

## 各施設の総括シート、サービス評価シート、モニタリング結果

施設名	ページ
武藏野公会堂	1
武藏野市民文化会館	9
武藏野芸能劇場	18
武藏野スイングホール	27
吉祥寺美術館	37
松露庵	47
吉祥寺シアター	56
自然の村	65
0123吉祥寺	81
0123はらっぱ	90
桜堤ケアハウス	99
北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】	109
高齢者総合センター【デイサービスセンター】	118
桜堤ケアハウスデイサービスセンター	128
高齢者総合センター	136
北町高齢者センター	148
市民会議室(ゼロワンホール)	157
体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート	165
陸上競技場	171
軟式野球場	176
武藏野庭球場	181
武藏野プール	186
武藏野総合体育館	191
緑町スポーツ広場	196
みどりのこども館	201
かたらいの道 市民スペース	211
武藏野プレイス、境南ふれあい広場公園	220

# 武藏野公会堂

## (様式1) 総括シート

## 1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野公会堂			
所在地	武蔵野市吉祥寺南町1丁目6番22号			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 藤井 泉			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日まで			
指定管理業務の内容	① 武蔵野公会堂の使用の承認に関する業務 ② 武蔵野公会堂の使用料の免除に関する業務 ③ 武蔵野公会堂の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ 市民の文化活動の場の提供及び芸術文化の振興のための事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	57,923,000円	決算	57,923,000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) による モニタリ ング・指 定管 理者	①チェック項目	97.9/100	A職員の対応 B建物・設備・備品等の管理	B 建物は築50年以上 経過し老朽化してお り、利用者に好印象を 与えられない分、毎日 の清掃など館内環境 の維持、職員の接客態 度など、サービスや満 足度の向上に努めて いる。
	②重点ポイント		接遇研修の実施や良好な館内環境の維持を図るととも に、利用者ニーズを把握し、サービス向上に努めている。	
	③アピールポイント		吉祥寺駅に近く利便性が高い。また、ホール・会議室・ 和室があり、多様なニーズに対応が可能である。	
(B) 利用者モニタリング	28.2%		職員の対応と毎日の館内清掃が評価された。	
(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
(B) による モニタリ ング・指 定管 理者	①チェック項目	97.9/ 100	建物・設備は老朽化しているが、高い利用率を 維持していることを評価。	B 建物の老朽化やバリ アフリー上の課題が あり、利用者の満足度 が低いことはやむを得ない面もある。ソフ ト面で改善できる課 題もあり、対応に期待 したい。
	②重点ポイント		利用者の安全確保及び快適な館内環境の維持に努めている。	
	③アピールポイント		吉祥寺駅に近い利便性と多様なニーズに対応できるホー ル等がある。	
(B) 利用者モニタリング	28.2%		高い利用率を維持しているが、総合満足度は低 迷している。	
(C) 財務モニタリング				

## (様式2) 評価シート

## (A) - ①チェック項目

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

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

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

## (A) - ③アピールポイント (次ページ)

## (B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計	28.2%	*高い施設利用率を維持しているが、施設の老朽化等から、総合満足度は低迷している。 *老朽化、バリアフリー以外で評価の低い項目について、対応が必要である。

## (様式2) 評価シート

## (A) -③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
*吉祥寺駅から近く、利便性が高い。 *ホール、会議室、和室など使用目的に沿って施設が設置されている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*マニュアルの作成、接遇研修の実施などサービスの向上を図っている。 *限られたスペースをやりくりして、より多くの情報を提供するよう努めている。
<改善が必要だと思われる点>
*バリアフリー（エレベーター等の設置）化の検討。 *旧設備の改修・改善。
主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*老朽化やバリアフリーの課題がありながら、高い施設利用率を維持している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*職員の態度やマナーというソフト面については、満足度が約1%改善した。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*施設・設備の老朽化が進行している一方で、吉祥寺駅近くで利便性が高く利用者の期待が高いこともあり、総合満足度が低くなると思われるが、やむを得ない面もある。一方で、館内の清掃等の維持管理については、一定の満足度を維持している。今後も、できる限り快適な環境を提供し、市民の文化活動を支援することを期待する。

## (C) 財務評価

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

## (D) 特記事項

昭和39年1月の開設。利用者の使用前後に毎日清掃を実施するなど館内環境の整備には気を配ってはいるが、建物が古臭く、エレベーター等がないことから、利用者の印象が大変悪く、その結果厳しい評価が、満足度調査にも強く反映されていると思われる。

## (様式3) チェック項目シート

(指定管理者記入)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	
	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。	○	
B 安全への取り組み	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。	○	
	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。	○	
	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。	○	
C 職員対応	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。	○	
	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。	○	
D 自主事業への取組	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確實になされている。	○	
	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。	○	
E 評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	・武藏野文化事業団の運営方針に基づき、施設の管理・運営を実施している。 ・接遇研修等を実施し、サービスの向上に努めている。 ・限られたスペースをやりくりして、より多くの情報を提供するよう努めている。		
F 適正な危機管理体制	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。	○	
G 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。	○	
	・苦情・トラブル対応マニュアルを作成し、対応に努めている。 ・年3回の消防設備点検のほか、消防法に基づき年2回、消火・避難誘導・通報等の総合訓練を実施している。		

45点

○の数／21問

15点

○の数／9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
確実な業務の 履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	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に実施されている。	○	
C 適正な運営	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	45点 × ○の数／21問
	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）。	○	A 住民の満足の向上
	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）。	○	10点 × ○の数／10問
	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。	○	B 安全への取り組み
	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。	○	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。
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由		・武藏野文化事業団の運営方針に基づき、施設の管理・運営を実施している。 ・支出内容を精査し、適正な予算執行に努めている。 ・利用状況を事前に公表し利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。	15点 × ○の数／9問
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。	○	
	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・検査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		・施設の整備・保全については、主管課等と連携を取り万全を期している。 ・保守点検等報告書の項目を巡回時担当職員も点検している。	

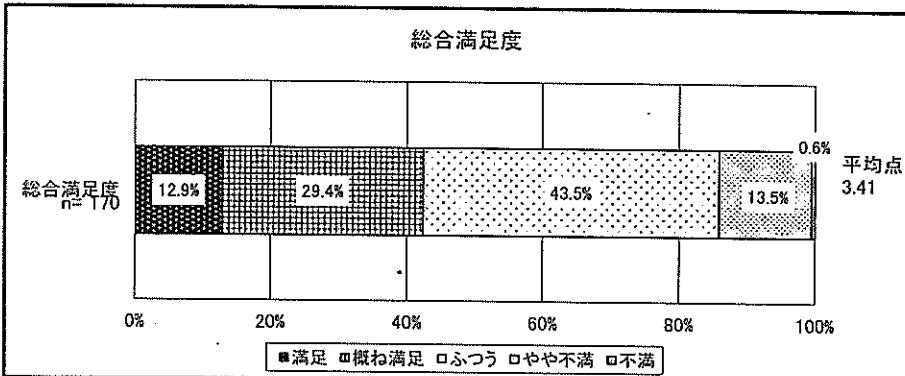
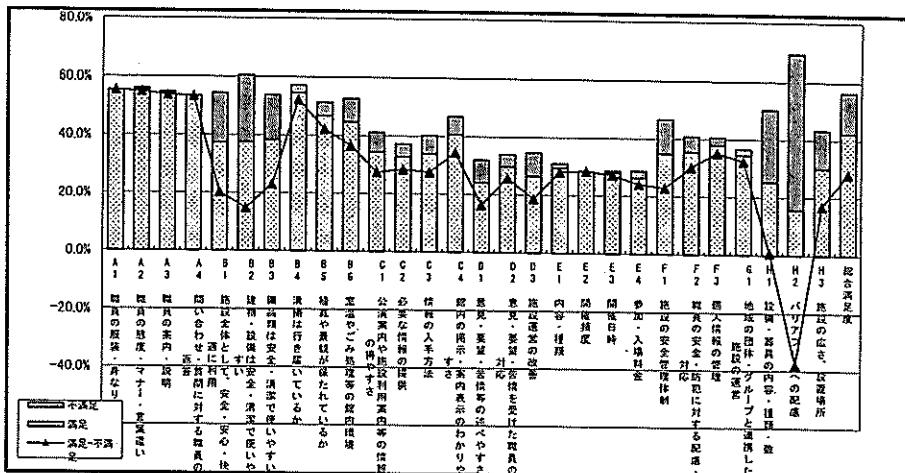
(様式3) チェック項目シート

(主管課記入)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
市民、利用者の意見の反映	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。	○	
	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。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
A 住民の満足の向上	11 地域ニーズを把握している。	○	10点 × ○の数／10問
	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。	○	
	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。	○	
B 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）。	○	15点 × ○の数／9問
	評価の理由	施設の老朽化を原因とする低評価はやむをえない部分もあるが、職員の対応や情報の提供等のソフト面での低評価は改善可能と考える。	
D 施設・設備等の適正な管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数／9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	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	訓練・講習を定期的に実施しており、取り組みは適切である。	

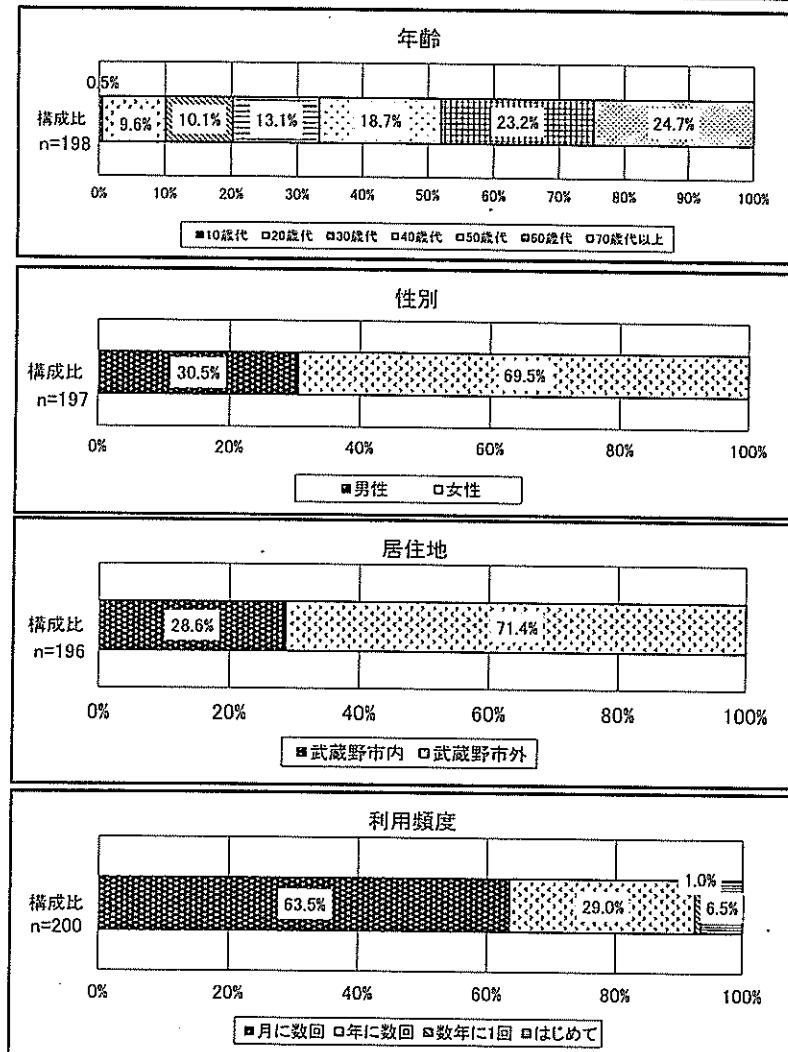
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の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に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	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。	○	
評価の理由	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。	○	
	施設は老朽化しているが、高い利用率を維持している。適正に運営されている。		
E 備品・消耗品等の適正な管理	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／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。	○	
	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	施設が老朽化しているため、特段の注意が払われている。適正に管理されている。		

施設名 武蔵野公会堂



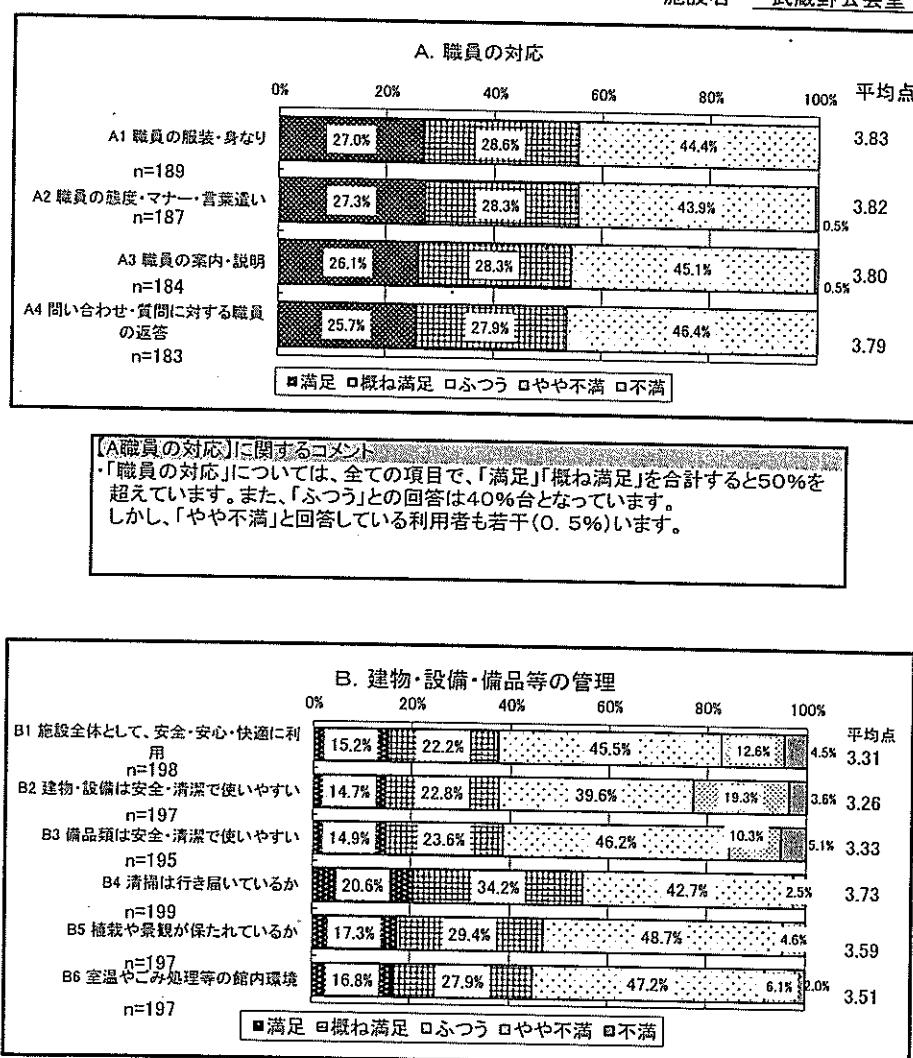
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント  
 武蔵野公会堂に対する総合満足度は、「満足」が12.9%、「概ね満足」29.4%、「ふつう」43.5%となっています。また、「やや不満」「不満」を合わせると14.1%となっています。  
 プロジェクト別で見ると、建物・設備・備品等の管理、来場者等の意見の反映、バリアフリーへの配慮については、利用者から厳しい評価を受けています。  
 特に、バリアフリーへの配慮については、「やや不満」「不満」と回答した利用者は53.8%となっています。  
 また、主催・共催する文化事業については、33.5%の利用者が回答を保留しています。

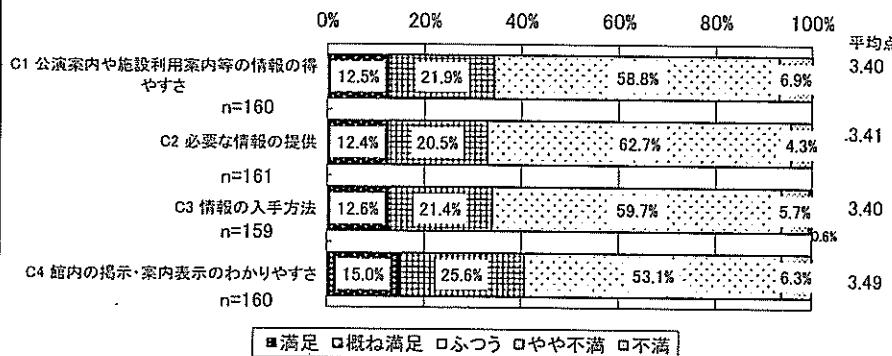


**【回答者の属性】に関するコメント**

- ・年齢:「50歳代」が18.7%、「60歳代」が23.2%、「70歳代以上」が24.7%で利用者の66.7%を占めています。
- ・利用者の高齢化が見られます。
- ・性別:「男性」30.5%、「女性」69.5%となっています。
- ・居住地:「武蔵野市内」28.6%、「武蔵野市外」71.4%となっています。
- ・利用頻度:「月に数回」63.5%、「年に数回」29.0%、「数年に1回」1.0%、「はじめて」6.5%となっています。

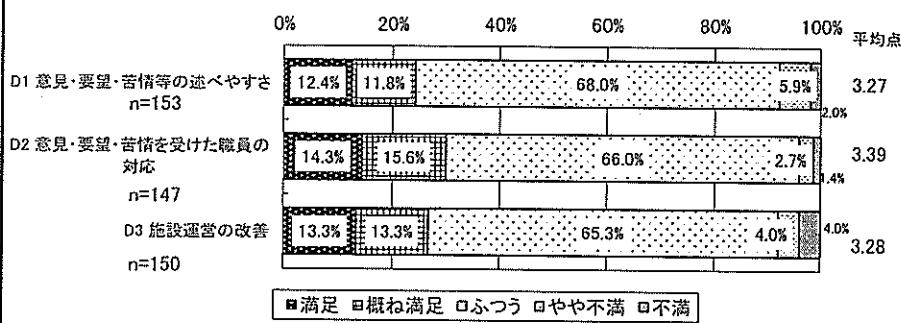


## C. 情報の提供



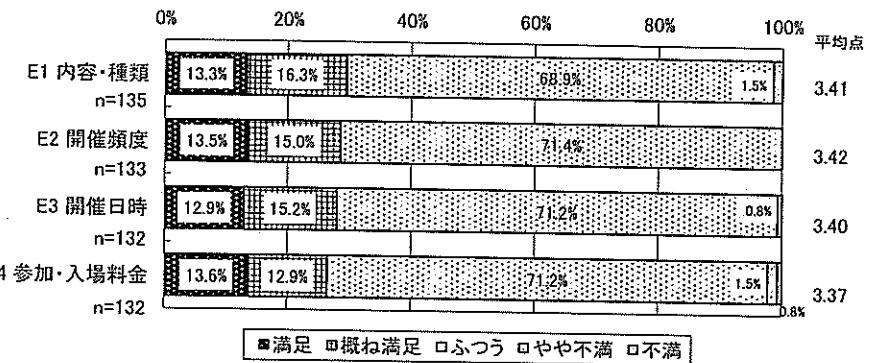
【C情報の提供】に関するコメント  
 ・スペースの関係で、全ての掲示要求には応じきれていない状況です。しかし、可能な限り  
 掲示するよう頻繁に張り替えるなど努力しています。  
 「やや不満」と回答している利用者が、4.3%から6.9%います。  
 また、約20%の利用者が、回答を保留しています。

## D. 利用者の意見の反映



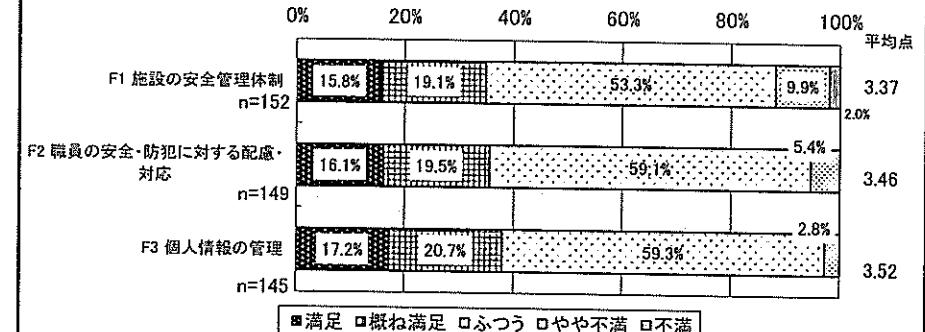
【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
 「満足」「概ね満足」を合計すると、24.2%から29.9%となっています。  
 また、約65%の利用者が「ふつう」と回答しています。  
 しかし、約25%の利用者が回答を保留しています。

## E. 主催・共催する文化事業

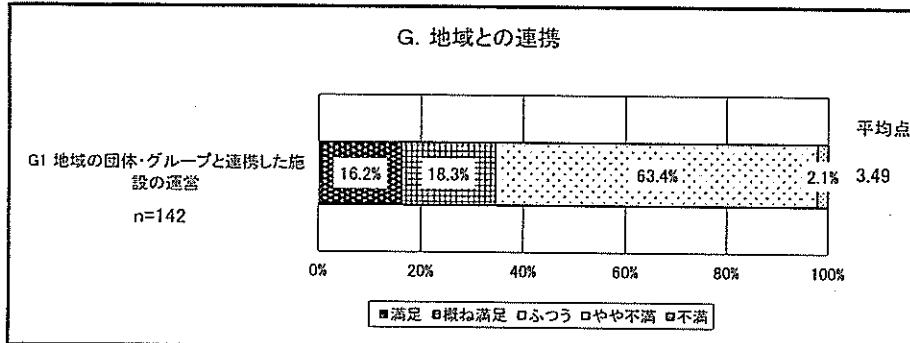


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント  
 「ふつう」と回答している利用者は、68.9%から71.4%となっています。  
 「満足」「概ね満足」は、26.5%から29.6%となっています。  
 しかし、32.5%から34.0%の利用者が回答を保留しています。

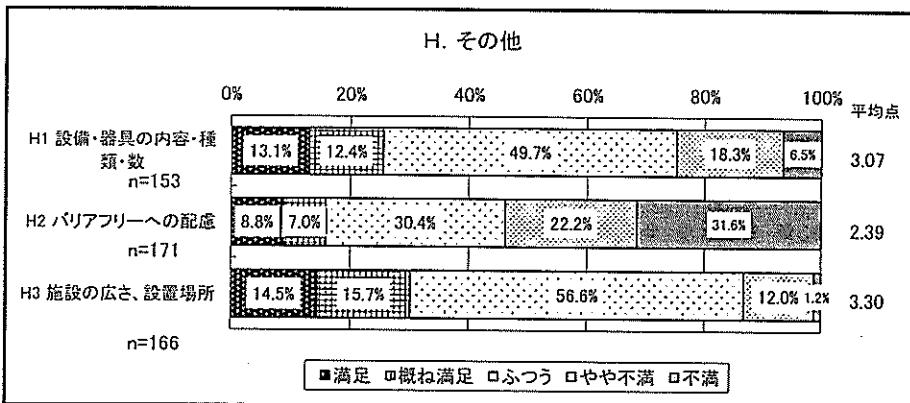
## F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント  
 「満足」「概ね満足」は34.9%から37.9%となっています。  
 また、「ふつう」は53.3%から59.3%となっています。  
 施設の安全管理体制について「やや不満」を感じている利用者が9.9%います。  
 しかし、24.0%から27.5%の利用者が回答を保留しています。



【G地域との連携】に関するコメント  
「満足」16.2%、「概ね満足」18.3%、「ふつう」63.4%、「やや不満」2.1%となって  
います。  
しかし、29%の利用者が回答を保留しています。



【Hその他】に関するコメント  
・この項目は、「やや不満」「不満」と回答した利用者が、13.2%から53.8%となって  
います。また、「バリアフリーへの配慮」については、「やや不満」が22.2%、  
「不満」が31.6%となっています。  
しかも、エレベーター等の設置を希望する意見が多数寄せられています。

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

(1) 施設設備について

- ・高齢者の利用のためエレベーターが必要。(ほか25件)
- ・飲物の販売機などの設置。
- ・雨漏りの対応を。(ほか3件)
- ・TVが古過ぎて、また、小さくて、良く見えない。(ほか5件)
- ・設備が古い、空調も良くない。(ほか2件)
- ・ゴミ箱の設置を。(ほか3件)
- ・障害者用のスロープ等の設置を。(バリアフリー:4件)
- ・高齢者利用も多いのでトイレは是非洋式にして欲しい。

※会議棟 女子トイレ 2階(2箇所の内2箇所洋式) 3階(3箇所の内1箇所洋式)

男性トイレ 2階:既に洋式に改修済み

(2) 運営面について

- ・会場費が高すぎると思います。他市では、市民には無料(高齢者65才以上)で貸してくれます。ご一考を。
- ・会場の予約がネットから出来るととても便利だと思います。
- ・会議室を使わせていただいているが、きれいにお掃除されていて、快適に使わせていたいです。

(3) 事業について

- ・
- ・

(4) 職員について

- ・

(5) 評価のことば

- ・初めて来た場合など入口で取りつくしまもない印象を受ける。

(6) その他

- ・駅前の貴重な場所にあり、とても利用しやすいが、建物の老朽化により、エレベーターも無いし、バリアフリーが保たれていない施設だと思います。今後、建て替え予定と聞いていますが、早めにお願い致します。

## 武藏野市民文化会館

## (様式1) 総括シート

## 1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野市民文化会館			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 藤井 泉			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日まで			
指定管理業務の内容	①会館の使用の承認に関する業務 ②会館の使用料の減額または免除に関する業務 ③会館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④文化芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	358,036,000円	決算	358,036,000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) による モニタリ ング・指 定管 理者	①チェック項目	100／100	施設、設備等の適正な管理運営。安価で質の高い事業と情報の提供。安全への取組	A 施設、設備の適正な管理、運営に努めている。市民への芸術文化の提供及び支援が行えている。販売したチケットはほぼ完売し事業運営も好調である。総合満足度では高い満足度を得ている
	②重点ポイント		自主事業では安価で質の高い公演を実施し、チケットも毎回ほぼ完売している。	
	③アピールポイント		地域文化活性化のため、营利を目的としない市内の芸術文化団体に優先使用と使用料の減額制度を設け、芸術活動の支援を行っている。チケットもほぼ完売。	
(B) 利用者モニタリング	77.0%	A職員の対応やB建物・設備等の管理、総合満足度で高い満足度を得ている。		
(C) 財務モニタリング				

## (2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由		
(A) による モニタリ ング・指 定管 理者	①チェック項目	100／100	全ての視点で高水準を維持している。「市民の文化活動支援」の新たな取組の検討が必要。	A 利用者の総合満足度は高水準を維持しており、管理・運営も適正である。これまでの地域連携・活動支援から一歩踏み込んだ取り組みを期待する。
	②重点ポイント		利用者の安全確保の取組を高く評価する。低利用施設対策を引き続き実施されたい。	
	③アピールポイント		年間80本を超える自主事業の企画立案及び実行力	
(B) 利用者モニタリング	77.0%	利用者の総合満足度は高水準を維持しているが、前年から1.4%低下している。		
(C) 財務モニタリング				

## (様式2) 評価シート

## (A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	*市民や利用者からの要望に対し、対応可能なものについては、早急に対応し改善を図っている。 *会員や顧客に対して頻繁に情報提供している。	*職員の対応の高評価を評価する。 *「市民の文化活動支援」のための新たな取組みを検討されたい。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*安全管理については年2回の自衛消防訓練やAED取扱訓練等を実施している。 *警備員を配置し、巡回を行うなど安全管理に努めている。	*十分かつ積極的な取組みが行われており高く評価できる。
C 適正な運営	30/30	30/30	*当初予定された事業計画に基づき、事業運営を適正に実施している。	*適正に運営されている。引き続き低利用率施設対策を講じられたい。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*設備管理については定期点検計画に基づき、計画的に実施している。 *開館前に毎日、ホールや駐輪場などの館内外を対象に清掃を実施している。	*利用者の評価も高く、適正に管理されている。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	*自衛消防訓練の実施 *AED取扱いの訓練	全職員の定期的な訓練は高く評価できる。
(2) 地域の連携に向けた取組		*屋外駐車場の開放など地域のイベント等への協力 市民の文化活動支援のためのニーズ把握に取り組まれたい。
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組		*市民の要望に応え安価で質の高い事業を提供*インターネットのチケット購入者への配慮として会員制度の見直し *託児室付きの公演の実施 独自アンケートを踏まえ、良質な事業の提供を継続されたい。
(4) 施設の高い利用率を目指した取組		*ホームページによる施設の空き状況の公表とインターネット受付の実施 インターネット申し込みを評価したい。引き続き低利用率施設対策を期待する。

## (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	77.0%	*総合満足度は前年と比較して1.4%低下しているが、施設・設備が老朽化するなかで、高い総合満足度を維持している。

## (様式2) 評価シート

## (A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
*お客様の要望に応え、クラシックから歌謡曲やポピュラーの提携事業まで幅広い公演を行い、安価で質の高い事業提供に努めている。また、託児室付き公演も年数回実施し、新しい試みも実施している。チケットの販売は毎回ほぼ完売である。
*イケネットによるチケット販売とイケネット購入者に配慮した会員制度を見直して、チケット販売の拡充を図っている。
*施設利用者の利便性向上のため、抽選日の前にホームページ上に施設の「空き」状況を公開している。抽選日後は、一部の施設を除いてイケネットでの受付を行っている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*主管課と十分な連携のもと、施設改修の準備に向けて打合せなどを行った。
*地域との連携に向けて、施設、チケットのPRを行い文化施設の関心の向上に努めた。
<改善が必要だと思われる点>
*設備品などは、保守点検や修繕などにより良好な状態に維持管理しているが、開館後30年が経過しており、設備備品に経年劣化が見受けられる。また、利用者よりエスカレーター等のバリアフリーの要望も強く、対応が必要となっている。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*利用者の総合満足度は高水準を維持している。
*利用者の安全確保の取組みを、全職員で継続して積極的に実施している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*改修工事の基本・実施設計において、開館当初から「市民の文化活動への支援」を担ってきた指定管理者としてのこれまでの知見・経験等をもとに、様々な協力をしている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*主管課としても積極的に意見交換・情報共有を図っていきたいと考えているが、「地域との連携」や第5期長期計画の「市民の文化活動への支援」について、全市的な施設である市民文化会館の役割等の検討が必要である。
*指定管理者が管理する文化施設及び自主事業等を市民に広くアピールする手法を検討するとともに、様々な世代の市民の利用を促進する事業等の企画を期待する。

## (C) 財務評価

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

## (D) 特記事項

--

## (様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	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。	○	
B 安全への取り組み	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。	○	
	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。	○	
	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。	○	
C 適正な危機管理	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。	○	45点 ○の数／21問
	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。	○	
	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階エントランスには常時警備員を配置し、利用者への施設の案内と警備に努めている。自主事業開催時には、職員を配置して館内の案内や苦情などの対応に当たっている。自主事業では安価で質の高い公演を実施し、チケットはほぼ完売している。公演時にはアゲートを実施し、事業の企画運営に反映させている。お客様のニーズに合わせて託児室付きの公演等も実施している。ホームページや市報等の他、会員には毎月2回、顧客には毎月1回DMを郵送し情報提供に努めている。イケネットによるチケット購入者の要望にも配慮した販売も行っている。	
D 職員の満足度の向上	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	職員や委託業者を対象にして、年2回消防法に基づく消火・避難誘導・通報訓練やAED操作訓練を実施している。固有職員については、自衛消防技術及び上級救命講習を受講させ、資格を取得させている。警備員には、館内外を定期的に巡回すると共に閉館時には機械警備を行い、安全管理に努めている。	

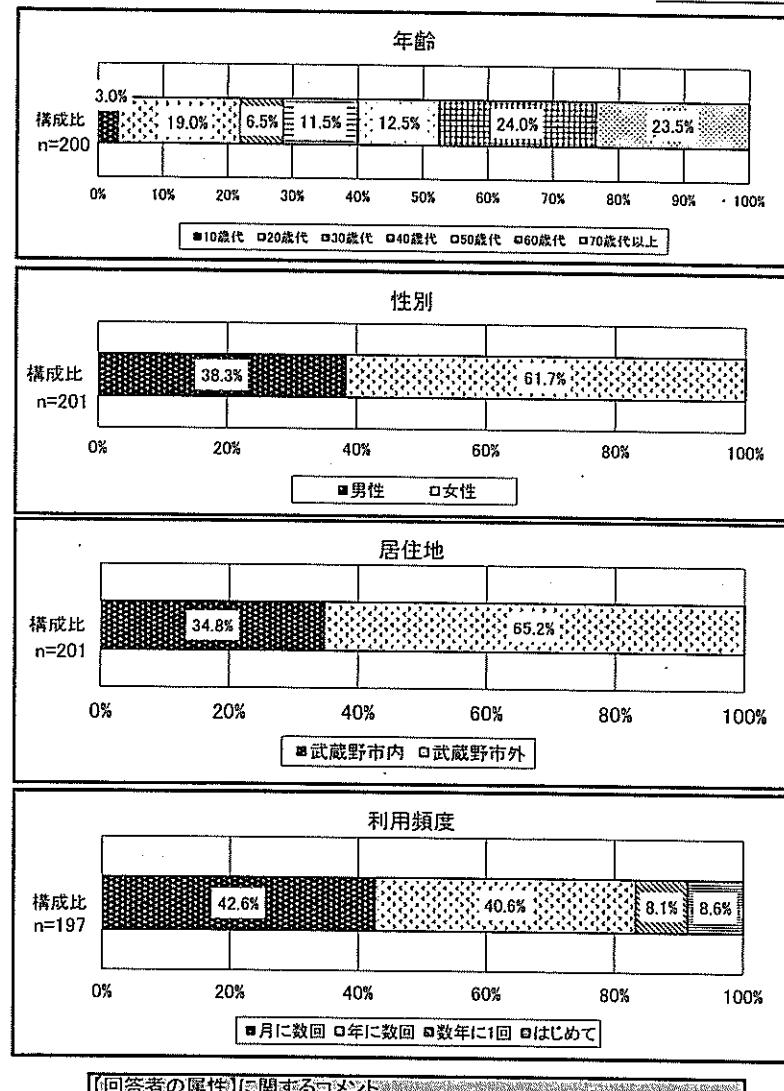
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の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に実施されている。	○	
	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に実施されている。	○	
	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	基本協定及び年度協定に基づき業務執行を行っている。委託業者は日々連絡・調整を行い、業務内容については検討を行っている。主要な業務委託は定期的に見直しを検討する。利用者の要望に応えるべく幅広い事業を展開し集客確保に努めている。		
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／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。	○	
	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・設備等の管理については、市と連携し万全の対応を取っている。保守点検等報告書の確認及び職員・警備員等による巡回・点検を実施し、不審者・不審物や不具合箇所の早期発見に努めている。また、委託業者による会館内外の定期的な清掃が行われ、良好な環境の保持に努めている。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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。	○	
	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。	○	
	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。	○	
	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。	○	
	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）。	○	
B 安全への取り組み	評価の理由	利用者による職員の対応の評価が高いこと及び市と連絡を取り合い、三駒駅広報ラックを積極的に活用することで、市民や利用者が情報を得やすいように情報提供を工夫していることを評価する。第五期長期計画の「市民の文化活動への支援」を踏まえ、地域ニーズの一歩踏み込んだ把握を求める。	
	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。	○	
評価の理由	30 駐留業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	職員全員による消火・避難誘導・通報・AED操作等の訓練、固有職員全員の自衛消防技術及び上級救命講習受講等、利用者の安全確保のための取り組みは高く評価できる。		

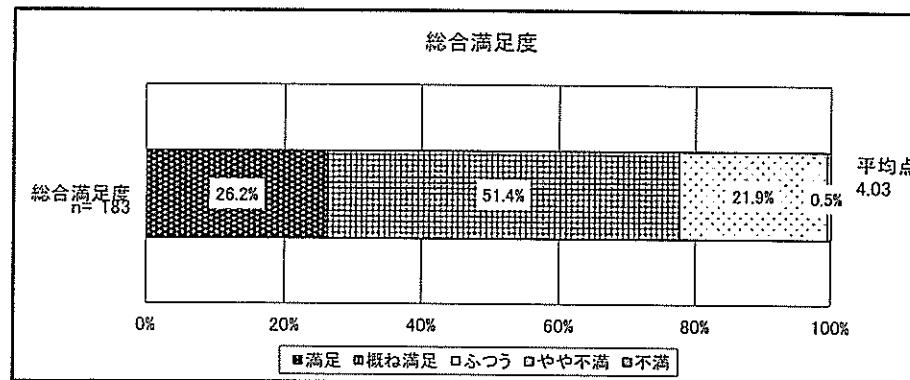
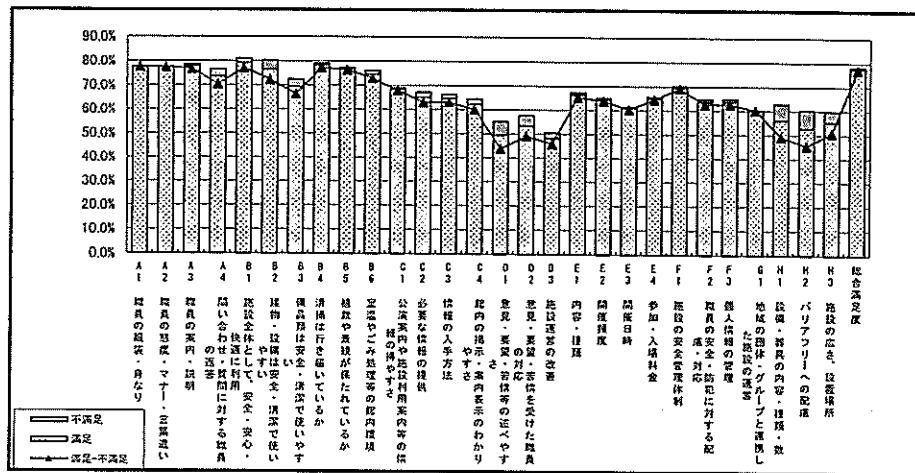
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31)仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32)事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33)業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34)業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35)市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36)施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37)適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38)個人情報の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に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41)法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数／10問
	42)法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	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。	○	
評価の理由	51)経費は節減されている。	○	適正に運営されている。再委託先の選定については、平成26年度に実施した維持管理手法調査結果を参考にしながら、市民文化会館においても見直しを検討されたい。引き続き、利用率の低い施設の対策を講じられたい。
	52)積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	53)建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数／10問
	54)保守点検等の計画を立てている。	○	
	55)保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56)施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	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育に努めている。	○	
	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	供用開始から30年が経過し経年劣化した施設・設備もあるが、利用者からの評価も高く、適正に管理されている。また、平成28年度に予定している改修工事の基本・実施設計時に、舞台機器等の現地調査日の調整や指定管理者の把握する施設・設備の課題整理等、様々な協力をしたことを探る評価する。		

(様式5)

施設名 武蔵野市民文化会館

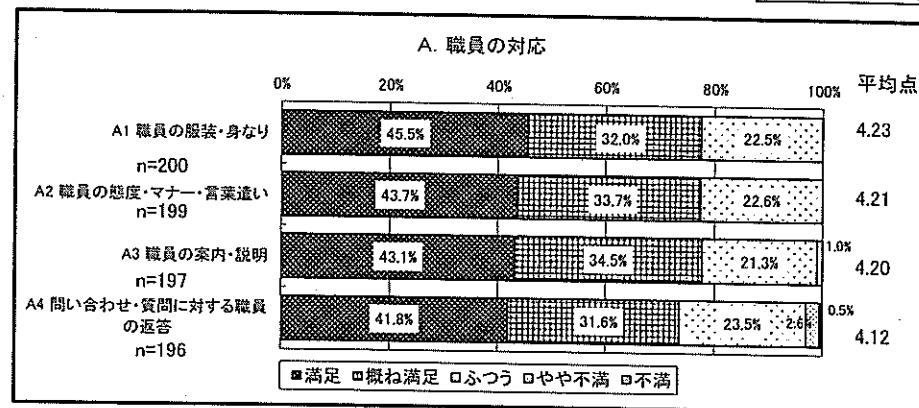


【回答者の属性】に関するコメント  
今回の回答者はホール、練習室、展示室、会議室、茶室利用者と幅広く回答を得た。回答者は60代以上で47.5%と半数近く占めるが、10代、20代で22%と若い世代的回答も寄せられた。性別、居住地は例年通り女性と市外利用者が多い。特に女性が多いのは、平日の午前、午後の利用者は女性が多いと想われる。利用頻度では「月に数回」が42.6%を占めているが、特に練習室にリピーターが多い。又、「数年に1回」「はじめて」が16.7%いたが、これは主に10代、20代のホール利用者である。

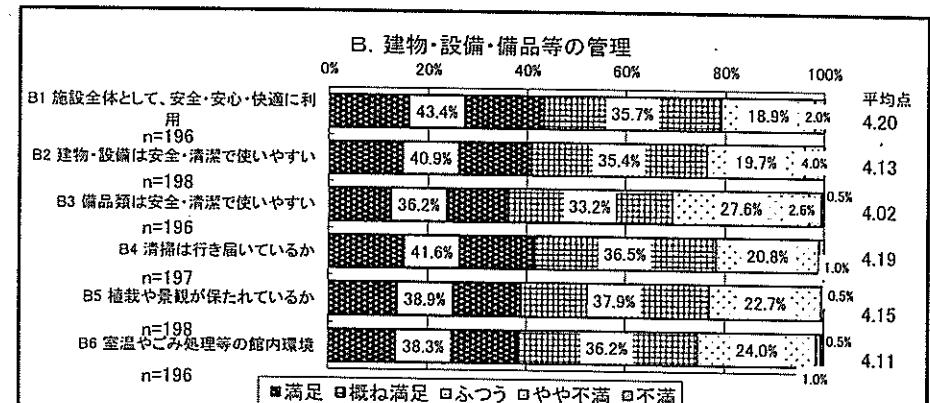


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

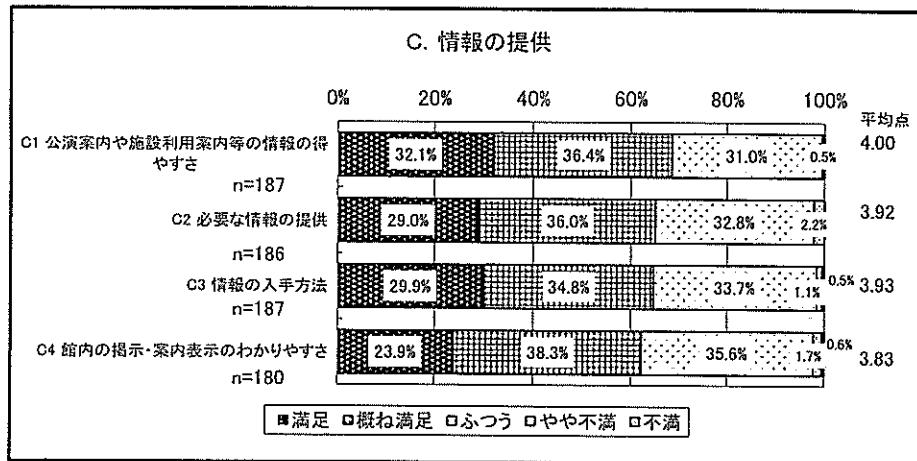
【総合満足度】に関するコメント  
個別項目の内、D(利用者の意見の反映)、H(設備・器具の内容、バリアフリーへの配慮、施設の広さ・設置場所)項目には「不満」の回答もあるが、総合満足度では「不満」は無く、77.6%の方が「満足」「概ね満足」との回答しており、高い満足度を得ている。



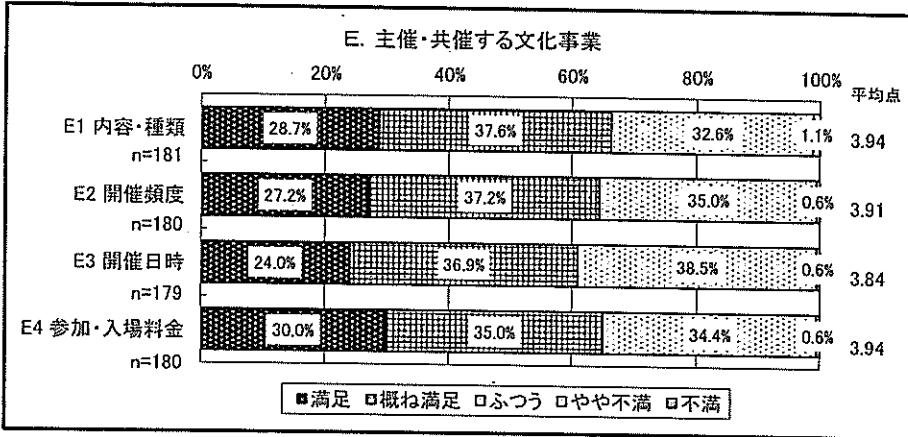
【A職員の対応】に関するコメント  
A3、A4項目に1.0~3.1%の「やや不満」「不満」の回答もあるが、73.4%以上の方から全項目に「満足」「概ね満足」の回答を得ており、高い満足度を得ている。しかし、「やや不満」「不満」もあるので、接遇研修等を通して更なる満足度の向上に努めていく。



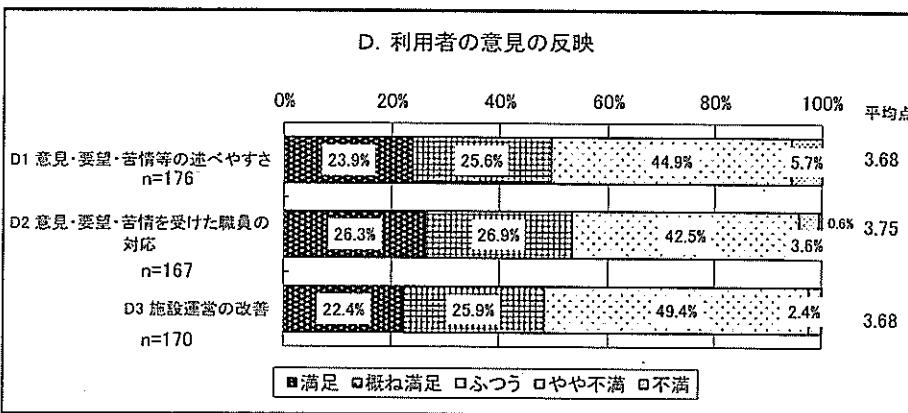
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
B3、B6項目に0.5%の「不満」、全項目に0.5~4.0%の「やや不満」の回答もあるが、69.4~79.1%の方から「満足」「概ね満足」と高い満足度を得ている。「不満」「やや不満」の要因は開館30年による建物・設備等の経年劣化によるものと考えられる。これからも、設備等の定期保守点検、館内の定期清掃等の維持管理に努めていく。



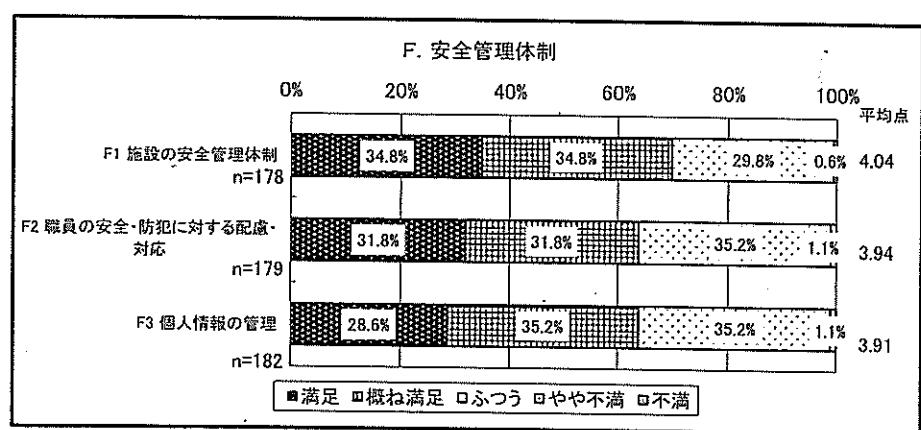
【C情報の提供】に関するコメント  
「C情報の提供」に関するコメント  
0.5~0.6%の「不満」、0.5~2.2%の「やや不満」の回答もあるが、62.2%以上の方から「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者は満足してと思われる。情報提供は、文化事業団ホームページ、会員や顧客に対するDM郵送、市報、市内掲示板、パンフレット等で行っているが、今後も情報提供に努めていく。



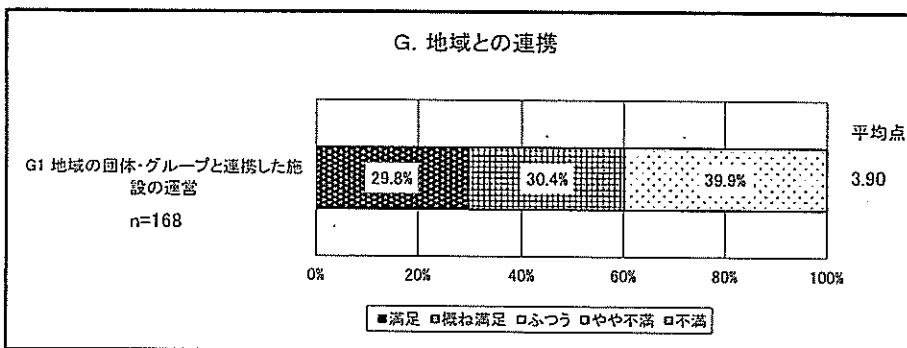
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント  
「不満」の回答は無く、1.1~0.6%の方が「やや不満」と回答しているが、66.3~60.9%の方から「満足」「概ね満足」との回答を得ている。年間100本以上の自主・共催公演を開催しているが、チケットはほぼ完売である。これからもお客様のニーズを捉えながら公演事業を実施していく。



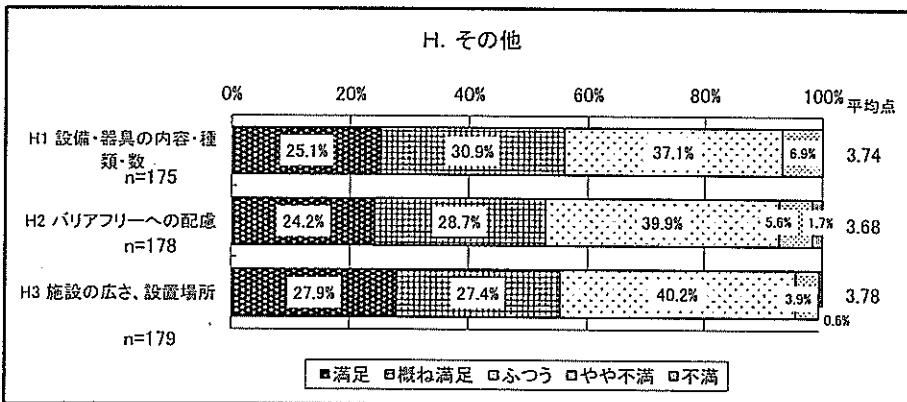
【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
0.6%の「不満」、2.4~5.7%の「やや不満」の回答もあるが、48.3~53.2%の方から「満足」「概ね満足」の回答を得ている。事業団自主事業では公演毎にアンケートを実施し、事業に反映させている。施設、設備等の改善については、予算の範囲内で対応している。職員の対応については、接遇研修等を実施しながら、満足度の向上に努めている。



【F安全管理体制】に関するコメント  
「不満」の回答は無く、0.6~1.1%の方が「やや不満」と回答しているが、63.6~69.6%の方から「満足」「概ね満足」との回答を得ている。管理体制としては管理会社に委託し、毎日定時に館内巡回監視パトロールをしている。防災・防火に対しては、事業団職員並びに委託会社社員を含めた合同の自衛防災・防火訓練を年2回実施している。情報管理については、事業団個人情報保護規定に基づき対応すると共に市の情報セキュリティ研修にも参加し、情報の取扱いに努めている。



【G地域との連携】に関するコメント  
「満足」「概ね満足」の回答が60.2%あり、「不満」「やや不満」の回答が1件も無かった。他の項目より無回答が多くなったが、回答者に利用頻度「はじめて」の方や「市外」の方が多いため考えられる。地域の連携については、団体の集合場所として屋外駐車場などを提供している。今後とも地域とは可能な限り連携を図っていく。



【Hその他】に関するコメント  
52.9~56%の方から「満足」「概ね満足」の回答を得ているが、4.5~7.4%の方が「不満」「やや不満」の回答であった。これは、設備等の経年劣化によるものと、利用者の高齢化によるバリアフリーへの不満等が要因と考えられる。

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

(1) 施設設備について

- ・バリアフリーにして下さい。
- ・高齢者が多いと、階段しかないのは厳しい。
- ・介助者が一緒に入っても良いように、車イス用トイレの中にカーテン等の仕切りがあると良い。
- ・案内表示が小さく、壁の色と同化していて見えにくい。
- ・昨年も記入しましたが、文化会館入口のベンチが汚い。プラスチックのベンチに交換した方が良い。
- ・座席が狭いです。椅子が疲れ易いです。
- ・駐車場の駐車スペースについて  
タイヤが幅広になっているので、溝幅が広い方が止め易い。また、溝幅は良くてもドアの開閉がしづらい。
- ・エアコンのコントロールが時々ダメ。(温か過ぎたり、効き過ぎたり)
- ・ロビーにイスが少ない。夏は冷房の入れ過ぎで寒い。トイレが狭い。
- ・1階待合場所のイスが汚れている。洗濯清掃出来るようにして欲しい。気持ち悪い。
- ・お手洗いの水道蛇口が使いづらい。水量が少なく、水が直ぐ止まる。
- ・楽屋のスピーカー(舞台の音を聴けるもの)の調子が余り良くないようです。(小さくなったり、大きくなったりしていました)
- ・地下や舞台が入り込んでいて使い難い。
- ・楽屋の場所が非常に分かり難く迷ってしまいます。
- ・小ホールは足の悪い人にとってはアプローチが大変。入口にエスカレーターか、今のとは別のエレベーターがあれば。
- ・和式のトイレは全て洋式にして欲しい。
- ・階段にエスカレーターを付けて欲しい。
- ・しかるべき所に喫煙所を設けて欲しい。
- ・席が狭いように感じる。
- ・ごみ箱が無い。クローケが無い。
- ・開場を待つ間座れるベンチがもう少しあると良い。
- ・小ホールの天井が高過ぎる。スポットもう一台欲しい。スポット動かせるスタッフが欲しい。
- ・小ホールにミラーボールや照明設備を充実して欲しい。

#### (2) 運営面について

- 練習室等の使用料を窓口で支払える様になると、とても助かります。
- 練習室の利用回数制限についての情報が見つけ難く、インターネットと窓口での違いなど窓口で教えて頂き知りました。何処かに分かりやすく記されていると良いと思います。
- 駅からの無料送迎バスなどがあると良いと思います。
- 施設の利用料を申し込み時に入金出来ると良い。
- 利用料金の直接支払いが出来ると有り難いです。
- 点検日で使えないことが多いので改善をお願いします。

#### (3) 事業について

- 本当に多くのクラシックを招いて頂き、感謝しています。今後もどうぞ宜しくお願ひします。  
私は室内楽が大好きです。
- 入場券の発売について  
電話での予約が取り難い。インターネット利用出来ない人には不便である。
- 案内が来ないことが有った。
- もう少し早くコンサート等の情報が欲しい。チケット売出しと開催日の間が開き過ぎているものもあり、予定が立てられない内に売切れてしまう。
- 音楽会チラシの作り方にもう少し工夫が出来ないのか。どれも、キャプション等が一律にしか思えない。
- いつもチケットは郵送でお願いしているが、問題なく届くので安心している。(日本の郵便は信頼出来ると言うことなのかもしれないが)
- チケットの予約の際、電話が1~2時間繋がらず、ようやく繋がっても取れない事があるのは残念です。
- チケット料金、大ホール2階の見え難い席でも2パターンの料金なので、1階と2階の区別をつけて細かい料金設定にして欲しい。
- 三鷹駅から歩いて来れる距離なので末永く利用させて頂きます。でも、聴きたい切符がなかなか取れません。
- 予約、キャンセルがWebで出来ると良い。
- 入場者が多いイベントの場合の開場時間を早くして欲しい(30分前→60分前に)

#### (4) 職員について

- 態度の悪い人がいて大変困った。自分の手落ちを認めず謝らない上に忙しいと言われた。
- 電話等の応答はとても丁寧です。

#### (5) 評価のことば

- 年に数回の利用ですが、いろいろな企画に努力されていると思います。ただ、自分が聴きたい公演が余り無いのは、自分の趣味の問題ですので、何時も有難うございます。
- 何時も有難うございます。
- ありがとうございました。また機会があればよろしくお願ひします。
- ありがとうございます。
- 明日もよろしくお願ひ致します。
- 友の会員なのでDMで情報を入手していますが、これ程熱心に繰り返しDMされるのには感心しています。これからも頑張って下さい。(オペラファンです)
- 交通の便も良くイベント内容も豊富で、今後も利用させて頂きたいと思います。

#### (6) その他

- 安心安全へのより一層の配慮を！！
- 仕方の無いことかもしれません、お客様が以前より落ちた。騒がしいグループが居たりする。
- トイレのペーパー巻き直しは少々問題あり。
- もっと気軽にゆっくり出来る所があったらしいな。
- ミニティセンターを利用する際の申し込み方法が、もう少しスマーズに行くと良いと思います。寒い冬に何時間も並んで予約を取るのは大変です。⇒ コミセンが事業団管理と勘違いしている模様
- 吉祥寺の駅前を上野の文化会館の様にクラシック音楽ホールにして欲しい。

## 武藏野芸能劇場

## (様式1) 総括シート

## 1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立 武蔵野芸能劇場			
所在地	武蔵野市中町1丁目15番10号			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 藤井 泉			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日まで			
指定管理業務の内容	①劇場の使用の承認に関する業務 ②劇場の使用料の減額又は免除に関する業務 ③劇場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④郷土の古典芸能の保存及び育成並びに芸術文化の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	59,695,000円	決算	59,695,000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) による モニタリング 管理者	① チェック項目	100/100	・職員の利用者に対する様々な対応 ・建物や設備等の適正な管理、運営
	② 重点ポイント		・利用者の安全確保への取り組み ・HP等を活用した利用率向上への取り組み
	③ アピールポイント		・JR三鷹駅より徒歩1分という立地条件から閉館時間を23時としている。 ・中・大規模施設と同等の照明設備を備え、あらゆる舞台演出に対応している。
(B) 利用者モニタリング	66.9%		・建物・設備等の管理面での評価が高い一方、老朽化によるトイレ等の設備改善の要望がある
(C) 財務モニタリング			

## (2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(B) 主管課 モニタリング 管理者	①チェック項目	100/100	建物・設備・備品等の管理を評価。情報の提供に課題あり。
	②重点ポイント		情報提供について、一層の工夫を検討されたい。
	③アピールポイント		老朽化が進んでいるが、利用者の安全・安心のため、建物・設備・備品等の適正な管理に取り組んでいる。
(B) 利用者モニタリング	66.9%		総合満足度は3.8%低下したが、立地の良さを活かし、高い利用率を維持している。
(C) 財務モニタリング			

## (様式2) 評価シート

## (A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45/45	45/45	*言葉遣いや態度に気をつけ丁寧な対応を心がけている。 *利用者からの意見や要望を出来る限り実行している。	*利用者からの意見や要望を聴取し、市と連携した対応を心がけている。
B安全への取り組み	15/15	15/15	*緊急時の連絡体制を確立 *防災設備の点検や消防訓練を定期的に実施している。 *夜間や休館日における機械警備の実施。	*安全・安心に関する利用者の満足度が高い。 *訓練等も十分である。
C適正な運営	30/30	30/30	*利用率向上のため、HP等を活用している。 *管理費については、内容を精査し適正な執行に努めている。 *使用料等の現金取扱い、個人情報保護については、細心の注意のもと管理している。 *また、業務は市と締結している基本協定に基づき適正に実施している。	*高い利用率を維持している。 *適正に管理されている。
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*各種点検を定期的に実施し、適正な施設管理を行っている。 *清掃も行き届き利用者から高評価を得ている。	*適正に管理されている。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	年二回消防訓練を実施	適切かつ十分な取組が行われている。
(2) 地域の連携に向けた取組	地域のイベントには種々協力している	施設の特徴を生かした地域連携の検討を期待する。
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	利用者からの意見や要望を出来る限り実行している。	情報提供の満足度の更なる向上を期待する。
(4) 施設の高い利用率を目指した取組	利用率向上のため、HP等を活用している。	高い利用率が維持されている。

## (A) - ③アピールポイント(次ページ)

## (様式2) 評価シート

## (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 *総合満足度は前年から3.8%低下しているが、高い利用率を維持している。
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	66.9%

## (A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> *JR三鷹駅から徒歩1分に位置し利便性に優れている。 *利用者からの意見、要望を出来る限り対応し改善に努めている。 *利用者に気持ちよく利用してもらうため、言葉遣いや態度に気をつけ丁寧な対応を心がけている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *ホームページの掲示について一部、修正などを行い、更なる情報提供の改善に取り組んだ。
<改善が必要だと思われる点> *建物が30年経過したことにより、空調等の設備の老朽化（給排水設備については27年度で改修予定）が進み保守を行っている委託業者より改善を求められている。
主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>
*施設の安全・安心、清潔に対する評価が高い。 *引き続き高い利用率を維持している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *改善傾向にあった利用者への情報提供について、満足度が低下しているため、原因を究明し、利用者にとってわかりやすい情報提供を行う必要がある。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *設備の老朽化について、利用者の安全・安心のために、日ごろから配慮するとともに、市民が快適に利用できるように、言葉遣いや態度に気をつけ丁寧な対応を期待したい。
（C）財務評価

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

## (D) 特記事項

--

## (様式3) チェック項目シート

(指定管理者記載)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 ○の数／21問	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
	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。	○		
B 住民の満足の向上	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。	○		
	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。	○			
C 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。	○		
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○		
D 職員対応	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。	○		
	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）。	○		
E 評価の理由	利用者に気持ちよく利用してもらうため、言葉遣いや態度に気をつけ丁寧な対応を心がけている。また、利用者の意見や要望に対しても出来る限り実行している。			
F 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 ○の数／9問	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○		
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○			
28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○			
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。	○			
E 評価の理由	訓練等が定期的に行われ、利用者の満足度も高く、評価できる。			

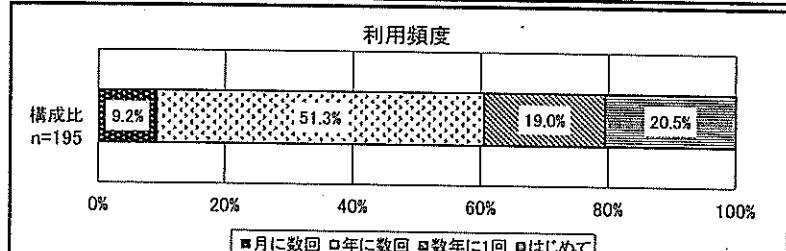
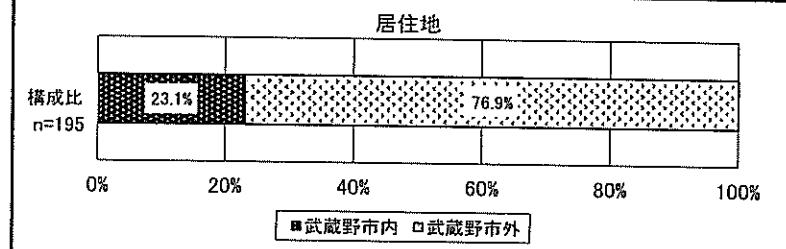
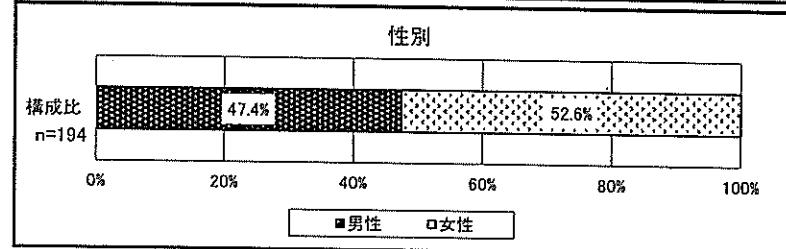
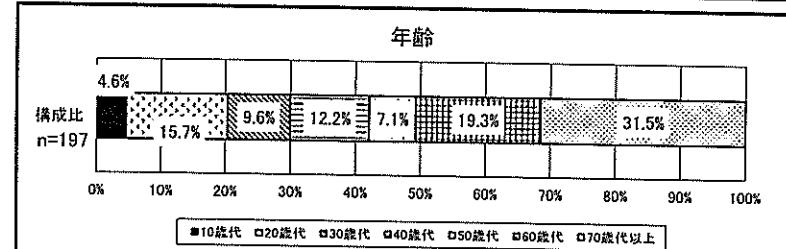
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○		
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	38 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に実施されている。	○		
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数/10問	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○		
E 指定管理料の適正執行	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）。	○	45点 × ○の数/21問	
	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）。	○		
F 経費削減への取り組み	46 計画通りの収入が得られている。	○	45点 × ○の数/21問	
	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。	○		
G 評価の理由	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	駅近くという立地の良さを活かして、情報提供を工夫するとともに、ホームページ等でのPR方法についても、引き続き対応を検討されたい。	
	50 現金等が適正に管理されている。	○		
H 評価の理由	51 経費は節減されている。	○	駅近くという立地の良さを活かして、情報提供を工夫するとともに、ホームページ等でのPR方法についても、引き続き対応を検討されたい。	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由 引き続き高い利用率を維持している。適正に運営されている。				
評価の理由 行き届いた清掃等の施設管理についての評価が高い。適正に管理されている。				

(様式3)チェック項目シート (主管課記載)			
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × ○の数/9問
	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。	○	
	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。	○	
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）。	○	評価の理由 駅近くという立地の良さを活かして、情報提供を工夫するとともに、ホームページ等でのPR方法についても、引き続き対応を検討されたい。
	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。	○	
C 適正な危機管理体制	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。	○	15点 × ○の数/9問
	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 訓練等が定期的に行われ、利用者の満足度が高く、評価できる。	○	
	評価の理由 行き届いた清掃等の施設管理についての評価が高い。適正に管理されている。	○	
	評価の理由 引き続き高い利用率を維持している。適正に運営されている。	○	

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／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。	○	
	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。	○	
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	前年に引き継ぎ高い利用率が維持され、適正に運営されている。また、再委託先の選定については、維持管理手法調査結果をもとに、今後も定期的な見直しを検討されたい。		
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／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。	○	
	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。	○	
適正な清掃	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。	○	
その他	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	行き届いた清掃等の施設管理について評価が高く、また、適正に管理されている。	

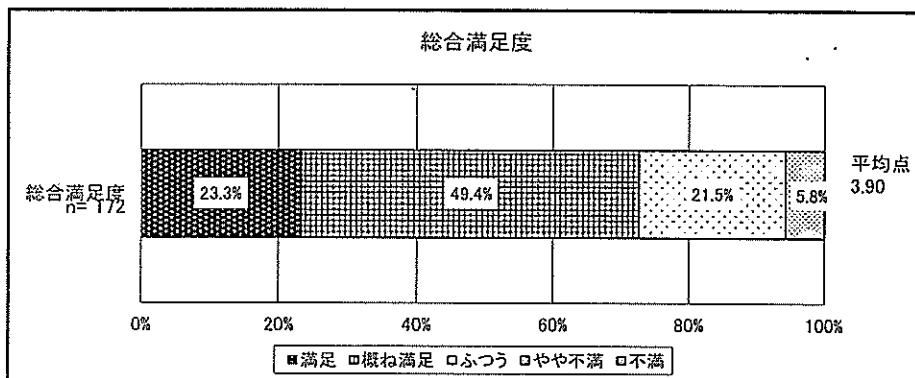
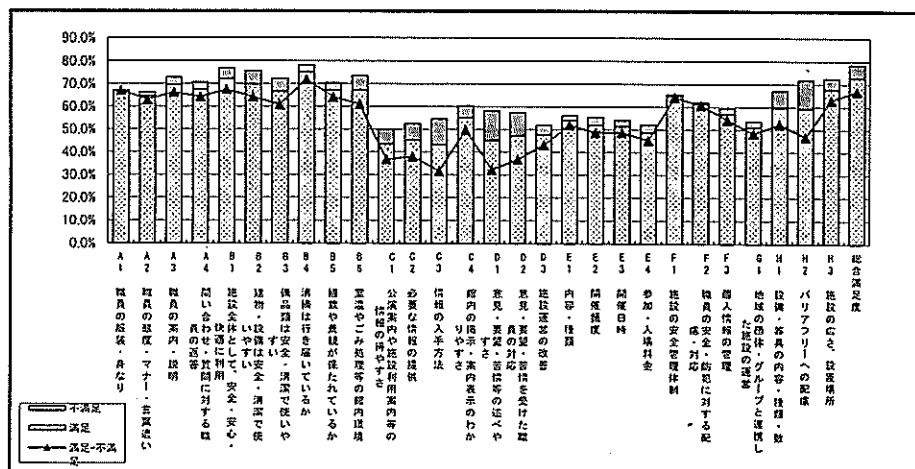
(様式5)

施設名 武蔵野芸能劇場



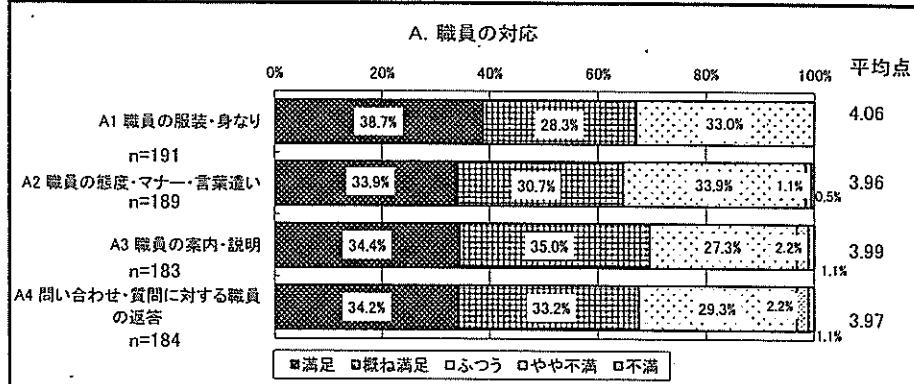
【回答者の属性】に関するコメント  
 利用者年齢は、60歳以上が半数を超える高齢者社会を反映する形となった。  
 男女比については、若干女性が上回った。  
 また、市外利用者は昨年と同様市内利用者を上回り更に増加した。駅に近く利便性に優れているため、市外利用者が多い。  
 利用頻度は、年に数回利用する方が50%を超えた。

施設名 武蔵野芸能劇場

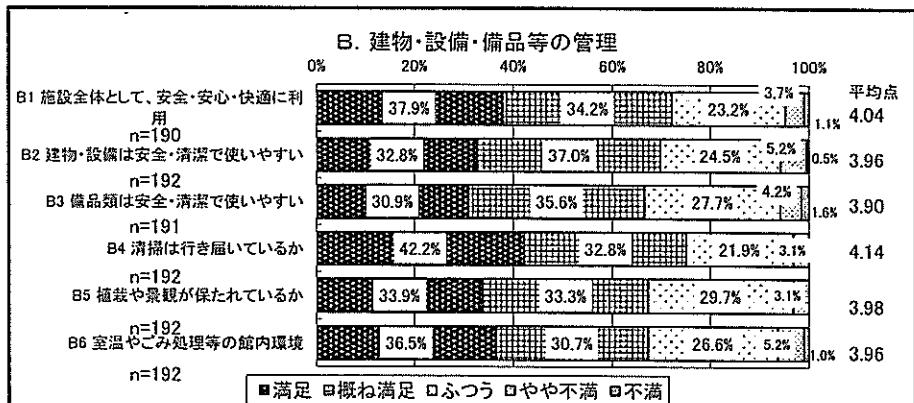


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

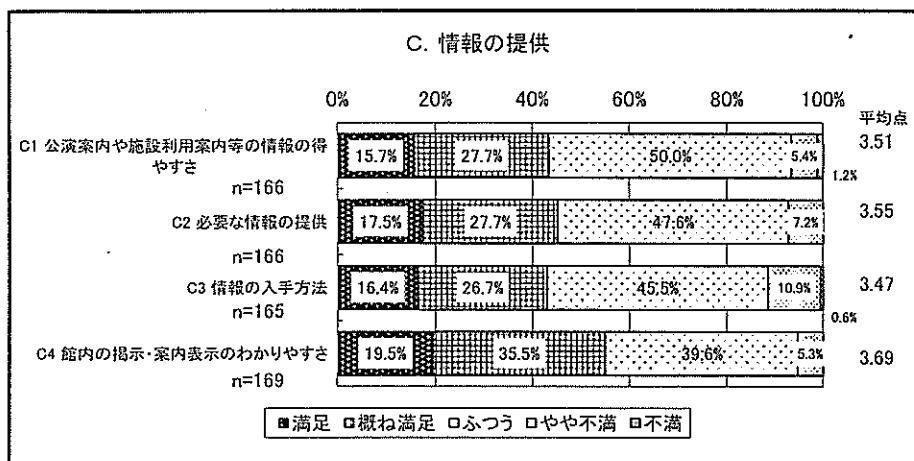
【総合満足度】に関するコメント  
職員の案内、説明及び施設の安全・安心・快適性、清掃の行き届き等に昨年と同様、満足度が高い一方、情報の入手方法や情報提供については更なる改善が必要と思われる。



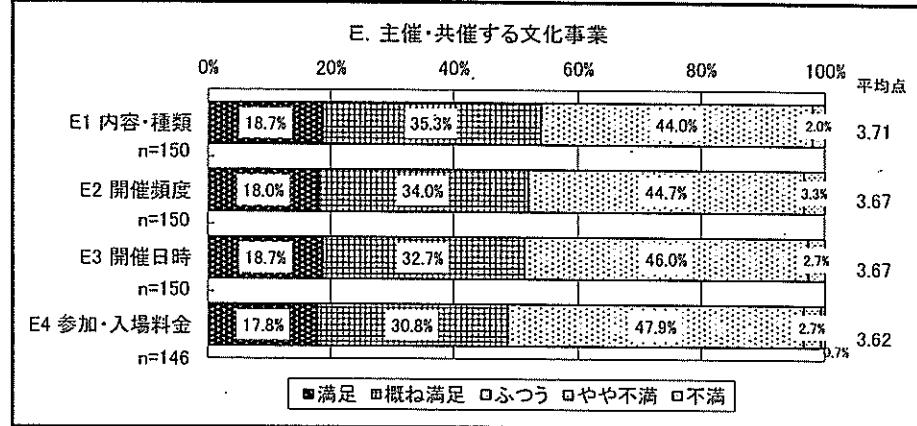
【A職員の対応】に関するコメント  
全般的に昨年よりポイントを下げる結果となった。  
満足度は60%台をキープしているが更なる接遇の向上に努めていく。



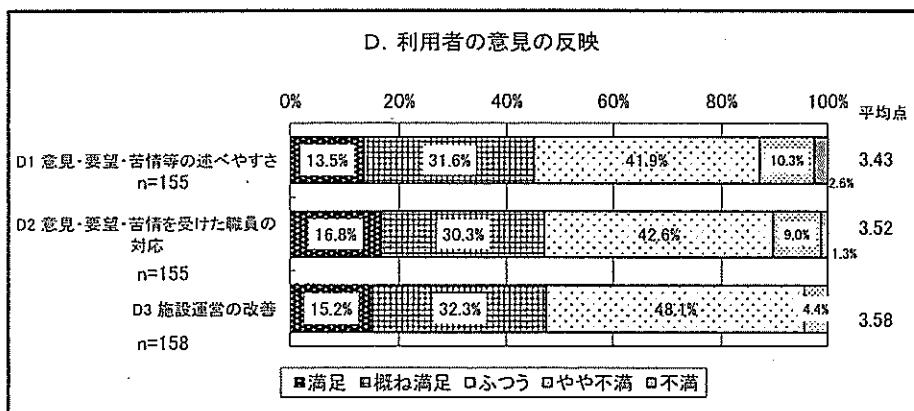
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
全体的に満足度は高いが、昨年より平均で6.7ポイント下がった結果となった。  
清掃に関しては昨年より2ポイント下がったが75%の人より満足であったとの評価を得ている。  
当劇場は30年経過し、老朽化が顕著に現れた結果と思われるが、3階ロビーの壁面改修、来年度は給排水設備(トイレのウォシュレット化)の改修予定があり満足度は増加すると予想される。



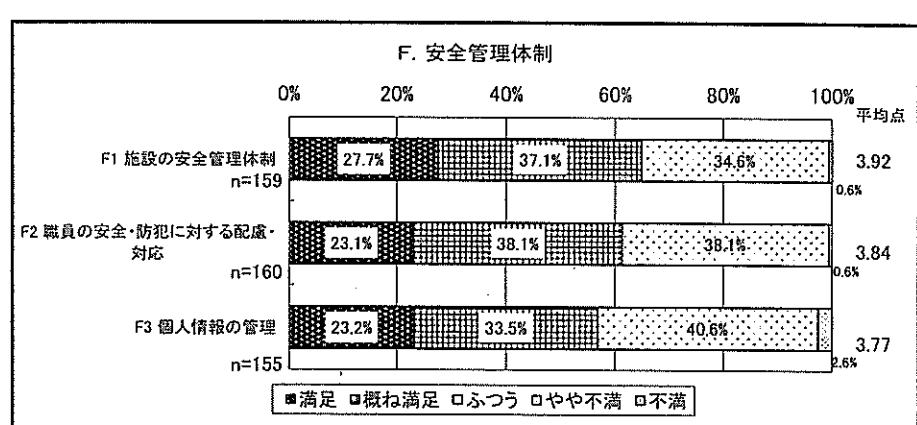
【C情報の提供】に関するコメント  
館内の掲示、案内表示はからうじて満足度が50%を超えたが、施設利用の案内、必要な情報提供や情報の入手等は40%台の満足度であり、平均で昨年より8.5ポイント下げる結果となった。  
掲示方法やHP等の見直しが必要と思われる。



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント  
満足度は平均で50%を超えたが、参加・入場料金の満足度は48.6%とやや低くかった。今後も質の高い事業を企画運営し、満足度の向上を目指したい。

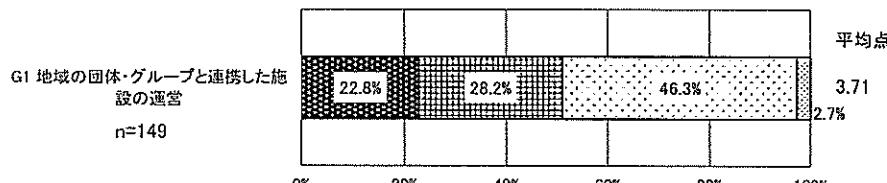


【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
昨年と比較すると全体で10.7ポイント評価を下げる結果となった。  
利用者からの意見を真摯に受け止め、意見箱等を常設し改善に取り組んで行きたい。



【F安全管理体制】に関するコメント  
定期的な消防、防災訓練の実施、防犯カメラの設置、緊急時に応した連絡体制等安全管理に努めている。  
また、個人情報の管理は事業団の内部規定に則り適正に行なっている。

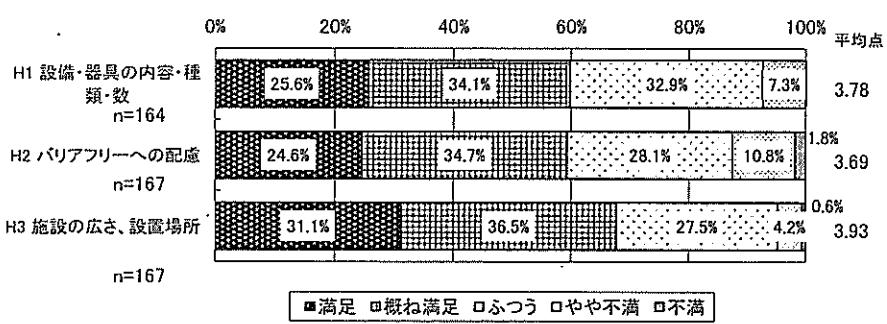
## G. 地域との連携



■満足 ▨概ね満足 ▨ふつう ▨やや不満 ▨不満

**[G地域との連携]に関するコメント**  
昨年度の満足度は65%、今年度は51%と14ポイント下がり51%に止まった。  
連携した施設運営の手法を考え改善に努めたい。

## H. その他



■満足 ▨概ね満足 ▨ふつう ▨やや不満 ▨不満

**[Hその他]に関するコメント**  
施設の広さ、設置場所に関しては、三鷹駅より徒歩1分の立地条件と小ホールの広さが高評価に繋がっていると思われる。

施設名: 武蔵野芸能劇場

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

## (1) 施設設備について

- 最低限高齢者や障害者にやさしい施設づくりにしてほしい。文化は人を幸せにします。生産性とか成果にこだわらず、文化にこだわってほしい。期待しています。
- お茶の急須サイズが大きいです！少人数用のものが欲しいです。
- 駐車スペースが広いと良い。
- ゴミ処理をお願いできればなお良い。
- 階段の手すりの高さがまちまちで手すりの必要性がなくなっている。
- トイレの水道等が古い感じです。
- 冬のトイレはやはり冷たいとヒヤッとしてしまいます。ウォシュレットが良いですね。それから手洗いも下から押して水を出すのですが不衛生ですよ！
- パネルの中がみが数枚有る様です。(並べた時にすき間等出ます)
- 室内をもう少しはなやかにした方が良いのでは？
- 楽屋のトイレが使いにくいです。数がたりない気がします。
- 楽屋の畳替えをお願いできれば…
- 洋式のトイレにするなどの改善が必要と思います。
- 額の吊り金具が以前は一部くさりだったが、全部吊りワイヤーになりとても便利になった。
- 額を吊る金具がワイヤーになったので、取り扱いが大変楽になりました。
- 階段を使うしかないぐらいエレベーター1個は少ない。
- ベンチ座席は大変な苦労となり、最後に腰痛となりそうになる。一工夫欲しい。
- 3Fホールの非常口のドアが開きにくい。危険です。
- 建物が古くなり、不安を感じることあり。
- ゴミは持ち帰りでしょうか。ゴミ箱を探したのですが、見つけられませんでした。
- 文化会館のエレベーター、エスカレーター高齢社会に必要。先日も文化会館2F席足元危ない御老人数人も拝見。
- ごみ処理について。ごみを市指定のごみ袋で会館で出せる様にする。
- 2F小ホールの展示ボード、足もとが「キケン」なんとか改善をしてほしい。
- 施設の老朽化もあると思いますが、資金とのバランスでやむを得ないのでは？(←アンケート H. その他 <sup>※軽微</sup> 2) に対して「無理と思う」とあったので、そのことかと思われる)

(2) 運営面について

- HP だとこちらから動かなければ情報入手出来ません。
- そちらからの情報提供はされないのでしょうか？
- 優先団体というくくりをなくしてほしい。

※別添「H. その他 2 スロープやエレベーター等、バリアフリーへの配慮は満足できますか。」という質問。

- 夕方頃、不審者が入って来、セキュリティ的に少々不安を感じました。
- 民間施設に比較してサービスが足りない。
- 市外に住んでいるが、利用できるので、非常にありがたい。(元市内の会社に勤務)
- 市外の人も利用できるので非常に有難いです。(元・市内の会社に勤務)
- 顔も名前もわかつていただいたら、毎日利用書を見せなくても入れるようにしてほしいです。
- 

(3) 事業について

- 

(4) 職員について

- 特になし。一部職員(男)に顧客サービスの心得がない人がいる。
- 一人、男性の職員が口うるさく、かんじ悪い。いつも思う。
- 

(5) 評価のことば

- いろいろとお手配いただき ありがとうございました。
- ありがとうございました。
- お世話になりました。ありがとうございました。
- 大変素敵な劇場でした。
- 会場が広く、駅からも近く、とても便利だ。
- このような広々した展示会場が利用でき、大変ありがとうございます(小ホール利用)。
- 今後とも宜しくお願いします。
- 日常管理が行き届いていて、気持ち良く利用できる。
- 

(6) その他

- 平家 前から聞きたかったので感動しました また別のもの(続き)も聞きたいです。
- 今井 勉さんの平家、感動しました！ありがとうございました！
- 特になし。 x3
- 作品展を見に来たのでわからない。
- ありません。
- 公会堂を建て直し、市民がもっと利用しやすくなる。場所の有効活用が最重要である。
- 友人の出演で伺いました。

## 武藏野スイングホール

## (様式1) 総括シート

## 1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立武藏野スイングホール			
所在地	武藏野市境2丁目14番1号			
指定管理者の名称	公益財団法人武藏野文化事業団			
代表者	理事長 藤井 泉			
所在地	武藏野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日まで			
指定管理業務の内容	①ホールの使用の承認に関する業務 ②ホールの使用料の免除に関する業務 ③ホールの施設及び設備の維持管理に関する業務 ④市民の文化活動の場の提供及び芸術文化の振興のための実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	68,656,000円	決算	68,656,000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		
による モニターリング 管理者	①チェック項目	100/100	A 住民の満足の向上 B 安全への取り組み C 適正な運営 D 施設・整備等の適正な管理	B  日頃から利用者への安全対策や館内の良好な環境維持、サービスや満足度の向上に努めている。
	②重点ポイント		安全確保と利用者ニーズを反映させ利用率の向上に努めている。	
	③アピールポイント		利便性のある多目的コンパクトホールと眺望のある多目的ホールで、多様な利用者にも対応できる。	
(B) 利用者モニタリング	87.1%		職員の対応や建物・設備等の維持管理等で高い満足度を得ている。	
(C) 財務モニタリング				

## (2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント			総合評価
	評価	理由		
による モニターリング 管理者	①チェック項目	100/100	「職員の対応」に利用者の高い満足度。「情報の提供」に課題あり。	B  利用者満足度、利用率で高水準を維持しているが、情報提供に課題がある。  前年から総合満足度が4.1%向上しており、高い利用者満足度の維持を期待したい。
	②重点ポイント		利用者の安全確保のための積極的な取組み。高い利用率の維持。	
	③アピールポイント		職員全員による定期的な話し合いが成果を上げている。	
(B) 利用者モニタリング	87.1%		「職員の対応」への満足度が高い。	
(C) 財務モニタリング				

## (様式2) 評価シート

## (A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	* 利便性と多用途に対応可能な施設 * サービス業としての意識を持つての接客 * 定期的な職員間の話し合い
B 安全への取り組み	15/15	15/15	* 消防計画を作成し、防火、防災訓練を年2回実施 * 監視カメラ、警備員の巡回警備その他、職員による保守点検も毎日実施
C 適正な運営	30/30	30/30	* 当初事業計画、予算執行計画に基づき適正執行 * 個人情報保護規定に基づき管理 * 委託業者業務日誌の提出、確認 * 取扱現金の日ごとの集計確認
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	* 施設・備品の定期的な保守点検 * 清掃業者による定期的な清掃と利用開始前後の毎日の清掃

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

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

## (A) - ③アピールポイント（次ページ）

## (B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計	87.1%	* 施設の快適性の高さ及び職員の対応等のソフト面の質の高さが、利用者の総合的な満足度の高さにあらわれている。

## (様式2) 評価シート

## (A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)
<アピール点>
*駅前施設のための利便性と高層階による眺望
*ホールの椅子の可動や飲食等も可能な多目的施設のため、多種多様な利用者にも対応できる。
*毎月職員全員で業務上の課題・情報の共有化のための会議を行い、サービスの向上に努めている。
*定期的な清掃の他、毎日利用開始前には清掃し、清潔な施設を提供している。
*警備員による巡回警備、監視カメラによる監視、年2回の自衛消防訓練を実施し、利用者の安全確保に努めている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*ホームページの掲示について一部、修正などを行い、更なる情報提供の改善に取り組んだ。
*インターネット申し込みについての検討に取り組んだ。
<改善が必要だと思われる点>
*開設より18年が経過し、設備備品に劣化が見られ、運営に支障をきたすことがある。今後、計画的に修理交換等を行っていく必要がある。
*複合施設であることから、掲示等に制約があることから、十分な案内を行う事ができない。限られたスペースで有効な掲示を行うための対策を講じる必要がある。

主管課 (記入欄)
<主管課として特に評価できる点>
*「職員の対応」に対する満足度が高い。職員全員による定期的な話し合いの成果と思われる。
*定期訓練、日常点検により、積極的な安全対策が講じられている。
*高い施設利用率を維持している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*市民会館や武蔵野プレイスで行われる行事を受け入れ、公共施設間で地域連携を行っている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*開設から18年経過し、設備・備品の経年劣化等の課題はあるが、武蔵境駅近くの立地のよさを活かして、利用率が向上する工夫を期待したい。

## (C) 財務評価

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

## (D) 特記事項

--

## (様式3) チェック項目シート

(指定管理者記入)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	
	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。	○	
B 安全への取り組み	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。	○	
	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。	○	
	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。	○	
C 計画・組織	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。	○	
	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。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	評価の理由	施設の利便性が高く、多用途に対応できる施設である。日頃から、利用者にはサービス業との意識を持って接客している。苦情内容等に対しては、全員で共有し業務に反映させている。月1回全員で抽選会の反省と情報共有、課題等を話し合い、業務に反映させている。	
D 災害・防災	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	スイングホール消防計画を作成し、その計画に基づき、防火・防災等訓練を2回実施している。監視カメラによる監視と防災センター警備員による巡回警備の他、職員による保守点検も毎日実施している。	

45点

○の数／21問

15点

○の数／9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	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に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	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 計画通りの収入を得られている。	○	
	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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由 当初事業計画や予算執行計画に基づき適正に執行している。個人情報については規定に基づき適切に管理している。委託業者には毎日業務日誌を提出させ、業務内容を確認している。使用料金等の現金取り扱いについては、毎日集計し確認している。			
E 安全への取り組み	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。	○	15点 × ○の数／9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。	○	
	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 定期的に設備・備品等の保守点検を実施し維持管理に努めている。委託業者による定期的な清掃と、毎日、利用開始前と終了後に実施している。			

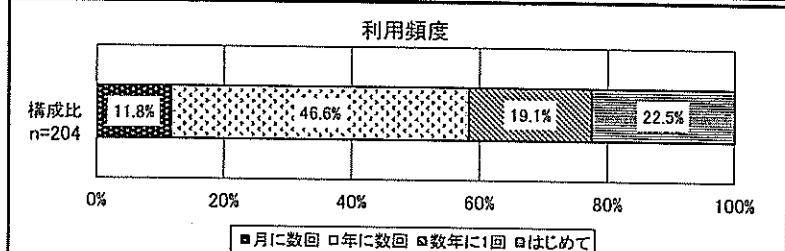
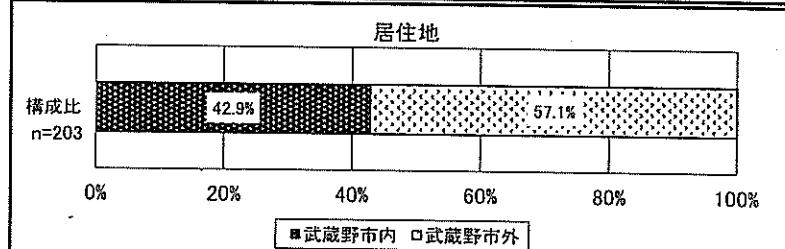
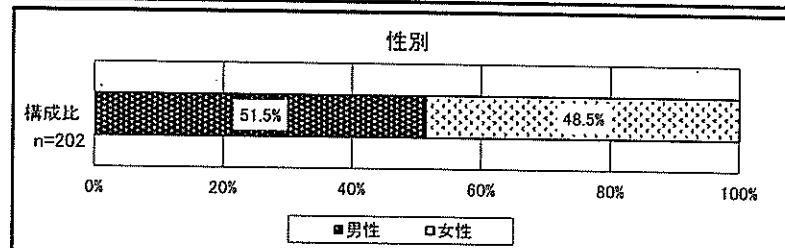
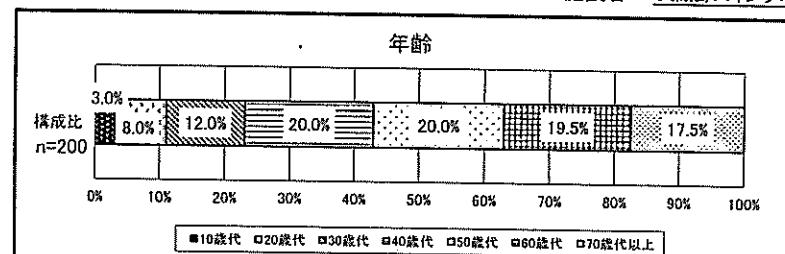
(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	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。	○	
	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。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × ○の数／9問
	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。	○	
	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。	○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	利用者アンケート「職員の対応」の満足度が高く評価できる。全職員による定期的な話し合いの成果だと考えられる。
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
C 適正な危機管理体制	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。	○	15点 × ○の数／9問
	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。	○	
	31 消防計画に基づく年2回の定期訓練と毎日の保守点検が実施されており、安全への適正な取り組みが行われている。	○	
	32 その他	○	
評価の理由			

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／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。	○	
	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に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	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。	○	
評価の理由	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。	○	
	高い利用率が維持されており、適正に運営されている。		
E 施設・設備等の適正な運営	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査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。	○	
	施設の快適さに関する利用者の評価も高く、適正に管理されている。		

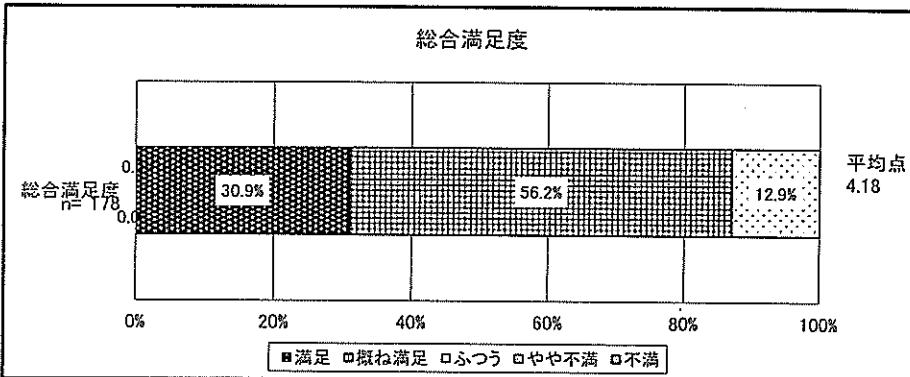
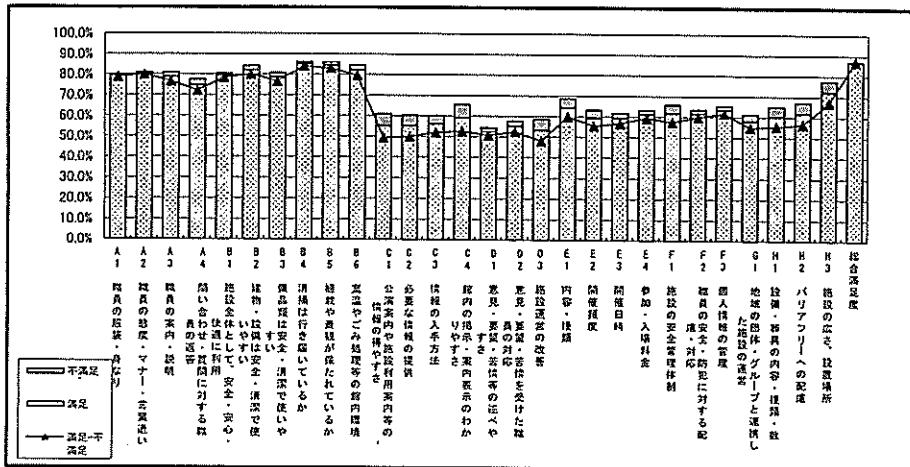
(様式5)

施設名 武蔵野スイングホール



【回答者の属性】に関するコメント  
回答者の年齢構成は、「40歳代」「50歳代」「60歳代」「70歳台以上」で77%を占めている。  
性別は、男性51.5%女性48.5%と僅かに男性が多い。  
居住地は、「市外」が57.1%とやや多くなっている。駅前という利便性が起因していると考えられる。  
利用頻度は、77%以上の人人が以前にも利用したことがあると答えていたが、初めてという人も22.5%いた。

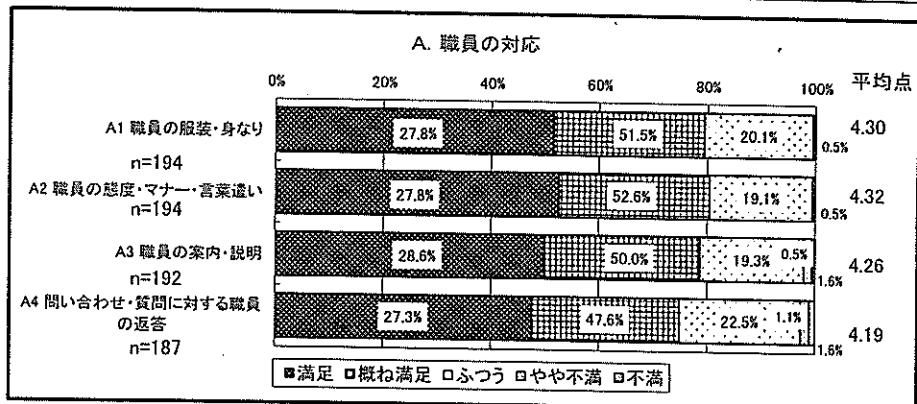
施設名 武藏野スイングホール



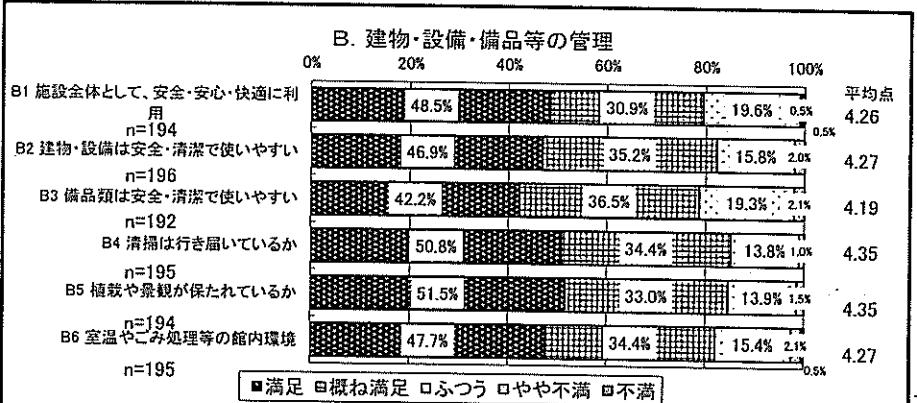
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント  
総合満足度では、「やや不満」「不満」と答える者は無く、回答のあった全員が「普通」以上であると答えており、利用者の満足度は高い。

施設名 武藏野スイングホール

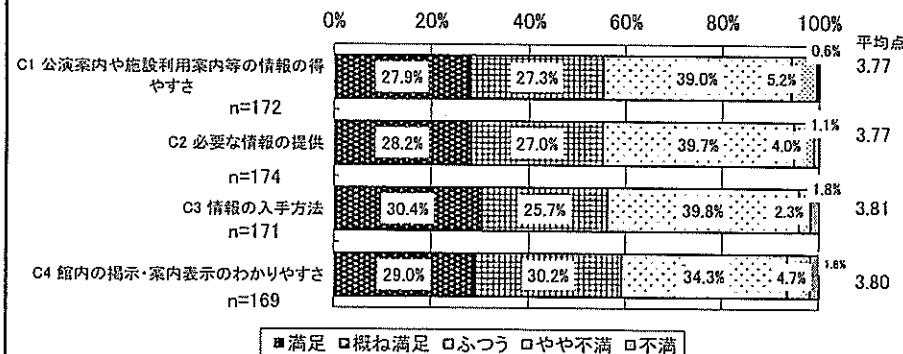


【A職員の対応】に関するコメント  
「満足」「概ね満足」と回答している人が約7割であることから、利用者の満足度は高い。



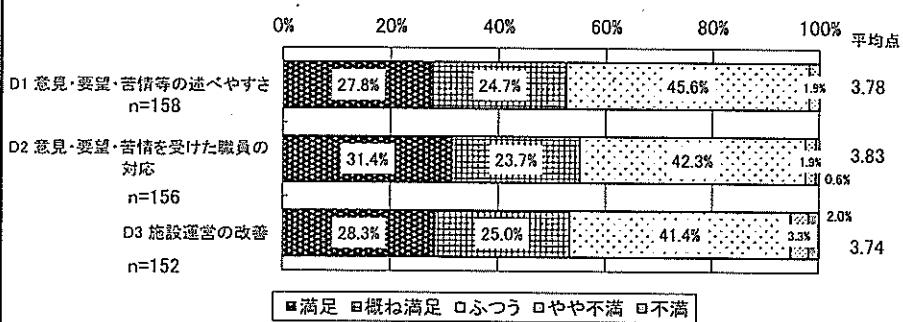
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
高い満足度を示しているが、施設設備の老朽化や、空調がビル全体で管理され細かな対応が難しいことにより、満足度が低くなっている。

## C. 情報の提供



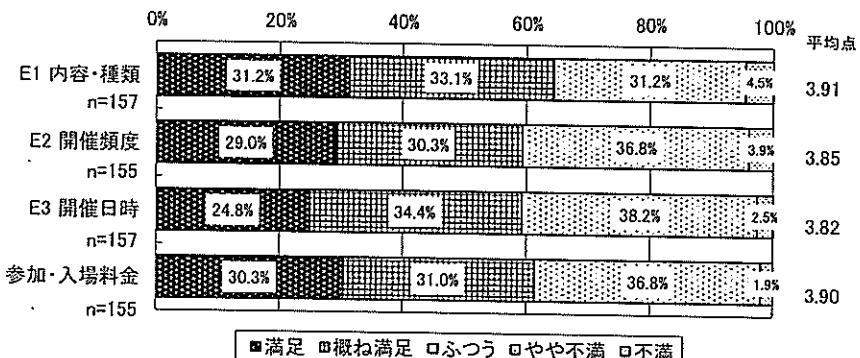
【C情報の提供】に関するコメント  
2階、10階、11階と施設が分かれており、十分な掲示が出来ない事や、電送掲示板が古く雨天時は黒くなってしまい、見づらいことから不満が増えていると思われる。

## D. 利用者の意見の反映



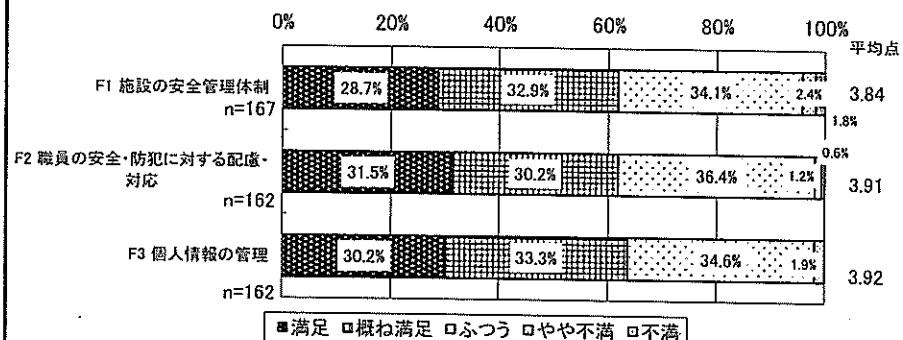
【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
複合施設であることから設備の改善が難しい部分もあるため、不満と思う人が多くなっているように思われる。

## E. 主催・共催する文化事業

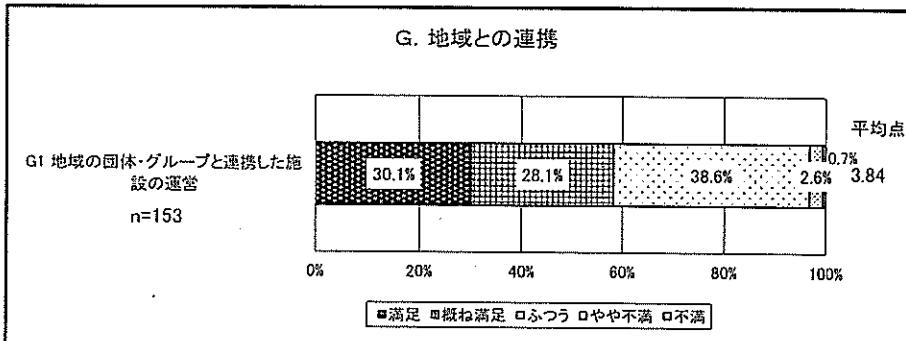


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント  
「不満」という人はいなかった。  
約6割の人が「満足」「概ね満足」と回答している。

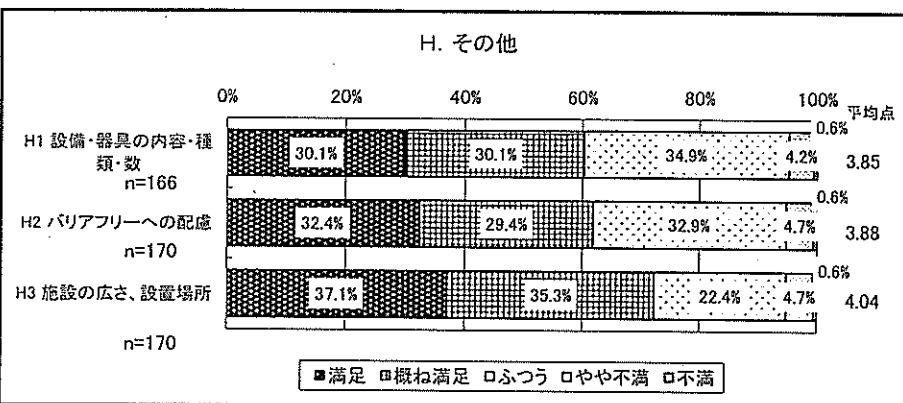
## F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント  
複合施設であることや高層階であることに對して不安をもたれている方もいるようである。



【G地域との連携】に関するコメント  
現状の運営について、地域との連携に問題は無いとするものが大勢を占めている。



【Hその他】に関するコメント  
開館して満18年を経過し、設備・備品の劣化が進んでいる。  
設問H2、H3については、複合施設であることから解決しにくい面もある。

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

(1) 施設設備について

施設全般

- ・施設の入口がわかりにくい
- ・もっと広いと良いのに！
- ・老人が利用する場合、楽屋への階段、楽屋から舞台への階段が大変。危険が伴う。
- ・樂屋・ロビーにモニターがあるとよい。
- ・エレベーターに2Fから乗ってしました。1Fから乗れるような誘導が欲しいです。(エスカレーターが目立つせいかかもしれません)
- ・看板・案内が目立たない。
- ・私は、自分の足で歩けるので階段も問題ありませんが、年配の方が多い武蔵野の来客を考えるとエレベーターが少ないと思います。
- ・壁紙、ロビーの椅子、カーテンの汚れがひどい。案内表示が黒っぽく汚くて読みにくい。有料施設なのでそれなりに美観を保つべき。
- ・枯れ葉がエスカレーターに詰まっていた。

- ・3. 1 1 地震のとき南側非常階段のひび割れがものすごかったと言う事は、かなり大搖れだったが安全なのか？
- ・ロビーから出演者が楽屋へ行く道のりが階段しかなく、高齢者の方には危ないのでエレベーターを使えるようにしてほしい。同じ様に楽器運搬も不便。
- ・階段の段差が激しい。
- ・かさ立て少ない。水分吸収パネル設置。

施設(トイレ)

- ・男子トイレ個室のフタが壊れています。
- ・各施設(特に文化会館が)トイレの洗面所の水量・設備が旧式で狭い感じがする。
- ・トイレの数が少なく、休憩時、長蛇の列になる事が多い。
- ・障害者用のトイレがない。各階にだけでもトイレでなく本当に障害者しか使えないと言うものを

#### 空調

- ・ 冷暖房について冷やしすぎだったり暖めすぎだったりすると、市民の方から「税金のムダ?」などと発言されたことがある。
- ・ 室温は難しいと思いますが時々不満。
- ・ ホールの中が乾燥していて暑かった。途中で急に寒くなつた。

#### ホール客席

- ・ 固定椅子でないため揺れる。
- ・ もっと椅子が揺れてスイングさせてください。
- ・ 入場者数を確保する為のパイプ椅子の席は止めて欲しい。
- ・ 劇場の椅子について、以前にも申し上げましたが、つながっている性質上ジャズ等の時他の方がリズムをとると、響いて私の方迄体が揺られ大変気になり音楽を聴くことができなかつたです。考慮の程切にお願い申し上げます。
- ・ 施設が古いため、時々観ている間に人の足音等が響きやすいのが気になる。
- ・ スイングホールの可動式のイスは地震のときどのくらい揺れるのかなと思うことがある。

#### 駐車・駐輪

- ・ 駐輪場をもっと増やして欲しい。地下につくるべき。
- ・ 駐輪台数が少ないと感じました。
- ・ パーキングの有料については大いに不満がある。これから高齢者社会につき、JRのみで利用客が来るとは限らないので、パーキングの有料を無料にすべきである。(特に打合せの用事の場合)

#### 備品

- ・ スカイルームの音響ワゴンについて: MDデッキがほしい。
- ・ スカイルームの音響ワゴンにMDプレイヤーを追加してほしい。

#### 他館

- ・ 小ホール・大ホールとも客席が狭い。改築の際は考えてほしい。
- ・ 改修工事が予定されているところがあるようですが、できればトイレ施設を新しいものにしていただきたい。(シャワートイレ)

#### (2) 運営面について

##### 施設料金・申請

- ・ キャンセル料の半額が高すぎる。
- ・ 小ホールをもっと活用して値段を安くしてください。
- ・ 利用料金について再検討願いたい。たとえば西東京市と比較し高額すぎるようと思われる。
- ・ 申し込みやキャンセルなどもう少し融通をきかせて欲しい。
- ・ 会場使用について(例として)18:00~ですが17:40頃から可能であれば有難い。
- ・ 施設抽選会の方法をもう少し考えて頂きたい。申し込みの日程等日時に巾を持たせて欲しい。
- ・ 市内在住者と市外者が同時に抽選というのは納得いきません。抽選会時スイングホールは何枚でも取れるようですが、制限があるほうが平等かと思います。

##### ゴミ

- ・ 有料でもよいから、ごみ処理をしてほしい。
- ・ ゴミ処理を行ってほしい。

#### (3) 事業について

##### 主催事業・チケット

- ・ 当日売りを…
- ・ インターネットがはじまってからチケットが取りにくくなりました。
- ・ 市外から電話で公演を申し込みますが1時間ぐらいでやっとチケットを手に入っています。(人気があるので仕方ないのでしょうか)
- ・ 場内の見える場所に係員が待機していることが望ましい。

##### 他事業

- ・ もう少し小規模で気軽に参加できるイベントや講習会等が開催されるとうれしいです。

#### (4) 職員について

- ・ 以前スイングホールを使用した時、音響担当の女性が感じが悪く少し不快な感じがした。
- ・ イベントの社員だと思われる人々が敷地内に入ってタバコを吸って困る。
- ・ ビルの下にも案内人がいると良い。雨の中いちいちハガキを出して何階かとか確認するのは大変です。

#### (5) 評価のことば

- ・ 180人のホール好きです。演奏者と一体感があります。
- ・ 小ホールならではのコンサートで満足しています。今後もよりよいコンサートを期待しています。
- ・ 市外ですのであまり詳細はわかりませんが、いつも楽しませて頂いております。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・ いつも快適に使わせていただいています。ありがとうございます。
- ・ 交通の便がよく、設備もよい施設が、市外の者にも開放されているので大変有難いです。
- ・ 今後ともお世話になります。
- ・ 駅に近く大変満足しています。境駅は開発が遅れていたのでこのような施設良いですね。
- ・ 特にございません。申し分ありません。
- ・ 利用しやすいと思います。広々としていて良いと思います。
- ・ 駅近くで立ち寄りやすいので良い。
- ・ 武蔵野市の職員の方は皆様ご親切です。
- ・ 初めての参加でした。改めてルールと言う意味で決まっていることを知ることができよかったです。
- ・ 今後も現状保持のための努力をよろしく。
- ・ 市外在住者にも公平に利用できる施設として貴重だと思っています。駅から近く大変有難く利用させて頂いています。
- ・ 照明がこの二・三年照明がとても良くなっている。公会堂よりずっと良い。

#### (6) その他

##### アンケートについて

- ・ 今回はじめて伺ったので、C～Hについては判りません。
- ・ わからないことは3にしました。
- ・ 個人で利用する側になったことが無いので施設について職員の人とどこで接しているのかわからないです。
- ・ アンケートの目的がいまひとつわかりません。以前大ホールについて書きましたが、ホール別に集計されるの?一まとめにするとダブリが生じる。
- ・ どうしてHの鉛筆なのか、手が不自由の人にはかけない。

## 吉祥寺美術館

## (様式1) 総括シート

## 1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺美術館			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目8番16号 F Fビル7階			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 藤井 泉			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日まで			
指定管理業務の内容	①美術館の観覧及び使用の承認に関する業務②美術館の観覧料及び使用料の徴収又は免除に関する業務③美術館の施設及び設備（以下「施設等」という。）の維持管理に関する業務④市が収集する美術品等の保管に関する業務⑤美術品等の展示に関する業務⑥美術に係る調査及び研究に関する業務⑦美術に係る情報の提供に関する業務⑧美術に係る指導、助言又は相談に関する業務⑨施設等を市民の利用に供するために必要な業務			
指定管理委託料	予算	83,212,000円	決算	83,212,000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) による 主 管 課 ニ 指 定 管 理 者	①チェック項目	100/100	企画展示の高い評価と90%を超える総合満足度。
	②重点ポイント		吉祥寺商店街にあるユニークな美術館として市内だけでなく市外からの来館者が多く、多くのリピーターがいる。文化都市武蔵野のイメージアップにも貢献。
	③アピールポイント		まちの活性化や観光推進にも貢献している。
(B) 利用者モニタリング	90.0%	①良質の展示が②安い入場料で③便利な場所で観られること。(自由記載欄)	
(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) による 主 管 課 ニ 指 定 管 理 者	①チェック項目	100/100	利用者の総合満足度が高い。
	②重点ポイント		吉祥寺駅近くの商業地域という好立地を活かし、独自の企画展やワークショップの開催。
	③アピールポイント		地域と連携し、地域活性化や観光の推進にも貢献している。
(B) 利用者モニタリング	90.0%	前年に引き続き、極めて高い総合満足度を維持している。	
(C) 財務モニタリング			

## (様式2) 評価シート

## (A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上	45/45	45/45	*利用者からの非常に高い評価 *吉祥寺周辺、学校との連携 *高い職員対応の水準
B安全への取り組み	15/15	15/15	*ビル一体の安全防犯体制 *館内の常時巡回・監視 *事故や災害時のマニュアル化
C適正な運営	30/30	30/30	*年度協定に基づく仔細な運営 *個人情報保護規程と研修 *利用者増加への取り組み
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*F Fビル一体の保守管理体制 *清掃は個別契約で対応 *開発公社との連絡調整

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	受付巡回委託会社の現場での年2回の研修	訓練・講習等に適切に取り組まれている。
(2)	地域の連携に向けた取組	吉祥寺活性化協議会を通じたまちづくり	吉祥寺の魅力増進に貢献している。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	常時来館者アンケートの実施・分析	常時アンケートを事業に反映している。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	他館にはない独自の企画(展示と講習会)	自主事業への高い支持が得られている。

## (A) - ③アピールポイント (次ページ)

## (B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度	■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計ー「不満」と「やや不満」の合計	90.0%	*総合満足度が高い。 *「職員の対応」及び「建物・設備・備品等の管理」の評価が高い。

## (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> *商業ビル内という場所を活かし、幅広い年齢層が来館するような企画展とワークショップの開催。 *来街者に対して吉祥寺の活性化に資する文化のまちイメージアップと観光推進としての資源。 *小中学校鑑賞教室の開催と夏休み中学生無料券で青少年にアートの楽しさをアピール。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *広報戦略としてフェイスブックの書き込みとフォローワーの獲得。 *苦情・意見に素早く対応できる窓口と職員の連携及び情報共有。 *来館者確保のための多摩13館との連携とぐるっとバスへの参加。
<改善が必要だと思われる点> *施設の老朽化対応。 *市外への効果的な情報発信。 *増床を含む美術館の方自体の検討。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> *施設規模・設備に課題があるものの、継続して高い評価を得ている。 *地域の様々な市民への還元の努力が認められる。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *新たにできた吉祥寺まち案内所にチラシを置く等により、情報提供をしている。 *様々な媒体を利用して、情報の提供方法を工夫している。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *性別を問わず幅広い年齢層にアート等に触れる機会を提供する場であるとともに、地域の文化発信の拠点としての役割を期待する。

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

(D) 特記事項	

## (様式3) チェック項目シート

(指定管理者記入)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
B 安全への取り組み	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。	○	
	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。	○	
	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。	○	
C 適正な危機管理体制	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。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
D 適正な警備	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確實になされている。	○	
	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。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	評価の理由	例年、自主事業や職員等の対応に関して非常に満足度が高い。アンケートを常時行って要望などを分析している。また、吉祥寺活性化協議会への参加や市立小中学校鑑賞教室などを開催し、地域との連携を図っている。来館者の多くが市外在住者でリピーターも多く、地域活性化と観光推進に寄与している。	
E 災害対応体制	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数／9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	事故・災害対応マニュアルを受付巡回管理委託会社と共有し避難誘導マニュアルも常備している。Fビル総合防災訓練に年2回参加し、委託業者も美術館での丸1日の避難誘導収容救命訓練を年2回開催している。	

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。 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。	○	30点 × ○の数／22問
	32 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	33 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。	○	
	34 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。	○	
	35 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	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 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。	○	
	38 個人情報は適切に管理されている。	○	
	39 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	40 法令順守	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	法令順守は文化事業団全体として規程に沿って行われている。利用者増加についても23年度の大幅な落ち込みから24年度25年度と連続して増加しており、満足度とともに向上している。		
	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。	○	15点 × ○の数／9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。	○	
	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。	○	
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。	○	
	設備・備品の管理についてはF・Fビル管理組合、ビル管理会社、武藏野市開発公社とそれぞれに連絡をとり、不具合があれば直ちに現場を確認して速やかに問題解決にあたっている。廃棄物についてもビル全体で分別と排出量抑制に努めている。		

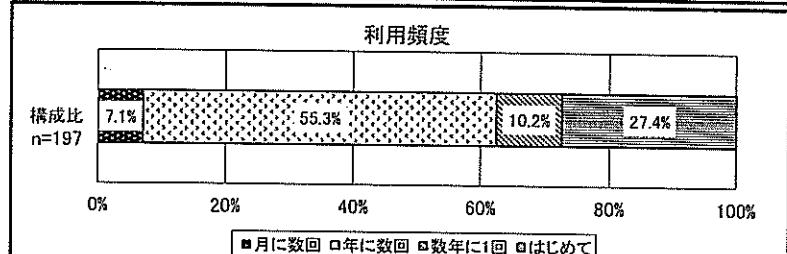
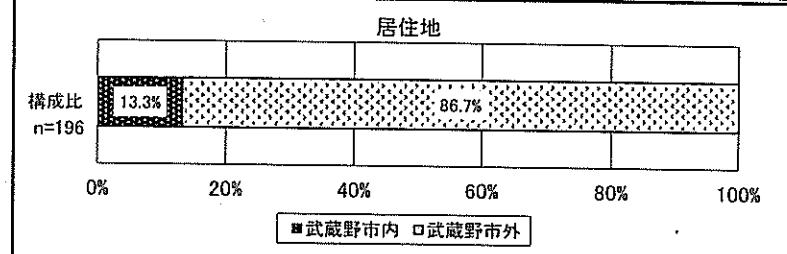
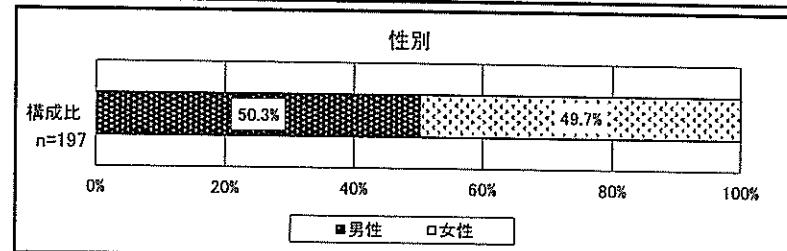
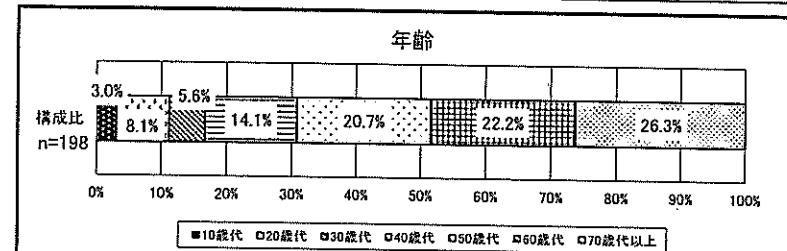
(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	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。	○	
	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。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × ○の数／9問
	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。	○	
	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。	○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	市外利用者が多い等の要因から、「情報提供」「利用者意見の反映」でやや課題はあるが、F・Fビル管理組合と連絡を取り、改善に向けて取組みが行われている。全体的に利用者の満足度が極めて高い。		
C 適正な運営	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	45点 × ○の数／21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。	○	
	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。	○	
	十分な安全対策の取組みが行われている。		

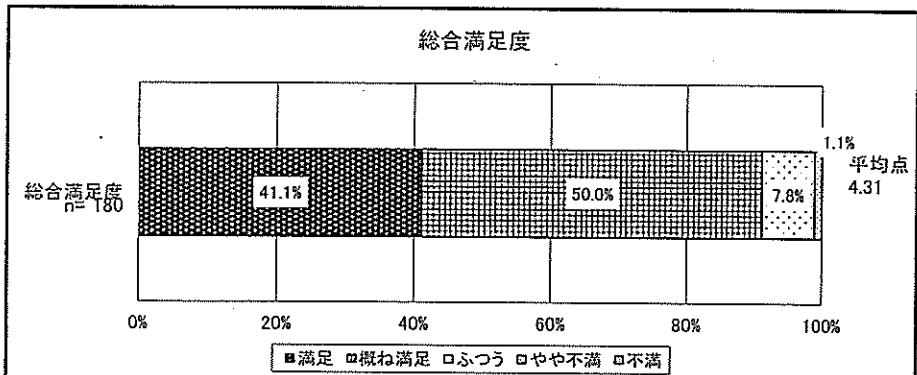
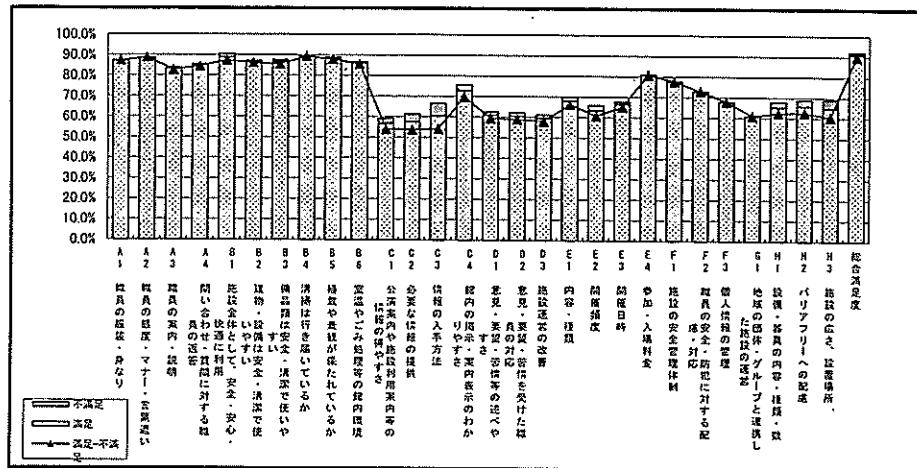
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保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に実施されている。	○	
C 適正な運営	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	30点 ○の数／22問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	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	極めて高い利用率の維持、来館者数増加への取組みが行われており、適正に運営されている。	
	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。	○	
	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。	○	
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	快適性・清潔さへの配慮が行き届き、適正に管理されている。		

(様式5)

施設名 武蔵野市立吉祥寺美術館



【回答者の属性】に関するコメント  
 毎回幅広い年齢層から、また男女同数の来館があり、年齢や男女問わず展示内容や美術館の事業内容が支持されてきていると思われる。  
 また今回も9割近くが市外からの来館で、吉祥寺の街中にある美術館として武蔵野市の観光推進にも少なからず寄与している。  
 さらにリピーターが7割を超えて、美術館の存在が定着しつつあることを示している。

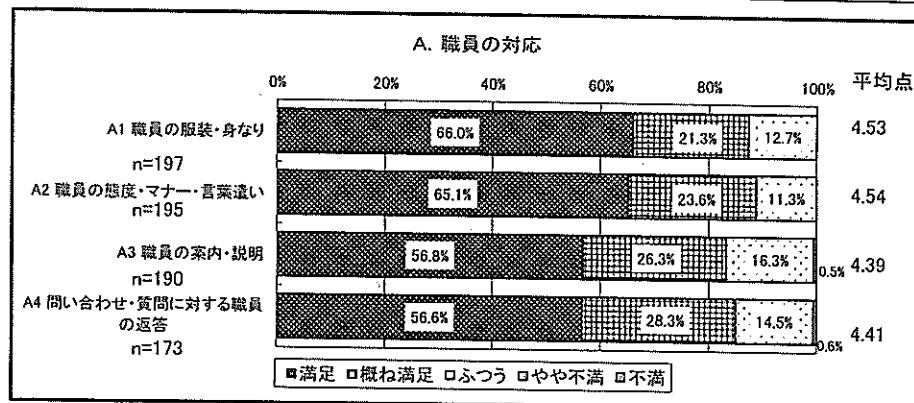


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

#### 【総合満足度】に関するコメント

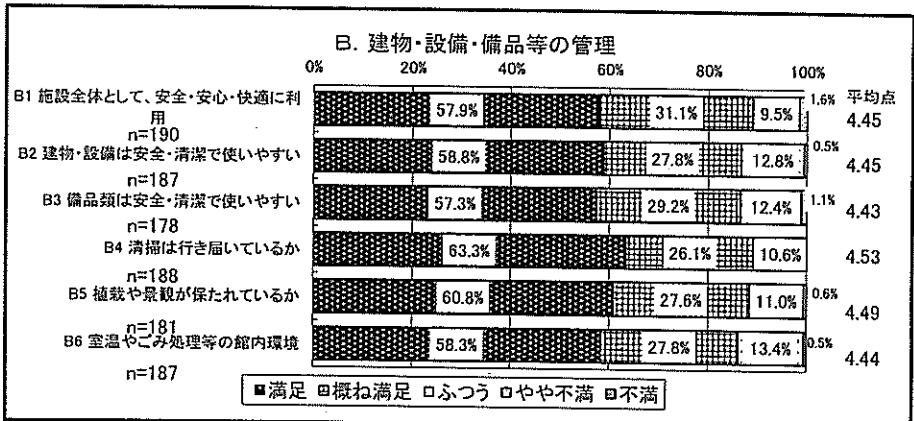
総合満足度は毎回高い数値を得ているが、今回は初めて「満足」「概ね満足」を併せた割合が9割を超えた(91.1%)。

ただ、「C情報の提供」や「D利用者の意見の反映」といった項目は相対的に低い傾向にあるが、これは圧倒的に多い市外からの来館者という属性の影響が少なからずあると考えられる。今後も引き続き市外に向けた情報発信とニーズの把握に努力していきたい。



#### 【A職員の対応】に関するコメント

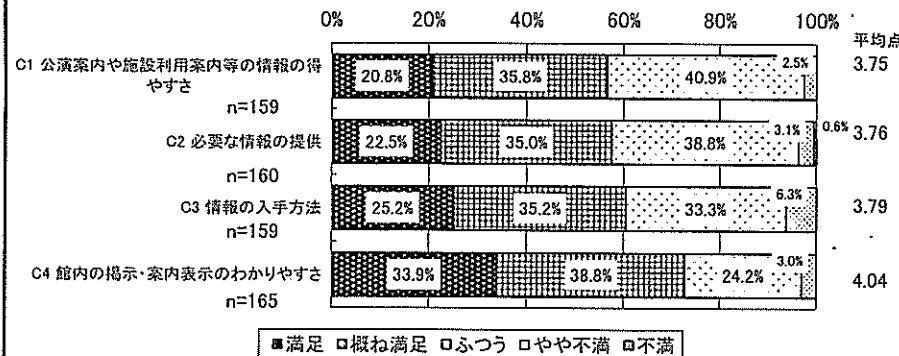
毎回この分野についても高い評価を得ているが、受付監視業者による年2回の美術館での実地研修が効果的であると考えられる。また専門的な質問や苦情対応についてはすぐに美術館職員と連絡をとり、問題を共有して対応する仕組みが効率的に機能していると思われる。



#### 【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

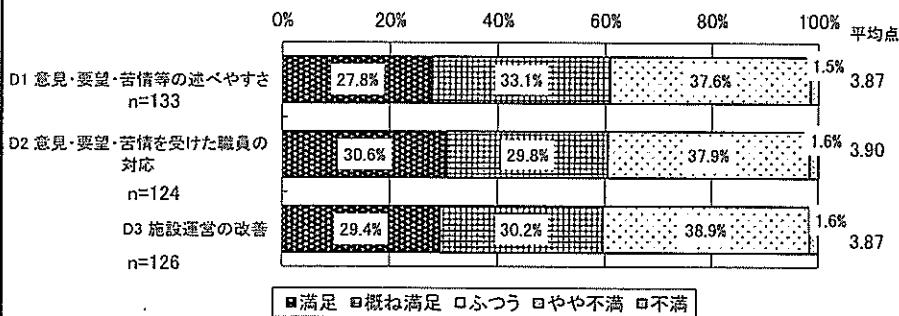
満足度は高いが、ビルの構造上の問題(A館B館に分かれていて場所がわかりにくいなど)や老朽化の問題(トイレが洗浄式でない、エレベーターが古いなど)があり、建物全体のリフレッシュ化が必要な時期に来ている。

## C. 情報の提供



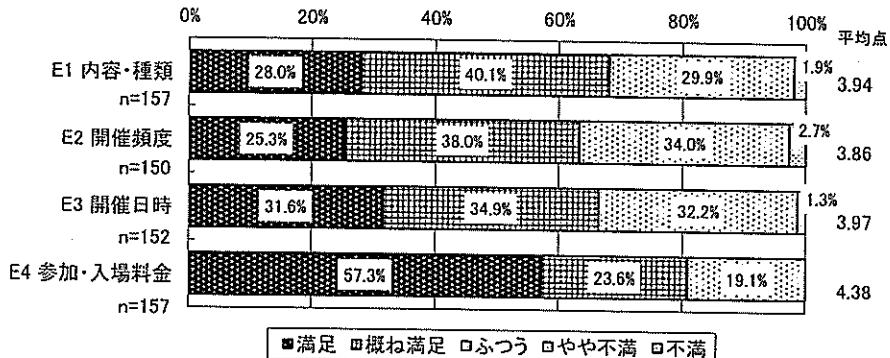
【C情報の提供】に関するコメント  
市外からの来館者が多いため、市報以外の多様なメディアの活用が求められている。  
引き続き市報、エフエム放送、ホームページ、ツイッター、フェイスブック、新聞・雑誌ボスターなどを活用して情報提供に努力したい。

## D. 利用者の意見の反映



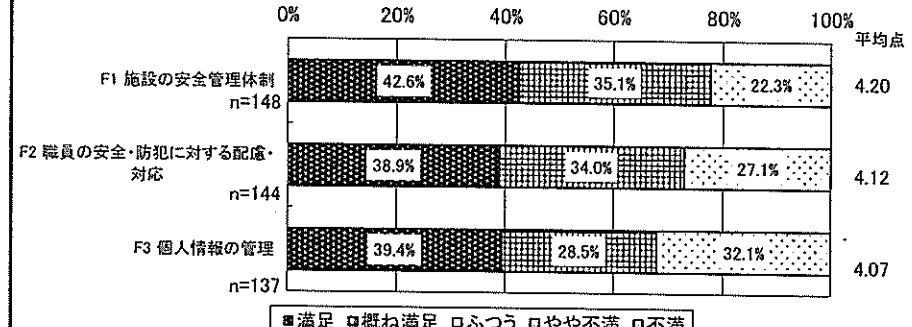
【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
美術館独自に常時アンケートを実施しており、改善可能なものはすぐに対応しているところだが、例えばよくある作品保護のための照明の暗さや大規模な企画展の要望などは様々な制約があるため実現できないこともある。その場での質問には丁寧に説明するようにしている。

## E. 主催・共催する文化事業

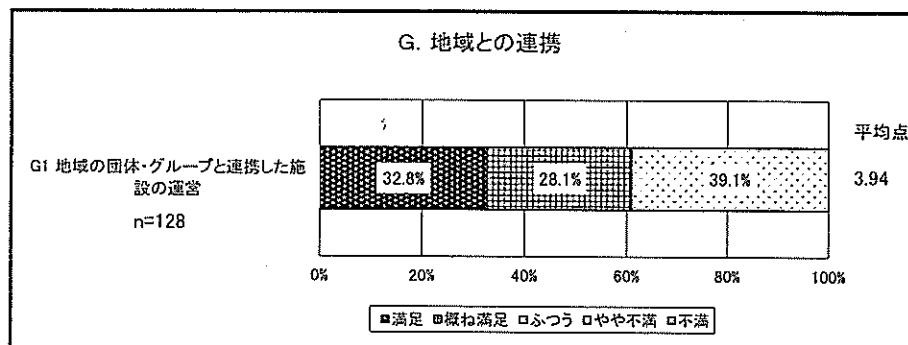


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント  
ワンコイン100円の入館料のため料金については満足度が高い。企画展の内容については会場の大きさなどの制約や費用、他館からの貸出方針等があり、お客様の要望に100%沿うことは難しい。むしろ大型館では取り上げられない魅力的な作家の作品を紹介することを心がけている。

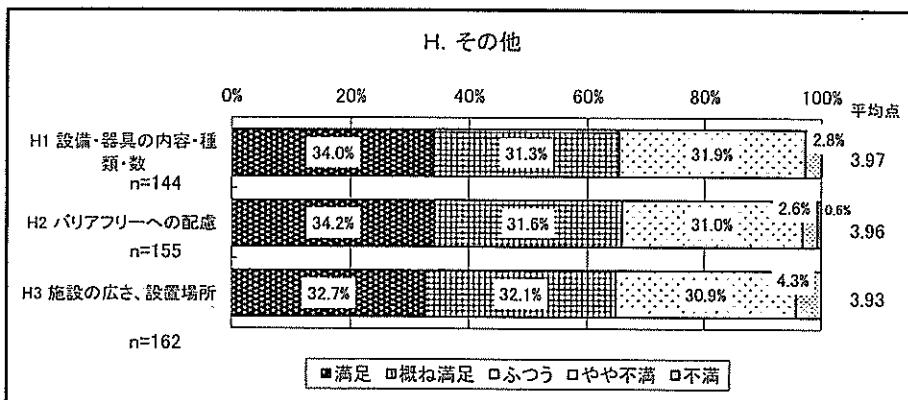
## F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント  
受付監視委託会社、FFビル管理組合、防災センターと連携し、商業ビル内ということもあり、お客様の安全には万全の体制で臨んでいる。  
個人情報保護についても武蔵野文化事業団個人情報保護規程に沿ってきちんと対応している。



**[G地域との連携]に関するコメント**  
市外外館者が8割以上あり、具体的な活動が見えにくいのかもしれないが、吉祥寺音楽祭への参加協力、吉祥寺活性化協議会の参加、吉祥寺駅周辺混乱防止対策協議会の参加、市内外中学校鑑賞教室の開催、各種スタンプラリーの協力などさまざま連携を行っている。



**[Hその他]に関するコメント**  
展示スペースが狭いという意見もあるが、構造上の制約もあり、すぐに対応が難しい。設備もイスの取替えや天井のリフレッシュ工事、床の張替えなどを順次行っている。バリアフリーに関してはコピス吉祥寺と同様の基準を確保している。

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

(1) 施設設備について

- ・美術品の展示は保護の為、照明は暗い必要があるが、説明…今回は版画製作法…は明るい照明にしてほしい。
- ・美術館については、市立であるなら規模拡大を図るのも良いと思う。
- ・エレベーター内の階を押すボタンが入口の左側に1つしかなくて混んでいる時、押せずにそばの人に頼みました。低い位置にも階のボタンを設置して頂けるといいと思います。
- ・照明のルックスに配慮が足りない。全体に静寂感をはかるなら、せめて作品にスポットライトが欲しい。又、室温が高すぎないか。外気差に気遣いを求む。
- ・気持ち良い空間でした。少し狭いのが残念です。
- ・吉祥寺の駅に案内が分かりやすく出ていなかったのはマイナス。
- ・市外から来るとB館、A館の区分が分かりづらく、到着に時間を要した。
- ・展示会場がもう少し明るいとよいです。
- ・いつも思うことがあるのですが、あぶないものをおいとかない方がいいと思います。
- ・エレベーターが不満。遅い。少ない。
- ・もう少し明るく街に開かれた場所にあると良い。
- ・少々暑く感じられます。
- ・美術館までの行き方が判りにくかった。
- ・トイレがシャワートイレでないのが気になります。
- ・ロッカールームは変に臭い。
- ・エレベーターの揺れ方に不安を感じました。

(2) 運営面について

- ・右回り左回りの方向板が欲しい。
- ・ちょっと意見。展示の本説明文で個人名などの読めない名字などに振り仮名をふっていただければと思います。作家名の読み方は特別な場合がありますからよろしく。
- ・解説などまあまあ適切と思う。
- ・展覧会開催の間が大きく、何もやっていない期間が長いように思います。もう少し頻度を多くしてほしい。
- ・地域団体やグループ活動発表を優先するべく設置されているとは思いますが、美術展の回数を増やしてほしいと思います。休館日の少ないのは有難いのですが…。
- ・いつもありがとうございます。料金はお支払いしたほうが良いと思います。  
(本人70歳以上)
- ・絵の解説の文字が小さくて読みにくかったです。

- ・展示内容や会期についてもう少し分かりやすくポスターなどを駅などに貼ると良いと思います。せっかく良い展示なので。
- ・年末年始の休館日に一度来館してしまった。ホームページ以外でも目に付くようにして欲しかった。
- ・吉祥寺駅周辺の情報を三鷹駅や武蔵境駅にもっと置いてほしい。

(3) 事業について

- ・現代作家専門の美術館かなと思いました。
- ・記念室の所蔵をより充実させて欲しい(浜口陽三)。そうすれば繰り返し足を運びたくなると思う。
- ・水をテーマにした展示は正直あまり興味が湧かなかった。テーマ性より浜口陽三の魅力を紹介する内容がよかったです。萩原英雄は代表作がもっと観たかった。小畠辰之助は期待したほどではなかった。
- ・美術館で時には吉祥寺(武蔵野市)と関係ない人物、他の市、施設と交換・交流展示を行って欲しい。
- ・南桂子氏の展示を増やしてほしい(今回のように)。
- ・もう少し著名な作家の展示をお願いします。
- ・写真展などもどんどん企画していただくと有り難い。
- ・常設展はあまり面白くない。
- ・今回のように地元にゆかりのある画家の回顧展を開催してほしい(定期的に)。
- ・引き続きあまり大規模展になじまない画家の展覧会をお願いします。
- ・音楽会(クラシック)の開催があれば楽しみです。
- ・美術館というにはコレクション内容が少なすぎる。

(4) 職員について

- ・

(5) 評価のことば

- ・初めて来館して、ゆっくり絵画を見られたので満足しています。
- ・美術館、静かでゆったりとしていてよかったです。
- ・居心地のよいところです。
- ・美術館100円は安いですね。
- ・ゆっくりみることができました。ありがとうございます。
- ・静かに鑑賞できた。
- ・子ども連れ(1歳)でも安心に見て回ることが出来ました。
- ・空いていて絵がじっくり見られました。安いし最高。
- ・入館料100円は安くて驚きました。気軽に立ち寄りますが、びっくりしました。
- ・近隣の市から來ました。たまたまの入場でしたが、全てゆきとどき、うらやましい施設でありました。

- ・落着いて雰囲気は良い。
- ・悪いところがないということは満足していること。楽しみに展示を観て学んでいます。これからも頑張ってください。
- ・吉祥寺美術館は催し物が替る毎に観覧しております。良い企画展を続けてください。
- ・吉祥寺美術館は大好きです。数も丁度よく、料金は安価、静かで時々訪れていつも安心して楽しめます。
- ・今回関連して浜口さんコーナーで作品展示がよかったです。
- ・年数回開催される企画展を楽しみにしています。この一年ぐらいの間では川上澄生の展覧会がよかったです。運営が大変かと思いますが、是非美術館が長く続きますように願っています。
- ・入場料も安く、企画も興味深い。
- ・街の中の便利な場所に身近に親しめる美術館があり、また100円という入館料で観ることができます。
- ・いつも楽しく、そして眼からウロコ。気持ちよくありがとうございます。でも来場者が少なくもない。何かいい方法ないのかな…。
- ・今回利用で初めて浜口さんお部屋が明るく、写真なども展示されていて新鮮でした。
- ・いつもとても良い展示で利用させてもらっています。今後も楽しみにしています。
- ・美術館の企画展示はセンスが良く、毎回楽しみにしています。
- ・立地条件も良く料金も安いので、よく利用しています。今後もいろいろな企画に期待しております。
- ・季節にあったテーマで楽しむことができました。
- ・展覧会を度々見に来ていますが、今後もよいものが見られることが期待しています。
- ・内容が興味深くしてある。
- ・施設利用料金はとてもリーズナブルで良い。作品も多いし、気軽に来られるので次回も楽しみ。
- ・コンパクトで気軽に寄れるのがいいです。
- ・美術館は利用しやすい料金で質が高いので満足している。次の企画展も期待している。
- ・武蔵野市が所蔵されている作品が展示されていて、作家の紹介ということでとても意義があると思います。こちらで浜口先生を知り、水天宮のミュゼ浜口美術館に行ってきました。また日曜美術館(NHK)で萩原先生の拾遺富士を見てこちらで作品を見ていたのでとても嬉しく思いました。気軽に買い物ついでに立ち寄るのは主婦にとってありがたいことです。100円というのも助かります。
- ・料金で決めているわけではないのですが、とてもリーズナブルでチラシ等を見ても興味が湧かない展示内容でも吉祥寺に来れば美術館に寄っていくかというふうになります。いつもありがとうございます。
- ・安すぎて経営上大丈夫かと心配です。長く続くことを希望します。

- ・時宜訪問していますが、ワンコインの入場料とは思えないレベルの高い展示内容に満足しています。ありがとうございます。
- ・美術館を利用したが、こぢんまりとしながらも落ち着いた雰囲気でよい。
- ・これからも時々こちらを利用させて頂きたいと思いました。

(6) その他

- ・苦情等は今回ありませんでしたが、回答できない質問がありました。
- ・市外に居住、吉祥寺には年に何回かしか来ませんが、本日たまたま当展覧会開催を知り入らせていただきました。C以降の設問は今のところ分かりませんので、お答えできずすみません。
- ・よろしくお願ひ申し上げます！
- ・また来ます。
- ・D～Gはわからないので回答を遠慮しました。
- ・特にありません。
- ・また来たいです。
- ・ありがとうございました。【ほか1件あり】

松露庵

## (様式1) 総括シート

## 1 指定管理業務等の概要

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

## 2 モニタリングの結果総括

## (1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価		
	評価	理由	評価	理由	
(A) による モニタリング 管理者	①チェック項目	100/100	趣のある施設となっており、施設、設備及び環境の維持管理に努めている。	B	*日本の伝統文化の活動の場として茶道、寄席等を主催事業として行っており、毎回完売である。 *利用率向上のためのPRに努め、茶道ほか会合の場などにも提供を行った。
	②重点ポイント	古瀬公園の和風庭園と一体となった環境を維持しながら管理運営を行っている。			
	③アピールポイント	定期的に事業展開している「茶の湯」「松露寄席」が周知されて来ており、更なる利用率向上に取り組む。			
(B) 利用者モニタリング	91.3%	総合満足度では「概ね満足」との高い評価を頂いている。			
(C) 財務モニタリング					

## (2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価		
	評価	理由	評価	理由	
(A) による モニタリング 管理者	①チェック項目	100/100	高い利用者満足度を維持している。適正に管理・運営されている。	B	利用率は徐々に改善し、高い満足度も維持している。 広報を工夫し、利用率が30%台まで向上しているので、更なる改善を期待する。
	②重点ポイント	施設PRの継続、古瀬公園の和風庭園と一体となった景観及び快適な環境の維持。			
	③アピールポイント	施設の趣を活かすよう、管理が行き届いている。			
(B) 利用者モニタリング	91.3%	利用率が改善し、総合満足度も向上している。			
(C) 財務モニタリング					

## (様式2) 評価シート

## (A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上	45/ 45	45/ 45	*事業計画に沿った「茶の湯」「松露寄席」は全て完売し順調である。 *利用者から寄せられる要望は可能な限り対応している。
B安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	*緊急時の連絡体制の整備や職員の巡回管理を行っている。 *日々、室内外の目視点検を行っている。
C適正な運営	30/ 30	30/ 30	*自主事業開催時など職員が松露庵に出向き、受託会社と連携しながら管理を行っている。 *自主事業は順調であるが、施設の利用率は低調のため、PR用のパックツを作成して利用率の向上に努めている。
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	*清掃については、周辺環境に配慮し、毎日行っている。 *備品の管理点検を行っている。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	禁止、危険行為の確認。不審者の監視と対応。	適切に取り組まれている。
(2) 地域の連携に向けた取組	茶道以外の地域の会合なども利用「可」としている。	多様な利用方法について、地域へのPR継続を。
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	寄せられた要望への、可能な限りの対応。室内の照度が足りないため、自立式ライトなどで対応している。	引き続き利用者意見の収集に向けた取組を期待。
(4) 施設の高い利用率を目指した取組	寄席や茶会を行い、施設のPR、インターネットを活用し、情報の提供も行っている。	I C T活用等、新たな取組が行われている。

## (A) - ③アピールポイント (次ページ)

## (B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度	■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計ー「不満」と「やや不満」の合計	91.3%	*利用者の総合満足度を5.6%向上するとともに、施設利用率は1.8%改善した。

## (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> *古瀬庭園の特徴である和風庭園と一体となった良好な環境を守りながら、今後とも施設の管理運営にあたる。 *古い建物ではあるが、室内清掃はもとより、庭などの周辺清掃にも一層の心がけを図る。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *利用率についてはH24年度 26.8%、H25年度 31.1%で、H26年度は 32.9%で、わずかであるが、改善されたが、地域の団体・グループなどとより一層の連携を計り、利用率の向上に努めしていく。
<改善が必要だと思われる点> *利用者の高齢化もあり、建物改修時にバリアフリー化を行う必要がある。 *施設が住宅地の中にあるため、目標物が少なくバス停などに新たな表示板等を設置する必要がある。 *古い木造家屋のため冷暖房機能が弱い。

主管課 (記入欄)
<主管課として特に評価できる点> *施設の特性からバリアフリー対策が困難であるが、行き届いた職員の対応や快適な環境を提供することで、高い利用者満足度を維持している。 *施設PRを工夫しており、毎年少しずつ利用率が向上している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *継続した施設PRの効果により、施設利用率が 1.8%向上した。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *施設の性格、立地から、利用率の大幅な改善は困難かもしれないが、フィルムコミッショナ、施設PR等の施設利用率の向上につながる取組を期待する。

## (C) 財務評価

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

## (D) 特記事項

--

## (様式3) チェック項目シート

(指定管理者記入)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—	
	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。	○	
B 安全への取り組み	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	15点 × ○の数／9問
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	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。	○	
	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。	○	
評価の理由	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。	○	事業計画に沿った「茶の湯」や「松露寄席」の自主事業は全て完売し順調である。利用者から寄せられる要望には可能な限り対応している。
	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）。	○	
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数／9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由		閉館時には機械警備を行っている。緊急時の連絡体制の整備や定期的に職員が巡回管理を行っている。日々、室内外の目視点検を行っている。	

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／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。	○	
	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。	○	45点 × ○の数／19問
	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	委託業者とは月1回以上打合せするなど連携を密にしながら管理を行っている。茶の湯や松露寄席等の自主事業は順調であるが、施設利用率は低調であり、PRを行い利用率の向上に努めている。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	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育に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	施設の保全に関しては、市と連携し適切に対処している。委託業者により適正な備品管理や清掃が行われており、良好な環境が維持されている。また、市民文化会館職員が定期的に巡回し適正な管理に努めている。		

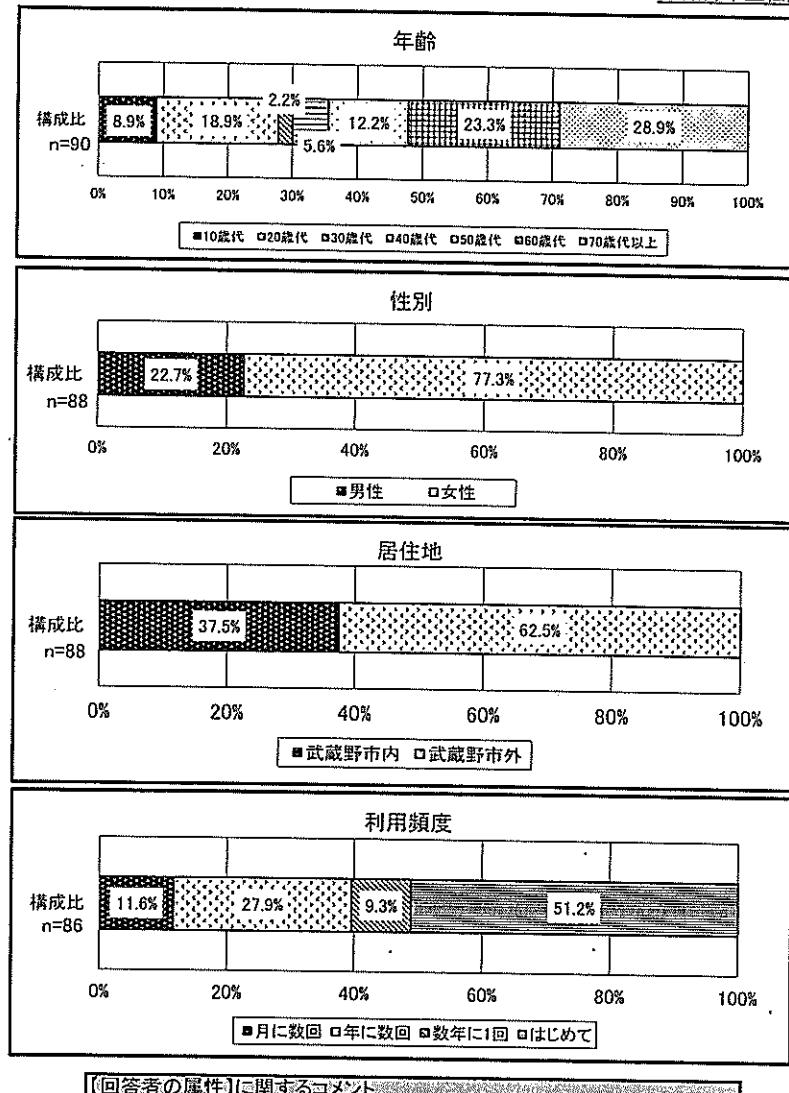
(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—	
	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。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × ○の数／9問
	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。	○	
	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。	○	
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）。	○	
	「情報の提供」にやや課題があるが、総じて利用者の満足度は高い。特に、受付職員の対応については、全ての項目で90%を超える高い評価を得ている。利用率向上に向けてPRを行う等、一定の対策が講じられている。		
C 適正な運営	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。	○	
	31 適切な取組みが行われている。	○	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	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（多くも少なく少なくもなく）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	直ちに効果のある利用率向上策は見出せないが、地道な取組みが行われている。平成25年度から2年連続して、初めての利用者の割合が増加しており、引き続き広報等の工夫を継続されたい。施設の運営は適正である。		
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／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・検査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	施設の快適さ等への利用者の満足度は高い。適正に管理されている。		

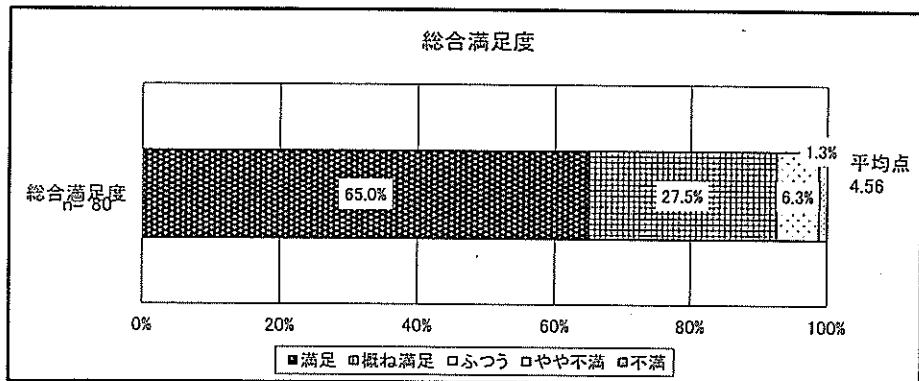
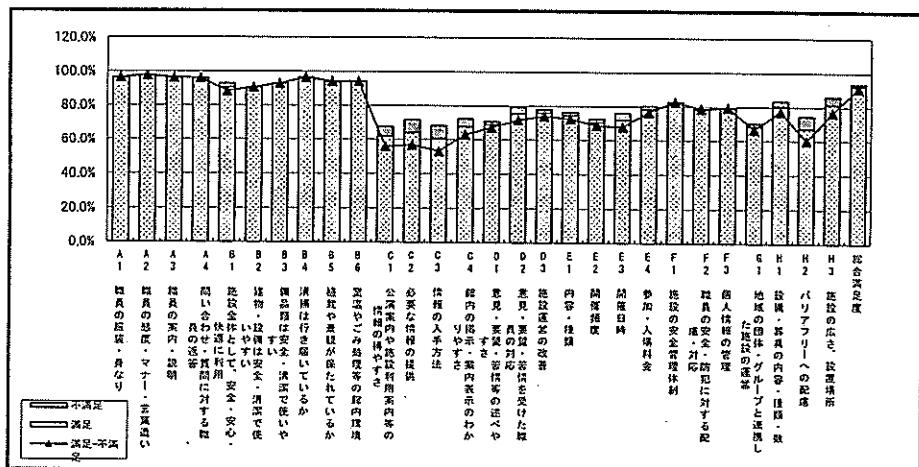
(様式5)

施設名 武蔵野市立松露庵



【回答者の属性】に関するコメント  
10歳代から70歳代以上まで幅広い年代から回答を得ているが、約60%が60歳代と70歳代以上の高齢者である。10歳代、20歳代は主に学校の茶道クラブである。性別では約77%と圧倒的に女性であるが、主に茶道の利用が多いためと考えられる。居住地は約63%が市外の人である。利用頻度では月に数回と年に数回の人が約40%であるが、初めての人約51%で前年より約4ポイント増加している。

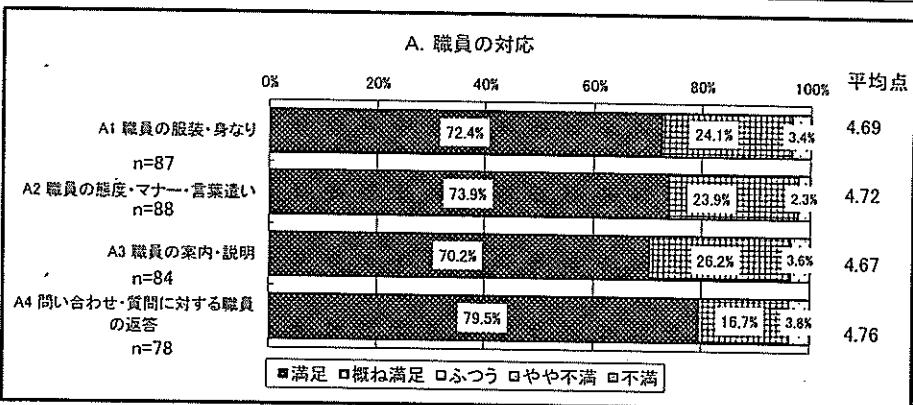
施設名 武藏野市立松露庵



(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

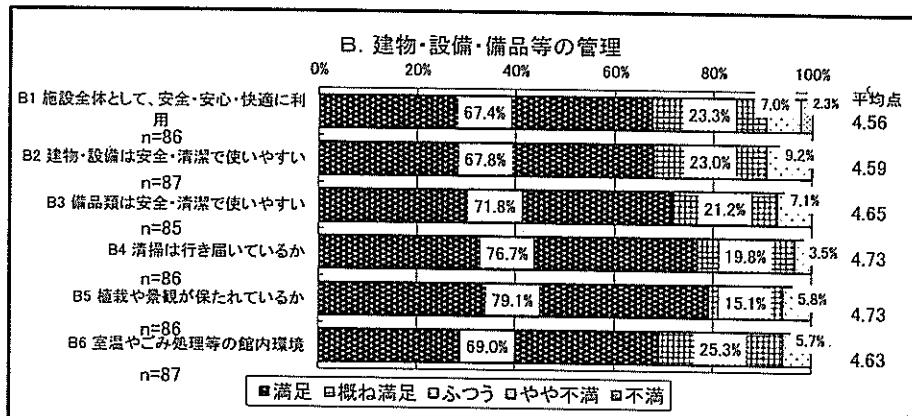
【総合満足度】に関するコメント

「やや不満」が1.3%あるが、92.5%の人から「満足」「概ね満足」と回答を得ており、高い満足度を得ている。引き続き高い満足度の維持に努めていく。



【A職員の対応】に関するコメント

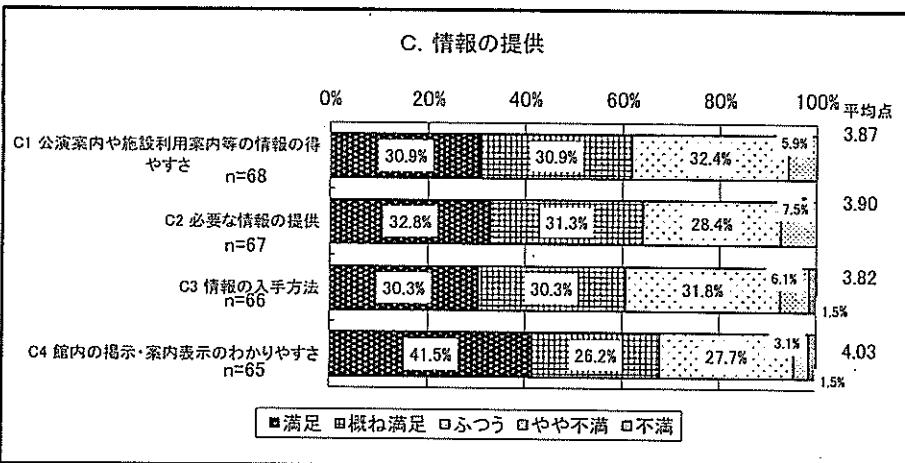
職員の対応全項目に「やや不満」「不満」が無く、96.2～97.8%の人から「満足」「概ね満足」と高い満足度を得ている。これからも高い満足度を得られる様努めていく。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

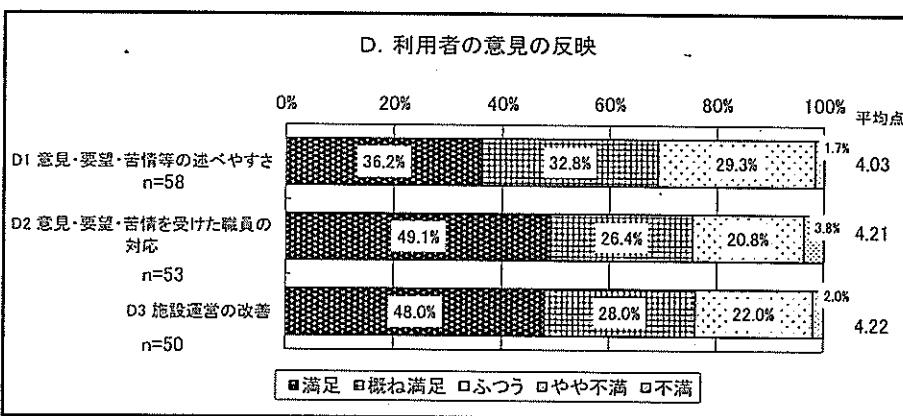
古い木造家屋なので、B1「・快適に利用」項目に2.3%の「やや不満」の回答もあるが、全項目に90.7～96.5%の「満足」「概ね満足」の回答を得ている。特に本施設の特徴であるB5「・景観」については79.1%の「満足」との回答を得ている。これからも高い満足度の維持に努めていく。

## C. 情報の提供



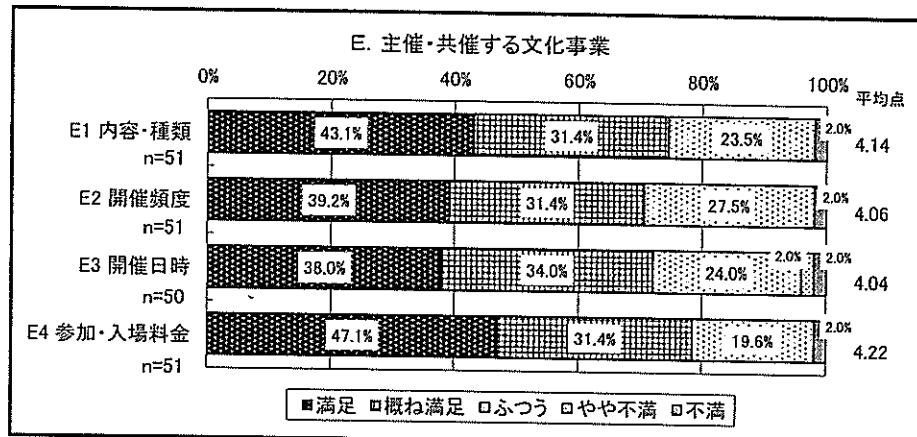
【C情報の提供】に関するコメント  
「満足」「概ね満足」に60.6~67.7%の人から回答を得ているが、「不満」「やや不満」も4.6~7.6%ある。パンフレット、市報、ホームページ等でPRしているが、利用者に市外の人や高齢者が多いのもその要因と考えられる。これからも情報提供に一層努めていく。

## D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
「やや不満」が1.7~3.8%あるが、69~76%の人から「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者は満足していると思われるが、これからも可能な限り対応していく。

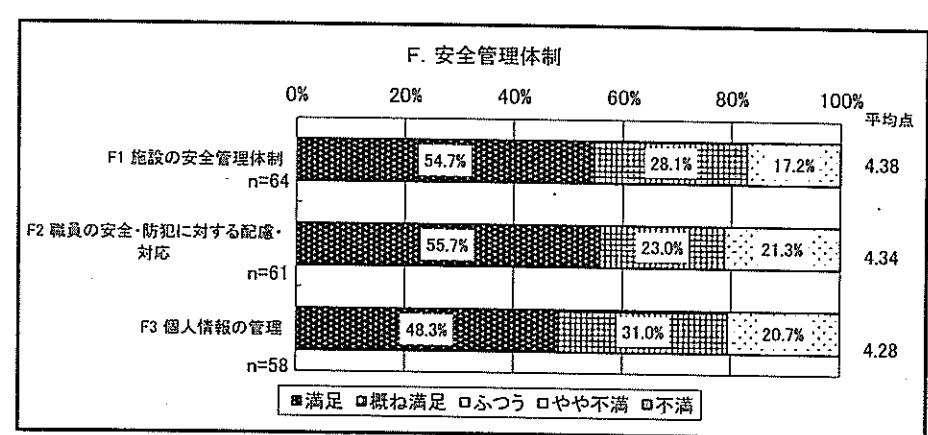
## E. 主催・共催する文化事業



## 【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

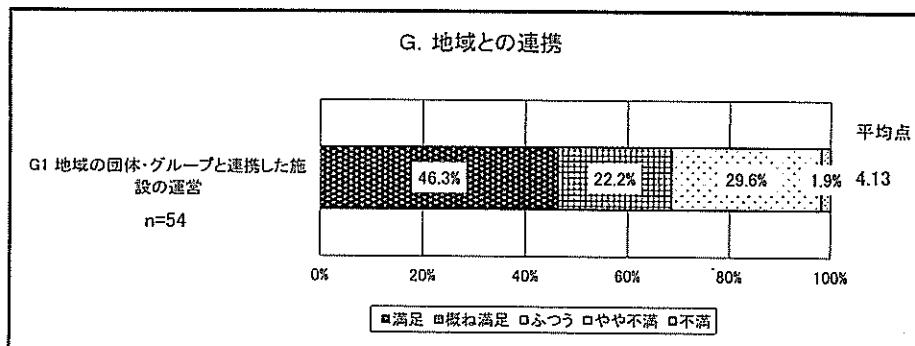
「初めて」や「市外」の人はE項目に空欄が多く、サンプル数が少ない。「不満」が2%(1人)あるが、70.6~78.5%の人から「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者は満足していると思われる。

## F. 安全管理体制

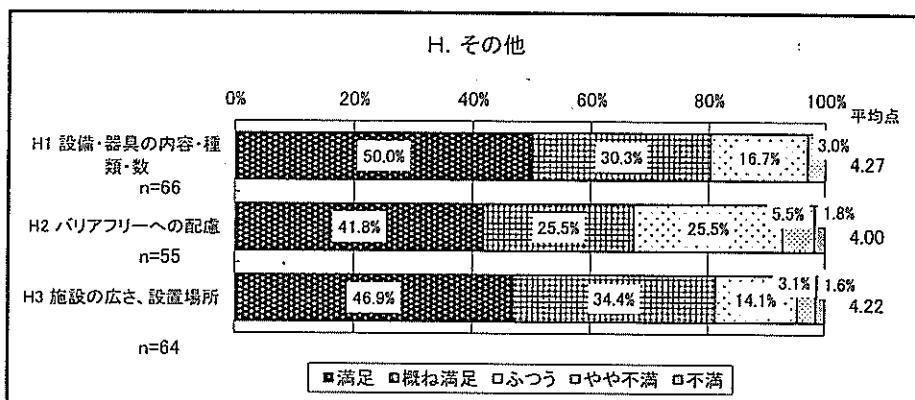


## 【F安全管理体制】に関するコメント

全項目に「やや不満」「不満」は無く、78.7~82.8%の人から「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者より高い満足度を得ている。



【G地域との連携】に関するコメント  
「やや不満」が1.9%(1人)あるが、68.5%の人は「満足」「概ね満足」であり、利用者の満足度は高い。「初めて」「市外」の人はこの項目には空欄が多い。



【Hその他】に関するコメント  
67.3~81.3%の人からは「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者の満足度は高いが、「やや不満」「不満」も3~7.3%ある。これは、設備関係と駅からのアクセスが要因と考えられる。

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

(1) 施設設備について

- 部屋に時計があると良いと思った。
- 照明がもう少し明るくなるように工夫があつたらと思います。椅子席の工夫も。
- 松露庵にて手芸教室を習いました。多少うす暗い明かりでした。椅子席にその都度変化も出来れば良いのかも。
- 物を作ったりする作業には照明が暗過ぎます。改善の必要があると思います。
- 照明がもう少し明るかっただら。
- お部屋の明かりは趣が有り素敵ですが、手仕事には少し暗くて、デスクスタンドでも有れば助かります。
- 和室ですが、目的に応じて椅子、テーブル(座卓でなく)も準備されたら、更に良いと思います。
- 立礼の茶会が出来るように道具をそろえて下さい。
- 炭が使えたら最高です。庭草履が欲しいです。
- 炭が使用出来ると良い。
- 足が不自由に成りましたので、座高の高い椅子が有りましたら有難いことです。
- 炭が使えると使い易い。庭草履が欲しい。
- 少し暗い。
- 照明をもっと明るく。
- 照明が暗い。LEDの灯りに変更して欲しい。
- 照明が暗い。同意見他2件。
- 木版をするには照明がやや暗い。
- 広く整ったとても良い茶室でした。
- 寒い。
- 必要な道具がそろっていた。
- 少し狭い以外は満足です。

(2) 運営面について

- 施設の外に蚊が多いので蚊取り線香などを置いてもらえると嬉しいです。
- 夏~秋は蚊が多くて、会場が開くのを待っている間が苦痛です。蚊取り線香を焚いて頂くか、もしくは30分以上前に開けて欲しい。
- 有料でよろしいですが、お茶が飲めたりすると嬉しいです。
- 立札が出来るといいです。

- ・立礼を希望します。
- ・建物と環境の保存を目的とした運営をして頂きたいと思います。利用率の追求に向かっている様に思いますので。茶室としての現在の存続を希望します。当初から利用していますが、寄席は何時から始まりましたか？
- ・場所が分かりづらい。

(3) 事業について

- ・コンサート等でプログラムの他にチラシを渡されますが、既に自宅に送られているので不要で公演中にじゃまになります。回収の箱などあれば良いと思います。
- ・

(4) 職員について

- ・受付の職員さんが親切でとても感じが良い方です。
- ・道具も直ぐ出して頂き助かりました。
- ・職員の方がとても丁寧で使いやすかったです。ありがとうございました。
- ・

(5) 評価のことば

- ・和室からお庭が見える事はとても気分が落ち着きます。緑より紅葉になったら素晴らしい事でしょう。
- ・前庭に大変満足しました。お手入れご苦労様でございます。
- ・都内には珍しく自然に恵まれた施設で、落ち着いて使用させて貰いました。今後共三多摩地区の住民の憩い場所になるよう祈っています。ありがとうございました。
- ・閑静な環境が保たれています。すばらしいと思う。継続を期待いたします。
- ・景観が美しく、利用させて頂き感謝しています。お庭の木々が美しく、「何の木」なのか知りたかったのですが、庭掃除の方に伺ってもご存知無く、木の案内(庭の地図と木の名)があると嬉しい。
- ・ありがとうございました。暖かくて過ごし易かったです。
- ・今回利用させて頂きありがとうございました。大変素晴らしい茶会にすることが出来ました。

(6) その他

- ・入口でまず一息入れて立ち止まりました。初めての松露庵。木立ものふり、水の面、まちさわやか。唯、植木のお手入れにもご配慮を。育つべき草、樹もいささか困り果てているようです。前栽の草花あれば まち心ゆたかに。
- ・使わせて頂きありがとうございました。
- ・ありがとうございました。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・電力使用に不安有り。

吉祥寺シアター

## (様式1) 総括シート

## 1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺シアター			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目33番22号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 藤井 泉			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日まで			
指定管理業務の内容	① シアターの使用の承認、使用料の減免又は免除に関する業務 ② シアターの施設及び設備の維持管理、来館者に対するサービスに関する業務 ③ 舞台芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	80,212,000円	決算	80,212,000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) による 監 管 課 モ・ ニ・ タ・ リ・ 定 理 者 ①チェック項目	100/100	建物・設備の安全、清潔さ。施設の適正な管理・運営。職員の適切な対応。	B
	②重点ポイント	利用者の満足度が高い。安全安心の維持管理。商工会議所や貸館団体との連携事業の取組の強化。	
	③アピールポイント	市民参加型のワークショップの取組等の充実。	
(B) 利用者モニタリング	61.6%	総合満足度で「満足」「概ね満足」が61.6%で、満足度が若干低い。	
(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) による 監 管 課 モ・ ニ・ タ・ リ・ 定 理 者 ①チェック項目	100/100	利用者の利用率が高い。施設、設備の安全、清潔さの満足度が高い。	B
	②重点ポイント	市民参加型ワークショップ等の地域への文化活動の普及。	
	③アピールポイント	積極的な連携が行われ、地域の魅力向上に貢献している。	
(B) 利用者モニタリング	61.6%	前年より利用者満足度が23.7%低下している。	
(C) 財務モニタリング			

## (様式2) 評価シート

## (A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上	45/45	45/45	*使い易さ、立地条件も良好で、良質な舞台芸術を提供し好評を得ている。利用率は大変高い。
B安全への取り組み	15/15	15/15	*館内表示を分かり易く充実させ、防災訓練も毎年行い、非常時の備えを万全にしている。
C適正な運営	30/30	30/30	*委託業者の業務日報・月次報告を徹底し、経費の削減を図る適正な運営を心がけている。
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*整備・修繕を計画的に行い、適時、館内、周辺を見回るなど、異常への対応を行なっている。備品等の点検・確認の実施。

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	毎日の火気点検と毎年の防災訓練の実施	十分な取組が行われている。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域イベント等への会場提供及び後方宣伝	地域の団体等を支援する取組が行われている。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	自主事業等でのアンケートの実施	意見聴取が積極的に行われている。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	良質な舞台芸術の提供と貸館団体との連携	継続的に良質な舞台芸術を提供されたい。

## (A) - ③アピールポイント(次ページ)

## (B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計	61.6%	*平成26年度の総合満足度は23.7%低下している。 *全体的に評価が低下しているため、原因の究明及びその対策を期待したい。

## (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> * 地域の公共施設として、商工会議所や商店街、市民芸術文化協会などに協力し、様々な催しに取組んでいる。 * 使い易く、清潔で明るい施設を維持している。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	* 貸館事業の充実のため、使用したことのある団体、劇団を中心に営業活動を行なっている。 * ソーシャルメディアの充実を図り、他施設の事業、公演等の情報発信にも力を注いでいる。	
<改善が必要だと思われる点>	* * *	
主管課（記入欄）	<主管課として特に評価できる点> * 地域の団体等を支援する取組が積極的に行われている。 * 施設・備品等の安全や清潔さについては、評価を得ている。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	* 市民の活動支援のための施設の役割について、明確化し共有するための協議を行いたい。	
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	* 総合満足度が 23.7% と大幅に低下している原因の究明及びその対策を期待したい。	
(C) 財務評価	指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*	
■ 効率性評価	*	
■ 自立性評価	*	
■ その他	*	
(D) 特記事項		

## (様式3) チェック項目シート

(指定管理者記入)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	
	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。	○	
	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實になされている。	○	
	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。	○	
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）。	○	15点 ○の数／9問
	演劇・ダンス等の舞台芸術専門の文化施設として利用率が大変高く、使いやすく、吉祥寺駅に近い立地の良さから、来館者には大変好評を得ている。ロビーではポスターを始めチラシやパンフレット等の様々な演劇やダンスに関する情報も提供している。		
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
適正な危機管理体制	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。	○	
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。	○	
	館内の様々な表示は利用者に分かりやすく配慮し、掲示物の点検も定期的に実施している。防災訓練（消防訓練）は毎年実施している。公演前には必ず緊急時の避難誘導についてアナウンスを行なっている。		

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／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。	○		
	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に実施されている。	○		
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	45点 × ○の数／21問	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	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。	○		
評価の理由	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。	○		
E 災害・設備等の適正な管理	評価の理由 大変高い利用率を維持している。管理経費は適正管理による削減努力を推進し、事業費は費用対効果を重視している。プライバシーポリシー遵守を職員に徹底し、委託業者には日報、報告を徹底させ業務の適正執行を心がけている。			
	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・検査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。	○		
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。	○	年2回の訓練が行われ、適切に取り組まれている。	

(様式3)チェック項目シート

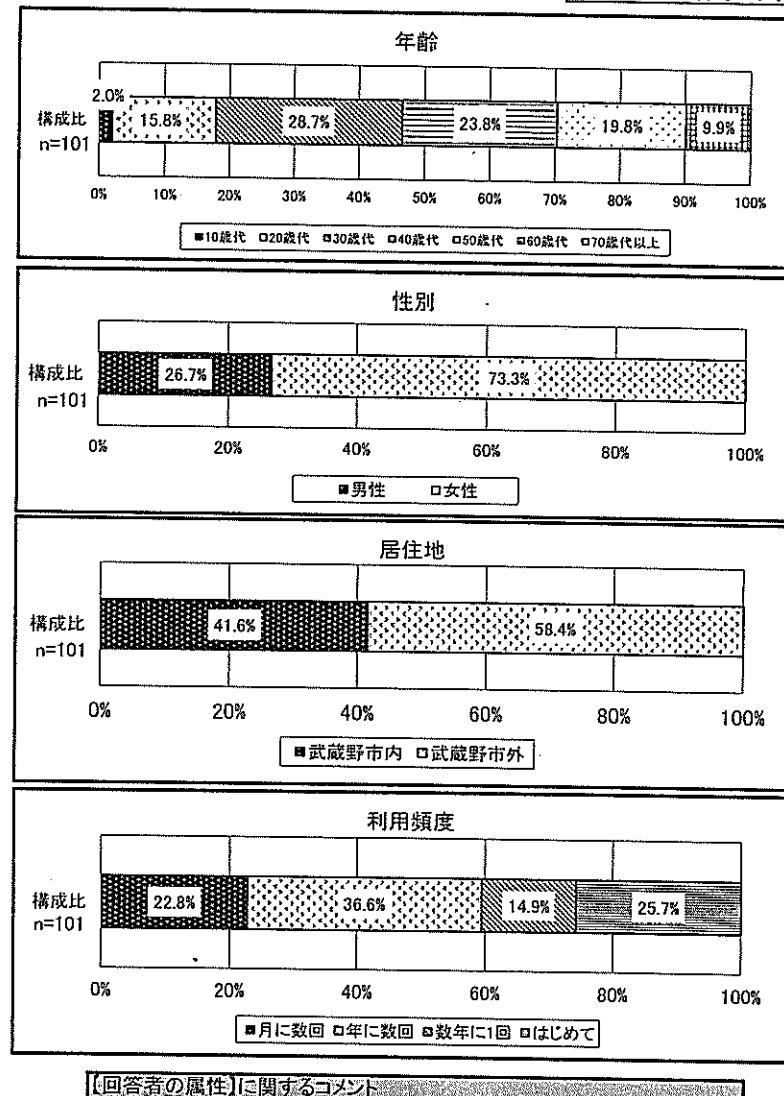
(主管課記入)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
	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。	○		
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × ○の数／9問	
	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。	○		
	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。	○		
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）。	○	評価の理由 利用者アンケートのすべての項目で、満足度が低下しているが、積極的に地域連携を行っている。	評価の理由 年2回の訓練が行われ、適切に取り組まれている。
C 適正な運営	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数／9問	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○		
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
	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 年2回の訓練が行われ、適切に取り組まれている。	○		

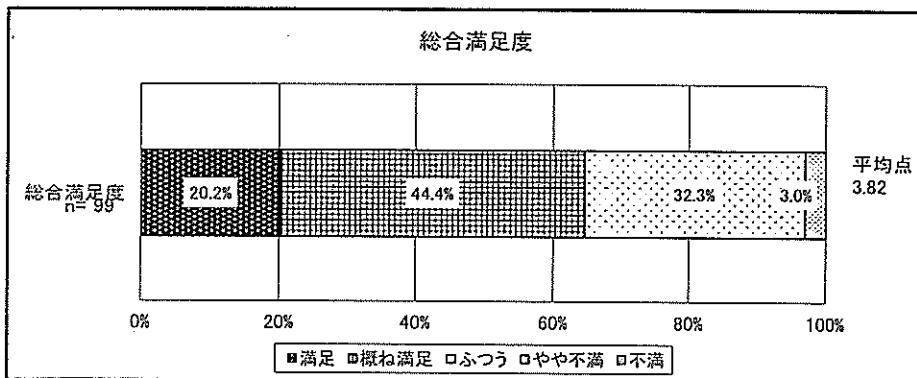
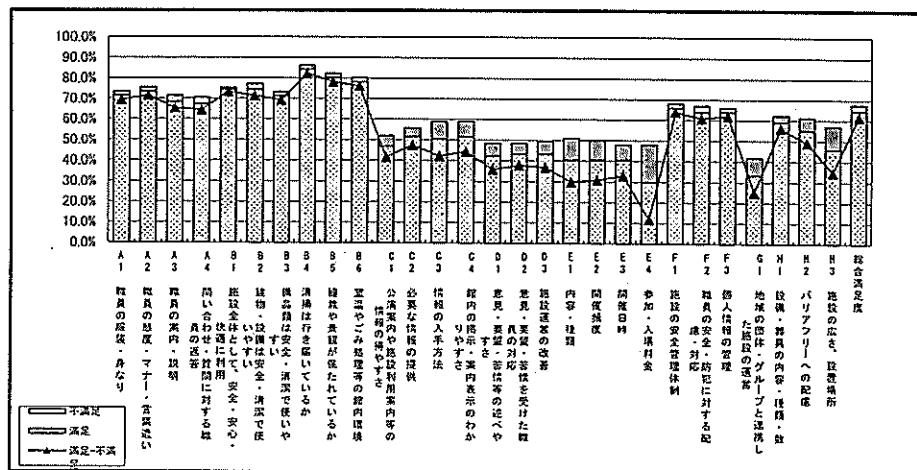
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の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	委託業者の管理、経費削減等に積極的に取り組み、適正に管理されている。平成26年度に実施した維持管理手法調査結果をもとに、継続的に見直しを検討されたい。		
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／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。	○	
	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	快適さ等への配慮が行き届き、利用者の満足度も高い。適正に管理されている。		

(様式5)

施設名 武蔵野市立吉祥寺シーアー

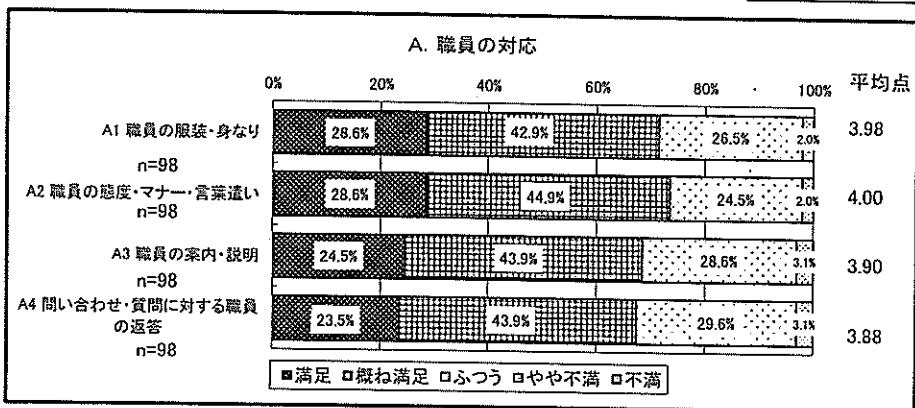


【回答者の属性】に関するコメント  
10歳代と60歳代以上の利用は少なく、その他の年代は均等である。男女の比率は圧倒的に女性である。利用者の居住地は僅かに市外利用者が多く、利用頻度は月と年数回の人の合計は60%である。

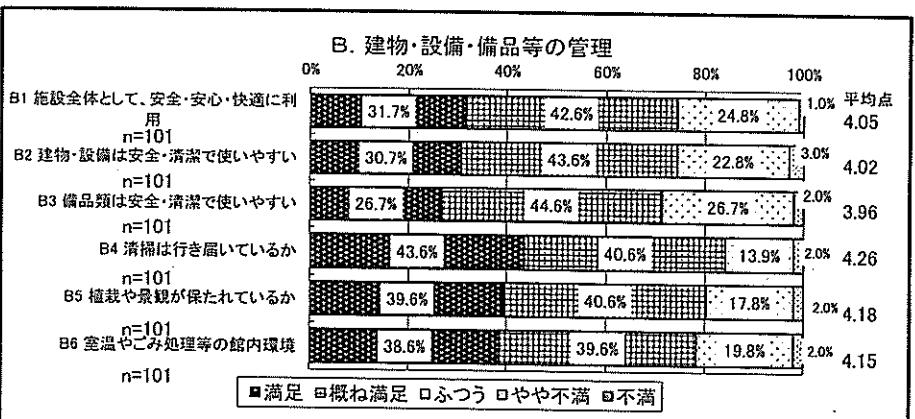


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント  
「満足」が20.2%、「概ね満足」が44.4%で64.6%の人が「満足している」と答えて  
いる。「不満」と答えた人はおらず、「やや不満」の人も3.1%である。利用者からは一  
定の満足を得ている。

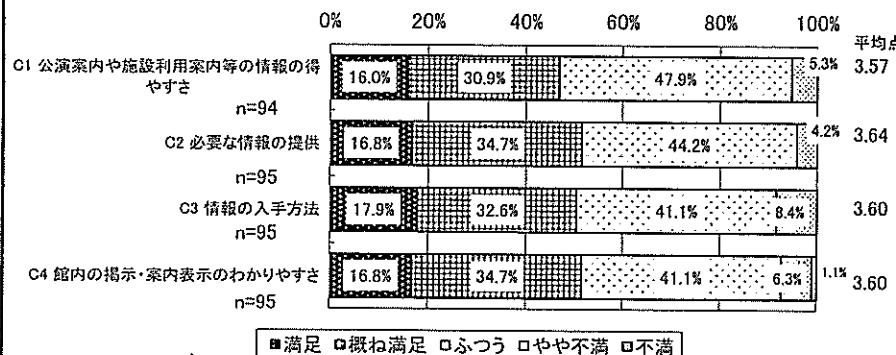


【A職員の対応】に関するコメント  
いずれの項目も「満足」「概ね満足」が約70%あり、利用者は満足していると考えられ  
る。



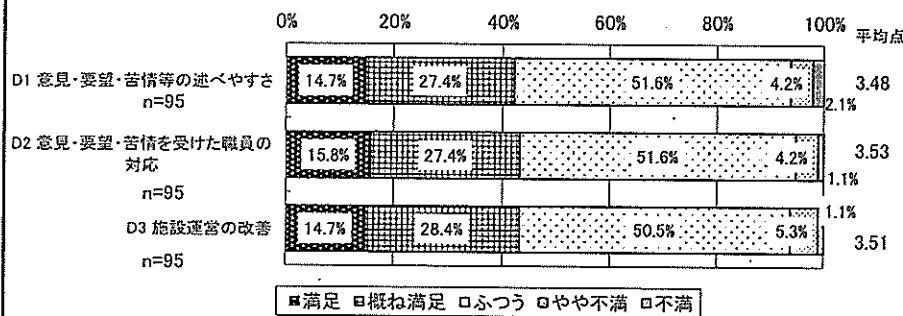
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
いずれの項目も「満足」「概ね満足」が約70%あり、利用者は満足していると考えられ  
る。

## C. 情報の提供



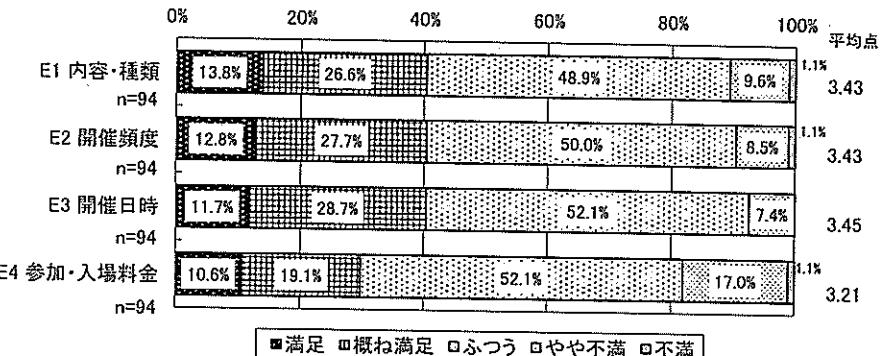
【C情報の提供】に関するコメント  
「満足」「概ね満足」が50%程度なので、今後は情報提供の充実を図り、利用者の満足度のアップを図って行きたい。

## D. 利用者の意見の反映



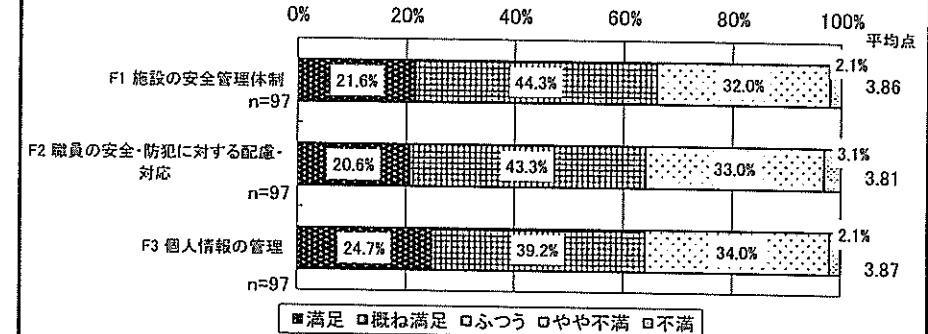
【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
利用者の意見の反映は具体的な事項が難しいが、「不満」と答えた人が6%近くいることは、さらに改善を図って行きたいと思う。

## E. 主催・共催する文化事業



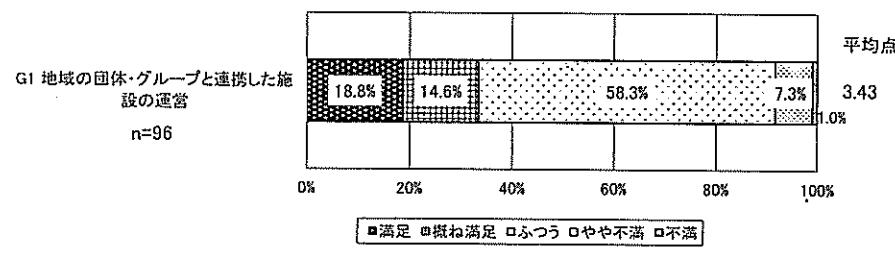
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント  
全項目に約50%の人人が「普通」と答えており、今後は利用者の満足度の向上に努めて行きたい。

## F. 安全管理体制



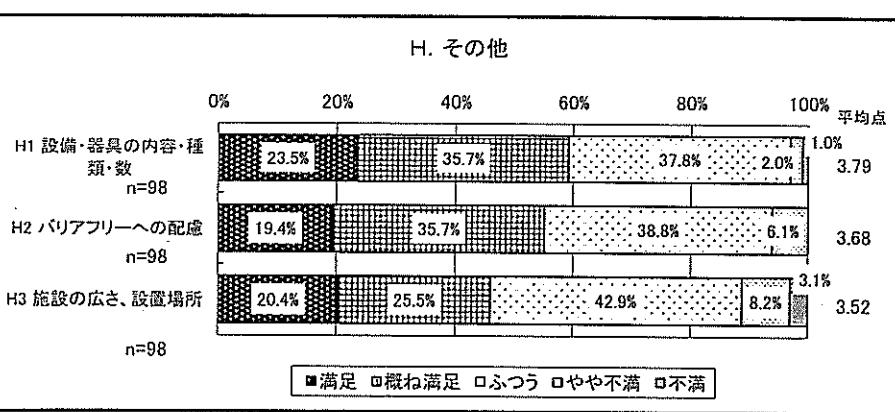
【F安全管理体制】に関するコメント  
この項目については、たまに来て答えるのは難しいとの指摘も多いが、それでも「満足」「概ね満足」が60%程度なので、利用者からは一定の満足を得ている。

## G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント  
「普通」との回答者が約58%と多く、地域との連携に満足していない人が多いが、吉祥寺音楽祭やアニメワーランド等の地域イベントへの会場提供、ベルロード維持管理協議会の会員として地域との連携に努めている。

## H. その他



【Hその他】に関するコメント  
H3項目に「やや不満」「不満」と感じている人が多いが、ハード面の対応には限界があるので、ソフト面を充実させることにより、利用者の満足度を高めて行きたい。

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

## (1) 施設設備について

- 階段及び外側廊下に傘や先端やヒールが挟まることがあります、危ないと思いました。
- 更衣室狭い、トイレが少ない、靴・荷物の置場がない。
- バーが足りない。
- 劇場の入口が2Fで階段をのぼるのが年配の方には大変そうです。
- ゴミ箱が少ないのでお客様が捨てにくい。
- 喫煙スペースがない。→私は吸わないのですが、お客様に聞かれます。
- エレベーターがほしいですね。
- バーがあると良い。(もっと)
- バーをおかせてほしい。
- けいこ場利用時の更衣室がせまい。トイレが少ない。バーがもっと欲しい。
- ロビーが絶景ですね、もう少し華やかに。
- 2階便所が古くさい。
- 喫煙所を設けて。

## (2) 運営面について

- 公演上演中に幼児が立ちあるき、付きそいの高齢女性も子供を注意せずに一緒に動きまわるーといった事がありました。客席に居た友人がたしなめようとしたそうですが、そこまで出来なかったとの事でした。とても難しい事ですが、劇場スタッフの方が上手に注意する事ができたら良かったのに、残念に思いました。(かなり目立つ迷惑行為でしたので)
- 吉祥寺シアターけいこ古場ですが、いつも混雑しているので、もう少し時間でくぎって空をふやしてほしいです。
- もっといっぱい予約がとれるとうれしいです。

## (3) 事業について

- 

## (4) 職員について

- 

## (5) 評価のことば

- いつもお世話になっております。英会話のイーオン吉祥寺校では年に1~2回、子供達の発表会、今回、初めて大人の生徒さんの英語のスピーチコンテストに稽古場(3F)を利用させていただきました。毎回イスも貸し出していただいて大変感謝しています。現状のままで満足ですが、もし可能であれば、稽古場の方でもマイク/マイクスタンド/スピーカーのレンタルができると大変便利です。今後もどうぞ宜しくお願い致します。

- 良い劇場ですね。
- きれいな劇場ですね。
- いつもおせわになります。

(6) その他

- アンケート調査をしてなにか意味があるのでしょうか？
- 質問事項が多すぎます。

## 自然の村

## (様式1) 総括シート

## 1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立自然の村			
所在地	長野県南佐久郡川上村川端下547番地の1			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団			
代表者	南條 和行			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20			
指定の期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①施設管理業務及び管理人業務（宿泊サービス業務、清掃業務、調理配膳業務、害虫駆除防除業務、施設周辺伐採業務）②利用促進バス運行業務③天体事業実施業務			
指定管理委託料	予算	26,825,700円	決算	26,378,955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)による管課・ニタリ定管理者	① チェック項目	94.2 /100	利用者ニーズの反映 施設の安全・環境美化	B 広報や施設面の改善に効果的に取り組んでいる。主管課との連携が図れている。利用者の意見の反映に対する取組も効果的に行えている。前回の保健所の指導を遵守していたが、レジオネラが再検出された。衛生面での安全の配慮をより一層充実させた。また、施設の老朽化に伴う整備の課題が残されている。	
	② 重点ポイント	利用者の意見に対する柔軟かつ素早い対応 施設老朽化に伴う工事、修繕 天体施設利用促進DM送付			
	③ アピールポイント	ハイキングルートのデータ化に取り組んでいる。主管課との課題解決に向けた取組。 電線支柱木や経過的な間伐による環境保全。			
(B)利用者モニタリング	93.7%	満足度は高いが、施設面の課題が多く、改善の余地がある。			
(C)財務モニタリング					

## (2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価		
			評価	理由	
(A)による管課・ニタリ定管理者	①チェック項目	94.2 /100	施設保全への取組 モニタリングの「満足」・「概ね満足」の合計が9割以上	B レジオネラ属菌類が検出されたことにより、予算措置を含め今後の対応について早急に対応策を打ち出した。施設老朽化による設備不具合や工事必要箇所については、主管課と指定管理者で連携し、利用者が快適に利用できるように努めている。	
	②重点ポイント	設備の定期的な点検や森林保全のための間伐			
	③アピールポイント	天体修了者へのDM送付 業務チェックシートの活用			
(B)利用者モニタリング	93.7%	利用者への情報提供について、さらなる改善が必要。			
(C)財務モニタリング					

## (様式2) 評価シート

## (A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上	45 /45	45 /45	*意見の述べやすい環境作り *利用者ニーズの反映 *ブルーシート設置可能なロープ設置（A/B炊事場） *天体修了者にDMで利用促進
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	*定期的な点検整備 *情報の共有による体制強化 *天体施設の柱の養生（ささえいじゆ）
C適正な運営	25.9 /30	25.9 /30	*市との関係強化 *塩素投入器凍結時にも迅速な対応
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	*ハイキングルートのデータ化取組 *定期的な現地確認 *施設の安全・環境美化

## (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	評価	
		指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組		設備の保守点検と日常業務点検 天体望遠鏡修繕箇所の報告 施設老朽化に伴う工事、修繕	*設備の点検 *施設工事や修繕の迅速な対応
(2) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組		天体マニュアル改訂 厳冬期の天体施設利用者へ屋根の凍結確認 意見に対する柔軟かつ素早い対応	*利用促進バスにおけるアンケートの実施 *天体望遠鏡マニュアルの更新
(3) 施設（資源）の有効活用に向けた取組		ハイキングルートのデータ化取組 森林の健全化に向けた間伐 HPに村の最新の写真を掲載、更新	*森林保全や安全のための間伐

## (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	93.7%	*総合満足度は、93.7%と高い評価を得ている。 *「施設利用案内等の情報の得やすさ」「情報の入手方法」については、億かではあるが、「やや不満」あるいは「不満」であるという回答があつたため、今後、HP等の見直しや市報掲載等を行い、効果的な広報に努めたい。

## (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>
*天体修了者へDMを送付し利用促進を図った。
*主管課との情報の共有や協議の場を設け関係強化を図っている。
*利用者ニーズの反映を心掛け、積極的な意見の収集を図っている。改善が図れるものに対しては早急に対応している。
*業務チェックシートを活用し、管理業者と安全・環境美化に努めている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
指摘事項…レジオネラ属菌検出：再検出されたことにより、保健所の指導以上の管理体制の実施。 HPの見やすさ：HPに施設確認時の写真を掲載し近況報告を行っている。 自然体験の充実：ハイキングルートのデータ化に取り組んでおり、実態に即したハイキングマップを作成予定。これにより、一層安心した野外活動が実施できる。
<改善が必要だと思われる点>
*施設の老朽化に伴い、設備の不具合が発生しやすくなっているため、市と連携を密にして必要な改修等をすみやかに行えるよう安全管理に努めたい。 *自然の村の特長を活かし、興味を持ってもらえるようなイベント作りや事業の実施。 *冬季に上水の塩素投入装置が凍結し、塩素が検出されない事態が発生した。冬季のメンテナンスには十分に気をつけているが、自然現象が相手な分対策も困難であることもあり、またコストもかかってしまう。冬季のメンテナンスや緊急体制について検討が必要である。

## (様式2) 評価シート

## (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

--

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*定期的に現地確認を行うことで、迅速に課題を把握し、積極的に市との話し合いの機会を設けている。 *利用者から得られた意見への具体的な対応案を積極的に挙げ、市への相談・報告がなされている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*レジオネラ属菌の検出については、平成26年11月の検査にて検出されてしまった。前回の保健所による指導を遵守していたものの、再検出されてしまったため、次年度に向けた予算や対応について早急に改善策を打ち出した。平成27年度からの更なる対応策として、清掃員を新たに雇用し、週に1回であった浴槽清掃を毎日行うとともに、年1回であった配管の特別洗浄を年4回予定している。 *ホームページでの施設整備の情報については、現地の写真を随時更新し、利用者に関する事項については情報提供を行っている。 *自然の村の特徴等の周知については、パンフレットでの周知やホームページの更新を図っている。また、ハイキングルートのデータ化を進め、データによるハイキングマップを作成予定である。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*施設、バス運行及び自主事業に関して、より効果的な広報を行い、利用者を前年度よりも向上させる。

## (様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 X 19問／19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	—	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	—	45点 — 19問／19問
	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。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○	
	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。	○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	前年より利用者が減少（457名：前年度比約7.8%）した。中央棟は310名減（前年度比▲14.8%）キャビンは147名減（同▲3.8%）であった。定期的な話し合いを重ね、利用者の利便向上に向けた取組みが必要となる。
適正な危機管理体制	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 X 8問／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。	○	
	29 事件・非故が発生していない。	×	
	30 質問業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	11月の水質検査にて浴槽よりレジオネラ菌が検出された。前回検出以来保健所の指導に沿う形で今までより管理を徹底させていたが結果として検出されてしまった。このことにより、清掃の頻度や方法を改善して実施している。定期的な消防訓練や設備点検を実施している。緊急時の対応も管理業者、指定管理者、主管課で日頃から情報の共有を意識し体制の強化を図っている。その他、施設の老朽化が進んでいるため、適宜工事や修繕を行っている。	

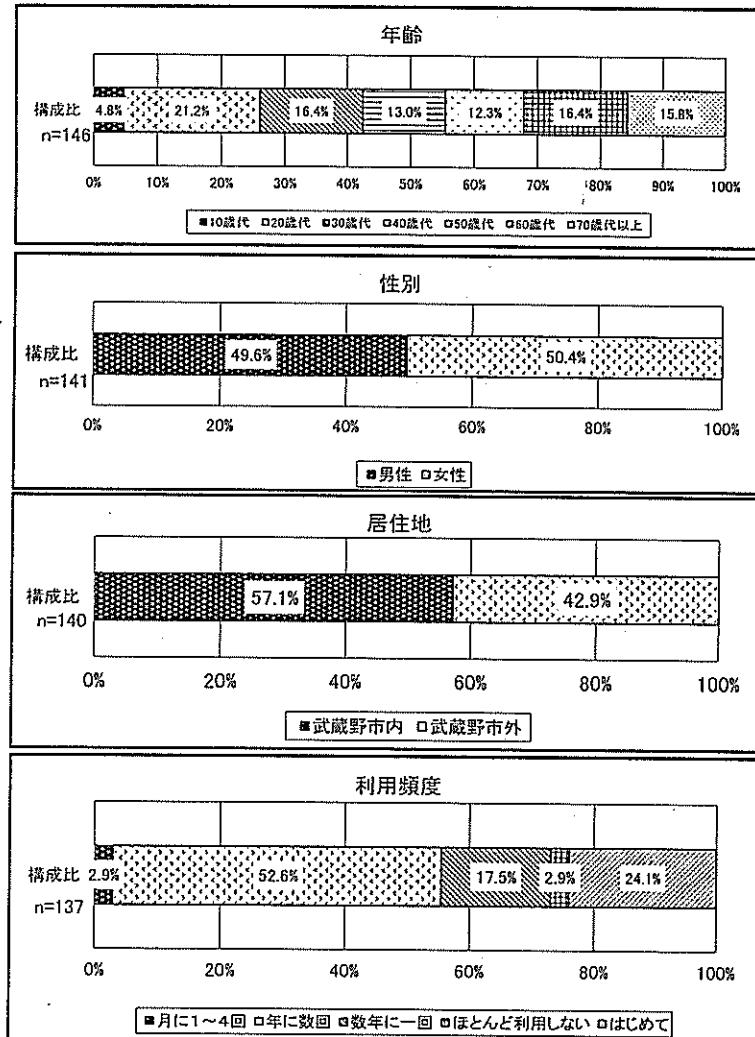
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 X 19問／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の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に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	25.9点 — 10問／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	前年より利用者が減少（457名：前年度比約7.8%）した。中央棟は310名減（前年度比▲14.8%）キャビンは147名減（同▲3.8%）であった。定期的な話し合いを重ね、利用者の利便向上に向けた取組みが必要となる。
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
E その他	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問／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	専門業者による保守点検は定期的に行っている。厳冬による設備不具合に対しても柔軟かつ迅速に対応を行った。市の担当者、間伐業者と協議して利用者の安全と森の健全性を確保するよう努めている。		

## (様式3)チェック項目シート

主管課			
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 X 19問／19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	—	
A 住民の満足の向上	11 地域ニーズを把握している。	—	
	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。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受け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。	○	
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）。	○	45点
	利用モニタリングにおける総合満足度について、「満足」・「概ね満足」を合わせると9割以上であった。また、モニタリング以外にも利用促進バスの利用者に対するアンケート調査の実施をしており、より幅広い利用者からの情報収集に努めている。さらには、天体望遠鏡マニュアルの更新や、景観を配慮した間伐作業などを行い、利用者が快適に利用できるように取り組んでいる。		
B 安全への取り組み	22 事件・事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 X 8問／9問 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。	○	
	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 整備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	平成26年11月に実施した水質検査において、浴槽からレジオネラ属菌が検出される事故が発生した。前回の検出以降、保健所の指導に沿った形で清掃業務・管理を徹底させていたものの検出されてしまったため、平成27年度からは、更なる対策として、清掃員を新たに雇用し、週に1回であった浴槽清掃を毎日行うとともに、年1回であった配管の特別洗浄を年4回予定している。	

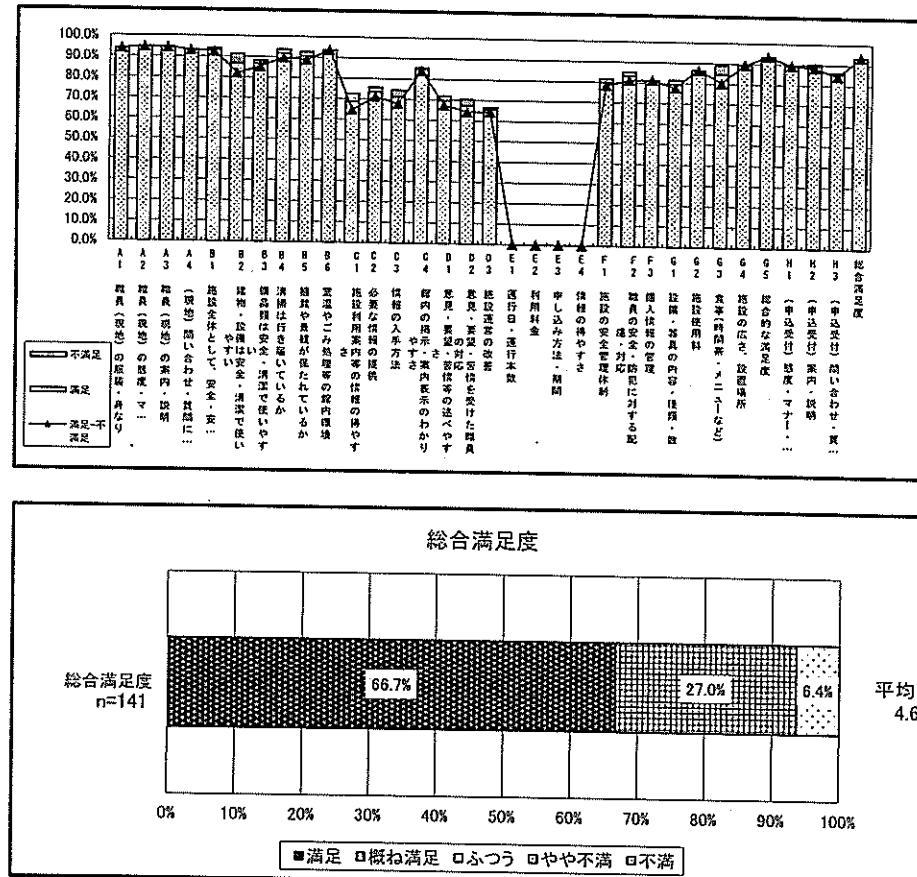
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 X 19問／22問	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×		
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	38 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に実施されている。	○		
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	25.9点	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	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。	○		
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	前年度と比較し、利用者数が457名（約8%）減少した。利用者増加に向けて、広報誌やホームページの拡充など更なる取組が必要になる。 また、バスの最少乗行人数を設定することで、利用者の多い回に実施する等、積極的に経費削減に取り組んでいる。 その他、個人情報の取り扱いについては、具体的なマニュアルの作成や研修の実施を行っている。	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
E 安全への取り組み	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 X 10問／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。	○		
	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	1月の厳冬において塩素注入器に不具合が生じた際には現地管理人、指定管理者、主管課が互いに報告・連絡・相談をし、適正な設備管理を行った。 また、計画的な間伐を進めることで遊歩道の整備を行う等、利用者の安全確保を図っている。			

施設名 武蔵野市立自然の村



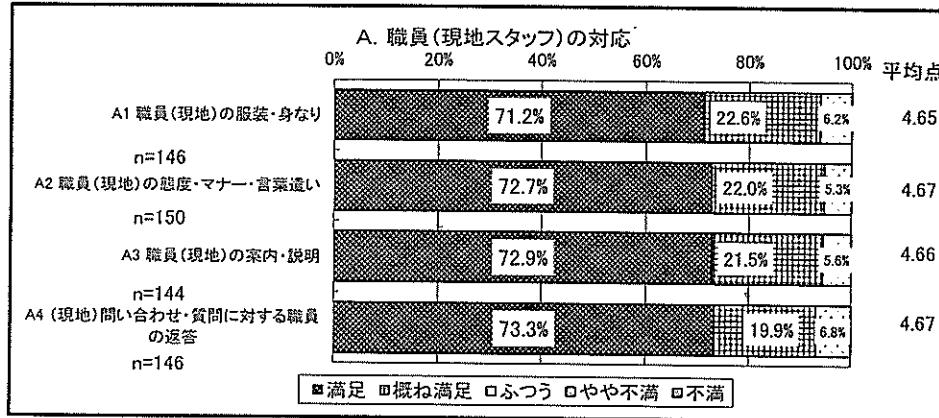
【回答者の属性】に関するコメント  
回答者の年齢は「20歳代」が21.2%と最も多く、次いで「30・60歳代」が16.4%と続いた。若者世代の利用が多かったと思われる。  
性別は「男性」が49.6%、「女性」が50.4%でほぼ均等であった。  
居住地は「市内」が57.1%、「市外」が42.9%と「市内」が多い。  
利用頻度は「年に数回」が52.6%でおよそ5割を占め、次いで「はじめて」24.1%、「数年に1回」17.5%と続いている。

施設名 武蔵野市立自然の村



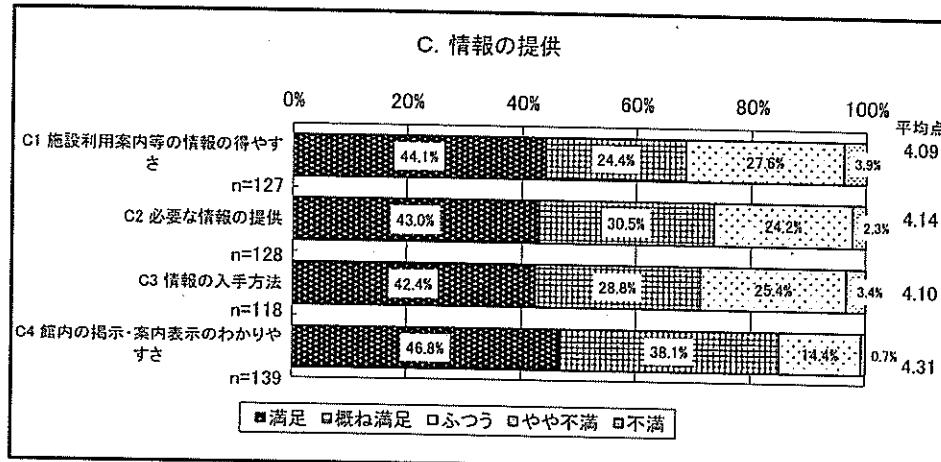
## 施設名 武蔵野市立自然の村

## 施設名 武蔵野市立自然の村



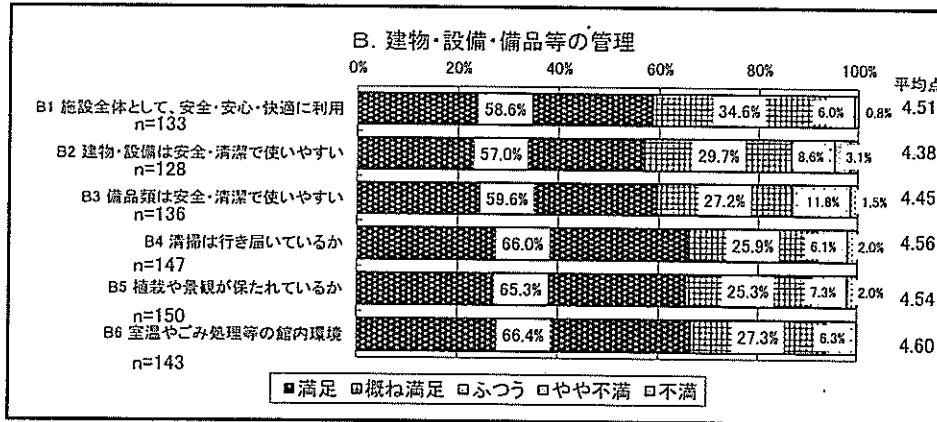
## 【A職員の対応】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」が90%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。「やや不満」「不満」は0%であったが「普通」と感じている利用者も5%以上いるのでより一層の接遇マナーの向上を図りたい。



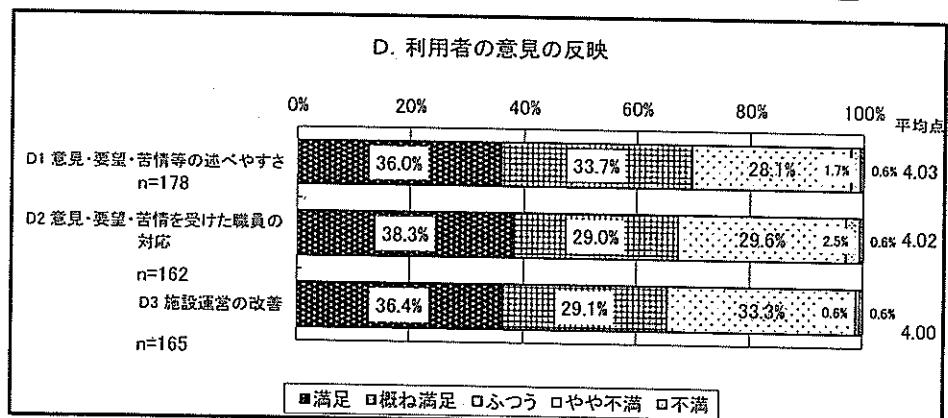
## 【C情報の提供】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」が65%を超えていているが、「施設利用案内等の情報の得やすさ」「情報の入手方法」で「やや不満」があることについては反省すべき点である。ちらし、HP等の見直しに加え市報掲載を行っていき、効果的な広報に努めたい。



## 【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

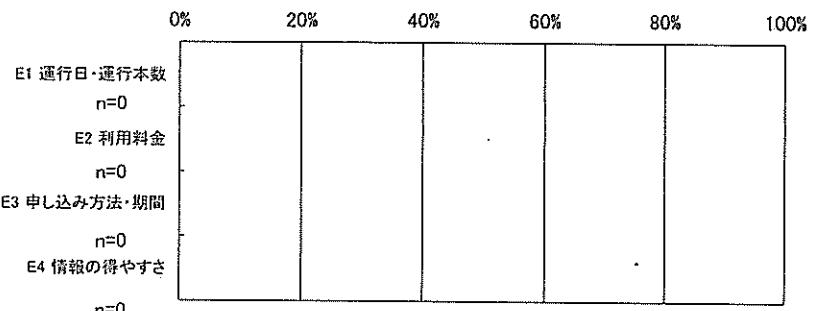
全ての項目で「満足」「概ね満足」は85%を越えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。自然の村の特性上、建物や備品類の清潔さの数字が他と比べて少し低いと思われる。「不満」も0%に近い数字であったが「普通」と感じている利用者もいるのでより一層の環境美化に努めたい。



## 【D利用者の意見の反映】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」が65%を超えてはいるが、「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」に「やや不満」も出していることをしっかりと受け止め、対応マニュアルや接遇態度の確認を徹底していきたい。

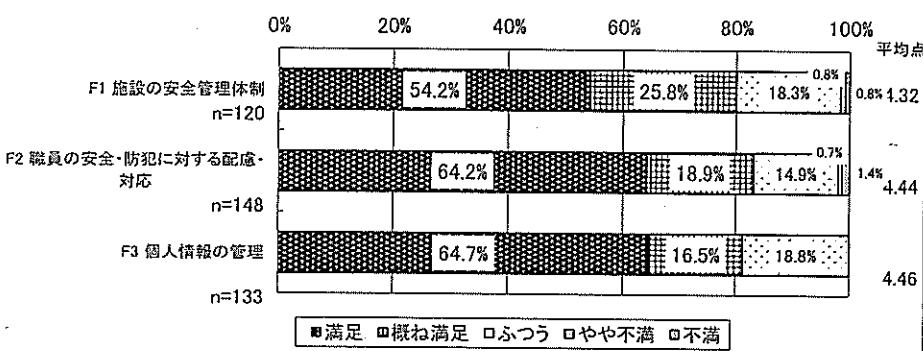
## E. 自然の村運行バス(利用促進事業)



## 【E自然の村運行バス】に関するコメント

本事項については、バス利用者を対象に別途アンケート調査を実施しているため、そちらを参照のこと。

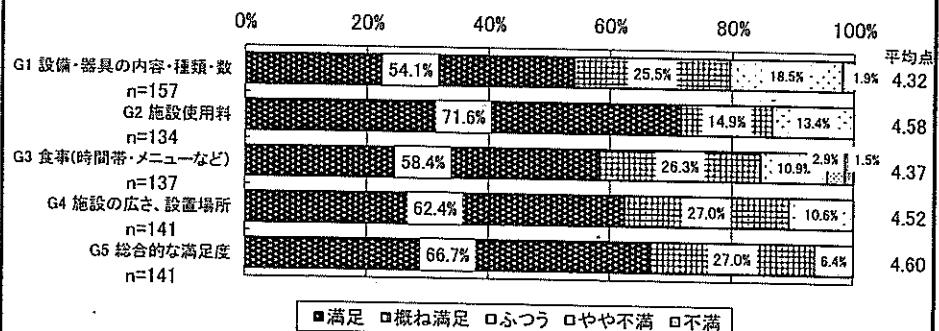
## F. 安全管理体制



## 【F安全管理体制】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」が80%を超えてはいるが、利用者からは見えにくい部分なのでしっかりマニュアル等を整備、個人情報についても管理徹底を図りたい。

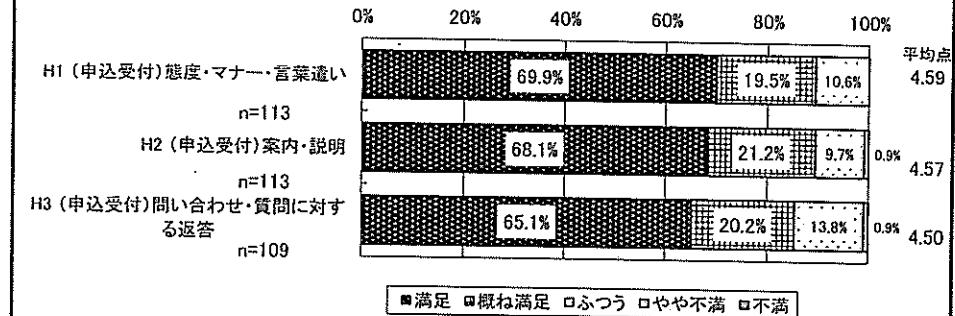
## G. その他



## 【Gその他】に関するコメント

「設備・危惧の内容・種類・数」を除いた項目で「満足」「概ね満足」が80%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。「設備・器具の内容・種類・数」「食事」については「やや不満」や「不満」も含まれていることから、管理業者や市と協議し計画的な整備を進めていきたい。

## H. 申込受付時(野外活動センター)の対応



## 【H申込受付時(野外活動センター)の対応】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」が85%を超えており、「やや不満」も含まれていることから、マニュアルの見直しと職員間での研修を行いサービス水準の向上を図りたい。

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

- ・方向オンチのせいかキャビン地区で迷子になりました。もう少し曲がり角で立て札があると助かります。事前に寒いので寝袋を用意した方が良いと以前利用した方から教えていただき大変助かりました。公式にも案内があるといいですね。施設の方には大変親切にしていただき、ご飯も美味しく楽しかったです。
- ・自然体験や近隣の観光等の情報のほか、中央棟の利用の仕方は施設を貸切にして等、他にもありますのでその情報を取り入れれば利用の選択肢が広がると思います。
- ・二日目の内山牧場が遠すぎる。1時間以内で行ける所が望ましい。
- ・キャビン地区に泊まる時に小さい子連れの家族は、上のキャビンは荷物の出し入れが本当に大変なので一度説明してほしいです。
- ・キャビン地区へのチェックインはもっと早めた方がいいと思います。暗くなつてからでは大変なので。
- ・自然の村の今日、今週の天気情報が東京から知りたい。
- ・食事の量が多い。少し残してしまい申し訳ない気持ちです。
- ・1Fトイレにスリッパ履き替え用のスノコがあると有難いです。
- ・アンケートのE項の質問の意図が分からないので回答を絞れない。中央棟のベランダにある卓と椅子は塗装が剥がれていて手に傷がついてしまった。トゲが刺さりそうに表面がザラついている。
- ・中央棟のトイレがウォシュレットに改良されるとなお有難いです。
- ・食事は野菜多めで十分満足です。
- ・部屋申し込みのくじ引きが納得できなかった。1人で何部屋も申し込みるとその場でくじを引いても部屋がとれない。部屋を取りたい人はくじ引きに参加するべきではないか。
- ・渋滞も子供の賑やかな声も一興ですらあるけれども、野活センターに予約取り消しをしたのに現地スタッフに野活から「再確認をしてくれ」と伝えられたのは不可解でした。
- ・アンケート結果こそ開示（目に触れる場所に）してほしい。
- ・テレビが少ない。子供中心になって大人がニュースなど見れない。
- ・とても親切。働いている人がこの施設の大きな魅力だと思う。
- ・ゴミ分別はきちんとしている。キャビンは寒い。
- ・情報はもっと市民に知つてもらえるように、市のWebを充実すべき。
- ・食事はおいしい。量が多いくらい。
- ・寒い土地になつてないので、服装についてのアドバイス！
- ・施設のベランダにあるテーブル、イスが紫外線で色あせ、又ささくれています。直すのに予算がかなり必要なのですか？
- ・個人で行けないできない事 所等はぜひ作つて誘つて欲しい。車なし免許なしの生活です。私は疎開組文京区生まれ長野市育ちです。

- ・集合場所を詳細に明記して下さい。「〇〇〇の前」etc
- ・二日目の自由行動も市で連れて行く様、予定して欲しい。
- ・客室のトイレは男女別、ウォシュレットにして欲しい。酒のつまみ、みやげ等販売して欲しい、近くに売店がない為。全体として好印象を得ました。又機会があれば来たいと思います。
- ・建築されて久しいのに、きれいに管理されると感心しました。
- ・食事代込みで2600円と聞いて参りましたが、予想外の快適さと美味しさを頂きました。お世話になりました。
- ・お宿に虫がいるので寝ている時など心配でした。
- ・階段の下に電気ではなく、反射板みたいなので良いからつけて。
- ・以前と比べ館内に花やリースなどの装飾がふえ雰囲気が柔らかくなりました。気に入っています。
- ・かめ虫には困りました。仕方ない事とは思っていますが。
- ・観測所に掃除機を用意していただきたい。親切に接していただき気持ちの良い休日を過ごすことができました。
- ・利用者が偏っていないか気がかりです。
- ・自然の村だけではなく、周辺を含む詳細地図を常備して欲しい。
- ・お世話になりました。ありがとうございました。
- ・予約の残りが（空席）すぐわかるようにして欲しい。
- ・施設内にB. G. M. が欲しい。ウォシュレットトイレ設備。各部屋にTV
- ・満足でした。ありがとうございました。
- ・大変満足です。いろいろとお気遣い頂きありがとうございます。又、利用させて頂きます！！
- ・とても気持ち良く利用させて頂きました。大満足です。
- ・とても良い。気分がすがすがしくなつた休日になりました。職員の皆様のあたたかいご対応にも感謝感謝です。
- ・星空観測施設（天文台）にトイレが欲しい。高年齢層では、トイレが近くなるし寒いところでは特に行きたくなる。（あると大変ありがたいです。）
- ・子供たちがお騒がせしました。ありがとうございました。
- ・50cm反射望遠鏡までの道がわかりにくい。望遠鏡で見た星は図鑑のように見えて素晴らしかった。部屋の中がとてもきれいで食事もおいしかった。
- ・楽しかったです。
- ・楽しかったです。
- ・おじさんとおばさん、スタッフの皆さんのおかげで大変気持ち良く過ごすことができました。自然豊かで子供は（2才）どんぐりや葉っぱ拾いに夢中になつてました。親子で（小さな子でも） 参加できる〇〇教室があれば参加したいです！お世話になりました！

# 平成 26 年度 自然の村直通バス運行アンケート年間集計

## 概 要

また来たいです。

- ・予約、申し込み、支払い等の利便性を上げてほしいです。
- ・キャビンが古い。
- ・露天風呂が欲しい。
- ・施設が古くなって危ない。
- ・楽しかった。
- ・キャビンに暖房が欲しい。
- ・快適でした。
- ・インターネットが使えるようにしてもらえると、天気など地域の情報が得やすくなるので、ぜひお願いしたい。 ウォシュレットを付けて下さい。
- ・インターネットが使えるようになると、周辺の情報が得やすく助かります。ウォシュレット（シャワー付きトイレ）があると良いと思いますよ。野外活動センターにお願いした設備（P C）の不具合について対応されていませんでした。

## ＜開催日 全 11 回＞

回	日 程 / 中日の行き先	回	日 程 / 中日の行き先
①	5月30日(金)～6月1日(日) 増富	⑧	10月22日(水)～ 24日(金) 増富
②	6月11日(水)～ 13日(金) 明野	⑨	11月21日(金)～ 23日(日) 増富
③	6月20日(金)～ 22日(日) 清里	⑩	1月23日(金)～ 25日(日) 近隣スキー場
④	7月30日(水)～8月1日(金) 明野	⑪	2月27日(金)～ 3月1日(日) 近隣スキー場
⑤	8月22日(金)～ 24日(日) 清里	⑩、⑪	は冬期バス運行
⑥	9月26日(金)～ 28日(日) 内山牧場		
⑦	10月17日(金)～19日(日) 清里		

場所 長野県南佐久郡川上村 武蔵野市立自然の村

料金 往復…大人 3,000 円 子ども 1,500 円 (幼児無料) 片道…半額

添乗員 島田 弘・小林 聰・雅楽川 孝 研修 佐藤 恵一

## ＜アンケート集計結果＞

- 参 加 者 :162 名
- 男 女 内 訳 :男 58 名 女 104 名
- 大人・子ども内訳 :大人 122 名 子ども 31 名 幼児 9 名
- アンケート回収率 : 124 名(76.5%) ※幼児・子どもを含む

## 【年代・性別】

~20代	30~40代	50代~	60代~	70代~
24 名(19.7%)	34 名(27.9%)	12 名(9.8%)	27 名(22.1%)	25名(20.5%)

## 【バス運行をどこで知りましたか？】 ※複数回答あり(回答人数 115 名)

市報	チラシ・ポスター	人から聞いた	すでに何度か利用している	HP	その他
39 (24.1%)	16 (9.9%)	49 (30.2%)	40 (24.7%)	4 (2.5%)	14 (8.6%)

その他…初めて(6件)、Do Sports(2件)

【全体を通していかがでしたか？】 ※第5回よりアンケート実施(回答人数 76名)

良い	普通	悪い
107(87.0%)	15(12.2%)	1(0.8%)

【食事の内容はいかがでしたか？】

良い	普通	悪い
104(83.2%)	20(16%)	1(0.8%)

【部屋はいかがでしたか？】(洋室・和室・キャビン)

洋室	和室	キャビン
41(36%)	67(58.8%)	6(5.3%)

〈洋室〉・良い。(9件)

- ・掃除が行き届いている。(9件)
- ・照明が更新されたのか、今まで灯りをつけても本が読みにくかったのが一灯でも足りるようになっていた。
- ・快適でした！特にベッド！シーツも布団も清潔で嬉しかったです。
- ・部屋は普通、建物がよい。
- ・2人で広い部屋を利用させていただき申し訳ない気持ちでいます。
- ・ストーブのにおいがきつかった、臭かった(3件)

〈和室〉・良い。(21件)

- ・掃除が行き届いている。(4件)
- ・天井が高くて気持ち良かった。(9件)
- ・良いがトイレが男女共用で1つしかないので辛いです。(2件)
- ・部屋に冷蔵庫がほしい。(2件)
- ・洋室が良かった。(2件)
- ・4人で利用させてもらいましたが、ちょうど良い広さでした。
- ・和室、広々して使いました。・部屋のにおいが少し気になりました。
- ・読書灯？が置かれて便利になった。
- ・天井が高くて開放感があり窓からの景色を一望できました。
- ・天井が少し汚かった。・部屋に入ったとたん煙くさかった。
- ・少し布団が湿っていたが、山では仕方がないですね。・布団も清潔で良かった。
- ・使いやすくて一番好きです。・毎年個人では、ずいぶん前より来ています
- ・部屋の利用可能人数よりも、少ない人数だったので広々と使わせて頂きましたが、もったいない気がしました。
- ・少しヒーターの温度調節が難しかった。

〈キャビン〉・少しきたなかった。・手元灯があるとありがとうございます。

- ・夜寒いこと、夜到着時足元が暗いことが難点です。立て札、道中の照明があると助かります。
- ・キャビンは意味分からぬくらい寒かったです。沢山の毛布ありがとうございました。
- ・極寒ですが楽しめました。・寒かったが、虫もいないしとても良かった。
- ・寒いけど毛布たくさん頂いたので良かったです。・この季節は寒い。

【また利用したいか】

はい	わからない	いいえ
117(95.1%)	6(4.9%)	0

【バスの運行時間の設定はいかがでしたか？】

- ・良い。(53件)
- ・利用しやすい。(7件)
- ・遅いほうが良い。(2件)
- ・早いほうが良い。(7件)
- ・いいんじゃないでしょうか。増富、川上犬舎、ナナーズ良かったと思います。
- ・仕事(会社)終了後の出発では19時30分がベター。
- ・金曜夜7時発は仕事を終えて来られて助かる。・土曜日を丸一日使える設定はすごくよかったです。
- ・サラリーマンでも金曜夜には何とか間に合うのでよかったです。
- ・3泊4日のコースの設定をお願い。(2)・土日はかぶらないように。
- ・夏休み期間中の平日運行がとてもありがたかったです！初日のバス到着後、時間外にもかかわらずお風呂にも入ることができてよかったです。・もっといたかった。
- ・インターで食事をと思っていたが、種類が少なくパンやおにぎりしかなかった。
- ・平日(水)の出発の場合、18:30の出発は可能でしょうか？
- ・(金)夜は快調、(日)昼出発も適切だと思います。
- ・長い(2件)。・とくに2日目もっと牧場にいたかった。
- ・帰りはもう少し早く出発でもよいと思った。(道がごむため)
- ・安全安心でした。・帰りにヤツレンに寄ってほしい
- ・中日の清里バスの出発を早めにしてもらったので現地での時間が長くて良かった。出来れば前日の夜(バスのでも)早目に連絡して頂けると助かります。朝の準備がスムーズにできるので。
- ・清里方面の朝の出発早くゆっくり山登りなど出来て良かった。
- ・もう少し現地の説明などマイクを使って説明して欲しい。・トイレ休憩は多い方が良い。
- ・午前9時出発の方がベター。・平日のスケジュールがもう少し増えてもいいと思います。
- ・往時19:00発22:00着だったが、21:00着でくつろぎ時間があったら再に良い。
- ・20:00位だともう少し余裕があるので子供もいるし良い時間だと思います。
- ・勤務後参加を前提とすると、19:30以降が理想です。

【今年度、中日のコースを清里4回・増富4回・内山牧場2回・近隣スキー場1回に設定しております。場所・回数についてご意見をお聞かせください。】

- ・良い(13件)
- ・回数増やしてほしい。(8件)
- ・平日運行はうれしいです。
- ・増富温泉の帰路バス出発は16時位が良い。民話通りのハイキングで風呂に入っている時間が少なくて……毎年、毎年同じコースだと飽きてしまう。他にコースを考えても良いと思う。
- ・以前よりバラエティが増えた。・スキーは無理ですが、他の場所にはぜひ行ってみたいと思います。
- ・他の友達にも声をかけて誘って生きたいと思います。・春・秋利用させてもらっています。
- ・次回(明野・8月)もお願ひします。・参加人数が少なく、もったいないのでPRの必要性を感じる。
- ・中日がフリーなので便利に利用させてもらっています。
- ・温泉などがあれば行きたい。・今回、週末の天気が不安定で心配していた。幸い土曜日が雨に降られずハイキングを楽しめた。もし、土日とも天気が悪い場合どうなるのか、2日共悪天候だと厳しい。
- ・仕事の関係上、金土日しか行けず(土)もローテーションであるため、(金～日)の回数が増えると嬉しいです。・年代別に好みが分かれると想いますので、バランスが取れてるのでは…
- ・小学生に明野(ハイジの村、ひまわり、温泉)は、ちょうど良かったです。  
15時まで長いかなと思いましたが、あつという間に時間が過ぎました。
- ・明野のひまわりを観てきました。陽射しが強くてテント内に入った位では遮られない程でした。
- ・コースがバターン化しているので、新しいコースの設定を希望します(2件)
- ・シャトレーゼやサントリ一工場見学など白州方面のコース希望(3件)
- ・子どもは増富だけでは無理なので、高齢者で他のときに参加したり、いろいろな年代の人が楽しめると思います。・金～日の運行を増やして欲しい。(2件)・今度は清里、明野に行ってみたいです。
- ・増便して欲しい。増富コースの途中下車を設定できないでしょうか。
- ・内山牧場とてもきれいでましたが、遠くバス乗車時間が長い。・増富、9月に増えて欲しい。
- ・別の所(屋根岩)に行ったので不参加でした。
- ・清里は何があるのか分かりづらい。
- ・増富は温泉なので他に行く所がないので他の方面を探してほしい。
- ・清里は良かったです。他は未経験ですので分かりません。
- ・白駒池コースを復活して欲しい。・白駒、麦草コースを復活して欲しい。
- ・温泉に期待しましたが良いか悪いか判りませんでした。ハイキングで足を鍛えるプランはどうですか？料理、歴史、博物館、美術館どうですか。又は来た人同士の交流ミーティング等歌花見るプラン。
- ・今回はスキー応募叶いましたが、前回はモレました。応募者数不明もなるだけ対応できるよう増回数を計ってください。
- ・適度で良いと思います。各回の参加人数にもよりますが、希望が多い時期は増便、少ない時期は見直し…等 柔軟に対応できればよいのかと思います。・スキー場1回目でしたが、この程度が無難かなと感じます。
- ・今回は小海リエックススキー場でしたが、土曜日の割にはゲレンデは混んでおらず、リフト待ちも短かったので◎でした。・スキーはもう1回くらいあっても良いと思います。
- ・各コースの設定日に土日が一度は含まれることを望みます。

【参加してみた感想をご自由にお書きください。】

- ・良かった。楽しかった。(27件)
- ・天候に恵まれました。(8件)
- ・スタッフ、管理人さんが良かった。(5件)
- ・食事が美味しかった。(5件)
- ・フーラビもたくさん取れて充分に楽しめました。
- ・夕食…鍋物は必要ない。食事多すぎ。シャクナゲが咲いていたので通ろうと思ったが、道がなくせっかくのシャクナゲも見ることが出来ず残念でした。
- ・山の仲間たちと1泊。30年以上前からです。
- ・わらび採りがとても楽しかった。・秋に増富に行ってみたい
- ・自由時間の使い方が人により難しい？色々な所に連れて行ってほしい。
- ・時期は少し遅かったが、バラ園を楽しみました。
- ・冬スキーに行きたい。スキーは荷物が多く三鷹からバスで行けると、とても助かるはず。
- ・周辺に山等様々あるので何度も利用できそう。施設が充実しているので雨天でも問題なさそうです。
- ・来年の夏休みも来たいです。「平日行き・平日帰り」が我が家にはちょうど良かったです。
- ・村内の散策が涼しくて一日過ごしたくないです。
- ・色々な季節にたくさん利用して、川上村の四季を知りたくなりました。
- ・(土曜日)とても楽しめました。集合時間に少し遅れることに柔軟に対応してもらって良かったです。・ゆっくり自然に触れることができて、リフレッシュできました。食事もおいしかった。漬物手作りだったら更にうれしいです。・清里は手頃な整備のようハイキングコースがあつて、とても満足できました。別のコースを次回トライしてみたいです。車の無い家族としてはこうした企画はうれしいです。
- ・HPの情報が意外と少ないので、もっとPRしてはよいのではと思いました。ただ、少ない参加者で静かなのはとても良かったのですが…
- ・とてもリフレッシュ出来ました3日間ありがとうございました。・ベランダのテーブル、イスが紫外線焼けが目立ちます。・卓球などがありよかったです。いろいろ遊べた。一つ言うとしたら、素振りができる空間が欲しい。・自然に囲まれストレス解消になり、心身共に元気になれました。
- ・添乗員の方、運転士さん、ご親切にありがとうございました。
- ・子供が多くて賑やかな声は楽しい。バス運行中は動き回られて運転に気を使つただろうと思う。
- ・長い間利用させて貰いましたので、特別な場所になりました。川上村も川上犬も
- ・案内の方も宿の方もとても親切で、楽しい旅行になりました。普段はとても忙しい毎日ですが木に囲まれて、空気もよく精神的にもとてもいいと思いました。
- ・食事代は安いかもしれない、ちょっと高く設定し、いい物を食べたいと思う。  
(例 お昼は、めん、こはんだけは栄養バランスは良くない。)
- ・高速道の料金が高いので、1人で来る人にはバスは助かります。
- ・添乗員の方が案内して下さった展望台へのコースは散歩に良かった。
- ・コスモスがとにかくステキだった。幼児の席は一人分用意されるのでしょうか。
- ・小さい子供がうるさすぎ。・施設の周辺環境がとても良かった。外国人の考え方の違いに対する対応が難しかった。・移動時間が長かった。もっとゆっくり楽しみたい。
- ・バス乗車時間が長いので疲れた。・バスは指定席にして欲しい。行きと帰りと中日は入れ替えて。
- ・部屋の暖房は使わなかったが、28日の午前には薪ストーブが焚かれて、丁度良い温度だった。
- ・自由席とは言え、往復も内山牧場も同じ席にすわらせられた。自由席なら本当に自由にして欲しい。指定なら3回とも席をかえて欲しい。3日目午前の遊び方ガイドのレパートリーを増やして欲しい。(水晶探索等)

- ・三鷹駅以外の駅にも立ち寄り、もしくは出発便があるととても嬉しい。
- ・自由行動を希望者のみ案内するコースがあつたらと希望しています。料金は別料金として。
- ・3日目のお昼がどういう感じなのか分からない。チェックアウトは10時だから
- ・自然の村の山荘が、心配りのんびりきて大変気に入りました。コーヒーサービスも嬉しいです。
- ・楽しんできました。夕方の出発、1時間ほど早くしてほしい。
- ・体力に合わせて動けるのがよいと思います。
- ・最終日の朝食、昼食の間隔が短い。(といって名案はありませんが)ナースに寄るのは最終日1回でよいのでは・こういう施設があることはありがたい。・紅葉がきれいでました。
- ・土産を持って帰れる事は良いと思いました。
- ・数年前よりも食事、サービスが格段に良くなっている。
- ・何回か指摘していますが、ベランダのイスとテーブルが紫外線で色がありません。
- ・増富温泉は初めてですがとても良かった。自然の村の山々も紅葉していてとても素晴らしい景色でした。良かったです。
- ・急なケガにも色々と対応して頂き、本当にありがとうございました。遠路病院にも連れて行って頂き感謝しております。迷惑おかげいたしました。
- ・宿泊場所のバリアフリーについて検討が必要。段差を無くす。手すりを増やす。車椅子を常備する等。
- ・卓球などの遊ぶ所もあり、とても楽しい3日間でした。
- ・部屋も寝やすくてよかったです。卓球も楽しかったです。また来ます。
- ・宿の周りにはソリすべりの出来る所もあり、子どもが遊ぶにはちょうど良かったです。たったの3日間だったけどとっても楽しい3日間でした。・今度は家族で来たいです。
- ・友人のケガに対し、病院への送り迎え、救急対応等いろいろとお世話になり、ありがとうございました。急遽、館内移動にはイスを杖代わりにさせていただきましたが、車椅子の備えがあると良いなと思いました。また、来年も参加したいと思います。よろしくお願ひします。ありがとうございました。
- ・ケガをして動けなくなってしまっても臨機応変な対応をしていただき大変ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。心から感謝しています。ありがとうございました。今後もケガをされる方がいるかもしれないでの車椅子があつたら便利ですね。
- ・今回、ケガの件で添乗員さん、管理人さんに大変お世話になりました。臨機応変にいろいろ対応して頂きありがとうございます。今回の件で施設内に車椅子などあれば良いなと思いました。
- ・今回、同伴者のケガで施設の方、雅楽川さんには大変細やかな配慮をいただき、ありがとうございました。ただ、今後老若男女が施設を使うことを考えるなら、施設設備の面でハイアフリー化を図り、1Fにも宿泊部屋を作るなどが必要ではないだろうか。また、車椅子や担架(AEDはありますか?)なども設置必要だと思います。やさしい人々の力だけでは無理があるので備品の整備もよろしくお願ひいたします。
- ・この人数でこの価格でぜいたくなツアードと思います。
- ・楽しい参加でした。引率の方、宿の方のご配慮のおかげです。ありがとうございました。バスの運転手さんにも感謝。
- ・四季折々の川上(自然の村)を経験したいので、また参加させていただきます。いつも丁寧な対応ありがとうございます。・設備が良くとても安い値段で行けるのはありがたい。
- ・自販機の補充をお願いしたいです。他に手に入る手段がないので、館内に設備はつとめて整えておけると良いと思います。・このような事業を続けていって欲しいです。夏や春秋にもやってほしいです。
- ・時間的制約、市の補助金の制約もあるが、自然の中で過ごす一時は素晴らしい。この素晴らしさを市民の方へ大々的にPRしたら利用者も増えるのではないか?
- ・子連れも良好して頂き助かりました。施設も清潔感があり非常に良かったです。
- ・色々と臨機応変に対応して頂き、ありがとうございました。マッサージチェアと卓球があつて良いと思いました。TVも下に1つあるので良かったです。今度は天体望遠鏡を見てみたいです。
- ・毎回子供、大人ともにゆったりと楽しませていただいて、心身ともにリフレッシュ。
- ・三鷹駅以外の駅にも立ち寄り、もしくは出発便があるととても嬉しい。
- ・自由行動を希望者のみ案内するコースがあつたらと希望しています。料金は別料金として。
- ・3日目のお昼がどういう感じなのか分からない。チェックアウトは10時だから
- ・自然の村の山荘が、心配りのんびりきて大変気に入りました。コーヒーサービスも嬉しいです。
- ・楽しんできました。夕方の出発、1時間ほど早くしてほしい。
- ・体力に合わせて動けるのがよいと思います。
- ・最終日の朝食、昼食の間隔が短い。(といって名案はありませんが)ナースに寄るのは最終日1回でよいのでは・こういう施設があることはありがたい。・紅葉がきれいでました。
- ・土産を持って帰れる事は良いと思いました。
- ・数年前よりも食事、サービスが格段に良くなっている。
- ・何回か指摘していますが、ベランダのイスとテーブルが紫外線で色がありません。
- ・増富温泉は初めてですがとても良かった。自然の村の山々も紅葉していてとても素晴らしい景色でした。良かったです。
- ・急なケガにも色々と対応して頂き、本当にありがとうございました。遠路病院にも連れて行って頂き感謝しております。迷惑おかげいたしました。
- ・宿泊場所のバリアフリーについて検討が必要。段差を無くす。手すりを増やす。車椅子を常備する等。
- ・卓球などの遊ぶ所もあり、とても楽しい3日間でした。
- ・部屋も寝やすくてよかったです。卓球も楽しかったです。また来ます。
- ・宿の周りにはソリすべりの出来る所もあり、子どもが遊ぶにはちょうど良かったです。たったの3日間だったけどとっても楽しい3日間でした。・今度は家族で来たいです。
- ・友人のケガに対し、病院への送り迎え、救急対応等いろいろとお世話になり、ありがとうございました。急遽、館内移動にはイスを杖代わりにさせていただきましたが、車椅子の備えがあると良いなと思いました。また、来年も参加したいと思います。よろしくお願ひします。ありがとうございました。
- ・ケガをして動けなくなってしまっても臨機応変な対応をしていただき大変ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。心から感謝しています。ありがとうございました。今後もケガをされる方がいるかもしれないでの車椅子があつたら便利ですね。
- ・今回、ケガの件で添乗員さん、管理人さんに大変お世話になりました。臨機応変にいろいろ対応して頂きありがとうございます。今回の件で施設内に車椅子などあれば良いなと思いました。
- ・今回、同伴者のケガで施設の方、雅楽川さんには大変細やかな配慮をいただき、ありがとうございました。ただ、今後老若男女が施設を使うことを考えるなら、施設設備の面でハイアフリー化を図り、1Fにも宿泊部屋を作るなどが必要ではないだろうか。また、車椅子や担架(AEDはありますか?)なども設置必要だと思います。やさしい人々の力だけでは無理があるので備品の整備もよろしくお願ひいたします。
- ・この人数でこの価格でぜいたくなツアードと思います。
- ・楽しい参加でした。引率の方、宿の方のご配慮のおかげです。ありがとうございました。バスの運転手さんにも感謝。
- ・四季折々の川上(自然の村)を経験したいので、また参加させていただきます。いつも丁寧な対応ありがとうございます。・設備が良くとても安い値段で行けるのはありがたい。
- ・自販機の補充をお願いしたいです。他に手に入る手段がないので、館内に設備はつとめて整えておけると良いと思います。・このような事業を続けていって欲しいです。夏や春秋にもやってほしいです。
- ・時間的制約、市の補助金の制約もあるが、自然の中で過ごす一時は素晴らしい。この素晴らしさを市民の方へ大々的にPRしたら利用者も増えるのではないか?
- ・子連れも良好して頂き助かりました。施設も清潔感があり非常に良かったです。
- ・色々と臨機応変に対応して頂き、ありがとうございました。マッサージチェアと卓球があつて良いと思いました。TVも下に1つあるので良かったです。今度は天体望遠鏡を見てみたいです。
- ・毎回子供、大人ともにゆったりと楽しませていただいて、心身ともにリフレッシュ。

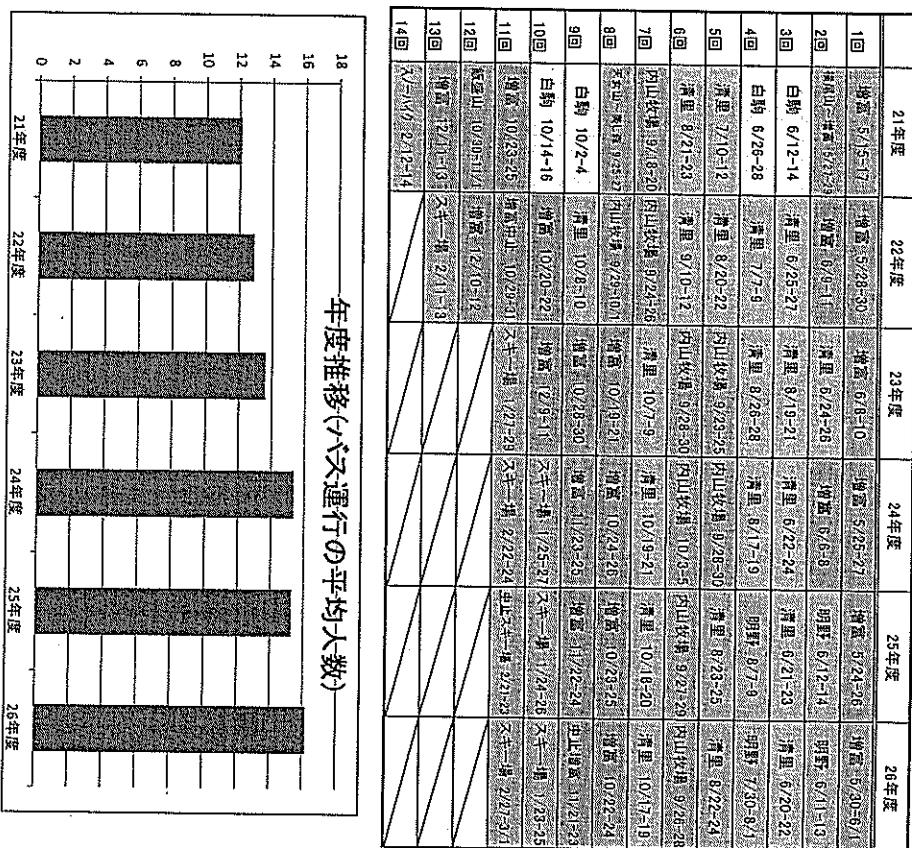
## 平成26年度 自然の村直行バス運行 利用者年度集計

【参加者数と予約件数】

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
参加者	参加者	参加者	平均参加者	平均参加者	平均参加者	平均参加者
1回	6	13	18	15	3	23
2回	6	6	9	7	4	13
3回	27	25	21	14	5	22
4回	5	3	9	5	4	11
5回	8	20	17	21	4	19
6回	10	7	5	16	7	20
7回	11	21	2	9	4	15
8回	23	12	8	7	4	11
9回	9	14	9	7	3	15
10回	22	9	11	26	4	19
11回	10	中止	21	26	4	19
12回	11	9				
13回	5	16				
14回	17					
合計	170	155	150	169	46	153
1回あたり 平均人數	12.1	12.9	13.6	15.4	4.2	15.3
21年度	16					
22年度		18				
23年度			14			
24年度				12		
25年度					10	
26年度						8

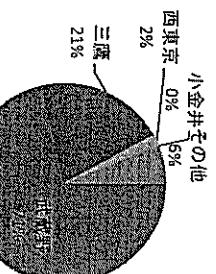
※予約件数は全8室で係員が1室使用のため最大7である。

【回数・時期】



## H26年自然の村ノバス利用者住所

利用者住所合計



	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回	第7回	第8回	第9回	第10回	第11回
1 武蔵野	6	1	5	21	25	29	6	15	15	14	33
2 三鷹	3	2	3	9	3	1	2	1	1	3	0
3 西東京	3	3	3	—	—	—	—	—	—	—	—
4 小金井	—	—	—	3	2	3	2	3	2	2	10
5 その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

30 第1回 第2回 第3回 第4回 第5回 第6回 第7回 第8回 第9回 第10回 第11回

25 第1回 第2回 第3回 第4回 第5回 第6回 第7回 第8回 第9回 第10回 第11回

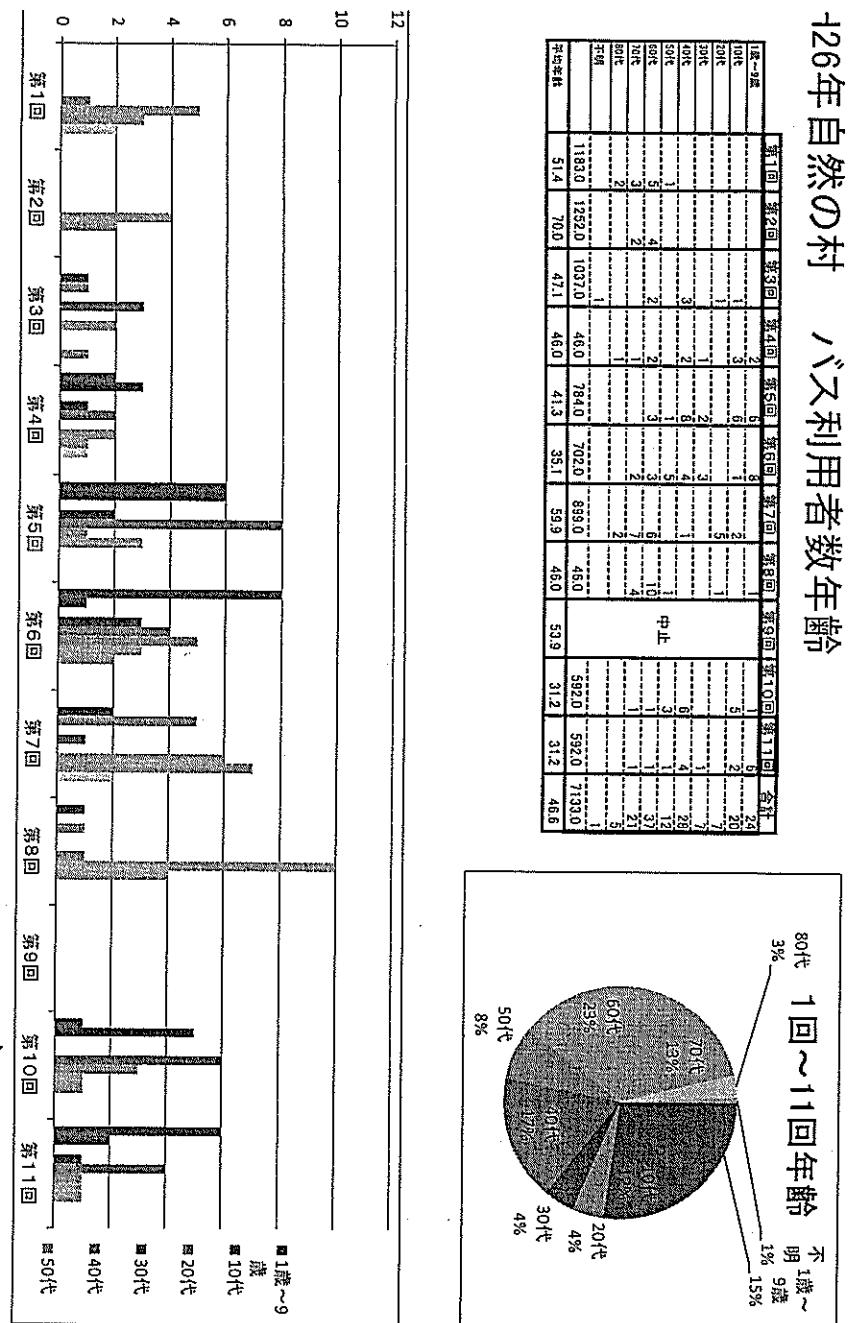
20 第1回 第2回 第3回 第4回 第5回 第6回 第7回 第8回 第9回 第10回 第11回

15 第1回 第2回 第3回 第4回 第5回 第6回 第7回 第8回 第9回 第10回 第11回

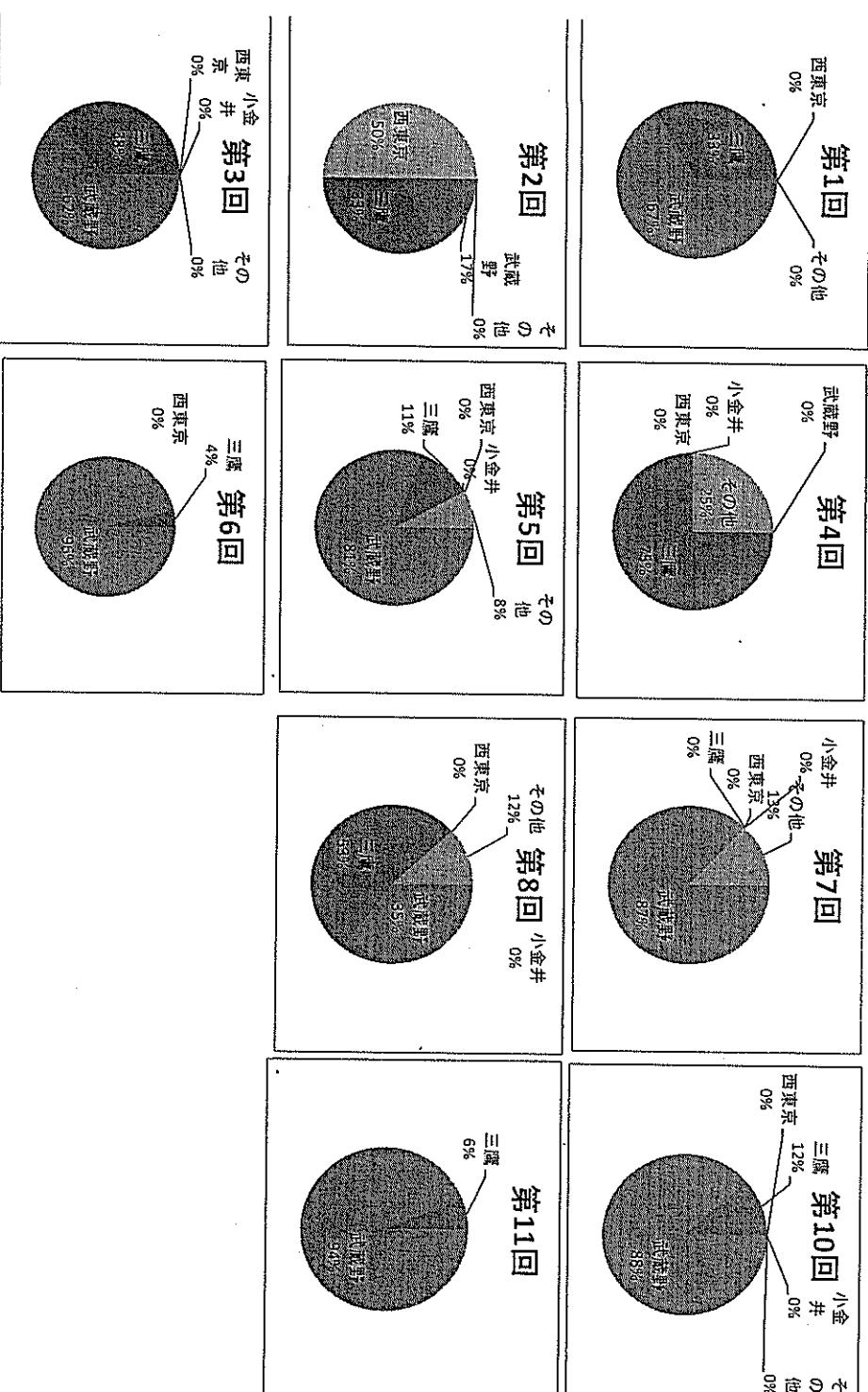
10 第1回 第2回 第3回 第4回 第5回 第6回 第7回 第8回 第9回 第10回 第11回

5 第1回 第2回 第3回 第4回 第5回 第6回 第7回 第8回 第9回 第10回 第11回

0 第1回 第2回 第3回 第4回 第5回 第6回 第7回 第8回 第9回 第10回 第11回



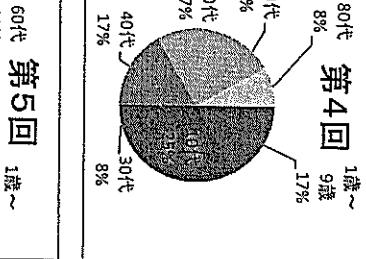
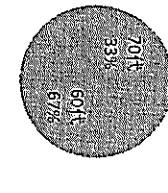
126年自然の村 バス利用者数年齢



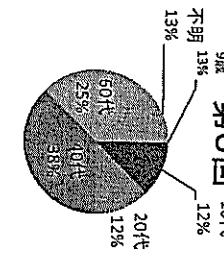
第1回



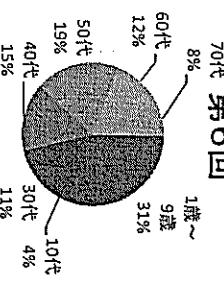
第2回



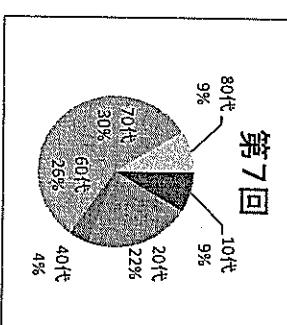
第5回



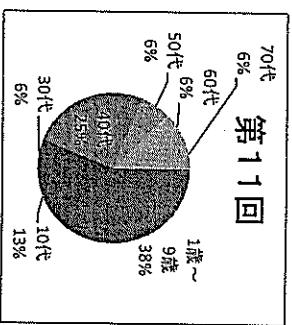
第6回



第10回 1歳～9歳 6%



第11回



0 1 2 3 吉祥寺

## (様式1) 総括シート

## 1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立0123吉祥寺			
所在地	武蔵野市吉祥寺東町2-29-12			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会			
代表者	理事長 简井 敏晴			
所在地	武蔵野市 境 4-11-6			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①武蔵野市が設置する子育て支援施設の管理運営 ②施設の設置目的に基づいた事業の企画・運営 ③その他、協会の目的を達成するために必要な事業			
指定管理委託料	予算	38,564,000円	決算	38,565,547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) による 主 管 課 二・ 指 定 管 理 者	①チェック項目  97 / 100	前年度と比較し、利用人数が1,356人増加した。事故は発生してしまったが、その後の適切な対応と対策を取っている。	A *利用者アンケート調査において、総合満足度は100%であり、多くの利用者から高い評価を得た。  *利用者のニーズに応じるための取り組みを行っている。
	②重点ポイント  遊具やコーナーの見直しにより子どもの遊びを充実させた。先輩ママの活動できる機会を増やし、先輩ママと利用者との交流の活性化を図った。		
	③アピールポイント  衛生面について、安心して利用できるよう周知に努めた結果、満足度も上昇した。子ども協会が運営する4つの子育て支援施設の共通利用カードやリーフレットを発行し、施設間の連携と利用者の利便性を図った。		
(B) 利用者モニタリング	100%	利用者アンケート調査では多くの方から高い満足度が得られ、さらに昨年よりも平均点が上昇した。	
(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) による 主 管 課 二・ 指 定 管 理 者	① チェック項目  97/100	職員対応に対して利用者から高い評価を得ている。市と連携し適正な運営を行っている。	A *利用者アンケートで高い評価を得ている。  *利用者ニーズに応じた事業展開を積極的に実施した。
	② 重点ポイント  先輩ママ（元施設利用者）の活用や利用者グループによる事業参加など、地域の子育て力向上に寄与した。		
	③アピールポイント  平成27年度からの利用者支援事業実施に向けて、市と連携し、準備を行った。同法人4施設共通利用カード導入等により施設間の連携を強化した。		
(B) 利用者モニタリング		利用者アンケートの全回答が「満足」・「やや満足」となり、多くの方から高い評価を得ている。	
(C) 財務モニタリング	100%		

## (様式2) 評価シート

## (A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上	45 / 45	45 / 45	*人事異動により、利用者への案内や対応でスタッフ間の差や不備が生じないよう連携に努めた結果、高い満足度を得た。
B安全への取り組み	13.3 / 15	13.3 / 15	*事故が起きた場合に、対応マニュアルに則って市と事務局に報告し、指示に従って速やかに対処することができた。今後は事故等を未然に防ぐことを課題にしたい。
C適正な運営	28.6 / 30	28.6 / 30	*事業計画に基づき、着実な事業運営に努めた。ひろば事業の充実により利用者の増加が見られたが、今後はさらに市内利用者の増加に向けて取り組みたい。
D施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	*経年劣化により、設備や遊具に不具合も生じたが、随時点検を行い適切な補修や処置を行うことで、快適な施設環境の保持に努めた。

## (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) 子どもの発達に応じた遊びの環境の充実	*庭の遊具を充実させ、外遊びが活発になるようにスタッフがサポートに努めたり、新たなコーナーを設け、遊びを充実させた。	*遊具の充実や遊びの環境づくりの工夫により利用者満足度を高めた。
(2) 地域支援者として先輩ママの育成と現利用者との交流の促進	*「先輩ママと語ろう！」の回数の増加や先輩ママのイベント参加機会の提供など、活性化を図った。また、先輩ママの交流会を試み、地域支援者の育成について検討することができた。	*「先輩ママ」を活用した事業を充実させ、地域資源の発掘・育成を図り、地域の子育て力向上に努めた。
(3) 親同士の交流と、子育てを自主的に助け合う関係づくりの支援	*0123吉祥寺まつりでは、スタッフが支援することで、母親グループによる活動成果の発表が恒例になりつつある。また、そのグループがひろばの中での交流の様のひとつとなっている。	*利用者グループが事業参加できる仕組みを作るなど、親同士の交流をより一層充実させている。

## (A) - ③アピールポイント（次ページ）

## (B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度	■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	100%	総合満足度において「満足」73%、「おおむね満足」27%（合計100%）の評価をいただいた。 自由記述においても職員・事業に対する評価の言葉が多く、満足度の高さが窺える。

## (様式2) 評価シート

## (A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
*遊具や環境の見直しを図り、スタッフもひろばに出ることでひろば事業の充実に取り組んだ結果、高い満足度を得ることができた。
*0123施設対象家庭に配布するリーフレットはこれまで0123施設のみ掲載していたが、子ども協会の4つの子育て支援施設を紹介する内容へと変更した。また利用カードも4施設で共通化することにより、利用者の利便性を図ると共に4施設の連携を深めることができた。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*おもちゃの消毒、トイレの消臭剤、消毒薬など、乳幼児になるべく害のないものを選び、利用者（保護者）が自ら必要に応じて使用できるよう設置した。その際、使用方法などをわかりやすくラベルなどで掲示し、衛生面について取り組みを周知することで満足度も上昇している。
*子ども・子育て支援新制度の開始に伴う利用者支援事業の実施方法について両団・事務局・市の3者で検討を重ね、スムーズにスタートできるように準備を行った。
<改善が必要だと思われる点>
*親同士の交流の機会、またイベントや講座の実施頻度についての満足度が低くなっている。利用者のニーズを探りつつ、事業運営に結び付けていきたい。
*「職員への相談」「相談の機会」については、他の項目よりも満足度が低い。今後、利用者支援の取り組みとしても、相談のニーズを把握し充実させていきたい。
主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*利用者アンケート評価において、職員対応への満足度が非常に高い。人事異動による引継ぎ等も適切に行われるなど、マニュアル整備やスタッフ間の連携により高い水準のサービスを提供している。
*平成27年度から始まる子ども・子育て支援新制度（とりわけ利用者支援事業）の実施に向けて市と連携して着実に準備を行った。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*施設の衛生面については、適正な清掃を行い、上記のように取組み・周知を行った。
*子ども協会4施設共通の利用カード導入・共通リーフレット作成により、業務効率化や利用者の利便性向上とともに、合同会議の開催等で4施設職員の連携を強化した。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*気軽に相談できるひろば環境の整備と情報提供のさらなる充実。
*地域の子育て支援団体との交流やボランティアの発掘・育成など、継続的な地域支援。

## (C) 財務評価

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

## (D) 特記事項

--

## (様式3) チェック項目シート(指定管理者)

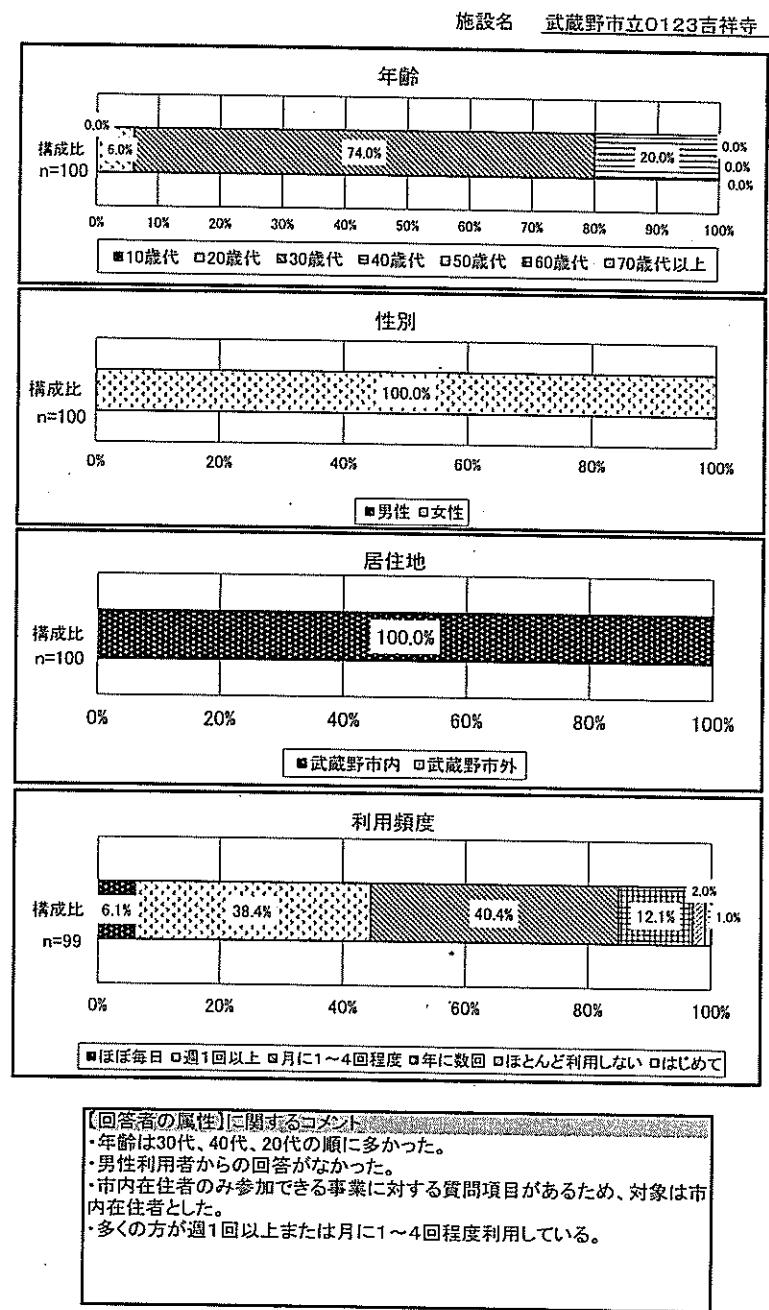
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 ○の数／21問 (45点)	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニー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。	○		
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
情報提供	11 地域ニーズを把握している。	○		
	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實になされている。	○		
	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	・年度途中に2度の人事異動があり、スタッフ4名の内2名が新任職員となつたが、文書による引き継ぎのみならず朝夕の打ち合わせを中心に職員間で連絡を密に取り合うことを心がけ、ひろばに重点をおいたことで、利用者からは前年度同様の高い満足度を得ることができた。			
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 ○の数／9問 (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。	○		
	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	・e-mailによる連絡事故1件、事故（ケガ）1件があったが、速やかに事務局・市に報告し、指示指導のもと、適切に対応した。 ・並難・紛失に関しては利用案内やポスター等による周知を更に徹底して行ったが、1件紛失が発生した。今後は更に利用者自身の防犯意識の向上に向けた取組み実施していきたい。			

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/22問 (28.6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。	○	45点 ○の数/21問 (45点)
	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。	○	15点 ○の数/10問 (10点)
	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	・e-mailでの懇送信による事故があったが、適切な対応をすることができた。また、再発防止のために対策を講じた。 ・前年度と比較し、利用人数が1,356人増加した。		
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。	○	
	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・検査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	・開設から23年が過ぎ、建物や道具などに経年劣化が見られるが、適切な管理のもと随時点検を行い、修理・修繕の対応を行っている。 ・庭・玄関などに草花を植え、館内の装飾に配慮するなど、利用者が快適に過ごせるよう工夫している。		

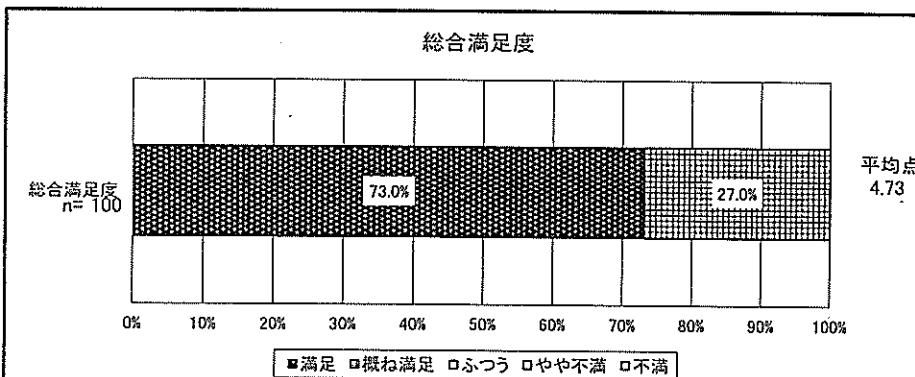
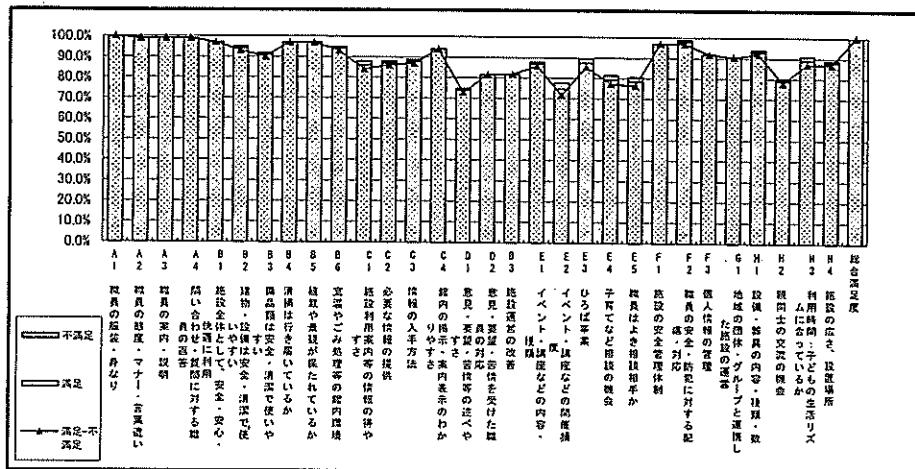
(様式3)チェック項目シート(市)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 ○の数/21問 (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。	○	
	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・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。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 ○の数/9問 (13.3点)
	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。	○	
	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。	○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	・利用者アンケートでは、職員対応へ高い評価を得ている。 ・人事異動等により、職員体制が大幅に変わったが、職員間の連携・適切な引継ぎにより円滑に事業を実施した。
	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	・事故が起きた際に速やかに市への報告と関係者へ適切な対応を行い、再発防止策を講じている。 ・緊急時対応のマニュアルを整備している。		

視点	チェック項目	可否 (○x)	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/22問 (28.6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に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数/10問 (10点)
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	・事業計画に則り計画的に事業を実施した。利用人数が1,356人増加している。 ・同法人4施設の共通利用カード導入・共通リーフレット作成など、業務効率化とともに施設間の連携強化も図っている。
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
E 施設・設備等の適正な運営	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数/10問 (10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・検査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	・随時施設の点検を行い、適切な清掃や処置により快適な施設環境の保持に努めた。 ・施設の各種設備の不具合に対して市と連携を取り、簡易な工事については速やかに実施した。		



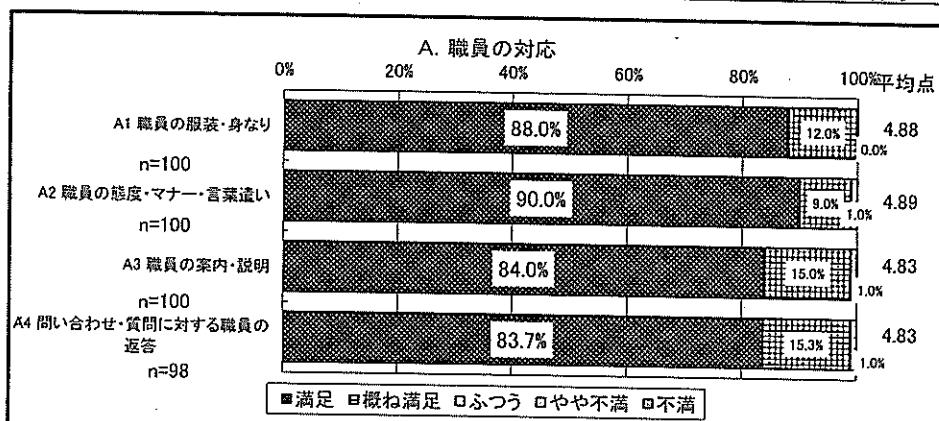
施設名 武蔵野市立O123吉祥寺



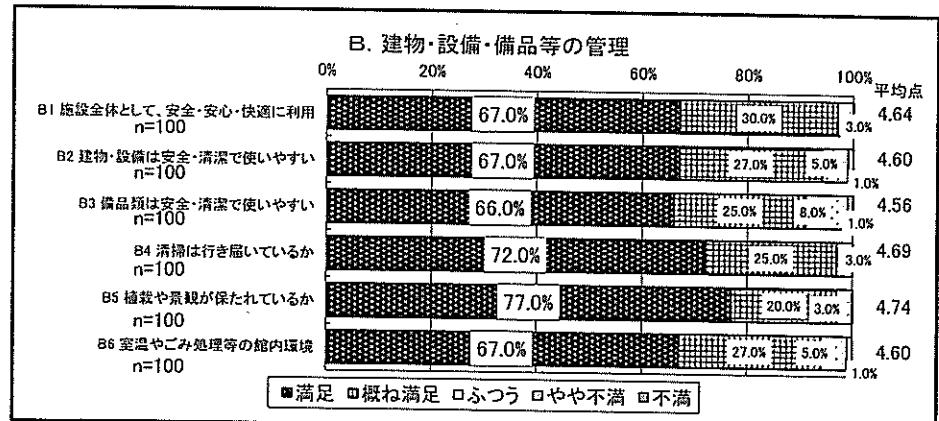
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント  
満足・概ね満足と答えた方の割合が100%で、前年と同様、非常に高い満足度となつた。

施設名 武蔵野市立O123吉祥寺

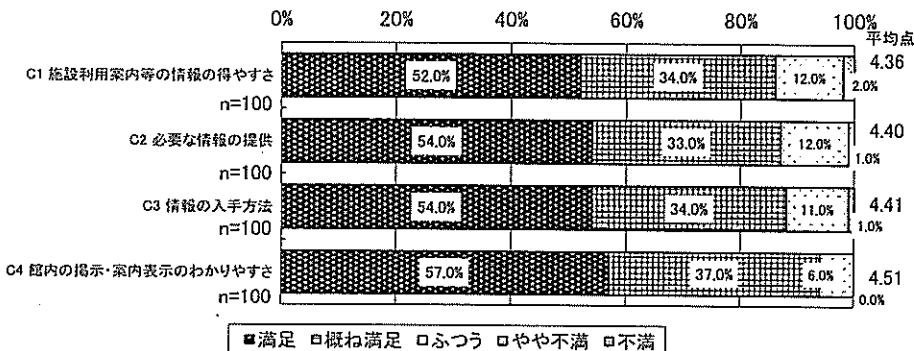


【A職員の対応】に関するコメント  
全4項目で満足・概ね満足が99%を超えて、昨年度と同様高い満足度であった。



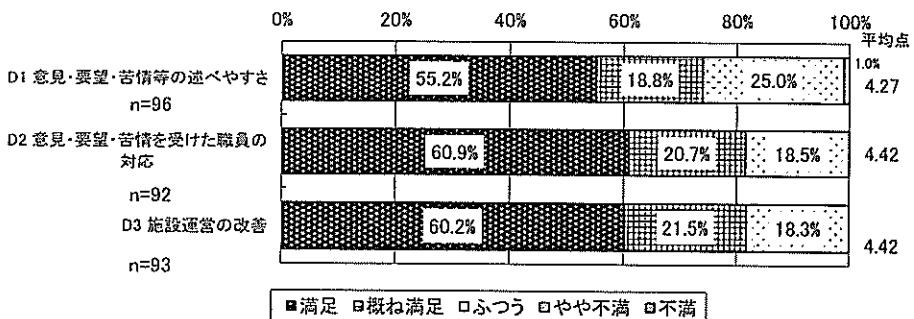
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
開設から20年以上が経過し、経年劣化が進む中、適切に管理されており、前年度と同程度の高い評価につながっている。

## C. 情報の提供



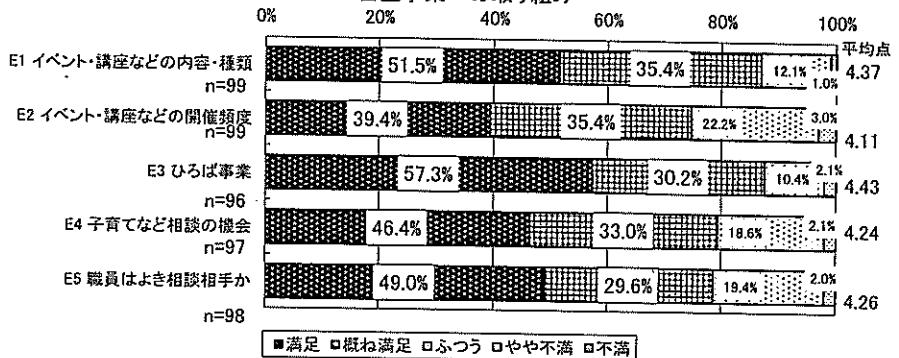
【C情報の提供】に関するコメント  
全4項目で満足・概ね満足の回答率は85%を超える高い満足度となっている。今後もわかりやすい情報発信に努めていく必要がある。

## D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
意見や苦情の述べやすさを見ると、他の項目に比べて平均点が低くなっているが、満足・概ね満足の回答率は、昨年度の68.1%から今年度は74.9%と増加している。

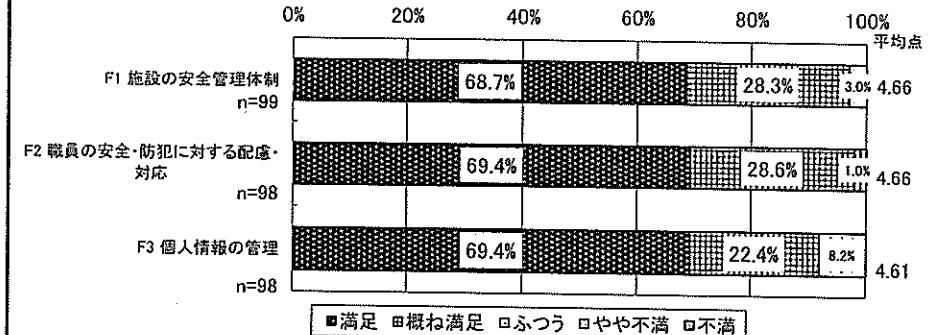
## E. 自主事業への取り組み



## 【E自主事業への取り組み】に関するコメント

昨年同様、他項目と比較すると若干評価が低い。イベントや講座の実施要望は多いが、定員・回数に限りがあること、相談機会が少ないとことへの不満が意見として寄せられた。

## F. 安全管理体制

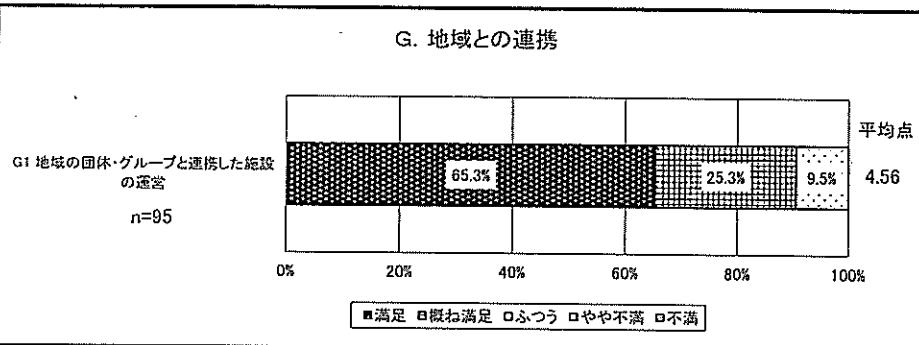


## 【F安全管理体制】に関するコメント

市民の防犯への意識が高まる中、施設の安全管理や職員の安全・防犯に対する配慮・対応に対し、満足・概ね満足と答えた方は97%で非常に高い満足度であった。盗難事件が発生していることから今後も安全管理を徹底する必要がある。

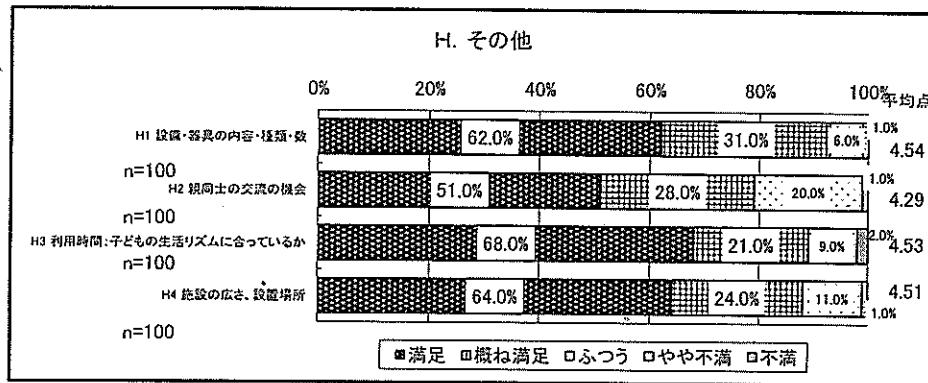
施設名： 0123吉祥寺

## G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント  
先輩ママやボランティアとの関わり合いを深める取組みを進めている。今後も引き続き地域との協働や地域交流の拡大を進める必要がある。

## H. その他



【Hその他】に関するコメント  
親同士の交流の機会や時間延長の要望が引き続き寄せられた。

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

## (1) 施設・設備について

- ・保育室が冷える。
- ・乳児の部屋が2階なので1階と交流が無く閉鎖的に感じる。特に2階の乳児部屋だと親も子も孤立しやすい印象がある。部屋も小さいのでグループがいると窮屈で遊びにくい。
- ・お弁当を冷たいまま食べさせているので、電子レンジがあると助かる。（2件）
- ・駐輪場がもう少し広いといいと思う。
- ・トイレをきれいにしてほしい。冬のトイレは冷たい。
- ・授乳室が寒い。
- ・木製の棚の木材が剥がれかかったところで指にトゲがささらないか心配。
- ・2階が暑かったり寒かったりする。
- ・食事場所がいつも混むのでもう少し広いと良い。
- ・屋外に遊具（すべり台、ジャングルジム等）があれば嬉しい。
- ・自販機（ジュース）等あれば嬉しい。
- ・子ども2人連れで来ているが、赤ちゃん用の量だけでなく、ベビーベッドがあると転倒・転落防止になり、さらに安心できる。
- ・館内にコンビニのように食品を買える店があると良い。
- ・おむつを持ち帰りでなく捨てられると助かる。
- ・シールや髪の毛など、小さなゴミを捨てるためのゴミ箱があったらいい。（2件）

## (2) 運営面について

- ・土日祝日とも利用できるほうが良い。（2件）
- ・18時閉館にしてほしい。
- ・子どもの事を相談したいときがあるが、子ども自身の事なので子どもに相談内容を聞かれてたくないこともある。そんな時でも相談できる仕組みがあると嬉しい。
- ・施設・スタッフには満足しているが、小さい子が多いので3歳児には少し遊びづらい。

## (3) 事業について

- ・折り紙がはらっぱの方が充実している気がする。
- ・土日にもイベントがあると利用しやすい。
- ・親子クッキングなど、料理の機会がもっとあると嬉しい。

- ・相談の日がもう少しあると嬉しい。職員の方が忙しそうだし、悩みを話していいものかわからない。
- ・吉祥寺とはらっぱそれぞれ月に1回ずつ申込制のイベントがあると嬉しい。
- ・講座がすぐ定員になってしまうので、同じ内容でも2回開催していただけるとありがたい。
- ・ボール遊びができる機会がもっとあると嬉しい。
- ・イベントは週に1回あるといい。
- ・日によって折り紙が無かつたり、工作的な材料も切れている時がある。
- ・リサイクルの時だけ、普段はらっぱを利用している人が吉祥寺に来ており、混雑がひどく危険。日頃吉祥寺を利用している人限定にするか、はらっぱのリサイクルと同日開催にすれば危なくなるのではないか。
- ・親同士の交流がもっとあると嬉しい。

#### (4) 職員について

- ・娘にも親にも気を配り、優しく接してくれて感謝している。
- ・濡れた子どもがいた時に着替えを貸してあげているのを見て、感心して安心した。
- ・本当に0123と職員の方に助けられています。
- ・生後間もなくから利用し、今ではなくてはならない場所になっている。職員の方も明るく、優しく、とても感じが良いです。
- ・職員の方に育児や保育園の事を相談すると、資料をコピーして下さったり、いつも助けられている。
- ・職員の方々の笑顔で今日も癒された。
- ・いつも職員の方が気配り、心配りをして下さり、安心して利用させていただいている。

#### (5) 評価の言葉

- ・工夫されたおもちゃがたくさんあって、子どもだけでなく大人も楽しめると感じた。
- ・安全管理がしっかりとしていて大変満足。
- ・いつも楽しませてもらっている。
- ・靴の選び方、イヤイヤ期の対応など、気になるけど情報を得にくいことに関して講座を開いて下さるので助かる。
- ・育休中に無くてはならない存在の0123吉祥寺に感謝している。
- ・いつもきれいに掃除されているし、子どもを安心して遊ばせられる。
- ・いつも大好きな0123には是非このままで地域の子どもたちと親の場所でいてほしい。
- ・子どもを産んでから何度も不安や悩みを打ち明けさせてもらい、本当に心から感謝している。

- ・色々とファイリングされた情報などは役に立つものが多くてありがたい。リサイクルも毎月楽しみにしている。
- ・いつも子どもや保護者に対し、笑顔で接していただき、楽しい時間を過ごさせてもらっている。0歳ひろば等のイベントを通して育児の事だけでなく心を開いて何でも話せる友人もできたことに感謝している。

#### (6) その他

- ・3歳を過ぎ、ダイナミックな遊びが好きになってきたので、小さい子が危ないと思い、来所を控えている。
- ・0123を卒業したらどこで遊べばよいか悩む。(2件)
- ・防犯面について、父親ではない男性が入ることができそう。
- ・ノロウィルスやインフルエンザなどの感染症対策は十分に行っているのか。
- ・1階で食事をしてはいけないのに食べている方が度々いる。

0 1 2 3 はらっぱ

## (様式 1) 総括シート

## 1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立 0123 はらっぱ			
所在地	武蔵野市八幡町 1-3-24			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野市子ども協会			
代表者	理事長 简井 敏晴			
所在地	武蔵野市境 4-1-1-6			
指定の期間	平成 22 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日			
指定管理業務の内容	① 武蔵野市が設置する子育て支援施設の管理運営 ② 施設の設置目的に基づいた事業の企画・運営 ③ その他、協会の目的を達成するために必要な事業			
指定管理委託料	予算	46,739,000 円	決算	46,503,180 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) による監理・指定管理者	① チェック項目	96 /100	前年度と比較し、利用人数が 2,460 人増加した。利用者の多様なニーズに応えられるよう、検討や研修を行い改善に努めた。
	② 重点ポイント	遊具やコーナーの見直しにより子どもの遊びを充実させた。 地域と利用者や利用者同士が交流や助け合いができるよう、支援する取り組みを行った。	
	③ アピールポイント	子ども・子育て支援新制度の開始に向けてスムーズにスタートできるよう準備を行った。子ども協会が運営する 4 つの子育て支援施設の共通利用カードやリーフレットを発行し、施設間の連携と利用者の利便性を図った。	
(B) 利用者モニタリング	97 %	利用者アンケート調査で多くの方から高い満足度が得られた。	
(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) による監理・指定管理者	① チェック項目	96 /100	全体的に利用者から高い満足度を得ている。市と連携し適正な運営を行っている。
	② 重点ポイント	地域と利用者や利用者同士のつながりを深める仕組みをつくり、支援することにより、地域の子育て力の向上に寄与した。	
	③ アピールポイント	平成 27 年度からの利用者支援事業実施に向けて、市と連携し、準備を行った。同法人 4 施設共通利用カード導入等により施設間の連携を強化した。	
(B) 利用者モニタリング	97 %	利用者アンケート調査で高い評価が得られた。	
(C) 財務モニタリング			

## (様式 2) 評価シート

## (A) - ① チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A 住民の満足の向上	42.9 /45	42.9 /45	* 相談や情報提供について、利用者の多様なニーズに応えられるよう記録方法の検討や研修を行った。  * 利用者アンケートで職員対応への高い評価をいただいた。地域の子育て支援情報の収集に力を入れ、利用者ニーズに合った情報提供を行った。
B 安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	* 盗難が 1 件発生したが、その後更に注意喚起を徹底し利用者の意識を高め、再発を防止した。  * 盗難事件に対して、速やかに市への報告と関係者への適切な対応を行い、再発防止策を講じた。
C 適正な運営	30 /30	30 /30	* 前年度と比較して、利用人数が 2,460 人と大幅に増加した。  * 子ども協会 4 施設共通利用カードへの切替に伴い個人情報の管理をより徹底して行った。  * 同法人 4 施設の共通利用カード導入など、業務効率化と経費削減に取り組んだ。  * 保有する個人情報の管理の徹底を図った。
D 施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	* 施設等の自主点検を定期的に行い、適切な安全管理を行うとともに、館内や庭の環境に目を配り、必要に応じて適切な環境整備を行った。  * 施設・設備の点検を定期的に行い、適切な清掃や処置と市への報告を徹底することにより、快適な施設環境の保持に努めた。

## (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) 子どもの発達に応じた遊びの環境の充実。	* 新たな手作り遊具の設置やコーナーの見直しを行い、子どもの遊びの充実を図り、利用者からも満足度を得ている。	
(2) 地域支援者としての先輩ママの育成と、現利用者との交流の促進。	* 今年度初めて先輩ママ同士の交流会を開催し、今後の活動の可能性を検討した。 * 「先輩ママと語ろう！」の開催により、先輩ママから実体験を通じ情報を現利用者に伝えることができた。	
(3) 親同士の交流と子育てを自主的に助け合う関係づくりへの支援。	* 年齢別ひろばの開催をきっかけに集まった自主グループへの部屋貸しなど、親同士の自主的な活動を支援した。 * 「0123 × 地域」として、現利用者の講座実施を支援した。	

## (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

総合満足度	■結果の概要	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	
		「満足」と「おおむね満足」の合計	「不満」と「やや不満」の合計
97%	■結果の概要 総合満足度において「満足」63%、「おおむね満足」34%（合計 97%）の評価を得られた。 一方で、対応が不十分との厳しい意見もいただいたので、今後の改善点としたい。	「満足」と「おおむね満足」の合計	「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> * 0123施設対象家庭に配布するリーフレットはこれまで0123施設のみ掲載していたが、子ども協会の4つの子育て支援施設を紹介する内容へと変更した。また利用カードも4施設で共通化することにより、利用者の利便性を図ると共に4施設の連携を深めることができた。また、子ども協会立保育園の保育士を講師に招く機会も設けた。 * 安全管理の徹底と充実した子どもの遊びの環境作りが利用者増加につながった。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 子ども・子育て支援新制度の開始に伴う利用者支援事業の実施方法について両園・事務局・市の3者で検討を重ね、スムーズにスタートできるように準備を行った。 * 紛失事故等を未然に防ぐため、利用案内時や混雑時の館内放送による呼びかけ、ポスターの見直しや防犯カメラを設置していることの周知等、再発防止のため、利用者自身の防犯意識を向上させるための取組みを行った。
<改善が必要だと思われる点> * 利用者が意見や苦情を述べやすいように、さらなる工夫が必要である。 * 昨年度と比較して、情報提供に関する満足度がやや低下しているので、利用者のニーズを把握し、それに合った情報をわかりやすく提供する工夫が必要である。
主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> * 地域の子育て支援情報の収集や職員研修に力を入れ、利用者ニーズに合った情報の提供に努めた。 * 平成27年度から始まる子ども・子育て支援新制度（とりわけ利用者支援事業）の実施に向けて市と連携して着実に準備を行った。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 館内放送による呼びかけ、ポスターの見直し、防犯カメラ設置の周知など、利用者への働きかけを中心に行方不明事故等への対策を行った。 * 子ども協会4施設共通の利用カード導入・共通リーフレット作成により、業務効率化や利用者の利便性向上とともに、合同会議の開催等で4施設職員の連携を強化した。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 気軽に相談できるひろば環境の整備と情報提供のさらなる充実。 * 地域の子育て支援団体との交流やボランティアの発掘・育成など、継続的な地域支援。

## (C) 財務評価

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

## (D) 特記事項

--

## (様式3) チェック項目シート(指定管理者)

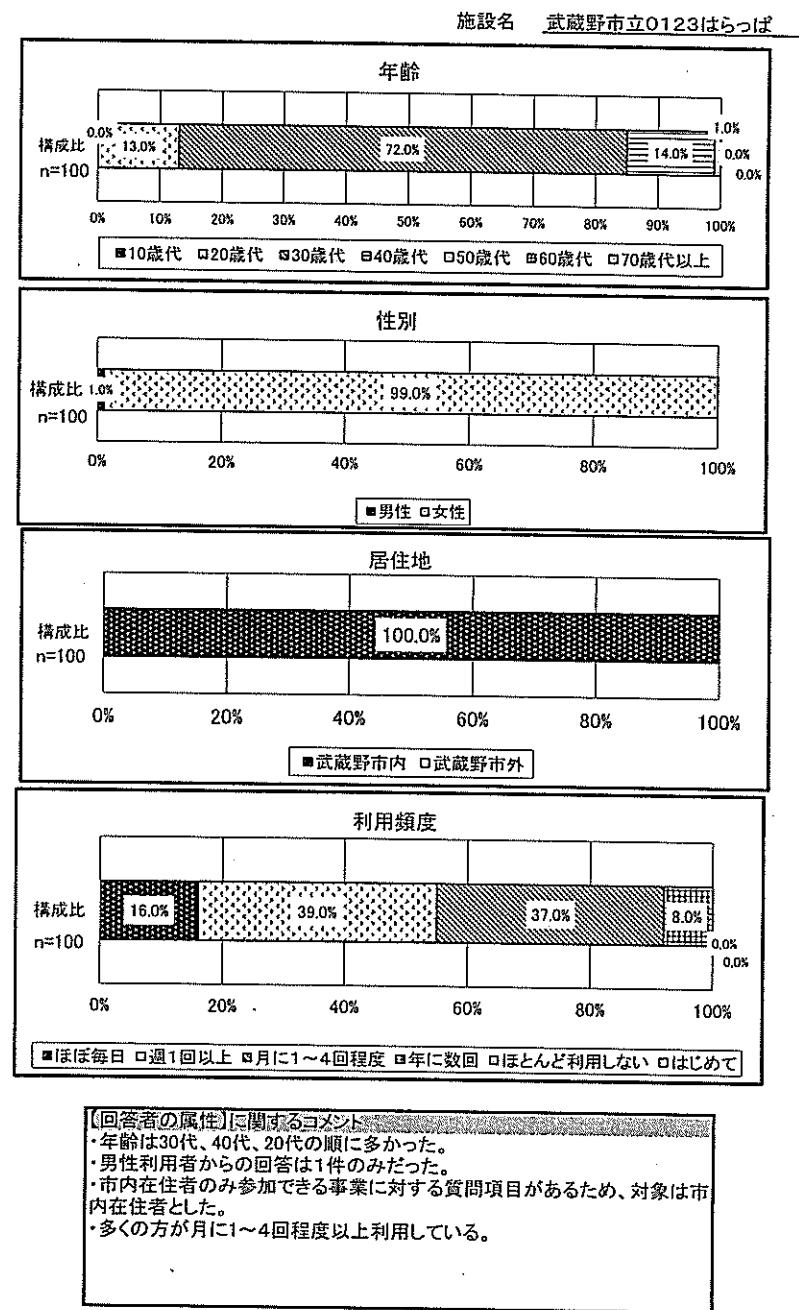
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 ○の数/21問 (42.9点)
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	×	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	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。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	
	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。	○	
	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實になされている。	○	
	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。	○	
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）。	○	15点 ○の数/9問 (13.3点)
	・新たに相談内容の集計を毎月行い、その把握に努めた。また利用者が相談しやすいようスタッフがひろばに出る体制を確保した。		
	・プレ幼稚園等について積極的に調べたり、保育コンシェルジュによる研修を行い、利用者のニーズに応えるよう情報の収集に努めた。		
	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。	○	
	・災害時に備え、毎月利用者を含めた避難訓練を継続して実施した。 ・盗難が1件発生したが、利用案内時の説明や館内放送、ポスター等による周知を徹底して行い再発を防止した。		

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/22問 (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。	○	45点 ○の数/21問 (42.9点)
	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	・利用カードの切替に伴い個人情報を適切に取り扱うよう再度確認を行い、より徹底して管理を行った。 ・前年度と比較し、利用人数が2,460人増加した。		
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/10問 (10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・検査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	・点検内容に合わせて適切な頻度で設備の自主点検を行い、安全管理に努めた。 ・蚊が多く発生して困るという利用者の声に対して排水溝にネットを張り対策を取る等、利用者が快適に施設を利用できるよう適切な対処を行っている。		

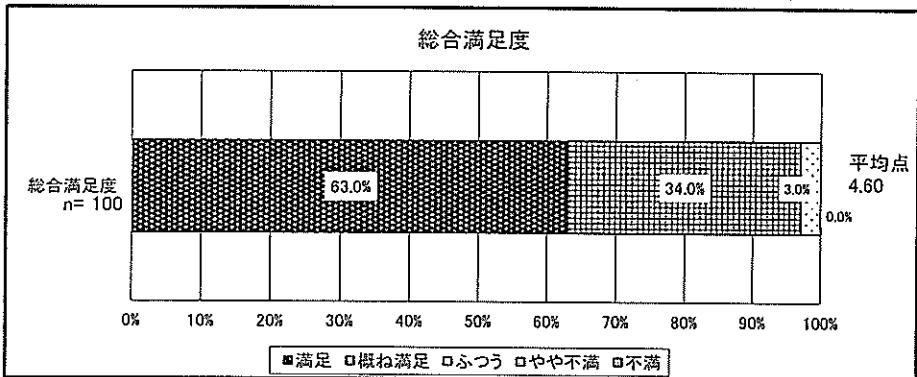
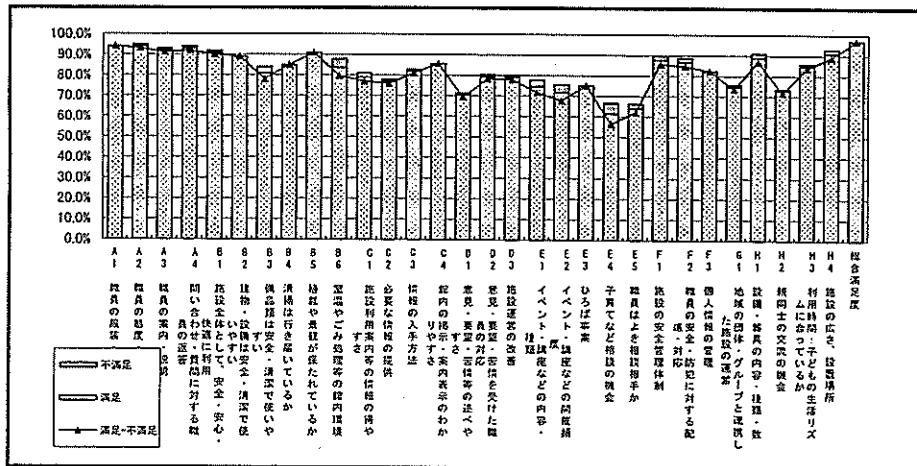
(様式3) チェック項目シート(市)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 ○の数/21問 (42.9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。	○	
	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。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 ○の数/9問 (13.3点)
	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。	○	
	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。	○	
評価の理由	・利用者アンケートで職員対応へ高い評価を得ている。 ・地域の子育て支援情報の収集や研修に力を入れ、利用者ニーズに合った情報提供を行った。		
C 適正な運営	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 (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。	○	
	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	・災害時に備え、毎月利用者を含めた避難訓練を継続して実施した。 ・盗難が1件発生したが、速やかに市への報告と関係者への適切な対応を行い、再発防止策を講じてい		

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/22問 (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に実施されている。	○		
適正な再委託先管理	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。	○		
	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"> <li>同法人4施設の共通利用カード導入・共通リーフレット作成など、業務効率化とともに施設間の連携強化も図っている。</li> <li>保有する個人情報への取扱いについて徹底的に管理するよう努めた。</li> <li>前年度と比較し、利用人数が2,460人増加した。</li> </ul>				
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/10問 (10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・検査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				
<ul style="list-style-type: none"> <li>随時施設の点検を行い、適切な清掃や処置により快適な施設環境の保持に努めた。</li> <li>施設の各種設備の不具合に対して市と連携を取り、簡易な工事については速やかに実施した。</li> </ul>				



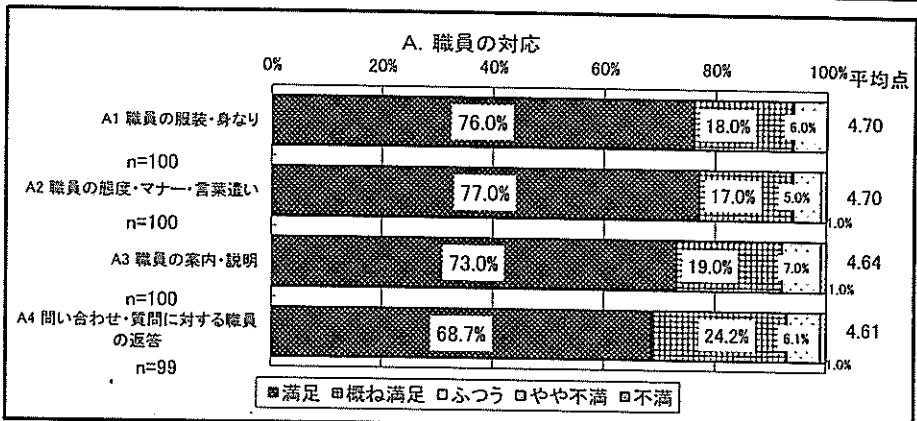
施設名 武蔵野市立0123はらっぱ



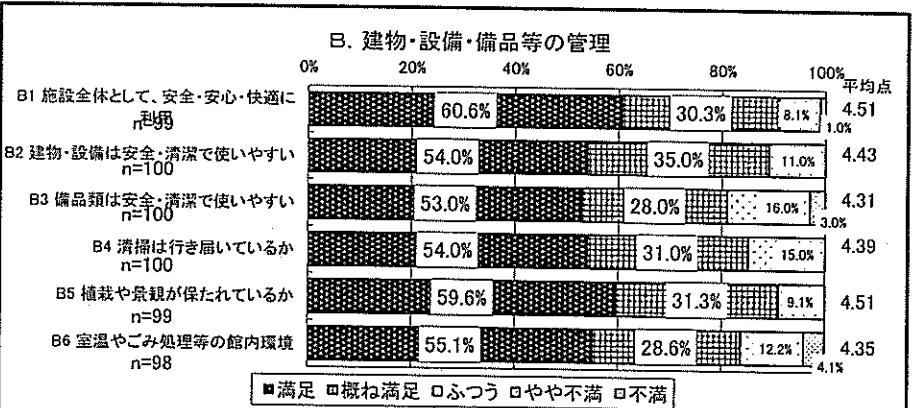
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント  
満足・概ね満足と答えた方の割合が97%で、前年と同様、高い満足度となった。

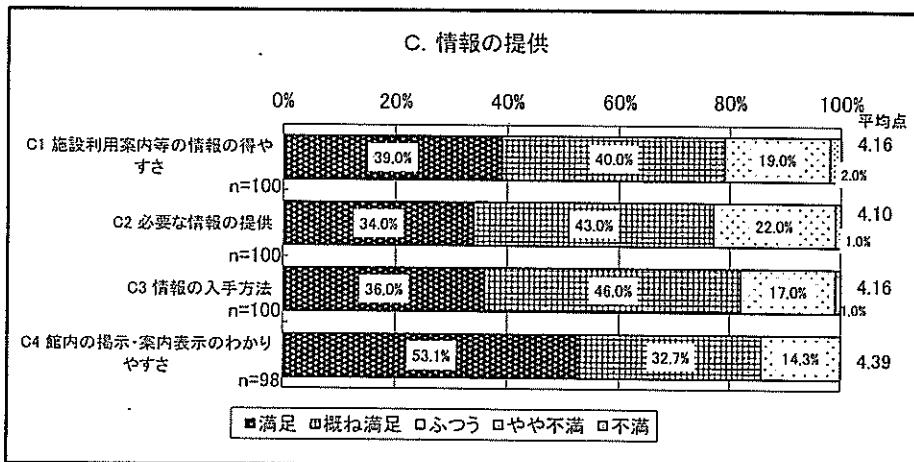
施設名 武蔵野市立0123はらっぱ



【A職員の対応】に関するコメント  
4項目とも高い満足度が得られている。

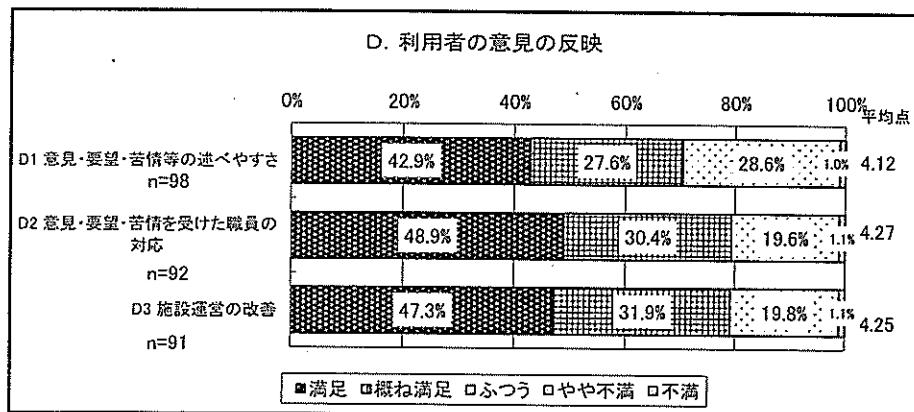


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
平成13年の開設から14年経過しているが、適切に管理されており、満足度は昨年と同程度であった。



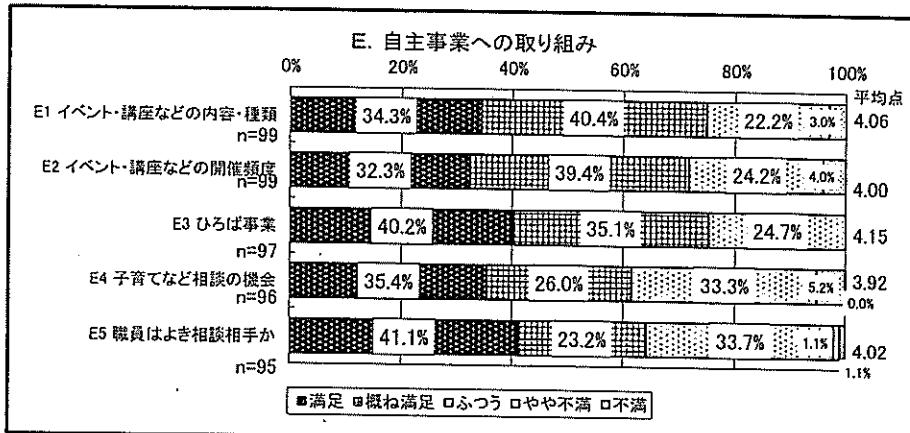
## 【C情報の提供】に関するコメント

C1、2、3は「満足」が40%を下回り、前年度に比べると満足度が下がっている。



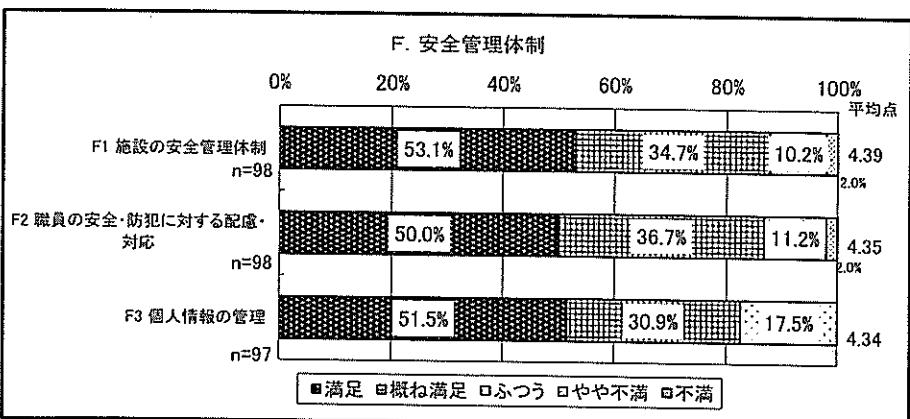
## 【D利用者の意見の反映】に関するコメント

意見・要望・苦情の述べやすさを見ると、「満足」「概ね満足」と回答している割合が比較的低い。職員に対し、話しかけやすい雰囲気づくりが引き続き必要である。



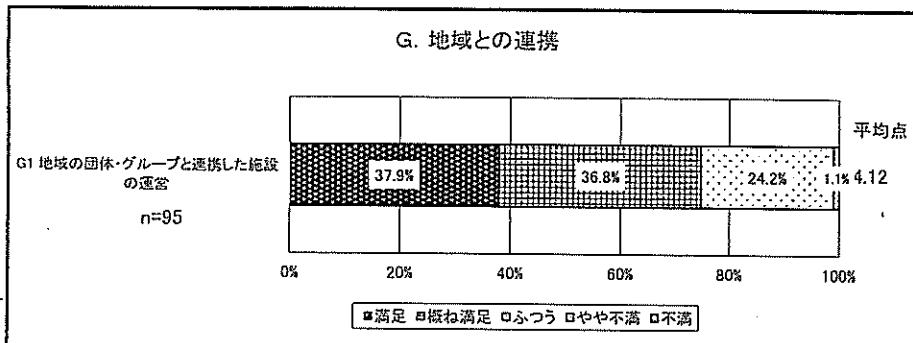
## 【E自主事業への取り組み】に関するコメント

昨年同様、他の項目よりも、若干低い評価となっている。イベントや講座の実施要望が多いが、定員・回数に限りがあること、相談の機会が少ないとへの不満が意見として寄せられた。

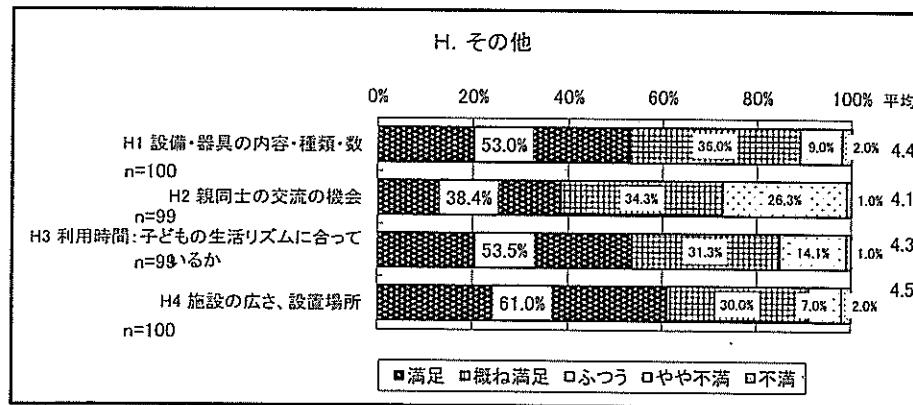


## 【F安全管理体制】に関するコメント

市民の防犯への意識が高まる中、施設の安全管理や職員の安全・防犯に対する配慮・対応に対し、満足・概ね満足と答えた方は86.7%で、前年より微増している。盗難事件が続いていることもあり、今後も安全管理を徹底する必要がある。



【G地域との連携】に関するコメント  
先輩ママやボランティアとの関わり合いを深める取組みを進めている。今後も引き続き地域との協働や地域交流の拡大を進める必要がある。



【Hその他】に関するコメント  
親同士の交流の機会や時間延長の要望が引き続き寄せられた。

施設名 : 0123はらっぱ

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

(1) 施設・設備について

- ・ 昼のお弁当用に電子レンジを置いてほしい。
- ・ 防犯カメラを増やしてほしい。盗難事件が起きると悲しくなるので、ロッカーを鍵付にしてほしい。
- ・ 強風の日の砂がひどいので、どうにかならないかと思う。
- ・ おやつ等でいいので食事等の自動販売機が欲しい。
- ・ イスの配置により以前より狭くなつたので、子どもが体を動かして遊びにくい。大人は座れて有り難いが、子どもにとってはいいほうが良いと思う。
- ・ イベント室内の掲示板が素晴らしい。
- ・ キャラクター や映像、音が無いので安心できる。
- ・ 食事室が常設されていて助かる。ただ、衣装（ヴェールやドレス）のまま食べている人もいるので周知してほしい。

(2) 運営面について

- ・ もう少し遅くまで利用できないか。（3件）
- ・ 夏期間のみ朝の開館を30分から1時間位早めてほしい。
- ・ 夏期間の閉館時間を延長してほしい。
- ・ 市外の方が登録料100円のみで市民と同じように無料で使用できるのは不満。高い市民税を払っているので、市外利用者には毎回300~500円くらいの使用料を取って欲しい。市外利用者が多くなり市民が快適に利用できないのはおかしい。
- ・ 新しいおもちゃが入ったら掲示板等でお知らせしてほしい。
- ・ 使用済おむつを捨てられないのはなぜか。食事の入っているカバンに使用済のおむつと一緒に入れる事に違和感がある。市営の施設で引き取っていただけると助かる。
- ・ 遊びながら床のゴミ等を拾って捨てられるようにできたらいいと思う。

(3) 事業について

- ・ 親同士が知り合うイベントがあるともっと良い。
- ・ 父親が気軽に参加できる講座をもっと増やしてほしい。「パパと一緒に遊ぼう」+「子育て講座」の合併講座など。
- ・ 食なんでも相談が月曜日だけなので参加できない。他の曜日も検討してほしい。
- ・ イベント等がもう少しあると嬉しい。定員の幅がもう少しあると良い。（2件）

- 寄付のためにバザー等があつても良いと思う。(リサイクルではなく)
- 子育ての悩みのテーマをアンケート等で調査し、そのテーマの講座、座談会等をもっと開催してほしい。
- 先日リサイクルに参加したが、マナーの悪い人が多くてびっくりした。本当に嫌な気分になったのでもう参加しない。以前はここまでではなかったのに悲しい。職員さんが一生懸命呼びかけてくださっているが一緒に参加している子どもたちが危険だと思う。

(4) 職員について

- 久々に来館しても職員の方々が気持ちよく挨拶してくださり嬉しかった。
- 現場の職員の方が良い対応をするために、事務仕事を軽くしたほうが良い。
- 職員の方が事務所にいることが多いが、時々遊び場に出てきて、一緒に遊んでいただくと、親もちょっとした相談がしやすいと思う。
- 職員の対応が親切でない。イベント・講座等での準備が不十分。
- 年長の子どもが多い。みんな仲良くおもちゃを使えるように職員がもっと子どもたちの中に入って接してほしい。
- 職員へ声が掛けやすいのがとても嬉しい。
- 職員が片づけをしながら利用者へ声掛けしているのが素敵だと毎回感じる。

(5) 評価のことば

- 親子共大変お世話になった。
- 1歳過ぎて、より利用が楽しくなった。3歳まで大いに活用したい。
- 子どもが楽しんで遊んでくれるので助かる場所となっている。
- 遊びに困ったらはらっぱ、というくらいお兄ちゃんの時から利用している。
- 時間があるときはよく遊びに行っている。子どもも数ある遊び場の中で一番のびのびと遊んでいるように思う。
- いつも温かい雰囲気作りをありがとうございます。
- たくさんの遊具も工夫されていてすごい。曜日を問違えて來ても、公園に行けるので、場所的にもありがたい。
- 1歳まで億劫で行かなかつたが、早く通つていればよかった。
- はらっぱがあつて本当に良かった。
- これからもたくさん遊びに來たい。
- いつも受付で温かく迎えてくださりほつとしている。

(6) その他

- 桜堤在住なので、もっと近くにははらっぱのような施設があると有り難い。

- 0 1 2 3 施設以外でもこのようなアンケートを定期的に実施するべき。
- 現場の職員の方が良い対応するために、事務仕事を軽くしたほうが良い。
- 5歳、6歳児も広々と遊べる施設があると良い(ぐるりん、すくすく泉、いこいとは狭いので)
- 母親学級でもう少ししっかり説明等あると、小さな頃から利用しやすい。
- このアンケートに子どもの年齢を書くところがあるといいのではないか。
- たまに空気が悪いと感じることがある。