・過去に発生した事故等に基づき、ポスターによる注意喚起などを行い、再発防止に努めている。 	

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"> ・運営マニュアルに即して円滑な事業運営を行った。 ・地域の子育て支援施設の増加に伴うと思われる来館者の減少が若干見られた。 		
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	<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切に管理されている。 ・建物や遊具などに一部経年劣化が見られるが、随時の点検や早急な修繕を行い、利用者の過ごしやすい快適な環境づくりに努めた。 		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

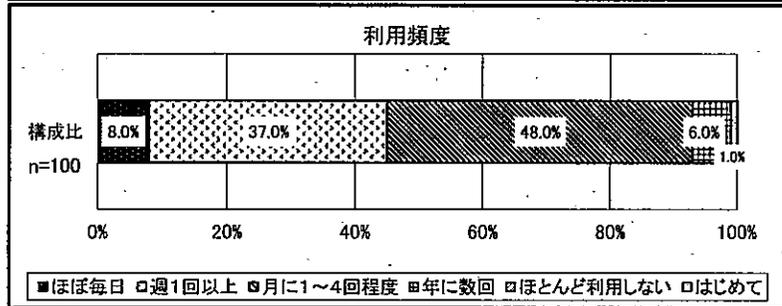
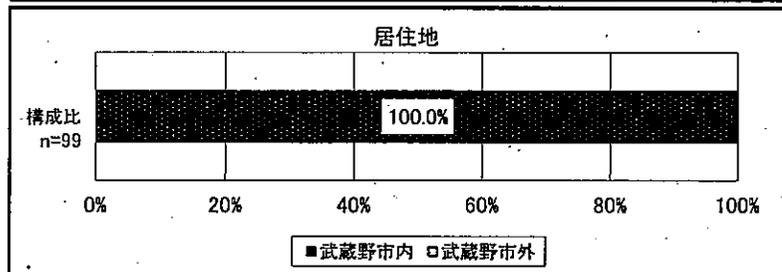
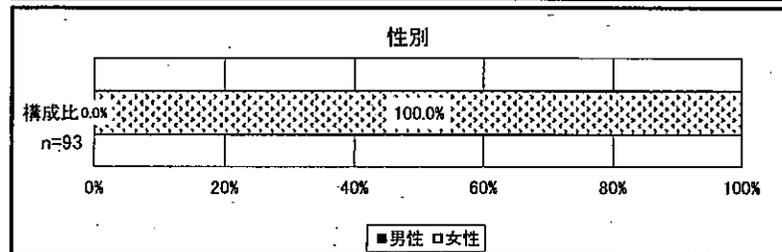
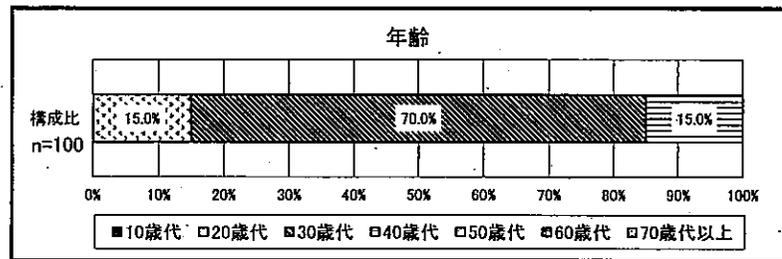
<主管課>

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"> ・全体の満足度は維持されている。 ・相談体制や職員とのコミュニケーション機会についての満足度が比較的低いので、引き続き利用者が気軽に相談できる雰囲気作りを努めてもらいたい。 		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・事件、事故はなく、安全・安心な施設運営が行われている。 ・過去に発生した事故等に基づき、ポスターによる注意喚起などをを行い、再発防止に努めている。 	

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

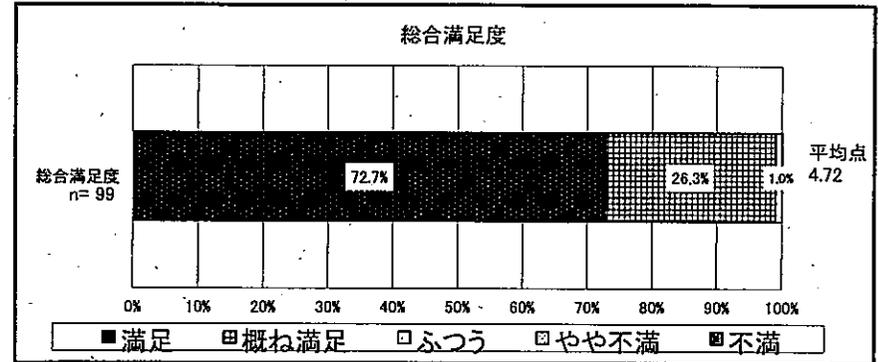
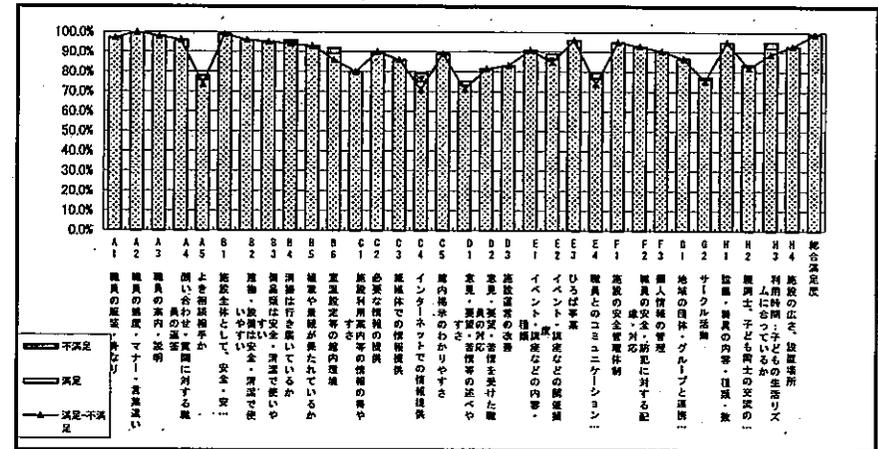
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	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"> ・法令を遵守し、適正な運営が行われている。 ・来館者の減少が若干見られたが、地域の子育て支援施設やコミセン親子ひろばの充実に伴うと思われる。 		
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"> ・設備の保守点検については、各専門業者に委託し適切に管理されている。 ・経年劣化はあるものの、適切な修繕や環境整備により、利用者が過ごしやすい空間が作られている。 		

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

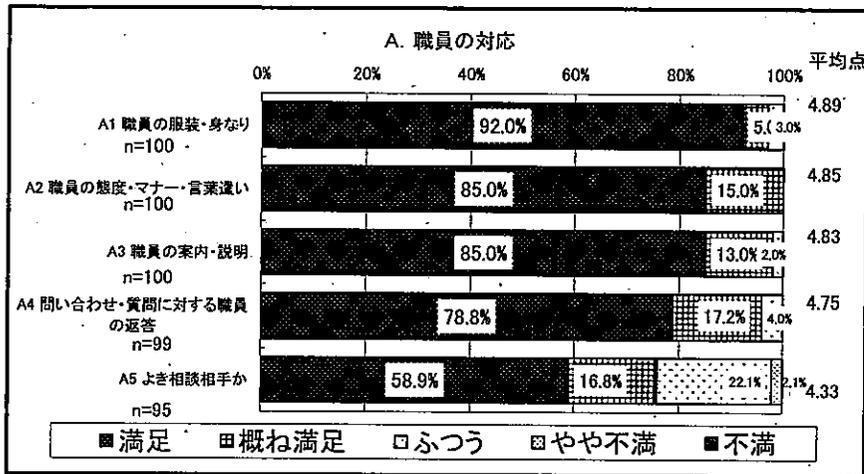
- ・年齢は30代が7割を占め、次いで40代、20代が同じ割合となっている。
- ・今回は男性利用者からの回答はなかった。
- ・市内在住者のみ参加できる事業に対する質問項目があるため、対象は市内在住者とした。
- ・多くの方が月に1~4回程度以上利用している。



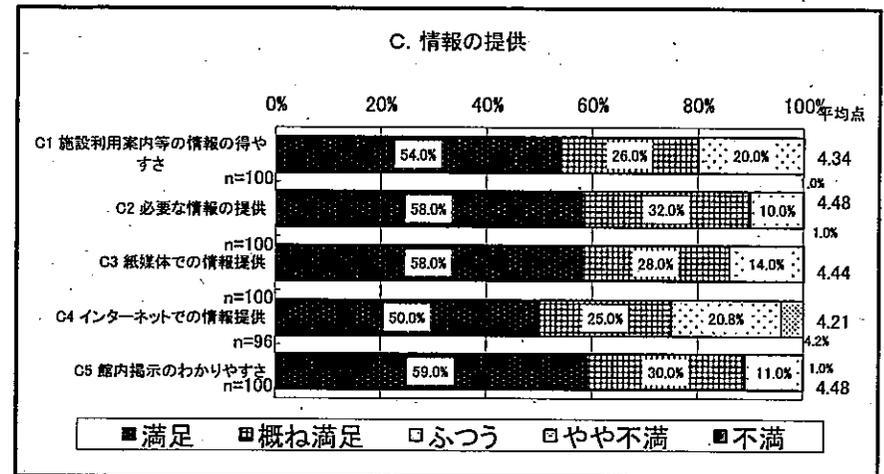
(注) 平均点は「満足」15点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

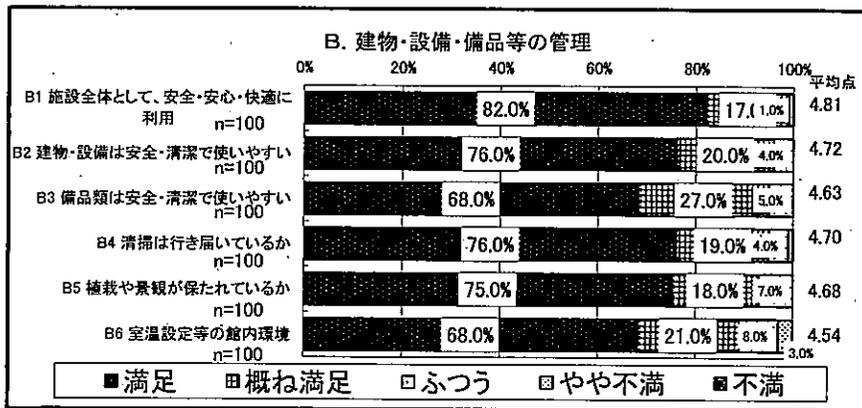
「満足」または「概ね満足」と回答した方が9割となっており、高い評価が得られている。スタッフへの相談体制やコミュニケーションの機会(A5、E4)についての評価が比較的低いため、利用者がさらに気軽に相談できる雰囲気をつくるのが望ましいと思われる。



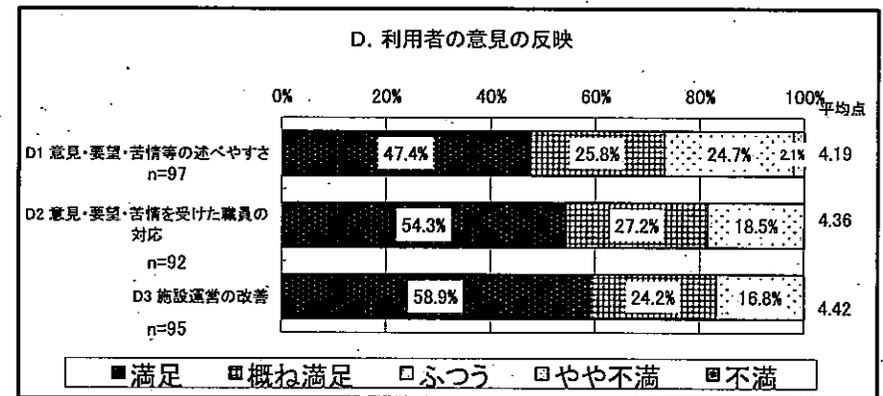
【A(職員の対応)に関するコメント】
 前年に引き続き高い評価が得られているが、A5については昨年よりは満足度が向上しているものの、他の項目と比較して満足度が低くなっている。相談の機会を増やすことが望ましいと思われる。



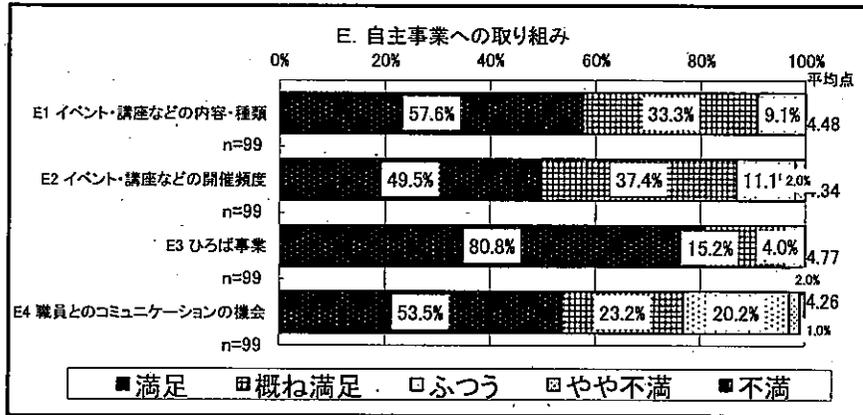
【C(情報の提供)に関するコメント】
 やや評価が下がった昨年と比較し、満足度の改善があまりみられない。インターネット、紙媒体、掲示物、それぞれの特性を活かした、分かりやすい情報提供にさらに努める必要がある。



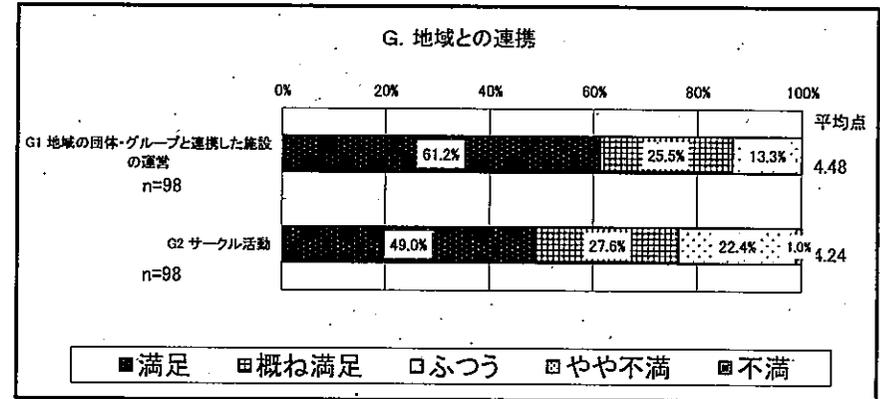
【B(建物・設備・備品等の管理)に関するコメント】
 開設から25年以上が経過しているが、おおむね高い評価が得られている。



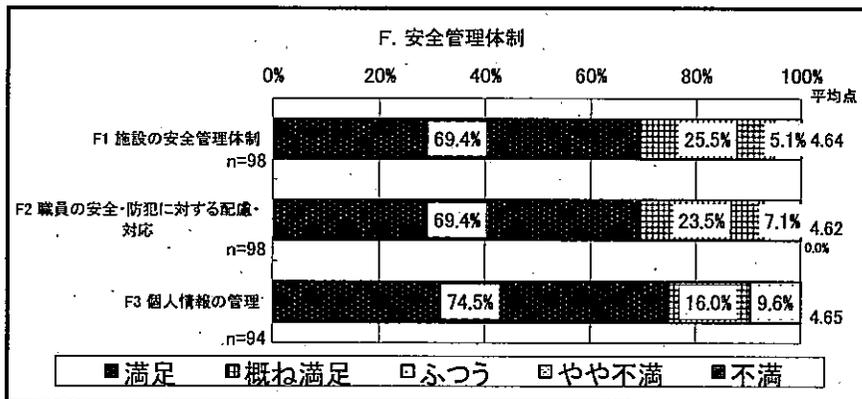
【D(利用者の意見の反映)に関するコメント】
 昨年に比べて意見を述べやすい雰囲気作りの点で、改善が見られる。



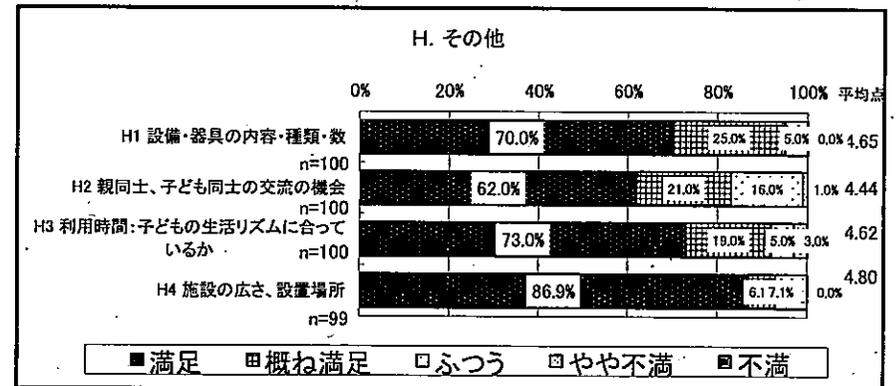
【E(自主事業への取り組み)に関するコメント】
昨年と比較して「満足」と回答した方が割合が増えているが、職員とのコミュニケーションの機会については改善の余地がある。



【G(地域との連携)に関するコメント】
昨年と同様に概ね高い満足度がえられている。自由記載欄にもあるとおり、サークル活動のサポートについて知られていないことから、「ふつう」と回答された方の割合が他の項目と比較して高くなっていると思われる。



【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】
全体として昨年度以上の高い評価が得られている。

施設名： 〇 1 2 3 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

- 施設長の方がこまめに声をかけてくれて、心が和みます
 - いつも親切にしてくださいます。
 - いつも笑顔で話しかけて下さり、利用しやすいです。帰り際にも一言、声をかけて下さりますので、分からないことも聞きやすいです。
 - 5-相談はしたことがないため。しかしながら、他家庭の様子を見ているので、普通に印した。
 - いつも忙しそうにされているので、話しかけづらい。声をかけやすいように、広場にも出てきてほしい。
 - 6才のお兄ちゃんのと時から、5年以上お世話になっています。皆さんによくして頂いて、ほっとできる場所です。
 - まだ相談したことがないため、なんとも（A-5に関して）
 - 平日は実質ワンオペ育児なので、顔を覚えて気さくに話しかけてもらえてうれしいです。お手洗いに行く時に子どもを見てもらえるのもありがたいです
 - 悩みも親身になって聞いて下さるのでいつも感謝しています。
 - スタッフの方にはいつも良くして頂き感謝しています
 - いつも声をかけていただき、ささいなことでも相談にのってくれます。
 - 近所にこんなステキな場があり感謝です。親子共々大好きな場所です
 - あまり相談などはしたことがまだないです
 - 何をきいてもとても親身になってくださり、相談にのって頂いてます
- #### B. 建物・設備・備品等の管理について
- お部屋によって寒いことがあったりする
 - 夏の蚊の対策をもう少ししてほしい
 - いつも親切にしてくださいます。
 - 少し寒いと感じることがある（冬）
 - 1、2Fはふきぬけになっていて、窓も大きく開放感のある空間がステキです。0歳の部屋は床があたたかく、赤ちゃんに優しい部屋になっています。
 - 室内に入る日差しがまぶしいことがある。
 - 少し暑い（冬）

- 保育室の床暖房があるので寒い日でも通いにくくなります。ありがたいです！
 - 中央公園へ外遊びなどスタッフの方をまじえて外遊びもしたい。
 - 夏も冬も暑いです。
 - 少し暑い
 - 室内が暑いと感じる時があります
 - ベビーカー置場の植物が少しあぶない
 - 夏はいいのですが、冬にかなりあつめの時があります 外から来ると汗だくになります
 - パズルや人形あそびをするスペースが気づいたときにひろったりしますが髪の毛やゴミが割と落ちている時があり少し気になっていました。
- #### C. 情報の提供について
- 5-出入口に行事の掲示はあるが、一週間まとめたの掲示もあると良い。
 - lineで情報知れたら便利だなと思います。
 - 「むさしの」でちょこっと見る程度なので3
 - ネットではらっぱを検索したことがない為3
 - インターネットのフェイスブック or SNS でイベント情報を告知したりするともっと武蔵野市をアピールできると思います。
 - 分かりやすく、工夫されていると感じます
 - 講座などの申し込みをネットからでも出来るようにしてほしい。
 - 新聞記事なども紹介されていてとても参考になっています。
- #### D. 利用者の意見の反映について
- D.伝えたことはないが、話し易い雰囲気考えると5に印をつけた。
 - 特に意見したことがないため。
 - 土、祝日もやってくれるとうれしい。
- #### E. 自主事業への取り組みについて
- よく来られている方の名前は覚えていられますが、たまにくると話かけてもらえない。
 - 働いているので土・日にしか来れないが、あまりイベント・講座をやっていない気がする。
 - 託児つきの講座など本当にありがたいです。看護や防犯の講座などとても役立っています。はらっぱのイベントに出たおかげでカゼを引いた時など前より落ち着いて対応できてる気がします。
 - “0歳ひろば”をもう少しふやしてほしい。（頻度を）
 - 職員の方々が気さくなので、話しかけてくれたり、こちらも話しやすくありがたいです。
 - もう少しイベントや講座回数、人数を増やしてほしい。（すぐに定員オーバーになる気がしました）

- ・ 講座に参加したことがないので…3
- ・ 育児に関しての講座だけでなく、もっと幅広い内容もあって欲しい。例えば復職の為の講座など。
- ・ イベントには参加したことがない。
- ・ 申込がすぐにうまってしまうのが残念。日曜のイベントを増やしてほしい
- ・ 2～3才ひろばをふやしてほしい（託児ではなく親子でたのしめるもの）

F. 安全管理体制について

G. 地域との連携について

- ・ あんまり詳しくなくて・・・分からないです。
- ・ サークル活動があるとは知らなかった。

H. その他

- ・ 利用開始時間を少し早くしてほしい。
- ・ 0123はらっぱは中央公園のむかいにあり、とても利用しやすいです。利用者も多く、親同士も交流しやすいと思います。
- ・ 17時位まで開いていても良いのでは。吉祥寺の方はしかたないが、狭い
- ・ こんなに良い施設があつて武蔵野市民で良かったと思っています。ママ同士で会話もしやすく、息抜きの場になっています。
- ・ 1戸外遊具が増えるとより一層じゅうじつできる。すべり台などの遊具など。
- ・ 17:00まで開園してほしい。
- ・ 17時までやってるとありがたいです
- ・ 広く、そうじが行き届いていて、子どもを遊ばせやすいです。
- ・ 手作りのものも多く、あたたかみを感じます。
- ・ 夏場は17時くらいまで、利用出来たらありがたいです。
- ・ 4時半くらいまであいてるとうれしいです。1Fで離乳食がたべられたらうれしいです。

【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。

- ・ おままごとエリアの食材がボロボロ…もう少し新しいものだと良いかも
- ・ コールドドリンクの自販機があると嬉しいです。
- ・ 親も子ども食べられるお弁当やパンの販売があつたらうれしいです。
- ・ よく来ている人とスタッフの方は話していて初めてだったり利用して日が浅いと話しかけてもえず悲しいです。
- ・ 口に入れたおもちゃをさっとふけるようなウェットティッシュなどがあると良い
- ・ 大変ですが、定休日がないと助かる親子がいます。職員を増やして毎日利用できるようにすると嬉しいです。
- ・ もっと市民に手厚くしてほしい。(市外の利用者が多く混んでいて遊びづらいのは違う

気がする)

- ・ 特にありません。とても満足しています。
- ・ 毎日のわいわいタイムの内容をもう少し工夫してほしい。(紙しばいやいろんな遊びをとり入れる etc)
- ・ 今のところ思いあたりません
- ・ 閉館を1時間のばしていただけたらほんとにうれしいです。
- ・ 授乳室をもう少し充実させてほしい。男性が赤ちゃん部屋を使いづらいとのこと
- ・ 乳幼児が安心して遊べる場所なので大変助かっています。運営上、難しいのかもしれませんが、祝日も開館していただければなあ・・・と思います。
- ・ 土・祝日もやってくれるとありがたい。
- ・ 2才向けの時間がたくさんあるといい。
- ・ 特になし
- ・ 親がそばにいない知らない男の子(3才くらい)が、無言で後ろからきて息子(3才)をつきとばしたうえ、さらにおそってきたので注意したらすぐに逃げました。私は息子のケアでその子を追いかけられませんでした。その後、すみでおびえる息子につきっきりだったのでその後、その子は見ていません。なんでもない時の、職員さんのみまわりを願います。
- ・ 広いのと遊具が多いのはありますが、使用された物が放置されていることがよく目につきます。親の目の届かない所で遊んでそのままに……。職員の方がフロアにあまりいらっしやらないのはそういう方針なのでしょうか？
- ・ 片付けをしないで遊んでいる人もいますので(特にままごと) みんなが片付けをもう少ししたらもっと良いのでは？
- ・ 今までで満足
- ・ エアコンがよくきいていて冬場は少し暑く感じます
- ・ 夏期の庭遊びの時に蚊がとても多いので、何か対策できないでしょうか。蚊取り線香ではあまり効果がないようです。
- ・ 歌の時間(わいわいタイム)を午後も実施してくれたら嬉しいです。
- ・ 今のままで十分に満足です。この前、思った事は、寒い日に温かいごはんを食べたいので食事の部屋にもレンジがあると良いなと思いました。
- ・ 工作室に色かみをふやしてほしい。えのぐがつかえたら良いと思う 月よう日の14:30～の音楽の？イベントを早い時間にしてほしい(おひるねと重なる時間かと・・・)

【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。

- ・ 良く利用しています。このような場所があつたいへん助かっています。スタッフの方も親切ですが、近すぎず、ちょうど良いです。安心してあそびに来られます。いつもありがとうございます。

- ・ねんどや工作のへやの棚が オープンになって 危険もへり 使いやすくなりました。
- ・職員の方の対応もよく、あたたかい雰囲気、良いです。広々して子供もいつも楽しそうです
- ・幼稚園の情報が知りたい。在園されてる方と情報交換の場所があったらうれしい。
- ・スタッフの方々がとても親切で、何かあれば話を聞いて下さったり・・・いつ行っても気持ち良く利用させて頂き本当に有難いです。施設も清潔・安全で、子育て情報も沢山あり、至れり尽くせりで大満足です。
- ・講座の託児の定員をもう少しふやしてもらえたら助かると思いました。
- ・ありません。リサイクルがとても効率的で、本当に助かっています。これからもよろしくをお願いします。
- ・いつも助かっています。ありがとうございます。子どもたちのみならず親の私たちのこともあたたかい目でみて下さって安心できる場所です。
- ・パパの会がもう少し増えたらうれしいです。
- ・場所も雰囲気も通いやすくて重宝しています。ありがとうございます。
- ・いつも利用させていただいていますがスタッフさんもいつも笑顔で話しかけやすい雰囲気あり、施設内もキレイで子ども目線で工夫されていて、とても利用していて、助かっています。いつもありがとうございます！！
- ・来るまでがおっくうで・・・中々来ていないのですが、おもちゃがいっぱいあるし、のびのびできて素敵な場所だと思います。子どもも私も自分のペースで遊べます。
- ・いつも支えていただき、本当にありがとうございます。今後は復職予定ですので、日曜におうかがいします。可能なら今後は土曜日も開館してもらえると嬉しいな、と思ったり。はらっぱのおかげで子どもが元気にあそんでいます。ありがとうございます。
- ・コンサートをやってほしい。0歳がいけるものがなかなかない気がするので
- ・いつも楽しくあそばせてもらっています。近くにこの施設があつてとてもたすかっています。
- ・利用する人が増えると電気代がかかり難かしいと思うのですが、離乳食以外でも電子レンジが使用できるとうれしいです。
- ・他地域に住む友人を連れてきた際、施設の充実度におどろいておりました。
- ・リサイクル0123を利用した際に、3度、とても怖い思いをした。子供服の争奪戦の様な殺伐とした感じになって不快でした。いつも同じ人だと思います。入り口で自転車ごと体当たりされたりした時もあり、リサイクルの日は怖い。もっとマナーについて呼びかけて欲しい。
- ・いつもありがとうございます。助かっています。
- ・カオスな1才とおしゃべりな3才両方をつれても安心して周りに遠慮なく遊ばせられるありがたい場所で本当に感謝しています。スタッフの方々も忙しいだろうに結構声をかけて下さるのが、いつもすごいなと感じています。

- ・佐々木正美さん著書を増やしてほしい。雑誌の拡充
- ・いつも利用させていただき、ありがとうございます！スタッフさんにはとても良くしていただいています！武蔵野市に引越して来て良かったです！
- ・以前保育の仕事をしていましたが、手作りのおもちゃが多く工夫されている所がたくさんありとてもステキな施設だと思いました。私も勉強になります！！
- ・いつも声をかけて下さり、子どもと楽しくあそぶことができ感謝しています。