

市民会議室
(ゼロワンホール)

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	市民会議室（ゼロワンホール）			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町 1-10-7 武蔵野市立武蔵野商工会館 4階			
指定管理者の名称	武蔵野商工会議所			
代表者	会頭 稲垣英夫			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町 1-10-7			
指定の期間	平成 22 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日			
指定管理業務の内容	① 開館および閉館業務 ② 受付および窓口業務 ③ 施設の使用に関する業務、備品等の貸出に関する業務			
指定管理委託料	予算	9,450,000 円	決算	9,450,000 円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100	必要な水準は満たしている。	B リピーターが多く、利用者モニタリングの総合満足度についても、概ねふつう以上の評価であることから、期待する水準を満たしていると考えている。
	②重点ポイント		適正に取組んでいる。	
	③アピールポイント		セミナーや説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。	
(B) 利用者モニタリング	80%		利用者には概ね満足いただいている。	
(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
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100	総合満足度の「満足」「概ね満足」が8割以上を占めており、必要な水準は満たしている。	B 利用者の評価について、一定の水準を維持し続けている。安全確保や市民の意見反映についても、適正な取組がなされている。
	②重点ポイント		適正に取り組んでいる。	
	③アピールポイント		前年に続き会議室として積極的に利用されており、快適に利用できたとの評価を受けている。	
(B) 利用者モニタリング	80%		総合満足度が示している通り、利用者からは概ね高い評価を得ている。	
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	*多くの方に利用いただき、概ね満足いただいている。	*総合満足度において、利用者の8割以上が「満足」「概ね満足」以上の評価をされている。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*事故もなく、安全に運営できている。	*事故もなく、安全に運営されている。
C 適正な運営	30/30	30/30	*協定書に基づいた運営をしている。	*計画書及び協定に基づき適正な運営がなされている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*故障した備品・設備等については、指定管理者に修理義務が発生する金額の範囲内であれば、早急に対応している。また、修繕に要する金額が大きい故障については、速やかに主管課に報告している。	*適時適切に対応や報告が行われており、適正な管理がなされている。

(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	適正に取り組んでいる。	適正に取り組んでいる
(2)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	適正に取り組んでいる。	適正に取り組んでいる
(3)			
(4)			

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	総合満足度において「満足」「概ね満足」「ふつう」の構成比が99.1%であることから、利用者には概ね満足いただいていると考えられるが、「不満」の評価が0.9%と昨年度より0.9ポイント増加しているため、満足度の向上に向け今後も対応が必要である。
80%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

<p>指定管理者（記入欄）</p> <p><アピール点></p> <p>*マイク、CD、DVD、PCモニター等が使用できるため、セミナーや説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。</p> <p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <p>*備品や設備に対する利用者からの意見や指摘については、報告書を通じて主管課に都度報告を行っている。</p> <p><改善が必要と思われる点></p> <p>*今回のアンケートでは、武蔵野商工会館入口の案内表示がわかりづらいという意見が散見された。建物全体に関わる指摘で、指定管理者側での対応が難しいため、改善を検討していただきたい。また、椅子は平成25年度に入替えを行っていたが、机の劣化や破損についても利用者から度々指摘を受けている。入替え・改善を行わなければ、現在の利用者満足度を維持することは難しいため、早急に具体的な対応を検討していただきたい。</p>
--

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

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

<p>*自由記入欄には昨年度までと同様に、商工会館全体についての意見や要望が上がっている（例：武蔵野商工会館入口の案内表示についての要望、トイレの機能について等）。市政に関する意見・要望については、施設所管の生活経済課を通じて市に情報提供している。</p> <p>*指定管理者は商工会館4階市民会議室の管理のみであるため、昨年度までと同様に評価シートの質問事項に関して回答できない箇所が多々あった。</p> <p>*利用者アンケート実施期間中に実施された講演会にて、ある程度のサンプル数を得ることができたが、商工会館4階市民会議室の利用者はリピーターが多いという特性上、毎回同じアンケート内容ではまとまったサンプル数の回収が難しい。</p>
--

(様式3) チェック項目シート(指定管理者)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	-	
		11 地域ニーズを把握している。	-	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	-	
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	-	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由	前年同様、総合満足度が高く、必要な水準は満たしている。			
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点
		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 市や利用者等に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
29 事件・事故が発生していない。		○		
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。	○		
評価の理由	建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託している。備品は市の所有であるという理由で、軽微な修繕以外の管理は行っていない。			

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	-
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的を実施されている。	○
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を実施されている。	○	
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	必要な水準は満たしている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	-
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
評価の理由	必要な水準は満たしている。		

30点

10点

(様式3)チェック項目シート(主管課)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	-
		11 地域ニーズを把握している。	-
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	-
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	-
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○
評価の理由	前年同様、総合満足度が高く、必要な水準は満たしている。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		評価の理由	建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託している。備品は軽微な修繕以外の管理は行っていない。

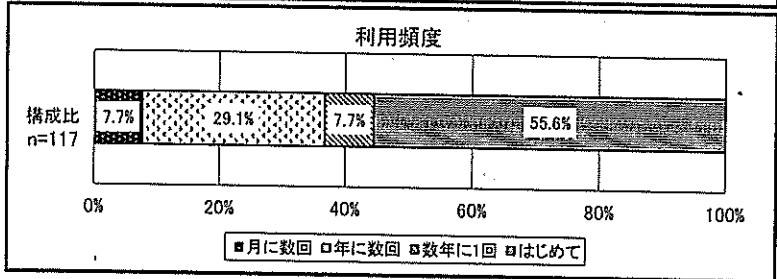
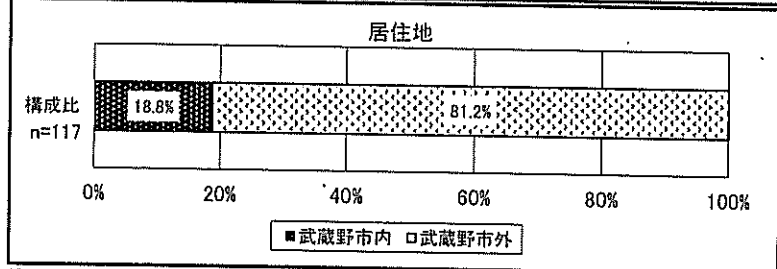
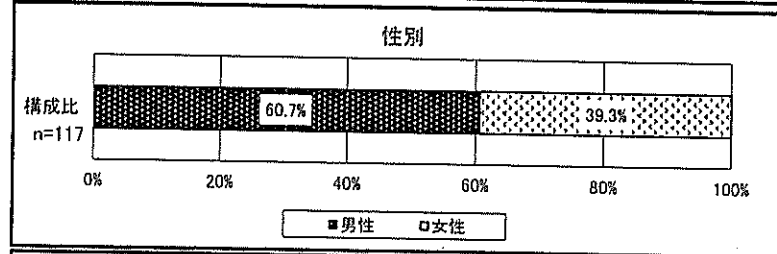
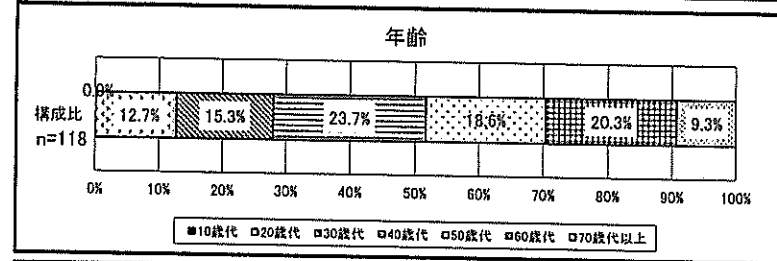
45点

15点

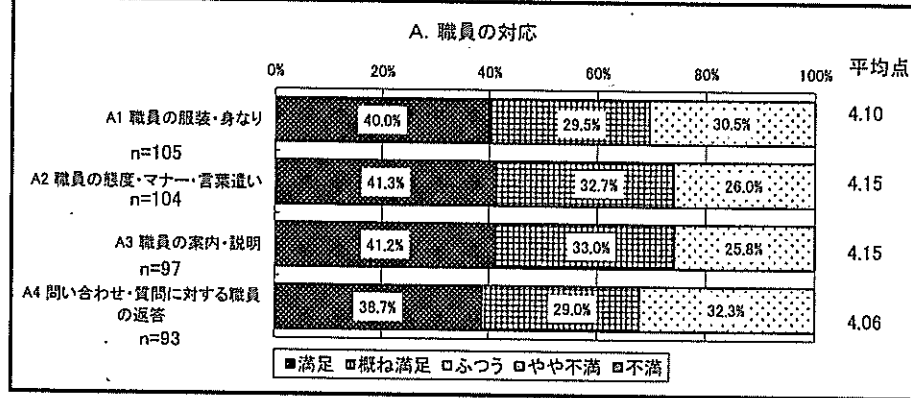
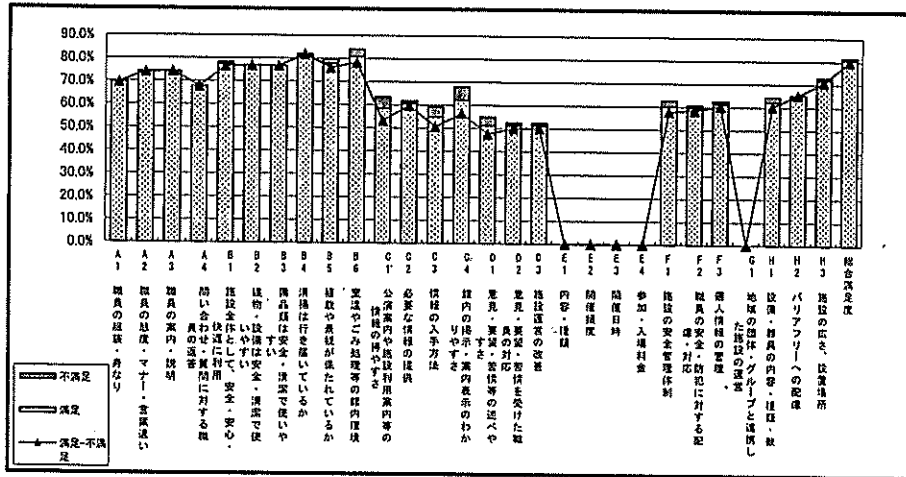
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	-
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的に行われている。	○
	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行われている。	○
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	必要な水準は満たしている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	-
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	必要な水準は満たしている。		

(様式5)

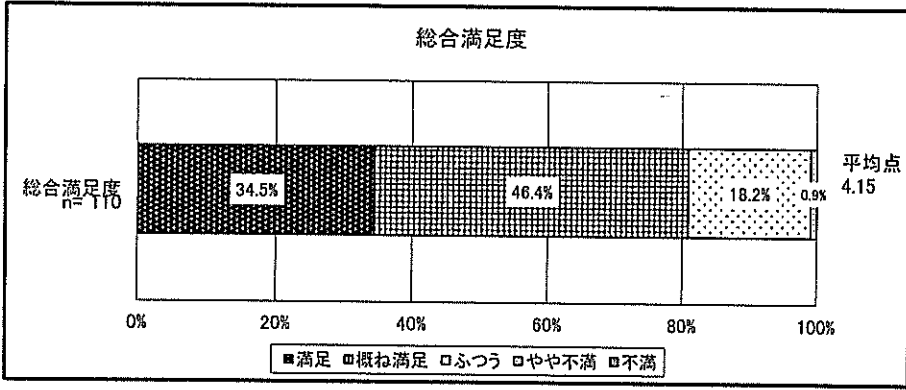
施設名 市民会議室(ゼロワンホール)



(回答者の属性)に関するコメント



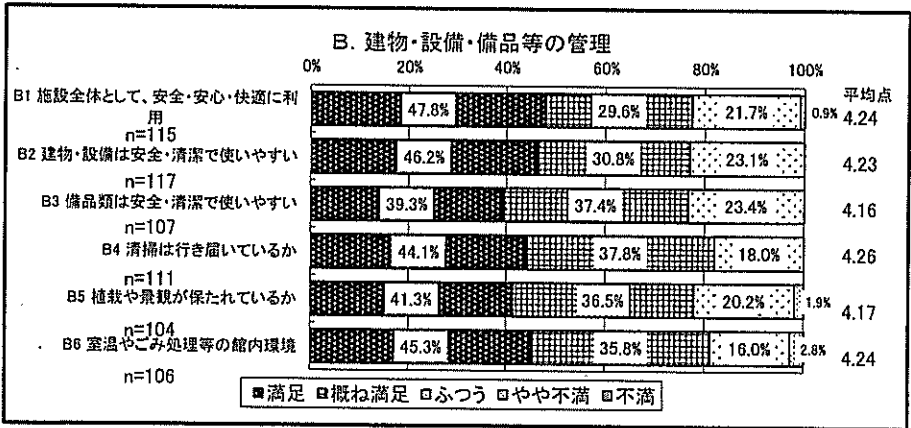
(A職員への対応)に関するコメント



(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

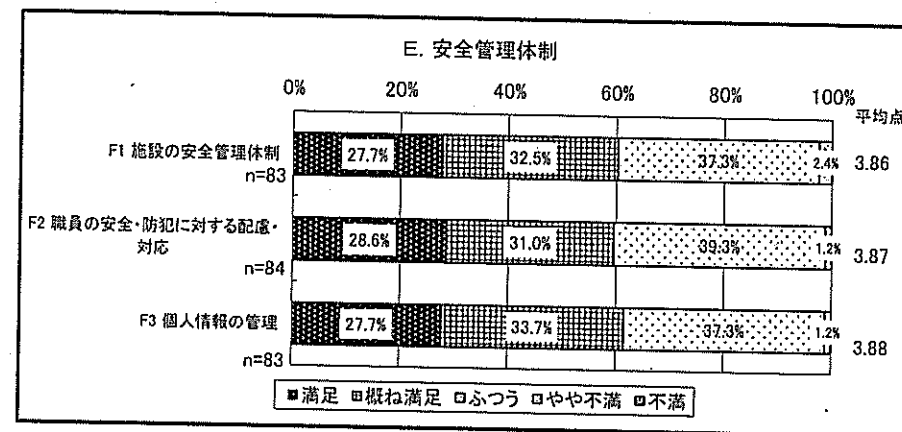
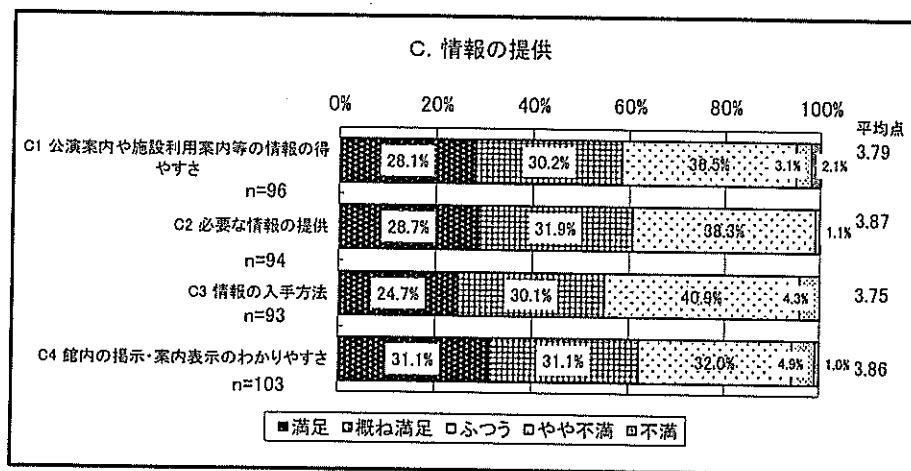
(総合満足度)に関するコメント

- 施設を数回しか利用したことがないため、細かい部分について回答ができないが、とても清潔感があり、快適に利用できた。
- 市民会議室は大変きれいで都内では一番だと思う。音響、広さ、空調すべて良かった。
- 受け入れ、会場設営ともに気持ち良く利用できた。
- 今後も定期的に利用したい。



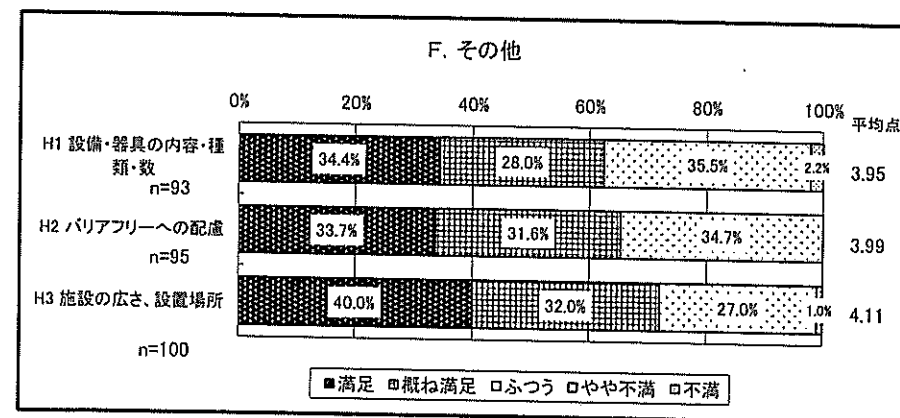
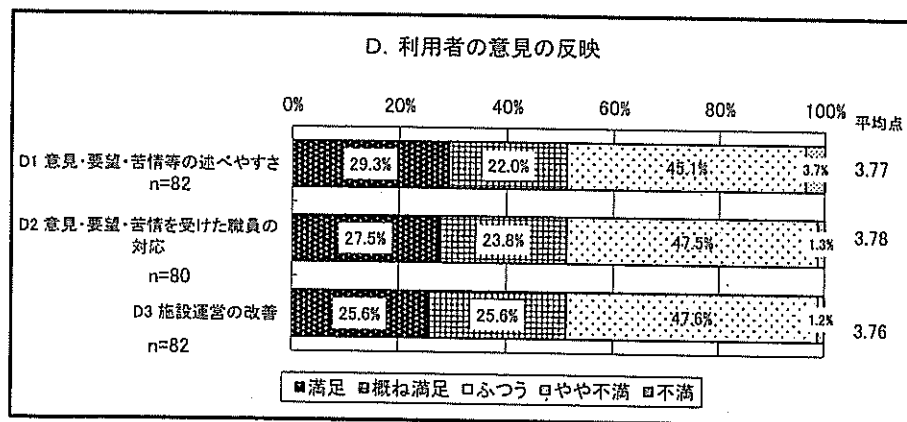
(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント

- トイレはウォシュレットにしてほしい。
- 1階入り口に案内板があれば良い。
- 施設利用案内は入り口前からもっとわかりやすくしてほしい。金館の入り口が狭い。観光機構をもっとオープンにする等して、入り口を広く見せる工夫をしてはどうか。
- 洗面所の手荷物掛けの位置が高すぎる。高齢者も利用しやすくしてほしい。
- 4階にも自動販売機があると良い。
- 1階の案内がわかりにくい。わかりやすい案内にしてほしい。
- 駐輪場の場所がわかりにくい。わかりやすい案内表示をしてほしい。
- コートをはかけるハンガーやスタンドを設置してほしい。
- 館内の掲示・案内が見にくい。改善してほしい。
- トイレがきれいであり使いやすい。



【C情報の提供】に関するコメント
 ・優れた施設だと思うが、市民に対する催し等の告知や情報提供が不足しているように感じる。

【E安全管理体制】に関するコメント
 ・セミナー受講のため階段を使用して4階まで上がったが内鍵がかかっており、中に入らなかった。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

【Fその他】に関するコメント
 ・自宅から徒歩圏内の場所にあり、アクセスが良い。

施設名： 武蔵野商工会議所

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

(1) 施設設備について

- トイレはウォシュレットにしてほしい。
- 1階入り口に案内板があれば良い。
- 施設利用案内は入り口前からもっとわかりやすくしてほしい。会館の入り口が狭い。観光機構をもっとオープンにする等して、入り口を広く見せる工夫をしてはどうか。
- 洗面所の手荷物掛けの位置が高すぎる。高齢者も利用しやすくしてほしい。
- 4階にも自動販売機があると良い。
- 1階の案内がわかりにくい。わかりやすい案内にしてほしい。
- 駐輪場の場所がわかりにくい。わかりやすい案内表示をしてほしい。
- コートをかけるハンガーやスタンドを設置してほしい。
- 館内の掲示・案内が見にくい。改善してほしい。
- トイレがきれいで使いやすかった。

(2) 運営面について

- セミナー受講のため階段を使用して4階まで上がったが内鍵がかかっており、中に入れなかった。

(3) 職員について

(該当する記載なし)

(4) 評価のことは

- 施設を数回しか利用したことがないため、細かい部分について回答ができないが、とても清潔感があり、快適に利用できた。
- 市民会議室は大変きれいで都内では一番だと思う。音響、広さ、空調すべて良かった。
- 受け入れ、会場設営ともに気持ち良く利用できた。
- 今後も定期的に利用したい。

(5) その他

- 優れた施設だと思うが、市民に対する催し等の告知や情報提供が不足しているように感じる。
- 自宅から徒歩圏内の場所にあり、アクセスが良い。

体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート
各施設ごと利用者アンケート

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	総合体育館・陸上競技場・温水プール・屋外プール・軟式野球場・庭球場・緑町スポーツ広場		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20 他		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	南條 和行		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	① 施設運営 ② 施設管理 ③ 事業		
指定管理委託料	予算	565,106,000円	決算 559,735,321円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	98.3 / 100 総じて高得点。事件・事故を「0件」にするのは施設の特性上(怪我や熱中症などの発生等)極めて難しい。	A	評価委員会からの指摘事項への取り組みや、様々な業務改善に取り組んだ結果として外部評価でA評価を受けた。また、利用者モニタリングによる総合満足度は増加している。
	②重点ポイント	各種対応マニュアルの整備と研修、毎日の自衛消防隊編成で防災体制を強化。体育協会加盟団体との意見交換会や近隣コミュニティセンターとの打合せ等地域との関係を構築。スポーツ祭東京2013の成功に大きく貢献。参加困難者向け教室(障害者や体育館に通いづらい方)の実施。		
	③アピールポイント	Facebook、Twitterの開始で新たな情報提供。アルバイトを含む職員の接客研修を行い、新たに接客マニュアルを作成。(公財)日本体育施設協会の指定管理者外部評価でA評価(概ね安定的かつ良好な状態)。		
(B) 利用者モニタリング	70.8%	前年度より総合満足度は、4.5%増加した。温水プールとテニスコートの満足度が低いのは、施設の老朽化に伴う衛生面への不満と予約システムの変更に対するものと思われる。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	96.2 / 100 総じて高得点。大きな事故がなく適切に管理していることが評価できる。	A	改善への具体的な努力がみられる。期待以上の成果が表れてきた。
	②重点ポイント	利用者団体との意見交換会や近隣のコミュニティセンターへの聞き取り調査など、地域との関わりや、利用者の満足度を意識した新たな取組みが評価できる。また障害者の教室や出張教室など新たなニーズに向けた取組みについても評価できる。		
	③アピールポイント	Facebook、Twitterを開始し、新たな情報提供ツールにより、迅速で詳細な情報発信が可能となり、多くの人に利用されている。指摘した接遇についてもマニュアルの整備、アルバイトへの研修などの取組みが評価できる。		
(B) 利用者モニタリング	70.8%	施設によって差はあるものの平均すると概ね良好である。		
(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	42.9 /45	<ul style="list-style-type: none"> * 体育協会の加盟団体との意見交換会を実施。 * Facebook、Twitterによる情報提供を開始。 * アルバイトを含む接遇研修を実施し、接遇マニュアルを作成。業務マニュアルの更新。 * 朝礼での連絡事項を運営職員や委託管理業者へ文書で伝達し、引継ぎ（周知・共有）を行う。 * 車の無料貸出、自転車空気入れコーナーの設置、エレベーターチェアの設置。 	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者の視点で傘や空気入れの設置などきめ細やかな対応がされている。 * 接遇マニュアルの作成や、業務マニュアルの更新が行われている。 * Facebook、Twitterの開始により迅速に情報発信がなされている。またリアルタイムな写真の掲載により実施事業の内容等が的確に伝わり、効果的である。
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	<ul style="list-style-type: none"> * あらゆる事態を想定し、各種マニュアル（危機管理、大地震、火災等）を新たに整備し、活用できるよう研修を実施。BCPを策定。 * 一般利用者を含めた合同避難訓練や職員による非常召集訓練を新たに実施。 * 委託先を含めた出勤スタッフによる自衛消防隊を毎日編成し、非常時に備える。 * 全職員が上級救命講習の技能認定と自衛消防技術認定証所持者が11名。 	<ul style="list-style-type: none"> * 緊急時体制についてマニュアルが整備され、効果的な研修が行われている。 * 一般客を含む避難訓練など実施され、防災体制の強化が図られている。
C適正な運営	30 /30	30 /30	<ul style="list-style-type: none"> * 様々な業務改善の結果、外部評価でA評価。 * 2か月に1度、主管課との連絡会議で情報共有。 * コンプライアンス及び平等利用に関する指針を新たに策定し、個人情報保護を含むコンプライアンス研修等を実施。 * スポーツ祭東京2013の会場として、市と連携し大会の成功に大きく貢献。 * 人件費縮減に向け、費用分析の取組みを開始。 	<ul style="list-style-type: none"> * 委託業者の競争により、経費削減が図られている。 * 市の主催事業等へ積極的に協力している。 * コンプライアンス及び平等利用に関する指針を新たに策定し、個人情報保護を含む研修等が行われている。
D施設・設備等の適正な管理	10 /10	10 /10	<ul style="list-style-type: none"> * 施設係を担当窓口に、主管課及び施設課と連携して管理にあたる。 * 園地向け、ロッカーのリニューアル、ロビーからアリーナへの壁補修と塗装等を実施。 * 各施設、設備の管理日誌で機器の不具合等を把握し速やかに対応。 * 施設周辺の落葉清掃や雪かきに加え、地域での清掃活動に参加。 	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者の安全を確保しつつ近隣住民にも配慮し、周辺道路の清掃や雪かき等が実施されている。 * 施設が老朽化しているが、清掃回数を増やすなど工夫し管理されている。

(様式2) 評価シート

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取り組み	良好	良好
(2)	地域の連携に向けた取り組み	良好	良好
(3)	経営方針に沿った事業の再構築	良好	良好
(4)	スポーツ祭東京への取り組み	良好	良好

(A) - ③アピールポイント（下記へ）

(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	70.8%	* 「おおむね満足」を含めると満足度は高い。アンケート結果の6施設の平均点は4点（おおむね満足）である。
「不満」と「やや不満」の合計		

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 外部評価等対応検討委員会を設置し、業務改善に取り組んだ結果、指定管理者外部評価でA評価（概ね安定的かつ良好な状態）を受けた。 * Facebook、Twitterを開始し、新たな情報提供システムを構築。 * サービス向上のための接遇マニュアルの作成や業務マニュアルの更新、またあらゆる事態を想定し、各種緊急・救急対応マニュアルを個別に策定し、実践に向けた研修も実施。 * 開館中の時間帯別における自衛消防隊を毎日編成。役割分担を明確にすることで情報共有と意識の統一。 * AEDインストラクター資格を職員が取得し、臨時職員等に指導することで防災体制の更なる強化。 * スポーツ祭東京2013の会場として、市と連携し大会の成功に大きく貢献。 * 人件費縮減への取り組みとして、職員一人ひとりが業務時間報告書を作成し費用分析を始めた。 * 利用者団体との意見交換会や近隣のコミュニティセンターへの聞き取り調査など地域との関わりを意識。
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> * 2ヶ月に一度、主管課と連絡会議を行い、情報の共有。議事録は職員に回覧し周知。 * 主管課との協議の上、アルバイトを含む職員の接遇研修を行い、新たに接遇マニュアルを作成しサービスの向上に努めた。 * 車の無料貸出、自転車の空気入れコーナーの設置、エレベーターチェアの設置等により利用者への配慮。 * 館内の清掃を強化すると共に、施設周辺の清掃活動を積極的に実施。 * 節電対策として館内のライト点灯箇所を減らしていたが、利用者へ配慮し必要箇所の点灯を実施。

(様式2) 評価シート

<改善が必要だと思われる点>
 *利用者の目線に立った更なるサービスの充実と提供 (参加困難者や潜在的スポーツ人口の掘り起こし)。
 *施設の老朽化に伴う更なる改修改善。
 *災害時における事業団の役割の明確化及びBCPの改善。

主管課 (記入欄)

<主管課として特に評価できる点>
 *Facebook、Twitterを開始し、新たな情報提供ツールにより、迅速で詳細な情報発信が可能となった。
 *利用者団体との意見交換会や近隣のコミュニティセンターへの聞き取り調査など利用者側の視点や、地域との関わりを意識した取組の実施。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
 *指定管理者と定期的な会議だけでなく、担当者同士の詳細な打合せを実施し、意見交換を行った。
 またその都度、管理方法や清掃、管内美化等の改善について具体的に指示を出した。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
 *顧客満足度を意識した更なるサービスの充実と提供。
 *顧客の立場に立った迅速で丁寧な接客。
 *施設の老朽化に伴う改修改善と清掃の強化。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

(様式3) チェック項目シート

		指定管理者		
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問 45点
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 自主事業は利用者から支持を得られている (笑談入数、企画内容、満足度等)	○	
評価の理由	定款、経営方針、武蔵野市スポーツ振興計画等をアルバイトスタッフを含む職員に配布し、研修を実施した。体育協会の加盟団体との懇談会を実施し、意見交換を行った。体育館、プール、トレーニング室においてお褒めの言葉、ご意見、ヒヤリハットを毎日収集し、回答を掲示している。事業団ホームページ、Facebook、Twitterを活用し、施設情報やイベント情報などの情報提供を行っている。アルバイトを含む全職員の接遇研修を行い、新たに接遇マニュアルを作成した。毎朝の朝礼での連絡事項を、選番の職員及び委託管理業者に文書で伝達し、周知・共有を図っている。利便性向上のための新たな取り組みとしては、傘の無料貸出、自転車の空気入れコーナーの設置、エレベーターチェアの設置等を行った。新規事業として障害者対象の教室や、体育館に通いづらい方のためにコミセンや武蔵野プレイスで教室を開催した。全スポーツ教室で実施しているアンケートの満足度の平均は90%を超えている。			
B 安全への 取組	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 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 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	×		
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
評価の理由	あらゆる事態を想定し、危機管理・大地震・火災・怪我等の対応マニュアルを整備し、活用に向けての研修を実施した。また、BCPを策定した。防災訓練として自衛消防訓練と一般利用者に参加してもらった合同避難訓練を実施した。また、公共交通機関が不通となった場合を想定し、職員による非常召集訓練を実施した。時間帯別の自衛消防隊編成表を作成し、委託先を含めたスタッフの役割分担を明確にしている。設備と警備を担当する施設管理業者と月に一度の定例会を行うとともに毎日の業務日誌により状況の確認を行っている。年間の利用者数が50万人を超える施設であるため、スポーツ活動に起因する事故 (怪我等) は起きやすいものの重大な事故や事件は発生していない。また、全職員が消防庁上級救命講習を受講し技能認定を受けるとともに、自衛消防技術認定証を11名が所持している。さらに日本体育施設協会公認のAEDインストラクター資格を2名が取得し、臨時職員等に指導を行い防災体制を強化した。			

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報保護は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	(公財)日本体育施設協会による指定管理者外部評価を受けることとして、外部評価等対応検討委員会を設置し、業務改善に取り組んだ。その結果としてA評価(概ね安定かつ良好な状態)を受けた。2か月に1度、主管課との連絡会議を行い情報の共有を図る。コンプライアンス及び平等利用に関する指針を策定し、個人情報保護を含むコンプライアンス研修や情報セキュリティ研修、人権研修を実施した。スポーツ祭東京2013の会場として、市をはじめとする関係機関と連携し、大会の成功に大きく貢献した。経費節減への取り組みとして、職員一人ひとりが毎日業務時間報告書を作成し、人件費削減にむけた費用分析を始めた。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
	適正な備品管理	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
	適正な清掃	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
		59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
	その他	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。		○	
評価の理由	施設係が担当窓口となり、主管課及び施設課と連携して建物・設備の管理にあたっている。スポーツ祭東京に向けて市と協議の上、ロッカーのリニューアル、ロビーからアリーナへの壁補修と塗装、正面玄関の樹木・花木の整備等を行った。施設の老朽化に伴う衛生面へのご意見が多量に届いている。担当課に連絡し速やかに対応している。点検等の年間計画に加えて、日々収集している各種管理日誌で設備や機器等の不具合を把握し対応している。敷地内はもちろんのこと、周辺道路の落葉清掃や雪かきにより利用者の安全を確保するとともに地域での清掃活動(団体クリーン運動)に積極的に参加した。		

30点
×
○の数/22問

30点

10点
×
○の数/10問

10点

(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 住民の満足の上 の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	×
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
評価の理由	体育館、プール、トレーニング室においてお褒めの言葉、ご意見、ヒヤリハットを毎日収集し、回答を窓口内に掲示するなど情報共有と伴に職員のモチベーションを上げる工夫は評価できる。また傘の無料貸出や自転車空気入れ・エレベータチェア等の設置など利用者側に立ったサービスの工夫は評価できる。自主事業についても、障害者の教室やプレイスへの出張教室など市の方針の沿い、かつ利用者ニーズに応える新たな取組みは評価できる。ただ交代出勤による職員間の引継ぎ(メールや文書で残すなど)の徹底がまだ不十分である。職員の窓口研修などの定期的な実施や、定款、経営方針、武蔵野市スポーツ振興計画等のアルバイトを含む全職員への配布なども評価できるが、職員に浸透するまで時間がかかるので、繰り返し実施していくことが必要である。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
29 事件・事故が発生していない。		×	
評価の理由	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 危機管理・大地震・火災・怪我等の対応マニュアルを整備し、活用に向けての研修を実施していることは評価できる。また実際の現場で利用者の怪我等も組織的な緊急対応は職員のネットワークも早く迅速に対応できている。スポーツ活動に起因する事故(送我等)は起きることは止むを得ないが、重大な事故や事件は発生しておらず、適正に管理されている。		

45点
×
○の数/21問

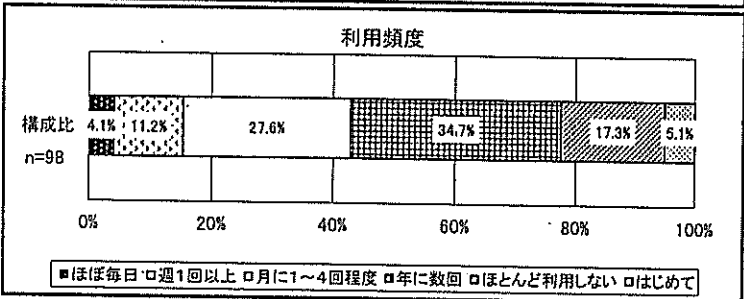
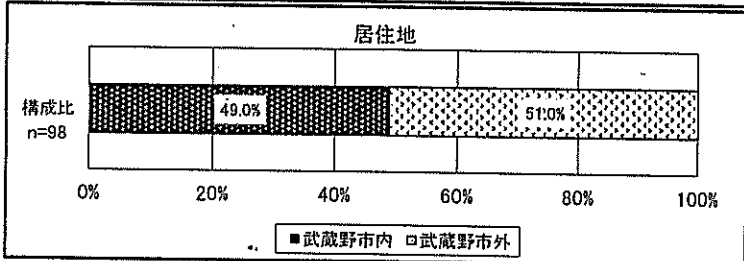
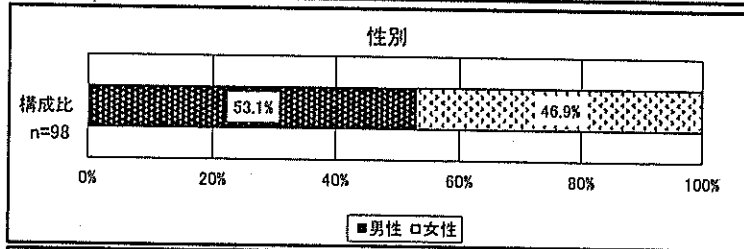
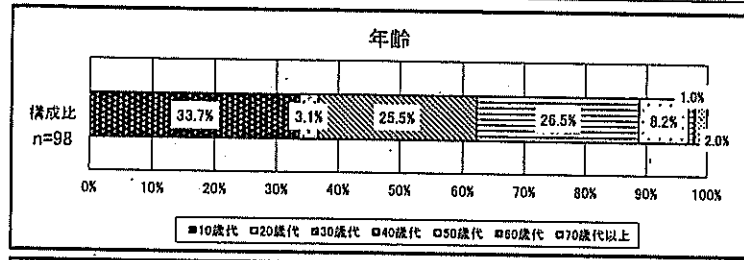
42.9点

15点
×
○の数/9問

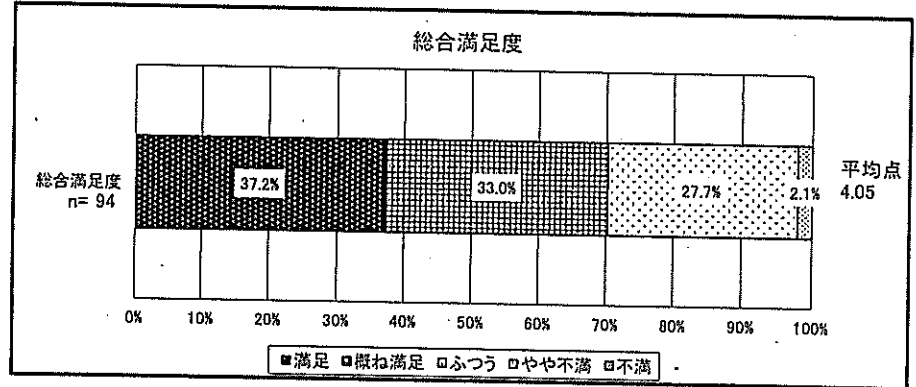
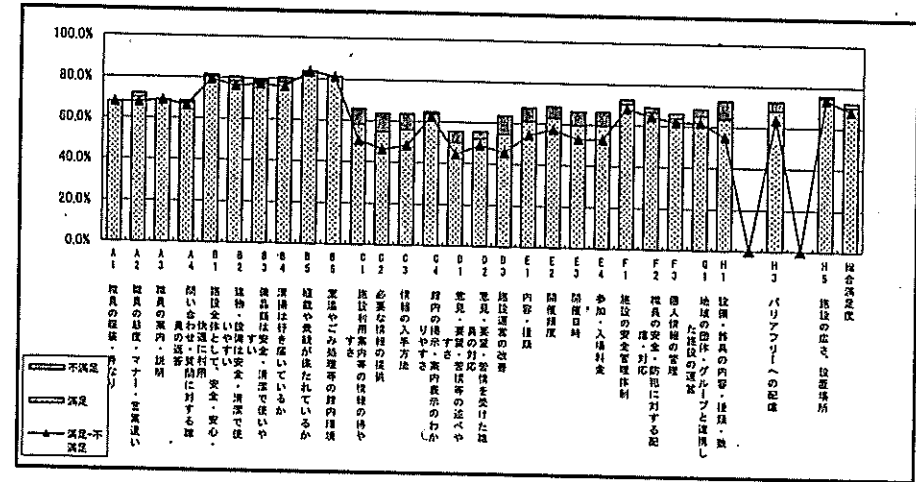
13.3点

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○22/22問 30点
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	<p>（公財）日本体育施設協会による指定管理者外部評価を受け、外部評価等対応検討委員会を設置し、業務改善に取り組むなど努力している。委託業者の競争などによる経費の削減が図れているが、再委託業者の業務執行については、継続的な管理監督が必要である。主管課との定期的な連絡会議の開催など市との連携や、市の主催事業等への積極的な協力は評価できる。</p>			
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○10/10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。	○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	<p>市と連携しながら建物・設備・備品の管理や施設の改修など安全に配慮し適正に実施されている。老朽化している施設でありながら、清掃回数を増やすなどの工夫で適切に管理されている。</p>			

陸上競技場

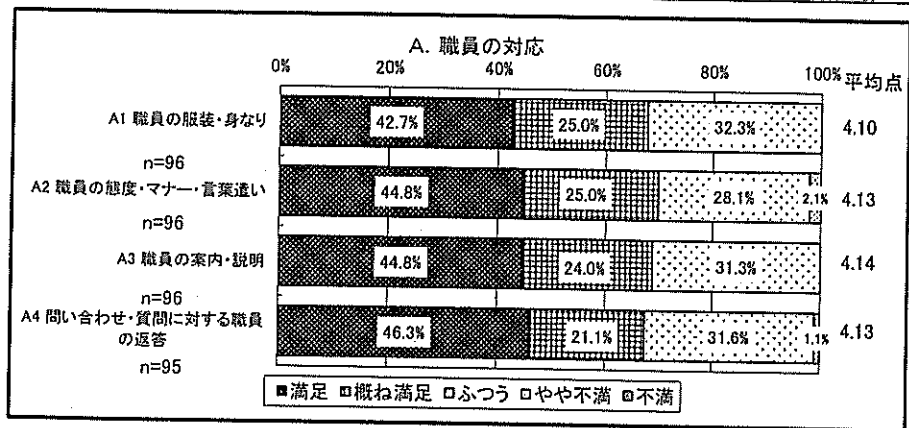


(回答者の属性)に関するコメント

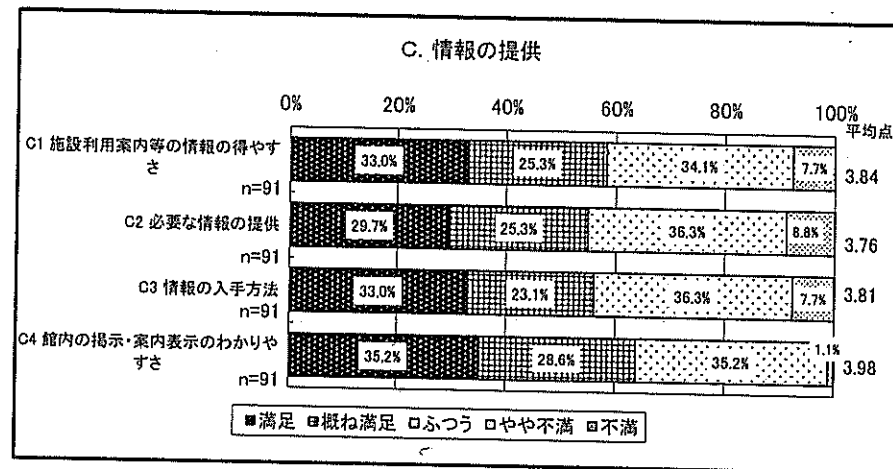


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

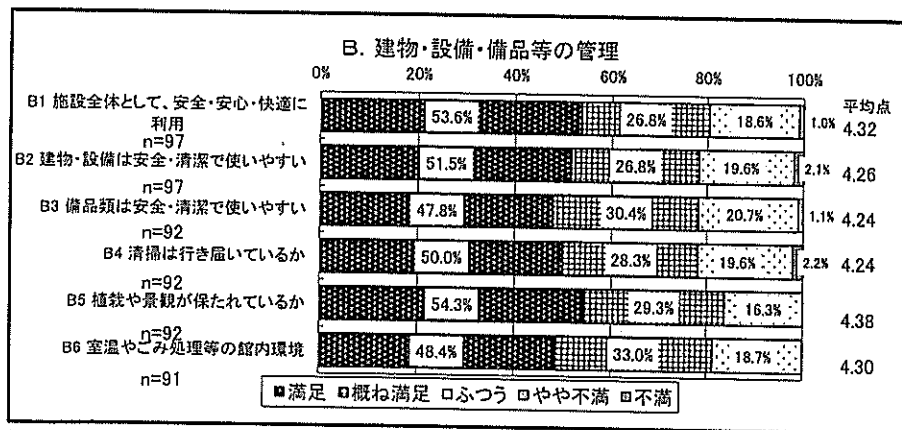
(総合満足度)に関するコメント



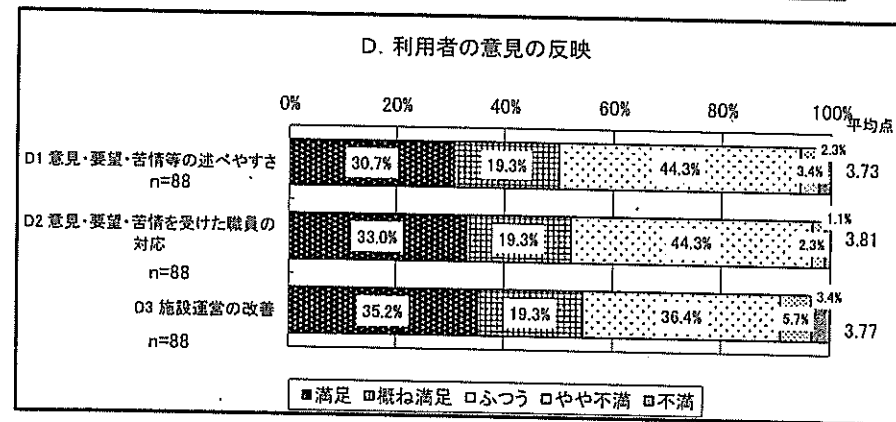
【A職員への対応】に関するコメント



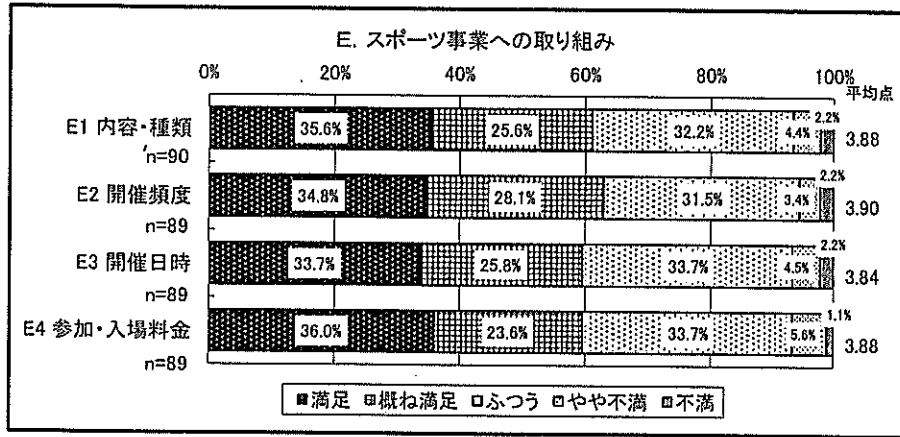
【C情報の提供】に関するコメント



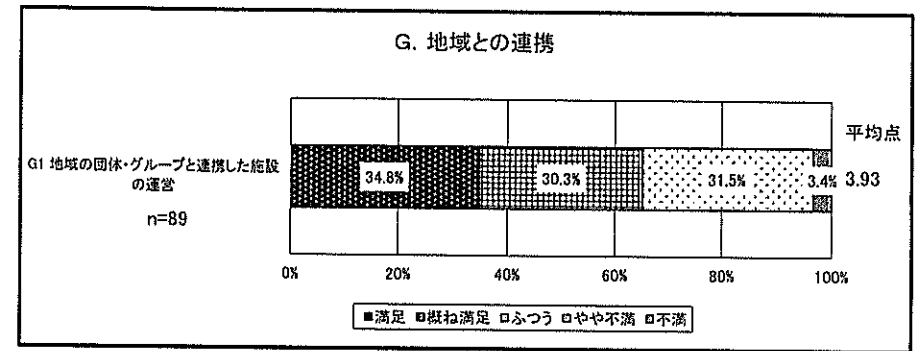
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント



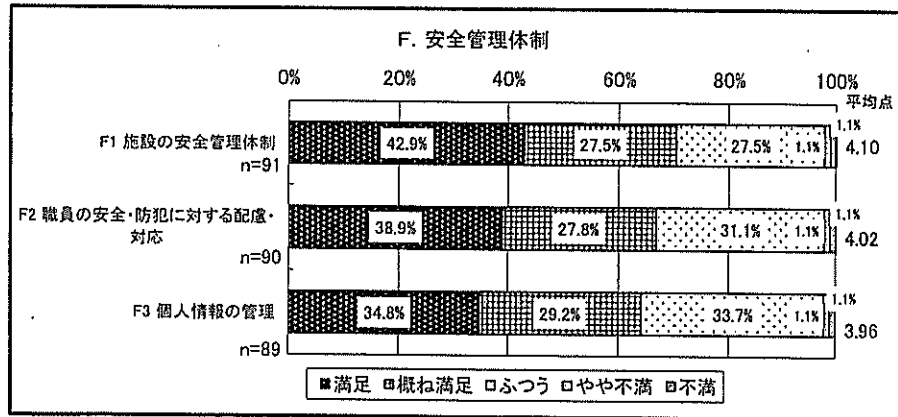
【D利用者の意見の反映】に関するコメント



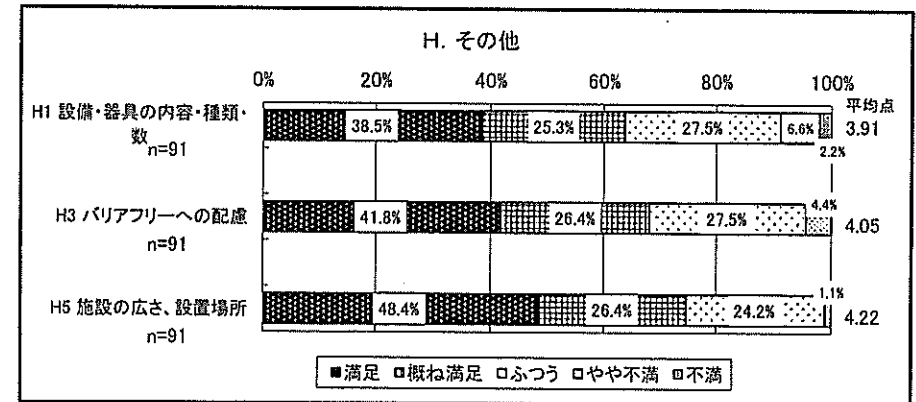
(Eスポーツ事業の取り組み)に関するコメント



(G地域との連携)に関するコメント



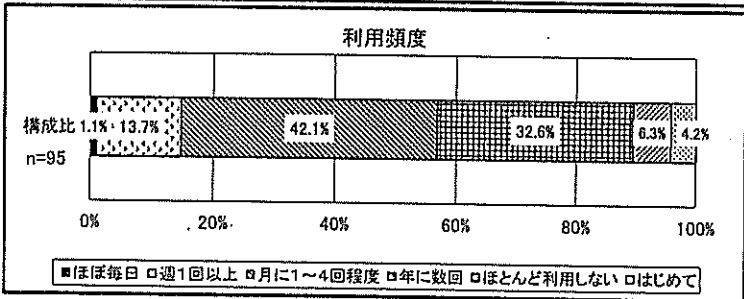
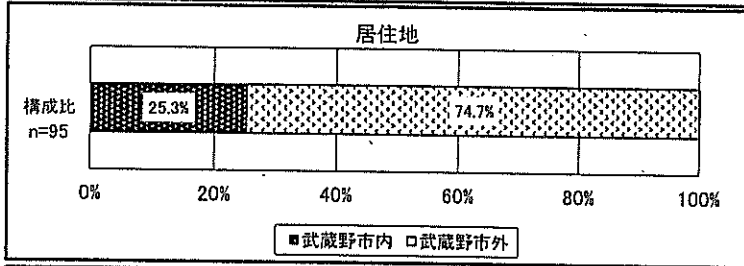
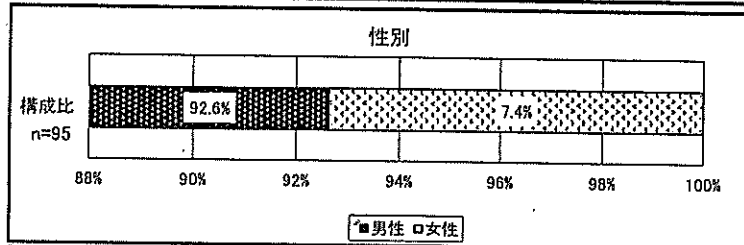
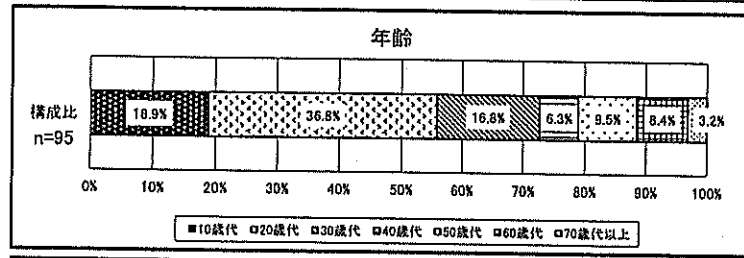
(F安全管理体制)に関するコメント



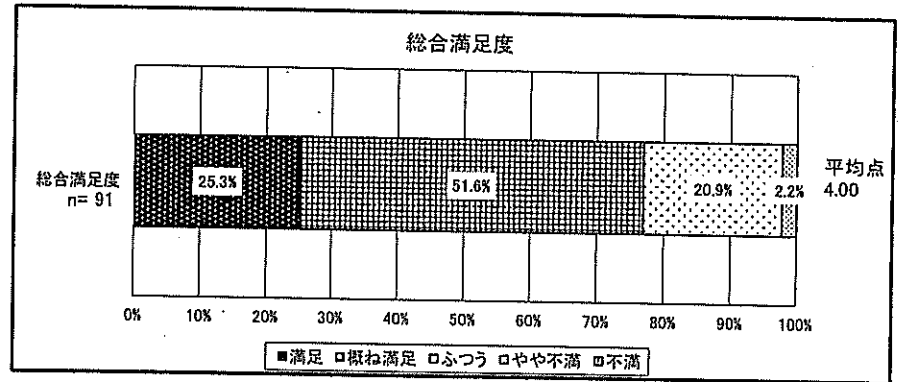
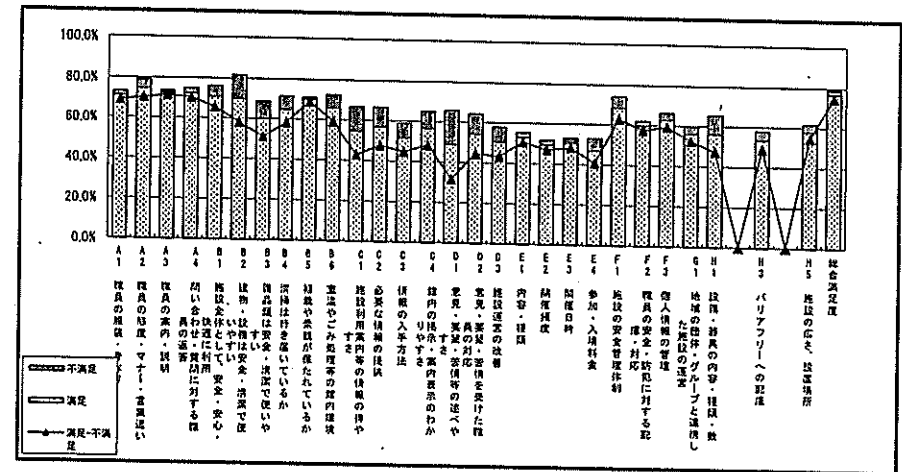
(Hその他)に関するコメント

1	屋上競技場が使われていない時、イベントが早く終わった時はすぐ開放して欲しい、30分でも座るとありがたい、17:00でイベントが終わるなら17:30まででも必ず開放したい。職員の人がいるからできるはず、周辺に大きな音も出さないで音階もでいいはず。
2	他の屋上競技場に対しては使えてきた競技場(徳丸池や円形競技場)の運営が出来るところが多いのに、この競技場は夕方の一番、職員等は屋上競技とは何かをわかっていない。ただ、競技場があるから、公務員としてここにいるだけ。先刻にこの競技場のあり方を考えたい、確保。この競技場は近所から近い人が住んでいるので、音階より、まともな競技場は開放されなかった。ならば練習場としてもっと活用すべきだ。
3	とてもよい場所ですわ
4	利用の日でも早く終わった折はなるべく開放するようにしてください
5	トイレが汚い、狭い、きれいにして欲しい、洋式を多くして欲しい、
6	陸上(トラック)の個人開放を2時半までに欲しい、多少早くてもトラックの片付いたら可能では？
7	利用時間が短いのは仕事場に利用できるように他の市と同じくらい営業して頂きたい、市長が市内の現場では事前に市外の競技場を走る、お知らせがわかりますか？
8	屋上競技場を夜通に利用することができ、とても悪評しております。設備もしっかりしていてとても利用しやすいです。
9	利用時間をもっとのばして欲しい
10	利用時間をのばして欲しい
11	利用時間をのばして欲しい
12	練習市民も利用できるイベントがあると嬉しい(特に子供のキャンプなど)
13	いつもラジエーションホールでお世辞になつております、これからも宜しくお願いいたします。
14	ゾーンの要素室の床が汚い、
15	施設の予約をインターネットで申し込みできるようにしてほしい、抽選もインターネットに。
16	ゾーンの窓をきれいなように清掃してほしい
17	トイレはやや不潔
18	いつも屋上遊具などを貸してもらえて助かっています
19	スタッフが毎日使えるようにしたい

軟式野球場

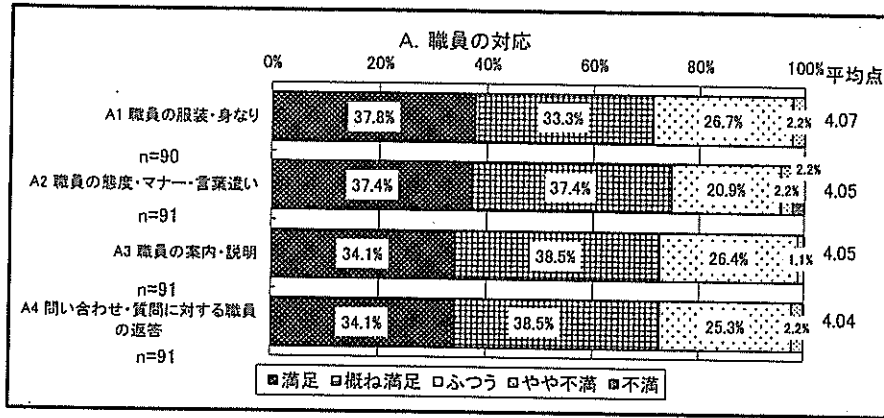


(回答者の属性)に関するコメント

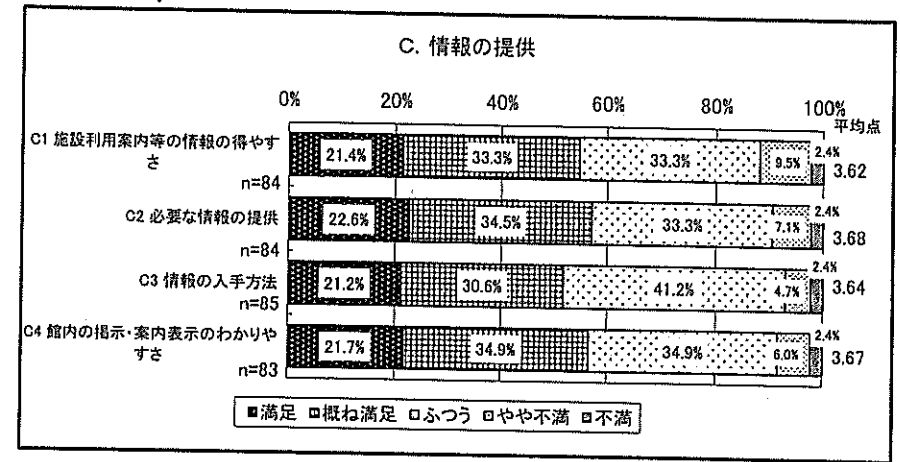


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

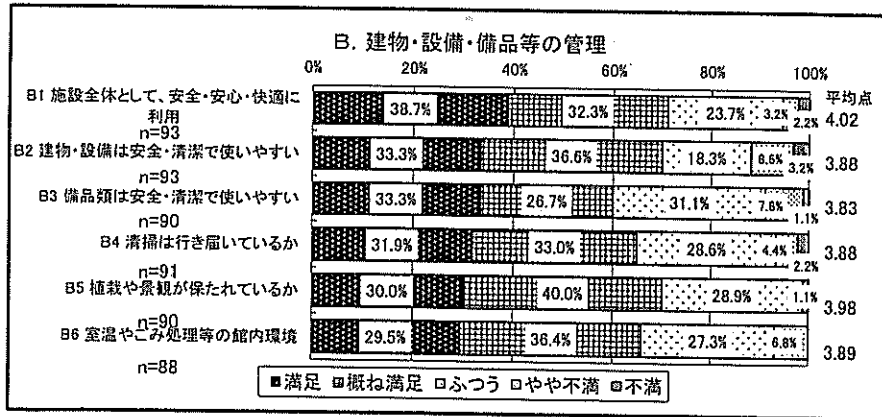
(総合満足度)に関するコメント



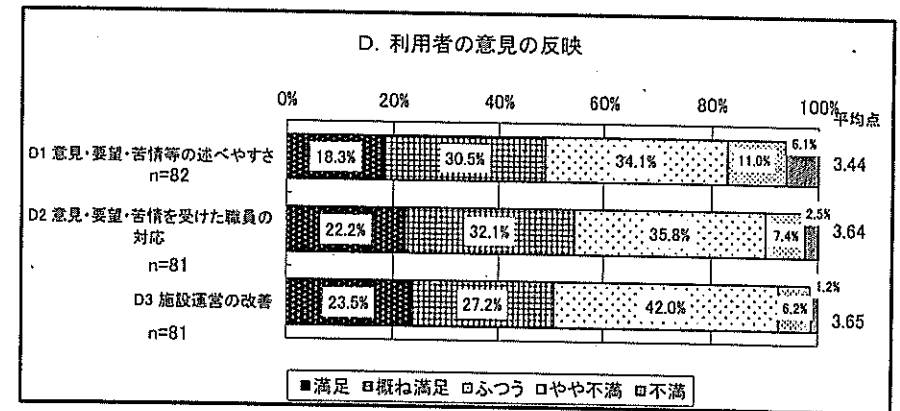
(A職員への対応)に関するコメント



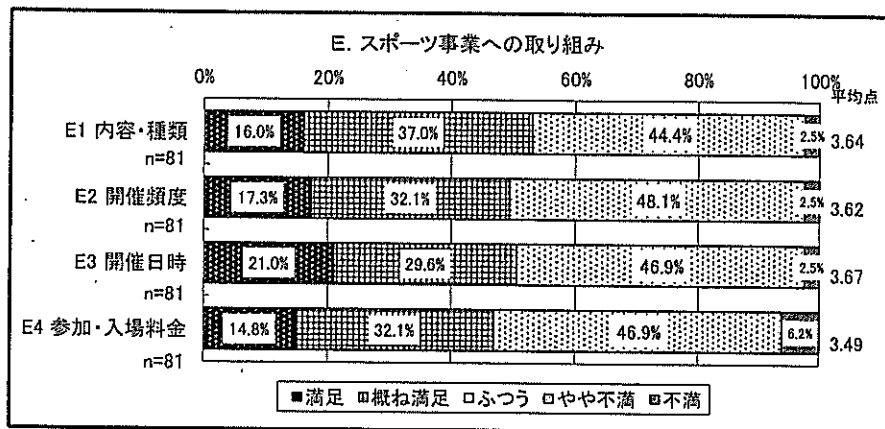
(C情報の提供)に関するコメント



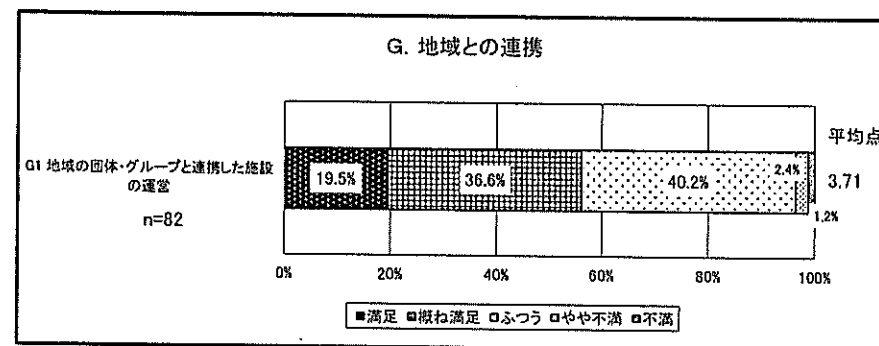
(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント



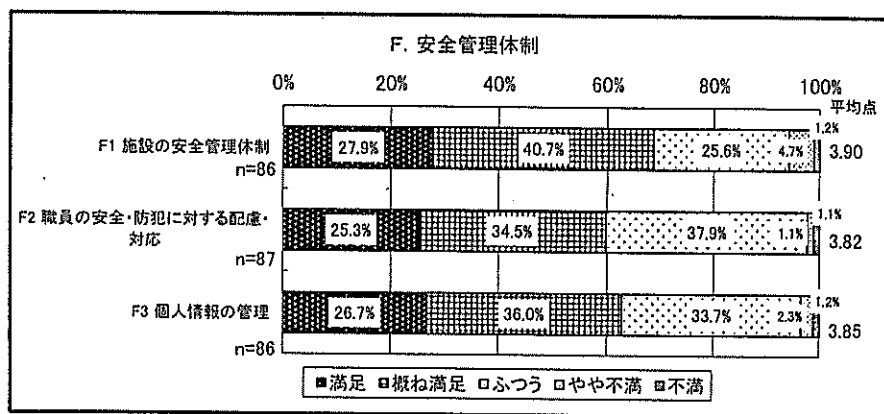
(D利用者の意見の反映)に関するコメント



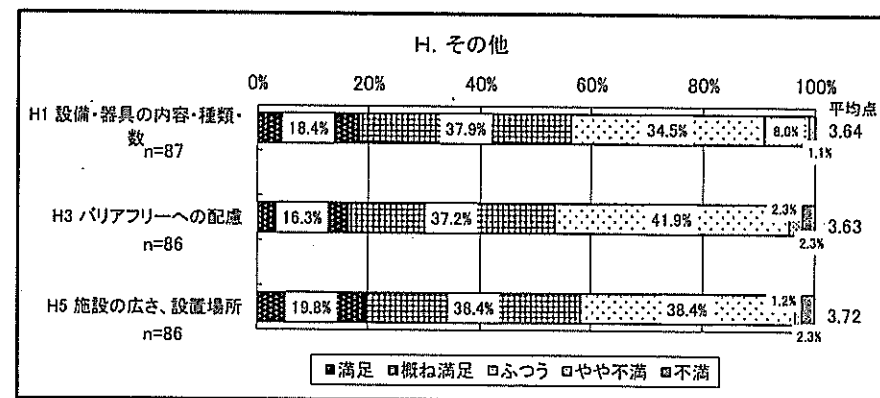
【Eスポーツ事業への取り組み】に関するコメント



【G地域との連携】に関するコメント



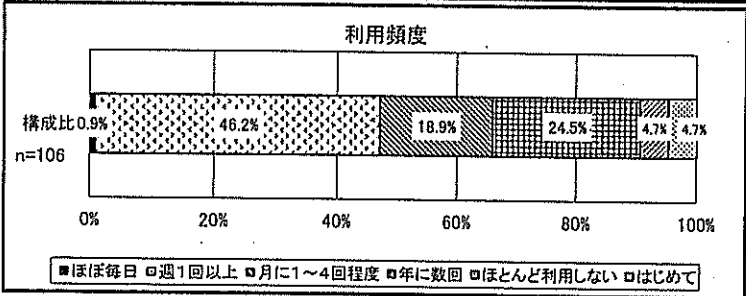
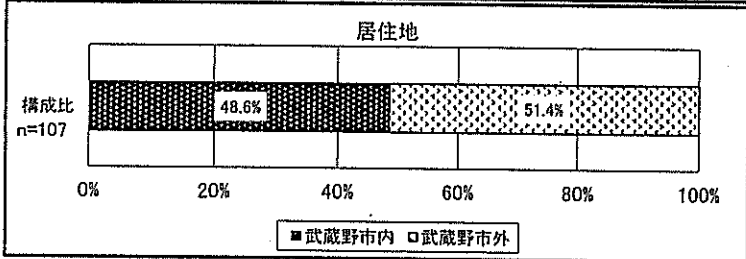
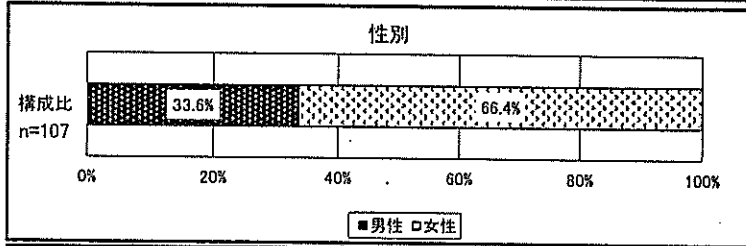
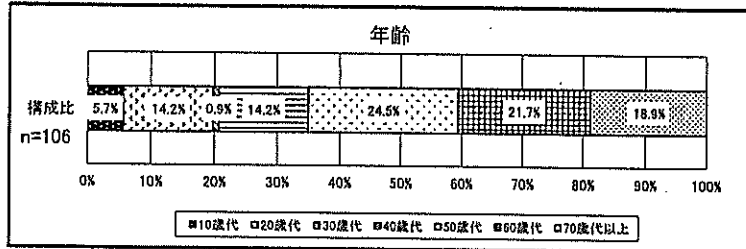
【F安全管理体制】に関するコメント



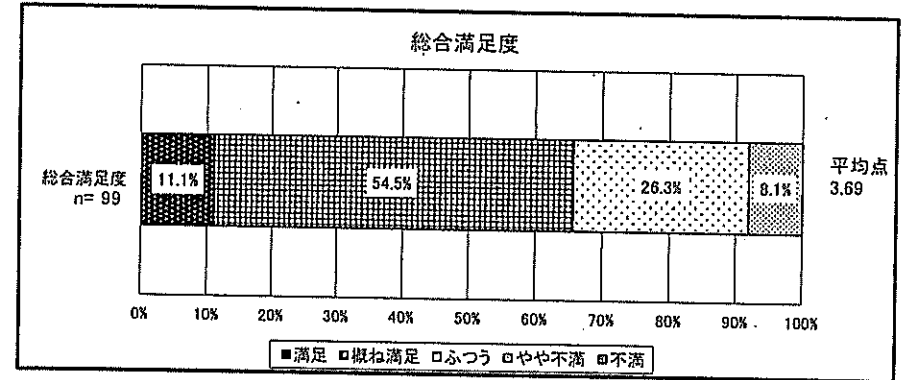
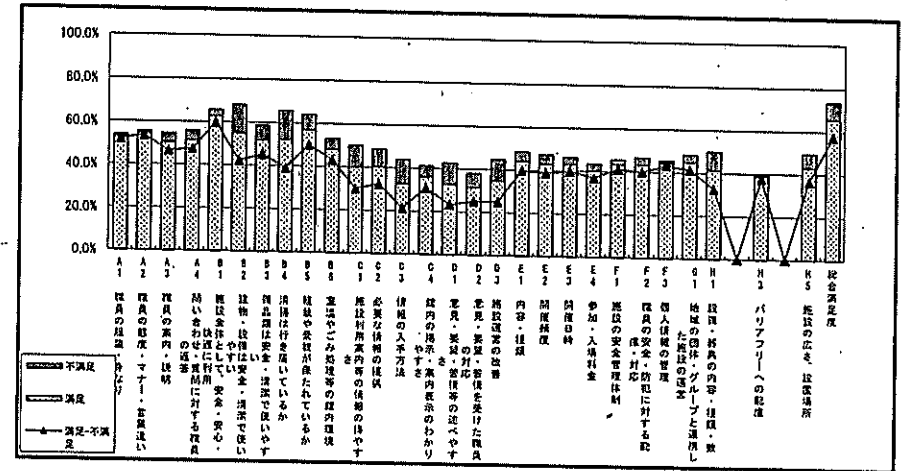
【Hその他】に関するコメント

問 4	
1	ゴミがたまっていたり環境的に良くない点があった
2	靴の貸出しをしてほしい
3	軟式野球場のトイレをもっとキレイにしてほしい
4	トイレをきれいにしてほしいです。
5	喫煙所を野球場のそばにおかないでほしい。
6	トイレが使えなかった。簡易トイレの場所を案内してほしい。
7	喫煙所を遠くに置いてほしい。
8	野球場の外野の整備をお願いします。
9	外野の芝生が悪い
10	野球場の外野芝がぼこぼこであぶない。
11	夜間も使えるようにナイター球場があるとうれしい。ベンチに照明がほしい。
12	水はけが少し悪かった。ナイターできるようにしてほしい。
13	夜もプレーできるように、照明が欲しいです。
14	メッチャ最高！
15	よかったです。
16	いつもありがとうございます

庭球場

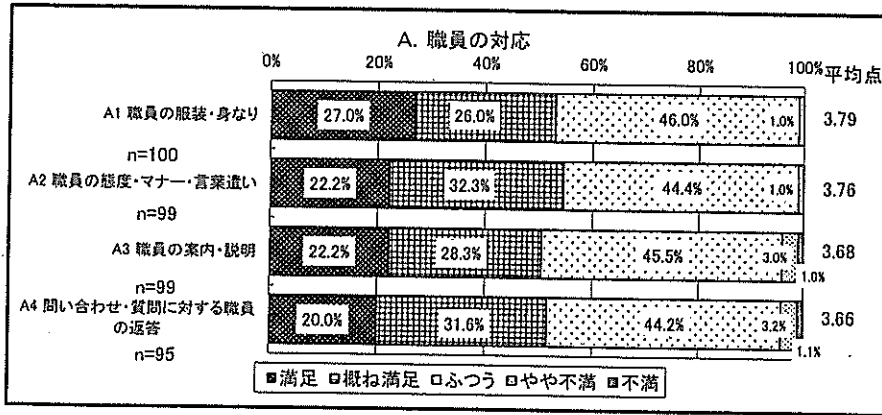


(回答者の属性)に関するコメント

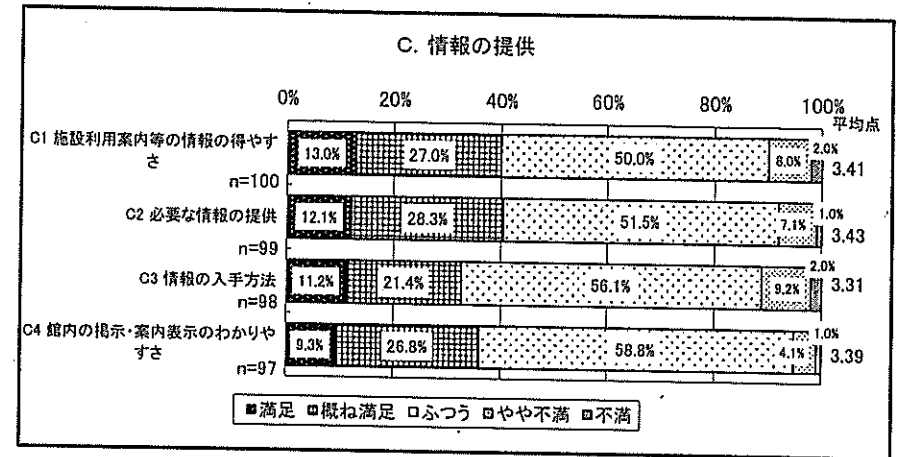


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

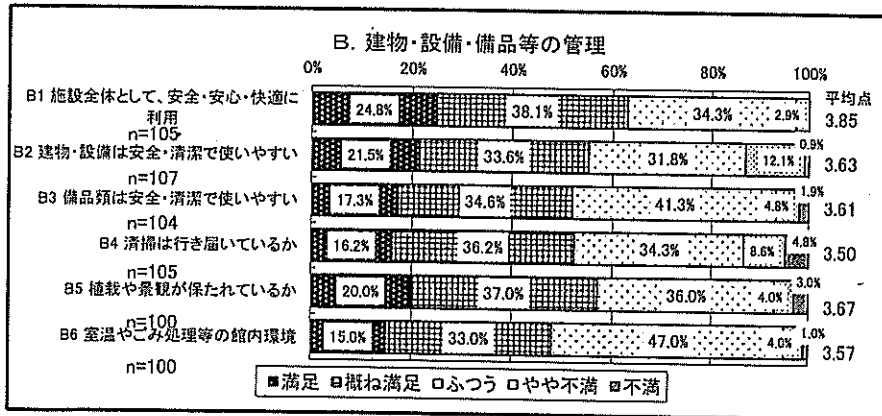
(総合満足度)に関するコメント



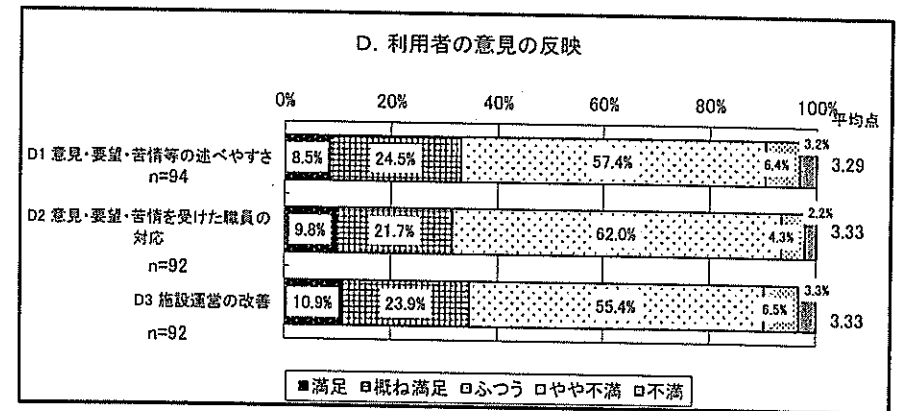
【A職員への対応】に関するコメント



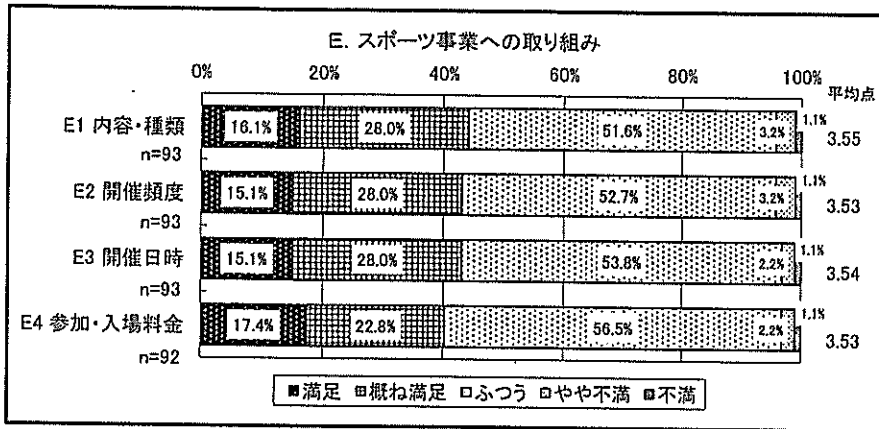
【C情報の提供】に関するコメント



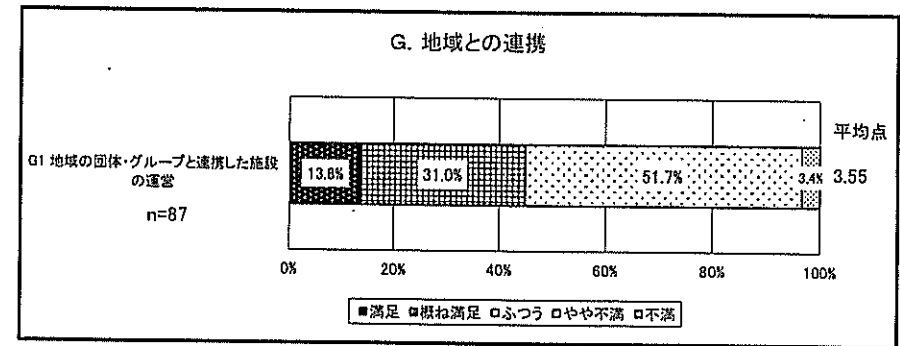
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント



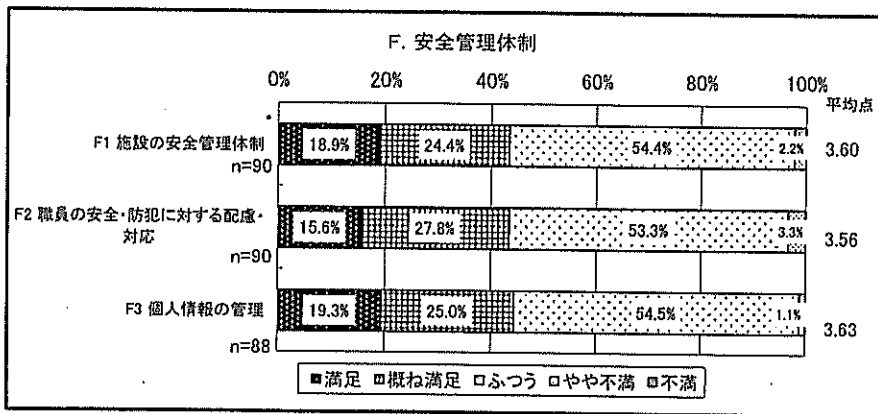
【D利用者の意見の反映】に関するコメント



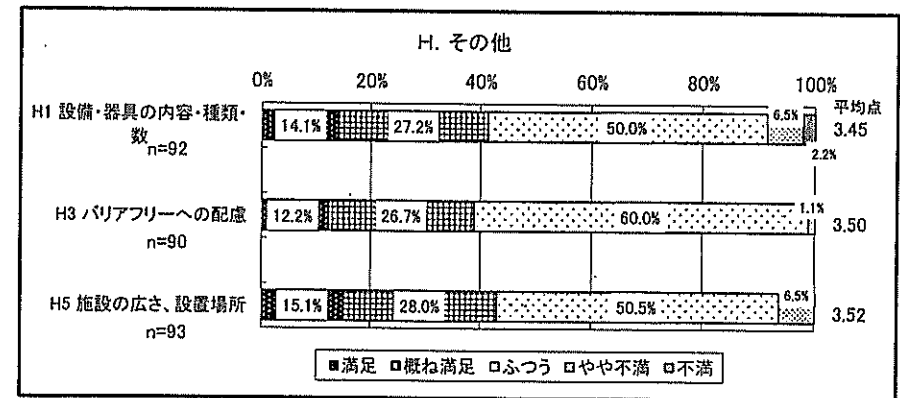
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント



【G地域との連携】に関するコメント



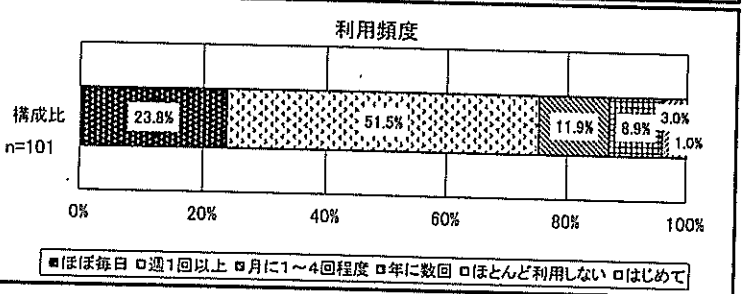
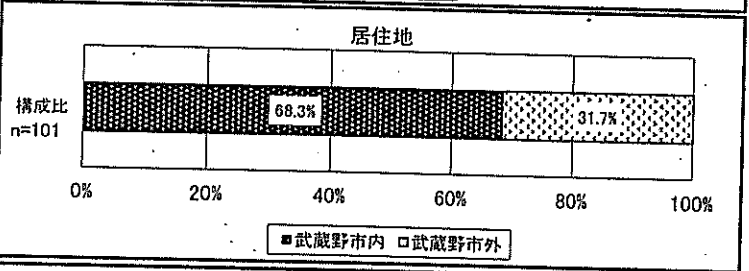
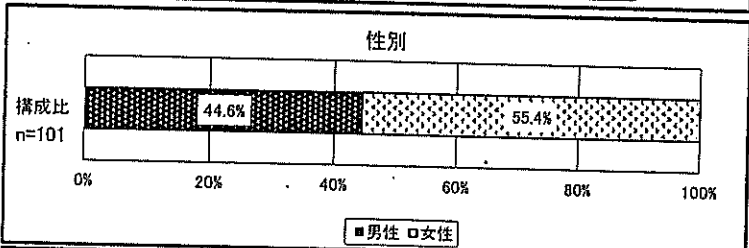
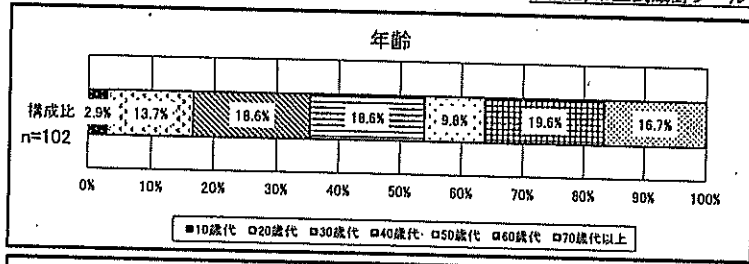
【F安全管理体制】に関するコメント



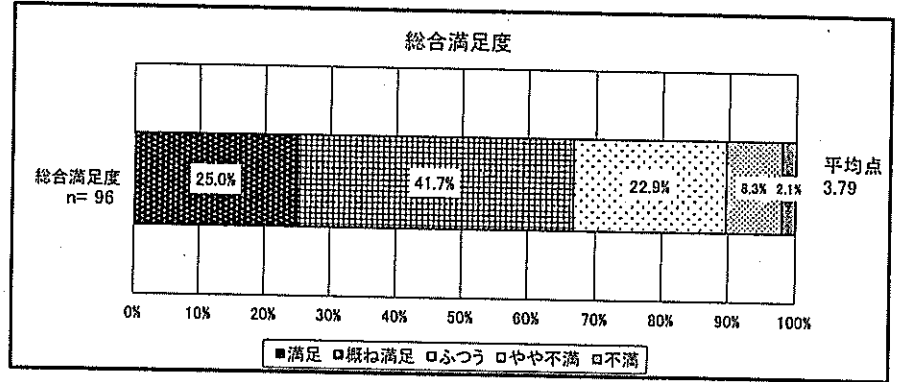
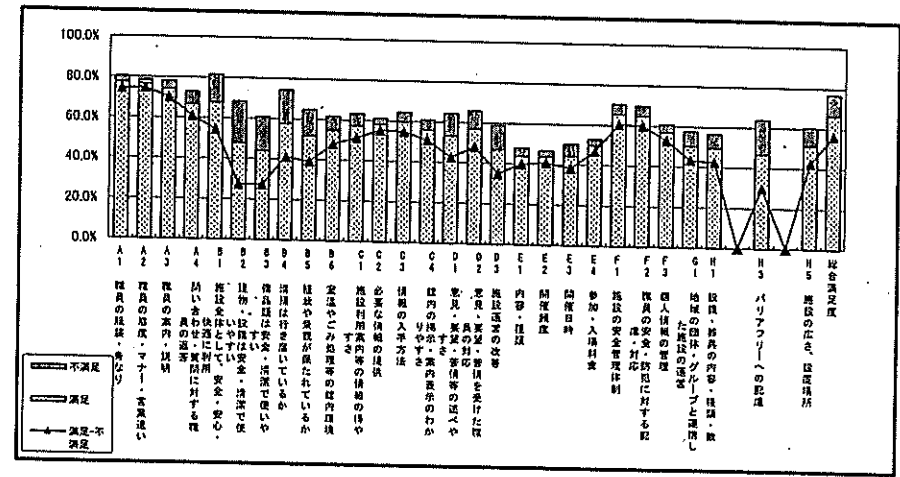
【Hその他】に関するコメント

1	詳しく使用しております。
2	①パソコンの特長を十分に方法が余りに利用者に詳しくする。精読した予約をキャンセルすると500円のペナルティを課せられるのは遅すぎである。現在のシステムになる前の「利用日」前まではペナルティなしにキャンセルできるよりにしていただきたい。 ②これまでこの種のアンケートが何度もあったが、その結果を一度も公表されたことがない。本当にアンケートを実施の多寡を反映しているのか疑問に思っている。この機会にアンケート結果を公表し、貴団員には対応を御覧いただきたい。
3	両県1-1の層があらわれないで直しをお願い。子スクットの策は決まっているけれども、同じ層になるように用をつけて欲しい。
4	子スクットの抽出が必要ではないか？
5	子スクットの不正利用の書きまをコンピュータに自動監視して欲しい、それがなくなっていて良い様はない、
6	不親切な様がある。
7	グループ費が不潔だったので、今は利用を止めている(10年位前のごとき、今は改善されたと思いますか？)
8	3年間有効の子スクットの更新は不要。(利用1年間有効は不要にする限り)にして、準備コストの減少、申請業務の簡略化を図れば良い、キャンセル料は不要でキャンセル料を返還！
9	団体費に特別ごみが落ちている、良い所そのままでいいこととする。
10	支払いはどの程度が良い、
11	子スクットの多いので、東京都全域でレベルアップを促してほしい。
12	利用させていたいただきありがとうございます。
13	おもしろ子スクットの返礼は1ヶ月の返礼があると嬉しいです。
14	管理業務に任せっぱなしでは、落ち葉の清掃は毎日実施して欲しいです。
15	子スクットの6ヶ月前の予約なので、せめてキャンセルは1ヶ月前を控えて欲しい。
16	このアンケート期間中に有罪になった者がおつたので驚きます。照会をつけてください。4すおと他にこちら、調べてほしい、お願いします。
17	子スクットで何かを感づいている人がいる、角のベチチのあるところ
18	子スクットの管理申請書(90)に不潔、1ヶ月を1週で申し込みできるよりにして欲しい、申し込みをした日特等上段に改定を出しているの、2週目からは毎週レベルを動かさなくてはならない非常に！毎月1日に申し込みと、子スクットの更新でなく、日時からの更新にして欲しい、両県1-1の男性用、壁も更新してほしいました(1/12)ありがとうございました！
19	コンピュータで何かを感づいている人がいる、角のベチチのあるところ
20	ベチチをさわって感づいてほしい、お菓子がコンピュータに落ちたはってほしい、感づいてほしい、お願いします。
21	いつも快適な時間を過ごさせていたいただきありがとうございます、引き続きよろしく存じます。
22	①おの置は早く保いで直したい、使えるようにして欲しい、都営-都営より悪い②市のアンケートは要項に即して提供することを考えて欲しい、市営の子スクットは悪い(個人情報は悪いではない)
23	子スクットが設置で乳は合が生まれました。
24	①コンピュータがわからない、パソコンを自由に使えないので、質問用紙が多すぎて、パソコンでなくとも取れる(申込み)様にしてほしい、②コンピュータが壊れたままなので直し、欲しい、
25	申し込みが子スクットが壊れたらいい。
26	建設は普通だと思いますが、子スクット申し込みをしてもあまりに予約が取れません、2年に1-2度当れば良い方です、何か良い方法はありますか？

プール

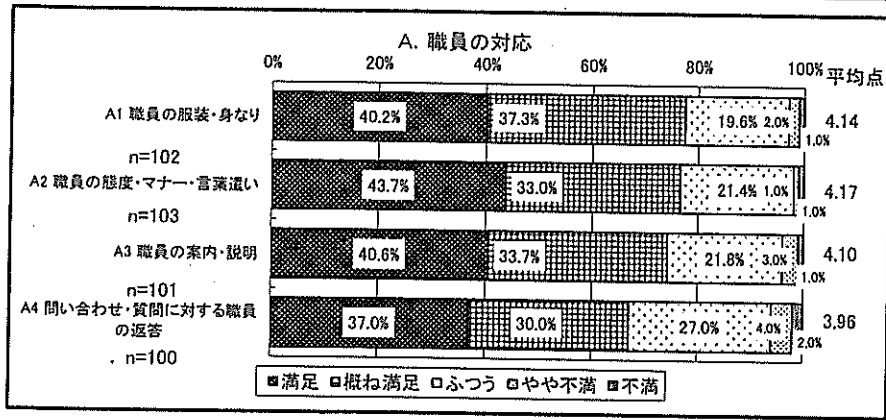


(回答者の属性)に関するコメント

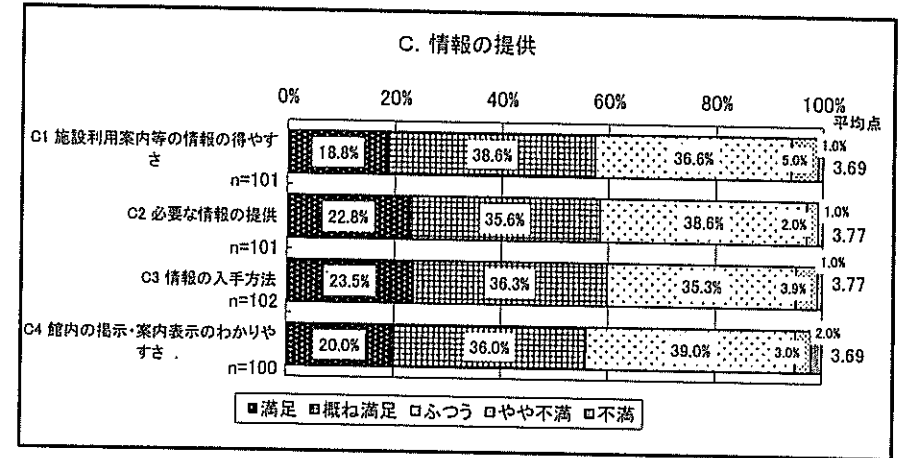


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

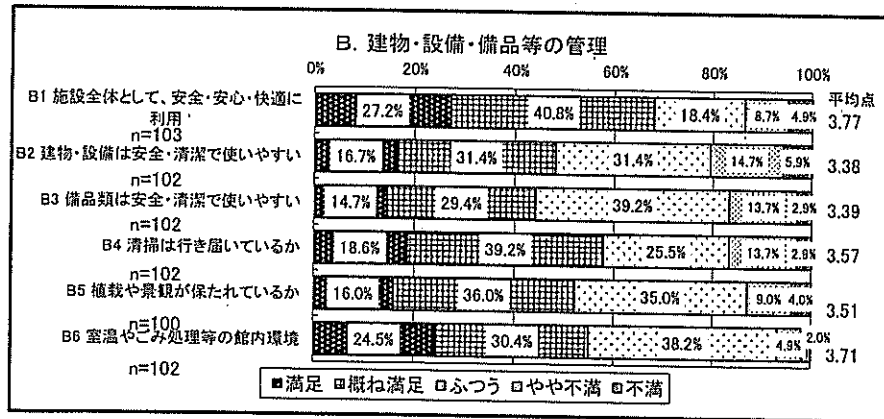
(総合満足度)に関するコメント



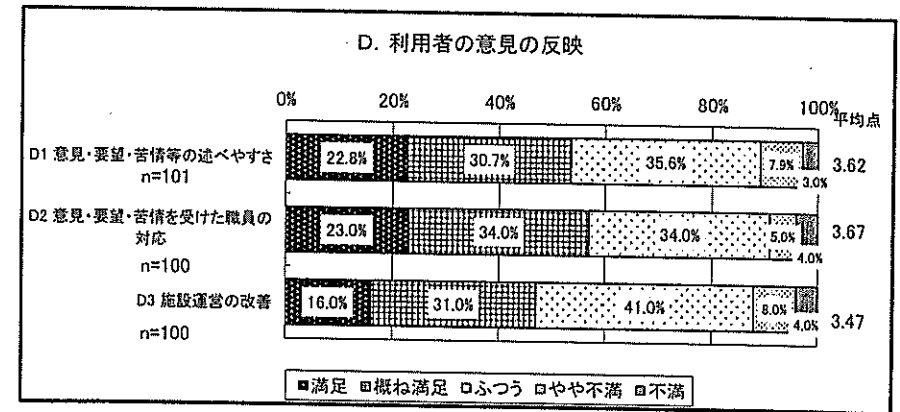
【A職員への対応】に関するコメント



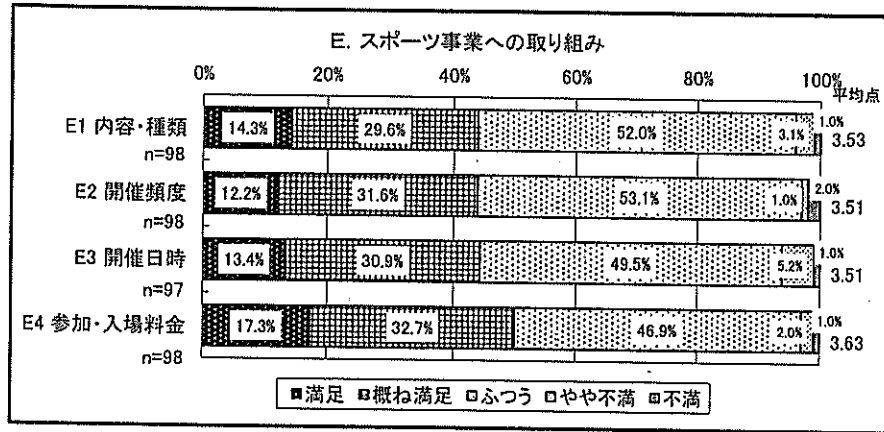
【C情報の提供】に関するコメント



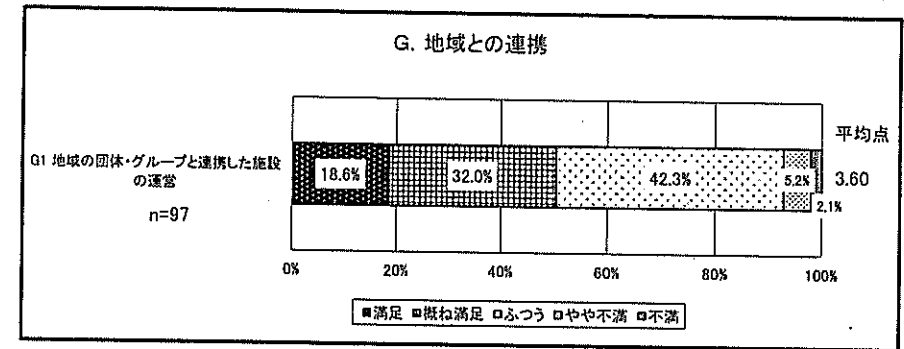
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント



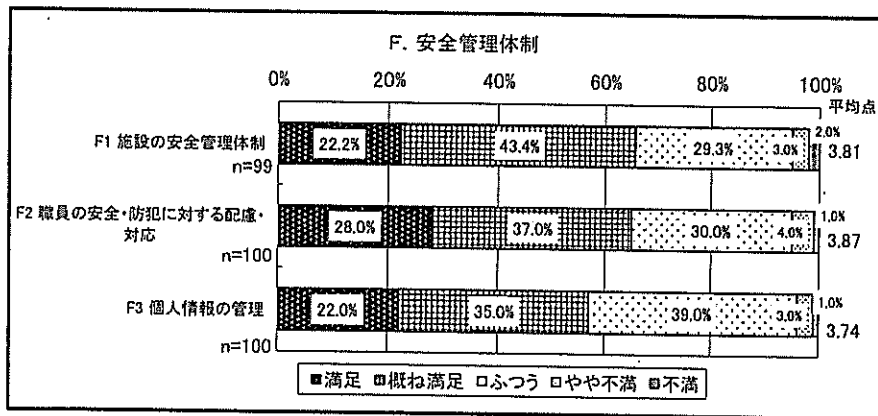
【D利用者の意見の反映】に関するコメント



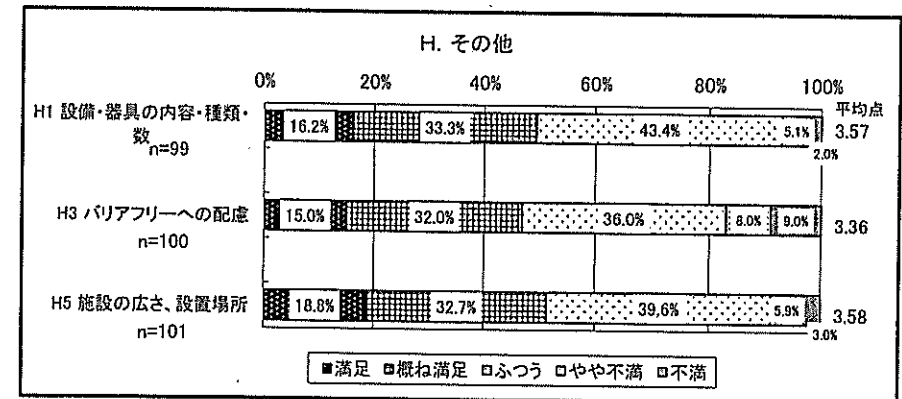
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント



【G地域との連携】に関するコメント



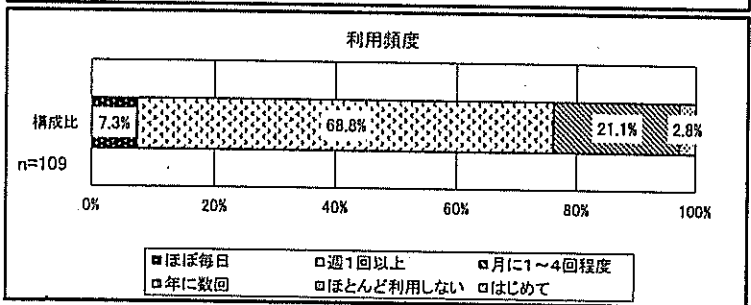
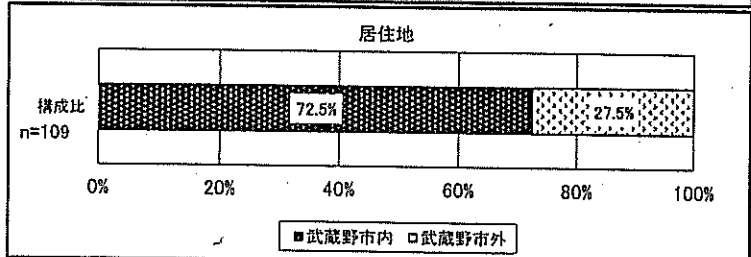
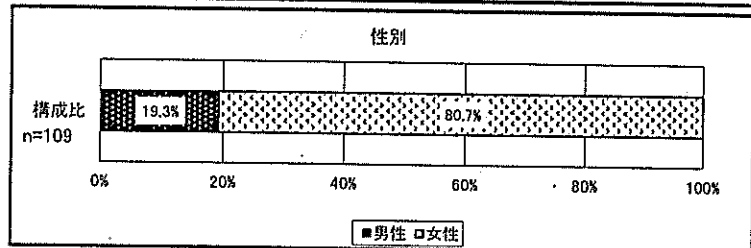
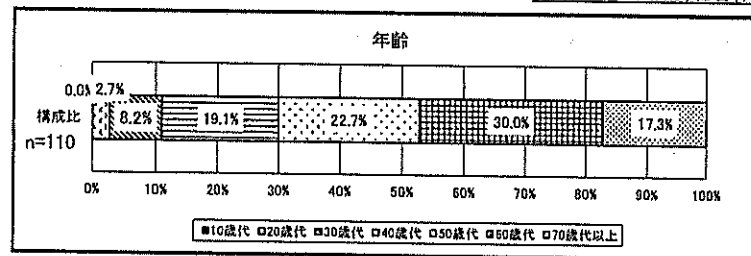
【F安全管理体制】に関するコメント



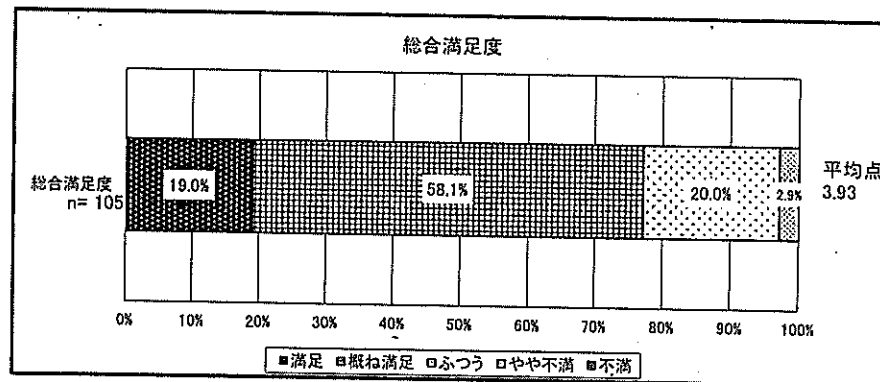
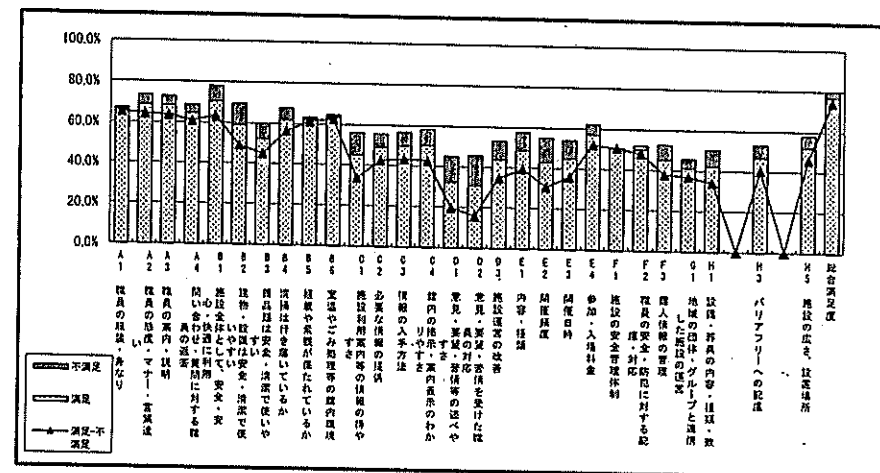
【Hその他】に関するコメント

1	服装ゾールの水が塩分が多いと感じますか？
2	①更衣室の換気扇や風通しに付いているホリはもとこまめに掃除して欲しい、一年に一回だけかしろ？②女子トイレの水漏れは一杯いつになったら直されるのか、いつもレボシボシしていて気持ち悪い、これは何回も清掃を言っても全無して付かない。
3	全席空室と悪いです
4	少し暑い方が好きです
5	①ゾールは少々汚れている②だるまのシャワー室で更衣室の上利用している人がいる(更衣室の入り口)でいる時にやられるシャワーが使えない、更衣室なので、注意事項としてやるようにしてほしい、前から悪臭とているが改善をしない③明かりがおぼろけている子が如知ゾールにいるのがシャワー室が風呂は特別にシャワーしている人がある
6	ゾール受付事務員の一部の年配の方の対応が乱暴です。改善して欲しいです。他の方は大変良いと思います。名前が分かるようにコールを付けると良いと思います。体育館の人は付けている方がいます。又、修繕に時間がかかり、指摘しても9ヶ月は経過されることになりはします。汚れた対応をお願いします。
7	水泳道場の教室でのコマーシャルについて、時間を短縮したいでの使用はゆめでもしたい、2時間区分内で使用して欲しい、女子シャワー内で、更衣室している人がある、シャワーを浴びるだけにして、更衣室はロッカー室でして欲しい、シャワーを待っている人が列をなして並んでます。
8	夜道道場は早く閉室して欲しい
9	①ゾールシャワーが修理中の時が多い②更衣室は寒いので使用できるよう直して欲しい③ゾール教室の回数を増やして欲しい
10	子どもと一緒に入る個室が欲しい、林にのりか、私が清掃が入るシャワーが欲しいです。(休番があるか一人では清掃されないので子どもとロッカーに入りたい)
11	ゾールが汚れます。更衣室の換気扇掃除して欲しい、臭っていますか、ゴミが落ちています。
12	ゾール更衣室です。これからは気持ちよく利用させていただきます。
13	寒気が多い。
14	非利用者の入る手はホリで開ける人がありません、ゾールの管理者は女性の化粧などにも注意して欲しいと思います。また
15	ビート音が汚いもの(かじった跡)が多いので、新しくして欲しい。
16	ゾール受付の男の子の挨拶や声掛けが素晴らしい。
17	ゾールを汚すて欲しい。
18	ゾールの父のさん皆さん良いですね。男子の更衣室が夏、臭かったと主人が言っていました。
19	中継コースの遊楽と遊びが楽しい、守っていない人が多く保健の危険性。
20	ゾール前の駐車場の状況が不安な感じがします。
21	とても良いですよ。
22	ゾール終了後シャワー室で着替をさせている方が多いです。これから寒に向かい、シャワーを待っている間とて寒いので、シャワー室での着替は止めたいと思います。
23	更衣室のにおいや汚れた感じが気になります。ビート板
24	ほとんど利用することがない。
25	更衣室の換気扇が壊れました。
26	女子更衣室ゾールの水道などに数年一つ壊れたまま、トイレも水分が運ばれ、こまめに掃除して欲しい。
27	自販機の商品価格が高い(飲み物、水、ジュースなど)
28	ゾールを利用しています。次の透明度が以前より悪くなっています。又、休憩時間に尿の方が水の中の水を落とす方が多くなっています。ゴミが落ちていて、ゴミを落とす方が多い、水の管理をお願いします。

総合体育館

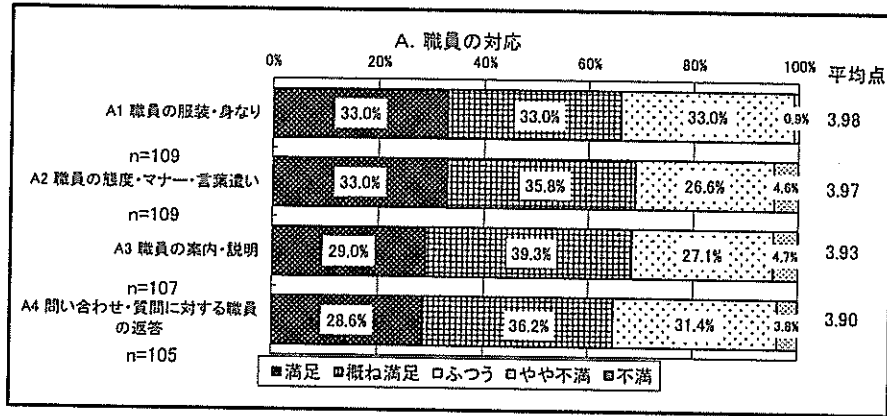


【回答者の属性】に関するコメント欄

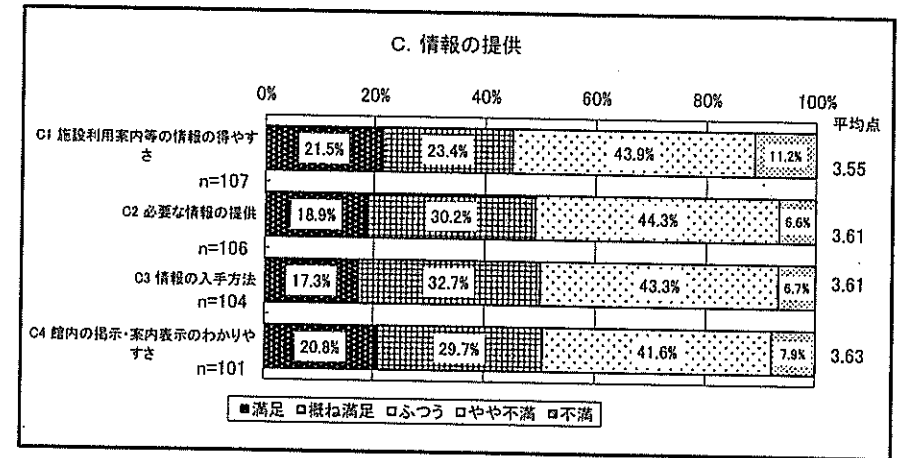


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

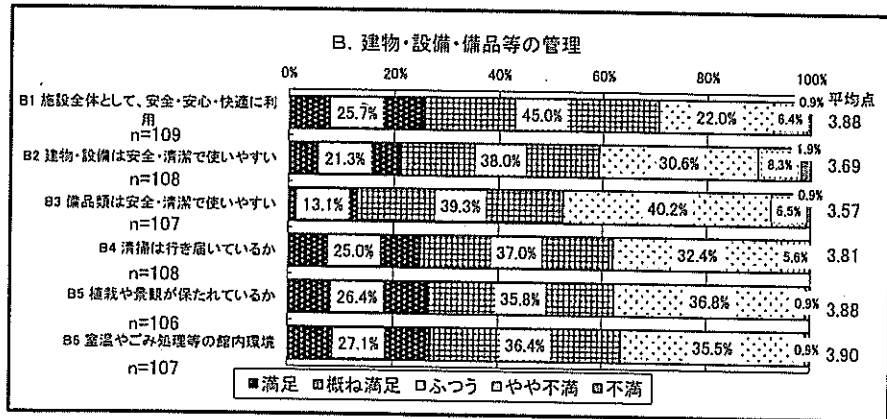
【総合満足度】に関するコメント欄



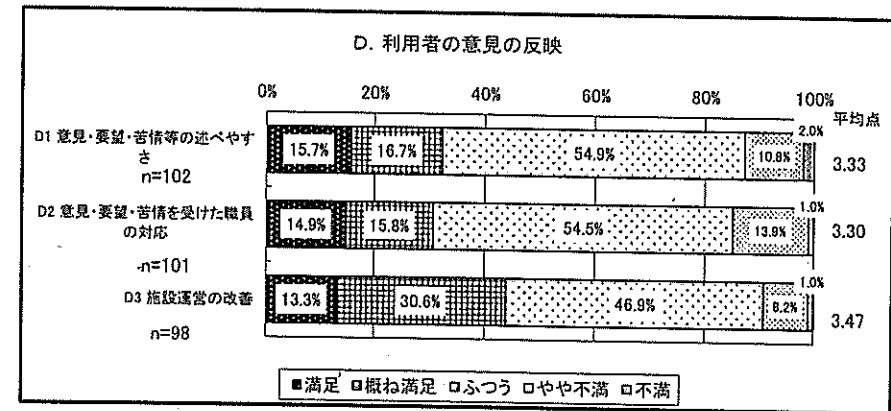
(A職員への対応)に関するコメント



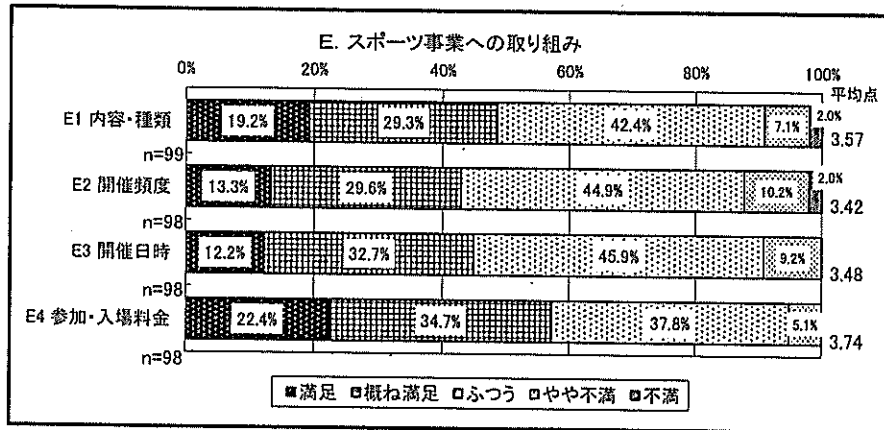
(C情報の提供)に関するコメント



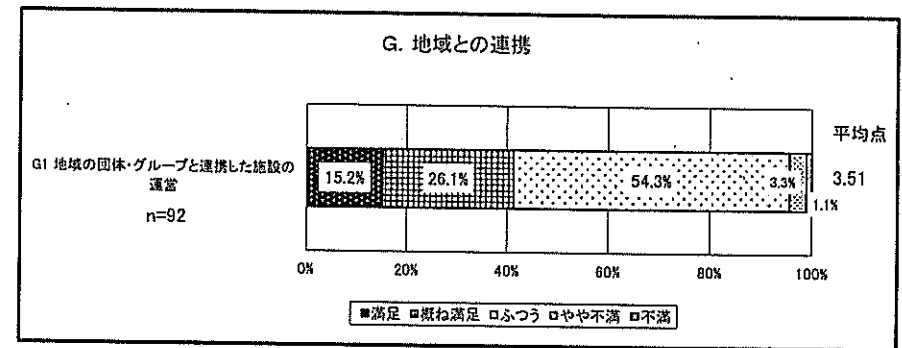
(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント



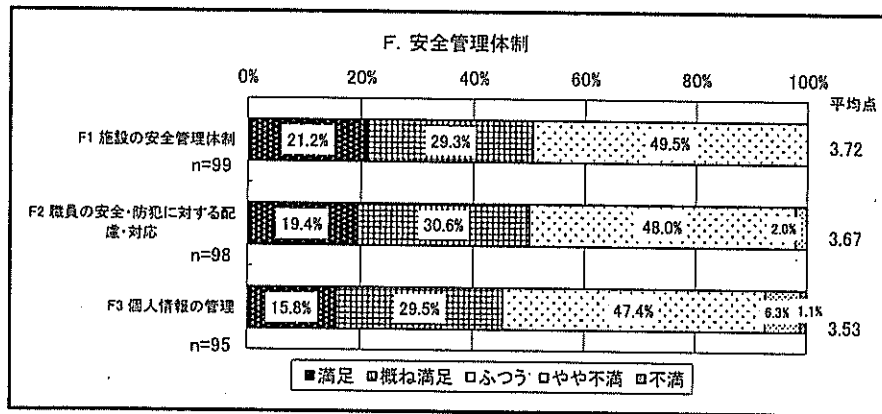
(D利用者の意見の反映)に関するコメント



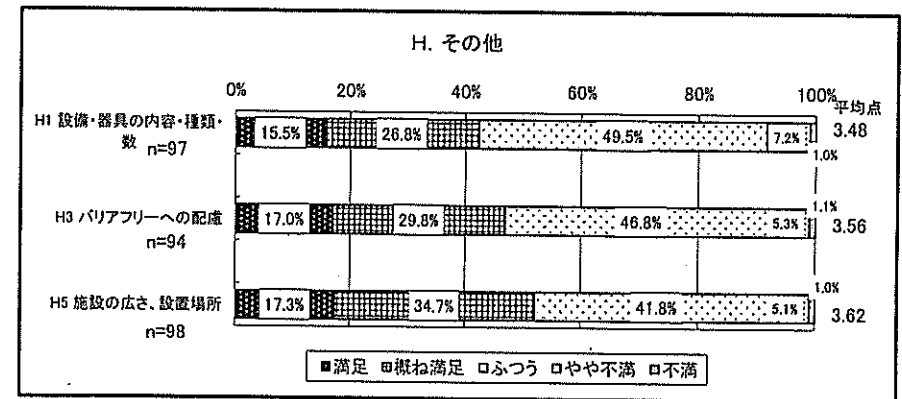
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント



【G地域との連携】に関するコメント

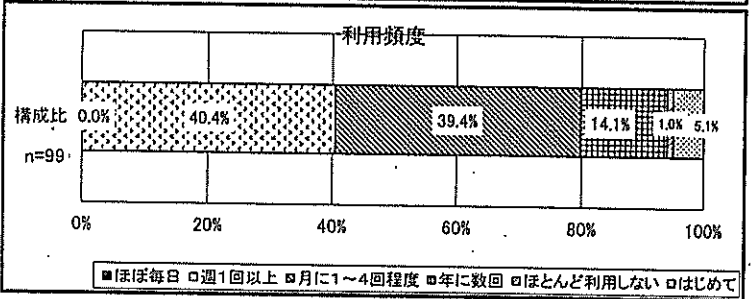
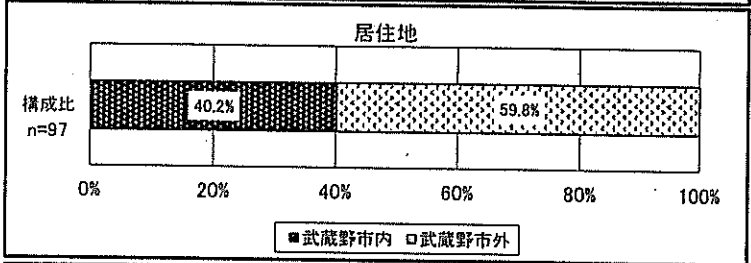
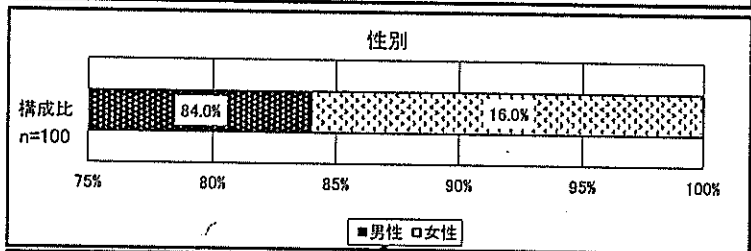
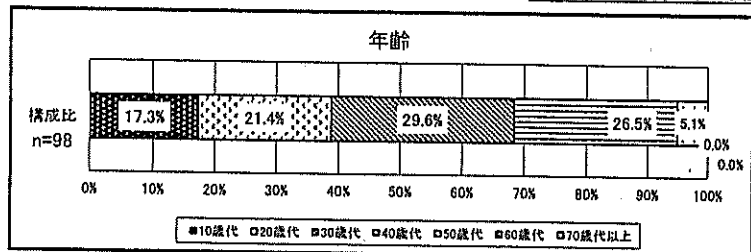


【F安全管理体制】に関するコメント

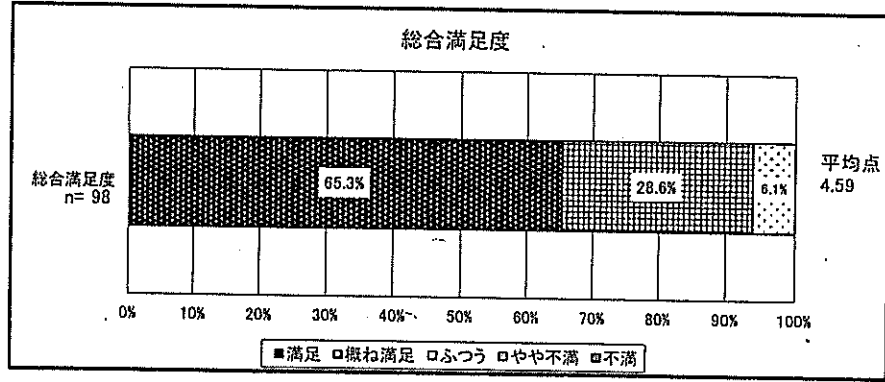
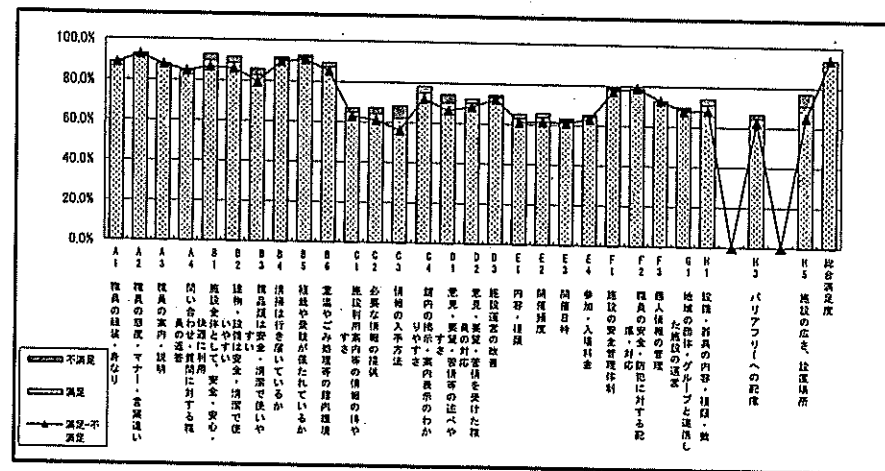


【Hその他】に関するコメント

緑町スポーツ広場

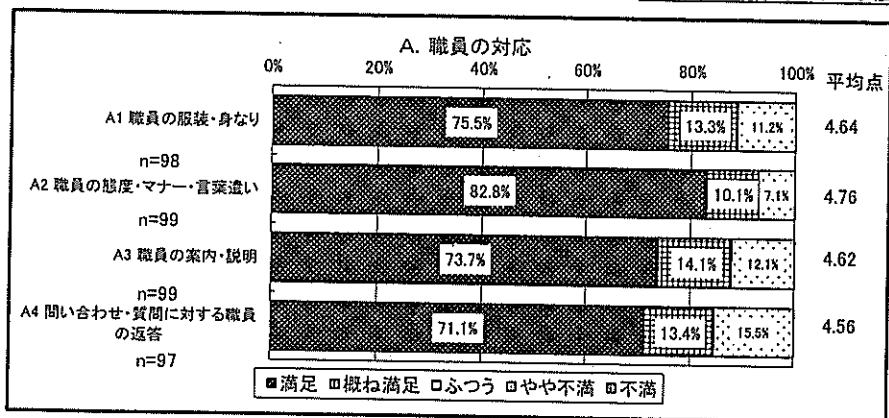


(回答者の属性)に関するコメント

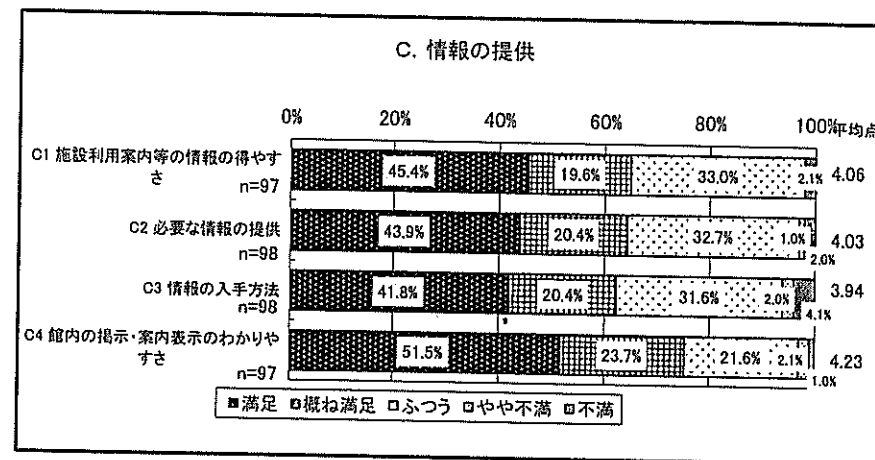


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

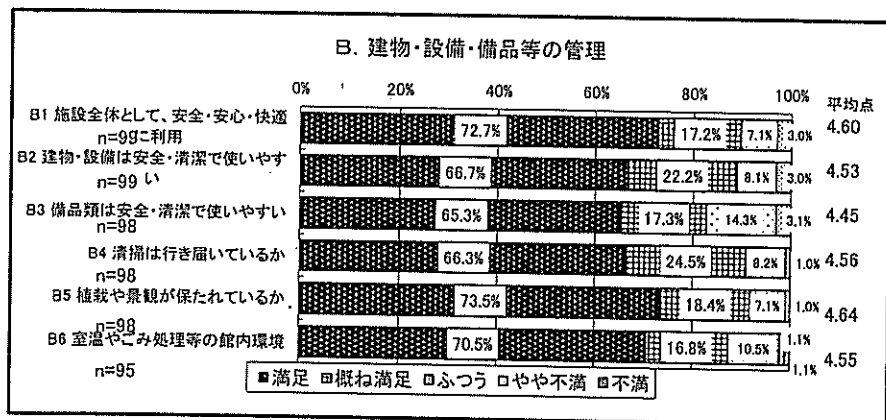
(総合満足度)に関するコメント



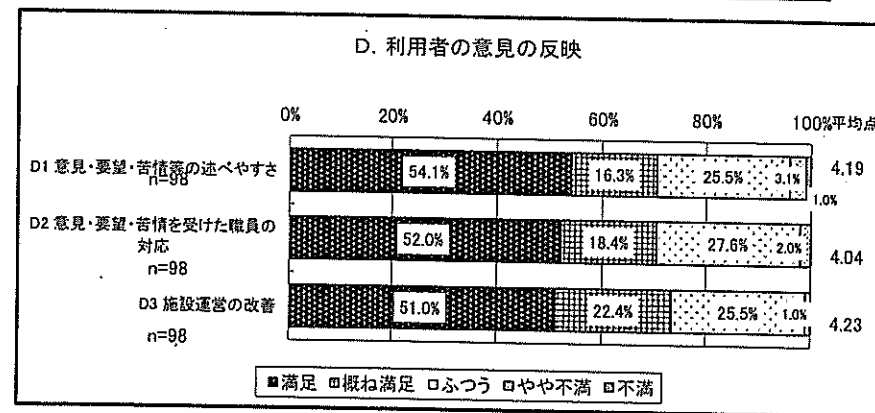
(A職員への対応)に関するコメント



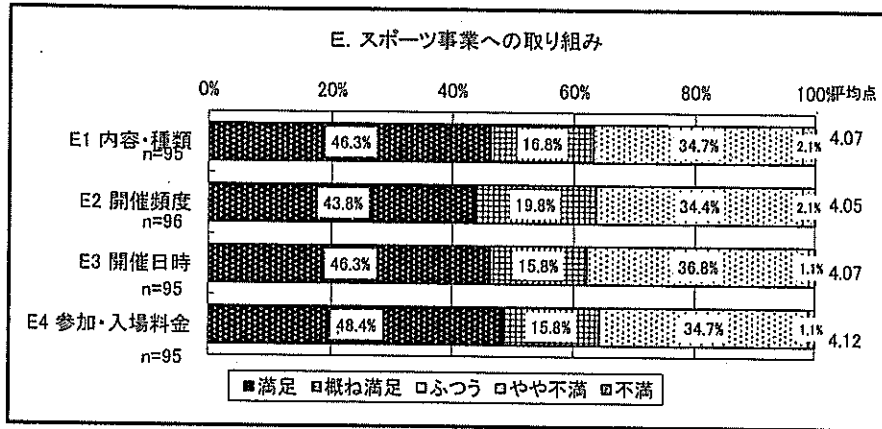
(C情報の提供)に関するコメント



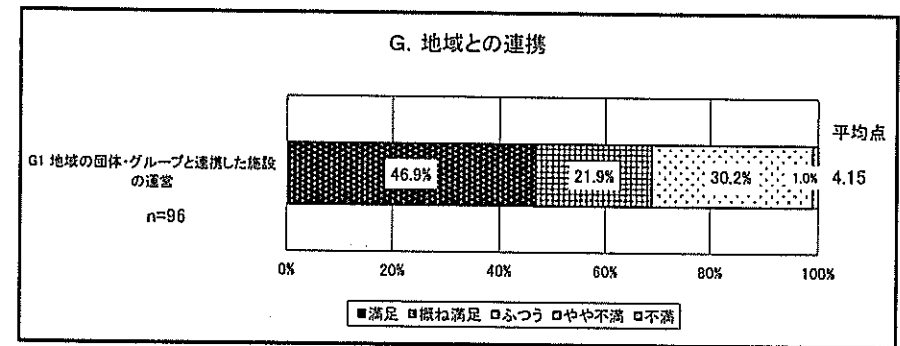
(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント



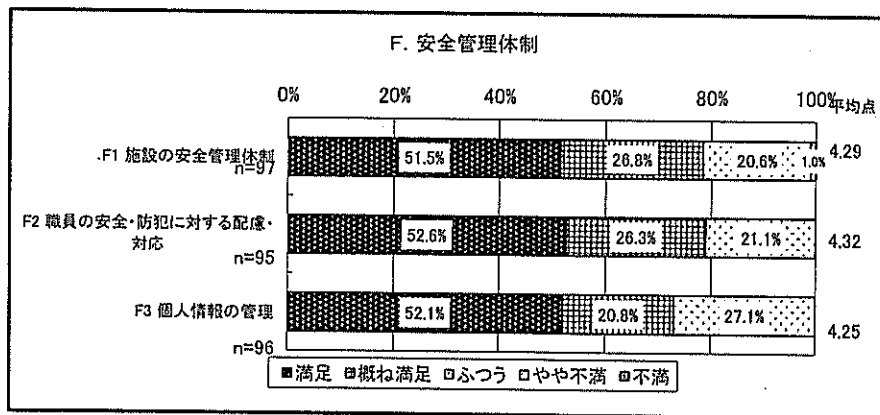
(D利用者の意見の反映)に関するコメント



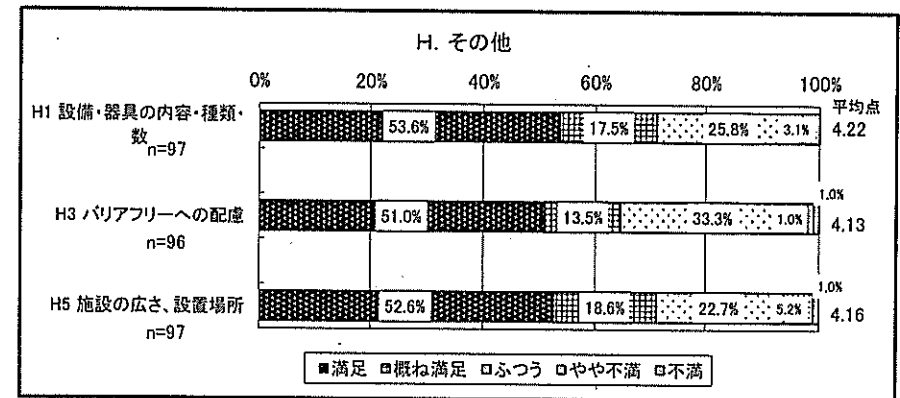
[Eスポーツ事業の取り組み]に関するコメント



[G地域との連携]に関するコメント



[F安全管理体制]に関するコメント



[Hその他]に関するコメント

問 4	
1	毎日利用しています
2	いつもありがとうございます
3	いつもありがとうございます
4	めっちゃ満足
5	いつもありがとうございます
6	近くに自販機が欲しい
7	スポーツ広場を17:00以降も使いたい
8	大満足！
9	いつも親切に対応いただき、感謝しています。
10	職員がいい人なのでまた来たい。
11	いつもありがとうございます。
12	大変満足しています。

みどりのこども館

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	みどりのこども館		
所在地	武蔵野市緑町2-6 都営第3団地8号棟		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 安藤真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	平成26年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	① みどりのこども館の管理運営		
指定管理委託料	予算	90,813,504円	決算 87,805,802円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	98.6 /100	H25年度は接遇研修・法令順守に関する研修等を実施した。	A 設置目的に沿った運営を行い、療育相談・発達支援・親子の遊び場それぞれの事業において成果を上げている。これは利用者の高い満足度にも表れている。
	②重点ポイント		障害児相談支援事業所として計画相談に着手した。H26年度は態勢を整え、計画作成件数を上げていく。	
	③アピールポイント		関係機関との連携をより充実させるため、研修や各種会議等を通じ事業内容の理解・実践の周知を図った	
(B) 利用者モニタリング		97.6%	利用者の満足度は昨年度に引き続き高い水準を維持している。	
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	98.6 /100	・設置目的に沿った運営を実施し、利用者の満足度も非常に高い。 ・情報セキュリティ指針を新たに作成するなど安全管理体制面での強化が図られた。	A 例年、利用者より高い満足度を得ている。おもちゃのぐるりんの延べ利用者数は、一昨年度比30%増、ハビットの療育相談についても24年度に前年度比2倍となつてから継続相談件数がさらに増加した。市民及び関係機関に対して、地域療育システムの中核的役割を果たしている。
	②重点ポイント		「地域開放型事業の新たな取り組み」としてランチタイム事業等を新たに実施するなど、利用者の要望に応え、積極的な事業展開を行った。	
	③アピールポイント		・研修や各種会議等を通じ、関係機関との連携に努めた。 ・昨年度に評価委員会より改善が求められた事項に対して、的確に対応を行った。	
(B) 利用者モニタリング		97.6%	利用者の満足度は昨年度に引き続き高い水準を維持している。	
(C) 財務モニタリング				

(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 住民の満足度の向上	45 /45	45 /45	*設置目的に沿った運営を行っている。 *利用者の満足度が高い。	*設置目的に沿った運営を行っている。 *昨年度の満足度(94%)と比較し、更に高い満足度(98%)を得ている。
B 安全への取り組み	15 /15	15 /15	*マニュアル等が整備されている。 *情報セキュリティ指針作成済。	*各種マニュアルが整備され、定期的に点検もなされている。 *昨年度は作成中であった情報セキュリティ指針も作成され、着実な運用がなされている。
C 適正な運営	30 /30	30 /30	*適正な運営を実施している。 *ぐるりん利用者増加。 *ハビット親子通園待機者ゼロ。	*適正な運営を実施している。 *ぐるりん利用者については、前年度比で18.3%増加した。
D 施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	*適正な管理を行っている。 *施設外周フェンスの土台工事を行い安定させた。	*利用者の安全に配慮をした適正な管理がなされている。 *所管課と協議を行いながら、計画的な施設整備を行った。

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	地域連携に向けた取組	療育ミーティング(地域リハ子どもチーム主催)や各種講習会でハビットの事業紹介・実践発表を行い、理解を深め連携の幅を広げることができた	地域の療育システムの中核的施設として、教育委員会、他療育機関等と連携を図った。(昨年度2回開催したハビット地域支援講演会では、共に70名以上の保育・教育関係者が参加し、95%以上の参加者が期待していた内容と回答した。)
(2)	地域開放型事業の新たな取り組み	来館者が昼食を摂れる場所の提供開始、水曜日のみであったおもちゃ貸出しを月1土曜に試行	利用者の要望に応えるかたちで「ランチタイム」の実施、土曜日のおもちゃ貸出しの試行を開始した。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	97.6%
	*利用者の満足度が特に高い。 *利用者の要望の中には、施設の広さ等に関する対応が困難な要望も見受けられるが、更なる利便性及び満足度の向上を目指し、要望の対応に努められたい。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

<p>指定管理者 (記入欄)</p> <p><アピール点></p> <p>* 幼稚園保育園巡回相談/施設訪問、各種講習/研修会への講師派遣、地域支援講演会等様々な機会を通して事業所の機能を提供するとともに関連事業や機関の方々との理解・連携に努めている。</p> <p>* ぐるりんの新たな試み(ランチタイム・おもちゃの土曜貸出試行・よらんしょサロンとの交流等)は、利用者の要望があり、それに応える形で実現に至ったものである。</p> <p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <p>* 個人情報保護等法令遵守に関する研修を行うようにした。また、各種契約等の際には個人情報の使用に関する同意書を整備し、これに基づいた運営に配慮するなどの対応も行っている。</p> <p>* 光熱水費等の経費削減に関しては法人を上げて取り組んでいる。しかし、利用者が快適に過ごせる環境を整えるために必要な点は、ある程度の経費が必要とも考えている。建物構造上、温度・湿度の管理が必要な事情もある。</p> <p>* 専門研修は研修計画の中で実施している。</p> <p><改善が必要と思われる点></p> <p>* さらに当事業への理解を深め、利用しやすいこども館を目指して、利用される方や市民の方に向けた情報提供・発信の方法を工夫していきたい。</p>
--

<p>主管課 (記入欄)</p> <p><主管課として特に評価できる点></p> <p>* モニタリング調査において、頻繁に要望として出されていた「食事をする場」の提供を3か月間の試行期間を経て、平成26年度からの本格実施へ繋げた。</p> <p>* おもちゃのぐるりんについては、利用児総数6,422人となり、年間利用児総数が初めて5,000人を超えた(5,424人)昨年度から、さらに18.3%増加した。</p> <p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <p>* 個人情報保護等法令遵守に関する研修の実施、個人情報の使用に関する同意書の整備など昨年度の評価委員会の指摘を着実に実施した。</p> <p>* 光熱水費等の経費削減は達成できなかったものの、経費のみならず環境負荷の観点から問題意識を持ちながら削減に努めている。</p> <p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <p>* ウィズについて、登録者が9人(昨年度11人)と少ない状況であった。対象者が少なかった事情もあげられるが、支援の質の向上、プログラムの工夫など、利用者増に向けた取り組みに努められたい。</p>
--

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

(様式3) チェック項目シート(指定管理者作成)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45 × ○の数/21問 =45
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	自主事業への取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
	評価の理由	昨年度のモニタリング時には実施が十分でなかった[16.接客マナー等の研修]を今年度より実施している。昨年度に引き続き利用者アンケートでは総合満足度で「満足・概ね満足」合わせて97.6%と高い水準を維持している。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問 =15
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
29 事件・事故が発生していない。		○		
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	評価の理由	事件・事故防止の態勢を整備し不断の努力を行った。そのため重大事件・事故の発生はなく、安全を確保しつつ事業運営を行うことができた。		

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 =28.6	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○		
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○		
	39 個人情報は適切に管理されている。	○		
	40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○		
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○		
	42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○		
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○		
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○		
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○		
	46 計画通りの収入が得られている。	×		
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○		
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
	50 現金等が適正に管理されている。	○		
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	児童発達支援事業はH25年度は登録者が少なく、前年度に比べ支援費収入が減少した（H26年度は定員を超える利用者を受け入れてこの点は改善されている）。また、前年度不十分であった[42.法令順守に関する研修]を今年度は実施した。			
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 =10
	54 保守点検等の計画を立てている。	○		
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○		
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
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	H25年度は発達支援事業所周辺のフェンス工事を行った（土台が不安定で危険であったため）。他の項目に関しても適正な管理を行った。			

こ直正な運営

こ色安・設備等の維持

(様式3)チェック項目シート(主管課作成)

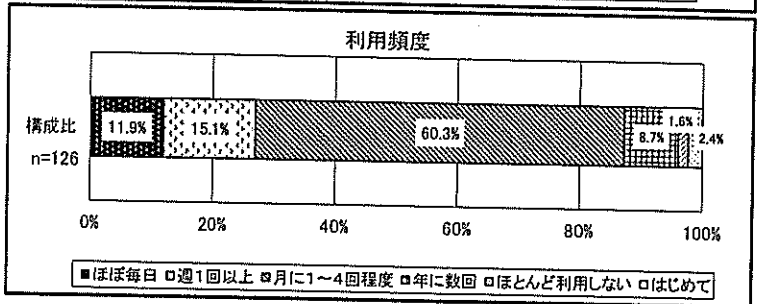
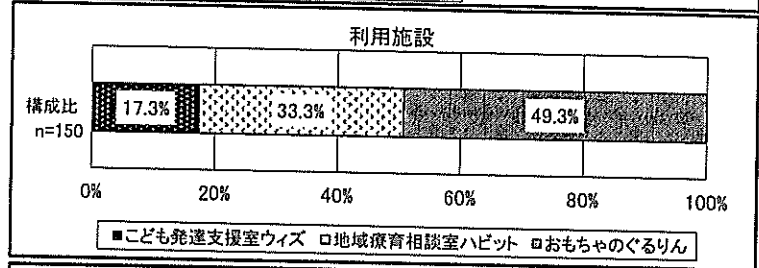
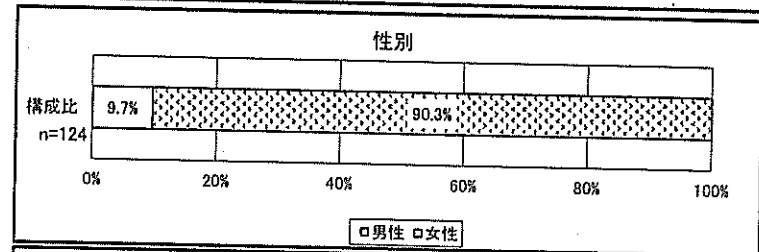
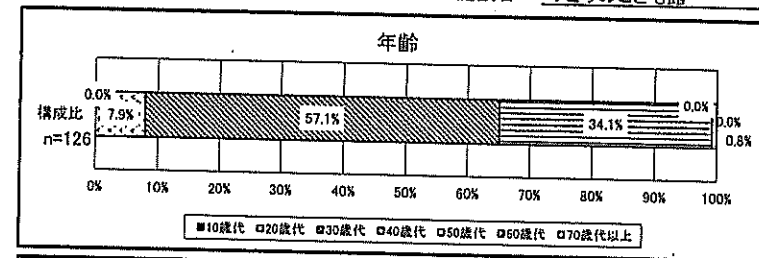
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45 × ○の数/21問 =45
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○		
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○		
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○		
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○		
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○		
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○		
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
評価の理由	各種研修を更に充実させるとともに、地域との連携を積極的に行った。利用者の満足度は非常に高い。ごく僅かではあるが、広報・チラシ等にやや不満を持つ利用者がいた。			
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問 =15
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	情報セキュリティ指針を作成するなど、人的要因に係るリスクマネジメントを図った。		

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 =28.6
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	×	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	児童発達支援事業はH25年度は、前年度に比べ支援費収入が減少した。		
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 =10
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	利用者の安心・安全に十分に配慮をし、市と協議を行いながら計画的に施設整備を図った。また、備品の管理においても、子どもを対象とする事業を実施しているため、おもちゃ等の衛生面での管理は徹底している。		

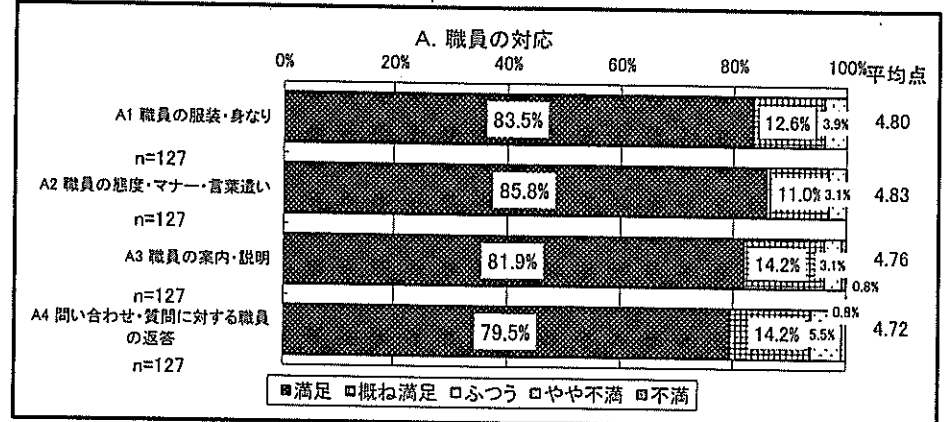
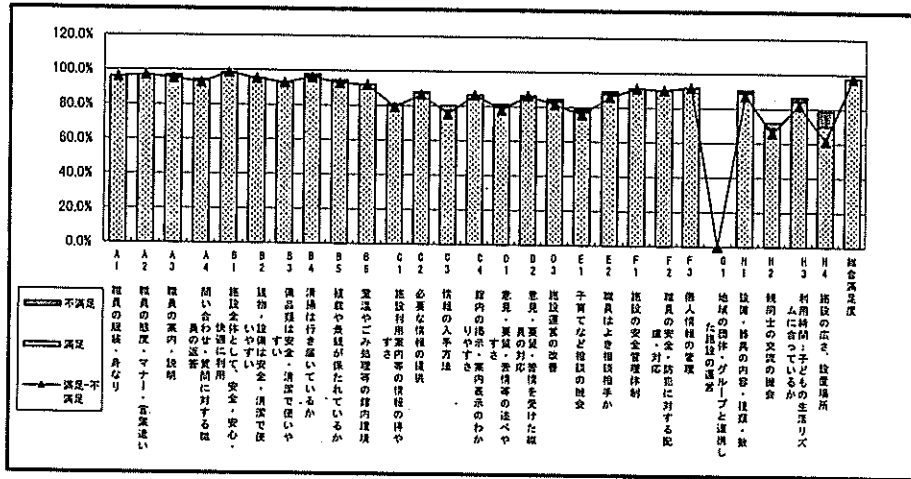
C 適正な運営

D 施設・設備等の適正な管理

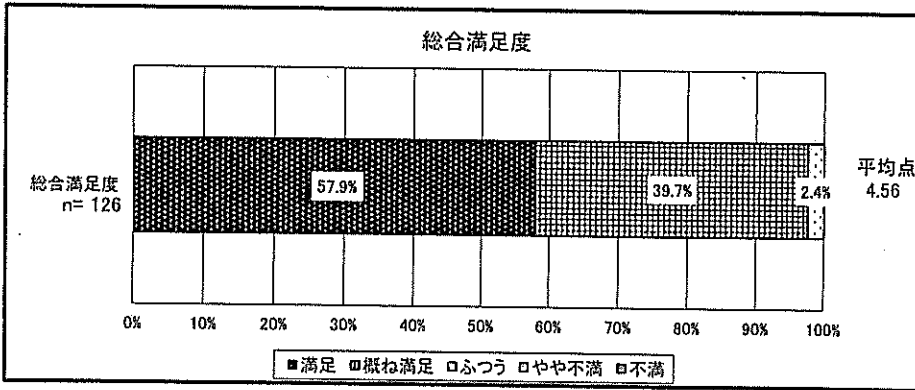
施設名 みどりのこども館



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

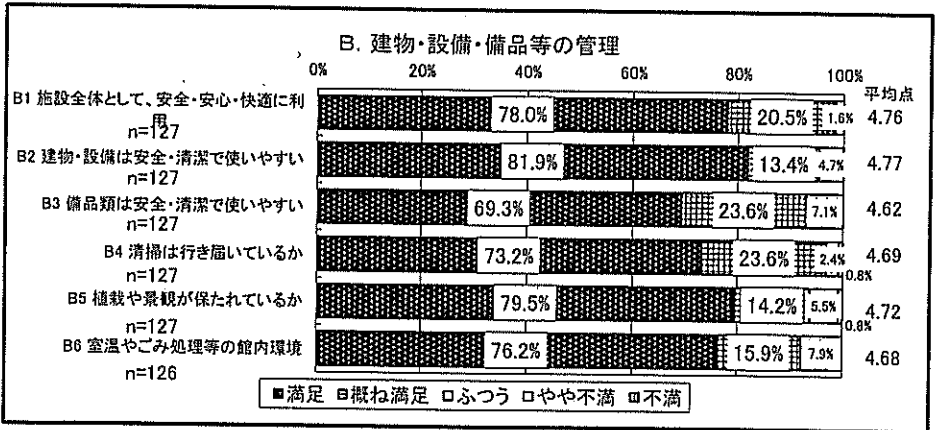


【A職員への対応に関するコメント】
職員の利用者対応について全体に高い満足度を得ている。自由記述欄にも丁寧な対応を評価する記述がみられた。

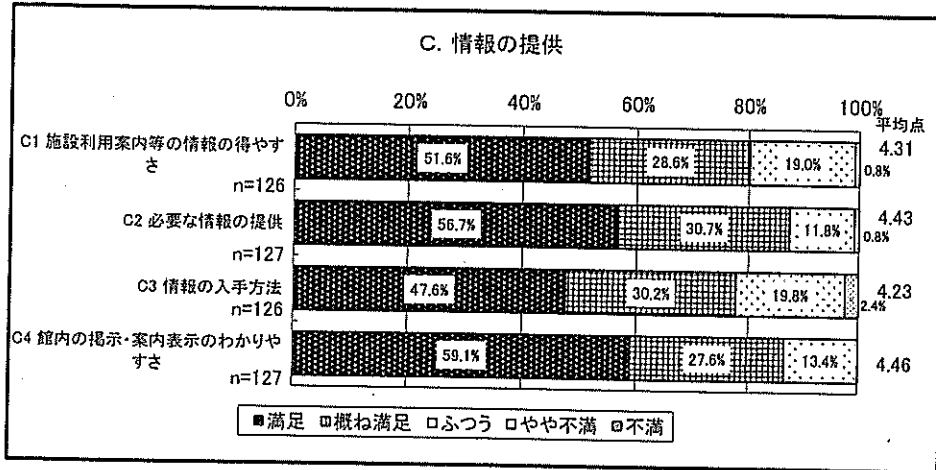


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

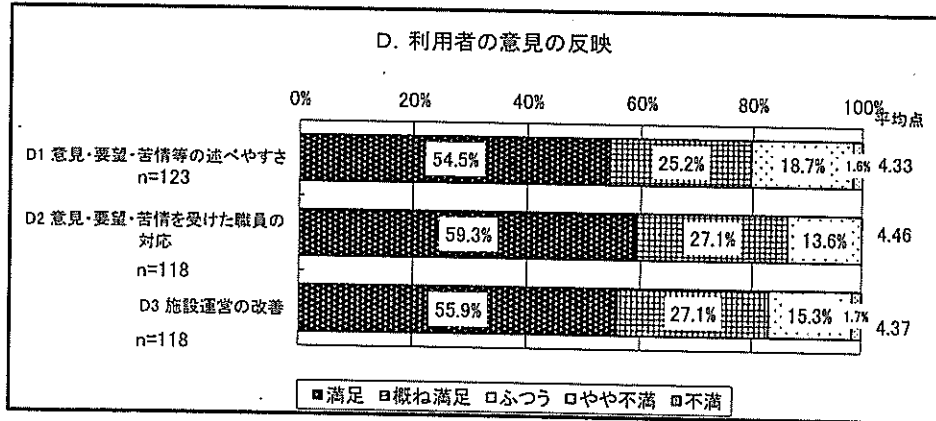
【総合満足度に関するコメント】
総合満足度は概ね満足以上が約98%と前回調査時(94%)以上で、かなり高い評価を受けている。



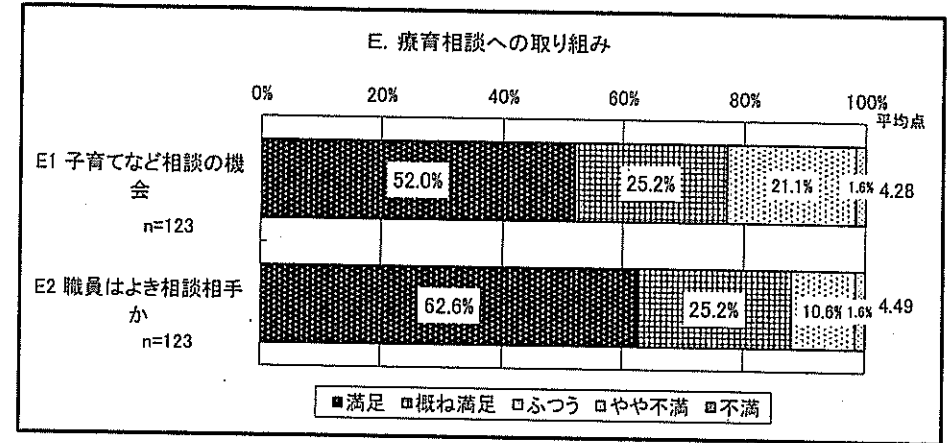
【B建物・設備・備品等の管理に関するコメント】
日々の清掃や備品類の整理整頓などに配慮し、子ども達が安全に活動できるように配慮している。子どもが口をつける可能性がある遊具等は定期的に、または随時消毒を行なっている。お一人の方が評価を「1」としたのは、秋に銀杏の実が落ちて異臭がすることに対してであった。



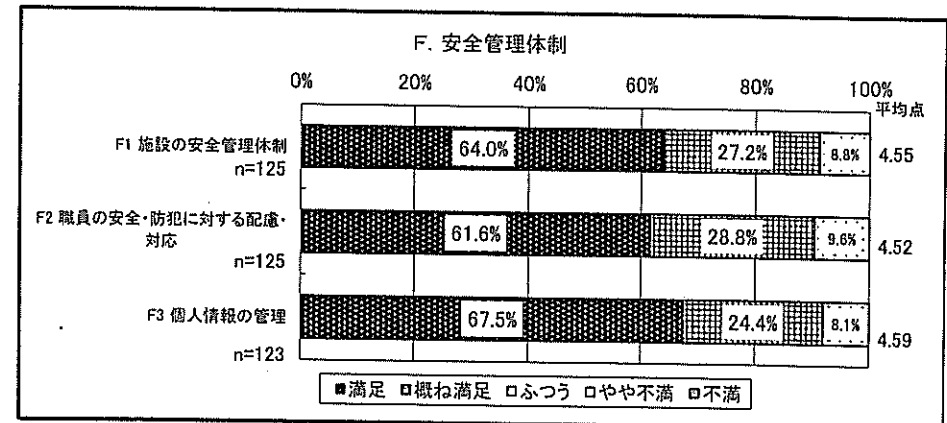
【C情報の提供】に関するコメント
 来館者がどのような情報を求めているかを調査し、適切な提供や発信を行ってきたい。反面、当館の事業性格上、運営方針に見合った情報提供を行うことが必要であり、子育て全般を漏れなく網羅する情報提供ということは難しい側面も持っている。



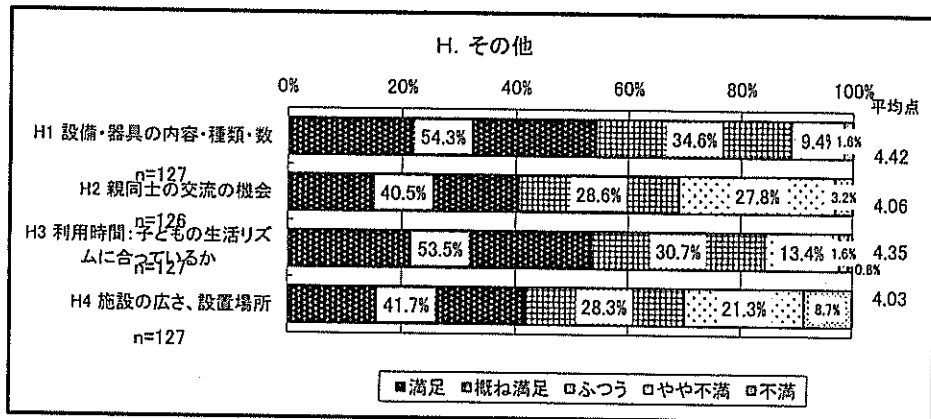
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 限られた職員と限られた時間で対応するには、さらなる工夫をしていかなければならないと認識している。



【E療育相談への取り組み】に関するコメント
 今後も可能な限り適時的な相談、柔軟な対応を目指して行きたい。



【F安全管理体制】に関するコメント
 平日の日に営業する施設ではあるが、大規模災害時の応急的な対応ができるよう、訓練・備蓄等継続して準備し、備えていきたい。



【H(その他)に関するコメント】
親同士の交流の場の設定に関して: ウイズでは保護者同士の自由な語らいの場の設定、ハビットでは先輩保護者の話を聞く会の開催などを行っている。ぐるりんはあまり意図的にならぬよう、自然な形で保護者同士がやりとりできるような配慮を日常的に行っている。今後さらなる企画を検討していく予定である。

自由記述欄

ウイズ

- ・可能ならば「こうちゃん公園」も活動の一つとして利用していただきたいです。うちの子どもは走り回ることが大好きなので。
- ・スタッフの方がとても勉強熱心で、ありがたく思っています。
- ・毎回楽しく通園させていただきました。
- ・スタッフのみなさまの努力のたまもので大変よくしていただきました。ありがとうございます。
- ・親子ともども楽しく過ごすことができ、感謝しております。今後ともよろしく願っています。
- ・今学期からつばさの利用が 2:30と 30 分遅くなり、利用しやすくなりました。3 年生以降も使えるとうれしいのですが…。
- ・成長させていただき感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。
- ・つばさを利用している、小金井特支に子どもが通っている母です。つばさ(水)の利用時間が 30 分繰り下がったのは少し楽になったものの、帰宅時刻が 14:30 頃なので、遅れていくな、学校に迎えに行くと早退させることになります。(金)だと早退させず、遅れず行けるのに…と思いました。3 年生までなのが残念です。もっとのばしてほしい。
- ・要望: つばさの利用年齢を小学校高学年(せめて 4 年程度)まで引き上げていただきたいです。職員のみなさんには子どもが入所したばかりの頃から現在にいたるまでよくしていただき感謝しています。
- ・(B5に2の評価をつけた方)「いちょう」(秋に落ちる実が臭い)の記述あり
- ・施設もスタッフも素晴らしい、概ね満足していますが、就学後に参加する「つばさ」の利用時間はもう少し利用しやすい時間に変更していただけたらありがたいと思います。

ハビット

- ・難しいと思いますが武蔵野で ST、OT、PT を受けれるとありがたいです。
- ・先生方が相談などすると親身になってくださって感謝しております。
- ・2 年以上ハビットに通わせていただいています。いつもお世話になっていて本当に感謝しております。
- ・とても充実した施設だと思います。もう少し広い施設だったらベストだと思います。
- ・職員の方がとても丁寧に対応してくださっていることに感謝しています。連携も良好です。可能であれば、土曜日の開館を望みます(小学生のため、学童、親の仕事のため)
- ・いつも親切に接していただき、息子のやる気をくすぐっていただき、毎回楽しんでます。ハビットだよりに手遊び歌の歌詞を紹介してほしいです。お風呂でいつもラララ〜に変わってしまってます。
- ・床がすべりやすい。
- ・境南町から遠い。プレイスなどでも行っていただけると助かる。
- ・いつも丁寧に対応していただいています。
- ・もう少し利用頻度を上げたいが、予約がいっぱいで利用できないことが多いのが残念。
- ・ハビットの回数が少なすぎて、毎週のようにやってほしいです。
- ・とても助けられました。ありがとうございました。

- ・相談しやすく、丁寧に対応してくださり大変助かっています。親だけの面談等もお願いしやすく利用しやすいです。子どもがまた来たいという雰囲気、皆さまやさしく子どもの目線で話してくださり安心して通えます。

ぐるりん

- ・17:00 までやっているといいなあと思うことがたまにあります。
- ・もう少し交流できるような行事があればいいなあと思います。
- ・開館日以外は満足している。自宅が狭く、幼稚園入園前の子どもが二人おり、子育ての上で重要な施設である認識。長期休暇中(5月連休・正月)の開館日を増やしていただけるとありがたい。
- ・隣室を子育てサークル等で利用できるとありがたいと思います。
- ・施設が狭い。ボールプール試用機会がもっと増えたらうれしいです。
- ・毎回楽しく利用させていただいています。木のおもちゃが充実していてとても助かります。アットホームな雰囲気です。
- ・こういう施設がもっとあったらなあと思います。いつもありがたく利用させていただいています。ありがとうございます。
- ・もう少し広いとよいと思います。
- ・ぐるりんの先生はみなさんすごく気さくで話しやすく大好きです。畑のお野菜も時々もらえて子どもも喜んでます。
- ・もう少し広い遊び場(室内)(体を動かせる)が欲しい。3歳、4歳児には物足りない。
- ・手作りおもちゃの会、毎回楽しく参加させていただいています。以前作ったものの中で、牛乳パックのポックリ作りがとてもよかったです、またやってほしいです(遊び過ぎて壊れてしまったので)。他にも段ボールのジグソーパズル、パタパタ絵本、フライパンけん玉が好評でした。
- ・もう少し広さがあれば良いと思います。あと、ランチタイムが常時になるとうれしいです(そのためにはやはり広さが必要ですが)。おもちゃの数や種類はよいと思います。野菜を育てておられるのも良いと思います。
- ・砂庭や外遊びのおもちゃがもう少しあったらうれしいです。着替えを貸していただいて大変助かりました。
- ・地域の児童館や0123はらっぱ等と比べて職員の先生方が子どもにも親にもよく関わってくださるので助かります。常におもちゃや室内装飾を変えていて飽きません。毎月の工作では先生方の下準備の大変さに頭が下がります。これからも「いつも楽しいぐるりん」であってほしいと思います。
- ・職員の方が親切でとても居心地が良いです。簡単な食事ができたらもっと便利です。
- ・明るく気持ちの良い施設で、親子ともども楽しく遊ばせて頂いています。スタッフの方も子どもときちんと向き合ってください、穏やかで居心地の良い場所です。ありがとうございます。
- ・アットホームなぐるりんには本当にお世話になっています。去年こちらに引越してきて、いろいろ不安でしたが、先生方のフォローに助けられたり、息子にもこちらでたくさんの友達ができ、本当に感謝しております。ありがとうございます。ランチタイムサービスなども利用させていただいています。
- ・去年の秋にテラスでお弁当を食べられたのはとてもよかったです。定着してほしい！ 定員オーバ

- 一で参加できなかった講座がありましたが、後日丁寧に内容を教えていただき助かりました。9:00から使用できると言うことなしますが…。10:00からだとすべて中途半端になってしまうので。
- ・大人向けの雑誌を増やしていただければ嬉しいです。
- ・利用時間が9:00~になってもらえると助かります。屋内用の小さな滑り台や段差、坂などがあるとうれしい(スペースの問題はありますが…)。外遊び用のおもちゃで1~2歳も使えるものを増やしてほしい。
- ・三鷹駅周辺にもこのような施設を作ってほしいです。(遠くに来るのが大変な時があります)。
- ・お庭の遊具を少し増やしてほしい。始まりの時間を30分くらい早めてほしい。
- ・子どもが園に通い始めて、来る回数が減りましたが、職員さんもいつも暖かく迎えてくれて、親の私も元気が出ます。おもちゃ配置も使いやすく、時々変わったりして、飽きることがありません。子どももいつも満足して帰ります。いつも助かっています。
- ・夏季・冬季など開館時間を変えても良いかも。夏季は5時過ぎまで、冬季は4時まで。プールもあると(入らなくてもOK)夏の水遊び(水鉄砲・水かけなどでも)ができる。

かたらいの道市民スペース

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立かたらの道 市民スペース		
所在地	武蔵野市中町1丁目11番16号		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 藤井 泉		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	① 市民スペースの使用の承認に関する業務 ② 市民スペースの使用料の減額又は免除に関する業務 ③ 市民スペースの施設及び設備の維持管理に関する業務		
指定管理委託料	予算	5,391,000円	決算 5,234,675円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100 ・職員の利用者に対する意見の反映などを含む種々な対応 ・施設や設備等の適正な管理運営	B	利用者対応には態度や言葉遣いに気をつけ、円滑な施設運営が出来るよう心がけている。また、要望等は出来る限り受け入れ、サービスや満足度の向上に取り組んでいる。
	②重点ポイント	・利用者の安全確保への取り組み ・利用率向上への取り組み ・利用者の意見の反映		
	③アピールポイント	・JR三鷹駅から徒歩約3分という立地条件、また利用料金も比較的安価であり、小規模な展示や会議に最適である。		
(B) 利用者モニタリング	79.3%	・職員の利用者への対応や、施設の設備・備品の管理、また清掃の行き届きに高い評価を得ている。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100 適正な管理等により、利用者の満足度は高い。	B	総合満足度は、3.3%改善し、利用率も徐々に向上している。施設の認知度を高め、更なる利用率向上に期待する。
	②重点ポイント	適切に取組みが行われている。		
	③アピールポイント	駅近くの好立地を活かし、認知度が向上してきた。		
(B) 利用者モニタリング	79.3%	利用者の満足度は高く、利用率も徐々に向上している。		
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足度の向上	45/45	45/45	*利用者対応には、言葉遣いや態度に気を付けると共に、利用者の意見・要望に対しては、出来る限り対応・実行している。	*利用者の総合満足度は高い。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*緊急時の連絡体制を確立し、警備会社への委託やAEDの設置、また、警備会社への緊急通報システムも設置している。	*適切な取組が行われている。
C 適正な運営	30/30	30/30	*他施設へパンフレットの掲示・PRの依頼等を行い利用率の向上に努めており、昨年度より約6%上昇の約62%になっている。	*様々な取組により認知度が高まり、利用率は徐々に向上している。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*保守点検等の計画に基づき点検を行っており、職員もその都度巡回している。また清掃は館内外にわたり丁寧に行っている。	*快適さ等への利用者の評価が高い。適正に管理されている。

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

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

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度	79.3%	■結果の概要 *利用者の満足度は高く、総合満足度は前年より3.3%改善している。 *情報提供についてやや課題がある。
「満足」と「おおむね満足」の合計		
「不満」と「やや不満」の合計		

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)
<アピール点> * JR 三鷹駅から徒歩約3分という立地条件から、市外等遠方からの人を含む多くの集客が期待できる。 * 利用料金が低価格であり、小規模な会議・展覧会等に最適である。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 施設の表示方法は検討し、可能な箇所から改善に努めたい。 * 苦情、意見に素早く対応をし、改善に向けた取組みの情報共有を行っていく。
<改善が必要だと思われる点> * 更なる利用率向上への取り組み。 * 必要な情報の提供等の方法

主管課 (記入欄)
<主管課として特に評価できる点> * 利用者の満足度が高い。 * 好立地と認知度の向上により、利用率が徐々に高まっている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 様々な取組みにより認知度が高まり、利用率が高まってきた。 * 「情報の提供」の満足度が低迷しているため、原因を解明し対策を検討されたい。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 案内表示や掲示板については、構造上の制約があるが、利用者の要望に応えるよう工夫を期待したい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足度の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	—
		11 地域ニーズを把握している。	—
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
		15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
	職員対応	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—
		21 自主事業は利用者から支持を得られている (受講人数、企画内容、満足度等)。	—
評価の理由		・利用者対応には、気持ちよく利用してもらえるよう言葉遣いや態度等に気をつけている。 ・利用者の意見や要望に対し、出来る限り対応・実行している。	
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制 (マニュアル整備、防災訓練の実施等) が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制 (指針やマニュアル等) が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者 に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		評価の理由	

45点
×
○の数/15問

15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○		
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○		
	39 個人情報は適切に管理されている。	○		
	40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○		
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○		
	42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○		
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○		
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○		
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○		
	46 計画通りの収入が得られている。	○		
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○		
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
	50 現金等が適正に管理されている。	○		
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・他施設へパンフレットの掲示・PRを依頼し、利用率の向上に努めている。 ・管理費については内容を精査し、適正な執行に努めている。 ・業務は市と締結している基本協定・年度協定に基づき実施している。 			
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・検収の体制を整備している。	○		
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○		
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○		
適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○		
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・保守点検等の計画に基づき各種点検を行っており、職員もその都度巡回している。また、清掃については館内外にわたり行っており、全体の清潔感を保っている。 			

(様式3)チェック項目シート

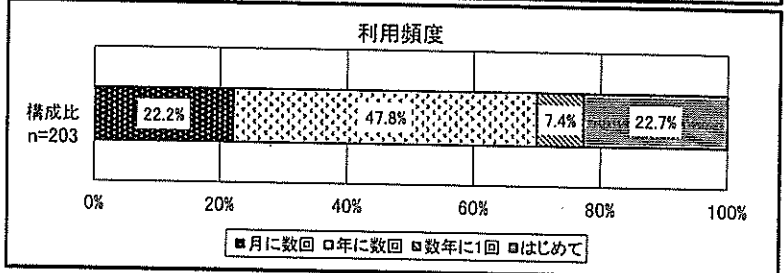
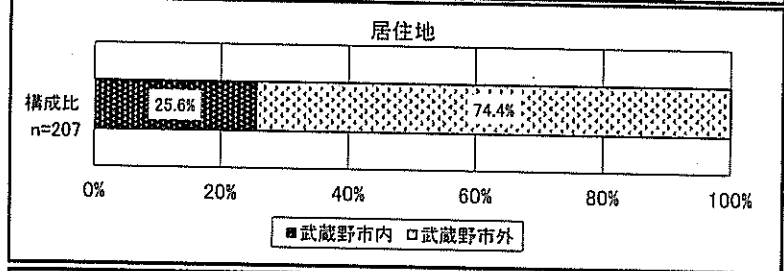
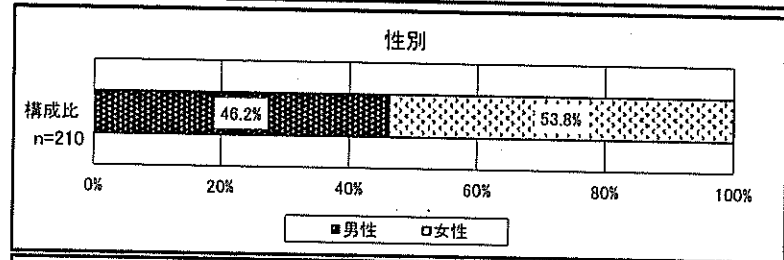
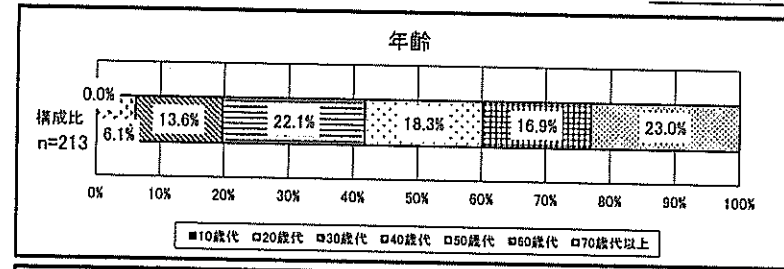
(主管課記入)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/15問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—	
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	—	
	11 地域ニーズを把握している。	—	
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
職員対応	16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	—	
評価の理由	情報の提供、利用者の意見の反映ではやや課題はあるが、利用者の総合満足度は高い。		
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。	○	
適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	適正な体制が整備され、取り組みが行われている。		

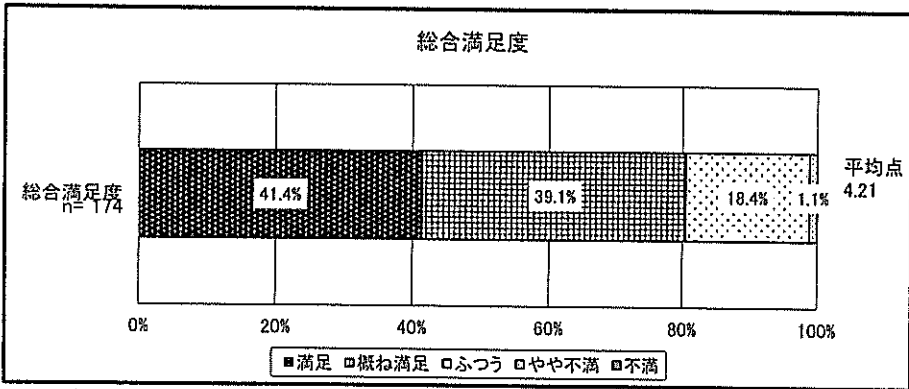
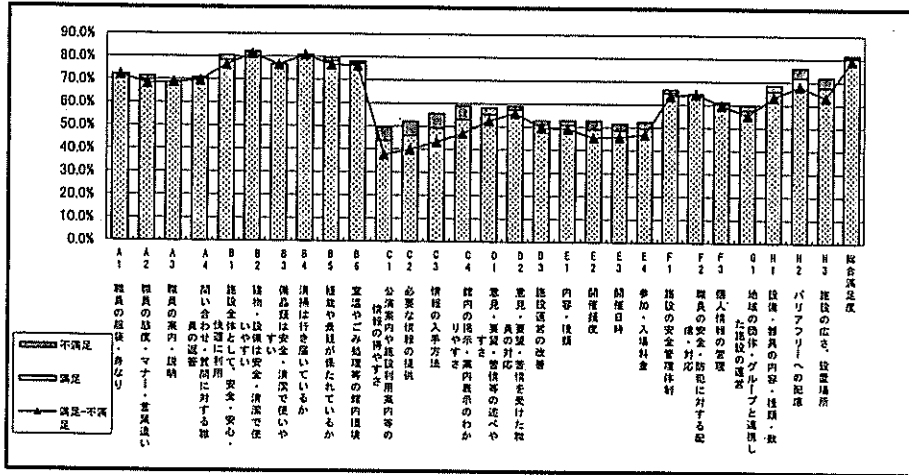
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
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	様々な取り組みにより利用者数が増加した。運営は適正に行われている。		
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・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	適正な管理が行われ、建物・設備・備品等の管理で満足度が高い。		

(様式5)

施設名 かつらいたの道 市民スペース

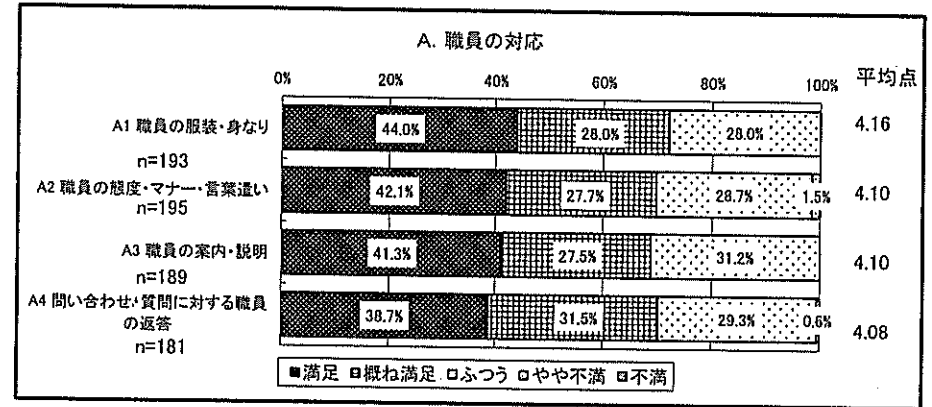


【回答者の属性】に関するコメント
 三鷹駅から徒歩約3分という立地条件の良さから、市外の利用者が多い。また、机、椅子等の移動がしやすく、60歳以上の方の使用も比較的多い。一度使用された方が、その後定期的に使用されるケースが多い。なお、男女の利用者割合は、ほぼ半々である。

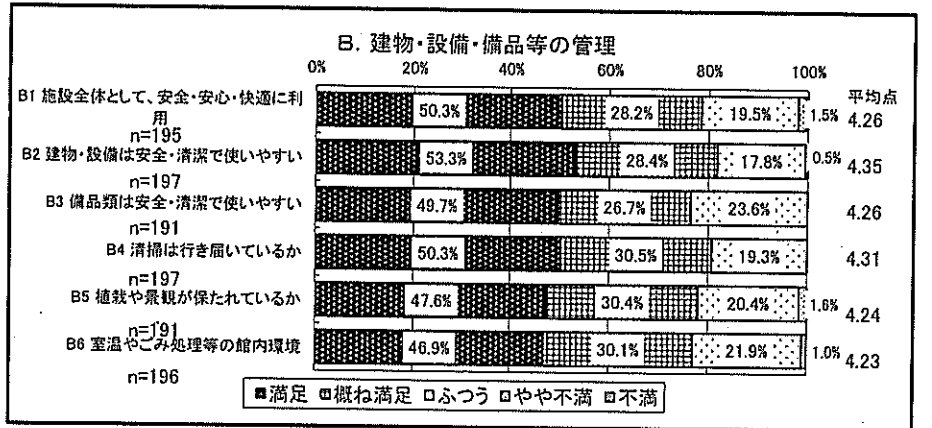


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

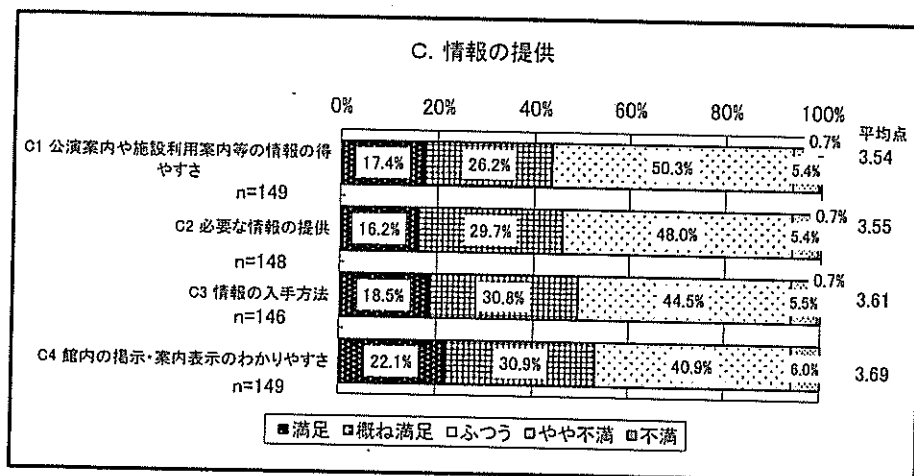
【総合満足度】に関するコメント
 職員の対応や設備・備品等が安全で清潔に保たれている、また施設の清掃がよく行われている等の評価が高い。但し、情報の入手方法については評価が低く、今後も分かりやすい情報提供の方法等を検討していく。しかし、全体的には満足度が高い。



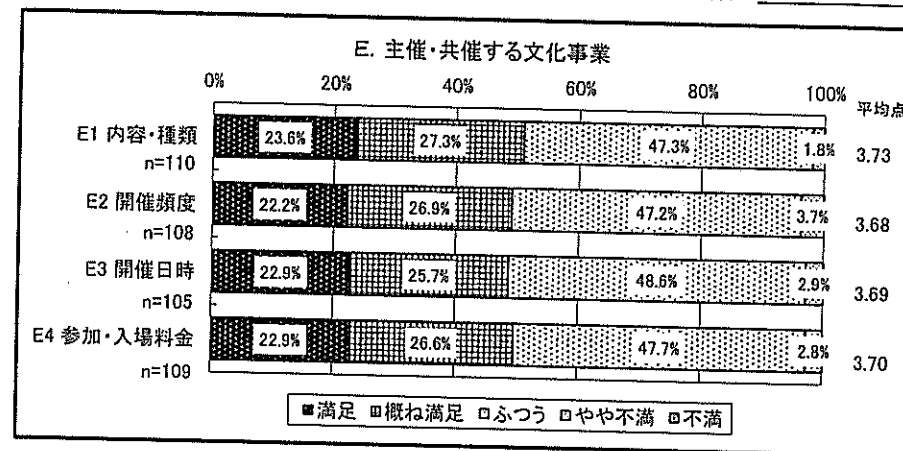
【A職員への対応】に関するコメント
 職員の身なり・態度、言葉遣い等については、よい評価が得られている。今後も、よりよい接遇に努める。



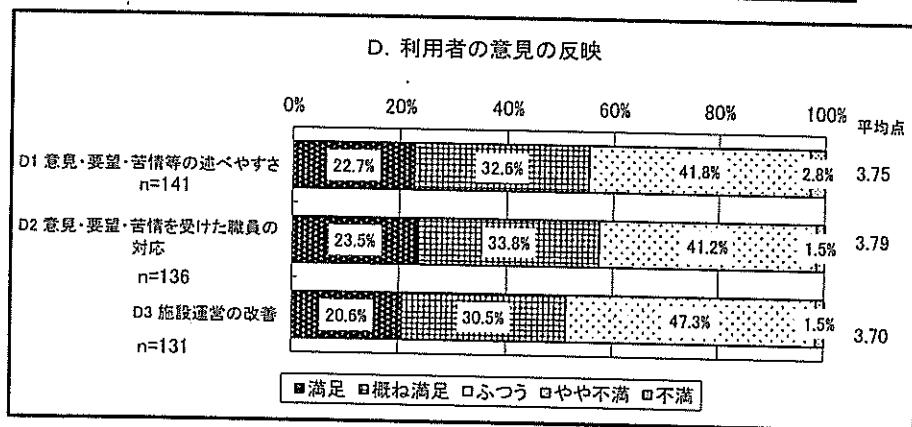
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 施設の設備・備品の安全でかつ清潔感、また、清掃の行き届き等について評価が高い。今後も引き続き更に評価を高めるよう努めていく。



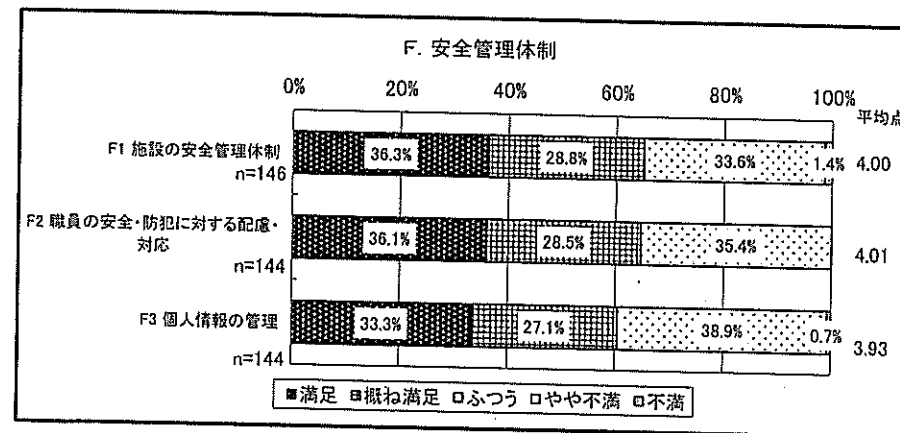
【C情報の提供】に関するコメント
 情報の提供等の評価があまり得られていない理由として、ロビーの狭さなども考えられるが、更に工夫をしていく。



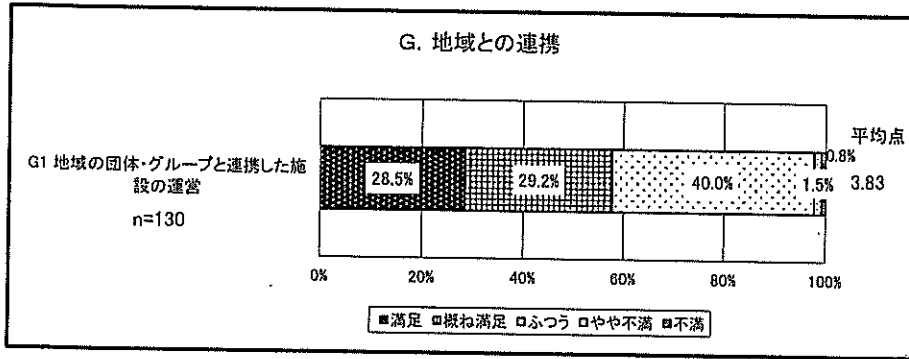
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 文化事業の開催に向けた環境整備に努める。



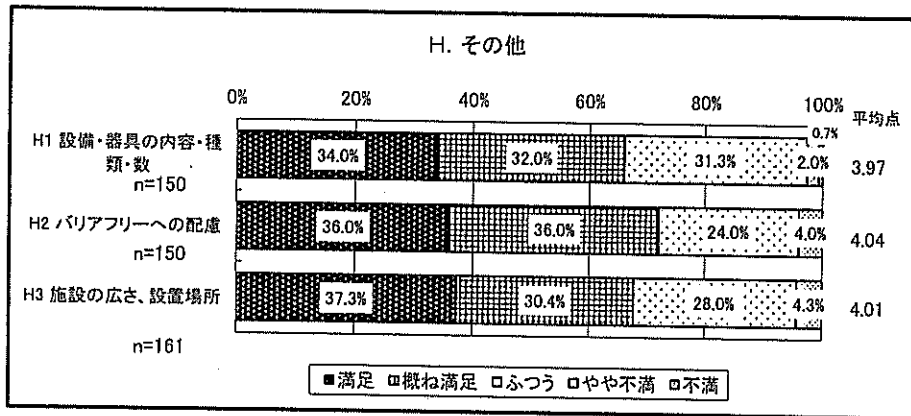
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 意見・要望等に対し、今後もできる限り対応していきたい。



【F安全管理体制】に関するコメント
 芸能劇場との応援体制や緊急通報システムを設置している。また、個人情報の管理については、事業団の内部規程に則り対応している。



【G地域との連携】に関するコメント
地域の団体・グループに更に施設のPRを行っていく。



【Hその他】に関するコメント
すべての項目で60%以上の方が評価しているが、「不満」も一定数値を表示しており、H1設備・器具の内容等については改善に努めていく。

【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、市民スペースとしての説明等です。

- (1) 施設設備について
- ・ 隙間風が少し寒い。
 - ・ 水圧が低いため、水の出が悪いです。
 - ・ 開けやすい窓があると良い。タワーマンションは圧迫感があり、あまり好きでない。
 - ・ 女性用トイレに荷物を掛ける場所がなく、ひざに抱えなければならず、いつも不便を感じる。(25年11月に男女トイレとも、設置済みです)
 - ・ 専用駐車場の確保をお願いします。
 - ・ 利用者専用の駐輪場があると良いと思う。同様2件
 - ・ トイレを増やしてほしい。同様7件
 - ・ 床が絨毯のため、水物を扱いにくい。
 - ・ コピー機が館内においてあればいいと思います。同様4件
- (2) 運営面について
- ・ 申し込み窓口などに出向いた上で、さらに支払いが市役所、センターなどで払わなければならないのは、とても不自由。その場で払うか、コンビニでも取り扱うよう改善してほしい。(納付は銀行かゆうちょ銀行としています。また、利用日前日の申し込みで、申し込み日が土曜日の場合などは、利用時間前までに現金で払ってもらい、後日、領収書を送付するようにします。)
 - ・ 短歌会の高齢者の集まりです。少しのお菓子を食べた後のゴミの持ち帰りにいつも難儀します。ゴミの処分をお願いします。
 - ・ 施設利用料が高額である。有料はやむをえないが、値下げをお願いしたい。
 - ・ 利用料が高い。
 - ・ 予約時に毎回の電話は無くてもいいと思います。(webでの申請と思われ、この場合、いくつかの確認は毎回行っております)

(3) 事業について

(4) 職員について

(5) 評価のことは

- ・新しい施設で、快適に過ごせた。
- ・いつもきれいに清掃されていて、とても気持ちいいです。
- ・今回始めて利用させていただきましたが、来場者の方からも展示物が見やすく良かったとの言葉をいただきました。ありがとうございました。
- ・清掃が行き届いていて、気持ちよく利用できました。
- ・いつも利用しています。ありがとうございます。
- ・また来年も使わせていただきます。満足です。
- ・ありがとうございます。
- ・駅から近い点は助かります。また、駅の近くでこういったスペースをもっと増やしていただくとうれしいです。

(6) その他

- ・駅の近くで便利であるが、入り口が分かりにくいので要検討だと思う。
- ・今回初めての利用ですが、自転車置き場もあり、大変快適に過ごすことが出来ました。
(地下駐輪場のことと思われます)
- ・看板が見にくく何処が入り口か分からなく、一周してしまった。
- ・入りにくさがある。
- ・HPが分かりにくい。戻るを押さないとエラーになってしまい、最初から操作しなければならぬことが少し残念です。
(事業団のHPから施設予約システム(生涯学習振興事業団と共同システム)に切り替わります。改善をいたしたいのですが、共同システムのため合議がなかなか難しい現状)
- ・場所が分かりづらい。
- ・施設を更に増やすことを希望する。
- ・市民スペースの大きな看板を設置してほしい。同様2件

武蔵野プレイス

境南ふれあい広場公園

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野プレイス、境南ふれあい広場公園			
所在地	武蔵野市境南町2-3-18他			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団			
代表者	南條 和行			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-1-20			
指定の期間	プレイス：平成22年4月1日～平成27年3月31日 公園：平成23年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①施設運営 ②施設管理 ③事業			
指定管理委託料	予 算	(武蔵野プレイス)533,606,000円 (境南ふれあいひろば公園) 3,600,000円	決 算	(武蔵野プレイス)496,049,347円 (境南ふれあいひろば公園) 3,194,000円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	96.9 / 100	総じて高得点。複合機能施設の特徴を活用し、それぞれの機能が連携した事業運営を行った。	A チェック項目は総じて高得点であり、重点ポイントとして掲げた内容への取り組みについても成果をあげているため。
	②重点ポイント		施設開設後3年目に入り、さらに利用者サービスの向上に注力している。	
	③アピールポイント		・複合機能施設の一体的管理 ・想定を上回る利用者数への対応 ・様々な場の提供	
(B) 利用者モニタリング		95.3%	総合満足度は、24年度を5.2ポイント上回り、引き続き高い満足度を維持している。	
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	96.1 / 100	施設・設備は適正に管理されており、利用者は概ね快適に過ごしている。	A 職員の対応、建物の満足度は高いが、事業面については、満足度が低下している傾向があるため。
	②重点ポイント		施設・設備の安全管理	
	③アピールポイント		想定を上回る利用者数への対応。自主事業の展開。	
(B) 利用者モニタリング		95.3%	総合満足度は、24年度を5.2ポイント上回り、引き続き高い満足度を維持している。	
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45 / 45	42.85 / 45	新たな公共施設として、図書館機能をはじめとして生涯学習支援、市民活動支援、青少年活動支援機能を連携させながら活用し、利用者サービスを推進しており、利用者の満足度は高い。	プレイスのコンセプトが市民に理解され受け入れられてきている。アンケート結果の利用者意見の反映、及びプレイスの事業について、満足度60%を下回っており、現状の把握と具体的な実施計画が必要である。
B 安全への取り組み	13.3 / 15	13.3 / 15	*防災訓練等の徹底を図り、防災体制の強化をはかった。 *BCP(震災・新型インフル)を作成し、緊急時の対応について再確認を図った。 *館内で盗難が発生した際には利用者に対して注意喚起を行った。	年2回消防訓練を実施している。事件・事故は発生しているものの、警備の強化、利用者への注意喚起等概ね適正に取り組まれている。
C 適正な運営	30.0 / 30	30.0 / 30	市と調整しながら、事業計画に基いて、着々と事業を進めており、当初の想定を大きく上回る方に来館していただいている。 *契約金額の大きな再委託先は定期的な競争により適正に選定。 *電力需要を鑑み、より節減に取り組む。 *閉館前の想定来館者数に基づき人員配置をしているが、来館者は想定の数倍である。基本的な利用者サービスには支障のないような体制をとっているものの、事業実施の際などには超過勤務で対応せざるを得ない。	全事業で共通アンケートを配布し、事業毎に評価シートを作成するなど、事業の改善に努めている。 毎日、全館日誌をつけることで、職員のシフト(朝番遅番等)による情報共有や情報伝達の遅延解消に努めている。 現行職員数にて、適正な運営がなされている。
D 施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。 *設備・備品類の点検を計画的に行い、不具合等には迅速に対応し、利用者の利便性を図った。	施設の不調が生じた場合も、適宜、業者等と連携し、良好な機能保持に努めている。

(様式2) 評価シート

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	施設の安定稼働への取り組み	計画的な点検・修繕等により、良好な機能保持に努め、設備不調等があった場合には、適宜、業者・市と連絡を取り、必要な対応をとることができた。	計画的に点検等を行い、設備不調等についても、適宜、業者と連絡を取り、良好な機能保持に努めている。
(2)	施設の利用促進に対する取り組み	施設運営に当たっては、利用者目線での運営を心がけ、いただいた意見を参考に可能な限り改善を図った。事業においてもプレイス・フェスタなど魅力ある事業の企画実施に努め、様々な「場」を提供し、利用者の満足度向上や利用促進に取り組んだ。	利用者の意見を生かし、魅力ある事業の企画実施に努め、利用及び満足度向上に取り組んでいる。より多くの方に、プレイスのコンセプトを理解し、生かしてもらえるよう、図書利用者に他の機能も利用してもらえるような事業の企画実施に工夫の余地がある。
(3)	利用者の安全確保に対する取り組み	消防計画に基づき、通報・消火・避難訓練を実施し、安全の確保に努めた。	消防計画に基づき、通報・消火・避難訓練を行っている。
(4)	地域の連携に向けた取り組み	公園での地域イベントへの協力、地域イベントのチラシの設置などのほか、プレイス・フェスタなどで地元企業や研究機関等と連携した事業を実施した。	地域イベントのチラシの設置、プレイスフェスタ等事業実施において、地元企業等の力を借りるなどしている。地域ニーズの把握等に工夫の余地がある。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要 「不満」とする評価は0% (0件)、「やや不満」は0.6%であり、満足度は高い。
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	95.3% /162	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)
<p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> *利用者のサービス向上に留意し、管理運営を行なった。 *利用者が求めるサービスを摸索しつつ、様々な活動の場を提供した。 *様々なイベントを通じて、気づきの機会を提供した。 *図書館アンケートによる職員の接客態度では、中央図書館、吉祥寺図書館より高い評価を得た。
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全事業について報告起案で事業検証を行うとともに、全事業共通のアンケートをもとに自己評価を実施して利用者の満足度向上に努めている。 ・「利用者の声」は回答も含めすべて館内掲示し、ご意見を反映して運営等に活かしている。その他、プレイス・ホームページから24時間送信できる「お問合せ」、館内スタッフに口頭で寄せられた「意見」等についても、可能な限り運営等に反映している。 ・25年度より新たにFacebookとTwitterを活用して情報提供を行っている。
<p><改善が必要と思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *情報の提供の項目ではふつうとの回答が25%程度あるため、よりわかりやすい情報提供に努める必要がある。

主管課 (記入欄)
<p><主管課として特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・予想を上回る来館者に対応し、全事業共通アンケートによる自己評価制度を試行するなど、利用者の満足度向上に向けて意欲的に取り組んでいる。
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全事業共通アンケートによる自己評価制度を試行するなど、「利用者の意見の反映」、「プレイスの事業」について改善を図っている。 ・情報の提供方法や館内の掲示・案内表示について、高齢者に見やすい大型ポスターを作成し掲示するなど工夫している。
<p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書機能利用者が他の機能にも興味関心をもち、利用していけるような事業実施や仕組みづくりを期待している。 ・アンケート満足度で60%を下回った項目「意見・要望・苦情等の述べやすさ」、「生涯学習イベント」「図書の蔵書数・種類」「市民活動の支援」「青少年活動の支援」の改善。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

様式3)チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○		
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○		
地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
	11 地域ニーズを把握している。	○		
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○		
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○		
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○		
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○		
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○		
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○		
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○		
評価の理由	複数の機能を積極的に融合させ、図書や様々な活動を通して人々が出会い、知的創造や交流を生み出し、地域社会の活性化を深められるような活動支援を行うという設置目的の下、マニュアルを順次整備しながら、職員が情報共有に努め、利用者の声を真摯に受け止めながら管理運営を行っているため。			
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 市や利用者等に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
	29 事件・事故が発生していない。	×		
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
評価の理由	事件、事故防止のため、職員間の連絡体制を徹底しているが、置き引き等の事故が発生した。発生後の対応は迅速に行なうと同時に、利用者に対しても注意を促した。			

A 市民の暮らしの向上

B 安全・安心の確保

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕書書や事業計画、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	市と調整しながら、事業計画に基づいて、着々と事業を進めており、来館者数も当初の想定を大きく上回っている。予算の執行に当たっては複数業者から見積りを取り、価格の低減に努めるなど、経費節減に取り組んでいるため。			
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○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。	○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っているため。			

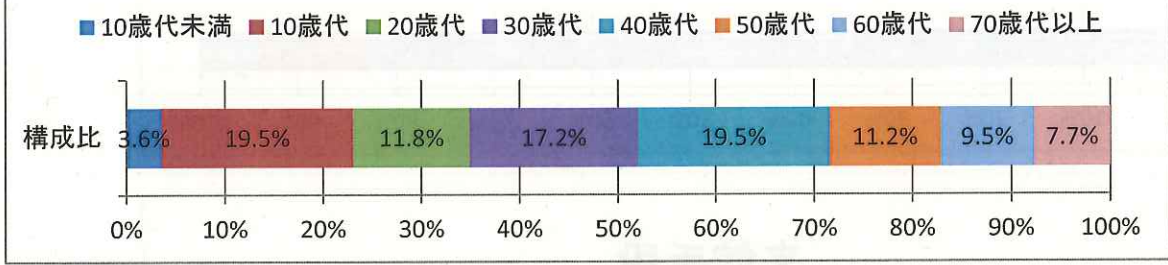
様式3)チェック項目シート

主管課

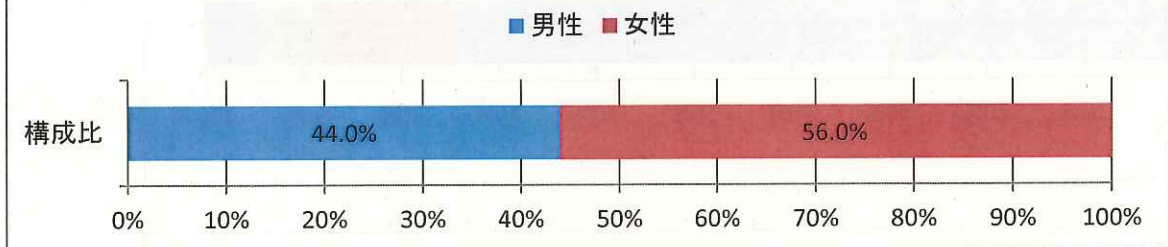
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	×	
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
職員対応	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
自主事業への取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
評価の理由	複数の機能を積極的に融合させ、図書や様々な活動を通して人々が出会い、知的創造や交流を生み出し、地域社会の活性化を促されるような活動支援を行うという設置目的の下、マニュアルを順次整備しながら、職員が情報共有に努め、利用者の声を真摯に受け止めながら管理運営を行っているため。		
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 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	事件、事故防止のため、職員間の連絡体制を徹底しているが、置き引き等の事故が発生した。発生後の対応は迅速に行なうと同時に、利用者に対しても注意を促した。		

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実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	市と調整しながら、事業計画に基づいて、着々と事業を進めており、来館者数も当初の想定を大きく上回っている。予算の執行に当たっては複数業者から見積りをとり、価格の低減に努めるなど、経費節減に取り組んでいるため。		
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・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っているため。		

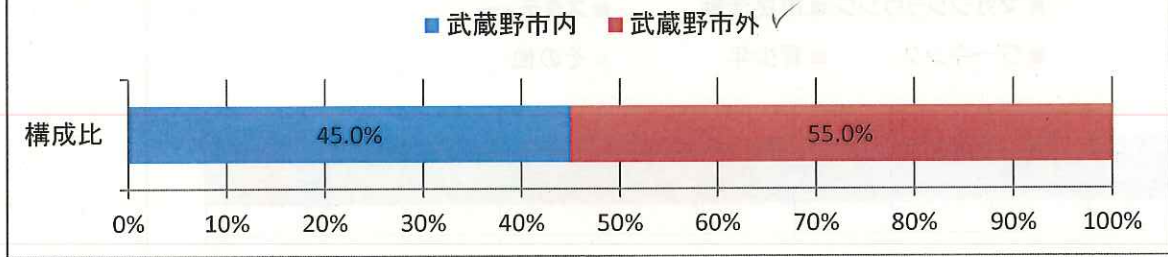
年齢



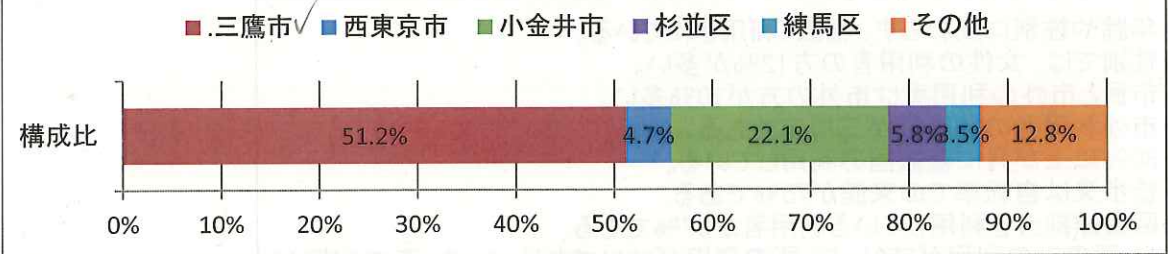
性別



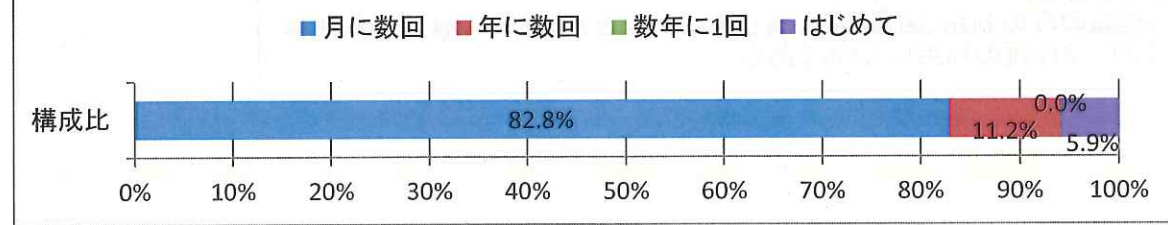
居住地



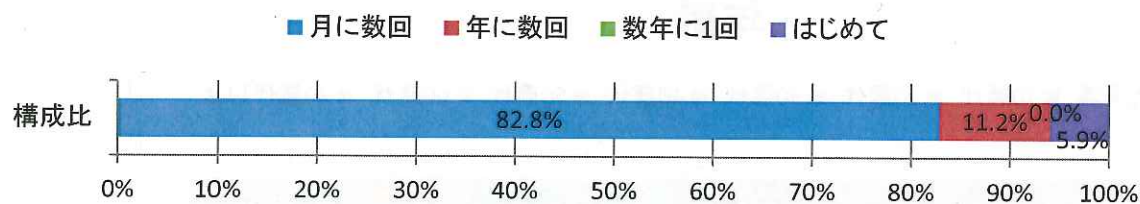
市外居住地



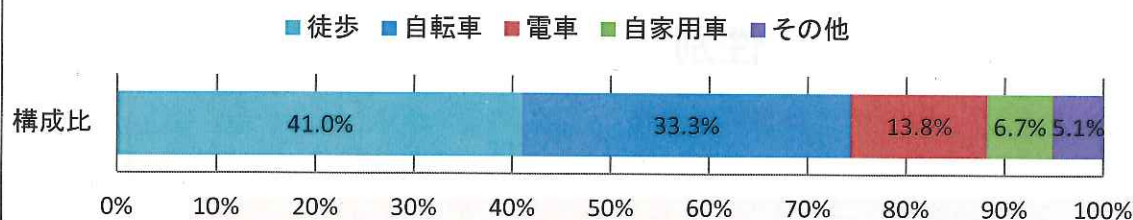
利用頻度



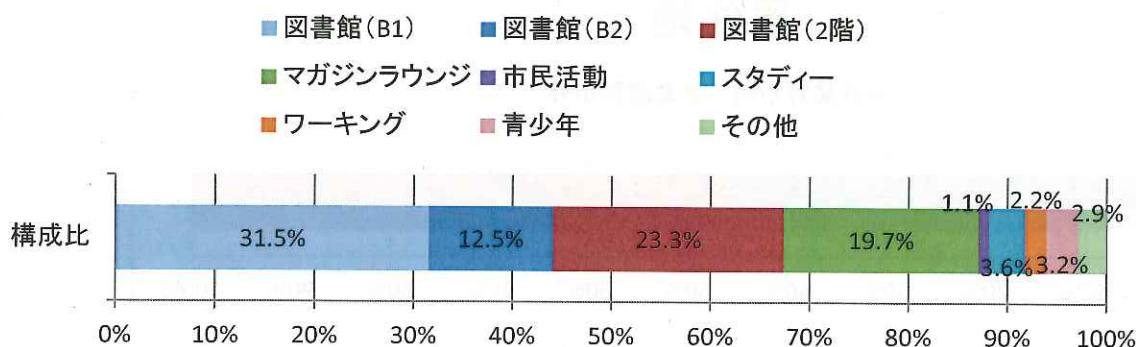
利用頻度



来館手段



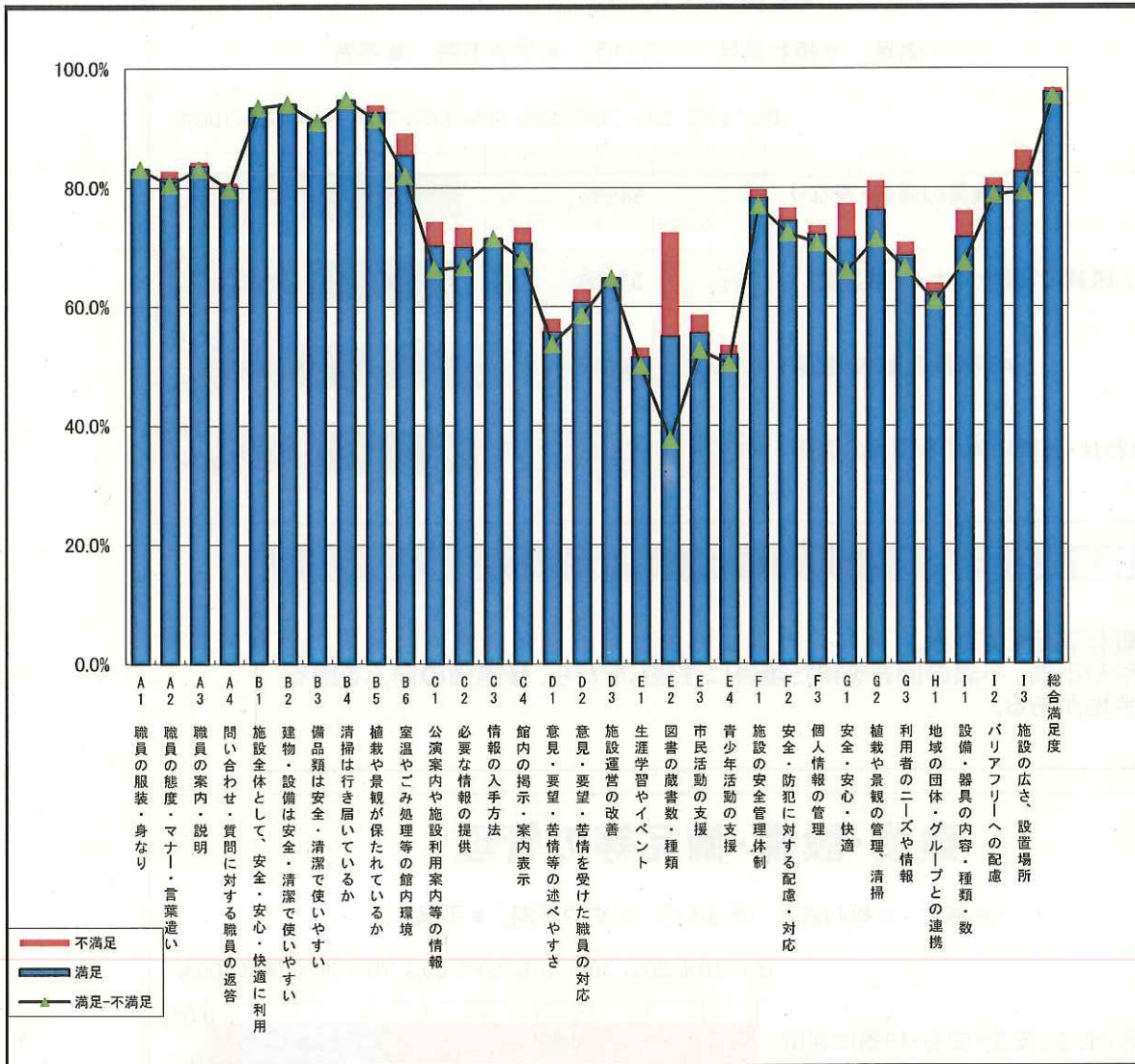
利用場所



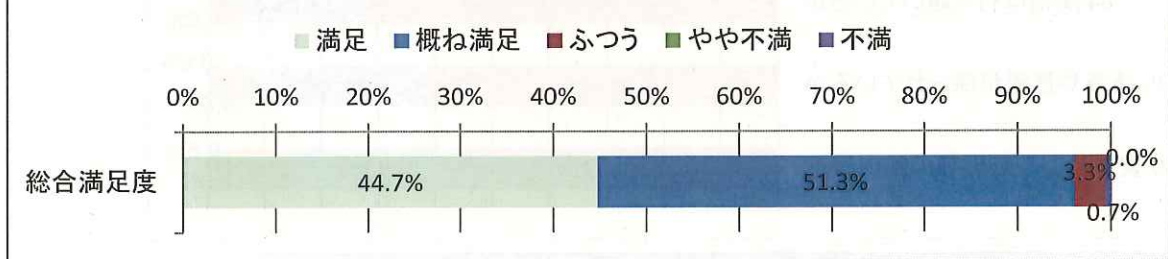
回答者の属性に関するコメント

- ・年齢や性別に関わらず、幅広く利用されている。
- ・性別では、女性の利用者の方12%が多い。
- ・市民と市外の利用者は市外の方が10%多い。
- ・市外利用者の約半数が三鷹市である。
- ・80%以上が月に複数回の利用している。
- ・徒歩又は自転車での来館が75%である。
- ・図書館部分を利用している利用者が87%である。
- ・1ヶ所のみ利用が55%、2ヶ所の利用が30%であり、1~2ヶ所の利用が85%である。
- ・図書館部分のみ利用は80%、2つ以上の機能を利用している割合は12%である。
- ・1種類のみ利用(図書のみ、青少年のみなど)は88%、2種類の利用は10.7%、3種類の利用は1.2%である。

施設名 武蔵野プレイス



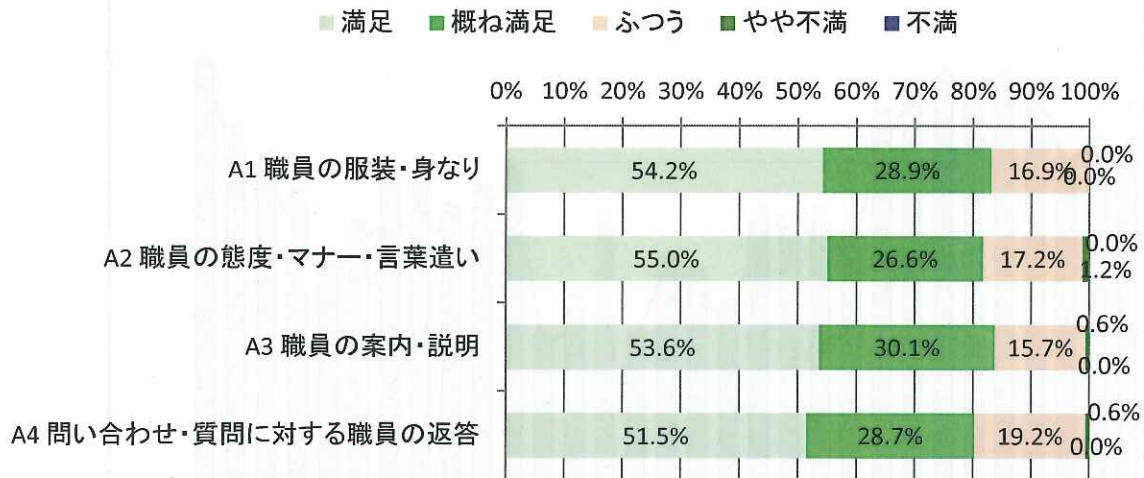
総合満足度



総合満足度に関するコメント

総合満足度は高い。

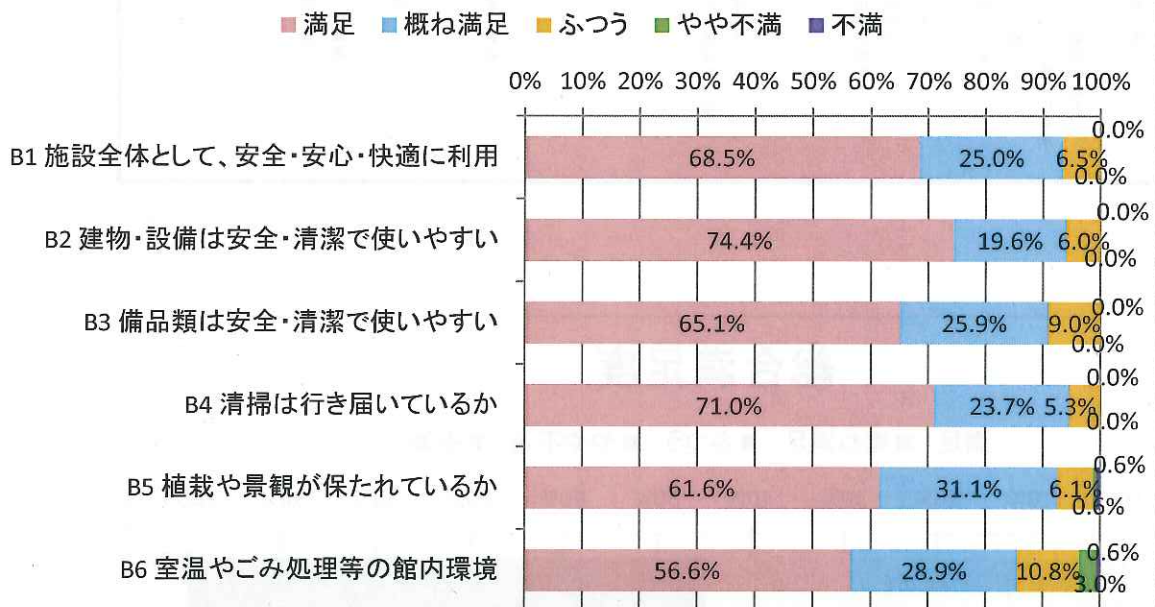
職員の対応



職員の対応に関するコメント

概ね満足している。
やや不満、不満の回答を得た項目に注視しながら、接遇面の向上を図る余地がある。

建物・設備・備品等の管理

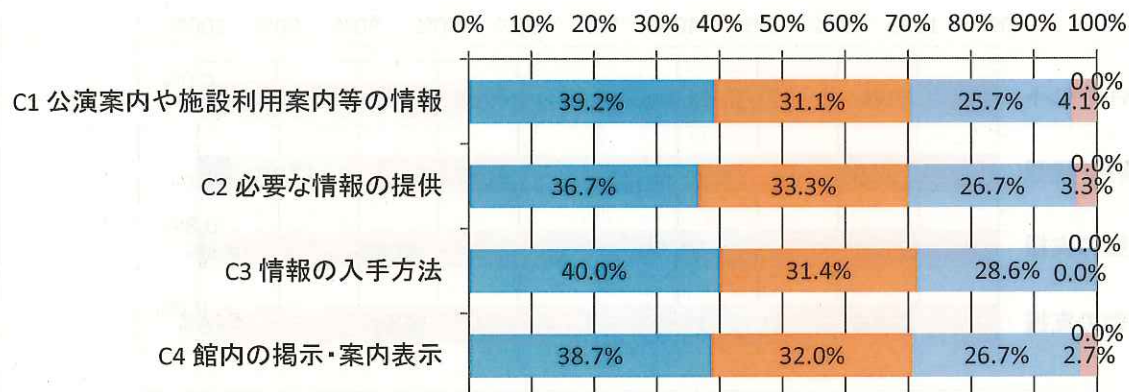


建物・設備・備品等の管理に関するコメント

建物や設備、備品に関しては満足度が高い。

情報の提供

■ 満足 ■ 概ね満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ 不満

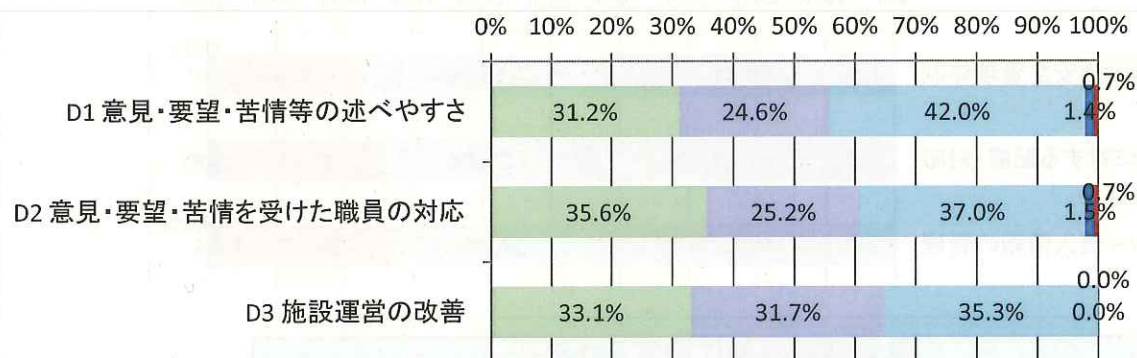


情報の提供に関するコメント

概ね満足している。

利用者の意見の反映

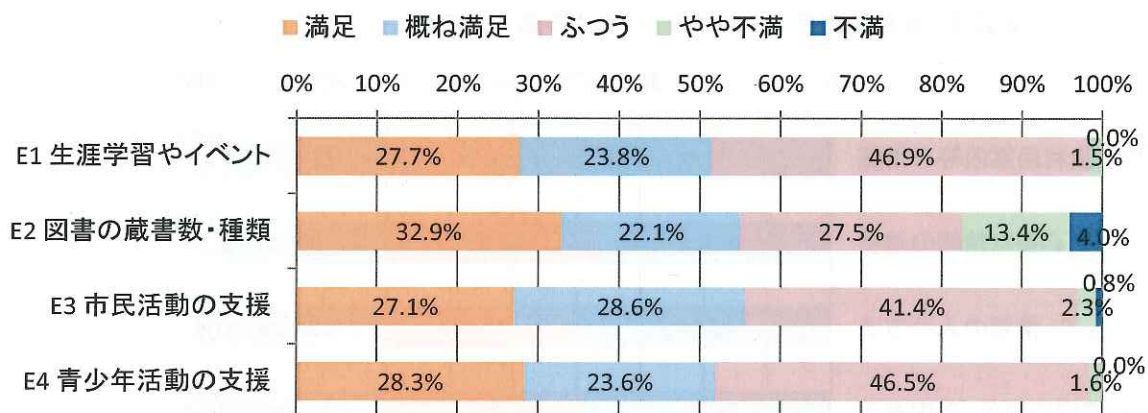
■ 満足 ■ 概ね満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ 不満



利用者の意見の反映に関するコメント

概ね満足しているが「ふつう」という意見も多く、改善できる部分がある。

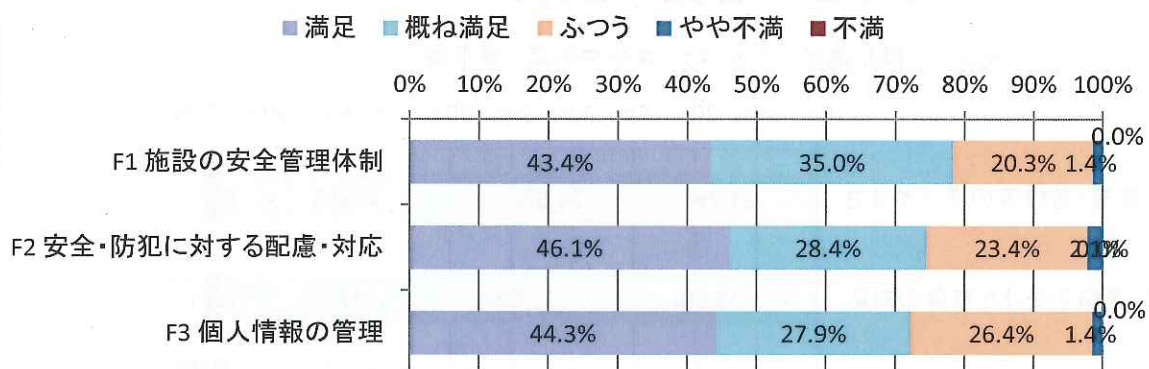
プレイスの事業



プレイスの事業に関するコメント

各機能の事業について概ね満足している。
図書の蔵書数・種類がやや不満であるとの回答が多い。

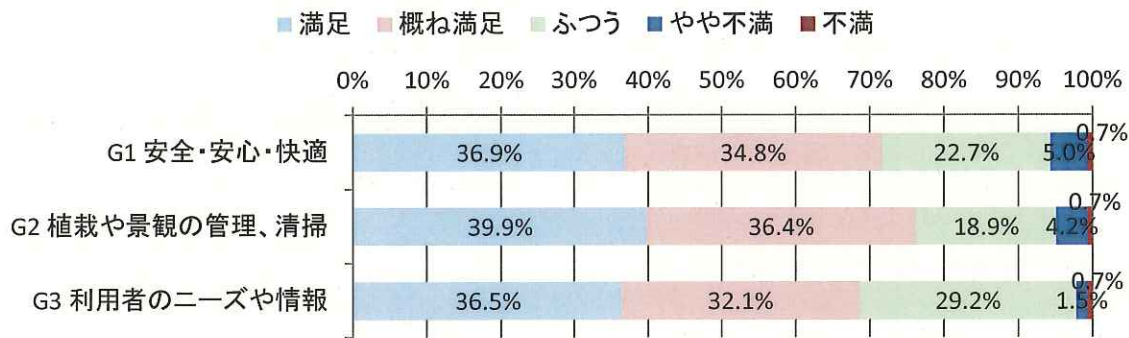
安全管理体制



安全管理体制に関するコメント

概ね満足している。
引き続き安全管理体制を維持していくことが求められている。

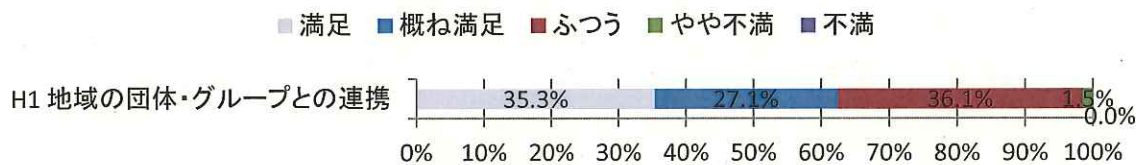
境南ふれあい広場公園について



境南ふれあい広場公園に関するコメント

概ね満足を得ている。

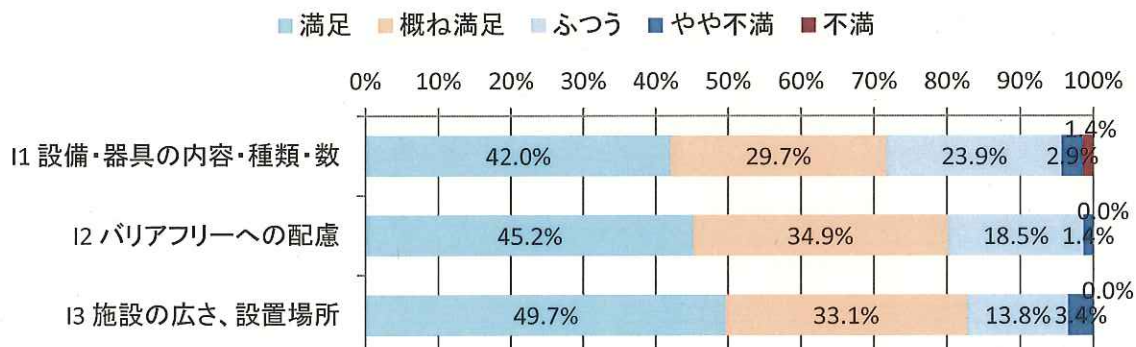
地域との連携について



地域との連携に関するコメント

概ね満足している。

その他について



その他に関するコメント

概ね満足している。

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
1	予約数を増やしてほしい	40歳代	男性	市内	
2	学習スペースを増やしてほしい	30歳代	男性	市内	
3	市民参加ができるイベントを増やして欲しい。掲示を増やして欲しい。	40歳代	女性	市内	
4	室温がちょっと高い。もう少し低くてもよいのではないか	60歳代	男性	市内	
5	エレベーターの上り下りの表示がわかりにくく上階に行きたい人がくだりのエレベータに乗ったりして混雑してしまっている。	50歳代	女性	市外	小金井市
6	自転車置き場と2h以上は有料にしてほしい。いつも並んでいていつも仕方がないがヨーカ堂にとめているため	40歳代	女性	市内	
7	過去雑誌の内容検索がもう少し分かりやすいとよいな。	40歳代	女性	市内	
8	じゅうたんとして建物設計がやはり失敗では？雨の日などにおいがひどいと思う。また、空気/空調が悪いと思います。	50歳代	男性	市内	
9	・ハトが多いので何とかしてほしい。 ・蔵書検索機能を強化してほしい。	20歳代	男性	市内	
10	・蔵書の充実が望まれます。受験生に机を占領されてしまい座れないので学習室の拡張をお願いしたい。広場の芝生管理は要再考。高麗芝ではすり切れる。野芝にすべき。	50歳代	男性	市内	
11	予約待ちの多い本については増やして欲しいです。	50歳代	女性	市内	
12	自習する学生の机のせんきょが特にひどいと感じる。時間制限、占用の勉強部屋の活発化等、努めてはいかがだろうかと思う。	10歳代	女性	市外	三鷹市
13	スタディーコーナーの机数が少ない	20歳代	男性	市外	小金井市
14	2Fのおはなしのへやにあるぬいぐるみの汚れが少し気になります。	20歳代	女性	市内	
15	食堂が高い	30歳代	男性	市外	小平市
16	スタジオを青少年以外に開放して欲しい	50歳代	女性	市内	
17	学生の利用者も多いと思うので勉強机がもう少しあると助かります。	20歳代	女性	市外	三鷹市
18	文学系の書籍が中央図書館から取り寄せる必要があるのが少し不便ですが、とても好きな図書館です。	20歳代	女性	市内	
19	机の数が利用者数に対して少なく、週末は開館後すぐに満席になっているので設置台数が増えるとありがたいです。	10歳代	男性	市外	杉並区
20	子供2Fの読める机、いすが少ない→長いさせない為か？	40歳代	女性	市外	三鷹市
21	インターネットでコピーをして表紙をからーにもしてほしい。 インターネットの動画が動いてほしい。 良い公共のところにしてほしい。自由でラッキーな。	30歳代	男性	市内	
22	3Fの学習室について。 利用者が席を外している時間が長い場合がある(外から見るとガラガラ)。利用ルールを見直すと良いと思う。	50歳代	女性	市内	
23	一般イベントには講演会等には全体投撮の情報保証を付けてほしい。	60歳代	女性	市内	
24	自動貸出システムがおもしろい。 ネットでの延長処理もべんりだと思う	20歳代	女性	市外	小金井市

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
25	2Fは暖かすぎた。自転車の係りの方はいつもとても感じがよい人がいるので安心して利用できる。	40歳代	女性	市外	三鷹市
26	ゴミ箱を設置するといろいろな問題があることはわかるが、トイレにくらいはあっても良いのではと思うことがあります。	40歳代	女性	市外	三鷹市
27	プレイスの前の植木の枝がジャマです。	40歳代	女性	市外	小金井市
28	武蔵野市民ではないのに図書館の利用頻度が高くて申し訳ない反面、武蔵野市民向けの企画に参加できなくて残念なところもあります。年間500～1000円くらいの登録メンバーになると企画にも参加できるとかどうでしょうか？	30歳代	女性	市外	三鷹市
29	親子で使用でき非常に助かっております。	40歳代	女性	市外	三鷹市
30	親切に案内していただきました。	40歳代	男性	市内	
31	人気図書の在庫を増やして下さい	40歳代	女性	市内	
32	蔵書数が少ない(文学、社会科学関係の古典が特に少ない)	70歳代	男性	市外	
33	引っこして来たばかりなので今後利用を増やして行きたいと思いました。	20歳代	女性	市外	三鷹市
34	ふれあい広場公園の鳩の多さとフンが衛生上よくないと思いますので改善できたらとつねづね感じております。	60歳代	女性	市外	三鷹市
35	自分の住んでいる市にも武蔵野プレイスのような図書館があつたらいいなと思いうらやましく思っています	30歳代	女性	市外	小金井市
36	府中市民も図書の貸し出しができるようにしてほしい(西武線利用者にとって府中の図書館より利用しやすいので)	30歳代	不明	市外	府中市
37	CD等置いてほしいです	50歳代	女性	市外	小金井市
38	ひろばのベンチで喫煙、飲酒、酔ってのけんかなどがみられ、子供にからむ姿もありとても嫌です	30歳代	女性	市内	
39	ふれあい広場の芝生がよく利用できなくなっていて意味がない。芝生の手入れが大変ならば芝生でなくてもいいと思います。	30歳代	女性	市外	三鷹市
40	今まで通りよろしく願います	10歳代	男性	市外	小金井市
41	・駐車場代は高すぎると思います。ほとんど使われていないようですし、利用者割引とかがあればいいですね。 ・都内の図書館のようにPC電源を積極的に設置すべきだと思います。総じて利用料金とりすぎ。	50歳代	男性	市内	
42	子供が図書館の中で播理回るのが目に余る	60歳代	女性	市外	小金井市
43	・より多くのイス設置 ・イベント開催(月1回) ・コミュニケーションツールとしてより利用していきたいです。	20歳代	女性	市内	
44	勉強など私物持込席取りが見受けられ椅子など不足の場面あるが長いすなど増加してはどうか。椅子のスワリ心地は大変悪い。	70歳代	男性	市内	
45	・トイレの数が少ない。 ・消しゴムを使ったら使用後に必ずテーブルをキレイにするようにテーブル上に告知してほしい。個人のマナーの問題であるが。	50歳代	男性	市外	三鷹市

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市内外訳
46	階段とエレベーターが離れているので少ない移動でもエレベーターを使ってしまうですが、エレベーター付近に階段場所の案内があれば階段の利用をする人がふえると思います。	20歳代	女性	市外	三鷹市
47	コワーキングスペース(小規模のミーティング+PC+電源+LAN)として個人利用が利用しやすい環境があると良かった。	40歳代	女性	市内	
48	スポーツ、料理本を増やしてほしいと思います。	30歳代	不明	市外	三鷹市
49	ちゅうりん場をふやしてほしい	10歳代	男性	市外	小金井市
50	大好きです。ラノベが少ない	10歳代	女性	市外	日野市
51	大好きです。プレイススタジオ	10歳代	女性	市外	日野市
52	スペースの制約もあるのだが雑誌類を読む時のいすの数が足りない。	60歳代	男性	市内	
53	駐輪場のスペースがもっと広い方が良いと思います。	50歳代	男性	市内	
54	パソコンを使えるコンセントのあるテーブルがもっとあると嬉しい。上島coffeeは本当に快適です。	30歳代	女性	市内	
55	難しいのだとは思いますが、映像資料(DVD、フィルムなど)の貸し出しが増えるといいと嬉しいです。	30歳代	女性	市外	三鷹市
56	<ul style="list-style-type: none"> ・年末休業の開始が早すぎると思います(30~でもいいのかと) ・リクエスト予約した資料の受け取りを1週間→2週間にしてほしい(期限) ・DVD、CDを置いてほしい(他館からのリクエストだけではなく) 	30歳代	女性	市外	練馬区
57	プレイスの外からみてまどとかがおもしろいです。見るふうけいはずきです。	10歳代	女性	市外	練馬区
58	カフェが併設されている点がとても良いです。	30歳代	女性	市内	
59	夜遅くまで開館しているのは利用者としては助かります。	30歳代	男性	市内	
60	<ul style="list-style-type: none"> ・これ程活用されている施設は無いと思う。見事です！ ・思い切って休館日無しにはできないだろうか？ 	60歳代	男性	市内	
61	ゴミ箱がない(独自目線で設置すべき)。全てが80点以上だが、100点が何も無い。これぞプレイスオリジナルと言ったアピールがほしい	60歳代	女性	市内	