

平成 26 年度

武蔵野市公の施設のモニタリング評価結果報告書

平成 26 年 9 月

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会

次のとおり、武蔵野市公の施設のモニタリング評価を行ったので報告する。

1 評価対象期間 平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日（平成 25 年度）

2 評価結果 下記評価対象施設は、基本協定及び年度協定に基づき、適正に管理及び良好に運営されているものと認める。内容については、P.3 以降の概要及び個票にて記載する。

3 評価対象施設等

No	評価対象施設	指定管理者	施設主管課
1	武蔵野市立武蔵野公会堂	公益財団法人武蔵野文化事業団	市民活動推進課
2	武蔵野市立武蔵野市民文化会館		
3	武蔵野市立武蔵野芸能劇場		
4	武蔵野市立武蔵野スイングホール		
5	武蔵野市立吉祥寺美術館		
6	武蔵野市立松露庵		
7	武蔵野市立吉祥寺シアター		
8	武蔵野市立自然の村	公益財団法人武蔵野生涯学習振興事業団	児童青少年課
9	武蔵野市立0123吉祥寺	公益財団法人武蔵野市子ども協会	子ども家庭課
10	武蔵野市立0123はらっぱ		
11	武蔵野市くぬぎ園	社会福祉法人武蔵野	高齢者支援課
12	武蔵野市桜堤ケアハウス		
13	武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティケアサロン	公益財団法人武蔵野市福祉公社	
14	武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター	社会福祉法人武蔵野	
15	武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター		
16	武蔵野市立高齢者総合センター		
17	武蔵野市立北町高齢者センター	公益財団法人武蔵野市福祉公社	
18	武蔵野市立武蔵野商工会館市民会議室	武蔵野商工会議所	生活経済課
19	武蔵野市立武蔵野陸上競技場	公益財団法人武蔵野生涯学習振興事業団	生涯学習スポーツ課
20	武蔵野市立武蔵野軟式野球場		
21	武蔵野市立武蔵野庭球場		
22	武蔵野市立武蔵野プール		
23	武蔵野市立武蔵野総合体育館		
24	武蔵野市立武蔵野温水プール		
25	武蔵野市立緑町スポーツ広場		
26	武蔵野市立みどりのこども館	社会福祉法人武蔵野	障害者福祉課
27	武蔵野市立かたらいの道市民スペース	公益財団法人武蔵野文化事業団	市民活動推進課
28	武蔵野市立ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス	公益財団法人武蔵野生涯学習振興事業団	生涯学習スポーツ課
29	武蔵野市立境南ふれあい広場公園		緑のまち推進課

※主管課名は、平成 26 年 3 月 31 日時点の名称である。

4 評価方法 下記資料を基に評価を行った。

- ① 武蔵野市公の施設のモニタリングにおいて作成した下記帳票
 - * モニタリング結果総括シート
 - * 指定管理者及び主管課が作成したサービス評価シート
 - * 利用者アンケート調査結果
- ② 各施設の利用状況
- ③ 各指定管理者の決算資料

5 施設ごとの総合評価の判断基準

判断基準	評価
他自治体の同種の団体や民間企業等と比較して優れている。または、他にはない創意工夫や独自の取組みを行っている。	S
期待以上の成果をあげている。	A
期待どおりの適正な運営が行われている。	B
期待する水準に達していない。	C

6 評価委員会委員名簿

委員長	五十嵐 修	武蔵野市副市長
委員	鵜川 正樹	外部有識者（公認会計士）
〃	木暮 衣里	外部有識者（中小企業診断士）
〃	堀井 建次	武蔵野市総合政策部長
〃	青木 稔	武蔵野市総務部長
〃	名古屋 友幸	武蔵野市財務部長

モニタリング評価結果の概要

～ 総括 ～

評価対象施設 29 施設に対し、統一的基準に基づくモニタリング評価を実施し、さまざまな視点から評価を行った結果、総合評価が S 評価 2 施設、A 評価 5 施設、B 評価 15 施設、C 評価はなし¹、となり、総じて適正及び良好な管理運営がなされていることが確認された。

平成 26 年 5 月、市では、平成 27 年度からの第 3 期となる指定管理者の指定替えを迎えるにあたり、「指定管理者制度導入に係る基本方針」を改定し、これに沿って公の施設ごとに公募を含めた適切な管理方法の検討を行った結果、第 3 期では公募を行わないとの結論に至った²。

また、その検討結果において、「モニタリング評価において、利用者の満足度に低下が認められた場合、原因の解明を行う。その原因が指定管理者の管理方法、サービス提供方法、ホスピタリティー等にあった場合には、指定管理者に機能不全があるものとして公募を含む新たな指定管理者の選定方法を採用する。」と、あわせて報告している。

結果として、本評価委員会の重要性がより一層増すこととなった。各指定管理者においてはそれぞれの施設の理念に基づき、利用者の生活の質を高め、武蔵野市民としての満足や誇りにつながるような運営を一層心掛けていただきたいと考える。

今回のモニタリング評価は、このような背景のもとに行っており、評価にあたっては、例年に比べ、より厳格に実施したところである。その結果、昨年度より評価が下がった施設が 4 施設あるが、これは一概に、管理運営が悪化したということを示すものではない。S 評価から A 評価となった施設についてはその努力を十分に認めつつ、他にはない新たな取り組みや創意工夫により次のステージを目指してもらいたい、という期待を含んでいるということを補足しておく。また、評価が上がった施設が 3 施設あるが、平成 26 年度は前年度と同様の取り組みをするのではなく、チャレンジ精神をもってさらなる向上に努めることを期待する。

なお、アンケート調査による総合満足度は、「満足」と「概ね満足」の割合から、「不満」と「やや不満」の割合を引いたものであるが、特定の人が利用する福祉施設と不特定の人が利用する貸出施設では、その結果に差が生じるため、単純比較はできない。また、施設及び設備自体の老朽化や利便性により、指定管理者の努力が利用者の満足度に反映されにくい施設もあることを付記する。

¹ 一部施設においては一括評価しているため、対象施設合計とは一致しない。

² 詳細は、市HP掲載の「公の施設の指定管理者候補の選定を公募とすることに関する検討結果について」を参照のこと。

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野公会堂		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	B	B	A
総括	<p>* 建物の老朽化やバリアフリー上の課題により、利用者の総合満足度（31.2%）が低くなっていることはいたしかたない面があると理解するが、ソフト面で工夫するなどの対応に努められたい。全体的には適正な管理運営がなされている。</p>		
評価すべき点	<p>* 立地的条件に恵まれていることもあり、ホールは 87.3%、6 つある会議室も約 68% と高い利用率を維持している。</p> <p>* 利用者アンケートにおいて、古い施設ながらも館内環境の整備に力をいれている点について評価されている。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 利用者満足度が前年より約 17 ポイント低下している。老朽化やバリアフリーに対する不満が影響していると思われるが、ソフト面での対応について創意工夫を図ること。</p>		
その他	<p>* 築後 50 年が経過し、市では建替えについての検討を行っているが、地域に愛され、市民から大切に利用されている。今後も地域に親しまれる施設であり続けることを期待する。</p>		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野市民文化会館		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	A	A	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 経年による機能低下が進んでいる中で、ホールについては高い利用率（大ホール 75.8%、小ホール 90.6%）を維持している。一部の低利用施設や利用者満足度については改善の余地が残るものの、全体的には適正な管理運営がなされている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度は前年度 85.0%から 78.4%と低下しているものの、「やや不満」「不満」の合計は、前年度 2.4%から 1.8%と改善している。 * 利用者の要望に応え、インターネット予約の改善に取り組んでいる。 * チケットは毎回ほぼ完売しており、また、世界的なパイプオルガンコンクールを開催するなど、事業運営のノウハウは高く評価できる。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 施設改修については、主管課と十分な連携をとり、これまで「市民の文化活動への支援」を担ってきた団体として、施設改修計画策定へ協力していくよう期待する。 * 引き続き、様々な手法で地域との連携を図っていただきたい。 		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野芸能劇場		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者満足度（70.7%）、利用率（70.2%）ともに一定の水準を維持しており、全体的には適正な管理運営がなされている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 昭和 58 年竣工と施設としては経年による機能低下が進んでいる中で、建物・設備・備品の満足度が高く、日ごろのメンテナンスが行き届いている。 * 職員の態度や言葉遣いなど 80%に近い満足度を得ている。 * 利用者の意見や要望、苦情等の述べやすさや、その際の職員の対応の満足度が前回アンケートより改善している。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者への情報提供については、掲示場所の増設やインターネットの活用などにより改善傾向にあるものの、アンケート調査ではもっと改善すべきとの意見もある。利用者にとってわかりやすい情報提供について、より一層取り組んでいただきたい。 		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野スイングホール		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	B	B	B
総括	* 利用者満足度（83.0%）、利用率（ホール 72.8%）ともに一定の水準を維持しており、全体的には適正な管理運営がなされている。		
評価すべき点	* 利用率は、ホールが 72.8%と高い水準を維持している。 * 「職員の対応」については、職場全体としての取組みが浸透しており、利用者アンケートにおいて「やや不満」0.5%「不満」0%と高い水準を維持している。		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	* 利用者アンケートのコメントには対応可能な事項もある。すみやかに改善を図ること。 * 現在「武蔵境 JAZZSESSION」の会場となっているが、今後はさらに地域の特色に合わせた事業を拡大し、音楽・文化を通じた地域活性化の一翼を担っていくことを期待する。		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立吉祥寺美術館		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<p>* 地域の美術館として定着してきており、吉祥寺のまちの魅力の増進に貢献している。入館料が 100 円と、気軽に美術に親しむ機会を提供している。全体的には適正な管理運営がなされている。利用者満足度（84.8%）は高い水準を保っているものの、低下傾向にある。</p>		
評価すべき点	<p>* 情報提供については、従前からの媒体に加え、フェイスブックを新たに開設するなど多様な手法を組み合わせることでPRに努めている。また、ポスター等のデザインもよく工夫されている。</p> <p>* 吉祥寺活性化協議会、吉祥寺音楽祭、学校鑑賞教室の実施など、継続して地域との連携を行っている。また市外利用者の比率が高く、観光の推進や地域活性化にも貢献している。しかし、必ずしも利用者の評価に結び付いていないため、新たな地域連携の検討も含め、市内外の利用者に伝わるような工夫をしていただきたい。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 利用者アンケートの「総合満足度」が低下傾向にある。原因の解明と対策を図ること。</p> <p>* 市外からの利用者が多いので、新たにできた吉祥寺まち案内所と連携を図るなど、さらなるPRや情報提供に取り組んでいただきたい。</p> <p>* 企画展示については、吉祥寺美術館の魅力を高めるオリジナリティのある企画を期待したい。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立松露庵		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者満足度は 85.7%と高く、全体的には適正な管理運営がなされている。しかし、利用率は 31.1%にとどまっており、利用率向上に向けた取組みが求められる。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用料の改定及び利用率向上の対策を継続した効果として、利用率が 4.3 ポイント上昇した。少しずつではあるが改善している。 * 利用者アンケートの「職員の対応」において、「やや不満」「不満」が 0%と非常に良い評価を得ている。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 地域の団体・グループ、学校などにより一層の連携を図り、日本の伝統文化に親しむ機会の向上に努めること。 * 利用率については、H23 年度 23.6%、H24 年度 26.8 から H25 年度 31.1%と少しずつではあるが改善傾向にある。さらに取組みを強化し、利用率の向上に努めること。 		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立吉祥寺シアター		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者満足度（85.3%）、利用率（劇場 100%）ともに高い水準にあり、期待どおりの適正な管理運営がなされている。今後は、市民文化の発展のための取組み強化が求められる。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 地域の関係団体と連携して、さまざまなイベントに協力するなど積極的に地域貢献を果たしている。 * 利用者アンケートのいずれの項目においても、「やや不満」「不満」がほとんどなく、一定以上の評価を得ている。 * 市民参加型のワークショップを開催し、演劇やダンスを触れ合う機会を提供するなど、舞台芸術の普及に努めている。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 主管課とも協議し、市民の文化活動を支援するための施設として何ができるか検討すること。 		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立自然の村		
主管課	子ども家庭部 児童青少年課		
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		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<p>* 自然条件やジャンボリーを受け入れながらの運営など制約があるなか、総合満足度は高い水準を維持している。主管課と連携して事務の効率化も図るなど、期待通りの運営が行われている。</p> <p>ただし、衛生面・安全面の対策については、万全を期していただきたい。</p>		
評価すべき点	<p>* 大雪の際には、迅速に現場確認を行うなど利用者の安全を図る対応をとっている。</p> <p>* 利用者アンケートにおいて、総合満足度が 93.6%と昨年より向上している。</p> <p>* 利用者の要望については、改善に向けて早急に対応している。</p> <p>* ホームページでは、近況についての写真やコメントを随時更新するなど工夫がなされている。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* レジオネラ属菌類の検出を受けて、衛生面・安全面での対策を見直し、再発防止を徹底すること。</p> <p>* ホームページでの施設設備の情報について、利用者にとって親切でわかりやすい情報提供を行っていただきたい。</p> <p>* 自然の村の設置目的や特長について、より一層利用者への周知・理解に努め、本来の自然体験を存分に楽しんでもらえる施設づくりの推進を期待する。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立0123吉祥寺		
主管課	子ども家庭部 子ども政策課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会		
評価対象年度	今回（平成25年度）	（平成24年度）	（平成23年度）
総合評価	A	S	S
総括	<p>* 市の施策と連携した事業を展開するなど、指定管理者としての役割を十分に果たしている。利用者アンケートの結果も非常に良好であり、全体として期待以上の成果をあげている。</p> <p>同様の事業を実施する事業者が増えているなかで、「0123」ならではの独自性・専門性を発揮し、次のステージへ進むことを期待したい。</p>		
評価すべき点	<p>* 利用者アンケートの総合満足度が100%と特筆すべき高さを誇っている。</p> <p>* 施設面において、トイレの臭気対策を実施するなど、適切な利用環境の保持に努めている。</p> <p>* 利用者の声を反映して、体制などの工夫により、ひろば事業におけるスタッフの利用者対応の充実を図った。また、積極的に利用者ニーズを把握し、改善につなげている。</p> <p>* 地域の人材が活躍する場や、利用者とのつながりを持つ機会を提供するなど、地域との連携に努めている。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 同じ指定管理施設である「0123 はらっぱ」との業務手順の標準化や、人事異動等による引継ぎを円滑に行うため、マニュアルの見直しと整備を図ること。</p> <p>* 衛生面について、子ども施設として必要な対応はなされているものの、利用者に伝わっていない点が見受けられるため、安心して利用できるよう周知に努めること。</p> <p>* 同法人が運営する他の子ども施設と連携を深めることにより、当該施設ならではの独自性・専門性を発揮できるよう、さらなる取組みについて期待したい。</p> <p>* 平成27年度からの子ども・子育て支援新制度の本格的なスタートに合わせ、市と連携して地域の子育て支援の充実に取組んでいただきたい。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立0123はらっぱ		
主管課	子ども家庭部 子ども政策課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会		
評価対象年度	今回（平成25年度）	（平成24年度）	（平成23年度）
総合評価	A	S	S
総括	<p>* 市の施策と連携した事業を展開するなど、指定管理者としての役割を十分に果たしている。利用者アンケートの結果も引き続き良好であるが、紛失事故が発生しており対策が求められる。全体としては、期待以上の成果をあげている。</p> <p>同様の事業を実施する事業者が増えているなかで、「0123」ならではの独自性・専門性を発揮し、次のステージへ進むことを期待したい。</p>		
評価すべき点	<p>* 利用者アンケートの総合満足度は、97.0%と非常に高い水準を維持している。</p> <p>* 情報掲示板を充実させ、更新も随時行うなど情報提供について改善がみられる。</p> <p>* 利用者の声を反映して、体制などの工夫により、ひろば事業におけるスタッフの利用者対応の充実を図った。また、積極的に利用者ニーズを把握し、改善につなげている。</p> <p>* 地域に積極的に向き、つながりを持つことで地域の力を発掘するなど、地域との連携に努めている。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 同じ指定管理施設である「0123 吉祥寺」との業務手順の標準化や、人事異動等による引継ぎを円滑に行うため、マニュアルの見直しと整備を図ること。</p> <p>* 2件の紛失事故について、原因及び対応状況についてよく検証し、ハード・ソフト両面から防止策を講じるよう求める。</p> <p>* 同法人が運営する他の子ども施設と連携を深めることにより、当該施設ならではの独自性・専門性を発揮できるよう、さらなる取組みについて期待したい。</p> <p>* 平成27年度からの子ども・子育て支援新制度の本格的なスタートに合わせ、市と連携して地域の子育て支援の充実に取組んでいただきたい。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市くぬぎ園		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	A	A	B
総括	<p>* 利用者の状況に合わせた支援をし、利用者から高い信頼を得ている点は評価できる。また閉園に伴う住替え支援についても、個々の状況に応じて住替え先を探し、またお茶会やお花見会を開催するなど孤独感を癒す工夫がなされている。</p> <p>関係機関と連携し火災被災者を受け入れるという柔軟な対応を高く評価する。</p>		
評価すべき点	<p>* 利用者アンケートの総合満足度は、低下したものの 85.7%と良好であり、「やや不満」と「不満」は昨年同様 0%となっている。</p> <p>* 1年間で8名の方の転居を支援し、その中には、日常生活の継続が困難な方もおり、粘り強い転居支援を実施している点は評価できる。</p> <p>* 火災で被災した市民を高齢者支援課や桜堤ケアハウスと連携して緊急一時退避場所として受け入れ支援するという臨機応変の対応は評価できる。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 周囲の居住者が転居していく中、残された感や孤立感から生じた精神面のアンバランスが原因でトラブルが起きる可能性もあり、引続ききめ細かい対応をすること。</p> <p>* 残った居住者の中には、困難性の高い方もいると考えられるので、関係機関とも連携し、転居支援を進めること。</p>		
その他	<p>* 次回のモニタリングのアンケート調査（意見・要望）については、在園者は少数と予想されるため、回答者が特定される可能性がある場合は実施を見合わせることも検討すること。</p>		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市桜堤ケアハウス		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 前回は利用者の入れ替わりや職員の交代など大きな変化があり、利用者アンケートの総合満足度が低下したが、今回は職員体制が安定し、利用者との信頼関係も高まり全般的に評価が向上した。ただ結果的には前々回までは回復しておらず、今後改善の余地がある。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * お薬相談会やスーパーの出張販売などを行い、ケアハウスでの生活継続に取り組んでいることは評価できる。 * 火災被災者をくぬぎ園で受け入れた際に、食事や寝具等を提供し支援したことは評価できる。 * 昨年度の指摘事項である運営規程・利用契約書の新規整備や利用ルール等の明文化及び周知徹底に取り組んだことは評価できる。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 今年度も感染症ハイシーズン前には職員に対して感染症等に関する研修を行い予防と事故発生時の対応に備えること。 * アンケートによると「意見・要望・苦情等の述べやすさ」の満足度（52.7%）が芳しくないなので、利用者が意見等を言いやすくなるよう工夫すること。 		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティケアサロン		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	B	A	A
総括	<p>* 利用者が地域住民ボランティアや職員と交流し、センターで安心して楽しく過ごすことができている。総合満足度も 85.1%と高水準を維持しており、利用者の安全や食事などへの配慮ときめ細やかな個別ケアの結果と言える。</p> <p>現在の管理運営については高く評価しているところではあるが、今後のさらなるステップアップを期待したい。</p>		
評価すべき点	<p>* デイサービス時間内に転倒など利用者に事故がなかった。</p> <p>* インフルエンザなどの流行期前に、職員の感染症勉強会の実施など緊張感をもって対応した。</p> <p>* 職員の態度・マナー・言葉遣いについての利用者アンケートの結果が満足と概ね満足を合わせると 95.7%であり、利用者から非常に高い満足度を得ている。</p> <p>* ショートステイの利用などにより定員割れが生じたが、ケアマネジャーへ空き情報を提供し利用の回復に努めた。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 心身の状況や認知症高齢者の増加など利用者の状況の変化に応じた施設ハード面の改善やプログラムの検討を行うこと。</p> <p>* 送迎車の事故については、大事に至らなかったが、利用者が安心して乗車できるよう、送迎ドライバーの交通安全研修参加を定期的に行うこと。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	B	A	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者ニーズに合わせたサービス提供をしており、現状に満足することなく、常に改善を試みている姿勢は評価できる。また季節ごとに地域交流会を実施し、世代間交流を定着させており、地域に根差したセンターとなっている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者ニーズの高い入浴サービスを増やすため、職員配置を工夫し、土曜日も開始した。 * 満足度が低迷していた食事サービス改善のため、リクエストメニューの取り入れや手作りおやつ、行事食を増やすなど工夫し、満足度を向上させた。 * 家庭訪問の実施により利用者の在宅生活の状況を把握し、センター内での支援方法の改善に繋げた。 * 居宅介護支援事業者への月例通信の提供などの努力により、計画通りの利用者数と収入を確保できた。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 一部の利用者は意見や苦情等の述べにくさを感じているので、すべての利用者が意見等を伝えやすくなるよう工夫すること。 * 送迎車の接触事故は、乗車時の利用者を不安にさせるので、ドライバーに定期的に交通安全研修に参加させるなど予防に努めること。 		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度について、「不満」や「やや不満」はなく、前年度との比較では 75%から 90%に向上した。地域との関係において、ケアハウスが核となって、地域に働きかけており、地域連携ができていけると言える。今後は、利用者のニーズに合わせて入浴サービスの導入など利用者の低下に歯止めをかける取組みが期待される。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者の高齢化や重度化に合わせて、サービスの標準化・マニュアル化を行い、重大な事故が発生しなかった。 * 団地自治会に配食ステーションを新設し、「コミュニティ食堂」開設の準備を進めたり、近隣のコミセンのイベントに出演者を紹介したり、地域と連携できている。 * 利用者ニーズに応えるため、入浴サービス導入やプログラム等の見直しを進めている。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 地域との連携、地域力を更に引き出す取組みを今後も進めること。 * 延べ利用者の減少について対策を講じること。 * 利用者が意見・要望・苦情等を言いやすい環境となるよう工夫すること。 		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立高齢者総合センター		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	A	B	A
総括	<p>* 独自アンケートによる利用者ニーズの把握や要望実現のための取組みがなされ、総合満足度は 5.4 ポイント上昇し、92.8%と高水準を維持している。また、昨年の指摘事項であった転倒事故防止については、十分な協議と対策を講じ、講座中の事故をなくすことができた。地域連携においては、センター長らが地域福祉団体の代表者らと毎月定例会を実施している他、植栽の改善活動を通して市民との信頼関係を深めるなど地域に開かれた施設運営を行っている。</p>		
評価すべき点	<p>* 行事の際、地域団体の紹介コーナーを設置したり、地域団体と協働してコミュニティカフェを開催したりするなど地域との連携を積極的に進めている。</p> <p>* 近隣小学校と連携して、利用者と交流を図る行事を実施し世代間交流に積極的に取り組んでいる。</p> <p>* ご意見カードや収集箱を複数設置し、寄せられた意見への回答を一般利用者にも掲示して周知するなど工夫しており、また常時、窓口対応できる職員を配置し、声の掛けやすい環境を整備している。</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の実施や毎朝の朝礼での注意喚起を行うなど徹底した取組みは評価できる。</p> <p>* 空き施設を利用し、以前に受講した自主グループに貸し出すなどの支援を実施した。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 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。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立北町高齢者センター（小規模サービスハウス）		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者が少数であり、一人の回答が集計結果に大きく影響するため、総合満足度が半減した結果となったが、利用者の職員の対応に対する評価は高い。入居者と職員、管理人とで懇談会を実施し、情報の共有と緊急時の対応、施設への要望の聞き取りを行うなど努力が認められる。期待どおりの成果を上げている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 昨年の指摘事項である夜間緊急対応マニュアルを速やかに明文化し整備したことにより危機管理体制が強化できた。 * 職員、管理人、ケアマネ等の関係者が連携して生活の見守りを実施しており、入居者に安心を与えている。 * 職員の服装や態度、食事やプライバシーへの配慮については、全員が満足と回答している。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートにおいてサンプル数はわずかだが、不満と回答している利用者があるので、原因を追究し個別の対応を試みることに。 		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野商工会館市民会議室（ゼロワンホール）		
主管課	市民部 生活経済課		
指定管理者の名称	武蔵野商工会議所		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * リピーターも多く、「満足」「概ね満足」が 8 割以上となっている。全体的には適正な管理運営がなされている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 「総合満足度」においては、「不満」「やや不満」の回答が 0.9%と極めて少数であり、一定以上の水準を維持している。 * 備品・設備等における利用者の指摘について、適時適切に報告・対応しており、適正な管理がなされている。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 指定管理者においては、建物全体に関わる設備の改善について権限がないところではあるが、利用者の立場に立ち、主管課と協力して建物管理者に情報提供や改善要望を実施していくなど、改善が図られるよう努めること。 * 利用者アンケートについて、モニタリングにおけるアンケートだけで利用者ニーズを把握できない場合は、独自にアンケート調査を行うなど工夫を図ること。 * 利用率及び利用者の拡大を図るため、各種媒体を活用したPRを行うなど利用者目線での工夫を期待する。 		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野陸上競技場、武蔵野市立武蔵野軟式野球場、武蔵野市立武蔵野庭球場、武蔵野市立武蔵野プール、武蔵野市立武蔵野総合体育館、武蔵野市立武蔵野温水プール、武蔵野市立緑町スポーツ広場		
主管課	教育部 生涯学習スポーツ課		
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		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 指定管理者として市の事業に協力し、スポーツ祭東京 2013 においても、その成功に大きな貢献を果たした。利用者満足度も前年より向上しており、施設の管理運営全体としては期待された水準は満たしている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * （公財）日本体育施設協会の指定管理者外部評価でA評価を受けており、業務改善について積極的に取り組んでいる。 * さまざまな情報提供媒体を活用して、迅速で丁寧な情報発信に努めている。 * 利用者の要望を受けて、傘の無料貸出や自転車空気入れの設置を始めるなどきめ細かい対応を実施している。 * 大雪の際には周辺道路を含めて雪かきを実施し、施設の早期復旧と地域住民や利用者の安全確保を図っている。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 2020 年東京オリンピック・パラリンピックを迎えるにあたり、スポーツに対する注目も高まるので、これを契機としてさらなるスポーツ振興に努めること。 * 利用者アンケートにおいてトイレ等の衛生面への指摘事項が見受けられるため、引き続き清掃や館内美化等、衛生環境への向上について努めること。 * 施設の効率的利用を促進するため、個人利用者の拡大を図ること。（総合体育館） * 機械の修理については、できる限り早急に対応するとともに、時間がかかる場合は経過や復旧時期について案内するなど工夫すること。（総合体育館） * シャワー室については、使用方法の周知を強化し利用者が気持ちよく利用できるように努めること。（プール） 		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立みどりのこども館		
主管課	健康福祉部 障害者福祉課		
指定管理者の名称	社会福祉法人武蔵野		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	S	A	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 設置目的に沿った運営を行い、療育相談・発達支援・親子遊び場それぞれの事業において成果をあげている。利用者満足度は非常に高い水準を維持しており、全体として良好な運営が行われている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートにおいて「やや不満」「不満」の回答が 0%であり、利用者の満足度は非常に高い。 特に、職員の対応については、8割以上が「満足」と回答しており、際立って高い評価を受けている。 * 研修や各種会議等を実施するなど、関係機関との連携に努めている。 * 利用者の声をくみ取り、新たな事業を積極的に展開している。 * 昨年度指摘を行った個人情報への対応について、研修の実施や情報セキュリティ指針の作成など、改善が図られている。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * みどりのこども館 3 事業の横のつながりを強化し、こども館の強みを活かした事業展開を図るよう期待する。 * ぐるりんが多くの利用者で混雑した場合、どのようにして利用者満足の向上と子どもの安全を確保していくのか、ソフト面を含めた創意工夫をするよう努めること。 		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立かたらいの道 市民スペース		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	B	B	B
総括	* 利用者満足度、利用率ともに上昇しており、効率的な業務運営を実施している。全体的には適正な管理運営がなされている。		
評価すべき点	* 他施設と連携して施設 P R を行うなど認知度の向上に努めており、その結果、利用率も順調に上昇している。 (50.0% (H23 年度) →56.0% (H24 年度) →62.5% (H25 年度))		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	* 施設の認知度が高まり、利用率も向上している。利用者への情報提供については、引き続きわかりやすい情報提供が図られるよう努めること。 * 施設の P R について、周辺の大学や企業・団体等の利用促進が図られるよう、その手法について工夫すること。 * 入り口の分かりにくさについて、市とも協議し、改善・工夫をすること。		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野プレイス、境南ふれあい広場公園		
主管課	教育部生涯学習スポーツ課、環境部緑のまち推進課		
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		
評価対象年度	今回（平成 25 年度）	（平成 24 年度）	（平成 23 年度）
総合評価	S	A	A
総括	<p>* 年間来館者数が 160 万人を超えるなど、武蔵境のランドマークとして定着しつつあり、地域活性化にも大きく貢献している。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を打ち出しており、管理運営において、大変優れた成果をあげている。</p>		
評価すべき点	<p>* 利用者満足度は 95.3%と、開設 3 年目で最も高い評価となっている。</p> <p>* 「利用者の声」をすべて館内掲示しており、利用者の目線に立った運営がなされている。</p> <p>* プレイス及び境南ふれあい広場公園を活用した「プレイス・フェスタ 2013」を実施し、複合施設として四機能を活かした事業を展開している。</p> <p>その他にも、四機能を活かしたさまざまな事業を実施している。</p> <p>（図書館機能・青少年活動支援）中高生を対象に図書館司書体験や図書館体験ツアーを初めて実施。</p> <p>（生涯学習支援）遠野文化研究センターや日本科学史学会と連携した講座を実施。</p> <p>（市民活動支援）市民活動マネジメント講座のほか、市民活動学校を初めて実施。</p> <p>（青少年活動支援）青少年の自主企画によるライブやロビーワークを実施。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* さまざまなイベントや企画を実施し利用者からも一定の評価を受けているが、プレイスの事業について「ふつう」という回答も見受けられる。さらなる創意工夫や独自の取組みによって、プレイスならではの事業に育てていただきたい。</p> <p>* 市民活動支援について、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なども積極的に図ること。</p> <p>* 情報提供については、新たにフェイスブックなどの活用を開始したり、館内の掲示に工夫をこらしたりしているところであるが、利用者アンケートをみるとまだ改善の余地があると思われるので、引き続きわかりやすい情報提供に努めること。</p> <p>* 図書関連以外のスペースの利用促進を図ること。</p> <p>* 境南ふれあい広場公園については、主管課とも連携をとって適切な維持管理に努めること。</p>		
その他			

平成 26 年度 武蔵野市公の施設のモニタリング評価結果報告書

平成 26 年 9 月

事務局 武蔵野市 総合政策部 企画調整課

東京都武蔵野市緑町 2-2-28

電話番号 : 0422-60-1801

ファクス番号 : 0422-51-5638