

桜堤ケアハウス

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市桜堤ケアハウス		
所在地	武蔵野市桜堤1-9-9		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 安藤真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	① 軽費老人ホームケアハウス 武蔵野市ケアハウスの管理運営		
指定管理委託料	予算	90,526,150円	決算 90,526,150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
① チェック項目	<p>今年度は退所者が3名、新規入所者は3名で27・28・30年度に入居された方が全体の2分の1を占めている。入居者の新陳代謝が進み、この5年間で入居された方々には、軽度知的障害、理解力・記憶力等の低下、気分障害などの精神活動に支障がある方もいる。さらに既存の入居者の高齢化・虚弱化等による介護等が必要な方々も混在しているため、集団による良好な相互作用が機能しにくくなってきている。その中で職員が個別相談支援・人間関係調整、互助関係の仲介・構築に取り組んでいる。</p>	A	<p>今年度も職員による個別相談支援・人間関係調整、さらに互助関係などの維持・改善に努めているが、個人や集団が抱える課題等の解決にはすぐには功を奏さないが、少しずつ変化も現れてきている。28年度より入居者主体の自主活動(趣味活動等)が発足し、30年度も引き続き継続している。グループ活動メンバー同士が互いに気に掛けあい、助け合う雰囲気は1年を通してできている。また必要に応じてケアハウス職員が入居者の自主活動(かるた活動、カラオケ活動、麻雀活動)の運営(開催時間・新規参加者の仲介等)を支援している。</p>
	<p>98.3/100</p>		
	<p>・高齢化により心身機能が低下し要介護状態の方が増える中、介護保険制度や社会資源等の紹介をおこなう。 ・高齢者特有の疾病や服薬への理解を深め、心身機能向上から生活行為力向上まで総合的に取り組む。 ・入居者同士が互いに理解を深め、助け合い支え合う関係を高めるように、互助関係構築の支援をおこなう。 ・保証人不在の方への入退院支援、心身機能低下によりケアハウスでの生活が困難になった方へ住み替え支援をおこなう。</p>		
② 重点ポイント	<p>大規模工事期間中は他の居室に移ってもらったが、生活への支障を出来る限り少なくするため、こまめに配慮した。厨房工事では3食ともに外注の弁当になったため、入居者の体調の聞き取りなどに努めた。館内の漏水や設備の不具合等についてはすみやかに対応(市と連携し応急処置等)し、入居者の生活に大きな支障をおよぼすことがなかった。</p>		
③ アピールポイント			

		個別支援に取り組み、抑鬱状態になった入居者に入退院やケアハウスでの生活面の調整をおこない、骨折により心身状態が低下した入居者に対しては特養への住み替えの支援と調整をおこなった。	
(B) 利用者モニタリング	75.0%	総合満足度、平均点ともに向上した。入居者間での誤解、思い込み等によるトラブルもあり、入居者発言について職員への責任転嫁等の言動も見られている。それに振りまわされている他の入居者もあり、職員がフォローしている問題が複雑化し対応に苦慮している。	
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
① チェック項目	<p>・1/2の入居者が入れ替り、知的・精神的に不安定な入居者が増え、既存の入居者も高齢化し認知機能が低下するなどマナーやルールが守れず、集団による相互活動が難しくなった。職員が人間関係の調整や入居者の自主活動の支援を行うことにより、円滑な人間関係を保持している。</p>	A	<p>入居者の1/2が入れ替わり、既存の入居者も高齢化し認知機能が低下し、知的・精神的に不安定な入居者が増えている中、集団生活のマナーやルールが守れずトラブルが増えている。職員による人間関係の調整や入居者の自主活動の支援を通して、集団生活での相互理解を深め、円滑な生活を送れるよう努力を続けている。更には、ケアハウスでの生活の限界点を上げる支援や、心身機能低下により適切な施設に住替えを行う支援</p>
	<p>98.3/100</p>		
	<p>・高齢化に伴い心身機能が低下する入居者のケアハウスでの生活の限界点を引き上げるため、介護保険制度や社会資源等の紹介を行っている。 ・入居者に、お薬相談等で高齢者特有の疾病や服薬への理解を深めてもらい、心身機能向上から生活行為力向上に至るまで、総合的に支援している。 ・集団による相互活動を活性化させ、入居者同士が互いに理解を深め、助け合い支え合う関係性を高めるように、互助関係構築の支援をおこなっている。 ・保証人不在や保証人の高齢化に伴い、入退院支援を行っている。心身機能低下等により、ケアハウスでの生活が困難になった方へ住み替え支援を行っている。</p>		
② 重点ポイント	<p>・大規模修繕工事では、空室の居室に移転してもらったが、生活への支障を出来る限り少なくするため、こまめに配慮した。 ・厨房工事期間中は、3食ともに外注の弁当になったため、入居者の体調の聞き取りなどに努めた。 ・館内の漏水や設備の不具合等については、市と連絡調整を行</p>		
③ ピールポイント			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

【接尾ケアハウス・入居】

	いながら、速やかに対応した。 ・抑鬱状態になった入居者の入院を、関係機関や家族と調整し、生活の見守り支援を一層注意深く行った。 ・心身状態が低下した入居者に対しては、特養への住み替えの支援と調整をおこなった。	を行うなど、地道な努力を続けている。簡単に結果が出るものではないが、少しずつ身を結びつつある。利用者モニタリングの評価が、年々向上しているのは、その成果だと思われる。
(B) 利用者モニタリング	*総合満足度は、75%と高い満足度を得ている。 *28年度は36%、29年度は66.7%、30年度75%(今年度)と年々満足度が高くなっていることは、高く評価できる。 75.0% *入居者に対する支援が評価された結果である。	
(C) 財務モニタリング		

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 住民の満足の上	45/45	45/45	*入居者の新規代謝が済み、27・28・30年度に新規に入居した方が全体の1/2を占めている。現入居者24名の平均入居年数は6年となっている。ここ数年間に入居された方は、軽度の知的障害、理解力・記憶力等の低下、気分障害(軽度の躁鬱等)などがある方も長く入居者も認知機能の低下でルールや・マナーが守れず、共同スペースでトラブルが増えた。職員による調整や支援がますます必要とされる。 *入居者同士の一体感を深め、相互理解に繋げるため、かるたやカラオケ、麻雀などの自主グループ活動の支援を職員が行っている。 *栄養士によるアンケート調査を独自に実施し、きざみ食を入れるなど食事の満足度向上に努めた。	
B 安全への取り組み	133/15	133/15	*市へ報告した重大な事故は2件。心身状態が低下し抑鬱状態になった入居者による自傷行為が2回あり、医療機関への入院の支援を含め、関係機関とも連携をとり出来る限りケアハウスで安定した生活が送れるよう、継続して支援をおこなった。 *マニュアル等の整備、防災訓練等、適切に取り組んでいる。 *隣接する学生寮の寮生と防災委員会を開催し、寮生、夜間警備員も交えての防災訓練に取り組んでいる。	*事故は2件。2件ともに同じ入居者による自傷行為であり、2件目はケアハウスの職員全体が、注意深く見守り支援を行っている中で、早期に発見できたため、大事に至らなかった。医療機関・関係機関・家族と連携を取りながら、入院支援を行った。 *マニュアル等の整備、定期的な防災訓練等、適切に取り組んでいる。 *隣接する学生寮の寮生と防災委員会を開催し、寮生、夜間警備員も交えての防災訓練に取り組んでいる
C 適正な運営	30/30	30/30	通常の運営・管理に関しては適切に執行し、法令遵守・個人情報保護にも適切に取り組んでいる。入居者募集は、30年4月に実施し、11月から大規模修繕工事が開始されたこともあり、市と相談した上で募集は1回のみとした。現状では二人部屋1つと一人部屋5つが空いている。	*管理・運営は適正に行われている。 *法令遵守・個人情報保護にも適切に取り組んでいる。 *入居者募集は、年度当初の4月に行なった。個室浴室の更新工事は、入居者が部屋を移転し空室にしないと行えないため、年度後半の入居者募集は行えなかった。 *H31年4月から市のごみ収集日の変更に対応するため、入居者に対し丁寧な説明を行った。

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
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	<p>*適正に建物・設備等を管理している。</p> <p>11月から実施された大規模修繕工事については、市の所管課、施設課等と連携し、入居者の生活に出来る限り支障がおよばないように取り組んだ。共用スペースでの清掃・衛生管理を適切に行い、入居者によっては居室内の生活管理が不十分のため、汚染拡大、設備不具合も生じてきているため、個別に生活環境改善にも取り組んでいる。29年度から年1回の点検を2回に増やし家内環境の整理や衛生改善を図っている。*9月に居室内点検、3月にナースコール点検をおこなっている。</p>	<p>*適正に建物・設備等を管理している。</p> <p>*11月から実施された大規模修繕工事は、市の所管課、施設課等と連携し、入居者の生活に出来る限り支障がおよばないように取り組んだ。</p> <p>*共用スペースでの清掃・衛生管理を適切に行った。</p> <p>*入居者によっては居室内の生活管理が不十分のため、汚染拡大、設備不具合も生じてきているため、個別に生活環境改善にも取り組んでいる。平成29年度から年1回の点検を2回に増やし家内環境の整理や衛生改善を図っている。</p> <p>*9月に居室内点検、3月にナースコール点検をおこなっている。</p>

(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)	高齢化により心身機能が低下し要介護状態の方が増える中、介護保険制度の内容、武蔵野市の新総合事業、利用できる可能性のある社会・地域資源等の紹介を行う。	<p>入居者24名のうち13名が要介護認定を受けて全体の54%を占めている。介護等が必要な入居者が増え、介護保険制度の利用につなげるため、当事者及び家族等と連携して、認定申請手続き・主治医との調整等に取り組んだ。保証人死亡による保証人不在の入居者もいるため、身上監護上の課題(入退院手続きなど)について直接、支援し、当事者意向を確認しながら保証人に関する手続き等の相談を進めている。</p>	<p>*ケアハウスで1日でも長く、自立した生活をおくれるように、当事者や家族等と連携し、介護保険制度や総合事業等の利用を進めた。</p> <p>*保証人不在の入居者に対して、身上監護支援を随時行っている。</p>
(2)	高齢者特有の疾病や眼薬等への理解を深めるようにし、心身機能向上から生活行為力ヘルケア、家事、余暇、趣味、地域活動等向上までを総合的に取り組む。	<p>入居者自身の病識の低下やお薬管理が難しい入居者に対して、健康相談・お薬相談の利用を勧め、介護予防活動(歌会、健康体操等)の定期開</p>	<p>*健康相談やお薬相談を行い、入居者が、疾病や眼薬等の理解を深め、適切な管理を行えるよう支援した。</p> <p>*介護予防活動(歌会、健康</p>

		<p>催した。お役立ち講座では、高齢者を狙う消費者被害、介護保険制度について、認知症を防ぐ日常生活の過ごし方、などの講座を開催した。</p>	<p>体操等の定期開催や、お役立ち講座を行い、心身機能や生活行為力を向上させた。</p>
(3)	入居者同士が互いに理解を深め、助け合い支え合う関係を高めるように互助関係構築の支援をする。	<p>入居者が主体の自主活動(かるた活動、カラオケ活動、麻雀活動の運営(開催時間や新規参加者の仲介)を支援している。ここ5年ほどの間に新規入居された方々が中心となつての動きであり、集団活動の活性化にもつなげられている。</p>	<p>*入居者同士の一体感を深め、相互理解に繋げるため、かるたやカラオケ、麻雀などの自主グループ活動の支援を職員が行っている。</p>
(4)	身寄りのない保証人不在のケースの入居者に対しての入退院支援を行う。また心身機能の低下によりケアハウスでの生活が困難になつた方への住み替え支援を行う。	<p>保証人が高齢で適方に住んでいる場合など、職員が救急車への同乗、入退院の支援等をおこない、適切に治療が受けられるよう支援した。住み替えが必要な入居者に対しては、骨折により心身状態が低下した方の特養への住み替え支援をおこなった。</p>	<p>*保証人不在の入居者に対して、身上監護支援を随時行っている。</p> <p>*心身機能の低下により介護等が必要になつたため、ケアハウスでの生活が困難になつた入居者への住み替え支援を行った。</p>

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	<p>*総合満足度は、75%と高い満足度を得ている。</p> <p>*28年度は36%、29年度は66.7%、30年度75%(今年度)と年々満足度が高くなっていることは、高く評価できる。</p> <p>*入居者に対する支援が評価された結果である。</p>
75.0%	

(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>

- *今年度は退所者が3名、新規入所者は3名で、27・28・30年度と新しく入居してきた方が全体の1/2を占めている。入居当事者の環境変化への支援や、既存の集団への参加調整・人間関係調整にも取り組んでいる。28年度の入居者が中心となって自主活動(趣味等のグループ活動)が複数始まり、その運営等の支援や他の入居者へのPRも手伝っている。
- *入居者の高齢化、虚弱化、さらに理解及び記憶の機能低下等により、集団生活上のルール、マナー等が守れなくなってきている方が増えてきているため、入居者間でのトラブル、人間関係上の精神的な抱え込みも多くなってきている。職員による相談援助・調整を行い、家族(保証人等)とも連絡を取り合っており対応している。また保証人が高齢化しているケースでは、現状の経済面、入院時の身上監護、今後の住み替え等について相談をしながら適切な関係機関への手続き支援を行っている。
- *今年度は11月から館内の大規模修繕工事(全ての居室のユニットバス交換、給湯管更新、厨房の設備機器交換、シャッター工事)をおこなった。9日ほどの居室工事期間中は他の空き部屋に移ってもらったが、生活への支障を出来る限り少なくするため、移動前後には職員が可能な限り準備を手伝い、不安や困りごとがないか、こまめに配慮した。また厨房工事中は給食が提供中止となり1日の3食とも外注の弁当になったため、入居者の体調把握などのため自宅訪問し、食事摂取量や便秘などの体調管理の聞き取りに努めた。
- *桜堤団地自治会主催の「よりあい食堂かよう」に生活相談員が地域の実態把握を兼ねて食堂利用者の困り事相談、安否・健康状態確認等にケアハウス全体で取り組んでいる。また他の地域で開催される夏祭り等の行事にも参加して住民主体の活動を後方支援している。
- *桜野地域防災ネットワーク組織の立ち上げに協力し、現在も監事役として事業の執行状況を把握している。また、福祉避難所として大規模災害時での連携体制・方法について検討・協議を続けている。
- *どんぐり保育室と施設で飼っているカメや金魚を通じて継続的に交流を行っており、今後はその他の保育室とも交流を図っていきたく考えている。また週1回桜野小学校児童によるけん玉教室の場所の提供を行い、年1回けん玉お披露目会を通じて入居者、小学校児童、職員などとの世代間交流を図っている。この他に今年度4月から小中学生を対象とする有償補習教室の場所の提供を平日の週5日行った。
- *平成24年7月から行われていたイトヨーカドー販売会が平成29年12月をもって終了となった。買い物に行くのが大変な入居者からどうにかしてほしいとの意見が聞かれたため、全入居者にアンケートを取った。結果として買い物に行くのが大変な方だけでなく、それ以外の方からも販売会の希望が多く聞かれた。近隣にあるコンビニエンスストアのローソンに販売会を打診すると了承されたので、平成30年4月より毎月1回、販売会を開催している。毎回、希望する商品を聞いたうえで販売日に用意し、飲み物や菓子類なども用意して好みに応じた買い物もできるような工夫をしている。
- *心身状態が低下し抑鬱状態となった入居者に対して医療機関への入院の手続きや、退院後は関係機関、保証人とも連携をとり介護保険サービスを導入するなど生活面での調整を行った。
- *H30年3月に、女性入居者が骨折による入院を経て心身状態が低下したため、特養ショートステイ利用から7月に特養入所するまで関係機関と連携しながら、住み替えの支援と調整をおこなった。他にもパーキンソン病や認知症を有する入居者の住み替え支援の検討も行った。
- *8月、市及び担当地区の在宅介護・地域包括支援センターと連携して、在宅にお住まいの独居高齢者の緊急一時避難場所として、3日間の宿泊場所の提供を行った。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】

【指摘事項への対応】

<p>*入居者の平均年齢が85.6歳となっていることから、保証人(家族等)と相談しながら各自の希望に配慮し、より適した施設への入所の支援や、ケアハウスでの終末を迎えられるよう引き続き支援していただきたい。</p> <p>*食事について、栄養士によるアンケート調査を実施し、入居者ニーズの把握及び課題の改善に取り組んでいることは評価できるが、今後も引き続き、職員のきめ細やかな対応や食事メニューの創意工夫を期待したい。</p>	<p>心身状態が低下した入居者に対しては、保証人や関係機関とも連携して、より適した環境の施設への住み替えを支援し、1名が特養への住み替えを完了した。住み替えが完了するまでは時間がかかることもあるので、心身の状態に配慮しながら本人及びご家族と相談しながら支援を継続した。</p> <p>食事に関しては、個別の要望に対しての対応は適時おこなったが、食事メニューの開発等に関しては更なる創意工夫を検討し、来年度も引き続き栄養士と連携して進めていく。</p>
--	---

<改善が必要だと思われる点>

- *我々ケアハウス職員としては入居者の心身状態の低下とない、個々の希望を現実化出来るものについては迅速に対応していきたい。(当事者の立場に立って物事を考え、可能な限り希望がかなえるよう寄り添って対応していく)
- *高齢により虚弱化、要介護状態になり理解及び記憶力の低下も見られ、ケアハウスでの生活が難しくなっている方が複数いる。新しい環境への適応ができるうちに、保証人(家族等)と相談しながら新たな住まい(老人ホーム等)への住み替えを調整していく必要がある。また大きく体調を崩すことはないが心身の衰弱が進んでいる方もおり、家族(保証人等)と医療機関との連携を進め、専門的な医療行為が必要でなければ、できる限りケアハウスでの生活、終末を迎えることに支援していく。
- *保証人が亡くなったまたは不在となっている、高齢化している場合もある。これまで以上に入院時や住み替え時に適切に支援できるよう関係機関とつながりを作り連携を深めていきたい。

主管課(記入欄)

<主管課として特に評価できる点>

- *27年度から入居された方が全体の1/2を占めているため、入居当事者の環境変化への支援や、既存の集団への参加調整・人間関係調整に取り組んだ。入居者による自主活動(趣味等のグループ活動)の運営等や他の入居者へのPRも支援した。
- *入居者の高齢化に伴い、虚弱化や理解及び記憶の機能低下等が起こり、集団生活上のルールやマナー等が守れなくなってきた。軽度の知的障害、理解力・記憶力等の低下、気分障害(軽度の躁鬱等)などがある方も増え、入居者間でのトラブルや人間関係の精神的な抱え込みも多くなってきている。職員による相談援助・調整を行い、家族(保証人等)とも連絡を取り合い対応している。
- *入居者の保証人が不在、又は高齢化するなどで相談できない場合は、現状の経済面や入院時の身上監護、今後の住み替え等、職員の支援により適切な関係機関への手続きを行っている。
- *大規模修繕工事(全ての居室のユニットバス交換、給湯管更新、厨房の設備機器交換、シャッター工事)を、30年11月から行った。居室のユニットバス交換工事や給湯管更新工事は、9日間ほど居室から他の空き部屋に避難する必要が生じたため、工事前後の部屋の移転は、職員が準備等を手伝うなどこまめに配慮した。
- また、厨房工事期間中は、給食が提供できなくなったため、1日の3食とも外注の弁当になった。入居者の体調把握などのため各居室を訪問し、食事摂取量や便秘などの体調管理の聞き取りに努めた。職員が、入居者に細やかに対応したため、工事から苦痛につながらず済んだ。老朽化した施設なため、給湯管更新工事を行った場所以外から波及し漏水するなど、発見しだい早急に対応を行った。
- *桜堤団地自治会主催の「よりあい食堂かよう」では、生活相談員を始めとして、地域の実態把握を兼ねて、利用者の困り事相談や安否・健康状態確認等にケアハウス全体で取り組んでいる。

桜堤地域だけではなく、西部地区で開催される夏祭り等の行事にも参加し、住民主体の活動を後方支援するなど、地域活動の掘り起しに役買っている。

*桜野地域防災ネットワーク組織の立ち上げに協力し、現在も監事役として事業の執行状況を把握している。福祉避難所として、大規模災害時の連携体制や方法について、検討・協議を続けている。

*どんぐり保育室と施設で飼っているカメや金魚を通じて継続的に交流を行っており、今後は、その他の保育室とも交流を図っていきたく考えている。

週1回桜野小児童によるけん玉教室の場所の提供を行い、年1回けん玉お披露目会を通じて、入居者、小学校児童、職員などとの世代間交流を図っている。平成30年度4月から、シルバー人材センターが行う小中学生向けの補習教室の場所を、平日の週5日間提供している。

*平成24年7月から行われていたイトーヨーカドーの販売会は、平成29年12月をもって終了となったが、入居者からの要望から、近隣にあるローソンが販売会に協力してくれることとなった。

販売会は、平成30年4月から、毎月1回開催している。毎回、希望する商品を聞いたうえで販売日に用意し、飲み物や菓子類なども好みに応じた買い物もできるように工夫をしている。

*心身状態が低下し抑鬱状態となった入居者に対して医療機関への入退院の手続きや、退院後は関係機関、保証人とも連携をとり介護保険サービスを導入するなど生活面での調整を行った。

*心身状態が低下した入居者の特養入所を関係機関と連携し、住み替えの支援と調整を行った。また、ケアハウスでの生活が困難になってきた入居者の住み替え支援の検討も行った。

*在宅の独居高齢者の緊急一時避難場所が確保できなかったため、市及び担当地区の在宅介護・地域包括支援センターがケアハウスと連携し、ケアハウスが宿泊場所の提供を3日間行った。

*隣接するくぬぎ園跡地における整備工事について、騒音や振動が発生する中、入居者への対応を適切に行った。

*保証人の高齢化や不在のため、身上監護支援が必要になる入居者が増えていく。また、入居者自身の高齢化や知的・精神的に不安定な入居者も増えているため、個々に寄り添う支援が、ますます必要となってくる。ケアハウスの職員のケースワーク力を、更に磨いてほしい。

(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

<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】
<p>*入居者の平均年齢が85.6歳となっていることから、保証人(家族等)と相談しながら各自の希望に配慮し、より適した施設への入所の支援や、ケアハウスでの終末を迎えられるよう引き続き支援していただきたい。</p> <p>*食事について、栄養士によるアンケート調査を実施し、入居者ニーズの把握及び課題の改善に取り組んでいることは評価できるが、今後も引き続き、職員のきめ細やかな対応や食事メニューの創意工夫を期待したい。</p>	<p>*ケアハウスは、心身ともに自立した方が入居する施設のため、心身状態が低下するなどケアハウスの生活が困難になった入居者の住み替え支援を行った。</p> <p>実際に住み替えが出来るまでは、時間がかかるため、住み替え支援が必要になる入居者には、引き続き支援を継続している。</p> <p>*アンケート調査の結果をもとに、30年度はメニューを変更した。また、入居者の希望を聞き、メニューに取り入れるなど、柔軟に対応している。その結果、食事に対する満足度が上がった。</p>

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

*ケアハウスは、心身ともに自立した方が生活する施設であり、直接的に対応する介護職員や看護師を配置していない。また、施設の構造も介護を行うようにはできていない。

入居者は、心身状態の低下等で介護が必要になると、適切な施設(特別養護老人ホーム等)に住み替えを行うことになる。入居者の平均年齢が86歳のため、今後更に、ケアハウスで生活する限界点に達する入居者が多くなると思われる。入居者の適切な住み替え支援を進めてほしい。

(様式3)チェック項目シ-

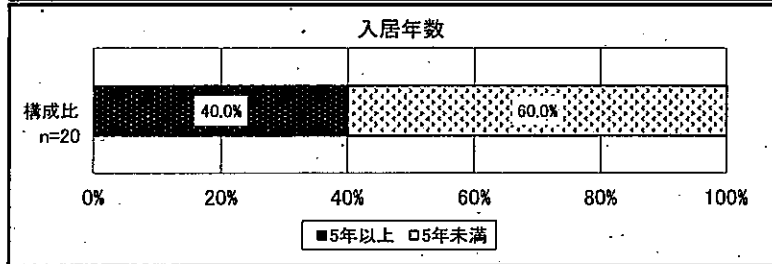
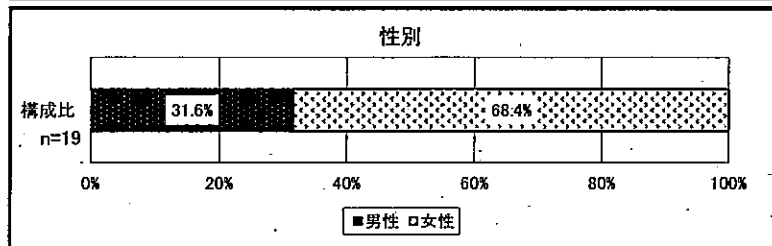
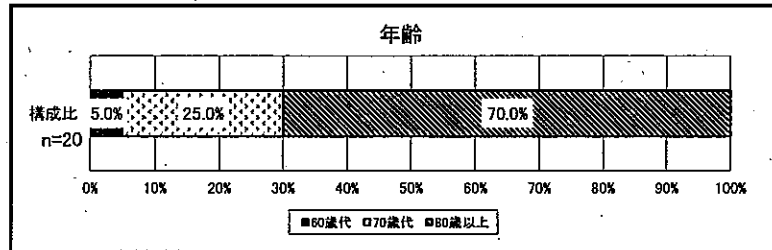
【高齢者支援課】【桜堤ケアハウス・入居】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
	職員対応	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
		15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
	自主事業への取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
	B 安全への取り組み	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		○	45点 × 21の数/21問
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。		○	
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	○	15点 × 8の数/9問	
①防災・消防等のマニュアル等を整備し、定期的な防災訓練にも取り組む。今年度は震災時のBCPを作成している。また29年度から1階受付窓口にて来館者に対して声出し、ネームプレートを着用してもらっているが概ね定着している。また防犯カメラも設置し、不審者防止にも継続的に取り組んでいる。 ②事故としては心息の状態が悪化し抑うつ状態となった入居者による自傷行為が2回あった。(6月と12月)			

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。	○
	経費削減への取組	51 経費は削減されている。	○
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○	
評価の理由	○	30点 × 22の数/22問	
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	○	10点 × 10の数/10問	
①市の所管及び施設課、業者と連携しながら、居室ユニットバス交換、給湯管の更新、厨房設備機器の交換工事、シャッター工事等に適切に取り組む。入居者の生活に大きな支障が及ばないよう努めた。 ②日常的に発生する水漏れ、雨漏り、居室内の家具の不具合等の修繕、衛生環境整備に、すみやかに対処し取り組んでいる。 ③庭木や樹木の剪定・整備を適切に行い、花壇やプランターの枯草手入れなどを入居者も交えて取り組んでいる。			

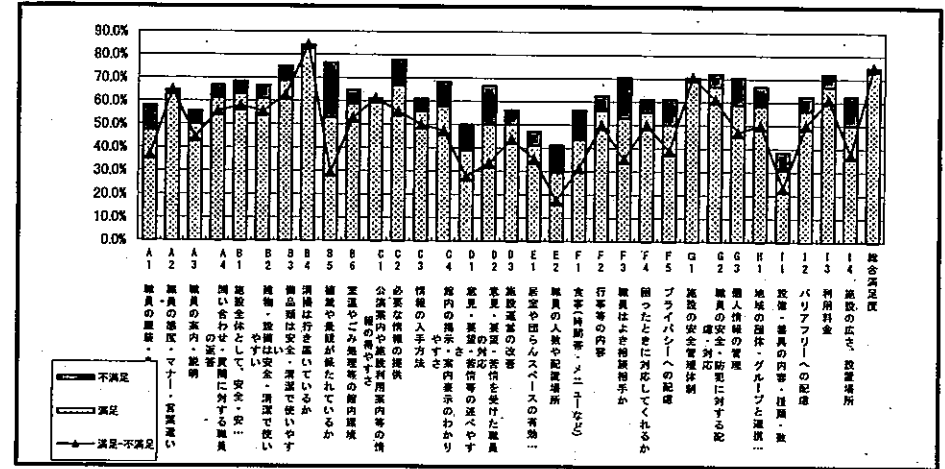
【問1】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

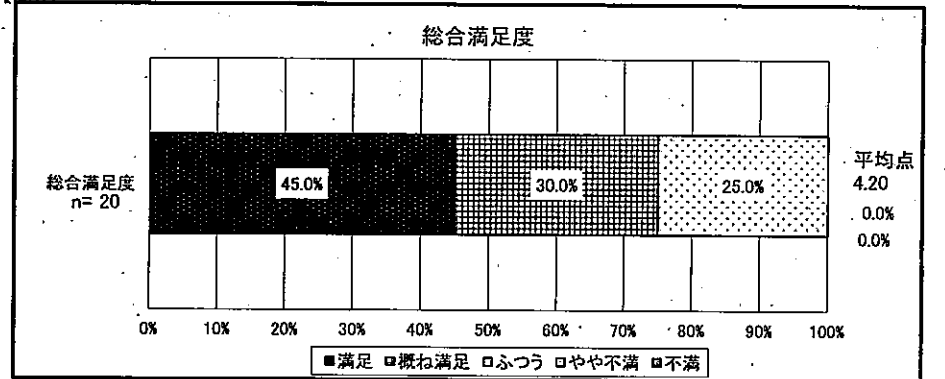


【回答者の属性】に関するコメント

今回の回答者は21名と、昨年度より1名減だった。新規入居者については29年度はいなかったが、今年度現時点では3名(男性2名・女性1名)。年齢構成については80才以上が7割となり高齢化が進み、新規入居時の年齢も80才代が2名と70才代が1名となっている。入居年数の「5年未満」の割合では6割。昨年度のアンケートでは「5年以上」の方が多かったが、今年度は逆転している。要因としては退去者が29年度は5名、30年度現時点では3名となっており、入居年数の長い方の退去が目立った。改めて入居年数を調べたところ、入居期間は平均6年という数値になった。年齢構成では入居者の平均年齢は86才(女性・88.06才、男性・78.5才)となり、高齢化による入居者の理解力及び記憶力の低下が進んでいると推測される。入居者全体の理解力及び記憶力の低下傾向に加え、軽度知的障害、気分障害(軽度の躁鬱等)、自己肯定感が低いため他者を否定する入居者が混在している。また精神活動に起因する社会生活に支障がある方も複数おり、生活相談員が細目に生活上の悩み事や苦情相談に対応し、相談者の精神的安定が図れるよう努めているが対応に苦慮している場面も見受けられる。



【問3】

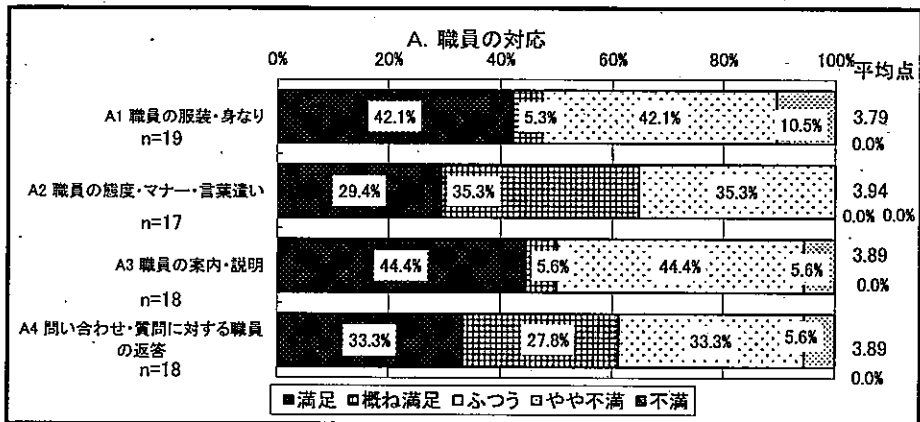


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

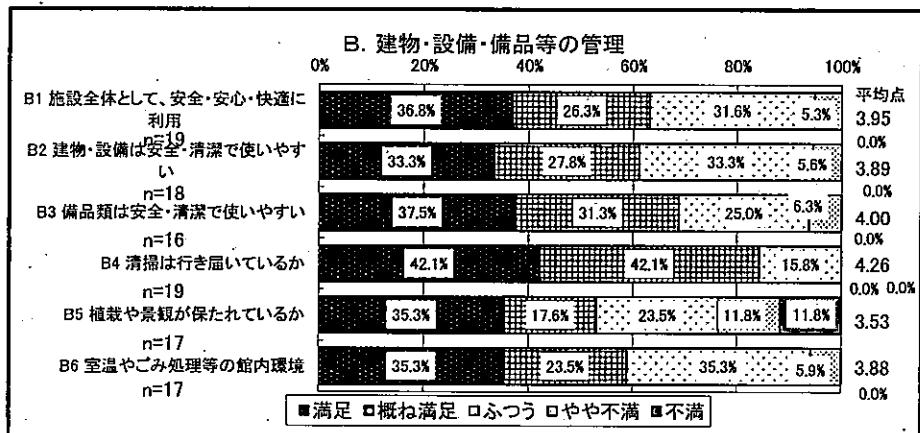
【総合満足度】に関するコメント

総合満足度は75%(28年度:36、29年度:66.7)で今回は8.3%アップし、平均点でも0.15上がり4.20となった。総合満足度区分では、「満足・概ね満足」で8割弱、「ふつう」を加えると10割の高評価が得られた。それぞれの設問では「意見・要望・苦情等の述べやすさ」、「職員の人数や配置場所」では注意すべき項目で、今後、意見・要望・苦情等が言いやすい環境整備や職員のきめ細やかな対応に努めていきたい。職員の人数や配置場所についても同様にきめ細やかな対応を心がけていく。入居者の生活実態では高齢化や認知機能低下等により自己解釈による思い込みが見られ入居者同士のトラブルや入居者の飲酒による苦情もあり、日々、生活相談員などの職員が仲介に入りながら集団生活を支援している。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

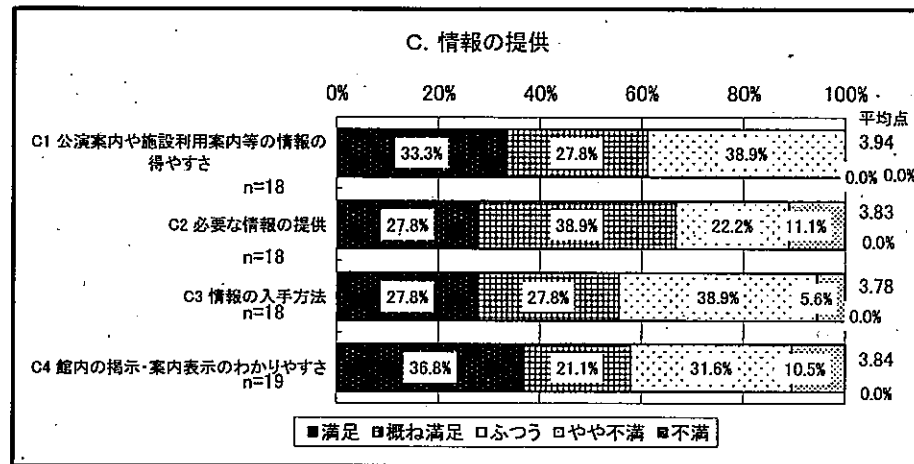


【A職員への対応】に関するコメント
 A1とA3の設問を除いて、「満足」「概ね満足」が増えている傾向にある。A2とA4の「問い合わせ・質問に対する職員の返答や職員の態度・マナー等」について、「満足と概ね満足」が増えている。今年度は生活相談員等で入居者からの相談が入った場合は、節度ある態度で迅速に対応することを目標に掲げ対応した結果ではないかと考える。「職員の服装・身なり」については前年度より若干平均点は上がっているが引き続き、努力していきたいと考える。
 特に大規模修繕にともなう引っ越し(居室移動)の段取りについては個別に丁寧に説明

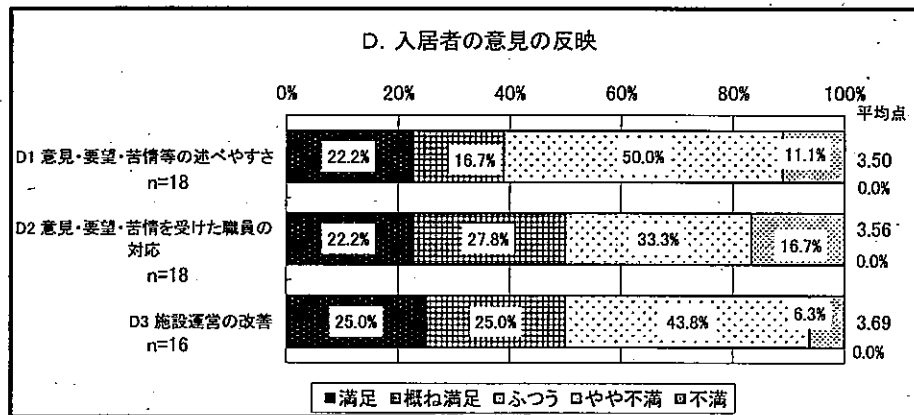


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 昨年度に比べてB5も含めてすべての項目では「満足」「概ね満足」の回答割合が過半数を超えている。建物・設備の管理や清掃については例年どおりに執行しており、入居者に直接支障をおよぼす大きなトラブルはなかったが、11月中旬から年度末の2月にかけて給湯管更新・ユニットバスの交換などの大規模修繕工事が入り、入居者の生活に不便をかけてしまった。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



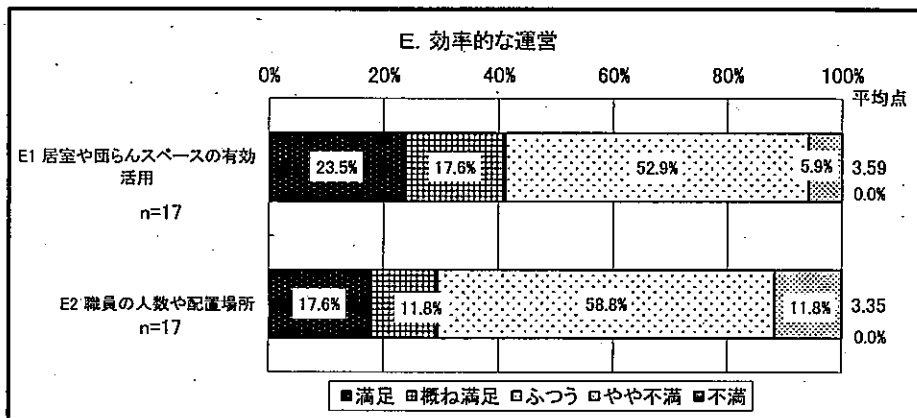
【C情報の提供】に関するコメント
 29年度同様に「満足・概ね満足・ふつう」の評価割合が多くなっている。地域の団体や善意銀行等からのイベント、感染症の注意喚起等の情報提供や制度改正等の内容伝達・解釈等は例年どおり行っているが、自分が必要とする情報自体がわからず、個別に口頭説明しなければ理解できない状況が見られている。また複数の情報を自分の必要な情報として選別することが困難となっている方もおり、施設の行事や事業等の情報は事前の情報提供(掲示板掲載)のほかに当日に個別に伝えていくことも行っている。



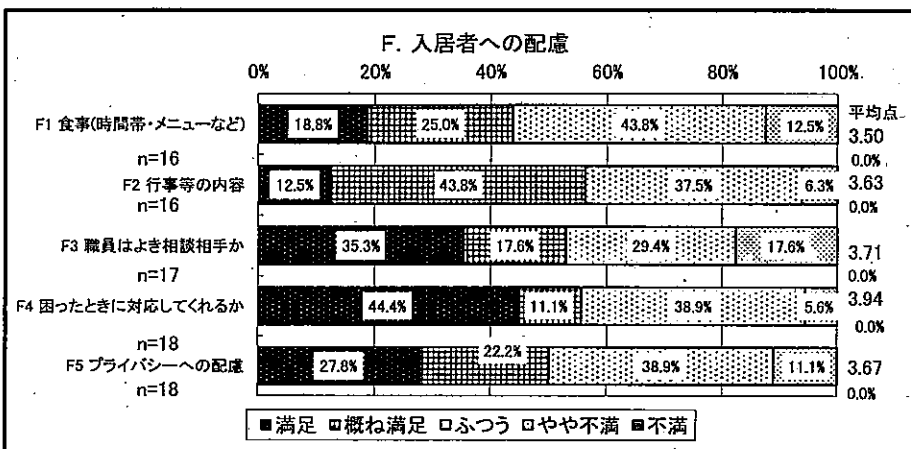
【D入居者の意見の反映】に関するコメント
 今年度は昨年度に比べD1の「満足・概ね満足」が40%弱と低く、今後、「意見・要望・苦情等の述べやすさ」について、意見や要望が言いやすい環境整備等に力を注いでいき

たいと考える。D2・D3の職員への対応等についても引き続き迅速に対応していく。またD2についてはできる限り傾聴対応を図るが、入居者の意見・要望等が多岐・複雑化し入居者が納得いく解決策が見いだせない状況が見られた。各入居者の精神的疾病(認知症・抑うつ、軽度知的障害等)により、入居者間での思い違い、思い込み(誤解)、コミュニケーション不全が生じている。これらのことが職員への不満につながっていたり、自分にとって都合なことは職員発言にすり替えて責任転嫁をする傾向もあり、入居者対応に苦慮することが多かった。特に入居者個人の意見を強く主張されるも施設全体のことを考えるとそのまま反映することが難しかった。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

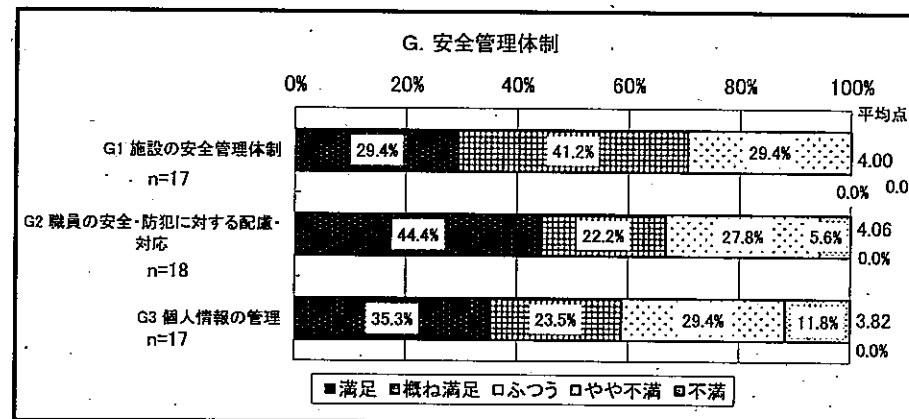


【E効率的な運営】に関するコメント
今年度はE1・E2ともに「満足・概ね満足」で40%前後となっており、11月からの大規模修繕工事の居室変更等、入居者の生活に不便をかけてしまった影響が考えられる。E2については、一つの課題として夜間、日・祝祭日の職員配置が少ない時間帯に緊急対応が発生した場合、入居者の不安解消を踏まえていかに迅速に対応できるかなどの検討が必要と思われる。引き続き、報告・連絡・相談を迅速に行っていくことを心が

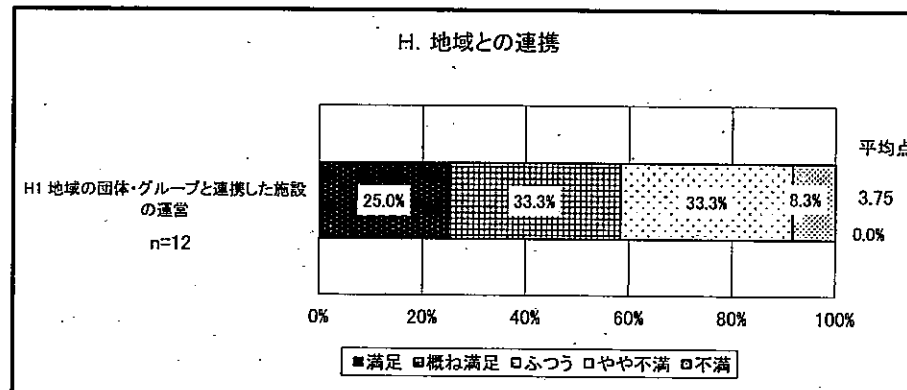


【F入居者への配慮】に関するコメント
29年度同様、食に関する項目であるF1「食事」では入居者からの食事メニューに対する要望・期待感が強い傾向にある。食事内容のアンケートを細目につけていくことや食事メニューの変化を付けるなど何らかの創意工夫が必要となっている。F2「行事等」では「概ね満足」の占める割合が増えている。F3「相談相手」F4「困ったときの対応」の職員への対応については、「満足・概ね満足」が増えて「やや不満」は減っている。入居者対応については、迅速かつ細目に対応する姿勢で対応した結果が満足度アップに繋がったのではないかと考える。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

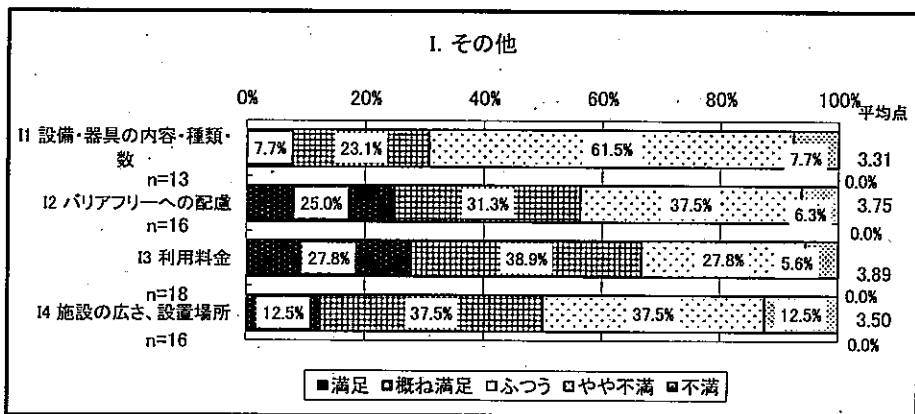


【G安全管理体制】に関するコメント
29年度同様に「満足・概ね満足」の回答割合が増えている。安全管理体制に関してG2の項目では28年7月の知的障害者施設の殺傷事件を踏まえて、職員の防犯意識が高まり、29年4月より1階受付窓口にて来館者への声掛け・来館者プレート着用依頼などの対策を行い、不審者侵入防止策に努めた。また今年度は施設外に防犯カメラ3台設置し、より防犯機器の強化を図り、入居者の安心・安全な生活が送れるよう体制を整え



【旧地域との連携】に関するコメント
 29年度同様に「満足・概ね満足」が増えてきており、近隣保育室の乳幼児やけん玉クラブの児童との交流、近隣小学校児童の各種行事(茶話会)への参加を通して、入居者側も地域との連携または交流について実感がわいてきている様子伺える。この他に今年度から地域の小中学生を対象とした「有償補習教室」の場所の無償提供を行い、地域貢献に努めた。ケアハウス内でのアンケートでは、地域交流を望む回答はなかったが、子どもと実際に交流すると喜ばれる方は多い。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



【旧その他】に関するコメント
 I1については「満足・概ね満足」の回答が29年度に比べ減少した。要因として入居者の下肢筋力・歩行機能の低下等により施設内やベランダに手すり取り付けを希望する記載もあることと入居者各人の心身状況、経済状況等により選択(回答)視点が変わるため、入居構成員や入居者の状態像により変化してくるのではないかと考える。また今年度は11月からの大規模修繕工事の影響(居室変更等)も考えられる。

4 桜堤ケアハウスへの意見・要望

項目	内容
施設設備・その他	全体的に手すりを増やしてほしいです。
運営面・その他	酒飲むのはいいけど、大声でわめいたりしないでください。とくに日曜日。
運営面・その他	ベランダに手すりがほしいです。 弁当が40日間が、牛乳、ヨーグルト、果物がないので、売りに来ていただけないでしょうか。 食堂のイスが高いので背の低い者にとってつま先立ちでキビシイです。
評価の言葉	職員様方の心遣い行き届いて感謝しています。本人自体心身ともに自由が利かずご迷惑をお掛けしてる事申し訳なく思っております。手足の自由がきかず、思いのまま筆もききません。ご判断の程よろしくお願い申し上げます。ありがとうございます。
その他	12月に入院された〇〇さんの所にお見舞いに行く事は出来ないでしょうか？〇〇〇から一緒だったので。
その他	市の健康診査は、ケアハウスに入居しているとなぜ検査項目が少なくなるのでしょうか。眼科の検査も無くなりましたが、それで医療費の削減になるのでしょうか。体調が悪い日が続くと食堂に行くのが負担になります。心配して見に来てくださるのは本当に有難い事ですが、次の食事は来てくださいと言われると、今度は気疲れも加わり回復が遅れるような気がします。そういう時はパジャマまま、ゆっくり寝ていたらどんなに良いかと。 退院後や体調が悪い日は気遣いしないで、何日かのんびりさせて頂ければと思いますが、勝手な思いでしょうか。 室温設定-5階以上にして頂けると助かります。

桜堤ケアハウスデイサービスセンター

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター		
所在地	武蔵野市桜堤1-9-9		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 安藤真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	①通所介護事業所 武蔵野市ケアハウスデイサービスセンターの管理運営		
指定管理委託料	予算	2,435,000円	決算 2,435,000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 ②重点ポイント ③アピールポイント	①チェック項目 98.6/100 ここ数年の利用者減少傾向は止まり、各曜日の定員はほぼ埋まり稼働率が10%アップしている。満足度の高い状態は続いている。	A	利用者個々の生活環境に応じた機能訓練プログラムを立てて自立生活ができるようカリリ訓練等を実施している。精神的に不安定な認知症高齢者の方へのケアもフロア等の環境改善を行い、認知症ケア研修にも参加し個々に応じた認知症ケアを実践している。また利用者の心身の活性化を図る目的で新たな趣味活動を検討・導入し各利用者が生きがいをもって新たな趣味活動と一緒に取り組んだ。
	②重点ポイント ◆認知症高齢者に対して、快適に過ごして頂けるような新たなデイ趣味活動の開発や環境整備に取り組む。 ◆デイサービスを利用することで、日常生活と社会活動への意欲を高めるために、IADLの視点での状況把握と、日常生活における生活機能の維持・向上に関する目標等を立てて、機能訓練サービスの提供に取り組む。 ◆デイサービス利用者に口腔内の健康管理を意識してもらう為利用者の全員の歯科検診を行い、口腔内の清潔保持に努める。		この他に口腔ケアの健康管理を図る目的で、全利用者の口腔検診を実施して口腔内の清潔
	③アピールポイント 生活行為能力向上に向けた個別機能訓練を実施し、自宅でのADL維持や環境改善・個別対応による適切な認知症ケアのスキルを高め、さらに地域住民を意識した事業(オープンコンサート、家族介護者支援事業、住民主体の「よりあい食堂かよう」(介護予防事業等)にも積極的に取り組んでいる。また趣味活動ではボランティアによる「ハンドドレナージュ」や音楽療法士によるプログラム「シナプソロジー」などの新たな趣味活動プログラムを実施し、利用者からも好評を得ている。また昨年度新調したリーフレットを居宅介護支援事業所はじめ関係機関へ配布・説明し新規利用者の獲得に努		

	めている。 この他に通所者等による利用事故は平成25年度から6年間、無事故。また送迎事故も平成22年度から8年間無事故となっている。	感を保ち、肺炎予防などに取り組んだ。
(B) 利用者モニタリング	総合満足度、平均点ともに高い評価が続き、また、職員の利用者対応でも適切であるとの評価になっている。 94.7%	
(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 ②重点ポイント ③アピールポイント	①チェック項目 98.6/100 *前年度より延べ利用者が428人増えている。 *デフロアやテラスの環境を整え、不穏になりがちな認知症の利用者が落ち着いて生活できるようになった。 *狭いデフロアなのに、事件事故が続けて起きていない。	B	利用者モニタリングは、94.7%と非常に高い満足度を得ている。昨年度も90.4%で満足度が非常に高かったが、デフロアやテラスの環境整備を更に行い、新しいプログラムを導入するなど、積極的な運営を高く評価したい。 快適な生活を送れるよう、また、在宅生活の限界点を上げ、住み慣れたまちで少しでも長く生活できるよう、個別機能訓練を行い、地域の情報を把握し、生活支援サービスを開発するなど、通所事業所として支援を行っている。
	②重点ポイント *認知症高齢者が、快適に過ごせるよう新たなデイ活動の開発や、デフロアやテラスの環境整備を更に取り組んでいく。 *利用者が快適な生活を送り、在宅生活の限界点を引き上げるため、利用者の自宅を訪問し、個々に必要なスキルを調べ、個別機能訓練を行っている。 *コミュニティ食堂を通して地域の情報や生活課題を把握し、通所事業所として取り組む生活支援サービスを開発し、地域での暮らしを支えている。		
	③アピールポイント *事件・事故は、デイサービスは6年間、送迎は8年間起きていない。 *デフロアやテラスを明るく落ち着いた環境に整備し、認知症高齢者が落ちついて生活できるようになった。デフロアは、見渡せるようになったため、認知症利用者の徘徊行動の把握に努めることが容易になった。		
(B) 利用者モニタリング	*94.7%と非常に高い満足度を得ている。 94.7%		
(C) 財務モニタリング			

(A) - ①チェック項目

【桜堤ケアハウス・デイ】

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	<p>*理学療法士による生活行為力の向上に向けた個別機能訓練では、自宅を訪問してのアセスメントを行い、より現実的な訓練に結びつけている。</p> <p>*桜堤団地・コミュニティ食堂では、市の「いきいきサロン事業」実施のための介護予防関連の専門職員派遣(紹介)やプログラム内容調整等に取り組んでいる。また2ヶ月に1回、デイ職員自らコミュニティ食堂に参加し、地域の実態把握等に努めている。</p> <p>*利用者のサービスマナー向上を目的に昨年度に外部研修(接客)へ参加した研修資料を活用し他職員へ伝承し適切な利用者対応に努めた。</p>	<p>*自宅での生活の限界点を上げ、快適な生活を送れるよう、デイだけではなく、在宅の生活を見据えて個別訓練を行っている。</p> <p>*いきいきサロン事業の支援に、ケアハウス全体で取り組んでいる。地域の実態把握のため、デイの職員が参加し、活用できる社会資源を見極めている。</p> <p>*外部研修に参加し、他職員へ伝承を行うなど、利用者への適切な対応に生かしている。職員の質の向上に努めた。</p>
B 安全への取り組み	15/15	/15	<p>*市へ報告した重大な事故は無し。事故やヒヤリハットの検証等は、毎月の職員会議で行っている。また送迎時の事故は昨年に引き続き、無事故であった。</p> <p>*デイ利用中に緊急事態が発生した場合を想定し、対応職員の窓ロー本化、他職種や関係機関との役割分担を予め決めて緊急時の対応に努めた。</p>	<p>*重大な事件事故がないことは高く評価したい。デイサービス中では6年、デイの送迎では8年続けて事件事故がないことを特筆する。</p> <p>*今まで起こったことがないが、緊急事態が発生したことを想定し対応するなど、さらなる努力を続けている。</p> <p>*空間の整備を行い、狭いデイフロアで看護職の側にベッドを一台置くことにより、虚弱な利用者の状況を把握でき、事故を未然に防いでいる。</p>
C 適正な運営	28.6/30	/30	<p>*新規利用者と同数増える利用者が多くなり、延べ利用者数が増えた。定員もほぼ埋まり稼働率が約10%上がった。人気のある入浴サービス定員枠や曜日を増やし利用者数も増えたことも稼働率アップに繋がっている。</p> <p>*昨年度に新調したリーフレットを利用者獲得のために居宅介護支援事業所等へ配布し、デイサービスの空き情報や特徴(強味)を説明し利用紹介に努めた。</p>	<p>*前年度より、延べ利用者が428人増加し、入浴サービスの定員枠や曜日を増やすなど、努力を続けた結果である。</p> <p>*昨年度に新しくしたリーフレットを、居宅介護支援事業所等に配布しながら、デイサービスの特徴や空き情報を伝え、積極的な利用者獲得を行った。</p>
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	/10	<p>*建物構造上、使い勝手が悪く、利用者の見守りもしづらい環境であるが、大きな事故なく職員間の声掛けや協働支援で見守り体制を維持している。</p> <p>*昨年度デイフロアの整備(認知症カフェスタイルの空間に模様替え)等を行ない、今年度はフロア内の整理整備を</p>	<p>*施設が狭く構造上も使いづらい。職員が成熟したチームとして活動できているため、利用者の安全確保が行えている。その時々の不具合に関する修繕だけではなく、今後も見据えて施設・設備の状況を市に報告・相談を行っている。</p> <p>*昨年度のデイフロアの整備に加え、フ</p>

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
			<p>行った結果、認知症の方がよりリラックスして過ごして頂けるようになった。またテラスの再利用により花を植え、利用者の方が水やりや草取りを行い外気浴や日光浴が出来、認知症の方の気分転換の場としても利用している。</p>	<p>フロア内の整理整備を行った。テラスのプランタンに花を増やし、カフェテラスのように整備を行った。利用者が草取りを行い、外気浴や日光浴を行うようになった。明るく落ち着いた空間や一人になれる空間により、認知症の方も落ち着くようになった。</p> <p>*認知症でも認知症でなくても、明るく落ち着いた空間は、人間をリラックスさせ、認知症の環境整備の必要性を再認識できた。</p>

(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)	引き続き認知症高齢者に対して、快適に過ごして頂けるよう新たなデイ趣味活動の開発や環境整備に取り組む。	<p>今年度から音楽療法士によるプログラム「シナプソロジー」で頭と身体を楽しくながら動かし認知機能や運動機能の向上を目的に新たな音楽活動を実施している。</p> <p>また昨年度同様、フロア内の整理整備やテラスに花を植え、認知症の方が気分転換を図り水やりなどの役割を持ち、生き生きと活動できる場所づくりも好評を得ている。</p>	<p>*音楽プログラム「シナプソロジー」で認知機能・運動機能の向上を目指している。音楽にのり、楽しいプログラムのため、利用者からも好評である。</p> <p>*デイフロアやテラスを整備し、認知症の利用者がたくさん花の世話をするなど役割を持たせた。明るく落ち着いた環境で、認知症の利用者も、落ち着いた時間を過ごせるようになった。</p>

(2)	<p>デイサービスを利用することで、日常生活と社会活動への意欲を高めるために、IADLの視点での状況把握と、日常生活における生活機能の維持・向上に関する目標等を立てて、機能訓練サービスの提供に取り組む。</p>	<p>自宅での生活行為力を高めるために理学療法士による個別機能訓練を充実(居室を訪問しての環境等アセスメントの実施)している。一時的な下肢筋力低下や歩行不安定などにも、理学療法士による短期集中的な訓練で、歩行・移動等の安全性を高める取り組みも行っている。できる限り自宅生活内で一人で自立した生活動作ができるよう支援した。その結果、1名が一人で自宅入浴できるまで機能回復した。</p>	<p>*デイの中だけではなく、自宅での生活を快適に送られるよう、理学療法士による個別機能訓練を充実(居室を訪問しての環境等アセスメントの実施)している。 *理学療法士による短期集中訓練で、歩行・移動等の安全性を高めている。 *いずれも、在宅の限界点を上げて、住み慣れた街に済み続けられるよう支援している。</p>
(3)	<p>デイサービス利用者に口腔内の健康管理を意識してもらう為に利用者全員の歯科検診を行い、口腔内の清潔保持に努める。</p>	<p>お口の健康相談が出来るようにボランティアの歯科医師・歯科衛生士に検診・歯磨き指導をしてもらい口腔内の清潔感を保ち、食生活の充実と誤嚥等による肺炎防止の意識付けも行った。</p>	<p>*自分の口から食べられることは、自立した在宅生活の条件である。口腔内を清潔に保ち、誤嚥等を防ぎ、食生活を楽しめるよう支援している。</p>

(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

<p>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</p>		
<p>総合満足度</p> <p>「満足」と「お概ね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計</p>	<p>94.7%</p>	<p>■結果の概要</p> <p>*94.7%と非常に高い満足度を得ている。 *昨年度の高い評価に安住することなく、デイフロアやテラスの環境整備を更に行い、新しいプログラムを導入するなど、積極的な運営を高く評価したい。</p>

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)

<p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> *在宅において精神的に不安感の強い認知症の利用者に対して、集団参加に慣れるよう精神的安定が図れるよう個別対応支援等に取り組み、職員間で支援のノウハウ、スキル等を共有し、組織としての対応力を高めている。 また昨年度から認知症カフェスタイルの空間に模様替えを行い、認知症高齢者の方々の方がリラックスして過ごして頂けるようになった。今年度はフロア内の整理整頓を行いフロア内が一望できる空間にして、不穏傾向にある認知症高齢者の方々の見守り支援がスムーズに行えるようになった。同時に不穏傾向にあった認知症高齢者が落ち着きを取り戻した事例が増えている。 *月に1回ボランティアによる「ハンドレナージュ」を行ない認知症利用者の方がリラックスできる時間を設けている。表情の硬かった認知症利用者の方もハンドレナージュを受けることによって気持ちよさそうに目をつむり「これはいいね!」と喜ばれている。 *音楽療法士によるプログラム「シナプソロジー」で頭と身体を楽しみながら動かし認知機能や運動機能の向上に努めている。この音楽クラブは利用者にとっても人気がある。 *理学療法士による生活行為力の向上や一時的なADL能力低下者への対応など、専門職による機能訓練を通して自宅での生活行為が維持・向上できるようリハビリプログラムを計画し支援している。 *地域住民向けオープンコンサートを12月に開催し、デイ利用者、近隣住民(高齢者)の方々にクリスマス曲を「ピアノと歌」で楽しんでもらい季節感を味わっていただいた。 *桜堤団地自治会主催の「よりあい食堂かよう」では、市の「いきいきサロン事業」を実施するために必要とする音楽講師・理学療法士を派遣(紹介)し、食堂の場が介護予防教室としても機能している。当デイサービスを利用している方で食堂の登録者でもある人が複数入って、地域との関係性が利用者を通じて高まっている。 *地域との関りを意識して保育園児との定期的交流、小中学生の夏・冬休み体験ボランティア参加の受け入れや近隣大学からの学生体験ボランティア活動の受け入れも年間を通して実施し地域に開かれたデイサービスを展開している。 *年に1回の「介護と福祉の地域広場」では、「もっとケアハウスを知ってもらおう」をテーマに多世代交流も含めて、子どもから高齢者まで幅広い交流の場の提供と福祉に関わる情報の発信・提供を行っている。 *利用者の地域での暮らしを支えることを目的に利用者の居宅内での身づくろいや服薬確認、こみ出し、準備・支度、帰宅時の環境整備等に取り組んでいる。 *この他に通所者等による利用事故は平成25年度から6年間、無事故。また送迎事故も平成22年度から8年間無事故となっている。 	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p>	<p>【指摘事項への対応】</p>

<p>* 環境の変化に伴い求められる福祉サービスが変化中、新たな福祉計画に基づき、利用者のニーズ把握に努めることで求められる役割を検討し、サービスの継続及び向上に引き続き努めていただきたい。</p> <p>* 新規利用者獲得の広報活動を引き続き行うとともに、これまで以上に新しいプログラムを開発するなどして、新規・継続利用者の利用回数増加に引き続き取り組んでいただきたい。</p>	<p>* 認知症高齢者が増える中、利用者の言葉に耳を傾けお一人お一人の気持ちを理解し、身体面・精神面の変化に気づき支援内容を検討し個別対応に努めた。(家族・ケアマネに連絡を取り、サービス内容の見直しを提案し、在宅生活で安心安全に生活できるよう支援調整した)</p> <p>* ケアマネの集まる会議などでデイサービスのPRを行い、サービス内容、空き状況などの説明を行い、認知症高齢者の受け入れ(利用)を積極的に紹介した。</p> <p>* 利用者の「〇〇してみたい」という言葉にヒントをもらい新しい趣味活動にチャレンジした。季節の移り変わりを楽しんでもらえるようなプログラムを実施した(夏祭り・梅ジュース作り・しそジュース作り・桜もち作り・お好み焼き作り・深大寺散策・季節ごとのドライブなど)同時に利用者自身が充実感をもってもらえるよう個別に声掛けと気を配りながら上記のプログラムを実施した結果、利用者からは「今日も来て良かった。デイサービスに来ると元気になる。」などのコメントもいただいた。その際、昔を思い出されたり、若かったころの気持ちを思い出し、いきいきした表情でお話されていた。</p>
<p><改善が必要だと思われる点></p> <p>* 不安・焦燥などの二次的症狀を有する認知症利用者への個々にあった個別ケアの方法、ケアの質をさらに高め、職員全員で組織的に取り組んでいきたい。「充実した認知症ケア=桜堤ケアハウスデイ」と思われるような認知症ケア体制をこれまで以上に整えていきたい。</p> <p>* 単身高齢世帯、若々世帯で暮らしている利用者が多く日常生活上の困りごとの中で「あったら助かるちょっとした手助け」等のニーズ把握に努め、引き続き個別の生活支援としてのサービスを確立していく。</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>* 不安感の強い認知症利用者には、集団参加に慣れるよう及び精神的安定が図れるよう、個別対応支援等に取り組んだ。職員間では、個別の利用者の支援方法やスキル等を共有し、組織としての対応力を高めた。</p> <p>* 昨年度から、デイフロアの整備を行い、今年度は模様替えもを行い、認知症高齢者等の方がリラックスして過ごせるようになった。更に、フロア内の整理整頓を行いフロア内が一望できる空間にして、不穏傾向にある認知症高齢者の方の見守り支援がスムーズに行えるようになった。明るく落ち着いた環境により、不穏傾向にあった認知症高齢者が落ち着きを取り戻すなど、着実な効果が上がっている。</p>

<p>* ボランティアによる「ハンドドレナージュ」を、月に1回ほどボランティアによって行なっている。落ち着いた環境を提供するだけではなく、認知症利用者の方がリラックスできる時間を設けている。表情の硬かった認知症利用者の方もハンドドレナージュを受けることによって、気持ちよさそうに目をつむり「これはいいね!」と喜ばれている。</p> <p>* 音楽療法士によるプログラム「シナプソロジー」では、頭と身体を動かし、楽しみながら認知機能や運動機能の向上に努めている。新しい音楽クラブは利用者にとっても人気がある。</p> <p>* 理学療法士による生活行為力の向上や一時的なADL能力低下者への対応など、専門職による個別機能訓練を通し、自宅での生活行為が維持・向上できるようリハビリプログラムを計画し支援している。在宅生活の限界値を上げ、快適な自立した生活を継続できるよう、支援している。</p> <p>* 地域住民向けオープンコンサートは、12月に開催。デイ利用者、近隣住民(高齢者)の方々にクリスマス曲を「ピアノと歌」で楽しんでもらい季節感を味わっていただいた。</p> <p>* 桜堤団地自治会主催の「よりあい食堂かよう」では、市の「いきいきサロン事業」を実施するために必要とする音楽講師・理学療法士を派遣(紹介)し、食堂の場が介護予防教室としても機能している。ケアハウスのデイサービスを利用している方で、よりあい食堂に登録している方が複数人おり、利用者を通じて地域との関係性が高まっている。ケアハウス全体で、よりあい食堂を支えている。</p> <p>* 保育園児との定期的交流、小中学生の夏・冬休み体験ボランティア参加の受け入れ、近隣大学からの学生体験ボランティア活動の受け入れ等、年間を通し実施を行い、地域に開かれたデイサービスを展開している。</p> <p>* 年に1回行っている「介護と福祉の地域広場」では、『ケアハウスをもっと知ってもらおう』をテーマに、子どもから高齢者までの多世代交流も含めて、幅広い交流の場の提供と福祉に関わる情報の発信・提供を行っている。</p> <p>* 利用者の居宅内での身づくろいや服薬確認、ごみ出し、準備・支度、帰宅時の環境整備等に取り組むことにより、利用者の地域での暮らしを支えている。</p> <p>* デイサービスにおける利用事故は平成25年度から6年間、無事故。また、送迎事故も平成22年度から8年間無事故となっている。</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>* 環境の変化に伴い求められる福祉サービスが変化中、新たな福祉計画に基づき、利用者のニーズ把握に努めることで求められる役割を検討し、サービスの継続及び向上に引き続き努めていただきたい。</p> <p>* 新規利用者獲得の広報活動を引き続き行うとともに、これまで以上に新しいプログラムを開発するなどして、新規・継続利用者の利用回数増加に引き続き取り組んでいただきたい。</p> <p>*</p> <p>*</p> </td> <td> <p>* 認知症の利用者の一人一人に寄り添うことにより気持ちを理解し、身体面・精神面の変化に気づき支援内容を検討し個別対応に努めた。(家族・ケアマネに連絡を取り、サービス内容の見直しを提案し、在宅生活で安心安全に生活できるよう支援調整した)</p> <p>* ケアマネの集まる会議などで、ケアハウスのデイサービスのPRを行い、サービス内容や空き状況などの説明を行い、認知症高齢者の受け入れ(利用)を積極的に紹介した。</p> <p>* 利用者の「〇〇してみたい」という言葉にヒントをもらい新しい趣味活動にチャレンジした。季節の移り変わりを楽しんでもらえるようなプ</p> </td> </tr> </tbody> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	<p>* 環境の変化に伴い求められる福祉サービスが変化中、新たな福祉計画に基づき、利用者のニーズ把握に努めることで求められる役割を検討し、サービスの継続及び向上に引き続き努めていただきたい。</p> <p>* 新規利用者獲得の広報活動を引き続き行うとともに、これまで以上に新しいプログラムを開発するなどして、新規・継続利用者の利用回数増加に引き続き取り組んでいただきたい。</p> <p>*</p> <p>*</p>	<p>* 認知症の利用者の一人一人に寄り添うことにより気持ちを理解し、身体面・精神面の変化に気づき支援内容を検討し個別対応に努めた。(家族・ケアマネに連絡を取り、サービス内容の見直しを提案し、在宅生活で安心安全に生活できるよう支援調整した)</p> <p>* ケアマネの集まる会議などで、ケアハウスのデイサービスのPRを行い、サービス内容や空き状況などの説明を行い、認知症高齢者の受け入れ(利用)を積極的に紹介した。</p> <p>* 利用者の「〇〇してみたい」という言葉にヒントをもらい新しい趣味活動にチャレンジした。季節の移り変わりを楽しんでもらえるようなプ</p>
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
<p>* 環境の変化に伴い求められる福祉サービスが変化中、新たな福祉計画に基づき、利用者のニーズ把握に努めることで求められる役割を検討し、サービスの継続及び向上に引き続き努めていただきたい。</p> <p>* 新規利用者獲得の広報活動を引き続き行うとともに、これまで以上に新しいプログラムを開発するなどして、新規・継続利用者の利用回数増加に引き続き取り組んでいただきたい。</p> <p>*</p> <p>*</p>	<p>* 認知症の利用者の一人一人に寄り添うことにより気持ちを理解し、身体面・精神面の変化に気づき支援内容を検討し個別対応に努めた。(家族・ケアマネに連絡を取り、サービス内容の見直しを提案し、在宅生活で安心安全に生活できるよう支援調整した)</p> <p>* ケアマネの集まる会議などで、ケアハウスのデイサービスのPRを行い、サービス内容や空き状況などの説明を行い、認知症高齢者の受け入れ(利用)を積極的に紹介した。</p> <p>* 利用者の「〇〇してみたい」という言葉にヒントをもらい新しい趣味活動にチャレンジした。季節の移り変わりを楽しんでもらえるようなプ</p>				

桜堤ケアハウスデイサービス

(様式3)チェック項目シート

【桜堤ケアハウス・デイ】

	<p>プログラムを実施した。(夏祭り・梅ジュース作り・しそジュース作り・桜もち作り・お好み焼き作り・深大寺散策・季節ごとのドライブなど)同時に、利用者自身が充実感をもってもらえるよう、個別に声掛けと気を配りながら上記のプログラムを実施した結果、利用者からは「今日も来て良かった。デイサービスに来ると元気になる。」などのコメントもいただいた。その際、昔を思い出されたり、若かったころの気持ちを思い出し、いきいきした表情でお話されていた。</p> <p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *認知症利用者の個々に合う個別ケアの方法やケアの質をさらに高め、職員全員で組織的に取り組んでほしい。ケアハウスの持つケースワーク力、チームワーク力を更に高めてほしい。</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

--

視点	チェック項目	可否 (O/x)	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 × 21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	<p>◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎曜日ごとにサービスの特徴を出し、また、専門の指導者(理学療法士、音楽療法士等)を入れながら、プログラムが魅力あるものになっている。特に理学療法士による個別機能訓練については、自宅の環境等のアセスメントを行った上での取り組みとなっている。 ◎認知症の方の徘徊、不穏行動、排泄行為不良等が増え、個々の利用者への個別対応の時間が増えてきているが、職員同士が声掛けしながら見守り支援に取り組んでいる。 ◎桜堤団地自治会と共同して開催しているコミュニティ食堂「よりあい食堂がよう」に、デイ職員が2ヶ月に1回参加すると共に理学療法士と音楽療法士の専門職をそれぞれ月2回派遣し、食堂利用者向けに介護予防のプログラムを提供している。</p>			
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × 9の数/9問
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
29 事件・事故が発生していない。		○		
30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○		
評価の理由	<p>◎市の事故報告基準による重大な事故については、今年度も起きていない。当センターの事故報告基準によるヒヤリハットはあるが、会議等での検証、予防策に取り組んでいる。 ◎デイ利用中に緊急事態が発生した場合を想定し、対応職員の窓口一本化、他職種や関係機関との役割分担を予め決めて緊急時の対応策について検討した。</p>			

桜堤ケアハウスデイサービス

桜堤ケアハウスデイサービス

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	◎今年度は新規利用者と継続利用者の回数増があり減少傾向は止まり曜日の定員がほぼ埋まり稼働率がアップした。その結果介護報酬の増収に繋がった。 ◎昨年度新調したデイスターのリーフレットを利用者獲得のために居宅介護支援事業所のケアマネージャーや在宅介護・地域包括支援センターへ配布の上、デイスターの空き情報や特徴（強味）を説明し新規利用者の獲得に努めている。また入浴日を週4日から週5日に増やし、対象人数を増やしたことも利用者獲得に繋がった。			
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × 10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。	○	
	適正な備品管理	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	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	◎認知症の方の失禁や、トイレでの排泄行為不良等により、トイレ内周辺を汚染することが多くなっているが、すみやかに洗浄・消毒している。 ◎建物構造上、活動室とトイレが隣れ、静養室がトイレ前の廊下であり、1階正面玄関への昇降・出入りが自由（軽費老人ホーム併設のため、動線を一時的にも封鎖することができない）ため、職員による利用者把握や見守りの手が多く求められる。白丸、配属された介護職員間でお互いに声掛け・協働しながら利用者の安全確保に努めている。 ◎昨年度同様、2階テラスでの緑化や野菜作り等に、利用者とともに積極的に取り組み、プログラム活動にもなっている。 ◎昨年度は認知症カフェスタイルの空間に模様替えを行ったが、今年度も引き続き認知症高齢者の方々からリラックスしてゆったり過ごして頂けるようデイスターの整理整備を行なっている。			

(様式3)チェック項目シ-

【高齢者支援課】【桜堤ケアハウス・デイ】

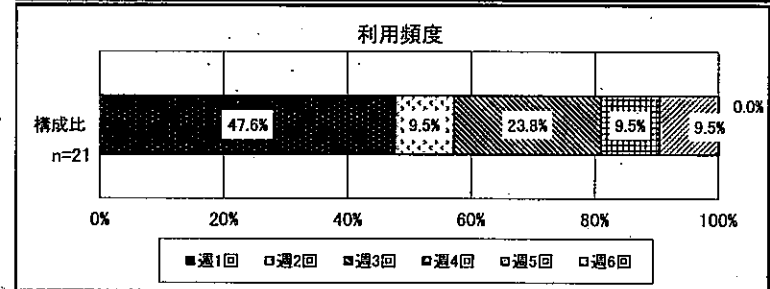
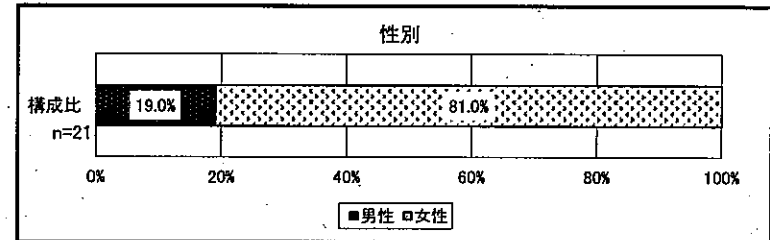
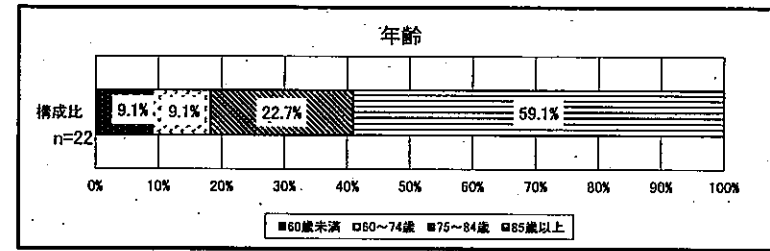
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 21の数/21問	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に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的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	◎市の関連する条例、協定等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎曜日ごとにデイスターの指徴を出し、専門の指導者(理学療法士、音楽療法士等)を入れて、魅力的なプログラムを作っている。 ◎理学療法士による個別機能訓練は、自宅の環境等のアセスメントを行い、個々の在宅生活に必要なものを提供している。住み慣れた街で、在宅の限界点を引上げ、生活できるよう努力している。 ◎認知症の方の徘徊、不穏行動、排泄行為不良等が増え、利用者への個別対応の時間が増えてきているが、職員同士が声掛けしながら見守り支援に取り組んでいる。 ◎桜堤団地自治会と共同して開催しているコミュニティ食堂「よりあい食堂かよう」では、デイの職員が2ヶ月に1回参加し、理学療法士と音楽療法士の専門職をそれぞれ月2回派遣し、食堂利用者向けに介護予防のプログラムを提供している。			
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。	○	15点 × 9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。	○	
	適正な警備	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。	○			
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	◎市の事故報告基準による重大な事故については、今年度も起きていない。当センターの事故報告基準によるヒヤリハットはあるが、会議等での検証、予防策に取り組んでいる。 ◎デイスターでは6年間、送迎では8年間続けて事件・事故が起きていないことは、特筆に値する。 ◎デイ利用中に緊急事態が発生した場合を想定し、対応職員の窓口一本化、他職種や関係機関との役割分担等を決め、緊急時の対応策について検討した。			

桜堤ケアハウスデイサービス

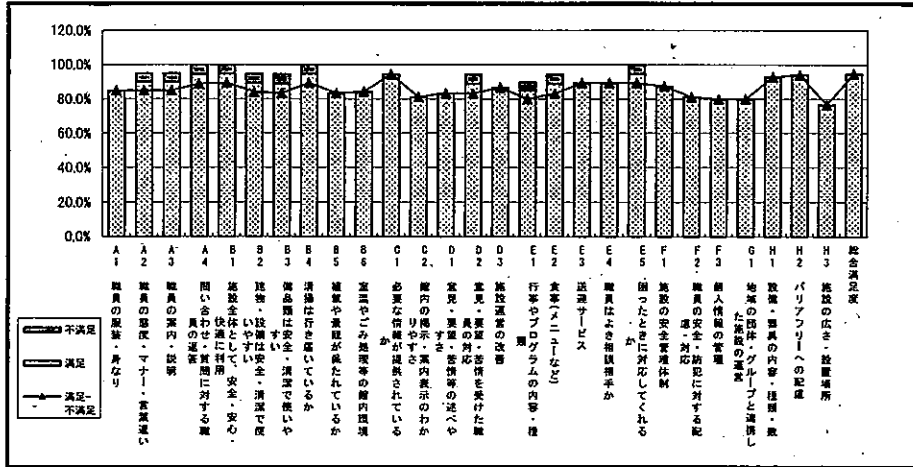
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○
46 計画通りの収入が得られている。		×	
47 利用増加に向けた取組を行っている。		○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	◎利用者、昨年度と比べ428人増加し、定員もほぼ埋まり、稼働率も10%上がった。介護報酬の増収に繋がった。 ◎利用者獲得のため、昨年度新調したデイサービスのリーフレットを、居宅介護支援事業所のケアマネージャーや在宅介護・地域包括支援センターへ配布した。リーフレットを使って、デイサービスの空き情報や特徴（強味）説明するなど、新規利用者の獲得に努めている。 ◎入浴日を、週4日から週5日に増やし、対象人数も増やしたことも利用者獲得に繋がった。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	◎認知症の方の失禁や、トイレでの排泄行為不良等により、トイレ内周辺を汚染することが多くなっているが、すみやかに洗浄・消毒している。 ◎建物構造上、活動室内にトイレ1ヶ所しかなく、一時的に休息するベッドも廊下に静養室を作って配置せざるを得なかった。経費老人ホームと併設されているため、廊下の空間や浴室を区切ることができない。利用者の行動把握や見守りに職員の手や時間が多く取られてしまう。デイの職員がチームワークよく、見守り支援を行っているため、大きな事件事故につながる心配がないで済んでいる。 ◎昨年度同様、2階テラスでの緑化や野菜作り等に、利用者とともに積極的に取り組み、プログラム活動にもなっている。 ◎昨年度は、認知症カフェスタイルの空間に模様替えを行った。今年度も引き続き、認知症高齢者等の利用者がリラッ		

【問1】

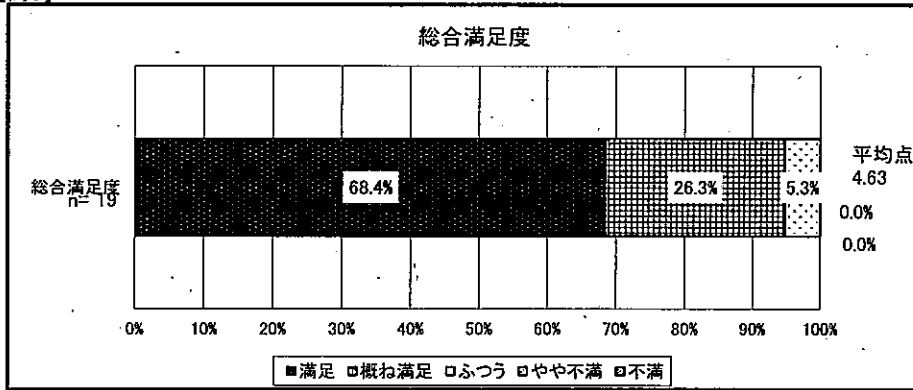
施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



（回答者の属性）に関するコメント
 年齢構成では、全体的には75歳以上の方が8割を占めている。男女の比率は29年度同様に女性が8割超、男性が2割弱と男性利用者数が少なくなっている。また利用頻度は週1回が5割弱で週2-3回が3割超となっている。昨年度と比較して、週3回利用する割合が少し減っている。なお、利用延人数は昨年度より200人弱の微増となっており、昨年同等の利用者人数を推移している。（延べ利用者数の比較では、平成30年1月末日現在＝3,512人、平成31年1月末日現在＝3,782人）



【問3】

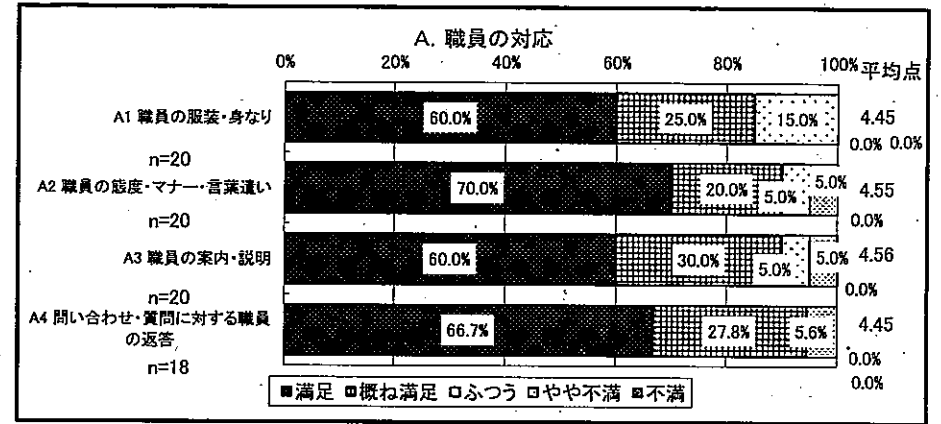


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

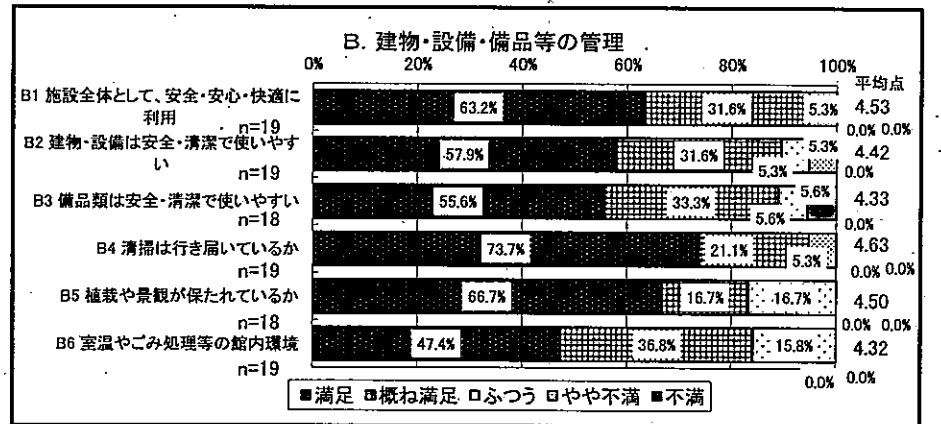
昨年同様に総合満足度(94.7%)、平均点(4.63点)ともに高い。満足度割合のグラフでは、今年度は、各項目ともに「満足と概ね満足」を合せて8割以上を示している。「必要な情報が提供されているか」の項目が昨年度は7割を切っていたが、今年度は細目に情報提供を行った結果、満足度8割以上となった。また29年度以降は環境整備や職員一人一人の仕事に対する意識改革も行い、積極的に接遇や認知症ケア等の外部研修へも参加し職員の態度・マナー、ご利用者対応等の項目は高い評価を維持している。

昨年度同様、職員間の情報共有化・共通理解が進み、チームワークも維持され大事故や苦情等もなくサービスを安定的に提供できていたと思われる。どの設問も回答母数が小さくなったことにより、%の数値が極端になっている傾向も見られる。



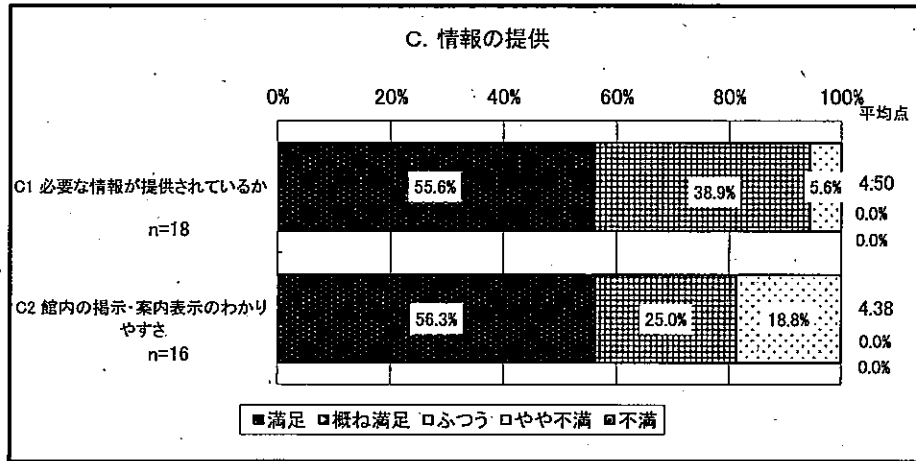
【A職員への対応】に関するコメント

職員の服装・身なりについては、統一したポロシャツ等の上着の他に、チパパン等のユニフォームも揃えて清潔感をもって介護職員のケアに対する意識統一を図り、サービス提供に当たっている。この他に積極的に認知症ケア等の研修に参加しサービスマナーや専門職としての心構えなどを学び、他の職員に伝承し組織としてケアの質の向上に努めた。その結果として、ご利用者の立場に立った対応などがこれまで以上に

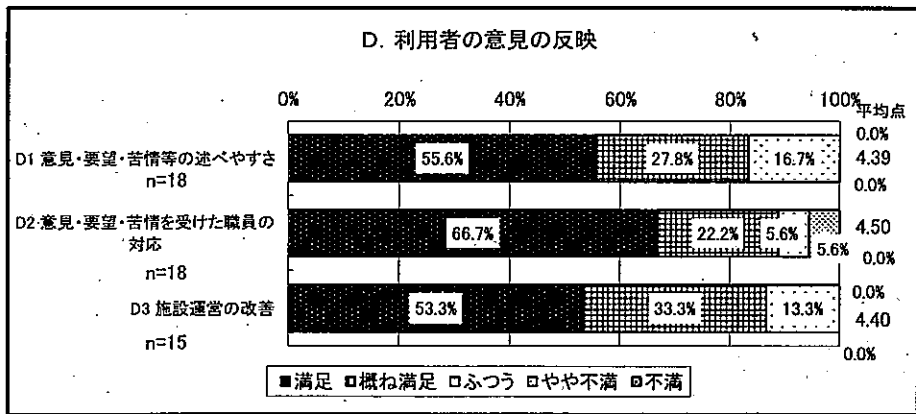


【B建物設備備品等の管理】に関するコメント

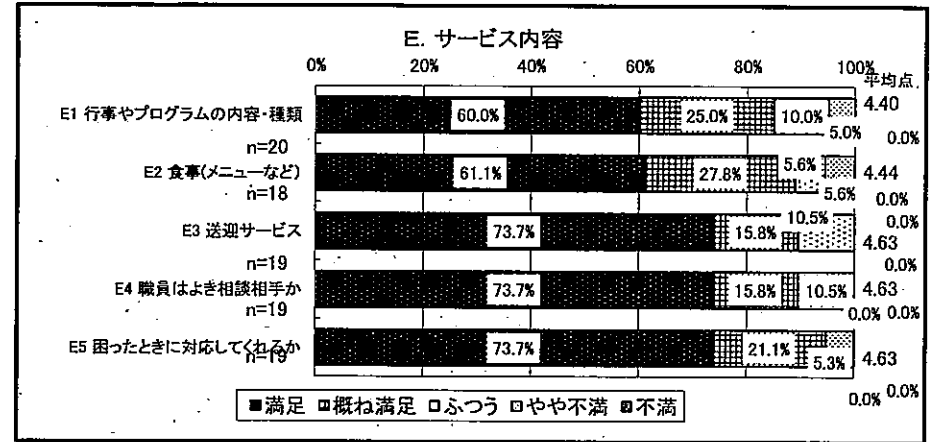
昨年度に引き続き、認知症の高齢者の方が求める環境は何かを考え、認知症の方が落ち着いて過ごせる環境を整備した。またフロア全体のご利用者が快適に過ごせ、一望できるように家具等の移動・配置換えを行い、ご利用者の動線確保と見守り支援の強化を図った。これにより昨年度同様、「満足度」が高く維持されているのではないかと考えられる。



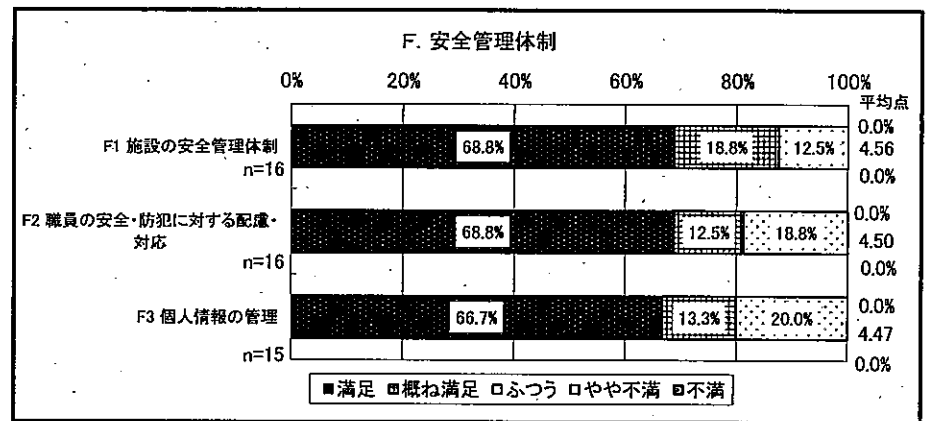
【C情報の提供】に関するコメント
 正規職員の実務時間確保が厳しくなり月刊の利用者・家族向け情報誌が休刊となっているが、昨年度以降はそれを補完するためにデイサービスのパンフレットの新調や行事案内の送付及び館内掲示、朝の集いの場におけるインフォメーションを細目に行い、必要に応じて個別に口頭説明するなどして積極的に「必要な情報提供」に努めた。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 「意見・要望・苦情等」の述べやすさと、受けた職員の対応についての「満足」「概ね満足」の評価はほぼ均等であり、認知症ケア研修(接遇含)による職員への周知・伝承を継続して行ったため昨年度同様に、職員の苦情・要望に対する対応(取組み姿勢)が維持向上した結果と思われる。



【Eサービス内容】に関するコメント
 昨年度と同様にサービス提供上も大きな問題はないと思われる。行事やプログラムの内容については、昨年度から、経費削減を念頭において外部講師を呼ばず職員・ボランティアで創意工夫し行事などを開催した。従来のプログラム内容とは違っていたが、ご利用者からは不満などの訴えはなく、楽しんでいた様子が伺われた。特に今年度は認知機能・運動機能の向上を目的に音楽プログラムにシナプソロジーを取

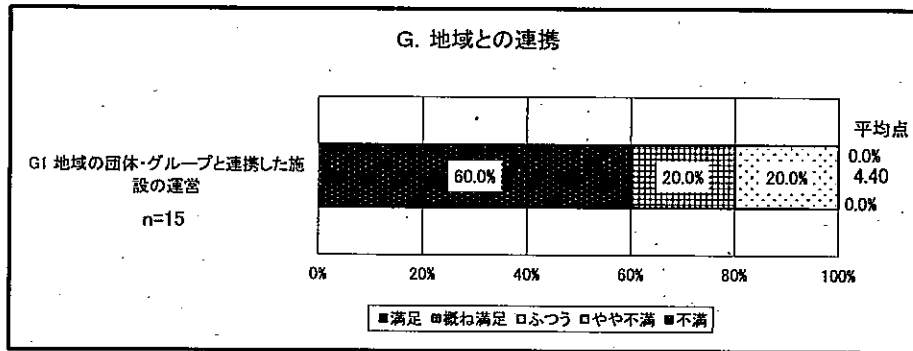


【F安全管理体制】に関するコメント
 建物・設備・備品等の項目同様に、安全管理面も大きな問題がないと思われる。昨年度から不審者侵入防止を目的に施設外に防犯カメラを設置し、当施設来訪者には受付窓口にて必ず声掛けしてもらい、来館者プレートをつけてもらうなどのシステムを導入し、定着している。

【集計結果】

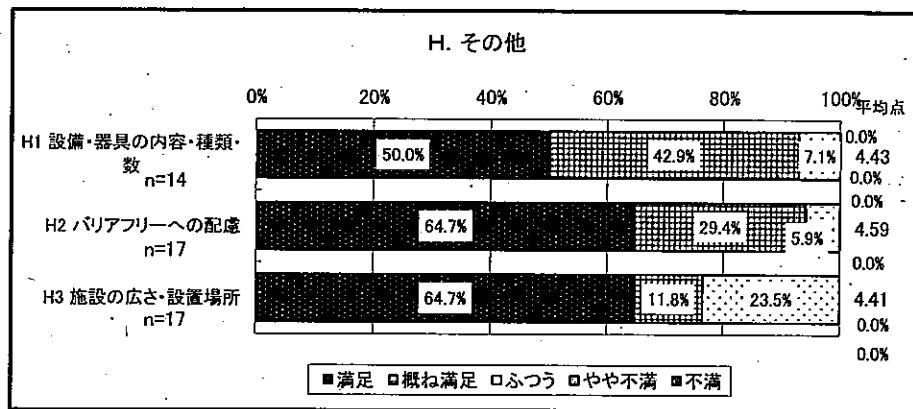
施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター

4 桜堤ケアハウスデイサービスセンターへの意見・要望



【G地域との連携】に関するコメント
 地域との連携では、保育園児との定期的交流、小中学生の夏・冬休み体験ボランティアへの参加、近隣大学からの学生体験ボランティア活動の受け入れや住民を交えてのオープンコンサートなどを開催し、開かれたデイサービスを目的に地域交流を図っている。またいきいきサロン事業の「よりあい食堂」へも2カ月に1回の頻度で職員が参加し、地域交流の役割を担っている。

項目	内容
施設設備・その他	全体的に施設の老朽化が目立ち備品類も古くなってきている様に思える。
運営面・事業	送迎の時間等の変更がございました時には、紙のお知らせだけでなく、その都度お声を掛けて頂ければ幸いです。職員の皆様すべての方々が優しく親切で温かく、大変満足しております。いつも感謝の気持ちで一杯です。ありがとうございます。
評価の言葉	送迎サービスの対応が良い人と、適当な対応をする人が時々みられます。
その他	特にありません。引き続き、よろしく願っています。



【Hその他】に関するコメント
 「施設の広さ・設置場所」等については、昨年度の平均点とほぼ同等であり、ご利用者が日々15～20名程度であることとフロア全体の環境整備を行ったことにより、落ち着いた過ごしやすい空間ができてゆとりが感じられるようになったと考えられる。

高齢者総合センター

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター		
所在地	武蔵野市緑町2-4-1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 萱場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	①センターの利用の承認に関する業務（武蔵野市立高齢者総合センター条例5条） ②センターの施設及び設備の維持管理に関する業務（同第5条） ③高齢者の健康増進及び教養の向上並びにレクリエーションに関すること（同第3条） ④デイルーム貸出		
指定管理委託料	予算	62,988,782円	決算 62,988,782円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管理・指定管理者によるモニタリング ①チェック項目	* 高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、職員一同が事業計画に沿って業務を行っている。 * 講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し利用者ニーズの把握に努めている。また、ご意見箱を設置し、いつでもご意見を受けつけている。 * コミュニティカフェの開催を通して、講座受講者・地域団体・地域社協等と協働し、地域福祉の推進に取り組んでいる。 * 近隣小学校と連携して交流事業を行っている。また、境南小ふれあいサロンを運営し、世代間交流に積極的に取り組んでいる。 * 情報提供は、主に館内掲示や、広報誌、インターネット、市報を使って行っており、様々な角度から情報を発信している。 * 福祉公社有償在宅福祉サービス利用者から、武蔵野市に遺贈された建物「ふれあいまつもと」を利用して、囲碁サロンの運営を行う自主事業を実施している。	A	60歳台から90歳台までの多様な年齢層の利用者を対象としているので、それによりサービスに対する評価も多様である。しかし、アンケートの総合満足度88.5%と高い満足度を得ている。 介護予防や健康寿命の延伸等の実現を講座開催の主目的とし、多彩な講座を運営している。また「社会
			100 / 100

	* 震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。 * 事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、適切に緊急対応できる体制を整えている。 * 利用者が怪我をしたときには、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っているほか、事後対応、保険対応等も適切に行い、利用者が安心できる環境を整えている。 * 定期的に職員ミーティングを実施し、事業計画の進行状況や、業務改善に取り組んでいる。 * 効率的に施設を活用し、施設・設備の貸し出しを中心とした自主グループ支援活動を行っている。 * 個人情報保護やコンプライアンスについて適宜研修や点検を実施している。 * 委託先については、適宜見積合せを行い経費節減に取り組んでいる。 * 利用者のニーズをくみ取り次年度の講座編成を行った。 * 施設開設後25年以上が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全快適な利用ができるよう努めている * 施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して対応を行っている。 * 廃棄物処理は適正に実施している。	活動のその先へ」と称し、利用者がボランティアや地域活動を実践するよう働きかけている。 サービス向上のために、独自アンケートを実施し、市民のニーズや意見を積極的に収集し、改善できる部分については速やかに対処している。 物的施設と専門職の人的資源の有機体であるセンターが地域に存在することで、地域貢献を果たせるよう、開かれたセンターを目指し、地域福祉団体と協力したイベントを開催し、近隣小学校の児童との交流の機会を毎年実施している。 施設開設25年が経過し、建物の老朽化や故障などの不具合箇所が多くなっているが、適切に施設を管理し、修理には迅速な
②重点ポイント	* 自主グループ支援 * 介護予防講座の充実 * 世代間交流事業の実施 * 講座のミスマッチ受講を防ぐ細やかな講座案内	
③アピールポイント	* 継続利用の受講者には、自主グループの案内、声かけ等を積極的に行い、今年度自主グループは20団体が活動している。 平成30年12月には、自主グループの自発的総意を受け、市民文化会館小ホールで発表会を開催した。多くの自主グループの参加者から晴れの舞台上で発表できた達成感や満足感を得たと評価を得た。これを契機に「ボランティアや地域へ出向く活動にも積極的に参加したい」というグループもあり、まちぐるみの支え合い・地域包括ケアの動機付けにもなった。3月末現在延べ3,640名が自主グループ活動に参加し、年々自主グルー	

		<p>ブ活動への参加者は増加している。(29年度は年間計3,302名)</p> <p>*介護予防や健康志向が高まる中、体操講座の人気の高く、申し込んでも受講できないという声も多いため、講座編成を検討し、講座の時間を短縮、人気の講座の枠を増やして、定員の増加を図る等、受講者の声を講座編成に反映させた。</p> <p>*30年度より、秋に開催していた文化祭の形態を変更し、前期、後期それぞれに講座発表会を開催することにした。これにより前期・後期の受講者が発表会に参加可能となり、関心も高く参加者は大幅に増加した。</p> <p>*近隣の小学校3校と受講者の世代間交流事業を行った。講座を共にし児童、高齢者双方が良い経験を持って好評だった。また、境南ふれあいサロンの運営により境南小の児童と定期的な交流を行っている。</p> <p>*29年度に作成した社会活動センター講座の動画上映会を30年度も開催し、講座の内容や雰囲気を知る機会を設けた。郵送での講座申し込みを変更し全て窓口受付としたので、受講者に適合する講座案内を丁寧に行うことができるようになった。その事により、途中退会や出席率の低下を軽減し、受講期間を全うする効果が得られている。</p>	<p>対応を行っている。</p> <p>これらの理由から、A評価相当と考える。</p>
(B)利用者モニタリング	88.5%	総合満足度は88.5%と高い満足度を得られている。(昨年度87.7%)引き続き、評価を得られるように、施設運営を行っていきたい。	
(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
<p>(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング</p> <p>①チェック項目</p>	<p>*介護予防や健康への関心の高さから多くの高齢者が受講を希望している。ひとりでも多く受講できるよう、出席率の高い講座や需要の高い講座を把握し、講座編成を行っている。参加者の決定に当たっては、初めての利用者を優先しつつ、それ以外の利用者についてもできる限り当選するよう工夫している。一つの講座の時間を短くし、全体として講座数を増やすなどの工夫を行っている。</p> <p>*受講修了者が継続して受講テーマに取り組めるよう、修了者による自主グループを支援し</p>	A	<p>*地域に開かれ、頼りにされる施設である。近隣の駆け込み寺として機能し、安心を与えている。</p> <p>*ひとりでも多く受講できるよう、出席率</p>
	99/100		

		<p>ている。これにより受講終了後の社会参加の場を創出し、結果的に施設の利用率を高めている。平成30年12月に市民文化会館小ホールで行った発表会は、年齢に関わらず一つのテーマを継続して取り組むことの楽しさや、共通した趣味を持つ仲間と達成感を共有する場となり、社会活動センターの講座の魅力を増している。</p> <p>*講座の様子を紹介する動画上映会を30年度も開催し、本人の先入観や情報の不足によるミスマッチをできる限り減らし、確実な受講につながるよう取り組んでいる。申込みは必ず窓口受付にし、申込者の身体状況を確認したうえで申し込みを受け付け、途中退会や出席率の低下を抑制する仕組みとしている。</p>	<p>の高い講座や需要の高い講座を把握し、講座編成を行っている。1人でも多く受講できるよう工夫を凝らしている。</p> <p>*運動系の講座では、低体力者向けの体操講座の受講枠を増やし、要支援レベルの受講者の介護予防を視野に入れている。介護予防については市内の他機関とも連携している。</p> <p>*地域団体の記念行事とタイアップして認知症に関する啓発講演会を開催するなど、地域団体とセンター各部署が良好な協力関係を築き、連携を深めている。</p>
②重点ポイント		<p>*自主グループ支援</p> <p>*介護予防講座の充実</p> <p>*世代間交流事業の実施や地域に開かれたセンターとしての位置づけ</p> <p>*講座のミスマッチ受講を防ぐ細やかな講座案内</p>	
③アピールポイント		<p>*30年度は、受講修了者による自主グループが20団体活動している。</p> <p>平成30年12月には、市民文化会館小ホールで自主グループの発表会を開催し、社会活動センターが開催に向けた支援を行っている。</p> <p>これを契機に「ボランティアや地域へ出向く活動にも積極的に参加したい」というグループもあり、まちぐるみの支え合い・地域包括ケアの動機付けとしても効果が見られる。3月末現在延べ3,640名が自主グループ活動に参加し、年々自主グループ活動への参加者は増加している。(29年度は年間計3,302名)</p> <p>*低体力者向けの体操講座の受け入れ枠を増やして、要支援レベルの方も参加できるよう編成を行い、介護予防の受け皿としての役割を担っている。</p>	
(B)利用者モニタリング	88.5%	<p>*総合満足度は昨年とほぼ同様で、高い水準を維持している。</p> <p>*高齢者総合センターは近隣地域や高齢者から高く評価され、地域福祉を牽引する施設として期待に応じた役割を果たし続けている。</p>	
(C)財務モニタリング			

(A) - ①チェック項目

【高齢者総合センター・社会活動センター】

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	21/21	21/21	<p>*高齢者の福祉増進を図るため、職員一同が事業計画に沿って業務を行っている。</p> <p>*講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し、利用者のニーズを把握することに努めている。また、ご意見箱を設置し、利用者の意見を機敏に察知できるようにしている。寄せられた意見等について、改善できる点は速やかに対応し、所長の回答を掲示することで一般利用者にも周知している。</p> <p>*コミュニティカフェの開催を通して、講座受講者・地域団体・地域社協等と協働し、地域福祉の推進に取り組み、地域に開かれたセンターを目指している。30年度は地域団体・緑懇話会の設立30周年記念行事の一環として、コミュニティカフェの開催日に、在宅介護支援センターと協働し、認知症に関する啓発講演会を開催した。また、地元商店会のイベントに協力して、まちおこしにも参画し、多くの来場者があった。</p> <p>*近隣小学校と連携して受講者と交流を図る事業を実施し、世代間交流に積極的に取り組んでいる。</p> <p>*情報提供は、主に館内掲示や毎月予定表、広報誌、インターネット、市報で行っている。特に館内掲示では、全ての情報を集約し、来館者が興味を持って掲示板を見られるよう配慮し、周知している。</p> <p>*リバースモーゲージ利用者から市に遺贈された物件を囲碁サロン「ふれあいまつもと」として運営している。</p>	<p>*独自アンケートやご意見箱を通して、利用者のニーズを把握している。また、出席率の高い講座や需要の高い講座を把握し、講座編成を行っている。初めて講座受講の申込を行う利用者を優先し、それ以外の利用者については、必ず1講座は当選するよう、工夫して参加者を決めている。90分1講座の場合、60分1講座に分けるなど、一人でも多く受講できるように知恵を絞っている。</p> <p>*地域に開かれ、地域から頼られる施設として浸透している。近隣の商店街で人が倒れた際、地域住民が高齢者総合センターに応援を求め、デイサービスの看護職員を始め対応した事例など評価できる。</p> <p>*地域団体の記念行事に在宅介護支援センターが協働し、認知症に関する啓発講演会を開催したり、まちおこしのため、地元商店会のイベントに協力するなど、地域との連携の中で施設の認知度を高めている。</p> <p>*情報提供は、館内掲示や毎月予定表、広報誌、インターネット、市報で行っている。特に館内掲示では、全ての情報を集約し、来館者が興味を持って掲示板を見られるよう配慮し、周知している。</p>
B 安全への取り組み	9/9	9/9	<p>*震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。毎年、避</p>	<p>*毎年、避難訓練や職員向けに消防設備の取り扱いの訓練等の他に、福祉避難所開所訓練を</p>

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
			<p>難訓練や職員向けに消防設備の取り扱いの訓練等を実施している。</p> <p>*事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、適切に緊急対応できる体制を整えている。</p> <p>*講座中や地域健康クラブ等で、事故が起きた際には速やかに対応し、事後の保険対応の案内等も行って利用者が安心して受講できる環境を整えている。また、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っている。</p>	<p>行うなど、より実践に近い訓練を行っている。</p> <p>*事故対応マニュアルを整備し、緊急時に対応できる体制を整えている。</p> <p>*体操の講座は、運動内容に強弱をつけて受講者の体力等の合ったコース選択ができるようにしている。受講申請は高齢者総合センターの窓口だけでなく、対面で申込者の状態を把握したうえでクラス分けを行うようにしている。その結果、地域健康クラブでの事故が起きなくなったことは、大いに評価できる。</p>
C 適正な運営	22/22	22/22	<p>*定期的に職員ミーティングを実施し、事業計画の進行状況や意見等を整理・検討し、業務改善に取り組んでいる。</p> <p>*効率的に施設を活用し、より多くの利用者が講座での学びを継続し、社会参加の機会を得られるよう、施設・設備の貸し出し、運営面の相談等の自主グループ活動支援を行っている。</p> <p>*個人情報保護やコンプライアンスについて、福祉公社の規程等関連規範を遵守し、適宜研修等に参加、個人情報管理状況の定期自主点検や毎朝の朝礼での注意喚起を行っている。</p> <p>*事業者委託については、適宜見積合せを行い、経費節減に取り組んでいるほか、市の許可を受けていること等を基準に適正に選定を行っている。</p> <p>*介護予防、健康寿命の延伸を目指し、多彩で魅力的な講座の実施に努めている。各講座の出席率や各部屋の稼働率等を集計し、人気の講座や需要の高い講座の把握に努め、次年度の講座編成に反映させている。</p> <p>*途中退会や出席率低下等の原因となる講座選択のミスマッチ</p>	<p>*職員ミーティングで、事業計画の進捗状況を確認及び職員の意見の汲み上げを行っている。</p> <p>*講座修了者の主体的な継続意欲に基づき結成した自主グループに対し、施設・設備の貸出など支援している。今までの支援が実り、現在20団体が活動し、平成30年12月には、市民文化会館小ホールで発表会を行うなど、受講終了者が達成感や満足感を得られるよう支援したことで、持続的な社会参加につながっている。</p> <p>*個人情報保護やコンプライアンスについては、福祉公社の規程等を遵守するのはもちろん、研修などに参加し、個人情報管理状況の定期自主点検や、毎朝の朝礼で注意喚起を行っている。</p> <p>*介護予防、健康寿命の延伸を目指し、多彩で魅力的な講座の実施に努めている。</p> <p>*途中退会や出席率低下等の原因となる講座選択のミスマッチや講師のコメントを撮影した動画を作成し、申込み前に上映会を開催している。</p>

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
			チを防止するため、講座の様子や講師のコメントを撮影した動画を作成し、活用している他、講座申込を窓口のみにしたこと、細やかな講座案内を行う事が出来るようになった。	
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	9 /10	<p>*施設開設後25年が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全快適な利用ができるよう努めている。</p> <p>*施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して修繕等を実施している。</p> <p>*ガーデニング講座と連携し、講座の一環として、センター敷地内の花壇の手入れを行い、講座の成果を示し、景観を向上させている。</p> <p>*廃棄物処理は適正に実施している。</p>	<p>*老朽化した施設や設備の保守点検や清掃を行い、丁寧な施設管理に努めている。</p> <p>*施設の不具合については、速やかに市と連絡・調整にあたり、修繕等を実施している。</p> <p>*センター敷地内の花壇の手入れは、ガーデニング講座と連携し、講座の成果が現われている。景観の向上に一役かっている。</p> <p>*廃棄物は、適正に処理している。</p> <p>*敷地内(オープンスペース)にタバコの吸い殻や雑誌の燃え殻を認めため、定期的な点検と植栽の刈込を実施した。</p>

(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)	介護予防の支援	<p>市の介護予防連絡調整会議に参加し、2つの体操講座と地域健康クラブのヘルスケア(運動強度:弱)コースを介護予防の受け皿として活用するとともに、市内で介護予防事業を行っている他機関とも連携して、効率的に介護予防事業を実施することに努めた。前述の通り、講座申込の際に窓口で丁寧に案内していることで、受講のミスマッチも減少していると考えられ、今年度はセンター館内、また地域健康クラブでも講座中の転倒事故等は起きていない。</p>	<p>*市の介護予防連絡調整会議に参加した。</p> <p>*社会活動センターのヘルスケア(運動強度:弱)コースを介護予防の受け皿として活用した。</p> <p>*市内で介護予防事業を行っている他機関とも連携し、効率的に介護予防事業を実施することに努めた。</p> <p>*講座申込の際に窓口</p>

			で、申込者の全体像を把握した結果、懸案であった体操講座での転倒事故等は起きていない。
(2)	社会参加の促進	<p>長寿化、団塊世代の高齢化等で高齢者人口の増加が見込まれる中、限られた社会活動センター講座だけでは、高齢者の社会参加の促進に十分に対応することができない。そこで自主グループ活動の支援を積極的に行った。施設・備品の貸出しや、講師の紹介、自主グループ立ち上げの相談、運営支援等を積極的に行い、30年度は20団体が活動を行った。また、初の試みとして、市民文化会館での自主グループ発表会を開催し、参加者の多数から達成感を得られた等の喜びの声があがった。今後は元気高齢者の市民力を地域福祉活動等へも注力できるよう、働きかけ、更なる支援を行っていく。</p>	<p>*自主グループ活動の支援を積極的に行い、施設・備品の貸出しや、講師の紹介、自主グループの立ち上げ支援、運営支援等を積極的に行い、30年度は20団体が活動を行うようになった。</p> <p>*自主グループが市民文化会館小ホールで発表会を行った。発表会を行うに当たり、会場の予約を始め様々な支援を行っている。多くの自主グループの参加者から、達成感や満足感を得たと好評であった。</p>
(3)	支援者間の連携作りを支援する	<p>開かれた高齢者総合センターを目指し、地域の福祉団体と協力してコミュニティカフェを開催した。30年度は、地元の商店会や集合住宅自治会等により横断的に組織された緑想話会の30周年記念行事への協力、商店会のイベントと協働してカフェや事業紹介・遊戯ブース等を実施し、地域の福祉団体やセンター各部署との交流を深め、今後の福祉活動の連携に資する関係を構築した。</p>	<p>*地域団体・緑想話会の設立30周年記念行事の一環として、コミュニティカフェの開催日に、在宅介護支援センターと協働し、認知症に関する啓発講演会を開催した。地域の福祉団体やセンター各部署との交流を深め、今後の福祉活動の連携に資する関係を構築した。</p>

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	<p>*総合満足度は昨年とほぼ同様で、高い水準を維持している。</p> <p>*高齢者総合センターは近隣地域や高齢者から高く評価され、地域福祉を牽引する施設として期待に応じた役割を果たし続けている。</p>
88.5%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)	
<p><アピール点></p> <p>*寄せられた意見や苦情に適切に対応している。</p> <p>*コミュニティカフェの開催を通して、講座受講者・地域団体・地域社協等と協働し、地域福祉の推進、まちおこしにも取り組んでいる。</p> <p>*近隣小学校と連携して利用者と交流を図る事業を実施している。また、境南小学校の余裕教室を利用して、講座を運営することにより、世代間交流に積極的に取り組んでいる。</p> <p>*震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。</p> <p>*事業ごとに事故対応マニュアルを整備し、職員や業務委託先が、適切に緊急対応できる体制を整えている。</p> <p>*個人情報保護やコンプライアンスについて適宜、研修を実施しているほか、個人情報管理状況の定期自主点検や毎朝の朝礼での注意喚起を行っている。</p> <p>*市と連携して、介護予防支援に積極的に取り組んでいる。</p> <p>*利用者の学びの継続や社会参加を促進するために、自主グループ支援やサポートボランティア制度を実施している。自主グループ支援は効率的な施設活用にも繋がっている。</p> <p>*講座の途中退会や出席率低下予防のため、窓口での丁寧な講座案内を行い、受講のミスマッチを軽減している。</p> <p>*介護予防の受け皿として、低体力者向けの体操講座の受け入れ枠を増やし、要支援レベルの方も参加できる講座を用意している。</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>【前年度指摘事項】</p> <p>*前年度利用者の満足度が低下した原因として受講希望者の増加により、受講ができない、継続できないことが分析としてあげられていた。講座の在り方や運営方法について引き続き検討していただきたい。</p> <p>*新たな地域福祉の担い手の獲得は一朝一夕で成しうるものではないが、引き続き活動のPRをしてい</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*受講希望者の増加により受講できない、継続できない事への不満について</p> <p><対応>人気の高い講座については、時間を短縮してクラスや定員を増やす等の対応をしている。体操講座を、90分から60分に時間短縮してクラスを増設、絵画の講座も年間の講座回数を減らし、クラスを増設、定員増を図る等、利用者ニーズに鑑み、少しでも多くの市民が受講できるよう講座を編成し</p>

<p><ことで、地域の福祉活動に興味をもつ人材の育成を地域福祉団体と連携しながら検討していただきたい。</p>	<p>ている。また、受講修了者の学びの継続、生きがいの醸成、居場所作り等を目的として、自主グループ結成を支援し、既存の自主グループへの参加を推奨、運営相談・支援等、様々な方策を施している。今後も市民ニーズを精査しつつ、より多くの受講希望、活動の場の確保等に応えられるよう運営を行っていききたい。</p> <p>*地域福祉活動の担い手の獲得</p> <p><対応>今年度は自主グループ活動者の総意を受け、市民文化会館の小ホールを借り、活動発表会開催を支援した。自主グループ活動が活発化していることから、「社会活動のその先へ」と言う「元気高齢者の市民力の地域福祉活動への導入」を今後も継続して各グループに働きかけ、地道に啓発したい。</p>
<p><改善が必要だと思われる点></p> <p>*今後高齢者人口が益々増加していくことから、より多くの高齢市民が受講できるよう、引き続き、市と連携しながら、講座の編成やあり方を細やかに検討していく必要がある。</p>	

主管課 (記入欄)	
<p><主管課として特に評価できる点></p> <p>*寄せられた意見や苦情には、改善できる点は速やかに対応し、所長の回答を掲示することで一般利用者にも周知している。</p> <p>*コミュニティカフェの開催を通して、講座受講者・地域団体・地域社協等と協働し、地域福祉の推進はもとより、まちおこし事業にも地域の一員として参加している。</p> <p>*近隣小学校 (大野田小・千川小・武蔵野東学園小) と連携し、利用者と交流を図る事業を実施している。また、境南小学校の余裕教室を利用して、講座を運営することにより、世代間交流に積極的に取り組んでいる。</p> <p>*地域に開かれ、頼りにされる施設である。近隣の事故対応など、高齢者総合センターに助けを求める人がいれば、それに対し迅速に職員を出して助けに入る関係が醸成されている。</p> <p>*震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。福祉避難所開所訓練を行うなど、より実践に近い訓練を行った。個人情報保護やコンプライアンスについては、福祉公社の規程等を遵守し、研修なども積極的に参加し、個人情報管理状況の定期自主点検や、毎朝の朝礼で注意喚起を行っている。</p> <p>*事業ごとの事故対応マニュアルを整備し、職員や業務委託先が、適切に緊急対応できる体制を整えている。</p> <p>*市と連携して、介護予防支援に積極的に取り組んでいる。市内で介護予防事業を行っている他機関と連携し、効率的に介護予防事業を実施することに努めた。</p> <p>*無料で講座が受講できるため、多くの高齢者が申込を行う。初めて受講する方を最優先し、継続して受講を希望する方が3講座を申し込んだ場合は、最低1講座は受講できるよう工夫している。</p> <p>*講座修了者の主体的な継続意欲に基づき結成した自主グループに対し、施設・設備の貸出など支援して</p>	

(様式3)チェック項目シート

【高齢者総合センター・社会活動センター】

いる。また、市民文化会館小ホールで発表会を行うなど、受講終了者が達成感や満足感を得られるよう支援したことで、持続的な社会参加につながっている。

*講座の途中退会や出席率低下予防のため、窓口で申込者の全体像を把握し、作成した講座のDVDで受講内容を確認してもらうなど、ミスマッチを軽減している。

*講座の再編時に、低体力者向けの体操講座の受け入れ枠を増やして、要支援レベルの方も参加でき、介護予防の受け皿としての役割を担っている。

<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】
*前年度利用者の満足度が低下した原因として受講希望者の増加により、受講ができない、継続できないことが分析としてあげられていた。講座の在り方や運営方法について引き続き検討していただきたい。	*人気の高い講座については時間を短縮してクラス数を増やし、全体として定員を増やす等の対応を行った。少しでも多くの市民が受講できるよう、常に講座の編成を工夫している。 講座修了者の主体的な継続意欲に基づき結成した自主グループに対し、施設・設備の貸出など支援している。
*新たな地域福祉の担い手の獲得は一朝一夕で成しうるものではないが、引き続き活動のPRをしていくことで、地域の福祉活動に興味をもつ人材の育成を地域福祉団体と連携しながら検討していただきたい。	*受講修了者による自主グループ活動が活発化していることから、「社会活動のその先へ」を見据えた「元気高齢者の市民力の地域福祉活動への導入」をめざし、各グループへ継続的な働きかけを行っていくこととしている。 コミュニティカフェの開催を通して、講座受講者・地域団体・地域社協等と協働し、地域福祉の推進、まちおこしにも取り組んでいる。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

*地域に開かれ、地域から頼られる施設として地域住民との間で顔が見える関係性を大切に育て、ボランティア活動にかかわる地域住民を増やしてほしい。

*社会活動センターは、『センターでの受講を通して、ボランティアなどで社会に還元すること』を目的に設立している。受講者に本来の目的を更に浸透させ、一人でも多くの方が地域の支え手となるよう、継続的な情報提供や働きかけを行ってほしい。

(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

--

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、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	高齢者の福祉増進を図るため職員が事業計画に沿って業務を行っている。講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。意見や要望については、所長の回答書を掲示し、改善できる部分は速やかに改善するように努めている。地域との連携では、地域の福祉団体と協力してコミュニティカフェを開催し、地域団体との連携を深めた。また、近隣の3つの小学校と交流を行ったり、境南小の空き教室を利用して世代間交流事業を行っている。情報提供については館内掲示板や、市報、ホームページ、広報誌等、様々な方法で情報発信を行っている。職員対応については、接客マニュアルを基に、適宜接客研修を行い、職員の接客技術の向上をめざしている。リバーズモーゲージ利用者から市に遺贈された物件を囲碁サロン「ふれあいまつもと」として運営している。			
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。	○	
	適正な警備	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。	○	
		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	災害時初動対応マニュアルや緊急時対応マニュアルを整備し、適切な対応ができるように心がけている。また講座中に利用者が怪我等した際にも速やかに対応、市への連絡・報告を行っている。また、保険などの案内も適切に行っており、利用者が安心してセンターを利用できるように努めている。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	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 / 20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。	○	
	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。	○	
	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。	○	
	38 個人情報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。	○	30点 × ○の数 / 20問
	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。	○	10点 × ○の数 / 10問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	定期的に職員会議を実施し、事業計画の進行状況や、意見・問題点などを整理、検討し業務改善に取り組んでいる。効率的に施設を活用し、高齢者の社会参加の機会を提供するため、施設・備品の貸し出しを中心とした自主グループ活動の支援を行っている。個人情報保護に関しても定期的に自主点検し、毎朝の朝礼でも呼びかけを行っている。介護予防、健康寿命の延伸を目指し、多彩で魅力的な講座運営に努めており、利用者ニーズの高い講座に関しては次年度に受け入れ枠を増加させる等編成についても細やかに検討している。管理委託先については適宜、見積もり合わせを行い、経費削減につとめている。		
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。	○	
	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	施設開設25年が経過し、施設や設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や、計画的な保守点検等を行っている。また、不具合が生じた場合は迅速な修繕ができるように努めている。ガーデニング講座の一環として、花壇の手入れを講座内で行い、景観向上に取り組んでいる。また、備品の点検などを通して、廃棄物処理も適正に行われている。		

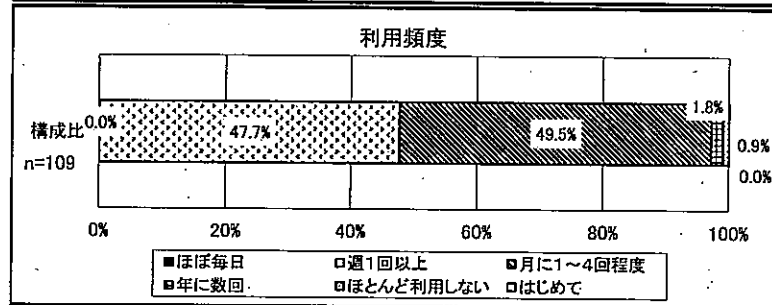
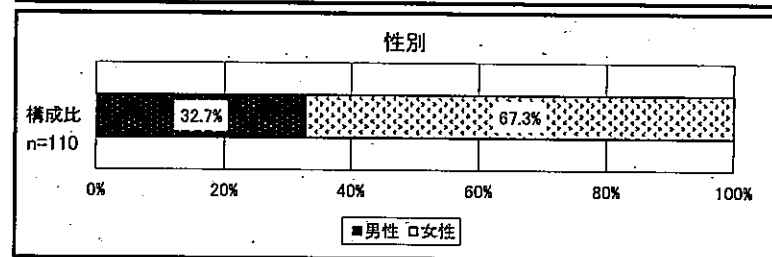
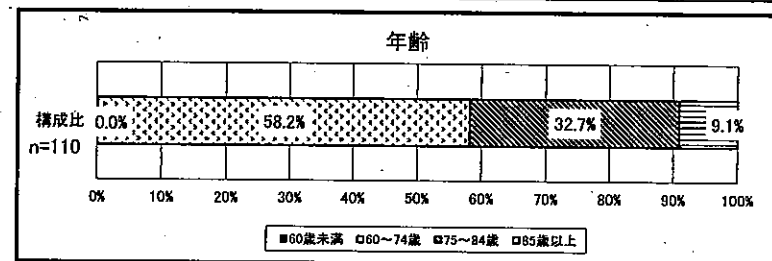
(様式3)チェック項目シート 【高齢者支援課】 【高齢者総合センター・社会活動センター】

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 21/21 問 =45点
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○		
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
	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	*高齢者の福祉増進を図るため、事業計画に沿って業務を行っている。 *独自アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。 *意見や要望については、改善できる部分は速やかに改善し、所長のお返事を掲示している。 *地域の福祉団体と協力してコミュニティカフェを開催し、地域団体との連携を深めた。近隣の3つの小学校と交流を行ったり、境南小の空き教室を利用して世代間交流事業を行っている。 *館内掲示板や、市報、ホームページ、広報誌等、様々な方法で情報提供を行っている。 *接遇マニュアルを基に、適宜接遇研修を行い、職員の接遇技術の向上をめざしている。 *リバースモーゲージ利用者から市に連携された物件を囲碁サロン「ふれあいまつもと」として運営している。			
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 9/9問 =15点
		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	*災害時対応マニュアルや緊急時対応マニュアルを整備し、適切な対応ができるように心がけている。 *講座中に利用者が怪我等した際にも速やかに対応し、市への連絡・報告を行っている。 *保険などの案内も適切に行っており、利用者が安心してセンターを利用できるように努めている。	

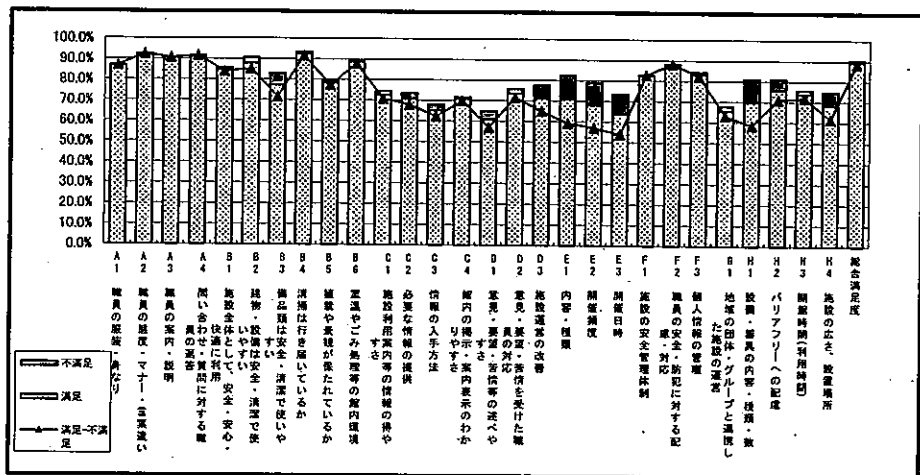
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数 20/20 間 =30点
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	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。	○	
	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。	○	
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。	○		
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。	○		
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。	○		
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	*定期的な職員会議を実施し、事業計画の進捗状況や、意見・問題点などを整理、検討し業務改善に取り組んでいる。 *高齢者の社会参加の機会を提供するため継続して受講を希望する方に、自主グループの参加やグループを作るよう促し、自主グループ活動の支援を行っている。効率的に施設を活用することにもつながっている。 *個人情報保護は定期的に自主点検し、毎朝の朝礼でも呼びかけを行っている。 *介護予防、健康寿命の延伸を目指し、多彩で魅力的な講座運営に努めており、利用者ニーズの高い講座に関しては、次年度の受け入れ枠を増加させるなど、講座編成を工夫している。 *管理委託先については適宜、見積もり合わせを行い、経費削減につとめている		
D 施設・設備等の適正な管理	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 9/10間 =9点
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	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。	○	
	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。	○	
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	*施設や設備の老朽化が進んでいるが、館内の丁寧な清掃や、計画的な保守点検等を行っている。 *不具合が生じた場合は、迅速に市と協議を行い、修繕に努めている。 *ガーデニング講座の一環として、花壇の手入れを行い、センターの景観向上に取り組んでいる。 *備品の点検などを通して、廃棄物処理も適正に行われている。 *敷地内にタバコの吸い殻や雑草の燃え殻を認めた（減点）ため、定期的な点検と植栽の刈込を実施した。		

【問1】

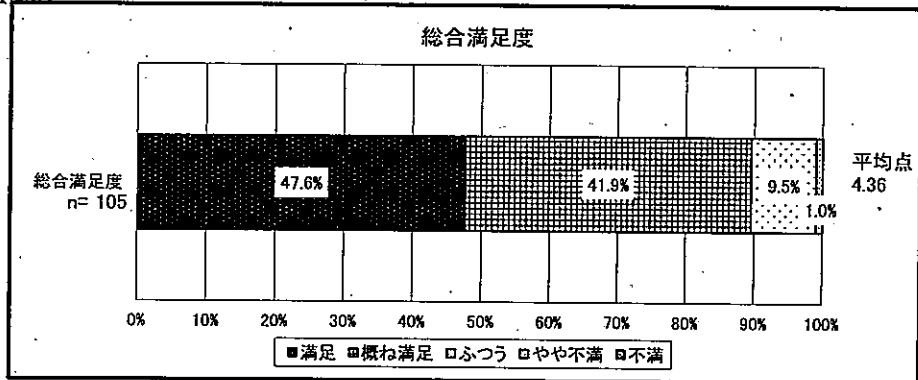
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



（回答者の属性）に関するコメント
 回答者の年齢は「60～74歳」が58.2%で半数以上を占めているが、「75～84歳」が32.7%、「85歳以上」が9.1%と75歳以上の割合も合わせて41.8%と後期高齢者が4割強となっている。
 利用者の性別も男性32.7%、女性67.3%と少しずつ男性の割合も増加傾向にある。（昨年男性30.8%）
 利用頻度については週1回以上が47.7%、月に1～4回程度が49.5%とほぼ半数を占めている。



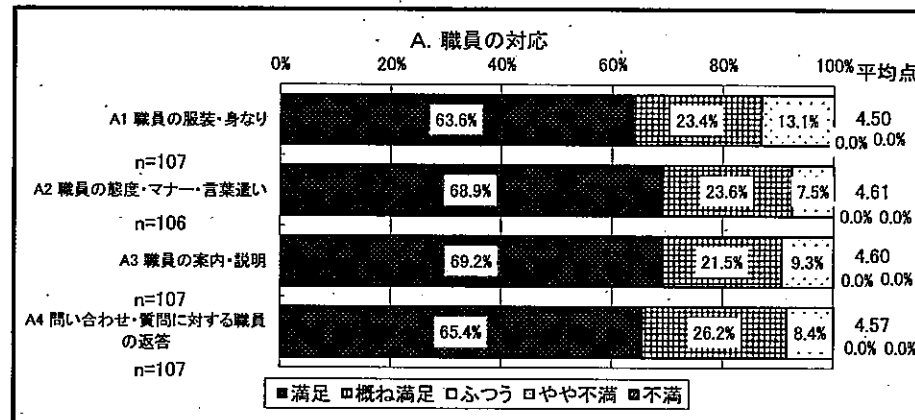
【問3】



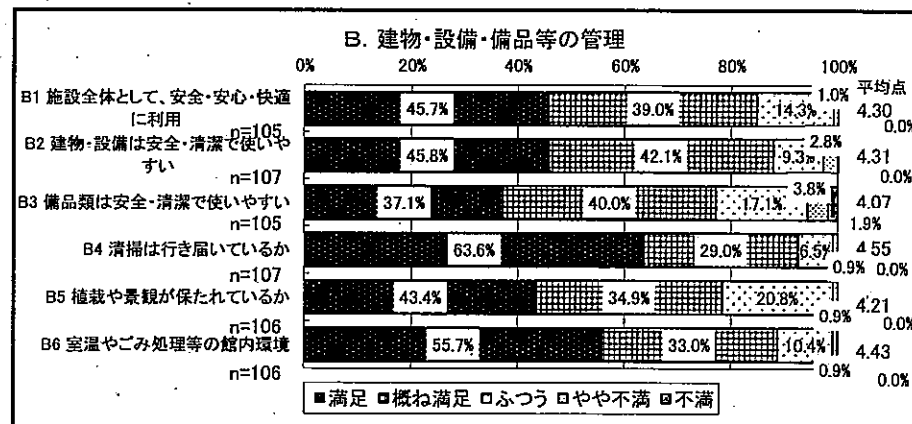
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は「満足」が47.6%、「概ね満足」が41.9%で、89.5%が「満足している」と答えている。満足から不満まで引いた満足度判断も88.5%と利用者は高い満足度を得られている。

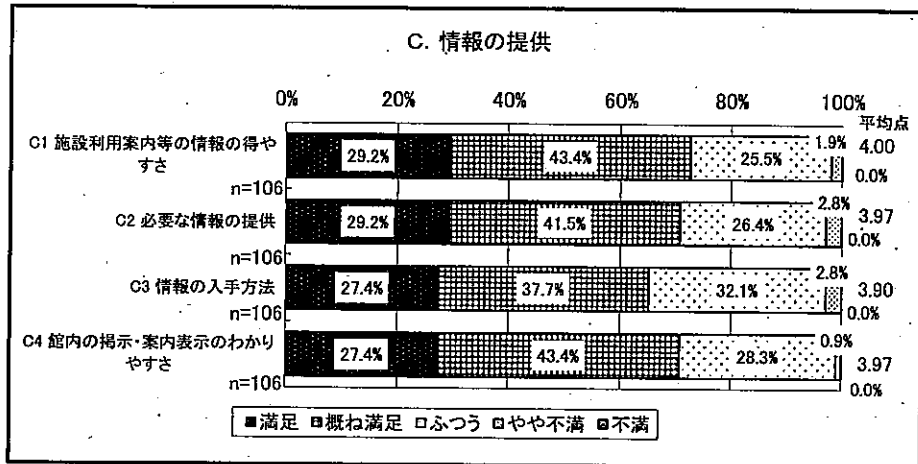
【問2】



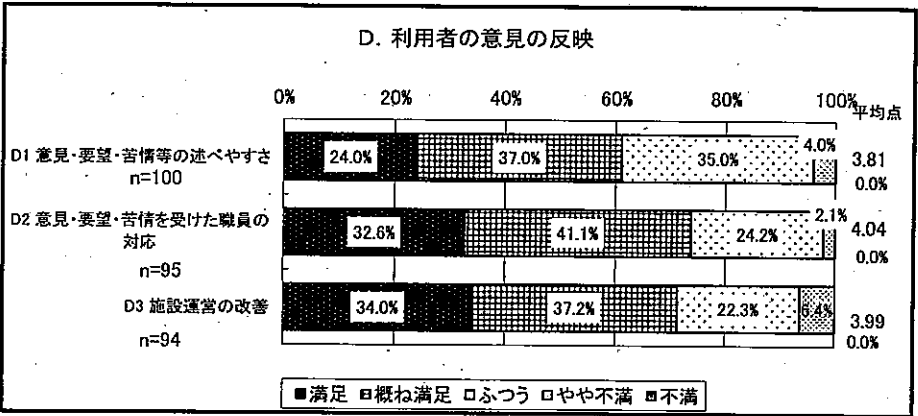
【A職員への対応】に関するコメント
全項目で「満足している」が85%以上ある。引き続き利用者への対応については、丁寧にわかりやすく行っていくよう職員間で共有していく。



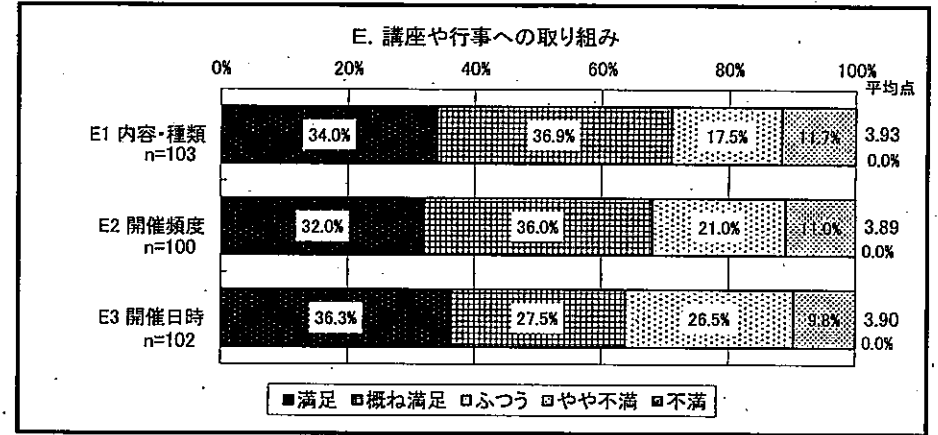
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
ほぼ全ての項目に関して「満足」「概ね満足」の割合が80%前後となっており、利用者は高い満足を得ていると考える。施設は開設25年経過し、建物や設備の老朽化が進んでいるが、丁寧に清掃や施設管理等に努めていく。



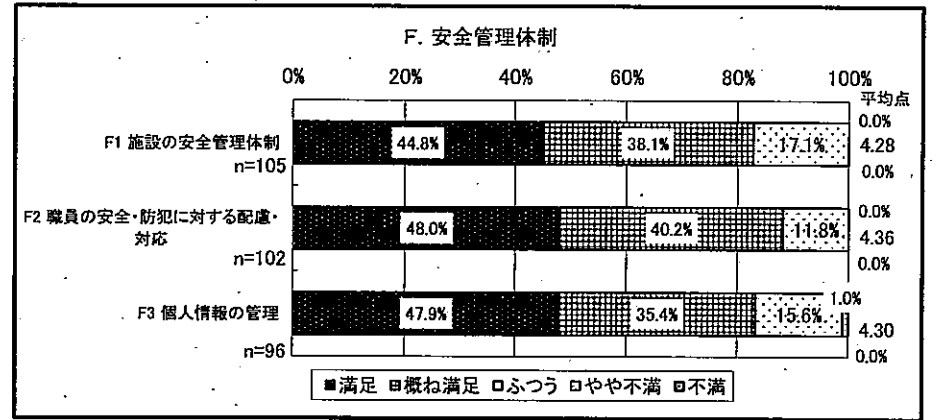
【C情報の提供】に関するコメント
ほとんどの項目で「満足」「概ね満足」が70%を上回っているが、「情報の入手方法」の満足度が他の項目に比べて低くなっているため、利用者がどのような情報を求めているのかを知り、また館内掲示や配布物等をよりわかりやすく作成するよう努めていきたい。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
3項目中、2項目で「満足」「概ね満足」の回答が70%を超えているが、「意見・要望・苦情等の述べやすさ」については61%と低くなっているため、引き続き、アンケートやご意見箱などで意見を述べられることを利用者に周知していく。



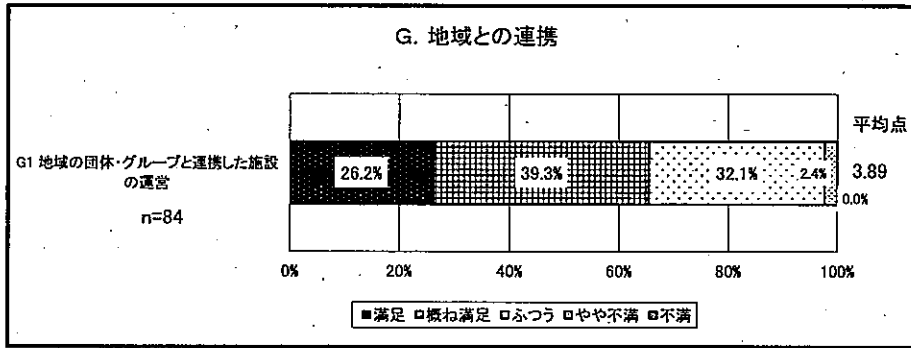
【E講座や行事への取り組み】に関するコメント
全ての項目で「満足」「概ね満足」の割合が60%以上あり、利用者は満足を得ていると考えられる。前年度より、3項目とも満足度は向上したが、自由意見も大半が継続して同じ講座を受講できないことへの不満が多く、「初心者講座をきっかけにした社会参加、仲間づくり」を目的としたセンターである事の理解を得られていない、と考えられる。今後、益々高齢者人口が増加していく中、少しでも多くの市民に利用してもらえるよう、講座の在り方や編成の検討は引き続き必要と考える。



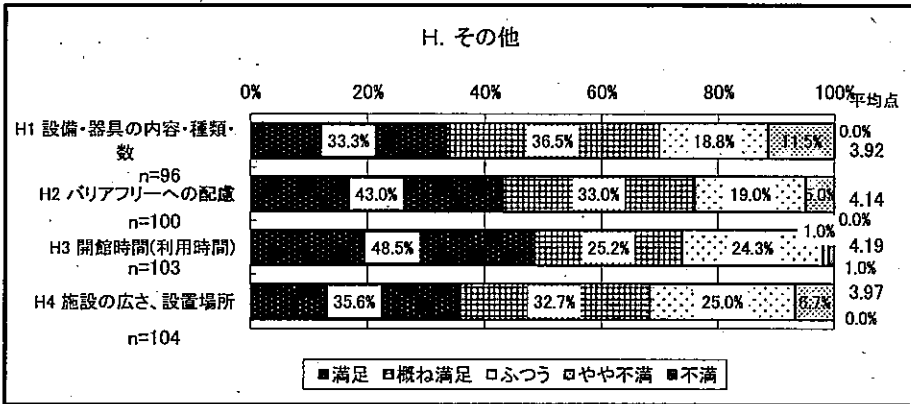
【F安全管理体制】に関するコメント
全項目で「満足」「概ね満足」の割合が80%を超えており、高い満足度を得ていると考えられる。安全管理や個人情報の管理については、引き続き利用者の信頼を得られるよう努力していく。

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

4 高齢者総合センターへの意見・要望



【G.地域との連携】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」の割合が65%を超えており、利用者は満足を得ていると考えられる。毎年、地域の福祉団体と協働してコミュニティカフェを開催し、また商店会のイベントと同時開催して集客に貢献する等、地域に関わられたセンターとして引き続き地域との連携を深めていきたい。



【H.その他】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」の割合がほとんどの項目で70%を超えており、利用者は満足を得ていると考えられる。設置場所の項目が他の項目に比べて低くなっている事については、センターの所在地がどうしても中央エリアなので、東部、西部の市民からは「通いにくい」「東部、西部にも同様のセンターを作って欲しい」という声は度々あがっている。

項目	内容
	ジャズダンス希望者が多くこのダンスを楽しみに通ってます。しかし、すぐ来なくなる人もいたりしてそれなら楽しみにしている人をキャンセル待ちにしたりして、生きがいにしている趣味の人を大事にしてほしい。
	週一回の利用ですので、(抽選で落ちれば全く施設利用なし。)全般的なことは良く解りませんが、高齢者も増え利用人数も多くなっているため講座数を増やす、料金(低額で)徴収等の運営を考えても良いのかと思います。楽しみが見つけられたので、続けられる事を望みます。受付に置いてある発行物で皆さんの楽しんでいる様子がうかがえます。
	カラオケの回数毎週にして頂けると有難い。
	希望する講座が数多く受講できるような体制をお願いします。もう先がないので、思い出をたくさん作っておきたいです。
	カメラの講座が欲しいです。
	講座の枠(受講人数・講座数)をもっと広げて欲しい。
	さらに魅力ある講座が増えることを望みます。
	陶芸の講座を増やしていただきたい。和楽器の講座聞いて欲しいです。(特に三味線)
	週1回体操が受講できると嬉しいです。継続できないのが辛いです。ずっとできたら嬉しいです。
	卓球教室(ラージではない)を復活させてほしい
	体操関係の講座を増やしてほしい。文学・社会問題を取り上げる講座はいかがでしょうか?
	もう少し講座の種類を増やしてほしい。卓球講座等新しく入る人への気配り・親切さを配慮してほしい。
	抽選にもれることがあるので、地域のスポセンなどを利用して多くの方が参加しやすい環境を作してほしい。
運営面・事業	絵画講座について外での写生や風景画等の講座を開催してほしい。
	・満員になって次年度の講座が受けられないのが残念です。折角少し上達したのに続けられなかったらさらに上手になるのに、皆さん残念がっています。
	・3階のお掃除の方が隅々までやって下さって、いつも感心しています。
	・お教室でおしゃべりが多く、静かに練習したいのに迷惑です。
	・先生は熱心で誠実でとても良い先生です。
	・住居から距離が近いので利用する側としてはありがたいのですが、希望する講座が人気があるのか応募者が多く抽選に外れることが度々です。希望者の多い講座は講座数を増やしていただくことは不可能でしょうか?
	・当センターの立地は市役所を中心とした市の中心であるが、交通の便が良くない地域の住民に対し、なんらかの配慮を期待する。
	・本音で言えば、かなり不公平であり、西部地区としては不満がある。
	・センターそのものには非常に満足している。
	半期ではなくただ通年講座にして欲しい。(健康体操など)
	月2回ではなく、週1回にしてほしい。(デッサン・水彩・油絵など)
	古くなったのでそろそろリノベーションを...
	最近特に受講生のマナーの悪さが気になります。先生の話中に私語がやまない、席を勝手に動かすなど。ちょっとがっかりです。(特に「世界の歌講座」)
	唯一の出かける機会ですので、出来るだけ講座の数を増やして欲しいです。(落選するとがっかりします)
	・毎年楽しみだった文化祭がなくなったこと(別に相談がなかった)
	・講座に応募しても入れないことが多くなった。応募者数が増えているのだから講座を増やしてほしい。
	絵手紙講座があれば嬉しいです。
	講座の開催時間をもう少し(2H程度)長くしてもらいたい。
	午後の講座を増やして頂きたい。清掃の仕方が完全で気分良く利用出来感謝です。

項目	内容
運営面・職員	お茶に参加させて頂いています。楽しく、次回も申し込みをしようと思っておりますが、職員の方が親切で嬉しいです。 ・茶道の備品の消耗品の書いた詩をお願いしたい。不良品(破れた道具類、茶碗など)の処分をしたほうが良いと思います。 ・最近では職員の皆さまがいる手直しをして下さり、大変良い環境で改善してきていると思います。
運営面・その他	とても楽しく本当に有難いと思います。日舞的なもの、民謡踊りもあれば最高です。もっと人数増やして頂けると嬉しいです。 ジャズダンスの希望ハガキを出しても落選するのは悲しい。人数が多い時はクラスを増やして欲しい。 老人体操により健康維持、医療費軽減を強く望んでおりますが、場所の余裕はあるに拘らず、講師の先生の人数不足により受講人員が制約される傾向がみられる。加えて夫婦参加を望んでいますが、片方しか抽選に当選しない為、不便を感じ、両方まとめて当選を配慮して頂くと幸いです。上記以外は大変満足しています。 続けられるように考えて下さい。 最近では応募が多いせいか講座がとりにくい面がある。新しい講座も欲しい。ガーデニング講座を受講しています。とても楽しい1年間でした。ありがとうございます。
施設設備・環境	4階のロッカーに運動靴を入れたいので狭く感じます。卓球の時靴を履きかえるので靴箱があると便利です。講義室での卓球は設置されているピアノ等に球がぶつかり心配しています。他の部屋での講座が望ましいと思います。 このような施設やプログラムにとっても感謝しています。職員の方の心遣いもゆきとどき、来やすくありがとうございます。広さなどは仕方ないと思いますが、チャンスがあればということです。 3階の講義室にダンス用の姿見(鏡)を是非つけてください。 フラダンスの講座は、講義室内の大きな柱で思うようにできません。5階に飲み物(自動販売機・給茶機)が欲しい。 5階ホールくらい広い部屋がもう少しあるといいと思います。今3階でフラダンスをやっていますが、少々せまいです。 3階の教室に大きな鏡があると自分の姿勢などを確認できるので、取り付けてほしい。 ・3階の囲碁将棋コーナーの利用方法を初めての人にもわかり易くPRしてほしい。 利用者が増えると思います。 ・3階の将棋の駒に不足、不揃いがある。駒を2セット増やしてほしい。 不揃いのものを1セット処分するとよい。 ・3階のトイレのドアの引手の静電気がひどくパチッときた。 冬季だけ引手に何か巻くか塗装するとよい。
施設設備・トイレ	お手洗いが、いつも清潔です。
その他	他の市町村に比べ当市は高齢者に大変行き届いていると思います。ただし、参加する努力が必要です。講座の一つ一つにあまり変化がないのは長く続けるのにとっても快適です。 70代のころは、自分の力でどこにでも出歩けましたが、80代になり、やっとこの施設に気がつきました。とてもいい施設で今もこれからも勤ける間は、利用させて頂きたいと思っています。自分の希望する通りに入会出来るならもっといいのですが。
評価の言葉	どのコーチも親しみやすく楽しい講座です。希望者が多く無理な望みと思いますが、気に入って長く続けたいと思った講座は希望すれば出来るだけ、参加出来るようになれば良いと思います。
評価の言葉	大変満足して利用させて頂いています。感謝しております。ありがとうございます。
評価の言葉	夫婦で別々に講座を利用させて頂いています。有難うございます。
評価の言葉	いろんな事が体験できるのでありがたいです。この体験によって興味が広がりましたし、やってみようという気持ちも出てきました。講師の先生方はどの方もとてもよいです。
評価の言葉	材料費以外授業料を無料にさせていただいてとてもありがたく思います。先生の穏やかな対応に感謝しております。毎回楽しみに参加させて頂いております。
評価の言葉	大変お世話になります。他の市の知り合いと良く話しますが、このような講座(バイオリン)がある事を羨ましがられます。
評価の言葉	高橋先生(足から全身ストレッチ講座講師)は素晴らしいです。

項目	内容
評価の言葉	コーラスのみの参加ですが、先生のご指導の良さに感謝しています。毎回職員のみならずの対応も明るく素敵です。半年でだけでなく、もっと歌いたいです。
評価の言葉	利用したい希望者が沢山いるために受講したい講座が受けられない場合がありますが、新しい講座に挑戦できたりするのも良いですね。概ね満足しています。
評価の言葉	センターがあることによって、どれだけ多くの活動・交流ができてきているのか、認知症予防になっているのか。おしゃれの時間になっているかと経済効果も含め健康増進も含め、大変な予防効果だと存じているところです。先生方の今起きているニュースも含め、とても楽しい時間となっています。本当に感謝の時間です。有難うございます。
評価の言葉	気持ちよく利用させて頂いています。希望の講座が受けられますように。
評価の言葉	満足しているのとくにはありません。運動系のパワーアップ講座が継続してできるよう当選確率が上がればよいのですが、難しい事情もわかります。
評価の言葉	質が高く、種類も比較的多く講座も無料で受講できることに感謝しています。
評価の言葉	丁寧なご指導で感謝です。老境にいたりつづく健康に結びつく助言、行動のとり方が参考になり、私なりに生活の中に取り組みたいと思います。
評価の言葉	多方面に亘る講座その講師も素晴らしい。しかもそれが無料とは高齢者の「心と身体」を健全に保つ為に大いに貢献していると思います。たぶん医療費の削減にも寄与するところ大です。
評価の言葉	ミュージカル講座は男性が少なく残念ですが、歌だけの講座よりも楽しいです。新しい先生とても楽しいです。続けて講座が出来ると嬉しいです。
評価の言葉	掃除担当者の行き届きに、施設の綺麗さに嬉しいです。

高齢者総合センター【デイサービスセンター】

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター		
所在地	武蔵野市緑町2-4-1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 萱場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	武蔵野市立老人デイサービスセンター（以下「サービスセンター」という）条例第5条に規定する以下の業務 ①サービスセンターの利用承認に関する業務 ②同条例第11条第1項に規定する利用料金の減額又は免除に関する業務 ③介護保険法に規定する通所介護及び介護予防通所の運営に関する業務 ④武蔵野市高齢者福祉総合条例に規定する日常生活支援事業の運営に関する業務 ⑤サービスセンターの施設及び設備に維持管理に関する業務 サービスセンター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	30,094,814円	決算 30,094,814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	96/100	公設民営の事業所として民間事業所で受け入れ難い多課題、重介護、重度認知症利用者等を積極的に受入れた。チームでケアを行い、相互扶助が生まれ、施設全体の雰囲気改善された。また入浴ニーズに対応するため、1人でも多く入浴サービスが提供できるよう努めた。
	②重点ポイント	A	・利用者の自立支援に関する取り組み ・職員の資質向上に向けて取り組み ・デイサービスにおける終末期の取り組み ・人材育成に関する取り組み
	③アピールポイント		専門性の高い職員体制により、医療ニーズ、混乱の激しい認知症、重介護等利用者等を積極的に受け入れた。

(B) 利用者モニタリング	93.1%	どの項目も80%以上の高い満足度を得ている。特に建物・設備に対する満足度が前回89%から95%に大きく改善した。
(C) 財務モニタリング		

(様式1) 総括シート

(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	98/100	*民間事業所で対応が困難な、医療依存度が高い又は介護度が高い、重度認知症利用者等を積極的に受入れている。 *介護職・看護職・理学療法士の多職種が横断的に連携し、利用者の情報共有とアセスメントを行い、誰もが均質なサービスを受けられるよう努めている *良質なチーム対応で安定的なサービス提供を行うことにより、利用者の相互扶助が生まれ、施設全体の雰囲気が改善された。 *利用希望の多い入浴ニーズに1人でも多く対応するため、時間配分など最大限の工夫を行っている。
	② 重点ポイント	A	・利用者の自立支援に関する取り組み ・職員の資質向上に向けて取り組み ・デイサービスにおける終末期の取り組み ・人材育成に関する取り組み
	③アピールポイント		*専門性の高い職員体制を活かし、医療ニーズ、混乱の激しい認知症、重介護等利用者等を積極的に受け入れている。また、個別機能訓練を通して在宅生活の限界点を引き上げるなど、利用者側の立場で積極的な支援を行っている。 *専門職間で横断的に利用者の情報共有とアセスメントを行い、誰もが均質なサービスを提供できるように努めている。これによりチーム力の向上や職員のスキルアップにもつながっている。 *デイサービスでありながら、終末期(104歳)の利用者を受け入れたことを特筆する。 この事例は、在宅生活の限界点までサービス提供を行った、チャレンジ精神とサービス精神にあふれた

(A) - ①チェック項目

【高齢者総合センター・デイ】

	事例であるが、決して冒険的な取り組みではなく、センター職員のスキルの高さと組織全体の対応能力の高さを見込んだうえで行った事例である。利用者に関わる関係機関（往診医、訪問看護師、ケアマネジャー等）と密に連携しながら、ご本人や家族に寄り添い慎重に対応を行ったものである。	している。 また、地域の居宅介護支援事業所からの信頼も厚い。
(B) 利用者モニタリング	<p>*満足度は、昨年度の91%から更に高くなっている。</p> <p>*どの項目も80%以上の高い満足度を得ている。</p> <p>*特に建物・設備に対する満足度が、昨年度の89%から95%に大きく改善している。</p> <p>*多職種による安定したチームケアに対し、利用者や家族から高い評価を得ている。</p>	
(C) 財務モニタリング	93.1%	

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	<p>*経管栄養・在宅酸素・ストマ・尿カテーテル・重度心不全・嚥下障害・ガン末期・終末期等医療ニーズが高い利用者を受入れ、また、チームケアで対応し、認知症で民間事業所では対応困難な利用者、若年認知症等に対応し在宅生活を支えている。</p> <p>*家族との送迎時の報告や、連絡ノート・電話相談に加え、家族面談を実施し、情報提供や助言を行い介護負担の軽減と精神的な支えとなるよう努めた。</p> <p>*在宅介護支援センターと協働し家族介護支援プログラムを実施した。</p> <p>*センター内の社会活動センター受講者との交流、折々の行事に家族や地域住民を招待、保育園児との交流等、地域交流・世代間交流を行い、利用者の社会性の確保地域に開かれた施設の維持拡大に努めた。</p>	<p>*民間事業所では対応困難と思われる利用者を積極的に受け入れ、専門色の濃いサービスを提供し、可能な限り在宅生活が継続できるよう支援している。</p> <p>*利用者家族に対し、密で細やかな情報提供や助言を行い、家族の介護負担の軽減と精神的な支えになるよう努めている。</p> <p>*在宅介護支援センターと協働し家族介護支援プログラムを実施している。</p> <p>*利用者が地域や世代間の交流が行えるよう努め、利用者との社会の接点を作りながら利用者の社会性の維持が図られている。この取り組みにより地域に開かれた施設として浸透が図られている。</p>
B 安全への取り組み	15 /15	15 /15	<p>*毎日「ヒヤリハット」を職員間で情報共有し再発防止に努めている</p> <p>*送迎中の軽微な事故(自車両の物損)や利用者同士のトラブル・転倒事故があったが、速やかに対応し、トラブルの拡大・再発の防止に努めた。また、ベッドからの転落予防に対応し、介護用ベッドを2台購入した。</p> <p>*既定の避難訓練に加え、福祉避難所訓練を実施し、非常時トイレの設営等に加え、より実践的なマニュアルになるように見</p>	<p>*日々、職員間で危機管理の意識をもって情報共有し、事故防止に努めている。</p> <p>*事故やトラブルの発生時には速やかに対応し、事態の悪化、拡大を防ぎ、事後は再発防止に努めている。利用者の要介護度の重度化に合わせ、設備の更新等により対応している。</p> <p>*実践に即した内容の避難訓練になるようメニューを工夫しながら実施するとともに、必要に応じてマニュアルの見直</p>

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
			直している。 *来所時の手洗いがいの徹底とインフルエンザ流行時期の朝の検温の実施、洗面台付近の衛生管理と手指消毒の励行により、今年度はインフルエンザの罹患はない。	しを実施している。 *すべての利用者に、来所時の手洗いがいを徹底するといった基本対策を実施することにより、30年度はインフルエンザの罹患が発生せず、感染予防の効果を上げている。
C適正な運営	28 /30	28 /30	*利用者の重度化でショートステイの利用や緊急入院が増加し、延べ利用者数は昨年よりも減ったが、利用登録者数は定員を満たしている。常に新規の相談があり、今年度の新規契約数は41名あった(31年2月21日現在)。 *法令を遵守し、適切に業務を遂行している。	*要介護度の重い利用者を積極的に受け入れることはサービスの利用率を低下させる要因にもなるが、不利な条件の中で利用登録者数は定員を満たしている。 *法令を遵守し、適切に業務を遂行している。
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	*開設後25年が経過し、施設の経年劣化が課題になっているが、保守点検・備品管理・清掃等適正に実施している。 *修繕が必要な箇所は速やかに対応し利用者サービスに支障が出ないように努めた。	*施設の老朽化が進んでいるが、適正な保守点検・備品管理・清掃等により維持管理している。 *修繕が必要な箇所は速やかに対応し利用者サービスに支障が出ないように努めている。 *施設の老朽化については、主管課と指定管理者の間で情報を共有しながら、計画的に修繕及び更新を行なう。

(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)	利用者の自立支援に関する取り組み	個別機能訓練の対象者を増やし、在宅生活の限界の延伸に向けて、より実践的な訓練を実施している。機能訓練加算の対象ではない利用者にも能力に合わせて理学療法士と協議し、介護	*在宅生活の限界の延伸という具体的な目標をもって、個別機能訓練の対象者を増やし、実践的な訓練を実施している。

		職が利用者の残存能力に応じて効果的な体操を実施している。その効果もあり利用者の身体機能は維持・向上している。	*介護報酬の加算の有無に関わらず、利用者の残存能力に応じて効果的な体操を実施している。 *デイサービスのチーム対応により、利用者の身体機能の維持・向上に効果を上げている。
(2)	職員の資質向上に向けた取り組み	利用者の情報共有とアセスメントを多職種で行い、担当者が計画書を作成。月のモニタリングを、居宅介護計画の目標に沿って行い報告をするシステムを作った。困難事例については事例検討を行って対応策を検討し、チームでケアができる体制を整え、職員全体の能力が向上し、均等なサービス提供が出来るよう努めた。 内部研修・外部研修・スキルアップ研修に積極的に参加し、効果的に伝達研修を行った。	*多職種で横断的な連携を行い、一つのチームとして効果を上げている。 *困難事例については事例検討を通じてチーム内で対応策を協議し、知識や情報の共有を図ることにより職員全体の能力向上につなげている。
(3)	デイサービスにおける終末期の取り組み	重介護や医療依存度の高い利用者を積極的に受け入れるにあたり、終末期の対応が必要になっている。関係機関・主治医と連携し、可能な限りデイサービスを利用できるよう、利用者・家族に寄り添い支援をした。	*公設のデイサービスとして利用者の終末期へ対応する必要性が生じており、利用者や家族との密な情報交換や関係機関との連携など、これまで培ってきたノウハウを糧に最大限の支援を行っている。
(4)	人材育成に関する取組	大学等各機関の要請により実習生を積極的に受け入れ、福祉医療教育に係る人材育成の一端を担った。	*大学等各機関から実習生を積極的に受け入れ、福祉医療教育に係る人材育成の一端を担っている。

(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	<p>*非常に高い満足度を得ている。</p> <p>*公設のデイサービスとして、民間事業所で対応困難な利用者や若年性認知症等の利用者の積極的に受け入れ対応を行い、住み慣れたまちで生活できるよう支援している。</p> <p>*在宅生活の限界を上げるよう個別機能訓練を通して、利用者の身体機能の維持・向上に寄与している。</p> <p>*要介護度の高い利用者や医療依存度の高い利用者を受け入れることにより、利用者の終末期対応が求められる状況があるが、専門性の高い各分野の職員が密に連携し、関係機関と連携することで利用者や家族に可能な限り寄り添い、支援を行っている。</p>
93.1%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

【高齢者総合センター・デイ】

指定管理者 (記入欄)	
<アピール点>	
<p>*他の民間事業所では、不安が極度に昂進する対応困難な重度認知症の利用者に対し、チームでケアを提供し、途切れることなく寄り添い、サービスを提供した。これにより利用者同士の相互扶助も生まれ、当該利用者にとって当デイサービスが、「こち良い居場所」となった。この実践事例をケアリンピック武蔵野2018で報告し、優秀賞を受賞した。</p> <p>*看護師を3名、介護福祉士国家資格を持つ、経験豊富な熟練した介護職を多く配置し、理学療法士とも協議しやすい職場環境が整備されている。困難事例にも対応が可能であり、在宅介護支援センターの多課題事例や地域包括支援センターからの虐待事例等に対応している。日々変化する利用者の心身状況をアセスメントにより精査し、内部での情報共有を密にして、具体的なケアを毎日検討し提供している。関係機関との連携を常に持ち、本人や家族に係る情報を適切に提供している。</p>	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*入院・入所の影響により、前年度に比較し利用者数が下回っており、その影響により減収となっている。引き続き毎月の空き情報を地域の居宅介護支援事業所に広報するなどして、利用者獲得に努めていただきたい。</p> <p>* サービス内容について「入浴サービス」の満足度が平成29年度88 (平成28年度98) と大きく下がっている。入浴サービス利用者数の増により一人あたりの入浴時間が短くなっていることが原因と分析しているが、入浴サービスのニーズは大変高いため、今後環境整備等の改善に努めていきたい。</p>	<p>*利用者獲得に努める点について 選択主義を取らず、可能な限り新規利用者を受け入れた。特に男性利用者が増加し、その利用が安定化した。当デイサービスのアピール点である機能訓練を目的とする利用者の受け入れを増やし稼働率の維持に努めた。医療依存度の高い利用者・認知症対応困難な利用者の受け入れを行い、個別にケアを行い、在宅生活を安定させた。他の民間事業所が受け入れ困難な終末期の利用者を受け入れた。104歳の利用者に在宅生活の限界点までサービスを提供した。これに際しては、往診医や訪問看護師、ケアマネジャーと連携を持ち、ご本人家族に寄り添い慎重に対応を行った。「住み慣れたところで一生を」と言う福祉公社の標榜する理念の実現に、このノウハウを今後も活かしたい。</p> <p>*入浴サービスの満足度は物的環境と人的ケアの双方が充足されることにより得られると考える。物的には、平成30年5月に天井を塗装し、9月に浴室の換気工事と天井の張替を実施した。これによりカビを一扫し、より良い入浴環境を確保した。ケアの点では自立支援を強調し、サービス提供に当っては、利用者の残存機能を維持しながら快適に入浴ができるようコミュニケーションを</p>

	<p>回りつつ、支援した。</p> <p>なお、前述の工事に付帯して、トイレの照明を明るくし、女性用トイレの洗面台を車椅子利用可の様式に変更し、温水も出るようにした。</p>
<p><改善が必要だと思われる点></p> <p>*介護職の年齢が高く、若い介護職を配置する必要がある。</p> <p>*浴室設備の度重なる不具合の為に更なる更新工事が必要である。</p> <p>*同一施設の社会活動センターに通う元気高齢者と相互交流を図り、ボランティア活動へいざなっている。今後、「まちぐるみの支え合いの仕組みづくり（地域包括ケアシステム）」を推進するためには、各機関との連携が必要となる。</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>*指定管理者として、民間事業所では、医療が必要な利用者や不安が極度に昂進する対応困難な重度認知症の利用者、若年性認知症の利用者などを積極的に受け入れ、住み慣れたまちで生活できるよう支援している。</p> <p>*チームでケアを提供し、途切れることなく寄り添い、サービスを提供した。このサービス提供により、利用者同士の相互扶助も生まれ、当該利用者にとって当デイサービスが、「ここ良い居場所」となり、実践事例をケアリンピック武蔵野 2018 で報告し、優秀賞を受賞した。</p> <p>*多職種で利用者の情報共有とアセスメントを行い、計画書の作成・結果の報告を行うなど、実践を振り返り、よりよい支援を行えるよう努力している。また、チームでケアが行える体制を整え、誰がケアを行っても、均等なサービスを提供できるよう努めている。</p> <p>*困難事例については、事例検討を行い、対応策を協議し、職員全体の能力の向上やチームケアの向上に努めている。利用者については、個人個人のもつ残存能力を見極めている。支援については、チームで行うことを目指している。同時に、休暇取得を促進し、質の高い仕事が出来るようになった。</p> <p>*看護師 3 名、介護福祉士国家資格保有者で経験豊富な熟練した介護職を多数配置し、理学療法士と協議しやすい職場環境が整備されている。困難事例にも対応が可能であり、在宅介護支援センターの多課題事例や地域包括支援センターからの虐待事例等に対応している。日々変化する利用者の心身状況をアセスメントにより精査し、内部での情報共有を密にして、具体的なケアの検討を毎日続け提供している。関係機関との連携を常に持ち、本人や家族に係る情報を適切に提供している。</p> <p>*高齢者総合センターは、地域住民から困ったことがあったら駆け込む場所と認識され、地域に欠かせない施設と位置付けられている。近くの商店街で倒れた方を見かけた地域住民が、高齢者総合センターに連絡し、デイサービスセンターの看護師が適切な対応を行うなど、頼りにされている。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*入院・入所の影響により、前年度に比較し利用者数が下回っており、その影響により減収となっている。引き続き毎月の空き情報を地域の居宅介護支援事業所に広報するなどして、利用者獲得に努めていただきたい。</p>	<p>*公設のデイサービスとして民間のデイが入り難い医療依存度の高い利用者や重度な認知症で対応困難な利用者の受け入れを積極的に行っているため、利用者の入院やショートステイが頻繁に起きる。結果的として、デイの利用が減り年間を</p>

	<p>通じた利用者数が減少しているが、施設としてリスクを負い社会的責務を果たした結果と言える。介護度が重い方を積極的に受け入れていることや、デイサービスのアピール点である個別機能訓練や男性利用者多いことなどを、在宅介護支援センターを通じて空き情報を提供し、要望があれば、可能な限り新規利用者を受け入れている。特に、他の民間事業所が受け入れ困難な終末期の利用者（104歳）を受け入れたことは特筆に値する。この利用者への対応事例は、往診医や訪問看護師、ケアマネジャーと連携し、家族に寄り添いながら在宅生活の限界点までサービスを提供した貴重な経験であり、このノウハウを今後も活かされたい。</p>
<p>* サービス内容について「入浴サービス」の満足度が平成29年度88（平成28年度98）と大きく下がっている。入浴サービス利用者数の増により一人あたりの入浴時間が短くなっていることが原因と分析しているが、入浴サービスのニーズは大変高いため、今後環境整備等の改善に努めていただきたい。</p>	<p>*介護度の重い利用者ほど入浴サービスの要望が高い傾向がある。要望があれば、可能な限り新規利用者を受け入れているが、利用1回ごとの浴槽の清掃・消毒や湯はりを行いながら、一人一人の状態を観察しながら、丁寧に行う必要があるため、時間的・人的、スペース的にも現在の利用者数が限界と思われる。30年度は主管課と連携して、浴室の改修工事やトイレの改修工事を行い、環境整備に努めている。</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>*介護福祉士国家資格保有者で経験豊富な熟練した介護職が多数配置されているが、その経験を次の世代へ引き継ぐ必要がある。財産としての経験の引継ぎを図ってほしい。</p> <p>*浴室設備の不具合については、その時々の修繕だけでなく、大幅な改修工事が必要になると思われる。計画的に環境整備を行うため、以前にもまして、主管課や施設課と連絡・調整を行ってほしい。</p> <p>*残存機能の活性化や生き生きとした生活、住み慣れたまちで生活するために、社会活動センターに通う元気高齢者と相互交流を図り、ボランティア活動へいざなっている。「まちぐるみの支え合いの仕組みづくり（武蔵野市版地域包括ケアシステム）」を推進するため、各機関との連携を図ってほしい。</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

【高齢者総合センター・デイ】

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 / 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	モニタリングアンケートの結果、総合満足度で93.1%と高い水準を維持している。少人数プログラムや個別対応の機会を生かして利用者からの要望を拾い、また状況を観察し対応について話し合い、改善に努めている。個別ニーズの把握と家族との連携を強化するため家族個人面談を毎年実施している。社会活動センター受講生との交流、在宅介護支援センターと協働での家族介護支援プログラムの実施、季節行事に地域の未就学児親子の招待、吉祥寺保育園との交流など地域・世代間交流を行っている。			
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。	○	15点 × ○の数 8 / 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	「ヒヤリはっと」がなかったが、毎日ミーティングで確認し、再発防止策をたてて事故発生防止に努めている。ソファベッドからの転落事故があり、介護用ベッド2台市と調整し購入をした。感染症の流行もない。転倒事故や、認知症の利用者が他利用者を叩く等事件があったが、ケガには至っておらず、見守り体制強化している。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	×
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	在宅生活限界に近い認知症高齢者を多く抱えていたところ、入院・入所が続き、稼働率が下がったが、今年度は徐々に回復をしている。介護報酬改定があり、減収となっている。新規相談は多く、入浴数も可能な限り対応し、個別機能訓練Ⅱ数が増加している。毎月空き情報を地域の居宅介護支援事業所に広報している。		
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	日常清掃、備品管理、保守点検、異常時の速やかな対処を行っている。懸案の浴室天井のカビおよび洗面所改修等については、市と調整し工事を先行改善した。給湯設備の不具合は来年度更新予定。		

30点
×
○の数21 / 22
問

10点
×
○の数10 / 10
問

(様式3)チェック項目シート

【高齢者支援課】

【高齢者総合センター・デイ】

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	*総合満足度は、93.1%と非常に高い満足度を得ている。昨年より更に、満足度が向上している。 *利用者からの要望を細かく拾い、状況を観察しながら対応について協議を行い、改善に努めている。 *在宅生活の限界を上げるべく、個別ニーズの把握と家族との連携を強化するため家族個人面談を毎年実施している。 *社会活動センター受講生との交流や、在宅介護支援センターと協働での家族介護支援プログラムの実施、地域の未就学児親子を季節行事に招待する。吉祥寺保育園と交流を行うなど、地域・世代間交流を行っている。		
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	*「ヒヤリはっと」がなかったか、毎日ミーティングで確認を行い、情報共有を行ったうえで再発防止策をたてるなど、事故発生防止に努めている。 *利用者がソファベッドから転落したため、今後の防止策を市と協議し、介護用ベッド2台を購入した。更に、31年度はリハビリ用ベッドも購入する予定である。 *インフルエンザなどの感染症の流行は、ない。 *転倒事故や、認知症の利用者が他の利用者を叩く等事件があったが、ケガには至っておらず、見守り体制強化している。		

45点
×
○の数21 / 21
問

15点
×
○の数8 / 9問

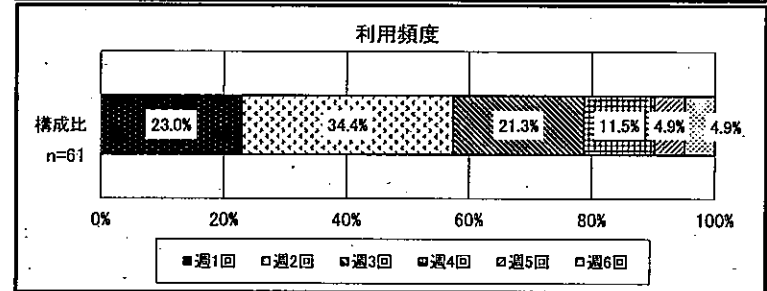
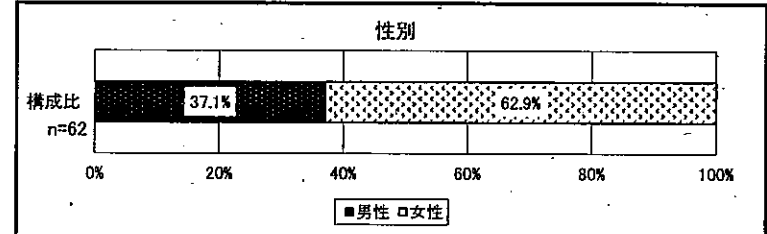
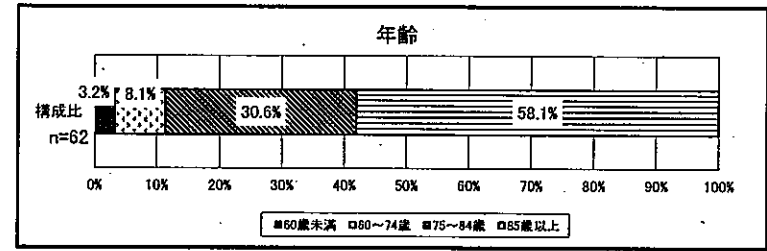
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	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	＊在宅生活限界に近い認知症高齢者や医療ニーズが高い利用者が多いため、入院・入所が続く、稼働率が下がった。31年度は徐々に回復をしている。介護報酬改定があり、減収となっている。 ＊新規相談は多く、入浴数も可能な限り対応し、個別機能訓練Ⅱの数が増加している。 ＊毎月空き情報を地域の居宅介護支援事業所に広報している。		
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	＊日常の清掃や備品管理、保守点検は適正に行っている。設備等の異常時には、速やかに対処している。 ＊懸案の浴室天井のカビおよび洗面所改修等については、市と連絡・調整を行い工事を施工した。浴室の環境が改善され、利用者も快適な空間で過ごせるようになった。 ＊給湯設備の不具合については、来年度、主管課及び施設課と調整のうえ更新予定である。		

30点
×
○の数21 / 22
問

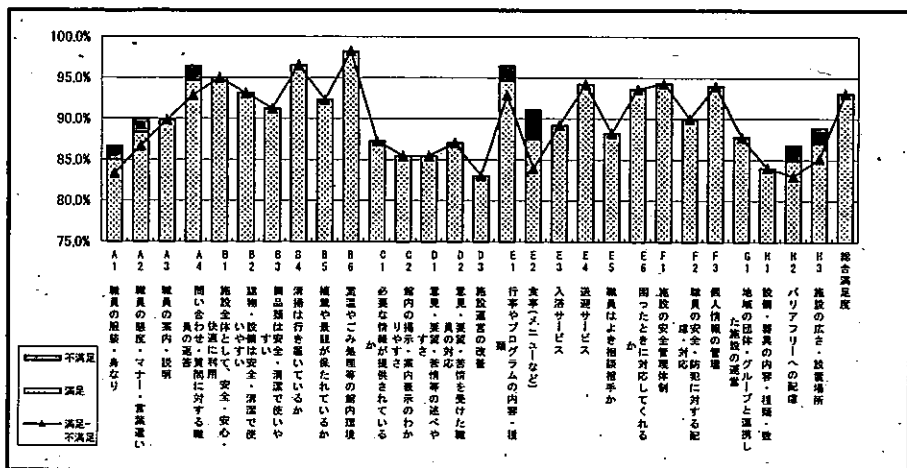
10点
×
○の数10 / 10
問

【問1】

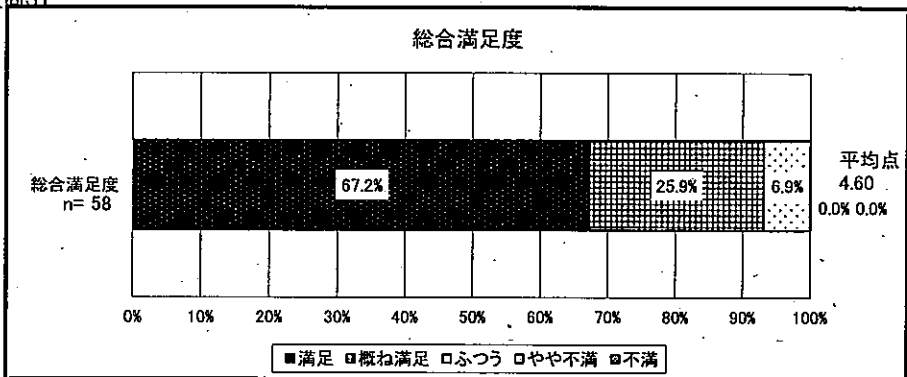
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【回答者の属性】に関するコメント
 調査月の登録者数90名、実利用者82名あり、そのうち62名から回答を得た（要支援者4名、要介護者58名、登録者の平均年齢85.3歳）。年齢構成は後期高齢者率が全体の88.7%。85歳以上は58.1%であり、超高齢化が進む一方で、60歳以下の利用者があり、幅広い世代への対応が必要となっている。回答率では男性利用者の回答が37.1%である。実際の男性比率は34%であり、男性利用者の回答率が高く、意見を表明する意思が強いと感じる。男性利用者は増加傾向にある。



【問3】

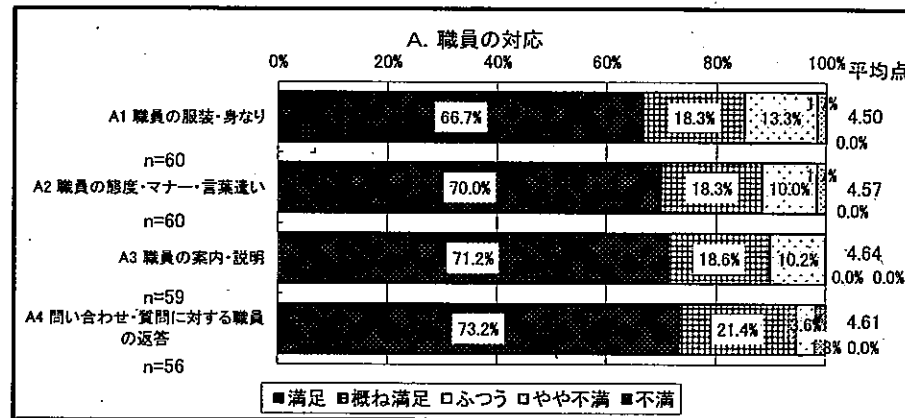


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度に関するコメント】

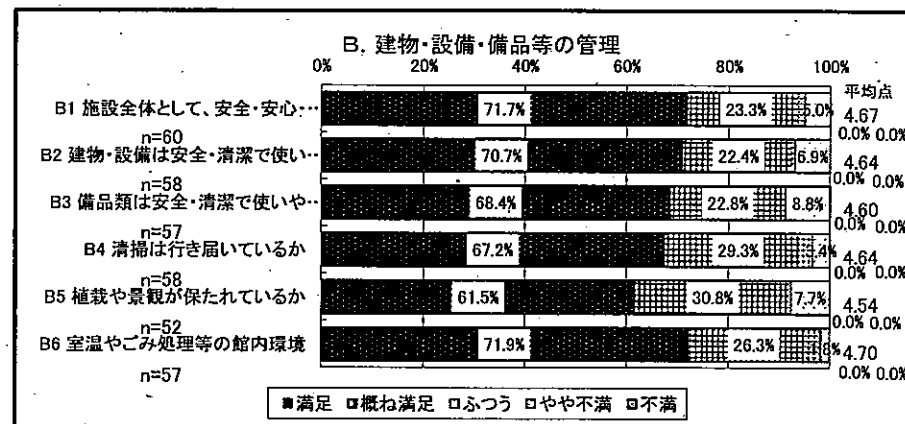
満足とおおむね満足で93.1%を占めており、前回の91%より上がった。非常に高い満足度を維持し不満の回答はない。日々のサービスを工夫し、個別ケアに注力していること、職員の定着率が高く、ケアスキルの水準が高いこと等で、利用者に適切にサービスを提供している、と考える。

【問2】



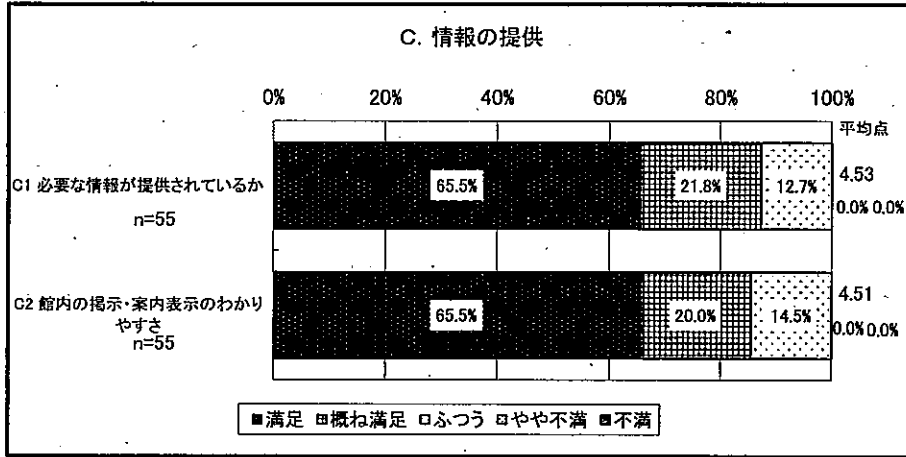
【A職員への対応に関するコメント】

全体に高い評価を得ている。引き続き利用者に対して敬意を以て対応し、丁寧な説明を行い、ご理解を得るよう努める。

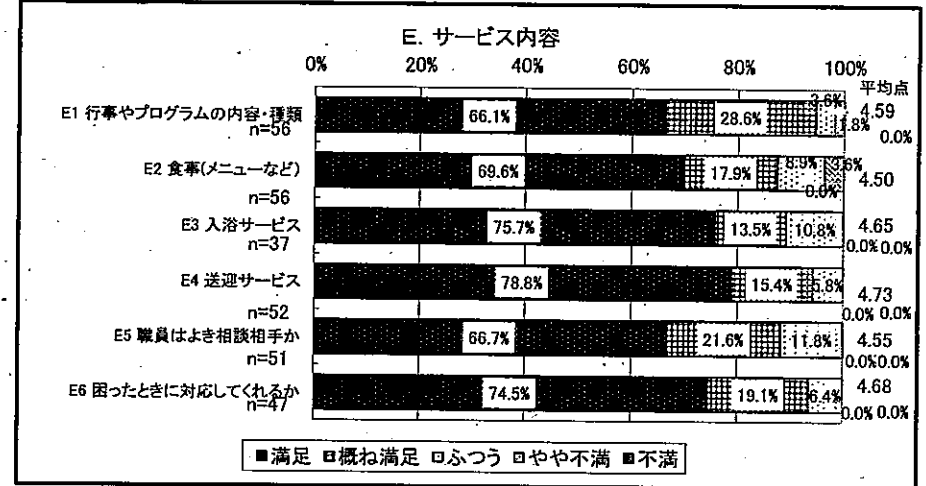


【B建物設備備品等の管理に関するコメント】

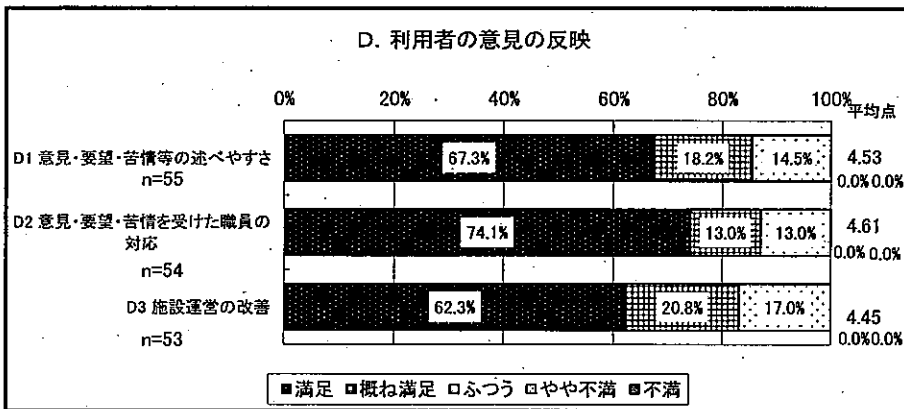
全体に高い満足度が維持されている。不満の回答はない。B1では、今年度の設備改修工事により、昨年89%から95%と上昇し高い満足度が得られている。



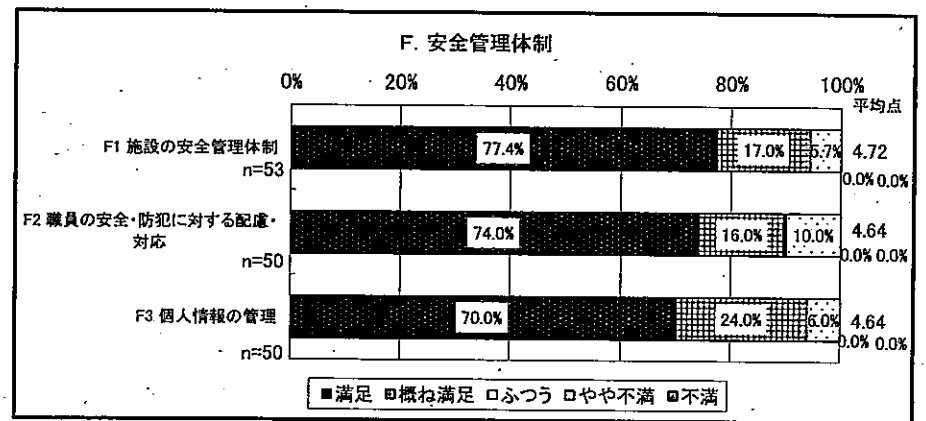
【C情報の提供】に関するコメント
 全体としては高い満足度で不満の回答はないが、「満足」の割合だけで見ると昨年よりやや低下している。ご利用者は視覚・聴覚・記憶力等、心身に様々な障害を持ち、情報収集力、理解力等が低下しているため、今後も個別配慮、合理的配慮を重ねて満足度改善に努める。



【Eサービス内容】に関するコメント
 高い満足度を維持しているが、「食事」は前回96%から84%に満足度が下がっている。嗜好と栄養バランス等々の関係で、すべての利用者に満足が行くことは困難であるが、具体的な要望に対応できるように改善が必要である。「送迎」も前回95%から85%に満足度が下がっている。認知症利用者が増えている為、ご家族の都合で利用時間が長くなっている利用者も多くいることも原因の一つと考えられる。



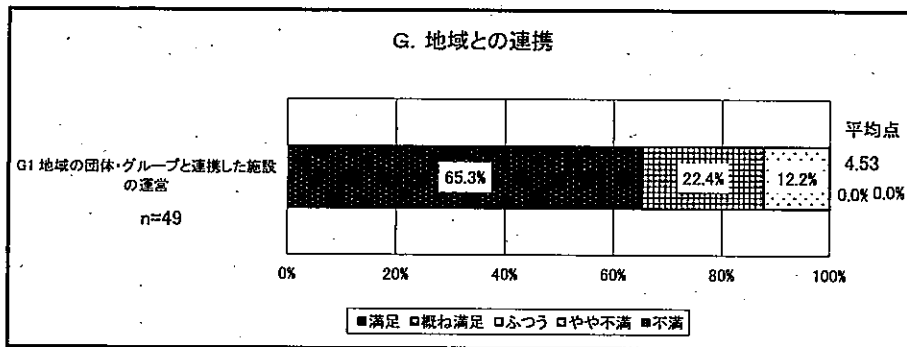
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 高い満足度を維持しているが、前回に比べると平均点がやや下がっているが、「満足」の比は上がっている。今後も、送迎時、家庭訪問など個別対応の機会を活かして、利用者の意見、要望を把握し、一人一人への配慮が行き渡るよう努める。



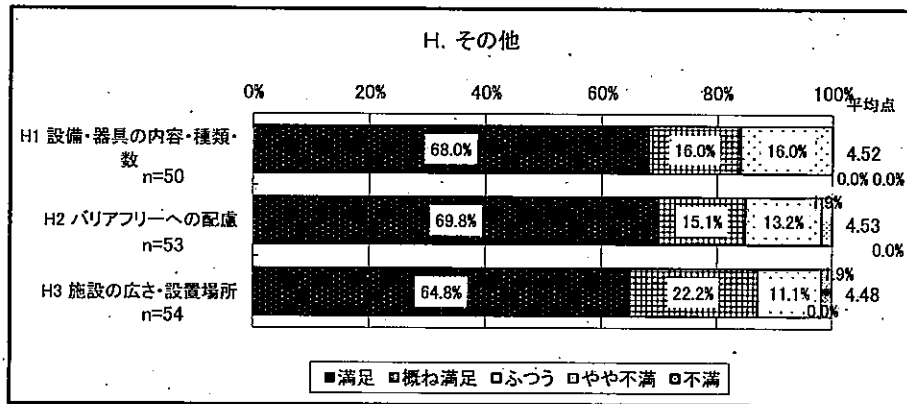
【F安全管理体制】に関するコメント
 不満の回答はなく、高い満足度を維持している。災害時の対応についての説明や感染症への注意喚起(個別の文書配布)、避難訓練の実施などで安全管理体制構築に努めていることが利用者に認識されていると考える。

【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【G地域との連携】に関するコメント
 高い満足度が得られた。館内ボランティアや社会活動センター受講者との交流、地域の保育園児との交流などの積み重ねが、ご利用者に認識されてきた結果と考える。今後も多様な地域交流・世代間交流の機会を、利用者の理解を得ながら広めていくよう努める。問いかけの意味が分からない方が多かった。



【Hその他】に関するコメント
 非常に高い満足度を維持している。昨年意見のあったトイレの照明は照明機器を増やし解決した。室内を片づけ入り口の車椅子を整理したことにより、昨年よりH2は満足度が上がっている。

4 高齢者総合センターデイサービスセンターへの意見・要望

※誤字、脱字等は訂正せず、原文のまま掲載

項目	内容
運営面・事業	3時のおやつをもっと増やしてください。
	朝の出発の時間をもう●(判読不明)遅くして下さい お願いします
	入浴は午後が良いいつも午前中なので…)
	もう1回入浴させてもらいたい
	食事もいろいろ工夫されておいしいです。
施設設備・環境	設問H-2に対して)自分は足が悪いので…(車椅子利用)
	かくじの家にもふるあつても1人ではいれない人がいるためにデーセンタのふるがせまいからしゅ4回かよってるが4回はいれず2回だけでふるはおひろくしてほしい自分のうちふるないからかきました
施設設備・その他	体操のボールがボロボロなので買って下さい
評価の言葉	サービス ふさわしい女性のみなさまに安心いたしました 何かとご指導頂きたいと思ひます。
	いつも楽しく利用させて頂いております。週2の利用ですが講師の先生がすばらしく自分の啓発に役立てていきたく努力しております。いつまでも続けたく思っています。
	このデイサービスに来てよかったと思ひます
	良くして戴いてます
	今のところありません
	何時もほこりを見た事はありません
	皆様職員の方れんけいがとれていて気持ちが良いです。私もけがをしたりで御迷惑をおかけしたりしましたが、すごく優しく看ごして下さいました(かんごして下さいました)ありがとうございます。此方のセンターが一番だと思ひます。だから総べてに(1)を。
	はじめての経験ですがよく面倒をみてくれてありがたいです。
	職員ボランティアの皆さんに感謝謝々
	初めての経験で何もかも分からないままサービスを受けていますが、丁寧に懇切にみて下さって感謝しています。家族も同様です。
	自宅が近いので、可能な限り自分で歩いて来てほかの講座、施設も利用させて頂いたいただき大いに満足しています。
職員、ボランティアの皆さんに感謝しています。	

北町高齢者センター

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-1-16		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 荻場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	① センター利用の承認に関する業務 ② 小規模サービスハウスの管理に要する経費 ③ センターの施設及び設備の維持管理 ④ 小規模サービスハウスにおける事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	4,665,064円	決算 4,665,064円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.6 / 100 入居者が安心・安全に生活できるよう努めた。清潔かつ快適に過ごせるよう建物、設備の管理を行った。	B	昨年度までは全員提出されていたアンケートが今年度は3名しか提出がなく評価が難しい状態である。職員対応等は高い評価ではあるが、設備に関しては空調やボイラーなど生活に直結した部分で致命的な故障が続発したため、不信感が大きくなっているように思われる。また、館内で想定している生活動線と入居者心理が合致しておらず、入居者が不便を感じる一因ともなっている。
	②重点ポイント	入居者への相談業務に関する取組 ボランティア活動支援に関する取組		
	③アピールポイント	デイサービスを併設している利点から昼食の提供やボランティア活動、行事参加等案内した。一般住宅と違い介護・看護職員が日中いることで生活相談等できること、夜間休日でも管理人が常駐していることで安心して生活を送れるよう支援した。		
(B) 利用者モニタリング	33.3%	昨年度の0%より上昇したが5名中3名しか提出がなく未提出の方もいた。設備面以外は比較的高い評価を得られているが、老朽化に伴う故障が多く、対応はしているものの迅速とは言えないこと、共同使用部分の不満や高齢者向け住宅とは言えない設備等が満足度の向上に繋がらないだけでなくアンケート未提出にもなっていると思われる。		
(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 エック項目	97.6 / 100	*入居者が安心・安全に生活できるよう、北町高齢者センター全員で見守るなど支援に努めた。 *清潔かつ快適に過ごせるよう建物、設備の管理を行い、老朽化した設備の修繕等を主管課と連絡・調整を行いながら、速やかに行った。
	②重点ポイント		*入居者への相談業務に関する取組 *ボランティア活動支援に関する取組
(B) 利用者モニタリング	② ビールポイント		*入居者同士のトラブルが増えたため、定期的に懇親会を行い入居者同士の交流の機会を作り、行事等への参加の働きかけを行うなど、円滑な共同生活をおくれるよう支援している。デイサービスを併設している利点から、昼食の提供やボランティア活動、行事参加等の案内を行い、生活の活性化が図れるよう支援した。 *平均年齢85.2歳となり、心身とも自立した方が入居する施設だが、高齢化が進み認知面や身体面で、サービスハウスでの生活が難しくなっている。一般住宅と異なり、デイサービスに介護・看護職員が日中いるため、生活相談等ができることや夜間休日でも管理人(ハウスキーパー)が常駐していることで、安心して生活を送れるよう支援した。入居者の相談には、随時対応しているが、必要に応じて、関係各機関と連携や情報共有を行っている。 *経年劣化した空調機が、正月に故障したが、迅速に対応し、主管課への連絡・調整も滞りなく行った。入居者に対しても、細やかな対応を取るなど努力している。
		33.3%	*入居者は5人だが、回答者が3人である。対象者が少ないため、その時々での回答者のアンケート結果に左右されてしまう。 *老朽化に伴う故障が多発し、迅速な対応を心がけているものの、1件当たりの修繕費が高額になる傾向があり、関係

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

【北町高齢者センター・サービスハウス】

	<p>所管との協議や予算の確保に時間がかかる場合が多く、入居者には迅速と感じられていない。</p> <p>*過去の増改築に伴い高齢者向け住宅とは言えない設備等や、共同使用部分の不満、高齢化に伴う思い込み等が更なる満足度の向上に繋がっていない。</p>		
(C) 財務モニタリング			

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	42.6 /45	42.6 /45	総合的な相談支援を行った。定期的に懇親会を行い職員だけではなく入居者同士の交流の機会を作った。行事参加等の働きかけをした。	*入居者全員が80歳以上になり、認知面、身体面で入居条件に合致しなくなっている。総合的な相談支援を行い、自立した生活を支援している。 *入居者同士のトラブル増加に対して定期的に懇親会を行い、交流の機会を作っている。
B安全への取り組み	15 /15	15 /15	災害時マニュアルに基づきデイサービス利用者との避難訓練を実施した。 施設の老朽化による修繕箇所が増加している。その都度迅速に対応した。	*デイサービスと合同で避難訓練を行い、災害に備えている。 *修繕については主管課と迅速に連絡・協議を行うなど、安全を損なわないよう適切に対応している。
C適正な運営	30 /30	30 /30	法令遵守し、適切・適性に業務遂行した。職員は定期的に研修に参加した。	*法令遵守し、適切・適性に業務遂行している。職員は定期的に研修に参加し、職場にフィードバックしている。
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	保守点検、設備管理、清掃は適性を実施している。経年劣化による修繕箇所が増加しているがその都度対応し入居者が安心、安全に生活できるよう努めた。	*保守点検、設備管理、清掃は適性を実施している *経年劣化による修繕箇所の増加や深刻な故障等が見られるが、その都度適切に対応し、入居者への説明や必要備品の貸出などを行っている。 *職員が老朽化した施設の不具合に対応する時間が増加している状況が見受けられる。

(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)	入居者への相談業務に関する取組	定期的に懇親会を開催した。相談には随時対応	入居者同士のトラブルは互いの加齢が遠因に

		じ必要に応じて関係機 関と連携、情報共有し た。	なっている点もあり、 対応に苦慮するところ だが、定期的に懇親会 を行い入居者同士の交 流の機会を作るなど、 状況を見ながら対応を 工夫している。
(2)	ボランティア活動支援に関する取組	地域ボランティアに支 えられているディスア ビリティを併設している利 点から居住者に行事ボ ランティア等の活動を 勧めた。	サービスハウスの開設 当初の理念では、入居 者がデイサービスの運 営に関わることによる 生きがい創出が謳われ ているが、デイサービ ス利用者の要介護度や 認知症の状態が重くな り、入居者がディスア ビリティに関わる接点が見 出せなくなっている。 施設側の努力が実りに くい状況がある。

(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	<ul style="list-style-type: none"> *入居者5人中、3人から回答者があり、満足度は66.6%であった。 *対象者が少ないため回答率の変動が激しく、その時々回答者のアンケート結果により満足度など左右されてしまう。 *日中は職員、夕方から夜間はハウスキーパーがいるため、入居者は安心して生活を送っている。
	66.6%

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

【北町高齢者センター・サービスハウス】

指定管理者 (記入欄)
<アピール点>
*建物、設備の老朽化は課題ではあるが、デイサービスが併設されている利点からボランティア活動、行事参加の働きかけを行い、随時相談できる場として日中はデイサービス職員、夜間休日は常駐しているハウスキーパーが対応し安心して生活できる居住環境を作った。しかし共同使用する設備もあ

り、居住者同士のトラブルが発生しておりその都度対応、調整を行った。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> *経年劣化している施設・設備について、今後は大規模改修が見込まれる。引き続き市と連携して対応いただきたい。 *入居者の高齢化が進んでおり、身体・認知機能が低下し、自立した生活が困難となってきた入居者に対して、相談体制の充実や関係機関との連携強化、住替え支援等の対応をすすめていただきたい。 *情報提供について、掲示板の活用や各居住者への手紙の配布等などの工夫を行っているが、十分でないと感じている居住者もいることから、さらなる情報提供の方法を検討していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> *施設、建物については経年劣化、老朽化に対し概算要求による提案や主管課との協議を続けているが追いついていない現状もあり、居住者に影響が出始めている。今後も提案を続けていく *関係機関との連携、情報共有は引き続き行っている。しかし、要介護状態からの新規入居者もいるため今後の入居者選定基準の見直しが必要と思われる。 *掲示板の活用、各居住者への手紙配布、更にハウスキーパーの協力を得て各部屋への訪問説明を常時行っている。しかし高齢化と理解力の低下等により十分に伝わらないこともありその都度対応した。今後も継続して行っていく。
<改善が必要だと思われる点>	
経年劣化、老朽化による修繕箇所が多く、居住者が不便を強いられる場面が多々あった。建物、設備の保守点検だけでなく大規模修繕を含めた修繕計画を策定し、居住者に影響が出る前に対処していく必要があると思われる。	
ハウスキーパーへの依存も強くなっていることも課題であり自立した生活とはなっていない。設備上も高齢者が生活するには不自由な箇所も多く存在しており、今後の施設の在り方を検討する時期に来ていると思われる。	

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"> *心身ともに自立している方が入居する施設であるが、入居者の高齢化に伴い想定する入居者像と現実との乖離が徐々に大きくなってきている。そのため、総合的な相談支援を行いながら可能な範囲で見守りを続け、自立した生活を送ることができるよう支援している。 *認知面での不安や思い込みによる入居者同士のトラブルが増えているため、定期的に懇親会を行い、入居者同士の交流の機会を作るなど、生活環境の平穩化のため工夫を凝らしている。 *老朽化による設備の故障が続発しており、その都度入居者に配慮しながら主管課に速やかに状況を報告し、修繕に当たっては適切に現場対応を行っている。 	
<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】

(様式3)チェック項目シート

【北町高齢者センター・サービスハウス】

<p>*経年劣化している施設・設備について、今後は大規模改修が見込まれる。引き続き市と連携して対応いただきたい。</p> <p>*入居者の高齢化が進んでおり、身体・認知機能が低下し、自立した生活が困難となってきた入居者に対して、相談体制の充実や関係機関との連携強化、住替え支援等の対応をすすめていただきたい。</p> <p>*情報提供について、掲示板の活用や各居住者への手紙の配布等などの工夫を行っているが、十分でないと感じている居住者もいることから、さらなる情報提供の方法を検討していただきたい。</p>	<p>*施設、設備の老朽化については概算要求による提案も含め、主管課と連携して出来る限りの対応を行っているが、それ以上に老朽化の進行が深刻である。故障が発生した際は主管課と連携してできる限りの対応をしているが、指定管理者の対応の範疇を超える事案が増加している。</p> <p>*身体・認知機能の低下に伴う入居者の住替えについては、家族と疎遠な場合や、親族がいない入居者が多く、入居者本人が自身の身体・認知機能の低下を自覚するに至っていない状況などがあり、容易に解決できない状況が認められる。</p> <p>*掲示板の活用、各居住者への手紙配布、更にハウスキーパーの協力を得て各部屋への訪問説明を常時行っている。職員は入居者一人一人に合わせた情報提供を行っており、手を尽くしている。</p>
<p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <p>*サービスハウスでの生活が限界に達しつつある入居者を見極め、家族や関係機関と連携しながら住替えや次のサービスへの移行について支援を進めてほしい。</p> <p>*ハウスキーパーが入居者の生活相談を受けている状況があるが、ハウスキーパーも高齢であり、現状の施設管理の方法がいつまで続けられるか不安な面がある。ハウスキーパーの確保が困難になった場合の次の管理体制について、主管課とともに検討を進めてほしい。</p> <p>*サービスハウス入居者の年齢や施設老朽化に伴う大規模修繕などを踏まえ、おおむね10年後の施設の姿や求められる役割を現場の視点で考え、主管課とともに検討を進めてほしい。</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

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	北町高齢者センター条例に基づき管理運営を行っている。日中はデイサービス職員、夜間休日は管理人(ハウスキーパー)が相談支援の対応をしている。定期的に懇親会等を行っている。しかし、設備、修繕に関する不満・意見は多い。アンケート回収は5名定員のところ3名。満足度は普通。		45点 × ○の数 18/19 問 =42.6	
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	管理人(ハウスキーパー)が適宜施設を巡回し安全確認を行っている。避難訓練も実施し、今年度はデイサービス、子育てひろばと合同の訓練を実施した。			15点 × ○の数 9/9問 =15

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。	—
	経費節減への取組	50 現金等が適正に管理されている。	—
51 経費は節減されている。		○	
評価の理由	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	基本協定、年度協定に基づき適正な職員配置で業務を行っている。職員は定期的に法令遵守、個人情報保護の研修を受講した。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
	適正な備品管理	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
	適正な清掃	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
		59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
	その他	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
	評価の理由	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。	○
保守管理、設備管理、清掃は適正かつ適切に実施されている。建物、設備の不具合に関しては主管課に随時報告し迅速な対応を心掛けているが利用者の感じ方に個人差もあり評価に繋がっていない。			

30点
×
○の数 18/18
間
=30

10点
×
○の数 10/10
間
=10

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、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	*北町高齢者センター条例に基づき管理運営を行っている。 *日中はデイサービス職員、夜間休日は管理人（ハウスキーパー）が相談支援の対応をしている。 *心身ともに自立している方が入居する施設だが、全員が80歳以上のため、自立した生活が難しくなっている。総合的な相談支援を行い、自立した生活を支援している。 *高齢化が進み入居者同士のトラブルが増えたため、定期的に懇親会を行い入居者同士の交流の機会を作り、行事等への参加の働きかけを行うなど、円滑な共同生活をおくれるよう支援している。 *設備、修繕に関する不満・意見は多い。 *入居者は5名、アンケート回収は3名。入居者が少ないため、アンケートはその時々入居者によって回収率や満足度ともに影響が大きい。満足度は普通。		
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。	○
評価の理由	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	*管理人（ハウスキーパー）が適宜施設を巡回し安全確認を行い、入居者の相談にも応じている。 *避難訓練を実施し、今年度はデイサービス、子育てひろばと合同の訓練を実施した。		

45点
×
○の数 18/19
間
=42.6

15点
×
○の数 9/9
間
=15

武蔵野市北町高齢者センター

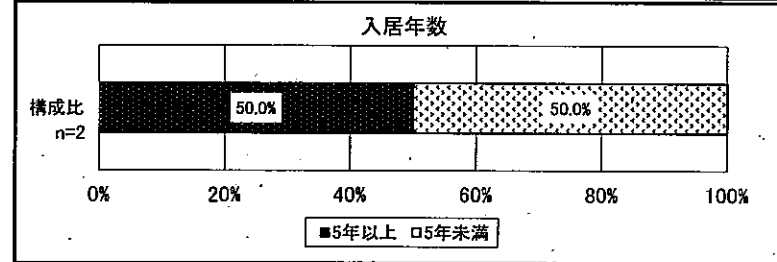
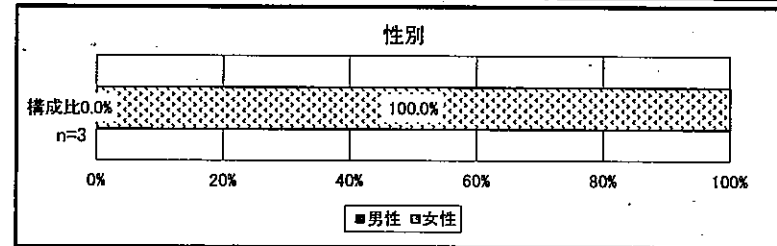
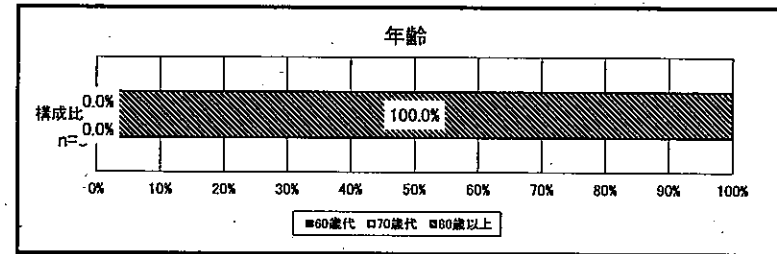
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	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、年度協定に基づき適正な職員配置で業務を行っている。 *職員は、定期的に法令遵守、個人情報保護の研修を受講している。 *研修した知識を施設に持ち帰り、フィードバックを行っている。		
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	*保守管理、設備管理、清掃は適正かつ適切に実施している。 *建物、設備の不具合に関しては、主管課に随時報告し迅速な対応を行っているが、利用者の感じ方に個人差もあり評価に繋がっていない。		

30点
×
○の数 18/18
問
=30

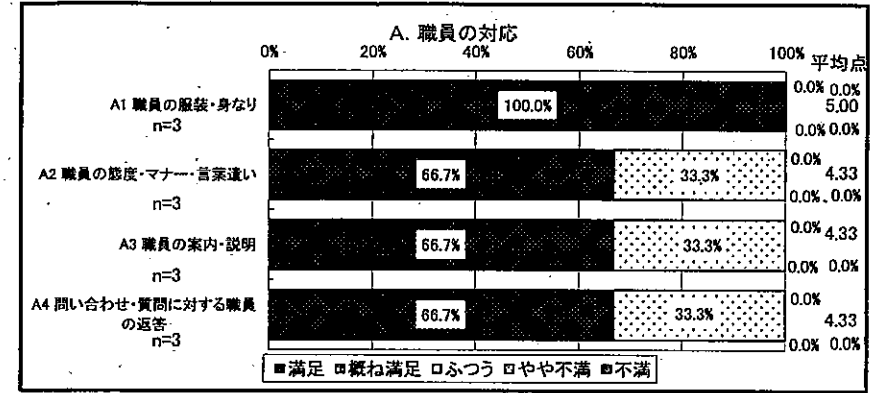
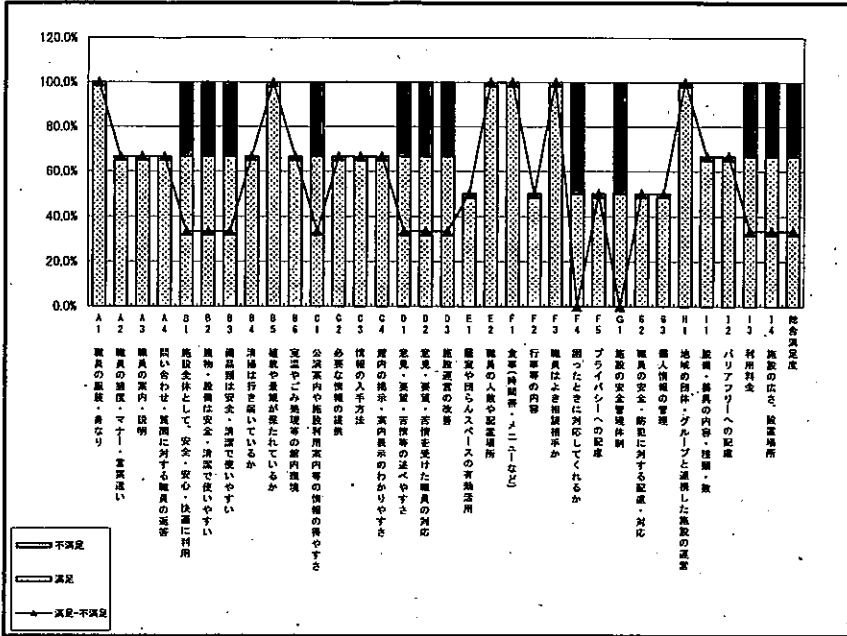
10点
×
○の数 10/10
問
=10

【問1】

施設名 北町高齢者センター・サービスハウス

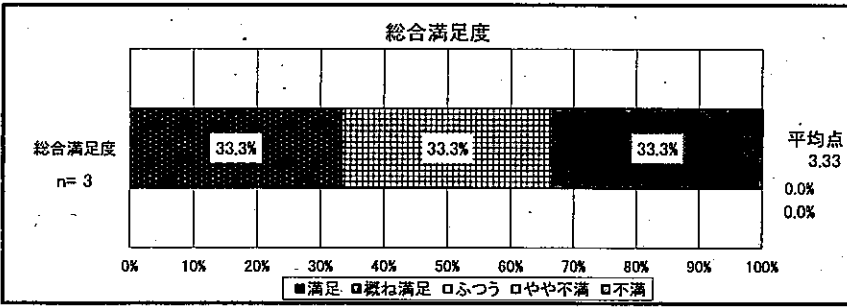


【回答者の属性に関するコメント】
全員80歳以上の女性。平均年齢85.2歳。入居5年以内。内4名は入居3年以内。



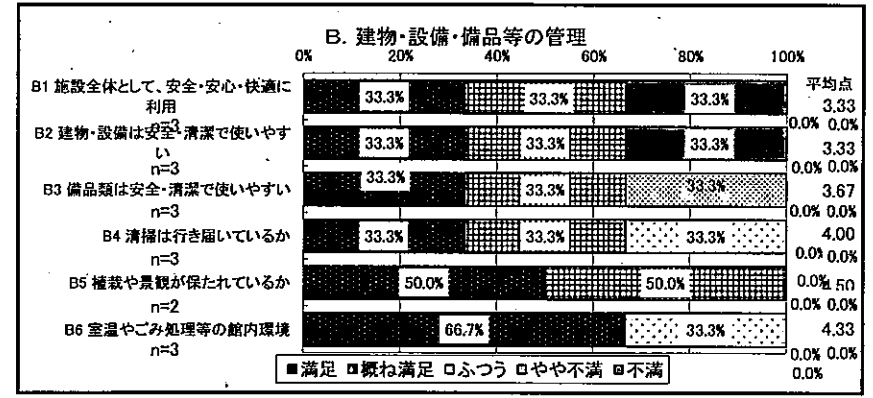
【A職員への対応】に関するコメント
「不満」の回答はなく高い満足度を得られた。

【問3】

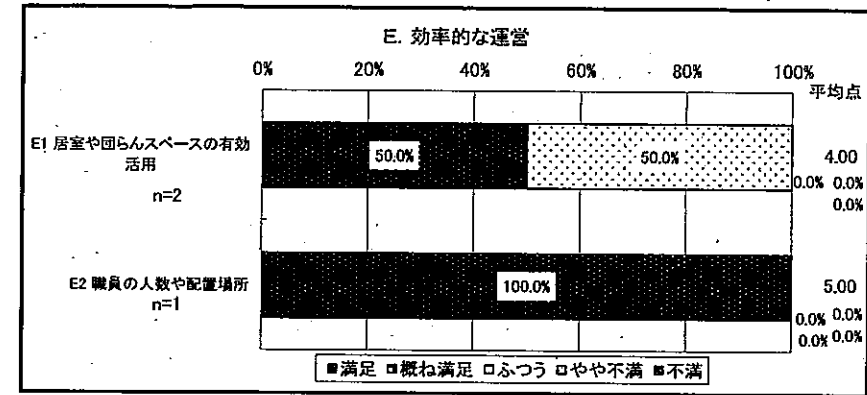
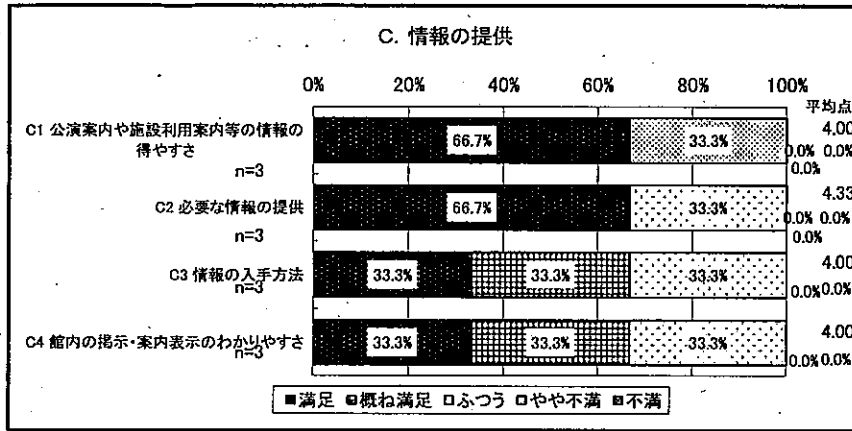


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
昨年度より満足度が上昇したように見えるが5名中3名しか回答していない為統計にならない。

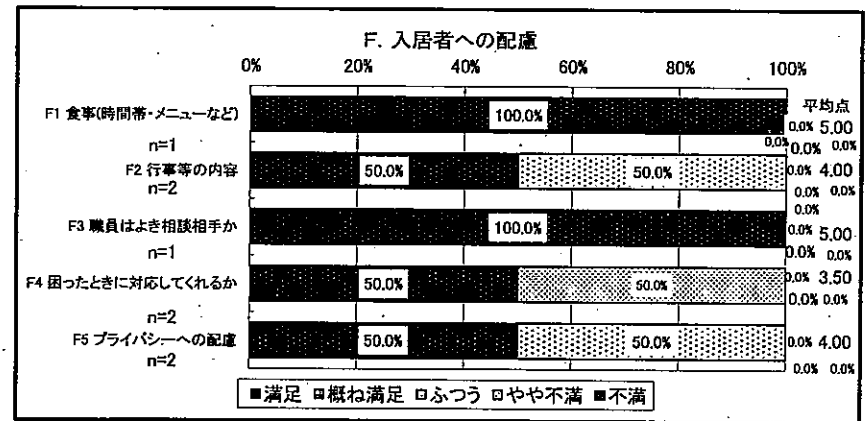
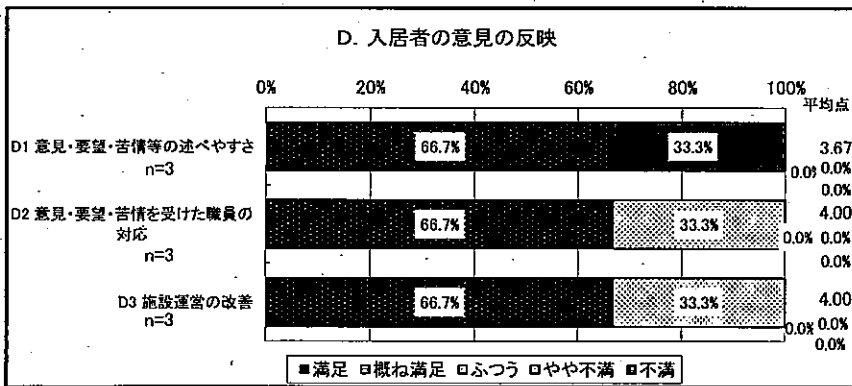


【B建物設備備品等の管理】に関するコメント
昨年度より満足度は上昇しているが「不満」回答があることは事実である。3名のアンケート結果なので三者三様ととれる。



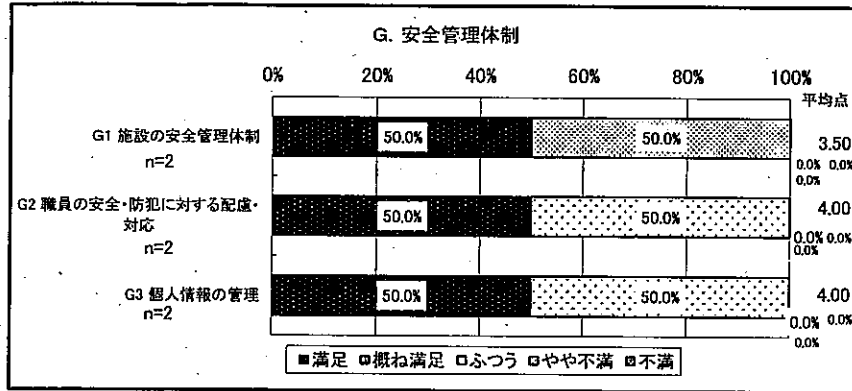
【E. 効率的な運営】に関するコメント
 E1は、居住者の団らんスペースとして開放している場所はあるが、使用されたことはない。これは居住者専用のものでなく、デイサービスの利用者や職員が使用することが多いため気軽に使用できないということが要因ではないかと思われる。

【C. 情報の提供】に関するコメント
 掲示板の活用その他、各居住者に手紙を配布、ハウスキーパーの協力を得て再度連絡をしてもらうようにしたが満足度には繋がっていない。

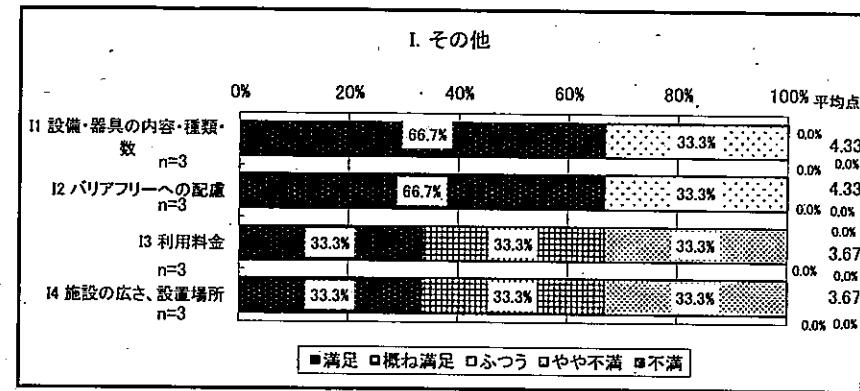


【F. 入居者への配慮】に関するコメント
 「不満」回答はなく高い満足度を得ている。食事は昼食のみで希望者に提供している。行事はその都度案内はしているが、はなみずき祭り以外は参加されたことはない。

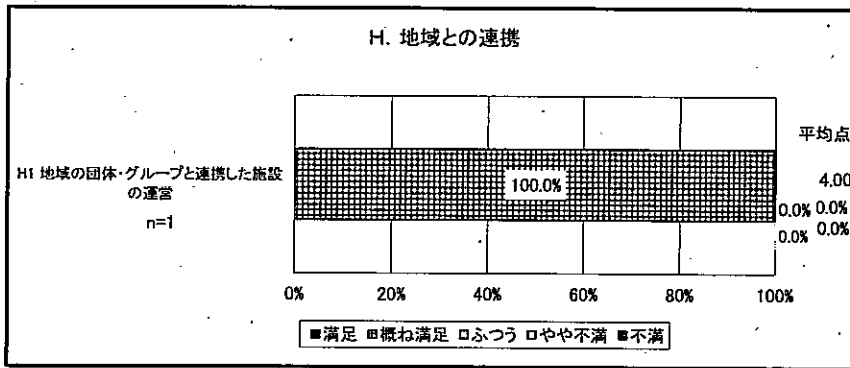
【D. 入居者の意見の反映】に関するコメント
 職員との親睦会だけでなく、ハウスキーパーとの親睦会も開催し、職員には言えない情報の収集等



【G安全管理体制】に関するコメント
 老朽化により修繕箇所も多くなっているが、早急な対応が難しかったり、居住者が満足できる対応ではなかったためと考える。個人情報管理は、その意味内容の捉え方に個人差があり、慎重な対応が必要と思われる。



【Iその他】に関するコメント
 調理・暖房設備に、ガス器具がないこと、ベランダの狭さ等の不満が出ている。共同で使っている洗濯機・乾燥機は1台のみで、好きな時間に使用できないことへの不満は大きい。外階段が比較的急であること、1階正面玄関はデイサービス利用者の徘徊防止のため自動ドアを手動にして使用しているため、開けにくいとの声がある。また、転居前の生活場所との比較で、各設問の回答が異なってくる点が特異である。



【H地域との連携】に関するコメント
 ボランティア登録したが、現在体調不良のため活動者はいない。しかし手芸作品をセンターの飾りやバザーに提供してくれた入居者もいた。そのほか、はなみずき祭り参加が地域との交流となっている。入居者の2名は災害時要援護者として登録され、民生委員の訪問などを受けている。

4 北町サービスハウスへの意見・要望

項目	内容
施設設備・その他	<p>困る不自由な点が多く 市ノ職員、年2回ほど見に来て下さいネ</p>
評価の言葉	<p>この高齢センターに入居出来ました事に感謝の気持ち一杯です 皆様がすばらしくやさしい方(な)のでどんな事でも相談出来る事が大変うれしいです 第三の人生は渾身の気持で皆様に迷惑がかから(ない)様に健康第一で日々努力して参ります よろしく願い申し上げます 最後にこれからの人生を一言書かせて頂きます 渾身の気持で楽観的な人生を築いて参ります</p>
評価の言葉	<p>とても満足しております。 いつまでも長生してお世話になりたいと願っております。</p>

北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-1-16		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 萱場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	コミュニティケアサロンにおける事業に関する業務 ①コミュニティケアサロンの利用の承認に関すること。 ②高齢者の生活向上を目的とする指導、相談及び趣味生きがい活動に関すること。 ③高齢者の健康増進を目的とする指導、相談、訓練等に関すること。 ④高齢者に対する食事の提供に関すること。 ⑤乳幼児及びその保護者が相互に交流を行う場の提供に関すること。 ⑥子育てに関する相談及び助言、情報の提供並びに講習に関すること。 ⑦地域との交流及び教育学習に関すること。		
指定管理委託料	予算	8,951,163円	決算 8,951,163円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管理課・指定管理者によるモニタリング ①チェック項目	98.3/100 市民生活の延長線上のデイサービスという開設当初からの特徴を生かし多くの市域ボランティアと協働して利用者の日常生活の世話、入浴・昼食サービス等の提供を行った。多彩なプログラムや行事、世代間交流を企画・実施し利用者の社会参加の機会を作った。また、清潔かつ快適な施設を安心して利用できるよう施設管理を行った。子育てひろばの運営も順調で多くの親子が相談・情報共有の場として活用された。世代間交流、共同行事も定着し今年度は子育て世代とボランティアの世代間交流も実施し新たな交流の場を設けた。	A	デイサービス利用者からは97%、みずきっこからも99%とどちらも非常に高い満足度を得られ不満回答もなかった。 デイサービス利用者が高齢化と認知症利用者の増加による理解力の低下等により適切な回答が困難になっている。これに対し引き続き家族と

②重点ポイント	利用者の自立支援、在宅生活の継続に関する取組 コミュニティケアサロンとしての世代間交流 子育て世代の交流の場の提供と支援に関する取組 地域ボランティアの育成、支援に関する取組 職員によるサービスの資質向上に向けた取組	の個人面談を実施し家族と共有しサービス提供に繋げた。 子育てひろばも開所後1年を迎え運営は順調であることが満足度の結果を見てもわかり、多くの子育て世代に必要とされていることが認識できる。
	③アピールポイント 利用者像が変化し、認知症利用者割合が増加している中、施設の構造・設備上車椅子利用や重介護利用者への対応が困難であるが、市民生活の延長線上のデイサービスであるコミュニティケアサロンとして通所介護の導入的役割、ボランティアとの協働、世代間交流の実施等を各居宅介護支援事業所にアピールし利用者獲得に努めた。 子育てひろばについても、高齢者施設に併設されており世代間交流が盛んなこと、職員との距離が近い等を様々な方法で広報し、多くの利用者が来所されている。しかし、好評である反面、敷地が狭く人数制限が必要になった日もあった。	
(B)利用者モニタリング	98% (平均) デイサービスは「満足」「概ね満足」を合わせ97%と昨年度より更に高い満足度を得られ「不満」回答もなかった。今後も「みんながいてやすらぎはぐくむ」センターとして利用者一人一人に寄り添うサービス提供ができるよう努めたい。 子育てひろばも昨年同様99%と非常に高い満足度を得られ「不満」回答もなかった。今後も利用者のニーズに合わせた事業展開ができるよう努めサポートしてきたい。	
(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	98.3 / 100	<p>市民生活の延長にある高齢者の居場所として開設以来の理念を忘れることなく、多くの市民ボランティアと協働して利用者の日常生活の世話、入浴・昼食サービス等の提供を行っている。</p> <p>多彩なプログラムや行事、併設する子育てひろばとの世代間交流を企画・実施し、利用者に多様な社会参加の機会を提供している。また、清潔かつ快適な施設を安心して利用できるよう施設管理を行っている。</p> <p>子育てひろばは地域に広く認知され、多くの親子に相談・情報共有の場として活用されている。デイサービスとの世代間交流、共同行事も定着し、今年度はデイサービスのボランティアとの世代間交流も実施するなど、活動の奥行を深めている。</p>	A	<p>デイサービス利用者からは97%、みずきっこ利用者からは99%とどちらも非常に高い満足度を得ており、不満回答は見られない。</p> <p>デイサービス利用者は高齢化が進むとともに認知症利用者が増加しているため、モニタリングで適切な回答を得ることの困難さが増している。このような状況を踏まえ、利用者家族との個人面談を継続的に実施し、家族の理解や協力を得ながらサービス提供を行っている。</p> <p>子育てひろばは開所後1年が経過し、地域に根付いてきたことから、運営は順調に行われている。このことは満足度の結果に表れており、多くの子育て世代から必要とされる施設になってきたことがうかがえる。</p>
	②重点ポイント		<p>利用者の自立支援、在宅生活の継続に関する取組</p> <p>コミュニティケアサロンとしての世代間交流</p> <p>子育て世代の交流の場の提供と支援に関する取組</p> <p>地域ボランティアの育成、支援に関する取組</p> <p>職員によるサービスの資質向上に向けた取組</p> <p>上記いずれも積極的な取り組みがなされ、活発な施設運営がなされている。</p>		
	③アピールポイント		<p>開設から30年以上が経過し、認知症利用者割合が増加している中、施設本来の構造・設備上の制約により車椅子利用や重介護利用者への対応が困難であるが、通所介護サービスの導入的役割、ボランティアとの協働、世代間交流の実施等を各居宅介護支援事業所にアピールすることにより利用者獲得に努めている。</p> <p>子育てひろばは、高齢者施設に併設されている特徴を利点として世代間交流を盛んに進め、他の子育て施設にない魅力を積極的に広報し、利用者の増加につながっている。しかし、ひろば事業の床面積がそれほど広くないため、本意ながら人数制限を行う日が生じている。</p>		
(B)利用者モニタリング	98% (平均)	<p>デイサービスは「満足」「概ね満足」を合わせ97%と昨年度より更に高い満足度を得て</p>			

	<p>おり、「不満」回答は見られなかった。利用者は元より、家族との情報共有などが利用者一人一人に合ったきめ細かなサービス提供につながっている。利用者の状態像の変化を適切に捉え、利用者本位のサービス提供を心がけていることがうかがえる。</p> <p>子育てひろばは昨年同様99%と非常に高い満足度が得られ、「不満」回答はなかった。利用者の増加は喜ばしいことだが、ひろばが過密な状態になることがあり、利用制限に踏み切る場面も生じている。</p>		
(C) 財務モニタリング			

(A) - ①チェック項目

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

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	<p>*利用者の自立を支援し、在宅で可能な限り長く生活できるよう利用者とその家族に対し家族面談、家庭訪問を実施することにより個別ケア生かせるよう努めた。</p> <p>*地域ボランティアと協働しプログラムを企画・運営しただけではなく大学生や子育てひろばのボランティアによる発表の場の提供も実施した。</p> <p>*子育てひろばでは相談、情報共有の場として多くの親子が利用された。またデイサービスとの世代間交流も定着化した。また今年度はデイサービス利用者だけではなくひろば利用者やデイサービスボランティアとの世代間交流も実施した。</p>	<p>*年々要介護度が重くなる傾向や、認知症の利用者が増加している中、利用者の自立を支援し、できるだけ在宅で生活できるように利用者とその家族に対し支援をしている。家族面談や家庭訪問は、効果的な個別ケアにつながっている。</p> <p>*地域ボランティアとの協働により様々なプログラムを企画・運営している。大学生や子育てひろばのボランティア等に発表の場を提供するなど、多方面からの参画を促している。</p> <p>*子育てひろばは相談、情報共有の場としても多くの親子が利用している。また工夫を重ねながらデイサービスとの世代間交流を定着させた。ひろば利用者とデイサービスボランティアとの世代間交流も実施するなど、北町高齢者センターに併設する施設としての特徴づけが積極的に行われている。</p>
B 安全への取り組み	13.3/15	13.3/15	<p>*災害時マニュアルに基づきデイサービス利用者と子育てひろば利用者が参加した合同避難訓練を実施した。また、福祉避難所開設訓練を職員で実施した。</p> <p>*毎日のミーティングでヒヤリハットをチェックし運転手も含め共有しケアに努めた。</p>	<p>*災害時マニュアルを整備し、デイサービス利用者と子育てひろば利用者が連携して災害時対応を取ることができるよう、複合施設としての対応を想定しながら取り組んでいる。また、福祉避難所開設訓練を職員で実施している。</p> <p>*ヒヤリハット事例のチェックなど毎日のミーティングを欠かさず、送迎運転手も含めた情報共有とケアに努めている。</p>

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
C 適正な運営	30/30	30/30	<p>*定期的に法令遵守、個人情報保護の研修に積極的に参加した。</p> <p>*居宅介護事業所に毎月空き情報を入れた通信を送付するだけでなく電話連絡や会議等で情報共有と当センターをアピールし新規利用者獲得や利用増に努めた。しかし、報酬改定による減収やショートステイや入所等安定した利用者獲得は難しい。</p>	<p>*定期的に法令遵守、個人情報保護の研修に参加している。</p> <p>*月例の定型媒体を頼るだけではなく、電話連絡や会議等積極的に機会を捉え、情報共有と北町高齢者センターのアピールを行い、新規利用者獲得や利用増に努めている。報酬改定による減収など困難が多々あるが、継続して取り組んでいる。</p>
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	<p>*保守点検、設備管理、清掃等を適切に実施している。設立30年以上経過し老朽化による不具合も出てきているが、その都度主管課に報告し利用者に影響がないよう迅速な修繕に努めた。</p>	<p>*保守点検、設備管理、清掃等は適切に実施されている。施設のいたるところで老朽化による不具合が出ているが、その都度適切に対応し主管課と協力して出来る限り利用者に影響がないよう迅速な修繕に努めている。</p>

(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)	利用者の自立支援に関する取組	<p>地域ボランティアと協働し、利用者が選択できるプログラムを提供した。認知症等により通常プログラムに参加困難な方に対しては少人数で個別対応できるプログラムに参加できるように声掛けをした。入浴サービスを開始し、自宅で1人で入浴することができない方、自宅での入浴拒否がある方等に対しサービス提供した。</p>	<p>地域ボランティアとの協働によりプログラムの提供を行っている。認知症等に対応した少人数向けのプログラム参加を促している。入浴サービスの開始により、自宅での入浴に支障がある方等にサービス提供を行っている。</p>
(2)	地域ボランティアの育成・支援に関する取組	<p>シニア支え合いポイント利用の新規登録者はいなかった。また、継続活動される新規登録者は少なかったが、不定期で演奏活動をされる大学生やイベントでゲストとして参加されるボランティアは多かった。また、みずきっくに演奏依頼があり活</p>	<p>多くの大学生やボランティアがイベントに参加し、地域との距離感が近い施設として受け入れられている。みず</p>

		動された方もいた。	きっこのスタッフが加わるなど、施設に携わる人材の多様性が増し、活かされている。
(3)	子育て世代の交流の場の提供と支援に関する取組	開設後1年を迎え地域にも浸透し多くの親子が利用している。小規模な施設の利点としてスタッフとの距離も近く気になるケースは子ども家庭支援センターに繋げ共有した。また、デイサービス利用者との世代間交流も定着し毎回多くの親子が参加され楽しまれた。また、デイサービスのボランティアとの世代間交流も企画し好評だった。	開設後1年間での地域への浸透が目覚ましい。施設規模が小さいため入館制限に至る事例もあるが、スタッフと利用者の距離が近いため目配りが行き届き、子ども家庭支援センターとの連携も的確に行われている。デイサービス利用者との交流が特徴ある事業となっている。デイサービスのボランティアとの世代間交流は新たな可能性を感じさせる取り組みである。

(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

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

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	デイサービス97% 子育てひろば99%	デイサービス、子育てひろばとも不満回答がなく、総合満足度は非常に高い結果となった。ただし、デイサービスに限っては回答者の認知症の状態等により正確な回答がなされたかどうか不明な点がある。子育てひろばは地域の利用者の期待に応えた結果が表れていると思われる。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

指定管理者 (記入欄)
<アピール点> 多くの地域ボランティアと協働しサービス提供に努めた。コミュニティケアサロンとして開設され30年以上が経過し利用者像も変化し認知症利用者が増えている。現在の施設、設備上重度介護者等すべての利用者が通所できる施設ではないが市民生活の延長線上のデイサービスとしての特徴をアピールし利用

者確保に努めた。 子育てひろばには多くの親子が利用された。しかし、安全面から利用者制限が必要になる日もあった。利用者スタッフの距離が近い事から状況を把握しやすいので、気になるケースは子ども家庭支援センターに繋げ共有することができた。デイサービス利用者との世代間交流も合同行事だけではなく非定期的な交流も定着した。また、デイサービス利用者だけではなくデイサービスボランティアと親子の世代間交流も企画実施した。	
<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】
* 「みずきっこ」について、各項目で80以上の高い満足度が得られているが、情報提供について他の項目に比較して不満の割合が高くなっており、自由記載欄の意見要望にもイベント情報の提供についての記載が目立っている。イベントカレンダーの配布やホームページの充実等、情報発信に努めていた。	* 昨年度より満足度は上昇し「不満」回答もなかった。掲示板、管内掲示、メルマガの活用、イベントカレンダーの配布やホームページを随時変更、改善した。イベントのネット申込みの希望は多いが申込み来所されることでの交流も目的の一つとしており今後も説明をしながら対応していきたい。
<改善が必要と思われる点> * 子育てひろばには多くの親子が来所され安全面から利用者制限しなければいけない日もあった。利用者スタッフの距離が近い事から相談しやすい環境で、気になるケースがあればスタッフが寄り添ってアドバイスするなどし、必要に応じて子ども家庭支援センターに繋げ共有することができた。	

主管課 (記入欄)	
<主管課として特に評価できる点> * デイサービスは、施設開設当初からの事業であり、利用者の要介護度の重度化や認知症利用者の増加などにより多くの時間と気配りが求められるようになってきている。施設の老朽化により様々な不便が発生する中で、利用者や家族の立場に立ったきめ細かなサービス提供に一丸となって努めている点は高く評価できる。 * みずきっこは、開設からの1年間で地域にしっかりと浸透し、乳幼児にとっては安心して楽しめるお出かけ先として、不安やストレスを感じがちな子育て中の親にとっては気分をリフレッシュし、共感や情報を交換し合える場所として存在感を増している。スタッフのデイサービスへの理解や関心の高さが子育てひろばの活動をより活発なものにしており、高く評価できる。	
<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】
* 「みずきっこ」について、各項目で80以上の高い満足度が得られているが、情報提供について他の項目に比較して不満の割合が高くなっており、自由記載欄の意見要望にもイベント情報の提供についての記載が目立っている。イベントカレンダーの配布やホームページの充実等、情報発信に努めていた。	* みずきっこでは様々な媒体を活用し、最新情報の提供に努めている。来所による申込み受付を重視している点は理解できる。子育て中の若い親のネットを利用したデバイスへの関心や活用度は高いので、より利便性の高い情報提供の方法については継続的な検討を望みたい。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
 *みずきっこの運営体制について、団体代表者に集中している役割や情報を適宜分散、共有し、代表者不在時においても安定した運営体制が維持できるようさらに工夫されたい。

(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

【北町高齢者センター・デイ】

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 19/19 間 =45点
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	自主事業への取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
20 事業計画に沿って自主事業を実施している。		—		
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	—		
	昨年引き続き職員の対応について非常に高い評価を得られた。身体機能を保持している中重度認知症利用者が増加している中、利用者情報を家族、関係機関と共有しサービス提供している。また、家族面談等の実施により利用者の在宅での様子と施設内での様子を共有しサービスに繋げている。ミーティングの実施により職員間でサービス内容の統一を図り日々のケアに生かしている。ボランティア等と協働し安心して過ごせる空間づくりに努めた。			
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数 8/9間 =13.3点
		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	災害時対応マニュアルに基づきデイサービス利用者のみで福祉避難所開設訓練を行った。万一事故が発生した際には迅速かつ適切な対応ができるよう心掛けている。認知症利用者が増加している中、事故発生時はもちろん日々のヒヤリハットも職員間で確認し共有している。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	福祉社の中長期事業計画、年度計画に基づき業務遂行している。法令遵守・個人情報保護等の外部研修に参加しその後の内部研修で職員共有した。法改正による減収や、入院、体調不良による長期利用中止、ショートステイ、入所による利用終了等リスク要因は増え安定した継続利用を確保することが困難になっているが、ケアマネージャーへの情報提供や、新規利用者獲得だけではなく利用日を増やすなどの方策により昨年同様の報酬を得ている。		
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・設備点検、清掃を適切に実施した。修繕に対しては利用者に影響が出ないように主管課と連絡を密に行い迅速に対応できるよう努めた。		
			30点 × ○の数 21/21 間 =30点
			10点 × ○の数 10/10 間 =10点

(様式3)チェック項目シート		【高齢者支援課】		【北町高齢者センター・デイ】	
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	昨年に引き続き職員対応に対する評価が非常に高い。高齢化に伴い、認知面等で機能低下がみられる利用者が増えているが、家族や関係機関と情報共有し、利用者ができるだけ長くサービスを受けられるよう体制を整えている。また、家族面談等により利用者の在宅時と通所時の様子について相互に情報を共有し、サービスに反映している。職員のミーティングを密に行い、サービスの均質化、一定化を図っている。ボランティア等と協働し利用者が安心して過ごせる空間づくりに努めている。				
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。	○			
	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	災害時対応マニュアルに基づきデイサービス利用者のみならず利用者合同の避難訓練を実施、職員のみで福祉避難所開設訓練を行うなど実践的な訓練を行っている。事故等の発生時は職員が連携して迅速かつ適切な対応を行っている。認知症利用者の増加に対し事故対応やヒヤリハット等、職員間の情報共有や対応確認を密に行っている。				
			45点 × ○の数 19/19 間 =45点		
			15点 × ○の数 8/9間 =13.3点		

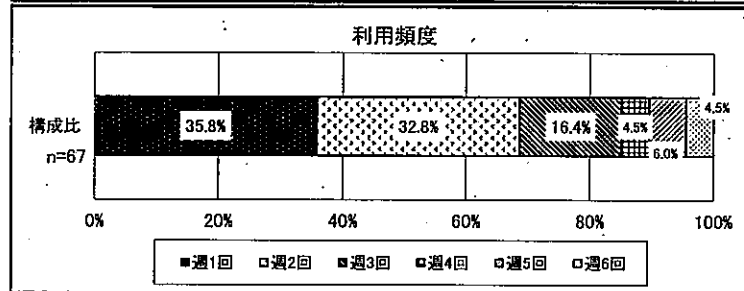
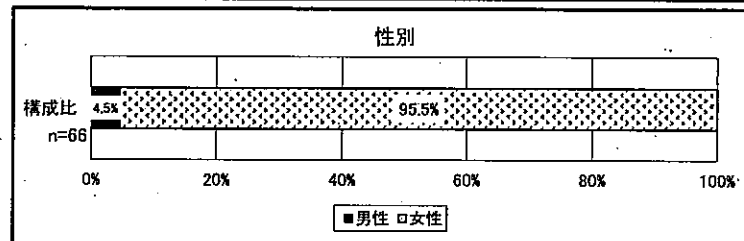
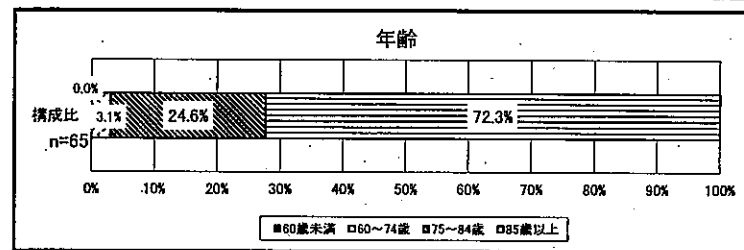
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○
46 計画通りの収入が得られている。		○	
47 利用増加に向けた取組を行っている。		○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費削減への取組	51 経費は削減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	計画的な業務遂行が行われている。法令遵守・個人情報保護等の外部研修に参加しその後の内部研修で職員共有が行われている。法改正や、利用者の高齢化により、入院、体調不良による長期利用中止、ショートステイ、入所による利用終了等が増加する傾向にあり、減収のリスク要因が増えているが、ケアマネージャーへの情報提供や、新規利用者獲得だけではなく利用日を増やすなど積極的に働きかけることにより、昨年同様の報酬を得ている。		
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・設備点検、清掃を適切に実施している。修繕に対しては利用者に影響が出ないよう主管課と連絡を密に行い迅速に対応できるよう努めている。		

30点
×
○の数 21/21
間
=30点

10点
×
○の数 10/10
間
=10点

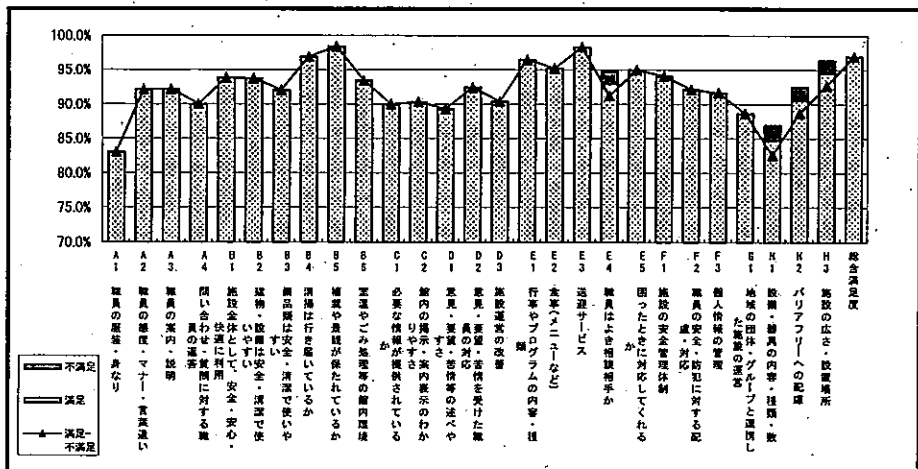
【問1】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン

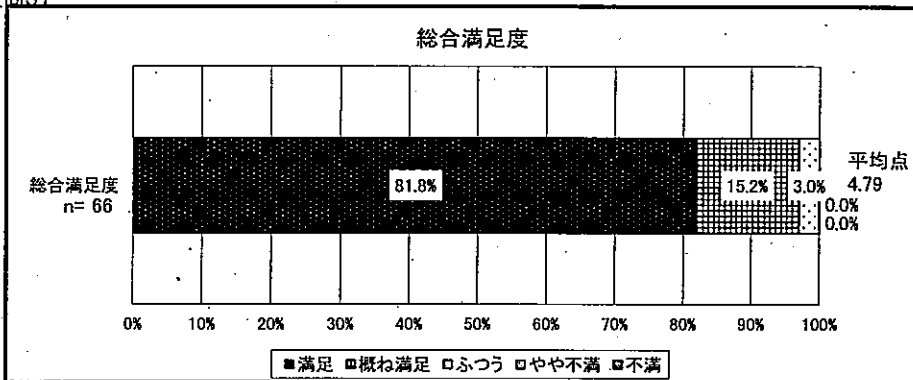


【回答者の属性】に関するコメント
 後期高齢者が96.9%を占めそのうち85歳以上が72.3%と通所年齢の高さがわかる。また、男女比は女性の割合が95.5%と非常に高く女性中心のデイサービスであるということが一目瞭然である。
 利用頻度は週1回、2回の方が68.6%と大半である一方、昨年に比べ週3回以上の方も増加しており法則性はないことがわかる。

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



【問3】

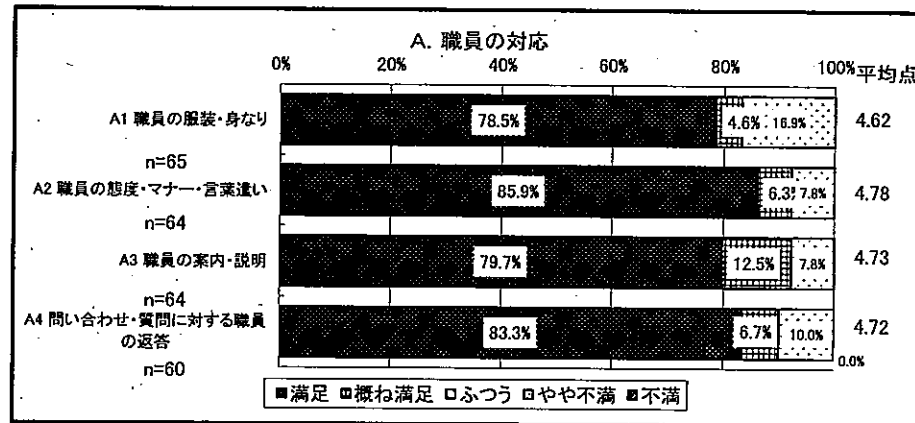


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

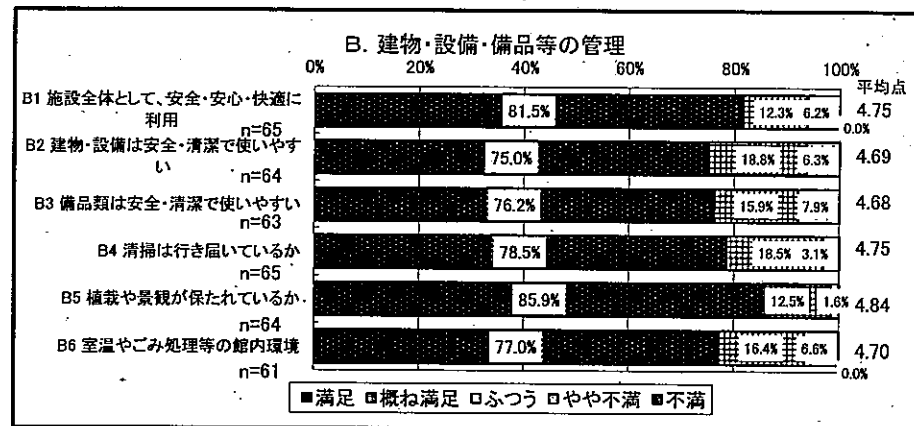
【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度は97.0%と非常に高い満足度が得られ、「不満」回答はなかった。このことから安全かつ快適な空間を提供できていると思われる。しかし、設問の意味を理解できず回答されている方も多く回答結果の正確性には欠けると思われ課題である。

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン

【問2】

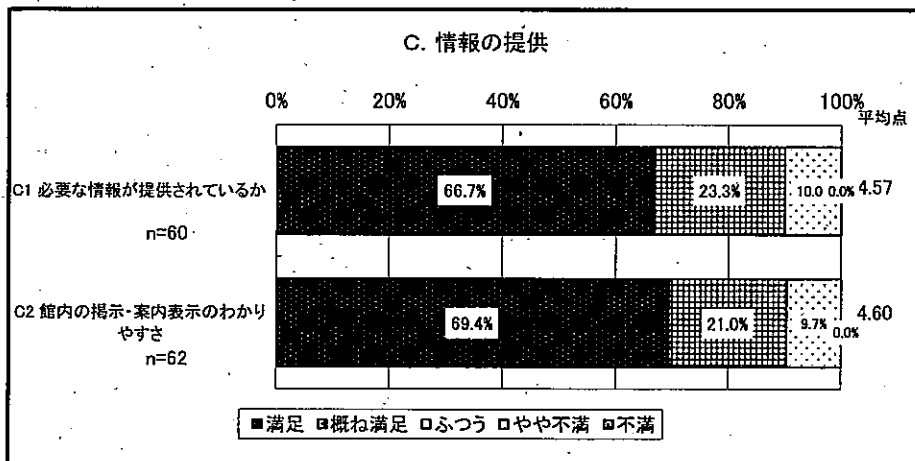


【A. 職員の対応】に関するコメント
 どの項目においても非常に高い満足度を得られ昨年度より満足度は向上しているが「職員の服装・身なり」に関しては満足が向上しているものの「概ね満足」が減少し「ふつう」が増えている。不満回答はないが、高齢化が進み理解力の低下も見られるので今まで以上に利用者に寄り添った対応ができるよう説明等に注力していく必要がある。

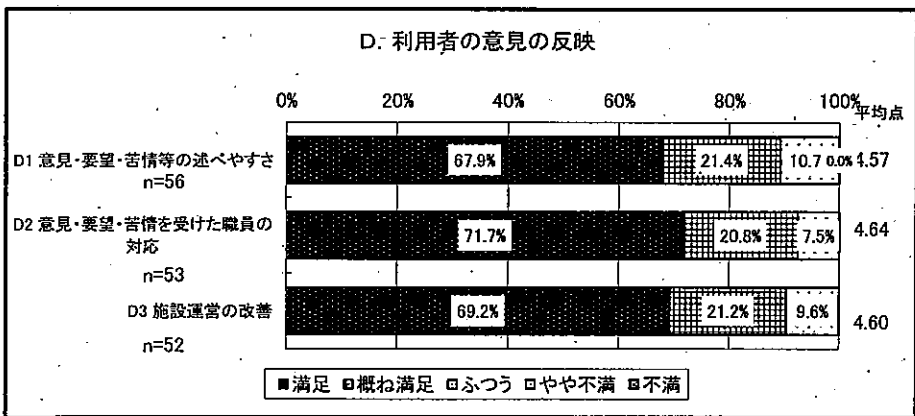


【B. 建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 どの項目も非常に高い満足度で不満回答はなく昨年よりも高い満足度を得られた。しかし、建物も老朽化は否めず修繕箇所は増えている為、利用者に影響がないよう早めの対応に心掛けていきたい。

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン

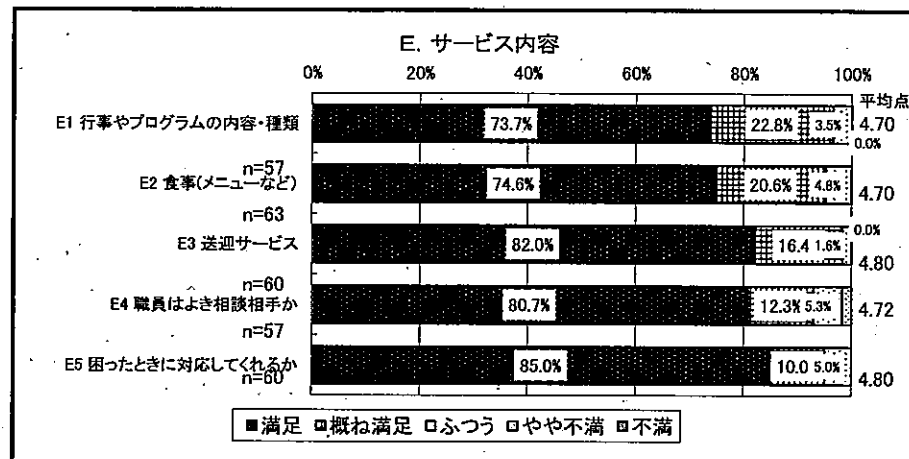


【C情報の提供】に関するコメント
 どの項目も非常に高い満足度を得られ「不満」回答もなかった。しかし、認知症利用者が増加しているだけではなく高齢化している中、様々な利用者にわかりやすい表記の仕方や丁寧な説明に努めていきたい。

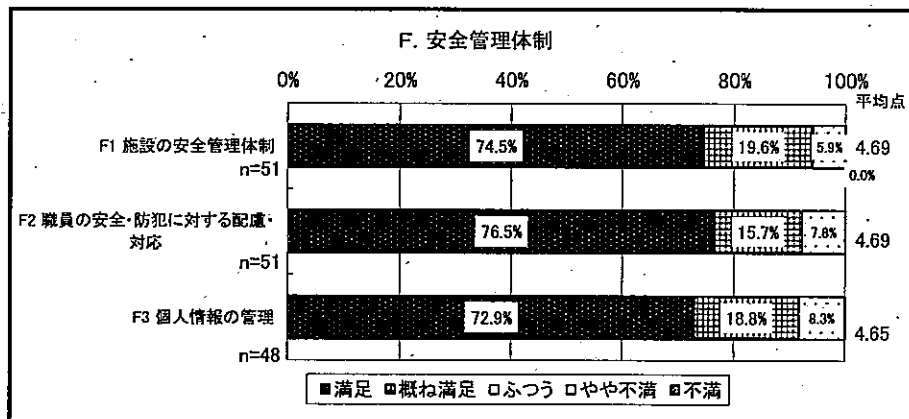


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 どの項目も昨年度より高い満足度を得られ「不満」回答もなかった。認知症の増加や高齢化等さまざまな利用者に対応できるスキルが必要になっている。今後も利用者一人一人に寄り添える対応に努めたい。

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



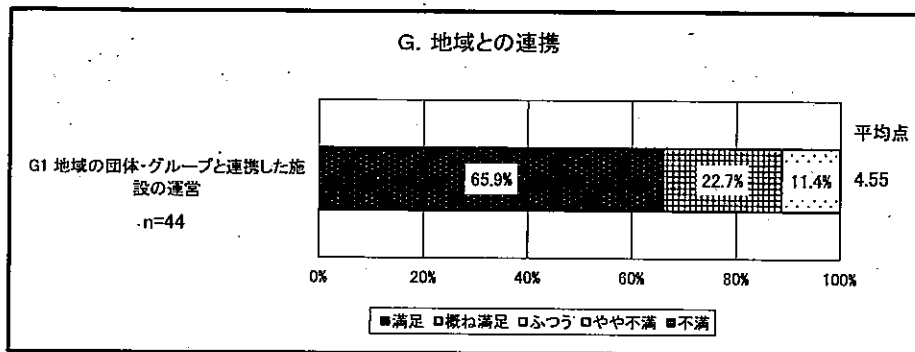
【Eサービス内容】に関するコメント
 どの項目も昨年度より非常に高い満足度を得られた。また、今年度より当センターの特徴でもあった昼食サービスを委託化したが昨年度よりも高い満足度を得られた。しかし、「やや不満」回答があったもの事実である。すべての利用者に満足して頂けるサービスは難しいかもしれないが、今後もスタッフのスキルアップに努めサービス提供していきたい。



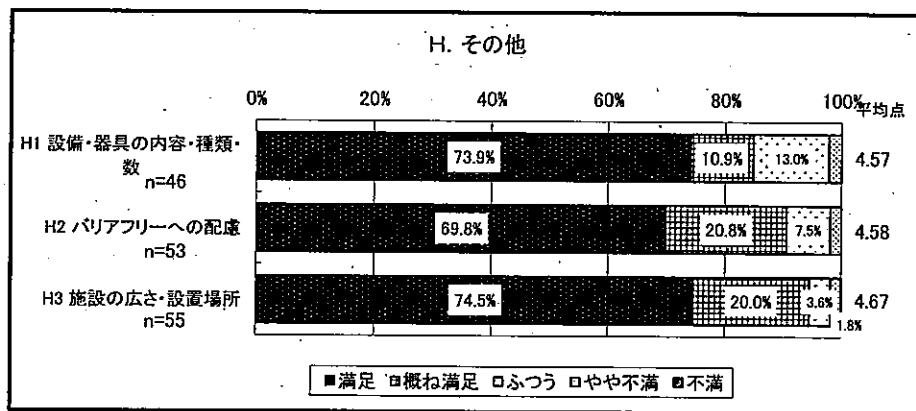
【F安全管理体制】に関するコメント
 どの項目も昨年度より高い満足度を得られ「不満」回答はなかった。施設の老朽化は大きな課題ではあるが、昨年度末から今年度にかけて照明の入れ替えやエアコンの入れ替え等で少しずつ環境改善することができたことが影響していると推測される。今後も利用者に影響がなく快適に過ごせるよう迅速な対応に努めたい。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



【G地域との連携】に関するコメント
昨年度より非常に高い満足度を得られた。子育てひろばとの交流も定着し利用者も楽しみにされている。また大学生や地域の方がイベントのゲストとして演奏活動に参加されている。今後も地域の方の活動の場の提供を含め連携を大切にしていきたい。



【Hその他】に関するコメント
どの項目も高い満足度を得られたが、「やや不満」回答が各項目であった。施設、設備の老朽化と現在の利用者像に合った設備ではないことが大きな課題である。概ね快適に過ごせる空間となっていると思われるが、多くの利用者に快適に過ごしていただけるよう迅速な対応と空間づくりに努めていきたい。

4 北町コミュニティケアサロンへの意見要望

項目	内容
運営面・事業	いつも楽しい時間をありがとうございます 毎週来る事が楽しみです
運営面・事業	すべてのサービスに満足しているとともに、深く感謝の気持で一杯です 有難うございました
運営面・事業	個人的に月に1度位カットに出掛けるのですが、それが段々と出来なくなりましたので勝手ですが、高齢者センターに月に1度位日を決めて人がセンターに来てくれるのをお願い出来たらと思います
運営面・事業	ゆび先が大分小さくなって来て ④の美じゅつはネドを作って出来なかったネックレスのペンダントが出来るようになってもううれしくて 家にいる時もネック、ユビワをしています 有がありがとうございます 私は北町が好きです
運営面・事業	職員の方が良く気配がよく感心しています
運営面・事業	1) 当施設に満足です
運営面・事業	宜しく願い致します
施設設備・環境	いつも大変楽しく過ごさせていただき感謝です ありがとうございます。
施設設備・環境	特になし
施設設備・トイレ	無いです
評価の言葉	音楽をたのしみしております。
評価の言葉	・自宅より通所するのに近いので良いと思う。 ・もっと良い所があると思うので他の施設にも行ってみたい。 ・多くの人と話しがしたい。
評価の言葉	特になし

みどりのこども館

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	みどりのこども館		
所在地	武蔵野市緑町2-6-8 都営第3団地8号棟		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 安藤 真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	平成27年4月1日 ~ 平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	みどりのこども館の管理運営		
指定管理委託料(H30)	予算	104,036,480円	決算 102,082,575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	A	ハビット、ウィズ、ぐるりんが連携を図りながら、利用者ニーズに応じた事業を展開している。利用者の満足度も高い水準を維持している。
	②重点ポイント		
	③アピールポイント (1)ハビット：相談件数増への対応。待機日数減。 (2)ウィズ：稼働率100%以上の維持、延長保育を開始 (3)ぐるりん：貸出おもちゃ利用促進、利用件数の増		
(B) 利用者モニタリング	93.8%	利用者の満足度は高い水準を維持している。	
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目 100/100	A	今年の4月より、ハビットでは、相談員2名の増員、また、ウィズについては定員の拡大(10名⇒20名)を図るなど、来年4月の児童発達支援センターの開設を目指した取り組みを現在進めている。利用者の総合満足度も高く、昨年に続き高い評価を得ている。
	②重点ポイント		
	③アピールポイント		
(B) 利用者モニタリング	93.8%	利用者の総合満足度ははじめ、職員対応や安全管理面などの個別評価においても、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	* (ウィズ) 自主事業(延長保育・つばさ)の実施 * (ハビット) 初回相談待機日数の削減 * (ぐるりん) 食事場所利用ルールの変更(ランチタイムの通年実施)による利便性向上	職員の対応や丁寧な情報提供など、利用者からは高い評価を得ている。 ハビットの相談待機日数は昨年と比べ減少しているが、まだ20日以上あるため、より一層の改善が必要である。
B安全への取り組み	15 /15	15/ 15	*安全管理の徹底と各種マニュアルの整備。警備の外部委託 *職場内での感染症予防、避難訓練の実施	職員や利用者に対する適正な安全管理体制が図られている。
C適正な運営	30 /30	30/ 30	*ウィズの稼働率は100%を超えている。 *情報セキュリティ研修参加 *虐待防止チェックリストの活用	児童発達支援センター化を見据え、今年の4月よりウィズの定員を20名に増やした。 情報セキュリティ研修への参加や虐待防止に関する取り組みが行われている。
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10/ 10	*館内の清潔維持、消防設備等の点検。 *地域への清掃協力。	利用者の安全を第一に考えた取り組み、運営が行われている。 地域の清掃活動への参加など、住民との交流を積極的に図っている。

(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)	ウィズ延長保育の開始	毎日14時降園であるが、月1回4・5歳児を対象に16時までの延長保育を新たに開始した。保護者のレスパイトを目的に利用され、毎回対象児のほぼ全員が利用している。	毎月1回(4、8月を除く)実施した延長保育は、保護者からの声に応え実施したものであり、参加率がほぼ100%で大変好評であった。
(2)	ハビット初回相談待機日数の削減	健康課等関係機関と連携・役割分担を進め、相談内容によっては他の相談先への紹介を行った。その結果、初回相談来所件数が減り相談申込から初回相談までの待機日数の削減につながった。	初回相談時に待機日数が多い場合、健康課での相談(発達検診)を案内するなど、関係部署とも調整を行った結果、相談待機日数の減少へとつながった。

(3)	ぐるりん貸出おもちゃ事業の強化	ホームページでの全ての貸出おもちゃの閲覧やおもちゃの数を増やした結果、貸出件数の増加につながった。	おもちゃの貸出事業の充実をはじめ、平成29年度より実施している「手作りファースト・トイ」事業、また平成30年度より実施したウッドデッキでのランチタイムの通年実施など、利用者から大変好評であった。
-----	-----------------	---	---

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	総合満足度は、昨年度と比較し3ポイントほど下がったものの、ハビットの相談待機日数の削減に向けた取り組みやウィズの安定した稼働率、ぐるりんの新たな事業の取り組みなど、利用者からは大変高い評価を得ている。 令和2年4月の児童発達支援センター化に向け、引き続き利用者の声に真摯に耳を傾けながら、ハビット、ウィズ、ぐるりんの一層の連携と事業機能の強化を図っていく。
93.8%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)	
<アピール点>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ウィズは、利用定員が10名に対して、登録が16名、平均利用数が11.7名/日であった。昨年度から引き続き稼働率が100%を超えている。また、今年度より毎月1回、16時までの延長保育を実施した(年中・年長児対象)。参加率はほぼ100%で保護者から好評である。 ・ハビットは、継続相談、計画相談などを含む全体の相談件数が引き続き増加(継続相談 H29年度比103%、計画相談同119%)している。一方で、関係機関との協議・連携の結果、初回相談待機日数は年間の平均で昨年度と比較して約10日減少した(H29:36.3日→H30:26.4日)。 ・ぐるりんは、独自の事業であるおもちゃの貸出件数が増加(H29:858件→H30:1,043件)した。また、利用者の利便性に配慮し、従来は年間6ヶ月間の実施であった園庭での食事可能期間(ランチタイム)を通年実施とすることや、イベントの土曜日開催などの新たな取り組みを行った。 	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> * 「児童発達支援センター」化について、市と連携して検討を行っていただきたい。 * 引き続き利用者の意見を反映させた満足度の高い事業運営を行っていただきたい。 * 引き続き、みどりのこども館内部で十分に連携しながら、地域の関係機関との連携についても発展させていきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 児童発達支援センター化は市と協議の上、準備を進めている。センター化を見据え、ウィズの活動室やハビットの相談室がより効率的に活用できるよう、令和元年度に改修工事を行う。 * 利用者の意見に応じて、ウィズの延長保育・ぐるりんの通年でのランチタイムを開始した。 * 利用者の個人情報の管理に配慮しながら、館内3事業所間での連携を進めた。ハビットは増加する保育所との連携のために子ども育成課をはじめ、市内の児童発達支援事業所や相談支援事業所との定期的な連絡会を開催し情報交換を行っている。

(様式3)チェック項目シート(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	ウイズでは自主事業として月1回、延長保育を開始し、毎回ほぼ全員の利用がある。また、就学後の肢体不自由児のための放課後サービスを継続して実施している。ハビットは関係機関との連携などにより初回相談の待機日数を削減した。ぐるりんは、利用者からの要望に応え、ランチタイム(園庭で来所者が昼食を摂れる時間)を春秋6か月間の実施から通年実施に変更した。		
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	警備業務は外部委託して安全を確保するとともに、常時、玄関入口など出入りの確認を行っている。また、看護師を常勤で配置し感染予防、健康管理など研修を含めた体制を整えている。年2回、こども館全体で利用者も含めた避難訓練を実施している。

45点
×
○の数/21問

15点
×
○の数/9問

<改善が必要と思われる点>
 *定員超過となったため、年少児については週3日に利用を制限した。3年連続で利用調整がかかる状況である。令和元年度にはウイズの利用定員を20名に増やし、利用制限を解消する。また、ハビットは人員体制を強化し、さらに初回相談の待機日数を減らしていく。
 *児童発達支援センター化の実現に向け、市と連携・協力を図っていく。

主管課(記入欄) <主管課として特に評価できる点> *ハビット:相談待機日数が、平成29年度と比較して約10日減少した。(H29:36.3日→H30:26.4日)。 *ウィズ:平均利用数が11.7名/日(定員10名)で、昨年度から引き続き稼働率が100%を超えた。今年度より毎月1回、16時までの延長保育を実施し、保護者から大変好評であった。 *ぐるりん:おもちゃの貸出事業の充実やウッドデッキでのランチタイムの通年実施など、利用者からの声に応え、新たな取り組みを行った。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】 *「児童発達支援センター」化について、市と連携して検討を行っていただきたい。 *引き続き利用者の意見を反映させた満足度の高い事業運営を行っていただきたい。 *引き続き、みどりのこども館内部で十分に連携しながら、地域の関係機関との連携についても発展させていきたい。	【指摘事項への対応】 *児童発達支援センター化にあたっては、要件を満たす調理室がないことが課題であったが、給食の外部搬入を可能とする、国の構造改革特別区域計画(特区制度)を活用し、課題の解決を図った。令和2年4月のセンター化に向け、現在、必要な改修工事を行うなど準備を進めているところである。 *ウイズの延長保育をはじめ、ぐるりんのランチタイムなど、利用者の意見を反映した新規事業を実施した。 *館内3事業所間で連携を図りながら、各事業を進めることができた。 ハビットでは、様々な課題に対応するため、子ども育成課や市内の児童発達支援事業所などと定期的な連絡会を開催し、情報の共有と意見交換を行っている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *児童発達支援センター化に向けた最終調整 *ハビットのさらなる相談待機の解消	

(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

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	事業計画は毎年重点目標を明記し、達成に向けて取り組み成果をあげている。市の情報セキュリティ研修に参加して周知している。虐待防止対策はチェックリストの活用や子ども家庭支援センターとの連携を密に行うことに努めている。ハビットの利用実人数、相談件数はいずれも増加し、ウィズも稼働率が100%を超えている。ぐるりんでは利用増加に向けてH29に開始したイベント「手作りファースト・ドイ」のうち1回は、平日来所が難しい方向けに土曜日に開催した。		
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	0歳児からの子が利用する事業のため、上履きをはかなくても利用できるような管内の床を毎日清掃し清潔を保っている。消防設備点検、ガス器具漏れ点検など定期的実施している。季節により周辺道路の落ち葉掃きや除雪活動、雑草の除去を行うなど地域の清掃に努めている。		

30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート(主管課作成)

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	職員の対応や丁寧な情報提供など、利用者からは高い評価を得ている。ハビットの相談待機日数は昨年と比べ減少しているが、まだ20日以上あるため、より一層の改善が必要である。		
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	職員や利用者に対する適正な安全管理体制が図られている。

45点
×
○の数/21問

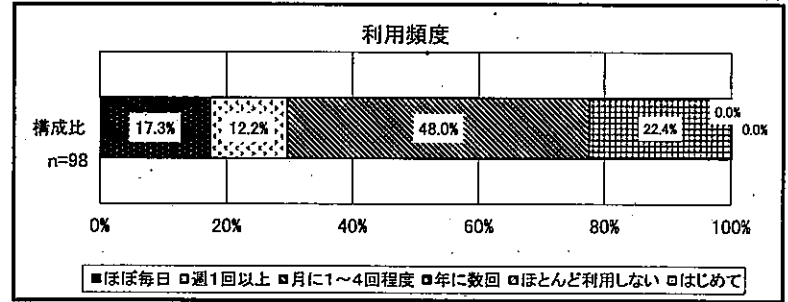
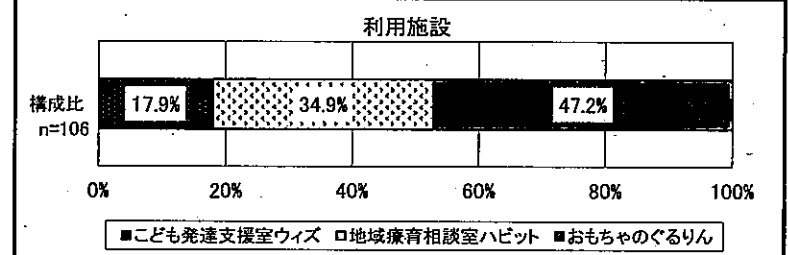
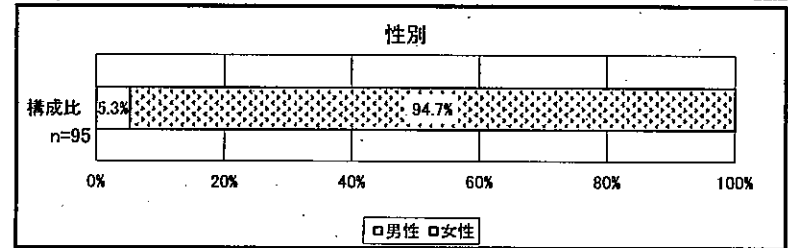
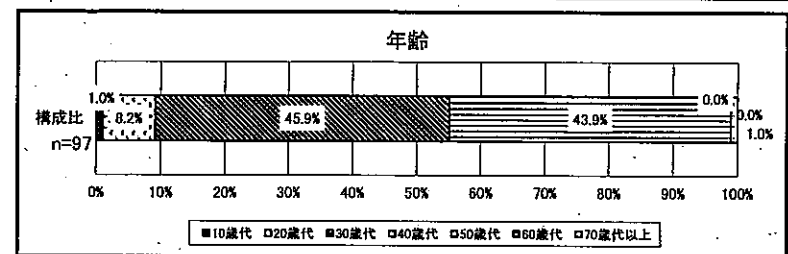
15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○
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	児童発達支援センター化を見据え、今年の4月よりウィズの定員を20名に増やした。情報セキュリティ研修への参加や虐待防止に関する取り組みが行われている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		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	利用者の安全を第一に考えた取り組み、運営が行われている。地域の清掃活動への参加など、住民との交流を積極的に図っている。		

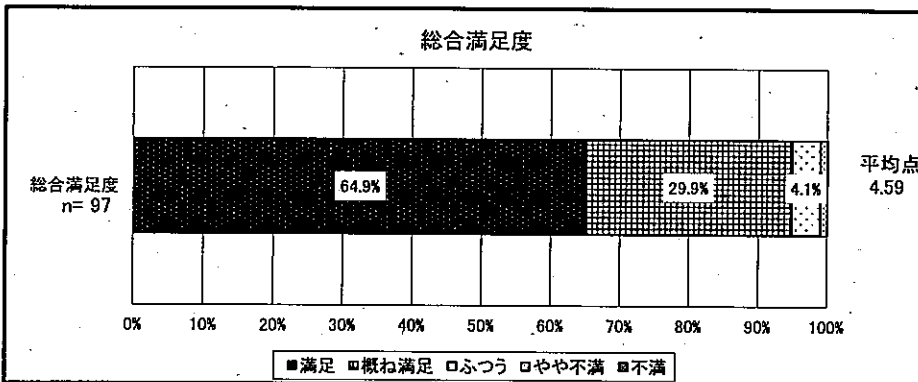
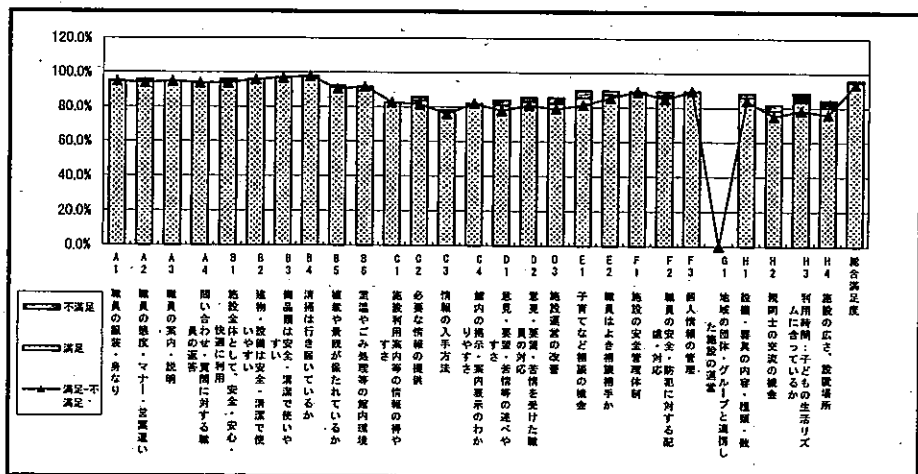
30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

施設名 みどりのこども館

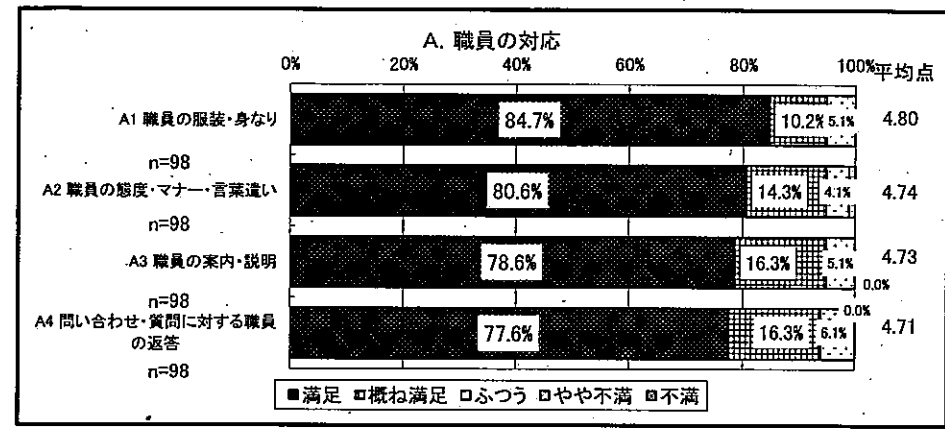


（回答者の属性）に関するコメント
みどりのこども館では3事業を行っている。例年同様、ウィズは児童発達支援事業と自主事業として放課後活動の利用者、ハピットはH30年度に継続して相談来所された方、ぐるりんは日々来館される方を対象にアンケートをお願いした。就学前の子ども中心の事業ということで回答者は女性が多く年齢層は例年同様、30代、40代が多かった。

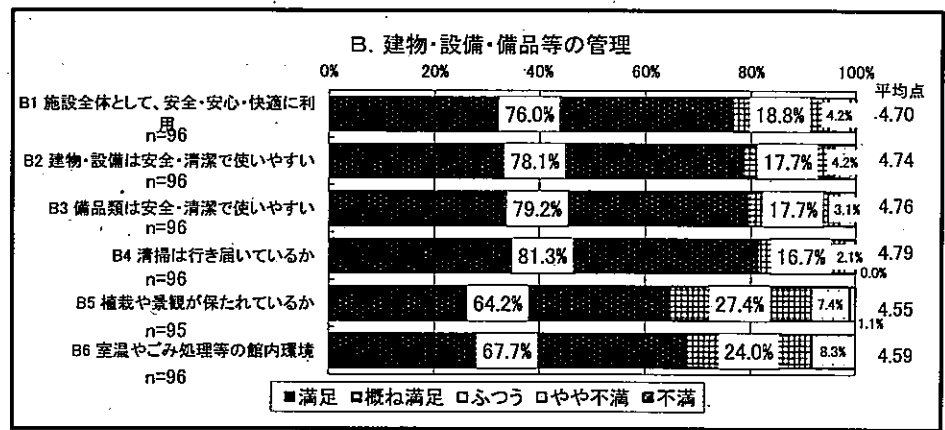


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの。

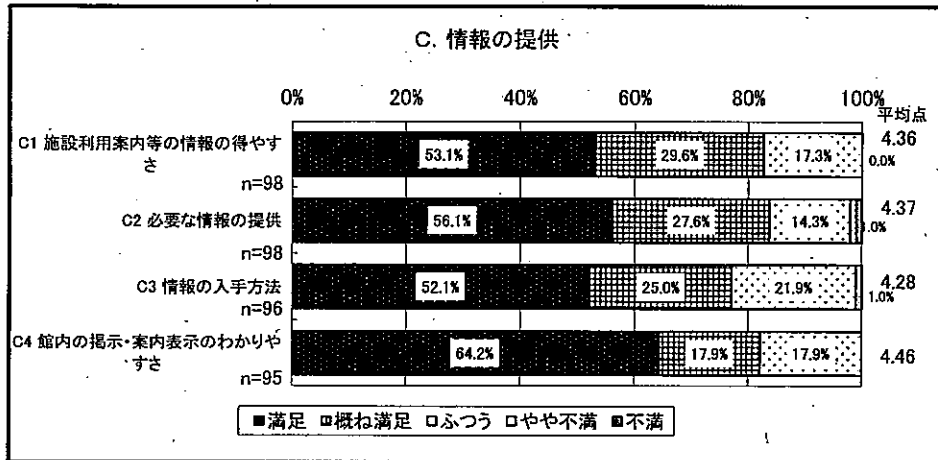
【総合満足度】に関するコメント
 平均点では、昨年度が4.65、今年度が4.59と若干下がっているが、総合満足度は満足・おおむね満足が94.8%と、引き続き高い水準を維持している。



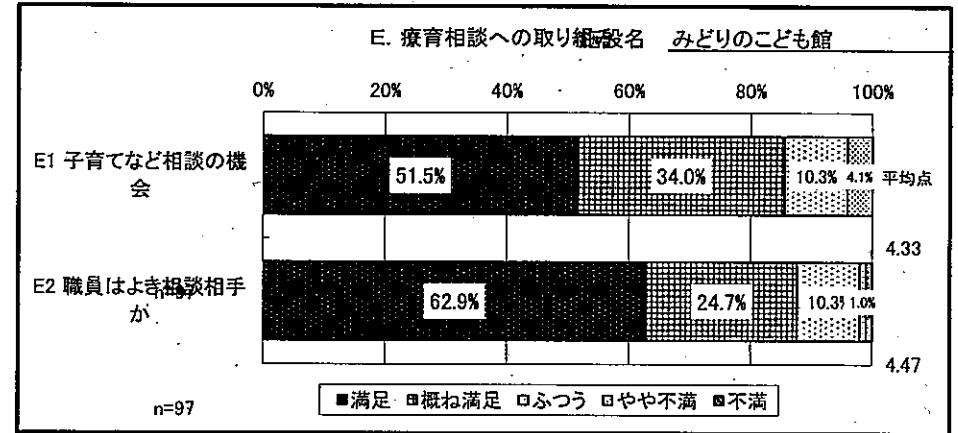
【A職員への対応】に関するコメント
 職員の対応について全体に高い満足度を得ている(上記4項目の平均点4.75)。「問い合わせ・質問に対する職員の返答」に関してはマニュアルや自己チェックシートなどを活用してその質をさらに高めていきたい。



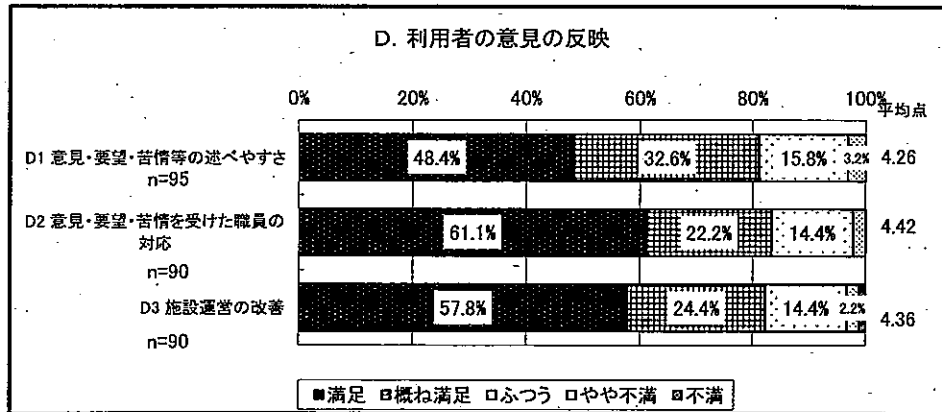
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 安全・安心に利用できる環境のため、利用者に危険を及ぼす可能性があった場合は小さなことでもヒヤリハット報告書を作成して再発防止のための検討を行っている。清掃は業者による定期清掃と職員による日常的な清掃を組み合わせで行っている。植栽の景観や玄関の照明などへの改善を声を受けて一部変更を行ったが、今後さらに検討していきたい。



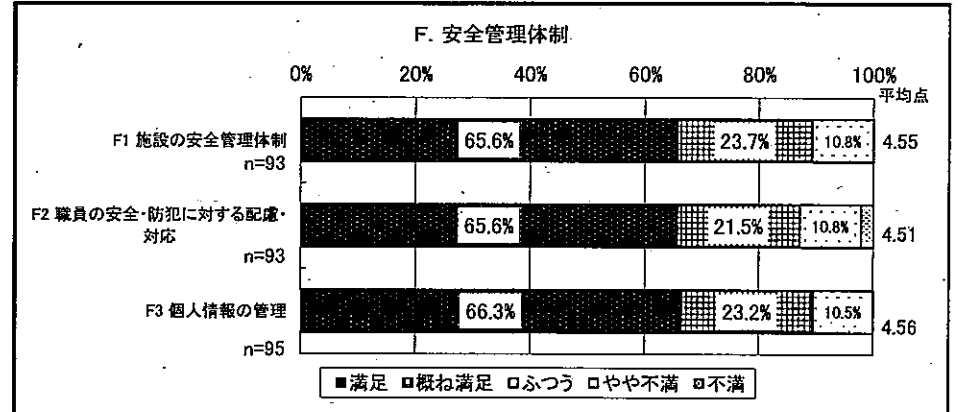
【C情報の提供】に関するコメント
 各事業所の内容や目的が異なるために、情報提供や発信の仕方は事業所ごとに工夫している。特にハビット・ぐるりんでは来館した方が興味関心のある情報を自由に閲覧できるようなコーナーの設置や掲示版の工夫、そこに常備する情報ファイルについてのリニューアルを重ねている。また、SNSでの情報発信も行い、来館が難しい利用者も必要な情報が届けられるようにしている。
 ウィズは学校公開や保護者向けイベントなど、全利用者に対してお便り等で情報提供している。



【E療育相談への取り組み】に関するコメント
 ハビットの発達に関する相談件数は年々増加している。待機日数は減少しているが、まだ20日以上あるため、引き続き改善を行う。ぐるりんでは日常的な子育ての相談を受けており、年間371件の相談対応を行っている。

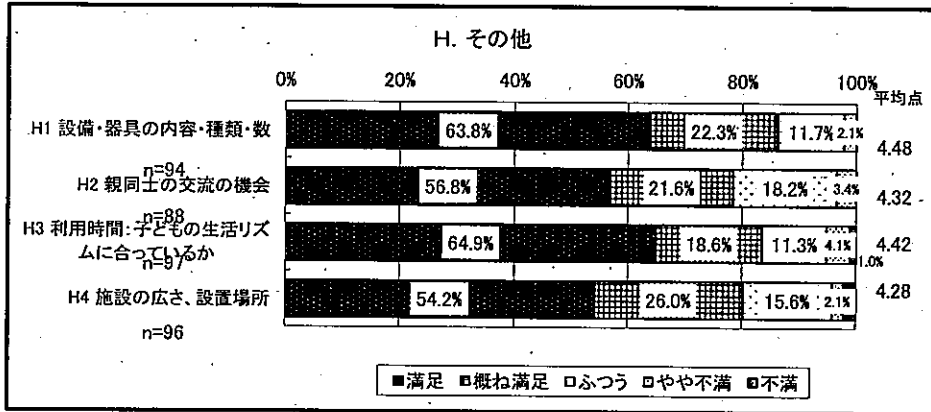


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 ご利用者の要望にはできる限りお応えすべく努力している。ぐるりんではご利用者からのアンケートとその回答を閲覧できるようにしている。



【F安全管理体制】に関するコメント
 大規模災害や利用者の大きな怪我・急病時などの対応マニュアルは備えており、管理者・副館長・主任・看護師等を中心に対応する態勢を整えている。鍵の施錠等設備面と職員の対応面で安全管理おこなっている。また、情報セキュリティに関しては市主催の研修に参加して内容を職員間で共有し、法人の規定に基づき取り組んでいる。

施設名 みどりのこども館



【H.その他】に関するコメント
 親同士の交流の機会作りは毎年工夫しながら取り組んでいる。ウイズではスタッフの呼びかけで始まった父親の懇親会が数年継続したことで、定着化し父親の自主的な活動につながっている。また、ウイズの母親同士の集まりである親の会では、密な交流が出来る場となっており、お互いに相談をしたり助け合う様子が見られている。ハビットに相談に来られる方が子どもの発達に気がかりがあるという同じ悩みを持つ保護者との交流を希望されることが多く、そのような方々の交流の場として就園・就学に向けた保護者の集まり等を企画実施したり、市内で親が主催するサークルへの支援を行ったりしている。施設の広さに関しては、児童発達支援センター化に伴う検討で一層の効率的な活用を図りたい。

<平成 31 年度 市モニタリング・アンケート自由記入結果>

施設 G=ぐるりん、U=ウイズ、ハ=ハビット

頻度 1=ほぼ毎日、2=週に1回以上、3=月に1~4回程度、4=年に数回、5=ほとんど利用しない
6=はじめて

総合評価 1=満足、2=概ね満足、3=ふつう、4=やや不満、5=不満

No.	年齢	性別	利用事業所	頻度	総合評価	自由記載欄
1	30歳	女性	ハ	3	1	いつも色々と相談に乗っていただき、感謝しております。
4	30歳	女性	ハ	3	4	一生懸命に子育てをしているからこそ悩みがあって、この場所に来られている方がほとんどだと思うので、親(特に母親)の気持ちに寄り添った声かけがあると嬉しいです。子供の苦手な部分は親も分かった上で来ているので、その部分を再確認する際、まず出来ている部分を誉めてから言われるのと、そうでないのでは受け取る側の気持ちが変わってきます。又、両親で話をしたい場合、メインが平日なので相談が難しい気がします。子育てについては、母親だけでなく父親も関わることで(直接話を聞くことで)意識も変わり、養育などの効果も上がりやすくなるのではないのでしょうか。あとは、最初に大まかでもいいので、今後の流れ(全体の流れ)を伝えて頂けるとうれいです。忙しい方も多いと思うので、方向性もいまいち分からないまま、いつ頃まで通うかの目安もなかなか分からないまま、モヤモヤしてしまう人も多いのではないのでしょうか。
5	30歳	女性	ハ	3	2	人によって、向き不向き(合う合わない)もあるかもしれませんが、対応が違います。ある方は親目線から本当に子どもの事を考えて相談に乗ってくれて、アドバイスを頂けてるなあと心から感じますが、そう思えない方もいます。発達を伸ばす為に通わせてもらっていても嫌がる子供に無理矢理物事をさせるのは、子・親双方にとってそして職員の方にとって何が得なのか、と疑問に感じる事があります。また、基本的に皆さん親切ですが、関係した事のない職員さんとかだと、玄関で困っていたりしても見て見ぬふりをされたりします。通うのも大きな子供を連れて大変なので、もう少し皆さんが協力的な姿勢でいて頂けたら前向きに通う事が出来ると思います。

9	40歳	女性	ハ	ぐ	3	1	<ul style="list-style-type: none"> ・「おもちゃのぐるりん」の（スマホの）ページがもう少し見やすくなると有難いです。 ・親同士の交流について「会」等をもう少し開催して頂けると嬉しいです（発達等の悩みを親同士で自由に話せる場面が普段の生活では少ない為）。 ・武蔵野市は東西に広いので療育相談室の数が増えてくれると有難いです（遠いところへ子供を連れて行くのが大変）。 ・私も子供も「ハビット」「ぐるりん」は大好きな場所です。
18	30歳	女性	ハ		4	1	いつもお世話になっております。他県から引っ越してきたので、療育や育児相談はハビットにと言われてシステムの違いに戸惑っていたのですが、親身になってゆっくりと話を聞いてくれて助かりました。ありがとうございます。
20	40歳	女性	ハ		4	3	講座（先輩ママの話聞く）や相談などとても助かります。申し込みのやり方がメールが使えると時間に関係なくできるのでありがたいです。ブログなども夜見ることが多く、助かっています。
25	30歳	女性	ハ		4	1	いつも子供の細かい様子から色々お話していただいています。私だけでは思いもよらなかったこと、理解できなかったことがパズルがそろようにつながり、子育てに大変助かっています。悩んだり、困ったりすると“ハビットで相談してみよう”と気が少し楽になります。いつもありがとうございます。
28	30歳	女性	ぐ		2	1	おもちゃが借りられるので、とても助かっています。1週間ごとに違うもので遊べるので、子供も楽しそうです。
31	30歳	女性	ぐ		3	1	ホームページのカレンダーがやや見にくいですが、あとは特にないです。
32	20歳	女性	ぐ		3	1	先生方が親身に相談にのって下さり、心のよりどころになっています。子供の心にも、とてもよりそって下さり、なついて大好きな場所です。食事がもう少し早い時間から食べられるようになったら、（もしくはいつでも外でなら食べてもよいようになったら）最高です。
33	20歳	女性	ぐ		2	1	いつもお世話になっております。ぐるりんがないと3人育児くじけそうです。皆さんの助けのおかげで楽しく生活できています。ありがたいです。
34	30歳	女性	ぐ		2	1	いつも色々相談にのっていただいて、感謝しています。ありがとうございます。
35	30歳	女性	ぐ		3	1	親子のオアシスです。大好きな場所です。夏場は16:30か17:00くらいまであけてもらえるとなおうれしいです。幼稚園の後だとなかなか時間が少ないので。

37	30歳	男性	ぐ		3	1	2人目ができてからはよりいっそう利用しやすく、本当に有難いです。武蔵野市に住んで良かったと思います。
43	30歳	女性	ぐ		3	1	子育てしていると、息詰まってしまうことがありますが、笑顔になれる場所があるのは貴重なことで心救われることも多いです。これからも子と親にあたたい場所であっていただけますよう、今後ともよろしく願いいたします。短い間ですが。
44	30歳	女性	ぐ		3	1	いつも楽しく利用させてもらってます！
45	30歳	女性	ぐ		3	1	広くはないので混雑するとぶつかったりおもちゃの取り合い、ケンカなど起きそうだが、いつ来ても余裕があってよい。
47	30歳		ぐ		3	1	外での飲食を常時できたらうれしいです。
48	20歳	女性	ぐ		3	1	いつも優しく接して頂いて、おもちゃで沢山遊べて子供の大好きな場所です。おもちゃの借りれる日をもう少し増やしてもらいたいです。
49	40歳	女性	ぐ		3	1	優しく親切な職場の方々に見守られ、素敵な遊び場があって恵まれた環境だといつもありがたいと思っています。
50	40歳	女性	ぐ		3	2	外で遊ぶおもちゃが劣化しているものは新しい物にしてほしいです。もう少しイベントがほしいです。
52	20歳	女性	ぐ		1	1	大変むずかしいとは思いますが、風のある日に外で遊んでいると砂ぼこりがひどいので、どうか芝生をはやして頂けませんでしょうか。
53	20歳	女性	ぐ		1	1	いつも楽しく利用させて頂いて、ぐるりんがない日は困ってしまうくらいお世話になっています。外遊びも増えてくる気候なので工夫して頂けると幸いです。
56	40歳	女性	ウ		1	1	いつも大変お世話になっています。毎日のように利用し、お仕事の邪魔をしまわぬように本当に申し訳ないです。嫌な顔しないで子供の相手をしてくれて助かります。これからもお世話になるとおもいますがよろしくお願いします。
59	30歳	女性	ウ		1	1	私自身の意見ではなくて申し訳ありませんが、卒園児の保護者の方であれば卒園児に園庭を開放していただきたいという意見がありました。（小学2～3年生くらいまで）卒園後、安心して遊べる場所がなく、お困りのようです。在園中はピンときませんが、これからのことを考えると私も同感です。
62	40歳	女性	ウ	ハ	1	2	本年度より利用させて頂いております。今のところ大変満足しております。
							一般の幼稚園や子育て広場では、ボランティアで地域のママさんが園庭にキレイなお花を植えているのをよく見かけて良いなあ～と思っているのですが、ウイズの園庭に保護者とお

						じいちゃんが花を植えるに行くのはダメでしょうか？
73	40歳	女性	ウ	1	1	月に数回なので書こうか迷いましたが、親の会などで親がトイレを使うのに時間のタイミングなどが困りました。ハビットの方を借りることができたらいいなと思いました。子供はとても楽しく安全に過ごしていると思います。ありがとうございます。
77	40歳	女性	ハ	4	1	いつも楽しみに来ており、家でもトレーニングしやすく教えて頂いています。
80	30歳	女性	ぐ	4	2	少しせまい。ボールプールの部屋を常にあけてほしい。ボールプールも。
83	30歳	女性	ぐ	3	1	子どもが幼稚園に入学したばかりで不安なことがあったときに先生が話を聞いてくださり、たまたま来られていた同じ園の先輩ママとつなげていただきました。子供が遊ぶのを楽しめるのはもちろん、そのような対応をしてくださるのもぐるりんの魅力だと感じました。
84	30歳	女性	ぐ	3	1	知育のおもちゃが多く、どれも子供にとって良いおもちゃが多く、感心しています。一緒に遊べて、何度でも遊べ、何回も帰宅なる場所です。先生方の声かけもうれしく、時に相談にのってもらえる環境が近くにあり、すごくありがたいです。
85	40歳	女性	ぐ	3	1	日によってはもう少し広い方がよいと思う。
86	30歳	女性	ぐ	3	1	とても大切な施設なので、子どももたくさんつれていってあげたいのですが、共働きだと、土曜日しか行けないので、もう少し今よりも時間と曜日が共働きでも行きやすくなるとうれしいです。
87	40歳	女性	ぐ	3	1	娘はとても大好きな安心できる場所と認識しているようです。優しいスタッフの雰囲気を感じられる、とてもステキな施設です。手型など、記念になるのも、とってもうれしいです。いつもありがとうございます。
92	30歳	女性	ぐ	3	1	やはり狭いので、感染等気になる。特に3歳以上の子供と0歳児の接触など。大きい子は、土まみれになって室内に入ってくるので。
95	40歳	女性	ぐ	2	1	ほんとうに助かっています。子供たちにとって大好きな場所です（私にとっても）。わがママを言えば9時から開いているとうれしいです。
97	30歳	女性	ぐ	3	1	いつも子ども達の遊びの提供、子育てのちょっとした悩みなど、聞いて頂いてありがとうございます。利用時間内におやつタイムをデッキリに準備頂けると大変助かります。

障害者福祉センター

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市障害者福祉センター		
所在地	180-0011 武蔵野市八幡町4-28-13		
指定管理者の名称	社会福祉法人武蔵野		
代表者	安藤真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	平成29年4月1日から平成32年3月31日まで		
指定管理業務の内容	①施設の維持管理、一般貸出、障害者講習会、音楽療法 ②通所事業（自立訓練（機能訓練）、生活介護）の法内及び市単独事業 ③専門相談及び計画相談		
指定管理委託料	予算	89,865,000円	決算 89,865,000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	96.9/100	A アンケート結果では立地条件や施設の老朽化などに不満はあるものの、総合的満足度は比較的高く、専門的で質の高いサービス提供を行っていることが理由と考えられる。
	②重点ポイント		
	③アピールポイント		
(B) 利用者モニタリング	総合的な満足度が高い一方で、老朽化した施設や立地条件などに関する不満も多かった。	69.1%	
(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	96.9/100	A 指定管理化のメリットの一つである、相談事業とリハビリ事業の連携・機能強化を図りながら事業運営が行われている。専門職による質の高いサービス提供も利用者から評価されている。
	②重点ポイント		
	③アピールポイント		
(B) 利用者モニタリング	立地や建物老朽化など一定の不満はあるが、利用者への丁寧な対応、質の高いサービス提供が満足度に表れていると考える。	69.1%	
(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	*法人の権利擁護規程や職員行動指針を常に意識する。 *第三者委員会を活用した苦情対応。	利用者からは高い満足度が得られている一方、情報提供の方法や利用時間帯など、一部不満の声もいただいているため、検討が必要と考える。
B 安全への取り組み	13.3/15	13.3/15	*安全対策連絡会議の実施 *転倒や薬品混合などの事故があった。	定期的な避難訓練の開催など、利用者の安全に対する取り組みを行った。事故発生時もマニュアルに従い、迅速な対応を図った。
C 適正な運営	28.6/30	28.6/30	*利用者は大幅に増加している。 *積極的に経費削減に取り組んでいる。	施設管理や講習会、通所移送事業など一体的で効率的な運営が行われている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*清掃委託に加え感染症対策として職員による消毒を定期的に行う。 *計画的に廃棄物を処理。	利用者の安全に配慮した適切な施設管理が行われており、特に清掃に関しては利用者から高い評価を得ている。

(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)	啓発事業	専門職の特性を生かし、心のバリアフリー啓発事業などに積極的に協力している。	市内の学校や事業所等に出向き、心のバリアフリー啓発事業の講師派遣を行った。
(2)	バリアフリーに関する助言	職員の専門性を生かし、市の環境整備におけるバリアフリー化に協力している	市が行うバリアフリー工事のうち、点字ブロックの敷設などについて助言を行った。

(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	*利用者からは、事業運営や職員対応などについて高い評価が得られている。
	*立地や施設の老朽化に対するご意見について、市の方針では、公共施設の運用について、概ね60年としており、現時点での施設の建替え等は検討していない。今後も利用者の意見を聴きながら、適切な建物・設備の維持修繕を図っていく。
69.1%	*情報提供については、特に情報の入手方法に関する満足度が低いことから、SNSの活用などについて検討する。その他、利用時間帯の変更や各事業に対するご意見については、丁寧な説明を行い、理解を求めるとともに、変更、工夫の改善の余地があるものについては検討を行う。

(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>	
*自立訓練や生活介護、専門相談などの利用者が増加した。	
*市と緊密に連携をとり、市の意向が反映できるように努力した。	
*センター内の他法人の事業所と事業所連絡会を定期的に開催し安全に配慮した。	
<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】
*「情報の提供」の平均満足度は平成29年度47.4であった。原因を分析し、利用者への分かりやすい情報提供手段について検討いただきたい。	*法人のホームページの活用やパンフレットの刷新などを行った。
*開設後35年が経過し、施設の経年劣化が課題になってきているが、保守点検・修繕等、市と連携して対策を講じていただきたい。	*主管課や施設課などと連携して修繕等を行った。
*利用者の事故対応については、マニュアルに基づき、引き続き適正な対応を行っていただきたい。	*マニュアルに基づき事故対応を行い、市や法人第三者委員会等へ報告を行った。
<改善が必要だと思われる点>	
*音楽療法の見直しについて具体的に実施していく必要がある。	
*部屋の貸し出し時間について柔軟な対応が必要。	
*駐車場などの敷地の使用方法。	

主管課 (記入欄)	
<主管課として特に評価できる点>	
*利用者からは、事業運営や職員対応のほか、利用者の障害特性やニーズに合わせた、専門性の高いサービス提供について、高い評価を得ている。	
*市や関係機関と連携・協力を図りながら事業運営を行った。	
*情報提供について、法人のホームページの活用やパンフレットの刷新などを行った。	
*事故対応については、マニュアルに基づき迅速に行い、市や法人(第三者委員会)へ速やかに報告を行った。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*「情報の提供」の平均満足度は平成29年度47.4であった。原因を分析し、利用者への分かりやすい情報提供手段について検討いただきたい。	*法人のホームページの活用やパンフレットの刷新などを行った。
*開設後35年が経過し、施設の経年劣化が課題になってきているが、保守点検・修繕等、市と連携して対策を講じていただきたい。	*施設課などと連携し、適切な修繕等を行った。
*利用者の事故対応については、マニュアルに基づき、引き続き適正な対応を行っていただきたい。	*マニュアルに基づき、迅速な対応を行った。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
*利用者への情報提供手段について、SNSの活用など、一層の工夫を期待したい。	
*音楽療法事業については、官民の役割分担の視点で事業継続の必要性を検討してほしい。	

(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(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	法人の権利擁護規程や職員行動指針を職員会議等で毎回確認している。館内各所に苦情窓口の案内を掲示し、寄せられた苦情に関しては法人第三者委員会に報告している。		
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	清掃や送迎委託事業者を含め年2回安全対策連絡会議を実施。発災時のマニュアルの説明や感染症対策マニュアルの説明などを行った。また、館内の各部屋に事故・事件発生時の対応マニュアルを張り出している。

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	自立訓練、生活介護、専門相談などの利用者は大幅に増加し収入も多くなったが、職員の産休育休に対する非常勤職員の補填などで支出も増えた。自由意見で寄せられた「中庭の有効活用」について、今後検討していきたい。		
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	保守点検は定期的に行っている。経年劣化に伴い修繕が必要な設備も増えている。清掃は業者への委託に加え、感染症対策として職員により定期的な消毒などを行っている。		

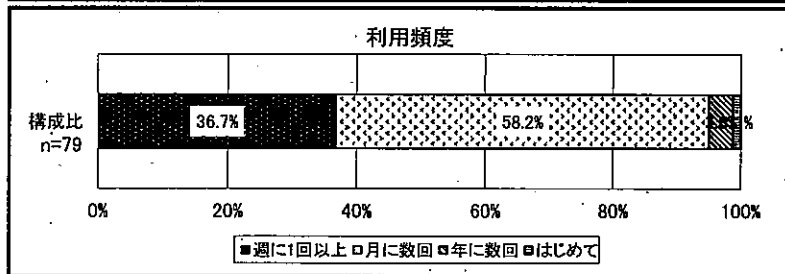
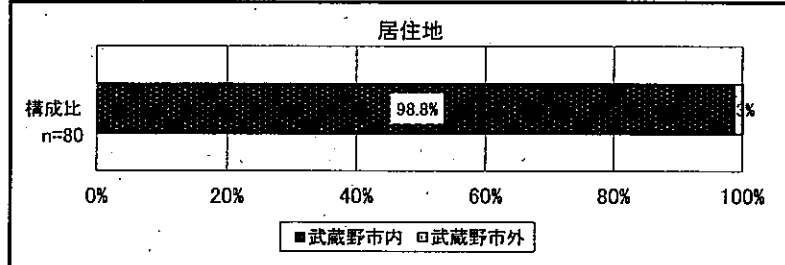
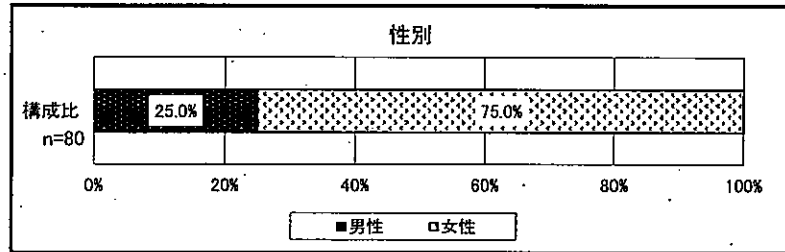
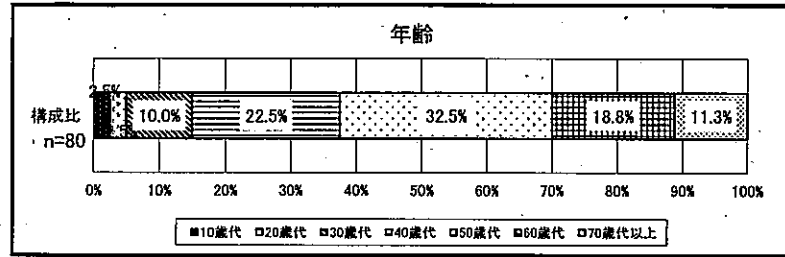
30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

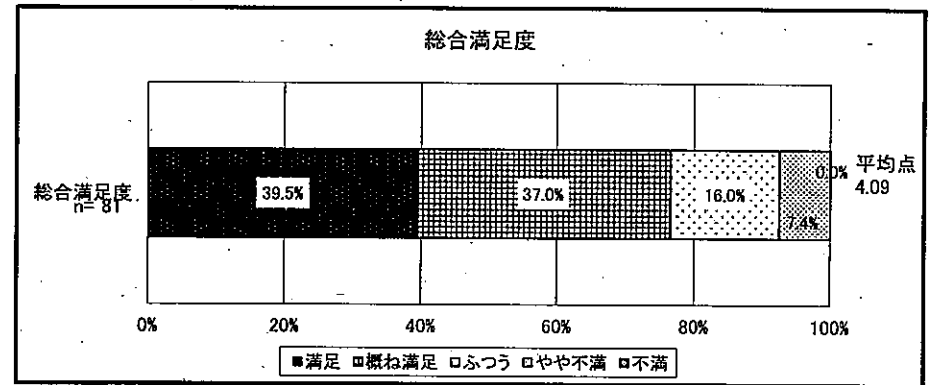
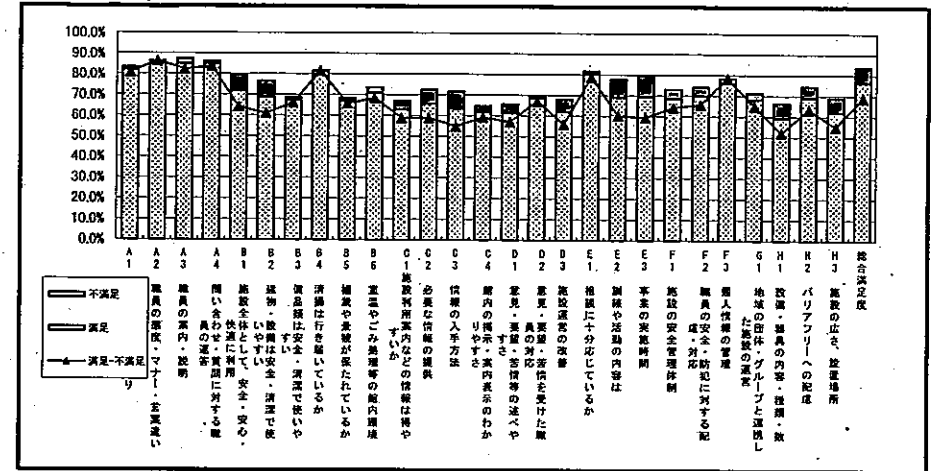
(様式3)チェック項目シート(主管課作成)

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	利用者からは高い満足度が得られている一方、情報提供の方法や利用時間帯など、一部不満の声もいただいているため、検討が必要と考える。		
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	定期的な避難訓練の開催など、利用者の安全に対する取り組みを行った。事故発生時もマニュアルに従い、迅速な対応を図った。		
			45点 × ○の数/21問
			15点 × ○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の 履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体 制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	×
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情 報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託 先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への 取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の 適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への 取組	51 経費は節減されている。	○
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○	
評価の理由	施設管理や講習会、通所移送事業など一体的で効率的な運営が行われている。		
D 施設・設 備等の 適正な 管理	適正な建物・ 設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		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	利用者の安全に配慮した適切な施設管理が行われており、特に清掃に関しては利用者から高い評価を得ている。		
			30点 × ○の数/22問
			10点 × ○の数/10問

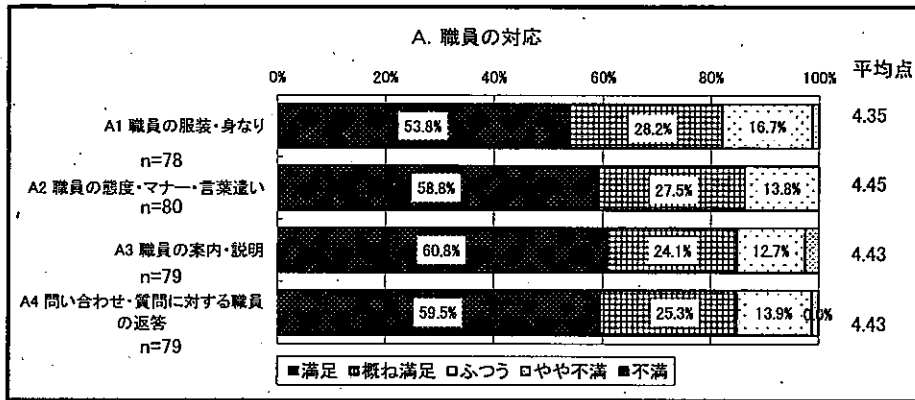


【回答者の属性】に関するコメント
 年齢構成は50歳代以上の方が多。
 利用頻度は月に数回以上の方が多。
 性別は女性が多い(特に講習会利用者、部屋貸し)。
 居住地はほとんどが市内在住者。

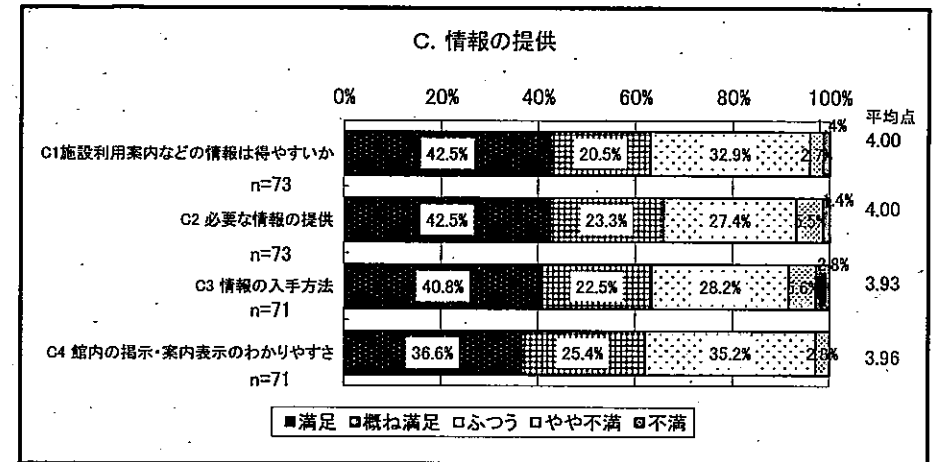


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

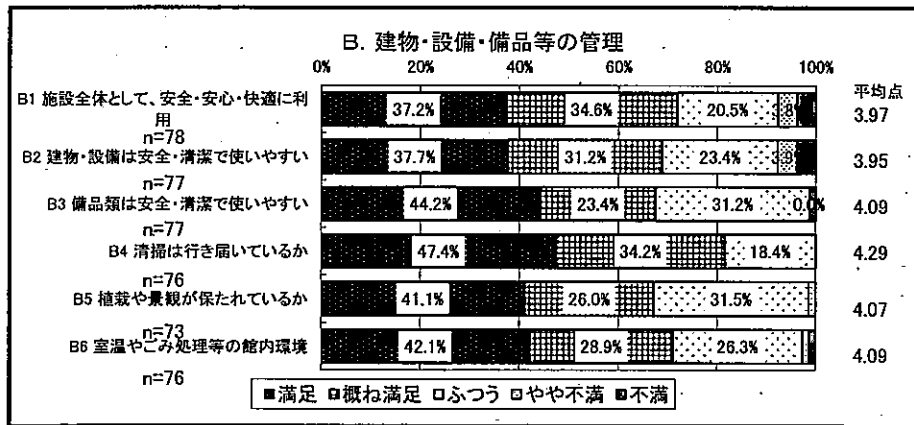
【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度は満足が75%を超え高い満足度を得ている一方で、施設の老朽化、立地条件、利用時間帯などの面で不満と回答する方もおり、満足-不満は69.1%と昨年より低い数値となった。また、音楽療法利用者の親を中心に、日曜、祝日の開館に関する意見を多くいただいた。



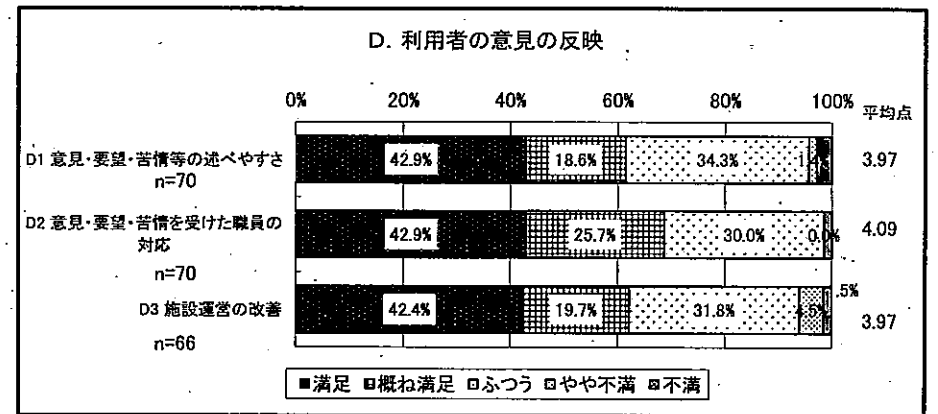
【A職員の対応】に関するコメント
職員のマナーや態度についての不満はほとんど見られなかった。



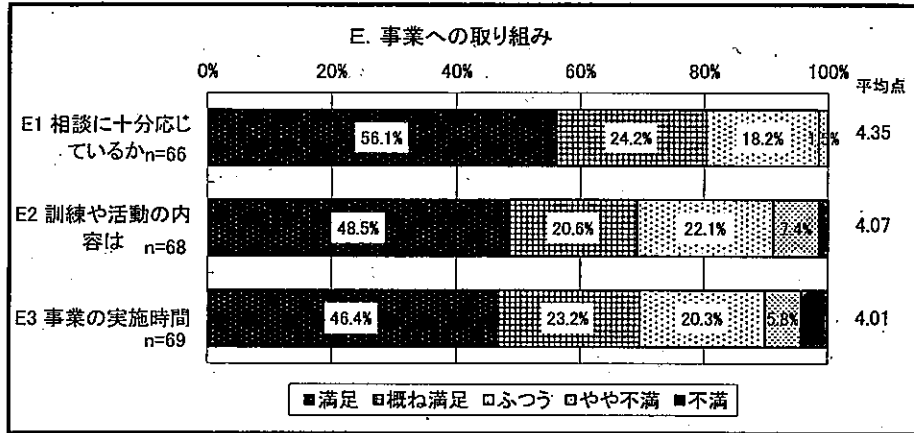
【C情報の提供】に関するコメント
情報提供については全体から見ると満足度が低く、特に情報の入手方法に関する不満が多い。SNSなどの利用も検討する必要がある。



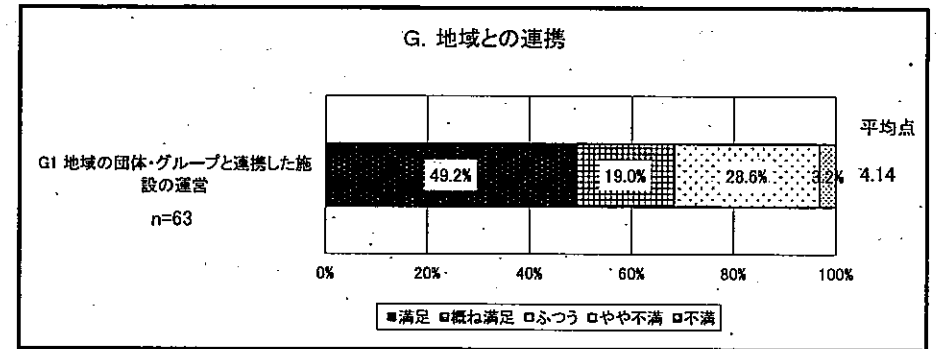
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
建物、設備、備品等に関する満足度は他の設問と比較しても低くなっている。その中
にあって、清掃に関しては高い満足度を得ている。



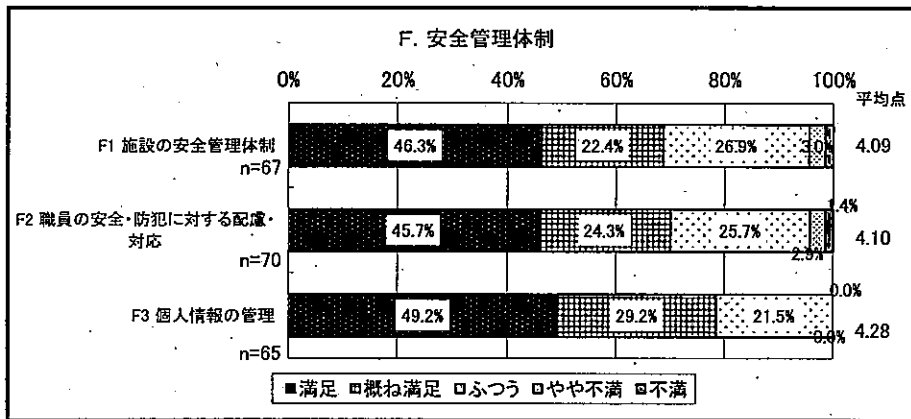
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
苦情窓口は館内の数か所に案内を張り出しているが、利用する部屋によっては目に
触れないことも考えられるのでさらに増やす必要がある。



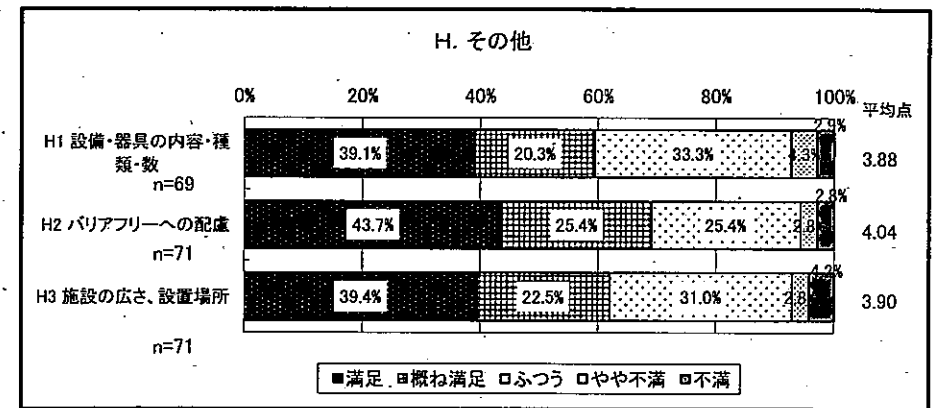
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
相談に関しては高い満足度を得ている。音楽療法の利用者からは日曜、祝日の開館について、施設貸出の利用者からは施設貸出時間の柔軟な対応を求める声が多かった。



【G地域との連携】に関するコメント
部屋貸しの満足度が高い一方、自立訓練、生活介護等で利用される方では無回答が多かった。これは利用を始めてからの期間が浅いため、地域の団体の方が福祉センターを利用していることを知らない場合が多いためと考えられる。



【F安全管理体制】に関するコメント
安全管理については6割以上が概ね満足以上と回答。年2回全体の避難訓練を実施する他、利用頻度が比較的少ない講習会では、年度のはじめに講習会利用者だけの避難訓練を行うなどの配慮は行っている。



【Hその他】に関するコメント
施設の広さ、設置場所、空調設備、駐車場などに関するコメントが多く満足度が低かった。

30年度 自由記載欄

1	施設が古く全体的に暗く、特に地下は暗くて怖いイメージ。講習会は地下の部屋なので耐震は大丈夫なのか心配です。エレベーターが狭く車椅子2台乗るのが難しい財政面で難しいのかもしれませんが建て替えを切に希望します。
2	施設の利用が少ないので良く答えられない間が多かったです。
3	空調設備があまり良くないと思います。
4	これからもよろしく願います。
5	盲卓球を講習会に入れて欲しい
6	トイレが使いづらい
7	避難訓練は年1回は体験したいです。
8	電話での応対で感じの悪い人がたまにいます。意見や要望があっても誰にどこに言えばいいのか分からない。利用している音楽療法の内容や先生方の対応には大変満足しています。中学生～高校生対象の音楽も企画していただけたらと思います。
9	建物は古いが清掃は行き届いていると思います。中学生以上の音楽療法も行ってもらいたい。小学校を卒業してからの事業が少ないと感じる
10	年齢を80歳まで延ばして欲しいです。
11	センター独自の講習会が沢山欲しい
12	来訪者用の屋根付きの自転車置き場を作って欲しい
13	受付の方々清掃の方いつも丁寧に対応してくださり感謝しております。施設設備の古さで利用しにくい点はあると感じます録音室の利用時間予約について柔軟な規則への変更を望みます。
14	日祝なども利用できると良い
15	日曜や祝日も利用できるようにして欲しい
16	トイレの洗面所の水は温かくしてほしい
17	トイレの入り口のドアが重たい。利用者の駐車場が欲しい。
18	人為的なもの、清掃対応には満足しているが設備が古く空調が効かないことが良くある。広い庭があるのに有効活用されていない。駐車スペースなど増やして欲しい。駅から離れていて障害のある人にアクセスが悪いので車での来所は不可欠。
19	駐車場を増やして欲しい。休日の居場所の拠点を作ってほしい。日曜日を開放して欲しい。土曜日の受付の職員の対応がいつも丁寧で嬉しいです。ありがとうございました。
20	日曜・祝日などがたまに開いていると利用したい方もいると思います。
21	特になし
22	皆様色々ありがとうございます。やさしい人ばかりで満足しています。
23	特になし
24	職員は元気すぎている
25	おもりをどこに片付けてよいかわかりません
26	お世話になっております。

体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート
各施設ごと利用者アンケート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野総合体育館・武蔵野市立武蔵野陸上競技場・武蔵野市立武蔵野軟式野球場・武蔵野市立武蔵野庭球場・武蔵野市立緑町スポーツ広場			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20 ほか			
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	理事長 前田洋一			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20			
指定の期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日			
指定管理業務の内容	武蔵野市体育施設条例 第3条の2 1号～5号に掲げる業務			
指定管理委託料	予算	682,656,000円 ※プール含む	決算	623,696,505円 ※プール含む

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	「中期計画」・「スポーツ振興計画」に基づき、特色ある事業展開、効率的な経営に努めている。利用者からの意見や指摘事項に基づき積極的に施設の改善に取り組むとともに、安全な施設管理を行っており重大な事故はない。
	②重点ポイント	(1) 東京オリンピック・パラリンピック、ラグビーワールドカップを見据えた取組み (2) 施設のユニバーサル化の取組み (3) 公益性の高い事業・経営への取組み (4) 利用者の安全確保に対する取組み (様式2、A-②に記載)	A 「中期計画」、「武蔵野市スポーツ振興計画」に基づき、初心者を対象とした事業やオリンピック・パラリンピック種目の体験イベント、一流アスリートに触れる機会の提供など公益性の高い特色ある事業を展開し、スポーツへの興味・関心を高めることができた。 施設の老朽化が進み、利用者からの改善の要望が増加している中で可能な限り利用者の声に応え、ユニバーサルな視点から、快適な利用環境が維持できるよう努めている。
	③アピールポイント	(様式2、A-③に記載)	
(B) 利用者モニタリング	86.2%	5施設の平均点数は4.28(昨年4.19)で昨年を上回り、総合満足度も86.2%(昨年82.0%)と高い値を維持した。	
(C) 財務モニタリング	/		

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	94.8 / 100	地域の人材・団体と連携し「観るスポーツ」、「体験するスポーツ」を実施できるのは当事業団の強みである。オリパラを契機に、一流のアスリート、地域の人材・団体、ボランティア等とさらにネットワークを広め、ノウハウや経験を培っている。
	②重点ポイント		障害者スポーツの普及・啓発について、施設のバリアフリー化の促進や、障害者が楽しめるスポーツの機会「障害者のためのスポーツ広場」を開始した。ポッチャ東京カップやシッティングバレーボール日本選手権大会などの誘致、大会実施にも貢献している。
	③アピールポイント		台風接近時の閉場時間の変更や、夏の猛暑への対応(利用者判断による中止の際の還付)など、指定管理者として利用者、職員の安全を第一に考え、対応をしている。
(B) 利用者モニタリング	86.2%	前年度の82.0%から4.2%上昇した。総合体育館、陸上競技場、軟式野球場など大規模な工事が行われた施設について評価が上がった。	A *東京2020オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けて、業務が増えている中、従来のSports for All カヌー、水球、ラグビーを充実させるとともに、「Sports for All パラ・フェスタ」や、「ホストタウンルーマニア交流フェス～Sports for All ルーマニア・パラ」など新たな展開を上げ、成功させてきた。 *障害者スポーツの分野では、都障害者スポーツ協会からの視察や事例発表の依頼があり、取り組みが評価されている。 *施設・設備が老朽化している中にもかかわらず利用者の安全確保に努めている。
(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	<p>* 「中期計画」、武蔵野市の「スポーツ振興計画」に基づき公益性の高い事業運営・施設管理を計画的に実施している。</p> <p>* 市内各体育団体・学校・企業と協力・提携イベントを開催しているほか、地域との交流を積極的に行っている。</p> <p>* 事業参加者アンケートでは90%以上が満足と回答。地域のニーズを過去の事業アンケート・モニタリングからリサーチしながら事業に取り組むことができている。</p> <p>* 職員による施設周辺のゴミや落ち葉の清掃、雪かきなど、地域活動に積極的に参加している。</p> <p>* 研修・マニュアルを基に、中長期的な視点で職員の能力開発を行い、高水準で均一化したサービスを提供している。</p> <p>* Wi-Fiの提供を本格的に開始したほか、デジタルサイネージも導入し利用者に分かりやすい情報提供をしている。</p>	<p>* 左記の計画、指針、人材育成方針及び職員行動指針に基づき、適正な運営がなされている。</p> <p>* 障害者総合センターのあったかまつり、東京武蔵野FCや横河武蔵野アトラスターズ、アルテミ・スターズ、N T Tクラリティなど地域の団体との連携を行っている。</p> <p>* 障害がある方がスポーツを楽しむよう、点字ブロックの設置や備品の追加、案内の工夫などを行った。ソフト面では、障害者スポーツの広場の開催や施設利用者等へポッチャセットの貸し出しを開始するなど障害者スポーツの普及に努めた。</p>
B 安全への取り組み	13.3 / 15	13.3 / 15	<p>* 全職員が上級救命講習を受講しているほか、自衛消防技術認定者2名、AEDインストラクター2名が在籍している。実際に利用者の怪我や病気に対して応急処置や救急車の要請などを迅速に行っている。</p> <p>* 緊急時のマニュアルとして、危機管理をはじめとする大地震、雷、熱中症、怪我など全17種類のマニュアルを整備し、各委託先業者とも協力して訓練等を行っている。</p> <p>* ラグビーW杯、2020年東京オリンピック、パラリンピックに向け、事故・事件・テロが発生した際に消防署や警察署と連携を取れるよう連絡を密に行っている。年2回の消防訓練や防犯対策訓練などを実施し利用者の安全確保に努めている。</p>	<p>* 消防署や警察署等と連携して防災訓練、防犯訓練を実施しており、多様な危機に対応するため、各種対応マニュアルを整備している。</p> <p>* 屋外施設について、昨今の猛暑の影響により、高温時に利用者が使用を中止した場合、使用料を全額還付対象とすることを提案し、利用者の安全確保に努めた。</p>

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
C 適正な運営	30 / 30	28.6 / 30	<p>* 中期計画を基に毎年事業計画を策定し、適正な事業運営、施設運営を行っている。</p> <p>* 市の主管課・施設課・その他関係部署と定期的に連絡会議を実施している。</p> <p>* 各種研修を実施し法令遵守に努めている。また、外部の研修への参加にも積極的である。</p> <p>* ラグビーW杯、2020年東京オリンピック・パラリンピックに向け、市をはじめとする関係機関との連携を図り、事業の実施、施設の準備を進めている。</p>	<p>* 市と指定管理者において定期的な会議を開催しているほか、内容に応じて、随時関係各課を含めて協議を行っている。</p> <p>* 様々な研修を実施、または外部の研修に参加している。平成30年度から、個人情報に関する内部監査を実施した。</p> <p>* 陸上競技場は改修工事のため利用者数が減っているが、その他は増えている。</p>
D 施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	<p>* 機械設備について、日常点検を点検表を用いて実施し、定期的な保守点検を年間計画に基づいて実施している。</p> <p>* 施設、機械の保守点検を計画的に実施している。施設内樹木は樹木診断を行い、必要に応じて伐採するなど周辺環境への配慮を行っている。</p> <p>* 老朽化に起因する衛生面の不安について、専門業者による清掃・植栽の管理・廃棄物処理を行い、快適な環境を維持している。</p>	<p>* 保守点検や修繕により適切に管理されており、また、清掃も行き届いている。</p> <p>* 受水槽の破損時には、既予約団体への連絡・調整、利用者への周知を迅速に行った。</p> <p>* 多数の工事を同時並行で行った際も、工事業者、施設課、緑のまち推進課等と情報共有、連絡調整、利用者の安全確保など適正に対応した。</p>

(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)	2020年東京オリンピック・パラリンピック、ラグビーワールドカップへ向けた機運	<p>* 市が主催する「Sports for All」イベントを企画、運営した。</p> <p>前年度のラグビー、水球、カヌーに加え、</p>	<p>* 東京2020オリンピック・パラリンピック等国際大会に</p>

	醸成イベントへの取組み	<p>パラリンピック競技に焦点を当てた「Sports for All パラ・フェスタ」や、「ホストタウン交流フェス～Sports for All ルーマニア・パラ」を実施した。パラリンピック競技をメインにしたプログラムや、文化プログラムの提供といった、新たな取り組みを実施することができた。</p> <p>*ラグビーW杯、2020年東京オリンピック・パラリンピックに向け、市をはじめとする関係機関と連携しながら施設改修や選手受入の準備を進めている。</p>	<p>向けて、地域のスポーツ団体、市、市教育委員会と連携し、各種イベントの企画・運営を行った。従来の Sports for All を充実させるとともに、「Sports for All パラ・フェスタ」(ボッチャ、義足体験、ブラインドサッカー、視覚障害者マラソンなど)や、「ホストタウンルーマニア交流フェス～Sports for All ルーマニア・パラ」など新機軸を打ち出すことができた。</p>
(2)	施設のユニバーサル化への取組み	<p>*NIT クラリティによる提案のもと、ロビーの点字ブロックの設置、障害者更衣室に備品の追加、設置の改善に取組み、障害者でも利用しやすい施設づくりに取り組んでいる。</p> <p>*掲示物はレイアウトを統一し、ユニバーサルデザインフォントを使用することで見やすく分かりやすいものになるよう心がけている。</p>	<p>*市と連携し、NIT クラリティからバリアフリーチェックを受け、ハード、ソフトともに改善をはかっている。</p> <p>*DoSportsに、障害がある方への記載内容を追記した。</p>
(3)	公益性の高い事業・経営の取組み	<p>*シッティングバレー日本代表合宿の受け入れ、ボッチャ東京カップ2019の実施など、障害者スポーツの大型大会開催のサポートを行っている。</p> <p>*30年度より、市主管課や東京都障害者スポーツ協会の協力のもと、ワンデーレッスンで「障害者のためのスポーツ広場」を実施し、障害者も気軽にスポーツに親</p>	<p>*シッティングバレーボール日本選手権大会やボッチャ東京カップなど、障害者スポーツの大会や魅力ある大会を誘致し、その成功に寄与した。</p>

		<p>しめる環境づくりをしている。</p> <p>*事業担当職員は障害者スポーツ指導員の資格を持ち、各事業には可能な限り障害者の受け入れを行っている。</p> <p>*スポーツの裾野を広げることを目的として、初心者対象の教室や、子育て世代や障害者など教室に参加しにくい利用者を対象とした事業を実施している。</p> <p>*子どもや障害者を対象とした事業については参加料金を低額に抑えるとともに、一般の方を対象とした事業については事業費に対する負担割合を決めて、適正な料金を設定している。</p>	<p>*障害者スポーツの普及に向けた意見交換会にメンバーとして出席するとともに、意見交換会からあがった声を「障害者のためのスポーツ広場」として開始した。</p> <p>*東京都障害者スポーツ協会の啓発冊子に事業団主催事業が事例として取り上げられた。</p> <p>*都、都障害者スポーツ協会、都障害者スポーツ指導者協議会が主催する「障害者スポーツフォーラム」の分科会において事業団職員が事例を発表した。</p> <p>*施設利用者やボッチャサポーター講習会受講者へボッチャ用具の貸し出しを開始し、障害者スポーツの普及に努めている。</p>
(4)	利用者の安全確保に対する取組み	<p>*17種類の緊急マニュアルを整備し、委託先とも内容を共有している。</p> <p>*事故、けが、災害の発生に備え、職員と委託業者による自衛消防隊を毎日編成している。また年2回の消防訓練や防犯訓練を行い、消防署、警察署とも連携している。</p> <p>*研修への参加や資格の取得(上級救命講習、AEDインストラクター等)に努めている。</p>	<p>*屋外施設について、「環境省による熱中症予防サイトにより『嚴重警戒』『危険』のレベルに達した際、利用者が使用を中止した場合に使用料を全額還付対象とすることを」を提案した。</p>

	<p>*施設の安全管理等に関する研修会に積極的に参加し情報収集を行っている。</p> <p>*クリーンセンターから電力の供給があるため、供給停止時の対応や復旧作業についての研修を行っている。</p>	<p>*台風 24 号発生時には、指定管理者とし状況確認、情報収集を行い、利用者及び職員の安全確保を第一に考慮して閉館時間を午後 7 時とすることを判断した。</p>
--	---	---

(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	86.2%	*庭球場が前年度比 2.5 ポイント下がり 75.5%であったが、平均点数は 0.05 ポイント上昇している。その他の施設は約 90%の満足度であり、全体的には向上している。

(様式 2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)
<p><アピール点></p> <p>*視点 A 「住民の満足の向上」において、5 施設で総合満足度が最も高いのは総合体育館で 90.8% (昨年 82.4%)、次いで陸上競技場 90.1% (昨年度 81.9%) となり、いずれも評価は「非常に高い満足度を得ている」となっている。29 年度にメインアリーナ天井改修工事や陸上競技場スタンド下改修工事を行い、照明の LED 化や洋式トイレの増設、陸上競技場の更衣室のリニューアルなどが高評価に繋がったと思われる。また、30 年度より総合体育館、陸上競技場にて Wi-Fi 環境の提供を本格的に開始し、利用者の利便性の向上、職員作業の効率化が総合満足度の向上に繋がったと思われる。</p> <p>*視点 B 「安全への取り組み」については、全職員が上級救命を受講しており、実際に、意識を失った利用者に AED を使用して心肺蘇生を行い、救急隊員に引き継ぐという対応を行った。</p> <p>その他、年 2 回の防火管理委員会・防災訓練を実施しているほか、ラグビー W 杯、2020 年東京オリンピック・パラリンピックを見据え、武蔵野警察指導のもと行われる防犯訓練でテロ対策などについても理解を深めている。また、防犯強化のため 3 1 年に防犯カメラの増設を準備した。今後も利用者が安心・安全に利用できるよう施設の環境維持に努める。</p> <p>*視点 C 「適正な運営」については、当事業団の中期計画に基づき毎年「事業計画」を策定し、事業運営・施設管理を計画的に実施している。事業運営の面では、子育て支援事業、幼児ジュニア向け教室、大人向け教室、障害者向事業など幅広い利用者が参加できる事業の提供に力を入れている。施設運営の面では、施設の老朽化を踏まえた安全対策を徹底し大きな事故の発生を防いでいるほか、ハード面・ソフト面共に利用者目線に立ったサービスを展開している。30 年度には、NTT クラリティか</p>

らの指導のもと、障害者が利用しやすいよう点字ブロックの設置や、更衣室への備品の追加や配置の改善を行った。

*視点 D 「施設・設備等の適正な管理」に関連することとして、陸上競技場の第 3 種公認検定に伴う工事を実施した。工事にあたっては市や工業者と定例会などで情報を共有しながら、指定管理者としての視点からの提言を行った。施設が老朽化している中で、安全面の確保を第一に、利用者の要望も取り入れつつ市と連携して更なる改修を進めていきたい。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*アンケート項目中、「利用者の意見の反映」の値が低い施設が多い。現在もご意見箱の設置や可能な対応を実施しているが、利用者に伝わりやすいように回答の掲示方法を変更するなど丁寧な説明を心掛け、満足度の向上に繋がられるよう努めていきたい。</p>	<p>*昨年度に比べ「利用者の意見の反映」の項目の値が全ての施設で向上している。</p> <p>昨年モニタリングアンケートでいただいたご意見は体育館ロビーの目立つ場所に掲示し、内容についても可能な限り対応を行った。常設しているご意見箱、窓口でのご意見も同様の対応を行っている。具体的には、障害者団体や障害者の保護者から要望が多かった「障害者のためのスポーツ広場」の実施、1 歳～3 歳が参加できる教室の充実、一部の会員制教室のワンダーレッスンへの変更などについて要望を元に実施している。</p> <p>また、30 年度より陸上競技場開放時間の拡大、陸上貸出器具の充実、熱中症対策を行っている。</p> <p>そのほか、体育協会加盟団体との懇談会でいただいた施設に関するご意見・ご要望については速やかに現場の確認や費用の調査を行い、対応が可能なかどうかの回答を行っている。</p>
<p>*観るスポーツ、体験するスポーツ、支えるスポーツを促進する要として、これまで積み重ねてきた経験と知識、ネットワークをさらに生かしていただきたい。</p>	<p>*2020 年東京オリンピック・パラリンピックに向け一流アスリートに触れられる機会や、スポーツの魅力伝えるイベントを市民に提供している。</p> <p>また、NTT クラリティや東京都障害者スポーツ協会といった障害者スポーツ関係団体との繋がりを活かし、障害者向けの新規事業の実施や、使いやすい施設づくりのための改修を進めている。</p>
<p>*施設の整備計画や事業の在り方を検討する時期を迎えるため、施設管理者として適格な提案ができるように準備していただきたい。</p>	<p>*30 年度は、老朽化により雨漏りや受水槽の破損、台風で窓ガラスが飛ばされるなどの破損・被害があり、主管課、施設課と連携して対応を行った。</p> <p>大規模改修にむけたハード面の課題については、市の主管課、施設課への提案事項としてまとめ、情報共有を行っている。31 年度も安心・安</p>

	<p>全を第一に市と連携して必要な工事を実施したい。</p> <p>また、既存事業に加え2020年オリンピック・パラリンピックに向けて新規開拓した事業も増えたため平成31年度の事業計画では部分的な調整をした。今後事業全体について教育委員会と検討を始める予定。</p>
<p><改善が必要と思われる点></p> <p>*5施設全体を通して施設の老朽化が進んでいるため、修繕・改修箇所が多い。安心・安全を第一に市と連携して必要な工事を実施したい。</p> <p>*アンケート項目「利用者の意見の反映」の評価は「利用者が満足している」となっているが、実際の数値は低い施設が多い。現在もご意見箱の設置や可能な対応を実施しているが、大規模改修が必要な施設は、直ちに値を上げることは難しい。今後は対応実績の写真を掲示してアピールするなど、満足度の向上に繋げたい。</p> <p>*アンケートの自由記述欄において、屋外施設の照明の要望が多く、また庭球場については野球場からの打球飛来の危険性に関するご意見が多かった。打球については貼紙、声やホイッスル等で危険をお知らせするなどの対策をしているが、安全確保のために市との協議が必要と考える。</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>*2020年東京オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けて数多くの体験イベントを企画・運営し、観るスポーツ、体験するスポーツを具現化してきた。特に子ども達にとって、身近な施設で一流の選手の技を観て、共にスポーツをする感動は何事にも代え難い記憶となった。2020を一層の契機とし、ネットワークを広げるとともに、多くの職員はノウハウを積んだ。</p> <p>*障害者が気軽にスポーツを楽しむことができるよう既存の事業を組み替え、「障害者のためのスポーツ広場」を開始した。また、都や都障害者スポーツ協会等が主催する「障害者スポーツフォーラム」に招致され、事業団が取り組みを事例発表した。パラ競技大会を誘致し成功へ寄与した。これらの活動は長年の積み重ねが評価され、実を結んでいる結果であるとみている。</p> <p>*総合体育館受水槽の破損、停電、台風による窓枠の落下や樹木の被害等々多くの突発的な故障・不具合が生じたが、利用者への周知・調整、安全確保を第一に適正な管理に努めた。バリアフリーなど利用者の声を汲み取り、より利用しやすい環境づくりに積極的に取り組んだ。</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>*アンケート項目中、「利用者の意見の反映」の値が低い施設が多い。現在もご意見箱の設置や可能な対応を実施しているが、利用者に伝わりやすいように回答の掲示方法を変更するなど丁寧な説明を心掛け、満足度の向上に繋がれるよう努め</td> <td>*ロビーをはじめ、館内至るところにご意見箱を設置し、利用者意見の把握に努めている。値が低い理由として、施設の改修工事や設備の更新がなされないことによる不満も考えられる。</td> </tr> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	*アンケート項目中、「利用者の意見の反映」の値が低い施設が多い。現在もご意見箱の設置や可能な対応を実施しているが、利用者に伝わりやすいように回答の掲示方法を変更するなど丁寧な説明を心掛け、満足度の向上に繋がれるよう努め	*ロビーをはじめ、館内至るところにご意見箱を設置し、利用者意見の把握に努めている。値が低い理由として、施設の改修工事や設備の更新がなされないことによる不満も考えられる。
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
*アンケート項目中、「利用者の意見の反映」の値が低い施設が多い。現在もご意見箱の設置や可能な対応を実施しているが、利用者に伝わりやすいように回答の掲示方法を変更するなど丁寧な説明を心掛け、満足度の向上に繋がれるよう努め	*ロビーをはじめ、館内至るところにご意見箱を設置し、利用者意見の把握に努めている。値が低い理由として、施設の改修工事や設備の更新がなされないことによる不満も考えられる。				

<p>ていただきたい。</p> <p>*観るスポーツ、体験するスポーツ、支えるスポーツを促進する要として、これまで積み重ねてきた経験と知識、ネットワークをさらに生かしていただきたい。</p> <p>*施設の整備計画や事業の在り方を検討する時期を迎えるため、施設管理者として適格な提案ができるように準備していただきたい。</p>	<p>*東京2020オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けて多くの団体等と連携し、各種イベントの企画・運営を行った。従来のSports for All.を充実させるとともに、パラ競技に特化したイベントや文化・交流も含めたイベントを成功させ、多くの参加者へ体験する感動や喜びを提供した。これらのイベントを通してさらにネットワークを広げ経験を積んだ</p> <p>*利用者のニーズや安全・安心を考えた指定管理者のからの提案により、平成30年度は大会議室の内装改修、平成31年度は温水プールの天井及び更衣室の内装改修を予算化できた。また、既存の事業を組み替え、重点をおいている障害者スポーツの広場を開始した。ハード面、ソフト面ともに適格な提案ができるよう、現状把握、課題整理、改善案の検討に努め、ともに協議し、より良い環境をつくっていききたい。</p>
<p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <p>*市民のスポーツ活動を支えるプロフェッショナル集団として、「観るスポーツ、体験するスポーツ、支えるスポーツ」を推進されたい。</p> <p>*施設の整備計画や事業の在り方を検討する時期を迎えるため、引き続き施設管理者としてハード面、ソフト面ともに適格な提案ができるよう、現状把握、課題整理のうえ改善案の検討に努め、ともに協議し、より良い環境をつくっていききたい。</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(体育館等)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
	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)。	○
<p>①中期計画に基づいた適正な管理運営を行っている。障害者対象の「障害者のためのスポーツ広場」や子育て世代対象の「子育て支援事業」など公益性が高い事業を実施している。②市民、利用者の意見を反映するため、「ご意見箱」の設置やHPからのご意見の投稿への対応、全ての事業でのアンケート回収を実施している。「ご意見箱」や「HPからのご意見」は早急に回答し、出来る限り対応を行っている。③地域との連携では、事業団主催のイベントにてスポーツ推進委員や近隣大学のボランティアスタッフに協力し運営を行った。また、中学生の職場体験や大学生のインターンシップの受入、緑町コミュニティーセンターのお祭りの協力、体育協会加盟団体との懇談会・意見交換会を実施している。④サービス向上を目的とした接客研修を外部講師を招き行っているほか、新人職員に対しては業務マニュアル研修を行っている。⑤日誌にヒヤリハット、お褒めの言葉などを記入し職員間の情報共有を図っている。⑥N T T クラリティからの指摘を元に、障害者を持っている利用者でも利用しやすいよう、ロビーに点字ブロックの設置、障害者更衣室に備品の追加、配置の改善などを行った。⑦陸上競技場の3種検定を30年度に受けており、市内だけでなく近隣の区・市・学校関係の陸上大会の受入を行っている。⑧30年度で計画的に工事を行っていたWi-Fiスポットの工事が29年度に終了し、30年度より本格的に利用者への提供を開始したほか、館内にデジタルサイネージを導入するなど、利用者の利便性向上、情報提供に努めている。</p>			
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。		×	
評価の理由	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
<p>①市の主管課及び施設課と連携して建物・設備の管理にあたっている。②緊急時のマニュアルとして、危機管理をはじめとする大地震、雷、熱中症、怪我等全17種類のマニュアルを整備し研修を行っている。30年度の夏は猛暑となり、屋外スポーツ施設利用者の熱中症の危険性が高かったため、気象庁の数値データを基に利用中止の判断基準の変更を行った。③年2回の消防訓練を実施したほか、2019年ラグビーW杯、2020年のオリンピック、パラリンピックを見据え、武蔵野警察協力のもと防犯対策訓練を実施した。④日常の施設点検や機械設備の定期保守点検をスケジュールに基づき適正に実施している。⑤毎日、時間帯別に自衛消防隊編成表を作成・掲示し、委託先も含めた各職員の役割分担を明確にしている。⑥設備・警備を担当する管理者と月に1回の定例会を実施、管理日誌等で状況の確認と情報の共有を図っている。⑦施設の特性上、利用者の怪我は発生しているが、重大な事故や事件は発生していない。全職員が上級救命技能講習を修了し、利用者の安全を確保するための知識を備えている。また、盗難防止のため貴重品ロッカーの使用を積極的に呼びかけている。</p>			

45点
×
○の数
21/21問
=45点15点
×
○の数
8/9問
=13.3点

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
	経費節減への取組	50 現金等が適正に管理されている。	○
		51 経費は節減されている。	○
	評価の理由	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
<p>①27年度から5年間の指定管理期間に関する中期計画を基に毎年事業計画を策定し、適正な事業運営・施設管理を行っている。②30年度には新たに個人情報管理状況内部監査を実施し、個人情報の保管状況などについて確認した。③市の主管課や施設課と定期的に連絡会議・改修工事会議を実施し情報共有を行っている。④ハラスメント研修、情報セキュリティ研修を実施している。⑤委託業者については、3年に1回競争入札を行っている。また、月に1度の定例会や報告書の提出を指示している。⑥スポーツ教室の指導員には、指導日誌の提出を指示し、指導面・安全面に注意し適正な運営を行っている。また、事業運営に関して、幅広い年齢の方が参加できるように企画している。30年度には、障害者やその家族を対象に「障害者のためのスポーツ広場」を施した。⑦N T T クラリティからの指摘を元に、障害者を持っている利用者でも利用しやすいよう、ロビーに点字ブロックの設置、障害者更衣室に備品の追加、配置の改善などを行った。⑧施設使用料・事業参加料等は、毎日集計し翌平日に金融機関へ預けるなど適正に取り扱っている。⑨適切な運営を行うために、公益法人会計講座、全国法人協会セミナー、障害者雇用促進セミナー、入札談合防止講習会などに参加している。⑩2019年ラグビーW杯、2020年東京オリンピックに向け市をはじめとする関係機関と連携を図り事業の実施、施設の準備を進めている。</p>			
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
	適正な備品管理	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
	適正な清掃	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。		○	
その他	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
評価の理由	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。	○	
<p>①市の主管課及び施設課と連携して建物・設備の管理にあたっている。②日常の施設点検や機械設備の定期保守点検をスケジュールに基づき適正に実施している。③開館前の清掃や日常清掃、特別清掃を行い快適さを保つことができるよう取り組んでいる。④施設・設備に異常を発見した場合は、速やかに市主管課や施設課に連絡をし、復旧まで利用者の安全性・快適性を損ねないよう工夫をしている。⑤大型備品については保守点検契約を結び、適切に管理している。⑥専門業者と定期契約を結び、施設内の清掃・植栽の管理・廃棄物処理等を行っている。⑦施設の老朽化に起因するご意見が多いため、環境美化に力を入れている。改修可能箇所については主管課に要望を出しており、30年度はサブアリーナのバスケットゴール改修工事、アーチェリーの改修工事、大会議室・旧図書コーナーの床をカーペットからタイルに変更する工事を行った。</p>			

30点
×
○の数
22/22問
=30点10点
×
○の数
10/10問
=10点

(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	経営方針、中期計画、職員行動指針、人材育成方針、本市スポーツ振興計画一部改定にもとづき、設置目的に沿った管理・運営を行っている。 地域のスポーツ団体のほか、福祉団体・福祉施設とも連携が広がっている。障害者福祉施設の「あつたかまつり」ではスポーツ推進委員の協力を得て、ポッチャコーナーを開催している。桜まつりでは、ブラインドサッカー(NTTクラリティ所属選手)を実施した。ポッチャニーズが高まっている中、施設使用者やポッチャ講習会受講者へポッチャセットの貸し出しを開始した。 館内への「ご意見箱」の設置、公の施設のモニタリング利用者アンケート、イベント・教室等事業終了後の参加者アンケート、体育協会加盟団体との懇談会等々によりニーズの把握に努めており、いただいた意見の回答の開示や意見の反映を図っている。NTTクラリティによるバリアフリーに関するアドバイスに基づき、点字ブロックの設置、備品の追加を行った。既存事業の見直しによるユニバーサルスポーツ教室の実施や、障害者のためのスポーツ広場の開始などにより、障害者にも使用しやすい環境づくりに努めた。 ホームページの改善は進んでいないが、年間プログラムを掲載したDo Sportsの発行、むさしのイベントインフォメーションの発行、facebookやツイッターへの投稿など、各種情報媒体を利用している。		
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	消防署や警察署等と連携して防災訓練、防犯訓練を実施している。日頃から全職員が上級救急救命講習を受講しており、自営消防技術認定証所持者、AEDインストラクター資格所有者がいるなど、利用者の安全・安心を支える資格取得に積極的に取り組んでいる。多様な危機に対応するため、各種対応マニュアルを整備している。 屋外施設について、「環境省による熱中症予防サイトにより『厳重警戒』、『危険』のレベルに達した際、利用者が使用を中止した場合に使用料を全額還付対象とすること」を提案した。 台風24号発生時には、J R東日本が在来線の運行を停止することから、指定管理者として状況確認、情報収集を行い、利用者及び職員の安全確保を第一に考慮して閉館時間を午後7時とすることを判断した。適正な対応であったと考える。		

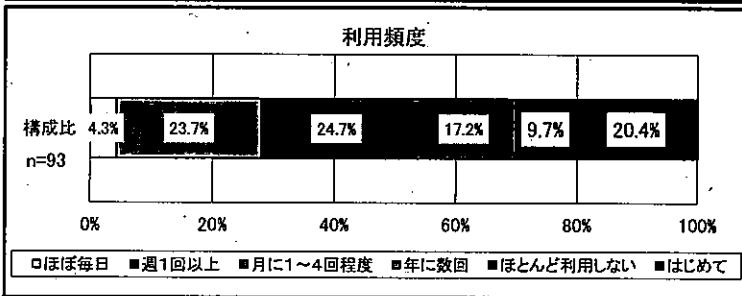
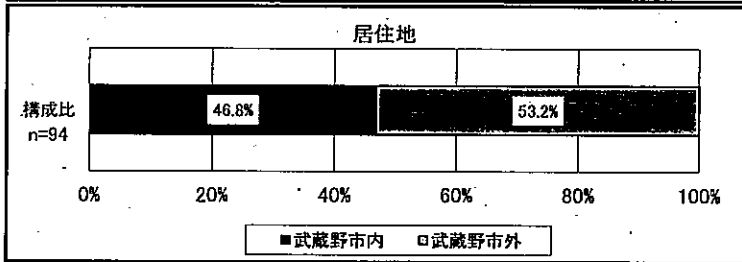
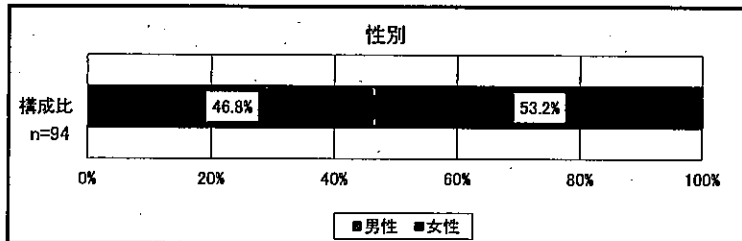
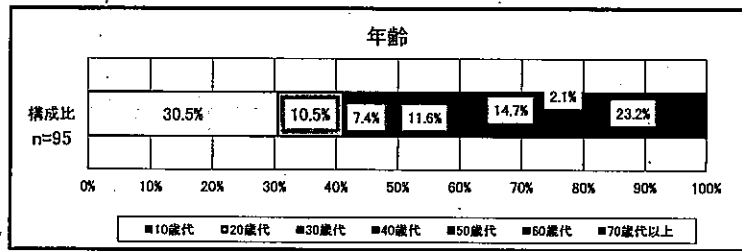
45点
×
○の数21
/21問
=45点

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	×
	経費削減への取組	50 現金等が適正に管理されている。	○
		51 経費は削減されている。	○
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	市と指定管理者において2か月に1度定期的な会議を開催しているほか、内容に応じて随時協議を行っている。個人情報や法令順守については、マイナンバー制度研修会、公益会計セミナー、情報セキュリティ研修などの研修の受講により、個人情報保護、法令順守に努めている。平成30年度から、個人情報に関する内部監査を実施した。 使用料の適正な徴収に関して1件滞納繰越が見受けられるが、平成27年度からの継続案件である。経費削減策として、金額に応じて定期的に競争入札を行っており、少額であっても見積もり合わせを行っている。 陸上競技場に関しては下半期に第三種公認を更新するための改修工事を行ったため全面使用ができなかったため、前年度と比較して利用者数が減っているが、その他は増えている。		
D 施設・設備等の 適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
	適正な備品管理	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
	適正な清掃	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
		59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
その他	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	施設、設備、備品とそれぞれ老朽化しているが、保守点検や修繕により適切に管理されており、また、清掃も行き届いている。 総合体育館の受水槽が破損し、10日間の断水・休館を伴う工事を行った際には、既予約団体への連絡・調整、利用者への周知を迅速に行った。 10月以降、12件の改修工事を立て続けに行ったが、工事業者、施設課、緑のまち推進課等とも情報共有、連絡調整、利用者の安全確保など適正に対応した。		

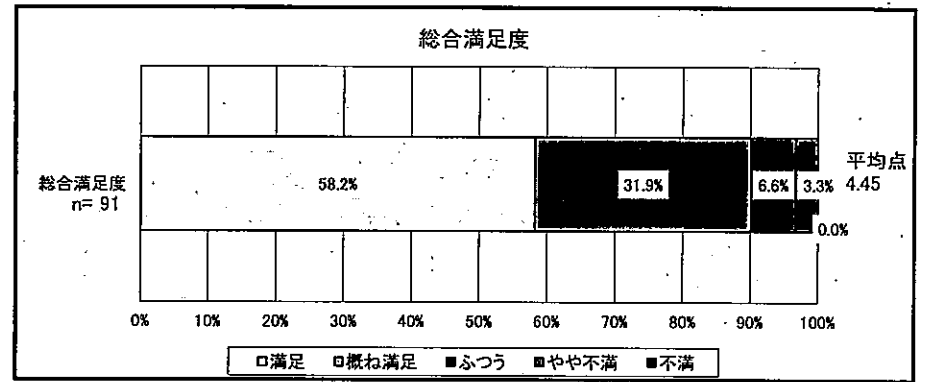
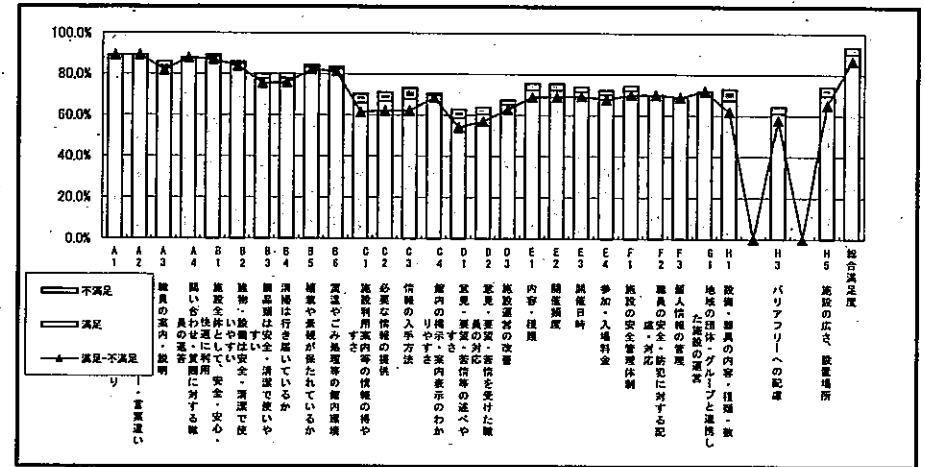
30点
×
○の数
21/22問
=28.6点10点
×
○の数
10/10問
=10点

陸上競技場

施設名 武蔵野市立陸上競技場

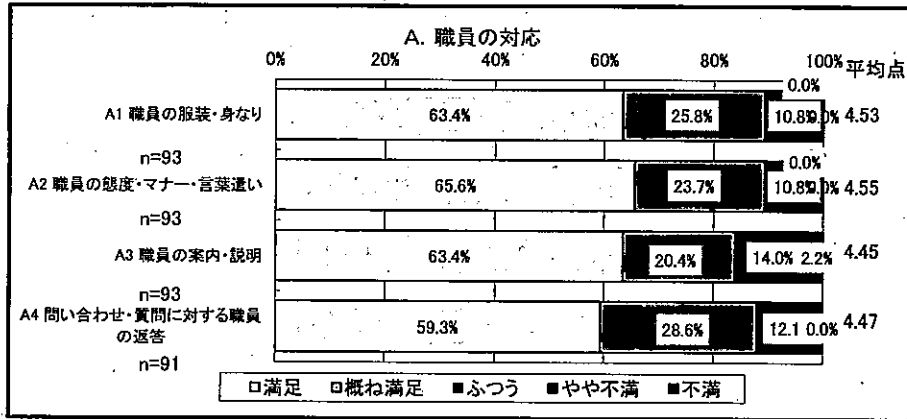


【回答者の属性】に関するコメント
 年齢構成は10代から70代以上まで幅広い層にご利用いただいた。部活動等での利用で10代の利用が昨年度から20ポイント上昇した。居住地は市外がやや多く、利用頻度は初めての方が昨年より17ポイント上昇した。

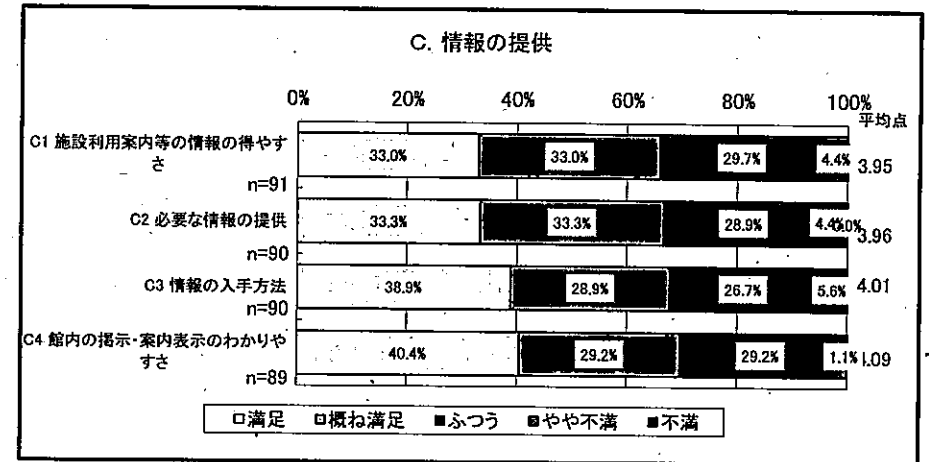


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

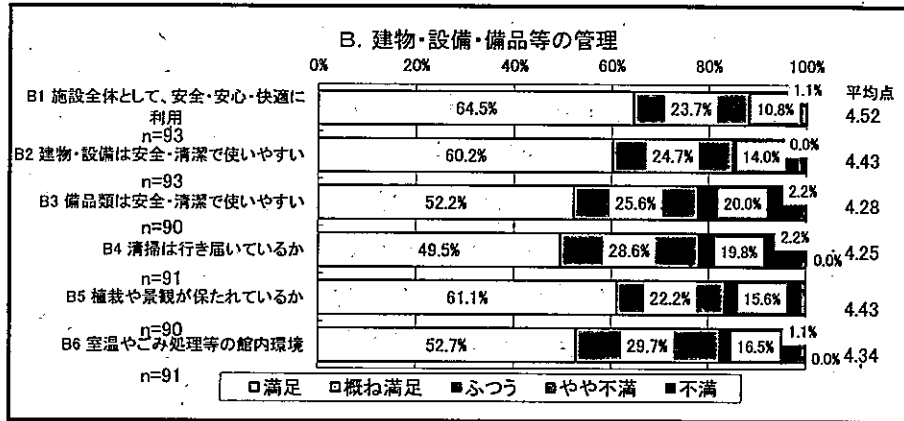
【総合満足度】に関するコメント
 昨年より4.9ポイント高い86.8%が満足と非常に高い評価となった。全ての評価の評価の平均点がポイント上昇した。今後も利用者の期待に応えられるように努力していきたい。



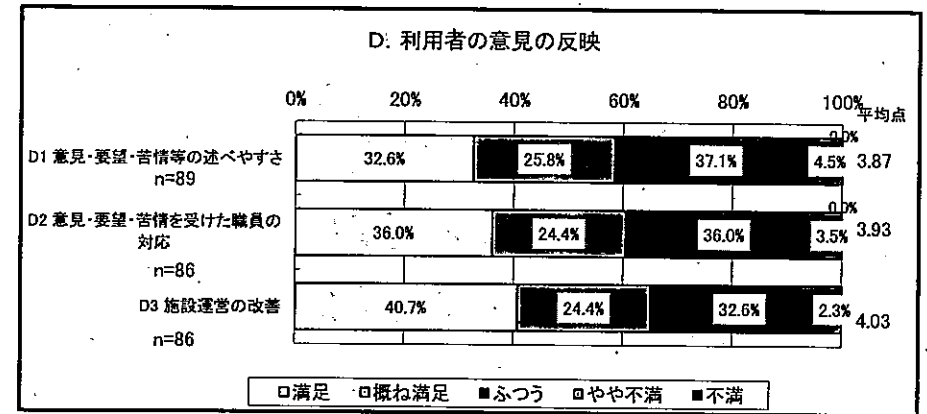
【A職員の対応】に関するコメント
 「職員の対応」は昨年に比べて約16ポイントアップして87.6%が満足と非常に高い評価となった。これは窓口を主とする職員・スタッフや施設管理職員の対応が高く評価された結果であると考えられる。



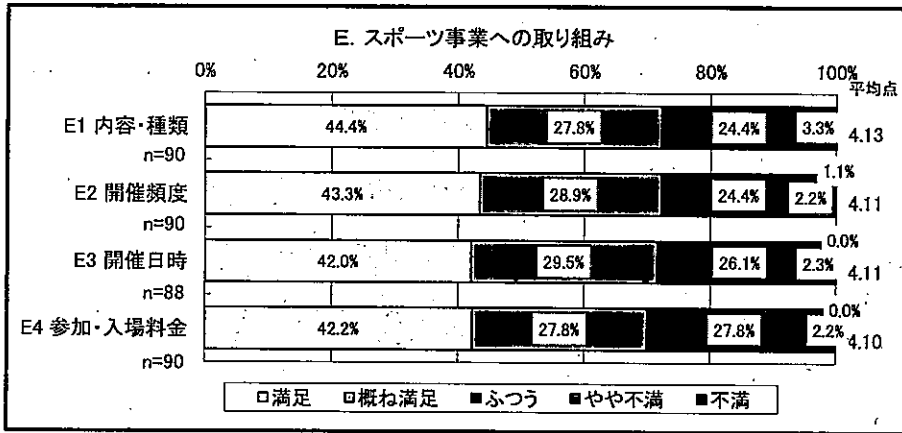
【C情報の提供】に関するコメント
 昨年度に比べて15ポイント上昇し、67.5%が満足と回答した。取組は総合体育館と同一であるが、陸上競技場も総合体育館同様にWifiを開設した。引き続き利用者目線の案内・掲示を心がけたい。



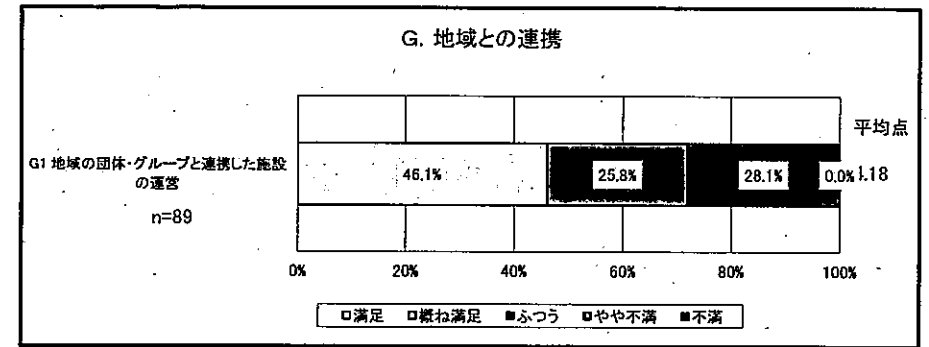
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 昨年に比べて4.6ポイントアップして、平均で82.4%の高い満足度となった。改修工事を終えたスタンド下の施設・設備が利用可能になったことが昨年以上の高い評価につながったと考えられる。



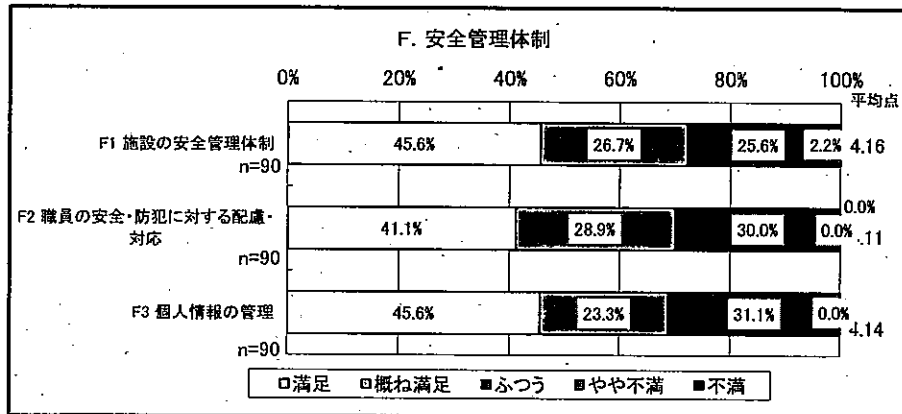
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 昨年に比べて平均で14.4ポイント上昇し61.3%が満足と回答した。取り組みなどについては総合体育館と同様である。



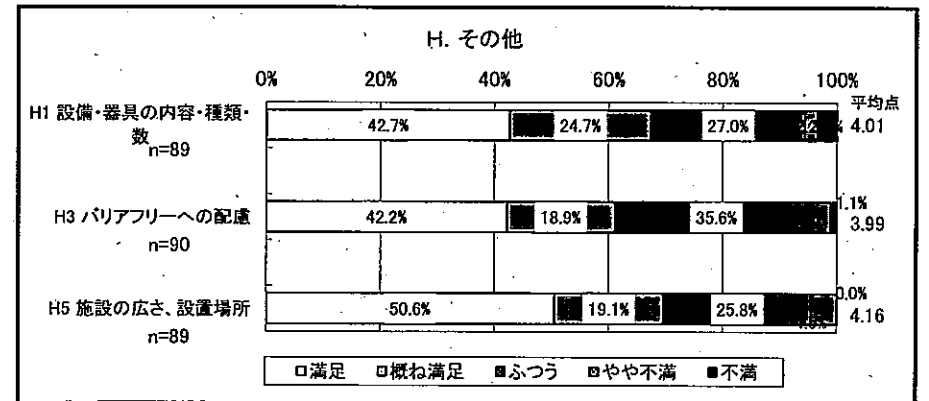
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
 昨年に比べて10.5ポイント上昇し、71.5%が満足度と評価した。
 事業への取り組みは総合体育館と同様である。



【G地域との連携】に関するコメント
 昨年に比べて16.5ポイント上昇し、71.9%が満足が満足と評価した。
 取り組みについては総合体育館と同様である。



【F安全管理体制】に関するコメント
 昨年に比べて8.3ポイント上昇し70.4%が満足と評価した。
 取り組みについては総合体育館と同様である。

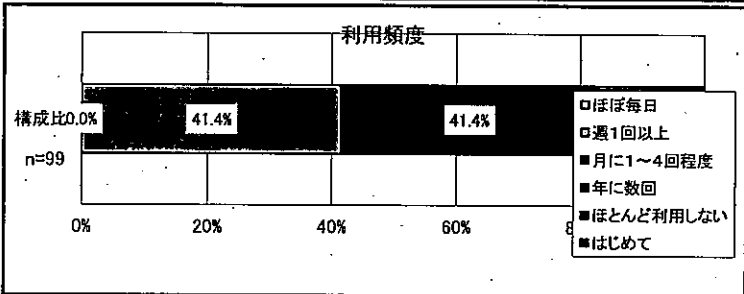
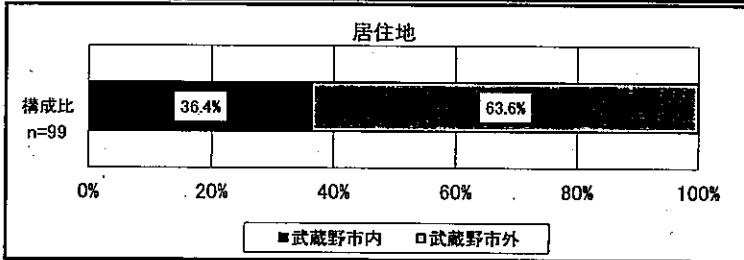
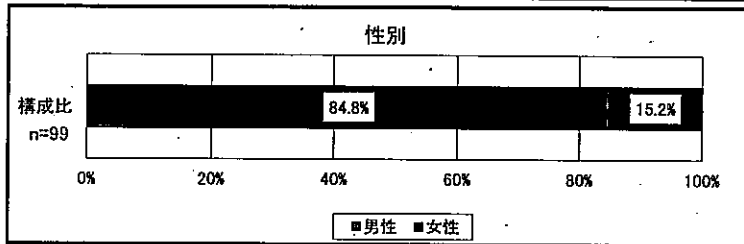
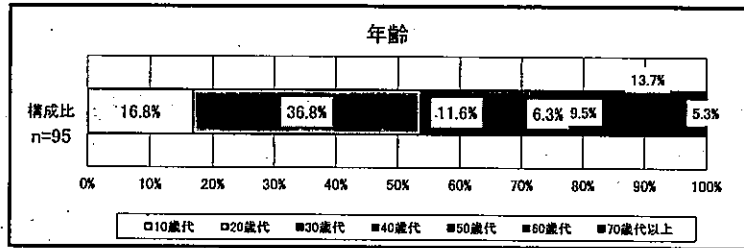


【Hその他】に関するコメント
 昨年に比べて5.9ポイント上昇し66.1%が満足と回答した。更衣室やトイレの改修工事が評価につながったと考えられる。

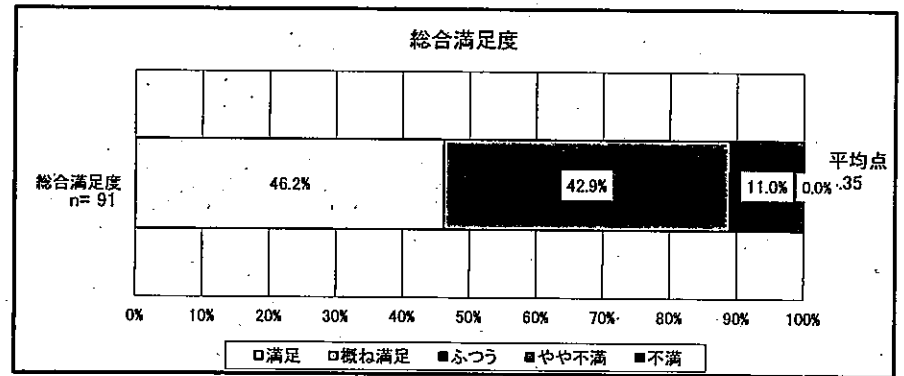
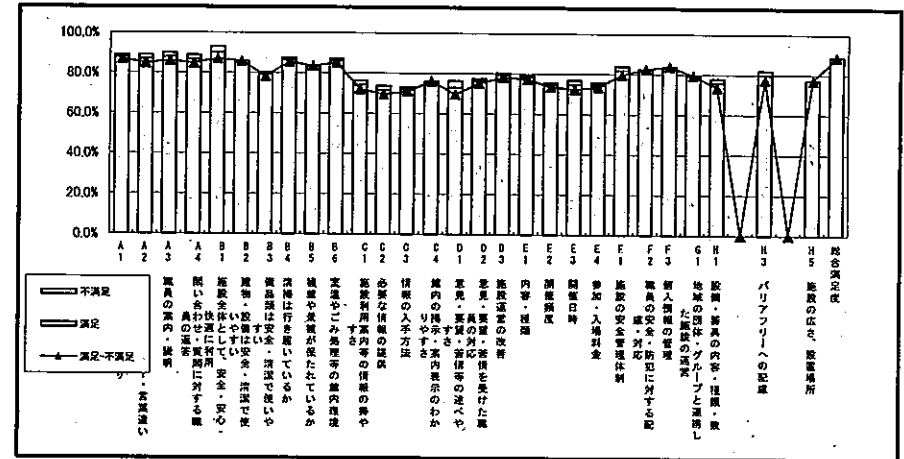
陸上競技場

陸上競技場	
1	市外にすんでいても利用できてフンデレーション等に参加できるので嬉しいです。ありがとうございます。
2	ジヨギング教室をお願いします。
3	今日参加のクラスではありませんが、ボクシングのクラスに出席すると1時間以上前から並んでいたのに開始直前に割り込まれて鏡の前から追いやられてしまうことがあり、何度もイヤな思いをしました。かたまって食べている人、あとから来てお友達の際に割り込む人の対策として入場方法に工夫があるとよいと思います。
4	トレーニングジムの設備を充実させてベルトトレーニング等
5	土・日に講座をふやしてほしいです。マラソン・トレイル等のイベントも希望します。
6	あまり関わりの内容が多かったため、ふつうが多くなってしまいました。
7	子供の教室で週2日は利用しています。サブアリーナ観覧席わきの壁に大きくヒジが入っており数年経過しています。事故がおきる前に早く直してほしいです。
8	いつも感謝しております。
9	皆さん親切に対応くださって楽しく過ごすことが出来ました。
10	休憩所が少し暑かったです。ちょっとこもっていたかんじがします。
11	毎度ありがとうございます。
12	とっても満足です。
13	いつもありがとうございます
14	使わせていただきありがとうございます！
15	ナイター照明を是非設置して下さい！！
16	芝生部分に、仮設のダンボールを置くなどのアイデアはサッカー一時だけでなく、通常時もいれて欲しいです。
17	照明をつけて下さい。
18	夜間照明があると夏の活動において良いと思います。夜のランニングなどできると健康促進になるかとも思います。
19	市外者の料金は400円→300円にお願いします。もっと積極的に来て、市内近隣での食事を楽しみたい。
20	プール更衣室のにおい
21	HPからの申込が難しいことがあります。
22	武蔵野北高校です。いつもお世話になっております。後輩達の競技力・人生経験の向上の為今後ともお願いします。
23	器具使用が可能な日数が少々少なくて感じる
24	夜間照明

軟式野球場

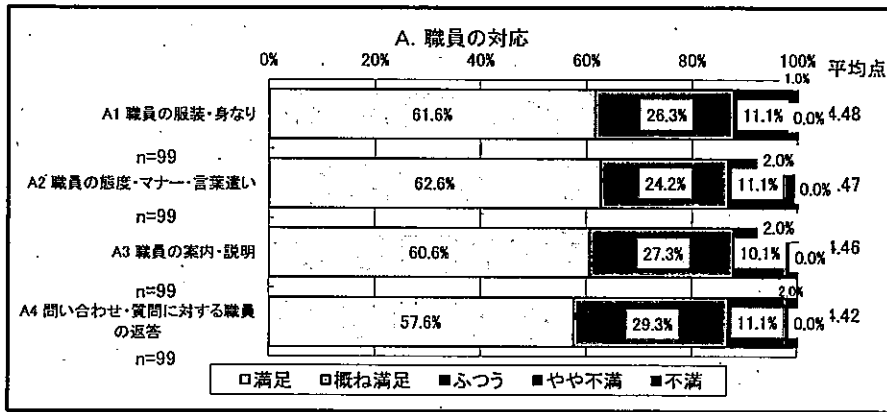


【回答者の属性】に関するコメント
 年齢層は各年代に広がっているが、20代が最も多い。
 男女別では圧倒的に男性が多数を占めている。
 市外利用者が7割近くと多いのは対外試合での利用などが考えられる。
 週1回以上から年に数回までリピーターが多い。

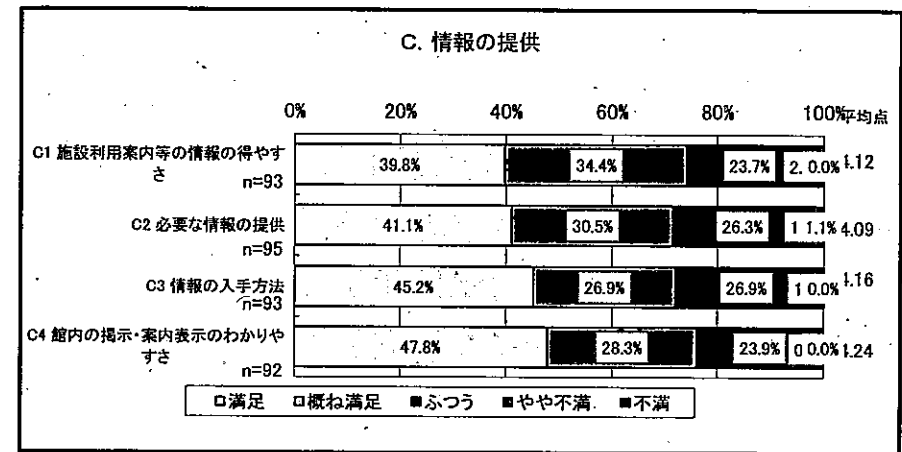


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

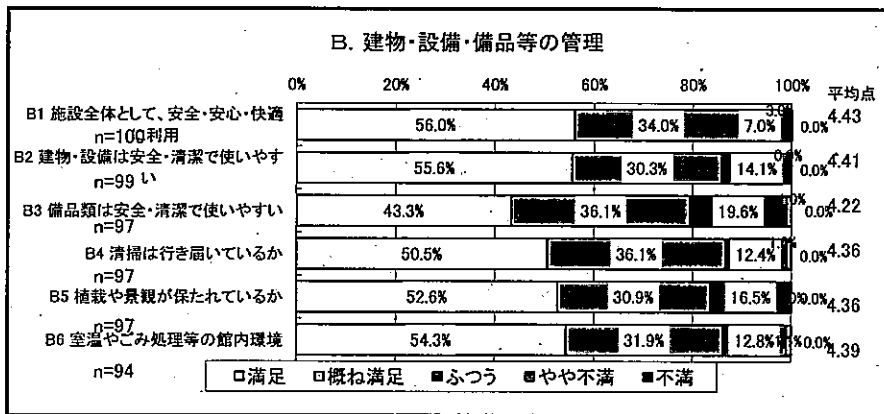
【総合満足度】に関するコメント
 昨年に比べて15.7ポイント上昇し89%が満足と非常に高い評価となった。
 A~Hの全ての項目で昨年より19ポイント以上の上昇となった。
 クリーンセンターの工事に伴い、工事期間中の利用に際してさまざまな制約もあったが、トイレや更衣室の新設などもあり満足度が大幅に上昇する結果となった。



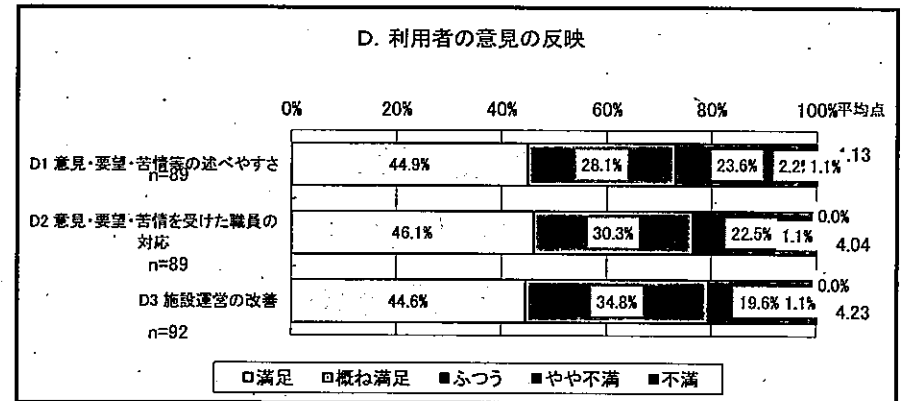
【A職員の対応】に関するコメント
 昨年と比べて23.2ポイント上昇し、87.4%が満足と高い評価となった。
 総合体育館同様、A1の職員の服装・身なりについては、制服を一新したこと、A2の態度・マナー・言葉遣いは研修計画に基づいた接客研修の成果が評価されたと考えられる。



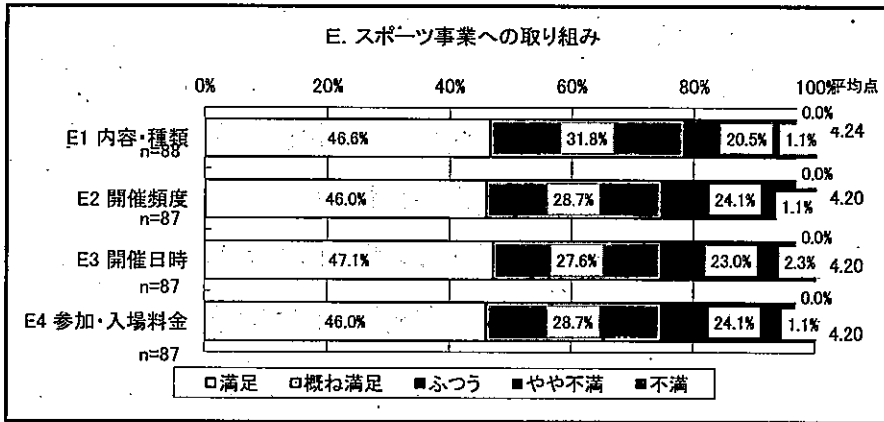
【C情報の提供】に関するコメント
 昨年に比べて25.2ポイント上昇し73.5%が満足と回答した。
 雨天時など早めの利用可能の判断を心がけていることが評価につながったと考えられる。



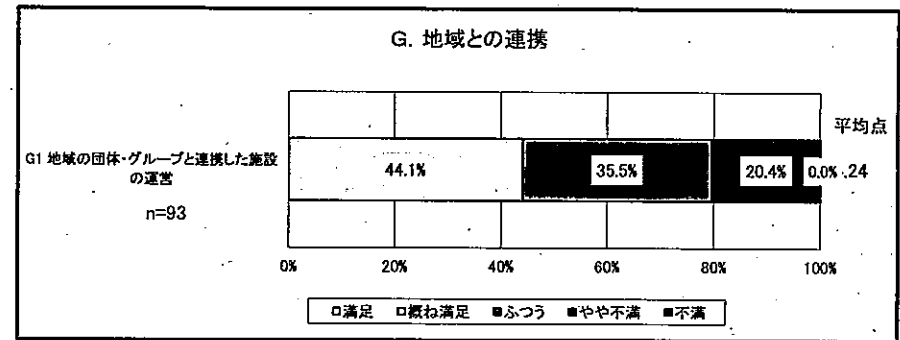
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 昨年に比べ21.1ポイント上昇し82.3%が満足と非常に高い評価となった。



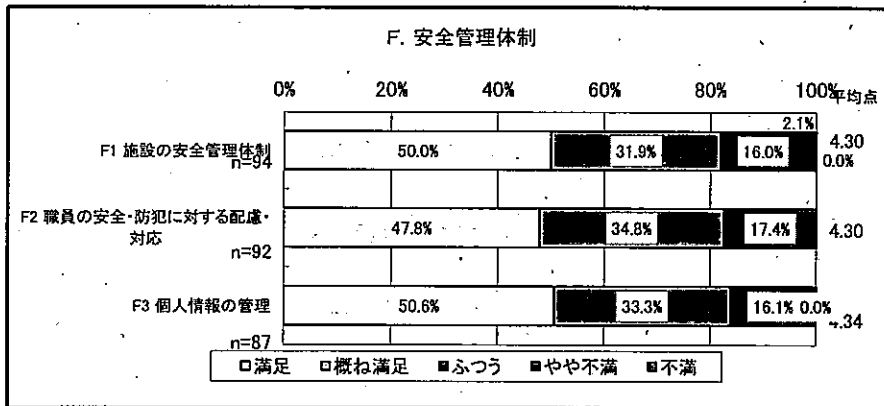
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 昨年に比べて27.9ポイント上昇し76.2%が満足と高い評価となった。



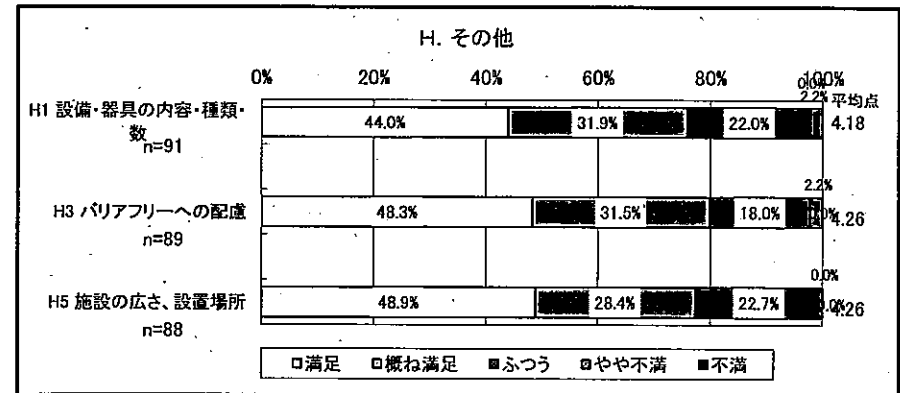
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
 昨年に比べて25.4ポイント上昇し75.6%が満足と回答した。



【G地域との連携】に関するコメント
 昨年と比べて20.6ポイント上昇し79.6%が満足と非常に高い評価となった。
 今後、現在の貸切利用とは違う形での地域への開放も検討中である。



【F安全管理体制】に関するコメント
 昨年に比べて25.1ポイント上昇し82.8%が満足と非常に高い評価となった。



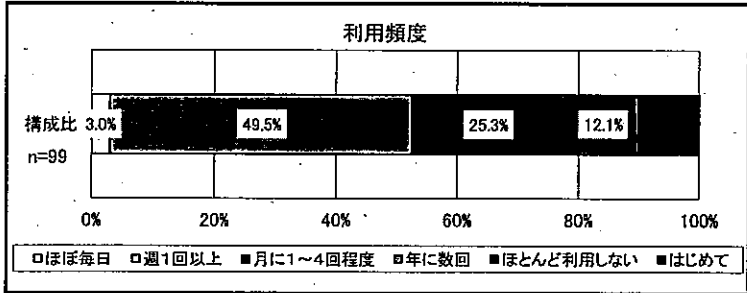
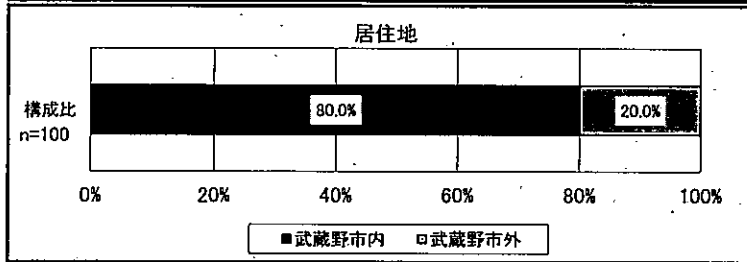
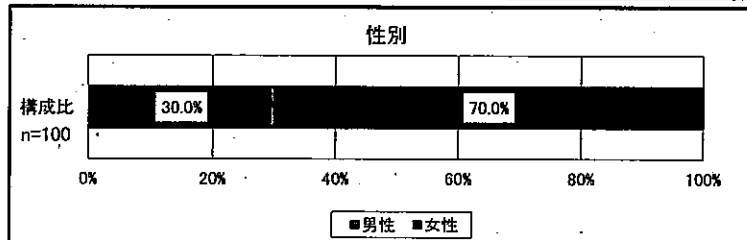
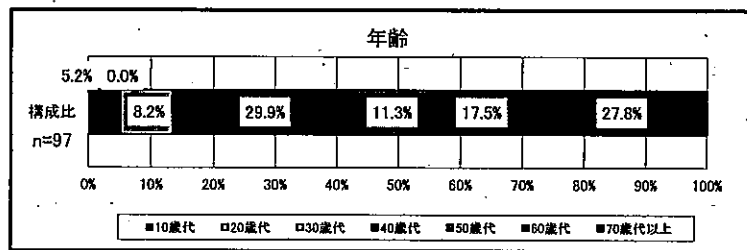
【Hその他】に関するコメント
 昨年と比べて19.6ポイント上昇し77.6%が満足と回答し非常に高い評価となった。
 クリーンセンターの工事が完了し新たにトイレや更衣室も整備されたことが評価されたと考えられる。

野球場

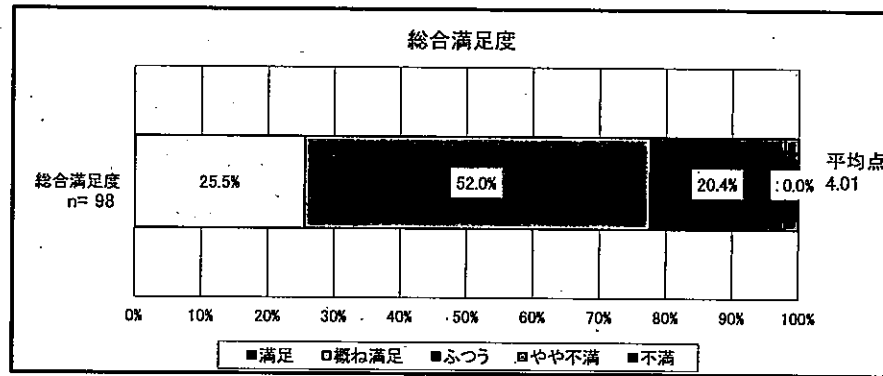
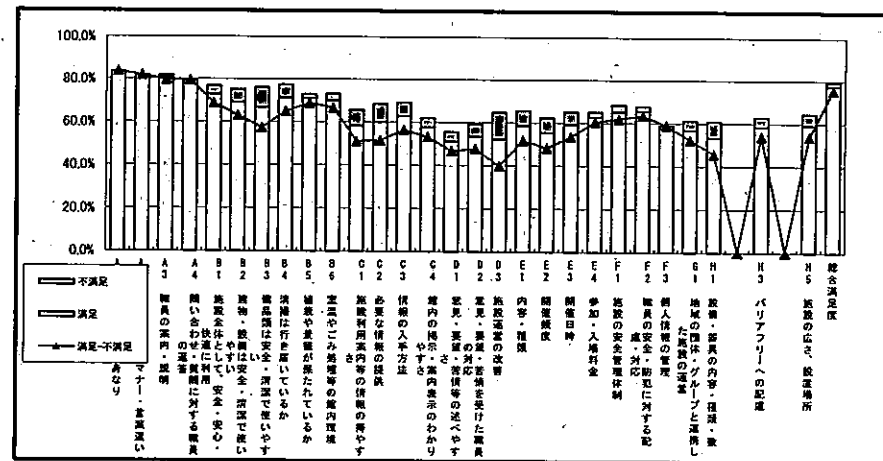
野球場

1	グラウンド整備の道具(ブラシ等)の劣化がある。できればテニスコートネットの高くしてほしい。年1回外野の芝をきれいにしてほしい。
2	野球場にナイター設備を！
3	駐車場が少ない。
4	軟式野球場のレフト側外野フェンスを高くしていただきありがとうございます。トイレも清潔で使いやすいです。ごみ箱が多めに設置されていて、それぞれがとてもきれいに管理されているのもとてもありがたいです。いつもありがとうございます！
5	口頭でも一度伝えさせていただきましたが、野球場に面しているテニスコートを利用していただくことができません。お忙しいとは思いますが、ご検討よろしくお願ひします。こちらもお金を払って利用させていただいているので満足な練習はさせていただきます。
6	軟式野球場と硬球場が隣にあるので仕方ないとは思いますが、ホームランポールなどが硬球場に飛んでいくことがあります。危ない！とは声かけはしていますが、硬球場利用者に指摘をされたことがあるので、お互いに気持ちよく利用するために検討よろしくお願ひ致します。
7	外野の芝を整えて下さい。
8	いい設備です。打撃練習のネットが欲しいです。
9	スプリングクラ-飛びすぎ
10	いつもきれいな状態で利用させていただきありがとうございます！！
11	来年もお願ひします
12	Very Good!
13	非常に満足しています。有難うございます。過去の10年、グラウンドは随分改善して頂きました。
14	トンボのどっ手が取れる(ピスで止まってる)
15	ベンチのド口を除去してほしい。ホームベースを更新してほしい。その他は満足
16	ベンチの泥を除去してほしい。雨のとき、どろんこ。
17	れいきとベースの砂をはらうほうがほしい。
18	土をたがやすりがりがりがあるとたすかります。
19	駐車場が8時にオープン
20	野球場にタバコをすえる場所をつくってほしい。

庭球場

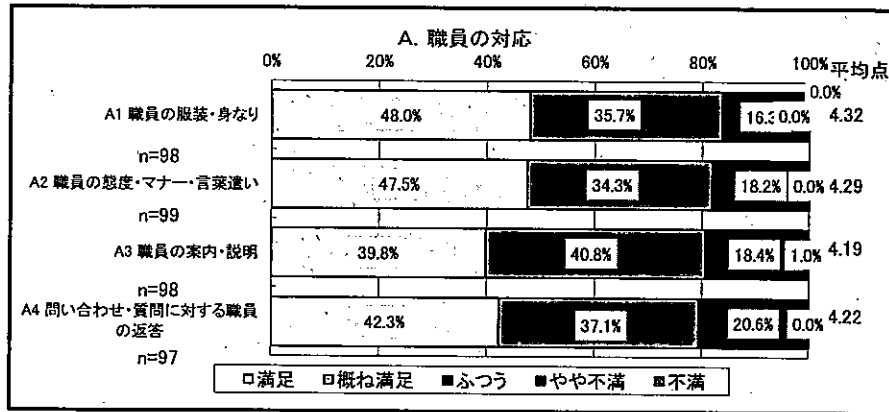


【回答者の属性】に関するコメント
 年齢は10代から70代まで広がっているが、30代と70代以上が約3割と多い。
 男女別は約3:7で女性が多い。居住地は8割近くが市内である。
 利用頻度は週1回以上が約5割とリピーター率が高い。

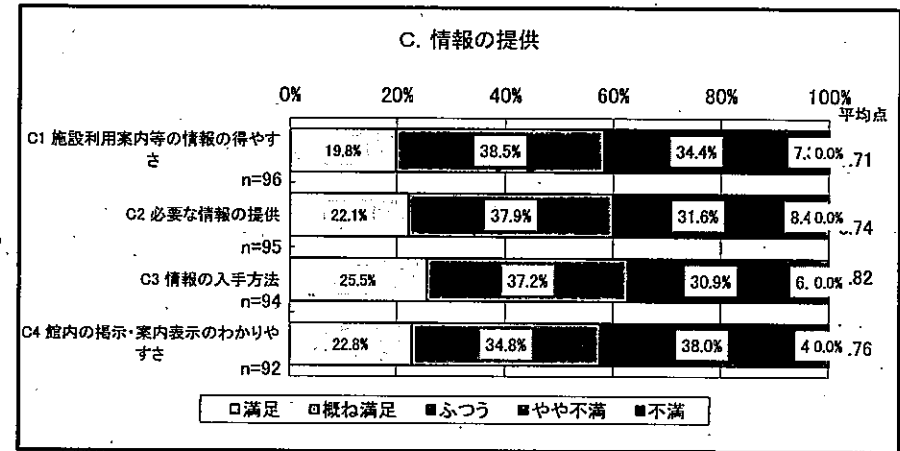


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

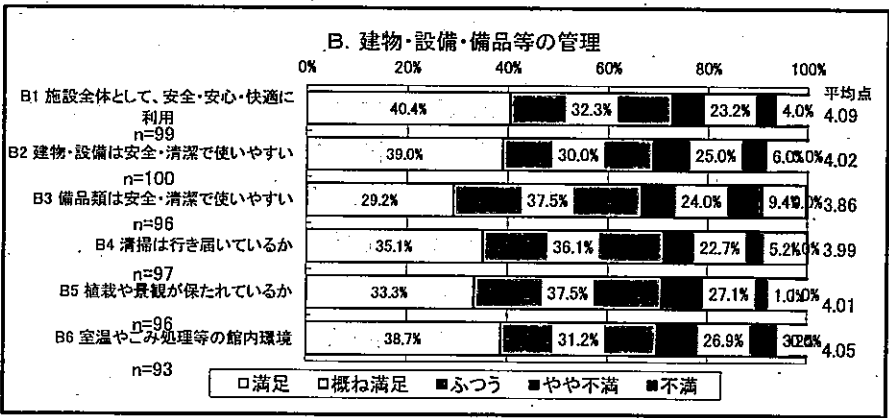
【総合満足度】に関するコメント
 昨年と同等の75.5%が満足と回答し高い評価となった。
 また、庭球場に関する回答ではA~Hの全ての項目で満足度が昨年を上回っている。



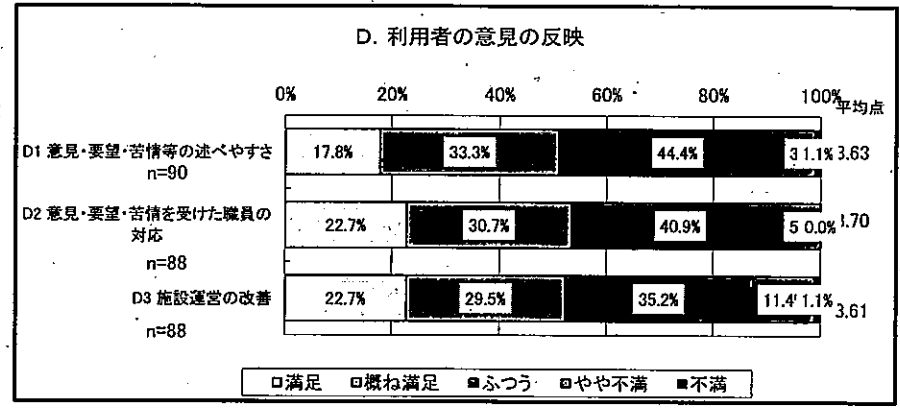
【A職員の対応】に関するコメント
 昨年に比べて14ポイント上昇し81.4%が満足と高く評価した。また、全ての項目で「高い満足を得ている」レベルとなっている。



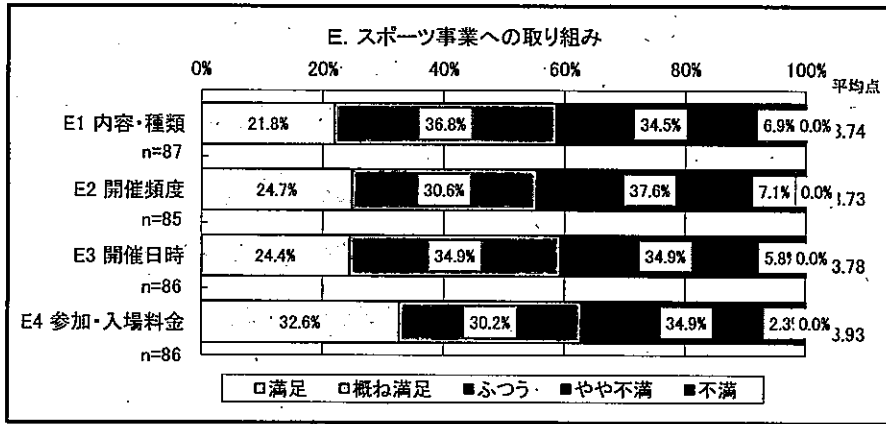
【C情報の提供】に関するコメント
 昨年に比べて2.6ポイント上昇し59.6%が満足と回答した。引き続き屋外掲示やホームページを活用し利用者の目につくような案内や告知を心がけたい。



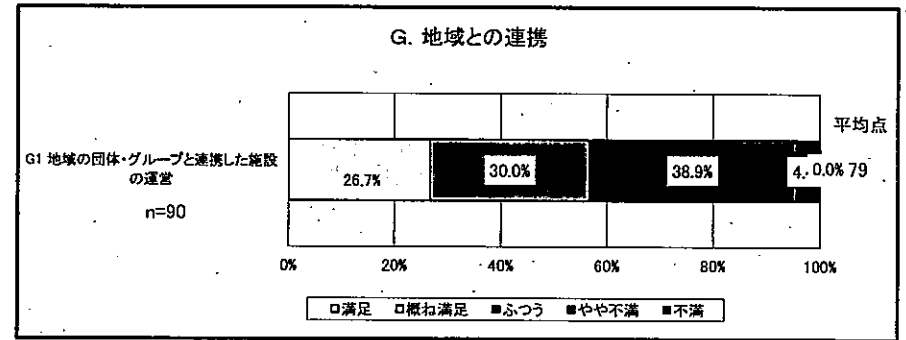
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 昨年に比べて6.7ポイント上昇し、70%が満足と評価した。植栽の定期清掃を行い、利用者が足を滑らせないように安全対策を行っている。



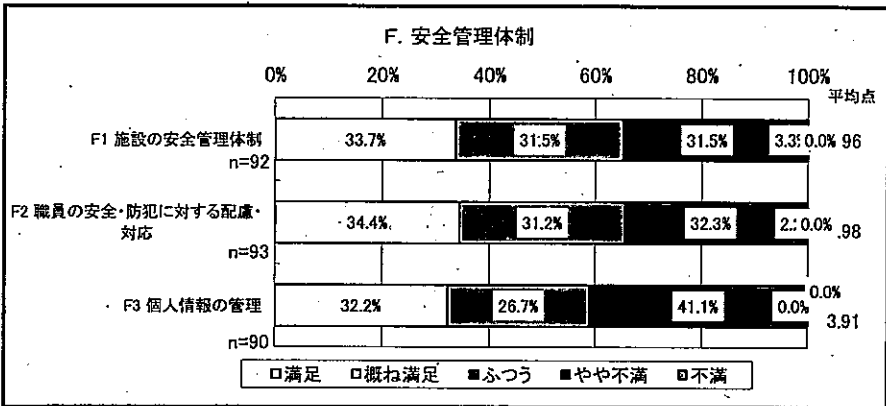
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 昨年と比べて8.2ポイント上昇し52.3%が満足と回答したが高い評価とはいえない。道具と技術の進化もあり、野球場のフェンスを越えて打球が飛んでくるというご意見が寄せられている。



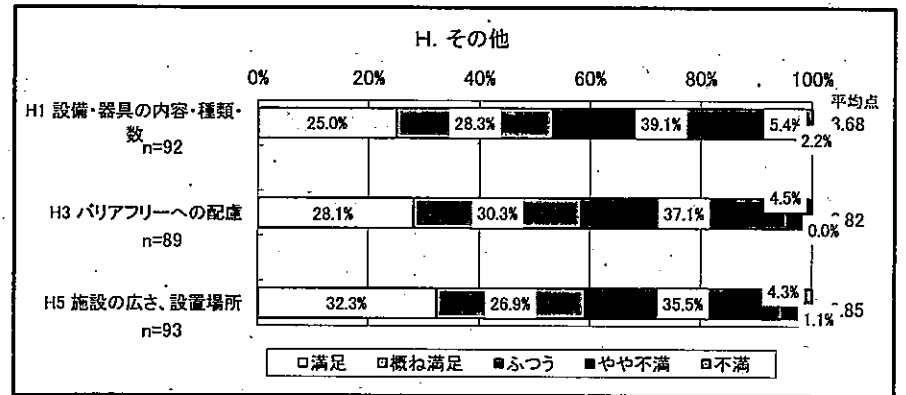
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
 昨年と比べて9ポイント上昇し59%が満足と回答した。硬式テニス、ジュニアテニス教室は人気が高く抽選になる回数が多い。教室はきっかりと引き続き個人利用の活用も推奨していきたい。



【G地域との連携】に関するコメント
 満足度は56.7%で、昨年と同等である。庭球場においては、これまでに引き続き地域のグループや武蔵野市体育協会加盟団体の運営で教室が行われている。



【F安全管理体制】に関するコメント
 昨年に比べて6.2ポイント上昇し63.2%が満足と回答した。競技中のけがをゼロにすることは難しいが、野球場からの打球飛来対策など、環境面での安全管理は引き続き万全を期していく。



【Hその他】に関するコメント
 満足度は77.6%で、昨年と同等となっている。設備に関する要望にはナイター設備など実現が難しいものもあるが、実現可能な要望には対応していきたい。

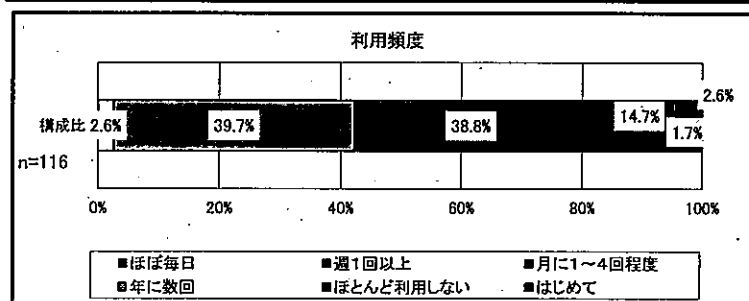
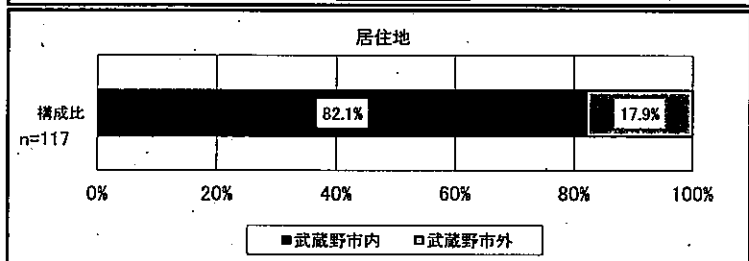
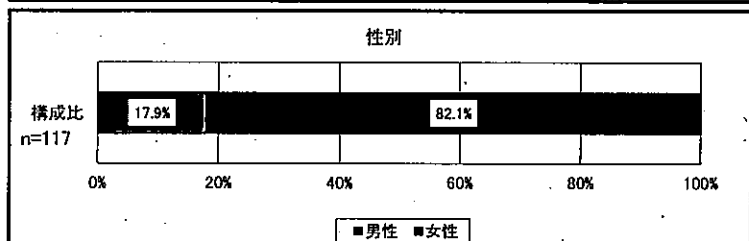
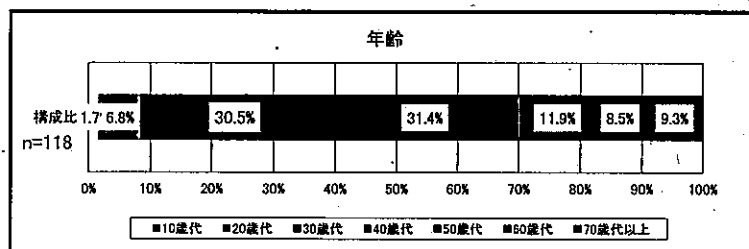
テニスコート

	テニスコート
1	以前ボールの脱衣室が古いと主人が言っていました
2	もう少し参加したいので、人数、クラスを増やしてほしいです。
3	スタッフの生産やあいさつが足りない。
4	3Fの体育協会(年齢の事務窓口の方)の対応が悪すぎです。
5	硬式テニスの日を木曜日にして頂けると有難いのですが?
6	庭球場の時計が臭い、不自由を感じます。(4・5番コート利用時)もう1つ時計の設置をお願いします。
7	スポーツ教室や野外活動に応募してもなかなか当選しないので人気のあるものは回数を増やして少しでも参加できる人を多くしてもらいたい。(子どもの教室やプログラムも含め)
8	初心者水泳教室に出ています。初心者なので泳げません。それ以外にも水が怖いです。その克服のため参加しようと思いましたが、でも先生の教え方はとても怖いです。頭を手で押し込んで苦しいし、怖いです。水泳の出来ない人は泳げない以外にも理由があるのです。恐怖です。そのような事を理解して教えて欲しいです。ただ泳ぎ方が間違っているというだけでなく、教え方をもっと考えて欲しいです。
9	「洋式トイレの設置」
10	小学生、4才、2人の子育て中です。よく利用させて頂きありがとうございます。子どものスポーツ教育に申し込みたいのですが、人気のある講座が当たりつづらいい事があるので、幼児体操教室など増えるといいなと思います。
11	抽選がもっと当たるとよりうれしいです。
12	小金井市在住で、テニスの小学生講座が小金井市になく、武蔵野市で探して今回申し込みました。小金井市でも受け付けて下さり、ありがとうございます。今後もキッズテニス講座に申し込みたいと思います。武蔵野市在住以外でも2回め以降も当選できたらありがたいです。武蔵野プレイスも施設がよく、たいへん気持ちよく利用させていただいています。実家が武蔵野市だったので武蔵野市は区同等の福利が揃っていると実感しています。
13	もっと週末にこどもの講座をふやしてくれたいです。ダンスや空気など週末だと通えるので、平日だと緑町ふきんど通えないです。
14	ジュニア水泳の復活をお願いします。
15	幼児託児ありのスポーツ教室をもう少し増やしてほしい
16	テニスコートサイトにトイレ洗面所を設置すべきだった。簡易トイレがあったのに除去したので不可解
17	テニスコートからトイレが遠い。駐車場が欲しいですね。
18	テニスコートのネットがこわれてます。宜しく願います。
19	テニスコートのネットがやぶれている。時々野球のボールが入ってくるので危険。コートマナーが悪い人がいる。コートがいたんでいる所がある。
20	時々硬式の野球ボールがコートに飛んでくる危険。コートがいたんでいる。
21	テニス場に野球のボールが時々入ってきます。
22	以前のアンケートで、野球場からボールがひんぱんに入ってきて危険と書いていたら、さっそくフェンスを高くしていただきありがとうございます。未だ乳幼児をコートサイトに連れてきている人達を、日に多く見かけます。

テニスコート

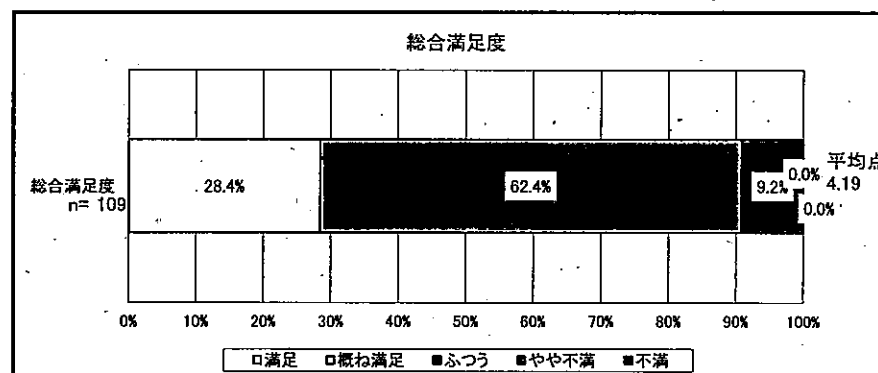
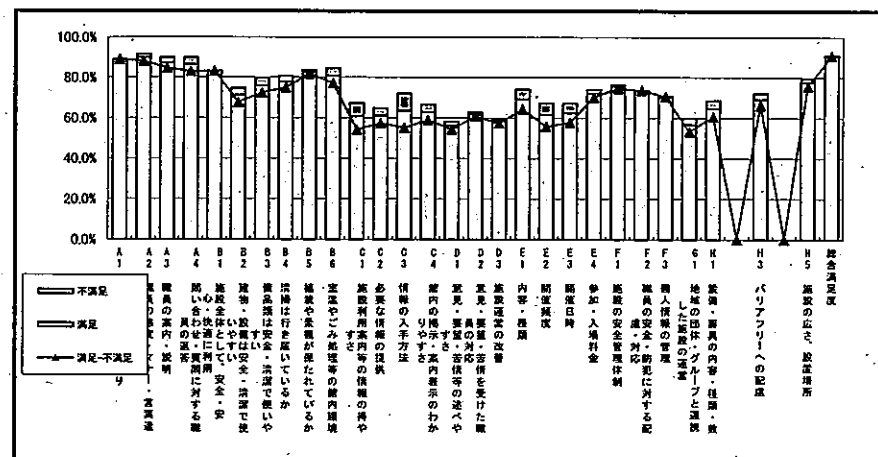
23	更衣室にエアコンが欲しいです(野球グラウンド横)
24	利用事務手続きに時間がかかりすぎる
25	テニス利用者P(以前あった)がほしいとの声が多い。近くにシャワー室(以前にあった)があればいいと思います。
26	水飲み場を中に1つほしい!
27	きれいに清掃できてほしいと思います。
28	ブラン
29	古いテニスボールを捨てるゴミ箱あればうれしいです。風が強い日のあとの落葉処理お願いしたいです!何より夜間照明つけてほしいです!
30	待になし
31	アンケート結果と疑問点の解答は2~3ヶ月以内にして欲しい。いつも遅すぎる。現行のキャンセル制度は利用者にきびし過ぎる。現行になる前の「プレ-3日前まではノーペナルティ、キャンセルOK」にして欲しい。J(例)東京都のコートは4日前まで。調布は前日までノーペナルティ、キャンセル可になっている。毎年テニスコートのボールがパウンドしていない個所が増えてる。理由はコート表面の凹みや、砂の固まりではなく、明らかに人工芝の下の地面が凹んでいるはず。一度業者に凹んでいる場所だけ芝面はがして確認すべき。
32	テニスコートが部分的に、パウンドしない所があり大至急急修をお願いします。

総合体育館



【回答者の属性】に関するコメント

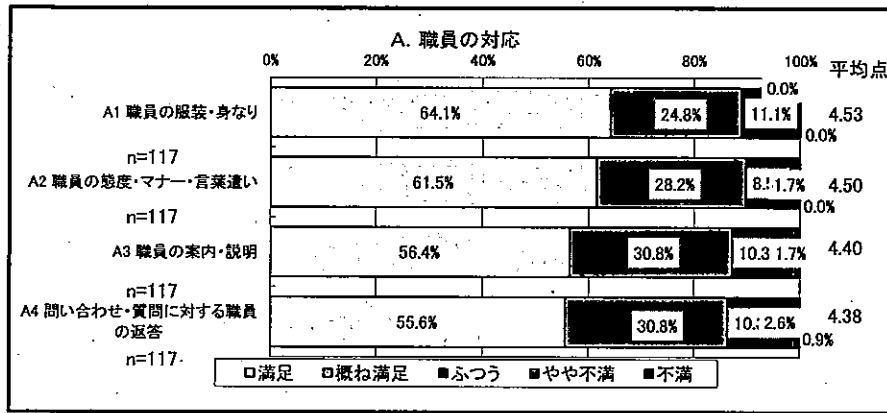
年齢は各年代に広く分布しており、事業団の幼児から高齢者までの幅広い事業構成によるものと思われる。また、30代~40代の利用者は昨年度から28.8%上昇している。男女比は昨年度と同等で女性が8割以上となっている。居住地割合は、他市区に隣接している状況にもかかわらず市内利用者は8割以上となっている。また月1回以上の利用者が8割以上あり、市民の健康増進に貢献している。



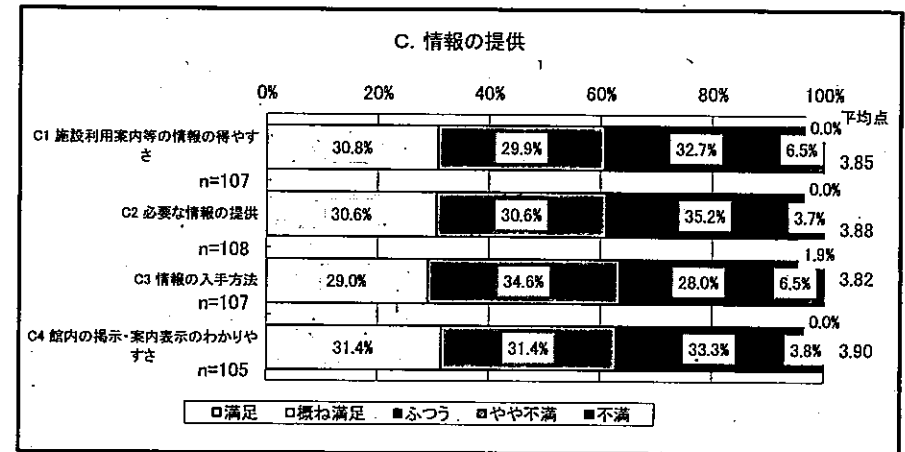
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

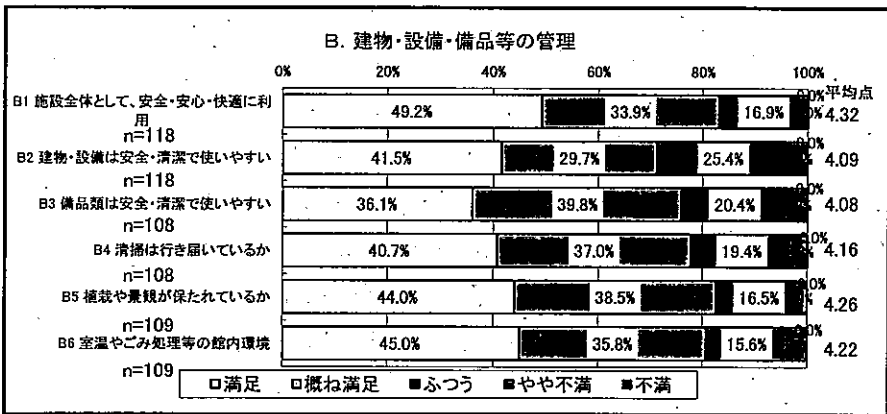
昨年に比べて8.5ポイント上昇し、90.8%が満足と回答し、引き続き「高い満足度を得ている」という結果となった。体育館と一体的に管理運営を行っている陸上競技場の評価が昨年よりもさらに向上していることもあり、今後も満足度の向上を目指す取り組みを強化したい。



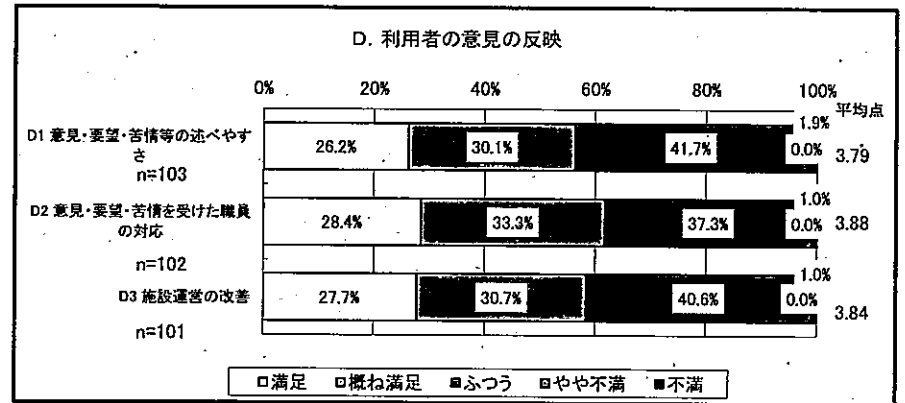
【A職員の対応】に関するコメント
 昨年より職員の対応の満足度は8.3ポイント上昇しており、全項目で8割以上の満足度を得ることができた。A1の職員の服装・身なりについては、制服を一新したことも評価につながったと考えられる。A2の態度・マナー・言葉遣いは研修計画に基づいた接客研修の成果が評価されたと考えられる。



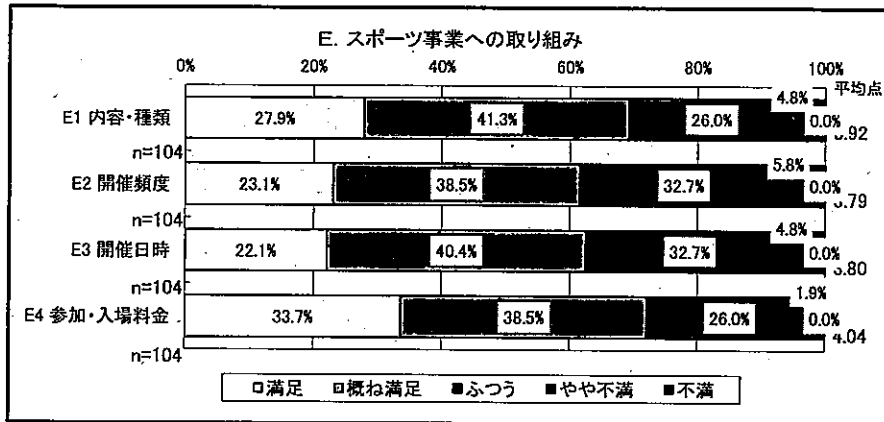
【C情報の提供】に関するコメント
 昨年と同等の62%が満足と回答した。2020年オリンピック・パラリンピックに向けてイベントが増えており、他市区からの参加者も多いため、市民に身近な情報源である市報だけでなく、ホームページ、Facebook・TwitterなどSNSによる情報発信は昨年度に引き続き実施し、今年度は体育館のWiFi開設と1階ロビーにはデジタルサイネージを導入し利用者の利便性を追求した環境づくりに力を入れている。



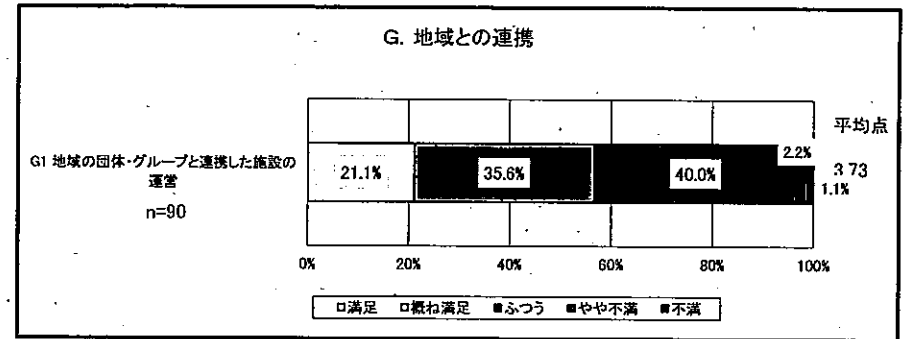
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 建物自体は築30年近くを経過しているが、毎日の清掃や修繕、備品の入れ替え等に力を入れていることもあり、満足度判断は全設問において「利用者が満足している」となり、昨年より8.9ポイント上昇し78.5%が満足と評価した。



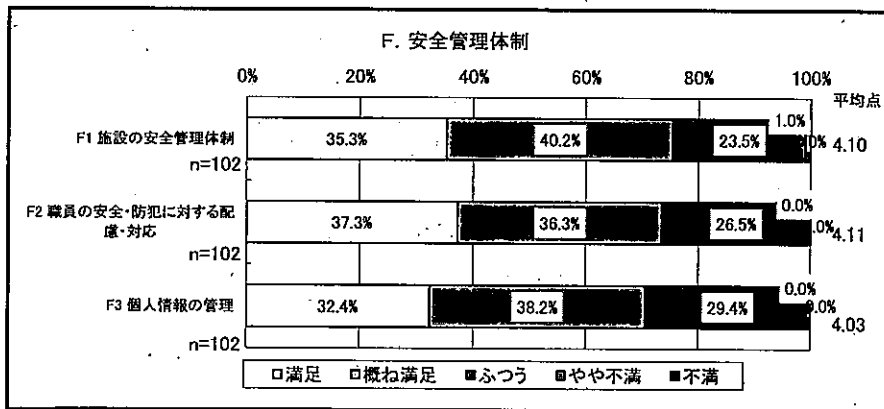
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 昨年に比べて16.5ポイント上昇し58.8%が満足と回答し、近年では初めて50%を超える結果となり、他と比較しても上昇率が高い結果となった。ご意見箱の常設と早期に回答を掲示するなどの取り組み、窓口を中心としたアルバイトを含めた職員の日頃の対応が評価されたと考えられる。



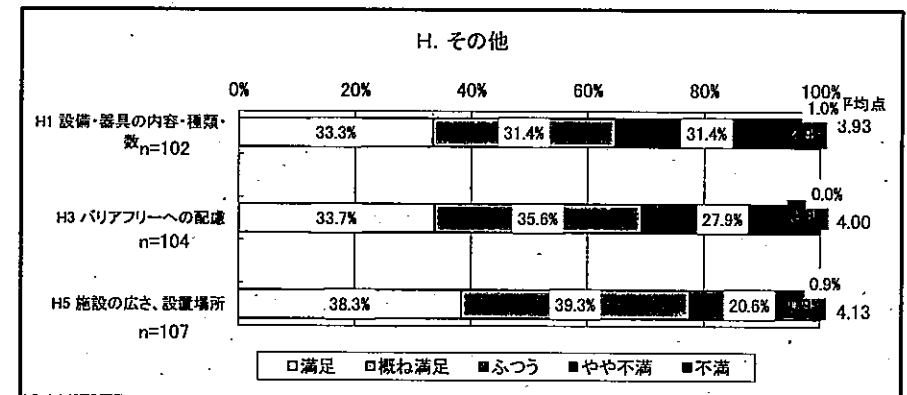
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
 昨年と比べて9.6ポイント上昇し66.3%が満足と回答した。全項目で不満と回答した方は0%であり、E4の参加・入場料金については、7割以上の方から満足を得ることができた。低額で気軽に参加できるワンデーレッスンなどが週1回以上の利用者を4割近くに押し上げていると推測できる。



【G地域との連携】に関するコメント
 昨年度に比べて同等の回答となった。毎年体育協会や加盟団体をはじめ、地域のクラブや事業者を活用しての教室や館外のコミュニティセンターや小学校などでもスポーツ教室を開催している。イベント時には市内企業・スポーツ店等から協賛も得ている。



【F安全管理体制】に関するコメント
 昨年度と同等の評価となった。8月から9月中旬の時期は全職員が環境省熱中症予防情報サイトからのメールを受信できるよう設定し、暑さ指数28を超えた場合は利用者判断にするなど安全管理を徹底した。F2の安全・防犯に対する配慮・対応については、警察の指導の下、防犯訓練を実施し、F3の個人情報の管理については、内部監査を実施し、適正に取り扱いが行えているか見直しを行った。



【Hその他】に関するコメント
 設備・器具などの老朽化が進む中、昨年度に比べて満足度が9ポイント上昇した。バリアフリーに関しては東京都が発行した「障害者のスポーツ施設利用促進マニュアル」の作成に事業団が協力し事業団の事例が多数掲載されている。

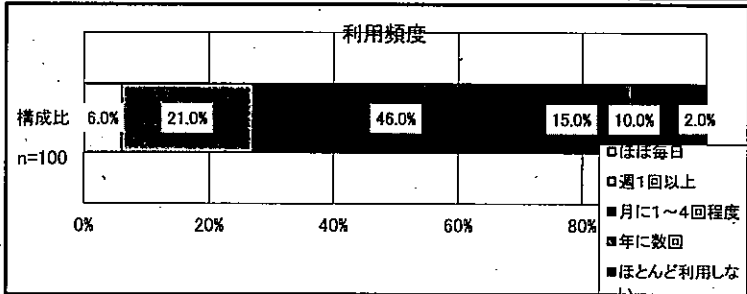
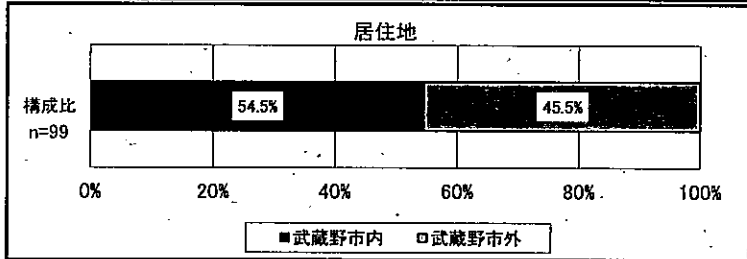
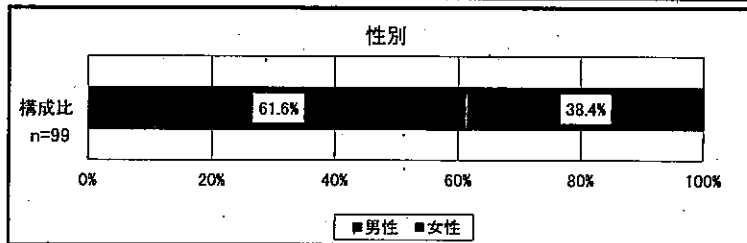
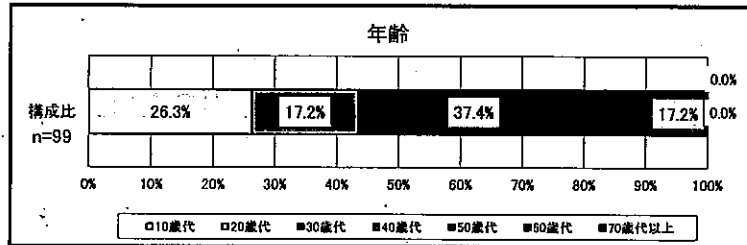
体育館

	体育館
1	卓球場の天井がもっと高い方がありがたい
2	たのしくつかっています
3	卓球場のフェンスは新しくしないのですか？
4	市外の人にも優しいと感じました。空調が直に当たるので、改善していただけたとよりよいと感じました。
5	平日夜、社会人向けの教室を増やしてほしい。教室の市内の人の料金を市外の人より下げて欲しい。
6	1月はじめの1/4暖房がきいてなくて冷風がさむかった。
7	和式トイレを洋式トイレにして欲しいです。
8	剣道場のいすが汚れているのが多いです。
9	あまり利用しなくなりましたので、正しい評価はできていません。もっとジムなど利用したいです。
10	ここで戴えた太極拳を披露する場がない
11	だいたい満足です。新しいことを始める場合自主性が重要なことは当然だと思っています。
12	プールのトイレ内の臭いが気になるので改善してほしい。
13	プールの更衣室の床がいつもぬれている。スノコ等ひいてほしい。(清潔感がない)
14	赤ちゃんを連れてトイレに入りにくいです。
15	スポーツ教室がたくさんあるととてもたすかります。いつも利用していて、お得で内容がきちんとしていて、とても満足です。
16	初回なので詳しくわからずすみません。今後利用させていただけたらいいと思います。
17	1階の■に使用(グループ)の際、外からみえないようにマットなどでガラスをふさいでいるのはおかしいです。不快。税金で運営されている施設を■く利用させてもらっているのだからオープンにすべきです！(■は読めない文字です。)
18	トイレをもう少し使いやすくして欲しい。
19	いつも利用させていただいています。とても便利です。ありがとうございます。
20	月～金フルタイムで仕事をしていますので、平日利用は全くなできません。ワンデーレッスンなど参加できる教室が増えたら嬉しいです。
21	プールの更衣室をきていにしてほしい
22	幼児室のカートンの洗浄をおねがひします。
23	2Fの喫茶スペース(?)はとも使いややく助かっています。
24	幼児サッカーのレッスンを増やしてほしいです。

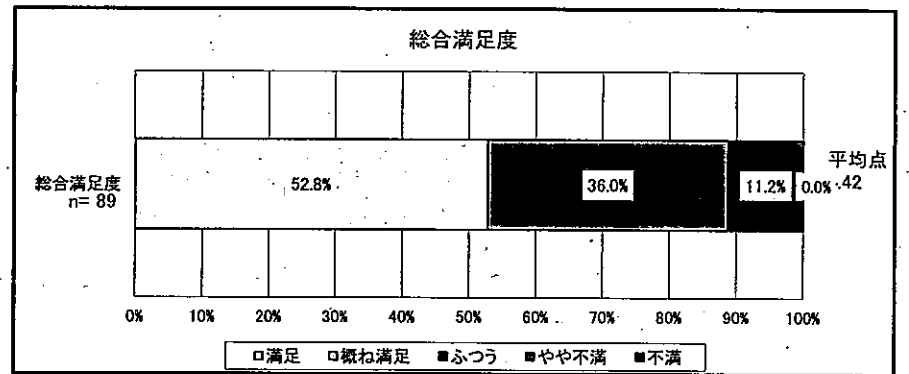
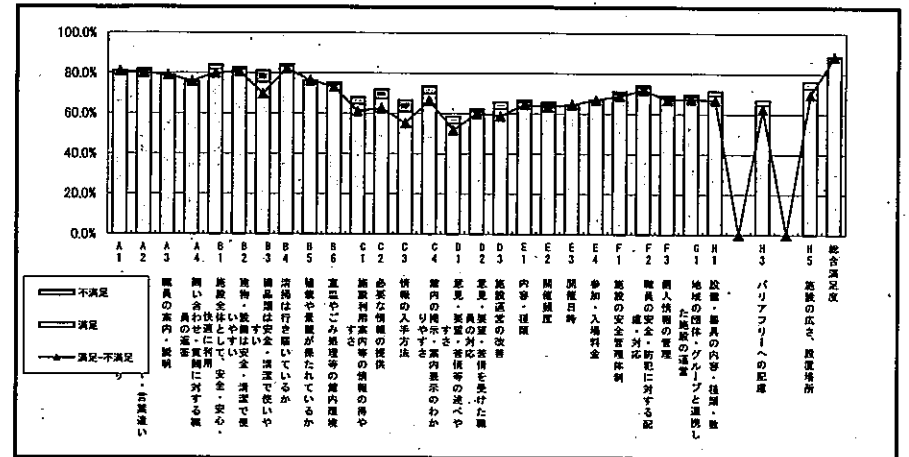
体育館

25	幼児室のみの利用のため、あまり情報を提供できずすみません。いつもありがたいと使わせて頂いてありがとうございます。
26	警備員の声かけがいつあつ的な時があるのが気になる気がします。
27	イベントが多いメインアリーナ・トラック等使えないケースが多い、でもしようがないですね。
28	トレーニングマシンを続けて使用する人がいるので、マナー向上に努めてほしい。
29	スポーツ教室をもっと開いてほしいです。
30	エレベーターが選い ピラティス・ヨガをもっと増やして欲しい 武蔵境駅周辺でもっと教室を増やして欲しい。
31	ピラティス アシスタントの方にも少しアドバイスや補助をお願いします。過度など不安。お願いします。
32	ロッカールームかぎのない所があります。
33	古くなってしまったと感じます。
34	プールが他地区にもあっても良いのではないかと思います。(夏の混雑のため)
35	

緑町スポーツ広場

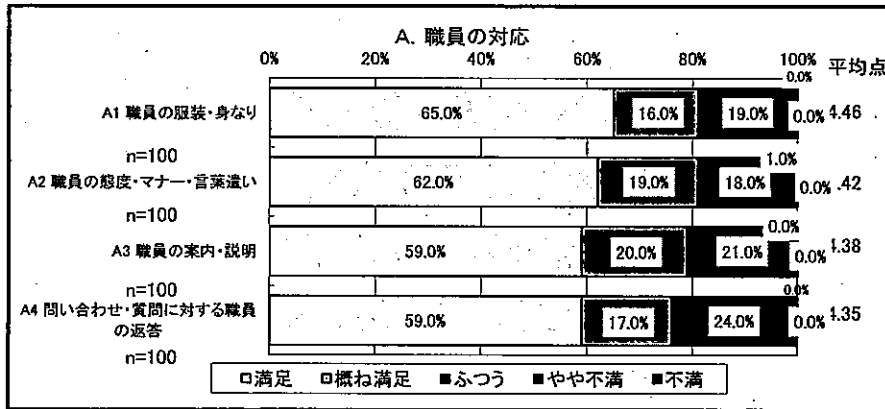


【回答者の属性】に関するコメント
 年齢層は10代~30代で8割以上を占める。
 6割以上が男性の使用である。
 市内・市外はほぼ同数である。
 利用頻度は月1~4回程度が4割以上と最も多い。

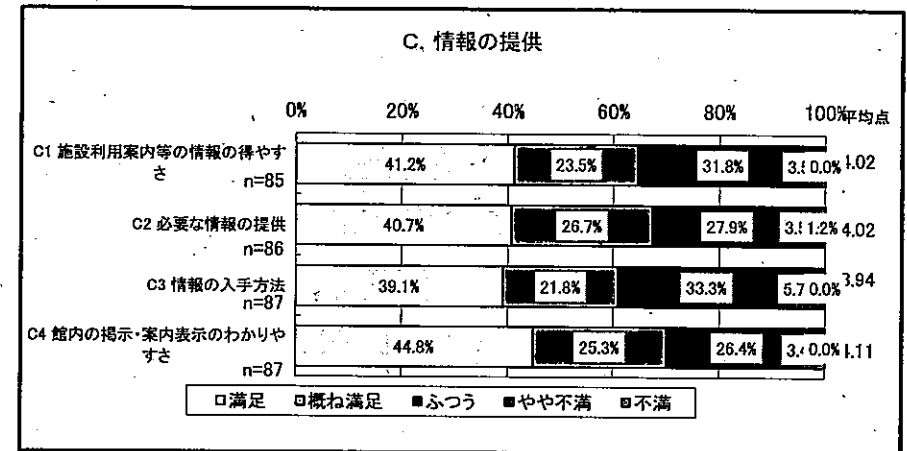


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

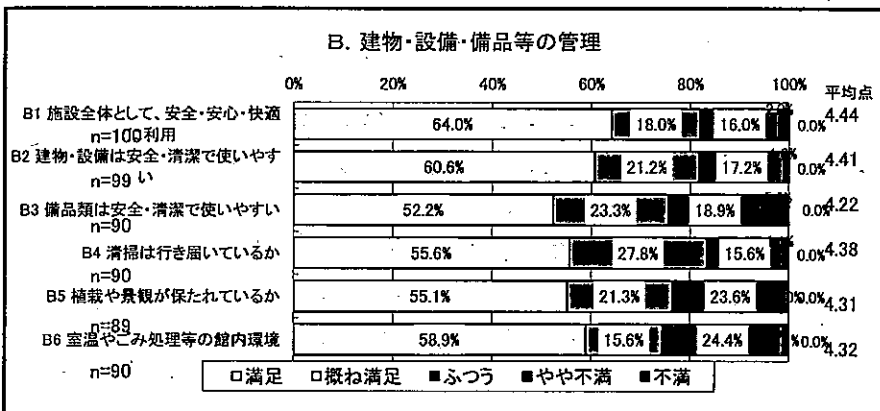
【総合満足度】に関するコメント
 例年、他の施設と比較しても高い評価を得ている施設である。
 昨年と比べてやや減少したが、88.8%が満足と非常に高い評価となった。
 A~Hの各項目も昨年度と同等の評価となった。



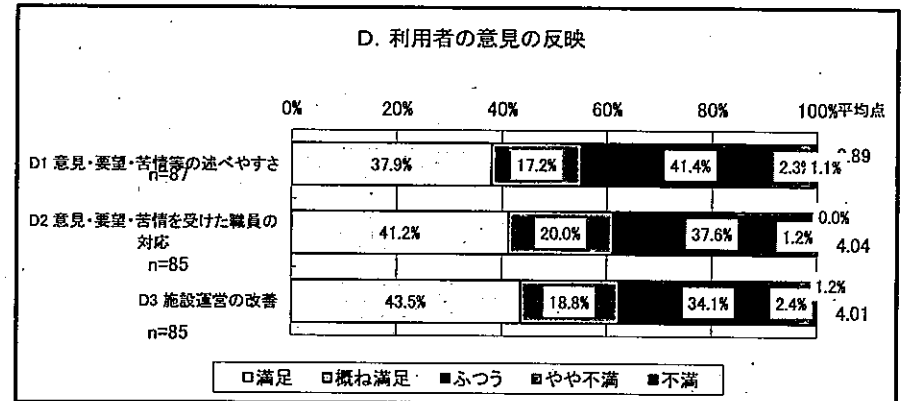
【A職員の対応】に関するコメント
昨年と同様に高い評価となり、79.2%が満足と回答した。



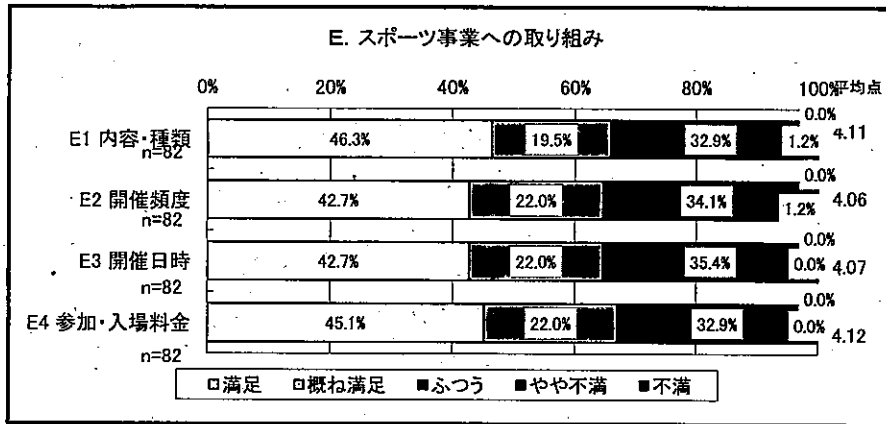
【C情報の提供】に関するコメント
昨年と同等の65.7%が満足と回答した。



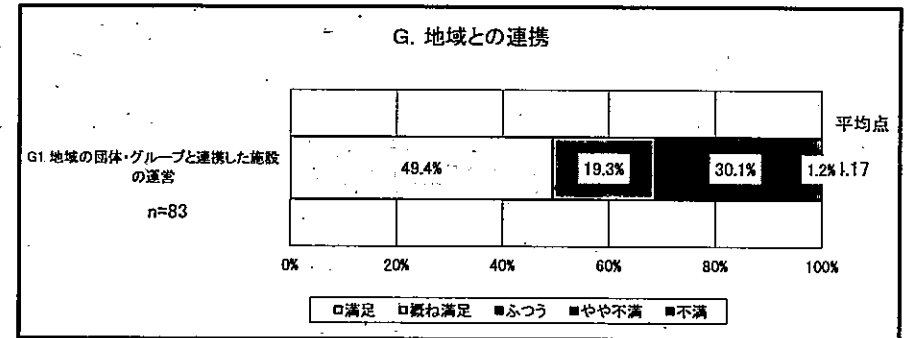
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
夜間照明の設置や人工芝の更新などの個別の要望はあったものの昨年と同様に高い評価となり、78.9%が満足と回答した。開場前に落ち葉掃き等の清掃を行っていることも評価につながったと考えられる。



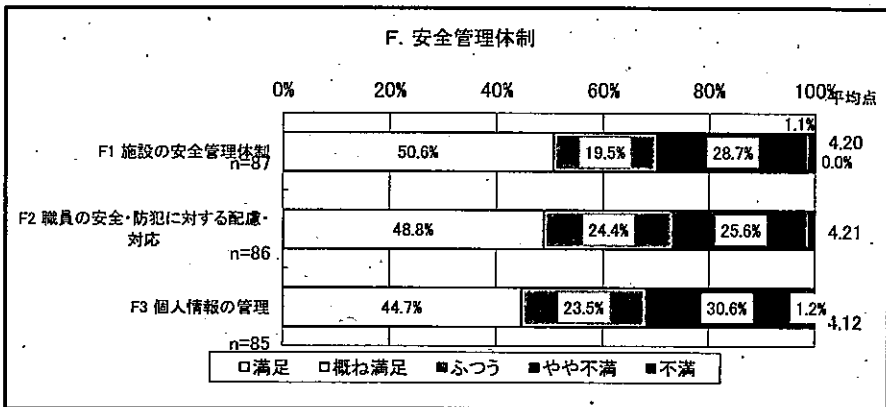
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
昨年に比べ若干低下し59.6%が満足と回答した。



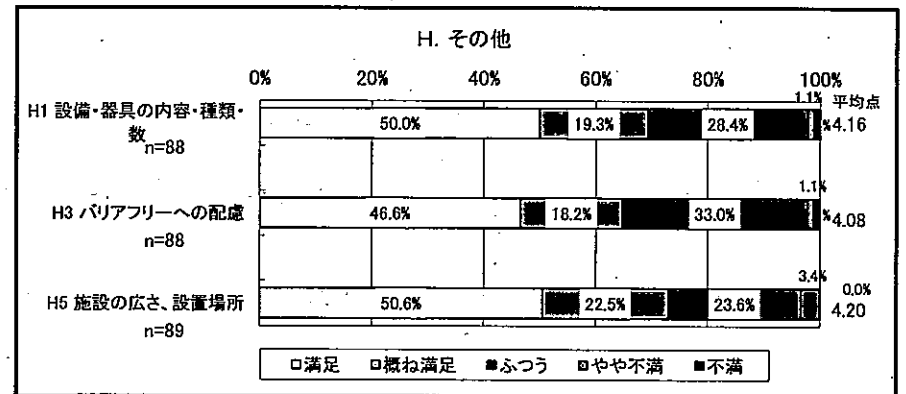
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
昨年と同等の66.6%が満足と回答した。



【G地域との連携】に関するコメント
昨年と同等の68.7%が満足と回答した。



【F安全管理体制】に関するコメント
昨年に比べ若干低下したが70.5%が満足と回答した。



【Hその他】に関するコメント
昨年と同等の69%が満足と回答した。

緑町スポーツ広場

緑町スポーツ広場	
1	夏場は体育館が暑いです
2	またよろしく願います。
3	これからもよろしく願います。
4	自販機ほしい
5	自販機ほしい、屋根ほしい
6	自販機がほしい、時計が見にくい
7	自販機がほしい、時計がみにくい
8	屋根がほしい、自販機ほしい
9	すべりやすい
10	特に無しです。

プール

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立温水プール・武蔵野市立武蔵野プール		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-33 ほか		
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	理事長 前田洋一		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日		
指定管理業務の内容	武蔵野市体育施設条例 第3条の2 1号～5号に掲げる業務		
指定管理委託料	予算	682,656,000円 ※他施設含む	決算 623,696,505円 ※他施設含む

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	「中期計画」・「スポーツ振興計画」に基づき、特色ある事業展開、効率的な経営に努めている。利用者からの意見や指摘事項に基づき積極的に施設の改善に取り組むとともに、安全な施設管理を行っており重大な事故はない。
	②重点ポイント		(1) 東京オリンピック・パラリンピック、ラグビーワールドカップを見据えた取組み (2) 施設のユニバーサル化の取組み (3) 公益性の高い事業・経営への取組み (4) 利用者の安全確保に対する取組み (様式2のA-②に記載)
	③アピールポイント		(様式2のA-③に記載)
(B) 利用者モニタリング		71.8%	施設の総合満足度は71.8%と昨年(34.3%)に比べ高い評価となった。一方で「建物・設備・備品の管理」は昨年より低い評価となっている。更衣室の水はけの悪さ、臭気、トイレの老朽化などに関して改善されないので影響していると考えられる。今後もソフト面での対応を強化し、ハード面の対策については市に要望していきたい。
(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	98.3 / 100	地域の人材・団体と連携し「観るスポーツ」、「体験するスポーツ」を実施できるのは当事業団の強みである。オリパラを契機に、一流のアスリート、地域の人材・団体、ボランティア等とさらにネットワークを広め、ノウハウや経験を培っている。
	②重点ポイント		障害がある方でも参加プログラムの実施や、当事者からの指摘を参考にしてバリアフリーの改善を図っている。
	③アピールポイント		台風接近時の閉場時間の変更や、夏の猛暑への対応(利用者判断による中止の際の運付)など、指定管理者として利用者、職員の安全を第一に考え、対応をしている。
(B) 利用者モニタリング		71.8%	前年度から大幅に上昇した。建物、設備、備品等の管理に関する項目やバリアフリーに関する項目が全体を押し下げている。
(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	<p>*「中期計画」、武蔵野市の「スポーツ振興計画」に基づき公益性の高い事業運営・施設管理を計画的に実施している。</p> <p>*利用者からのご意見が多い館内の美化に関して、特別清掃を実施し改善に取り組んでいる。</p> <p>*事業参加者アンケートでは90%以上が満足と回答。地域のニーズを過去の事業アンケート・モニタリングからリサーチしながら事業に取り組むことができています。</p> <p>*「DO SPORTS」・「むさしのイベントインフォメーション」・「Facebook」・「Twitter」などを活用し、それぞれの特徴に合わせて効果的、効率的に広報活動を積極的に行っている。</p> <p>*屋外プールの土手を活用し、市民がボランティアとしてひまわりを育てる「ひまわりいっぱいプロジェクト」事業を展開している。</p> <p>*近隣高齢女性がプールまで散歩に連れられ、具合が悪くなりご自宅まで送り届けご家族に引き渡しなどを度々している。</p> <p>*以前から利用者より延長の要望があった日焼け止めクリームの使用や夏期プールの利用期間について、例年より1週間延長した。</p> <p>*職員による施設周辺のゴミや落ち葉の清掃、雪かきなど、地域活動に積極的に参加している。</p>	<p>*左記の計画、指針、人材育成方針及び職員行動指針に基づき、適正な運営がなされている。</p> <p>*利用者アンケートの評価が大幅に上昇し、総合満足度 3.9 であった。</p> <p>*障害がある方がスポーツを楽しめるよう、備品の追加、案内の工夫などを行った。障害者ジュニア水泳教室・大人向けの障害者初心者水泳教室を開催している。</p> <p>* SportsforAll 水球では、成蹊大学、藤村女子中学・高等学校など地域の団体と企画・運営をし、体験プログラムを提供している。</p>
B安全への取り組み	13.3 / 15	13.3 / 15	<p>*全職員が上級救命講習を受講しているほか、自衛消防技術認定者12名、AEDインストラクター2名が在籍している。</p> <p>*全監視員が第一号警備業法における有資格者である。責任者は水泳指導管理士、水上安全法、救急法の講習を受講しており、実際に利用者の怪我や病気に対して応急処置や救急車の要請などを迅速に行っている。</p> <p>*ラグビーW杯、2020年オリンピック、パラリンピックに向け、事故・事件・テロが発生した際に消防署や警察署と連携を取れるよう連絡を密に行い、年2回の消防訓練や防犯対策訓練などを実施し利用者の安全確保に努めている。</p>	<p>*日頃から全職員が上級救命講習を受講し、日本体育施設協会水泳指導管理士、プール衛生管理士などの資格所有者を配置している。</p> <p>*消防署や警察署等と連携して防災訓練、防犯訓練を実施しており、多様な危機に対応するため、各種対応マニュアル</p>

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
C適正な運営	30 / 30	30 / 30	<p>*中期計画を基に毎年事業計画を策定し、適正な事業運営、施設運営を行っている。</p> <p>*休館や教室募集などホームページや SNS、館内掲示で事前告知を行っている。</p> <p>*市の主管課・施設課・その他関係部署と定期的に連絡会議を実施している。</p> <p>*各種研修を実施し法令遵守に努めている。また、外部の研修への参加にも積極的である。</p> <p>*ラグビーW杯、2020年東京オリンピック・パラリンピックに向け、市をはじめとする関係機関との連携を図り、事業の実施、施設の準備を進めている。</p>	<p>を整備している。</p> <p>*屋外施設について、昨今の猛暑の影響により、高温時に利用者が使用を中止した場合、使用料を全額還付対象とすることを提案し、利用者の安全確保に努めた。</p> <p>*市と指定管理者において定期的な会議を開催しているほか、内容に応じて、随時関係各課を含めて協議を行っている。</p> <p>*様々な研修を実施、または外部の研修に参加している。平成30年度から、個人情報に関する内部監査を実施した。</p>
D施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	<p>*機械設備について、日常点検を点検表を用いて実施し、定期的な保守点検を年間計画に基づいて実施している。</p> <p>*施設内樹木は樹木診断を行い、危険樹木は伐採している。「ひまわりいっぱいプロジェクト」の実施や「グリーンカーテン」の設置などを行い、季節感の演出や環境への配慮を行っている。</p> <p>*老朽化に起因する衛生面の不安について、開館前の特別清掃の実施、繁忙期の更衣室への清掃員常駐などの対策を行っている。</p>	<p>*保守点検や修繕により適切に管理されており、また、清掃も行き届いている。</p> <p>*衛生面では、開館前の特別清掃の実施、繁忙期における清掃員の常駐、足ふきマットの交換回数が増などにより対応している。</p>

(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)	東京オリンピック・パラリンピック、ラグビーワールドカップを見据えた取組み	<p>*日本代表選手を招いた「Sports for All 水球」や夏期営業終了後の屋外プールで行った「Sports for All カヌー」などの関連イベントを実施した。企画から準備・当日の運営までを担当し、多くの市民にスポーツの魅力・楽しさを伝えることができた。</p> <p>*ラグビーW杯、2020年東京オリンピック・パラリンピックに向け、市をはじめとする関係機関と連携しながら施設改修や選手受入の準備を進めている。</p>	<p>*Sports for All 水球では、成蹊大学、藤村女子中学・高等学校など地域の団体と企画・運営をしており、子ども達が迫力ある日本代表選手と一緒にプログラムを体験できる貴重な機会を提供している。長年築き上げてきた成果である。オリパラを契機にスポーツボランティアHANDSとの連携も進んでいる。</p>
(2)	施設のユニバーサル化の取組み	<p>*NTTクラリティによる提案のもと、障害者でもプールが利用しやすいよう優先更衣室を設け、マットや設備の配置も使いやすいよう変更した。</p> <p>*掲示物はレイアウトを統一し、ユニバーサルデザインフォントを使用することで見やすく分かりやすいものになるよう心がけている。</p>	<p>*市と連携し、NTTクラリティからバリアフリーチェックを受け、ハード、ソフトともに改善をはかっている。</p> <p>*DoSportsに、障害がある方への記載内容を追記した。</p>
(3)	公益性の高い事業・経営の取組み	<p>*事業担当職員は障害者スポーツ指導員の資格を持ち、各事業には可能な限り障害者の初心者受け入れを行っている。また、大人向け障害者水泳やジュニア障害者水泳も実施している。</p> <p>*スポーツの裾野を広げることを目的として、初心者対象の教室や、子育て世代や障害者、夏休みの早朝の施設を利用するなど教室に参加しにくい対象とした事業を実施している。</p> <p>*子どもや障害者を対象とした事業については参加料金を低額に抑えたとともに、一般の方を</p>	<p>*障害者ジュニア水泳教室・大人向けの障害者初心者水泳教室を開催している。</p> <p>*都、都障害者スポーツ協会、都障害者スポーツ指導者協議会が主催する「障害</p>

		対象とした事業については事業費に対する負担割合を決めて、適正な料金を設定している。	者スポーツフォーラム」の分科会において事業団職員が事例を発表した。
(4)	利用者の安全確保に対する取組み	<p>*17種類の緊急マニュアルを整備し、委託先とも内容を共有している。</p> <p>*事故、けが、災害の発生に備え、職員と委託業者による自衛消防隊を毎日編成している。また、警察、消防とも年2回の消防訓練・防犯訓練を行うなど、密に連携している。</p> <p>*研修への参加や資格の取得(上級救命講習、AEDインストラクター等)に努めている。</p> <p>*施設の安全管理等に関する研修会に積極的に参加し情報収集を行っている(プール衛生管理講習・プール安全管理講習会・レジオネラ講習会等)。</p>	<p>*上級救急救命講習を受講しており、日本体育施設協会水泳指導管理士、プール衛生管理士などの資格所有者を配置している。</p> <p>*多様な危機に対応するため各種対応マニュアルがある。</p> <p>*屋外施設について、「環境省による熱中症予防サイトにより『厳重警戒』、『危険』のレベルに達した際、利用者が使用を中止した場合に使用料を全額還付対象とすること」を提案し、実施している。</p>

(A) - ③アピールポイント

(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	71.8%	*「建物・設備・備品類の安全・清潔に関する項目が著しく低く全体を押し下げている状況だが、前年度と比較して37.5ポイント上昇した。前々年度の61.8%と比較しても高い数値である。
「不満」と「やや不満」の合計		

(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> *視点A「住民満足度の向上」では、昨年に比べ高い満足度を得ている。利用者への対応については、窓口への問合せや、ご意見箱・HPに寄せられるご意見に可能な限り親身に対応し、改善できる点については速やかに改善している。例として、幼児を連れて保護者が私服のままでもプールサイドで見学ができるようにする仕組み作りを行った。一方で、利用者からの意見が多い館内の環境改善については、特別清掃を実施するなどの取り組みを行っているが根本的な解決にはなっておらず、大規模改修を求める意見は根強い。 *視点B「安全管理」については、安全管理に関する研修に積極的に参加し、日々監視員全員が救命処置のトレーニングを行っている。実際に、プール施設外で意識を失った利用者にAEDを使用して心肺蘇生を行い、救急隊員に引き継ぐという対応を行ったこともあった。その他、年2回の防火管理委員会や防災訓練を実施しているほか、ラグビーW杯、2020年オリンピック・パラリンピックを見据え、武蔵野警察指導のもと防犯訓練でテロ対策などについても理解を深めている。6月には遊泳中や施設内の死角での痴漢事件が発生したため警備の強化、防犯カメラの増設を行った。今後も利用者が安心・安全に利用できるよう施設の環境維持に努める。 *視点C「適正な運営」については、当事業団の中期計画に基づき毎年「事業計画」を策定し事業運営・施設管理を計画的に実施している。事業運営の面では、幼児水泳、大人の水泳教室やアクアビクス、水中運動、障害者水泳など幅広い利用者が参加できる事業の提供に力を入れている。施設運営の面では、施設の老朽化を踏まえた安全対策を徹底し大きな事故の発生を防いでいるほか、ハード面・ソフト面共に利用者目線に立ったサービスを展開している。30年度には、NTTクラリティからの指導のもと障害者が利用しやすいよう優先更衣室の設置、新しい備品の購入や配置の改善を行った。 *視点D「施設・設備等の適正な管理」については、施設の老朽化が原因の環境悪化に関しては開館前の特別清掃の実施、繁忙期に更衣室に清掃スタッフを常駐させるなどの対策を行っている。また、昨年度に天井の落下があったため、トップライトのガラスの確認や天井材、床材、設備等に異常がないかどうか毎日点検を行っている。安全面と利用者の要望を踏まえて、市と連携しつつ施設の改修を進めていく。	
<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】 *親るスポーツ、体験するスポーツ、支えるスポーツを促進する要として、これまで積み重ねてきた経験と知識、ネットワークをさらに生かしていただきたい。	【指摘事項への対応】 *2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けたイベントを通して、トップアスリートのプレイに触れたり、体験する機会を提供するとともに、市民から募ったボランティアも含めたイベント運営を行った。 また、NTTクラリティや東京都障害者スポーツ協会といった障害者スポーツ関係団体との繋がりを活かし、障害者向けの新規事業の実施や、使いやすい施設づくりのための改修を進めている。

*アンケート項目中、「利用者の意見の反映」の値が低い施設が多い。現在もご意見箱の設置や可能な対応を実施しているが、利用者に伝わりやすいように回答の掲示方法を変更するなど丁寧な説明を心掛け、満足度の向上に繋がられるよう努めていただきたい。	*昨年度に比べ「利用者の意見の反映」の項目の値が全て「利用者が満足している」と向上している。昨年のモニタリングアンケートでいただいたご意見はプールロービーの目立つ場所に掲示し、内容についても可能な限り対応を行った。常設しているご意見箱、窓口でのご意見も同様の対応を行っている。具体的には、幼児水泳、障害者水泳など幅広い利用者が参加できる事業の提供に力を入れている。 施設運営の面では、施設の老朽化を踏まえた安全対策を徹底し大きな事故の発生を防いでいるほか、ハード面・ソフト面共に利用者目線に立ったサービスを展開している。30年度には、NTTクラリティからの指導のもと障害者が利用しやすいよう優先更衣室の設置、新しい備品の購入や配置の改善を行った。 そのほか、体育協会加盟団体からのご意見・ご要望については速やかに現場の確認や費用の調査を行い、対応が可能かどうかの回答を行っている。
*施設の整備計画や事業の在り方を検討する時期を迎えるため、施設管理者として適格な提案ができるように準備していただきたい。	*大規模改修にむけてハード面の課題については、市の主管課、施設課への提案事項としてまとめ、情報共有を行っている。31年度も安心・安全を第一に市と連携して必要な工事を実施したい。 また、既存事業に加え、2020年オリンピック・パラリンピックに向けて新規事業開拓した事業も増えたため平成31年度の事業計画をたてるさいは部分的な調整をした。今後事業全体について教育委員会と検討を始める予定。
*利用者アンケート回収数については、目標のサンプル数に達していないため、適切な回収数とすること。 *総合満足度の指数は平成29年度34.3(平成28年度61.8)と昨年度よりも大幅に下回っているため、更に原因を分析し、総合満足度が向上するよう努めていただきたい。	*29年度アンケート回収枚数は74枚、30年度アンケート回収枚数は119枚と適切枚数を回収できている。 *29年度総合満足度は34.3%、30年度総合満足度は73.8%と大幅に向上している。施設運営の面では、施設の老朽化を踏まえた安全対策を徹底し大きな事故の発生を防いでいるほか、ハード面・ソ

	<p>フト面共に利用者目線に立ったサービスを展開している。NTTクラリティからの指導のもと障害者が利用しやすいよう優先更衣室の設置、新しい備品の購入や配置の改善を行うなど丁寧な説明を心掛け満足度の向上に努めた。</p>
<p><改善が必要だと思われる点></p> <p>* B「建物・設備・備品等の管理」の満足度判断が「利用者満足度の動向に注意が必要」となっている。全体的に施設の老朽化が進んでおり、修繕・改修が必要な箇所が多数ある。安心・安全を第一に市と連携して改修を進めていきたい。</p> <p>* H「その他バリアフリーへの配慮」の満足度判断が「利用者満足度の動向に注意が必要」となっている。ソフト面ではスタッフのより親身な対応が求められる。ハード面ではバリアフリーに対応するための施設の修繕・改修が必要である。</p> <p>* 自由記述では、昨年に引き続き衛生面への意見が多かった。指摘の多い内容は施設の老朽化に起因するものがほとんどであるが、引き続き清掃・点検に力を入れ、可能な限り良い環境を維持したい。</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>* 2020年東京オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けて数多くの体験イベントを企画・運営し、観るスポーツ、体験するスポーツを具現化してきた。特に子ども達にとって、身近な施設で一流の選手の技を観て、共にスポーツをする感動は何事にも代え難い記憶となった。2020を一層の契機とし、ネットワークを広げるとともに、多くの職員はノウハウを積んだ。</p> <p>* 障害者が気軽にスポーツを楽しむことができるよう障害者スポーツ教室「ジュニア水泳」、「初心者水泳」など、障害があるかたでも水泳を楽しめるプログラムを実施しており、都障害者スポーツ共働会が発行している冊子に事例として公表された。地域の企業であるNTTクラリティのアドバイスに基づき、バリアフリーの環境整備に取り組んだ。</p>	

<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>* 観るスポーツ、体験するスポーツ、支えるスポーツを促進する要として、これまで積み重ねてきた経験と知識、ネットワークをさらに生かしていただきたい。</p> <p>* アンケート項目中、「利用者の意見の反映」の値が低い施設が多い。現在もご意見箱の設置や可能な対応を実施しているが、利用者に伝わりやすい</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>* 東京2020オリンピック・パラリンピック国際大会等に向けた SportsforAll 事業については、プールを活用して水球とカヌーを実施した。一流の選手と触れ合う機会や、実際に体験する機会を提供することで、子ども達にとってかけがえのない経験となっている。地域のスポーツ団体とのネットワークやこれまでの経験がある事業団だからこそできるイベントとなっている。</p> <p>* 最もわかりやすいロビーにご意見箱を設置し、利用者意見の把握に努めている。値が低い理由として、施設の改修工事や設備の更新がなされないこと</p>

<p>ように回答の掲示方法を変更するなど丁寧な説明を心掛け、満足度の向上に繋げられるよう努めていただきたい。</p> <p>* 施設の整備計画や事業の在り方を検討する時期を迎えるため、施設管理者として適格な提案ができるように準備していただきたい。</p> <p>* 利用者アンケート回収数については、目標のサンプル数に達していないため、適切な回収数とすること。</p> <p>* 総合満足度の指数は平成29年度34.3（平成28年度61.8）と昨年度よりも大幅に下回っているため、更に原因を分析し、総合満足度が向上するよう努めていただきたい。</p>	<p>による不満も考えられる。</p> <p>* 利用者のニーズや安全・安心を考えた指定管理者のからの提案により、平成30年度は大会議室の内装改修、平成31年度は温水プールの天井及び更衣室の内装改修を予算化できた。また、既存の事業を組み替え、重点をおいている障害者スポーツの広場を開始した。ハード面、ソフト面ともに適格な提案ができるよう、現状把握、課題整理、改善案の検討に努め、ともに協議し、より良い環境をつくっていききたい。</p> <p>* 今回は十分なサンプル数が得られた。</p> <p>* 前回は大幅に上回る71.8%であった。「建物・設備・備品類の安全・清潔に関する項目が著しく低く全体を押し下げている状況だが、前年度と比較して37.5ポイント上昇した。前々年度の.61.8%と比較しても高い数値である。</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>* 市民のスポーツ活動を支えるプロフェッショナル集団として、「観るスポーツ、体験するスポーツ、支えるスポーツ」を推進されたい。</p> <p>* 施設の整備計画や事業の在り方を検討する時期を迎えるため、引き続き施設管理者としてハード面、ソフト面ともに適格な提案ができる、現状把握、課題整理のうえ改善案の検討に努め、ともに協議し、より良い環境をつくっていききたい。</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(プール)

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、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。		○	
自主事業への取組	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	①中期計画に基づいた適正な管理運営が行われている。障害者を対象とした水泳教室など公益性が高い事業を実施している。②市民、利用者の意見を反映するため、「ご意見箱」の設置やホームページからのご意見の投稿への対応、全ての事業でのアンケート回収を実施している。「ご意見箱」や「ホームページからのご意見」は早急に回答し、出来る限り対応を行っている。③地域との連携では、事業団主催のイベントにてスポーツ推進委員や近隣大学のボランティアスタッフに協力を仰ぎ運営を行った。また、中学生の職場体験や大学生のインターンシップの導入や水泳連盟との懇談会・意見交換会を実施している。④サービス向上を目的とした接客研修を外部講師を招き行っているほか、新人職員に対しては業務マニュアル研修を行っている。⑤日誌にヒヤリハット、お褒めの言葉などを記入し職員間の情報共有を図っている。⑥夏期プールでは浮き輪の貸し出しや、付き添いの保護者が私服のままプールサイドに入場できるようにするなど利用者自らのサービスを提供している。⑦障害者ジュニア水泳教室・大人向けの障害者初心者水泳教室を開催している。⑧プールの土手を活用した「ひまわりいっぱいプロジェクト」を実施し、利用者が施設の維持管理に貢献できる仕組み作りに取り組んでいる。⑨夏期プール期間において、軽食等を販売するケータリング事業を実施した。⑩夏期プール営業期間を例年より1週間延長した。	
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。	×	
評価の理由	①監視員は警備業法上の資格を有している。責任者は警備業法上の指導ができる警備指導教育責任者や水泳指導管理士、水上安全法、救急法などの資格保有者である。②年2回の防災訓練、防火管理委員会を実施している。また、武蔵野警察署協力のもと防犯対策訓練を実施している。いずれの訓練・委員会にも委託業者が参加しており緊急時の協力体制を確認している。③ローテーションに対応した時間差別の災害時自衛消防隊を編成し、職員、委託業者との役割を明確にして有事の際は迅速に行動できるように取り組んでいる。④緊急時マニュアルとして、大地震、雷、熱中症、怪我などに対応するマニュアルを整備している。実際に災害が発生した際にはマニュアルに基づき安全確保を行うほか、使用料の滞りを適切に行う。⑤職員全員が上級救命講習を受講しており、自衛消防技術認定証所持者は12名、AEDインストラクター資格保有者は2名を擁している。委託先職員は日本赤十字水上安全法の資格を取得し、その他の安全に関する資格取得についても積極的に取得している。⑥管理や施設の取組による重大な事故はない。スポーツ施設の特長上、利用者の運動中の怪我は発生している。そうした怪我には応急処置、救急車の出動要請、近くの病院への連絡などを速やかに行っている。また、トラブルや盗難が起らないよう警察と連携を図りながら、防犯カメラの増設、掲示物での注意喚起などを行っている。		

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	①27年度から5年間の指定管理期間に関する中期計画を基に毎年事業計画を策定し、適正な事業運営・施設管理を行っている。②30年度には新たに個人情報管理状況内部監査を実施し、個人情報の保管状況などについて確認した。③市の主催や施設課と定期的に連絡会議・改修工事会議を実施し情報共有を行っている。④ハラスメント研修、情報セキュリティ研修を実施している。⑤委託業者については、3年に1回競争入札を行っている。また、月に1度の定例会や報告書の提出を指示している。⑥スポーツ教室の指導員には、指導日誌の提出を指示し、指導面・安全面に注意し適正な運営を行っている。また、事業運営に関しては、幅広い年齢の方が参加できるように企画している。⑦NTTグループからの指指を元に、障害者を持っている利用者でも利用しやすいよう、優先更衣室の設置、備品の追加、配置の改善などを行った。⑧施設使用料・事業参加料等は、毎日集計し翌平日に金融機関へ預けるなど適正に取り扱っている。⑨適切な運営を行うために、公益法人会講習会、全国法人協会セミナー、障害者雇用促進セミナー、入札談合防止講習会などに参加している。⑩プールの利用人数は29年度に比べ約1200人増加している。⑪2019年ラグビーW杯、2020年東京オリンピックに向け市をはじめとする関係機関と連携を図り事業の実施、施設の準備を進めている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
	適正な備品管理	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
	適正な清掃	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。		○	
その他	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
評価の理由	①市の主管課及び施設課と連携して建物・設備の管理にあたっている。②日常の施設点検や機械設備の定期保守点検をスケジュールに基づき適正に実施している。③開館前の特別清掃、繁忙期の更衣室への清掃員常駐などの対策を行い、快適さを保つことができるよう取り組んでいる。④老朽化が進んだ施設の壁や床の塗り替えを行い、シャワーカーテンの付け替えや足ふきマットの交換をこまめに行うなど清潔感のある施設を維持することを心がけている。⑤「ひまわりいっぱいプロジェクト」の実施や「グリーンカーテン」の設置など、植栽の維持や環境への配慮を行っている。		

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	利用者アンケートの評価が大幅に上昇し、総合満足度3.9であった。館内の「ご意見箱」や公の施設のモニタリング利用者アンケートによる意見の収集とその回答の開示、事業終了後のアンケートによる参加者意見の収集、武蔵野市水泳連盟との意見交換等々により、ニーズの把握に努め、意見を反映している。NTTクラリティからのバリアフリーに関する指摘に基づき、障害を持っている利用者でも利用しやすいよう改善を行った。 ホームページについては「わかりにくい」といった意見が寄せられており改善に至っていないが、一方で、年間のプログラムを掲載したDo Sportsやむさしのイベントインフォメーションの発行、facebookなど各種情報媒体を利用して情報を発信している。SportsforAll水球では、成蹊大学、藤村女子中学・高等学校など地域の団体と企画・運営をしており、子ども達が迫力ある日本代表選手と一緒にプログラムを体験できる貴重な機会を提供できているのは、学校機関と長年築き上げてきた成果である。オリパラを契機にスポーツボランティアHANDSとの連携もはかられている。障害者ジュニア水泳教室・大人向けの障害者初心者水泳教室を開催している。		
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	更衣室、トイレ等も含めて監視員が巡回をしている。日頃から全職員が上級救命講習を受講しており、日本体育施設協会水泳指導管理士、プール衛生管理士などの資格所有者を配置し、事故を未然に防ぐ取り組みを行っている。繁忙期前には委託先の企業責任者も含めたミーティングを開催している。多様な危機に対応するため各種対応マニュアルを整備している。 屋外施設について、「環境省による熱中症予防サイトにより『厳重警戒』、『危険』のレベルに達した際、利用者が提言を中止した場合に使用料を全額還付対象とすること」を提案し、実施している。台風24号発生時には、JR東日本が在来線の運行を停止することから、指定管理者として状況確認、情報収集を行い、利用者及び職員の安全確保を第一に考慮して閉館時間を午後7時とすることを判断した。適正な対応であったと考える。		

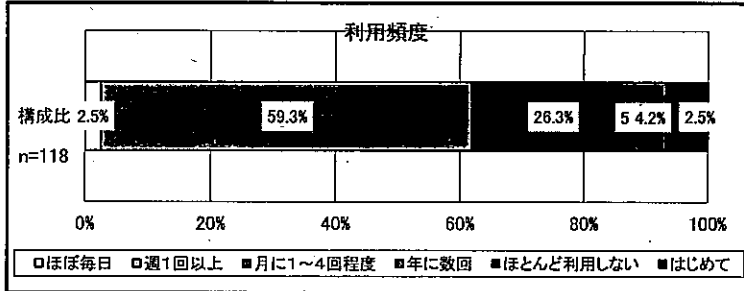
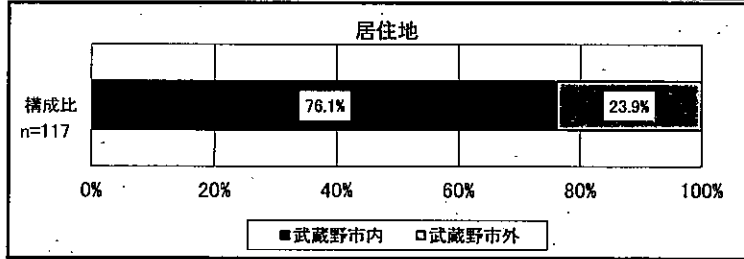
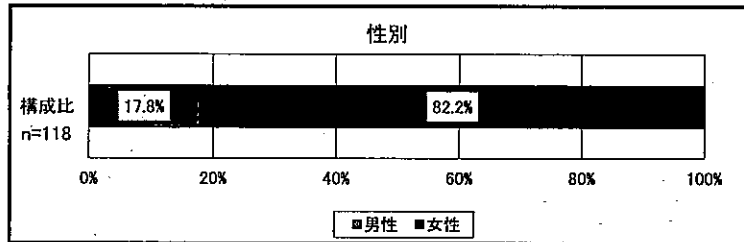
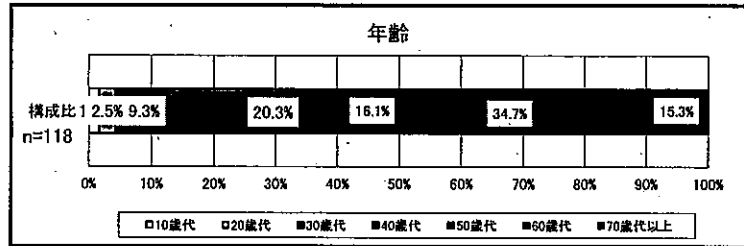
45点
×
○の数
21/21問
=45点

15点
×
○の数
8/9問
=13.3点

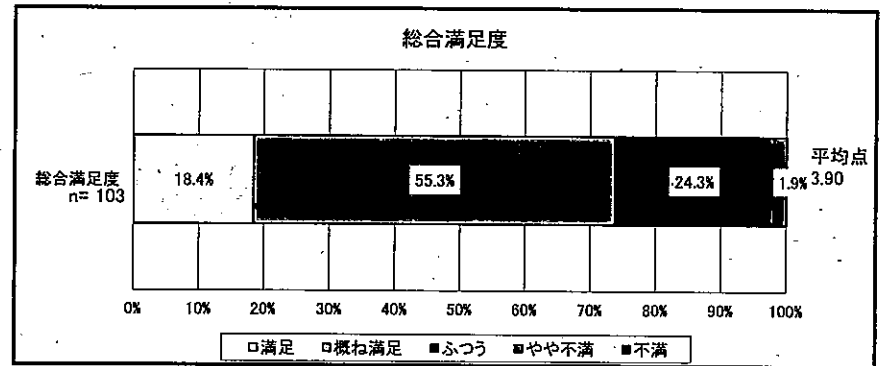
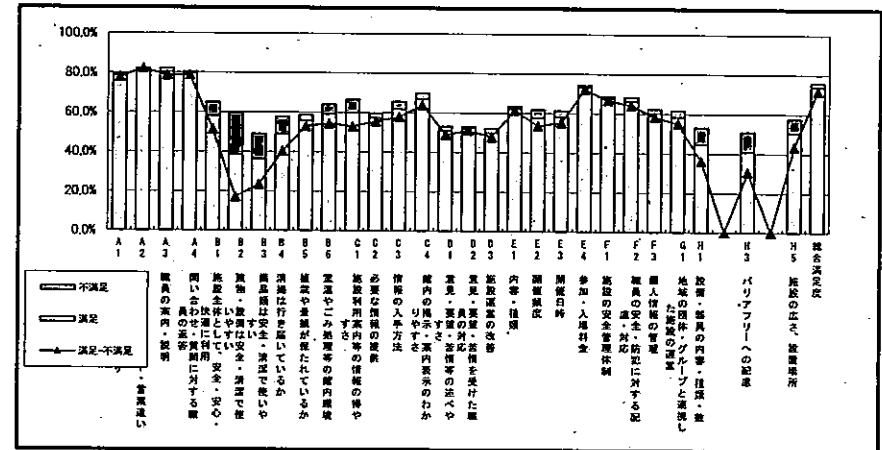
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	市と指定管理者において2か月に1度定期的な会議を開催しているほか、内容に応じて随時協議を行っている。個人情報や法令順守については、マイナンバー制度研修会、公益会計セミナー、情報セキュリティ研修などの研修を受講により、個人情報保護、法令順守に努めており、さらに平成30年度からは個人情報の内部監査を実施している。経費削減においては、金額に応じて定期的に競争入札を行っており、少額案件も見積合わせを行っている。 利用者数は前年度比で減っているが、総合体育館の受水槽工事によるプールの閉場や空調機更新工事期間中の寒さが影響しているものと思われる。		
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。	○
	適正な備品管理	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
	適正な清掃	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
		59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
その他	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	施設も備品も老朽化しているが、保守点検や修繕により適切に管理している。衛生面では、開館前の特別清掃の実施、繁忙期における清掃員の常駐、足ふきマットの交換回数が増などにより対応している。また、プール衛生管理講習、プール安全管理講習会等を受講している。また、利用者の利便性に配慮し、イベント時や夏季プール期間の繁忙時にはケータリング販売業者と契約し、軽食等を販売している。 夏季には利用者「ひまわりいっぱいプロジェクト」を行うなど環境面、景観面に配慮している。 「建物・設備・備品等の管理」と「バリアフリーへの配慮」に関してポイントが低いが、施設や設備などハード面の老朽化がプールの満足度を押し下げていると思われる。		

30点
×
○の数
22/22問
=30点

10点
×
○の数
10/10問
=10点

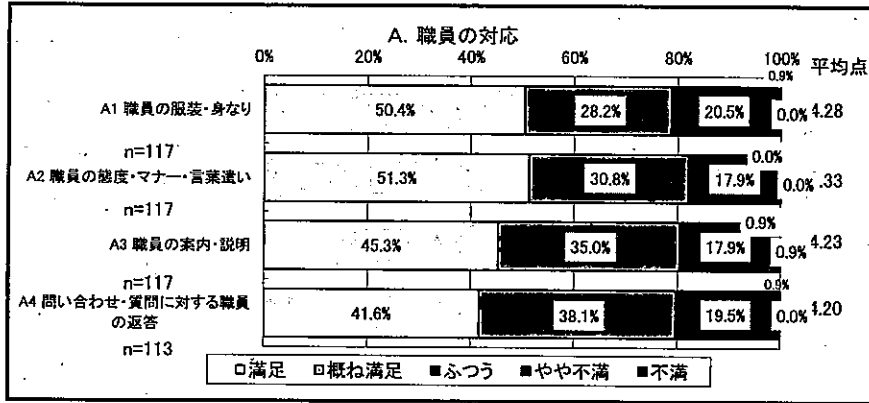


【回答者の属性】に関するコメント
 年齢層は高く、60～70代で50%を占めている。
 男女別では、昼間のアンケート回収が多かったため女性が8割以上となっている。
 地域別では市内が76%で、利用頻度はほぼ毎日～月1～4回以上が役9割と、リピーター率が非常に高い。

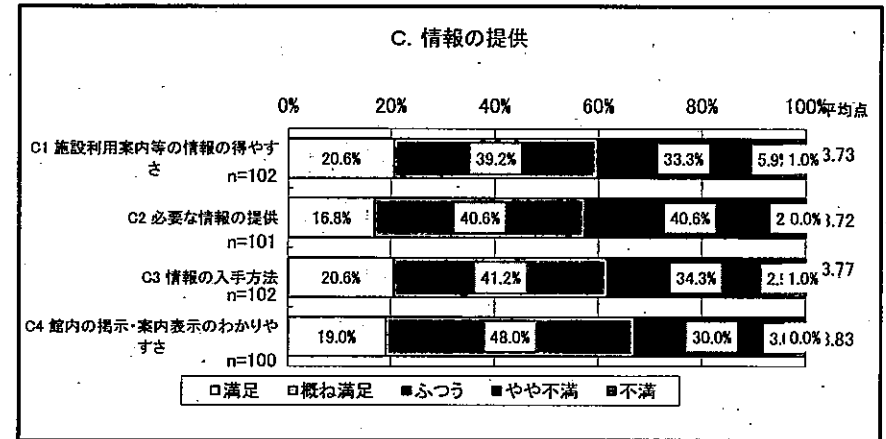


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

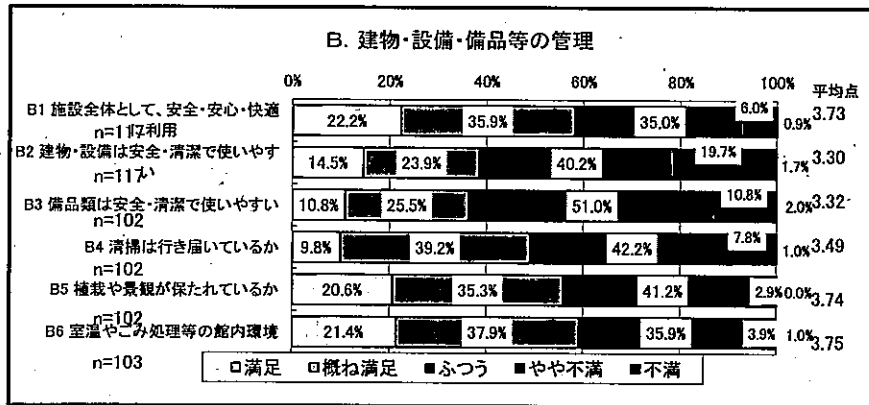
【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度は昨年より37.6ポイント上昇し71.9%が満足と評価した。全ての項目の平均点数が上がっているが、2019ラグビーW杯、2020年東京オリンピック・パラリンピックにむけ一層の改善を努力する。
 全体の評価は高い満足度を得ているが建物自体の改修が強く求められている。



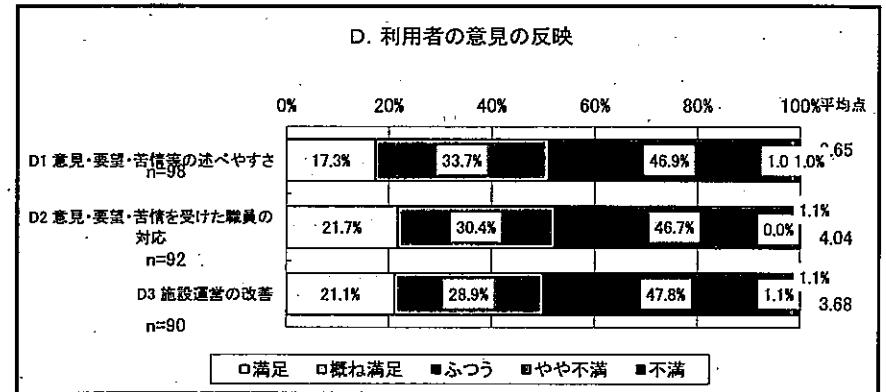
【A職員の対応】に関するコメント
 A職員の対応については、全ての設問で最も高い評価を得ている。特にA2態度・マナー・言葉遣いについては、82.1%が満足と評価した。月に一回、委託業者との打合せや毎日の日誌のやり取りで接遇については一定の水準を求めている。



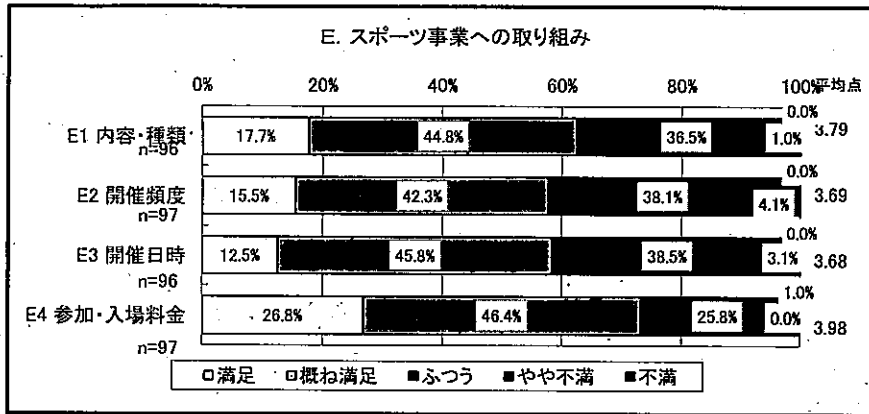
【C情報の提供】に関するコメント
 昨年に比べ12ポイント上昇し、61.5%が満足と回答した。昨年に引き続き館内掲示やホームページのほか、FacebookやTwitterで案内や告知を行い、さらに利用者の目につくような工夫を凝らしていきたい。



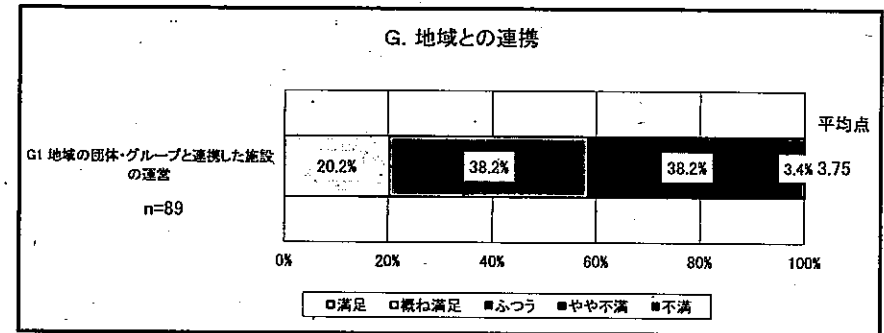
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 B2は全ての設問の中で最も低い評価となった。毎年、老朽化が原因で施設の利用ができなかったのが最大の原因と考えられる。なお、清掃についてはこの数年間指摘を受けた箇所はさらに着実に実施しているものの、根本的な解決にはなっていない。大規模改修を求める意見は強い。



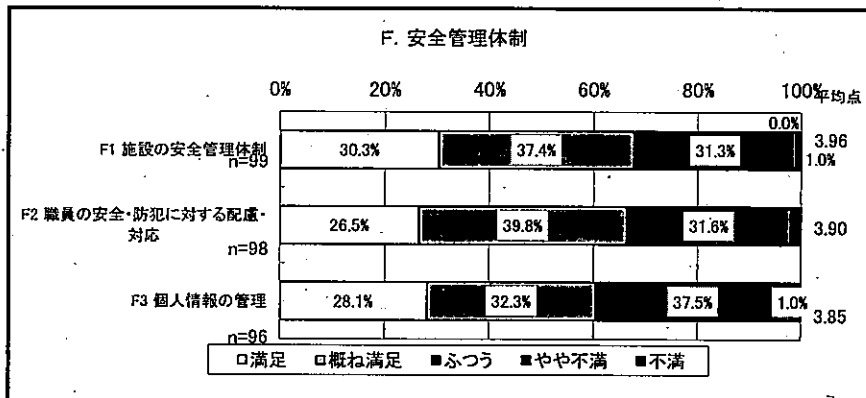
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 昨年に比べ、10.2ポイント上昇し、51%が満足と回答した。ご意見箱を常設し早期に回答の掲示や対応に取り組んでいるためと思われる。利用者からのご意見を多く頂戴し、その都度回答を掲示しているが、改善できない施設として対応が難しい問題もあり、満足度が高いとはいえない。



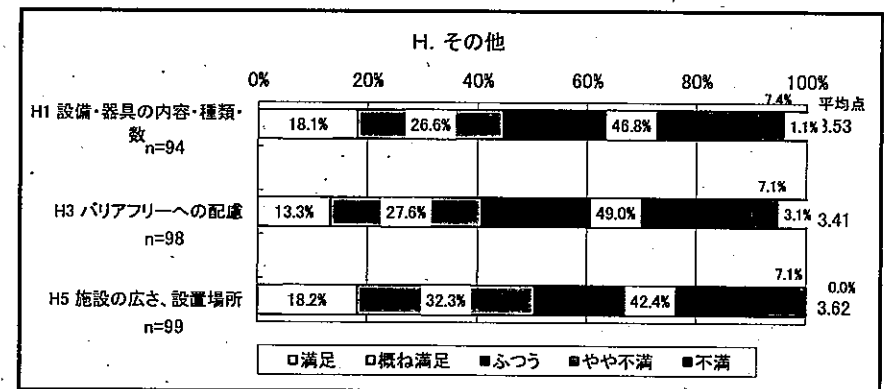
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
 昨年と比べて20.6ポイント上昇し62.9%が満足と回答し、全ての設問において平均点数が上回った。
 今後もアンケートやモニタリングから市民のニーズをとらえ事業を展開していきたい。



【G地域との連携】に関するコメント
 昨年より28ポイントと大幅に上昇した。今後も体育協会との懇談会や地域イベントの協力、ボランティアスタッフを募集するなど地域の方や市内の大学との連携を行ってきたい。



【F安全管理体制】に関するコメント
 昨年と比べて16ポイント上昇し64.8%が満足と回答した。
 利用者が安心安全に施設利用、事業参加ができるよう今後も取り組んでいきたい。



【Hその他】に関するコメント
 昨年に比べ全ての設問の平均点数は上回ったが、H3の「バリアフリー」に関する評価が横這いであり、「要注意」水準となった。建物自体の改修が強く求められている。

温水プール

No.	自由記載
1	プール外にベビーカー一電場を設置してほしいです。
2	ジュニア水泳を復活させてほしい
3	更衣室の更衣室のにおいが気になる
4	3カ月の教室は大変人気が高く講座を増やして欲しい。優先更衣室の数を増やして欲しい
5	職員の方々の対応はいつも気持ちよくさせて頂いています。プールの古さは仕方ないと思いますが、他施設と比べると少々劣ってしまいかもれません。
6	更衣室は広めがひとつですが、今のものを2分してもよいのでひとつあった方が混雑時はスムーズではなにか
7	大休において満足しています。
8	2Fの椅子が古くテーブルで貼っているのが気になる。20年以上前にプールを利用した程度なので悪臭はありません。
9	古さを感じてきましたが、いつもきれいにしとてあり安心して利用できています。いろいろ事業されていますのでありがたいと思っています。
10	ビート板の厚さ1.9cmの物を増やして下さい。天井にUVカットのシートをはって下さい。(夏は日焼けがひどいプールのガラスの所にビニールをはって下さい。(冬の間寒すぎる)
11	プール天窓にUVシート(シート)を貼るなどの対応をして欲しい。薄いビート板を増やして欲しい。更衣室がもう少し清潔になれば。
12	プールの天井にUVカットがほしいです。
13	更衣室の盗難、更衣室内にTVカメラは不可だが更衣室の入口(外側)にTVカメラを設ちして下さい。トイレのゴムスリッパは不潔なので(他人のはいいたスリッパは不潔)やめてほしい。1回毎の使用にする。使用後のスリッパをいれるカゴを用意してほしい。冬プールから更衣室途中、移動中、寒くしようがない。Walkingコースおしやべりオバサンの横ならびは後から来る
14	ロッカー一室のトイレ和式はひざ痛の者にとつて苦痛です。
15	プールは、ロッカーなどあいてる協力目だつ。没のぞむ財産数えなど、二段階に分かれていたが、一本にまとめられていねいではなくなくなった。スポーツ教室でなどの■■い参加しやすくするなどで保健■いもいはいきょうが与えられると思うがですか？(■は読み取れません)
16	更衣室(プール)をきれいにしてほしい。
17	トイレは洋式にしてほしい
18	障害者用の靴の袋の位置&ベンチの位置がおかしい。あれだとプールからあがって靴をはく際は、裸足でウロウロすることになって辛い。
20	初めて利用する人は使い方が分からないのでもう少し案内の掲示をしてほしいかもしれないです。(でも、聞いた時はとても親切に教えてくださいました)
22	満足して利用して■ります。(■は読み取れません)
23	プールの工事がひんぱん。なんともかかってほしいです。
24	プール位が利用していませんので良くわかりません。
25	ロッカー一室に入ると(足)のにおい(？)少しくさいです。
27	鞋罩料金を下げて欲しい。
29	利用回数が少ないのでよくわからないことがあるのではもう少し回数が多いといいなと思います。
30	プールから上がる階段部分は冬にはとても寒く感じられます。強制シャワーースイッチの反応が悪い時があります。特にアクアの方達が水着の水分が多いので、できればシャワーの所でしっかり水をふいてロッカーに蒸て欲しい。障害者の方達への気配りをよしてあげているのは良い事と思います。
35	大変すばらしいです。
36	少々深い箇所がある。(プール)
37	全体的に良くされています。
38	

武蔵野プレイス
境南ふれあい広場公園

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス、境南ふれあい広場公園			
所在地	武蔵野市境南町2-3-18 他			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野生涯学習振興事業団			
代表者	前田洋一			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20			
指定の期間	プレイス：平成27年4月1日～平成32年3月31日 公園：平成27年4月1日～平成32年3月31日			
指定管理業務の内容	①施設運営(建物・公園) ②施設管理(建物・公園) ③事業			
指定管理委託料	予 算	(武蔵野プレイス) 547,767,000円 (境南ふれあいひろば公園) 6,899,999円	決 算	(武蔵野プレイス) 円 (境南ふれあいひろば公園) 円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	96.5 / 100	S	利用者数が190万人を超える中で95%を超える満足度を得ており、チェック項目は総じて高得点。開館7年を経過したが、視察も引き続き多く、武蔵野市の知名度とイメージアップにも大きく貢献した。
	②重点ポイント	総じて高得点。複合機能施設の特徴を活用し、それぞれの機能が連携した事業運営を行っている。		
	③アピールポイント	人員体制が厳しい中、利用者サービスの向上に注力している。		
(B) 利用者モニタリング	96.5%	開館7年が過ぎてなお、多くの自治体等が視察に訪れる等、引き続き注目され、土日祝日は1日8,000人を超える来館者がある中、大きなトラブルもなく、高い満足度を得た。		
(C) 財務モニタリング		総合満足度は、95%を上回り非常に高い満足度を得ている。		

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	89.9 / 100	A	190万人を超える来館者を適切に対応し、満足度を高く維持していることが大きく評価できる。4機能の融合について、一層取組を進めていくことを期待している。
	②重点ポイント	総合満足度が満足と概ね満足を足すと、96.5%であり、不満という回答はない。		
	③アピールポイント	年度協定などで定められた事業等を確実に実施してきた。		
(B) 利用者モニタリング	96.5%	開館以来から総合満足度を高水準で維持していくことは、相当の注力が必要で、人員体制が不安定な中での継続は職員全員の総合力である。		
(C) 財務モニタリング		総合満足度は、90%を上回り高い水準。		

(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	40.7 / 45	図書館機能をはじめとして生涯学習支援、市民活動支援、青少年活動支援機能を連携させながら活用し、利用者サービスを推進しており、利用者の満足度は非常に高い。	HPが見づらい(過去のイベントが載っていない)、施設予約が分かりづらいなど、情報発信について検討が必要と考える。コミセンや地域の市民団体などとの連携や事業が前年踏襲とならない工夫などさらに進めることを期待している。
B 安全への取り組み	13.3 / 15	13.3 / 15	*防災訓練等の安全確保の充実を図り、防災体制の強化を図った。 *警備業務委託先と連携し、挙動不審者等の発見に努め、トラブルを未然に防ぐよう取り組んでいる。トイレの非常ボタンが押された場合等、各階のスタッフをはじめ迅速に対応している。 *多くの利用者があるなか大きなトラブルもなく堅実な運営を行った。	大規模災害などのマニュアルは整備され職員間でも共有されている。しかし、夜間帯など職員体制が弱いときの対応、女性が多い職場であることなど考慮する事項がある。 災害応援協定も未締結であるなかで、大規模災害が発生し、利用者の安全確保+帰宅困難者対策など喫緊の課題が多いと考える
C 適正な運営	28.6 / 30	25.9 / 30	市と調整しながら、事業計画に基づいて、着実に事業を進めており、来館者数は190万人以上と高止まりの状態が続いている。 *電力需要をかんがみ、より節減に取り組む。 *開館前の想定来館者数に基づき人員配置をしているが、来館者は想定より年間110万人以上多く、厳しい状況が続いている。基本的な利用者サービスには支障のないような体制をとるため、事業実施の際などには休日出勤や超過勤務で対応せざるを得ない。働き方改革の推進は難しい状況。	基本協定・年度協定に基づき適正な管理運営を行っている。 指摘されているクラフトスタジオの利用率向上に向けた取り組みも実施している。 過年度の未収金も含めた使用料の収納について、積極的な取組に期待している。
D 施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。 *設備・備品類の点検を計画的に行い、緊急性のある不具合等には主管課の了承を得て迅速に対応し、利用者の利便性を図った。	武蔵野プレイスとしての機能を発揮できるよう施設・設備を適正に管理されている。アンケートに記載されているように、B2の環境改善に向けた研究を進めて欲しい。

(様式2) 評価シート

(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)	施設の安定稼働への取り組み	計画的な点検・修繕等により、良好な機能保持に努め、設備不調等があった場合には、適宜、業者・市と連絡を取り、必要な対応をとることができた。	車両用エレベーターピット内の水浸水を発見報告するなど、計画的点検では発見できない部分を見つけるなど館の機能維持に貢献している。
(2)	施設の利用促進に対する取り組み	施設運営に当たっては、利用者の利便性と公平・公正な対応のバランスをとり、利用者からの意見も参考に可能な限り改善を図った。事業においては、引き続きプレイス・フェスタなど魅力ある事業の企画実施に努め、様々な「場」を提供し、利用者の満足度向上や利用促進に取り組んだ。	特筆するような、新規利用者獲得の取組はないが、駅前の好立地を生かし、境南ひろば公園での事業を実施するなど、施設の認知・利用促進につながっている。
(3)	利用者の安全確保に対する取り組み	消防計画に基づき、年2回の訓練を実施し、利用者の安全確保体制の強化に努めた。 新人職員には、実際に防火設備を稼働させた状況を体験させ、災害時の危機管理体制の強化に努めた。	疾病等による緊急事態にも柔軟に対応し、利用者の安心につながっている。 平時の声掛けなど、予防活動も充実させている。
(4)	地域の連携に向けた取り組み	公園での地域イベントへの協力や、館内における地域イベントのチラシの設置などを通して武蔵境のまちづくりに寄与した。プレイス・フェスタなどで市民団体等との連携した事業を実施した。	近隣のみならず、周辺の研究機関や大学、事業所などと連携を進めている。

(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%	「満足」「概ね満足」の合計が、昨年度より上回っている。また「不満」「やや不満」が無い。
-----------------------------------	-----	---

(様式2) 評価シート

指定管理者 (記入欄)	
* < アピール点 >	
<ul style="list-style-type: none"> * 利用者のサービス向上に留意し、管理運営を行った。 * 利用者が求めるサービスを模索しつつ、様々な活動の場を提供した。 * 様々なイベントを通じて、気づきの機会を提供した。 * 年間45件の視察や多くのメディアに取り上げられ、武蔵野市のシティセールスやシティプロモーションに貢献した。 	
< 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】
<ul style="list-style-type: none"> * クラフトスタジオの利用率が低下しているため、引き続き利用率向上への検討と取組を実施すること。 * 境南ふれあい広場公園について、アンケートでは満足度の低下が目立つ。満足度の向上への取り組みについて検討すること。 * 青少年フロアにおいて、青少年のステップアップをフォローする体制を引き続き検討すること。 * 利用者の参画を促進し、プレイスが多様な活動を「守り育てる場」となるように取り組むこと。 	<ul style="list-style-type: none"> * クラフトスタジオについては、青少年フロア利用者に利用を積極的に促したものの、利用率は前年並みとなった。引き続き促進に努めている。 * 境南ふれあい広場公園については、多様な利用者層がいる中で、特に小さなお子様連れの方が多く利用している。安心、安全を確保し、市民がより親しみやすい環境に努める。 * 想定を超える多くの青少年利用者への対応にも限界はあるが、青少年のキャリア形成の足掛かりとなるような事業構築を進めたい。 * 利用者参画のプラットフォームは徐々に整いつつある。今後も多様な活動の場を提供できる体制構築に努める。
< 改善が必要だと思われる点 >	
<ul style="list-style-type: none"> * 開館7年を経過し、貸し出し件数も多く図書資料の傷みが激しく、順次更新しているものの、利用者から資料が古い、汚い等の意見が寄せられているため、さらに蔵書の点検、更新をすすめる必要がある。 * 青少年利用者は市内の他の施設と比較しても突出している。地下2階の青少年フロアの空調環境の改善が必要であるため、空調設備の更新を提案したい。 	

主管課 (記入欄)

<主管課として特に評価できる点>

- *年間 190 万人以上の来館者があり、ニーズや要望が多様化していくなか満足度を上げたことは、全職員が意識して日頃から職務に真面目に取り組んでいる結果であり、非常に高く評価できる。
- *低利用率のクラフトスタジオについて、イベントを開催するなど利用促進をはかっている。
- *境南ふれあい広場公園の貸出をきっかけとした、地域や市民団体、事業所等との連携を進めている。

<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"> *クラフトスタジオの利用率について、青少年フロア利用者への働きかけを実施したことは評価できるが、利用率が低下しているため、引き続き利用率向上への検討と取り組みを実施していただきたい。 * 境南ふれあい広場公園について、公園を活用した地域イベントへの協力などを通して、武蔵境のまちづくりに大きく寄与している一方、アンケートでは満足度の低下が目立つ。満足度の向上への取り組みについて、検討いただきたい。 * 青少年フロアにおいて、事業の企画・運営を担う利用者もいるとのことなので、引き続き新たな担い手になるためのステップアップをフォローする体制を引き続き検討していただきたい。 * 「プレイス運営ボランティア」など、利用者の参画を促進し、プレイスが多様な活動を「守り育てる場」となるように取り組んでいただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> *クラフトスタジオの利用率向上にむけて、イベントを実施し、施設の認知や利用方法を提案している。 *境南ふれあい広場公園の貸出をきっかけに繋がりがづくりになっているが、利用者アンケートの満足度が低い要因は、芝生のメンテナンス等についてであるが、関係課と調整して改善を進めていく予定である。 *青少年サポーターズ事業について、イベント運営の担当として関わっているが、企画立案から一緒にできるよう検討している。 *プレイス運営ボランティアについては、他施設の実施事例の研究や市内の学生との連携などいろいろな可能性を検討している。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- * 190 万人を超える来場者があるなかで、適切なサービスの提供や施設の機能維持など職員や関係者の連携が確実に実施されており高く評価しているが、4機能の融合などアクションの連鎖を着実に進めていただきたい。
- * 大規模災害など消防計画を超えた事象の場合についての対策などを進め、利用者や地域の安心安全の確保を進めていただきたい。
- * プレイスは施設機能を進化させていく建築のコンセプトのもと、「使い方はユーザーが進化させていく」との考えがあるので、利用者が事業実施者となるような取組を期待している。

(D) 特記事項

(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。	○	
	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	<p>・毎年増加する利用者(平成30年度は1,923,162人)に公共施設として公平・公正に対応している。怪我人・病人はもちろんのこと、迷子等についても職員が丸となって対応している。</p> <p>・複数の機能を積極的に融合させ、さまざまな連携事業を実施しているほか、境南ふれあい広場公園の使用許可を通して地域との連携強化、武蔵境のまちづくりに寄与している。利用者の声を真摯に受け止めながら管理運営を行っている。</p>		
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。	○
	適正な警備	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。	○
評価の理由	<p>29 事件・事故が発生していない。</p> <p>30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。</p> <p>緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制を徹底している。事件・事故防止のため、開館中は常時、警備員を配置して巡回を行い、委託会社との月例会において、警備業務の状況確認及び改善を適宜行っているが、混雑時等に利用者同士のトラブルは発生している。</p>		

45点
×
21/21問15点
×
8/9問

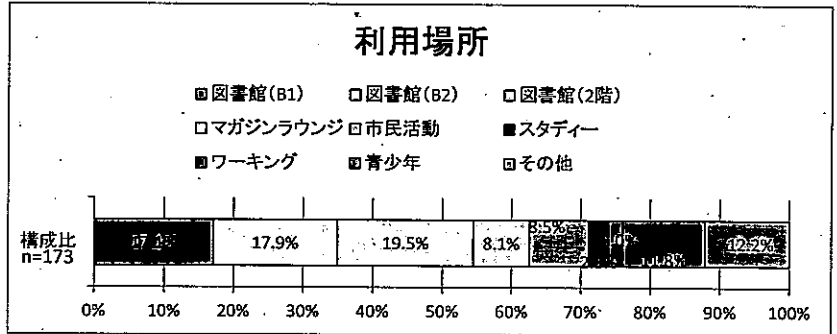
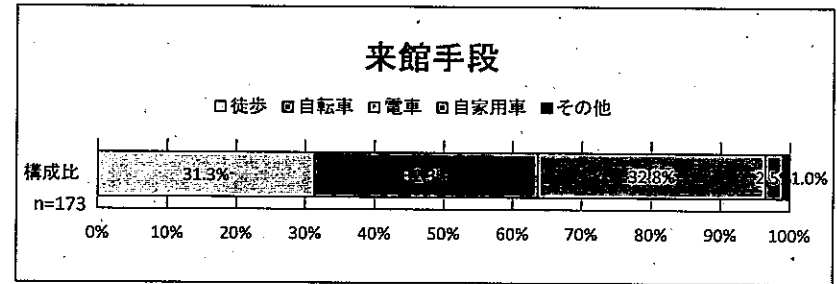
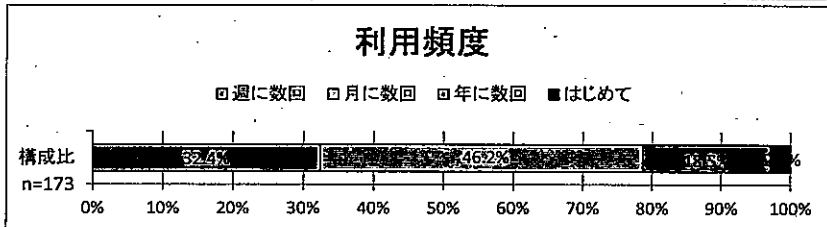
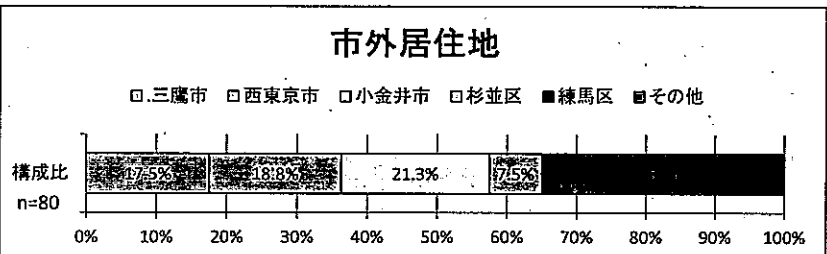
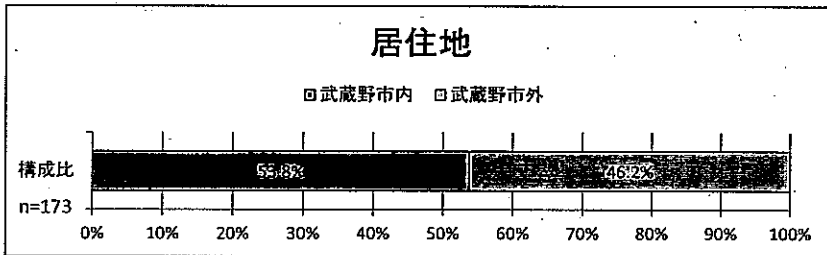
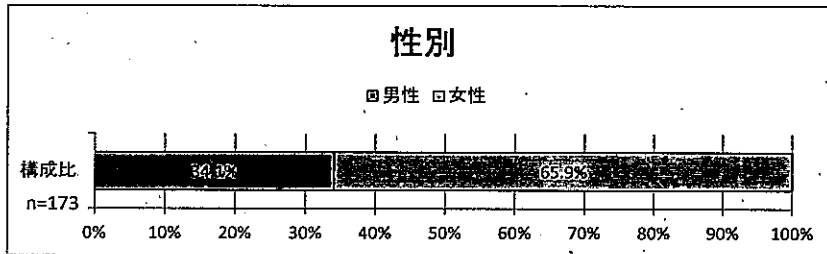
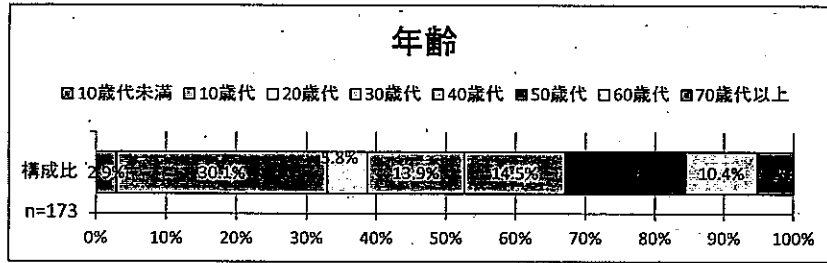
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	×
	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	<p>市と調整しながら、事業計画に基づいて、確実に事業を進めており、来館者数も当初の想定を大きく上回っている。予算の執行に当たっては複数業者から見積りを取り、価格の低減に努めるなど、経費節減に取り組んでいる。職員体制について、人員が不足しており、超勤やシフト調整等に対応している。</p>		
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	<p>施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。館内巡回を行い、トイレやその他の施設の汚れ等を早期発見し清掃を迅速に行っている。また、必要な修繕は適宜実施しており、快適な空間の維持に努めている。</p>		

30点
×
21/22問10点
×
10/10問

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 × 19/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	×	
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	×	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・190万人を超える来館者である。週末などは混雑しているが、適切に対応しているため大きなトラブル等は発生していない。 ・HP等の情報発信について検閲が必要であることは、指摘済みである。新たな利用者や4機能連携に向けた発信に期待している。 ・他の生涯学習施設や公共施設、民間施設などと一層の連携をすすめ、ラグビーワールドカップやオリンピック・パラリンピック東京大会のメイン会場のアクセス経路上にある立地を活用した事業など検討して欲しい。 ・しかし、地域や市民のニーズは多様化・複雑化しているのを見極める力も求められている。 		
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 × 8/9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"> ・緊急時等の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制が徹底されている。イベントなどでは無線を使用するなど適切な情報共有をしている。 ・警備員を配置し巡回を行い、声掛けなどでトラブル防止や安全管理をおこなっている。 ・委託会社との情報交換を適宜行っており、警備状況確認及び改善を行っている。 ・混雑時等に利用者同士のトラブルは発生している。 ・大規模災害の際の館の運営やBCPなどのマニュアルについて市と協議が必要である。 		

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 × 19/22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"> ・来館者は190万人以上で高止まりであるが、年度協定(指定管理)や事業計画に基づき、適切に管理運用している。 ・個人情報など情報管理も徹底されている。 ・施設使用料の収納事務における、過年度未収金の回収について、現行の督促のほか、他施設の状況等検討が必要と考える。 ・事業執行経費について、価格低減に努めている。 		
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 × 10/10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。	○	
	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"> ・利用者数多いなか、不快感を与えないよう適切に維持されている。 ・必要な修繕等を実施し館の機能維持に努めている。 ・青少年フロアについて、環境改善にむけた検討を進めて欲しい。 		

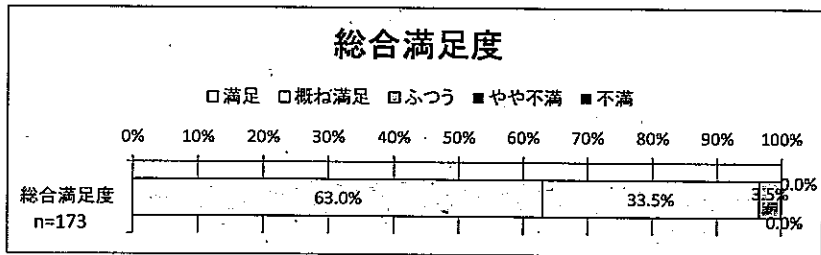
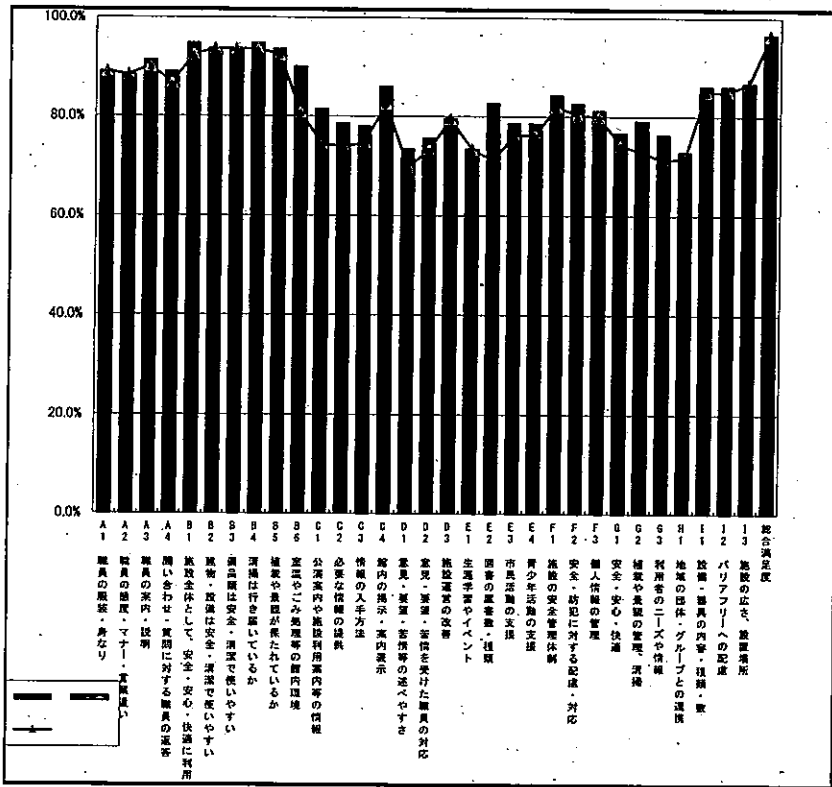
施設名 武蔵野プレイス



回答者の属性に関するコメント

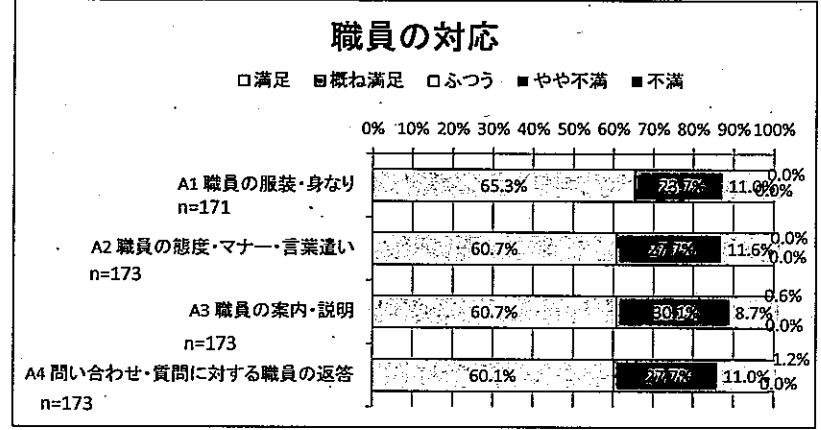
【平成29年度と比較して】

- ・10代の利用者が多いのは、昨年同様青少年フロアで配布し、回収率が非常に高かったため。
- ・幅広い年代に利用されているが、30代、40代、50代の利用者が増加傾向にある。60代はほぼ前年度同数。70代以上が微減となっている。
- ・男女比の割合は、昨年度に比して女性が増加し男性を逆転した。
- ・居住地比率は、市内在住者が53.8%と市外在住者を逆転した。市外居住者は、三鷹市、西東京、小金井市在住はほぼ同程度で推移。市外在住者の約7割弱が隣接市区の利用者である。
- ・78%以上の人が、月に数回以上利用しており、32%の人が週回数利用している。
- ・約6割強の利用者が徒歩または自転車での来館。残り4割弱の利用者が公共交通機関を利用して来館。
- ・図書館部分を利用している利用者は約6割強。青少年エリアのみを利用する青少年が12%弱にのぼる。市民活動フロアの利用者も8.5%と昨年度と比較して増加した。
- ・1カ所のみ利用も多いが、1カ所または2カ所の利用が85%以上である。



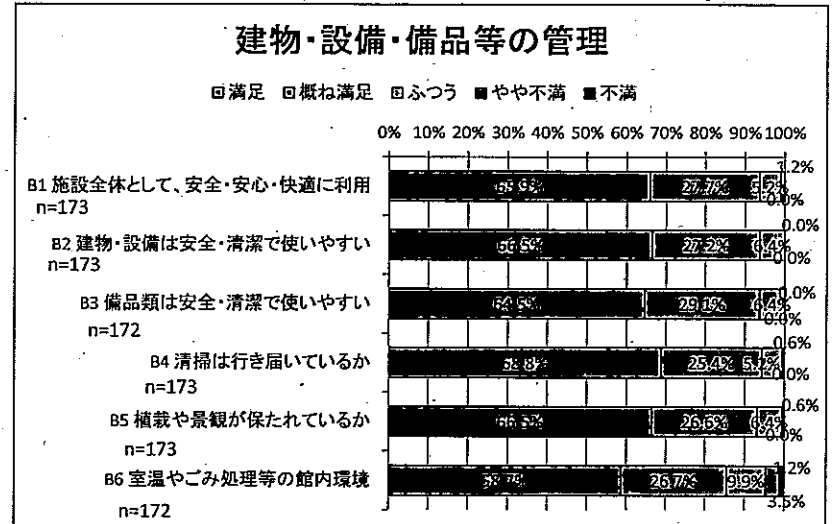
総合満足度に関するコメント

- 「満足」と「概ね満足」を合わせると96.58%と、前年度を上回る回答を得ている。平均点数は4.6と高い総合満足度を維持している。
- 「満足」は昨年度に比べ変化なし。
- 「不満」との回答はなかった。



職員の対応に関するコメント

・満足度は29年度より若干上がっており、平均点は4.58と昨年よりも高い数値となった。
 ・平成29年度と比較して、満足と答えた利用者が6割を超え、満足、概ね満足を含めた数は9割弱と利用者満足度は非常に高い。

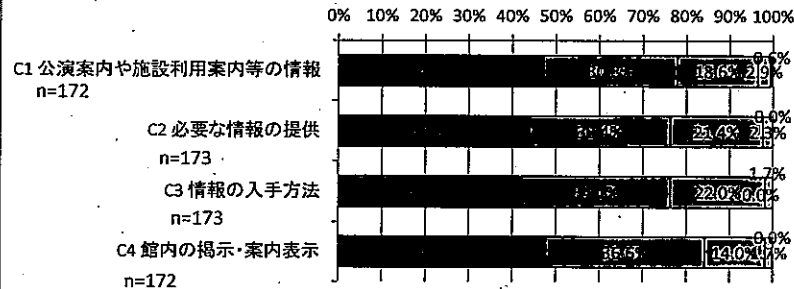


建物・設備・備品等の管理に関するコメント

・満足度は29年度と比較して同程度であるが、平均点は6項目中5項目で上昇。
 ・昨年度に続き、年間入館者が190万人を超える中、トイレのいたずら等による詰まりや汚れ、ゴミの放置など不法投棄も後を絶たないが、館内巡回等で早期発見し迅速に対応している。また室温については、入館者が多いときはかなり高くなり輻射空調では調節しきれないため苦情も多くなるという問題も生じている。

情報の提供

■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満



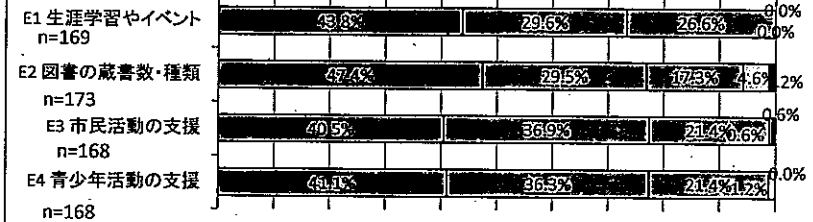
情報の提供に関するコメント

- ・平成29年度と比較して、全項目で満足度が上昇、C3の伸びが大きく、満足、概ね満足を合わせると8割強の利用者の満足度が増えた。
- ・事業は市報・市やプレイスのホームページで周知したほか、プレイス館内大型ポスター掲示、市内公共施設でのチラシ配布を行った他、SNSなどのソーシャルメディアを活用した。
- ・ポスター、チラシなどのアナログ広報とフェイスブックやツイッターなども活用しながら、来館者全般に情報提供をしている。

プレイスの事業

□満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



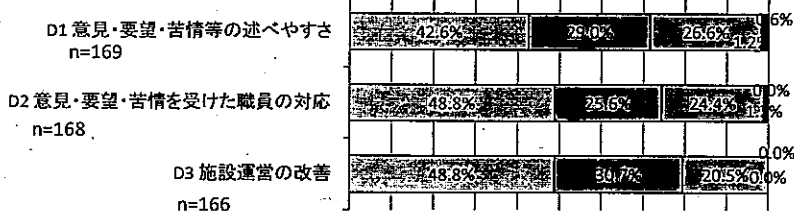
プレイスの事業に関するコメント

- ・29年度も満足度は高いものであったが、30年度は前年以上に高い満足度を維持した。
- ・各事業ではその都度利用者アンケートを実施。回答を分析し問題点・課題を認識するとともに改善に役立てている。

利用者の意見の反映

□満足 □概ね満足 □ふつう ■やや不満 ■不満

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



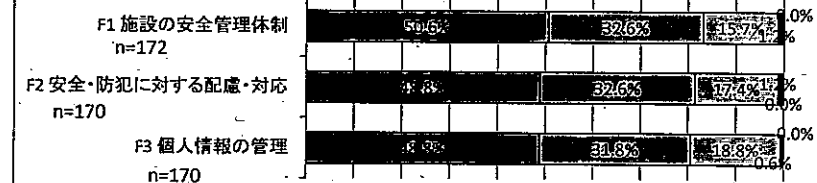
利用者の意見の反映に関するコメント

- ・プレイスでは、利用者からの投書にすべて回答し館内掲示をしているが、そのほか、ホームページからの問合せについても、連絡先が分からないものを除き全て回答した。また、日々図書館等館内カウンターで口頭で受けた意見については、職員が報告書にして組織内で情報共有を行っている。
- ・利用者の意見では、館内の温度の問題や施設の混雑に伴う座席の確保の困難への意見など施設面での要望が多く出ており、意見の反映は引き続き困難な面がある。
- ・計画当初想定した利用人数の倍以上の利用者があり、また利用者数が高止まりの状態で、施設等ハード面への対応は指定管理者では限界がある。

安全管理体制

□満足 □概ね満足 □ふつう ■やや不満 ■不満

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

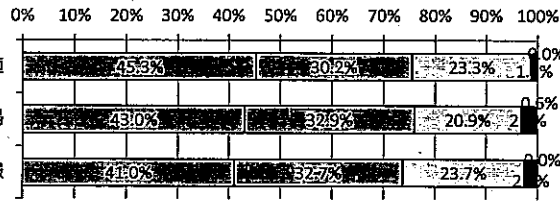


安全管理体制に関するコメント

- ・30年度は平均81%と満足度が大幅に上昇した。
- ・施設の安全確保については警備員を常時配置し、不審者・物の早期発見、盗難等の予防を図った。
- ・退館時には、決裁も含め個人情報はすべて施設側への保管を徹底し、各カウンターでも図書館端末や職員PC画面が見えないようカバーを設置している。情報漏えい等の事故はない。

境南ふれあい広場公園について

□満足 □概ね満足 □ふつう ■やや不満 ■不満

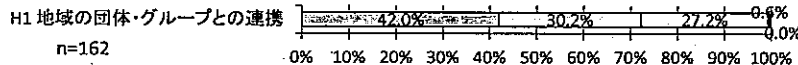


境南ふれあい広場公園に関するコメント

平成29年度と比べ満足度はすべての項目で上回ったが、芝生の状態についての意見、公園周辺での喫煙についての意見が寄せられている。

地域との連携について

□満足 □概ね満足 □ふつう ■やや不満 ■不満

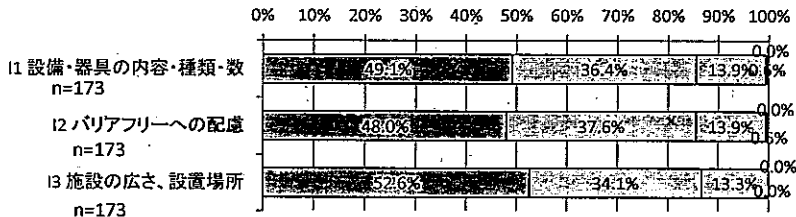


地域との連携に関するコメント

平成29年度と比較して満足度はほぼ同様。

その他について

□満足 □概ね満足 □ふつう ■やや不満 ■不満



その他に関するコメント

・29年度に比べすべての項目で満足度が向上している。施設管理も含め高い評価をいただいた結果といえる。

自由意見

No.	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
1	回転の速い本のページがはずれ、破れが意外にあり、そのまま返すと電話が来てしまうのが少し気になります。補修をもう少し早めにされるとよいと思います。	40	女	市内	
2	明らかに図書館を利用せずに椅子に寝ているだけの人があるのが気になる。例えば入り口に図書カードをかざさないと入れないようにしたら	40	女	市内	
3	室温が少し高いと感じることがある。ビジネス系の新刊本が多いとありがたいです。子供と過ごしやすいとも好きな場所です。	30	女	市内	
4	中央図書館と比べて小学高学年向けの本が少ないと思う	40	女	市内	
5	カフェのメニューが1月ぐらいで新メニューが加わればよいと思う	30	男	市内	
6	平日の日中、地下1階のデスクで勉強しています。消しかすを捨てる場所がないので、小さな屑箱でも用意してほしいです。今は退出時にチョコレート空き箱に入れて持ち帰ります。	40	女	市内	
7	冬場、もう少し涼しくてもよいのではと思います。	40	女	市内	
8	カフェがよいです。建物の雰囲気が好きです。	50	女	市外	小金井
9	受験期によく利用しました。これからも是非利用させていただきます。	20	男	市外	三鷹
10	施設内の安全性、清潔、スタッフの方の対応は素晴らしい。どのスペースで何ができるかの案内は少しわかりにくいと思います。作業スペースは不足していると思います。全体的に満足して利用させていただいています。	30	女	市外	小金井
11	カフェがあるのはよいのですが、館内食べ物のおいが気になる。図書館らしくらめ騒々しきも慣れません。中高生のいれるスペースがあるのがよい。楽しく利用できるのはよいが、少し子供に静かにするよう促してもよい。	50	女	市外	三鷹
12	市外から利用ですがとても便利に利用しています。子供連れで楽しめるよい施設だと思います。	30	男	市外	小金井
13	リクエスト本増やしてほしい。蔵書増やしてほしい。学習室増やしてほしい。	40	女	市外	小金井
14	夜の管理をもう少しよくしてほしい	50	女	市外	西東京
15	本の消毒器を設置してほしい	50	女	市外	西東京
16	3階の飲食スペースとても助かります。ゴミ箱があるとありがたいです。本がきれいで気持ち良い。居心地いいです。	40	女	市外	国分寺
17	ホームページが見にくい	40	男	市内	
18	働く若者世代向けのイベントをやしてほしい	30	女	市内	
19	施設はきれいですが蔵書数がいまひとつ。職員はおとなしい人が多く反応が鈍い。境南ふれあい広場公園とはどこですか？	40	女	市外	小金井
20	自転車置き場が常に整備されていて感謝している。整備の方々の勤務ぶりに頭が下がります。	60	女	市外	西東京
21	プレイス大好き。家族皆それぞれ利用しています。いつもありがとう	40	女	市内	
22	筋トレしたいので、ジムが欲しい。Wi-Fi場所によって届かない所があるので、届くようにしてほしい。	10	男	市外	小金井
23	いつもお邪魔しています。これからもよろしくお願いします。	50	女	市外	西東京
24	芝生は難しい。人工芝ではいけないのですか。	60	女	市内	
25	シネマ参加したのですが、題が偏っていて長すぎる。一般的に楽しめるものがない。	60	女	市内	
26	学生時代吉祥寺に住んでいましたが、このような施設があったらとても勉学に励んでいたかもしれません。今後ともよろしくお願いします。	50	男	市外	練馬
27	実家が近いので帰った時におはなし会は毎回来てます。たくさんの本を読んでもらえるので、子どもも図書館が大好きです。ありがとうございます。	30	女	市外	横浜

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市内外訳
28	絵本が楽しかったです	10	女	市内	
29	境南ふれあい広場公園芝生を復活させてください。B2にピリヤード置いてください。	10	男	市内	
30	使いやすいです	10	男	市外	練馬
31	ベリーグッド	60	男	市内	
32	地下の空気を入れ替えてほしい	10	男	市外	
33	B2の席を増やしてほしい	10	女	市内	
34	いつも利用してます。ありがとう。	10	女	市内	
35	地下階が暑いです。	10	女	市外	西東京
36	暑いです	10	男	市外	
37	自販機の種類増やしてほしい	10	男	市内	
38	B2の席を増やしてほしい	10	女	市内	
39	卓球大会増やしてほしい	10	男	市外	三鷹
40	少し暑いことがある。全体の温度を下げてほしい	10	男	市外	三鷹
41	プレイス大好き。	10	女	市外	小金井
42	部屋が暑いです	10	男	市外	小金井
43	空調の効きがよすぎる気がする。特に冬場。人混みが激しいと温度を下げる等対応してほしい。自転車置き場の増設の検討をお願いします。	10	男	市内	
44	室温を少し下げてくださいと助かります。冬場のみ	10	男	市外	
45	部屋が暑いです	20	男	市外	小金井

吉祥寺図書館

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺図書館		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1-21-13		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	前田洋一		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	平成30年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	① 施設運営(建物)		
指定管理委託料	予算	141,838,000円	決算 141,432,000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	A	年間利用者数がリニューアル前の4割増、60万人にせまる中で86%を超える満足度を得ている。 しかしリニューアル開館に伴うサービス体制の確立に関しては今後の課題を抱えていると考える。
	②重点ポイント		
	③アピールポイント		
(B) 利用者モニタリング	93.8 / 100 総満足度は、86%を上回り高い満足度を得ている。	86.3 %	
(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	A	大幅に増加した利用者にも対応しつつ、図書館事業の着実な実施や、館内の安全で清潔な環境維持に努めたことは評価できる。利用者からの意見にも適切に対応している。
	②重点ポイント		
	③アピールポイント		
(B) 利用者モニタリング	97.3 / 100 総合満足度は86.3%で、一定の評価ができる。	86.3 %	
(C) 財務モニタリング			

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	42.9 / 45	45 / 45	* 図書館利用者のサービスを推進するため職員一丸となって取り組んでおり、利用者の満足度は高い。	* 吉祥寺の地域特性や多様なニーズに対応するアイデアを具体化し、利用者サービスの向上を図ることにより、想定を超える来館者数があった。
B 安全への取り組み	13.3 / 15	13.3 / 15	* 安全確保の充実を図っているが、避難用非常扉の故障など施設の問題もあり、防火訓練等は十分に実施できていない。 * 警備業務委託先と連携し、舉動不審等の発見に努め、トラブルを未然に防ぐよう取り組んでおりまた、迅速に対応している。 * 多くの利用者があるなか大きなトラブルもなく堅実な運営を行った。	* リニューアル直後も大きな混乱がなく、その後も多くの来館者があった中、安全確保に取り組みた。 * 計画的に消防訓練を実施してほしい。
C 適正な運営	28.6 / 30	30 / 30	* 市と調整しながら、事業計画に基づいて、着実に事業を進めており、来館者数はリニューアル以前の4割増となっている。 * 開館前の想定来館者数に基づき人員配置をしているが、来館者は想定より多く厳しい状況が続いている。利用者サービスに支障のないような体制をとるため、事業実施の際などには休日出勤や超過勤務で対応せざるを得ない。働き方改革の推進は難しい状況。	* 事業計画に基づき適正に実施・運用されている。 * 指定管理者制度導入初年度の運営で調整事項が多い中、多くの利用者に対応し、また事業を着実に実施できたことは評価できる。
D 施設・整備等の適正な管理	9 / 10	9 / 10	* 施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。 * 設備・備品類の点検を計画的に行い、緊急性のある不具合等には主管課の了承を得て迅速に対応し、利用者の利便性を図った。	* 施設の維持管理において、専門業者による点検等を計画的に行い、必要な維持修繕に努めている。

(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) 図書館事業の安定的運営	ともすれば一日当たり の入館者数がリニューアル以前より1000人	リニューアル初年度において、来館者数が増える中、特に支障なく

		も多い状況が生じるなかでも基幹事業である図書館運営を着実にやってきた。	図書館事業の実施、運営ができた。
(2)	施設の安定稼働への取り組み	計画的な点検・修繕等により、良好な機能保持に努め、設備不調等があった場合には、適宜、業者・市と連絡を取り、必要な対応を行っている。	リニューアル後も計画的な点検を行い、必要な修繕箇所の報告と提案を行っている。
(3)	施設の利用促進に対する取り組み	施設運営に当たっては、利用者の利便性と公平・公正な対応のバランスをとり、利用者からの意見も参考に可能な限り改善を図っている。	利用者層別に新たな自主事業を実施している。 利用者からの意見にも丁寧に対応し、可能な範囲で改善を図っている。
(4)	地域の連携に向けた取り組み	吉祥寺のまちの地域イベントへの協力や、館内における地域情報の積極的な発信などを通して吉祥寺のまちづくりに寄与した。	地域情報の積極的な収集、発信などを通して、人とまちと図書館のネットワーク形成に寄与した。

(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	86.3%	* 「満足」「概ね満足」の回答が89.5%あり、一定の評価が得られた。

(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> *リニューアル後の4割増の入館者数を記録する中で、まずは安定的な図書館事業を行ってきた。 *利用者のサービス向上に留意し、管理運営を行った。 *吉祥寺の街づくりへの貢献を念頭に自主イベントや情報発信を実施してきた。	
<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】
* * *	* * *
<改善が必要と思われる点> *施設については、今回のリニューアル工事にかかっていない部分が老朽化の問題を抱えており、今後市と連携を取りつつ、一つ一つの問題を解決していかなければならない *利用者アンケートの集計結果については色々と考えなければならぬ点があるが、利用者の意見・要望の吸い上げ方を検討する必要がある。	

主管課 (記入欄)	
<主管課として特に評価できる点> *来館者数が大幅に増えた中で、館内の安全で清潔な空間の維持に努めた。 *Wi-Fiや自動貸出機、予約棚を新たに導入し、利用者の利便性の向上を図りつつ、安定的な図書館運営を行った。 *地元に着した情報収集と発信等を行うことによって、地域の街づくりに貢献している。 *平成25年3月に実施した「武蔵野市立図書館についてのアンケート調査」では、吉祥寺図書館の図書館サービス全体の満足、やや満足は62.4%であったが、今回の調査では89.5%が満足、概ね満足と回答した。また、職員の接客態度のポイントは63.4%だったのに対し、今回は85%となっており、大幅に満足度を上げている。	
<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】
*	*
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *イベントの内容や種類への評価では、「満足」「概ね満足」のポイントが低いと、原因・課題を分析し、今後の事業内容への反映を期待したい。 *利用者へのわかりやすい情報提供の手段についてもさらに検討してほしい。	

(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。	○
		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"> ・リニューアル開館前に比較し4割増の利用者に公共施設として公平・公正に対応している。しかしながら、設計上現在の施設にはバックヤードが満足に与えられていない為、怪我人・病人への対応には限界があり、職員一丸となって知恵を寄せ合って運営している。 ・利用者の声を真摯に受け止めながら管理運営を行っている。 ・吉祥寺の商工関連事業には積極的に関わっている。 			
B 安全への 取り組み	適正な危機管理		22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	×
			23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
			24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
			25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
			26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
			27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
			29 事件・事故が発生していない。	○
			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	緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制を徹底している。事件・事故防止のため、開館中は一定時間警備員を配置して巡回を行い、委託会社との月例会において、警備業務の状況確認及び改善を適宜行っている。	

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	市と調整しながら、事業計画に基づいて確実に事業を進めており、来館者数も想定を大きく上回っている。予算の執行に当たっては複数業者から見積りを取り、価格の低減に努めるなど、経費節減に取り組んでいる。職員体制について、人員が不足しており、超勤やシフト調整等に対応している。		
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	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。1日常駐でなかったことから、1階トイレの汚れが問題になっていたが、清掃業者を1日常駐にすることにより快適な空間の維持に努めている。		

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。	○
		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	・青少年、高齢者、ビジネスパーソンへの新たな自主事業を実施している。 ・吉祥寺活性化協議会への参加や、地域性のある図書展示等により、地域との交流、連携に取り組んでいる。 ・来館者数が4割増加した中で、利用者からの意見にも誠実に対応し、安定した管理運営を行っている。		
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	・緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制を徹底している。 ・委託会社との情報交換を適宜行い、警備業務の状況確認及び改善を行っている。 ・防災訓練の計画的な実施により、災害発生時の利用者の安全確保の体制を整備してほしい。	

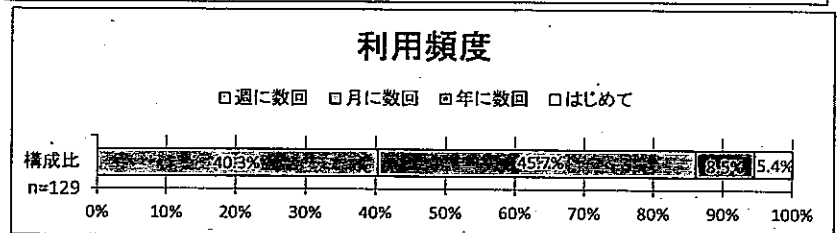
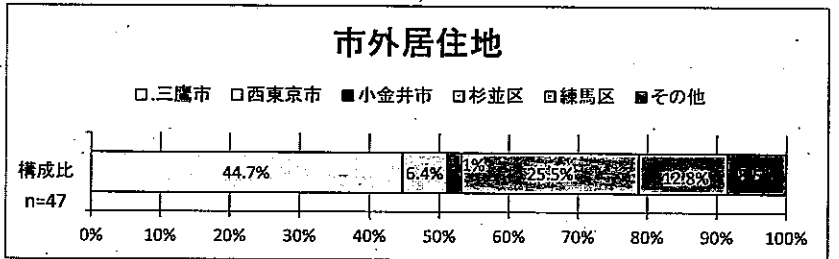
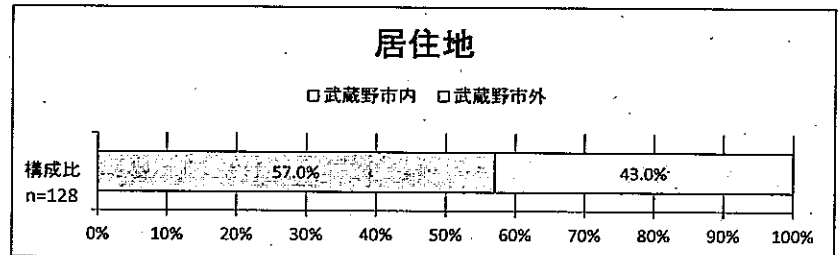
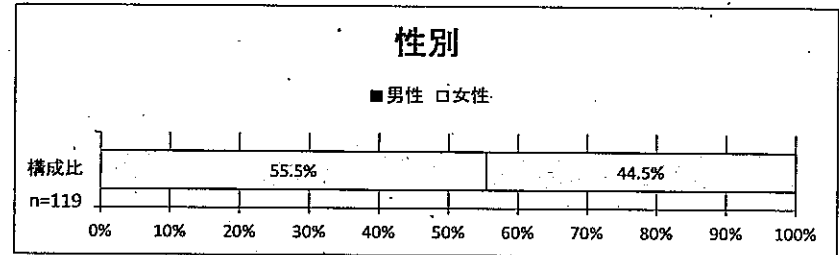
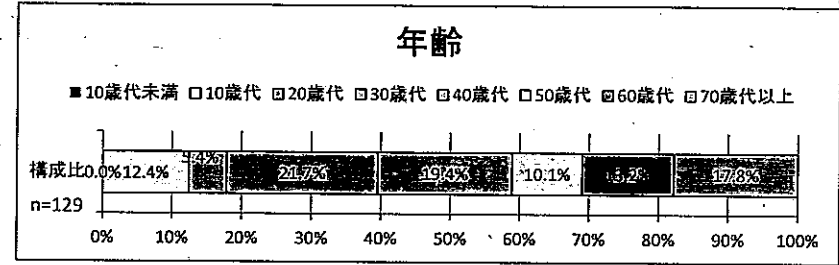
45点
×
○の数/21問

15点
×
○の数/9問

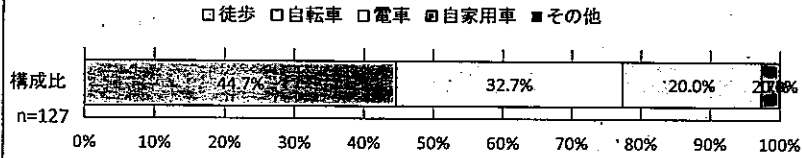
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
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	・個人情報保護に関する研修の実施等、法令を順守し運営を行っている。 ・指定管理者制度導入後初年度の運営であり、また来館者数が4割も増加した中で、事業計画に基づき、適切な管理運営している。		
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	・当初想定より多くの来館者数にも関わらず、委託業務内容の見直しや職員の対応により、快適な空間の維持に努めた。 ・必要な修繕等を実施し、館の機能維持に努めてほしい。		

30点
×
○の数/22問

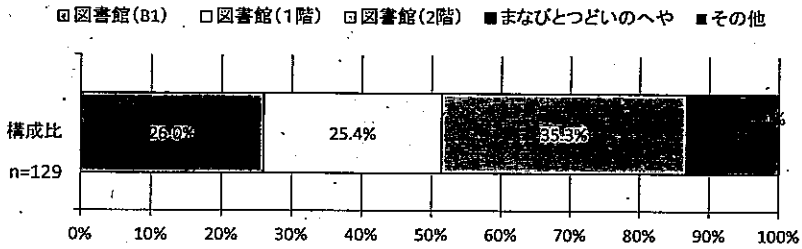
10点
×
○の数/10問



来館手段

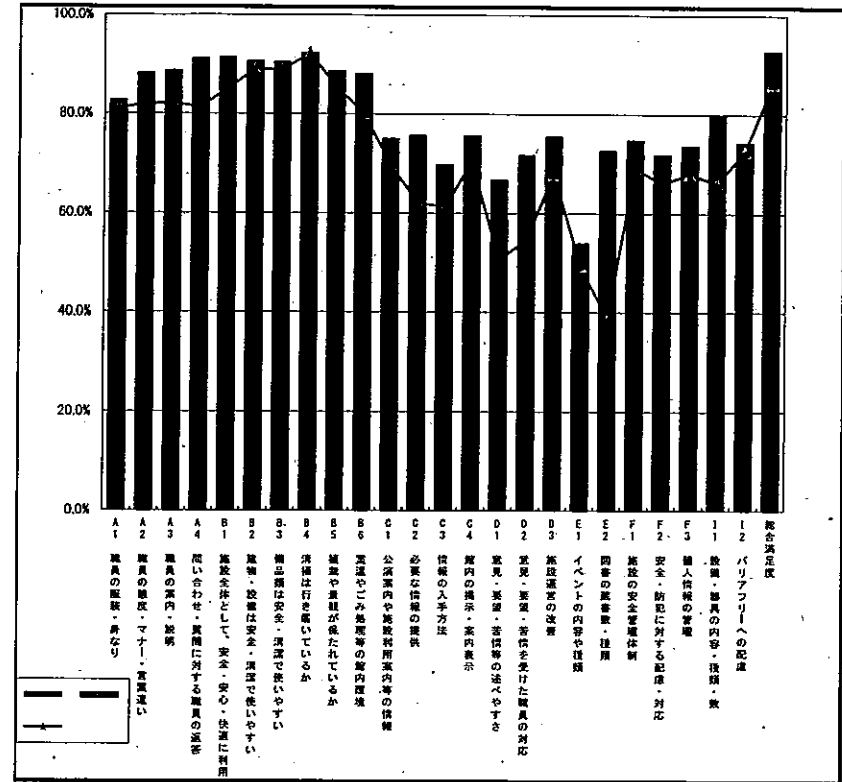


利用場所

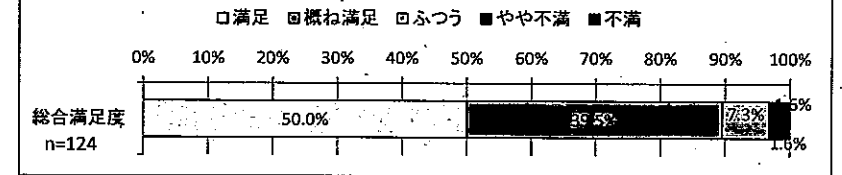


回答者の属性に関するコメント

- ・アンケートは2階と1階で配布したが、20代を除き各年代に比較的満遍なく利用されている。
- ・アンケート集計における居住地比率は、市内在住者が57%となっている。
- ・週に数回利用しているという回答は40%を超えている。
- ・利用しているフロアでは2階という回答が最も多かった。東京大学が2018年10月に実施した同様の調査では、1階の雑誌フロアが一番多かったが、これはアンケートの配布場所が1階のみに限られていたためかもしれない。しかしながら平均の滞在時間が30分前後が多いという点では似たような結果となっている。



総合満足度

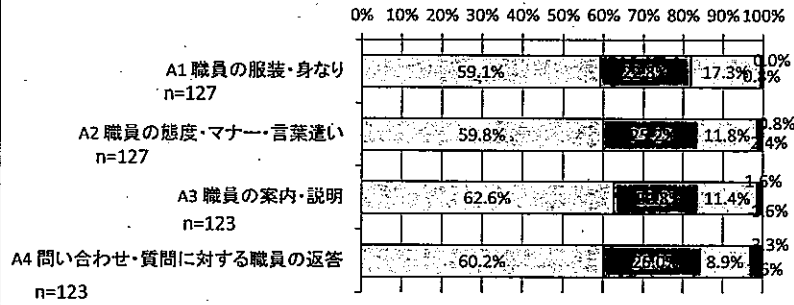


総合満足度に関するコメント

- ・「満足」と「概ね満足」を合わせると89.5%となり、平均点数は4.4と一定程度高い評価をいただいたと思う。
- ・「不満」の回答も7.3%あった。不満の内容で職員接客面、情報発信の方法等に関する部分についてはしっかりと受け止めるべきと考えるが蔵書数・雑誌のタイトル数が少ないというご意見が少なからずあり、こちらについては対応は困難である。

職員の対応

□満足 □概ね満足 □ふつう ■やや不満 ■不満

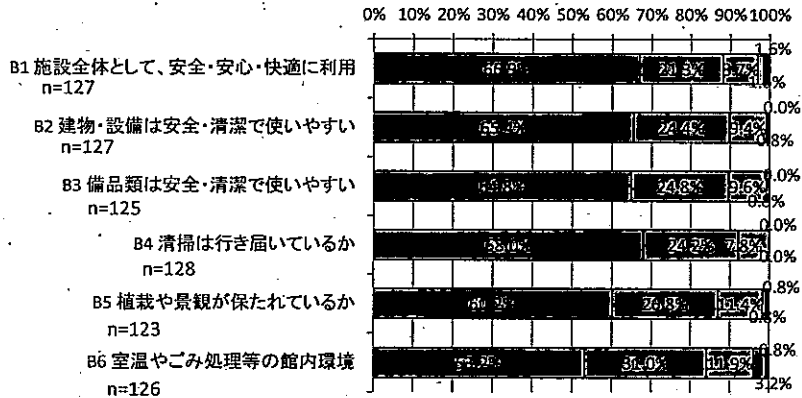


職員の対応に関するコメント

「問い合わせ・質問に対する職員の返答」に不満のポイントが比較的高い。これが接客に起因するものか業務スキルに起因するものか分析は難しいが、いずれにしても職員研修の充実を図っていく必要があると考える。

建物・設備・備品等の管理

□満足 □概ね満足 □ふつう ■やや不満 ■不満

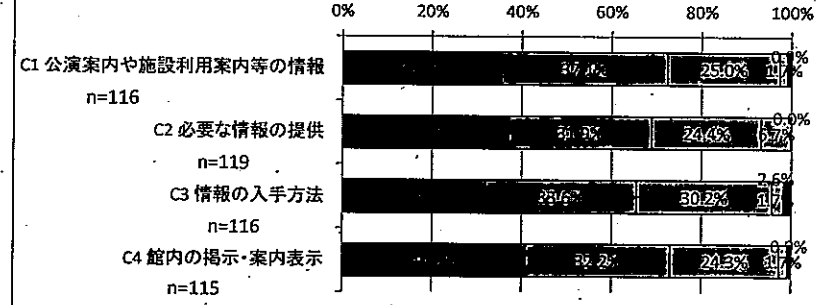


建物・設備・備品等の管理に関するコメント

・利用者のトイレ使用のマナーに苦慮することが多く、また、いたづら等による詰まりや汚れも頻発し特に男性トイレの清掃は問題であった。加えて市の公共施設としてゴミ箱を撤去したところ、ゴミの放置が後を絶たない。これらのことから、年度末より清掃員を常駐の体制にし事態を改善した。
・また室温については、冷暖房ともにあまり細かい調整が効かないため、苦情も多くなるという問題も生じている。

情報の提供

■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

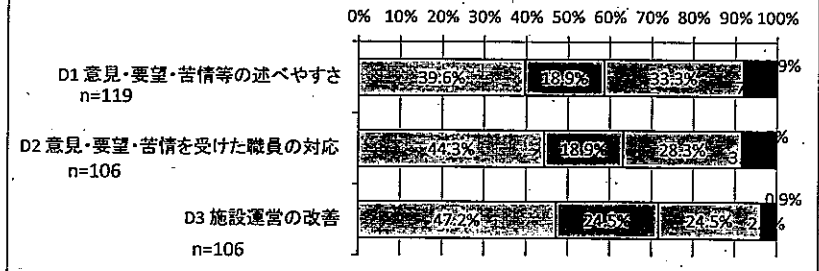


情報の提供に関するコメント

「必要な情報の提供」の部分で不満の度合いが高いが、リニューアル開館初年度は限られたスタッフでは、なかなか広報まで手を回すことが難しかった。年度途中から徐々にアナログ広報に加え、フェイスブックやツイッターなどの活用による情報提供をしている。

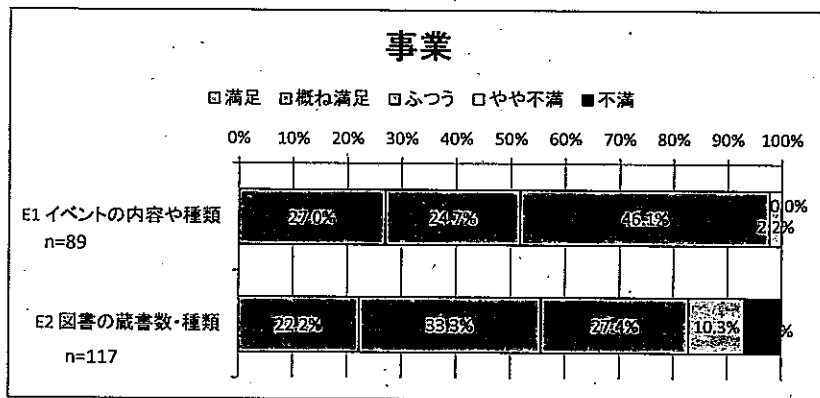
利用者の意見の反映

□満足 □概ね満足 □ふつう ■やや不満 ■不満



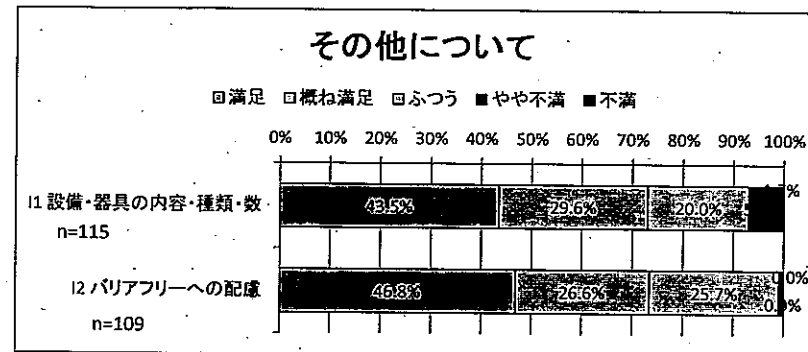
利用者の意見の反映に関するコメント

・利用者からの投書はすべて回答している。また、ホームページからの問合せについても、連絡先の分からないものを除き全て回答した。また、日々カウンターで口頭で受けた意見については、職員が報告書にして組織内で情報共有を行っている。
・利用者の意見では、リニューアル計画のコンセプトや管理運営指針に照らして、反映が困難なものもあり、そのことが職員の対応にやや不満という回答に繋がっている可能性もあるかもしれない。しかし、そうした点に関しては、吉祥寺図書館の理念、コンセプトを丁寧に伝えるとともに、今後の管理運営の実績も経ながら改善に向けた検討を継続していきたい。



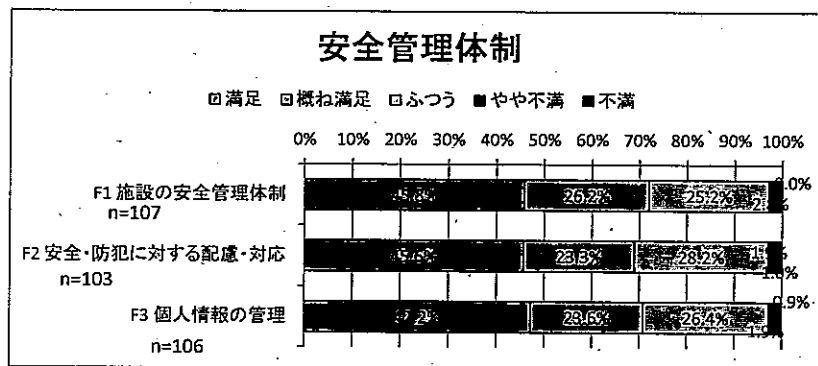
事業に関するコメント

- ・イベントの内容や種類への評価が低くなっているが、リニューアル直後にあつては、基幹事業である図書館業務の安定的な運営の確立が優先と考え、各行事ごとにアンケートを実施し、回答を分析する中で問題点・課題を認識するとともに今後の活動につなげていきたいと考えている。
- ・図書の蔵書数・種類に関して不満の声が高く、この部分がアンケート全体の不満度も上げていると思われるが、物理的制約等により改善が困難な問題でもある。



その他に関するコメント

- ・エレベーター等30年前の設備をそのまま残している部分も多々ある中で、設備やバリアフリーに関する満足度は意外に高かった。



安全管理体制に関するコメント

- ・施設の安全確保のため警備員を常時配置したいが、予算の問題で常時配置ができない。
- ・退館時には、決裁も含め個人情報はすべて施錠棚への保管を徹底している。

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
1	以前に比し大変よくなったと感謝しています。	70	男	市内	
2	改装後、利用時間が長くなったのは助かります。B1F 文庫のコーナーをもっと広げてもらえると助かります。	40	男	市外	三鷹市
3	老人が地下の椅子を占拠して寝ているのを注意してほしい。夏はエアコンにあたり、冬は暖をとりに来ているのか、本を読みたい人が寝れない。2Fの子供のコーナーはパソコンのように使っておしゃべりがうるさい。係の人が近くで本の整理をしていますが、そういう人たちは注意しない。マナーの悪い人間が多いのが問題だが、注意しないのもどうかと思います。	40	女	市外	三鷹市
4	新刊書の借り出しに時間(期間)がかかる。特に人気作家の本では。	70	男	市内	
5	予約本を10冊にして下さい。	40	女	市内	
6	明るい印象になりました。	60	女	市内	
7	勉強・調査時にはパソコン+インターネットを必ず使用します。パソコンの利用は場所が限定されていますが、広く大きくして下さい。(パソコンの打音が問題?)と書いてありますが注意喚起だけでよいのでは。今時、勉強時に(パソコン+インターネット)なしは考えにくい、よろしく	60	男	市外	三鷹市
8	以前水飲み場があったのに、なくなってしまったのは残念。数時間いると喉もかわくので、水飲み場を復活してほしい。	40	男	市内	
9	前より明るい。土・日 ~8:00は助かる。ガードマンの方がいて、ふしぎ。以前に不愉快なことがあった。	60	女	市内	
10	学習室が少し寒いです。図書館内で飲食できるスペースがあると嬉しいです。	20	女	市内	
11	業務知識が乏しい。掲示が不適切。わかりにくい。数年前より職員の資質、態度が劣ってきている。図書館は教育施設なのだから職員教育をもっときちんとすべき。	70	男	市内	
12	O-PAC は全て最新のタッチパネルキーボード兼用のものにすべきだと思う。	10	男	市外	杉並区
13	CD・DVDなどの視聴覚資料を復活して欲しい。雑誌が全て閲覧できると良い。ソファなど座席数が不足。	50	女	市内	
14	図書配列が従前とかわり、探し出すのに苦労している。	70	男	市外	練馬区
15	とてもきれいな図書館で気に入りました。	40	女	市外	世田谷区
16	空調がほしい暑すぎる。水飲み器が以前あったが、今はないので不便。フェアをもっとやって欲しい。吉祥寺本のコーナーは不要では?スペースがむだになっている。	40	女	市外	三鷹市
17	時計が少ない。小学生以下の子供を7時まで使わせてほしい。	10	男	市外	記載なし
18	学習室のドアの開閉の音が少しうるさいと感じた。	10	男	市内	
19	とてもいいにキレイに本が整理されていて快適に利用できます。	50	女	市外	記載なし
20	感謝致しております。	70	女	市内	
21	水飲み施設撤去が残念。是非復活を望みます。中央図書館、女子医大など、大変助かります。→一日工事できるんじゃないですか。新刊雑誌など2~3冊うばってしまう人が目につきます。チャット注意して欲しいです! 何度も触れますが、水飲み器は作って欲しいというのが御願です。	60	記載なし	市外	三鷹市
22	前の方が置かれてる本の場所を見つけ易かったのも、もっと場所の表示が欲しい。	70	女	市内	
23	2F絵本コーナーをよく利用します。フラットスペースがとても居心地よく清潔に保たれていると思います。2Fにもう一台くらい貸し出し機があればいいと思うことはあります。	40	女	市内	

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
24	コピー機 2F、B1Fにも設置してもらいたい。というのはいもち自分の机に座ってモノを書いている時、コピーが必要となり、荷物を抱え1Fにいき、イザ席に戻ってみずで机に書いているのにも関わらず誰かがすわっているのも嫌なので場所がなくなってしまう。	60	男	市内	
25	強く望みますのは、学習席でのパソコンの利用の禁止です。図書館は、もともと静かな環境を求めるものです。カチャカチャうるさいです。※苦情を申し上げましたが取り上げてもらえませんでした。	50	男	市内	
26	駅から近く、明るくきれいな空間で、本を楽しみたいと思います。子供も気に入っています。(ひとつ、トイレにおむつ台がありますが、除菌スプレーをやったまま閉じたのか、ぬれていることがありました。かわいてから閉じたほうが良いと思います。おせっかいですみません)	30	女	市外	三鷹市
27	予約システムがとても便利でよい。吉祥寺は蔵書が少ないが、中央図書館から取り寄せられるので困らない。	30	男	市外	杉並区
28	学びと集いの場の利用時間を5時間までにしてほしい。	10	男	市内	
29	市民以外の人でも本を借りられるようにしてほしい。	10	女	市外	目黒区
30	Wi-Fiがかなり不安定であることを改善していただけるとうれしいです。	30	男	市内	
31	学習室がきれいで快適で過ごしやすいです。Wi-Fiもありがたいです。	20	男	市外	練馬区
32	まなびつどいのへやに関する情報がインターネットで確認できない。具体的には何時利用ができるかできないかがリアルタイムでインターネットに掲載されていないので、紙で貼り出している利用カレンダーでチェックするしかない。利用カレンダーをインターネット(吉祥寺図書館のホームページ)に載せてほしい。まなびつどいのへやを一日につき利用できる時間を5時間に拡大してほしい。席が満席になっていることを土日でも来たことがないので可能だと思います。	20	男	市外	記載なし
33	学習室をよく利用させていただいています。特に不満はないのですが、時々より空調の温度設定が低く冬場にはアウターを着ていないと寒い時があります。アウターを着て学習するには、動きづらく、落ち着かないので、アウターをぬいても快適に過ごせる温度設定を維持していただけたらとより良くなると思っています。	40	女	市内	
34	今月より定期的な来館を始めたので比較できる経験が少なくなりました。とても清潔感があって美しい図書館だと思っています! これからも利用し続けたいです。	30	女	市外	三鷹市
35	2階に時折不審者らしき人物がおり子供だけで行かせるのは不安です。	40	女	市外	練馬区
36	緑があるといいと思う。1F受付の私語が気になることがある。検索機で調べると、中央図書館にあることが多い。	40	女	市内	
37	学習室の利用時間 1日1回のみを利用状況によっては緩和してほしい。	60	男	市内	
38	子ども用のお手洗いの便座が壊れました。以前本を探していた時、とても親切に対応して頂きました。ありがとうございました。	30	記載内	市外	杉並区
39	学習室の利用が1日1回のみというのが不便に感じます。午前1回、午後1回など利用の幅が広がると嬉しいです。1階の入口正面にある特設のコーナーがとても好きです。先日吉祥寺に関する書籍の特集は良かったです。地元に対する多角的な視点を得られたような感覚で、生活が豊かになった気がします。	30	男	市内	
40	夏休み(去年の)から勉強をするためにちよくちよく利用しています。施設全体が清潔で、本の種類も数多くとても便利です。いつも楽しく快適に利用させていただいています。	10	女	市内	
41	いびきをかいて寝ている人などには声かけをお願いします。うるさいです。	30	女	市外	杉並区
42	待っていません。図書館という施設がきちんと運営されて行ってくれば良いです。	40	男	市外	杉並区
43	自習室が広くて良い。	30	女	市外	西東京

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市内外訳
44	イスふやして下さい。	50	女	市内	
45	職員の中の年配者(ベテラン)ほど、ていねいな対応を心がけるべき。 (意識が必要)	50	男	市内	
46	一ヶ所でも小さくてもいいのでゴミバコおねがいします。	70	記載なし	市外	杉並区
47	返却していないのに、休日に返却したと思込み、失礼しました。その時、当方のいい分を聞いて頂き、「もしも家にあったらおかし下さい」と言われ、帰って調べるとありました。早速電話しましたが私のボケ具合に驚きました。すみませんでした。	70	男	市内	
48	ご苦労様です。市外であるのによく利用させていただき感謝しています。	70	男	市外	練馬区
49	本をかりる以外は特に活用する事がないので、コミュニティの場所としての活用にきたいしたい。	50	女	市外	三鷹市
50	貸し出し期間の延長や、数を増やしてほしい。	50	女	市内	
51	Sports紙、DVDを増やして欲しい。	70	男	市内	
52	B1にトイレがあると便利さが増す。	60	男	市内	
53	予約した本が一月経っても、借りれない状況です。人気のある本は増して対応頂けると助かります。宜しくお願い致します。 ※先日、返却日をご指摘頂けるメールが届きました。失念していたので、すぐ返却に来ました。このシステム有難いです。	40	女	市内	
54	中央とプレイ스에片寄らない蔵書でリクエストをお願いしたい！吉祥寺だけない本・雑誌とか～etc。	60	男	市内	
55	プレイスの休館日(水)とずれているとうれしいです。	40	男	市外	小金井市
56	中央に比べ、吉祥寺は職員数が多いのではないかと、貸出し回転数が多いのかもしれないと思いますが、室温が高い時が多かったのでコートが面倒だ。	70	男	市内	
57	いつもありがとうございます。満足して使わせて頂いております。	30	男	市外	三鷹市
58	もう少し蔵書数、雑誌の数はふやしてほしい。	40	女	市内	
59	施設、設備が非常に現代的に更新されており、それを管理・運用する職員の知識・対応も十分にあり、利便性・快適性が高い図書館です。飲食スペースがあれば、尚利用し易いと思います。	30	男	市内	
60	初めて利用しました。室内がきれいにされておりとても集中してできました。ありがとうございます。	20	男	市外	八王子市