

各施設の総括シート、サービス評価シート、モニタリング結果

施設名	ページ
武蔵野公会堂	1
武蔵野市民文化会館	9
武蔵野芸能劇場	19
武蔵野スイングホール	27
吉祥寺美術館	35
松露庵	44
吉祥寺シアター	52
自然の村	60
0123 吉祥寺	78
0123 はらっぱ	88
くぬぎ園	97
桜堤ケアハウス	106
北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】	115
高齢者総合センター【デイサービスセンター】	124
桜堤ケアハウスデイサービスセンター	134
高齢者総合センター	143
北町高齢者センター	154
市民会議室(ゼロワンホール)	164
体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート	172
陸上競技場	177
軟式野球場	182
武蔵野庭球場	187
武蔵野プール	192
武蔵野総合体育館	197
緑町スポーツ広場	202
みどりのこども館	207
かたらいの道 市民スペース	216
武蔵野プレイス、境南ふれあい広場公園	224

武蔵野公会堂

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野公会堂		
所在地	武蔵野市吉祥寺南町1丁目6番22号		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 藤井 泉		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	① 武蔵野公会堂の使用の承認に関する業務 ② 武蔵野公会堂の使用料の免除に関する業務 ③ 武蔵野公会堂の施設及び設備の維持管理に関する業務		
指定管理委託料	予算	61,968,000円	決算 55,531,396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 ②重点ポイント ③アピールポイント	97.9/100 A職員の対応 B建物・設備・備品等の管理 F安全管理体制	A	建物が古く、利用者に好印象を与えられない分、毎日の清掃など館内環境の維持、職員の対応などサービスや満足度の向上に努めている。
	良好な館内環境の維持を図ると共に、利用者のニーズを把握し、利用率の向上に努めている。		
	吉祥寺駅に近く利便性が高い。また、ホール・会議室・和室があり、多様なニーズに対応が可能である。		
(B) 利用者モニタリング	48.3% 職員対応や良好な館内環境の維持で評価されている。		
(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 ②重点ポイント ③アピールポイント	97.9/100 「職員の対応」「利用者の意見の反映」の項目で利用者の評価が低い。	B	建物の老朽化やバリアフリー上の課題があり、利用者の満足度が低いことはやむを得ない面もある。ソフト面で改善できる課題もあり、対応に期待したい。
	利用者の安全確保、高い利用率を評価。		
	高利用率を評価。利用者の意見の反映が課題。		
(B) 利用者モニタリング	48.3% 総合満足度は低いが、前年より約10%向上した。		
(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	42.9/45	42.9/45	* 吉祥寺駅に近く利便性が高い。 * 職員の接客態度・マナー。 * ホール・会議室等多用途対応。	* 利用者の満足度を高めるため、「職員の対応」「情報提供」「利用者の意見の反映」で改善の余地あり。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	* 消防計画を作成し、年2回総合防災訓練の実施。 * 委託業者及び職員による点検。	* 訓練・講習が定期的に行われ、安全への取り組みは適正である。
C 適正な運営	30/30	30/30	* 事業団の方針に沿った管理運営。 * 法令順守に関する研修の実施。	* 高い利用率を維持している。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	* 設備等の定期的な保守点検。 * 委託業者による定期清掃及び利用開始前後の毎日清掃。	* 施設老朽化を踏まえ、特段の注意が払われている。適正に管理されている。

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

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

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
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	* 総合満足度は約10%向上しているものの、低い総合満足度にとどまっている。 * 老朽化、バリアフリー以外で評価の低い項目に対し、対応が必要である。
48.3%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> * 吉祥寺駅から近く、利便性が高い。 * ホール、会議室、和室など使用目的に沿って施設が設置されている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 利用者の高齢化が進んでおり、階段での昇降が敬遠される傾向にあるが、より良い接遇やサービスの向上に努めている。 * 市民の要望等に出来るだけ応えられるよう工夫をしている。 * 地域情報のパンフレット類を窓口に置き、情報提供に寄与している。
<改善が必要だと思われる点> * バリアフリー化の検討。 * 旧設備の改善（廊下の照明器具の交換、洋式トイレへの改良等）。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> * 老朽化やバリアフリーの課題がありながら、高い利用率を継続して維持している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 「利用者の意見の反映」の3項目すべてで、満足度の評価が約20%向上した。しかし、他の文化施設と比較すると相対的に評価は低いため、利用者がそのように受け止めている原因の解明と対策が必要である。 * 職員の対応について満足が昨年より15%向上している。引き続き向上するよう取り組んでほしい。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 「利用者の意見の反映」のあり方について、引き続き満足度を高めるための改善を期待する。 * 主催・共催する文化事業への満足度が約25%低下しているため、原因の解明と対策が必要である。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

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

(様式3) チェック項目シート(指定管理者)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の 満足 の 向上	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。	○	
	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。	○	
	評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
駅に近く立地条件に恵まれ利用率は良いが、高齢者の利用が多く、エレベーター等の設置要望が高い。このため、利用者の満足度は高くない。利用状況を事前に公表し利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。				
B 安全 への 取 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
		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	消防法に基づき、年2回、消火・避難・通報などの訓練を実施、また、AEDの取り扱いに関する講習会も実施している。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	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 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。管理料の支出については、内容を精査し適正な執行に努めている。個人情報については規定に基づき適切に管理している。委託業者には毎日業務日誌を提出させ、業務内容を確認している。		
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 施設の整備・保全については、主管課と連携し万全の対応をしている。保守点検等報告書の項目を巡回時担当職員も点検している。建物が古くエレベーターが無いため、利用者の評価は高くない。		
		30点 × ○の数/22問	

(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、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 施設の老朽化を原因とする低評価はやむをえない部分もあるが、ソフト面での低評価は改善可能と考える。特に「職員の案内・説明」「公演内容等の情報提供」「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」の評価が著しく低いことは課題である。		
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 訓練・講習を定期的に実施しており、取り組みは適切である。	
		45点 × ○の数/21問	

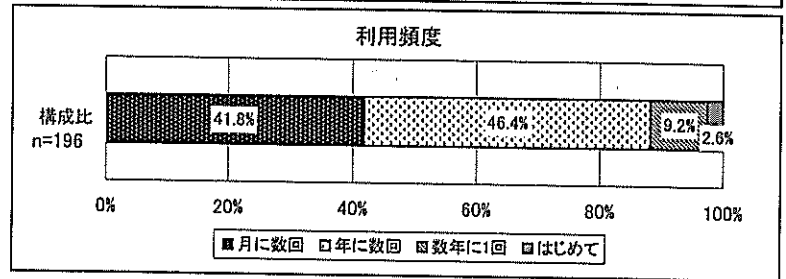
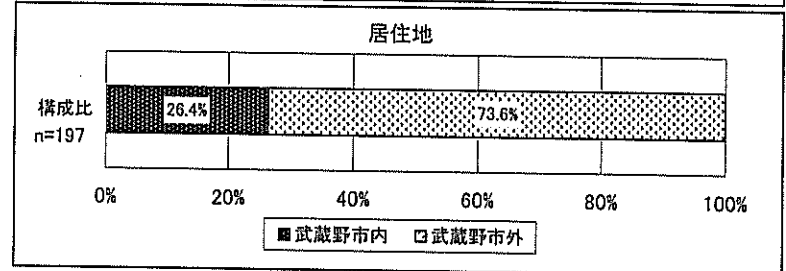
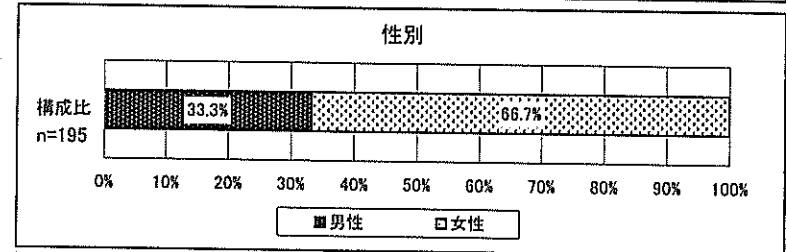
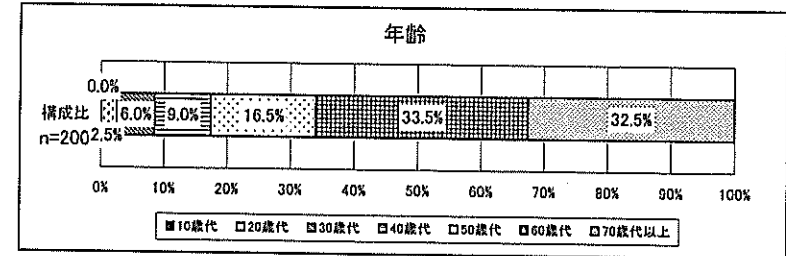
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	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	施設老朽化という制約のある中、高い利用率を維持している。適正に運営されている。		
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	施設が老朽化しているため、特段の注意が払われている。適正に管理されている。		

30点
×
○の数/22問

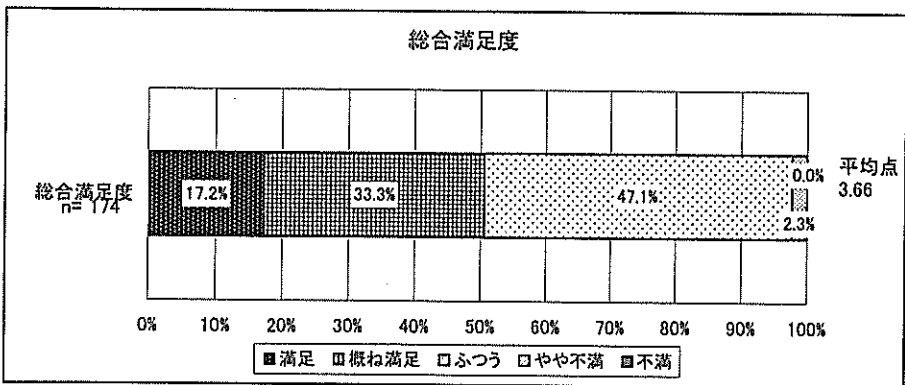
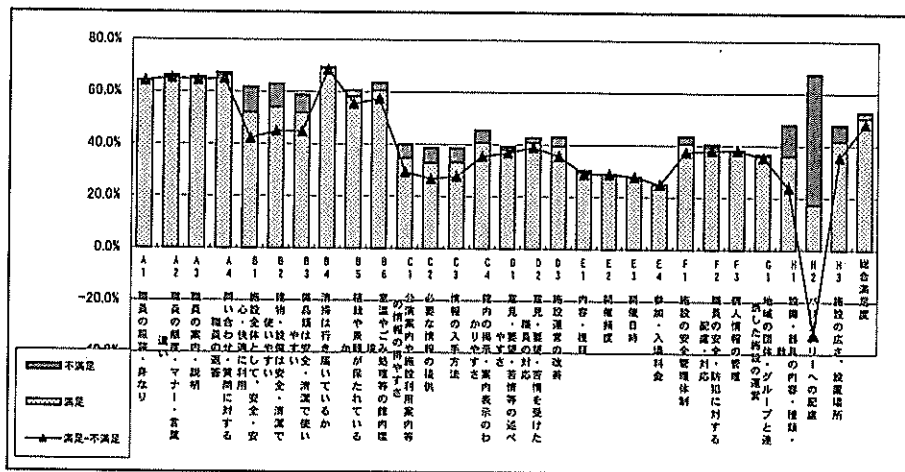
10点
×
○の数/10問

(様式5)

施設名 武蔵野公会堂

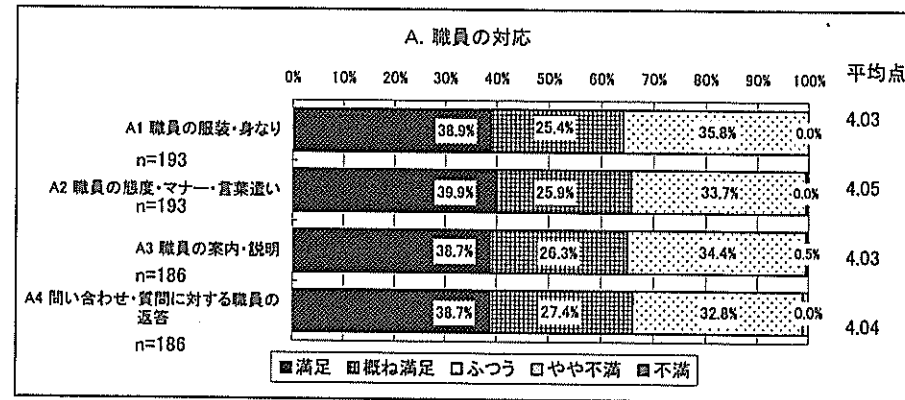


【回答者の属性】に関するコメント
 ・年齢:「60歳代」が33.5%、「70歳代以上」が32.5%で66%を占めています。「50歳代以下」が34%、利用者の高齢化が見られます。
 ・性別:「男性」33.3%、「女性」66.7%となっています。
 ・居住地:「武蔵野市内」26.4%、「武蔵野市外」73.6%となっています。
 ・利用頻度:「月に数回」が41.8%、「年に数回」が46.4%、「数年に1回」は9.2%となっており、「はじめて」も2.6%いました。

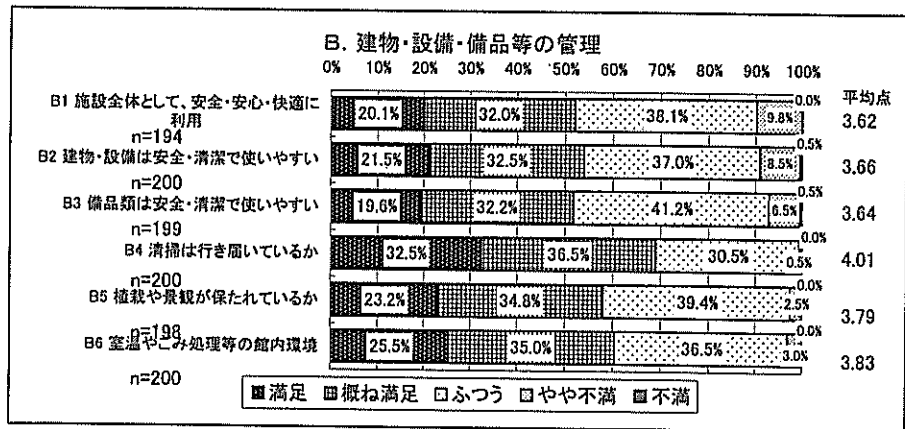


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 武蔵野公会堂に対する総合満足度は、「満足」が17.2%、「概ね満足」が33.3%で、この二つを合計すると、50.5%となっています。しかし、利用者の半数ちかくの47.1%は「ふつう」と回答しています。
 個別項目でみると、情報の提供、主催・共催事業等は、利用者の評価は必ずしも高いとは言えない。しかも、バリアフリーへの配慮は、「やや不満」「不満」を合計すると50%となっています。

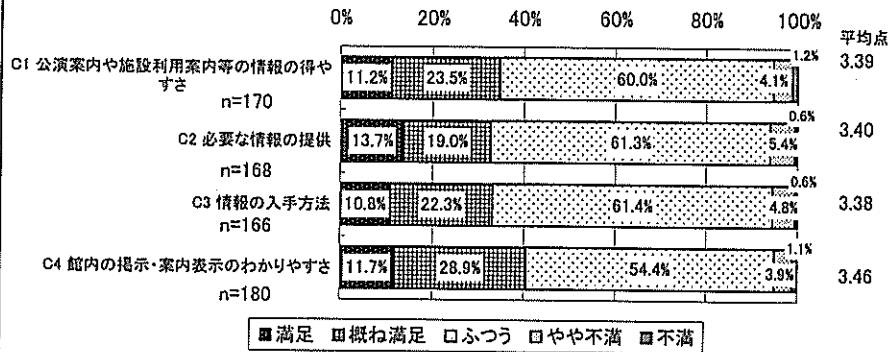


【A職員への対応】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が合計すると、60%を超えています。



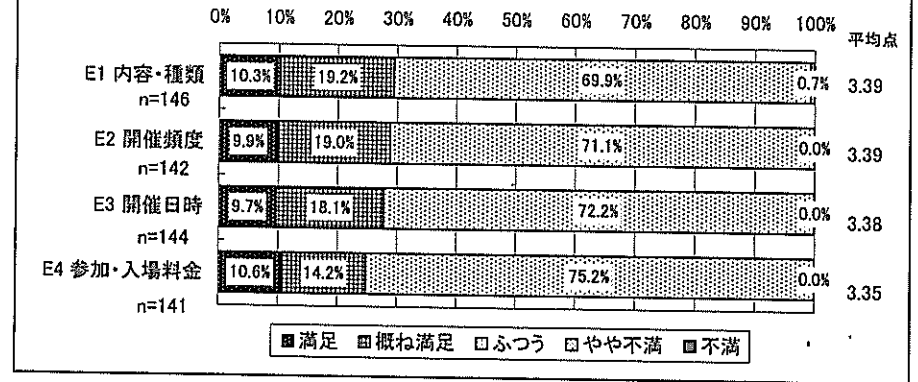
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 清掃は行き届いているかの項目は「満足」32.5%、「やや満足」36.5%で合計69%となっています。しかし、安全・安心・清潔の項目では、建物が古いための「やや不満」「不満」を感じている利用者が、7%から10%近くいます。

C. 情報の提供



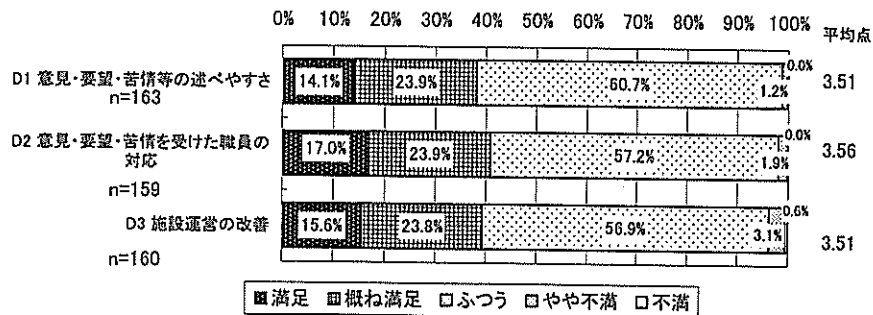
【C情報の提供】に関するコメント
60%が「ふつう」と回答している。情報提供については、店頭配布、インターネット、むさしの市報と可能な限り掲載しています。より求められる情報を調査し検討します。

E. 主催・共催する文化事業



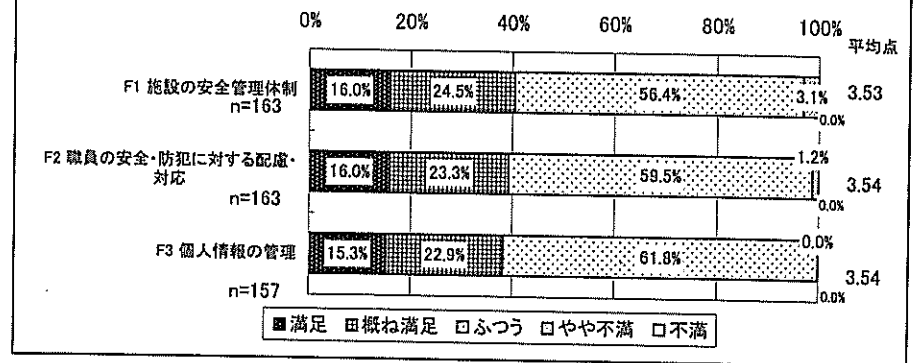
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
70%が「ふつう」で、25%の利用者は、「無回答」となっている。より満足いただけるように調査、検討します。

D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
「満足」「概ね満足」は概ね全体の40%で、半数以上は「ふつう」である。より満足いただけるように調査、検討します。

F. 安全管理体制

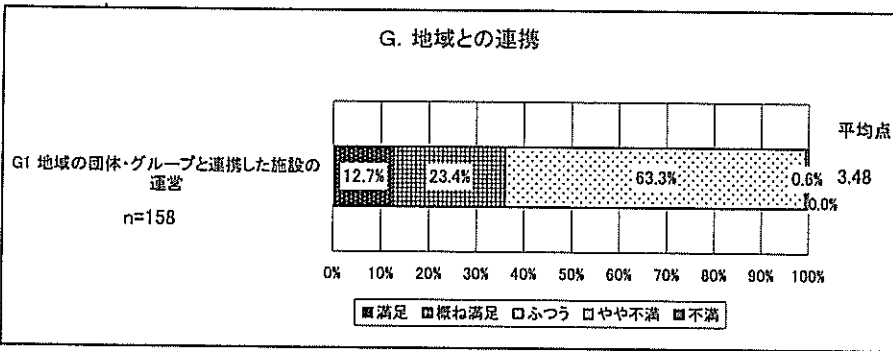


【F安全管理体制】に関するコメント
概ね「満足」、「概ね満足」で40%で、大半は「ふつう」で順調である。今後も、より「満足」いただけるように調査、検討します。

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

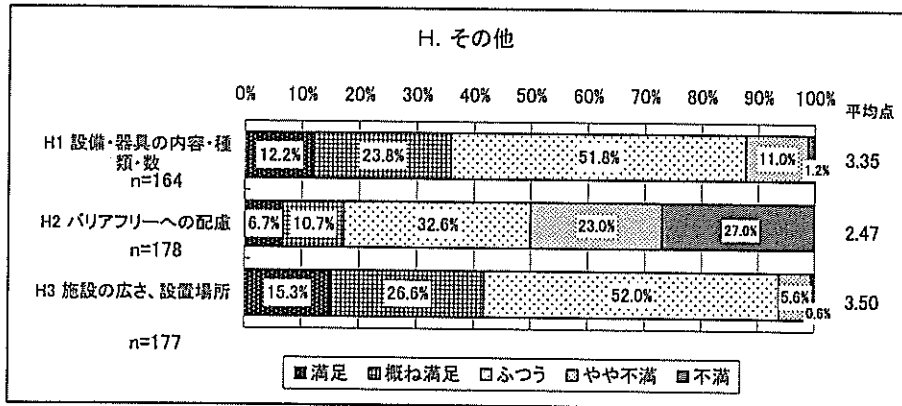
- (1) 施設設備について
- ・高齢者向けにエレベーターの設置を望みます。(同様の意見が27件。)
 - ・エレベーターまたはエスカレーターが欲しい。(同様の意見が6件。)
 - ・冷暖房の調節がしにくい。
 - ・空調が暑い時と寒い時が厳しかった。
 - ・玄関の石段のところに手すりを付けて下さい(2件)。
 - ・冷寒期はトイレが少々冷たく寒いです。
 - ・高齢の方やお身体が不自由な方に、バリアフリー等機能面で、少し充実すると今後更に良いと思いました(3件)。
 - ・ビデオデッキの不具合がある。
 - ・食堂があるとよい。
 - ・3F 女子お手洗いのペーパーが無かったですよ。
- (2) 運営面について
- ・午後1時からの開場ですが、できるだけ早く開場をお願いしたい。
 - ・団体使用について、取りにくい(選び方に工夫はないか)。
- (3) 事業について
- ・
- (4) 職員について
- ・
- (5) 評価のことは
- ・場所も良く、安全に安価に利用できるのはとてもありがたい。
 - ・駅から近く助かります。
 - ・40年近く利用させていただいております。駅に近く便利。昔ながらの施設ですが、満足しています。
- (6) その他
- ・築50年経っているので新規建て替えてはどうですか。
 - ・今後ともよろしく。
 - ・書作品を書いています。今日は廊下が大変やかましく少々気になりました。控室(利用の部屋)から人が溢れています。
 - ・以前プレスレットを落とした時、細いチェーンのもので見つけにくい物なのにすみつけて下さりすぐご連絡いただきました。そのご親切が本当に嬉しく有難く感動しました。
 - ・全部の施設共通のアンケートはいかがなものか。施設に差がありすぎて設問項目が・・・。

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント
「ふつう」が60%の大半で、無回答は21%であった。より「満足」いただけように調査、検討します。

H. その他



【Hその他】に関するコメント
特に、バリアフリーへの配慮の項目では、「満足」6.7%、「概ね満足」10.7%、「ふつう」32.6%、「やや不満」23.0%、「不満」27.0%となっています。利用者の高齢化が進み、エスカレーター、エレベーター等の設置希望が多数寄せられています。

武蔵野市民文化会館

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野市民文化会館		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 藤井 泉		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	①会館の使用の承認に関する業務 ②会館の使用料の減額または免除に関する業務 ③会館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④文化芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	386,818,000円	決算 339,571,872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) 主管理・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100.0 / 100	施設、設備等の適正な管理運営。安価で質の高い事業の提供。
	②重点ポイント		自主事業では安価で質の高い公演を実施し、チケットも毎回ほぼ完売している。
	③アピールポイント		地域文化活性化のため、営利を目的としない市内の芸術文化団体に優先使用期間と使用料の減額制度を設け、芸術活動の支援を行っている。
(B) 利用者モニタリング	総合満足度では「概ね満足」との評価をいただいている。	85.0 %	A 施設、設備の適正な管理に努めている。市民への芸術文化の提供及び支援が行えている。販売したチケットは、ほぼ完売し事業運営も好調である。
(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) 主管理・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	95.6 / 100	全ての視点で高水準を維持している。「市民の文化活動支援」の新たな取組の検討が必要。
	②重点ポイント		利用者の安全確保の取組を高く評価する。低利用施設対策を引き続き実施されたい。
	③アピールポイント		接遇への高評価、ICT活用による利便性の向上。苦情対応マニュアルの作成と運用。
(B) 利用者モニタリング	利用者の総合満足度は高水準を維持しており、前年から6.1%向上している。	85.0 %	A 利用者の総合満足度は高水準を維持しており、管理・運営も適正である。これまでの地域連携・活動支援から一歩踏み込んだ取組を期待する。
(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	45.0 / 45	40.7 / 45	* 市民や利用者からは、多岐にわたる要望があるが、対応できるものについては、早急に対応し改善を図っている。	* 職員の対応の高評価を評価する。 * 「市民の文化活動支援」のための新たな取組を検討されたい。
B 安全への取り組み	15.0 / 15	15.0 / 15	* 施設の安全管理については年2回の避難誘導訓練及び震災対応訓練等を実施している。また警備員を配置し、巡回を行うなど安全管理に勤めている。	* 十分かつ積極的な取組が行われており高く評価できる。
C 適正な運営	30.0 / 30	30.0 / 30	* 当初予定された事業計画に基づき、事業運営を適正に行っている。	* 適正に運営されている。引き続き低利用施設対策を講じられたい。
D 施設・整備等の適正な管理	10.0 / 10	10.0 / 10	* 設備管理については定期点検計画に基づき、計画的に実施している。 * 清掃は、開館前に毎日、ホールや駐輪場など館内外を対象に実施している。	* 利用者の評価も高く、適正に管理されている。

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

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

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計	* 「満足」「概ね満足」の合計が 87.3%、「やや不満」「不満」の合計が 2.4% であり利用者満足度は高い。昨年は総合満足度が 78.9%だったため、総合満足度は 6.1%向上している。引続き総合満足度の維持・向上のため、継続的な改善を検討されたい。
85.0 %	

(D) 特記事項

--

(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"> * 職員の対応が丁寧、優しいなどの評価をお客様からいただいている。 * 市民の要望に応え従来からのクラシックばかりでなく、歌謡曲やポピュラーなど提携事業も取り入れた公演を行い、安くて質の高い事業提供に努めている。 * 施設利用者の利便性向上のため、抽選日の前にホームページ上に施設の空き状況を公開している。 * 抽選日後は、インターネットでも一部の施設を除いて申し込みを行っている。 * チケット申し込みも、インターネット申し込みの開始を行い、チケット販売の拡充を図っている。 <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"> * チケット申し込みについては、電話対応のほか、インターネット申し込みで、チケット販売の拡充を図っている。 * 自主事業開催日に配付するチラシに利用率の低い施設(茶室等)のPRを行い利用率の増を図っている。 * 苦情については、事業団で統一的なマニュアルで対応している。 <p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 市内の芸術文化団体の優先利用期間ばかりでなく、地域との連携を図り、より市民に貢献できる事業内容の検討を行う。 * 設備備品など、点検補修などにより、良好な状態に維持管理をしているが、開館後 29 年が経過しており設備等に経年劣化が見られ、また、バリアフリーの要望も強く、対応が必要となっている。

主管課 (記入欄)
<p><主管課として特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 利用者の総合満足度は高水準を維持している。 * インターネットを活用した利用者の利便性の向上。 * 利用者の安全確保の取り組みを、全職員で継続して積極的に実施している。 <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"> * 低利用施設のPRを引き続き行い、向上を図られたい。 <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"> * 主管課としても積極的に意見交換・情報共有を図っていきたいと考えているが、「地域との連携」や第五期長期計画の「市民の文化活動への支援」について、全市的な施設である市民文化会館の役割等の検討が必要である。

(C) 財務評価

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

(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。	○
		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。	○
	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	自主事業開催時には、職員を配置して館内の案内や苦情などの対応をしている。また、常時エントランスには、警備員を配置している。自主事業では安価で質の高い公演を実施し、チケットも毎回ほぼ完売している。公演時にアンケート調査を実施するほか、アルテ友の会会員へのアンケートも実施し、事業の企画運営及び施設の管理運営に反映させている。		
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	職員全員に消防法に基づく消火・避難誘導・通報・AED操作等の訓練を実施している。さらに、固有職員全員については自衛消防技術及び上級救命講習を受講させ、資格を取得している。また、警備員の定期的な巡回を行うとともに閉館時には機械警備を行っている。		

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	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	基本協定及び年度協定に基づき、業務執行を行っている。委託業者とは日々連絡・調整を行い業務内容については点検を行っている。主要な業務委託は定期的に見直しを検討する。市民の要望にこたえるべく幅広い事業を展開し集客増員に努めている。		
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	施設・設備等の保全については、市と連携し、万全の対応を執っている。保守点検等報告書の確認及び職員・警備員等による巡回・点検を実施し、不審者・不審物や不具合箇所の早期発見に努めている。また、委託業者により会館内外は定期的な清掃が行われ、良好な環境を保持できるよう努めている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

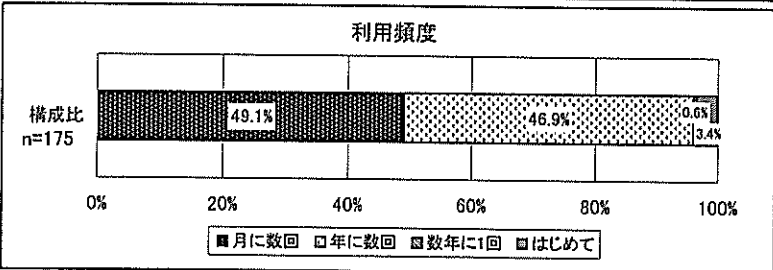
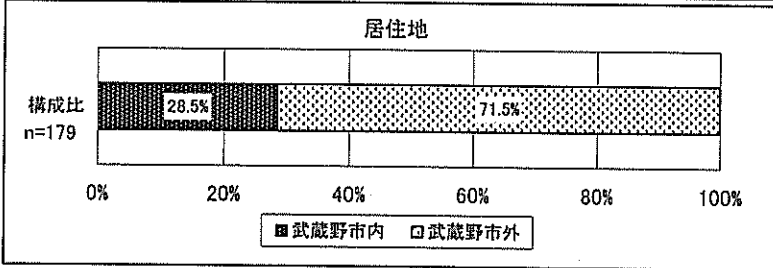
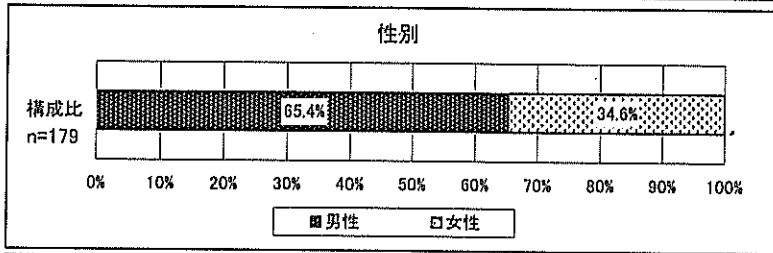
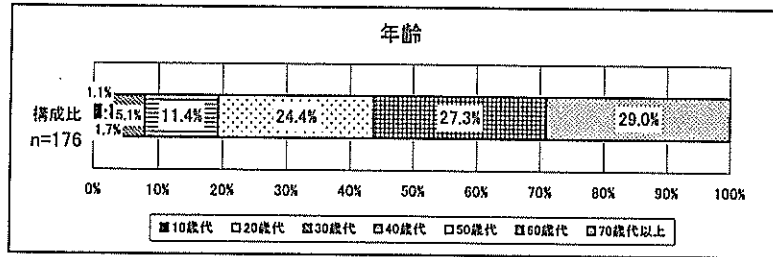
(主管課記入)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	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	利用者による職員の対応の高評価を評価する。第五期長期計画の「市民の文化活動への支援」を踏まえ、地域ニーズの一步踏み込んだ把握を求めたい。		
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	職員全員による消火・避難誘導・通報・AED操作等の訓練、固有職員全員の自衛消防技術及び上級救命講習受講等、利用者の安全確保のための取り組みは高く評価できる。	

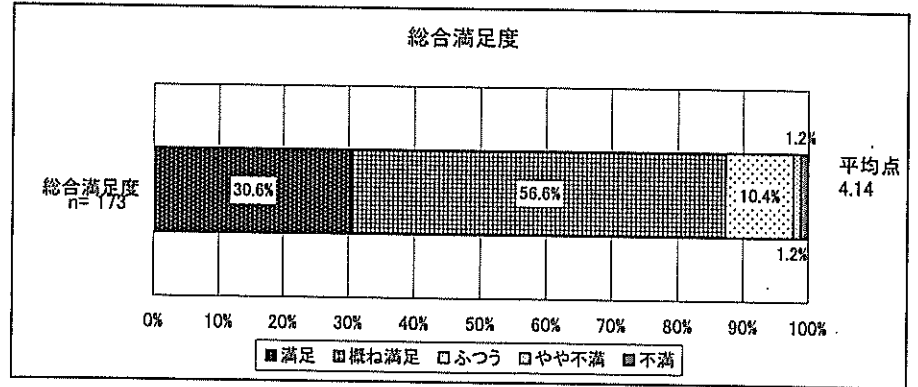
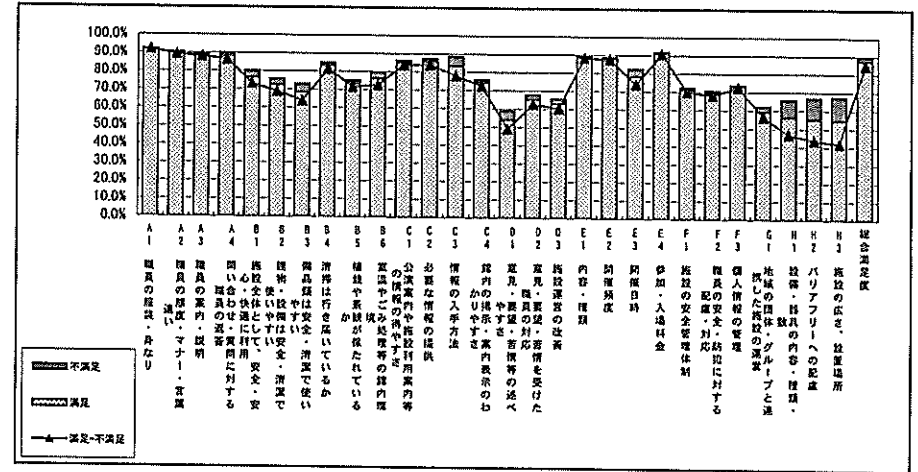
45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	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実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○
	適正な再委託 先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への 取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の 適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への 取組	51 経費は節減されている。	○
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
評価の理由	適正に運営されている。引き続き、利用率の低い施設の対策を講じられたい。		
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	利用者からの評価も高く、適正に管理されている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

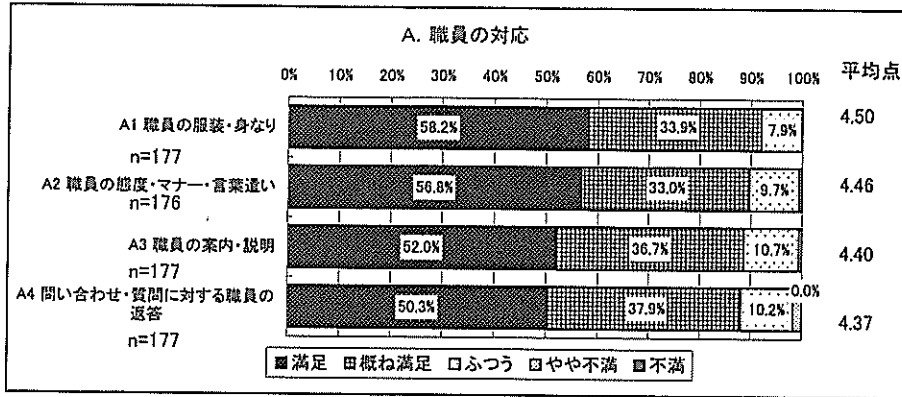


【回答者の属性】に関するコメント
 大・小ホールの催し物の内容にもよるが、50代以上の人の占める割合は80%で50代、60代、70代の割合は、ほぼ同数である。性別では男性が65%を占め、居住地は約72%の人が市外の人である。利用頻度は月に数回と年に数回で96%有り、定期的に利用されている。

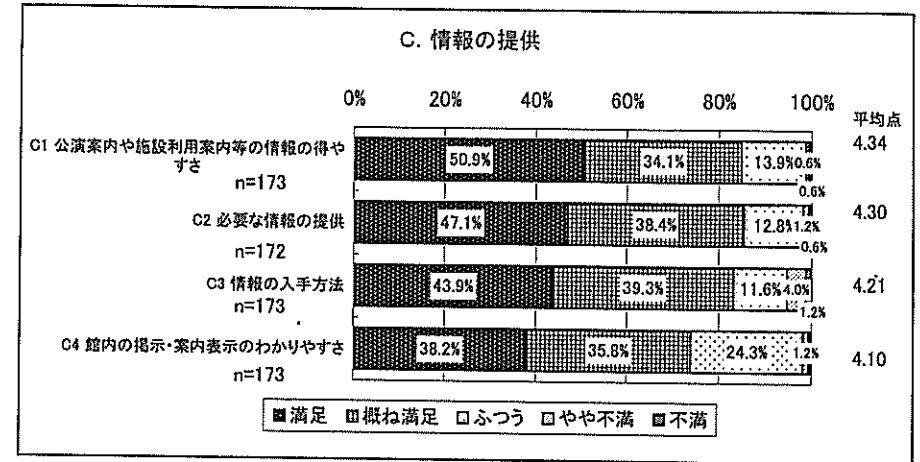


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

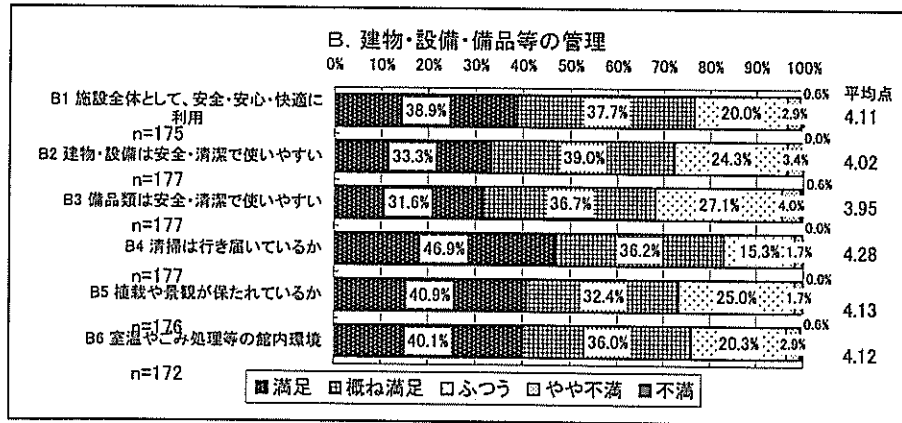
【総合満足度】に関するコメント
 「やや不満」「不満」が2.4%あるが、「満足」と「概ね満足」が87.2%と高い満足度を得ている。



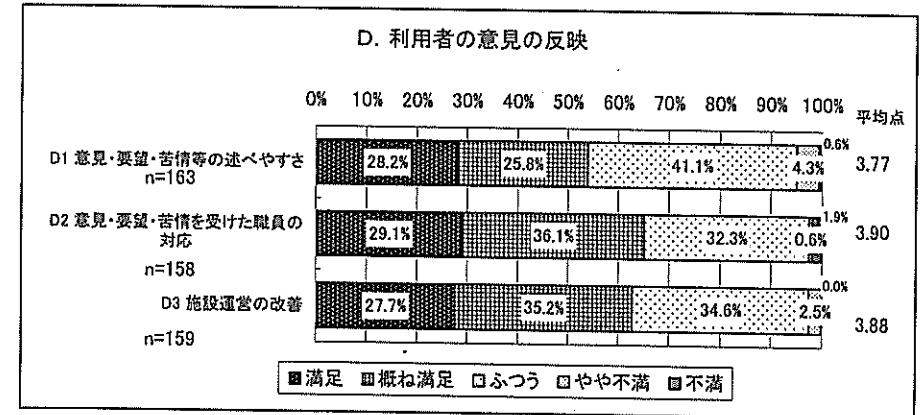
【A職員への対応】に関するコメント
 88%~92%の人が「満足」「概ね満足」と回答しており、高い満足度を得ている。



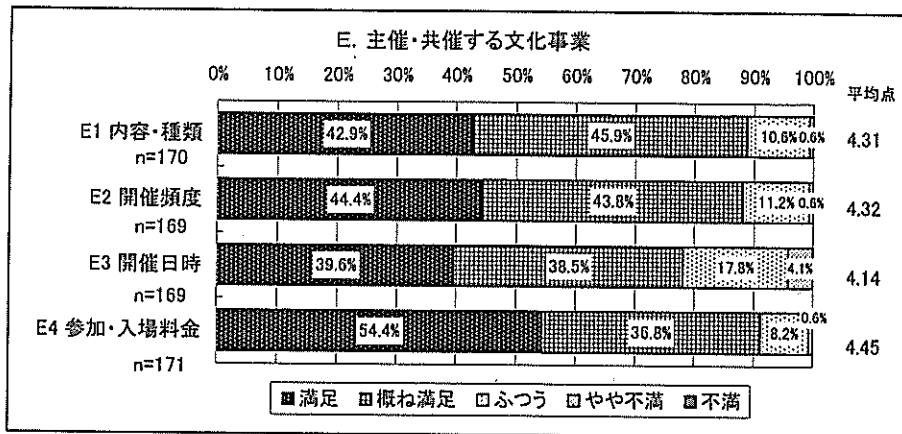
【C情報の提供】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」が74%~85.5%と高い満足度を得ている。お客様の声を反映しホームページ等を改善しているが、引き続き、高満足度を得られるように努めていく。



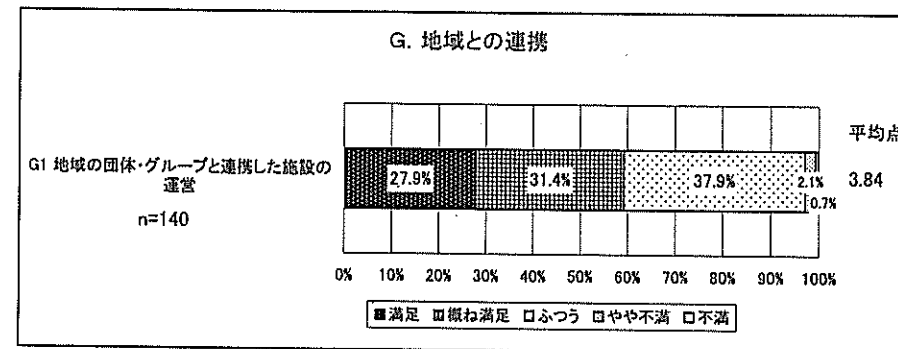
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 「やや不満」「不満」の項目もあるが、68%~83%の人が「満足」「概ね満足」であり、高い満足度を得ている。



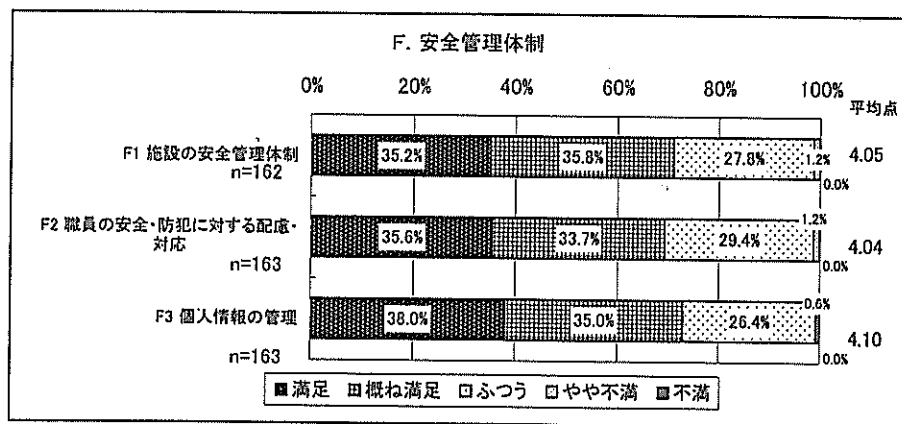
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 「やや不満」「不満」も若干あるが、「満足」「概ね満足」が54~65.2%であった。今後も、アンケートの実施方法等を工夫し、多くの利用者ニーズを把握する。



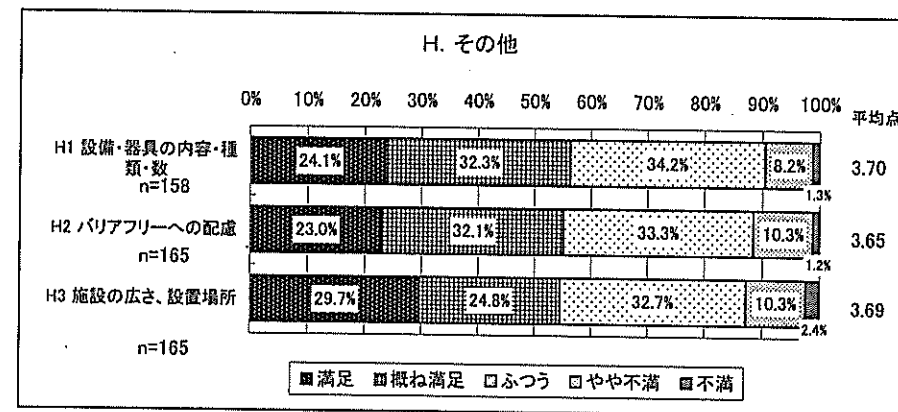
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
「満足」「概ね満足」が 78.1～91.2%と高い満足度を得ている。引き続き、満足度を高めるように努めていく。



【G地域との連携】に関するコメント
「満足」「概ね満足」が約60%であり、一定の満足度を得ているが、一層満足度を得られるよう努めていく。



【F安全管理体制】に関するコメント
「満足」「概ね満足」が69.3～73%と満足度が高いが、一層信頼を得られるように努めていく。



【Hその他】に関するコメント
約55%の「満足」「概ね満足」を得ているが、更なる利用者への配慮を心がけ、信頼を得られるよう努める。

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

(1) 施設設備について

- 自分の体格では、やはり座席の間隔、シートピッチ狭い、スペースが狭い。
- 座席数がすくなくなるかもしれないが、スペースを広くできないか? イスが狭いと感じた。座席をもっとゆったりしたものに替えてください。もう少し広いと楽。ほとんど大変満足だがあえて不満としたのは席幅が狭いことで不満としました。隣の人の口臭が気にならない幅を。あと 20%ほど広げれば。
- 2 階、3 階へ、階段以外のものを希望します。足の不自由な方へのご配慮があれば幸いです。
- 席が狭い(中側が) クローク or ロッカーが少ない。ロッカーを増やしていただけると助かります。
- トイレが少ない。もっと増設すべき。特に女子トイレの数が不足。
- 大ホールのトイレが少ないです。
- トイレにウォッシュレットを付けてほしい。
- トイレに荷物置場が欲しい。フックを下げて欲しいです。市の場合どこも無いです。
- 女性トイレの入口が2つあり、分かれていないため、2つの行列が出来混乱していた。「入口」「出口」等の掲示をしてみたいかかでしょう。
- ロビー、ホールへの入場前の場所で、休める椅子を増やすこと。
- エスカレーター、エレベーターを増やすこと。スロープ等も不足。
- エレベーターが狭い。
- 満席で室内換気がきわめて悪いので気分が悪くなる。湿度、換気とも全く不十分なコントロール。
- 駐車場が少ない。駐車場、車入れるが大変。
- 床材がサントリーホールやオペラシティのコンサートホールの様に木(材)製ならばもっと響きのよいホールになるのに残念! 特に大ホールに関して。
- 駐車場のサイズが小さい。
- 喫煙所を再設置してください。
- 小ホールの音響は大好きですが、大ホールはオケを前に出すと対策があっても良い。
- 段差が多い。ゴミ箱がない。水飲み場がない。

(2) 運営面について

- 貸ホールとして利用した時に、ゴミ箱を利用させてもらえない(「ゴミは全て持ち帰り」を来場者に強制する)のは不便かつ不満。

(3) 事業について

- チケットが取りにくい。
- 公演内容は、すばらしい。
- 休日開催を増やしてほしい。スイーツ、地元のケーキ屋さんのおすすめを提供すれば?
- もっと日曜日に開催してほしいです。
- 音楽会の案内チラシが過大広告気味。信頼性がどの程度あるのか分からない。
- インターネット申込みの際、2人目以降が会員でも割増料金になる(割引にならない)、2人目以降が会員でもお値段が安くないのが不満。早く改良してください。
- インターネットの利用が良くわからない。
- 今日はお花を飾って欲しかった。
- 最近、オペラが少ないので以前のように増やして欲しい。
- 催し物が集中しすぎる。
- コンサート演奏中にケータイを切っているのですが、パイプレータの音が時々気になります。
- これほどの企画をもっと広く世間に知らせるべき、その最大限の努力をすべき。素晴らしい公演には満足。
- いい企画を継続してください。
- 予約の電話が繋がりにくいの不満です。
- クリスマスにふさわしい曲、B. プリトランの“キャロルの祭典”を今年の 12 月に演奏してほしい。数年要望している。ぜひ!!
- 今回、かなり高齢の方が多いので前半途中で退席、前半終了直前に戻る方がいる。もっと規制すべき。強い意志を。
- チケットに関すること。キャンセル(キャンセル待ち)の取り扱いをお願いしたい。「手数料有」「当日現金での支払い」「受取る方は会館に出向くこと」等を工夫してほしい。
- オンラインチケット予約、携帯電話からも出来る様にして下さい。仕事場で PC 予約はいたしかねます。
- 外国の演奏家しか登用しないのはなぜですか? 国内、地元の優れた演奏家の発掘には無感心ですね!

(4) 職員について

- 一部の職員(男性)に上から目線の言葉遣いがある。聴かせてやっているという態度が良くない。他はほぼ満足。
- 休憩中にホール公演中の雑音に苦情を言ったが、直ぐ動いてくれなかった。後半に対応がすんでないとまずいと思うのだが。

(5) 評価のことば

- 低価で良い音楽を聴く機会を与えていただき、感謝しています。
- 満足あるのみです。
- ARTE 会員・チケット販売にインターネット予約で予約出来るようになり、以前の様な電話話し中等のわずらわしさが解消し満足しています。
- いつもすばらしいコンサートです。ありがとう。
- イスが気持ち良い。
- 土日の公演を多くしてもらい嬉しいですよ。
- 大いに満足です。
- 建物より公演の内容が○
- 末永く継続して欲しい。
- いつもお世話様です。
- いつも情熱あふれる企画いただきありがとうございます。電車乗りつきなく、徒歩圏内にこのような機会を多く与えてくださることに感謝です！これからも多くお願いします。
- ずっと続けてください。
- 今回の公演、今までの中で最高のものではないかと思えます。
- 良い公演が選ばれて非常に満足です。これからも利用したいので、今の状態が続くことを希望します。
- いつも素晴らしい公演だと思います。
- 主に小ホールでのコンサートで来ています(たまには大ホール)。質の高い人選、内容、値段、大変満足しています。感謝しています。
- 発売日のちがうチケットをまとめて送りして下さるようになってよかった。
- 寺神戸先生の演奏は素晴らしい。毎年聴きたい。
- 品川区民ですが、こんなに武蔵野市さんにお世話になってよいか申し訳ないくらいです。とにかく、ハーゲンさん、古くはシュライヤー本人、そしてギルバートさんのような貴重な企画立案能力は日本一です。ハイドンの十字架を聴けるのも貴ホールだけ。日本一の企画立案実行力ホールです。非のうちどころが無い素晴らしいです。
- 公演の演目は都市の施設にも負けない。立派な内容で感心しております。

(5) その他

- レストランの価格を安くして欲しい。
- コーヒーやジュース等の飲物は 200 円でいいのでは？
- 駅へのアクセスが不便。

武蔵野芸能劇場

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立 武蔵野芸術劇場		
所在地	武蔵野市中町1丁目15番10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 劇場の使用の承認に関する業務 ② 劇場の使用料の減額又は免除に関する業務 ③ 劇場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ 郷土の古典芸能の保存及び育成並びに芸術文化の振興のため実施する事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	59,913,000円	決算 56,952,151円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) によるモニタリング ①チェック項目 ②重点ポイント ③アピールポイント	100.0 / 100 ・職員の利用者に対する様々な対応 ・施設や設備等の適正な管理、運営	A	地域文化の活性化を図るため、施設の利用については、営利を目的としない市内の芸術文化団体に、優先使用期間等を設けており、演劇等芸術活動の支援を行っている。また、利用者対応については、緊張感を持って行っている。
	・利用者の安全確保のため、防火・防災への取り組み ・HP等で利用状況を公表し、利用率向上への取り組み		
	・利用者に対し安全・安心かつ快適な管理運営を行うと共に、要望、意見等に対しては、出来る限りの対応や改善に努めている。		
(B) 利用者モニタリング	70.0 % ・職員の対応や、建物・設備等の管理面で評価が高い。		
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) によるモニタリング ①チェック項目 ②重点ポイント ③アピールポイント	100.0 / 100 職員対応、施設の安全・安心・快適性に高い評価。公演案内等、情報の得やすさが課題。	B	施設の利用率は高水準を維持している。総合満足度は前年並みであるが、情報提供のあり方について、大幅に改善している。
	情報提供の工夫は行われ利用者アンケートの結果に反映されているが、引き続き工夫を検討されたい。		
	安全・安心、快適性への評価が高い。高い利用率も維持されている。		
(B) 利用者モニタリング	70.0 % 総合満足度は前年並みであるが、情報提供の評価は約20%改善した。		
(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	45.0 / 45	45.0 / 45	* 利用者に対し言葉遣いや態度等に気を付けると共に、利用者の意見・要望等に対しては、出来る限り対応・実行している。	* 接客対応は評価されている。 * 情報提供のあり方について、改善が利用者に評価されている。
B 安全への取り組み	15.0 / 15	15.0 / 15	* 緊急時の連絡体制を確立し、消防法に基づく設備の点検や消火訓練等を定期的に実施している。	* 安全・安心に関する利用者の満足度が高い。 * 訓練等も十分である。
C 適正な運営	30.0 / 30	30.0 / 30	* ホームページで利用状況等を公表し、利用者の利便性を図り利用率の向上等に努めている。	* 高い利用率を維持している。 * 適切に運営されている。
D 施設・設備等の適正な管理	10.0 / 10	10.0 / 10	* 保守点検等の計画に基づき各種点検を実施し、職員も随時巡回している。また、清掃は屋内外にわたり丁寧に行っている。	* 行き届いた清掃に対する評価が高い。 * 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	消防法に基づく消火や避難誘導訓練等を定期的に行っている。	適切かつ十分な取組が行われている。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域のイベントに協力している。	施設の特徴を活かした地域連携の検討を期待する。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	意見・要望は出来る限り実行している。	情報提供の満足度が向上しており、更なる改善を期待する。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	HPで利用状況等を公表し、利用率の向上に努めている。	高い利用率が維持されている。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	* 総合満足度は前年の69.9%から0.1%改善した。 * 職員の接客対応・施設の安全・安心・清潔さへの評価が高い。 * 利用者への情報提供が約20%向上しており、著しく評価が上がった。
70.0 %	

(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> <p>* 利用者に対し安全・安心かつ快適な管理運営を行うと共に、意見、要望、苦情等については、出来る限りの対応や改善に努めている。また、JR 三鷹駅から徒歩約1分という立地条件から、市外等遠方からの人を含む多くの集客が期待できる。</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>* ホームページでのPR方法については、調査、検討します。</p> <p>* 情報提供については、館内にチラシ等の置き場を増やすなど行っており、前年より著しく評価が向上している。</p>
<p><改善が必要だと思われる点></p> <p>* 市民や利用者に対し、施設や公演案内など必要な情報提供について、更に分かりやすい方法を検討していく。</p> <p>* 大型車両による仕込み材料搬出入場所の確保。</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>* 職員対応、施設の安全・安心、清潔さに対する評価が高い。</p> <p>* 引き続き高い利用率を維持している。</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>* 情報提供に関する工夫が利用者によって評価され、情報の提供に関する評価が、約20%向上している。</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>* 利用者アンケート「情報提供」の項目のうち、「公共案内や施設利用案内等の情報の得やすさ」「必要な情報の提供」「情報の入手方法」の満足度は、前年より約20%向上している。ホームページでのPR方法についての調査内容を発行し、利用者の満足度向上を期待する。</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)

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
		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。	○	
	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	利用者に気持ちよく利用してもらうため言葉遣いや態度に気をつけると共に、執務なども緊張感を持って行っている。また、利用者の意見・要望等に対しては、出来る限りの対応や実行している。		
B 安全 への 取 り 組 み	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。	○	
		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	緊急時の連絡体制を確立し、消防法に基づく防災設備の点検や消火・避難誘導訓練等を定期的実施している。また、夜間や休館日には、事件、事故等防止のため機械警備を行っている。なお、AEDを設置しており、取り扱いに関する講習会も実施している。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	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	ホームページで利用状況等を事前に公表し、利用者の利便性を図り利用率の向上に努めている。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。使用料金等の現金取り扱いや個人情報保護については細心の注意のもと管理している。また、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。		
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	保守点検等の計画に基づき各種点検を定期的に実施し、また職員も随時巡回している。清掃については、屋内外にわたり行き数地内全体の清潔を保っており、利用者からの評価も高い。		

30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

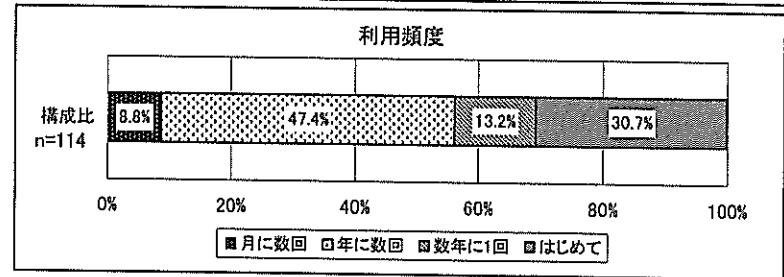
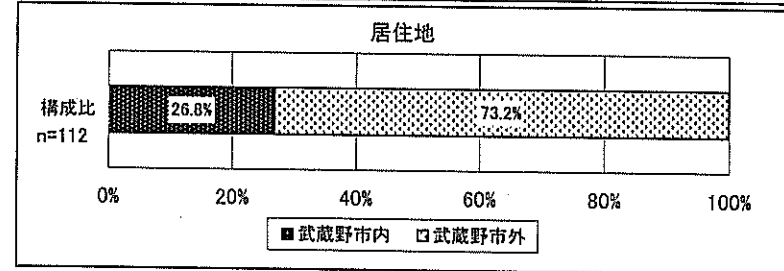
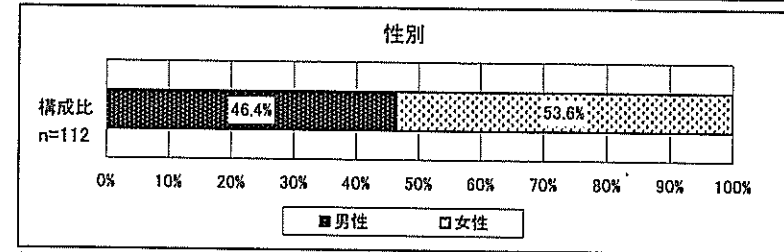
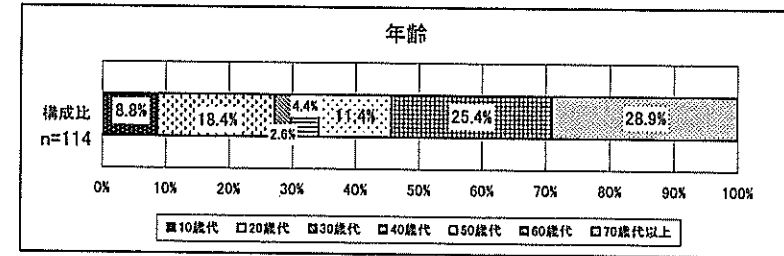
(主管課入力)

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。	○
		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	職員の接客については満足度が高い。情報提供の工夫は行われていることが利用者に評価されており、前年より利用者の評価が約20%向上している。ホームページでのPR方法についても、対応を検討されたい。		
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	訓練等が定期的に行われ、利用者の満足度も高く、評価できる。		

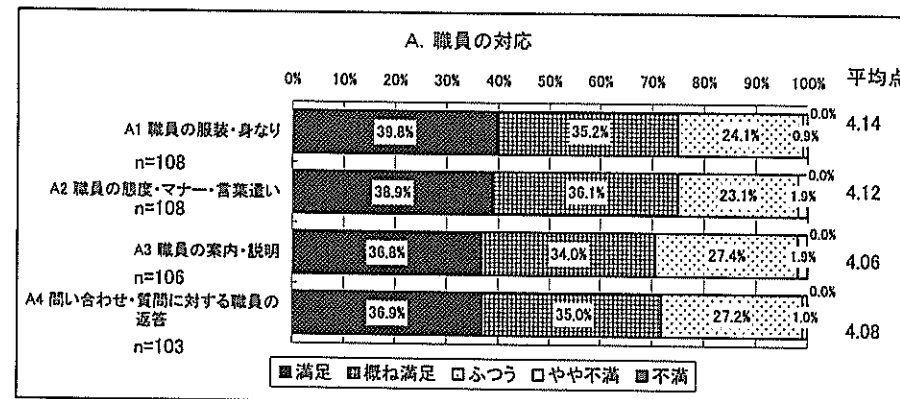
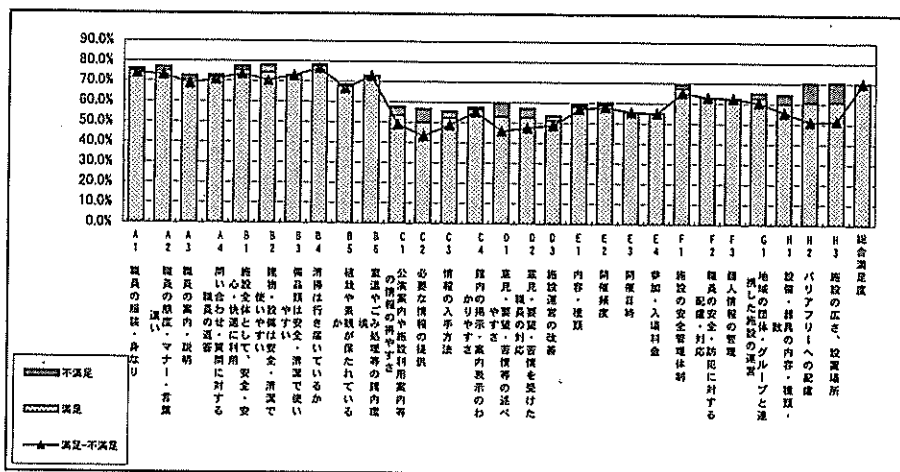
45点
×
○の数/21問

15点
×
○の数/9問

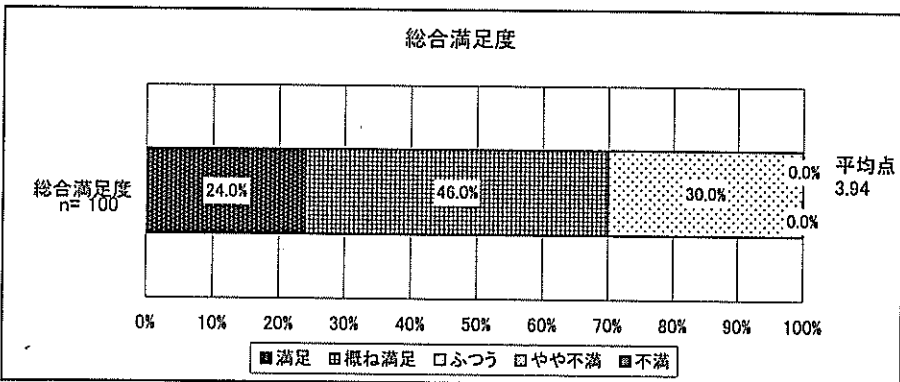
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の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



【回答者の属性】に関するコメント
三鷹駅から徒歩約1分という立地条件から、市外の方の利用者が多い。利用頻度は年に数回利用する団体等が多く、また、利用者の男女別については、ほぼ半々である。

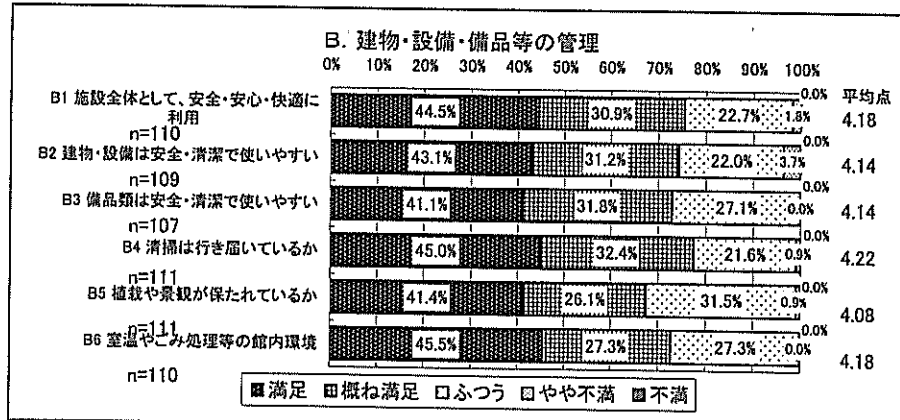


【A職員への対応】に関するコメント
 職員の態度・言葉遣い・身なり等についてかなりの満足度を得ているが、今後も引き続きより良い接遇に努めていく。

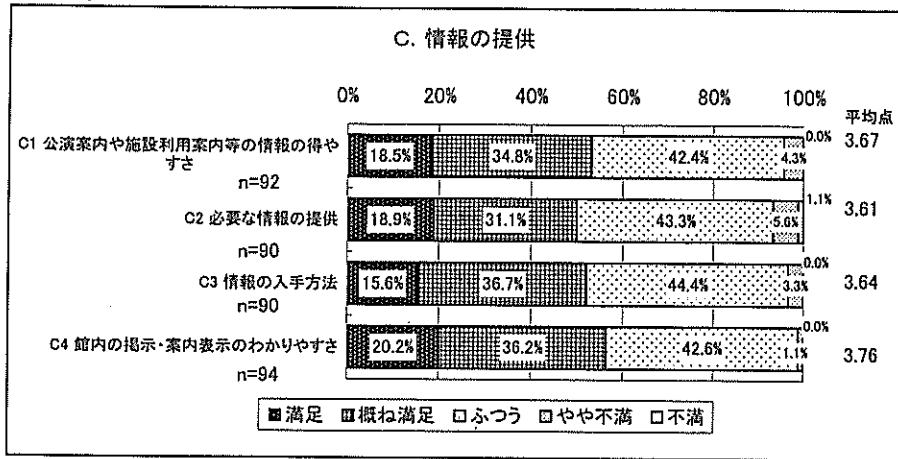


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

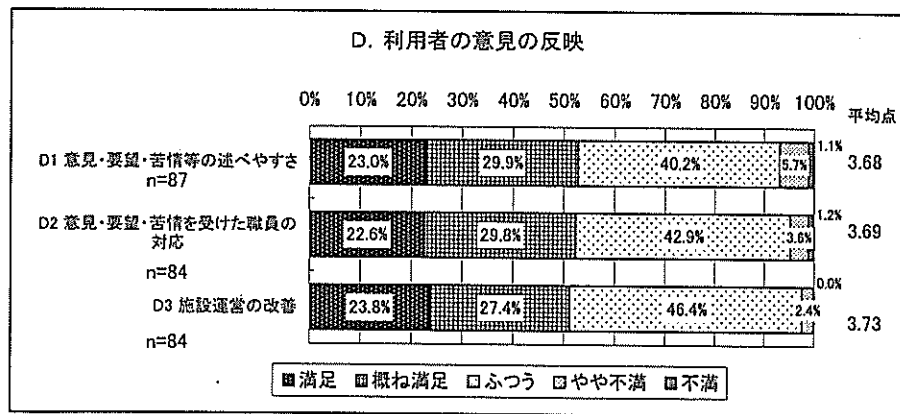
【総合満足度】に関するコメント
 建物や設備等を含めた施設全体についての安全・安心・快適性、また、館内清掃等の行き届きや職員の態度、言葉遣い等に満足度が高い。必要な情報の提供、入手方法については、前回より大分満足度が上がっているが、なお、改善が必要と考えます。総合満足度は70%と満足度を示している。



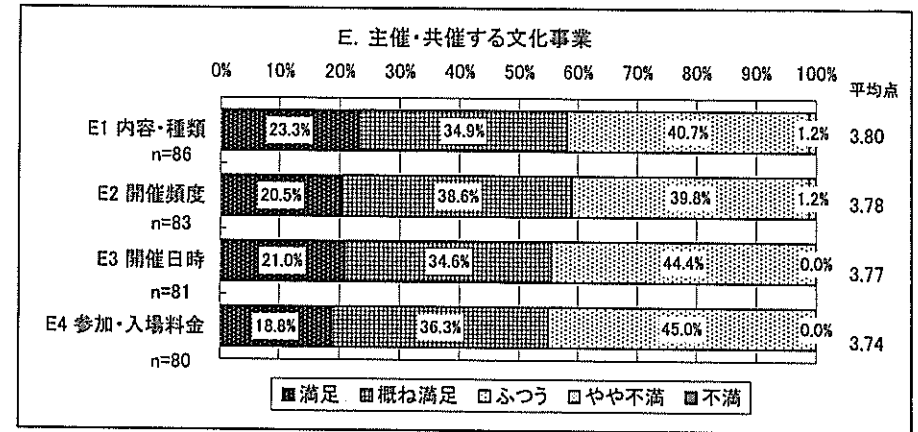
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 施設や設備等の安全・安心・清潔感、また清掃の行き届き等全般に満足度が高い。今後も更に評価を高めるよう努めていく。



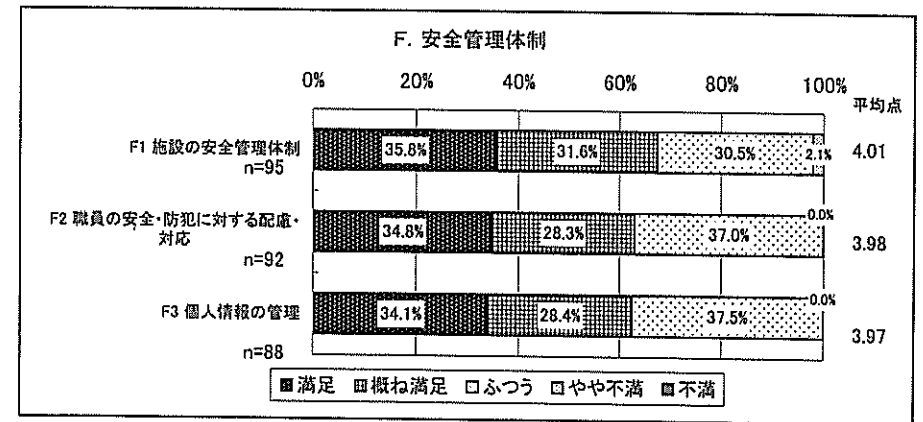
【C情報の提供】に関するコメント
 情報の提供については前回のアンケートにおいて満足度が低く、その後、長机を置き各種情報の掲出場所を増やし、見やすくしたなどの結果、大分満足度に改善が見られた。今後も更に調査、検討します。



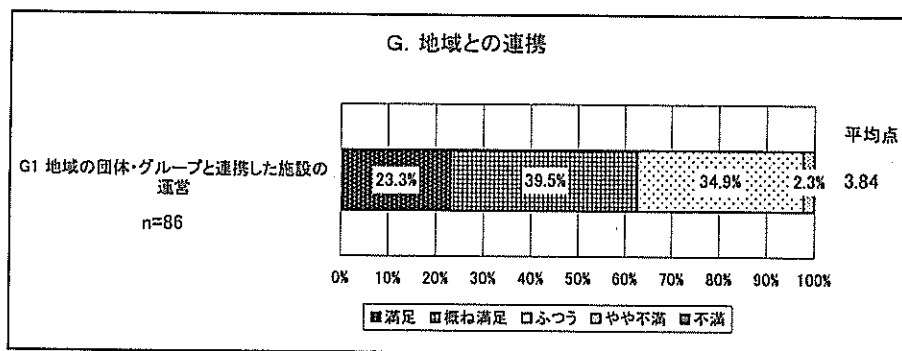
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 概ね「満足」、「概ね満足」を合わせて50%であるが、少数意見ながら「やや不満」もあり、定期的な研修等を行い高い満足度が得られるよう調査、検討します。



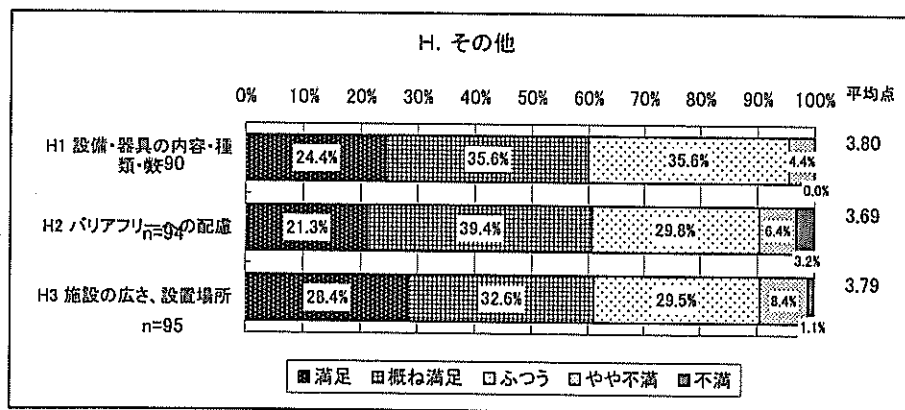
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 概ね「満足」、「概ね満足」で、一定の満足度を得ているが、今後も事業内容等、調査、検討します。



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



【G地域との連携】に関するコメント
概ね「満足」、「概ね満足」で60%で順調であるが、更なる地域の団体・グループ等の声をしっかりと受け止め、今後も連携に努めています。



【Hその他】に関するコメント
概ね「満足」、「概ね満足」で60%で、順調であるが、「やや不満」の値があることから更に設備・器具等の改善方法を調査、検討します。

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

- (1) 施設設備について
 - ・地下にいくエレベーターが無いのが困りました。
 - ・自動販売機があったらうれしい。
 - ・小ホールを美術展で使用したが、チェーンよりワイヤーの方が作品を展示しやすい。
 - ・小ホールはスポット等使用出来るのもっと良いと感じました(2件)。(スボックスは15台、付属設備であります)。
 - ・(小ホールでの)美術展等には照明が悪い。
- (2) 運営面について
 - ・休館をなくして頂き、交代で年中無休にして頂きたい
- (3) 事業について
- (4) 職員について
- (5) 評価のことは
 - ・いつもありがとうございます。
 - ・三鷹講談会によく来ています。満足です。
 - ・古い型ながら建物に親しみがあり、交通至便のありがたさのわかる施設とっています。毎年開催していますが、フリーで観覧の方が多くうれしいと思っています。
 - ・駅からも近く利用しやすいと思います。
 - ・私は世田谷区から主に講演会を聴きにきています。便利で利用しやすく貴重しています。
 - ・駅に近く便利で広さも適正である。
- (6) その他
 - ・アンケートはポーズなのか、改善を実行できるのか、いつも不慣れに思います。
 - ・三鷹市在住で利用は今回が初めてですが、芸能劇場ということで、様々な芸能に触れてみたいと思います。
 - ・市長はじめ、すばらしい武蔵野です。

武蔵野スイングホール

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野スイングホール		
所在地	武蔵野市境2丁目14番1号		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
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ホールの使用の承認に関する業務 ②ホールの使用料の免除に関する業務 ③ホールの施設及び設備の維持管理に関する業務 ④市民の文化活動の場の提供及び芸術文化の振興のため実施する事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	67,657,000円	決算 58,445,400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	100.0 / 100	A 日頃から利用者への安全対策や館内の良好な環境維持、サービスや満足度の向上に努めている
	②重点ポイント	安全確保と利用者ニーズ等を反映させ利用率の向上に努めている	
	③アピールポイント	利便性のある多目的コンパクトホールと眺望のある多目的ルームで、多様な利用者にも対応できる	
(B) 利用者モニタリング	職員の対応や建物・設備等の維持管理等で高い満足度を得ている	80.4 %	A
(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	100.0 / 100	A 利用者満足度、利用率で高水準を維持しているが、情報提供で課題もある。また、前年から総合満足度が7.3%向上しているが、更なる改善が必要である。
	②重点ポイント	利用者の安全確保のための積極的な取組み。高い利用率の維持。	
	③アピールポイント	職員全員による定期的な話し合いが成果を上げている。	
(B) 利用者モニタリング	「職員の対応」への満足度が高い。前年、総合満足度が低下したが、今年は7.3%向上。	80.4%	A
(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	45.0 / 45	45.0 / 45	*利便性が高く、多用途に対応可能な施設 *サービス業との意識のうえの接客 *定期的な職員間の話し合い	*利用者は職員対応に高い満足を示している。 *情報の提供方法が課題。
B 安全への取り組み	15.0 / 15	15.0 / 15	*消防計画を作成し、防火、防災訓練を年2回実施 *監視カメラ、警備員の巡回警備の他、職員による保守点検も毎日実施	*計画に基づく年2回の定期訓練、毎日の日常点検で適正に取り組まれている。
C 適正な運営	30.0 / 30	30.0 / 30	*当初事業計画、予算執行計画に基づき適正執行 *個人情報保護規定に基づき管理 *委託業者業務日誌の提出、確認 *取扱現金の日ごとの集計確認	*立地と施設の特徴を活かし、高い利用率を維持している。 *適正に運営されている。
D 施設・整備等の適正な管理	10.0 / 10	10.0 / 10	*設備・備品の定期的な保守点検 *清掃業者による定期的な清掃と利用開始前後の毎日の清掃	*利用者の満足も高く、適正に管理されている。

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

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

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	80.4 %	*「職員の対応」の満足度が高く、評価できる。 *「情報の提供」が前年より平均約10%向上しているが、今後も改善方法を検討されたい。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄) <アピール点> * 駅前施設のための利便性と高層階による眺望 * ホールの椅子の可動や飲食等も可能な多目的施設のため、多様な利用者にも対応できる。 * 毎月職員全員で業務上の課題、情報の共有を図るため、話し合いの場を設け、サービスの向上に努めている。 * 定期的な清掃の他、毎日利用開始前には清掃し、清潔な施設を提供している。 * 警備員による巡回警備、監視カメラによるモニター監視、年2回の自衛消防訓練を実施し、利用者の安全確保に努めている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 利用者には、職員、委託会社社員ともサービス業としての意識を持って接客している。と同時に、意見・要望等については可能な範囲で取り入れている。 * 職員全員で業務上の課題・情報の共有化を図るため定期的に話し合いの場を設けサービスの向上に努めている。 * 公的な施設の立場で地域情報、主催事業等のパンフレットを窓口に置き、情報提供している。
<改善が必要だと思われる点> * *
主管課 (記入欄) <主管課として特に評価できる点> * 「職員の対応」に対する満足度が高い。職員全員による定期的な話し合いの成果と思われる。 * 定期訓練・日常点検により、積極的な安全対策が講じられている。 * 高い利用率を維持している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 「情報の提供」の満足度が、前年より平均約10%向上しており、評価できる。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 「プレイス」との違いを打ち出し、施設の特徴を活かした地域連携を検討されたい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート(指定管理者)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 21/21問 45.0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。	○	
	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	施設の利便性が高く、多用途に対応できる施設である。日頃から、利用者にはサービス業との意識を持って接客している。苦情内容等に対しては、全員で共有し業務に反映させている。月1回全員で抽選会の反省と情報共有、課題等を話し合い、業務に反映させている。			
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 × 9/9問 15.0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。	○	
	適正な警備	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。	○	
	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	スイングホール消防計画を作成し、その計画に基づき、防火・防災等訓練を年2回実施している。監視カメラによる監視と防災センター警備員による巡回警備の他、職員による保守点検も毎日実施している。			

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	当初事業計画や予算執行計画に基づき適正に執行している。個人情報については規定に基づき適切に管理している。委託業者には毎日業務日誌を提出させ、業務内容を確認している。使用料金等の現金取り扱いについては、毎日集計し確認している。		
D 施設・設備等の適正な管理	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	定期的に設備・備品等の保守点検を実施し維持管理に努めている。委託業者による定期的な清掃と、毎日、利用開始前と終了後に実施している。		
			30点 × 22/22問 30.0点
			10点 × 10/10問 10.0点

(様式3)チェック項目シート

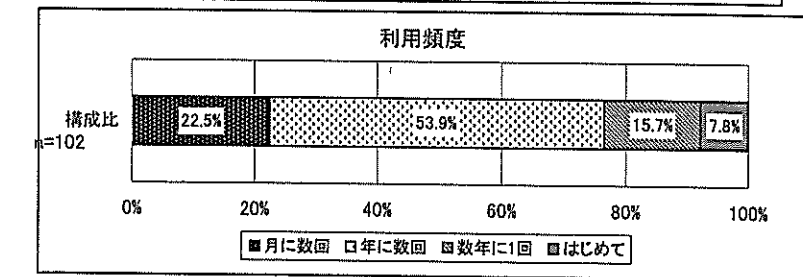
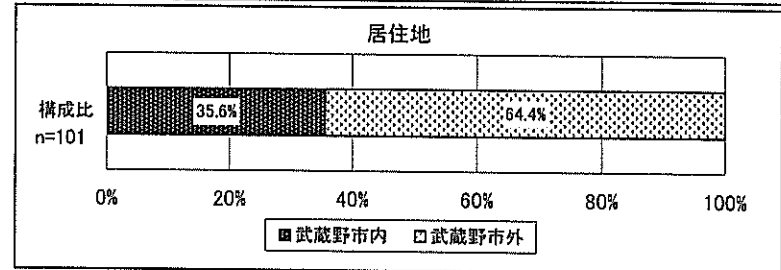
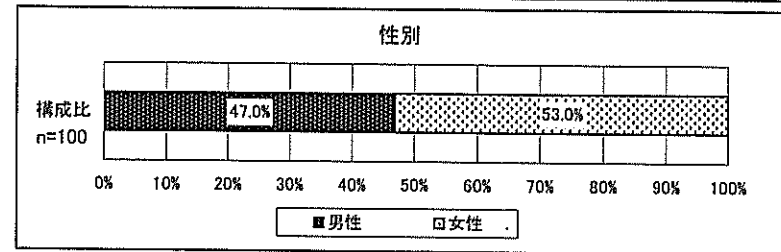
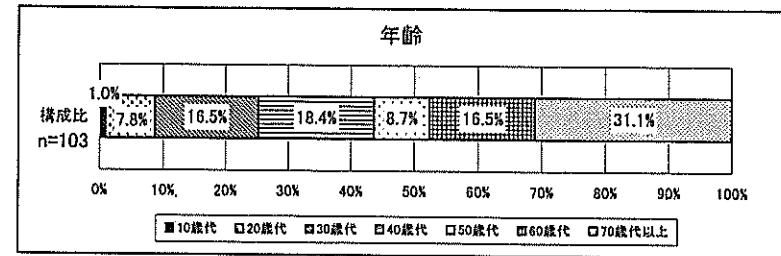
(主管課入力)

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。	○
		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	利用者アンケート「職員の対応」の満足度が高く評価できる。全職員による定期的な話し合いの成果だと考えられる。また、前年より「情報の提供」の全項目の満足度が向上している点も評価できる。		
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	消防計画に基づく年2回の定期訓練と毎日の保守点検が実施されており、安全への適正な取り組みが行われている。
			45点 × 21/21問 45.0点
			15点 × 9/9問 15.0点

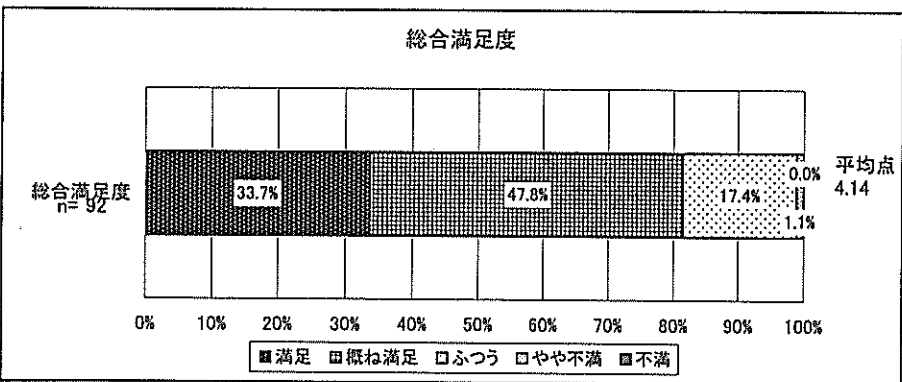
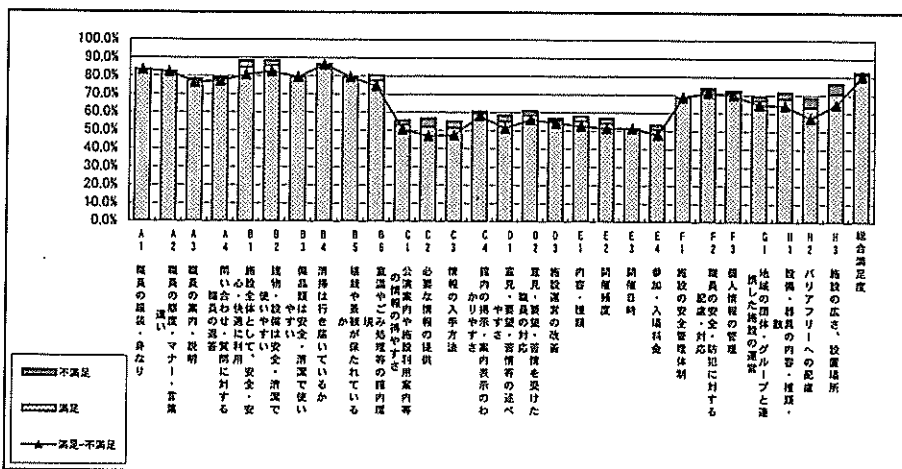
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	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	利用率も高水準が維持されており、適正に運営されている。		
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	施設の快適さへの利用者評価も高く、適正に管理されている。		

(様式5)

施設名 武蔵野スイングホール

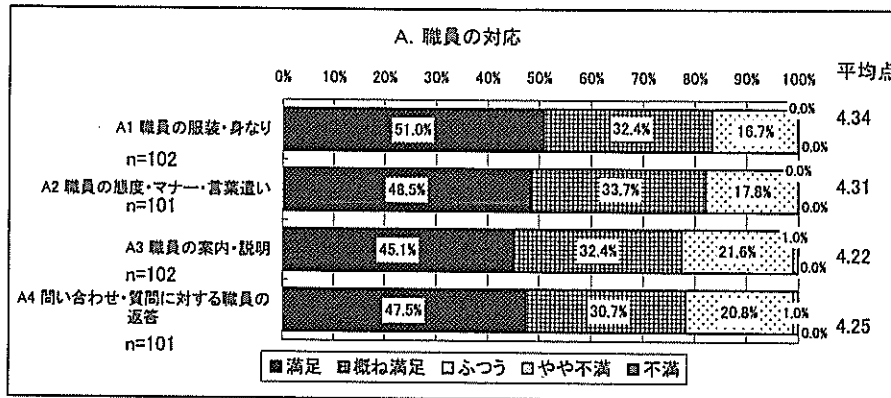


【回答者の属性】に関するコメント
 回答者の年齢割合は、「70歳代以上」が31.1%で最も多く、「20歳代」と「50歳代」約8%、「30歳代」「40歳代」「60歳代」約17%となっている。
 性別は、「男性」47.0%、「女性」53.0%で僅かに女性が多い。
 居住地は、「市内」35.6%「市外」64.4%と「市外」が多く占めている。
 駅前という利便性が起因していると考えられる。
 利用頻度は、「月に数回」が22.6%と「年に数回」が53.9%で76.5%の人が頻繁に利用しているが、「始めて」も7.8%いた。

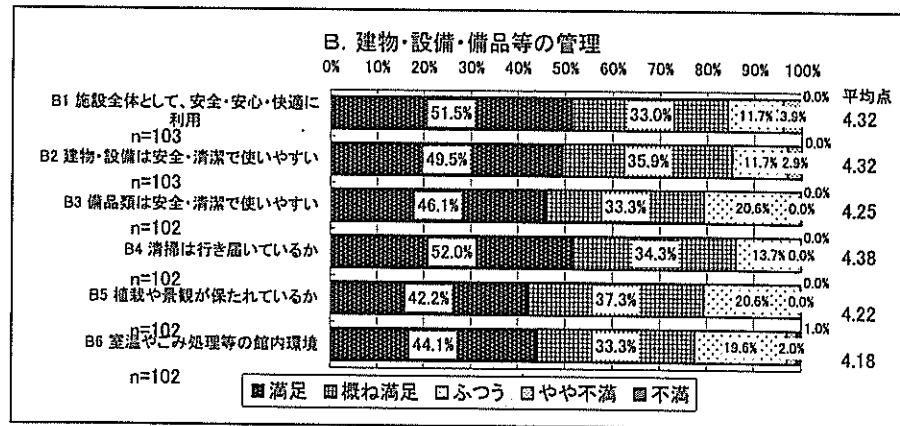


(注)平均点は「満足」15点、「概ね満足」14点、「ふつう」13点、「やや不満」12点、「不満」1点として点数化したもの

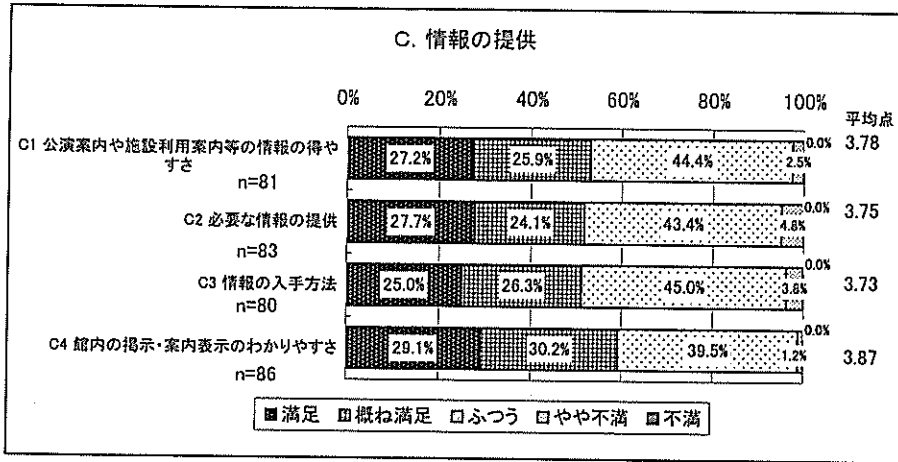
【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度は、「満足」が33.7%「概ね満足」が47.8%であり、「やや不満」の回答が1.1%だが、「満足」「概ね満足」は81.5%であり、利用者は満足していると順調であるが、引き続き「満足」の数値が上がるように調査、検討します。



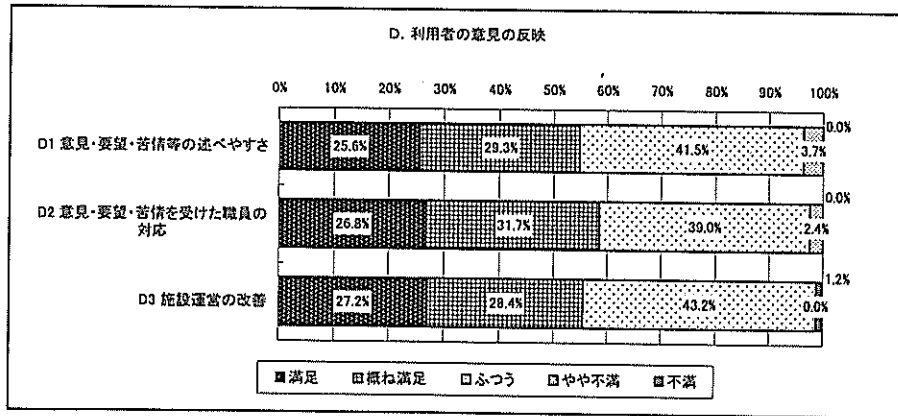
【A職員への対応】に関するコメント
 全ての項目の回答で「満足」、「概ね満足」が70%以上であり、利用者に満足いただいていると考えられる。今後も「満足」の数値が上がるように、検討します。



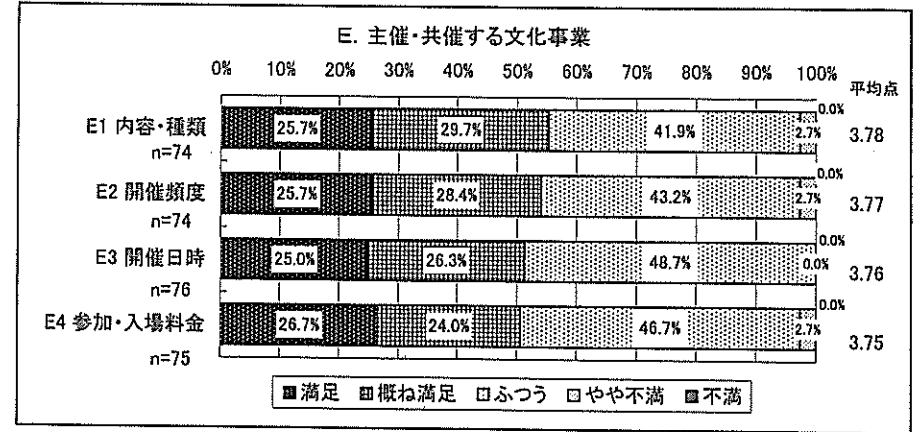
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 全ての項目の回答で「満足」、「概ね満足」が70%以上であり、利用者に満足いただいていると考えられる。今後も「満足」の数値が上がるように、検討します。



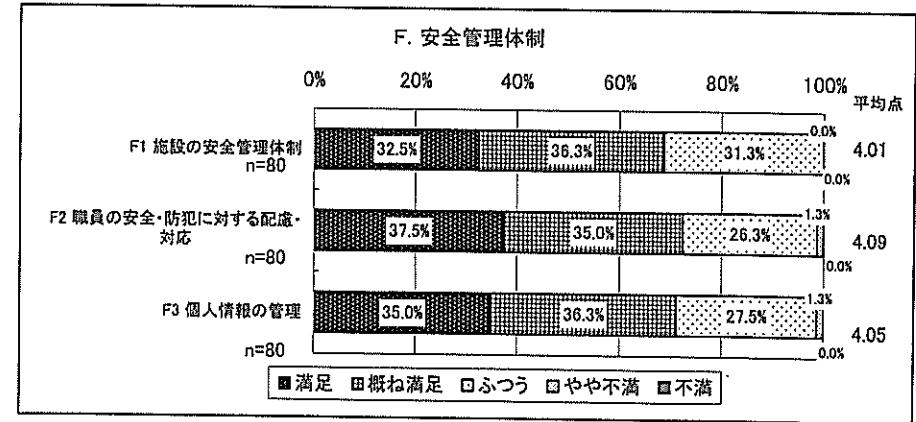
【C情報の提供】に関するコメント
 「満足」、「概ね満足」を合わせて50%以上で順調であるが、今後も「満足」の数値が上がるように検討します。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 「満足」、「概ね満足」を合わせて50%以上で順調であるが、今後も「満足」の数値が上がるように検討します。

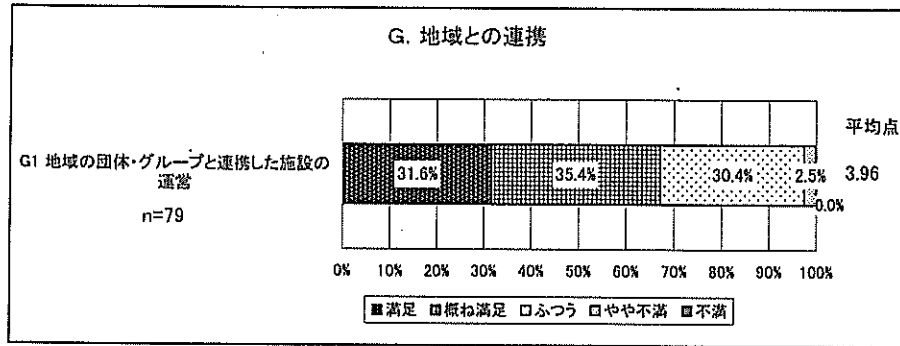


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 「満足」、「概ね満足」を合わせて50%以上で順調であるが、今後も「満足」の数値が上がるように検討します。

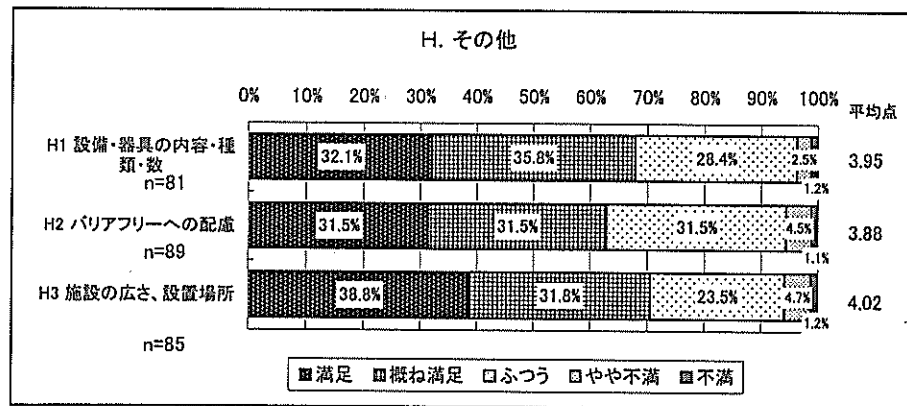


【F安全管理体制】に関するコメント
 「満足」、「概ね満足」を合わせて50%以上で順調であるが、今後も「満足」の数値が上がるように検討します。

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



【G地域との連携】に関するコメント
 「満足」と「概ね満足」で67.0%あり、順調であるが、より地域との連携を調査、検討して、「満足」の数値が上がるようにします。



【Hその他】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」が63.0%～70.6%であり、利用者は概ね満足していると考えられる。今後は「満足」の数値が上がるように検討いたします。なお、「やや不満」「不満」の理由に、駐車場、駐輪場に対する意見もありますが、複合施設のため解決出来ない意見もあります。

- (1) 施設設備について
- 2階ホール入り口の案内標示は、大きさは良いが派手でないので入り口が気づかない来場者がいます。
 - タバコの臭いが気になった。
 - エレベーターがなかなか来ない。
 - お手洗いが少し暗く狭い。
 - 普通のマホーピンが欲しい。
 - スカイルームのテーブルに椅子を3つ入れられるようにしてほしい。
 - 天井からは温風なのに、窓際のアコンが冷房18度Cになっていた。
 - パソコンの音声を会場スピーカーに通して音を流すはずでしたが、テストはうまくいきましたが本番では音が出ないことがありました。以前で別のイベントでも同様の事態が起きました。念のためお伝えいたします。
 - 水のみ場がほしい。更衣室がほしい。
 - 壊れている机があることが気になっています。
 - 市の掲示板がもっとほしいです。
 - スイングの駐輪場ほとんど使えません。設備もガタガタです。2時間100円は高すぎです。イベントは必ず2時間。
- (2) 運営面について
- 最低限の音響、舞台照明、駐車料金、ピアノ調律代が、申し込みの時に知りたかった。
 - 年間計画を基に100～200名位の研修で利用させていただいております。せめてレインボーションだけでも年度前に予約させていただけると本当にありがたいと思います。
 - 社交ダンスでスイングをしていますが、使用料金が安いこともあり1回100円で他施設の比較200円～500円高いと思います。運営の方法にもよりますが、市役所前の体育館300円、西東京市の「きらっと」は250円の料金です。
 - ごみの持ち帰りについては、不満があります。有料にしても引き受けてほしい。
 - もう少し時間を早めてほしい。お茶の準備等有る場合は、20分くらいにしてほしい。
 - もう少し多く入れたら。
- (3) 事業について
- 主催事業のポスターは何とかなりませんか？駐輪場の使用については無料にしてください。
- (4) 職員について
-
- (5) 評価のことは
- すばらしい施設だと思っています。
 - 見晴らしも良く、とても清潔で気持ちよいです。
- (6) その他
- 自転車処理の間若干問題ありか？
 - 回答に困る質問もあり、回答の「満足」「概ね満足」「普通」……の他に「わからない」という選択肢がほしい。

吉祥寺美術館

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺美術館		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目8番16号FFビル7階		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 藤井 泉		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成22年4月から平成27年3月31日まで		
指定管理業務の内容	①美術館の観覧及び使用の承認に関する業務 ②美術館の観覧料及び使用料の減額又は免除に関する業務 ③美術館の施設及び設備(以下「施設等」という。)の維持管理に関する業務 ④市が収集する美術品等の保管に関する業務 ⑤美術品等の展示に関する業務 ⑥美術に係る調査及び研究に関する業務 ⑦美術に係る情報の提供に関する業務 ⑧美術に係る指導、助言又は相談に関する業務 ⑨施設等を市民の利用に供するために必要な業務		
指定管理委託料	予算	85,094,000円	決算 84,529,628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	100.0 / 100	職員対応ではほとんど不満の意見がない。企画やW/Sでの高い満足度。
	②重点ポイント		吉祥寺地域に密着したリピーターの評価が高いユニークな企画展示やワークショップを開催していること。武蔵野市、吉祥寺地域のイメージアップに貢献している。
	③アピールポイント		街の活性化や観光推進に寄与する気軽に立ち寄れる美術館
(B) 利用者モニタリング		86.2 %	自由記載欄にあるように、吉祥寺美術館ならではの企画展が低料金で気軽に入れること
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(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	100.0 / 100	利用者の総合満足度、主催事業の評価が高い。利用率も高水準を維持している。
	②重点ポイント		評価の高い現状に満足することなく、さらに向上を目指している。
	③アピールポイント		地元との連携を意識し、吉祥寺の魅力増進に貢献している。
(B) 利用者モニタリング		86.2 %	前年に引き続き、極めて高い総合満足度を維持している。
(C) 財務モニタリング			

(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	45.0 / 45	45.0 / 45	*利用者アンケートの常時実施 *地域・学校との連携事業 *企画展・W/Sでの高い満足度	*利用者の総合満足度が高い。 *主催事業も高評価である。
B 安全への取り組み	15.0 / 15	15.0 / 15	*FFビル一体の防災体制 *館内常時巡回 *事故・災害対応マニュアル	*事故対応マニュアルの随時更新、定期訓練等、十分な取組が行われている。
C 適正な運営	30.0 / 30	30.0 / 30	*個人情報保護規程による対応 *基本協定・年度計画に沿った業務執行	*高い利用率、来館者の増加等、適正に管理されている。
D 施設・整備等の適正な管理	10.0 / 10	10.0 / 10	*ビル管理会社と一体の保守管理 *入念な定期清掃とチェック *開発会社との意見交換	*快適性、清潔さへの十分な配慮。

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	受付監視委託会社の現場研修	訓練・講習等が適切に取り組まれている。
(2)	地域の連携に向けた取組	吉祥寺活性化協議会への出席・協力	吉祥寺の魅力増進に貢献している。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	来館者アンケートの常時実施と分析	常時アンケートを事業に反映している。
(4)	自主事業への高い支持(企画内容・満足度・入館者数等)を目指した取組	ワークショップ等のアンケートで高い支持	自主事業への高い支持が得られている。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入			
総合満足度		■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計	86.2 %	*総合満足度が高い。	
「不満」と「やや不満」の合計		*職員対応、施設の快適性への評価も高い。 *情報提供、利用者の意見反映にやや課題がある。	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)
<アピール点> * 商業ビル内での特色を活かした年齢を問わない幅広いジャンルでの企画展・ワークショップ開催 * 観光推進の面でも貢献する約8割の市外来館者と10~70歳代の世代を超えた来館者・リピーター * 市立学校の鑑賞教室実施と夏休み中学生無料招待券の配布
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * ツイッターによる細かな美術館情報の発信とフォロワーの獲得 * 苦情対応の速やかな情報共有と対応 * 来館者数減少への対応として多摩地区13館による美術館ラリーの実施
<改善が必要だと思われる点> * 閉館10年を過ぎた施設の老朽化対応 * 武蔵野市第五期基本構想長期計画にある美術館拡充の要否の検討

主管課 (記入欄)
<主管課として特に評価できる点> * 施設規模に課題があるものの、継続して高い評価を得ている。 * 地域への還元への努力が認められる。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 入館者数は、23年度は震災の影響等で減少したが、24年度は1,648名増加した。 * 独自の情報発信や他地域の美術館との連携により、入館者の増に向け取り組んでいる。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 利用者の高い満足度を引き続き維持されたい。 * 地域の文化発信の拠点としての役割を期待する。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート(指定管理者)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の 満足 の 向上	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。	○	
	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。	○	
	評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
B 安全 への 取 組 み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○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。	○		
	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	委託業者と共に災害・事故対応マニュアルを共有し、F Fビル全体の防火・防災訓練やAED取扱講習に参加している。また避難誘導マニュアルも常備している。			

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	個人情報の取扱い及びコンプライアンスについては文化事業団の規程に沿って遵守されている。来館者数については平成23年度は東日本大震災の影響等により減少したが、平成24年度は増加に向け努力し、入館者数が回復しつつある。			
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。	○		
	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。	○		
適正な備品管理	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。	○		
適正な清掃	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。	○		
その他	設備や備品の補修は異常があれば直ちに市と開発公社に連絡して対応している。また日常清掃は朝夕行い、月1度の定期清掃で来館者の快適性を確保している。廃棄物処理はFFビル管理組合の規程により分別を細分化してごみの排出を極力抑えている。			
評価の理由	設備や備品の補修は異常があれば直ちに市と開発公社に連絡して対応している。また日常清掃は朝夕行い、月1度の定期清掃で来館者の快適性を確保している。廃棄物処理はFFビル管理組合の規程により分別を細分化してごみの排出を極力抑えている。			

(様式3)チェック項目シート

(主管課入力)

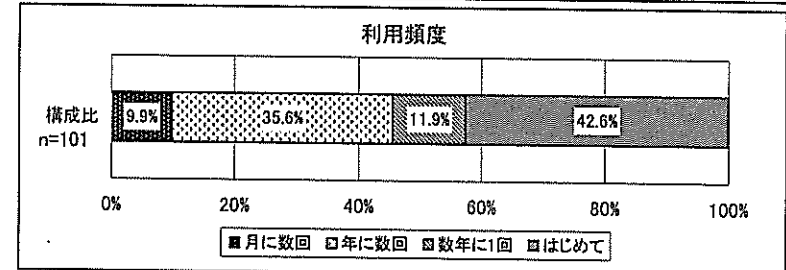
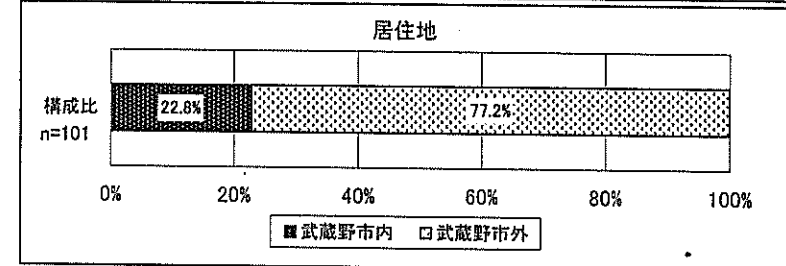
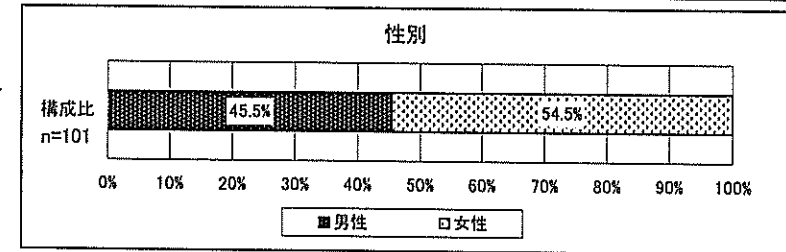
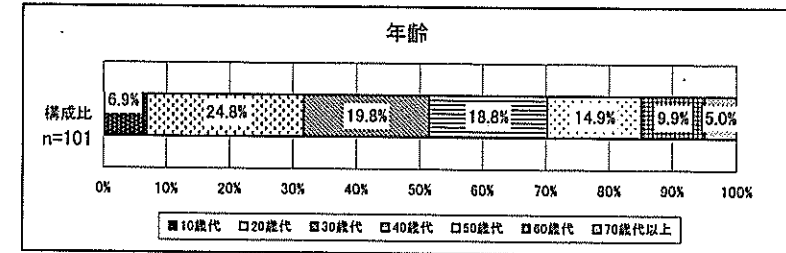
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に生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。	○		
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
自主事業への取組	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
	評価の理由	「情報提供」「利用者意見の反映」でやや課題はあるが、改善に向けて取組みが行われている。全体的に利用者の満足度が極めて高い。		
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	十分な安全対策の取組みが行われている。			

(様式5)

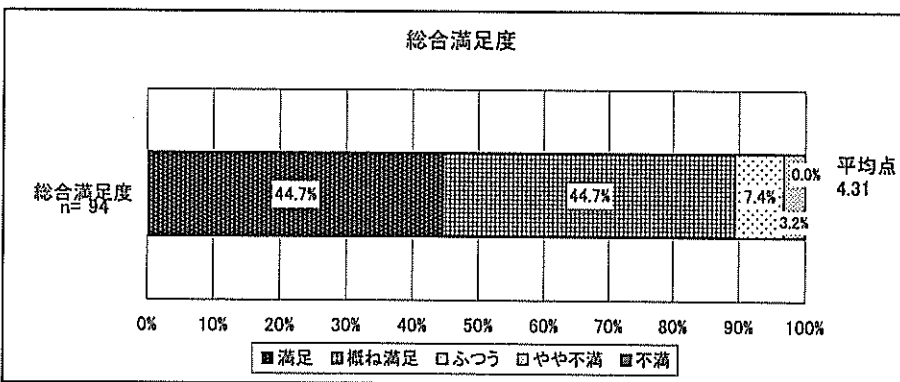
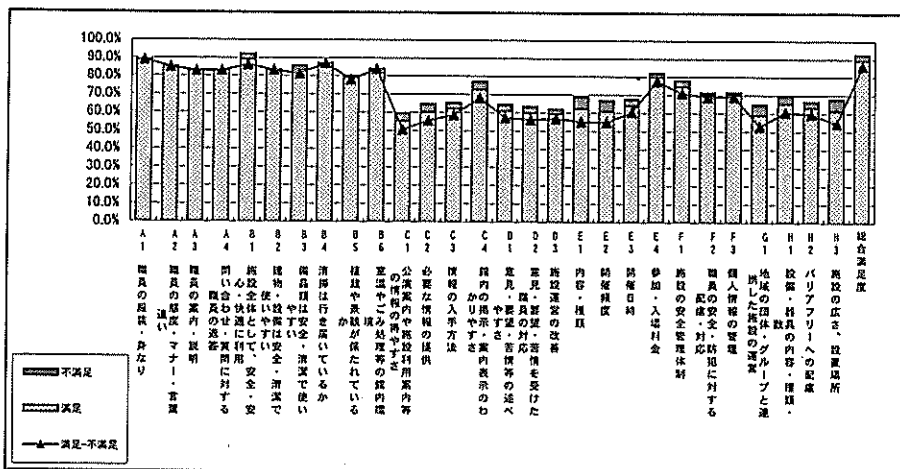
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	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	極めて高い利用率の維持、来館者数増加への取組が行われており、適正に運営されている。		
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	快適性・清潔さへの配慮が行き届き、適正に管理されている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

施設名 武蔵野市立吉祥寺美術館

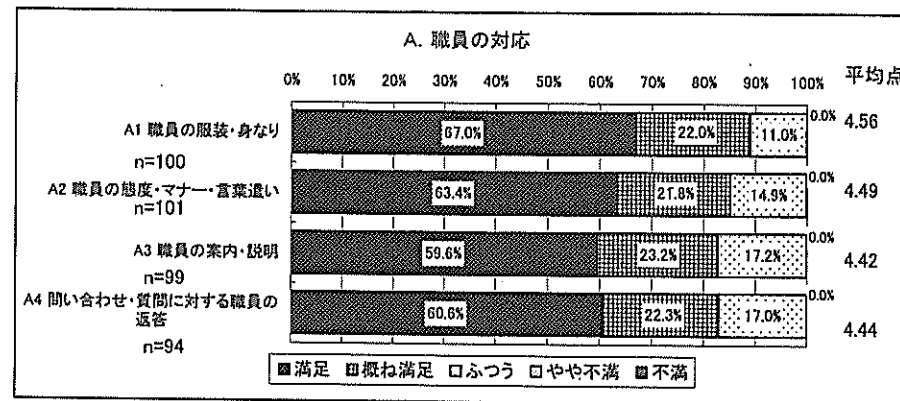


〔回答者の属性〕に関するコメント
 企画展示にもよるが、前回に比べ来館者の年齢が下がっている。(前回：60-70歳代で5割以上、今回：10-30歳代で5割以上)
 性別は男女ほぼ同数。市外が約8割。リピーターが5割を超えているが初めての来館者も4割以上いる。

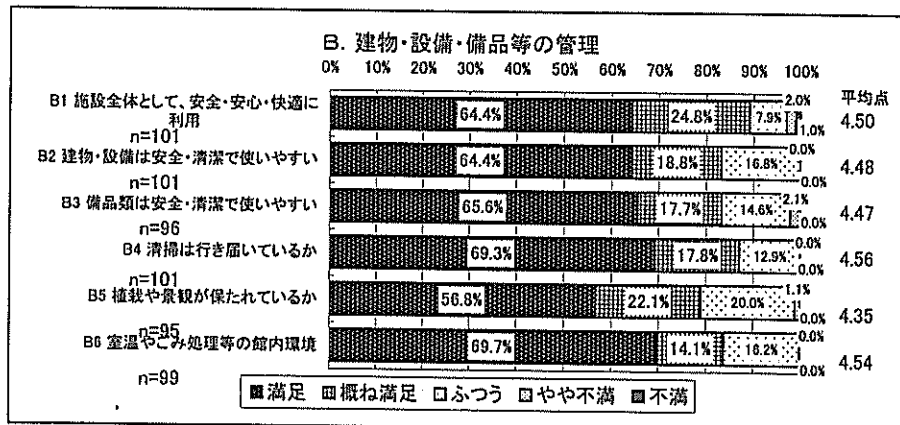


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

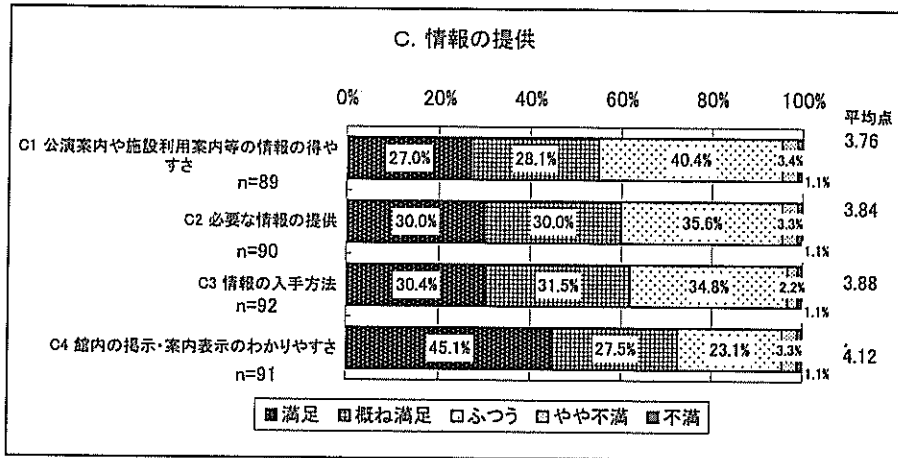
【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度は引き続き高い水準にあるといえる。リピーターが多いことは美術館が地域にも市外にも定着していることを示している。また今回さらに増加した初めての来館者は吉祥寺のイメージ向上や観光推進にも貢献していると考えられる。来館者の年代も全てにわたり、幅広く支持されている。なお、来館者のおよそ8割が市外ということもあってか、C「情報の提供」、D「利用者意見の反映」、G「地域との連携」についての回答が低い傾向にある。



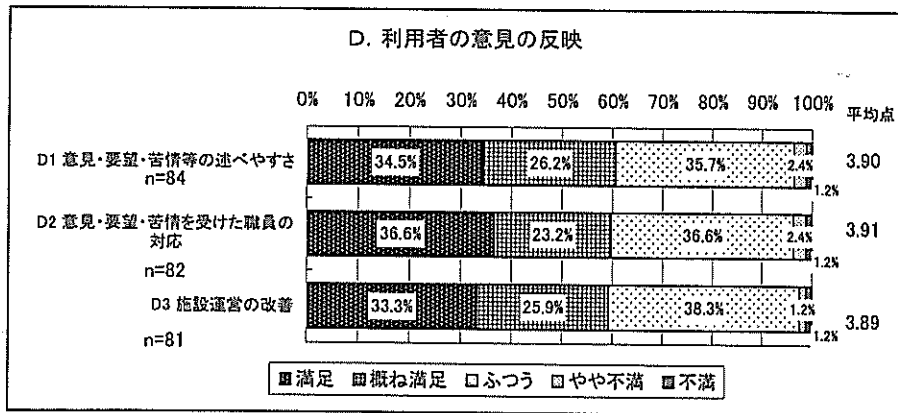
【A職員への対応】に関するコメント
 満足度が高く、不満と感じた者がほとんどいない。



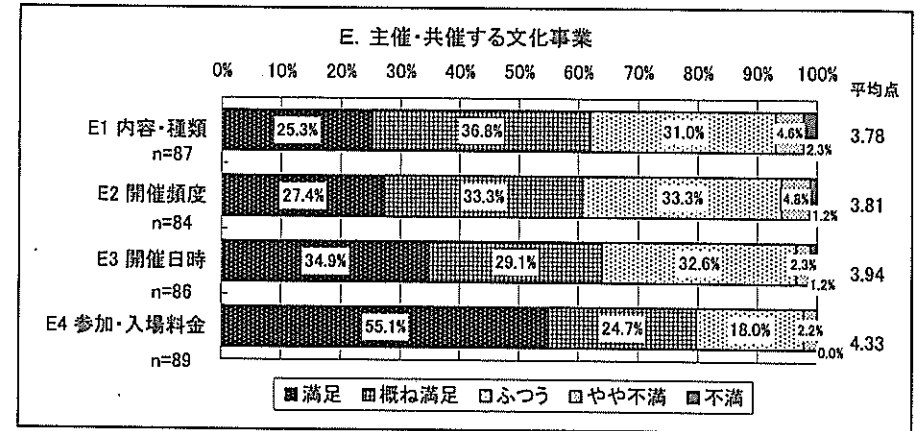
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 満足度は高いが、若干不満と感じる者も見受けられる。開館10年を経過し、そろそろ補修などリニューアルの検討も必要である。



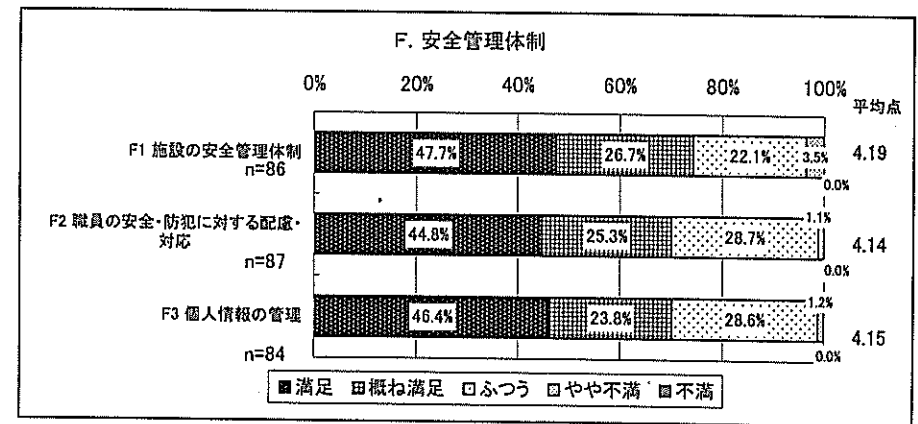
【C情報の提供】に関するコメント
満足度がやや低下する傾向にあるが、これは来館者の8割が市外という原因が考えられる。市報やチラシ以外にもホームページ、美術雑誌、新聞、駅やバスのポスターなど考えられるメディアをフルに利用して引き続き情報提供に努めたい。



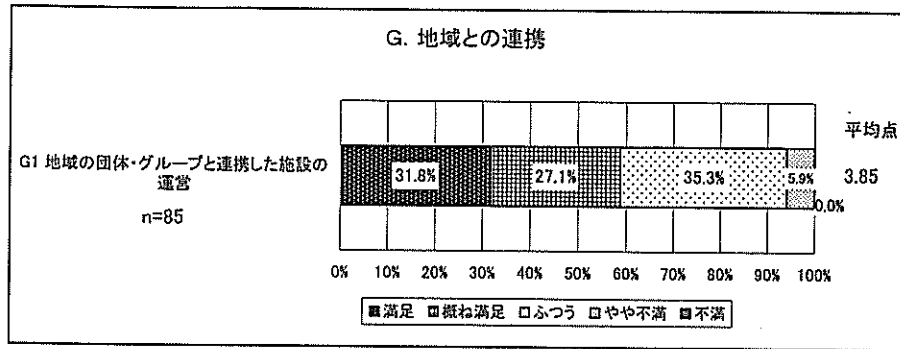
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
常時アンケートを実施しているものの、それに対するリアクションが見えにくいと考えられる。



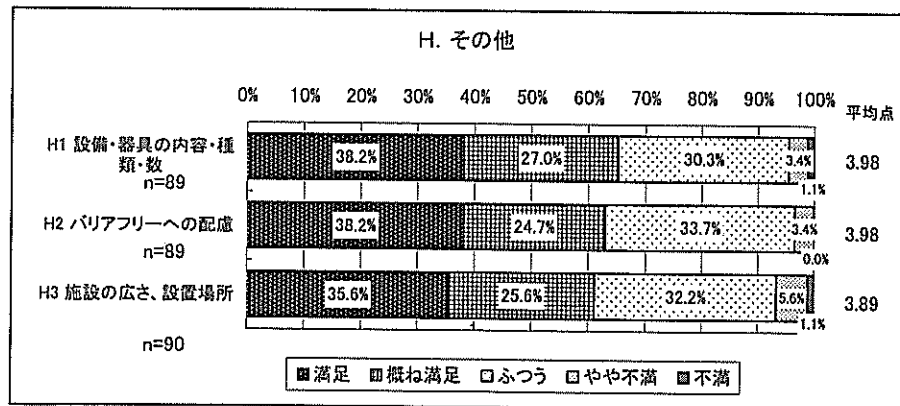
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
参加費や入場料についての満足感が高い。企画展の今後の開催希望についてはスペースや費用の関係もあり、ビクネームを呼ぶことは難しい面もある。



【F安全管理体制】に関するコメント
満足度は高いと推測できる。



【G地域との連携】に関するコメント
吉祥寺商店街のイベントや市立学校との連携を行なっているものの、一般の来館者には見えにくい面があると考えられる。



【Hその他】に関するコメント
施設の老朽化なども考えられるが、やはりスペース的に「狭い」といった意見が強い。

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

- (1) 施設設備について
 - 展示エリアがもう少し広くても良いかも。
 - 1階から美術館へのナビゲートはもっと強化してよいかも。
 - 1階のエレベーター付近に美術展のポスターをはってほしい。
 - 小学校高学年の男子を伴って参りましたが、絵画等と見学者の仕切り(ロープ)を全てに設置して頂けたら同伴者として子供の見学を安心して見守ることが出来ると思いました。
 - 階段から来場した時に受付と入場口の場所が一瞬わからなかった。
- (2) 運営面について
 - 場所のアピール度が足りないと感じる。
 - 市民の活動などをさらにサポートしていただきたい。
(数年前の吉祥寺アーカイブスなどの継続を希望します)
- (3) 事業について
 - 展示の期間を短くして、いろいろな展示を行なってほしい。
 - 浜口陽三さんの展示品の架け替えの回数をふやしてください。
 - キャプションの文字が読みにくいので、もう少しきれいな方がよいと思う。
 - 他の美術館ではやらない企画をどんどんやってほしいです。
- (4) 職員について
 -
- (5) 評価のことは
 - 静かな雰囲気良かったです。
 - 以前は、常設展をスルーしていましたが、今回初めて見て大変良かったです。
 - 音楽室利用者です。すばらしい、感謝。
 - 規模に見合った過不足ない良い館だと思いました。
 - 料金、展示数もちょうど良かった。
 - 良い展示が観られて良かったです。
 - 浜口陽三の作品を楽しみにしています。
 - いつも空いていてゆっくり見ることができて好きです。
 - これからも興味深い展示を期待しています。
 - 低料金の美術館で気軽に入ることができて良かったです。
 - 毎回、目のつけどころの違う企画展、楽しみにしています。
 - 毎回楽しみにしております。
 - 今回の展示は今までの中で最良であった。(中ザワヒデキ)

- 100円という料金でフラッと寄れてアートにふれる事ができるのはとてもありがたいなと思います。
- 料金が安く、質の高い展示でうれしいです。
- 派手ではないけれど、よく整備されていて安心して利用できると思いました。
- 中ザワさん、楽しかったです。
- また来ます！

(6) その他

- アンケート項目が多く、回答できない質問が多い。
- 特になし。出来たらこれからも続けて行ってほしい。
- アンケートを強要された。

松露庵

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立松露庵		
所在地	武蔵野市桜堤1丁目4番22号		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 藤井 泉		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	①茶室の使用の承認に関する業務 ②茶室の使用料の免除に関する業務 ③茶室の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④茶会等の伝統的文化の振興のため実施する事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	6,687,000円	決算 6,472,556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) 主管理・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100.0 / 100	趣のある施設となっており、施設、設備及び環境の維持管理にも努めている。 古瀬公園の特徴である和風庭園と一体となった環境を守りながら、管理運営を行っている。 事業展開している「松露の茶の湯」、「松露寄席」が周知され、更なる集客率に向けての取組み。	B	日本の伝統文化の活動の場として、茶道、寄席などを主催事業として行っているが、利用者の増加に向け、主催事業用のチラシに施設のPRを行い集客に努めた。
	②重点ポイント				
	③アピールポイント				
(B) 利用者モニタリング	81.7%	総合満足度では「概ね満足」との評価をいただいている。			
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管理による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価		
			評価	理由	
(A) 主管理・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100.0 / 100	高い利用者満足度を維持している。適正に管理・運営されている。 ICTを活用した施設PR等、新たな取組が行われている。 趣を活かすよう、管理が行き届いている。	B	利用率は伸び悩んでいるが、高い満足度を維持している。 フィルムコミッションの活用等による認知度向上を期待する。
	②重点ポイント				
	③アピールポイント				
(B) 利用者モニタリング	81.7%	高い満足度を維持している。			
(C) 財務モニタリング					

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管理	指定管理者	主管理
A 住民の満足の向上	45.0 / 45	45.0 / 45	* 事業計画に沿った「松露の茶の湯」「松露寄席」は順調だが、施設の利用率は低調のため、自主事業公演時にチラシを配布し利用増加に努めている。	* 高い利用者満足度を維持している。 * 利用率向上の工夫がされている。
B 安全への取り組み	15.0 / 15	15.0 / 15	* 緊急時の連絡体制の整備や職員の巡回管理を行っている。 * 日々、室内外の目視点検を行っている。	* 適切な取組が実施されている。
C 適正な運営	30.0 / 30	30.0 / 30	* 自主事業開催時など職員が松露庵に外向き、連携しながら管理を行っている。 * 松露庵の使用にあつた貸し出しを行っている。	* 利用率はなかなか向上しないが、施設の特徴を活かした適正な運営が行われている。
D 施設・整備等の適正な管理	10.0 / 10	10.0 / 10	* 清掃については、周辺環境に配慮し、毎日行っている。 * 備品の管理点検を行っている。	* 快適さ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、施設の特徴にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管理
(1)	利用者の安全確保に対する取組	禁止、危険行為の確認、不審者の監視、対応。	適切に取り組みされている。
(2)	地域の連携に向けた取組	茶道しか使用出来ないイメージを打開し、会合など、憩いの場としてのPRに取り組んだ。	多様な利用方法について、地域へのPR継続を。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	より多くの方々の意見をいただけるよう、PRに取り組んだ。	引き続き利用者意見の聴取に向けた取組を期待。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	寄席の公演や茶会を行い、施設のPRを、インターネットも活用し、情報の提供も行っている。施設の空き状況をホームページで公表し、インターネット申し込みも行っている。	ICT活用等、新たな取組が行われている。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管理が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計	81.7%	* 前年よりさらに改善し、高い満足度を維持している。
「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> * 古瀬庭園の特徴である和風庭園と一体となった環境を守りながら、今後とも施設の管理運営にあたる。 * 古い建物ではあるが、室内清掃はもとより、庭などの周辺清掃にも一層の心がけを怠る。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 施設の内容を少しでも知っていただくため、自主事業の折に配布する印刷物に、松露庵での催し物案内を記載したり、ホームページで情報公開を行っている。 * 苦情については、事業団で統一的なマニュアルで対応している。
<改善が必要だと思われる点> * 利用者の高齢化もあり、建物改修時にバリアフリー化を行う必要がある。 * 施設が住宅地の中にあるため、目標物が少なくバス停などに新たな表示板等を設置する必要がある。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> * 施設の特徴からバリアフリー対策が困難であるが、行き届いた対応で高い利用者満足度を維持している。 * 施設PRに工夫している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 満足度は向上している。 * 利用率も3.2%増加した。平成25年4月から使用料の減額を行う。今後も様々な取り組みを行い、利用率向上に努められたい。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 施設の性格、立地から、利用率の大幅な改善は困難かもしれないが、フィルムコミッション等の取組みにより、知名度の向上等に取り組みたい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート(指定管理者)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の 満足 の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/19問
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	-	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	-	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		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。	○	
	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。	○	
評価の理由	事業計画に沿った「松露の茶の湯」「松露庵寄席」は順調だが、施設の利用率は低調のため、自主事業公演時にチラシを配布し利用増加に努めている。			
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
		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	閉館時には機械警備を行っている。緊急時の連絡体制の整備や職員の巡回管理を行っている。日々、室内外の目視点検を行っている。			

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実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	委託業者とは月1回以上、情報交換を兼ねた打ち合わせをするなど連携を密にしなが管理を行っている。利用者数は松露寄席などの事業の展開により増加している。		
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	施設の保全に関しては、市と連携し適切に対処している。委託業者により適正な備品管理、清掃が行われており、良好な環境を維持継続している。また、市民文化会館の職員が定期的に巡回している。		

30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

(主管課入力)

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	「情報の提供」にやや課題があるが、総じて利用者の満足度は高い。利用率向上に向けてPRを行う等、一定の対策が講じられている。		
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。	○
	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。 適切な取組が行われている。		

45点
×
○の数/19問

15点
×
○の数/9問

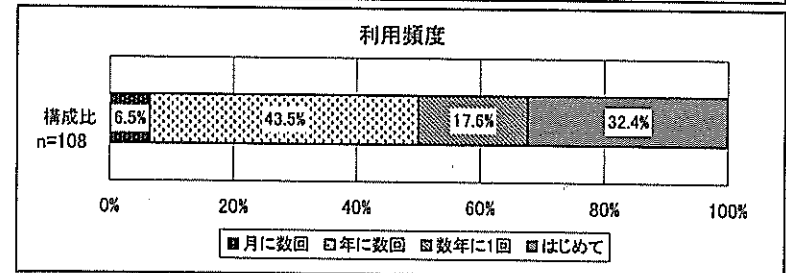
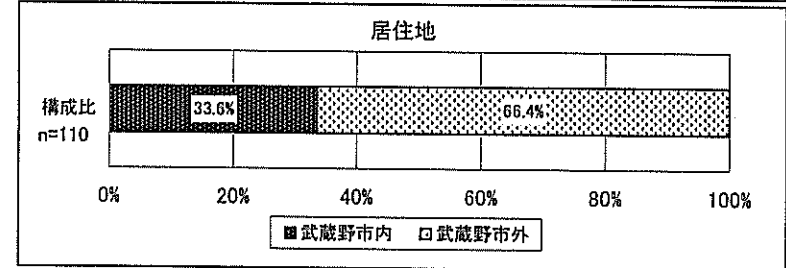
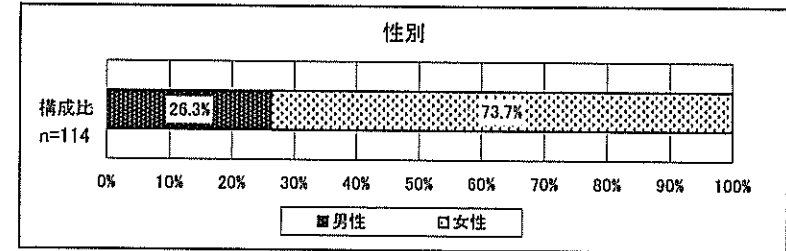
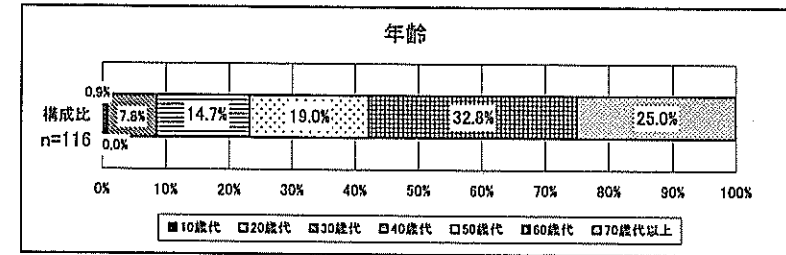
(様式5)

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	直ちに効果のある利用率向上策は見出せないが、地道な取組みが行われている。運営は適正である。		
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	施設の快適さ等への利用者の満足度は高い。適正に管理されている。		

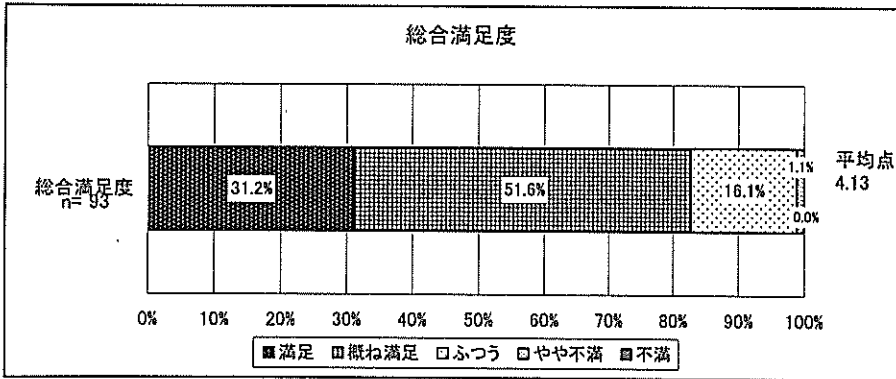
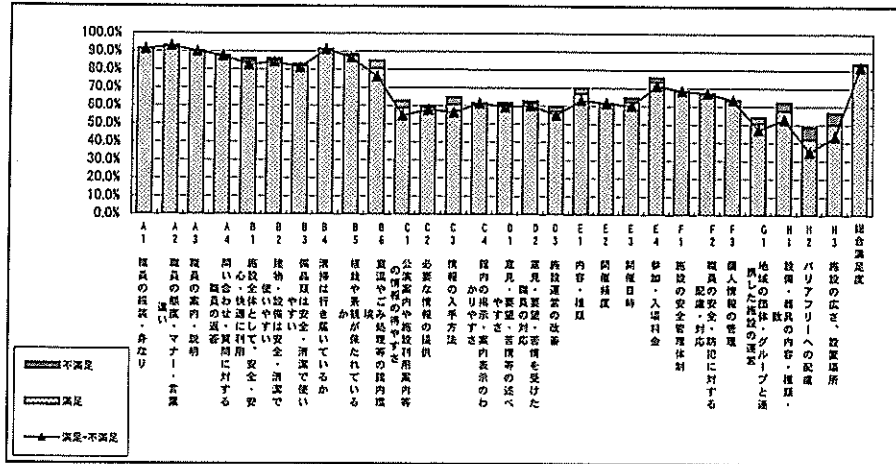
30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

施設名 武蔵野市立松露庵

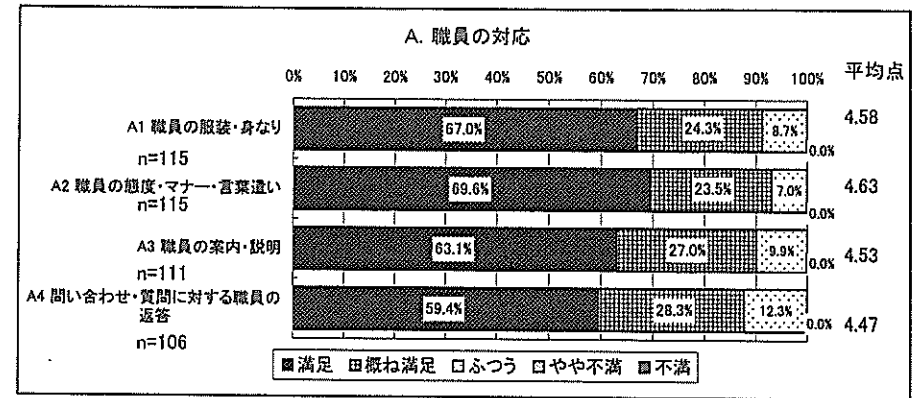


【回答者の属性】に関するコメント
50代以上が約77%を占めている。性別では約74%が女性であり、約66%が市外の方である。性別は催し物の内容によるものと思われる。利用頻度では「初めて」「数年に1回」の方が50%を占めている。多くは茶道の御手前である。

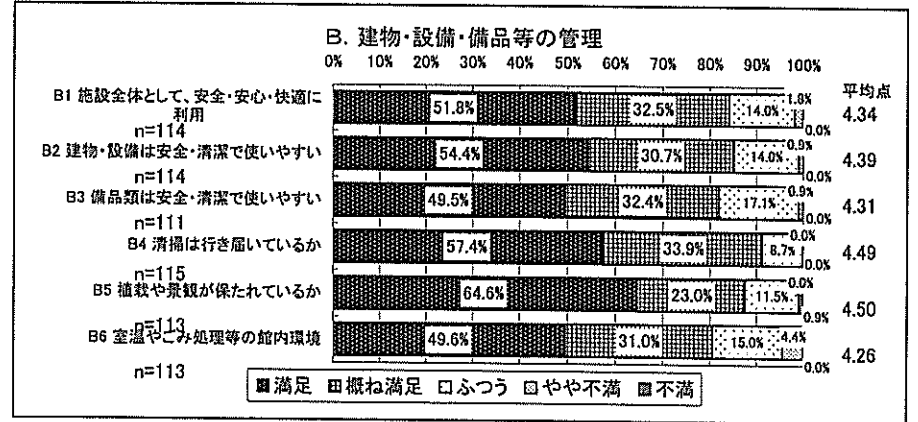


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

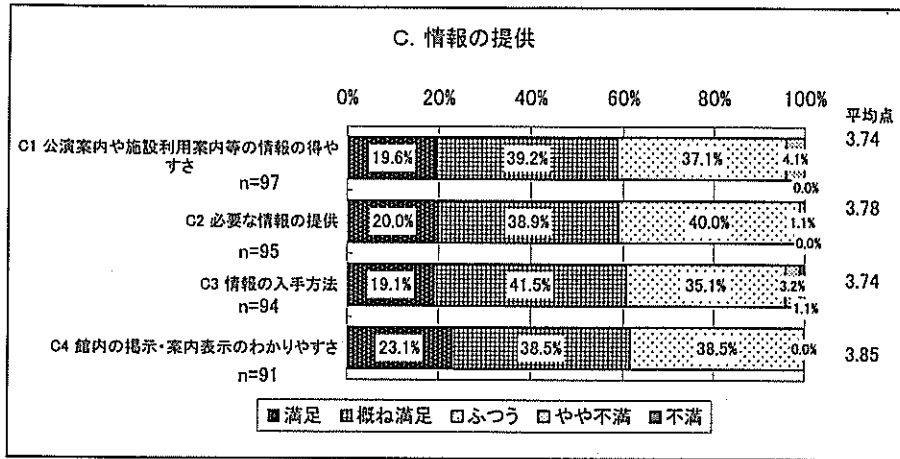
【総合満足度】に関するコメント
82.8%の方が「満足」「概ね満足」であり、高い満足度を得ている。



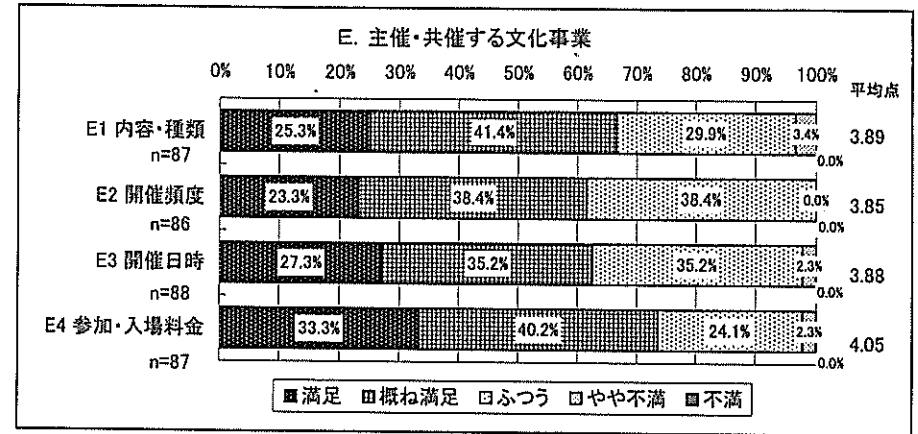
【A職員への対応】に関するコメント
「満足」「概ね満足」が全項目で87%を超えており、高い満足度を得ている。



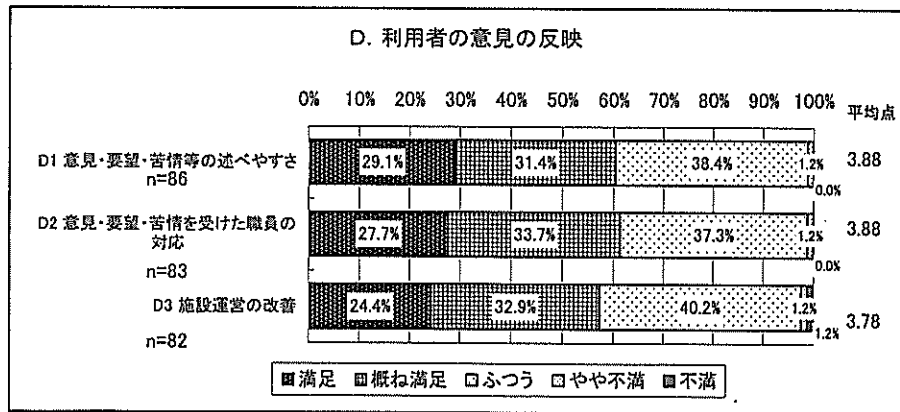
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
「満足」「概ね満足」が全項目で80%を超えており、満足度は高い。引き続き良質な管理運営に努める。



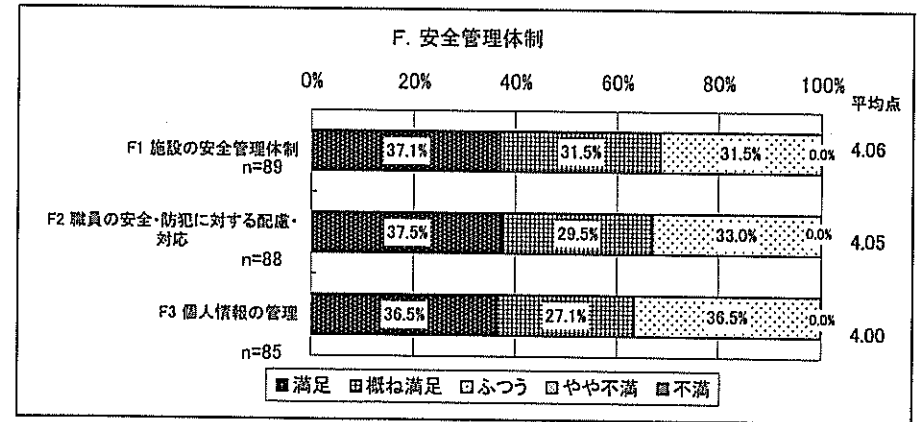
【C情報の提供】に関するコメント
「満足」「概ね満足」が58%を超えているが、「やや不満」「不満」もある。PR方法などを検討する。



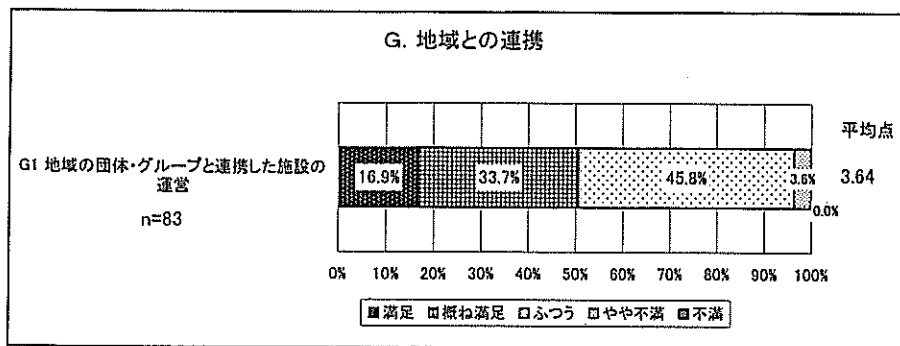
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
61%~73%の人が「満足」「概ね満足」であり、一定の満足度を得ているが、「やや不満」も見受けられる。新たな自主事業については、事業全体の中で実現に向けた方向性を探る。



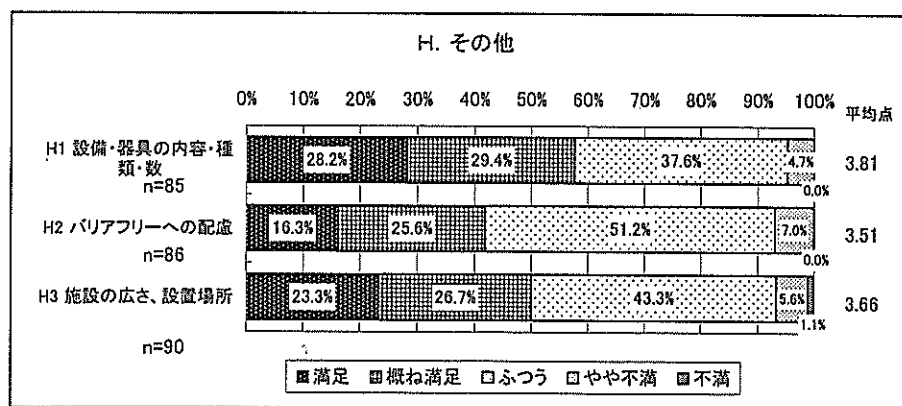
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
「満足」「概ね満足」が57%を超えており、一定の満足度を得ている。



【F安全管理体制】に関するコメント
全項目で「満足」「概ね満足」が63%を超えおり、一定の満足を得ている。



【G地域との連携】に関するコメント
約51%が「満足」「概ね満足」であるが、「やや不満」も見受けられる。



【Hその他】に関するコメント
設備や道具等については57%以上の「満足」「概ね満足」を得ているが、トイレ、バリアフリー等には「やや不満」「不満」があり、改善を求められている。

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

施設設備について

- 鏡がトイレに1か所しかないので、もう少し欲しい。
- 今回、お正月の景観は特に結構でしたが、あまり手入れが行き届いていない時もありました。窓が無くなってしまった(広間)。当初設備をなるべく維持して頂きたい。
- 松露庵は年配者が多いだけに設備的に勿体無く感じる。100席位の椅子席があれば利用者も多くなるのではないだろうか。
- 環境はととてもよろしいのですが、待合があれば本格的な茶会が出来るのに、とても残念です。

運営面について

- 申込方法をもう少し柔軟に電話など、申込方法をいろいろな形でうけてほしい。わざわざ施設まで来なければならないのはとても不便です。

事業について

- 武蔵野市外に住んでいながら、武蔵野市の有料の文化事業は企画も料金的にも努力しているの、良く利用させて貰っている。
- 今回の松露寄席のチケットは、武蔵野公会堂の新春寄席との抱き合わせで先行販売になっていましたが、出来れば個別で売って頂きたかったです。松之丞さんや宮治さんが観たかったのに、抱き合わせで先に完売してしまって買えなかった人が沢山いたので。

職員について

- 係の方がとても感じが良かったです。ありがとうございました。

評価のことは

- 居心地が良く落ち着きます。末長く運営をお願いします。
- 料金を下げて利用させて頂いています。
- 清掃が行き届いて、大変気持ち良く、静かな“とき”が流れていました。
- 市外に引越して、改めてこの市の設備の良さがうらやましいです。

その他

- 松露庵は場所的にやや遠くて分かりづらかった。
- 話の途中で電話が鳴った点については、良く考えてください。
- バス停からチョット分からなかった。
- 駅から来るのにとっても分かりづらいとの事です。

吉祥寺シアター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺シアター		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目33番22号		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 藤井泉		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	① シアターの使用の承認、使用料の減免又は免除に関する業務 ② シアターの施設及び設備の維持管理、来館者に対するサービスに関する業務 ③ 舞台芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	83,691,000円	決算 72,272,990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) 主管理・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100.0 / 100	A	避難表示を分かり易くする等、安心安全な取組を強化している。施設の適正な管理運営を心がけ、事業を充実させ、幅広いお客様に來館していただけるよう努力している。
	②重点ポイント	利用者の満足度が高い。安全安心の維持管理。商工会議所等や貸館団体との連携事業の取組の強化。		
	③アピールポイント	市民参加型のワークショップの取組等の充実		
(B) 利用者モニタリング	72.7 %	総合満足度で「満足」「概ね満足」が72.7%で、高い満足度を得ている。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
			評価	理由
(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	100.0 / 100	B	利用率は高いが、利用者の満足度が著しく低下している。市民文化の発展と市民の文化活動支援のための施設のあり方について協議していきたい。
	②重点ポイント	向上をめざし、積極的な取組みが継続されている。		
	③アピールポイント	積極的な連携が行われ、地域の魅力向上に貢献している。		
(B) 利用者モニタリング	72.7 %	前年より利用者満足度が23%低下している。検証が必要。		
(C) 財務モニタリング				

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45.0 / 45	45.0 / 45	*使い易さ、立地条件も良好で、良質な舞台芸術を提供し好評を得ている。利用率も大変高い。	*利用者満足度、利用率が高い。 *地域との連携も積極的に行われている。
B 安全への取り組み	15.0 / 15	15.0 / 15	*館内表示を分かり易く充実させ、防災訓練も年2回行い、非常時への備えを万全にしている。	*適切な取組が行われている。
C 適正な運営	30.0 / 30	30.0 / 30	*委託業者の業務日報・月次報告を徹底し、経費の削減を図る適正な運営を心がけている。	*適正に運営されている。 *施設のあり方についての整理が必要である。
D 施設・整備等の適正な管理	10.0 / 10	10.0 / 10	*整備・修繕を計画的に行い、また適時、館内、周辺を見回するなど、異常への対応を行っている。備品等の点検・確認の実施。	*施設の特性を踏まえ、適正な管理が行われている。

(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	毎日の火気点検と年2回の防災訓練の実施	十分な取組が行われている。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域イベント等への会場提供及び広報宣伝	地域の団体等と連携した取組が積極的に行われている。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	自主事業等でのアンケートの実施	意見聴取が積極的に行われている。
(4)	利用者及び来館者増加に向けた取組	良質な舞台芸術の提供と貸館団体との連携	ICTの活用による情報提供の開始。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	72.7 %
	*昨年までは総合満足度は極めて高かったが、23%低下している。 *「設備・器具の内容・種類・数」「施設の広さ、設置場所」の満足度が大幅に低下している。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄） <アピール点> * 地域の公共施設として、地元商工会議所や商店街、市芸術文化協会などに協力し、様々な催しに取り組んでいる。 * 使い易く、清潔で明るい施設を維持している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 貸館事業を増やすため、使用したことのある団体、劇団を中心に営業活動を展開している。 * ソーシャルメディアを充実させ、他施設の事業、公演等の情報発信に心がけている。 *
<改善が必要だと思われる点> * 災害時・緊急事態発生時の対応体制、マニュアルのさらなる充実化。

主管課（記入欄） <主管課として特に評価できる点> * 地域との連携した取組が積極的に行われている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 市民の利用者増に向けたさらなる取り組みに期待したい。 * 収入・支出を考慮して、適正に運営されている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 市民文化の発展や市民の活動支援のための施設の役割について、明確化し共有するための協議をおこないたい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート(指定管理者)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	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	演劇、ダンス等の舞台芸術専用の文化施設として利用率が大変高く、使いやすく、吉祥寺駅に近い立地の良さから、来館者には大変好評を得ている。ロビーではポスターを始めチラシやパンフレット等の様々な演劇やダンスに関する情報も提供している。		45点 × ○の数/21問
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。	○
		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確認している。	○
	評価の理由	館内の様々な表示は利用者に分かりやすく配慮し、掲示物の点検も定期的に実施している。消防訓練は年2回実施している。公演前には必ず緊急時の避難誘導についてアナウンスを行っている。	

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	劇場、稽古場共に高い利用率を維持している。管理経費については適正な管理による削減努力を推進し、事業費についても費用対効果を重視し取り組んでいる。個人情報の適切な管理に関してはプライバシーポリシーの遵守を職員に徹底周知させている。委託業者には日報、報告を徹底させ、業務の適正執行を常に把握している		
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	施設の火気点検は毎日実施し、建物設備の保守点検等も定期点検・修繕を実施し、館内の見回りも常に怠ることが無いように心がけている。貸出し備品等の確認・点検を実施し、利用者が快適に利用できるようにしている。		

30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

(主管課入力)

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。	○
		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	利用者アンケートはすべての項目で高い満足度を維持しており、不満足はほとんど無い。地域との連携も積極的に行われている。		
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。	○
	適正な警備	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
評価の理由	29 事件・事故が発生していない。	○	
	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	年2回の訓練が行われ、適切に取り組まれている。		

45点
×
○の数/21問

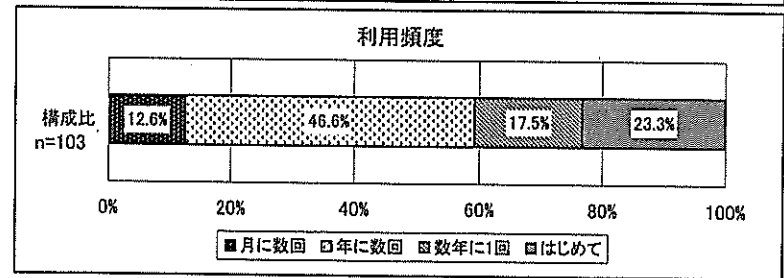
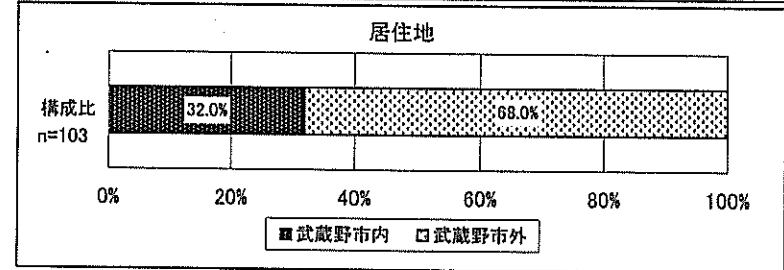
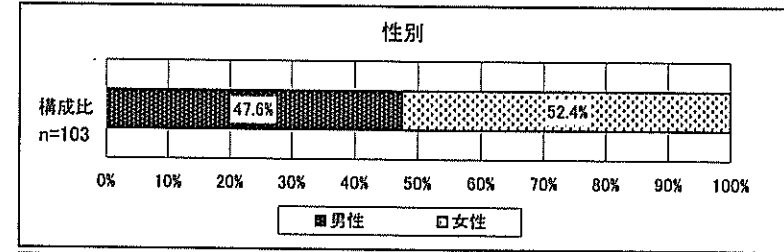
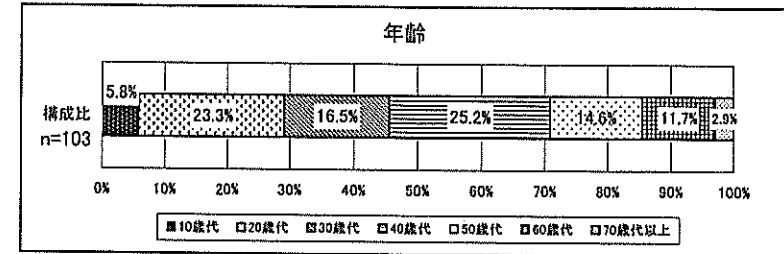
15点
×
○の数/9問

施設名 吉祥寺シアター

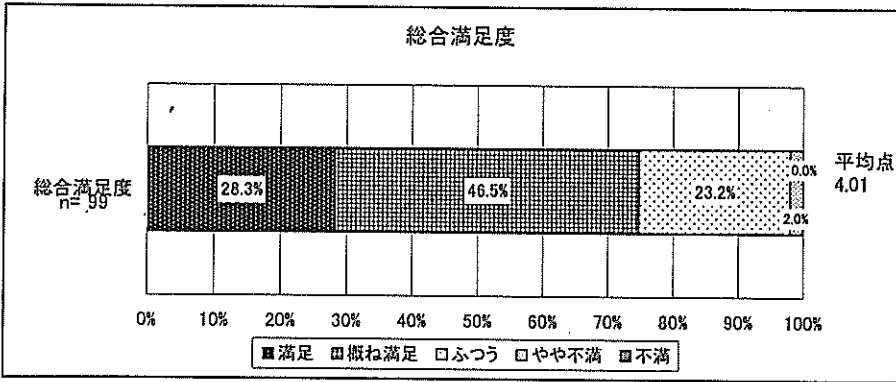
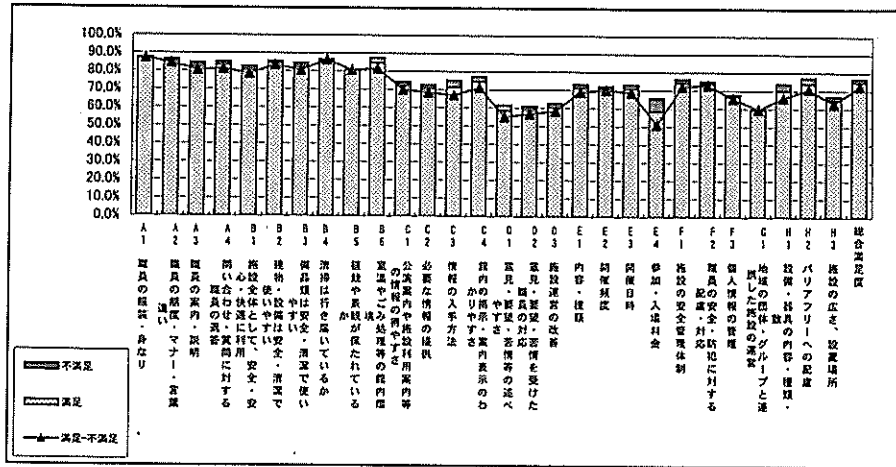
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	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	委託業者の管理、経費削減等に積極的に取り組み、適正に管理されている。	
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	快適さ等への配慮が行き届き、利用者の満足度も高い。適正に管理されている。	

30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

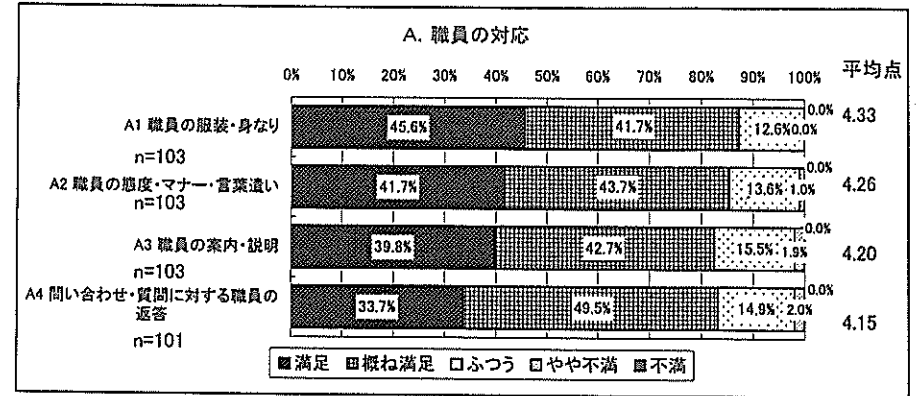


【回答者の属性】に関するコメント
20～30歳代の利用が減って中高齢者の利用が増えているが、全体には幅広い世代に利用されている。男女の利用率はほぼ半半づつになっている。利用者の居住地は圧倒的に市外利用者が多い。利用頻度は年に数回の人がほぼ半数を占めている。

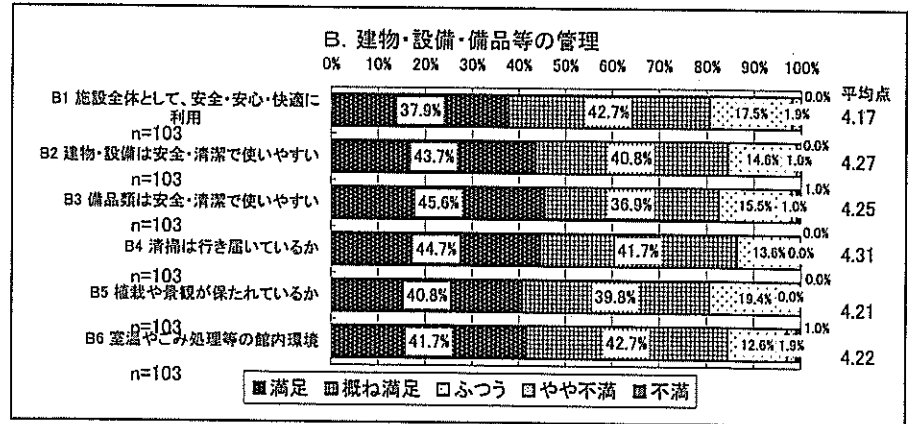


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

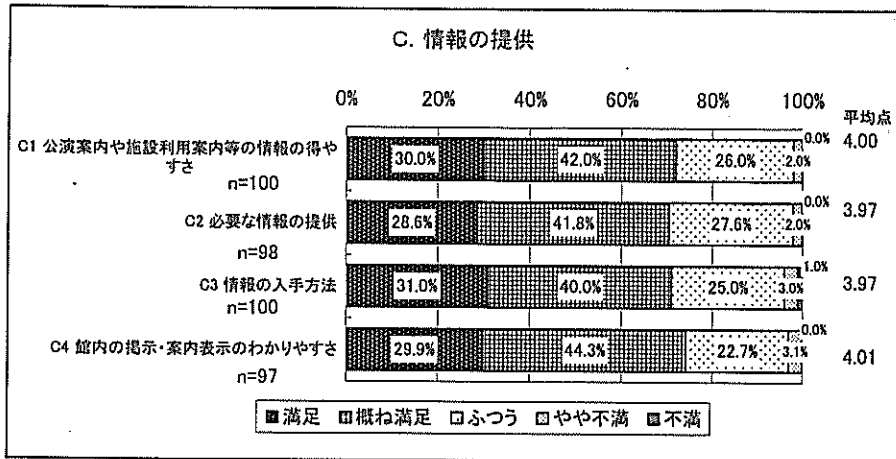
【総合満足度】に関するコメント
「満足」が28.3%、「概ね満足」が46.5%で74.8%の人が「満足している」と答えている。「不満」と答えた人はおらず、「やや不満」の人も2.0%で、利用者からは高い満足度を得ている。



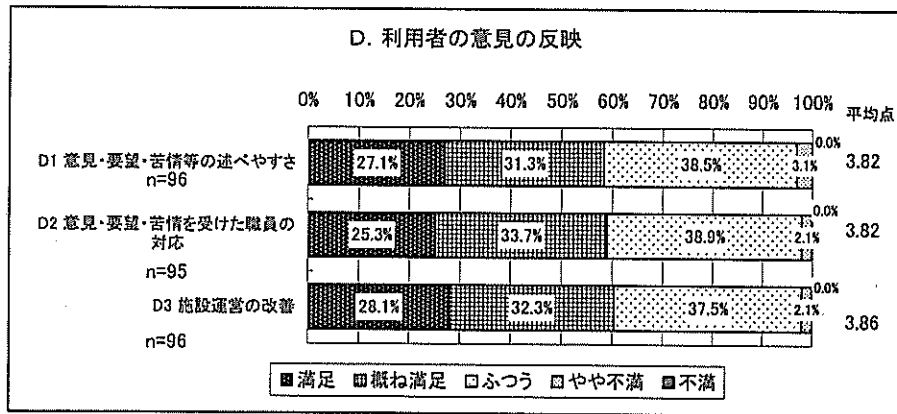
【A職員への対応】に関するコメント
いずれの項目も「満足」「概ね満足」が80%以上を超えており、利用者は満足していると考えられる。



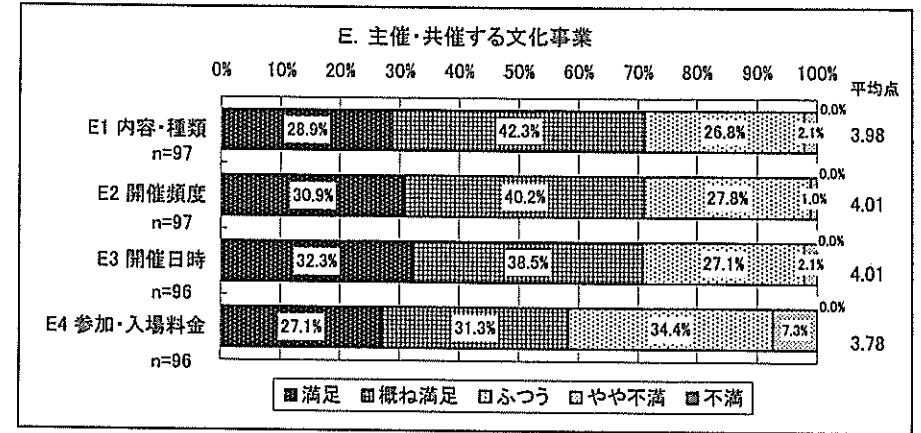
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
いずれの項目も「満足」「概ね満足」が80%以上を超えており、利用者は満足していると考えられる。



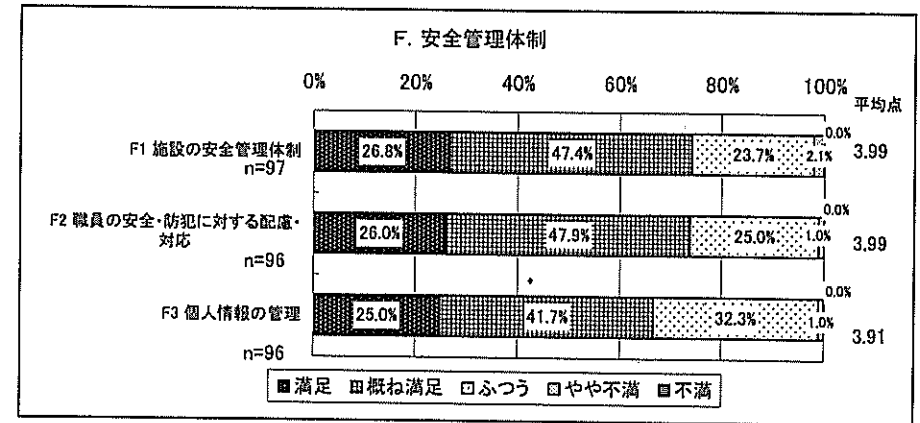
【C情報の提供】に関するコメント
 情報の提供は人により紙媒体を好む人、電子媒体を好む人と様々であるが、いずれの項目も「満足」「概ね満足」が70%以上を超えており、利用者は概ね満足しているものと考えられる。



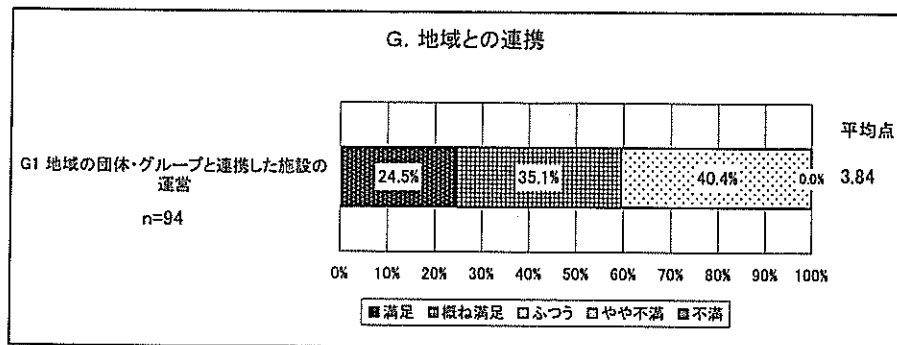
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 「やや不満」と答えた人も各項目2~3%程度で、全体としては利用者は満足していると考えられる。



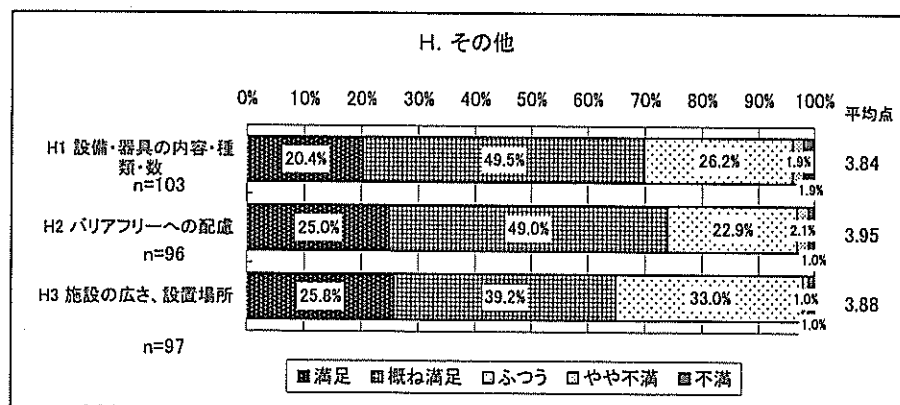
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 E1、E2、E3の項目では「満足」「概ね満足」がいずれも70%以上を超えており、概ね満足していると考えられる。ただしE4の項目の「やや不満」が7.3%で、入場料金が高いと感じられている傾向があり、調査、検討します。



【F安全管理体制】に関するコメント
 「施設の安全管理体制」「職員の安全・防犯に対する配慮・対応」は「満足」「概ね満足」が80%近くであり、利用者は満足していると考えられる。「個人情報の管理」が「満足」「概ね満足」が66.7%と他の項目と比較してやや低いため、今後はより一層評価を高められるよう努めていく。



【G地域との連携】に関するコメント
「満足」「概ね満足」が64.1%であるが、「不満」「やや不満」に思っている人が一人もおらず、利用者は概ね満足していると考えられる。



【Hその他】に関するコメント
「満足」「概ね満足」が60%を超えており、概ね利用者は満足していると考えられる。

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

- (1) 施設設備について
 - 室内が寒いです
 - バーがもう少しほしいです
 - 寒い時がある
 - バーが足りないと思う
 - 空調や空気の入替えが悪く、設備を見直していただくとより良いです
 - できれば椅子をもう少し
 - 少し寒いです
- (2) 運営面について
 - 終演時刻が21:30を過ぎる催物の時は開演時刻を18:30にして戴きたい
- (3) 事業について
 -
- (4) 職員について
 -
- (5) 評価のことは
 - 床がとても良く踊りやすい空間だと思います
 - 段差があり見易い
 - 意欲的な作品が多い
 - ワークショップ公演、とても楽しませて頂きました。こうやって一般の方とアーティストのコラボレーションが新たなモノを生むというのがとても好きです。またぜひ開催して下さい！
- (6) その他
 - チケットを取る電話が掛かりずらく大変です

自然の村

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立自然の村		
所在地	長野県南佐久郡川上村川端下547番地の1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生生涯学習振興事業団		
代表者	南條 和行		
所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番20号		
指定の期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日まで		
指定管理業務の内容	①施設管理業務及び管理人業務(宿泊サービス業務、清掃業務、調理配膳業務、害虫駆除防除業務、施設周辺伐採業務)、②利用促進バス運行業務、③天体事業実施業務		
指定管理委託料	予算	25,940,400円	決算 25,587,608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) 指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	98.6 / 100 利用者ニーズの反映 施設の安全・環境美化	B	広報活動の効果として、個人、団体共に利用者が増加した。また、主管課との連携が回っており、利用者の意見の反映や施設の安全や美化に関する取組を行っている。さらなる利用者の増加に向けた効果的な情報提供や老朽化に伴う施設の整備等の課題が残されている。
	②重点ポイント	利用者の意見に対する柔軟かつ素早い対応 施設老朽化に伴う工事、修繕 館内の案内の充実や本のリニューアル		
	③アピールポイント	利用者(個人、団体共に)の増加。 主管課との課題解決に向けた取組 ネットワーク環境の整備(電話・FAX・PC・印刷機)と活用		
(B) 利用者モニタリング	90.4%	満足度は高いが、施設面の課題が多く、改善の余地がある。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) 主管課によるモニタリング	①チェック項目	98.6 / 100 変更手続きの簡略化 利用者からの要望への積極的な対応	B	手続きを簡略化する等、利用者の負担を軽減する取組を行った。しかし、情報提供について、利用者が不満に感じており、それらの改善が必要である。
	②重点ポイント	禁煙の実施 図書コーナーの充実		
	③アピールポイント	個人情報の取扱いの改善 課題の共有と協議の実施		
(B) 利用者モニタリング	90.4%	情報提供や利用促進バスに関する満足度が低い		
(C) 財務モニタリング				

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45 / 45	45 / 45	*意見の述べやすい環境作り *利用者ニーズの反映 *予約変更手続き書類の簡略化 *ネットワーク環境の整備(電話・FAX・PC・印刷機)と活用 *館内の案内板や本の入れ替え	*モニタリングの「満足」「概ね満足」の合計が9割以上 *情報提供の工夫 *利用者からの要望への積極的な対応 *継続的なアンケートの実施
B 安全への取り組み	15 / 15	15 / 15	*定期的な点検整備 *情報の共有による体制強化 *冬季の水道の通水整備	*事件・事故が起こった際の市への迅速な報告 *必要な協議の適宜実施
C 適正な運営	28.6 / 30	28.6 / 30	*利用者数の増加 *市との関係強化	*変更手続きの簡略化 *積極的な業務改善 *個人情報に係る研修等の実施
D 施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	*業務チェックシートの活用 *施設の安全・環境美化 *中央棟内の全面禁煙化	*施設・設備に関する積極的な提案 *清掃の徹底

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	*設備の保守点検と日常業務点検 *冬季の水道の通水整備 *施設老朽化に伴う工事、修繕	*施設・敷地の異常箇所等を見つけた際の市への報告・協議
(2)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	*予約変更手続きの簡略化 *館内の全面禁煙 *意見に対する柔軟かつ素早い対応	*変更手続きの簡略化 *禁煙の実施
(3)	施設(資源)の有効活用に向けた取組	*森林の健全化に向けた間伐 *HPに村の最新の写真を掲載、更新 *館内の案内の充実や本のリニューアル	*森林保全や安全のための間伐 *図書コーナーの充実

(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	90.4 % *総合満足度は90.4%と高い評価を得た。 *施設や周辺の情報及びその入手方法に関して、「やや不満」との回答があった。 *利用促進バスの項目について、全体的に満足度が低かった。

(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> <ul style="list-style-type: none"> * 広報活動の効果として、個人、団体共に利用者が増加した。 * 主管課との情報の共有や協議の場を設け関係強化を図っている。 * 利用者ニーズの反映を心掛け、積極的な意見の収集を図っている。また、2ヶ月に1度のペースで意見に対する回答も掲示し、改善が図れるものに対しては早急に対応している。 * 業務チェックシートを作成し、管理業者と安全・環境美化に努めている。 <p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>市より…個人情報の対応と情報の得やすさの改善</p> <ul style="list-style-type: none"> * ネットワーク環境の整備（電話・FAX・PC・印刷機）による個人情報の管理の対応。 * HPや市報、パンフレットの作成と配布による情報提供の強化に努めた。情報の得やすさは昨年と比べると平均点で0.25点の微増のため、引き続き広報活動を強化させる。 <p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 施設の老朽化に伴い、チラシ配布や案内による危険箇所等の注意喚起を行い、安全管理に努める。 * 利用者数の増加に向けた取組をより一層強化したい。団体への宣伝など。 * 管理業者（委託業者）に対する管理徹底。個人情報や安全管理。 * 自然の村の特長を生かし、興味を持ってもらえるようなイベント作りや事業の実施。
--

<p>主管課（記入欄）</p> <p><主管課として特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> * チェック項目シート中「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）」については、前年度と比べ大幅な変化がなかったため、今回は「否」としたが、利用者が252名（約5%）増加したことは評価できる。 * 迅速に課題を把握し、積極的に市との話し合いの機会をつくっている。 * 利用者からの意見・要望に対して積極的に改善を行っている。 <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"> * 個人情報の取扱いについては、情報の内容に応じて通信手段を使い分ける等の対応を行っている。 * 情報提供については、ホームページに現地の写真を掲載する、パンフレットを配布する等の工夫を行ったが、依然として不満との回答がある。 * 主管課として許容できる利用率の基準を設け評価する旨のご指摘をいただき検討を進めてきたが、今年度は確定できなかった。 <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"> * 利用者が必要としている情報の提供 * 施設利用の促進につながるような事業の企画・実施

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート

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 × 19間/19間 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	各部屋にアンケート用紙を設置することで、意見の述べやすい環境作りと改善できる点は早急に対応する利用者ニーズの反映を心掛けている。また、予約変更手続きの簡略化により利用者の事務手続きの負担を減らした。村のネットワーク環境の整備（電話・FAX・PC・印刷機）をして、より適切な管理運営の向上に努めた。また、卓球用具を新しい物に入れ替えたり、村内案内板や本の入れ替え、天体写真の掲示などを行うことで情報提供に力を入れている。その他、対応マニュアルや利用者案内は随時改善を図っている。			
B 安全への取り組み	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 × 9間/9間 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	定期的な消防訓練、設備点検を実施しており問題は無いと思われる。緊急時の対応も管理業者、指定管理者、主管課でうまく連携が取れるよう、日頃から情報の共有を意識し、体制の強化を図っている。また、衛生面の問題から冬季における中央棟1Fのトイレ、および2Fの洗面所の通水工事を行った。その他、施設の老朽化が進んでいるため、適宜工事や修繕を行っている。			

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	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	前年より利用者数が増加（前年度比約4.7%）した。震災の影響による出控えが解消しつつあると思われる。市との関係はこれまで同様良好で、定期的な話し合いを重ね、利用者の利便向上に向けた取組が行えた		
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。	○
		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	専門業者による保守点検は定期的に行っている。業務チェックシートを活用し、管理者とともに施設の安全と環境美化に努めている。また、課題であった中央棟内の全面禁煙化を実施。市の担当者、関係業者と協議し利用者の安全と森の健全性を確保するよう努めている。		

30点
×
21間/22間

28.6点

10点
×
10間/10間

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。	○	
	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	利用者モニタリングにおける満足度について、「満足」・「概ね満足」を合わせ9割以上であった。現地の状況の写真をホームページに掲載するなど、利用者への情報提供に関する工夫を行っている。また、モニタリング以外にも利用促進バスの利用者に対するアンケートを実施しており、より幅広い利用者からの意見収集に努めている。さらに、浴室内に脚の高い椅子を設置するなど、利用者からの要望等へ積極的に対応している。		
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。 緊急時等の対応体制は整えられており、事件・事故等が起こった際の市への報告が速やかに行われている。また、発生した事件・事故等に関する市と指定管理者との協議についても、必要に応じて適宜行われている。		

45点
×
19間/19間

45点

15点
×
9間/9間

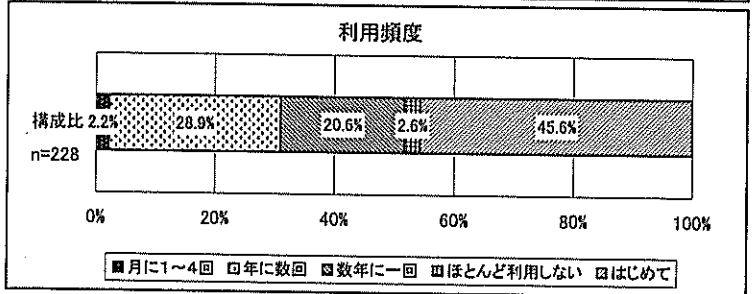
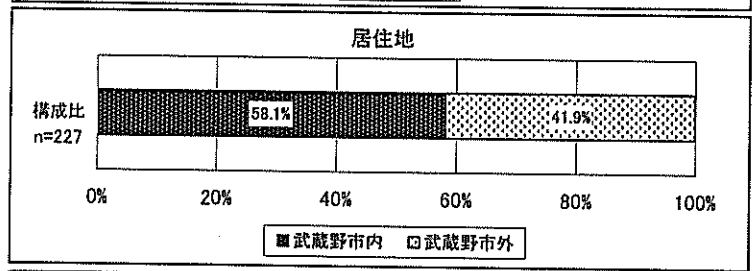
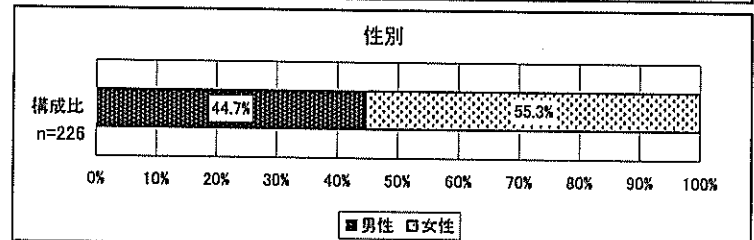
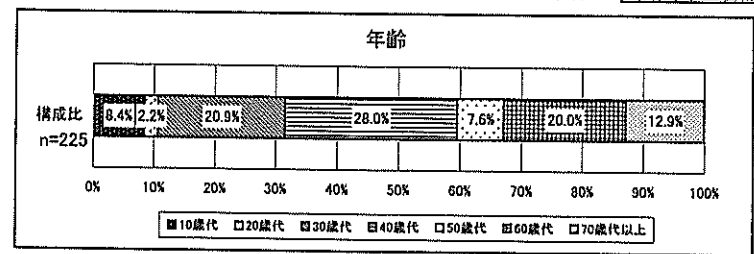
15点

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	施設利用の変更手続きに係る書類の枚数や内容を変更し簡略化する等、利用者の負担を減らす業務改善を行っている。また、劣化していた施設のカーテンを取替える等、利用者からの要望を受ける前の改善も行っている。その他、昨年課題であった個人情報の取り扱いについては、具体的なマニュアルの作成及び研修の実施を行っている。		
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	安全の確保や利用促進のために、施設や設備等に関する積極的な提案をしている。また、指定管理者から再委託先への指導がきちんとなされており、再委託先の職員が行っている清掃について、利用者から評価されている。引き続き、市への報告・相談・連絡は適切になされており、十分な情報共有や協議等がなされている。		

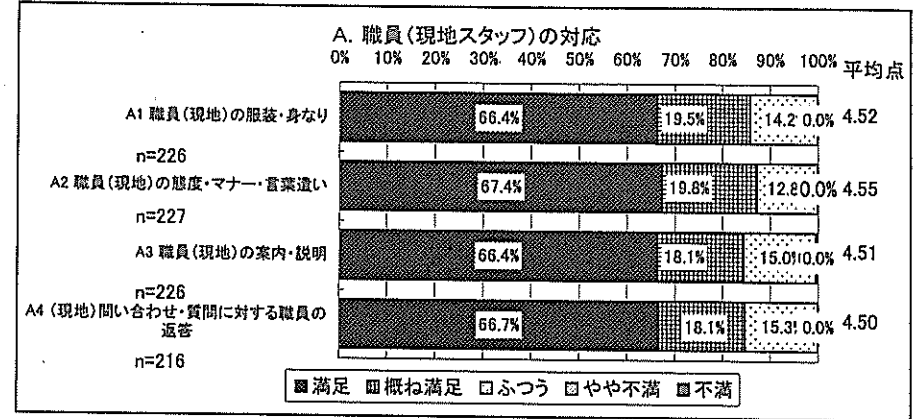
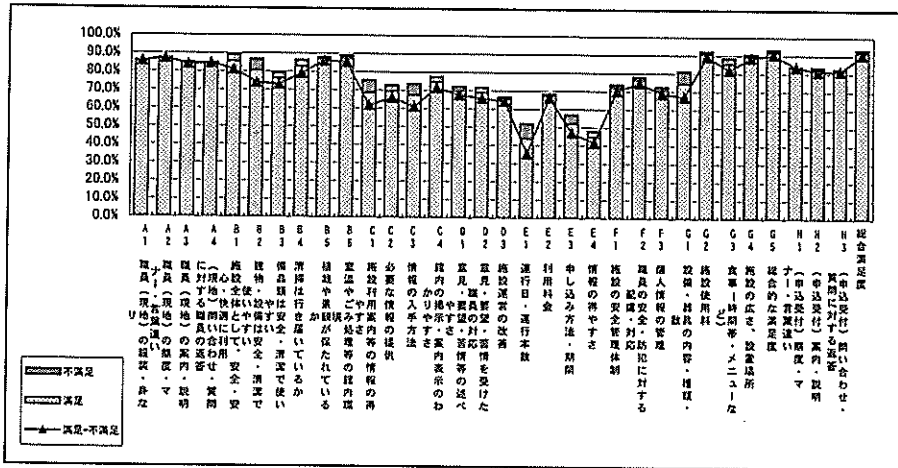
30点
×
21問/22問
28.6点

10点
×
10問/10問
10点

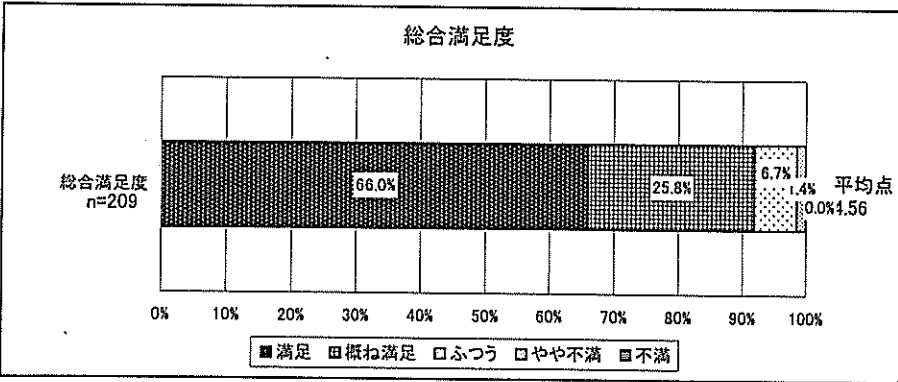
施設名 武蔵野市立自然の村



【回答者の属性】に関するコメント
 回答者の年齢は「40歳代」が28%と最も多く、次いで「30歳代」が20.9%、「60歳代」が20.0%と続いた。子育て世代の利用が多かったと思われる。性別は「女性」が55.3%、「男性」が44.7%で「女性」が多かった。居住地は「市内」が58.1%、「市外」が41.9%と「市内」が多い。利用頻度は「はじめて」が45.6%でおよそ5割を占め、次いで「年に数回」28.9%、「数年に1回」20.6%と続いている。

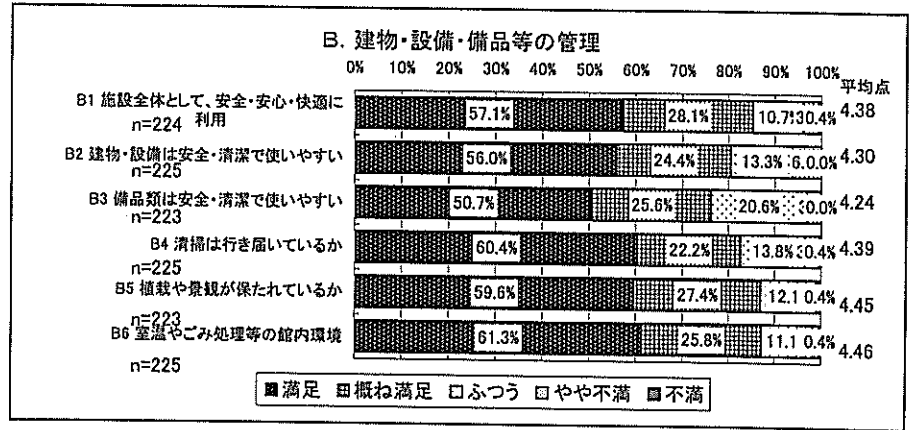


【A職員(現地スタッフ)の対応】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が80%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。「不満」は0%であったが「普通」と感じている利用者も10%以上いるのでより一層の接客マナーの向上を図りたい。

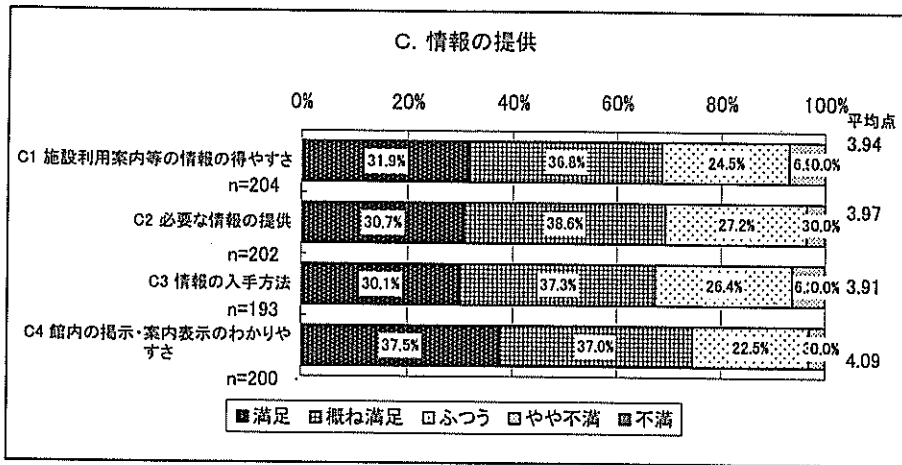


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

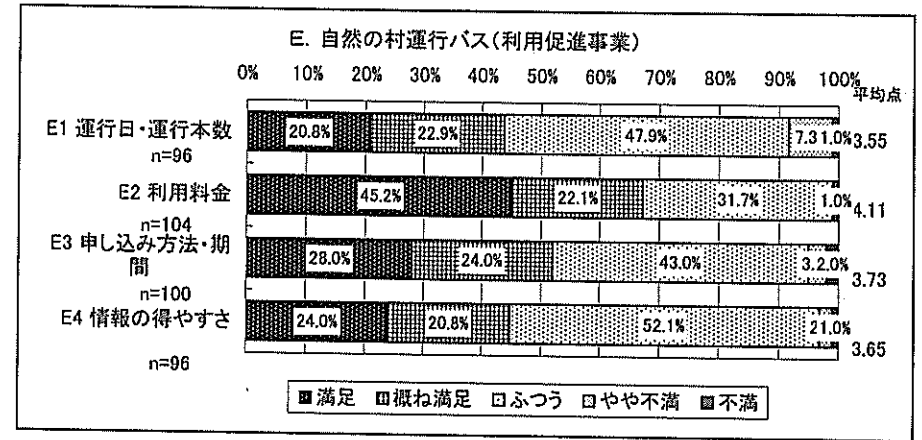
【総合満足度】に関するコメント
 武蔵野市立自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が66.0%、「概ね満足」が25.8%であり、9割以上が「満足している」と答えている。「やや不満」「不満」はごくわずかであり、利用者は非常に高い満足を得ていると考えられる。



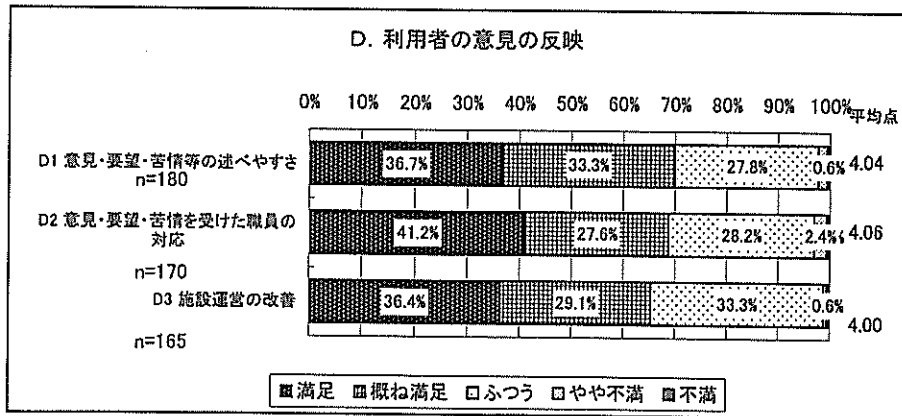
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」は75%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。自然の村の特性上、建物や備品類の清潔さの数字が他と比べて少し低いと思われる。「不満」も0%に近い数字であったが「普通」と感じている利用者もいるのでより一層の環境美化に努めたい。



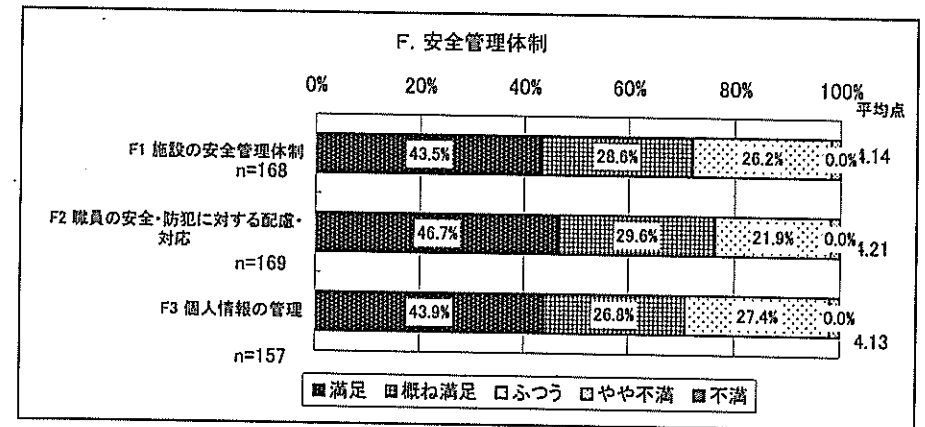
【C情報の提供】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が65%を超えているが、「施設利用案内等の情報の得やすさ」「情報の入手方法」で「やや不満」があることについては反省すべき点である。ただし、HP等の見直しに加え市報掲載を行っていき、効果的な広報に努めたい。



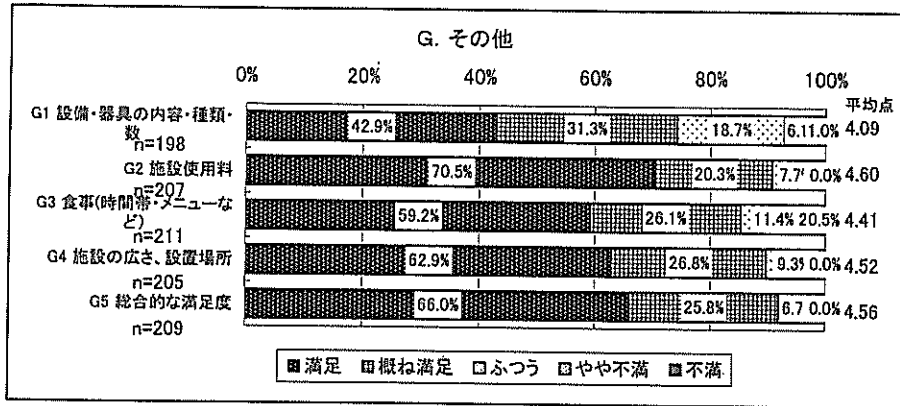
【E自然の村運行バス】に関するコメント
 E2の項目は「満足」「概ね満足」が65%以上で満足度は高い。E3の項目では50%以上の方が満足している。E1とE4項目については「満足」と感じている方より「ふつう」と感じる方が多い。これらについては、運行本数は市の方針による所が大きいが、申込方法や情報の得やすさについては再検討し、HPでのPRや館内掲示、市報掲載を行うなど積極的な広報活動に努め、満足度を上げていきたい。



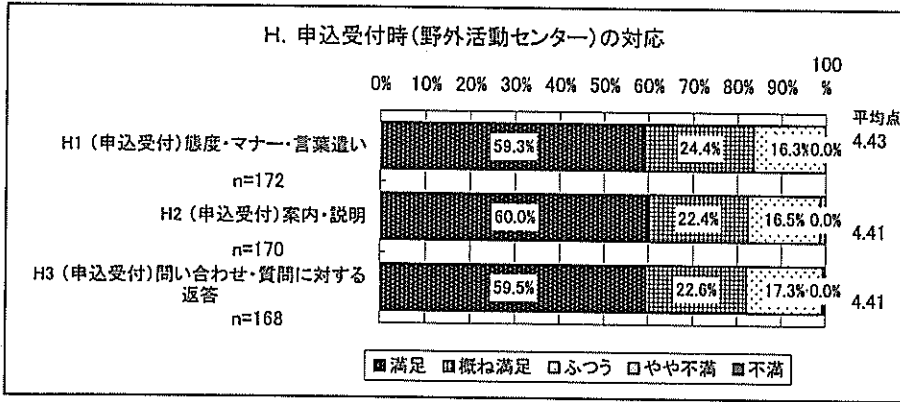
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が65%を超えてはいるが、「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」に「やや不満」も出ていることをしっかりと受け止め、対応マニュアルや接客態度の確認を徹底していきたい。



【F安全管理体制】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が70%を超えてはいるが、利用者からは見えにくい部分なのでしっかりとマニュアル等を整備、個人情報についても管理徹底を図りたい。



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



【H(申込受付時(野外活動センター)の対応)に関するコメント】
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が80%を超えているが、「やや不満」も含まれていることから、マニュアルの見直しと職員間での研修を行いサービス水準の向上を図りたい。

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

- 川上村から入ってからの道案内板は比較的分かりやすいですが、駐車場から中央棟までの案内が分かりづらいと思いました(車でどこまで入れるかなど)。また、自然の村なので仕方ないと思いますが、もう少しバリアフリーになっていると(段差や階段など)よいと思いました。全体的には満足いくサービスだったと思います。
- バリアフリーだともう少し楽だったのではと思いました。特にお年寄りの方や障害者の方には階段が多すぎたように思います。全体的にはすごくきれいで、食事美味しく、楽しかったです。また来たいです。
- コーヒー美味しく頂きました。車が無いので自然の村に来るのに大変です。食事のときペーパーがあると良いと思いました。ビールの種類が違うのが良い(3種類位)。
- 今年は7月8月と続けて3泊ずつ利用させて頂き、ありがとうございました。また元気を出して明日に向かって生きられる。金峰山の稜線に癒されました。村営バスの終点から自然の村までの足がなく、困ります。だんだん歩けなくなり、上り坂もあり大変です。でも夏の時期にはまた来たいです。
- 静寂を求めて来たのですが、ピアノの音がうるさかった。
- 昨年の中本さんもとても良い方でした。4月からの新しい管理人の方長坂さんもとても親切に頂きました。また、ぜひ来たいです。ありがとうございました。
- 携帯電話が通じない(ソフトバンク)。
- お風呂の排水口の強さにびっくりしました。貼紙は見ましたが...
- 風呂場の給湯温度が一定してなくて時々ぬるくなったり冷たくなりました。食事や風呂場などにティッシュの箱が置いてあると便利だと思う。天体望遠鏡で見てみたいと思ったけれど、講習を受ける必要がありました。市報などで講習お知らせしているでしょうか？
- とても快い丁寧な対応と管理人の長坂さんの笑顔と言葉かけに楽しい3日間を過ごすことができました。どうもありがとうございました。
- 2日目に天気が好転したので全くよし。
- 室内の照明が暗い感じがあります。食堂にペーパーがあると良いと思います。
- トイレの数が少ない。洗面所にコップがない。食事の量が多い。
- 部屋の壁に黒カビが大量に付着していました。
- 今回、18名の参加でしたが、予定が少し変更になったのですが、それに納得できない人がいて、とても不愉快でした。
- 欲をいえば石鹸がほしい。水せっけんは効果があるでしょうか？
- 初めて利用させて頂いたのですが大満足です。お食事は大変美味でした。
- このアンケートが施設の実情とちがはぐで答えにくい設問が多いですね。
- アンケートの結果がどう反映されているか分からないので記入しなかった。

- ・このアンケートは必要あるのですか
- ・食事について量は普通で良いので質を上げてほしい。風呂場がもう少しゆったりとしていけばよい。
- ・テラスでの喫煙場所の見直しをお願いしたい。外の空気を楽しめる場所なのに、たばこの臭いで邪魔をされるのはどうかと思います。
- ・お部屋にベープがあれば良かったです。
- ・1日1往復だけでも川上駅との往復送迎を行っていただけると助かります（車だとアルコールが飲めないので小海線をもっと利用したい）。
- ・食事は美味しく、とても満足しました。
- ・7号室の鏡が壊れていました。各部屋に扇風機（貸出でもOK）があると良かったです。申込みの担当者が不慣れで困った（利用案内を渡してもらえず、申込みにも時間がかかった）。施設はとても快適で過ごしやすかったです。
- ・武蔵野市内の友人に案内され（小学校時代の同級生）利用させて頂き、楽しませて頂いております。これからも健康保持に努め、時々利用させて頂きます。何といたっても自然の美しさ、春、秋…今後共よろしく願いいたします。
- ・申込みのときは昼を食べる所はないと言われたが、実際はあったので受付でもう少し分かってほしい。
- ・久々に来ましたが、ぜひまた利用したいです。
- ・施設利用料の値上げがないようになんばってください。
- ・施設の規則を守りつつも自由度の高い所がこの施設の良い所だと思っています。あまり制限することなくのんびり利用できることを今後も期待したいです。一点、小さな子どもも多くいます。タバコは良くないと思います。
- ・卓球が昼間の時間利用できないのは不便でした。食事はいつも通り美味しく、今回は特に掃除が行き届いているのに感心しました。
- ・卓球は昼間は開放してほしい。
- ・私は障害を持っていますし、年をとっていますので階段の上り下りがきつかった。また、風呂の脱衣場にイスを一つ欲しかった。
- ・トイレをウォッシュレットにしてほしい。（出来れば2Fだけでも）中央棟の周りに自然な遊び場があると良い（アスレチック的な）。食事はとても美味しかったです。サイコへ。
- ・風呂場の循環の排水口の吸い込みが強く、危険を感じる。敷地の広さを生かし、散歩コース等を作成、チラシ作成しては。
- ・トイレが2Fに出来たのが良かった（特に夜は）。
- ・すごく楽しい夏になったので良かったです。
- ・夕食が昨年と比べてヘルシーになったような気がします（昨年までは天ぷらが付いていたように記憶します）。長年、夕食代を値上げしていないので無理もないかもしれませんが…少々残念ではあります。

- ・星がたくさんとてもキレイに見えて感動しました。星のガイドさんがいらしたら良かったです。キャンピングが予想以上に寒くて参りました。防寒対策や方法についてもっと事前に教えて頂きたかったです。その他は、のんびりゆったり過ごせて大満足しました。
- ・事前に説明は聞いておりましたが、ジャンボリー期間なので立ち入りできないエリアがほとんどでした。天体望遠鏡などは時間を決めてジャンボリーが使用していない時などに一般も利用できたらいいなと思いました。
- ・初めて利用しましたが施設もきれいで過ごしやすかったです。
- ・食事はボリューム満点で大人も満足でした（幼児も一緒でしたが満足です）。小児には多いかなと。残している子どもも多かったので量が調節できたらいいなと思いました。
- ・展望台に行くことができませんでした。もう少し行き方を分かりやすくしてほしいです。他は大変満足しています。
- ・大変お世話になりました。一つだけ感じたのは自販機利用時、売り切れランプが多く、種類も少ないということでした。
- ・皆さまとても親切にしてください、気持ちよく利用することができました。遅くまで騒々しくしてしまい申し訳ございません。ぜひまた利用させて頂きたいと思います。
- ・食堂ホールの時計が広さに見合った大時計があるといいなと思いました。入浴時間もあと30分早まるといいなと思いました。4泊はダメでしょうか？
- ・とてもきれいな施設でした。お掃除も行き届いていてまた利用したいと思いました。次回はキャンピング棟に挑戦したいです。強いて言えば、周辺の情報をもう少し得やすくして頂けるとありがたいです。
- ・野活の人からお弁当について電話をもらいましたが、どこで昼食が食べられるのか？いい加減な情報ではなくハッキリした言い方で連絡してほしい。
- ・野外活動センターで周辺施設の情報をもう少し詳しいものを頂けると助かる。（概ね満足）ハイキングコースも少し迷いましたが大丈夫でした。お風呂の所に小さくてもよいのでトイレがあると便利かと思いました。野外センターの鈴木さんには大変お世話になりました。初めて利用しましたが大変素晴らしい施設で充実した日を過ごせました。本当にありがとうございました。
- ・白樺のシカの置物がなくなっていたのが残念でした（毎年、シカの置物と写真を撮っていたので）。
- ・トイレが2Fにもう一つずつあれば、混雑時、夜中などにいいなと思いました。また、衛生上、トイレにタオルが備わっていたほうがいいのではないかとも思いました。
- ・無線インターネットがあればよいのでは
- ・卓球のホールが使えるのが1個のみだったので補充するとよいと思います。食事はレディーメニュー（最少なめ）があるとよい。
- ・朽ちた百葉箱の撤去は良かった。入口に温度計がありますが、最高最低温度計が設置されるとうれしい。各部屋のスポットライトの照射点をテーブルに当たるように。座敷は

難しいですね。

- ・建物全体が広々していてきれいで過ごしやすかったです。部屋の温度調整が難しく、消すと寒いし、点けておくと暑いので点けたり消したりしました。日頃から車で動くことが多いのでバスや野外活動についてはよく分かりません。コーヒーサービスは嬉しかったです。女性職員の方が気さくに声をかけてくださり、過ごしやすかったです。
- ・消灯時間に照明を全部消されました。7時のニュースを見ていたら「少し消してもいいですか」と言われ、まさか全部消されるとは思いませんでした。暖房設備が減らされ、寒くて楽しみにしていた食後の読書もできませんでした。食事内容も冷凍品が多く、質が低下しました。全般的に以前よりサービスの低下を感じました。
- ・全く個人意見ですが、三鷹市の施設のようにテニスコートがあれば友人を誘ってもっと利用したいのですが。
- ・申込み方法を改善して頂きたい。インターネット併用。素晴らしい環境にデラックスな望遠鏡（武蔵野市の自慢です）が使用できありがたい。これからも使用させていただきます。
- ・周辺施設にインターネット出きる場所がないので自然の村中央棟で無線LANを使えるようにしていただきたい。申込みを簡単にして頂きたい。
- ・部屋の抽選方法が多人数グループが1つの権利で多くの部屋を押さえてしまうのは不公平ではないですか。この回答がどのように使われるのかは全く分かりませんが、現場を管理するあなた達を評価したいものです。
- ・また寄らせてもらいたいです。
- ・職員の方から色々心遣い頂き、本当にありがとうございました。皆さんのおかげでとてもいい合宿になりました。
- ・静かな場所なので夜10時以降のマナーについて気をつけてほしいです。
- ・玄関まで傾斜があるので少し整備して歩きやすくすればと感じた。
- ・20数年ぶりに来ました。子どもたちが小学校の低学年の時、近所の5、6家族と毎年来ていた時以来です。建物も周囲も記憶とほとんど変わっておらず、そういう意味で感激しました。これをきっかけにこれからも時間があれば孫を連れてこようと思います。
- ・20年ぶりくらいに来ました。古くなっているのかな…としましたが、とても清潔で過ごしやすく快適な3日間でした。管理人さんたちも子どもたちにとても良くしてくださり、子どもたちも喜んでいました。また利用したいと思います。
- ・中央棟に泊まりました。ロビーの吹き抜けは開放感があって良かったです。食事もお風呂も文句なしです。管理人さんも大変親切ですので快適に過ごすことができました。
- ・毎年来ています。自然のままが大変気に入っています。また、施設がどんどん良くなっていることに驚きです。
- ・申込みについて電話やインターネットなどでの予約が出来たらうれしいです。（仮予約だけでも）中央棟のお風呂が22時まで利用、冷蔵庫の設置、洗濯機の設置ができれば嬉しいです。

- ・長野県の地図（広域でも）があるとよい。
- ・お風呂場に扇風機が欲しい。部屋に電源コンセントがもっと欲しい。温泉にしてください。
- ・外の炊事場までの道が危ないので幼児、高齢者への配慮をしてほしい。携帯電話の電波が届かない（ソフトバンク）。お風呂の浴槽の吸込み口が強くて足を取られて危ない。
- ・本当にサービス向上を目指すなら2つのお願いがあります。駐車場が中央棟と離れ、足元が悪く、高度差もあります。雨や暗くなつては不便で危険でもあります。どうか中央棟の周辺に先着5台でもよいので停めさせてください。テラスからの屋根岩が白樺の木で見えません。ぜひ枝打ちをお願いします。なお、2Fにトイレができて本当に助かっています。
- ・ふとんが柔らかくて体が沈んでしまうのが気になった。
- ・部屋の照明がもっと明るければいいと思った。
- ・3日間ありがとうございました。自然の中での時間は親子ともどもリフレッシュできる最高の時間となりました。食事は野菜がふんだんに使われ、バランスも良く、とても美味しかったです。食を大切に、地産地消で川上村の野菜の宣伝もお願いします。
- ・ベッドのマットに染みが多く不潔に感じられる。
- ・お風呂をもっと広くしてほしい。
- ・自販機の飲み物が売り切ればかりで補充をもう少し頻繁にお願いします。とても親切に対応して頂きありがとうございます。
- ・HPの情報がもっと頻繁に更新されると良いかなと思います。管理人の方に色々親切にして頂き、とても嬉しかったです。
- ・施設は広々としているし、清潔で気持ちよく過ごせました。管理人の方には、色々ときを遣って頂き、大変親切にして頂きました。また利用したいと思いました。
- ・子どもが発熱しましたが、診療所への問い合わせ等の確に頂きました。ありがとうございました。
- ・各部屋で個別に静養（例えば読書）出来るように照明を考えてほしい。
- ・キャビン利用でしたが、野活センターで渡された地図と実際の配置が異なり、不便でしたので実況と統一してください。
- ・長坂さんに良くしてもらいました。キャビンの駐車場に多摩ナンバーと山梨ナンバーのフィットが管理人さんの注意を無視してずっと停めていたのは問題ではないでしょうか。また、来ます。
- ・お風呂の時間を24時まで延ばしてほしい。携帯電話が通じない（ソフトバンク）。
- ・人数追加の際に、直接事務所に行かねばならないのが少し不便でした。TELやネットでOKにして頂きたいです。
- ・お友達に誘って頂いて、とても嬉しく利用させて頂いております。
- ・部屋にティッシュを置いてほしい。ほこりっぽい。部屋が暗い。

平成 24 年度 自然の村直通バス運行アンケート年間集計

概要

<開催日 全 11 回>

回	日 程 / 中日の行き先	回	日 程 / 中日の行き先
①	5月25日(金)～27日(日) 増 富	⑧	10月24日(水)～26日(金) 増 富
②	6月 6日(水)～ 8日(金) 増 富	⑨	11月23日(金)～25日(日) 増 富
③	6月22日(金)～24日(日) 清 里	⑩	1月25日(金)～27日(日) 近隣スキー場
④	8月17日(金)～19日(日) 清 里	⑪	2月22日(金)～24日(日) 近隣スキー場
⑤	9月28日(金)～30日(日) 内山牧場	⑩、⑪は冬期バス運行	
⑥	10月 3日(水)～ 5日(金) 内山牧場		
⑦	10月19日(金)～21日(日) 清 里		

場所 長野県南佐久郡川上村 武蔵野市立自然の村

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

添乗員 山本 武・島田 弘・小林 聡・雅楽川 孝

- ・プール等に置いてある簡単な脱水機か、コインランドリーのような有料でも良いので乾燥機があると子連れの方には良いのでは。
- ・お心遣いのおかげで子どもたちも満足できました。
- ・自動車(ナビなし、地図のみ)で来ましたが途中まで(R141)は電柱に看板が出ていたのに、R68から南下するポイントでの案内表示が分かりづらく、迷ってしまいました(地元の方に教えてもらいました)。食事は美味しかったです、昼に食べすぎたこともあり、お腹がかなりふくれました。18時スタートでなく、18～19時のうちに食事スタートできたらありがたいと思いました。館内はとてもきれいでスタッフの方々もとても親切でした。ぜひまた利用させていただきます。
- ・2Fトイレに掃除用ブラシを置いて頂くと汚れた時に掃除できます。2Fにトイレが出来て良かったです!
- ・利用申込み、変更手続きで体育館まで行かないといけなものが少し大変です。例えば、和室⇒洋室の変更などはインターネットでできると助かります。
- ・管理人が変わりましたが、暖かいご対応を頂き、より満足度が上がりました。清掃も以前より行き届いていると思います。また秋に利用しようと思います。
- ・お風呂場、脱衣所に扇風機が1台あると助かります。トイレが大変キレイですが便座の除菌ジェルがあるとより良いと思います。総合的にすごく良い施設だと思います。今後でも利用させていただきます。
- ・いつも感じることでして管理人さんをはじめ、皆さんとても優しく歓迎してくださいます。今回はお風呂、トイレ、ロッカー等の掃除がとても行き届いており、山荘とは思えないサービスを受け、感謝しております。
- ・脱衣所の臭いが少し気になった。ほかは大変満足です。
- ・2Fのトイレをウォッシュレットへ変えてください。
- ・インターネットを使用可能にしてほしい。
- ・寝具(マットレス)の汚れ(しみ)が気になりました。
- ・とても管理されている。
- ・また泊まりにきたいです。
- ・数年前から利用していますが、今回は虫の死骸が屋内に落ちておらず、トイレ、風呂場、どの場所も掃除が行き届いていて気持ちよく過ごせました。ロビーにある本が新しく変わっていて、子どもも喜んで呼んでいました。突然の要望にも快くすぐに対応して下さり感謝しています。湿気を防ぐために仕方ないのですが、浴室内の換気扇が回りっぱなしで入浴中も寒いです。朝食がパン食になる予定は今後もないのでしょうか?
- ・お掃除の行き届いたお部屋とお風呂を気持ちよく利用させて頂きありがとうございました。食事の内容も満足でした。女性の管理人さんの笑顔での対応とても良かったです。また、利用させていただきます。

<アンケート集計結果>

●参加者 : 158名

●男女内訳 : 男55名 女103名

●大人・子ども内訳 : 大人124名 子ども12名 幼児22名

●アンケート回収率 : 122名(77.2%) ※幼児・子どもを含む

【年代・性別】

～20代		30～40代		50代～		60代～		70代～	
男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
12	23	13	22	3	4	19	30	8	24
35名(22.2%)		35名(22.2%)		7名(4.4%)		49名(31.0%)		32名(20.3%)	

【バス運行をどこで知りましたか？】 ※複数回答あり(回答人数 115名)

市報	チラシ・ポスター	人から聞いた	すでに何度か利用している	HP	その他
19(11.2%)	24(14.2%)	41(24.3%)	69(40.8%)	8(4.7%)	8(4.7%)

その他・・・初めて(5件)、Do Sports(2件)、天文事業に参加、以前に来たことがある

【全体を通していかがでしたか？】 ※第5回よりアンケート実施(回答人数 76名)

良い	普通	悪い
105(88.2%)	14(11.8%)	0

【食事の内容はいかがでしたか？】

良い	普通	悪い
86(72.9%)	29(24.6%)	4(3.4%)

【部屋はいかがでしたか？】(洋室・和室・キャビン)

洋室	和室	キャビン
34(30.6%)	74(66.7%)	3(2.7%)

〈意見〉〈洋室〉

- ・良い。(7件) ・掃除が行き届いていた。きれい。(7件)
- ・洋室楽しかったです。(2件)
- ・窓が2つあって(端の部屋のため)窓から木が見えて、とても気持ちよいです。
- ・4人部屋で1人はもったいない。グループ外は相部屋でもよい。
- ・ベランダで昼寝ができるのが楽しみ
- ・8号室、快適に過ごせました。
- ・フォームしてきれいになった。・特になし(ゆっくり休めました)。
- ・快適に過ごせました。 ・気持ちよく使いました。・暖房が有難い。
- ・カメ虫・・・と言われましたが出ず、暖かく過ごさせていただきました。
- ・少し寒かったけどストーブとかがあっても良かったです。

〈要望〉 ・私の落ち度でしたが7人の仲間で和室1室のみの予約しましたが、その後、狭いということで追加1室のみ洋室をお願いしましたが、2日目は7人1室でやはり一寸手狭を感じました。
・スポットライトがテーブルに当たらずベッドに当たっている。直して欲しい。

〈意見〉〈和室〉

- ・良い、良好(27件) ・掃除が行き届いていた。きれい。(8件) ・広くて快適(7件)
- ・暖かくてよかった(3件) ・畳の部屋でゆっくりくつろげました。

- ・シンプルで良かった。
- ・敷布団が薄かったので、2枚重ねて寝た。
- ・2号室。消灯後、天井右隅に外の明かりが入って気になる。帽子を顔にかぶせて寝れば寝られるが不具合です。
- ・一人一室で淋しい位だった。 ・虫が沢山入ってきた。
- ・使いやすい。1階がもっと暖かいといいな。
- ・次回は洋室にしてみたい
- ・ストーブで暖められていて使い方も詳しく説明があり、暖かく快適でした。
- ・とてもきれいで良かったです。ただ、どうしても冬場は暖房がないと寒いし、暖房をつけると乾燥するし・・・難しいところですね。

- 〈要望〉 ・豆電球が欲しかった。電気を消すと真っ暗で不便でした。
- ・照明が暗い ・豆電球がほしい。2Fの洗面所にお湯がほしいです。
 - ・もう少し明るいといい(部分的でも良い)。
 - ・照明、深夜に非常用ライトを柱等に設置しておき、取り外しできるもの等があるとよいと思います
 - ・1Fでだばこを吸っていた方の臭いが部屋まで届き、場所を考えていただきたい。
 - ・部屋でお茶が飲めると(ポットが置いてあると)良い。
 - ・敷布団に難点(へたりすぎ)
 - ・出来れば各部屋に壁掛け時計をつけて欲しい。
 - ・石油ヒーターの調節が難しかった。 ・暖房が暑いくらいに効いていた。廊下、食堂が寒かった。
 - ・洋室の方が好ましい

〈キャビン〉

- ・初めてのキャビン利用だったが自分には合わなかった
- ・寒かったのと床が固くて、朝、腰が痛かった
- ・テントに泊まる時と同様の装備が必要という説明があったほうが良い。

【バス運行時間の設定はいかがでしたか？】

- 〈意見〉 ・良い。適当。(68件) ・働いている者にとってはとてもよい。(3件)
- ・平日運行があるのでうれしいです。(2件)
 - ・7時集合は適当。高速は渋滞なく良かったが、下道は夜のため時間がかかった。
 - ・出発時刻、到着時刻とも使いやすい。 ・三鷹駅集合で便利。
 - ・サロンカーみたいでゆったりできた。清里もゆつくりでき帰りの買物の時間もとれてピッタリの設定です。
 - ・帰路の渋滞を予測して早めに出発するのに賛成。
 - ・中日の一日を有効に使えるので良い設定だと思う。
 - ・昼の出発 12:15 は少し早めだが、致し方ないが。
 - ・柔軟な対応でよかったです。
 - ・子どもにも負担が少ない設定だと思います。
 - ・スキー場は子ども連れて自力で来るのが大変なので今回のコースはとてもありがたかったです。ただ、できればスキースクールが利用できる時間で送迎してもらえるとなお良かったです。
 - ・無理のないように事故などが無い事が一番だと思います。
 - ・利用しなかったので分からない。

- 〈要望〉 ・もう少し早い便があると良い。(5件)
- ・冬場の回数を増やして欲しい。(3件)

- ・増富4回は多い気がする(2件)
- ・子どもには駆け足すぎた。(3件)
- ・勤めている人にはいいですが、そうでない人には中1日ですのではやもったいない感じ。
- ・行きが18時50分と遅いのでちょっともったいない気もします。
- ・都心が17:30~18:00終業の人を考えると19:30でもよい。
- ・仕事が終わってから参加する場合、出発がもう1時間位遅いとありがたいです。
- ・平日運行が増えれば利用したい
- ・八ヶ岳アウトレットはどうでしょうか？
- ・近場の登山(トレッキング)を設定していただきたい。
- ・各シーズン、色々な所に設定していただきたい。
- ・魚釣りができる場所(松原湖など)への運行も検討下さい。

【今年度、中日のコースを清里4回・増富4回・内山牧場2回・近隣スキー場1回

に設定しております。場所・回数についてご意見をお聞かせください。】

〈意見〉

- ・良い(17件)
- ・1人参加のため自由に動けた。金峰山へ登山、天候良好、シャクナゲ開花まったくなかった。来月可能性あり
- ・平日運行は復路が楽なので参加したい。
- ・高齢者向けのハイキングコース等あったらと思います。
- ・まあ、こんなもので安いと思います。
- ・出発時刻、到着時刻とも使いやすい。
- ・次はスキー場の回りに申し込んでみたいと考えています。
- ・いいです。どの回がどこに行くのかははっきり分かる次回の楽しみか…
- ・内山牧場にぜひ行ってみたい。牧場の回数と種類を増やしてほしい。
- ・何度行っても良いコースだと思う。
- ・スキーが2回になったのでうれしく思います。
- ・無理のないように事故などが無い事が一番だと思います。
- ・利用しなかったので分からない。

〈要望〉

- ・増富は良かったので増やしてほしい。(8件)
- ・白駒池コースの復活(7件)
- ・他のコースも考えてください。(7件)
- ・スキーを増やして欲しい。(5件)
- ・増富4回は多い気がする(2件)
- ・もっと(回数を)増やしてほしい。(2件)
- ・平日をふやしてほしい。
- ・全体の回数をもう少し増やしてもらえるといいなと思います。
- ・軽登山などしてほしい。増富はありました。

- ・足がないので、思い出になるプラン
- ・清里コースをもう少し増やしてほしいです。
- ・回数を増やしてほしい。清里コースについて事前に情報がもう少しあったら良かった。
- ・軽井沢を入れられますか。
- ・夏休み中をもう少し増やしてほしいな。
- ・農場体験があっても面白いと思います。
- ・宿泊施設から遠いため滞在時間が短くあわただしい。
- ・高峰高原は選すぎますか
- ・清里を減らして山歩きをお願いしたいです。
- ・秋の清里に来年、行ってみたいです。秋の増富にかわる所、どこかないですか？
- ・麦草峠からの北八ヶ岳散歩などいいと思います。
- ・出来れば水～金コースを増やしてほしい。特にコスモス満開の時に清里も水～金コースがあるといい。
- ・内山牧場のコスモス畑、雄大ですが神津牧場の牛行列もコースに入れたら良いと思います。
- ・内山牧場は子どもの場合、神津だけでよいかも。
- ・八ヶ岳アウトレットはどうでしょうか？
- ・魚釣りができる場所(松原湖など)への運行も検討下さい。

【また利用したいか】

はい	わからない	いいえ
114(94.2%)	6(5.0%)	1(0.8%)

〈意見〉

- ・また是非利用したい。(4件)・次回は友人を誘いたい。
- ・指導員の方のボランティアに頭が下がります。ありがとうございました。
- ・今度は増富に行ってみたい。・今度はぜひ山に登りたい。・子どもが大きくなったらまた。
- ・次回は自分の車で来て3泊4日したいです。・バス運行はとても助かります。
- ・楽しかったです。・バスの運行ぜひ続けてください。
- ・料金的にも家族で利用するにはとてもありがたかったです。スタッフの方も親切で楽しい旅となりました。ありがとうございました。
- ・この間…？までのマスターはどうなさったのですか？会いたかったのですが…話を聞くのが楽しかったです。
- ・村内の展望台まで歩きましたが、子ども連れでも歩ける程度の山道で到着した所の見晴らしも良く良かったです。・トイレ等設備が良くなって良かった。・卓球が楽しかった。お風呂が気持ちよかったです。
- ・ぜひ利用したいと思います。
- ・子どもに雪遊びをさせてあげようと思い、参加しました。自力で来ると疲れるところ、バス旅行でとても楽に来れ、子どもと思いきり遊べ良かったです。今度は夏にも来たいです。

〈要望〉

- ・スノーシューに参加したいので、水～金コースであればいいのだが。
- ・行楽地のよさが感じられない。1回はよいが毎回という気になれない。
- ・5時間程度の回遊に2泊するのは効率的でない。
- ・季節の山菜が食べたかった。

【感想】

- ・良い。楽しかった。(26件)
- ・来年の企画をお願いします。夏～秋の参加予定。
- ・今回初めて利用しましたがバスも良かったです。快適な旅でした。
- ・田舎暮らしを思い出せる方針を期待します。
- ・2回目でしたが毎回楽しく過ごすことが出来感謝。
- ・何年ぶりの参加でしたがのんびりでウォーキングもできて良かった。
- ・自然を満喫。幸福な気分になりました。
- ・いつ何時きても景色、空気に心のやすらぎを感じます。
- ・あまり放送もなく、静かにすごせるので とても落ち着きました。
- ・改装をされ、管理人も変わったので別の施設かと思うほどです。
- ・天気良く登山日和でした。
- ・十分に楽しめました。・自分の車でどんどん来たい。
- ・今までのメニューより変わったものが出て楽しみです。
- ・中央棟であればぜひ今度また泊まりに来たいです。
- ・金曜夜からだ。実質1泊2日なので短いのが残念ですが、次回以降車で来訪も検討します。
- ・のんびりできました。
- ・大変にぎやかなバス運行でした。
- ・洋室8号室を利用しましたが、モーター(エンジン?)の起動音がなくなって静かに過ごせました。
- ・次はキャビンを利用してみたい。涼しくて気持ちの良い所ですね。中央棟の方々にも気を使っていたらありがとうございます。また是非利用します。炊事場に行くときの紙の地図が分かりづらかった。
- ・星がものすごくキレイだった
- ・本館の外観・内装も立派でぜひまた利用したいと思いました。係の方の対応もとても丁寧で親切でした。
- ・大変にぎやかでした。
- ・カツ丼がおいしかった。
- ・料理が美味しかったです。空気がきれいで静かで夏の夜はもつといい所ではないでしょうか？また行きたいところです。天候にも恵まれ、天体観測も良好で大満足でした。
- ・命の洗濯になりました。買い物場所を道の駅にしてください。
- ・天気2日目良く楽しかった。前オーナー会うことできず残念でした
 - ・自然が美しく時間がゆったり過ごせて良かったです。
- ・川上村はいつもののんびり出来て、空気がきれいだし大好きです。
- ・とても良い環境でした。建物もお部屋も快適でした。神津牧場の牛たちに会えたのが素敵でした。
- ・自然の中でリラックスできた。ガイドさんが必要外の多言がなく良かった。
- ・昨日の内山牧場。天気に恵まれてほんと良かったです。
- ・なぜか1日目は雨の中を出発。翌日朝まで降ってしまい、残念でした。でも牧場は曇空でよかったとはいえ、花は終わりの頃でとても残念でしたが良かったです。
- ・天候にも恵まれ天体観測散策。秋を満喫できた。また利用したい。
- ・とてもくつろいで過ごすことができ、感謝の気持ちです。ありがとうございました。
- ・3日目昼食のキノコが美味しかった。
- ・紅葉が楽しめました。キノコを使ったおそばが美味しかった。
- ・周辺の紅葉もよく思い出となりました。
- ・ゆっくり過ごさせていただきありがとうございました。
- ・黄葉の盛りを楽しめました。

- ・この度増富へ行く旅でしたが、のんびりできてとてもよかったです。次回は春に清里行きに参加したいと思います。又、スキーにも参加しようとおもいます。
- ・自然環境が良く、もっと交通の便が良ければ再度来てみたい。
- ・また季節を変えて参加したいです。
- ・朝風呂が楽しい。
- ・部屋がきれいなので居心地がよい。
- ・自然に囲まれて幸せな時をありがとうございました。
- ・このお値段でこの内容はとてもお得。
- ・初めて利用したが楽しく過ごすことができました。
- ・新雪をスノーシューで歩くのが楽しかった。
- ・木で作った家がとてもかわいいし、景色もとてもキレイでした。また是非来たいです。
- ・卓球が楽しく子供たちと良い時間を過ごせました。
- ・参加者のニーズによって「ナナズ」に寄ってくれたのは良かったです。
- ・宿泊先のご夫婦がとても感じ良く丁寧な対応で気持ちよかったです。
- ・中央棟はとても素敵で薪ストーブが良かった。
- ・初めてのスノーシューでしたが、思った以上に天気に恵まれ、とても良かったです。
- ・スノーシューハイクは村内で充分楽しめました。
- ・天候に恵まれて良かった。
- ・隅々までお掃除がゆき届いていて、飾り付けやインテリアも素敵でした。ご飯がどれも美味しく良かったです。
- ・自然の村の存在は知っていましたが、思った以上に施設はきれいで快適でした。
- ・天気が良くて素晴らしいです。
- ・天候に恵まれ満喫できました。ありがとうございます。
- ・移動のバスも広く、きれいで全体的にも楽しく過ごせました。ありがとうございました。
- ・引き続き利用したいと思う。

【要望】

- ・初の参加でしたが夜道をバスから降りて歩いたのが不安でした。玄関前まで送迎してください。
- ・山菜料理があるお料理を望みます。
- ・敷地内の散策コースのしっかりとした地図があるとよい。
- ・何回も参加しているが、だんだん楽しさがなくなり、来たい気持ちがなくなった。
- ・昨年までの管理人さんの笑顔にお会いするのを楽しみにしていましたが残念でした。
 - ・なんとなく規律に縛られた物の言い方も命令口調でちよつとどうかな？という冷たい印象でした。
- ・とても良かったです。ただ管理人さんがちよつときびしいように思いました。朝食そんなに遅くないのに早く片付けられるように言われたり、片付けをじつと見つめていられてこわい感じでした。
- ・自然の村内の散策には鍵を借りる不便があるけどこれまでの現状では仕方ないかと思います。
- ・子どもの食事について・・・まだソバをあげたことが無かったのでアレルギーが心配でした。子どもメニューはうどんなどにしてもらえると助かります。生野菜などもまだ食べられないのでゆで野菜とかだと嬉しいです。
- ・星が見れなかったので次来たときはぜひ見たいです。皆さんやさしくして下さって助かりました。
- ・中央棟の宿泊で一部自炊という変な組み合わせで利用しました。雨が降ったため自炊の時座って食事できる場所がなく、それだけが残念でした。
- ・移動時間の方が長かったのが残念でした。
- ・牧場へ連れて行ってもらいましたが、とにかく忙しかった。神津牧場でゆっくり小動物ともふれあいたかった。

- ・少々ハードスケジュールでしたが楽しめました。
- ・川上村での時間がありすぎる。もっとイベントを考えられないか。
- ・白駒池を再開していただきたい。
- ・お食事の量がもう少し少量ずつでも良いのでは
- ・これまでのマスターが不在で大いにつまらない。
- ・せっかくの設備なので、たくさんの人に使ってもらえるといいと思う。
- ・自由行動で楽しかったが、以前のように2日目小旅行があると楽しさも増えると思う。
自由行動も来てから考えるのも困る。
- ・食事はボリューム満点で若い男性などには良さそうでしたが、私にはもうちょっと少なめでも良かったです。
- ・日曜日の午前中にハイキングしましたが帰り道の鹿のゲートにカギがかかかっていて通れませんでした。
ハイキングできる時間帯は開いているといいと思いました。
- ・2日目の夕食後、3日目の午前中は退屈になる。同好会、句会、囲碁会、懇談会(市職員又はOBの話etc)などと併用したらよいと思う。
- ・食堂が寒く、食事をもっと温かいほうが良い。
- ・朝食の時間を早くして欲しい。
- ・イベントやバックなど少人数でも参加できるツアーなどを手軽に知りたいです。
- ・土曜日の朝食を早めにして欲しい。
- ・1階の暖房は1日中(昼間)つけてほしい。
- ・食事は温かいものを中心にしてもらえるとありがたいです。
- ・バス車内は飲酒禁止にしてほしい。車内にアルコール・おつまみのニオイが充満し、車に弱い子供などへ悪影響。また、自然と声が大きくなりトイレの回数も増えるので他の乗客が迷惑します。
(掃路にナナースに寄り、ワインを購入し車内で宴会が始まったため。 Kobby 談)

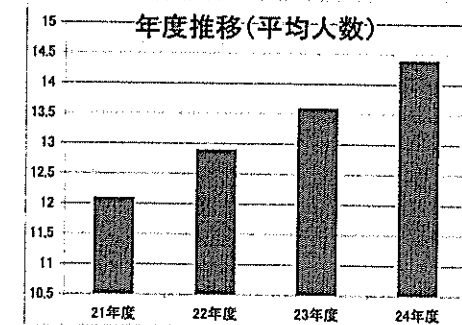
H24年度 バス運行利用者年度集計

参加者数

	21年度	22年度	23年度	24年度
1回	6	13	18	15
2回	6	6	19	7
3回	27	25	21	14
4回	5	3	9	15
5回	8	20	17	21
6回	10	7	5	16
7回	11	21	2	9
8回	23	12	5	7
9回	9	14	10	13
10回	22	9	11	23
11回	10	中止	21	18
12回	11	9		
13回	5	10		
14回	17			
合計	170	155	150	158
1回あたり平均人数	12.1	12.9	13.6	14.4

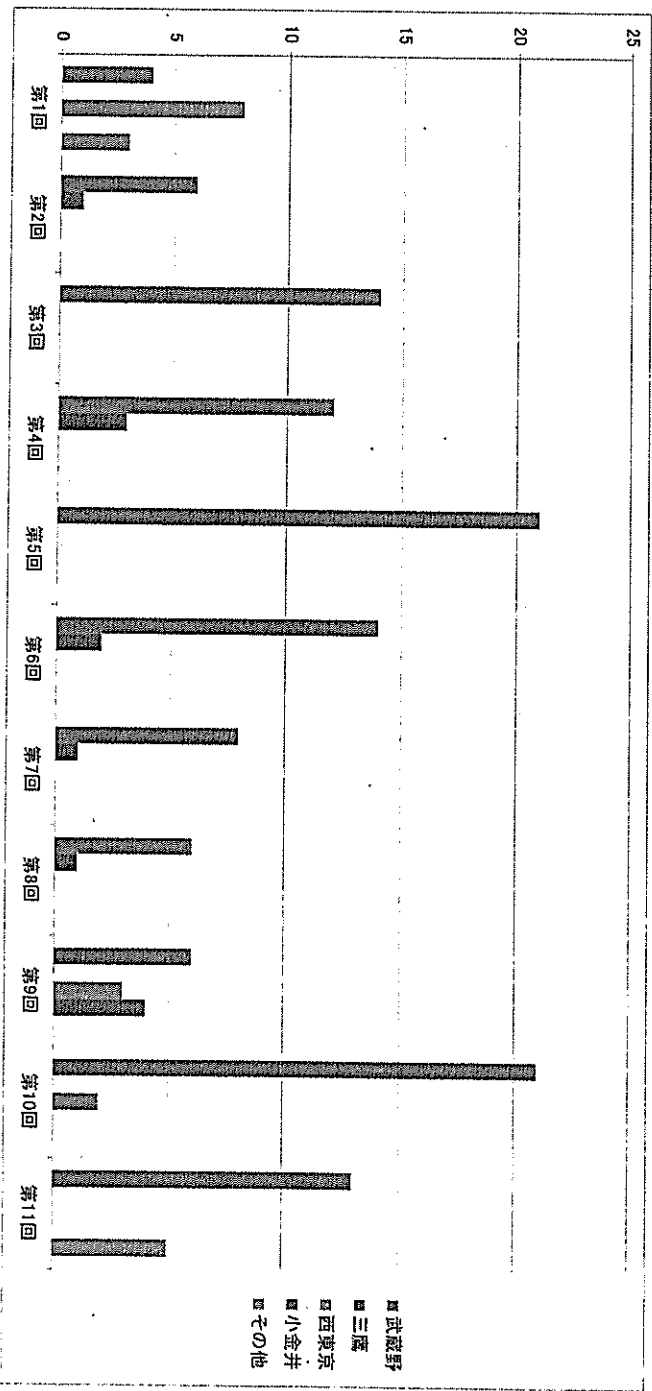
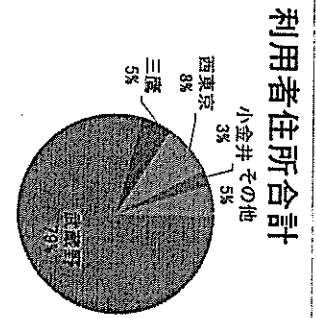
回数・時期

	21年度	22年度	23年度	24年度
1回	増富 6/15-17	増富 5/28-30	増富 6/8-10	増富 5/25-27
2回	湯涌山-増富 5/27-28	増富 6/9-11	清里 6/24-26	増富 6/6-8
3回	白駒 6/12-14	清里 6/25-27	清里 8/10-21	清里 6/22-24
4回	白駒 6/26-28	清里 7/7-9	清里 8/26-28	清里 8/17-19
5回	清里 7/10-12	清里 8/20-22	内山牧場 9/23-25	内山牧場 9/28-30
6回	清里 8/21-23	清里 9/10-12	内山牧場 9/28-30	内山牧場 10/3-5
7回	内山牧場 9/18-20	内山牧場 9/24-26	清里 10/7-9	清里 10/19-21
8回	湯涌山-清里 9/25-27	内山牧場 9/29-10/1	増富 10/19-21	増富 10/24-26
9回	白駒 10/2-4	清里 10/9-10	増富 10/20-30	増富 11/23-25
10回	白駒 10/14-16	増富 10/20-22	増富 12/6-11	スキー場 1/25-27
11回	増富 10/23-25	増富中止 10/28-31	スキー場 1/27-29	スキー場 2/22-24
12回	飯窪山 10/30-11/1	増富 12/10-12		
13回	増富 12/11-13	スキー場 2/11-13		
14回	スキー場 2/12-14			



H24年自然の村ハビ利用者住所

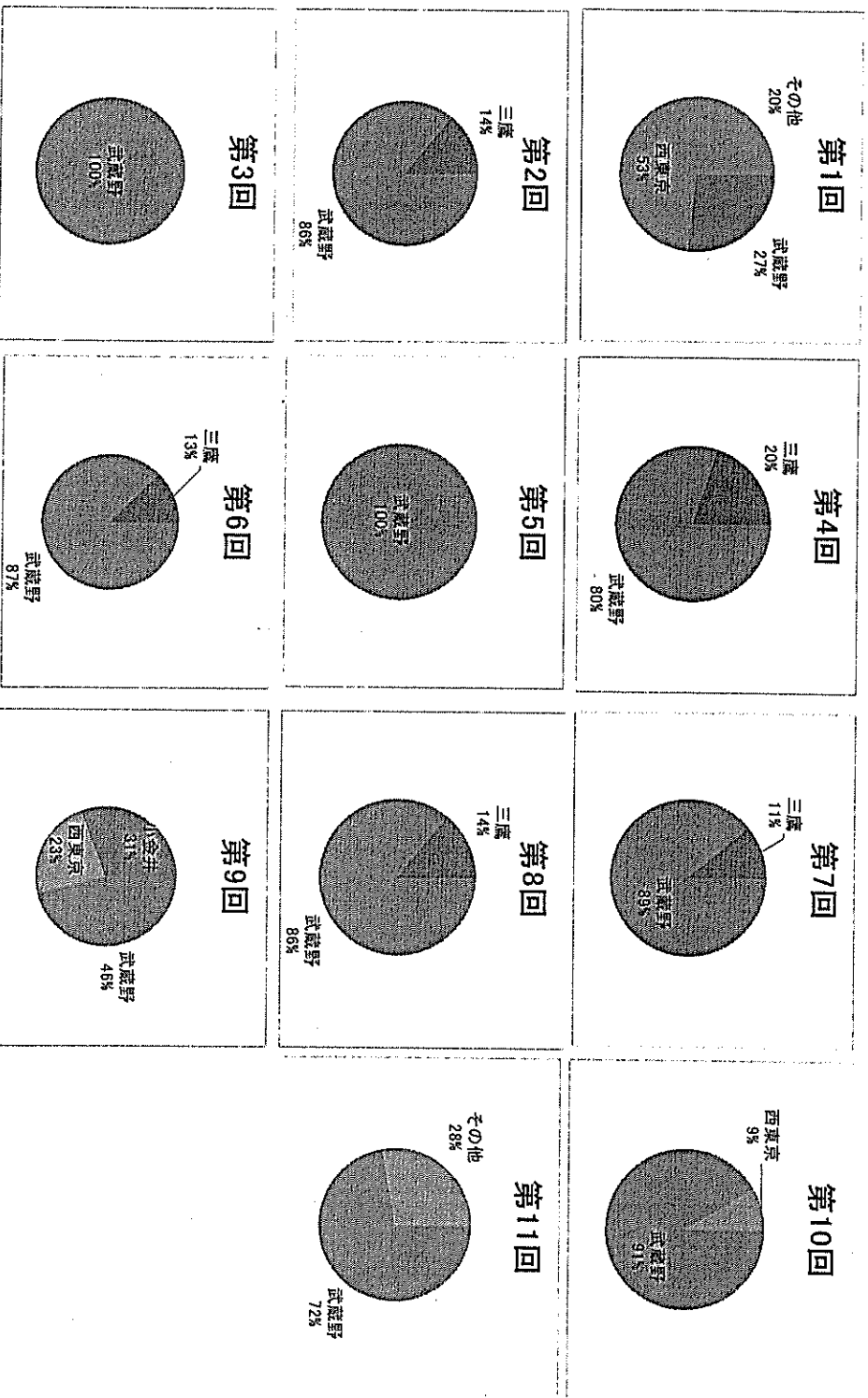
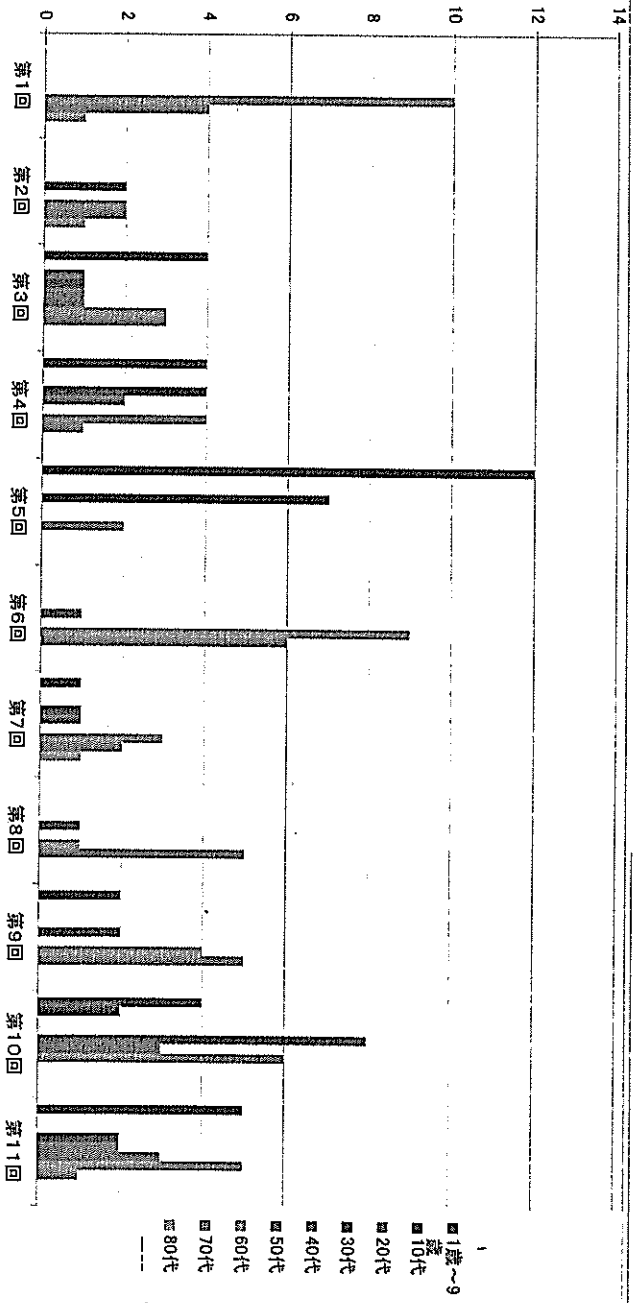
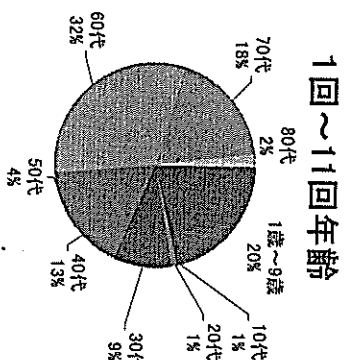
	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回	第7回	第8回	第9回	第10回	第11回	合計
1 武蔵野	4	6	14	12	21	14	8	6	6	21	13	123
2 三鷹	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
3 西東京	8	0	0	0	0	0	1	0	3	2	0	13
4 小金井	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4
5 その他	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	8

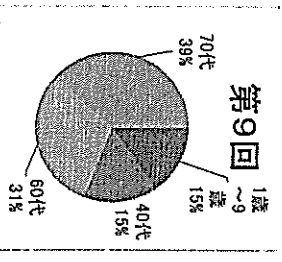
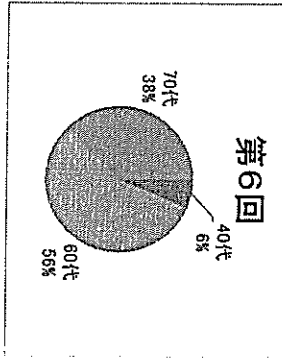
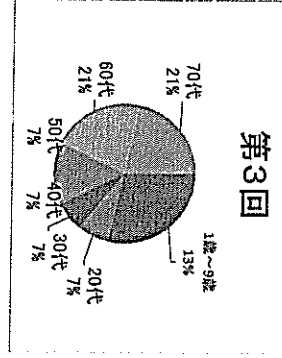
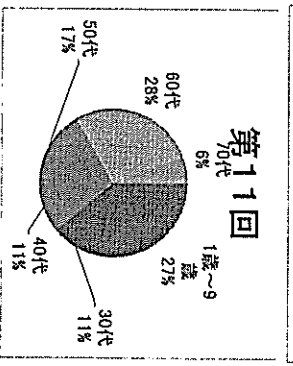
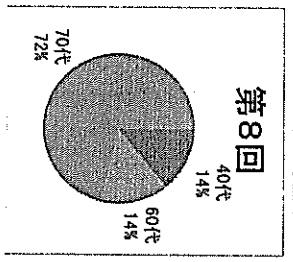
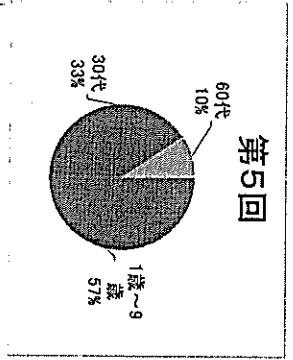
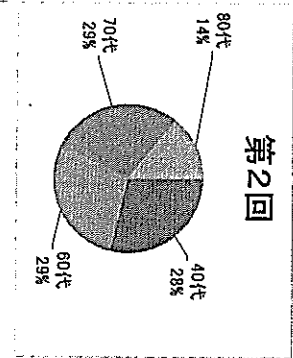
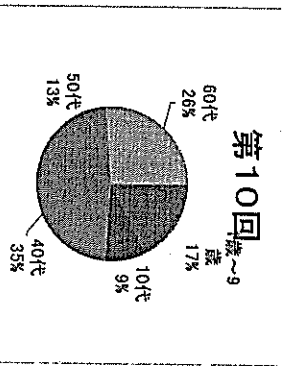
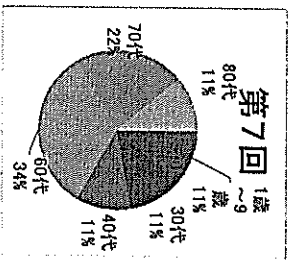
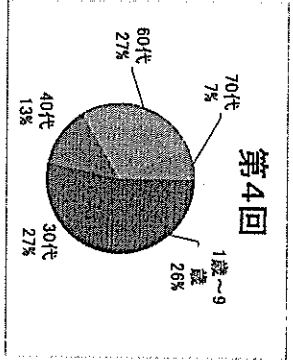
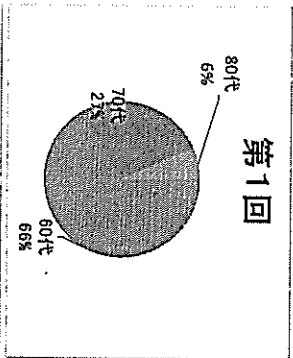


	21年度		22年度		23年度		24年度	
	利用者 (定員27名)	利用率	利用者 (定員26名)	利用率	利用者 (定員26名)	利用率	利用者 (定員26名)	利用率
1回	6	22.2%	13	50.0%	18	69.2%	15	57.7%
2回	6	22.2%	6	23.1%	19	73.1%	7	26.9%
3回	27	100.0%	25	96.2%	21	80.8%	14	53.8%
4回	5	18.5%	3	11.5%	9	34.6%	15	57.7%
5回	8	29.6%	20	76.9%	17	65.4%	21	80.8%
6回	10	37.0%	7	26.9%	5	19.2%	16	61.5%
7回	11	40.7%	21	80.8%	2	7.7%	9	34.6%
8回	23	85.2%	12	46.2%	8	30.8%	7	26.9%
9回	9	33.3%	14	53.8%	19	73.1%	13	50.0%
10回	22	81.5%	9	34.6%	11	42.3%	23	88.5%
11回	10	37.0%	中止		21	80.8%	18	69%
12回	11	40.7%	9	34.6%				
13回	5	18.5%	16	61.5%				
14回	17	63.0%						
合計	170	45.0%	155	49.7%	150	52.4%	158	55.2%

H24年自然の村 バス利用者数年齢

	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回	第7回	第8回	第9回	第10回	第11回	合計	
1歳～9歳	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	2	32
10代	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	2	2
20代	0	0	1	1	7	0	0	0	0	0	0	0	15
30代	0	0	2	2	0	1	1	1	0	2	0	2	20
40代	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3	3	7	45
50代	10	2	3	3	4	2	2	5	4	6	5	25	25
60代	4	4	2	3	1	0	1	1	0	0	0	1	3
70代	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
80代	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1004.0	440.0	580.0	582.0	428.0	1085.0	497.0	478.0	711.0	977.0	754.0	7337.0	
平均乗車	68.3333	62.86	41.43	38.80	20.38	67.81	55.22	68.43	54.69	42.48	41.89	50.993	





0 1 2 3 吉祥寺

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立0123吉祥寺		
所在地	武蔵野市吉祥寺東町2-29-12		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会		
代表者	理事長 筒井 敏晴		
所在地	武蔵野市中町3-7-1 武蔵野コーポラス506		
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	①武蔵野市が設置する子育て支援施設の管理運営 ②施設の設置目的に基づいた事業の企画・運営 ③その他、協会の目的を達成するために必要な事業		
指定管理委託料	予算	42,219,000円*	決算 40,400,003円

2 モニタリングの結果総括

※委託金額は、0123吉祥寺及び0123はらっぱを合わせた86,841千円。

(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	97.9/100	*コミュニケーションスキル研修を行った。 *日常的に設備の点検を行い、事故防止に努めた。
	②重点ポイント		*父親向けアンケート、情報コーナーを新たに設置する等父親向けの事業を展開した。
	③アピールポイント		*「ひろば事業」を充実のため、スタッフがよりひろばに出られる勤務体制を整備した。
(B) 利用者モニタリング		99.1%	*アンケートで多くの方から満足度が得られた。
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.9/100	*ひろばにスタッフが常駐できるよう勤務体制の見直しを図られた。
	②重点ポイント		*建物や設備、遊具の安全チェックリストが作成され、安全点検を行う体制が整備された。
	③アピールポイント		*情報掲示板の充実や改善が図られ、利用者への普及啓発が促進された。
(B) 利用者モニタリング		99.1%	*昨年度と比較してほぼすべての項目で平均点を上回り、非常に高い満足度を得ている。
(C) 財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	42.9/45	42.9/45	*職員の対応については、昨年よりもさらに高い評価を得た。 *「ひろば事業」の充実のため、スタッフがよりひろばに出られる体制を整備した。	*ひろばにスタッフが常駐できるよう、勤務体制の見直しが図られた。 *引継ぎに不安が残った。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*館内の安全対策チェックリストを作成し、それに基づく点検を行った。 *大地震を想定した利用者参加型の避難訓練を、毎月1回行った。 *利用カード申込の際に、住所の記載のある証明書提示を義務づけ事故の防止に努めた。	*設備や遊具の安全点検を行う体制が整備された。 *利用カード登録時の住所確認を証明書の提示により行うことで、トラブルを未然に防ぐよう改善が図られた。
C 適正な運営	30/30	30/30	*園長会や合同会議を定期的に行い両館の連絡を密に取り、情報共有を図るとともに運営向上に努めた。 *講座・情報発信等父親にも視点をあてた事業を展開した。	*定期的に会議を開き、両館連携して運営の向上に努めている。 *専門家からの助言により、事業内容の検討・見直しが行われている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*設備の保守点検を各専門業者に委託し、適切な管理を行っているほか、必要な補修を行った。	*経年劣化による不具合が発生する中、早めの補修を行うことで、安全管理にもつながっている。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特徴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)	父親に対する子育て支援	*父親向け情報コーナーの設置。 *父親向けアンケートの実施。 *「父親の子育て支援」について企画委員会で検討し、より効果的な事業展開を検討。	*父親の育児参画には市でも力を入れて取組んでおり、こうした新たな取組によって、父親が0123施設に親子で足を運ぶきっかけが広がることに期待したい。
(2)	来館者の安全確保に対する取り組み	*館内の安全対策チェックリストを作成した。 *利用者を変えた定期的な避難誘導訓練の実施。	*建物や設備、遊具の安全チェックリストを作成し、館内の安全点検を行う体制が整備された。
(3)	適切な情報発信	*先輩ママとの「Q&A」のコーナーを新たに設置するなど、情報掲示板の充実と改善を図った。	*情報掲示板をわかりやすくし、新コーナーを設置するなど、工夫が見られる。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	*総合満足度では「満足」、「概ね満足」の合計が99%で、かつ、「やや不満」、「不満」の回答がゼロであり、非常に高い満足度が得られている。スタッフのひろば常駐や、情報掲示板のリニューアルなど、新たな取組も行われ、高い評価につながっていると思われる。
99.1%	

(様式2) 評価シート

(A) - ㊸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"> * 「ひろば事業」の充実のため、スタッフがよりひろばに出られる体制を整備した。 * 外部講師によるコミュニケーションスキル研修により、職員のコミュニケーション力向上に努めた。 * 企画委員会の助言に基づき父親向けの講座等の事業展開により、父親が子育てしやすい環境を提供した。
<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"> * 館内の安全チェックリストを作成し、遊具の傷みや汚れ等衛生面についてもそれに基づき定期的に点検を行い安全の確保に努めた。 * 盗難事件を未然に防ぐため、利用案内やポスターによる注意喚起を行った。
<p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 建物と設備は経年劣化により傷んでいる部分が多いため、他の項目に比べ満足度がやや低い。主管課と連絡を取り早めに対処することが必要。また遊具の衛生面にも配慮する。 * スタッフのスキルアップを図り、「ひろば事業」を充実させ、利用者満足度向上につなげる。

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"> * ひろばにスタッフが常駐できるよう勤務体制の見直しを図られ、ひろば事業の活性化に努めている。 * 父親向けアンケートの実施や同情報コーナーの新設など、父親に向けた子育て支援の拡充が図られた。 * 情報掲示板の充実・改善が図られ、利用者への普及啓発が促進された。
<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"> * 未然に盗難事件を防ぐため、ポスター掲示や利用案内の配布などの啓発に取り組んでいる。 * トイレや遊具等の衛生面での不満の解消に向けては、「いただいたご意見に対するスタッフの考え」を施設に掲示し、他のご意見も併せ、利用者へのご理解とご協力をお願いすることとした。
<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"> * イベントや講座の実施要望が多い中、「ひろばにおける親同士、子ども同士、親と子の関わり合いを大切に」という施設の基本的なコンセプトを、利用者である保護者にどう伝え、共通理解を図っていくのか、今後も検討していく必要がある。 * 文書の引継ぎに関しては、平成 25 年度中に書式・内容を統一し、遺漏なく引継ぎができるよう努めてほしい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(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
		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	<ul style="list-style-type: none"> * スタッフが常に「ひろば」に出るように勤務体制を工夫し、利用者の満足度の向上につなげることができた。 * 情報掲示板を見やすく作りなおし、新たに先輩ママとの「Q&A」のコーナーを設置した。 * 引き継ぎ文書に関しては、書式・内容の統一化を目指して、25年度に、完成に努めた。 			
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
		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	<ul style="list-style-type: none"> * 建物、設備、館内の遊具について、チェックリストを作成し、定期的に安全点検を行う体制を整備した。 * 大地震を想定した利用者参加型の避難訓練を毎月1回行い災害発生防止に努めている。 * 利用カード登録時に住所が記載されている証明書の提示を義務付け、トラブルを未然に防ぐように努めた。 			

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 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	・定期的に「園長会」、「0123施設合同会議」を実施し両館の連絡を密に取り合い、同じ方向性で適正に運営しているよう努めた。 ・企画委員会を年2回開催し、専門家による助言により、事業内容の検討をすることができた。		
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。	○
		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	・設備の保守点検は各専門業者に委託し、適正な管理を行っている。 ・建物や設備については、職員により適切な管理に努めているが、経年劣化による不具合も発生している。その都度、主管課である子ども家庭課に連絡し、対処に努めた。		

30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

(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	昨年度のアンケート結果を受け、ひろばにスタッフが常駐できるよう勤務体制を変更し、利用者満足度の向上につなげている。また、情報掲示板をわかりやすく作り変え、先輩ママとの「Q&A」コーナーを新設するなど、工夫が見られる。人事異動が少なく引継ぎに不慣れなこともあるが、これを機にスムーズな引継ぎができるよう改善してほしい。		
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。	○
		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、館内の道具の安全点検を行う体制が整備された。また、大地震を想定した利用者参加型の避難訓練が定期的に行われ、防災対策に努めている。これまで義務付けていなかった利用カード登録時の住所確認用の証明書の提示については、提示を義務付けることで未然にトラブルを防ぐよう改善が図られた。

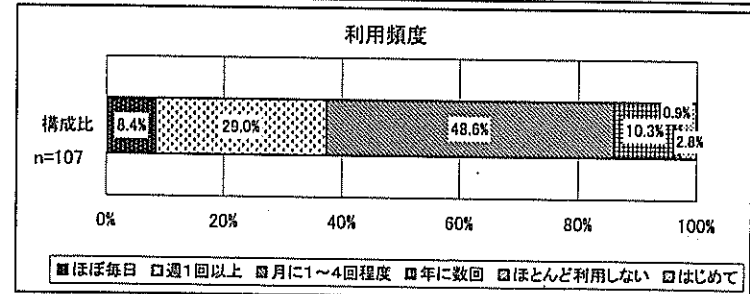
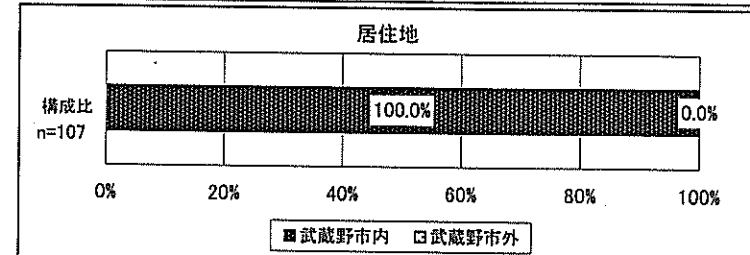
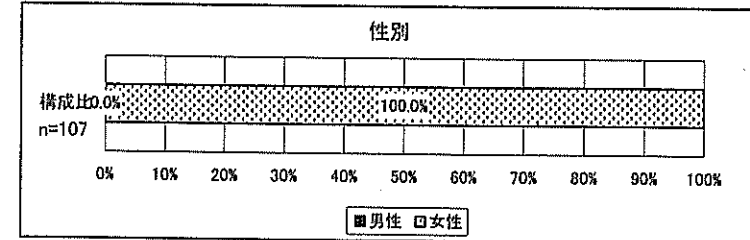
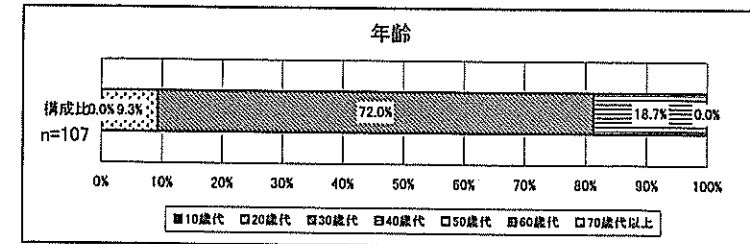
45点
×
○の数/21問

15点
×
○の数/9問

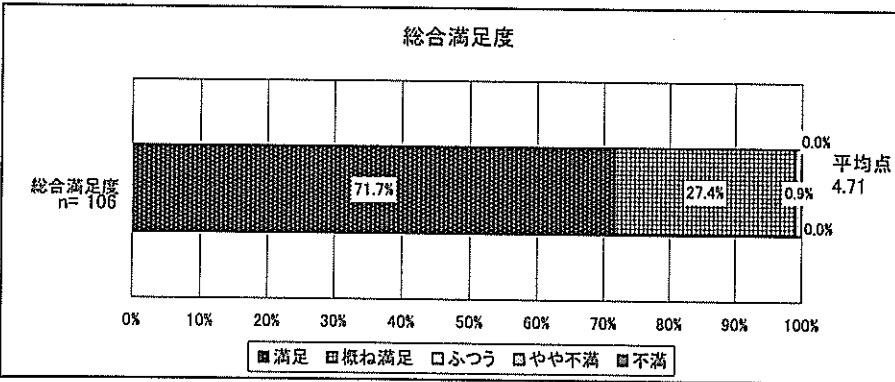
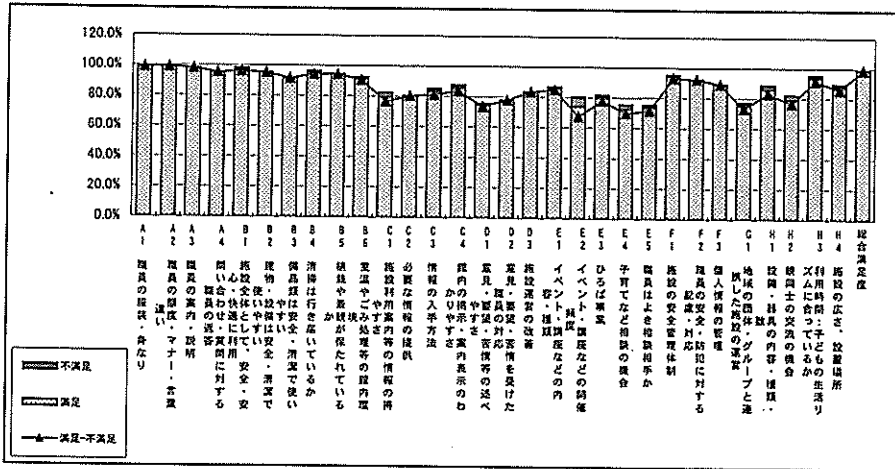
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	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	「園長会」や「0123施設合同会議」が定期的実施され、両館連携し、運営の向上に努めている。また、年2回開催される企画委員会では、専門家からの助言を受けて、事業内容の検討が行われている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		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	設備の保守点検は、引き続き各専門業者に委託し、適正に管理されている。一方、建物や設備については、経年劣化による不具合が発生する中、早めの対処に努めている。		

30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

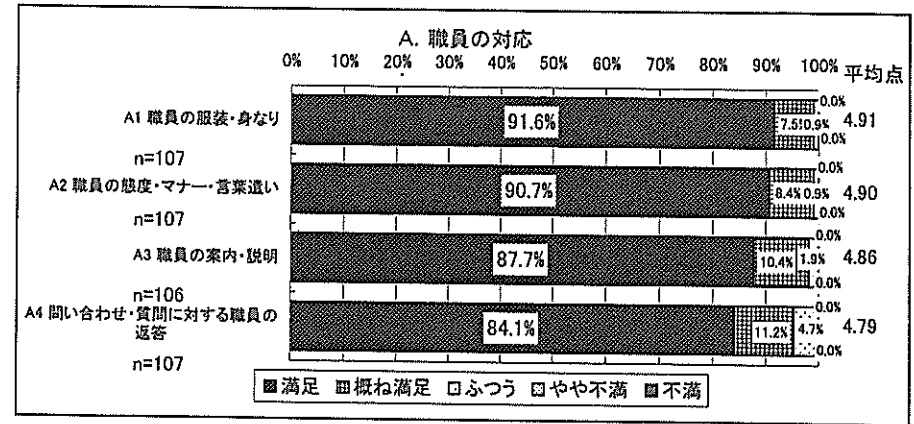


【回答者の属性】に関するコメント
 ・市内在住者のみ参加できる事業に対する質問項目があるため、対象は市内在住者とした。
 ・男性利用者からの回答がなかった。

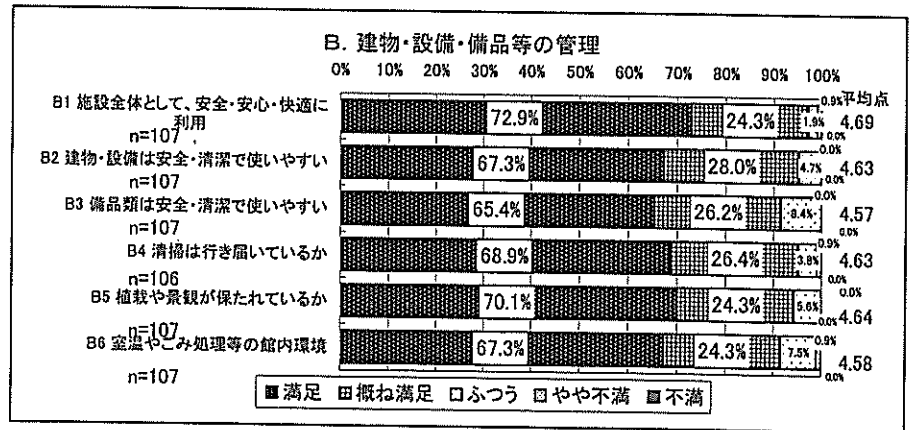


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

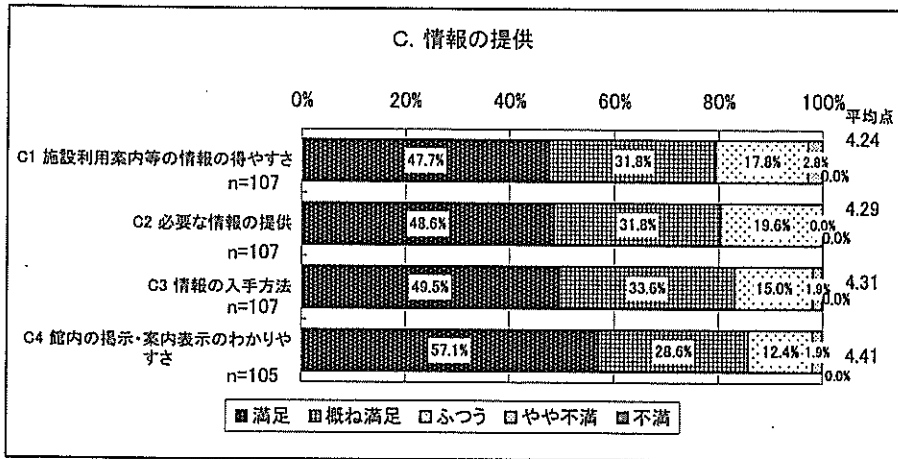
【総合満足度】に関するコメント
満足・概ね満足と答えた方が99%で、かつ、不満・やや不満と答えた利用者はなく、今年度も引き続き非常に高い満足度となった。



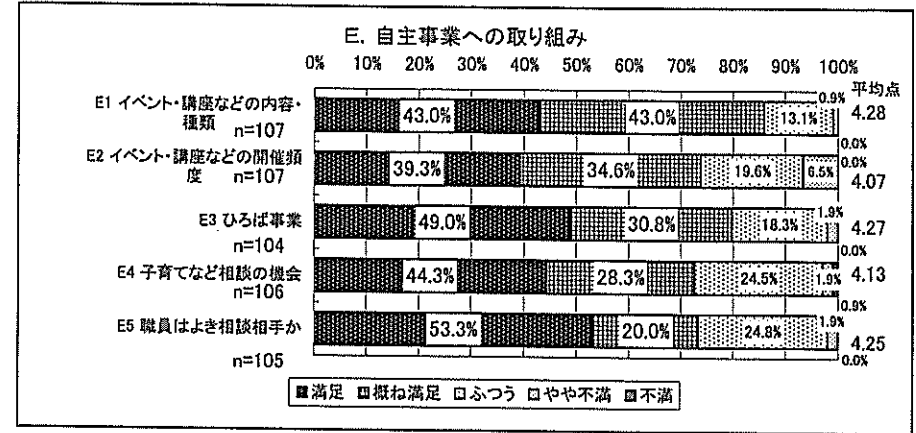
【A職員への対応】に関するコメント
全4項目で満足・概ね満足が95%を超え、不満・やや不満はいなかった。平均点も昨年度を上回っている。



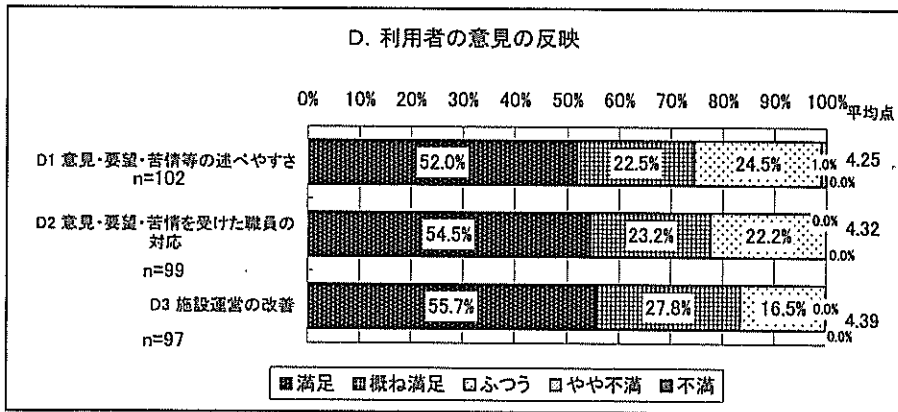
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
開設から20年が経過し、経年劣化が進む中、職員の意識や清掃業者との連携による対応で、高い評価につながっている。



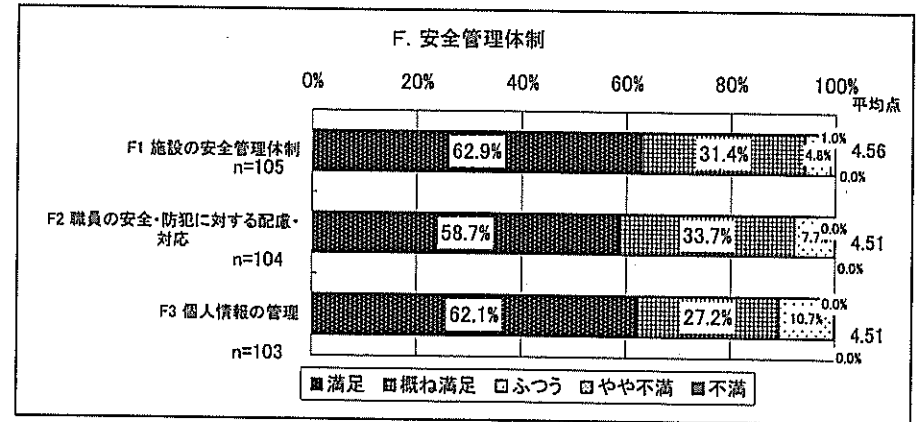
【C情報の提供】に関するコメント
 全4項目で平均点が昨年度を上回った。平成24年度は重点ポイントとして情報提供の強化に取り組んでいるが、今後もわかりやすい情報発信に努めていく必要がある。



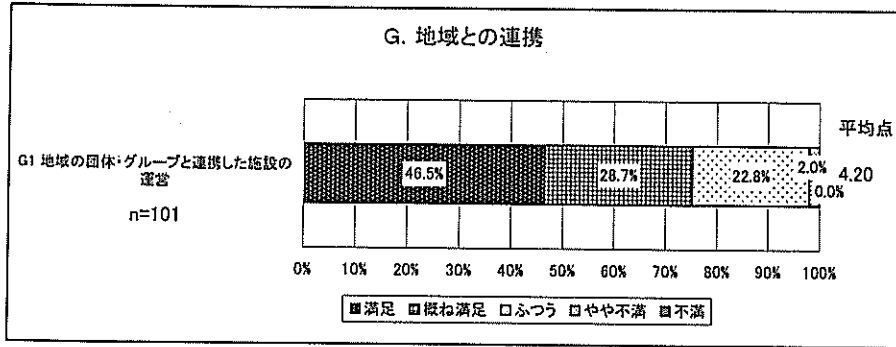
【E自主事業への取り組み】に関するコメント
 他項目と比較すると評価が低い。イベントや講座の実施要望が多い中、「ひろばにおける親同士、子ども同士、親と子の関わり合いを大切に」という施設の基本的なコンセプトを、保護者の方にどう伝え、共通理解を図っていくのが課題である。



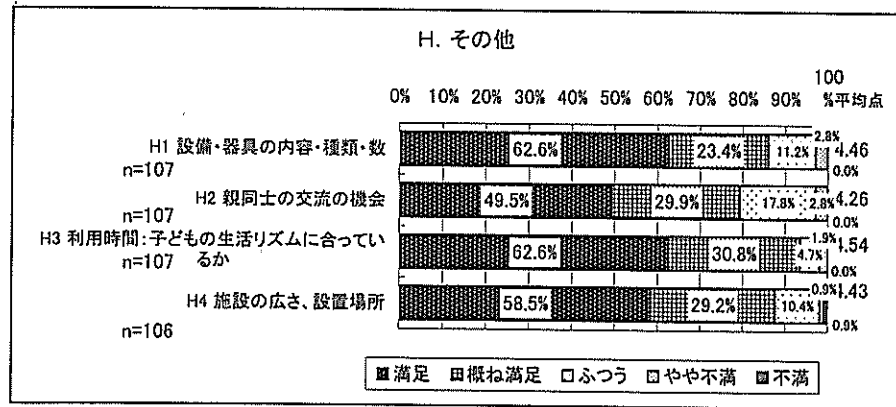
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 意見や苦情の述べやすさを見ると、満足・概ね満足の回答率は、昨年度の65.7%から今年度は74.5%と高くなった。平成24年度はひろばにスタッフが常駐できるようシフトを工夫しており、今後もこうした取組を積極的に行っていく必要がある。



【F安全管理体制】に関するコメント
 吉祥寺で発生した発砲事件や強盗殺人事件により、市民の防犯への意識が高まる中、施設の安全管理や職員の安全・防犯に対する配慮・対応に対し、満足・概ね満足と答えた方が9割を超えており、満足度は高い。



【G地域との連携】に関するコメント
先輩ママが関わる支え合いネットワークなどにも力を入れ、引き続き地域との協働や地域交流の拡大を図っている。



【Hその他】に関するコメント
全4項目で昨年度の平均点を上回っている。設備面では平成24年2月に空調設備のリニューアルを行い、適切な温度管理が可能となった。

【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

- ・トイレの便座が温かいとうれしい。
- ・病院(大人も含め)情報、口コミネタがもっとあるとよい。
- ・荷物置き場を増やしてほしい。
- ・隅によくホコリがたまっているのが気になる。
- ・赤ちゃんが安心して遊べるように、2・3歳児と遊ぶ場所をうまく分けてほしい。
- ・ねんねちゃんの部屋を徹底してほしい。
- ・以前姉が財布を盗まれたことがあったので、コインロッカーの設置や注意書きが増えてよかった。難しいと思うが、コインロッカーはひろば内にあるとよい。
- ・おまごとコーナーがもう少し充実するとうれしい。
- ・コーヒーが飲めたらうれしい。
- ・赤ちゃんの部屋がもう少し広かったらと思うことがある。
- ・電子レンジがあるとうれしい。
- ・利用時間内は、授乳室を常に開放してほしい。3回くらい会議中の札がかかっている使えなかった。「保育室を利用して下さい」と書いてあるが、壁もカーテンもなく、男性も入ってこれるので、やりにくい。
- ・オムツのごみ箱がほしい。
- ・園庭にすべり台を設置してほしい。
- ・入口に入るといつもうんちのにおいがするのが気になる。
- ・おもちゃの入れ代わりがあるとよりよい。
- ・ベルト付のベビーチェアがあるとよい。
- ・はらっぱに比べ、やや暗い(外の光があまり入らない)
- ・コーヒーを飲めるようになるとうれしい。
- ・コーヒーメーカーがなくなって残念。ホッと一息つける場所だった。
- ・コーヒーマシンがなくなって残念。
- ・2〜3歳児が思い切り遊べるスペースもあったらありがたい。外の遊具やトランポリンなど。

(2) 運営面について

- ・17時〜18時くらいまで開館してもらえるとありがたい。
- ・16時30分まで開館してもらえると助かる。
- ・月曜休みを変えてもらえると、とても便利。

・月曜休みなのが残念。

(3) 事業について

- ・父親対象のイベントがもう少し増えると助かる。
- ・大人の手作り（縫う、編む等）の講座があれば参加する。
- ・人気イベントへの参加が難しい（定員いっぱい）ので、機会を増やしてほしい。また、申し込みを先着でなく抽選にしてはどうか。
- ・はらっぱと吉祥寺でリサイクルのやり方や職員の対応が異なるので統一してほしい。
- ・イベントの内容をより詳しくHPにアップしてほしい。
- ・イベントや講座で、月齢に合わず受けられなかったり、キャンセル待ちになることが多い。同一イベントを2日間行ったり、定員を増やしてくれるとうれしい。
- ・2人目ママのひろばがあるとうれしい。
- ・働いているため土日にしか利用できない。土日の行事をもう少し充実させてほしい。
- ・きょうだいのいる子育ての仕方がもっと増えとうれしい。
- ・講演に来る先生方も、とても素敵な方ばかりで、もし可能ならば参加人数を増やすか、機会を増やしてほしい。
- ・音楽会などのイベントがもう少し多くあればありがたい。
- ・バザーの時間がもう少し早いとうれしい。餅つきや豆まきなど、季節の行事ができるとうれしい。
- ・地域の情報やイベントが分かるとうれしい。
- ・同じ月齢の子とふれあう機会があるとうれしい。その時、母親同士も相談し合えたりしたらいいと思う。
- ・午後のイベントも増やしてほしい。

(4) 職員について

(5) 評価の言葉

- ・職員の方々には色々お話しさせていただき、子育てしやすい環境を作っていただいている。親戚の家に近い感じで、親しみやすく、温かい。いつもありがとうございます。
- ・職員が他の子ども施設に比べ格段によい。
- ・リサイクル対象品は多い方がよいので「ご自由に」の品々があるのがうれしい。
- ・手作りのものがたくさんあり、この施設に来ないと遊べない物があるので来て過ごすのが楽しみ。
- ・とても良い施設だと思う。
- ・みなさんとても優しい。
- ・0123、大好きです。スタッフの方々の笑顔や声掛けに、いつも感謝している。このまま変わらないでほしいと思う。
- ・当たり前のように利用しているが、他の地域の友人が羨ましがっていた。本当にこの

施設があって助かっている。この施設があるので引越したくないくらい。

- ・いつもスタッフの笑顔や気遣いに感謝している。
 - ・いつも職員が声をかけてくれてホッとする。
 - ・いつもためになる講座を聞いていただいていたありがたい。
 - ・子育て談話室等、子どもを預けて勉強できる機会をいただけること、とてもありがたく思っている。
 - ・職員にはいつも気持ちよく接してもらっている。
 - ・2階の保育室にゲートがあるとよい。もしくはドアを閉めてほしい。大きな子が出入りできるので、小さな子のママも大きな子のママも心配。
 - ・木のぬくもりのある0123吉祥寺、大好きです。これからもそのまま、ここに有り続けてほしい。
 - ・このような施設があつてうれしい。
 - ・いつもありがとうございます。新しいおもちゃが増えてくるので、飽きることなく楽しんでる。
 - ・遊ぶ場として、交流の場として、助けられている。イベントやおはなし会も参考になるし、楽しい。託児がついているのもリフレッシュになりうれしい。武蔵野市民でよかった。
 - ・赤ちゃんが興味を持つようなおもちゃが多く、とてもよい。
 - ・充実した施設で楽しく遊ばせてもらっている。どうもありがとうございます。
 - ・とても良い施設、環境、そして素晴らしい職員の方々に助けられてばかり。何の予定もなく、かつ、気ままに過ごしたい日に利用しているが、いつもさわやかに迎え入れてくれることは、さながら都会の中の「ふるさと」。たくさんの気付き、学びを得させてもらっている。
 - ・手作りのおもちゃが多くて、心が和んでよい。
 - ・子どもはここで大きくなった。とても感謝している。
 - ・長女も0歳からお世話になり、とても助けてもらった。第2子と0歳ひろばに参加することが楽しみ。
 - ・とても利用しやすく居心地がよい場所だと思う。
 - ・講演会やイベント、遊具の豊富さなど、乳幼児親子には最良の施設だと感じている。スタッフとのちょっとした立ち話が役にたったり、心救われることも多々ある。
 - ・いつも楽しく遊ばせてもらっている。安心して遊べるので、親も息抜きできて助かっている。
- ### (6) その他
- ・食事場所で知らない団体に囲まれることが多く、落ち着かない。
 - ・早く境地区にも施設をつくってほしい。
 - ・駅の近くに遊べる施設があるとよい。

- ・利用者の食事マナーが気になる。
- ・近くにコンビニがほしい（市に言うことではないかも）
- ・盗難があり不安を感じている。それ以外は満足しており、子どもがとても喜ぶ。
- ・工作など沢山あってとても楽しめる。
- ・利用者のマナーが向上してほしい（食事後の片付け、おもちゃ本の片付けなど）

0 1 2 3 はらっぱ

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立0123はらっぱ		
所在地	武蔵野市八幡町1-3-24		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野市子ども協会		
代表者	理事長 筒井 敏晴		
所在地	武蔵野市中町3-7-1武蔵野コーポラス506		
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	①武蔵野市が設置する子育て支援施設の管理運営 ②施設の設置目的に基づいた事業の企画・運営 ③その他、協会の目的を達成するために必要な事業		
指定管理委託料	予算	46,219,000円*	決算 43,072,486円

2 モニタリングの結果総括

*委託金額は、0123 吉祥寺及び0123 はらっぱを合わせた86,841千円。

(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	98.3/100 *コミュニケーションスキル研修を行った。 *チェックリストに基づいた安全対策の強化。	A	*日常的に設備の点検を行い、事故防止に努めたことで、事故減少に努めた。 *利用者モニタリングアンケート調査において、満足、概ね満足と答えた方が全体の97%で、多くの方から満足度が得られている。
	②重点ポイント	*父親向けアンケート、情報コーナーを新たに設置する等父親向けの事業を展開した。		
	③アピールポイント	*安全点検の強化、家具の転倒・落下防止措置を行うことで安全対策をより強化した。		
(B) 利用者モニタリング	96.0%	*アンケートで多くの方から満足度が得られた。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
			評価	理由
(A) 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 *職員研修により、職員の資質向上に努めた。 *定期的に会議を開き、継続的に事業の見直し・改善が行われている。	A	*安全点検の方法を強化し、日常的な設備点検を確実に実行し、事故防止に努めたことで、事故なく運営することができた。 *モニタリングアンケート結果で、満足、概ね満足と答えた方が全体の97%で、多くの方から満足度が得られている。
	②重点ポイント	*父親向け事業の拡充により、父親が0123施設に親子で足を運ぶきっかけが広がることに期待したい。		
	③アピールポイント	*安全点検や管理の方法をさらに工夫・強化したことで、事故なく運営することができた。		
(B) 利用者モニタリング	96.0%	アンケート結果では、引き続き高い利用者満足度が得られている。		
(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	*アンケートでは、施設運営について高い評価が得られた。 *利用者のニーズに応えられるよう職員研修を行った。 *全市アンケートにより、広く利用対象者のニーズを把握し、ニーズに即した事業展開に努めた。	*全市アンケートの実施により、広く対象者のニーズを把握し、今後の事業運営の検討につなげている。 *職員研修により、職員の資質向上に努めた。
B 安全への取り組み	13.3/15	13.3/15	*安全点検の仕方の見直しを行い、安全確認をさらに強化した。 *地震による転倒・落下防止措置を行った。 *利用カード申込の際に、住所の記載のある証明書提示を義務づけ事故の防止に努めた。	*利用者間の靴の履き間違いが発生したが、注意喚起を行うなど、適切に対応している。 *利用カード登録時の住所確認を証明書の提示により行うことで、トラブルを未然に防ぐよう改善が図られた。
C 適正な運営	30/30	30/30	*園長会や合同会議を定期的に行い両館の連絡を密に取り、情報共有を図るとともに運営向上に努めた。 *講座・情報発信等父親にも視点をあてた事業を展開した。	*定期的に会議を開き、継続的に事業の見直し・改善が行われている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*設備の保守点検を各専門業者に委託し、適正な管理を行っている。	*設備の保守点検は、引き続き各専門業者に委託し、適正に管理されている。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特徴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) 父親に対する子育て支援	*父親向け情報コーナーの設置。 *父親向けアンケートの実施。 *「父親の子育て支援」について企画委員会で検討し、より効果的な事業展開を検討。	*父親の育児参画には市でも力を入れて取組んでおり、こうした新たな取組によって、父親が0123施設に親子で足を運ぶきっかけが広がることに期待したい。
(2) 来館者の安全確保に対する取り組み	*家具等の転倒・落下防止措置。 *安全点検の強化。 *利用者を変えた定期的な避難誘導訓練の実施。	*安全点検の手法の見直しや、家具の転倒・落下防止措置が図られ、安全対策が強化された。
(3) 適切な情報発信	*父親向け情報コーナーの設置。 *災害情報掲示板の設置。 *利用者からの遊び場情報の収集とその提供。	*情報掲示板をわかりやすくし、新コーナーを設置するなど、工夫が見られる。

(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 *総合満足度では「満足」、「概ね満足」の合計が97%、「やや不満」が1%で、非常に高い満足度が得られている。情報掲示板のリニューアルなどの新たな取組も行われており、引き続き高い評価につながっていると思われる。
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	96.0%

(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> *企画委員会の助言に基づき父親向けの講座等の事業展開により、父親が子育てしやすい環境を提供した。 *安全点検・管理をさらに工夫・強化することにより、事故なく運営することができた。 *全市アンケートの結果を受けて、利用者のニーズに応えるための職員の役割についての見直しを行った。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *「親同士のコミュニケーションを促進する」ため、講座等を通して親同士が話しやすい場の提供し、スタッフが親同士のコミュニケーションの仲立ちになれるように、コミュニケーションスキルをアップさせるための研修を行った。
<改善が必要と思われる点> *「意見・要望・苦情等の述べやすさ」「子育てなど相談の機会」「職員はよき相談相手か」が全体から見て満足度が低いので、職員のコミュニケーションスキル向上、職員に対して話しかけやすい雰囲気作りを図る等の改善を行っていく必要がある。

主管課（記入欄） <主管課として特に評価できる点> *父親向け事業の拡充により、父親の子育てを支援する環境が提供された。 *安全点検や管理の方法をさらに工夫・強化したことで、事故なく運営することができた。 *モニタリング調査や全市アンケートの結果などを受けて、利用者のニーズに応えるために、職員の役割についての見直しが行われた。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *「親同士のコミュニケーションを促進する」ため、職員が親同士のコミュニケーションの仲立ちができるように、コミュニケーションスキルアップ研修が実施されている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *イベントや講座の実施要望が多い中、「ひろばにおける親同士、子ども同士、親と子の関わり合いを大切に」という施設の基本的なコンセプトを、利用者である保護者にどう伝え、共通理解を図っていくのか、今後も検討していく必要がある。 *声をかけやすい、話しやすい雰囲気づくりについては、職員やスタッフ全員でよく検討し、改善して欲しい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(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。	○
		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	<ul style="list-style-type: none"> 外部講師によるコミュニケーションスキルアップ研修を実施した。 全市アンケートの結果をうけて、広く対象者のニーズを把握し、今後の事業運営を検討した。 父親に対する子育て支援について充実を図った。 		
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。	○
		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	<ul style="list-style-type: none"> 靴の履き間違えが3件発生したが、最終的に持ち主の元に戻ったので施設側として適切な対応がされている。また、対策としてポスター掲示等を行い再発防止に努めている。 地震の際の避難誘導訓練を利用者とともに定期的に行なった。 	
		45点 × ○の数/21問	

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"> 定期的に事業内容検討会議を行い、継続的に事業の見直しと改善を行った。 前年度と比較して、市内利用者が539人(子ども数)増加した。 		
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。	○
		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"> 設備の保守点検については、各専門業者に委託し適正に管理されている。 清掃業務の実施状況を確認し、不備があった場合は速やかに業者に伝え改善を図った。 		
		10点 × ○の数/10問	

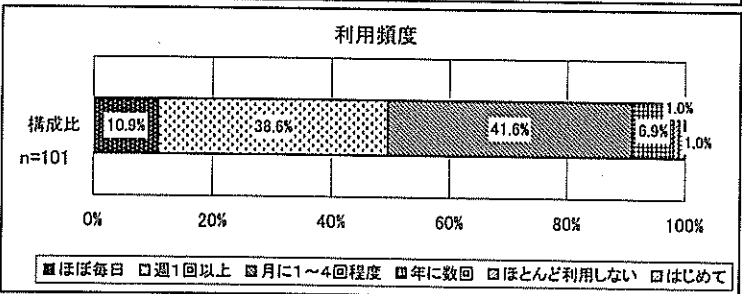
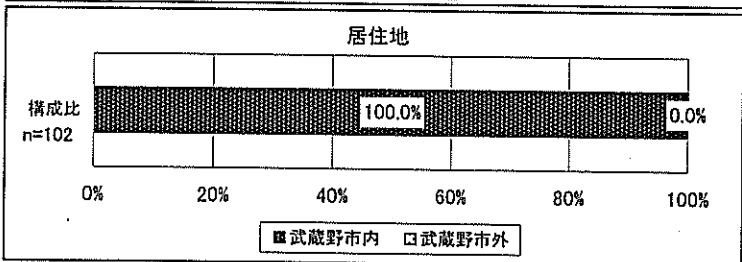
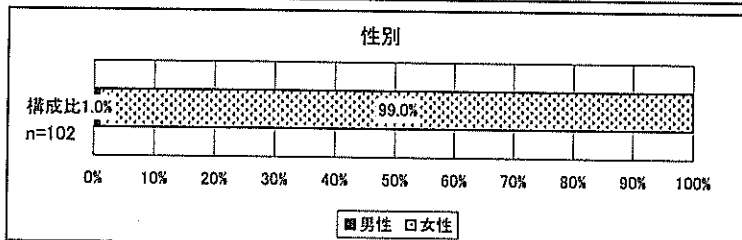
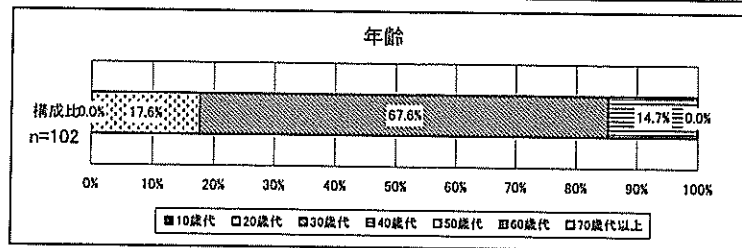
(様式3)チェック項目シート(主管課)

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。	○
	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	外部講師によるコミュニケーションスキルアップ研修が行われたほか、全市アンケートの実施により、広く対象者のニーズを把握することができ、今後の事業運営の検討につなげている。また、市でも力を入れている父親に対する子育て支援の充実が図られている。	
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	利用者間の靴の履き間違えが3件発生したが、ポスター掲示により注意喚起するなど、適切に対応している。また、利用カード登録時の住所確認を証明書の提示により行うことで、トラブルを未然に防ぐよう改善が図られた。	

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

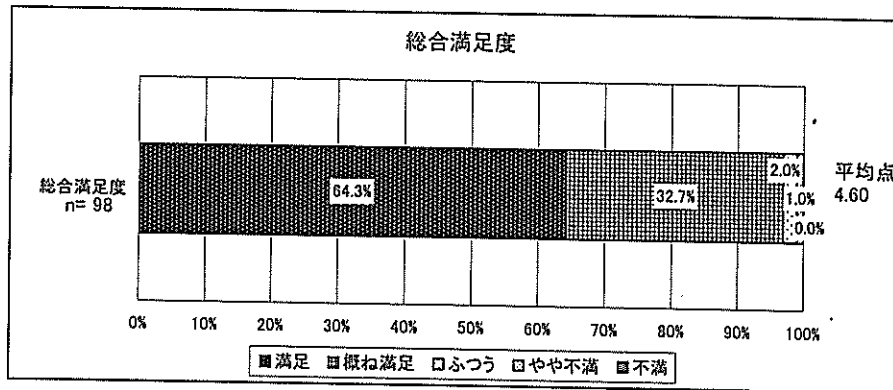
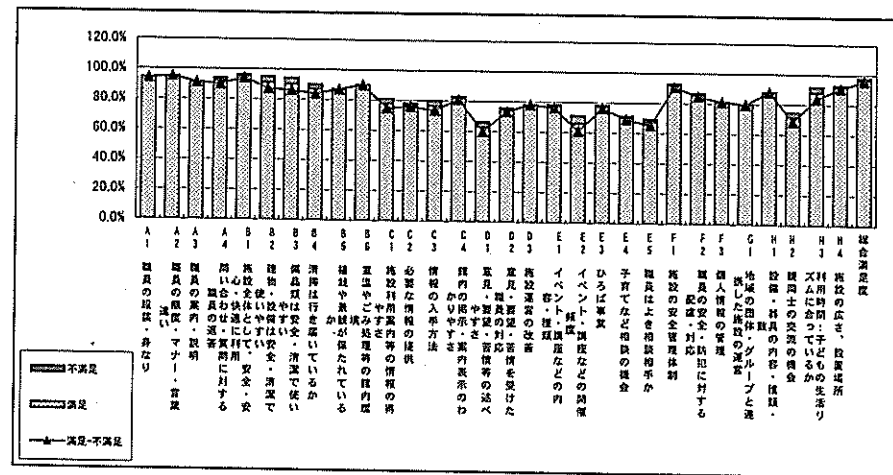
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の 履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体 制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	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	定期的な事業内容検討会議により、継続的な事業の見直しと改善が図られている。また、市内利用者が前年度比539人(子ども数)の増加となった。		
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。	○
		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	設備の保守点検については、引き継ぎ各専門業者に委託し適正に管理されている。また、清掃業務についても、不備があった場合には、速やかに業者に連絡し、改善が図られている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問



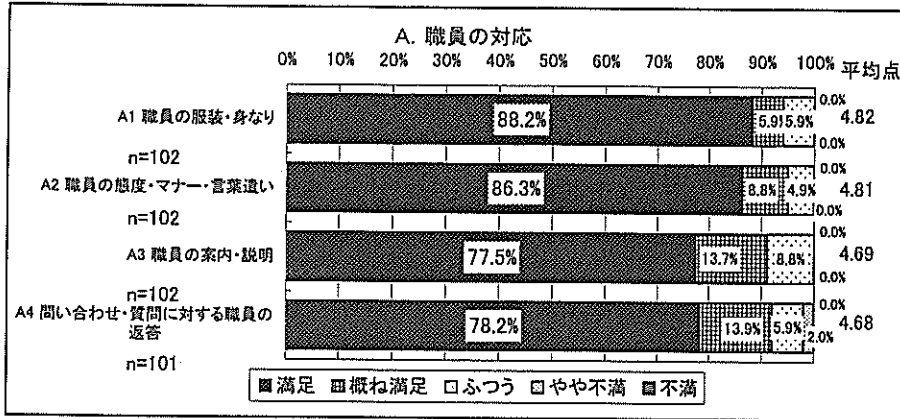
【回答者の属性】に関するコメント

- ・市内在住者のみ参加できる事業に対する質問項目があるため、対象は市内在住者とした。
- ・男性利用者からの回答は1件のみだった。

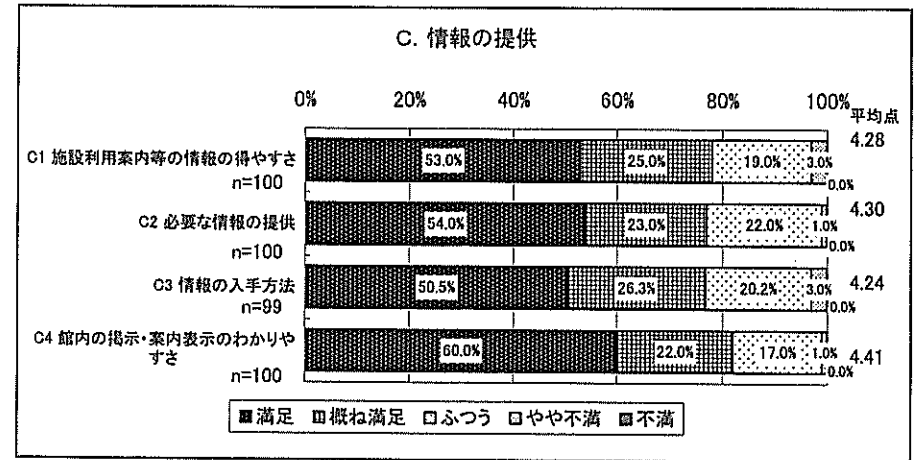


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

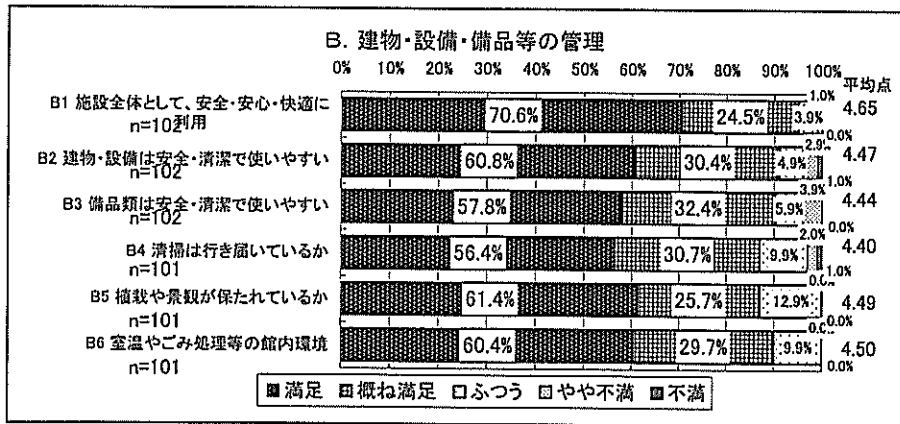
【総合満足度】に関するコメント
満足・概ね満足と答えた方の割合が97%で、今年度も引き続き非常に高い満足度となった。



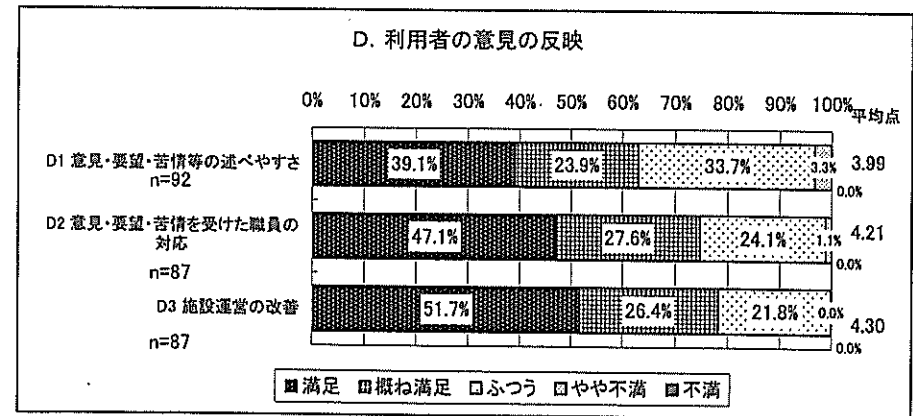
【A職員の対応】に関するコメント
 問い合わせ・質問に対する職員の返答に対し、やや不満の回答率が2%あったが、全体としては、引き続き4項目とも非常に高い満足度が得られている。



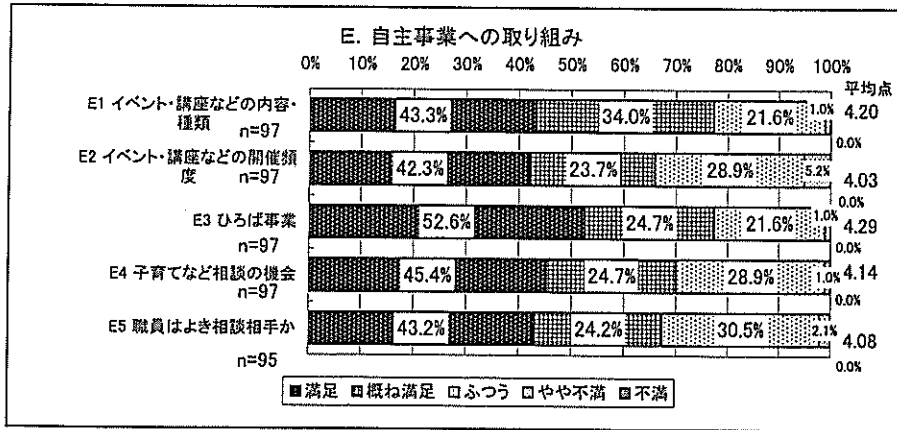
【C情報の提供】に関するコメント
 新たに父親向けの情報や災害情報などについても掲示板周知を始めているが、引き続き利用者のニーズに合った情報提供のあり方を検討していく必要がある。



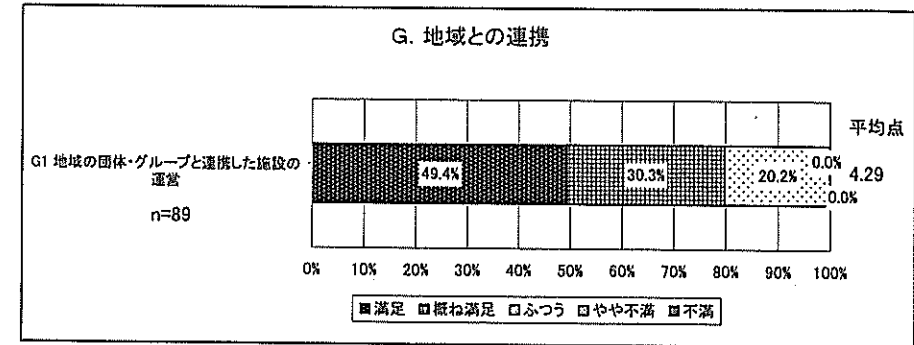
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 平成13年の開設から10年以上が経過しているが、適切に管理されており、満足度は比較的高い。



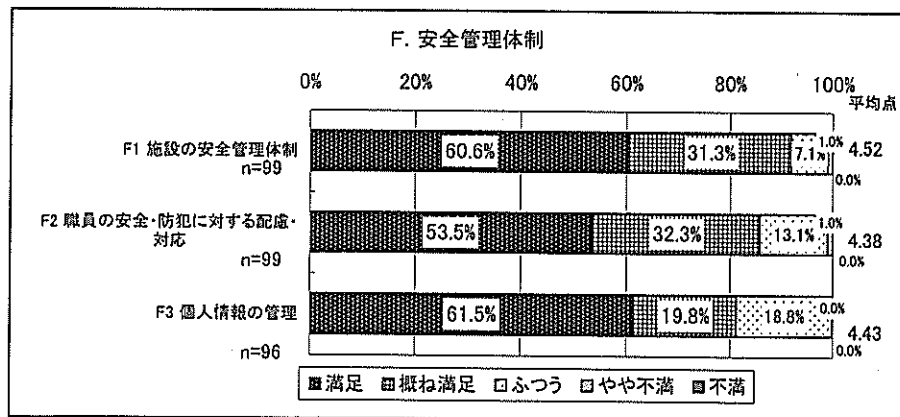
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 意見や苦情の述べやすさを見ると、満足・概ね満足の回答率は、昨年度の68.8%から今年度は63%と若干低くなっている。職員に対する満足度が高い分だけ、意見や苦情は言いづらいといった面もあるため、言いやすい、話しかけやすい雰囲気づくりを考えていく必要がある。



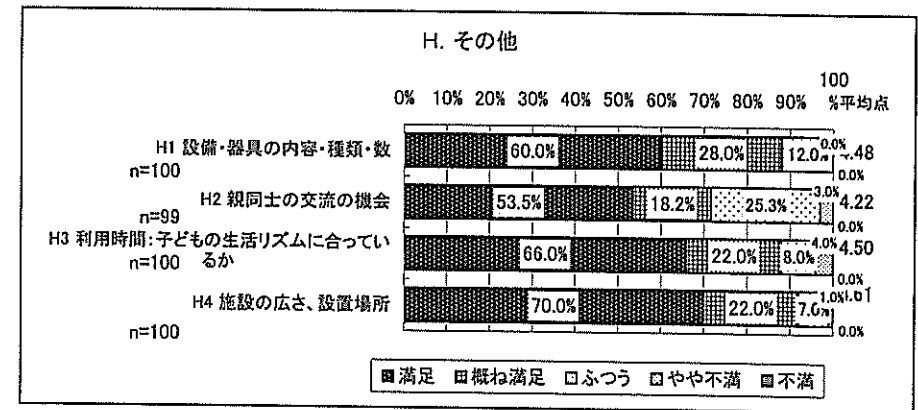
【E自主事業への取り組み】に関するコメント
 他の項目よりも、若干低い評価となっている。イベントや講座の実施要望が多いことについては、「ひろばにおける親同士、子ども同士、親子の関わり合いを大切にする」という施設の基本的なコンセプトを、保護者の方にどう伝え、共通理解を図っていくのが課題である。



【G地域との連携】に関するコメント
 先輩ママとの関わり合いを深める取組を進めるなど、引き続き地域との協働や地域交流の拡大を図っている。



【F安全管理体制】に関するコメント
 吉祥寺で発生した発砲事件や強盗殺人事件により、市民の防犯への意識が高まる中、施設の安全管理や職員の安全・防犯に対する配慮・対応に対し、満足・概ね満足と答えた方がおよそ9割で、満足度は高くなっている。



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

施設名： 0123はらっぱ

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

(1) 施設・設備について

- ・冬場にお弁当を持ってきたりするので、レンジがあったらよい。
- ・行事予定が小さいので、大きい文字で表示してほしい。
- ・おまごセットなどが置いてある畳のスペースが、夕方西日がきついことがあるので、ブラインドなどで遮れたらよい。
- ・コーヒーマシーンを復活させてほしい。
- ・子どもが床をみてゴミ・ホコリを拾うことがある。高い位置にゴミ箱が各所にあるとよい。来館者の意識を高め、皆できれいに使えるように。
- ・たまにすごく暑いときがある。
- ・夏に砂場にハチがいて困った。
- ・すき間などにホコリやゴミが溜まっている。広い施設で大変だと思うが、きれいにしてほしい。
- ・舐めてしまったおもちゃを拭くものを置いたり、消毒できたりするとよい。
- ・時々寒いときがある。
- ・Q&A コーナーが盛り上がっていない。せっかく先輩ママの話が聞けるのにもったいない。
- ・0123吉祥寺も同様だが、子どもが着るドレスや服、布おもちゃ等が黒ずんできているのが気になる。年数が経つと仕方ない部分もあるだろうが、利用する側としては気になってしまう。
- ・隅にホコリがたまっていたりするのが気になる。
- ・トイレを歩いた足で館内(子どもがハイハイしたりする場所)を歩くのは抵抗がある。トイレ用スリッパを用意してほしい。

(2) 運営面について

- ・18時くらいまで閉館してほしい。
- ・17時まで閉館してほしい。
- ・夏場は16時30分まで閉館してほしい。
- ・7歳くらいまで受け入れてほしい。ママ友多数意見。
- ・16時閉館は早すぎる。せめて17時までにしてほしい。
- ・閉館時間が17時までだとうれしい。

(3) 事業について

- ・年齢別ひろばの回数をもっと多いとうれしい。(土曜、祝日と重なると、回数が減っ

てしまう)

- ・わいわいタイムにもう一工夫ほしい。
- ・年齢別ひろばがあまりないのが残念(月に1回のことがある)。もう少し開催されると同じ月齢の子どもと遊べてよい。
- ・託児つきだけでなく、一緒に聞ける講座がもう少しあるとうれしい。
- ・リサイクル0123の混雑がすごすぎて怖かった。
- ・リサイクルの時間を遠方からでも参加しやすいよう遅くしてほしい。

(4) 職員について

- ・スタッフには、わいわいタイム以外にも子どもと遊んでほしい。

(5) 評価のことば

- ・ほぼ毎日利用している。わいわいタイムや年齢別ひろばも楽しく、リサイクルや掲示板も利用している。ありがとうございます。育休終了まで活用させてください。
- ・わいわいタイムがすごくよい。桜堤児童館にもあるとよい。
- ・施設があつて助かる。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。いつも清潔で安心して利用している。
- ・ずっと2人で家で過ごすことができなかったので助かった。武蔵野市民で良かったが、保育園に入れないので引っ越しも考えている。
- ・子どもが楽しめる施設、とても感謝している。スタッフが変わらないことに安心している。
- ・いつもきれいで安心して過ごせる。

(6) その他

- ・いろいろな地域にこのような施設がたくさんあるとうれしい。

くぬぎ園

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市くぬぎ園		
所在地	武蔵野市桜堤 1-9-7		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 安藤真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 4-11-16		
指定の期間	平成 22 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日		
指定管理業務の内容	軽費老人ホーム B 型 武蔵野市くぬぎ園の管理運営		
指定管理委託料	予算	61,064,705円	決算 58,526,543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	98.3/100	A この1年間で11名の利用者が転居し、3月末日現在18名の在籍となった。住み替えに関しては個別に適切な支援を行い、保証人との調整も随時行っている。利用者の要介護化、医療依存度の高まりにより、日常生活にも支障がみられるようになってきたため、薬剤師による個別相談会やスーパーによる出張販売会を開始した。
	②重点ポイント		
	③アピールポイント		
(B) 利用者モニタリング	建て替えに伴う住み替えに関して、利用者一人ひとりのニーズに合わせて、職員が対応、支援した評価が見れる。	87.6%	
(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	98.3/100	A きめ細かい住替え支援や生活支援が利用者の信頼を得て、高い評価につながっている。また、休日夜間等の緊急時対応マニュアルも整備した。館内掲示等の情報提供が課題であり、今後を期待したい。
	②重点ポイント		
	③アピールポイント		
(B) 利用者モニタリング	全般的に評価が高い。職員が行う利用者へのきめ細かい住替え支援や生活支援が高い評価につながっている。	87.6%	
(C) 財務モニタリング			

(A) - ①チェック項目

【くぬぎ園】

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	建て替えに伴う住み替えが実際に始まり、面談の実施や保証人との調整、引越しや転居手続き支援といった新たな業務が発生し、適切に対応している。	* 利用者への住み替え支援を、寄り添いながら適切に対応している。
B 安全への取り組み	13.3/15	13.3/15	市へ報告した重大な事故は2件であった。職員が不在となる夜間・休日等における緊急対応のマニュアルを整備し、警備員・管理人と共通認識を作った。	* 利用者には、更なる注意喚起を行っている。 * 夜間・休日等における緊急対応のマニュアルを整備した。安全への取り組みは適切である。
C 適正な運営	30/30	30/30	利用者減に伴う建物・設備等の保守管理仕様内容を見直し、経費節減に努めた。	* 利用者減に伴う建物・設備等保守管理を見直し、経費節減に努めた。適正な運営を行っている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	老朽化が激しい設備等の不具合に関しては、利用者の生活に直結する箇所を中心に速やかに修復等の対応をしている。	* 老朽化した施設に対し、特段の注意が払われている。適正に管理されている。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特徴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)	建て替えに伴う住み替え等の利用者支援	当事者に不安と混乱が生じないように、適時適切な支援に取り組んでいる。	利用者に適切な支援を行い、利用者の不安を取り除いている。
(2)	大規模災害時等におけるBCPの策定と福祉避難所開設マニュアルの整備	高齢部門共通のBCP作成まで行い、現在は各部門ごとの検討に入っている。	適正に取り組んでいる。
(3)			

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(様式2) 評価シート

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」「概ね満足」-「不満」「やや不満」	<p>*「満足」「概ね満足」の割合は87.6%と高く、90%近い。また、「不満」「やや不満」がないことは、入居型施設の中では特出している。昨年より総合満足度は上昇している。</p> <p>*住替えが始まり大勢が退去され、残った利用者同士の結束も強くなった。また、職員が、残った利用者が孤立しないように支援していることも大きい。</p>
87.6%	

(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"> * 1年度間で13名の利用者の退所があり、転居された当事者への支援はもちろんであるが、逝去された方及び保証人へも必要な情報提供、死亡退所に関する手続き等の支援を適切に行っている。 * 利用者の医療依存度の高まりにより、緊急事態・状態に至る場合も見られるようになり、緊急時の対応マニュアルの整備と警備員・管理人との共通認識づくりを行った。 * 保証人機能を果たせない家族等に代わって、緊急時の入院や通院等に急応対応し、すみやかに療養等につながるようにした。 * 利用者の要介護化、医療依存度の高まりにより、日常生活にも支障がみられるようになってきているため、月に1回の薬剤師による個別相談会の開催、ケアハウスで開始したイトーヨーカドー出張販売についても共催して取り組んでいる。 <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"> * 事故発生に関することについては、事故の検証を行い、必要によっては設備環境等の整備、他の利用者への注意喚起等に取り組んでいる。 <p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 利用者減に伴い、これまで利用者同士での気づきあいや支え合いがあったが、これからはこの互助機能も低下していく。顔が見える関係での助け合いの機能を維持するために、サロンの交流機会を設定する。

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"> * 24年度1年間で13名の利用者の退所があり、住替え支援や少なくなった利用者へのきめ細かい生活支援を行っている。全般的に、職員が利用者寄り添った対応をしている点が、利用者からの信頼につながっていること特に評価したい。 * 夜間・休日等の緊急対応のマニュアルの整備と警備員・管理人との共通認識づくりを行った。 <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"> * 事故発生については、指定管理者によるものではないが、事故の検証を行い利用者への注意喚起等に取り組んでいる。引き続き利用者への注意喚起等に取り組んでほしい。 <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"> * 利用者への住替え支援やくぬぎ園での生活不安や不便について、引き続ききめ細かい対応をおねがいしたい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3)チェック項目シート

【くめぎ園】

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。	○
		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、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	◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎建て替えに伴う住み替え等について、市所管職員と共同して施設見学会、個別面談会、4者面談会を実施し、また転居等に関する手続き支援を行っている。昨年度の3/1と今年度の3/1での在籍者数を比較すると10名減員となり、現在は在籍者21名である。 ◎日常的に利用者の生活相談・制度利用調整、生きがい等への支援に取り組み、その中から施設への要望等を聞きとり対応している。特に住み替え等については、一部の利用者の転居等が始まると残された方の不安や混乱も生じてきたため、随時、個々人の疑問点や方向性等を確認し、市所管職員へフィードバックする形をとっている。 ◎イトーヨーカドー出張販売、お薬相談会などを開催し、新たなニーズに対応する事業を開始した。		
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。	○
		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	◎市の事故報告基準により重大な事故についてはすみやかに一報を入れ、適時報告を上げている。 ◎大地震発生時のBCP及び福祉避難所開設のマニュアルの作成に、ケアハウスと一体的に取り組んでいる。
		45点 × 21の数/21問	

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実施されている。	○
		41 法令等で定められた事項を順守している。	○
	法令順守	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○
		43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
	適正な再委託先管理	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
		45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	—
	利用増加への取組	46 計画通りの収入が得られている。	—
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	—
		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。	○
	指定管理料の適正執行	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
		51 経費は削減されている。	○
	経費削減への取組	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
評価の理由		◎協定書に基づき適正に執行している。 ◎建物管理・保守点検等については、利用者減に伴い、実施内容・頻度等の仕様の見直しを行い、経費削減にも努めている。 ◎平成14年度から市の方針により新規利用者の募集を止めているが、空き部屋についても日常の安全管理、月に1回の居室点検に取り組んでいる。	
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	◎老朽化した建物設備の不具合や損傷について、市の所管と協議しながら修繕等にすみやかに取り組んでいる。 ◎軽易な修繕等については、職員や業務委託業者の作業員が迅速に対応し、他の修繕は見積もりを数社から取り寄せて業者を選定して取り組んでいる。		
		30点 × 18の数/18問	
		15点 × 8の数/9問	
		10点 × 10の数/10問	

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

(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。	○
		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、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	◎アンケートの中で「職員の対応」「入居者への配慮」について、不満・や不満がないことは高く評価できる。 ◎「情報提供」については、よりいっそうきめ細かい対応を求められている。		
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	◎事故については、すみやかに一報を入れ適時報告を上げている。 ◎休日夜間の緊急対応マニュアルの整備を行い、警備員・管理人との共通認識を持った。 ◎大地震発生時のBCP及び福祉避難所開設のマニュアルの作成に、ケアハウスと一体的に取り組んでいる。適性に取り組んでいる。	

45点
×
○の数21/21
周 45点

15点
×
○の数8/9
間 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。	○	
		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。	○	
	経費削減への取組	51) 経費は削減されている。	○	
		52) 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由	◎建物管理・保守点検等については、利用者減に伴い見直しを行い、経費削減にも努めている。 ◎適正に運営している。		
	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	◎施設が老朽化しているため、特段の注意が払われている。適正に管理されている。			

30点
×
○の数18/18
間 30点

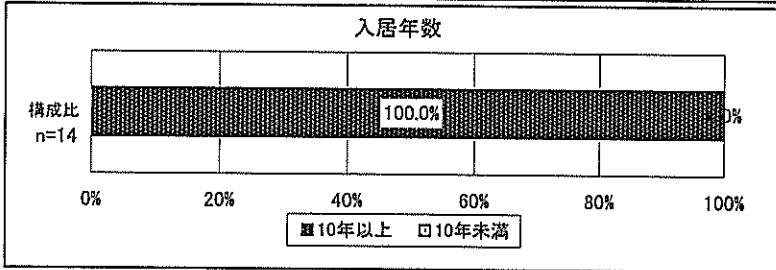
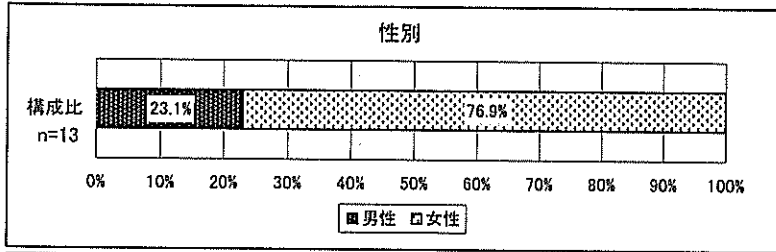
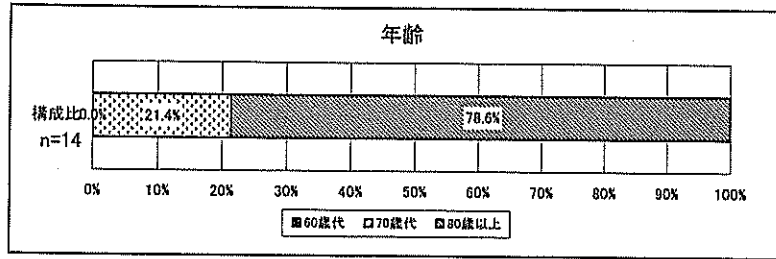
10点
×
○の数10/10
間 10点

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

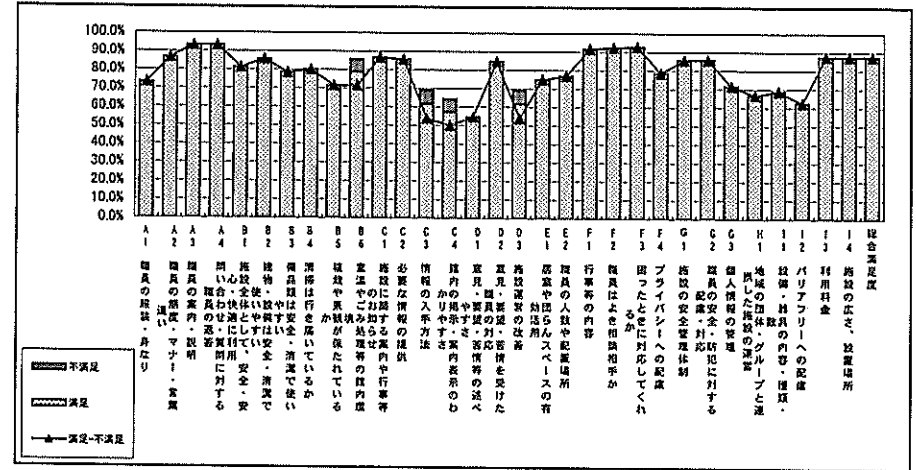
【問1】

施設名 武蔵野市くぬぎ園

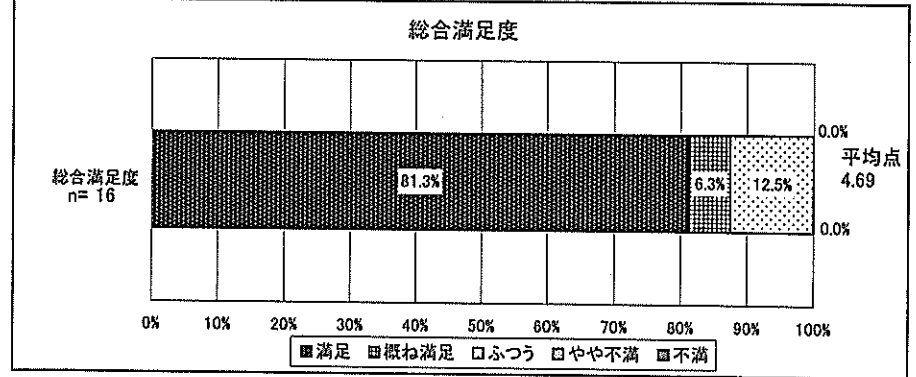
施設名 武蔵野市くぬぎ園



【回答者の属性】に関するコメント
 回答者数で見ると昨年度は20名、今年度は16名であり、回答者数的には大きな違いはないが、この1年間で約10名の方が退所(住み替え、逝去等)し、全員が女性だったため、男女比構成が変わってきている。



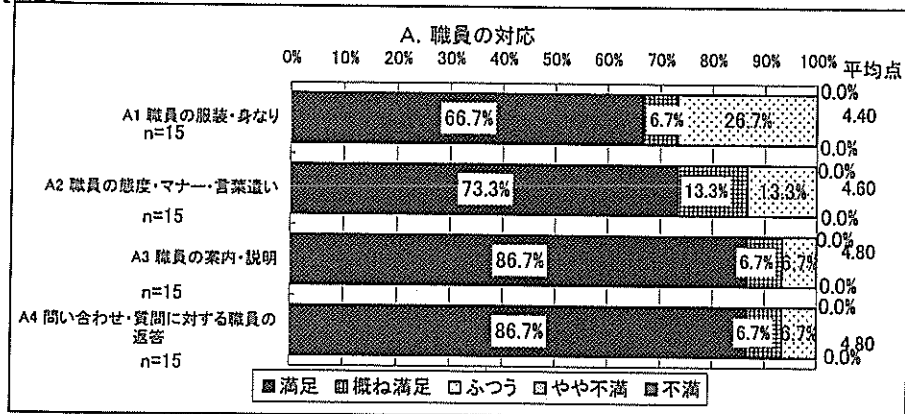
【問3】



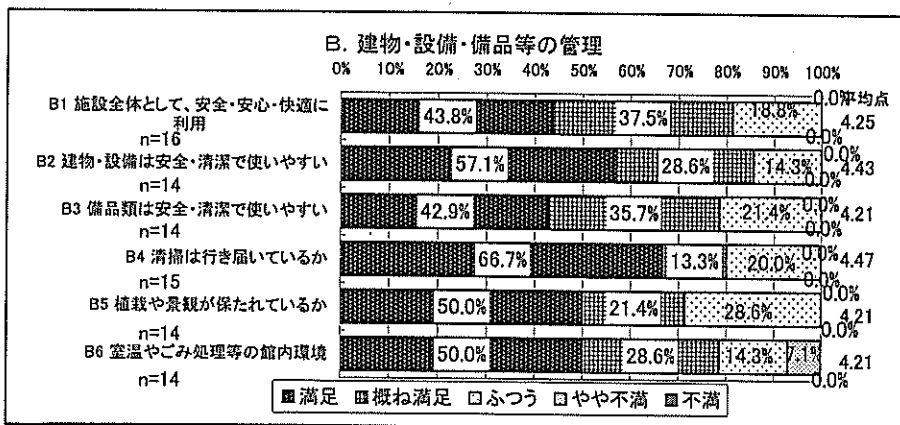
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 くぬぎ園に対する総合満足度は、「満足」「概ね満足」が87.6%であり前年度より2.4%低下しているが、「満足」の方の割合が高くなり80%を超えている。また、平均点では昨年度よりも0.29上がっている。
 建て替えに伴う住み替え関連の見学会、相談会、転居手続き等が始まった1年であったが、満足度が高まっているのは、ほぼ全員に対して一人ひとりに個別の相談・支援等に随時取り組むことになり、利用者側としては自分自身にこれまで以上の密度の高い関わり方をしてもらっていると実感しているのではないかとと思われる。
 高齢になってからの転居に対する不安や混乱、ストレス等があったにせよ、総合的にはそれらをうまく吸収できているのではないかとと思われる。

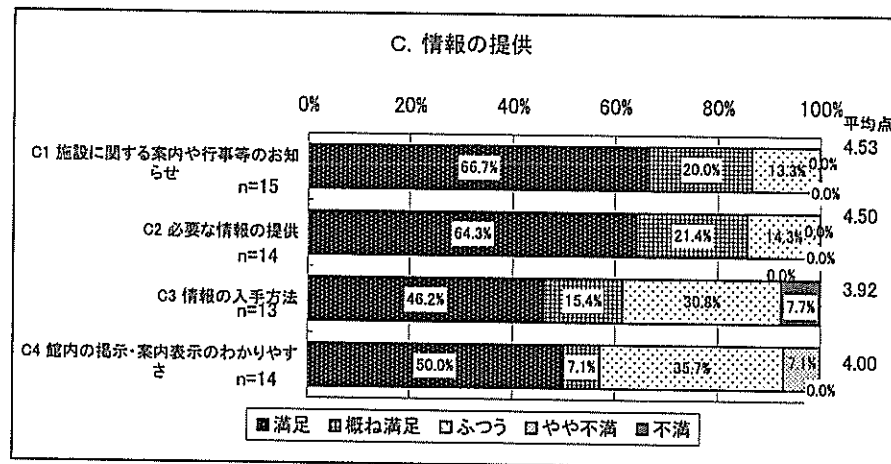
【問2】



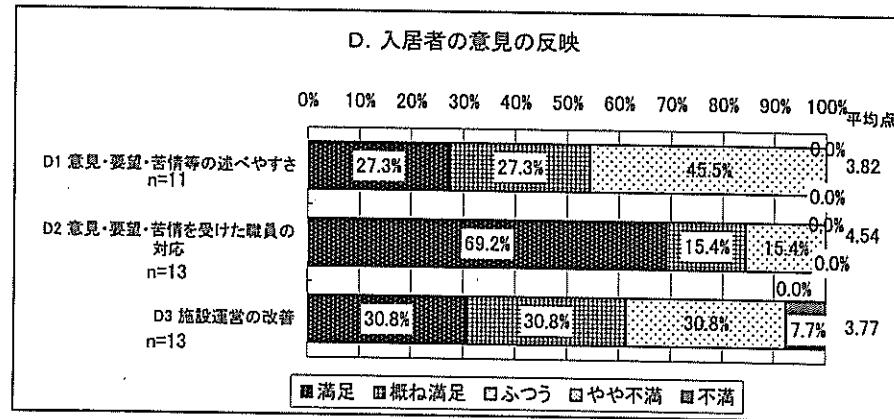
【A職員の対応】に関するコメント
 「職員の対応」の各項目では、ほとんど全てが前年度を上回っての評価となっている。「職員の案内・説明」「問い合わせ・質問に対する職員の返答」などは、昨年度よりも大きく満足度を伸ばしたところである。住み替え等に関する職員の対応の評価としてとれると思われる。



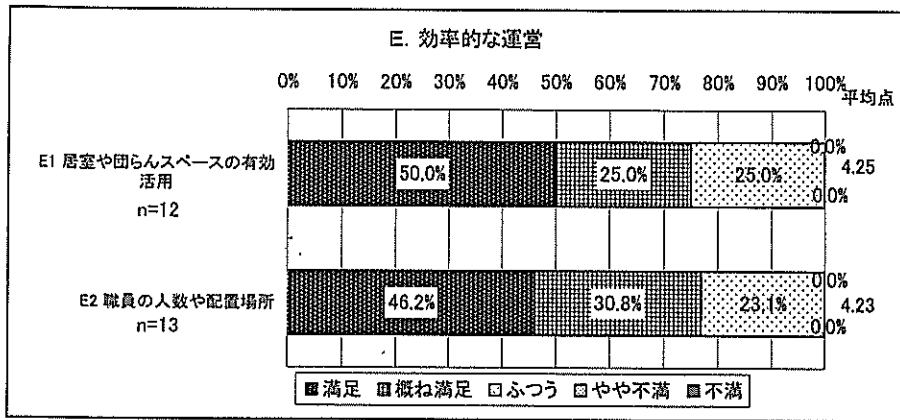
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 建物・設備に関するところは、老朽化による故障や不具合がしょっちゅうあり、毎年度、評価が低くなる場所がある。今年度は、利用者減員に伴って、生活に直接的に支障が出ない範囲で、清掃・点検等の回数(頻度)を減らしたが、「清掃は行き届いているか」では、昨年度と大きな変化はなかった。



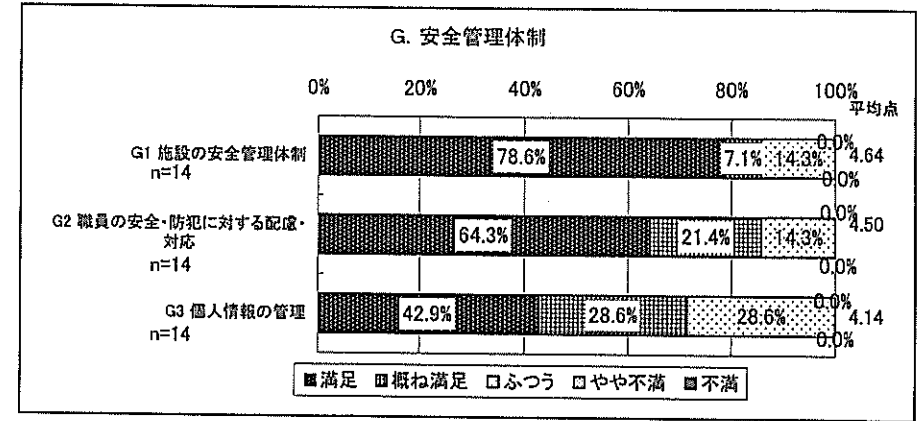
【C情報の提供】に関するコメント
 「情報の提供」では、やはり住み替え等に関する情報、それも一人ひとりが求める情報の提供が適切であったかが問われてくるのだが、「満足」「概ね満足」の方の割合は高くなっている。



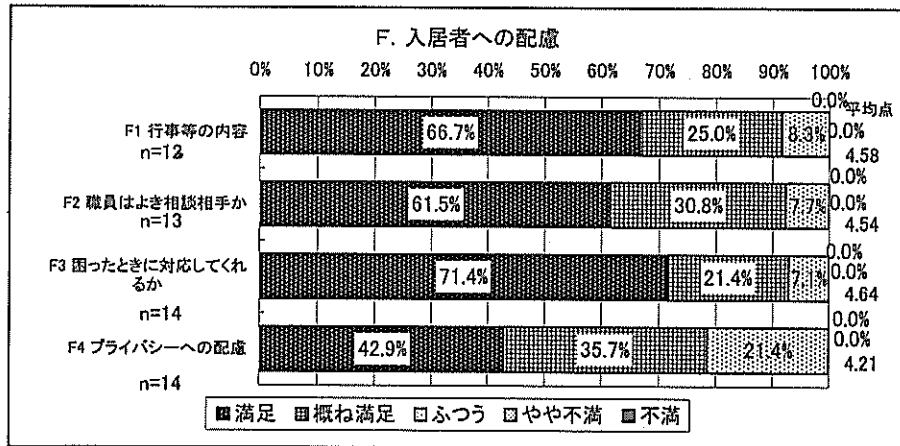
【D入居者の意見の反映】に関するコメント
 「意見の反映」では、全般的に昨年度と同じ傾向がみられるが、「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」の満足度が高まっている。



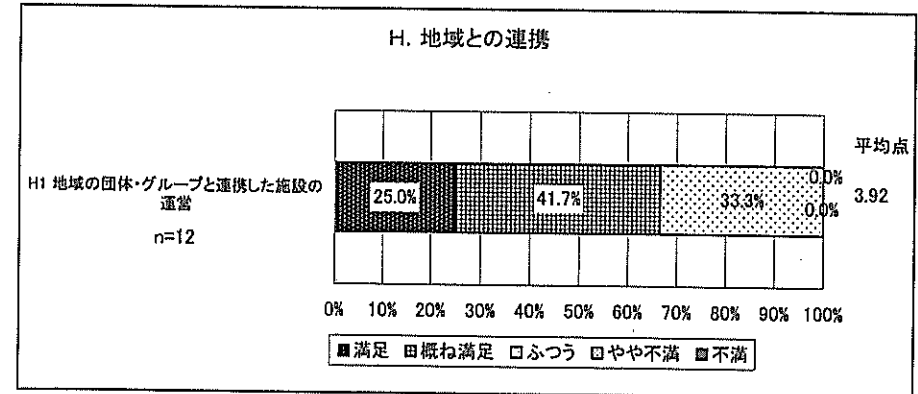
【E効率的な運営】に関するコメント
 「効率的な運営」では、「概ね満足」が増えたことによって満足度が高まっている。



【G安全管理体制】に関するコメント
 「安全管理体制」では、利用者の減少に伴い、利用者同士が気にかけて、助け合うといった互助機能が低下し、また館内全体が人気なくなり、寂しさや防犯上の不安感が大きく表面化してきてもおかしくないが、満足度が昨年度よりも高まっている。



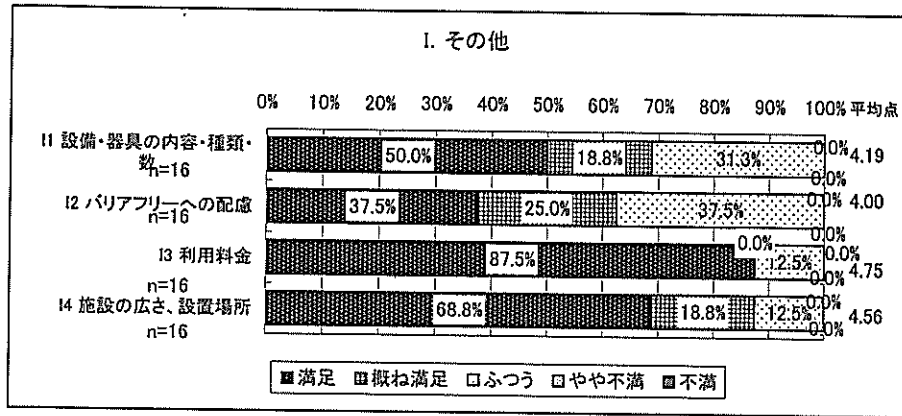
【F入居者への配慮】に関するコメント
 「入居者への配慮」では、どの項目も満足度が高まり、ここでも職員が関係する「よき相談相手」「困ったときの対応」に高い評価が出ている。



【H地域との連携】に関するコメント
 「地域との連携」では、「概ね満足」の割合が増えることによって、平均点が上がっている。ケアハウスとの合同企画(毎月のイトーヨーカドー出張販売、地域広場イベント等)も実感している方もいるのではないかと。

【集計結果】

施設名 武蔵野市くぬぎ園



【その他】に関するコメント
 利用者の高齢化、虚弱化に伴う心身機能の低下により、居室内の広さや不便さを感じている方の割合が増えているのではないかと。

4 くぬぎ園への意見・要望

項目	内容
施設設備・その他	施設は総合して「居心地がいい」のひとことに尽きます。施設の建て替えでひっこすことになっていますが、一日でも長くここにいたいとおもっています。残念なのは冷房がないので、夏季は屋根が朝までやけたままで(最上階に住んでいます)、おまけに西日があたるので炎熱地獄です。冬はパネルヒーターが温かくて助かります。
運営面・職員	職員さんたちがとても良くたいおうして下さいます。いつもかんしゃしております。
評価の言葉	毎日楽しく幸せに満足した生活をさせて頂いて有り難く感謝を致しております。
その他	友達はいない

桜堤ケアハウス

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市桜堤ケアハウス		
所在地	武蔵野市桜堤 1-9-9		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 安藤真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 4-11-16		
指定の期間	平成 22 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日		
指定管理業務の内容	①軽費老人ホームケアハウス 武蔵野市ケアハウスの管理運営		
指定管理委託料	予算	81,697,483円	決算 81,697,483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) 主管理・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	98.3/100 利用者の要介護化、医療依存度の高まりによる生活上の支障を軽減するための新たなサービス・事業の提供	A	利用者の状態変化(重度化・理解力等低下)に伴い、生活の継続を確保するために、新たなサービス・事業の開始に取り組む。緊急時の対応マニュアルを整備し、職員はもちろんであるが休日・夜間帯に勤務する警備員とも共通認識づくりを行い、安全で安心した暮らしの継続を確保している。
	②重点ポイント	生活の継続のために介護予防に資するプログラム等の提供		
	③アピールポイント	利用者の虚弱化、重度化等に対して、スーパーによる月1回の出張販売、薬剤師による月1回の個別相談会を新たに開設し、介護予防に資するプログラム等として、隔月での介護・健康・医療等に関する講座を開催した。		
(B) 利用者モニタリング	47.4%	利用者の約1/3が入れ替わり新規入居者が増え、また、年末に2名の職員も異動等したこともあり、利用者間、利用者職員間での良好な関係性構築ができていず、評価は全般的に低くなっている。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課によるモニタリング	①チェック項目	98.3/100 「職員の態度」「行事の内容」の項目で利用者の評価が高い。	A	利用者の高齢化に伴いサービスを高め、充実した生活支援を行っている。利用者の高齢化や入替のため、満足度が下がったのはやむを得ない面もある。利用者間や、利用者職員との関係性の再構築を期待したい。
	②重点ポイント	休日夜間緊急対応マニュアルの整備、介護予防に資するプログラム等の提供を評価。		
	③アピールポイント	利用者の高齢化に伴い外部と協力してサービスを高めたり、介護・健康・医療等に関する講座を開催するなど、充実した生活支援を評価。		
(B) 利用者モニタリング	47.4%	昨年度よりポイントが7.6%下がった。アンケートは、高齢化や新規入居者が増え白紙回答が大幅に増えた。職員の異動等で、利用者間や利用者職員との関係性構築ができていない。今後関係の再構築を期待したい。		
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

【桜堤ケアハウス・入居】

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	利用者の要介護化、医療依存度の高まりにより生活上の支障が出てきたため、スーパーによる出張販売、薬剤師による個別相談会開設、介護や健康面に関する講座を開始した。	* 利用者の高齢化に伴い、外部と協力してサービスを高めたことは評価できる。
B 安全への取り組み	13.3/15	13.3/15	市へ報告した重大な事故は2件。利用者の緊急時に備えて対応マニュアルを整備し、警備員とも共通認識を固めた。	* 2件の事故は施設に起因するものではない。事故については、適切に対応している。 * 緊急マニュアル等の作成について評価できる。 * 学生と共同防災訓練を行っている。適正に取り組んでいる。
C 適正な運営	30/30	30/30	建物管理等の業務委託では適正な価格と質を担保した業者と契約を行った。空床への充足を年間を通して図った。	* 適正に運営している。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	開設以来取り組めていなかった貯湯槽のオーバーホール、循環型浴槽・配管の大規模消毒等に取り組んだり、衛生面で安全を確保した。	* 施設が老朽化し突発的な修繕工事や交換工事が続いたが、特段の注意が払われ、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)	生活の継続のために、介護予防に資するプログラム等を定期的に実施	隔月で介護・健康・医療等に関する講座を開催。	高齢化する利用者への支援として高く評価できる。
(2)	大規模災害時におけるBCPの策定と福祉避難所開設要員の整備	高齢部門共通のBCP作成までは行い、現在は各部門ごとに検討に入っている。	ソフト面の整備は、災害等に向け緊急性が高い。更に取り組むことを期待する。
(3)			

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」「概ね満足」-「不満」「やや不満」	<ul style="list-style-type: none"> *「満足」「概ね満足」の割合は昨年同様60%を超えて大きくは変わらないが、「不満」「やや不満」が多くなった分総合満足度は低下している。 *入居者の 1/3 が入替る、入居者の高齢化、男性職員から女性職員に変更など、利用者との関係性が不安定になった。利用者との関係性を再構築することを期待する。
47.4%	

(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"> ・利用者の要介護化、医療依存度の高まりにより、生活上の支障が生じてきたため、イトーヨーカドーによる月1回の出張販売、薬剤師による月1回の個別相談会、隔月のお役立ち講座(介護・健康・医療等の講座)を新たに実施し、ホームでの生活の継続性を高めた。お役立ち講座で、館内に在宅介護支援センターやデイサービスセンターがあること利用者へ伝え、安心感を与えた。 ・利用者の緊急時の対応マニュアルを整備し、警備員とも共通認識を作り、夜間・休日等における対応も含めて標準化した。 ・末期ガンを患う利用者が複数人生じ、本人及び保証人、医療機関、介護保険事業所等との連携を深め、できる限りホームでの生活継続を支援した。
<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"> ・事故発生については事故の検証を行い、今回は緊急時の利用者対応マニュアルの整備と職員・警備員の対応の標準化をした。 ・合築する学生寮の寮生との連携体制については、年5回の防災訓練や年4~5回の交流会を通してその関係性づくりを行っており、災害時等における互助の機能を高めている。 ・環境・衛生面での安全・安心の確保については、設備面で貯湯槽のオーバーホール、循環型浴槽・配管の大規模消毒等を実施し、利用者の健康・医療面の不安軽減については、薬剤師による個別相談会開設、医師・理学療法士等による定期講座を開催した。
<p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営規程・利用契約書の新規整備に合わせて、利用のルール(暗黙知含む)や施設側からの支援内容、保証人の役割・関わり方などを明文化し、既存の利用者へも説明と了解をとっていく必要がある。

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"> *利用者の高齢化に伴い、外部と協力してサービスを高めたことは評価できる。 *生活の継続のために、介護予防に資するプログラム等を定期的に実施するなど、高齢化する利用者への支援として高く評価できる。 *緊急対応マニュアルの整備等や末期ガンを患う利用者の生活支援などで、利用者の安全性の向上。 *2件の事故は施設に起因するものではない。事故については、適切に対応している。
<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"> *2件の事故は施設に起因するものではない。事故については、適切に対応している。また、休日夜間の緊急対応マニュアルを作成し、対応の標準化を図るなど向上に努めている。 *合築する学生寮との連携体制は、年5回の防災訓練や、年4~5回の交流会を通し関係性づくりを行っている。災害時等における互助の機能を高めている。 *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するなど、施設環境や衛生面の向上を図った。介護・健康・医療等に関する講座の開催等で不安に対する支援を深めた。
<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"> *利用者が入替や高齢化に伴い支援内容の再構築や、利用者同士や職員との関係性の再構築を更に進めてほしい。 *救急搬送された事故は、施設に起因するものではないが、面会にくる家族へも緊急対応の周知を徹底させてほしい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

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 × 21の数/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
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	◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎日常的に利用者の生活相談・制度利用調整、保証人との情報交換等の支援に取り組み、また、利用者個別面談を実施し、毎月利用者懇談会を開催して要望等を聞きとり対応している。 ◎利用者の要介護化や医療依存度の高まりにより、生活上の支障が出てきていることから、イトーヨーカドーの出張販売、薬剤師による相談日開設、隔月にお役立ち講座（介護・健康・医療等に関する講座）を開催し、当ホームでの生活の継続性を高めた。		
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 × 8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。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	◎市の事故報告基準により重大な事故については通時報告を上げている。 ◎利用者の緊急時の対応マニュアルを整備し、警備員とも共通認識づくりを行い、夜間・休日等における対応を標準化した。 ◎大地震発生時のBCP及び福祉避難所開設のマニュアルの作成にくぬぎ園と一体的に取り組んでいる。		

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 × 22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	◎協定書に基づき適正に執行している。 ◎金額の大きい建物管理等の業務委託については、見積りも合わせ等を行い、適正な価格の業者との契約を行った。 ◎開設時期より入所されていた利用者の退所（逝去、長期入院等）が相次ぎ、居室は長期にわたる使用のため劣化や汚れが激しく、改修・クリーニングに時間を要したため、年度内には満床にすることはできなかった。		
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 × 10の数/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
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	◎開設して15年を超える中で、設備等が経年劣化により不具合が目立つようになってきているが、市の所管と随時確認しながら予算の範囲での修繕に取り組んだ。 ◎開設以来取り組めていなかった貯湯槽のオーバーホール、循環型浴槽・配管の大規模消毒等に取り組んだり、衛生面での安全確保を図った。		

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	* 利用者の高齢化にあわせて外部と協力してサービスを高めたことは評価できる。 * 適正に運営されている。		
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。	○
	適正な警備	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。	○
評価の理由	* 2件の事故は施設に起因するものではない。事故については、適切に対応している。 * 夜間・休日等の緊急対応マニュアルを作成やBCP及び福祉避難所開設のマニュアルを作成中については、評価できる。適切に取り組んでいる。		
	* 2件の事故は施設に起因するものではない。事故については、適切に対応している。 * 夜間・休日等の緊急対応マニュアルを作成やBCP及び福祉避難所開設のマニュアルを作成中については、評価できる。適切に取り組んでいる。		

45点
×
○の数21/21
問 45点

15点
×
○の数8/9問
13.3点

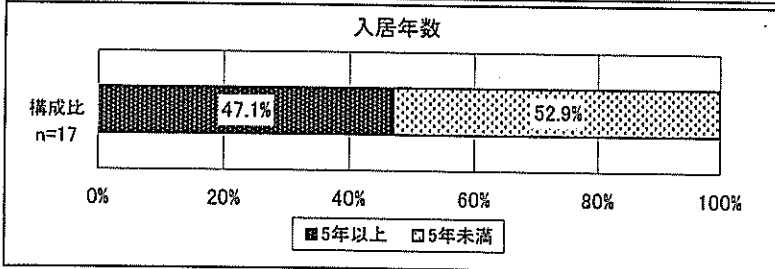
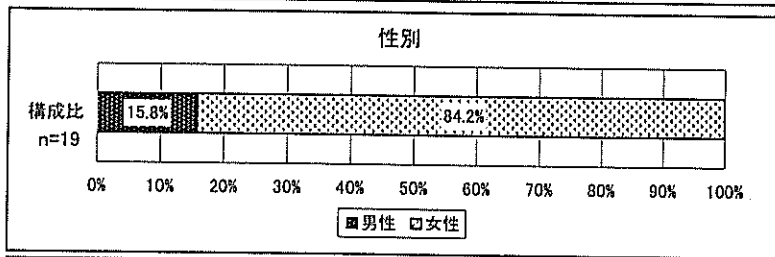
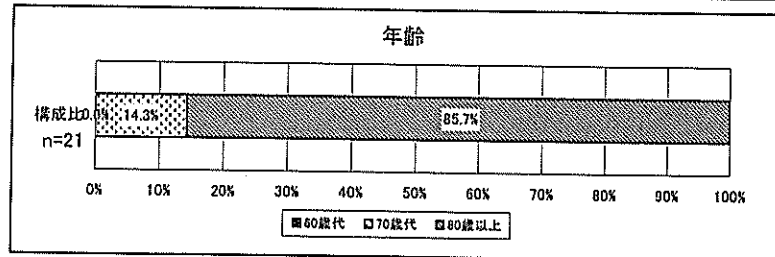
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	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	* 利用者の退所により、新たな利用者の入所まで時間がかかるため年度末に万床にならなかったが、適正に運営している。		
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	* 施設が老朽化し突発的な修繕工事や交換工事が続いたが、特段の注意が払われ適正に管理されている。		

30点
×
○の数22/22
問 30点

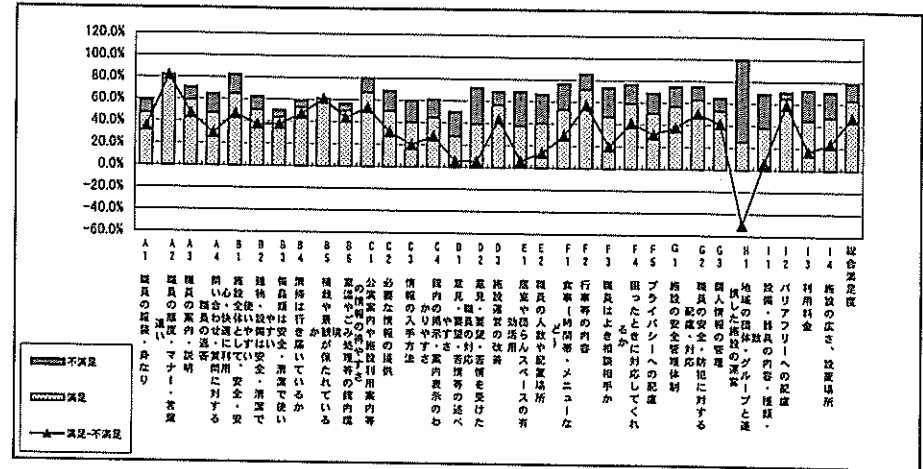
10点
×
○の数10/10
問 10点

【問1】

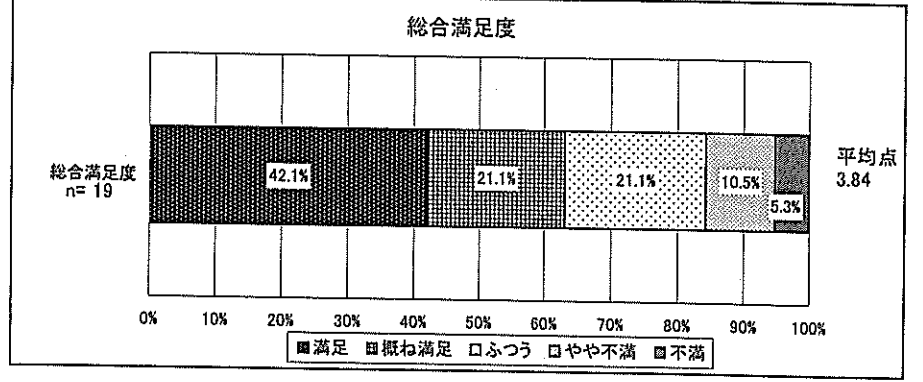
施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



【回答者の属性】に関するコメント
 昨年度のアンケート実施時期と今年度の実施時期の間に、利用者の入退所が進み、7名の方が入れ替わり、女性の方が多く入居された。その関係で、回答者の男女比で見ても男性の割合が低くなっている。また、この期間には開設時当時に入居された方があいついで退所(逝去、長期入院等)されたのも特徴である。

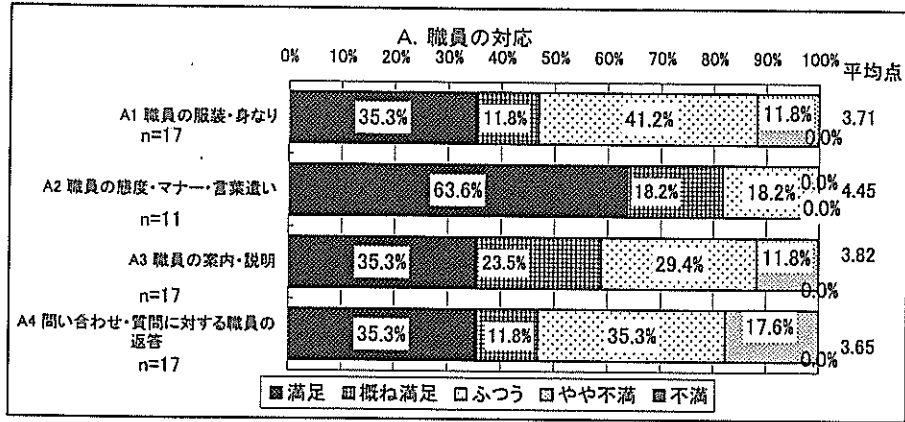


【問3】

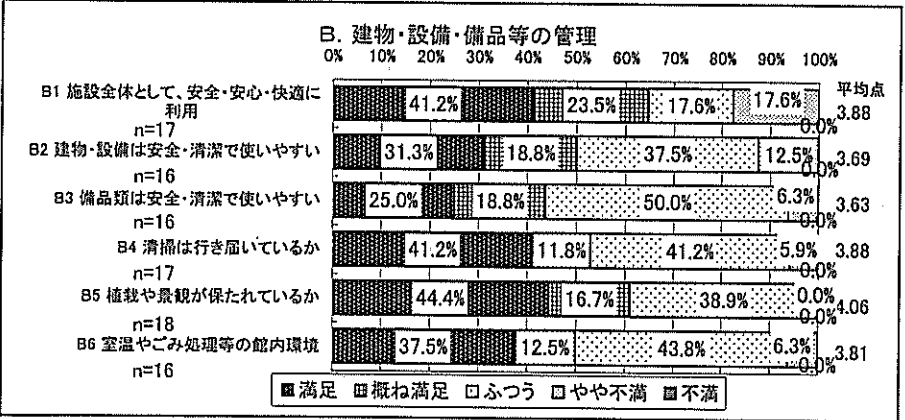


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

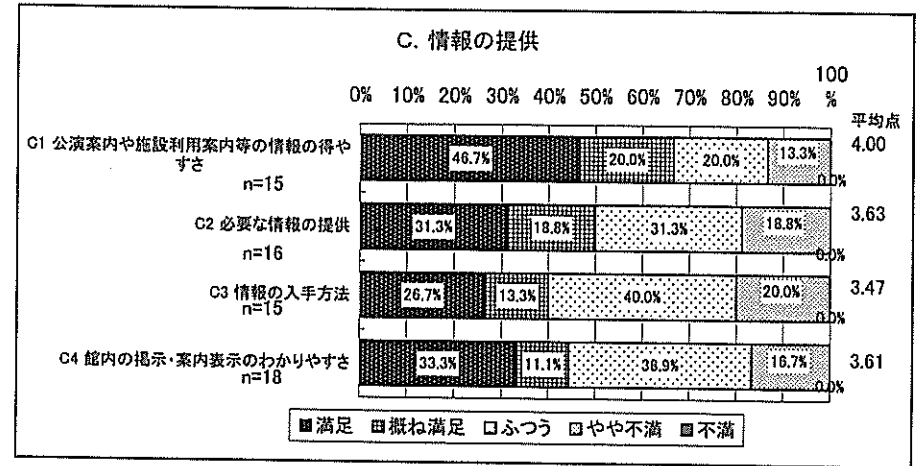
【総合満足度】に関するコメント
 「総合満足度」では、「満足」「概ね満足」の割合は昨年度の同じように60%を超えており大きくは変わらないが、「不満・やや不満」が多くなった分、総合満足度は低下している。平均点では22年度:3.62、23年度:3.95、24年度:3.84と変化し、昨年度よりは低下している。昨年度のアンケート実施期間と今年度の実施期間の間で、既存の利用者の理解力の低下が見られ、また7名の新規に入所された方についても精神面の不安定さや理解及び記憶等に支障がある方が多く、アンケート全般の回答を見ても回答できていない項目が増えているのも特徴である。さらに、昨年10月、12月と、慣れ親しんでいた正規職員2名(男性)が異動や自己都合退職でいなくなったことは、女性利用者を中心に落胆している状況が1月にかけて見られており、交替で着任した職員(2名とも女性)との関係性も現時点でもまだしっかりとできていない状況も見られている。



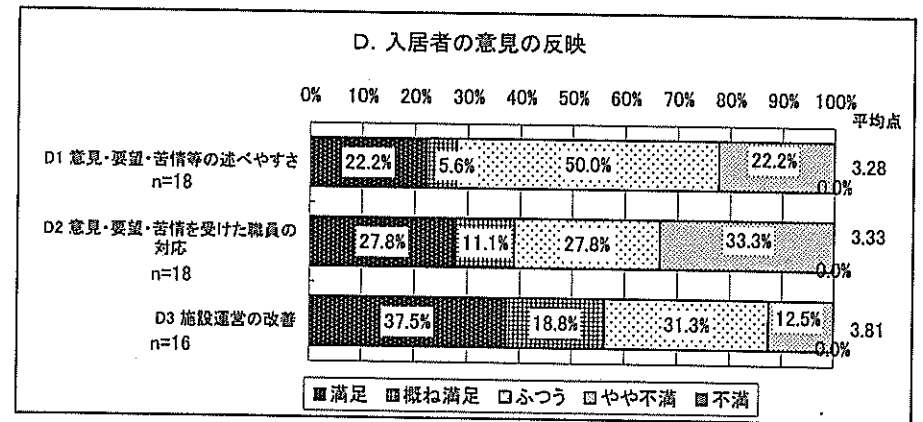
【A職員への対応】に関するコメント
 「職員の対応」では、他のカテゴリーにおける職員に関する項目と同様に全般的に評価は低くなっている。「態度・マナー等」の項目については昨年度より高い評価(但し、回答者数は少なく約半数)を受けているが、他の項目では「やや不満やふつう」が増えて全体としては低くなっている。職員からの「案内・説明、質問等に対する返答」といった内容に対して、当事者は理解・納得ができていない様子もうかがえる。



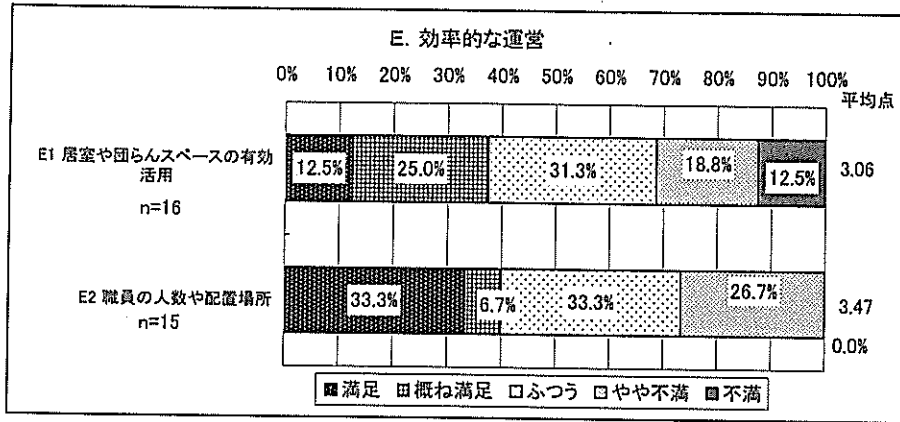
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 「建物・設備・備品等」では、全体的に「ふつう」の割合が多くなっている。昨年度同様にこれまでいき届かなかった箇所の清掃やオーバーホール等を行っていたり、ちょうどこの期間が感染症のハイシーズンであったのでその予防対策等で備品・環境等を改善しているのだが、利用者の実感にはない模様である。



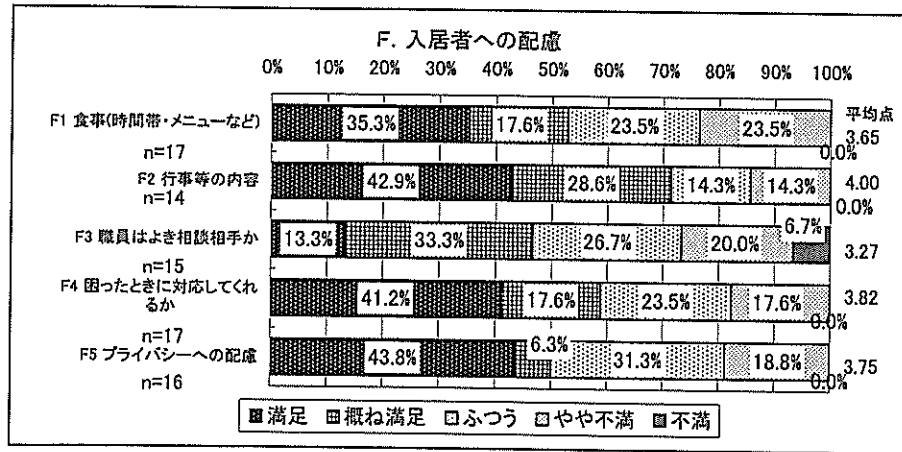
【C情報の提供】に関するコメント
 「情報の提供」では、「ふつう・やや不満」の割合が高くなり、結果として満足度が低くなった。情報の提供方法や手法を大きく変えてはいないのだが、新たに入居された方々にとってはわかりづらいものになっているのかもしれない。



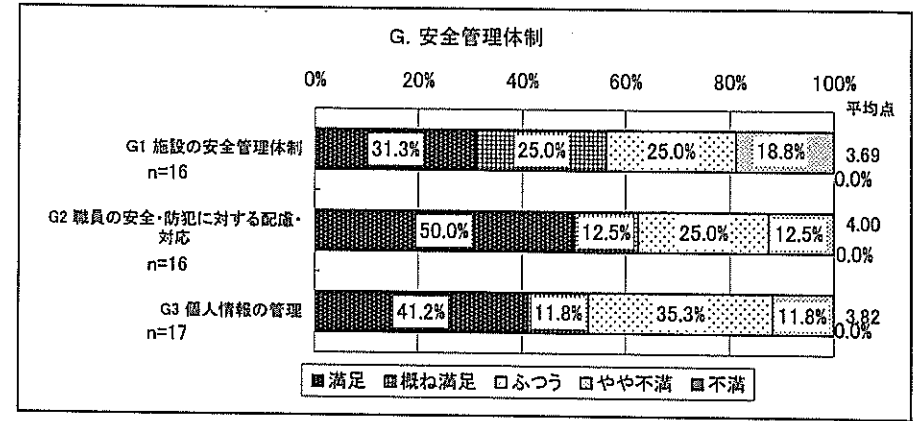
【D入居者の意見の反映】に関するコメント
 「入居者の意見の反映」では、「A 職員の対応」と同じような傾向を持っており、「ふつう・やや不満」が多くなった分、満足度は低くなっている。アンケート実施数か月前に、慣れ親しんだ職員2名の異動等と、新たに配属された職員とのコミュニケーションがまだ十分でないところからきていることも考えられる。



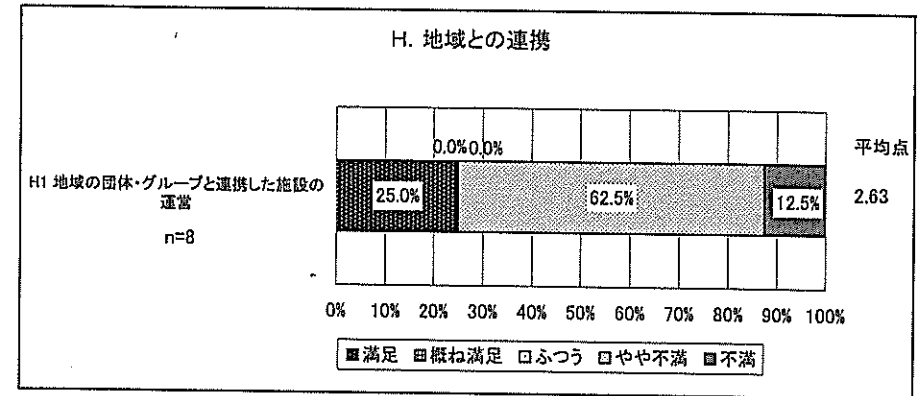
【E効率的な運営】に関するコメント
 「効率的な運営」の中の「スペースも有効活用」では、新たに入居された方を中心に、食堂や4階ロビーの共用スペースの利用方法がわからなかったり、また共用浴室の使用方法で一人の人が専有する形での使用(利用者間の暗黙のルール?)となっていることでのとまどいなどが見られていたのは事実である。「職員の人数や配置場所」では、職員の交替等が回答に出ているところと思われる。



【F入居者への配慮】に関するコメント
 「入居者への配慮」では、全体的に「やや不満」の方の割合が増えている。日常の職員による関わり方「よき相談相手、困ったときの対応」などが大きく評価を下げている。特に「よき相談相手」の項目では「満足」の方が大きく減っていることは、職員の入れ替わりによる双方の新たな関係性構築で、まだ腹を割っての信頼関係ができていないのではないかとと思われる。

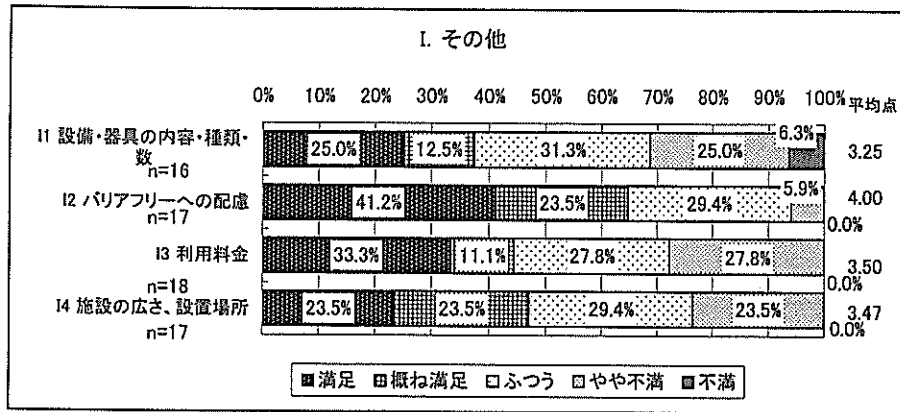


【G安全管理体制】に関するコメント
 「安全管理体制」では、昨年度と比較しても平均点は下がっているが、傾向としては大きく変わっていないと思われる。



【H地域との連携】に関するコメント
 「地域との連携」では、回答者数が8名と少なく、そもそもこの項目に関することはわからないのが実態なのではないか

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



④「その他」に関するコメント
 「その他」では、全体的に「やや不満」の割合が高くなっている。新たに入居された方が多い1年で、実際に生活を始めてみた上では思い違い等があり評価が低く出ている傾向がみられるのではないかと。「満足・概ね満足」の割合も低くなっている。

4 桜堤ケアハウスへの意見・要望

項目	内容
施設設備・その他	1、暖房が頭の上では、10分以上は、我慢出来ません。2、入口が外と平ではどうにも気持ち悪くて。3、座敷に入る所が高くて初めての方は、躓ずく。4、談話室が欲しいと思います。 入居して2年になりますが、いつも感謝し有難く思っております。職員さんの対応にも感謝です。・設置場所の件で「4」になってしまったのは、流しの上の棚です。自分で気をつけるべきなのですが、顔を洗っているとき頭をぶつけてしまいます。それ位の事ですのでガマンは出来ます。
運営面・職員	職員様の気くばり等感謝致しております。食事も老人向けに糧も気くばりして戴いておりますこと重ねて感謝を申し上げます。若し借越な希望を申し上げますとお食事は気楽なサンドイッチ程度は(朝食後持帰り)が如何なものか…等ひとり言です。以上
運営面・その他	①警備の方、三人の態度が非常に良好です。安心できます。②食事の献立表の看板に星印ではなく、算用数字が記入されていた事が一度ありました。一目見て、五種類あると判り、一品取り忘れることもなくなり、非常によいアイデアだと思いましたが、残念ながらたったの一度で終わり残念に思いました。お手数でなければ又はじめていただければ有難いと思います。③食堂の椅子をもう少し小さいものに変えたら、少しはスペースが出来ると思います。出入りが楽になると思います。
評価の言葉	職員の皆様、明るく親切にして下され、わからない事もお願いするとすぐにして下さる嬉しく思います。花だんやハウスの廻りには何時も、お花が咲いて居ます。心がいやされます。有難く思います。
その他	要望に応じてこたえて保しい。 個人的な交流がないのが淋しいです。 日が浅いので不明ばかりです。 色んな人が居ます。悪も悪と思わない恐ろしい人？施設長さんも大変苦労されておられる事を思うと胸が痛みます。言いたい事も言えません。