

各施設の総括シート、サービス評価シート、モニタリング結果

施設名	ページ
武藏野公会堂	1
武藏野市民文化会館	9
武藏野芸能劇場	19
武藏野スイングホール	29
吉祥寺美術館	39
松露庵	49
吉祥寺シアター	57
自然の村	65
0123吉祥寺	83
0123はらっぱ	93
くぬぎ園	103
桜堤ケアハウス	113
北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】	123
高齢者総合センター【デイサービスセンター】	133
桜堤ケアハウスデイサービスセンター	143
高齢者総合センター	153
北町高齢者センター	165
市民会議室(ゼロワンホール)	175
体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート	183
陸上競技場	189
軟式野球場	195
武藏野庭球場	201
武藏野プール	207
武藏野総合体育館	213
緑町スポーツ広場	219
みどりのこども館	225
かたらいの道 市民スペース	235
武藏野プレイス、境南ふれあい広場公園	245

武藏野公会堂

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野公会堂			
所在地	武蔵野市吉祥寺南町1丁目6番22号			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 藤井 泉			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	① 武蔵野公会堂の使用の承認に関する業務 ② 武蔵野公会堂の使用料の免除に関する業務 ③ 武蔵野公会堂の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ 市民の文化活動の場の提供及び芸術文化の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	55,108,000円	決算	55,048,128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		評価	理由	総合評価	
	評価	理由			評価	理由
(A)による監課・指定管理者	①チェック項目	97.9 /100	A職員の対応 B建物・設備・備品等の管理 G地域との連携	A	建物が古く、利用者に好印象を与えない分、毎日の清掃など館内環境の維持、職員の接客態度などサービスや満足度の向上に努めている。	
	②重点ポイント		接遇研修の実施や良好な館内環境の維持を図ると共に、利用者のニーズを把握し、サービスの向上に努めている。			
	③アピールポイント		吉祥寺駅に近く利便性が高い。また、ホール・会議室・和室があり、多様なニーズに対応が可能である。			
(B)利用者モニタリング	31.2%		職員の対応と館内清掃が評価された。			
(C)財務モニタリング						

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		評価	理由	総合評価	
	評価	理由			評価	理由
(A)による監課・指定管理者	①チェック項目	97.9 /100	建物は老朽化しているが、高い利用率を維持していることを評価。	B	建物の老朽化やバリアフリー上の課題があり、利用者の満足度が低いことはやむを得ない面もある。ソフト面で改善できる課題もあり、対応に期待したい。	
	②重点ポイント		利用者の安全確保、高い利用率の維持を評価。			
	③アピールポイント		高い利用率を評価。			
(B)利用者モニタリング	31.2%		高い利用率の維持は評価するが、前年より総合満足度が17.1%低下している。			
(C)財務モニタリング						

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

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

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

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

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
■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	31.2 %

*前年と比べ総合満足度が約17%低下している。
*老朽化、バリアフリー以外で評価の低い項目に対し、対応が必要である。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> * 吉祥寺駅から近く、利便性が高い。 * ホール、会議室、和室など多用途に対応出来る様に施設が設置されている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 「職員の服装・身なり」等については、接遇研修等を通じて、向上を図っている。 * 情報提供については、限られた掲示板スペースをやりくりし、より多くの情報を提供するよう努めている。
<改善が必要だと思われる点> * バリアフリー（エレベーター等）化の検討。 * 旧設備の改善（廊下の照明器具の交換等）。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> * 老朽化やバリアフリーの課題がありながら、高い利用率を維持している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 「C. 情報の提供」については前年と比べて若干改善しているが、「D. 利用者の意見の反映」については満足度が低下しているため、意見の反映が可能な内容については、引き続き取り組んで欲しい。 * 「E. 主催・共催する文化事業」の一部項目の満足度が前年と比べて改善している。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 「利用者の意見の反映」のあり方について、老朽化やバリアフリーの課題もあるが、引き続き満足度を高めるための改善を期待する。 * 「主催・共催する文化事業」への満足度は前年と比べると改善しているが、引き続き向上するよう取り組んで欲しい。

(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

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

(様式3) チェック項目シート(指定管理者)

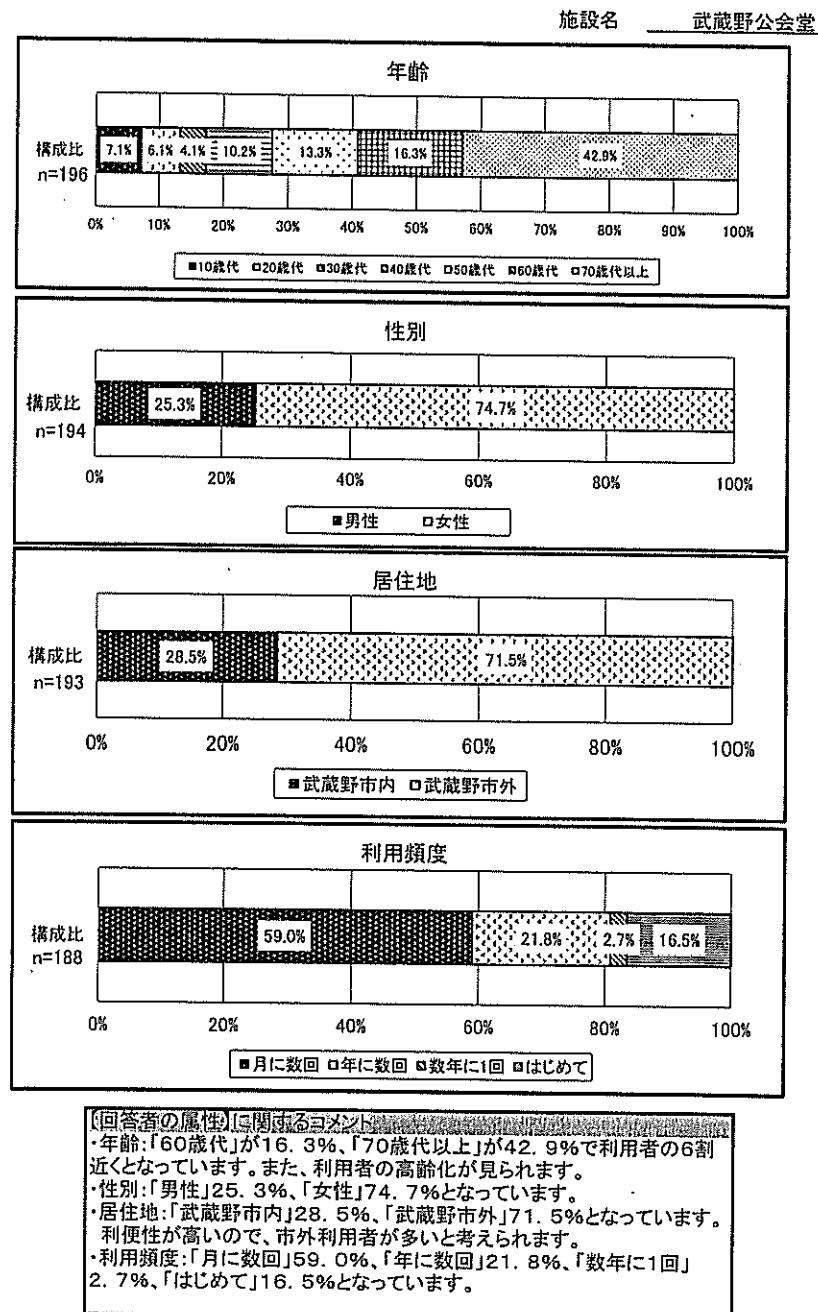
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	×	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	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。	○	
評価の理由	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確實になされている。	○	・文化事業団の運営方針に基づき、施設の管理・運営を実施している。 ・接遇研修を実施し、サービスの向上に努めている。 ・建物が古く、エレベーター等が無いため、利用者の評価は厳しいものとなっている。
	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。	○	
適正な危機管理体制	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	15点 × ○の数／9問
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
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。	○	
	・消防法に基づき、年2回、消火・避難誘導・通報等の総合防災訓練を実施している。		

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。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	45点 × ○の数／21問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	45点 × ○の数／21問
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
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）。	○	45点 × ○の数／21問
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	45点 × ○の数／21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。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	45点 × ○の数／21問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	・文化事業団の方針に基づき、管理・運営を行っている。 ・支出内容を精査し、適正な執行に努めている。 ・利用状況を事前に公表し利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	・施設の整備・保全については、主管課と連携し万全の対応をしている。 ・保守点検等報告書の項目を巡回時担当職員も点検している。		

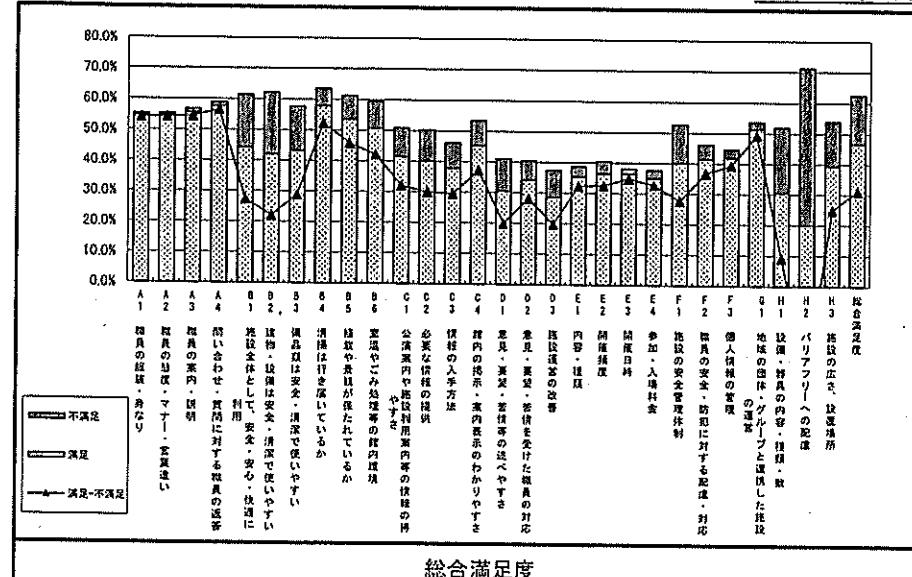
(様式3) チェック項目シート		
視点	チェック項目	可否 (○×)
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	4 利用者の満足度は高い。	×
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
	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）。	○
	施設の老朽化を原因とする低評価はやむをえない部分もあるが、ソフト面での低評価は改善可能と考える。特に「職員の案内・説明」「公演内容等の情報提供」「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」の評価が著しく低いことは課題である。	
	22 事件・事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
適正な危機管理	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。	○
適正な警備	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	訓練・講習を定期的に実施しており、取り組みは適切である。	

視点	チェック項目	可否 (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 ○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。	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	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	O	
E 経済的・財政的適正化	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	
F 利用者サービスの適正化	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	O	
	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	
G 施設老朽化対応	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	
H 経費削減	51 経費は節減されている。	O	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	O	
評価の理由	施設老朽化という制約のある中、高い利用率を維持している。適正に運営されている。		
I 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。	O	10点 ○の数／10問
	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	
	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	
評価の理由	施設が老朽化しているため、特段の注意が払われている。適正に管理されている。		

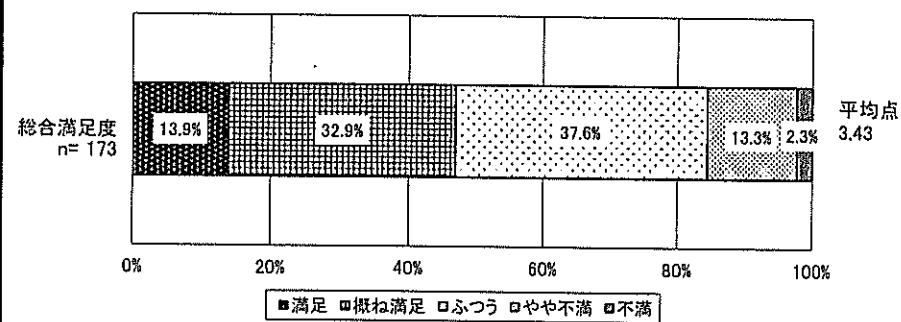
(様式5)



施設名 武蔵野公会堂



総合満足度



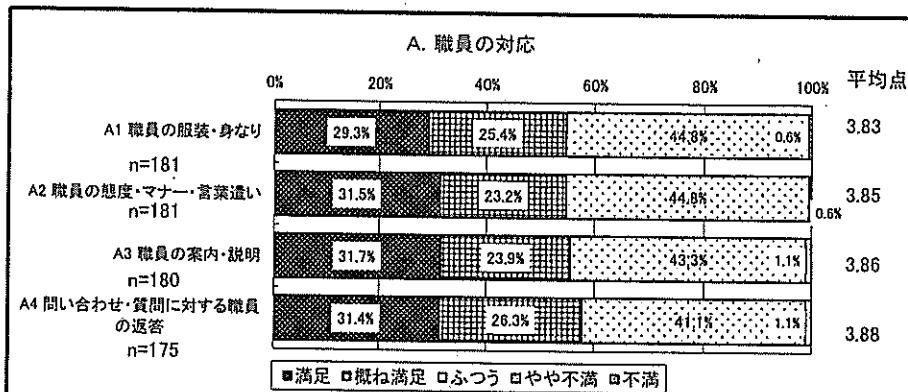
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
・武蔵野公会堂に対する総合満足度は、「満足」13.9%、「概ね満足」32.9%、「ふつう」37.6%となっています。また、「やや不満」「不満」を合わせると15.6%となっています。

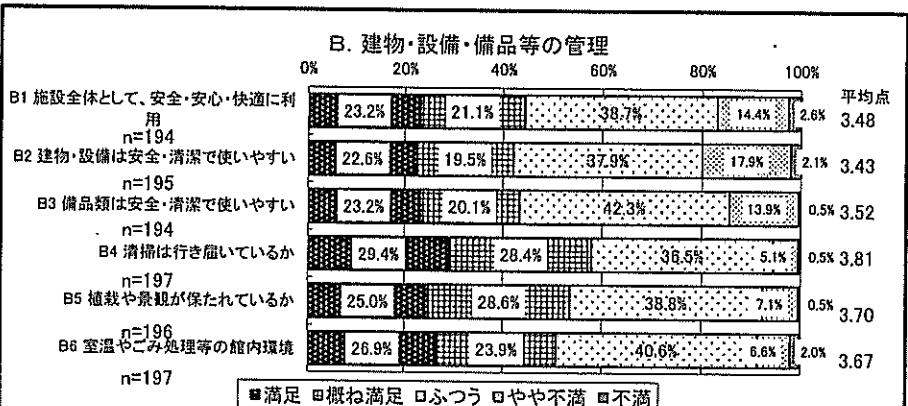
・項目別で見ると、情報提供、利用者の意見の反映、バリアフリーへの配慮については、利用者から厳しい評価を受けています。

また、文化事業については、37.0%の利用者が回答を保留しています。

施設名 武蔵野公会堂



【A職員の対応】に関するコメント
・職員の対応については、全ての項目で、「満足」「概ね満足」を足すと50%を超えていません。また、「ふつう」との回答は40%台となっています。しかし、「やや不満」という回答も、0.5%から1.2%となっています。

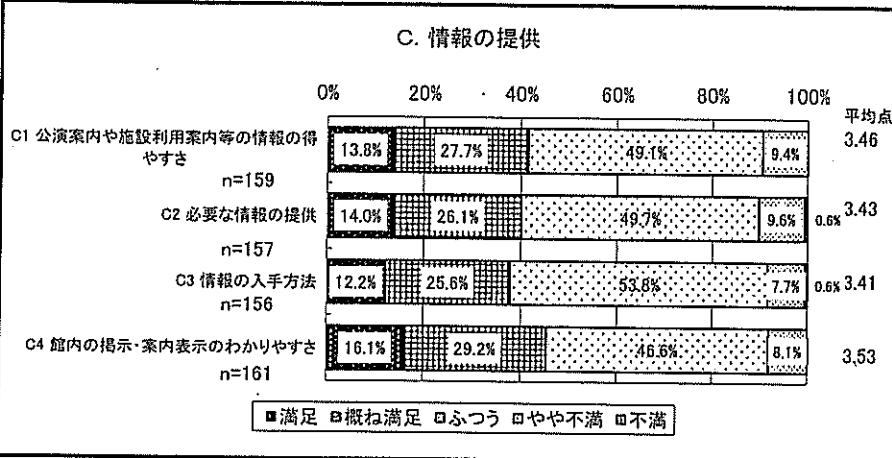


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
・清掃、景観、館内環境については、半数以上の利用者が「概ね満足」「満足」と回答しています。しかし、建物が古く50年経過していることから、「やや不満」「不満」を感じている利用者が5.6%から20%います。

施設名 武蔵野公会堂

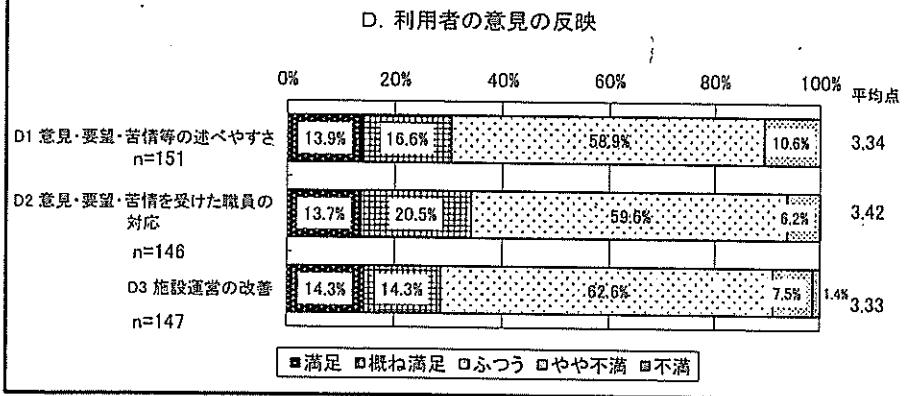
施設名 武蔵野公会堂

C. 情報の提供



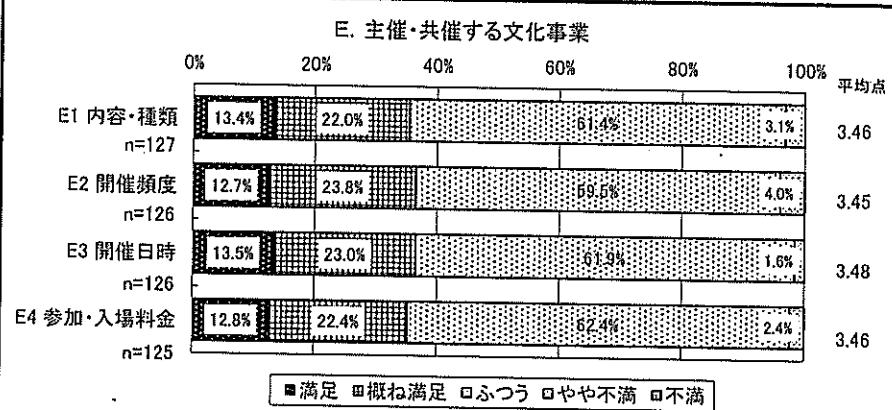
【C情報の提供】に関するコメント
・スペースの関係で、全ての掲示要求には応じきれていない状況です。しかし、可能な限り掲示するよう頻繁に貼りかえ等努力しています。
「やや不満」「不満」と感じている利用者が8.1%から10.2%います。

D. 利用者の意見の反映



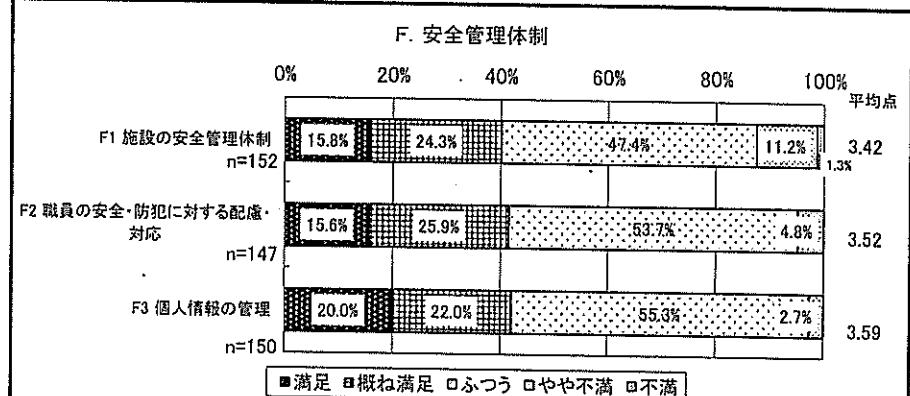
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
「満足」「概ね満足」は28.6%から34.2%となっています。約6割が「ふつう」と、しかし、「やや不満」「不満」と感じている利用者は、6.2%から10.6%います。
また、約25%が回答を保留しています。

E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
・利用者の59.5%から62.4%が「ふつう」と回答しています。「満足」「概ね満足」の合計は全ての項目で30%台となっています。
また、36%以上の利用者が回答を保留しています。

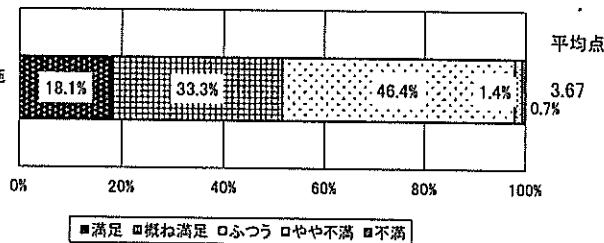
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
・「満足」「概ね満足」は40.1%から42.0%となっています。「ふつう」は47.4%から55.3%となっています。
しかし、施設の安全管理体制について、「やや不満」「不満」と感じている利用者が2.7%から12.5%います。

G. 地域との連携

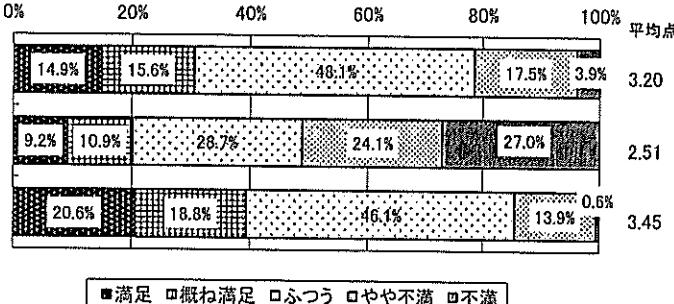
G1 地域の団体・グループと連携した施設の運営
n=138



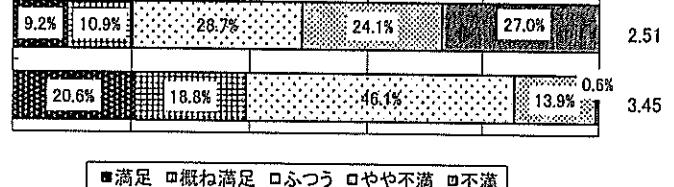
【G地域との連携】に関するコメント
「満足」18.1%、「概ね満足」33.3%、「ふつう」46.4%となっています。しかし、「やや不満」「不満」を感じている利用者も2.2%います。
また、約31%の利用者が回答を保留しています。

H. その他

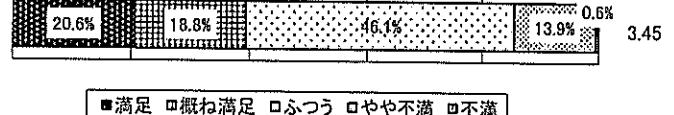
H1 設備・器具の内容・種類・数
n=154



H2 バリアフリーへの配慮
n=174



H3 施設の広さ、設置場所
n=165



■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

【その他】に関するコメント
この項目は、「やや不満」「不満」を感じている利用者が14.5%から51.2%もいます。特に、バリアフリーへの配慮については、「やや不満」が24.1%、「不満」が27.1%となっています。また、エレベーター等の設置を希望する意見が多数寄せられています。

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

(1) 施設設備について

- 高齢化の時代の対応が出来ていない（エレベーターが必要ではないかと）。
- 足が不自由なのでぜひエレベーターを設置して下さい。（エレベーター等の設置希望、3件あります）。
- 会議室の視聴覚設備の充実を願います（DVDなど、4件あります）。
- 隣室の声がうるさく勉強に集中できない（4件あります）。
- エアコンの温度を適温にして欲しいです。寒いことが多い（4件あります）。

(2) 運営面について

- 高齢者のための配慮、公演のときの待っている人の整列等、改善していただきたい。
- 待ち合わせのイスが欲しい。

(3) 事業について

(4) 職員について

- 職員の対応は普通だと思います。

(5) 評価のことば

- すごくきれいで良かったです。
- 快適に利用できています。
- トイレ、教室内の清掃は行き届いています。
- 建物全体は古いですが、お手洗いなどは清潔感があると思います。
- 古い建物ですが、それはそれなりにして良く運営されていて、建て替えなどは必要なないと「市民」として思います。

(6) その他

- 建物が古く、設備も不都合な場面も多く、耐震も不安があります。
- トイレがきれいで温かいとうれしい。
- 古いです。知らないと使いにくいと思います。

武藏野市民文化会館

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野市民文化会館			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 藤井 泉			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①会館の使用の承認に関する業務 ②会館の使用料の減額または免除に関する業務 ③会館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④文化芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	355,966,000円	決算	351,607,047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
①チェック項目	100/100	施設、設備等の適正な管理運営。安価で質の高い事業の提供。	A	施設、設備の適正な管理、運営に努めている。市民への芸術文化の提供及び支援が行えている。販売したチケットは、ほぼ完売し事業運営も好調である。
②重点ポイント		自主事業では安価で質の高い公演を実施し、チケットも毎回ほぼ完売している。		
③アピールポイント		地域文化活性化のため、非営利の市内芸術文化団体に優先使用と使用料の減額制度を設け、芸術活動の支援を行っている。4年毎に実施している武蔵野市国際オペラコンクールを開催し好評を博した。		
(B) 利用者モニタリング	78.4%	総合満足度では「概ね満足」との評価を頂いている。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
①チェック項目	100/100	全ての視点で高水準を維持している。「市民の文化活動支援」の新たな取組の検討が必要。	A	利用者の総合満足度は高水準を維持しており、管理・運営も適正である。これまでの地域連携・活動支援から一步踏み込んだ取り組みを期待する。
②重点ポイント		利用者の安全確保の取組を高く評価する。低利用施設対策を引き続き実施されたい。		
③アピールポイント		ICT活用による利便性の向上。		
(B) 利用者モニタリング	78.4%	利用者の総合満足度は高水準を維持しているが、前年から6.6%低下している。		
(C) 財務モニタリング				

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

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

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	自衛消防訓練の実施 AED取扱いの訓練	全職員の定期的な訓練は高く評価できる。
(2) 地域の連携に向けた取組	屋外駐車場の開放など地域のイベント等に協力している	市民の文化活動支援のためのニーズ把握に取り組まれたい。
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	市民の要望に応え安価で質の高い事業を提供。インターネットのチケット購入者にも求めやすい配慮をしている	独自アンケートを踏まえ、良質な事業の提供を継続されたい。
(4) 施設の空き状況をホームページで公表すると共にインターネット受付の実施	施設の空き状況をホームページで公表すると共にインターネット受付の実施	インターネット申し込みを評価したい。引き続き低利用率施設対策を期待する。

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
満足」と「おおむね満足」の合計 「不満」と「やや不満」の合計 「不満」の合計	78.4%	*前年の総合満足度と比較すると低下しているが、「満足」「概ね満足」の合計が80.2%、「やや不満」「不満」の合計が1.8%であり利用者満足度は高い。なお、「職員の対応」等の調査項目において、総合満足度以上に評価が低下しているものもあり、継続的な改善を検討されたい。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
*市民の要望に応え、クラシックから歌謡曲やポピュラーの提携事業まで幅広い公演を行い、安価で質の高い事業提供に努めと共に、最新の情報提供に努めている。	
*インターネットによるチケット販売の更なる拡充を図っている。	
*施設利用者の利便性向上のため、抽選日の前にホームページ上に施設の「空き」状況を公開している。抽選日後は、一部の施設を除いてインターネットでの受付を行っている。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
*インターネット申し込みの普及に努め、電話申し込み者への配慮も引き続き行っている。	
*利用率の低い施設のPRを引き続き行い利用率の向上に努めている。	
<改善が必要だと思われる点>	
*設備備品などは、保守点検や修繕などにより良好な状態に維持管理しているが、開館後30年が経過しており、設備等に経年劣化が見受けられ、又、利用者よりバリアフリーの要望も強く、対応が必要となっている。	
主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
*利用者の総合満足度は高水準を維持している。	
*インターネット予約の改善を通じて、利用者の利便性が向上している。	
*利用者の安全確保の取組みを、全職員で継続して積極的に実施している。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
*市民文化会館の改修等を通じて、市民文化会館の役割等について検討されたい。	
*低利用施設のPRを引き続き行い、利用率の向上を図られたい。	
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
*主管課としても積極的に意見交換・情報共有を図っていきたいと考えているが、「地域との連携」や第5期長期計画の「市民の文化活動への支援」について、全市的な施設である市民文化会館の役割等の検討が必要である。	

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート(指定管理者)

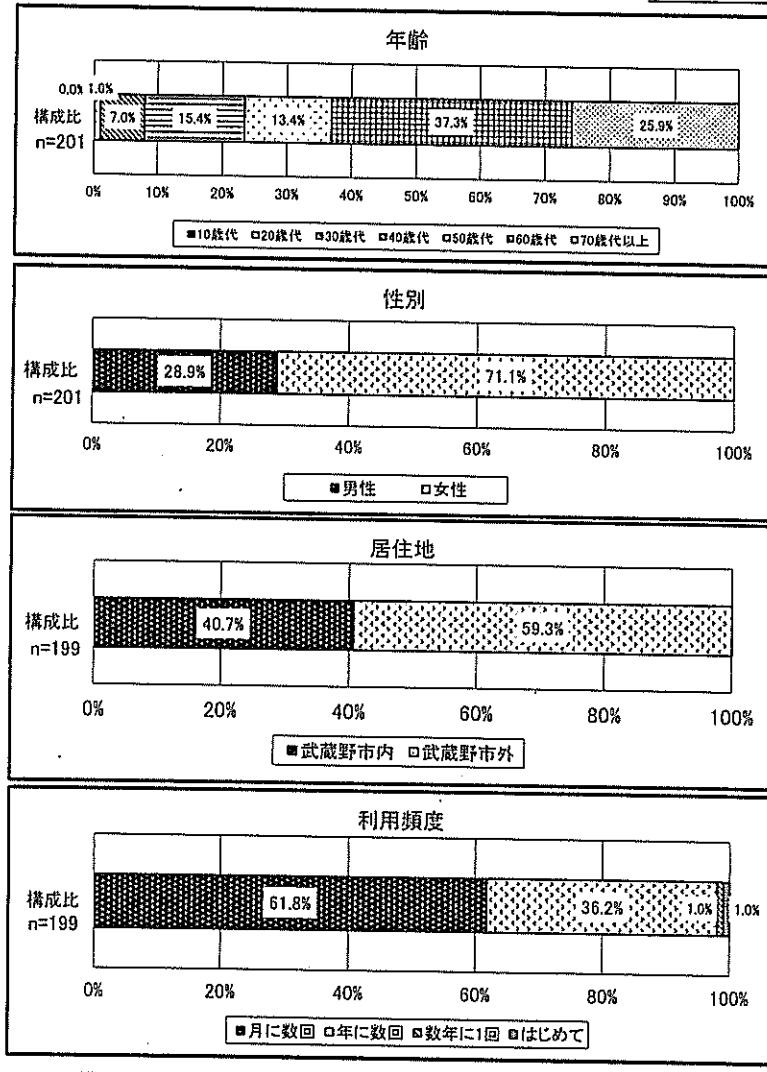
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	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。	○	
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。	○	15点 × ○の数／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）。	○	
評価の理由	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 整備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	31 職員や館内従事者を対象にして、消防法に基づく消火・避難誘導・通報訓練やAED操作訓練を実施している。固有職員については、自衛消防技術及び上級救命講習を受講させ、資格を取得させている。整備員には館内外を定期的に巡回すると共に閉館時には機械警備を行っている。	○	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	30点 × ○の数／22問	(様式3)チェック項目シート	(主管課記載)			
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。	<input type="radio"/>							
	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。	<input type="radio"/>							
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	<input type="radio"/>							
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。	<input type="radio"/>							
	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。	<input type="radio"/>							
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)。	<input type="radio"/>							
	37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	<input type="radio"/>							
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。	<input type="radio"/>							
	39 個人情報は適切に管理されている。	<input type="radio"/>							
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。	<input type="radio"/>								
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	<input type="radio"/>							
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	<input type="radio"/>							
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)。	<input type="radio"/>							
	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。	<input type="radio"/>							
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)。	<input type="radio"/>							
	46 計画通りの収入が得られている。	<input type="radio"/>							
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	<input type="radio"/>							
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。	<input type="radio"/>							
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	<input type="radio"/>							
	50 現金等が適正に管理されている。	<input type="radio"/>							
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	<input type="radio"/>							
	52 極めて経費削減に取り組んでいる。	<input type="radio"/>							
評価の理由	基本協定及び年度協定に基づき業務執行を行っている。委託業者は日々連絡・調整を行い、業務内容については検討を行っている。主要な業務委託は定期的に見直しを検討する。市民の要望に応えるべく幅広い事業を展開し集客確保に努めている。								
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。	<input type="radio"/>	10点 × ○の数／10問	A 住民の満足の向上	1 沢置目的を達成できている。	<input type="radio"/>	45点 × ○の数／21問		
	54 保守点検等の計画を立てている。	<input type="radio"/>							
	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。	<input type="radio"/>							
	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。	<input type="radio"/>							
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。	<input type="radio"/>							
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	<input type="radio"/>							
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。	<input type="radio"/>							
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	<input type="radio"/>							
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。	<input type="radio"/>							
	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。	<input type="radio"/>							
評価の理由	施設・設備等の管理については、市と連携し万全の対応を取っている。保守点検等報告書の確認及び職員・警備員等による巡回・点検を実施し、不審者・不審物や不具合箇所の早期発見に努めている。また、委託業者により会館内外は定期的に清掃が行われ、良好な環境の保持に努めている。								
適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	<input type="radio"/>	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。	<input type="radio"/>		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。	<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 警備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	職員全員による消火・避難誘導・通報・AED操作等の訓練、固有職員全員の自衛消防技術及び上級救命講習受講等、利用者の安全確保のための取り組みは高く評価できる。								

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	適正に運営されている。引き続き、利用率の低い施設の対策を講じられたい。		
C 未収・没収等の取り扱い	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 ○の数／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	供用開始から30年が経過し経年劣化した施設・設備もあるが、利用者からの評価も高く、適正に管理されている。		

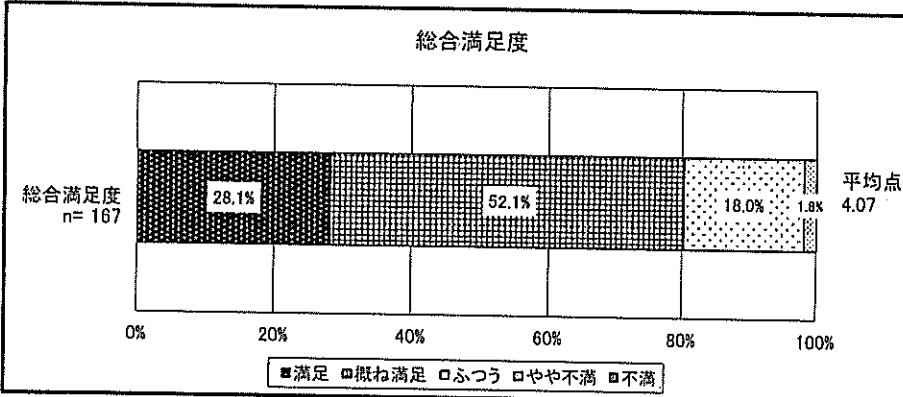
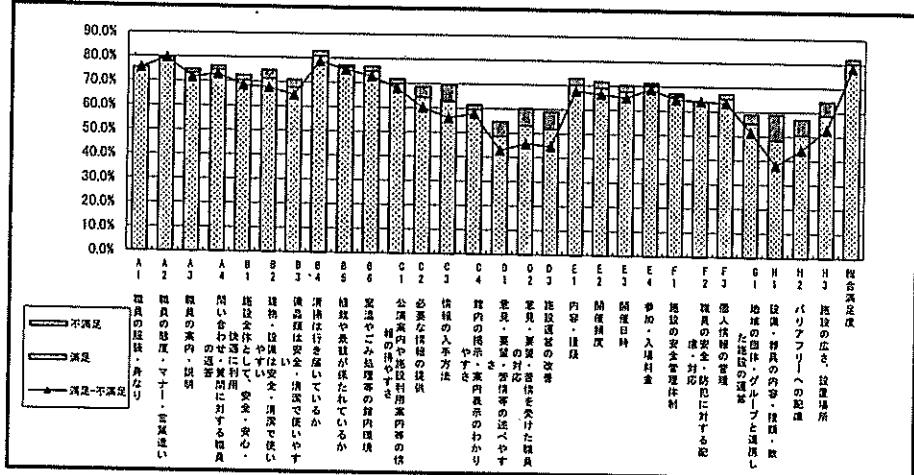
(様式5)

施設名 武蔵野市民文化会館



(回答者の属性)に関するコメント
回答者はホールの他、練習室、展示室等の広範囲の利用者である。
年齢構成は60代以上で約63%を占め、60代で約37%、70代で約26%である。
性別では約71%は女性であるが、これは練習室利用者は女性が多い為と考えられる。居住地では約60%の人が市外の人である。利用頻度では「月に数回」の人が約62%を占めており、定期的に利用されている。特に練習室は常連客が多い様である。

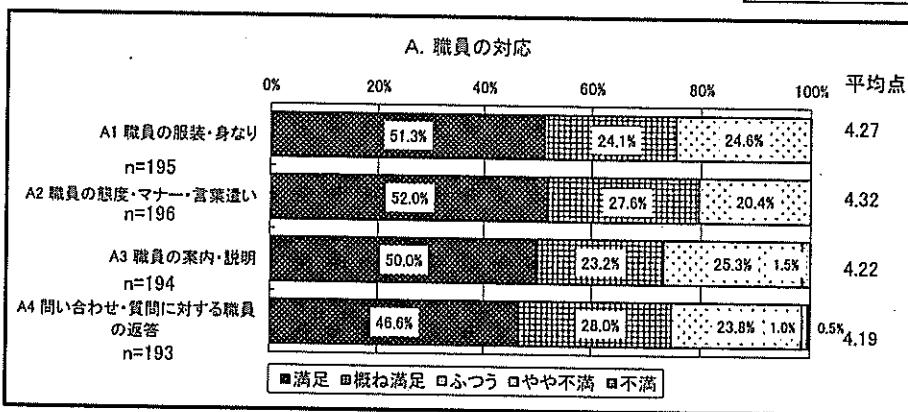
施設名 武蔵野市民文化会館



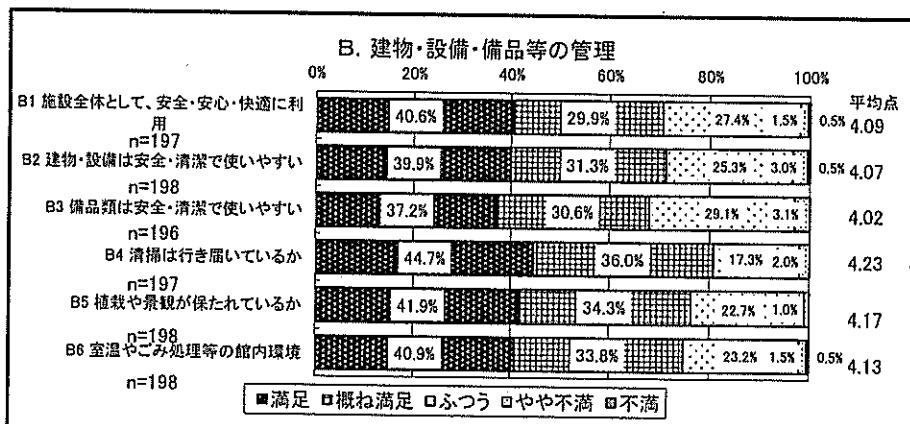
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
個別項目、利用者の意見の反映、設備・器具の内容、パリヤフリーへの配慮などには「不満」の回答もあるが、総合満足度では「不満」の回答は無く、「やや不満」の回答が約2%と少數である。約80%の人が「満足」「概ね満足」としており、高い満足度を得ている。

施設名 武蔵野市民文化会館



【A職員の対応】に関するコメント
約73～約80%の人から「満足」「やや満足」の回答を得ているが、A3とA4項目に1.5%の「やや不満」「不満」の回答があるので、接遇研修等を通して満足度の向上に努めていく。

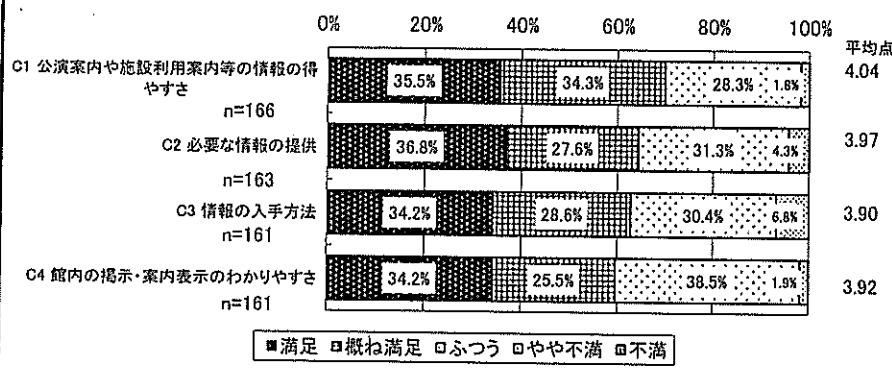


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
B項目全体に0.5～3.5%の人が「不満」「やや不満」の回答している。これは、開館後30年経過しており、パリヤーフリーへの対応や設備への「不満」と考えられる。しかし、約68～約81%の人は「満足」「概ね満足」と回答している。毎朝、毎区分ごとに館内、室内清掃に努めるとともに、定期的に建物・設備の保守点検を行い維持管理に努めている。

施設名 武蔵野市民文化会館

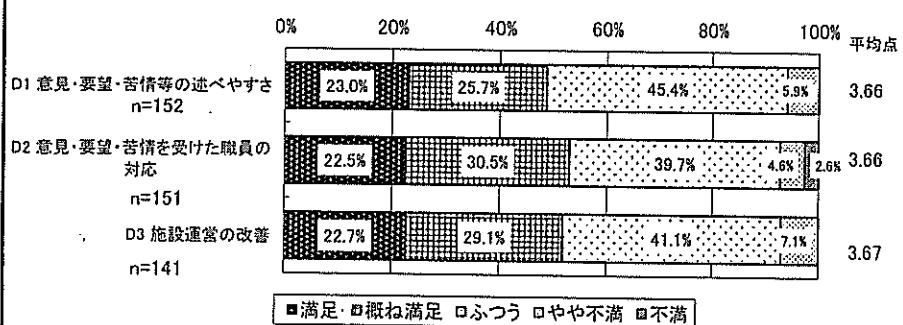
施設名 武蔵野市民文化会館

C. 情報の提供



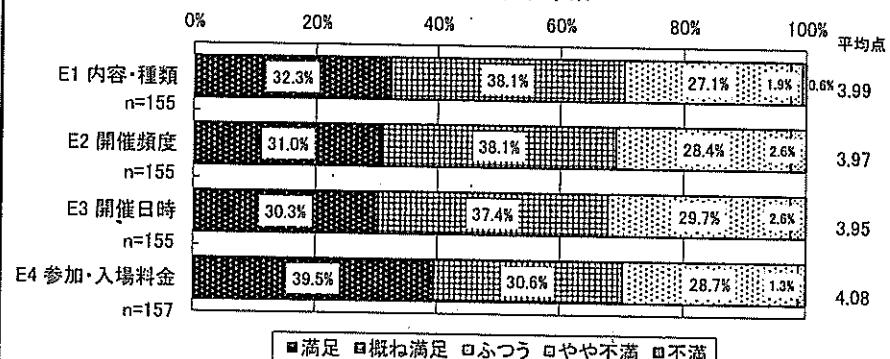
【C情報の提供】に関するコメント
「満足」「概ね満足」が約60%～約70%、「ふつう」が約20%～約30%、「やや不満」「不満」と回答している人が約2～約7%いるが、約60～約70%の人からは「満足」「概ね満足」と回答を得ている。情報はホームページ、市報、市内掲示板、パンフレット、会員・顧客へのDM郵送などで提供している。

D. 利用者の意見の反映



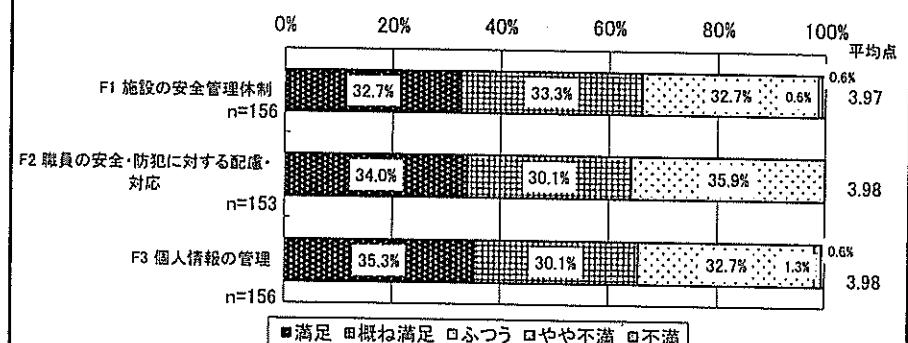
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
約49%～約53.0%の人から「満足」「概ね満足」の回答を得ているが、約6%～約7%の人が「やや不満」「不満」と回答している。主催事業では毎公演ごとにアンケートを実施し、事業運営に反映させていく。職員の対応については、今後も接遇研修を行い、満足度の向上に努めていく。施設、設備の改善要望に対しては、予算の範囲内で対応している。

E. 主催・共催する文化事業

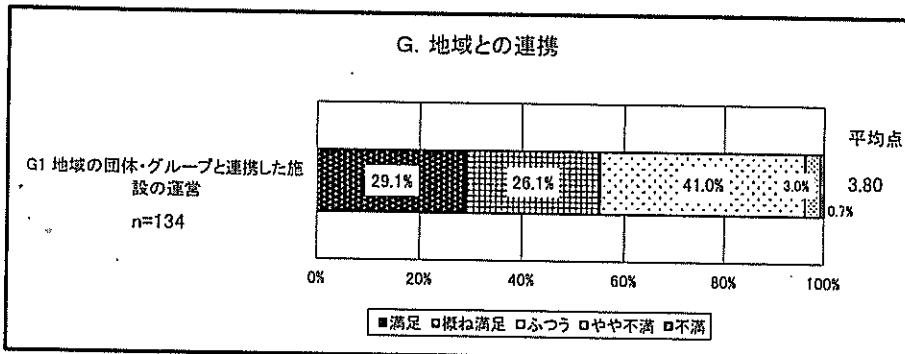


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
「やや不満」「不満」の回答が約1～約3%あるが、約68%～約70%の人からは「満足」「やや満足」と回答を得ている。主催、共催事業は年間100本以上も実施し、チケットは毎回ほぼ完売し好評を得ている。

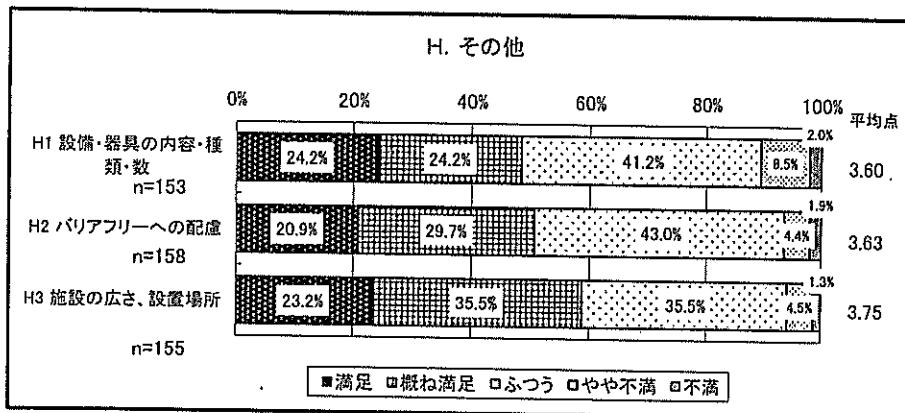
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
F1,F3項目に約1～約2%の「やや不満」「不満」の回答があるが約64%～約66%の人が「満足」「やや満足」と回答している。管理体制としては管理会社に委託し、毎日定期的に館内を巡回監視している。事業団職員、委託会社を含めた防災、防火訓練を毎年2回実施している。情報管理については、事業団個人情報保護規定に基づき対応すると共に市の情報セキュリティ研修にも参加し、情報の取扱いに努めている。



【G地域との連携】に関するコメント
約4%の人が「やや不満」「不満」と回答しているが、約55%の人から「満足」「概ね満足」との回答を得ている。地域の連携については、祭事の際の神輿の休憩場や団体の集合場所として屋外駐車場などを提供している。今後とも地域とは可能な限り連携を図って



【Hその他】に関するコメント
「満足」「概ね満足」に約48～約59%の回答を得ているが、「やや不満」「不満」に約6～約11%の回答も寄せられている。利用者に高齢者が多く、エスカレーターなどのバリアフリー対応や開館後30年経過し、施設、設備に改修が求められている。

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

(1) 施設設備について

- ロビーの椅子が少ない。冬はロッカーが足りない。
- 雨の日の傘立ての少なさに何時も不満を感じています。職員に訴えましたが、非常に不愉快な対応でした。
- トイレ、ウォーム便座にして欲しい。
- トイレの便座を暖かくして欲しい。
- トイレが少なく、便座が冷たい。
- トイレの便座を暖かくして下さい。冬は冷たくてイヤ。
- いつも有難うございます。練習室を使わせて頂きましたが、上の階の騒音(走りまわる様に聞こえた)が酷く気になりました。
- ロビーの椅子の清掃、クリーニングを。
- バリアフリーに成っていない。
- トイレの蛇口を手で廻すので不潔感がある。
- オーケストラピットが狭すぎる。特にオペラの時に感じる。
- 2階客席へのエレベーターが無いので、足の悪い人には大変でしょうと思います。
- 2階客席の方が音楽は聴き易いので。モニターの音が悪いですね。
- もう少し譜面台を増やして欲しい。
- 譜面台の本数を増やすして頂ければ。
- 譜面台を増やすして欲しい。
- そろそろ建替えの時期に来ていると思いますが、エスカレータの導入をお願いします。
- 大ホールの開演ブザー変更して欲しい。小ホール椅子の狭さが唯一の難点。
- 小ホールのリハ室に入りする時、舞台袖を通らなければならず不便。外階段も考えず考えて欲しい。
- 館内に飲料の自販機があるともっと良い。
- CDプレイヤーの貸出しをお願いします。
- 椅子が小さく狭いから人が通れない。携帯電波が入らない工夫があると良い。
- 正面大階段には高齢者対策が欲しい。
- 階段一段ごとのヘリが見にくい(特に降りの時の段差が見にくく)
- 中央にもう一つ手すりがあった方が安心
- 大ホールの2階席は響きが良くて好きなのです。私はまだ大丈夫ですが、お年寄りが席に着くまでつまずくのではないかと心配です。手すりがあつたらと思います。
- 小ホールの椅子、本日(9/26)も以前もキシム音がする。
- 1階廊下の電気が暗いです。椅子の前だけでも明るくして下さい。
- 練習室を利用していますが、廊下の照明が暗いです。練習室の扉前だけでも、灯りを増

やすことが出来ればと希望します。

- 扉が重たいので自動ドアにして下さい(子供が扉を開け様として頭をぶつけます)。
- 市外から来るので交通の便が今一つ、駅の近くだったら良かったのに。休憩時の用はトイレが肝心。大ホールの時は足りないと思う(小ホールのトイレも開放してくれるので助かってはいるが)。会館の周りがもう少し明るいと良い。
- 椅子が固い。
- トイレは今では何処でも「しり洗い」が付いているが付いていない。水の出がチョロチョロ過ぎる。
- 冷房の効き過ぎ困ります。

(2) 運営面について

- 設備点検の日にちが多い。
- 施設使用申込の際の手続きが煩雑すぎます。PC上で予約出来るのに、その後封筒が来て、支払いが金融機関の窓口のみ。平日の昼に時間を作る必要があります。その後さらに封筒が届きます。通常の民間サービスでは、予約→ATMぐらいで終わります。平日仕事しているので申込み自体に一苦労します。気軽に予約、申込み出来ません。簡素なシステム化をお願いします。
- ピアノ調律をもう少し増やして欲しいです(頻度に)
- 練習室の抽選対象日が少ない月がある。
- 練習室予約(ネット)が見づらい。「練習室の空き」にたどり着くまでプロセスが多い。ホールもネット予約出来ると良いです。
- インターネット予約の画面が、もう少し使い易いと嬉しいです。
- 音楽会終演後、文化会館前にタクシーが乗り入れる事を認めたらどうか。タクシーを利用したくても利用出来なかつた人も、タクシーも喜ぶと思う。
- 年金生活のため、公演入場料金はとても助かっています。一方、当会館の運営が少し心配です(経営が成り立つのかなー)
- 保守点検日が多過ぎるうえに8月全休は止めてほしい。
- 保守点検が多すぎる。8月全部休館はいかがなものか。ピアノの調律をもっとして欲しい。

(3) 事業について

- 発売日が平日10:00~では働いていない高齢者ばかりがチケットを買い、最も税金を払っている中堅会員にとても不利です。
- 学校等でチラシを配る公演はもう少しポピュラーな内容にして欲しい。
- 市民文化会館のオペラの演目が大体同じ曜日です。仕事の都合で無理です。時には曜日を変えて下さい。
- ジャズ演奏の時、曲のタイトルが分かる様に表示したらお客様に分かり易いと思います。
- 前回、今回(どちらもJAZZコンサート)気づいた事です。演奏が始まる前に場内アナウン

スで「曲の演奏が終わるまで、拍手はしない様。」に言われますが、クラシックと違うソロったり、盛り上がった時は、拍手したり手拍子したりしたくなります。演奏する側も、それを喜ぶ(求める)事もあると思います。「ルールだから」と、拍手をしたくても控えてしまい(バラバラと拍手する人も居ましたが)、かえって演奏者に失礼だったのではと思いました。今回は指揮者が曲の途中で拍手を求める場面も有りました。コンサートの種類に合わせ、又、演奏者の希望も聞いて、もっと気の効いたアナウンスがあればと思います。

- 本日のジャズ公演について。演奏側の問題かもしれないが、一部トランペット、トロンボーンの立ち位置とスピーカーを通じて聞こえる音の位置がかなりずれていた。目を閉じて聴くとよく分かった。ミキサーがヘボでは。
- チラシの作り方、値段の書き方がスーパーのチラシみたいで良くない。もっと曲名を大きく書く事。何処で出演したかは、それ程重要と思わない。出演しても時期は別問題である。
- 舞台に花を飾って少し雰囲気を華やかにしたらどうか。開演前のアナウンスがうるさい。分かりきった事を言わると腹が立つ。
- 災害以降、公演回数が減少し心配していたが、最近演奏家が戻って来ており安心しました。今後一層のご努力をお願いします。

(4) 職員について

- 雨の日の傘立ての少なさに何時も不満を感じています。職員に訴えましたが、非常に不愉快な対応でした。
- 電話対応の時女性は感じが良いが、男性数人感じ悪い人がいる。
- 安全管理の点で「3」としたのは、この前のケンカやキレる老人への対応が今一。又、補聴器のハウリング音への注意も甘い。
- 職員の方によって言い方が違う。上から目線で言う方もいて不愉快な時があります。

(5) 評価のことば

- 本日の曲目はとても親しみやすく、感動して聴き入りました。ピアノの伴奏がいつも素晴らしい素敵です。いつも皆様 夜 お疲れ様です。ありがとうございます。
- 皆さん、良くされていると思っています。頑張って下さい。
- コンサートも良い企画が有り、練習もし易い。ありがとうございました。
- 大変素晴らしい施設だと思います。自主企画いつも楽しみにしております。何時もありがとうございました。
- 小ホールが大好きです。独奏とか四重奏など楽しみにしています。
- チョット駅から遠いのが少々の難ですが、公演内容の満足度で利用させて頂いております。
- とても努力されている(公演の価格など)と思います。感謝しています。

(6) その他

武藏野芸能劇場

(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>
*利用者に対し安全・安心かつ快適な管理運営を行うと共に、意見・要望・苦情等については、出来る限りの対応や改善に努めている。また、JR三鷹駅から徒歩約1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乗客が期待できる。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*インターネット、配布物による施設PRを実施し新規獲得と共にリピーター確保にも努める。 *人形劇に適したホールのため、人形劇の企画内容を更に見直すと共に、その他の演目も視野に入れて企画していく。
<改善が必要だと思われる点>
*市民や利用者に対し施設や公演案内の必要な情報提供は、更にわかりやすい方法を検討していく。 *大型車両による舞台仕込み用などの材料搬出入場所の確保。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*職員対応、施設の安全・安心、清潔さに対する評価が高い。 *引き続き高い利用率を維持している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*前年度低下した「E. 主催・共催する文化事業」の4項目において「満足」の割合が改善し、小ホールの利用率も4.4%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>
*「C. 情報の提供」において、「満足」の回答が前年と比べて向上する一方で、「やや不満」「不満」の利用者も一定程度いる。更にわかりやすい情報提供を検討し、利用率の向上、利用者の満足度向上を期待する。

(C)財務評価

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

(D)特記事項

--

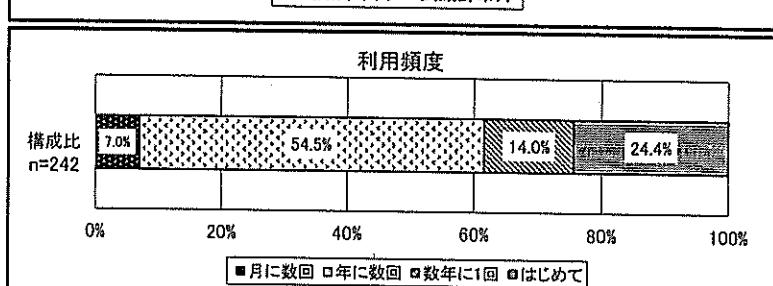
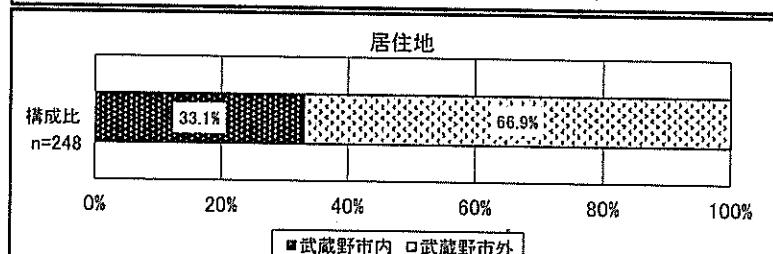
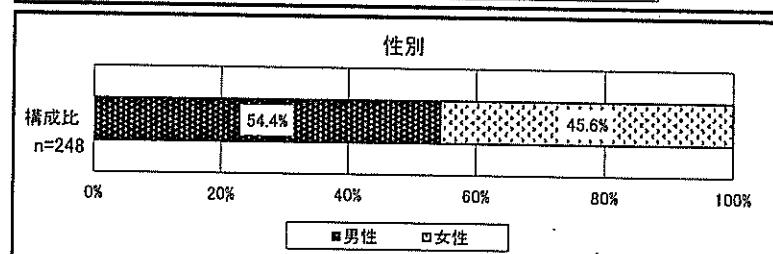
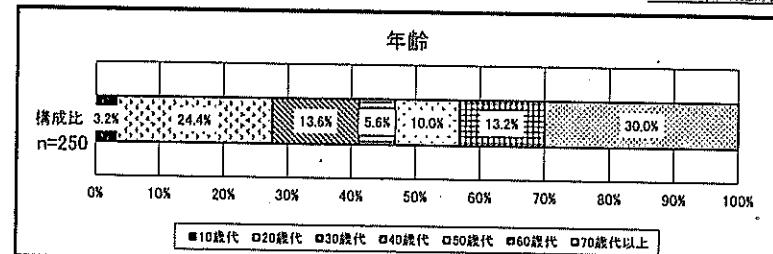
(様式3)チェック項目シート(指定管理者)

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"/>	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。	<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"/>		
市民、利用者の意見の反映	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"/>		
地域との連携等	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。	<input type="radio"/>		
	11 地域ニーズを把握している。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
情報提供	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。	<input type="radio"/>		
	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"/>		
職員対応	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	利用者に気持ちよく利用してもらうため、言葉遣いや態度に気をつけると共に、執務なども緊張感を持って行っている。また、利用者の意見・要望等に対しては、出来る限りの対応や実行している。			
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。	<input type="radio"/>	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。	<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"/>		
適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	<input type="radio"/>		
	30 警備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	緊急時の連絡体制を確立し、消防法に基づく防災設備の点検や消火・避難誘導訓練等を定期的に実施している。また、夜間や休館日には、事件・事故等防止のため機械による警備を行っている。なお、AEDを設置しており、取り扱いに関する講習会も実施している。		

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。	○	30点 ○の数/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くも少なく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費削減への取組	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	引き続き高い利用率を維持している。適正に運営されている。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 ○の数/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	行き届いた清掃等の施設管理についての評価が高い。適正に管理されている。		

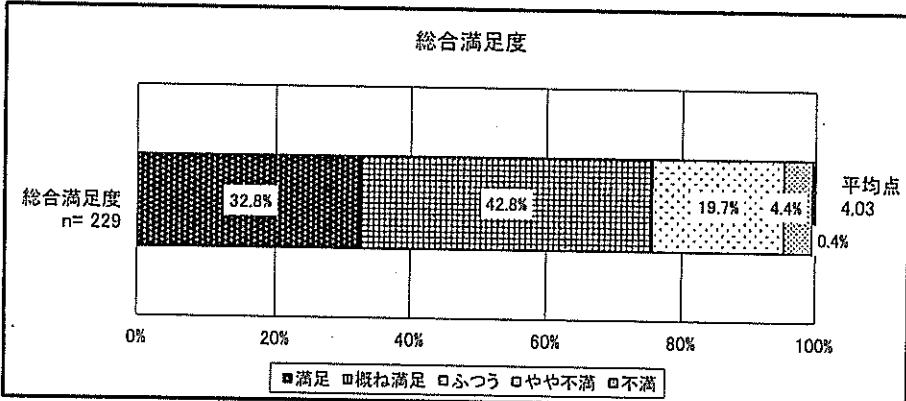
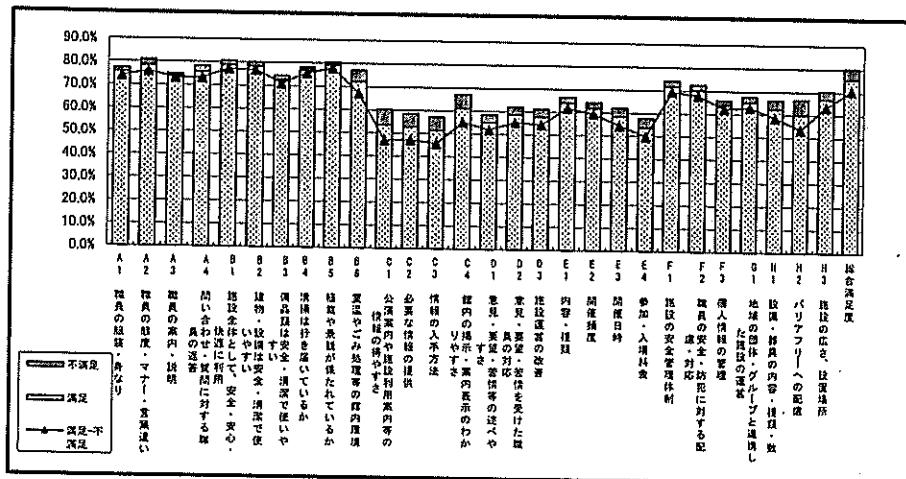
(様式5)

施設名 武蔵野芸能劇場



(回答者の属性)に関するコメント
三鷹駅から徒歩約1分という立地条件からか、市外の方の利用者が多い。
利用頻度は年に数回利用する団体等が多く、また、利用者の男女別については、若干男性が上回っている。

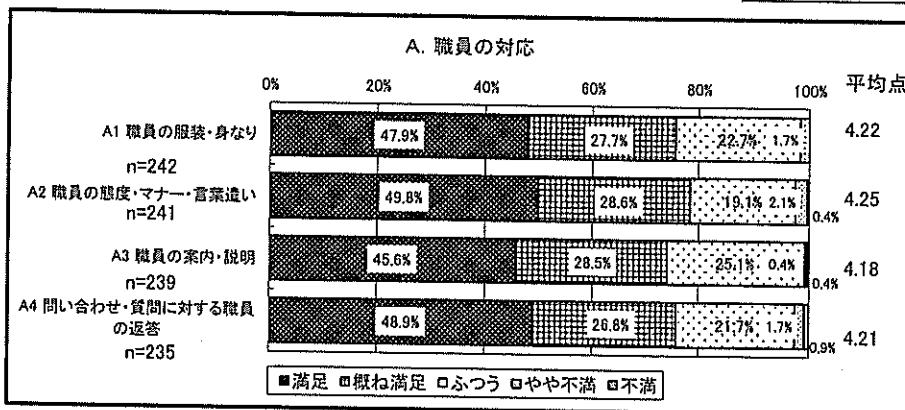
施設名 武蔵野芸能劇場



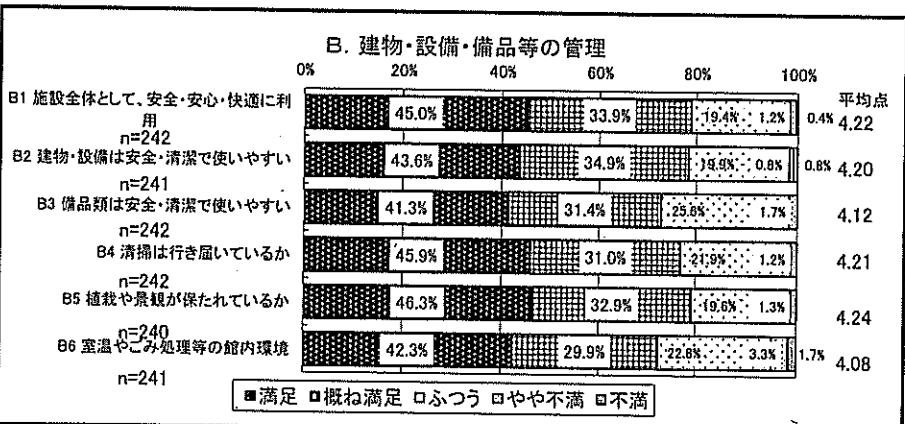
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
建物や設備等を含めた施設全体についての安全・安心・快適性、また、館内清掃等の行き届きや職員の態度、言葉遣い等に満足度が高い。必要な情報の提供、入手方法については、なお改善が必要と考えます。総合満足度は70.7%と高い満足度を示している。

施設名 武蔵野芸能劇場

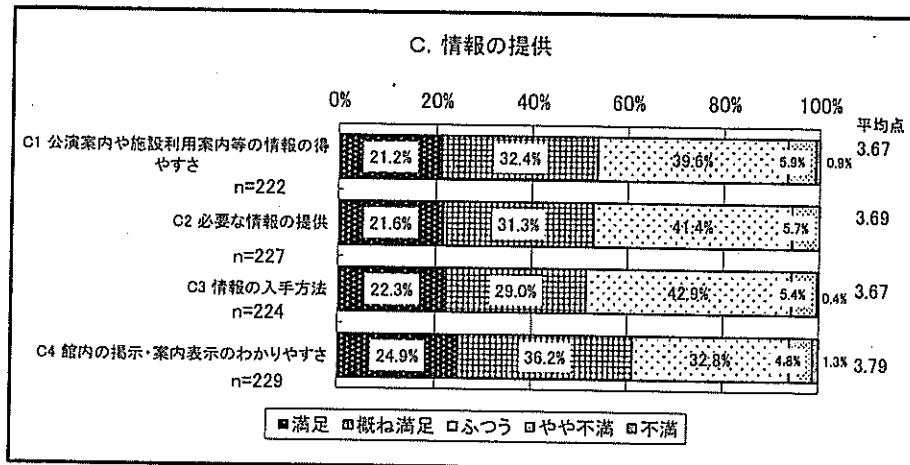


【A職員の対応】に関するコメント
職員の態度・言葉遣い・身なり等について、かなりの満足度を得ているが、今後も引き続きより良い接遇等に努めていく。

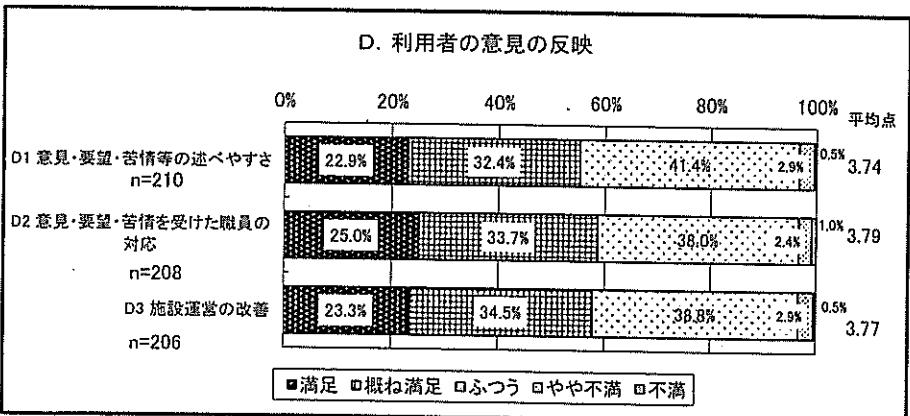


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
施設や設備等の安全・安心・清潔感、また清掃の行き届き等全般に満足度が高い。今後も更に評価を高めるよう努めていく。

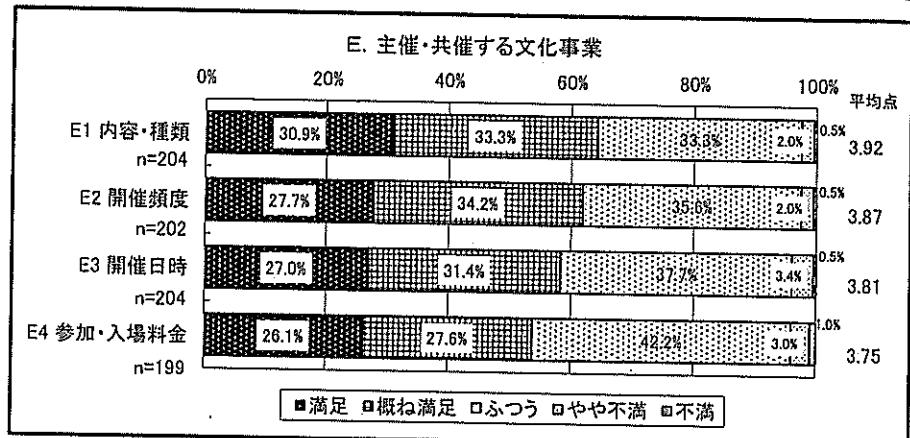
施設名 武蔵野芸能劇場



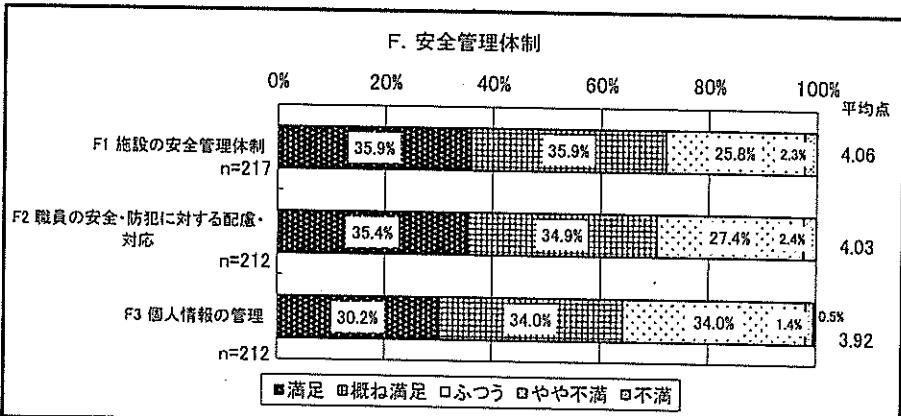
【C情報の提供】に関するコメント
情報の提供については、前回のアンケートにおいて満足度が低かったため、その後、長机を置いて各種情報の掲出場所を増やし、また、見やすくしたなどの結果、だいぶ満足度に改善が見られている。今後も更に検討していきたい。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
利用者からの意見・要望・苦情等の述べやすさ、また、その際の職員の対応については、満足度が前回と比較して上がってきている。今後も研修等を行いより高い満足度が得られるよう努力していく。

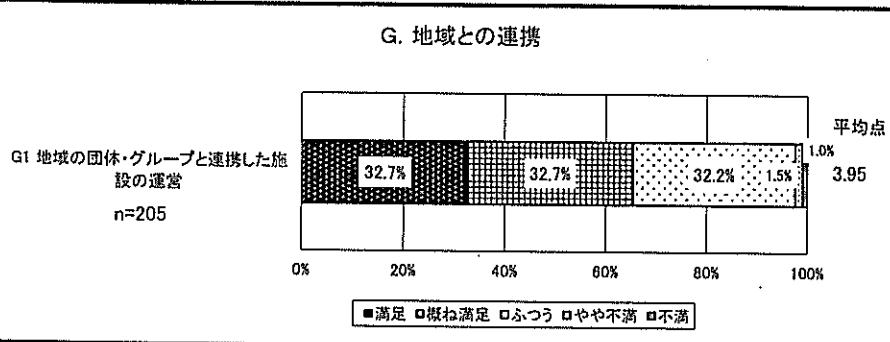


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
質の高い主催事業を数回行って全体的に一定の満足度を得ているが、今後も事業回数増等についても検討し、満足度向上に努めていく。



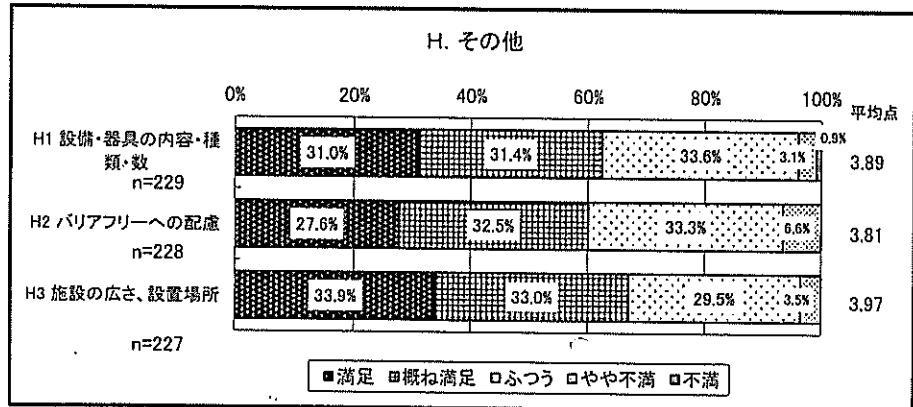
【F安全管理体制】に関するコメント
定期的な消防・防災訓練の実施や、緊急時の連絡体制を整備するなど安全管理に努めている。また、個人情報の管理については、事業団の内部規定に則り対処している。

G. 地域との連携



(G地域との連携)に関するコメント
地域の団体・グループと連携した施設の運営を求める声をしっかりと受け止め、今後も連携に努めていく。

H. その他



(Hその他)に関するコメント
全ての項目で一定の評価を得ているが、更にバリアフリーへの配慮等に努めていく。

【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。
()内は劇場としての説明等です。

(1) 施設設備について

- とてもキレイでした。ありがとうございました。
- 舞台に座るので、拭き掃除をたんねんにお願いします。白足袋の裏がいつも真っ黒になります。控室の床もよろしく。
- 電子レンジがほしい。(2件)
- 楽屋のトイレにハンドソープがほしいです。
- トイレが全て洋式だと良いです。
- 楽屋全体がトイレのような匂いがして下さい。
- 暖房がつかないので、楽屋も舞台上も寒いです。
- 楽屋に WiFiなど、電波を受信しやすい環境にしていただけたらうれしいです。
- 受付周りに電源があると助かる。
- ロビーがせまい。
- 椅子が少ない。
- エレベーターの位置がわるい。
- 公衆電話がなくなり不便を感じた。
- ゴミ箱がほしいです。
- 3Fの控室をバリアフリーにしていただきたいです。お願い致します。

(2) 運営面について

- 承認書の当日取扱いについて一考願います。会館が入金を確認して承認書を発行しているにも拘らず、当日領収証を持参する必要があるのでしょうか？
- この20年オープニングパーティーなどで若干のアルコール等は許されていたが、市長が代わってから禁止された理由が知りたい。
- 展覧会の会場とりに苦労する。駅前で場所も良く、お茶のセッタイも出来るので気に入っているのですが、毎年苦労しています。

(3) 事業について

- 引き続き良質な伝統文化の発信をお願い致します。

(4) 職員について

- 21日、10時過ぎにスタッフブースに立ち入ったところ、■さんという人に、酷く罵倒されました。許可を得ずにホールに入ることは非常識であるとのことです。他のホールでは時間がくれば入ってよいことが普通です。当館のルールがちがうのであれば、そう言つていただければよいことです。罵倒される理由はありません。

(5) 評価のことば

- ・ 感謝しております。
- ・ まだ充分知りませんが全体にとてもよい感じを受けました。
- ・ 本公司出演者の方の会場到着が遅れる旨の電話がこちらの事務局に入り、その時の対応がとても良かった。
- ・ 毎回気持ち良く使わせて頂いています。ありがとうございます。
- ・ ありがとうございました(3件)
- ・ お世話になりました。また、機会がありましたらよろしくお願い致します。
- ・ 今回初めて使わせていただき、来るのも初めてでした。非常に雰囲気があり、素敵な劇場でしたし、使いやすくて、不自由なく使わせていただきました。ありがとうございました。
- ・ このままの型でお願いいたします。
- ・ 井の頭地区に住居があるので、とても便利です。
- ・ 会場を借りる費用が安くなっています。
- ・ ありがとうございました。とても使いやすかったです。機会があればまた使いたいと思います。
- ・ いつもお世話になり、感謝しております。きれいで、活用しやすいです。
- ・ ありがとうございます。とても気持ち良く使わせて頂いています。

(6) その他

- ・ 今日が初めて見学に来ましたのでくわしい事はわかりません。
- ・ 幅広いいろいろな分野の人達が活気より利用し、それがいつも情報として流れています
(?)

武藏野スイングホール

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野スイングホール			
所在地	武藏野市境2丁目14番1号			
指定管理者の名称	公益財団法人 武藏野文化事業団			
代表者	理事長 藤井 泉			
所在地	武藏野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①ホールの使用の承認に関する業務 ②ホールの使用料の免除に関する業務 ③ホールの施設及び設備の維持管理に関する業務 ④市民の文化活動の場の提供及び芸術文化の振興のための実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	59,966,000円	決算	57,958,886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 監督・ 指定 管理 者	①チェック項目	100/100	A 住民の満足の向上 B 安全への取り組み C 適正な運営 D 施設・整備等の適正な管理	A 日頃から利用者への安全対策や館内の良好な環境維持、サービスや満足度の向上に努めている。
	②重点ポイント		安全確保と利用者ニーズを反映させ利用率の向上に努めている	
	③アピールポイント		利便性のある多目的コンパクトホールと眺望のある多目的ホールで、多様な利用者にも対応できる。	
(B) 利用者モニタリング	83.0%		職員の対応や建物・設備等の維持管理等で高い満足度を得ている。	
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(B) による 監督・ 指定 管理 者	①チェック項目	100 /100	「職員の対応」に利用者の高い満足。情報の提供方法に課題あり。	A 利用者満足度、利用率で高水準を維持しているが、情報提供に課題がある。 前年から総合満足度が2.6%向上しており、更なる改善を期待したい。
	②重点ポイント		利用者の安全確保のための積極的な取組み。高い利用率の維持。	
	③アピールポイント		職員全員による定期的な話し合いが成果を上げている。	
(B) 利用者モニタリング	83.0%		「職員の対応」への満足度が高い。総合満足度は前年に続き向上。	
(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	* 利便性と多用途に対応可能な施設 * サービス業としての意識を持つ接客 * 定期的な職員間の話し合い	* 利用者は職員対応の高い満足を示している。 * 情報の提供方法が課題。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	* 消防計画を作成し、防火、防災訓練を年2回実施 * 監視カメラ、警備員の巡回警備の他、職員による保守点検も毎日実施	* 計画に基づく年2回の定期訓練、毎日の日常点検で適正に取り組まれている。
C 適正な運営	30/30	30/30	* 初回事業計画、予算執行計画に基づき適正執行 * 個人情報保護規定に基づき管理 * 委託業者業務日誌の提出、確認 * 取扱現金の日ごとの集計確認	* 立地と施設の特徴を活かし、高い利用率を維持している。 * 適正に運営されている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	* 施設・備品の定期的な保守点検 * 清掃業者による定期的な清掃と利用開始前後の毎日の清掃	* 利用者の満足も高く、適正に管理されている。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	安全確保へ細心の注意を払っている。	十分な取組が行われている。
(2) 地域の連携に向けた取組	ビル管理規約範囲内で積極的に協力している。	「ブレイス」との違いを打ち出した、独自の地域連携を期待する。
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	可能な範囲で取り入れている。	改善が、利用者の満足度に反映している。
(4) 施設の高い利用率を目指した取組	「空き」情報の公開と多用途使用への対応	高い利用率が維持されている。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計	83.0 %	* 「職員の対応」の満足度が高く、評価できる。 * 「情報の提供」が2年連続改善しており、今後も更なる改善方法を検討されたい。

(様式2)評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> *駅前施設のための利便性と高層階による眺望 *ホールの椅子の可動や飲食等も可能な多目的施設のため、多種多様な利用者にも対応できる。 *毎月職員全員で業務上の課題、情報の共有を図るため、話し合いの場を設け、サービスの向上に努めている。 *定期的な清掃の他、毎日利用開始前には清掃し、清潔な施設を提供している。 *警備員による巡回警備、監視カメラによるモニター監視、年2回の自衛消防訓練を実施し、利用者の安全確保に努めている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *興行の場である施設PRを行うと共に、今後はプレイスと連携した催し物の開催などの検討を行う。
<改善が必要だと思われる点> *開設より17年が経過し、設備・備品に経年劣化が起こっており、貸出しの際にも支障をきたすことがある。今後、計画的にメンテナンス・修理交換等を行っていく必要がある。 *11階レインボーサロンは、市施設で唯一の飲食のできる貴重な広間であるが、換気が十分に出来ないことから、食べ物等の臭いが残ってしまうことがある。次に使用する方に不快感を与えないためにも対策を講じていく必要がある。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> *「職員の対応」に対する満足度が高い。職員全員による定期的な話合いの成果と思われる。 *定期訓練、日常点検により、積極的な安全対策が講じられている。 *高い利用率を維持している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *プレイスとの違いを打ち出し、施設の特性を活かした地域連携について協議したい。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *開設から17年経過し、設備・備品の経年劣化等の課題はあるが、立地のよさを活かして、利用率が向上するような工夫を期待したい。

(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)

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"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	11 地域ニーズを把握している。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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"/>	
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。	<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	施設の利便性が高く、多用途に対応できる施設である。日頃から、利用者にはサービス業との意識を持って接客している。苦情内容等に対しては、全員で共有し業務に反映させている。月1回全員で抽選会の反省と情報共有、課題等を話し合い、業務に反映させている。		
	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 警備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	スイングホール消防計画を作成し、その計画に基づき、防火・防災等訓練を2回実施している。監視カメラによる監視と防災センター警備員による巡回警備の他、職員による保守点検も毎日実施している。		

45点

× 21/21問

15点

× 9/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × 30/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	45点 × 21/21問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
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	当初事業計画や予算執行計画に基づき適正に執行している。個人情報については規定に基づき適切に管理している。委託業者には毎日業務日誌を提出させ、業務内容を確認している。使用料金等の現金取り扱いについては、毎日集計し確認している。		
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。	○	
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	定期的に設備、備品等の保守点検を実施し維持管理に勤めている。委託業者による定期的な清掃と、毎日、利用開始前と終了後に実施している。		

(様式3)チェック項目シート

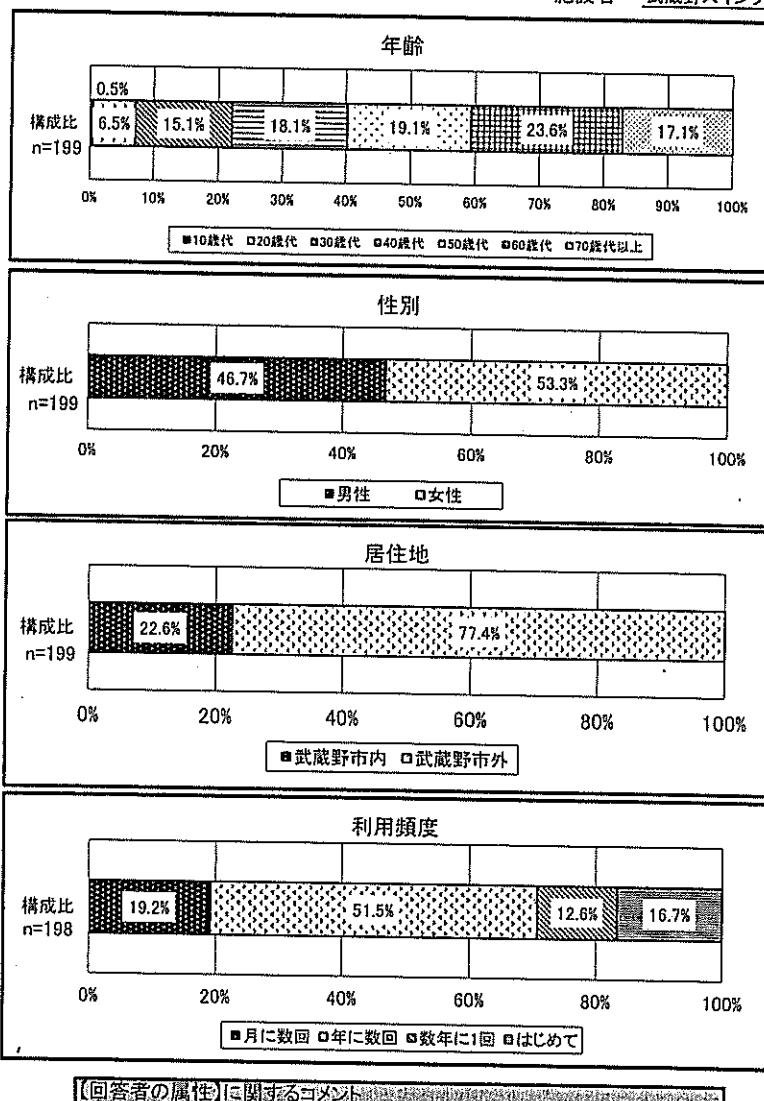
(主管課記入)

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 × 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 × 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 雇員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	利用者アンケート「職員の対応」の満足度が高く評価できる。全職員による定期的な話し合いの成果だと考えられる。また、前年より「情報の提供」の全項目の満足度が向上している点も評価できる。		
	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。	○	
	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	消防計画に基づく年2回の定期訓練と毎日の保守点検が実施されており、安全への適正な取り組みが行われている。		

観点	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 X 30/22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	
D 施設・設備等の適正な管理	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	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	O	
	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	
E 利用者への対応	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（又は落ち込でいない）。	O	
	46 計画通りの収入が得られている。	O	
F 経費削減への取り組み	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	
G 評価の理由	50 現金等が適正に管理されている。	O	
	51 経費は節減されている。	O	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	O	
評価の理由			
高い利用率が維持されており、適正に運営されている。			
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。	O	10点 X 10/10問
	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	
	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	
I その他	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	O	
	評価の理由	施設の快適さへの利用者評価も高く、適正に管理されている。	

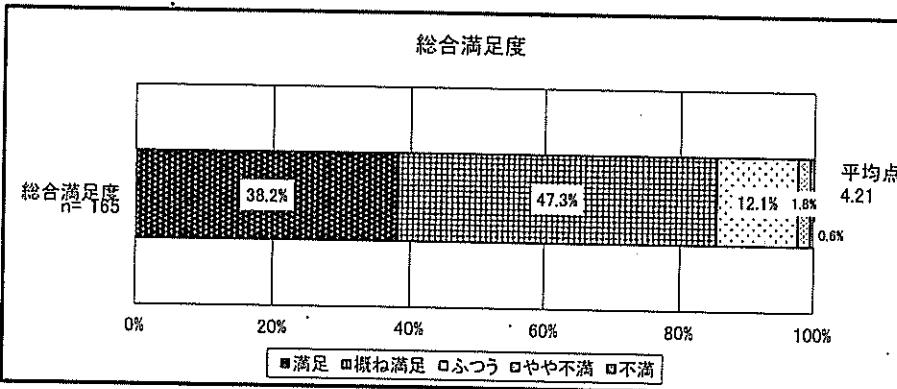
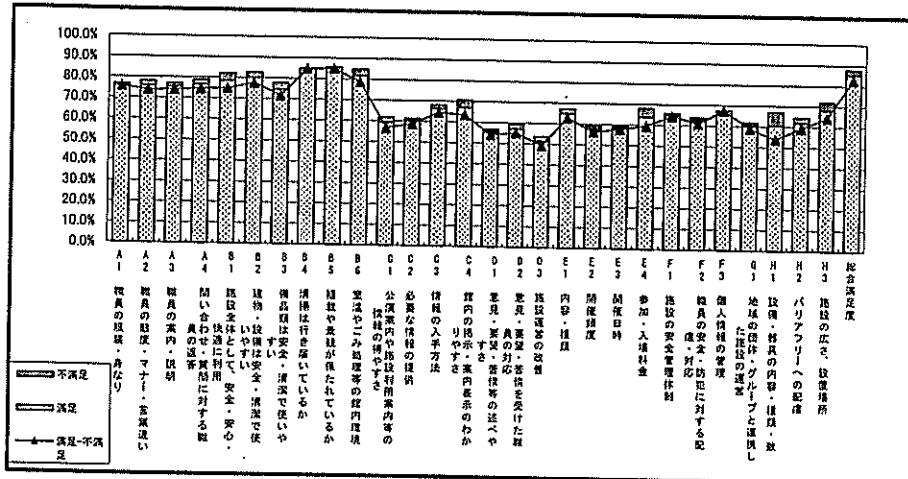
(様式5)

施設名 武蔵野スイングホール



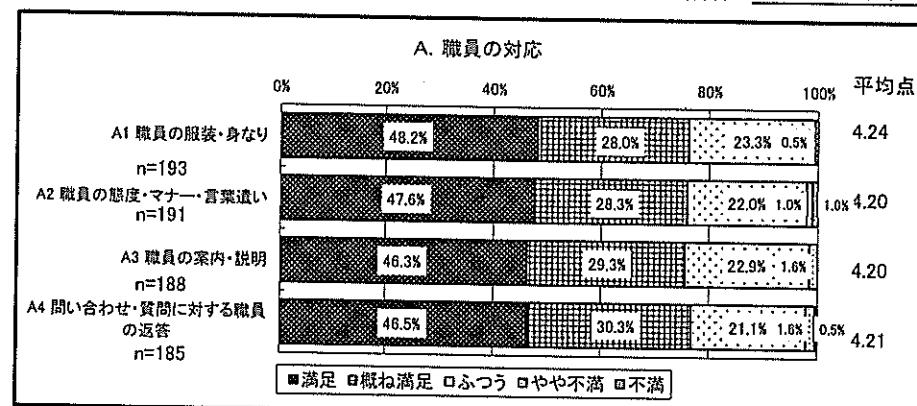
〔回答者の属性〕に関する質問結果を示す。回答者の年齢割合は、「60歳代」が23.6%で最も多く、「30歳代」「40歳代」「50歳代」「70歳代以上」は、15~19%となっている。
 性別は、「男性」46.7%、「女性」53.3%で僅かに女性が多い。
 居住地は、「市内」22.6%「市外」77.4%と「市外」が多く占めている。
 駐前という利便性が起因していると考えられる。
 利用頻度は、「月に数回」が19.2%と「年に数回」が51.5%で70.7%の人が頻繁に利用しているが「はじめて」の方も16.7%となっていた。

施設名 武蔵野スイングホール

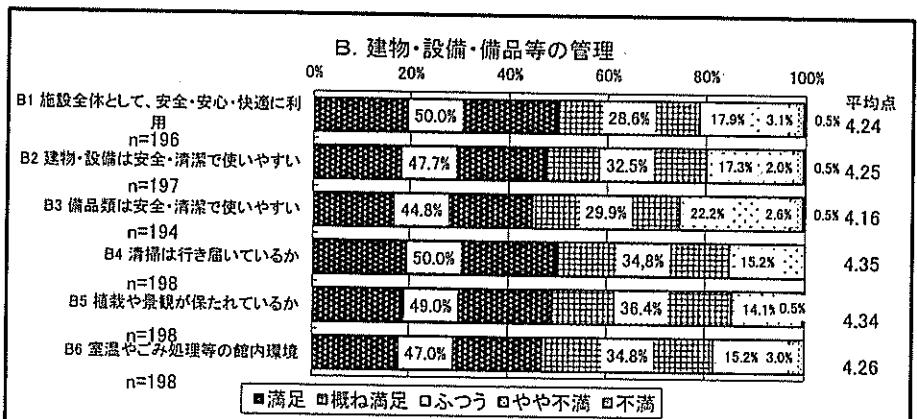


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は、「満足」が38.2%「概ね満足」が47.3%であり、「やや不満」の回答が1.8%だが、「満足」「概ね満足」は85.5%であり、利用者は満足していると考えられる。

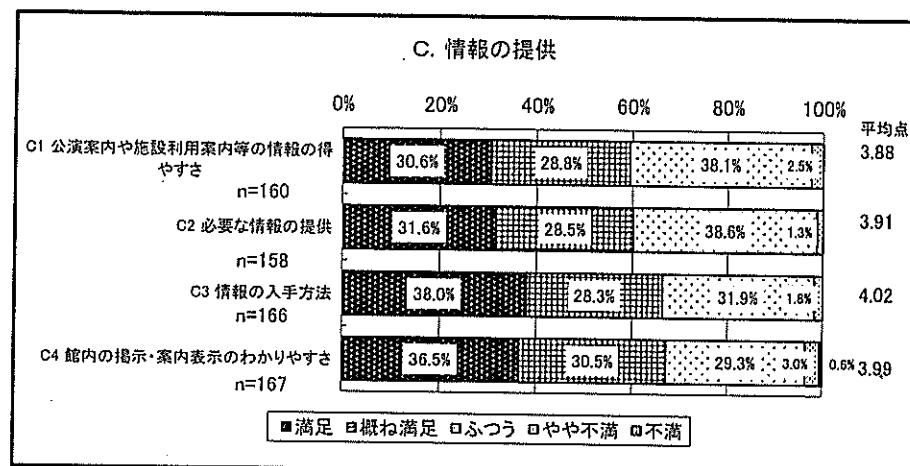


【A職員の対応】に関するコメント
全ての項目で「やや不満」「不満」に回答している人がいたが、「満足」「概ね満足」が75.6%以上であり、利用者は満足していると考えられる。

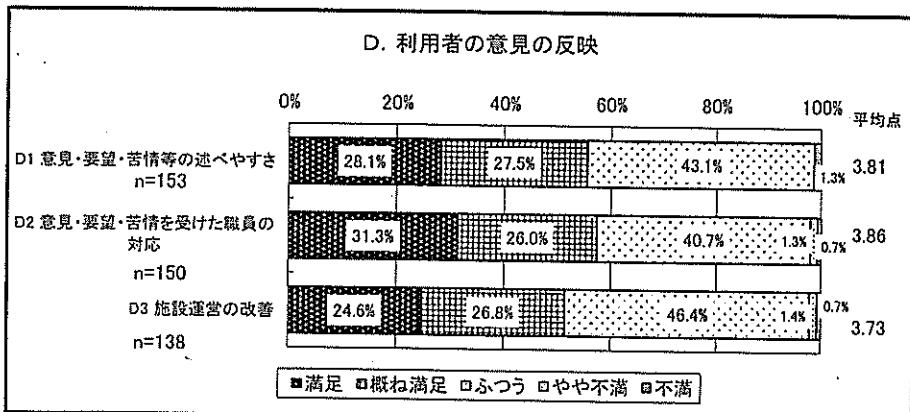


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
B1,B2,B3,B5で「やや不満」「不満」の回答が0.5~3.1%寄せられたが、全項目で74.7%~85.4%が「満足」「概ね満足」であり、利用者は満足していると考えられる。

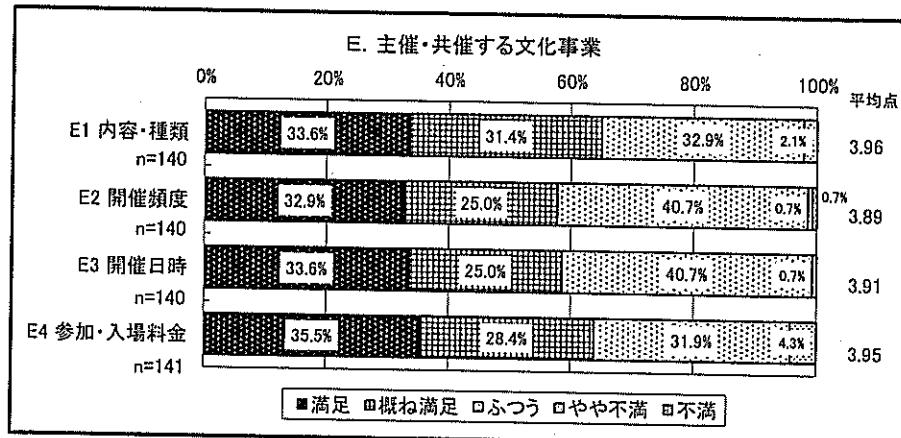
施設名 武蔵野スイングホール



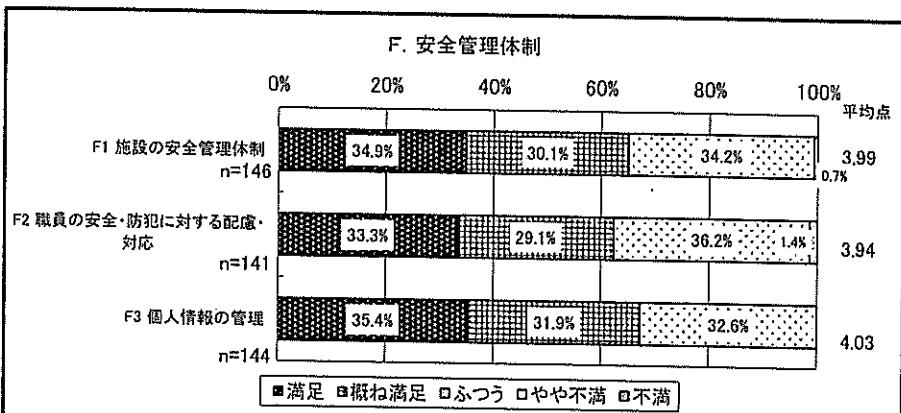
【C情報の提供】に関するコメント
全ての項目に1.2%~3.0%の「やや不満」、C4に0.6%の「不満」の回答が寄せられているが、59.4%~67.0%の人が「満足」「概ね満足」と回答が寄せられており、利用者は概ね満足していると考えられる。



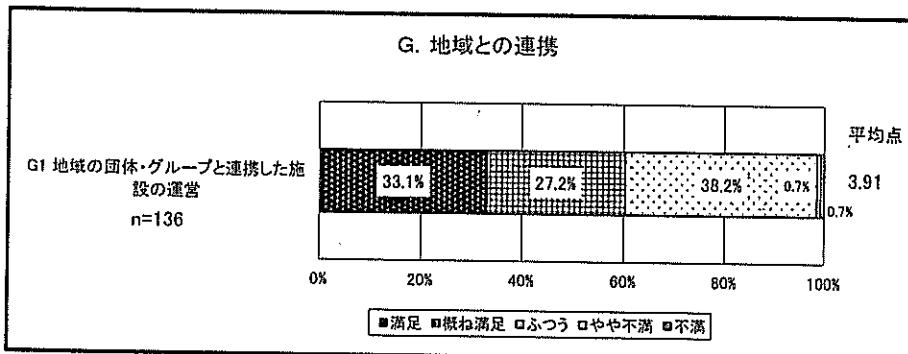
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
D2,D3に「やや不満」D1,D2,D3に「不満」の回答が寄せられているが、51.4%~57.3%の人が「満足」「概ね満足」と回答が寄せられており利用者は概ね満足していると考えられる。



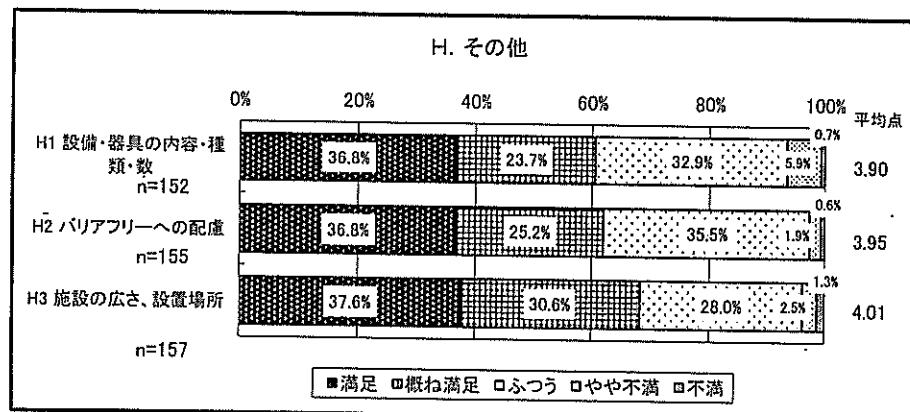
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
今回のアンケートでは、E項目への回答は少なかった。
全項目に「やや不満」E2に「不満」の回答が寄せられているが、57.9%~65.0%の人が「満足」「概ね満足」と回答が寄せられており、利用者は概ね満足していると考えられる。



【F安全管理体制】に関するコメント
今回のアンケートでは、F項目への回答は少なかった。F2の項目に「やや不満」の回答が寄せられているが、「満足」「概ね満足」は62.4%~67.3%で、利用者は概ね満足していると考えられる。



【G地域との連携】に関するコメント
今回のアンケートでは、G項目への回答は少なかった。「やや不満」「不満」の回答が寄せられているが、「満足」「概ね満足」が60.3%であり、利用者は概ね満足していると考えられる。



【Hその他】に関するコメント
「やや不満」「不満」の回答が寄せられているが、「満足」「概ね満足」が60.5%~68.2%であり、利用者は概ね満足していると考えられる。H2,H3の「やや不満」「不満」については、複合施設のため解決しにくい面もある。

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

(1) 施設設備について

- 器具の古さはどうかと思います。テーブルやイスも中には不具合な物があつたりします。
- 受付に使わせていただいた机の汚れが気になりました。
- トイレが少ない。
- 出来ましたら、各階の案内表示をエレベーター内等に表して欲しいものです。
- ウォータークーラーが水を飲むときに水が出にくいので、水量アップすると良いかもしれません。
- 音響とイスの座り心地をもう少し良くして欲しいです。
- イス（可動式）については問題あり。トイレの絶対数不足。
- 私は脚が悪いので、ホールの階段に手すりをつけていただきたい。
- 椅子が一寸ガタつきます。
- トイレの数が少ない。
- 乳幼児も使う所なので、オムツ替えスペースなど、もう少し充実していると良いと思いました。
- オムツ替え台が11階のトイレにあると良い（フェスティバル等小さい子どもが沢山参加するイベントの時だったので）
- 受付付近にホール内の様子を見ることが出来るTV等があると助かります。
- 控室1より、少しカビ臭さがするので消臭できるとうれしいです。
- 本日（9月26日）ピアノ演奏で気づいたことですが、中央向かって左側で座っていたら高域の音が歪んでいるように思われます。
- スイングホールの控室を増やしてほしい。（音出しできる場所がほしい）
- 冷房の効きが悪いときがある。

(2) 運営面について

- 若干利用料が高い。
- 利用料を下げていただきたいです。
- 社交ダンスでスイングホールを利用させていただいております。以前4~5年前に比べ、会の開催日が少なくなりました。最近は、西東京市“きらっと”を良く利用させていただいています。西東京との比較で利用料金が高い(1回250円:700円)。その為、参加者がスイングは少なく、主催者のメリットが少なくなり予約する人が少なくなっている。これでは益々さびれること心配です。
- 使用料をもう少し安価にして、より多くの人に利用してもらった方が良いと思う。

(3) 事業について

- ・アルテの会でもっと使用して欲しい。室内楽やジャズを希望。
- ・ジャズ公演が以前より少なくなったので月1回くらいに増やしてほしい。
- ・イベントやコンサートのスケジュールを登録したEmailアドレス等に告知してください。それからプログラムがクラシックに偏りすぎです。3割程は他ジャンル(JAZZ等)にして下さい。
- ・Jazz Mania一生き残りの長老を少しでも多く。
- ・日本ではアマチュアのみを企画してほしい。
- ・日本人で海外の若手のまだ売り出し前の演奏家を聴いてみたい。

(4) 職員について

- ・スタッフが非常に丁寧で対応が良い。
- ・いつも気持ちよく利用させていただいております。スタッフの皆様の丁寧な対応に感謝申し上げます。
- ・(幣団体主催のイベントにて)イベント開場前の設営に妨げとなった不審者への対応を依頼した際、その相手に「お帰りください」と言葉を発した職員がおられた。当該イベントは来場自由のイベントであり、開場時間になればその人も場内へ入る権利はあった。会場設営場所に居た点のみが問題だと当方は認識していただけなので、そこまでの発言は不要だったのではないかと感じた。
- ・ホール共用部(廊下、トイレ入口前)の照明の設定が暗い。(依頼しないとつけてもらえないかった。)
- ・客席の案内は丁寧すぎる。
- ・貸し出し物品なども心よく対応してくださりありがとうございました。

(5) 評価のことば

- ・ありがとうございました。
- ・大変満足しております。今後も大いに期待しております。
- ・音響が良いと思います。
- ・トイレキレイで満足です。
- ・この規模のホール・この近さで有名アーティストを聴けるのはすごいこと。
- ・ありがとうございました！！
- ・いつもありがとうございます。
- ・トイレがきれいで良かったです。
- ・とてもきれいで築10年以上とは思えません。ピアノも弾きやすかったです。

(6) その他

- ・武蔵野住民でないので分からぬところがあつてごめんなさい。
- ・ロビーに飲用水か自販機があると良いと思います。
- ・ホールがとても暑かったです。
- ・タバコをお客さんが吸わないでほしいと思います。外から戻ってこられる三次喫煙など受動喫煙の原因になりますのでお願いします。
- ・駅からの案内・サインが分かりにくく(地図に表示がない)
- ・節電も大切とは思いますが、イベント時は照明を点けていただきたい。曇天だったため、ロビーが暗かったです。
- ・イベント案内を1階エスカレーター前に掲示されると更に良い。
- ・1階の看板(表示外)が分かりやすい(重くない)表示板が常設されているとよいと思いました。2階ロビー(受付フロア)にモニターがほしいと思いました。(中の様子が分るように)
- ・立地が良いので、もっと活用されるべきではと思いました。(今回初めて存在を知り利用しました)
- ・日本獣医生命科学大学の父母会がお世話になっております。本年も利用させていただきありがとうございました。
- ・途中入場者が入りづらい場面あり、後ろから入れると尚良いと思います。
- ・特になし 控室の時計の位置が鏡の近くの方が良いと思います。(扉を開放すると見えなくなるので)
- ・フロアのエアコンが効きすぎて寒かったです。
- ・喫煙所がほしい。
- ・こちらのイベント内容などをヒアリングした上で、施設側からのプラン提案などがあれば嬉しいかった。備品を後出しで追加料金を取るなら、最初の使用料で分りやすく表示してほしい。
- ・決められたルールは守りますが、断り方の言い方というのがあるとは思います。
- ・器械係(OA)の方が打合せの時から感じ悪い！！ 使用時間にもかかわらず、こちら側の会(イベント)が終了すると自分勝手に片づけをする。使用時間外で片付けをしていただきたい。(開始時間をキッチリするならなお！！)

吉祥寺美術館

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺美術館		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目8番16号 F Fビル7階		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 藤井 泉		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日まで		
指定管理業務の内容	①美術館の観覧及び使用的承認に関する業務②美術館の規費料及び使用料の徴収又は免除に関する業務③美術館の施設及び設備(以下「施設等」という。)の維持管理に関する業務④市が收集する美術品等の保管に関する業務⑤美術品等の展示に関する業務⑥美術に係る調査及び研究に関する業務⑦美術に係る情報の提供に関する業務⑧美術に係る指導、助言又は相談に関する業務⑨施設等を市民の利用に供するために必要な業務		
指定管理委託料	予算	82,836,000円	決算 82,833,039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 モニターリング 管理者	①チェック項目 100/100	職員対応でほとんど不満の評価がない。 展示への高い評価と総合満足度。	A	入館者数は23年度 に大きく減少したが 24年度、25年度と回 復傾向にある。 展示に対する評価は 毎年高く、また万人 に対して美術作品に 親しむ機会をつくる 役割も果たしてい る。
	②重点ポイント	地域に密着した美術館として数多くの市内外から の来館者とリビーターがいる。吉祥寺地区だけでなく 武蔵野市全体のイメージアップとなっている。		
	③アピールポイント	まちの活性化や観光推進に寄与する気軽に立ち寄れる 美術館である。		
(B) 利用者モニタリング	84.8%	①良質の展示が②低料金で③気軽に観られる といふこと。		
(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 モニターリング 管理者	①チェック項目 100 /100	利用者の総合満足度、主催事業の評価が高い。 利用率も高水準を維持している。	A	施設の規模等で制約 のある中、常に改善 を意識し、前向きに 取り組んでいる。
	②重点ポイント	評価の高い現状に満足することなく、さらに向上を目指している。		
	③アピールポイント	地域との連携を意識し、吉祥寺の魅力増進に貢献している。		
(B) 利用者モニタリング	84.8%	前年に引き続き、極めて高い総合満足度を維持している。		
(C) 財務モニタリング				

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価	評価の理由		
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/ 45	45/ 45	*利用者からの高い評価 *地域、学校との連携事業 *多くのリビーター	*利用者の総合満足度が高い。 *主催事業も高評価である。
B 安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	*F Fビル一体の防災防犯体制 *館内の常時巡回・巡回 *事故灾害対応マニュアル化	*事故対応マニュアルの随時更新、定期訓練等、十分な取組が行われている。
C 適正な運営	30/ 30	30/ 30	*基本協定、年度協定に基づく細やかな運営 *個人情報保護規定での対応	*高い利用率、来館者の増加等、適正に管理されている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	*F Fビル一体の保守管理 *個別契約での入念な清掃 *開発公社と常時連絡調整	*快適性、清潔さへの十分な配慮。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	受付監視委託会社による現場での研修	訓練・講習等が適切に取り組まれている。
(2) 地域の連携に向けた取組	吉祥寺活性化協議会を通じた地域との連携	吉祥寺の魅力増進に貢献している。
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	来館者アンケートの実施と分析	常時アンケートを事業に反映している。
(4) 自主事業への高い支持(企画内容・満足度・入館者数等)を目指した取組	近隣の館では取り上げない独自の企画	自主事業への高い支持が得られている。

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度	■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計ー「不満」と「やや不満」の合計 84.8 %	*総合満足度が高い。 *職員対応、施設の快適性への評価も高い。 *市外利用者が多い等の要因から、情報提供、利用者の意見反映にやや課題がある。	

(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>
*商業ビル内という特色を活かし、幅広い年齢層向けジャンルでの企画展とワークショップの開催 *来街者を増やし活性化に貢献する美術館の高い評価とイメージアップ、リピーターの存在 *小中学校の鑑賞教室実施と夏休み中学生無料券の配布で青少年に美術の楽しさをアピール
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*ツイッターに加えフェイスブックの開始とフォローワーの獲得 *苦情・意見に素早く対応し情報の共有と改善に向けた取組み *来館者増加に向けた多摩13館での定例会議と共有ホームページ、ぐるっとバスへの参加
<改善が必要だと思われる点>
*開館10年を過ぎた老朽化対策 *市外来館者への情報発信 *第五期長期計画にある美術館のあり方へのビジョンと構想の検討
主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*施設規模に課題があるものの、継続して高い評価を得ている。 *地域への還元の努力が認められる。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*様々な媒体を利用して、情報の提供方法を工夫している。 *アンケートに寄せられる意見等を、対応可能な範囲で、取り入れている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*利用者の高い総合満足度を引き続き維持されたい。 *地域の文化発信の拠点としての役割を期待する。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート(指定管理者)

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）。	○	15点 ○の数／9問
	22 引き続き来館者による展示内容や職員等の対応についての評価が高い。常時アンケートによるニーズ把握を行い、吉祥寺活性化協議会や市内小中学校鑑賞教室などとも連携している。来館者の9割近くが市外、約6割がリピーターで地域活性化や観光推進にも寄与している。	○	
	23 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	24 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。	○	
	25 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。	○	
	26 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。	○	
	27 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。	○	
	28 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。	○	
	29 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。	○	
	30 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。	○	
	受付巡回委託業者共々災害事故対応マニュアルを共有し、F Fビルの総合防火防災訓練にも参加している。避難誘導マニュアルも常備しており、委託業者も美術館で丸1日の社員を対象とした防災教育・訓練を年1回行なっている。	○	

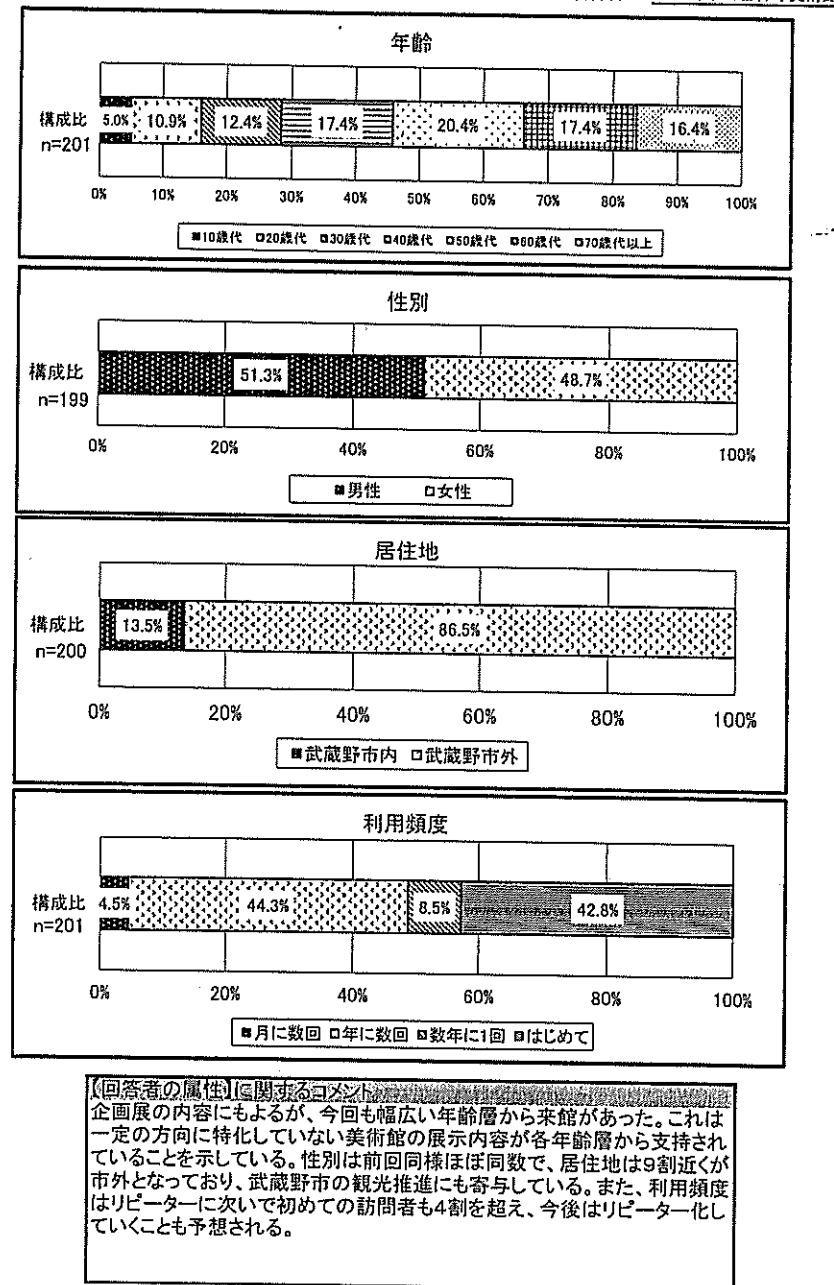
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
E 設備・清掃等の適正な運営	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。	○	
F 利用者への対応	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。	○	
G 経費節減への取り組み	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	15点 × ○の数／9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。	○	
H 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。	○	
	コンプライアンス等は文化事業団の規程に沿って遵守されている。来館者数は都内の美術館同様に23年度は大きく落ち込んだが、24年度は若干（1,648名の増）回復している。さらに25年度も来館者の増加に向けて努力している。		
I 施設・設備等の適正な運営	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	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・設備に異常を見たときは、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。	○	
J 評価の理由	日常清掃、定期清掃共に適切に行い来館者からも一定の評価を得ている。設備の不具合はすぐに対応する。ビル管理会社に連絡を取ると共に大規模な改修は開発公社に依頼している。廃棄物処理についてはFFビル管理組合により全てのフロアで分別収集と排出量の抑制が図られている。		

(様式3)チェック項目シート

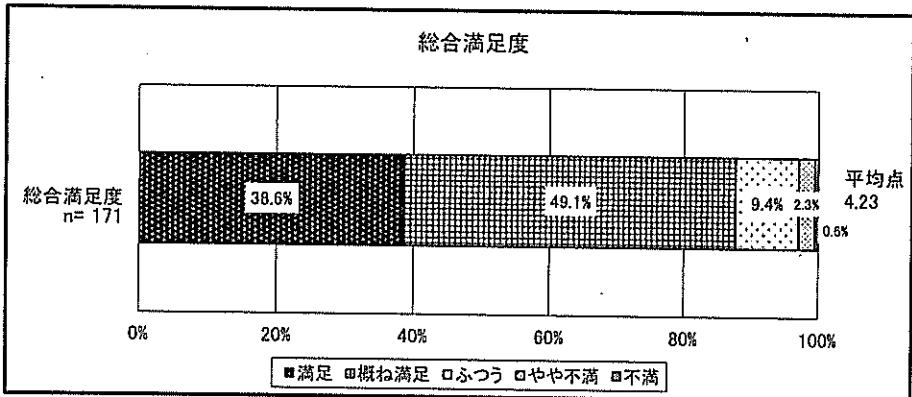
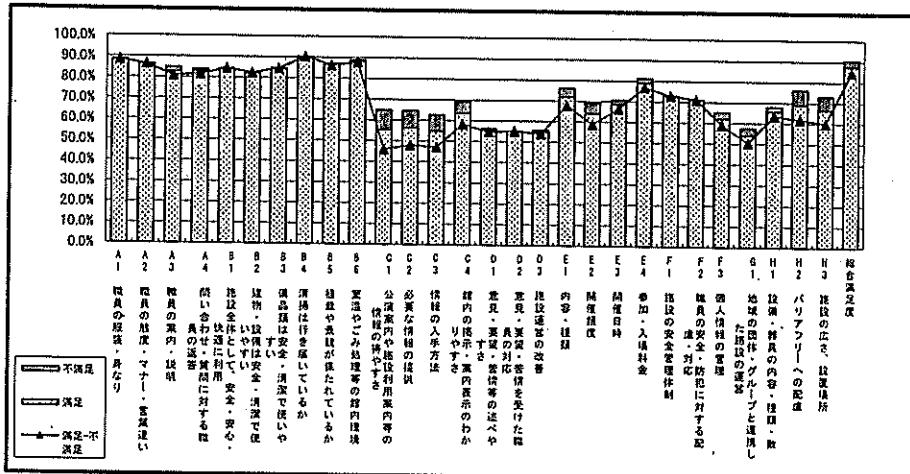
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × ○の数／9問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っていている。	○	
	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。	○	
J 評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	市外利用者が多い等の要因から、「情報提供」「利用者意見の反映」でやや課題はあるが、改善に向けて取組みが行われている。全体的に利用者の満足度が極めて高い。		
C 適正な運営	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	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。	○	
	十分な安全対策の取組みが行われている。		

視点	チェック項目	可否 (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。	<input type="radio"/>	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。	<input type="radio"/>	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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）。	<input type="radio"/>	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	39 個人情報は適切に管理されている。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
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。	<input type="radio"/>	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。	<input type="radio"/>	
	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）。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
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）。	<input type="radio"/>	
	46 計画通りの収入が得られている。	<input type="radio"/>	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	<input type="radio"/>	
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。	<input type="radio"/>	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	<input type="radio"/>	
	50 現金等が適正に管理されている。	<input type="radio"/>	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	<input type="radio"/>	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	<input type="radio"/>	
評価の理由	極めて高い利用率の維持、来館者数増加への取組みが行われており、適正に運営されている。		
E 環境・社会的影響	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。	<input type="radio"/>	10点 ○の数/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	<input type="radio"/>	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
評価の理由	快適性・清潔さへの配慮が行き届き、適正に管理されている。		

(様式5)



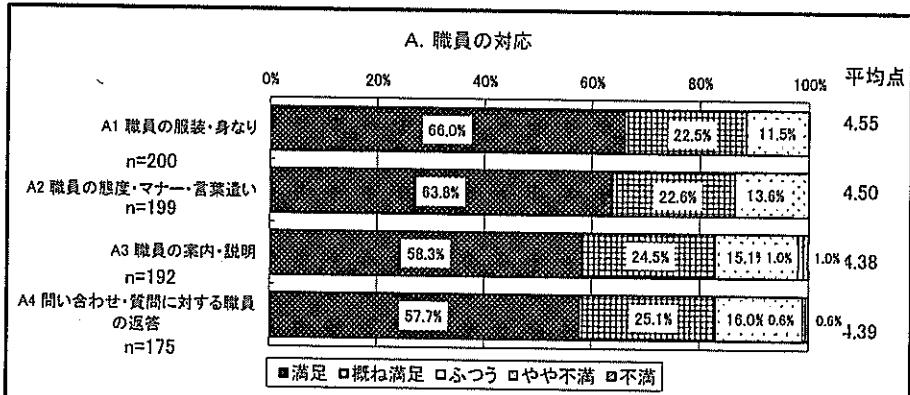
施設名 武蔵野市立吉祥寺美術館



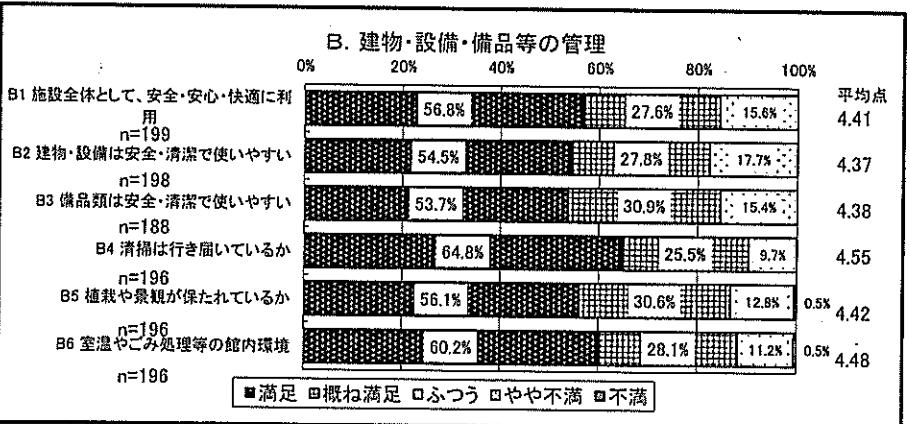
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度に関するコメント】
今回、標本数を100から200に増やしたが、引き続き満足度は非常に高い水準にある。リピーターが多いことは市の内外でその評価が定着していると考えられる。また、増加した初来館者については吉祥寺のイメージ向上や活性化に貢献するものと思われる。来館者の年代をみても幅広い層に支持されている。一方、市外からの来館者が圧倒的に多いため、「C情報提供」と「G地域との連携」に関する回答は低い傾向にある。市外に向けての情報発信が課題となっている。

施設名 武蔵野市立吉祥寺美術館

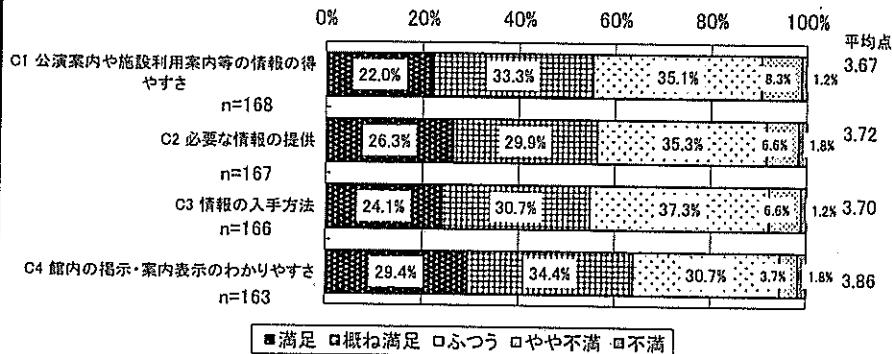


【A職員の対応】に関するコメント
職員の対応についてはいつも高い評価を得ている。これは受付・監視業務の委託業者の質によるが、委託業者任せにするのではなく、専門的な質問や苦情対応、お客様からのご要望にはすぐに美術館職員が連携して対応する素早い取組みも評価されていると思われる。



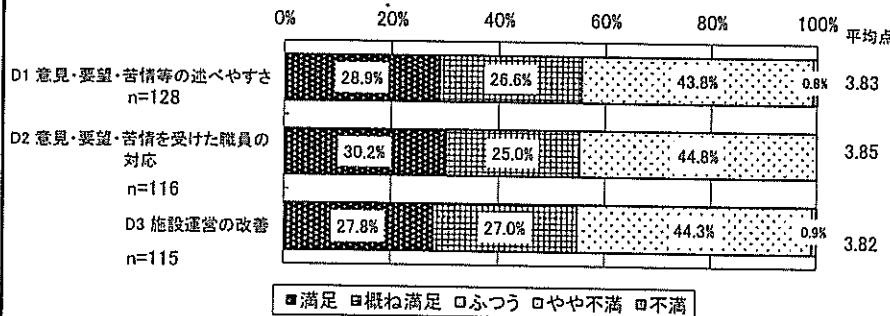
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
満足度は高いものの、意見としてトイレのウォッシュレット化がある。すでに開発公社に文書で要望しているが、開館から10年以上経過し、内装や備品関係などのリニューアル、補修の時期に来ている。

C. 情報の提供



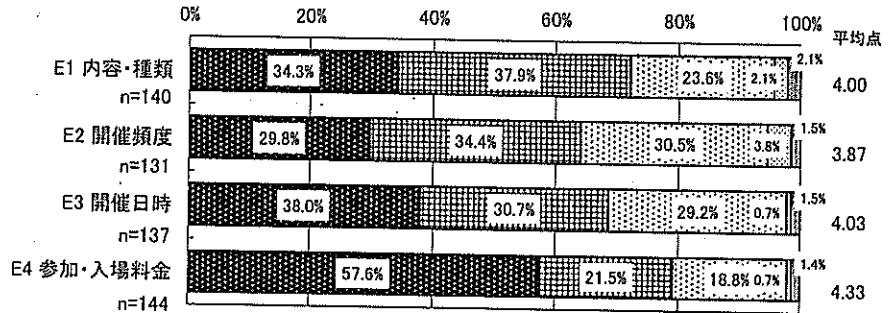
【C情報の提供】に関するコメント
市外からの来館者が8割を超えており、市外への情報発信が課題になっている。すでにホームページ、ツイッター、そしてフェイスブックも今年から開設しているが、高齢者にとっては使えないようである。美術雑誌、新聞、ポスターなどでも広報しているところであるが、引き続き予算の範囲内でメディアをフルに活用して情報発信に努めたい。

D. 利用者の意見の反映



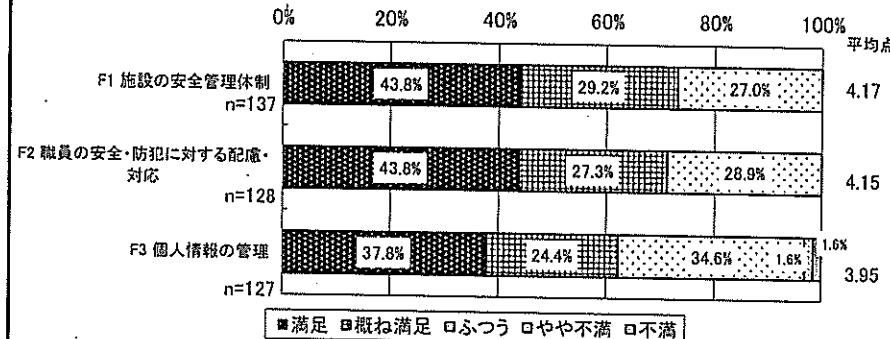
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
常時アンケートを実施して回収後に可能な内容から対応しているが、それについての改善などのその後の対応が見えにくいものがあると考えられる。また、照明の暗さなど作品保護や展示効果のため意識的に行なっているものもあり、その場で回答を求められる場合はきちんと説明するようにしている。

E. 主催・共催する文化事業



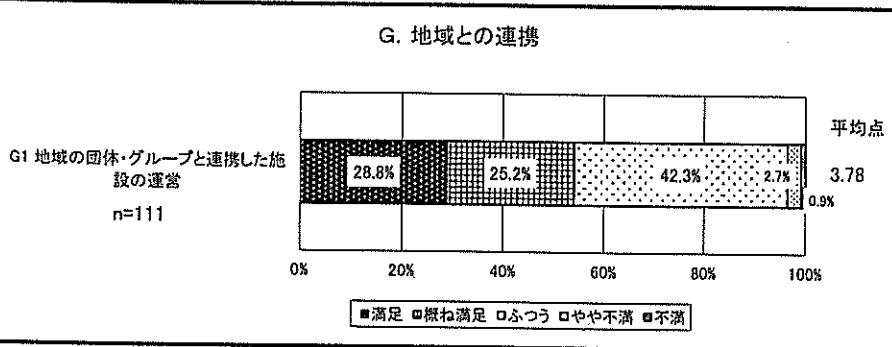
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
一般100円という入場料もあり、入場料の満足度は際立って高い。ただし、お客様から多様な要望がある企画展示については会場の大きさ、費用、作者や所蔵館の意向などもあり、ピックネームだけを呼ぶことは非常に難しい。むしろ吉祥寺美術館のコンセプトに合ったコンパクトで大型館が取り上げない作家の企画を今後アピールしていくたい。

F. 安全管理体制



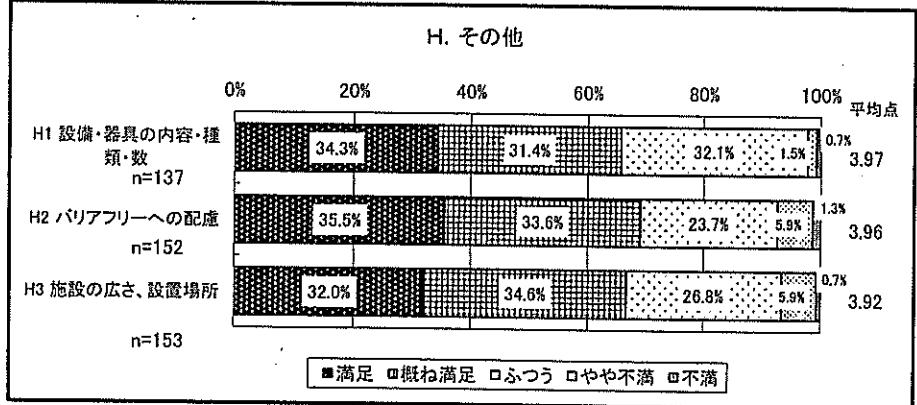
【F安全管理体制】に関するコメント
受付監視委託業者をはじめ、FFビル管理組合と防災管理委託会社の一貫での非常時安全管理体制をとっている。個人情報の管理についての評価が若干下がっているが、従来と変らず武蔵野文化事業団個人情報保護規程に沿った対応をきちんと行なっている。

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント
吉祥寺音楽祭への参加、吉祥寺活性化協議会での情報提供、市内小中学校の鑑賞教室の開催、スタンプラリーの参加などできるだけ多くの行事に幅広く参加している。しかし、評価が低いのは市外の来館者が9割近くあり、自由意見欄でも「わからない」と答えていていることが原因と思われる。

H. その他



【Hその他】に関するコメント
やはりもう少し広い展示スペースをという声があるものの、コンパクトで気軽に観られるといった意見もある。バリアフリーへの不満は1Fのコピス入り口の段差や6階からはエスカレーターが階段になってしまっていったビル自体の構造的なものによることが多い。これらについては開発公社などに連絡をしている。

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

(1) 施設設備について

- トイレにウォッシュレットが欲しいです。
- コピスおもての「森山大道展」告知が分かりにくかったです。
- 美術館の下の階のアナウンスの声がよくこえてしまうので、ふんいきが少しだいなし感…もったいない気がしました。
- 空調の音が気になります。
- 7Fの行き方が分からなかった。
- 美術館としてはもっと広いスペースが必要と思います。
- トイレにウォッシュレットがほしい。
- 最後までエスカレーターが有ることを希望いたします。足が不自由のため。

(2) 運営面について

- 展覧会がある事を偶然森山先生にお会いしてお聞きしなければ知らなかっただ。吉祥寺の街中にもっと告知用ポスターなどが貼ってあるといいと思います。
- 企画展は早め早めに告知していただけるとうれしく思います。
- 展示(常設)を入れ替え頻繁にして欲しい。
- 萩原英雄の作品を観に来ましたが昨日は休館でした。休館や開館時間がひじょうに不案内です。
- 杉並区久我山の住人なので情報はインターネットで見る以外はない。吉祥寺に来る度に会場前まで来て展示物を確かめて入場を決めている。
- 11/26(27)の最終水曜休館日の間違いか?)に来館したのですが休館になっていました。月曜日以外にも休館ですか?
- もっと多くの場所で告知してほしい。

(3) 事業について

- 写真に関心があるので写真展開催の頻度を上げてもらえると幸いです。
- 萩原さんの作品見てきました。
- 初めてきました。知らなかった。森山大道の作品がいい。シンプルな展示もよいです。モノクロ写真展はこれからもキタイします。
- 今回の森山大道さんの展覧会、写真的のサイズによって印象が変る気がしています。もっと大きく見たかった。質感が伝わりにくいです。
- もう少し色々人の作品を見てみたいと思いました。
- 浜口陽三さんが良かったです。
- 版画等他の美術館で開催頻度の少ない企画展をお願いします。
- 企画展の展示スペースは中間壁など使ってもう少し面積を広げてほしい。

- 森山大道モノクローム展は良さがわからなかったです。作品毎に一行程度の簡単な解説をつけて欲しかったです。
- オリジナリティのあるキュレーションの展覧会を期待します。
- 森山大道展 作者の意図かもしれませんが、もう少しメリハリ強弱をつけた展示にして欲しかった…
- 制作年代があるとより良い。(作品ごとに)
- 定期的に美術に関する講座は開催できませんでしょうか。有料で結構です。現在私は日比谷図書文化会館で「古文書塾てらこや」の「浮世絵の読み方」を受講しています。とても面白い内容です。
- 森山大道展たのしみにしていましたが、今までみてきたような展示からすると工夫がたらない。(モノクロという世界を出すためにあえてなのかもですが…)
- 作品保護のためでしょうが、展示室特に浜口陽三室の照明が暗すぎる。
- 萩原英雄先生の富士山シリーズ展を観たいです。先生の色が大好き！
- 今回の写真のよさが判りません。常設展も玄人好みなのか？毎回サッと見るだけです。
- 作品保護のためかも知れないが館内が暗すぎる。観る方の眼の保護はどうなっているのか研究して下さい。外国の展示はもっと明るいということだ。この用紙にも展示に対する項目がない。
- 森山大道の作品は古い物ばかりでがっかりした！
- 作品をもっと充実して欲しい。
- 浜口陽三の展示室がもう少し明るいと作品が見やすくていいと思います。
- 美術館/小生視力がわるいので字など暗く小さい文字が読みにくい。このアンケートを書くところ(ロビー)も暗がりで不便。

(4) 職員について

(5) 評価のことば

- 特にありません。大変満足しました。
- 初めてなので何も言えませんが、企画展・常設展ともすばらしく楽しませて頂きました。
- 入館料100円で見られるとは満足です。ありがとうございました。
- 人の多い街の中で一息つける貴重な場所なので、ありがたく利用させていただいております。
- 森山大道モノクロームとてもよい展示でした。無駄のない展示に満足しました。常設も国立が見習ってほしい。照明や展示、毎回楽しませて頂いております。とても良く、安く、静かで安心の美術館です。
- 見やすくて良かったです。また来ます。
- Well organized
- 初めて来ましたが100円という値段で森山大道の作品をじっくり見ることができ、満足しました。
- 良い作品、器具を見せてください、本当にありがとうございました。
- 100円で充実した展示を見ることができ、楽しませもらっています。
- 気に入っている会場あまり知られたくない気もする。静かで良い。となり(音楽室?)の公演内容

にもよるけど。

- 市立美術館にもかかわらず、連日7:30PMまで開館されているご努力はすばらしい。今後も良い展示を期待しています。
- 入館料100円は安く利用しやすい。
- 静けさに満ちた珍しくも嬉しい施設で毎回異なる度によっています。
- いつもフリーで拝見させて頂いて有難うございます。スペースの関係で気楽に立ち寄れるのがいい。
- 料金の安さと企画の面白さは満足しています。気楽に寄れる美術館として頑張って下さい。
- いい美術館です。
- 今日が初めてだが森山大道の写真も版画もとてもよかったです。入場料が安いのが良い。吉祥寺に来たらぜひ立ち寄りたい。
- 萩原英雄の作品がいつも見れて大変満足です。
- 森山大道写真展の三沢の犬が良かったです。迫力に圧倒されます。
- 美術館へ時折来るが静かで結構。入館料(¥100、高齢者は無料)は安すぎるくらい。300~500円くらいでもいいから良い催しをもっとやって下さい。
- 取り上げる題材も良いし楽しい。
- 森山大道展にひかれて来ましたが萩原英雄記念室もとても良かった。
- 美術館はほとんど来ないので、とてもいい写真をみていただきました。ありがとうございました。
- とても清潔でおちついていて良い空間です。
- 特に問題はないと思う。取り上げているアーティストもよい。

(6) その他

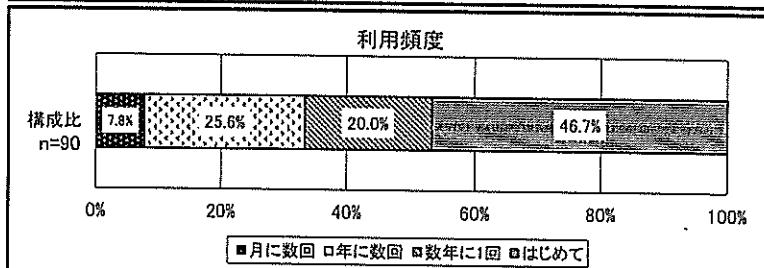
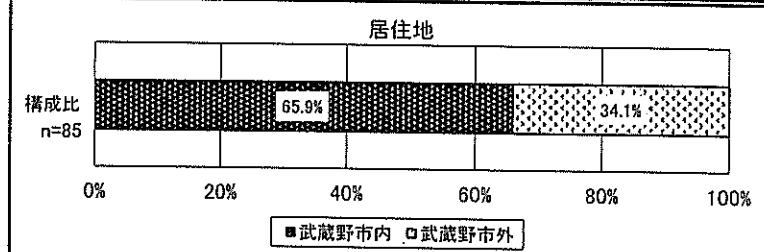
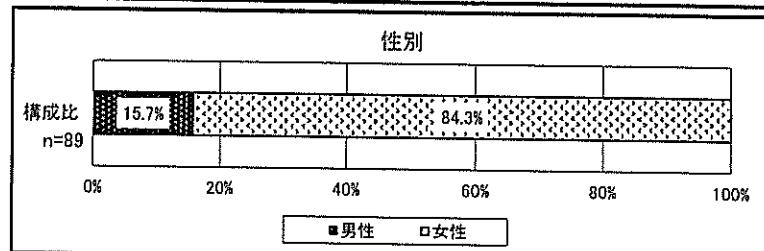
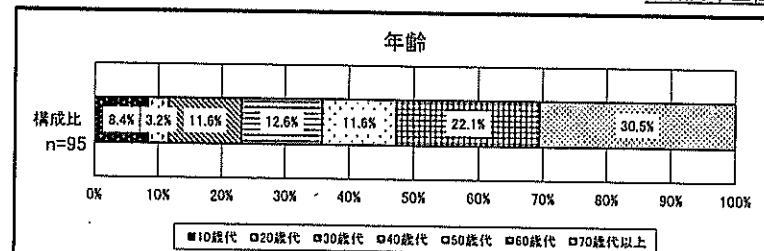
- 八王子から見学。
- 初めて伺いましたが(アンケートの)裏面はよく分かりませんでした。すみません。
- 本日はありがとうございました。
- 大丈夫です。
- 遠方から来たので(アンケートの)上記の質問の多くは答える下地の情報はありません。
- いつも吉祥寺に来たときは美術館利用しています。
- 益々充実されますように！
- アンケートで答えようのないものがある。(ex:D-2 や 3とか対応されていないので…)
- 特にございません。
- とくにありません。

松露庵

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くも少なくもなく）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 設施・設備等による運営	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。	○	
E 利用者への対応	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。	○	
F 経費節減への取組	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。	○	
G 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。	○	
直ちに効果のある利用率向上策は見出せないが、地道な取組みが行われている。前年と比較して、初めての利用者の割合が増加しており、引き続き広報等の工夫を継続されたい。施設の運営は適正である。			
H 施設・設備等による運営	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。	○	
	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。	○	
I 適正な備品管理	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。	○	
J 適正な清掃	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
K その他	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
	評価の理由	施設の快適さ等への利用者の満足度は高い。適正に管理されている。	

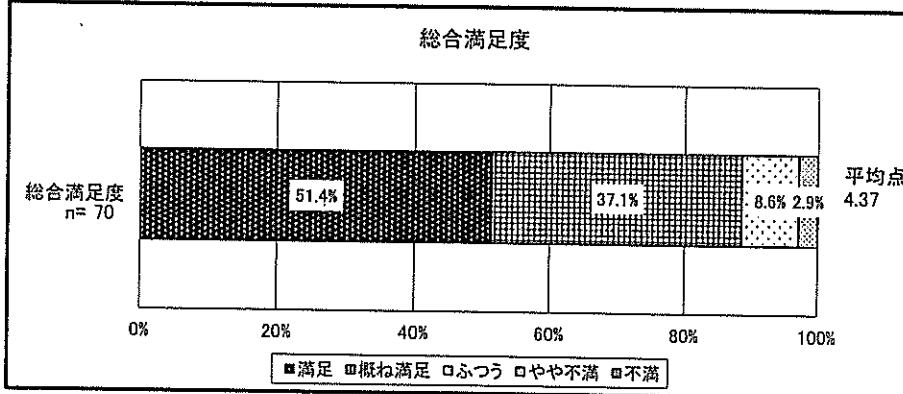
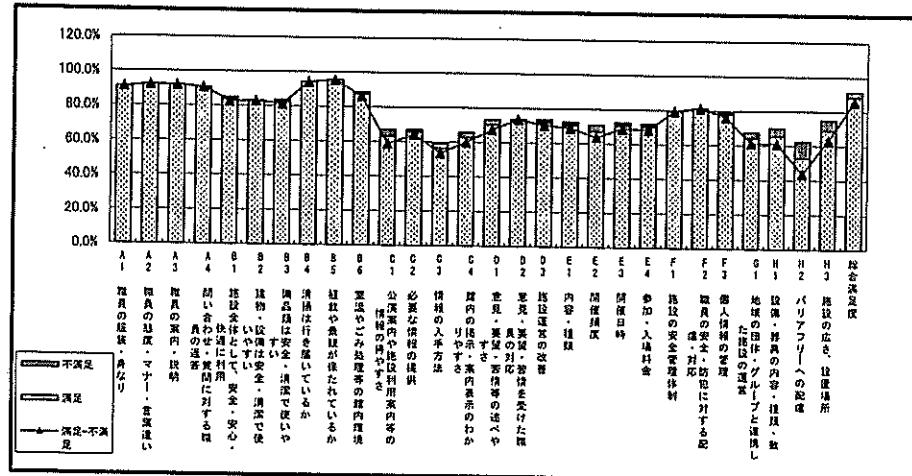
(様式5)

施設名 武蔵野市立松露庵



(回答者の属性)に関するコメント
 回答者は70歳代が約31%と一番多く、次が60歳代が約22%で、50歳代から10歳代までも幅広く回答を頂いている。性別は約84%と圧倒的に女性が多く、居住地では約66%が市内の人である。利用頻度では「月に数回」と「年に数回」の人が合計で約33%いたが、「初めて」の人が約47%も占めており、PR効果と考えられる。

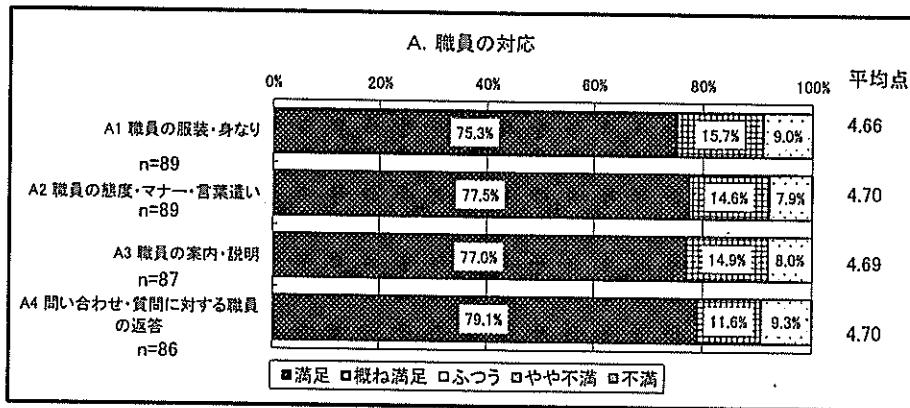
施設名 武蔵野市立松露庵



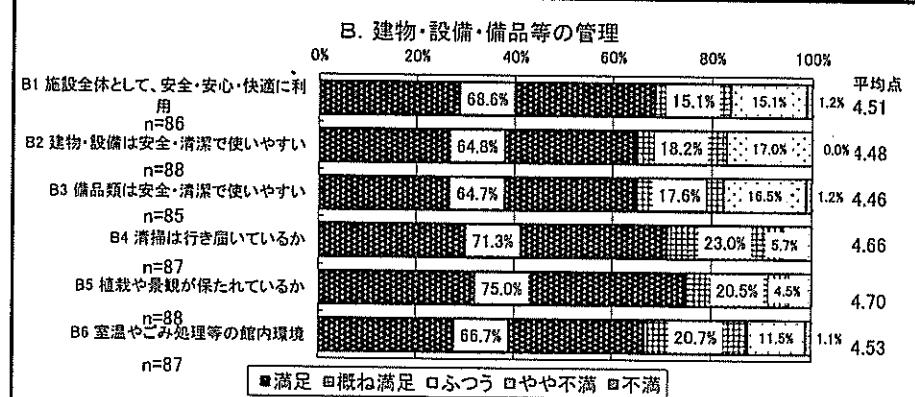
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
個別項目、バリヤフリーへの配慮には「不満」の回答もあるが、総合満足度では「不満」の回答は無く、「やや不満」が2.9%と少數である。88.6%の人が「満足」「概ね満足」と回答しており、高い満足度を得ている。引き続き高い満足度の維持に努めて行く。

施設名 武蔵野市立松露庵



【A職員の対応】に関するコメント
91%以上の人から全項目に「満足」「概ね満足」と回答を得ており、「やや不満」「不満」の回答が無く、職員に対する高い評価を得ている。これからも、この評価を下げない様に利用者対応に努めて行く。

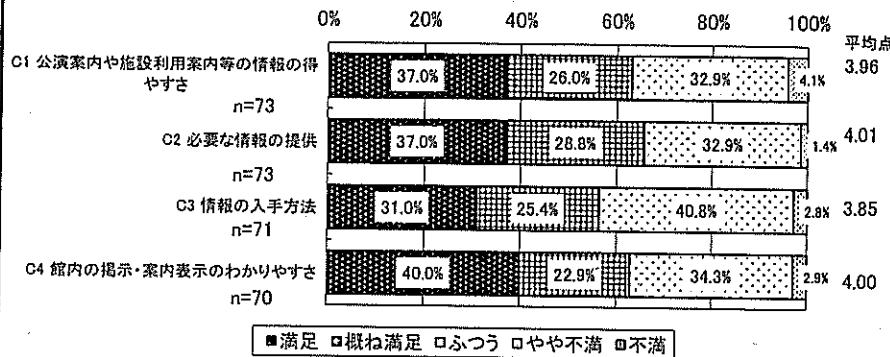


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
古い木造なので項目に寄っては「やや不満」も1.2%あるが、約82%～約96%の人が「満足」「概ね満足」と回答しており、高い満足度を得ている。特に、植栽や景観、清掃に高評価を頂いている。これからも建物のメンテナンス等に努め、高満足度の維持に努めて行く。

施設名 武蔵野市立松露庵

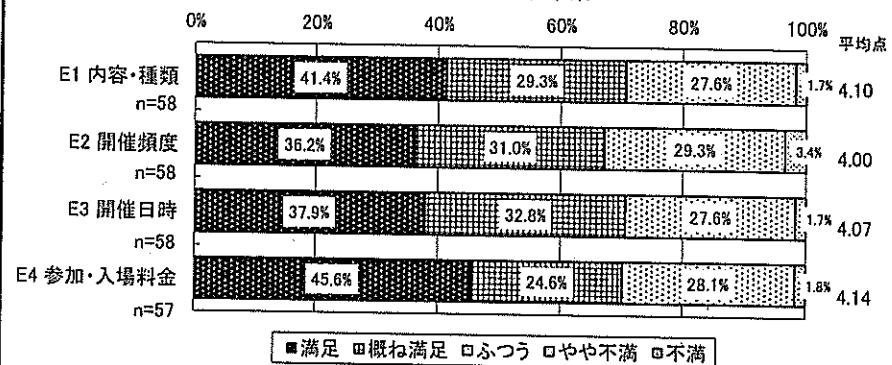
施設名 武蔵野市立松露庵

C. 情報の提供



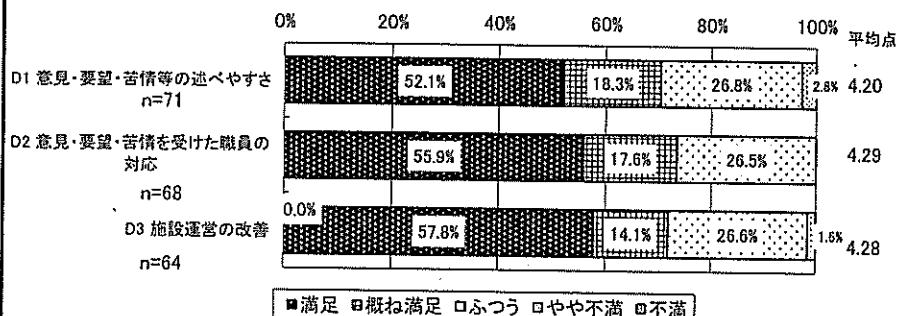
【C情報の提供】に関するコメント
「やや不満」の回答が1.4%~4.1%あるが、「満足」「概ね満足」の回答が約56%~約66%あり、利用者からは一定の満足度を得ている。情報提供はホームページ、市報、パンフレット、会員・顧客へのDM等の郵送などで行っている

E. 主催・共催する文化事業



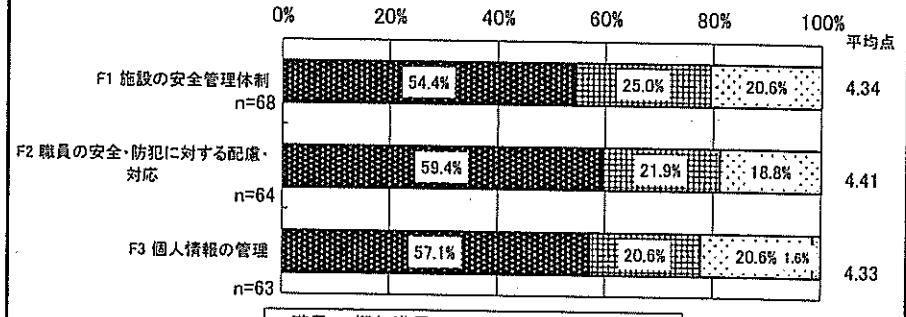
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
1.7%~3.4%の人から「やや不満」の回答があるが、約67%~約71%の人から「満足」「概ね満足」と回答を得ており、利用者は満足している。建物用途と収容人数の関係から主催・共催で「松露庵席」「茶の湯」の事業を実施しているが、チケットはほぼ完売である。

D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
「やや不満」の回答が0~約3%あるが、約70%~約74%の人から「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者は満足している。利用者から寄せられた要望等に対しては、可能な限り対応している。

F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
項目3、情報管理に1.6%の「やや不満」との回答があるが、約78%~約81%の人から「満足」「概ね満足」との回答を得ており、高い満足度を得ている。情報管理については、事業団個人情報保護規定に基づき対応している。

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

(1) 施設設備について

- ・蚊取りマットの臭いが苦手なため、その点のみ気になります。
- ・室内の灯りが暗い。
- ・脚の不自由な人へのイス並びに机の用意を。
- ・和室しかないのは仕方が無いが、長時間座っていると疲れます。
- ・松露庵の施設が置室で椅子席が全員ないので、いつも開始時間よりだいぶ早めに来なければならず、悪天候日などは一寸困ります。なるべく全員が椅子席にして頂きたく思います。
- ・暖房のききが悪い感じがしました。

運営面について

- ・コミセンの様に気軽に使えたなら嬉しい。
- ・初めての人に分かりやすい説明があると良いと思います。素晴らしい施設なのでもっと宣伝して欲しいです。
- ・このような施設があることを知りませんでした。素晴らしい所なのでもっと広報されると良いと思います。
- ・普段、ほとんど利用することがないが、美しい庭を通りがかりに楽しむことがある。折角の施設をもっと有効活用する様に努力して欲しい。
- ・お昼など飲食を伴う会合にも使用できる様になると良い。
- ・交通の便が良いと、尚利用しやすいと思います。

事業について

- ・毎回お茶会を楽しみにしています。
- ・当施設のイベントがあることを知らせて欲しい。
- ・初めての「防犯講話とお茶会」はとても良かったです。次回もあつたらと思います。

職員について

評価のことば

- ・お庭も美しく、素晴らしいお茶室ですね。
- ・とても良かったです。春にまた来たいなと思いました。
- ・とても落ち着く場所で大満足です。ありがとうございました。
- ・とても清潔で非常に使い易かったです。ありがとうございました。
- ・とても良い施設なので、機会があれば利用してみたいです。

その他

- ・近くに来て迷いましたので、もう少し案内表示(松露庵—〇〇m)が多いと嬉しいです。

吉祥寺シアター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺シアター			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目33番22号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 藤井 泉			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①シアターの使用の承認に関する業務 ②シアターの使用料の減免又は免除に関する業務 ③シアターの施設及び設備の維持管理に関する業務 ④シアターの来館者に対するサービスに関する業務 ⑤舞台芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	76,581,000円	決算	71,784,457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 管 課 二指 定 管 理 者	①チェック項目 100/100	建物・設備の安全、清潔さ、施設の適正な管理・運営。職員の適切な対応。	A	常に安全安心な施設への取組を強化し、施設の適正な管理運営を心がけ、事業を充実させて、幅広いお客様に来館していただきよう努力している。
	②重点ポイント 利用者の満足度が高い。安全安心な維持管理。連携事業の取組の強化。			
	③アピールポイント 市民参加型のワークショップの取組等の強化			
(B) 利用者モニタリング	85.3%	総合満足度で「満足」「概ね満足」が86.3%で高い満足度を得ている。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) による 主 管 課 二指 定 管 理 者	①チェック項目 100/100	利用者の満足度、利用率ともに高い。地域連携も積極的に行われている。	A	高い利用率を維持し、前年と比べ利用者の満足度も向上している。
	②重点ポイント 向上を目指し、積極的な取組みが継続されている。			
	③アピールポイント 積極的な連携が行われ、地域の魅力向上に貢献している。			
(B) 利用者モニタリング	85.3%	前年より利用者満足度が13.6%改善している。		
(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		評価の理由	
指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45/45	45/45	*使い易さ、立地条件も良好で、良質な舞台芸術を提供し好評を得ている。利用率も高い。
B安全への取り組み	15/15	15/15	*防災訓練(消防訓練)も定期的に実施し、非常時への備えを万全にしている。
C適正な運営	30/30	30/30	*委託業者の業務日報・月次報告を徹底し、経費の削減を図る適正な管理運営を心がけている。
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*整備・修繕を計画的に行い、また適時、館内、周辺を見回る等、適正管理に努めている。備品等の日頃の点検・確認を怠らない。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	毎日の火気点検と防災訓練の実施	十分な取組が行われている。
(2) 地域の連携に向けた取組	地域イベント等への会場提供及び広告宣伝	地域の団体等と連携した取組が積極的に行われている。
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	事業ごとのアンケートの実施	意見聴取が積極的に行われている。
(4) 利用者及び来館者増加に向けた取組	貸館団体とも連携し、良質な舞台芸術の提供	I C T の活用による情報提供の開始。

(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	85.3 %
	*平成24年は総合満足度が低下していたが、平成25年度は12.6%改善した。 *また、前年度評価が低下した「建物・設備・備品等の管理」「安全管理体制」に関する満足度が高い。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)*
<アピール点> * 地域の公共施設として、地元の商業者や市芸術文化協会などに協力し、様々な催しに取組んでいる。 * 使い易く、清潔で明るい施設を維持している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 貸館事業を増やすため、使用したことのある団体、劇団を中心に営業活動を展開している。
<改善が必要だと思われる点>
主管課 (記入欄)
<主管課として特に評価できる点> * 地域との連携した取組が積極的に行われている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 前年度低下した総合満足度が平成25年度は改善し、満足度が低下した「B. 建物・設備・備品等の管理」及び「F. 安全管理体制」の個別項目においても満足度が改善した。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 市民文化の発展や市民の活動支援のための施設の役割について、明確化し共有するための協議を行いたい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート(指定管理者)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 ○の数／21問	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
	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ている。	○	15点 ○の数／9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。	○		
	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	演劇、ダンス等の舞台芸術専門の文化施設として利用率は大変高く、吉祥寺駅に近い立地の良さから、利用者には大変好評を得ている。ロビーではポスターを始めチラシやパンフレット等の様々な演劇やダンスに関する情報も提供している。			
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		
	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	危機管理はマニュアル化を図り対応に努めている。定期的な消防訓練を実施している。大きな事件・事故は発生していない。			

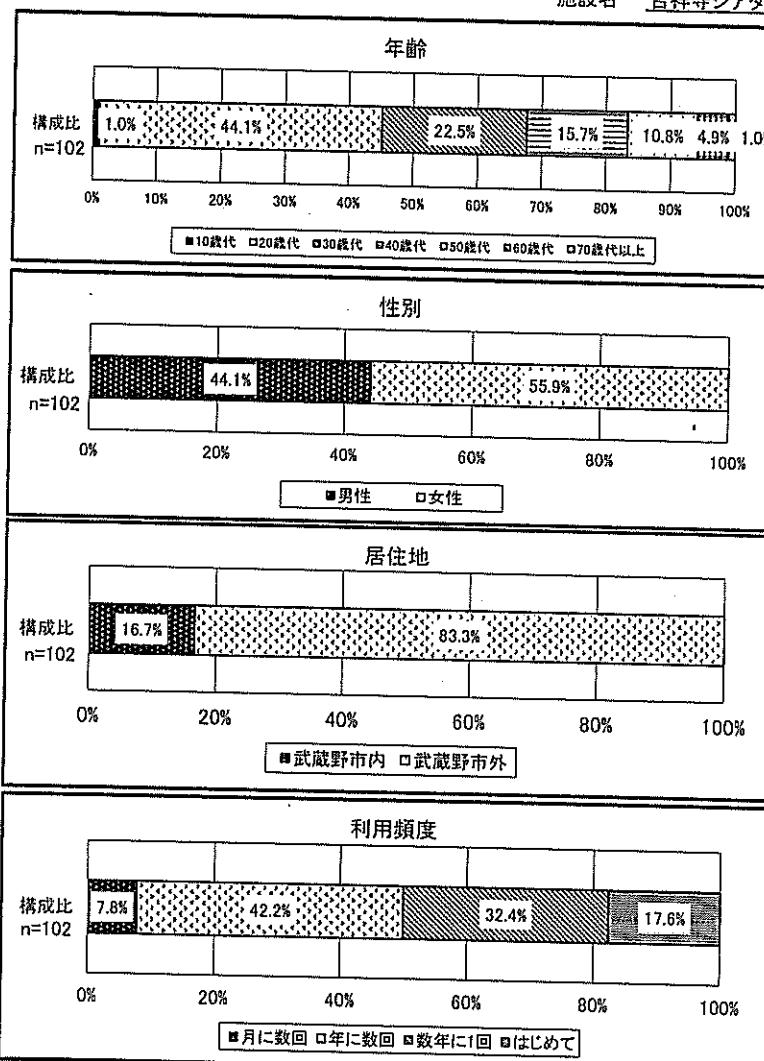
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 必要な組織体制の構築	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	45点 × ○の数／21問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
E 効率的な運営	51 経費は節減されている。	○	10点 × ○の数／10問
	52 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。	○	
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
F 適正な運営	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。	○	15点 × ○の数／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	劇場の利用率はほぼ100%である。事業経費を適正に管理し削減努力を推進し、事業費も費用対効果を重視して取組んでいる。個人情報はプライバシーポリシー遵守している。委託業者には日報、報告を徹底させ業務の適正な執行を行なっている。	
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	

(様式3)チェック項目シート			(主管課記入)
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × ○の数／9問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っていている。	○	
	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。	○	
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）。	○	年2回の訓練が行われ、適切に取り組まれている。
	評価の理由	利用者アンケートはすべての項目で高い満足度を維持しており、不満足はほとんど無い。地域との連携も積極的に行われている。	
	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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	30 訓練業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	年2回の訓練が行われ、適切に取り組まれている。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○の数/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	委託業者の管理、経費削減等に積極的に取り組み、適正に管理されている。		
C つまどり・受付等の運営	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 ○の数/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	快適さ等への配慮が行き届き、利用者の満足度も高い。適正に管理されている。		

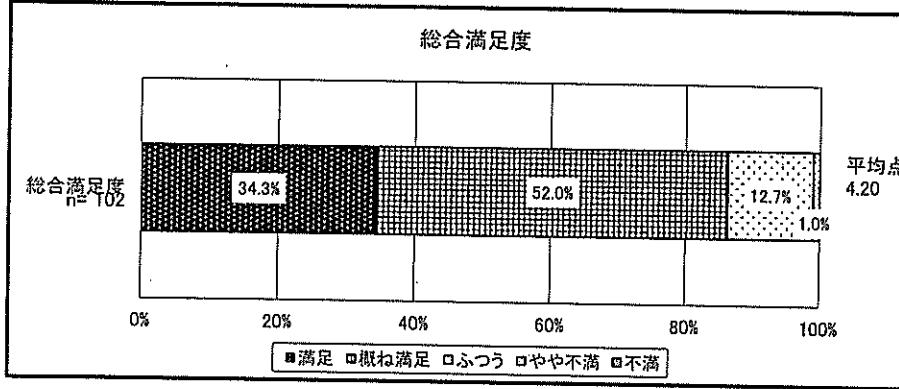
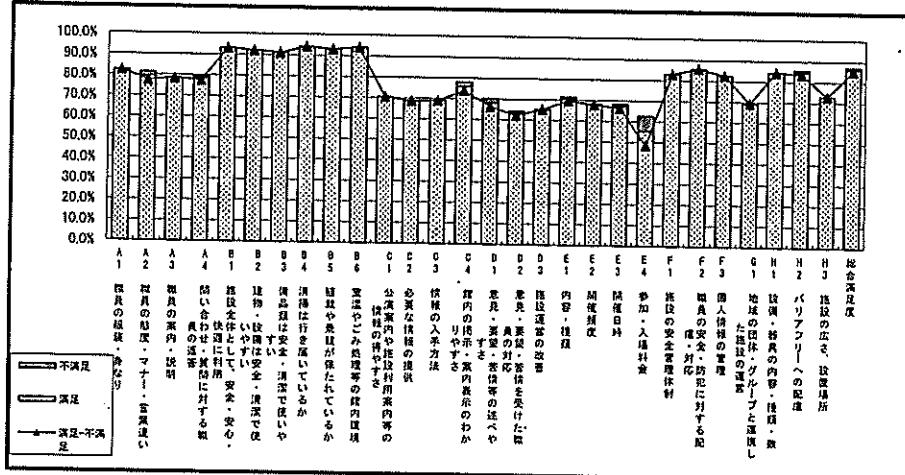
(様式5)

施設名 吉祥寺シアター



【回答者の属性】に関するコメント
20～30歳代の利用が圧倒的だが、中高齢者の利用も比較的多い。男女の利用率はほぼ半分づつになっている。利用者の居住地は圧倒的に市外者が多く、80%以上を占めている。利用頻度は年に数回の人がほぼ半数を占めている。

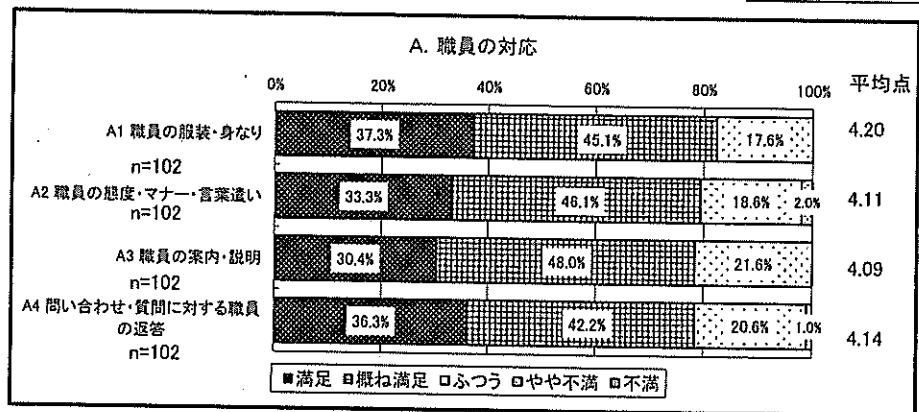
施設名 吉祥寺シアター



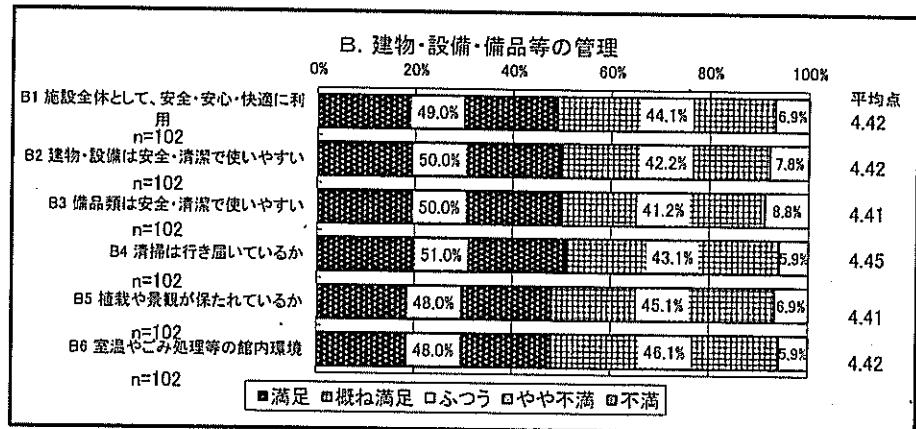
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
「満足」が34.3%、「概ね満足」が52.0%で86.3%の人人が「満足している」と答えている。「不満」と答えた人はおらず、「やや不満」の人も1.0%で、利用者からは高い満足度を得ている。

施設名 吉祥寺シアター



【A職員の対応】に関するコメント
いずれの項目も「満足」「概ね満足」が80%前後あり、利用者は満足していると考えられるが、施設の性質上、市民等に応対する職員は事業団の職員だけではなく、圧倒的に公演を行なう劇団等の職員が多いため、劇団によつては問題のある応対をして、市民等に不快な思いをさせる団体もたまに見受けられる。

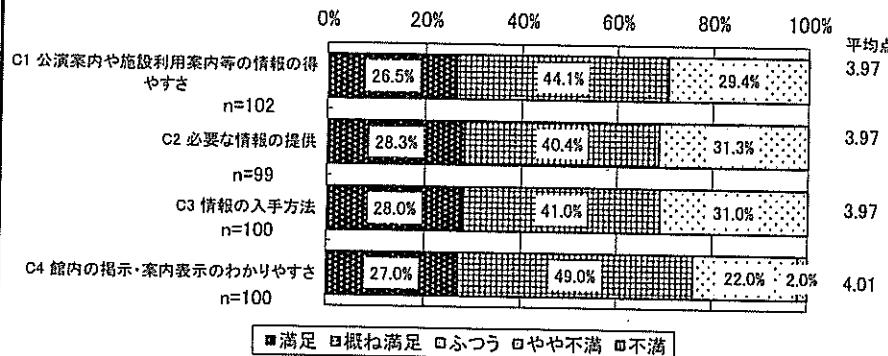


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
いずれの項目も「満足」「概ね満足」が80%以上を超えており、利用者は満足していると考えられる。

施設名 吉祥寺シアター

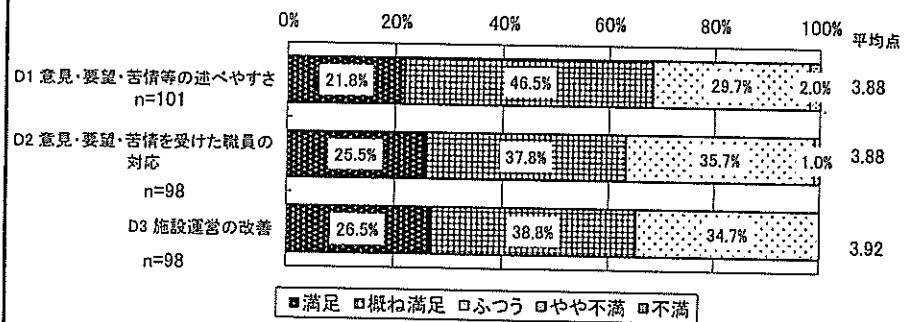
施設名 吉祥寺シアター

C. 情報の提供



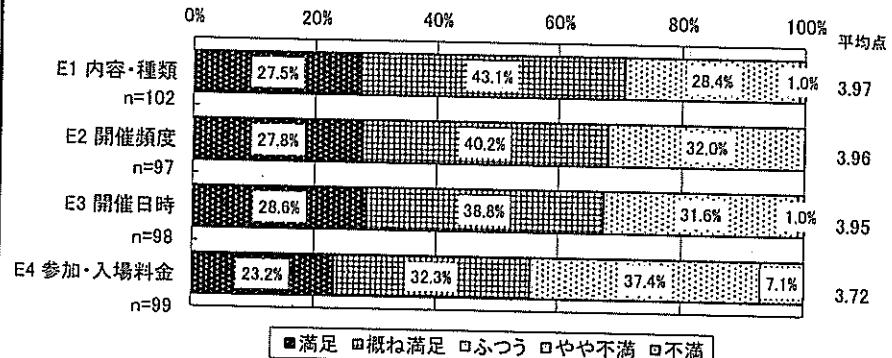
【C情報の提供】に関するコメント
情報の提供は人により紙媒体を好む人、電子媒体を好む人と様々であるが、いずれの項目も「満足」「概ね満足」が70%前後あり、利用者は概ね満足しているものと考えられる。

D. 利用者の意見の反映



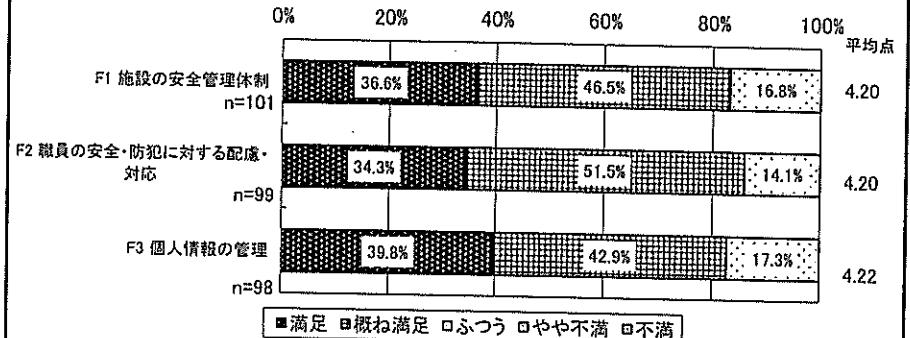
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
利用者の意見の反映も具体的なケース、イメージが掴みにくく、アンケートにも答えずらい項目であるが、「不満」と答えた人はおらず、「やや不満」と答えた人も2%以下で、全体としては利用者は満足していると考えられる。

E. 主催・共催する文化事業

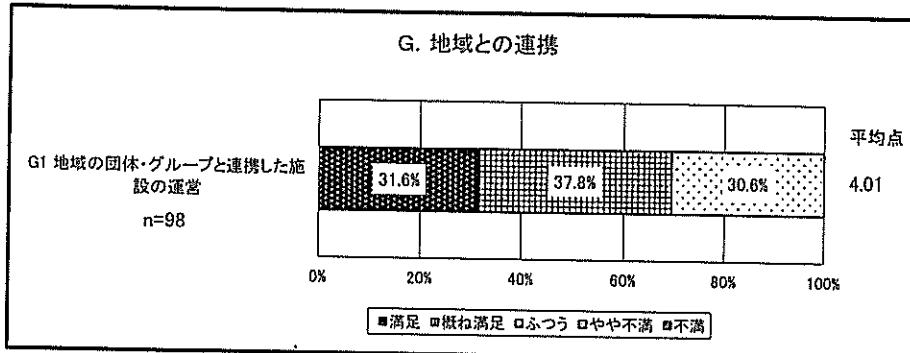


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
E1, E2, E3の項目では「満足」「概ね満足」が70%前後であり、概ね満足していると考えられる。ただし、E4の項目の「やや不満」が7.1%で入場料金高いと感じている人が多い。しかし、これは事業団が設定するのではなく、公演を行なう劇団が設定するためどうにもならないことである。

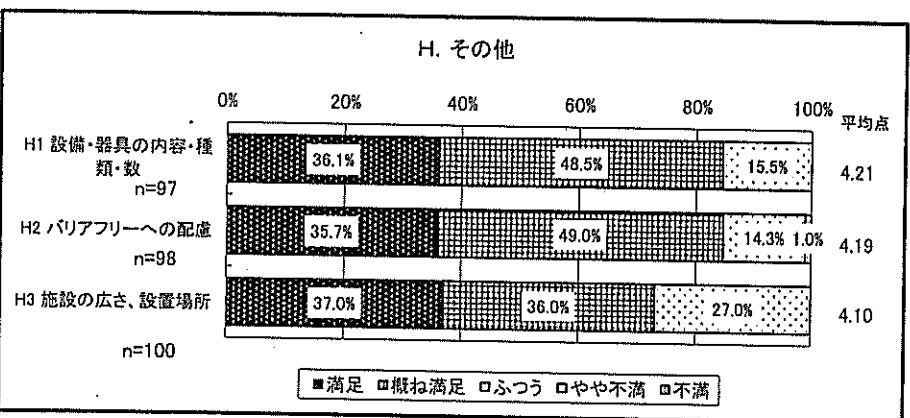
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
全ての項目で「満足」「やや満足」が80%を超えており、高い満足度を得たと考えられる。



【G地域との連携】に関するコメント
これも難しい設問であるが、「不満」「やや不満」と答えた人がおらず、利用者は満足していると考えられる。



【Hその他】に関するコメント
H1, H2の項目は「満足」「やや満足」が80%を超えており利用者は大いに満足していると考えられる。また、H3の「満足」「やや満足」は低いが、「やや不満」「不満」はなく、利用者は満足していると考えられる。

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

(1) 施設設備について

- 吉祥寺シアターの喫煙所がなくなったのが残念です。
- 駐車場はほしいと思います。
- 大きな更衣室がほしい。
- 室内で飲食できるスペースがほしいです。
- 喫煙所。
- 灰皿設置してほしいです。

(2) 運営面について

(3) 事業について

- S C O T のチケットを電話で申し込んだ際、公演をどこで知ったかを尋ねられて、利賀村と言ったのですが、伝わらず残念でした。

(4) 職員について

- 対応を不愛想にされたことが残念だ。

(5) 評価のことば

- きれいでよいと思います。
- ありがとうございました。
- いつもお世話になっております。

(6) その他

- 以前に一度来館しただけで、よくわからないことだらけです。
- 2度目の来館で、まだよくわからない。

自然の村

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立自然の村		
所在地	長野県南佐久郡川上村川端下547番地の1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	南條 和行		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	①施設管理業務及び管理人業務（宿泊サービス業務、清掃業務、調理配膳業務、害虫駆除防除業務、施設周辺伐採業務）②利用促進バス運行業務③天体事業実施業務		
指定管理委託料	予算	25,941,000円	決算 25,221,630円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による主管課・タスク管理・指定期間	① チェック項目 96.9 /100 利用者ニーズの反映 施設の安全・環境美化	B	広報や施設面での効果的な取り組みにより、利用者の増加に繋がった。主管課との連携が図られており、利用者の意見の反映に対する取組は行っている。微量ではあるがレジオネラが検出されたため、衛生面での安全の配慮をより一層充実させた。また、施設の老朽化に伴う整備の課題が残されている。
	②重点ポイント 利用者の意見に対する柔軟かつ素早い対応 施設老朽化に伴う工事、修繕 避難経路マップの設置		
	③アピールポイント 個人、団体共に利用者の増加に繋がった。 主管課との課題解決に向けた取組 電球をLED化することによる電気代の経費削減		
(B) 利用者モニタリング	100 % 満足度は高いが、施設面の課題が多く、改善の余地がある。		
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による主管課・タスク管理・指定期間	①チェック項目 96.9 /100 窓口業務の改善、利用者数の増加 経費の削減への取組	B	レジオネラ属菌類が検出されたことを受け、主管課と情報を共有しながら早急に対応した。また、施設全体における利用者数が増加した。さらに、照明の一部をLED化する等、経費の削減に取り組んだ他、窓口業務やマップ・マニュアル類の改善、計画的な間伐や必要に応じた現場確認を行った。
	②重点ポイント マップやマニュアルの更新 計画的な間伐・展望の改善		
	③アピールポイント 利用者の意見反映に向けた具体的な行動 安全確保に向けた迅速な現場確認 事務の効率化		
(B) 利用者モニタリング	93.6 % 職員の対応について、さらなる改善が必要。		
(C) 財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上	45 /45	45 /45	*意見の述べやすい環境作り *利用者ニーズの反映 *受付書類の封入による簡略化 *キャビン地区に天然素材の洗剤・石鹼設置
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	*定期的な点検整備 *避難経路マップの設置 *情報の共有による体制強化
C適正な運営	28.6 /30	28.6 /30	*利用者数の増加 *市との関係強化
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	*中央棟2階のLED化による経費削減への取り組み *看板の立て替え *施設の安全・環境美化

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	設備の保守点検と日常業務点検 避難経路マップの設置 施設老朽化に伴う工事、修繕	注意書等の効果的な設置 大雪の際の迅速な現場確認
(2) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	自然の村天然水の飲用サーバー設置 天然素材の洗剤・石鹼設置 意見に対する柔軟かつ素早い対応	展望の改善 マップ類の更新
(3) 施設（資源）の有効活用に向けた取組	森林の健全化に向けた間伐 廃材を冬季のストーブに使用 HPに村の最新の写真を掲載、更新	計画的な間伐 天体望遠鏡のマニュアルの更新

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度	■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計	93.6 %	*総合満足度は、93.6%と高い評価を得ている。 *「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」については、僅かではあるが、「やや不満」あるいは「不満」であるという回答があつたため、今後、マニュアルの整備と併せて、対応の振り返りも行いたい。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
* 広報活動の効果的な現われとして、個人、団体共に利用者の増加に繋がった。 * 主管課との情報の共有や協議の場を設け関係強化を図っている。 * 利用者ニーズの反映を心掛け、積極的な意見の収集を図っている。改善が図れるものに対しては早急に対応している。 * 業務チェックシートを活用し、管理業者と安全・環境美化に努めている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
指摘事項…* お風呂の排水溝の吸い込み口の注意喚起。申し込み方法についての改善。 * 注意喚起のための貼紙を追加した。また、ろ過機のバルブを閉めることで吸引力を若干弱めた。 * 申込み方法については市の条例、旅行業法も関与するため改善には多くの課題がある。
<改善が必要だと思われる点>
* 施設の老朽化に伴い、チラシ配布や案内による危険箇所等の注意喚起を行い、安全管理に努める。 * 利用者数の増加に向けた取組をより一層強化したい。団体への宣伝など。 * 管理業者（委託業者）に対する管理徹底。個人情報や安全管理。 * 自然の村の特長を生かし、興味を持ってもらえるようなイベント作りや事業の実施。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
* 利用案内の事前準備等、利用者負担の軽減に取り組んでおり、また、利用者からの要望を受け、展望の改善を行う等、具体的に実行している。 * 大雪の際、迅速に現場の確認を行う等、利用者の安全に向けた対応をしている。 * 課題をリスト化し、漏れを防ぎつつ、それぞれの進捗について主管課と共有する等、効率的に事務を進める取り組みを行っている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
* 風呂の排水溝については、構造を変えると大規模な工事になるため、現状で可能な対応を行った。吸引はろ過を行っており、吸引を弱めすぎた場合、風呂のお湯が不衛生になってしまふ。そのため、ろ過に悪影響を及ぼさない程度に吸引力を弱め、あわせて貼り紙も充実させた。 * 申込方法については、引き続き検討を続ける。現在、野外活動センターの窓口でのみ受付（同時に使用料の領收）を行っており、「一旦、同センターに寄らずに、直接施設を利用したい」というニーズに対応するためには、①電子決済を含めたインターネット予約システムの構築、または②予約機能のみのインターネット予約システム及び使用料の現地領收の仕組みづくりの構築のいずれかが考えられる。ただし、①の場合はシステム導入やクレジット手数料等のコスト、②の場合は「使用料を、使用承認の際納入しなければならない」と条例で定められているため、条例の改正や現金の取扱いの仕組み等、それぞれに整理すべき課題がある。 * 「主管課として許容できる利用率の基準」については、「効率的な運営であるとみなす基準」と考え、別紙のとおり、暫定的に基準を設けた。ただし、年度途中で定めたため、指定管理者と認識を共有し、平成26年度の実績から適用したい。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
* 施設の特色を活かした企画。

(様式2) 評価シート

*さらなる利用者増加に向けた、主催事業の展開。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

(様式3)チェック項目シート

指定管理者			
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 X 19問／19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	一	
情報提供	11 地域ニーズを把握している。	一	45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。	○	
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。	○	15点 X 8問／9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。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確實になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	13.3点
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	評価の理由	各部屋にアンケート用紙を設置することで、意見の述べやすい環境作りと、改善できる点は早急に対応し利用者ニーズの反映を心掛けている。受付の手続きにおいては受け渡し資料を封筒にまとめ、簡略化を図った。また、自然の村の上流から引いていた天然水を飲めるようにサークルを設置し、間伐によって崖根までの展望を広げるなど満足度向上に努めた。キャビン地区においては環境にやさしい天然素材の洗剤や石鹼を設置し、利用者の要望に応えた。その他、天体望遠鏡のマニュアル整備や対応マニュアル、利用者案内は随時改善を図っている。	
B 安全への取り組み	22 非常・事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	13.3点
	23 事件・事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件・事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・非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	4月の水質検査にて浴槽よりわずかであるがレジオネラ菌が検出された。。それに伴って保健所の指導に沿う形で対応マニュアルを充実させた。その他、定期的な消防訓練や設備点検を実施しており問題はないと思われる。新たにキャビン地区のキャビン棟に避難経路マップを設置した。緊急時の対応も管理業者、指定管理者、主管課でうまく連携が取れるよう、日頃から情報の共有を意識し、体制の強化を図っている。その他、施設の老朽化が進んでいるため、適宜工事や修繕を行っている。	

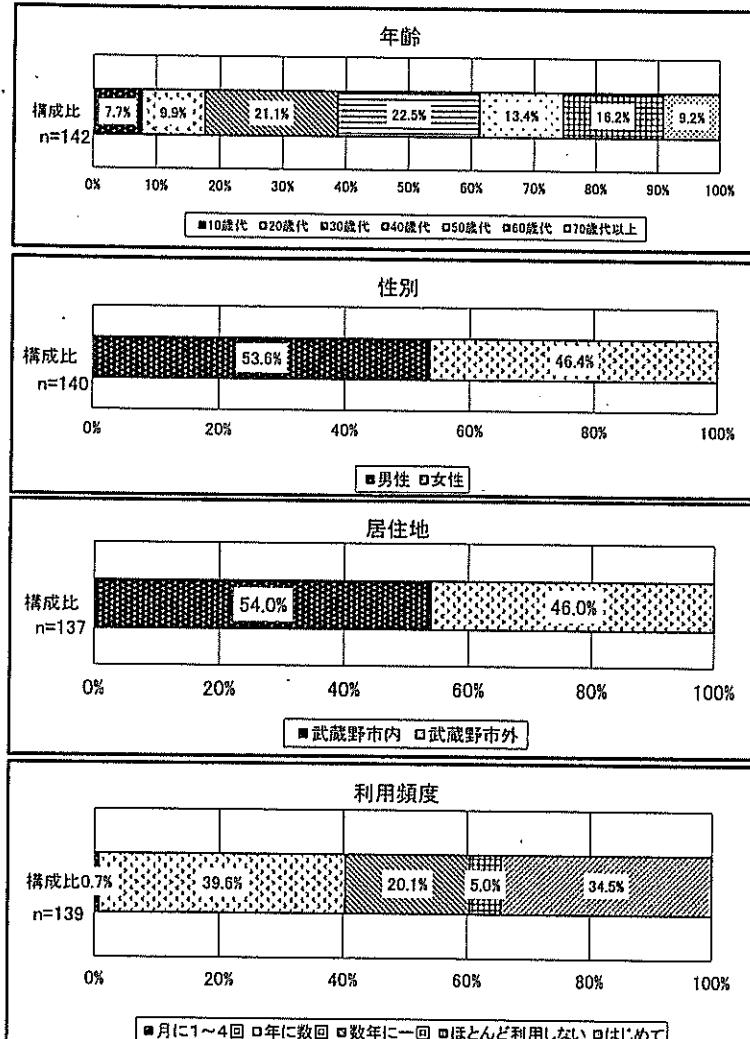
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 X 21問／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の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。	○	28.6点
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込でいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	前年より利用者数が増加（前年度比約6.0%）した。特に中央棟での利用者数は267名も増加（前年度比14.6%）した。市との関係はこれまで同様良好で、定期的な話し合いを重ね、利用者の利便向上に向けた取組みが行えた。
	52 積極的に経費削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。	○	
評価の理由	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問／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	専門業者による保守点検は定期的に行っている。そして中央棟2階の電球をLED化し、電気代の節約に努めている。また、村内の看板を新しく立て替え、不法侵入者に対する注意喚起を促した。市の担当者、間伐業者と協議して利用者の安全と森の健全性を確保するよう努めている。		10点

(様式3)チェック項目シート

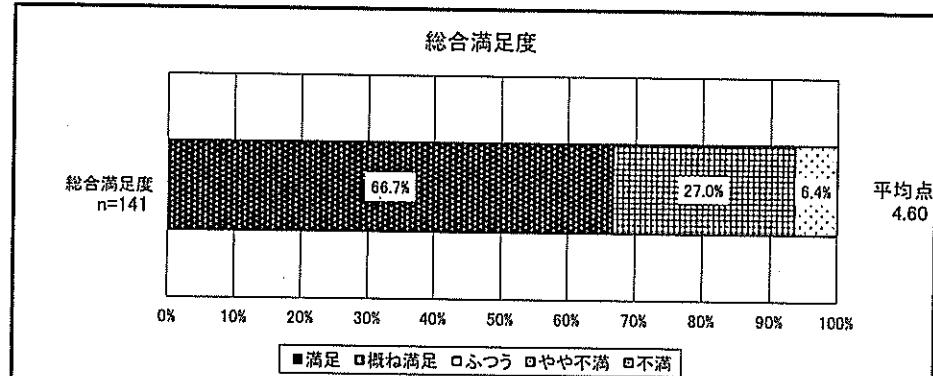
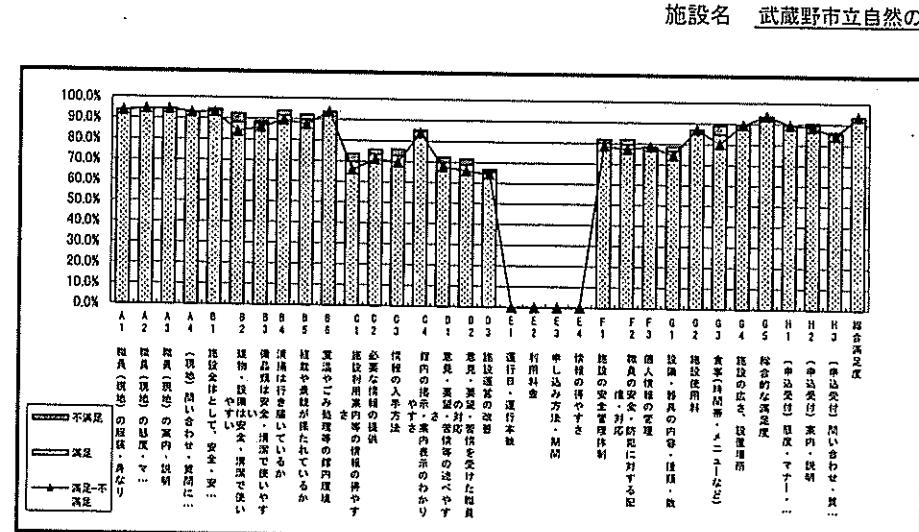
視点	チェック項目	可否 (○×)	主管課	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 19問／19問	45点 45点
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に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。	一		
	11 地域ニーズを把握している。	一		
	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。	○	15点 × 8問／9問	13.3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。	○		
	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	間伐を行うことで施設からの展望を改善する等、利用者からの意見の反映に努めている。また、利用者への配布書類を事前に組んでおくことで、書類を渡す際に利用者が待つ時間の短縮や配り忘れの防止につながっている。さらに、バス利用上のお願い文の配布やむさしのジャンボリーパー期間中に行動可能な範囲の案内図の配布、天体望遠鏡のマニュアルの更新やマットレスの交換等、利用者全体が納得して快適に利用するための取り組みを行っている。		
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。	○	53 54 55 56 57 58 59 60 61 62	30点 × 21問／22問 28.6点
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○		
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
	29 事件・事故が発生していない。	×		
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	評価の理由	平成25年4月に実施した水質検査において浴槽からレジオネラ菌が検出される事故が発生した。検査箇所や項目の追加、清掃回数の増加等の保健所からの指摘を受け、それらの徹底のために日報内容の変更や検出時の対応マニュアルの整備を行った。		
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。	○	10点 × 10問／10問	10点
	54 保守点検等の計画を立てている。	○		
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検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。	○		
E その他の評価	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。	○	評価の理由 2月の大雪の際、速やかに現地に赴き施設の状況確認を行う等、施設の保全につながる取り組みを行っている。また、計画的な間伐を進めることで遊歩道の整備を行う等、利用者の安全確保を図っている。さらに、自然環境への影響が小さい洗剤等を設置する等、環境問題に配慮した取り組みを行っている。	10点
	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。	○		

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問／22問 28.6点
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×	
	37 適正に（多くもなく少なくなくも）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問／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
E その他の評価	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	評価の理由 施設全体での利用者数が、前年度比337名（約6%）の増加となった。また、バスの最少催行人数を設定することで、法令順守を図るとともに、利用者が多い時期に実施する等、適正で効果的な運営を行っている。また、そのように対応を行うまでの過程において、主管課との打合せを適宜実施し、連携を図りながら改善に取り組んだ。さらに、施設の照明の一部をLED化するための企画や試算を行う等、経費の削減にも取り組んでいる。
	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。	○	
F その他の評価	51 経費は節減されている。	○	評価の理由 施設全体での利用者数が、前年度比337名（約6%）の増加となった。また、バスの最少催行人数を設定することで、法令順守を図るとともに、利用者が多い時期に実施する等、適正で効果的な運営を行っている。また、そのように対応を行うまでの過程において、主管課との打合せを適宜実施し、連携を図りながら改善に取り組んだ。さらに、施設の照明の一部をLED化するための企画や試算を行う等、経費の削減にも取り組んでいる。
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	

施設名 武蔵野市立自然の村



【回答者の属性】に関するコメント
回答者の年齢は「40歳代」が22.5%と最も多く、次いで「30歳代」が21.1%、「60歳代」が16.2%と続いた。子育て世代の利用が多かったと思われる。
性別は「男性」が53.6%、「女性」が46.4%で「男性」が多かった。
居住地は「市内」が54%、「市外」が46%と「市内」が多い。
利用頻度は「年に数回」が39.6%でおよそ5割を占め、次いで「はじめて」34.5%、「数年に1回」20.1%と続いている。

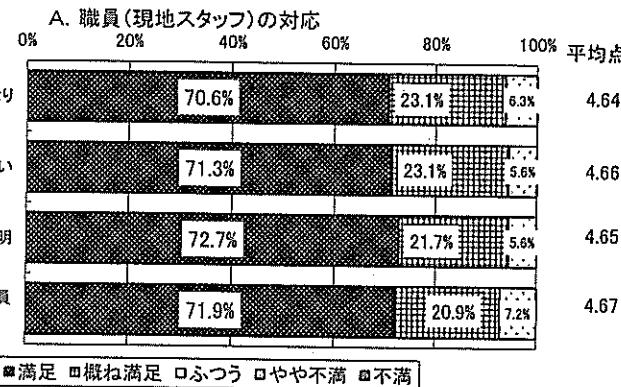


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

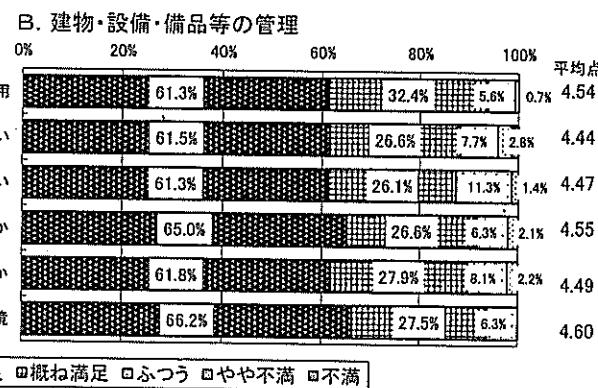
【総合満足度】に関するコメント
武蔵野市立自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が66.7%、「概ね満足」が27%であり、9割以上が「満足している」と答えている。「やや不満」「不満」はごくわずかであり、利用者は非常に高い満足を得ていると考えられる。

施設名 武蔵野市立自然の村

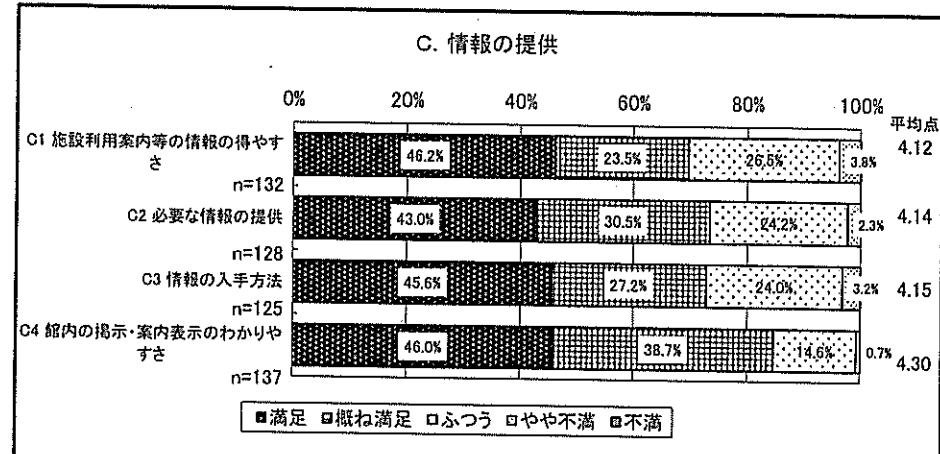
施設名 武蔵野市立自然の村



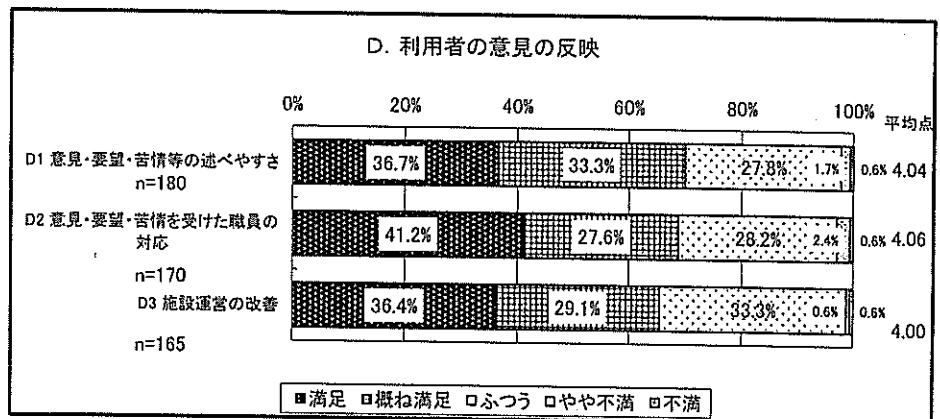
【A職員の対応】に関するコメント
全ての項目で「満足」「概ね満足」が90%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。「やや不満」「不満」は0%であったが「普通」と感じている利用者も5%以上いるのでより一層の接遇マナーの向上を図りたい。



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



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

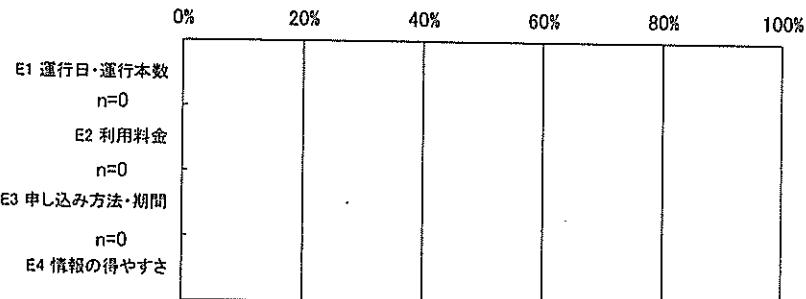


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
全ての項目で「満足」「概ね満足」が65%を超えており、「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」に「やや不満」も出していることをしっかりと受け止め、対応マニュアルや接遇態度の確認を徹底していきたい。

施設名 武蔵野市立自然の村

施設名 武蔵野市立自然の村

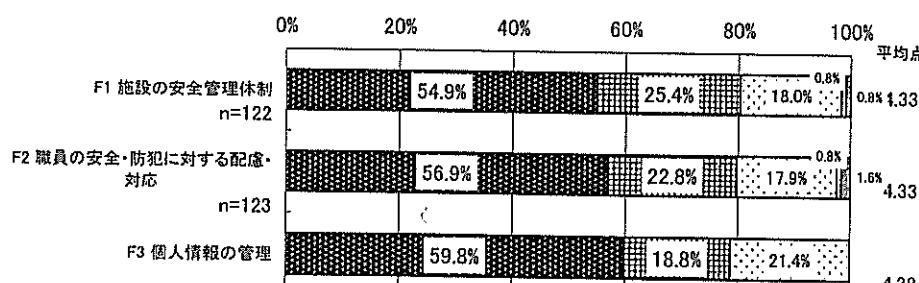
E. 自然の村運行バス(利用促進事業)



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

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

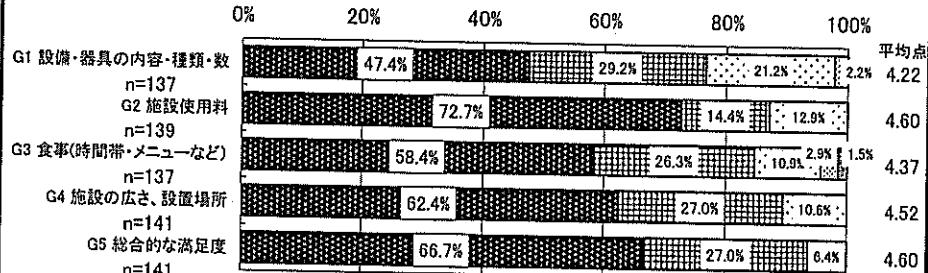
F. 安全管理体制



■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
全ての項目で「満足」「概ね満足」が75%を超えてはいるが、利用者からは見えにくい部分なのでしっかりとマニュアル等を整備、個人情報についても管理徹底を図りたい。

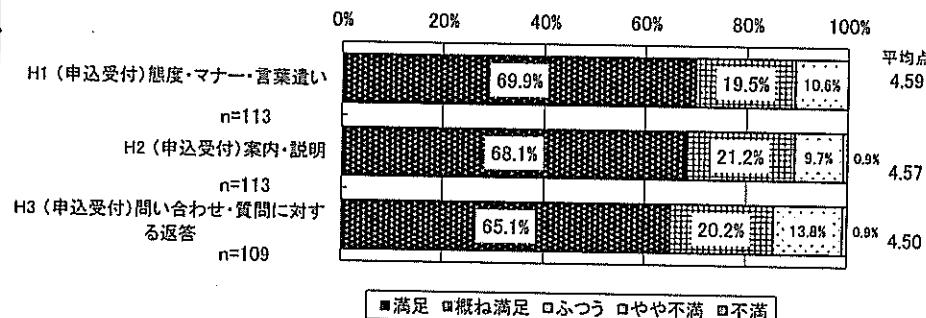
G. その他



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

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

H. 申込受付時(野外活動センター)の対応



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【H申込受付時(野外活動センター)の対応】に関するコメント
全ての項目で「満足」「概ね満足」が85%を超えてはいるが、「やや不満」も含まれていることから、マニュアルの見直しと職員間での研修を行いサービス水準の向上を図りたい。

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

- ・いすが堅いので座布団があるともっと良いです。食事がとても美味しかったです。
- ・部屋、食堂にティッシュがあれば良いと思います。部屋の照明がやや暗いと思います。
- ・ネットでの対応など予約方法・支払い方法を改善して欲しいです。
- ・初めての利用で様子がわかつたので、また利用したいと思います。
- ・ご飯がとても美味しいです。ありがとうございました。
- ・各部屋にTVがあったら嬉しいです。部屋の清掃が行き届いてありがとうございました。
- ・コインランドリーの設置、冷蔵庫の設置を望みます。今時、申し込みが「野外活動センターのみの受付」で不親切。ネットや電話が望ましいが、せめて市政センターでも可能にして欲しい。体質改善がんばれ！武蔵野生涯学習振興事業団！
- ・いつも利用させて頂きありがとうございます。私は疎闊で長野市で小学と中学3年の2学期までいました。長野市に学友やいとこなどがあります。今は文京区生まれの江戸っ子都会人になってしまっています。年に1度夏だけ利用させて頂いております。本当に有難く幸せな事だと思っています。この涼しさは100万ドル。寝てもよく眠れ、食事も美味しいし、書き物としてもよく頭が働くし心身共に休まるようです。三鷹市立と合わせて6泊の避暑に来ています。暑中見舞いを書いたり、クイズやったり本当に嬉しいです。また、水も美味しいこと。これだけでもここに来る価値があるように思う。季節を変え春一番と紅葉のころ來たいのですが私共には車が無く交通の便が今ひとつで小海線も村営バスも本数が少なく、また少々歩きも3km位あり約1時間かかるし、このへんが少々難でこれないよう思います。長野は雪の量より寒さが強いと青森の方の出稼ぎに来た人が申してました。細かい事は言い出したらキリが無いと思います。私はこれで感謝しています。今回初めてベッドの部屋に1泊しましたが、これはこれで良い物だと思った。山小屋風に設計されていますね。1つだけ、質問させて頂きます。どうして冬はやらないのかその理由です。利用者がいないからですか？それとも冬の魅力がいまひとつだからですか？経費の点でしょうか。答えが聞ければ幸いです。年齢別、利用者層によって使い方は異なりますので一長一短があるでしょうね。難しいですね。また元気になって帰ります。
- ・全体的にとても気持ちよく過ごせ、感謝しています。
- ・トイレをウォシュレットにしてください。風呂が良くなりました。
- ・いつもお世話になります。
- ・ジャンボリーと重なったため、行動できる場所に制限があったのがちょっと不満でしたが、それ以外は、とっても良かったです。また利用したいです。
- ・ロビーにインターネットに接続できるパソコンがあると良い。
- ・自然の村内の雑木が高くなりすぎて屋根岩もベランダから見えない。村内に適度な光が入らない状態になっていた。自然環境、景観を保つ上でも、間伐、枝落としが大至急求められると思います。
- ・布団のたたみ方の説明がわかりにくい。毛布はもう一折り必要なのは？
- ・インターネット情報がさらに充実するとよいと思います。
- ・自販機が壊れていてビールが飲めなかつたのは残念でしたが、格安でこんなすばらしい保養所に泊まれて大満足です。
- ・アンケートを書いていて感じましたが（気がついた？）、最近はやつてもらう姿勢の強い人が多くなったように思います。情報も自分で調べ、積極的に動けば充分に手に入りますが、今はインターネットなどで簡単に調べるため、自動的に動くより自身で自分たちで準備もしないで、足りないものは本人が用意すれば良いのに、無いと文句を言う流れになっています。武蔵野市の施設は充分、きちんとしている感覚です。（全体的に）
- ・川上村だけでなく野辺山や清里方面の情報がもっとほしい。
- ・これからもよろしくお願いします。また来ます。ありがとうございました。
- ・自然の村近辺のハイキングマップをもっと充実したものを作成してほしい。巨大ダケカンバを見に行つたが、けっこう大変な道のりだった。そういうのが前もって分かると良い。遭難防止。巨岩がたくさんあったので、巨石めぐりのコースを作つてはどうか。掛け布団のシーツも客に交換させたほうがよいのでは？どうすれば良いか不明。説明をもっとちゃんとしていただけるとありがたい。
- ・申し込みの際、バスの集合時間、場所の案内がありました。
- ・自動販売機が故障中であれば、知つていれば飲み物を勝手持ってくることができたと思います。ビールが飲めなくて残念でした。
- ・掛け布団はシーツがかかっていましたが、毛布カバーは？毛布は使いませんでしたが、説明があるといいと思いました。
- ・宿泊予約をインターネットで予約できると便利だと思います。
- ・今回は天候に恵まれず、星空を見ることができませんでしたが、季節によって見ることができる星座の情報が得られると有難いと思います。
- ・来年もまた来させてください。毎年お騒がせして申し訳ない限りです。
- ・食事時間は夜は19時くらいがいい。残飯がたくさん出てしまつてもったいなかったです。量を少し調整できたらいいのかな。
- ・食事時間が19時くらいだといい。
- ・夕食の時間をもう少し遅めにしてほしい。
- ・ホームページのリンクがわかりづらい。予約状況の画面から施設の案内へいけないなど。
- ・ご親切で安心してくつろげました。楽しい旅ができました。ありがとうございました。

- ・30年前とロケーションが違ってあたりまえかもしれないが、見晴らしが周りの木々で悪いように思うが、管理も大変ですよね。ご苦労様です。
- ・食事は非常に満足。30年前は毎年数回来てました。
- ・室内外、非常に行き届いていました。ありがとうございました。
- ・子ども用の食事を改善してほしい。葉物野菜は食べにくいのでトマトやかぼちゃなど子どもが好む野菜にしてほしいです。
- ・1000円だからと思って、それなりにしかないのかと思っていたが、ご飯も施設もきれいで充実した夏休みになりました。武蔵野市民ももっと利用すればいいのにと思ったし、広報をうまくやれば利用者も増えると思います。
- ・子どもメニュー（夕食）の量を「普通盛り」「大盛り」から選べるようにして頂きたいです。
- ・駐車場が遠く、坂で足元が悪い。雨や夜など危険もある。車に荷物の忘れ物などで何回も車に行かねばならず大変不便を感じている。林を切り開いて、5~6台分の駐車スペースが確保できないものか？テラスの前の木が大きくなつて屋根岩が見えません。少し木を整理してほしい。省エネ、節電をもっと心がけるべきだと思う。
- ・トイレの臭いが気になりました。網戸が破れているので直したほうがいいかなと思いました。ハチが室内にいたりするため。
- ・網戸が破れているのに直していない。
- ・ティッシュは置いてあるほうが良い。不便でした。
- ・タオルやバスタオルが必要ということをHPなどに記載してください。ドライヤーが浴室についていることも書いてあるとありがたいです。自販機の故障を速やかに修理できる業者に替えてください。
- ・自販機が故障中で不便だった。早く直せるように手配してほしい。バスタオルなどの持ち物持参などの情報があるといい。トイレがウォシュレットもあるといい。（中央棟）バスの中での説明は、マイクなどを使ってもっと聞き取りやすくしてほしい。
お風呂がもう少し洗い場が広いといい。
- ・自販機が故障中でビールが買えないのが残念でした。
- ・中央棟の自販機、他に購入手段がないので、常に整備をお願いしたい。
もう少し近いといいなあ。高速を降りてからが遠い。だから自然がいっぱいあるのかもしれませんのがね。日常を離れる場所でとってもありがとうございます。この自然を大切にしなければいけなとつくづく思います。お風呂はもう少し広いと良いですね。
- ・自販機が使えれば良かったです。
- ・料金をもっと高く設定してもいいので、食事、特にお昼の食事を改善してほしい。栄養のバランスを考えてもらいたい。今のは、でんぶん類のものだけです。
- ・楽しいひと時を過ごすことができました。ありがとうございました。
- ・安全管理体制について、夜、玄関前人が座っていた。
- ・とても良い経験となりました。
- ・とても過ごしやすい2泊3日でした。職員の方の対応もとても親切で子どもたちも楽しく過ごせました。脱衣所の換気だけひとつ気になりましたが、他はとてもきれいで清掃がしてあり期待以上のものでした。また来ます。ありがとうございました。
- ・ホール＆ベランダから岩根山が木が茂りすぎていますので、切ったほうが良いと思います。私の友人もそうのように言っていました。たぶん、他の利用者も同意意見者がたくさんいらっしゃると思います。管理の○○様は大変goodです。
- ・今年も楽しく過ごすことができました。ありがとうございました。また来年も遊びに来ます。
- ・いろいろよくしていただき本当にありがとうございました。
- ・現地のスタッフの方にはとても良くしていただきました。丁寧に対応してください、快適に過ごすことができました。また利用したいと思います。お世話になりました。ありがとうございました。
- ・バーベキューの炭のあとが冷えてなかつたので、翌朝に片付けようと置いておいたところ、後始末をしていたひいて、申し訳なかったです。ありがとうございました。
- ・お世話になりました。ゴミも最後、引き取っていただきませんでした。ありがとうございました。
- ・お世話になりました。ありがとうございました。
- ・おじさん、おばさんがやさしく案内をしてくれて快適に利用することができました。また来年も今回のメンバーで利用させていただきますので、その際はよろしくお願いします。ありがとうございました。
- ・トイレがウォシュレットになればもっと良いと思います。
- ・親切、丁寧に応対していただいて大変満足しました。ありがとうございました。

平成 25 年度 自然の村直通バス運行アンケート年間集計

概要

<開催日 全 11 回>

回	日 程 / 中日の行き先	回	日 程 / 中日の行き先
①	5月 24 日(金)～ 26 日(日) 増 富	⑧	10月 23 日(金)～ 25 日(日) 増 富
②	6月 12 日(水)～ 14 日(金) 明 野	⑨	11月 22 日(水)～ 24 日(日) 増 富
③	6月 21 日(金)～ 23 日(日) 清 里	⑩	1月 24 日(金)～ 26 日(日) 近隣スキー場
④	8月 7 日(水)～ 9 日(金) 明 野	⑪	2月 21 日(金)～ 23 日(日) 近隣スキー場
⑤	8月 23 日(金)～ 25 日(日) 清 里	⑫	⑩、⑪は冬期バス運行
⑥	9月 27 日(金)～ 29 日(日) 内山牧場		
⑦	10月 18 日(金)～ 20 日(日) 清 里		

場所 長野県南佐久郡川上村 武藏野市立自然の村

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

添乗員 島田 弘・小林 聰・雅楽川 孝 研修 佐藤 恵一

<アンケート集計結果>

●参 加 者 : 153 名

●男 女 内 訳 : 男 52 名 女 101 名

●大 人・子 ど も 内 訳 : 大 人 121 名 子 ど も 22 名 幼 児 10 名

●アンケート回収率 : 132 名(86.2%) ※幼児・子どもを含む

【年代・性別】

~20代		30~40代		50代~		60代~		70代~	
男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
4	8	11	18	8	14	9	32	4	22
12 名(9.2%)		29 名(22.3%)		22 名(16.9%)		41 名(31.5%)		26 名(20.0%)	

【バス運行をどこで知りましたか?】

※複数回答あり(回答人数 115 名)

市報	チラシ・ポスター	人から聞いた	すでに何度か利用している	HP	その他
43(23.6%)	8(4.4%)	45(24.7%)	60(33.0%)	10(5.5%)	16(8.8%)

その他…初めて(8件)、Do Sports(3件)、娘の説き(2件)、友人・知人の説き(2件)、武岳連で聞いた(1件)

【全体を通していかがでしたか?】

※第5回よりアンケート実施(回答人数 76 名)

良い	普通	悪い
109(87.9%)	15(12.1%)	0

【食事の内容はいかがでしたか?】

良い	普通	悪い
97(77.0%)	27(21.4%)	2(1.6%)

【部屋はいかがでしたか?】(洋室・和室・キャビン)

洋室	和室	キャビン
59(54.6%)	49(45.4%)	0(0%)

〈意見〉(洋室)

- ・良かった。快適だった(16 件)
- ・掃除が行き届いてて過ごしやすかった(9 件)
- ・昨年よりキレイになっていて管理がしっかりしているのだと思いました。
- ・内装がきれいになって見違えました。
- ・手入れが丁寧にされていてとても使いやすいし、寝具も新調されたようで快適でした。
- ・洋室で良かった。(3 件) ・10 号室ベッドは快適でした。
- ・足を痛めていたのでベッドは助かりました。
- ・とてもベッドがきれいで2段ベッドもとても良かった。2階に寝るなら1階に荷物を置けるから。
- ・二段ベッドより和室の方が良い。
- ・安心して眠れた。静かで良かった。
- ・外も見えてとても広く気持ち良く使わせて頂きました。
- ・特に不便を感じず、自由がきいて使いやすかったです。
- ・洋室、広くて良かった。申し込みが遅かったので空いていた8人部屋でかえって他の人に悪い気もした。

〈要望〉

- ・清掃状態に疑問
- ・5人利用したが、イスが4脚しかなかった。(2 件)
- ・2 段ベッドは使いにくい(2 件)
- ・ちょっとベッドがギシギシ音がする。
- ・温度設定がうまくいかなかった。
- ・ヒーターの温度がどんどん上るのは少し困った。

・部屋の明るさについて…部屋全体が暗く思う。常夜灯としてフットライトを付けてほしい。就寝時はほんの少しの灯りで良いと思います。

〈意見〉〈和室〉

- ・良かった。快適だった。(22件)
- ・清潔だった(6件) ・広々としていて良かった。・2人でゆっくりできた
- ・家族ごとに1部屋頂けてのびのび過ごせました。・暖かかった。(2件)
- ・暖房故障もすぐに対応してくださり、ありがとうございました。
- ・いつも利用している部屋で使いやすかった。

〈要望〉

- ・毎回同じ部屋ですが、若干明るすぎるのが難点かな。カーテンを通して外の明かりが…
- ・小さい豆球がほしい(2件) ・少し薄暗かった。年齢のせいかな・照明不足。読書に不便
- ・虫がいた。・広いお部屋を2人で利用させて頂き、快適でした。欲を言えば照明が暗いと思いました。
- ・暖房のタイマーのやり方が分からなかった。・BOXティッシュが備えてあると助かります。

【バス運行時間の設定はいかがでしたか？】

〈意見〉

- ・良い。利用しやすい(75件)
- ・働いている人にはとてもよい時間です。(6件)
- ・金、土、日の設定は仕事を持っている者としてとても良い。夕方出発はとても気に入っている。
- ・暗かったです。・思っていたより早く着いてよかったです。
- ・スキーツアーに参加しましたが、3日目のバスの出発時間が中途半端という印象を受けました。
- ・神津牧場での時間がもう少しゆっくり取れれば(3件)。・色んな所に行けて楽しかった(2件)。

〈要望〉

- ・もう少し早い時間に出発したい。(9件)
- ・6時出発にして着くのを1時間早めると良いと思う。(2人)
- ・出発はもう少し早めで、到着も早めになれば…とは思いますが、勤めを終えての参加の方もいらっしゃるのなら仕方ないと思います。・中日の集合があと30分遅いと良い。
- ・3日目の帰り時間が15時くらいだと違う活動ができる。(2件)
- ・良いですが、市役所からのピックアップもあると大変助かります。(2件)

【今年度の運行バスの中日のコース設定について場所・回数はどう思われますか？】

〈意見〉

- ・良い(17件)
- ・初めて 利用していないので分からぬ。(4件)
- ・色々なスキー場が楽しめて良かった。(4件)
- ・家族で来てみたいと思います。・用事がない限り参加します。・自然がいっぱい楽しいです。
- ・明野を楽しみにしています。・季節ごとに楽しめていますね。
- ・ぜひまた秋にでも参加したいです。・温泉は良いと思う。
- ・季節を考えてくださっている様子が良い。
- ・明野のコースを利用して行ける場所を探してみたい。
- ・昨年スキーに行かないグループの乗車が多かった。
- ・清里は昔のにぎわいはもう無いですね。びっくり。だとしたら、ニーズを考えるのもありかと思います。内山牧場良かった
- ・初参加なので別のコースにも参加してみたい。
- ・各季節に合わせて設定されているコースでちょうど良いと思います。
- ・清里以外は退屈な時間が多。・明野の新コースを楽しめました・明野が増えて楽しみです。

〈要望〉

- ・スキーを増やしてほしい。(10件)
 - ・増富温泉の回数を多くしてほしい。(6件)
 - ・白駒池を再開してほしい。(4件)
 - ・回数をもっと増やしてほしい。(3件)
 - ・明野コースに行ってみたい。増やしてほしい。(2件)
 - ・子供連れの参加者にとっては内山牧場の回数をもう1回くらい増やしたほうが…
 - ・明野コースに金曜発を加えてください。
 - ・コースの内容をもう少し詳しく教えてほしいです。
 - ・宿泊所近辺の散策案内もしてくれるといい。
 - ・申し込んだ時に詳しいコース内容の説明が欲しい。自由時間が多いで周り目平に皆さんを連れて行って欲しかった。川上村営の場所、とても良い所なので。
 - ・平日の回数を増やしてほしい。・土日のコース設定をそれぞれ増やしてほしい。
 - ・増富は温泉しか行くところがなくつまらない。山など他の場所をプランに加えてほしい。
 - ・増富より明野、清里の方を多く。また他のコースも開拓願います。
-
- ・内山牧場は遠いのでもう少し近くがあるなら変更してもよいかも。1つの場所でもう少しのんびりできると良いかも。定員になるのが早いのでもう少し全体に回数が多いとよいかも。
 - ・9月に2回あると良い。・内山2回・金曜出発のスキーが増えたらいいと思います。
 - ・スキーツアーの場所がシャトレーゼ八ヶ岳でしたが、小海リエックスの方が広くて楽しめそうな印象を受けました。
 - ・スノーシューをやってみたい。・温泉のバリエーションが増えるとうれしい。

【また利用したいか】

はい	わからない	いいえ
114(95.0%)	5(4.2%)	1(0.8%)

〈意見〉

- ・すごく良かった。・時間があれば参加します。・景色がきれい。・増富へ行ってみたい。
- ・コーヒーがたくさん飲めて嬉しいサービスでした。食事も美味しかった。また来たい。
- ・もちろん利用させていただきます。・清里にイベントがあるときには、ぜひ参加したい。
- ・バスがゆれた(2件)。・ずっと楽しく遊べました。・自然を楽しみに再訪したいです。・居心地は良かったです。
- ・1回ずつ行ったのでもう沢山だ。

〈要望〉

- ・コーヒー飲み放題、コーヒー好きには嬉しかったです。アルコールの自販機があること全然分からなかったので、もう少しアピールして頂いても良かったかも…
- ・川上村は近隣への足場が悪いので引き上げたほうがよい
- ・娘家族から誘われればいつでも参加したいと思います。しかし、娘たちの幼稚園や勤務の関係で参加出来る日程は限られるのが残念です。
- ・スノーシュに参加したいので、水～金コースであればいいのだが
- ・バスの中での説明はマイクを使っても良いかと思います。後ろは聞き取りにくい

【感 想】

〈意見〉

- ・良かった。楽しかった。また参加したい。(29件)
- ・管理人、スタッフが良かった。(4件)
- ・自然の村で自然が多く良かった。(3件)
- ・武藏野市からバスが出るので良い。(3件)
- ・ゆっくりできた。のんびりできた(3件)
- ・出発日に小林さんが散策案内してくれたのがとても良かった。(3件)
- ・増富温泉良かった。(4件)
- ・食事が美味しい。(2件)
- ・参加費が安くてよい。(2件)
- ・ハイキングコース良かった。(2件)
- ・緑に囲まれ、気持ちがとても和みました。・レンゲツツジも満開で素晴らしい。
- ・いつもながらとても良い。清潔。・食事/風呂もあり良かった。
- ・初めてのハイジの村も花(バラ)が良く、園内の散策もできて良かった。
- ・楽しく利用させていただきました。よく検討していただいているのがよく分かりました。
- ・年齢的に無理かと思いましたが、おいしい空気ときれいなバラをゆっくり見られました。
- ・バラ園は時期もちょうど良く、大変良かった。
- ・スキー場がサンメドウスなら利用したい。清里のボルラッシュ祭、来年も利用したい。のんびりてきて良かった。・春が遅いのでアズキナシの花に間に合った。・大変にぎやかな3日間でした。
- ・着いた日、遅い時間にもかかわらず、入浴できるのは助かりました。
- ・19日夜、食後寒いので薪ストーブをつけてほしかった。テレビを見るのに寒くてふるえていた。

・自然にふれ、リフレッシュできてよかったです。

- ・増富で1日過ごすのでもう1日はこの自然の村でゆっくり過ごしてみたいと感じました。
- ・宿の方、ガイドの方、皆さんとても親切でした。自然を思い切り楽しめました！ありがとうございます。
- ・この料金で自然環境利用でき、環境申し分ない。
- ・ラジウム温泉は効能がありそうです。添乗員の方もタンタンとして良い感じでした。
- ・宿泊施設の方々もお世話して下さった様(添乗員さん)の方々もアットホーム的で温かく、のんびりと散策が楽しめました。ありがとうございました。

・中日の自由行動日は午後、雷を交えた雨だったが下山口から近くで便利さを実感した。

- ・総合的に良い評価で継続して続けて頂きたい。・次回は自力で来ます。・ほとんどが木で暖かかった。
- ・天の川、流れ星は最高！キノコ学習も良かった。・浴室がきれいなので使いやすい。

1人でも家族でも夫婦でもみんな楽しめる内容で良かったです。・温泉入ってパワーもらいました。

- ・天気も良く、思っていたよりも寒くもなく、牧場も夜の星空案内も朝のハイキング、キノコ狩もとても楽しかったです。皆さん親切で温かい対応をしていただき、ありがとうございました。

・天候も良く、星空やきのこ狩りができる楽しかったです。秋を満喫できました。

- ・星空の観察のご配慮、管理人さんのキノコのご指導ありがとうございました。

・初めての参加でしたが、楽しい旅になりました。ありがとうございました。

- ・空気がきれいで星がすごかったです。・ファミリーがいなかったのは意外でしたが、とても楽しかったです。

・シャトレーゼはコースが少なく短く、初心者や子供連れグループにはとても良いと思います。はぐれてもすぐに合流できる。

- ・シャトレーゼスキーフィールドは近くで子どもにも滑りやすく楽しいコースで大変楽しめました。狭いことがみんなとはぐれることなく、かえって良かったです。

・シャトレーゼスキーフィールドは近く、小さくて子供連れには良かったです。

- ・暖炉があったり、スノーシュを体験できたりと満足な2日間でした。スノーシュを初めてやれて嬉しかったです。マキ割り体験などできれば嬉しいです。

・食事も部屋も快適でした。スキーフィールドも近くで滑る時間も多くて良かったです。

- ・ご飯も美味しいだし、みんなで一緒に寝れるから良かった。

・今回のスキーフィールドは近くで滑りやすく楽しめました。・スキーフィールドは近くでいいと思った。

- ・スキーフィールドが近くであまり広くないのでみんなとはぐれることができないからいい。

・いつも楽しく過ごさせていただいてます。ありがとうございました。

- ・スタッフの皆様とても親切です。ありがとうございました。・良い週末を過ごせて心から感謝します。

・Put small chair or stool by front door. old man has hard time to sit on floor to fix shoes or ski or hiking boots. Small plastic stool like in ofuro would be fine.

(玄関に小さな椅子か台を置いてほしい。高齢者にとって床に座ってスキーやハイキング用の靴を履いたりするのは大変です。お風呂場にあるプラスチックのような物(イス)で大丈夫です。)

〈要望〉

- ・白駒池の再開(2件)

・車内がゆったりしていて快適でした。添乗員さんの説明はマイクを使って頂いた方が良いと思います。

- ・料金をちょっと高く設定されてもいいですが、食事、特にお屋の質を改善してほしい。栄養のバランスを考えもらいたい。今回はでんぶんのものだけです。

・いつもながら時間を持て余す。退屈で

- ・三鷹の施設と比べてしまふと違いに驚きました。足場が悪い、暗い。もう少し廻りを整備し、安全を保つたら良いと思う。老人が多く参加しますから

・8月7日の(明野行き)バス運行は申し込み日に部屋の予約済が多数あったのは理解できない。

- ・できれば白駒池の散策位できればなお良いのですが…

・欲を言えば近隣のハイキングを希望します(指導者同伴)。

- ・星の観察がしてみたい。・卓球ができる時間を長くしてほしい。
- ・トイレがウォッシュレットであつたらよいと重いました。
- ・夕食の1~2時間くらいは薪ストーブをつけてほしい。仲間と囲んで話したりゆっくりした時間がほしい。
- ・お風呂の時間をのばしてほしい。・牧場はもっと時間が欲しかつた。
- ・コーヒーやお茶を自分のポットに移しかえないようにとの注意があつたが、堂々とやっている人がいた。
- ・お茶の味がしない。お湯のようでした。・登山道までの送り迎えや他の送迎も有ると良いです。
- ・二木久夫さんが開設当初の言葉にアルコール類の持ち込みは制限しないが、はじめの一一杯はここの運営に協力しようと言つてました。その精神は今ないのでは。
- ・出来れば前日(2日目の)に予定を教えて下さると時間を有効に使えるかなと思いました。ピクニックバスで周ることを知らなかつたので知ついたら場所を決めておいたり、当日その場で考えることがなくて良かつたかな。勝手に2ヶ所くらい決められた所にバスで行くのかなと思ってました。
- ・2階の洗面台の所に屑入れがあるので許容されるのかもしれません、缶かペットボトルが投棄されていました。折角1階に分別箱があるので分別を徹底してはどうでしょうか。

平成25年度 自然の村直行バス運行 利用者年度集計

[参加者数と予約件数]

[回数・時期]

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
	参加者	参加者	参加者	参加者	参加者
1回	6	3	18	13	23
2回	6	6	19	14	27
3回	27	25	21	14	24
4回	5	3	9	4	22
5回	8	4	10	4	19
6回	10	7	5	6	20
7回	13	9	7	4	20
8回	21	21	9	4	15
9回	12	8	7	4	5
10回	22	19	11	4	16
11回	10	10	37.0%	21	80.8%
12回	11	11	40.7%	21	80.8%
13回	5	5	18.5%	16	61.5%
14回	17	63.0%	9	34.6%	155
合計	170	170	45.0%	150	52.4%
(回あたり)	12.1	12.9	13.6	15.4	15.3

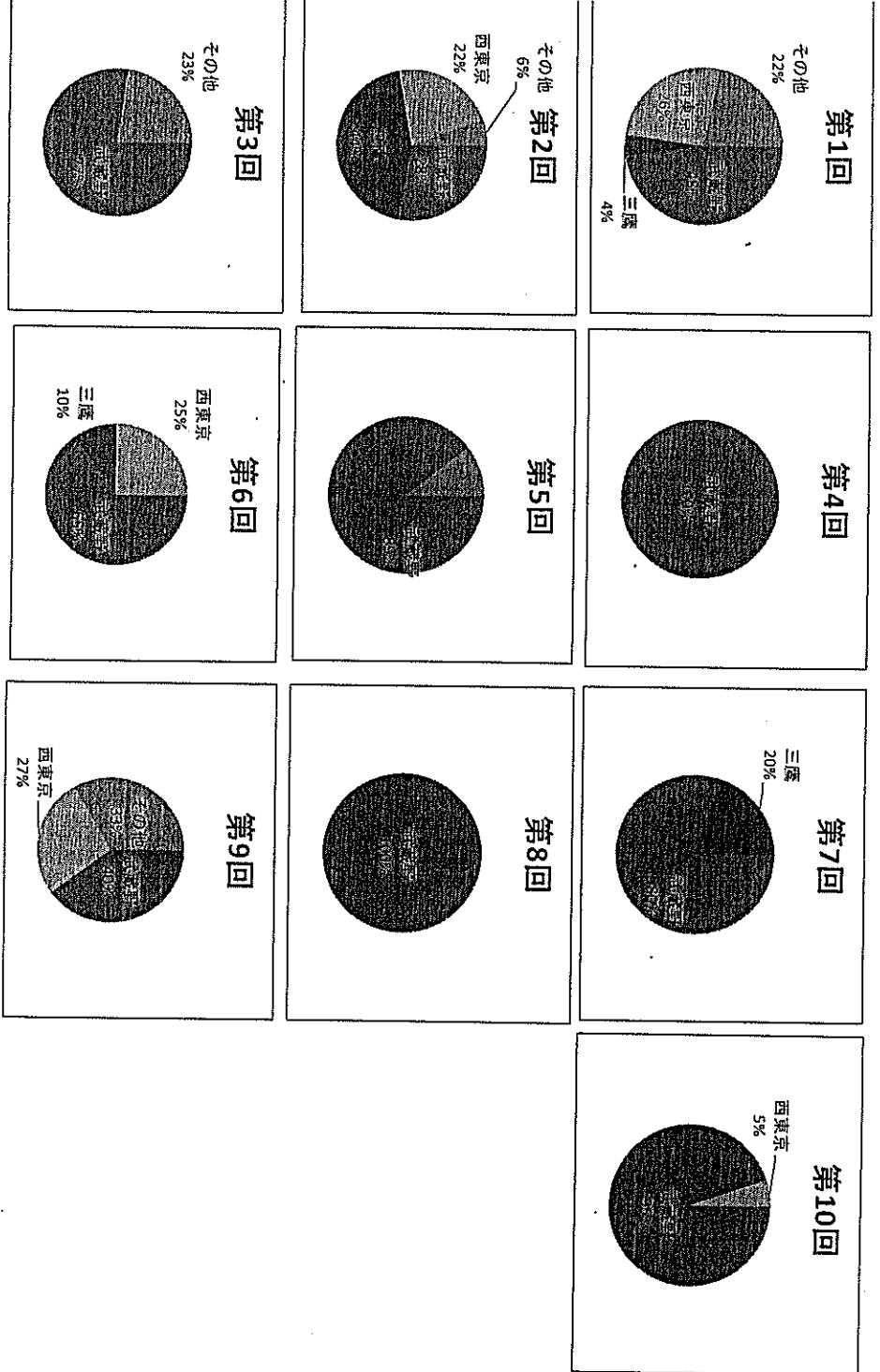
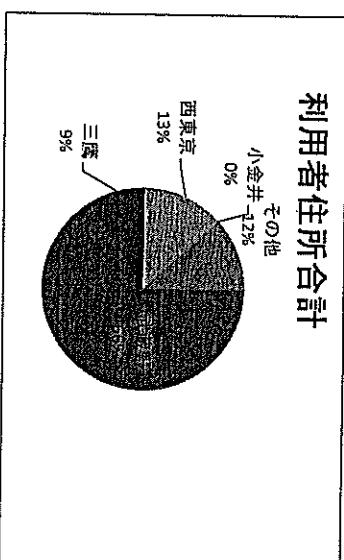
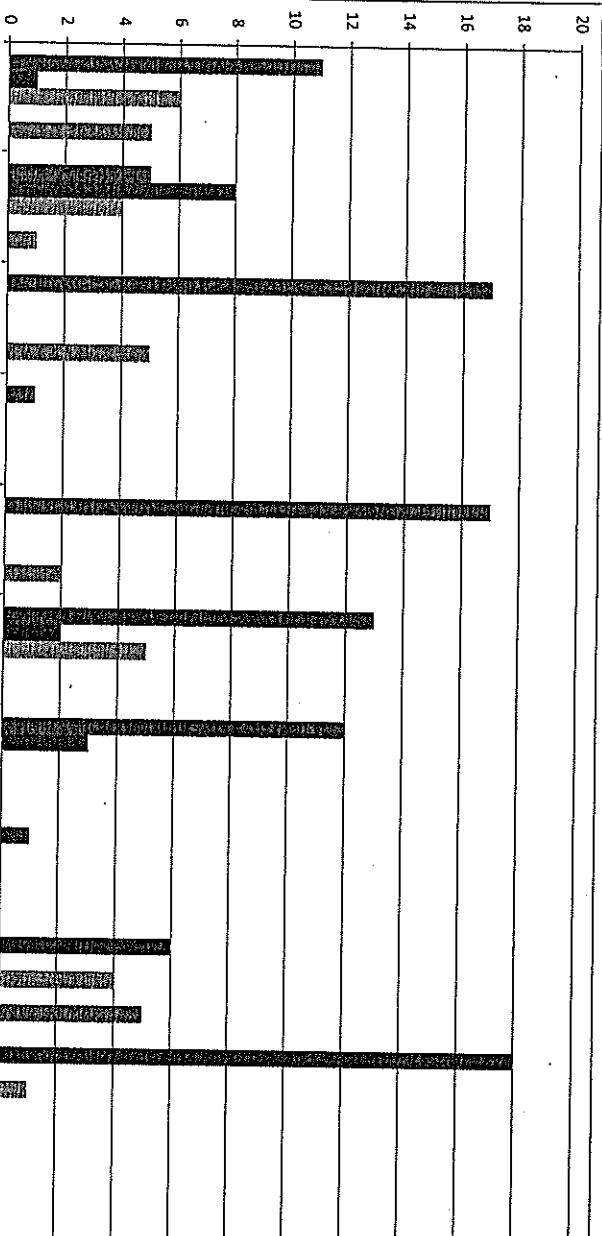
※予約件数は全8席で座席が1室使用のため最大7である。

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
	利用者 (回あたり)	利用者 (回あたり)	利用者 (回あたり)	利用者 (回あたり)	利用者 (回あたり)
1回	6	22.2%	13	50.0%	16
2回	6	22.2%	6	23.1%	19
3回	27	100.0%	25	96.2%	21
4回	6	18.5%	3	11.5%	9
5回	8	29.6%	20	76.9%	17
6回	10	37.0%	7	26.9%	5
7回	11	40.7%	21	80.8%	2
8回	23	85.2%	12	46.2%	8
9回	9	33.3%	14	34.6%	19
10回	22	81.5%	9	34.6%	11
11回	10	37.0%	14	34.6%	11
12回	11	40.7%	16	77%	11
13回	5	18.5%	16	73.1%	7
14回	17	63.0%	9	30.8%	13
合計	170	170	45.0%	150	52.4%
(回あたり)	12.1	12.9	13.6	15.4	15.3

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
	利用者 (回あたり)	利用者 (回あたり)	利用者 (回あたり)	利用者 (回あたり)	利用者 (回あたり)
1回	15	5	15	5	15
2回	19	6	19	6	19
3回	27	7	21	4	24
4回	3	3	9	4	11
5回	15	4	15	4	15
6回	19	6	19	6	19
7回	20	6	20	6	20
8回	20	6	20	6	20
9回	23	8	24	7	24
10回	14	9	13	5	14
11回	19	10	23	23	23
12回	21	21	26	21	26
13回	10	9	10	9	10
14回	15	6	15	6	15
合計	170	170	170	170	170
(回あたり)	12.1	12.9	13.6	15.4	15.3

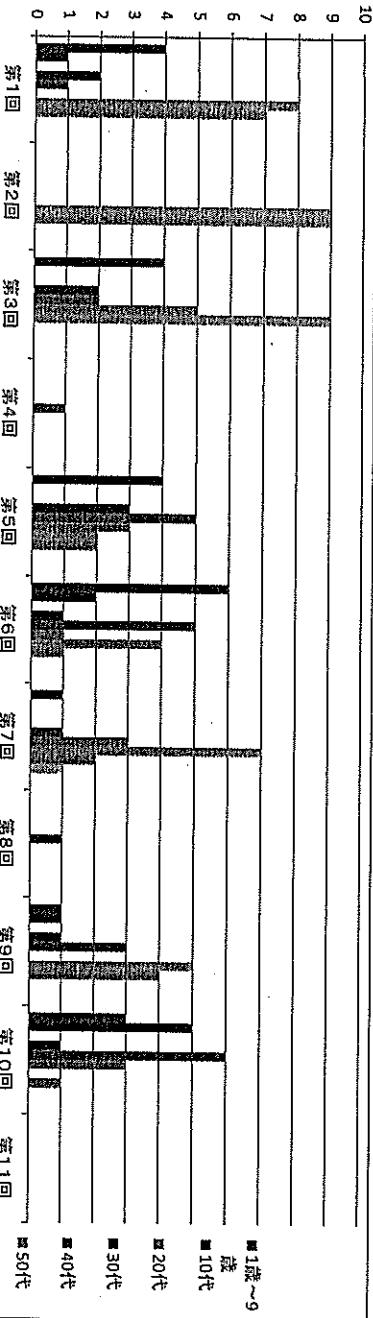
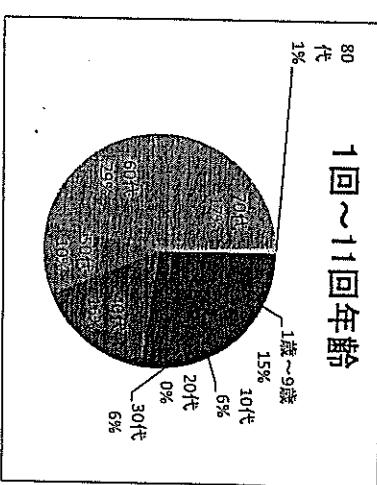
425年自然の村バス利用者住所

	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回	第7回	第8回	第9回	第10回	第11回	新規合計
武藏野	11	5	17	1	17	9	12	1	6	18	101	
三鷹	1	8	0	0	0	2	3	1	0	0	14	
西東京	6	4	0	0	0	0	0	5	0	4	20	
小金井	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
その他	5	1	5	0	0	2	0	0	0	5	0	18



-125年自然の村 バス利用者数年齢分布

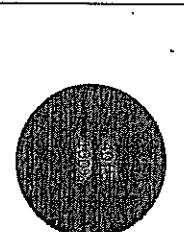
第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回	第7回	第8回	第9回	第10回	第11回	合計
1歳~9歳	4	9	4	0	6	6	0	1	3	3	23
10代	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20代	2	0	2	0	3	1	0	0	0	0	10
30代	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	6
40代	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
50代	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
60代	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
70代	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
80代	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
90代	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	5	10	5	1	11	7	0	1	3	3	23



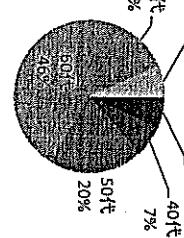
80代 第1回 1歳～9歳
17%
10代 4%
30代 9%
40代 4%



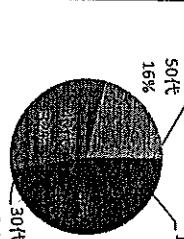
第4回 1歳～9歳
21%
10代 10%
30代 16%



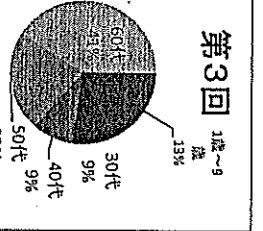
80代 第7回 1歳～9歳
7%
10代 7%
50代 20%



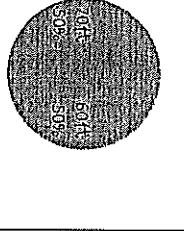
70代 第10回 1歳～9歳
16%
50代 15%
30代 5%



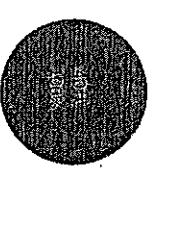
第3回 1歳～9歳
13%
10代 9%
30代 9%
40代 9%



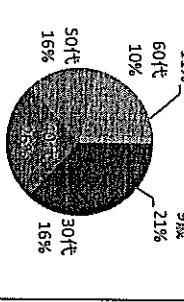
第2回 1歳～9歳
20%
10代 15%
30代 10%
40代 4%



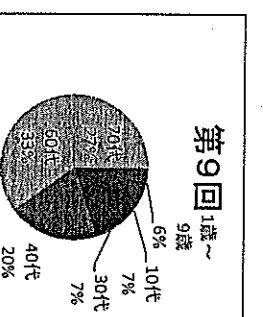
第8回 1歳～9歳
10%
10代 16%
30代 5%



第5回 1歳～9歳
21%
10代 10%
30代 16%



第6回 1歳～9歳
30%
10代 20%
30代 16%



0 1 2 3 吉祥寺

(様式 1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立 0123 吉祥寺			
所在地	武蔵野市吉祥寺東町 2-29-12			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会			
代表者	理事長 筒井 敏晴			
所在地	武蔵野市 境 4-11-6			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①武蔵野市が設置する子育て支援施設の管理運営 ②施設の設置目的に基づいた事業の企画・運営 ③その他、協会の目的を達成するために必要な事業			
指定管理委託料	予算	38,476,000円	決算	36,756,772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)による監課 ニ・指定 管理 者	①チェック項目 98 / 100	・他施設との意見交換会を行った。 ・元利用者、利用者、ボランティア等地域の力を、事業に活かすことができた。	A	*利用者モニタリングアンケート調査において、満足と答えた方が100%であり多くの利用者からの満足度が得られている。 *利用人数が市内・市外合わせて1,322人増加した。
	②重点ポイント	ひろばに出る体制を確保し、またスタッフ間の情報共有を徹底することでひろばの対応を充実させた。その結果、利用人数が増加し、満足度の向上につながったと考えられる。		
	③アピールポイント	特に衛生面での環境整備に努め、利用者が安心して過ごせるひろばの設定に努めた。		*要望、意見などでは、評価のことばが多く得られた。
(B)利用者モニタリング	100%	モニタリングアンケート調査では、多くの方から高い満足が得られた。		
(C)財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A)による監課 ニ・指定 管理 者	① チェック項目 98 / 100	利用者の多様なニーズに応えられるよう見直し・改善を図り、適切に運営している。	A	*利用者モニタリングアンケート調査で、総合満足度が100%となり、多くの利用者から高い評価を得た。 *利用人数が大幅に増加した。
	② 重点ポイント	地域の力を活用した事業の実施や関係機関との連携強化により、利用者支援の充実を図った。		
	③アピールポイント	衛生面での課題に対し、適切な処置を行い、快適な施設環境の保持に努めた。		
(B)利用者モニタリング	100%	アンケートの全回答が「満足」・「やや満足」となり、多くの方から高い評価を得ている。		
(C)財務モニタリング				

(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	主幹課	指定管理者	主幹課
A住民の満足の向上	43 / 45	43 / 45	*利用者支援を充実させるため、他施設との意見交換会を行った。 *ひろばに出る体制を確保し、スタッフ間の情報共有・連携を行い、ひろば対応を充実させた。	*前年度評価を踏まえ、ひろば対応を充実させるなど、利用者の多様なニーズに応えられるよう改善を図った。
B安全への取り組み	15 / 15	15 / 15	*利用案内での注意喚起やポスターの掲示により、盗難等の予防を徹底した結果、事件・事故を未然に防ぐことができた。 *避難訓練、館内安全チェックを定期的に行なった。	*館内の安全点検を頻繁に行い、異常箇所を把握している。 *利用案内時やポスターでの注意喚起を徹底したことで、事故・事件の発生を防ぐことができた。
C適正な運営	30 / 30	30 / 30	*利用人数の増加が見られた。 *個人情報の管理をより徹底した。	*多様なニーズに対応した運営となるよう改善を図った結果、利用者の増加につながった。
D施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	*利用者からの声に応え、専門業者に、水回りの清掃、臭いが出にくくなる処置を依頼した。	*施設が老朽化する中、適切な清掃や処置を行い、快適な施設環境の保持に努めた。

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

項目	評価	
	指定管理者	主幹課
(1) ひろばにおけるスタッフ対応の充実		*ひろばに出る体制を確保すると共に、受けた相談、ケースについては、その都度、スタッフ間で情報共有を行った。
(2) 事業に地域の力を生かす		*意欲はあるが活躍の場がなかった地域の人材に活躍する場、利用者とつながりを持つ機会を提供した。
(3) 市内関連施設との連携		*利用者支援充実のため、市内の関係施設との意見交換会を行い、スタッフが他施設について学び、交流と連携を図った。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

意欲はあるが活躍の場がなかった地域の方に活躍する場を提供し、力を得て事業を行った。

(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「おむね満足」の合計	100%	*総合満足度 100%の評価をいただいた。 自由記述においても評価の言葉が多く、満足度の高さが窺える。

(様式2) 評価シート

(A) ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
*シフトを決めて、必ずスタッフがひろばに出るような体制を確保した。また、新人も含め、スタッフ全員が同じ意識を持って対応できるよう情報の共有・確認を行い、ひろば対応の充実を図った。
*布製の遊具を毎日消毒する、気付いたときにすぐ消毒できるよう消毒用具を常備するなど、安心して利用してもらえるように衛生面に配慮した。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*引き継ぎ文書については、スタッフ各自の仕事内容を文書に起こし、共有できるようにした。
*イベントや講座の実施頻度の増加への要望は24年度に引き続き強いニーズを感じられる。施設のコンセプトを伝えていくだけではなく、さらにそれが伝わるようなひろばのあり方を工夫していくたい。
<改善が必要だと思われる点>
*苦情の述べやすさに対しては満足度が低かった。既存の意見箱への工夫、設置場所を含め意見を述べやすい環境について検討したい。
*「情報の提供」については、他の項目よりも満足度が低いため、今後課題として取り組みたい。
主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*アンケートの自由記述において、職員への満足度が非常に高い。ひろばにおけるシフト体制の確保や、スタッフ間の情報共有・連携により、利用者への支援が充実され、高い満足度につながったと思われる。
*老朽化に伴う臭い等の衛生面での課題に対し、適切な処置を行い、利用者が快適に過ごせるよう努めた。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*イベントや講座等の参加者数や開催状況を見ながら、利用者ニーズに対応した事業を提供できるよう検討を進めた。「親同士、子ども同士、親と子の関わり合いを大切にする」という施設のコンセプトを利用者が汲み取り、ひろばの良さを実感できるように、ひろばの雰囲気づくりと環境の改善に努めた。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*異世代交流や地域の活性化、地域子育てボランティアの育成などの継続的な地域支援。
*平成27年度から始まる子ども・子育て支援新制度に対応した利用者支援の拡充。
*意見や苦情を述べやすい雰囲気づくり。

(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(Ox)	評価	
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	<input type="checkbox"/>		
	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="checkbox"/>		
	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="checkbox"/>		
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	<input type="checkbox"/>		
	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="checkbox"/>		
	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 checked="" type="checkbox"/>		
	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="checkbox"/>		
	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="checkbox"/>		
A 住民の満足の向上	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="checkbox"/>		
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	<input type="checkbox"/>		
	11 地域ニーズを把握している。	<input type="checkbox"/>		
	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。	<input type="checkbox"/>		
	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。	<input type="checkbox"/>		
情報提供	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="checkbox"/>		
	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="checkbox"/>		
	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="checkbox"/>		
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	<input type="checkbox"/>		
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確實になされている。	<input type="checkbox"/>		
職員対応	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="checkbox"/>		
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	<input type="checkbox"/>		
	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="checkbox"/>		
	評価の理由	・ひろばに出る体制を確保し、スタッフ間の情報共有・連携を行い、ひろば対応の充実に努めたことで、満足度の向上につなげた。 ・利用者支援の充実のため、保健センター・ハビットとの意見交換会を行い、他施設との情報交換や連携に努めた。 ・アンケートにより苦情を出しにくいことが挙がっていたため、今後の課題とする。		
	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。	<input type="checkbox"/>	
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		
適正な危機管理	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="checkbox"/>		
	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="checkbox"/>		
	29 事件・事故が発生していない。	<input type="checkbox"/>		
	30 整備業務の実施状況を定期的に確認している。	<input type="checkbox"/>		
	評価の理由	・利用案内時やポスターでの注意喚起を徹底して行ったことで、事故・事件の発生を防ぐことができた。 ・利用者参加型の避難訓練（毎月実施）、職員の防災・不審者対応の避難誘導訓練（年間2回実施）を行い、有事に備えた。		

45点

X

○の数／21問

15点

X

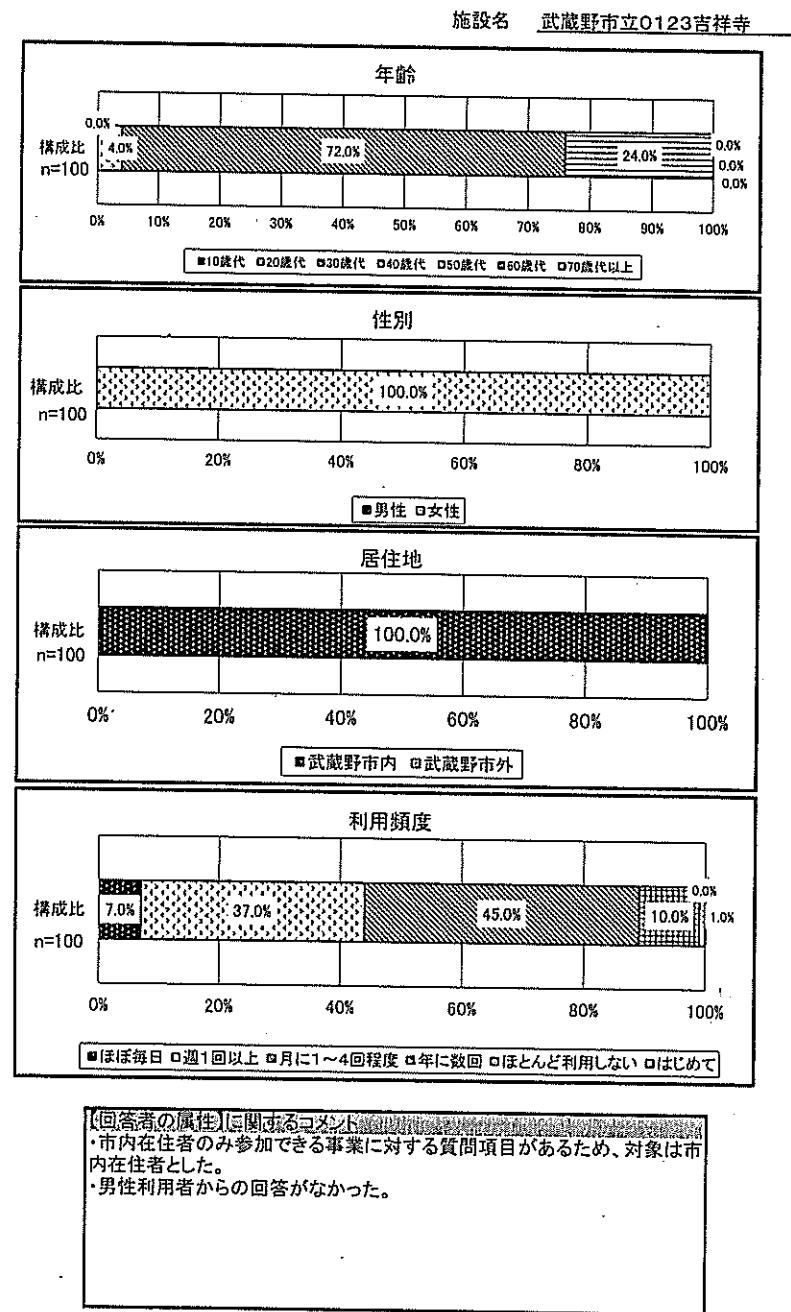
○の数／9問

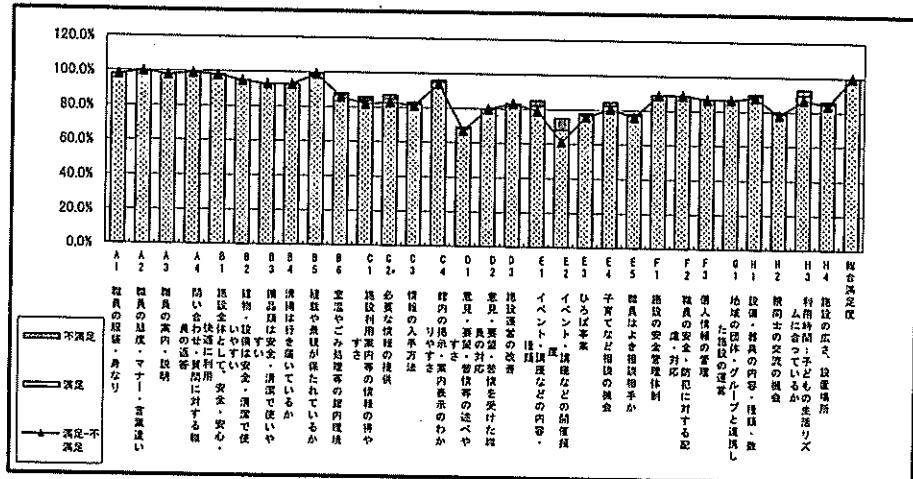
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の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。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	45点 × ○の数／21問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	A 住民の満足の向上
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	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。
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	15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。
	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。	○	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。
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	・利用人数の増加が見られた（1,322人の増加：市内642人増・市外690人増）		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）。
	・パソコンおよび個人情報に関する書類の管理を徹底して行った。		
	・備品の購入に際しては、必ず複数の業者より相見積を取り、支出計画をたて、購入の是非を検討した。		
D 治設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	・利用者から良いが気になるという声があったため、トイレ、洗面台などの水回りのすべてを、専門業者による徹底した清掃や臭いが出にくくする処置を行い、利用者が快適に過ごせるように努めた。		15点 × ○の数／9問
	・設備の保守点検については、引き続き各専門業者に委託し、適正に管理されている。		

(様式3)チェック項目シート(主管課)

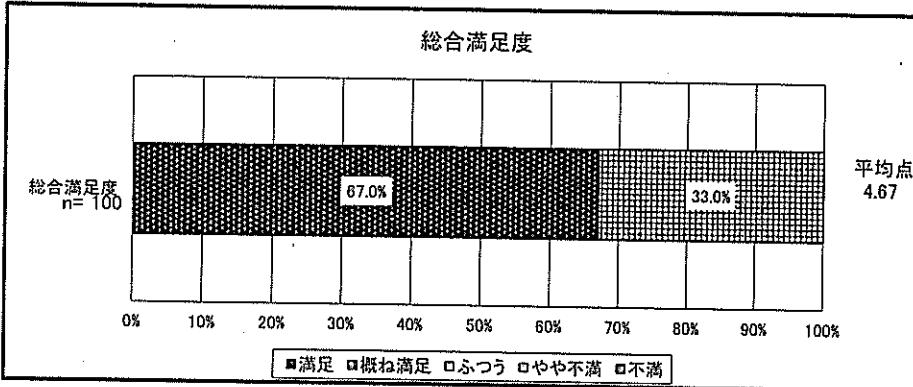
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者の意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	×	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	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）。	○	・ひろばでのスタッフ対応の充実を囲り、利用者満足度が向上した。 ・関係機関との連携や意見交換により、利用者への支援や情報提供を充実させた。 ・利用者意見の反映や意見の述べやすさにおいて、評価が低かったため、今後の課題とする。
C 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 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		・利用案内時やボスターでの注意喚起を徹底して行ったことで、事故・事件の発生を防ぐことができた。 ・利用者参加の定期的な避難訓練や、職員による防災訓練・不審者対応訓練を行うなど、危機管理意識の向上を図った。

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	・個人情報が記録された書類やパソコンの管理をさらに徹底した。 ・市内、市外とも、利用人数が増加した。		
適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検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	・定期的に建物設備の自主点検を行い、適切に安全管理を行っている。 ・前年度のアンケートで指摘された衛生面での課題を改善し、快適な施設環境の保持に努めた。		



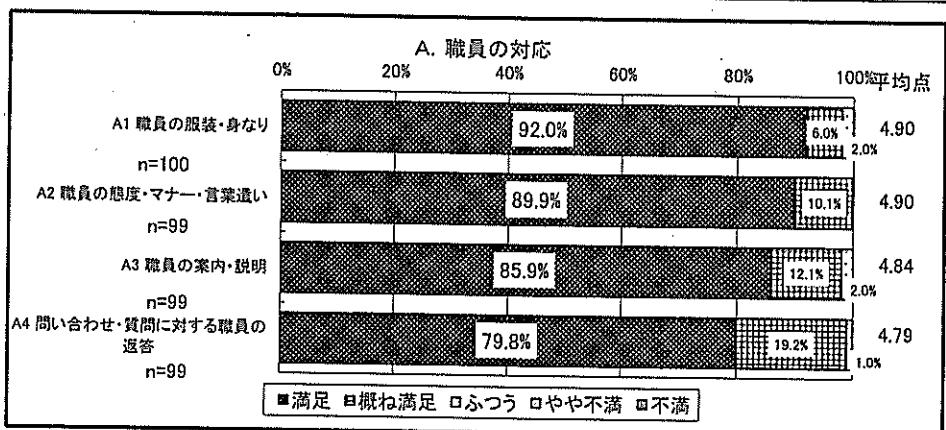


総合満足度

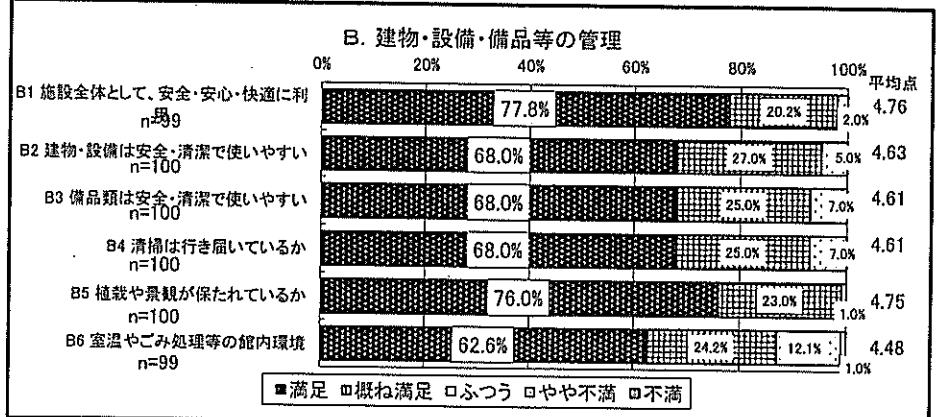


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
満足・概ね満足と答えた方の割合が100%で、今年度も引き続き非常に高い満足度となつた。

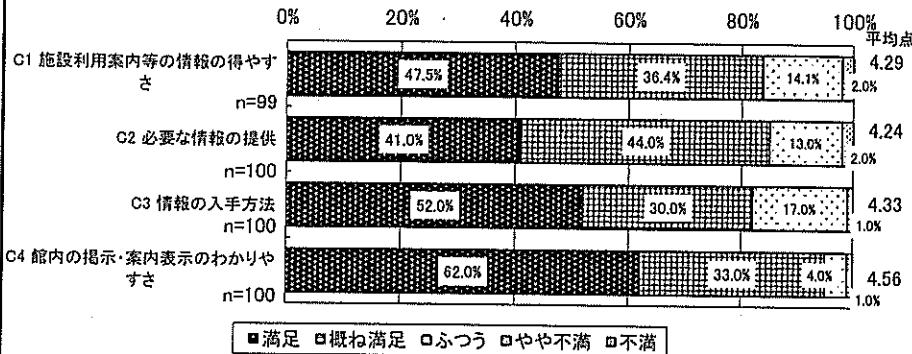


【A職員の対応】に関するコメント
全4項目で満足・概ね満足が95%を超え、不満・やや不満なかった。平均点は昨年度と同様高い満足度であった。



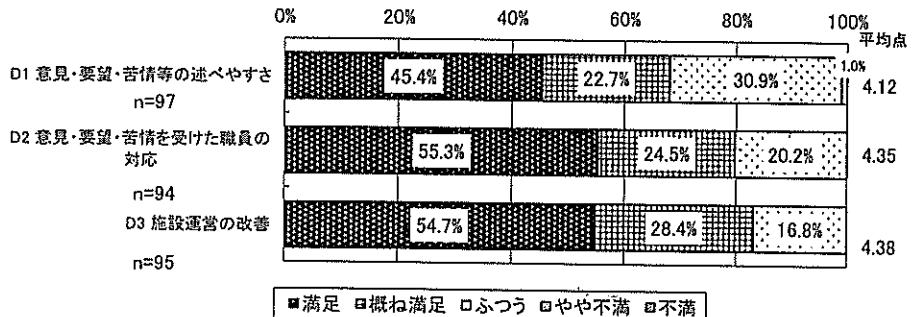
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
開設から20年が経過し、経年劣化が進む中、職員の意識や清掃業者との連携による対応で、高い評価につながっている。

C. 情報の提供



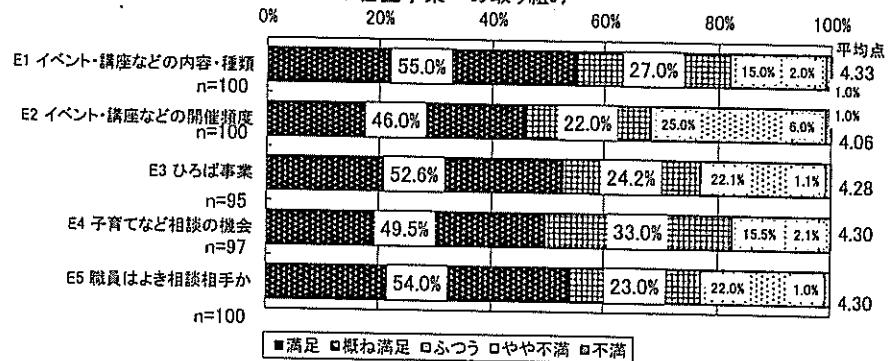
【C情報の提供】に関するコメント
情報の提供が充実して、わかりやすくなっている。
全4項目で平均点が高い水準にある。情報提供の強化に取り組んできたが、今後もわかりやすい情報発信に努めていく必要がある。

D. 利用者の意見の反映



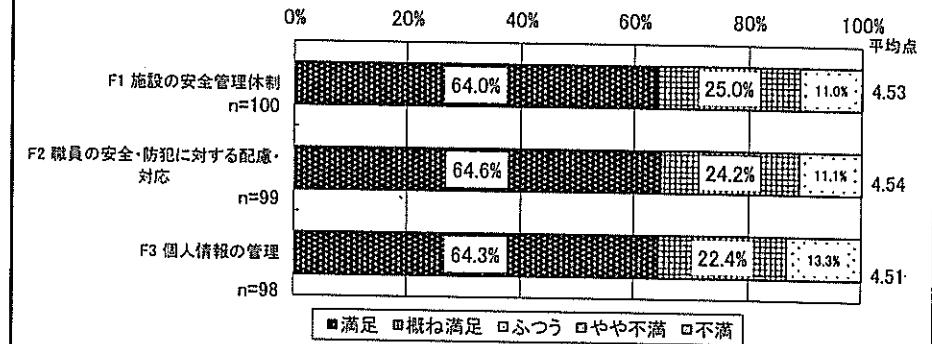
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
意見や苦情の述べやすさを見ると、満足・概ね満足の回答率は、昨年度の74.5%から今年度は68.1%と低くなった。

E. 自主事業への取り組み



【E自主事業への取り組み】に関するコメント
昨年同様、他項目と比較すると評価が低い。イベントや講座の実施要望は多いが、回数に限りがある中、ニーズをいかに把握し、事業の見直し・改善を行っていく中で、毎回のイベント・講座を充実させていくかが課題である。

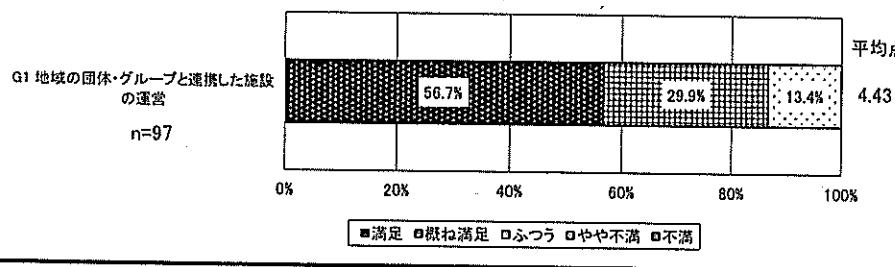
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
市民の防犯への意識が高まる中、施設の安全管理や職員の安全・防犯に対する配慮・対応に対し、満足・概ね満足と答えた方はおよそ90%で高い満足度であった。

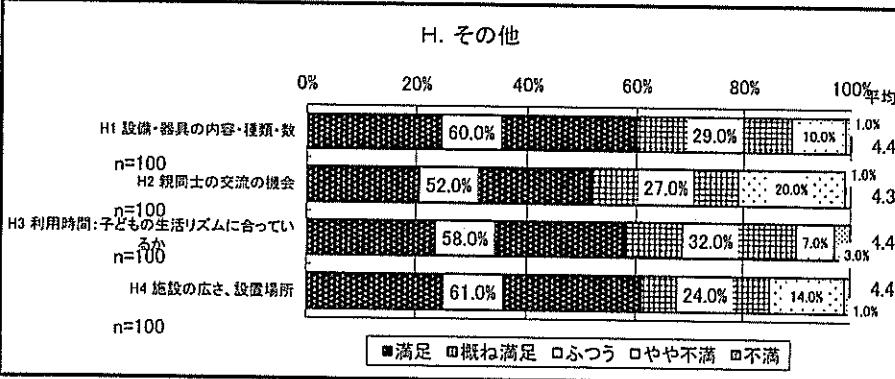
施設名：0123吉祥寺

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント
先輩ママやボランティアとの関わり合いを深めたりする取組みを進めるなど、引き続き地域との協働や地域交流の拡大を図った。満足度も85%を超え、高い評価を得ている。

H. その他



【Hその他】に関するコメント
全4項目で昨年度の平均点とほぼ同じ結果であった。
利用時間を延長してほしいという要望は前年同様多い。

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

(1) 施設・設備について

- 場所がわかりづらいので看板があるといいと思う。
- 館内が少し寒く感じるの、でもう少し暖かいと嬉しい。（子供に合わせているから温度設定が低いのか）
- 場所がわかりづらいので看板を増やしてほしい。
- 住宅街で仕方がないことだが、もう少し庭が広いといいと思う。
- 2階が少し寒い時がある。
- ムーバスが停まるようにしてほしい。
- おもちゃや遊具の消毒はこまめに行っているのか気になる。
- 自動販売機が近く（施設内）にあって、飲み物を買えるようになるととても便利だと思う。
- 特にチェックがないので、男性（不審者）が簡単に入れてしまいそうで心配である。
- 手先をつかうものは充実していると思うが、庭に鉄棒など、少し体も動かせたらいいと思う。
- 入り口などにクレベリン（歯をなくす置き型の物）などを置いてくれると嬉しい。
- 衛生面が心配である。（ノロウィルス、ロタウィルス等）
- トイレの手洗い場だけステップがあると嬉しいと思う。
- 館内に入った時、当日講座の案内板がわかりづらく、間違えたのかと毎回不安になる。

(2) 運営面について

- 夏場は17時まで利用できると大変ありがたいと思う。（始まりを10時～サマータイムにする）
- 皆さんは困ると思うが、16時まで遊ぶと寝るのが遅くなってしまうので、15時から15時30分でも良いと思う。
- 自宅から遠く、昼寝の後に来ると少ししか遊べない日が多いので、16時30分まで開いていたらいいと思う。
- はらっぱは遠く動物園もお休みなので、月曜日に開けてほしい。
- 夏は17時もしくは18時まで開いていると嬉しい。
- 17時まで開いていると更に嬉しい。
- お昼寝前後も利用出来たらいいと思うので、17時まで開いているとありがたい。
- 英語の読み聞かせがいつも午後なので、午前にもあつたいいと思う。
- 講座は気持ちの整理にもなるので、もう少し回数があつても良いと思う。

- 午後のイベントを増やしてほしい。
- 0歳ひろばなど年齢ごとのイベントが月2回あると嬉しい。
- 午後にもう少しイベントがあると嬉しい。
- 2、3歳ひろばの予約がなかなかとれないので、頻度を増やしてほしい。
- 予約なしで気軽に参加できるイベント（季節の手作りの会のようなもの）が、もっとたくさんあると嬉しい。例えば折り紙講座やビーズ作りなど。
- 人気の講座などはなかなか参加が出来ないので追加などの機会を作ってもらえるとありがたい。
- 平日に働いている親のためにイベントを平日以外にも多く設けてもらえると嬉しい。
- 2、3歳ひろばが2歳、3歳と別になると嬉しい。（身体能力、親の心配なども違うので、なかなか参加しても2歳児に迷惑ではないか気が引ける）
- 洋服以外の子供物のリサイクルの場がもっと多くても良いかと思う。職員の方の管理が大変かと思うので、利用者をもっと巻き込んだ運営にしても良いと思う。
- 午後にもわいわいタイムがあると嬉しい。（夫が午後から仕事に出勤する事が多く、午前中に出かけるのは難しい）
- 子供同士の交流は自宅保育だとなかなか難しいので、子供の集合イベントを増やしてほしい。
- たまに、月初にホームページのPDFデータがリンク切れとなっていることがある。
- 講座の競争率が激しく参加出来なく残念に思う。
- リサイクルもありがたいが、職員の負担ならやめて良いと思う。（職員の負担がなければいいのだが）
- 絵の具があると嬉しい。
- 相談日や相談タイム、専任の相談員が来て個別に話せると助かる。
- リサイクルを土曜日に増やしてほしい。親が子供と一緒に参加できるヨガ教室などの企画があると嬉しい。

(4) 職員について

- スタッフの挨拶や対応が良い。何でも相談できアイデアも豊富で心強く、0123に支えられ助かっている。
- 毎回とも親切に声をかける先生がいて、成長について細かく話してくれて感謝している。
- とても良い施設だと思う。職員の方々も子供や親、一人一人を覚えていて声掛けもしてくれる。相談も気軽に出来て、良いアドバイスをもらえて大変満足している。
- たくさんお子さんがいる中で、娘の名前を直ぐに覚えて呼びながら遊んでくれている。私の相談にも親身に乗ってくれて本当に欠かせない存在である。
- 0123吉祥寺の先生方がとても雰囲気からして優しくて温かいので好きである。園長はじめ先生方に感謝しているので、これからもほっとする場所であってほしい。

(5) 評価の言葉

- 手作りでよく考えられた遊具がたくさんあると感じた。
- 手作りのおもちゃがいつも素敵で他の施設にはない点である。
- いつも楽しく利用している。
- コーヒーが復活して嬉しい。
- 私たち親子にとって、ほっと安らげる場所になっていてありがたい。
- このような施設があり本当に嬉しく、ありがたい。
- いつも利用しているが、施設の設備や講座等も充実しているのと、来場者の親子の雰囲気がいいのが気に入っている。職員のみなさんの温かさに感謝している。
- 子供が3か月くらいからよく利用しているが、子供を遊ばせるには非常に満足できる施設である。他にはない施設で遠方まで遊びにいっても、やはり0123はすごいと思う。子供だけでなく親のリフレッシュも考慮された施設、講座内容があります。
- このような施設が市内にあり幸せに思う。
- とても良い施設だと思う。
- とてもみなさん優しい。
- いつも大変助かっている。
- リサイクルが助かっている。
- 以前、断乳の相談をしてからいつも気にかけてくれて感謝している。スタッフの皆さんのが温かいので子供ものびのび遊ぶ事が出来る。
- 本当に素晴らしい施設だと思う。これ以上ないくらい満足している。スタッフの皆様、ボランティアの皆様に感謝している。
- 大変満足して、感謝している。
- 久しぶりに来たらおもちゃが少し変わっていて新鮮だった。遊具や本などがボロボロの施設もあるが修理がきちんとされていた。
- いつも清潔に保たれており、気持ちが良く感謝している。
- 親身に対応してもらい、楽しく利用している。

(6) その他

- 施設を利用してまだ3回目なので、これからもっと遊びに来たいと思う。
- 今年の3月で卒業になり、上の子の時からお世話になった。初めて外でおしっこが出来たのがこここのトイレだった。
- 4歳以降行けないのが淋しい。他に4歳以降も遊べる場所があればいいと思う。
- はらっぱと吉祥寺でちょっとした利用方法が違うのが不便に感じる。
- よく面倒を見てもらえる子ともらえない子の差が気になる。
- はらっぱにも吉祥寺にも遠いところに住んでいるので、南町や御殿山方面にも1か所あると嬉しい。
- 家から0123は遠かったので、今度出来るいづみ広場に期待している。

0 1 2 3 はらっぱ

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立0123はらっぱ			
所在地	武蔵野市八幡町1-3-24			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野市子ども協会			
代表者	理事長 简井 敏晴			
所在地	武蔵野市境4-11-6			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	① 武蔵野市が設置する子育て支援施設の管理運営 ② 施設の設置目的に基づいた事業の企画・運営 ③ その他、協会の目的を達成するために必要な事業			
指定管理委託料	予算	46,462,000円	決算	44,894,619円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による 主 管 課 題 ・指 定 管 理 者	① チェック項目 96/100	*市内利用者が増加した。 *災害や安全に対する積極的な取り組みを行った。	A
	② 重点ポイント	*利用者対応を充実させ、相談しやすい環境づくりに取り組んだ。 *地域団体の協力を得て自然遊びを行うなど、地域の力を積極的に活用した。	
	③ アピールポイント	わかりやすい情報掲示を心掛け、情報の更新を頻繁に行った結果、「情報の提供」に対する満足度が増加した	
(B) 利用者モニタリング	99%	アンケートで多くの方から満足度が得られた。	
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による 主 管 課 題 ・指 定 管 理 者	① チェック項目 96/100	利用者の多様なニーズに応えられるよう見直し・改善を図り、適切に運営している。	A
	② 重点ポイント	地域の力を活用した事業実施や、関係機関との連携強化による利用者への支援の充実を図った。	
	③ アピールポイント	わかりやすい情報提供に向けた改善策の実施や、日常的な安全面での配慮・対応等、高く評価できる。	
(B) 利用者モニタリング	99%	改善すべき点はあるが、引き続き高い利用満足度が得られている。	
(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	43/45	*職員の仕事交代がスムーズに行われるよう、仕事内容のマニュアルを作成した。	*前年度評価を踏まえ、ひろば対応を充実させるなど、利用者の多様なニーズに応えられるよう改善を図った。
B:安全への取り組み	13/15	*災害に備え、利用者の意識を高めるように、利用者も含めた避難訓練を実施した。	*利用者参加の避難訓練を月1回行うこと、防災意識の向上を図った。 *盗難が2件発生したが、利用者への注意喚起を行うなど、速やかに対応した。
C:適正な運営	30/30	*個人情報の管理を徹底した。 *前年度と比較して、市内利用者647人増加した。	*個人情報の取扱いについては、職員全員で意識の向上を図り、「これまで以上に管理を徹底した。
D:施設・整備等の適正な管理	10/10	*建物設備自主点検を定期的に行って、適切な安全管理を行った。 *清掃の確認を行ったり汚れた部分は気づいた時点ですぐに改善したりするなど、館内の衛生管理に努めた。	*施設の安全点検を日常的に行って、不具合箇所を見つけること、適切に応急処置を行った。 *保守点検は、引き続き各専門業者に委託し、適切に管理されている。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) ひろばにおけるスタッフ対応の充実	*ひろばに必ずスタッフがいる体制を作り、利用者対応の充実を図った結果、相談の満足度の増加につながったと考えられる。	*前年度アンケートでの指摘を受け、スタッフが交代でひろばに出る体制を確保し、利用者への支援を充実した。
(2) 事業に地域の力を生かす	*地域に積極的に出向き、つながりを持つことで、地域の力を発掘し、それを生かした事業を行った。	*地域や大学等との交流・連携を深め、地域の力を生かした事業を展開した。
(3) 市内関係施設との連携	*ハビットおよび保健センターと意見交換の機会を持つなど、積極的に市内他機関との連携を図った。	*市内関係機関との意見交換・情報共有の場をつくり、連携を深めたことで、利用者への適切な支援や情報提供につなげることができた。

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計～「不満」と「やや不満」の合計	97%

(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>
*ひろばに出る体制を確保し、スタッフが積極的に出ることにより、相談しやすい環境をつくることができ、アンケートにおいても満足度の向上につながったと考えられる。
*わかりやすい情報掲示を心掛け、情報の更新を頻繁に行った結果、「情報の提供」に対する満足度が増加した。
*安全点検を行い、不具合を発見したらすぐに改善するなど、安全管理が徹底して行われた。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*「イベントや講座の実施希望に対し、施設のコンセプトを利用者に伝えるように」という指摘があつたが、講座だけを求める利用者がひろばの良さを実感できるように、遊びの環境の充実やスタッフの利用者対応などに力を注いだ。アンケート結果において、イベント・講座などの開催頻度については、「満足」と回答した方が増加しているので、その効果が徐々に表れているように思われる。
<改善が必要だと思われる点>
*利用者が意見や苦情を述べやすいように、さらなる工夫が必要である。
*盗難を防ぐための対応策を講じていたものの、盗難が発生してしまったので、更なる対策が必要である。
主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*スタッフが交代でひろばに出る体制を確保し、利用者の多様なニーズに応えられるよう改善を図った。
*情報掲示板をさらに充実させ、情報更新も頻繁に行うことで、利用者満足の向上につなげた。
*日常的な施設の安全点検を欠かさず実施し、不具合発見時の応急措置と安全管理を徹底して行った。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*「親同士、子ども同士、親と子の関わり合いを大切にする」という施設のコンセプトを利用者が汲み取り、ひろばの良さを実感できるように、ひろばの雰囲気づくりと環境の改善に努めた。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*異世代交流や地域の活性化、地域子育てボランティアの育成などの継続的な地域支援。
*平成27年度から始まる子ども・子育て支援新制度に対応した利用者支援の拡充。
*意見や苦情を述べやすい雰囲気づくり。
*盗難、紛失等の利用者トラブルを未然に防ぐための方策の検討。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3)チェック項目シート(指定管理者)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
B 安全への取り組み	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	×	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
11 地域ニーズを把握している。	○		
C 適正な危機管理体制	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
D 適正な警備	17 利用者案内や受付が適切にされている。	○	
	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	・仕事内容のマニュアルを作成し、スタッフ間での共有化を図った。 ・利用者から見てわかりやすいポスターや掲示板を作成し、また情報を更新する頻度を高くした。 ・スタッフとしての心構えについて、職員に徹底するため自主研修を行った。		
E その他	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。	○	
F 評価の理由	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。	○	
	・災害時に備え、毎月利用者を含めた避難訓練を実施した。 ・盗難が2件発生したが、その際に主管課を含め話し合い、対応を検討した。利用者自身の盗難に対する意識を高めるためのポスターを掲示するなど、再犯防止に努めたい。		

45点

× ○の数／21問

15点

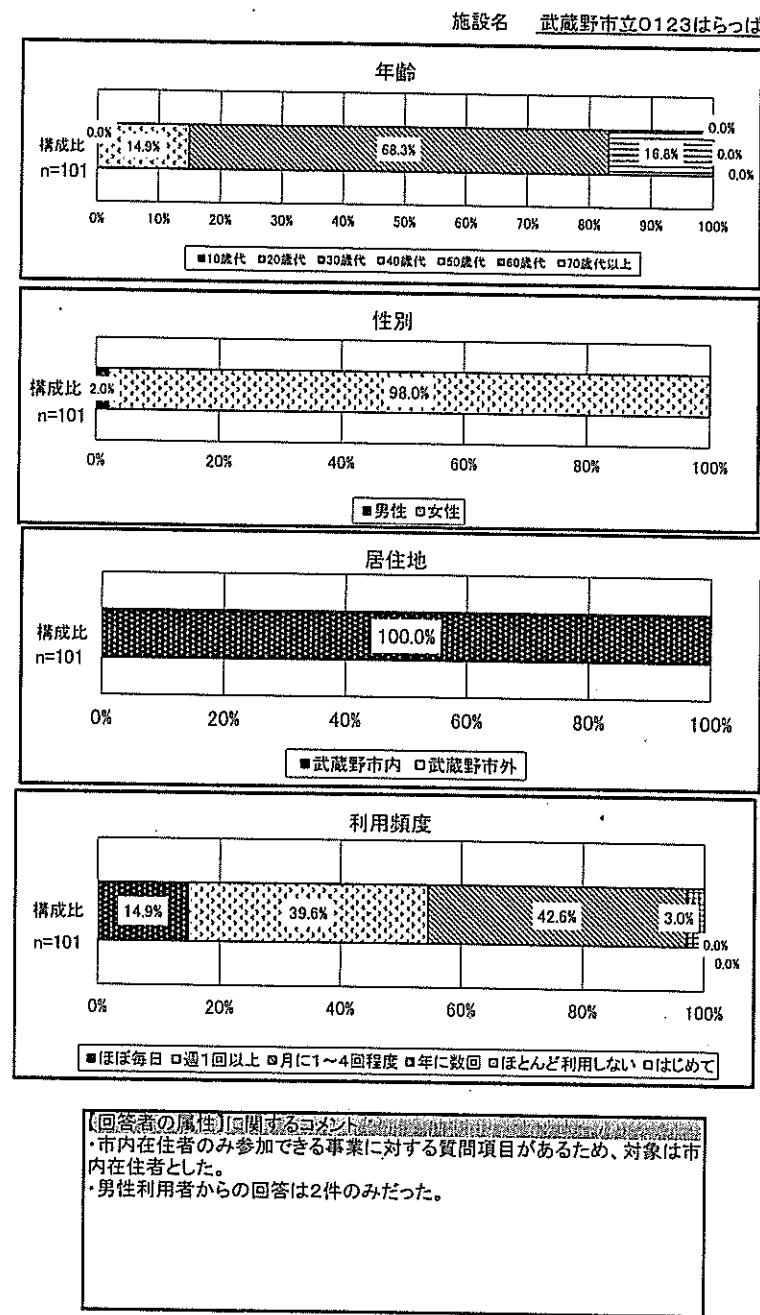
× ○の数／9問

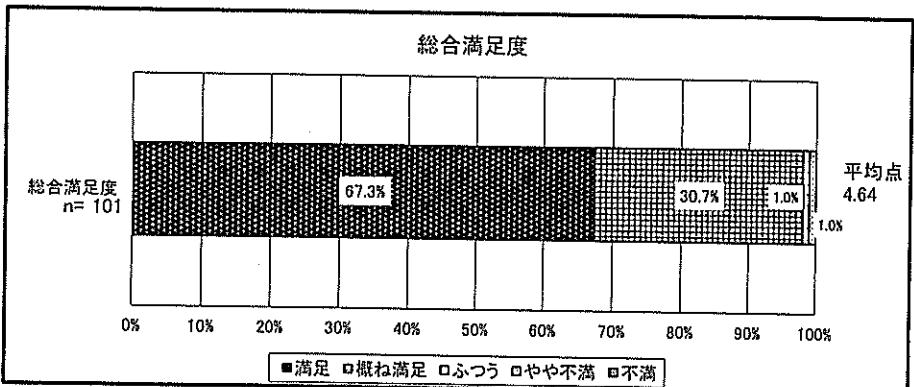
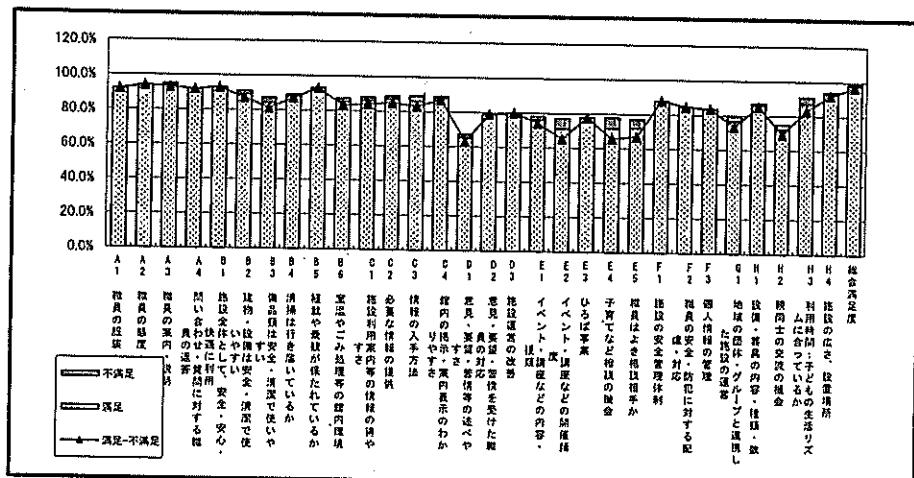
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
		○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
		○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用增加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由	・備品の購入や施設の修理に関しては、必ず複数の業者から見積もりを取り経費節減に努めた。 ・個人情報については、スタッフの意識を高め、管理をさらに徹底した。 ・前年度と比較して、市内利用者が647人増加した。	
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数／10問
	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	・毎日、毎週、毎月、年2回に分けて建物設備の自主点検を行い、安全管理に努めた。 ・清掃状況の実施状況を確認し、不備があった場合には業者に伝え改善を図った。 ・利用者からの衛生面に対する意見に対応し、拾ったら捨てられるように小さなゴミ用の籠を各コーナーに設置した。	

(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。	○		
	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。	○		
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。	○	15点 × ○の数／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）。	○		
	評価の理由	業務のマニュアル化によるスタッフ間での情報共有や、利用者への情報提供のあり方の見直し、利用者への関わり方・支援のあり方の見直しなど、前年度評価を踏まえた改善策について検討し、実施している。		
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
C 適正な運営	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。	○	45点 × ○の数／21問	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○		
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
	29 事件・事故が発生していない。	×		
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	評価の理由	・利用者参加の避難訓練を定期的に行い、防災意識を高めている。 ・益難発生時には、速やかに利用者への注意喚起を行った。再犯防止策の検討は今後の課題である。		

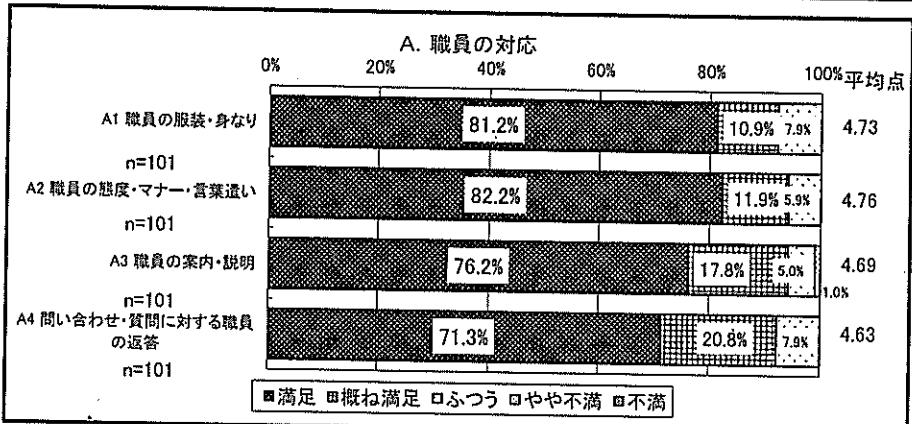
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○	
	37 適正に(多くも少なく少なくもなく)職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
C 適正な運営	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	30点 × ○の数/22問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	10点 × ○の数/10問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	・個人情報の取扱いについては、職員全員で意識を高め、管理をさらに徹底した。 ・市内利用者が増加した。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数/10問
	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	・定期的に建物設備の自主点検を行い、安全管理を行っている。 ・前年度のアンケートで指摘された衛生面での課題を改善し、快適な施設環境の保持に努めた。		



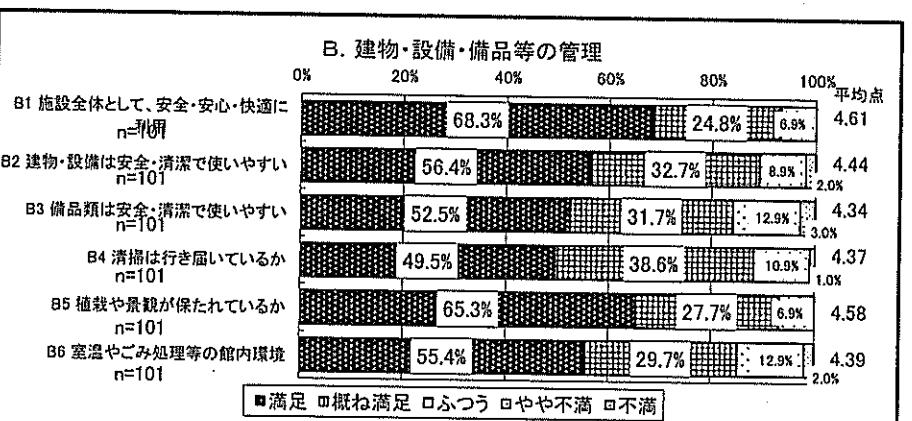


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
満足・概ね満足と答えた方の割合が97%で、今年度も引き続き非常に高い満足度となつた。

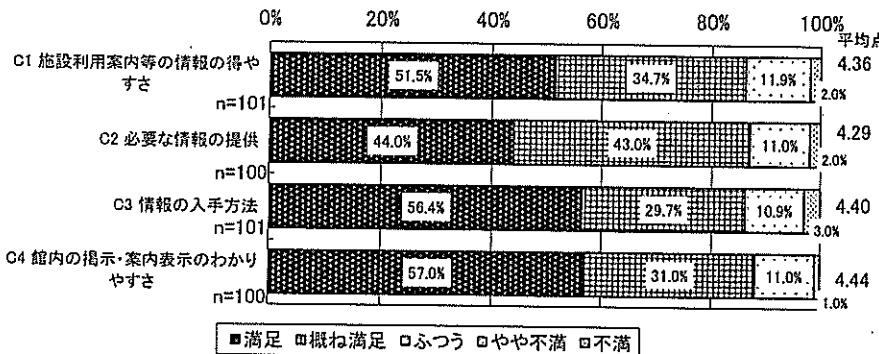


【A職員の対応】に関するコメント
職員の対応が非常に良いと感じました。特に、丁寧な接遇や、問題に対する迅速な対応が印象的でした。



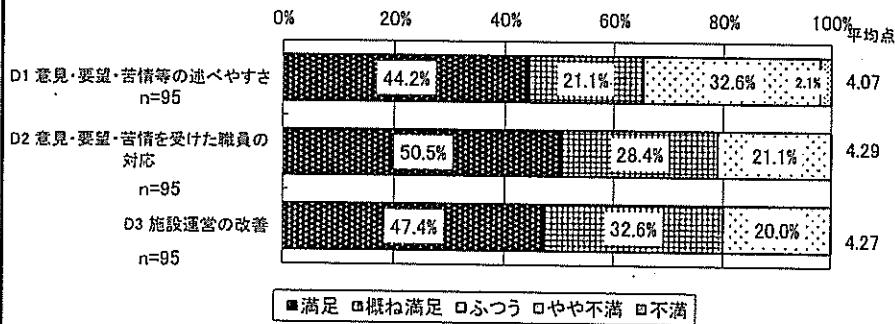
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
平成13年の開設から10年以上が経過しているが、適切に管理されており、満足度は比較的高いが、館内環境や清潔さの部分で微減している。

C. 情報の提供



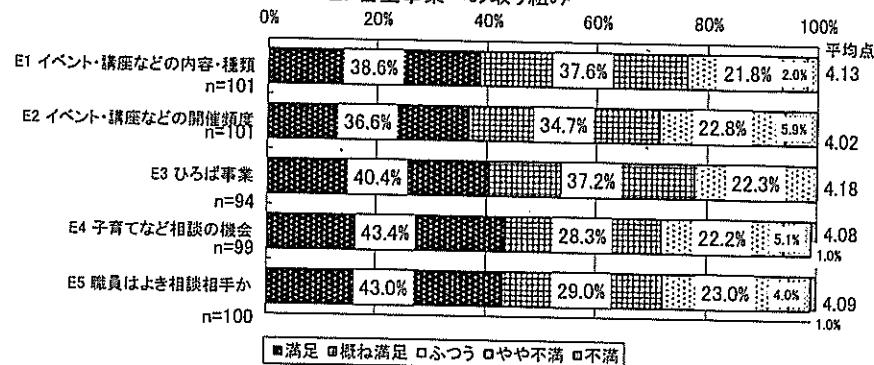
【C情報の提供】に関するコメント
昨年に比べ、全体的に満足度が高くなっている。引き続き利用者のニーズに合った情報提供を進める必要がある。

D. 利用者の意見の反映



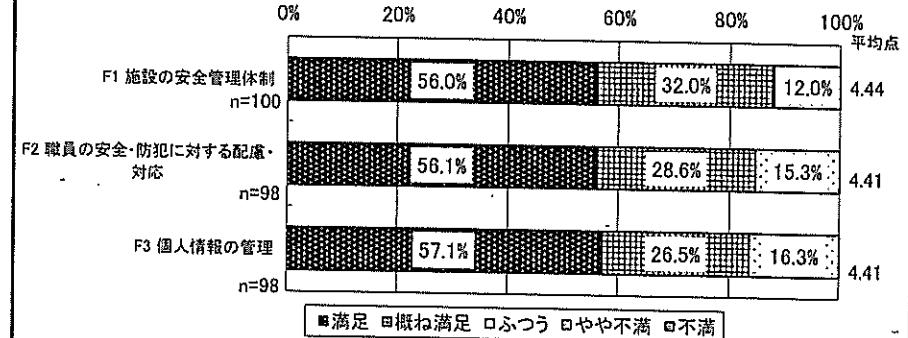
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
意見や苦情の述べやすさを見ると、満足・概ね満足の回答率は、昨年度の63%から今年度は62%と過去2年微減している。職員に対し、言いやすい、話しかけやすい雰囲気づくりを考えていく必要がある。

E. 自主事業への取り組み

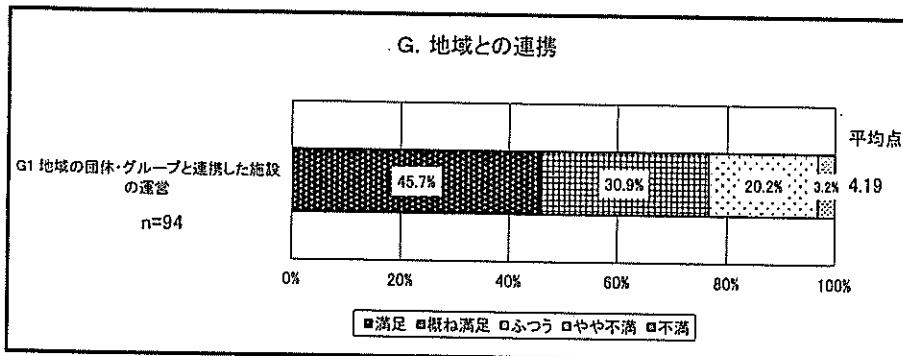


【E自主事業への取り組み】に関するコメント
昨年に引き続き、他の項目よりも、若干低い評価となっている。イベントや講座の実施要望は多いが、回数に限りがある中、ニーズをいかに把握し、事業の見直し・改善を行っていく中で、毎回のイベント・講座を充実させていくかが課題である。

F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
市民の防犯への意識が高まる中、施設の安全管理や職員の安全・防犯に対する配慮・対応に対し、満足・概ね満足と答えた方はおよそ85%で、前年より減少している。2件発生した盗難事件等への対応を含めて仕組みづくりを進めていく必要がある。

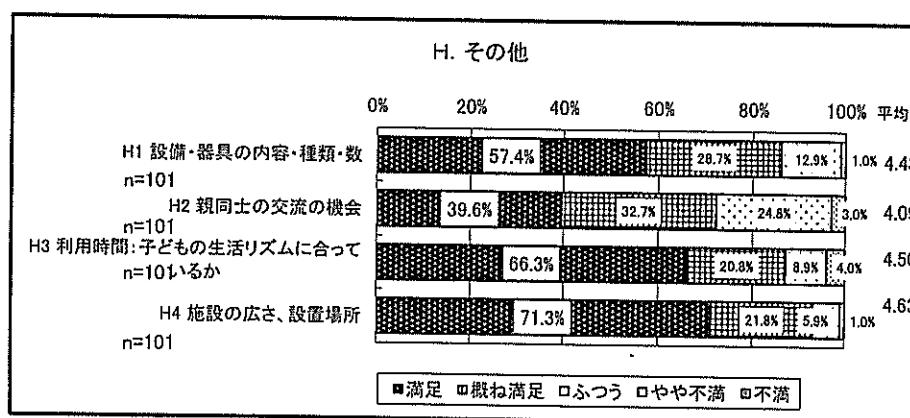


施設名：0123はらっぱ

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

(1) 施設・設備について

- 床にはこりがあり足が汚れる。食事室も床などが汚れている。
- 自動販売機があれば助かる。(コーヒー以外、ベビーフードも)
- 仕方がないかもしれないが、フロア全体を見渡せないので残念に思う。
- 安全管理上、仕方のないことかと思うが、入り口の柵の配置をもう少し広くとってもらえると自転車やバギーで通りやすい。
- 安全重視の視点から遊具が少なくなつたことは少し淋しい。土日の利用だが、室内の遊び場としては大変貴重な存在である。ハードは老朽化していくが、サービスの維持をすれば利用者の満足度は維持することは可能だと思う。
- リサイクルが混雜しすぎる。
- 便座用のクリーナーを設置してほしい。
- トランポリンがあるといい。(飛ぶのが好きなので)
- お昼を食べる部屋に電子レンジを置いてほしい。
- おもちゃの品数をもう少し増やしてほしい。
- 鼻水、くしゃみの子供が触ったのが気になる。



【Hその他】に関するコメント
時間の延長してほしいという要望が昨年度よりも多くなっている。

(2) 運営面について

- もう少し閉館時間が遅いとありがたい。
- もうちょっと長い時間あいていると嬉しい。
- 時間はこのままでよいが、金・土曜日もあいているとありがたい。
- 運営終了時間を5時くらいまで延長してほしい。
- 夏期の開設時間を長くしてほしい。(真夏の10時は屋外の気温がすでに28℃を超えているので、涼しい時間に子供を移動させたい)
- もっと利用年齢を広げてほしい。

(3) 事業について

- 利用する時間が家事をしていると(子供のリズムが合わない)午後になり、イベント(0歳、ひろば等)が午前にあると出席するのに大変である。毎回ではなくついで、午後のイベントがあると嬉しい。
- 情報はたくさんあるが、見る時間がない(子供が走り回るので)からもったいない。
- 託児付の講座はすごく助かるので、講座がもっと増えると嬉しい。

- 見て学ぼう食事作りが大変役に立っている。食事作りは大人にとっても子供にとって毎のことなので助かる。
- ひろば事業の開催回数がもう少し多いと嬉しい。
- 情報提供は遅切だが、遊びまわる子供が一緒なのはどうかと思う。
- 乳幼児救急講座の回数をもっと増やしてほしい。
- 2、3歳広場になると、2歳の参加イベントが出来なくて（先着の為）寂しいので2歳と3歳で分けてほしい。
- 2、3歳クラスがすぐに一杯になってしまい予約が取りづらい。
- 親子でクッキング出来る機会があると嬉しい。
- ママサークルなどの情報が提供され、ママのイベントがあると嬉しい。
- 地域サークルとの連携の講座を増やしてほしい。
- いいいいないばあの、くるくるジュースをやってほしい。
- リサイクルの開催日が平日メインなのは、働くお母さんは参加してほしくないという理由なのか。休日をメインにしてほしい。
- もう少しまマ同士が友達になれる機会（集まり、イベント等）があるといい。子供の嬉しいというより、家の近く（地域ごと）でのくくりでそのような機会がほしい。
- イベントや講座に出席したいが、いつも告知に気が付かない。
- 水曜日の午後に幼稚園生が行ける日があったらいいなと思う。
- 季節のイベントやクッキングやダイナミックな製作をしてほしい。
- 2歳3歳ひろばの定員を増やし、人気のあるひろばの回数を増やすなどの工夫改善してほしい。
- 40代の会がもっとあつたらよいと思う。
- リサイクルの抽選の際、くじ引きだと時間がかかり子供も危険が生じるので名前を書いて職員が引く（0123吉祥寺と同じ）方法がいいと思う。
- イベントや講座の人数をもう少し増やしてほしい。
- 安価な一時保育の制度があつたら助かる。
- 2歳3歳ひろばの定員を増やしてもらえると、もっと参加しやすくなるので助かる。

(4) 職員について

- 事務作業を減らして、子供たちと遊んでほしい。職員の方と交わって遊びたい。遊びを通じて職員の人に色々相談したい。
- 昨年度よりスタッフが身近で親身になってくれてありがたい。
- 職員の方ともっと気軽に育児相談が出来たらと思う。
- 子供二人連れているので、トイレ等で手伝ってもらえるのに声をかけやすくなるといい。
- 馴染みの人しか相手にしていない感じがした。

- 子供の年齢が書かれていない利用者がたまにいるので、見かけたら書くように言ってほしい。
- 職員の方から積極的に話しかけてもらうと話すきっかけが出来て、育児相談等やすいと思う。
- 職員の方と話しやすく子供もなついている。

(5) 評価のことば

- 引っ越ししてすぐの頃、大変お世話になり感謝している。
- いつも楽しく遊ばせてもらっている。今4歳で3月いっぱいまでしか来られないのあと少しだがたくさん利用したい。
- いつもお世話になり、職員の方々も親切でいつも気持ちよく楽しく利用して感謝している。
- 他の市区町村にはここまで施設はないと思う。大変ありがたい。
- 遊び場所があってとても助かっている。いつもありがとうございます。
- 市内にこのような施設があってとても満足している。子供はこのような施設で人間関係など育っていくと思うので本当にありがたい。大人もリフレッシュ出来るよう工夫されていて子育てを助けてもらっている。
- いつも楽しく利用している。
- いつも楽しく遊べている。
- 利用できるのがあと1年くらいだが、心のこもったサービスを提供してもらいたいと思う。
- 上の子と下の子二人の育児でお世話になり、今は下の子を連れて時々利用している。とてもよい施設だと思うのでこれからも子育てに頑張るお母さん達、子供達にとって大切な場所であってほしい。
- 小さい時からお世話になり、ここで出来たお友達とその後も母子共々交流できるようになった。
- わいわいタイムはいつも子供と楽しく参加しているので、これからも楽しい企画をお願いしたい。
- 手作りおもちゃなどが工夫されている点が好きだ。
- 家から遠かったので、あまり、利用は出来なかったが、9時からあいていたので、上の子供を送った後に行けて助かった。
- 自宅近くにこのような施設があり、大変助かっている。たくさんのママ友と話せるいい場所である。
- たくさんの母親の色々な意見があり、対応に大変だろうなと思うこともあるが、みんなが心地よく過ごせるようしてくれていると感謝している。
- 利用する機会は減ったが、はらっぱのお陰でたくさんの友達に会えて感謝している。

- ・ 親子で楽しく利用している。

(6) その他

- ・ 幼稚園に行っている子供の親が子供そっちのけでおしゃべりをしている。子供達は小さい子供達に配慮して遊んでほしいのに危険な遊びをしたり、おもちゃを独占したり少し目に余るところがあり、小さい子の親としては不満である。
- ・ 2、3歳児や対象年令外の兄弟を野放しにする親御さんが少くない事だけはどうしても気になる。
- ・ 今年3月で4歳になるため4月以降行けなくなるのが残念。
- ・ 幼稚園の子が利用している時があり、その時親御さんは子供をちゃんと見てほしい。4歳以上の大きな子が走り回り危ないと思うことが何度かあった。親御さんは輪になって話していることが多い。
- ・ 鼻水、くしゃみなど子供の事に、もう少し親が気にかけてほしい。(来ないという選択など)
- ・ 編み物をしている人がいた。長い棒2本使うので危ないと思う。編み物の最中は子供に目を向けていない様子だった。
- ・ もう少し話しやすい環境がいい。
- ・ 吉祥寺に行った際、何となく雰囲気が暗く遊びづらかった。(職員の対応、照明?)

くぬぎ園

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市くぬぎ園			
所在地	武蔵野市桜堤1-9-7			
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B型 武蔵野市くぬぎ園の管理運営			
指定管理委託料	予算	57,852,435円	決算	55,296,630円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由		
(A)による主管課・指定管理	①チェック項目 100/100	閉園に伴う住み替えにむけての支援及び実際の転居に関係する作業等を、高齢者支援課と取り組む。	A	この1年間で8名の利用者が転居し、3月末日現在9名の在籍となった。多問題や困難性の高い方へも、社会的心理的な面での支援を行い、順調に転居が進んでいる。
	②重点ポイント	転居を快く思っていない方や、転居自体を決められない方などへの支援も多くなり、社会的心理的な面での支援も行っている。		火災で焼け出された市民への対応は、ケアハウス職員、在支職員、調理職員等と連携してすばやく取り組み、被災当日の昼時には受け入れができた。
	③アピールポイント	閉園に伴う転居は進んでおり、転居先が見つからない多様で多問題を抱える入居者については、都内の高齢者福祉施設を探し、高齢者支援課と連携して入所に至った。 医療依存度も高くなってきており、嘱託医師やケアマネジャーとも連携して、緊急通院・入院支援等に取り組んだ。 12月に火災で被災した市民の緊急一時避難場所として、空き部屋の環境等を整え、ケアハウスとも協力して受け入れ対応した。		
(B)利用者モニタリング	85.7%	住み替えに関して、利用者一人ひとりのニーズや疑問・不安等に対して、職員が対応、支援した評価が見える。		
(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)による主管課・指定管理	① チェック項目 100/100		住替え支援や生活支援など職員が関わるものについては、全体的に高い評価。居住している人数が減ってきたので、建物・設備の安全に不安を感じている。
	② 重点ポイント		困難な問題を抱えた利用者への生活支援や住替え支援。社会的心理的な支援も行う必要があり、きめ細かい対応を行っている。
	③ アピールポイント		転居先が見つからない多様で多問題を抱える入居者については、都内の高齢者福祉施設を探し、高齢者支援課と連携して入所に至った。 利用者の医療依存度も高くなってきており、嘱託医師やケアマネジャーとも連携して、緊急通院・入院支援等に取り組んだ。 12月の火災で被災した市民の緊急一時避難場所として、空き部屋の環境等を整え、ケアハウスとも協力して受け入れ対応した。
(B)利用者モニタリング	85.7%		全般的に評価が高い。職員のきめ細かい支援が、利用者の安心感につながっている。
(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		【くぬぎ園】
	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	閉園に伴う住み替えが本格化して約2年が経過し、この1年でも8名が転居され、合計19名が移られた。最近は、個々の希望に加えて、介護ニーズや疾病等にも考慮した住み替え先を探す必要があり、候補施設等の情報を独自に収集して住み替え支援に活かしている。また、引越し準備・作業は、当事者自らでは行えなくなつてきており、職員と一緒に取り組み、代行することも増えてきている。	*閉園に伴う住み替えが進み、在園している方の希望だけではなく個々の状況（身体的、経済的）に応じて住み替え先を探すなど適切に対応している。 *住み替え候補の情報収集だけでなく、入居者の介護度が上がり、職員が引越準備・作業等も一緒に行なうなど、適切に対応している。 *全体懇談会の後にお茶会を開いたり、お花見会を行うなど孤独感や取り残された感を察する対応を行っている。	
B安全への取り組み	15／15	15／15	事故はなかった。 入居者の認知症等による事件があり、事後の被害店への対応や関係機関への説明と謝罪等を適切に行なった。	*事故はなかった。 *指定管理者に起因するものではないが、入居者の認知症等による事件に適切に対応した。関係機関に対する対応等は、適切に行われている。 *改めて、避難通路を廊下に掲示するなど適切に対応している。	
C適正な運営	30／30	30／30	利用者減員に伴う建物・設備等の保守管理清掃等の仕様内容を見直し、経費節減に取り組んだ。	*利用者減に伴い、建物・設備等保守管理や清掃等を見直し、更なる経費節減に努めた。適切に運営している。	
D施設・整備等の適正な管理	10／10	10／10	老朽化が激しい設備等の不具合に関しては、利用者の生活に直結する不具合箇所を中心に速やかに修繕等の対応をした。	*老朽化が激しい設備等に対し特段の注意が払われている。適正に管理されている。	

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

	項目	評価		【くぬぎ園】
		指定管理者	主管課	
(1)	閉園に伴う住み替え等への利用者支援	転居を快く思っていない方、転居 자체を決められない方などといった、転居への精神面への支援も増えており、社会的心理的な支援や、当方で適切な高齢者福祉施設等を探す度合いが高まっている。	少なくなった入居者ほど困難な問題を抱えていることが多い。転居先が決まるまでは、社会的・心理的支援や適切な高齢者施設等を探す度合いが高まっている。	

(様式2) 評価シート

(B) - ③アピールポイント（下記）

(2)	利用者の減少に伴い、利用者同士の交流や助け合い、気づきあい等が減るため、居住されている方が孤立化しないよう、適時適切な支援とサロン的な活動を企画する。	月1回のサロン活動を定期開催し、顔が見える関係性の中で懇親・交流できるように支援している。他の行事も懇親ができる内容に仕上げている。	少ない入居者が孤立しないよう、また取り残され感を抱かないよう、定期的なサロン活動等で懇親を深めるなどの支援を行っている。
-----	---	--	--

(A) - ③アピールポイント（下記）

(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」－「不満」「やや不満」 85.7%	*「満足」「概ね満足」の割合は85.7%と高い。また、「不満」「やや不満」がないことは、入居型施設の中では特出している。総合満足度は、昨年とほぼ変わらない。 *個々人に合わせた支援や、住替え・転居支援、また残った利用者が孤立しないように支援していることも大きい。

(A) - ③アピールポイント

【くぬぎ園】

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
◎①年度間で8名の入居者の転居があり、24年度から始まった閉園に伴う住み替えで転居された方は、合計19名となった。転居に関しては、当事者への日常の支援はもちろんあるが、保証人へも必要な情報提供し、保証人の意向等を市の所管課へつなぐことにも随時取り組んだ。
◎認知症等の症状のある男性入居者について、月単位で理解力及び記憶力が低下して病状への不安が増し、日常生活の維持自体も難しくなり、さらに周りが転居してしまったことによる孤立感も強まった。日に日に精神面での混乱が強くなり、昼夜ともに職員の間わりの度合いが高まっていった。医療機関への入院という選択肢もあったが、都内の高齢者福祉施設長会や施設長間のネットワーク等を通じて、転居先としての可能性のある老人ホームの情報を収集し、市の所管課と連携して転居に至った。
◎医療依存度の高まりにより、日常生活にも支障がみられるようになってきており、嘱託医師やケアマネジャー等と情報交換・連携して、緊急通院・入院の対応や保証人への引継ぎ等を適切に取り組んだ。
◎②月に、境地区で家庭焼失により逃げ出された市民2名を、市の高齢者支援課相談支援担当と連携し、くぬぎ園の比較的状態の良い部屋の環境整備をして、館内にある電化製品等をかき集めて、被災当日の受け入れを行った。ケアハウスの外来宿泊用寝具を持ち込み、同時にケアハウスの配食も提供し、その後約1週間、緊急避難の生活をされた。
<モニクリング評価委員会での指摘事項への対応>
◎事故はなかった。
◎指定管理者に起因するものではないが、入居者自らのが起こした事件が一件あり、認知症等による理解力・判断力等の低下と、精神面のアンバランスから行ったようである。事件後の市所管課への報告、迷惑をかけた被害商店および関係機関等への謝罪と説明を適切に行った。

(様式2) 評価シート

<改善が必要だと思われる点>

- ◎既存の利用者の中には、残された感や親しい方がいなくなったことによる意欲低下、不安、孤立感等が増してきている。当事者が希望する転居先を適切な時期に転居できるように、これまで以上の支援を行っていく必要がある。
- ◎高齢化と虚弱化が進んでいるため、入居者の心身の変化をいち早く発見し、対応していく必要が出てきている。既存の入居者には特養ホームを待っている方が数名おり、状態の変化も大きいため特に配慮が必要である。

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

- * 1年度間で8名の入居者の転居があり、住替え支援や少なくなった利用者へのきめ細かい生活支援を昨年に引き続いている。また、少なくなった利用者が抱える残された感や孤立化へも対応していることが評価できる。住替え・転居のため、保証人の意向等を高齢者支援課へつなぐ等、くぬぎ園と高齢者支援課が歩調を合わせるよう努力している。
- * 認知症等の症状がある男性入居者は、理解力及び記憶力が低下し日常生活の継続自体も難しくなり、精神面での混乱が強くなり昼夜ともに職員が支援した。医療機関の入院ではなく、老人ホームの情報を収集し、高齢者支援課と連携して転居に至るなど、困難さを抱える利用者に対応し、できうるだけの努力している。
- * 利用者の高齢化が進み、医療依存度が高まり、日常生活にも支障がみられる利用者に対し、嘱託医師やケアマネジャー等と情報交換や連携を行うなど、緊急通院・入院の対応や保証人への引継ぎ等を適切に取り組んだ。
- * 12月に、境地区で家屋焼失により焼け出された市民2名を、市の高齢者支援課相談支援担当と連携し、くぬぎ園の状態の良い空き部屋に被災当日から受け入れた。緊急に、部屋の環境整備や館内にある電化製品等をかき集めて、ケアハウスの外来宿泊用寝具を持込み、同時にケアハウスの配食も提供した。後約1週間、緊急避難の生活を支援した。公の施設として臨機応変の対応であり、評価できる。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

- * 非火災事故については、利用者に更なる注意喚起を行っている。
- * 指定管理者に起因するものではないが、入居者自らが起こした事件が一件あり、認知症等による理解力・判断力等の低下と、精神面のアンバランスから行ったようである。事件後の市所管課への報告、迷惑をかけた被害商店および関係機関等への謝罪と説明を適切に行った。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- * 利用者への住替え支援やくぬぎ園での生活不安や不便、残された感や孤立感について、引き続ききめ細かい対応をお願いしたい。

(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

--

武藏野市くぬぎ園

【くぬぎ園】

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数21/21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9/9問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。市の指摘事項であった条例規則等に基づいた様式の整備と、都の指摘事項であった運営規程の制定と届け出を完了した。 ◎閉間に伴う住み替え等について、市所管職員と共同して個別の施設見学、面談、保証人を交えての4者面談を実施し、さらに実際の転居に関する手続き支援を行っている。24年度から毎年、約10名の方が転居され、3月末日現在の在籍者数は9名（内、2名が長期入院）、実生活者は7名になっている。 ◎日常的に利用者の生活相談・制度利用調整への支援を取り組み、その中から転居先への要望等の聞きとり対応している。また、個人の転居等に関する疑問点や意向の変化等については、市所管職員へフィードバックし、すぐに面談や疑問点への回答を行っている。
	◎市の事故報告基準により、重大な事故や事件についてはすみやかに一報を入れ、適時報告を上げている。今回の事故(事件)は、当事者本人の認知症等に起因する精神面のアンバランスからおこした事件であるため、事故報告はあげているがこの場でのチェックは行わない。	○	
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9/9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 計画業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	◎市の事故報告基準により、重大な事故や事件についてはすみやかに一報を入れ、適時報告を上げている。今回の事故(事件)は、当事者本人の認知症等に起因する精神面のアンバランスからおこした事件であるため、事故報告はあげているがこの場でのチェックは行わない。	○	

武藏野市くぬぎ園

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18/18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。	○	
	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。	—	
D 施設・設備等の適正な管理	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	◎協定書に基づき適正に執行している。 ◎利用者誠意に伴い、建物管理・保守点検清掃等については、実施内容・頻度等の仕様の見直しを行い、経費削減にも努めた。 ◎平成14年度から市の方針により新規利用者の募集を止めているが、空き部屋についても日常の安全管理のために、月に1回の入室して居室点検に取り組んでいる。		
B 安全への取り組み	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○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。	○	
	◎老朽化した建物設備の不具合や損傷は、共用スペース、個人スペースとともに随時生じており、関連業者と連携してみやかに修繕している。また、部品等の生産が終了し調達が難しい品については、空き居室内の設備等の不用部品等を取り外して対応している。 ◎軽易な修繕等については、職員や業務受託業者の作業員が迅速に対応している。		

*「C適正な運営」中の36、45～47は、施設の建て替えを控えているため判定せず。

武藏野市くぬぎ園

【高齢者支援課】

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数21/21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 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
B 安全への取り組み	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	15点 × ○の数9/9問
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確實になされている。	○	
	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）。	○	
C 適正な運営	* 住み替え等については、個別にきめ細かい対応や支援を行っている。 * 在園者が少くなり、孤立感や取り残され感を抱えた利用者の生活相談・制度利用調整への支援に取り組んでいることは評価できる。		
	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	* 事故はなかった。 * 事件については、利用者自らの認知症等からおこしたものであったが、速やかに高齢者支援課に報告を行い、関係各所等へ謝罪と説明を行うなど適切に対応している。		

武藏野市くぬぎ園

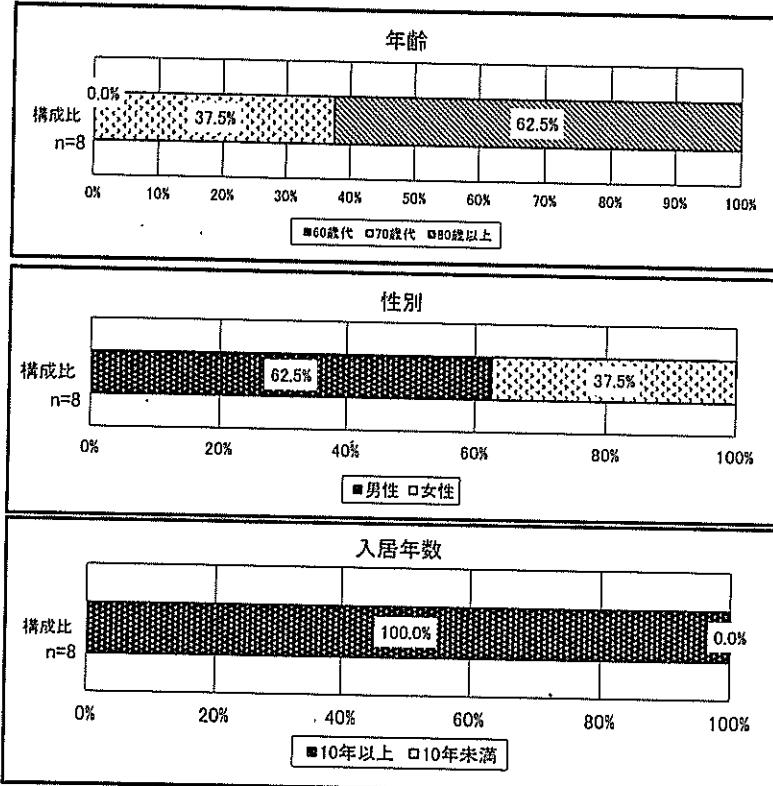
【集計結果】

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 × ○の数18/18問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	—	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	構成比 n=8
	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）。	○	構成比 n=8
	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）。	—	構成比 n=8
	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。	—	構成比 n=8
	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。	○	構成比 n=8
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	10点 × ○の数10/10問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	*利用者減員に伴い、建物管理・保守点検清掃等については、仕様の見直しを行い、経費削減に努めた。 *空き部屋についても日常の安全管理のために、月に1回の入室して居室点検に取り組んでいる。		
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10/10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	*老朽化した建物設備等は、修繕を行うなど適切に対応している。 *軽易な修繕等は、職員や業務受託業者が迅速に対応し、生産終了部品等で調達ができないものは、空き部屋のものを利用するなど工夫している。		

*「C適正な運営」中の36、45～47は、施設の建て替えを控えているため判定せず。

【問1】

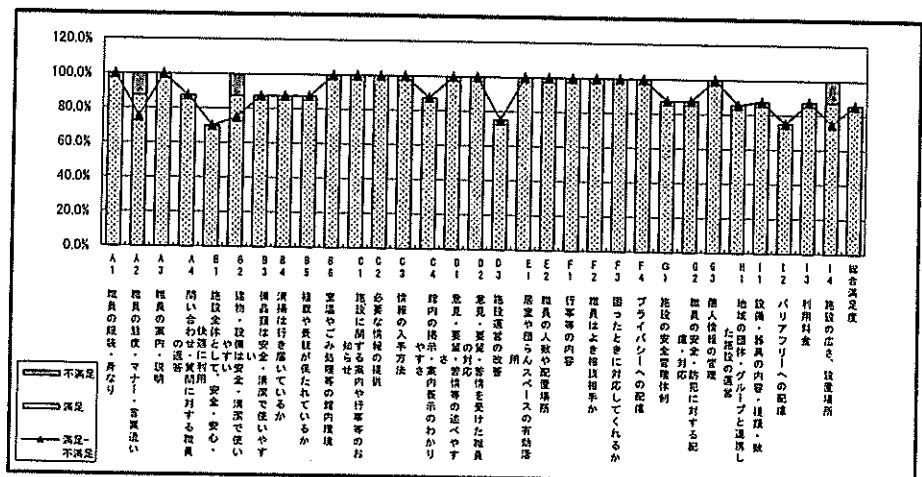
施設名 武藏野市くぬぎ園



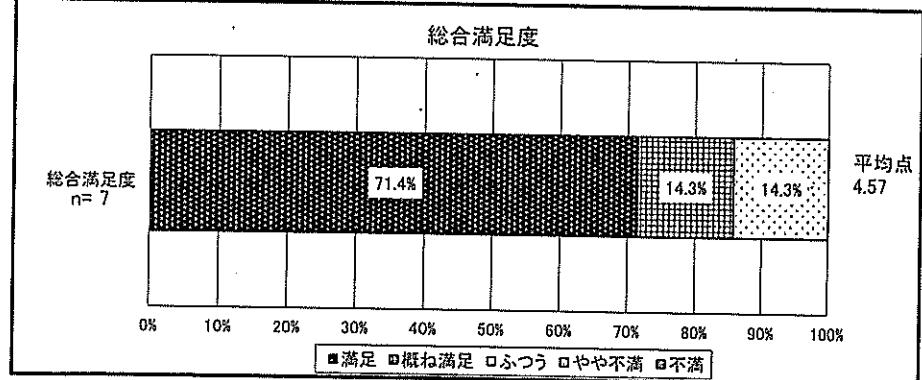
【回答者の属性】に関するコメント
1月末日現在在籍者は10名で長期入院者が1名おり、実生活者は9名となっている。この1年間でも女性入居者を中心に転居が多くかったため、現状の男女比では男性割合が高まることになった。

【集計結果】

施設名 武藏野市くぬぎ園



【問3】



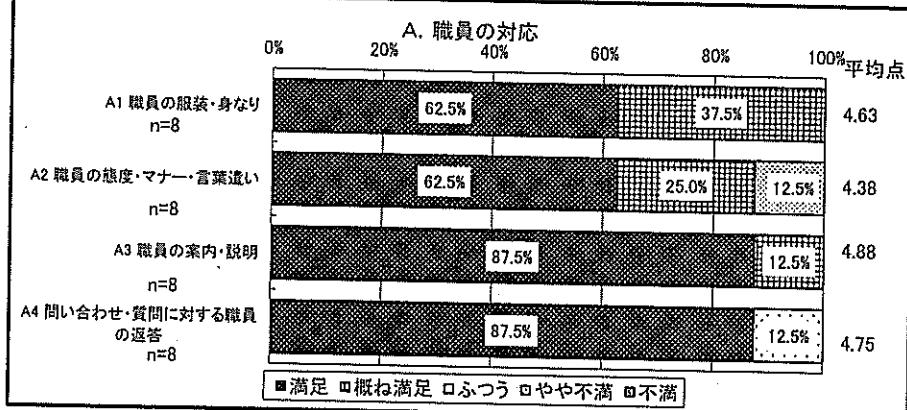
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの。

【総合満足度】に関するコメント
くぬぎ園に対する総合満足度は、「満足」「概ね満足」を合わせて85.7%であり前年度より1.9%低下し、平均点も下がっているが、「満足—不満足」のグラフの折れ幅は小さくなり、平均化している。既存の入居者の転居希望状況を見ると、要介護度が高まり特養ホームを待っている方々と、自立意識が高く住宅系への転居を考えている方々、はっきりと決めきれない中で残っている方々などに分けられるが、関心ことは日々の暮らしや生活環境等から、転居先候補への思案や健康状態の維持が中心となっている。そのため各設問への回答も気持ちが入っていない状況もうかがえる。次年度のアンケート実施時期にどれほどの人が残っているかわからないが、次回の閉園を目前での調査は必要なくなると思われる。

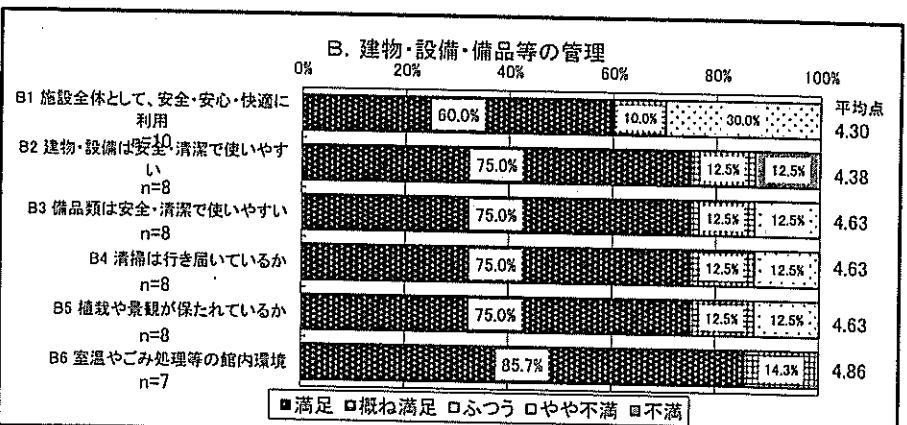
【集計結果】

施設名 武藏野市くぬぎ園

【問2】



【A職員の対応】に関するコメント
転居等に向けて、それぞれに対して個別の相談支援等の度合いが高まっており、職員との関係性が深まつた分、「職員の対応」の満足度も全般的に高まっていると思われる。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
在園している入居者の要介護状態が高まり不便さが多くなっていると思われるが、それが慣れた環境で工夫されているよう、「建物・設備・備品等の管理」の満足度が全般的に高まっている。設備面に老朽化に伴う故障・修理等が随時あるためこの設問の評価は毎年低くなっていたが、今回は前年度よりも高まつた。共用部分の清掃箇所を縮小したり清掃頻度も減らしたが、館内環境への不満はほとんどなかつたと思われ

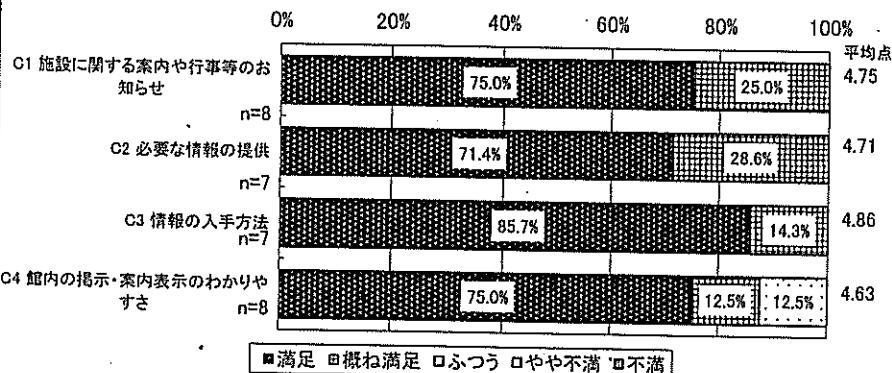
【集計結果】

施設名 武蔵野市くぬぎ園

【集計結果】

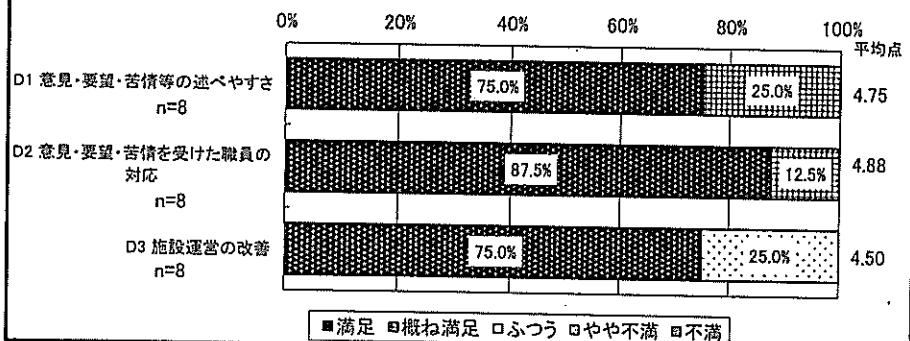
施設名 武蔵野市くぬぎ園

C. 情報の提供



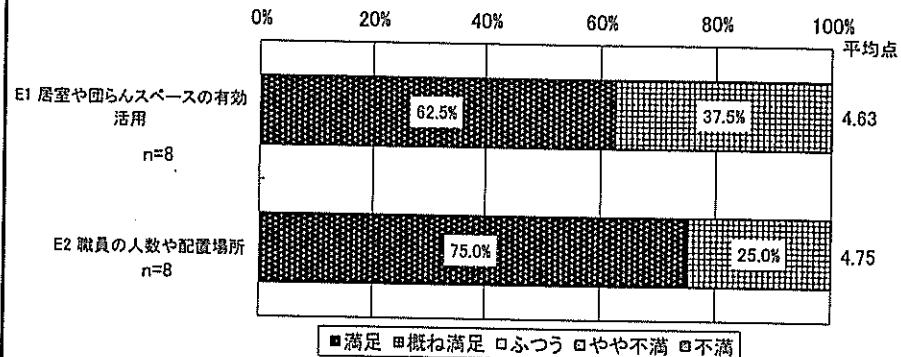
【C情報の提供】に関するコメント
日々の関心ことが転居に向けてのことが一番になってきている中で、それぞれに対して個別の情報提供や市との調整を随時行っていることもあり、職員との関係性が深まつた分、「情報の提供」の満足度も全般的に高まっていると思われる。

D. 入居者の意見の反映



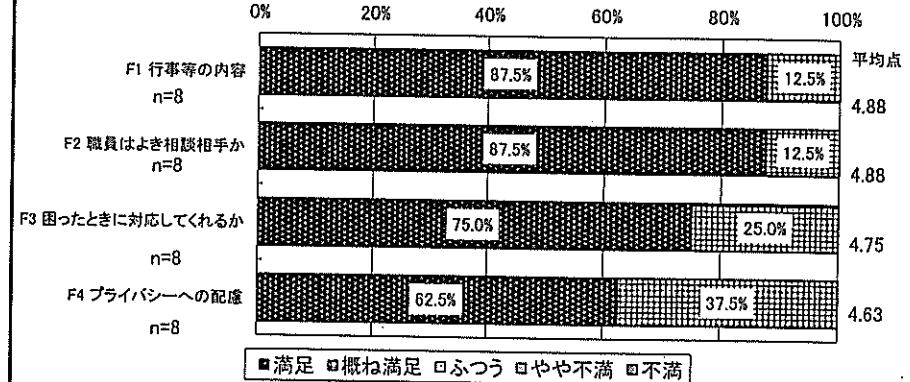
【D入居者の意見の反映】に関するコメント
転居等に向けて、それぞれに対して個別の相談支援等の度合いが高まっており、職員との関係性が深まつた分、「入居者の意見の反映」の満足度も全般的に高まっていると思われる。

E. 効率的な運営



【E効率的な運営】に関するコメント
入居者がかなり減少した中で、共用スペースを自分のペースで利用できるようになり、不便は感じてないのだと思われる。

F. 入居者への配慮



【F入居者への配慮】に関するコメント
転居等に向けて、それぞれに対して個別の相談支援等の度合いが高まり、双方の信頼関係も深まり、また、行事内容も少人数で楽しめるものや活動できるものに改善したこともあり、職員「入居者への配慮」の満足度も全般的に高まっていると思われる。

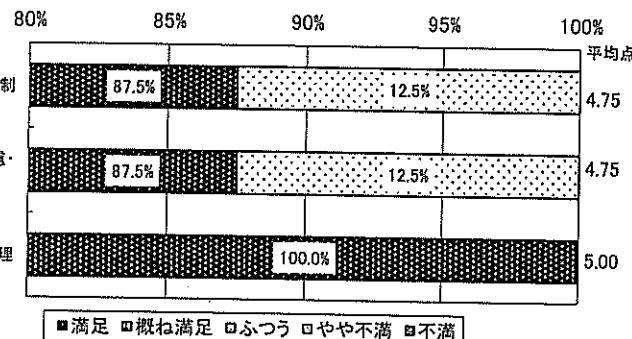
【集計結果】

施設名 武藏野市くぬぎ園

【集計結果】

施設名 武藏野市くぬぎ園

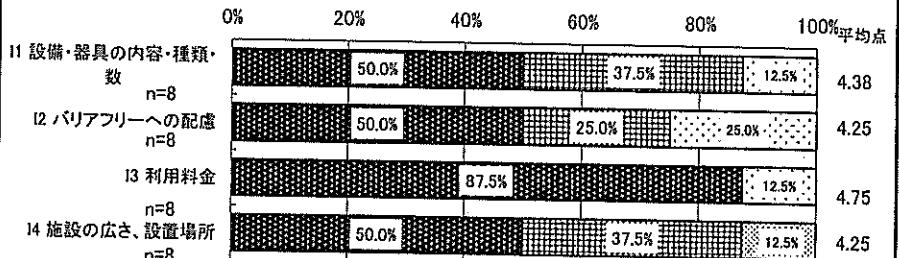
G. 安全管理体制



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【G安全管理体制】に関するコメント
入居者が少なくなった中でも「安全管理体制」には特段の問題はないような評価を得ていると思われる。

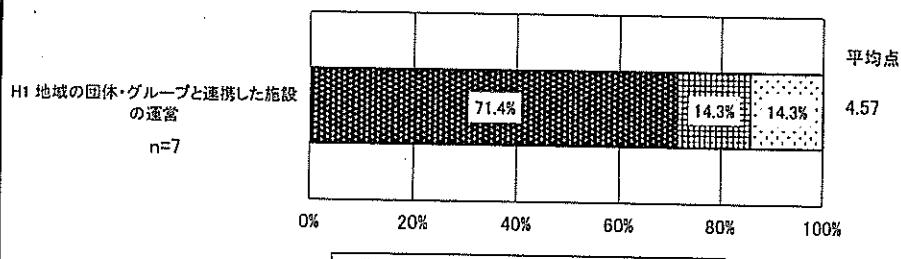
I. その他



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【Iその他】に関するコメント
既存の入居者の要介護状態が高まっているが、設備・環境等には大きく不便を感じていない状況がうかがえる。

H. 地域との連携



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【H地域との連携】に関するコメント
散髪ボランティア、イトーヨーカドー出張販売、地域向け行事の地域広場開催など、これまで同様に、外部の機関等との連携で成り立っているサービス等を評価をしていると思われる。

4 くぬぎ園への意見・要望

項目	内容
	気が小さい者は、(以下記載なし)
その他	古い建物だが、まだ充分使用にたえるだけに、スクラップはもったいない。入居中のものに とっては、追い出されるのはつらい。高齢者にとっての居住環境の変化は死につながりか ねない。残念だ。

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 85,437,775円	決算 85,437,775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		評価	理由	総合評価
	評価	理由			
(A)による主な監査課題・指定管理者	①チェック項目	利用者の虚弱化・要介護化に伴い(入居者の約8割が介護認定を受けている)、相談調整を強化して利用者・保証人に適切に行い、サービスの紹介・手続きなどと、当施設での生活の継続(限界点を高める)につながる支援に取り組んでいる。	98.3/ 100	課題となっていた市の関連様式の整備を終え、運営規程・利用契約書等の新調と利用者・保証人への説明・同意の作業が順調に進んでいる。職員体制が安定するとともに、職員による相談支援、生活支援、精神的なサポートなどを個々にきめ細かく取り組んでおり、当施設での生活の継続(限界点を高める)につながっている。	A
	②重点ポイント	運営規程・利用契約書等の新調と説明・契約作業を進める中で、利用者・保証人と共通課題等の確認を行い、保証人に役割・機能等も改めて認識してもらった。			
	③アピールポイント	多様で複雑な問題を抱える方に対して、個々それぞれに相談支援・生活支援を行い、保証人や関係機関とも連携しながら、解決に向けて取り組んでいる。火災で被災した市民をくぬぎ園で緊急一時的に受け入れたことについて、ケアハウスの各セクションの職員も協力して対応した。			
(B)利用者モニタリング		職員体制が安定し、また、建物内の環境整備・清掃等も行き届いてきたため、昨年度より全般的に評価が高くなかった。職員への信頼度も高まっている。利用者アンケートの各項目で、満足度や満足度割合が高くなっている。職員体制が安定し信頼関係も高まり、適切な支援も行っているためアンケートの評価が高くなっている。	47.8%		
(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		評価	理由	総合評価
	評価	理由			
(A)による主な監査課題・指定管理者	①チェック項目	「職員の態度」「清掃・清潔」「施設の安心・安全」の項目で利用者の評価が高い。	98.3/ 100	*運営規程・利用契約書等の整備を行った。保証人の役割・機能を再認識し、今後の生活支援に役立てられる。	
	②重点ポイント	運営規程・利用契約書等の整備を行い、周知徹底をさせる中で、保証人に役割・機能等も改めて認識してもらえ、高齢化する利用者の生活支援に対する重要なポイントとなった。		*職員体制が安定し、利用者の高齢化や個々の課題に合わせたサービスを高め、充実した生活支援を行っている。お菓子相談会やスーパーの出張販売などをを行い、ケアハウスでの生活の継続(限界点を高める)につながっている。	
	③アピールポイント	*個々の問題を抱える利用者を、保証人や関係機関と連携し相談支援・生活支援を行って、解決に向けて取り組んでいる。 *火災で被災した市民をくぬぎ園で緊急一時に受け入れ、ケアハウスの職員も協力して対応した。			
(B)利用者モニタリング		利用者アンケートの各項目で、満足度や満足度割合が高くなっている。職員体制が安定し信頼関係も高まり、適切な支援も行っているためアンケートの評価が全般的に高くなっている。	47.8%		
(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	* 食のアンケート等を行い、今までの湯のみより軽量のマグカップを置くなど、自分で食を楽しめるよう対応している。適切に対応している。	
B安全への取り組み	13.3／15	13.3／15	* 利用者には、注意喚起を行っている。 * 感染性胃腸炎が疑われる集団感染事故については、すぐに感染経路を遮断、全館の消毒等を行う中で拡大を防止した。	
C適正な運営	30／30	30／30	* 不必要な箇所の床暖房のバルブを閉め調整するなど、経費の節減に努め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	* 定期的に建物の自主点検を行った。二階の手すりを直す、食堂のエアコンのフィルターを取り換える、全館の床剥離作業が完了するなど適切に管理している。	

(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)	市の指定様式の整備と、ケアハウスの運営規程・利用契約書の新調、暮らしの手引き(利用上のルールや留意事項等)の整備を行い、入居者・保証人への説明と同意の手続きを行う。	市の様式の整備は終え、運営規程等の都への届け出も完了した。契約手続きは9月の新規入居者から始め、既存の入居者へも順次行っている。	事務手続きを整備し、既存の入居者への手続きも見直すなど高く評価できる。
(2)	大規模災害時におけるB C Pの策定と福祉避難所開設マニュアルの整備	高齢者支援部門(アコス・ぐぬぎ園・ゆとりえ)の共通B C Pを整備し、その上で事業所ごとの特色に合わせた計画書作成に入っている。	昨年に引き続き、検討から作成の段階に入った共通B C Pを整備し、事業所ごとの計画書を早急に作成すること期待する。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(様式2) 評価シート

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		総合満足度	■結果の概要
「満足」「概ね満足」-「不満」「概ね不満」	47.8%		* 「満足」「概ね満足」の割合は、60.8%で昨年とほぼ変わらない。また、「不満」「やや不満」も昨年とほぼ変わらない。 * 昨年度は入居者の1/3が入替り、入居者が高齢化した。不安定になった利用者との関係性を再構築することができ、全体的に落ち着きや信頼を得ることができた。

(A) - ③アピールポイント

【桜堤ケアハウス・入居】

指定管理者(記入欄)
<アピール点>
◎高齢化、虚弱化により日常生活に支障が出てきた入居者が多くなっている(入居者の約8割が認定を受け、介護保険を利用して)。この1年間に介護保険制度への申請手続きや福祉用具等の紹介・利用手続きなどの支援を随時行い、当施設での生活の維持(限界点を高める)に取り組んでいる。
◎利用契約書等の手続き作業を進める中で保証人(家族等)とのコミュニケーションも深まり、利用当事者の生活現状を共通理解し、保証人としての役割・機能の再確認ができた(入居者に対しての双方連携による支援体制が強まつた)。
◎末期状態の腫瘍を抱える入居者に対して、市生活福祉課、医療機関、介護保険事業所、福祉公社等との連携を深め、できる限り当施設での生活維持を支援している。
◎夫婦世帯の入居者で、配偶者の逝去により、一時に要介護状態が進んだ。保証人と密に連携して精神的にも支え、個室への居室変更(二人部屋から一人部屋への変更)も行い、現在は当施設での生活の維持が可能となった。
◎12月に、境地区で家庭搬出により抜け出された市民2名をくぬぎ園で一時避退として受け入れたことについて、ケアハウス内の各セクションの職員も協働して取り組み、食事や寝具等の提供などに取り組んだ。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

◎事故発生については事故の検査を行っており、感染性胃腸炎が疑われる集団感染については、入居者が外部から持ち込んだと思われるウイルスにより一時、感染者が複数出たが、感染経路の遮断(食堂内の共用物品等を介しての感染の疑い)、館内の消毒、罹患者居室の消毒・清掃等にすみやかに取り組んだ結果、すぐに拡大の防止となった。職員に対しての感染症等に関する研修や認知症ハイシーズン前の説明で、職員同士の共通理解・認識ができていたこともあり適切に対応できた。
◎今回の利用者アンケートの総合満足度や平均点は上昇し、各設問の回答でも満足度が高まっている。昨年度の実施時期が複数の職員の異動等と重なったこともあり、入居者の中で混乱や不安が生じアンケート集計結果も低調であったが、今回は職員体制が安定し信頼関係も高まり、日々適切な支援も行っているためアンケートの評価が高くなっている。
◎市の条例・規則に基づく様式の整備を市の相談支援担当課と進め、その後、運営規程・利用契約書を制定して都への必要な届け出を済ませた。利用契約書・暮らしの手引き等の説明と同意を順次、進めている。

<改善が必要だと思われる点>

◎現在、入居者の約8割が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、ADL的な面での支障が、個人の生活場面でも共同の生活場面(集団生活上のルールが守れなくなっている)でも見られている。特に認知症の症状が現れている方に対しては、他の入居者が敬遠したり、叱責したりする場面もあるため、職員による適切な介入も必要となっている(行っている)。また、老化現象や認知能力の低下に関して、入居者に広く理解を深め予防に取り組んでもらう学習会なども開催しているが、これからもこのような取り組みや対応が求められてくる。
--

(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>
*利用者の高齢化に伴い、ケアハウスでの生活の継続(限界点を高める)に取り組んでいることは、評価できる。
*利用契約書等に関する保証人(家族等)とのやり取りに伴い、利用者に対しての双方連携による支援体制が強まることは評価できる。
*末期癌を患う利用者の生活支援を、関係機関との連携を深め継続していることは評価できる。
*二人部屋の利用者が、配偶者が死亡したことにより要介護状態が進んだが保証人と連携し精神的に支え、ケアハウスでの生活を継続できるようになったことは評価できる。
*12月に、境地区で火災のため市民2名をくぬぎ園で一時退避として受け入れ、ケアハウスの職員も協働して取り組み、食事や寝具等の提供などに取り組んだことは評価できる。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*エレベーターに乗る時の転倒事故である。すでに、エレベーターに乗っている利用者が閉まるボタンを押したところへ杖を挟んでしまい転倒した。事故の検証を行っている。高齢化が進む利用者に注意喚起を行っている。
*感染性胃腸炎が疑われる集団感染については、適切かつ速やかに対応している。拡大も防いでいる。
*利用者アンケートの各項目で、満足度や満足度割合が高くなっている。職員体制が安定し信頼関係も高まり、適切な支援も行っているためアンケートの評価が高くなっている。
*運営規定・利用契約書の整備や利用ルール等の明文化をおこなった。利用契約書・暮らしの手引き等の説明と同意を順次、進めている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*利用者の高齢化に合わせて、支援内容を見直す必要が生じる。また、利用者同士や職員との関係性の見直しもその都度行ってほしい。
*転倒事故は、施設に起因するものではないが、高齢化にともない予想される度合いが高くなる。一層の注意喚起等をお願いしたい。

(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

--

武蔵野市桜堤ケアハウス

(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(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。	O	
	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	
	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。	O	
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)。	O	
	①市の開催する条例、基定書等にある既定目的により事業に取り組んでいる。市の指標事項の条例規則等に基づいた様式の基準と、都の指標事項の運営規程の作成と併せて実施した。 ②新規利用者と既存利用者、既存入居者、既存利用者と、契約内容の説明と同意の作業に取り組んでいる。 ③高齢者と虚弱化が進み介護等が必要な方が増えたため、介護認定への申請支援やケアマネジャーやサービス事業者との連携を適切に行なった。現在約8割の方が認定を受けている。 ④利用者の要介護度や医療依存度の高まりにより、生活上の支援が出てきていることから、イトーヨーカドーの出張販売、薬剤師による相談日開設、隔月にお役立て講座の介護・健康・医療等に関する講座)の開催を維持し、当ホームでの生活の維持性を高めた。		
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	O	
	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	
評価の理由	⑤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。 ⑥1月に感染性胃腸炎が疑われる集団感染があったが、感染経路を封鎖(食堂閉鎖)することで拡大を防ぎ、大事に至らなかった。 ⑦大地震発生時のBCP及び福祉避難所開設のマニュアルの作成に、法人内の高齢者支援部門が統一した形での作成に取り組んでいる。		

武蔵野市桜堤ケアハウス

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 × ○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（多くも少なくなくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	評価の理由	<p>◎協定書に基づき適正に執行している。 ◎金額の大きい建物管理等の業務委託については、見積りも合わせ等を行い、適正な価格の業者との契約を行った。 ◎空部屋への募集・抽選等は適切に行い、年度途中に夫婦部屋の相方が近去されてお一人が一部屋へ居室変更したため、現状では夫婦部屋が1部屋空いている。年度内に改修・クリーニングを完了する予定である。 ◎隣接する団地の高齢化が進いため、団地自治会と協同で団地内にコミュニティ食堂（サロン・寄りどころ）の開設検討をしており、ニーズ把握のための住民アンケート（960世帯）を実施している。 </p>	
E 経営・財政の適正化	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10/10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。	○	
F 人材育成・組織運営	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。	○	15点 × ○の数8/9問
	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。	○	
G その他	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
	評価の理由	<p>◎開設して17年を超える中で、設備等が経年劣化により不具合が目立つようになっているが、市の所管と随時確認しながら予算の範囲での修繕に取り組んだ。共用部分の空調の動作性が安定し、雨漏り等もほぼなくなっている。 ◎23年度から3年間かけての全館の床剝離作業を終了し、館内が全体的に明るくなっている。 </p>	

武蔵野市桜堤ケアハウス

【高齢者支援課】

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数21/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
B 安全への取り組み	4 利用者の満足度は高い。	○	15点 × ○の数8/9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・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。	○	
C 適正な危機管理体制	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × ○の数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。	○	
D 事業運営の適正化	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 × ○の数8/9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。	○	
E 人材育成・組織運営	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	15点 × ○の数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）。	○	
F その他	評価の理由	<p>*利用契約書等に関する保証人とのやり取りに伴い、施設側と保証人の連携による支援体制が強まった。 *イトーヨーカドーの出張販売や薬剤師による相談、お役立ち講座を継続して行い、ケアハウスでの生活の継続性に取り組んでいる。 </p>	

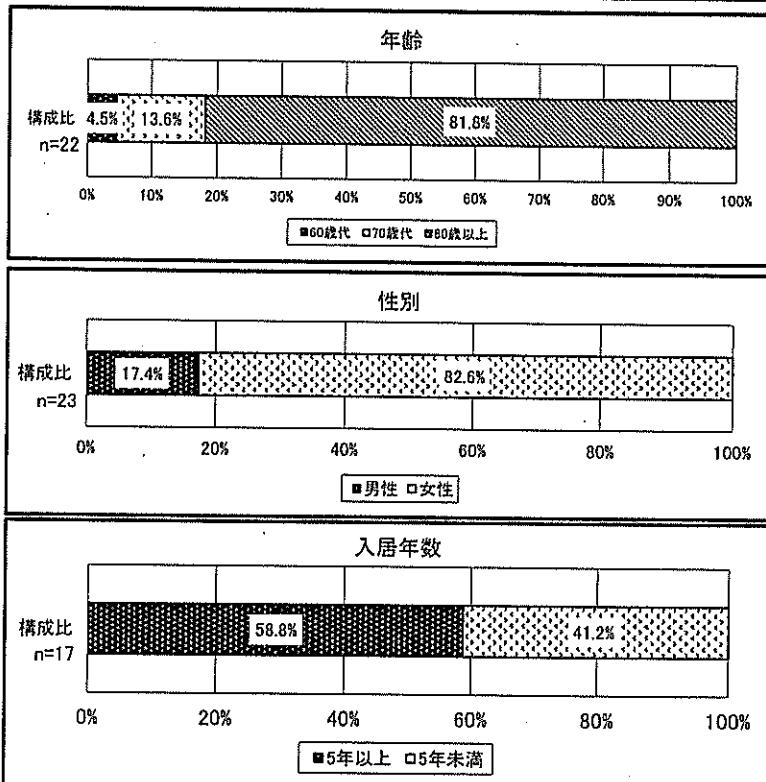
武蔵野市桜堤ケアハウス

【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 × ○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。	○	
法令順守、 適正な再委託先管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	30点 × ○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。	○	
利用増加への取組	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）。	○	30点 × ○の数22/22問
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
指定管理料の適正執行	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	30点 × ○の数22/22問
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
経費節減への取組	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。	○	30点 × ○の数22/22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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	30点 × ○の数22/22問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	*建物管理等の業務委託については、適正に契約されている。 *年度途中に二人部屋から居室変更したため、二人部屋が空室になったため、リフォームが終了次第募集を行う。 *桜堤団地の高齢化が激しいため、団地自治会と協働で団地内にコミュニティ食堂の開設検討をし、ニーズ把握のアンケートを実施している。		
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10/10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	*老朽化した設備等を修繕するなど適切に管理している。 *23年度から3年間で、全館の床剥離作業が終了し、館内が全体的に明るく清潔になった。		10点 × ○の数10/10問

【問1】

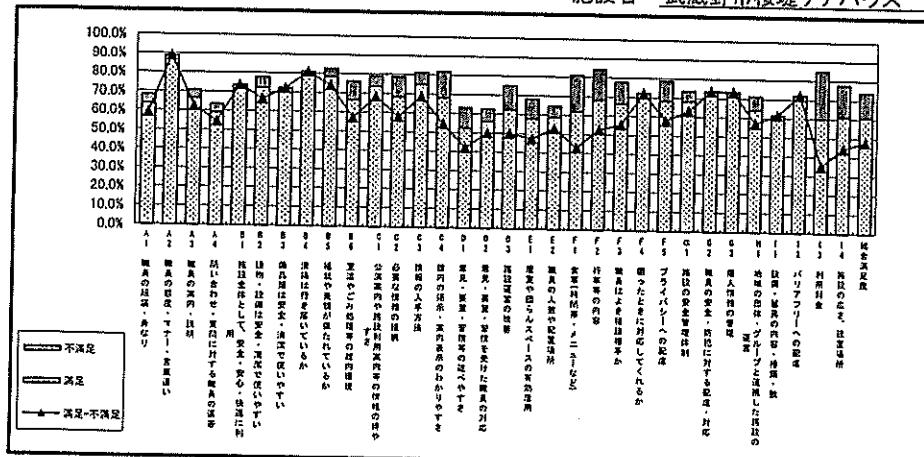
施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



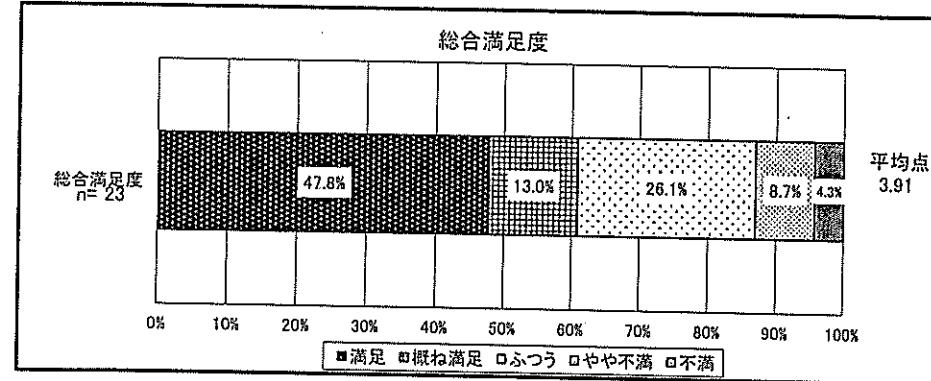
【回答者の属性】に関するコメント
昨年度のアンケート実施以降に4名が新規に入居されたが、くぬぎ園からの転居も続き高齢な方が多かったため、年齢構成では大きな変化はなかった。性別でも大きな変化はなかった。入居年数では5年に満たない方が名簿上は約6割存在しているため、昨年度の52.9%よりも高くなるはずであるが、逆に41.2%と減っている結果が出ている。これはくぬぎ園からの転居者がくぬぎ園での回答のまま5年以上と勘違いしている可能性や、入居者自身の理解力の低下もあると思われる。なお、入居者の約82%の方が介護認定を受けており、特にこの1年間は新規申請が続き、要介護化が進んでいる。

【集計結果】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



【問3】

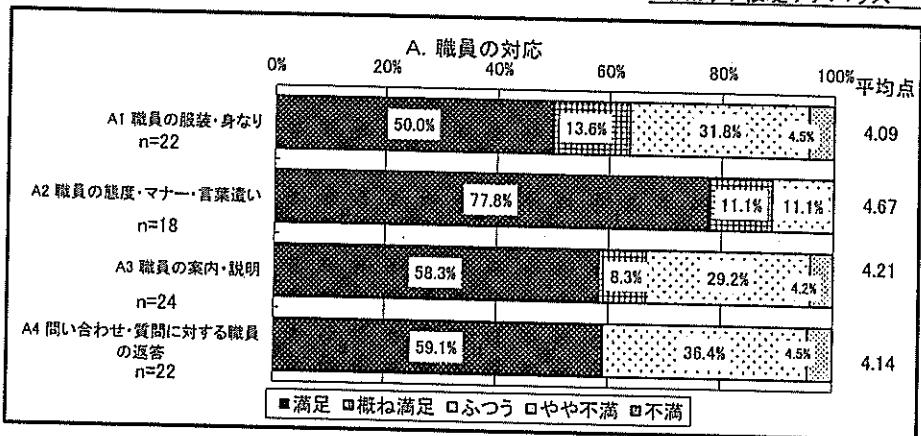


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

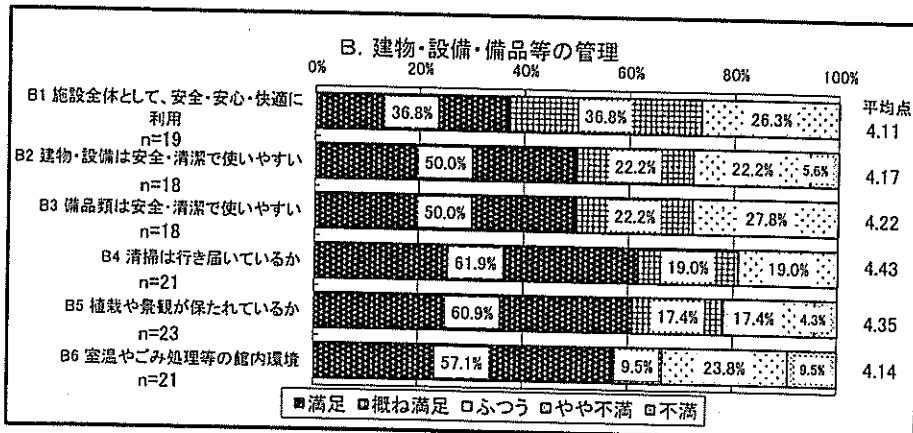
【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は、60.8%と昨年度・昨年度同様に60%を超える。平均点が3.91と昨年度より上昇し、昨年度近くまで回復した。この2年で8名の新規入居がありその内半数がくぬぎ園からの転居で、その方たちにとっては利用料が大幅に増額となり負担感が大きくなったり、食事提供時間が特定されたことにより集団ルールに対しての窮屈感が出ていると思われる。前回のアンケート時期は、正規職員の異動や自己都合退職が続いたあとだったこともあり、利用者の中で不安感や混乱が見られ、各項目ともに「やや不満や不満」を回答する方も多く見られていた。今回は職員もそろい支援体制も安定してきているので一昨年度並みの評価になっている。

【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
職員の対応のどの項目も昨年度より評価が高まっている。満足度、平均点ともに高くなっている。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
建物・設備・備品等の管理について、どの項目も昨年度より評価が高まっている。満足度、平均点ともに高くなっている。建物・設備等の清掃・安全管理等は大きく改善した。3年間かけて全館の床剥離作業も終え全館的に館内が明るくなったこと、冷暖房設備等の修理も終え、共用部分も含めて空調が安定してきたことなどが大きいと思われる。

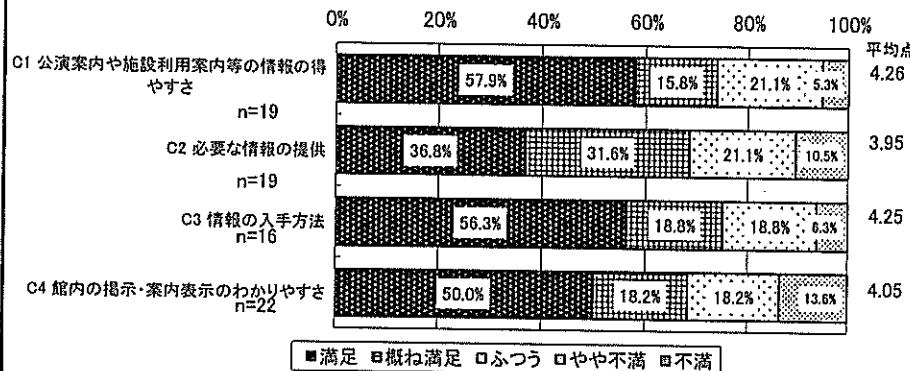
【集計結果】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

【集計結果】

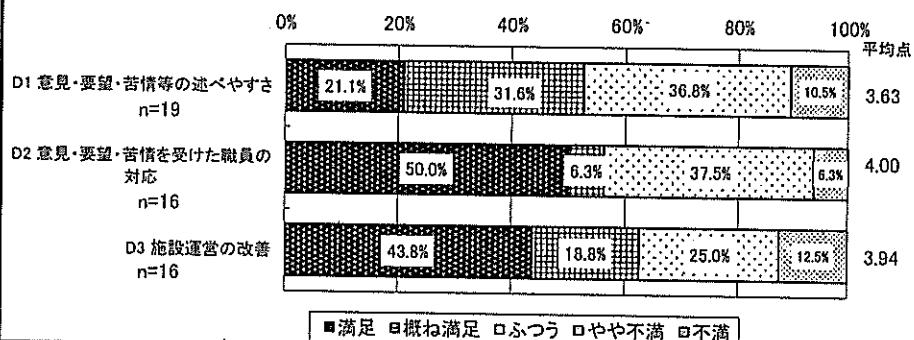
施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

C. 情報の提供



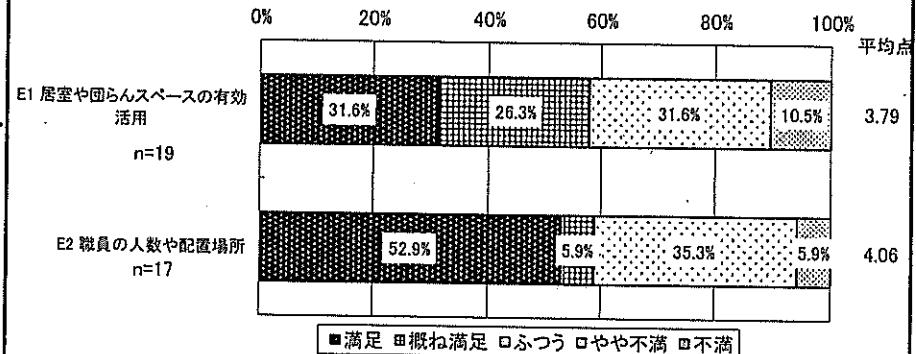
【C情報の提供】に関するコメント
情報の提供のどの項目も昨年度より評価が高まっている。満足度、平均点ともに高くなっている。掲示板や回覧板等の情報提供をリアルタイムに行い、外部団体からのチケット招待などの情報もまんべんなく提供しているのも評価を得ていると思われる。

D. 入居者の意見の反映



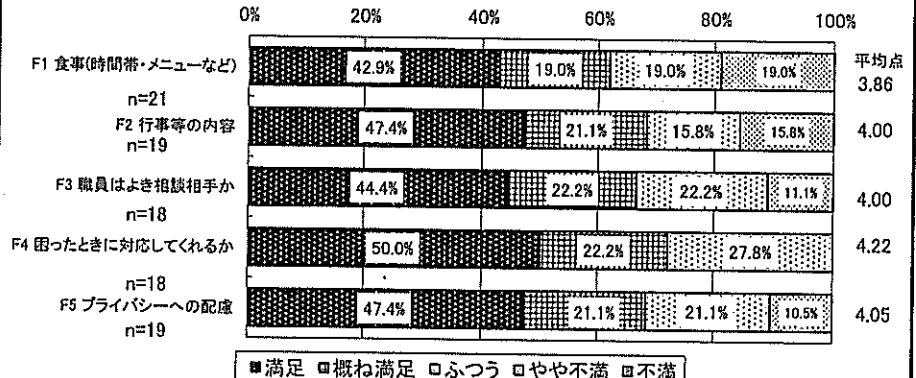
【D入居者の意見の反映】に関するコメント
入居者の意見の反映のどの項目も昨年度より評価が高まっている。満足度、平均点ともに高くなっている。しかし、「意見・要望・苦情等の述べやすさ」については低調のままで、全体懇談会の場や正面切って申し述べが難しい方もおり、顔色や様子の変化によりこちらからも声掛けも行いながら対応もしている。今後もなんらかの工夫が必要かと思われる。

E. 効率的な運営



【E効率的な運営】に関するコメント
効率的な運営のどの項目も昨年度より評価が高まっている。満足度、平均点ともに高くなっている。但し、共同浴室や4階ロビーの使い方など、日頃から表立っていないトラブル等もあり、それが「居室や団らんスペースの有効活用」の回答で低い評価にもなっていると思われる。

F. 入居者への配慮



【F入居者への配慮】に関するコメント
入居者への配慮のどの項目も昨年度より評価が高まっている。満足度、平均点ともに高くなっている。特に「職員はよき相談相手か」の満足度が20%程高まり、前回の調査時点では職員の異動等が複数人あったためかなり低い評価であったが、今回は回復し一昨年度まで盛り返している。「食事」に関するものは、毎回低い評価になっている。

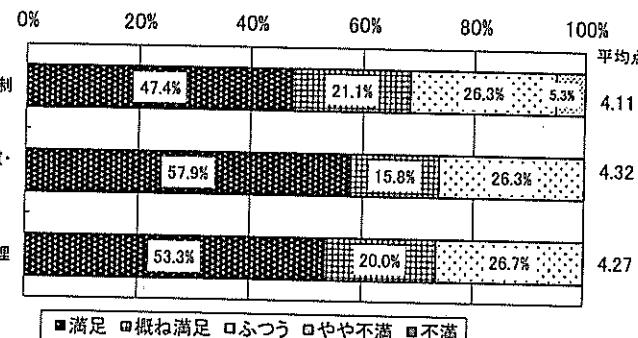
【集計結果】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

【集計結果】

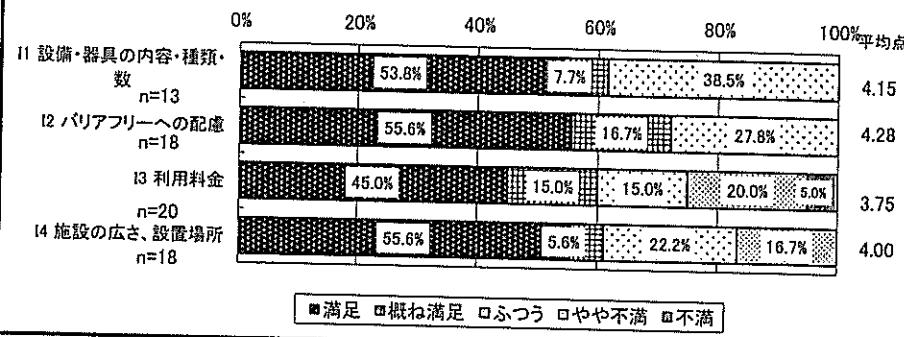
施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

G. 安全管理体制



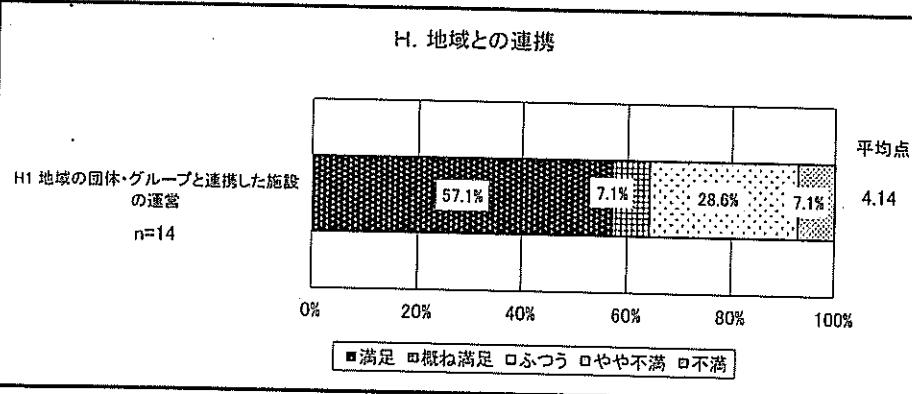
【G安全管理体制】に関するコメント
安全管理体制などの項目も昨年度より評価が高まっている。満足度、平均点ともに高くなっている。現職員による支援体制が安定し、利用者の安心感も高まっているのだと思われる。

I. その他



【その他】に関するコメント
その他のどの項目も昨年度より評価が高まっている。満足度、平均点ともに高くなっている。但し、利用料金については低い評価で、くぬぎ園からの転居者も4名おり、金額が高いと感じている可能性もある。

H. 地域との連携



【H地域との連携】に関するコメント
地域との連携は、昨年度より評価がかなり改善し高まっている。平均点も高くなっている。但し、地域との連携の実感が入居者にはあまりないために、回答者数も例年少ない状況である。

4 桜堤ケアハウスへの意見・要望

項目	内容
施設設備・その他	食事して部屋に帰るだけの毎日で、淋しいので団らん室みたいな所がほしいです。
運営面・職員	施設長をかえてほしい。
運営面・その他	<p>【要望】</p> <p>①当分の間ごはんは自分でよそわない。均文字の共用は衛生上問題があるよう に思います。(理由は多々あります。)</p> <p>②バターは一食用の小袋入のものを併用していただきたい。(ジャム風のもの。)</p> <p>ボス的存在がいますので。</p> <p>食事時間の件</p> <p>出来ます事なれば希望 朝食8:00 昼食12:30 12:00も可 夜食6:00 あくまで希望です。</p>
評価の言葉	<p>桜堤ケアハウスに来まして、心身共に安心して過ごすことが出来ております。有難 うございます。</p> <p>何時も楽しく過ごさせて頂きまして有難うございます。心より感謝申し上げます。</p>
その他	近所にコンビニのような、少し買物が出来るような店舗があると良いと思う。

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> <ul style="list-style-type: none"> ①コミュニティケアサロンの利用の承認に関すること。 ②高齢者の生活向上を目的とする指導、相談及び趣味生きがい活動に関すること。 ③高齢者の健康増進を目的とする指導、相談及び訓練等に関すること。 ④高齢者に対する食事の提供に関すること。 ⑤地域との交流及び教育学習に関すること。 			
指定管理委託料	予算	9,028,022円	決算	5,197,677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	
(A) による 監 査 課 モニタ リング 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	評価	理由
	②重点ポイント		職員の質の向上に向けた取り組み	A	センターで楽しく過ごすと言う基本方針を重視し、利用者がやすらぎ安心して楽しめるセンター運営に徹してきた。利用者の職員対応に対する評価は非常に高い。利用者に係るショートステイや施設入所、入院等の要因で通所実績が減り、昨年より減収となっているが、予算上の目標値は達成している。
	③アピールポイント		認知症等で日常生活において不安と混乱を来し、社会との接点が希薄になった在宅高齢者を対象に、地域住民ボランティアが支えているデイサービス参加により、世代間交流等を通して、自信と尊厳を取り戻せるよう働きかけ、福祉専門職がフォローし、その社会性を回復させ、自立支援を実現する。		
	(B)利用者モニタリング		総合満足度は、昨年より6.6ポイント下がり85.1%だが、まだ、満足度の高い水準を維持している。		
(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 監 査 課 モニタ リング 指 定 管 理 者	<table border="1"> <tr> <td>①チェック項目</td> <td>96.9/ 100</td> <td>利用者の満足度が高い。また、利用者の安全に対し適正な管理運営が行われている。</td> </tr> <tr> <td>②重点ポイント</td> <td></td> <td>ボランティアの育成や職員研修が計画的に実施されている。</td> </tr> <tr> <td>③アピールポイント</td> <td></td> <td>きめ細やかな個別ケアの実施。</td> </tr> </table>	①チェック項目	96.9/ 100	利用者の満足度が高い。また、利用者の安全に対し適正な管理運営が行われている。	②重点ポイント		ボランティアの育成や職員研修が計画的に実施されている。	③アピールポイント		きめ細やかな個別ケアの実施。	A	職員の対応への満足度が高く、また、ボランティアとの協働が図られていることにより、総じて評価が高い。
①チェック項目	96.9/ 100	利用者の満足度が高い。また、利用者の安全に対し適正な管理運営が行われている。										
②重点ポイント		ボランティアの育成や職員研修が計画的に実施されている。										
③アピールポイント		きめ細やかな個別ケアの実施。										
(B)利用者モニタリング	85.1%											
(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	<ul style="list-style-type: none"> * 「利用者が楽しく一日を過ごす」と言うデイサービスの基本方針に沿った運営を行った。 * センター創設以来、多くの地域ボランティアが運営に携わることで、市民生活の延長線上のデイサービスと言う利用者にとって親しみやすい場を培ってきた。 * 近隣住民ボランティアがご利用者と交流し、世代を超えた人間的結びつきや、サロונ的な雰囲気により、ご利用者にとって居心地の良い場となっている。 * プログラムなどの実施について地域住民ボランティアの発案を大切にして協働して行い、ご利用者・ボランティア双方がプログラムのプロセスや成果物を共有することにより、達成感や充足感につながっている。 * 利用者の満足度が常に高い。 	<ul style="list-style-type: none"> * 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。 * 植栽や食事に関しては、ボランティアの協力もあって高評価を得ている。 * 利用者から随時意見を聞くことにより個別ケアに努めている。また、土曜日実施に関する独自アンケートを行うなど、利用者の要望を取り入れる工夫がなされている。
B安全への取り組み	13.3/ 15	13.3/ 15	<ul style="list-style-type: none"> * 事件・事故対応マニュアルを整備して迅速に対応している。また、サービス提供時間内に適宜注意喚起を行うなどして、25年度はご利用者のデイサービス時間内での転倒事故などはなかった。 * 毎日、ミーティングでヒヤリハット事例を共有し、認識して転倒等の事故防止に努めている。また、ご利用者に対する個別ケアに生かしている。 * インフルエンザなどの感染症の流行期には、迎えのバスにご利用者が乗車する前に家族に予め検温を依頼する、職員が検温するなど、ご利用者の体調把握を徹底している。センター到着時には、ご利用者がうがい、手洗いを励行している。これらの予防的処置を行い、25年度はご利用者がインフルエンザで休むことはなかった。職員は、感染症流行期前に、インフルエンザ・ノロウイルス対策の再学習をし、職員出入り口に流行情報を掲示して状況把握に努めるなど、緊張感を以て対応した。 * 送迎バスの自損・物損事故の発生が4件あったが、ご利用者には全く被害は無かつた。公社全体の交通安全研修にドライバーが参加した。 	<ul style="list-style-type: none"> * 事件・事故対応マニュアルにより適切な対応がとられている。

(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	指定管理者	主管課
C適正な運営			<ul style="list-style-type: none"> * 法令を遵守し、適正に介護保険における通所介護業務を履行した。 * 利用者数の減少傾向への対策としてケアマネジャーとの連携を密にし、空き状況を伝えるなどの対応をしている。 	<ul style="list-style-type: none"> * 法令を遵守し、業務は適正に行われている。 * 時差出勤やアルバイト残業削減など、効率的な運営のための取り組みが行われている。
D施設・整備等の適正な管理	28.6/ 30	28.6/ 30	<ul style="list-style-type: none"> * 施設管理は定期的に保守点検を実施している。 * 施設老朽化に伴い改修工事の相談を市施設課等とを行い、適切に対応している。 * ご利用者のトイレ介助の際に手洗いの清潔をチェックし、害虫駆除を年に2回実施するなど衛生状態の維持に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> * 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)	地域ボランティアの募集・育成活動	<ul style="list-style-type: none"> * ボランティア全体会やボランティア通信での情報発信とミニ勉強会 * おとばサロンでの広報活動 * コミセン・ムーバスへのポスター掲示 	<ul style="list-style-type: none"> * おとばサロンでの広報活動 * コミセン・ムーバスへのポスター掲示 * 勉強会の実施
(2)	職員の質の向上に向けた取り組み	<ul style="list-style-type: none"> * 職員研修の実施 * 事例検討会 * 日々のミーティングで情報共有し記録の充実を図る 	<ul style="list-style-type: none"> * 計画的な職員研修の実施とミーティングによる情報共有で、職員の質の向上が図られている。
(3)	収入減少に対し、支出削減の徹底	<ul style="list-style-type: none"> * アルバイトの残業削減 	<ul style="list-style-type: none"> * アルバイトの残業削減。

(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	「満足」「概ね満足」の合計 -「不満」「やや不満」の合計	
		「満足」は67.2%で昨年より1.9%増加しているが、「概ね満足」は7%減少し、総合満足度が6.6ポイント下がっている。高い満足度を維持しているものの、「やや不満」と回答している利用者もあり、今後の取り組みに期待したい。
	86.1%	

(様式2)評価シート

(A) -③アピールポイント

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
*認知症初期から中期で閉じこもりや葛藤の中に生活している高齢者を、デイサービスの利用により気持ちを解きほぐし、安心感と尊厳の回復、社会性の回復へと導いている。週1回の利用から、効果があるためまもなく利用回数を増やすケースが多い。
*利用者と利用者家族それぞれに配慮し、個別の相談対応を行い、家族とも信頼関係を構築している。
*季節の食材を生かしたバランスのよい昼食を提供し、食べ残す利用者は少なく、食の楽しみと栄養状態の改善を図っている。
*ボランティアと職員との協働で、心のこもったサービスを提供しており、その対応に対しての満足度が高い。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> 事故防止への取り組み
事故防止について、職員研修で交通安全研修や送迎業務添乗員研修を行っている。
感染症流行期前に、インフルエンザ・ノロウイルス対策の再学習と職員出入口への流行情報掲示。
転倒事故防止のため、ヒヤリハット事例の情報共有と見守り体制強化。
<改善が必要だと思われる点>
* 利用者の心身状況の変化に応じて、施設のハード面(トイレ・洗面台の数等)の改善
* 少人数を対象とした目的別・能力別等の個別プログラムを増やすことの検討

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*職員の対応や食事などを初めとし、利用者の満足度が総じて高い。
*利用者に関する情報共有や家族との相談対応など、きめ細やかな個別ケアが行われている。
*ボランティアの関わりにより、地域住民との相互支え合いが実現されている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*ヒヤリハット事例の情報共有と見守り体制の強化及び感染症に関する注意喚起により、転倒事故、インフルエンザともに発生しなかった。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*認知症高齢者の増加など利用者の構成の変化に伴うプログラムの検討。
*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・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 ○の数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。	—	15点 ○の数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）。	—	
評価の理由	職員の態度・対応、接客マナー等に関して、非常に高い満足度を得ている。毎日のミーティングでご利用者の情報を共有し積み重ね、個別ケアを心がけて、日頃から高齢者の尊厳を大事にし、敬意を以て対応することが徹底されている。		
	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。	×	
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。	○	
	今年度は、感染症や転倒事故は起きていないが、送迎車の軽微な自損・物損事故が計4回起きてしまった。幸いご利用者の被害がなかったが、大事故につながらないよう、事故の原因を分析し、運転手への研修を実施した。デイサービスの送迎運転手向けの注意事項が記載された文書を確認しあい、定期的に話し合いを持ち、日常的な注意喚起を強化している。		

武蔵野市北町高齢者センター

武蔵野市北町高齢者センター

(主管課)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数20/21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。	○	○の数20/21問	
42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○		
D 治段・設備等の適正な管理	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）。	○	45点 × ○の数19/19問
44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○		
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいる）。	×	○の数20/21問
46 計画通りの収入が得られている。	○		
47 利用増加に向けた取組を行っている。	○		
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	○の数20/21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。	○		
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	○の数20/21問
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	昨年度からサービス提供時間を1時間増やした結果、新規の利用者は認知症の初期～中期の利用者がほとんどとなった。利用単価は上がったが定期的にショートステイを利用したり、急に施設入所が決まる利用者が続き、定員割れが続いた結果、利用者数が落ち込んだ。ケアマネジャーへの積極的な空情報提供で、平成26年1月からは利用者増加の傾向にある。		
E 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10/10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。	○		
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。	○	○の数8/9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	施設管理、清掃、整備は市からの委託業務として定期的に保守点検を行っている。また、園芸ボランティアによる植木の手入れや季節の草花の植栽で、四季折々に花が咲き、利用者がそれを鑑賞して安らぎを覚え、高い満足度を得ている。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数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。	○	
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。	○	
C 適正な危機管理	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 × ○の数8/9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。	○	
	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 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。	—	○の数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）。	—	
評価の理由	職員の態度・対応や植栽・景観に関して、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。		
E 計画・実行の適正化	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数8/9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者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 その他の評価	29 事件・事故が発生していない。	×	○の数8/9問
	30 計画業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	送迎車の軽微な自損・物損事故が発生したものの、対応は適切に行われている。	

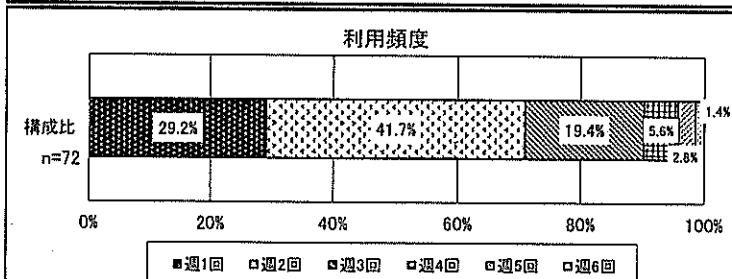
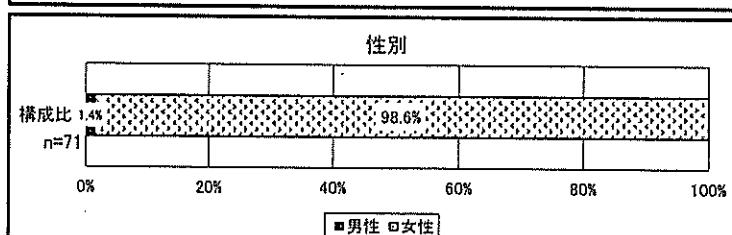
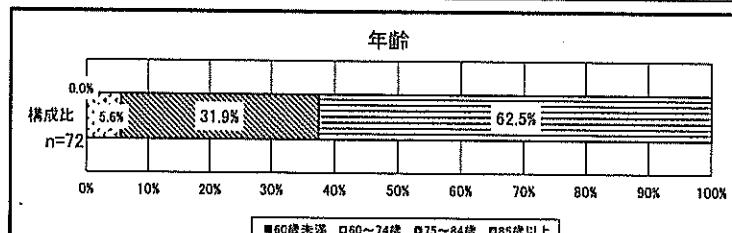
武藏野市北町高齢者センター

【集計結果】

視点	チェック項目	可否 (O/X)	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。	O	30点 ○の数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	
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。	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	
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）。	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	
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。	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	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	O	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	O	
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）。	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	
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）。	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	
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。	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	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	O	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	O	
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。		
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。	O	10点 ○の数10/10問
	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	
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。	O	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	O	
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。	O	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	O	
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。	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	
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】

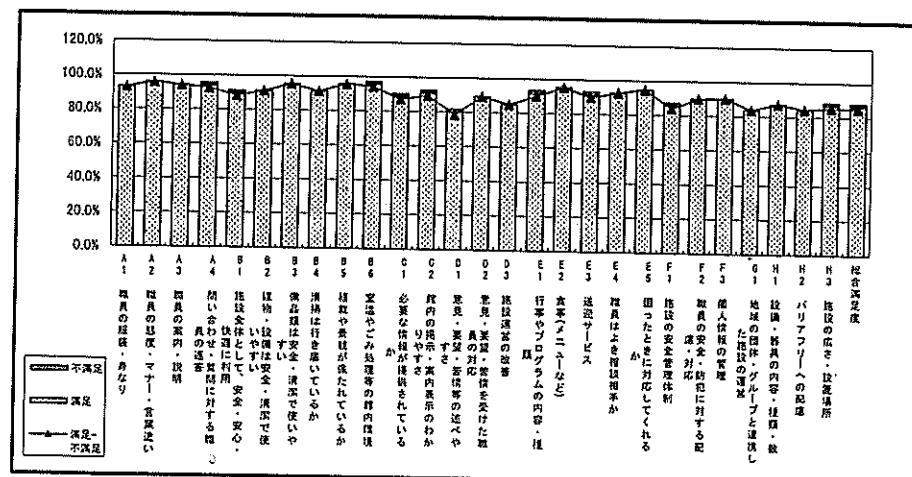
施設名 北町高齢者センター・コミュニティーサロン



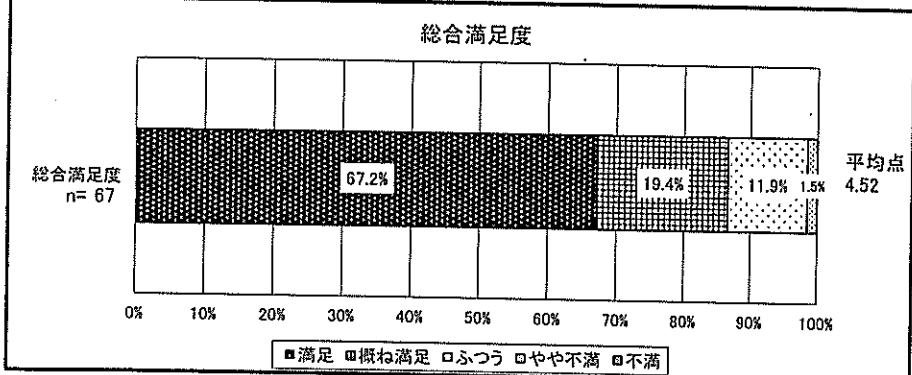
【回答者の属性】に関するコメント
85歳以上が6割を占め、前回よりも回答者の年齢層が上がっている。性別では男性は1名のみで圧倒的に女性の利用者が多い。介護保険の通所介護サービスの利用者で、前年度よりも週1回が4.1%減少し週3回利用が4.1%増加しており、利用頻度が増える傾向にある。1月の実利用者は81名で、内73名が回答しているが、設問の見落としによると思われる1頁分の無回答が7名ある。アンケートに回答しなかった方は、利用開始から日が浅い利用者と不安感の強い利用者だった。

【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】

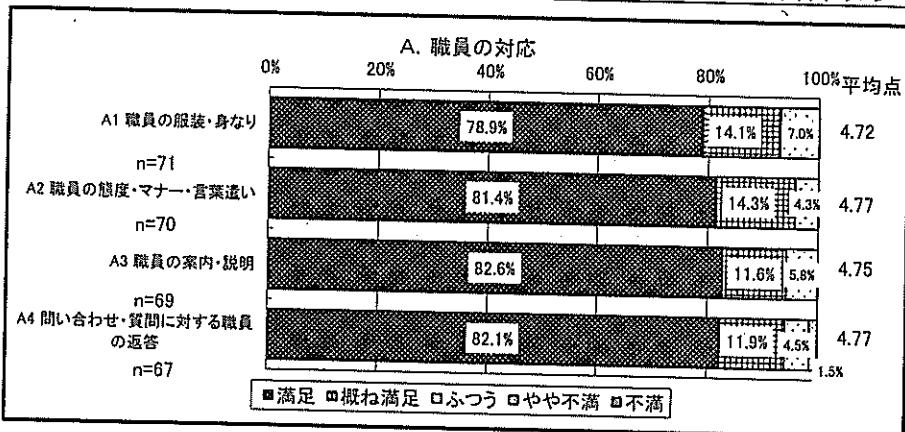


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

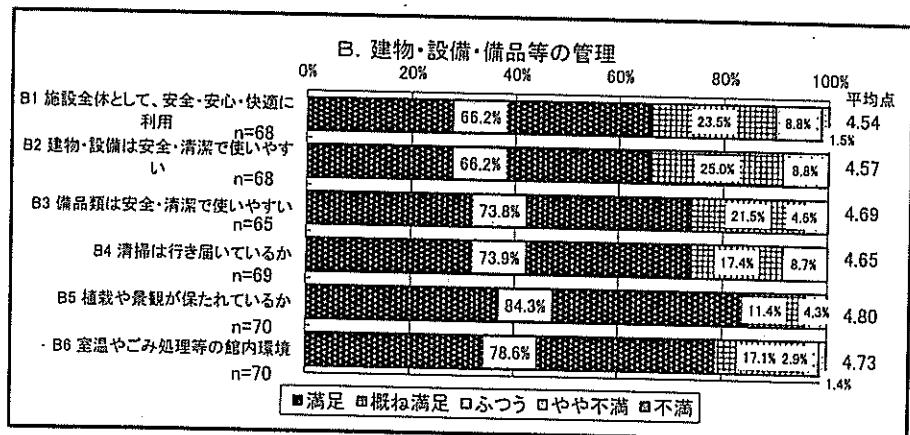
【総合満足度】に関するコメント
総合満足度では「満足」が67.2%で前回より1.9%増加しているが、「概ね満足」は7%減少しており、平均点は4.57から4.52に下がっている。全体としては高い満足度を維持しているが、一部には「やや不満」と回答している利用者もあり、個々の利用者への配慮をさらに積み重ねていく必要がある。

【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



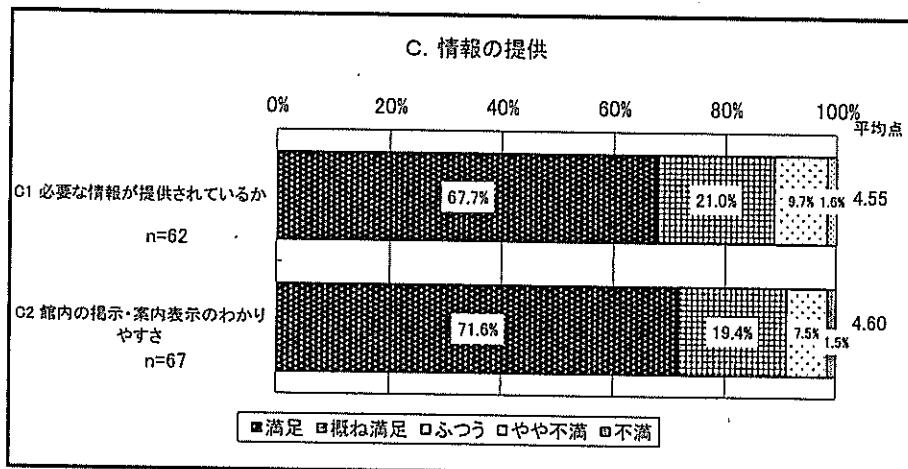
【A職員の対応】に関するコメント
すべての項目において「満足」が前回を上回っており、高い平均点を得ている。利用者の尊厳を大切にすることを徹底しており、相手の立場にたって対応すること常に考えて行動していることが、利用者に伝わり、評価されている所と考える。



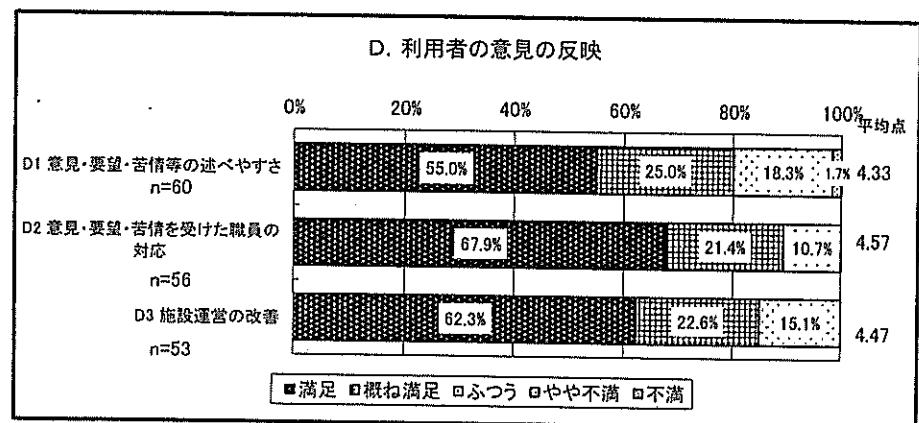
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
B5は、園芸ボランティアの協力により高い評価を得ている。それ以外の設問では、平均点満足度が低下している。日常的には、採光や室温調整、テレビの見えやすさや話の聞こえやすさなどが、座席の位置により不具合があること、利用者の高齢化等で動作に時間がかかるようになったことでトイレや洗面で待たされることが増えたこと等の不満の訴えが聞かれており、個別に配慮しているが、ハーフ面の改善を検討する必要がでてきている。

【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



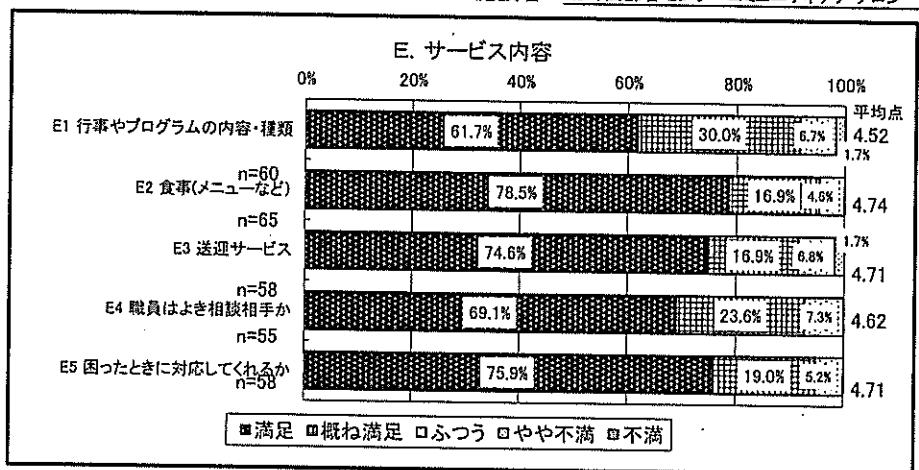
【C情報の提供】に関するコメント
「満足」「概ね満足」の合計では前回を上回り、高い満足度を得ている。一方で、「やや不満」「不満」と回答した利用者もいることから、情報提供のあり方を再度点検する同時に、ハード面の限界を自覚し、個々の利用者の心身状況に適応した配慮を積み重ねていく必要がある。



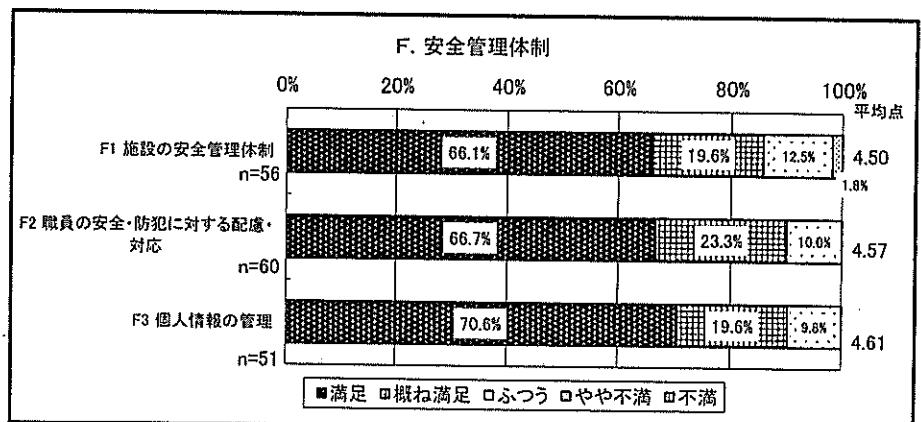
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
意見等の述べやすさについては、「満足」「概ね満足」が4.4%減少している。職員の対応や施設運営の改善については、若干平均点が上がっており、意見を伝えた利用者は、満足度が高いと考える。意見箱を設置しているが、今年度は一度も活用されていない。今後は意見収集の形式だけでなく、個別に相談の機会を増やしたり、日常的に意見を求める場面を増やして、利用者の要望を集約したい。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



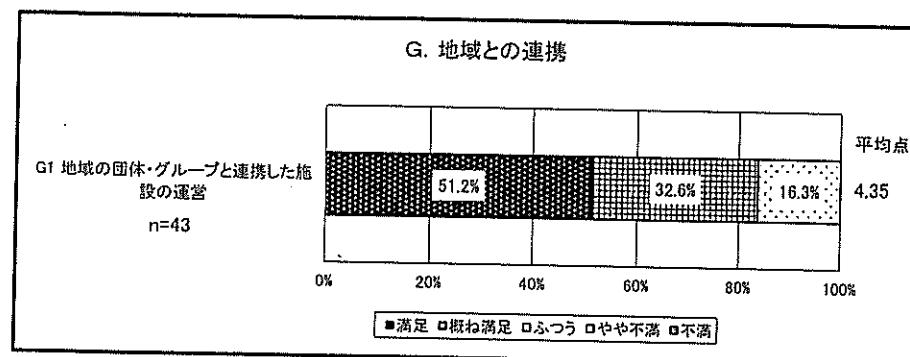
【Eサービス内容】に関するコメント
前回に比べて、サービスの内容に対する満足度が低下している。個々の利用者の心身状況による能力差が大きく、同じプログラムを全員同時に実施することの限界が反映されていると考える。今後は、少人数に分かれての個別プログラムを増やす等、支援のあり方の工夫がさらに必要と思われる。



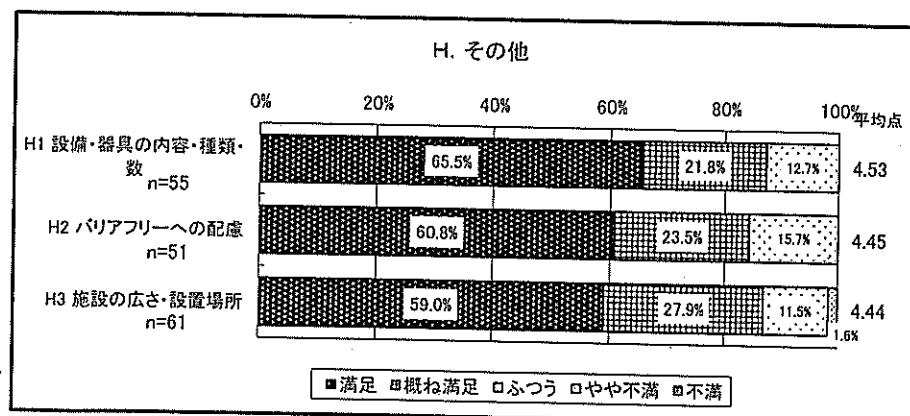
【F安全管理体制】に関するコメント
施設の安全管理体制では、「満足」「概ね満足」が9.3%下がっている。施設の老朽化に伴い、小さな不具合が発生しており、その対応が遅延した影響が反映している可能性がある。利用者が安心して施設を利用し続けられるよう、施設点検をさらに充実させ、異常に対し、速やかな対応を取っていく。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センター・コミュニティケアサロン



【G地域との連携】に関するコメント
1日平均11名以上のボランティアがセンターの運営を支えているが、利用者にとってはボランティアの存在が日常的なこと、あたりまえに受け止められて、地域との連携と認識されていない可能性が高い。利用者に対し、ボランティア活動の素晴らしさをもっとアピールしていくことや、ボランティアとの新たな関係作りを構築することも課題である。



【Hその他】に関するコメント
H1・H2に関しては、前回に比べ平均点が0.06点・0.1点それぞれ低下している。全体としては高い満足度ではあるが、利用者の超高齢化をふまえて、設備の改善や個別の配慮を今後も積み重ねていく必要がある。

4 北町コミュニティケアサロンへの意見要望

項目	内容
運営面・事業	最後の帰り時間前にもう少しプログラムがあってもよいのではないかと思う。 もう少し早めに帰るようになんかしてもらいたい。夏、冬と区別して帰りの時間を決めて欲しい。 食事の件で、酢の物はむせることが多いのでなくして欲しい。
	帰宅時間をもう少し早くしていただきたい。
	冬期、帰宅時間をもう少し早くしてください。
	よく見てください。帰る時間をもう少し自由にしてほしい。
	テレビの席がいつも決まっていますが、メンバーも時々変わった方がいろいろな方と交流できてもいいと思います。
	テーブルの席がいつも決まっていますが、毎回テーブルやメンバーが変わるもの楽しいと思いますが、どうでしょうか。テレビの前の席に座りたいなあと思ったりします。終わりの時間が30分早いと嬉しいです。
施設設備・環境	もう少し朝ゆっくりできれば。家を出るのがせめて30分位遅いと、朝が楽だと思います。
	帰りの時間をもう少し早くして頂きたいと思います。
施設設備・トイレ	トイレの順番待ちが長い。
評価の言葉	特に苦情はなく、施設運営も常に努力していると思います。食事は心がこもって大満足です。
	送迎も本当に大感謝です。玄関から玄関までのお心遣い本当に有難うございます。都内に住む従姉妹からすごい差のあるおもてなしに、武蔵野市に移りたいといわれております。一人暮らしですのでこんな有難い事ございません。感謝のみです。
	ここに来るのが楽しみです。
	職員の方々の応対は大変親切で、気持ちよく利用させていただいている。

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	武蔵野市線町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>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 29,675,266円	決算 24,453,625円	

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による主管課・二指定管理者	①チェック項目	A	総合満足度について「満足」「概ね満足」の合計で80%を超えており、「やや不満」「不満」を差し引くと75%超と高い満足度を得ていただいた。計画通りの利用者数、収入の確保が出来た。利用者ニーズの高い入浴サービスを土曜日もサービスを開始し、ニーズの充足に努めた。昨年度満足度の低か
	②重点ポイント		利用者の自立支援に関する取り組み市内通所介護事業所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向けた取り組み
	③アピールポイント		昨年度に引き続き、計画通りの利用者数、収入の確保が出来た。機能訓練は継続して実施することで効果を実感でき、利用者の意欲が高まった。入浴サービスは依然としてニーズが高く、今年度から土曜日もサービスを開始した。例年、満足度の低い食事サービスにつ

(様式1) 総括シート

		いて、今年度、アンケートを実施し、リクエストメニューを取り入れ、おやつを手作りにし、行事食を増やすなどの取り組みを行った。結果、昨年満足度割合73.0%だったが今回は同82.6%と改善することが出来た。また家庭訪問を実施することで、ご利用者の在宅生活の状況を把握し、家族との関係も深められ、センターでの個別ケアや援助方法の更なる改善に繋がった。例をあげれば、センター内で車椅子使用者のご利用者が自宅では杖歩行で移動していることを確認して、センターで平行棒を使った歩行訓練を加えて、自宅内での自立の一助とする、自宅では普通食を食べている利用者にセンターでは荒い刻み食を提供していたが、食事開始時に献立にアレンジすることで、ご本人が自力で食事を摂取し、食事量も増えた等がある。	
(B)利用者モニタリング		「満足」「概ね満足」の合計で80%を超えており、「やや不満」「不満」を差し引くと75%超と高い満足度を得ていることがわかる。しかし昨年(満足度割合88.2%)と比較すると低下しており、今後は利用者一人ひとりへのきめ細かい配慮を行い、総合満足度の向上に努めたい。 76.5%	
(C)財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による主管課・二指定管理者	①チェック項目	A	利用者ニーズ把握のための多様な取り組みが行われ、総じて高評価を得ている。
	②重点ポイント		利用者の自立支援に関する取り組みや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		土曜日の入浴サービスの開始や食事アンケートによるリクエストメニューの取り入れなど、利用者の要望に応える工夫をしている。
	(B)利用者モニタリング		昨年度に比べ、総合満足度が11.7%減少している。 76.5%
	(C)財務モニタリング		

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上	45／45	45／45	利用者が気持ちよく施設を利用し、満足したサービスを受けられるように、利用者・家族と個人面談を行い、利用者ニーズの把握に努めた。季節ごとに地域交流会を行い、地域の親子を招待する交流事業も走らしつつある。職員の資質向上の為、積極的に研修を行い、利用者への対応・ケア技術向上に努めた。
B安全への取り組み	13.3／15	13.3／15	災害時の対応マニュアルを策定し、利用者と共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」は常に総括し、利用者の身体状況を評価し、適切なケアを行うことで事故防止に努めた。
C適正な運営	30／30	30／30	仕様書や事業計画、基本協定に沿って適正に運営した。定期的に法令を遵守するための研修を実施し、個人情報・現金等は厳正に管理した。居宅介護支援事業者向け通信の発信など利用増加に向けた取組みを行った結果、利用者数・収入は計画通り増加した。
D施設・整備等の適正な管理	10／10	10／10	計画通りに保守点検を実施し、修繕が必要な個所は迅速に対応し、利用者が清潔で快適に利用できるよう建物・設備・備品は適切に管理されている。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の自立支援に関する取り組み	在宅での自立支援を目的に個別機能訓練を重点的に実施し、利用者の心身の機能維持を図っている。運動プログラムばかりではなく、園芸プログラムや文化療法を取り入れ情緒的に意欲向上を図った。	自立支援に向けた取り組みが行われ、利用者、職員の意識も向上している。
(2) 市内通所介護事業所ケア水準向上に関する取り組み	感染症対策や通所介護計画書など実務的な研修会を開催して、情報交換・相互交流を行った。	積極的な取り組みが見られる。

(様式2) 評価シート

(3)	人材育成の支援に関する取り組み	各団体の要請を受け、実習生を積極的に受け入れ、福祉・医療・教育に関わる人材の育成に努めた。ボランティアを対象とした救急救命講座等を実施した。	実習生の受け入れやボランティアを対象とした講座など積極的な取り組みが評価できる。
(4)	職員の質の向上に向けた取り組み	法人で開催されている研修だけではなく、外部の研修に積極的に参加し、伝達研修を実施しケア技術向上・業務改善に努めた。	法人で開催されている研修だけではなく、センター独自に外部の研修に参加するなど、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（下記）

(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76.5%と、昨年に比べ11.7ポイント減少している。 76.5%

(A) - ③アピールポイント

【高齢者総合センター・ディ】

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
昨年度に引き続き、計画通りの利用者数、収入の確保が出来た。機能訓練は継続して実施することでご利用者が効果を実感できるので、意欲が高まった。入浴サービスは依然としてニーズが高く、今年度から土曜日もサービスを開始した。例年、満足度の低い食事サービスについて、今年度、アンケートを実施し、リクエストメニューを取り入れ、おやつを手作りにし、行事食を増やすなどの取り組みを行った。その結果、昨年満足度割合73.0%だったが今回は同82.6%と改善することが出来た。公設民営のデイサービスとして、介護保険の保険者たる市のエージェント的立ち位置にあるので、市内の他事業者のサービス水準を向上させるため、定期的に研修会・情報交換会等を開催し、情報を提供し、課題を整理・共有して、共に地域リハビリテーション実現のため学び向上を期している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
利用者ニーズの高い機能訓練と入浴サービスに注力し、居宅介護支援事業者へ月例の通信を提供するなど、アピールに努めた結果、年間を通して安定した利用があり、利用者増となった。
<改善が必要だと思われる点>
「意見や苦情等の述べやすさ」では77%の高い満足度を得ているが、4.8%の不満があり、ごく一部の方が「意見や苦情等が述べにくい」と感じていることが分かった。利用者一人ひとりへのきめ細かい配慮やケアを行うためには、スタッフの技術、接遇等の更なる改善が必要である。「サービス内容」では

(様式2) 評価シート

すべての項目で、85~90%前後の高い満足度を得ているが、一方で不満足も一定程度存在していることがわかる。機能訓練重視のプログラム設計が中心となっているが、生活意欲の向上を目的に、生きがいやアミューズメントを加味した内容に更に改善したい。「地域との連携」では、季節ごとの行事に近隣の親子（未就学児）を招き、世代間交流を実施するなどして、利用者や子育て世代双方に好影響があり、80%超えの方が満足しているが、一方で6%近くの不満足がある。要介護となったご利用者の中には、外部の方との交流が苦手な方もいらっしゃる。利用者にも理解される行事を今後も考えていただきたい。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*利用者ニーズが高い入浴サービスについて、職員配置の工夫などにより土曜日もサービスを開始した。
*食事についての独自アンケートの実施によりリクエストメニューを取り入れている。
*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>
*「ひやりはっと」による利用者の情報共有やマニュアルの整備により適切な対応が行われた。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*利用者アンケートは総じて高評価を得ているが、昨年に比べ総合満足度が11.7%減少しているため、更なるきめ細やかなサービスを期待したい。

(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

--

武蔵野市高齢者総合センター

【高齢者総合センター・デイ】

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数21／21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。	○	45点 × ○の数21／21問
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確實になされている。	○	
	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。	○	15点 × ○の数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）。	○	
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。	○	13.3点
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 習慣業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	災害時の対応マニュアルを策定し、利用者と共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」は常に日々のミーティングで総括し、利用者の心身状況を評価して、適切なケアを行うことで事故防止に努めた。	

武蔵野市高齢者総合センター

武蔵野市高齢者総合センター

(主管課)

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22／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	30点 × ○の数21／21問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	45点 × ○の数21／21問
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
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）。	○	45点 × ○の数21／21問
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	45点 × ○の数21／21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。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	45点 × ○の数21／21問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	仕様書や事業計画、基本協定に沿って適正に運営した。定期的に法令を遵守するための研修を実施し、個人情報・現金等は厳正に管理した。居宅介護支援事業者向け通信を提供し、利用者の増加に向けた取組みを行った結果、利用者数・収入は計画通り増加した。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数10／10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	計画通りに保守点検を実施し、修繕が必要な個所は迅速に対応し、利用者が清潔で快適に利用できるよう建物・設備・備品は適切に管理されている。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数21／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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）。	○	13.3点
	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、家庭訪問を行い、改善可能な要望については対応するなど個別ケアにも力を入れている。		
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。	○	13.3点
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	送迎、入浴、感染症などの個別マニュアル整備。日常の「ひやりはっと」については、毎日のミーティングで情報共有を図るなど工夫されている。		

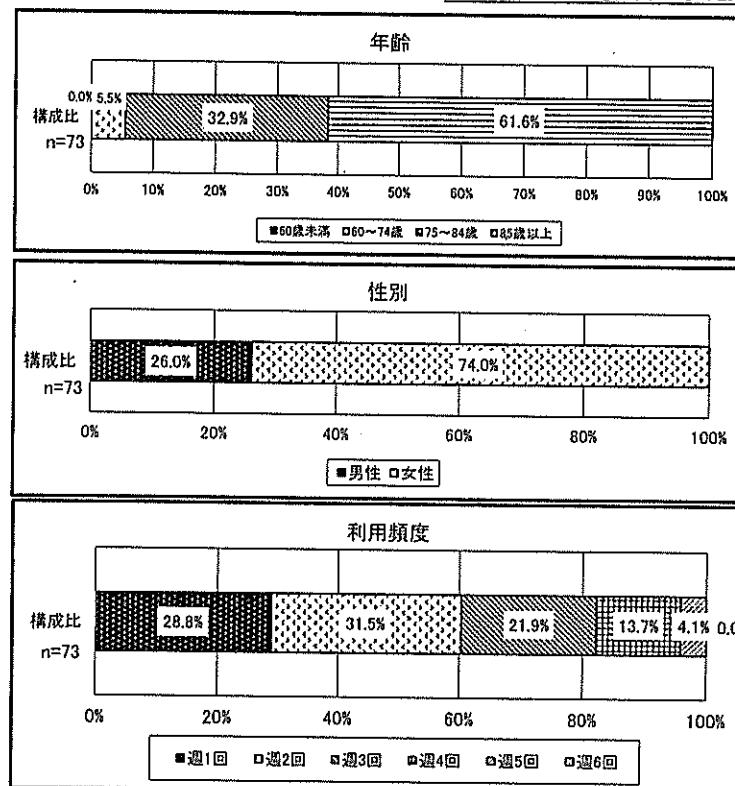
武藏野市高齢者総合センター

【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 ○の数22／22問 30点 ○の数73／73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10／10問 10点 ○の数73／73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	福祉公社での全体研修に加え、デイサービスセンター独自の研修も計画的に行い、職員の意識向上が図られている。		
D 施設・設備等の適正な管理	53	○	10点 ○の数10／10問 10点 ○の数73／73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	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。		

【問1】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】

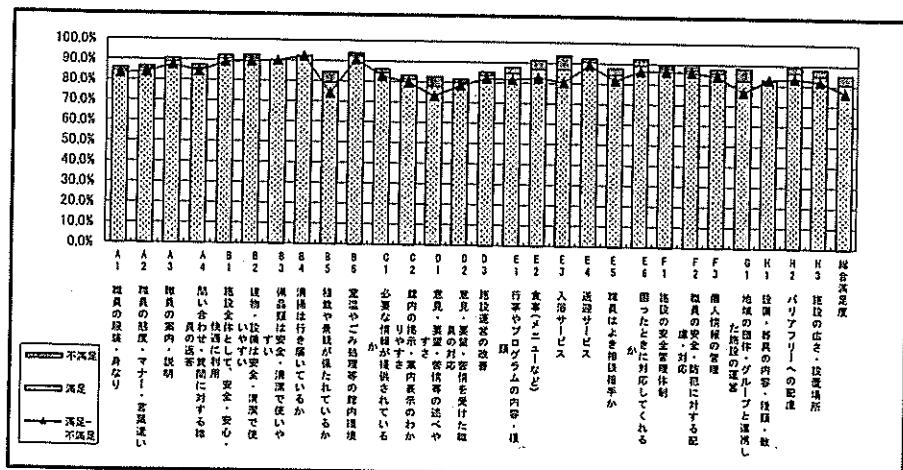


回答者の属性に関する質問

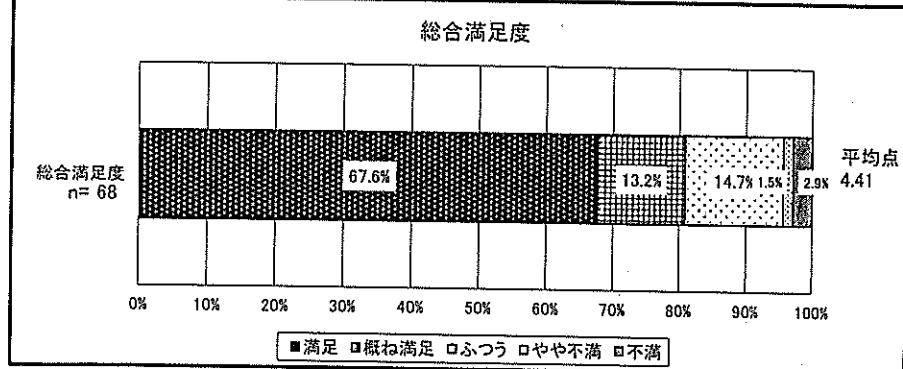
回答者の年齢は、「85歳以上」が61.6%と半数以上を占めており、高年齢層の利用が多い。性別では、74.0%が女性である。利用頻度では、週1回が28.8%、週2回が31.5%、週3回が21.9%と全体の8割を占めている。

【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】



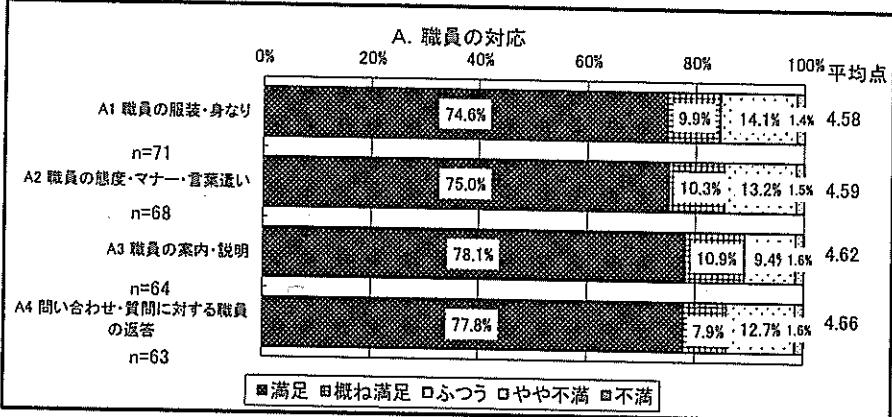
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
「満足」「概ね満足」の合計で80%を超えており、「やや不満」「不満」を差し引くと75%超と高い満足度を得ていることがわかる。しかし昨年(満足度割合88.2%)と比較すると低下しており、今後は利用者一人ひとりへのきめ細かい配慮を行い、総合満足度の向上に努めたい。

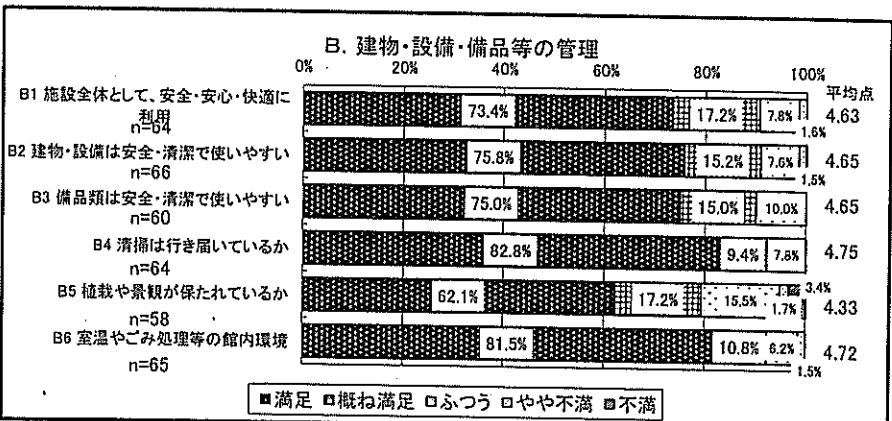
【集計結果】

【問2】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



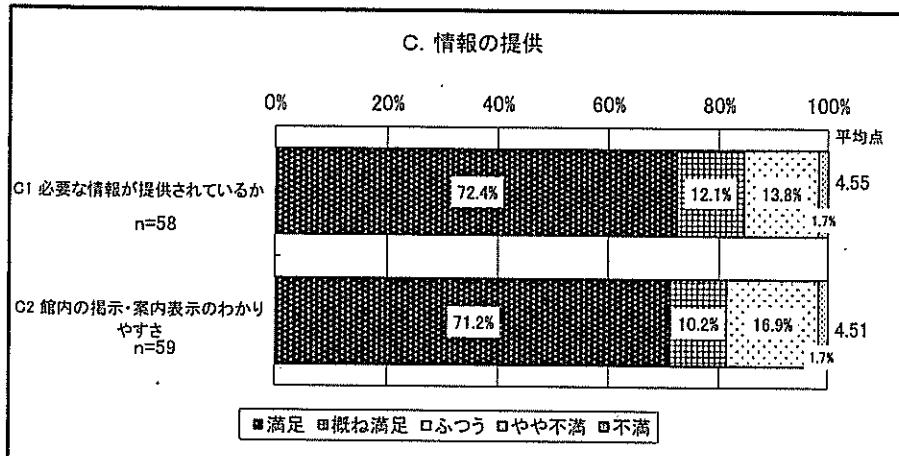
【A職員の対応】に関するコメント
「職員の対応」は全ての項目で「満足—不満」が80%を超えており、高い満足度を得ていることがわかる。職員の服装・身なりの改善や接遇・マナーの研修を実施し満足度の向上につながった。今後も明るく気持ちの良い接遇に努めたい。



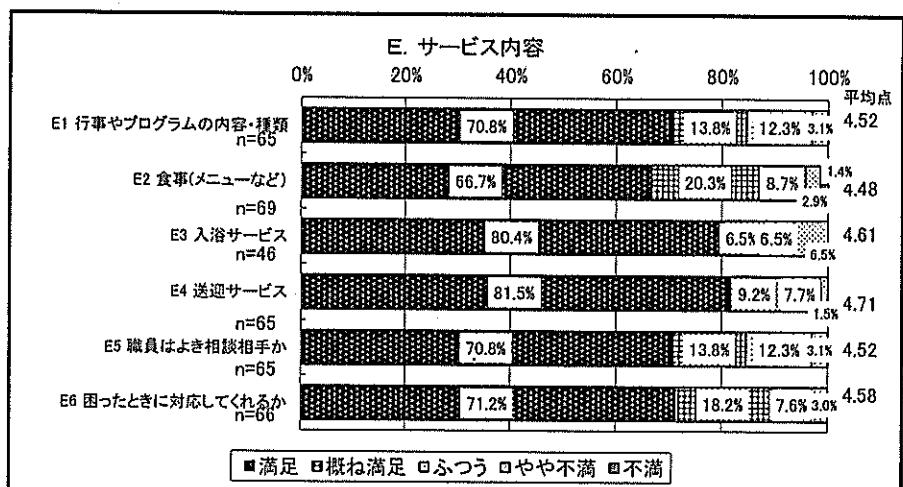
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
「建物・設備・備品等の管理」は「満足—不満」90%前後と非常に高い満足度を得ていることがわかる。安全・安心・清潔で使いやすいと判断されていることがわかる。「植栽や景観について」は、立地条件により困難があるが、季節行事の写真や絵手紙などの作品を飾ることで季節感をだし、高い満足感を得ていただいた。

【集計結果】

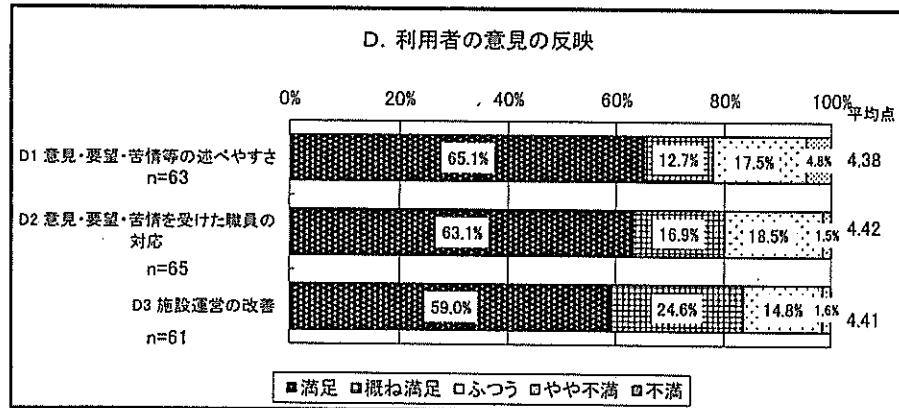
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



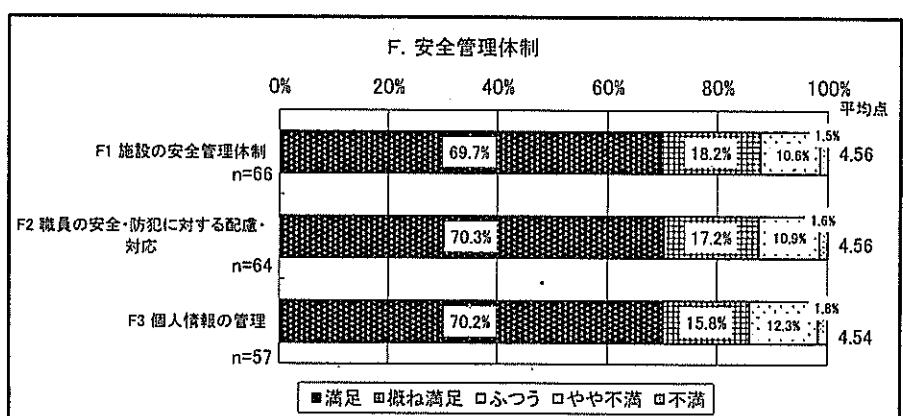
【C情報の提供】に関するコメント
「情報の提供」はどちらの項目も満足度80%を超えており、高い満足度を得ていることがわかる。今後も利用者にとってわかりやすい案内・情報提供に努めたい。



【Eサービス内容】に関するコメント
「サービス内容」ではすべての項目で、85~90%前後の高い満足度を得ているが、一方で不満足も一定程度存在していることがわかる。機能訓練重視のプログラム設計を中心となっているが、生活意欲の向上を目的に情緒面を充実した内容に更に改善したい。



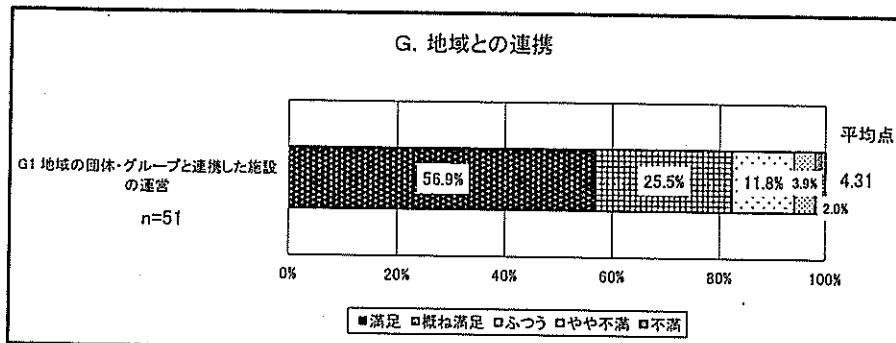
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
「意見や苦情等の述べやすさ」では77%の高い満足度を得ているが、4.8%の不満足があり、一部の方には「意見や苦情等が述べにくい」と感じていることが分かり、利用者一人ひとりへのきめ細かい配慮を行うためにはスタッフの技術面の改善が必要である。「職員の対応」や「施設運営の改善」は80%を超えており、高い満足度を得ていることが分かる。



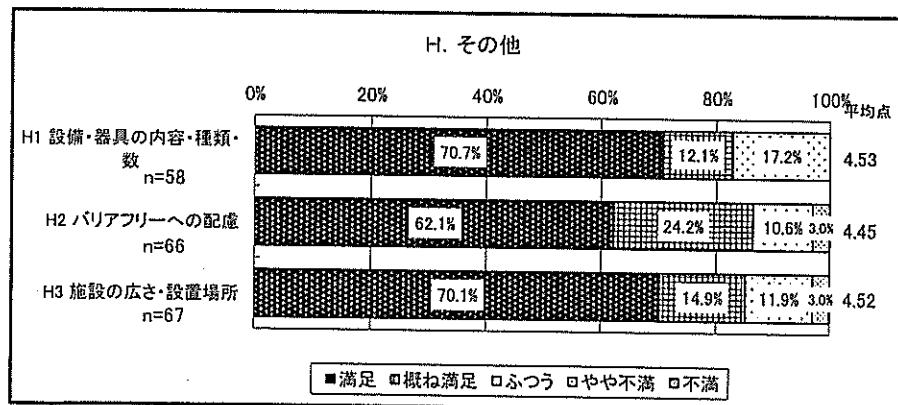
【F安全管理体制】に関するコメント
全ての項目で85%超えの高い満足度を得ていることが分かる。避難訓練の実施や、事故防止・再発防止への取り組み、個人情報の厳正な管理を行っており、ご利用者は施設や職員に対し、管理体制について安全と認識していることがわかる。

【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【G地域との連携】に関するコメント
「地域との連携」では80%超えの方が満足しているが、一方で6%近くの不満足がある。今年度は地域との交流に力を入れてきたが、そのことで、満足されている方が多い一方で不満を感じている方も存在している。要介護となった利用者の中には、外部の方との交流が苦手な方もいらっしゃる。利用者にも理解される行事として改善していくたい。



【Hその他】に関するコメント
全ての項目で80%を超えており、高い満足度を得ていることが分かる。計画通りに保守点検を実施し、修繕が必要な個所は迅速に対応し、利用者が清潔で快適に利用できるよう建物・設備・備品は適切に管理されていることから、施設や設備に関する満足度は高いことがわかる。

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	色々と病気を抱えているので朝9時半に車を迎えるのがとても辛いです。あと1時間遅ければ助かるのですが(冬の間だけ) 今年は寒さが厳しかったのでとても大変でした。朝5時～6時に起きます一人暮らしなので。 助かってます。食事甘すぎる(味付け)みんな美人 all ok! おはぎがおやつに食べたい。フルーツもお寿司も食べたい。 外食会でお寿司屋さんに行きたい。 外食がしたい。みんな親切です。 気の合う方と同じテーブルにつけないので1日中お話し出来なくて残念です。
運営面・職員	何があるときは誰に言ってよいかわからない。帰りの車に乗るまでが長い。
施設設備・環境	夏の通風があまりよくありません。窓の開閉できるようにしてほしいです。
施設設備・その他	エレベーターの鍵が困る。 時間に規則正しくやっていることが素晴らしい。 前日の日から楽しみにしています。当日はちゃんと早くします。 3か所行っていますがここが一番よ。食事が美味しい。本当に素敵なところで幸 言う事ないです。みんなよくやってくれます。 特がない。悪いことがない。自分たちが一緒にやってきたから。 ここに会えてよかった。こうゆう所がなかったら来るところがない。 利用して13年経ちました。食事もおいしいです。満足して生活の一部としてきて います。よろしくお願ひします 有難く感謝しています。 こちらに伺ってから色々なことが分かったりして大変楽しうございます。ありがとうございます。 いつもお世話になっています。ありがとうございます。 個人的には大変満足しております。有難うございます。 皆さん良くしてくれるので大変満足している。 とても感じがいいです。(スタッフ) 服装はそろっていると分からなくなるから。別々だからよい。顔も覚えられる。 いつも楽しく施設利用しておりますのでとても満足しております。 特に音楽と陶芸を習っておりますが、専門の指導者による講習を受ける時は幸 福を感じる時間で自分の人格向上に大きく貢献を受けていると思います。
評価の言葉	なし 毎朝会ったら挨拶しましょう！！会話がないですね。もっと笑顔を！！！皆さん 怖い顔をしておられます。もっとニコニコしましょう。 特になし 特になし
その他	なし

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	10,335,000円	決算	10,335,000円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による モニタリング ・指定 管理 者	①チェック項目	97.3 / 100	デイサービス利用者の高齢化・重度化に伴い、改めて介護サービス内容の標準化とマニュアル化に取り組む。 保育ニーズの高まりにより、次年度から入浴サービスに取り組むための検討に入っている。
	②重点ポイント		配食サービスの新ステーション開設、配食ボランティアの開拓。近隣団地自治会と協同で、団地住民のニーズ調査を行う。
	③アピールポイント		高齢化率約32%の近隣団地内でのコミュニティ食堂開設に向けて、団地自治会と共同で検討・準備に入っている。開設にあたって、団地住民の「食と生活に関するアンケート調査」に取り組み、ニーズ等の把握をしている。
(B) 利用者モニタリング		90%	「満足」の方の割合が2割程増え、「ふつう」「やや不満」の割合が約20%から10%に減ったことによって総合満足度が上がった。
(C) 財務モニタリング			

(様式1) 総括シート

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による モニタリング ・指定 管理 者	①チェック項目	97.3 / 100	*介護サービス内容の標準化とマニュアル化。 *重度の介護度のニーズにより、26年度から入浴サービスの検討中。
	②重点ポイント		配食サービスの新ステーション開設、配食ボランティアの開拓や近隣団地自治会と協同で行った団地住民のニーズ調査を評価。
	③アピールポイント		配食ステーションを団地自治会に新設し、地域力を掘り下げる努力に続き、団地自治会と共に、次年度に開設予定の「コミュニティ食堂」開設に向けて検討を行っている。住民や団地自治会と互助の関係構築に貢献していること。
(B) 利用者モニタリング		90%	昨年の75%から90%に上昇した。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。
(C) 財務モニタリング			

A

*利用者の高齢化・重度化に伴い、サービスの標準化・マニュアル化を行い、事故等の減少にもつながっている。
 *利用者の要介護化が進み入浴ニーズが多くなり、次年度にはケアハウス本体の共同浴室を使用して、入浴サービスを導入する方向で検討に入っている。このような前向きな取組みを高く評価する。
 *住民や団地自治会と互助の関係構築に貢献している。地域力を掘り下げている。

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45 / 45	45 / 45	<p>利用者の高齢化・重度化に伴って改めて改めて介護サービスの標準化を図り、マニュアルの整備を行った。配食サービスでは、団地自治会事務所に配達ステーションを新設し、団地住民や団地自治会と共同して取り組んでいる。</p> <p>*職員の対応や送迎サービス、清掃や環境整備については満足度が高い。</p> <p>*介護サービスの標準化のためのマニュアル整備は評価できる。</p> <p>*配食サービスで、団地自治会や団地住民と共同で取り組んでいるなど、住民の満足の向上を図っている。</p>	
B安全への取り組み	15 / 15	15 / 15	<p>市へ報告した重大な事故は無し。マニュアル等の再整備により、事故やヒヤリハットの件数が昨年度より大きく減った。事故等の検証は職員会議を通して実施。</p>	<p>*安全・安心の取組は、適切に対応している。</p>
C適正な運営	27.3 / 30	27.3 / 30	<p>利用登録者や延べ利用回数の減少が介護報酬の収入にもなっているが、ニーズに合わせて入浴サービスの導入、プログラム等の見直しに入っている。</p>	<p>*広報誌を通じて、利用者の増加を図っているが、デイに入浴サービスがないため、介護度が重い利用者は、他のデイに移ってしまう。ケアハウス入居者の共同入浴設備を利用して、26年度から入浴サービスを検討中。プログラムの見直しを図っているなど、適正な運営に努力している。</p>
D施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	<p>利用者が直接使用する備品等で劣化・老朽化が激しいものについて、買い替え、修繕等に取り組んでいる。</p>	<p>*狭い建物・老朽化した設備を職員が工夫して運用するなど、ソフト面で補っている。適正に管理されている。</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) 配食サービスで、新たな配食ボランティアを開拓。	5月から団地自治会事務所に配食ステーションを新設し、配達ボランティアが増え、団地内、施設周辺の顔が見える関係性(見守り等)が広がった。	地域との連携につながる取組を評価したい。地域力を掘り下げる取組を更に進めてほしい。
(2) 近隣の団地住民の高齢化や単身世帯の増加に対して、団地内におけるコミュニティ食堂開設に向けた自治会との協議、住民アンケートの実施。	近隣団地の高齢化(高齢化率約32%)により集合住宅特有の高齢者ニーズに対して、住民や団地自治会と共同して、互助力・地域力の醸成に取り組む土壤ができてきた。	ケアハウスが核となり、地域に働きかけていることを評価したい。

(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		■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」	90%	<p>*昨年の75%から90%に上昇した。また、「不満」「やや不満」がないことは、非常に満足度が高いといえる。</p> <p>*趣味活動のプログラムが多く、「要支援」の方の利用も多い。</p>

(A) - ③アピールポイント

【桜堤ケアハウス・デイ】

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
⑥利用者の減少の理由の一つには、重度化に伴い入浴のニーズが多くなり、当センターではその環境・設備がないことから実施できていず、そのため利用者の移籍や回数減の傾向が顕著に見られるようになった。ケアハウス本体の共同浴室を借用して、入浴サービスを導入する方向で検討している。
⑦地図に向けては、「食」を通じての互助関係の構築に、近隣団地の自治会との共同で取り組み、次年度に開設予定の「コミュニティ食堂」の下地作りに入っている。「食」の機会を通して住民同士が集まり、それぞれの役割を担い、また多世代が交流し、顔見知りとなる、新たな互助の関係構築に貢献(サロン、寄りどころとしてを日常化していく)していく。
⑧近隣のコミュニティセンターのコンサートイベントに、デイサービスでの演奏者を紹介し、コンサート企画と後方支援を行っている(今回で3年目)。演奏者の紹介・日程調整のほか、コンサート会場への楽器等の持ち込み、演奏会の進行等を手伝い、文化的な面でも地域への貢献を果たしている。
⑨2月の大雪の両日ともに営業を継続した。利用者に団地等の居住者が多く、一人暮らしや高齢世帯などのため、ここに通所して食事をしたり、健康状態等を確認するだけでも重要な意味を持っている。特に大雪の日は、翌日が日曜日で他のサービスが入りにくい翌日だったために、土曜日のサービス提供(通所確保)は必要であった。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

- ・重大な事故等については起きていない。
- ・利用者アンケートにおける総合満足度及び平均点とともに改善し高くなっている。「満足一不満足」の折線グラフも平行線化しつつある。「職員の意見・苦情等への対応や施設運営の改善等」の評価が高まっている。
- ・ニーズ把握の過程で、基本となる介護サービスの標準化、マニュアルの見直しを行い、高齢化・重度化に向けた対応に取り組んだ。また、要介護高齢者のニーズで対応が求められている入浴サービスの導入に向けて、現在検討中である。

<改善が必要だと思われる点>

- ・建物・設備環境が不十分でデイサービス専用の浴槽がない中、ケアハウス本体の共同浴室を借りることでの入浴サービスの導入を検討している。しかし、入浴サービスの曜日(週4日)や時間枠が限られてしまうためその対応人数は多くはないが、重度の方の利用継続や新規利用希望の方の開拓の幅が広がる。
- ・曜日ごとのプログラムの特徴を出すために機能訓練や音楽療法等の専門領域のスタッフの間わり方を見直しており、週1回の利用者が多い現状で、他の曜日への利用を増やす(週2~3回利用)方向でも取り組んでいる。

(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>
*利用者の重度化に伴い入浴のニーズが多くなったが、設備等がないため実施していなかったので、他施設に移る利用者が多くなった。ケアハウス本体の共同浴室を借用して、入浴サービスを導入する方向で検討している。
*配食ステーションを団地自治会に新設し、地域力を掘り下げる努力に続き、団地自治会と共同で、次年度に開設予定の「コミュニティ食堂」開設に向けて検討を行っている。住民や団地自治会と互助の関係構築に貢献していく。
*近隣のコミュニティセンターのコンサートイベントに、デイサービスでの演奏者を紹介し、コンサート企画と後方支援を行っている。
*2月の大雪の両土曜日ともに営業を継続した。利用者に、一人暮らしや高齢世帯の団地等の居住者が多く、食事の提供や健康状態等を確認するだけでも重要な意味を持っている。翌日が日曜日で、他のサービスが入りにくい曜日だっただけに、土曜日のサービス提供(通所確保)は必要であった。
*介護保険制度導入時の覚書通りのエリアを守っている。利用者のエリアを広げれば利用者は増えるが、エリア内で困窮している方達に対応していくのが、指定管理者として公共の役割だと考えている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*重大な事故等については起きていない。
*利用者アンケートにおける総合満足度及び平均点ともに改善し高くなっている。
*利用者のニーズを把握し、基本となる介護サービスの標準化、マニュアルの見直しを行い、高齢化・重度化に向けた対応に取り組んだ。また、要介護度が高い利用者のニーズの入浴サービスの導入に向けて、現在検討中である。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*地域の互助力や関係性を高める働きかけを期待している。
*エリア内で困窮している方達に対応していく公共の役割も期待している。

(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

--

桜堤ケアハウスデイサービス

【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
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の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	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。	○	15点 × 9の数／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）	○	
評価の理由	◎当初、虚弱高齢者用（自立度が高い）デイサービスとして始まったこともあり、利用者が心身とともに重度化する中で活動スペースが狭く使い勝手が悪い、静養ベッドは廊下に配置せざるをえず、利用者用のトイレ、洗面所も活動室から離れて見えにくい場所になっているが、職員の手をかけ工夫して対応している。	○	
	◎活動プログラムでは、専門の活動指導者を入れながら魅力あるものにしている。	○	
	◎利用者の高齢化・重度化の中でニーズの多様化も進み、改めて基本的な介護サービス（排泄・食事・移動・送迎等）の標準化を図り、マニュアルの見直し整備に取り組んだ。	○	
	◎利用者の家族等に日頃の活動や事業紹介を行うために、月間の活動広報紙の発行を行った（他の曜日への利用のきっかけとなるなど）。	○	
	◎市の配食サービスについて、近隣の団地自治会事務所に新たには配食ステーションを設け、団地住民の配食ボランティアも新規に開拓し、「食」を通じての互助活動につながる仕組み作りにとりかかった。さらにコミュニティ食堂の開設に向けて、自治会と協同で住民カクテ調査を実施している。	○	
	事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
適正な危機管理体制	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。	○	15点 × 9の数／9問
	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。	○	
適正な警備	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	◎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（事故・ヒヤリハットとともに昨年度より大幅に減少した）。	○	
評価の理由			

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 × 20の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くも少なく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	45点 × ○の数21／21問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	45点 × ○の数21／21問
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいる）。	×	45点 × ○の数21／21問
	46 計画通りの収入が得られている。	×	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	45点 × ○の数21／21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。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	45点 × ○の数21／21問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	⑤利用登録者減少、利用回数の減少等により、延べ利用者数が減り、介護報酬も減収になっている。新規の利用者開拓にも取り組んでいるが、要介護者については入浴サービスがないことにより敬遠される傾向にある。の中でも新規利用者が昨年度は2名しかいなかったが、今年度は16名に増やしている。 ⑥入浴サービスの導入と曜日ごとに特徴あるプログラム提供体制作りに向けて、現在検討・準備中である。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × 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	⑤建物管理・清掃の仕様内容を変更することで、普段行き届いていない箇所の整備・管理に努めている。 ⑥庭園等については、夏場の2階テラスに橋がある期間はプランター等を設置し、日常的にはディルームのテーブルに生花を絶やすことなく活けている。		

桜堤ケアハウスデイサービス

【高齢者支援課】

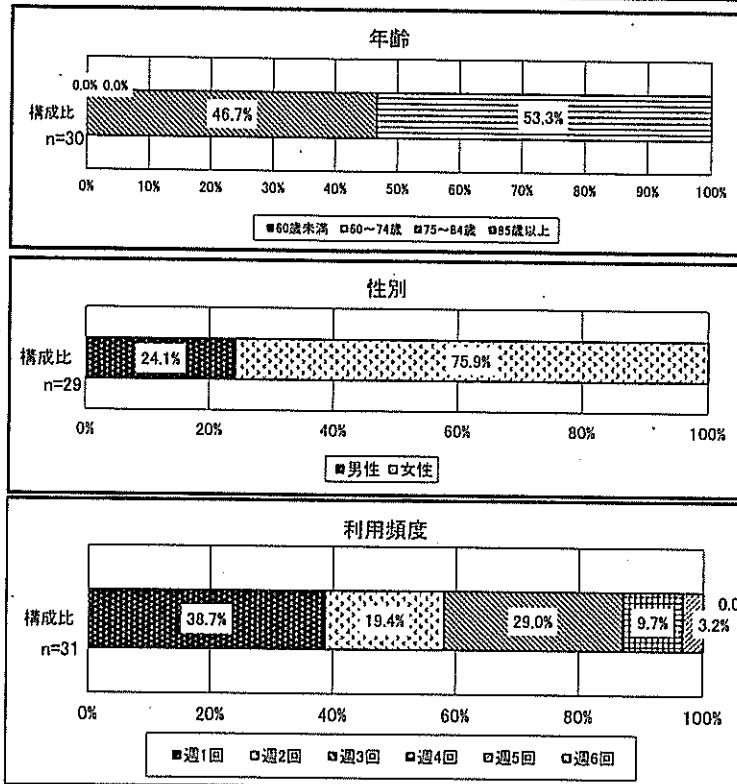
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数21／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	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9／9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。	○	
C 適正な危機管理体制	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 × ○の数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。	○	
D 適正な警備	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	15点 × ○の数9／9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）。	○	
評価の理由	*利用者の高齢化・重度化に伴い、介護サービスの平準化のためマニュアルを見直し、整備した。 *配食サービスでは、団地自治会や団地と共同で取組み、配食ボランティアを新規開拓するなど住民力の向上に貢献している。		

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 ○の数20/22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10/10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。	×	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	*高齢化に伴い介護度が重くなった利用者が他施設に移籍するなど、利用者が減少し介護報酬も減収になった。新規の利用者開拓では、入浴サービスがないと敬遠される傾向にあるが、前年度2名の新規利用者を16名に増やした。 *入浴サービスの導入と特徴あるプログラム提供に向けて、現在検討・準備中。次年度に向け期待したい。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	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	◎建物管理・清掃の仕様内容を変更し、普段行き届いていない箇所の整備・管理に努めている。 ◎2階テラスのプランターに寄せ植えを行ったり、デイルームのテーブルに生花を置くなど努力している。		

【問1】

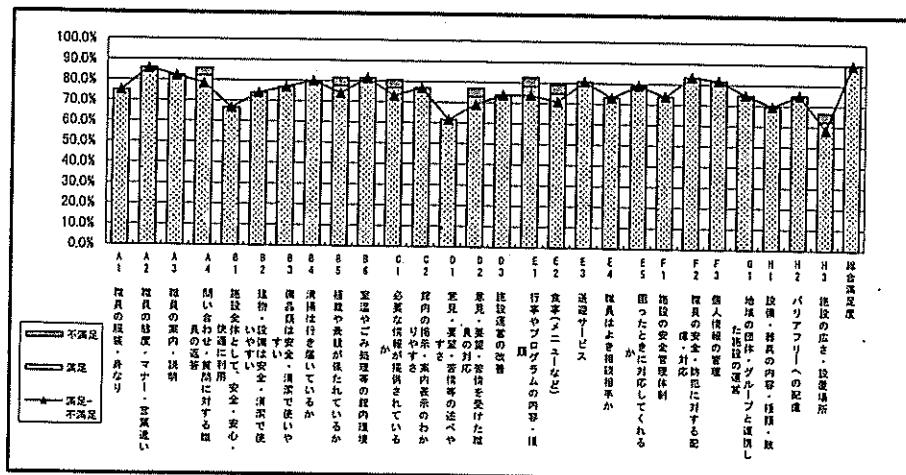
施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



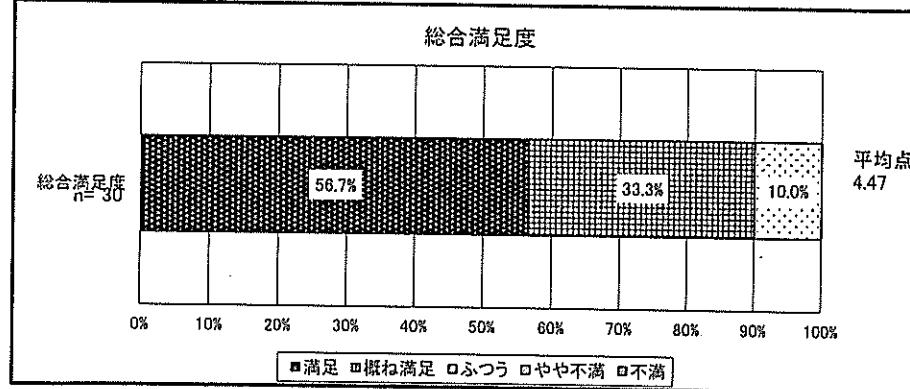
【回答者の属性】
年齢構成では昨年度は約4割が85歳以上であったが、今年度は5割を超える。昨年度と同様な状態にもどり高齢化傾向になっている。男女比では女性の割合が3/4を占めており、同じように昨年度の傾向にもどっている。利用頻度は週1回の利用が一番多くなり(昨年度からその傾向が始まり)、一人あたりの利用回数が低下して、利用延べ人数の減少(介護報酬の減収)がこの傾向からもわかる。利用が減ってきて理由の一つには、当センターは入浴サービスがないため、他の事業所へ移籍してしまったり、回数を減らしてその分、他の事業所の入浴を利用する状況がうかがえる。

【集計結果】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



【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

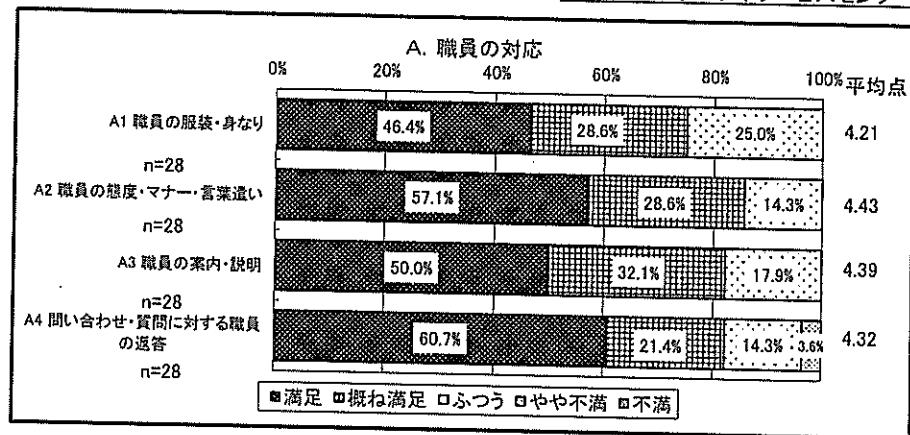
【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は90%（75%）、平均点は4.47（4.14）で、24年度（同内数値）よりも両値とも上がっている。また、「満足—不満足」の折線グラフも上位のほうで平行線化しつつある。

個別の項目では、「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」「施設運営がよい方向に改善されている」が満足度が高まっているところに特徴を見ることができるが、昨年度同様に「意見・要望・苦情等の述べやすさ」の評価は低い傾向にある。

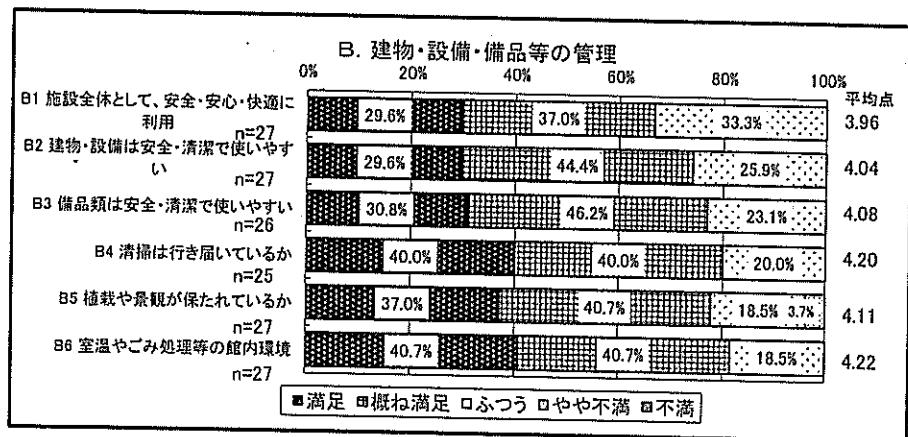
施設の広さ・場所・施設の安全・快適面については、毎年低い評価となっている。利用者の高齢化、重度化が進んでいる中で、静養室の環境改善はもちろんのこと、感染症対策としての手洗い設備・トイレの設置場所等の改修などにも取り組む必要が出てきていると思われる。

【集計結果】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター

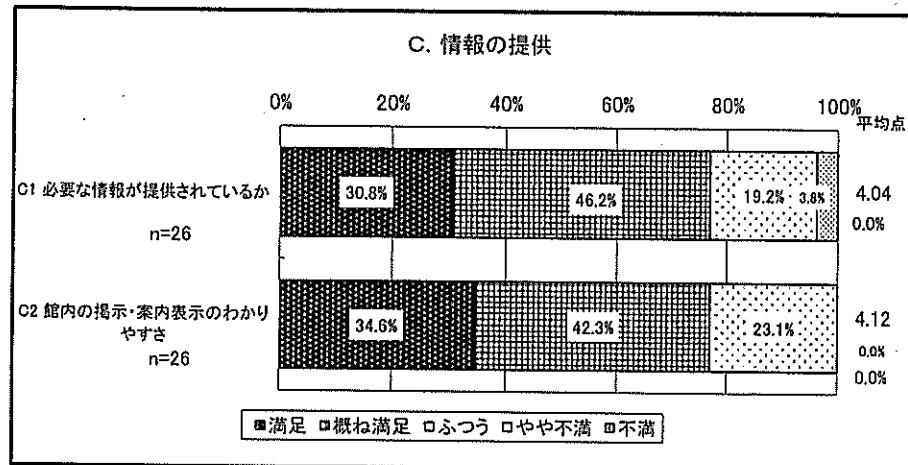


【A職員の対応】に関するコメント
「職員の服装・身なり」については、昨年度までは自由に私服で行っていたが、今年度より介護職員を中心一部統一した被服を初めて導入(専門性・清潔感・一体感等を醸成)した。この満足度は昨年度よりやや低下しているので、様子を見ながら検討を続けたい。

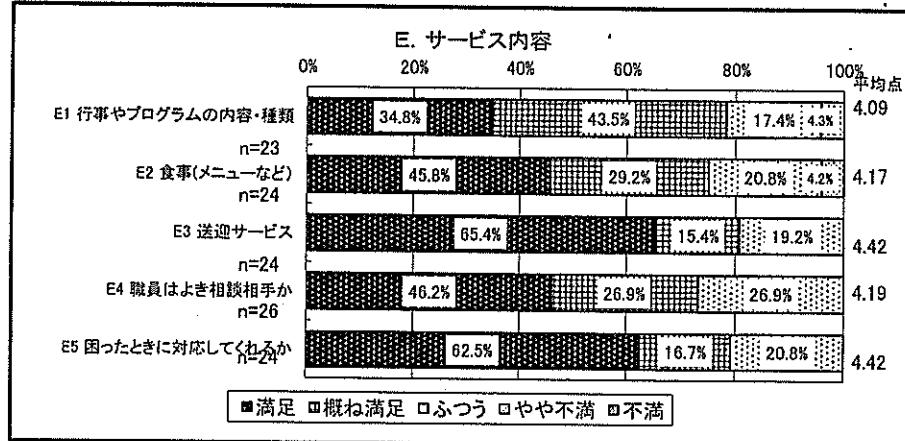


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
「施設全体として、安全・安心・快適に利用」や「建物・設備は安全・清潔で使いやすい」などの評価が低下している。利用者の高齢化・重度化により、静養室・トイレ・洗面所などの使い勝手がよくないことで、集団活動・グループ活動でのスペースが狭いなど、感染症予防や事故防止という視点でも設備等の改修が必要になっていると思われる。

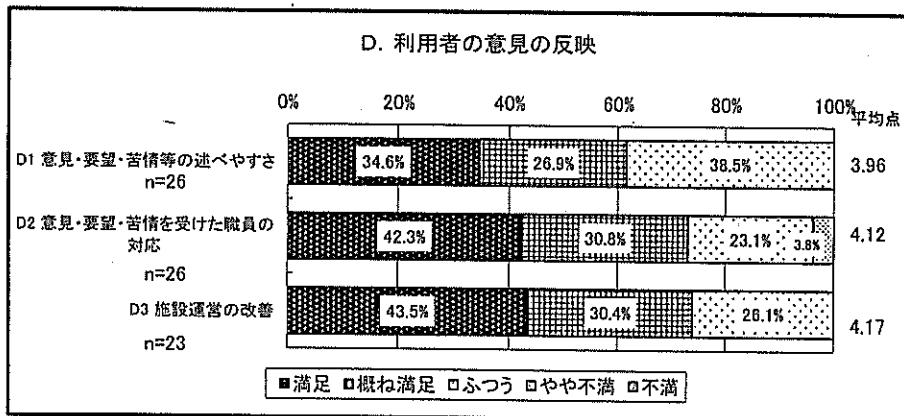
【集計結果】
施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



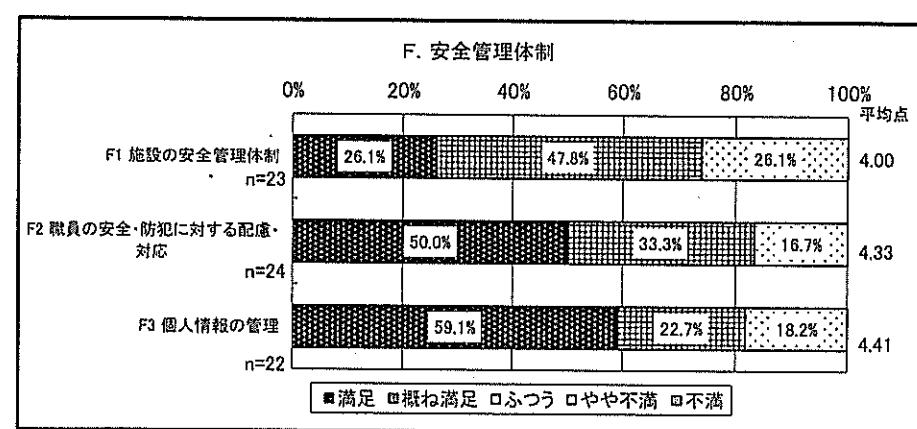
【C情報の提供】に関するコメント
今年度の下半期から、月間で活動様子を知らせる広報紙なども発行し、家族等への情報提供をこころがけ、他の曜日利用にもつながるように働きかけている。満足度や平均点は高くなっています。



【Eサービス内容】に関するコメント
昨年度は各項目に、「やや不満」「不満」が人数は少なくとも随所に見られていたが、満足度が80%前後と平均化している。

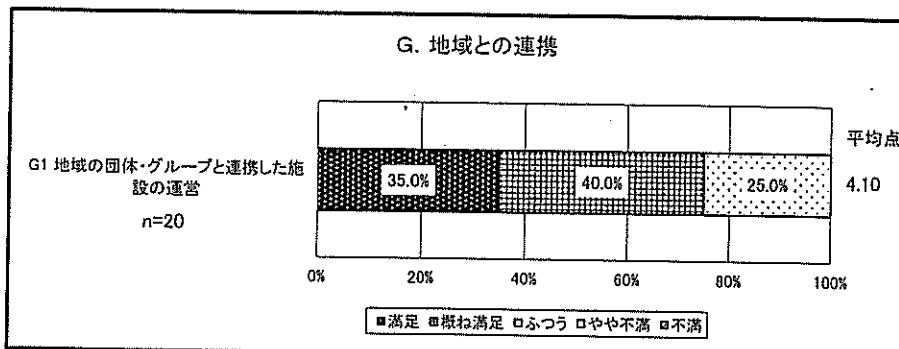


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」「施設運営がよい方向に改善されている」が満足度が高まっているところもみられるが、昨年度同様に「意見・要望・苦情等の述べやすさ」の評価は低い傾向にある。自由意見に2件あったが職員の言葉使いや態度がきついと感じている状況もあり、明るく笑顔でやさしさが醸し出されるよう職員教育していく必要がある。

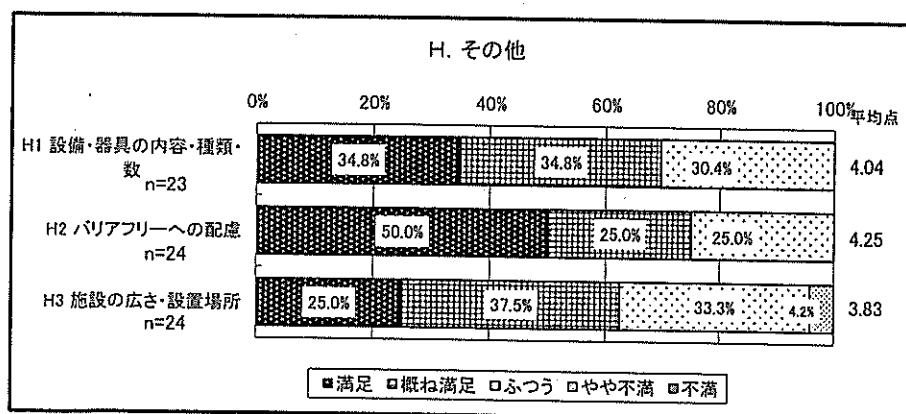


【F安全管理体制】に関するコメント
「施設の安全管理体制」の「満足」の割合が26.1%と「施設の広さ・設置場所」について低い数値となっている。

【集計結果】
施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



【G地域との連携】に関するコメント
地域との連携では利用者も家族等も実感としては得にくい項目と思われる。日々の交流事業等としては、近隣の保育園児との定期的な交流、地域住民向けの「介護と福祉の地域広場」などがあるが、日常的には実感できるものがないと思われる。



【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く、「満足」が25%で一番低い割合であった。安全面という観点からも設備環境改善や活動面積の拡張、または利用者定員の削減等も必要と思われる。

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	<ul style="list-style-type: none"> ○連絡帳の変更について要望したところ、早速に希望にそった形に変更して下さる等、意見を尊重して下さって、ありがとうございます。 ○以前に比べて、場に笑い声などが少ない様な感じもします。 ○まれに職員の方の指示がきつく感じられることがあります。ゆったりと笑顔でユーモアを持って接してほしいです。 ○職員の方の異動や退職が早い様です。 ○手工芸や音楽等、楽しい活動をしてねいに援助して下さって、毎日の生活が豊かになります。色々な力をひき出して下さって、ありがとうございます。 ○その日の体調や基部などに応じて、細やかに対応して下さってとても安心です。 職員を増やした方が良い。職員の利用者に対し、もう一寸やさしい態度を示してほしい。言葉使いが、民間の人とくらべるとやさしさにかける。
評価の言葉	<p>お世話様になります。深謝。 大変お世話になっております。よろこんで出掛けていきます。これからもよろしく。 介護する配偶者も相手と同様、年齢を重ねて老いていくことを理解し現状維持が大切なことと無理のない介護を心掛けていますが、その裏にはケアセンターの皆さんの援助があってはじめて可能になる事柄と大変感謝致しております。</p> <p>デイサービスセンターとして2年近くお世話になり感謝しております。他の地域のセンターと比較しても大きな差があり、食事風景等を見ても丸見えの所等(外道路から)何か所がありました。要介護になってから4度の入院になり、その度、重くなっているもののお世話になると改善方向に向かうのは大変うれしいことです。本人(母)にとっては厳しい時(体力的に)もありますが、プロの方々に見守られ幸せだなと思います。桜堤ケアハウスに入所てきたことがラッキーだと考えます。他も同様であるとは思っていません。本当にありがとうございます。</p> <p>おかげ様で不自由な体ながらも穏やかに過ごさせていただいています。今後ともよろしくお願いいたします。</p>
その他	<p>痴呆が進み問い合わせられるような状態にありません。</p> <p>母は96歳になりました。デイ・ケアの施設があるために、毎日が元気でいられるのだと信じています。たくさんの刺激を受けられるのでしょう。家にいる時は、TVの前にいることが多いので、家族としては大変助かります。施設の方々と日誌で意見を聞いていただけたりするのは、精神的にとても良かったです。外にいる時の母の姿が良くわかります。Shortstayとdaycareが融合できると母達にとってさらにいい環境になると思います。これは制度の問題になるのでしょうか。そうできますよう頑っています。長期の入所の場合にも、daycareは必要になると思うのですが。</p> <p>特にお願いはありません。十年前と今では全体的に雰囲気は代わってきましたが、今の方が明るいと思います。私は気持ちちはあっても筋故に心を寧にして皆さんに添わせていただきたいと思います。</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レーションに関すること（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 67,317,107円	決算 64,694,607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) 上管課 ニ・指 定管 理者	①チェック項目 98.5 / 100	A	<p>*利用者アンケートの実施や、ご意見カードの設置を通して、利用者ニーズの把握や、利用者意見等の収集、業務改善に努めている。</p> <p>*行事において地域団体の紹介ブースを設置する他、地域団体と協働してコミュニティカフェを開催するなど、地域との交流やニーズ把握に努めている。</p> <p>*常時窓口対応できる職員体制を整え、声の掛けやすい環境を整備している。</p> <p>*事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、全ての職員が緊急事態に適切に対応できる体制を整えている。また、震災時の初動マニュアルやBCPを見直し、危機管理体制の強化を図っている。</p> <p>*利用者が怪我をした場合には、すぐに市に報告を行い、適切に保険対応を行っており、利用者が安心して施設利用できる環境を整えている。</p> <p>*定期的に職員会議を行い、課題を整理、検討し、不斷に業務改善に取り組んでいる。</p> <p>*空き施設を利用して、自主グループ支援を行うなど、施設や設備を最大限活用できるように効率的な運営を心掛けている。</p> <p>*個人情報保護について、独自の「個人情報取扱マニュアル」を策定した他、個人情報台帳も整備している。</p>

(様式1) 総括シート

		<p>保管状況の自主点検を毎月実施するなど厳重に管理している。また、館内で使用する名簿等も、個人が特定されにくく記載とした。</p> <p>*定期的に個人情報保護研修とコンプライアンス研修を受け、個人情報保護と法令遵守の意識向上を図っている。</p> <p>*委託や修理、賃借、物品購入においては、適宜見積りを行い、経費節減に努めている。</p> <p>*施設の老朽化による不具合に対応するため、計画的な保守点検と、迅速な修繕の実施で、安全を保ち、利用者に不便をかけないように心掛けている。</p> <p>*施設や設備の異常を発見したときは、速やかに市に報告し、しかるべき対策を講じて問題の早期改善を図っている。</p> <p>*清掃面では、トイレなどの悪臭発生を防止すべく、より一層頻繁に丁寧に清掃して、衛生を保持している。</p> <p>*ガーデニング講座の一環として、植込地の景観向上に取り組んでいる。</p>	
	②重点ポイント	<p>*世代間交流の実施</p> <p>*人材育成の支援</p> <p>*職員の質の向上に向けた取り組み</p>	
	③アピールポイント	<p>*独自アンケートを実施し、利用者ニーズに合わせた講座構成・行事運営を行っている。</p> <p>*ご意見カードや収集箱を複数設置し、意見等を述べやすい環境を整備している。また、寄せられた意見等には、必ずセンター長が回答し、一般の利用者にも掲示して周知している。改善できる点は速やかに対応している。</p> <p>*センターが市民のための地域資源として機能を発揮するためには、地域との連携が不可欠である。その一端として、秋のふれあい文化祭において、地域振興や地域福祉の充実を目指す市民団体や福祉の会、講座受講生と協働してコミュニティカフェを開催した。また、地域の市民活動を紹介するブースを設置する等により、センター利用者に地域社会での市民活動を知らせ、参加を促すなど、積極的に市民協働や啓発に努めている。</p> <p>*センター長や社会活動センターの担当者が、まちおこしや地域福祉団体の代表者と毎月定期的に意見交換して、市民の声を集約して実現したコミュニティカフェや、植栽の改善活動を通して、市民との信頼関係を深め、地域に開かれた施設運営を実現している。</p> <p>*事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、全ての職員</p>	

(様式1) 総括シート

		が緊急事態に適切に対応できる体制を整えている。また、震災時の初動マニュアルやBCPを見直し、危機管理体制の強化を図った。 *空き施設を利用して自主グループ支援を行うなど、施設や設備を最大限活用できるように効率的な運営を行っている。 *個人情報保護について、独自の「個人情報取扱マニュアル」を策定した他、個人情報台帳も整備し、保管状況の自主点検を毎月実施するなど厳重に管理している。また、館内で使用する名簿等も、個人が特定されにくい标记とした。 *施設の老朽化による不具合に対応するため、計画的な保守点検と、迅速な修繕の実施で、安全を保ち、利用者に不便をかけないように心掛けている。施設、設備に異常を発見した時は、速やかに市に報告し、問題の早期改善に向けて適切な対応を行っている。	
(B) 利用者モニタリング	92.8%	前回調査時よりも「満足」が向上(90.6%→93.6%)し、反対に「不満足」は減少(3.1%→0.8%)した。結果として、満足度判断も向上(87.4%→92.8%)した。今後も利用者サービスの向上に努め、更に満足度を高めたい。	
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由		
(A) 主管課・指定管理者	①チェック項目 98.5/100	利用者ニーズの把握に対する取り組み、職員体制の整備が評価できる。	A	21/21
	②重点ポイント	世代間交流や人材育成に対し、積極的な取り組みが行われている。		
	③アピールポイント	利用者満足度向上のため、積極的なニーズ調査が行われている。また、センター利用者だけでなく、地域住民との連携も積極的に行っている。		
(B) 利用者モニタリング	92.8%	総合満足度は、昨年と比べ5.4ポイント上昇している。		21/21
(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			*利用者アンケートの実施や、ご意見カードの設置を通して、利用者ニーズの把握や、利用者意見等の収集、業務改善に努めている。 *住民の満足の向上と言う視点からは、センター利用者はもとより、地域住民、市民等に、センターの存在や機能、提供するサービスが、期待値を上回ることが必要である。そこで地域団体、福祉の会、講座受講生との協働によるコミュニティカフェの開催や、文化祭において地域の市民活動を紹介するブースを設置するなど、地域との連携を積極的に進めた。これを契機としてセンター機能の理解が広がり、センターが、より身近なものを感じてきたと、市民から直接評価の言葉をもらっている。 *センター長や社会活動センターの担当者がまちおこしや地域福祉団体の代表者と毎月定期的に意見交換して、市民の声を集め実現したコミュニティカフェや、植栽の改善活動を通して、市民との信頼関係を深め、地域に開かれた施設運営を実現している。 *常時窓口対応できる職員体制を整え、声の掛けやすい環境を整備している。	21/21		*利用者アンケートの実施や、ご意見カードの収集箱の設置など、利用者ニーズの把握や要望収集に対する取り組みが評価できる。 *コミュニティカフェの開催や文化祭での市民活動紹介ブースの設置など、センター利用者だけでなく、地域との連携が図られている。 *常時、担当職員が窓口対応できるよう職員体制が整備されている。	
B 安全への取り組み			*事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、全ての職員が緊急事態に適切に対応できる体制を整えている。また、震災時の初動マニュアルやBCPを見直し、危機管理体制の強化を図った。 *利用者が怪我をした場合には、すぐに市に報告を行い、適切に事後対応、保険対応等を行っている。利用者層の年齢や心身状況からは、事故や怪我が常に想定されるので、事後の対応が肝要と考え、併せて利用者が安心して施設利用できる環境を整えている。	9/9	9/9	*事業別事故対応マニュアルや災害時マニュアルが整備され、安全への取り組みが適正に行われている。	
C 適正な運営			*定期的に職員会議を行い、課題を整理、検討し、不断に業務改善に取り組んでいる。 *空き施設を利用して、自主グループ支援を行うなど、施設や設備を最大限活用できるように効率的な運営を心掛けている。 *個人情報保護について、独自の「個人情報取扱マニュアル」を策定した他、個人情報	20/22	20/22	*市報、ホームページ、日程表等、様々な媒体での情報提供に取り組んでいる。 *空き施設利用による自主グループの支援、委託や物品購入の際の見積り合わせ	

(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>台帳も整備し、保管状況の自主点検を毎月実施するなど厳重に管理している。また、館内で使用する名簿等も、個人が特定されにくい标记とした。</p> <p>*定期的に個人情報保護研修とコンプライアンス研修を受け、個人情報保護と法令遵守の意識向上を図っている。毎朝の朝礼でも個人情報保護の注意喚起を行い、緊張感を以て業務に取組むようしている。</p> <p>*委託や修理、貸借、物品購入においては、適宜見積合せを行い、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>*施設の老朽化による不具合に対応するため、計画的な保守点検と、迅速な修繕の実施で、安全を保ち、利用者に不便をかけないように心掛けている。</p> <p>*施設や設備の異常を発見したときは、速やかに市に報告し、しかるべき対策を講じて問題の早期改善を図っている。</p> <p>*清掃面では、トイレなどの悪臭発生を防止すべく、より一層頻繁に丁寧に清掃して、衛生を保持している。</p> <p>*ガーデニング講座の一環として、植込地の景観向上に取り組んでいる。受講生が共にセンターを運営していく気持ちを育んでくれた。</p>

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 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、世代間交流の機会を設けている。従前から交流を続けている千川小学校、東小学校に、大野田小学校加わり、取り組みを拡充している。	積極的な取り組みが行われている。
(2) 人材育成の支援	各大学の要請を受け、実習生を積極的に受け入れ、福祉・医療・教育に関わる人材の育成に努めている。	積極的な取り組みが行われている。
(3) 職員の質の向上に向けた取り組み	法人で開催している研修、外部で開催されている研修に積極的に参加する他、パソコン研修等を自主的に実施し、業務効率向上に取り組んでいる。	計画的な研修の実施により、職員の意識向上や業務効率向上に取り組んでいる。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(様式2) 評価シート

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」「概ね満足」の合計 「不満」「やや不満」の合計	全体を通して「不満」「やや不満」の回答が減少し、その結果、総合満足度が昨年よりも5.4ポイント上昇した。 92.8%

(A) - ③アピールポイント

【高齢者総合センター・社会活動センター】

指定管理者 (記入欄)
<アピール点>
*独自アンケートを実施し、利用者ニーズに合わせた講座編成・行事運営を行っている。
*ご意見カードや收集箱を複数設置し、意見等を述べやすい環境を整備している。また、寄せられた意見等には、必ずセンター長が回答し、一般の利用者にも掲示して周知している。改善できる点は速やかに対応している。
*地域団体と協働してコミュニティカフェの開催や、文化祭にて地域活動の紹介ブースを設置するなど、地域との連携に積極的に努めている。まちおこしや地域福祉の実践者と定例的に意見交換している。
*事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、全ての職員が緊急事態に適切に対応できる体制を整えている。また、震災時の初動マニュアルやBCPを見直し、危機管理体制の強化を図った。
*空き施設を利用して自主グループ支援を行うなど、施設や設備を最大限活用できるように効率的な運営を行っている。
*個人情報保護について、係独自の「個人情報取扱マニュアル」を策定した他、個人情報台帳も整備し、保管状況の自主点検を毎月実施するなど厳重に管理している。また、館内で使用する名簿等も、個人が特定されにくい标记とした。
*施設の老朽化による不具合に対応するため、計画的な保守点検と、迅速な修繕の実施で、安全を保ち、利用者に不便をかけないように心掛けている。施設・設備に異常を発見した時は、速やかに市に報告し、問題の早期改善に向けて適切な対応を行っている。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

*「地域健康クラブでの転倒事故が増加しているため、安全対策を十分に行い、事故の予防に努められたい」という指摘事項に対し、地域健康クラブ委託先であるヘルシーライフプロジェクトと、安全管理向上や運動強度の見直しについて協議を重ねた。運動前の参加者の健康状態に配慮して、無理な運動を行わせないことや、運動中の指導者の見守りの徹底、消暑や事故発生に対する緊急対応方法の再確認を行った結果、平成25年度は講座中の事故が皆無となり、大きな成果を挙げることができた。
現在の地域健康クラブ参加者の年齢（平均78歳、最高齢98歳）や心身状況に鑑みれば、常にリスクは内在していると考えられるが、委縮することなく事業を運営し、市の進める地域リハビリテーションの実現のために、健康長寿の自立的市民を支援したいと考える。

<改善が必要だと思われる点>

*年度当初に、職員や講師の所持していた出席簿を、受講者が誤って持ち帰ってしまうことがあったが、直ちに受講者に連絡を取ることで、すぐに回収することができた。再発防止のため、社会活動センター担当係独自の個人情報取扱マニュアルを策定した他、個人情報台帳も整備し、係内で扱う全ての個人情報を厳重に管理している。館内で使用する出席簿についても、カタカナ表記で個人を特定できなくなるなどの工夫を講じている。また、個人情報の保管状況について、毎月自主点検も実施している。
--

(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>
*地域団体との協働によるコミュニティカフェの開催、文化祭での市民活動の紹介ブース設置など、地域との連携を図っている。
*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>
*体力別のクラス分けや運動強度の見直し、健康状態への配慮などを行った結果、25年度は事故が発生しなかった。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*個人情報保護に関する徹底管理

(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

【高齢者総合センター・社会活動センター】

(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 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。	○	
	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やすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確實になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
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。	○	15点 X 9/9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）。	○	
評価の理由	一人でも多くの高齢市民が活動を通して社会参加の機会を持つことができるよう、職員一同共通理解を持ち、最大限配慮している。採用実績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課題構成・行事運営を行えるよう努めている。また、利用者が意見等を述べやすいように、収集箱を複数設置し、寄せられた意見等には適宜センター長が回答し、改善できる点は速やかに対応している。地域連携における文化祭等の行事にて地域団体の紹介ブース設置、地域福祉の会や認定受持団との協働によるコミュニティカフェの運営など、地域団体との交流を形にしつつ、その中で地域ニーズの把握に努めている。また、センター長や社会活動センター担当者が、まちおこしや地域福祉団体の代表者と毎月定期的に意見交換しており、地域コミュニティの活動を積極的に支援している。職員対応においては、昼休み時間も当番制で対応職員を置き、常時声を掛けやすい体制を整えている。	○	
	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 備蓄業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	各事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、全ての職員が緊急事態に適切に対応できる体制を整えている。利用者が怪我をして利用できる環境を整えている。また、震災時の初動マニュアルやBCPを見直し、危機管理体制の強化を図った。	○	

武蔵野市高齢者総合センター

武蔵野市高齢者総合センター

(主管課)

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 × 19/20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。	○	
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 × 21/21問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	—	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	—	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	定期的に職員会議を行い、課題を整理・検討し、業務改善に取り組んでいる。今年度からは空き施設を利用して自主グループ支援を開催するなど、施設や設備最大限活用できるように効率的な運営を心掛けている。年度当初に、職員や講師の所持している名簿を、受講者が持つて持ち帰ってしまうことがあったが、直ちに全ての受講者に連絡を取ることで、すぐに回収することができた。再発防止のため、社会活動センター担当係独自の個人情報取扱マニュアルを策定した他、個人情報台帳も整備し、係内で扱う全ての個人情報を厳重に管理している。館内を使用する出席隊についても、カタナ表記で個人を特定できなくなるなどの工夫を採りしている。また、個人情報の保管状況について、毎月自主点検も実施している他、定期的に個人情報保護研修とコンプライアンス研修を受け、個人情報保護と法令遵守の意識向上を図っている。委託や修理・貸借・物品購入においては、適宜見積合せを行い、経費節減に努めている。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × 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	施設開設20年以上が経過し、各所が老朽化しており、不具合も多発発生しているが、計画的な保守点検と、迅速な修繕の実績で、安全を保ち、利用者に不便を掛けないように心掛けている。また、異常を発見した時には、速やかに市に報告し、然るべき対策を講じて問題の早期改善を図っている。清掃面では、トイレなどの悪臭発生を防止すべく、より一層頻繁に丁寧に清掃して、衛生を保持している。また、ガーデニング講座の一環として、種込地の景観向上に取り組んでおり、地域住民からも好評である。		

(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 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 × 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實になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	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、常に利用者ニーズの把握に努めている。意見・要望に対する回答はセンター長が掲示等に行い、改善可能な点は対応を行っている。また、職員体制の整備により、常時窓口対応できるような体制を整えている。		
C 適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	事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。		

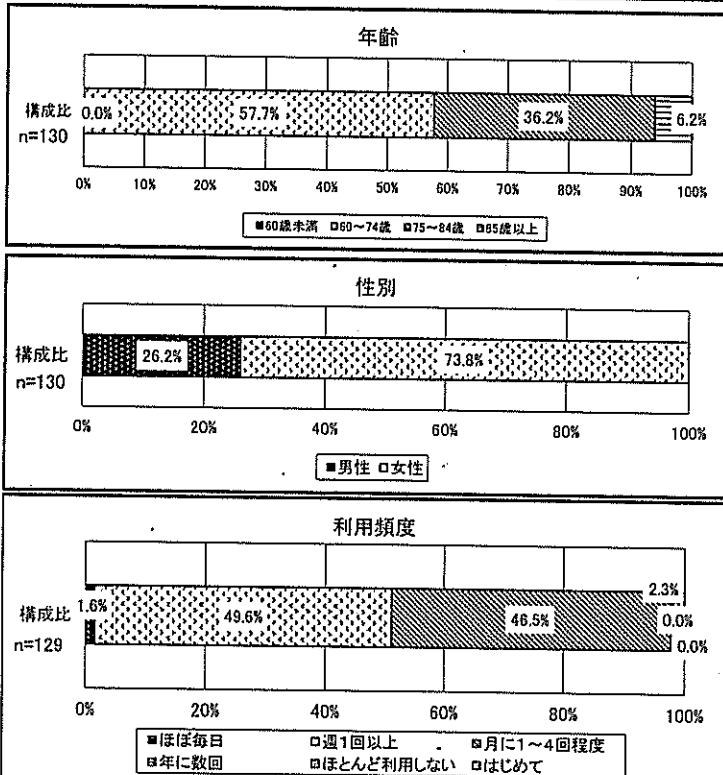
武藏野市高齢者総合センター

【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 × 19/20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。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	—	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	—	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	定期的に職員会議を行い、課題を整理・検討し、業務改善に取り組んでいる。受講者名簿の持ち出しに関しては、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。また、自主グループ支援による空き施設の活用や見積合せの実施など経費節減に努めている。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × 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	計画的に法定保守点検を適切に行う等、適正に管理されている。		

【問1】

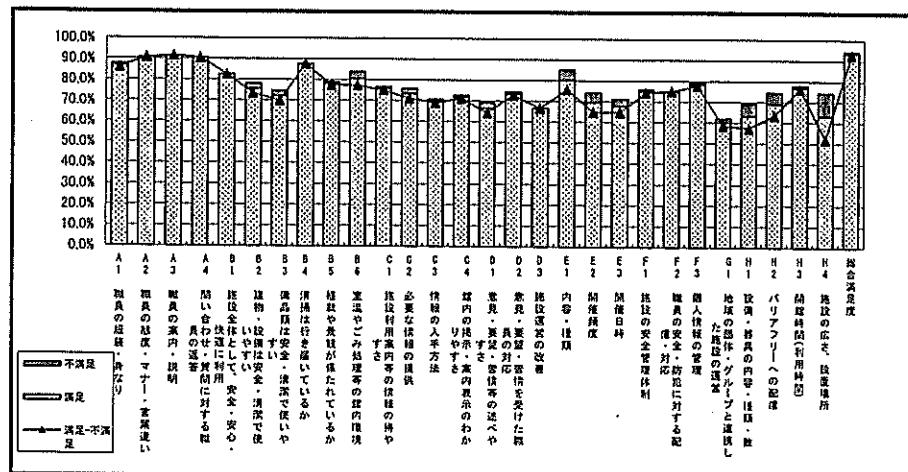
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



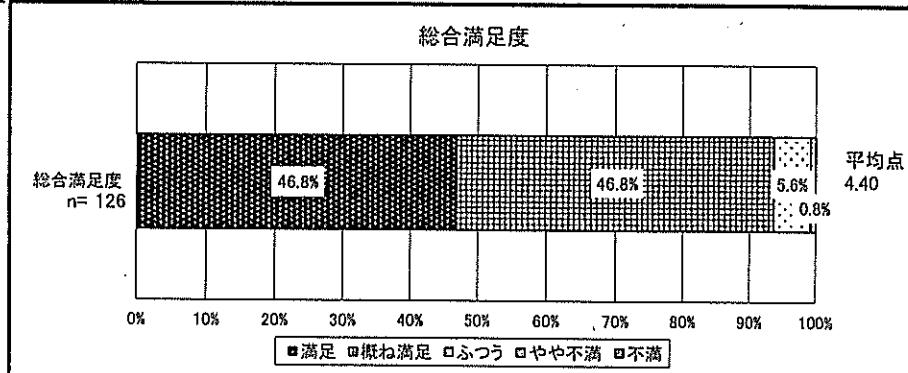
【回答者の属性】に関する回答結果
回答者の年齢は、「60～74歳」が57.7%で半数以上を占め、次いで「75～84歳」の36.2%となっている。このことから、前期高齢者、後期高齢者双方を視野に入れ、運営していくべきと考える。
性別は女性が73.8%で、全体の2/3以上を占める。
利用頻度は、「週1回以上」が49.6%で半数近くを占めている。次いで「月に1～4回」が46.5%となっている。

【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

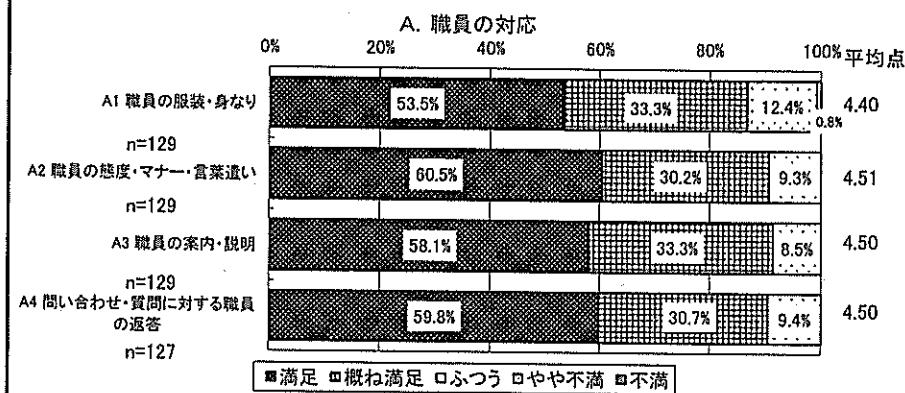
【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は、「満足」が46.8%、「概ね満足」が46.8%で、93.6%が「満足している」と答えている。満足から不満を引いた満足度判断も92.8%と、非常に高い満足度を得ていると考えられる。

「職員の対応」に関する満足度が昨年よりもさらに上昇しているので、職員の接遇向上が総合満足度の向上に繋がったものと考えられる。

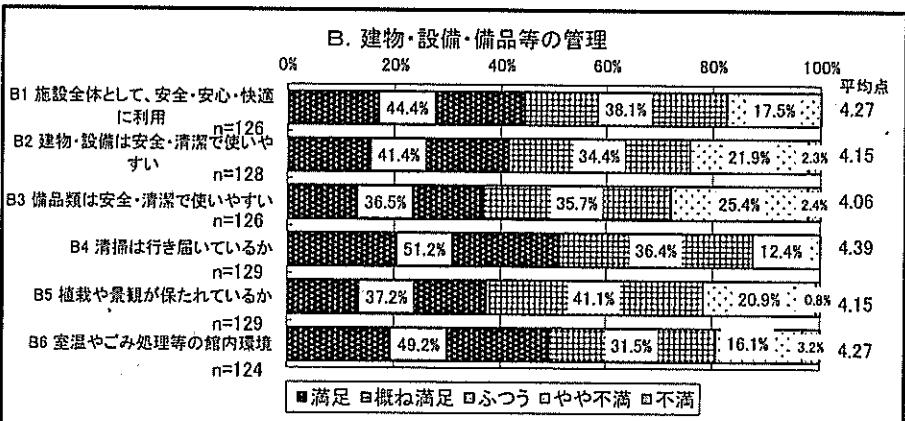
【集計結果】

【問2】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

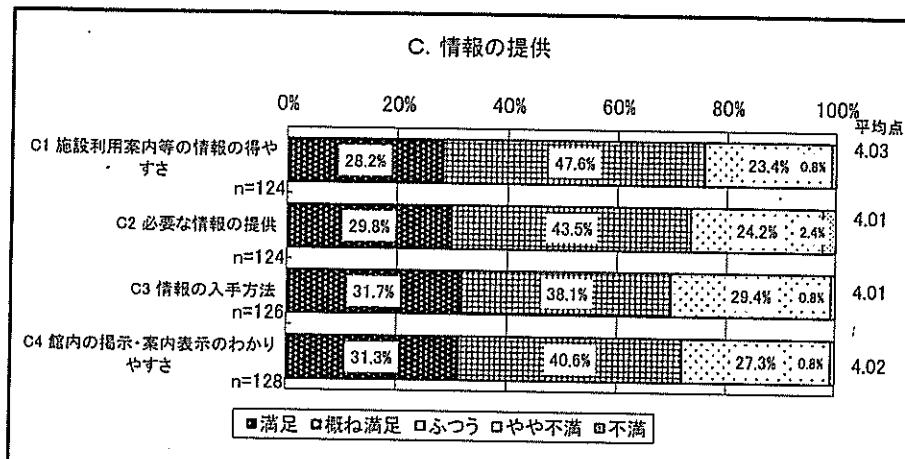


【A職員の対応】に関するコメント
「職員の服装・身なり」以外の全ての項目で「満足」、「概ね満足」が90%を超えており、満足度の高かった昨年の結果をさらに上回る満足度を得ることができた。接遇向上の取り組みが結実したものと評価できる。「職員の服装・身なり」も「満足」、「概ね満足」が86.8%と高い満足度を得てはいるが、向上の余地があると思われるため、さらなる改善に努めたい。

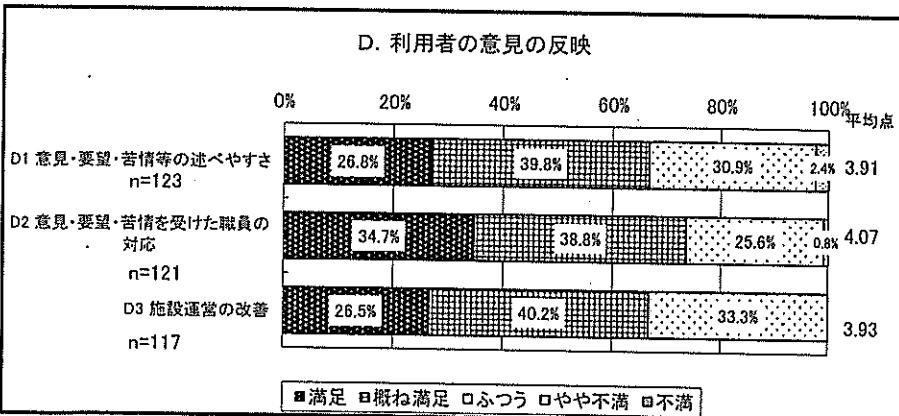


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
ほぼ全ての項目で「満足」、「概ね満足」が75%を超え、利用者は概ね高い満足度を得ていると考えられる。施設開設後20年以上が経過し、各所が老朽化しているが、「施設全体として、安全・安心・快適に利用」の項目は「満足」、「概ね満足」が82.5%と、前年以上に高い満足度を得ている。今後も適切な施設管理を行い、高い満足度を維持したい。

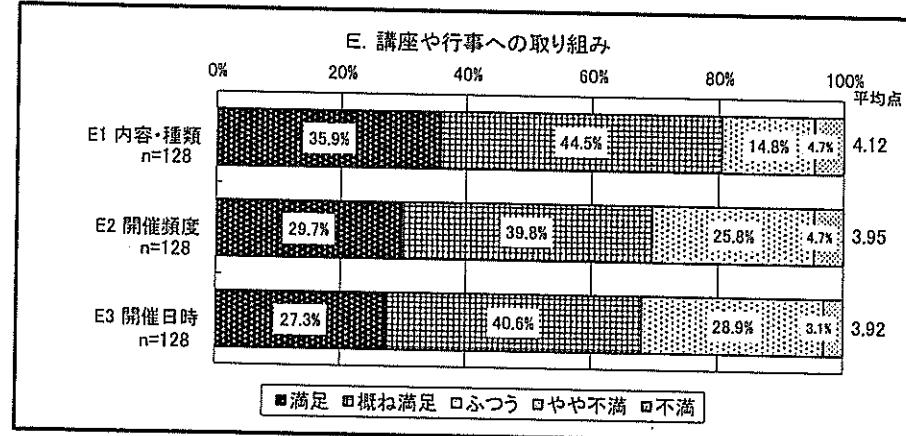
【集計結果】
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



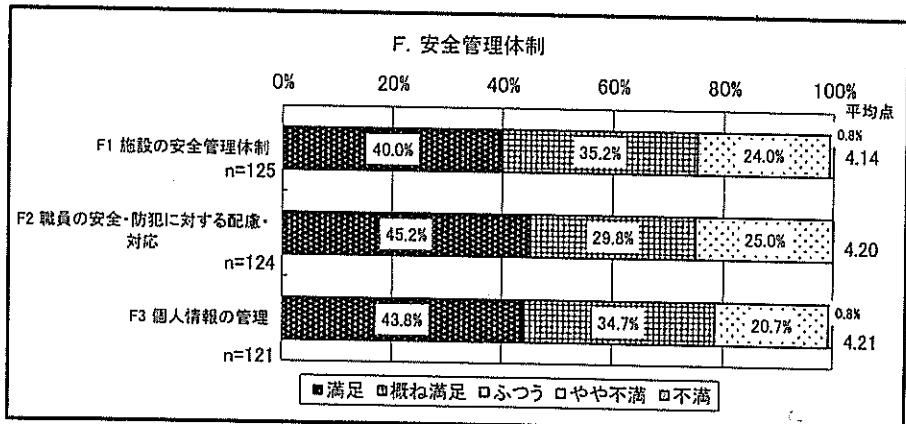
【C情報の提供】に関するコメント
全ての項目で「満足」、「概ね満足」が70%近くあり、利用者は満足度を得ていると考えられる。
全ての項目で前年の満足度を上回っているため、情報提供改善の取り組みが評価されたものと考えられる。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」の項目で、「満足」、「概ね満足」が70%を超え、その他の項目においても65%を超えており、利用者は満足度を得ていると考えられる。
全ての項目で前年の満足度を上回っているため、利用者意見反映の取り組みが評価されたものと考えられる。



【E講座や行事への取り組み】に関するコメント
「内容・種類」の項目で「満足」、「概ね満足」が80%を超え、その他の項目においても70%近くあり、利用者は満足度を得ていると考えられる。
引き続き、多種多様な講座の提供や、利用者ニーズに沿った講座編成を実施していくたい。

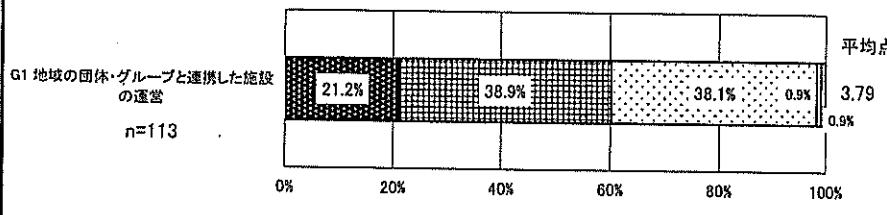


【F安全管理体制】に関するコメント
全ての項目で「満足」、「概ね満足」が75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。
安全管理については、利用者が高齢市民であることから、様々な点において、十全に配慮していかなければなりません。また、個人情報保護についても、毎月保管状況の自主点検を実施しており、引き続き厳格に取り扱っていく。

【集計結果】

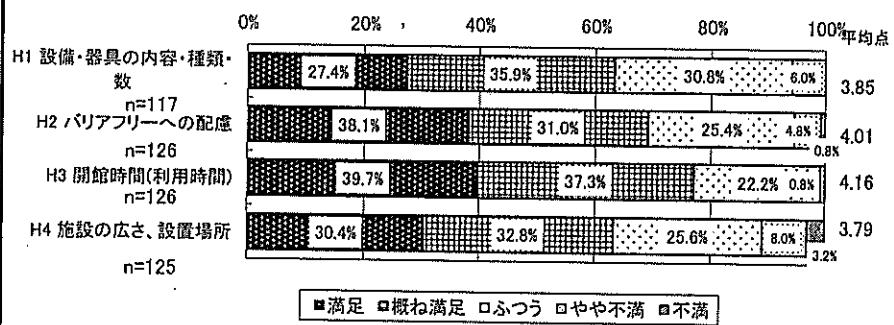
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント
「満足」、「概ね満足」が60%を超えており、利用者は満足度を得ていると考えられる。今年度は、地域福祉の会、講座受講生と協働して開催したコミュニティカフェや、文化祭において紹介ブースを設置するなど、地域との連携に積極的に努めた。また、センター長や社会活動センター担当者が地域福祉団体の代表者と毎月定例的に意見交換しており、地域コミュニティの活動を積極的に支援している。

H. その他



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【Hその他】に関するコメント
「開館時間(利用時間)」の項目で、「満足」、「概ね満足」が75%を超え、その他の項目においても60%を超えており、利用者は満足度を得ていると考えられる。
物理的バリアフリーのみならず、利用者を受容する心のバリアフリーも肝に銘じて実践したい。

4 高齢者総合センターへの意見・要望

項目	内容
	書道に参加していますが、将来も継続したいです。前年(今回)参加の場合、新規応募が多いと継続出来ないとの事なので、有料でも継続できる方法を考えいただきたい。先生が現在と同じだといいです。(是非、お願いしたい) 続けて講座が出来ると良いと思います。
	人員オーバーで講座を続けたくとも出来ないことが多々あります。講座回数を増やして頂く嬉しいのですが、要求が過ぎるのかもしれません。 継続的に受講できるような工夫をお願いします。
	講座の種類を増やしてほしい。 対象年齢をもう少し上げて欲しいと思います。広範囲の人に(65歳以上の人達)皆、希望の講座が出来る様にお願いしたいのですが、特にヨガ教室の数を増やしてもっと、大勢の方がいつでも参加できるように、切にお願いいたします。
	Aさん活動内容を複数参加。Bさん活動1つを希望したが落選(他の希望活動内容無し)。難題であるが、Bさんを当選。Aさんのような方々には選択していただきたい。 先生の選び方がよい。ソーサイド、囲碁、卓球と良い先生に恵まれたと思う。希望者が多いので西久保のテンミリオンハウスなどを使って沢山教室を作って欲しい。
	認知症患者が全国的に増えつつあります。予防のために色々行事がありますが健康麻雀教室を開催しては如何ですか。月2回6ヶ月間で有償もOK。
	歌の講座は皆さん熱心な方が多く、だんだん生徒さんも耳が肥えています。是非、今後も続けて頂きたいと思います。
	ボーカルの川島先生の講座を今回利用しても満足。是非、来期からもお願いします。
	日本の歌の講座の時、マイクの調子が悪かったので、早くなおしてほしい。
	市報だけではなく、月2回程お知らせを頂きたい。
	来年度、希望する場合、人數の制限で難しいようですが、出来るだけ希望がかなえられることを希望できればと思います。
	講師の先生方は大変熱心に教えてくれるので大変満足している。
	太極拳は一年で終わりではなく継続して何年か学べるようにしていただけたら良いのですが。
	講座ごとに参加者の年齢層(男女別も)がわかると良いと思います。
	「コーラス」の講座は素晴らしい。講師が高齢者扱いをしていないでどんどん新しい歌を取り入れていただいている。若返ります。
	「コーラス」の講座は素晴らしい。アッという間に時間がたってしまいます。高齢者扱いではなく(先生はどうか……)テンポが良く若返った気分になる。音楽的にもすばらしい!
	コーラス・希望者の全員が参加出来るのが無いです。(はすれなしで) ・先生が時間内に沢山の事をよく教えて下さるので、感謝します。楽しいです。 ・1年間の途中からでも参加できるのは、よい事だと思います。
	講座を継続的に受けられるようにしてほしい。人気の高い教室は人數枠をふやして下さい。せっかく始めて、隔年では進歩しない。
	岡田先生が継続して教えていただければ嬉しいです。又、もっと講座を増やしてほしい。 講座について人数が多く希望がいれられぬことがあります。ヨガ①・川柳……続けたいのですがはすされ残念です。よろしくお願い致します。
	全般的に高齢者への配慮がなされて居り概ね満足して受講しているが、希望通り出来ない講座があるのは残念である。
運営面・事業	「高齢者センター」の呼称に反対して利用年齢が遅きに過ぎたのが、とても残念。講師及び内容の質の高さに正直びっくり。10年以上損した気分。ただ、運動関係は60才台の人と高齢者が一律なのは一寸身体的な差ありとて、年齢別にすべきでは。 ずっと出席されない方がいますが、その場合は是非参加したいと思う方にまわして頂きたいと思います。
	講座の中、パソコン(初級)講座を年何回か希望します。希望講座について、毎年継続して受講できるようお願いします。センター職員の対応、講座(創作書道)の講師については満足しています。
	受講するようになって生活が豊かになります。講座数がもう少し増えると嬉しい思います。少し違うのに良いのですが、楽しみに通って来ています。ありがとうございます。
	腰の手術をして体操に来られなくなつたのですが、来ていた時は倍率が高くて大変だった。高齢者センター内でなくても出張体操など増やして欲しい。
	講座の回数を増加をお願いします。

項目	内容
	陶芸に関してはゆう葉の色の種類が少なく補充がないままなので他の色もあればなあと思います。
	スケジュール表の発行が遅い。10日頃にしてほしい。
	高齢者センターが中央に1ヶ所しかないということは高齢者サービスとしては不満足。それ程(カマなど)設備が必要としない歌などは東・西にも開設してほしい。ここまで来られる高齢者は限定的だと思います。マッサージや、センター周辺の方々の利用が多く不公平です。見直してください。
	大工仕事の講座がほしい。
	初心者を優先的にという教室のあり方は良いとは思うのですが、継続的に出来ないという不満を聞くことがあります。この、ときめきムーブメントはお陰様で通年続けていられるので有難いです。
	3階、PC図書ソフト、最近使っていませんが、古いものが多いようです。
	語学を勉強できればありがたいです。
	現在、コラス(月2、金)に入っていますが、何か曲名が同じなのでマンネリ化した傾向があり、不満に思います。
	清掃が行き届いて気持ちがいいです。講座をもう少し増やしていただけたら歓迎です。
	60歳で入会しましたが、77歳になりちょっと大変になりました。80歳からの教室をもう少し考えて欲しいですね(80歳になんでも元気でいいので)
	60歳以上は77歳にならんとする私には、段々居場所が無くなっています。80歳になんでも気持ち良く利用出来る場所が欲しいと思います。これは、体育系の要望です。他は何歳になんでも利用可。楽しく参加していくると思います。
	身体を訓練する講座、及び施設をもっと増やして(有料でもいいので)欲しい。特に年間にわたる講座を(有料でも)やって欲しい。体育館を使った高齢者向けの教室なども開いてもらいたい。
	2年利用しましたが、先生が良いのでとても楽しく運動しています。これからも続けるつもりですが、人気があって部屋が狭くなりつつあります。休む人がほとんどいない状態なので、もう一つ枠をとって頂きたいと思います。先生にとって大変なことでしょうが、来年度もよろしくお願ひいたします。レッツトレーニングです。ジャズダンスも楽しくなってきました。(やっと少しリズムにのれるようになってきたので)
	一度の講座の人数が多すぎると思います。二度目、三度目同じ講座を受けたい時の情報をはっきりと知りたい。
運営面・職員	センター長がとても頑張って運営して下さるので感謝しています。どうぞのまま講座を続けて頂きたいと思います。
運営面・その他	高齢者にとってここはオアシスです。受講日が待遠しい。他地域に住んでいる友人達からこんな施設がある事をうらやましがられている。建物をもっと大きくてもっと多くの講座が開かれるように武蔵野市に要望したい。希望の教室になかなか出られないのが残念です。益々の充実を望みます。 もう少し若い人も利用できるような施設ができるともっと生きた存在になると思います。 ・講師の先生が大変素晴らしい講座に全出席で通っています。有難うございます。人生の大先生方も皆さん元気ですきてなので、楽しい雰囲気です。 ・バスを乗りついで来ているので、吉祥寺にもこうした高齢者向けの拠点がほしいです。武蔵野公会堂とか。せっかく複数の講座があつても、通いやすい住民が多く利用している現状がわかりました。わたしはせいぜい1講座ですし、まわりの人で通いたいという話も聞きます。・60才代は少なくて、70才以上の方が多いと思われます。“高齢者センター”的名称を考えた方が良いです。人生のフィナーレを飾る人たちが、わくわくするような名称を。建物も行くと元気が出るような、夢のある所だと嬉しいです。せめてトイレを、最新式で音楽のある物、手すりのある広い空間を望みます。・武蔵野市の発展に力を尽くしてきた方々が、趣味の時間を笑顔で学ぶことができ、各地域から集っている利点を生かし、連携理解がまず心の面から広がってゆけますように。 「利用者は自分だけではない」という意識を持って、互いにゆずり合う気持ちを持たせるような運営が望ましい。

項目	内容
	工作室、入って左側の天井のライトをつけてください。 ピアノの更新へ。3階、5階のピアノはひどすぎる感じです。5階のピアノはグランドピアノにすべきです。
	今迄このようなサービス(講座)がある事を知らなかったが、友人に教えてもらい初めて参加した。無料で様々なことを学べるのは素晴らしいと思うが、建物が古いのにびっくりした。壁なども汚いままでもう少し建物内部、備品(椅子がキイキイする)などにお金をかけてよいのではないかと思う。
	4階研修室で使用する椅子は古いような気がする。危険とは思わないが、ギーギーしてちょっと不愉快。予算とかの兼ね合いと思いますが…。 給茶サービスをありがたく利用させて頂いております。使用時間も明確に表示して頂けたらと思います。
施設設備・環境	男性が少ないのが気になります。建物施設の老朽化が気になります。機器類もどんどん新しいものに変えもらいたい。 会館中にフリーに利用出来るスペースを特に1階に作ってほしい。コーヒーを円になるテーブルがあれば楽しい。講師の方々に恵まれています。そのことには感謝しています。希望としては高齢者センターの建て替えをして欲しいと思います。 特にありません。血圧計の計測紙がされていることがあります。 エレベーターが古くて、安全面に心配しています。 ここ1ヶ月より音響関係が少々思うようにいってない気がいたします。 機材の修理など速やかにお願いします。例、マイク等、トイレのファン使用できるようにお願いします。 更衣室、少し狭い。 更衣室が狭く、夏は暑く、冬は寒いのが不満です。
施設設備・その他	エレベーターの待ち時間が長く感じられます。講座の進行に付いていけず、ゆとりのある講座が受講出来る期間を長くして欲しいと思いました。 講座中に椅子がキイキイ音がするのでうるさい。 受講者が多くて、体操等はスペースが狭い。
その他	もっと大勢の男性の方が来られたら良いと思います。 特にありません。これからもお世話になります。
評価の言葉	このようなカルチャーセンターがあり感謝しています。 週2、3回利用していますが、一度も不満を感じたことがありません。但し、卓球と書道の中でのことです。 担当の方、いつもありがとうございます。 職員の方々、教師の方々がご親切で、何時も笑顔を絶やさず接して下さるので、本当にありがとうございます。 職員の皆様に感謝しています。これからもよろしくお願いいたします。 カルチャーセンターとして大いに活動している。高く評価している。 老後の楽しみしています。 楽しみに参加させていただいている。 講師の先生のていねいな教え方に感謝致しています。ピアノの伴奏もとてもすばらしく年老いてもこんなに楽しい事があると喜んでおります。 ご指導の職員の方が親切に教えていただき感謝しております。 非常に満足しています。

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	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	4,207,431円	決算	4,207,431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	評価	理由	
(A) による 監修 モニタリング 管理者	①チェック項目 98.5 / 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	A	利用者満足度は高く、管理、運営も適正である。職員や管理人による見守りや働きかけにより、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	入居者の安全衛生と職員の質の向上に向けた適切な取り組みが行われている。			
	③アピールポイント	職員・常駐管理人による見守りで、入居者の安心安全な生活が維持されている。			
(B) 利用者モニタリング		昨年に比べ半減しているものの、すべての項目において、「やや不満」「不満」の回答はほぼなかった。	50%		
(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	評価	理由
(A) による 監修 モニタリング 管理者	①チェック項目 98.5 / 100	・職員対応 ・安全への取り組み	A	職員、管理人により日々安全確認を行っており、入居者に支えられ感、安心感を支えている。また、指定管理者が在宅福祉サービスのノウハウを保有する点から、利用者を全般的に支援できる点。その他社会資源の導入に際しても、利用者に係る生活課題を的確に把握し、家族間係の希薄な高齢者をもフォローでき、安心の生活を担保できる。
	②重点ポイント	・入居者の相談訪問と安全衛生確保の取り組み ・入居者での消防訓練、夜間休日緊急マニュアル		
	③アピールポイント	・職員・管理人が連携し、体調不良時の応急対応を行うことで病状の悪化を防ぎ、回復を促す。 ・職員、管理人、関係者で必要な情報の共有と情報交換を行っている。 ・新規入居者があり、入居者同士の交流を深めトラブル防止も含めて懇談会の実施。		
(B) 利用者モニタリング	50%	利用者の回答は「満足」と「ふつう」が50%ずつであり、概ね満足されている。		
(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	* 基本方針に沿った運営 * 職員に対する満足度の高さ * 入居者懇談会の実施	* 頻繁な声掛けや懇談会により、入居者の意見・要望を取り入れ、高い満足度に繋がっている。
B安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	* 夜間休日緊急対応マニュアル作成 * 入居者中心の消防訓練の実施 * 朝晩の見回り	* 夜間・休日マニュアルの整備
C適正な運営	28.5/ 30	28.5/ 30	* 法令遵守し適正に業務履行 * 3号室の空室問題	* 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	* 適正に保守点検実施 * 備品管理 * 清掃業務の徹底 * ゴミ分別の徹底、ごみ減量	* 適正な定期点検の実施

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 入居者への相談対応と安全衛生確保の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> * 総合的な相談に対応し関係者との連携を強化した。 * 利用者の体調不良時は居室まで食事を運び、服薬確認、体調チェック等きめ細かなフォローを行った。 * 急病に備えて安心ノートの配布し、緊急連絡先の確認等一人暮らしの不安感の解消と緊急対応の十全な準備 * 定期的に設備点検・害虫駆除実施 	<ul style="list-style-type: none"> * 職員や常駐管理人にによる声かけと見守り。 * 急病への備えとして「私の安心ノート」を配布し、緊急時の対応に備えている。
(2) 職員の質の向上に向けた取り組み	<ul style="list-style-type: none"> * 職員研修の実施 * 入居者の状況について情報の共有 	<ul style="list-style-type: none"> * 計画的な職員研修の実施
(3) 入居者間のトラブル防止、相互理解を深める	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者懇談会の実施 * 随時相談を受ける 	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者懇談会の実施

(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

(様式2) 評価シート

「満足」「概ね満足」の合計 -「不満」「やや不満」の合計	50%	昨年度の100%からは半減しているが、満足と普通が半数ずつであり、不満、やや不満の回答はない。
---------------------------------	-----	---

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> 入居者の体調不良時に、應機応変、利用者の心身状況に対応して生活をサポートし、福祉関係者等と連携を深めることで、体調悪化を防ぎ、在宅生活の安定を図っている。今年度、入退院ケースが4件あり、入退院前後の相談対応等、関係者と連携を密接に行った。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> 24年度より利用者アンケート実施している。 夜間・休日の緊急対応マニュアルを整備した。
<改善が必要だと思われる点> 退所手続き時の荷物の処分については、本人許諾を事前に文書等で得ておくこと。 施設の快適性・利便性を維持する為の改修工事の検討(夏季、2階廊下の室温上昇の問題)。

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。 * 夜間、休日の緊急対応マニュアル（火災・急病・気象・地震・設備）の整備を行った。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * こまめな声掛けや利用者懇談会などで、引き続き満足度の向上に努めている。 * 夜間緊急対応マニュアルを整備した。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * サンプルが少なく、満足度向上の困難さはあるが、さらに高みを目指していただきたい。

(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 (○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 × ○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。	○	15点 × ○の数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）。	○	
	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日常的な相談から必要時、緊急対応、ケアマネ等関係者との連携による生活の見守り体制等を行っており、入居者の安心を提供している。また、入居者と職員、管理人との懇談会を持ち、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った。今年度のアンケート調査では満足度は低下しているが、職員への評価は高い。		
C 適正な運営	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	30点 × ○の数19／20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	管理人が毎朝夕各部屋を見回り、安全確認を行っている。地震に伴い火災が発生した想定で消火・避難訓練を実施。事件、事故、災害等の発生は無く、24年度からは損害賠償保険に加入しリスクヘッジを講じている。また、これまで明文化していなかった夜間緊急対応マニュアルを整備した。	

視点	チェック項目	可否 (○x)	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。	○	10点 × ○の数10／10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 施設・設備等の適正な運営	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。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
F 施設・設備等の適正な運営	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	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	施設管理・清掃・警備は、市からの委託業務として定期的に保守点検を実施し適正に管理している。また、園芸ボランティアによる植木の手入れや季節の草花の植栽を行っており、景観の保持に努めている。廃棄物処理は徹底した分別処理を行い、ゴミの減量化に取り組んでいる。		

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
A 住民の満足度向上	1 沢置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数21／21問
	2 沢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 安全確保と防災	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × ○の数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）。	○	
	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。		
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。	○	30点 × ○の数19／20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	夜間、休日マニュアルを整備したことにより、危機管理体制がさらに強化された。	

武蔵野市北町高齢者センター

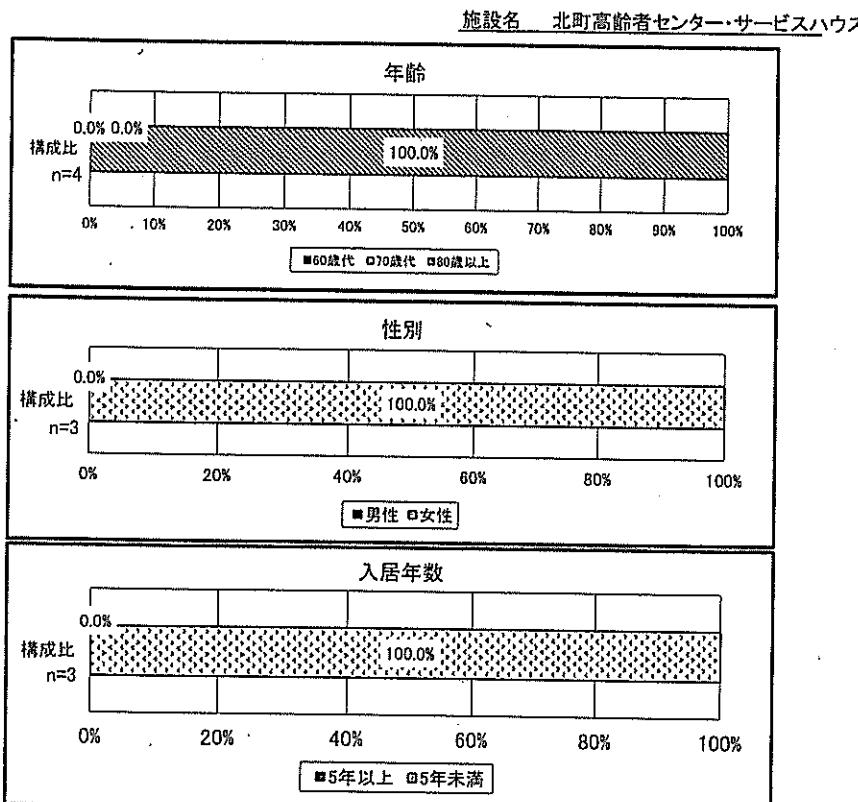
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
D 施設・設備等の適正な管理	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	10点 × ○の数10／10問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	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 その他	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。	○	
F その他	評価の理由	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。25年度は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が、募集は継続して行っている。	
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
評価の理由	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
	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】

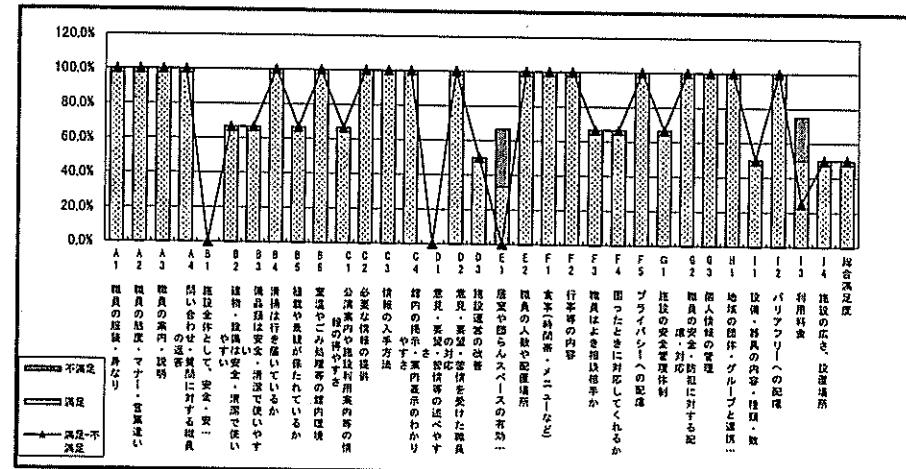
【集計結果】

施設名 北町高齢者センター・サービスハウス

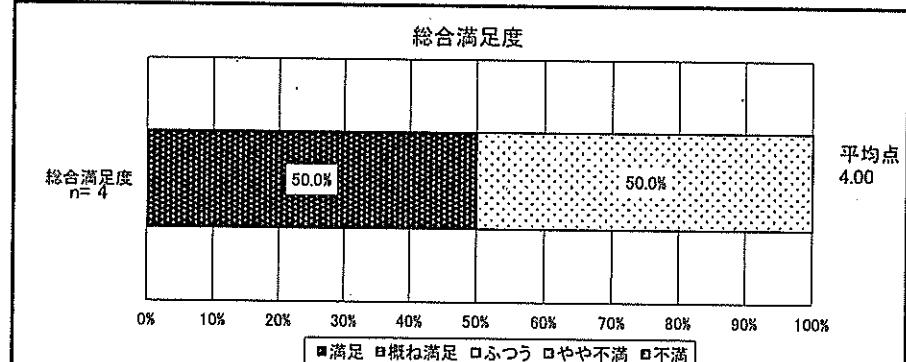
【問1】



（回答者の属性）に関するコメント
利用者はすべて80歳以上の女性で、全員入居から5年未満である。



【問3】

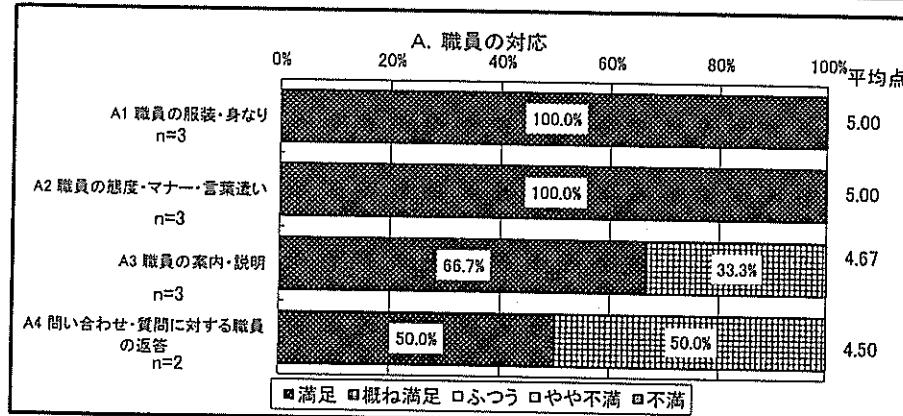


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

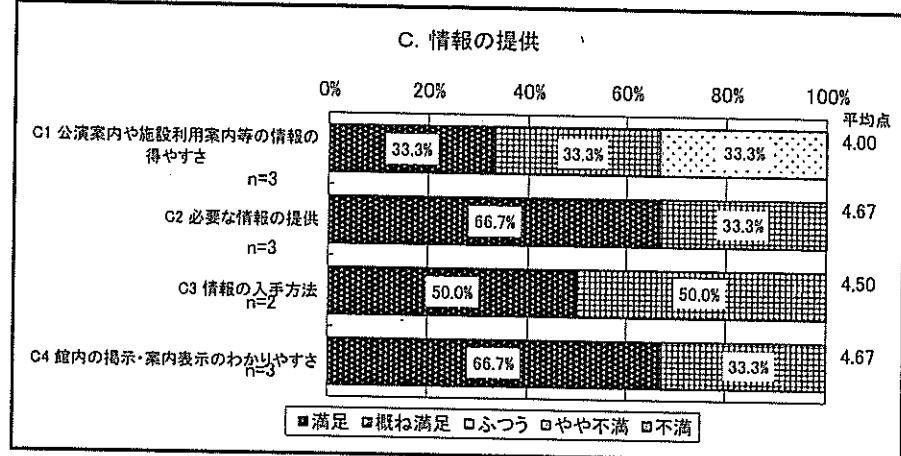
（総合満足度）に関するコメント
総合満足度は「満足」と「ふつう」が半々であり、前回よりも平均点が0.75下がっている。

【集計結果】

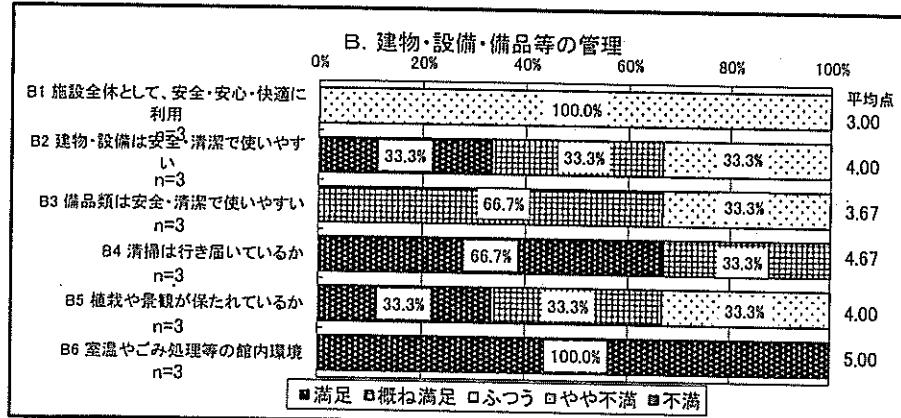
施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



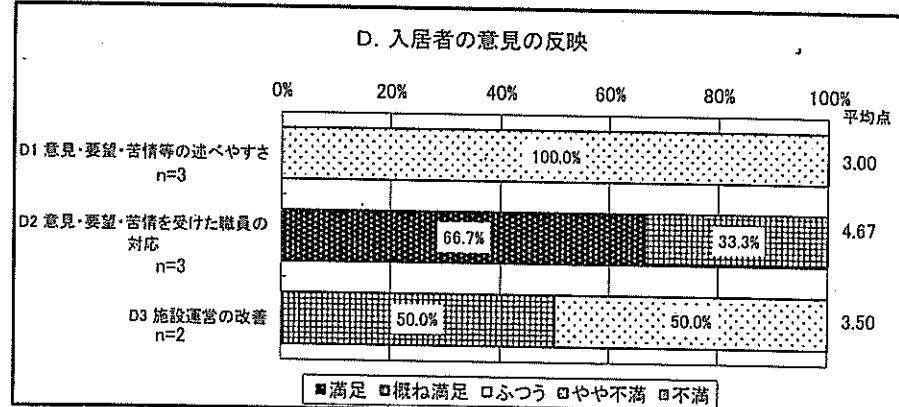
【A職員の対応】に関するコメント
職員の服装・身なり・態度・マナー・言葉遣いに対する評価は非常に高い。案内・説明や質問に対する職員の返答も「満足」と「概ね満足」の回答で、職員の対応は高いレベルにあると考える。



【C情報の提供】に関するコメント
設問B同様、不満の回答は無いが、前回より平均点は低下している。



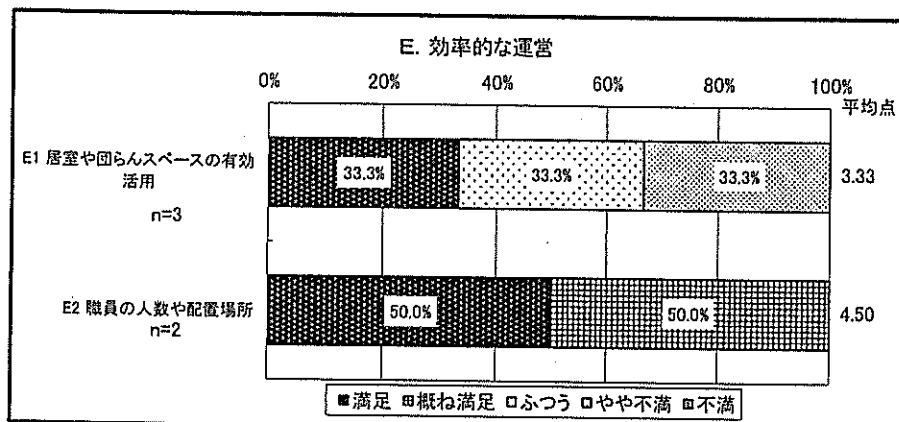
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
不満の評価は無いが、前回よりも「ふつう」の評価が増え、平均点は下がっている。
24時間生活の場としての評価は、個人の価値観により大きく違ってくる。前回と利用者の入れ代わりがあり、回答数も少ない為点数だけでは評価は難しいが、今後、満足の評価が増えるよう、個別の要望を受け止めて、対処していくよう努めたい。



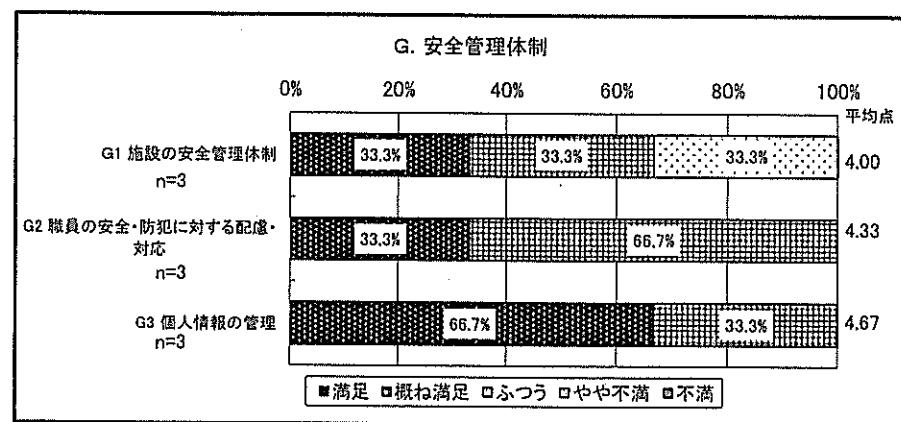
【D入居者の意見の反映】に関するコメント
今年度初めて入居者と管理人を交えて、話し合いの機会を設けたが、その際、お互いが遠慮して十分に意見・要望を出しきれなかったこと、出た要望に対し、すぐには解決策を講じられなかつたことなどあり、アンケート結果に反映されていると考える。今後も、話し合いの機会や個別の面接の機会を作り、入居者の意見や要望を受け止め、前向きに施設の改善に生かしていくことをとする。

【集計結果】

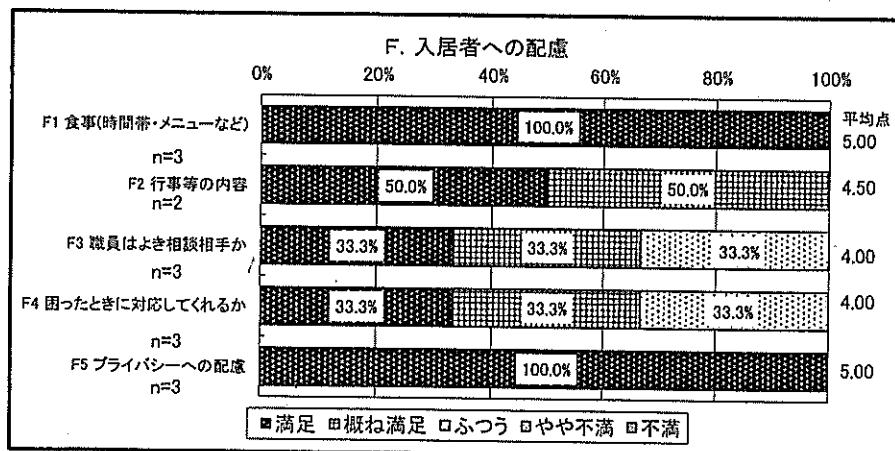
施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



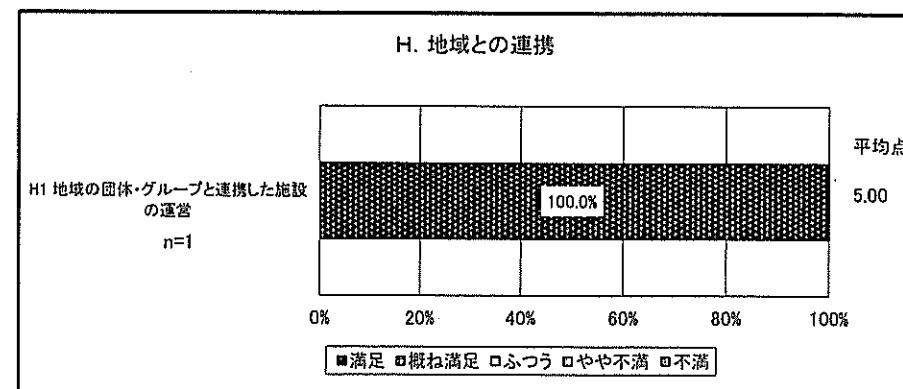
【E効率的な運営】に関するコメント
居室や団らんスペースの有効活用については、1人が「やや不満」と回答している。2階には入居者の団らんスペースは無く、1階ホールはデイの利用者に遠慮している。また、室内の物干しの増設や窓の外にすだれ掛けの設置など要望はあるが、工事を伴うものもあり要望に応え切れていない。



【G安全管理体制】に関するコメント
マイナス評価は無いが、平均点は低下している。個別の意見を聞き、安全管理体制で不足していると感じている内容を確認していきたい。



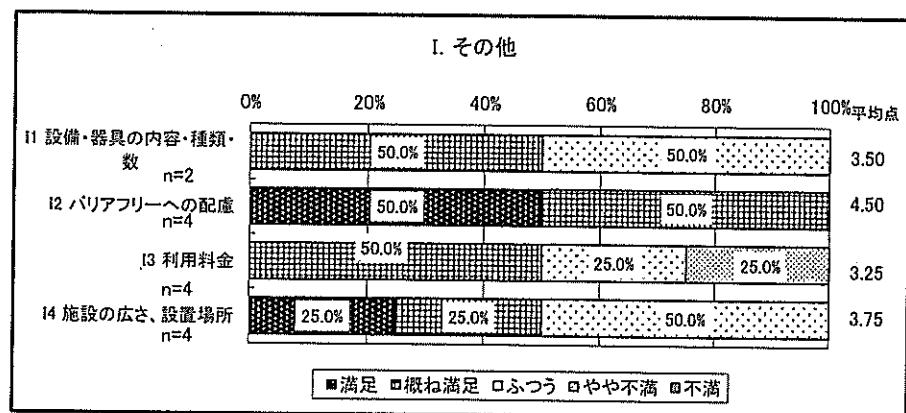
【F入居者への配慮】に関するコメント
食事とプライバシーへの配慮は非常に高い評価を得ている。よき相談相手になることや、困ったときの対応については、マイナス評価はないが、まだ、改善の余地がある。引き続き、丁寧な対応を心がけていく。



【H地域との連携】に関するコメント
回答者は満足の評価であるが、1名しか回答しておらず、ボランティアが施設運営を支えていることをもっとアピールする必要がある。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



【「その他」に関するコメント】
家電製品を一度に使用するとブレーカーが落ちることや、洗濯機が共用であることなど不自由な点があり、入居前の生活との比較で回答にはばらつきが出ていると考える。利用料金についてはやや不満との回答もある。

4 北町サービスハウスへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	
運営面・職員	
施設設備・環境	
施設設備・その他	
評価の言葉	

※少人数で個人が特定できるため、実施していない

卷八