

平成 25 年度

武蔵野市公の施設のモニタリング評価結果報告書

平成 25 年 7 月

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会

次のとおり、武蔵野市公の施設のモニタリング評価を行ったので報告します。

- 1 評価対象期間 平成24年4月1日～平成25年3月31日（平成24年度）
- 2 評価結果 下記評価対象施設は、基本協定及び年度協定に基づき、適正に管理及び良好に運営されているものと認めます。
- 3 評価対象施設等

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

4 評価方法 下記資料に関する精査並びに、武蔵野市公の施設のモニタリングにおける主管課である企画調整課担当職員へのヒアリング

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

5 施設ごとの総合評価の判断基準

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

6 評価委員会委員名簿

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

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野公会堂
主管課	市民部 市民活動推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団
総括	建物の老朽化やバリアフリー上の課題により、利用者の満足度が低くなっていることはいたしかたない面があると理解する。「情報の提供」「利用者の意見の反映」等については改善すべき課題であるが、施設が老朽化する中でも一定の利用率を維持している。以上のことから、総合評価は「B」が適当である。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 他の文化施設と比べ利用者の満足度は 48.3%と高くはないが、昨年度よりも約 10 ポイント向上している。</li> <li>* 年 2 回の総合防災訓練の実施等、安全への取り組みを定期的に行っている。</li> <li>* 建物の老朽化やバリアフリー上の課題がありながらも、ホールは 85.7%、6 つある会議室も 60～70%と高い利用率を維持している。</li> <li>* 利用者アンケートにおいて、「A. 職員の対応」の「満足」の割合が 4 項目とも 10 ポイント以上向上している。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者アンケートにおいて、「C. 情報の提供」や「D. 利用者の意見の反映」については昨年度よりも向上しているものの、未だ「ふつう」が半数以上を占めており、他の文化施設と比べても満足度が低い傾向にあるため、一層の改善策が必要である。</li> <li>* 利用者アンケートにおいて、「E. 主催・共催する文化事業」について 4 項目とも「概ね満足」が約 25 ポイント減少しており、原因の解明と対策が必要である。</li> </ul>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評定結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野市民文化会館
主管課	市民部 市民活動推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<p>中心的な機能であるホールの利用率は大ホールで 75.2%、小ホールで 93.2%と継続して高く、公演に対する評価も良好で、市内の芸術文化団体への支援など、本市における文化施設の中核をなす施設として、良好な運営を行っているといえる。また、インターネット申し込みの開始による利便性の向上や市民要望への対応など概ね優れた内容となっている。これらのことから、総合評価は「A」が適当である。</p>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者アンケートの総合満足度が昨年度から 6.1 ポイント向上し、85.0%と高い満足度を保っている。</li> <li>* インターネット申し込みの開始や、ホームページで施設の空き情報を公開するなど、利用者の利便性の向上に取り組んでいる。</li> <li>* チケットをほぼ完売し、事業運営も好調を維持していることは高く評価できる。</li> <li>* 市民の要望に応え、従来からのクラシックだけでなく歌謡曲やポピュラーなどの講演も行い、利用者の拡大を図っている。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 「地域との連携」については、平成 24 年度はオルガンコンクールにおいて地域の商工団体等と連携しているが、今後の連携方法や「市民の文化活動支援」のニーズ把握、市民文化会館の役割等について十分検討されたい。</li> <li>* 茶室の利用率については、昨年度より 1.6 ポイント向上しているものの 10.9%と低い。平成 25 年度からは利用料金も半額程度に改定されるので、引き続き利用率の向上に努められたい。</li> </ul>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評定結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野芸能劇場
主管課	市民部 市民活動推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団
総括	利用者からの評価は概ね良好な内容となっており、期待どおりの運営を行っているといえることから、総合評価は「B」が適当である。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 昨年度評価が低かった「情報の提供」について、ホームページでの利用状況の公表や、館内のチラシ置き場の増設などの取り組みにより、利用者アンケートにおいて 10 ポイント以上向上している。引き続き、効果的な情報提供に取り組まれない。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者アンケートにおいて、「E. 主催・共催する文化事業」の 4 項目とも昨年度より「満足」の割合が 10 ポイント程度減少しており、原因の解明と対策が必要である。</li> <li>* 昨年度と比べ、小ホールの利用率が 12 ポイント減少しているため、利用率向上のための取り組みが必要である。</li> </ul>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評定結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野スイングホール
主管課	市民部 市民活動推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団
総括	利用者アンケートの総合満足度は81.5%と高く、設問ごとの評価も昨年度より向上している。期待通りの良好な運営を行っているといえることから、総合評価は「B」が適当である。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 昨年度低下した利用者アンケートの「総合満足度」が7.3ポイント向上している。</li> <li>* 利用者アンケートにおいて、「C. 情報の提供」の4項目とも「不満」が0%となり、「満足」の割合が3～5ポイント向上するなど改善がみられる。引き続き改善に努められたい。</li> <li>* 職員全員で課題や情報の共有を図るため毎月話し合いの場を設けるなどの取り組みにより、昨年度同様に「A. 職員の対応」について高い水準を維持している。</li> <li>* 利用者アンケートにおいて、「E. 主催・共催する文化事業」や「F. 安全管理体制」、「G. 地域との連携」の「満足」の割合が5ポイント程度向上している。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 主管課からの指摘事項に「武蔵野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を検討されたい」とあるが、対応策について主管課とも協議の上、検討されたい。</li> </ul>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評定結果

公の施設の名称	武蔵野市立吉祥寺美術館
主管課	市民部 市民活動推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<p>来館者の満足度が高く、地域の文化施設として様々な面で地域との連携が行われている。また、市外来館者が約8割おり、観光推進の面でも貢献しているなど、良好な運営を行っていると評価できることから、総合評価は「B」が適当である。</p>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 平成 23 年度は震災の影響等で入館者総数が 32,293 人と減少したが、平成 24 年度は 1,648 名増加し 39,941 人となっている。しかしながら、平成 21 年度の 43,187 人、平成 22 年度の 71,554 人にはまだ回復していないため、引き続き入館者増に努められたい。</li> <li>* 利用者アンケートにおいて、「はじめて」の来館者が 14.3 ポイント増加しており、利用者の拡大に努めている。</li> <li>* 来館者の 77.2%が市外在住であり、情報の提供についてホームページや新聞、雑誌、駅やバスのポスターなど多様な手法を取っている。</li> <li>* 吉祥寺活性化協議会、吉祥寺音楽祭、学校鑑賞教室の実施など、継続して地域との連携を行っている。また市外利用者の比率が高く、観光の推進にも一役担っていると評価できる。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者アンケートにおいて、「総合満足度」が昨年度より 5 ポイント低下しており、昨年度は 0%であった「やや不満」が 3.2%となっていることから、原因の解明と対策が必要である。</li> <li>* 来館者アンケートを常時実施していることは評価できるが、それに関する対応や取り組みが見えにくいとの課題が昨年度から引き続きあるようなので、対策を検討されたい。</li> </ul>
その他	



武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立松露庵
主管課	市民部 市民活動推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<p>利用率向上に向けた一定の努力は認められるが、今後も公の施設としてさらなる利用率の向上に努めるとともに、良好な状態が保たれるよう引き続き維持・管理に努めていただきたい。このようなことを勘案し、総合評価は「B」が適当である。</p>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者アンケートの総合満足度は、81.7%と高く、昨年度よりも3.1ポイント向上している。</li> <li>* インターネットの活用や茶道以外の利用方法のPR、文化事業団の自主事業で配付する印刷物に案内を記載するなどの取り組みにより利用率が3.2ポイント向上した。</li> <li>* 和風庭園と一体となった趣のある環境、景観を維持するため、室内だけでなく庭などの周辺清掃に努める等、管理が行き届いている。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* インターネットの活用やパンフレットの配布、茶道以外の利用方法のPRなどの取り組みにより利用率が3.2ポイント向上したことは評価できるが、フィルムコミッションの活用など、引き続き利用率向上のための取り組みに努められたい。</li> <li>* 利用頻度は、「はじめて」が32.4%、「数年に1回」が17.6%で合わせて50.0%となっているため、リピーターを増やす取り組みにも努めていただきたい。</li> <li>* 利用率については、昨年度より3.2ポイント向上しているものの26.8%と低い。平成25年度からは利用料金も半額程度に改定されるので、引き続き利用率の向上に努められたい。</li> </ul>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評定結果

公の施設の名称	武蔵野市立吉祥寺シアター
主管課	市民部 市民活動推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<p>利用者満足度が昨年度よりも 23 ポイント減少しており、原因の解明が必要であるが、吉祥寺音楽祭やアニメワンダーランドへの協力など、積極的な連携により地域の魅力向上に貢献していることから、総合評価は「B」が適当である。</p>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 継続して、イベントを通して商工会議所、地元商店街が実施する「吉祥寺音楽祭」「吉祥寺アニメワンダーランド」や市芸術文化協会の市民文化祭などに協力し、地域との連携に積極的に取り組んでいる。</li> <li>* ソーシャルメディアを充実させる等、PRに取り組んでおり、利用者アンケートの「C. 情報の提供」についても「満足」の割合が5ポイント程度向上している。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者アンケートの総合満足度において、「概ね満足」が18.4ポイント減少しており、「ふつう」が18.9ポイント増加している。その結果、昨年度より総合満足度が23ポイント減少しており、原因の解明と対策が必要である。</li> <li>* 利用者アンケートにおいて、「B. 建物・設備・備品等の管理」の項目の中で、「安全・安心・快適」や「清掃」、「植栽や景観」の「満足」の割合が昨年度に比べ大きく減少している。また、「F. 安全管理体制」についても3項目とも「満足」の割合が8ポイント以上減少している。総合満足度の現象との因果関係も含めて、原因の解明と対策が必要である。</li> </ul>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立自然の村
主管課	子ども家庭部 児童青少年課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 申し込み方法等への不満や改善要望はあるものの、年間約 5,000 人の利用があり、総合満足度も高い評価を得ている。主管課との情報共有も十分に行われており、期待通りの運営が行われていることから、総合評価は「B」が適当である。</li> </ul>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 予約変更手続き書類の簡略化や電話・FAX・PC・印刷機といったネットワーク環境の整備など、利用者負担の軽減や利便性の向上に取り組んでいる。</li> <li>* 利用者アンケートにおいて、総合満足度が 90.4%と高い評価を得ている。</li> <li>* ホームページに最新の写真を掲載するなどの積極的なPRにより、利用者が 252 名（約 5 ポイント）増加している。引き続き積極的な情報提供に努められたい。</li> <li>* 中央棟内の全面禁煙など利用者ニーズの反映を心掛け、意見の収集やそれに対する回答及び改善に迅速に対応している。</li> <li>* 直通バスの利用者に個別にアンケートを取り分析するなど、主管課と指定管理者の間の情報共有が図られている。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者アンケートの「ご意見・ご要望」において、「お風呂の排水溝の吸い込みが強く危険」との意見が 3 件あった。貼り紙はしているようだが、注意喚起等についても一度見直す必要がある。</li> <li>* また、申し込み方法についての改善要望も複数あるため、主管課とも協議の上、改善に努められたい。</li> </ul>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立0123吉祥寺
主管課	子ども家庭部 子ども家庭課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会
総括	<p>* 新たな事業展開や利用者アンケートへの積極的な対応など、良好な運営が行われており、利用者アンケートの結果も継続して大変優良である。全体として他と比較しても特に優れた運営が行われているといえることから、総合評価は「S」が適当である。</p>
評価すべき点	<p>* 利用者アンケートの総合満足度では、「満足」と「概ね満足」の合計が99.1%と非常に高く、かつ、「やや不満」と「不満」は0%と、利用者は非常に高い満足度を得ているものと考えられる。</p> <p>* 「もっとスタッフにひろばに出てきてほしい」というアンケートの声を受け、スタッフがひろばに常駐できるよう勤務体制を工夫したことは、積極的な対応として評価できる。</p> <p>* 利用カード申し込みの際に証明書等で住所確認を行うことで、未然にトラブルを防ぐよう改善されている。</p> <p>* 先輩ママとのQ&amp;Aコーナーの設置や父親に対する子育て支援に取り組むなど、積極的な事業展開を図っている。</p>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 文書の引継ぎについては、主管課とも十分協議し、今後の改善に努められたい。</p> <p>* 利用者アンケートの「E. 自主事業への取り組み」にも課題としてコメント記載があるように、利用者からはイベントや講座の実施要望が多いが、「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に伝える工夫に努められたい。</p>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立0123はらっぱ
主管課	子ども家庭部 子ども家庭課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 新たな事業展開、独自のアンケート実施など、積極的な運営が行われ、利用者アンケートの結果も継続して大変優良である。若干のトラブルはあったものの、全体として他と比較しても特に優れた運営が行われているといえることから、総合評価は「S」が適当である。</li> </ul>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者アンケートの総合満足度は、96.0%と非常に高い満足度を得ている。</li> <li>* 父親向けアンケートや新たな情報コーナーの設置など、父親向け事業の拡充に努めていることは評価できる。</li> <li>* 本モニタリングのためのアンケート以外にも、全市アンケート（0～3歳児の親1,200名に送付）も実施しており、利用者以外の意見やニーズの把握に努めている。</li> <li>* 利用カード申し込みの際に証明書等で住所確認を行うことで、未然にトラブルを防ぐよう改善されている。</li> <li>* 昨年度より市内利用者が539人（子ども数）増加した。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者アンケートの「E. 自主事業への取り組み」にも課題としてコメント記載があるように、利用者からはイベントや講座の実施要望が多いが、「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に伝える工夫に努められたい。</li> </ul>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市くぬぎ園
主管課	健康福祉部 高齢者支援課
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野
総括	<p>* 建て替えによる利用者の住み替えへの対応など、利用者の不安解消のための取組みを行うなどし、「利用者満足度」は優れた内容となっていることは評価できる。一方で、2件の非火災事故が発生したことについては、今後も十分に留意して管理運営を行われたい。以上のことから、総合評価は「A」が適当である。</p>
評価すべき点	<p>* 利用者アンケートの総合満足度は、低下したものの87.6%と良好であり、「やや不満」と「不満」は0%となっている。</p> <p>* 住み替えに伴うきめ細かい個別対応は、利用者の信頼にもつながっていると評価できる。</p> <p>* 利用者の高齢化に伴う日常生活の不便さに対しても、薬剤師による個別相談会やスーパーの出張販売会など、きめ細かく対応しており、利用者同士の交流や不安の解消にも役立っている。</p>
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 2件の非火災事故発生について、利用者には更なる注意喚起を行っているとのことであるが、今後も十分に留意して管理運営を行われたい。</p>
その他	<p>* 少人数制の施設においては、特にプライバシーや個人情報の保護に注意する必要があることから、今後も十分に留意して管理運営を行われたい。</p>

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評定結果

公の施設の名称	武蔵野市桜堤ケアハウス
主管課	健康福祉部 高齢者支援課
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者の入れ替わりや職員の交代といった大きな変化があったことは理解するが、利用者の満足度の回復・向上に努められたい。一方で、昨年度の指摘事項に対し積極的に対応したことは評価できる。事故が発生しているが、適切な対応が取られている。以上のことから、総合評価は「B」が適当である。</li> </ul>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 昨年度の指摘事項である合築する学生寮との連携については、年5回の防災訓練や交流会といった取り組みがなされている。</li> <li>* 利用者の高齢化に伴う日常生活の不便さに対しても、薬剤師による個別相談会やスーパーの出張販売会など、きめ細かく対応しており、利用者同士の交流や不安の解消にも役立っている。</li> <li>* 介護予防プログラム等の定期実施により、利用者の高齢化に対する支援を行っている。</li> <li>* 昨年度の指摘事項である「施設的环境・衛生面への配慮」については、(指定管理者が自ら)貯湯槽のオーバーホールや循環型浴槽・配管の大規模消毒等を実施し対応している。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 高齢者の入居施設であり、入居者の高齢化に伴い心身の状態が悪化して介護必要度が増し、本施設での対応が困難になってきていると同時に、事故が発生しやすくなっている状況は理解する。利用者には安心して生活をしてもらうため、利用者の状況に十分留意した管理運営を行われたい。</li> <li>* 利用者アンケートにおいて、総合満足度が昨年度の55.0%よりも7.6ポイント下がり47.4%と低調である。利用者の入れ替わりや職員の交代による不安定な状況であったことは理解するが、主管課とも十分協議・協力し、利用者との関係性の構築に取り組み、満足度の改善に努められたい。</li> <li>* 運営規程・利用契約書の新規整備や利用ルール等の明文化及び周知徹底については、早急に対応されたい。</li> </ul>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティケアサロン
主管課	健康福祉部 高齢者支援課
指定管理者の名称	財団法人 武蔵野市福祉公社
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 転倒事故やインフルエンザの発症はあったものの、利用者への対応は良好であり、それは「利用者アンケート」にも高評価として表れている。以上のことから、総合評価は「A」が適当である。</li> </ul>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者アンケートの総合満足度では、昨年度より 4.0 ポイント向上し、91.7%と高く、かつ、「やや不満」「不満」の回答が0%であるなど、利用者は非常に高い満足度を得ているものと考えられる。</li> <li>* 利用者と地域住民ボランティア、職員の交流を通して相互支え合いが実現されていることは評価できる。</li> <li>* 介護保険法の改正に伴う利用時間の1時間延長に対して、職員の時差出勤で柔軟に対応し、介護報酬が前年比約4%増額した。</li> <li>* 昨年度の指摘事項に対しては、運転者講習会の実施や出発前の車両点検を徹底するなど、事故防止に努めている。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 今回の転倒事故は、対応も適切であったが、引き続き利用者の状況に十分留意した管理運営を行われたい。</li> <li>* インフルエンザの発症については、重大なリスクを伴うことであるため、予防と事後の迅速な対応に十分努められたい。</li> </ul>
その他	



武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評定結果

公の施設の名称	武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター
主管課	健康福祉部 高齢者支援課
指定管理者の名称	財団法人 武蔵野市福祉公社
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 事故発生時の主管課への報告について改善の必要はあるが、入浴サービスの充実や館内の景観への配慮など満足度の向上に向けた積極的な運営を行っており、利用者アンケートの総合満足度は88.2%と高水準である。以上のことから、総合評価は「A」が適当である。</li> </ul>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者アンケートの総合満足度では、昨年度より 2.7 ポイント向上し88.2%と高く、利用者は高い満足度を得ているものと考えられる。</li> <li>* 地域交流会や夏祭りに地域住民を招待するなど、地域との交流を図っている。</li> <li>* 利用者ニーズが高く、施設の特長ともなっている入浴サービスについて、職員配置や介助方法の工夫により、1日当たりの利用者数を向上するなど積極的な取り組みを行っている。</li> <li>* 昨年度の利用者アンケートで満足度の低かった「植栽や景観」について、館内を写真や絵手紙などで装飾し季節感を出すといった工夫により、「満足」の割合が16.2ポイント向上していることは評価できる。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 受託している送迎車の接触事故については、物損でありけが人もないものの、利用者の安全・安心、住民の信頼を損なわないよう事故防止に努められたい。</li> <li>* 転倒事故については、対応も適切であったが、引き続き利用者の状況に十分留意した管理運営を行われたい。</li> <li>* 主管課からの指摘事項に、「事故発生時の報告が遅れることがある」とあるため、今後は適切に対応されたい。</li> </ul>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評定結果

公の施設の名称	武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター
主管課	健康福祉部 高齢者支援課
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 積極的に組織性を高めるための取り組みを行い、介護報酬も増加するなど良好な運営を行っているが、利用者の入れ替わりによるニーズの変化等もあったことから利用者の満足度が低下しているため、改善の取り組みが必要である。以上のことから、総合評価は「B」が適当である。</li> </ul>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 昨年度の指摘事項である「組織的に業務を行う態勢づくり」については、超過勤務時間の縮減や業務の標準化、手順書等の見直し、送迎ルートの変更等で効率化や人件費の抑制を図っている。</li> <li>* 地域の方々のボランティア参加、保育園、学校との交流を行い、地域との連携を図っている。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 今回の誤飲事故は対応も適切であったが、引き続き利用者の状況に十分留意した管理運営を行われたい。</li> <li>* 利用者アンケートにおいて、「概ね満足」が昨年度の 58.3%から 38.9%へ減少し、昨年度は0%であった「普通」が 19.4%となっている。その影響もあり、総合満足度が昨年度より 25.0 ポイント低下している。利用者の入れ替わりによるニーズの変化が予想されるが、原因の解明と対策が必要である。</li> <li>* 利用者の入れ替わりによるニーズの変化については、早急に対応できるようニーズの把握やプログラムの見直し等可能な対応策の実施に努めること。</li> </ul>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立高齢者総合センター
主管課	健康福祉部 高齢者支援課
指定管理者の名称	財団法人 武蔵野市福祉公社
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者満足度向上のため、ニーズ調査を行い、昨年との比較で利用者アンケートの結果がさらに向上している。また接遇の向上や自主グループ支援の体制整備を進めている点も評価できる。総合的には期待通りの運営を行っていることから、総合評価は「B」が適当である。</li> </ul>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者アンケートの総合満足度は、「満足」と「概ね満足」の合計は昨年度の 90.4%から 90.6%に向上しており、「やや不満」「不満」の回答が昨年度の 3.5%から 3.1%に向上し、利用者は高い満足度を得ている。</li> <li>* ご意見カードや収集箱を設置し、意見を述べやすい環境を整備している。</li> <li>* 事故対応マニュアルや大災害時における係ごと対応を定め、危機管理体制を強化している。</li> <li>* 希望した講座が受講できないことへの不満に対しては、申込者へ丁寧な状況説明により理解を得るよう努めている。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 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。</li> </ul>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立北町高齢者センター（小規模サービスハウス）
主管課	健康福祉部 高齢者支援課
指定管理者の名称	財団法人 武蔵野市福祉公社
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>* これまで実施していなかったアンケート調査を実施し、満足度が高いことを確認した。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おり、期待どおりの成果を上げているため、総合評価は「B」が適当である。</li> </ul>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* サンプル数は4名だが、アンケートの結果は「満足」が75%、「概ね満足」が25%と満足度が高く、「やや不満」「不満」は皆無だった。</li> <li>* 入居者から要望のあったトイレ温水洗浄器を各部屋に設置するなど、親切丁寧な対応を心がけている。</li> <li>* 手間と工夫を凝らした懐石風家庭料理と手作りおやつは好評であり、利用者の満足度向上に努めている。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 入居者が少数のため、匿名アンケートとはなりにくいので、結果に満足することなく、今後も取り組むこと。</li> <li>* 夜間緊急対応マニュアルを早急に整備すること。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 少人数制の施設においては、特にプライバシーや個人情報の保護に注意する必要があることから、今後も十分に留意して管理運営を行われたい。</li> </ul>

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評定結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野商工会館市民会議室（ゼロワンホール）
主管課	市民部 生活経済課
指定管理者の名称	武蔵野商工会議所
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 「満足」「概ね満足」が 8 割以上となっている。リピーターも多く、予約が取りづらいほどの利用状況となることもある。総合評価は「B」が適当である。</li> </ul>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 「総合満足度」においては、「不満」「やや不満」との回答が無い。</li> <li>* 利用者から備品などについて、故障の指摘を受けた場合は、早急に対応している。</li> <li>* 当所会員向けに発行している会報誌にて貸会議室の利用方法の提案等も含めたPRを行った。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 商工会館の竣工から 10 年以上が経過し、備品等の劣化や時代にそぐわない設備となっていくため、今後、主管課とも協議の上、計画的に入替えや改善を図られたい。</li> </ul>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野陸上競技場、武蔵野市立武蔵野軟式野球場、武蔵野市立武蔵野庭球場、武蔵野市立武蔵野プール、武蔵野市立武蔵野総合体育館、武蔵野市立武蔵野温水プール、武蔵野市立緑町スポーツ広場
主管課	教育部 生涯学習スポーツ課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団
総括	<p>* 主管課との定期的な連絡会議を実施し、その結果を職員に周知し共有を図っている。東京多摩国体についても、市と連携して準備を行っている。また事業再構築委員会、戦略的広報検討チームを設置し、事業の評価軸設定と効果的な広報戦略を検討するなど工夫が見られる。施設の管理運営全体としては期待された水準は満たしており、総合評価は「B」が適当であると考えます。</p>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 中学生の職場体験・大学生のインターンシップの受け入れなど、地域との連携に積極的に取り組んでいる。</li> <li>* 利用者の意見に応え、プール脱水機の設置やトイレ入り口に簡易椅子を設置(靴の履き替え用)など速やかに対応している。</li> <li>* 職員全員が消防庁上級救命講習を受講し技能認定を受け、また順次自衛消防技術認定試験を受け、防災体制を強化している。</li> <li>* 警備員の定期的な巡回に加え、防犯カメラを設置し、防犯に努めている。</li> <li>* 各機器や備品は年間計画に基づいてメンテナンスをし、故障時には速やかに対応している。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 職員交代時の引き継ぎや人員体制については、様々な事情もあると考えられるが、サービスの低下が生じることがないように、主管課と指定管理者の両方で今後もよく話し合うこと。</li> <li>* 利用者の満足度を意識したアルバイトを含む全職員の接遇の向上とサービスに格差が出ないように更なる強化が必要である。</li> <li>* 館内のライト点灯箇所の配慮、駐輪の整理、貸出用具の整備など、利用者の視点に立ったより細やかな配慮が必要である。</li> <li>* 施設の老朽化による影響が大きいことは理解するが、利用者アンケートにおいてもトイレ等の衛生面への指摘事項が多く見受けられるため、清掃や館内美化等、衛生環境への配慮もより一層努められたい。</li> </ul>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立みどりのこども館
主管課	健康福祉部 障害者福祉課
指定管理者の名称	社会福祉法人武蔵野
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 本市の地域療育システムの中核的役割を果たすべく、療育相談部門の親子通園枠を増設し、また関係機関と連携して「きょうだい交流会」も実施した。「利用者アンケート」の結果も非常に優れており、良好な運営が行われているといえる。以上のことから、総合評価は「A」が適当である。</li> </ul>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 「満足」と「概ね満足」の合計は93.1%であり、利用者は非常に高い満足度を得ている。</li> <li>* 障害がある子どもの兄弟姉妹を対象に市・武蔵野千川福祉会・市民社協と共催で「きょうだい交流会」を開催するなど、地域連携強化を更にすすめている。</li> <li>* 苦情解決の取り組みに関する規定を整備し、職員へ周知した。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 指定管理者・主管課とも光熱水費等の削減について問題意識を持ち、利用者にも配慮しながら、経費の削減を図られたい。</li> <li>* 個人情報保護の観点を中心とした法令遵守研修についても定期的実施されたい。</li> <li>* 自由来所型のおもちゃのぐるりんについて、利用者数は昨年度より増加しているが、引き続き利用率向上に努められたい。</li> </ul>
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立かたらいの道 市民スペース
主管課	市民部 市民活動推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用率は約7ポイント向上したものの、総合満足度が約15ポイント低下している。改善、工夫の余地はあるが、概ね期待どおりの運営が行われており、総合評価は「B」が適当である。</li> </ul>
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 好立地であることと、他施設へのパンフレットの掲示やPRの依頼などの取組みにより認知度が高まり、利用率が向上した。</li> <li>* 施設や設備等の適正な管理運営及び館内外にわたる行き届いた清掃がなされ、全体の清潔感を保っている。</li> </ul>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 前年より総合満足度が約15ポイント低下した原因を解明し、対策の検討を図りたい。</li> <li>* 施設の構造上の制約があることは理解するが、案内表示についての評価が低いため、改善に向けた工夫が必要である。</li> </ul>
その他	



武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	武蔵野市立武蔵野プレイス、境南ふれあい広場公園
主管課	教育部生涯学習スポーツ課、環境部緑のまち推進課
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団
総括	<p>* 想定を上回る利用者数にも適切に対応し、総合満足度も高い。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ている。施設開設2年目に入り、各方面から注目を集めている。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。以上のことから、総合評価は「A」が適当である。</p>
評価すべき点	<p>* 当初の想定を上回る利用者数にもかかわらず、「不満」とする評価は無く、「やや不満」は0.6%であり、満足度は高い。</p> <p>* 利用者のサービス向上に留意し、マニュアル等の整備に取り組み、職員の情報共有に努めている。</p> <p>* 境南ふれあい広場公園を活用した事業に取り組んでいる。</p>
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 利用者アンケートで満足度が60%を下回った項目である「利用者の意見の反映」、「プレイスの事業」について、改善を図られたい。</p> <p>* 情報の提供方法や館内の掲示・案内表示について「やや不満」という回答数が多いため、改善を図られたい。</p> <p>* 利用者アンケートにおいて、「D. 利用者の意見の反映」や「E. プレイスの事業」については、「ふつう」の割合が比較的多く、これを「概ね満足」や「満足」に引き上げるための工夫や改善に取り組まれない。</p>
その他	