

北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-1-16			
指定管理者の名称	財団法人 武蔵野市福祉公社			
代表者	理事長 長澤 博曉			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番9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	コミュニティケアサロンにおける事業に関する業務 ①コミュニケーションの利用の承認であること。 ②高齢者の生活向上を目的とする指導、相談及び趣味生きがい活動に関する事。 ③高齢者の健康増進を目的とする指導、相談及び訓練等に関する事。 ④高齢者に対する食事の提供に関する事。 ⑤地域との交流及び教育学習に関する事。			
指定管理委託料	予算	8,776,922円	決算	6,168,891円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由		
(A) による モニタリング ・指定 管理者	①チェック項目 98.3/ 100	・利用者の満足度の高さ ・適正な運営により介護報酬がアップ	A	3つの基本方針 ①みんながいてやさ らぎ育む施設 ②プログラム活動を 通じて共に生甲斐 を見出します ③利用者が楽しく過 ごせるセンターを めざします に沿って、利用者が 居心地よく楽しく過 ごせるよう心掛た。 介護保険法の改正 に伴い、利用時間を 1時間延長したこと により、スタッフは 現体制の中で時差出 勤を行い、介護報酬 アップに繋げた。
	②重点ポイント	・介護報酬増収に向けた取組 ・職員の質の向上に向けた取組		
	③アピールポイント	・要介護度の低い利用者が多く、その点から利用者は、大勢の地域住民ボランティアや職員と交流を通して、精神的な充足、やすらぎを得て楽しく一日を過ごしている。 ・地域住民ボランティアによる支援・協働による運営 ・水準の高い手作りの懐石風家庭料理とおやつは好評を得ている		
(B) 利用者モニタリング	91.7%	スタッフは常に利用者に対して「目配り」「気配り」「心配り」を実践し、情報の共有化と共通認識をもって接してきた結果、総合満足度も昨年より4.0ポイントアップし、91.7%が満足という高い評価を得た。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由		
(A) による モニタ ・指定 管理者	①チェック項目 98.3/ 100	利用者の満足度が高。利用者の安全確保のために適正な取り組みが行われている。	A	利用者の満足度は高く、また、地域ボランティアとの相互支え合いも実現されている。利用時間の延長により介護報酬がアップした。
	②重点ポイント	利用時間の延長など、介護報酬増収に向けた取り組みを評価。		
	③アピールポイント	すべての分野にボランティアが関わるなど、地域との相互協力が図られている。		
	(B) 利用者モニタリング 91.7%	アンケートにおいて、「不満」の回答は皆無であり、高水準を維持している。		
(C) 財務モニタリング				

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45／45	45／45	<ul style="list-style-type: none"> *基本方針に沿った運営と創設以来の伝統的気風、利用者サービスの維持 *地域住民ボランティアとの協働による運営 *利用者の満足度の高さ *ご意見箱の設置 	<ul style="list-style-type: none"> *利用者の満足度は総じて高く、特に食事の満足度が高い点が評価できる。
B安全への取り組み	13.3／15	13.3／15	<ul style="list-style-type: none"> *事件・事故対応マニュアルで対応 *今年度新たに損害賠償保険に加入 	<ul style="list-style-type: none"> *事件・事故対応マニュアルにより適切な対応がとられている。
C適正な運営	30／30	30／30	<ul style="list-style-type: none"> *法令を遵守し、適正に業務を履行 *利用者数は1月までの時点で延63名減、前年比-1.0%ではほぼ横ばい。 	<ul style="list-style-type: none"> *法令を遵守し、業務は適正に行われている。 *効率的な運営のための取り組みが行われている。
D施設・整備等の適正な管理	10／10	10／10	<ul style="list-style-type: none"> *施設管理は定期的に保守点検を実施 *備品台帳を整備し管理 *清掃は毎朝チェック 	<ul style="list-style-type: none"> *各設備について定期点検を実施し、適正に管理されている。

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	介護報酬増収に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> *ケアマネジャーとの連携 *毎月居宅介護支援事業所へ空状況の通知 *利用時間を1時間延長したことにより前年比約4%(230万円)の増額見込 	<ul style="list-style-type: none"> 利用時間の延長により、介護報酬が増額したことを評価。
(2)	職員の質の向上に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> *計画的に職員研修を実施 *日々のミーティング等により利用者に対して共通認識をもつ 	<ul style="list-style-type: none"> 計画的な職員研修の実施とミーティングによる情報共有で、職員の質の向上が図られている。
(3)	ボランティア確保の取組	<ul style="list-style-type: none"> *市報による定期募集 *コミセン、ムーバス等へ募集チラシ掲示 	<ul style="list-style-type: none"> 適正な取り組みが行われている。

(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」 91.7%	<p>■結果の概要</p> <p>昨年と比較し、「満足」は4.6%減少したものの、「概ね満足」が8.6%増加し、総合満足度としては4.0%増加している。また、昨年同様、「やや不満」「不満」の回答は無い。項目別では、食事についての評価が高い。</p>

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
<ul style="list-style-type: none"> *家族懇談会や家庭訪問を実施し、利用者家族とコミュニケーションを図り、より良い利用者サービス、個別援助の充実に努めた。 *要介護度の低い利用者が多い。その点から利用者は、大勢の地域住民ボランティアや職員と交流を通じ精神的な充足、やすらぎを得て楽しく一日を過ごしている。 *利用者の安全確保を期すため、スタッフ全員に利用者の状況を詳しく伝え、変化に応じて適切な対応ができるよう心掛けている。 *利用者が意見を言いやすい雰囲気づくりを心がけ、意見を聞いた時はすぐに対応している。 *利用者及び家族の個別事情を理解し、センターを利用する背景を踏まえ、常に心のこもったサービスを提供できるよう、職員全体で情報を共有し常にサービスの向上に努めている。 *季節の野菜を多く取り入れ、水準の高い懐石風の家庭料理を提供しており、おやつも手作りで利用者から好評を得ており、今回のアンケート調査でもすべての間の中で最高点であった。
<モニタリング評議委員会での指摘事項への対応>
利用者を安全に安心して送迎できる体制づくりのため、運転者講習会を行い運転の心構えや出発前の車輌点検を徹底し、事故防止に努めた。
<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>
<ul style="list-style-type: none"> *利用者の満足度が非常に高い。 *利用時間の1時間延長、職員の時差出勤により介護報酬が増収となった。 *日々のミーティングにより情報共有が図られている。 *すべての分野にボランティアが関わり、地域住民との相互支え合いが実現されている。
<モニタリング評議委員会での指摘事項への対応>
*福祉関係専門の指導員による運転手の研修を行い、高評価を得た。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

(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

--

北町高齢者センター

(様式3) チェック項目シート

【デイサービス】

視点	チェック項目	可否(○×)	評価	
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 19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。	○		
	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○		
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○		
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
	11 地域ニーズを把握している。	○		
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○		
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○		
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○		
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○		
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確實になされている。	○		
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○		
B 安全への取り組み	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—	15点 × 8の数／9問	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	—		
評価の理由		利用者の満足度を向上させるため、「利用者が楽しく過ごせるセンターを目指す」という基本方針に基づき、地域ボランティアと職員が一体となり、世代を超えた交流の場として、利用者がやすらぎ、楽しく過ごせるよう心掛けている。また、ご意見箱を設置し、いつでも利用者の意見・要望を開ける体制を図っている。今回のアンケート調査で職員の対応については、「満足」「概ね満足」の割合は、すべての項目において前回より上回っており、「やや不満」「不満」と回答した利用者は昨年は2名いたが今回は0となった。利用者への対応は、日常のミーティング等で反省し職員の質を向上させるよう努めた結果、利用者は高い満足度を得られていると考える。		
適正な危機管理体制	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○		
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
	29 事件・事故が発生していない。	×		
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	評価の理由	事件、事故については、防止や発生時の対応マニュアルに沿って対応している。今年度は、転倒事故とインフルエンザの発症があったが、すみやかに市へ報告を上げている。高齢者が対象なので、予防と事後の迅速な対応に意を注いでいる。また、事故の損害填補として保険に加入し、リスクに対応している。		

北町高齢者センター

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 × 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。	○		
	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	基本協定、年度協定に沿い、適正な職員配置の中で法令を遵守し、業務を履行している。 今年度より介護保険法の改正に伴い、利用時間帯を1時間延長したことにより介護報酬の增收が見込まれる。また、ケアマネージャー等福祉関係者との連携を密にし、利用稼働率90%超を目指すよう努めた。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × 10の数／10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を見たときは、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	設備管理、清掃、警備は、市からの委託業務として定期的に保守点検を実施し、適正に管理している。また、園芸ボランティアによる植木の手入れや季節の草花の植栽を行い、廃棄物処理は、常駐の管理人により日々の清掃、ゴミの分別等を徹底して行っている。		

北町高齢者センター

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	(主管課記入)
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19／19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。	○	
		10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	地城との連携等	11 地域ニーズを把握している。	○	
		12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	情報提供	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。	○	
	職員対応	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	「利用者が楽しく過ごせるセンターを目指す」という基本方針に基づき、利用者ニーズ把握のための多様な取り組みが行われている。加えて、職員ミーティングの実施により情報を共有化するなど、要望実現に向けての取り組みが評価できる。高い利用者満足度にも繋がっていると言える。		
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8／9問
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	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。	○	
		マニュアルの作成により危機管理に関する体制が整備されている。また、事故発生時の対応も適切である。		

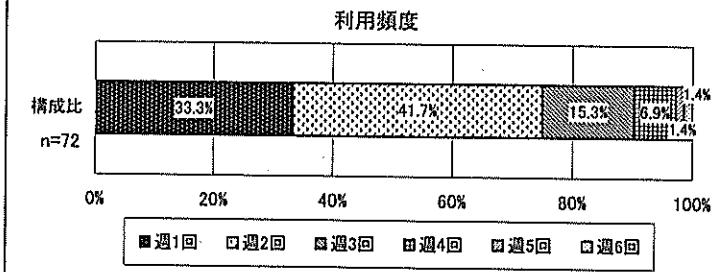
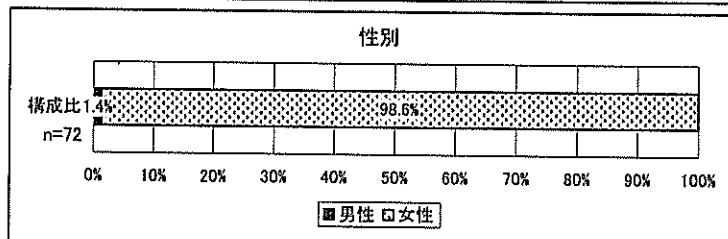
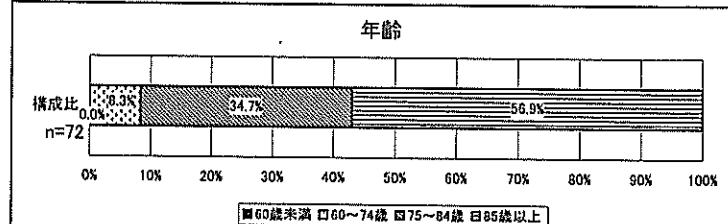
北町高齢者センター

【集計結果】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数22/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数10/10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	10点
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	

【問1】

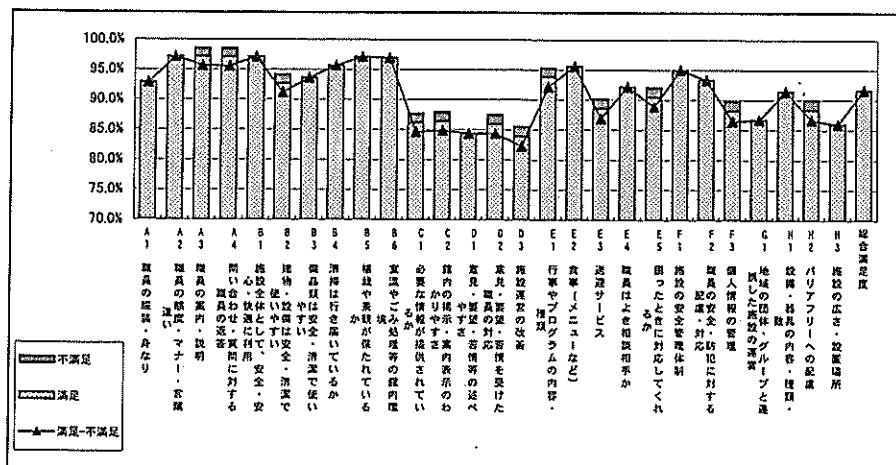
施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



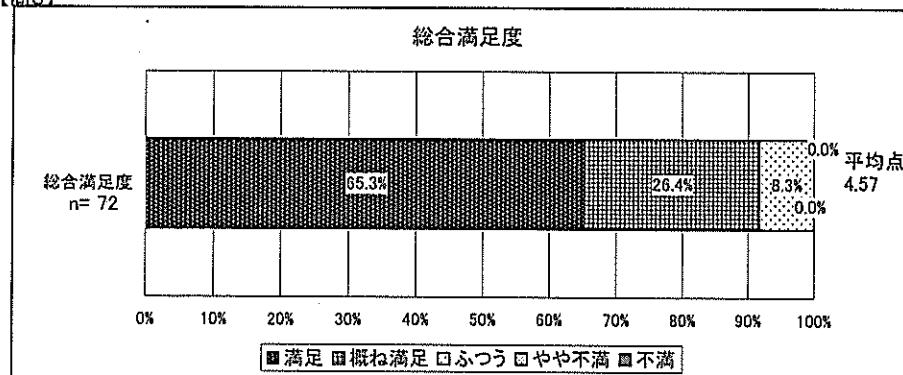
【回答者の属性】に関するコメント
年齢構成比は、85歳以上が最も多く、次いで75～84歳となっている。前回調査と比較して85歳以上は4.4%、75～84歳では2.6%それぞれ減少したが、60～74歳が7.0%増加した。
性別は「女性」が98.6%で前回よりさらに4.1%増加し、圧倒的に女性が多い状況である。
利用頻度は、「週2回」が41.7%で最も多く、前回より3.9%増加し、「週1回」も、33.3%で0.9%増加した。「週1回」と「週2回」を合わせると全体の75%を占めている。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



【問3】



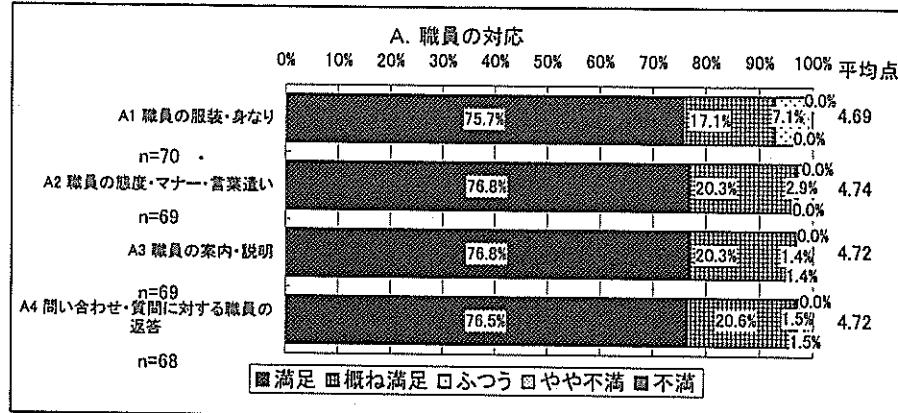
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
北町高齢者センターコミュニティケアサロンに対する総合満足度は「満足」が65.3%、「概ね満足」が26.4%で91.7%の人が「満足している」と回答している。前回と比較し「満足している」と回答している利用者は、前回より4.6%減少したものの、「概ね満足」と回答した利用者が8.6%増え、「やや不満」「不満」と回答した利用者ではなく、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

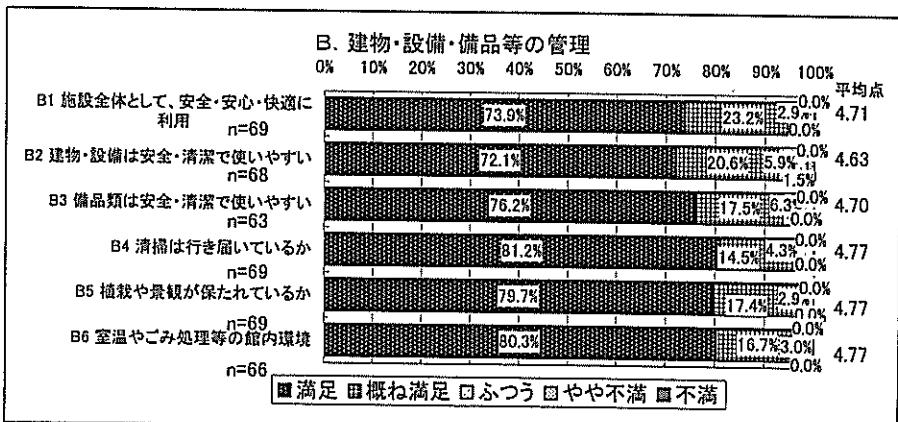
【集計結果】

【問2】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



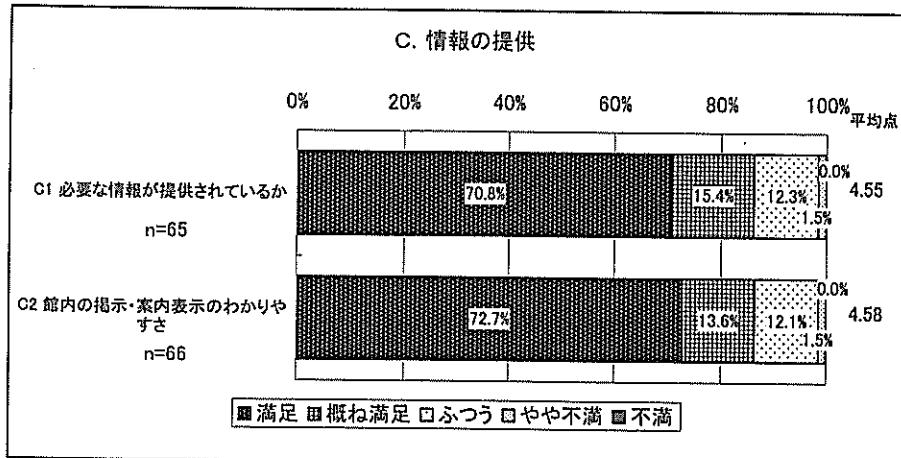
【A職員の対応】に関するコメント
「満足」「概ね満足」の割合は、すべての項目において前回より上回っており、「やや不満」「不満」と回答した利用者が昨年は2人いたが1となった。
利用者への対応はその都度ミーティング等で反省し、職員の質を向上させるよう努めた結果、利用者は高い満足度を得られていると考える。



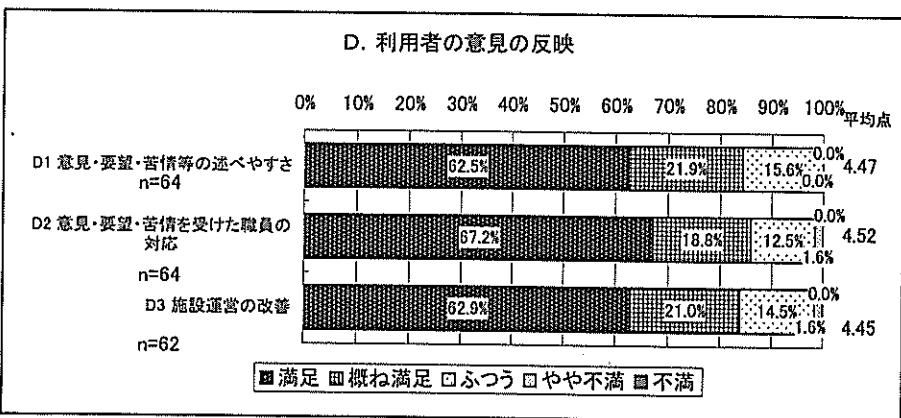
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
全ての項目の平均点が前回を上回り、「満足」「概ね満足」の割合も前回の84.4%から95.6%に上がり、高い満足度を得ている。
今後もより一層の満足度の向上に努めたい。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



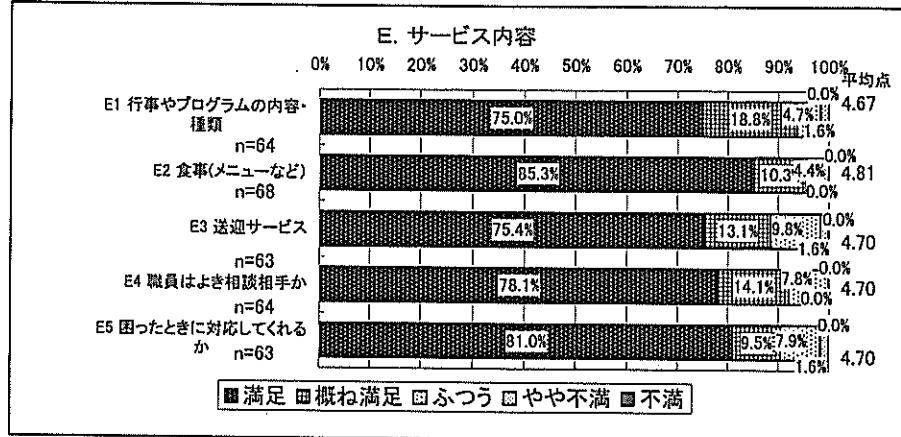
[C情報の提供]に関するコメント
「必要な情報がされているか」「掲示・案内表示のわかりやすさ」では、「満足」「概ね満足」がそれぞれ86%を超える前回の77.6%を上回っており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。



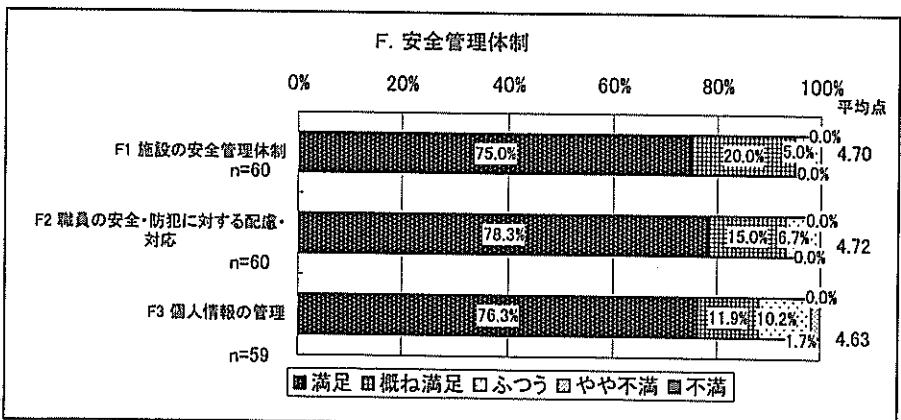
[D利用者の意見の反映]に関するコメント
「意見・要望・苦情等の述べやすさ」、「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」ではそれぞれ84.4%、86%が「満足」「概ね満足」と回答し、前回より11.3%、5.7%上回った。「施設運営の改善」では、83.9%が「満足」「概ね満足」と回答し、前回と比較し比率は2.8%減少したものの、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



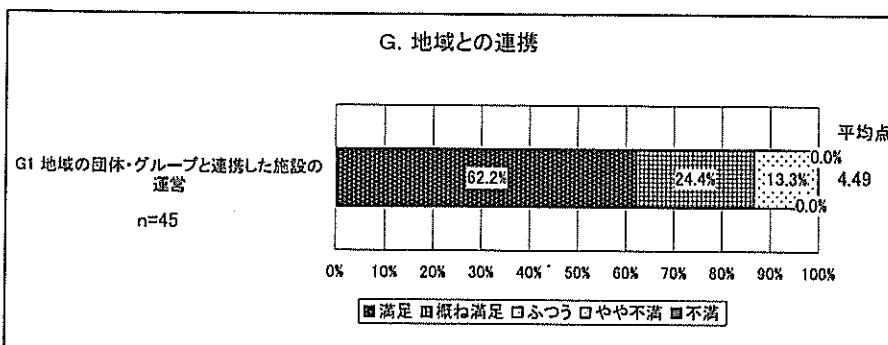
[Eサービス内容]に関するコメント
「送迎サービスの「満足」「概ね満足」が前回調査より0.3%減少したものの、他の全ての項目において満足度は増加している。特に「食事」については常に高い満足度を得ており、平均点4.81は、全ての間の平均点の中で最高点である。



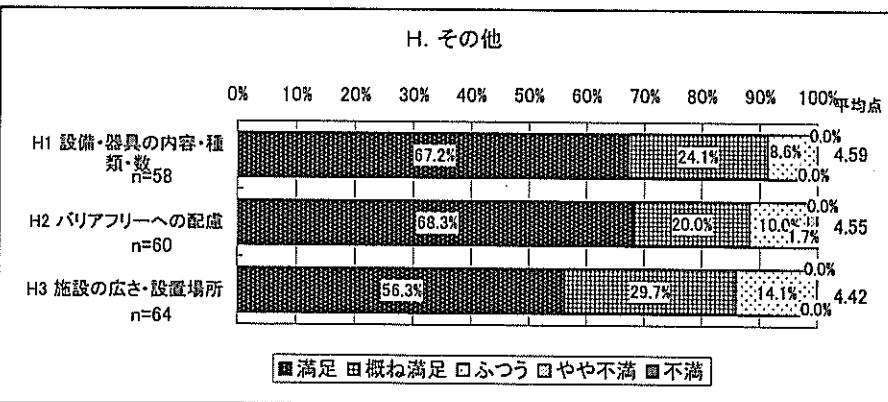
[F安全管理体制]に関するコメント
「施設の安全管理体制」、「安全・防犯に対する配慮・対応」、「個人情報の管理」全ての項目で、「満足」「概ね満足」の割合は前回を10%以上上回っており、高い満足度を得ている。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センター・コミュニティケアサロン



【G地域との連携】に関するコメント
地域ボランティアの関わりが大きく、「満足」「概ね満足」の割合は86.6%で前回を16.2%上回り、高い満足度を得ている。



【Hその他】に関するコメント
設備・器具の内容・種類数、バリアフリーへの配慮については前回より満足度が上昇した。
「施設の広さ・設置場所」について、「満足」は前回と比較して4.7%減少したが、「概ね満足」は21.2%増加した。

4 北町コミュニティケアサロンへの意見要望

項目	内容
運営面・事業	<p>おやつのおかわりが欲しいと思います。</p> <p>会員の集まりなどたまにして頂き、その会で会員の意見を聞く機会を持ったらどうかと思います。</p> <p>わがまま言って申し訳ないが、朝のお迎えを30分以上遅くして欲しい。でも車の都合で我慢します。</p> <p>11月より帰りの時間が遅く、冬の時間は帰宅する頃日が暮れてしまい、家の者が心配しているので、冬時間を考慮して頂きたい。</p> <p>夏時間と冬時間を考えて頂きたい。</p>
施設設備・環境	
施設設備・トイレ	
評価の言葉	<p>職員の方々たちが絶えず私達の行動を注意深く心配りなさって、本当に頭の下がる思いで通っております。</p> <p>楽しくて感謝しています。</p> <p>職員の対応満足できる。</p> <p>清潔で満足できる。</p> <p>職員は親切。すぐに対応してくれる。</p> <p>和やかで楽しいです。</p> <p>皆様とてもご親切で感謝しております。</p> <p>職員の方々とても心遣いがよくて、感謝しています。センターに来るのが楽しみです。</p> <p>利用者の体調等それぞれ違いますので、職員の方の気遣いは大変だと思いますが、あまりの心遣いは、ちょっとと気重い時もあります。</p> <p>先生には、いつも感謝しております。</p>

高齢者総合センター【デイサービスセンター】

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター		
所在地	武蔵野市絲町2-4-1		
指定管理者の名称	財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 長澤 博曉		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番9号		
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	<p>武蔵野市立老人デイサービスセンター（以下「サービスセンター」という）条例第5条に規定する以下の業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ① サービスセンターの利用承認に関する業務 ② 同条例第11条第1項に規定する利用料金の減額又は免除に関する業務 ③ 介護保険法に規定する通所介護及び介護予防通所の運営に関する業務 ④ 蔵野市高齢者福祉総合条例に規定する日常生活支援事業の運営に関する業務 ⑤ サービスセンターの施設及び設備に維持管理に関する業務 <p>サービスセンターの管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務</p>		
指定管理委託料	予算 32,269,691円	決算 24,622,283円	

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) によるモニタリング・指定管理者	①チェック項目 98.3 / 100	● 地域住民・他団体と交流を行った。 ● 家族介護者支援を行った。 ● 福祉避難所として、大規模災害訓練に参加した。 ● 利用者数・収入において目標を達成している。	A 利用者アンケートの総合満足度で「満足」・「概ね満足」の合計が91.2%と高水準で「やや不満」・「不満」2.9%を差し引いても88.2%と非常に高い満足度を得ている。地域との交流・家族支援を行った。質の向上（市内通所介護事業所・人材・職員）に努めた。 利用者数・収入において目標を達成している。
	②重点ポイント	● 利用者の自立支援に関する取り組み ● 市内通所介護事業所ケア水準向上に関する取り組み ● 人材育成の支援 ● 職員の質の向上に向けた取り組み	
	③アピールポイント	● 入浴サービス実施数増加。 ● 常勤の介護職員の全員が5年以上勤務しており、介護福祉士を取得している。	
(B) 利用者モニタリング	88.2%	総合満足度では「満足」と「概ね満足」を足すと91.2%（前年度プラス1.6%）「不満」2.9%（前年度マイナス0.3%）を引いても88.2%と非常に高い満足度を得ている。今後も当デイサービスの特長である機能訓練、入浴サービス等に注力し、利用者ニーズを鋭敏に把握してサービスに努めたい。	
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価
	評価	理由	
(A) によるモニタリング・指定管理者	①チェック項目 98.3 / 100	利用者ニーズ把握のための多様な取り組みが行われ、利用者アンケートにおいても、総じて高評価を得ている。	A 利用者の総合満足度は88.2%と非常に高く、適正な管理、運営が実施されている。利用者数・収入において目標を達成している。
	②重点ポイント	利用者の自立支援に関する取り組みと、職員の意識向上に向けた取り組みを評価。	
	③アピールポイント	効率的運営のための適切な取り組みが実施され、入浴サービス等の効果を上げている。	
	(B) 利用者モニタリング 88.2%	総合満足度が88.2%と非常に高い評価を得ている。	
	(C) 財務モニタリング		

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上	45/ 45	45/ 45	<ul style="list-style-type: none"> 利用者ニーズ把握のため、利用者宅の訪問・家族面接を行った。 在宅介護支援センターと協働して家族介護者支援を行った。 地域交流会や夏祭りに地域住民を招待し、交流を行った。 市報行事の記事を掲載し情報発信を行った。 <p>*利用者ニーズ把握のための多様な取り組みが評価できる。 *地域住民との交流が行われている。</p>
B安全への取り組み	13.3/ 15	13.3/ 15	<ul style="list-style-type: none"> 事故予防（ひやりはっと）・事故発生時対応・再発防止のマニュアルを作成し、職員に周知するための研修を行っている。 日々のミーティングでひやりはっとを常に総括し、迅速に対策を講じている。 避難訓練は定期的に行い、大規模災害時の対応の訓練も行った。 <p>*マニュアルを作成することにより、事故発生時も適切な対応がとられており、評価できる。 *定期的な避難訓練の実施等、安全に対する積極的な取り組みが見られる。</p>
C適正な運営	30/ 30	30/ 30	<ul style="list-style-type: none"> 課題が発生した場合迅速に検討・対策・実施ができる仕組みがある。 天候や利用者の状態悪化などに迅速対応できる職員配置をしている。 個人情報保護や法令順守に適切に対応できるよう研修を行っている。 <p>*計画的に研修が行われている。 *入浴サービスの充実などにより、効率的な運営を実現している。</p>
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	<ul style="list-style-type: none"> 保守点検・備品管理・清掃は適正に実施されている。 四季折々の風情を盛り込んだ壁の装飾や作品展示を行い利用者が快適に過ごせる環境作りを行っている。 <p>*保守点検・備品管理・清掃は適正に実施されている。 *壁の装飾や作品展示による快適な環境づくりを行い、利用者からの高評価を得ている。</p>

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の自立支援に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> 在宅での自立支援を目的に個別機能訓練を重点的に実施し、利用者の心身の機能維持を図っている。 	自立支援に向けた取り組みが行われ、利用者、職員の意識も向上している。
(2)	市内通所介護事業所ケア水準向上に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> 情報交換、相互交流、自主勉強会を定期的に実施している。 	地域の事業所をリードするような取り組みに期待したい。
(3)	人材育成の支援	<ul style="list-style-type: none"> 各大学の要請を受け、実習生を積極的に受け入れ、福祉・医療・教育に関わる人材の育成に努めている。 ボランティアを対象に講座・勉強会を実施している。 	実習生の受け入れ、ボランティアを対象とした講座・勉強会等、積極的な取り組みが評価できる。
(4)	職員の質の向上に向けた取り組み	<ul style="list-style-type: none"> 法人で開催している研修、外部で開催されている研修に積極的に参加するほか、パソコン研修などを自主的に実施し、業務効率向上に取り組んでいる。 	定期的な研修の実施により、職員全体のレベルアップが図られている。更なる向上が望まれる。

(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」「概ね満足」－「不満」「やや不満」	88.2%	*総合満足度は88.2%と、昨年の85.5%に比べ2.7%上昇している。

(様式2) 評価シート

(A) -③アピールポイント

【高齢者総合センター・デイ】

指定管理者（記入欄）	<p>【アピール点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 介護保険改正があったが、利用者の個別ニーズに細かく対応した提供時間帯の提供、効果的な個別機能訓練の実施により利用者数の確保、予定通りの収入の確保ができた。 ● 利用者ニーズが高い入浴サービスについて、職員配置や介助方法の工夫により1日当たりの利用者数を向上することができ、20%以上増加した。全利用者のうち60%の方が入浴サービスを利用、そのうち20%の方が週2回目の入浴も利用された。 ● 前回、植栽や景観について満足度(67.8%)が低かった。立地条件により緑化は困難なことから、館内に写真や絵手紙などで装飾を施し季節感を出すことで満足度(80.6%)が得られた。 ● 常勤の介護職員の全員が5年以上勤務しており介護福祉士を取得している。一般に離職率が高い介護現場で、働き甲斐があり、資格が生かせる職場である証である。 ● 地域の福祉資源として住民や他団体との交流を行い福祉マインドの醸成に努めた。 ● 複数の事業所に通う利用者については、共通のノートを使用することにより情報交換を行っている。 <p>【モニタリング評価委員会での指摘事項への対応】</p> <p>地域住民への情報発信や居宅介護支援事業所へのアピールを行った結果、昨年より利用者数・稼働率向上できた。</p> <p>【改善が必要だと思われる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 要介護度の高い利用者数が増加したこと、以前にもまして事故の発生リスクが上昇している。事故予防の対策でスタッフの意識を向上しリスクマネジメントを強化しなければならない。 ● 食事について、今年度はメニューや味付けの工夫、新たにミキサー食の提供、代替え食の提供を行い、利用者ニーズ充足に努めたが、アンケート結果には反映されなかった。さらなる努力と情報発信に力を入れる。 	
------------	---	--

(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

--

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"> * ケアマネージャーとの連携、ケアマネ通信の発行により、情報共有を図っている。 * 送迎時間帯を細かく分け、また、乗車時間が30分以上にならないよう配慮することで、利用者のニーズに応えている。 * 利用者ニーズが高い入浴サービスについて、職員配置や介助方法の工夫により1日当たりの利用者数および週2回の利用が増加した。 * 植栽や景観について、館内に写真や絵手紙などで装飾を施し季節感を出すことで、満足度が67.8%から80.6%に上昇した。 * 食物アレルギーについてのモニタリングを再度行い、禁食等に対応している。 * 地域住民や他団体との交流を積極的に行っている。 <p>【モニタリング評価委員会での指摘事項への対応】</p> <p>* 地域住民への情報発信や居宅介護支援事業所へのアピールを行った結果、昨年より利用者数・稼働率が向上した。</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>* 事故発生時の市への報告が遅れることがある。職員の意識の向上と速やかな報告が望まれる。</p>	
----------	---	--

武蔵野市高齢者総合センター

(様式3)チェック項目シート

【高齢者総合センター・デ

視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	13.33点
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 案内掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確實になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	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)。	○	
	事業計画・運営規定に沿って実施している。利用者ニーズの把握のため、利用者宅の訪問や家族面接を実施した。在宅介護支援センターと協働して家族介護者支援を行った。地域交流会や夏祭りに地域住民を招待して交流を行った。職員の資質向上の為、積極的に研修を行い利用者への対応・ケア技術の向上に努めた。居宅介護事業所向けの通信の発行や市報へ行事の記事を掲載し、地域住民へ情報発信を行った。		
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。	○	10点
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 備蓄業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	事故発生時は適切に対応し、再発防止の研修を行った。利用者の身体状況の評価を細かく行い、適切なケアが実施される仕組みつくりを行った。日々のミーティングでひやりはっとを常に締括し、迅速に対応を講じている。避難訓練は定期的に行い、災害時対応マニュアルを整備した。		

武蔵野市高齢者総合センター

視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○	
	37 適正に(多くもなく少なくなくも)職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点
	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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
E その他	課題が発生した場合、日々のミーティングで対策を検討し、改善策を迅速に実施することに努めている。職員の配置は、天候や利用者の状態悪化に迅速に対応できるよう柔軟に配置している。定期的に個人情報保護や法令遵守に関する研修を行う、ロッカーや施錠やパソコンのパスワード化等の物的対応と、スタッフの意識向上に努めている。修理・賃借等に関し見積もり合わせを実施し経費削減に努めている。		
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告している。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植物や景観の保持に努めている。	○	
評価の理由	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
	保守点検・備品管理・清掃は適正に実施されている。利用者が快適に過ごせるように、また平板になりがちな利用者生活に彩りを添えるため四季折々の風情を盛り込んだ壁の装飾や作品展示を行っている。		

武蔵野市高齢者総合センター

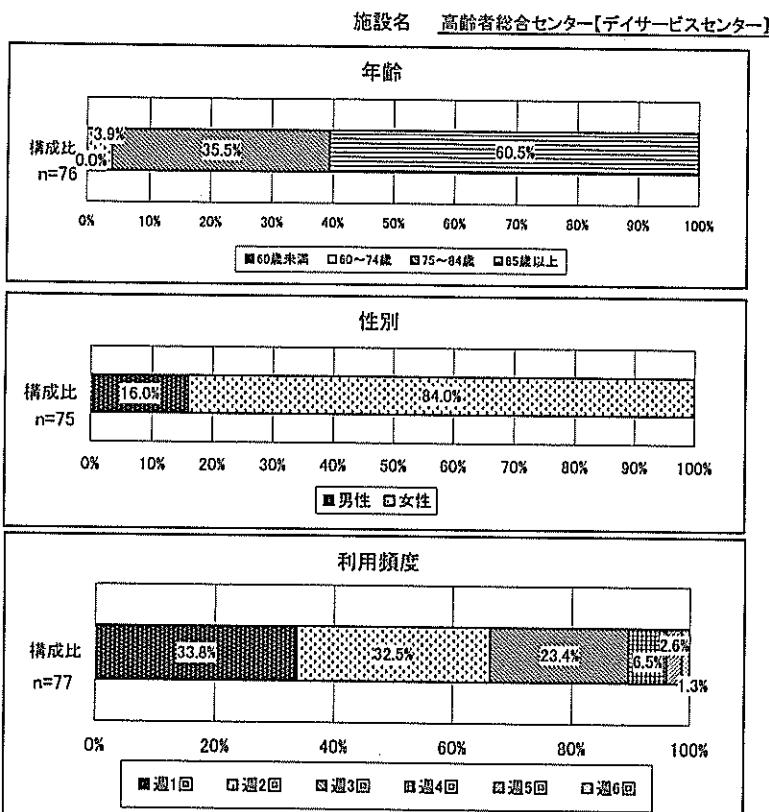
(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	(主管課記入)
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数21/21問	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○		
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○		
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	45点 ○の数22/22問	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○		
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○		
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○		
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○		
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○		
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○		
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	15点 × ○の数8/9問	
	事業計画・運営規定に沿って適正に運営されている。利用者ニーズの把握のため、利用者宅の訪問や家族面接を実施したことがサービスの向上にもつながっている。居宅介護事業所向けの通信の発行や市報への記事掲載等、適切な情報発信の取り組みが行われている。			
C 適正な運営	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	13.3点 ○の数8/9問	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○		
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
	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。	○		
	緊急時の対応マニュアルを作成し、適正な取り組みが行われている。転倒事故は発生しているものの、適切に対応している。			

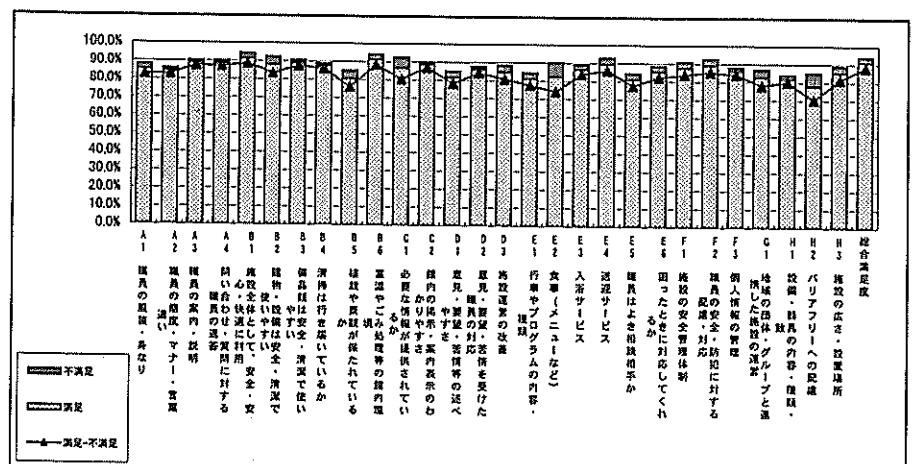
武蔵野市高齢者総合センター

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数22/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数10/10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	10点
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 ○の数10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	

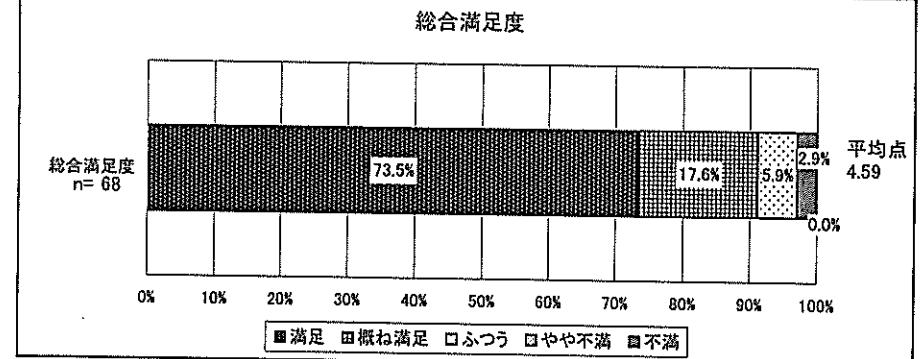
【問1】



【回答者の属性】に関するコメント
回答者の年齢は、「85歳以上」が60.5%で半数近くを占め、次いで「75~84歳」の35.5%となっていて、高年齢層の利用が多い。
性別は、「女性」が84%となっている。
利用頻度は、「週1回」が33.8%、「週2回」が32.5%、「週3回」が23.4%であり、全体の約90%を占めている。

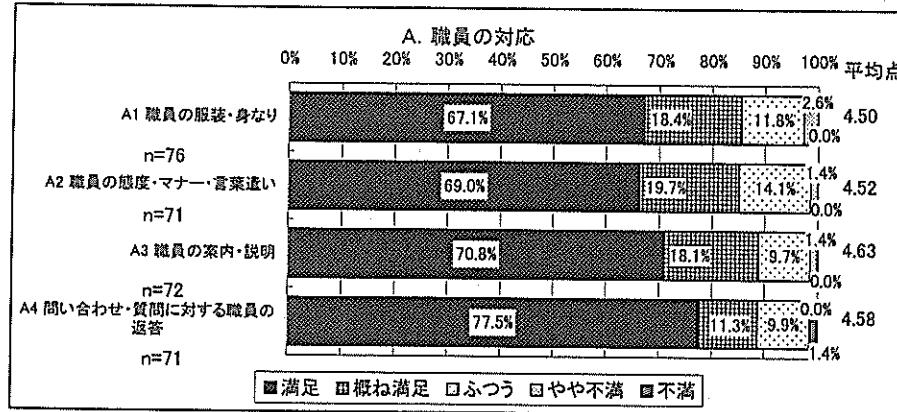


【問3】



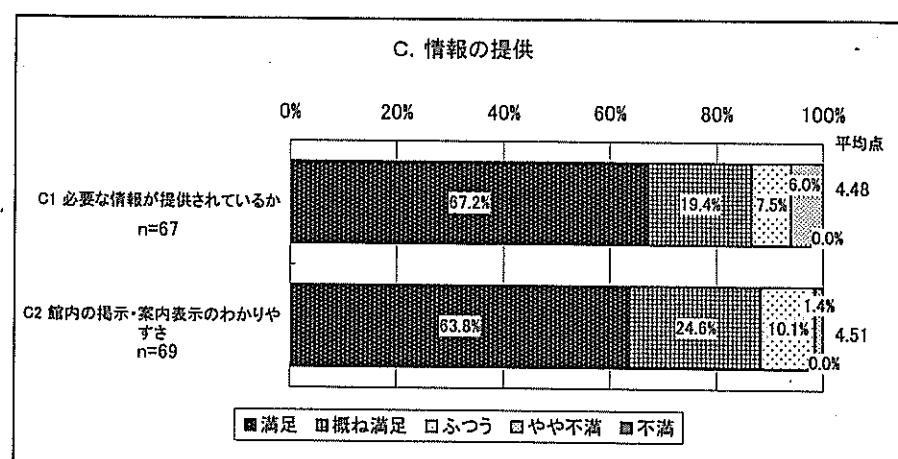
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
総合満足度では「満足」と「概ね満足」を足すと91.1%、「不満」2.9%を引いても88.2%と非常に高い満足度を得ている。今後も当デイサービスの特長である機能訓練、入浴サービス等に注力し、利用者ニーズを鋭敏に把握してサービスに努めたい。



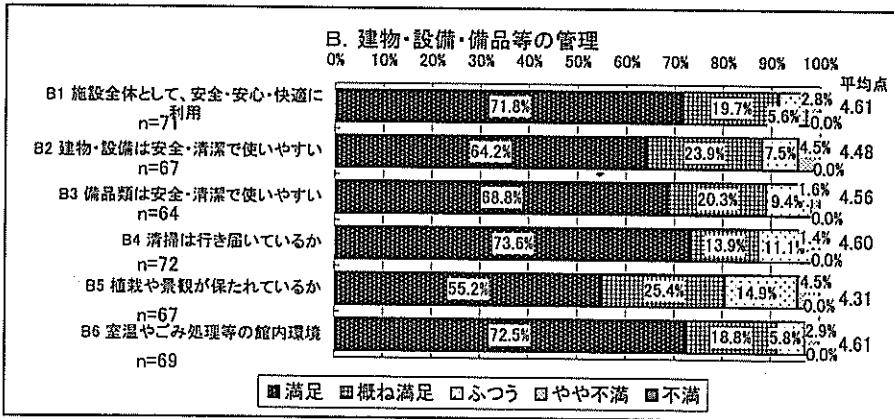
【A職員の対応】に関するコメント

職員の対応は、すべての項目で「満足」「概ね満足」の合計が80%以上で高い満足度を得ている。今後も、共感的受容、支えられ感の醸成等の精神面と客観的サービス提供双方に亘り、更なる向上をめざし利用者援助に当たりたい。



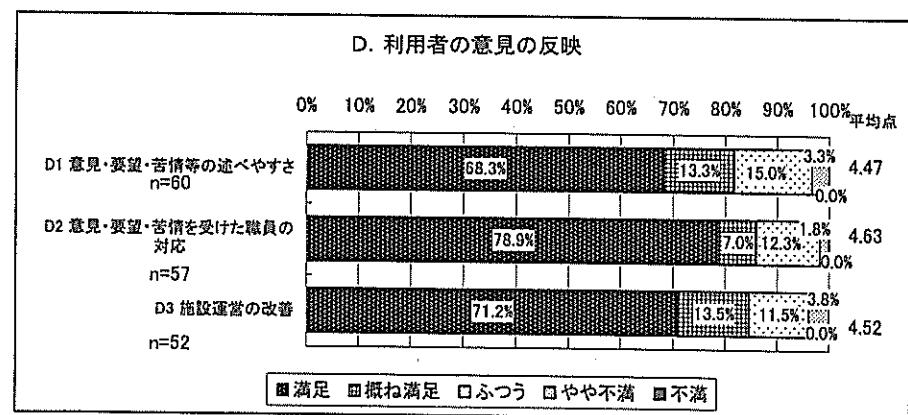
【C情報の提供】に関するコメント

どちらの項目も「満足」「概ね満足」の合計から「やや不満」「不満」の合計を引いても80%を超えており高い満足度を得ている。今後も利用者にわかりやすく情報提供し、また、介護者家族に有益な情報提供に努めたい。そしてセンターを含む三者が一体となってデイサービス利用の実を上げるよう努力したい。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

すべての項目で、「満足」「概ね満足」の合計が、80%を超えており高い満足度を得ている。「施設全体として、安全・安心・快適に利用」の項目と「室温やごみ処理等の館内環境」の項目では「満足」「概ね満足」の合計から「やや不満」「不満」を引いても88%を超えており非常に高い満足度を得ている。利用者が快適に過ごせるよう、第二の家庭としてくつろげるよう今後も意を尽くしたい。



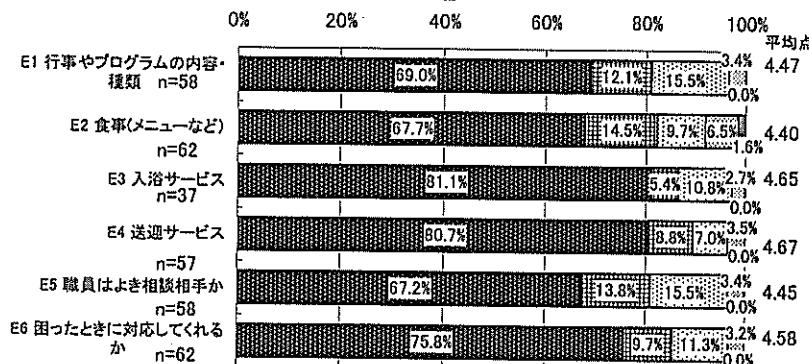
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

すべての項目で「満足」と「概ね満足」の合計が80%を超えており高い満足度を得ている。しかし意見・要望・苦情の述べやすさでは「満足」と「概ね満足」の合計から「やや不満」を引くと80%を下回っており、利用者が意見を述べやすい環境づくり、即ち日常的なご利用者との信頼関係の樹立や声かけによるブチモニタリング等、更に尽力したい。

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】

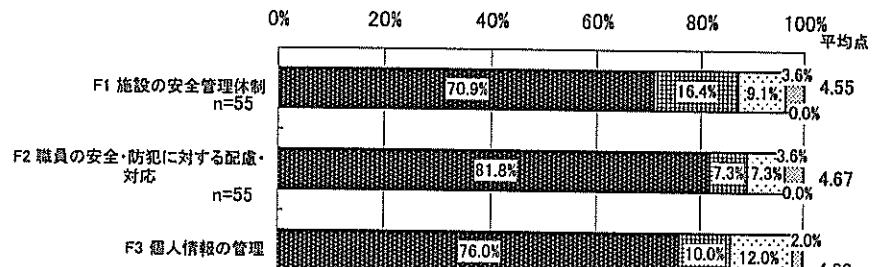
E. サービス内容



■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

[Eサービス内容]に関するコメント
すべての項目において「満足」と「概ね満足」の合計が80%を超えており高い満足度を得ている。しかし行事やプログラムの内容・種類、食事(メニュー)など、職員はよき相談相手かの項目では「満足」と「概ね満足」の合計から「やや不満」と「不満」を引くと80%を下回っている。要介護度の高い重介護のご利用者が多いが、ひとり一人に更に誠実に向き合いサービス向上に取り組んでいきたい。

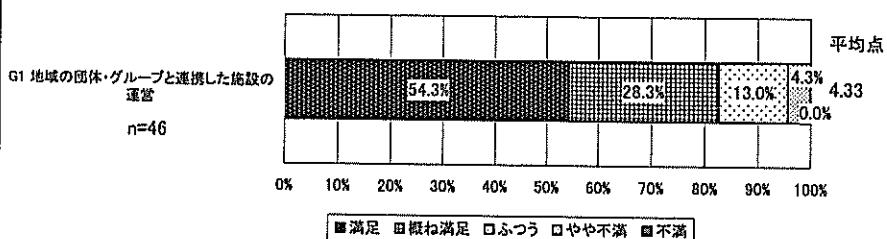
F. 安全管理体制



■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

[F安全管理体制]に関するコメント
すべての項目で「満足」と「概ね満足」の合計が80%を超えており高い満足度を得ている。また「満足」と「概ね満足」の合計から「やや不満」と「不満」を引いても80%を超えており、利用者は安心・安全に過ごされている。しかし、東日本大震災の教訓から更なる利用者の安全安心を希求したい。

G. 地域との連携

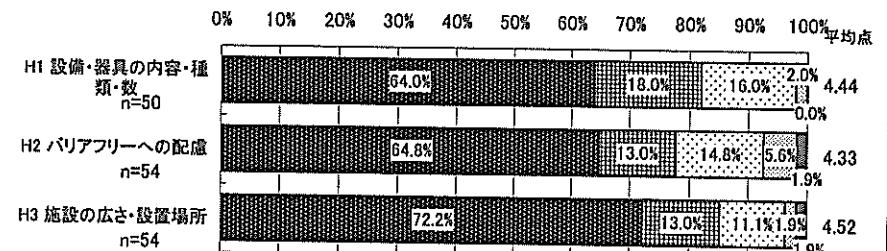


■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

(G地域との連携)に関するコメント

「満足」と「概ね満足」の合計が80%を超えており、地域の団体やグループとの連携した施設の運営について利用者が高い満足度を得ている。今後も地域の社会資源として、地域住民の福祉マインドや活動を統合する拠点として対応したい。

H. その他



■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

(Hその他)に関するコメント

「バリアフリーへの配慮」の項目については、デイサービスセンターの2階フロアと比べて高齢者総合センターの他のフロアに手すりが少ない事、エレベーターが狭く車椅子が使いづらい事などが考えられる。今後とも物的支障を、ケアワーカーによる人力の対応で補完したい。その他の項目では高い満足度を得ている。

4 高齢者総合センター・デイサービスセンターへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	歯が悪いから食べやすくしてほしい。もう少しメニューを工夫して。前の方が良かった。 早く帰りたいから(送迎)本数を増やしてほしい。お風呂はもっとゆっくり入りたいけどどうもいかないでしょ。
	ご飯が足りないから「2」にしました。お粥の大盛り希望。コロッケ食べられます。おまんじゅうも食べられます。おはぎもっと出し下さい。
	お風呂に入れていただきますが、特別の寒がりで先にシャンプーは困ります。どうしても体を温めてから洗って頂きたいのです。風邪をひきます。これを改めて頂けないとお風呂に入れません。
運営面・職員	私が聞いたことについて職員の皆さんには嫌な顔もせず答えてくれます。 職員一同よく働いており気心もよろしい。
	施設設備・環境
	もうちょっと場所が広い方がいい。
施設設備・その他	エレベーター・空調の故障が多い。トイレの数が少ない。各階のトイレに手すりが欲しい！！ 各階に手すりをつけてほしいです。
	施設設備・トイレ
	トイレの汚れが気になる。 120%満足です
評価の言葉	週1回通っていますが楽しく過ごしております。新しいお友達とお話をしたりあります。アリガトウゴザイマス！！ 年寄りにやさしい。来るたびに楽しい。 良くしていただいて感謝しております。 お蔭様で満足です。有難いと思います。 楽しい施設なので満足しています。 職員の方がいい方で楽しんでいます。お食事もいいです。 左の足が不自由ですが、とても親切にしていたいで有難いです。職員の皆さん明るくて感心しています。私もなるべく明るくなりたいです。 押むようだ。満足。運転手さんいい人。言う事なし。ありがたい。 満足 101歳になったらテニスをやりたい。

桜堤ケアハウスデイサービスセンター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター		
所在地	武蔵野市桜堤1-9-9		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 安藤真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	①通所介護事業所 武蔵野市ケアハウスデイサービスセンターの管理運営		
指定管理委託料	予算 16,812,000円	決算 16,812,000円	

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による 主 管 課 ・ 指 定 管 理 者	①チェック項目 94.8 / 100 専門職員による療法、多種な趣味活動等により、プログラム内容が豊富である。	B	利用者の入れ替わりが多くあり、利用世代の中心も5歳ほど若返った。既存のサービスやプログラムでは物足りなさを感じている方も生じている。今後も趣味活動・療法活動を魅力あるものに見直す。
	②重点ポイント 職員チームの組織性を高め、サービスの質の向上を図る。配食サービスの利便性を図る。		
	③アピールポイント 組織としての業務の標準化・手順書等の見直しながら、組織性を高めている状況にある。経営の効率化も図り、人件費を抑えながらも介護報酬増になっていく。		
(B) 利用者モニタリング	「ふつう」の方の割合が増えたことによって、総合満足度が下がっている。 75%		
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による 主 管 課 ・ 指 定 管 理 者	①チェック項目 94.8 / 100 専門職員による療法、多種な趣味活動等により、プログラム内容が豊富である。	B	利用者が入れ替わり、年齢層も二極化したが、ニーズの変化に対応が後手に回っている。現在、生じている新たなニーズに対して、充実していくためのサービスとプログラムを提供していくように早急に見直しを行ってほしい。
	②重点ポイント 業務の標準化等の取組みや質の向上化、配食サービスの利便性の向上を評価。		
	③アピールポイント 組織としての業務の標準化や手順書等の見直しや、組織性の向上を評価。超勤時間の縮減や送迎ルートの変更等で経営の効率化や人件費の抑制を評価。介護報酬の増収を評価。		
(B) 利用者モニタリング	「ふつう」の割合が増えたことによって、総合満足度が下がっている。 75%		
(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

【桜堤ケアハウス・ディ】

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	利用者の世代交代が行われ、新たなニーズへの対応や、意見等に対しての具体的な取り組みが後手に回っていた。	*職員の対応や食事、送迎サービスについては満足度が高い。 *利用者の入れ替わりで、若い世代の利用者向きのサービスやプログラムを期待したい。
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1件であった。事故の検証等は職員会議を通して行っている。	*自立性の高い利用者の通院・治療状況をデイサービスセンターで、常に把握するのは嬉しいと思われる。事故について、適切に対応している。
C適正な運営	28.6 / 30	28.6 / 30	利用者の入れ替わりと利用回数が少なくなっていることにより、結果として延人数の減少もなっている。	*職員の定着率が上がり、送迎ルートの見直し等で超過勤務も減少し、経費の節減につながっている。 *高齢化した利用者がデイを休んだり、新規利用者の利用回数が少ないと延人数が減少している。
D施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	利用者が直接使用する備品等で老朽化が激しいものについて、買い替え、修繕等に取り組んでいる。	*狭い建物や老朽化した設備だが、職員が工夫して運用している。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) 職員チームの組織性を高め、サービスの質の向上を図る。	組織として業務の標準化等に取り組んでいるが、利用者の入れ替わりによるニーズの変化に対応が後手に回った。	適正に取り組んでいる。また、ニーズの変化に対する対応を期待したい。
(2) 配食サービス利用者の利便性を高めるために、提供体制の見直しを図る。	11月から配達新体制となり、ボランティアとの連携も深まり利便性が高まっている。	配達体制を新たにし、ボランティアや地域との連携も深まったことは評価したい。
(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」 75%	* 昨年の100%から、75%に下がってしまった。「満足」「概ね満足」の割合が減り「ふつう」が増えた。また、若干だが「やや不満」も出現した。 * 利用者の入れ替わりで、年齢構成も若返り、若い世代の利用者は、現状のサービスやプログラムに物足りなさを感じていると思われる。総合的には、満足度は高い。

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> * 職員の経験とカンに頼りがちなサービスの質の確保状態から、組織としての業務の標準化・手順書等の見直しに取り組みながら、組織性を高めている状況にある。 また経営の効率化も意識し、人件費を抑えながらも介護報酬は増加傾向にあり、また配食サービスについては、配達体制の見直しにより利便性を高めている（再配達や通院等による帰宅時間に合わせての配達など）。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 組織性を高めるための改革はまだ道半ばの状態にあり、利用者の入れ替わりによる新たなニーズへの対応が後手に回っている。 * 重大な事故は1件であるが、この事故原因は利用者自らに帰すべき状況のものであり事故の予見可能性はないに等しかった。今回の事故も含め、事故については職員会議等を通じて事故の検証、予防策に取り組んでいる。
<改善が必要だと思われる点> * 引き続き、組織性を高めるための改革を継続し、現在で生じている新たなニーズに対して、充実していくためのサービスとプログラムを提供していく。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> * 職員が安定したサービスを提供できるように、組織として業務の標準化等に取り組んでいる。 * 配食サービスについては、配達体制の見直しにより利便性を高めている。地域やボランティアと連携を深めている。 * 狹い建物、老朽化した設備を職員が工夫して運用している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 重大な事故は1件であった。利用者は、医師からの注意があったのにもかかわらず、デイサービスやケアマネ、家族等誰にも治療のことを伝えず事故となってしまった。職員会議等を通じて事故の検証、予防策に取り組んでいる。 * サービス提供時間を4-6から5-7に変更し、介護報酬がアップした。また、送迎ルートを見直しや職員の定着率も上がり、超過勤務の縮減などで経費の節減をはかり增收に努めた。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> ・ 新たなニーズに対して、サービスとプログラムの提供を期待したい。 ・ 自立性の高い利用者の通院・治療状況をデイサービスセンターで、常に把握するのは難しいと思われる。事故について、適切に対応している。引き続き、利用者やケアマネ、家族と連絡を取り合い、利用者の通院・治療状況を把握することに努めてほしい。

(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

【桜堤ケアハウス・ティ】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1設置目的を達成できている。	○	45点 × 20の数／21問
	2設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4利用者の満足度は高い。	○	
	5モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	×	
	8利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11地域ニーズを把握している。	○	
	12行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	21自主事業は利用者から支持を得られている（受講人數、企画内容、満足度等）。	○	◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎日常的にプログラムの中で、地域の方々によるボランティア参加、近隣の保育園、学校等の生徒らとも交流をしている。 ◎毎日毎に多種のプログラムをもち、利用者個々のニーズに対応している。活動スペースが狭い中でも工夫をしながら、また、専門の活動指導者を入れながら、プログラムを魅力あるものにしている。 ◎利用者の入れ替わりにより主たる利用者層も若返ったが、ニーズの多様化も進み、現状のサービス、プログラムでは物足りなさを感じている方も出てきている。意見・苦情等への対応には真摯に取り組んでいるが、現場責任者の交番もありスピード感に欠けていた。
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市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29事件、事故が発生していない。	×	
	30警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由		◎市の事故報告基準による重大な事故については適時報告を上げ、事故予防のための検証を行っている。

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × 21の数／22問
	32事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39個人情報は適切に管理されている。	○	
	40個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × 10の数／10問
	42法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45利用者数は増加している（又は落ち込でていない）。	×	
	46計画通りの収入が得られている。	○	
	47利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50現金等が適正に管理されている。	○	
評価の理由	51経費は節減されている。	○	◎24年度に介護報酬単価改定があり一定程度の収入増加となり、一方人件費の抑制にも取り組んだ。 ◎これまで維持していた利用者層の退所（施設入所・入院・退去等）が減少、新規利用者が増え若返りにはなったが、利用回数が少ないことからも、延利用户数では5%程度減っている。
	52積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
E その他	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。	○	◎建物・設備の仕様内容を変更することで、普段行き届いていない箇所の整備・管理に努めている。 ◎福祉車両の老朽化（故障・修理箇所の増加）が進んだため、介護報酬増収の中から車両の買い替えを行い、運行の安全性を図った。
	54保守点検等の計画を立てている。	○	
	55保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
F その他	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。	○	◎建物管理・清掃の仕様内容を変更することで、普段行き届いていない箇所の整備・管理に努めている。 ◎福祉車両の老朽化（故障・修理箇所の増加）が進んだため、介護報酬増収の中から車両の買い替えを行い、運行の安全性を図った。
	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			

桜堤ケアハウスディサービス

(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 ○の数20/21 間42.9
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	×	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確定になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	15点 ○の数8/9問 13.3
	*施設が狭く、活動スペースが限られているがプログラムを工夫したり、利用者の状態を見ながら休憩する場所を時間差で使用するなど、職員が努力している。		
	*年齢層が高い利用者と若い利用者に二極化しているが、プログラムを見直すなど今後の努力に期待したい。		
C 経営の実行力	*適正に運用されている。		
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 管理業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	*自立性の高い利用者の通院・治療状況を常に把握するのは難しい。今回の治療状況は、ケアマネや家族等、誰もが知らない状況であった。事故については適切に対応している。		

桜堤ケアハウスティーサービス

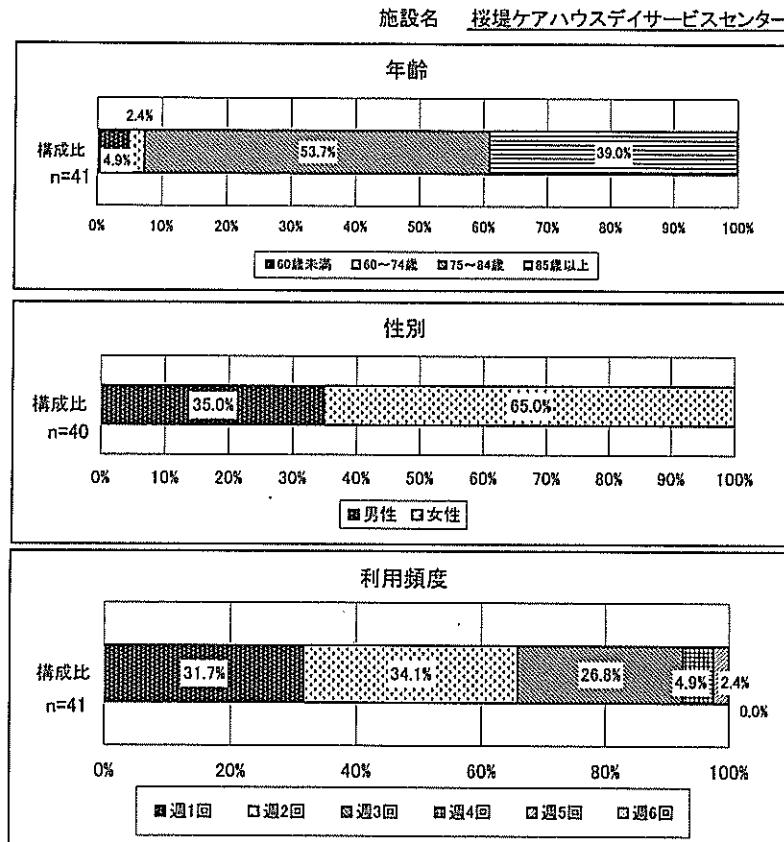
視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○の数21／22 問28.6
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	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。	○	
利用増加への取組	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。	○	
指定管理料の適正執行	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	*24年度の介護報酬単価改定で収入が増加し、また人件費の抑制にも取り組んだ。		
	*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10／10 問10
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	*建物管理・清掃の仕様内容を変更することで、普段行き届いてない箇所の整備・管理に努めている。		
	*福祉車両が老朽化したため、買い替えを行い運行の安全性を図った。		
	*適正に管理されている。		

【集計結果】

【集計結果】

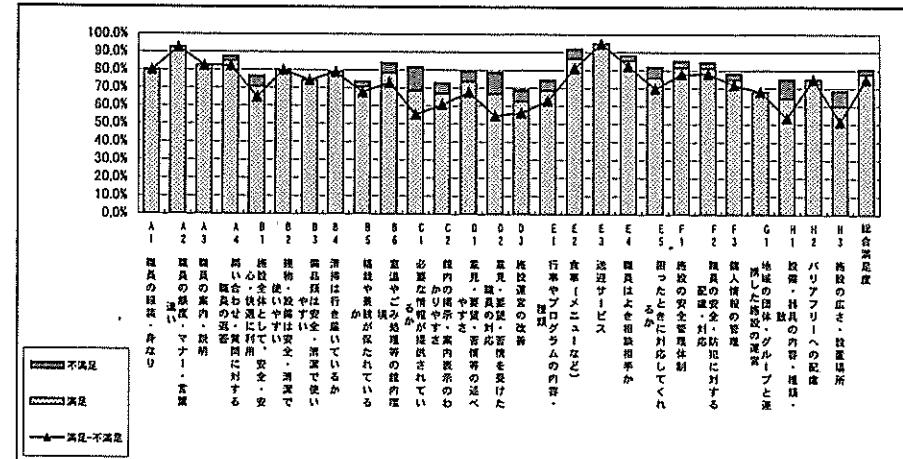
施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター

【問1】

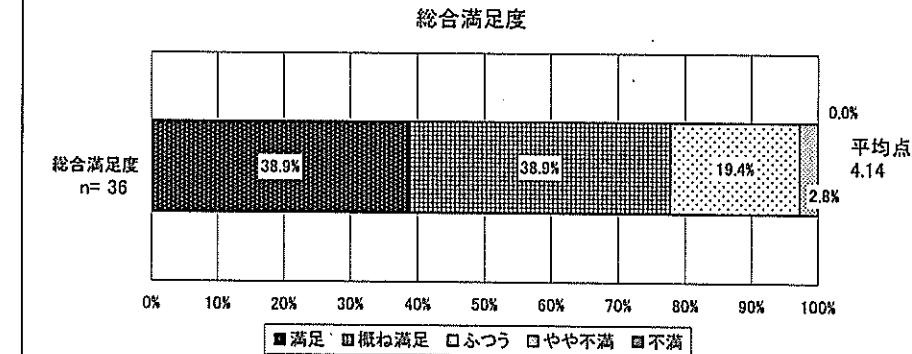


【回答者の属性】に関するコメント

回答者の年齢では「75~84歳」の53.7%で半数を超え、「85歳以上」が39%で、全体の92.7%が後期高齢者である。昨年度までは85歳以上が半数以上を占めていたが、今回は「75~84歳」の層が一番多くなってやや若返りしている。性別では、「女性」が65.0%であるが男性の割合が高くなっている。利用頻度では、「週2回」が最も多く34.1%であるが、週1回利用の方が増えてきている。



【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

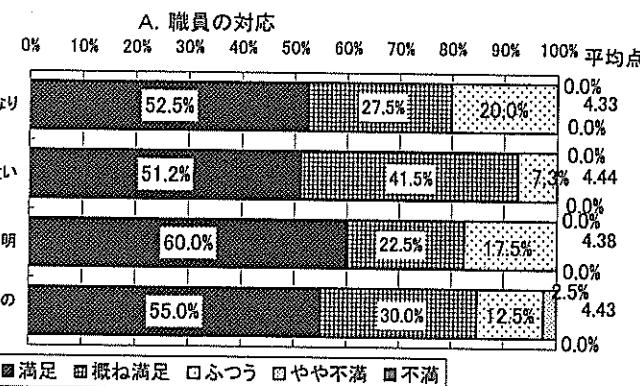
桜堤ケアハウスデイサービスセンターに対する総合満足度は75%。その内訳として満足と概ね満足がともに38.9%で、「ふつう」や「やや不満」の方も2割程度存在している。平均点でも4.14と昨年度より0.27下がっている。この1年間で利用者の入れ替わりがあり、年齢構成も若返り、現状のサービスやプログラム内容では物足りなさを感じている声も上がっている。また項目別での満足度割合を見ると、「設備・器具の内容・種類・数」「施設の広さ、設置場所」といった建物・設備的なことに起因するところはこれまで同様に低く、また、「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」「施設運営がよい方向に改善されているか」といった利用者からの意見・提案等への対応に満足をしていない状況がうかがえる。

【集計結果】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター

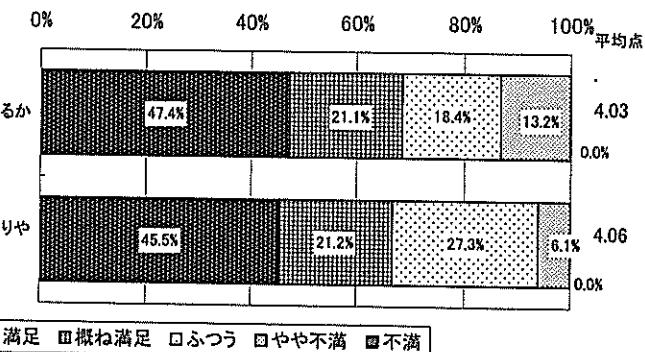
【集計結果】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



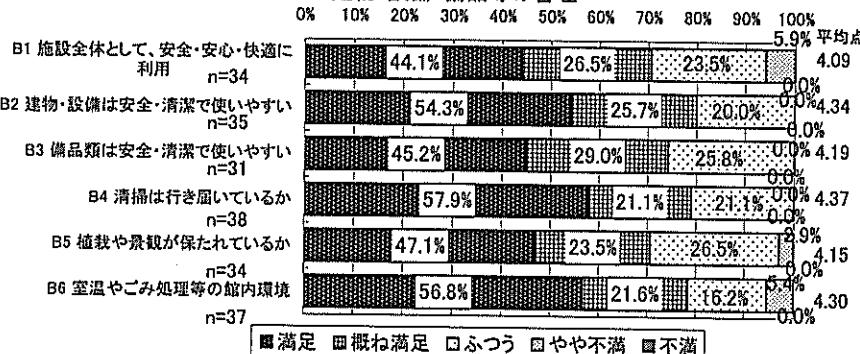
【A職員の対応】に関するコメント
職員の基本的な対応に関しては全般的に満足している状況がうかがえる。満足度では、80~92.7%となっていて、高い満足度を得ていると評価できる。

C. 情報の提供



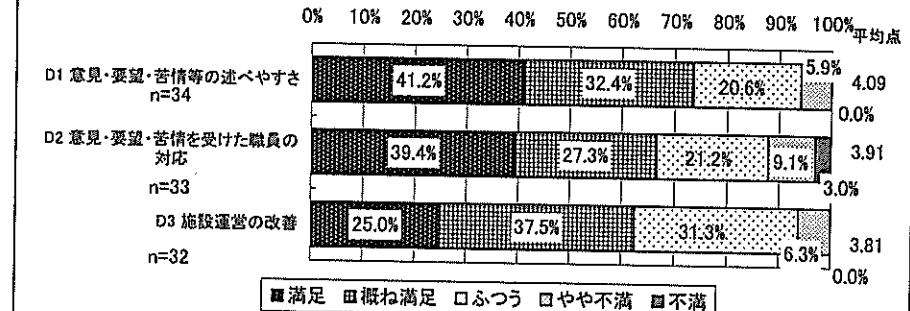
【C情報の提供】に関するコメント
情報提供に関しては、満足の方の割合が増えている一方、やや不満の方の割合も増えている。利用者の入れ替わりによって利用者の年齢層も変わり、現状の情報提供では不十分なところがうかがえる。

B. 建物・設備・備品等の管理



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
建物や設備等への満足度割合が低い中でも、日々運用していく中では全体的に満足の方の割合が高まっている。但し、やや不満の方も複数人出てきているので今後とも努力をしたい。満足度では、64.7~80%となっており、満足していると評価できる。

D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
意見・要望等を受けたときの職員対応や施設運営の改善では、やや不満・不満が複数人おり、平均点も3点台となっている。後述のサービス内容のところでの職員の相談対応機能は高く評価されているが、意見・要望・改善等へ取り組んだ結果やその回答等について、あまり評価していない状況がうかがえる。

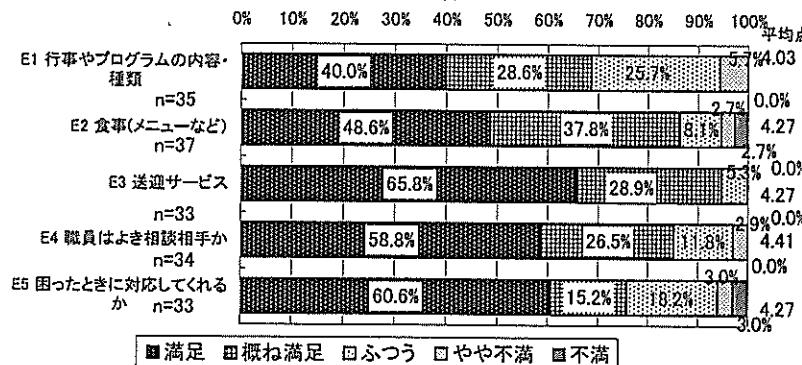
【集計結果】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター

【集計結果】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター

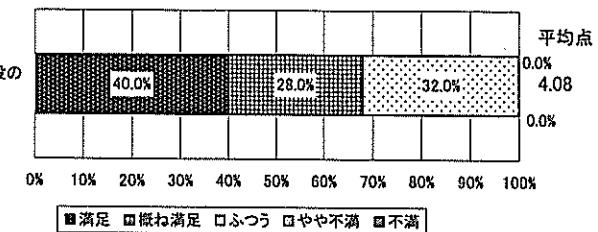
E. サービス内容



【Eサービス内容】に関するコメント
サービス内容に関して、やや不満・不満が複数人出ており、既存のサービスやプログラムでは物足りなさを感じているのが見えている。職員の相談対応は比較的よく評価されている。送迎サービスについては、94.7%と評価が高い。

G. 地域との連携

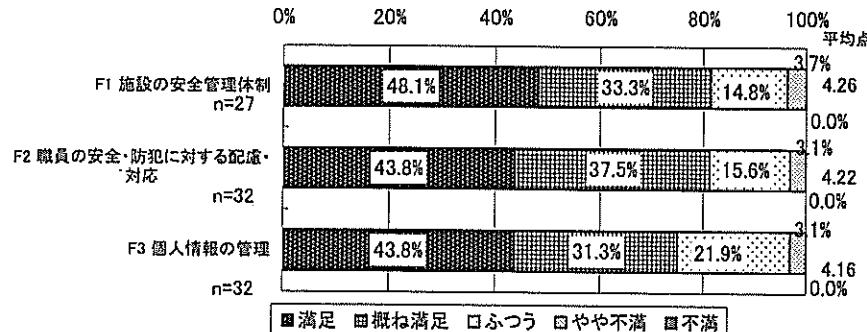
G1 地域の団体・グループと連携した施設の運営
n=25



【G地域との連携】に関するコメント

地域との連携では、毎年回答者数が少なく、設問の意味と実態を理解できていない面もあると思われる。

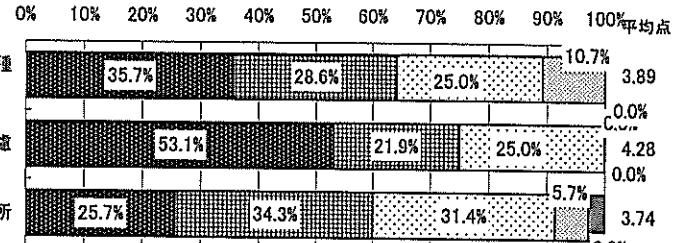
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
やや不満の方が見られるが、実感としてとらえることができなかったり、未回答の方も多く、評価しにくい面もあると思われる。

H. その他

H1 設備・器具の内容・種類
n=28



【Hその他】に関するコメント
設備・器具や施設の広さ・場所については、年々満足度が下がっている。

4 桜堤ケアハウスデイサービスセンターへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	<ul style="list-style-type: none"> ●木曜日の運動器機能向上プログラムを月曜のリハビリなど、一日の中でほんやりしている時間が多いので、何かやっていただきたい。
運営面・事業	<ul style="list-style-type: none"> ●手工芸等の内容が少し簡単なものになっている様ですね。EX. 塗り絵。創作意欲に刺激されるような物に取り組むのは、人手もかかって大変とは思いますが、本人の満足度も高いと思います。もっとも本人はますます高齢化しているので、活動にも限界があるとは思いますが…。
	<ul style="list-style-type: none"> ●リハビリテーションという目的の為に通所しているのですが、午後は全くレクレーションという形態になるのが大変不満です。私としては体力をUPする為の利用で有って決して皆様方とのコミュニティーの場ではないのです。もっと体力増加を主にメニューを組んでいただきたいと思います。ご高齢者の方が多いので無理かと思いますが、ケアマネジャーとも相談し今後の立ち振る舞いを考慮したいと考えている次第です。
	<ul style="list-style-type: none"> ●いつもやさしく親切にしていただきありがとうございます。これからもよろしくお願いします。部屋の温度を温かくしてください。
	<ul style="list-style-type: none"> ●私事で恐縮しておりますが、①お迎えの時私はマンションですがブザーを押してその日、私の来るのを待って頂いたいのですが、係の方がエレベーターで3階まで上がり家の前までお迎えにいらっしゃいますが、大変ですから下の玄関の中でお待ちになつてほしいと思っております。②送つて頂いた時自動車を降りた時点での終わりにしていたいきたいのですが。③何時も自動車がスーパーの前を通りますが買いたい時がありますが駄目のことですが私が帰つてからではスーパーに行くことができません片道で大変助かりますが。④余り親切で色々と面倒を見て下さいますが、自分でできることは自分でしたいのですが(私の場合)人によっていろいろ事情がありますが私事で申し訳ありません。
	<ul style="list-style-type: none"> ●施設長の年1回位挨拶がほしい(どのような人か?)
施設設備・その他	<ul style="list-style-type: none"> ●桜堤ケアハウスの?としての定義が解りません。できれば何をしてはいけませんの場合なぜかあいまい返答がです。入所に対して介護者不足に思います。何が良くつて何が悪いをはっきりしてほしい。書面で悪い事は何に何にあってとか事業場できないとか。解答がないまま、おざなりズルズルかしらんぶり時間がたてば忘れるだらうとおもっているのでは大間違いです。何年たつても私の心は晴れません。定義、定款を入所の方々に書面で理解させるべきです。最近の事・音楽治療の先生が楽譜を買って下さる事になっていたところストップがかかり、なぜ??.遠くで買入その折には私に理由か、私から先生におこわりする方が先生の心にきずかうかず?にと思って残念です。なぜ、私に理由を言えないのですか? (介護士)と(私達)の(しんらいかんけい)考えて下さい。
	<ul style="list-style-type: none"> ●上記の如く皆様方のお蔭でおおむね満足ですが、最大の欠点は風呂の設備がないことです。発言すれば「敷地がない」の回答がありますが、約2年間、進歩がありません。どうするか検討する検討する委員会も設立されません。高齢化に伴い風呂の設置はすべてに優先するテーマです。ご検討下さい。
評価の言葉	<ul style="list-style-type: none"> ●週一回の金曜日にお世話になり行っていますが、皆さんと楽しく一日を過ごせることは、現在の私82才になりますが、大変ありがたく思っています。出かけられるかぎり伺いたいと願っています。<家族より>連絡帳で施設での当人の状態等、良くお知らせいただき感謝しております。質問等にもお答えいただいております。
	<ul style="list-style-type: none"> ●色々気を使っていただきありがたい事と思います。今後共よろしくお願ひいたします。
	<ul style="list-style-type: none"> ●色々介護の身になれば、職員の方々の支えなくして日常生活は成り立たないのでと思いません。こんなことまでさせてといひますがしてもらつていいのかと、申し訳なく感じることもあり、本当に感謝しております。
	<ul style="list-style-type: none"> ●この施設の会員にさせていただきこのように長く生きられました。ことをお礼申し上げます。朝は気分が悪くても、家に帰るまでには元気になります。これからもよろしくお願いいたします。

その他	<ul style="list-style-type: none"> ●通所者同志の会話が不足している。各自の席については最初は良いが、後は男女を別けずに交流をさせれば会話は多くなり、老人にとっては話すと言う事が体、頭に良くなると思います。
	<ul style="list-style-type: none"> ●本人が質問への意味を解せなかった項目は「?」(チェック無し)にしています。このアンケートは本人に確認しながら家族が記入しています。

高齢者総合センター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター			
所在地	武蔵野市緑町2-4-1			
指定管理者の名称	財団法人 武蔵野市福祉公社			
代表者	理事長 長澤 博曉			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番9号			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①センターの利用の承認に関する業務（武蔵野市立高齢者総合センター条例5条） ②センターの施設及び設備の維持管理に関する業務（同第5条） ③高齢者の健康増進及び教養の向上並びにレクレーションに関する事務（同第3条） ④デイリームズ間貸出（武蔵野市立高齢者総合センター施設貸出要綱）			
指定管理委託料	予算	68,344,664円	決算	63,540,652円

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による主管理課・指定管理者	①チェック項目	98.3 / 100	利用者ニーズの把握に対する取り組み、職員体制の整備が評価できる。
	②重点ポイント		自主グループ支援の体制整備を進めた点を評価したい。また、世代間交流や人材育成にも積極的な取り組みが行われている。
	③アピールポイント		利用者満足度向上のため、積極的なニーズ調査が行われている。また、事故対応マニュアルや大災害時のBCPの作成により、危機管理体制を強化している。
(B)利用者モニタリング		87.4%	総合満足度は87.4%と昨年同様高い評価を得ている。
(C)財務モニタリング			

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による主管理課・指定管理者	①チェック項目	98.3 / 100	*常時窓口対応をできる職員体制を取り、より丁寧な対応を心掛ける等、利用者への接遇を向上させた。 *個人情報保護の意識を徹底し、取り扱いに細心の注意を払った。 *利用者の怪我や、施設・設備の異常を発見したときは迅速に対応し、速やかに市に報告し、問題の早期改善に向けて適切に処置した。
	②重点ポイント		*自主グループ支援 *世代間交流の実施 *人材育成の支援 *職員の質の向上に向けた取り組み
	③アピールポイント		*利用者満足向上のため、積極的にニーズを調査し、日常的に利用者と接する場合等、様々な機会に意見等の聴取に努めて改善した。 *地域団体との交流・連携を深めた。 *事業ごとに整備していた事故対応マニュアルに加え、大災害時のBCPも作成し、危機管理体制を強化した。 *適宜、見積合せを実施し、経費節減に努めた。 *法定保守点検に加え、安全に関わる任意点検も実施し、積極的に安全管理の向上に努めた。
(B)利用者モニタリング		87.4%	前回調査時よりも「満足」が向上（90.4%→90.6%）し、反対に「不満」は減少（3.5%→3.1%）した。結果として、満足度判断も向上（87.0%→87.4%）した。今後も利用者サービスの向上に努め、更に満足度を高めたい。
(C)財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

【高齢者総合センター・社会活動センター】

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45/ 45	45/ 45	<ul style="list-style-type: none"> *利用者アンケートの実施や、ご意見カードの設置を通して、利用者ニーズの把握や、利用者意見等の収集、業務改善に努めている。 *行事において地域団体の紹介ブースを設置する等、地域との交流やニーズ把握に努めている。 *常時窓口対応できる職員体制を整え、声の掛けやすい環境を整備している。 	<ul style="list-style-type: none"> *利用者アンケートの実施やご意見カードなど、利用者ニーズの把握や要望収集に対する取り組みが評価できる。 *常時、担当職員が窓口対応できるよう職員体制が整備されている。
B安全への取り組み	13.3/ 15	13.3/ 15	<ul style="list-style-type: none"> *事業ごとに事故対応マニュアルを整備しているほか、大災害時のBCPも作成し、あらゆる緊急事態に対応できる体制を整えている。 *利用者が怪我をした場合には、すぐに市に報告を行い、適切に保険対応を行っており、利用者が安心して施設利用できる環境を整えている。 	<ul style="list-style-type: none"> *緊急事態に対応するマニュアルが整備され、安全への取り組みは適正である。
C適正な運営	30/ 30	30/ 30	<ul style="list-style-type: none"> *定期的に職員会議を行い、課題を整理、検討し、随時業務改善に取り組んでいる。 *個人情報保護について、研修会出席や、保管庫の施錠徹底、パソコンのセキュリティを徹底し、取り扱いに細心の注意を払っている。 *定期的にコンプライアンス研修を受け、法令順守に努めている。 *委託や修理、貸借、物品購入においては、適宜見積りを行い、経費節減に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> *市報、ホームページ、日程表等、様々な媒体での情報提供に取り組んでいる。 *事業の見直し、講座の改廃等の取り組みが、効率的な運営の一要因となっている。
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	<ul style="list-style-type: none"> *法定保守点検を適切に行っているほか、自動ドア等安全に関する設備の保守も実施するなど、積極的に安全管理の向上に努めている。 *施設や設備の異常を発見したときは、速やかに市に報告し、しかるべき対応をして問題の早期改善を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> *法定保守点検を適切に行っているほか、自動ドア等安全に関する設備の保守を実施するなど、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) 自主グループ支援	抽選漏れ等で講座を利用できない利用者の対応のため、市と協議のうえ、自主グループ支援の体制整備を進めた点が評価できる。	市と協議のうえ、自主グループ支援の体制整備を進めた点が評価できる。
(2) 世代間交流の実施	市内小学校と連携し、利用者と交流を図る行事を実施し、世代間交流の機会を設けている。	適正な取り組みが行われている。
(3) 人材育成の支援	各大学の要請を受け、実習生を積極的に受け入れ、福祉・医療・教育に関わる人材の育成に努めている。	積極的な取り組みが行われている。
(4) 職員の質の向上に向けた取り組み	法人で開催している研修、外部で開催されている研修に積極的に参加するほか、パソコン研修等を自主的に実施し、業務効率向上に取り組んでいる。	計画的な研修の実施により、職員の意識向上や業務効率向上に取り組んでいる。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(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」	87.4% 「不満」の回答が昨年よりも増加したものの、総合満足度は87.4%と昨年度の86.9%より若干上昇し、高い満足度を得ている。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

【高齢者総合センター・社会活動センター】

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
* 独自アンケートを実施し、利用者ニーズに合わせた講座編成・行事運営を行っている。 * ご意見カードや収集箱を複数設置し、意見等を述べやすい環境を整備している。また、寄せられた意見等には、必ずセンター長が回答し、改善できる点は速やかに対応している。 * 文化祭において地域団体の紹介ブースを作る等、地域との連携に積極的に努めている。 * 事業ごとに事故対応マニュアルを整備しているほか、大災害時のB C Pも作成し、あらゆる緊急事態に対応できる体制を整えている。 * 個人情報保護研修やコンプライアンス研修には積極的に出席し、職員の意識向上を図っている。 * 委託や修理・賃借・物品購入においては、適宜見積合せを実施し、経費節減に努めている。 * 法定保守点検を適切に行っている他、自動ドア等安全に関わる設備の保守も行う等、積極的に安全管理の向上に努めている。施設・設備に異常を発見した時は、速やかに市に報告し、問題の早期改善に向けて適切な対応を行っている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
* 希望した講座が受講できないことへの不満については、状況説明等丁寧に説明し、申込者の理解が得られるよう努めている。
<改善が必要だと思われる点>
* 体操講座の受講者が年々高齢化しており、高齢者総合センター内の転倒事故は無かったが、地域健康クラブでの転倒事故が増加している。運動強度や見守り体制の見直しを行い、事故の予防に努めたい。

(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

--

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
* ご意見カードや収集箱を設置し、意見を述べやすい環境を整備している。 * 講座の改廃を実施し、利用者の要望の実現や効率的な運営に取り組んでいる。 * 事業ごとに事故対応マニュアルを整備しているほか、大災害時のB C Pも作成し、緊急事態に対応できる体制を整えている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
* 受講者受け入れのルール作成と申込者への丁寧な状況説明により理解を得るよう努めている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
* 個人情報保護の徹底と更なる職員意識の向上を図られたい。

(様式3)チェック項目シート

【高齢者総合センター・社会活動センター】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	1)設置目的を達成できている。	○	45点 × 21の数/21問	
	2)設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3)基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
	4)利用者の満足度は高い。	○		
	5)モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6)利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7)利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8)利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○		
	9)利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○		
	10)地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
B 安全への取り組み	11)地域ニーズを把握している。	○	15点 × 8の数/9問	
	12)行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○		
	13)市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
	14)館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
	15)利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○		
	16)接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○		
	17)利用者案内や受付が適切になされている。	○		
	18)職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○		
	19)職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○		
	20)事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
評価の理由	21)自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	一人でも多くの高齢市民が活動を通して社会参加の機会を持つことができるよう、職員一同共通理解を持ち、最大限配慮している。講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し、利用者ニーズに合わせた講座編成・行事運営を行えるよう努めている。また、利用者が意見等を述べやすいように、収集箱を複数設置し、寄せられた意見等には適宜センター長が回答し、改善できる点は速やかに対応している。地域連携においては、文化祭等の行事にて地域団体の紹介ブースを作るなど、地域団体との交流や、地域ニーズの把握に努めている。職員対応においては、昼休み時間も当番制で対応職員を置き、常時声を掛けやすい体制を整えている。	
	22)事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		
	23)事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	24)災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○		
	25)その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○		
	26)事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	27)市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	28)利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
	29)事件・事故が発生していない。	×		
	30)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	各事業ごとに事故対応マニュアルを整備しているほか、大災害時のBCPも作成し、あらゆる緊急事態に対応できる体制を整えている。利用者が怪我をした場合も、口頭及び文書で、市に迅速に報告を行っているほか、保険対応も適切に行っており、利用者が安心して利用できる環境を整えている。また、福祉避難所として、総合防災訓練に参加し、職員の防災意識向上を図った。			

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な運営	31)仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × 20/20問	
	32)事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33)業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	34)業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
	35)市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	36)施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○		
	37)適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○		
	38)個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○		
	39)個人情報は適切に管理されている。	○		
	40)個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○		
D 施設・設備等の適正な管理	41)法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × 10の数/10問	
	42)法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	43)再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○		
	44)再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○		
	45)利用者数は増加している(又は落ち込んでいる)。	○		
	46)計画通りの収入が得られている。	—		
	47)利用増加に向けた取組を行っている。	○		
	48)事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○		
	49)利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	—		
	50)現金等が適正に管理されている。	○		
評価の理由	51)経費は節減されている。	○	定期的に職員会議を行い、課題を整理・検討し、業務改善に取り組んでいる。個人情報保護については、研修会に出席する他、保管庫の施錠徹底や、パソコンのセキュリティを徹底し、取り扱いに細心の注意を払っている。また、定期的にコンプライアンス研修を受け、法令順守を徹底している。委託や修理・貿易・物品購入においては、適宜見積合せを行い、経費節減に努めている。	
	52)積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	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。	○	法定保守点検は適切に行っている他、自動ドア等安全に関わる設備の保守も行うなど、積極的に安全管理の向上に努めている。施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告し、問題の早期改善に向けて適切な対応を行っている。	
	54)保守点検等の計画を立てている。	○		
	55)保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○		
	56)施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	57)備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○		
	58)必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○		
	59)利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○		
	60)清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	61)利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
	62)環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		

高齢者総合センター

(様式3)チェック項目シート

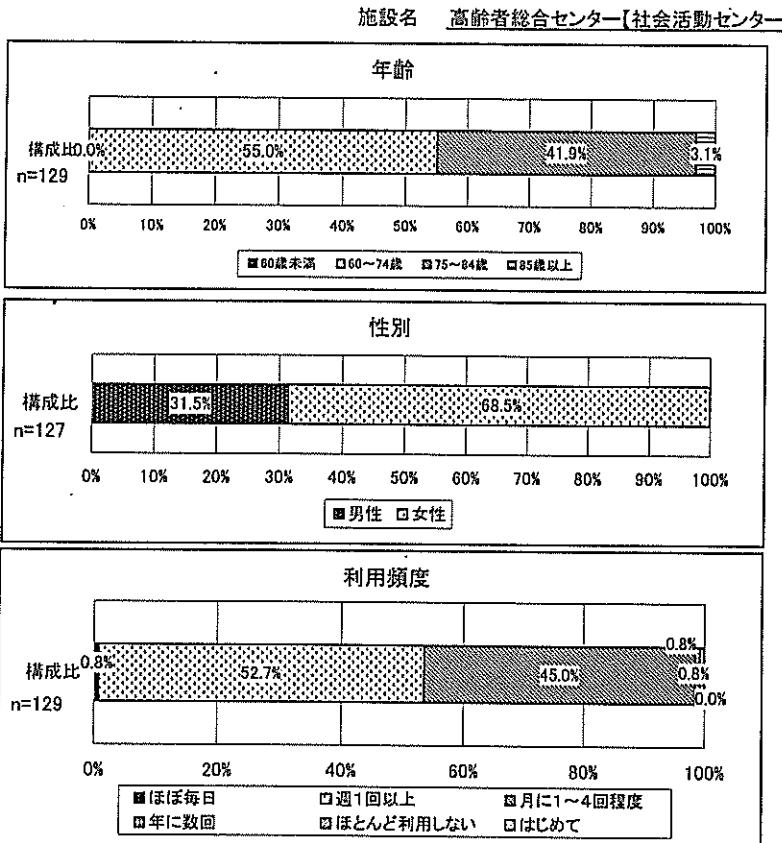
(主管課記入)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数21／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
A 住民の満足の向上	11 地域ニーズを把握している。	○	45点 ○の数21／21問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	講座受講者や行事参加者に対する独自アンケートの実施により、利用者ニーズに合わせた講座編成・行事運営を行えるよう工夫されている。地域連携においては、文化祭等の行事にて地域団体の紹介ブースを作るなど、地域団体との交流が図られている。職員対応についても、常時声をかけやすい体制を整えている。		
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数8／9問 13.3点
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	事業ごとの事故対応マニュアルを整備しているほか、大災害時のBCPも作成するなど、緊急事態に対応できるよう体制を整えている。事故に対する保険対応も適切に行われている。		

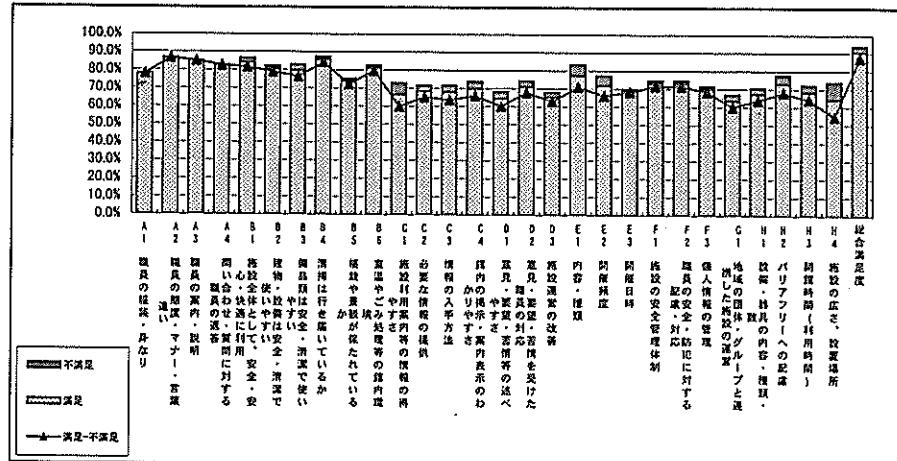
高齢者総合センター

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数20／20問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	30点 × ○の数10／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	10点 × ○の数10／10問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
E 環境問題	定期的に行う職員会議で課題を整理・検討し、業務改善に取り組んでいる。個人情報保護については、研修会への参加等、取り組みがなされているが、職員意識の更なる向上が望まれる。		
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	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	法定保守点検を適切に行う等、適正に管理されている。	

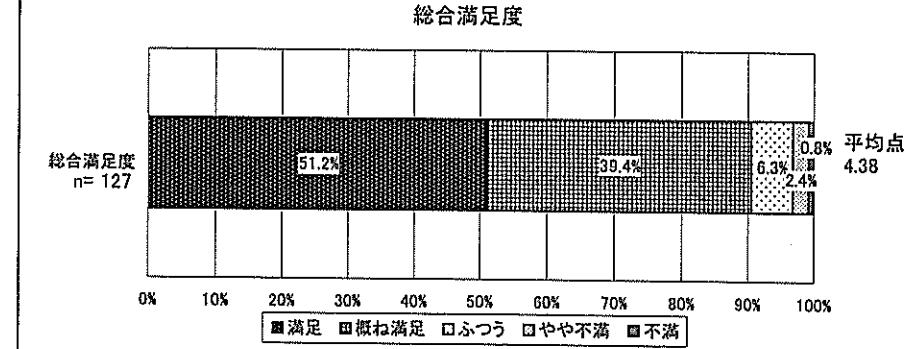
【問1】



【回答者の属性】に関するコメント
 回答者の年齢は、「60~74歳」が55.0%で半数以上を占め、次いで「75~84歳」の41.9%となっている。このことから、前期高齢者、後期高齢者双方を視野に入れ、運営していくべきと考える。
 性別は女性が68.5%で、全体の2/3以上を占める。
 利用頻度は、「週1回以上」が52.7%で半数以上を占めている。次いで「月に1~4回」が45.0%となっている。



【問3】



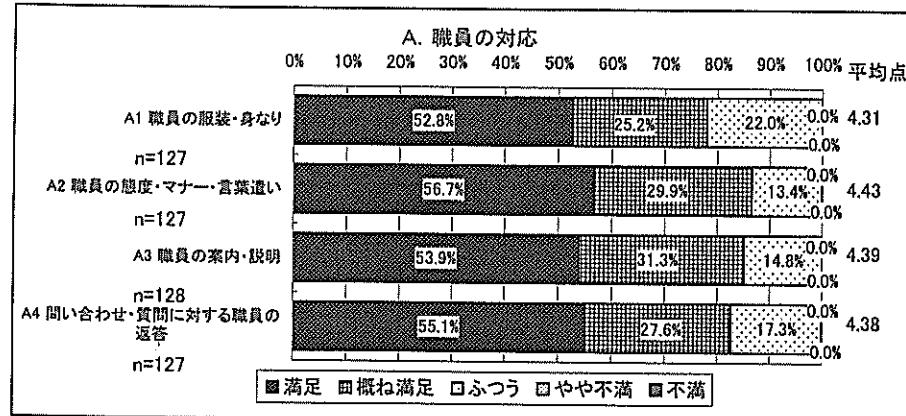
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度は、「満足」が51.2%、「概ね満足」が39.4%で、90%以上が「満足している」と答えている。満足から不満足を引いた満足度判断も87.4%と、非常に高い満足度を得ていると考えられる。
 満足、不満足は利用者本人の主觀や受講講座に係る個別の技量により左右されるが、センター講座の内容は、センター条例の趣旨に則った一般的、平均的スタンダードとして運営したい。

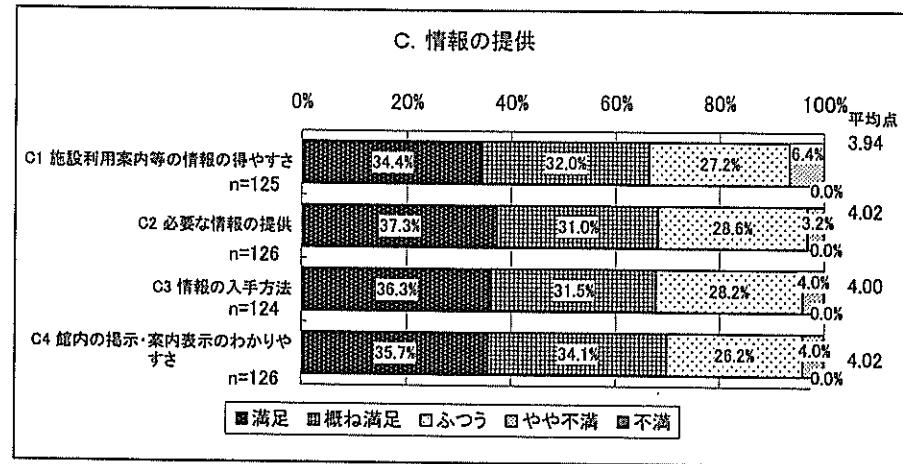
【問2】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

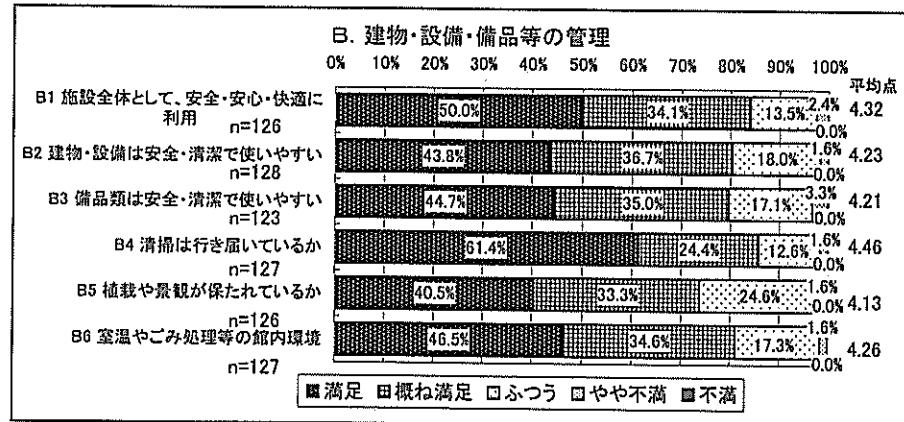
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



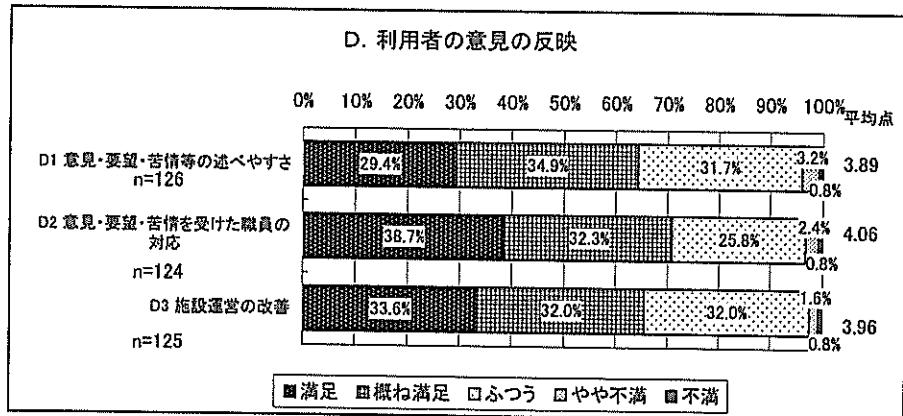
【A職員の対忾】に関するコメント
全ての項目で「満足」、「概ね満足」が75%を超えており、「やや不満」、「不満」と回答した利用者ではなく、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。
今後も、更なる接遇の向上を目指したい。



【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70%近くあり、利用者は満足度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
ほぼ全ての項目で「満足」、「概ね満足」が75%を超え、「植栽や景観が保たれているか」の項目も「満足」、「概ね満足」が75%近くに達しており、利用者は概ね高い満足度を得ていると考えられる。

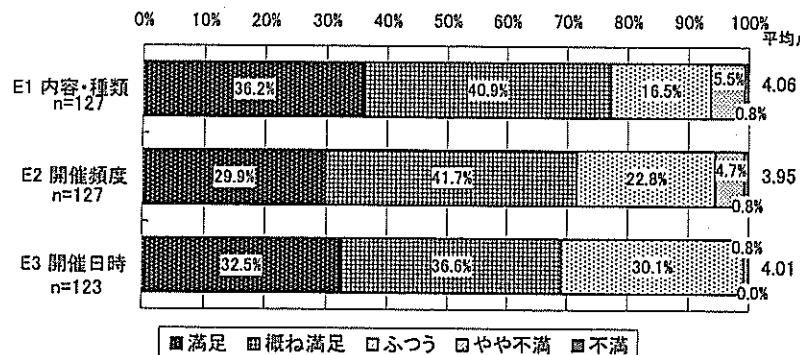


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」の項目で、「満足」、「概ね満足」が70%を超え、その他の項目においても60%を超えており、利用者は満足度を得ていると考えられる。
多様な価値観をもつ利用者からの意見・要望等をサービス向上の一里塚として、今後も誠実に対応してまいりたい。

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

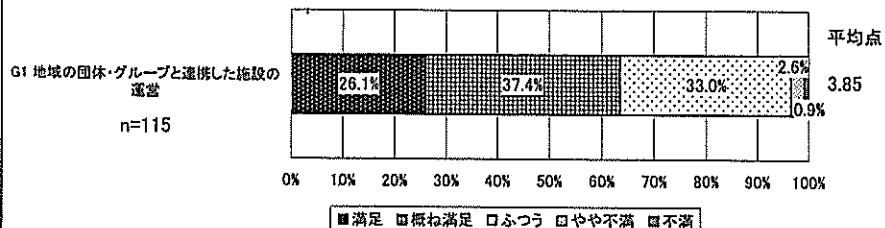
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

E. 講座や行事への取り組み



【E講座や行事への取り組み】に関するコメント
「内容・種類」の項目で「満足」、「概ね満足」が75%を超え、その他の項目においても70%前後あり、利用者は満足度を得ていると考えられる。

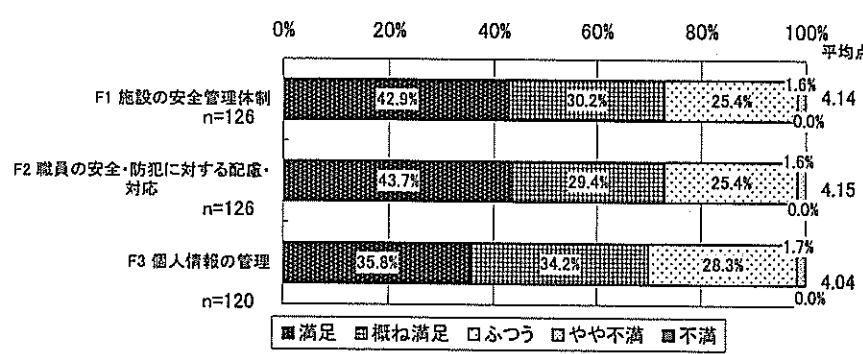
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

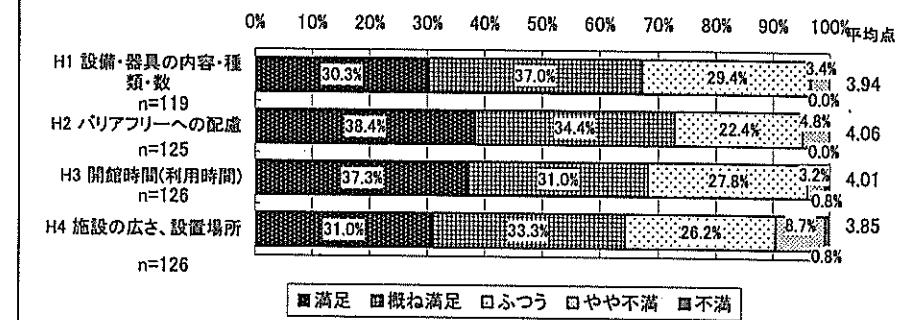
「満足」、「概ね満足」が60%を超えており、利用者は満足度を得ていると考えられる。しかし、今後とも地域の社会資源として、センターの各部署の機能を活用して、地域リハビリテーションの理念の実現に寄与したい。

F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
全ての項目で「満足」、「概ね満足」が70%を超えており、利用者は満足度を得ていると考えられる。
安全管理については、利用者が高齢市民であることから、様々な点において、十分に配慮していくべき。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

「パリアフリーへの配慮」の項目で、「満足」、「概ね満足」が70%を超えており、他の項目においても60%を超えており、利用者は満足度を得ていると考えられる。
物理的パリアフリーのみならず、利用者を受容する心のパリアフリーも肝に銘じて実践したい。

4 高齢者総合センターへの意見・要望

項目	内容
	季刊誌「ふれあい」について。20年間、同じ内容で、紙面に工夫が欲しい。歌の講座では、予算が足りないということで、両面刷りをしている。ふれあいはどのくらい読まれているのか。活動方針や編集方法、投稿者数を報告してほしい。
	茶道部は新しい先生ががんばっておられます。経費に関しても、講師関連の出費が格段に減りました。茶道としては薄茶だけでなく、濃茶も入れていく方向にして頂けたらと思います。
	受けたい講座が多く迷ったり、組合せで受けられなくて残念なほどです。工作室にある皮細工の道具は、活用されるといいですね。
	講座の定員を増やし、希望者が全員受講できるよう要望します。
	世界の歌は、なかなか参加出来ませんが、辛抱強く待つしかないかな。できたらもう1クラスあつたら嬉しいです。素晴らしい講師の方です。贅沢な願いでしょうね。
	健康のためにフラダンスを希望しましたが、ダメでした。
	音楽講座の定員枠を増やせないか。
	時間外の教室利用を事前申し込みで、30分程度延長を認める(ギター講座、その他の復習のため)
	麻雀教室をお願いします。
	続けて受講したくても、定員オーバーで受講できない事があり、向学心が無くなる事もあり残念である。
	卓球の時間を増やしてほしい。
	ヨガは精神的なありようについての解説も少しはほしいと思います。
	書道は、系統的、段階的な進行があつてもいいのではないかと思います。
	水彩画部門に、「風景スケッチ」だけの講座を設けてほしい。
	ヨガなど人気講座が抽選なので、やっと当選して、また来年がだめなのは残念です。「継続は力なり」、残念です。
	同じ講座を(経年)継続できるようにな仕組みを考えて頂きたい。
運営面・事業	講座の種類、もう少し増やして頂けたら……。
	太極拳は楽しく先生も親切でいいし教えてくださいました。もう少し(30分程度)時間が長いと今日の復習ができると思うので少し残念! (次年度は30分長くしてもらえるとうれしいのですが……)
	人数が増えたので30分ばかり延長して頂きたいと存じます。
	「オカリナ」コースを新規開講を希望します。
	受講する方が多いのでこういう生涯学習はずつと続けてほしいと思います。
	体操など継続的にやりたいので人気の講座は週一でなく週二にして頂きたい。場所と講師の問題があるかと思いますが、体育馆でなくとも良い講座は館内の大きめの部屋に移つてもらうとかで対応してほしい。これから増える高齢者対応は抜本的な改革で対応してほしい。
	・ギター講座を受けましたが、人気の高い講座は継続的にたのしむ事が出来ません。他にも歌や絵画も同じと聞きます。なにか方法はないものでしょうか。・デッサン・水彩、パステル、油絵と習ってきましたが、教室に置かれている画材が限られていて、書き詰きました。少しづつ入れかえて下さい。造花もビニールではなく布製とか、もう少し画く意欲をもたせるものにして下さい。(ハク製とか花器も同様)
	講師の方々の丁寧で気長なご指導により楽しく学ぶことができました。人数に限りがあるので、落選してしまう講座もあるのが残念です。

項目	内容
	講座申し込み抽選の当選結果をもっと早く知りたい。間近の発表だと予定をたてにくいのでよろしくお願いします。
	歌の講座 休まなくて良いよう増やしてほしい。高齢者の割合が多くなった分講座が少ない。きゅうくつである。
	ボーカルの人気が高いのに受講制限があるのはとても不満。改善を求めます。
	老人が人口に占める割合が多くなってきたせいか、当講座に参加する人が多くなってきて、その事自体は喜ばしいが、教室が狭く感じる。
	体操の講座などは希望者が多いので、クラスの数を増やすと良いと思います。
	・中止する方はハッキリ断りの電話をして他の方へゆずるべきです。・少人数の所と多くて困る所の差が有ります。日時をふやしてください。3部にするとか。
	秋のコンサート等、当たらない事が多いので、春にも増やせませんか。一人1回
	水分補給を、もっと授業中もとれたら良いと思います。
運営面・職員	
運営面・その他	境南町在住ですが当施設まで遠く交通機関利用も不便です。講座の種類がもう少しあるとよいです。
	講座に申込者が多いので、全部落ちることもある。体操どうたは何処かに入りたいと思う。何ヶ月もぬけると年寄りには外に出しにもどってしまって、健康にもよくない。でも、講座の種類が多くて、他市の人々にうらやましがられている。
施設設備・環境	高齢人口の増加もあり、この施設が狭くなってくるのではないか。
	ロッカーのカギが開けにくいで改善して欲しいという要望を出しましたが、全く改善されていません。宜しくお願いします。
	バイオリン講座生です。昨年センター長様に自主グループ活動について(施設の有効利用について)ご提案した事がありますが、ほぼ1年間返事がありません。是非、市民の真意をご監察の上ご検討戴けますでしょうか。有料でいいのでコピー機を設置して下さい。
	・体操講座の継続が出来ないのが残念ですが、施設の広さ、人員等で仕方ない事と思います。・席取り等かなり改善されました、まだ、改善の余地があると思います。・4階のテーブル席(特に昼食時)をゆずり合いをする様にお願いします。(テーブルをふやす等)
	人数の割に会場が手狭な感じです。
施設設備・その他	エレベーターの乗り降りが不便。各講座の終了が同じなので、若干シフトした終了にしたら解消されると思われます。
	運動できる場所とプログラムがもっとほしい。
その他	アンケートの後半部分はほとんど知らない欄なので「3」にしました。 事務室の雰囲気が暗い。
	場所が我が家から遠いのでその点がやや不満です。このような立派な建物でなくともよいので市内所々コミセンのようにあると近くの方々が利用できると思います。ムーバスも近くに停留所がほしいし吉祥寺や境方向からも運営してほしい。
	・(様々な問題があって困難かと思いますが、)会館の利用が土・日・祝日にも出来るようになると、有難いのですが…。(管理運営を、コミセンのように業務委託して休日の利用が一部分だけでも可能にならないものでしょうか。)
	関係者の方々にいつもお世話になっており、ありがとうございます。実のあるサークルに参加出来まして、日々楽しく過ごしております。先生方に恵まれております。今後も頑張って参加したいと思います。
	高齢ですので、いろいろお世話になっており感謝しています。
	元気よく歳を重ねていけますよう、よろしくお願い申し上げます。

項目	内容
	色々な講座があり、お茶、お水など用意してあり、談話、食事ができる場もあり、本当に楽しく有り難い事です。
	社会活動の講座の種類が多い事が有りがたい事です。
	他の地区にはない。無料で利用できる講座や行事が多く満足しています。
	毎週のヨガを楽しみにしています。先生がとても優しく丁寧に教えて下さるので満足しています。私は身体を動かすことが少ないので、ヨガはありがたいです。
	この施設の存在を知り、早速利用しはじめて2年余り。必ず2種以上の講座を受ける様に努力しています。自分の好みのプログラムと時間の調整、又人數の制限により、ままならないと思う事もありますが、これ以上の要求は贅沢と思っております。皆様の一生懸命さにのって、楽しく通わせて頂いております。今後とも、宜しくお願い致します。
	必要なもの（サークル）はそろっている様に思います。
	高齢者の外出のきっかけにもなり、この施設がある事に、感謝しています。
	常々このような機会を与えて下さり、感謝しています。武蔵野の住人で良かったと思います。
	太極拳：講師の説明が理解し易い。雰囲気がとても良く60分があっという間に終わってしまう。続けて来期も受講したい。
	他地域と比較すると、大変高齢者に優しく日々感謝しています。
	太極拳とボーカルを受講しているが講師の方々が熱心でわかりやすい指導で満足している。
	今年から主人共々利用させて頂いています。職員さん達の態度等、とても好感が持てます。
	沢山の講座に参加させていただき、感謝します。
	初めてこの講座を受けました。友人がすすめてくれたので、万葉集を書で書いているので、歌に興味があるので、少し内容的に深く知りたいと思いましたが、まだそこまでふみこめる暇がなく残念です。しかし御友達が出来たことは、もうけものでした。
	今習字を習っています、満足です。他にどうゆう勉強会があるのか知りたいです。
評価の言葉	埼玉に住んでいる友人から電話があり、同じ囲碁を趣味とする人間ですが、やろうとしてもやる場がないと嘆いていたのを考えると、何と私は幸せだろうと武蔵野市に住んで何とラッキーだったろうと痛感している。仕事をやめて2年近くになるが、ほとんど毎日充実した時間を過ごすことができていて、家内から趣味を言われる程です。実はシルバー人材の仕事もしております。つらくない程度に楽しく仕事もさせていただいているうれしい限りです。
	先生方の情熱には頭が下がり感謝申し上げております。多種有りますので満足しております。
	ヨーガに参加させていただいていますが、先生も皆さんもふんい気がよくて感謝しています。甚もパソコンを大いに利用させていただいています。
	何時もお世話様になります。お友達が出来て満足と皆様も喜んでおります。名前の件考へほしいと言われました。
	去年、定年退職してはじめてレツトレーニングに参加しましたが、先生がとても親切に教えて下さり、優しくときには可愛らしく、とても参加するのが毎回楽しみです。午後ジャズダンスも教えていらっしゃるといふことでやりたいなあと思っています。今年もよろしくご指導お願い致します。
	レツトレーニング受講者で、初めて参りました。毎回汗をかく位体を動かし満足しています。
	初めて昨年4月から“レツトレーニング”に参りました。とにかく先生と内容に大満足。先生ありがとうございます。来年も参りますように！！
	職員の方々のご努力には、常々感謝しています。
	気軽に利用出来ることを感謝しています。

項目	内容
	私は8年位い前、水彩教室へ1年通いました。久しぶりに一昨年世界の歌を半年間、昨年4月より健康体操に通っています。ウォーキング(1時間)は、10年前から行っていますが、やはりストレッチも大切と思い申込み、とても私の身体には必要なものと気が付きました。これからもずっと継けたいと思っています。私の周りの人達も多くの方が生き生きと講座に通われています。気軽に習い事を始めるきっかけになっている様であり、他の方達とも連帯感もでき、すばらしい社交の場となっている様です。通いたい場所、行きたい場所がある事は、老人にとってはすばらしく、幸福な事と思います。水彩はずっと続けています。これからも地域の人達のよりどころのセンターで続けていただきたいと願っています。
	十分満足です。感謝！！
	講座の募集人員が多すぎるようで希望講座が受講できないくらいがあるようです。講座の種類にもよるでしょうが難しいですね。でも無料で受講できるので満足しています。有難うございます。
	有難く使用させて戴いております。
	生涯教育の場として通い易く、内容も満足して居ります。ありがとうございます。
	マニュアルとその説明も具体的で大満足しています。
	大変快適です。職員、講師の方々に感謝しております。

北町高齢者センター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立北町高齢者センター				
所在地	武藏野市吉祥寺北町4-1-16				
指定管理者の名称	財団法人 武藏野市福祉公社				
代表者	理事長 長澤 博暁				
所在地	武藏野市吉祥寺北町1丁目9番9号				
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日				
指定管理業務の内容	①センター利用の承認に関する業務 ②小規模サービスハウスの管理に要する経費 ③センターの施設及び設備の維持管理 ④コミュニティケアサロンにおける事業に関する業務 ⑤小規模サービスハウスにおける事業に関する業務				
指定管理委託料	予算	4,207,431円	決算	4,207,431円	

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) 主管課二・タリギング者	①チェック項目	100/100	・朝晩の見回り ・温水トイレ洗浄機の設置	A
	②重点ポイント		・入居者の相談・助言と安全衛生確保の取組 ・職員の質の向上に向けた取組	
	③アピールポイント		・管理人が常駐し、緊急時の対応や見守りを行い入居者は、安心して生活を送ることができる ・職員間で入居者の情報を共有し、適切な対応を心掛けている ・手間と工夫を凝らした懐石風家庭料理と手作りおやつは好評を得ている	
(B) 利用者モニタリング	100%	入居者の相談・助言と安全衛生確保を図り、適正な管理を行った結果、総合満足度も「満足」が75%「概ね満足」が25%という高い評価を得た。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) 主管課二・タリギング者	①チェック項目	100/100	全ての視点で高評価を得ている。	A
	②重点ポイント		入居者の安全衛生と職員の質の向上に向けた適切な取り組みが行われている。	
	③アピールポイント		職員・常駐管理人による見守りで、入居者の安心安全な生活が維持されている。	
(B) 利用者モニタリング		100%	「満足」が75%、「概ね満足」が25%と評価が高く、また、すべての項目において、「やや不満」「不満」と回答した入居者は皆無だった。	
(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/ 45	*基本方針に沿った運営 *入居者の満足度の高さ *ご意見箱の設置	*朝晩の見回りや声かけにより入居者の意見・要望等を取り入れ、高い満足度に繋がっている。
B安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	*事件・事故対応マニュアルで対応 *朝晩の見回り	*マニュアルによる事件・事故対応と管理人による見回りを評価。
C適正な運営	30.0 /30	30/ 30	*法令を遵守し、適正に業務を履行	*法令を遵守し、適正に業務が行われている。
D施設・整備等の適正な管理	10.0 /10	10/ 10	*施設管理は定期的に保守点検を実施 *備品台帳を整備し管理 *清掃は毎朝チェック *廃棄物の分別で徹底した減量化に取組み	*施設・設備等は定期点検を実施する等、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) 入居者の相談・助言と安全衛生確保の取組	<ul style="list-style-type: none"> * ケアマネジャーとの連携 * デイサービス参加への働きかけ * 相談・助言 * 設備点検、害虫駆除 * 各部屋に温水トイレ洗浄機を設置 	<p>職員や常駐管理人による見守り、声かけと、ケアマネージャーとの連携による入居者の健康状態の把握等、安全衛生確保の取り組みが適切に行われている。</p>
(2) 職員の質の向上に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> * 計画的に職員研修を実施 * 日々のミーティング等により入居者に対して共通の認識をもつ 	<p>計画的な職員研修の実施とミーティングによる情報共有で、職員の質の向上が図られている。</p>

(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>サンプル数が4名と少ないものの、「満足」が75%、「概ね満足」が25%と満足度が高い。また、すべての項目において、「やや不満」「不満」と回答した入居者は皆無だった。</p>
	100%

(A) - ③アピールポイント

【北町高齢者センター・サービスハウス】

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
<ul style="list-style-type: none"> *朝晩、管理人が見回り、入居者の生活・身体状況をチェック。 *入居者の安全確保を期すため、スタッフ全員に入居者の状況を詳しく伝え、変化に応じて適切な対応ができるよう心掛けている。 *入居者が意見を言いやすい雰囲気づくりを心がけ、意見を聞いた時はすぐに対応している。 *入居者の生活ニーズの充足のために福祉公社の在宅サービス部門、その他のサービス提供機関と連携して対応している。 *以前より要望のあったトイレ温水洗浄器を各部屋に取りつけたことで、入居者の満足度が向上した。 *入居者には、常に心のこもったサービスを提供できるよう、職員全体で情報を共有し常にサービスの向上に努めている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
<ul style="list-style-type: none"> *入居者の状態に合わせ、親切丁寧な対応を心がけ、今年度は入居者に対してアンケート調査を行った。
<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>
<ul style="list-style-type: none"> *管理人、職員が常に入居者とのコミュニケーションを心がけ、サービスの向上に努めている。 *入居者の健康状態を把握し、ケアマネージャーとの連携を図っている *食物アレルギーについては、契約時にチェックし、除去食等の個別対応を行っている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
<ul style="list-style-type: none"> *入居者の意見・要望を把握し、指定管理者の管理・運営の状況をチェックするため、入居者へのアンケートを実施した。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
<ul style="list-style-type: none"> *夜間緊急対応マニュアルの整備を図られたい。

(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

【北町高齢者センター・サービスハウス】

視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 19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。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × 9の数／9問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	—	北町高齢者センター条例に基いた管理運営を行っている。昼は職員、夜間・休日は管理人が常駐し、緊急時の対応や服薬管理、日々の見守りを行っているため、入居者は安心して生活を送ることができる。また、以前より入居者から要望のあったトイレ温水洗浄器を設置し改善を図った。昨年度まで実施していなかったモニタリング用利用者アンケートを今年度より実施した結果、入居者は高い満足度を得ている。
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
適正な危機管理体制	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	15点 × 9の数／9問
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
適正な警備	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	管理人が毎朝、毎晩各部屋を見回り、安全確認を行っている。 事件、事故、災害等の発生はなく、24年度には損害賠償保険に加入し、適切な措置を講じている。
	評価の理由	—	

視点	チェック項目	可否 (○X)	評価	
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × 21の数/21問	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○		
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○		
	39 個人情報は適切に管理されている。	○		
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○		
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○		
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○		
	45 利用者数は増加している（又は落ち込でいない）。	○		
	46 計画通りの収入が得られている。	○		
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○		
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
	50 現金等が適正に管理されている。	○		
	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	市との基本協定、年度協定に沿い、適正な職員配置の中で法令を順守し、業務を履行している。			
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × 10の数/10問	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○		
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○		
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○		
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○		
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○		
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
	評価の理由	設備管理、清掃、警備は、市からの委託業務として定期的に保守点検を実施し、適正に管理している。また、園芸ボランティアによる植木の手入れや季節の草花の植栽を行っており、景観の保持に努めている。 廃棄物処理は徹底した分別処理を行い、ごみの減量化に取り組んでいる。		

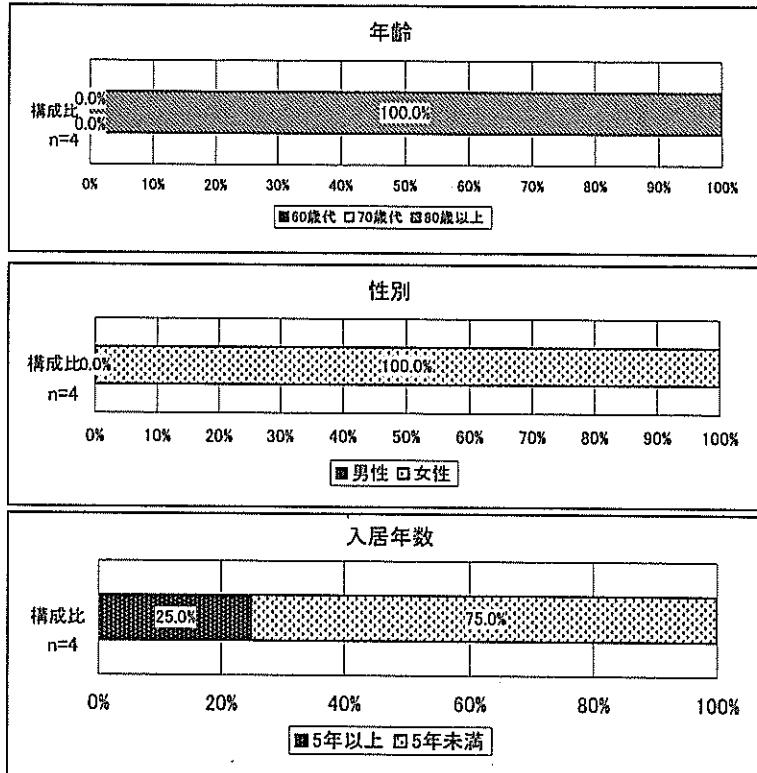
(様式3) チェック項目シート			
視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数19/19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地城住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
B 安全への取り組み	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—	15点 × ○の数9/9問
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	—	
	評価の理由	職員によるこまめな声かけや常駐管理人による見守りにより、入居者の安心が確保されている。利用者アンケートも高評価であった。	
C 適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数9/9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	マニュアルの作成により、危機管理に関する体制が整備されている。	

武蔵野市北町高齢者センター

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
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21／21問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 ○の数10／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	市との基本協定、年度協定に沿い、適正な職員配置の中で法令を順守し、業務を履行している。		
E 業務の実施状況	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 ○の数10／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	各設備については、定期保守等、適切に管理されている。		

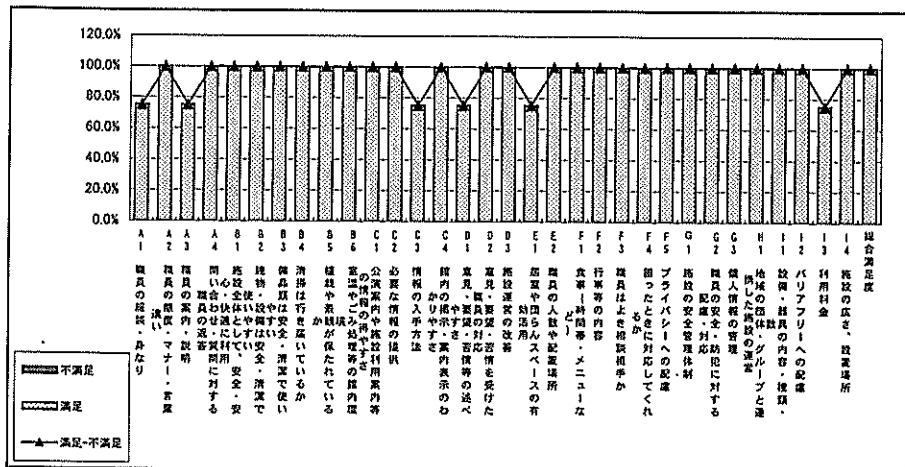
【問1】

施設名 北町高齢者センター・サービスハウス

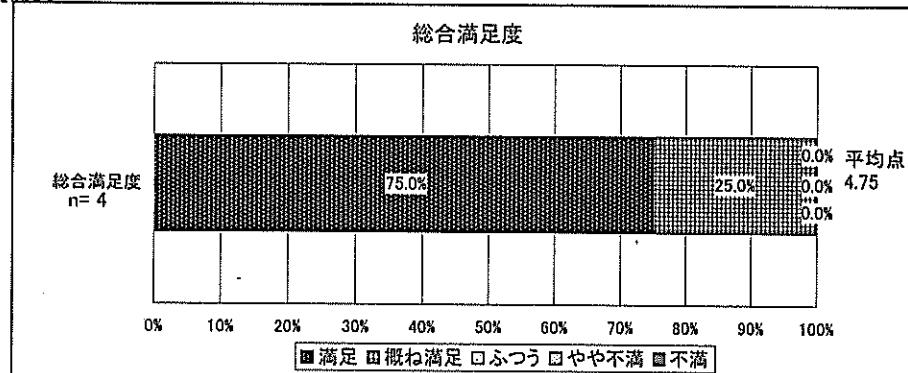


【回答者の属性】に関するコメント
年齢構成は、全員が80歳以上で、性別も全員が「女性」である。
入居年数は、5年以上が25%、5年未満が75%となっており、ここ数年で入居してきた方が多い。

施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



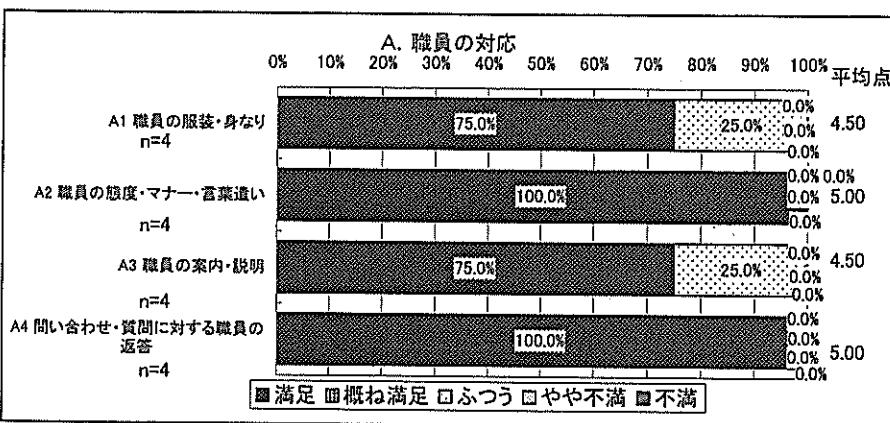
〔附3〕



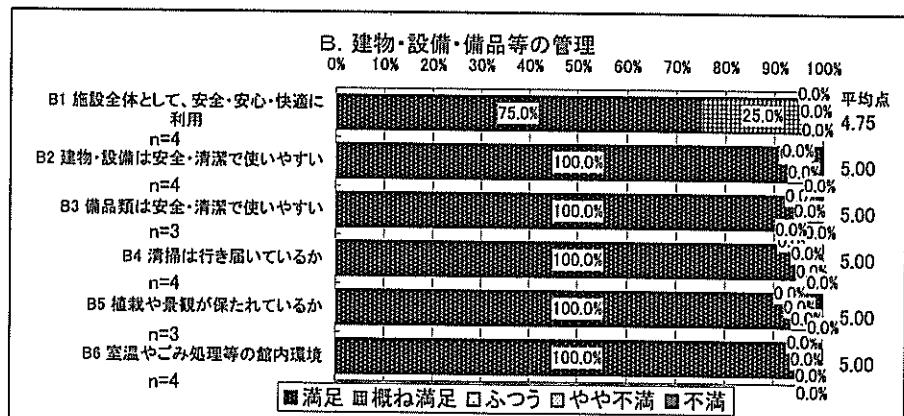
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
北町高齢者センター小規模サービスハウスに対する総合満足度は「満足」が75.0%、「概ね満足」が25.0%で100%の人が「満足している」と回答している。入居者は高い満足度を得ていると考えられる。

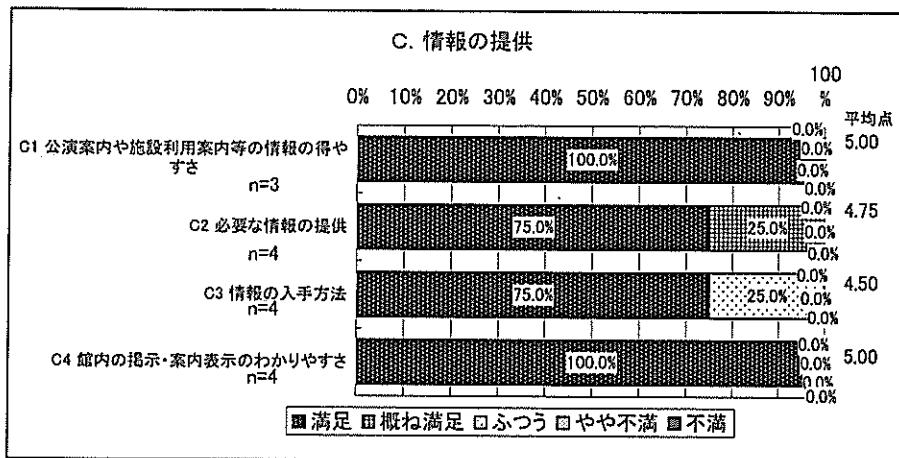
施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



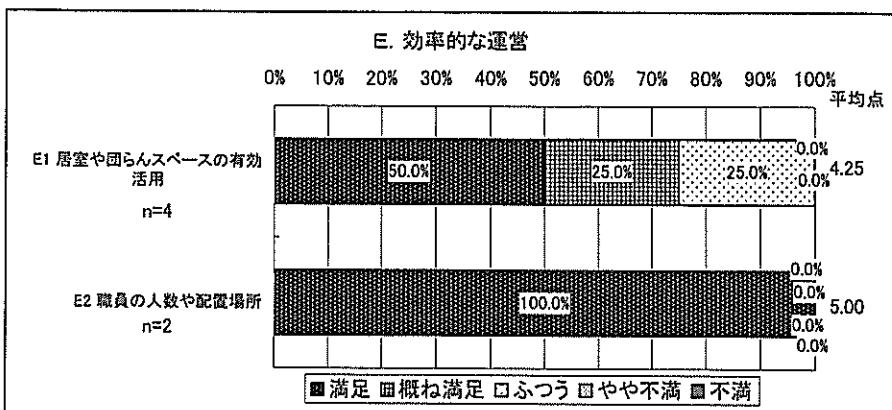
【A職員の対応】に関するコメント
「職員の服装・身なり」、「職員の案内・説明」については、75%が満足、25%が普通と回答しているが、「職員の態度・マナー・言葉遣い」と「問い合わせ・質問に対する職員の返答」については、100%全員が「満足」と回答しており、高い満足度を得られていると考える。



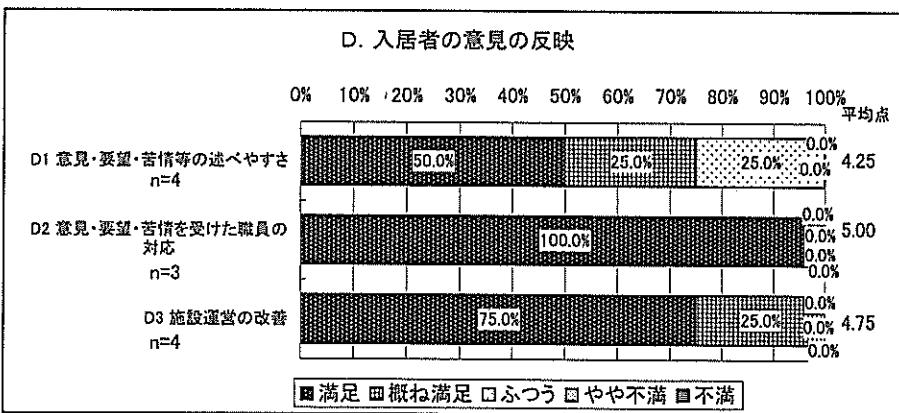
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
「施設全体として、安全・安心・快適に利用」については、「満足」75%、「概ね満足」が25%で、それ以外の全ての項目では、「満足」が100%と高い満足度を得ている。今後もより一層の満足度の向上に努めたい。



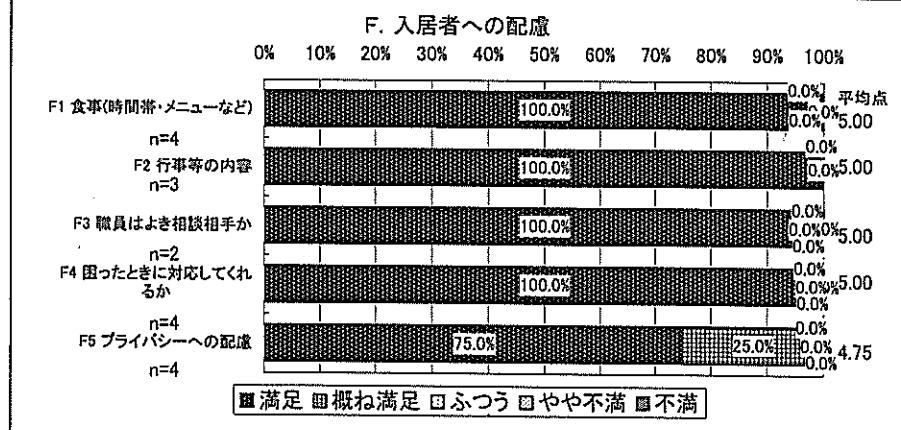
【C情報の提供】に関するコメント
「施設利用案内の情報の得やすさ」と「館内の掲示・案内表示のわかりやすさ」は、100%が満足、それ以外の項目も75%が「満足」と回答しており、全体の平均点も4.8の高い評価を得ている。



【E効率的な運営】に関するコメント
「居室や団らんスペースの有効活用」では、4人中3人が「満足」「概ね満足」と回答しており、「職員の人数や配置場所」については、100%全員が「満足」していると回答している。
効率的な運営に関して高い満足度を得ていると考える。

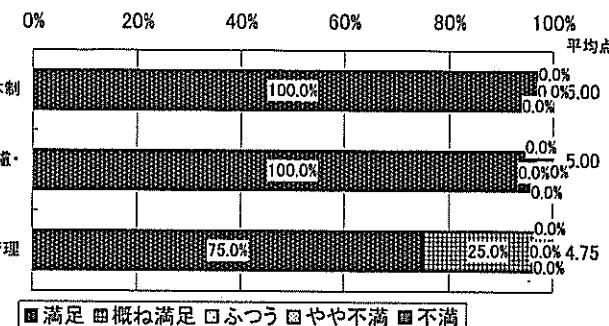


【D入居者の意見の反映】に関するコメント
「意見・要望・苦情等の述べやすさ」では75%が「満足」「概ね満足」と回答し、「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」、「施設運営の改善」では100%が「満足」「概ね満足」と回答している。
入居者は高い満足度を得ていると考えられる。



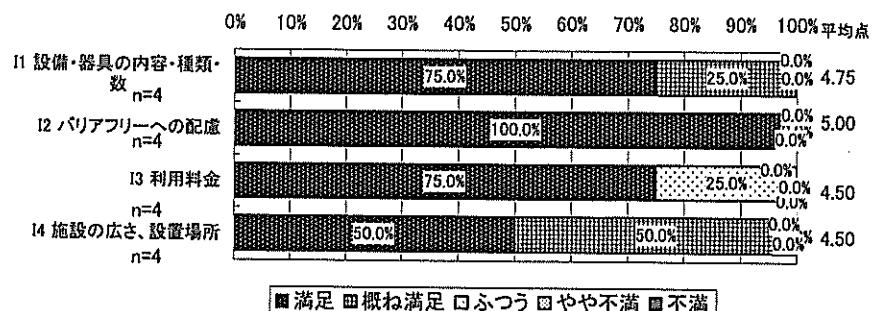
【F入居者への配慮】に関するコメント
「プライバシーへの配慮」は、「満足」が75%「概ね満足」が25%で高い満足を得ている。
また、その他全ての項目において「満足」が100%であり、非常に高い満足度を得ていると考える。

G. 安全管理体制



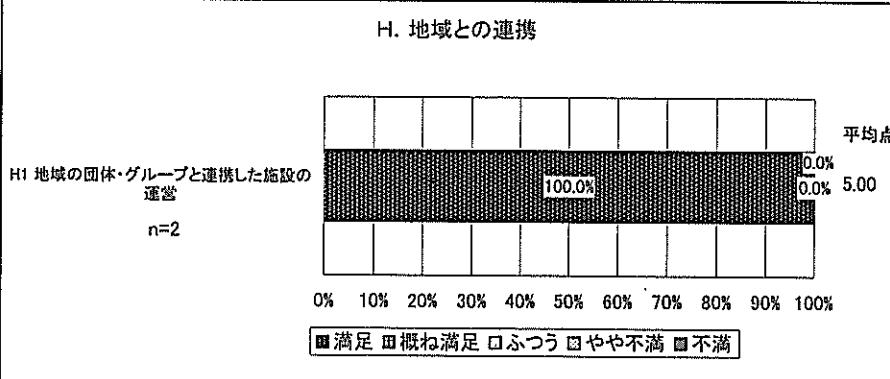
【G安全管理体制】に関するコメント
「個人情報の管理」は、「満足」が75%「概ね満足」が25%で高い満足を得ている。
また、「施設の安全管理体制」「職員の安全・防犯に対する配慮・対応」においては、
「満足」が100%であり、非常に高い満足度を得ていると考える。

I. その他



【Iその他】に関するコメント
「設備・器具の内容・種類・数」については、「満足」が75%、「概ね満足」が25%で高い満足度を得ており、「バリアフリーへの配慮」は、100%「満足」との回答であった。しかし、利用料金については、75%が「満足」と回答しているものの、25%が「普通」と回答している。また、「施設の広さ、設置場所」については、「満足」と「概ね満足」が半々の50%であり、決して広いとは言えないが、満足度は高いと考える。

H. 地域との連携



【H地域との連携】に関するコメント
地域の連携については全員が「満足」と回答しており非常に高い満足度を得ている。
地域のボランティアや福祉の会等諸団体の支援によるものと考える。

4 北町サービスハウスへの意見・要望（特になし）

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

市民会議室
(ゼロワンホール)

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	市民会議室（ゼロワンホール）			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町 1-10-7 武蔵野市立武蔵野商工会館 4階			
指定管理者の名称	武蔵野商工会議所			
代表者	会頭 稲垣英夫			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町 1-10-7			
指定の期間	平成 22 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日			
指定管理業務の内容	① 開館および閉館業務 ② 受付および窓口業務 ③ 施設の使用に関する業務、備品等の貸出に関する業務			
指定管理委託料	予算	9,750,000 円	決算	9,750,000 円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) ①チェック項目	必要な水準は満たしている。 100/100	B	リピーターが多く、利用者モニタリングの総合満足度についても、普通より悪い評価が無いことから、期待する水準を満たしていると考えている。	適正に取組んでいる。
②重点ポイント	適正に取組んでいる。			
③アピールポイント	セミナーや説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。			
(B) 利用者モニタリング	利用者には概ね満足いただいている。 85.5%			
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) ①チェック項目	総合満足度の「満足」「概ね満足」が8割以上占めており、必要な水準は満たしている。 100/100	B	前年に比べ、利用者総合満足度は上昇している。安全確保や市民の意見反映について、適切な取り組みがなされている。	適正に取り組んでいる。
②重点ポイント	適正に取り組んでいる。			
③アピールポイント	前年に続き会議室として積極的に使用されており、予約が取りづらいほどの利用状況となることもある。			
(B) 利用者モニタリング	総合満足度が前年に比べ上昇しており、利用者から良い評価を得ている。 85.5%			
(C) 財務モニタリング				

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	*多くの方に利用いただき、概ね満足いただいている。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*事故もなく、安全に運営できている。
C 適正な運営	30/30	30/30	*協定書に基づいた運営をしている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*利用者より故障等の指摘を受けた備品・設備等については、指定管理者に修理義務が発生する金額の範囲内であれば、早急に対応している。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	適正に取組んでいる。	適正に取り組んでいる。
(2) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	適正に取組んでいる。	適正に取り組んでいる。
(3)		
(4)		

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 「不満」と「やや不満」の合計	「総合満足度」において「不満」、「やや不満」との回答が0であることから、利用者には概ね満足いただいている。 85.5%

(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> *マイク、CD、DVD、PCモニター等が使用できるため、セミナーや説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *PR活動の推進について指摘があったため、当所会員向けに発行している会報誌にて貸会議室の利用方法の提案等も含めたPRを行った。
<改善が必要だと思われる点> *椅子、机等の劣化や破損については、利用者アンケートを行うたびに指摘を受けている。また、今回の利用者アンケートの中にはなかったが、DVD・ブルーレイディスク両方に対応している再生機器を備え付けてほしいといった要望も日頃から多く挙がっている。商工会館の竣工から10年以上経過し、徐々に時代にそぐわない設備や備品が見受けられるようになってきている。このまま設備や備品の入替え・改善を行わなければ、現在の利用者満足度を維持することは難しいため、早急に具体的な対応を検討していただきたい。

主管課(記入欄)
<主管課として特に評価できる点> *総合満足度が上昇しており、前回に比べ特に「満足」の評価が増えた。 *「職員の対応」や「情報の提供」等について、前年度を上回る評価を得た。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *委員会での指摘事項に対し適切に対応している。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *椅子については今年度購入予定のため、今後計画的に交換を行う。その他経年による劣化や破損以外の使用上の問題については、利用者に対する呼びかけを含めた、管理徹底の継続を期待したい。

(C)財務評価

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

(D)特記事項

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

(様式3)チェック項目シート(指定管理者)

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

45点

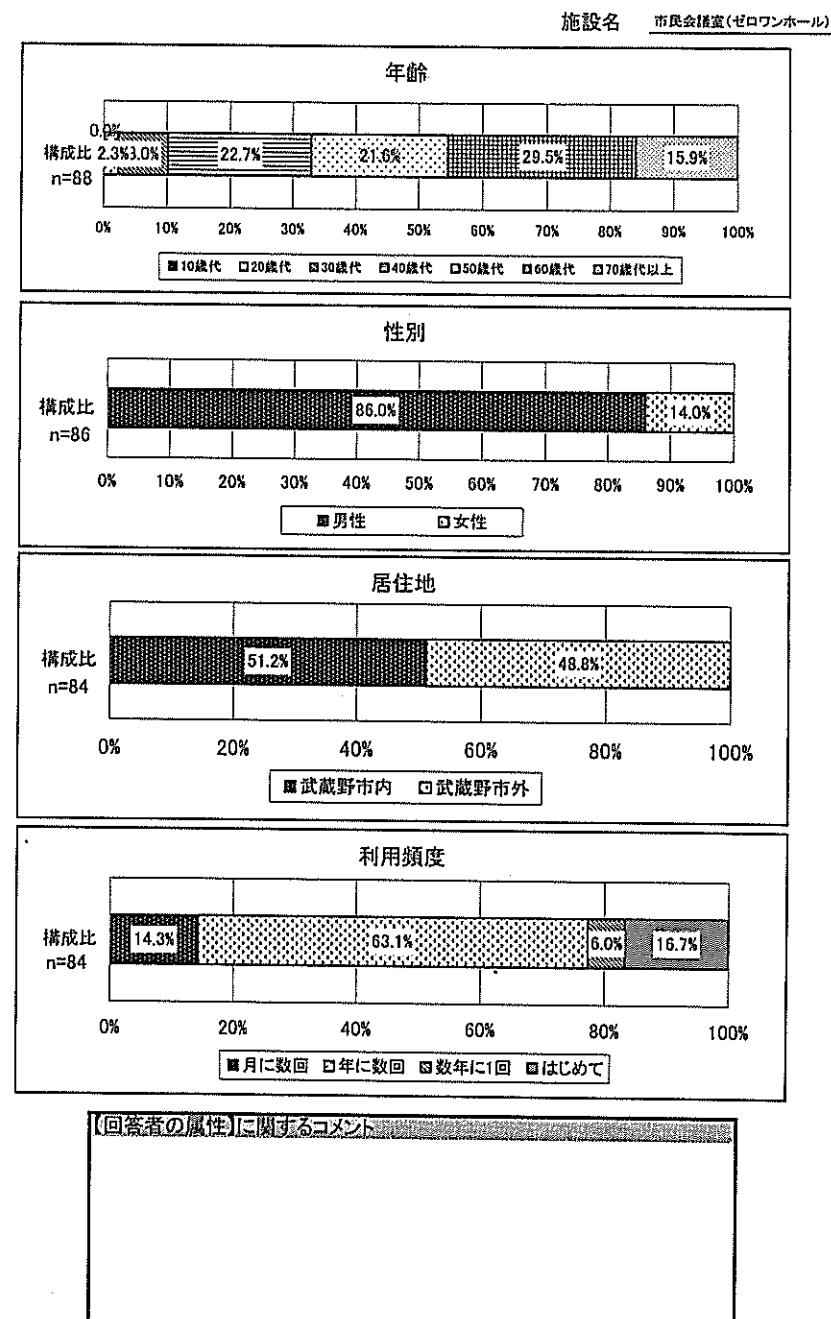
15点

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
	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。	-	
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）。	○	10点
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	必要な水準は満たしている。		
D 施設・設備等の適正な管理	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
	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	必要な水準は満たしている。		

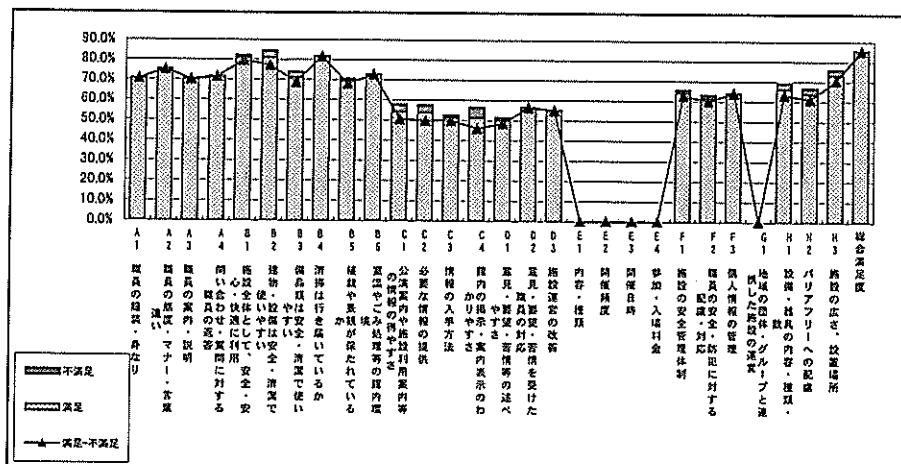
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦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

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

(様式5)



施設名 市民会議室(ゼロワンホール)



総合満足度

満足度	割合
満足	31.3%
概ね満足	54.2%
ふつう	14.5%
やや不満	0.0%
不満	0.0%

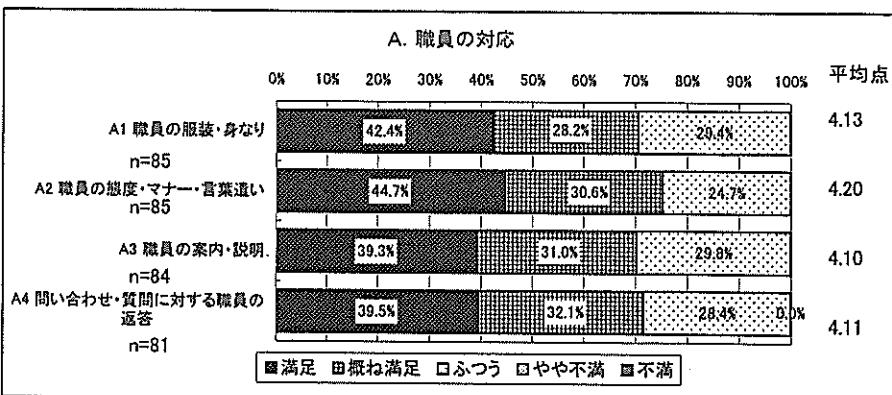
平均点
4.17

(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

- ・利用頻度が低いので細かい部分はよくわからないが、これまでの印象では大変満足している。
- ・初めて利用したが、さすが武蔵野市並びに武蔵野商工会議所の施設という感じだった。
- ・いつも気持ち良く利用している。
- ・日頃利用している施設の中では一番使いやすい。

施設名 市民会議室(ゼロワンホール)

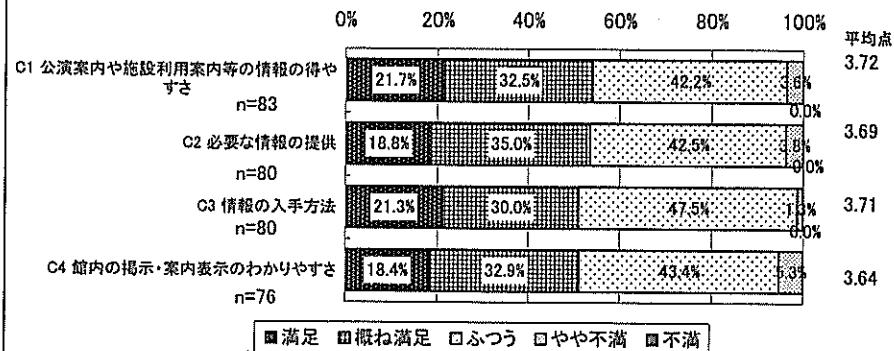


【A職員の対応】に関するコメント
・滅多に利用することは無いが、駐輪場担当者も含め、職員の対応が気持ちよく素晴らしい感じた。

【建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

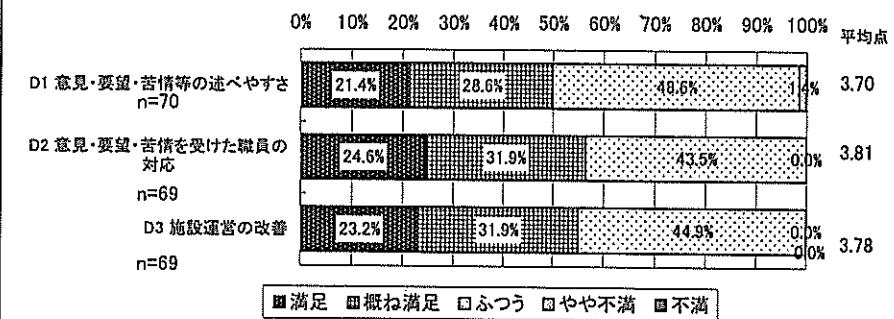
- イスの染みが多いのが気になった。
- エレベーターが遅い。
- 洗浄機能付の便座にかえてほしい。
- 照明はLEDにしたほうが良いと思う。
- マイクの音が悪い。
- 会議室の種類をもっと増やしてほしい。

C. 情報の提供



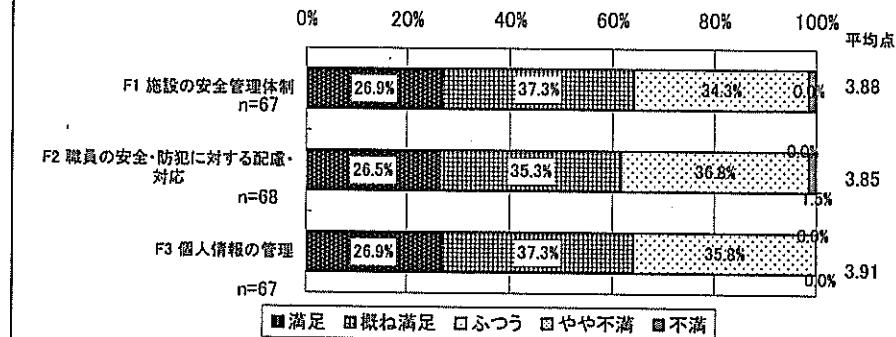
〔C情報の提供〕に関するコメント

D. 利用者の意見の反映



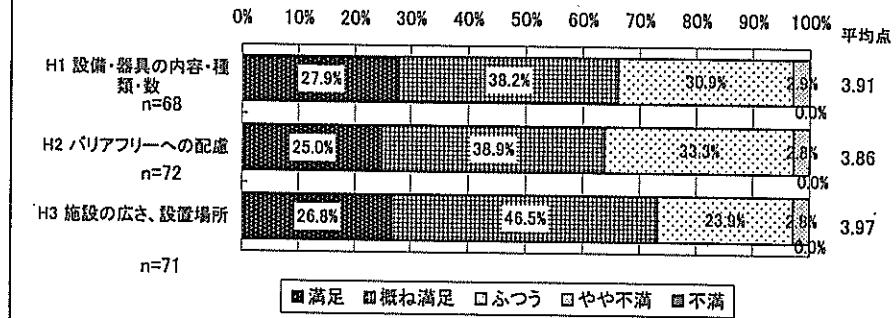
〔D利用者の意見の反映〕に関するコメント

E. 安全管理体制



〔E安全管理体制〕に関するコメント

F. その他



〔Fその他〕に関するコメント

- ・抽選の結果、利用できないことがあるので、もう少し予約がとりやすいとうれしい。
- ・予約がなかなか取れない。
- ・普段あまり利用しないため、当該アンケートについて回答できない部分が多い。
- ・利用する度に毎回同じアンケートを求められる。

施設名： 武藏野商工会議所

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

(1) 施設設備について

- 椅子の染みが多いのが気になった。
- エレベーターが遅い。
- 洗浄機能付の便座にかえてほしい。
- 照明はLEDにしたほうが良いと思う。
- 会議室の種類をもっと増やしてほしい。
- マイクの音が悪い。

(2) 運営面について

- 抽選の結果、利用できないことがあるので、もう少し予約がとりやすいとうれしい。
- 予約がなかなか取れない。

(3) 職員について

- 減多に利用することは無いが、駐輪場担当者も含め、職員の対応が気持ちよく素晴らしいと感じた。

(4) 評価のことば

- 利用頻度が低いので細かい部分はよくわからないが、これまでの印象では大変満足している。
- 初めて利用したが、さすが武蔵野市並びに武蔵野商工会議所の施設という感じだった。
- いつも気持ち良く利用している。
- 日頃利用している施設の中では一番使いやすい。

(5) その他

- 普段あまり利用しないため、当該アンケートについて回答できない部分が多い。
- 利用する度に毎回同じアンケートを求められる。

体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート
各施設ごと利用者アンケート

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	総合体育馆・陸上競技場・温水プール・(屋外) プール・軟式野球場・庭球場・緑町スポーツ広場		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20 他		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	南條 和行		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	① 施設運営 ② 施設管理 ③ 事業		
指定管理委託料	予算 575,964,000円	決算 557,860,925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) による管課・モニタリング	①チェック項目 98.3 /100	総じて高得点。事件・事故を「0件」とするのは施設の特性上(怪我や熱中症などの発生等)極めて難しい。	A チェック項目は総じて高得点であり、重点ポイントとして掲げた内容への取り組みとしても成果を挙げている。
	②重点ポイント	スポーツ推進委員や連盟指導員、学生ボランティアなど地域の人材を活用、中学生の職場体験・大学生のインターンシップ受け入れなど地域との連携に積極的に取り組んでいる。	
	③アピールポイント	事業再構築委員会、戦略的広報検討チームの設置。 指摘事項への対応を着実に行っている。	
(B) 利用者モニタリング	66.3%	プールとテニスコートの満足度が低調であった。施設の老朽化に伴う衛生面への不満と予約システムの変更に対するものと思われる。体育馆・陸上競技場・緑町スポーツ広場の満足度は高い。	
(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	
(B) による管課・モニタリング	①チェック項目 91.6 /100	総じて高得点。大きな事故がないことは評価できる。	B 人員配置等管理体制、内部連絡体制がまだ脆弱である。
	②重点ポイント	陸上競技場のフィールドの芝管理は適切な管理により良好を維持している。	
	③アピールポイント	東京多摩国体へ向けて市と連携して準備を行っている。 利用者の意見に応え、プール脱水機の設置など速やかに対応している。	
(B) 利用者モニタリング	71.7%	概ね評価できる。	
(C) 財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45 /45	40.7 /45	* 主催事業の運営スタッフとしてスポーツ推進委員や学生ボランティアを活用、中学生の職場体験、大学生のインターンシップの受け入れなど地域との連携に積極的。 * ご意見箱のご意見に対する回答を館内に掲示。ホームページからのご意見、質問にも速やかに回答。 * 利用者からのご意見に応えて、プール脱水機の設置、トイレスリーフに簡易椅子を設置(靴の履き替え用)等対応。 * JFLに加え、BJリーグの開催に協力し、トップレベルの競技観戦を提供。 * Facebookを視野に、戦略的広報検討チームの設置。	* 利用者の意見に応え、プール脱水機の設置など速やかに対応している。 * 組織的に定期的な職員研修を実施し、職員の資質の向上につとめている。 * シフト制勤務による引継ぎが徹底されていない。
B 安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	* 業務マニュアルの更新と年2回の防災訓練実施。 * 製氷機を備え、アクシデント時にアイシング用氷を速やかに提供。 * 自衛消防技術認定試験を受け防災体制の強化をはかる。	* 緊急時体制についてマニュアル化されている。 * 防災体制の強化をはかっている。
C 適正な運営	30 /30	28.6 /30	* 事業再構築委員会の設置により事業の評価軸の設定。 * 主管課との定期的な連絡会議の実施。 * 契約金額の大きな再委託先は定期的な競争により適正に選定。 * 東京国体へ向けて市と連携して準備を行ないプレ大会を実施。	* 委託業者の競争により、経費削減が図られている。 * 東京国体に向けて市と連携して準備を行っている。
D 施設・整備等の適正な管理	10 /10	9 /10	* 設備・備品類は年間計画に基づいたメンテナンスを行い、故障時には速やかに対応。 * 陸上競技場フィールドの芝の育成に配慮し、石灰からペイントに変更。 * 快適性・安全性向上のため更衣室等の床・壁面をリニューアル。	* 陸上競技場のフィールドの芝の育成など、適切な管理により良好な状態を維持している。 * 主管課の要望や指示に速やかに対応できていない。

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

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

(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」と「おおむね満足」の合計ー「不満」と「やや不満」の合計 71.7	*「おおむね満足」を含めると満足度は高い。アンケート結果の6施設の平均点は4点（おおむね満足）である。

(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"> *事業再構築委員会の設置による評価軸の設定と戦略的広報検討チームによる効果的な効率的な広報戦略の検討。 *業務マニュアルの随時更新と法令順守等の研修の実施。 *職員全員が消防庁上級救命講習を受講し技能認定を受けている。順次自衛消防技術認定試験を受け、防災体制を強化している。 *主催事業の運営スタッフとしてスポーツ推進委員や学生ボランティアの活用。また市の連盟（協会）に指導を依頼。中学生の職場体験・大学生のインターンシップの受け入れなど、地域との連携に積極的に取り組んでいる。 *平成25年の東京国体に向けて、市と連携してプレ大会、観察、競技団体との打ち合わせなどの準備を行った。 <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"> *主管課と定期的な連絡会議を実施。その結果を職員に周知し共有を図る。 *利用者の安全性・快適性向上のため更衣室をはじめとした施設各所のリニューアル。 *熱中症予防など利用者に対して注意喚起をするとともに、事故が起こった際の技術力向上のため、上級救命講習の受講・自衛消防技術認定試験の受験 <p>＜改善が必要だと思われる点＞</p> <ul style="list-style-type: none"> *主管課とのさらなる連携強化のため、人員体制の見直しと職員間の情報の共有。

主管課（記入欄）
<p>＜主管課として特に評価できる点＞</p> <p>プールに脱水機を設置するなど利用者の声に耳を傾け、真摯に対応しようと努力している。</p> <p>職員に対する組織的な各種研修の実施。</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>指定管理者と定期的な会議を実施し、意見交換の場を設けた。照明の暗さなど節電を心がけながらも利用者の視点での改善を求めた。</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>係員全員が休まないように勤務ローテーションの工夫が必要。顧客満足度を意識したアルバイトを含む全職員の接客の向上。</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 (〇X)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	〇	45点 ○21/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	〇	
	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。	〇	
	4 利用者の満足度は高い。	〇	
	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。	〇	
	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。	〇	
	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。	〇	
	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。	〇	
	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。	〇	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	〇	
	11 地域ニーズを把握している。	〇	
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。	〇	45点
	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。	〇	
	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。	〇	
	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。	〇	
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。	〇	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	〇	
	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。	〇	
	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。	〇	
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。	〇	
	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）。	〇	
評価の理由	昨年度策定した経営方針に基づいた管理運営が実践されている。市民、利用者の意見を反映するため、ご意見箱の設置、ホームページ上での意見の収集、全教室でのアンケートを実施している。地域との連携では、事業団主催イベントで運営スタッフとしてスポーツ推進委員や学生ボランティアを活用した。また、中学生の職場体験や大学生のインターンシップの受け入れなど地域との関わりに積極的に取り組んでいる。Facebook・Twitterなど効率的、効果的な情報提供を行うべく事業団内に戦略的広報検討チームを設置し、準備を進めている。市民サービス向上に向けた接遇研修の実施、また業務マニュアルの更新を随時行っている。人材育成のため職員研修を実施。各職員のステージにおいて必要なプログラムの受講を必須としている。		
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	〇	15点 ○8/9問 13.3点
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	〇	
	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。	〇	
	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。	〇	
	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。	〇	
	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。	〇	
	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。	〇	
	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。	〇	
評価の理由	業務マニュアルの更新、年2回の防災訓練を総合的に行っている。利用者に対して熱中症、光化学スモッグ等に対する注意喚起を行っている。希望する大会主催団体向けにAEDの貸し出しを行っている。事故が起こった際に適切な処置ができるよう、全員が消防庁上級救命講習を受講し技能認定を受けるとともに、原則自衛消防技術認定試験を受け、職員の防災体制の強化を行っている。警備員の定期的な巡回に加え、防犯カメラを設置し防犯に努めている。		

視点	チェック項目	可否 (〇X)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	〇	30点 ○22/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	〇	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	〇	
	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。	〇	
	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。	〇	
	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）。	〇	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	〇	
	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。	〇	
	39 個人情報は適切に管理されている。	〇	
	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。	〇	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	〇	10点 ○10/10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	〇	
	43 再委託先を選正に選定している（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）。	〇	
	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。	〇	
E 環境問題	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	〇	10点
	46 計画通りの収入が得られている。	〇	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	〇	
	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。	〇	
F その他	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	〇	
	50 現金等が適正に管理されている。	〇	
G 経費節減への取組	51 経費は節減されている。	〇	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	〇	
評価の理由	事業団内に事業再構築委員会を設置し、経営方針に基づき事業を実施するための評価軸の設定を行った。主管課との連携を強化するため、定期的な連絡会議を開催しその結果を職員に周知し共有を図った。契約金額の大きな再委託先は定期的な競争により適正に選定し、打ち合わせや報告書の提出を指示している。使用料・事業参加料等は毎日集計し、翌平日に金融機関へ預けるなど事故なく現金を取り扱っている。照明設備の間引きやこまめな冷暖房のオンオフ、温度設定など電力需要を鑑み、より一層の節減に取り組んでいる。平成25年のスポーツ祭東京（東京国体）に向けて、市と連携して観察、競技団体との打ち合わせを進めプレ大会を実施した。		
H 経営方針の実現度	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。	〇	
	54 保守点検等の計画を立てている。	〇	
	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。	〇	
	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。	〇	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	〇	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	〇	
	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。	〇	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	〇	
	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。	〇	
	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。	〇	
評価の理由	建物・設備の維持管理は担当係を窓口として各委託業者と連絡を密に取っている。各機器・備品類は年間計画に基づいたメンテナンスを行い、故障時には速やかに対応している。利用者の安全性確保のため、市と連携してシャワー室床面の防滑工事を実施。また快適性向上のため、更衣室等施設内各所の壁面塗装を行った。		

(様式3)チェック項目シート

主管課

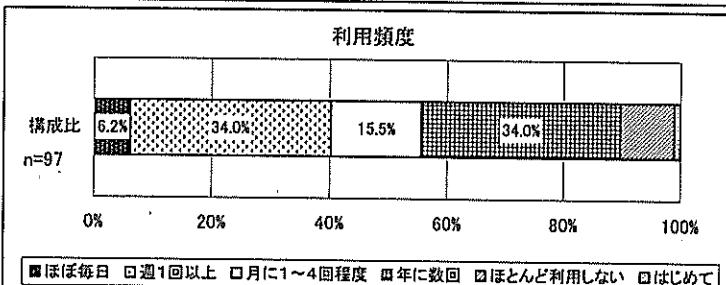
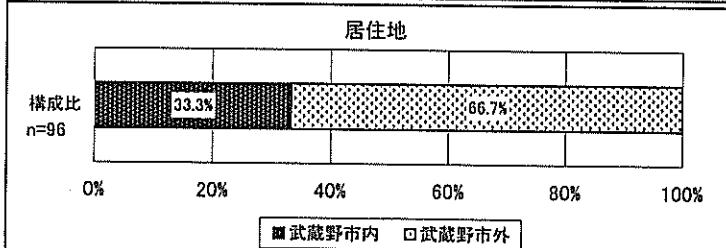
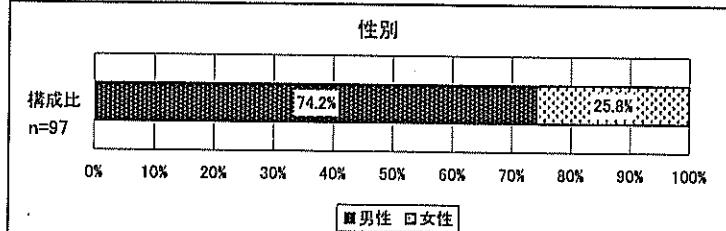
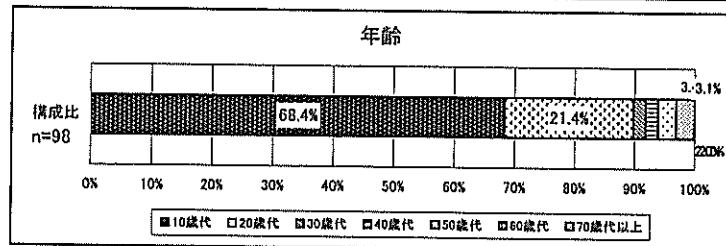
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○19/21問	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○		
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○		
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	30点 × ○21/22問	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○		
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
C 適正な運営	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。	○	30点 × ○21/22問	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○		
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○		
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	×		
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	×		
D 施設・設備等の適正な管理	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	10点 × ○9/10問	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
評価の理由				
シフト制勤務の工夫とともに、交代出勤による職員間の引継ぎの徹底が必要である。また、職員の窓口研修などの定期的な実施は評価できるが、苦情対応マニュアル等のアルバイトを含む全職員への浸透が必要であり、職員によりサービスに格差が出ないよう更なる強化が必要である。				
E 経済効率の追求	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 × ○8/9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、灾害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
	29 事件・事故が発生していない。	×		
	30 傷害業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
評価の理由				
利用者の怪我など組織的な緊急対応は迅速にできている。コインロッカーや貴重品ロッカーを設置するとともに利用を呼びかけている。また警備員が館内及び施設の周囲を定期的に巡回しているか、更なる盗難注意喚起の工夫が必要である。				

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○21/22問	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○		
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	×		
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○		
	39 個人情報は適切に管理されている。	○		
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○		
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○9/10問	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○		
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○		
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいる）。	○		
	46 計画通りの収入が得られている。	○		
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○		
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
	50 現金等が適正に管理されている。	○		
E 経済効率の追求	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				
委託業者の競争などによる経費の削減が図れた。主管課と財団との定期的な会議を設定し、連携・連絡の強化を図っている。職員の適正配置への努力はみられるものの、各部門（施設管理・事業・経理・総務）の担当者が一人もいない日程がまだあり、主管課との連絡調整に遅れが見られることがある。シフト制勤務の工夫が必要。				

陸上競技場

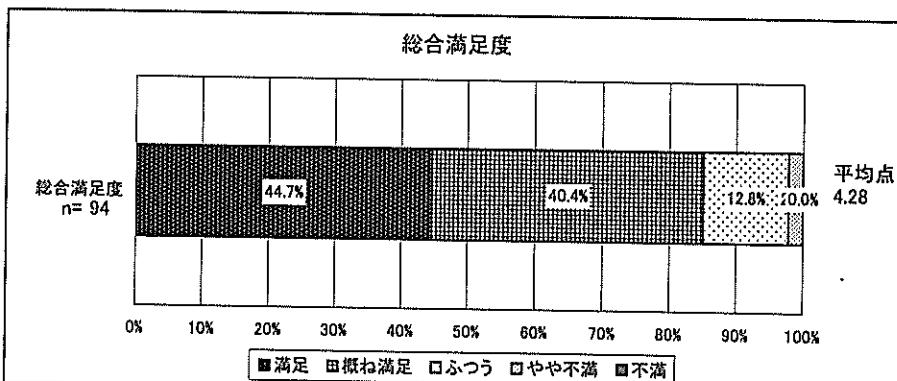
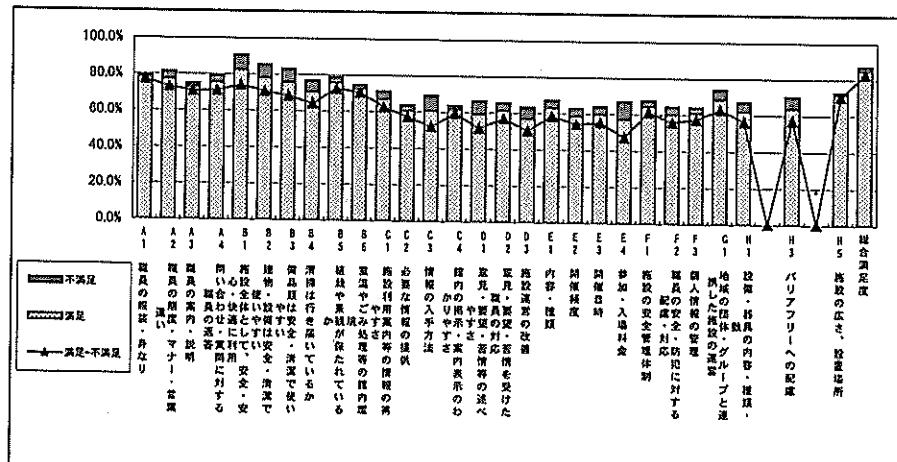
施設名 武蔵野市立陸上競技場

施設名 武蔵野市立陸上競技場



〔回答者の属性〕に関するコメント

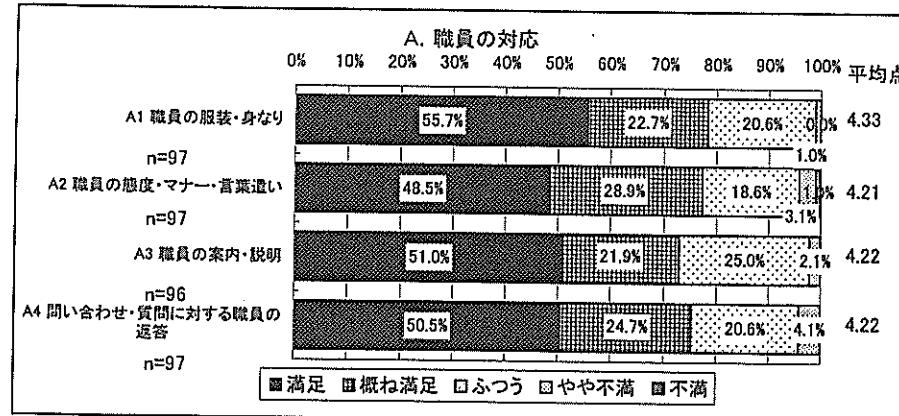
（複数選択可）



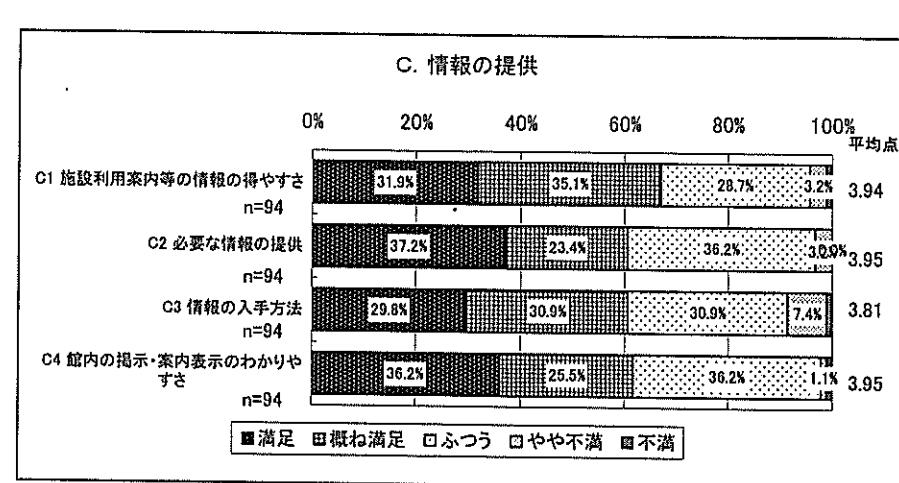
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

〔総合満足度〕に関するコメント

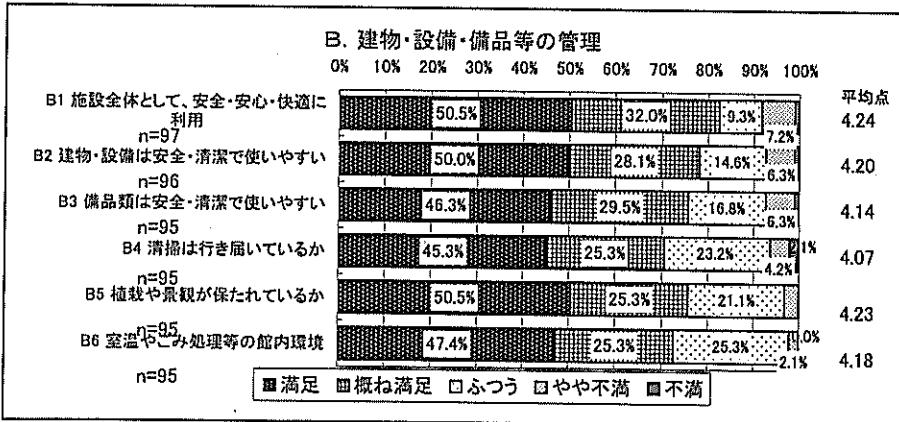
（複数選択可）



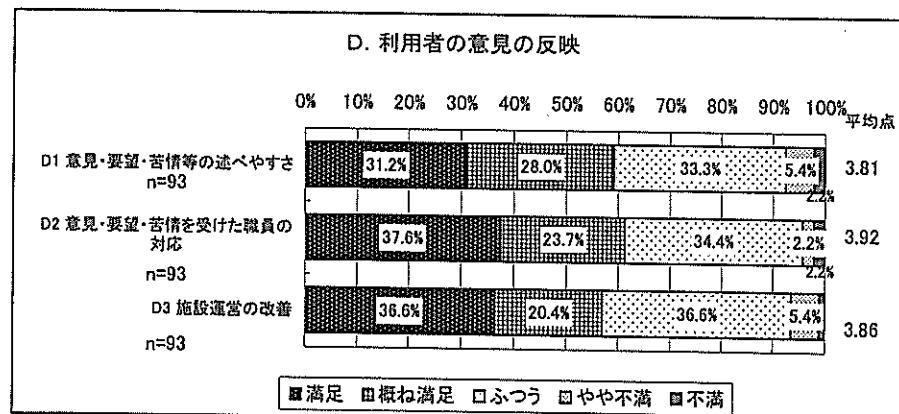
(A職員の対応)に関するコメント



(C情報の提供)に関するコメント

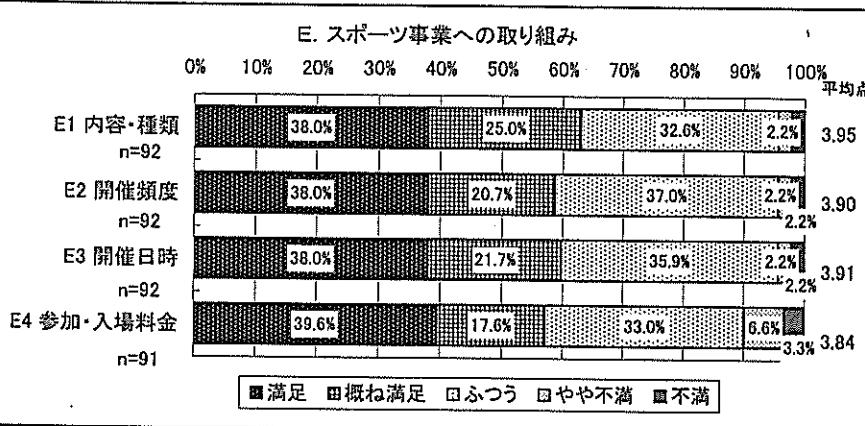


(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント



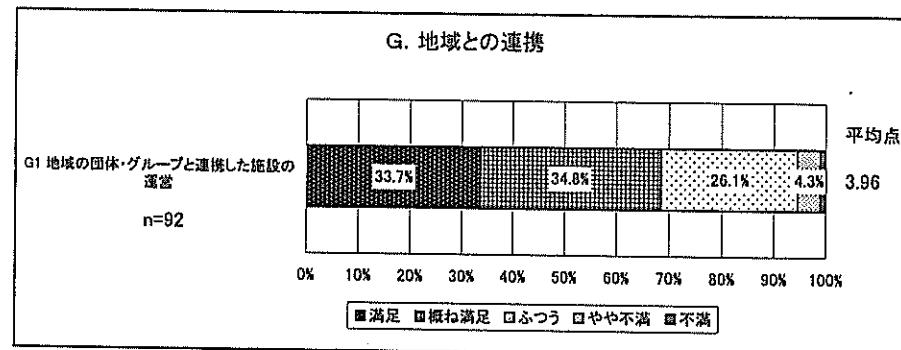
(D利用者の意見の反映)に関するコメント

E. スポーツ事業への取り組み



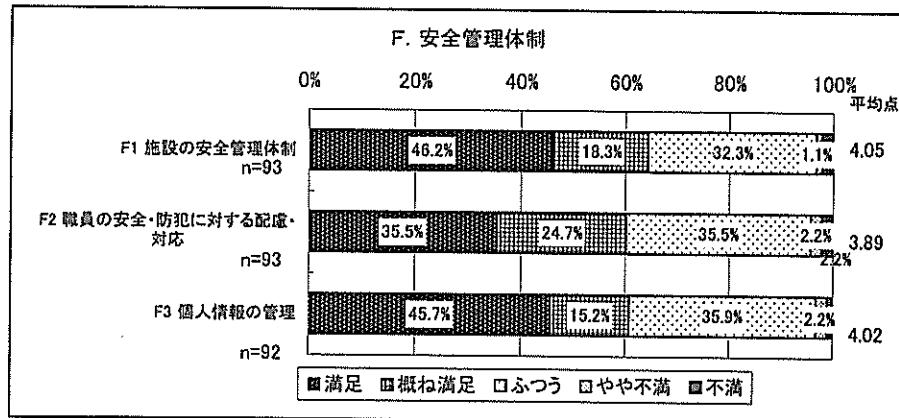
[Eスポーツ事業の取り組み]に関するコメント

G. 地域との連携



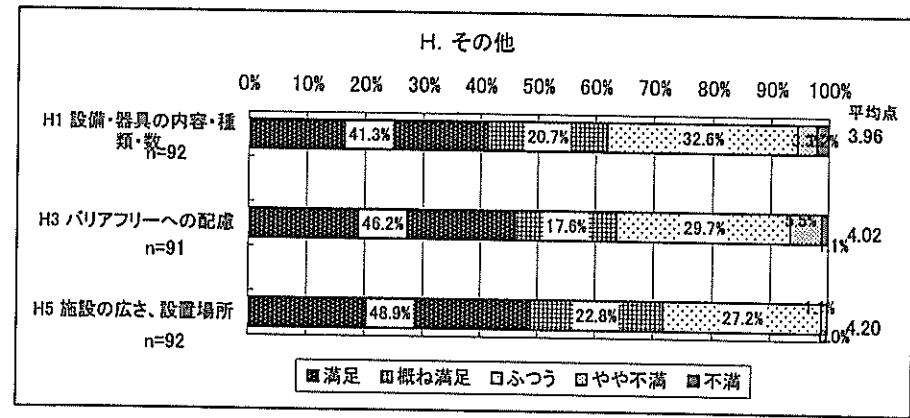
[G地域との連携]に関するコメント

F. 安全管理体制



[F安全管理体制]に関するコメント

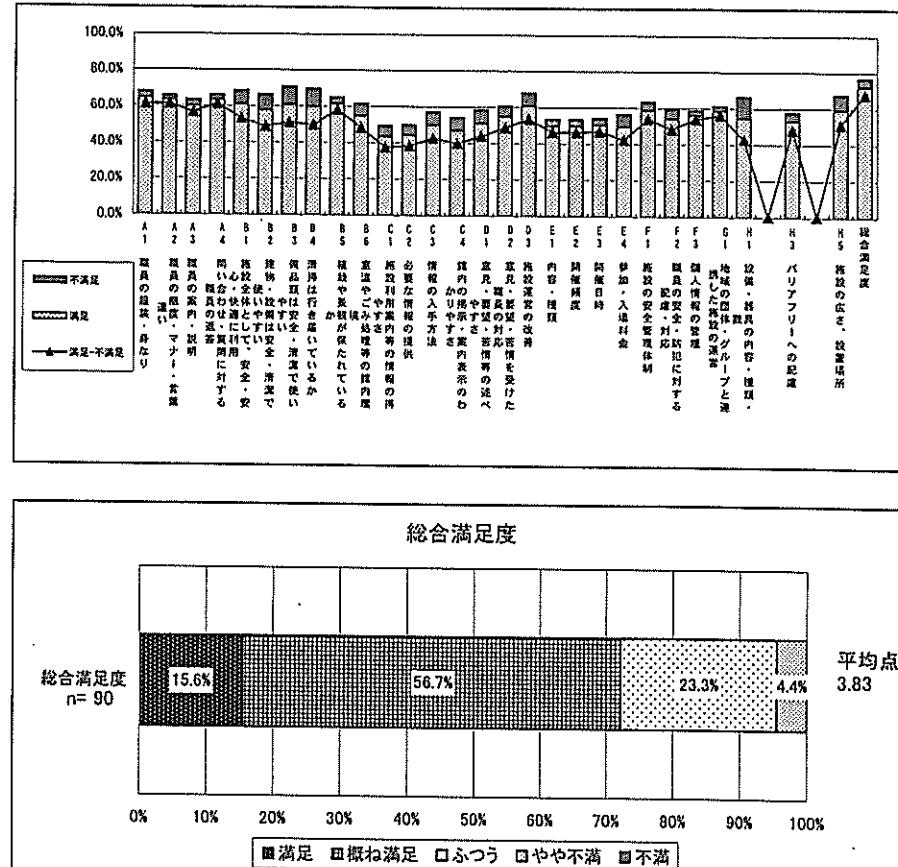
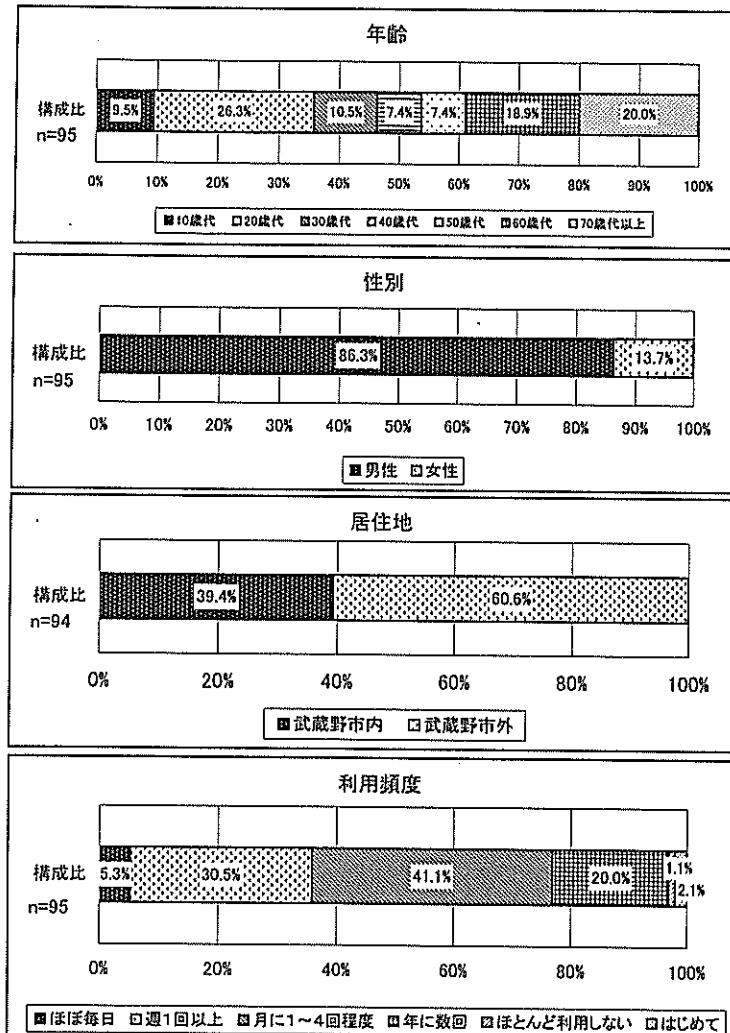
H. その他



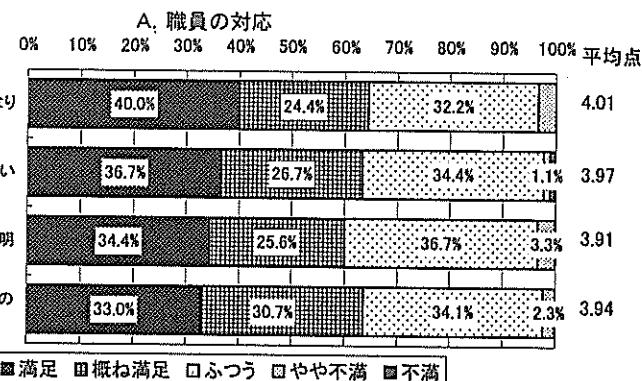
[Hその他]に関するコメント

問 4	
1	夏の器具の利用時間を長くしてほしい
2	陸上競技場を夜も開放していただきたい
3	10月はイベントが多く夕方1時間個人のウォーキングにあててほしい
4	冬の間5時30分まで開放してほしい
5	5時では短いので延長してほしい
6	5時では短いので延長してほしい
7	Bコースを毎日開放してほしい
8	トイレを新しくしてほしい
9	トイレを新しくしてほしい
10	利用料を安くしてほしい。器具の貸し出し時間をもっと長くしてほしい
11	100円は高い
12	トイレを新しくしてほしい
13	安くしてほしい
14	トイレが汚い。料金が高い
15	今後もよろしくお願いします。
16	スタブロなどを増やしてほしい
17	利用料を安くしてほしい。
18	ライトがほしい
19	芝がきれいでした
20	更衣室の飲食はおいがこるのでやめてもらいたい。
21	ジョギングコースに中高生の陸上部が荷物を置くので注意してほしい
22	ジョギングコースに中高生の陸上部が荷物を置くので注意してほしい。東南ネット裏はランニングコースに落ち葉がたまり、滑りやすい
23	ありがとうございます。

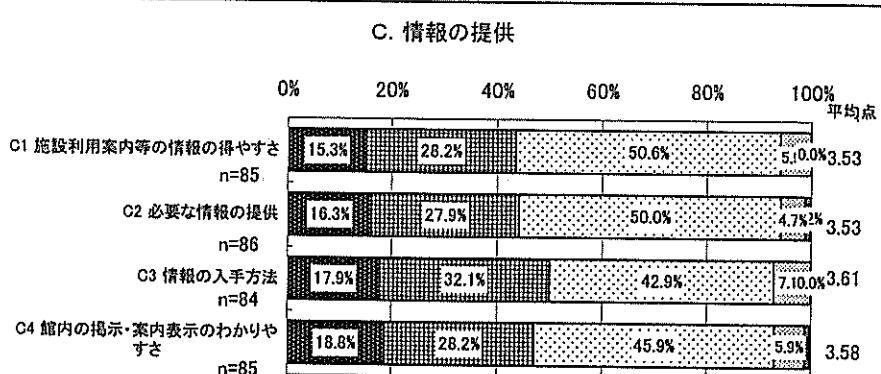
軟式野球場



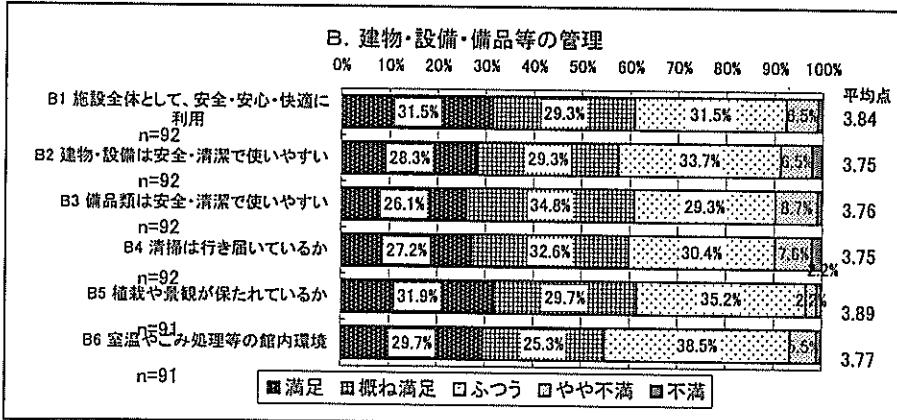
【回答者の属性】に関するコメント



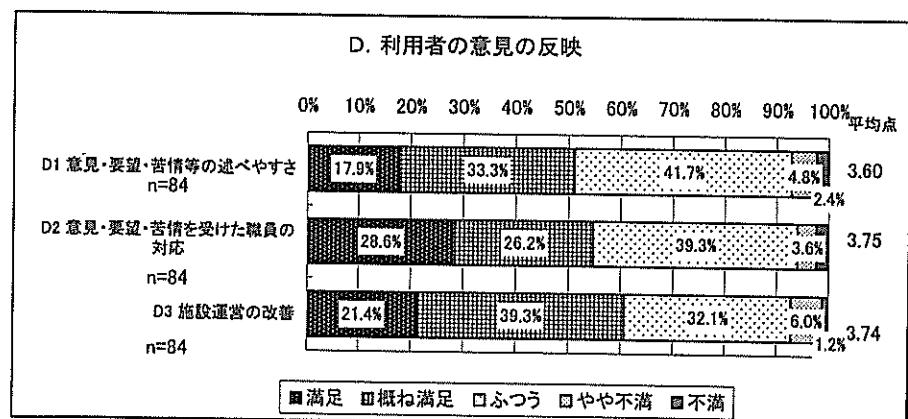
(A職員の対応)に関するコメント



(C情報の提供)に関するコメント

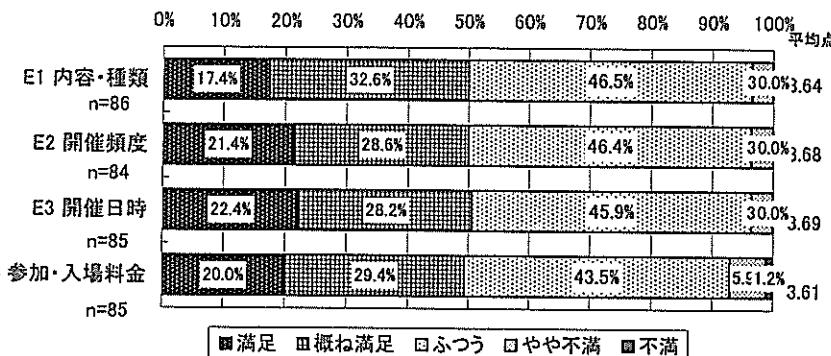


(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント



(D利用者の意見の反映)に関するコメント

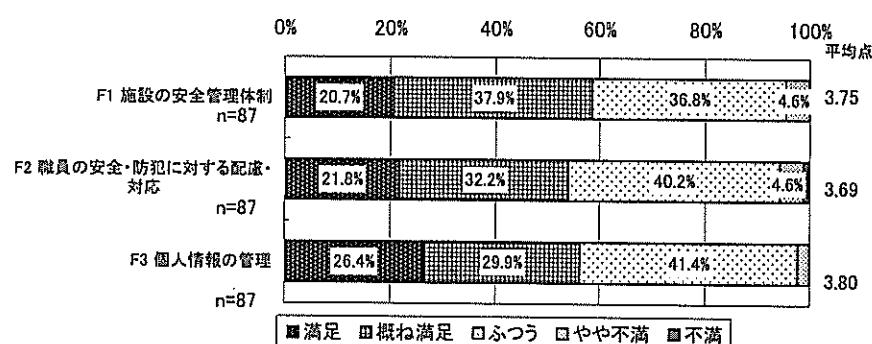
E. スポーツ事業への取り組み



■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント

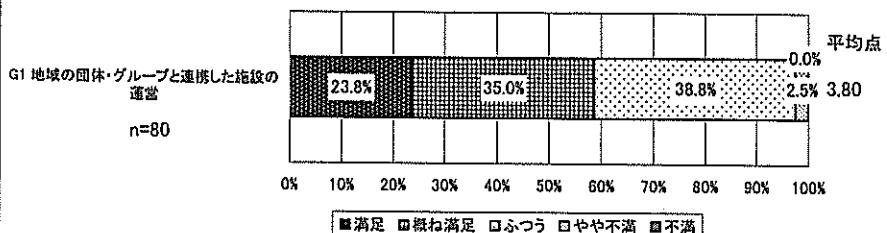
F. 安全管理体制



■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

【F安全管理体制】に関するコメント

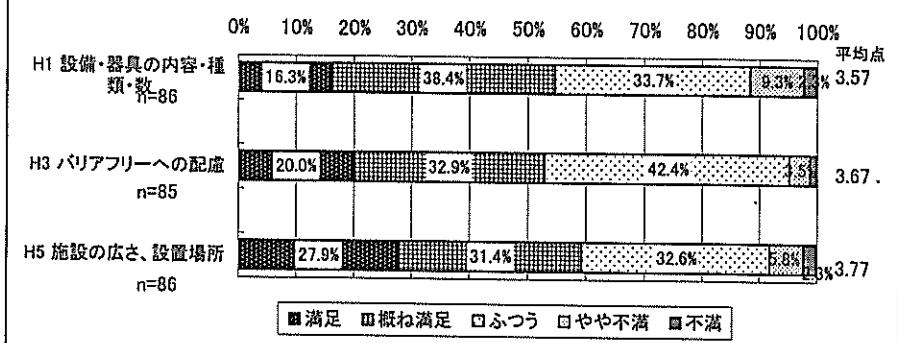
G. 地域との連携



■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

【G地域との連携】に関するコメント

H. その他



■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

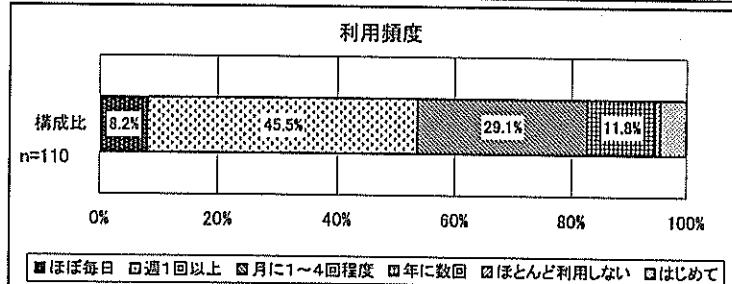
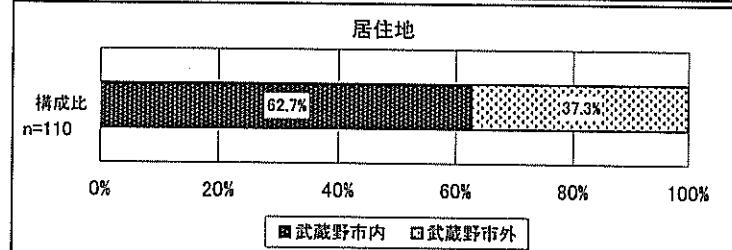
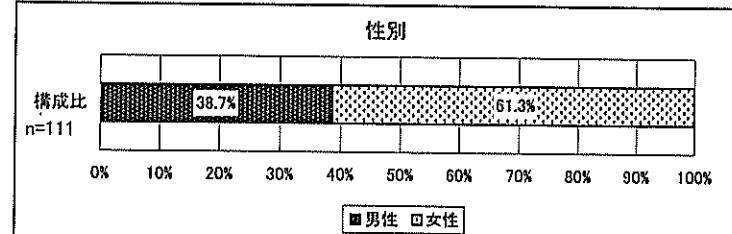
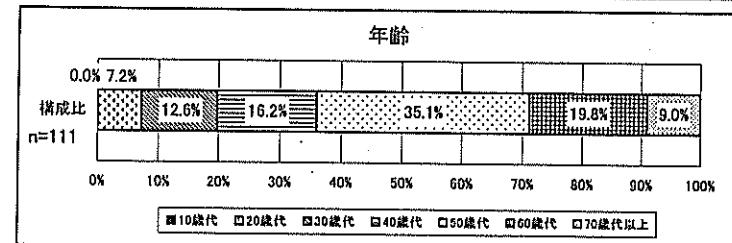
【Hその他】に関するコメント

	問 4
1	ありがとう
2	いつもありがとうございます
3	日よけがないため夏の練習がつらい
4	水掛けが悪い
5	とてもよいです。いつもありがとうございます。
6	トイレの清掃お願ひします。
7	グランドの得点板のチョークをください。
8	すごくいいです。でもトイレがきたない。
9	トイレをもっと清潔に
10	トイレが汚いので改善してください。
11	トイレが汚い
12	水のみ場とトイレがあまりきれいではない。
13	お手洗いが汚いと思う。
14	ベースボールシャツを着ている男性職員(ヤクルトの人かも)の態度が不快・高圧的。
15	試合中は入口の扉を閉じるように案内をしてほしい。
16	駐車場利用時間を早くしてほしい。料金も安く。
17	駐車場利用時間を早くしてほしい。料金も安く。
18	駐車場利用時間を早くしてほしい。料金も安く。
19	駐車場利用時間を早くしてほしい。料金も安く。
20	いつもお世話様です。
21	駐車場利用時間を早くしてほしい。料金も安く。
22	駐車場利用時間を早くしてほしい。料金も安く。
23	人工芝を希望。
24	人工芝を希望。外野走位置の整備不良が多い
25	人工芝を希望。
26	人工芝を希望。
27	人工芝を希望。
28	外野の整備不良
29	外野の整備不良
30	外野の整備不良。ベンチの排水不良
31	外野の整備不良
32	外野の整備・月1回の手入れをお願いしたい
33	野球利用が確保できない
34	人工芝を希望。
35	グランド状態がかなり改善され天候の影響も少なくなったと思う
36	外野の整備不良。ベンチの排水不良

庭球場

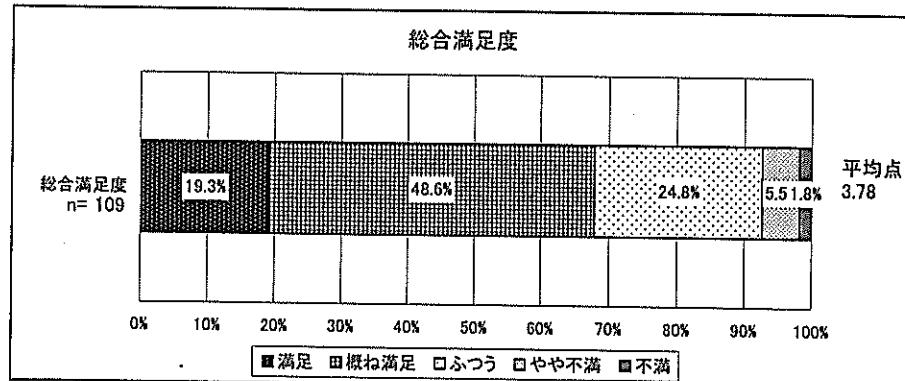
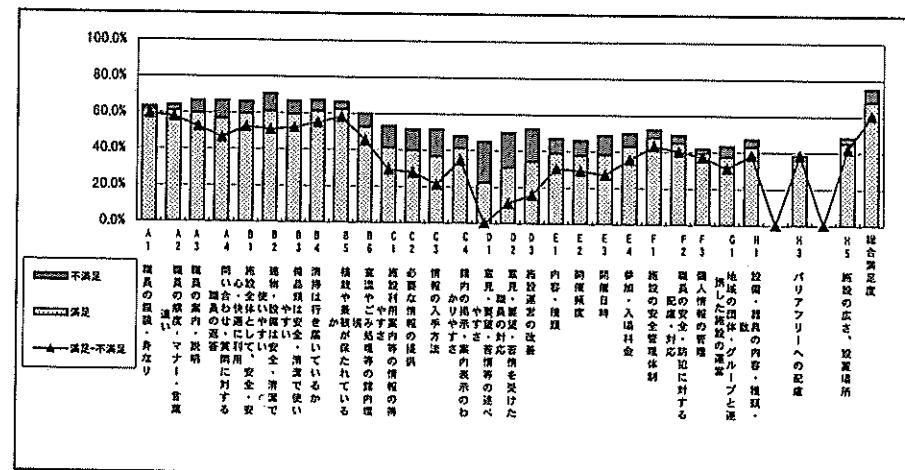
施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場

施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場



【回答者の属性】に関するコメント

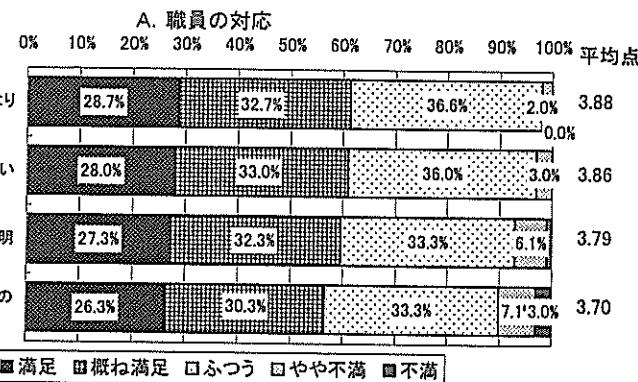
（複数選択可）



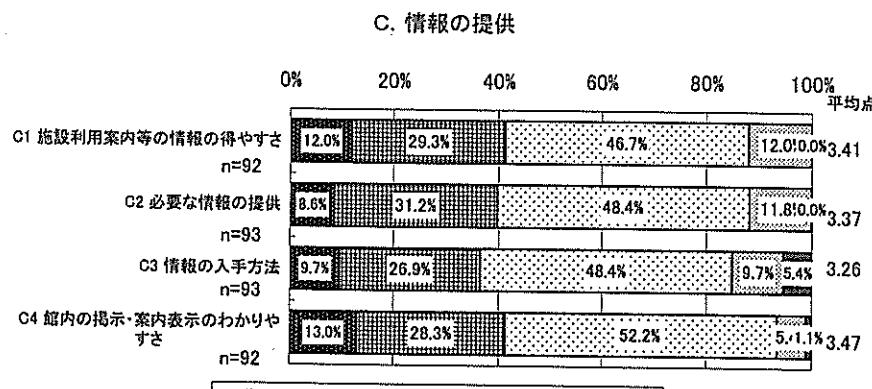
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

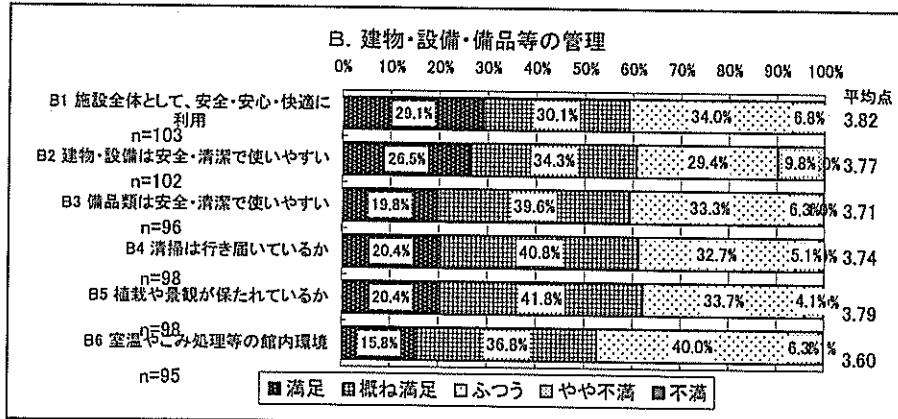
（複数選択可）



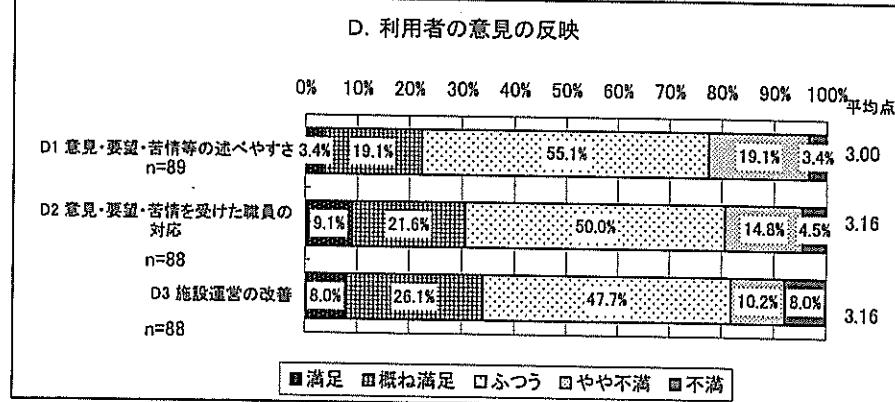
(A職員の対応)に関するコメント



(C情報の提供)に関するコメント

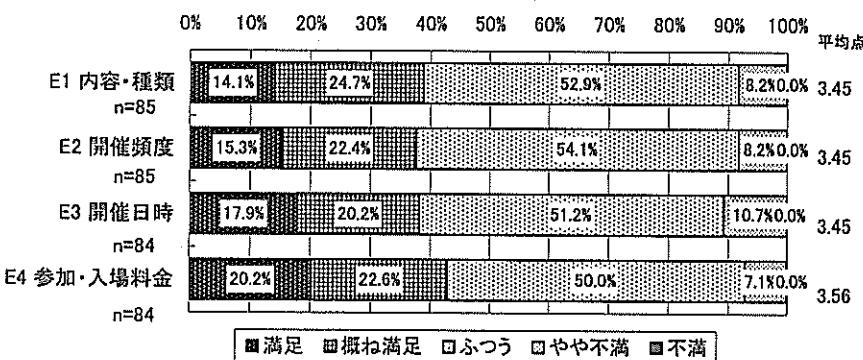


(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント



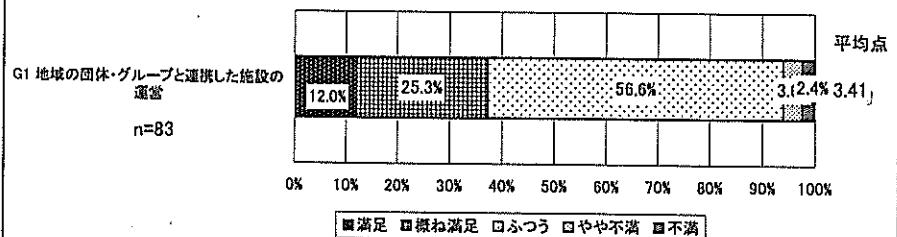
(D利用者の意見の反映)に関するコメント

E. スポーツ事業への取り組み



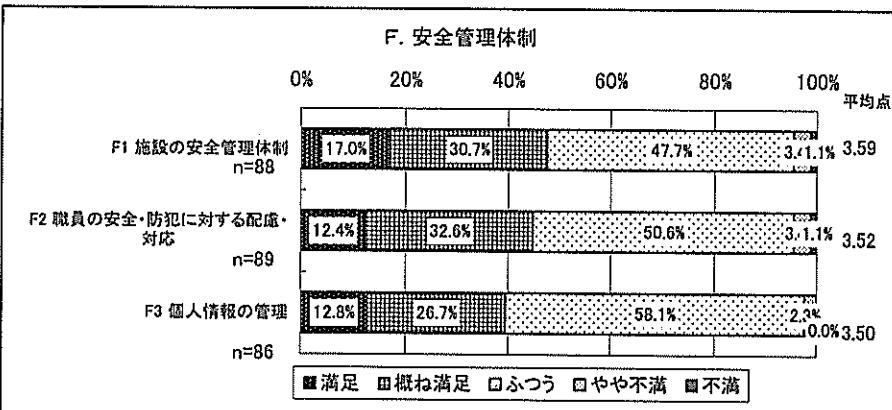
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント

G. 地域との連携



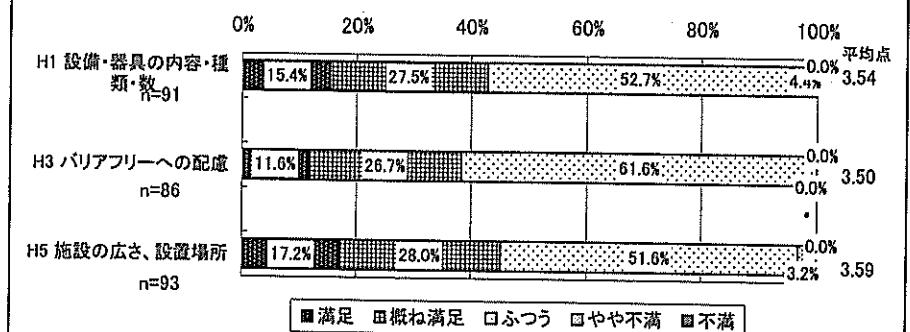
【G地域との連携】に関するコメント

F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

H. その他



【H他の】に関するコメント

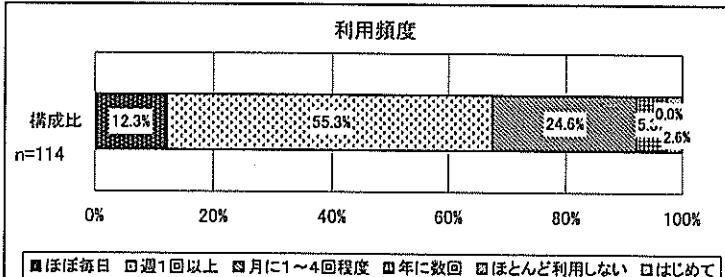
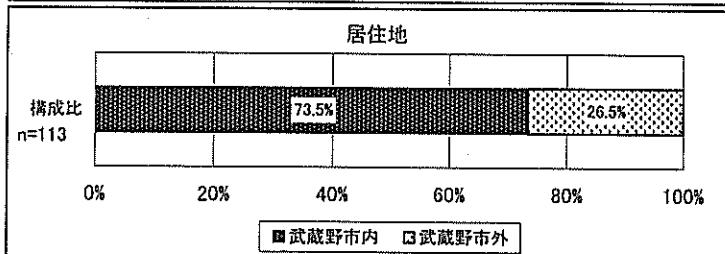
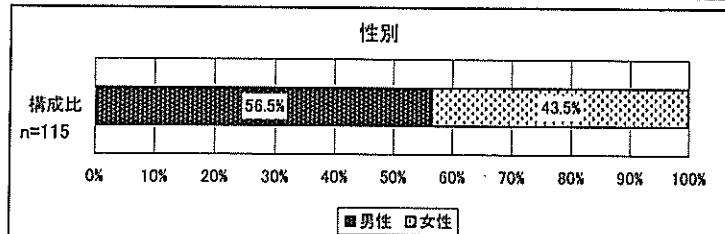
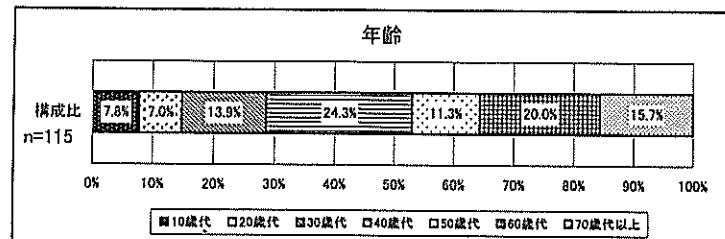
問 4

1	スポーツイベントの更なるPR、参加者の増える様工夫に期待します。参加したい人は多いはずです。
2	いつも笑顔ありがとうございます。
3	テニス場の雑草をとって下さい。又、たまには砂をきれいにまいて下さい。
4	目安箱の設置。テニスコートの砂がプレー面になくなっている。金網の下の雑草の手入れ。
5	以前テニスのキャンセル振り替えなど意見を述べましたが、どのようになったのでしょうか。テニスコートに野球のボールが飛んできて当たりそうになったことが数回あります。他のコートの方へも何度もあったので、死亡事故が起きる前にフェンスの増設をしてほしいです。
6	自転車置場をなんとかして欲しい。いつも混んでいる。
7	トイレがくらい。便器のつける位置がおかしいのでは?
8	当日の降雨やプレー中の突然の雨に対するきまりをわかりやすく表示してほしい(還付に対して) こわれかけているベンチを交換して欲しい。ラインをはくほ書きを置いて欲しい。キャンセルのシステムについて不満あり。
9	ナイター設備が欲しいです。
10	ナイター設備がほしいです。
11	庭球場にライトがほしい。庭球場の木の影がコートにかかってボールが見えづらい。
12	テニスコートに日よけがほしい。
13	駐車場は値上げしそぎ・インターネットの抽選が公平に行われてない。
14	HPの上書きは全部残して・団体利用は「イベント検索」に情報表示を・夏休みの大会は平日に。
15	キャンセルをインターネットで・クラブハウスの更衣室がこわい・球場外の素振りはやめさせて・コート内にベビーカー・幼児が走り回らないようにして。
16	土・日の抽選が1年以上当たらない。しかも時々コートが空いていて不公平。
17	野球ボールが2度もコート内に飛んできた。フェンスを高くして。
18	コートの予約が取れない。
19	コートの倍率が高く、なかなか取れない。
20	2ヶ月前の決定はとても困難・キャンセルは責めて3日前に。
21	駐車場の増設を
22	予約確定の時期が早すぎて納得行かない。 キャンセル時期も1週間前くらいにすれば多くの人が利用できる。
23	クラブハウスに空調を・土・日のイベントを増やして
24	利用料金が安くよい
25	コートの席がすぐ不足する。
26	野球フェンスをもっと高く・コート付近に駐輪場を・1ヶ月以上前にコート確定に一考を
27	コートの抽選を均等にあたるように・コートの申し込みが2カ月前は早すぎる。
28	コートのキャンセルが4日前くらいまでにできるように。
29	コートの決定が早すぎて非常に困る。キャンセルも以前のように3~4日前OKにして
30	雨の日中止判断が遅い
31	砂が多すぎる
32	コート周辺の自転車乗り入れ要望しても改善されない。
33	キャンセル代の発生が早すぎる。近隣にならい1週間前は無料にすべき。
34	四中のテニスコートが危険だと思いました。
35	駐車場の料金が高い
36	手続きに時間がかかりすぎると思います。
37	蚊が多いので防虫対策を。予約確定翌日からキャンセル料が発生するのが不満。1週間前までは流動的にしてほしい。9月もせめて18時まで開放してほしい。

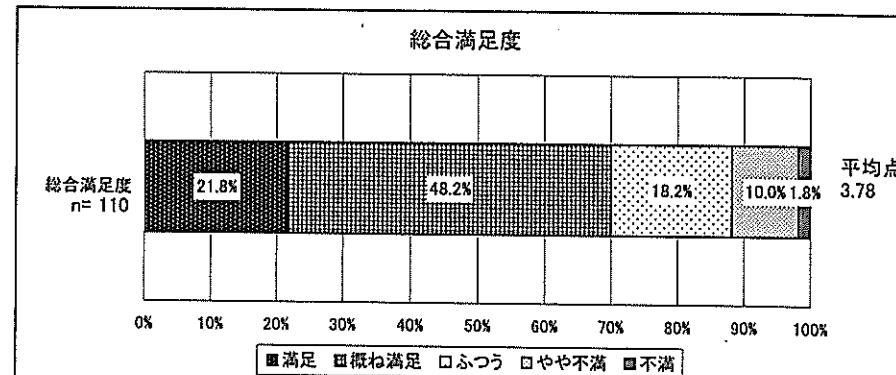
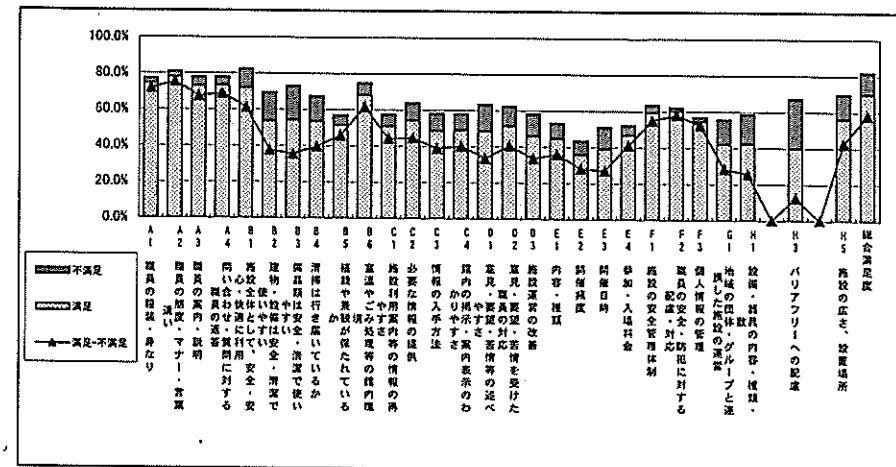
プール

施設名 武蔵野市立武蔵野プール

施設名 武蔵野市立武蔵野プール

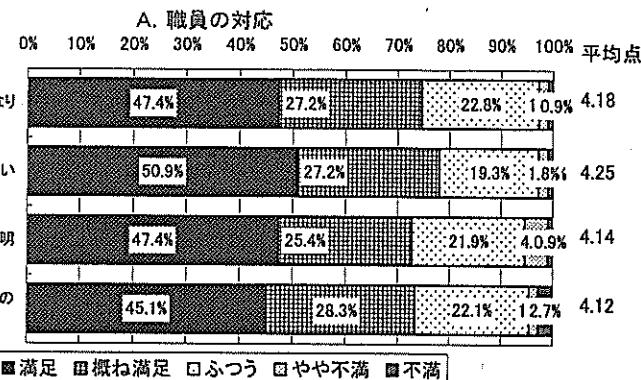


(回答者の属性)に関するコメント



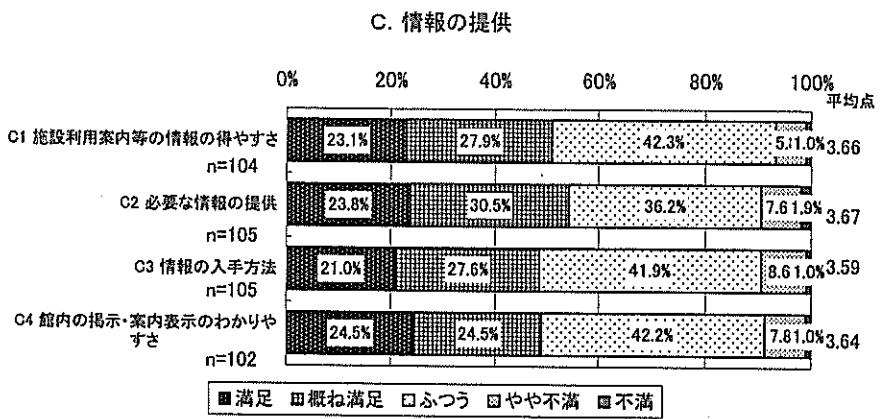
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(総合満足度)に関するコメント



■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

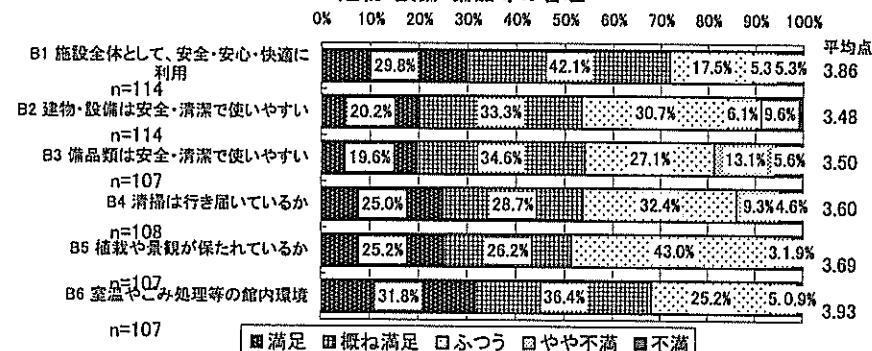
(A職員の対応)に関するコメント



■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

(C情報の提供)に関するコメント

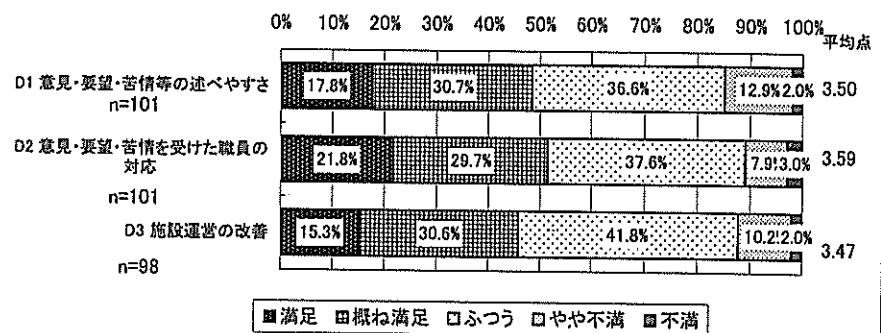
B. 建物・設備・備品等の管理



■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント

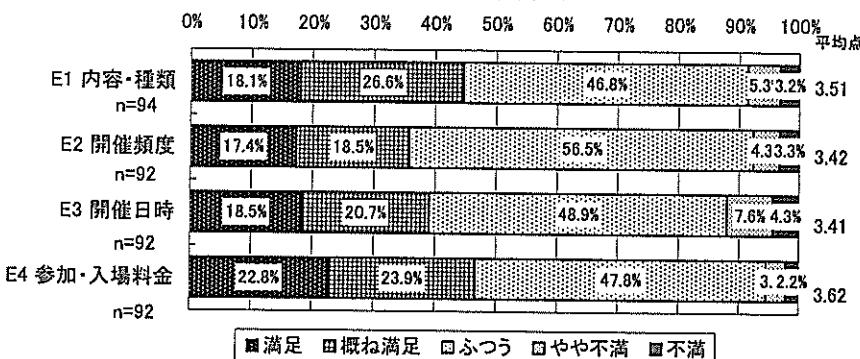
D. 利用者の意見の反映



■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

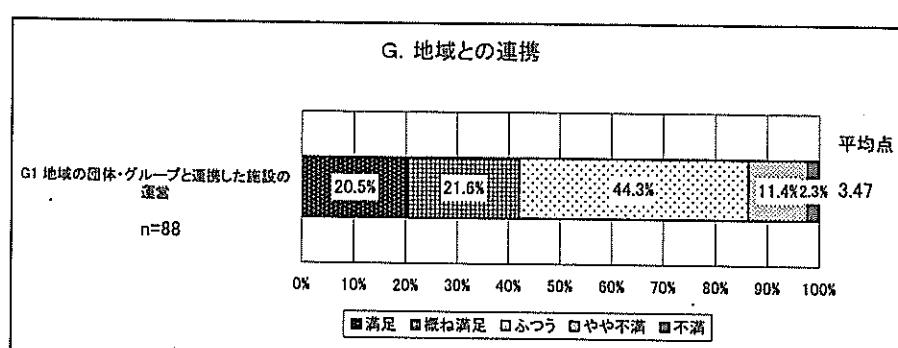
(D利用者の意見の反映)に関するコメント

E. スポーツ事業への取り組み



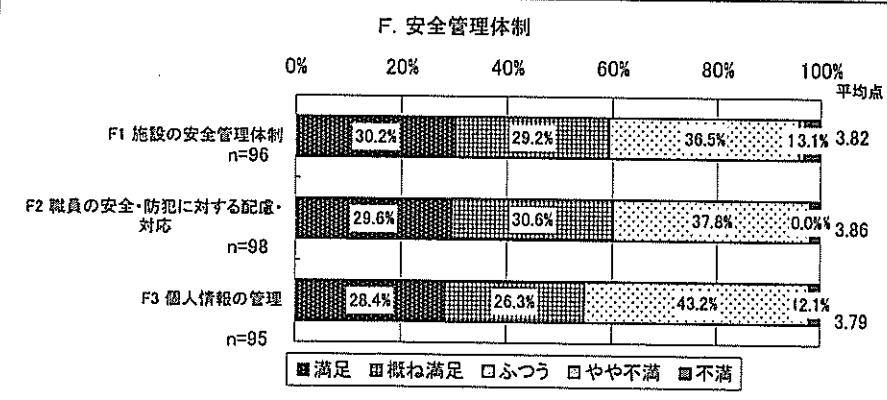
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント

G. 地域との連携



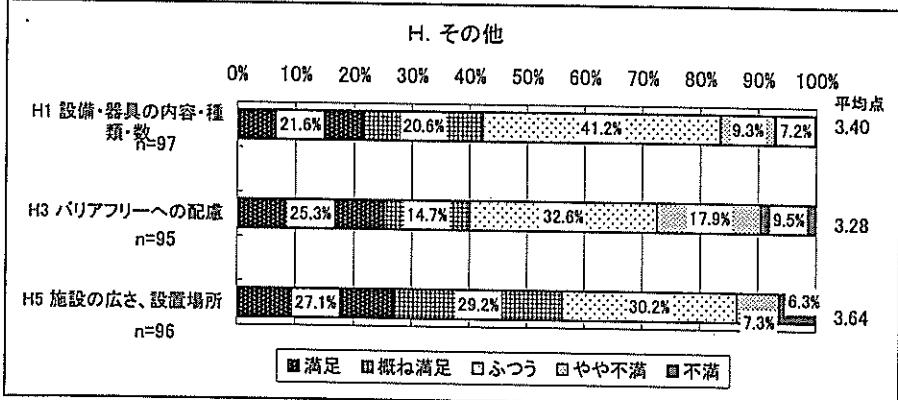
【G地域との連携】に関するコメント

F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

H. その他



【Hその他】に関するコメント

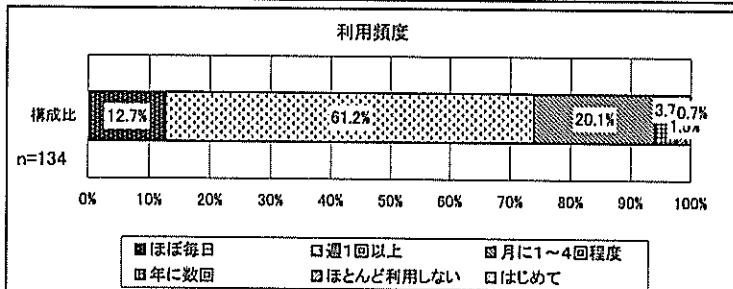
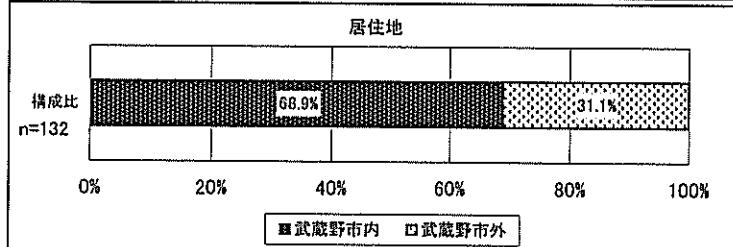
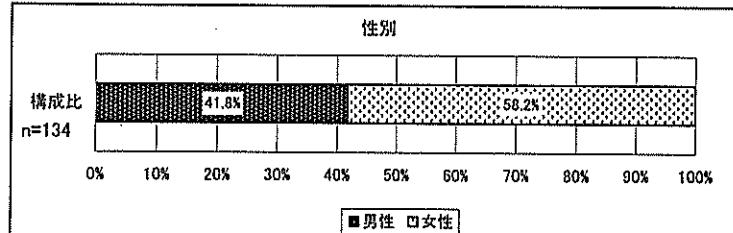
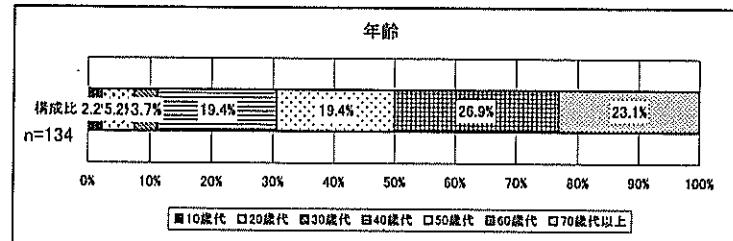
問 4	
1	教室を終え、シャワー室で着替えをしている人がいて困る。教室が開始される前の注意事項として徹底して欲しい。
2	トライア直して欲しい。プール内の紫外線が気になるのでUVシートを窓ガラスに張って欲しい。
3	小学生の授業が6時間まであることもあり、団体利用枠を17:00～も設けて欲しい。1コースでも貸切ローンがあればと思う。
4	17時以降の貸出を希望。四中の年間貸出を希望する。
5	障害児の指導は一般プールでなく子どもプールでやって欲しい。接触の恐れがあり危険。
6	四中プールの貸出を冬季も実施して欲しい。
7	市民プールを全館禁煙にして欲しい。玄関がタバコ臭い。更衣室の入り口とシャワー室の入り口に扉をつけて欲しい。湿気をシャットアウトすると更衣室のかビの発生を防げる。市外の料金を高くして捻出して欲しい。
8	昔のコース(1コースを2コース取る際に間にコースロープを張る)を希望する。
9	長い距離を泳ぐにはコースが狭くつまってしまう。フリーのスペースをより広くして欲しい。
10	天井からの日光をなんとかして欲しい。日焼け止めクリームを塗るわけにもいかず困る。
11	アクリピクス水曜日夜を開催しているが参加メンバーは老人ばかりで水曜日にやる必要なし。水曜日はノーリアの企業が多く利用している人が多いはず。又施設の開始時間を1.2時間ずらせばサリーマンが参加し易くなりメカボ解消→社会保険料の支出減少につながるので市の財政にも良い。
12	周遊コースでのマナーの悪い人(指定された所で休んでいない)が多く、追い越しも注意なし。反対方向からくる人にぶつかるので注意して欲しい。
13	綺麗に保たれている。
14	脱水機設置ありがとうございます。
15	トレーニング室の紙を電子化して欲しい。
16	土曜日の午前中に来たいが中期しか教室がないので継続して参加したい。プールを出て着替えるのが寒かったり暑かったりする。
17	ロッカーの破損が多い。
18	都内会社員の都合上、平日週3日でも営業時間をAM8:00～もしくは～22:30までにして欲しい。
19	職員のマナーが大変良いです。
20	新しく綺麗なプールに建て替えて欲しい。
21	プールから更衣室が遠い。ネットで調べたらプールの営業日がわかりづらかった。
22	ロッカーの鍵が壊れている箇所が何箇がある。夏のプールは市民以外200円均一だが市外の人は市民より多く払うべきだと思う。
23	大変良く管理されている。しかしアナウンスが10年前と変わっていない。言葉使いが子ども。
24	プールの水が汚くなった気がする。周回コースの説明も見てない人が多いので掲示板だけでなくアナウンスして欲しい。
25	マナーの悪い人にはもう少し強く指導して欲しい。
26	武蔵野市に住んで良かったです。ありがとうございます。
27	休場期間を短くして欲しい。
28	一人女性で見苦しい水着の方がいる。注意すべき。
29	登山の取り組みをもっと増やして欲しい。
30	水泳教室、木曜夜本当に有難く利用しています。お陰様で泳げるようになりました。
31	ロッカーの鍵が壊れているものが多いので直して欲しい。
32	障害者用更衣室に異性の保護者が入ることができるような工夫をして欲しい。
33	プールの床が水をためる為、水虫になる人が多い。水を下へ流す方法に切り替えて欲しい。
34	屋根に紫外線防止のフィルムを貼って欲しい。

35	シャワー不使用者が依然いる。ウォーキング施設は温泉ではないのでウォーキングに徹するよう指示して欲しい。コーナーでの屈伸運動止める。
36	有難く利用しています。ありがとうございます。
37	ガラス面にUVカットフィルムを貼ってください。女性は夏も冬も大変です。
38	障害をもっている子は一人で着替えられないのって障害者用の個室と親子で入れる(男女)ロッカールームが欲しい。
39	特になし。明るく楽しい場所でありますように。
40	利用者の一部で専用気分で利用している人がいる。大変不快を感じる。
41	貸出しコースが多すぎるので一般の人が泳げる場所が少ない
42	トライアが足りない。
43	強制シャワーの水勢が衛生的に不十分。下のシャワーがついて弱くなった。浴びる時間を決めて促せばいいのでは?
44	問合せに対する職員の方のレベルが結構違う。施設やプログラムのことなどわかっている方とそうでない方がいる。
45	団体利用できる時間を夕方6時までにして欲しい。
46	5時以降も貸切コースを可にして欲しい。子供がせっかく意欲ある時に止めさせたくない。
47	貸切ローンを17:00～の枠をつくってほしい。
48	団体利用が16時台までなので17時～16時台も使用できるようにして欲しい。
49	相変わらずシャワーを浴びず化粧したままのオハサン多数。不潔である。グループのコーチや職員がきちんと注意しないと直りません。ルールを徹底して欲しい。
50	四中プールについて現在寝んかい
51	女子更衣室のトライアを早く使えるようにして欲しい。洗面所の小栓が欲しい。
52	特になし。
53	汚い。
54	ない。
55	館内放送がよく聞こえない。
56	シャワー室のカーテンのかビ取り等もっと回数を増やして欲しい。常に綺麗を木曜に願う。
57	飛込みの練習が禁止されているのが残念。時間を区切り、週一でもいいので許可して欲しい。
58	女性シャワー室の水道の管が直っていない。水着の脱水機はありがたい。職員が気にしてあけてくれるが一杯にならざうしようと心配になる。市民の方が重いから腰にくるといっている。
59	プールの50m化を是非検討願いたい。
60	プールから出て更衣室までのどこかに足拭きを完備してもらいたい。
61	水中ウォーキングでの高齢者の立話を注意して欲しい。子供たちの笑い声には注意するも上記には注意しない。
62	プール更衣室に脱水機をつけていただきありがとうございます。
63	プールの天井にUVフィルムを貼って欲しい。日焼けし、真っ黒になった。
64	洋式トイレを増やして欲しい。ロッカーベッドが不潔。
65	膝故障の折、和式トイレで大変だった。高齢者が多いのに和式トイレは不便では?
66	和式トイレを作ってください。
67	プールの更衣室の出入口あたりに鏡があると通るだけで見られるので助かる。また17時までだと一般的な仕事についている人や学生は借りることができない。検討して欲しい。

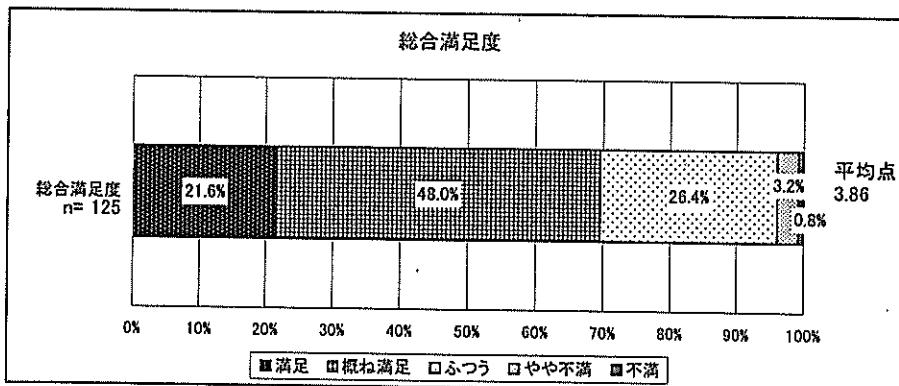
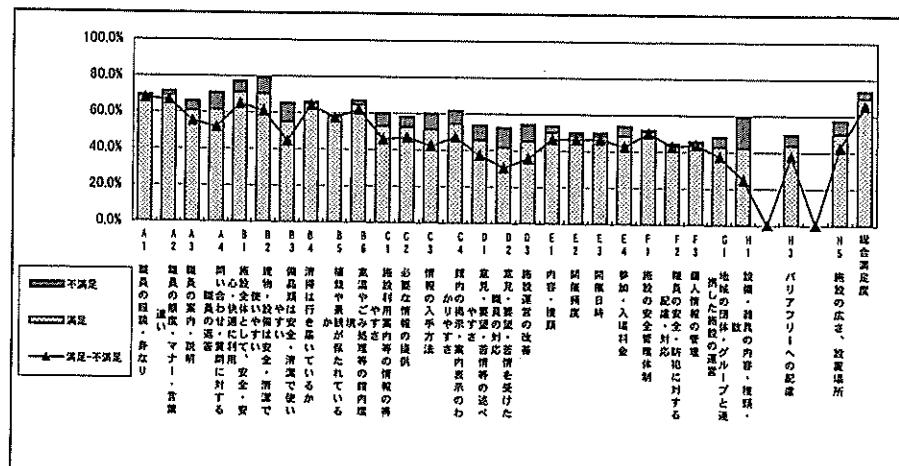
総合体育館

施設名 武蔵野市立武蔵野総合体育馆

施設名 武蔵野市立武蔵野総合体育馆



【回答者の属性】に関するコメント

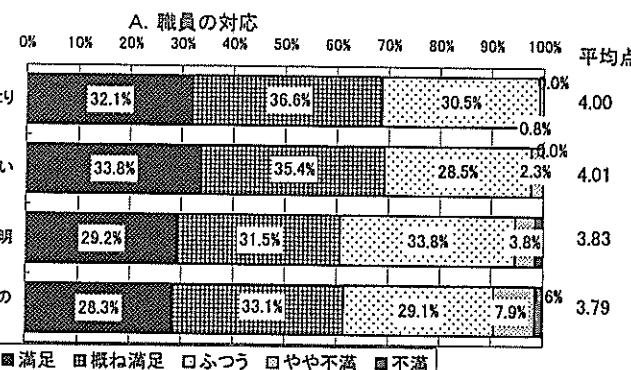


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

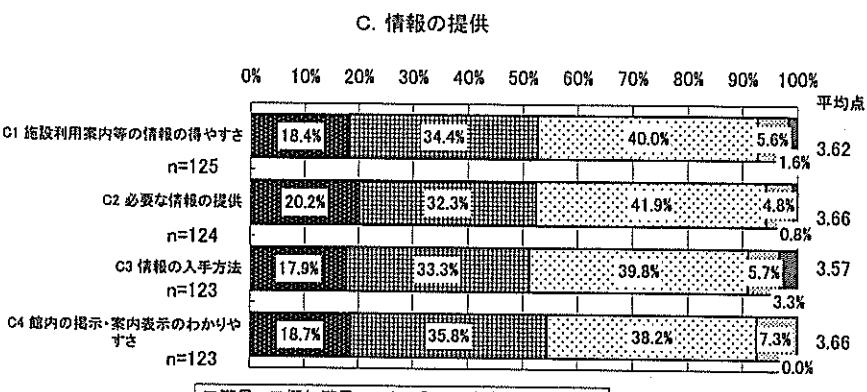
【総合満足度】に関するコメント

施設名 武蔵野市立武蔵野総合体育馆

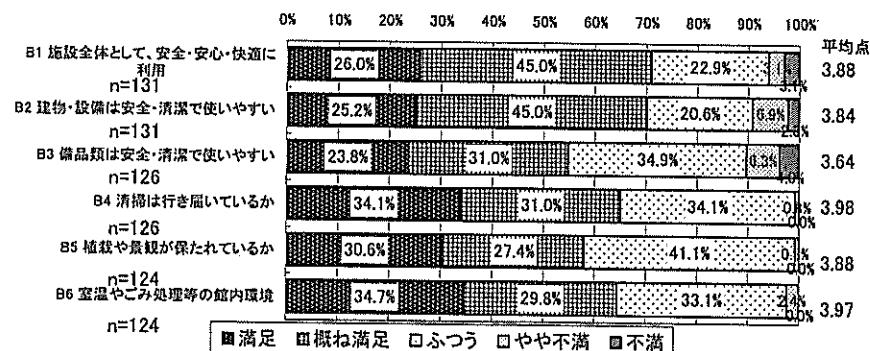
施設名 武蔵野市立武蔵野総合体育馆



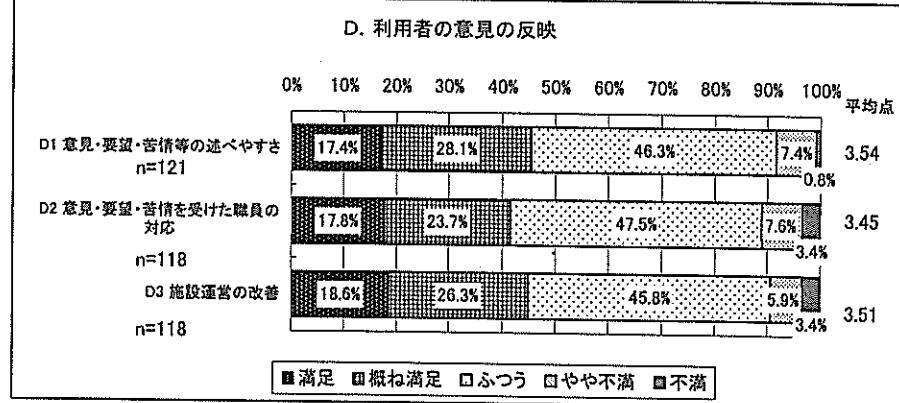
【A職員の対応】に関するコメント



【C情報の提供】に関するコメント

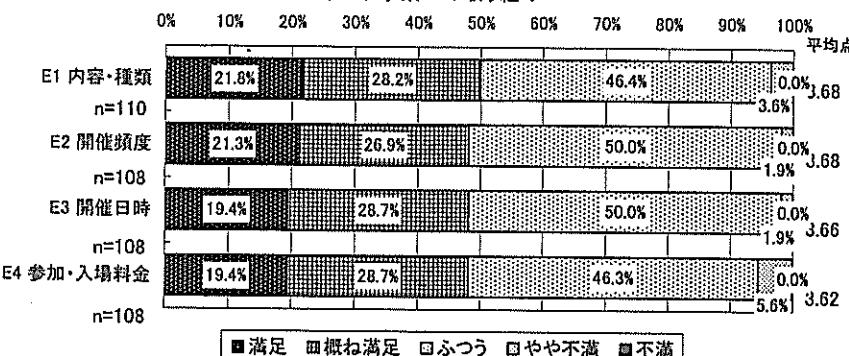
B. 建物・設備・備品等の管理

【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

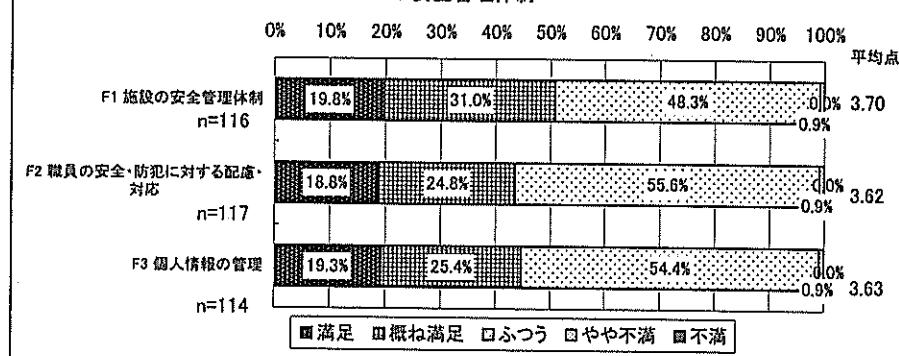
E. スポーツ事業への取り組み



■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント

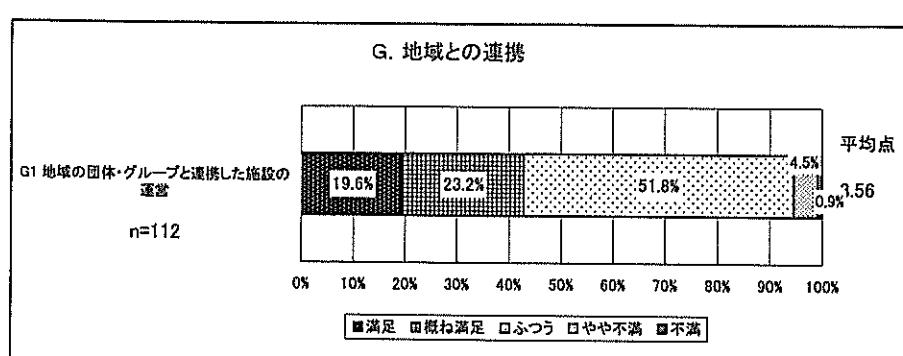
F. 安全管理体制



■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【F安全管理体制】に関するコメント

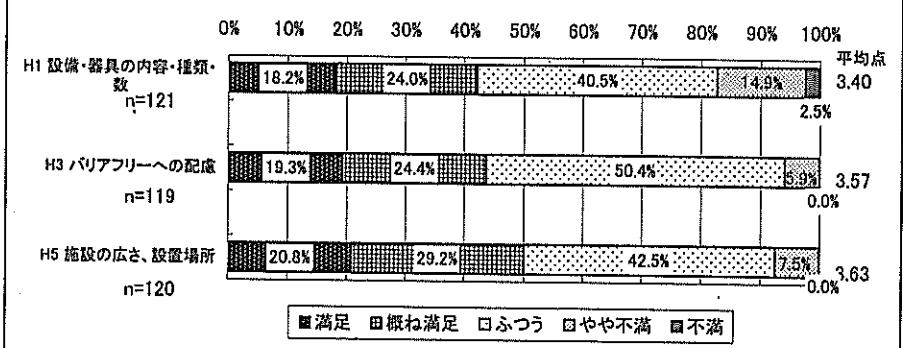
G. 地域との連携



■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【G地域との連携】に関するコメント

H. その他



■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【Hその他】に関するコメント

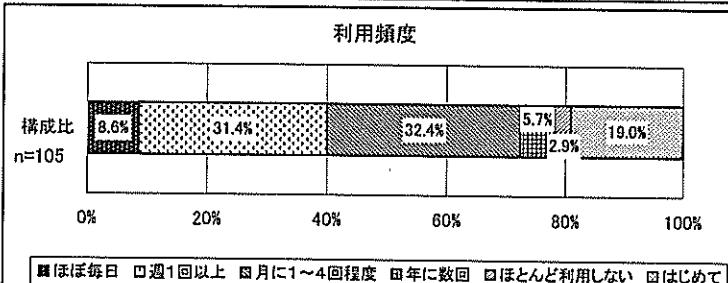
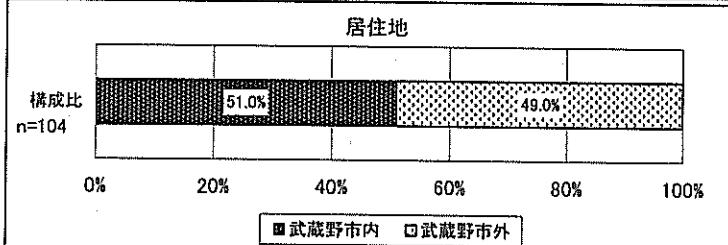
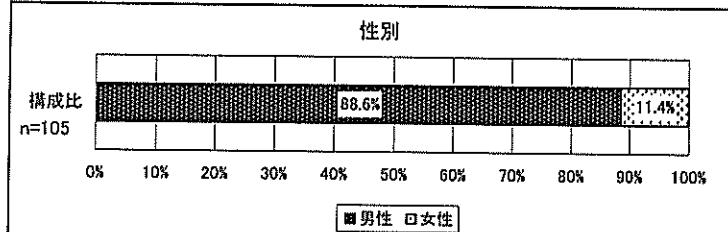
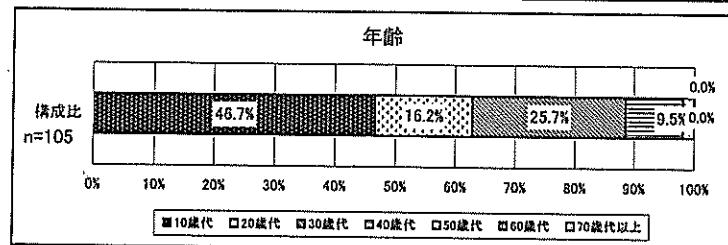
問 4	
1	使っていないときでもメインアリーナ、ダンス室等の照明がフルにONになっている場合が多く見られる。節電、コスト削減の職員意識が低い。組織的な管理の向上を強く求めたい。
2	苦情を受けたらその本人は名乗るべき。電話でも名前を言わない。自治会で借りたいと思ったが、団体に所属していないとダメと言われた(地元なのに)。館内の暖房の温度が高過ぎる。 クリーンセンターからの蒸気活用といえども、もう少し節約すべき。(周辺住民への蒸気活用はない)。クリーンセンターがあることさえ、知らないで利用しているひとが多いと思うが…
3	ネットで総合体育館の利用日を確認しづらい。総合体育館の利用案内の所にリンクしてほしい。
4	体育館は上はき(シューズ)使用原則でお願いしたいです！
5	サブアリーナの照明が暗すぎる。利用料金、駐車料金が高い。
6	稼働状況を集計して公表すべき。そこから次への課題も見えてくるのでは？
7	駐車料金が高過ぎる。市内の団体を優先的に予約を取りやすいしてほしい。
8	いつもありがとうございます。
9	受付のメガネ大嫌い。
10	個人開放時の貸出用の用具があまりきれいでない。
11	パソコンで申込、平等に申込が取得できると良いです。ダンス室等も一ヶ月4回ともバツのときがあります。
12	メインアリーナ開放の満員の際抽選になった時、後から加わる人はダメになるのは納得がいきません。また10人でも1コートというのをもう少し考えて欲しい。2人のグループが他にいたら一緒にコートになれば良いかも。
13	アリーナの照明が暗すぎるときがある。アリーナの料金が高過ぎる。なかなか予約が取れない。
14	テニスコートの利用状況をもっと早く知りたい。武蔵野FMを8:00に流して欲しい。
15	施設やイベント単位にアンケートした方が良い。広範過ぎて書けない(体育館とテニスコートしか利用しない)。
16	館内の案内表示が分かりづらいでもう少し考えて下さい。
17	テニスコートの取り方を変えてほしいです。なかなか当たらない！
18	駐車料金が以前の倍になり、スポーツ施設利用時間を3時間とすると、少し高いと思う。市民利用なので安くしてほしい。また、施設内レストランを利用するとこし割引あるとかしてほしい。
19	ロッカー室内、鍵がこわれているボックスが多数有るので、修理をしてほしい。
20	総合体育館の近くにゴミ箱が密集している。
21	総合体育館の弓道場の中の外で、雨が降ると、歩くところが水がたまります。よって、上に屋根を付けければ、4階の板の間の廊下の所のガラスの所から雨が廊下側に来ないはずです。
22	意見！武蔵野市在住25年の者ですが、1つだけ不満があります(笑)！陸上競技場の開放時間をもう少し長くして下さい。ナイターがあれば、よりベスト！
23	ジム室内の天窓開閉装置が2年経っても改修されてない(アンケート2回出し)。ダンス大会のマナーの悪さ。靴のままトイレのサンダル履く、更衣室で靴のままシャワールームの立ち入り。ジム内マッサージ機が多過ぎる。入口左側黒の全身マッサージ機使用の人は運動せずマッサージのみ、又はおまけに運動!!場所を有効に使って欲しい。 大会その他更衣室での飲食、匂いが立ちこめて感じが悪い。
24	背の低い人は器具が使いにくいです(トレーニング室)。
25	トレーニング室にバーべルか、ダンベルをどちらか入れてください。
26	テニスコートのキャンセル時期が早すぎる。キャンセル料も高すぎる。なので空コートが出ず使いにくい。テニスコート周りの駐輪が目立つ。きちんとしている人もいるので徹底してほしい。
27	テニスコートのラインブラシが少ない。各コート(7コート分)に1本(出来れば2本)備えて欲しい。ネットセンターの高さが狂っている(軟式共用の結果)ので、簡単な高さメジャーの用意を望む(木製の棒状のもので充分と思う)。

28	①自転車は野球場を使う人が多い。駐輪場をテニスの方にも作って欲しい。②ライン用ホウキを各コートにおいてほしい。③テニスの抽選が当たりにくい。職業で毎日コートで同じ指導者がいる。たまになら良いが、これはおかしい。④テニスの更衣室のカーテン、シャワー室を清潔にしてもらいたい。(すごく汚い。洗うなりしてほしい。カビが生えている。)
29	マッサージチェアが2台しか動いていないのが残念です。
30	施設利用カードの受付を5分前とするのはどうか？来た順に受付する従来どおりで良いと思う。
31	インターネットになってコートの確保がむずかしくなり困っています。
32	庭球場倉庫の扉がしばしば不具合に感ずることがあります。
33	発券のスタートを5分前より早くして戴きたい。
34	ロッカーなど古くなってきてます。プールのあと、トレーニング室にあるような振動ベルトや足のローラー、マッサージ機などがあるといいです。
35	他市は300円で運営しているので300円がベスト。
36	消毒が必要。
37	特になし
38	職員の対応、個人差あり。
39	いつも感じますが、受付の〇〇さん態度が悪すぎます。
40	ネットでの情報量が増えると良いと思います。
41	駐車料金が高過ぎる。夕方から市役所の駐車場が使えるように。
42	プールのトイレは是非ウォシュレットにして下さい。不潔です。滑掃も行き届かず、せめてトイレだけでも改修して欲しいです。
43	設問の字が小さいと思います。高齢者が多いと読むのに大変です。
44	出来たら、トレーニングルームの広さ、器具の数を増やしてほしい。
45	これだけインフラのある事に感謝しています。よい街です。

緑町スポーツ広場

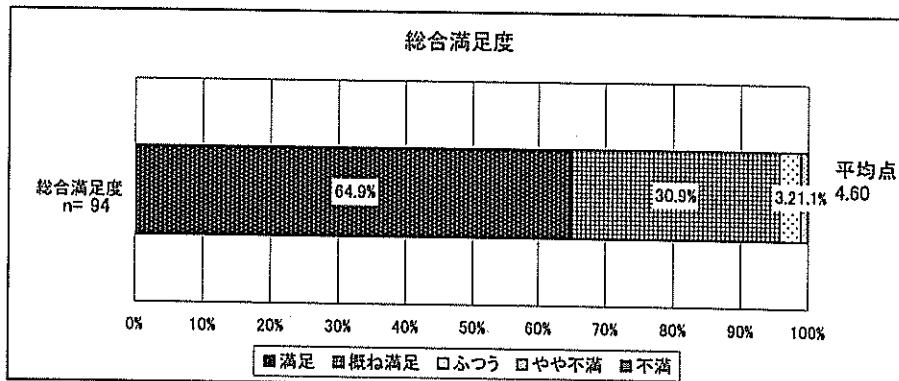
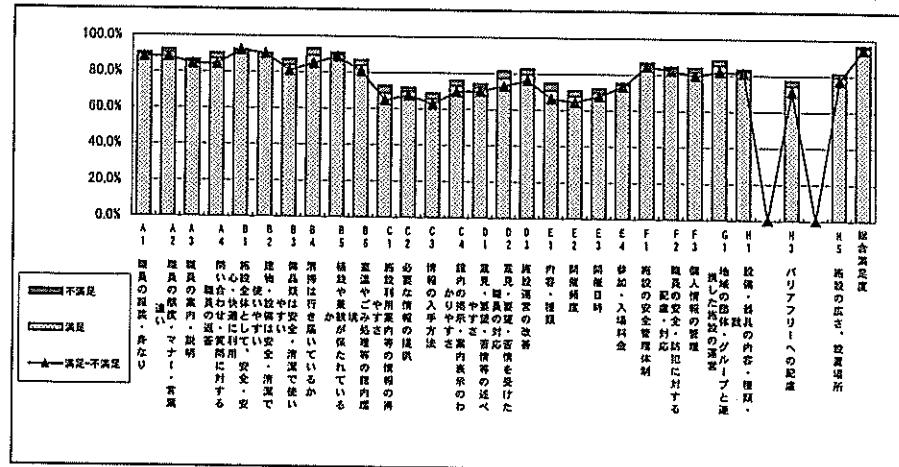
施設名 武蔵野市立緑町スポーツ広場

施設名 武蔵野市立緑町スポーツ広場



【回答者の属性】に関するコメント

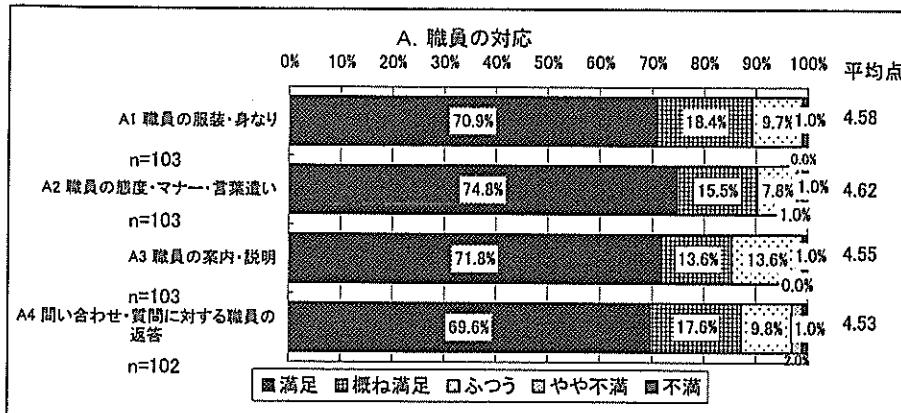
(※複数選択可)



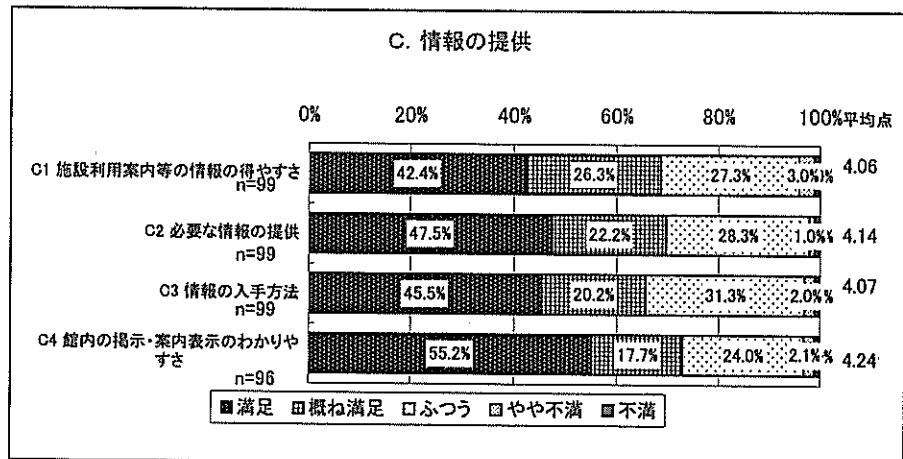
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

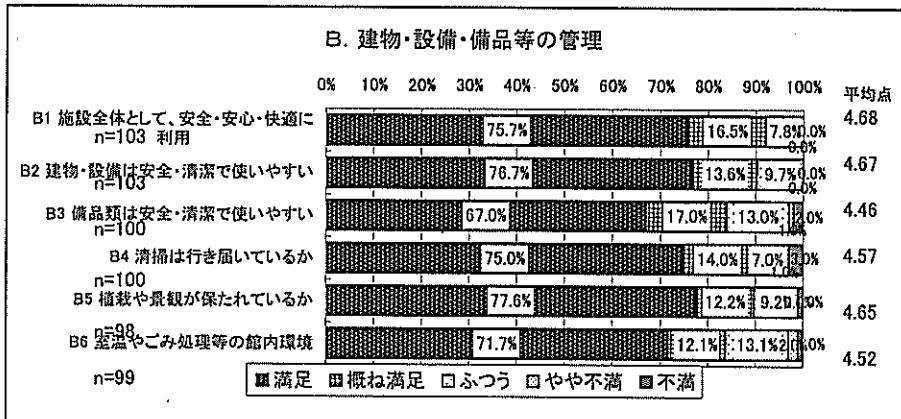
(※複数選択可)



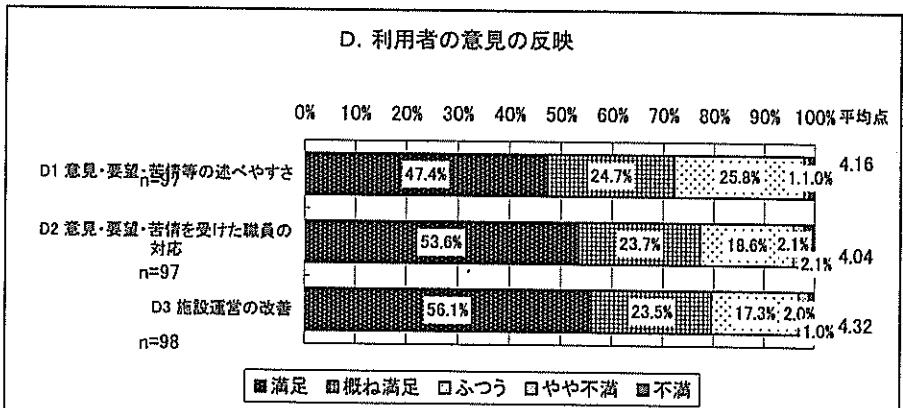
(A職員の対応)に関するコメント



(C情報の提供)に関するコメント



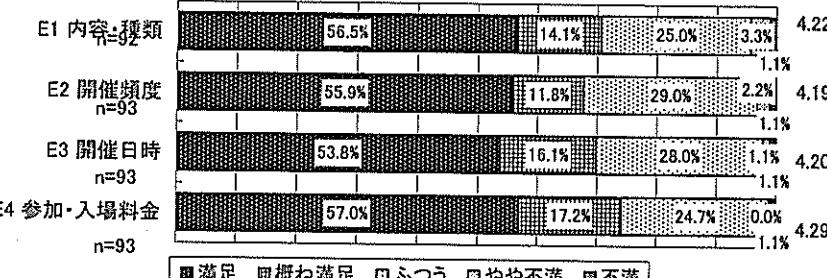
(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント



(D利用者の意見の反映)に関するコメント

E. スポーツ事業への取り組み

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100% 平均点

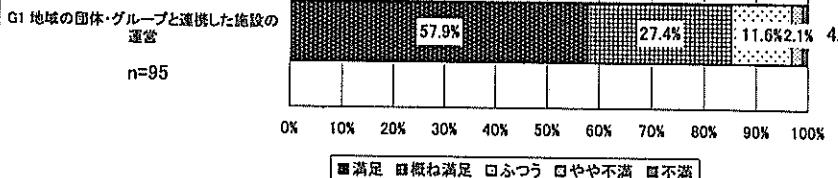


■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

(Eスポーツ事業の取り組み)に関するコメント

G. 地域との連携

平均点

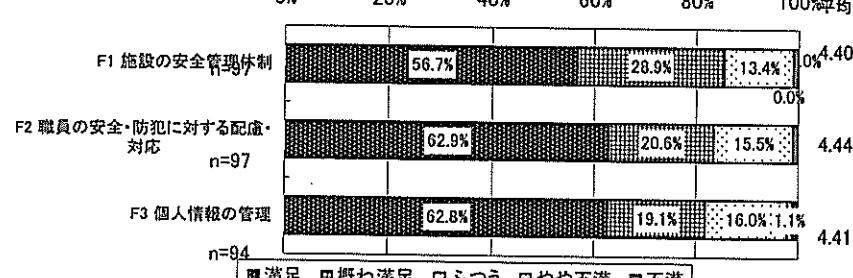


■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

(G地域との連携)に関するコメント

F. 安全管理体制

0% 20% 40% 60% 80% 100% 平均点

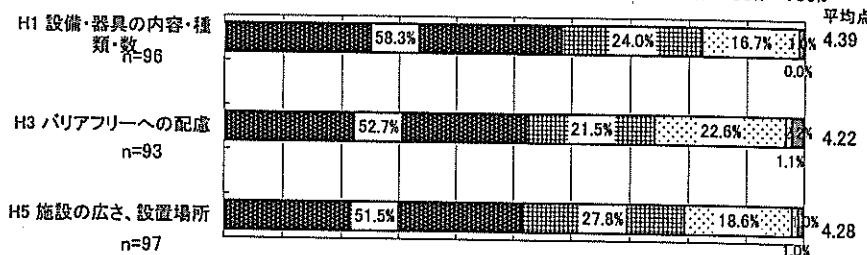


■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

(F安全管理体制)に関するコメント

H. その他

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100% 平均点



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

(Hその他)に関するコメント

問 4	
1	いつも気持ち良く利用させて戴いております。
2	いつもありがとうございます。
3	シャワーのカーテンをきれいにしてほしい。芝公園のフットサルの照明がほしい。夜間開催してほしい。
4	警備員が偉そうな態度の人が多い。
5	いつもありがとうございます。
6	個人的な利用がしにくい(団体がしめているので…)数少ない施設なので、個人利用ができるとうれしい。
7	「蚊」が減るとうれしいです。
8	たまにいるおじさんたしどがだめ
9	すばらしい
10	Bコート内に木の枝が伸びボールが乗ってしまった。植栽の管理はしないのか??
11	貸出用のボールを新しい物に代えてほしい。

みどりのこども館

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	みどりのこども館			
所在地	武蔵野市緑町2-6-8			
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21年4月1日～平成26年3月31日			
指定管理業務の内容	みどりのこども館の管理運営			
指定管理委託料	予算	84,350,041円	決算	83,249,402円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
①チェック項目	95.2 / 100	設置目的に沿った運営を実施し、利用者の満足度も高い。	A	設置目的に沿った運営を実施し、療育相談部門の親子通園枠を増設し、相談体制も充実させた。
②重点ポイント		利用者のニーズに応えるため、療育相談部門の親子通園枠を増設し、相談体制も充実させた。		関係機関と連携して「きょうだい交流会」を実施した。(次年度以降継続実施予定)
③アピールポイント		利用者の満足度が高い。		
(B) 利用者モニタリング	100%			
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
①チェック項目	95.2 / 100	設置目的に沿った運営を実施し、利用者の満足度も高い。	A	設置目的に沿った運営を実施し、本市の地域療育システムの中核的役割を果たしている。
②重点ポイント		・ 地域の児童施設との連携を積極的に進めている。 ・ 利用者の信頼が高い。		
③アピールポイント		・ 相談員の質の向上を図った。 ・ 地域の児童施設等からの専門職への期待が高まっている。		
(B) 利用者モニタリング	100%	利用者の満足度が高い。		
(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	42.9 / 45	42.9 / 45	* 設置目的に沿った運営を行っている。 * 利用者の満足度が高い。	* 設置目的に沿った運営を行っている。 * 新たに利用者からの苦情対応マニュアルを整備した。 * 利用者の満足度が高い。
B安全への取り組み	15 / 15	15 / 15	* マニュアル等が整備されている。 * 情報セキュリティ指針作成中	* 危機管理に対するマニュアルを隨時見直すとともに、新たなセキュリティ指針の作成に着手した。
C適正な運営	27.3 / 30	27.3 / 30	* 適正な運営を実施している。 * ハピット・ぐるりん利用者増加	* 全般的に適正な運営を実施している。 * ハピット・ぐるりん利用者は増加しているが、ウィズの利用者減少により、支援費収入の減少につながった。
D施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	* 適正な管理を行っている。	* 適正な管理を行っている。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 地域連携に向けた取組	ハピットの療育相談件数、親子通園登録者数の増加	ハピットの療育相談件数、親子通園登録者数の増加
(2) 地域開放型事業の地域への浸透	ぐるりんの年間利用者が初めて5000人を超えた5424人(子どものみの数)	新たにあそぼうデーの開催などにより、ぐるりんの年間利用者約10%増加につながった。

(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」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計	100%	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の満足度が非常に高い。 ・ぐるりんについては、利用時間の拡大や使い勝手など更なる利便性の向上を期待する声がある。(現状において対応困難な要望については、隨時、利用者に事情を説明し、理解を求めている。)

(A) -③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
<ul style="list-style-type: none"> *障害がある子どもの兄弟姉妹を対象に市・武藏野千川福祉会・市民社協と共に「きょうだい交流会」を実施した。 *発達障害が疑われる幼児・児童の相談を中心に保育園・幼稚園巡回数が増加し、親子通園の登録者数も増加している点を体制を工夫するなどして対応した。 *館全体で幼児救命救急講習会を毎年実施(日本赤十字社による指導)し、緊急事態に備えている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
<ul style="list-style-type: none"> *苦情解決の取り組みに関する規定が整備されている。 *法人の障害者支援部門として研修委員会を組織し、計画的な人材育成について研修体系を整備している段階である。コンプライアンス研修は(まだ対象・内容が限定的ではあるが)実施されている。今後定期的な実施と内容の充実に取り組みたい。
<改善が必要だと思われる点>
<ul style="list-style-type: none"> *使用状況を分析し、光热水費等の削減に努めたい。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
<ul style="list-style-type: none"> *設置目的にそった運営がなされ、新たに「きょうだい交流会」を開催するなど、地域連携強化を更にすすめている。 *平成25年度より新たに開始する「計画相談の策定」に向け、相談員の更なる質の向上に取り組んでいる。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
<ul style="list-style-type: none"> *苦情対応マニュアルの整備を行い、職員等へ周知した。 *法令順守研修の定例的な実施には至らなかったが、平成25年度の実施に向け準備を進めている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
<ul style="list-style-type: none"> *光热水費等の経費の削減に期待したい。 *専門研修と同様に、法令順守研修等についても定期的な研修を実施されたい。

(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	1 設置目的を達成できている。	○	45 \times ○の数/21問 =42.9
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	×	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	設置目的に沿った運営がなされている。また利用者の満足度が高い。		
D 施設・設備等の適正な管理	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 \times ○の数/9問 =15
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 整備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	マニュアル等が整備されている。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 \times ○の数/22問 =27.3
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	×	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込でいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	×	
	47 利用增加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
E 環境問題への取り組み	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 \times ○の数/10問 =10
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	適正な管理を行っている。		

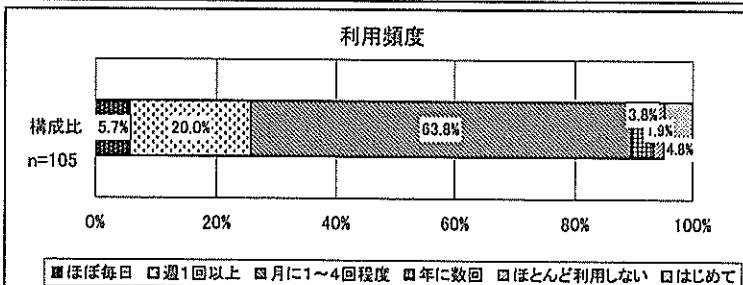
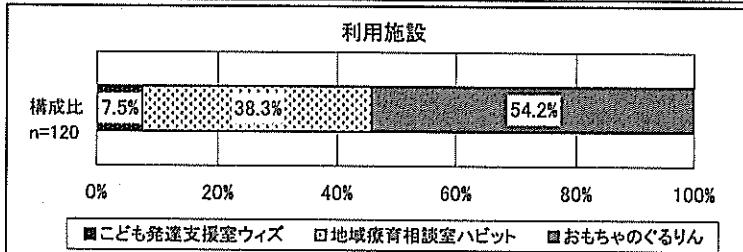
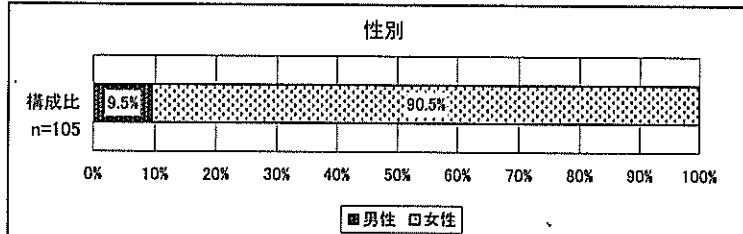
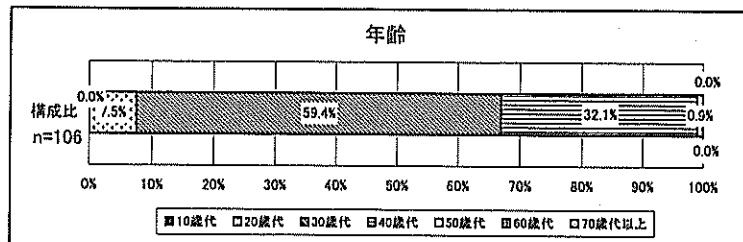
(様式3) チェック項目シート(主管課)

視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
A 住民の満足の向上	1)設置目的を達成できている。	○	45 × ○の数/21問 =42.9
	2)設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3)基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4)利用者の満足度は高い。	○	
	5)モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6)利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7)利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8)利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9)利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10)地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11)地域ニーズを把握している。	○	
	12)行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13)市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14)館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15)利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16)接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×	
	17)利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18)職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19)職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20)事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	21)自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	利用者の満足度は高く、利用者の意見を運営にとりいれる努力をしている。苦情に対しては、早急に対応を行なうとともに業務改善につなげている。
	利用者の満足度は高く、利用者の意見を運営にとりいれる努力をしている。苦情に対しては、早急に対応を行なうとともに業務改善につなげている。		
C 適正な運営	22)事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問 =15
	23)事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24)災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
	25)その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
	26)事件、事故、灾害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27)市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28)利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29)事件・事故が発生していない。	○	
	30)警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	マニュアル等が法人全体で整備されている。火災避難訓練・引き取り訓練等のほか、災害時の情報伝達訓練を実施した。		

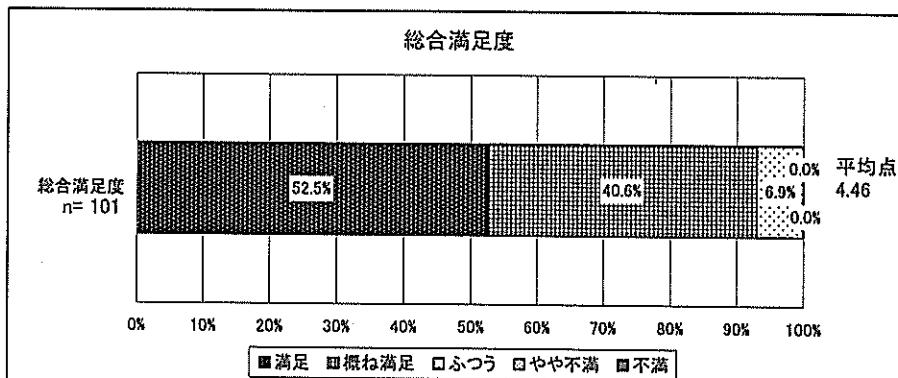
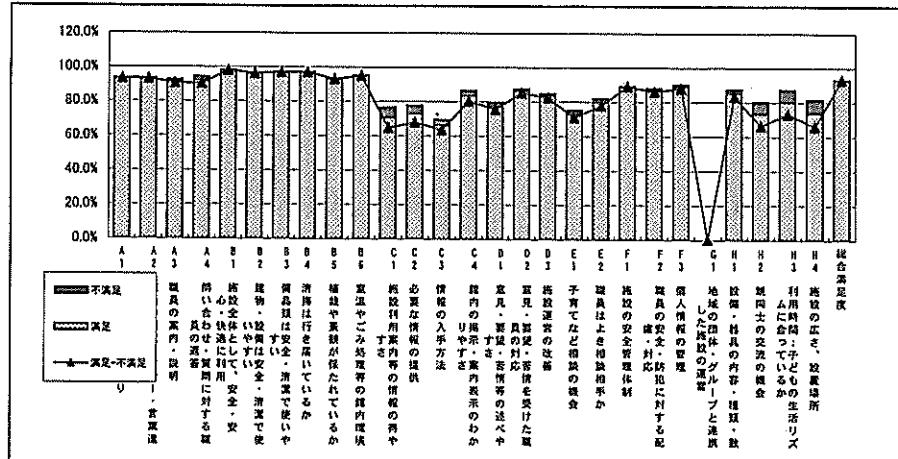
視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
C 適正な運営	31)仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問 =27.3
	32)事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33)業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34)業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35)市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36)施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○	
	37)適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○	
	38)個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39)個人情報は適切に管理されている。	○	
	40)個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41)法令等で定められた事項を順守している。	○	
	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。	○	
評価の理由	51)経費は節減されている。	○	支援費収入が昨年度に比して200万円減少しているが、事務費支出の削減等経費の削減に努めている。
	52)積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	53)建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数/10問 =10
	54)保守点検等の計画を立てている。	○	
	55)保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56)施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57)備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58)必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59)利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60)清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61)利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62)環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	適正な管理を行っている。		

施設名 みどりのこども館

施設名 みどりのこども館

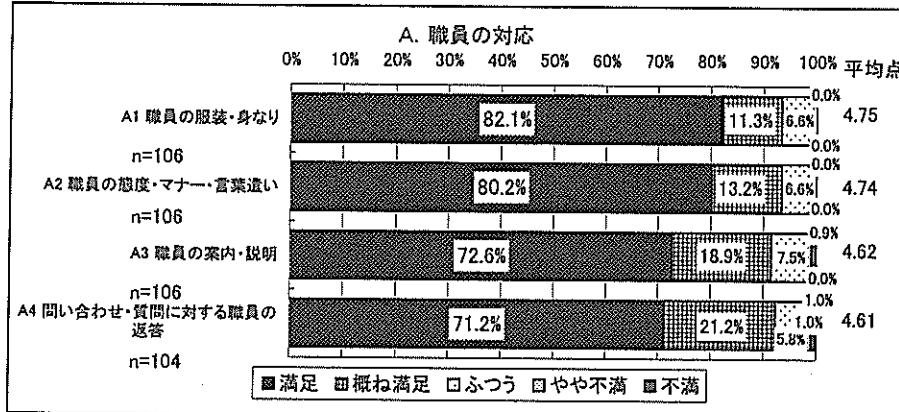


【回答者の属性】に関するコメント
みどりのこども館では3事業を行なっている。ウィズは定員が10名のため単独でデータ分析する場合は母集団が小さい。ハビットは親子通園の方、ぐるりんは日々利用して下さる方を対象にアンケートをお願いした。就学前の子どもを中心の事業という事で、回答者は女性が多く、年齢層も30代、40代が多い。

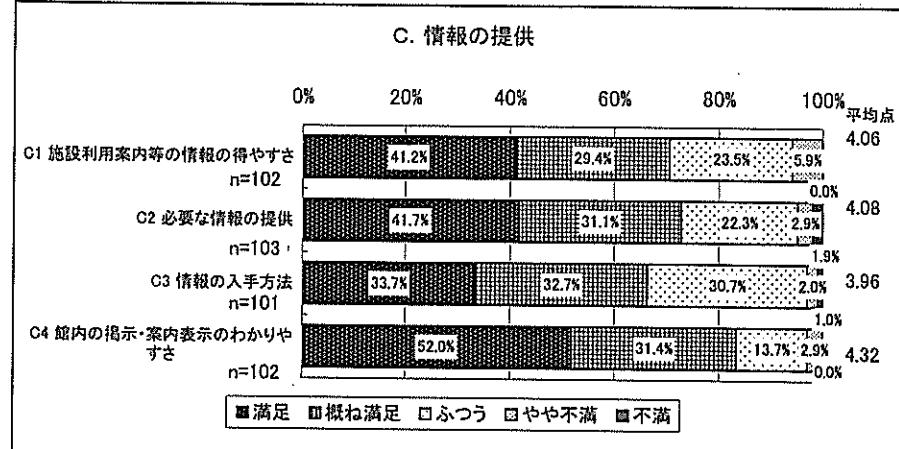


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

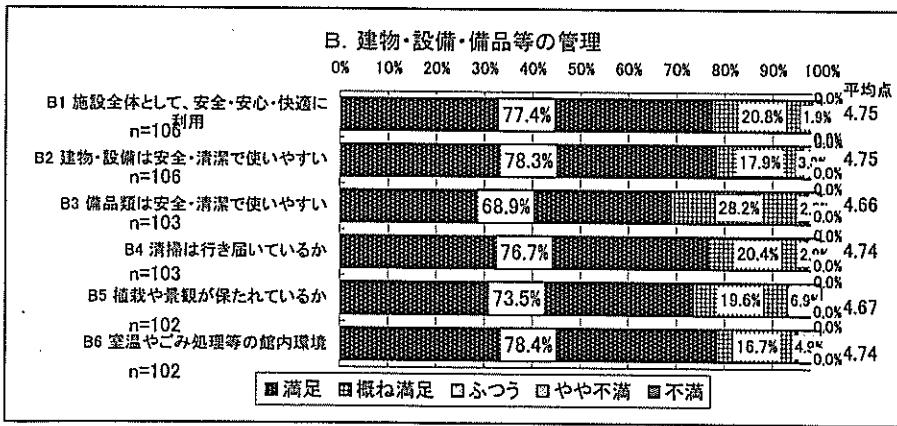
【総合満足度】に関するコメント
総合満足度では概ね満足以上が約94%と前回同様かなり高い評価を受けている。



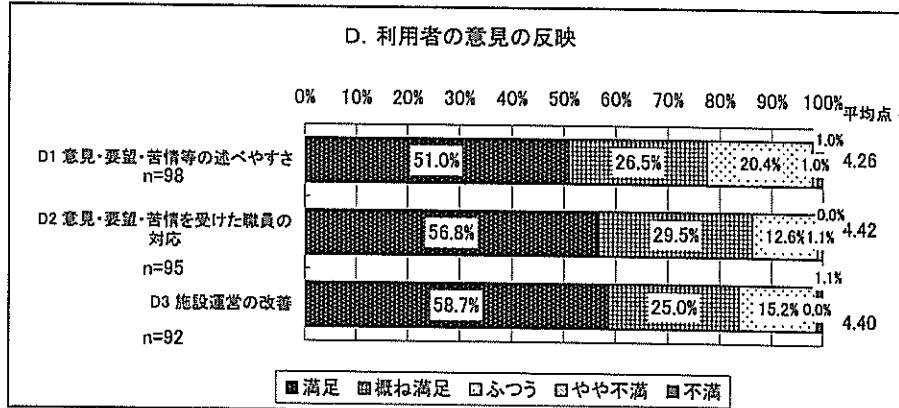
【A職員の対応】に関するコメント
職員の利用者対応について全体に高い満足度を得ている。しかし、自由記述欄には身だしなみや言葉づかい等に対してご意見をいただいたので改善していきたい。



【C情報の提供】に関するコメント
それぞれの施設で定期的にお知らせ等を発行し情報提供を積極的に実施している。さらにわかりやすく、適切な提供の工夫を重ねていきたい。

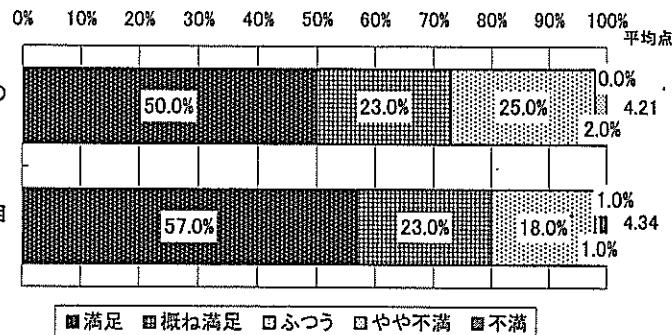


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
日々の清掃や備品類の整理整頓などに配慮し、子ども達が安全に活動できるように配慮している。子どもが口をつける可能性がある遊具等は定期的に、または随時消毒を行なっている。



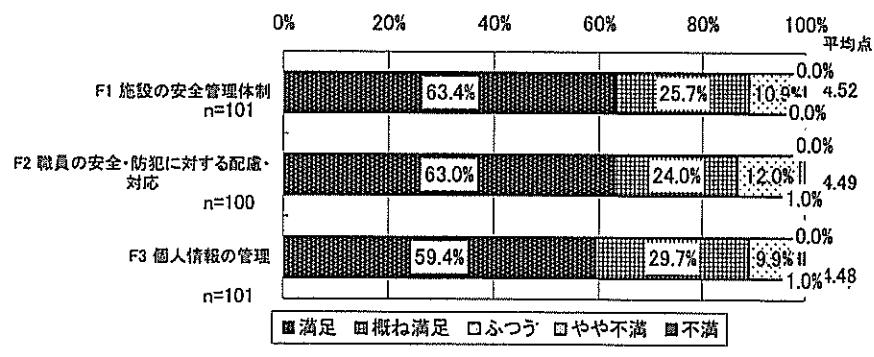
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
利用者が率直な意見や苦情を貢献するようするためには、職員の初期対応の姿勢やその後の信頼関係構築などの課題に取り組んでいく必要があるので一層努力していきたい。

E. 療育相談への取り組み



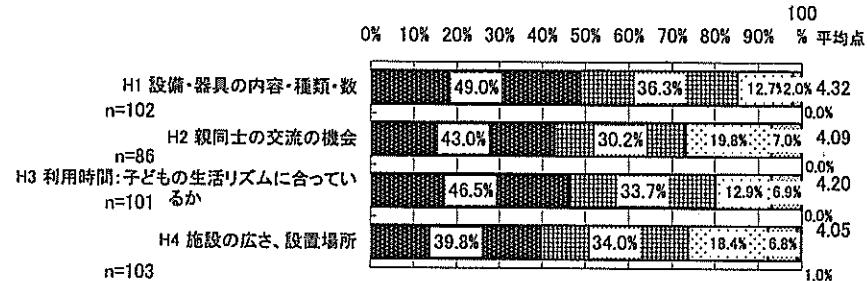
【E. 療育相談への取り組み】に関するコメント
乳幼児期の難しさに加えて、発達に課題がある子どもの育ちに向き合う親御さんの不安や葛藤に寄り添う相談を目指したい。

F. 安全管理体制



【F. 安全管理体制】に関するコメント
館全体の災害避難訓練の実施(年2回)や、事故対応マニュアルを作成し職員に周知している。また新たに災害時伝言ダイヤルを利用した災害時情報訓練を実施している。これらに加え、今年度は個人情報の保護を重視して館の方針を明文化する作業に着手している。

H. その他



【H. その他】に関するコメント
親同士の交流の場の設定に関しては、様々な感じ方をする親がいる中で有効な手立てを模索中である。親がエンパワメントすることにより子どもの育ちにプラスの影響がもたらされることは当館事業の主目的の一つであると認識している。

自由記述欄(ご意見・ご要望)のまとめ

(1) ウィズ

(2) ハピット

- ・発達に遅れがある子どもを持っているので、定期的に相談の機会を設けていただけるとありがたい。
- ・これだけすばらしい施設なので、空いている時間はさらに有効活用する方法を検討してほしい。
- ・年間を通してカリキュラムが組まれているので楽しみにしています。少しづつ発語が見られるようになって、他者との関わりや多くの言葉に接することができて感謝しています。
- ・子どもにとってわかりやすく楽しく接して下さる先生方が多いのでよかったです。もう少し笑顔でやさしく接した方がいいかなと思う先生もいますが…
- ・何時も丁寧に対応をして頂き息子も通うのが大好きです。息子の成長には必要なことばかりで助かっています。

(3) ぐるりん

- ・引越しをして子どもと一緒に遊べる場を探していたら、とても良い場所があり大助かりです。スタッフの対応も良く、就園まで利用していきたいと思っています。
- ・何時もお世話になっています。色々なイベントや同じくらいの子どもを持つお母さんたちや先生とお話しでき、私自身も息抜きの場になっています。子どももすぐぐるりん行くとぐるりんの先生、お友だち大好きです。これからもよろしくお願いします。(上記2点のような内容複数あり)
- ・もう少しこのような施設を増やしてほしい。
- ・初めてでも入りやすい雰囲気だと良い。
- ・庭に砂場・ジャングルジムがほしい。
- ・おやつやお昼などが遅れると嬉しい(複数)。
- ・利用時間が17時までだと良い(複数)。
- ・冬場の床の冷たさと固さが気になる。

かたらいの道市民スペース

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立かたらいの道 市民スペース			
所在地	武蔵野市中町1丁目11番16号			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 藤井 泉			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	① 市民スペースの使用の承認に関する業務 ② 市民スペースの使用料の減額又は免除に関する業務 ③ 市民スペースの施設及び設備の維持管理に関する業務			
指定管理委託料	予算	5,811,000円	決算	5,291,449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 課題 二・指 定管 理者	① チェック項目	100.0 /100	<ul style="list-style-type: none"> 職員の利用者に対する意見の反映などを含む種々な対応 施設や設備等の適正な管理運営及び館内外における清掃の徹底
	② 重点ポイント		<ul style="list-style-type: none"> 利用者の安全確保への取り組み 利用率向上への取り組み 利用者の意見の反映
	③ アピールポイント		JR三鷹駅から徒歩約3分という立地条件、また利用料金も比較的安価であり、小規模な展示・会議に最適である
(B) 利用者モニタリング	76.0 %		職員の利用者対応や、施設の設備、備品の管理。また、清掃の行き届きに高い評価を得ている。
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による 課題 二・指 定管 理者	① チェック項目	100.0 /100	適正な管理等により、利用者の満足度は高い。
	② 重点ポイント		適切に取り組みが行われている。
	③ アピールポイント		駅近くの好立地を活かし、認知度が向上してきた。
(B) 利用者モニタリング	76.0 %		利用者の満足度は高い。
(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	45.0 /45	45.0 /45	* 利用者応対には、言葉遣いや態度に気を付けると共に、利用者の意見・要望に対しては、出来る限り対応、実行している。	* 利用者の総合満足度は高い。 * 職員対応への評価も高い。
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、警備会社への委託やAEDの設置、また、警備会社への緊急通報システムも設置している。	* 適切な取組みが行われている。
C 適正な運営	30.0 /30	30.0 /30	* 他施設へパンフレットの掲示・PRの依頼等を行い利用率の向上に努めており、昨年度より約7%上昇の約56%になっている。	* 様々な取り組みにより認知度が高まり、利用率は徐々に向上している。
D 施設・整備等の適正な管理	10.0 /10	10.0 /10	* 保守点検等の計画に基づき点検を行っており、職員もその都度巡回している。また清掃は館内外にわたり丁寧に行っている。	* 快適さ等への利用者の評価が高い。適正に管理されている。

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

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

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■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	* 利用者の満足度は高いが、総合満足度は前年より約15%低下している。 * 情報提供についてやや課題がある。

(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>
* JR三鷹駅から徒歩約3分という立地条件から、市外等遠方からの人を含む多くの集客が期待できる。 * 利用料金が低廉であり、小規模な会議・展覧会等に最適である。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
* 他施設へパンフレットの掲示・PR等の依頼を行っている。また、継続利用いただけるように、心掛け、利用率が昨年度より約7%上昇の約56%になった。今後も更に利用率向上に取り組む。
<改善が必要だと思われる点>
* 更なる利用率向上への取り組み。 * 情報提供の活用。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
* 利用者の満足度が高い。 * 好立地と認知度の向上により、利用率が徐々に高まっている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
* 様々な取組みにより認知度が高まり、利用率が高まってきた。 * 「情報の提供」の満足度が低迷しているため、原因を解明し対策を検討されたい。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
* 案内表示や掲示板については、構造上の制約があるが、利用者の要望に応えるよう工夫を期待したい。 * 前年から総合満足度が約15%低下しているため、原因を解明し対策を検討されたい。

(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(OX)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	<input type="radio"/>	45点 ○の数／15問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	<input type="radio"/>	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	<input type="radio"/>	
	4 利用者の満足度は高い。	<input type="radio"/>	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	<input type="radio"/>	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	<input type="radio"/>	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	<input type="radio"/>	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	<input type="radio"/>	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	<input type="radio"/>	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	<input type="radio"/>	
	11 地域ニーズを把握している。	<input type="radio"/>	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	<input type="radio"/>	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	<input type="radio"/>	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	<input type="radio"/>	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	<input type="radio"/>	
B 安全への取り組み	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	<input type="radio"/>	15点 ○の数／9問
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	<input type="radio"/>	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	<input type="radio"/>	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	<input type="radio"/>	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	<input type="radio"/>	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	<input type="radio"/>	
	評価の理由	・利用者対応には、気持ちよく利用してもらえるよう音葉遣いや態度等に気をつけている。 ・利用者の意見や要望に対し、出来る限り対応・実行している。	
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	<input type="radio"/>	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	<input type="radio"/>	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	<input type="radio"/>	
適正な危機管理体制	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	<input type="radio"/>	15点 ○の数／9問
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	<input type="radio"/>	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	<input type="radio"/>	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	<input type="radio"/>	
	29 事件・事故が発生していない。	<input type="radio"/>	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	<input type="radio"/>	
	評価の理由	緊急時の連絡体制を確立すると共に、警備会社への緊急通報システムも設置している。また、AEDを設置している。	

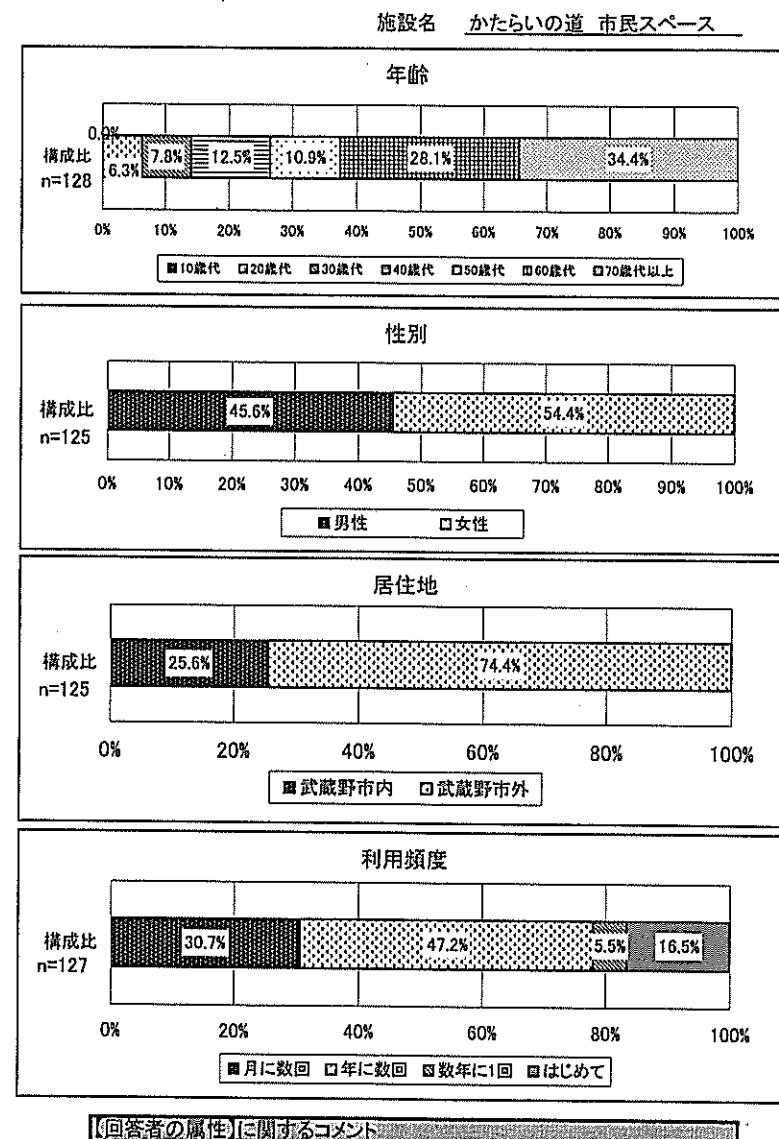
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	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。	○	
利用增加への取組	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 標的的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	・他施設へパンフレットの掲示・PRを依頼し、利用率の向上に努めている。 ・管理費については内容を精査し、適正な執行に努めている。 ・業務は市と締結している基本協定・年度協定に基づき実施している。		
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	・保守点検等の計画に基づき各種点検を行っており、職員もその都度巡回している。また、清掃については館内外にわたり行っており、全体の清潔感を保っている。		

(様式3)チェック項目シート(主管課)

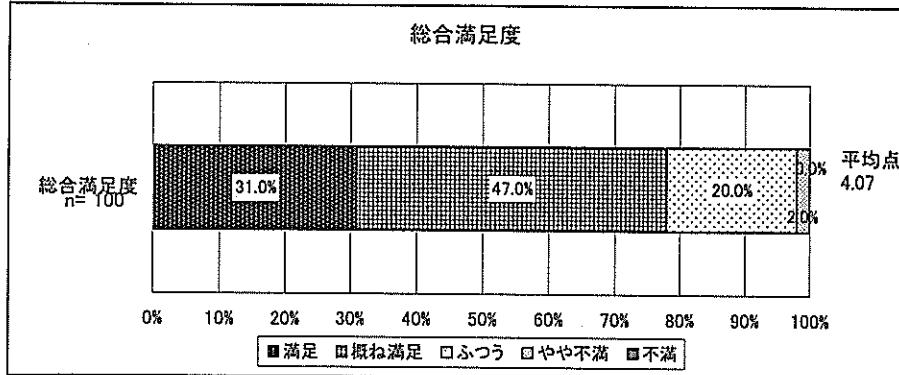
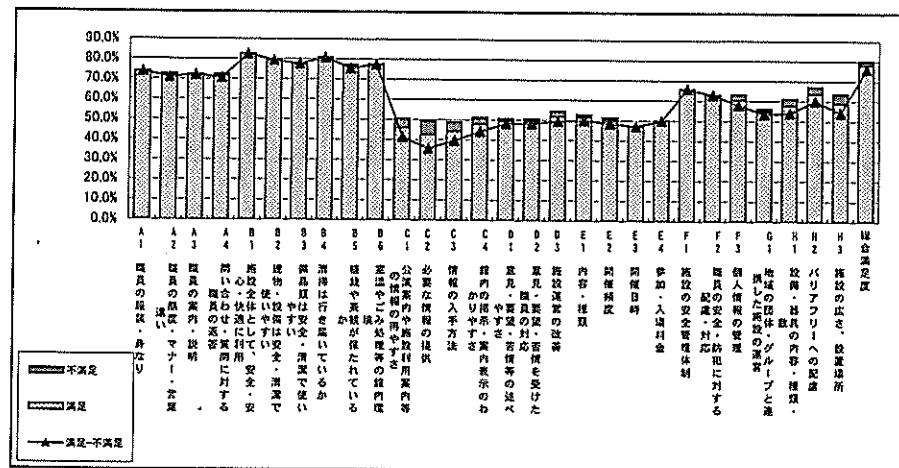
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 ○の数／15問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9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

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
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 法令順守	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 適正な再委託先管理	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 利用增加への取組	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 指定管理料の適正執行	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 経費節減への取組	経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	様々な取り組みにより利用者数が増加した。運営は適正に行われている。		
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・換査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
59 適正な清掃	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 その他	利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	適正な管理が行われ、建物・設備・備品等の管理で満足度が高い。		

(様式5)



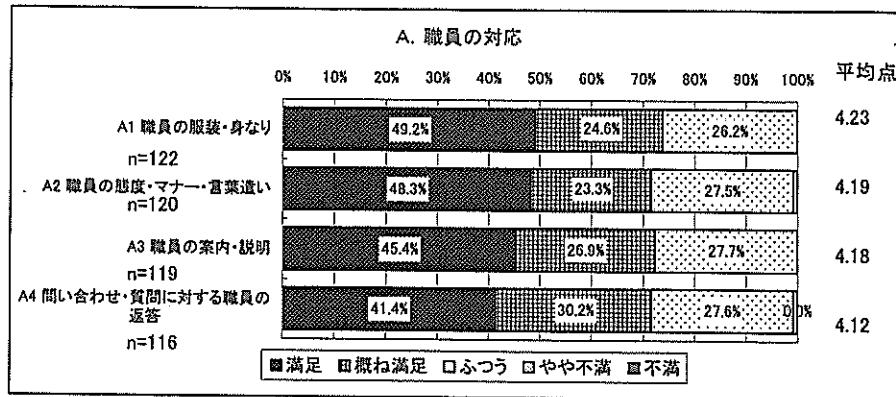
〔回答者の属性〕に関するコメント
60代以上の利用が62.5%を占めている。男女の利用率はほぼ半分づきになっている。利用者の居住地は圧倒的に市外利用者が多い。利用頻度は年に数回の人がほぼ半数を占めている。



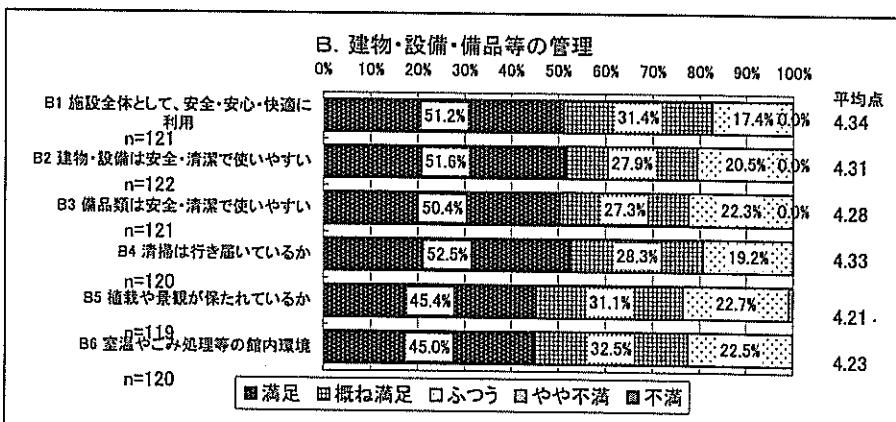
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

建物・設備・備品等を含めた施設全体についての安全・安心・快適性、また、館内清掃の行き届きや職員の対応等は一定の評価を得ているが、案内表示、トイレの設備による評価が低く今後の課題である。しかし、総合満足度は、満足・概ね満足が78%の評価を得た。

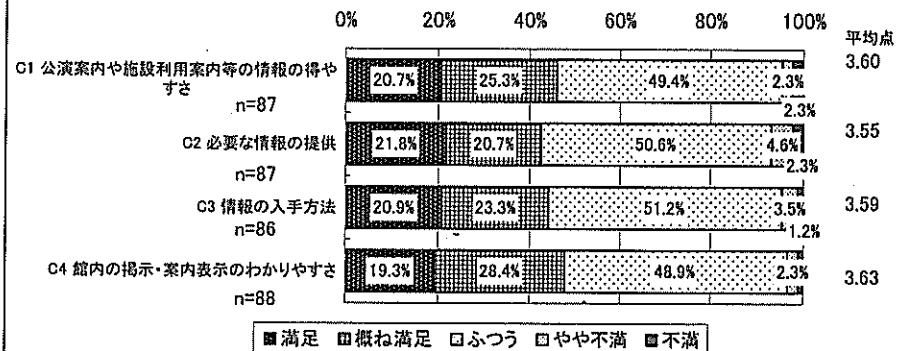


【A職員の対応】に関するコメント
各項目とも満足・概ね満足が70%前後の評価を得たが、引き続きよりよい接遇に努めしていく。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
建物・設備・備品類等を含む施設全体として安全・安心・快適な使いやすさ、また、清掃の行き届きについても評価を得たが、今後も引き続き更に評価を高めるよう努めていく。

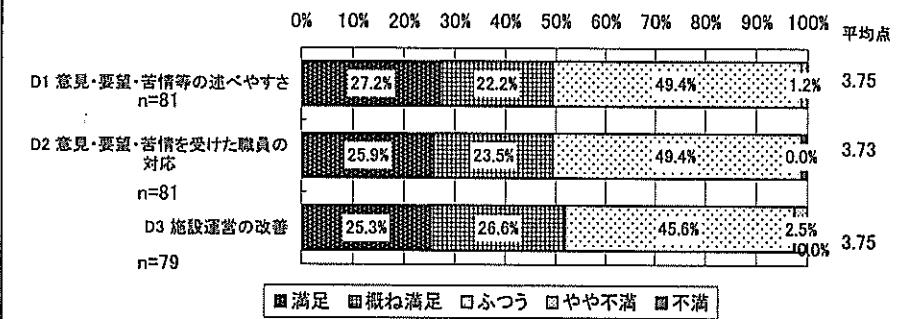
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

施設利用案内等必要な情報の提供・入手方法についてわかりやすさ等を工夫し、評価を高めるよう努めていく。

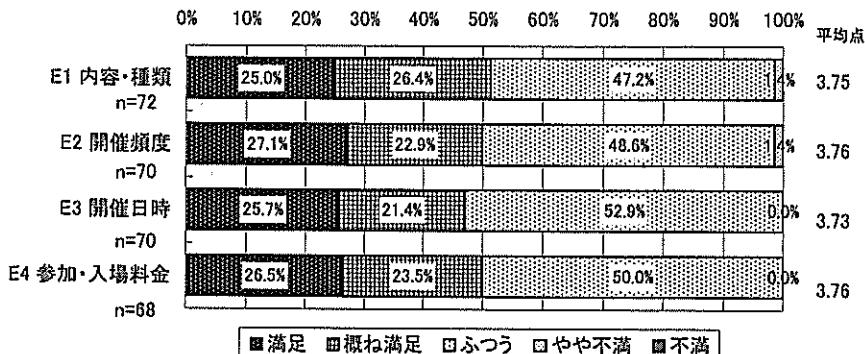
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

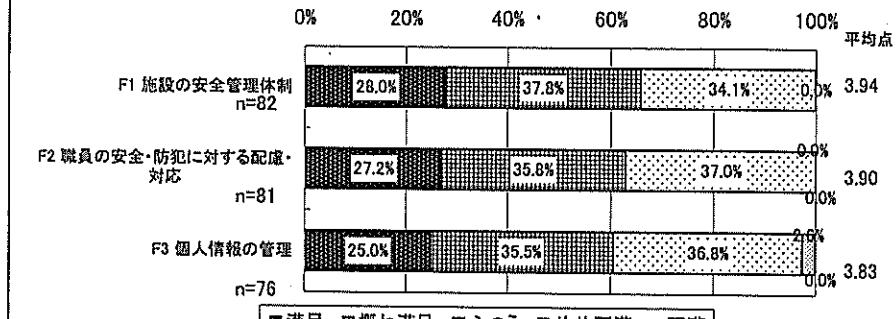
利用者からの意見・要望・苦情等の述べやすさ、また、その際の職員の対応については、研修等を行い、高い評価を得られるよう努力していく。

E. 主催・共催する文化事業



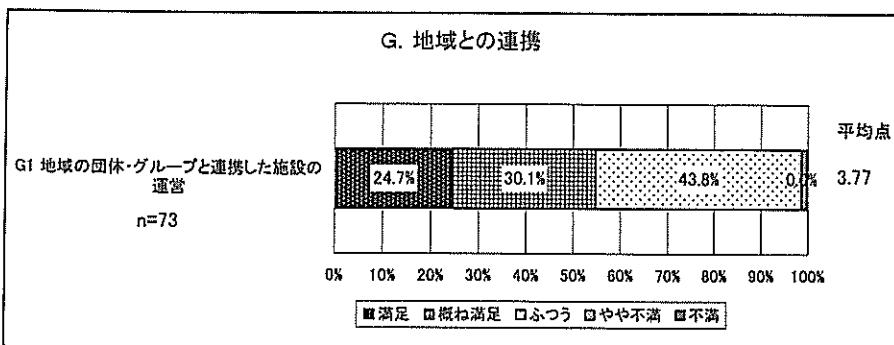
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
市民スペースでは公演事業を行っていないため、全般的な事業団の公演事業の回答で処理しています。

F. 安全管理体制

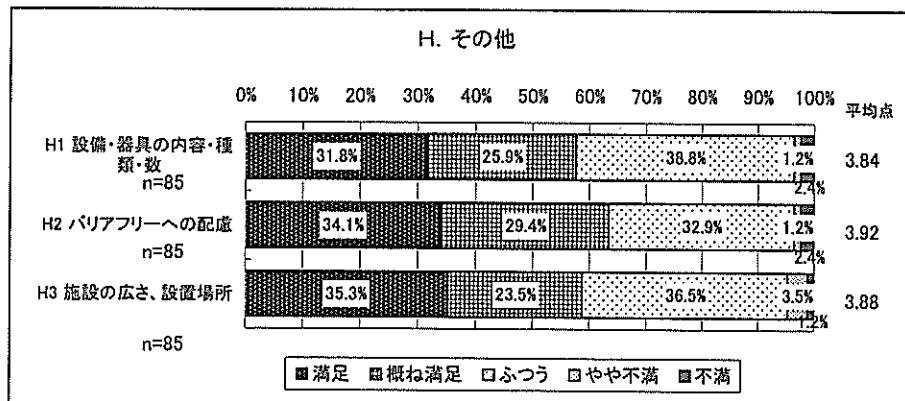


【F安全管理体制】に関するコメント

湯沸かし器の点検、避難通路等の毎日の確認、従事者の防火・防災教育をその都度行っている。また、個人情報の管理については事業団の内部規定のとおり処理している。



【G地域との連携】に関するコメント
地域の団体・グループと連携した施設の運営を求める声を把握し、連携に努めたい。



【Hその他】に関するコメント
一定の評価は得ているが、複合施設であるため設備、設置などにも制限があり解決できない場合もありますが、出来る範囲での設備・器具等の改善に努めていく。

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

(1) 施設設備について

- ・トイレが少ない。(7件)
- ・トイレが少なく不便を感じています。
- ・トイレの数が、多勢の利用の時は少なくて困ることがあります。その他は概ね良いのですが。
- ・女性用トイレが少なくいつも困ります。結局出席の男性の方にお願いして、女性用に開放してもらっています。膀胱炎、前立腺の方は本当に辛そうです。
- ・本日初めて来させて頂きましたが、施設名で場所を駅で伺いましたがわからず、タクシーで来たがわからず、結局こちらに電話をしてきました。もう少し、施設名や入り口も含めわかりやすくお願いしたい。
- ・施設の利用について「わからない」ことが多い。

(2) 運営面について

- ・時間に厳しい。後の予約がある場合は仕方ないですが。

(3) 事業について

(4) 職員について

- ・施設利用予約したときとき、毎回同じ話を電話で聞かされるのは止めてほしい。
- ・女性の受付の人が昼食を行っている間の交代の男性で、細かい重箱の隅をつつく様な方がいます。2回ぐらい不愉快な思いをしました。

(5) 評価のことば

- ・いつもありがとうございます。
- ・駅から近く大使いやすいです。
- ・清潔で気持ちよく利用させていただきました。
- ・駅から近くで、とても良いところです。
- ・清潔で気持ちが良いです。
- ・施設についてはとても満足です。

(6) その他

- ・一時駐輪場が狭い。(地下の市営駐輪場のことと思われます)
- ・情報についてはインターネット情報を利用していますが、得られない情報もあります。

武藏野プレイス

境南ふれあい広場公園

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野プレイス、境南ふれあい広場公園		
所在地	武蔵野市境南町2-3-18他		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	南條 和行		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	プレイス：平成22年4月1日～平成27年3月31日 公園：平成23年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	①施設運営 ②施設管理 ③事業		
指定管理委託料	予算 (武蔵野プレイス) 502,053,350円 (境南ふれあいひろば公園) 3,599,400円	決算 (武蔵野プレイス) 477,513,965円 (境南ふれあいひろば公園) 3,599,400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
〔自 由 に 主 管 す る モ ー ド ・ 指 定 管 理 者 〕	①チェック項目 96.9 /100	総じて高得点。複合機能施設の特徴を活用し、それぞれの機能が連携した事業運営を行った。	A チェック項目は総じて高得点であり、重点ポイントとして掲げた内容への取り組みについても成果をあげているため。
	②重点ポイント	施設開設後2年目に入り利用者サービスの向上に注力している。	
	③アピールポイント	複合機能施設の一体的管理を行っている。 想定を上回る利用者数への対応。	
(B) 利用者モニタリング	90.1%	「情報提供」の項目が低調である。情報の提供方法に改善の余地がある。	
(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
〔自 由 に 主 管 す る モ ー ド ・ 指 定 管 理 者 〕	①チェック項目 91.27 /100	施設・設備は適正に管理されており、利用者は概ね快適に過ごしている。	A 職員の対応、建物の満足度は高いが、事業面については、満足度が低下している傾向があるため。
	②重点ポイント	施設・設備の安全管理	
	③アピールポイント	想定を上回る利用者数への対応。自主事業の展開。	
(B) 利用者モニタリング	90.1%	職員の態度、マナー、言葉使い、建物、設備に対しての満足度は高い。	
(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	
A住民の満足の向上	45 /45	40.7 /45	新たな公共施設として、図書館機能をはじめとして生涯学習支援、市民活動支援、青少年活動支援機能を連携させながら活用し、利用者サービスを推進している。
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	* 防災訓練等の徹底を図り、防災体制の強化をはかる。 * 緊急時の対応について再確認。 * 利用者に対して注意喚起。
C適正な運営	28.6 /30	27.27 /30	* 契約金額の大きな再委託先は定期的な競争により適正に選定。 * 電力需要を鑑み、より節減に取り組む。 * 開館前の想定来館者数に基づき人員配置をしているが、来館者は想定の倍以上である。基本的な利用者サービスには支障のないような体制をとっているものの、事業実施の際などには超過勤務で対応せざるを得ない。また、有事の際には十分な対応が困難なことが想定される。
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	* 設備・備品類の点検を計画的に行い、不具合等には迅速に対応し、利用者の利便性を図った。

(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	指定管理者	主管課	評価
(1) 施設の安定稼動への取り組み	良好		計画的に点検等を行い、設備不調等についても、適宜、業者と連絡を取り、良好な機能保持に努めている。
(2) 施設の利用促進に対する取り組み	良好		利用者の声を真摯に受け止めながら利用促進に取り組んでいる。
(3) 利用者の安全確保に対する取り組み	良好		防災計画に基づき、通報・消火・避難訓練を行っている。
(4) 地域の連携に向けた取り組み	良好		地域イベントのチラシの設置、プレイスフェスタで地元企業等の力を借りるなどしているが、地域ニーズの把握等に工夫の余地ある。

(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」と「おおむね満足」の合計 「不満」と「やや不満」の合計	90.1% /162	「不満」とする評価は0%（0件）、「やや不満」は0.6%であり、満足度は高い。

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
*利用者のサービス向上に留意し、管理運営を行なった。 *利用者が求めるサービスを模索しつつ、活動の場を提供した。 *様々なイベントを通じて、気づきの機会を提供した。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
なし
<改善が必要だと思われる点>
*情報セキュリティ研修により職員の意識は向上したが、さらに幅を広げて法令順守の研修を行う必要がある。 *よりわかりやすい情報提供に努める必要がある。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
予想を上回る来館者に対応し、利用者の満足度向上に向けた取り組みを継続して実施している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
平成23年度のチェック項目において未実施であったマニュアル等の整備に取り組んでいる。 境南ふれあい広場公園を活用した事業に取り組んでいる。 市民の大切な財産である蔵書の盗難等に注意を払っている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
施設の意義や指定管理者の役割に対する理解を職員全員がさらに深めていただきたい。 アンケート満足度で60%を下回った項目「利用者の意見の反映」、「プレイスの事業」の改善。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3)チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1)設置目的を達成できている。	○	45点 ○の数/21問
	2)設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3)基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4)利用者の満足度は高い。	○	
	5)モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6)利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7)利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8)利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9)利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10)地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11)地域ニーズを把握している。	○	15点 ○の数/9問
	12)行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13)市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14)館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15)利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16)接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17)利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18)職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19)職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20)事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	21)自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	複数の機能を積極的に融合させ、図書や様々な活動を通して人々が出会い、知的創造や交流を生み出し、地域社会の活性化を深められるような活動支援を行うという設置目的の下、マニュアルを順次整備しながら、職員が情報共有に努め、利用者の声を真摯に受け止めながら管理運営を行っているため。		
C 適正な運営	22)事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	30点 ○の数/22問
	23)事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24)災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25)その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26)事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27)市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28)利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29)事件・事故が発生していない。	×	
	30)警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	事件・事故防止のため、職員間の連絡体制を徹底しているが、置き引き等の事故が発生した。発生後の対応は迅速に行なうと同時に、利用者に対しても注意を促した。		
D 施設・設備等の適正な管理	評価の理由		
	53)建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 ○の数/10問
	54)保守点検等の計画を立てている。	○	
	55)保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56)施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57)備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58)必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59)利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60)清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61)利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
評価の理由	62)環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っているため。		

(様式3)チェック項目シート

指定管理者

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（多くもなく少くもなく）職員を配置している。	×	
	38)個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39)個人情報は適切に管理されている。	○	
	40)個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41)法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 ○の数/10問
	42)法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	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。	○	
評価の理由	51)経費は節減されている。	○	
	52)積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	市と調整しながら、事業計画に基いて、着々と事業を進めており、来館者数も当初の想定を大きく上回っている。予算の執行に当たっては複数業者から見積りをとり、価格の低減に努めているなど、経費節減に取り組んでいるため。		

(様式3)チェック項目シート

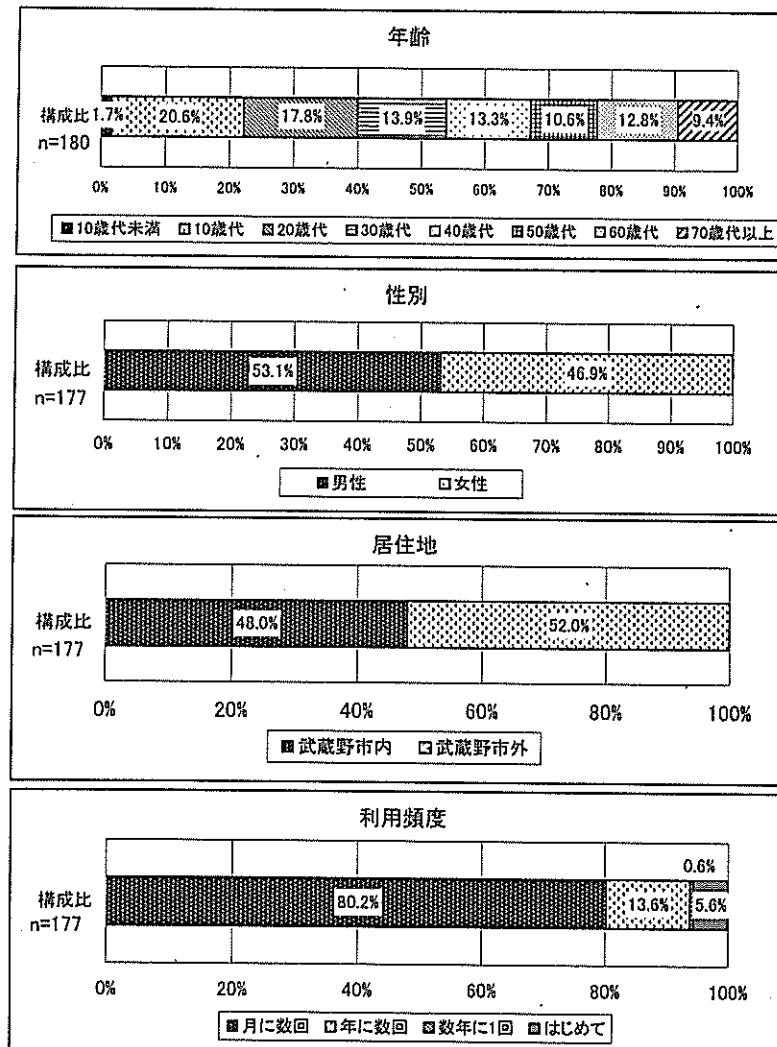
主管課

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	×	30点 × ○の数／22問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	×	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
C 適正な運営	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	10点 × ○の数／10問
E その他	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
F その他の評価	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	複数の機能を積極的に融合させ、図書や様々な活動を通じて人々が出会い、知的創造や交流を生み出し、地域社会の活性化を深められるような活動支援を行なうという設置目的の下、マニュアルを順次整備し、職員が情報共有に努め、利用者の声を真摯に受け止めながら管理運営を行っているため。	
	評価の理由	事件、事故防止のため、職員間の連絡体制を徹底し、利用者に対して注意を促しているが置き引き等の事故が発生した。発生後の対応は迅速に行なっている。	

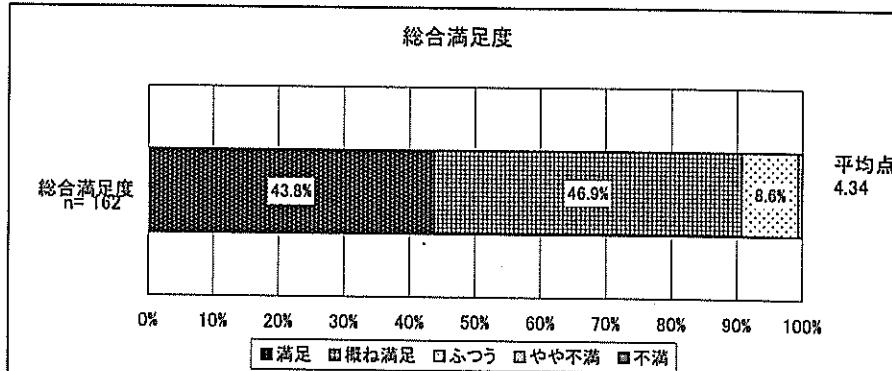
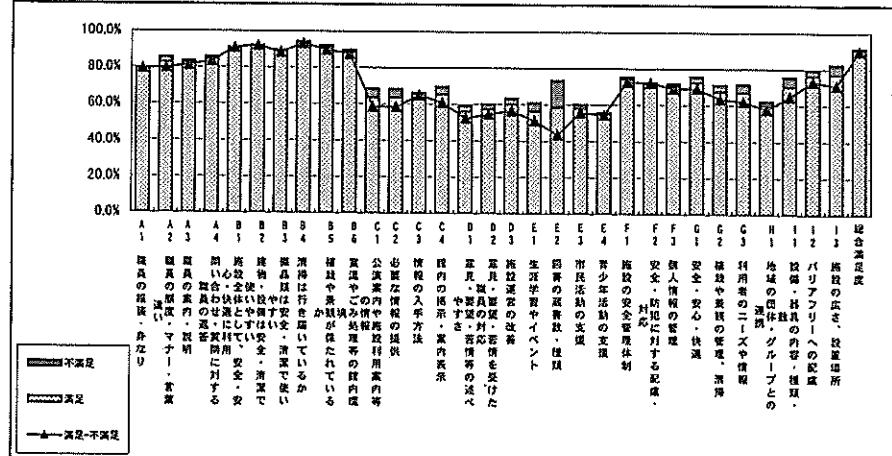
(様式3)チェック項目シート

主管課

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	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。	○	
B 安全への取り組み	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	×	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
C 適正な運営	46 計画通りの収入が得られている。	○	10点 × ○の数／10問
	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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	51 経費は節減されている。	○	10点 × ○の数／10問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由	当初の想定を大きく上回る来館者数のなか、事業計画に基いて、市と調整しながら着々と事業を進めている。予算の執行に当たっては複数業者から見積りをとり、価格の低減に努めるなど、経費削減に取り組んでいるため。	
E その他	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
F その他の評価	評価の理由	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。空調設備のコイル不調等についても、適宜、業者と連絡を取り、良好な機能保持に努めているため。	



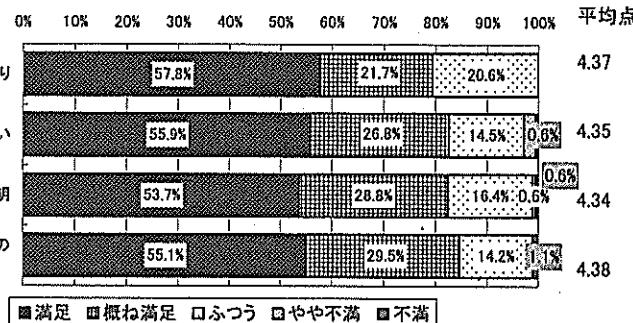
【回答者の属性】に関するコメント
 ・年齢や性別に関わらず、幅広く利用されている。
 ・市民と市外の利用者は半々である。
 ・月に複数回の利用がある。



(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

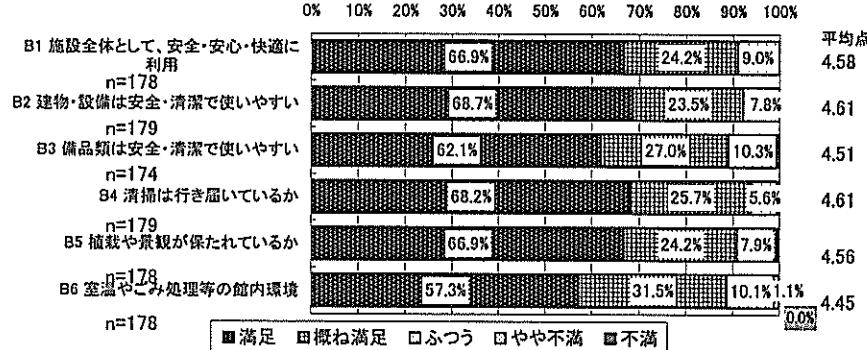
【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度は高く、不満、やや不満という回答は0件である。

A. 職員の対応



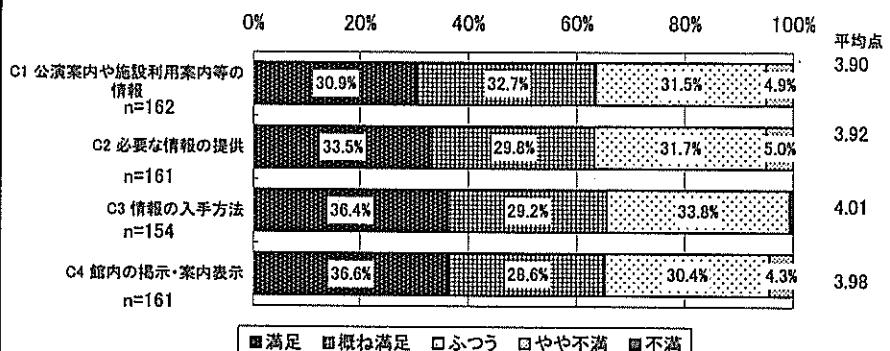
【A職員の対応】に関するコメント
服装、身なり、マナー、言葉づかいに関しては概ね満足を得ているが、案内・説明、問い合わせに対する返答に関しては満足と言う回答数が若干少なく、改善の余地がある。

B. 建物・設備・備品等の管理



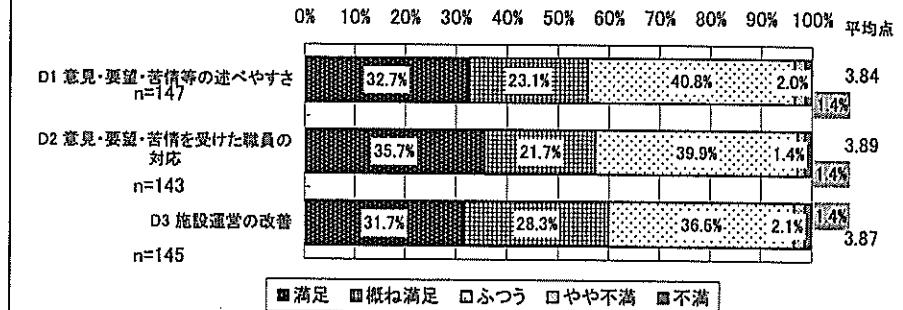
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
建物や設備、備品に関しては満足度が高いが、室温等の館内環境に関しては不満であるという回答もあり、快適性を向上させる必要がある。

C. 情報の提供



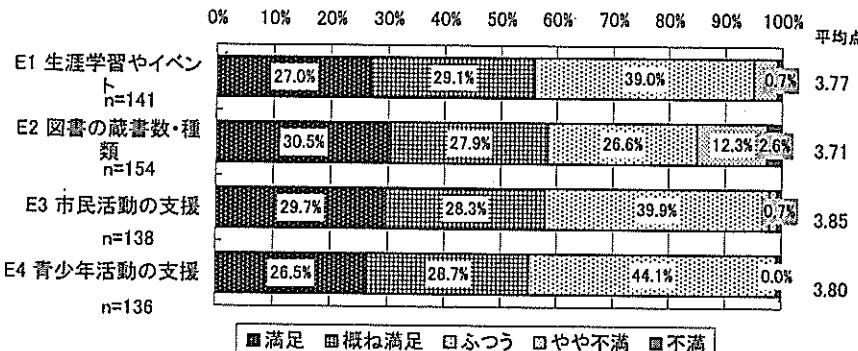
【C情報の提供】に関するコメント
満足、概ね満足、普通の回答がほぼ同数である。情報の提供方法の工夫改善の余地がある。
また、館内の掲示・案内表示についてはやや不満と言う回答数が多く、改善していく必要がある。

D. 利用者の意見の反映



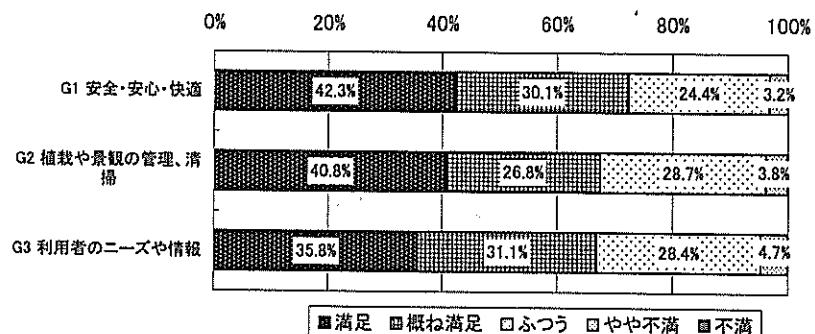
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
満足、概ね満足、普通の回答がほぼ同数である。利用者の意見の反映方法に工夫改善の余地がある。

E. プレイスの事業



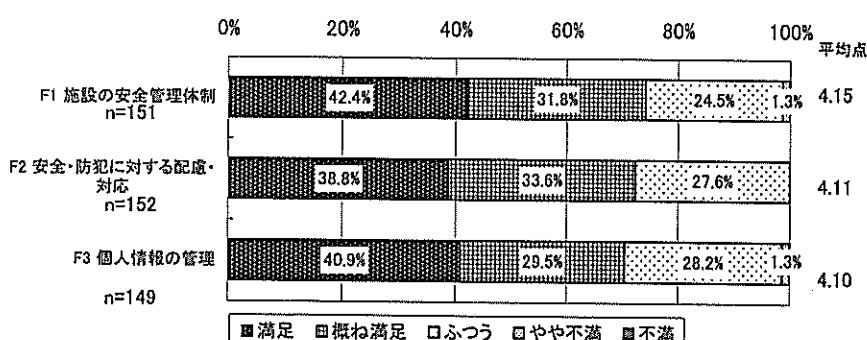
【E. プレイスの事業】に関するコメント
図書の蔵書数・種類がやや不満であるとの回答が多い。図書と比較し、他の問い合わせに対する回答数が少なく、全体に事業の周知に工夫改善の余地がある。

G. 境南ふれあい広場公園



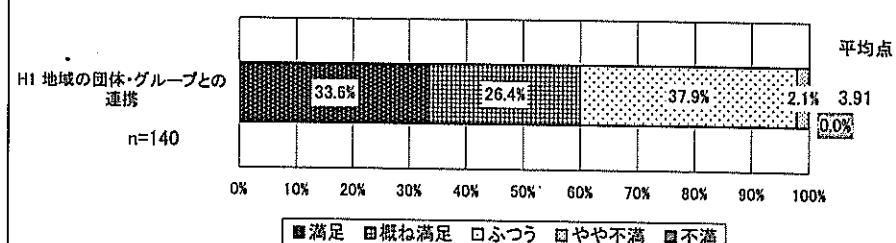
【G. 境南ふれあい広場公園】に関するコメント
概ね満足を得ているが、利用者のニーズや情報の聴取に関する満足度が低い。

F. 安全管理体制



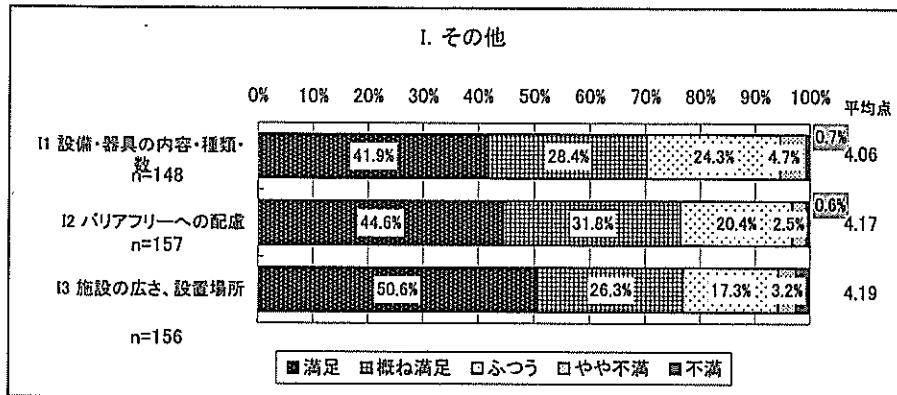
【F. 安全管理体制】に関するコメント
全体の回答数に比べ、回答数が少ない。個人情報の管理に関してやや不満であるとの回答が1件あり、安全管理体制の更なる向上が求められている。

H. 地域との連携



【H. 地域との連携】に関するコメント
他の問い合わせに比べ、満足の回答数が少なく、不満、やや不満が各1件ある。地域と連携した施設の運営が求められている。

施設名 武蔵野プレイス



【その他】に関するコメント
概ね満足を得ているが各問い合わせにおいて、不満、やや不満という回答がある。

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地
1	今の水準を維持していただければ満足です。	50歳代	男性	市内
2	返却された本が他の著者のところへしまわされていることが多い。 (例)丸谷義一のところへ丸山健一の本がまじっているが如何に	70歳以上	男性	市内
3	自転車置場の台数が少ない。最初から境駅は自転車の方が多いのはわかっていたはずなので、もっと自転車をたくさん置けるように、建物を作るべきだった。	60歳代	女性	市外
4	休館日、返却箱を駅側に設置してください。	30歳代	男性	市内
5	2F以上の階段の位置がわかりにくい	50歳代	女性	市外
6	予約数をもう少し増やして欲しい。6冊は他区と比べ少なすぎる	30歳代	女性	市内
7	年間の休みをもう少し少なくして(休館日が少なく)時間帯は良いのですが?公共場であるが為にいろいろあると思いますが宜しくお願ひ致します。	60歳代	女性	市外
8	図書館の椅子利用がしにくいのが少々困る点	20歳代	男性	市内
9	インターネットから借りた図書の利用歴が見れると良いです。	20歳代	男性	市内
10	今回は観察目的だったので利用者目線ではありませんでした。改めて利用に来たいと思いました。?青少年の定義はどういう風に決めたのですか?	50歳代	男性	市外
11	本の寄贈の手続きを職員に確認したところ、リストを作成して持ってくるよう指示された。後日リストと共に本を持ち込んだところ。本来事前連絡が必要であると迷惑そうに言われた。きちんと手続きを確認したにもかかわらずちぐはぐな対応で非常に不愉快だった。今後寄贈は行いません。職員にプロ意識が欠けている。	40歳代	男性	市内
12	一番不満なことは1Fが暗いこと、閲覧できないこと。 喫茶は不要である。食物の匂い、騒音、これは何故1Fにもってきたのか。普通は3Fとか5Fに置くもの。喫茶スペースは上に上げて、閲覧スペースにすべき。これは基本的な欠陥である。少なくとも1Fは明るくすべき。うすくらいぞ。	70歳以上	男性	市内
13	地下2階は卓球などがありとても良い。	10歳代	男性	市外
14	いつも快適に利用させて頂いています。ありがとうございます。	40歳代	女性	市外
15	雑誌が多すぎる気がします。種類は(スポーツなど専門的なもの)そんなに必要ないと思います。またNHKの心の雑誌など増やしてもらいたいです。	50歳代	女性	市外
16	本を借りに来るのが主なので、事業や市民活動についてはよくわかりませんが、施設としては大変満足です。よく利用しています。	40歳代	女性	市内
17	外に遊具があってほしい	10歳代	男性	市内
18	たつきゅうの台数を増やしてほしい。もう少しスムーズに進むようにして欲しい。	10歳代	女性	市内
19	言うことないです	10歳代	男性	市外
20	図書返却ポストが駅側にもあると助かるのですが…。お休みの日、ぐるっと回って返却はちょっと大変です。	50歳代	男性	市内
21	カフェの料金がもう少し安くして頂けるとありがたいです。	20歳代	女性	市外
22	一般に図書館では静かにするべきという所が多いのですが、中・高生等が楽しく話しあえる場所として利用できる点は非常に良いと思います。また、内にカフェがあり、飲食できる点も良いと思います。	50歳代	男性	市外

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地
23	広場にハトがたくさんきている(6:00ごろから100羽以上)。エサを撒く人がおり、飛びまわっている。子供たちにもよくない。職員の方、一度6:30ころ見てほしい。	70歳以上	女性	市内
24	市外の人への開放をもっとして欲しい(市外の学生)	10歳未満	男性	市外
25	雑誌コーナーの席数がもっと欲しかったかも。新刊は借りてかえれないで、せめてもスペースだけでもほしかった。	30歳代	女性	市内
26	おむつ替えの台が男性用トイレに無い。授乳室、2組まで入れるが、1組入ってしまうと次の人が入りにくいため、実際には1組しか入れない。父親もオムツ替えるので、台の設置を希望します。(誰でもトイレは利用者が多いので)	30歳代	男性	市内
27	学生が勉強できるスペースがもっとあると利用しやすい	10歳代	女性	市外
28	今の所満足しております。コンサートなど楽しませていただきありがとうございます。	60歳代	女性	市内
29	3階の職員の方に相談がしづらいです。少しこわい。	10歳代	女性	市外
30	すごく使いやすくていいと思います。	20歳代	女性	市外
31	駐輪場の係員(年をとった人)態度が悪い	40歳代	男性	市外
32	専門書の数が多く、研究に役立てています	20歳代	男性	市外
33	中にカフェがあって印象的にはいいのですが、少しきびしいお言葉がありました。	10歳代	女性	市外
34	ふんいきがきれいで良いのだが、いまひとつおちつかない	40歳代	男性	市外
35	初めて利用しますが館内の利用方法がいまいちわかりません。館内はとても清潔感があって満足しています。	20歳代	男性	市外
36	CDやDVD、楽譜があると良いと思う	60歳代	女性	市内
37	初めて見学に来たのですが、開放的で居心地の良い空間でステキです。三鷹に近い調布市に住んでいますが、調布市民も利用できたらなと思いました。	20歳代	女性	市外
38	図書館の分類がわかりにくいのが残念です。同一ジャンルの本が分散していたりするので。	30歳代	女性	市外
39	コピーが5円の時代になってきています。公共の施設なので考えもらいたい。			
40	吉祥寺と中央を利用していたが、先日プレイスの話を聞いて、それからプレイスのみ利用しています。勧め人にとって10時まで開いているのは大変ありがたい!	50歳代	女性	市外
41	雑誌・新聞コーナーがいつも割りと混むので、もう少し多くの人が座れるような工夫が出来るかも?	20歳代	女性	市内
42	休館日、特定してください(全部水曜日とか全部金曜日とか)	70歳以上	男性	市外
43	すごくはば広い世代に楽しめていていい場所です	10歳代	男性	市内
44	昨日引越ししてきたばかり。まだよくわかりません	70歳以上	男性	市内
45	17時で小学生以下の単独利用が出来なくなる点が良いと思います。帰宅をすめる放送を先日はじめて聞きましたが、家族としても安心して図書館に行かせられると思いました。	30歳代	女性	市内
46	何か質問するとやさしくていいねいにせつしてくれています。	10歳代	男性	市外

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地
47	予約の数の多い書籍の在庫ともう少し増やしてもらいたい	30歳代	男性	市内
48	毎週2~3回本をかりたりもどしたりおおいに利用しています。ありがとうございます。	60歳代	女性	市内
49	内装がとてもキレイでした。	20歳代	男性	市外
50	項目について考えたことがなくよくわからなかったので、答えるのが難しい。	10歳代	男性	市外
51	ゴミ箱を設置してほしい	20歳代	男性	市内
52	ワーキングデスクの有料は?スタディーコーナーは定員は守るにせよ自由席でいいのではないか。コーヒーショップが高い。	70歳以上	男性	市内
53	老人や学生のサロンになっていてふんいきはよくない。利用しにくい時間帯がある。	40歳代	男性	市外
54	・本のおき場所がわかりにくい。まるい書架のせいかもしませんが。・施設名が何の事業をするところか不明 ・名称、例えば「メインライブラリー」のごとく横文字のカタカナが多すぎる。子供にはわからない。なんとなく利用者をバカにしているように感じる。又は施設の人は英語ばかり使っているのかと思ったりする。	60歳代	男性	市外
55	自習スペースを増やしてほしい。試験勉強に活用できれば最高。休日が少しうるさい。	20歳代	女性	市内
56	自転車置場が傾斜しており置きにくいので整地するとよいですね。	70歳以上	男性	市外
57	利用者の意見など、公開で率直なやりとりが必要だと思います。“書く”だけでは一方通行、個人的な視点でしか見られないことが公開の場でなら自分の意見も修正されるし窮屈にも有効な点が多いと思います。前回の利用者懇談会は市報で見ましたが「行こう」という気持ちにはならない広報でした。忙しい時期でもありました。	70歳以上	女性	市内
58	視聴覚資料もおいてほしい。授乳室のつかいががってがわるいので、せっかく2人で使えるのなら個室(カーテンでしきるなど)にして、表からも1つあいているとかわかりやすいほうがいい。	30歳代	女性	市内
59	学習用の机を増やしていただけると助かります。	20歳代	男性	市外
60	それほど利用をしていないので判断するのが難しい(わからない)設問が多いです。「4」と回答していますが「わからない」という選択肢があるとよいかと思いました。	30歳代	男性	市外
61	快適なのでときどき来たくなります。図書館スペース等のイス・机が増えたうれしいです。	20歳代	女性	市外
62	自転車職員の方々の態度が丁寧でとても気持ちよく利用できます。	10歳代	女性	市内
63	本ももっとふやしてほしい。CDコーナーとかあると良いと思う。	50歳代	女性	市内
64	30~40代ですが、子育て支援以外のイベントがほしいです。	30歳代	女性	市内