

桜堤ケアハウス

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市桜堤ケアハウス			
所在地	武蔵野市桜堤1-9-9			
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野			
代表者	理事長 安藤真洋			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①軽費老人ホームケアハウス 武蔵野市ケアハウスの管理運営			
指定管理委託料	予算	85,474,730円	決算	85,474,730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	98.3 / 100	入居者の高齢化・要介護化に伴う理解力・判断力の低下が、非日常の出来事(改修工事等)による生活への支障が生じたり、入居者間での人間関係社会関係の不調が多く見られてきている。職員による関係調整や精神心理的なサポート、関係機関との調整、保証人等への適切な連絡・連携を行っている。
	②重点ポイント		利用者の介護予防に資する事業や講座を充実。近隣団地自治会と共同で、団地の高齢者向けのコミュニティ食堂を開始し、ケアハウスの相談員も受付・相談係として参加協力している。
	③アピールポイント		心身機能の悪化により、ケアハウスでの生活が難しくなった方々への退所支援(他施設等への入所支援)を、保証人、担当ケアマネ等と連携して行った。施設設備工事に関して、できる限り入居者の生活に支障が生じないように、説明・調整、保証人への連絡、作業日時における立ち会い等を行った。団地高齢者へコミュニティ食堂を週1回開催し、食と栄養の確保のほか、居場所づくり、見守り支援にも貢献した。
(B)利用者モニタリング		57.9%	非日常の施設設備改修工事により、入居者にイライラ感、ストレス感が生じ、入居者同士での不協和音が大きくなり、「満足」の割合が下がったと思われる。
(C)財務モニタリング			

(様式1) 総括シート

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による モニタリング ・指定管理者	① チェック項目	98.3 / 100	入居者が高齢化し、要介護度も上がっている。理解力・判断力の低下に伴い、入居者間での人間関係や社会関係の不調が多くなった。職員が関係調整や精神心理的なサポート等を以前より多く行っている。また、関係機関との調整、保証人等への適切な連絡・連携を行っている。
	② 点ポイント		利用者の介護予防に資する事業や講座を充実。近隣団地自治会と共同で、団地の高齢者向けのコミュニティ食堂を開始し、ケアハウスの相談員も受付・相談係として参加協力している。
	③ ピールポイント		<ul style="list-style-type: none"> ・高齢化に伴い心身機能が悪化し、ケアハウスでの生活が難しくなった入居者への退所支援(他施設等への入所支援)を、保証人、担当ケアマネ等と連携して行った。 ・施設設備工事に関して、できる限り入居者の生活に支障が生じないように、説明・調整、保証人への連絡、作業日時における立ち会い等を行った。 ・団地高齢者へコミュニティ食堂を週1回開催し、食と栄養の確保のほか、居場所づくり、見守り支援にも貢献した。
(B) 利用者モニタリング		57.9%	工事等でトラブルが起き不穏な状況の中、アンケートを行ったことも付け加えたい。 昨年より「満足」が減り、「やや満足」が増えた。全体的には、「満足」「やや満足」の合計が若干増えている。施設側の根気よい努力のたまものだと思われる。
(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	入居者の理解力・判断力の低下、固執性の深化により、入居者間での人間関係社会関係に不協和音・不和が見られているが、当事者同士の調整や精神心理的なサポートに取り組んでいる。	・高齢化に伴い様々なトラブルや不安が表面化しやすくなっているが、職員による調整やサポートで生活ができている。 ・鳥賊の刺身を全員分を細かくカットする、湯呑みをマグカップにするなど、入所者の高齢化に適切に対応している。
B安全への取り組み	13.3/ 15	13.3/ 15	市へ報告した重大な事故は1件。市による設備改修工事に関係する転倒事故で、その後の対応や保証人等への連絡・説明等を適切に行った。	・市が行った工事により転倒事故が起り、入院した。また、入居者が工事や更新した設備に不安や不満を覚え、全体的に不穏になった。職員は適切に対応した。 ・職員は、入居者が安心するよう根気強く寄り添い、落ち着いて生活できるよう支援した。 ・安全の取組みも適切に行っていいる。
C適正な運営	30/ 30	30/ 30	通常の運営・管理に関しては適切に執行した。また隣接するくぬぎ園の事務管理等を行い、閉園に向けての片づけ、事務処理、処分等の作業にも取り組んだ。	・運営管理は適切に行っている。 ・くぬぎ園の閉園処理や管理も請け負い、臨機応変に対処し、指定管理者として協力している。
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	日常的に発生する不具合箇所を随時修理し、高齢者の生活を潤す樹木の管理、花壇・プランター等の整備にも取り組んでいる。	・施設・整備等は適正に管理している。

【桜堤ケアハウス・入居】

(様式2) 評価シート

(2)	近隣の公営団地の高齢者等へ、団地自治会と共同してコミュニティ食堂を週1回開始。毎回約30名程の来場者有り。現在、利用者に対して、生活行為に関する聞き取り調査にも取り組んでいる。	団地自治会と協働してコミュニティ食堂(会食型食事サービス)を開始するなど、積極的に地域貢献している。今後の活動に生かすため、調査も行うなど、前向きな姿勢である。
-----	--	--

【桜堤ケアハウス・入居】

(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		■結果の概要
総合満足度		■結果の概要
「満足」「概ね満足」 「不満」「概ね不満」	57.9%	・入居者の高齢化が進み、アンケート用紙を読むことや記入することが難しくなり、アンケートの二枚目、三枚目、四枚目の記入ができず、年齢や男女別の記入以外、そっくりそのまま白紙というものが年々増えている。 ・昨年は、満足・概ね満足を合わせて60.8%だったが、本年は68.4%と若干高くなっている。高齢化した入居者や、高齢になって入居してくる方に根気強く、丁寧な努力を続けた結果だと思われる。工事等でトラブルが起き不穏な状況の中、アンケートを行ったことも付け加えたい。

(A) - ③アピールポイント

指定管理者(記入欄)
<アピール点>
◎長期に入居していた方々を中心に虚弱化、心身機能の悪化が見られ、新しい施設等への入所支援(退所支援等)を、保証人や担当ケアマネジャー、福祉公社・権利擁護担当職員等と連携をして適切に行った。
◎市・施設課による空調設備とナースコール設備の改修工事が2ヶ月ちかく入った(工事期間の変更・延長もあり)が、できる限り入居者の生活に支障が生じないように説明・調整、保証人への連絡、それぞれの作業時間帯での立ち会い等を行った。残念なことに、打合せにはない機能が加わった関係で入居者1名が転倒受傷され、緊急対応や通院同行、保証人等への連絡・説明等に取り組んで事なきを得た。
◎前述の設備改修工事に関連して、度重なる居室(入居者個室)への作業員の出入りや工事期間の延長などがあり、入居者の多くにイライラ感やストレス症状が見られ、入居者同士が会う食堂や共同入浴場等において入居者間のトラブルや不協和音が普段以上に見られた。職員による人間関係・社会関係の調整や入居者同士の話し合いの機会の設定、精神心理的なサポートに多く取り組むことになった。
◎近隣の公営団地の自治会と共同で、団地の高齢者向けにコミュニティ食堂(見守り、居場所作り等)を週に1回、9月から開始し、毎回、30名程の来場者がある。利用者のほとんどが単身の高齢者や老々世帯である。暮れにお節料理の購入希望があり、急き上要望に応えて大晦日に15食配達した。現在、利用者(単身の高齢者や老々世帯)に生活行為に関する聞き取り調査を実施し、高齢化によるできなくなることへの不安やあつたら良いサービスについて調べている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
◎昨年度は感染性胃腸炎が疑われる集団感染があったため、11月に職員へ、昨年度の感染拡大した事例に基づき感染症に関する研修を実施し、また入居者懇談会を通じて注意喚起や症状があつた際の対応の仕方などを指導した。また、暮れにはインフルエンザに罹患した入居者がいたため、年末年始に施設長が休日出勤し当該者の回復具合と、他の入居者の健康状態の把握を行った。

(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) 27年度以降の介護保険制度改革に関して、介護予防給付が地域支援事業に移行するにあたって、当施設で介護予防に資する事業や講座を充実する。	介護保険の認定を受けている方々を中心、制度改正後について担当ケアマネと情報交換を進めた。身体を動かすプログラム(ヨガ、健康講座等)を意識して充実した。	在宅の限界をあげるため、身体を動かすプログラム(ヨガ、健康講座等)を意識して充実した。

(様式2) 評価シート

【桜堤ケアハウス・入居】

◎アンケートの「意見・要望・苦情等の述べやすさ」の「満足している」割合は、昨年度とほぼ同等の52.9%であった。「不満に感じている」方の割合が高くなったのが原因であり、前述のように設備改修工事に関連しての入居者間のトラブルや不協和音が普段以上に見られ、職員はそのつど対応している。人間関係・社会関係に起因するものため、明快な回答が得られるものでなく、また何かが大きく解消するわけでもないので、職員の対応も含めて評価が下がったと思われる。現在は、入居者は全般的に落ち着きを取り戻しつつある。

<改善が必要だと思われる点>

◎現在、入居者の約7割の方が要介護認定を受けており、理解力及び記憶力の低下も見られ、徐々に自分の身の周りのことができなくなり、また居室内の設備(電熱器、浴槽管理、空調・ナースコール設備等)や電気製品等の使用でも混乱してきている。さらに集団生活上のルールが理解できなくなったり、人との関係性で誤解や思い込み、他人の話を鵜呑みにしてしまって精神的に不安定になったりと、多種多様なトラブルも見られてきている。入居者全体が高齢化と要介護化に向かっている中で、職員によるサポート力を高めるのはもちろん、入居者間でお互い様の互助精神醸成と、認知症を代表する高齢者特有の疾患への正しい理解を、入居者に対してすすめること必要である。

(様式2) 評価シート

【桜堤ケアハウス・入居】

(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>

- ・入居者の高齢化が進み、アンケート用紙を読むことや記入することが難しくなり、アンケートの二枚目、三枚目、四枚目の記入がない。年齢や男女別の記入以外、そっくりそのまま白紙というものが年々増えている。
- ・高齢化に伴い入居者の嚥下機能が低下し、鳥歯の刺身を全員分細かくカットする、湯呑みをマグカップにするなど、適宜対応している。また、アンケートにあった食事前の手洗いをお湯にするなど、できるものは速やかに対応し、入居者からお礼を言われたとのことである。
- ・高齢化し、認知機能の低下や聞こえにくくなったり入居者が、不安になったりトラブルになる中、根気強く寄り添い、不安の解消に努めていることは高く評価したい。
- ・以前より年齢が高くなってからに入居するようになり、ケアハウスのルールや新しい関係に対応できない方が増えている。
- ・高齢者支援課が依頼した工事のトラブルで入居者を混乱させてしまったが、桜堤ケアハウスの職員が入居者の心を安心させるため、今まで以上に努力されたことは高く評価し、感謝したい。
- ・近隣の公営団地の自治会と協働で、団地の高齢者向けにコミュニティ食堂を、9月から開始した。利用者のほとんどが単身の高齢者や老々世帯である。暮れにお節料理の購入希望があり、急きょ要望に応えて大晦日に15食配達するなど、見守り、居場所作り等に努めている。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

- ・昨年のインフルエンザの発生・流行を踏まえて対応を行った。
- ・アンケートをお願いする直前に工事のトラブルがあり、不安や不満がアンケートへの回答となったと思われる。施設に対して大変申し訳ない。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- ・入居者の高齢化により要介護度が上がり、入居者間のトラブルや施設側に対する思い込みなど、困難が増えると思うが、職員の力や理解を高め、入居者が安心して生活できるよう支援を行ってほしい。

武蔵野市桜堤ケアハウス

(様式3)チェック項目シート

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 21/21問
	2設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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利用者案内や交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 安全への取り組み	21自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	評価の理由	<p>◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎入居者の理解及び記憶力の低下、固執性の深化により、共同生活上の入居者同士の人間関係を構築する面が多くなっている。職員による調整や誤解・思い込みの修正を随時行い、精神心理面のサポートにも取り組んでいる。 ◎入居者の理解力・判断力の低下が見られているため、情報提供の方法を工夫（食堂前の掲示板での徹底等）したり、必要に応じて個別に説明をしている。 ◎長期入居者を中心に心身の状態悪化に伴う退所支援（新たな施設等への入所支援等）を、担当ケアマネジャーと福祉公社の権利擁護担当職員等と連携して取り組んでいる。 ◎地域の社会資源との交流・連携として、新たに近隣の認可保育所の乳幼児たちと、定期的に交流する機会を設けた。 ◎隣接する公園団地自治会と共同で、団地高齢者に週1回のコミュニティ食堂（サロン・寄りどり）を9月より開設。車いすの高齢者や老々世帯の利用が毎回30人程あり、見守り・居場所提供・顔見知りの関係構築などの効果を上げている。 </p>	
適正な危機管理	22事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 X 8/9問
	23事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29事件・事故が発生していない。	×	
	30警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	<p>◎市の事故報告基準により重大な事故については適時報告を上げている。 ◎12月の建物設備（ナースコール設備）改修工事の際に、施工（市施設課）と施工業者側のコンセンサスの不備等から、改修後に新たに加わった機能が発報時に想定外の作動を起こしたため混乱した入居者が転倒骨折した。施設側は受傷時の緊急対応や1ヶ月間にわたる通院同行、保証人への説明等にできる限り取り組んだ。</p>	

(桜堤ケアハウス)

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 22/22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。	○		
	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 X 10/10問	
	52積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	◎仮定書に基づき適正に執行している。 ◎隣接するくぬぎ園閉園に関して当該施設の事務員削減があり、当方の事務員が整理・事務等を兼務することになった。通常のケアハウス事務管理業務はもちろんだが、くぬぎ園閉園に向けて業務委託契約終了作業、備品・備品・書類等の整理・処分など、普段ではない業務にも関わり適切に処理した。 ◎空部屋の修繕・クリーニングを完了し、併せて募集・抽選等を2回実施し、新規入居に向けての作業・手続き等を適切に行った。			
	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保守点検等の実績記録を備え、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。	○	◎市の所管及び施設課と連携しながら、空調及びナースコール設備等の改修工事に取り組んだ。 ◎日常的に随時発生する水漏れ、雨漏り、扉や道具の不具合等の修繕、衛生環境設備（循環浴槽設備の洗浄・消薬等）の整備に適切に取り組んでいる。 ◎庭木や樹木の剪定・整備、入居者が身近に感じる花壇やプランターの花苗手入れなどを随時行い、生活の潤い、未来への欲求（花物・実物の成長実感）を満たすようにしている。	

武蔵野市桜堤ケアハウス

(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (O/x)	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 21/21問		
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○			
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○			
	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 X 8/9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隨時に実施している。	○			
	17 利用者案内や交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。	○			
C 適正な運営	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）。	○	30点 X 22/22問		
	評価の理由	①条例、認定書等にある設置目的どおり事業に取り組んでいる。 ②入居者高齢化に伴い ①人間関係や社会関係が不調になる場面が多くなり、職員による調整等をおこなうことにより、精神面をサポートしている。 ②情報提供の方法を工夫(食堂前の指示板での徹底等)したり、必要に応じて個別に説明をしている。 ③長期入居者を中心に心身の状態悪化に伴う退所支援(新たな施設等への入所支援等)を、担当ケアマネジャーや福祉公社の権利擁護担当職員等と連携して取り組んでいる。 ④地域の社会資源との交流・連携として、新たに近隣の認可保育所の乳幼児たちと、定期的に交流する機会を設けた。 ⑤隣接する公営団地自治会と共同で、団地高齢者に週1回のコミュニティ食堂(サロン・寄りどこう)を9月より開設。単身の高齢者や老々世帯の利用が毎回30人程あり、見守り・居場所提供、顔見知りの関係構築などの効果を上げている。			
	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。	○			
	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。	X			
D 施設・設備等の適正な管理	30 整備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	10点 X 10/10問		
	評価の理由	①事故については、ナースコール設備改修工事の際に、改修後に新たに加わった機能が報報時に想定外の作動を起こし、混乱した入居者が転倒骨折した。施設側は受傷時の緊急対応や1ヶ月間にわたる通院同行、保証人への説明等にできる限り取り組んだ。施設側が起因する事故ではなく、入居者や施設に多大な迷惑をかけてしまった。			
	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。	○			
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○			
E その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	10点 X 10/10問		
	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高齢者支援課及び施設課と連携しながら、空調及びナースコール設備等の改修工事に取り組んだ。 ②日常的に随時発生する水漏れ、雨漏り、扉や建具の不具合等の修繕、衛生環境設備(循環浴槽設備の洗浄・消毒等)の整備に適切に取り組んでいる。 ③庭木や樹木の剪定・整備、入居者が身近に感じる花壇やプランターの花苗手入れなどを随時行い、生活の潤い、未来への欲求(花物・実物の成長実感)を満たすようにしている。			
	63 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。	○			
	64 保守点検等の計画を立てている。	○			
	65 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。	○			
	66 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。	○			
	67 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○			
	68 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○			
	69 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。	○			

武蔵野市桜堤ケアハウス

(高齢者支援課)

視点	チェック項目	可否 (O/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 X 22/22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 X 10/10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。	○		
E その他	51 費費は節減されている。	○	10点 X 10/10問	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
	評価の理由	①協定書に基づき適正に執行している。 ②隣接するくぬぎ園閉園に関して、事務員削減があった。桜堤ケアハウスの事務員が経理・事務等を兼務することになった。通常の事務管理業務の上に、くぬぎ園閉園に向けての事務作業や備品・書類等の整理・処分などが加わり、適切に処理した。 ③空部屋の修繕・クリーニングを完了し、併せて募集・抽選等を2回実施し、新規入居に向けての作業・手続き等を適切に行った。		
	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。	○		

【集計結果】

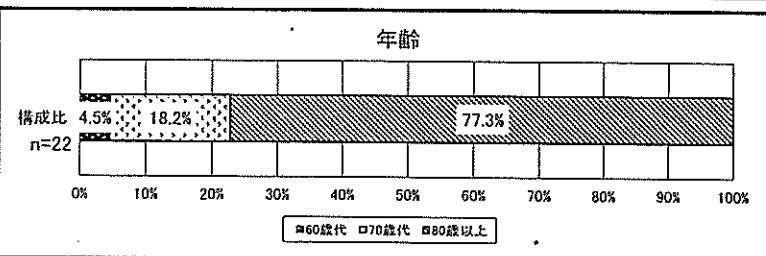
【集計結果】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

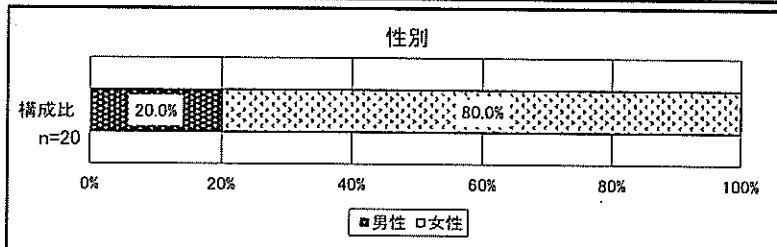
【問1】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

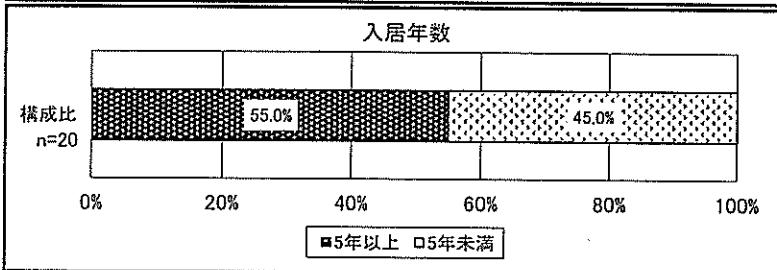
年齢



性別

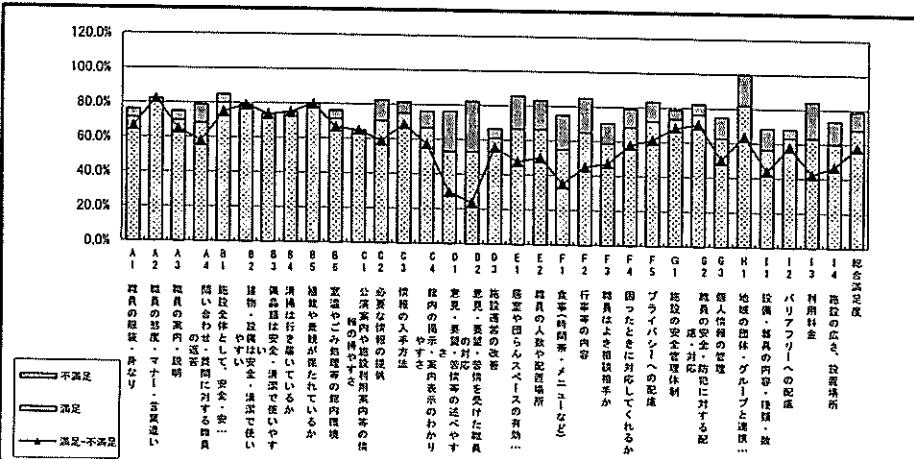


入居年数



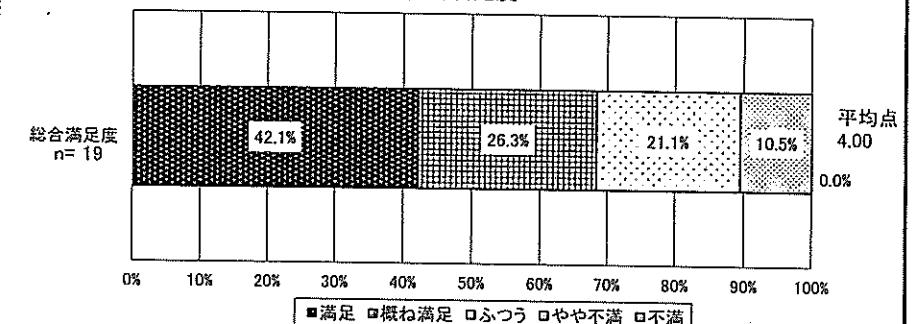
【回答者の属性】に関するコメント

この1年、新規入所者はいなかつたためアンケートの対象者は退所者を除くと同じであった。女性利用者の退所が複数あり、性別の割合でやや男性が増している。年齢構成でも、退所された方々が高齢であったこともあり、70歳代以下の割合が増えている。



【問3】

総合満足度



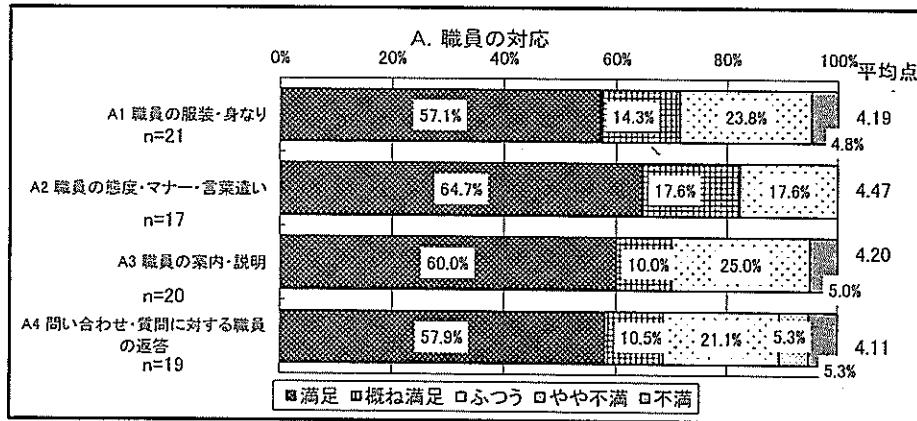
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

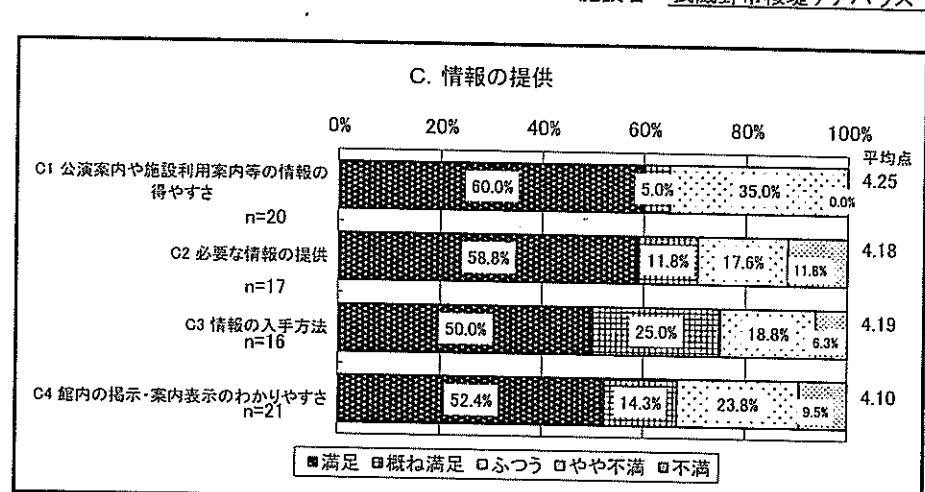
総合満足度割合は昨年度より約10%あまり高くなり、平均点でも4.00となって、両尺度で年々高傾向になっている。今回は新規入所者はいざ(退所者のみであり)、アンケート調査の対象者はほぼ同じメンバーとなったが、各設問での平均点は高まっている傾向がある一方、不満に感じている方も少數ながらおり、満足傾向と不満傾向の二極化も見られている。今回のアンケート実施時期の2ヶ月前(1月中旬)から1月中旬の間に、空調設備とナースコール設備の改修工事が入り、作業員等が居室に入りする機会が非常に多くなった。準備不足もあって工事期間も変更され、利用者それぞれにイララ感、ストレス感が高まっていたのは事実である。その中で共用スペース(食堂(食事時間)や共同入浴場)での入居者間のものが多くなっていき、職員が中に入って調整、仲裁する状況も多くなつた。入居者全般的に理解力、記録力に支障がみられてきていることから、非日常的な出来事(長期にわたる工事等)により、普段微妙なバランスで保たれていた集団生活上の人間関係等が崩れていったと思われる。

【集計結果】

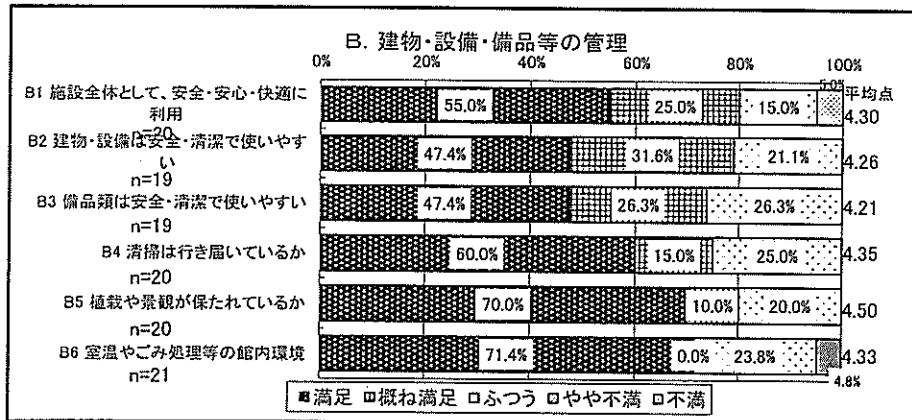
施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



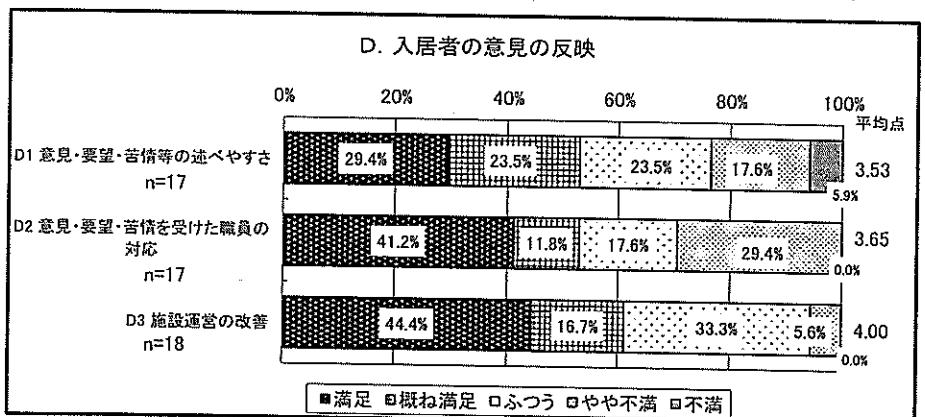
【A職員の対応】に関するコメント
職員の基本的な対応、接遇等に関しては、昨年度同様に平均点、満足度割合もほとんど変わらない評価がでている。「満足」の方だけでも6割程に達しているが、(特定?)の1名が「不満」を回答している。



【C情報の提供】に関するコメント
情報提供ではどの項目ともに高い評価を受けている。開設以来実施してきたフロアごとの回覧板での情報提供では、利用者の理解力、判断力の低下もあり、回覧板をまわすことによるトラブルも続いたので中止し、1階・食堂前の掲示板等でのポスター・お知らせ掲示での情報提供を重点的に行った。理解が難しい方へは個別に情報提供にも取り組んでいる。



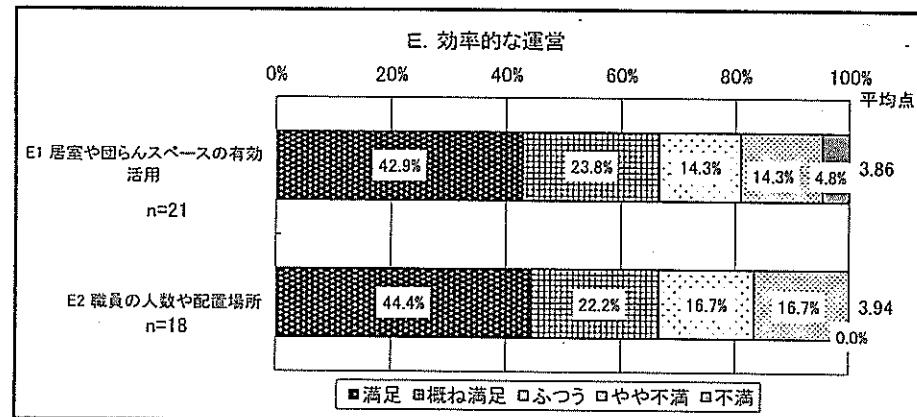
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
建物・設備等の維持管理、衛生保持等については、全ての設問で平均点、満足度割合が高まっている。設備工事等が続いた時期ではあるが、日常の清掃や衛生管理については大きな問題とはなっていないと思われる。



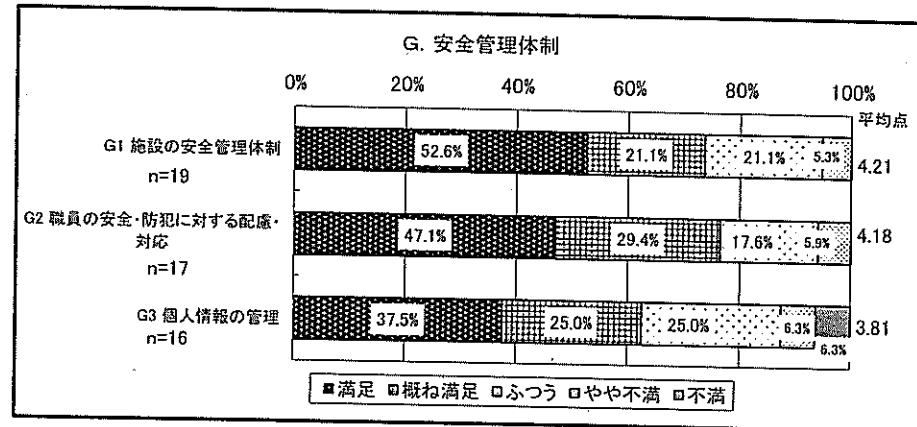
【D入居者の意見の反映】に関するコメント
「意見・要望・苦情等の述べやすさ」「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」については評価が下がった。11月中旬からの約2ヶ月にわたる空調設備・ナースコール設備の改修工事の影響(居室への人の出入りが多い、工事予定内容が変わっていたなど)により、イライラ感、ストレス感の高まりにより、入居者間でのトラブル、不協和音が多くなっていったことが背景にあると思われる。

【集計結果】

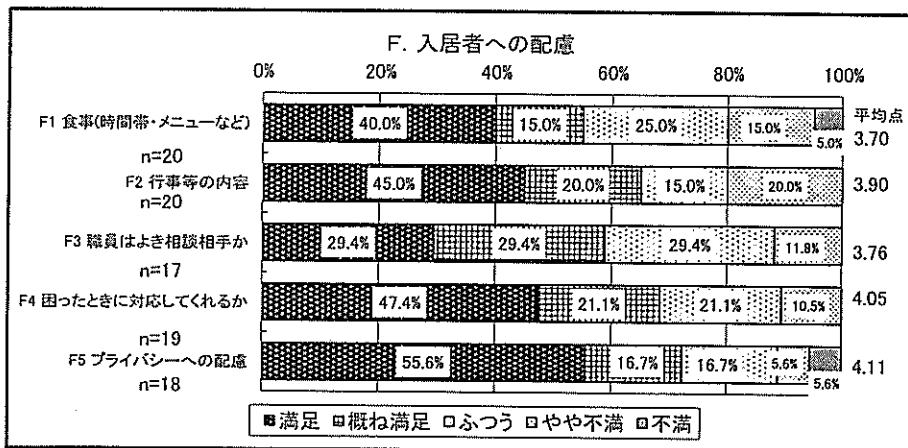
施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



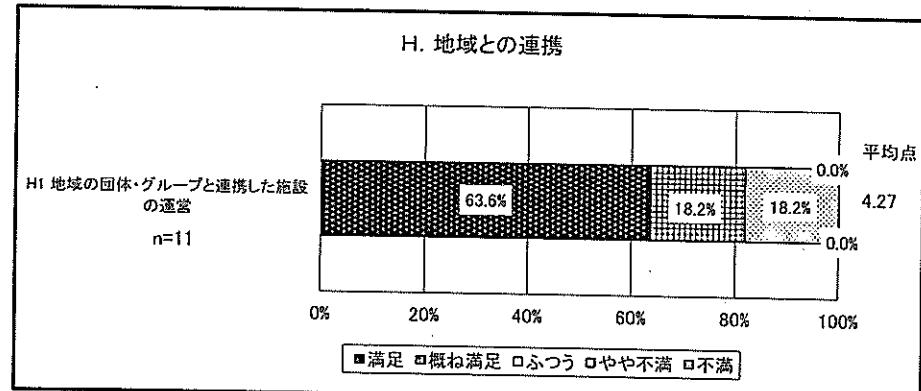
【E効率的な運営】に関するコメント
満足度割合は高まっているが、「満足・概ね満足」の割合と「不満・やや不満」の割合とともに増えており、二極化傾向が見えている。



【G安全管理体制】に関するコメント
安全管理体制については大きな変化はないと思われるが、「個人情報の管理」では、「不満」が1名、「やや不満」が1名であり、その主訴内容を確認していく必要がある。(＊長くここで暮らしている入居者を中心に、理解力及び記憶力の低下や精神心理状態の不安定が見られ、その結果、団体生活でありがちな根拠のないうわさや流言により混亂が多く見られてきている。聞いた情報が誰からかなのかも忘れてしまい、発信元が職員であるがごとく語っている入居者もいるため、大きな誤解を生じている案件については随時、職員が入居者へ説明を行っている。)



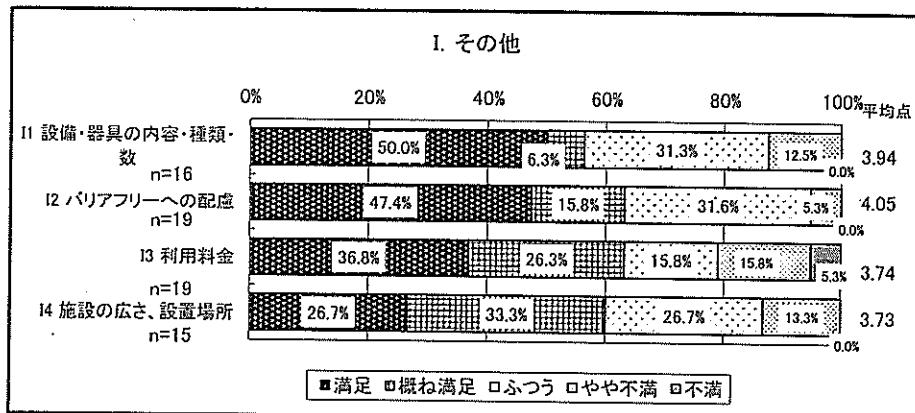
【F入居者への配慮】に関するコメント
平均点、満足度割合とともに低下している。この項目でも、設備工事によるイライラ感、ストレス感の高まりが食事場面等での入居者間のトラブル、不協和音が多くなっていったことに起因する結果が出たと思われる。「やや不満」「不満」の回答者もあり、二極化している傾向がうかがえる。



【H地域との連携】に関するコメント
毎年回答者が半数近くになる項目であり、入居者にとっては設問したいがあまり認識できていないと思われる。平均点はさらに高まっている。

【集計結果】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



【I. その他】に関するコメント
平均点が低下傾向で、施設・設備・器具等に関して「やや不満」が出てきている。故障や破損等による器具・備品等の交換はすみやかに行っているが、入居者自らのADL低下も見られており、既存の住環境での生活維続が厳しくなっている方も生じていることから、評価が低くなっているのもうかがえる。

4 桜堤ケアハウスへの意見・要望

項目	内容
運営面・その他	<p>この建物が18年以上たっているのにお部屋代が今だに、おなじなのに不満を感じます。 それと利用りようを何段階かにするのは、おかしいと思います。部屋も食事もみんな同じ物なのに？ なごやに気楽な気分にしてほしい。 年末、年始の休みの時、警備員さんだけではなく、1日おきでも一人事務所の方がいて下さると安心です。</p>
	<p>無理かと思われますが…。 食事朝食が早いのでもすこしおそい方がありがたい。 全体的におそい方が…ありがたい。</p>
評価の言葉	<p>ケアハウスでは施設長をはじめ、事務所の皆様から元気を頂きながら、過ごさせて頂いており、感謝の気持ちでいっぱいです。これからもどうぞよろしくお願ひ申し上げます。 安心して生活出来ており、有難く感謝しております。 職員さんとても親切に何でも相談に乗って下さり、有難いと思っています。 桜堤ケアハウスは、自慢出来る程植栽が良く手入れされ、清掃にも施設長自らが早朝より建物の外部の清掃をされて、いつも大変美しく気持ちよく使わせて頂いて居ります。 建物の中も清掃が行き届き、職員の方達の親切できびきびと対応して下さり、安心してお世話になっております。 デイサービスの部屋は1つですので、その中ですべてを賄うので何とかもう一つ部屋があればと思いますが、無理な望みでしようが。 大雨の時雨もりがあちこちで有り、守衛さん達がかけずり廻って手当をしてくれて助かりました。 建物が大分年数が経っているそうですので、エアコンが弱・中・強の三段階なので細かく調節出来ないので残念に思う時もありますが、とても楽しく日々を過ごさせて頂き感謝しております。</p>
その他	<p>_____の人間が困ります。共同のお風呂ですから。自分一人で一時間それはなんとか早急に解決していただきたく思っています。</p> <p>(1)共同浴場でゆったりと一人湯に浸っている時しみじみと小さな幸福を感じます。 (2)冬期、食事前の手洗いの冷水は、さむがりの私には应えます。少しぬるま湯にしていただけたら幸せです。</p>

北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-1-16			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社			
代表者	理事長 長澤 博曉			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	<p>コミュニティケアサロンにおける事業に関する業務</p> <p>①コミュニティケアサロンの利用の承認に関すること。</p> <p>②高齢者の生活向上を目的とする指導、相談及び趣味生きがい活動に関するこ</p> <p>③高齢者の健康増進を目的とする指導、相談及び訓練等に関するこ</p> <p>④高齢者に対する食事の提供に関するこ</p> <p>⑤地域との交流及び教育学習に関するこ</p>			
指定管理委託料	予算	8,988,287円	決算	6,987,027円

(様式1) 総括シート

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価			
(A) による 主 管 課 モニタ ー 指 定 管 理 者	①チェック項目	96.9 / 100	職員の対応に関して、非常に高い満足度を得ている。	評価 A	さらなる個別ケアの充実により、職員の対応への満足度が非常に高くなつた。また、ボランティア育成への積極的な取り組みも評価できる。		
	②重点ポイント	ボランティア募集、育成に対する積極的な取り組み					
	③アピールポイント	利用者の高齢化や認知症の増加に対し、少人数プログラムを充実させるなど、きめ細かい個別ケアを行つてゐる。					
	(B)利用者モニタリング	91.2%	昨年より6.1%上昇し、高い満足度を得ている。				
(C)財務モニタリング							

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価			
		評価	理由				
(A) による 主 管 課 モニタ ー 指 定 管 理 者	① チェック項目	96.9 / 100	職員の対応に対する利用者の満足度の高さ	A	「みんながいて安らぎ育む」コミュニティケアサロンの利用目的を達成するため、職員の話し合いを積み重ね、利用者援助について個別性に重点を置いて対応した。その結果、利用者から高い評価を得ている。利用者の心身状況、入所、入院等の事情により稼働率が下がったが、新規利用者は着実に増加している。		
	② 重点ポイント	認知症利用者の個別ケアの充実					
	③ アピールポイント	毎日利用者の状況について話し合い、ケアの方向性を確認しながら援助を行いボランティアと連携して、利用者の笑顔を増やして安心して過ごすことができている。					
(B)利用者モニタリング		91.2%	非常に高い満足度を得ている。				
(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

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45/ 45	45/ 45	ボランティアとの協働で、楽しく心落ち着く場の提供ができており、通所を楽しみにされている。プログラム等工夫し、認知症があつても、安心して過ごすことができている。	*利用者の満足度は総じて高く、特に職員の対応に関する満足度が高い点が評価できる。 *ボランティア通信の発行や勉強会の実施など、ボランティアの育成にも力を入れている。
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	インフルエンザの流行など利用者の心身の安全を脅かす事態が生じた場合は、その都度、職員間で協議し、対応している。	*緊急時の対応マニュアルや避難訓練の実施など、適切な対応がとられている。
C適正な運営	28.6 /30	28.6 /30	法令を遵守し適正に介護保険業務を履行した。 利用者の死亡、入所・入院、欠席が想定以上にあり、稼働率が低下したが、ケアマネジャーとの連携で新規契約者は順調に増えている。	*法令を遵守し、業務は適正に行われている。
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	定期的に保守管理を行い、施設課と連携して、施設の改修を優先度の高いものから順次行っている。	*各設備について定期点検を実施し、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) 認知症利用者の増加に伴い、個別ケアの充実	少人数グループ活動の充実、活性化	少人数プログラムの充実。
(2) 地域ボランティアの募集・育成活動	ボランティア講習会、ボランティア全体連絡会や毎月のボランティア通信での情報発信。 おとばサロンでの広報活動 ボランティアのネットワークで新規勧誘	ボランティア通信の発行や勉強会の実施、連絡帳による情報共有。ポスター掲示による募集。
(3) 職員の資質向上への取り組み	職員研修の実施、事例検討会の参加、毎日のミーティングと記録の充実	職員研修の実施。ミーティングによる情報共有。

(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

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」「概ね満足」の合計 -「不満」「やや不満」の合計		「満足」「概ね満足」とも、昨年より増加している。また、「不満」「やや不満」についての回答がなく、全体的に満足度が高いことがうかがえる。 91.2%

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> 認知症の利用者への配慮を、座席・プログラム内容・食事・送迎等の諸点で個別に検討し、調整して、精神的な負担が少なく、楽しい時間が過ごせるよう配慮を重ね、高い満足度を得ている。 利用者家族との個人面談を行い、ケアのバックボーンとして家族の精神的な支えとなるよう対応した。 利用者の心身状況の変化、認知症の割合の増加のため、プログラムのあり方についてボランティアと話し合いを重ね、粘土の集団プログラムが困難な利用者には、新たに、別室で少人数プログラムを組んだ。 はなみずき祭りの実施方法を安全優先で変更したが、ボランティアと連携を深めて参加者も増え充実した活動ができた。 ボランティア募集活動の結果、8人の新規登録（40代2名、50代2名、60代1名、70代2名、80代1名）があった。市民生活の延長線上のデイサービスとして、ボランティアはセンター運営に必須なので、今後も積極的に開拓・育成していく。 個人情報の管理に不満との結果が出ているが、これは表意者本人の個人情報の管理についての不満ではない。死亡や施設入所などで通所をやめた顔なじみの利用者の近況・状況を問われ、個人情報の観点から明瞭に回答できないことが、不満の理由である。親しくしていた仲間が来なくなった理由を知りたい気持ちは理解できるが、入院・入所や死亡等の情報は、利用者にとって精神的な影響が多大であり、原則知らせていなさい。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> 事故防止への取り組み ・送迎バスの運転手との話し合いを行い再発防止に努めた。毎日送迎ルートについて、より安全なルートを運転手と相談しながら選定し、添乗員・運転手双方、送迎方法について確認した。27年度には運転手は営業ドライバーと同じ研修（適性診断）を受ける予定である。 ・送迎バスのドアに指を一瞬はさんだ事案は、軽症で通院の要もなかったが、業務への慣れでトラブルを起こさないよう、いつも緊張感を持ってケアに当たるよう、職員で話し合いの機会を持ち、正しい介助方法を確認した。 ・椅子からの転落事故は、本人の疾病から来たものであるが、リスクの高い利用者に肘掛けの椅子を使うよう徹底した。 ・感染症対策については、インフルエンザの施設内感染が疑われる例が2件発生し、職員ケアや対応を見直した。くしゃみなどの軽い風邪症状が出ている利用者を手引き歩行等で介助した後も、職員の手の消毒、同利用者の椅子の背もたれ等接觸箇所の頻回なアルコール消毒、アルコール容器の増設等を実施した。 <改善が必要だと思われる点> 体調不良の利用者（感染症の疑い時）の別の静養スペースの確保

(様式2)評価シート

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*認知症利用者に対する個別ケアや利用者家族との個別面談など、きめ細やかな個別対応により職員の対応に関する満足度が極めて高い。
*8名の新規ボランティアの登録があり、ボランティア育成に対する積極的な取り組みが見られる。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*利用者の心身状況の変化や認知症の割合の増加に対し、プログラムのあり方について検討し、少人数プログラムを組んでいる。
*送迎車の事故に対しては、ルートや介助方法など送迎方法について再確認を行った。27年度には運転手は営業ドライバーと同じ研修（適性診断）を受ける予定である。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*送迎時の安全の徹底。

(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

--

武藏野市北町高齢者センター

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

(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 19/19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。	○	
	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。	○	
	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。	○	
B 安全への取り組み	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	一	15点 X 8/9問
	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）。	一	
評価の理由	職員の対応について非常に高い満足度を得ており、軽度～中度の認知症の利用者の割合が増える中、職員とボランティアが心を一つに、利用者の不安や混乱に丁寧に対応し、市民生活の延長線の場としてのコミュニティケアサロンを、利用者が安心して利用していることが評価されている。		
	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。	○	
	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	送迎時の事故とインフルエンザの流行があり、その都度、対応について検討を重ね再発防止に努めた。しかし、利用者のその時々の身体状況、体調という不可抗の事情も加わり、インフルエンザは2度、施設が感染源になってしまった。感染症対策については対応を再度見直した。送迎については、事故を受けて対応を強化した結果、高い満足度を得ている。		

武蔵野市北町高齢者センター

視点	チェック項目	可否 (O×)	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。	O	30点 X 21/22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。	O	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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）。	O	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	O	
	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。	O	
	39 個人情報は適切に管理されている。	O	
	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。	O	
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。	O	10点 X 10/10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	O	
	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）。	O	
	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。	O	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいる）。	X	
	46 計画通りの収入が得られている。	O	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	O	
	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。	O	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	O	
	50 現金等が適正に管理されている。	O	
評価の理由	51 経費は節減されている。	O	15点 X 8/9問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	O	
	利用者の死亡・入院・入所が予想以上にあり、新規利用者は順調にあったが、インフルエンザの流行もあり稼働率が下がった。要介護度の高い利用者が減り、収入も昨年度より落ち込んでいます。		
	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。	O	
	54 保守点検等の計画を立てている。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	O	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	O	
	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。	O	
その他の評価の理由	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	施設管理、清掃、警備は、専門業者に委託するとともに、職員が怠らず点検している。また、ミニ菜園、園芸ボランティアが丹精した中庭の手入れ、季節の植栽で四季折々に花が咲き、利用者の目を楽しませ、和ませている。これらはコミュニティケアサロンの特有のアメニティ、安らかな雰囲気を増大させ、利用者は高い満足度を得ている。		

武蔵野市北町高齢者センター

(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 (O×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	O	45点 X 19/19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。	O	
	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。	O	
	4 利用者の満足度は高い。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	O	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	O	15点 X 8/9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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	O	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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）。	—	送迎時の事故とインフルエンザが発生したが、再発防止に努めるなど、対応は適切に行われている。緊急時のマニュアルや避難訓練は適切に行われている。
	職員の対応に関して、非常に高い満足度を得ている。また、利用者ニーズの把握や個別ケアについても高く評価できる。	—	
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。	O	45点 X 19/19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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	29 事件・事故が発生していない。	X	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	O	
	送迎時の事故とインフルエンザが発生したが、再発防止に努めるなど、対応は適切に行われている。緊急時のマニュアルや避難訓練は適切に行われている。	—	

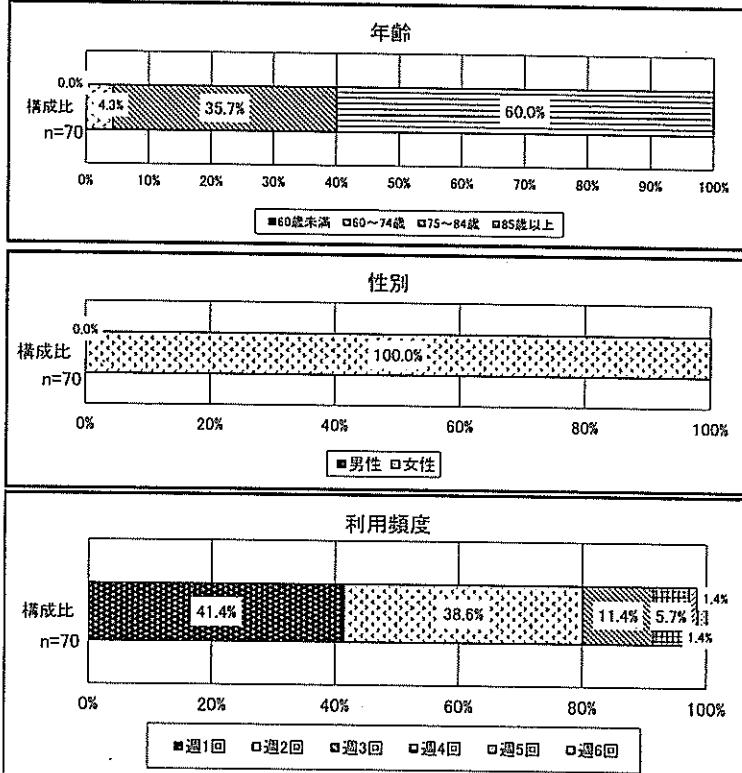
武蔵野市北町高齢者センター

【集計結果】

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 × 21/22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。	○	
経費節減への取組	50 現金等が適正に管理されている。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	基本協定、年度協定に沿い、適正な職員配置の中で法令を遵守し、業務を履行している。また、利用者への情報提供や職員研修の実施も適切に行われている。利用者の死亡・入院・入所、インフルエンザの流行もあり稼働率は下がっている。		
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 × 10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検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	各設備については、定期保守等、適正に管理されている。		

【問1】

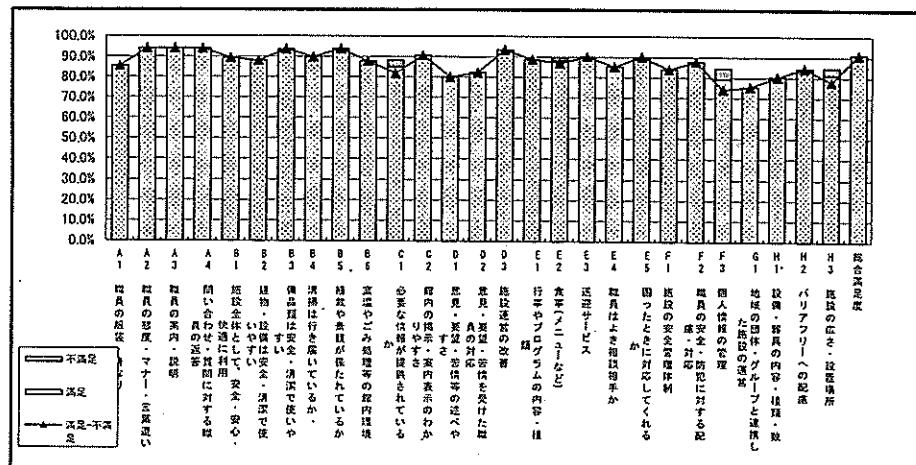
施設名 北町高齢者センター・コミュニティケアサロン



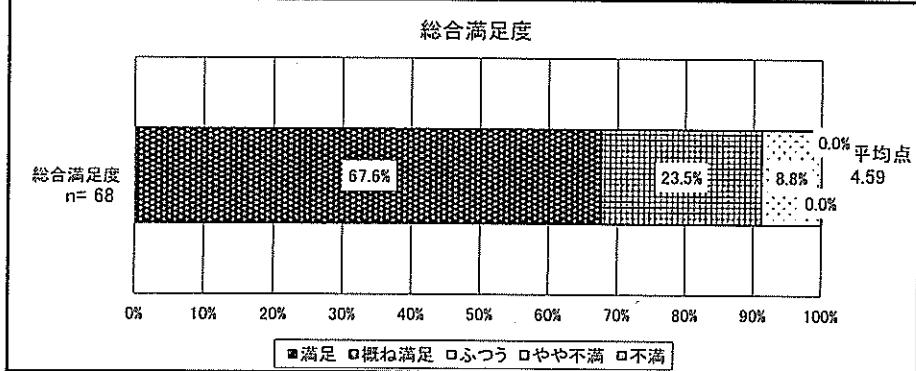
【回答者の属性】に関するコメント
 後期高齢者が95%を占め、全体の60%は85歳以上で年齢層が高い。
 男性利用者は、今年度1名亡くなり、新規利用者の男性も転居ですぐいなくなったため、長らく女性のみの利用になっている。長時間のサービス提供と、女性好みのプログラムが多いためか、新規の男性は希望者がほとんどいない。女性の利用希望は月に5件前後の相談が入っており、女性が参加しやすいティーサービスになっている。
 回答者の80%は、週1～2回の利用で、要介護1～2レベルが中心である。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



【問3】



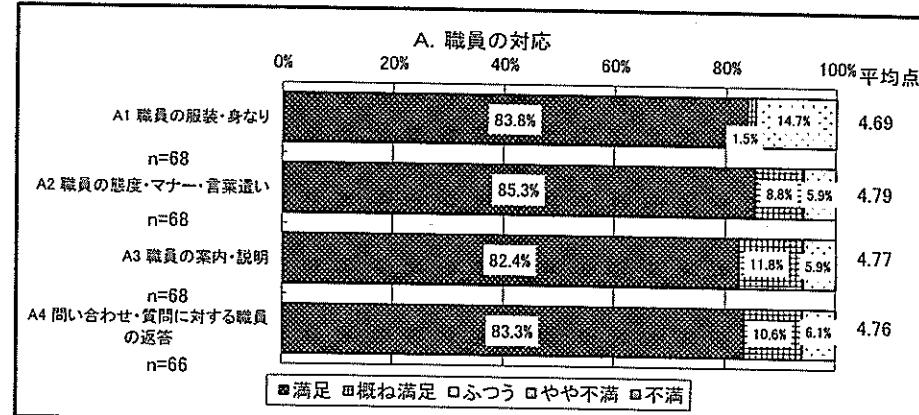
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
総合満足度では、9割以上の回答者が、満足又は概ね満足と高く評価している。平均点で、昨年度より0.08点上がっている。個別の設問では昨年度より評価が低くなっている項目もあるが、全体としては、利用することに満足されている。

【集計結果】

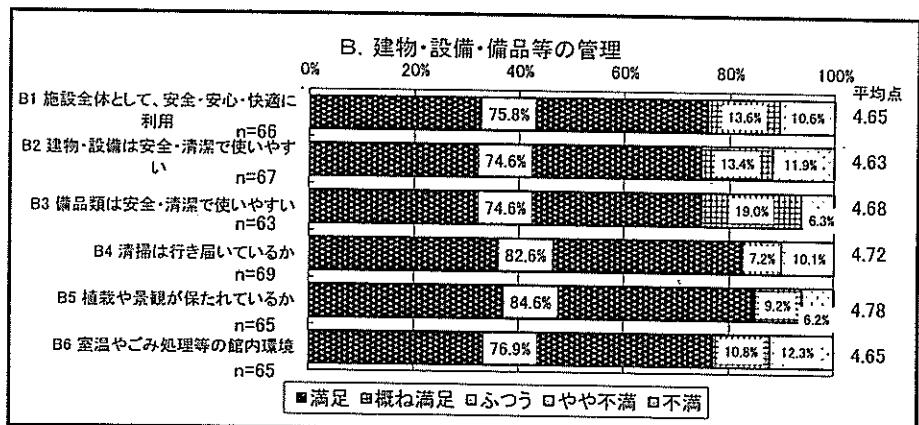
【問2】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



【A職員の対応】に関するコメント

「満足」の回答が、全項目で8割を超えており、高い評価を受けている。認知症の利用者が増加している状況下で、同じ質問の繰り返しや、混乱して不安になっている利用者に、日々、丁寧な対応を重ねていることが評価されていると考える。

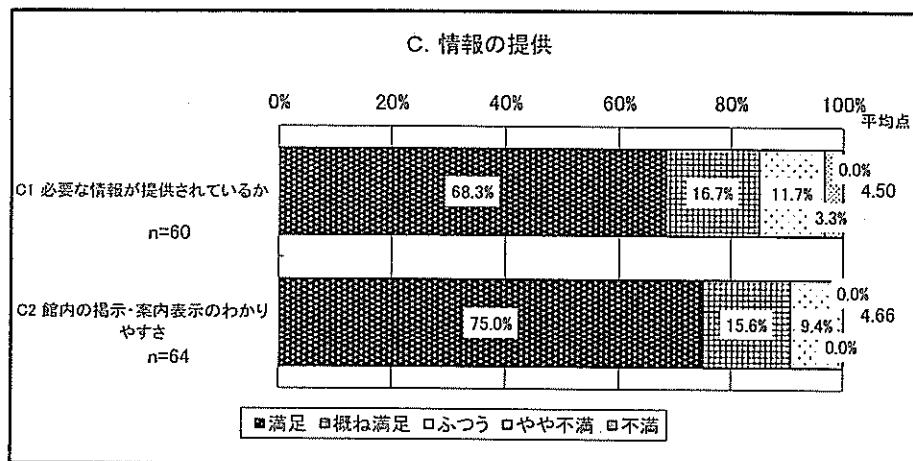


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

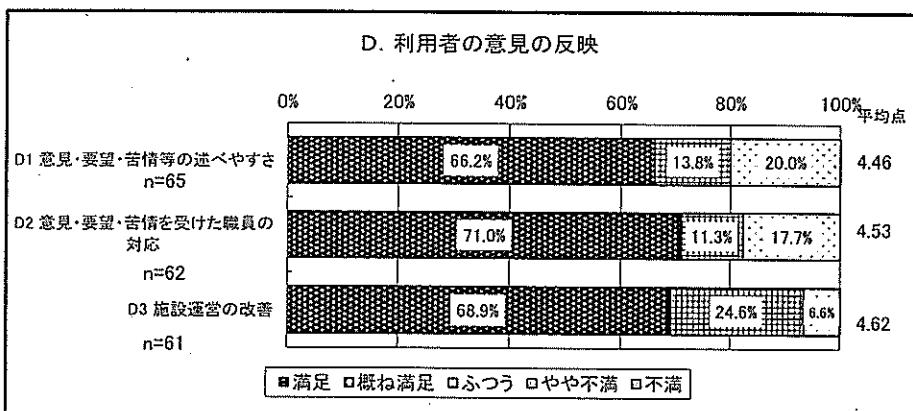
建物や設備の経年劣化が進む中、前年と同様の水準の満足度を得ている。日常的には、室温調整が座席によって困難であったり、テーブル席が狭かったり問題があるが、精神的な空間満足度が、物理的な不満をカバーしている。

【集計結果】

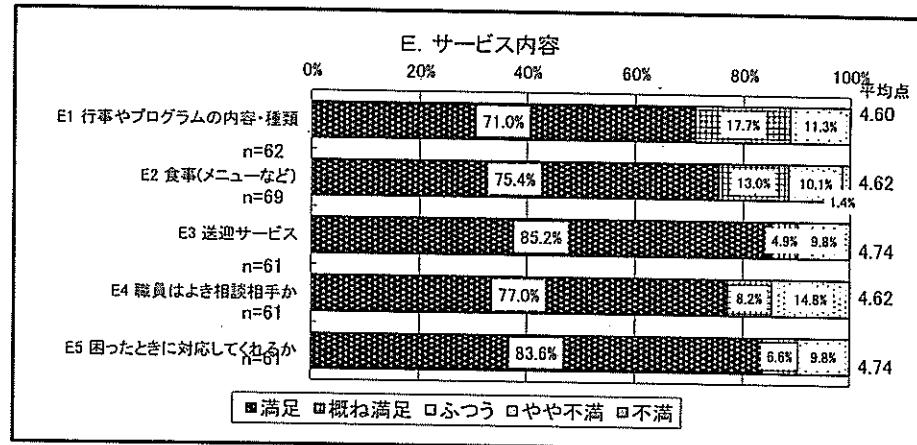
施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



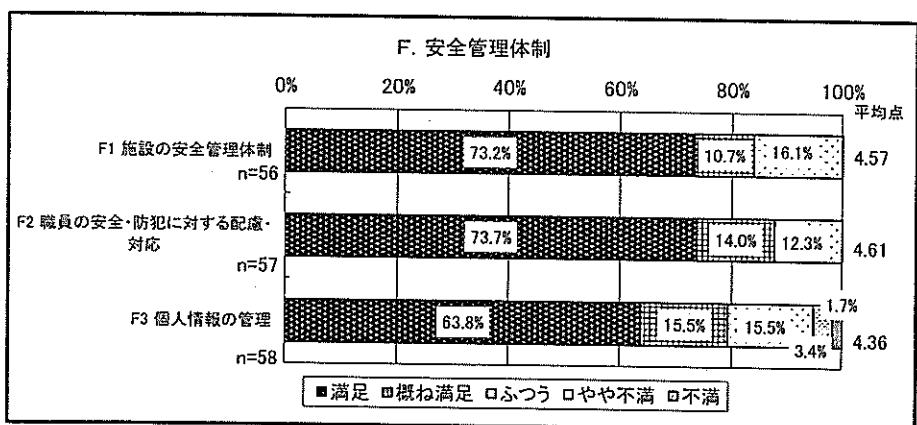
[C情報の提供]に関するコメント
C1については、2名が「ややや不満」の回答となっている。本人にとっての「必要な情報」が、なんであるかが問題であるが、1つは、認知症の利用者にとって、これから何をするのか、自宅にいつ帰れるのかがすぐわからなくなってしまうことが考えられる。もう一つは、F3と関連して、来なくなった利用者のその後の情報で、質問しても教えてもらえないことへの不満と推察する。



[D利用者の意見の反映]に関するコメント
D1では、昨年度より平均点で0.13点上がっている。日々のプログラムの中で、利用者の意見を求める場面を増やしたことの効果と考える。D2では、意見を受けても、すぐその場での対応ができないときの説明が、相手の気持ちまで届いていない可能性がある。D3では、昨年より平均点で0.15点上がっている。各行事やプログラムの内容を少しづつ変更してきたが、その都度利用者に変更する必要性の説明を重ねてきたことが反映したものと考える。



[Eサービス内容]に関するコメント
E2が昨年度よりも平均点が0.12点下がっているが、75%は「満足」しているが、「やや不満」の回答が1名あった影響である。不満の内容がわからないので、具体的な要望をアンケートなどで聞き取る機会を持ちたい。(偏食など嗜好の問題の可能性もあるが、工夫できないか)

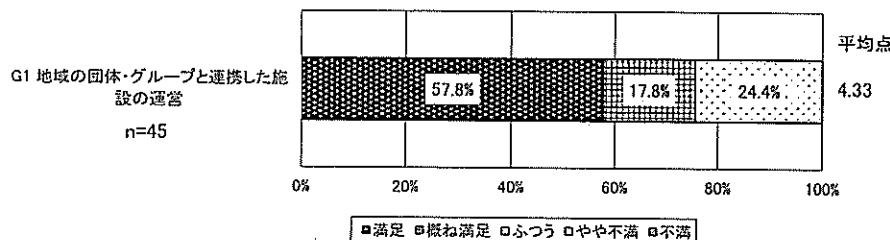


[F安全管理体制]に関するコメント
F3については、不満と回答した方の自由記述欄に「どうして休まれたかお尋ねしたらどうか教えてください」とあり、本人の個人情報管理ではなく、来なくなった利用者の情報を知りたいためであった。今年度、自宅で突然亡くなった利用者が数名あり、伝えていないことの不満がでている。24時間の施設なら、伝えた後の精神的なフォローができるが、デイでは難しい。

【集計結果】

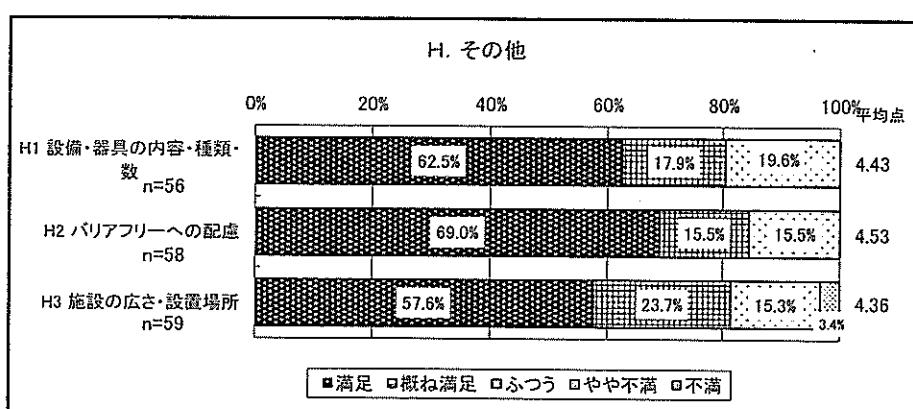
施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント
昨年同様、地域の団体・グループに、センターのボランティア活動が該当すると思っていないと推察する。毎日平均11名のボランティアがサポートしていることが自然になっている。センターのボランティア以外との交流の機会も企画し、さらに開かれたセンターを目指していきたい。

H. その他



【Hその他】に関するコメント
H1については、昨年度よりも0.1点平均点が低下している。安全上、肘掛けの椅子が望ましい利用者が増え、優先度の高い利用者に回している様子を見たり、トイレや手洗いの順番待ちなどを日常的に見ているためと思われる。(今年度肘掛け椅子購入予定。来年度トイレ増設予定) 施設の広さに「やや不満」がある。使い方(グループ分けなど)で、不満が出ないよう広さの限界を補っていきたい。

4 北町コミュニティケアサロンへの意見要望

項目	内容
1	●特に心のこもった昼食が楽しめます。
2	●お食事も美味しく頂いています。
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	●皆様その人の立場になって物事を考え、その場で解決し、優しい言葉や慰めや力強い言葉とアドバイスをいただき、楽しく過ごす事ができる有難うございます。
10	●すべて満足しております。
11	●週1回利用させていただいて、満足しています。
12	●利用者の皆さんのは、私は気に成ります。どうして休まれたのかお尋ねしたらどうか教えてください。
13	●いつも来ておりまして、有難いと思っております。
14	●お世話になってまだ日が浅いので、先ず慣れる事から始まっています。
15	●週2回のセンターへ来るのが楽しみです。
16	●施設利用が初めてなので、満足しております。気付く点や不満に感じる点もほんやりしていて特に、有難くお世話になっております。
16	●心より感謝申し上げております。
16	●職員の気配りに感謝いたしております。
16	●職員のお方全部良くして頂いて感謝しております。

高齢者総合センター【デイサービスセンター】

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター			
所在地	武蔵野市緑町2-4-1			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社			
代表者	理事長 長澤 博暁			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	<p>武蔵野市立老人デイサービスセンター（以下「サービスセンター」という）条例第5条に規定する以下の業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ① サービスセンターの利用承認に関する業務 ② 同条例第11条第1項に規定する利用料金の減額又は免除に関する業務 ③ 介護保険法に規定する通所介護及び介護予防通所の運営に関する業務 ④ 武蔵野市高齢者福祉総合条例に規定する日常生活支援事業の運営に関する業務 ⑤ サービスセンターの施設及び設備に維持管理に関する業務 <p>サービスセンターの管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務</p>			
指定管理委託料	予算	29,809,425円	決算	28,263,597円

2 モニタリングの結果紹介

(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	98.3 / 100	ご利用者が安全かつ満足したサービスを受けられるよう努めた。地域住民との交流を図り行事を運営した。建物・備品等清潔で快適に利用できるよう管理した。
	②重点ポイント	100 / 100	利用者の自立支援に関する取り組み 公益財団法人として、市内通所介護事業所のケア水準向上に関する取り組み 人材育成の支援に関する取り組み 職員の質の向上に関する取り組み
	③アピールポイント	100 / 100	引き続き機能訓練と入浴サービスに注力してサービスを実施したが、身体面だけではなく、文化面、情緒面にも配慮し、利用者の社会性の保持や自己肯定感を醸成するように努めた。昨年同様テーブル葉園クラブに力を入れ、文化療法（回想法）・古き良き映画を楽しむ会や民謡、笑いヨガ等新しいプログラムを導入した。その結果、映画好きをきっかけに、集団プログラ

		ムに参加することが難しいご利用者が参加することができるようになり、レバー小体型認知症で、常に陥りやすい表情の方が柔和になった。また常勤看護師2名を配置し、機能訓練指導員を兼任してモニタリングを含む継続した指導ができた。更に医療ニーズの高いご利用者も積極的に受け入れた。	
		公設民営の施設として市内事業所対象の情報交換会や勉強会を実施し、結果主管課主催の事業連絡会の発足に繋がった。また、引き続き地域とのかかわりを大切にし地域交流会の継続から親子ボランティアの発足となり行事以外の定期的な活動に発展した。若者就労サポートネットとの協力により引きこもりの若者を積極的に受け入れ活動の場を提供し職業訓練学校通学や、介護職員初任者研修受講など結果が出始めている。	
(B)利用者モニタリング		「満足」だけでも80%を超え「概ね満足」との合計で93.4%、「やや不満」「不満」を差し引いても92.1%と非常に高い満足度を得た（昨年度比+15.7%）。今後もご利用者一人一人のニーズ、心身状況等を的確に把握し、きめ細かいサービスを提供し、通所介護利用の成果をあげ、この満足度を継続できるよう努めていきたい。	92.1%
(C)財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による監理・指定管理者	①チェック項目	100 / 100	多様な取り組みにより利用者ニーズを把握し、きめ細かいサービスが行われている。
	②重点ポイント	100 / 100	実習生、ボランティア等の積極的な受け入れ、市内事業者への情報提供などによるサービス水準向上への取り組みを評価。
	③アピールポイント	100 / 100	機能訓練に加え、文化面や情緒面を考慮したプログラムを行い、利用者の生活全般の向上を図っている。
(B)利用者モニタリング		昨年度に比べ、総合満足度が15.6%上昇している。	92.1%
(C)財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

【高齢者総合センター・デイ】

(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	在宅生活の限界点を高め、自立支援を目指す通所介護の効果を上げるには、利用者・家族の声を尊重することが第一である。個人面談を重視する他、サービス提供時に機会を捉え、利用者から聞き取り、ボランティア情報を源として利用者意思を把握することに努めている。これにより、荒刻み食から普通食への変更、おかゆとうどんの選択、帰宅時のベッドサイドへの介助等、利用者の心身状況の変化に応じて細やかに対応している。	*利用者、家族との個別面談、ホールやプログラムを担当するボランティアからの情報提供により、利用者ニーズの把握に努め、きめ細やかな対応を行っている。 *近隣地域の親子を招いた季節の行事を行うなど、地域との連携にも力を入れている。
			近隣地域の親子（未就学児）を招いて季節の行事を共にすることが蓄積となり、親子ボランティアが発足し行事以外の定期的な活動に発展した。世代間交流により利用者の心身に好影響となっている。 職員は積極的に研修に参加し、ケア技術やサービス向上に努めた。受講した職員は伝達研修の講師となり、知見を共有している。	
B安全への取り組み	13.3／15	15／15	災害時マニュアルに基づき利用者と共に定期的に避難訓練を実施した。事故発生時は適切に対応し再発防止の研修を行った。 「ひやり、はっと」は日々総括し、利用者の心身状況と照合して、適切なケアを行えるよう職員に周知徹底した。送迎時の事故なし。	*災害時・緊急時のマニュアル整備、利用者との避難訓練実施など、安全への取り組みが適正に行われている。 *「ひやりはっと」により、職員間の情報共有が図られている。
C適正な運営	30／30	30／30	定期的に法令遵守・個人情報保護に関する研修を実施した。 都社会福祉協議会のデイサービス支援効果研究会に属し、その講師を務めるなど、ノウハウや知見等を他の事業者とも共有し、これと相俟ってサービス水準向上に努めている。 デイ便り、福祉公社全体広報である羅針盤の送付、ポスター掲示や新規利用者用パンフレットなどで利用者、ケアマネジャー等にサービス内容を周知している。 中重度の利用者が大多数であり、入	*福祉公社内の研修や外部研修など、計画的に研修に参加している。また、講師を務めるなど、発信者としての役割も担っている。 *デイ便りや公社羅針盤の送付、ポスターの掲示などにより、サービス内容を周知している。

(様式2) 評価シート

【高齢者総合センター・デイ】

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			所や入院等のリスクが潜在しているが、登録者の調整等で昨年同様の利用者数、収入は確保できた。	
D施設・整備等の適正な管理	10／10	10／10	保守点検・設備管理・清掃を適切に実施し、修繕が必要な箇所は迅速に対応して利用者が快適に利用できるよう努めた。	*保守点検・備品管理・清掃は適正に実施されている。

(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) 利用者の自立支援に関する取り組み	ご利用者に係る在宅生活の限界点を高め、自立支援を目的に、全利用者への機能訓練を重点的に実施し、その心身機能の向上を図った。実施することによりモニタリングで機能低下される方はほとんどなく、中には車椅子だった方がカートなどの補助具を使用して歩行ができるようになった方もいた。同時に文化面や情緒面にも力を入れ園芸プログラム、笑いヨガ、往年の名作映画による回想法等多彩なプログラムを導入した。	自立支援を目的とした機能訓練と同時に、笑いヨガや映画鑑賞など文化面、情緒面のプログラムにも力を入れ、利用者の生活全般の向上が図られている。
(2) 市内通所介護事業所ケア向上に関する取り組み	市が設立し公益財団法人が運営するデイサービスとして、介護保険改正に向け、市内の事業者の管理者対象の情報交換会やサービスに関する勉強会を実施し、円滑な介護保険事業の実施やサービスの質の向上を企図した。これが主管課による事業者連絡会発足に繋がった。	情報交換会や勉強会を実施するなど、発信者としての積極的な取り組みも見られる。
(3) 人材育成の支援に関する取り組み	大学等各機関の要請により実習生を積極的に受け入れ、福祉・医療・教育に関わる看護師や社会福祉士、教師等人材育成に協力した。一般ボランティアのみならず、社会復帰を目指す（引きこもりの）若者を積極的に受け入れ、スタッフや利用者との交流を図って、彼らの社会性の回復に尽力した。この中から福祉職を目指し職業訓練校等で資格取得を目指す若者も出てきた。	実習生や一般ボランティアのほか、社会復帰を目指す若者も積極的に受け入れている。
(4) 職員の質の向上に向けた取り組み	法人開催の研修だけではなく外部の研修にも積極的に参加した。更に研修を修了した職員が講師となり、伝達研修を行った。これらにより、知見を共有	法人で開催される研修だけではなく、外部の研修に参加するなど、

(様式2) 評価シート

【高齢者総合センター・デイ】

	しケア技術を含むサービスのトータルな向上に努めた。	職員全体のレベルアップが図られている。
--	---------------------------	---------------------

(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」「概ね満足」の合計 -「不満」「やや不満」の合計	総合満足度は 92.1% と、昨年に比べ 15.6 ポイント上昇している。 92.1%

(A) -③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
<p>総合満足度評価は昨年度の 76.5% から 92.1% に上昇、非常に高い満足度を得られた。今年度も個別機能訓練と入浴サービスに注力した。また、利用者生活全体をとらえた場合、その生活文化やご利用者の情緒面からもアプローチすることが効果的なことから、今年度からスタートした笑いヨガを始め、シリーズ化したテーブル菜園クラブや文化療法（回想法）、古き良き映画を楽しむ会など多彩な働きかけを行った。その結果、「行事・プログラム内容」の評価は昨年の 81.5% から 92% と上がり非常に高い満足度を得られた。また、常勤看護師 2 名を配置して機能訓練指導員を兼任させ、個々のご利用者の心身状況に合致した訓練（モニタリング評価を含む）を行うことができた。これも高い満足度に繋がっていると考える。また、医療ニーズの高い利用者も積極的に受け入れた。また、公設民営のデイサービス事業所として情報交換会や研修に力を入れた。26 年度が介護保険改定の検討年ということもあり管理者対象の勉強会や情報交換会を実施した結果、主管課による事業者連絡会発足に繋がった。</p> <p>季節の行事を利用者と近隣住民親子が共に行う地域交流会から親子ボランティアが発足し、定期的な活動に繋がった。また、若者就労サポートネットとの協力により社会復帰を目指す引きこもりの若者を積極的に受け入れ活動の場を提供した。これは活動する若者だけではなく利用者へも好影響を及ぼし、ボランティアの年齢層が広がりフロアに活気が出ている。ボランティア活動を契機として、若者が職業訓練校通学や介護職員初任者研修を受講するなど成果が出始めている。</p> <p>以上は、総じて、職員全員が心を込めて通常のケアを丁寧に行い、利用者ひとり一人の尊厳を尊重して業務に力を尽くした結果と考える。</p>	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	

意見や苦情等の述べにくい点に関しては、ご利用者の超高齢化（後期高齢者層が全体の 94.8%、85 歳以上が 64.9%）や認知機能の低下等により、なかなか意見箱等の活用は難しい事情がある。そこで家庭訪問（個人面談）での本人、ご家族の意見やケアマネジャーなど多職種の情報を共有し、スタッフのコミュニケーション技術の向上で捕うように努めた。また、職員だけではなくボランティアからも情報を集め対

(様式2) 評価シート

【高齢者総合センター・デイ】

応した結果、昨年度（77%）より高い 83.1% の満足度を得られた。しかし、まだ一部の方は意見を述べにくいと感じているので、引き続き職員が日常の業務の中でご利用者と良好なコミュニケーションを取りその改善に努めたい。

送迎車の事故は 1 件もなかったが、利用者を迎えた時からサービス提供が開始するとの認識のもと、今後も送迎職員のみならず、職員全体の意識の向上に努める。

<改善が必要だと思われる点>

全体的に 80% 以上の高い満足度を得られている中、不満足の意見があることは事実である。多くのご利用者を受け入れているので、全ての方の希望を受け入れることは難しいことではあるが、一人一人に寄り添い、可能な限りどの利用者にも、快適に充実感を持って利用して頂けるように職員スキルの向上に努めたい。また、施設環境に関しては、築 20 年を超える老朽化が課題となっているが、きめ細やかな物的チェックを励行し、また、物的な支障をスタッフのサービス提供で補完し、安全に利用して頂ける施設を維持していきたい。

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

- * 総合満足度が昨年に比べ 15.6 ポイント上昇するなど、極めて高い満足度が得られている。
- * 機能訓練だけでなく、文化面や情緒面を考慮したプログラムを行うことにより、利用者の生活全般の向上を図っている。
- * 市内の他事業者のサービス水準を向上させるため、情報提供や研修会・情報交換会等を開催した。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

- * 利用者の超高齢化や認知機能の低下等により、意見箱の活用は難しいが、家庭訪問や個人面談、ケアマネジャーやボランティアからの情報など、さまざまな方法で利用者の意見・要望を得る努力をしている。
- * 送迎車の事故は発生していない。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- * 引き続き、利用者の満足度向上のための取り組みに期待したい。

(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

--

武蔵野市高齢者総合センター

(様式3)チェック項目シート

【高齢者総合センター・デイ】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	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。	○	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。	○	
C 適正な運営	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。	○	30点
	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）。	○	10点
	利用者ニーズの把握のみ、利用者・家族との個人面談を行いサービスの向上に努めた。 季節の行事に地域の親子を招待した。その中から親子ボランティアが発足し行事以外の定期的な活動に発展した。 職員を積極的に研修に参加させ、伝達研修によりスタッフ間でその知見を共有し、ケア技術、サービスの向		
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。	○	
	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。	○	
評価の理由	29 事件・事故が発生していない。	×	10点
	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	災害時マニュアルに基づき利用者と共に定期的に避難訓練を実施した。事故発生時は適切に対応し、原因を究明して対応を共有して再発防止の研修を行った。 「ひやりはっと」は日々総括し、利用者の心身状況と照合して適切なケアを行えるよう職員に周知徹底し		

武蔵野市高齢者総合センター

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。	○	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
適正な個人情報保護	38 個人情報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。	○	
法令順守	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。	○	
適正な再委託先管理	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）。	○	
利用増加への取組	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。	○	
指定管理料の適正執行	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。	○	
経費削減への取組	50 現金等が適正に管理されている。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
評価の理由	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	定期的に法令遵守・個人情報保護に関する研修を実施した。ケアマネジャーに当デイサービスの特長を理解してもらい、クライエントの適切な利用に結び付けるよう、居宅介護支援事業所向けの通信を発行している。それが定着し利用に繋がっている。 昨年同様の収入は得られている。		
適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検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。	○	
適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	保守点検・設備管理・清掃は適正に実施された。修繕が必要な箇所については迅速に対応し、ご利用者の利便性を損なわないように努めた。		

武蔵野市高齢者総合センター

(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 X ○の数21/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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 X ○の数21/21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）。	○	
	事業計画・運営規定に沿って適正に運営されている。利用者・家族との個人面談や家庭訪問を行い、利用者ニーズの把握に努めている。		
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 X ○の数9/9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 整備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	災害時・緊急時のマニュアル整備、利用者との避難訓練実施など、安全への取り組みが適正に行われている。「ひやりはっと」により、職員間の情報共有が図られている。		

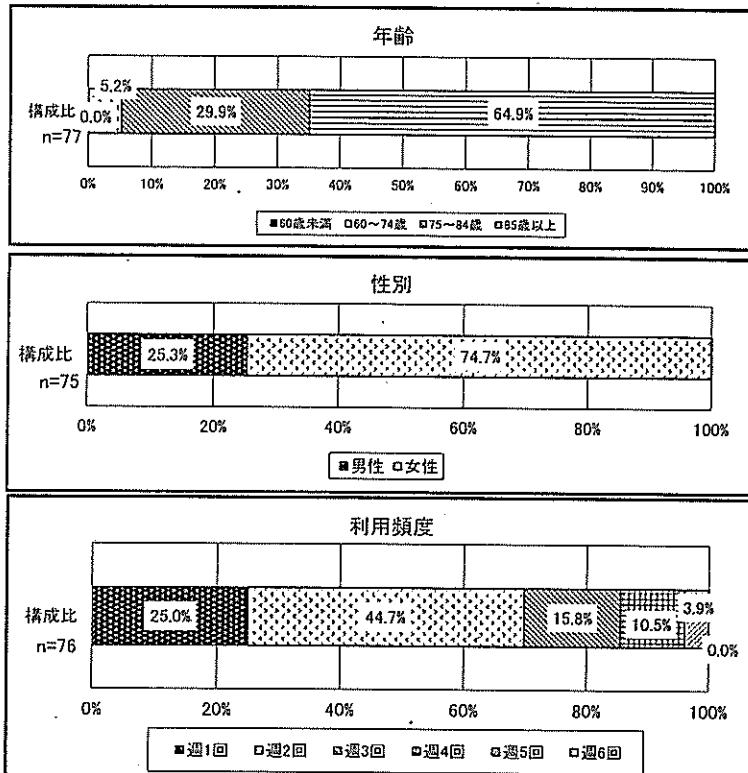
武蔵野市高齢者総合センター

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
D 施設・設備等の適正な管理	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 ○の数22/22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。	○	
E 環境問題	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	30点 X ○の数22/22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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	10点 X ○の数10/10問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
F 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 X ○の数10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	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	63 保守点検・備品管理・清掃は計画通り適正に実施されている。		

【集計結果】

【問1】

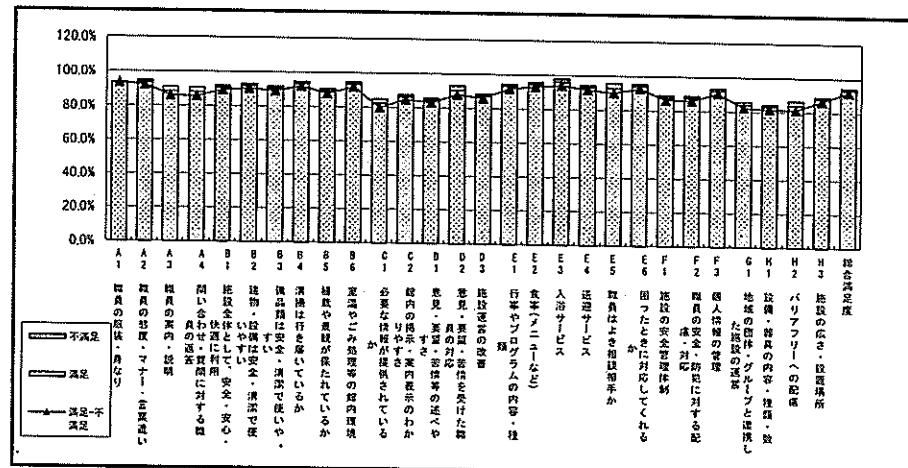
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【回答者の属性】に関するコメント
回答者の年齢は、後期高齢層が全体の94.8%を占める。加えて「85歳以上」が64.9%であり、このことから主たる利用者は認知症や要介護度の高い層であることが分かる。性別では女性が47.7%である。利用頻度では「週1回」「週2回」「週3回」の利用が多く全体の8割を占めている。

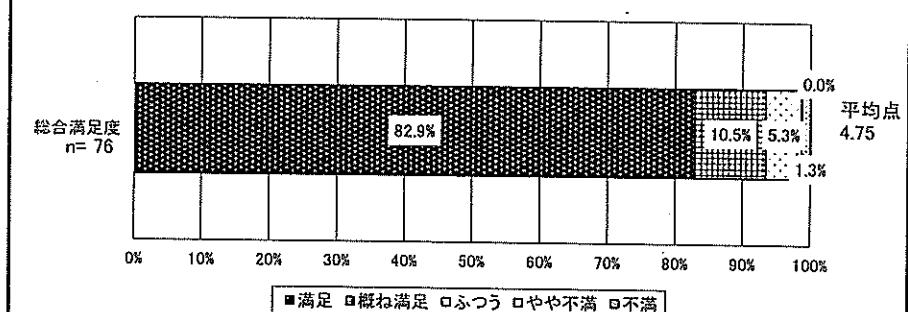
【集計結果】

施設名 高齢者総合センター[デイサービスセンター]



【問3】

総合満足度



(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です。

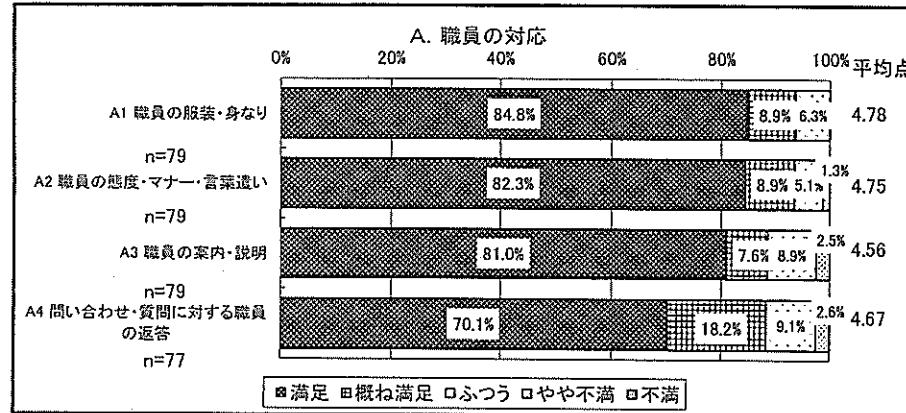
総合満足度に関するコメント

「満足」82.9%、「概ね満足」10.5%の合計で93.4%と高く、「やや不満」を差し引いても92.1%と非常に高い満足度を得ていることが分かる。今後も当センターの特長である機能訓練と入浴に力を入れ、更にプログラムも充実させ、介護面と文化面双方の満足度を維持継続できるよう努めたい。

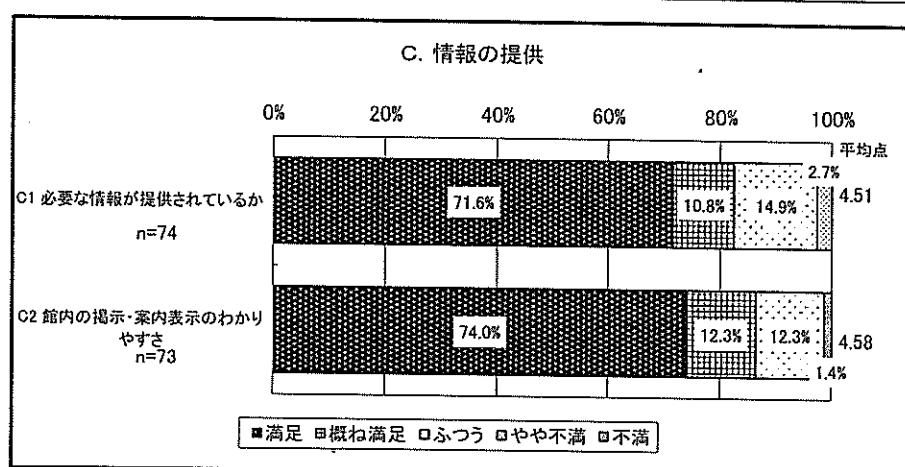
【集計結果】

【問2】

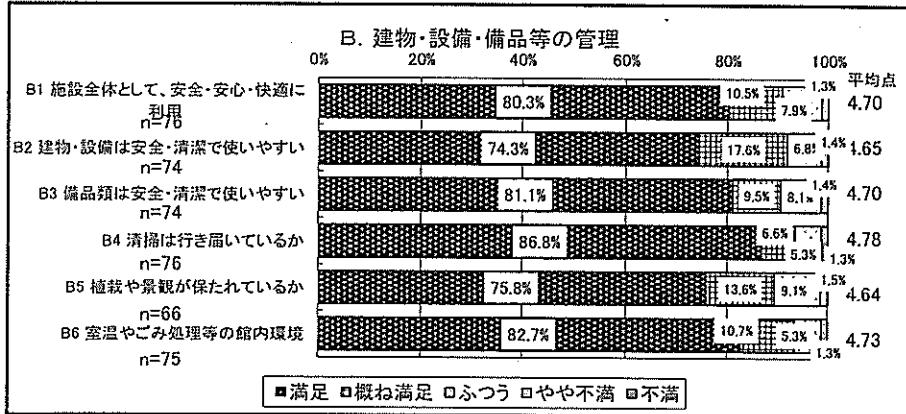
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



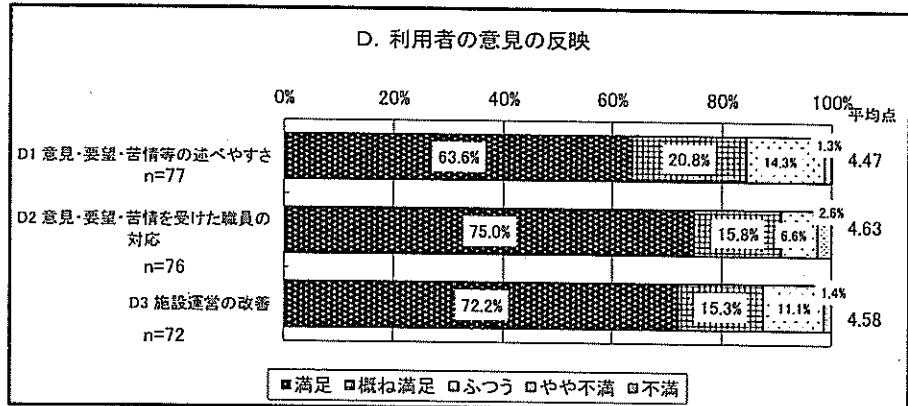
【A職員の対応】に関するコメント
すべての項目で満足(満足と概ね満足の和)が88%から93%であり、ご利用者は高い満足度を得ている。昨年からの服装・身だしなみの改善が職員に定着した。しかしA4が88.3%とやや低めの結果になった。後期高齢層が利用者全体の94.8%を占め、その中で「85歳以上」が64.9%であることから、主たるご利用者は認知症や要介護度の高い層であるが、ケアに忙殺されても、誠実に対応するよう更なる接遇改善に努める。



【C情報の提供】に関するコメント
どちらの項目も満足度80%を超える高い満足度を得ていることが分かる。今後もご利用者の心身状況を的確に把握した上で、分かり易い情報を提供できるよう努めていきたい。



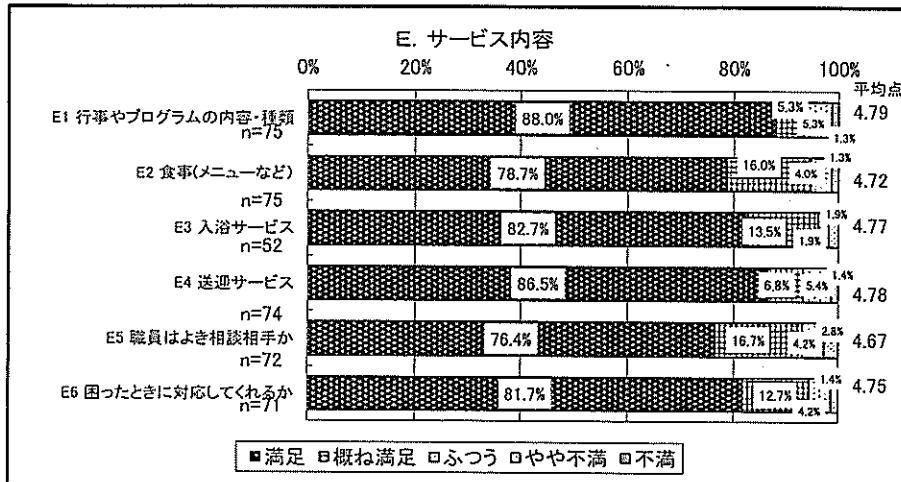
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
どの項目も概ね90%以上の高い満足度を得ており安全・安心・清潔で使いやすいと判断されていることが分かる。B5の「景観」については立地上、改善困難な部分があるが、景観を補完するものとして、ご利用者の美術や絵手紙の作品や行事の写真を飾るなど、プログラムの成果物や季節感を出すよう努め、高い満足度を得ることが出来た。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
どの項目も80%以上の高い満足度を得ていることが分かるが、D1「意見・要望・苦情等の述べやすさ」はやや低めの結果となった。不満足はなかったが、今後は、日常業務の中で、ご利用者にスタッフが能動的に意見・要望等を伺う等アプローチし、また、意見苦情が述べやすい人的関係、環境を作り、ご利用者一人一人に配慮したい。

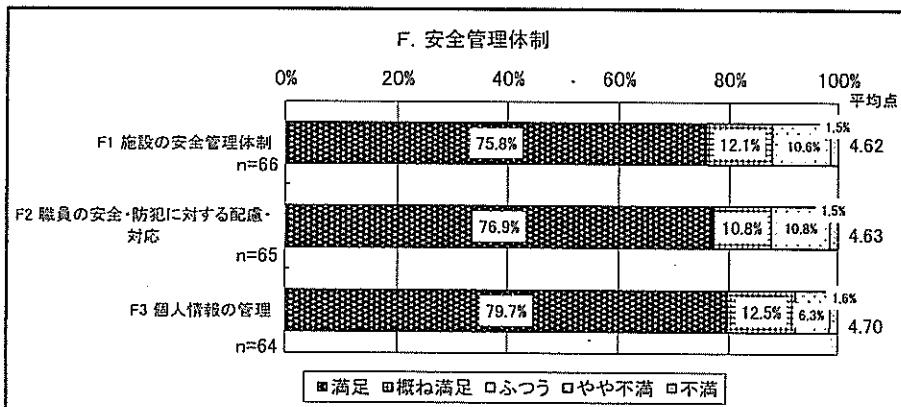
【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



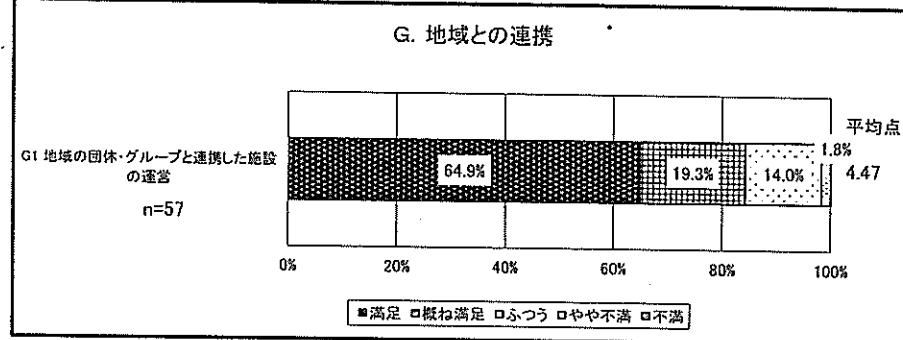
【E. サービス内容】に関するコメント

どの項目も90%以上の非常に高い満足度を得ていることが分かる。他方、E1で1.3%の不満もでた。機能訓練に加え文化面、ご利用者の情緒・感性等多様に働きかけ、その生活意欲が向上し、自己肯定感を醸成できるようにする。食事の評価は昨年度より向上している。個々人に合わせたきめの細かい対応や季節メニュー等により、今後も食を通して楽しんで頂き、美味しい召し上がって生活の喜びを得られるよう努めていきた



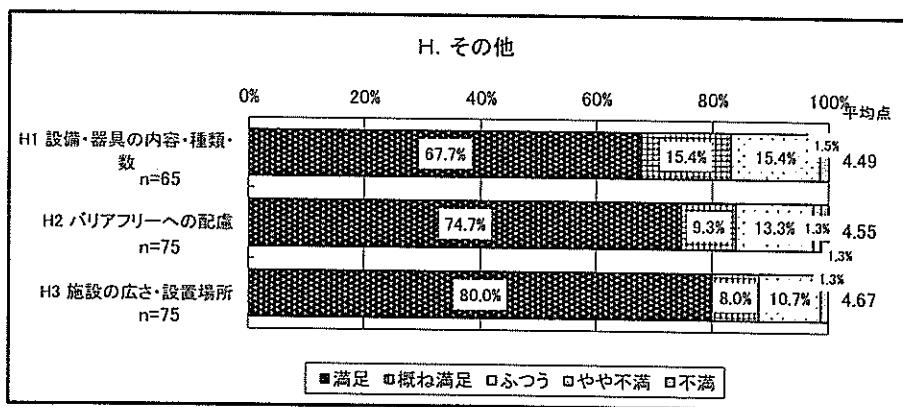
【F. 安全管理体制】に関するコメント

どの項目も85%以上の高い満足度を得ていることが分かる。施設利用の安全管理はご利用者の身体的安全、その尊厳に関わる個人情報等の厳正な管理を含むトータルな体制を要請されるが、定期的な避難訓練の実施等も含め、安心安全の環境構築がご利用者に認識されていると考える。



【G. 地域との連携】に関するコメント

80%以上の満足度を得られた。地域住民によるボランティア、近隣の未就学児とその保護者を招いての季節行事の数々がご利用者に認められている。今年度も世代間交流の実をあげ、楽しい時間を共に過ごすことが出来たが、中には外部との交流に抵抗があるご利用者もいる。今後も、ご利用者へのサービスをおろそかにすることなく、地域交流を進めたい。



【H. その他】に関するコメント

全ての項目で80%以上の高い満足度が得られたことが分かる。限られた空間を快適に過ごせるようレイアウトを変更するなどしている。また、修繕が必要な場合は、ご利用者の利便を損なわないよう迅速に対応したことが高い評価の要因と思われる。

4 高齢者総合センター・デイサービスセンターへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	好きなおかずを出してほしい。 時間が長く座りすぎているかな… 待っている時間が長い プログラムセンターで楽しく過ごしている。 入浴は上々です ケーキが食べたい バスハイクをもう1回増やして下さい。カラオケも、もう1回増やして下さい。
	山上先生の音楽指導には大満足で感謝しています。
	私は左目が全く見えません。左目0.6白内症の手術も受けて10年以上です。トイレの明るさについて一寸暗く感じています。まわりの皆さんはずくないと聞いていますので私だけの事かもしれません。出来れば、もう少し明るくして頂ければ良いと思います。
	朝来た時、寒い雨降りの日等は此のテーブルは寒いです。足が冷えます。風通しが良すぎる?ヘルパーさんがやさしくして下さって毎日楽しい日がしごせてほんとうに有難うございます。デーの日が待ちどうです。これからもよろしくお願い申し上げます。
	4Fのトイレに手すりをつけて欲しいです トイレがせまいので、下着の上げおろしに少し不自由を感じる。
評価の言葉	皆さん、良くしてくれるので何も意見はありません 親切にいろいろしてくれるのでありがとうございます。誰か申し込んでくれたのですか?来て良かったです 高齢者センターの職員一人一人大変親切であり、満足しています。施設を利用させていただくのが楽しみであり、本当に満足感を深めています。ありがとうございます。 ありがとうございます。
	くるのが楽しくてよく日々を数えて待っています。 職員の方達が適切に対応していただき、感謝しています。 ここはヨイトコロデス ヘンナことがありません 大好きです たのしい
	皆様がよく気をつかって下さるのが分かって有難く思っています。アリガトウゴザイマス!! 寒くなくて良い。風がふいてないから。 設備が良い。
	何もない ①県内の文章の意味がはっきり判らない。②散髪やが来てくれないかなあ? 別になし 私耳がきこえない為不自由かけています。私自身不自由です。 今のところない!
	特になし 特になし なし
	時間的には無理とそう程ではないのですが、細かい用事が多く1人ぐらしなので朝忙しいのは大変苦痛です。そのほかにはありません。すべてスローモーションでご迷惑おかけします。
その他	

桜堤ケアハウスデイサービスセンター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター			
所在地	武蔵野市桜堤1-9-9			
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野			
代表者	理事長 安藤真洋			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①通所介護事業所 武蔵野市ケアハウスデイサービスセンターの管理運営			
指定管理委託料	予算	6,300,000円	決算	6,300,000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 主な管 理課 題・指 定管 理者	①チェック項目	98.6 / 100 入浴サービス、スーパーの出張販売への参加、ボランティア散髪の利用など新しいサービスを開始した。	A	利用者に対しては、入浴サービスや生活援助・生活支援に関するサービスを新たに開始した。また、地域に向けても地域力醸成につながるコミュニティ食堂を開設した。職員組織のチームワーク力が高まり、利用者・家族等への対応も良くなっている。
	②重点ポイント	入浴サービスの開始、近隣団地自治会と協働で、団地の高齢者向けのコミュニティ食堂を開設した。		
	③アピールポイント	デイサービス利用者へ複数のサービスを新設。地域を意識しての事業展開を強め(コミュニティ食堂や介護者教室、オープンコンサートなど)、地域力の醸成にもつながっている。		
(B) 利用者モニタリング		88.6% 「満足」「概ね満足」「ふつう」の割合がほぼ昨年度同様であり、総合満足度も大きくは変わっていない。ほとんどの設問で「満足」「概ね満足」の割合と平均点が高まっている。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) による 主な管 理課 題・指 定管 理者	① チェック項目	98.6 / 100 入浴サービス、スーパーの出張販売への参加、ボランティア散髪の利用など新しいサービスを開始。	A	利用者のニーズに合わせて入浴サービスを行なうなど、複数のサービスを新設。コミュニケーション食堂や介護者教室、オープンコンサートなど、地域力をを作るバックアップを行うなど、社会福祉法人として社会貢献も行なっている。入浴サービスは、専用設備がないなか、ケアハウスの共同浴場を借用するなど、狭い施設のなかで創意工夫を行い、職員全体制が努力している。
	② 重点ポイント	利用者のニーズに合わせて入浴サービス開始を開始した。近隣団地自治会と協働で、団地の高齢者向けのコミュニティ食堂を開設した。		
	③ アピールポイント	デイサービス利用者へ複数のサービスを新設。地域を意識しての事業展開を強め(コミュニケーション食堂や介護者教室、オープンコンサートなど)、地域力の醸成にもつながっている。		
(B) 利用者モニタリング		「満足」「概ね満足」の割合が昨年度と同様であり、高い満足度を得ている。ほとんどの設問で「満足」「概ね満足」の割合と平均点が高まっている。		
(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	入浴サービス開始、散髪ボランティアの導入、スーパーによる出張販売会への参加など、新たなサービスを開始し、利用者の満足度は高くなっている。職員組のチームワーク力も高まり、利用者の要望・意見等への対応も良くなっている。コミュニティ食堂を開始し、地域住民へのニーズにも対応している。	入浴サービス開始、散髪ボランティアの導入、スーパーによる出張販売会への参加など、新たなサービスを開始し、利用者の満足度を上げる努力を行っている。 コミュニティ食堂を開始するなど、積極的に地域に貢献している。
B安全への取り組み	15 / 15	15 / 15	市へ報告した重大な事故は無し。事故やヒヤリハットの検証等は、毎月の職員会議で行っている。	安全への取組は適正に行われている。
C適正な運営	28.6 / 30	28.6 / 30	利用登録者は大きく変わらないが、延べ利用回数の減少により介護報酬の被収になっている。支出では常勤職員の非常勤化を進め、人件費の圧縮に努めている。	ケアハウスの共同浴場の空き時間をを利用して入浴サービスを始めるなど、利用者増に努力している。 適正に運営している。
D施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	狭いデイリームを少しでも有効活用するために、職員デスク等の撤去を行った。利用者が直接使用する備品等で老朽化しているものは、修繕等に取り組んでいる。	施設・整備等の適正な管理を行っている。

(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) 入浴サービスの開始と、曜日ごとにプログラムの特徴をだしていく。	6月から週4日、入浴サービスを開始し、音楽系活動、機能訓練活動等の実施曜日を整理した。	入浴サービスのニーズに応えた。デイのプログラムを曜日ごとに特徴あるものにした。
(2) 近隣の公営団地の高齢者等へ、団地自治会と共同してコミュニティ食堂(会食型食事サービス)を開始する。	団地自治会と共同で、9月からコミュニティ食堂を週1回開始。毎回約30名程の来場者有り。現在、利用者に対して、生活行為に関する聞き取り調査にも取り組んでいる。	団地自治会と協働で、コミュニティ食堂を開始し、積極的に地域に貢献している。利用者に対して、生活行為に関する聞き取り調査に取り組んでいる。

(A) -③アピールポイント（次ページ）

【桜堤ケアハウス・デイ】

(様式2) 評価シート

(B) 利用者モニタリング評価

【桜堤ケアハウス・デイ】

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」「概ね満足」→「不満」「概ね不満」 88.6%	*昨年は90%で、今年度は88.6%でほとんど変化がない。また、「不満」「概ね不満」がないことは、非常に満足度が高いといえる。 *ケアハウスの共同浴場を利用し、入浴サービスを行うなど利用者のニーズに応えている。 *利用者にきめ細かく対応している。

(A) -③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
⑤6月から建物・設備の入浴環境がない中、ケアハウスの共同浴場を借用して入浴サービスを週に4日開始した。1日当たりの定員を5名とし、どの曜日も利用者が定員に達する状況にある。
⑥地域住民も交えての企画として、9月・12月の音楽活動ではオープンコンサートを開催した。近隣住民へPRし、地域住民の参加は、9月に約20名、12月に約10名の参加があった。
⑦11月からケアハウス本体で実施しているトイヨーカードの出張販売会とボランティア散髪会、希望者の参加を募り、定期的に参加を始めた。
⑧近隣の公営団地の自治会と共同で、団地の高齢者向けにコミュニティ食堂(見守り、居場所作り等)を週に1回、9月から開始し、毎回、30名程の来場者がある。利用者のほとんどが単身の高齢者や老々世帯であり、暮れに複数の登録者からお節料理の購入希望があつたため、急ぎよ望に応えて大晦日に15食配達した。現在、利用者(単身の高齢者や老々世帯)に生活行為向上に関する聞き取り調査を実施し、高齢化によりできなくなることへの不安やあつたら良いサービスについて調べている。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

- ・地域との連携、地域力の醸成については、家族介護者教室をコミセン等と共同して開催し、近隣団地の高齢者向けにコミュニティ食堂を自治会と共同で開始した(主催者は自治会、当方は後方支援として支えており、自治会が都の地域活性化事業の助成金をとった)。
- ・利用登録者の新規登録の中での登録人数には大きな変化はなかった。登録者の若返りもあり、利用回数が週3日の人が半減して、週1日の人が増えている傾向がある。
- ・職員組のチームワーク力が高まり、利用者への職員の対応力も良くなかった結果、設問の「意見・要望等の述べやすさ」では大きく改善した。

<改善が必要だと思われる点>

- ・市の社協系のデイサービスは、どこも新規利用者確保に苦戦している状況がある。27年度には大きな制度改革があり、これからは生活援助・生活支援等のサービスやプログラムの開発と、生活困窮者等への支援など、デイサービスとしての特徴を出していく必要がある。
- ・理学療法士による機能訓練について、「生活行為向上」に視点をあてた内容にし、直接的に実生活につながる機能訓練に仕上げていく必要がある。

(様式2) 評価シート

【桜堤ケアハウス・デイ】

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
◎ケアハウスの共同浴室を利用し、入浴サービスを週に4日開始した。専門の入浴設備のないなか、工夫して入浴サービスを行い、利用者のニーズに応えている。
◎日頃、買い物に出る機会が少ない利用者に、ケアハウス本体で実施しているイトヨーカドーの出張販売会への参加をはじめたが、好評である。また、ボランティア散髪へ、希望者の参加を募り、定期的に参加を始めた。
◎近隣の団地自治会と協働で、団地の高齢者向けにコミュニティ食堂を始め、見守り、居場所作り等を行っている。利用者のほとんどが単身の高齢者や老々世帯であり、暮れに複数の登録者からお節料理の購入希望があったため、急きょ要望に応え、大晦日に15食配達した。現在、利用者(単身の高齢者や老々世帯)に生活行為向上に関する聞き取り調査を実施し、高齢化によりできなくなることへの不安やあったら良いサービスについて調べている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
・家族介護者教室をコミセン等と協働して開催し、近隣団地の高齢者向けにコミュニティ食堂を自治会と協働で開始するなど、地域へ貢献している。また、地域力を高める支援を行っている。(都の地域活性化事業の助成金をとった)。
・利用登録者の新陳代謝の中での登録人数には大きな変化はない。登録者の若返りもあり、利用回数が週3日の人が半減し、週1日の人が増えている傾向がある。そのため、介護報酬が減るなどした。在宅介護支援センターを通じて、デイの空き状況等をケアマネに伝え、利用者の獲得に努力している。
・職員組織のチームワーク力が高まり、利用者への職員の対応力も良くなつた結果、設問の「意見・要望等の述べやすさ」では大きく改善した。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
・市の財政援助団体である指定管理者としての自覚を持って、デイサービスを運営していることに感謝したい。介護保険の27年度制度改革に向け、特徴を出すなど更なる努力を続けてほしい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

桜堤ケアハウスデイサービス

(様式3) チェック項目シート

(桜堤ケアハウス)

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 21の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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。	○	
	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。	○	
評価の理由	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)。	○	
	◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。		
	◎入浴サービスを6月から開始し、11月以降にはケアハウス本体で実施している「イトヨーカドー出張販売会・ボランティアによる散髪・整髪」にも利用者が参加できるようにした。曜日ごとのサービスの特徴を出し、また、専門の指導者(PT、講師等)を入れながら、プログラムが魅力あるものにしている。		
	◎職員のチームワーク力が高まつたことにより、新しい事業への取り組みはもちろん、利用者の高齢化・重度化により多様化している個別ニーズへの対応を行っている。		
	◎近隣の公営団地でのコミュニティ食堂の開始、地元コミセンの協力を得ての家族介護者教室の実施など、地域住民の力を引き出しながら、地域向けの事業に取り組んでいる。		
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。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	◎市の事故報告基準による重大な事故については、今年度は起きていない。当センターの事故報告基準による事故やヒヤリハットはあり、会議等での検証、予防策に取り組んでいる。	

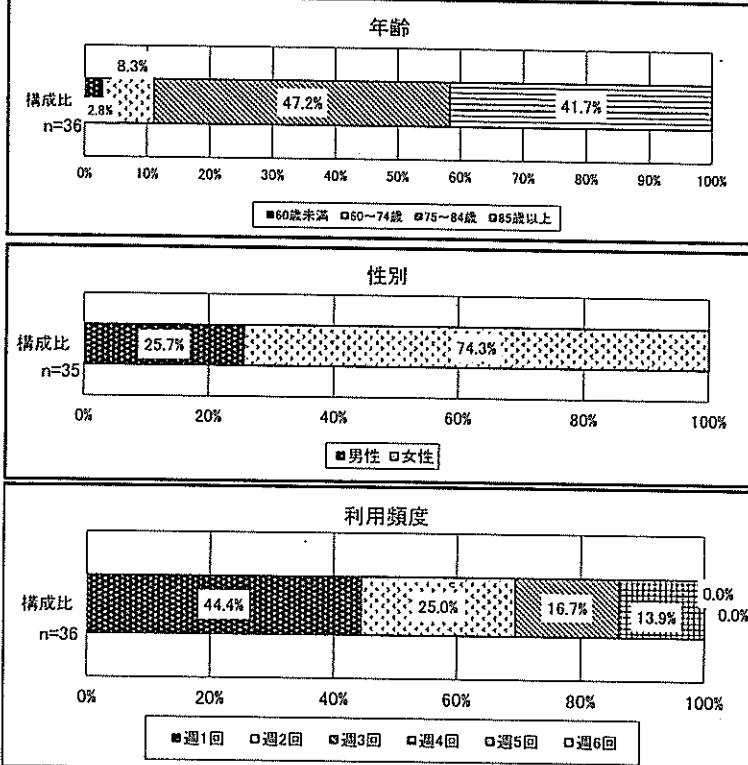
15点
X
9の数／9問

桜堤ケアハウスデイサービス

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × 21の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	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 × 10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。	○	
経費削減への取組	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	◎長期にわたって利用していた方が重度化、重症化することで利用中止になっているが、新規の登録者の確保にも努め、登録者数としては大きな変化はない。但し、1人の利用回数が減っていることにより、延べ利用者数は減少し、介護報酬も減収になっている。		
E 施設・設備等の適正な管理	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × 10の数／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	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	◎デイルームが狭く、手洗い場や静養室の環境が不備でトイレも離れているところにあるが、デイルーム内の職員デスクを解体縮小して少しでも利用者が活用できるスペースを広げ、また体調不良者への対応や集団感染が発生しないように、職員の対応力を高めている。 ◎植栽等については、日差しが入りにくい2階テラスへのプランター等を設置し、室内ではデイルームのテーブルに生花を絶やすことなく活けている。		

【問1】

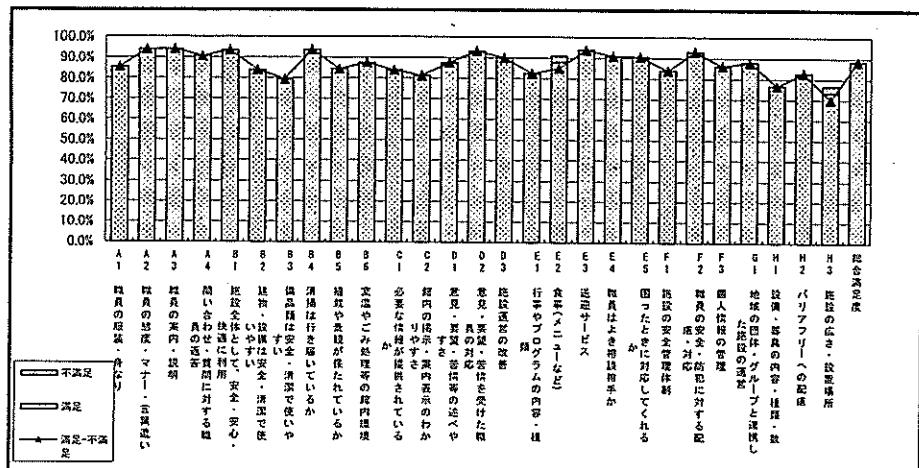
施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



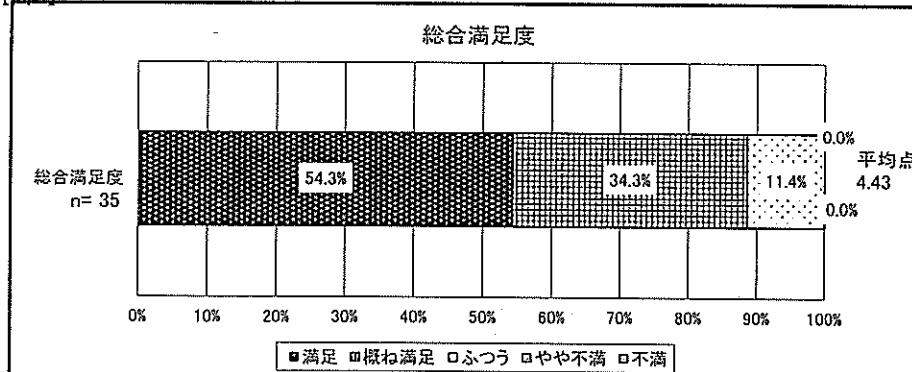
【回答者の属性】に関するコメント
年齢構成では、85歳以上の方の退所がみられ75歳未満の方の新規利用があり、平均年齢も下がった。男女構成はほとんど変わりない。週3回利用の方が約半減し、週1回利用の方が増える傾向にある(年度間の利用延べ人数は減少)。

【集計結果】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



[問3]



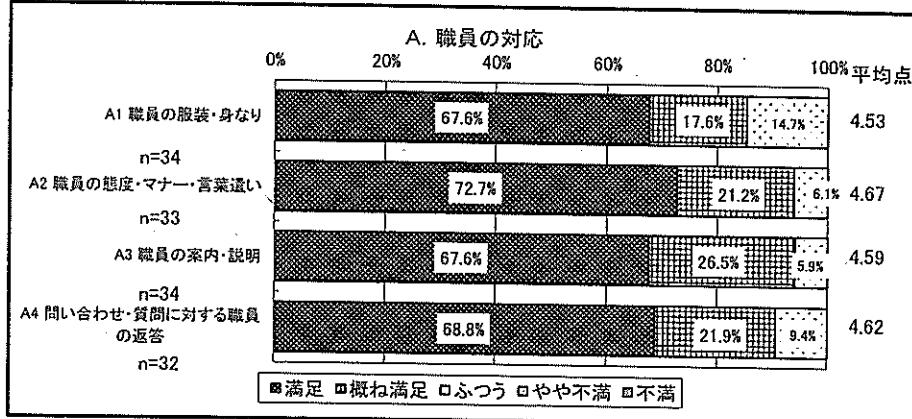
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

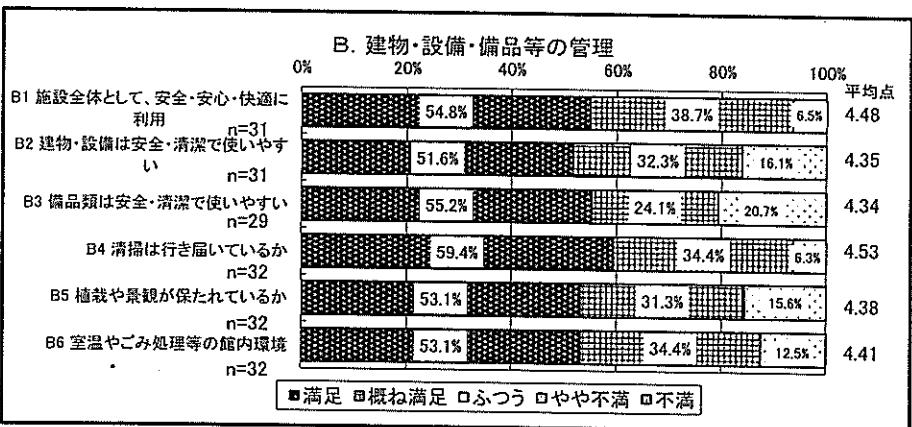
総合満足度、平均点ともに昨年度とほぼ同様の評価を得ている。満足度割合のグラフでは、昨年度よりも全般的に高い数値で平行線化している。今年度は、入浴サービスのほか、コーヒー・紅茶の提供、イトヨーカドーによる出張販売会への参加、散髪ボランティアによる整髪などと、新しく生活支援に関するプログラムを開始した。職員の説明・案内対応、要望・苦情等への対応、施設運営の改善などの設問についての評価が大きく良くなっているのは、職員間の情報の共有化・共通理解が進み、チームワーク力が高まり、利用者・家族の要望等を受けてのサービス内容等の改善に取り組んだ結果が現れてきていると思われる。但し、施設の広さ・設置場所については、これまで同様に一番低い評価になっている。

【集計結果】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



【A職員の対応】に関するコメント
職員集団の人間関係が良くなり、職員間の調整・連携力、チームワーク力等が高まり、その結果、利用者への対応の評価も大きく高まっている。

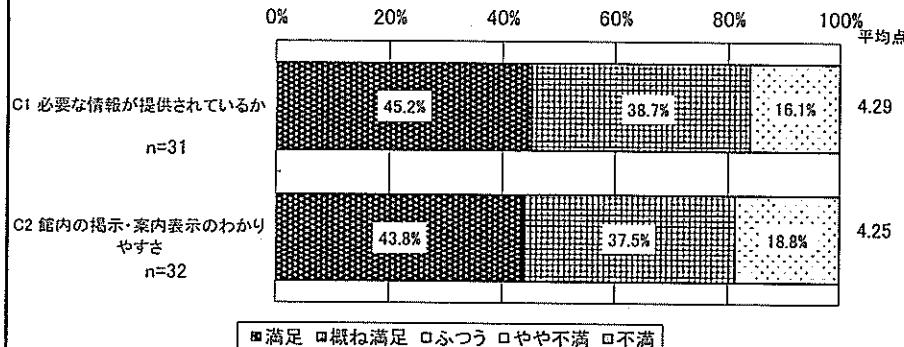


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
アイルームは狭く使いづらい環境の中、職員デスクの解体処分、周辺の整備をして、活動スペースを少しでも広げた。また、設備・備品等の整理、安全管理、衛生管理も推進したことが、昨年度以上の高い評価につながっている。

【集計結果】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター

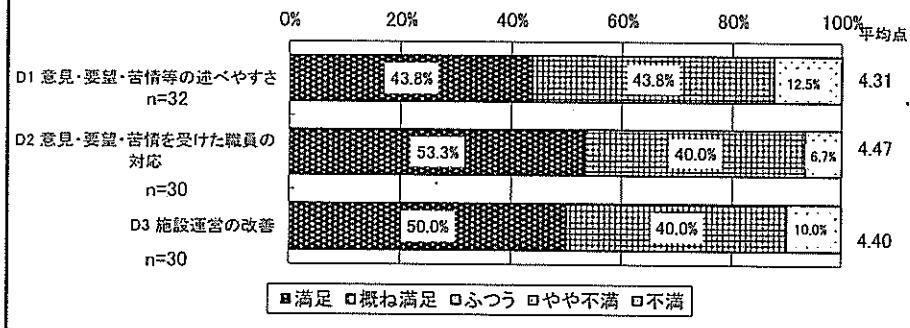
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

月刊での利用者・家族向けの情報誌が定着し、日頃の活動状況が家族等にも伝わった効果も出てきていると思われる。昨年度以上に評価が高まっている。

D. 利用者の意見の反映

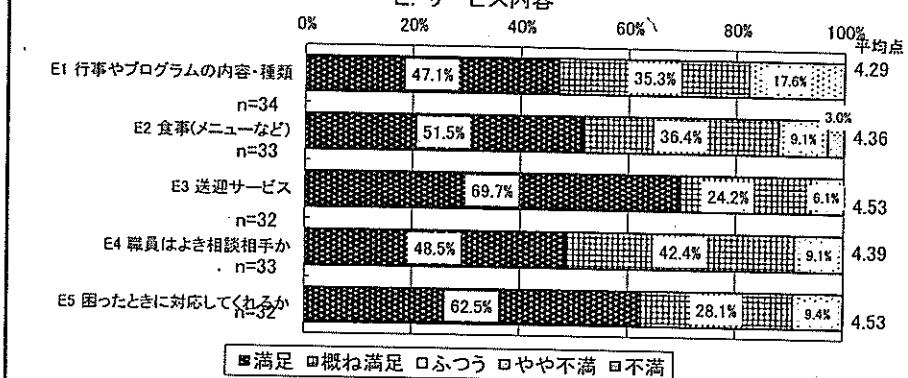


【D利用者の意見の反映】に関するコメント

職員集団のチームワーク力が高まり、接遇や職員の対応も良くなつたことから、利用者・家族からの意見・要望等が出しやすくなっていると思われる。昨年度以上に評価が高まつている。

E. サービス内容

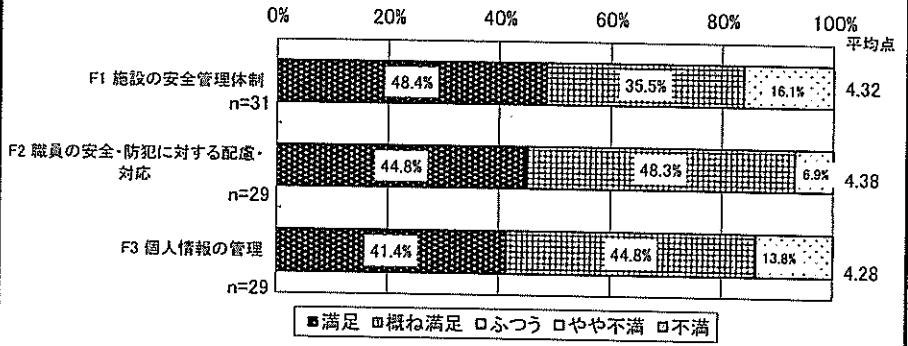
施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



【第2回】内容に関するコメント

入浴や散髪、出張販売会への参加など、プログラム以外の生活支援につながるサービスの新設を行ったことから、昨年度以上の高い評価となっている。また、職員の対応力も高まって、困ったときなどの職員の動きも良くなつたのだと思われる。

F. 安全管理体制



【安全管理体制】に関するコメント

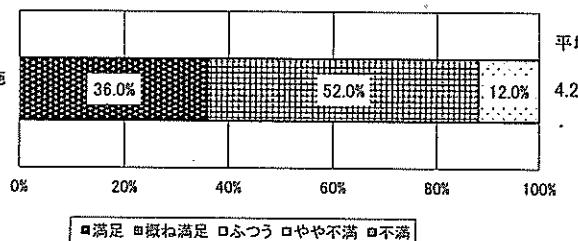
日々の利用中には実感を伴わない項目であるが、職員が醸し出す安心感からか、昨年度以上に評価が高まっている。

【集計結果】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター

G. 地域との連携

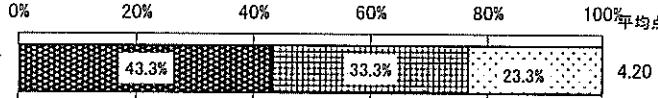
G1 地域の団体・グループと連携した施設の運営
n=25



【G地域との連携】に関するコメント
近隣の保育園等との定期的な交流や、地域住民を交えてのオープンコンサート開催、ケアハウス本体のサービスプログラム(イトーヨーカドー出張販売・ボランティア散髪)への参加機会の新設、地域向け行事「介護と福祉の地域広場」への企画などと、地域等への関心や意識も高まっているように思える。

H. その他

H1 設備・器具の内容・種類・数
n=30



H2 バリアフリーへの配慮
n=29



H3 施設の広さ・設置場所
n=30



■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」については、毎年評価が低い状態である。

4 桜堤ケアハウスデイサービスセンターへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	<p>・施設を拝見したこと、及びケアマネージャー以外の職員の方と直接一度もお会いした事がない為 答えられない質問が多く申し訳ありません。 ・昼食は実際見ていませんが献立内容は豊富でバリエーション豊かだと思います。またいつもほとんど完食している様子なので、本人の食べやすい形態にして頂いているのだと思感謝しています。 ・行事も盛り沢山で楽しそうで良いですね。 ・連絡ノートもお忙しい中細かくご記入下さっています。体調にも気を使って頂き日々の様子も良くわかりありがとうございます。今後もよろしくお願ひ致します。 日中預かって頂くことで安心して働くことが出来ています。</p>
運営面・事業	<p>リハビリテーションマシーンの導入を検討してみてはいかがでしょうか。マシーンリハビリを行いたい。</p> <p>・送迎時の待つ時間が長すぎる。・おやつはコーヒーぐらいでよい。・外気を少々吸う時間が欲しい。・もう少し大きなテレビが欲しい・図書の種類や冊数を増やしてほしい</p> <p>以前は手芸等針を使うこと等もあり、本人も満足し達成感もあり、きめ細かな対応をして下さってありがとうございました。今でも時おり針を持ってぬう仕草をしたりします。入浴サービスが始まったころから、カラオケ等の時間が増え、それはそれで楽しいのでしょうか、本人の主体性はどこまで生かされるのかなあと少し疑問に思います。受け身にならないでどうですか。音楽クラブの様な働きかけのあるプログラムを増やしてほしいと思います。 高齢でだいに体力も気力も減退する本人をいつも温かく、ケアしていただいて心から感謝しているのですが。</p>
運営面・職員	<p>本人(お世話になっている)がこのアンケートに答えていないために、家族の感想となりました。私がわかるのはスタッフの方々の対応がとてもプロであると思います。「桜堤ケアハウス」で過ごすことは、母にとって大きい影響を与えてきたと思います。まずは楽しい時間であるらしいことがわかります。もし、ここの施設がなかったら、どう母は過ごしていたかと考えます。設備がどうであるかよりも最も大事なのは、スタッフの方々の在り方で、それは何年間もおつき合いをお願いしてわりました。母への対応に私は大変に助けられています。家族より</p>
施設設備・その他	<p>すべて満足しておりますが、ただ一つ配膳車の通る時、私にはすごく響くのですが、皆様はどうなんでしょうか。車のタイヤを取りかえたら静かに通れるのではないかと思います。ご予算の都合もおありかと思いますが、よろしくご検討のほどよろしくお願いします。</p>
評価の言葉	<p>利用している者81歳、母 代理でアンケートに記入した者 59歳長女 平成24年から母の具合の様子見ながらお世話になってまいりました。3年間いろいろお手数ばかりおかげしている中で、絶えず一貫したご配慮にて見て下さいました。昨年は私の都合により鎌倉に連れて行ってましたが、他のデイサービスを多少経験しましたがおさらケアハウス様のありがたさを実感しました。</p>
その他	<p>老人介護の生活をしています。若い方々にお世話をしていただいていることに大変感謝しておりますが、心の隅に申し訳ない気持ちもあり、昭和ひとけた生まれを痛感します。今日のような社会情勢では元気な老人は老人の世話を共に暮らすこんな考えも持ち合わせていきたいと思っています。</p>
その他	<p>何日も親切にやさしくしていただきありがとうございます。今後ともよろしくお願ひ申上げます。職員の皆様の健康と幸福を心からお祈り申し上げます。ケアハウス益々の発展を心からお祈り申し上げます。</p>
その他	<p>本人認知症のため内容についてはわかりません(家族)</p>
その他	<p>私は介護を受けなければならぬ身でございます。ですからこの施設に入居させていただき本当に楽しく過ごさせていただきました。これまで幸せです。これからもよろしくお願ひいたします。</p>

高齢者総合センター

(様式 1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター			
所在地	武蔵野市緑町 2-4-1			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社			
代表者	理事長 長澤 博暁			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 1 丁目 9 番 1 号			
指定の期間	平成 22 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日			
指定管理業務の内容	①センターの利用の承認に関する業務（武蔵野市立高齢者総合センター条例 5 条） ②センターの施設及び設備の維持管理に関する業務（同第 5 条） ③高齢者の健康増進及び教養の向上並びにレクリエーションに関する事（同第 3 条） ④デイルーム夜間貸出（武蔵野市立高齢者総合センター施設貸出要綱）			
指定管理委託料	予算	67,538,241 円	決算	66,828,034 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 監修 による モニタ ー・指 定管 理者	① チェック項目 * 高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、職員一同が事業計画に沿って業務を行っている。 * 講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し、利用者ニーズに合わせた事業運営を行えるように努めている。また、ご意見カードと収集箱を設置し、利用者がいつでも意見等を寄せやすいように配慮している。寄せられた意見等について、改善できる点は速やかに対応しているほか、センター長の回答を掲示することで一般利用者にも周知している。 * センター長と社会活動センター担当者が毎月定期的に地域団体と意見交換を行い、地域ニーズの把握に努めている。またコミュニティカフェの開催を通して、講座受講者・地域団体・地域社協・市民社協等と協働し、地域福祉の推進に取り組んでいる。 * 情報提供は、主に館内掲示や毎月の予定表、広報誌、インターネット、市報を使って行っており、十分に周知がなされるよう配慮している。 * 接遇マニュアルを整備し、隨時接遇研修を実施して、職員の接遇技術向上に努めている。 * 福祉公社有償在宅福祉サービス利用者から、武蔵野市に贈贈された建物「ふれあいまつもと」を利用して、囲碁将棋サロンや講座の運営を行う自主事業を	A	利用者アンケートの総合満足度で、「満足」、「概ね満足」の合計が昨年度の 93.7% から 94.6% に向上した。「やや不満」、「不満」の合計が 0.8% から 2.3% に上昇したが、満足一不満の数値は 92.2% と、非常に高い満足度を得ている。

		実施している。 * 震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。 * 事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、職員や業務委託先が、適切に緊急対応できる体制を整えている。 * 利用者が怪我をしたときには、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っているほか、事後対応、保険対応等も適切に行い、利用者が安心できる環境を整えている。 * 定期的に職員会議を実施し、事業計画の進行状況や、困難事例、意見等を整理・検討し、業務改善に取り組んでいる。 * 効率的に施設を活用し、より多くの利用者に社会参加の機会を提供するために、施設・設備の貸し出しを中心とした自主グループ支援活動を行っている。 * 個人情報保護やコンプライアンスについて定期的な研修を実施しているほか、個人情報管理状況の定期自主点検や毎朝の朝礼での注意喚起を行っている。 * 再委託先については、適宜見積合せを行い経費節減に取り組んでいるほか、報告書を受け適正に管理監督を行っている。問題が発生した場合は再委託先と連携して対応し、迅速に市に報告している。 * 利用増加のため、多彩で魅力的な講座の実施に努めしており、上半期利用者数 37,425 人は前年度比 218 人増で、利用者数はやや増加している。 * 福祉公社の規定に基づき、適宜見積合せを実施するなど、積極的に経費節減に努めている。 * 施設開設後 21 年以上が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全快適な利用ができるよう努めている。 * 施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して対応を行っている。 * ガーデニング講座の一環として、植栽地の景観向上に取り組んでいる。 * 廃棄物処理は適正に実施している。	
	② 重点ポイント	* サポートボランティアの育成 * 世代間交流の実施 * 人材育成の支援	
	③ アピールポイント	* 講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し、利用者ニーズに合わせた事業運営を行えるように努めている。また、ご意見カードと収集箱を設置し、利用者がいつでも意見等を寄せやすいように配慮している。寄せられた	

		<p>意見等について、改善できる点は速やかに対応しているほか、センター長の回答を掲示することで一般利用者にも周知している。</p> <p>*震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。</p> <p>*事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、職員や業務委託先が、適切に緊急対応できる体制を整えている。</p> <p>*効率的に施設を活用し、より多くの利用者に社会参加の機会を提供するために、施設・設備の貸し出しを中心とした自主グループ支援活動を行っている。</p> <p>*個人情報保護やコンプライアンスについて定期的な研修を実施しているほか、個人情報管理状況の定期自主点検や毎朝の朝礼での注意喚起を行っている。</p> <p>*様々な心身状況により、少しの援助があれば講座参加できる方々の社会参加を支えるため、サポートボランティアの育成を行っている。</p> <p>*近隣小学校と連携して、利用者と交流を図る事業を実施し、世代間交流に積極的に取り組んでいる。</p>
(B) 利用者モニタリング		<p>前回調査時よりも「不満足」が上昇 (0.8%→2.3%) したが、「満足」が向上 (93.7%→94.6%) したため、満足度判断はほぼ同様の高評価 (92.9%→92.2%) となった。今後は「満足」を維持しつつ、「不満足」を解消できるように苦情対応に努め、さらに満足度を高めたい。</p>
(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 モニタリング ・指定 管理 者	①チェック項目	100 / 100 利用者ニーズの把握や接遇技術の向上、安全に対する取り組みなどが実施されている。	A 総合満足度は下がったものの、利用者ニーズの把握や人材育成に関する積極的な取り組みが行われ、昨年同様高く評価できる。	45 / 45
	②重点ポイント	サポートボランティア育成のための勉強会や講座体験会、講座での小学生と利用者との世代間交流、実習生の受け入れなど、人材育成に対する積極的な取り組みが見られる。		45 / 45
	③アピールポイント	利用者ニーズの把握に対する取り組み、危機管理体制の充実などが評価できる。		
(B) 利用者モニタリング		総合満足度は、昨年と比べ0.6ポイント減少している。		
(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

【高齢者総合センター・社会活動センター】

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上			<ul style="list-style-type: none"> *高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、職員一同が事業計画に沿って業務を行っている。 *講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し、利用者ニーズに合わせた事業運営を行えるように努めている。また、ご意見カードと収集箱を設置し、利用者がいつでも意見等を寄せやすいように配慮している。寄せられた意見等について、改善できる点は速やかに対応しているほか、センター長の回答を掲示することで一般利用者にも周知している。 *センター長と社会活動センター担当者が毎月定期的に地域団体と意見交換を行い、地域ニーズの把握に努めている。またコミュニティカフェの開催を通して、講座受講者・地域団体・地域社協・市民社協等と協働し、地域福祉の推進に取り組んでいる。 *情報提供は、主に館内掲示や毎月の予定表、広報誌、インターネット、市報を使って行っており、十分に周知がなされるよう配慮している。 *接遇マニュアルを整備し、随時接遇研修を実施して、職員の接遇技術向上に努めている。 *福祉公社有償在宅福祉サービス利用者から、武藏野市に贈贈された建物「ふれあいまつもと」を利用して、囲碁将棋サロンや講座の運営を行う自主事業を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> *講座終了後の独自アンケートの実施やご意見カード収集箱の設置により利用者ニーズの把握を行い、センター長の回答を掲示することで、利用者に周知している。 *接遇マニュアルの作成や接遇研修により職員の接遇技術の向上が図られている。
B 安全への取り組み			<ul style="list-style-type: none"> *震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。 *事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、職員や業務委託先が、適切に緊急対応できる体制を整えている。 *利用者が怪我をしたときには、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っているほか、事後対応、保険対応等も適切に行い、利用者が安心できる環境を整えている。 	<ul style="list-style-type: none"> *事業別事故対応マニュアルや災害時マニュアルを整備しており、事故対応も適切に行われている。
C 適正な運営	30 / 30	30 / 30	<ul style="list-style-type: none"> *定期的に職員会議を実施し、事業計画の進行状況や、困難事例、意見等を整理・検討し、業務改善に取り組んでいる。 *効率的に施設を活用し、より多くの利用 	<ul style="list-style-type: none"> *個人情報の取り扱いに関して、マニュアル作成及び個人の特定が不可能な名簿への変更など

(様式2) 評価シート

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
			<p>者に社会参加の機会を提供するために、施設・設備の貸し出しを中心とした自主グループ支援活動を行っている。</p> <p>*個人情報保護やコンプライアンスについて定期的な研修を実施しているほか、個人情報管理状況の定期自主点検や毎朝の朝礼での注意喚起を行っている。</p> <p>*再委託先については、適宜見積合せを行い経費節減に取り組んでいるほか、報告書を受け適正に管理監督を行っている。問題が発生した場合は再委託先と連携して対応し、迅速に市に報告している。</p> <p>*利用増加のため、多彩で魅力的な講座の実施に努めており、上半期利用者数37,425人は前年度比218人増で、利用者数はやや増加している。</p> <p>*福祉公社の規定に基づき、適宜見積合せを実施するなど、積極的に経費節減に努めている。</p>
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	<p>*施設開設後21年以上が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全快適な利用ができるよう努めている。</p> <p>*施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して対応を行っている。</p> <p>*ガーデニング講座の一環として、植栽地の景観向上に取り組んでいる</p> <p>*廃棄物処理は適正に実施している。</p>

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	サポートボランティアの育成	様々な心身状況により、少しの援助があれば講座参加できる方々の社会参加を支えるため、サポートボランティアの育成を行っている。	ボランティア勉強会や講座体験会など、育成のための積極的な取り組みが見られる。
(2)	世代間交流の実施	市内の小学校と連携し、利用者と交流を図る行事を実施している。今年度は大野田小学校、千川小学校、東小学校	5つの講座で講師と受講者が小学生を指導する行事を行い、世代間の交流の一環となっている。

(様式2) 評価シート

【高齢者総合センター・社会活動センター】

		の3校と交流を行った。また、境南小学校空き教室を活用して、世代間交流事業「境南小ふれあいサロン」を実施している。
(3)	人材育成の支援	大学からの実習生や、介護等体験を幅広く受け入れ、福祉・医療・教育に関わる人材の育成に努めている。

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」「概ね満足」の合計 -「不満」「やや不満」の合計 92.2%	総合満足度は昨年よりも0.6ポイント減少したが、昨年同様の高評価を維持している。

(A) - ③アピールポイント

指定管理者(記入欄)
<アピール点>
*講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し、利用者ニーズに合わせた事業運営を行えるように努めている。また、ご意見カードと収集箱を設置し、利用者がいつでも意見等を寄せやすいように配慮している。寄せられた意見等について、改善できる点は速やかに対応しているほか、センター長の回答を掲示することで一般利用者にも周知している。
*震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。
*事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、職員や業務委託先が、適切に緊急対応できる体制を整えている。
*効率的に施設を活用し、より多くの利用者に社会参加の機会を提供するために、施設・設備の貸し出しを中心とした自主グループ支援活動を行っている。
*個人情報保護やコンプライアンスについて定期的な研修を実施しているほか、個人情報管理状況の定期自主点検や毎朝の朝礼での注意喚起を行っている。
*様々な心身状況により、少しの援助があれば講座参加できる方々の社会参加を支えるため、サポートボランティアの育成を行っている。
*近隣小学校と連携して、利用者と交流を図る事業を実施し、世代間交流に積極的に取り組んでいる。
<モニタリング評議委員会での指摘事項への対応>
*「個人情報の漏洩や紛失は信用を大きく失墜することになるので、既に一定の対応はできているが、今後も徹底した取組みを継続することと。」という指摘事項を受け、管理・社会活動センター個人情報取扱マニュアルの順守、個人情報保管状況の月次点検及び年次全件点検を実施し、徹底的な管理を行った。

(様式2) 評価シート

【高齢者総合センター・社会活動センター】

また、毎朝の朝礼でも個人情報保護の注意喚起を行っている。
<改善が必要だと思われる点>
* 今年度は高齢者総合センター健康体操で1件、地域健康クラブで4件の講座中の転倒事故が発生した。 いずれも打撲など軽微な怪我すんだが、低体力者が参加しているときの指導者の配慮や、受講者への注意喚起を徹底し、事故防止に努めたい。
主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
* 講座終了後の独自アンケートの実施やご意見カードの収集箱の設置により、常に利用者からの意見・要望の把握に努めている。さらに、寄せられた意見等については、改善できる点は対応するほか、センター長の回答を掲示し、一般利用者にも周知している。
* 事業別事故対応マニュアル、個人情報保護に関する独自マニュアルの整備。
* 空き施設を利用した自主グループ支援の実施。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
* 名簿については個人が特定できない形式にするなどの対応を行った。また、個人情報取り扱いマニュアルや朝の朝礼により、常に注意喚起を行っている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
* 地域健康クラブでの事故防止のため、指導者や利用者に対するより一層の配慮をお願いしたい。

(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

--

武藏野市高齢者総合センター

(様式3) チェック項目シート

【高齢者総合センター・社会活動センター】

視点	チェック項目	可否 (○X)	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 21/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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 X 9/9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。	○	
C 対応の理由	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。	○	15点 X 9/9問
	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）。	○	
	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。	○	
評価の理由	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 X 9/9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。	○	
D 対応の理由	29 事件・事故が発生していない。	○	15点 X 9/9問
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	31 災害時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、職員や業務委託先が、適切に緊急対応できる体制を整えている。利用者が住まいしたときに、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っているほか、事後対応・保険対応等も適切に行い、利用者が安心できる環境を整えている。	○	

武蔵野市高齢者総合センター

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 × 20/20問	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○		
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	38 個人情報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 × 10/10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（又は落ち込んでいる）。	○		
	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。	○	定期的に職員会議を実施し、事業計画の進行状況や、因縁事例、意見等を整理・検討し、業務改善に取り組んでいる。効率的に施設を活用し、より多くの利用者に社会参加の機会を提供するために、施設・設備の貸し出しを中心とした自主グループ支援活動を行っている。個人情報保護やコンプライアンスについて定期的な研修を実施しているほか、個人情報管理体制の定期自点検や班朝での注意喚起を行っている。再委託先については、適宜見積合せを行い経費節減に取り組んでいるほか、報告書を受け適正に管理監督を行っている。問題が発生した場合は再委託先と連携して対応し、迅速に市に報告している。利用増加のため、多形で魅力的な講座の実施に努めており、上半年期利用者数37,425人は前年度比218人増で、利用者数はやや増加している。経費節減については、福祉公社の規定に基づき、適宜見積合せを実施するなど、積極的に経費節減に努めている。	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
	定期的に職員会議を実施し、事業計画の進行状況や、因縁事例、意見等を整理・検討し、業務改善に取り組んでいる。効率的に施設を活用し、より多くの利用者に社会参加の機会を提供するために、施設・設備の貸し出しを中心とした自主グループ支援活動を行っている。個人情報保護やコンプライアンスについて定期的な研修を実施しているほか、個人情報管理体制の定期自点検や班朝での注意喚起を行っている。再委託先については、適宜見積合せを行い経費節減に取り組んでいるほか、報告書を受け適正に管理監督を行っている。問題が発生した場合は再委託先と連携して対応し、迅速に市に報告している。利用増加のため、多形で魅力的な講座の実施に努めており、上半年期利用者数37,425人は前年度比218人増で、利用者数はやや増加している。経費節減については、福祉公社の規定に基づき、適宜見積合せを実施するなど、積極的に経費節減に努めている。			
	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。	○		
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	安全な利用ができるよう努めている。また、施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して対応を行っている。ガーデニング講座の一環として、植栽地の景観向上に取り組んでいるほか、廃棄物処理も適正に実施している。	15点 × 9/9問
	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	定期的研修後21年以上が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修理の実施で、安全快適な利用ができるよう努めている。また、施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して対応を行っている。ガーデニング講座の一環として、植栽地の景観向上に取り組んでいるほか、廃棄物処理も適正に実施している。		定期的研修後21年以上が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修理の実施で、安全快適な利用ができるよう努めている。また、施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して対応を行っている。ガーデニング講座の一環として、植栽地の景観向上に取り組んでいるほか、廃棄物処理も適正に実施している。	

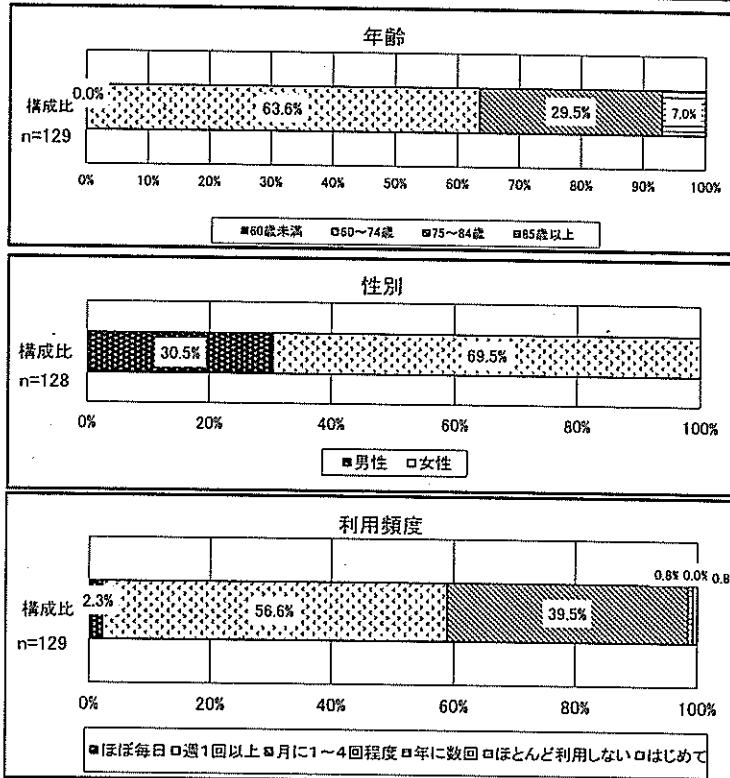
武蔵野市高齢者総合センター

(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 (○×)		
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 21/21問	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
	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・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	7 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。	○		
	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 × 9/9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）。	○	ご意見カードの収集箱の設置や講座受講者への独自アンケートの実施などにより、利用者の要望等を把握するよう努めている。意見・要望に対する回答はセンター長が掲示等を行い、改善可能な点は対応を行っている。また、接遇マニュアルや接遇研修により、職員の接遇技術向上が図られている。	
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		
C 適正な危機管理	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 × 9/9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 事業別事故対応マニュアルや災害時マニュアルを整備しており、事故対応も適切に行われている。	○		
	32 事業別災害時マニュアルを整備しており、災害対応も適切に行われている。	○		

視点	チェック項目	可否 (O 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。	O	30点 × 20/20問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	O	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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）。	O	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	O	
	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。	O	
	39 個人情報は適切に管理されている。	O	
	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。	O	
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。	O	10点 × 10/10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	O	
	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）。	O	
	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。	O	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込でていない）。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
評価の理由	51 経費は節減されている。	O	個人情報の取り扱いに関して、再発防止のためのマニュアル作成及び個人の特定が不可能な名簿への変更など工夫が図られている。電灯の間引きや見積もり合わせなど経費節減に努めている。
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	O	

【問1】

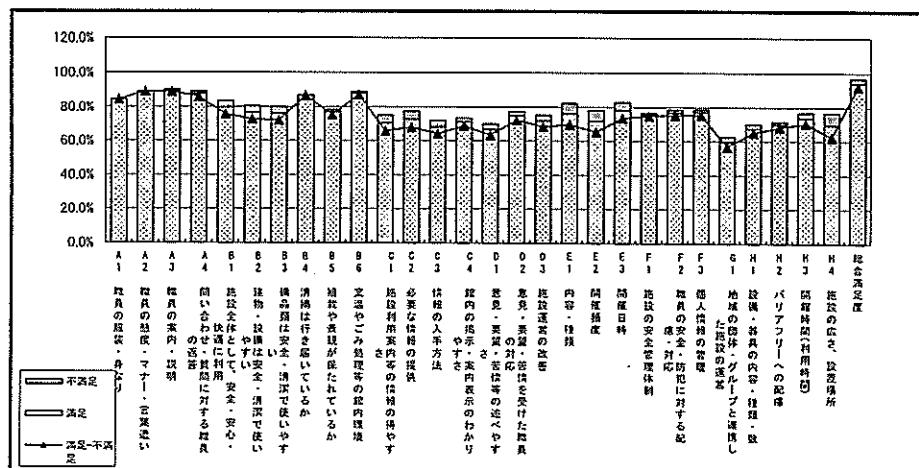
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



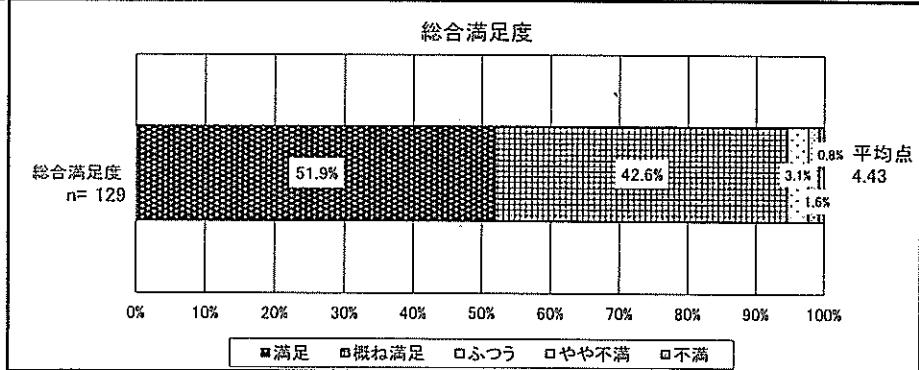
【回答者の属性】に関するコメント
回答者の年齢は、「60~74歳」が63.6%で全体の6割以上を占めた。昨年度に比べ前期高齢者の比率が上昇しており、団塊世代の高齢化が影響しているものと考えられる。
性別については女性が69.5%で、全体の2/3以上を占める。
利用頻度は、「週1回以上」が56.6%で全体の半数以上を占め、次いで「月に1~4回程度」が39.5%となっている。

【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



[問3]



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

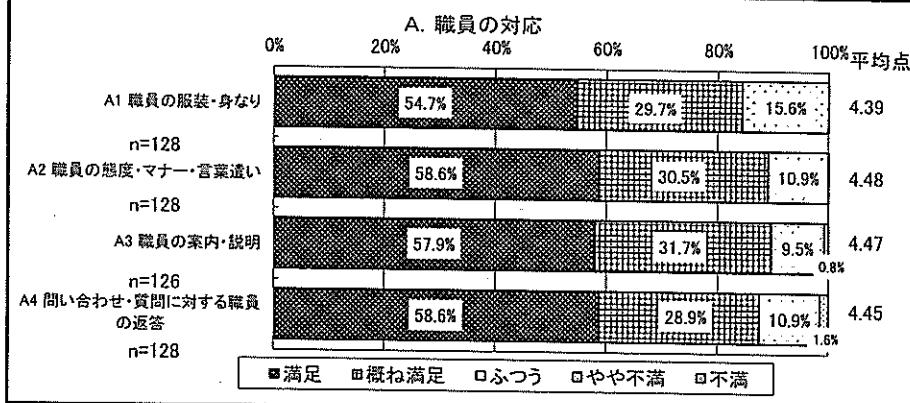
【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は、「満足」が51.9%、「概ね満足」が42.6%で、94.6%が「満足している」と答えている。満足から不満足を引いた満足度判断も92.9%と、非常に高い満足度を得ていると考えられる。

「情報の提供」「利用者の意見の反映」といった分野は、職員の努力や工夫次第でまだ向上の余地があると考えられるので、今後はこの分野を強化して、総合満足度の維持向上に努めたい。

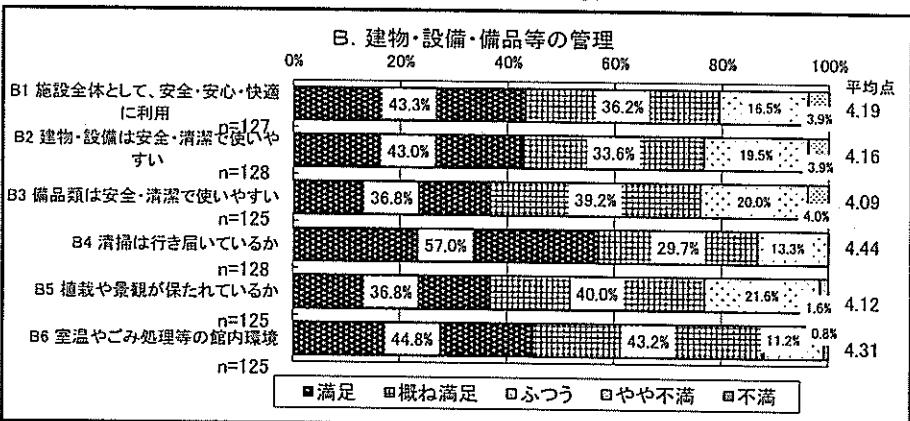
【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

[問2]



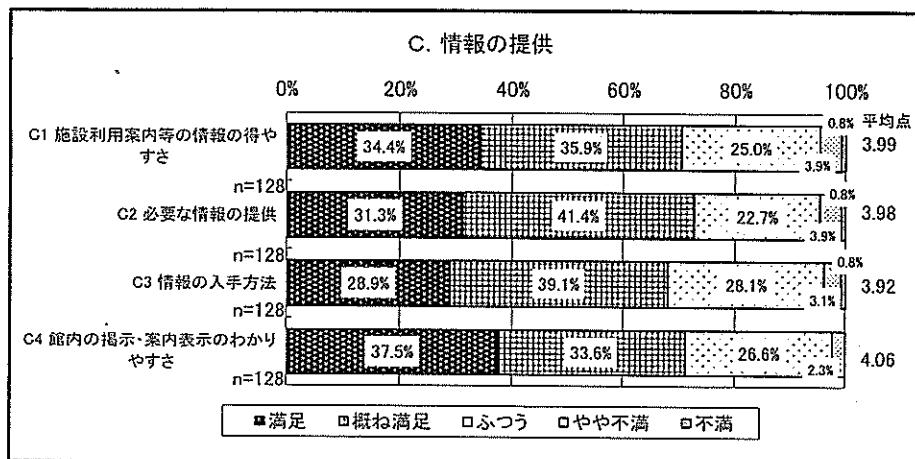
【A職員の対応】に関するコメント
全ての項目で「満足」、「概ね満足」が80%を超えて、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。しかし「意見・要望」において、一部の職員の接遇態度に対する苦情も寄せられたため、「サンダルで館内を移動しない」「親しくなった利用者でも言葉遣いに気をつける」「就業時間内のガム禁止」など具体的な例を挙げ、接遇の向上に取り組んでいる。



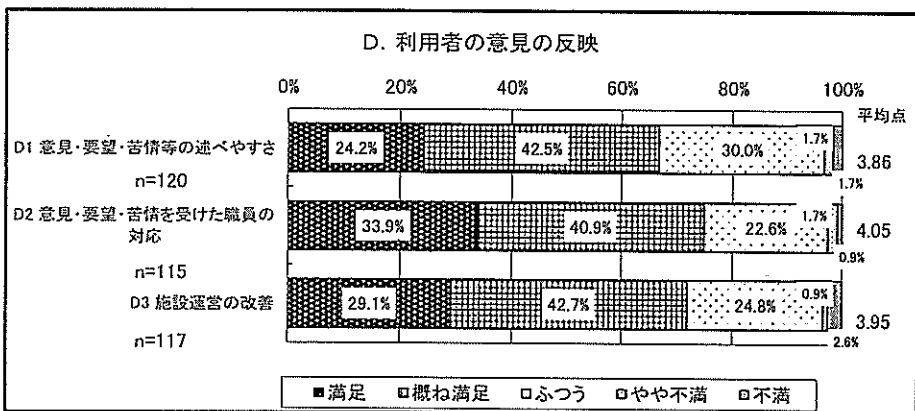
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
全ての項目で「満足」、「概ね満足」が75%を超えて、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。施設開設後20年以上が経過し、各所が老朽化しているが、清掃スタッフの丁寧な作業や、管理担当職員による故障等への迅速・適切な対応が評価されているものと考えられる。今後も適切な施設管理を行い、高評価の維持向上に努めたい。

【集計結果】

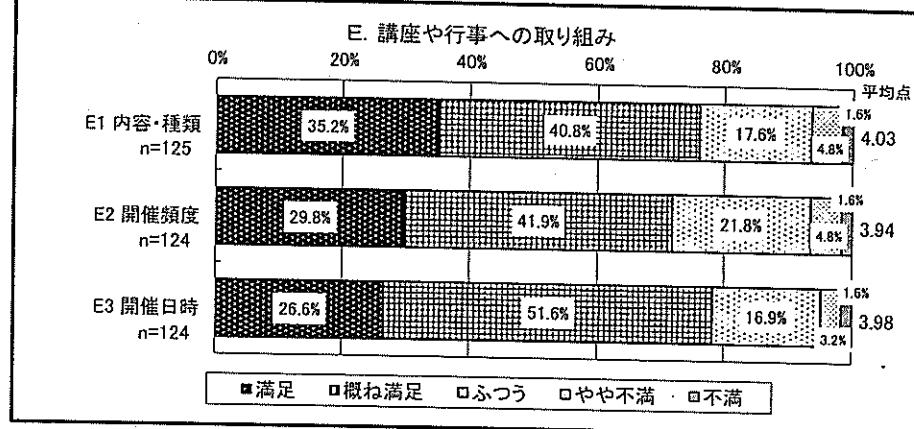
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



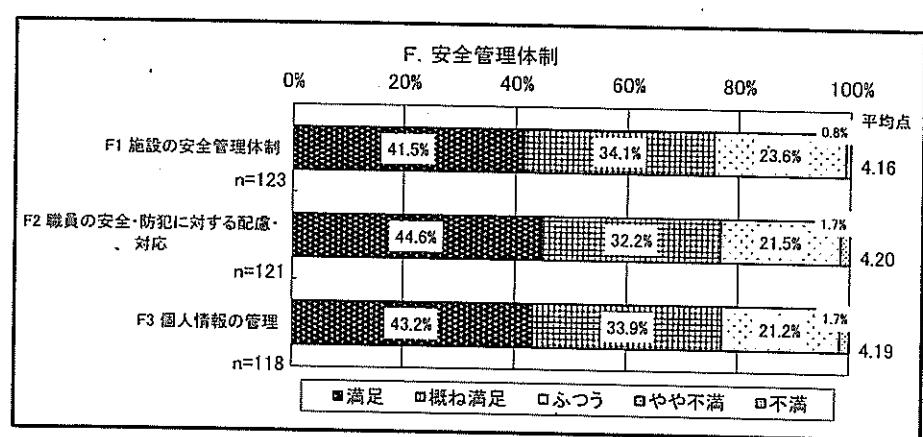
【C情報の提供】に関するコメント
全ての項目で「満足」、「概ね満足」が70%近くあり、利用者は満足していると考えられる。
前年とほぼ同じ評価であるが、ポスターの造り方や、掲示板の見せ方を工夫することで、さらなる評価向上を図りたい。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
全ての項目で「満足」、「概ね満足」が70%近くあり、利用者は満足していると考えられる。
ご意見カードを受けた後、センター長が回答書を作ることや、すぐに改善できることは速やかに対応している姿勢が評価されているものと考えられる。今後は、掲示板に「ご意見コーナー」を作るなど、利用者意見に取り組む姿勢もアピールしたい。

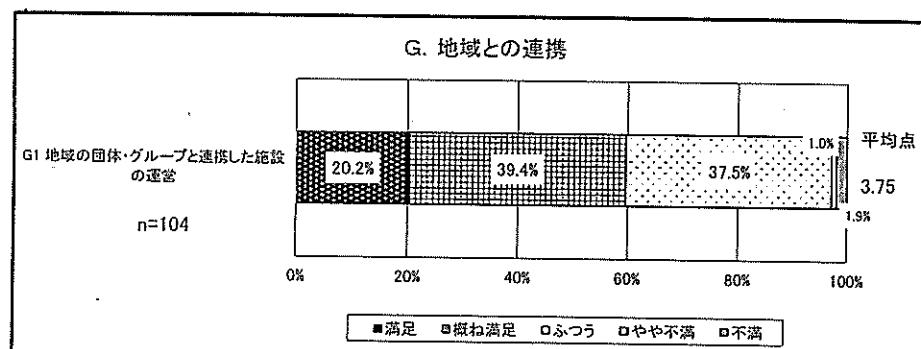


【E講座や行事への取り組み】に関するコメント
「内容・種類」「開催日時」の項目では「満足」、「概ね満足」が75%を超え、「開催頻度」の項目でも「満足」、「概ね満足」が70%を超えており、概ね利用者は高い満足度を得ていると考えられる。引き続き、利用者ニーズに沿った多種多様な講座・行事の提供に努めたい。

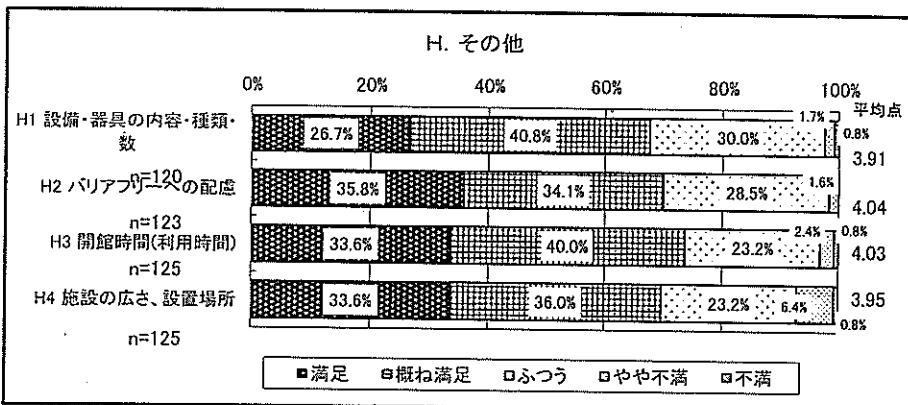


【F安全管理体制】に関するコメント
全ての項目で「満足」、「概ね満足」が75%を超え、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。イベントなど、多数の利用者が来館したときの安全管理や、日常的な個人情報保護の取り組みが評価されているものと考えられる。今後も適切な安全管理体制を維持し、高評価の維持向上に努めたい。

【集計結果】
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



[G地域との連携]に関するコメント
「満足」「概ね満足」が60%近くあり利用者は満足している。今年度も地域団体と毎月定例的な会合を持ち、施設の社会化や地域活動の支援を行うための意見交換を行った。複数の地域団体と協働してコミュニティカフェを2回開催し、地域コミュニティ活動を積極的に支援してきた。なお、他に比して本項目の評価が向上しない理由は利用者が講座受講に主眼を置く点が考えられる。



4 高齢者総合センターへの意見・要望

項目	内容
	施設運営について希望があります。 1 せっかくの施設があるのにもう少し有効活用されると良いと思います。運営面、土、日、祭日、夜間利用。 2 講座内容、毎回同じ初心者向けの内容ですが、中上級者上級者向けの内容があると良いと思います。1回受講すると2回目は受講する気にはなれない。 世界の歌など6ヶ月単位の講座について、6ヶ月の受講で初めての経験で楽しく過ごしましたが、次回の申込は新しい人で定員を超えたので落選しました。とても残念で、出来ましたら希望者が受講できるような仕組みに再考して頂けたらと思います。 希望者の多い講座は人数や回数等を増やし多くの人が利用できるよう工夫をしてください。 概ね快適に過ごさせて頂いています。今年の活動の中で下記の点の改善をお願いいたします。
	1 文化祭の作品展示のスペースの改良。毎年同じような配置の様に感じますが、皆それぞれ力を入れた作品なので展示場所の入れ替えなどを検討して下さい。特に3階、真中を大きく空けて、絵画などが暗い廊下などに展示されるのは改善要と考えます。 2 人気のある講座のコマを増やす(高齢化対応)。 3 1年休むと新規申し込みとなるが、本当の新規を優先させてほしい。
	折り紙の先生はせめて下図をみながら考えるのはやめてもらいたい。前日に頭に入れて来て教えるのが当然だと思いますが。半分やる気をなくしてしまいます。 ・講座も月1回ではほとんど忘れてしまいます。 ・健康体操教室を希望
	実用書道を2年前から3回申込んでいたのですが、4回目で参加出来ました。これからも参加したいのですがやはりくじ引きですか。 ・講座の開催曜日が年ごとに(毎年ではないが)違うとせっかく楽しんで慣れてきたのに断念しなければならないのが残念。 ・講座が増えるといいですね。 耳が聴こえ難いので、先生のお話が聞き取りにくいので、マイクを使っていただけありがとうございます。
	1 新しい講座の開設 2 歌の講座(シャンソン、世界の歌、ボーカル入門)等、途中で参加人数が減少する。多少はやむを得ないが競争率の高い講座はもったいない。3ヶ月で補充したらどうでしょうか。 3 施設運営の体制作りとこれからスムーズな継続を希望します。 毎年続けて出来ると良いと思います。 ①本日(1/6)は出席が12名、残り3ヶ月だが、もう少し参加者がふえる工夫をお願いしたい。レッスンそのものは手厳しいもあるが、やさしく指導されている。 ②教室卒業の後、続けたいので、何かくみを作って下さい。 ③先生も名札お願いします。 ④準備・整理体操はたいへんありがとうございます。 ⑤追加募集もしてはいかがですか。密度が濃くなっていますので。
運営面・事業	余り講座の種類が多いと質が低下するような感がする。 高齢者向けにいろいろな講座があるのは有難いです。講座終了後の同好会のわかりやすい案内があるといいと思います。境南町からは交通が不便で遠いので、類似施設が近くにあると有難いです。 担当講師によって内容、交友が大きく左右すると感じた。やさしいソーディングは先生のおおらかさと指導で楽しい時間となっている。毎年続けたいが1年間の休みをしないと次に申込できないのが残念!緊急対応カードの提出は疑問を感じる。 申し込んだ時点で外れても数ヶ月たてば来なくなる方がいますので多目に入れればいいと思います。補欠等とて頂ければと...。

項目	内容
	書道をさせて頂いていますが、イスの高さとテーブルが(私には)合いません。終りの方になつて座布団をおかりしました。来年も続けて受講したいのですが、希望者が多いので「無理じゃない?」と言われています。続けてできるようにしていただけると、嬉しいです。
	俳句の講座を設けて下さい。
	①3階の囲碁サロンについてですが、どなたかコーディネーターがいて一人で参加しても対局者がさがせるようになると良いのですが。 ②文化祭はよかったです。自分の作品も(陶芸)出せたので記念になります。
	陶芸をやっているが、あと30分長いと作業が楽になるのだが。
	教室が狭いため人員に制限があり何回もはずれるのはおかしい。講座は増やすよりもだぶらないようにして下さい。
	現在の施設(含建物)を前提とすれば、申し分なく運営されていると思います、満足し、感謝しています。現在の施設では今のサービスが限界でしょう。施設のキャパシティから止むを得ないことですか?受講したい講座が継続受講できず1,2年で中断されることがあるのは残念です。キャパ増は建物や職員の方の定員にも限界があるとおもいますので、これは「市」(市長)への検討依頼です。然るべくつないで下さい。
	高齢者が増えてきているので講座などが続けてとれなかつたり、場所が狭かつたりするので、もう少し改善してほしいです。(講座数を増やしたり、手がぶつかってしまうので、人数を少なくしたりして欲しいです。)出来るだけ多くの人が希望の講座を取れるようにしてほしいです。土日とも開講してもらえば嬉しいです。
	折り紙の時間を多くお願いします。
	太極拳 1時間では短く感じます。先生方は丁寧に熱心に指導して下さり感謝しております。
	健康体操の講座を受講中です。今年3月迄去年新入生だったので、優先的に受講出来ました。4月からの受講が難しいようです。そこで、同じ講座を①と②にして申込者が全員受講出来るよう、是非まじめに検討して頂きたいです。月曜日のムーブメントのように時間を区切ってやって下さいますよう、お願ひいたします。
	例えば人気のある講座の事になりますが、4月当時は満員状態。その後徐々に病気や死亡など人数の減少であらあらもつたないと感じるのは毎年のことです。私も毎年このことを職員に訴えているのですが、改善の見込みはありませんね。せめて3か月おき位に応募した人の名前とTELを残しておいて補欠順にご連絡頂きたいと存じます。言葉ではなくはじめて文字にしての願望にしました。あと地震の備えとして靴をビニール袋に入れて手元においておきたい。殺到することは目に見えていますし、ケガをせず、即非常口への手荷物と逃げることが可能と考えます。
	主要な動きの特性とその運動の身体に対する効果をもう少し具体的に説明して欲しい。
	講師、先生方々も名札を付けて頂けると助かります。
運営面・職員	概ね良いが、職員で説明のときに、ガムをかんでサンダルの方がいらした。人に対する口のきき方も敬意が感じられない方。1名ですが残念ながら、、、。
	職員の方々のご説明で声を大きくはっきりと願います。
	施設の自由使用が出来るでしょうか。出来ればセンターで描ければと思います。特に油彩になると臭気の問題があります。
	G. -1…もちつきや学校との交流のことなの?
	パソコン、マッサージ機をもう少しふやして欲しい。
	土日祝日も開いてほしい
	人数多い時狭く感じる。
	65才以上使用が希望です。融通がもつときくと有難い。舞台のことを考えてほしい。エレベーターの数字が良く見えない。Etc..よろしくお願ひいたします。

項目	内容
施設設備・環境	全体的に施設が古いで、椅子がキシリキシなつてうるさく感じる。少しづつで良いので改善してほしい。 椅子が動かす度にギーギー音がするのが気になる。テーブルにつえとかバックなど下げられるフックがあると便利だと思う。 施設を利用するのに足場が悪く大変ですが続けていきたいと思います。
施設設備・その他	
その他	歳をとって耳が遠くなっている人がいると思いますので、なるべく大きな声で話をして頂けたい。 特にありません 市の中心部にあるのではしの方から通うのは大変なので、2ヶ所ぐらいあると良いと思います。 周りの方々と話しましたが皆さん本当に喜んでいらっしゃいました。こういう場所がある事に感謝しています。今ヨガを受けていますが外れた時にテープ(先生の声の入った)を分けて下さったら読めがづきます。 毎日楽しく頑張っています。
評価の言葉	ガーデニングに入っていますが、先生のお話も毎回わかりやすく楽しみで、外での草抜きや植え込み等も自宅でするにとても参考になりました。1月26日の実習は一人でできませんでしたが、グループですることで本当に楽しく作って持ち帰る事が出来ました。もっと多くの方にこの楽しみを知ってほしいと思います。 講座が無料で感謝しています。年金暮らしなので助かります。 この様な施設が武蔵野市内にあることは非常に恵まれていると思います。住民の一人として誇りに思います。 今年から利用させて頂いています。良く運営されていると思います。お月謝を払って毎年続けて習いたいと思います。 色々おけいこができ、お友だちも増え本当に楽しい日々が過ごせます。感謝しています。 ほぼ、5、4で満足しています。 ・高齢者が元気で介護保険を使わずに済むよう社会参加の場として有りがたいと思っています。 ・一番は無料で楽しめる事です。今後も是非継続して頂きたい。 ・顔見知りが出来て友人が増える。 職員の皆様のご懇切なご指導でまたご親切な対応で満足な気持ちで一杯です。 こちらを利用させて頂いてから、最初は誰も知らない私でしたが、今では顔見知りの方もたくさん出来、情報交換も出来、輪が広がり視野も少しづつ広くなりました。本当にありがとうございますので、よろしくお願いいたします。 歌の講座は五感を使って行うため心身ともにとてもいいと思います。又先生方のご指導もしばらく何時も楽しみにしております。 楽しく教えていただいて満足です。 高齢者総合センターがあるので生きがいがあり楽しくらしています。 ここで多くの友人が出来ました。年々講座を受講する人が増えている事から高齢者の人口が増えている事を実感致します。元気で歳を重ねる為に、こここの講座の大切さをありがたく思います。先生方、職員の皆様に感謝しております。 家が遠くて昨年までセンターの存在を知らなかったのですが、今、センター利用で充実した日を過ごしています。 バイオリンは熱心なご指導ありがとうございました。

項目	内容
	今回初めて市の施設を利用しましたので、実際他の施設との比較はできません。ただ年配になると、あまりあれやこれやされるのもいやだし、かと言って、放つたらかされるのもいやだしということで、皆様の対応は程よくいいのではと思います。今後とも宜しくお願ひします。
	私は音楽の講座を中心に受講していますが、どの講座の先生も素晴らしく特に山上先生の御指導に感謝いたしています。受講者は勿論高齢者ではありませんが、いろいろな方が居られますが、私は高齢者だからと言って過度の親切、老人扱いは、嬉しくありません。ていねい過ぎる指導とあまりに分かり切ったことの説明などは退屈です。その加減はむいすかしいことは存じますが、これらの講座に参加される方々は、学びたい、楽しみたい、先生方々からオーラをいただいてルンルン帰りたいのです。武威野市の受講者は幸せだと思います。感謝！！
	講座を受けているものにとっては講師の質が一番問題だと思いますので、その点、とても素晴らしい先生で満足しています。人気のある講座は応募者が全員受けられるよう講座を増やせるよう工夫してほしいと思います。
	太極拳は先生方のご指導により24式がほぼ出来るようになり、大変満足しています。
	D. いまだ不満や苦情を申し上げたことはありません。EG..高齢者総合センターにない施設で健康増進or維持に役立つもの、例えば水中ウォーキングなどを他の施設と連携して行うプログラムを作成することは不可能ですか。他の行政地域に住んでいる友人に比較して当市の取組は非常に豊かだと感謝しています。
	昨年の4月から太極拳に参加させて頂いています。ダンスとは違い、何処にも力が入らない、力を抜く…。始めはこれで運動になっているのかな?と思っていましたが、昨年末の健康診断の結果、要注意はひとつもなくとても健康だと云われました。呼吸法も良いのか?太極拳のお陰もあるのではと思い、とにかく体まず出席したいと思っています。
	講座利用者として職員の皆さん旧年中はいろいろ有難うございました。今年もお世話になります。よろしくお願ひいたします。
	毎週本当に楽しみに伺っています。楽しい人生を頂いています。本当に有り難うございます。これからも宜しくお願ひ申し上げます。
	この講座に出て舞ふのが上手になりました。楽しく続けさせて頂いています。新しく友達が出来てうれしいです。指導の先生が素敵です。
	ときめきムーブメントに関しては、この体操はこのような効果がありますと説明が行き届いて満足しています。

北町高齢者センター

(様式 1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 4-1-16			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社			
代表者	理事長 長澤 博咲			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 1 丁目 9 番 1 号			
指定の期間	平成 22 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日			
指定管理業務の内容	①センター利用の承認に関する業務 ②小規模サービスハウスの管理に要する経費 ③センターの施設及び設備の維持管理 ④コミュニティケアサロンにおける事業に関する業務 ⑤小規模サービスハウスにおける事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	4,335,674 円	決算	4,335,674 円

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による 主管課・ 二・指 定管 理者	①チェック項目 96/100	・こまめな声かけや懇談会の実施 ・安心、安全への取り組み	B 総合満足度は低いものの、「やや不満」「不満」の回答はほばなく、管理、運営も適正である。職員や管理人による見守りにより、入居者の安心安全な生活が維持されている。
	②重点ポイント	ボランティア活動への参加が、入居者の生きがいにもつながっている。	
	③アピールポイント	入退院時の支援など、きめ細かい個別対応により入居者の生活全般をサポートしている。	
(B) 利用者モニタリング	33.3%	昨年に比べ満足度は低下しているが、「やや不満」「不満」の回答はない。	B 総合満足度は低いものの、「やや不満」「不満」の回答はほばなく、管理、運営も適正である。職員や管理人による見守りにより、入居者の安心安全な生活が維持されている。
(C) 財務モニタリング			

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由		
(A) による 主管課・ 二・指 定管 理者	① チェック項目 96/100	職員対応 安全への取り組み	B 毎日挨拶していることで安否確認はできていたが、ゆっくり話を聞く機会が少なかったことから、要望を引き出せずにいて、利用者の満足度が下がっていた。 空室から募集までの期間が空き、結果空室期間が長期になつた。	
	② 重点ポイント	入居者への助言・相談と安全衛生確保の取り組み 消防訓練、緊急対応の確認		
	③ アピールポイント	・ボランティア活動への参加案内、役割を持ち生きがいを感じられる生活の支援 ・体調不良時の生活支援、医療関係との連携		
(B) 利用者モニタリング	33.3%	アンケート時は 2 度目の懇談会前で不満を持つ入居者がいたが、話し合いにより、理解が進んだ。		
(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	42.6 /45	42.6 /45	基本方針に沿った運営 入居者懇談会の実施(2月入居後 のため、アンケートには反映でき ていない)	*頻繁な声掛けや懇談会、伝言メ モの投函箱を設置するなど、入 居者の意見・要望の把握に努め ている。
B安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	緊急対応マニュアルの新規利用 者分修正 消防訓練実施 朝晩の見回り	*災害発生時・緊急時のマニュアル が整備されている。
C適正な運営	28.4 /30	28.4 /30	法令遵守し業務遂行 5号室が5月に空いたのち、2月 まで空室になったこと	*法令を遵守し、適正に業務が行 われている。
D施設・整備等の適 正な管理	10/ 10	10/ 10	適正に保守点検 備品管理 清掃業務の徹底 ごみ分別の徹底	*適正な定期点検の実施 *体調不良や入院時・退院後のサ ポート

(A) - ②重点ポイント(サービス評価項目以外で、施設の特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) 入居者への適時の相 談対応	入院手術に関する相談と自己退院後の生活支援・病 院との連携を行い、順調な療養生活ができた。	*通院介助や食事を部屋 に運ぶなどのサポート
(2) 職員の質の向上に向 けた取り組み	職員研修の実施 入居者の情報共有	*計画的な職員研修の実 施
(3) 入居者のボランティ ア活動の参加	入居者が役割を果たすことで自己肯定感を持ち、い きいき生活できるようにボランティアへといざな い、調整した。その結果、洗濯物たたみ、下膳の手 伝い、イベント係り等で協力を得ている。これらの 活動が、生甲斐につながるよう継続支援している。	*洗濯物たたみや行事へ の手伝いなどでボラン ティア活動への参加を 促している。

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度	■結果の概要	
「満足」「概ね満足」の合計 ～「不満」「やや不満」の 合計	33.3%	「不満」「やや不満」の回答はないが、全体数が少ないため、昨年より も16.7ポイント減少となっている。

(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>
居住者の生活全般をフォローしているが、特に体調不良に伴う入院手術時の支援、通院先の情報提供などを、蓄積したノウハウを活用して行った。また、主治医の意思に反し自己都合退院してきた入居者にこまごまとした生活上、健康上の注意を案内し、その療養生活をサポートした。
入居者に、デイサービスの協力活動、ボランティア活動の勧説をし調整した。これによりイベントへの協力や、下膳の手伝い等の活動が始まり、入居者は充実感を以て活動し生甲斐につながっている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
入居者の不満についての原因究明が遅れたが、話し合いの中で、転居前の居住建物の状況、生活環境との比較(経費老人ホームB型からサービスハウスへ)から不満が生じたことがわかった。居住者の主観的事情に大きく左右されることではあるが、自ら訴えることを躊躇する利用者のために、伝言メモの投函箱を設置した。廊下の椅子の設置、休日の面談室の開放等改善した。
<改善が必要だと思われる点>
施設の快適性・利便性を維持するための改修工事の検討 空室ができるだけ短期間で済むように、新規入居募集の連携体制。

主管課(記入欄)
<主管課として特に評価できる点>
*管理人、職員が常に入居者とのコミュニケーションを心がけ、サービスの向上に努めている。 *通院介助や退院後の食事配膳など、個別のサポートが行われている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*こまめな声掛けや利用者懇談会の増加、伝言メモの投函箱の設置などにより、引き続き満足度の向上に努めている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*サンプル数が少ないため、満足度向上の困難さはあるが、入居者の満足度が少しでも向上するよう対応を期待したい。

(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

--

武蔵野市北町高齢者センター

(様式3)チェック項目シート

【北町高齢者センター・サービスハウス】

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 × 18/19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	×	18/19問
	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。	○	
A 住民の満足の向上	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。	○	30点 × 18/19問
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	18/19問
	11 地域ニーズを把握している。	○	
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	18/19問
	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。	○	18/19問
	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。	○	
自主事業への取組	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	18/19問
	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）。	—	市と基本協定・年度協定に従い、職員・管理人（ライフキーパー）の連携で法令を遵守し、業務を履行している。 5号室については、昨年5月に空いたが、募集しても入居要件に該当する利用者がなく、2月まで空室になってしまった。
	北町高齢者センター条例に基づいた管理運営を行っている。日中は職員、夜間・休日は管理人が常駐し、相談を受けて必要な対応を行っている。今年度は5月と2月に懇談会を行い、居住についての不満・要望について伺い、対応を話し合った。アンケート調査は、話し合いの前で、評価が下がっていたが、今後は話し合いの機会を増やし、相互理解を進めていく。		
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 × 9/9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
適正な危機管理	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。	○	10点 × 10/10問
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	10/10問
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	利用者の緊急連絡先の確認をとり、急病時の要望などを聞き取っている。ひざの手術後数日で自己退院してきた利用者について、病院と連絡を取り、生活上の注意点などを確認し、歩行が安定するまで食事を部屋に運ぶなど支援し個別対応を行った。		

武蔵野市北町高齢者センター

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
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。	○	18/19問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	18/19問
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×	18/19問
	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。	○	18/19問
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
C 適正な運営	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。	○	18/19問
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
適正な再委託先管理	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	18/19問
	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）。	○	
利用增加への取組	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。	○	18/19問
	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。	—	
指定管理料の適正執行	47 利用增加に向けた取組を行っている。	—	18/19問
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
経費節減への取組	50 現金等が適正に管理されている。	○	18/19問
	51 経費は節減されている。	○	
評価の理由	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	市との基本協定・年度協定に従い、職員・管理人（ライフキーパー）の連携で法令を遵守し、業務を履行している。 5号室については、昨年5月に空いたが、募集しても入居要件に該当する利用者がなく、2月まで空室になってしまった。
	市との基本協定・年度協定に従い、職員・管理人（ライフキーパー）の連携で法令を遵守し、業務を履行している。 5号室については、昨年5月に空いたが、募集しても入居要件に該当する利用者がなく、2月まで空室になってしまった。		
D 適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	10/10問
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	10/10問
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	10/10問
	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	施設管理は定期的に保守点検を実施している。園芸ボランティアによる植木の手入れや四季の草花の植栽を行っており、景観の保持に努めている。廃棄物処理は、ごみの分別を徹底し、適切に処理している。		

武蔵野市北町高齢者センター

(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
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	×	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
地域との連携等	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。	○	
職員対応	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—	
自主事業への取組	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	—	
	評価の理由	職員や常駐管理人による頻繁な声かけと見守りにより、入居者の安心が確保されている。また、入居者との懇談会を開催するなど、意見や要望を取り入れる工夫を行っている。	
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	災害発生時や緊急時の対応マニュアルが整備され、マニュアルに基づく対応が実行されている。	

武蔵野市北町高齢者センター

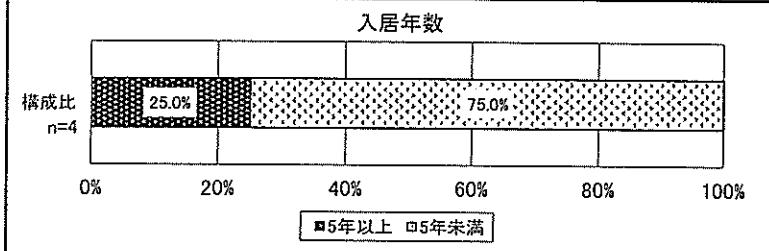
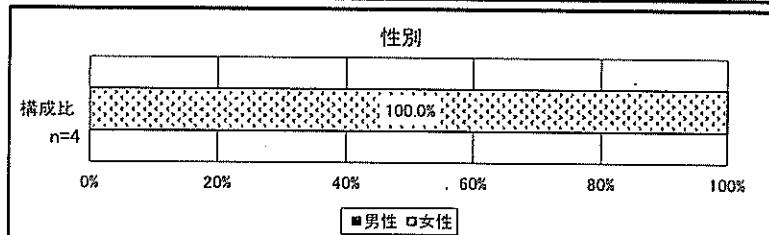
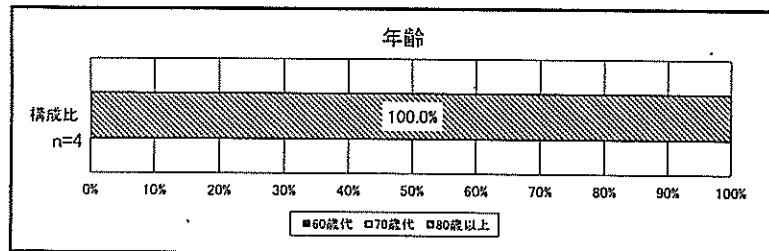
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
C 適正な運営	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。	○	
法令順守	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）。	○	
適正な再委託先管理	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）。	—	
利用増加への取組	46 計画通りの収入が得られている。	—	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	—	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
経費節減への取組	50 現金等が適正に管理されている。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
評価の理由	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	市との基本協定、年度協定に沿い、適正な職員配置の中で法令を遵守し業務履行している。入居者募集を行ったものの要件に合わず、定員以下となつた期間もあった。		
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。	○	
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。	○	
	評価の理由	各設備については、定期保守等、適切に管理されている。	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	各設備については、定期保守等、適切に管理されている。		

【集計結果】

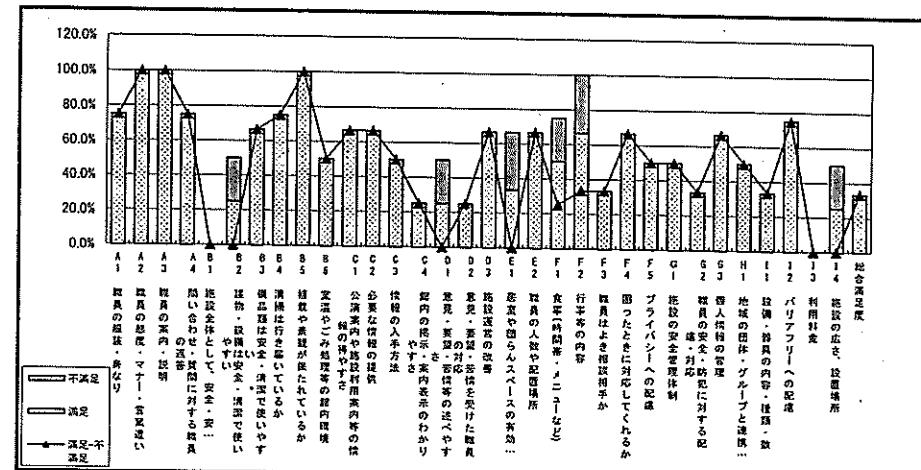
【集計結果】

【問1】

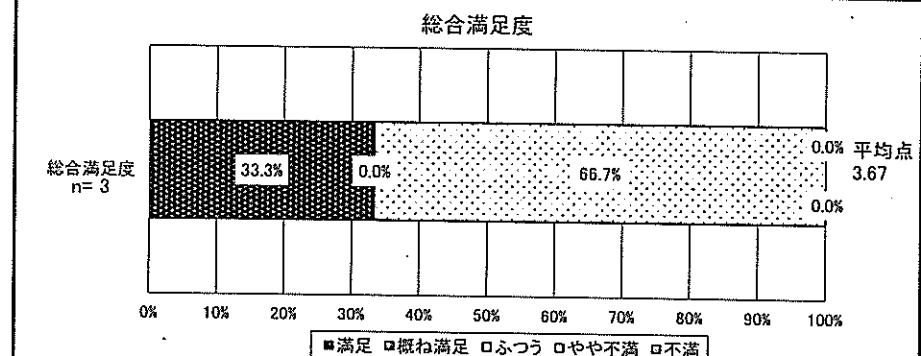
施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



【回答者の属性】に関するコメント
全員80代女性。1名は入居から5年になるが、残り3名は入居から1~3年である。



【問3】

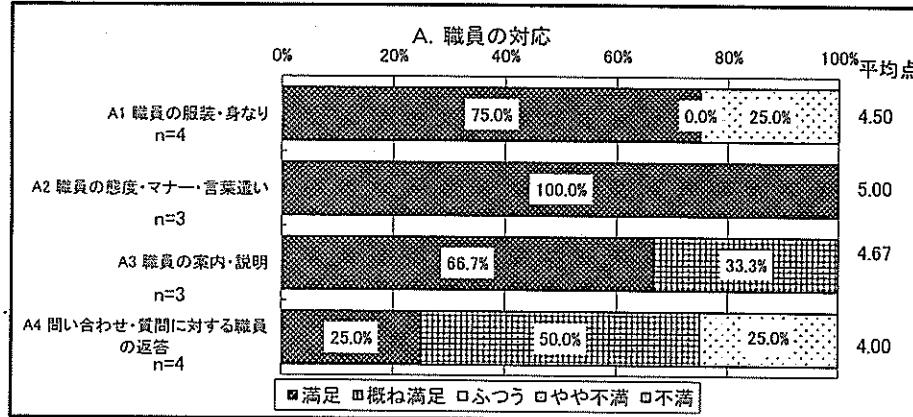


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

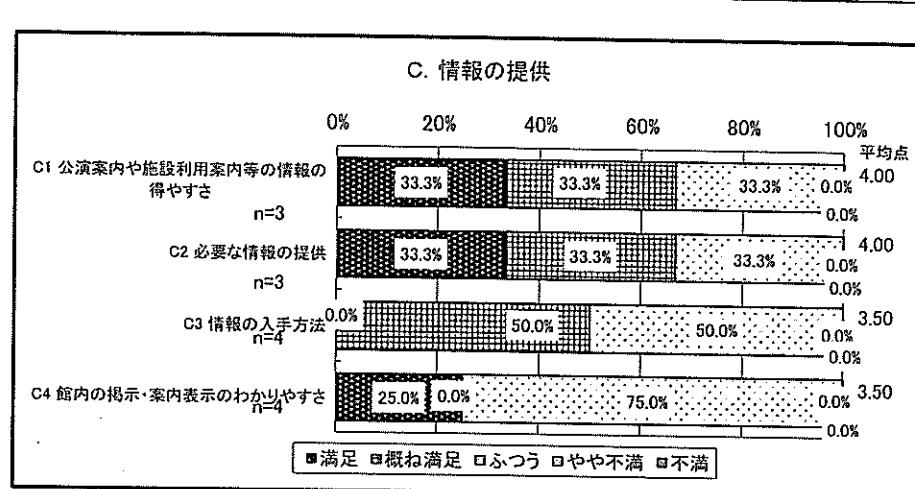
【総合満足度】に関するコメント
4名のうち、3名しか回答しておらず、「満足」は1名のみ。他の2名は「ふつう」の評価で、平均点が0.33点下がっている。

【集計結果】

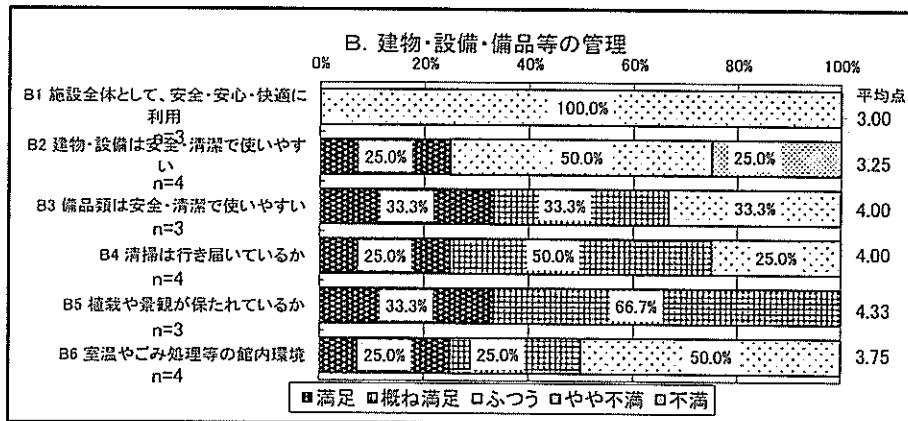
施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



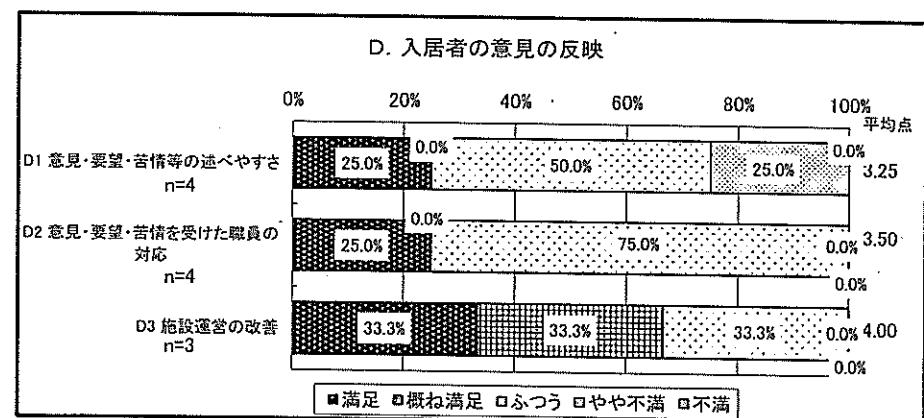
【A職員の対応】に関するコメント
職員の態度・マナーについては皆、満足されているが、ほかの項目については前回よりも評価が下がっている。入居者の入れ替わりがあり、それぞれ受け止め方が異なる。



【C情報の提供】に関するコメント
不満の回答はないが、前回よりも満足度が下がっている。
伝言板の作成を昨年度行ったが、まだ十分活用しきれていない。



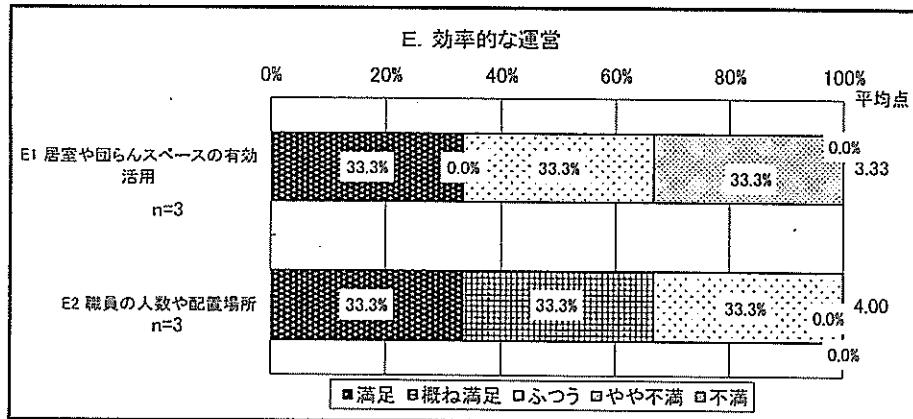
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
アンケート後、新規入居者を交えて話し合った結果、設備については、換気扇の清掃不備、洗濯物干しの使いにくさ、電熱器では調理があまりできることへの不満であった。以前の生活との比較での回答になっており、長く居住している方は、工夫し適応しているために、不満に感じなくなっている。



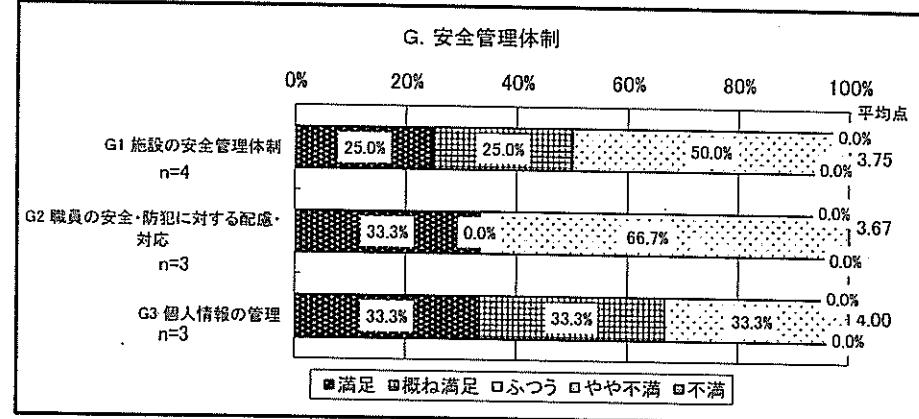
【D入居者の意見の反映】に関するコメント
D1について、毎日挨拶を交わしているので、要望があれば話してくれると思っていたが、本人は直接言うことに抵抗感があったことがわかり、要望を紙に書いて入れる箱を設置した。

【集計結果】

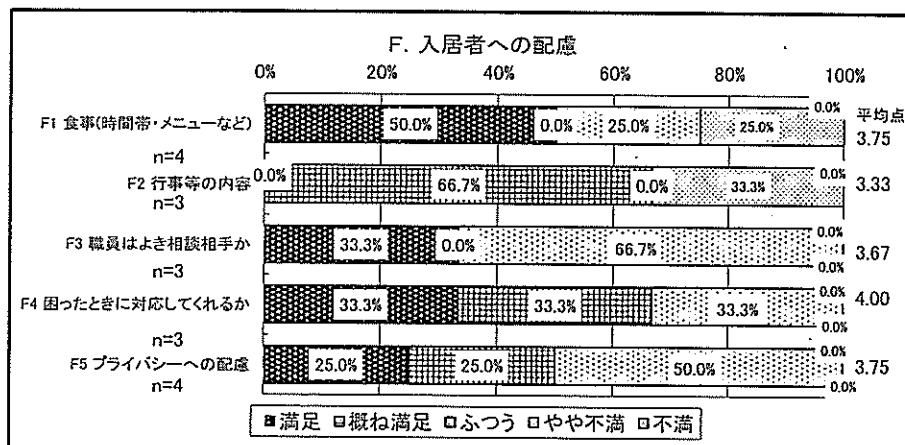
施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



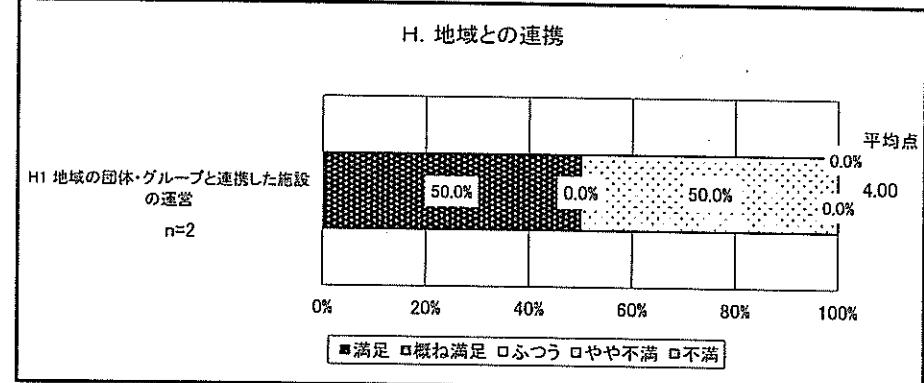
【E効率的な運営】に関するコメント
E1について、入居者同士が長話する場所がないとの意見があり、昨年の懇談会で、休日は面談室や1階のソファーを使ってよいことを説明していたが、面談室のドアが閉まっていて入りにくかったとの意見が得られた。休日は、面接室のドアを開設しておくことにした。また気軽に2階廊下でゆっくり話せるよう椅子を設置することとした。



【G安全管理体制】に関するコメント
マイナス評価はないが、昨年度よりもさらに満足度が下がっている。入居者の入れ替わりがあり、安心して生活できるよう、懇談会で確認していく。



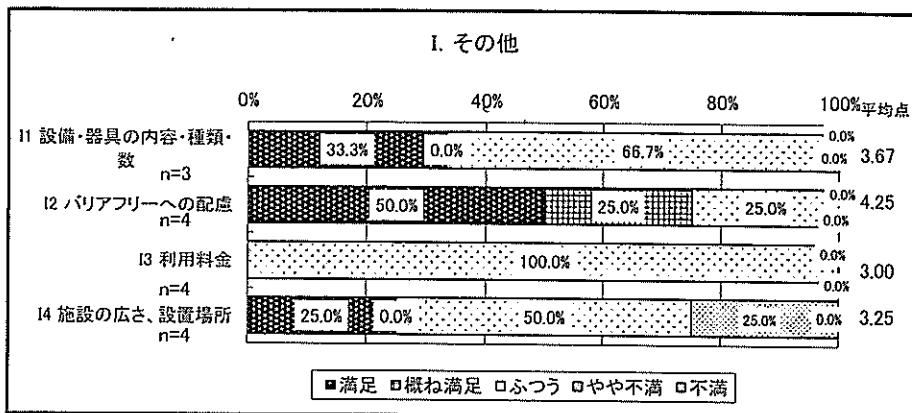
【F入居者への配慮】に関するコメント
F1については昼食のみの提供であることと時間の制約への不満であり、食事の内容については満足されていた。
F2については、入居者同士での行事がないことへの不満、F3は職員が思う以上にいいたいことを伝えられず、我慢していたことが確認できた。今後は、懇談会の回数を増やし、個人面談も改めて実施していく。



【H地域との連携】に関するコメント
ティサービスの一番身近な地域として、長い入居者の方は、ボランティアでタオルたたみや手芸作品の提供など活動している。他の2名にも今年度はなみずき祭りに係りとしてかかわっていただいたが、まだ、ほかのボランティアさんとの交流がないので、今後は、機会を作って地域の一員として生活していただく。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



[I. その他]に関するコメント
以前の生活との比較になり、それぞれ受け止め方が異なる。
より快適に安心して生活できるよう、話し合いの中で要望を引き出し、対応可能のこと、生活の工夫をお願いすることなど調整を重ねていく。

4 北町サービスハウスへの意見・要望

項目	内容
運営面・その他	個人のプライバシーを護る為かわかりませんが、入居者同士のコミュニケーションがとれていない様に思います。普段一切話し合いの場がありませんので。
その他	年一度、市の方で建物部屋の中を見てほしい。目で見て話したい。

市民会議室

(ゼロワンホール)

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

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

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による モニタリ ング・指 定管 理者	①チェック項目 必要な水準は満たしている。 100/100	B	リピーターが多く、利用者モニタリングの総合満足度についても、80%以上が「満足」又は「概ね満足」と回答していることから、期待する水準を満たしていると考えている。
	②重点ポイント 適正に取組んでいる。		
	③アピールポイント セミナーや説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。		
(B) 利用者モニタリング	利用者には概ね満足いただいている。 83%		
(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 総合満足度の「満足」「概ね満足」が8割以上を占めており、必要な水準は満たしている。 100/100	B	利用者の評価について、一定の水準を維持し続けている。安全確保や市民の意見反映についても、適正な取組がなされている。
	②重点ポイント 適正に取り組んでいる。		
	③アピールポイント 前年に続き会議室として積極的に利用されており、快適に利用できたとの評価を受けている。		
(B) 利用者モニタリング	総合満足度が示している通り、利用者からは概ね高い評価を得ている。 83%		
(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	*多くの方に利用いただき、概ね満足いただいている。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*事故もなく、安全に運営できている。
C 適正な運営	30/30	30/30	*協定書に基づいた運営をしている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*故障した備品・設備等については、指定管理者に修理義務が発生する金額の範囲内であれば、早急に対応している。また、修繕に要する金額が大きい故障については、速やかに主管課に報告している。

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

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

(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	83%	総合満足度において「満足」「概ね満足」「ふつう」の構成比が98.8%であることから、利用者には概ね満足いただいていると考えられるが、「不満」の評価が1.2%と昨年度より0.3ポイント増加しているため、満足度の向上に向け今後も対応が必要である。

(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> *マイク、CD、DVDプレイヤー、PCモニター等が使用できるため、セミナーや説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *備品や設備に対する利用者からの意見や指摘については、報告書を通じて主管課に都度報告を行っている。
<改善が必要だと思われる点> *今回のアンケートでは、全体の評価に比べて情報提供に関する項目の評価が低くなっている。昨年度のアンケートでも武蔵野商工会館入口の案内表示がわかりづらいという意見があったため、改善策を検討する必要があると考えている。また、椅子は平成25年度に入替えを行っていたが、机の劣化や破損についても利用者から度々指摘を受けている。入替え・改善を行わなければ、現在の利用者満足度を維持することは難しいため、早急に具体的な対応を検討していただきたい。

主管課(記入欄)
<主管課として特に評価できる点> *前年度に比べ個別の項目での満足度は全体として上昇しており、特に「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」及び「安全管理体制」における評価が高い。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *委員会での指摘事項に対し適切に対応している。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *備品については緊急性等を考慮し、今後計画的に入替え・改善を検討していくが、経年劣化やそれによる破損以外の使用上の問題については、利用者に対しての呼びかけを含め、管理徹底の継続を期待したい。 *アンケート評価が下がった項目について、工夫した対応を期待したい。

(C)財務評価

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

(D)特記事項

*自由記入欄には昨年度までと同様に、商工会館全体についての意見や要望が上がっている(化粧室についての要望等)。市政に関する意見・要望については、施設所管の生活経済課を通じて市に情報提供している。
*指定管理者は商工会館4階市民会議室の管理のみであるため、昨年度までと同様に評価シートの質問事項に関して回答できない箇所が多々あった。
*商工会館4階市民会議室の利用者はリピーターが多いという特性上、毎回同じアンケート内容ではまとまったサンプル数の回収が難しい。
*指定管理者からは適時備品等についての要修理報告をあげられているが、予算上速やかに修理等が実施できていないため、利用者から指摘されていることが多くなっている。このことは、少なからず指定管理者の評価にマイナスに作用しているものと思われる。

(様式3)チェック項目シート(指定管理者)

視点	チェック項目	可否(Ox)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
B 安全への取り組み	4 利用者の満足度は高い。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	-	
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。	<input type="radio"/>		
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。	<input type="radio"/>		
16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	<input type="radio"/>		
17 利用者案内や受付が適切になされている。	<input type="radio"/>		
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。	<input type="radio"/>		
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。	<input type="radio"/>		
20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	<input type="radio"/>		
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)。	<input type="radio"/>		
評価の理由	前年同様、総合満足度が高く、必要な水準は満たしている。		
C 環境への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
29 事件・事故が発生していない。	<input type="radio"/>		
30 計画業務の実施状況を定期的に確認している。	<input type="radio"/>		
評価の理由	建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託している。備品は市の所有であるという理由で、軽微な修繕以外の管理は行っていない。		

45点

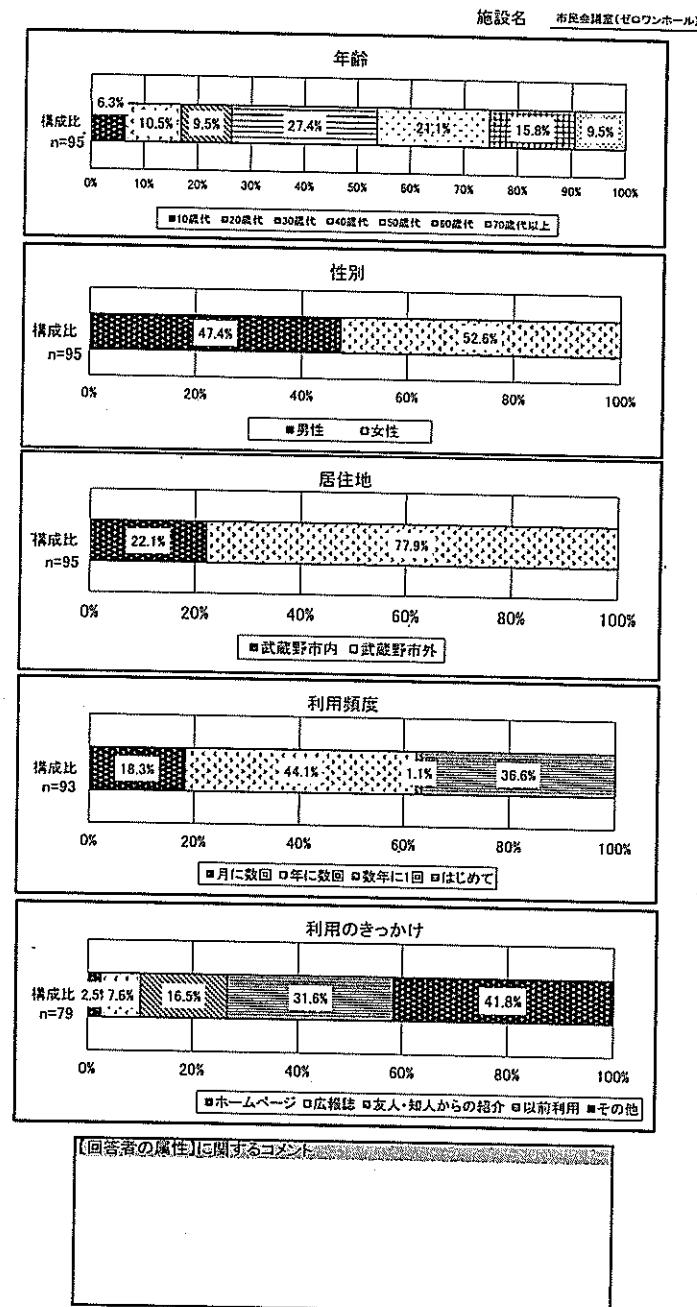
15点

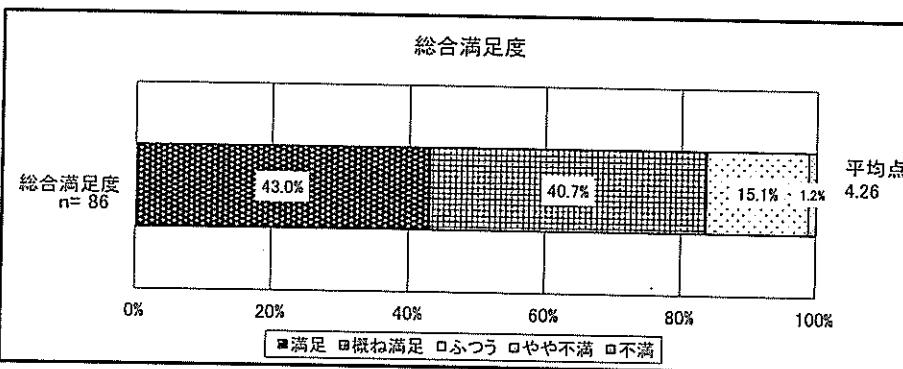
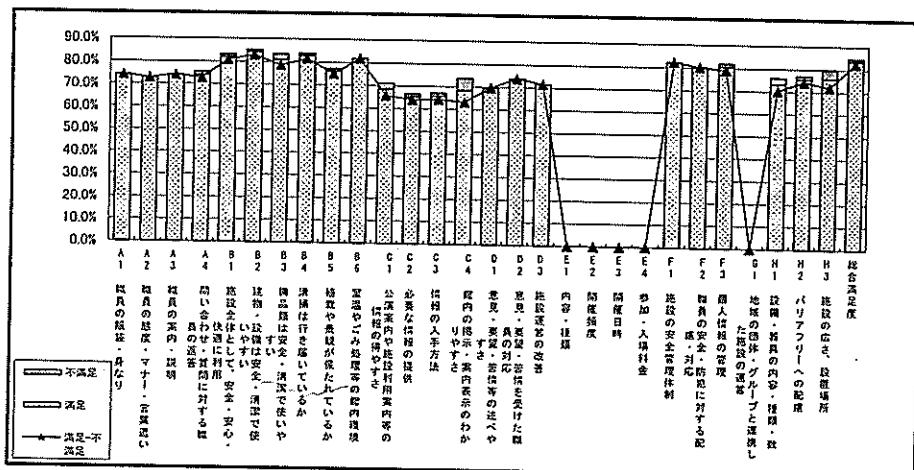
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	-	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマ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
	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 極めて経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	必要な水準は満たしている。		
D 施設・設備等の適正な管理	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
	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	必要な水準は満たしている。		

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
	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
	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）。	○	
	前年同様、総合満足度が高く、必要な水準は満たしている。		
C 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
	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。	○	
	建物・設備の保守管理、清掃・警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託している。備品は軽微な修繕以外の管理は行っていない。		
評価の理由			

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	
	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	
	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 標的的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由				
必要な水準は満たしている。				
D 施設・設備等の適正な管理	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。	○		
適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○		
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由				
必要な水準は満たしている。				

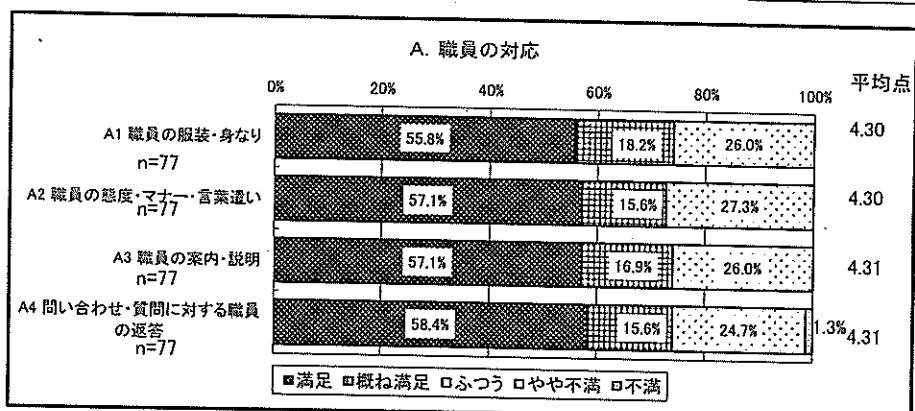
(様式5)





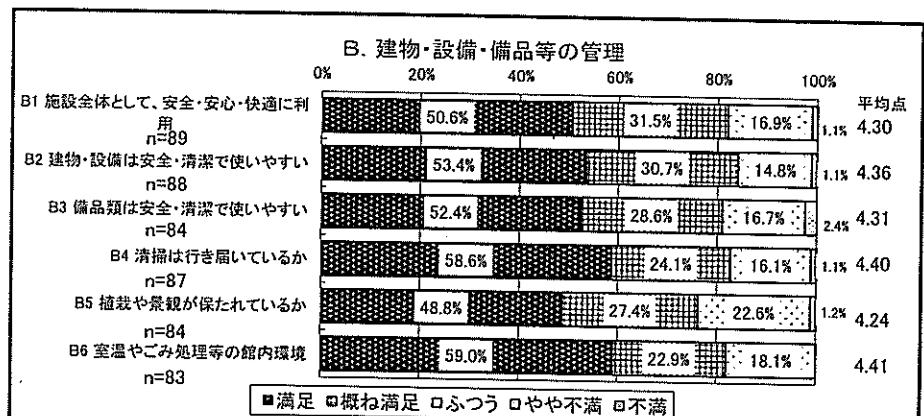
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント



【A職員の対応】に関するコメント

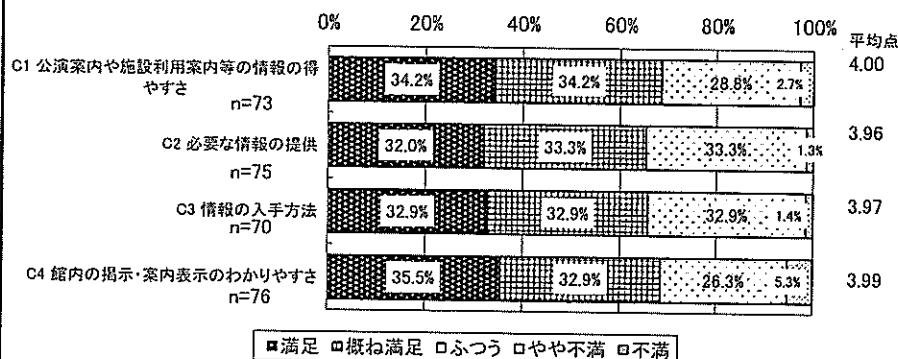
- ・貸会議室担当者は相談しやすく感謝している。
- ・丁寧な対応でとても親しみやすい。
- ・対応を含め、とても良かった。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

- ・清潔感があり、毎回気持ちよく利用できている。
- ・トイレにペーパーティッシュがあると良い。
- ・PCをプロジェクタに接続した場合も、操作台のモニタに映像が映ると良い。また、HDMIケーブルにも対応できるようにしてほしい。
- ・4階にも自動販売機を置いてほしい。
- ・トイレを増やしてほしい。

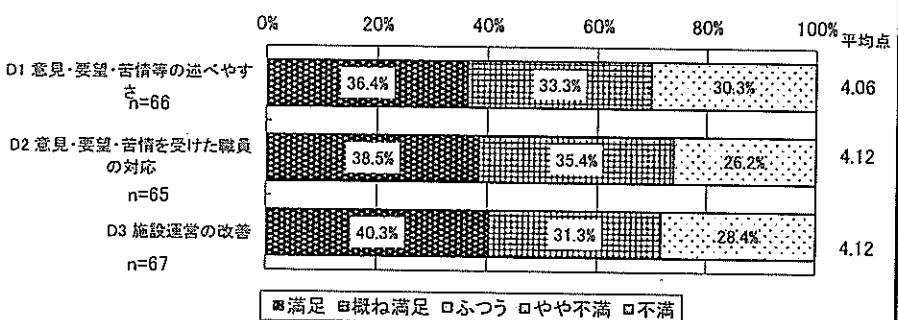
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

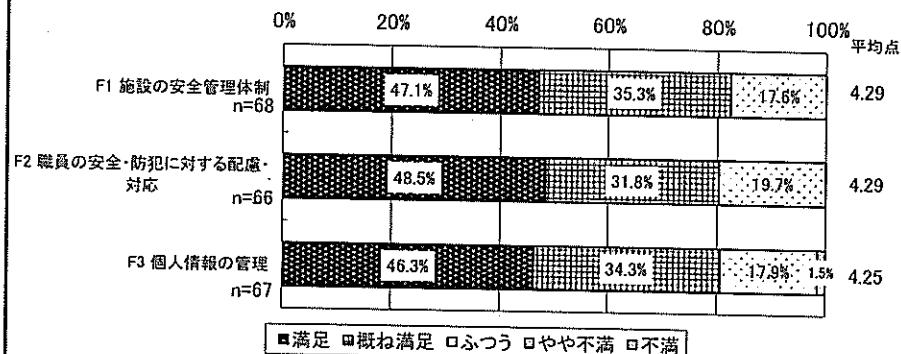
- ・キャンセル待ちの制度を作ってほしい。

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

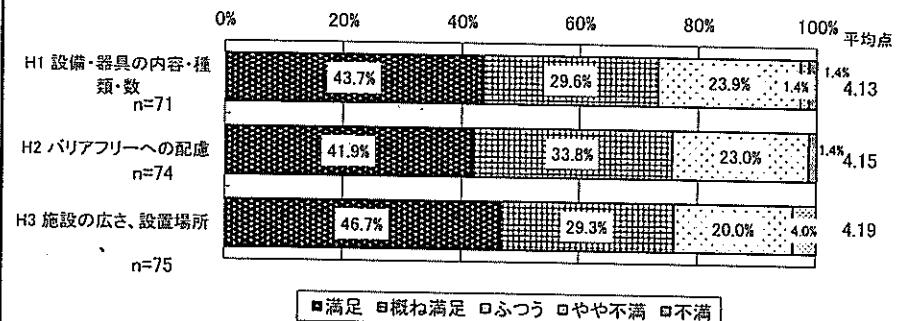
E. 安全管理体制



【E安全管理体制】に関するコメント

- ・会議室利用中は、利用者に鍵を預けてほしい。

F. その他



【Fその他】に関するコメント

- ・武藏野市や商工会議所の内部利用より、市民(納税者)の利用を優先してほしい。

施設名： 武蔵野商工会議所

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

(1) 施設設備について

- ・清潔感があり、毎回気持ちよく利用できている。
- ・トイレにペーパーティッシュがあると良い。
- ・4階にも自動販売機を置いてほしい。
- ・トイレを増やしてほしい。
- ・PCをプロジェクタに接続した場合も、操作台のモニタに映像が映ると良い。また、HDMIケーブルにも対応できるようにしてほしい。

(2) 運営面について

- ・会議室利用中は、利用者に鍵を預けてほしい。
- ・武蔵野市や商工会議所の内部利用より、市民（納税者）の利用を優先してほしい。
- ・キャンセル待ちの制度を作つてほしい。

(3) 職員について

- ・貸会議室担当者は相談しやすく感謝している。
- ・丁寧な対応でとても親しみやすい。
- ・対応を含め、とても良かった。

評価のことば

(該当する記載なし)

(4) その他

(該当する記載なし)

体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート

各施設ごと利用者アンケート

(様式 1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	総合体育館・陸上競技場・温水プール・屋外プール・軟式野球場・庭球場・緑町スポーツ広場		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20 他		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	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～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	① 施設運営 ② 施設管理 ③ 事業		
指定管理委託料	予算 616,007,040円	決算 615,574,429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 課 ニ 指 定 管 理 者	①チェック項目	98.3 /100	総じて高得点。指摘事項やアンケートに基づき積極的に施設の改善に取り組むとともに、事業団の経営方針に基づき、特色ある事業の展開、効率的な経営に努めている。
	②重点ポイント		利用者の安全を第一に、事故、事件の場合に迅速かつ適切な対応が出来るよう取組みを実施。東京オリンピック・パラリンピックも視野に入れながら、地域住民を対象とした各種スポーツイベントを実施。また、市民が自動的に行うサークル活動のサポートや、コミセンと連携した事業を実施。「経営方針」に基づき、障害者や子ども対象の公益性の高い事業を推進
	④ アピールポイント		アンケート結果によりプールの施設整備の改善に取組み、満足度が向上。安全管理の面で有資格者の職員が多数配置されている。27年からの指定管理に向けた「中期計画」を職員参加により策定、計画的な事業運営を行っている。
(B) 利用者モニタリング	71.2%		前年度より総合満足度は、0.4%、プールについては12%増加した。満足度が低下した軟式野球場は外野の芝生、庭球場は指定管理外ではあるが四コートの状態の悪化が影響していると思われる。
(C) 財務モニタリング			

(様式 1) 総括シート

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による モニタリング 課 ニ 指 定 管 理 者	①チェック項目	98.3 /100	総じて高得点。大きな事故がなく適切に管理している。また施設の改善等への取組は、市民の評価をみても効果が表れている。
	②重点ポイント		利用者団体との意見交換会や近隣のコミュニティセンターへの聞き取り調査など、地域との関わりや、コミセンとの連携事業など新たな取組みが評価できる。また障害者の教室や出張教室などの取組みの継続についても評価できる。
	③アピールポイント		アンケート結果によりプールの施設整備の改善に取組み、満足度が向上。27年からの指定管理に向けた「中期計画」を職員参加により策定、今後の計画的な運営が期待される。
(B) 利用者モニタリング			施設によって差はあるものの平均すると概ね良好である。テニスコートの利用者は、指定管理者の管理以外の学校テニスコートの意見も合わせてアンケートに記入しており、満足度が下がってしまっているが、指定管理者の管理しているコートについては利用者の意見を聞き、今後の管理办法について既に検討を始めた。
(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	45 /45	45/ 45	<ul style="list-style-type: none"> *経営方針に基づき、障がい者や子どもを対象とした公益性の高い事業を推進 *利用者の要望が高いプールについて、美化検討チームを設置、設備の改善に取組んだ。 *事業参加者アンケートでは90%以上が満足と回答、モニタリングアンケートでもプールを始め前年より全体的に満足度が向上した。 *地域ニーズの把握として、利用者懇談会を実施、地域交流として特に子どもを対象とした無料のサッカーアイベントを開催、700名が参加 <p>利用者の要望が高いプールについて、設備の改善が評価できる。</p> <p>モニタリングアンケートでも、プール等前年より全体的に満足度が向上している施設が多い。障害者スポーツ教室の継続など先進的な取組が評価できる。</p>
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3/ 15	<ul style="list-style-type: none"> *緊急時マニュアルとして全17種類の対応マニュアルを整備、随時リニューアルしている。 *総合防災訓練時に、地震を想定した非常参集訓練、図上訓練を導入実施 *全職員が上級救命講習を受講、自衛消防技術認定12名、AEDインストラクター資格者2名がおり、防災体制を強化している。 *事故、事件の際には、消防署、警察と連携し、利用者の安全の確保に努めている。 <p>緊急時体制についてマニュアルが整備され、効果的な研修が行われている。</p> <p>専門研修を受けた職員の配置など、防災体制の強化が図られている。</p>
C適正な運営	30 /30	30/ 30	<ul style="list-style-type: none"> *27年度からの新たな指定管理者に向けた中期計画を職員参加により策定。 *個人情報、コンプライアンスに関する規程を整備、研修を実施した。 *施設の利用者数は4万人(9%)増加。 *施設の業務委託契約でプロポーザルによる入札を実施、経費の節減と利用者サービスの向上を図った。 <p>施設の業務委託契約でプロポーザルによる入札等経費の節減と利用者サービスの向上が図られている。</p>
D施設・設備等の適正な管理	10 /10	10/ 10	<ul style="list-style-type: none"> *機械設備について、日常点検は点検表に基づき実施、定期的な保守点検は年間計画に基づいて実施している。 *老朽化が進むプールに関しては、特別清掃を実施。美化検討チームによる施設の点検と改善を行ったほか、要望に基づき障がい者更衣室を設置した。 *職員による施設周辺のごみ拾い、地域住民と連携したプールにひまわりを植える活動の実施など美化に努めている。 <p>委託業者との連携により適正に管理されている。老朽化が進むプールに関しても、利用者の満足度を高めるべく各種取組が実施され、高評価を得ている。また、今回のモニタリングの結果で、野球場など評価の下がった施設についての今後対応策も既に検討している。</p>

(様式2) 評価シート

(A) - ②重点ポイント(サービス評価項目以外で、施設の特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り組み	<ul style="list-style-type: none"> *体育施設では運動中の怪我が起きやすいため、全職員が緊急時の対応できるように、研修や資格の取得（上級救命講習、AEDインストラクター等）に努めている。事故、怪我の発生の際には対応マニュアルが定められており、マニュアルに従って、応急の対応及び救急車の要請などを実施している。 *施設の安全管理等に関する研修会には積極的に参加しており、26年度は、プールの安全管理講習、熱中症予防講習会、エビペン講習、レジオネラ対策講習会を受講し、情報収集を行った。 	専門的な資格を取得した職員の配置等により、緊急対応が迅速に行われている。
(2) 地域の連携に向けた取り組み	<ul style="list-style-type: none"> *地域住民が気軽に施設を利用し、スポーツを楽しんでもらえるように、桜まつりや市民スポーツフェスティバルの際に、スポーツイベントを開催した。 *体育館内に、市民が自主的に行うスポーツサークルの参加者の募集コーナーを設けている。また、事業団が実施するスポーツ教室等の参加者が、サークルを立ち上げる際にサポートを行っている。 *スポーツを通じた地域の活性化として、コミセンと連携したスポーツ教室を開催した。 	桜まつり等市のイベントに協力すると伴に、スポーツイベントを開催し多くの方にスポーツに親しむ機会を提供した。教室の参加者をサークルとして自立する支援を行うなどスポーツを通じた地域のコミュニティづくりに寄与している。
(3) 経営方針に沿った事業運営	<ul style="list-style-type: none"> *スポーツの裾野を広げる事業として、初心者対象の教室や、障がい者や子育ての方など教室に参加しにくい方を対象とした事業を推進している。 *経営的には、子どもや障がい者を対象とした事業については参加料金を低額に抑えるとともに、一般の方を対象とした事業については、事業費に対する負担割合を決めて、適正な料金となるように努めている。 	経営方針に沿って適正料金の見直しを実施している。公益財団法人として子どもや障がい者を対象とした事業については参加料金を低額に抑えるなど努めている。
(4) 東京オリンピック・パラリンピックへの取り組み	<ul style="list-style-type: none"> *2020年に開催される東京オリンピック・パラリンピックをスポーツ振興の好機と捉え、積極的な展開を図っている。26年度は、陸上競技オリンピアンの森永大氏による講演会（かけっこ教室は雨天により中止）、サッカー日本代表の徳永悠平、李忠成選手を迎えたサッカーフェスティバルを実施した。 	東京オリンピック・パラリンピックに向けて積極的な取組を実施しており、参加者の評価も高い。

(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
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計 71.2%	「おおむね満足」を含めると満足度は高い。アンケート結果の6施設の平均点は4.05点（おおむね満足）である。総合満足度は昨年よりもアップしている。特に昨年満足度の低かったプールについて改善がみられ、満足度もアップしている。

(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>	
* 住民満足度の向上では、要望の高かったプールの改善について、美化検討チームを設置し、施設の改修、備品の設置、ロビーの配置等の改善に取り組んだ結果、モニタリングアンケートの満足度が向上した。施設の貸切使用の利用率は、会議室を除き概ね80%以上である。	
* 安全管理については、全職員が上級救命講習を受講している。また、安全管理に関する研修にも積極的に参加し、最新の情報収集を得るように努めている。安全管理、施設運営に関する職員の資格取得にも積極的に取組んでおり、自衛消防技術認定12名、AEDインストラクター2名、その他上級体育施設管理士2名、体育施設運営士5名、スポーツプログラマー3名、初級障害者スポーツ指導員2名などの有資格者がおり、専門的な対応ができるよう努めている。	
* 適正な運営では、経営方針に基づく運営を着実に実施しており、新たな指定管理に向けた「中期計画」も26年度中に策定し、切れ目のない計画的な運営を行っている。	
* 施設管理では、業務委託契約に際しては、適宜競争入札を実施し経費の節減を図るとともに、サービス向上を目的としたプロポーザルも実施した。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
* 2020年東京オリンピック・パラリンピックの対応については、一流のアスリートに触れる機会を設けることを目的として、陸上競技オリンピックの為永大氏による講演会（かけっこ教室は雨天により中止）、サッカー元日本代表の徳永悠平、率忠成選手を迎えたサッカーフェスティバルを実施した。	
* 要望の高かったトイレについては、通常の清掃のほか特別清掃を実施するなどで対応した。特にプールについては美化検討チームを設置し、利用者アンケートの実施や専門業者の意見を聞きながら設備の改善に取組んだ。また、シャワー室については、カーテンの取替え、定期漂白洗浄等を実施、使用方法の張り紙をリニューアルした。その結果、モニタリングアンケートの満足度も向上した。	
* 施設の利用率については、貸切の利用率が高く、個人利用が制限される場合があるため、貸切利用のないトレーニング室、卓球室を中心、25周年記念事業の際にPRに努め、利用者が増加した。	
* 建物の修繕については、大規模なものは月1回の休館日を利用することが多く、お待たせする場合があるので、張り紙等で経過や実施時期等の告知を行った。	

(様式2) 評価シート

<改善が必要だと思われる点>

* 今回モニタリングアンケートで満足度の低かった軟式野球場の外野に関しては、経年変化等により芝の状態が悪化しており、平成27年度は芝のメンテナンスを陸上競技場の芝の管理業者に委託し、きめ細かな対応を行うようにしたが、抜本的な対応も必要と考えており、予算措置を含め検討したい。

* 庭球場に関しては、四中のテニスコートの整備についての意見が多く寄せられているが、学校開放事業であり、事業団の管理外なので、教育委員会にご意見を伝え対応したい。キャンセル方法についての意見要望については、1つのグループが複数の予約を行い、直前になってキャンセルをするという状況が多く見られたことから、現システム（Mネット）を導入した際に現行のシステムに変更したものであるが、現状の使われ方や他市の状況も参考にし、公平性の観点も含めて多くの利用者が納得できるような方法を検討したい。

* 緑町スポーツ広場の貸切32.4%と低く、土日の利用率は高いものの平日の昼間の利用が少ない状況である。フットサルが主な利用方法であるため、利用者層が限定されるためであるが、対策を検討したい。

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

* 上級体育施設管理士2名、体育施設運営士5名、スポーツプログラマー3名、初級障害者スポーツ指導員2名などの有資格者がおり、専門的な視点を生かした施設管理を行っている。
* 安全管理に努め、施設を適正に管理している。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

* 老朽化した施設であるプールについて、通常の清掃のほか特別清掃を実施するなどの対応や、美化検討チームを設置し、利用者アンケートの実施や専門業者の意見を聞きながら設備の改善は評価できる。結果利用者満足度も上昇した。

* 体育施設の新規利用の促進等を目的に、無料開放や各種イベントを実施し、多くの参加があり、一定の効果があったと考える。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

* 顧客満足度を意識した更なるサービスの充実と提供。
* 顧客の立場に立った迅速で丁寧な接客。

* 職員シフト（アルバイト・嘱託含む）に対応した連絡体制と窓口研修の実施

(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 (○×)	指定管理者 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。	○	45点 ○の数/22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)	○	
	①基本方針である「経営方針」をアルバイトを含む全職員に配布、研修を実施し周知を図った。方針に基づき、障がい者や子どもを対象とした公益性の高い事業を推進している。②施設内にご意見箱を設置し、回答を掲示している。HPで意見要望のコーナーを設置、事業実施後の参加者アンケートも実施している。事業参加者アンケートでは90%以上の方が満足と回答、モニタリングアンケートでもメールを始め全体的な満足度が向上した。③利用者からの要望に基づき、ブルー美化検討チーム、ロビー配置検討チームを設置し設備の改善を行った。アンケート結果を参考にスポーツ教室の種目の変更を行うなどニーズに基づく運営を行っている。④利用者懇談会、コミセンとの意見交換会を実施し交流を図っている。市民、特に子どもを対象とした無料のイベントを開催、サッカーフェスティバルでは700名の参加があった。⑤館内に市民の仲間募集の掲示欄を設置しているほか、フェイスブック、ツイッターで事業の情報提供を行っており、ツイッターはほぼ毎日更新し、最新の情報を提供している。		
適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	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 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	①緊急時のマニュアルとして、危機管理をはじめとする大地震、雷、熱中症、怪我など全17種類の対応マニュアルを整備し、研修を行っている。②年2回総合防災訓練を実施、26年度は大地震発生を想定した非常参集訓練と団上訓練を行った。③毎日のローテーションに合わせて、時間帯別の自衛消防隊構成を事務所に掲示し、委託先を含めたスタッフの役割分担を明確にしている。④施設・設備を担当する管理業者は月1回の定期会を実施、管理日誌等で状況の確認と情報の共有を行っている。⑤全職員が消防庁上級救命講習を受講し、技能認定を受けるとともに、自衛消防技術認定証の所持12名、AEDインストラクター資格取得者が2名おり、防災体制を強化している。⑥施設の現症等によるものではない利用者の運動中の怪我、ロッカーの鍵をかけなかったことでの盗難が発生しており、危険性についてポスター等で注意を促している。また、怪我の際には速やかに救急車を要請、盗難等の事件の際には警察と連携し対応にあたっている。		

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。	○	30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	①27年度からの指定管理期間に向けた「中期計画」を全職員の参加によるボトムアップ方式で策定した。②主管課とは係長以上が出席する定期連絡会議を開催し情報共有を行っている。③個人情報保護、情報セキュリティについて規定を整備し、マニュアルを策定した。コンプライアンスについては、基本方針、規程を設置し、研修を行った。④施設管理に関する委託は定期的に競争入札を行っている。26年度はブルー管理業務委託についてプロポーザル方式による入札を実施し、安全管理や利用者の利便性の向上につながる提案を提出させ、業者を選定した。⑤25周年記念イベントを実施し、P.Rに努めるなどした結果、施設全体の利用者は4万人(9%)増加した。施設の貸切利用率は、会議室、緑町スポーツ広場を除き平均で80%以上である。⑥契約の際の競争の実施や、節電やごみの分別に取組ることで、経費節減、省エネに努めている。		
	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・検收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。	○	
	①機械設備に関しては日常の点検表に基づき点検を行っており、定期的な保守点検は年間の予定に従って実施している。異常があった場合は市に報告するとともに、速やかに対応を行っている。②館内の清掃は委託しているが、定期的な打合せを実施し指導監督を行っている。若手化が進んでいるブルーに関しては、特別清掃を実施し、27年度からは清掃回数の増加を予定している。③美化検討チームを設置し、シャワーカーテンの付け替えや足拭きマットの随時交換、掲示板等の交換を実施した。障がい者更衣室の増設や簡易ベットの設置も合わせて行い、利便性の向上を図った。④委託業者による清掃の他に、定期的に職員による施設周辺のゴミ拾い等の清掃活動を行っている。平成26年度は夏季の屋外ブルーの実施に際し敷地に市民の協力をひまわりを植えた。27年度は広く地域住民に呼びかけ実施する予定。		

(様式3)チェック項目シート

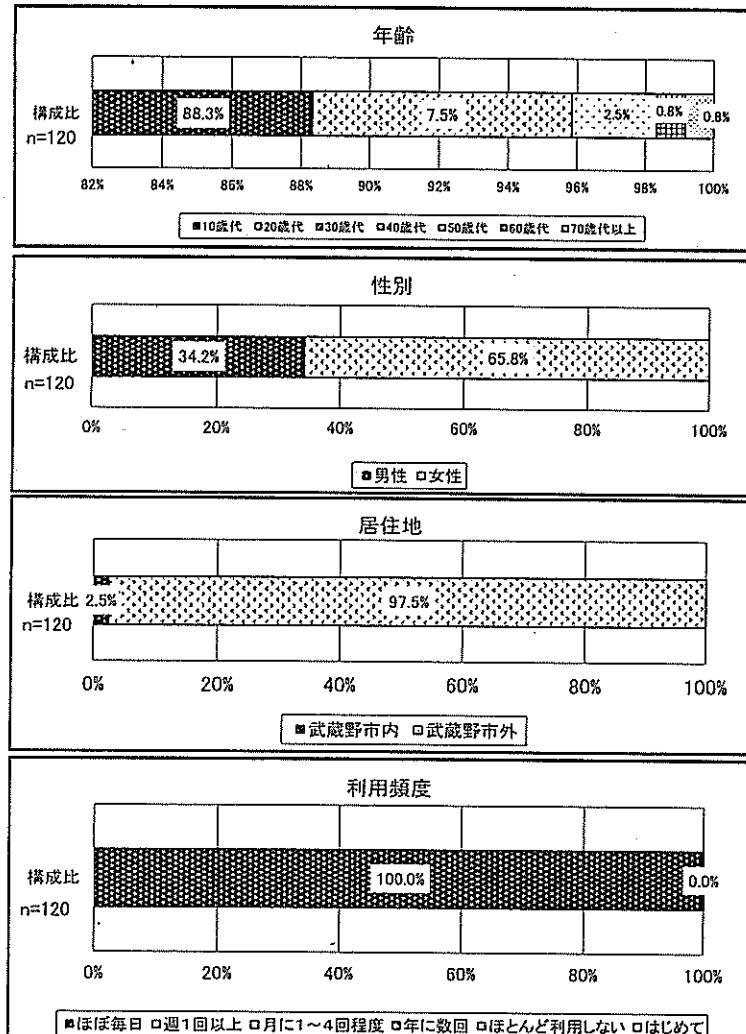
主管課

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	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。	○	
B 安全への取り組み	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。	○	30点 × ○の数/22問
	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。	○	
C 適正な運営	16接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○	適正な運営
	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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	21自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	評価の理由	モニタリングでも評価の低かったプール等の管理について、清掃の強化や利用者意見を取り入れ、障害者の介助ベッドを更衣室に設置、異性介助用の家族更衣室等も整備した。それらによりプールの評価が向上した。またフェイスブック、ツイッターで事業の情報提供を行っており利用率の向上に貢献している。市の方針に沿い、サッカーフェスティバルやオリエンピック開催50周年イベントなどの無料のイベントを開催、施設無料開放デーの実施など、多くの市民にスポーツをする機会を提供した。障害者の利用支援や障害者の教室への受け入れ体制の強化など、障害者スポーツにも取組、多くの方にご利用いただいている。	
E 情報発信・PR	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	危機管理・大震災・火災・怪我等の対応マニュアルを整備し、活用に向けての研修を実施していることは評価できる。また実際の現場で利用者の怪我など組織的な緊急対応は職員のフットワークも軽く迅速に対応できている。スポーツ活動に起因する事故（怪我等）は起きることは止め得ないが、重大な事故や事件は発生しておらず、適正に管理されている。地震や大雪等の自然災害後の対応も適切になされている。	

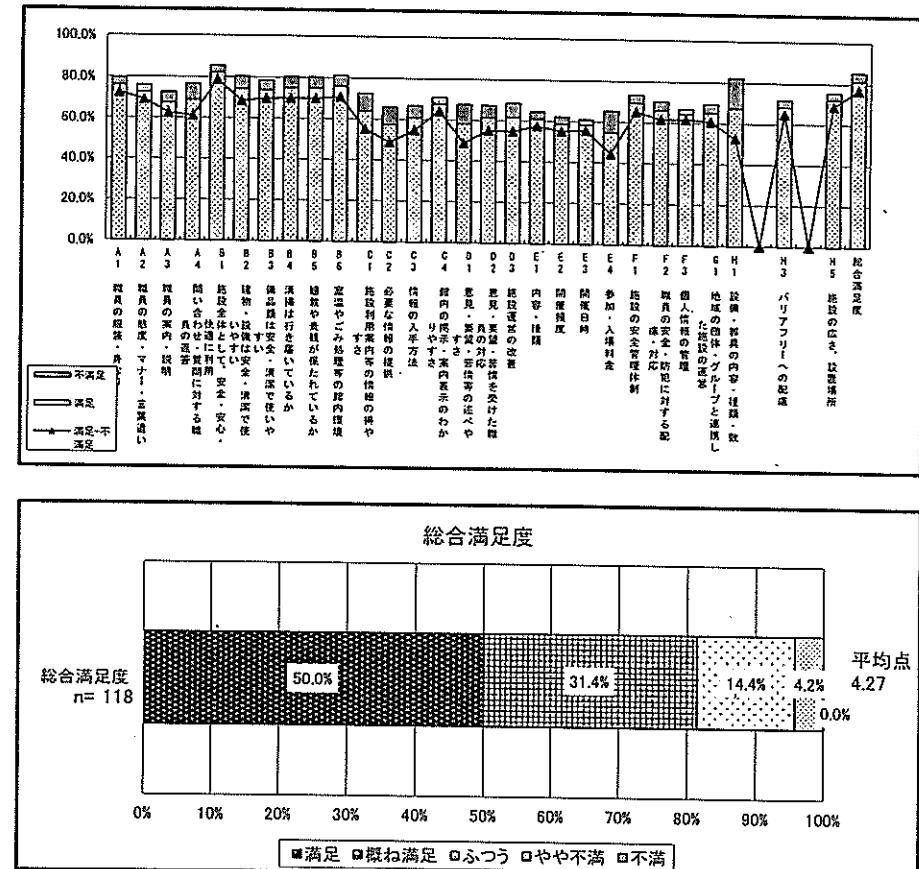
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	31仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問	
	32事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	34業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
	35市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	36施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○		
	37適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	38個人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。	○		
B 安全への取り組み	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。	○		
C 適正な運営	51経費は節減されている。	○	適正な運営	
	52積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
	評価の理由	施設管理に関する委託は定期的に競争入札やプロポーザル方式による入札を実施し、金額のみならず安全管理や利用者の利便性の向上につながるよう工夫がみられた。昨年は財団設立25周年記念イベント等を実施し、PR等の強化もすることで施設使用料が増加した（昨年度より3%増）。		
	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。	○		
D 施設・設備等の適正な管理	60清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	適正な管理	
	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	市と連携しながら建物・設備・備品の管理や施設の改修など安全に配慮し適正に実施されている。老朽化している施設でありながら、清掃回数を増やすなどの工夫で適切に管理されている。老朽化が進んでいるプールに関しては、特別清掃の実施の他、シャワーカーテンの付け替えや足拭きマットの随時交換、掲示板等の交換等により、利用者の評価も高くなっている。		
	63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。	○		
	64保守点検等の計画を立てている。	○		
	65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。	○		
	66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。	○		
	67備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○		
	68必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○		

陸上競技場

施設名 武蔵野市立陸上競技場

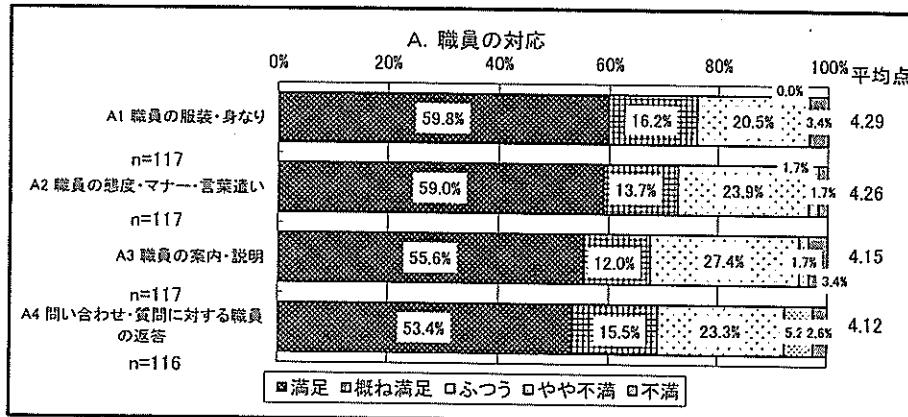


【回答者の属性】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい。

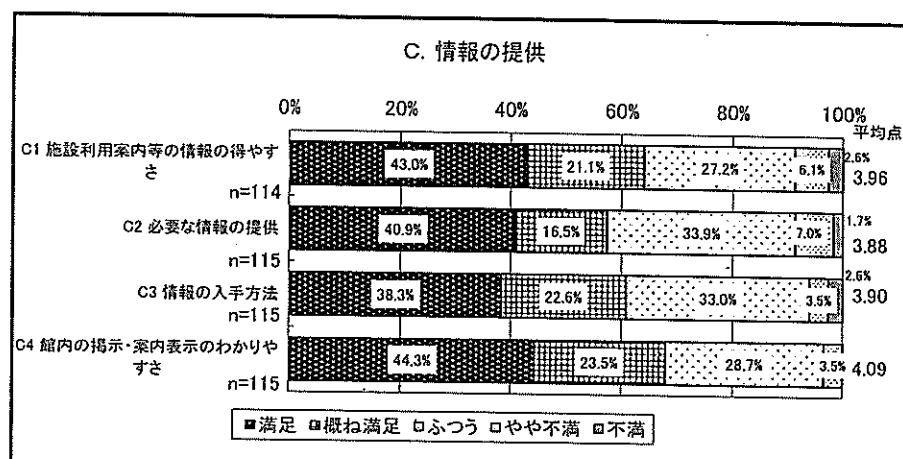


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

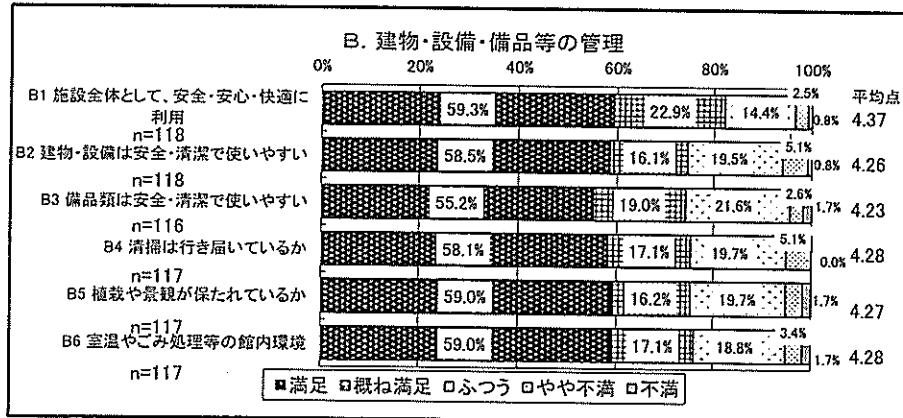
【総合満足度】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



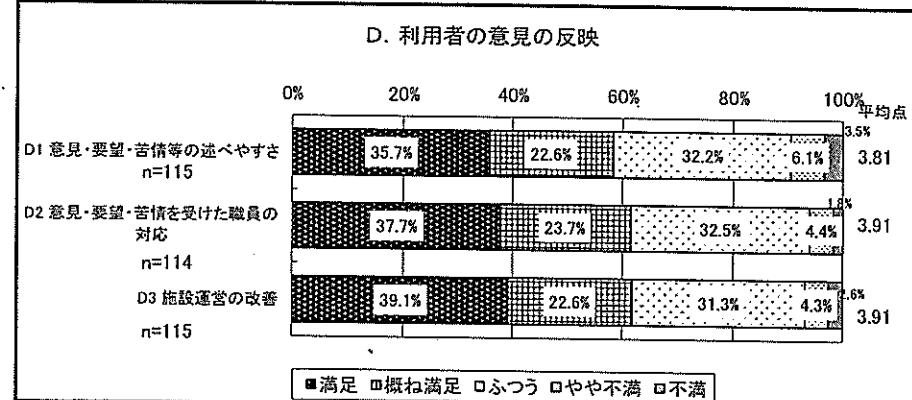
【A職員の対応】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



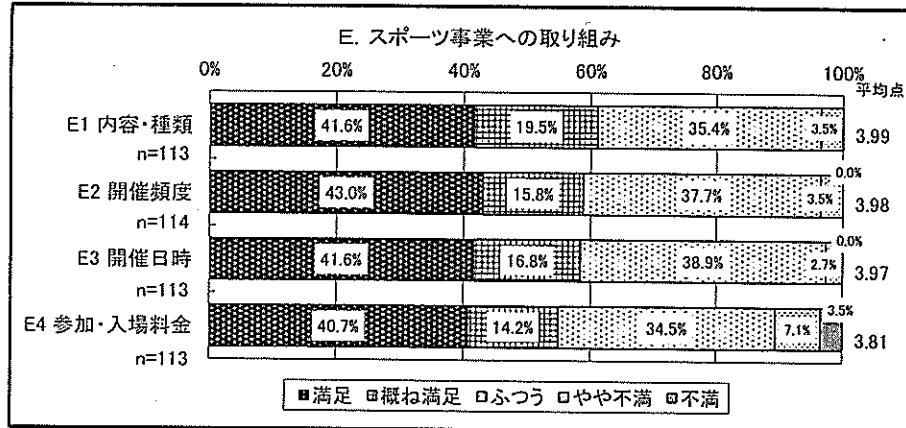
【C情報の提供】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



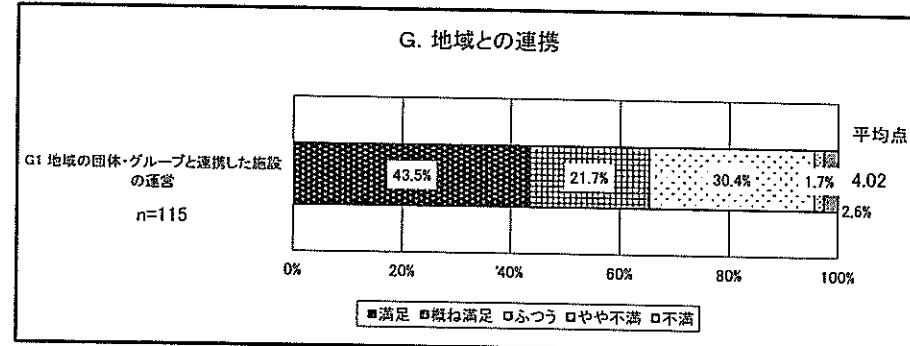
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



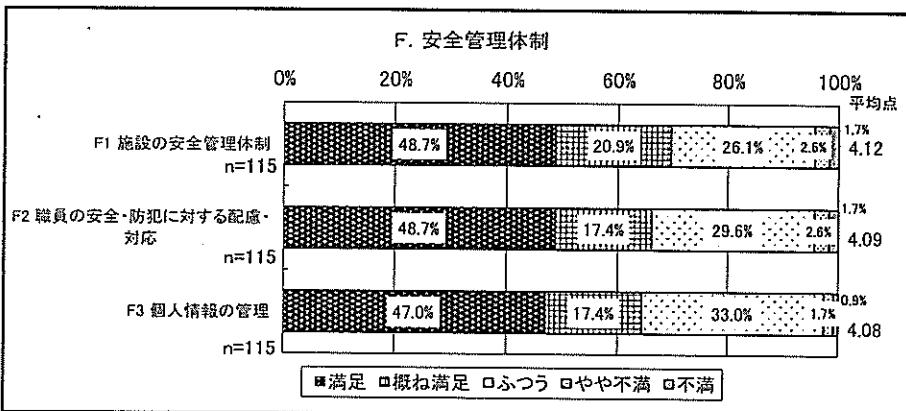
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



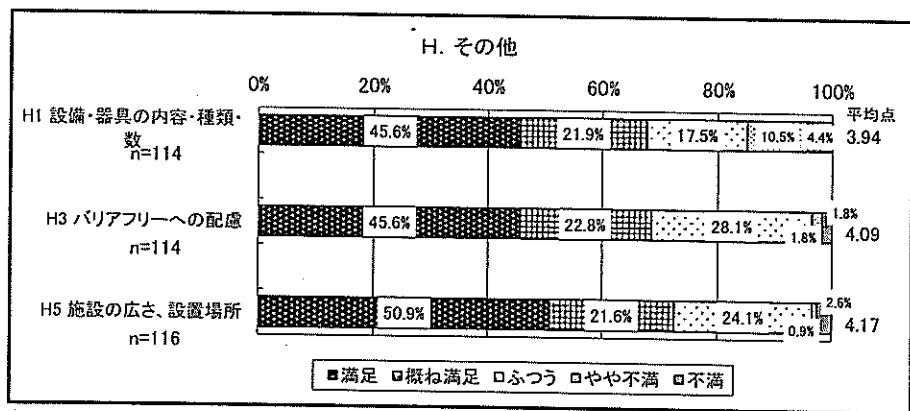
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



【G地域との連携】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



【F安全管理体制】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



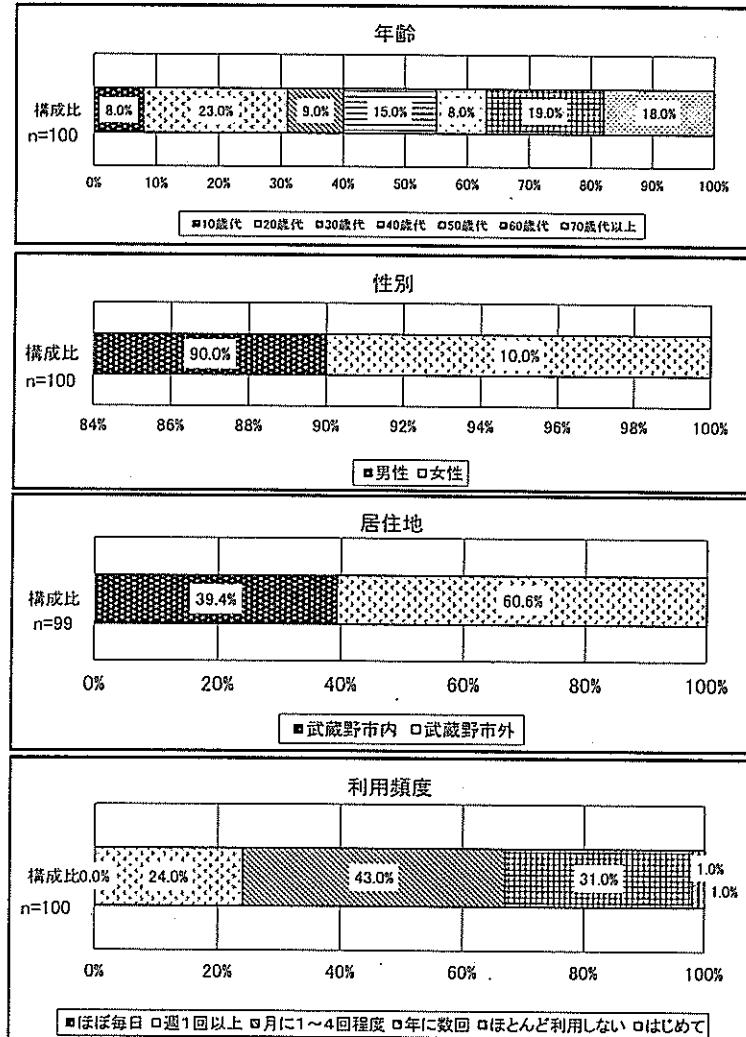
【Hその他】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

問 4

1	5時以降もあけてほしいです。
2	17時以降も開放してほしい。
3	17時以降も開放してほしい(冬)用具を火・金以外も貸し出してほしい。
4	17時以降も開放してほしい(冬)用具の貸し出し日をふやしてほしい。
5	17時以降も開放してほしい火・金曜日以外にも用具を貸し出してほしい。
6	トイレットペーパーが不足することなくしてほしい。用具を毎日貸し出してほしい・5時以降も開放してほしい。
7	トイレットペーパーを少し柔らかにしていただけたらなおのこと良い。17時以降も開放していただきたい。
8	17時以降も開放してほしい。火・金以外も用具を貸し出してほしい。
9	17時以降も開けてほしい。火・金以外の用具貸出希望。
10	これからもよろしくおねがいします。
11	これからもよろしくおねがいします。いつもありがとうございます。・走りやすいです。
12	これからもよろしくおねがいします。いつもありがとうございます。
13	器具使える日増やしてほしい。
14	トイレを全部洋式にしてほしい。
15	競技場にライトを付けてほしい。
16	毎日キレイになっていて良い。インターネットの情報が少ないのでアップこれからも利用していきたいと思います。
17	ホームページをもう少しあげてほしい。情報が少ないから。
18	トイレをすべて洋式にしてほしい。アイスの自動販売機がほしい。
19	17時以降も設備利用できるようにしてほしい。年間バスや楽団割引制度をつくってほしいです。
20	トラックは荀めてほしい。スタブロか幅跳びなどは火・金以外もやってほしい。
21	スプリングラーのおみずが口に入りました。トイレの設備が足りません
22	17時までが短いです。
23	夜もトラックを使いたいです。
24	開放時間が短い。
25	特にいますが、開放時間をながくしてほしいです。
26	時間が短い。5時以降も利用したい。
27	トイレ(外)のきれいにしてください。あと、陸上競技場の芝生整備しすぎです。
28	外の更衣室、8:30すぎても冬が開かないのですか?
29	きれいです。
30	芝がきれいいいです。
31	ゴールが新しくなったのでとてもありがとうございます。
32	これからもよろしくおねがいします。
33	これからもよろしくお願ひします。
34	利用時間をもう少し長く。
35	フィールド競技場の利用回数を増やしてほしい。冬の時期も競技場を5時以降つかえるようにしてほしい。
36	トイレをきれいに。(洋式)外灯がほしい(ライト)
37	開放日が早くわかると助かります。
38	競技場のピットやハードルなどの道具を毎日使えるようにして頂きたい。
39	道具の持ち込みを可能にしてほしい。道具(スターティング等)を毎日借りれるようにしてほしい。
40	用具を使える日を増やしてほしい。
41	用具の持ち込みを許可すること。
42	器具貸し出し日をふやして。
43	器具かしだし日増やして。
44	器具を使える日をふやしてほしい。
45	器具の貸し出し日を増やしてほしい。
46	きぐかしだしびふやしてほしい。
47	走り高跳びのマットを出すのが大変だから、出しておいてほしいです
48	料金がいい感じ!
49	トレーニング器具の充実。

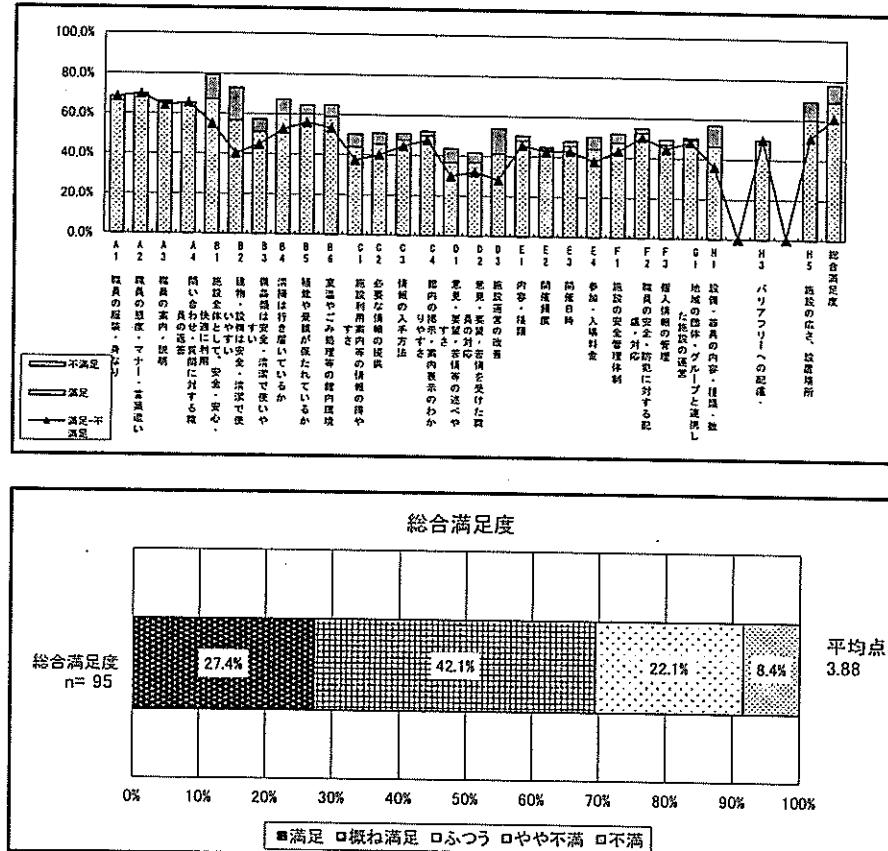
軟式野球場

施設名 武藏野市立軟式野球場



【回答者の属性】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

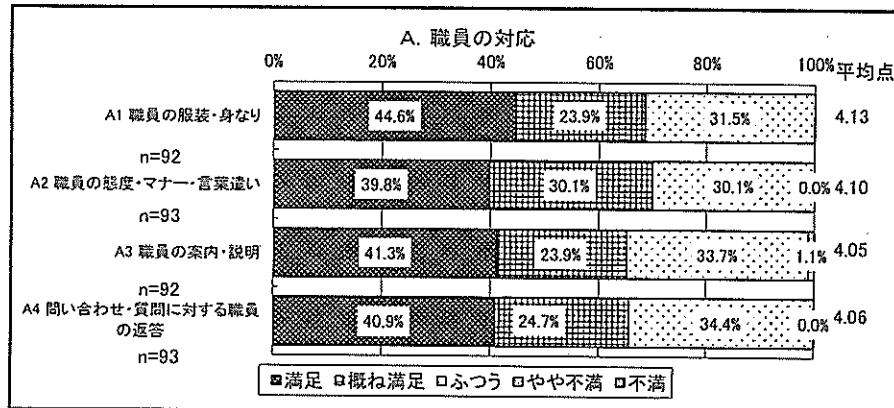
施設名 武藏野市立軟式野球場



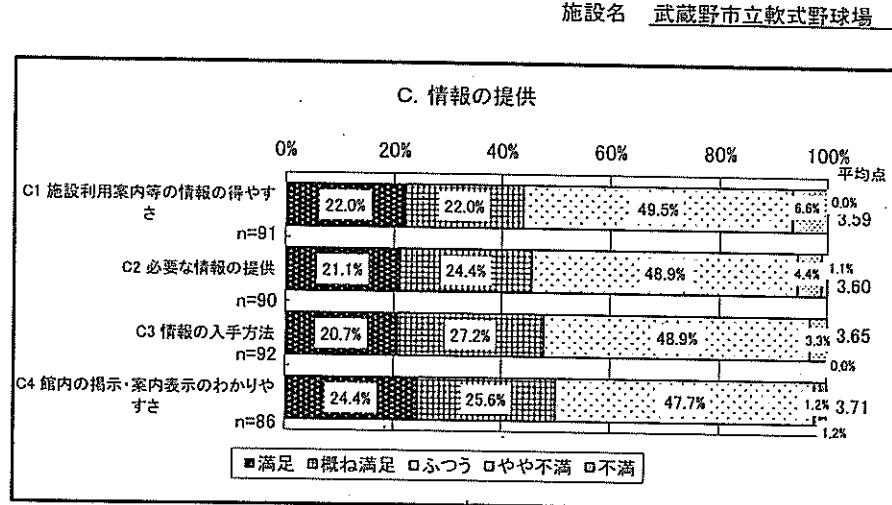
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

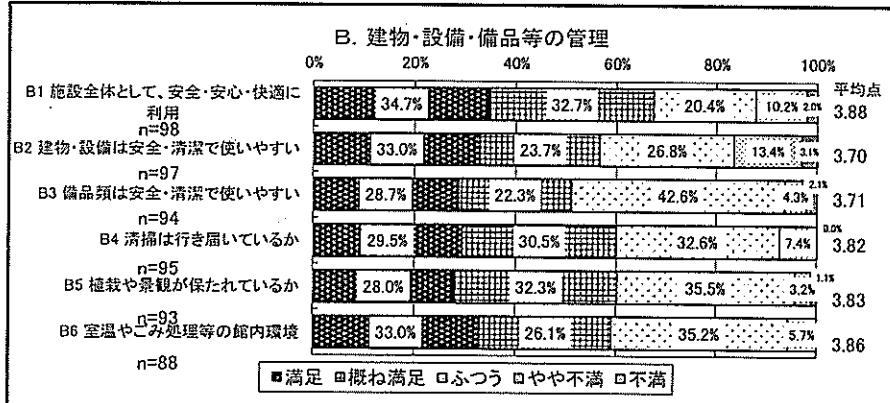
施設名 武蔵野市立軟式野球場



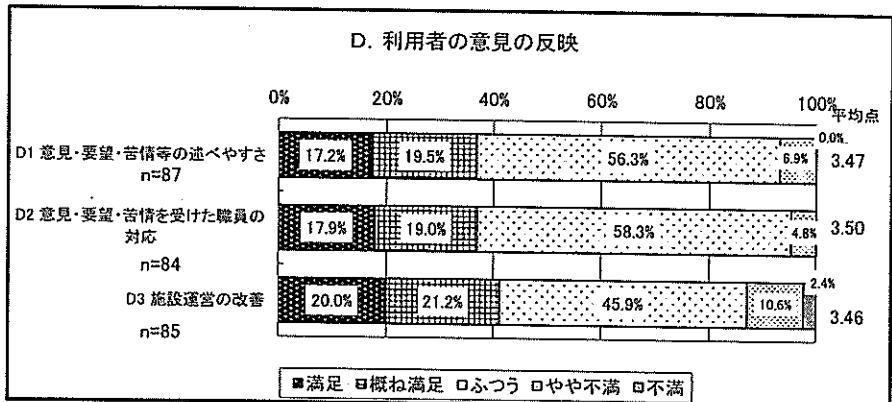
【A職員の対応】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



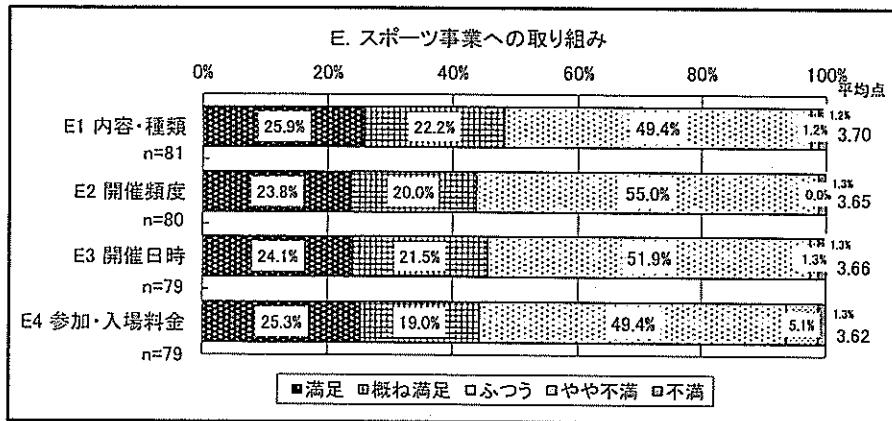
【C情報の提供】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



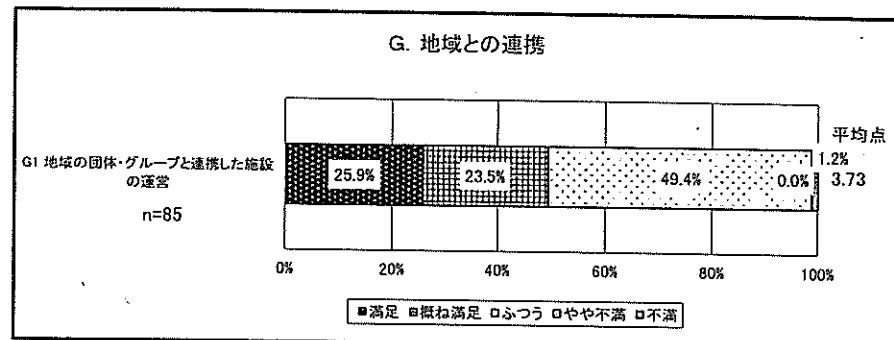
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



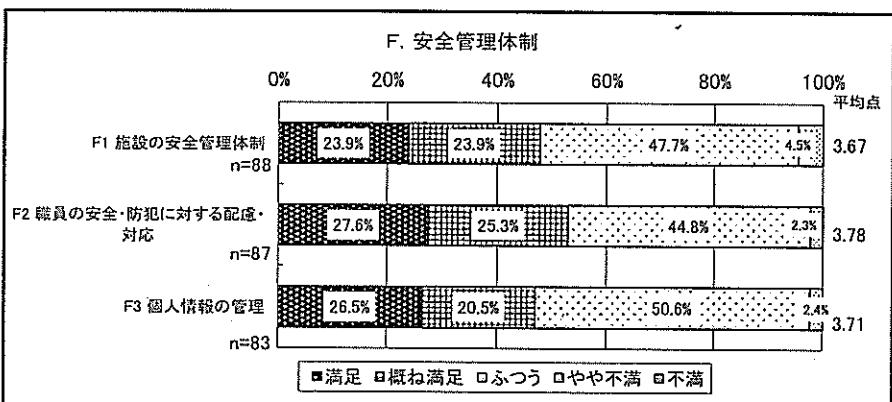
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



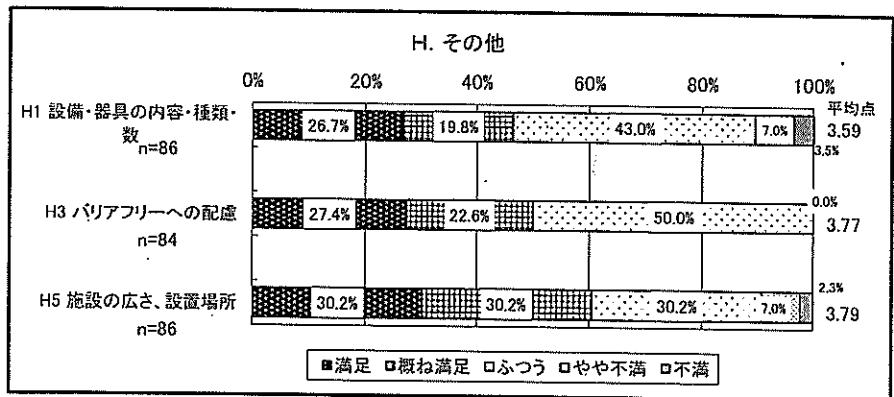
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



【G地域との連携】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



【F安全管理体制】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



【Hその他】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

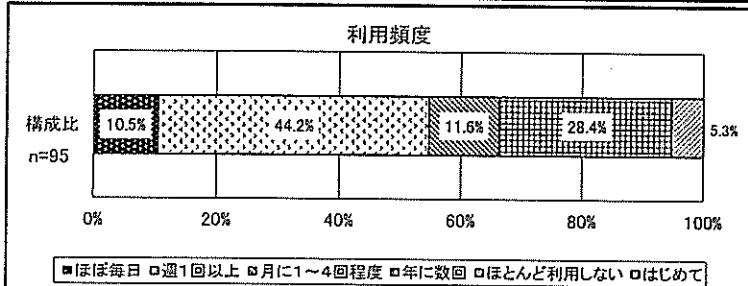
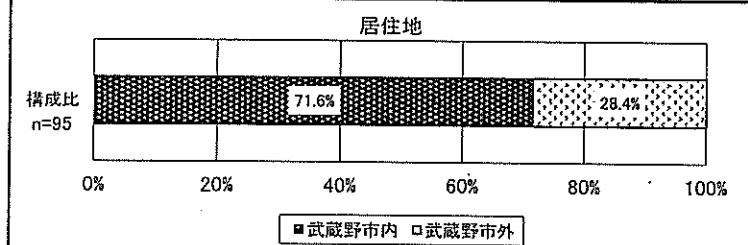
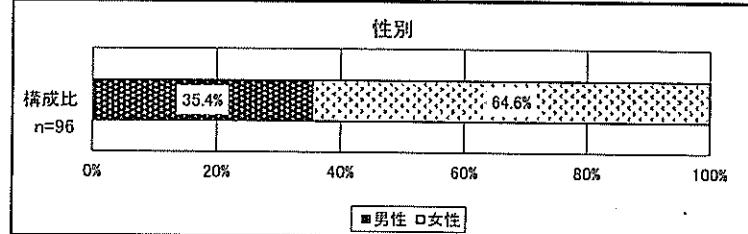
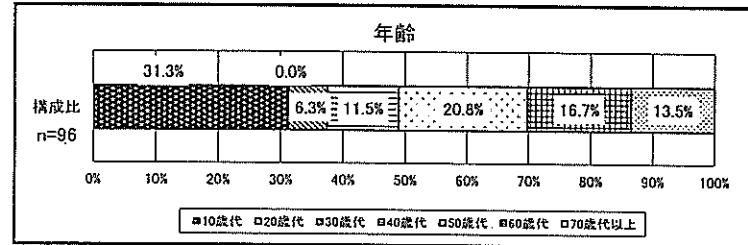
問 4

1 外野(特にレフト)がボコボコでノック等がやりにくい。
2 外野がボコボコしており、練習がしづらい。
3 外野とファーストがボコボコでやりにくい。
4 外野の芝面して欲しい。
5 次式野球場の設備の充実。
6 ホースと蛇口をつなぎとめる部分が壊れていて、固定させることができない。
7 野球場のホースとスプリンクラーが不調です。
8 外野フェンスを高くしてほしい。野球場の水道が臭い、ホースを置いてほしい。
9 いつもお世話になります。
10 年々グラウンドの状態はよくなっていると思います。露營がなくなっているのは整備の賛物とおもいます。降雪後のグラウンド使用再開がより早くなってくれることを望みます。
11 次式野球場の外野の芝が深くえぐれていて危険である。ベンチ内の土砂を取っていただければ幸いです。
12 野球場の外野の芝を整えてほしい。ベンチの泥を処分してほしい。
13 外野の芝の医療。
14 野球場の外野がボコボコなので直していただきたいです。
15 芝の部分があぶない。
16 球場の外野がデコボコなので、改修希望です。
17 段芝
18 は場の外野がでこぼこで使いづらい。
19 いつもありがとうございます。
20 球場の芝生がボコボコなので、改修を希望します。
21 次式野球場の外野の芝生の状態が良くなくデコボコになっているので、なおしてもらえるとありがとうございます。
22 野球場の芝生がひげている所を直してほしいです。
23 外野が荒れ正在るので、何とかしてほしいです。
24 外野の芝がデコボコやうづら。
25 外野の芝がデコボコです。整備お願ひします。
26 市営球場の外野がデコボコで利用しづらいので、改修していただきたいです。
27 グランド整備用のブラシを1型・3疊側に各10こずつ欲しいです。
28 野球場を利用させていただきありがとうございます。要望として人工芝にして下さい。
29 外野の芝生のレフト、センター、ライト、の芝生のなくなっている所を芝生を絞えてほしい。
30 野球場、未使用30位で貸し出して欲しい。
31 外野グラウンドの整備をお願いします。
32 植林して、植樹下さい。
33 座席席(スタンド等)があると皆さんで楽しむことが出来る。
34 芝が悪い人工芝へ変更してほしい。水はけが悪い。改善してほしい。
35 使用後の整備の徹底を!
36 グラウンドが整備が不十分。

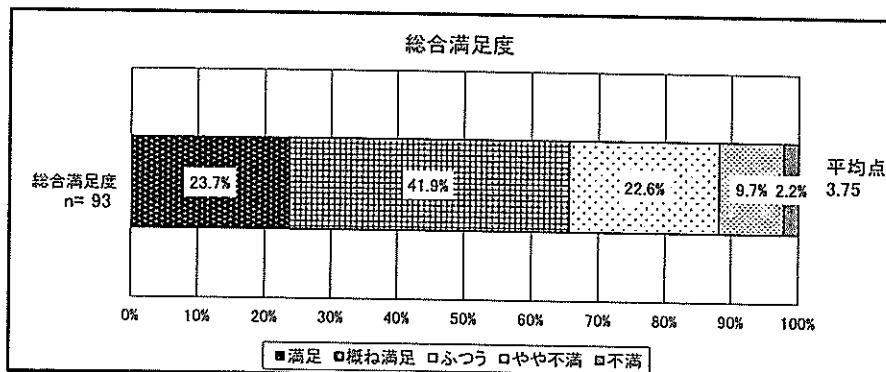
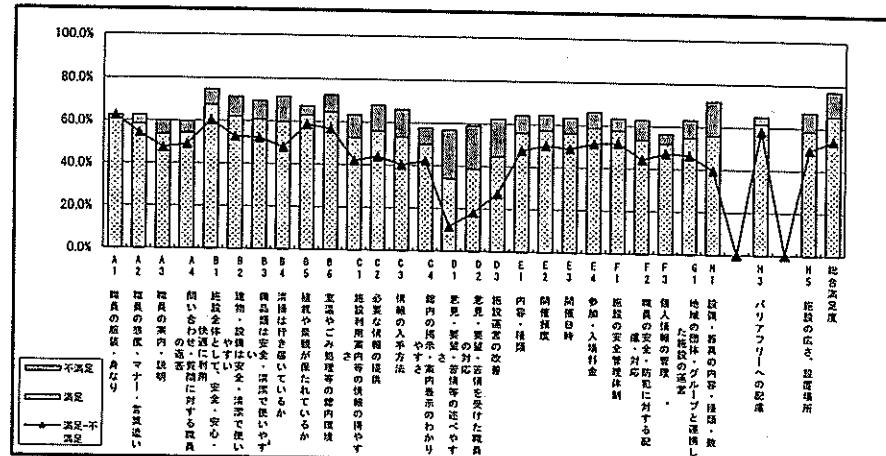
庭球場

施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場

施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場



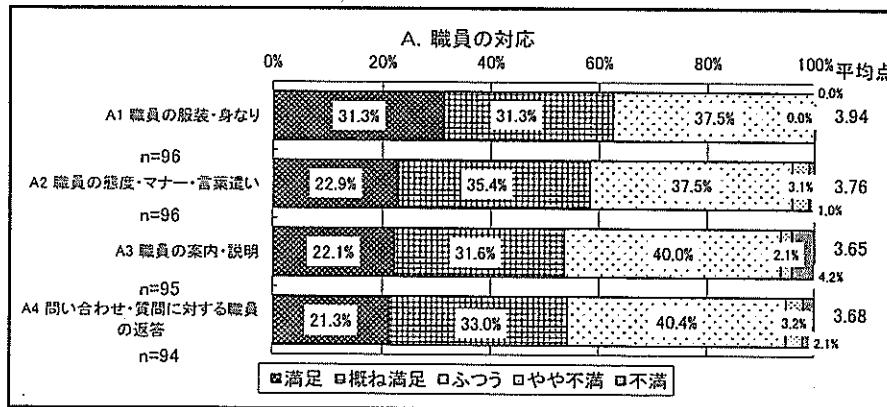
【回答者の属性】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



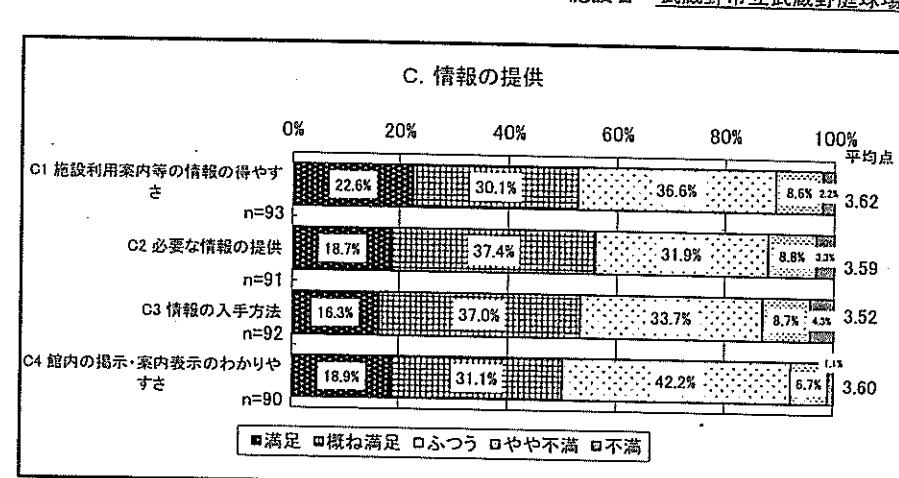
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

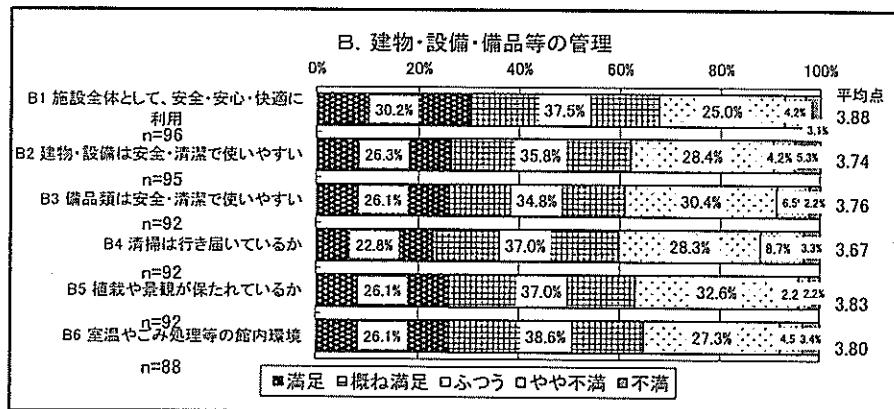
施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場



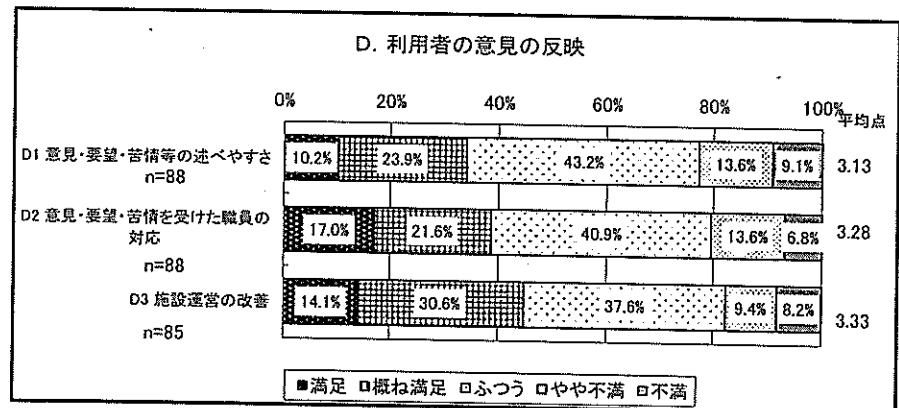
【A職員の対応】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



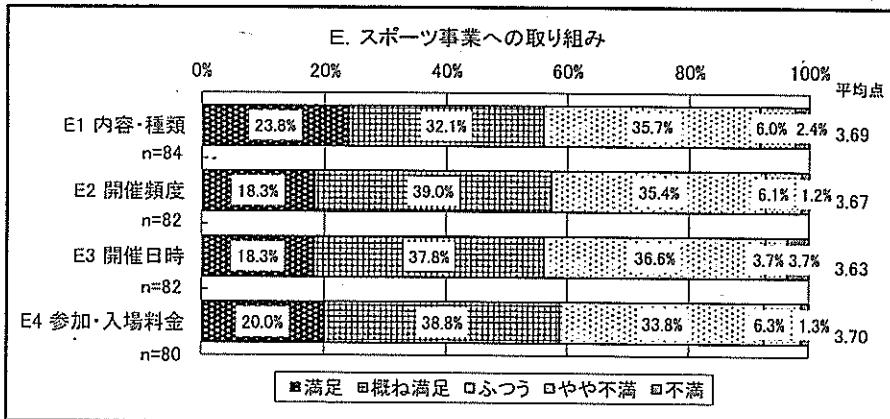
【C情報の提供】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



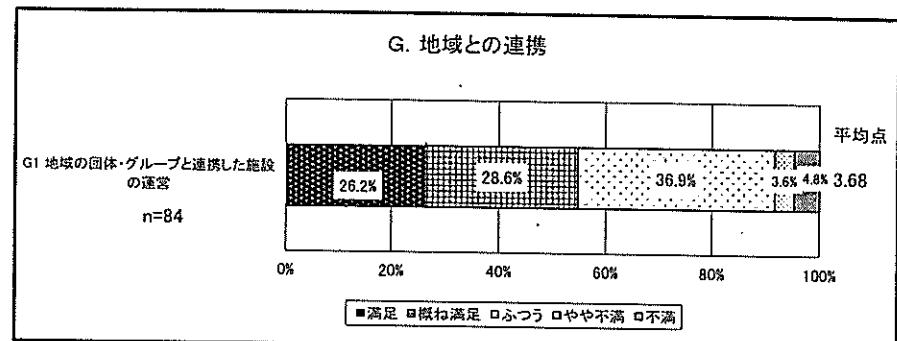
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



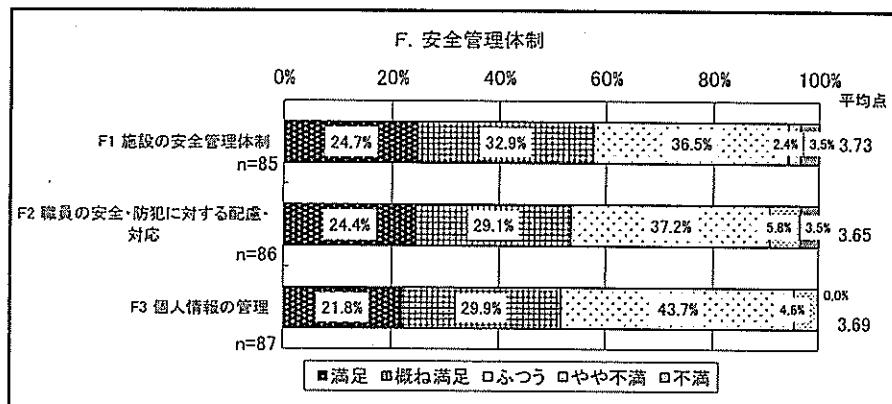
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



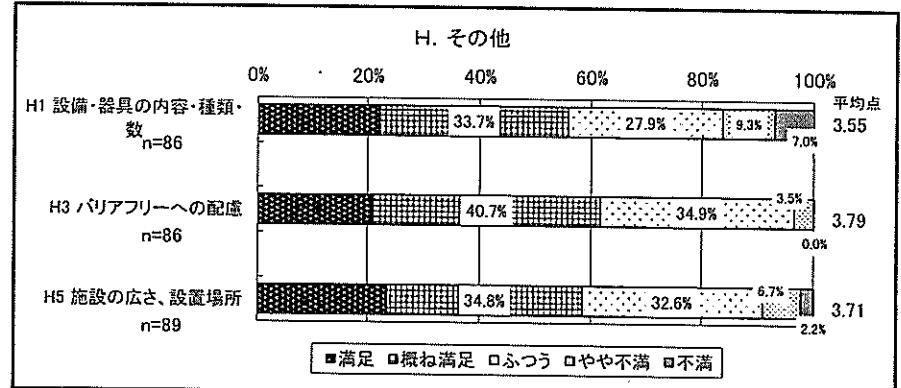
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



【G地域との連携】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



【F安全管理体制】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

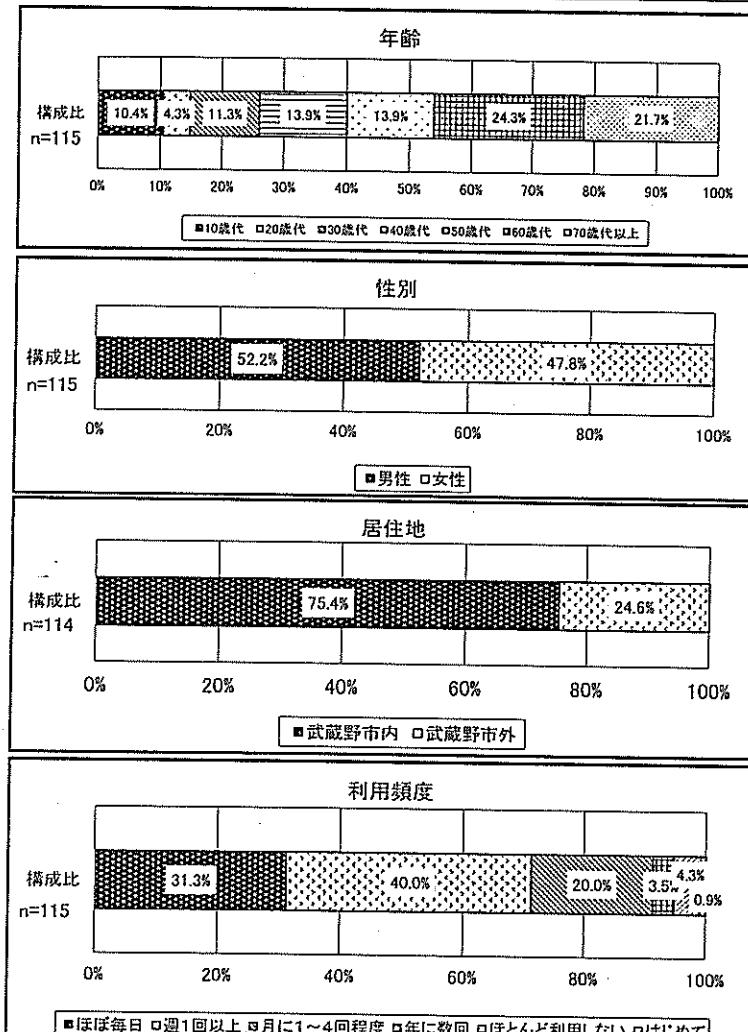


【Hその他】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

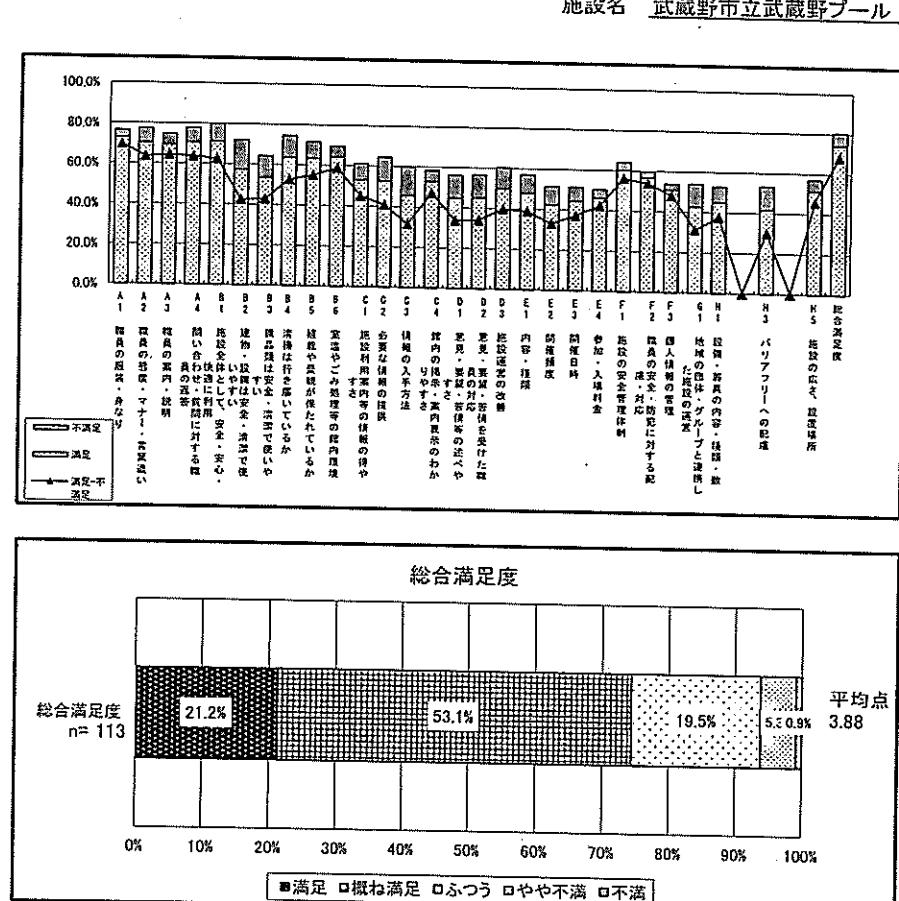
1 庭球場の砂が砂置き場の外に放置もったいない！コートの中にもまき過ぎない様にして欲しい！
2 コートのキャンセルの時500円取られるがすぐ売れるので、1週間前位までにしてほしい。
3 テニスコート、土、日は2年位全然当たりません。何か良い方法はないでしょうか？
4 テニスコートに壁打ちを作つてほしい。
5 ロッカーにラケットが入る大きさのロッカーを少しで良いので入れて欲しい。
6 NTT側にもテニス使用者表をつくつてほしい。
7 テニスコートの落ち葉が多く、すべて転ぶ。料金をとっているのだから、きちんと整備してほしい。コートの施工が悪くカブカブ浮いている所が多くある。テニスは強風だとできないスポーツ。注意報、警報ができる程の強風の日は、キャンセル可にすべき。インターネット上で、キャンセルできるようにしてほしい。
8 テニスコート利用者判断の場合、使用しない方は、TELするようになっているが、かなり雨が降っていても中止ではなく利用者判断の時の時があり気が付かずに返金に行つて「連絡してないです。」と言われたりしたことがある。 いいいちばんパソコンやTELで確認するのは大変すぎる。何日か前に、中止から利用者判断に途中変更になつてある時がありましたが、皆、一度中止となつたら、度々チェックするとは思えません。落ち葉の季節はもっとひんぱんに掃きそらじしてほしいです。
9 テニスのイベントが多過ぎて、個人利用が制限され困ります。
10 つぎはぎをどうにかしてほしい(四中コート)すべてあぶない(四中コート)根がみえない(四中コート)
11 4中のテニスコートが夜も使えるよう、ライトをつけてほしいです。
12 四中のコートが、つぎはぎで全てはり直していただけると幸いです。すべりやすいので、どうにかしてほしいです。危ないとおもいます。(四中)
13 四中のテニスコートにライトをつけてください。
14 武蔵野四中のテニスコートが夜でも使えるようにライトをつけてほしい。
15 四中のテニスコートが夜まっちらなので、ライト(でんどう)をつけてくれたらありがたいです。
16 武蔵野第四中学校にあるテニスコートにナイターがなく、冬は16:00ごろになると、練習が出来なくなるので困っています。冬はいつもボールが打てないのでナイターをつけて下さい。
17 四中コートのつぎはぎをおして欲しい。四中コートの床がすべりすぎる。(転んでしまう)四中コートにナイターをつけてほしい。
18 庭球コートの予約システムの改善を希望します。
19 テニスコートのキャンセル料について、1週間前は無料にして欲しい。他区に順じて下さい。利用したい人がいるのにキャンセル料がかかるため、友人でコートを回さざるおえない。
20 キャンセルが2か月前は早すぎます。(有料)せめて、4~5日前までにしてほしい。
21 いつもありがとうございます。
22 テニスコートがサービスラインが、われている足をひっかけてあぶない。改善して下さい。テニスコートのネットのしめベルトが非常に使いにくい。改善して下さい。
23 忠謝！
24 都営施設のように、コートのキャンセルは4日前まで無料とすべき。
25 テニスコート開放がされず無駄になっていることが時々あります。情報を的確にだしてください。コートの使用予定を毎日確認すれば無駄になることはないと思います。仕事して！
26 抽選後のコートの取り扱いをもっと改善してほしい。1週間前でもキャンセルできると、皆が利用しやすいと思う。
27 予約、キャンセル制度の変更を強く希望。具体的には①予約確定後のキャンセルは利用日の3日前まではペナルティーなしでキャンセル可能にして欲しい。(現行制度になる前の方に変更)②キャンセルは、窓口だけではなく電話かパソコンでも受け付けて欲しい。これまで何度もアンケートを提出しているが、アンケート結果が全く公表されていない。利用者の声を真剣に聞くのであればアンケート結果を公表し、要望事項に対する返答、対応を公開で表示して欲しい。
28 トイレの設置場所をグラウンドやテニスコート近くに2ヶ所ほどあつたらうれしい。
29 三層通りからの入口が狭い。仮説トイレが狭過ぎて利用し難い。冬季については、夕方暗くて、時間まで出来ない。朝から15分早くするなどの対応があれば尚良い。
30 テニスコートをキャンセルできないのが不満。雨天など、利用者判断の決定を天気予報に基づき早めにしてほしい。
31 テニスコートのサーフェスが荒れていて困る。利用者判断の時にキャンセルのTELを入れたにもかかわらず確認のTELが入ったことがあったので、きちんと処理してほしい。
32 平日テニスコートに学生たちを多く含むグループが、テニスに来ていますが、服装はともかく、靴がテニスシューズではなくゴツイ底の普段の靴でコートに入っています。コート利用はテニスシューズを必ずはくよう注意して下さい。利用中少しでもコートを見回ってはいかがでしょ。コートが破れたりすり切れたとして、ひどい状況です。四んだ部分でつまずきそうになり危険です。
33 テニスコート入口のコート割看板に名前を書かない方法を考えて下さい。テニスコート審判台に板を貼りつけるのはやめて下さい。(ベンチからゲームが見づらい)テニスコートがかなり痛んでいて、芝のつなぎ目に足がかかるて転んでしまったこともあります(ねんざ)。テニスコートを団体が敷面確保し、予備日としても確保し、不要と決まった予備日のコートが、すぐ解放されない。間際にになって解放される等、「忘れた」では済まされないミスが見受けられます。会社勤務ならありえない、許されないミスをして知らん顔してそのままやり過ごしていることに腹立たしくおもいます。まず連絡しなかった団体には、キャンセル料金を課すべきです。手続きを見直した職員は、誤給すべきことです。また、市民(利用者)に対して状況をちゃんと公表すべきです。
34 テニス・野球に、AED置いてほしい！(何度か話した) 体育館1F女子更衣室のブザーがロッカーでかくれている。(何度か話した) テニスコートのキャンセル期日をせめて2週間位にしてほしい。1ヶ月以上なので皆、自分達でまたがしている様子。
35 楽しんでます！
36 ご苦労様
37 寒い中ありがとうございます！
38 コートの倍率が不当に高くプレー機会が少ない点あり。
39 雪対策よろしく。
40 テニスコートが以前に比べて(数年前まで)大変予約しづらくなつた。1名で1ヶ月や2ヶ月の間に予約もししくは使用できる回数を制限するなど対策して頂く少し改善するかも？と感じます。
41 インターネットの確率が不安か？
42 トレーニングジム室内の空気が悪いと思います。特にあの室内で多人数で簡単体操等行われると、ホコリっぽくなり、空気の悪さが特に気になります。(トレーニング室内で行わず、他の部屋を使って欲しいです。)テニスコート芝が痛んでいて足がつかかり伸びねんざしました。恐いです！テニスコートボールがはずまない場所がたくさんあります。ボコボコしています。テニスコート審判台にベニア板をつけるのはやめて下さい。ベンチからの視界が悪くなりじゃます。コート入り口の黒板(?)に名前を書く方法をやめて欲しいです。テニスシューズの着用を厳則として下さい。ひどいのがいます。(当然のこと！)
43 4番コート他のいくつかの穴をふさいでいただきたい。
44 テニスコートでレッスン(有料)を行っているところが毎日(ウイークデイ)3~4ヶ所あり、これ認められているのですか。取締って下さい。はみだされている人が多くいるはず。

プール

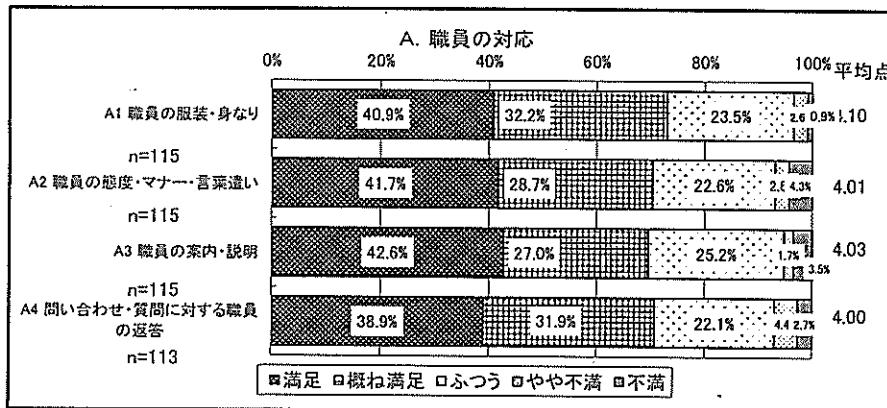
施設名 武蔵野市立武蔵野プール



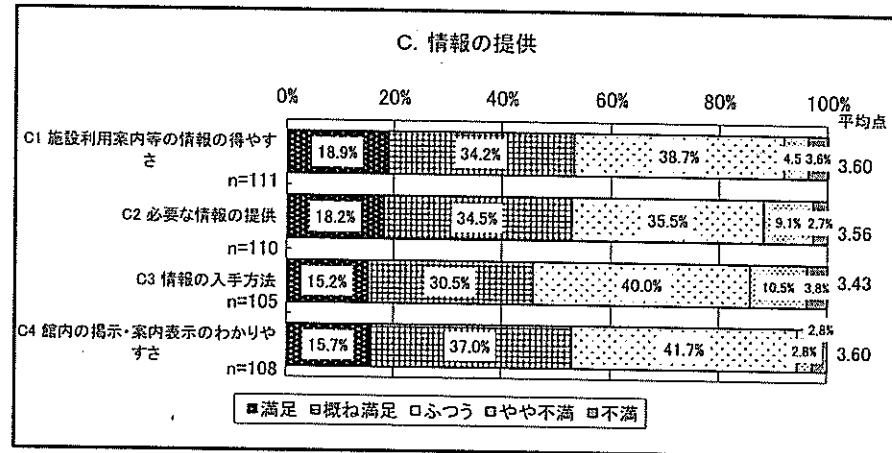
【回答者の属性】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



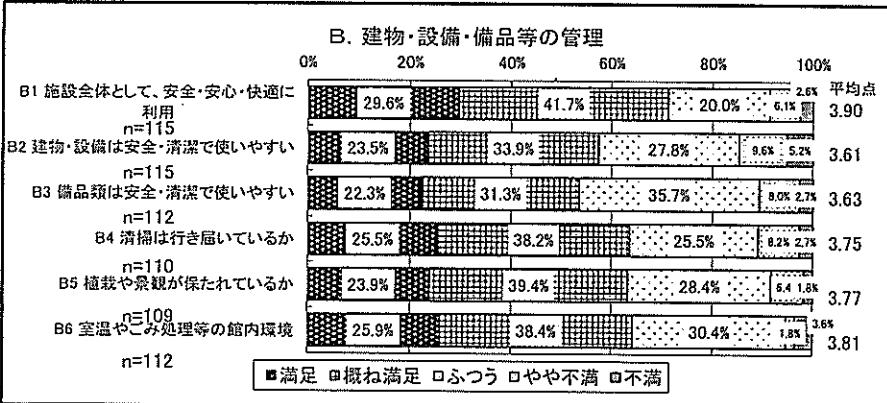
施設名 武蔵野市立武蔵野プール



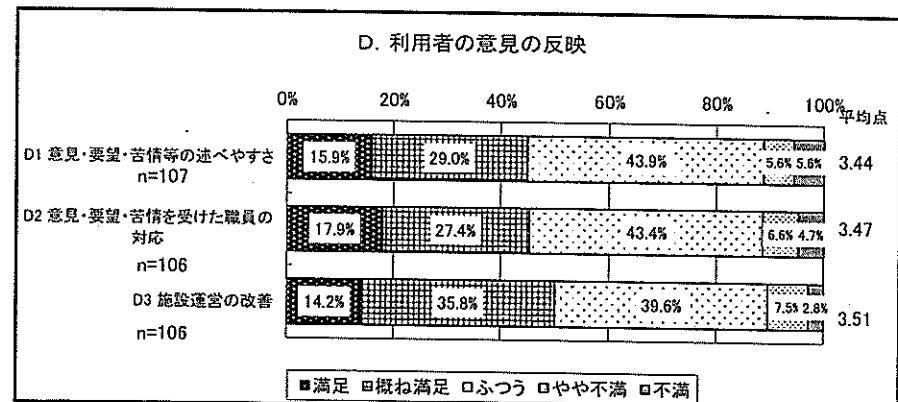
【A職員の対応】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



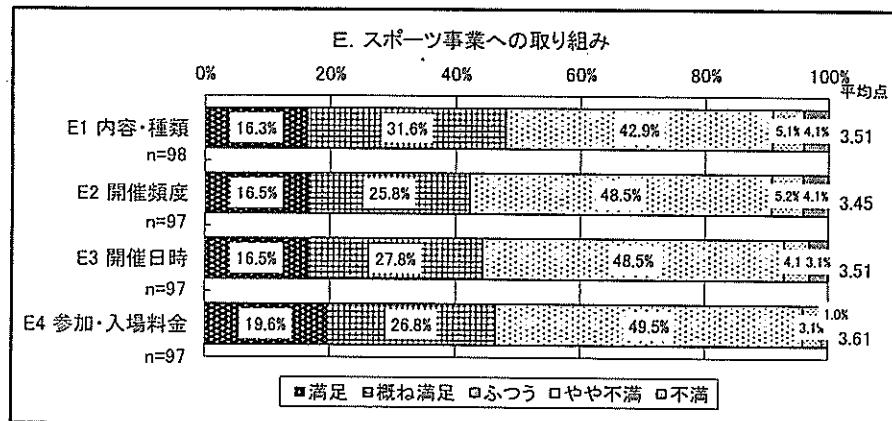
【C情報の提供】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



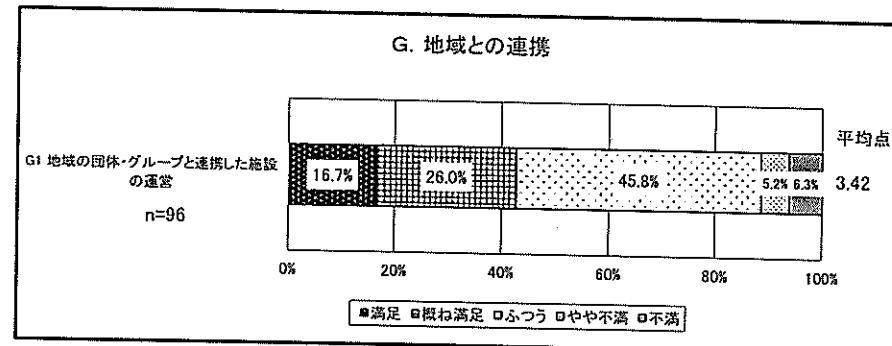
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



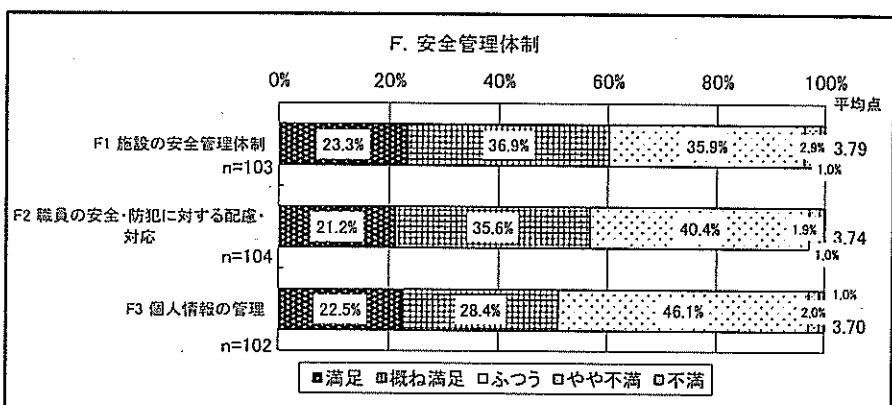
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



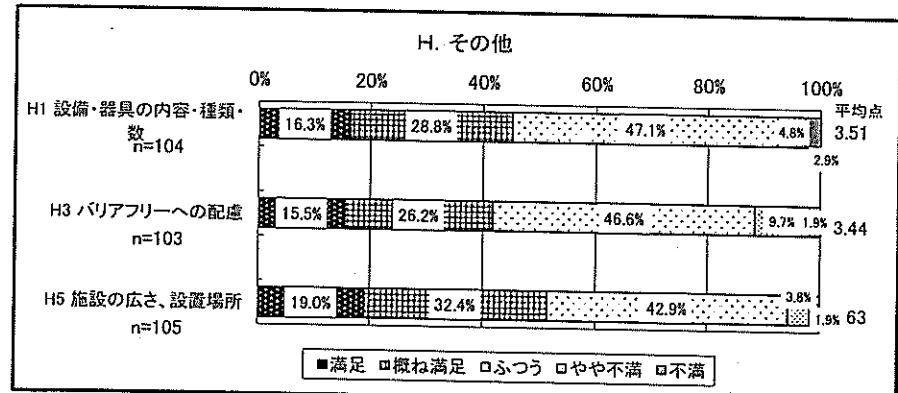
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



【G地域との連携】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



【F安全管理体制】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



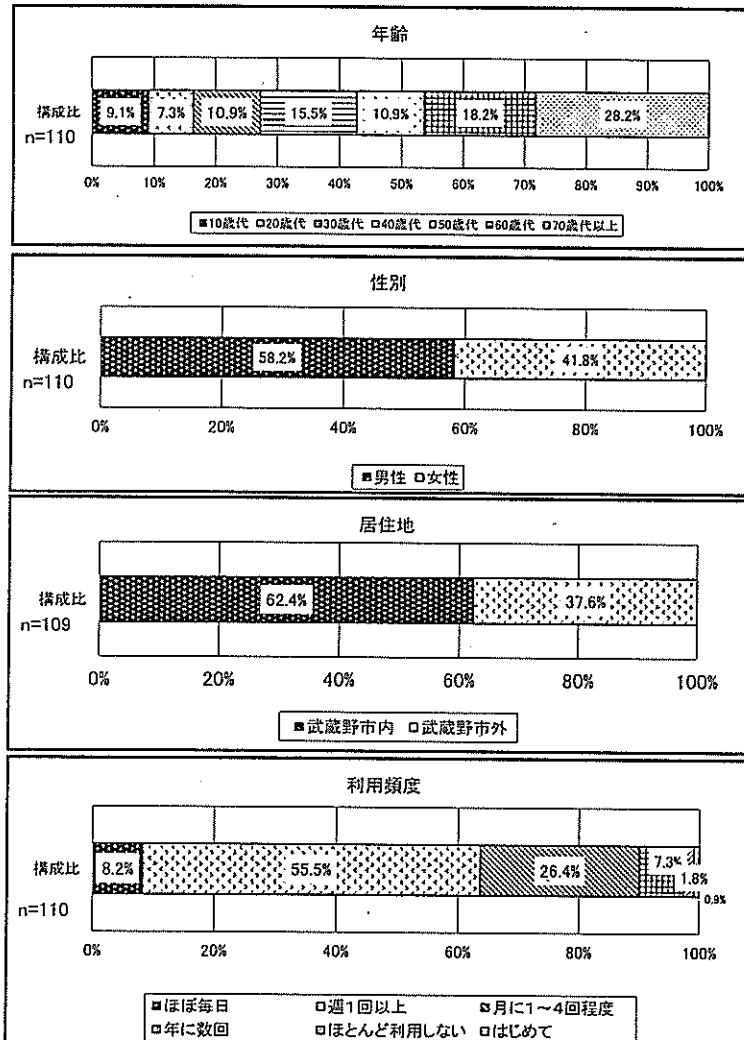
【Hその他】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

問 4

1 気になる所が色々改善されてうれしいです。重いドアがかかるようになったこと、シャワー室のカーテンが幅広になったこと、水着のしごり機が設置されたこと、いろいろ気を使って下さってたすかります。血压計もいれてくれました。
2 プール利用者、放送がうるさい。すべて自己責任。
3 高さのある鉄棒がほしい。ウェブページがわかりづらい。
4 プール脱衣所、床もスノコが良い。ヘヤードライヤーは廊下又は1Fに設置が良い。
5 シャワー設備が老朽化している様子なので、改善をお願いしたい。プールの料金体系を細分化して欲しい。
6 個室ロッカーが2つは欲しいです。(異性で着がえるので(母と子)個室)トイレ(車いす用)が(更衣室)中なので、靴をぬがないで使える、車いす用トイレが欲しいです。外にあるボーダーの人々のマナーが悪くて通路に荷物や座りこんで、自転車で過る時じゃまなので、わざわざ大回りして通らなくてはいけないので、どうにかしてほしい。
7 水連の利用が増えて、一般的なサークルがこまっている。
8 職員さん皆さんとも感じが良くて、すばらしいと思います。
9 シャワールームは、使えないシャワーが多く、使えるものも大分くたびれている。改修等お願いしたい。
10 夏休み中の水質がひどくにぎっています。私も子供がいるのですが、夏休み供10円によって、市外の児童も沢山くる様子です。水質を改善するか、夏の脱衣所をこまめに清掃したり、させるなどの対策を希望します。市民カードを使って子供も利用。(10円でも100円でも良い。市カードを使わせると良いと思う。)
11 プールの備品がカビが見えたり。棒?が半分しか新しくなかったり。備品(血压計等)の交換を是非!
12 更衣室とプールへの道中が長すぎて、寒い。
13 同好会の活動時間を考慮願いたい。プールに行くまでの様房を改善して欲しい。(寒い)
14 水泳のコース貸し出しが、水泳連盟優先で、何年も使用している団体が、使用。出来なくなっていて大変不満です。市民が優先されません。トイレを洋式に変えてほしい。
15 水泳連盟が、予告、告知なしにコース借りをるので他の人が利用できない。
16 いつも水連がコースを利用しているので、一般的なグループがコースを取りにくくなっている。以前はこの様な事はなかったと思います。
17 最近水連の活動が多く感じます。その為、同好会の入れる時間帯が規制されています。
18 市の水泳教室が、いきなり入ってくるので、困ります。
19 プールはかなり満足して利用させてもらっています。
20 プールの玄関がタハニのにおいがする時があった。職員の方が部屋で吸われているのでしょうか?健康のため全館禁煙にしてください。
21 トレーニング室のマッサージチェアをもっと良いものに、そして台数を増やして欲しい。
22 プールの室温が低くて、寒い。すき間風がはいってくる。(冬)できれば、ジャグジーにお風呂がプール設備にはほしい。更衣室の床がきたない。こわれた備品設備の修理が遅い。
23 プールで個人で、レーンをかりずに教える女性がいます。これは許可しているのでしょうか。又、謝礼を受け取り、父母への授業の報告もしています。できれば、レーンをかりて、して欲しいです。周遊コースで、教えることもあります、子供は泳いで、教える人は立ち泳ぎや、ゆっくりとした平泳ぎで、並泳でいま進んでいる時は、危険です。プールの指示板に回答願います。
24 ドライバーを増やしてほしい。
25 水温が高すぎる。
26 朝、(プール)開始時刻早くした方がよい。7~8時ぐらいから始めれば、出勤前にけたり、高齢者は早起きであり、使いやすい。早い時間のスポーツジムもあるし、朝活で出勤前の活動をして利用する人もいると思う。
27 遊泳エリアと追い抜きエリアを把握していないか、無視している人が多い。ベースの選い方が真中で泳ぎ追い抜こうと、人と対向者とぶつかりそうになったことがあります。
28 利用者の駐車料金が高いと思います。
29 いつもありがとうございます。
30 湯水プール等を利用してますが、年中混雑していることが多く感じます。そこで、利用時間の1時間利用枠を設定して欲しいです。
31 湯水プールでのシャワーを使用せず泳ぐ人多見。さびしくチェックして欲しい。衛生上も重要。(夏場の野外プールも同じ)
32 水曜日の水泳教室(初心者向け)継続して下さい!
33 係員の人が食事を持っている。
34 新しい責任者が良く岱いている。外のおそうじよく見かける。
35 50mプール場に(50mで)泳げるようになります。杉並区、練馬区、調布市など、50mで開放しています!
36 アンケートをたくさんしてほしい。
37 プールの入口に張り紙が多すぎ。出口、入口が明確ではない。関係者の入口でプール利用者のニアミスが多発しやすい。「入口」「出口」を明確にして下さい。接触事故発生からでは遅い!
38 プールの天井のボード落下が無い様気をつけてもらいたい。(地震の時に落しない様に。)
39 新しく出来た異性更衣室にロッカーを置いて下さい。駐車場の数を多くしてほしい。
40 新しくできた下の更衣室の中に衣類などを入れれる、コインロッカーがあると助かります。(特に異性で介助をするとき)
41 また度々くるので宜しくお願ひいたします。
42 駐車場の数を増やしてほしい。
43 音楽を使っての水中ダンスはソウウンの為止めて欲しい。
44 主に子供～中学生ですが係員が何度も注意しても詫び込みをしています。マキをする人も出てくると思うので、もっと効果的に注意方法はありますか?
45 プールの料金が65才以上0円より100円は上げすぎだとおもう、50円がだとうではないかと思う。
46 身障者更衣室、車椅子の定位席について注意が必要。盲人がいつもぶつかっている。車椅子が必要な人は車でやって来るので、ロッカーのちからに置く必要はない。
47 ガラスの壁面の所から、寒気が入りやすいので、冬季の期間は、ビニールで、おおったり、天井を付けたりすれば室温が高くなると思います。でないと、プールから上がった時に寒すぎます。
48 1Fを使わせてもらっています。足がちょっと悪いので。
49 特に夏場の日焼け対策が自分で悩みます。衣類でカバーできる部分は良いが顔面については、マスクもできず、日焼け止めクリームも使えず、せいぜい帽子を深くかぶることくらいでしょうか?女性は特に気になります。年齢が増しても美しさを保ちたい女性の願いです。娘が居たアメリカのロサンゼルスのプールは屋根ありにて、安心でした。
50 サービス券がほしい。
51 友人の対応が良いと思う。
52 25年間毎日プールに通っています。ありがとうございます。
53 ご意見の回答をきちんと頂いたい。スルーされることが多いと感じます。
54 最近館内の設備等が目立ってよくなっているので、注意して観察している。又、看護者と一般者の別がわかりにくく、なれあい主義にならないよう注意したほうが良い。
55 脚踏を持っています今、定期プール利用時手帳を表示したが、受けの女性がこれは何だ!とてもいやな思いをした。福祉をうたい文句にしているが、あきれた。以後プールには行かない。

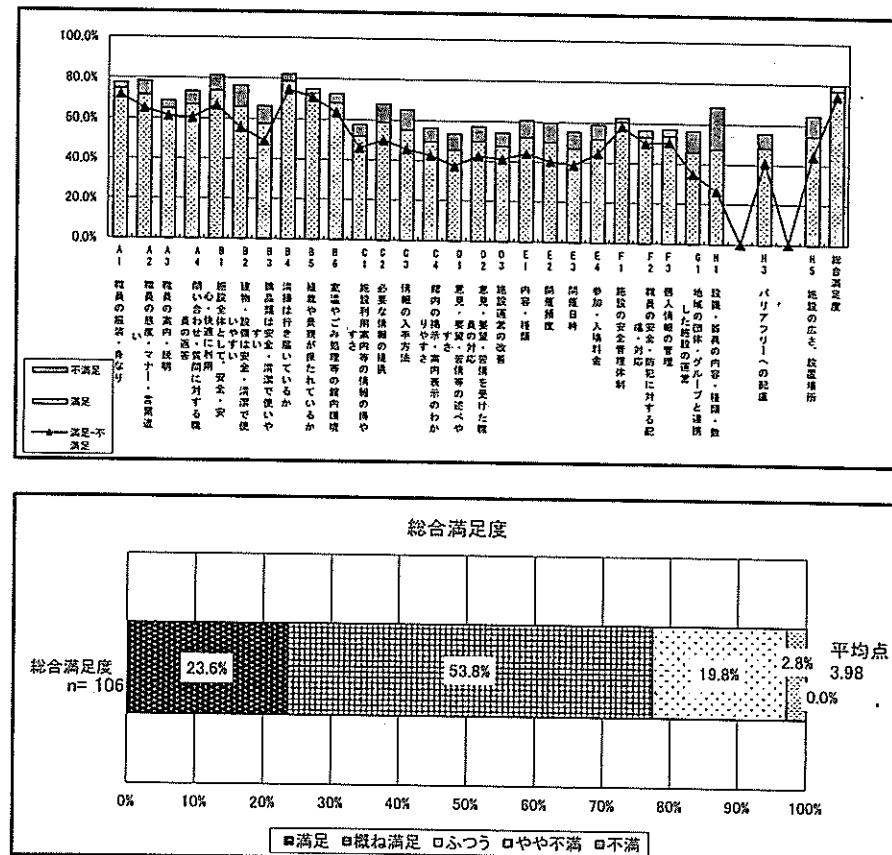
総合体育館

施設名 武蔵野市立武蔵野総合体育館



【回答者の属性】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

施設名 武蔵野市立武蔵野総合体育館

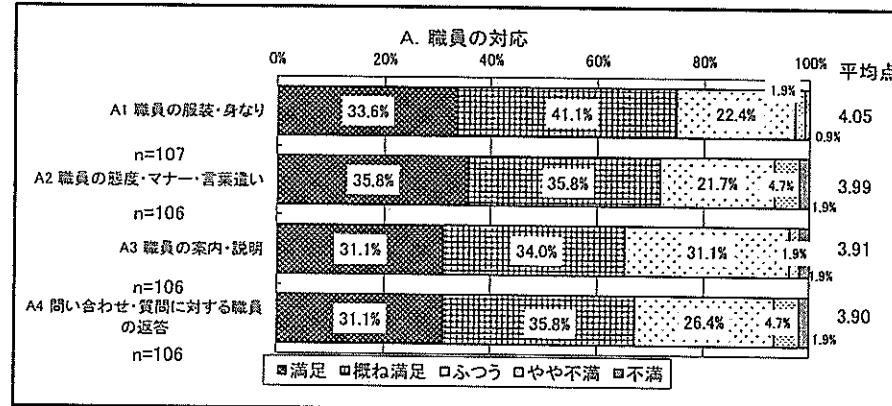


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

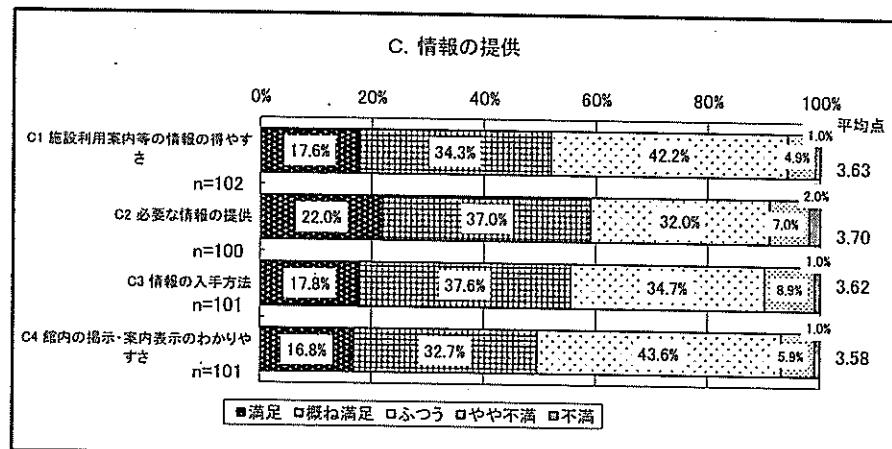
【総合満足度】に関するコメント
クリックして下記に記入して下さい

施設名 武蔵野市立武蔵野総合体育馆

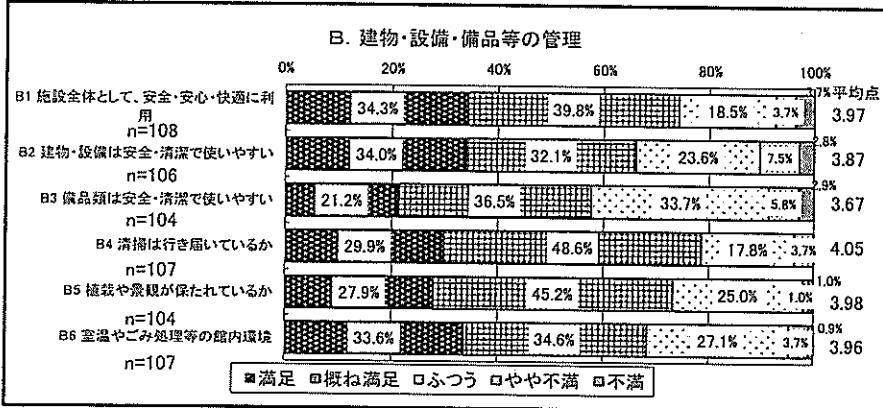
施設名 武蔵野市立武蔵野総合体育馆



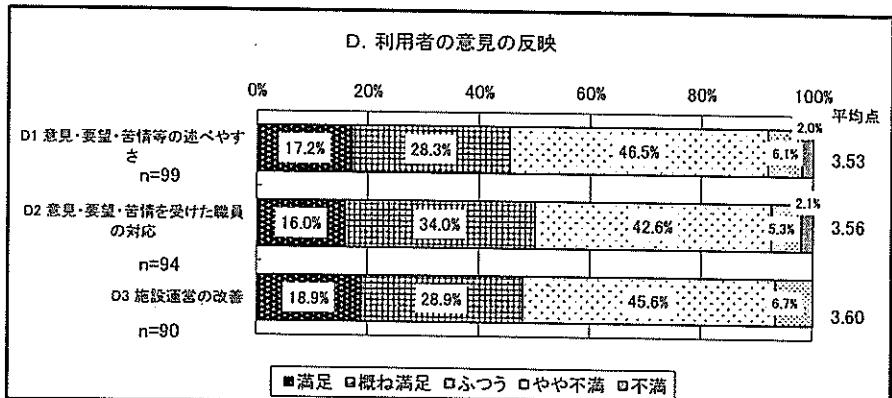
【A職員の対応】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



【C情報の提供】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

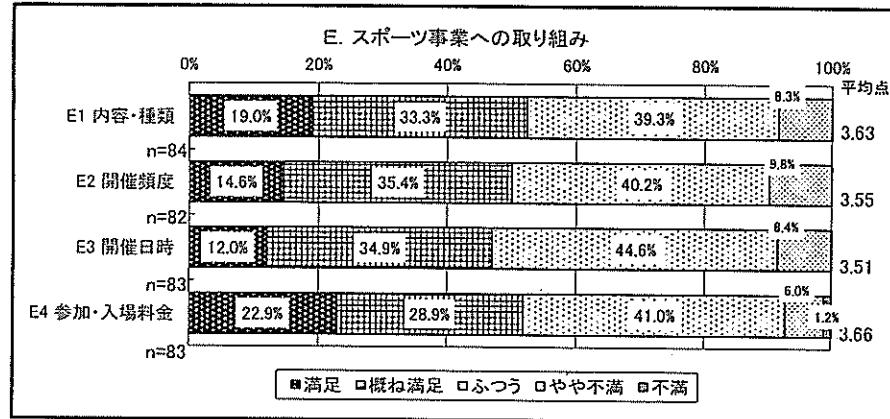


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

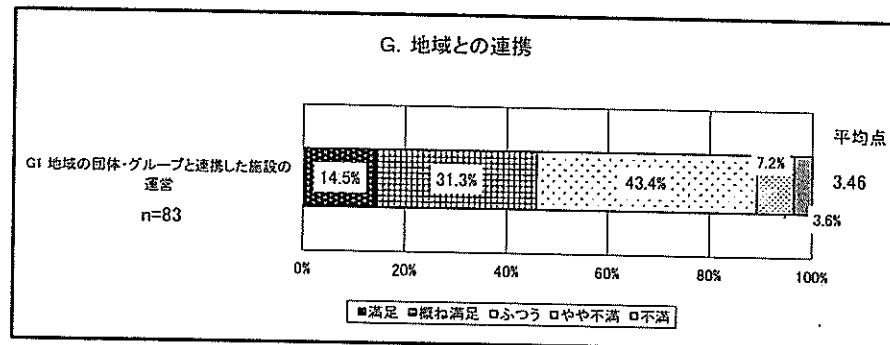


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

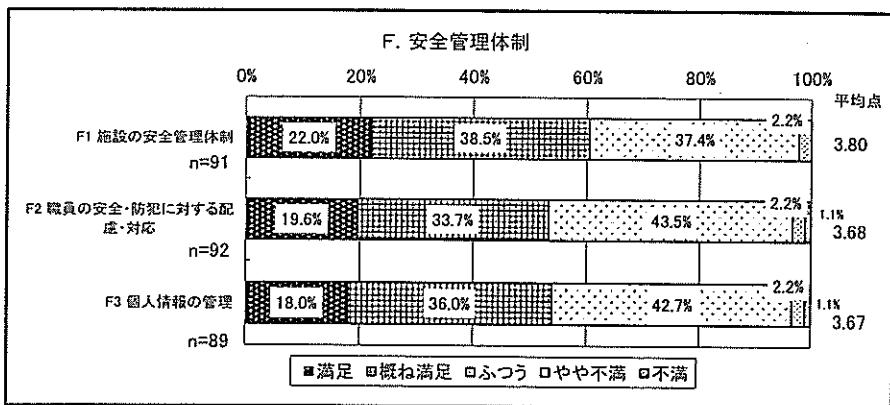
施設名 武蔵野市立武蔵野総合体育馆



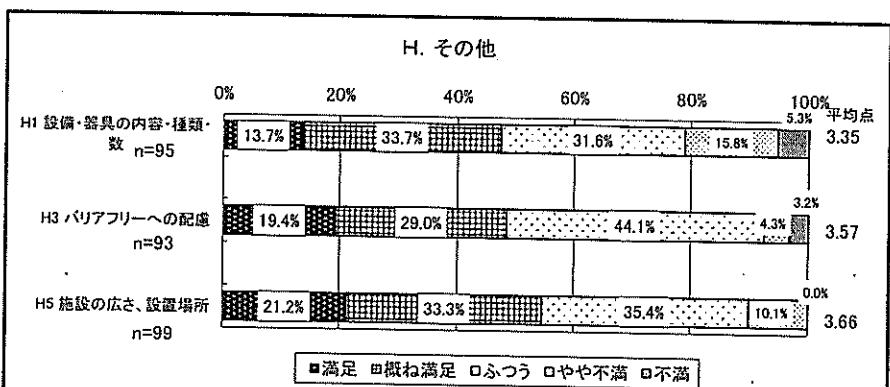
[Eスポーツ事業の取り組み]に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



[G地域との連携]に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



[F安全管理体制]に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

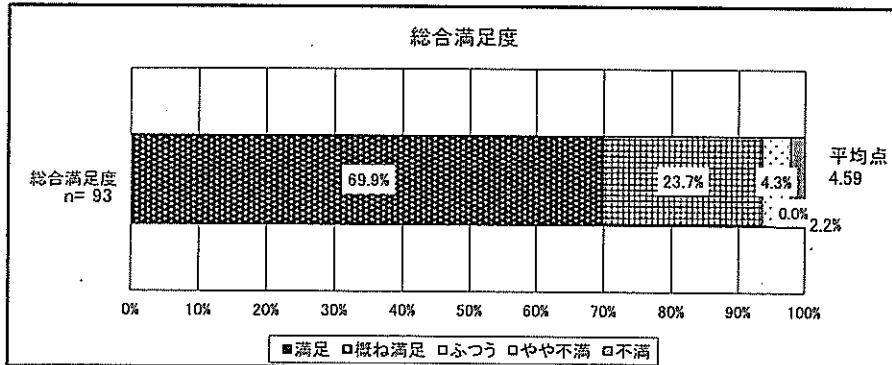
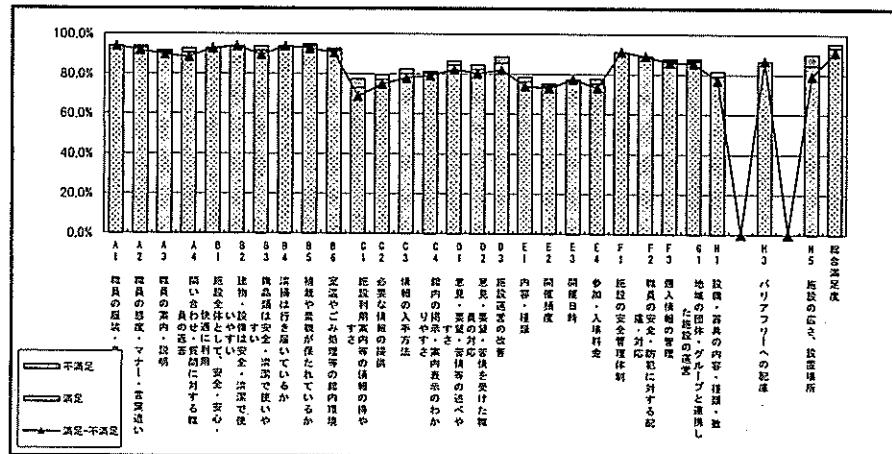


[Hその他]に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

1	シート(マット)がない。
2	4階柔道のたまみは、ヨガ、気功のためには(柔道に対しては不利)柔らかざます。・片足立ちが出来にくいです。
3	簡単な応急処置が整ってない。
4	気くばりも良く管理されていると思います。
5	メインアリーナ、ダンス室、等不使用時に照明が点灯しているケースが良く見られる、節電意識? 配電スイッチシステム工事変更か、室の利用者が受付に来て点灯を依頼する様に方法を変更してはどうか
6	シャワー室の下水の水の流れが悪い所がある。トレーニング室の窓があいていて非常にさむい時がある。
7	100円をただにしてください。・市会議員をすぐなくて。
8	体育館の利用者が予約していても実際に使ってないときは早目に開放してほしい。(荒天に備え予備で体育館をおさえている学校などがあるみたい)
9	エアロビに参加していますが、指導者の声が聞き取りにくいので音量を考えていただくとありがとうございます。早く慣れて楽しみたいです。
10	500回以上利用させていただけております。感謝。緑馬区在住の為1回400円づつ必要ですが、高齢者は少し安くしていただけないものか、せめて200円位いで利用させていただければ助かります。65才以上の割引きサービスを検討いただけませんか? よろしくお願いします。
11	ジム前の受付の人がついている名札が、見えない所につけています。
12	卓球場の足が重く、ボールを拾う時など、ぶつけて痛い、軽い物にして下さると助かります。
13	トレーニングルームのカラーステップが古いので、新しいのに取り替えて下さい。
14	卓球場を利用する子供たちで、うるさいぐらいしゃべる子がいる。ちょっと迷惑
15	ランニングマシンの数が少なく待ち時間が長い。1台自転車は余っている。ランニングマシンを増やし、自転車を減らすべき
16	利用者側の問題ではあるが、利用マナーが悪い。ロッカールームや受付前スペースで子供が走りまわる。館内放送などで親への教育をして下さい。ケガをした場合、相手の負担になります。ロッカーのスペースがせまくゆづりあわない人が多く、この様な人への教育もおねがいします。ジム側のロッカールームの空気がいつも悪いです。外気取り入れとかしてもらいたい。
17	シャワー室の点後の時土足がきになる。
18	陸上競技場の開放日のインターネットのページが分かりにくいと思いました。スポーツジムにフリーウェイトを入れてほしいです。
19	子供のスポーツ企画はよく育成します。キャンセル待ちが何番かしいたいです。
20	気功に参加させていただけてます。毎回熱心な先生になまけ心もとんで、気持よく
21	気功教室、太极拳教室をずっと続けて下さい。
22	中高年の男性が、更衣室以外(人の通行する廊下など)で下着姿で着がえをするのをやめてもらいたい。(4F弓道場への通路)
23	レストランの提供する昼食もっと安価なもの、簡単なもの、コンビニ形式でもよいを望む
24	幼児と利用させて頂いてます。お弁当を食べる専用スペースがあったら良いです。
25	幼児のスポーツ教室が少ないです。週1回程度でもいいいろいろな内容があれば参加したいです。
26	15日休みは迷惑。土日が15日にかかる次の月曜が休みになり困る。また年末年始の休みが長すぎる。1月更に迷惑あり困る。
27	いつまでも高齢者が安心して利用できる施設であってほしい。
28	このクオリティーは維持してほしい。
29	地市の体育館に比べて、NO1だと思う。
30	体育館の卓球場の使用をさせていただけております。休日、土日、混雑時は使用時間を3時間から2時間に変更し、回転率を上げていただけるといいです。
31	陸上競技場の芝生期間が短くてよい
32	マシンにアルコール容器をすべて揃えてもらいたい
33	トレーニングルームをいつも利用しています。設備(機器)が充実しててまんぞくです。
34	開館時間について考えろ! 必ず9:00にする必要あるのか? 老人の為ではなく老人以外が利用しやすい時間帯に。22:30一時間くり下げる等。体育館、プールの相互利用可能に200円で両方利用出来る様に以上2点の意見を書いたのはこれで数回目。一回も回答なし、回答しないならこのアンケートする意味ない。
35	警備の方々であいさつを返してくれない方、又、声が小さい方がいらっしゃる。体育施設なので、あいさつはきちんとしてほしい。
36	何時も館内全体が清潔につに(便所等も含む)維持されており気持ち良くなれています。
37	ヨガマットを新しくしてほしい。
38	みんなが利用出来る部屋が少ない、多目的に使える部屋を作ってください。
39	喫煙所に扉がないのは逆にポイ捨てが増えるのでやめてほしい。
40	構造がややわかりにくい
41	野球場グラウンドの凸凹がひどいので面して欲しい。特に外野の芝のはがれ等。フトサル場は概ねキレイだが、ネットの破れ、ボールの古さなどが気になる。
42	野球場フィールドの整備を最近はしていないと思う。以前は、土、日曜日の使用終了後職員が機械で整備していた。
43	卓球室をよく利用していますが、ラケットのラバーがはがれないので、取りかえてほしいです。
44	チケットを貰った時男女を間違えてしまう時が多くある大丈夫か気になっているが、老眼鏡がいる様な形式のアンケートは無理です。
45	自動販売機の値段が高い。卓球台、ネットのいたみが多い。
46	年に何回かアンケートを行ってください。
47	自転車を置く場所がない日がある。25年も同じことをやっているのは凄いことだと思うのですが、おつぼね様が多いようで初心者はワンデイレッスンに入りにくい。3年に1回ぐらいに変えてはいかがですか。
48	小金井体育館のように早朝オープンを検討してほしい。(夏のプール)
49	清掃の回数が前より少ないと感じる。1Fシャワー室の排水がよくない。
50	施設内が暗く感じます、もう少し照明を明るくしてほしいです。

緑町スポーツ広場

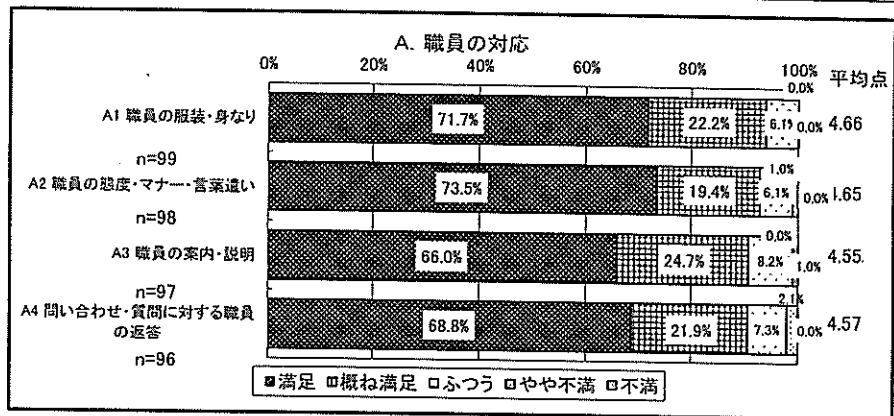
施設名 武蔵野市立緑町スポーツ広場



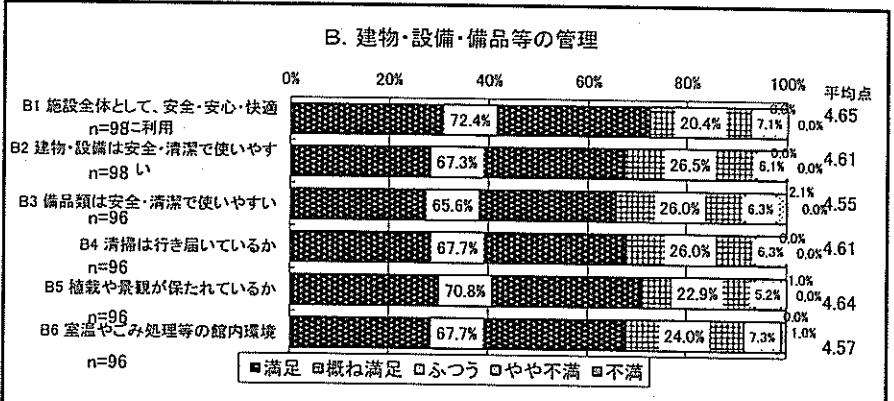
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

施設名 武蔵野市立緑町スポーツ広場

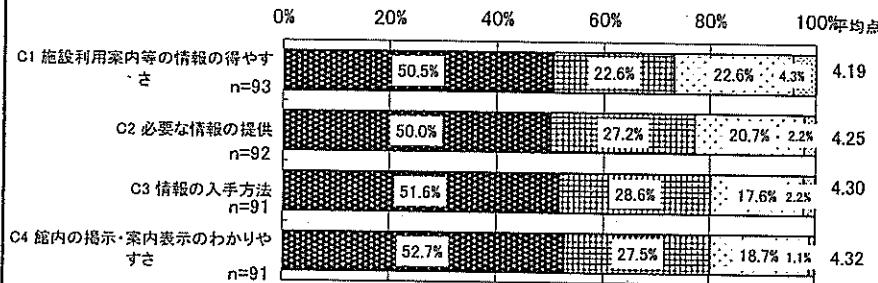


【A職員の対応】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

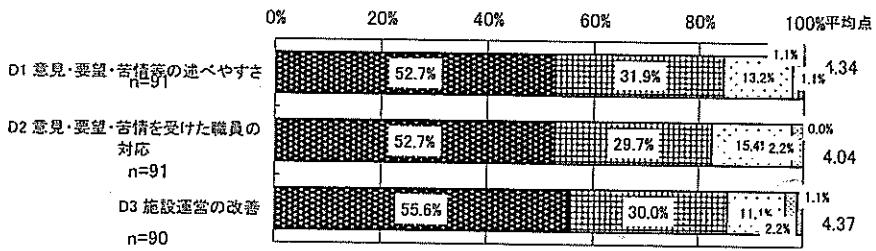
C. 情報の提供



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【C情報の提供】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

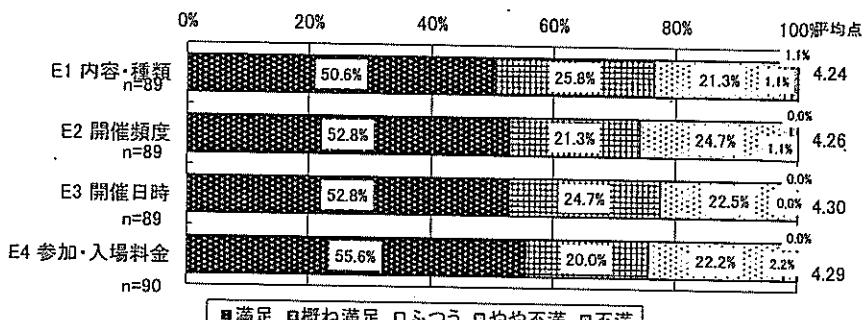
D. 利用者の意見の反映



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【D利用者の意見の反映】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

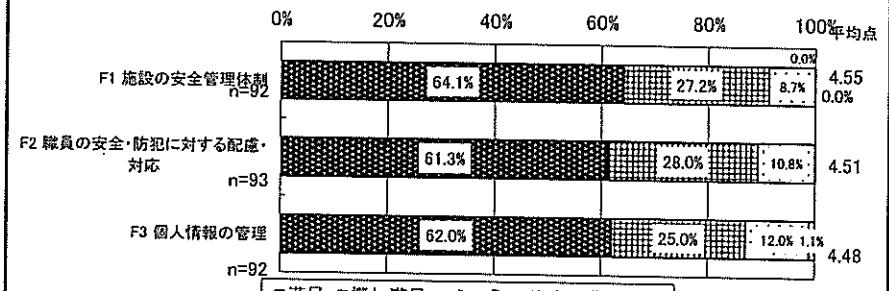
E. スポーツ事業への取り組み



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

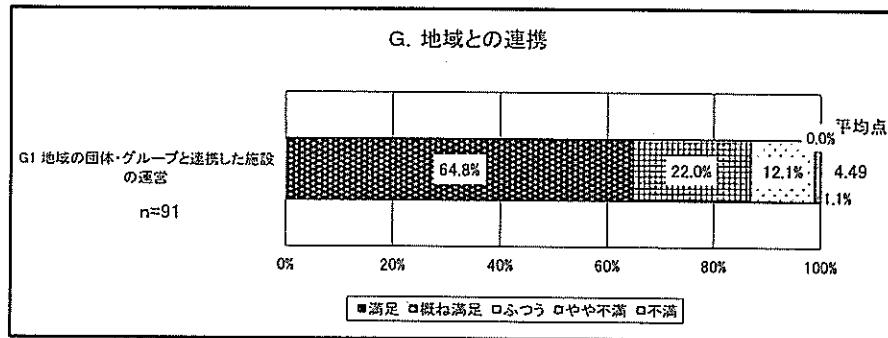
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

F. 安全管理体制

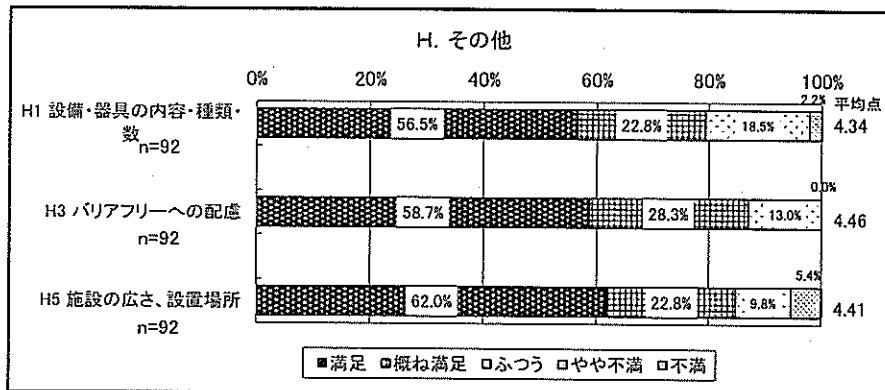


■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

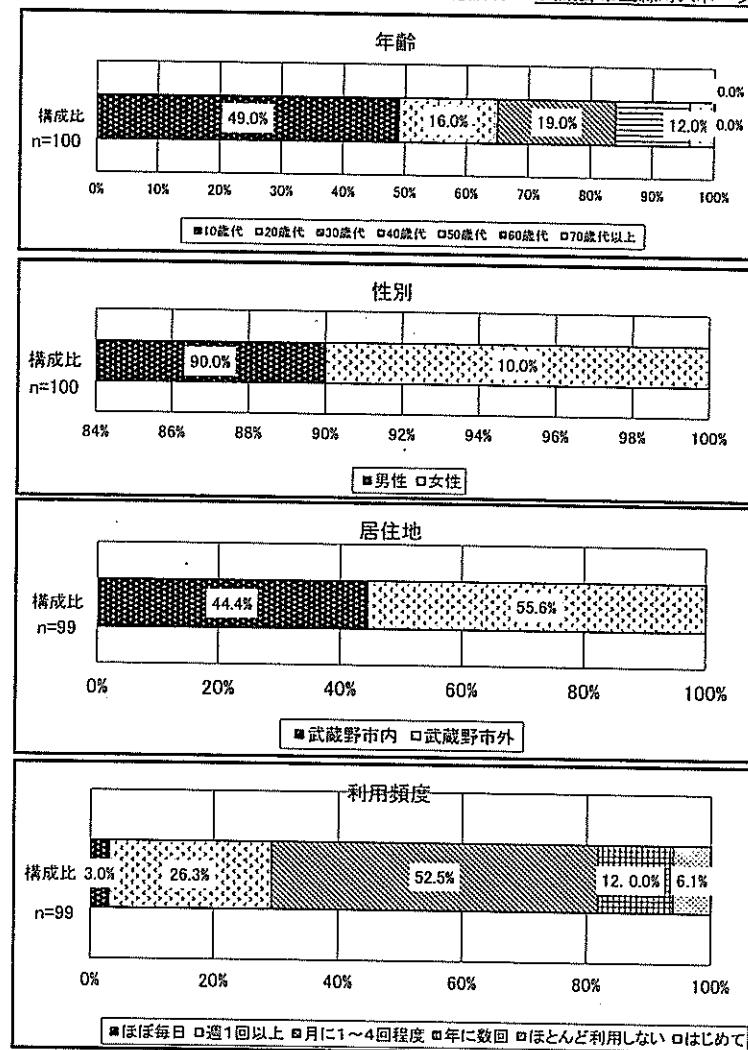
【F安全管理体制】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



【G地域との連携】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい。



【Hその他】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい。



【回答者の属性】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい。

問 4	
1	フットサルコート、冬、夜がくらい。
2	最高です！
3	いつも使わせて頂きありがとうございます。
4	スポーツ広場に自動販売機が欲しい。
5	いつも快適に利用させてもらっています。
6	自販機等も含めた、給水設備、洗面設備を整えてほしい。
7	
8	

みどりのこども館

(様式 1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	みどりのこども館		
所在地	武蔵野市緑町2-6-8 都営第3団地8号棟		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 安藤真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	平成26年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	① みどりのこども館の管理運営		
指定管理委託料	予算 91,201,000	決算 89,986,423	

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・指定期間管理者	①チェック項目 100/100	設置目的に沿った運営を行い、療育相談・発達支援・親子の遊び場それぞれの事業において成果を上げている。前回に引き続き利用者の高い満足度が得られている。	A
	②重点ポイント H25年度落ち込んだ児童発達支援事業の収入は稼働率が上がり回復した。		
	③アピールポイント 市の障害者計画の重点的な取り組み「障害のある子どもへの支援の充実」に向け、ハビットを中心とした地域療育支援体制の充実に寄与している。		
(B)利用者モニタリング 100%	利用者の満足度は昨年度に引き続き高い水準を維持している。		
(C)財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による主管課・指定期間管理者	①チェック項目 100/100	利用者のニーズを的確に捉え、見直し、改善を実施している。	A
	②重点ポイント 効果的な広報により利用者の増加を達成した。		
	③アピールポイント 情報発信及び研修等を通じた人材育成などにより、地域の療育システムの向上に大きく寄与した。		
(B)利用者モニタリング 100%	利用者の満足度は昨年度に引き続き高い水準を維持している。		
(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	*設置目的に沿った運営を行っている。 *利用者の満足度が高い。
B安全への取り組み	15 /15	15 /15	*マニュアル等が整備されている。 *幼児安全法研修毎年実施。 *災害時の情報伝達訓練として新たに災害時伝言ダイヤル利用訓練を実施した。
C適正な運営	30 /30	30 /30	*適正な運営を実施している。 *ウィズ稼働率100%。 *ハビット相談件数増加。
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	*適正な管理を行っている。 *電話回線を増やす工事実施。 *重大事故・苦情なし

(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) 保護者懇談会の実施	ウイズ・ハビットとともに保護者からの希望があった「保護者同士のつながりや交流と情報交換」を目的とした懇談会を実施し成果を上げた(ぐるりんは 27年度より実施予定)	同施設が実施する親同士の交流の機会を創出する取組みについては、67.8%が満足と回答している。高い満足度であるものの、一層の取組みの強化が期待される。
(2) 利用に関する見学・情報提供の工夫	ウイズではハビットとも連携し利用前の保護者への情報提供と子どもの体験のために見学会や説明会、パンフレット新規作成等を行い、利用者増につながった	ウイズについては、利用に向けての見学者（前年度49人から60人）や事前体験利用者（前年度0人から7人）の増加が見られ、利用者増につながった。

(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
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	100% 満足度は100%であった。 自由記載においては、職員の対応への評価の高さが見受けられる。

(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>
*ハビットの療育相談機能がより周知されるようになり、利用も増えている。これに伴い関係機関から発達に関する専門職による研修講師派遣依頼等も増えており可能な限り対応している。今後は主管課や関係機関とも連携をして幼稚園や保育園をはじめ子ども・子育て施設職員の発達に関する基本的な知識や技術向上を目指した研修会を実施していく予定である。
* ウィズは様々な情報発信や見学説明会、プログラムの見直し等により26年度は稼働率が100%を超えた。発達障害・知的障害・身体障害などの種別を問わず、利用希望される方は出来る限り受け入れるという方針を継続しており、多様な特徴を持つお子さんとともに活動しながらそれぞれの成長に応じた取り組みがなされている。
*ぐるりんは情報発信に関してさらなる工夫を重ね、館内の掲示や閲覧場所のリニューアルとツイッターによりタイムリーな情報発信を実施した。また、入退館システムを変更し、カードによるものにした(これによってより詳細に来館者の状況把握が可能となった)
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*子ども・子育て支援施設としてのみどりのこども館の役割について、26年度は全職員が参加する会議で協議し、共有することができた。「子育て支援」と「発達支援」「発達相談」がひとつつの場にある強みを活かすとともに、今後ホームページ等で発信しさらに利用者の必要に応える事業を行っていく。
*ぐるりんの利用者数は日々変化し、予測が難しい面があるが、26年度は25年度とほぼ同数の利用があった。おもちゃの配置や室内のレイアウトを変えることにより動線を確保する、庭でも遊んでいただけるよう芝を張り替え環境を整備するなどできるだけ安全に利用してもらえるような工夫を取り組んできた(重大事故の発生はこれまでない)。
<改善が必要だと思われる点>
*個人情報をやり取りする相談場面における防音やプライバシーが保たれる部屋など物理的環境整備 *来館する子どもの安全を確保するための備品や道具の整理場所の確保 *未就学児や女性(特に乳児・妊婦)が利用するぐるりんに床暖房設置など冬場の環境整備

(様式2) 評価シート

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>
*昨年度のモニタリングにおいて、自ら課題としていた利用される方や市民の方に向けた情報提供・発信の方法の工夫について、館内の掲示や閲覧場所のリニューアルとツイッターによりタイムリーな情報発信を実施した。
*従前より連携を図っている教育委員会等との機関加え、市内に新たに開所された児童発達支援事業者とも連携を深める事により、地域の療育システムの中核的施設として、一層大きな役割を果たした。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*全職員参加の下「子育て支援施設の役割について」というテーマを設定し、ワークショップと話し合いを実施し、改善に努めた。
*前年度に引き続き、ぐるりんは多数の方の利用があるものの、おもちゃの配置や室内のレイアウトを工夫することによって、混雑時においても、利用者が快適に過ごすことができた。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*情報提供・発信の方法について取組み・改善がされているが、事業所の特長を周囲の関係者や利用を検討している保護者などに対して発信しきれていない部分もある。

(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(指定管理者作成)

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 × ○の数/21問 =45
	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 =15
	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）。	○	利用者アンケートによる満足度は非常に高い水準を維持している。特に療育相談における関係機関との連携は、数・頻度・質ともに高まってきた。情報提供に関しては3事業とともに工夫をし一定の評価が得られてはいるが、さらなる改善や工夫に向け次年度以降も継続して取り組んでいく。
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
C 適正な運営	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。	○	30点 × ○の数/22問 =30
	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	3事業所とともに個人情報の取り扱いは細心の注意を払って行っている。また、26年度は大規模災害が発生した場合に利用者の安全を確保するための職員の動き方のシミュレーションを行った。怪我等の応急処置や心肺蘇生など子どもに特化した研修を開設以来毎年継続して実施している。	

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。	○	10点 × ○の数/10問 =10
	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
	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。	○	25年度支援費収入が落ち込んだ児童発達支援事業は、26年度は稼働率100%を達成した。常勤の看護師が見つからず、法人内で応援態勢を組みながら対応した(27年度は配置できている)。
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	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
	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	療育相談事業所の電話を複数回線にする工事を行った。また27年度は多目的ホールに通路を設けるためのパーテーション工事を予定している。備品に関しては適切に管理し、耐用年数を過ぎ破損したものは廃棄するとともに必要な備品は追加購入することができた。		

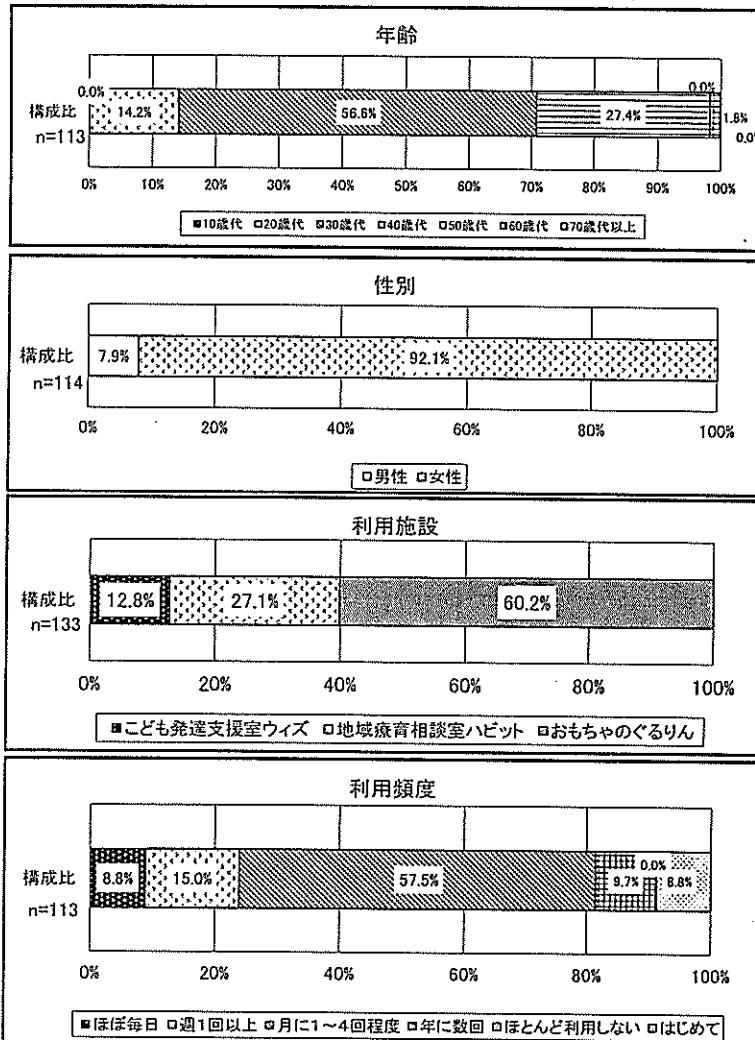
(様式3)チェック項目シート(主管課作成)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45 × ○の数／21問 =45
	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 =15
	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。	○	
C 適正な運営	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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	30点 × ○の数／22問 =30
	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	利用者アンケートでは総合満足度で100%を達成した。自由記載においては、職員の対応等を評価する記載が多数見受けられた。		
E 経営・組織の適正化	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。	○	
F 人事・労務の適正化	29 事件・事故が発生していない。	○	10点 × ○の数／10問 =10
	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	事件・事故防止の態勢を整備することにより、重大事件・事故の発生ではなく、安全を確保しつつ事業運営を行うことができた。また、みどりこども館全体で1回、火災時の避難訓練を実施したほか、ウィズ独自でも2回避難訓練や引き取り訓練を実施した。	

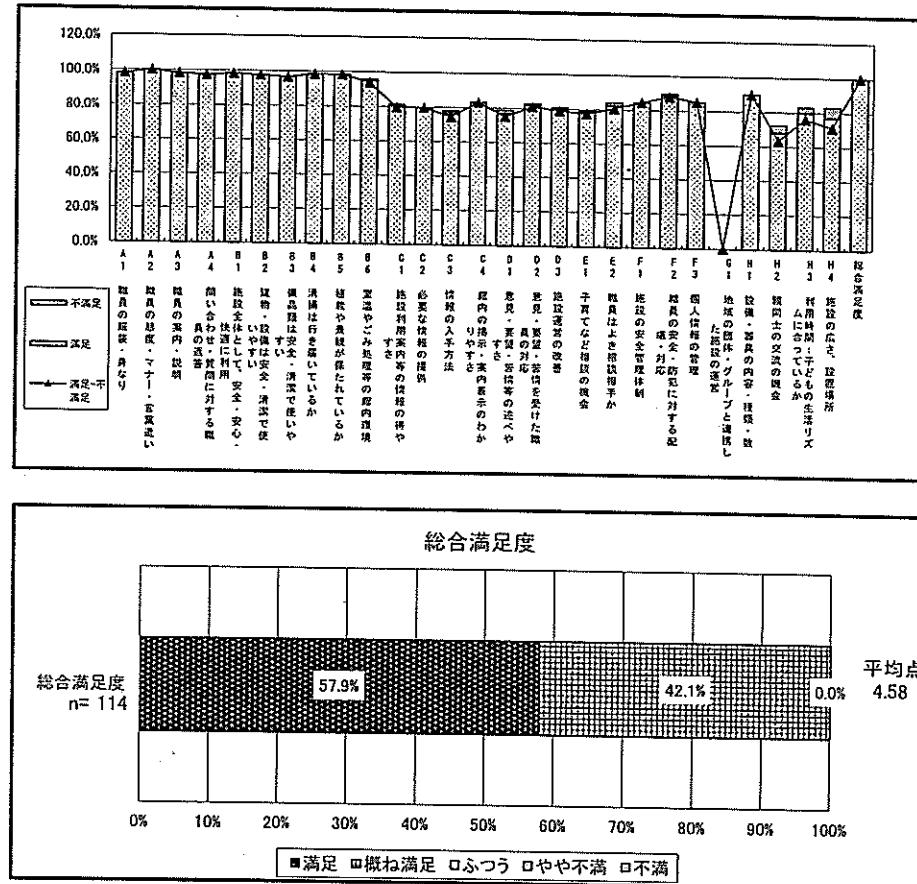
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問 =30
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 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。	○	
B 安全への取り組み	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
	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。	○	
C 適正な運営	51 経費は節減されている。	○	10点 × ○の数／10問 =10
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	前年度支援費収入減が課題となっていた児童発達支援事業は、稼働率100%を達成した。また、ぐるりんの再委託先となっている子ども協会に対しても、適正な管理監督責任を果たしている。		
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 =10
	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	利用者の安全性及び衛生面の確保のため、主管課と協議の上、改修及び備品の購入を計画的に行った。		

施設名 みどりのこども館

施設名 みどりのこども館

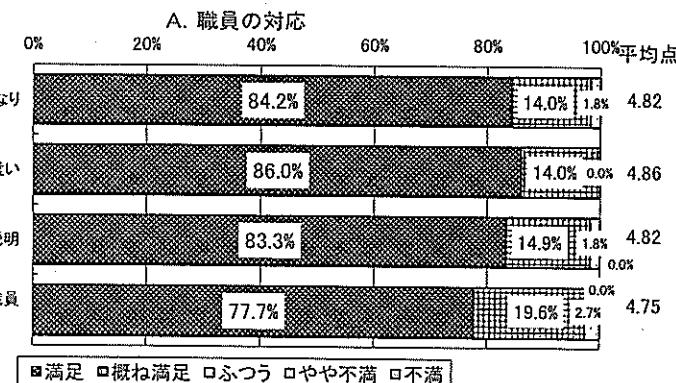


【回答者の属性】に関するコメント
みどりのこども館では3事業を行なっている。ウィズは児童発達支援事業と独自の放課後活動事業の利用者、ハピットは親子通園と個別相談の方、ぐるりんは日々利用して下さっている方を対象にアンケートをお願いした。就学前の子ども中心の事業という事で、回答者は女性が多く、年齢層も30代、40代が多い(年齢未記入1名)。

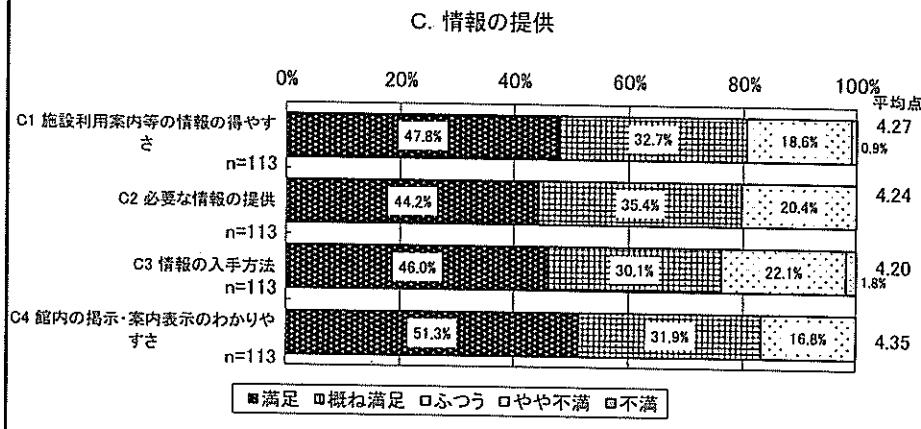


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

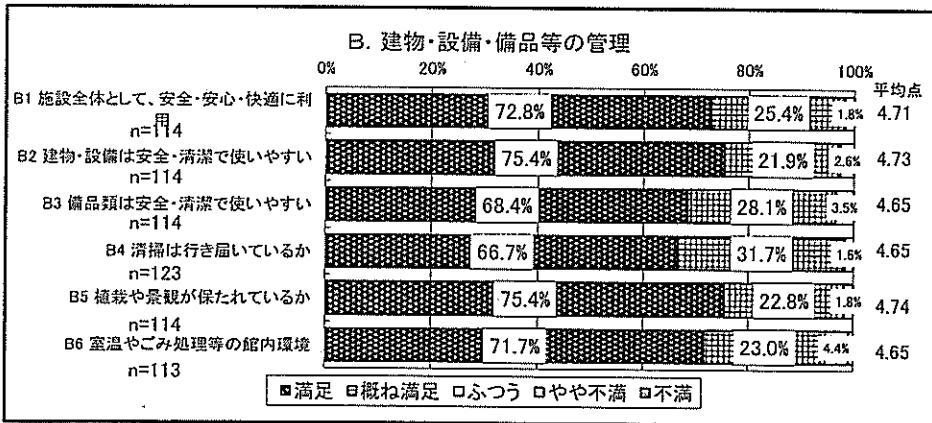
【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は回答者全員が概ね満足以上という結果となった。



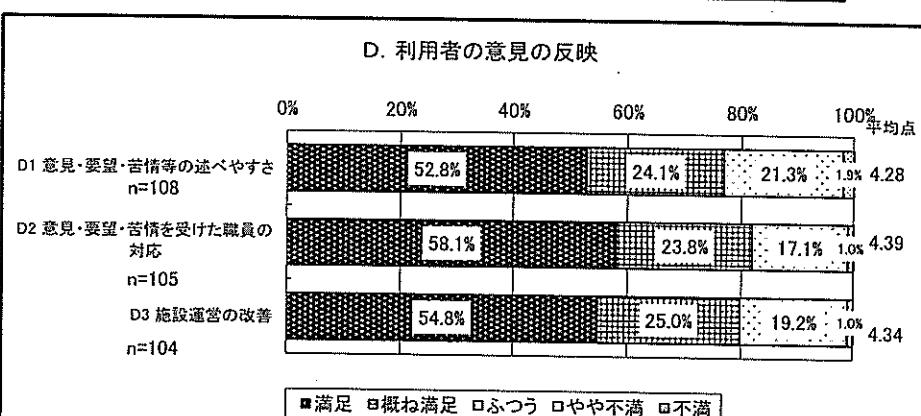
【A職員の対応】に関するコメント
職員の利用者対応について全体に高い満足度を得ている。問い合わせ・質問に対する返答の質をさらに高めていきたい。



【C情報の提供】に関するコメント
来館者のニーズが多岐にわたり、不安や葛藤を抱えて来館する方も少くないため、情報提供、発信、管理には各事業とも細心の注意を払っている。昨年度途中、ぐるりんはよりタイムリーで効果的な情報発信ツールとしてツイッターを導入した。また、掲示板をリニューアルして情報をより見やすく掲示することを行った。

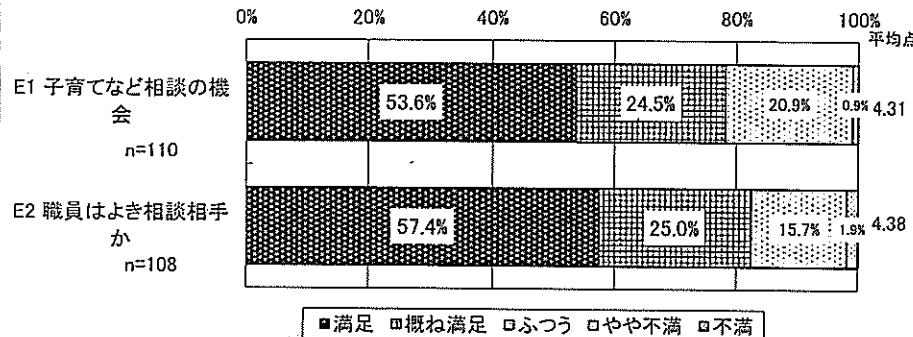


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
0歳児から利用がある施設のため、安全面には十分な配慮を行っている。遊具等の消毒は、より安全な薬品を使用するようにした。敷地外の植栽は都の管理となっている(銀杏の落葉時期には毎朝職員が隣接歩道の落ち葉掃きを実施した)。



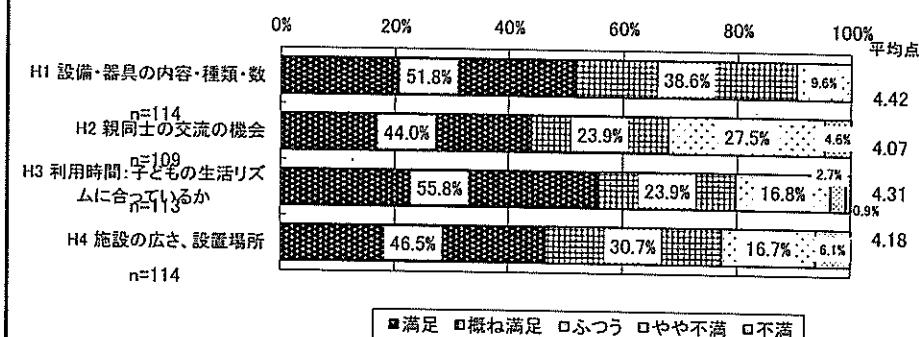
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
昨年度のモニタリングでいただいたご意見の中で改善できるものは改善を行っている。意見・要望・苦情等の述べやすさに関しては物理的環境と職員の対応を含めさらに努力していきたい。

E. 療育相談への取り組み



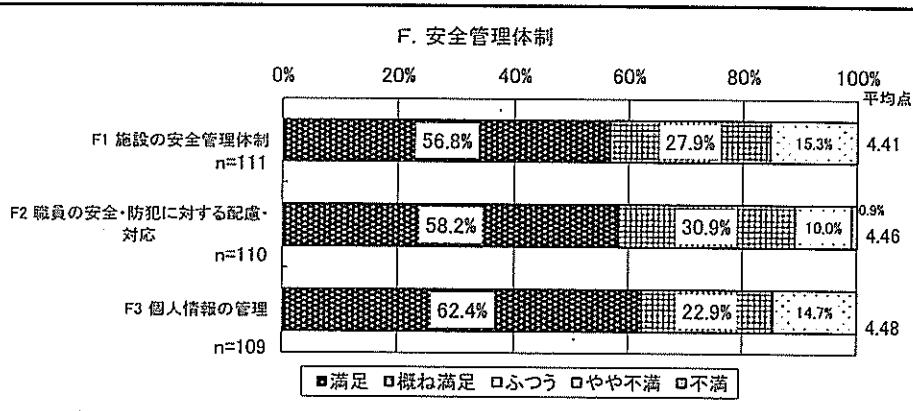
【E. 療育相談への取り組み】に関するコメント
限られた職員体制の中で、相談件数の増加にどのように対応していくのかは開設当初からの課題である。昨年度からハピットでは計画相談の取り組みをはじめ新たな業務が増えたこともあり、相談の質を保って行くことも課題となっている。

H. その他



【H. その他】に関するコメント
親同士の交流の場の設定に関して、ハピットでは保護者同士の自由な語らいの場の設定、ハピットでは保護者懇談会の設定(昨年度より)、先輩保護者の話を聞く会の開催などをを行い、一定の成果を上げている。ぐるりんでも今年度ハピット利用の保護者を対象とした集まりを再開する予定である。

F. 安全管理体制



【F. 安全管理体制】に関するコメント
開設以来心肺蘇生や怪我等の応急処置など子どもに特化した研修(幼児安全法)を職員全員が受講し、繰り返し学んでいる。また、昨年度は大規模地震発生の際、職員がどのように動いて来館者の安全を守るか、各事業ごとにシミュレーションを行った。

自由記述

(「いつもありがとうございます」のような記述は省略した。記述はご本人の文章のまま。)

ウイズ：

- ・子どもが道に飛び出さないよう対応がほしい。
- ・小さな怪我ひとつについても説明してくれて、看護師さんに診てもらってありがとうございます。発話のない子どもなので、子ども同士のいさかい(怒りなどのマイナス面も)なども話してもらえるとうれしいです。
- ・いつも頼りにしております。相談に対するアドバイスがいつも的確で助かります。またきめ細かく子どもの様子を見てくださるので安心して利用ができます。
- ・ウイズの時間が延長してもらえると助かります。
- ・つばさの活動時間ですが、15時くらいからですとありがたいです。(学校の活動時間後すぐの為、早退してしまうことになります)
- ・制度の中で出来る限りのサービスをしていただいているがたいですが、可能な限り時間・回数を増やしていただきたいです。行きもお迎えのバスを出していただけるとよりありがたいです。
- ・ハピット、ウイズ、つばさとずっと利用しているので、特に不満はありません。水曜日しかないのが不満かもです。違う曜日もあれば会社の休みを合わせて連れて行きやすいです。

ハピット：

- ・親も初めてのことなので、どう利用していいのか戸惑うこともあるので、ケーススタディ等もあるとうれしいです。
- ・いつもとも丁寧に対応していただき安心して利用できています。
- ・嬉しいと思いますが、夕方や土日に利用できると助かります。
- ・支援を多く必要とする子どもがたくさん利用するということもあり、職員の方々の気配り等、意識が高いと感じている。
- ・満足して利用させていただいている、ただもう少し行事をやってほしいです。情報提供の仕方も少し考えてほしいです。
- ・おまつりも楽しみにしています。
- ・夕方は少し本人にとっては眠いかもしれません、集中力が切れやすいと思います。午前中の方がよいかかもしれません。
- ・情報を得やすいようにしていただけるといいなと思います。親同士の交流の場もやってみたいです。

ぐるりん：

- ・ぐるりんについてはもう少し広い方が赤ちゃんを連れてくる方にとって幼児も一緒に遊ぶのでゆったり過ごしてもらえると思います。
- ・窓のサッシの汚れが気になりました。

- ・日によって超満員の日もあり狭く感じることもありますが、職員の方の目の届く範囲で安全に遊ぶことができ、適当な広さなのだと思います。親子とも手作りおもちゃをつくるのが好きなのでこれからも利用したいです。
- ・5時まで開いていたらなおよい。スタッフの方がよく面倒を見てくれてすごく助かる。また顔を覚えてくれて話し相手になってくれるのはとてもうれしい。おもちゃドクターは本当に素晴らしいサービス。
- ・夏、もっと長時間利用できたらありがたいです。
- ・昼食の取れる時間をもう少し長くしてもらえるとさらに利用しやすいです。
- ・手作りおもちゃ 家庭で材料をそろえるにはちょっと大変ということも多いので毎月楽しみにしています。職員の方も遊びに来ると声をかけてくださり、親子二人きりの生活の中で気晴らしできる時もあります。ハピットの講座もいいものが多く大変ありがたいです。
- ・利用時間が17:00までだとより使いやすいです。サークルなど定期的に同じ親子が集まる機会があるとお友だちも作りやすいです。その場かぎりの会話になってしまることが多いので、なかなか仲良くなれません。
- ・広さちょうど良く、スタッフの人もフレンドリーなので子どもも行きたがります。
- ・もう少し室内の広さがあるといいなと思います。
- ・お昼御飯をいつもの時期も食べられるようなスペースをつくってください。
- ・子どもがまだ小さいので、素足のまま玄関の方に簡単に行ってしまいます。出入口あたりに何か工夫があるといいなとは少し思います。
- ・おもちゃのぐるりんでおやつを食べができるようになるとうれしいです。外でかまわないでので。
- ・おもちゃの貸出しの種類を増やしてもらえた嬉しさです。
- ・もう少し広いと動くようになった子どもを連れてきやすい。
- ・食事できるスペースが常時あると安心です。天気を気にして利用するよりは…と思います。
- ・畑で野菜が取れたり、幅広く楽しめるところだと思っています。0123はらっぱを卒業してもぐるりんがあつてよかったです。
- ・いつでもおもちゃが借りられるようになったらうれしいです。また、1週間より長く借りられるとうれしいです。
- ・子育てがとても大変ですが、ここを逃げ場のように利用させていただいている。いつも暖かく迎えてくださって感謝です。
- ・職員の方々の対応や施設の居心地等快適なので来館しやすい。来れば必ず挨拶やコミュニケーション等があるので、いいと思います。施設の中も快適でいい。
- ・まだ数回の利用ですが、とても楽しく利用させていただいている。
- ・こじんまりした雰囲気が気に入りました。また利用させていただきます。
- ・食事個所(室内)の確保をお願いします。
- ・武蔵野市の子育て支援施設の閉館時間が早く困っています。せめて三鷹市のように16:30だと助かります。お昼寝から起きてからの(15:00)閉館時間が早すぎて三鷹の子育て支援センターに行くことが多いです。

- ・良く声をかけてくださる職員の方が移動されてからぐるりんに来ての会話が減り楽しみが減りました。
- ・庭で遊ぶことが多いのですが、芝生がむき出しのところや石が結構落ちていたりするので、もう少し整備されると走って転んだりしても安心かなと思います。
- ・床暖房希望。外の扉閉めてほしい。
- ・子どもにとっても大人にとっても快適な場所で、集中して遊んでいられる場所です。おもちゃが充実しているので、楽しそうに遊んでいる姿が見られるのがうれしいです。
- ・入口に1～2歳の子が飛び出さないように何かあればいいなと思います。もう少し大きい滑り台や小さな砂場があればうれしいです。
- ・職員の方がいつも親切で通っていて楽しいです。
- ・おもちゃのぐるりん、0123はらっぱや吉祥寺と同様に隣接市民も利用できるようにしてほしい。市外に引っ越しの可能性があり、ぐるりんを利用できなくなってしまうのは親子ともにさびしいです。条件付きでもぜひ検討をお願いします。

かたらいの道市民スペース

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立かたらの道 市民スペース			
所在地	武蔵野市中町1丁目11番16号			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 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 市民スペースの使用の承認に関する業務 ② 市民スペースの使用料の減額又は免除に関する業務 ③ 市民スペースの施設及び設備の維持管理に関する業務			
指定管理委託料	予算	5,834,000円	決算	5,834,000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	・職員の利用者に対する様々な対応 ・施設や設備等の適正な管理、運営	B	利用者対応には態度や言葉遣いに気をつけ、円滑な施設運営が出来るよう心がけている。また、要望等は出来る限り受け入れ、サービスや満足度の向上に取り組んでいる。
	②重点ポイント		・利用者の安全確保への取り組み ・HPを活用した利用率向上への取り組み ・利用者の意見の反映		
	③アピールポイント		・JR三鷹駅から徒歩約3分という立地条件、また利用料金も比較的安価であり、小規模な展示や会議に最適である。		
(B) 利用者モニタリング	80.3%		・職員の利用者への対応や、施設の設備・備品の管理、また清掃の行き届きに高い評価を得ている。		
(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	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	適正な施設管理等により、利用者の満足度は高い。	B	総合満足度は、1%向上したが、利用率は約5%低下している。引き続き施設の認知度を高め、立地の良さを活かすことを期待する。
	② 重点ポイント		適切に取組が行われている。		
	③ アピールポイント		駅近くの好立地で、利用者の満足度も高い。		
(B) 利用者モニタリング	80.3%		快適性について利用者の評価が高く、利用者の満足度が向上している。		
(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	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45/45	45/45	*利用者対応では、言葉遣いや態度に気を付けると共に、利用者の意見・要望に対しては、出来る限り対応・実行している。	*利用者の総合満足度は高い。
B安全への取り組み	15/15	15/15	*緊急時の連絡体制を確立し、警備会社への委託やAEDの設置、また、警備会社への緊急通報システムも設置している。	*適切な取組が行われている。
C適正な運営	30/30	30/30	*他施設へパンフレットの掲示・PRの依頼等を行い、利用率の向上に努めている。	*様々な取組により認知度が高まり、利用率は徐々に向上している。
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なっている。 *清掃は館内外にわたり丁寧に行なっている。	*快適さ等への利用者の評価が高い。適正に管理されている。

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	緊急時には芸能劇場からの応援体制が整っており、警備会社への緊急通報システムも設置している。	適切な取組が実施されている。
(2)	地域の連携に向けた取組	今後も地域の方々の意見等を把握し、地域のイベントに協力できる態勢を整える。	新たな取組に期待している。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	意見・要望等は出来る限り対応・実行している。	施設の制約はあるが、工夫に期待したい。
(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。	利用率向上の取組みを期待している。

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入			
総合満足度		■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計	80.3%	「不満」と「やや不満」の合計	*施設利用率は約5%低下しているが、利用者の満足度は高く、総合満足度は前年より1%改善している。 *情報提供についてやや課題がある。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> *JR 三鷹駅から徒歩約3分という立地条件から、市外等遠方からの人を含む多くの集客が期待できる。 *利用料金が低価格であり、小規模な会議・展覧会等に最適である。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
<改善が必要だと思われる点> *更なる利用率向上の取り組みとして、利用者登録を誘導しWeb予約での受付を増やす。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> *JR 三鷹駅から徒歩約3分という立地条件の良さ。 *利用者の総合満足度が高い。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *「情報の提供」の満足度が低迷しているため、引き続き工夫されたい。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *案内表示や掲示板については、構造上の制約があるが、三鷹駅から徒歩約3分という好立地を活かし、利用者の要望に応えるよう工夫を期待したい。

(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
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 ○の数／15問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—	
市民、利用者 の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	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。	—	
A 住民の満足の向上	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。	○	
情報提供	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。	○	
職員対応	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	—	
評価の理由	・利用者対応には、気持ちよく利用してもらえるよう言葉遣いや態度等に気をつけています。 ・利用者の意見や要望に対し、出来る限り対応・実行している。		
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	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、灾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。	○	
適正な危機管理	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	緊急時の連絡体制を確立すると共に、警備会社への緊急通報システムも設置している。また、AEDを設置している。	
			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。	○	
	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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	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。	○	
E 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。	○	10点 × ○の数/10問
	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。	○	
F 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。	○	
G 評価の理由	・他施設へパンフレットの掲示・PRを依頼し、利用率の向上に努めている。		
	・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。		
	・業務は市と締結している基本協定・年度協定に基づき実施している。		
H 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	・保守点検等の計画に基づき各種点検を行っており、職員もその都度巡回している。また、清掃については館内外にわたり行っており、全体の清潔感を保っている。		

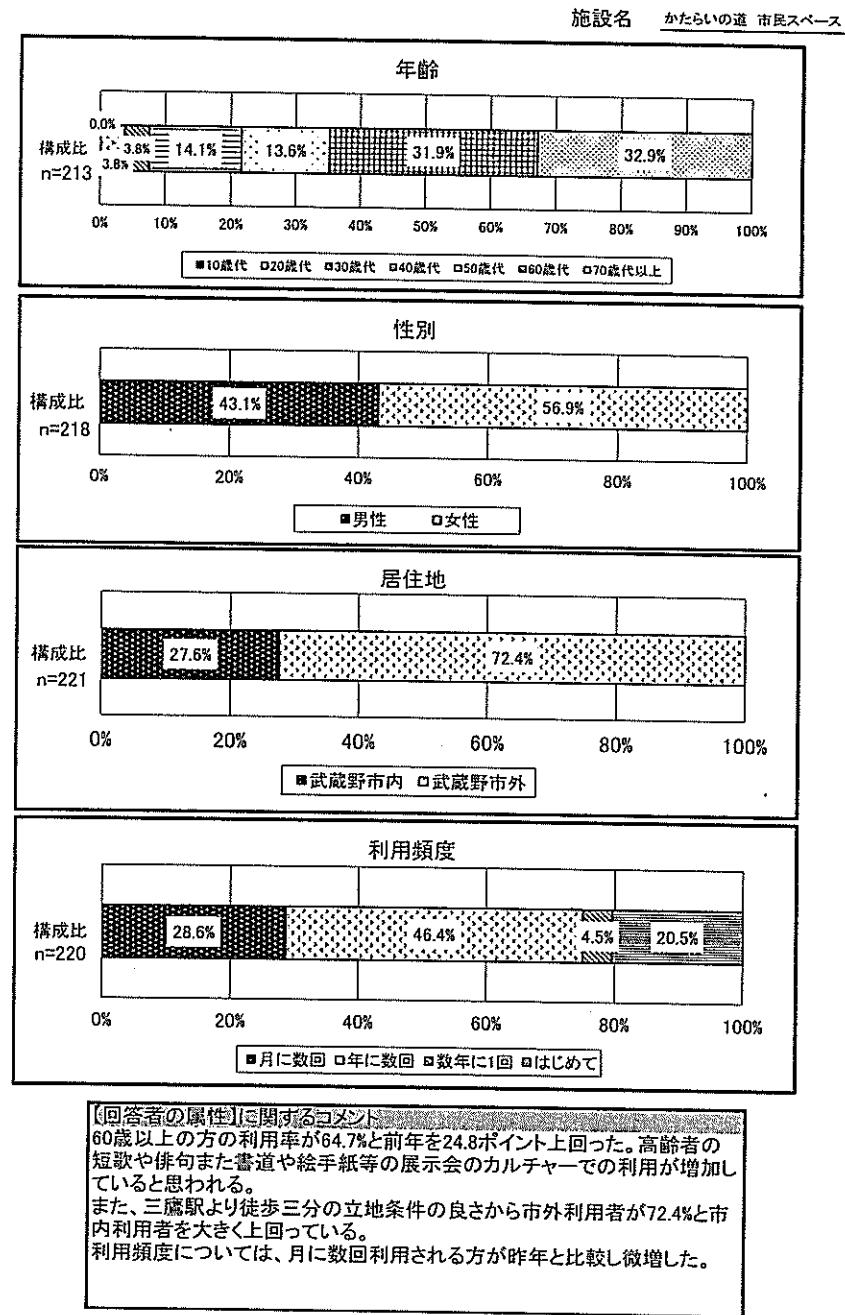
(様式3) チェック項目シート

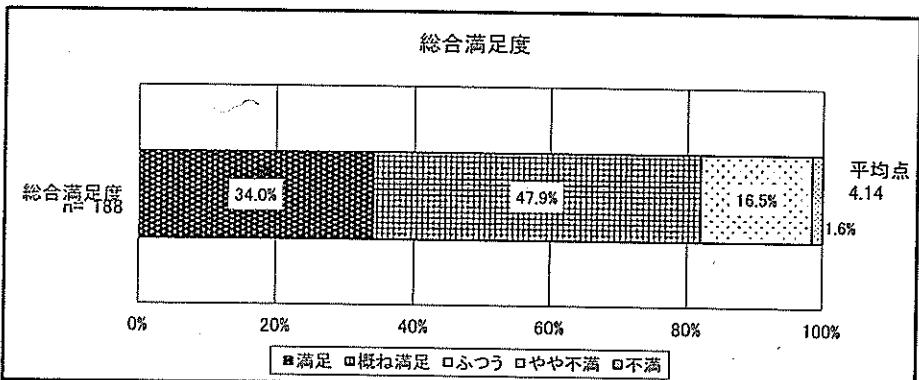
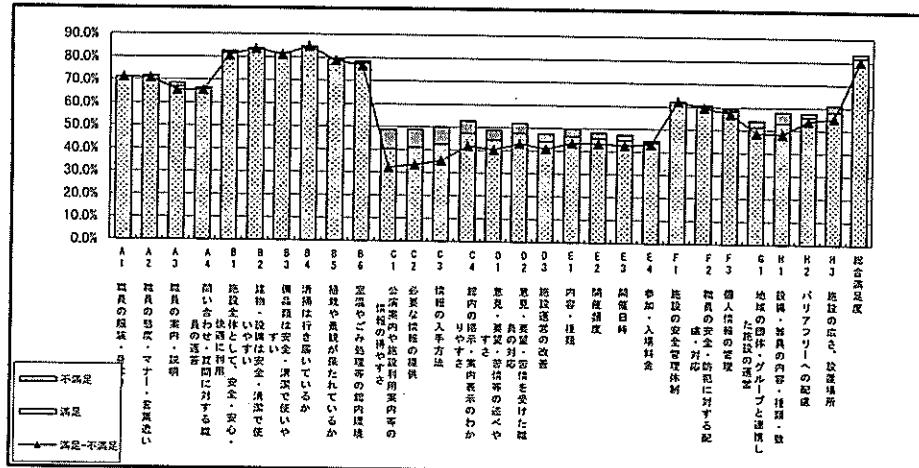
(主管課記入)

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/15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。	○	
B 安全への取り組み	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	情報の提供、利用者の意見の反映ではやや課題はあるが、利用者の総合満足度は高い。	
C 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 × ○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、灾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	適正な体制が整備され、取り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（多くもなく少くもなく）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。	○	
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。	○	
指定管理料の適正執行	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。	○	
経費節減への取組	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	様々な取り組みにより利用者数が増加した。運営は適正に行われている。	
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。	○	
	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	適正な管理が行われ、建物・設備・備品等の管理で満足度が高い。		

(様式5)





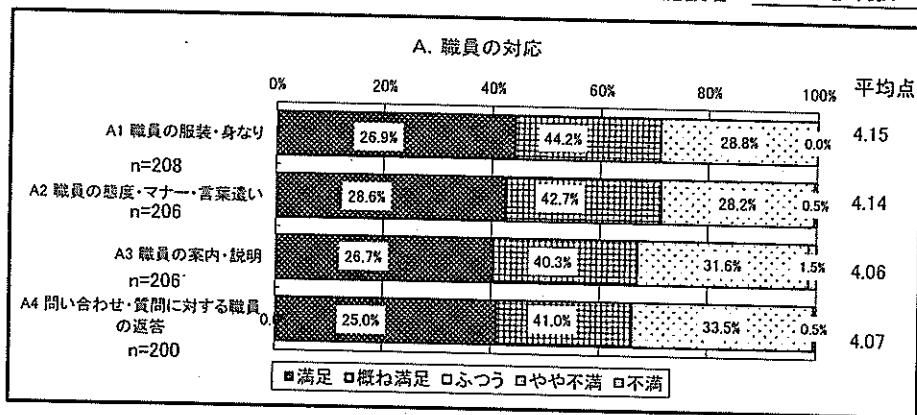
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「ややや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

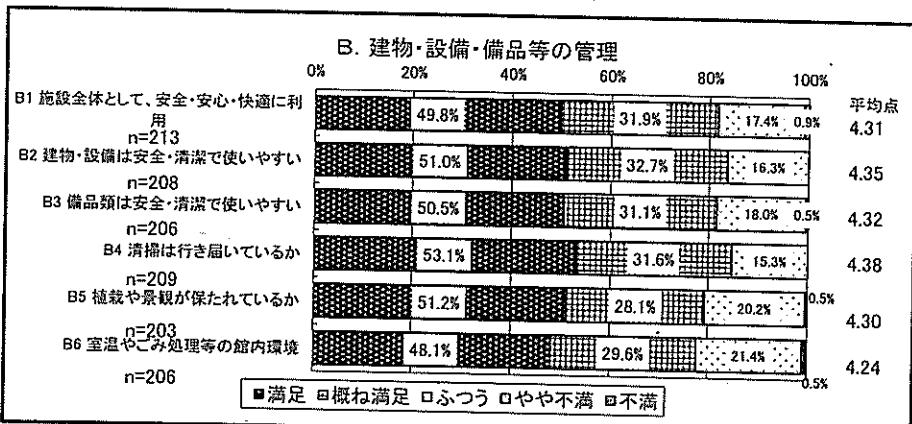
建物・設備・備品等の管理と総合満足度が80%を超える評価を得た。

清掃が行き届き清潔感が保たれること、職員の対応が評価された。

一方、情報の提供、利用者の意見の反映、主催・共催する文化事業が昨年より更に評価を下げる結果となり、課題解決に向けた取組みが必要と思われる。

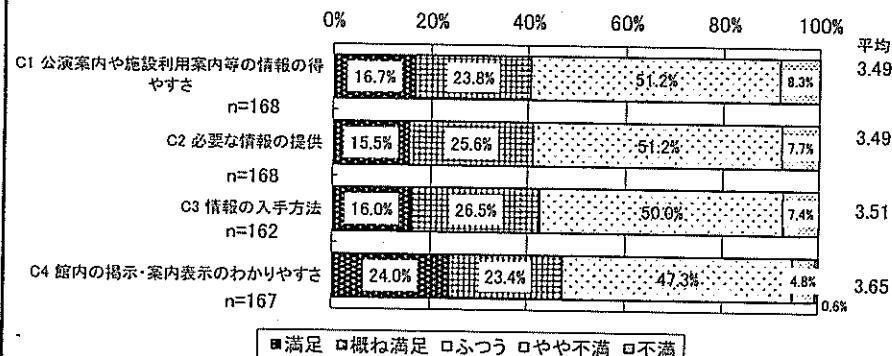


【A職員の対応】に関するコメント
職員の対応については、全体で満足度が68.8%と高評価が得られた、今後も利用者に満足して頂けるよう更に対応力を高めていく。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
建物・設備・備品等の管理については、平均で81.5%と高評価が得られた。
清掃が行き届き清潔感が保たれ、快適に利用されていると思われる所以、今後も引き続き評価を高めるよう努めたい。

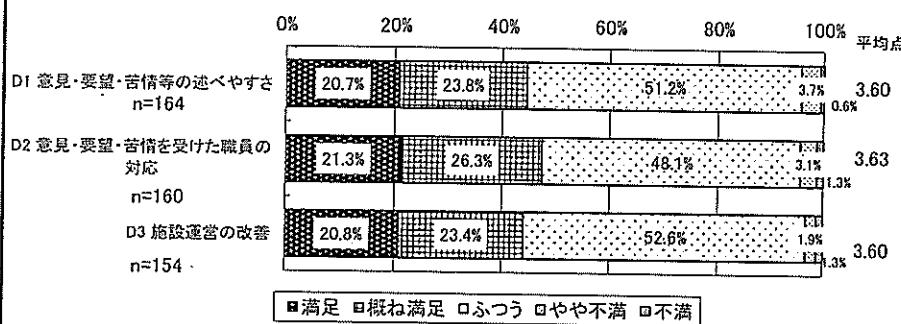
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

情報の提供については、平均で42.9%ともっとも低い評価であった。
スペースの問題(ロビーが狭い)もあるが、改善できる方法を探っていきたい。

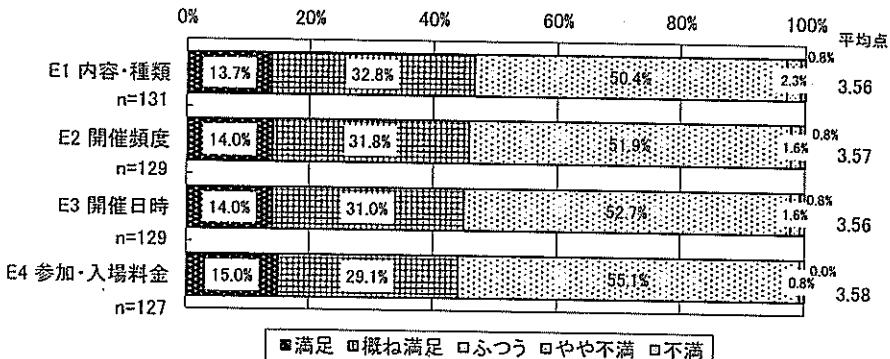
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

意見・要望等に対し、今後も出来る限り対応したい。

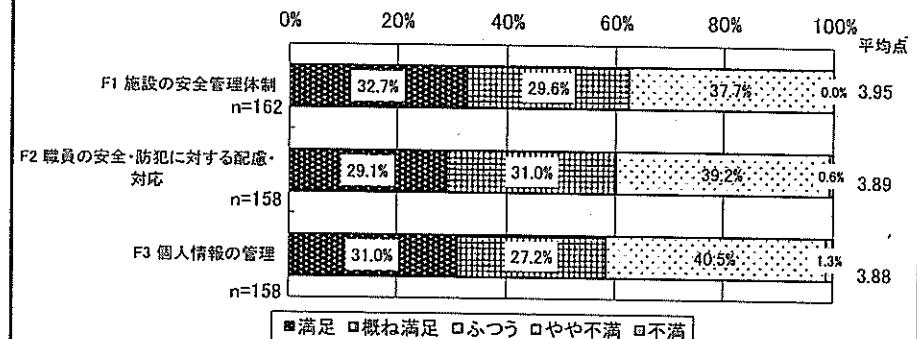
E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

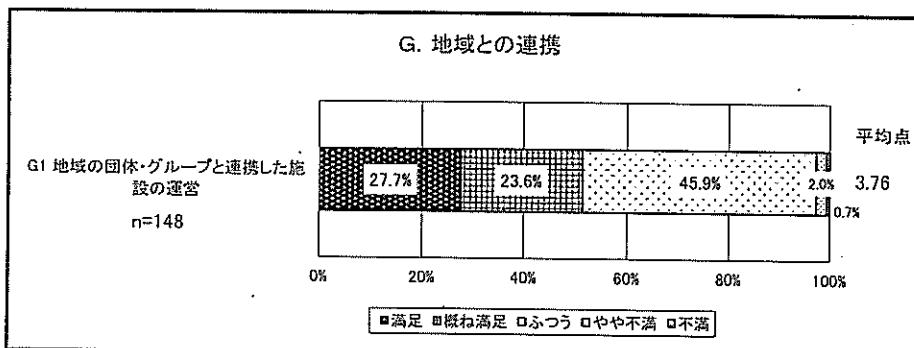
市民スペースでは主催・共催する文化事業を実施していないため、アンケートが書き難いと思われる。

F. 安全管理体制

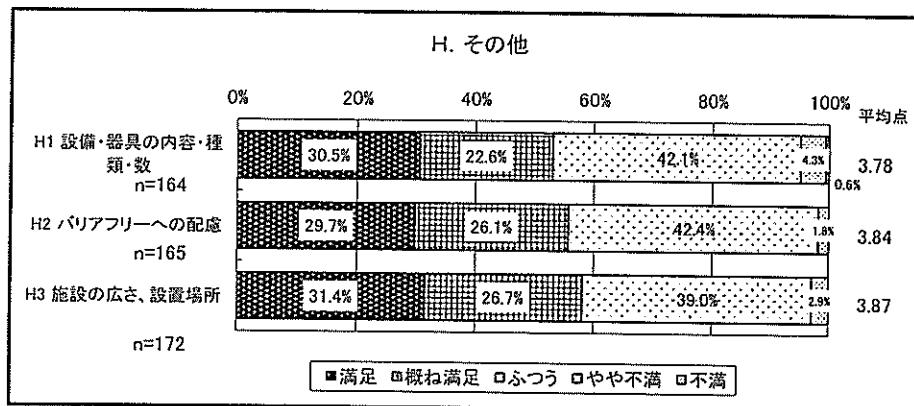


【F安全管理体制】に関するコメント

定期的な消防、防災訓練の実施、緊急時に応じ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】に関するコメント
施設性質上、利用方法が限られるが、地域の団体・グループに施設のPRを行い、利用率の向上を図りながら、満足度を高めるよう努めていく。



【Hその他】に関するコメント
満足度は平均で55.7%と半数を超えており、昨年と比較すると12.9ポイント下げる結果となった。設備等を充実させることにより満足度を高めることも可能と考えられる。

【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

- ・時々借用するパソコンの性能が悪い。プロジェクターの解像度が低い。
- ・トイレが少ない。男ひとつだけ。
- ・待合室に椅子があるとありがたいです。
- ・トイレがせまい。
- ・ロビー、待合室がないことが不便。
- ・トイレの数が少ない。外からの出入口が1ヶ所だけしかない。(出入口付近で火事等になつたら、逃げ場がなくなりそう)
- ・駐輪場が使用出来ない事が多い。かたらいの道利用者専用があつたほうがいい。
- ・20人以上の場合、トイレだけが不足しています。
- ・トイレの数が少ない。
- ・女子トイレが少なすぎる。集まる人は圧倒的に女性が多いのに文化施設とは思えない。トイレをがまんして病気になる人もいるだろう。高齢者は失禁してしまう。ともかく女子トイレを増やしてもらいたい。
- ・トイレが少ない。特に女性のトイレが少なすぎる。3倍くらいにしなければ。
- ・トイレが少ない。(男女とも)
- ・できればゴミの処理設備を備えていただきたい。
- ・施設を使用する時、駐輪場が満車で利用できないことがある。
- ・入口が解り難いのでは? 通路を明るくして下さい!
- ・もう少し広いスペースがほしい。案内がわかりにくいので、入りにくい。
- ・男のトイレ大小別にして欲しい。水飲み場付近もっと広く。
- ・駐車場ないのは不便ですので搬入車のスペースぐらいは必要だと思います。
- ・専用駐車場があると良いと思います。または割引があると良いと思います。
- ・駐車場がないので不便です。割引券もあればいいです。
- ・駐車スペースの確保又は近所の駐車場の優待券の発行等を考えていただきたいです。
- ・駐車場を利用しやすいようにして欲しい。
- ・駐車場割引券等頂けると嬉しいです。
- ・これで駐車場があれば充分ですが…

(2) 運営面について

- ・早めに到着した時の会場使用ができない。利用証がなくても利用者が分かっている場合、都合をつけて準備くらいさせてください。

- 当施設というより、全体的に規制が厳しく、利用できないことがある。例えば、参加費等、販売など…
- 高齢者が多いグループなので、1つの会議室だけの使用でもマイクのレンタルがあるとありがたい。
- 一度申し込んだ後の日程変更について。1か月以上前でないと受け付けないと言われたが1か月前以上に予定が分かっている人(変更が確定する)はいないと思う。施設が空いているなら、3日前とかにすべきでは、と思う。改善をお願いしたい。
- 情報提供は案内については予算が少なくても、できることがあると思うので努力、工夫してほしい。

(3) 事業について

- E. の公演について、余り利用していませんので、意見は「ふつう」で印をつけてあります。
- 市民スペースには特にないのですが、最近、市民文化会館の公演で行ってみたいと思う企画が減りました。以前は年に数回家族で行きましたが、最近では1、2回になってしましました。
- 使用料について、コミセンの様に無料とする事は無理としても、値下げを検討していただきたい。「市民スペース」と云う名前の通り、公共施設として利用率も上昇すると思います。

(4) 職員について

-

(5) 評価のことば

- とてもきれいな会議室で使いやすかったです。ありがとうございました。
- 10分以内で、閑町から～本当にうれしく思います。毎月の五行歌会を楽しみにしています。
- 9時開館のきまりにもかかわらず、私どもが待機しているところを入館できるように声をかけてくださいました。いろいろ細かなご配慮は本当にありがとうございます。ありがとうございました。
- ありがとうございます。
- また利用させていただきますね！
- 駅の近くできれいで、値段も手頃で助かります。
- 静かで良いです。
- いつもきれいになっていて素晴らしいと思います。
- いつも問題なく使わせていただいております。ありがとうございます。
- いつも満足して利用させていただいているです。

(6) その他

- まだ2回目なので。
- この利用者アンケートを行うことが、サービス改善等に効果があるとは思えません。集計しにくいかもしれませんのが、そして、回答率は低いかもしませんが、フリーで各項目について気付いたことを書いてもらった方が、よいのでは？

- 匂を作る会で利用。隣の部屋の声がよく聞こえてくるので、気が散り集中出来ないことがあります。
- 特になし。x2
- 市外の人はともかく、市内の人も当施設の場所がよく分からなかったと言う声が多かったので、何らかの工夫が必要と思う。
- 特段他と比べて差異なし。良くも悪くも。
- いろいろ面で情報が得にくい。目につかない。
- 初めてなのでわかりません。
- 今回初めて利用させていただきましたので、アンケートの内容はまだ把握できておりません。
- 今回始めてなので良くわかりません。
- 初めてですので上記の事は分かりません。

武蔵野プレイス

境南ふれあい広場公園

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野プレイス、境南ふれあい広場公園		
所在地	武蔵野市境南町2-3-18他		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	南條 和行		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	武蔵野プレイス：平成22年4月1日～平成27年3月31日 境南ふれあいひろば公園：平成23年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	①施設運営 ②施設管理 ③事業		
指定管理委託料	予算 (境南ふれあいひろば公園)	533,606,000円 4,215,240円	決算 (武蔵野プレイス)496,049,347円 (境南ふれあいひろば公園) 4,215,240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 課題 ニ・指 定管 理者	①チェック項目 96.9 /100	※じて高得点。複合機能施設の特徴を活用し、それぞれの機能が連携した事業運営を行った。	A チェック項目は総じて高得点であり、重点ポイントとして掲げた内容への取り組みについても成果をあげているため。
	②重点ポイント 第1期指定管理最終年度として、次期指定管理に向けて、さらに利用者サービスの向上に注力している。		
	③アピールポイント ・複合機能施設の一体的管理・想定を上回る利用者数への対応・公正・公平な対応の実績		
(B) 利用者モニタリング		総合満足度は、25年度を下回ったものの、引き続き高い満足度を維持している。	83.7%
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による 課題 ニ・指 定管 理者	① チェック項目 96.2 /100	施設・設備は適正に管理されており、利用者は概ね快適に過ごしている。	A 情報の提供など平成25年度と比べて評価が下がった項目もあるが、全体として高い満足度を維持している。
	②重点ポイント 施設・設備の安全管理		
	③アピールポイント 想定を上回る利用者数への対応。自主事業の展開。		
(B) 利用者モニタリング		総合満足度について、前年度の96%と比較すると9.2%下がったものの、86.8%と高い水準を維持している。	83.7%
(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	42.9 /45	新たな公共施設として、図書館機能をはじめとして生涯学習支援、市民活動支援、青少年活動支援機能を連携させながら活用し、利用者サービスを推進しており、利用者の満足度は高い。
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	*防災訓練等の徹底を図り、防災体制の強化をはかった。 *BCP(震災・新型インフル)を作成し、緊急時の対応について再確認を図った。 *館内で盗難が発生した際には利用者に対して注意喚起を行った。
C適正な運営	28.6 /30	30.0 /30	市と調整しながら、事業計画に基いて、着々と事業を進めており、当初の想定を大きく上回る方に来館していただいている。 *契約金額の大きな再委託先は定期的な競争により適正に選定。 *電力需要を踏まえ、より節減に取り組む。 *開館前の想定来館者数に基づき人員配置をしているが、来館者は想定の倍以上である。基本的な利用者サービスには支障のないような体制をとっているものの、事業実施の際などには超過勤務で対応せざるを得ない。
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。 *設備・備品類の点検を計画的に行い、不具合等には迅速に対応し、利用者の利便性を図った。

(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) 施設の安定稼動への取り組み	計画的な点検・修繕等により、良好な機能保持に努め、設備不調等があった場合には、適宜、業者・市と連絡を取り、必要な対応をとることができた。	計画的に点検等を行い、設備不調等についても、適宜、業者と連絡を取り、良好な機能保持に努めている。
(2) 施設の利用促進に対する取り組み	施設運営に当たっては、利用者の利便性と公平・公正な対応のバランスを取り、いただいた意見を参考に可能な限り改善を図った。事業においてもプレ	利用者の意見を生かし、魅力ある事業の企画実施に努め、利用及び満足度向上に取り組んでいる。より多くの方に、プレイスのコンセ

(様式2) 評価シート

		イス・フェスタなど魅力ある事業の企画実施に努め、様々な「場」を提供し、利用者の満足度向上や利用促進に取り組んだ。	プロトを理解し、生かしてもらえるよう、図書利用者に他の機能も利用してもらえるような事業の企画実施に工夫の余地がある。
(3)	利用者の安全確保に対する取り組み	消防計画に基づき、通報・消火・避難訓練を実施し、安全の確保に努めた。	消防計画に基づき、通報・消火・避難訓練を行いつゝ、安全確保に努めている。
(4)	地域の連携に向けた取り組み	公園での地域イベントへの協力や、館内における地域イベントのチラシの設置などを通して、武蔵境のまちづくりに寄与した。プレイス・フェスタなどで企業や研究機関等と連携した事業を実施した。	公園での地域イベントへの協力や、館内における地域イベントのチラシの設置などを通して、地域ニーズを把握し支援することで武蔵境のまちづくりに寄与している。プレイス・フェスタ等でも企業や研究機関等と連携した事業を実施している。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計ー「不満」と「やや不満」の合計 83.7% /152	「不満」とする評価は0%（0件）、「やや不満」は3.1%であり、満足度は高い。

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
＜アピール点＞	
*利用者のサービス向上に留意し、管理運営を行なった。	
*利用者が求めるサービスを摸索しつつ、様々な活動の場を提供した。	
*様々なイベントを通じて、気づきの機会を提供した。	
*図書館アンケートによる職員の接客態度では、中央図書館、吉祥寺図書館より高い評価を得た。	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
・全事業について報告起案で事業検証を行うとともに、平成26年度は全事業共通の事業評価シートを新設し、アンケートをもとに自己評価を実施した。事業を相対的に検証し、課題を抽出して検討を行った。	
・「利用者の声」やプレイス・ホームページから24時間送信できる「お問合せ」、館内スタッフに口頭で寄せられた「意見」等は全て組織として検討し、運営方法や利用ルールを変更したものも少なくないが、その結果、指定管理者単独では対応できない案件（カフェの移動、図書貸出機の各階設置、駐輪場のさらなる増設、無料勉強室の増設、男子トイレ個室の増設、夏季ピークカットの廃止、府中や調布市民への図書貸出など）が繰り返しご意見として寄せられるようになった。投稿者の意見を「反映」することが困難にな	

(様式2) 評価シート

ってきている。
・26年度は、さらにFacebookとTwitterによる情報提供の発信頻度を上げた。
＜改善が必要だと思われる点＞
*全体的に満足度が減少しているので原因を丁寧に見極めたうえで、対応を検討する。利用者の半数以上が市外在住者であることは当面変わらないとして、市外在住者から不満の多い、武蔵野市民との差別化（図書資料の貸出冊数、リクエストの可否、施設利用等）については、どのように対応すべきか主管課との調整が必要である。

主管課（記入欄）
＜主管課として特に評価できる点＞
・予想を上回る来館者に対応し、全事業共通の事業評価シートを新設するなど、利用者の満足度向上に向けて意欲的に取り組んでいる。
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞
・プレイスの事業について「ふつう」の回答は、前年度と比較して9.4%減っている。 ・市民活動支援について、相談件数が増えてきている。相談を通じた新たな市民活動グループ誕生のきっかけづくりや育成支援につながる土壤づくりに努めている。 ・情報提供については、FacebookとTwitterによる情報提供の発信頻度を上げたが、前年度に比べ満足度が10%以上低下している。これはアンケートの60歳以上の回答者が10%以上増加していることも関係しているものと思われる。 ・図書関連以外のスペース利用促進については、生涯学習やイベント、青少年の活動支援について、わずかだが満足度が増加している。 ・境南ふれあい広場公園については、主管課とも連携し適正な維持管理に努めている。また、公園での地域イベントへの協力を通じて、地域ニーズを把握し支援することで武蔵境のまちづくりに寄与している。
＜主管課として指定管理者に改善を期待したい点＞
・図書機能利用者が他の機能にも興味関心をもち、利用していくような事業実施や仕組みづくりを期待している。 ・アンケート満足度で前回評価を10%以上下回った項目「情報の提供」「意見・要望・苦情等の述べやすさ」についての改善。

(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
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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。	○	30点 × ○の数／22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。	○	
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。	○	45点 × ○の数／10問
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由	・毎年増加する利用者（平成26年度は1,644,203人）に公共施設として公平・公正に対応している。怪我人・病人はもちろんのこと、迷子等についても職員が一丸となって対応している。 ・複数の機能を積極的に融合させ、さまざまな連携事業を実施しているほか、境南ふれあい広場公園の使用許可を通して地域との連携強化、武蔵境のまちづくりに寄与している。利用者の声を真摯に受け止めながら管理運営を行っている。		
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。	○	
	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	緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制を徹底している。事件・事故防止のため、開館中は常時、警備員を配置して巡回を行い、委託会社との月例会において、警備業務の状況確認及び改善を適宜行っているが、平成26年度は、利用者から武蔵野警察に、館内で携帯電話の盗難にあったとの訴えがあり、捜査に協力した。		

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
	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。	○	市と調整しながら、事業計画に基いて、着々と事業を進めており、来館者数も当初の想定を大きく上回っている。予算の執行に当たっては複数業者から見積りをとり、価格の低減に努めるなど、経費節減に取り組んでいる。
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
E 設備・施設の適正な運営	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	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。		

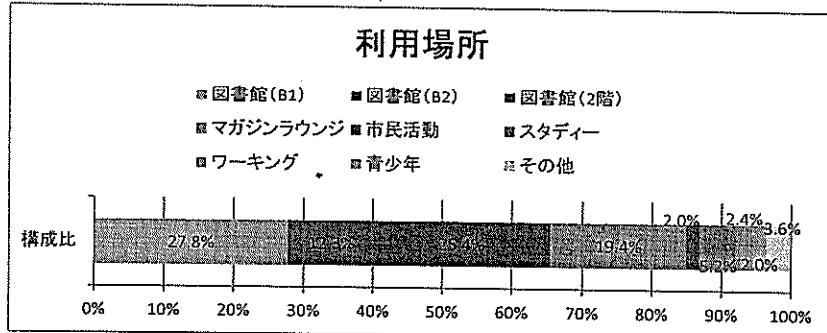
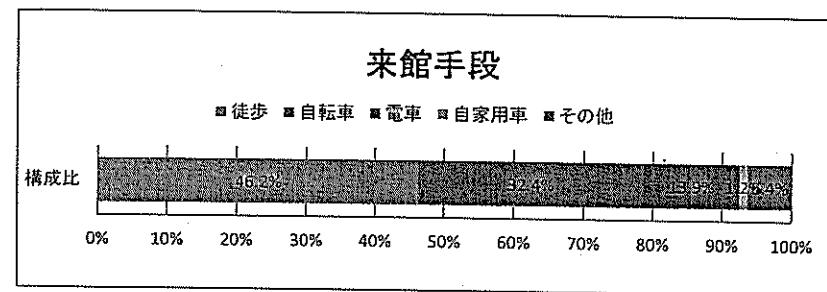
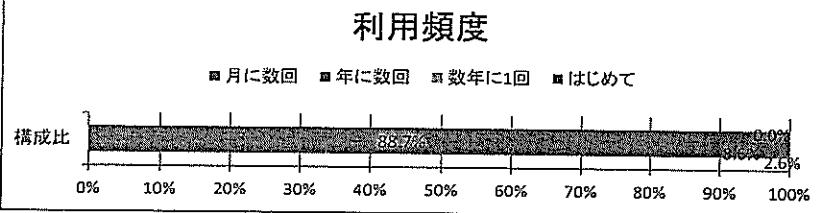
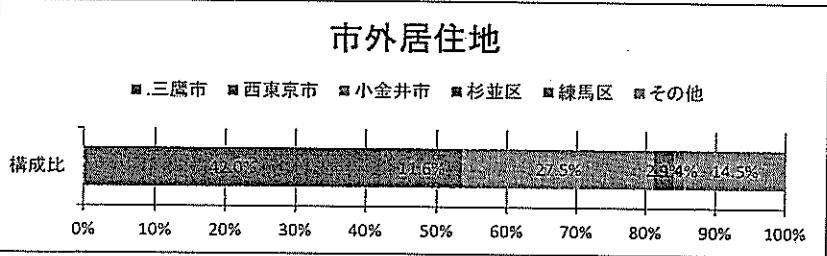
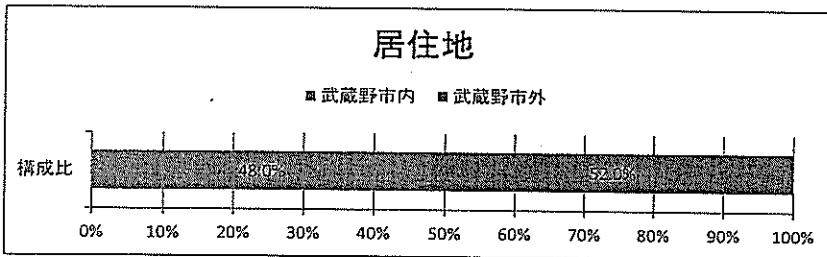
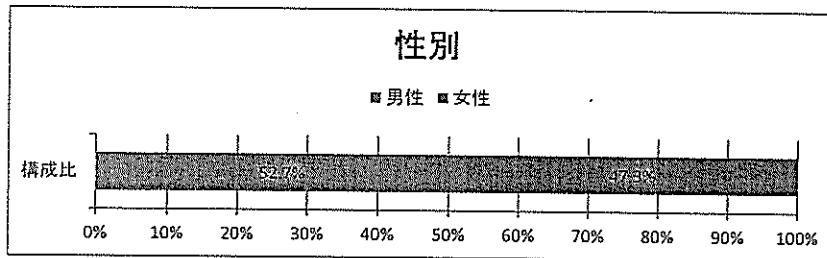
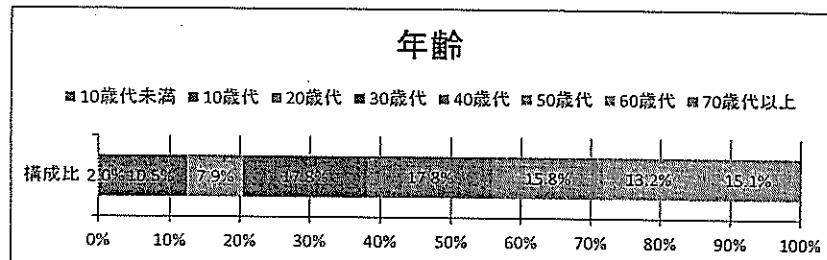
(様式3)チェック項目シート

主管課

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	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）。	○	
	複数の機能を積極的に融合させ、図書や様々な活動を通して人々が出会い、知的創造や交流を生み出し、地域社会の活性化を深められるような活動支援を行うという設置目的の下、マニュアルを順次整備しながら、職員が情報共有に努め、利用者の声を真摯に受け止めながら管理運営を行っている。		
	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 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	事件、事故防止のため、職員間の連絡体制を徹底している。ちかんや置き引き等の事件・事故が発生した場合には、迅速に対応すると同時に、利用者に対しても注意を促すなどしている。		

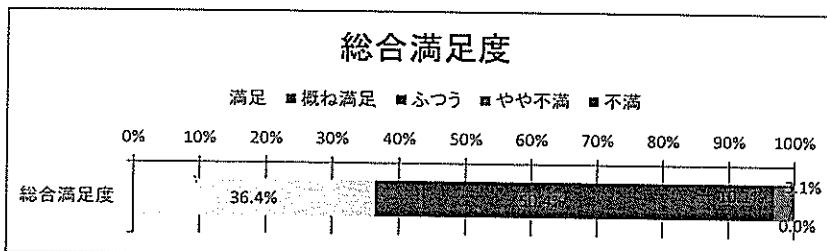
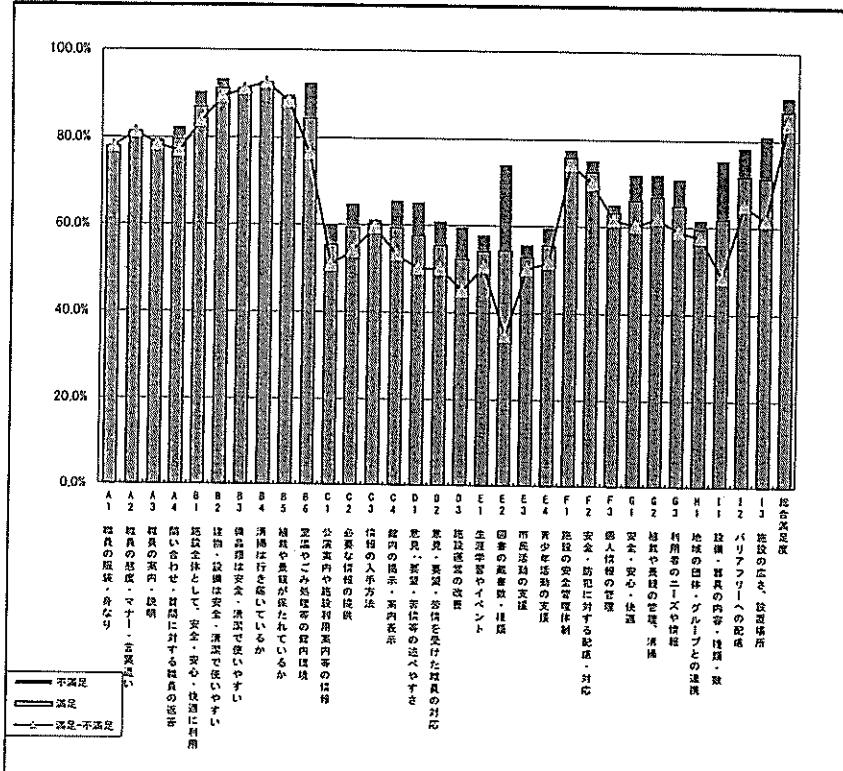
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○の数/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護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。	○	
評価の理由	市と調整しながら、事業計画に基いて、着々と事業を進めている。来館者数は引き続き当初の想定を大きく上回っている。予算の執行に当たっては複数業者から見積りをとり、価格の低減に努めるなど、経費節減に取り組んでいる。		
	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。	○	
	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。	○	
	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っていている。		

施設名 武蔵野プレイス



回答者の属性に関するコメント
【平成25年度と比較して】
・幅広い年代に利用されているが、10歳代以下が半減、60歳代以上が増している。
・男女比の割合は逆転し、男性利用者の方が多くなった。
・居住地比率は、市内在住者が微増。市外居住地は、西東京市在住の利用者が2.5倍、小金井市が1.2倍となり、その分、三鷹市在住の利用者が相対的に2割減となった。
・90%近くの人が、月に数回利用するようになってきている。
・徒歩または自転車での来館が80%近くであるが、その割合は、徒歩が微増、自転車が微減。
・図書館部分を利用している利用者は84.9%で2.1ポイント減、スタディコーナー利用者が3.6%から5.2%と1.6ポイント増となった。
・1ヶ所のみの利用が54.7%、2ヶ所の利用が32.2%であり、1～2ヶ所の利用が86.9%。

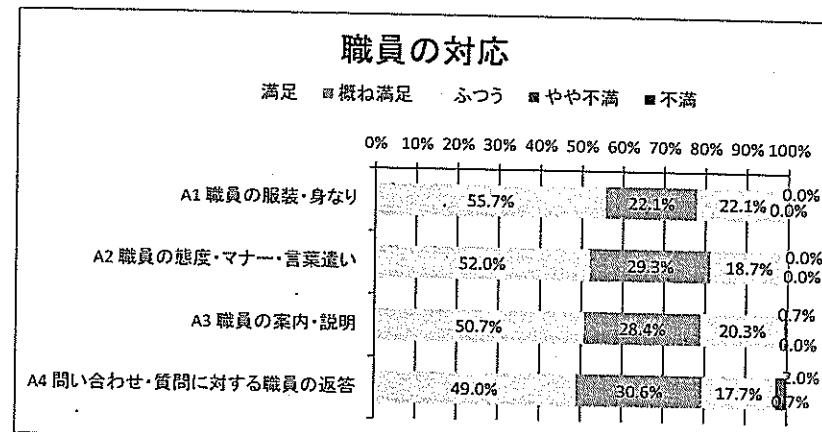
施設名 武蔵野プレイス



総合満足度に関するコメント

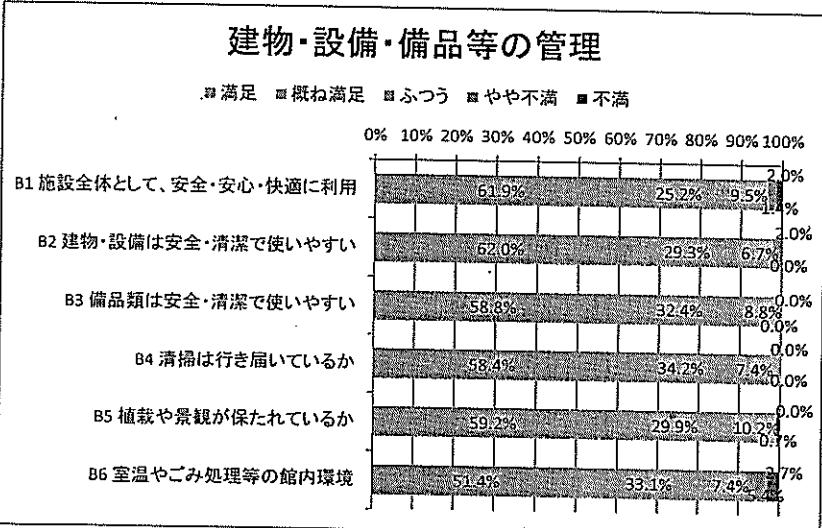
「満足」と「概ね満足」を合わせると86.8%となり総合満足度は高いが、平成25年度と比較すると9.2ポイント減である。「概ね満足」は微減だが、「高足」が8.3ポイント減、その分、「普通」が6.8ポイント増、「やや不満」が2.4ポイント増となった。「不満」は平成25年度は1人から回答があったが、今回は0人だった。

「不満足」との回答が多いのは、例年、「図書の蔵書数・種類」であるが、今回は、C1～C4の「情報」がカテゴリーとしては全般的に「不満足」が増えた。



職員の対応に関するコメント

・概ね満足しているが、全体的に満足度は微減。
・平成25年度と比較して、最も満足度（「満足」と「概ね満足」の合計）が下がっているのは、A1「職員の服装・身なり」。平成26年度は、講師が一定時間、職場で観察を行い、評価・助言を行う接遇研修を実施した。服装についても改善指摘があり、現在、館全体で取り組んでいる。
・A4「職員の返答」は、「普通」が減り「概ね満足」が増えている。

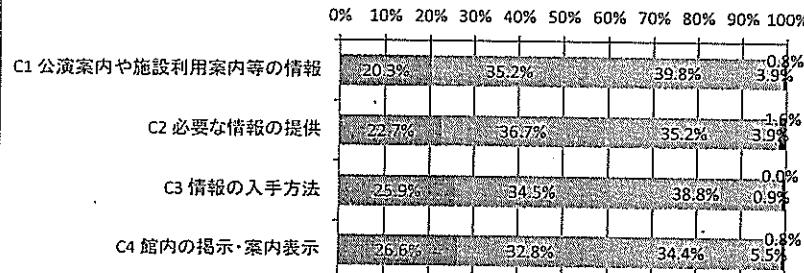


建物・設備・備品等の管理に関するコメント

・全項目的に、「満足」から「普通」に向けて、数値が移行している。
・最も「満足」のポイントが減った項目は、上記B2(12ポイント減)とB4(12.6ポイント減)。当初想定した年間入館者の倍の160万人を超えてなお、平成25年度から26年度にかけても利用者が増加しており、1日当たり7,000人近い入館者がある日などは、「清潔」「清掃」面で、やや追いつかない感がある。故意によるイタズラも後を絶たない。

情報の提供

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

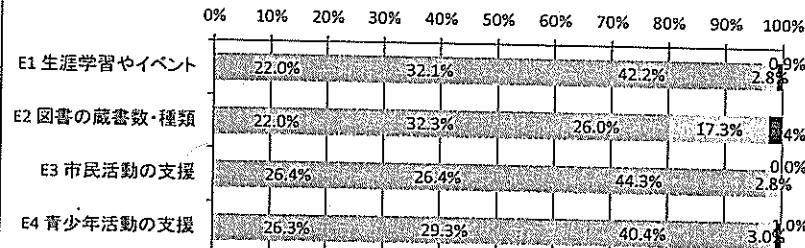


情報の提供に関するコメント

- 平成25年度と比較して、全般的に10ポイント、満足度が減っている。
- 事業は市報・市のホームページで周知したほか、プレイス館内大型ポスター掲示、市役所内掲示や、市内公共施設でのチラシ配布を行ったが、市外利用者が半数以上の現状では、来館者が情報が届きにくい状況である。
- フェイスブックやツイッターも活用しながら、来館者全般に情報提供をしているが、さらに人手と予算をかけて市外在住者の情報入手満足度を上げていくべきか否かは、充分検討する必要がある。

プレイスの事業

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

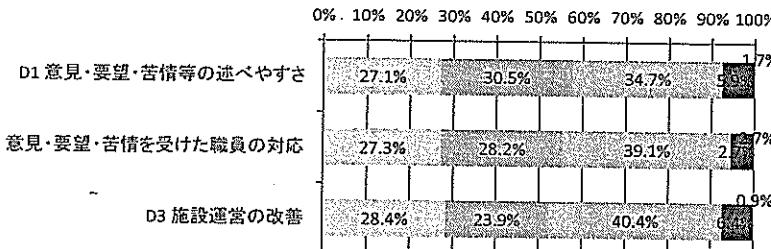


プレイスの事業に関するコメント

- 各機能の事業については概ね満足している。
- E2「図書の蔵書数・種類」の「やや不満」が微増。

利用者の意見の反映

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

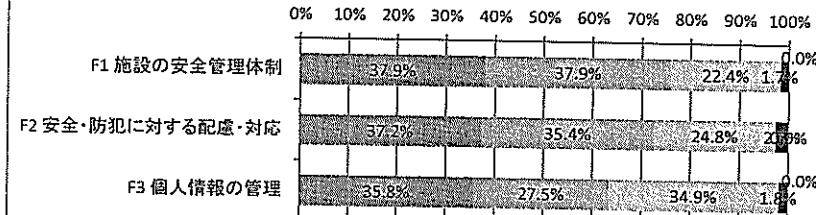


利用者の意見の反映に関するコメント

- プレイスでは、利用者からの投書にすべて回答し館内掲示をしているが、平成26年度は423件(平成25年度は416件)のご意見をいただいた。その他、ホームページからのお問合せ84件については、匿名者を除き全て回答し、また、日々、図書館等館内カウンターで口頭でいただくご意見については、職員が文字にして組織内で情報共有を行っている。
- アンケート実施時に、「自分の意見が反映されなかった場合は『不満』でよいか」との質問を受けた。案件としては「駐輪場を増やして欲しいと要望したのに聞き入れてもらえなかつた」というもの。D3は、「反映」の定義がむずかしい。

安全管理体制

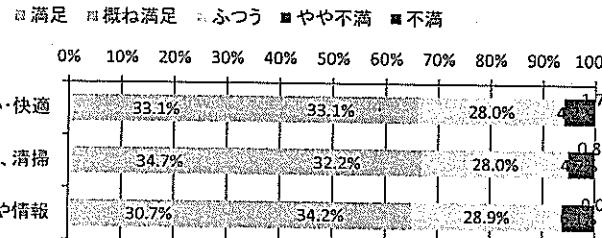
■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満



安全管理体制に関するコメント

- 概ね満足しているが、F3「個人情報の管理」の満足度が70%を切った(平成25年度8.9ポイント減)理由が不明。退館時には、決裁も含め、個人情報はすべて施錠棚へ保管しており、各カウンターでも図書端末や職員PC画面が見えないようカバーを設置している。情報漏えい等の事故なし。

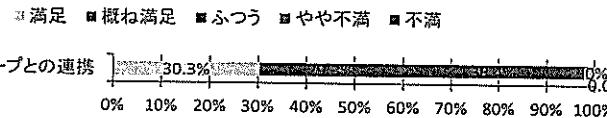
境南ふれあい広場公園について



境南ふれあい広場公園に関するコメント

平成25年度とほぼ同じ。概ね満足を得ている。

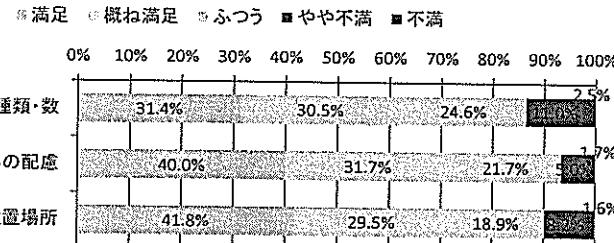
地域との連携について



地域との連携に関するコメント

平成25年度とほぼ同じ。概ね満足を得ている。

その他について



その他に関するコメント

・全般的に「満足」が減少している。
・特にI1「設備・器具」が10.6ポイントの大幅減。減少分は、「やや不満」が増加。

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
1	1. 各階にゴミ箱がぜひ欲しい。 2. 地下1階にも3階位の食事のできるテーブルが欲しい	70歳代		市外	三鷹市
2*	極力新しい蔵書の配備を希望します。	70歳以上	男性	市外	三鷹市
3	4をつけた部分は、当方があまり利用がなく判断しがたい項目の為、つけたものです。 いつも満足して利用させていただいている。今後とも、本を増やして、快適なブレイスにして下さい。 フェルマータも、とても良いと思います。	40歳代	男性	市内	
4	1. いますが少い(机も) 2. CD少い 3. 投書がどう処理されたか分からぬ(掲示を監視することなどできない)	70歳以上	男性	市外	
5	新聞利用について、1つの新聞を長時間1人占める人、日経など翌日になってやっと読める場合があります。理由は判りませんが少し改めてもらいたいと思うことがあります。	70歳以上	男性	市内	
6	中央図書館に比べて蔵書が少ない	60歳代	男性	市内	
7	・映画を土曜日や平日午前or午後とかにも実施して欲しい。 ・食に関するエッセイを増やして欲しい。	30歳代	女性	市外	三鷹市
8	あと30分開館が早いとありがたいです。夜遅いのは助かります	30歳代	女性	市内	
9	週末の児童向けのイベントがもっとあるとうれしいです	40歳代	女性	市内	
10	広場ではありませんが、道でタバコを吸う人を多くみかけます。お酒を飲んでいる人もいます。子ども連れていると不安になります。あと、外のトイレは必要なのでしょうか？ 夏場、においが気になります。 衛生面も気になります。	30歳代	女性	市内	
11	以前に比べて図書館利用が楽しくなり、通う日数が多い。	60歳代	女性	市内	
12	・ワーククラウンジを武藏野市以外の人も利用できればなお一層便利。	20歳代	男性	市外	西東京市
13	いつも快適に利用させて頂きます。スタッフの皆様、ありがとうございます！	30歳代	女性	市外	西東京市
14	利用者の声について。毎日来る日もあれば、1ヶ月程来れない日もあるので自分の投書のブレイス側の回答・対応が1Fの掲示板で見そこのねるので、1ヶ月程度のタイムラグがありますが、3Fのバックナンバーでチェックすることができます。たまに回答が、主旨とは異なることがあります。投書しなおした事もあるのですが、そうすると又半月～1ヶ月あとになるのが少々不満です。	50歳代	女性	市内	
15	ワーキングデスクの年間会員のサービスの向上を希望します。当日予約であっても月8コマの使用分の中から消化できるようにしてほしい。(現在は当日予約だとあらたに400円の支払いが必要)	30歳代	女性	市内	
16	目的外でのおしゃべり、利用が若干目につく	60歳代	女性	市外	三鷹市
17	特にありません。現状維持でよろしくお願いします。 いつもお世話になっています。ありがとうございます。	20歳代	男性	市外	府中市
18	子供(うるさい)	70歳以上	女性	市内	
19	・トイレの荷物掛けが高すぎてかけられない ・階段がどこにあるかが分からない時がある	70歳以上	女性	市内	

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
20	<p>よんでは！私は使ってないのですが、駐輪場！駅にいちばん？近い立地なせいか、館に関係ない人がタダ？でとめたりしているのは、他の、有料でちょっと駅からとおいところにわざわざとめている人がかわいそう。もうちょっとアイディア出してください。不公平のないように。これだけはよろしくお願ひします。</p> <p>【問2A-2を指して】ひとによってすごくねいな方もいらっしゃるし、そうでない方も…まあ性格的なものなので仕方ないとは思いますよ！</p> <p>★どの机なら、自由に勉強？とかともかまわないのか、よくわからぬデス…；</p> <p>【問2Dについて】意見も苦情も出したことがないのでわからない…</p> <p>【問2F-3について】わからないので。</p> <p>【問2Gについて】あやしいオジサンたちが感じ悪～くいつまでも居すわってましたよね。今は減ったのでしょうか。再発のないようにお願いしますね!!!ムサシノイメージダウンしないように。</p> <p>こんなすばらしい図書館全国さがしてもうそうないです。大切な施設!!せっかく境内にできたのですから、市、境のイメージUP、維持できるように皆様頑張ってくださいネvせっかくの図書館なのに、まだ少し民度の低い方がいるようで、本、雑誌の切り取り等本当に残念に思います。この図書館のおかげで境全体が良くなっていると思います。いつまでも良い図書館でありますようにm(_)</p>	40歳代	女性	市内	
21	折角のバルコニー庭園を開放出来るよう、施設改修をされたし。	60歳代	男性	市内	
22	駐輪スペースが少なく、使いにくい。施設としてはほぼ満足しているが書庫については中央図書館に行かねばならないのは大変不便に感じている。	50歳代	女性	市内	
23	新刊本は無いようですが、どんな規則になっているのでしょうか。広場の芝はいつも満足な状態ではないようですが子供の遊びに耐える芝はないものでしょうか。	70歳以上	男性	市内	
24	本の種類ぞうしょ数が少ないと思います。	30歳代	女性	市内	
25	勉強スペースの拡充をお願いします。	20歳代	男性	市外	府中市
26	本を増やしてほしい。	50歳代	女性	市内	
27	空調にいつも不満を感じます。夏はあつい冬はあつい。私の場合長いじかん滞在するわけではないのでちょっとがまんできますが窓を開けられない場所というのが正直つらい気分に(時々ですか)なります。	60歳代	女性	市外	小金井市
28	<p>【問2A-2を指して】「貸し出しさせて頂きます」は過剰な敬語。それ以外は非常に気持ちよいです。</p> <p>【問2C-3について】掲示ポスターをメモがわりに携帯で撮影したら「禁止」との注意をうけた。方針には納得だが、その分、持ち帰れるチラシを置いてあるといい</p> <p>【問2D-2について】みたことなくてわからない？</p> <p>【問2G-3について】常緑種の芝などなおよい</p> <p>【問2I-2について】エレベーター、階段は少いように思う。避難の際も大変混雑するのではないかと心配。</p> <p>プレイス大好きです。</p> <p>遅い時間まで開館して下さりありがとうございます。駅前なので帰宅時に気軽に立ち寄れて大変助かります。</p>	40歳代	男性	市内	

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
29	<p>・求める書籍が地下1階にあるのか2Fにあるのかがわからない。 ・自転車の設備(場所)を広げてほしい。</p>	40歳代	男性	市外	西東京市
30	<p>【問2D-2について】苦情なし 【問2E-1について】感心なし この図書館は、私にとって、パラダイスな場所です。 大変満足して感謝もしています。他の人のにも自慢していますよ!! 外国にもこんなに満足出来る図書館はないです。ありがとうございます。</p>	50歳代	女性	市内	
31	市民活動がより活発にできるようにご支援をお願いします。	30歳代	女性	市内	
32	<p>職員も少ないので大変だと思う。 地元民と地元外どちらが多いのだろうか? 上の方の？？？に届くように… (余り、労務管理になんでも困ると思うが…)</p>	50歳代	男性	市外	小金井市
33	ゴミ箱がほしいです。(小さいものでよいので)	40歳代	女性	市外	三鷹市
34	とてもキレイで利用しやすいと思います。ありがとうございます。 これからも利用させて頂きます。	30歳代	男性	市外	小金井市
35	新しい本が出た際に、すぐに入れて欲しいと思います。 あとは、すべて満足しています。	40歳代	男性	市内	
36	自転車駐車台数が(土)(日)曜になると並んでまっています 増やしていただきたい。	70歳以上	男性	市内	
37	プレイス前の公園を、自転車に乗ったまま平気で通り過ぎていく人がいて(自転車は下りて下さいの掲示があるにもかかわらず) 危険です。小さな子どもが遊んでいる時などは見ていてハラハラします。	50歳代	女性	市内	
38	<p>・ふれあい広場公園の禁煙を徹底してほしい。 ・広場のベンチ、1人座り用ではなく親子で座われる背もたれのあるベンチがほしかった。 ・館内があつすぎる。 ・ゴミ箱がない。 ・休日など駐輪場がいっぱい止められない。 ・エレベーターが入口にあるので必要でない人も普通に使用するので、ベビーカーの人などがなかなか乗れないのを見かけた。自分も以前そうだった。でも近くにあるから使ってしまう。吉祥寺のアトレみたいにわかりにくい場所やお奥にあれば本当に必要な人しか使わないはず。(今さらですが…設計の段階で配慮してほしかった…)</p>	30歳代	女性	市内	
39	<p>・勉強している人が多く、館内の本が読めない。勉強する人は自習室へ誘導をして欲しい ☆☆☆☆このアンケートを配布する際「人」を選んで配布している!4回通りすぎたがもらえなかつたが、自分から書かせてと用紙をもらわに申告した。</p>	30歳代	男性	市内	
40	<p>①玄関、裏玄関に入った所にある丸形テーブル付近がとても暗く本が読みにくいです。 ②先日地下1Fがとても寒かったです(確か1月11日か12日の夜) ③1Fのカフェがとてもいいと思いますが少し値段が高いと思います。 ④ホームレスの人(とても臭い)がいて助かります ⑤B1の大きな机のスペースが学生さんの勉強の為殆んど使えません。</p>	60歳代	男性	市外	三鷹市

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
41	身分証の掲示は、保険証のコピーでもありにしてほしいです。	10歳代	女性	市外	
42	ハトの扇をしっかりして下さい	60歳代	男性	市内	
43	無線LANを利用できるようにして欲しい	30歳代	女性	市内	
44	・新しい本やムック本などをもう少しふやして欲しい ・館内が暑いときがある B2の青少年のスペースがくさい(すっぽい?臭いで不快)	30歳代	男性	市外	西東京市
45	小学生のマナーが少しわるい	10歳未満	男性	市外	三鷹市
46	専門医学関係の品揃えが多いと思いました。	40歳代	女性	市外	三鷹市
47	宿題で読書感想文があり、指定された本を探していたのですが、場所を聞いた際、プレイスには無いことを丁寧に教えてくださいました。また、指定された本のリストをわざと、一番上からあるかどうか、けんさくしてくださいました。地下一階の係員の方にお礼を言いたいです。	10歳代	女性	市外	西東京市
48	* もう少し、図書の多様性があると良いと思います。 * 芝生は、いつも一生懸命お手入れされていらっしゃるので、もう少し強い芝にしたらどうでしょうか?	20歳代	女性	市内	
49	ふれあい広場に、お酒やたばこを吸う方がいらっしゃいます	50歳代	女性	市内	
50	ふれあい広場公園で、時々アルコールを含む飲食をしている人を見かける。何らかの形でなくして欲しい。芝生を守る様にして欲しい。	50歳代	男性	市内	
51	1階の食べ所、ニオイががまん出来ません。	70歳代	女性	市内	
52	他の都内の図書館に比べ、とくに経済分野の蔵書が少なく、古すぎる(IT関連も)	50歳代	女性	市内	
53	・ガードマンの対応(客に対して)(利用者)が非常に高ひしゃ(おうへい)悪い ガードマンはサービス業という事を教えろ! ・冬の空調の温度が高すぎる(全然省エネになっていない)(エコの事)	60歳代	男性	市外	小金井市
54	洋書が中央図書館にしかないが、プレイスにもあると嬉しい。青少年の利用を推進しているようなので、多読用図書(Penguin Reader等)を入れると、良いのではないか。	40歳代	女性	市外	杉並区
55	図書館のstudy roomの予約が取れません。長く予約して、途中外出している方がいらっしゃり、空いている席はあるのに予約が取れた事がありません。Computerの予約も限界があると思います。それなら30分以上離席者は、席を1度キャンセルする等、何か出来たら良いのですが。	40歳代	女性	市外	小金井市
56	[問2Dについて]述べたことがありません 女子トイレのそじが男性の方でびっくりしたことがあります、できれば女性の方にそじして頂きたいです。お願ひいたします。	30歳代	女性	市内	
57	消しカスなどを捨てるゴミ箱があれば良いと思う。(消しカスの廃棄処理)	20歳代	男性	市外	小金井市

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
58	室温が不適切(冬はよいが、夏あつい) 換気をもっとよくしてほしい(特にF,B2F) 建物のデザイン(マドの大きさ等)にこだわりすぎて快適さが失われている	20歳代	男性	市外	小金井市
59	・1Fに水飲み場が欲しいです。 ・市外利用者にも武蔵野市にない書籍や新刊の希望の受付をしてもらえると嬉しいです。 【問2E-1について】利用していない 【問2E-3について】(3階印刷室を利用する) 【問2I-3について】広すぎて階段室、WCをさがすのに、時間を要す。	50歳代	女性	市外	小金井市
60	①有料で利用する机(テーブル)の目印が必要でしょう。 ②地下1F、複写機の利用記録紙の提出場所が判らない。 ③新聞コーナーの机と椅子は、長机にすると大勢が利用できる。 ④市のCATVを利用した映像を無音声(字幕)で放送する。(市役所のロビーのよう?)	70歳以上	男性	市外	練馬区
61	駅前という立地と、夜まで開館しているので大変便利に、有難く活用させていただいています。	50歳代	男性	市内	
62	勉強スペースがもう少し多いとうれしいです。	40歳代	女性	市外	小金井市
63	今回はじめて→D・E・F・Hは判断のしようがないです。 が、三鷹とは格段に良い。OPEN時間が長い。17:00にしまる「清原慶子」に見習わせたい。認可保育園にも入れないし、図書館も早くしまります。駅前図書館は空調工事だけで2ヶ月も閉館。利用者のことを全く考えていない。税金返せ	40歳代	男性	市外	三鷹市
64	パソコンをもっと気軽に使用したい。 ワーキングデスク以外電源がないのが不便	40歳代	女性	市内	
65	○テーブルローテーブル共用デスクのイスを、らんぼうにテーブルに当てる者あり。貧乏ゆすり禁止にして下さい! 騒音物やテーブルたたき、少しでもここは図書館です。	60歳代	女性	市内	
66	食事の取れるスペースに、食べ終わった後のごみを捨てられる様にごみ箱が欲しい。	20歳代	男性	市外	国分寺
67	図書館で特定のところでしかパソコンが使えないなんてナンセンス。ネットワークの時代・ITの時代。それを使い学ばないなんておかしい。キーボードがうるさい、画面が気にならぬ、とクレームがあるなら、その人たちが気にならないように、本がよめるようにしてやるべき。ITの禁止をするなんて、主客、本末が転倒している。	60歳代	男性	市内	