

各施設の総括シート、サービス評価シート、モニタリング結果

| 施設名 | ページ |
|-------------------------|-----|
| 武蔵野公会堂 | 1 |
| 武蔵野市民文化会館 | 9 |
| 武蔵野芸能劇場 | 19 |
| 武蔵野スイングホール | 29 |
| 吉祥寺美術館 | 37 |
| 松露庵 | 47 |
| 吉祥寺シアター | 55 |
| 自然の村 | 63 |
| 0123 吉祥寺 | 73 |
| 0123 はらっぱ | 83 |
| くぬぎ園 | 93 |
| 桜堤ケアハウス | 103 |
| 北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】 | 113 |
| 高齢者総合センター【デイサービスセンター】 | 123 |
| 桜堤ケアハウスデイサービスセンター | 133 |
| 高齢者総合センター | 143 |
| 北町高齢者センター | 153 |
| 市民会議室(ゼロワンホール) | 159 |
| 体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート | 167 |
| 陸上競技場 | 173 |
| 軟式野球場 | 179 |
| 武蔵野庭球場 | 185 |
| 武蔵野プール | 191 |
| 武蔵野総合体育館 | 197 |
| 緑町スポーツ広場 | 203 |
| みどりのこども館 | 209 |
| かたらいの道 市民スペース | 217 |
| 武蔵野プレイス、境南ふれあい広場公園 | 225 |

武蔵野公会堂

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|--|-------------|----------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市立武蔵野公会堂 | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺南町1丁目6番22号 | | |
| 指定管理者の名称 | 公益財団法人武蔵野文化事業団 | | |
| 代表者 | 理事長 藤井 泉 | | |
| 所在地 | 武蔵野市中町3丁目9番11号 | | |
| 指定の期間 | 平成22年4月1日～平成27年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | ①武蔵野公会堂の使用の承認に関する業務 ②武蔵野公会堂の使用料の免除に関する業務 ③武蔵野公会堂の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④市民の文化の向上のため実施する事業に関する業務 | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 62,211,000円 | 決算 59,320,462円 |

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | | |
|-----------------------------------|--|------|--|--|
| | | 評価 | 理由 | |
| (A) 主管課・指定管理者によるモニタリング ①チェック項目 | 97.9 / 100 A 職員対応 C 適正な運営 D 施設・設備等の適正な管理 | B | 建物が古く、利用者 に好印象を与えられ ない分、毎日の清掃 など良好な館内環境 の維持、サービスや 満足度の向上に努め ている。 | |
| | ②重点ポイント | | | 良好な館内環境の維持を図ると共に、利用者のニーズを把握し、利用率の向上に努めている。 |
| | ③アピールポイント | | | 駅に近く利便性が高い。また、ホール・会議室・和室があり、多様なニーズに対応が可能である。 |
| (B) 利用者モニタリング | 38.4 % 職員対応や良好な館内環境の維持で評価されている。 | | | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(2) 主管課による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | | |
|-----------------------------------|--|------|--|--|
| | | 評価 | 理由 | |
| (A) 主管課・指定管理者によるモニタリング ①チェック項目 | 93.6 / 100 「職員の対応」「利用者の意見の反映」の項目で利用者の評価が低い。 | B | 建物の老朽化やバリアフリー上の課題があり、利用者の満足度が低いことはやむを得ない面もある。ソフト面で改善できる課題もあり、対応に期待したい。 | |
| | ②重点ポイント | | | 利用者の安全確保、地域情報の提供、高い利用率を評価。 |
| | ③アピールポイント | | | 苦情対応マニュアル作成、情報提供、高利用率を評価。利用者の意見の反映が課題。 |
| (B) 利用者モニタリング | 38.4 % 総合満足度が低いままで、改善が見られない。 | | | |
| (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 | |
|----------------|-----------|-----------|--|---|
| | 指定管理料 | 主管課 | 指定管理者 | 主管課 |
| A 住民の満足度の向上 | 42.9 / 45 | 38.6 / 45 | * 吉祥寺駅に近く利便性が高い。 * 職員の接客態度・マナー。 * ホール・会議室等多用途対応。 | * 利用者の満足度を高めるため、「職員の対応」「情報提供」「利用者の意見の反映」で改善の余地あり。 |
| B 安全への取り組み | 15.0 / 15 | 15.0 / 15 | * 消防計画を作成し、年2回防火・防災訓練を実施。 * 委託業者及び職員による点検。 | * 訓練・講習が定期的に行われ、安全への取り組みは適正である。 |
| C 適正な運営 | 30.0 / 30 | 30.0 / 30 | * 事業団の方針に沿った管理運営。 * 委託業者業務日誌の提出。 | * 高い利用率を維持している。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10.0 / 10 | 10.0 / 10 | * 設備・備品の定期的な保守点検 * 委託業者による定期清掃及び利用開始前後の毎日清掃。 | * 施設老朽化を踏まえ、特段の注意が払われている。適正に管理されている。 |

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

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

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

| | | |
|-----------------------------------|--------|---|
| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入。 | | |
| 総合満足度 | | ■結果の概要 |
| 「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計 | 38.4 % | * 前年に引き続き、低い総合満足度にとどまっている。 * 老朽化・バリアフリー以外で評価の低い項目に対し、対応が必要である。 |

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

| |
|--|
| 指定管理者 (記入欄) <アピール点> * 吉祥寺駅から近く、利便性が高い。 * ホール、会議室、和室など使用目的に沿って施設が設置されている。 * <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 利用者の高齢化が進んでおり、階段での昇降が敬遠される傾向にあるが、より良い接遇やサービスの向上に努めている。 * 苦情対応等マニュアルを作成した。 * 地域情報のパンフレット類を窓口には置き、情報提供に寄与している。 <改善が必要だと思われる点> * バリアフリー化の検討。 * 旧設備の改善 |
| 主管課 (記入欄) <主管課として特に評価できる点> * 老朽化やバリアフリーの課題がありながら、高い利用率を継続して維持している。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 「利用者の意見の反映」の3項目すべてで、満足度が10%台と極めて低い。利用者がそのように受け止めている原因の解明と対策が急務である。 <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 「利用者の意見の反映」のあり方について、早急な改善を期待する。 * |

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

| |
|--|
| |
|--|

(様式3) チェック項目シート

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|--|---|--|----|-----------------------------------|
| A 住民の満足の上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × ○の数 20 / 21問 42.9点 |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ | |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ | |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | × | |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ | |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ | |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ | |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ | |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ | |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ | |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ | |
| | 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | |
| | | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| | 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | |
| | | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| | 自主事業への取組 | 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 | 駅に近く立地条件に恵まれ利用率は良いが、高齢者の利用が多く、エレベーター等の設置要望が高い。このため、利用者の満足度は高くない。利用状況を事前に公表し利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。 | | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ | 15点 × ○の数 9 / 9問 15点 |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ | |
| | | 24 災害発生時の対応体制 (マニュアル整備、防災訓練の実施等) が整備されている。 | ○ | |
| | | 25 その他緊急時の対応体制 (指針やマニュアル等) が整備されている。 | ○ | |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ | |
| | 27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | | |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | |
| 29 事件・事故が発生していない。 | | ○ | | |
| 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | | ○ | | |
| 評価の理由 | 消防法に基づき、年2回、消火・避難・通報などの訓練を実施、また、AEDの取り扱いに関する講習会も実施している。 | | | |

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|-------------------|--|---|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ |
| | 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 | ○ |
| | | 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。 | ○ |
| | 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ |
| | | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ |
| | | 40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ |
| | 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ |
| | | 42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ |
| | 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 | ○ |
| | | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ |
| 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | ○ | |
| | 46 計画通りの収入が得られている。 | ○ | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | |
| | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | |
| 評価の理由 | 業務は、市と締結している基本協定・年度協定に基づき実施している。支出内容を精査し、適正な執行に努めている。 | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | ○ |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ |
| 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ | |
| | 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | |
| その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| 評価の理由 | 施設の整備・保全については、主管課と連携し万全の対応をしている。保守点検等報告書の項目を巡回時担当職員も点検している。建物が古くエレベーターが無いため、利用者の評価は高くない。 | | |

30点
×
○の数 21
/21問
30点

10点
×
○の数 10
/10問
10点

(様式3)チェック項目シート

(主管課記入)

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|-----------------------------------|---|--|----|
| A 住民の満足の上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | × |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | × |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | × |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ |
| | 地域との連携等 | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ |
| | | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ |
| | 情報提供 | 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。 | | ○ | |
| 職員対応 | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | |
| | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | |
| 自主事業への取組 | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ | |
| | 21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。 | ○ | |
| 評価の理由 | 施設の老朽化を原因とする低評価はやむをえない部分もあるが、ソフト面での低評価は改善可能と考える。特に「職員の案内・説明」「公演内容等の情報提供」「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」の評価が著しく低いことは課題である。 | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ |
| | | 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 | ○ |
| | | 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 | ○ |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な警備 | 27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ |
| | | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ |
| | | 29 事件・事故が発生していない。 | ○ |
| | 評価の理由 | 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ |
| | 訓練・講習を定期的に行っており、取り組みは適切である。 | ○ | |

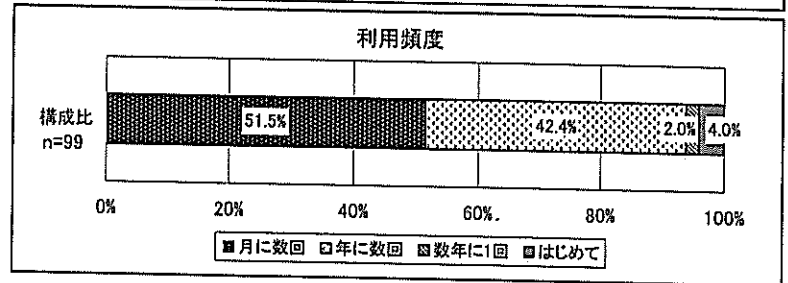
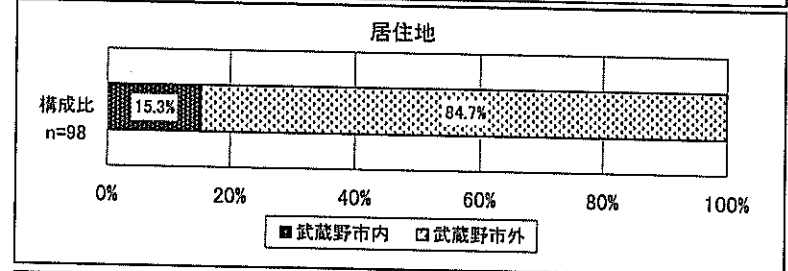
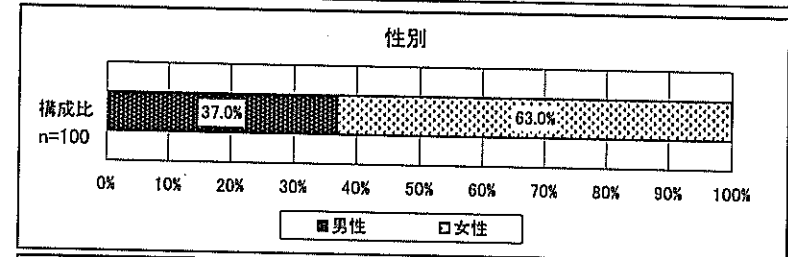
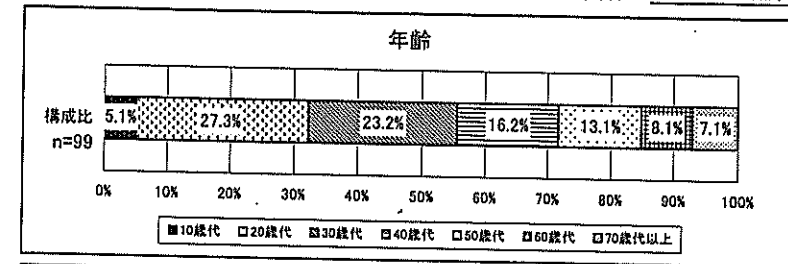
45点
×
○の数 18
/21問
38.6点

15点
×
○の数 9
/9問
15点

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

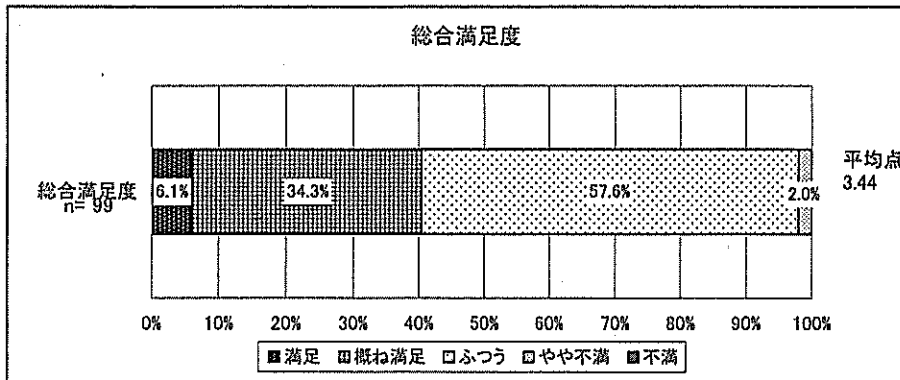
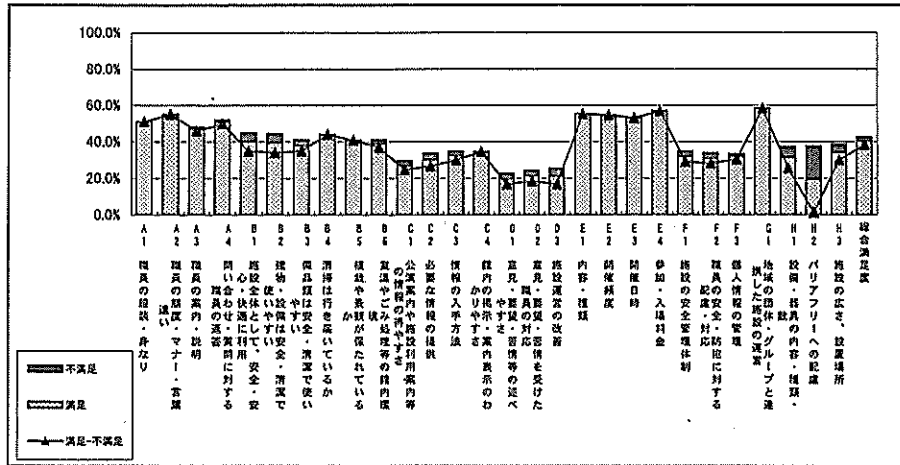
(様式5)

施設名 武蔵野市立武蔵野公会堂



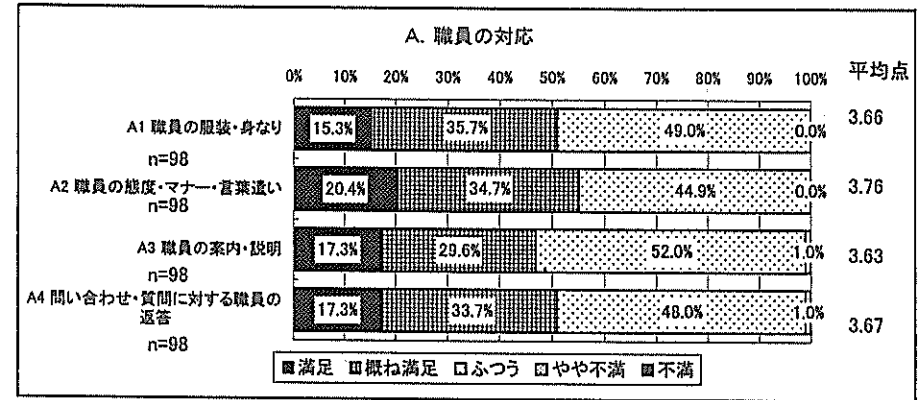
(回答者の属性)に関するコメント

- ・回答者の年齢は、「20歳代」が27.3%、次に「30歳代」が23.2%、「40歳代」が16.2%となっている。「50歳代以上」は28.3%となっている。
- ・性別は、「女性」が63%、「男性」が37%であった。
- ・居住地は、「市外」が84.7%、「市内」が15.3%であった。
- ・利用頻度は、「月に数回」が51.5%、続いて「年に数回」が42.4%となっており、「はじめて」も4%いた。

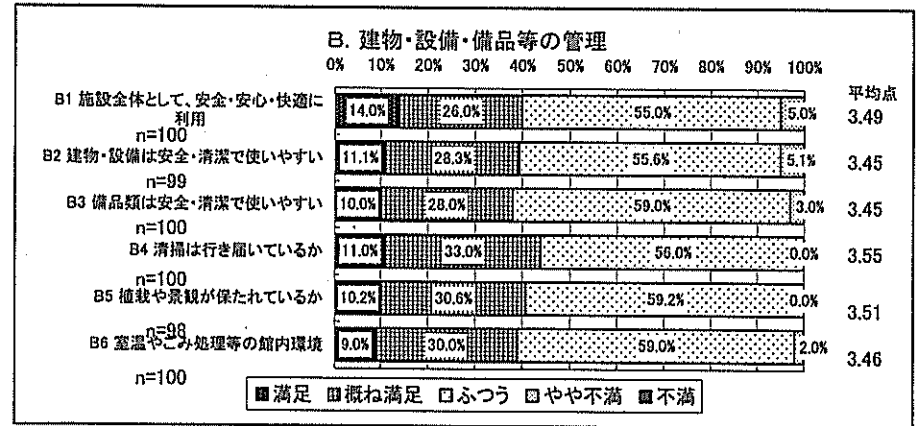


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

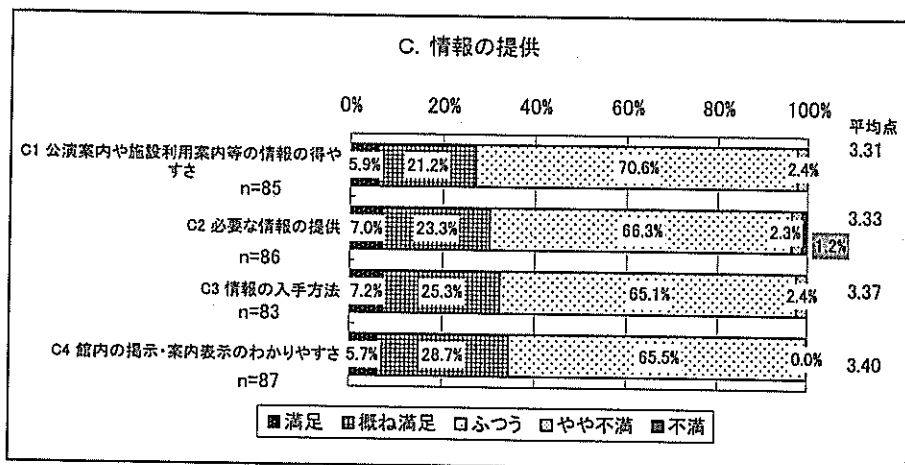
【総合満足度】に関するコメント
 武蔵野公会堂に対する総合満足度は、「満足」が6.1%、「概ね満足」は34.3%で、この二つを合計しても40%がやっとである。しかも、60%近くの利用者は「ふつう」と回答している。
 個別項目でみると、バリアフリーへの配慮、利用者の意見の反映、情報の提供、主催・共催事業、安全管理体制、地域との連携等は、利用者の評価は必ずしも高くない。



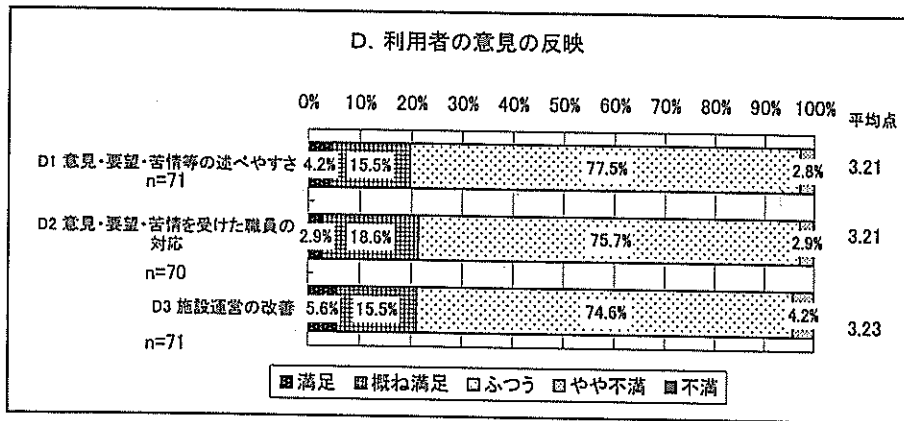
【A. 職員の対応】に関するコメント
 服装・身なり、態度・マナー・言葉遣いについては、「満足」「概ね満足」が50%に達しているが、案内・質問に対する返答は、若干ではあるが「やや不満」を感じている利用者がいる。



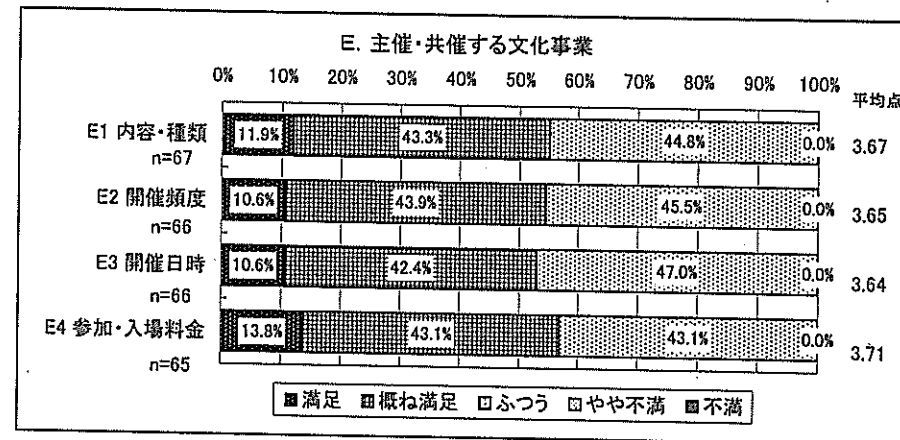
【B. 建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 建物が古いため、全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計が50%に届いていない。しかも、「やや不満」を感じている利用者も5.1%いる。



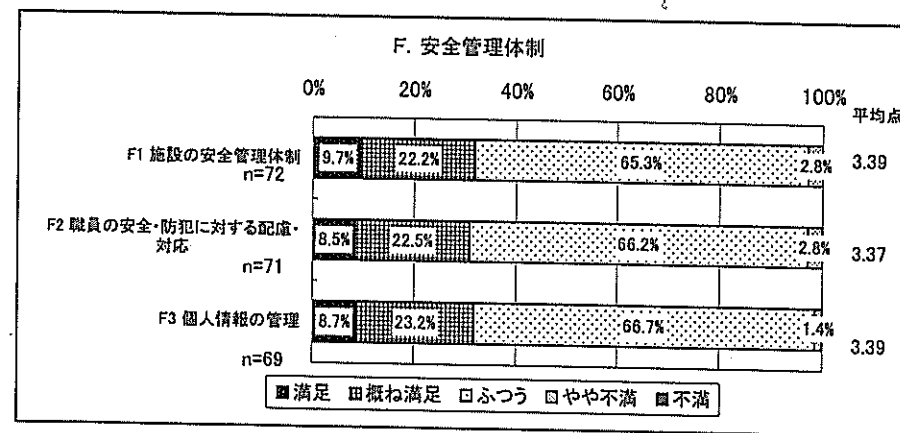
【C情報の提供】に関するコメント
 全ての項目で、「満足」「やや満足」は35%以下となっており、65%以上は「ふつう」と回答している。若干ではあるが「やや不満」を感じている利用者もいる。



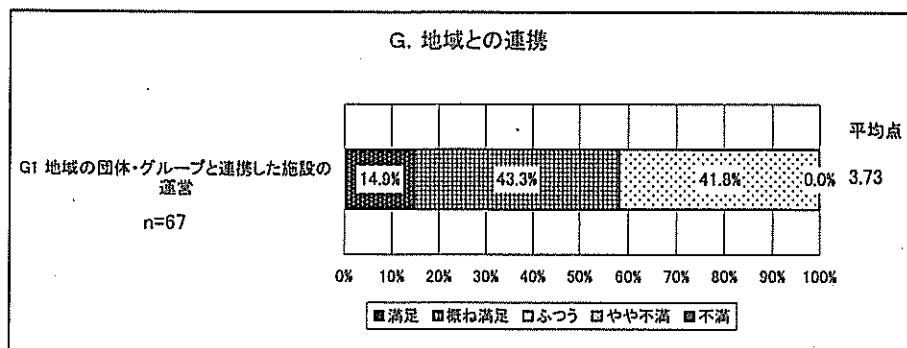
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 全ての項目で、「満足」「概ね満足」と回答した利用者は25%に満たない。不満を感じている利用者は、2.6%から4.2%である。また、74%以上の利用者は「ふつう」と回答している。



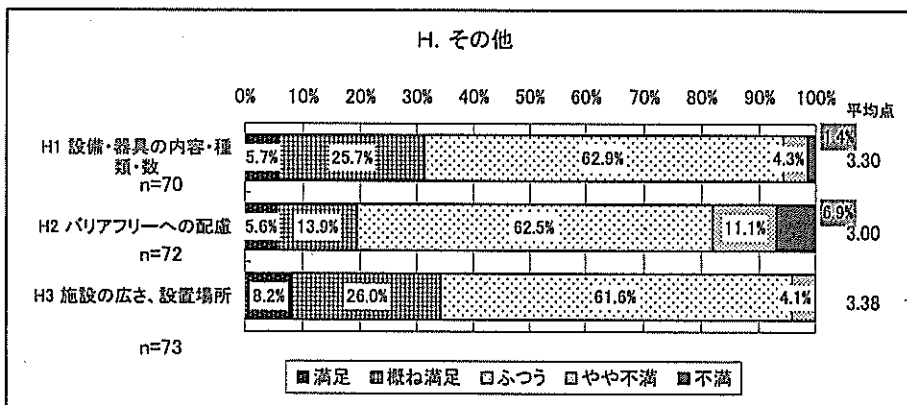
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 全ての項目で、「満足」「概ね満足」は50%を超えている。しかし、3分の1以上の利用者は、「無回答」となっている。



【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35%に満たない。65%以上の利用者は「ふつう」と回答している。若干ではあるが「やや不満」と感じている利用者もいる。



【G地域との連携】に関するコメント
「満足」が14.9%、「概ね満足」が43.3%、「ふつう」が41.8%、「やや不満」がゼロ、「不満」はゼロとなっている。しかし、33%は「無回答」となっている。



【Hその他】に関するコメント
全ての項目で、「満足」「概ね満足」が35%に満たない。特に、バリアフリーの項目では、「やや不満」が11.1%、「不満」が6.9%となっている。

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

- (1) 施設設備について
 - ヒーターがあつい。
 - 入口付近の右奥に喫煙スペースはあるようですが、入口付近までたばこのにおいがしてとても迷惑です。喫煙スペースを遠くに設けてほしい。
 - 暖房があつい。
 - コピー機を置いてください。タウンミーティングで要望したいと思っていました。
 - お手洗いに行くのに階段なので、足が痛いとき不便でした。
 - 足の不自由な方への対応がないです。
- (2) 運営面について
 - 希望する会議室が取れないことが残念。
- (3) 事業について
- (4) 職員について
- (5) 評価のことば
 - 長い間活用させていただき、不都合や、不安感を持った事はありません。駅から近く便利さは何よりだと思います。
- (6) その他

武蔵野市民文化会館

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|---|--------------|-----------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市立武蔵野市民文化会館 | | |
| 所在地 | 武蔵野市中町3丁目9番11号 | | |
| 指定管理者の名称 | 公益財団法人武蔵野文化事業団 | | |
| 代表者 | 理事長 藤井 泉 | | |
| 所在地 | 武蔵野市中町3丁目9番11号 | | |
| 指定の期間 | 平成22年4月1日～平成27年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | ①会館の使用の承認に関する業務 ②会館の使用料の減額または免除に関する業務 ③会館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④文化芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務 | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 394,327,000円 | 決算 352,919,710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) 主管理・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 100.0 / 100 施設、設備等の適正な管理運営。安価で質の高い事業の提供。 | B | 施設、設備の適正な管理に努めている。市民への芸術文化の提供及び支援が行われている。販売したチケットはほぼ完売し事業運営も好調である。 |
| | ②重点ポイント | 自主事業では安価で質の高い公演を実施し、チケットも毎回ほぼ完売している。 | | |
| | ③アピールポイント | 地域文化活性化のため、営利を目的としない市内の芸術文化団体に優先使用期間を設け、芸術活動の支援を行っている。 | | |
| (B) 利用者モニタリング | 78.9 % | 総合満足度では「概ね満足」との評価をいただいている。 | | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(2) 主管理による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | | 総合評価 | |
|------------------------|-----------|---|------|--|
| | 評価 | 理由 | 評価 | 理由 |
| (A) 主管理・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 95.7 / 100 全ての視点で高水準を維持している。「市民の文化活動支援」の新たな取組の検討が必要。 | B | 利用者の総合満足度は高水準を維持しており、管理・運営も適正である。これまでの地域連携・活動支援から一歩踏み込んだ取り組みを期待する。 |
| | ②重点ポイント | 利用者の安全確保の取組を高く評価する。低利用施設対策を引き続き実施されたい。 | | |
| | ③アピールポイント | 接遇への高評価、ICT活用による利便性の向上。苦情対応マニュアルの作成と運用。 | | |
| (B) 利用者モニタリング | 78.9 % | 利用者の総合満足度は高水準を維持しているが、前年から約8%低下している。 | | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(A) - ①チェック項目

| 視点 | 評価 | | 評価の理由 | |
|----------------|-----------|-----------|---|--|
| | 指定管理者 | 主管理 | 指定管理者 | 主管理 |
| A 住民の満足の向上 | 45.0 / 45 | 40.7 / 45 | * 市民や利用者からは、多岐にわたる要望があるが、対応できるものについては、早急に対応し改善を図っている。 | * 苦情対応マニュアルの作成を評価する。 * 「市民の文化活動支援」のための新たな取組を検討されたい。 |
| B 安全への取り組み | 15.0 / 15 | 15.0 / 15 | * 施設の安全管理については年2回の避難誘導訓練及び震災対応訓練等を実施している。また警備員を配置し、巡回を行うなど安全管理に努めている。 | * 十分かつ積極的な取組が行われており高く評価できる。 |
| C 適正な運営 | 30.0 / 30 | 30.0 / 30 | * 当初予定された事業計画に基づき、事業運営を適正に行っている。 | * 適正に運営されている。引き続き低利用施設対策を講じられたい。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10.0 / 10 | 10.0 / 10 | * 設備管理については定期点検計画に基づき、計画的に実施している。 * 清掃は、開館前に毎日、ホールや駐輪場など館内外を対象に実施している。 | * 利用者の評価も高く、適正に管理されている。 |

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

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

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

| | |
|--------------------------------|--|
| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管理が評価し、記入 | |
| 総合満足度 | ■結果の概要 |
| 「満足」と「おおむね満足」の合計 | * 「満足」「概ね満足」の合計が79.8%、「やや不満」が0.9%であり利用者満足度は高い。しかし昨年は「満足」「概ね満足」の合計が86.8%、「やや不満」「不満」「不満」と「やや不満」の合計が78.9%であった。総合満足度が約8%低下している。個別の調査項目は前年並みか向上が見られるため、総合満足度のみ低下の背景を考察されたい。 |
| 「不満」と「やや不満」の合計 | |

(A) - ③アピールポイント

| | |
|---|--|
| 指定管理者 (記入欄) | |
| <アピール点> * 職員の対応が丁寧、優しいなどの評価をお客様からいただいている。 * 市民の要望に応え従来からのクラシックばかりでなく、歌謡曲やポピュラーなど提携事業も取り入れた公演を行い、安くて質の高い事業提供に努めている。 * 施設利用者の利便性向上のため、抽選日の前にホームページ上に施設の空き状況を公開している。 * 抽選日後は、インターネットでも一部の施設を除いて申し込みを行っている。 * チケット申し込みも、インターネット申し込みの開始を行い、チケット販売の拡充を図っている。 * 苦情対策マニュアルを事業団で統一したものを作成し、対応を開始するものである。 | |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 自主事業開催日に配付するチラシに利用率の低い施設(茶室等)のPRを行い利用率の増を図っている。 * 苦情については、事業団で統一したマニュアルで対応している。 | |
| <改善が必要だと思われる点> * 市内の芸術文化団体の優先利用期間ばかりでなく、地域との連携を図り、より市民に貢献できる事業内容の検討を行う。 * 設備備品など、点検補修などにより、良好な状態に維持管理をしているが、開館後28年が経過しており設備等に経年劣化が見られ、また、バリアフリーの要望も強く、対応が必要となっている。 | |
| 主管課 (記入欄) | |
| <主管課として特に評価できる点> * 前年より低下したとはいえ、利用者の総合満足度は高水準を維持している。 * インターネットを活用した利用者の利便性の向上。 * 利用者の安全確保の取り組みを、全職員で継続して積極的に実施している。 | |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 低利用施設のPRを引き続き行い、向上を図られたい。 * 苦情対応マニュアルを積極的に活用されたい。 * 「地域との連携」のあり方について、事業団と主管課で意見交換を実施したい。 | |
| <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 主管課としても積極的に意見交換・情報共有を図っていきたくと考えているが、「地域との連携」や第五期長期計画の「市民の文化活動への支援」について、全市的な施設である市民文化会館の役割等の検討が必要である。 | |

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|-----------------------------------|--|---|----|---------------------------------------|
| A 住民の 満足 の 向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × ○の数 21 /21問 45点 |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ | |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ | |
| | 市民、利用者 の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ | |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ | |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ | |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ | |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ | |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ | |
| | 地域との連携 等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ | |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ | |
| | 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | |
| | | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| | 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | |
| | | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| | 自主事業への 取組 | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | |
| 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | | ○ | | |
| 評価の理由 | 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)。 | ○ | | |
| | 自主事業開催時には、職員を配置して館内の案内や苦情などの対応をしている。また、常時エントランスには、警備員を配置している。自主事業では安価で質の高い公演を実施し、チケットも毎回ほぼ完売している。公演時にアンケート調査を実施するほか、アルテアの会員へのアンケートも実施し、事業の企画運営及び施設の管理運営に反映させている。 | | | |
| B 安全 への 取 り 組 み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ | 15点 × ○の数 9 /9問 15点 |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ | |
| | | 24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。 | ○ | |
| | | 25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。 | ○ | |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ | |
| | 27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | | |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | |
| 29 事件・事故が発生していない。 | | ○ | | |
| 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | | ○ | | |
| 評価の理由 | 職員全員に消防法に基づく消火・避難誘導・通報・AED操作等の訓練を実施している。さらに、固有職員全員については自衛消防技術及び上級救命講習を受講させ、資格を取得している。また、警備員の定期的な巡回を行うとともに閉館時には機械警備を行っている。 | | | |

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|---|--|----------------------------|---------------------------------------|
| C 適正な運営 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ | 30点 × ○の数 22 /22問 30点 |
| | 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 個人情報保護は適切に管理されている。 | ○ | |
| | 40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ | |
| | 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）。 | ○ | 30点 | |
| 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）。 | ○ | 10点 × ○の数 10 /10問 | |
| 46 計画通りの取入が得られている。 | ○ | | |
| 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。 | ○ | 10点 | |
| 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。 | ○ | 10点 | |
| 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | | |
| 評価の理由 | 基本協定及び年度協定に基づき、業務執行を行っている。委託業者とは日々連絡・調整を行い業務内容については点検を行っている。主要な業務委託は定期的に見直しを検討する。市民の要望に応えるべく幅広い事業を展開し集客増員に努めている。 | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ | 10点 × ○の数 10 /10問 |
| | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ | |
| | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ | |
| | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ | |
| | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | ○ | |
| | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ | |
| | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ | |
| 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | 10点 | |
| 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | | |
| 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | | |
| 評価の理由 | 施設・設備等の保全については、市と連携し、万全の対応を執っている。保守点検等報告書の確認及び職員・警備員等による巡回・点検を実施し、不審者・不審物や不具合箇所の早期発見に努めている。また、委託業者により会館内外は定期的な清掃が行われ、良好な環境を保持できるよう努めている。 | | |

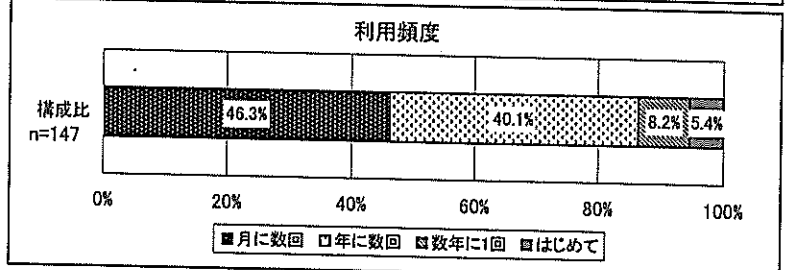
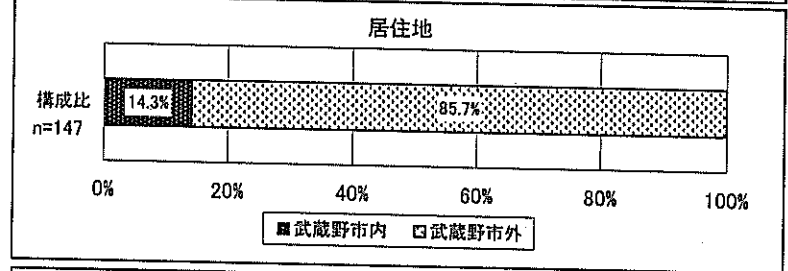
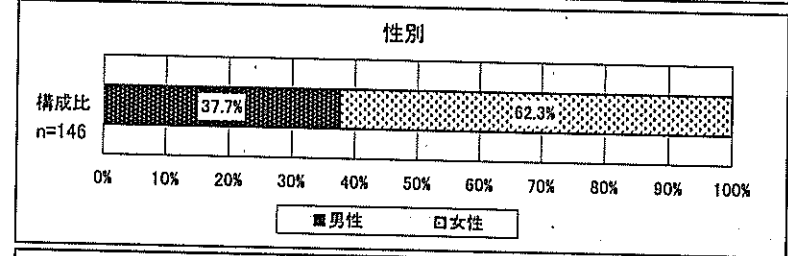
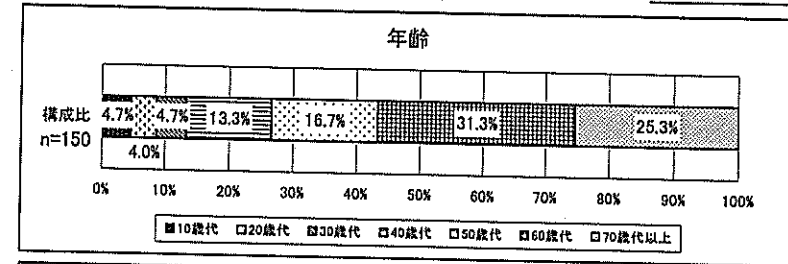
(様式3)チェック項目シート

(主管課記入)

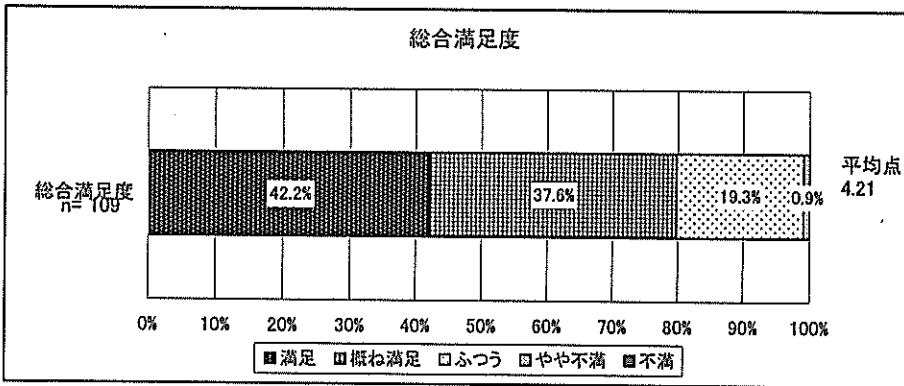
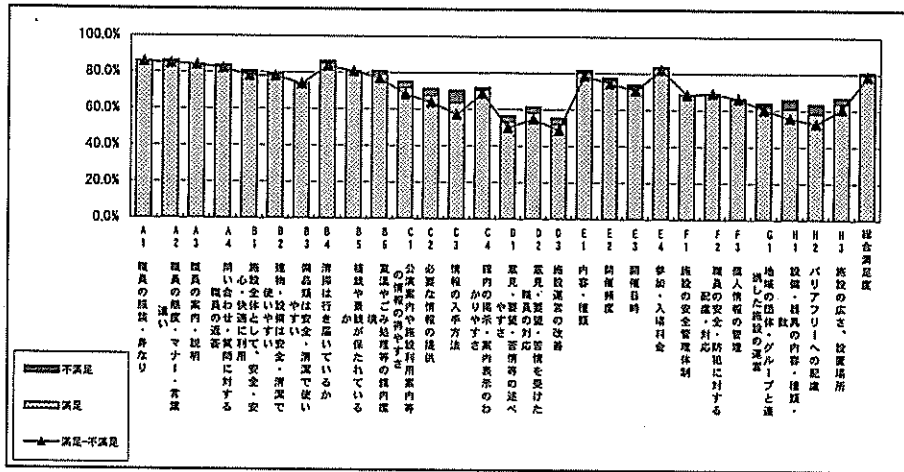
| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|--------------------------|--|--|--------------------------|---|
| A 住民の満足の上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × ○の数 19 /21問 40.7点 |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ | |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ | |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ | |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ | |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ | |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ | |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ | |
| | 地域との連携等 | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ | |
| | | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | × | |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | × | |
| 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | | |
| | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | | |
| | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | | |
| 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | | |
| | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | | |
| | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | | |
| | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | | |
| | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | | |
| 自主事業への取組 | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ | | |
| | 21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。 | ○ | | |
| 評価の理由 | 懸案であった苦情対応マニュアルの作成を評価する。第五期長期計画の「市民の文化活動への支援」を踏まえ、地域ニーズの一步踏み込んだ把握を求めたい。 | | | |
| B 安全への取り組み | 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 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | | |
| | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | | 15点 |
| 29 事件・事故が発生していない。 | ○ | | | |
| 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | | | |
| 評価の理由 | 職員全員による消火・避難誘導・通報・AED操作等の訓練、固有職員全員の自衛消防技術及び上級救命講習受講等、利用者の安全確保のための取り組みは高く評価できる。 | | | |

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

施設名 武蔵野市立武蔵野市民文化会館

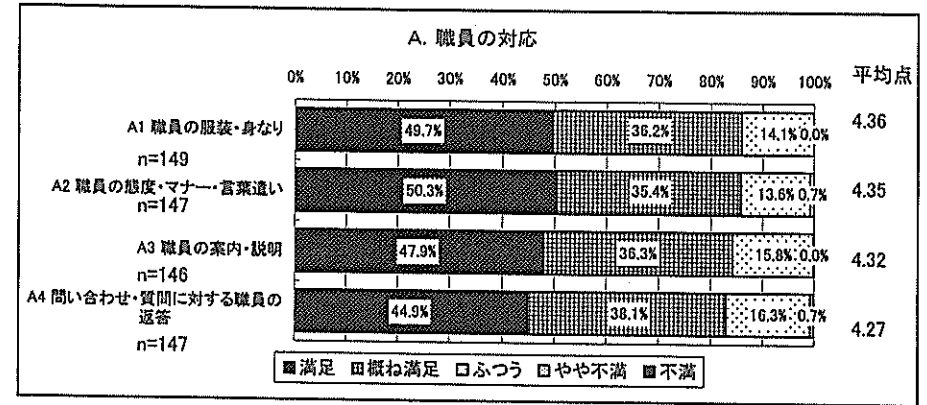


【回答者の属性】に関するコメント
 大小ホールの催し物により統計にも変動があるが、幅広い年齢層が来館している。60歳代以上が多く、女性が60%を占め、居住地は武蔵野市外が85%で、月及び年に数回が40%あり、定期的に利用されている。

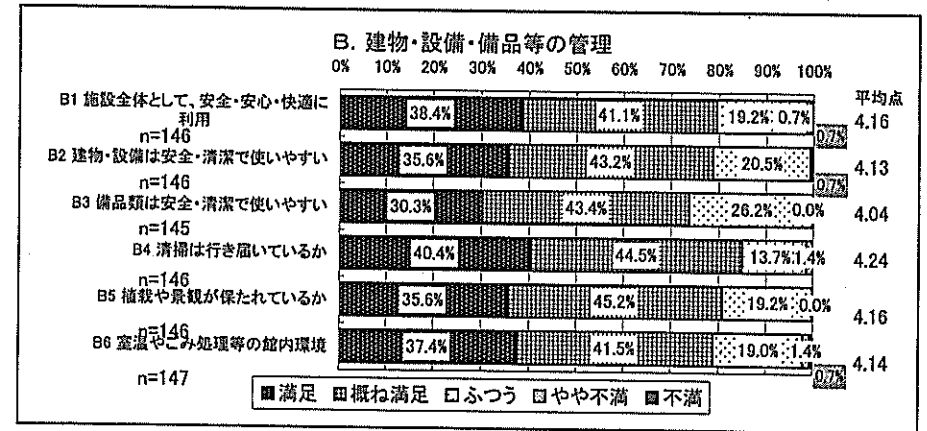


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
満足42.2%、概ね満足37.6%、合わせて79.8%で満足度が高い。

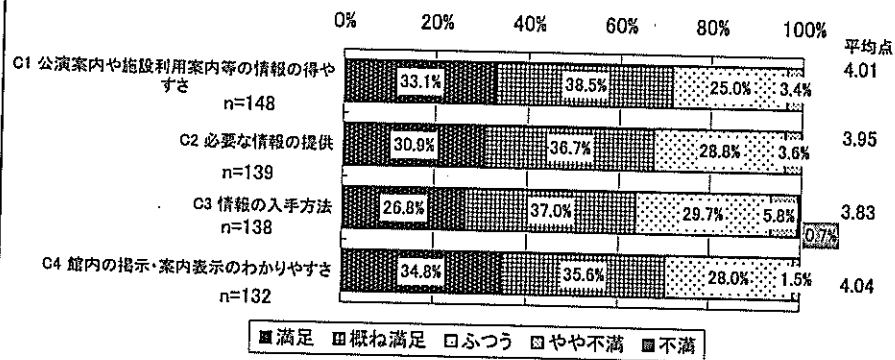


【A. 職員の対応】に関するコメント
80%を超える、高い満足度を得ている。



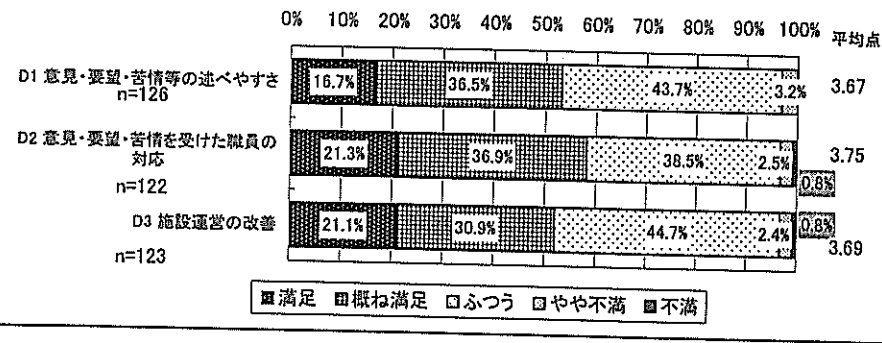
【B. 建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
70%後半から80%の高い満足度を得ている。

C. 情報の提供



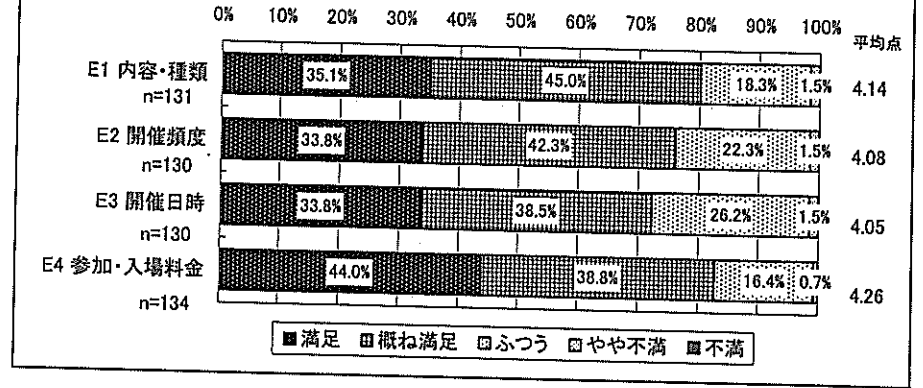
【C情報の提供】に関するコメント
60%後半から70%の概ね満足度を得ているが、公開する情報については、より整理を行い、情報発信の方法を検討する。

D. 利用者の意見の反映



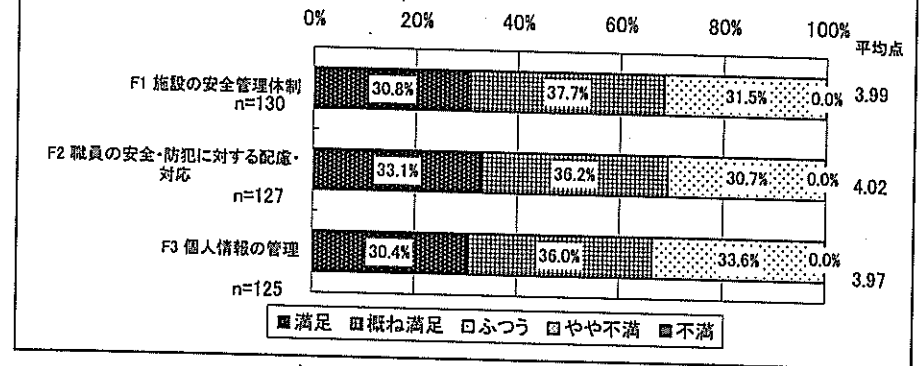
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
アンケートの実施方法等を工夫し、多くの利用者ニーズを把握する。

E. 主催・共催する文化事業

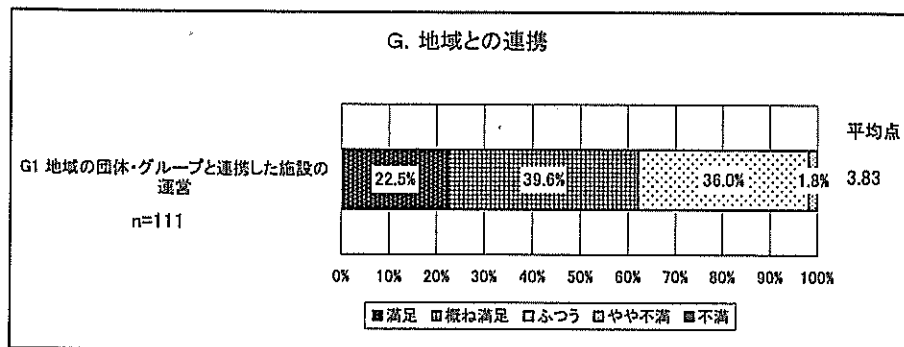


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
満足、概ね満足で70%を超える満足度を得ているが、引き続き利用者の要望を取り入れて満足度を高めていく。

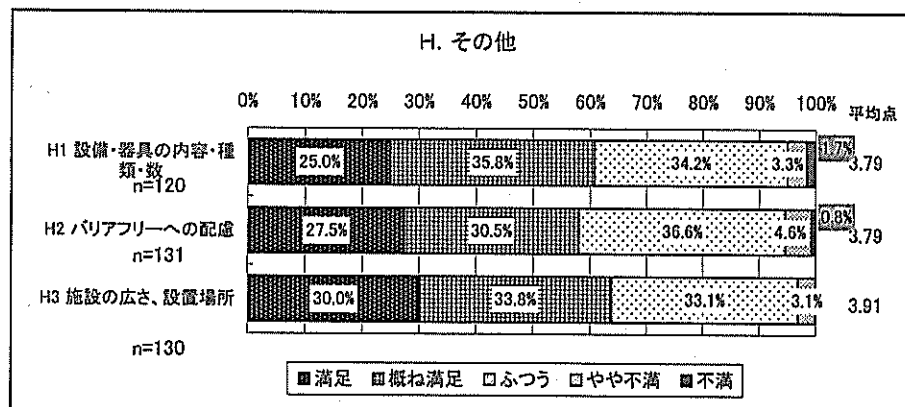
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
満足、概ね満足で60%を超える高い満足度を得ているが、更なる利用者の安心・安全を心がけ、信頼を得られるよう努める。



【G地域との連携】に関するコメント
満足、概ね満足で60%を超える高い満足度を得ているが、引き続き満足度を高めていく。



【Hその他】に関するコメント
すべての項目で60%前後の満足度を得ているが、更なる利用者への配慮を心がけ、信頼を得られるよう努める。

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

(1) 施設設備について

- ・トイレの数を増やしてほしい。
- ・女子トイレの洋式を増やしてほしい。
- ・トイレの水の出がよくない。
- ・トイレの便座が冷たい。
- ・ロッカーの数を増やしてほしい。
- ・CDラジカセ(有料で可)が使用可能であればともありがたい。
- ・禁煙で助かる。
- ・練習室使用中にトイレに行く際、貴重品(楽器等)を部屋に置いては行けず不便。(一人で部屋使用の時)
- ・練習室のバーが高すぎて使いづらい。
- ・練習室の換気に配慮してもらいたい。(冷・暖房だけでなく)
- ・催し時の交通の便がもう少し良くなるといい。
- ・案内はよくしてくれるのですが、駐車場に車を入れるのが大変。
- ・駐車場の場所が分かりにくい。
- ・ホール内の通路(特に後部)が狭いので、何かあってパニックになったとき危険だと感じる。
- ・自販機等を充実させてほしい。
- ・2Fの小ホール付近が暑い。
- ・夏に空調が寒い。
- ・大・小ホール(特に小ホール)のアナウンスの音が聞きづらい。(クリアでない)
- ・会場内のバリアの取り扱いに障害者の意見を聞いてほしい。
- ・大ホールの音響がよくないので改善してほしい。オーケストラ等の余韻がなく音がブツと切れてしまうので残念。
- ・イスが古く、クロークが無いのが不満。
- ・小ホールのイスがきしむ音が聞こえて演奏の邪魔になったことがあった。
- ・大きめのロッカーがあればよい。
- ・駅から遠い。
- ・1Fロビーのイスが少なく、早めに来ると立っているのがつらい。

(2) 運営面について

- ・職員が多すぎるようにも思えるが、災害などに備えているのだろうか。その分プライスタウ
ンにふりむけてほしい気もするが・・・。

- 8月も施設が使用できるとうれしい。

(3) 事業について

- チケット予約の電話がつながりにくい。つながったら既に完売のことも多く残念だ。電話の本数を増やしてほしい。
- ネットを使わないので、チケット予約電話をつながりやすく改善してほしい。
- コンサートの内容が素晴らしい。
- 特に小ホール公演が素晴らしい。
- 開場6時半とあるのにいつも遅れる。時間厳守の気配もない。
- チケット予約のWEB化は評価できるが、カード料金100円を取るところは初めてです。
- 若い人向けのコンサートもあればうれしい。
- ここ数年、素晴らしい演奏家の出演がなくて残念。若い人ばかりで物足りない。特に声楽のコンサート。
- 演奏中に、遅れた人を会場内に案内するのは皆の迷惑。うるさい。
- 外来演奏家の場合はチラシに横文字を入れてほしい。
- 歌曲のリサイタルの配布プログラムに歌詞を載せてほしい。
- コンサートのプログラムを事前に(全曲目)アナウンスしてほしい。

(4) 職員について

- 特に若い女子職員の対応がとてよい。

(5) 評価のことは

- 他の市や区が見習ってほしいくらい良い。
- これからもよろしくお願いします。

(6) その他

-

武蔵野芸能劇場

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|--|-------------|----------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市立武蔵野芸術劇場 | | |
| 所在地 | 武蔵野市中町1丁目15番10号 | | |
| 指定管理者の名称 | 公益財団法人 武蔵野文化事業団 | | |
| 代表者 | 理事長 藤井 泉 | | |
| 所在地 | 武蔵野市中町3丁目9番11号 | | |
| 指定の期間 | 平成22年4月1日～平成27年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | ① 劇場の使用の承認に関する業務 ② 劇場の使用料の減額又は免除に関する業務 ③ 劇場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ 郷土の古典芸能の保存及び育成並びに芸術文化の振興のため実施する事業に関する業務 | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 59,431,000円 | 決算 59,431,000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) 主管理課・指定管理者によるモニタリング ①チェック項目 ②重点ポイント ③アピールポイント | 100.0 / 100 | ・利用者に対する種々な対応 ・施設や設備等の適正な管理、運営 | B | 地域文化の活性化を図るため、施設の利用については、営利を目的としない市内の芸術文化団体に、優先使用期間等を設けており、演劇等芸術活動の支援を行っている。また、利用者対応については、緊張感を持って行っている。 |
| | | ・利用者の安全確保のため、防火等防災への取り組み ・HP等で利用状況を公表し、利用率向上への取り組み | | |
| | | ・利用者に対し安全・安心かつ快適な管理運営を行うと共に、要望・意見等に対しては、出来る限りの対応や改善に努めている。 | | |
| (B) 利用者モニタリング | 69.9 % | ・職員の対応や、建物・設備等の管理面で評価が高い | | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(2) 主管理課による総合評価

| 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) 主管理課・指定管理者によるモニタリング ①チェック項目 ②重点ポイント ③アピールポイント | 93.6 / 100 | 職員対応、施設の安全・安心・快適性に高い評価。公演案内等、情報の得やすさが課題。 | B | 施設の利用率は高水準を維持している。総合満足度も大きく改善が見られたが、情報提供のあり方に課題がある。 |
| | | 情報提供の工夫は行われているようだが、利用者アンケートの結果に反映されていない。 | | |
| | | 安全・安心、快適性への評価が高い。高い利用率も維持されている。 | | |
| (B) 利用者モニタリング | 69.9 % | 全体的に満足度が改善されたが、情報提供は依然低評価のままである。 | | |
| (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 | 主管理課 | 指定管理者 | 主管理課 |
| A 住民の満足の向上 | 45.0 / 45 | 38.6 / 45 | *利用者に対し言葉遣いや態度等に気を付けると共に、利用者の意見・要望等に対しては、出来る限り対応・実行している。 | *接客対応は評価されている。 *情報提供のあり方について、検討・改善が必要である。 |
| B 安全への取り組み | 15.0 / 15 | 15.0 / 15 | *緊急時の連絡体制を確立し、消防法に基づく設備の点検や消防訓練等を定期的実施している。 | *安全・安心に関する利用者の満足度が高い。 *訓練等も十分である。 |
| C 適正な運営 | 30.0 / 30 | 30.0 / 30 | *ホームページで利用状況等を公表し利用者の利便性を図り、利用率の向上等に努めている。 | *高い利用率を維持している。 *適正に運営されている。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10.0 / 10 | 10.0 / 10 | *保守点検等の計画に基づき各種点検を実施し、職員も随時巡回している。また、清掃は屋内外にわたり行っている。 | *行き届いた清掃に対する評価が高い。 *適正に管理されている。 |

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

| 項目 | 評価 | |
|------------------------|----------------------------|-------------------------|
| | 指定管理者 | 主管理課 |
| (1) 利用者の安全確保に対する取組 | 消防法に基づく消火や避難誘導訓練等を実施している。 | 適切かつ十分な取組が行われている。 |
| (2) 地域の連携に向けた取組 | 地域のイベントに協力している。 | 施設の特徴を活かした地域連携の検討を期待する。 |
| (3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組 | 意見・要望は、出来る限り実行している。 | 情報提供が不十分との意見への対応が必要である。 |
| (4) 施設の高い利用率を目指した取組 | HPで利用状況等を公表し、利用率の向上に努めている。 | 高い利用率が維持されている。 |

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

| | | |
|-----------------------------------|--------|---|
| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管理課が評価し、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 | 69.9 % | *総合満足度は前年の53.0%から大幅に向上した。 *職員の接客対応・施設の安全・安心・清潔さへの評価が高い。 *利用者への情報提供が評価されておらず、対応が必要である。 |

（様式2）評価シート

（A）-③アピールポイント

| |
|--|
| 指定管理者（記入欄） |
| <p><アピール点></p> <p>*利用者に対し、安心・安全かつ快適な管理運営を行うと共に、意見、要望、苦情等については、出来る限りの対応や改善に努めている。また、JR三鷹駅から徒歩約1分という立地条件から、多くの集客が期待できる。</p> |
| <p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <p>*利用者アンケートの総合満足度が、前回調査より7.3%改善されている。</p> <p>*利用者の意見の反映、主催・共催する文化事業の満足度については、かなりの改善が見られている。</p> <p>*苦情対応マニュアルは作成されている。</p> <p>*情報提供については、市民等が情報を得やすいような方法を、引き続き工夫していきます。</p> |
| <p><改善が必要だと思われる点></p> <p>*市民や利用者に対し、施設や公演案内など必要な情報提供を分かりやすい方法で行う。</p> <p>*大型車両による仕込み材料搬出入場所の確保。</p> |

| |
|---|
| <p>主管課（記入欄）</p> <p><主管課として特に評価できる点></p> <p>*利用者アンケートのすべての項目で前年より改善が見られた。特に職員対応、施設の安全・安心、清潔さに対する評価が高い。</p> <p>*引き続き高い利用率を維持している。</p> |
| <p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <p>*利用者アンケートの結果、すべての項目で改善が見られた。</p> <p>*情報提供への評価が低いままである。対応策の検討が必要である。</p> |
| <p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <p>*利用者アンケート「情報提供」の項目のうち、「公演案内や施設利用案内等の情報の得やすさ」「必要な情報の提供」の満足度は、前年より若干改善されたものの、際立って低いままである。原因を解明し、効果的な対応策の検討・実施を期待する。</p> |

（C）財務評価

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

（D）特記事項

| |
|--|
| |
|--|

（様式3）チェック項目シート

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|-----------------------------------|--|---|---|---------------------------------------|
| A 住民の 満足 の 向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × ○の数 21 /21間 45点 |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ | |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ | |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ | |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ | |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ | |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ | |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ | |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ | |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ | |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ | |
| | 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | |
| | | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| | 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | |
| | | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| | | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | |
| | 自主事業への取組 | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ | |
| | | 21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。 | ○ | |
| 評価の理由 | 利用者に気持ちよく利用してもらうため言葉遣いや態度に気を付けると共に、執務態度等についても緊張感を持って行っている。また、利用者の意見・要望等に対しては、出来る限り対応・実行している。 | | | |
| B 安全 への 取 り 組 み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ | 15点 × ○の数 9 /9間 15点 |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ | |
| | | 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 | ○ | |
| | | 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 | ○ | |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ | |
| | | 27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | |
| | | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | |
| | 適正な警備 | 29 事件・事故が発生していない。 | ○ | |
| | | 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | |
| | | 評価の理由 | 緊急時の連絡体制を確立し、消防法に基づく防災設備の点検や消火・避難誘導訓練を定期的に実施している。また、夜間や休館日には、機械警備を行っている。なお、AEDを設置しており、取り扱いに関する講習会も実施している。 | |

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | | |
|-------------------|--|--|----------------------------|----------------------------|-----|
| C 適正な運営 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ | 30点 × ○の数 22 /22問 | | |
| | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ | | | |
| | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ | | | |
| | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ | | | |
| | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ | | | |
| | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 | ○ | | | |
| | 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。 | ○ | | | |
| | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ | | | |
| | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ | | | |
| | 40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ | | | |
| 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ | 30点 | | |
| | 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）。 | ○ | 30点 | | |
| | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | | | |
| 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | ○ | | | |
| | 46 計画通りの収入が得られている。 | ○ | | | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ | | | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | | | |
| | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | | | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | | | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | | | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | | | |
| 評価の理由 | ホームページで利用状況等を事前に公表し利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。管理費については内容を精査し、適正な執行に努めている。使用料金等の現金取り扱いや個人情報保護については、細心の注意のもと管理している。また、業務は市と締結している基本協定・年度協定に基づき実施している。 | | | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ | 10点 × ○の数 10 /10問 | |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ | | |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ | | |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ | | |
| | 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。 | ○ | | 10点 |
| | | 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。 | ○ | 10点 | | |
| | 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | | | |
| その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | | | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | | | |
| 評価の理由 | 保守点検等の計画に基づき各種点検を定期的に実施し、また職員も随時巡回している。清掃については屋内外にわたり行っており、敷地内全体の清潔を保っている。 | | | | |

(様式3)チェック項目シート

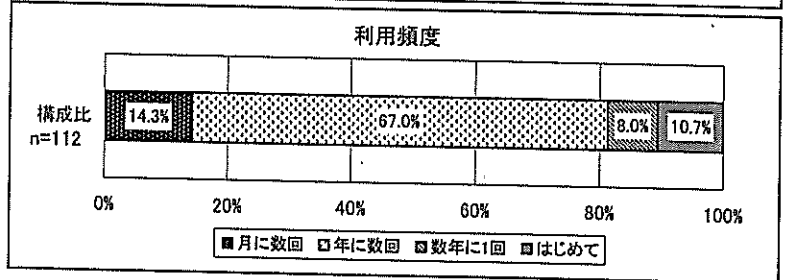
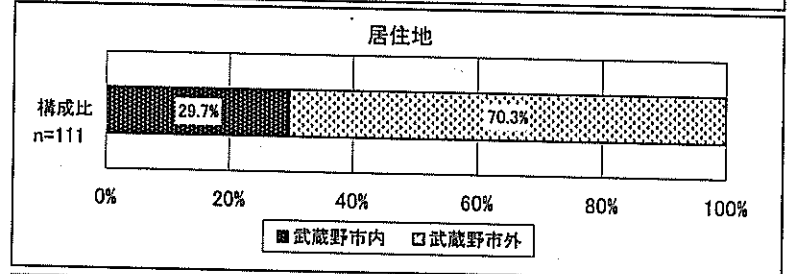
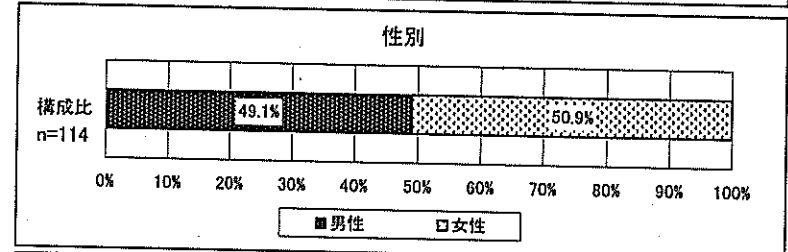
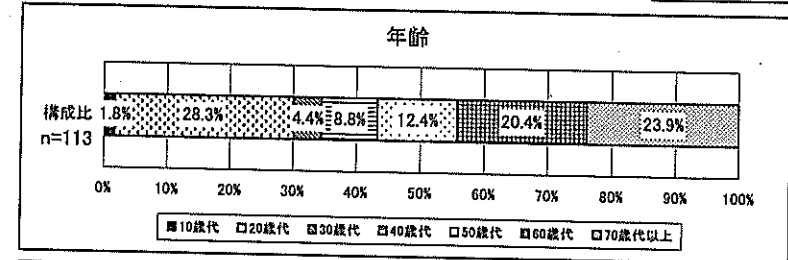
(主管課記入)

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | | |
|-------------------|---|--|----|----------------------------|-------|
| A 住民の満足度の向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × ○の数 18 /21問 | |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ | | |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ | | |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ | | 38.6点 |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ | | |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ | | |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ | | |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ | | |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ | | |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ | | |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ | | |
| 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | × | | | |
| | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | × | | | |
| | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | × | | | |
| 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | | | |
| | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | | | |
| | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | | | |
| | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | | | |
| 自主事業への取組 | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | | | |
| | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ | | | |
| | 21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。 | ○ | | | |
| 評価の理由 | 職員の接客については満足度が高い。苦情対応マニュアルが整備されたことも評価できる。情報提供の工夫は行われているのであろうが、利用者の評価が低いままである。対応を検討されたい。 | | | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ | 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 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | | | |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | | 15点 |
| 29 事件・事故が発生していない。 | | ○ | | | |
| 評価の理由 | 29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 訓練等が定期的に行われ、利用者の満足度も高く、評価できる。 | | | | |

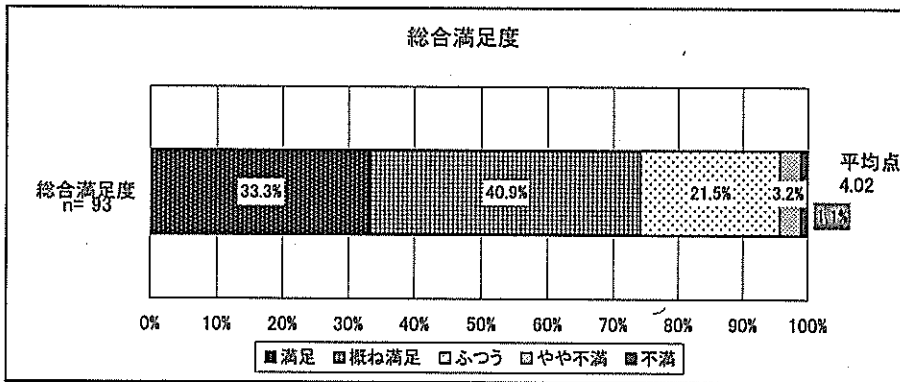
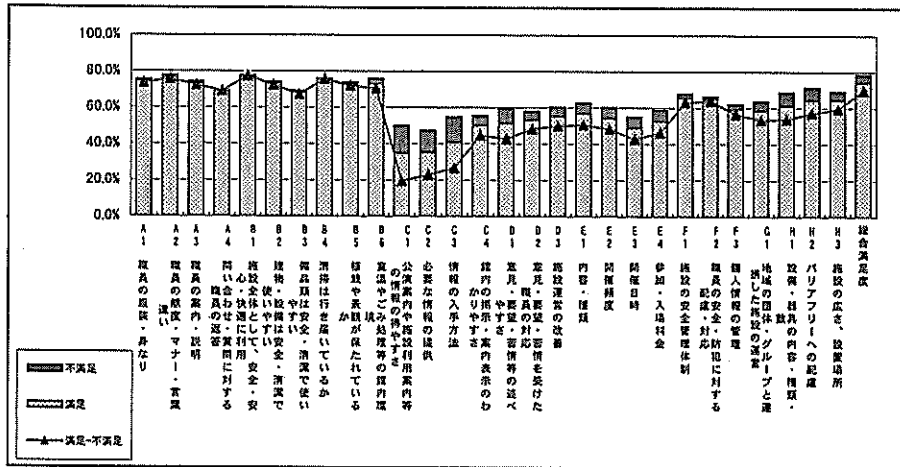
| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|--------------------------|-------------------------------------|---|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。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

(様式5)

施設名 武蔵野市立武蔵野芸術劇場

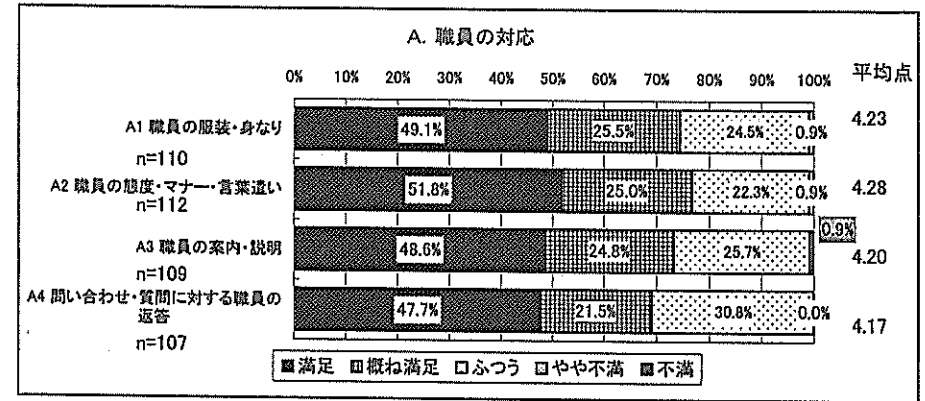


【回答者の属性】に関するコメント
三鷹駅から徒歩約1分という立地条件から、市外の方の利用者が多い。利用頻度は年に数回利用する団体が多く、また、利用者の男女別については、ほぼ半々である。

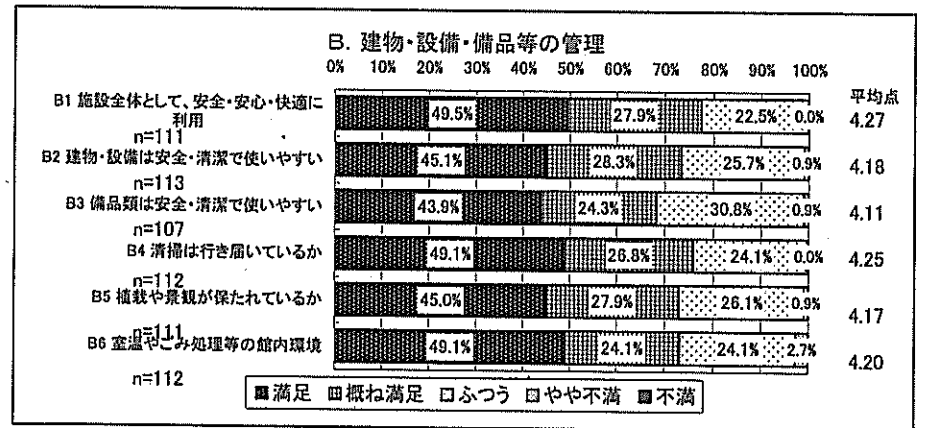


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

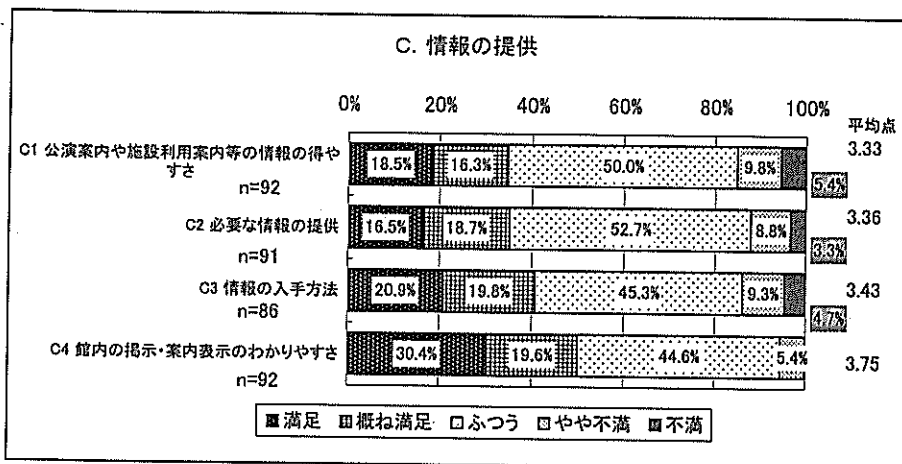
【総合満足度】に関するコメント
建物や設備等を含めた施設全体についての安全・安心・快適性、また、館内清掃の行き届きや従業員の対応等に評価が高いが、公演案内等の情報の入手方法に評価が低く今後の課題である。しかし、総合満足度は、満足・概ね満足が74.2%と評価が高い。



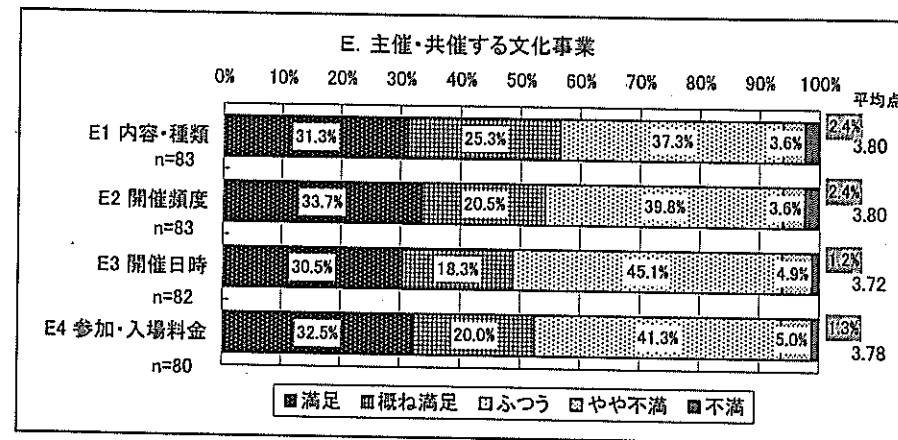
【A職員への対応】に関するコメント
従業員の態度・言葉遣い・身なり等について、かなりの評価を得ているが、今後も引き続きより良い接遇に努めていく。



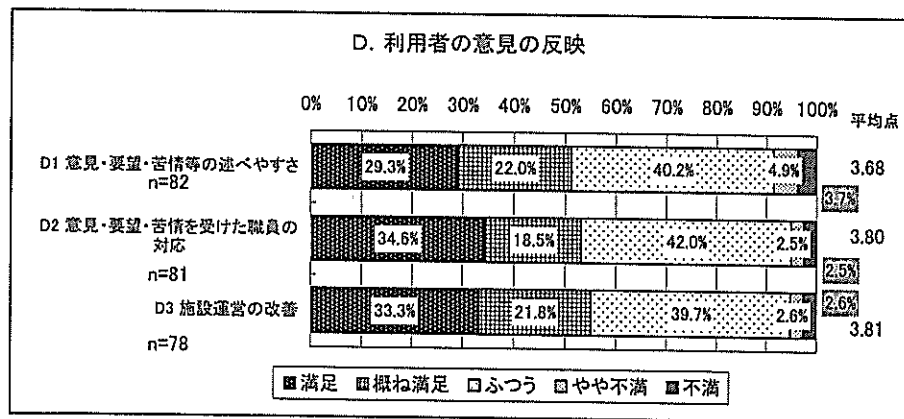
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
施設や設備等の安全・安心・清潔感、また、清掃の行き届き等全般に評価が高い。今後も更に評価を高めるよう努めていく。



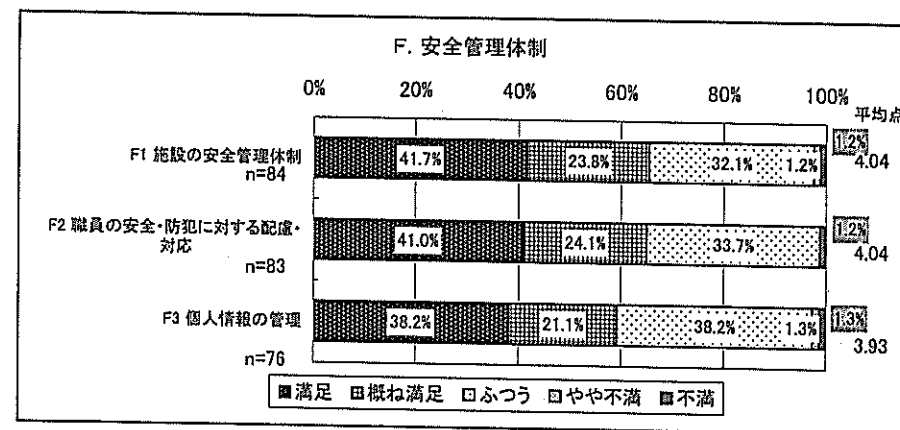
【C情報の提供】に関するコメント
 公演案内情報や施設利用案内等の情報発信力を高めるため、情報の入手方法や掲示のわかりやすさ等を工夫し、評価を高めるよう努力していく。



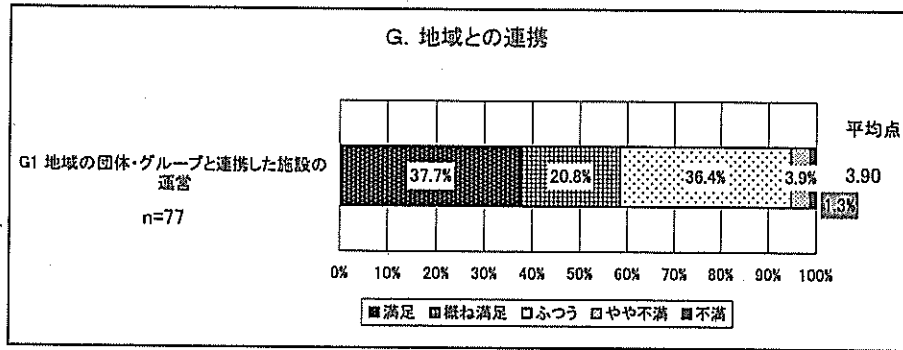
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 質の高い主催事業を数回行って一定の評価を得ているが、今後は回数増等についても検討し努力していく。



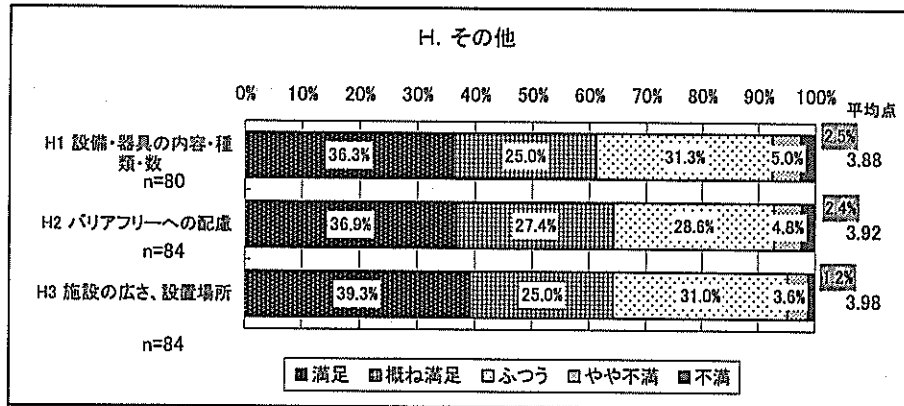
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 利用者からの意見・要望・苦情等の述べやすさ、また、その際の職員の対応については前回と比較して大分改善傾向にあるが、まだまだ改善が必要であり、今後も研修等を行い高い評価を得られるよう努力していく。



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



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



【Hその他】に関するコメント
すべての項目で満足・概ね満足が60%、ふつうを含めると90%を超える評価であるが、不満も一定数値あることから更に設備・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記入して下さい。

- (1) 施設設備について
 - お手洗いを使用した際、とても清掃が行届いていて気持ちよく、三鷹駅から近いので今後も活用させていただきたいと思っています。
 - 施設については満足しています。
 - 空調の温度を、その日の気温に応じて変えて欲しいです。
 - トイレの便座がつめたいのが、冬はきついです。
 - 改築する時があったら、もう少し天井を高くしてください。
 - 掲示物(絵・写真等)の設置に使いにくさがある。
- (2) 運営面について
 - もっと安く会場がお借りできるといいです。
- (3) 事業について
 - イベントの情報について、もう少し公開する方法を工夫できないかなと思う。(市報には載っていない感じがします。)
 - 公演案内とか利用案内等情報が欲しい。
- (4) 職員について
 - 駅に近くてありがたいです。職員の方の対応もとても良いです。ありがとうございました。
 - たまに(ごくたまに)職員さんが怖い。
- (5) 評価のことば
 - 毎月お笑いライブで利用させていただきました。とても清潔で使いやすかったです。ありがとうございました。
 - いつもありがとうございます。
 - これからも利用させていただきます。
 - 最高という言葉は、この施設のためにあるといってもいい。
 - これからもよろしくお願いいたします。
 - きれいです。
 - 駅から近いので利用しやすい。
 - 駅に近いので、歩行困難者には誠にありがたいです。
 - ありがとうございました。
 - 利用しやすく、楽しめる所なので、大変満足です。
 - 芸術劇場としているが、何をやっているのか、ここの特色はどうか、さっぱり判らない。
- (6) その他
 - 芸術劇場を知らない人が、地元でも知らない人が多いのではないのでしょうか。

- たまにしか利用しませんが、よろしくおねがいします。
- これからもよろしくお願ひします。
- 年1回数時間の利用なので、詳しいことは判りかねます。

武蔵野スイングホール

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|---|-------------|----------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市立武蔵野スイングホール | | |
| 所在地 | 武蔵野市境2丁目14番1号 | | |
| 指定管理者の名称 | 公益財団法人武蔵野文化事業団 | | |
| 代表者 | 理事長 藤井 泉 | | |
| 所在地 | 武蔵野市中町3丁目9番11号 | | |
| 指定の期間 | 平成22年4月1日～平成27年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | ①ホールの使用の承認に関する業務 ②ホールの使用料の免除に関する業務 ③ホールの施設及び設備の維持管理に関する業務 ④市民の文化活動の場の提供及び芸術文化の振興のため実施する事業に関する業務 | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 67,563,000円 | 決算 65,559,755円 |

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | |
|----------------------------|-------------------------------|-------------|---|
| | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管理・指定管理者 によるモニタリング | ①チェック項目 | 100.0 / 100 | A 住民の満足の向上 B 安全への取り組み C 適正な運営 D 施設・整備等の適正な管理 |
| | ②重点ポイント | | 安全確保と利用者ニーズ等を反映させ利用率の向上に努めている |
| | ③アピールポイント | | 利便性のある多目的コンパルホールと眺望のある多目的ホールで、多様な利用者にも対応できる |
| (B) 利用者モニタリング | 職員の対応や建物・設備等の維持管理等で高い満足度を得ている | 73.1 % | |
| (C) 財務モニタリング | | | |

(2) 主管課による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | |
|----------------------------|--|------------|--------------------------------|
| | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管理・指定管理者 によるモニタリング | ①チェック項目 | 97.9 / 100 | 「職員の対応」に利用者の高い満足、情報の提供方法に課題あり。 |
| | ②重点ポイント | | 利用者の安全確保のための積極的な取組み。高い利用率の維持。 |
| | ③アピールポイント | | 職員全員による定期的な話し合いが成果を上げている。 |
| (B) 利用者モニタリング | 「職員対応」への満足度が高い。総合満足度は引き続き高いが、前年より10ポイント以上低下している。検証が必要。 | 73.1 % | |
| (C) 財務モニタリング | | | |

(A) - ①チェック項目

| 視点 | 評価 | | 評価の理由 | |
|----------------|-----------|-----------|---|---|
| | 指定管理者 | 主管課 | 指定管理者 | 主管課 |
| A 住民の満足の向上 | 45.0 / 45 | 42.9 / 45 | *利便性と多用途に対応可能な施設 *サービス業との意識のうえの接客 *定期的な職員間の話し合い | *利用者は職員対応に高い満足を示している。 *情報の提供方法が課題。 |
| B 安全への取り組み | 15.0 / 15 | 15.0 / 15 | *消防計画を作成し、防火・防災訓練を年2回実施 *監視カメラ、警備員の巡回警備の他、職員による保守点検も毎日実施 | *計画に基づく年2回の定期訓練、毎日の日常点検で適正に取り組まれている。 |
| C 適正な運営 | 30.0 / 30 | 30.0 / 30 | *当初事業計画、予算執行計画に基づき適正執行 *個人情報保護規定に基づき管理 *委託業者業務日誌の提出、確認 *取扱現金の日ごとの集計確認。 | *立地と施設の特長を活かし、高い利用率を維持している。 *適正に運営されている。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10.0 / 10 | 10.0 / 10 | *設備・備品の定期的な保守点検 *清掃業者による定期的な清掃と利用開始前後の毎日の清掃 | *利用者の満足度も高く、適正に管理されている。 |

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

| 項目 | 評価 | |
|------------------------|------------------------|-------------------------------|
| | 指定管理者 | 主管課 |
| (1) 利用者の安全確保に対する取組 | 安全確保へ細心の注意を払っている | 十分な取組が行われている。 |
| (2) 地域の連携に向けた取組 | ど管理規約範囲内で積極的に協力している | 「ブレイス」との違いを打ち出した、独自の地域連携に期待する |
| (3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組 | 可能な範囲で取り入れている | 「意見等の述べやすさ」で満足度が低い。検証が必要。 |
| (4) 施設の高い利用率を目指した取組 | 「空き」情報の公開と多用途への対応に取り組む | 高い利用率が維持されている。 |

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

| | |
|-----------------------------------|---|
| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入 | |
| 総合満足度 | ■結果の概要 |
| 「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計 | *「職員の対応」全項目で不満がゼロであり、高く評価できる。 *「情報の得やすさ」「情報の入手方法」に課題がある。改善方法を検討されたい。 |
| 73.1 % | |

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

| |
|---|
| 指定管理者 (記入欄) <アピール点> *駅前施設のための利便性と高層階による眺望 *ホールのイスの可動や飲食等も可能な多目的施設のため、多種多様な利用者にも対応できる *毎月職員全員で業務上の課題、情報の共有を図るため、話し合いの場を設け、サービス向上に努めている。*定期的な清掃の他、毎日利用開始前には清掃し、清潔な施設を提供している。*警備員による巡回警備、監視カメラによる24時間監視、年2回の自衛消防訓練を実施し、利用者の安全確保に努めている。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *苦情等に対しては、全員で苦情内容を共有すると共に定期的に話し合いの場を設け、サービス向上に努めている。苦情対応マニュアルを作成した。 *職員、委託会社社員ともサービス業としての意識を持ち、利用者に接している。 |
| <改善が必要だと思われる点> * |
| 主管課 (記入欄) <主管課として特に評価できる点> *「職員対応」に対する利用者満足度が極めて高い。職員全員による定期的な話し合いの成果と思われる。 *定期訓練・日常点検により、積極的な安全対策が講じられている。 *高い利用率を維持している。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * |
| <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *利用者への「情報の提供」の満足度が低い。原因を解明し、対策を検討されたい。 *「プレイス」との違いを打ち出し、施設の特長を生かした地域連携等を検討されたい。 |

(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

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|-------------|--|---|----|---------------------------------------|
| A 住民の満足度の向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × ○の数 21 /21問 45点 |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ | |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ | |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ | |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ | |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ | |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ | |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ | |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ | |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ | |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ | |
| | 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | |
| | | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| | 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | |
| | | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| | 自主事業への取組 | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | |
| | | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ | |
| | 評価の理由 | 21 自主事業は利用者から支持を得られている (受講人数、企画内容、満足度等)。 | ○ | |
| B 安全への取り組み | 22 施設の利便性が高く、多用途に対応出来る施設である。日頃から、利用者にはサービス業との意識を持って接客している。苦情内容等に対しては、全員で共有し業務に反映させている。月1回全員で抽選会の反省と情報共有、課題等を話し合い、業務に反映させている。 | | | |
| | 適正な危機管理 | 23 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 15点 |
| | | 24 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ | |
| | | 25 災害発生時の対応体制 (マニュアル整備、防災訓練の実施等) が整備されている。 | ○ | |
| | | 26 その他緊急時の対応体制 (指針やマニュアル等) が整備されている。 | ○ | |
| | | 27 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ | |
| | 適正な警備 | 28 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | |
| | | 29 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | |
| | | 30 事件・事故が発生していない。 | ○ | |
| | 評価の理由 | 31 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | |
| | 32 シングルホール消防計画を作成し、その計画に基づき、防火・防災等訓練を年2回実施している。監視カメラによる監視と防災センター警備員による巡回警備の他、職員による保守点検も毎日実施している。 | | | |

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

30点
×
○の数 22
/22問

30点

10点
×
○の数 10
/10問

10点

(様式3)チェック項目シート

(主管課記入)

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|---------------|---|--|----|
| A 住民の満足の上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ |
| 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | × | |
| | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。 | ○ | |
| | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | |
| 自主事業への取組 | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ | |
| | 21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。 | ○ | |
| 評価の理由 | 利用者アンケート「職員の対応」全項目で不満足ゼロは高く評価できる。全職員による定期的な話し合い開催の成果だと考えられる。一方、「情報の提供」の項目中、情報の得やすさ・入手方法で不満足が10%を超えており、対策が必要である。 | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ |
| | | 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 | ○ |
| | | 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 | ○ |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | | 27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ |
| | | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ |
| | 適正な警備 | 29 事件・事故が発生していない。 | ○ |
| | | 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ |
| | 評価の理由 | 消防計画に基づく年2回の定期訓練と毎日の保守点検が実施されており、安全への適正な取り組みが行われている。 | |

45点
×
○の数 20
/21問

42.9点

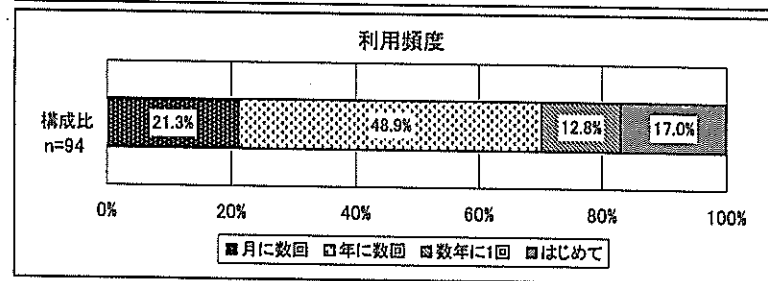
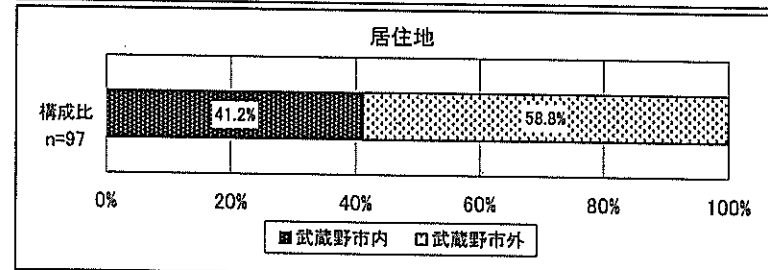
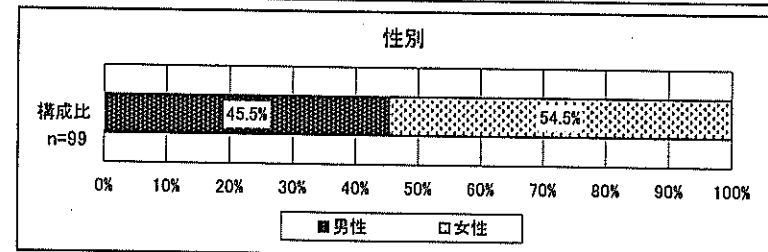
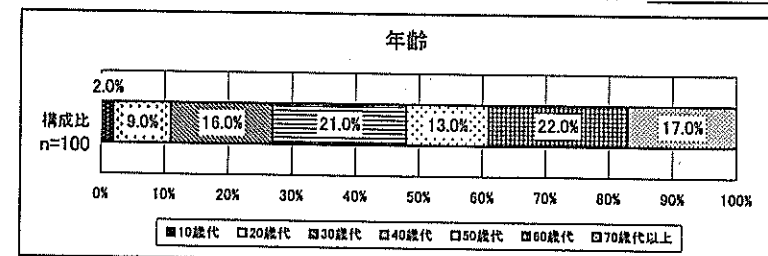
15点
×
○の数 9
/9問

15点

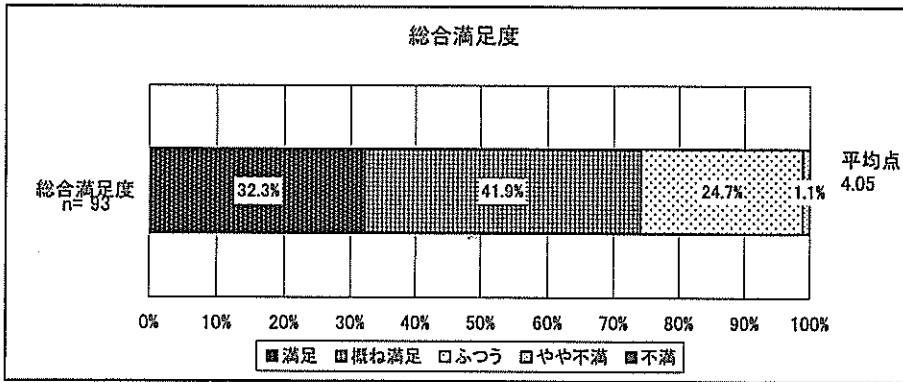
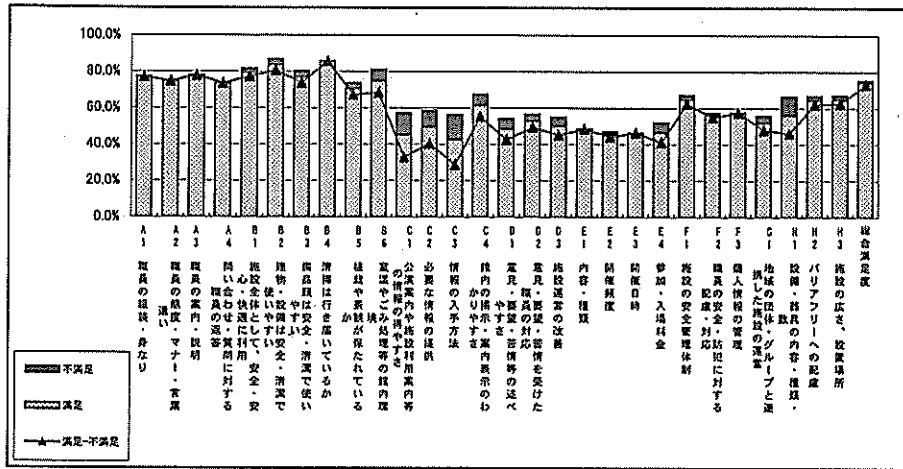
| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|--------------------------|-------------------------------------|---|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。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

(様式5)

施設名 武蔵野市立武蔵野スイングホール

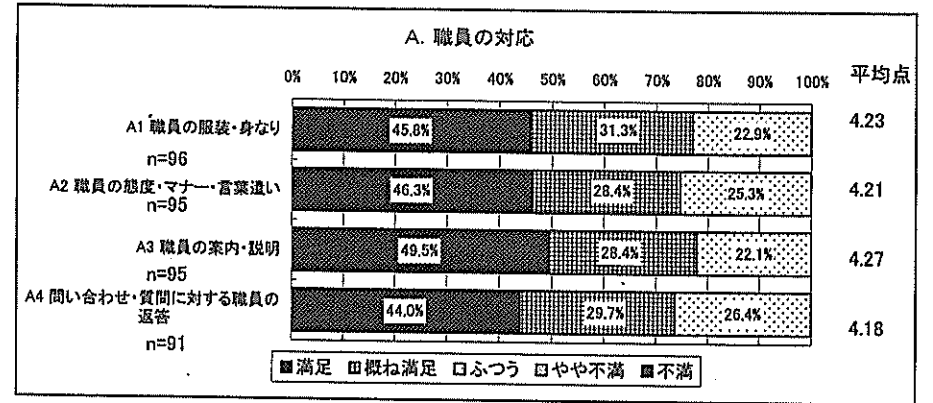


【回答者の属性】に関するコメント
 回答者の年齢割合は「60歳代」が22%で最も多く、「10歳代」が2%と最も少ないが、「10歳代」を除いて、全体的に平均している。
 性別は、「男性」45.5%、「女性」54.5%で僅かに「女性」が多い。
 居住地は、「市内」41.2%、「市外」58.8%と「市外」が多く占めている。駅前と言う利便性が起因していると考えられる。
 利用頻度は、「月に数回」が21.3%と「年に数回」が48.9%で、70.2%の人が頻繁に利用しているが、「はじめて」も17%いた。

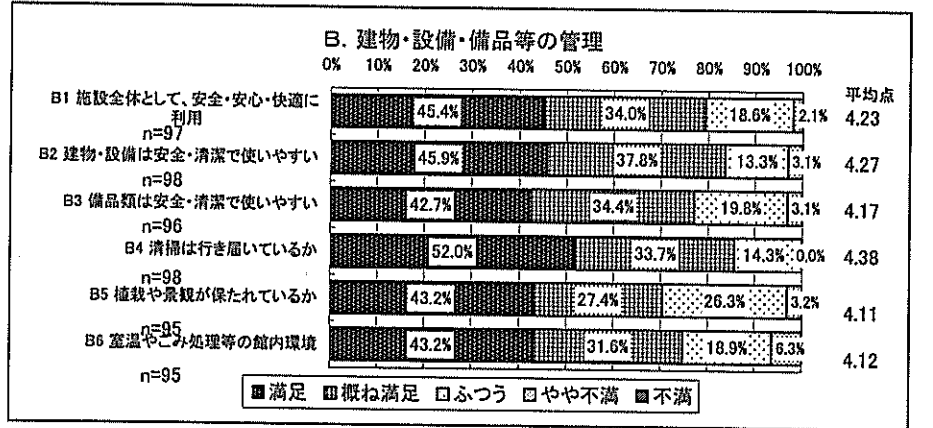


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

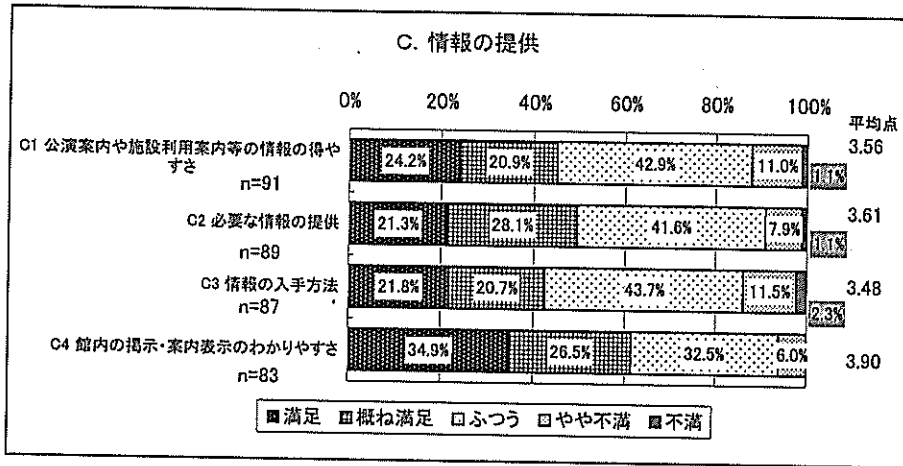
【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は、「満足」が32.3%、「概ね満足」が41.9%であり、「やや不満」の回答者が1人いたが、74.2%は「満足」「概ね満足」であり、利用者は満足していると考えられる。



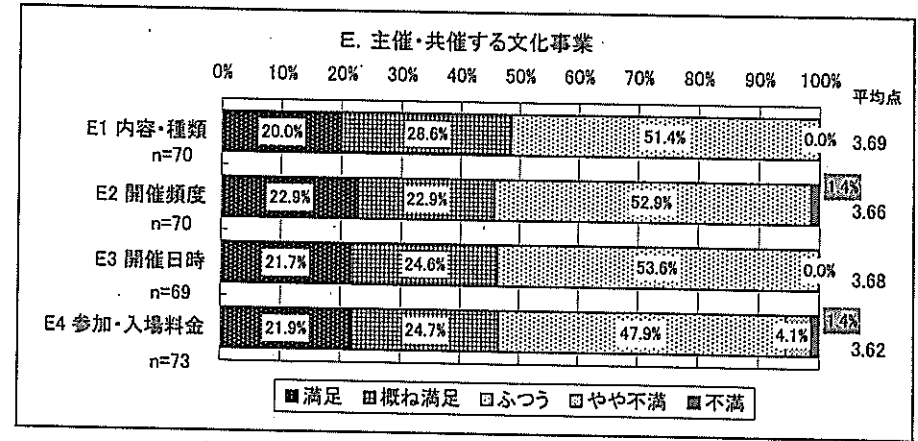
【A職員への対応】に関するコメント
全ての項目で「やや不満」「不満」に回答している人は一人も居なかった。全ての項目の回答で「満足」「概ね満足」が73%以上であり、利用者は満足していると考えられる。



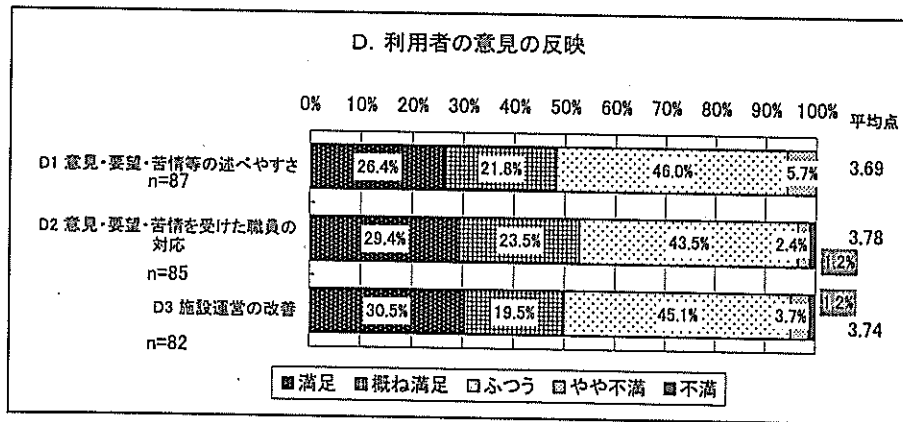
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
B6「館内環境」で「やや不満」「不満」の回答が6.4%寄せられたが、全項目で70.5%~85.7%が「満足」「概ね満足」であり、利用者は満足しているものと考えられる。B6の「やや不満」「不満」の理由に室温に対する意見もあるが、共同ビルで集中管理のため、迅速な対応が出来ない場合もある。(市所有フロア以外も館内と考えているのでは)



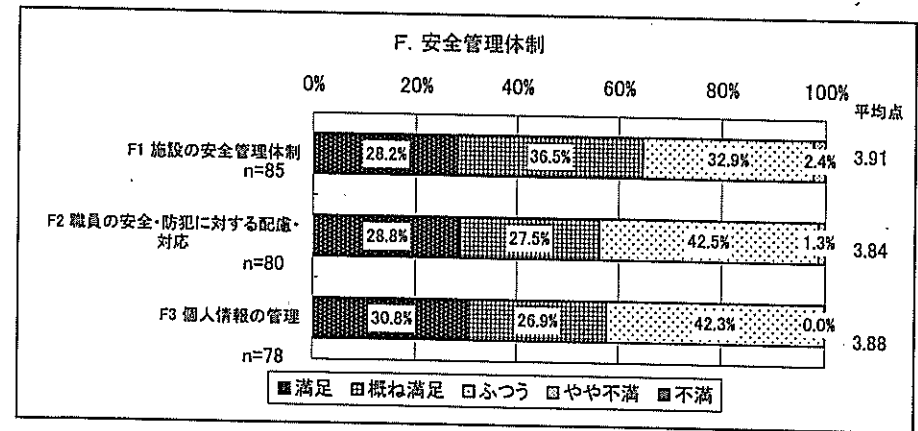
【C情報の提供】に関するコメント
 C1、C2、C3項目に9%～13.8%の「やや不満」「不満」の回答、C4に6%の「やや不満」の回答が寄せられたが、42.5%～61.4%の人からは「満足」「概ね満足」の回答が寄せられており、利用者は概ね満足していると考えられる。



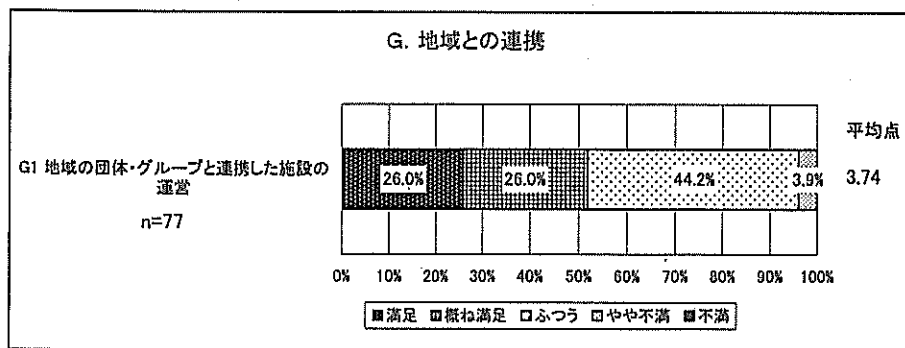
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 今回のアンケートでは初めて来館の人も多く、E項目への回答はすくなくかった。E2に1.4%の「やや不満」とE4に4.5%の「やや不満」「不満」の回答が寄せられたが、E4の料金については他事業団と比較しても高くないと考える。45.8～48.6%の人は「満足」「概ね満足」と回答しており、利用者は概ね満足していると考えられる。



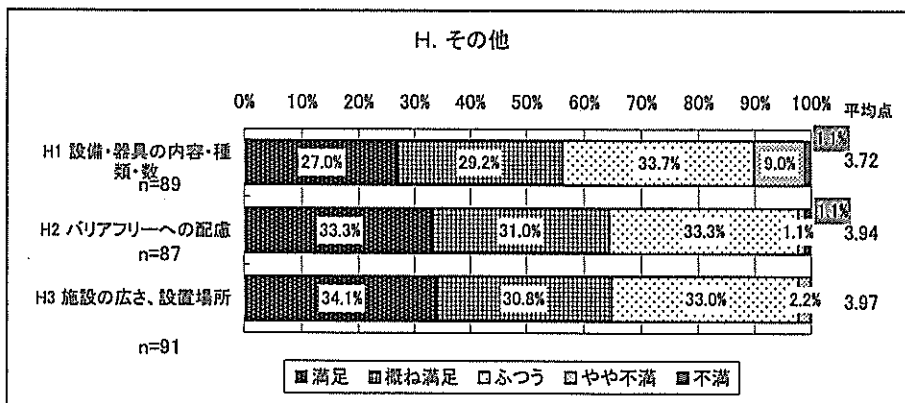
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 D1項目に「やや不満」、D2、D3項目に「やや不満」「不満」の回答がよせられているが、48.2%～52.9%の人が「満足」「概ね満足」と回答が寄せられており、利用者は概ね満足していると考えられる。



【F安全管理体制】に関するコメント
 F1とF2項目に「やや不満」の回答が寄せられているが、「満足」「概ね満足」は56%を超えており、利用者は概ね満足していると考えられる。



【G地域との連携】に関するコメント
回答者に市外や初めて来館の人が多く、G項目に対する回答は少なかった。「やや不満」に3.9%の回答が寄せられたが、52%が「満足」「概ね満足」の回答であり、利用者は概ね満足していると考えられる。



【Hその他】に関するコメント
「やや不満」「不満」の回答が寄せられているが、「満足」「概ね満足」が56.2%~64.8%であり、利用者は概ね満足していると考えられる。
H1の「やや不満」「不満」の理由に、駐車場、駐輪場に対する意見もあるが、共同ビルのため解決出来ない意見もある。

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

- (1) 施設設備について
 - とてもよくきれいにされ、皆さん感じも良いのですが、設備の点検(特にマイク etc)をより充実して頂けたらと思います。
 - スカイルームの冷房が弱い。
 - 晴天の日は温度が高くて、暖房は必要なしにしたい。
 - 駐輪場が狭い。有料なのが不満。
 - 使う側の人間の欲しいものが足りない。机や柵など。
 - 空調が暑かったです。
 - 駐車場が使用出来なかった(点検整備らしく) かなり遠くの駐車場しかなかったのが残念。
 - 1Fからの案内がわかりづらいので、周知の方法を改善して欲しいです。
 - マイクが消毒されてなく汚かったです。
 - 冬場の暖房の温度はもう少し低めの設定で十分だと思います。(冬季でも「冷房」を入れたいことがあります)
- (2) 運営面について
 - いちいち出かけて抽選はめんどろ。
 - もう少し長く時間がほしいです。
- (3) 事業について
 - 市外でインターネット予約の際に、連番で申込みない点について、改善をお願いできたらと思います。
- (4) 職員について
 - マニュアル的
- (5) 評価のことは
 - たいへんよく整えられていると感じています。料金もリーズナブルです。講演会で使わせていただいておりますが、原稿台があればなお助かります。いつもありがとうございます。
 - ありがとうございました。とても使用しやすい施設だと感じました。職員の方も親切で、とてもよい対応でした。
 - いつもありがとうございます。
 - 職員の方々が、いつも丁寧にご対応くださって大変だと思います。利用者としては気持ちよく使わせて頂いています。
- (6) その他
 - お世話になります。
 - また使いたい。

吉祥寺美術館

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|---|-------------|----------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市立吉祥寺美術館 | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺本町1丁目8番16号FFビル7階 | | |
| 指定管理者の名称 | 公益財団法人武蔵野文化事業団 | | |
| 代表者 | 理事長 藤井 泉 | | |
| 所在地 | 武蔵野市中町3丁目9番11号 | | |
| 指定の期間 | 平成22年4月1日から平成27年3月31日まで | | |
| 指定管理業務の内容 | ①美術館の観覧及び使用の承認に関する業務 ②美術館の観覧料及び使用料の減額又は免除に関する業務 ③美術館の施設及び設備（以下「施設等」という。）の維持管理に関する業務 ④市が収集する美術品等の保管に関する業務 ⑤美術品等の展示に関する業務 ⑥美術に係る調査及び研究に関する業務 ⑦美術に係る情報の提供に関する業務 ⑧美術に係る指導、助言又は相談に関する業務 ⑨施設等を市民の利用に供するために必要な業務 | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 90,165,000円 | 決算 83,244,781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 |
| え(1)主管理課・指定管理者によるモニタリング | ① チェック項目 | 100.0 / 100 安心快適に観覧いただけるよう、防災など安全への取組みと施設の環境衛生面には特に力を入れている。 | B | 施設の入場者数や利用率は高く、展示に対する評価や総合満足度も非常に高い。開館10周年を迎え、今後は長期的な展望に立ち、美術館そのものの方向性を再検討していくことが望まれる。 |
| | ② 重点ポイント | 自主事業の高い支持を目指し、来館者の増加やリピーターを確保できるよう、質の高い企画展や誰もが楽しめるワークショップを開催している。 | | |
| | ③ アピールポイント | 日本でいちばん住みたい街吉祥寺にある美術館として、街の活性化、観光推進、イメージの向上に寄与している。 | | |
| (B) 利用者モニタリング | 91.1 % | 総合満足度は非常に高いが、利用者意見の反映、地域との連携について課題がある。 | | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(2) 主管理課による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | | 総合評価 | |
|-------------------------|------------|---|------|---|
| | 評価 | 理由 | 評価 | 理由 |
| え(2)主管理課・指定管理者によるモニタリング | ① チェック項目 | 100.0 / 100 利用者の総合満足度、主催事業の評価が高い。利用率も高水準を維持している。 | B | 施設の規模等で制約のある中、常に改善を意識し、前向きに取り組んでいる。利用者アンケートのすべての項目で「不満足」が極わずかである。 |
| | ② 重点ポイント | 評価の高い現状に満足することなく、さらに向上を目指している。 | | |
| | ③ アピールポイント | 地元との連携を意識し、吉祥寺の魅力増進に貢献している。 | | |
| (B) 利用者モニタリング | 91.2 % | 前年に引き続き、極めて高い総合満足度を維持している。 | | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

| 視点 | 評価 | | 評価の理由 | |
|----------------|-----------|-----------|--|-------------------------------------|
| | 指定管理者 | 主管理 | 指定管理者 | 主管理 |
| A 住民の満足の上 | 45.0 / 45 | 45.0 / 45 | *利用者アンケートの常時実施 *市立学校、地域との連携 *利用者満足度の高い自主事業 | *利用者の総合満足度が極めて高い。 *主催事業も高評価である。 |
| B 安全への取り組み | 15.0 / 15 | 15.0 / 15 | *FFビルと一体の防災体制 *館内の常時巡回 *賠償保険への加入 | *事故対応マニュアルの随時更新、定期訓練等、十分な取組が行われている。 |
| C 適正な運営 | 30.0 / 30 | 30.0 / 30 | *基本協定・年度計画に基づく業務執行 *来館者増加への取組 | *高い利用率、来館者の増加等、適正に管理されている。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10.0 / 10 | 10.0 / 10 | *保守点検の定期実施 *常駐の施設管理体制 *定期清掃と定期チェック | *快適性、清潔さへの十分な配慮。 |

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

| | 項目 | 評価 | |
|-----|-----------------------------------|---------------------|---------------------|
| | | 指定管理者 | 主管理 |
| (1) | 利用者の安全確保に対する取組 | 地震や火災報知機作動時の避難誘導 | 訓練・講習等が適切に取り組まれている。 |
| (2) | 地域との連携に向けた取組 | 吉祥寺活性化協議会、吉祥寺音楽祭と連携 | 吉祥寺の魅力増進に貢献している。 |
| (3) | 市民・利用者の意見の反映に向けた取組 | 常時、利用者アンケートを実施、分析 | 常時アンケートを事業に反映している。 |
| (4) | 自主事業への高い支持(企画内容・満足度・入館者数等)を目指した取組 | 企画展やワークショップ、講演会の開催 | 自主事業への高い支持が得られている。 |

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

| | | |
|-----------------------------------|--------|---|
| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管理課が評価し、記入 | | |
| 総合満足度 | 91.2 % | ■結果の概要 *総合満足度が極めて高く、不満足はゼロである。 *職員対応、施設の快適性への評価も極めて高い。 *情報提供、利用者の意見反映にやや課題がある。 |
| 「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計 | | |

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

| |
|--|
| 指定管理者（記入欄） <アピール点> *コンパクトなスペースを効果的に活用した展示や独自の企画で、多くの来館者とリピーターを得た。 *独自アンケートを常に実施して、利用者のニーズや意見の把握に努めた。 *地域に根ざした美術館として、市立学校の鑑賞教室実施や吉祥寺活性化協議会への参加を行った。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *ツイッターを開始し、さらなる情報発信に努めている。 *苦情対応については、職員全員が報告書により即日情報を共有し、素早い対応を行っている。 *案内表示は施設にかかわる問題であることから、所有者に改善を要望している。 |
| <改善が必要だと思われる点> *10周年を迎え、武蔵野市第五期基本構想長期計画にある美術館の拡充の要否の検討および美術館のありかた、コンセプトの再構築。 |
| 主管課（記入欄） <主管課として特に評価できる点> *施設規模に課題があるものの、継続して高い評価を得ている。 *地域への還元の努力が認められる。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *指摘を受け、新たな情報発信の取組が開始された。高く評価したい。 |
| <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *利用者の高い満足度を引き続き維持されたい。 *地域の文化発信の拠点としての役割に期待する。 |

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

(様式3) チェック項目シート

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|--------------------------|--|---|----|---------------------------------------|
| A 住民の 満足の上 の向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × ○の数 21 /21問 45点 |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ | |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ | |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ | |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ | |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ | |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ | |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ | |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ | |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ | |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ | |
| | 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | |
| | | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| | 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。 | ○ | |
| | | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| | | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | |
| | 自主事業への取組 | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ | |
| | | 21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。 | ○ | |
| 評価の理由 | 制約がある施設規模にもかかわらず、吉祥寺の特色を活かしながら多様な自主事業を企画・PRし、接遇の向上や吉祥寺地域との連携を図り、多くの来館者（リピーター）とその評価を得ている。 | | | |
| B 安全への 取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ | 15点 × ○の数 9 /9問 15点 |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ | |
| | | 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 | ○ | |
| | | 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 | ○ | |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ | |
| | 27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | | |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | |
| 29 事件・事故が発生していない。 | | ○ | | |
| 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | | ○ | | |
| 評価の理由 | 事故対応マニュアルを随時更新し、F Fビル全体の防火・防災訓練への参加やA E Dの取扱いなどの講習に参加している。また、賠償責任保険への加入も万全である。 | | | |

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|--------------------------|--|--|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ |
| | 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 | ○ |
| | | 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。 | ○ |
| | 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ |
| | | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ |
| | | 40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。 | ○ |
| 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ | |
| | 42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。 | ○ | |
| 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 | ○ | |
| | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | |
| 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | ○ | |
| | 46 計画通りの収入が得られている。 | ○ | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | |
| | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | |
| 評価の理由 | 公益財団法人武蔵野文化事業団と武蔵野市との基本協定・年度協定に基づき、毎年の事業計画に沿った効率的な運営に努めている。また、コンプライアンス・個人情報保護については内部規定に基づく研修を通じて徹底されている。 | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | ○ |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ |
| | 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ |
| 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | | ○ | |
| その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| 評価の理由 | 美術館の性格上、来館者の快適性や作品の保護には特に配慮し、設備管理・清掃を行っている。また、廃棄物処理はFFビル管理組合の規定に従って行われている。 | | |

30点
×
○の数 22
/22問

30点

10点
×
○の数 10
/10問

10点

(様式3)チェック項目シート

(主管課記入)

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

45点
×
○の数 21
/21問

45点

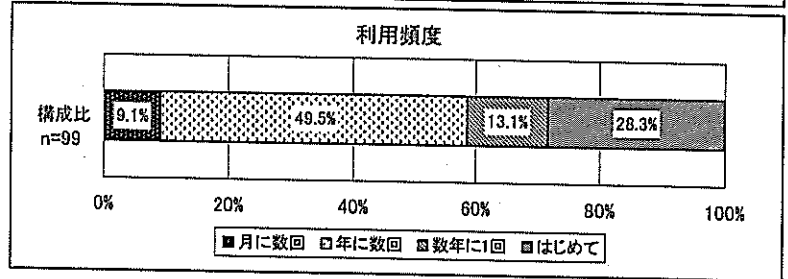
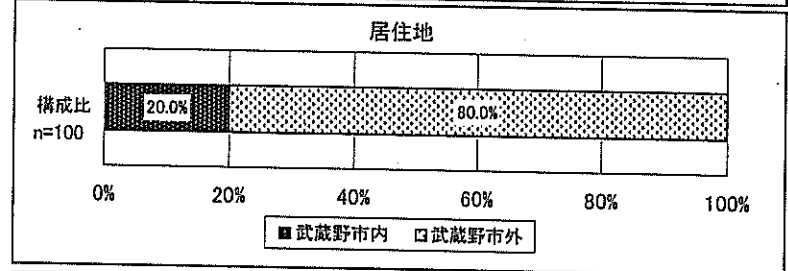
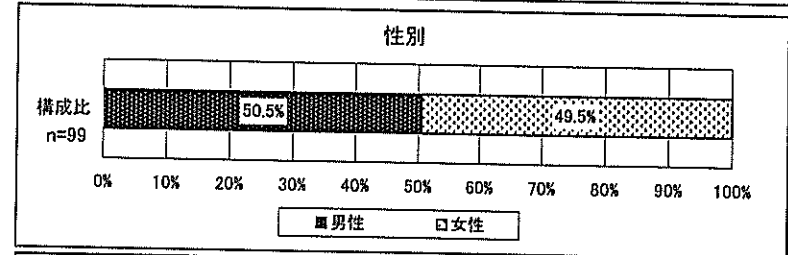
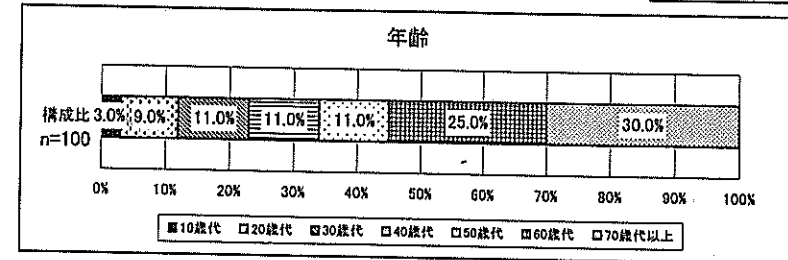
15点
×
○の数 9
/9問

15点

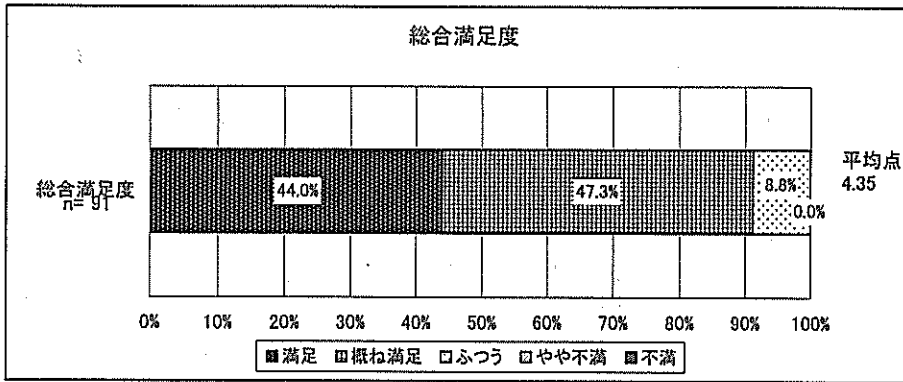
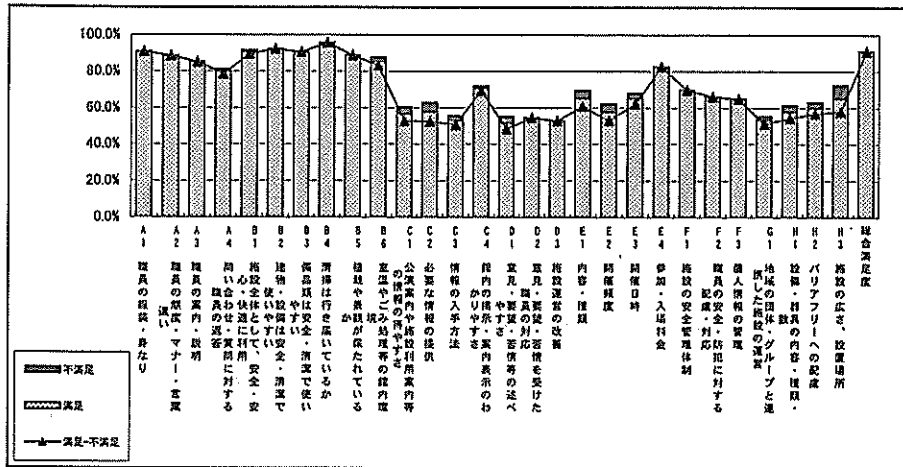
| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|----------------------------------|--|---|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と指定管理者の間で十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

(様式5)

施設名 武蔵野市立吉祥寺美術館

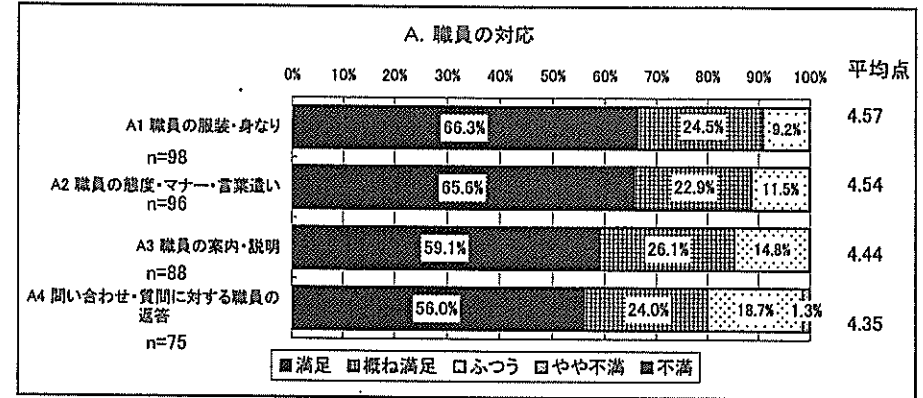


【回答者の属性】に関するコメント
 各年代様々であるが、高齢者の来場が高い傾向にある。
 性別は男女半々でありバランスが取れている。
 居住地は約8割が市外であるが、吉祥寺の来街者の傾向によるものと思われる。
 利用頻度は年数回という方が約5割を占める。

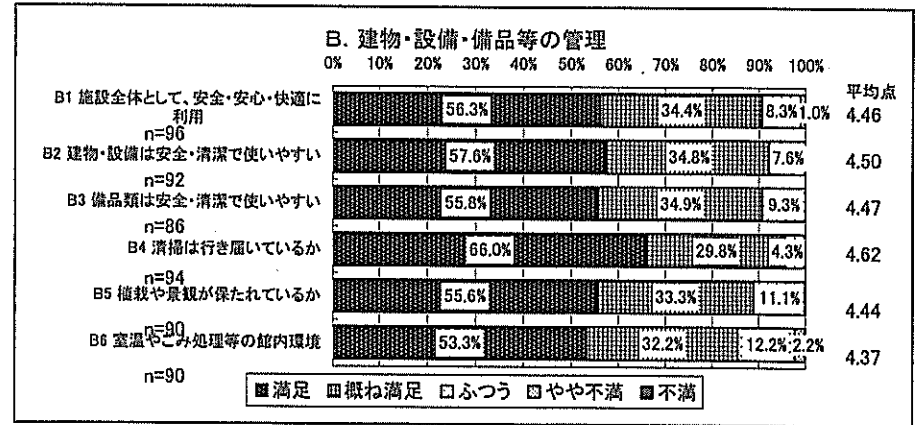


め

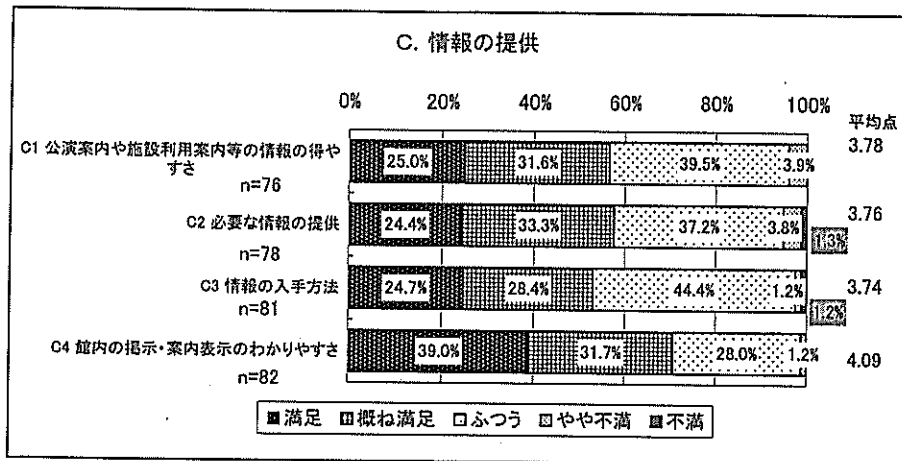
【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度は非常に高い。
 市外からの来館者が約8割を占めるためか、Cの「情報の提供」、Dの「利用者の意見の反映」、G「地域との連携」についての回答数が少ない傾向にある。



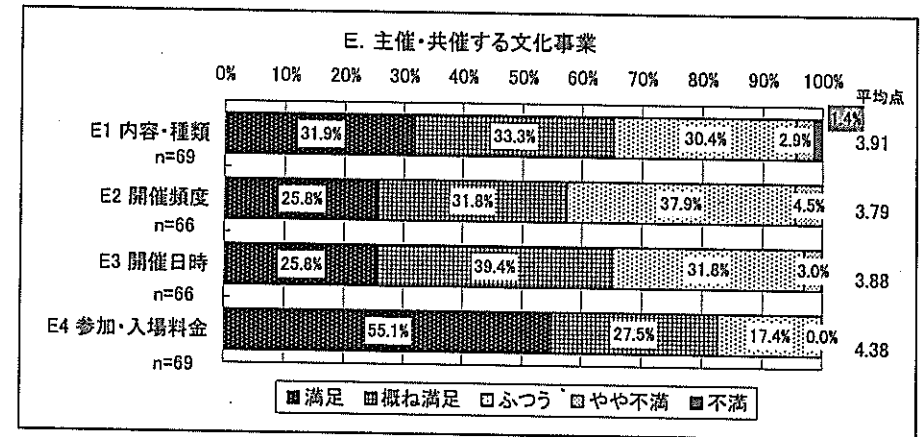
【A職員への対応】に関するコメント
 総合的に満足度が高い。



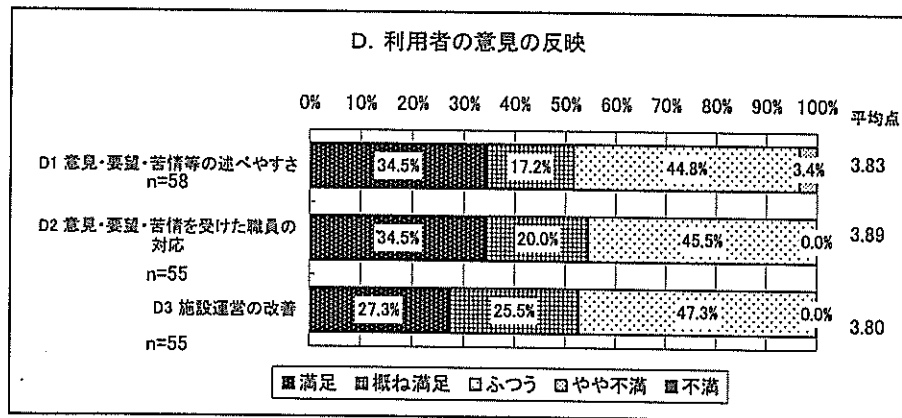
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 総合的に満足度が高い。



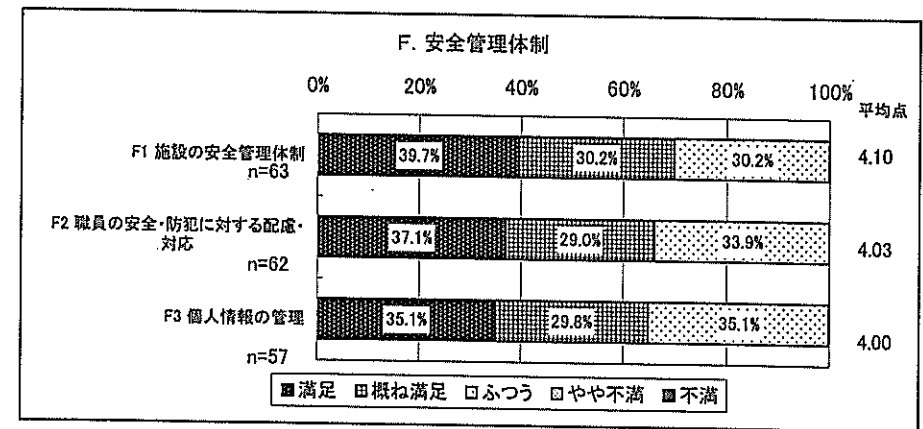
【C情報の提供】に関するコメント
 専門誌や各種メディアに情報を掲載しているところであるが、割合の高い市外の来館者向けの情報発信にも力を入れたい。



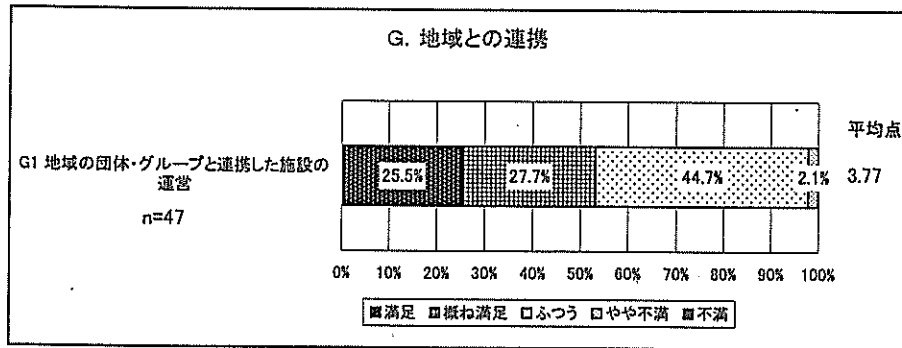
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 参加・入場料金に対する満足度が極めて高い。



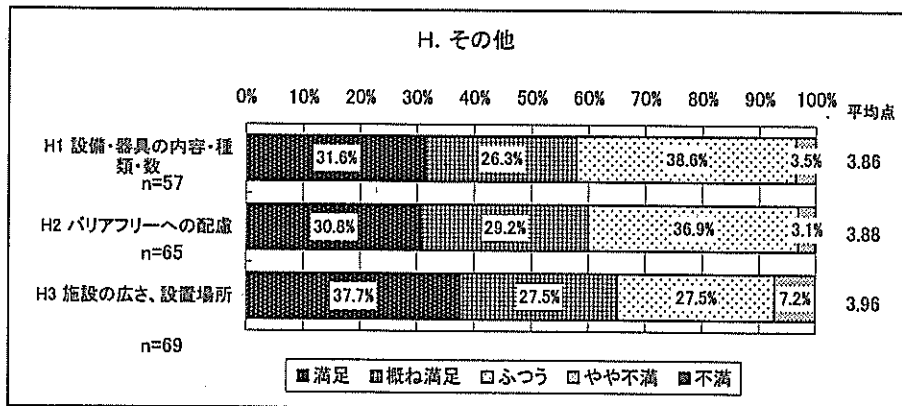
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 常時、館内でのアンケートを実施しているが、それに関する対応や取組みをよりアピールできる形にしたい。



【F安全管理体制】に関するコメント
 安全管理体制に対する不満意見はない。



【G地域との連携】に関するコメント
市内小中学校美術鑑賞授業や吉祥寺活性化協議会、吉祥寺音楽祭などの連携・協力をやっているところだが、市外の方には見づらい部分があるようである。



【Hその他】に関するコメント
おおむね施設・設備の満足度は良好だが、施設の規模について、狭いとの意見もある。

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

- (1) 施設設備について
 - テーマによって来場するので⑤ エレベーターから入場までのアプローチが古くさい。
 - 駅から museo の案内があったらありがたい。何度も来ているのに迷う。
 - 美術館専用ペーパークーの貸出しがあると嬉しいです。
 - いつも大変気持ち良く使用しています。音楽室これからも無くさず宜しくお願い致します。
 - せまいので、ちょっと残念。もっとたくさん展示してほしい。
 - 7Fへの来方がわかりませんでした。
 - 初めての人(特に市外から)にとっては駅からの動線がわかりにくい。
 - 美術館の企画展のスペースが狭すぎる。
 - 音楽室の空調設備の老朽化で稼働率 50%位じゃないでしょうか。音楽室が無くなってから手を付けるつもりでしょうか。3月の工事の予定には入っていないようですね。
- (2) 運営面について
 - 国立美術館のように月一程度で無料の日を設けて頂くと良いと思います。
 - ぐるっとパスで初めて来ました。もう少しPRしたら良いのでは…?
- (3) 事業について
 - 展示期間をもう少し短くして各々の展示会の頻度を多くして頂きたいです。
 - 鈴木康弘さんの展覧会を開催して欲しいです。
 - 絵の横の案内文の文字が小さいです。
 - 地の利が良い事は満足、出し物は不満。もっと考えて欲しい。
- (4) 職員について
 -
- (5) 評価のことは
 - 100円で芸術にふれる事ができるのはすばらしい。
 - 版画展楽しかったです。
 - 65歳以上無料が非常に有りがたいです。
 - 友人に今回の展示を教えられ、はるばる船橋から来館しましたが、静かな環境でおまけに無料で拝見させて頂き、至福のひとつを楽ませてくださいました。又機会があれば訪れたい museum です!!
 - 美術館 100円という入場料は大変安い。ながらもしっかりとした企画展がなされ見ごたえがある。今後にも期待。
 - 初めて参りました。美術館内の落ち着いた雰囲気、ゆっくり鑑賞できました。
 - 美術館によく来させてくださっています。100円という入場料のおかげでたくさんの企画展を

見ることができ大変満足しています。

- 特段ありませんが、今回の美術展の内容については満足しました。ありがとうございます。
- 吉祥寺に来た時に見せて頂いて居ます。すべてに満足です。
- 吉祥寺美術館の展覧会はいつも楽しみにしています。技法の解説もわかりやすく展示もきれいで、いつもとても満足です。
- これだけ質の高い展示に 100 円は安すぎるのではないのでしょうか。いつも楽しみに来ています。
- 年間 30 回程度博物館、美術館にいきますが、大変おちついてゆっくりみれました。今年も「万徳旅館」「江戸の妖怪」「北京故宮」「ガスミュージアム」等いきました。
- 市外の人間なので、細かい市の催事については分かりませんが、公共施設としてこの価格で、これだけの展覧会を開催していることに敬意を表します。ただ、行きつけの美術館の規模、開催内容、サービスという意味では、町田市・渋谷区をトップに、板橋、練馬区美術館など素晴らしいものがあり、是非追いつき、追い越して頂ければと思います。

(6) その他

- 今回はじめて鑑賞しました。市内に在住していますが、今迄このような美術館があることを知りませんでした。
- アンケートの対象があいまい。私は美術館で記入したが、項目が多すぎで？
- お世話になっております。
- 特にありません。現状継続でもよいと思います。
- 初めての利用で解らないことが多いため、裏面の回答は遠慮させていただきます。

松露庵

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|--|------------|---------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市立松露庭 | | |
| 所在地 | 武蔵野市桜堤1丁目4番22号 | | |
| 指定管理者の名称 | 公益財団法人武蔵野文化事業団 | | |
| 代表者 | 理事長 藤井 泉 | | |
| 所在地 | 武蔵野市中町3丁目9番11号 | | |
| 指定の期間 | 平成22年4月1日～平成27年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | ①茶室の使用の承認に関する業務 ②茶室の使用料の免除に関する業務 ③茶室の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④茶会等の伝統的文化の振興のため実施する事業に関する業務 | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 6,687,000円 | 決算 6,598,545円 |

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | |
|------------------------|----------------------------|---|--|
| | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管理・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 100.0 / 100 | B 日本の伝統文化の活動の場として、茶道、寄席などを主催事業として行っているが、利用者の増加に向け、主催事業用のチラシに施設のPRを行い集客に努めた。 |
| | ②重点ポイント | 古瀬公園の特徴である和風庭園と一体となった環境を守りながら、管理運営を行っている。 | |
| | ③アピールポイント | 事業展開している、松露の「茶の湯」、「松露寄席」が周知され、更なる集客率に向けての取組み。 | |
| (B) 利用者モニタリング | 総合満足度では「概ね満足」との評価をいただいている。 | 78.6 % | |
| (C) 財務モニタリング | | | |

(2) 主管理による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | |
|------------------------|--------------------|-----------------------------|---|
| | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管理・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 100.0 / 100 | B 利用率は伸び悩んでいるが、高い満足度を維持している。フィルムコミッションの活用等による認知度向上を期待する。 |
| | ②重点ポイント | ICTを活用した施設PR等、新たな取組が行われている。 | |
| | ③アピールポイント | 趣を活かすよう、管理が行き届いている。 | |
| (B) 利用者モニタリング | 不満ゼロ。高い満足度を維持している。 | 78.6 % | |
| (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 | 主管理 | 指定管理者 | 主管理 |
| A 住民の満足の上 | 45.0 / 45 | 45.0 / 45 | *事業計画に沿った「松露の茶の湯」「松露寄席」は順調だが、施設の利用率は低いため、自主事業公演時にチラシを配布し利用増加に努めている。 | *高い利用者満足度を維持している。 *利用率向上の工夫がされている。 |
| B 安全への取り組み | 15.0 / 15 | 15.0 / 15 | *緊急時の連絡体制の整備や職員の巡回管理を行っている。 *日々、室内外の目視点検を行っている。 | *適切な取組が実施されている。 |
| C 適正な運営 | 30.0 / 30 | 30.0 / 30 | *自主事業開催時など職員が松露庭に出向き、連携しながら管理を行っている。 *松露庭の使用にあった貸し出しを行っている。 | *利用率はなかなか向上しないが、施設の特徴を活かした適正な運営が行われている。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10.0 / 10 | 10.0 / 10 | *清掃については、周辺環境に配慮し、毎日行っている。 *備品の管理点検を行っている。 | *快適さへの利用者の評価が高い。適正に管理されている。 |

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

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

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

| | | |
|--------------------------------|--------|--|
| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管理が評価し、記入 | | |
| 総合満足度 | | ■結果の概要 |
| 「満足」と「おおむね満足」の合計 | 78.6 % | *前年よりさらに改善し、高い満足度を維持している。 *不満がゼロに改善された。 |
| 「不満」と「やや不満」の合計 | | |

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

| | |
|--|--|
| 指定管理者 (記入欄) | |
| <アピール点> | |
| * 古瀬庭園の特徴である和風庭園と一体となった環境を守りながら、今後とも施設の管理運営にあたる。 * 古い建物ではあるが、室内清掃はもとより、庭などの周辺清掃にも一層の心がけを図る。 | |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> | |
| * 施設の内容を少しでも知っていただくため、自主事業の折に配布する印刷物に、松露庵での催し物案内を記載したり、ホームページで情報公開を行っている。 * 苦情については、事業団で統一的なマニュアルで対応している。 | |
| <改善が必要だと思われる点> | |
| * 利用者の高齢化もあり、建物改修時にバリアフリー化を行う必要がある。 * 施設が住宅地の中にあるため、目標物が少なくバス停などに新たな表示板等を設置する必要がある。 | |
| 主管課 (記入欄) | |
| <主管課として特に評価できる点> | |
| * 施設の特徴からバリアフリー対策が困難であるが、行き届いた対応で高い利用者満足度を維持している。 * 施設PRに工夫している。 | |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> | |
| * 目標とする利用率について、まず30%台を目指したい。 | |
| <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> | |
| * 施設の性格、立地から、利用率の大幅な改善は困難かもしれないが、フィルムコミッション等の取組みにより、認知度の向上等に取り組まれない。 | |

(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

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|-----------------------------------|--|---|--|
| A 住民の 満足 の 向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | - |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | - |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ |
| | 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ |
| | | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ |
| | | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ |
| | 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ |
| | | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ |
| | | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ |
| | | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ |
| | 自主事業への取組 | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ |
| | | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ |
| | 評価の理由 | 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 | | | 事業計画に沿った「松露の茶の湯」「松露庵寄席」は順調だが、施設の利用率は低調のため、自主事業公演時にチラシを配布し利用増加に努めている。 |
| B 安全 への 取 り 組 み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ |
| | | 24 災害発生時の対応体制 (マニュアル整備、防災訓練の実施等) が整備されている。 | ○ |
| | | 25 その他緊急時の対応体制 (指針やマニュアル等) が整備されている。 | ○ |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ |
| | 29 事件・事故が発生していない。 | ○ | |
| | 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | |
| 評価の理由 | 閉館時には機械警備を行っている。緊急時の連絡体制の整備や職員の巡回管理を行っている。日々、室内外の目視点検を行っている。 | | |

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|-------------------|--|---|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ |
| | 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 | ○ |
| | | 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。 | ○ |
| | 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ |
| | | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ |
| | | 40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ |
| | 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ |
| | | 42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ |
| | 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 | ○ |
| | | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ |
| | 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | ○ |
| | | 46 計画通りの収入が得られている。 | ○ |
| | | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ |
| | 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ |
| | | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ |
| | | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | |
| 評価の理由 | 委託業者とは月1回以上、情報交換を兼ねた打ち合わせをするなど連携を密にしなが管理を行っている。利用者数は松露寄席などの事業の展開により増加している。 | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | ○ |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ |
| | 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ |
| | | 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ |
| その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| 評価の理由 | 施設の保全に関しては、市と連携し適切に対処している。委託業者により適正な備品管理、清掃が行われており、良好な環境を維持継続している。また、市民文化会館の職員が定期的に巡回している。 | | |

30点
×
○の数 22
/22問

30点

10点
×
○の数 10
/10問

10点

(様式3)チェック項目シート

(主管課記入)

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|---------------------|---|--|---------------|
| A 住民の満足の上 の向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ |
| | 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ |
| | | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ |
| | | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ |
| | | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ |
| | 職員対応 | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。 | ○ |
| | | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ |
| | | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ |
| | | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ |
| | 自主事業への取組 | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ |
| | | 21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。 | ○ |
| 評価の理由 | 「情報の提供」にやや課題はあるが、総じて利用者の満足度は高い。利用率向上に向けてPRを行う等、一定の対策が講じられている。 | | |
| B 安全への取 り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ |
| | | 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 | ○ |
| | | 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 | ○ |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | | 27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ |
| | | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ |
| | 適正な警備 | 29 事件・事故が発生していない。 | ○ |
| | | 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ |
| | | 評価の理由 | 適切な取組が行われている。 |

45点
×
○の数 19
/19問

45点

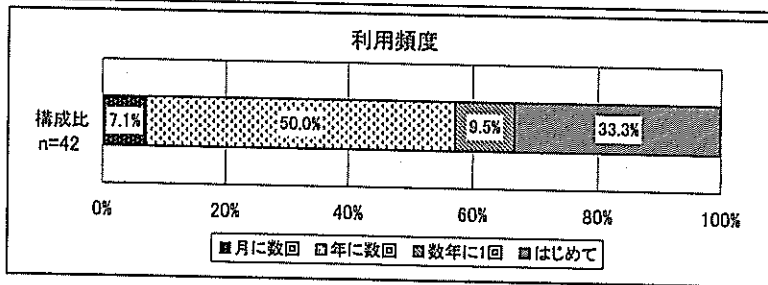
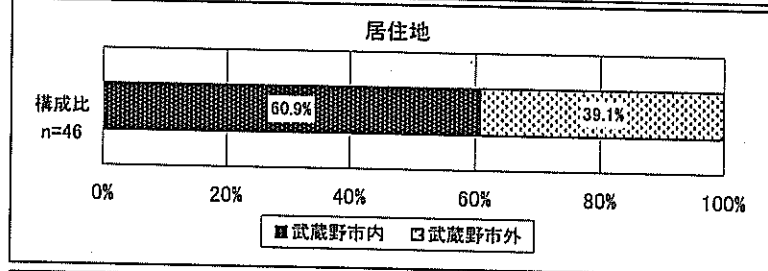
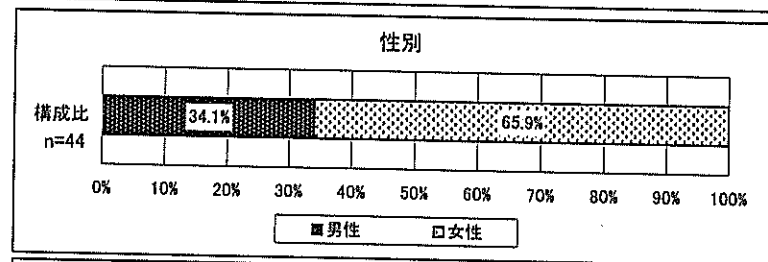
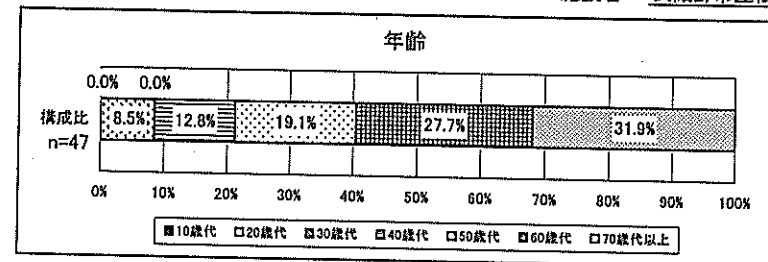
15点
×
○の数 9
/9問

15点

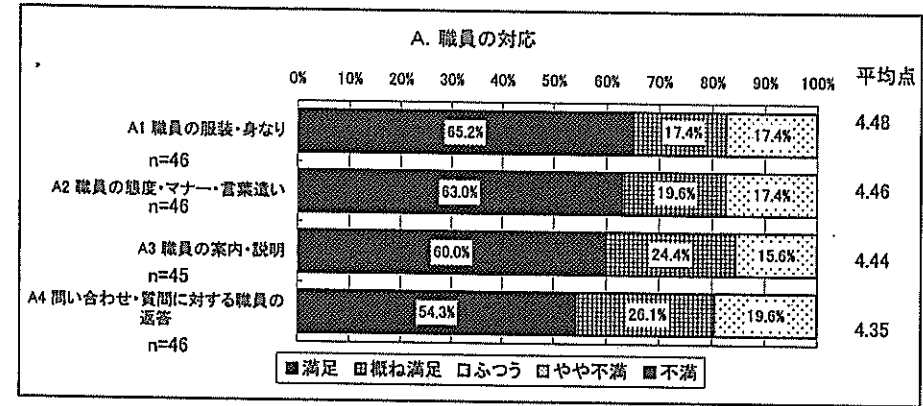
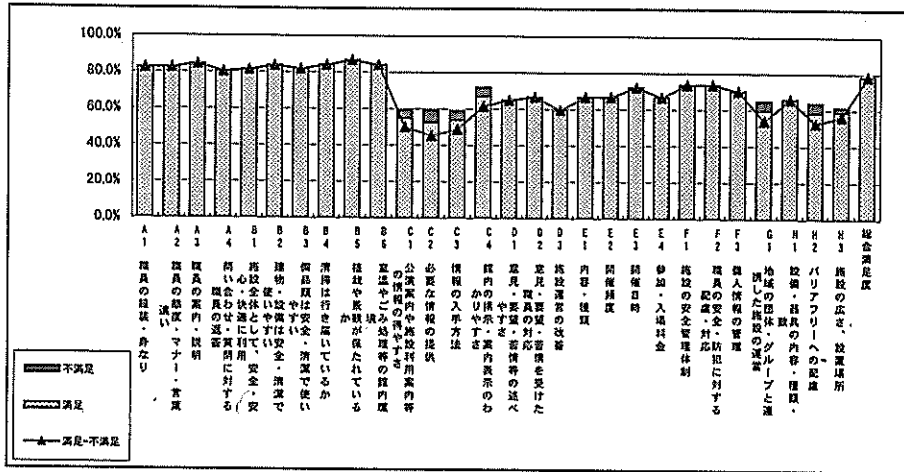
| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|------------------------------------|---|---|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と指定管理者の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

(様式5)

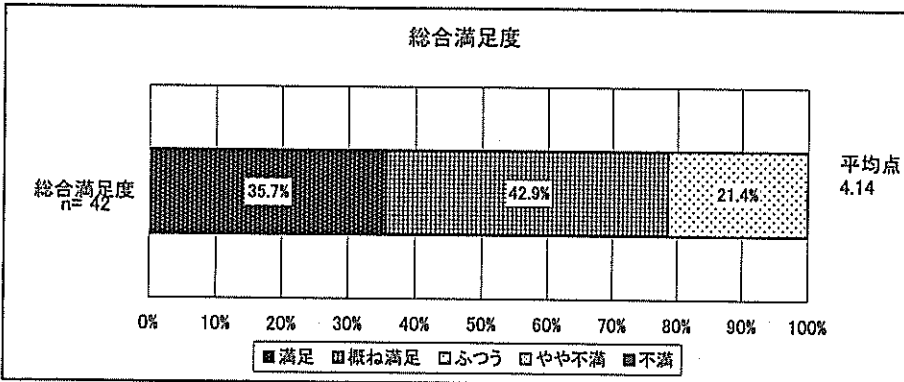
施設名 武蔵野市立松露庵



【回答者の属性】に関するコメント
 40歳代から70歳代で60%を占めている。また、女性が65%を占めている。なお、市内61%、市外39%で、市内の利用が占めている。利用頻度として、年に数回が50.0%の利用となっており、多くは茶道の御手前である。

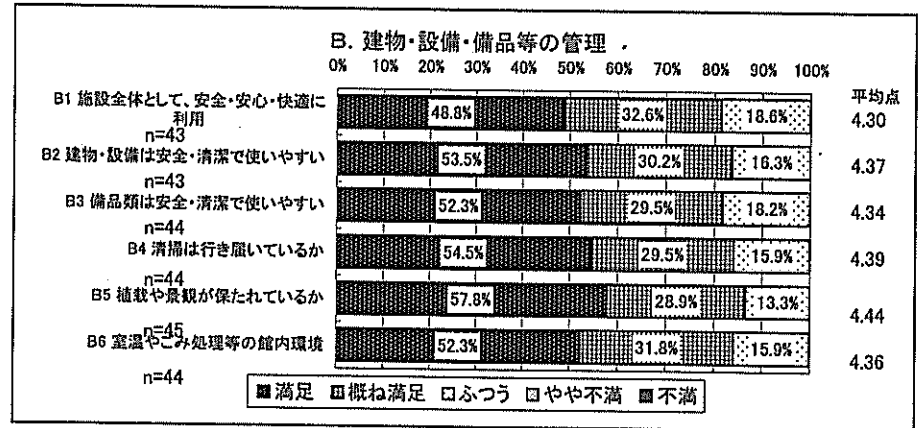


【A職員への対応】に関するコメント
全体的に概ね満足の評価となるが、引き続き良質な接客、接客に努める。

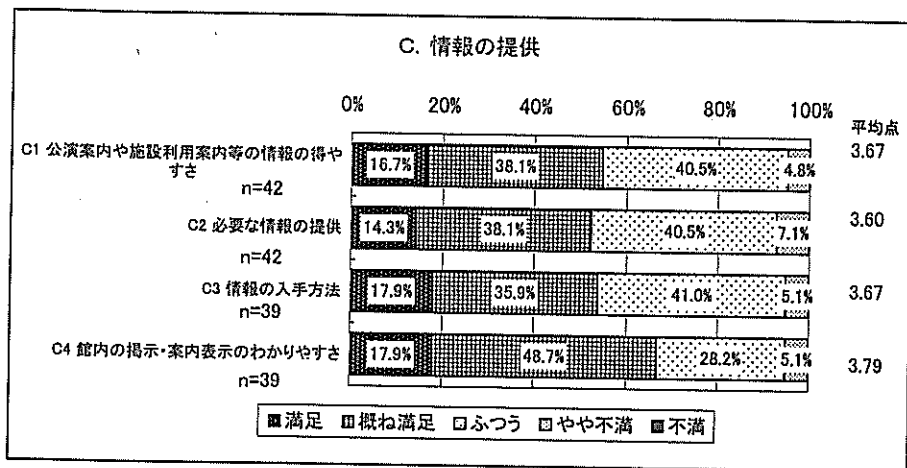


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

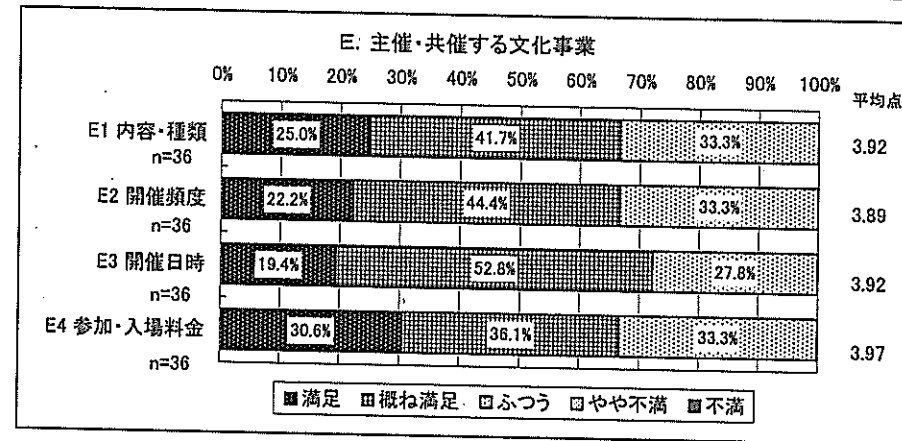
【総合満足度】に関するコメント
満足「35.7%」、概ね満足「42.9%」、合わせて80%に迫る満足度であり、評価は高い。



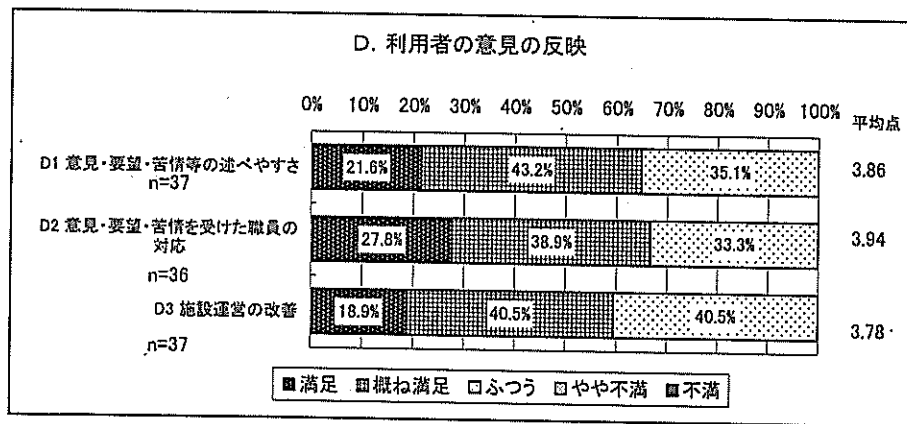
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
全体的に、概ね満足ではあるが、引き続き良質な管理運営を行なう。



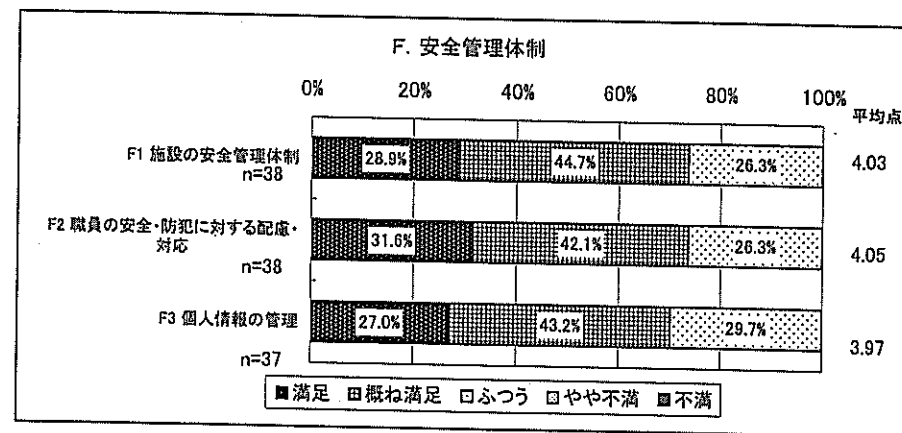
【C(情報の提供)に関するコメント】
すべての項目で50%を超える満足度を得ているが、その反面「やや不満」もあり、新たなPR内容、方法を探る。



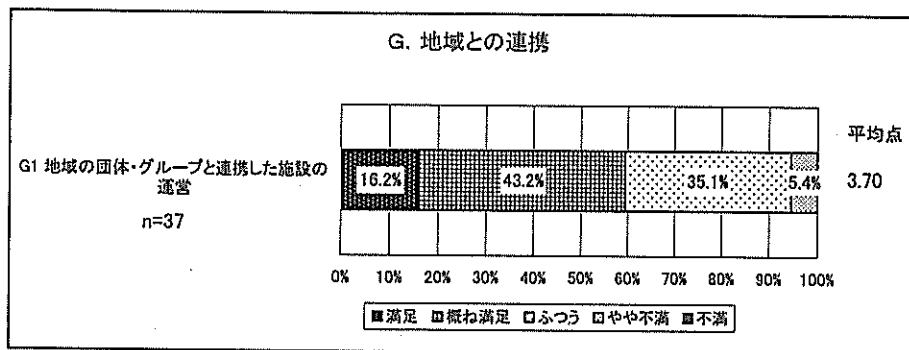
【E(主催・共催する文化事業)に関するコメント】
すべての項目で60%台と満足度を得ているが、反面、「やや不満」もあり、新たな自主事業については、事業全体の中で実現に向けた方向性を探る。



【D(利用者の意見の反映)に関するコメント】
満足・概ね満足で60%を超える評価であり、また、施設運営の改善についても50%を超えているが、その反面「やや不満」もあり、意見・要望・苦情等に対する良質な対応を目指す。



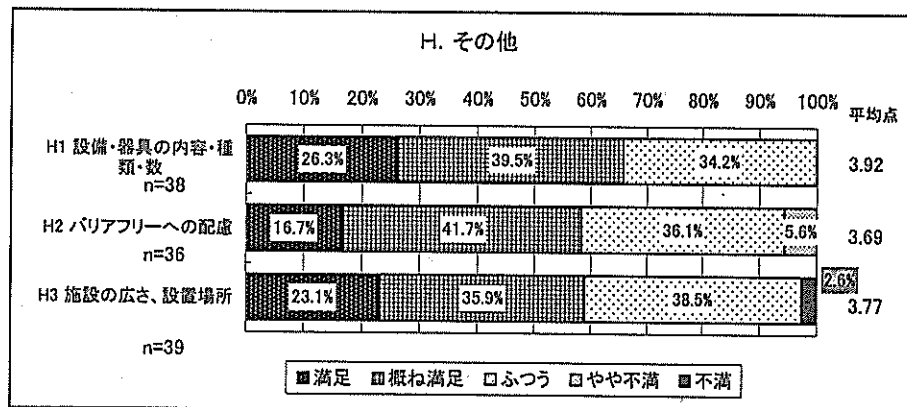
【F(安全管理体制)に関するコメント】
満足・概ね満足で60%を超える評価であり、また、個人情報の管理についても50%を超えているが、引き続き高い評価を得るように努める。



【G地域との連携】に関するコメント
やや不満は5.4%であるが、満足・やや満足が60%に迫っている。

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

- (1) 施設設備について
 - ・ 自分も含めて高齢者が増えてきているようなので、スイングホールの階段など安全面で気になるところがあります。
 - ・
- (2) 運営面について
 - ・
- (3) 事業について
 - ・
- (4) 職員について
 - ・
- (5) 評価のことば
 - ・
- (6) その他
 - ・



【Hその他】に関するコメント
茶道道具などの設備は、満足・概ね満足で60%を超える評価であるが、バリアフリーなど「やや不満」もあり、改善を求められている。

吉祥寺シアター

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|---|-------------|----------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市立吉祥寺シアター | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺本町1丁目33番22号 | | |
| 指定管理者の名称 | 公益財団法人武蔵野文化事業団 | | |
| 代表者 | 理事長 藤井 泉 | | |
| 所在地 | 武蔵野市中町3丁目9番11号 | | |
| 指定の期間 | 平成22年4月1日～平成27年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | ①シアターの使用の承認に関する業務 ②シアターの使用料の減免又は免除に関する業務 ③シアターの施設及び設備の維持管理に関する業務 ④舞台芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務 ⑤シアターの来館者に対するサービスに関する業務 | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 84,055,000円 | 決算 77,228,382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) 主管理・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 97.3 / 100 建物・設備の安全や清潔で使いやすい館内、職員の適切な対応。 | B | 館内及び周辺環境を良好に保つように努め、快適かつ安全に利用していただけるよう配慮している。 また、自主事業を定期的に開催するなど充実をはかり、幅広いお客様に吉祥寺シアターを知っていただき来館していただくだけでなく、お客様に定期的に吉祥寺シアターに足を運んでいただくよう努力している。 |
| | ②重点ポイント | 自主事業の充実や地元商工会議所等との連携した事業を行っている。 | | |
| | ③アピールポイント | インターネットによる情報配信の充実やオンラインチケット予約の開始、新規顧客開拓への取組み | | |
| (B) 利用者モニタリング | 95.7 % | 総合満足度で「満足」「概ね満足」で95.8%となっており、非常に高い満足度を得ている。 | | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(2) 主管課による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | | 総合評価 | |
|------------------------|-----------|---|------|---|
| | 評価 | 理由 | 評価 | 理由 |
| (A) 主管理・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 97.3 / 100 利用者の満足度、利用率ともに高い。地域連携も積極的に行われている。 | B | 利用者の満足度、利用率ともに極めて高い水準を維持している。 市民文化の発展と市民の文化活動支援のための施設のあり方について協議していきたい。 |
| | ②重点ポイント | 向上をめざし、積極的な取組みが継続されている。 | | |
| | ③アピールポイント | 積極的な連携が行われ、地域の魅力向上に貢献している。 | | |
| (B) 利用者モニタリング | 95.7 % | 利用者満足度が全体的に高く、不満がきわめて少ない。 | | |
| (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(理由) | 主管課 | 指定管理者 | 主管課 |
| A 住民の満足度の向上 | 45.0 / 45 | 45.0 / 45 | * 利用率も大変高く、使いやすさや立地条件の良さからも好評である。 * 自主事業も月1本のペースで行うなど日常的に市民がより身近に舞台芸術に触れることが出来る。 | * 利用者満足度、利用率が高い。 * 地域との連携も積極的に行われている。 |
| B 安全への取り組み | 15.0 / 15 | 15.0 / 15 | * 館内表示の充実 * 通報・避難・消火訓練の年2回の実施 | * 適切な取組が行われている。 |
| C 適正な運営 | 27.3 / 30 | 27.3 / 30 | * 委託業者への業務日報・月次報告の徹底 * 経費削減への努力 * 利用率維持に向けての取組み | * 適正に運営されている。 * 施設のあり方についての整理が必要である。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10.0 / 10 | 10.0 / 10 | * 館内や施設周辺の見回り、整備・修理を随時行っている。 * 備品等の定期点検・確認の実施 | * 施設の特性を踏まえ、適正な管理が行われている。 |

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

| | 項目 | 評価 | |
|-----|--------------------|---------------------|---------------------------|
| | | 指定管理者 | 主管課 |
| (1) | 利用者の安全確保に対する取組 | 毎日の火気点検と年2回の総合消防訓練等 | 十分な取組が行われている。 |
| (2) | 地域の連携に向けた取組 | 地域イベント等の会場提供及び広報宣伝 | 地域の団体等と連携した取組が積極的に行われている。 |
| (3) | 市民・利用者の意見の反映に向けた取組 | 自主事業でのアンケート実施 | 意見聴取が積極的に行われている。 |
| (4) | 利用者及び来館者増加に向けた取組 | 自主事業の充実と貸館団体との連携 | ICTの活用による情報提供の開始。 |

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

| | | |
|-----------------------------------|--------|---|
| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入 | | |
| 総合満足度 | | ■結果の概要 |
| 「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計 | 95.7 % | * 総合満足度が極めて高く、不満はゼロである。 * すべての調査項目で高い満足度を維持している。 |

(A) - ③アピールポイント

| |
|---|
| 指定管理者 (記入欄) |
| <アピール点> * 月1本ベースの充実した自主事業の実施 * 地域の団体等と連携した事業として、商工会議所、地元商店街が主催する「吉祥寺音楽祭」「吉祥寺アニメワンダーランド」や市芸術文化協会の市民文化祭などに協力し積極的に取り組んでいる。 * 使いやすい設備、清潔で明るい施設 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * インターネット予約の開始、インターネットによる情報提供の充実 |
| <改善が必要だと思われる点> * 災害時・緊急事態発生時の対応体制、マニュアルのさらなる充実化 |

| |
|---|
| 主管課 (記入欄) |
| <主管課として特に評価できる点> * 利用者アンケートのすべての項目で満足度が高く、不満足はほぼゼロである。 * 地域との連携した取組が積極的に行われている。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 市民の利用者増に向けたさらなる取り組みに期待したい。 |
| <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 市民文化の発展や市民の活動支援のための施設の役割について、明確化し共有するための協議を行いたい。 |

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

| |
|--|
| |
|--|

(様式3) チェック項目シート

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|-----------------------------------|--|---|----|---------------------------------------|
| A 住民の 満足 の 向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × ○の数 21 /21問 45点 |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ | |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ | |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ | |
| | | 5 モニタリング利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ | |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ | |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ | |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ | |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ | |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ | |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ | |
| | 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | |
| | | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| | 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | |
| | | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| | | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | |
| 自主事業への取組 | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ | | |
| | 21 自主事業は利用者から支持を得られている (受講人数、企画内容、満足度等)。 | ○ | | |
| 評価の理由 | 「現代演劇やダンス等の同時代の舞台芸術」に特化する文化施設として利用率も高く、自主事業も月1本のペースで行うなど、市民をはじめ多くの人に日常的に舞台芸術に触れられる劇場を目指し取り組んでいる。ロビーにはポスターや掲示などでの演劇やダンスに関する情報提供をはじめインターネットによる情報提供の充実も図っている。 | | | |
| B 安全 への 取 り 組 み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ | 15点 × ○の数 9 /9問 15点 |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ | |
| | | 24 災害発生時の対応体制 (マニュアル整備、防災訓練の実施等) が整備されている。 | ○ | |
| | | 25 その他緊急時の対応体制 (指針やマニュアル等) が整備されている。 | ○ | |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ | |
| | 27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | | |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | |
| 29 事件・事故が発生していない。 | | ○ | | |
| 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 | 館内表示は利用者に分かりやすく配慮し、掲示物の定期点検を実施している。年2回通報・避難・消火の消防訓練を行っている。 | | | |

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|----------------|--|------------|---|---------------------------------------|
| 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ | 30点 × ○の数 20 /22問 27.3点 | |
| | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ | | |
| | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ | | |
| 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ | | |
| | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ | | |
| 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 | ○ | | |
| | 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。 | ○ | | |
| 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ | | |
| | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ | | |
| | 40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ | | |
| 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ | | |
| | 42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ | | |
| 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 | ○ | | |
| | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | | |
| 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | ○ | | |
| | 46 計画通りの収入が得られている。 | × | | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | × | | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | | |
| | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | | |
| 評価の理由 | 開館以来、劇場・稽古場共に高い利用率を維持しているが、施設使用料を減免とした自主事業が増えたため、施設使用料の減収があった。また現在劇場は長期利用の予約で埋まっている状態のため、利用増加に向けた取り組みを行っていないが、今後を見据えて利用率の維持に向けてどのような取り組みをしておけばよいか考える必要があると考えている。 | | | |
| 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。 | ○ | | |
| 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 | 舞台芸術に特化した公共ホールであるため、毎日施設内の火気点検を実施している。また、館内や施設周辺を見回り、整備・修理等を随時行っている。また、貸出し備品等の確認・点検を定期的に実施して、利用者が快適に利用できるよう対処している。 | | | |

(様式3)チェック項目シート

(主管課記入)

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

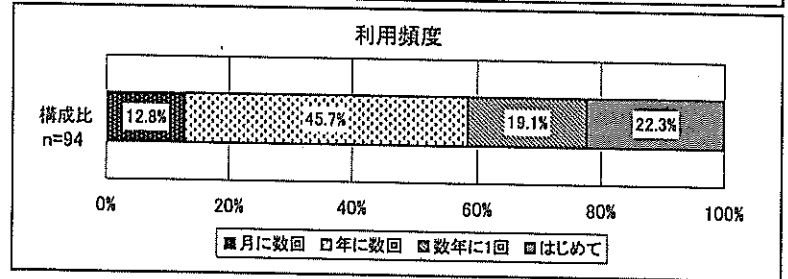
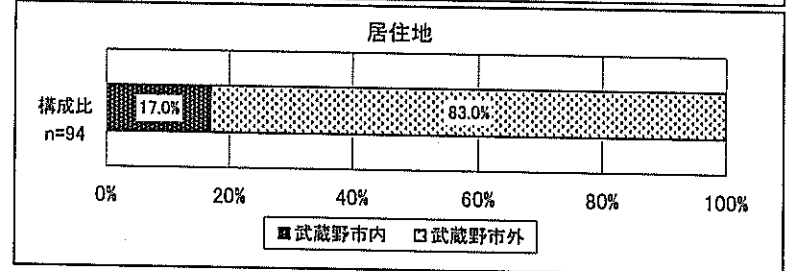
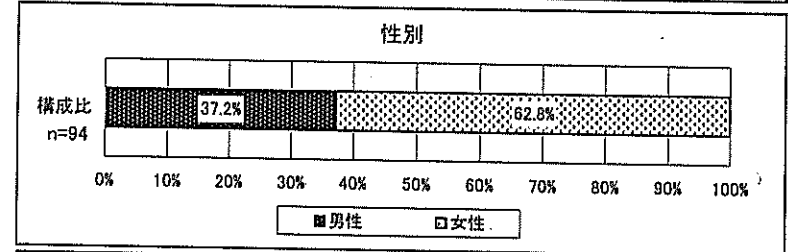
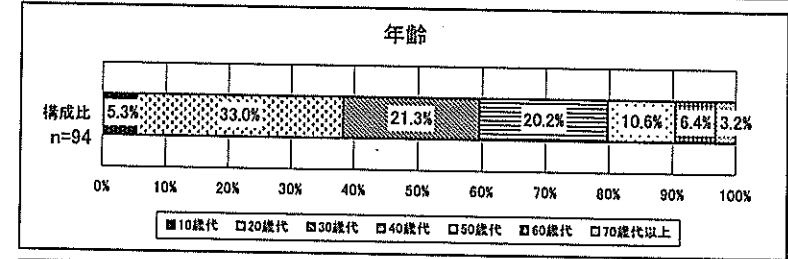
(様式5)

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|--------------------------|--|---|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ |
| | 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。 | ○ |
| | | 37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。 | ○ |
| | 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ |
| | | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ |
| | | 40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ |
| | 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ |
| | | 42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ |
| | 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。 | ○ |
| | | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ |
| | 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。 | ○ |
| 46 計画通りの収入が得られている。 | | × | |
| 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | | × | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | |
| | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | |
| 評価の理由 | 市民文化の発展や市民活動への支援における施設の役割について、主管課と指定管理者で認識の共有が不十分であった。 | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | ○ |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ |
| | 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ |
| 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | | ○ | |
| その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| 評価の理由 | 快適さ等への配慮が行き届き、利用者の満足度も高い。適正に管理されている。 | | |

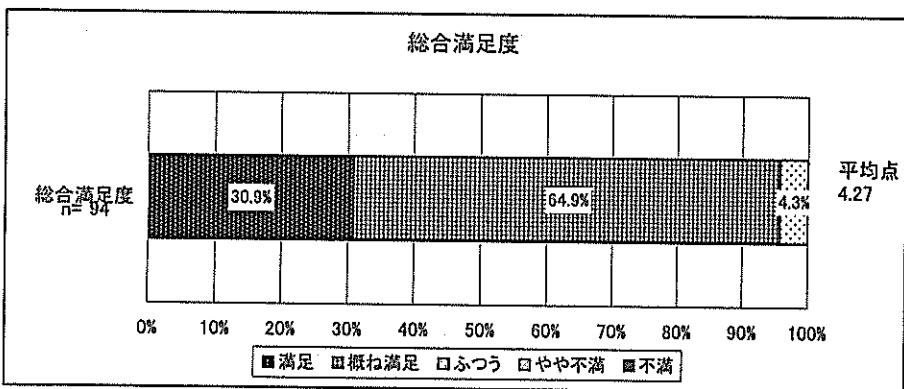
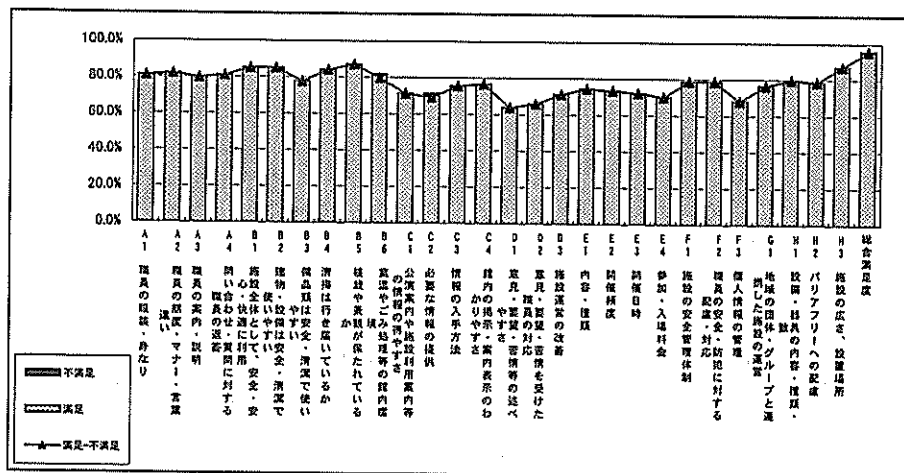
30点
×
○の数 20
/22問
27.3点

10点
×
○の数 10
/10問
10点

施設名 武蔵野市立吉祥寺シアター

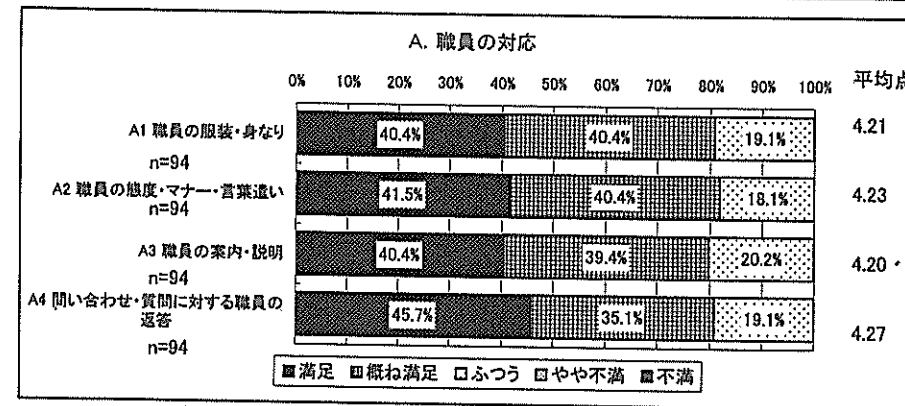


(回答者の属性)に関するコメント
20代の方が33%と最も多く、20代から40代までの方が比較的多いが、若者から年配者まで年齢層は幅広い。市外の方が多く、利用頻度としては、年に数回シアターにいらっしゃる方が半数近くを占めた。

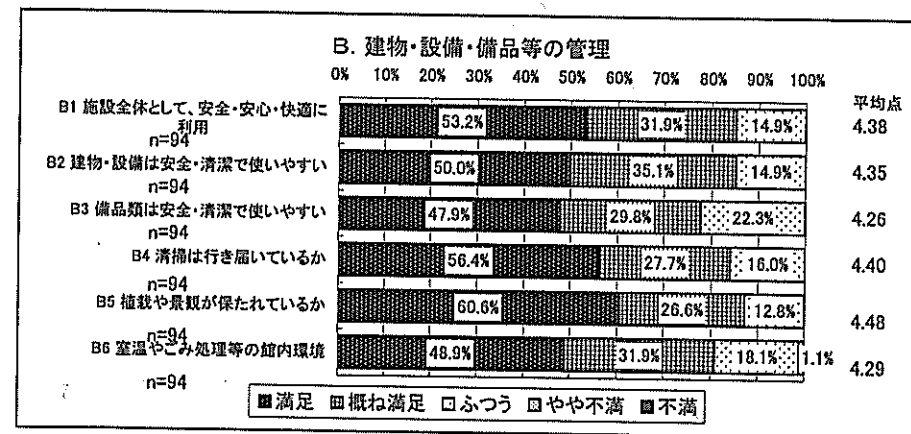


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

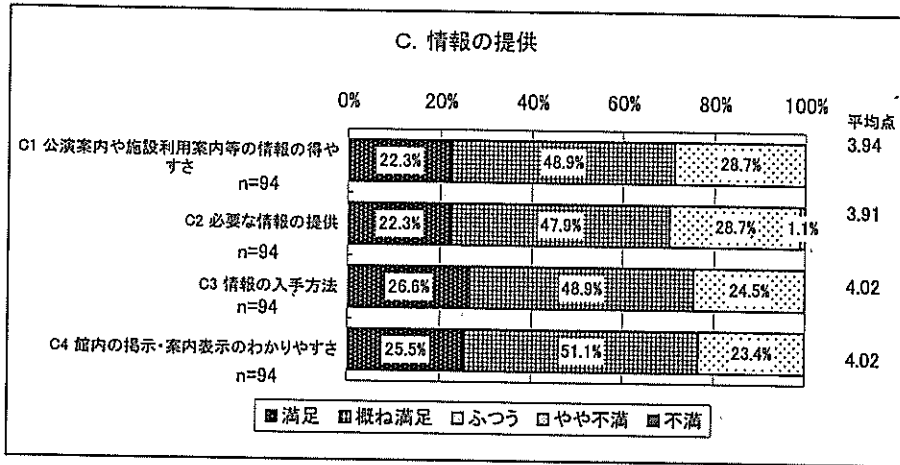
【総合満足度】に関するコメント
「満足している」が30.9%、「概ね満足」が64.9%で95%以上の人が「満足している」と答えている。「やや不満」「不満」と答えた方はおらず、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。



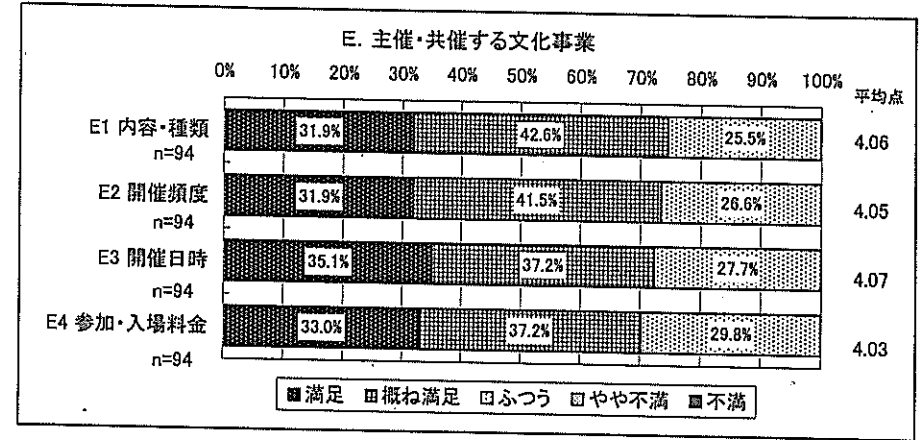
【A職員への対応】に関するコメント
いずれの項目でも「満足」「概ね満足」が80%前後あり、利用者は満足していると考えられる。



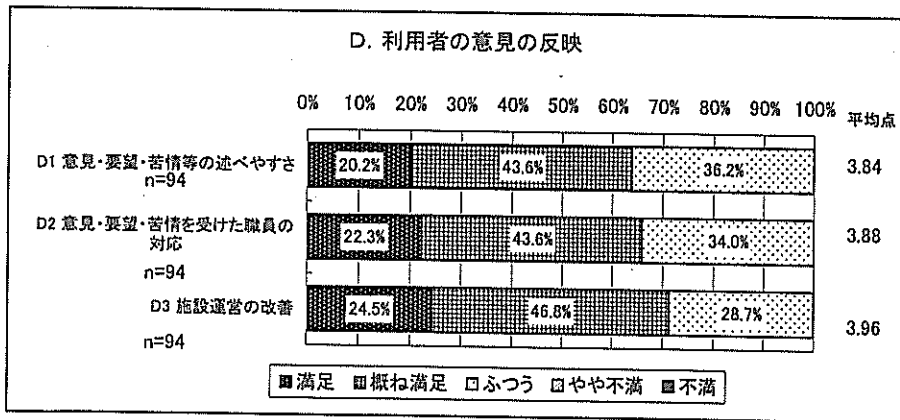
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
いずれの項目でも「満足」「概ね満足」が80%前後あり、利用者は満足していると考えられる。



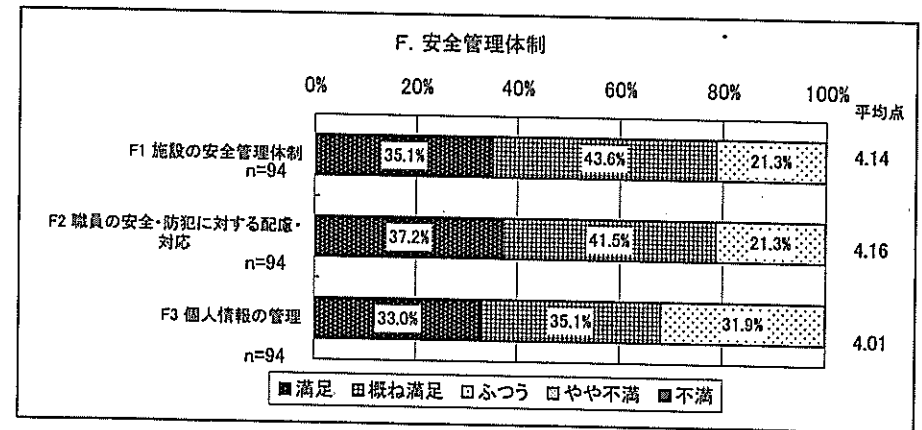
【C情報の提供】に関するコメント
いずれの項目でも「満足」「概ね満足」が70%を超えており、利用者は満足していると考えられる。



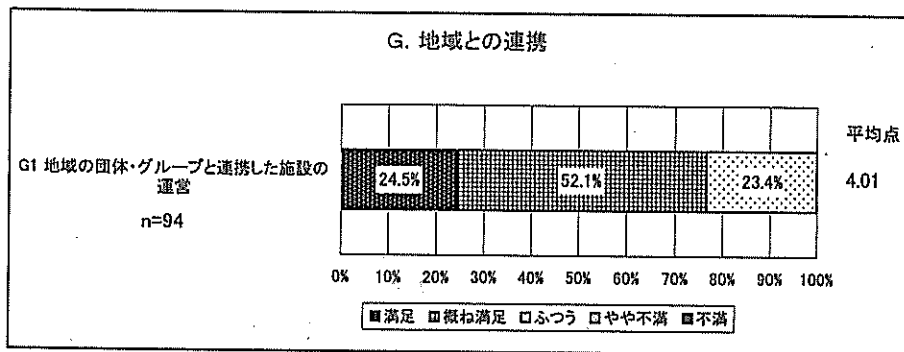
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
いずれの項目でも「満足」「概ね満足」が70%を超えており、利用者は満足していると考えられる。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
すべての項目で「満足」「概ね満足」が60%を超えており、利用者は満足していると考えられる。



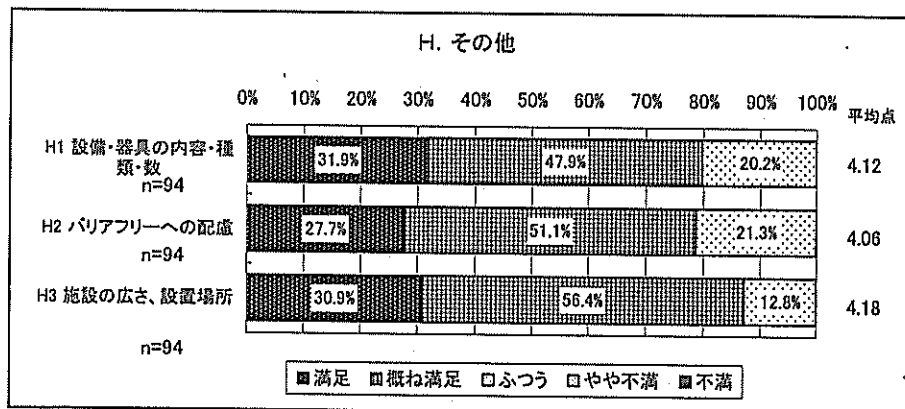
【F安全管理体制】に関するコメント
「施設の安全管理体制」「職員の安全・防犯に対する配慮・対応」は「満足」「概ね満足」が80%近くであり、利用者は満足していると考えられる。「個人情報の管理」が「満足」「概ね満足」が68.1%と他の項目と比較してやや低いため、今後はより一層評価を高められるよう努めていく。



【G地域との連携】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」が76.6%で、利用者は満足していると考えられる。

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

- (1) 施設設備について
 - イスがもう少したくさんあるといいと思います。
 - カフェ綺麗で素敵です。
 - 新しくきれいだと思います。
 - トイレにお花があって、いやされました。
 - バーが足りない。さむい。
 - 2階の稽古場ですが、ソフトバンクの携帯が入りづらいです。
 - ポットの使い方(横のピンクの容器)が難しかったです。
 - キレイで鏡張りで気持ちよく使わせて頂いています！ありがとうございます！
- (2) 運営面について
- (3) 事業について
- (4) 職員について
 - アンケートをとっている職員の対応がとても親切で感じがよかったです。
- (5) 評価のことは
 - ありがとうございました！！
 - ありがとうございました。
 - 現在満足しています。
- (6) その他



【H(その他)】に関するコメント
 すべての項目で「満足」「概ね満足」が80%前後あり、利用者は満足していると考えられる。

自然の村

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|--|-------------|----------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市立自然の村 | | |
| 所在地 | 長野県南佐久郡川上村川端下5-47番地の1 | | |
| 指定管理者の名称 | 公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団 | | |
| 代表者 | 南條 和行 | | |
| 所在地 | 東京都武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番20号 | | |
| 指定の期間 | 平成23年4月1日から平成24年3月31日まで | | |
| 指定管理業務の内容 | ①施設管理業務及び管理人業務(宿泊サービス業務、清掃業務、調理配膳業務、害虫駆除防除業務、施設周辺伐採業務) ②利用促進バス運行業務 ③天体事業実施業務 | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 26,196,500円 | 決算 25,521,312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) 主管理・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 94.5 / 100 利用者ニーズの反映 施設の安全・環境美化 | B | 主管理との連携が図れており、利用者の意見の反映や施設の安全美化に対する取組は行っているが、利用者の増加に向けた効果的な情報提供の不足や管理者の個人情報の管理に問題が生じたため。 |
| | ②重点ポイント | 利用者の意見に対する柔軟かつ素早い対応 植物や村内マップ等資源を活用した情報提供 | | |
| | ③アピールポイント | 主管理との課題解決に向けた取組 業務チェックシートの活用 | | |
| (B) 利用者モニタリング | 100 % | 満足度は高いが、情報提供の課題が改善されていない | | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(2) 主管理による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | | 総合評価 | |
|------------------------|-----------|---|------|---|
| | 評価 | 理由 | 評価 | 理由 |
| (A) 主管理・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 94.5 / 100 植生のマップ等情報提供のさらなる充実 利用者がより快適にりようできる環境づくり 利用者数の減少 | B | 利用者からのニーズを積極的に収集し、それに対して迅速に対応する等の、意見反映に向けた取組を評価できる一方、再委託先による個人情報の不適切な取扱いがあったため。 |
| | ②重点ポイント | 壁紙の張替等利用者からの要望に迅速に対応する等、市民・利用者の意見の反映に向けた取組 | | |
| | ③アピールポイント | 主管理との情報共有と積極的な提案 業務チェックシートの作成と活用 | | |
| (B) 利用者モニタリング | 100 % | 非常に高い満足度を得られたが、施設利用案内や利用促進バス等の情報の得やすさに課題がある。 | | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(A) - ①チェック項目

| 項目 | 評価 | | 評価の理由 | |
|----------------|-----------|-----------|---|--|
| | 指定管理者 | 主管理 | 指定管理者 | 主管理 |
| A 住民の満足の向上 | 45 / 45 | 45 / 45 | *意見の述べやすい環境作り *利用者ニーズの反映 *ロビーのリニューアル | *利用者の総合満足度が高い *ハイキングコースや植生のマップ等情報提供のさらなる充実 |
| B 安全への取り組み | 15 / 15 | 15 / 15 | *定期的な点検整備 *情報の共有による体制強化 | *定期的な消防訓練及び設備点検 *主管理への迅速な報告 |
| C 適正な運営 | 24.5 / 30 | 24.5 / 30 | *個人情報、法令順守研修の実施 *個人情報の管理不足 *利用者数の減少 *市との関係強化 | *業務チェックの実施 *前年度からの課題であった、個人情報保護及び法令順守に関する研修の実施 *個人情報の不適切な取扱い *利用者数の減少 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10 / 10 | 10 / 10 | *業務チェックシートの活用 *施設の安全・環境美化 | *利用者がより快適にりようできる環境づくり |

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

| 項目 | 評価 | |
|------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| | 指定管理者 | 主管理 |
| (1) 利用者の安全確保に対する取組 | ・設備の保守点検と日常業務点検 ・ハイキングコースの整備 | ・定期点検 ・ハイキングコース整備 |
| (2) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組 | ・各部署にアンケート用紙の設置 ・意見に対する柔軟かつ素早い対応 | ・壁紙の張替等利用者からの要望への迅速な対応 |
| (3) 施設(資源)の有効活用に向けた取組 | ・森林の健全化に向けた間伐 ・ハイキングマップと植物案内の作成 | ・森林保全のための間伐計画作成 ・植生マップの作成 |

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

| | |
|-----------------------------------|--|
| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管理が評価し、記入 | |
| 総合満足度 | ■結果の概要 |
| 「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計 | 100 % *「満足」50.0%、「概ね満足」50.0%、「やや不満」・「不満」0%と非常に高い満足度を得ている。 *施設利用案内や必要な情報の提供・得やすさに対して「やや不満」との回答があった。また、利用促進直行バスについても、運行本数や情報の得やすさに対して「やや不満」との回答があった。 |

(A) - ③アピールポイント

| |
|---|
| 指定管理者（記入欄） <アピール点> *利用者ニーズの反映を心掛け、積極的な意見の収集を図っている。また、2ヶ月に1度のペースでご意見に対する回答も揭示し、改善が図れるものに対しては早急に対応している。 *業務チェックシートを作成し、管理業者と安全・環境美化に努めている。 *主管課との情報の共有や協議の場を設け関係強化を図っている。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *個人情報保護（5月）と法令順守（2月）に関する研修をそれぞれ実施。 *利用者数減への取組は広報活動を強化したが、震災の影響もあり結果的に達成できなかった。 |
| <改善が必要だと思われる点> *利用者数の増加に向けた取組をより一層強化したい。団体への宣伝など。 *管理業者（委託業者）に対する管理徹底。個人情報や安全管理。 *自然の村及び直行バス運行に関する情報提供の充実。今の時代に即したPR方法の検討。 |

| |
|---|
| 主管課（記入欄） <主管課として特に評価できる点> *壁紙の張替等利用者からの要望へ迅速に対応したこと。 *1ヶ月から2ヶ月に1回程度、定期的に情報共有の場を設け、情報の共有を図ったこと。また、そのような場で積極的に課題や改善策の提案をしたこと。 *業務チェックシートを作成する等、再委託先へのさらなる管理監督を図ったこと。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *ホームページのリニューアルや武蔵野プレイスでのチラシ配り等の広報活動の強化を行ったが、指摘された利用者増は達成できなかった。（「自然の村のような施設を利用したいが、自然の村のことを知らない」というような潜在的な市民ニーズがまだある場合は、利用者数の増加を図れる。しかし、それがない場合は、これ以上の大幅な利用者数の伸びは期待できない。そのため、潜在的な市民ニーズとして掘り起こす余地があるかを把握する必要があるが、潜在的であるが故に非常に困難である。） *指摘された研修を実施したが、再委託先による個人情報の不適切な取扱いがあった。 *「×が多い」との指摘があったチェック項目「C適正な運営」において、「効率的な運営」の「36施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）」について、今回も「×」となった。（当該項目を「可（○）」とするためには、当モニタリングにおける「効率的」の要件と考えられる、「空きや無駄がない」状態が求められる。それには、26あるキャビンを含め空きがない状態を達成するか、あるいは解釈に大きな幅のある「無駄」の基準を明確にした上で「無駄がない」と判断される必要があるが、前者は非現実的であり、後者は「無駄」の基準設定自体が困難である。） |
| <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *利用者モニタリングにおける「必要な情報の提供」に関する質問項目に対して、「やや不満」との回答が12.5%（16件中2件）あったため、「必要な情報」がどのようなものであるかの把握に努め、対応を講じること。 *再委託先に対して、個人情報保護や法令順守を徹底させること。 |

(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

今回の利用者モニタリングの時期（1月末～3月末）は、冬季開村期間（第2・第4週末のみ営業）のみであるため、サンプル数が非常に少なく16であった。

(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 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ |
| 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | |
| | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | |
| | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | |
| 自主事業への取組 | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ | |
| | 21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。 | ○ | |
| 評価の理由 | 各部署にアンケート用紙を設置することで、意見の述べやすい環境作りと改善できる点は早急に対応する利用者ニーズの反映を心掛けている。ロビーのリニューアルを行い、ハイキングコースや植物等の情報提供に力を入れている。接遇研修の実施、対応マニュアルや利用者案内は随時改善を図っている。 | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ |
| | | 24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。 | ○ |
| | | 25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。 | ○ |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | | 27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ |
| | | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ |
| | 適正な警備 | 29 事件・事故が発生していない。 | ○ |
| | | 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ |
| | 評価の理由 | 定期的な消防訓練、設備点検を実施しており問題はないと思われる。緊急時の対応も管理者、指定管理者、主管課でうまく連携が取れるよう、日頃から情報の共有を意識し、体制の強化を図っている。 | |

45点
×
○の数 19
/19問

45点

15点
×
○の数 9
/9問

15点

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|----------------|--|--|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ |
| | 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。 | × |
| | | 37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。 | ○ |
| | 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ |
| | | 39 個人情報は適切に管理されている。 | × |
| | | 40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ |
| 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ | |
| | 42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ | |
| 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。 | ○ | |
| | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | |
| 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。 | × | |
| | 46 計画通りの収入が得られている。 | × | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | |
| | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | |
| 評価の理由 | 前回までの課題であった個人情報保護と法令順守の研修を実施できたが、管理者の個人情報の管理で一部問題が発覚した(申請書の裏紙使用)。トラブルにはならなかったが、今後は管理の徹底を図りたい。前回に続き利用者数の減少(前年度比約2.4%)が見られたが、震災の影響による開村日の延期や前半の出控えが影響したものと思われる。市との関係はこれまで同様良好で、定期的な話し合いを重ね、利用者の利便向上に向けた取組が行えた。 | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | ○ |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ |
| | 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ |
| | | 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ |
| | その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ |
| | | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ |
| 評価の理由 | 専門業者による保守点検は定期的に行っている。業務チェックシートを作成し、管理者とともに施設の安全と環境美化に努めている。課題であった中央棟の壁紙の張替えと分煙化を実施。自然の村内の植生については、市の担当者、間伐業者と協議し利用者の安全と森の健全性を確保するよう努めている。 | | |

30点
×
○の数 18
/22問

24.5点

10点
×
○の数 10
/10問

10点

(様式3)チェック項目シート

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|--------------------------|--|--|----|
| A 住民の満足の向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ |
| 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | |
| | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | |
| | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | |
| 自主事業への取組 | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ | |
| | 21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。 | ○ | |
| 評価の理由 | 利用者モニタリングの総合満足度において、「満足」、「概ね満足」の合計が100%であった。また、引き続き行っている独自のアンケート及び改善点の掲示に加え、パターン別のハイキングコース図や村内の植生マップ等を作成し、中央棟ロビーにおける情報提供のさらなる充実を図った。 | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ |
| | | 24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。 | ○ |
| | | 25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。 | ○ |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ |
| 29 事件・事故が発生していない。 | | ○ | |
| 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | | ○ | |
| 評価の理由 | 消防訓練や設備点検を定期的に行い、その内容について指定管理者から主管課へ迅速な報告がなされた。 | | |

45点
×
○の数 19
/19問

45点

15点
×○の数 9
/9問
15点

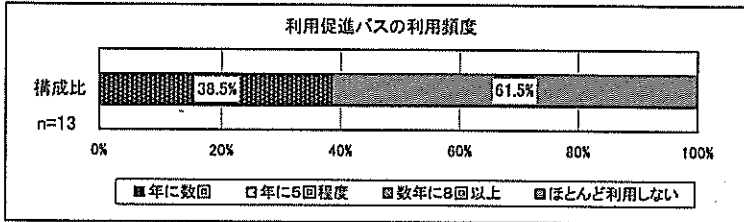
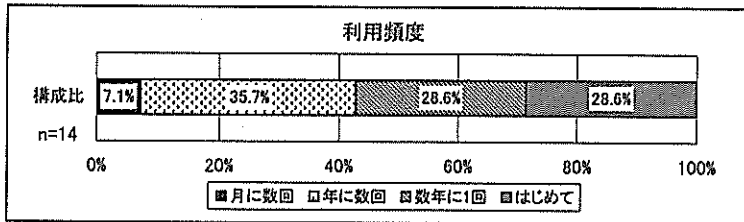
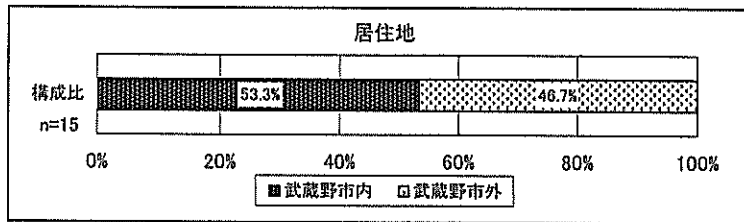
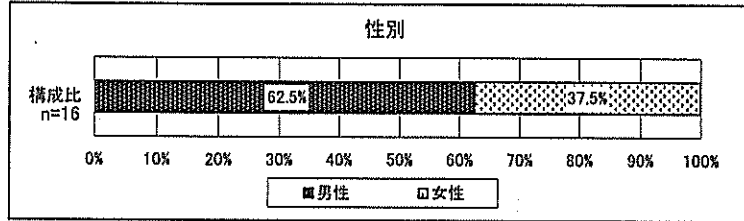
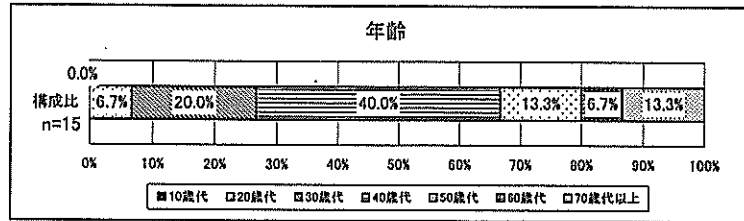
| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|---------------------------|---|--|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ |
| | 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。 | × |
| | | 37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。 | ○ |
| | 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ |
| | | 39 個人情報は適切に管理されている。 | × |
| | | 40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。 | ○ |
| | 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ |
| 42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。 | | ○ | |
| 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。 | ○ | |
| | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | |
| 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。 | × | |
| | 46 計画通りの収入が得られている。 | × | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | |
| | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | |
| 評価の理由 | 業務チェックシートを作成し、再委託先に業務を適切に実施させるとともに、再委託先からチェックの報告を受けて確認する等、再委託先への管理監督の徹底を図った。しかし、再委託先が、個人情報が記載されていた可能性のある利用申請書の一部を、裏紙として使用したことが判明した。指定管理者が即座に処分するよう指示し、その後同様の問題は発生していない。指定管理者においては、個人情報保護や法令順守に関する研修を実施しており、再委託先へもそれらを行うよう指示をしていた。 | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | ○ |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ |
| 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ | |
| | 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | |
| その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| 評価の理由 | 利用者から要望のあった中央棟の壁紙の張り替えや分煙化を提案・実施した。また、一部のキャビンのカーテンを交換する等、利用者がより快適に利用できるよう努めた。その他、利用者が利用しやすいよう備品の整理を積極的に行い、動物によるごみの散乱等を防ぐために適当なごみステーションを設置する等具体的な措置を講じた。 | | |

30点
×
○の数 18
/22問

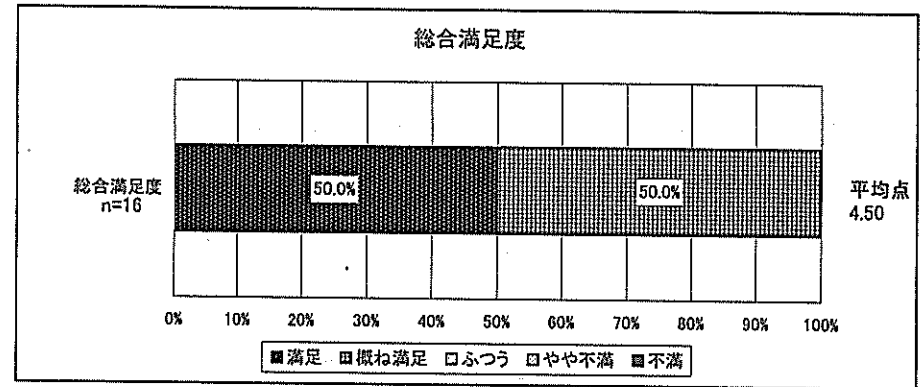
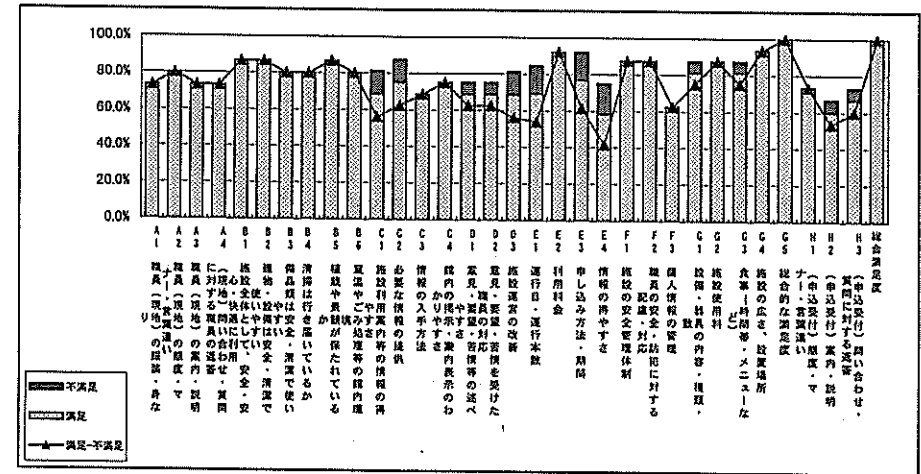
24.5点

10点
×
○の数 10
/10問

10点

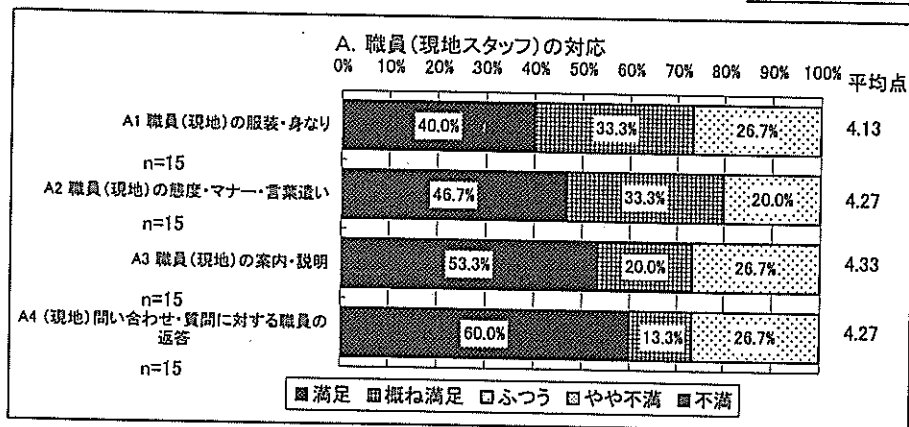


【回答者の属性】に関するコメント
 回答者の年齢は「20歳代」が6.7%、「30歳代」が20%、「40歳代」が40%、「50歳代」が13.3%、「60歳代」が6.7%、「70歳代以上」が13.3%であった。
 性別は「女性」37.5%、「男性」62.5%であった。
 居住地は「市内」53.3%、「市外」46.7%であった。
 利用頻度は「月に数回」が7.1%、「年に数回」が35.7%、「数年に1回」が28.6%、「はじめて」が28.6%であった。
 バスの利用頻度は、「年に数回」が38.5%、「ほとんど利用しない」が61.5%であった。

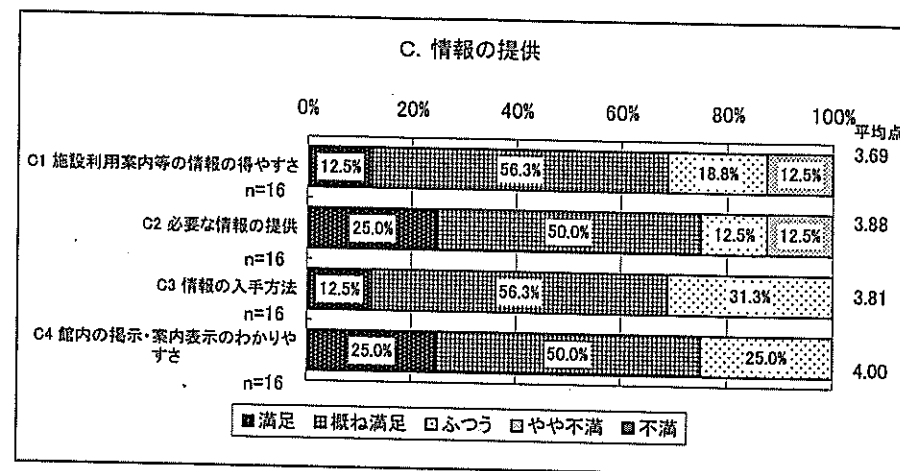


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

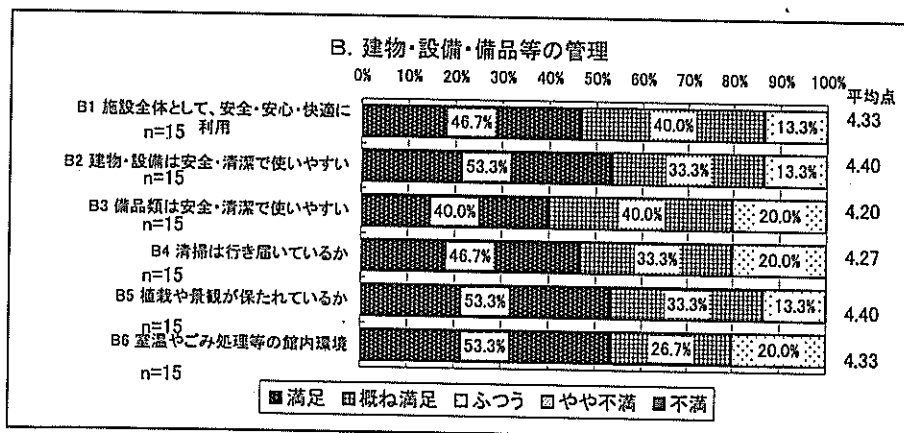
【総合満足度】に関するコメント
 武蔵野市立自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」、「概ね満足」が100%であり利用者は非常に高い満足を得ていると考えられる。



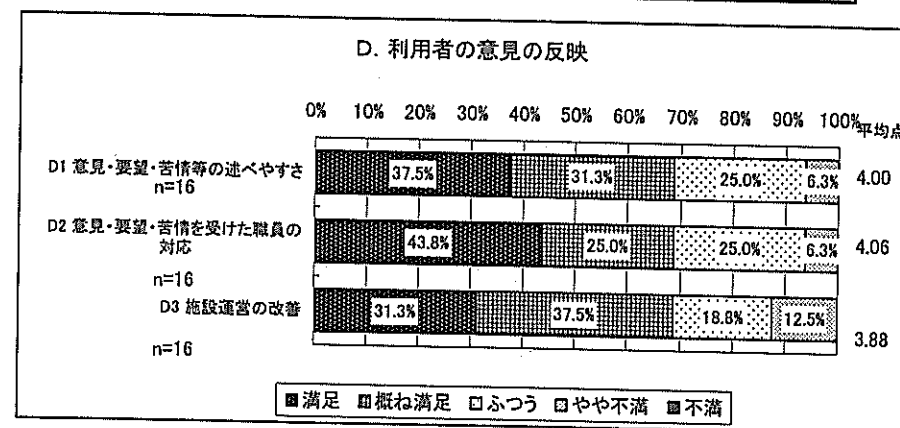
【A職員(現地スタッフ)の対応】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が70%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。「不満」は0%であったが「普通」と感じている利用者もいるのでより一層の接客マナーの向上を図りたい。



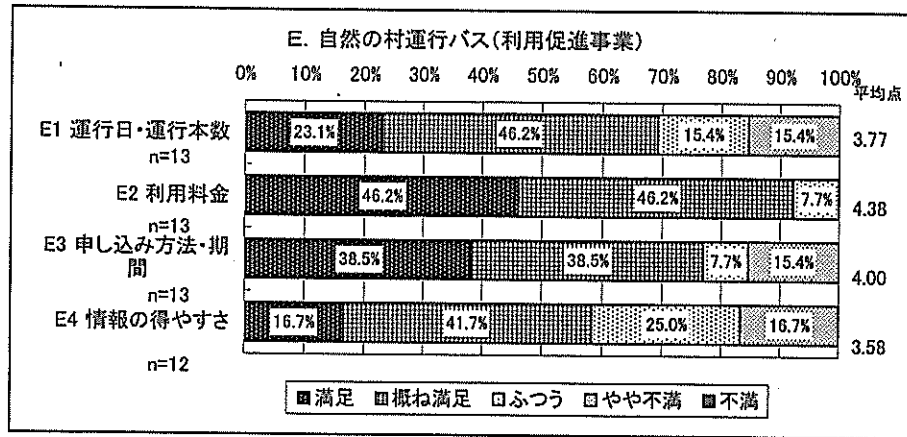
【C情報の提供】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が60%を超えているが、「施設利用案内等の情報の得やすさ」「必要な情報の提供」で「やや不満」があることについては反省すべき点である。ただし、HP等の見直しに加え市報掲載、全校配布等も行っていきたい。



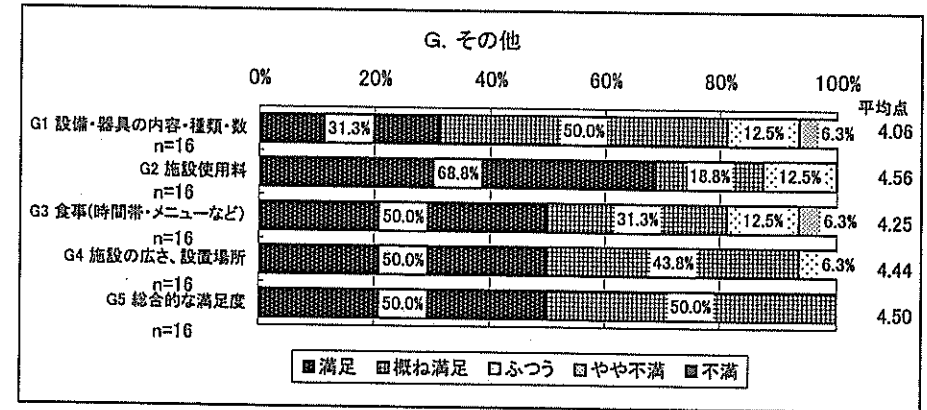
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」は80%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。「不満」は0%であったが「普通」と感じている利用者もいるのでより一層の環境美化に努めたい。



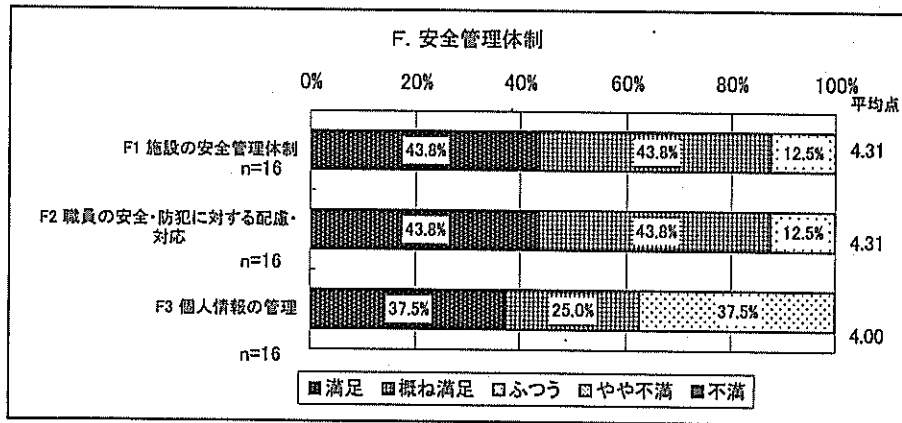
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が60%を超えてはいるが、同時に「やや不満」も出ているので対応マニュアル等の見直しと改善を図りたい。



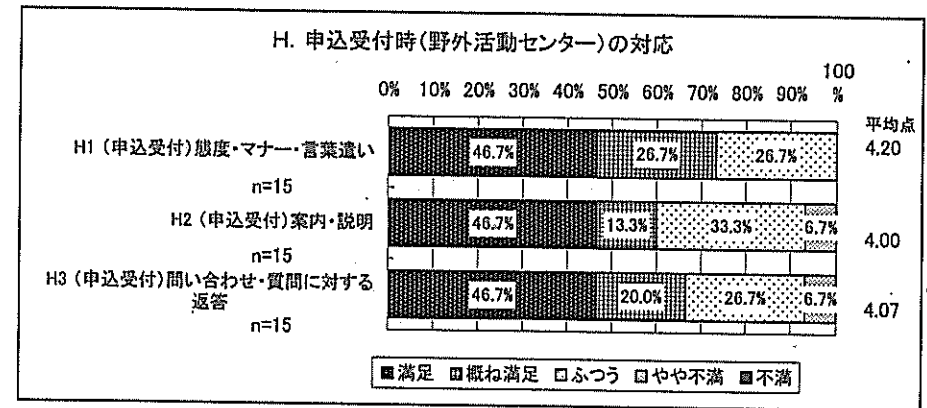
【E自然の村運行バス】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えてはいるが、「やや不満」も目立っている。運行本数については、市の方針による所が大きいので、申込方法や情報の得やすさについては再検討し、HPでのPRや館内掲示、市報掲載を行うなど積極的な広報活動に努めたい。



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



【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60%を超えてはいるが、利用者からは見えにくい部分なのでしっかりマニュアル等を整備し管理徹底を図りたい。



【H申込受付時(野外活動センター)の対応】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が60%を超えているが、「やや不満」も含まれていることから、マニュアルの見直しと職員間での研修を行いサービス水準の向上を図りたい。

施設名: 武蔵野市立自然の村

【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

- 室内(2F)のクロスが新しくなってよかった。
- ホールでの食事が寒いです。
- 館内の備品(シャンプー等)の有無等、案内を徹底してください。分かりにくい。

(2) 運営面について

- スキー場・リフト割引券が昨年度シーズンのものでした。お気持ちは嬉しかったのですが残念でした。
- 入浴時間を延長(午前中とくに)して頂けるとより良いです。
- 申込ですが、ネット・振込みも検討ください。

(3) 事業について

•

(4) 職員について

- とても親切にいただき感謝いたします。ありがとうございました。
- 職員さんの頑張りが見られました。

(5) 評価のことは

- とても良く管理されている。
- 素晴らしい施設でありとても満足しました。また、利用したいです。

(6) その他

- また泊まりに来たいです。

0 1 2 3 吉祥寺

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|---|--------------|----------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市立0123吉祥寺 | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺東町2-29-12 | | |
| 指定管理者の名称 | 公益財団法人武蔵野市子ども協会 | | |
| 代表者 | 理事長 筒井 敏晴 | | |
| 所在地 | 武蔵野市中町3-7-1 武蔵野コーポラス506 | | |
| 指定の期間 | 平成22年4月1日～平成28年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | ① 武蔵野市が設置する子育て支援施設の管理運営 ② 施設の設置目的に基づいた事業の企画・運営 ③ その他、協会の目的を達成するために必要な事業 | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 40,187,000円* | 決算 38,969,513円 |

2 モニタリングの結果総括

※委託金額は、0123吉祥寺及び0123はらっぱを合わせた87,204千円。

(1) 指定管理者による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | |
|--------------------|-----------|-------------------------------------|---|
| | | 評価 | 理由 |
| (A) 指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 94 /100 | A *外部講師による接遇研修を実施し、利用者対応に関する接遇のスキルアップを図ったほか、スタッフが積極的に「はらっぱ」に出るようにし、利用者の要望の把握に努めた。 *利用者モニタリングのアンケート調査において、満足、概ね満足と応えた方が全体の97%で、多くの方から満足度が得られている。 |
| | ②重点ポイント | *「父親講座」を初めて実施した。 | |
| | ③アピールポイント | *利用者・元利用者の情報交換会「先輩ママと語ろう!」を初めて実施した。 | |
| (B) 利用者モニタリング | | 97% | *アンケート調査で多くの方から満足度が得られた。 |
| (C) 財務モニタリング | | | |

(2) 主管課による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | |
|------------------|-----------|----------------------------------|---|
| | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管課によるモニタリング | ①チェック項目 | 94 /100 | A *外部講師による研修を実施し、職員の質の向上を図っている。また、「はらっぱ」に積極的に出て利用者との関わりを深め、ニーズの把握に努めている。 *利用者のニーズに則した事業を新たに実施している。 *アンケート調査結果から、利用者の高い満足度が伺える。 |
| | ②重点ポイント | 新たに「父親講座」を実施し、男性の子育て参画の推進を図った。 | |
| | ③アピールポイント | 新たに利用者との情報交換の場を提供し、地域交流の拡大が図られた。 | |
| (B) 利用者モニタリング | | 97% | アンケート調査結果から、利用者の高い満足度が伺える。 |
| (C) 財務モニタリング | | | |

(A) - ①チェック項目

| 視点 | 評価 | | 評価の理由 | |
|----------------|-----------|-----------|--|---|
| | 指定管理者 | 主管課 | 指定管理者 | 主管課 |
| A 住民の満足度の向上 | 43 /45 | 43 /45 | *アンケートでは、職員の対応について高く評価された。 *外部講師による接遇研修を行い、スタッフの接遇に対する意識の向上を図った。 | *アンケート結果では、利用者の満足度は高い。 *新たに接遇研修を実施し、職員の質の向上に努めた。 |
| B 安全への取り組み | 13 /15 | 13 /15 | *防犯カメラによる犯罪抑止、またポスター等の掲示で注意喚起を行った。 *定期的に防犯訓練、不審者対応訓練を行った。 | *靴、現金の紛失が1件ずつ発生してしまいましたが、防犯カメラやポスター等による注意喚起を行った。 *継続して防犯訓練、不審者訓練を実施している。 |
| C 適正な運営 | 29 /30 | 29 /30 | *空調設備工事が実施され、利用者の安全性を考慮し約1ヶ月間休館したが、代替事業を実施し、子育てひろばとしての役割を補った。 *昨年度作成した職員マニュアルを再度振り返り、スタッフの質の向上に努めた。 | *休館中も代替事業を実施し、地域の要望に応え、ひろばとしての役割を果たした。 *マニュアルを活用し、職員の質の向上に努めている。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 9 /10 | 9 /10 | *設備の保守点検を、各専門業者に委託し、適正な管理を行っている。 | *設備の保守点検は専門業者への委託により、適正に管理されている。 |

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

| 項目 | 評価 | |
|--------------------------|---|---|
| | 指定管理者 | 主管課 |
| (1) 利用者の安全確保に対する取り組み | *施設の老朽化により利用者の安全に影響がないよう、修繕や工事を早急に依頼することを心がけた。 *2月の空調設備工事では、利用者の安全性を考慮し、全面休館とした。 | *経年劣化により、各所で設備不良が発生しているが、主管課と密に連絡をとり、迅速な対応を行っている。 |
| (2) 男性の利用者、団塊の世代との関わり | *初めて事業として「父親講座」を年3回行った。各年齢別ひろばで、父親向けの講座を行った。 *団塊の世代がボランティアスタッフとして登録し、施設と関わりを持っている。 | *新たに「父親講座」を実施し、男性の子育て参画の促進を図っている。また、ボランティア登録制度の活用により、団塊の世代との関係を広げた。 |
| (3) 市民、利用者の意見の反映に向けた取り組み | *「0123施設の現状と役割」についてのアンケート調査を行い、利用者の意見や要望の把握に努めた。 | *独自アンケートの実施により、利用者ニーズの把握に努めた。 |

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

| | |
|-----------------------------------|--|
| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入 | |
| 総合満足度 | ■結果の概要 *総合満足度では「満足」、「概ね満足」の合計が97%で、かつ、「やや不満」、「不満」の回答がゼロであり、利用者の非常に高い満足度が伺え、職員に対する評価も高い。一方で、意見の述べやすさ、相談のしやすさについては、他の項目に比べ低い評価となっている。意見を述べやすい環境作りなど、新たな観点からの取り組みを検討する必要がある。 |
| 「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計 | 97% |

(A) - ③アピールポイント

| |
|--|
| <p>指定管理者（記入欄）</p> <p><アピール点></p> <p>*利用者や元利用者との情報交換会「先輩ママと語ろう！」を初めて実施し、好評を得た。 *不調だった空調設備について、施設所有者の武蔵野市に工事を依頼し、平成24年2月に実施。適正な室温等が保たれ、利用者が快適に過ごせる環境の維持につながった。 *企画委員の助言に基づき、モニタリングアンケートの他に、別途アンケート調査を実施し、利用者の意見や要望の把握に努めた。得られた利用者からの意見等については、今後の事業に反映させるよう努力し、改善が必要なものについては、即時改善を行うよう努めた。</p> <p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <p>*0123施設を利用しない0～3歳児の保護者も対象としたアンケート調査を実施し、利用者以外の保護者からの意見の把握に努める予定である。 *講師を招いての接遇研修を行い、適切な利用者対応ができるように努めた。</p> <p><改善が必要だとと思われる点></p> <p>*モニタリング評価のアンケート調査結果で、「苦情や意見が言いやすい」という項目については、他と比べて満足度がやや低い。「うさぎポスト」も設置しているが、意見を手書き、投函するという方法が、今の子育て世代にそぐわなくなってきたことも考え、今後、改善を図ってきたい。 *「スタッフへの相談」「親同士の交流」についても、利用者はおおむね満足しているが、「普通」という回答もある。この項目について、さらに満足度を高めるために、改善が必要だとと思われる。</p> |
|--|

| |
|--|
| <p>主管課（記入欄）</p> <p><主管課として特に評価できる点></p> <p>*利用者や元利用者の情報交換会を新たに実施し、「支え合いネットワーク」の充実を図るなど、利用者のニーズに則した独自の地域ネットワークの拡大に努めている。 *空調設備工事の実施に伴う1か月間の休館中も、代替事業を実施し、地域の子育て支援拠点の役割を果たすとともに、市内子育て関連施設での視察研修等を実施し、職員の質の向上に努めた。 *独自アンケートの実施により、利用者ニーズの把握に努めた。</p> <p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <p>*0123施設を利用しない0～3歳児の保護者も対象としたアンケート調査の実施に向け、具体的な内容の検討を行った。 *新たに接遇研修を実施するとともに、作成したマニュアルを活用し、スタッフ間での意識向上に努めている。</p> <p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <p>*意見の述べやすさや相談の機会、親同士の交流等、他項目に比べアンケート評価が低いものについては、既存の取り組みではなく、新たな切り口での環境づくりを検討し、改善を期待したい。 *「父親講座」等、男性向け事業を新たに展開しているため、アンケート調査の際は、男性の利用者からの回答を増やすよう心掛けてほしい。</p> |
|--|

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

| |
|--|
| |
|--|

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|---|---|--|----|---|
| A 住民の 満足の 向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × ○の数 20 /21問 42.9点 |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ | |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ | |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ | |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ | |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ | |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ | |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ | |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ | |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ | |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ | |
| | 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | |
| | | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| | 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | |
| | | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| | 自主事業への取組 | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ | |
| 21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。 | | × | | |
| 評価の理由 | ・外部講師による接遇研修を実施し、利用者対応に関する接遇のスキルアップを図ったほか、スタッフが積極的に「ひろば」に出るようにし、利用者の要望の把握を努めた。 ・受講者が定員に満たない講座もあったが、参加者からは評価を得ており、子育て支援の目的は果たされている。今後も0123施設で行われるべき事業を企画し、利用者にも目的を周知、啓発していく必要がある。 | | | |
| B 安全への 取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ | |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ | |
| | | 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 | ○ | |
| | | 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 | ○ | |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ | |
| | 27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | | |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | |
| 29 事件・事故が発生していない。 | | × | | |
| 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 | ・靴、現金の紛失が各1件発生した。被害発生時の対応・処理、その後の利用者への注意喚起等、子ども協会事務局や主管課と連携しながら、速やかに適切に対応することができた。 | | | |

| 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 × ○の数 21 /22問 28.6点 |
| | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ | |
| | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ | |
| | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ | |
| | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ | |
| | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 | ○ | |
| | 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。 | ○ | |
| | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ | |
| | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ | |
| | 40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ | |
| 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ | |
| | 42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ | |
| 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 | ○ | |
| | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | |
| 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | × | |
| | 46 計画通りの収入が得られている。 | ○ | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | |
| | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | |
| 評価の理由 | | | |
| ・東日本大震災の影響や、夏の節電対策により、閉館曜日の変更があった。また、頻繁に空調設備が故障し、乳幼児が過剰な室温で保てなくなったため、2月に空調の大規模工事を行った。工事期間中は、利用者の安全性を考慮し全館休館としたため、年間の来館者数は減少した。 | | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | × | 10点 × ○の数 9 /10問 9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。 | ○ | |
| 適正な清掃 | 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | |
| | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | |
| その他 | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| | 評価の理由 | | |
| ・建物・設備は、適切な管理に努めているが、経年劣化により、利用者にとって良好な機能とは言い切れない箇所もある。平成23年度は空調設備の大規模修繕工事を行ったが、今後も順次、修繕を検討していく。 | | | |

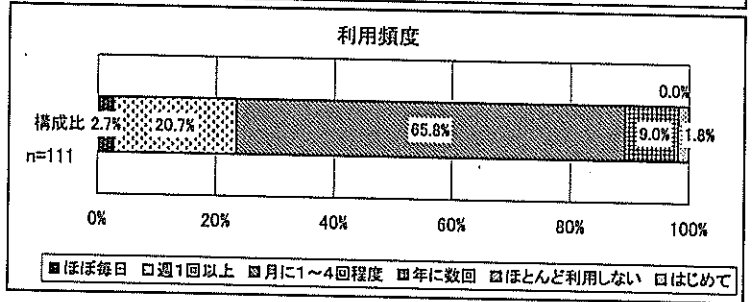
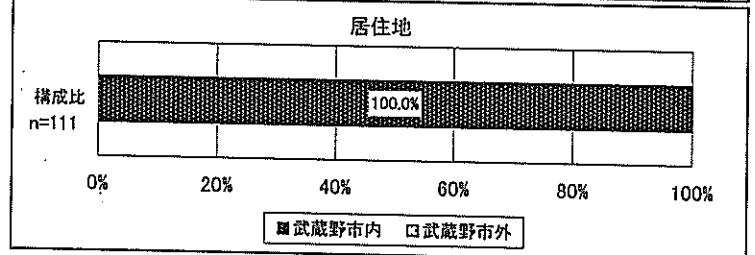
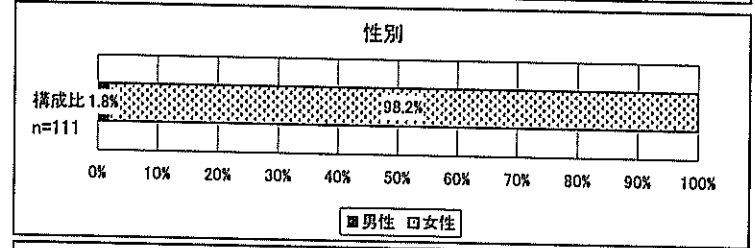
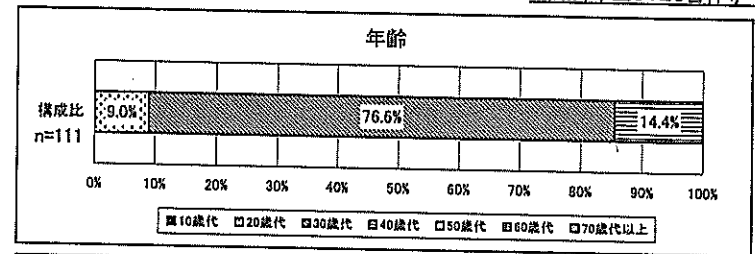
(様式3)チェック項目シート

(主管課記入)

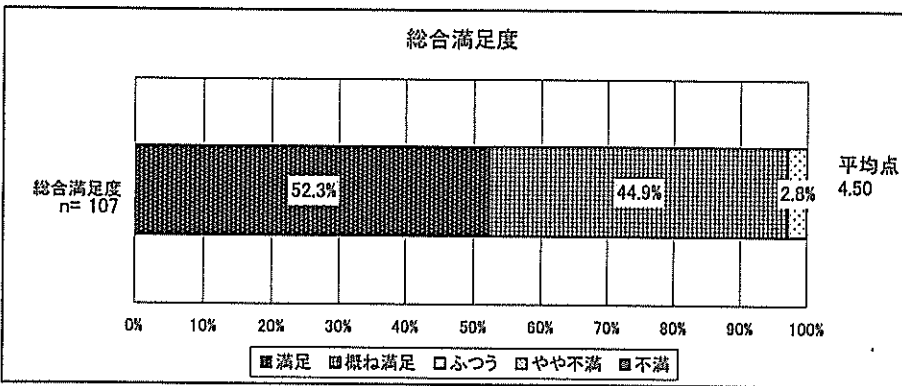
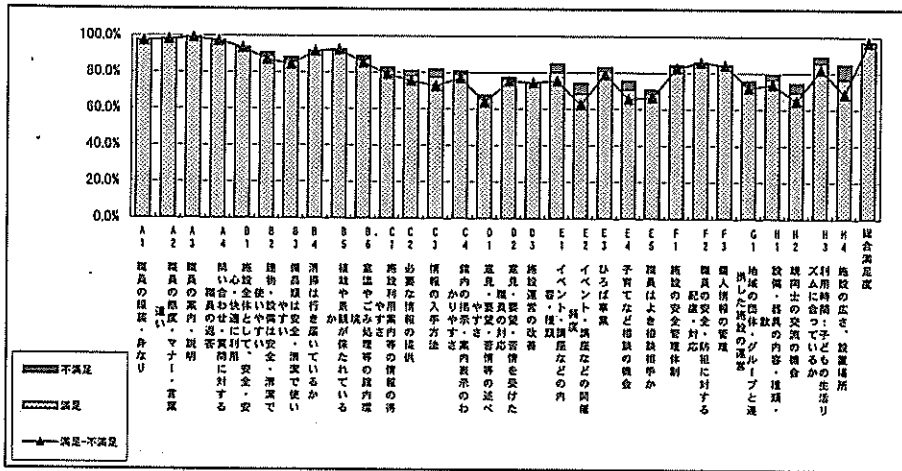
| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|--|---|---|----|---|
| A 住民の満足の向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × ○の数 20 /21問 42.9点 |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ | |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ | |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ | |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ | |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ | |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ | |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ | |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ | |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ | |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ | |
| 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | | |
| | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | | |
| | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | | |
| 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | | |
| | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | | |
| | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | | |
| | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | | |
| 自主事業への取組 | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | | |
| | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ | | |
| | 21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。 | × | | |
| 評価の理由 | | | | |
| ・外部講師による接遇研修を実施し、職員の質の向上を図っている。 ・参加者が定員に達しない事業も、子育て支援を目的として実施されたものであり、参加者の満足度は高い。利用者のニーズに応えることだけを目的としたものではないが、今後は事業の目的等の周知方法を検討し、参加者を増やす取り組みも必要である。 | | | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ | 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。 | ○ | |
| | 適正な警備 | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ | |
| | | 27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | |
| | | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | |
| | 評価の理由 | 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。 | ○ | |
| | | 発生した2件の紛失事件については、1件は防犯カメラの映像により解決し、1件は利用者の過失によるものもある。発生時には迅速に対応し、利用者へ向けた注意喚起ポスターの掲示や声かけ等、再発防止に向けた取り組みもすでに実施されている。 | | |

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|--|---|--|---|---|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ | |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ | |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ | |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ | |
| | | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ | |
| | 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 | ○ | |
| | | 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。 | ○ | |
| | 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ | |
| | | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ | |
| | | 40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。 | ○ | |
| | 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ | |
| | | 42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。 | ○ | |
| 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 | ○ | | |
| | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | | |
| 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | × | | |
| | 46 計画通りの収入が得られている。 | ○ | | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ | | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | | |
| | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | | |
| 評価の理由 | | | 30点 × ○の数 21 /22問 28.6点 | |
| ・ 節電対策による開館日の変更や、空調設備工事に伴う1か月間の休館により、利用者は減少したが、社会情勢に応じた積極的な節電への取り組みや、休館中の代替事業の実施・職員の子育て関連施設における視察研修等の実施については評価できる。 | | | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | | × |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | | ○ |
| | 適正な備品管理 | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | | ○ |
| 適正な清掃 | 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。 | ○ | | |
| 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。 | ○ | | |
| | 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | | |
| 評価の理由 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | | |
| | 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。 | ○ | | |
| ・ 設備については、日常的な点検と各専門業者への委託により、適正に管理されており、不良が生じた際は、速やかに主管課へ連絡するなど、臨機応変に対応している。 | | | 10点 × ○の数 9 /10問 9点 | |

施設名 武蔵野市立O123吉祥寺

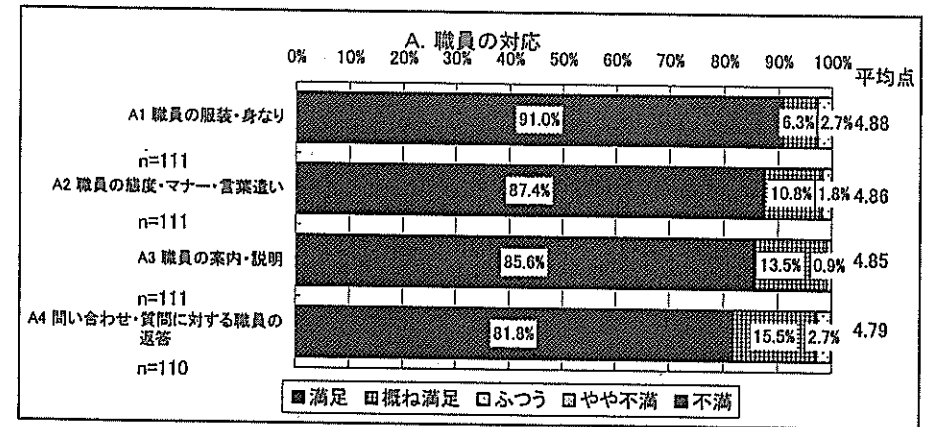


【回答者の属性】に関するコメント
 市内在住の利用者しか参加できない事業等に対する質問項目があるため、市内在住者のみを対象とした。
 男性の利用者からの回答がなかったので、次回は積極的に男性へのアンケートを実施してほしい。

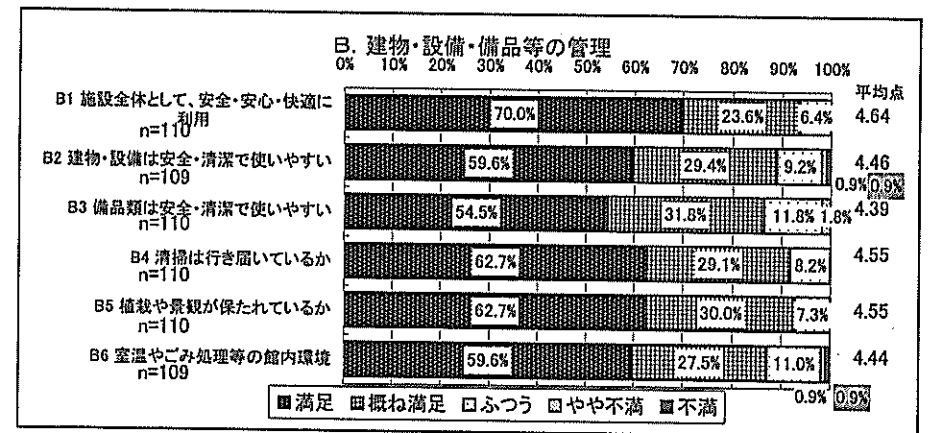


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

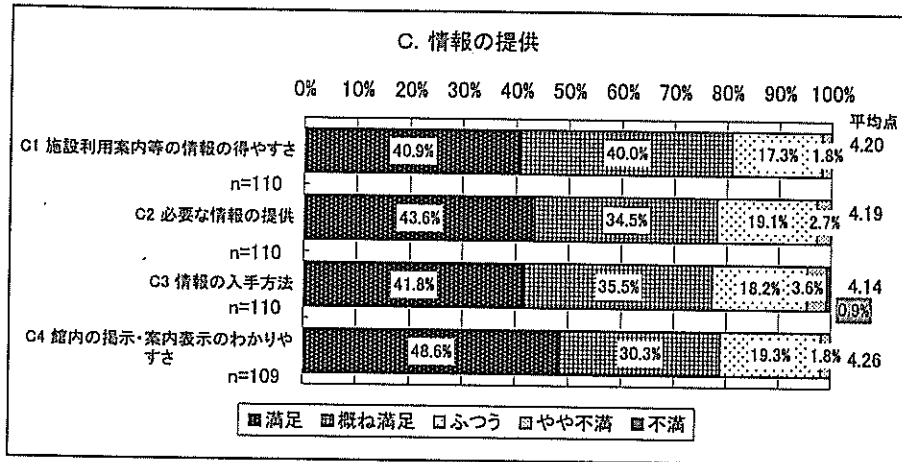
【総合満足度】に関するコメント
満足・概ね満足と答えた割合が全体の97%で、かつ、やや不満・不満と答えた利用者はゼロであり、非常に高い満足度が伺える。



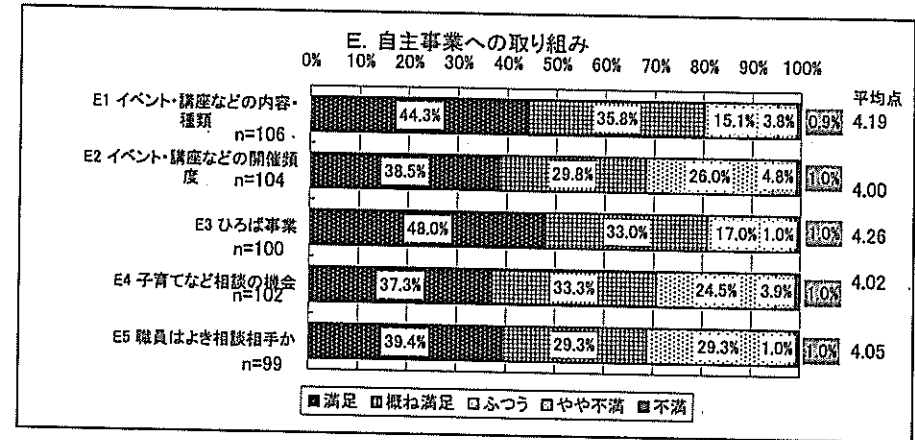
【A職員への対応】に関するコメント
やや不満・不満の回答がゼロであり、満足・概ね満足の割合が4項目とも95%を超えており、職員に対する利用者の満足度は非常に高い。



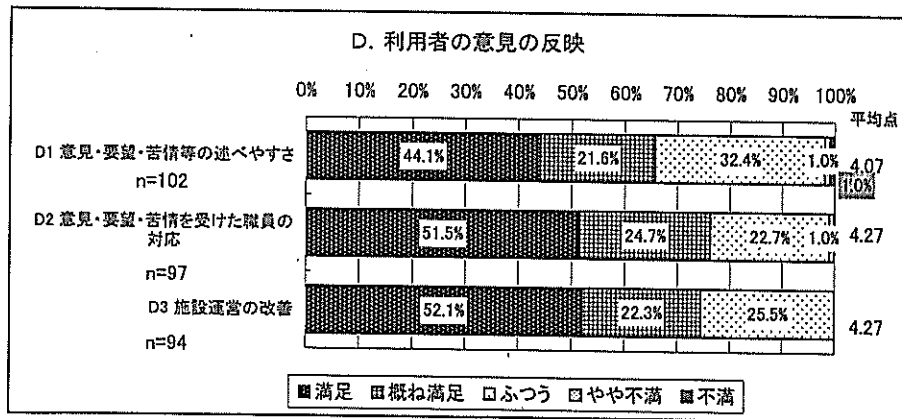
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
平成4年開設で、各所で経年による劣化が見受けられるが、職員の意識や清掃業者との連携により、高い満足度を得ている。



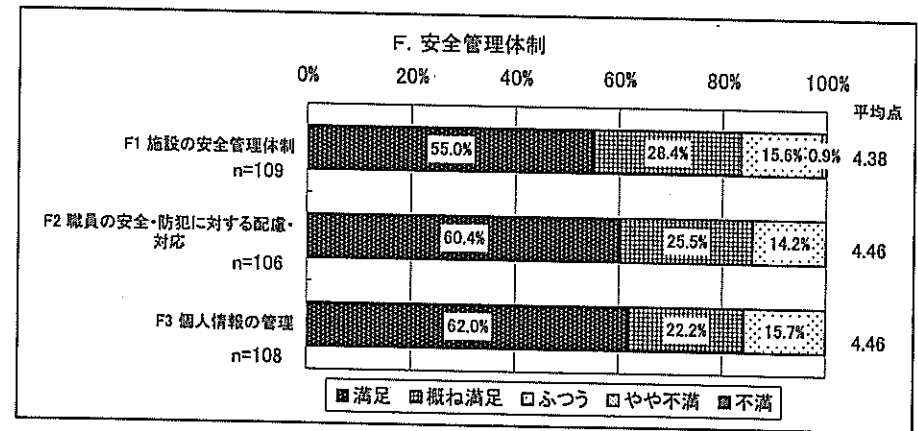
【C情報の提供】に関するコメント
引き続き、利用者のニーズにあった情報提供のあり方を検討していく必要がある。



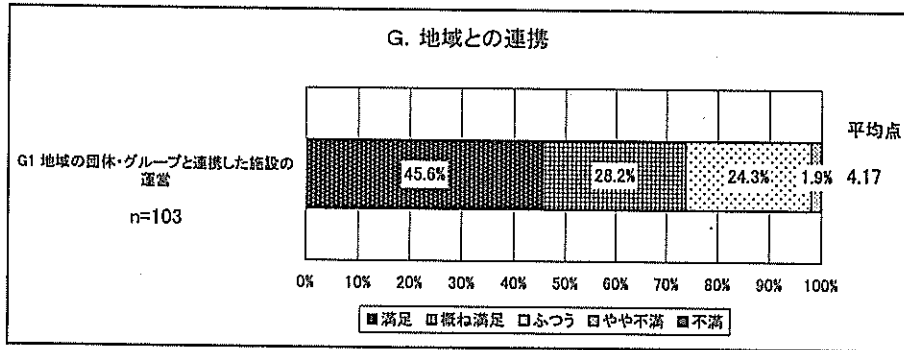
【E自主事業への取り組み】に関するコメント
他項目より比較的低い評価となっており、既存の取り組みではなく新たな視点での事業展開が求められる。



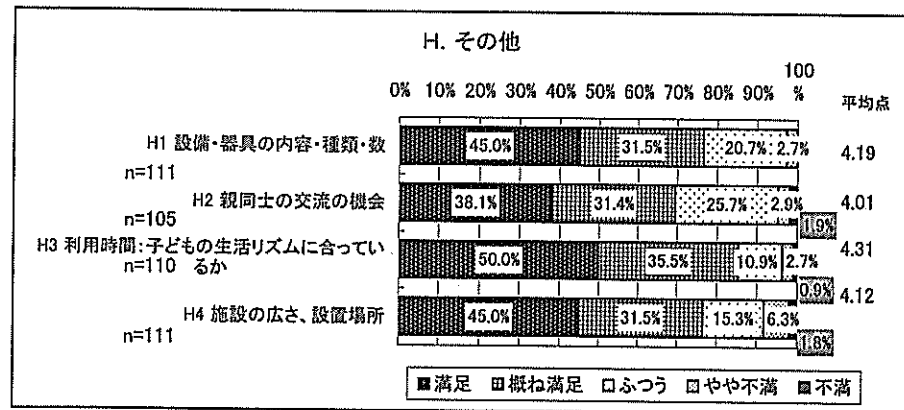
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
職員に対して高い満足を得ている分、意見や苦情が言いづらいという側面もあると考えられる。意見等を受けた職員の対応については、75%以上が満足・概ね満足と回答しており、対応した職員への評価は比較的高い。



【F安全管理体制】に関するコメント
東日本大震災の影響もあり、利用者の安全管理に対する関心は高くなっているが、8割以上の利用者が満足・概ね満足と回答しており、満足度は高い。



【G地域との連携】に関するコメント
 O123×地域の継続実施、支えあいネットワークの充実など、地域との協働や地域交流の拡大を図っている。



【Hその他】に関するコメント
 より利用者のニーズにあった交流機会の提供などを検討する必要がある。時間を延長してほしいという声が多い。

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

(1) 施設設備について

- ・お手洗いが臭くて汚い。
- ・赤ちゃんのおもちゃが毎日消毒されているか心配。上の子も下の子もここに来たあとウイルス性胃腸炎になったので・・・。
- ・市内にもポーネルドのおもちゃ・遊具(キドキドのような)がある施設が欲しいです。
- ・2階が少し寒い。
- ・布のおもちゃの汚れが少し気になる。
- ・かっぽう着のサイズがもう少し大きいのがあったらいいと思います。
- ・時々寒い。
- ・上の空中の通路やベランダはいつも閉じていますが、活用しないのですか？
- ・自転車置き場もつとあると嬉しいです。
- ・1歳代までは満足できる場所なのですが、2歳半くらいから少し物足りなさを感じています。
- ・床、畳にゴミが落ちることが多く、服にゴミがつく。
- ・近くに自販機はコンビニがないので、ジュースの自販機等があると夏場などすごく助かります。
- ・電車のおもちゃの数がもう少し増えると取り合いにならなくていいのですが。
- ・赤ちゃんが遊べる部屋にあるおもちゃについてですが、口に入れたりなめて唾液がついたものを別に入れる箱を設置して、使った後は施設の方が掃除するようにしてほしいです。(一日何回かに分けてするとか、たまってからするという風に。そういうのを気にする方はたくさんいます。)
- ・庭の遊具の充実をお願いしたいです。
- ・電子レンジ、冷蔵庫があると、より良いランチタイムが過ごせそうです。
- ・乳児と幼児がいるが、1階と2階で遊ぶスペースが違うので、どうしても下の子を遊ばせてあげられないのが唯一残念です。
- ・自動販売機を設置してほしいです。

(2) 運営面について

- ・17時までやってくれたらな・・・と思うことがよくあります。
- ・夏期は17時まで開館するなど、季節に合わせた開館時間を検討してほしい。23年度は一時的に土日両日開館された時期があったので、とても利用しやすかったです。
- ・夏期の利用時間を長くしてほしい。
- ・隔週などで日曜日も開館していただけるとありがたいです。
- ・もう一時間長く利用できるとうれしいです。

(3) 事業について

- ・リサイクルの日など、土日の開催日を増やしてほしい。
- ・イベントを増やしてもらいたい。(工作、リトミック、体操 etc)
- ・リサイクルの服、120・130 と分けてあるとわかりやすい。
- ・ひろばの時間をもう少し早くしていただくと、上の子の幼稚園が午前保育でも利用できるのに・・・とママ友と話しています。上の子が幼稚園だとちよっと利用しづらい時間帯のものが多のかな。

(4) 職員について

- ・子育て中は悩みが尽きないので、もっとスタッフが広場を歩き回ったり、お母さん方に声をかけたりと、コミュニケーションをとってもいいと思います。
- ・館内の見回りや外遊びなど、余裕があれば見てもらえたらと思います。以前より見てもらえるようになり、安心です。
- ・保母さんが常時フロアにいるともっとよいと思います。(少し子どもを見てもらえらる(トイレに行くときなど)、育児相談等気軽にできる。)

(5) 評価のことは

- ・先ほどは長男に対する愚痴を聞いて頂きありがとうございました。これからも来館お母さん達の良きアドバイザーとしていただけるとありがたいです。子どもが対象年齢を過ぎても私だけ来館して相談に来るかもしれませんが・・・そんな時はまたよろしく願いいたします。
- ・上の子が幼稚園でゴタゴタあり、もし相談しても親身になってくれそうで、スタッフの方々の雰囲気がとてもいいです。顔を覚えてくれることが何より嬉しいです。
- ・はらっぱに比べ、いろいろな面で充実していると思います。子どもも正直なもので、こちらの方が居心地良いようで長い時間遊んでいます。春にははらっぱ付近へ引越しますので、吉祥寺が遠くなり大変残念です。はらっぱがこちらの雰囲気にならぶのはいいのですが・・・、0123が大好きです。
- ・絵具やハサミ等、家庭ではためらうものが思い切り楽しめるので助かっています。
- ・いつもリサイクルに助かっています。
- ・少し遠いので、行くまでに気合いが入りますが、行くといつも満足して帰ります。
- ・市販の遊具だけでなく、手作りのものもたくさんあって温かみがあるし、家でも作ってみようと思う。子どもがどんな物に興味を持つのか、家だけでは分からないので、色々なものに触れる良い環境だと思います。兄弟がいない子もプチ集団生活ができて良いです。リサイクルも本当にありがたいです。
- ・小さい頃から子どもの心の拠り所です。ありがとうございます。
- ・まだ数回しか来ていませんが、満足しています。
- ・職員の方はいつも笑顔で感じが良いです。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも無料で利用でき、おもちゃもたくさんでいつも楽しく利用しています。今後もずっと続け

てほしいです。

- ・親子ともどもスタッフに声をかけていただき、感謝しています。
- ・毎日楽しく利用させていただいています。本当にありがとうございます。
- ・2月は休館と聞き、改めて有り難さを痛感しています。0歳児から安全かつ快適に遊ばせることのできる場合は、中々ないです。0123吉祥寺の先生方が大好きな娘。これからも母子の癒しの場であってほしいです。

(6) その他

- ・自転車で10分圏内に遊べる場所があると助かります。(はらっぱや児童館、プレイスは遠くて利用しにくいです。)もっと吉祥寺駅付近に子どもの施設を増やしてほしいと思います。
- ・施設内の放射線汚染について、知りたいです。
- ・場所が分かりにくいです。
- ・御殿山に住んでいます。子育て支援施設が近くにないのが不便に思います。
- ・広くて楽しく遊べるのはとてもありがたいが、子どもの動く範囲も広いので親同士での交流はむずかしい。練馬区のびよびよはその点では良いと思いました。
- ・施設が市内にもう一つくらいあれば嬉しい。行くと混んでることが多い。
- ・もう少し吉祥寺駅近くにこのような施設が欲しいです。

0 1 2 3 はらっぱ

7

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|---|--------------|-----------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市立0123はらっぱ | | |
| 所在地 | 武蔵野市八幡町1-3-24 | | |
| 指定管理者の名称 | 公益財団法人武蔵野市子ども協会 | | |
| 代表者 | 理事長 筒井 敏晴 | | |
| 所在地 | 武蔵野市中町3-7-1 武蔵野コーポラス506 | | |
| 指定の期間 | 平成22年4月1日～平成28年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | ① 武蔵野市が設置する子育て支援施設の管理運営 ② 施設の設置目的に基づいた事業の企画・運営 ③ その他、協会の目的を達成するために必要な事業 | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 47,017,000円* | 決算 46,940,470円* |

2 モニタリングの結果総括

*委託金額は、0123 吉祥寺及び0123 はらっぱを合わせた87,204千円。

(1) 指定管理者による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | | 総合評価 | |
|--------------------|-----------|---|------|---|
| | | | 評価 | 理由 |
| (A) 指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 98 /100 * 接遇研修を行った。 * 日常的に設備の点検を行い、事故防止に努めた。 | A | * 日常的に設備点検を行い、事故防止に努めたことで、設備の不備による事故は発生しなかった。 * 利用者モニタリングのアンケート調査において、満足、概ね満足と応えた方が全体の97%で、多くの方から満足度が得られている。 |
| | ②重点ポイント | * 新たに、「父親講座」を実施し、父親の子育て参加のきっかけづくりを行った。 | | |
| | ③アピールポイント | * 利用者・元利用者の情報交換会「先輩ママと語るう！」を初めて実施した。 | | |
| (B) 利用者モニタリング | 97% | * アンケート調査で多くの方から満足度が得られた。 | | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(2) 主管課による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | | 総合評価 | |
|------------------------|-----------|--|------|---|
| | | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管課・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 98 /100 * 新たに接遇研修を実施した。 * 事故が発生しなかった。 | A | * 日常的に設備点検を行い、事故発生防止に努めたことで、事故が発生しなかった。 * 利用者のニーズに則した事業を新たに実施しており、アンケート調査結果からも利用者の高い満足度が伺える。 |
| | ②重点ポイント | 男性の子育て参加を促すため、新たに「父親講座」を実施した。 | | |
| | ③アピールポイント | 新たに利用者・元利用者との情報交換の場を提供し、地域交流の拡大が図られた。 | | |
| (B) 利用者モニタリング | 97% | アンケート調査結果から、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 /45 | 45 /45 | * アンケートでは、施設運営について高く評価された。 * 苦情に対しては、市と連携し、速やかに対応した。 | * アンケート結果では、利用者の満足度は高い。 * 苦情に対しても速やかに対応している。 * 新たに接遇研修を実施し、職員の質の向上に努めた。 |
| B 安全への取り組み | 15 /15 | 15 /15 | * 日常的に設備の点検を行っており、事故防止に努めた。 * 大地震を想定した訓練を行うなど、緊急時の安全確保に向けて取り組んだ。 | * 事故防止のため、日常的に設備点検を行っている。 * 訓練を行うなど、安全確保へ取り組み姿勢が伺える。 |
| C 適正な運営 | 28 /30 | 28 /30 | * 接遇研修を行った他、各種会議等で、事業の充実とスタッフの質の向上に向けて、積極的な取り組みを行った。 * アンケート調査を元に、利用者の実態を把握し、ニーズに即した事業の展開に努めた。 | * 独自にアンケートを実施し、利用者ニーズの把握を図り、それに即した事業運営に努めている。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10 /10 | 10 /10 | * 設備の保守点検を各専門業者に委託し、適正な管理を行っている。 | * 設備の保守点検は専門業者への委託により、適正に管理されている。 |

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

| | 項目 | 評価 | |
|-----|----------------------|--|--|
| | | 指定管理者 | 主管課 |
| (1) | 利用者の安全確保に対する取り組み | * 設備や遊具について、日常的に気を配り、危険だと思われる箇所は、速やかに改善を行った。 | * 日常的な設備点検を実施し、危険箇所は速やかに主管課に報告するなど、事故発生防止に努めている。 |
| (2) | 男性の利用者、団塊の世代との関わり | * 新たに、「父親講座」を実施し、父親の子育て参加のきっかけづくりを行った。 | * 新たに「父親講座」を実施し、男性の子育て参加の促進を図っている。 |
| (3) | 市民、利用者の意見の反映に向けた取り組み | * 館内で、アンケート調査を行うとともに、全市アンケートの実施に向けて、その内容の検討などを行った。 | * 独自アンケートの実施や、利用者以外の市民も含めたアンケート調査を検討するなど、市民ニーズの把握に努めている。 |

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

| | |
|-----------------------------------|--|
| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入 | |
| 総合満足度 | ■ 結果の概要 |
| 「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計 | * 総合満足度では「満足」、「概ね満足」の合計が97%で、かつ、「やや不満」、「不満」の回答がゼロであり、利用者の非常に高い満足度が伺え、職員に対する評価も高い。一方で、情報の提供や相談、意見の反映については、他の項目に比べ低い評価となっている。意見を述べやすい環境づくりなど、新たな観点からの取り組みを検討する必要がある。 |
| 97% | |

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

| |
|--|
| 指定管理者 (記入欄) <アピール点> *利用者と元利用者との情報交換会「先輩ママと語ろう!」を初めて実施し、好評を得た。 *「支え合いネットワーク」の充実など、「0123」ならではの視点に立ったネットワーク作りに積極的に取り組んだ。 *企画委員の助言に基づき、モニタリングアンケートの他に、別途アンケート調査を実施し、利用者の意見や要望の把握に努めた。得られた利用者からの意見等については、今後の事業に反映させるよう努力し、改善が必要なものについては、即時改善を行うよう努めた。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *日常的に遊具や設備に対して安全確認を行い、事故防止に向けて真剣な取り組みを行った。その結果、事故の発生を防ぐことができた。 *0123施設を利用しない0~3歳児の保護者も対象としたアンケート調査の実施に向けてその内容を検討するなど、「0123」施設を利用していない人の意見も積極的に調査し、事業に活かしていくための準備を行った。 |
| <改善が必要だと思われる点> *モニタリング評価で行われたアンケートの調査結果を見ると、「意見・要望・苦情等の述べやすさ」「子育て等の相談の機会」「職員はよき相談相手になっているか」が、全体から見て満足度が低いので、今後、この部分の改善を行っていく必要がある。 |

| |
|--|
| 主管課 (記入欄) <主管課として特に評価できる点> *利用者や元利用者の情報交換会を新たに実施し、「支え合いネットワーク」の充実を図るなど、利用者のニーズに則した独自の地域ネットワークの拡大に努めている。 *独自アンケートの実施により、利用者ニーズの把握に努めた。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *日常的な設備点検を継続して実施し、危険箇所については主管課と密に連絡をとり、速やかに対応し、事故発生の防止に努めたことで、事故発生件数はゼロとなった。 *0123施設を利用しない0~3歳児の保護者も対象としたアンケート調査の実施に向け、具体的な内容の検討を行った。 *新たに接遇研修を実施し、職員の意識向上を図っている。 |
| <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *意見の述べやすさや相談の機会等、他項目に比べアンケート評価が低いものについては、現行どおりの取り組みではなく、新たな切り口での環境作りを検討し、改善を期待したい。 *「父親講座」等、男性の向け事業を新たに展開しているのので、アンケート調査の際は、男性の利用者からの回答を増やすよう心掛け、男性利用者のニーズも把握するよう努めてほしい。 |

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

| |
|--|
| |
|--|

(様式3) チェック項目シート

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|-------------------|---|---|----|---------------------------------------|
| A 住民の満足の上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × ○の数 21 /21問 45点 |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ | |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ | |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ | |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ | |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ | |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ | |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ | |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ | |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ | |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ | |
| | 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | |
| | | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| | 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。 | ○ | |
| | | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| | | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | |
| 自主事業への取組 | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ | | |
| | 21 自主事業は利用者から支持を得られている (受講人数、企画内容、満足度等)。 | ○ | | |
| 評価の理由 | ・外部講師による接遇研修を実施した。 ・独自アンケートによって利用者ニーズを把握し、事業の運営に反映している。 ・先輩母 (元利用者) と現利用者をつなぐネットワークの充実を図った。 | | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ | 15点 × ○の数 9 /9問 15点 |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ | |
| | | 24 災害発生時の対応体制 (マニュアル整備、防災訓練の実施等) が整備されている。 | ○ | |
| | | 25 その他緊急時の対応体制 (指針やマニュアル等) が整備されている。 | ○ | |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ | |
| | | 27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | |
| 29 事件・事故が発生していない。 | | ○ | | |
| 評価の理由 | ・安全管理には十分配慮し、事故発生を防ぐ取り組みを積極的に行った。 ・地震が頻発していることを受け、開館時に利用者へ地震が起きたときの避難の仕方を説明するなど、緊急時の安全確保に努めた。 | | | |

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|----------------|--|--|---|
| 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ | 30点 × ○の数 21 /22問 28.6点 |
| | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ | |
| | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ | |
| 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ | |
| | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ | |
| 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 | ○ | |
| | 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。 | ○ | |
| 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ | |
| | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ | |
| | 40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ | |
| 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ | |
| | 42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ | |
| 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 | ○ | |
| | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | |
| 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | × | |
| | 46 計画通りの収入が得られている。 | ○ | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | |
| | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | |
| 評価の理由 | <ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災を受け、夏の節電対策に積極的に取り組んだ。 ・定期的に事業内容検討会議を行い、事業の見直しと改善を行っている。 ・個人情報に関しては、スタッフ間で日常的に確認を行い、適切な管理を行っている。 ・東日本大震災の影響に伴う夏期の節電対策のための閉館日変更などにより、利用者は減少している。 | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | ○ |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ |
| 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ | |
| | 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | |
| その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| 評価の理由 | <ul style="list-style-type: none"> ・設備の保守点検については、各専門業者に委託し、適正に管理している。 | | |

(様式3)チェック項目シート

(主管課記入)

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|------------|--|--|--|--------------------------------------|
| A 住民の満足の向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × ○の数 2 /21問 45点 |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ | |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ | |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ | |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ | |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ | |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ | |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ | |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ | |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ | |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ | |
| 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | | |
| | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | | |
| | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | | |
| | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | | |
| 職員対応 | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | | |
| | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | | |
| | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | | |
| | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | | |
| 自主事業への取組 | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ | | |
| | 21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。 | ○ | | |
| 評価の理由 | <ul style="list-style-type: none"> ・外部講師による接遇研修を実施し、職員の質の向上を図っている。 ・独自アンケートによって利用者ニーズを把握することに努め、事業の運営に反映している。 ・先輩（元利用者）と現利用者をつなぐネットワークの充実を図り、地域交流の拡大に努めている。 | | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ | 15点 × ○の数 9 /9問 15点 |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ | |
| | | 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 | ○ | |
| | | 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 | ○ | |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ | |
| | | 27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | |
| | | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | |
| | 適正な警備 | 29 事件・事故が発生していない。 | ○ | |
| | | 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | |
| | | 評価の理由 | <ul style="list-style-type: none"> ・日常的な設備点検を実施し、安全管理に努めている。また、地震発生時の避難方法を利用者へ説明するなど、緊急時の安全確保についても配慮している。 | |

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|--------------------------|---|---|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ |
| | 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 | ○ |
| | | 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。 | ○ |
| | 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ |
| | | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ |
| | | 40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。 | ○ |
| 41 法令等で定められた事項を順守している。 | | ○ | |
| 法令順守 | 42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。 | ○ | |
| | 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 | ○ | |
| 適正な再委託先管理 | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | |
| | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | × | |
| 利用増加への取組 | 46 計画通りの収入が得られている。 | ○ | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ | |
| | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | |
| 指定管理料の適正執行 | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | |
| | 51 経費は節減されている。 | ○ | |
| 経費節減への取組 | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | |
| | 評価の理由 | <ul style="list-style-type: none"> 定期的な事業内容検討会議を行い、事業の見直しと改善を図っている。 個人情報に関しては、スタッフ間で日常的に確認が行われており、適正に管理されている。 東日本大震災の影響に伴う節電対策のための閉館日変更等の影響もあり、利用者は減少したが、社会情勢に応じた積極的な節電への取り組みは評価できる。 | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | ○ |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ |
| | 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ |
| 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | | ○ | |
| その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| 評価の理由 | <ul style="list-style-type: none"> 設備については、日常的な点検と各専門業者への委託により、適正に管理されており、不良が生じた際は、速やかに主管課へ連絡するなど、臨機応変に対応している。 | | |

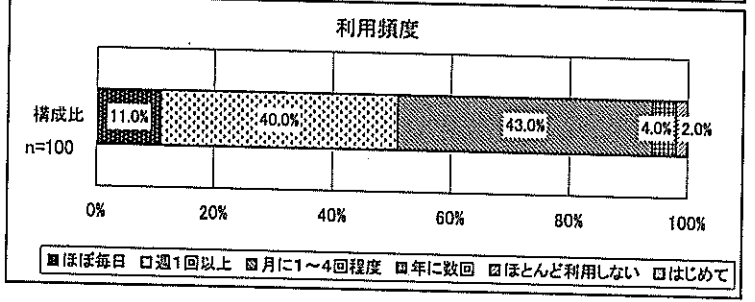
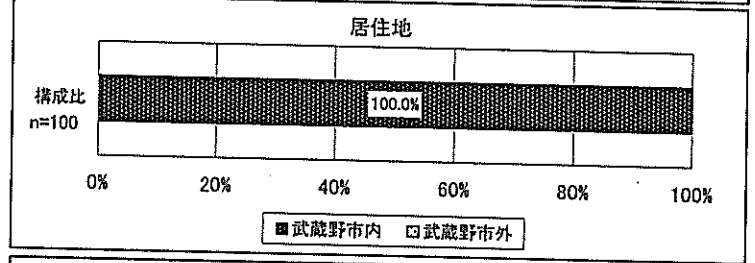
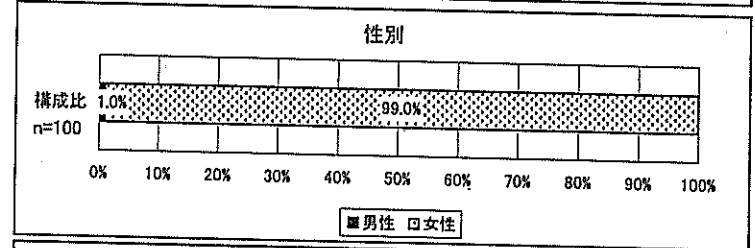
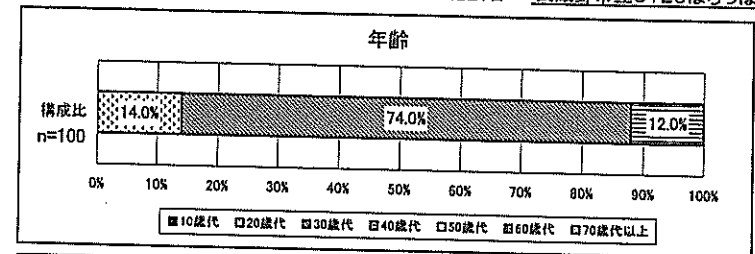
30点
×
○の数 21
/22問

28.6点

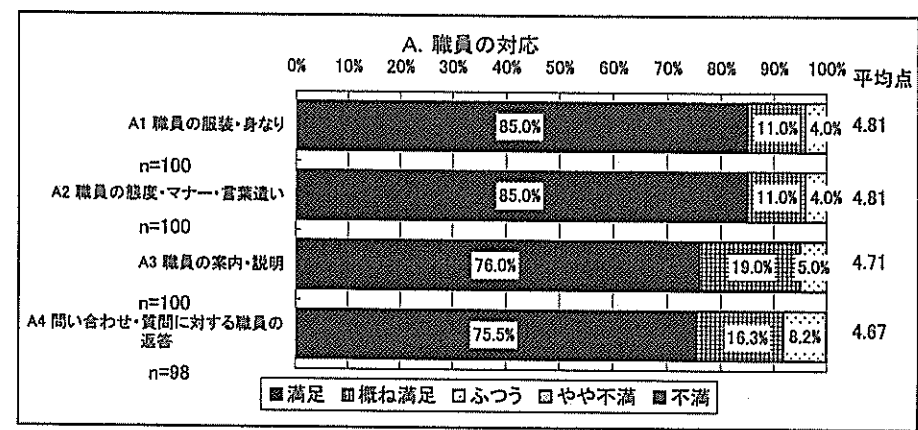
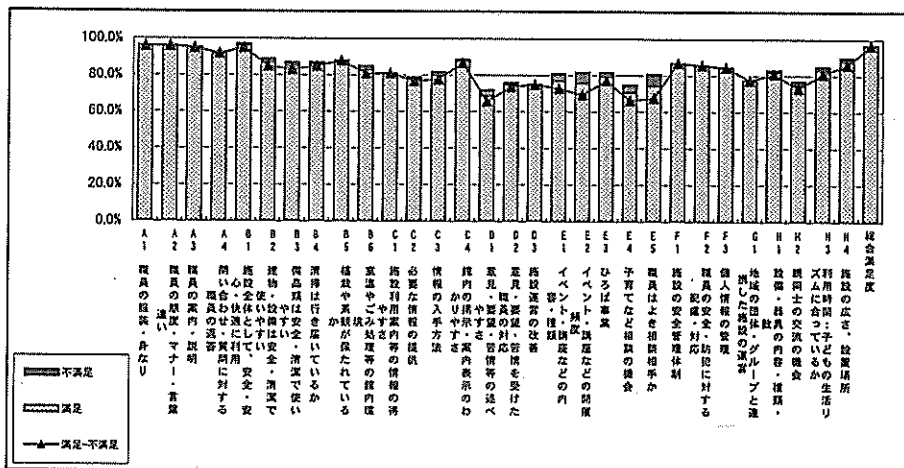
10点
×
○の数 10
/10問

10点

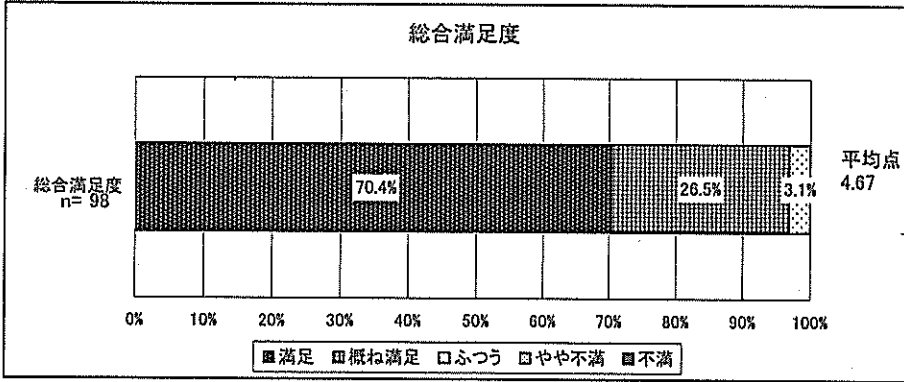
施設名 武蔵野市立O123はらっぱ



【回答者の属性】に関するコメント
 市内在住の利用者しか参加できない事業等に対する質問項目があるため、市内在住者のみを対象とした。
 男性の利用者からの回答が少ないため、次回は積極的に男性へのアンケートを実施してほしい。

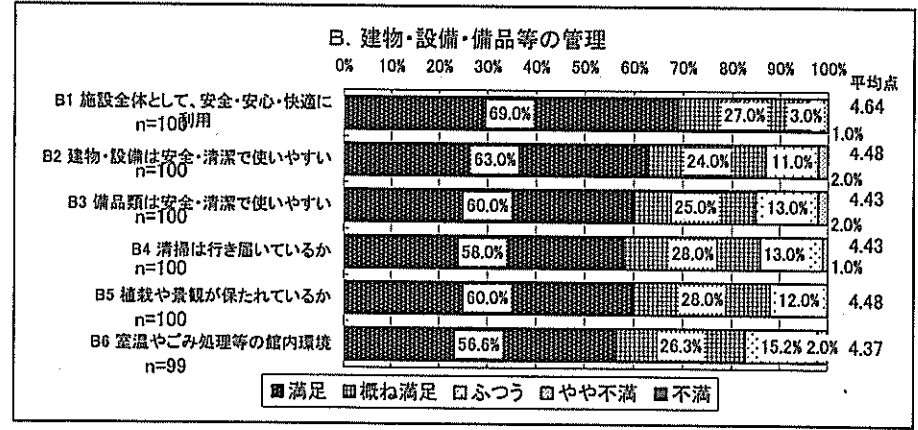


【A職員への対応】に関するコメント
 やや不満・不満の回答がゼロであり、満足・概ね満足の割合が4項目とも90%を超えており、職員に対する利用者の満足度は非常に高い。



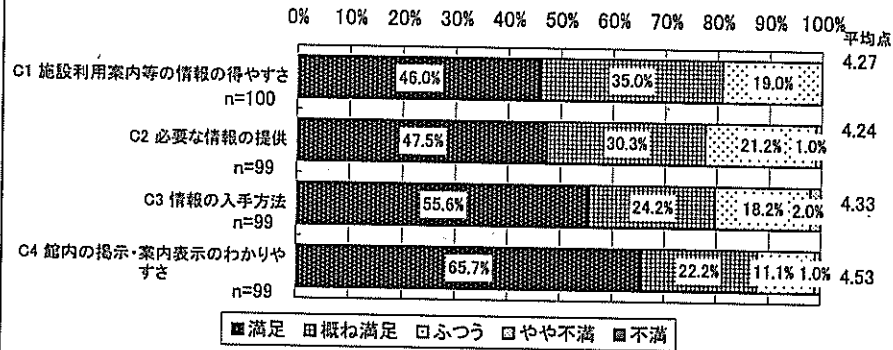
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 満足・概ね満足と答えた割合が全体の97%で、かつ、やや不満・不満と答えた利用者はゼロであり、非常に高い満足度が伺える。



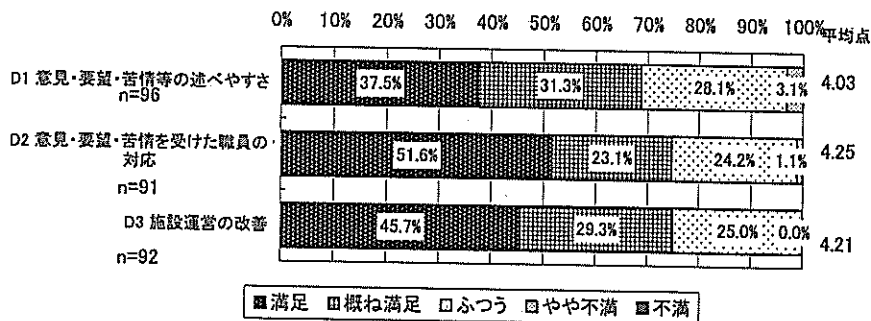
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 平成13年開設で、建物も比較的新しく、適切に管理されているため、比較的満足度は高い。

C. 情報の提供



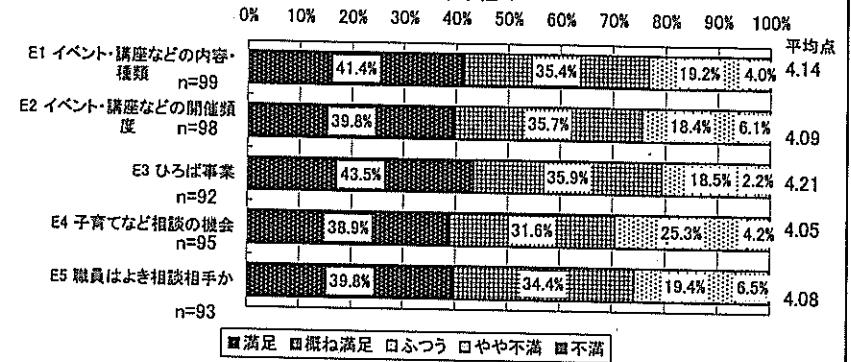
【C情報の提供】に関するコメント
引き続き、利用者のニーズにあった情報提供のあり方を検討していく必要がある。

D. 利用者の意見の反映



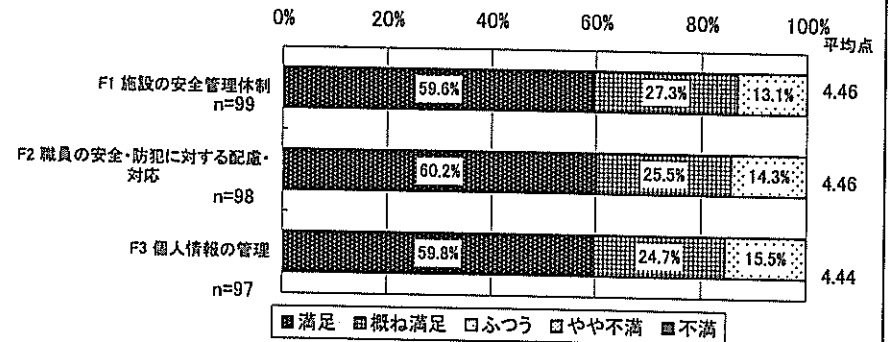
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
職員に対して高い満足を得ている分、意見や苦情が言いづらいという側面もあると考えられる。苦情等を受けた職員への対応については、半数以上が「満足」と答えている。

E. 自主事業への取り組み

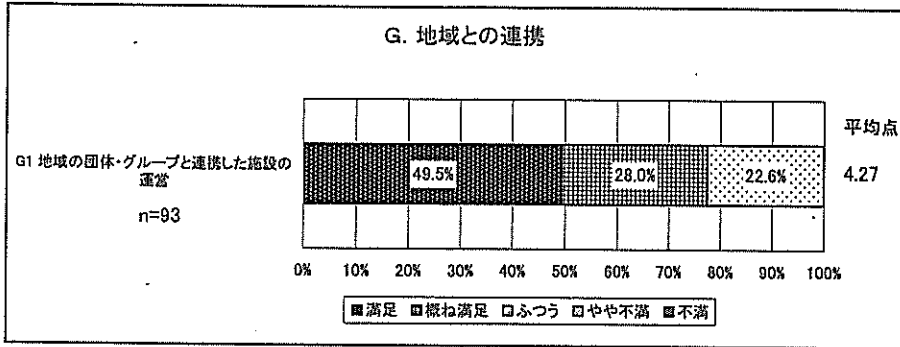


【E自主事業への取り組み】に関するコメント
他項目より比較的低い評価となっており、既存の取り組みではなく新たな視点での事業展開が求められる。

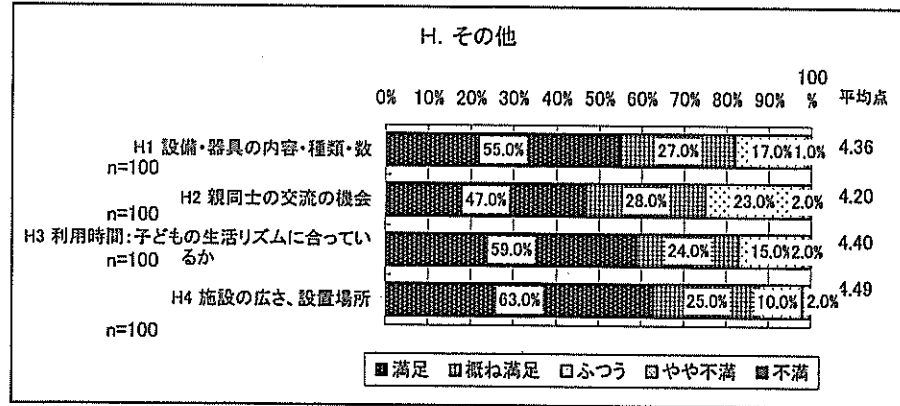
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
東日本大震災の影響もあり、利用者の安全管理に対する関心は高くなっているが、8割以上の利用者が満足・概ね満足と回答しており、満足度は高い。



【G地域との連携】に関するコメント
 0123×地域の継続実施、支えあいネットワークの充実など、地域との協働や地域交流の拡大を図っている。



【Hその他】に関するコメント
 時間を延長してほしいという要望が多い。

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

- (1) 施設設備について
 - ・幼児食に関する本を増やしてほしい。
 - ・赤ちゃんルームの木の手押し車の音がキコキコうるさく、寝ている子や授乳を邪魔してしまうので、なんとかありませんか？
 - ・夏は暑く子どもが汗びっしょりになり、冬は少し寒い気がします。体が冷たい。
 - ・夏場の空調は少し何とかならないか・・・？暑すぎる感あり。子どもが汗だくになる。
 - ・たまに天気の悪い日は、うす暗く感じることがある。
 - ・食事室にて、食事を済ませた方の食べカスなどの散らかしが気になる。徹底するよう指導するか、ママに先生方のチェックをしていただきたい。トイレも同じく。
 - ・外の遊具、キックボードは、利用する1～3歳にとって、大き過ぎるし重すぎるのでは・・・。
 - ・施設がもう一つあればいいと思っています。混んでいることがあるため。
 - ・もう少し3歳用の遊具があれば嬉しいです。
- (2) 運営面について
 - ・4時に終わってしまうのが残念。5時くらいまで利用したい。
 - ・利用時間があと30分～1時間長いと夏場はいいなと思います。
 - ・休館日が重なると遊ぶところが少なくなるので、できればバラバラにしてほしいです。
- (3) 事業について
 - ・土日の事業もほしいです。
 - ・ひろば事業とは？解ってないです。すみません。
 - ・イベントの申込みがすぐにうまってしまふ。枠をひろげて！
 - ・イベントの参加人数をもっと多くしてほしい。(定員が少なく、参加できないことが多いので)
 - ・40歳以上の、または高齢出産の会をまたやってほしいです！午後にもイベントがあったらよい。
 - ・3歳月のイベントも少ないので、もう少しあれば嬉しいです。
 - ・2歳ひろばと3歳ひろばを分けてみるのはいかがですか？(もちろん同じ時があってもいいです)
- (4) 職員について
 - ・0歳児室も含めて、スタッフが巡回して、たまに子どもと遊んでくれたり、親の話し相手になってくれるとうれしい。
- (5) 評価のことば
 - ・はらっぱのおかげで、家ではやらない色々なことができるようになり、子どもも世界が広がっているようです。

- ・いつも楽しく利用させていただいています。
- ・毎日楽しく過ごしています。
- ・子どもの大好きな施設です。安心して遊ばせることができるので、助かっています。
- ・助かっております。先生方も親切であります。
- ・時々新しい装飾に気が付きますし、職員の皆様のアイデアや努力に感動と感謝の気持ちになります。
- ・いつもありがとうございます。時折、子どもから目を離してすみません。
- ・0123吉祥寺と休館日が異なるので利用しやすいです。日、祝日はやっているひろばも少ないため、とても利用しやすいです。
- ・いつも子どもがお世話になっております。
- ・子どもが入園してからなかなか来られなくなって残念です。子どもは0123が好きで卒業したくなさそうです。

(6) その他

- ・大きい子になると、お母さんが見てなくて一人で遊んでいる子が多いです。その子から、たたかれたり、とられたりして困っています。
- ・今年もよろしくどうぞ。

くぬぎ園

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|------------------------------------|-------------|----------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市くぬぎ園 | | |
| 所在地 | 武蔵野市桜堤1-9-7 | | |
| 指定管理者の名称 | 社会福祉法人 武蔵野 | | |
| 代表者 | 理事長 安藤真洋 | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺北町4-11-16 | | |
| 指定の期間 | 平成22年4月1日～平成27年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | ①軽費老人ホームB型 武蔵野市くぬぎ園の管理運営 ② ③ | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 63,188,000円 | 決算 60,062,245円 |

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | |
|------------------------|---|--|---|
| | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管理・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 98.3/100 | B 職員自身の相談・支援力を高め、住み替え等への相談調整や申請手続き等の作業の支援を行っている。 |
| | ②重点ポイント | 住み替え等に関する疑問と不安を少しでも解消するために、サロン交流や情報提供会を実施。 | |
| | ③アピールポイント | 職員自らが住み替え先候補施設の情報収集や見学を行い、必要な支援を行っている。 | |
| (B) 利用者モニタリング | 住み替え等に関する個人面談や個別相談、情報提供等の対応に満足度が高く出ている。 | 90.0% | |
| (C) 財務モニタリング | | | |

(2) 主管課による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | |
|------------------------|---------------------------------------|---|--|
| | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管理・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 98.3/100 | B 入居者に建て替えに伴う住み替えへの理解を得るため、面談や説明会を行うとともに、職員自ら情報収集し、必要な支援を行っている。 |
| | ②重点ポイント | 住み替えに関する面談や、主管課と協力し説明会等を実施した。 | |
| | ③アピールポイント | 相談員・支援員の研修を行い、住み替えに関して職員自ら情報収集・見学等に取り組んでいる。 | |
| (B) 利用者モニタリング | 職員は入居者に細かな対応を心がけ、安全・清潔に過ごせるように努力している。 | 90.0% | |
| (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 | 建て替えに伴う住み替えに関して、利用者に不安と動揺が見られたので、三者面談や説明会等を実施した。 | 安否確認を徹底して、職員は入居者にきめ細かい対応をしている。施設の建て替えについて、市と連携して入居者に丁寧に対応している。 |
| B 安全への取り組み | 13.3/15 | 13.3/15 | 市へ報告した重大な事故は2件で、保証人と連携して対応した。 | 1件は病死で、もう1件は調理中の煙感知による非火災事案で、施設側は適正な対応をしている。 |
| C 適正な運営 | 30/30 | 30/30 | 施設長がケアハウスを兼務する中でも、配置された職員は適切に運営を行った。 | 市と連絡を密にし、法令や事業計画に基づき適正に運営をしている。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10/10 | 10/10 | 老朽化が激しい設備等の不具合や故障に関して、市の所管と連携しながら随時対応した。 | 設備機器の経年劣化はあるが、丁寧なメンテナンスをしている。 |

(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) 住み替えに関する申請手続き・作業への支援 | 転居に向けて動いている利用者へ、安心して納得してもらっている。 | 三者面談や説明会を開き、丁寧な対応をしている。 |
| (2) 生活に役立つ情報提供とサロンの交流 | 住み替え等に関する噂が飛び交う中で、適切な情報提供と不安の解消を行う。 | お知らせや日頃の相談など、職員が行き届いた配慮が見受けられる。 |
| (3) 入居者の服薬に関して、制度に基づき、外部の専門職による連携・支援体制を確立した。 | 服薬管理が不安定な方への再アセスメントと適切な服薬方法の調整を行う。 | 認定を受けている人は、ケアマネジャーと協議して介護保険サービスにつなげたり、自立の方には服薬カレンダーの活用などに取り組んだ。 |

(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 | 90.0% | 職員は、入居者に対してきめ細かい対応を心がけ、施設全体を安全・清潔な環境に保つよう努めている。 |
| 「不満」と「やや不満」の合計 | | |

(A) - ③アピールポイント

| |
|---|
| <p>指定管理者（記入欄）</p> <p><アピール点></p> <p>●住み替え、転居等に関する不安と疑問が利用者間に大きくなる中で、市所管との連携しながら適切な情報提供を行い、職員自らも候補施設の情報収集・見学等を行い、利用者へ必要な支援に取り組んでいる。</p> <p>●相談員・支援員の相談支援能力、調整能力を高めるための人材育成を行っている。</p> <p>●電力不足の節電対策として、業務委託する熟練の作業員の協力のもと取り組んでいる。</p> <p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <p>今年度おきた居室での非火災事故（焼魚の煙）の際には、消防等への要請、保証人との連携、市を含めて関係機関へ連絡・報告をすみやかに行なった。</p> <p><改善が必要だと思われる点></p> <p>実利用者数が定員の1/3を切り、建物や設備等での使用頻度が少ない箇所の清掃・整備等の内容を精査し、業務委託仕様内容の見直しと経費削減を図る。</p> |
|---|

| |
|--|
| <p>主管課（記入欄）</p> <p><主管課として特に評価できる点></p> <p>*建て替えに伴う住み替えに関し、職員も情報収集を行い、入居者支援を適切に行っている。</p> <p>*職員交替時の引継ぎや、マニュアルの作成、研修等、人材育成に積極的である。</p> <p>*経費削減に取り組みながら施設の保守点検等を適切に行っている。</p> <p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <p>居室での入居者の死亡、非火災事故等があったが、警察・消防への連絡、市やその他関係機関への報告も迅速に行われている。</p> <p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <p>住み替えに関して、職員の相談体制や丁寧な対応など、引き続き市と連携を図られたい。</p> |
|--|

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

| |
|--|
| |
|--|

(様式3) チェック項目シート

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|------------|--|--|----|---------------------------------------|
| A 住民の満足の向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × ○の教 20 /20問 45点 |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ | |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ | |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ | |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ | |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ | |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ | |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ | |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ | |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ | |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | - | |
| | 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | |
| | | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| | 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | |
| | | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| | 自主事業への取組 | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | |
| | | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ | |
| | | 21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。 | ○ | |
| | 評価の理由 | ◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎日常的に利用者の生活相談・制度利用調整、生きがい等への支援に取り組み、その中から施設への要望等を聞きとり対応している。 ◎建て替えに伴う住み替え等について3者面談を実施し利用者の意向等を把握、あわせて市の所管職員による説明会等を実施して、利用者理解を深めてもらった。 | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ | 15点 × ○の教 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 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | | |
| | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | | |
| 適正な警備 | 29 事件・事故が発生していない。 | × | | |
| | 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | | |
| | 評価の理由 | ◎市の事故報告基準により重大な事故については適時報告を上げている。 ◎大地震発生時のBCP及び福祉避難所開設のマニュアルの作成に、ケアハウスと一体的に取り組んでいる。 | | |

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|--------------------------|---|--|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ |
| | 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 | - |
| | | 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。 | ○ |
| | 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ |
| | | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ |
| | | 40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ |
| 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ | |
| | 42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ | |
| 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 | ○ | |
| | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | |
| 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | - | |
| | 46 計画通りの収入が得られている。 | - | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | - | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | |
| | 49 利用料や使用料は適正に管理されている。 | - | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | |
| 評価の理由 | ◎協定書に基づき適正に執行している。 ◎建物管理・保守点検等の業務委託契約では、数社による見積もり合わせにより実施。 ◎平成14年度から市の方針により新規利用者の募集を止めているが、空き部屋についても日常の安全管理、月に1回の居室点検に取り組んでいる。 ◎夏の電力不足による節電対策に合わせて、共用部分の不必要な箇所の照明機器を取り外し、経費節減に取り組んでいる。 | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | ○ |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ |
| | 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ |
| 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | | ○ | |
| その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| 評価の理由 | ◎老朽化した建物設備の不具合や損傷について、市の所管と協議しながら23年度予算の範囲での修繕にすみやかに取り組んだ。 ◎経易な修繕等については、職員や委託業者の作業員が迅速に対応し、他の修繕は見積もりを数社から取り寄せて業者を選定している。 | | |

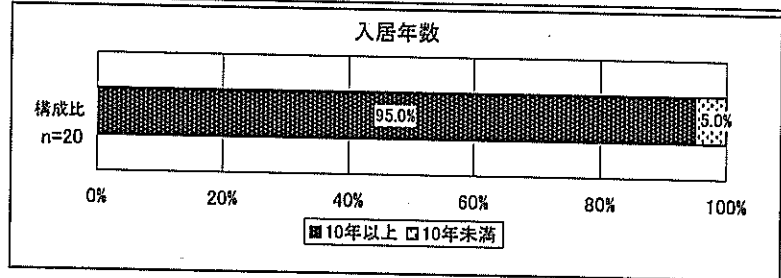
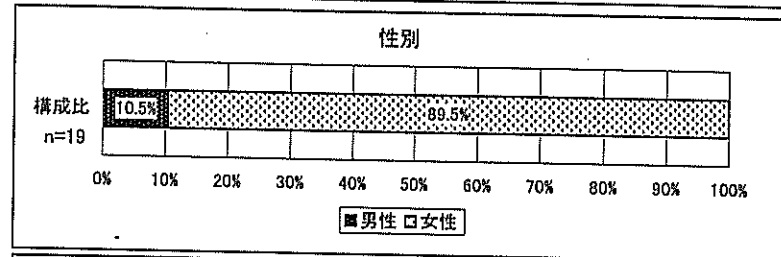
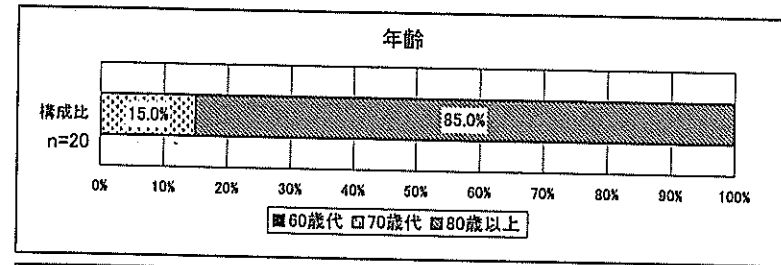
(様式3)チェック項目シート

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|---|--|---|--|
| A 住民の満足の向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ |
| | 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ |
| | | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ |
| | | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ |
| | | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ |
| | 職員対応 | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。 | ○ |
| | | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ |
| | | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ |
| | | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ |
| | 自主事業への取組 | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ |
| 21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。 | | ○ | |
| 評価の理由 | ◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎日常的に利用者の生活相談・制度利用調整、生きがい等への支援に取り組む、その中から施設への要望等を聞きとり対応している。 ◎建て替えに伴う住み替え等について三者面談を実施し利用者の意向等を把握、あわせて市の所管職員による説明会等を実施して、利用者理解を深めてもらった。 | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ |
| | | 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 | ○ |
| | | 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 | ○ |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | | 27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ |
| | | 29 事件・事故が発生していない。 | × |
| | | 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ |
| | | 評価の理由 | ◎市の事故報告基準により重大な事故については適時報告を上げている。 ◎大地震発生時のBCP及び福祉避難所開設のマニュアルの作成に、ケアハウスと一体的に取り組んでいる。 |

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | | |
|----------------|--|--|----------------------------|----------------------------|-----|
| C 適正な運営 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ | 30点 × ○の数 18 /18問 | | |
| | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ | | | |
| | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ | | | |
| | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ | | | |
| | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ | | | |
| | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 | — | | | |
| | 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。 | ○ | | | |
| | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ | | | |
| | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ | | | |
| | 40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。 | ○ | | | |
| 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ | 30点 × ○の数 18 /18問 | | |
| | 42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。 | ○ | | | |
| 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 | ○ | 30点 | | |
| | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | | | |
| 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | — | | | |
| | 46 計画通りの収入が得られている。 | — | | | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | — | | | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | | | |
| | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | | | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | | | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | | | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | | | |
| 評価の理由 | ◎協定書に基づき適正に執行して ◎建物管理・保守点検等の業務委託契約では、数社による見積もり合わせにより実施。 ◎平成14年度から市の方針により新規利用者の募集を止めているが、空き部屋についても日常の安全管理、月に1回の居室点検に取り組んでいる。 ◎夏の電力不足による節電対策に合わせて、共用部分の不必要な箇所の照明機器を取り外し、経費節減に取り組んでいる。 | | | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ | 10点 × ○の数 10 /10問 | |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ | | |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ | | |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ | | |
| | 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。 | ○ | | 10点 |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ | | |
| 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ | | | |
| | 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | | | |
| その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | | | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | | | |
| 評価の理由 | ◎老朽化した建物設備の不具合や損傷について、市の所管と協議しながら23年度予算の範囲での修繕にすみやかに取り組んだ。 ◎軽易な修繕等については、職員や委託業者の作業員が迅速に対応し、他の修繕は見積もりを数社から取り寄せて業者を選定している。 | | | | |

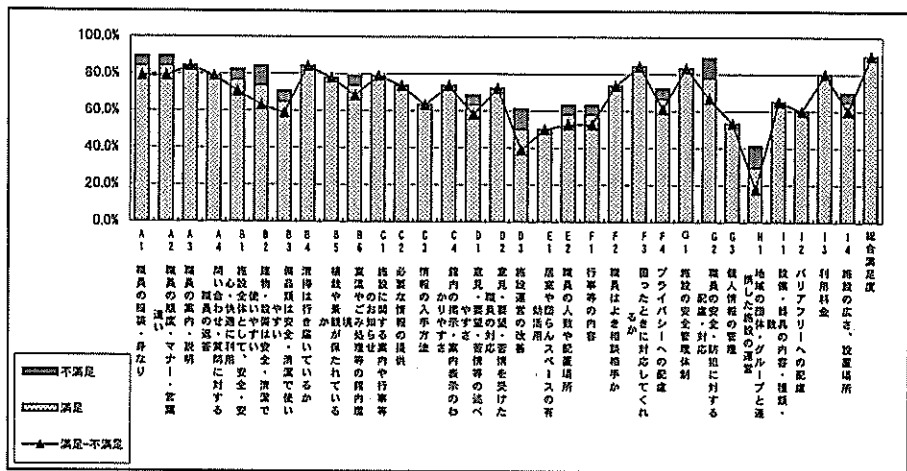
【問1】

施設名 武蔵野市くぬぎ園

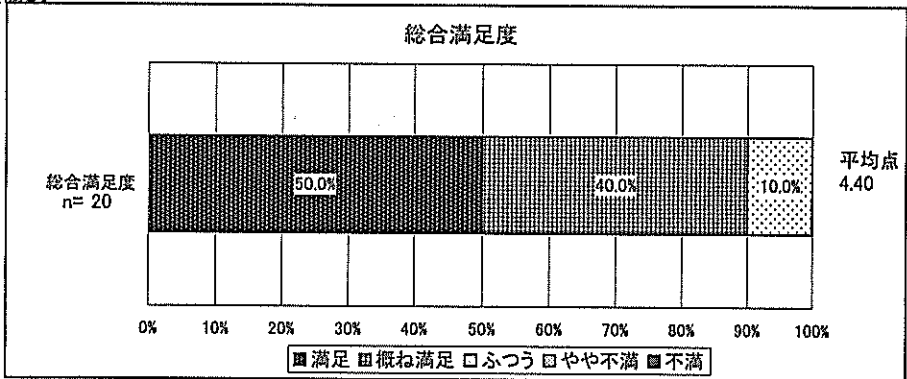


【回答者の属性】に関するコメント
 回答者の年齢は「80歳以上」が85.0%で入居者の大部分を占め、次いで「70歳代」の15.0%である。高齢層の利用が多い。
 性別は、「女性」が89.5%となっている。
 入居年数は「10年以上」が95.0%で、圧倒的に多い。

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



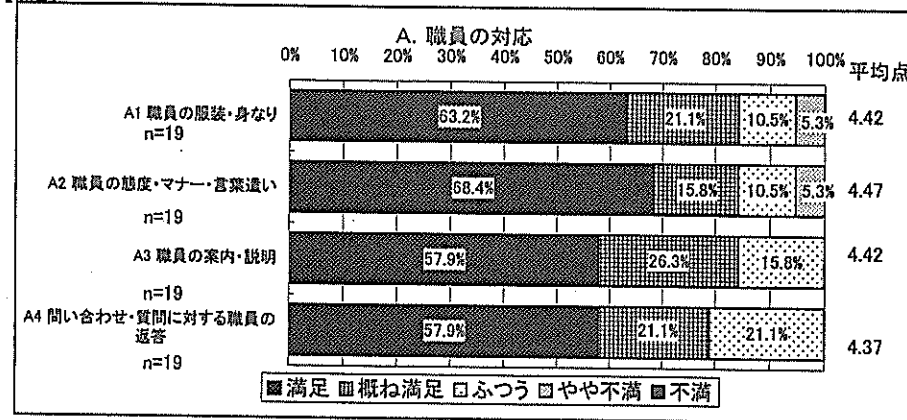
【図3】



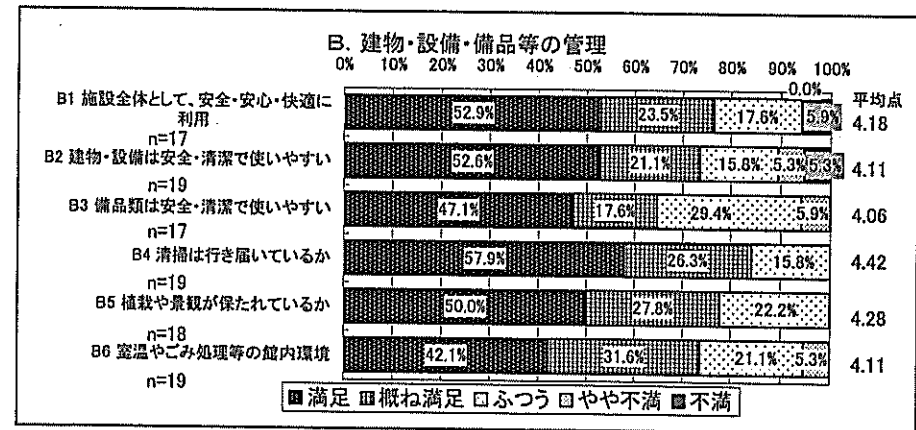
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
くぬぎ園に対する総合満足度は、「満足」「概ね満足」が90%で、満足度割合も同様に非常に高い満足度を得ている。

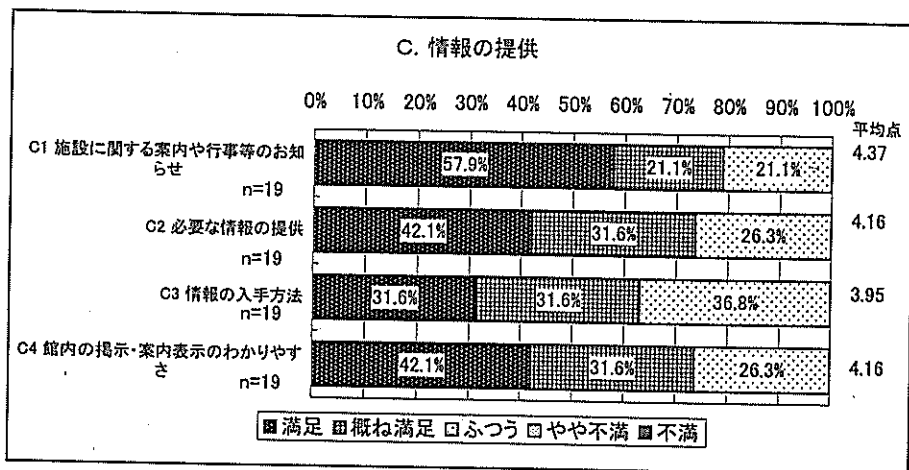
【図2】



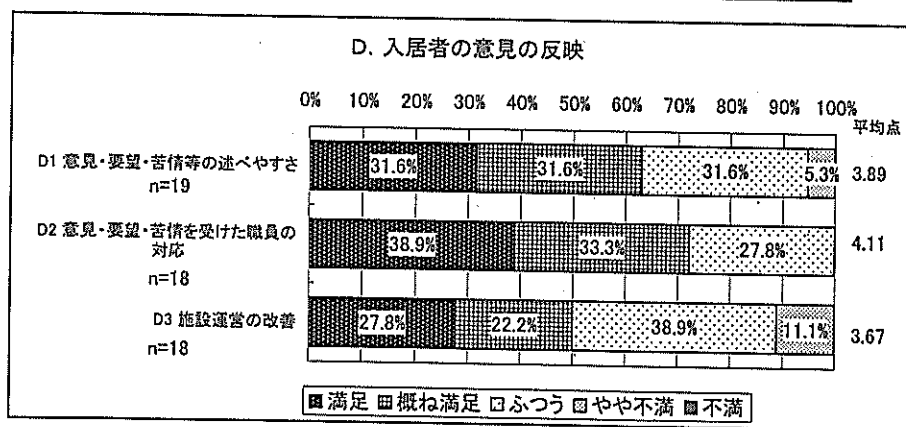
【A職員への対応】に関するコメント
職員への対応については、「問い合わせ・質問に対する従業員の返答」で「満足」、「概ね満足」が79.0%であり、他の項目と比較して満足度が下回っている。満足度割合では、すべての項目で「満足」、「概ね満足」が79%以上で、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。「案内・説明」「返答」は、「不満」「やや不満」がない。



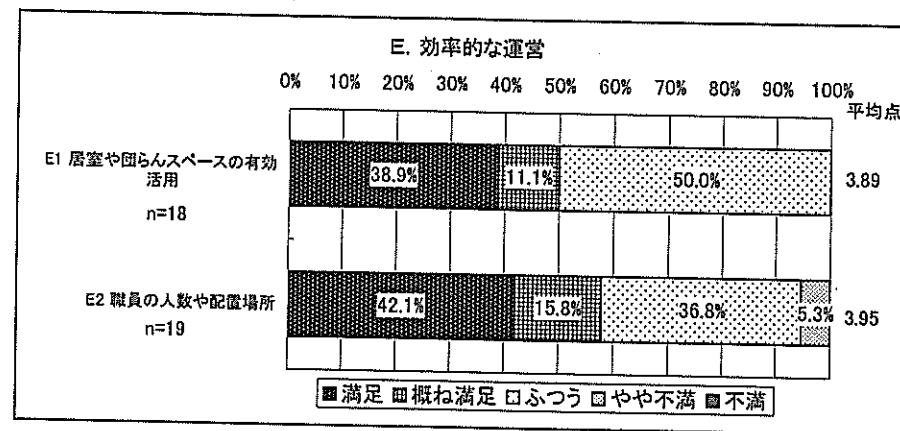
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
「備品類は安全・清潔で使いやすい」の項目は、「満足」、「概ね満足」合わせて64.7%と他の項目を下回っている。しかし、これから建て替えを控えていること、他の項目においては70%以上であることから、今後利用者に満足してもらうための参考とすべきである。満足度割合では、「清掃」が全項目のトップで84.2%で、「植栽」が77.8%で高い満足度を得ている。他の項目は、58.8~70.5%であった。



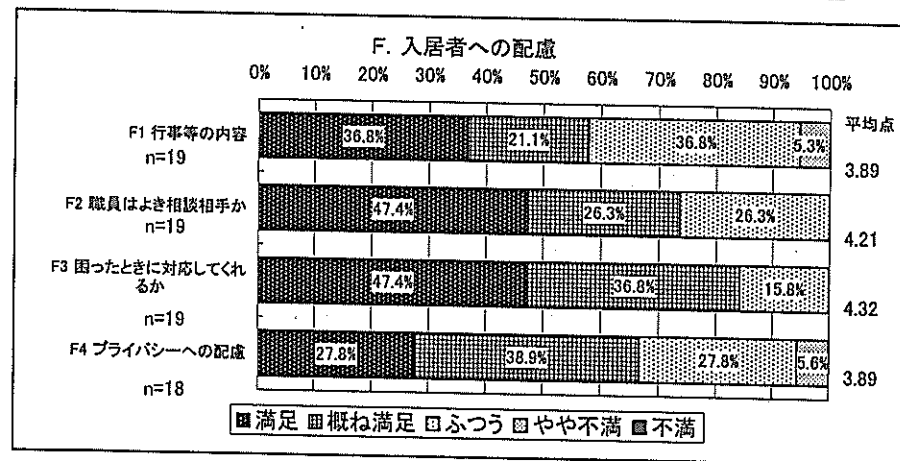
【C情報の提供】に関するコメント
 「情報の入手方法」の項目では「満足」、「概ね満足」が63.2%であり、他の項目と比較して満足度が下回っている。【H.地域との連携】での結果も踏まえ、地域の団体・グループとの連携を今後図っていただけると良いと思われる。満足度割合でも、同様である。



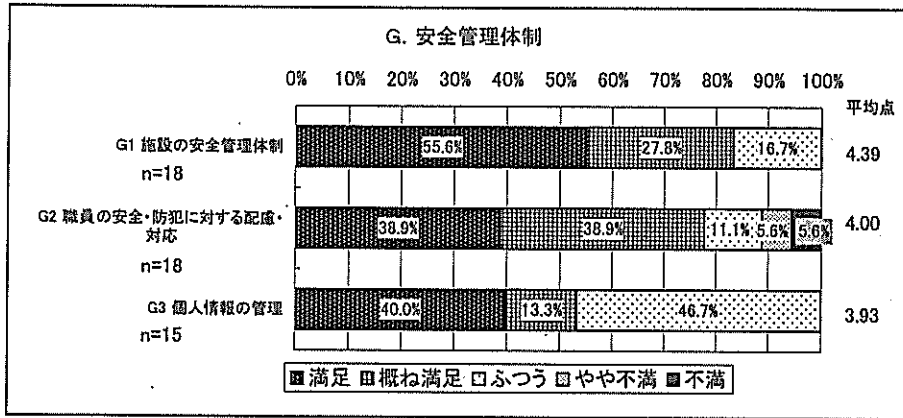
【D入居者の意見の反映】に関するコメント
 施設運営の改善に対する満足度は38.9%なので、建て替えに際して利用者の意見を大いに参考にする必要がある。「職員への対応」については、他の項目より高い。



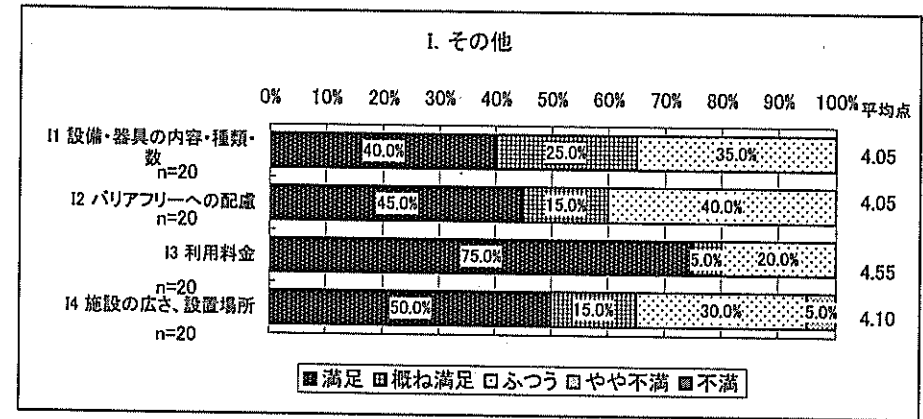
【E効率的な運営】に関するコメント
 2項目とも満足度がやや下回っているため、今後の改善の参考にする必要がある。



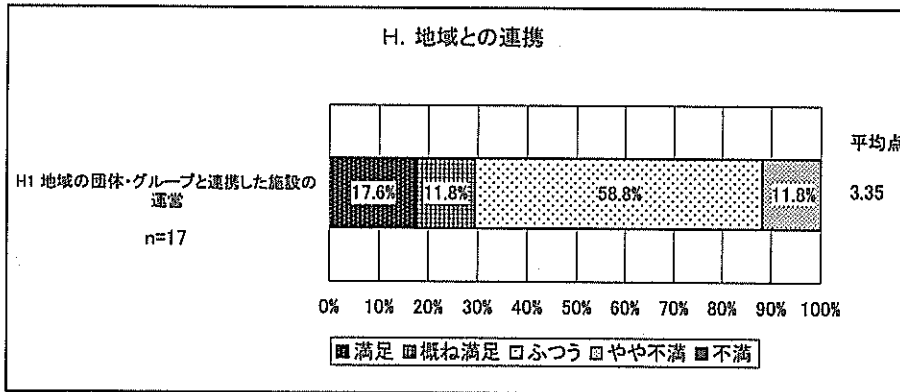
【F入居者への配慮】に関するコメント
 「職員はよき相談相手か」は70%以上、「困ったときに対応してくれるか」は80%以上の高い満足度を得ている。また、「不満」「やや不満」もない。「行事等の内容」「プライバシーへの配慮」においては今後も留意していく必要がある。



【G.安全管理体制】に関するコメント
 「施設の安全管理体制」「職員の防犯に対する配慮」ともに「満足」「やや満足」は75%以上であるが、満足度割合での「防犯に対する配慮」は67%で「不満」「やや不満」がそれぞれ5.6%ある。「施設の安全管理」は満足度割合でも高い満足度を得ている。個人情報の管理はこれからも留意していく必要がある。



【I.その他】に関するコメント
 「利用料金」の項目では「満足」「概ね満足」が80%であり、利用者は高い満足度を得ている。施設の整備、バリアフリーに今後も留意していく必要がある。



【H.地域との連携】に関するコメント
 【C.情報の提供】でも触れたが、今後の課題点と思われる。

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

(1) 施設設備について

- A2 ベランダ不通。
- 小ポリバケツやダンボール箱、ゴミ等、強風、風向きによって飛んでくる。

(2) 運営面について

- くぬぎ園は建物は強いが、ガス・水道などのライフラインの破裂などを予想し、事前に対応策を考えておくべきだ。またそのことを住人に伝えておくべきだ。特にガス管破裂による発火対策を想定しておくべきである。スクラップ・アンド・ビルドの計画あるやに聞く。
- 建物は頑強故、基本的にはまだ存続しているのではないか。それでも実施するとならば、現在の入居者の退去・移転に伴う費用・新居の入居費の差額補てんなど、必要経費は負担願いたい。
- また、新居各人バラバラ移転に伴う、老人ストレスによる死亡を防ぐ方策も、同時に考慮しておくべきである。

(3) 事業について

- 花火や豆まき等不要とおもいます。

(4) 職員について

•

(5) 評価のことは

- 平和で幸福な毎日を過ごさせて頂いて有難く感謝の心でいっぱいです。一日でも長く続きますように祈っております。
- 13年暮らしておりますが、安心して毎日過ごしております。利用料金は安価で、職員の方々が親切です。あと2年のうちにどこか越さなければなりませんので、先のことを考えますと不安な心持ちになります。

(6) その他

- 近い将来くぬぎ園を離れるのは、今の職員さん達との別れがくるのかと思うと、とても寂しいです。何とかならないでしょうか。

桜堤ケアハウス

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|-----------------------------------|-------------|----------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市桜堤ケアハウス | | |
| 所在地 | 武蔵野市桜堤1-9-9 | | |
| 指定管理者の名称 | 社会福祉法人 武蔵野 | | |
| 代表者 | 理事長 安藤真洋 | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺北町4-11-16 | | |
| 指定の期間 | 平成22年4月1日～平成27年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | ①経費老人ホームケアハウス 武蔵野市ケアハウスの管理運営 ② | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 82,425,000円 | 決算 82,425,000円 |

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | |
|------------------------|---|----------|---|
| | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管理・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 98.3/100 | B 部署ごとの連携が図られ、また、職員の専門性を高めて、その成果が少しずつ見えてきている状態である。 |
| | ②重点ポイント | | |
| | ③アピールポイント | | |
| (B) 利用者モニタリング | 施設運営の改善の満足度割合が昨年度の倍以上と高くなり、施設側の努力が評価された | 55.0% | |
| (C) 財務モニタリング | | | |

(2) 主管課による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | |
|------------------------|--|----------|--|
| | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管理・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 98.3/100 | B 入居者の介護度が重くなり、心身の自立度も低くなってきている。食事摂取の支援や保証人と連携し必要な支援をおこなっている。 |
| | ②重点ポイント | | |
| | ③アピールポイント | | |
| (B) 利用者モニタリング | 職員の対応・入居者への配慮は満足度が高い。昨年度と比較して、施設運営の改善に対する満足度が上がっている。 | 55.0% | |
| (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 住民の満足の上向 | 45/45 | 45/45 | 入居者の要介護化、心身のレベル低下が進む中、保証人や関係機関とも連絡を取りながら調整し、生活の継続を支援した。 | 入居者の介護度が重くなってきたが、保証人や関係機関と連携しながら生活支援を行っている。 |
| B 安全への取り組み | 13.3/15 | 13.3/15 | 市へ報告した重大な事故は2件で、保証人と連携して対応した。利用者のために必要な支援を適切に行っている。 | 居室での転倒事故があったが、事故発生後は、市や関係機関への報告など適正な対応をしている。 |
| C 適正な運営 | 30/30 | 30/30 | 約6年間空いていた二人部屋に夫婦世帯が入居された。 | 懸案だった二人部屋に入居者があった。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10/10 | 10/10 | 老朽化してきている設備等の不具合に関して、市の所管と連携しながら随時対応した。行き届いていない箇所の清掃等を実施し、建物等保守を図った。 | 非常用放送設備の改修など、老朽化した設備の保守を市と連携して行った。 |

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

| | 項目 | 評価 | |
|-----|--|------------------------------------|--|
| | | 指定管理者 | 主管課 |
| (1) | 「食」を通して、調理部門と支援センター部門とが連携し、地元地域へのPRとコミュニティ事業に協力。 | 地元地域に貢献しながらPR等に取り組めた。 | 地域への積極的なPRに努力した。 |
| (2) | 入居者の服薬に関して、制度に基づき、外部の専門職による連携・支援体制を確立した。 | 服薬管理が不安定な方への再アセスメントと適切な服薬方法の調整を行う。 | 認定を受けている人はケアマネジャーと協議の上、介護保険サービスにつなげたり、自立の方は服薬カレンダーの活用などに取り組んだ。 |
| (3) | 併設している学生寮寮生との合同の防災訓練を年4回実施している。 | 職員が不在となる夜間帯等での避難時の協力者となっている。 | 職員体制が整っていない時間帯に、学生寮と合同で避難訓練を行っている。 |

(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 | 55.0% | 職員の対応・入居者への配慮は満足度が高い。施設運営に対する改善や、食事に関する項目の満足度が増加している。 |

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

| |
|---|
| 指定管理者（記入欄） <アピール点> ◎災害等の緊急時に入居者同士が助け合う関係性を強めていくことを意識して、日頃から利用者同士の交流、親睦が深められるよう、環境整備（植栽充実・作品等展示等）と行事等の内容見直しに取り組んでいる。 ◎相談員・支援員の相談支援能力、調整能力を高めるための人材育成を行っている。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> ◎約6年間空床であった二人部屋への入居が完了した。 |
| <改善が必要と思われる点> ◎利用者の重度化、虚弱化に伴い、食堂での食事摂取（セカブス等）が難しくなってきた方への施設側からの支援の内容や程度・頻度等を見直す時期にきている。ホームでの生活の限界点を上げる。 |
| 主管課（記入欄） <主管課として特に評価できる点> *入居者同士の関係性を強めるために、行事や環境整備の見直しに取り組んでいる。 *研修、マニュアルの整備等、人材育成に取り組んでいる。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *長期間空床だった二人部屋の入居により、懸案が解消された。 |
| <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *高齢化に伴い入居者の要介護度が重くなり、食事摂取の支援・内容など、個別の対応が必要な入居者が増えている。心身両面でのケアに更に取り組んでほしい。 |

(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

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|-------------------------|---|---|----|----------------------------------|
| A 住民の満足の上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × ○の数 21 / 21間 45点 |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ | |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ | |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ | |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ | |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ | |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ | |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ | |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ | |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ | |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ | |
| | 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | |
| | | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| | 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | |
| | | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| | 自主事業への取組 | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | |
| 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | | ○ | | |
| 評価の理由 | 21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。 | ○ | | |
| | ◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎日常的に利用者の生活相談・制度利用調整、保証人との情報交換等の支援に取り組み、また、利用者個別面談を実施し、毎月利用者懇談会を開催して要望等を聞きとり対応している。 ◎利用者の集団生活における人間関係調整、家族間の調整、精神面のサポートなどと安心して生活の継続ができるよう取り組んでいる。また、利用者同士が交流を深め、親睦が図られるように、自作の創作物品等を展示するコーナー等を設置した。 | | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ | 15点 × ○の数 8 / 9間 13.3点 |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ | |
| | | 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 | ○ | |
| | | 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 | ○ | |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ | |
| | 27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | | |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | |
| 29 事件・事故が発生していない。 | | × | | |
| 評価の理由 | 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | | |
| | ◎市の事故報告基準により重大な事故については適時報告を上げている。 ◎大地震発生時のBCP及び福祉避難所開設のマニュアルの作成にくぎ園と一体的に取り組んでいる。 | | | |

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|--------------------------|---|--|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ |
| | 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 | ○ |
| | | 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。 | ○ |
| | 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ |
| | | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ |
| | | 40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ |
| 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ | |
| | 42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ | |
| 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 | ○ | |
| | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | |
| 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | ○ | |
| | 46 計画通りの収入が得られている。 | ○ | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | |
| | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | - | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | |
| 評価の理由 | ◎協定書に基づき適正に執行している。 ◎6年間入居がなかった2人部屋は3月に夫婦の入居が完了。 ◎夏の電力不足時の節電対策として、共用部分の不必要な箇所の照明機器の取り外しや照明・空調のタイマー管理の稼働時間縮小にとり組んでいる。 | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | ○ |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ |
| | 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ |
| 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | | ○ | |
| その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| 評価の理由 | ◎開設して15年近くが経過する中で、設備・部品等が経年劣化により不具合が目立つようになっているが、市の所管と随時確認しながら予算の範囲での修繕に取り組んだ。 | | |

30点
×
○の数 21
/21問

30点

10点
×
○の数 10
/10問

10点

(様式3)チェック項目シート

(主管課記入)

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|-------------------|--|--|----|
| A 住民の満足の向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ |
| 11 地域ニーズを把握している。 | | ○ | |
| 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | |
| | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| 職員対応 | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | |
| | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | |
| 自主事業への取組 | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ | |
| | 21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。 | ○ | |
| 評価の理由 | ◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎日常的に利用者の生活相談・制度利用調整、保証人との情報交換等の支援に取り組み、また、利用者個別面談を実施し、毎月利用者懇談会を開催して要望等を聞きとり対応している。 ◎利用者の集団生活における人間関係調整、家族間の調整、精神面のサポートなどと安心して生活の継続ができるよう取り組んでいる。また、利用者同士が交流を深め、親睦が図られるように、自作の創作物等を展示するコーナー等を設置した。 | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ |
| | | 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 | ○ |
| | | 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 | ○ |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ |
| 29 事件・事故が発生していない。 | | × | |
| 評価の理由 | ◎市の事故報告基準により重大な事故については随時報告を上げている。 ◎大地震発生時のBCP及び福祉避難所開設のマニュアルの作成にぬき図と一体的に取り組んでいる。 | | |

45点
×
○の数 21
/21問

45点

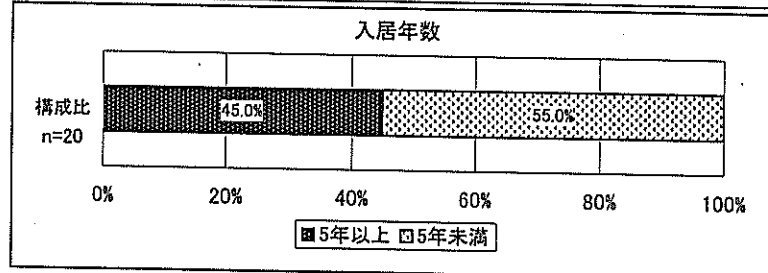
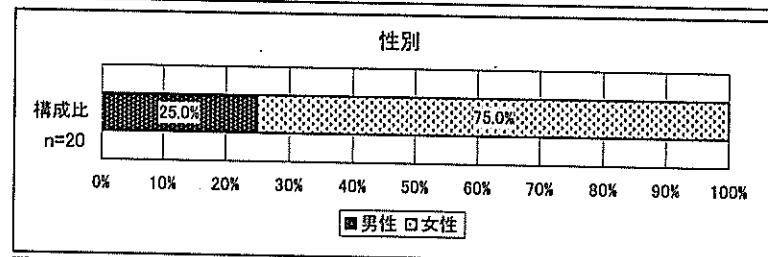
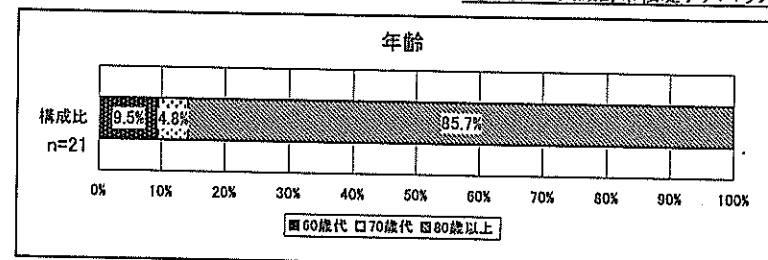
15点
×
○の数 8
/9問

13.3点

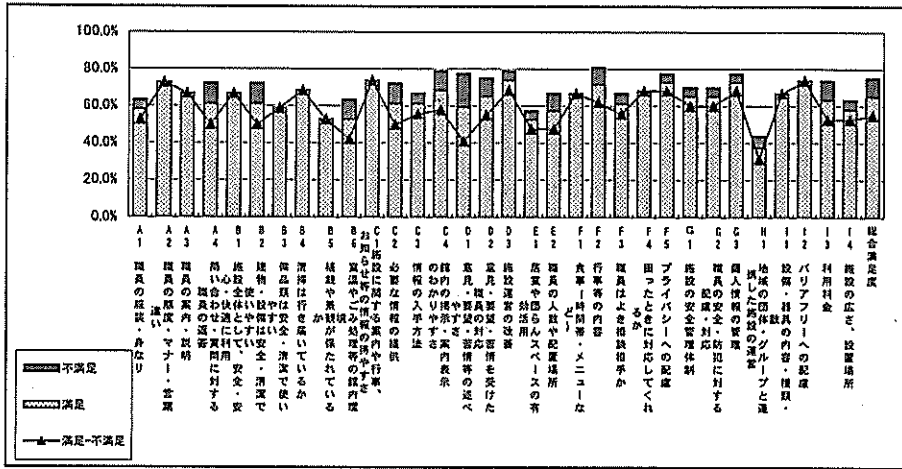
| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|--------------------------|--|--|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ |
| | 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 | ○ |
| | | 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。 | ○ |
| | 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ |
| | | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ |
| | | 40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ |
| | 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ |
| | | 42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ |
| 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 | ○ | |
| | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | |
| 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | ○ | |
| | 46 計画通りの収入が得られている。 | ○ | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | |
| | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | |
| 評価の理由 | ◎協定書に基づき適正に執行してる。 ◎6年間入居がなかった2人部屋は3月に夫婦の入居が完了。 ◎夏の電力不足時の節電対策として、共用部分の不必要な箇所の照明機器の取り外しや照明・空調のタイマー管理の稼働時間縮小にとり組んでいる。 | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | ○ |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ |
| | 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ |
| 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | | ○ | |
| その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| 評価の理由 | ◎開設して15年近くが経過する中で、設備・部品等が経年劣化により不具合が目立つようになっているが、市の所管と随時確認しながら予算の範囲での修繕に取り組んだ。 | | |

【問1】

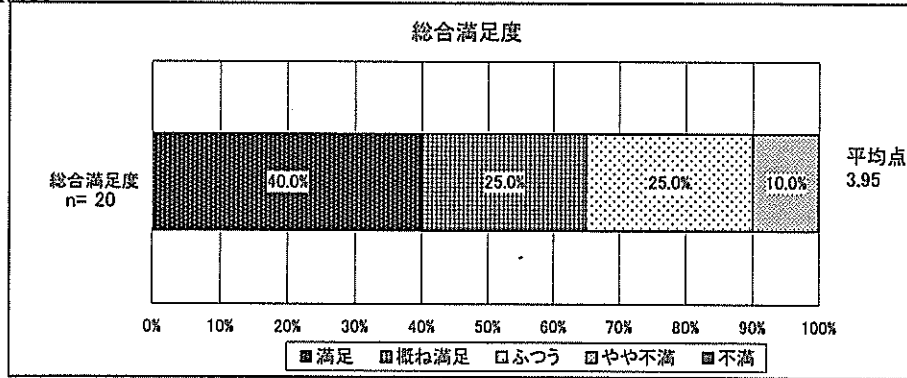
施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



【回答者の属性】に関するコメント
 回答者の年齢は、「80歳以上」が85.7%で最も多く、次いで「60歳代」が9.5%、「70歳代」が4.8%となっている。前回と比較して、「70歳代」が減少し「80歳以上」の利用が多くなってきている。
 性別は、「女性」が75%、「男性」が25%で前回と変わらない。
 入居年数は「5年以上」が45%、「5年未満」が55%で、前回2:1の比率だったことから、新規入居者が増えたことが分かる。

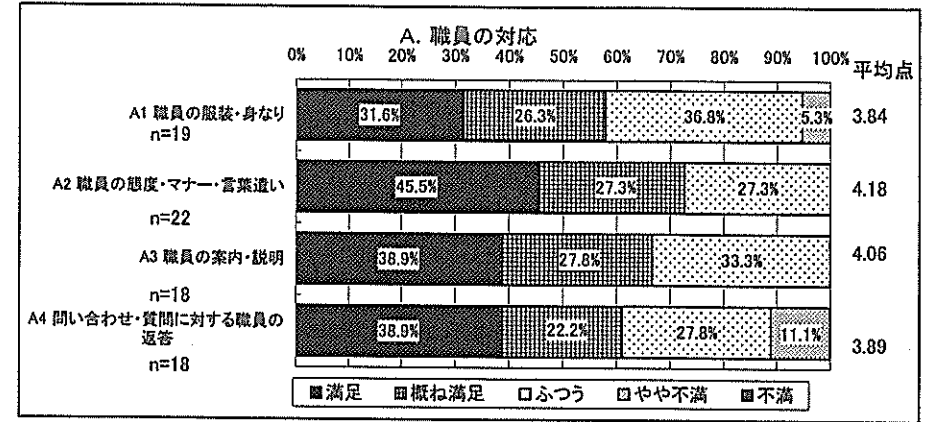


【問3】

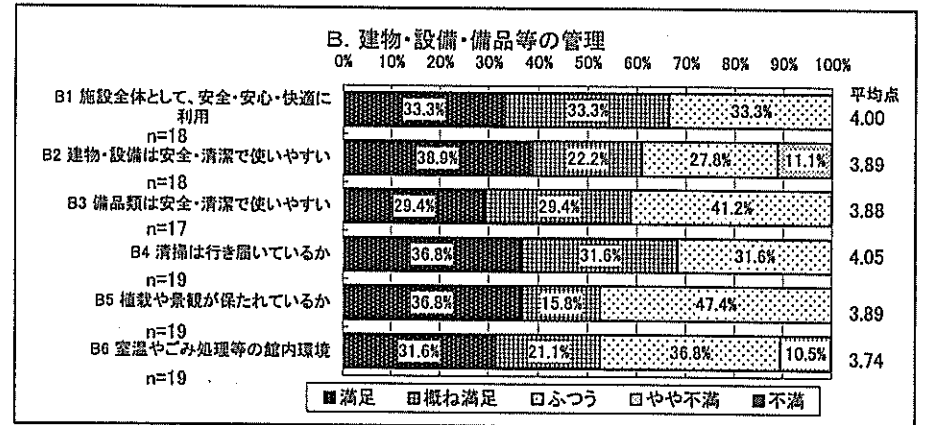


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

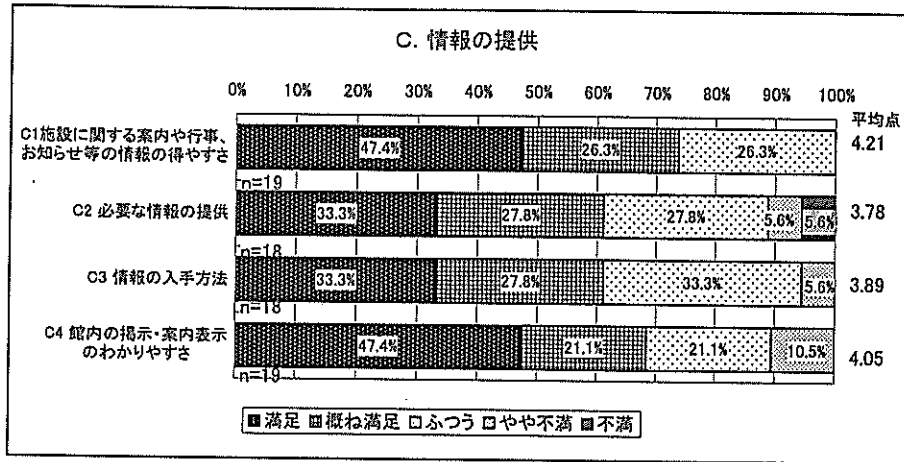
【総合満足度】に関するコメント
 桜堤ケアハウスに対する総合的な満足度は、「満足」が40%、「概ね満足」が25%で、65%の人が「満足している」と答えている。「不満」と回答した人はいなかったが、「やや不満」が10%である。満足度割合は、55%であり、更なる努力が求められる。



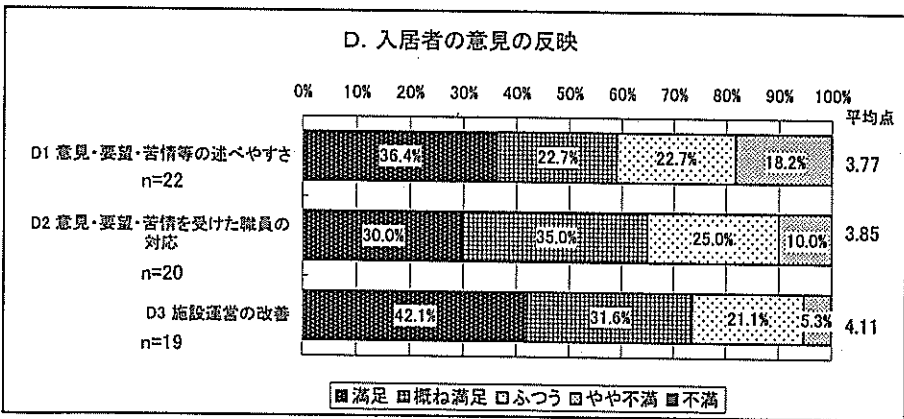
【A. 職員の対応】に関するコメント
 職員の対応については、「職員の態度・マナー・言葉遣い」の項目で満足度割合が72.8%で、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。しかし他の項目の満足度割合は50~66.7%で、満足度がやや低くなっている。



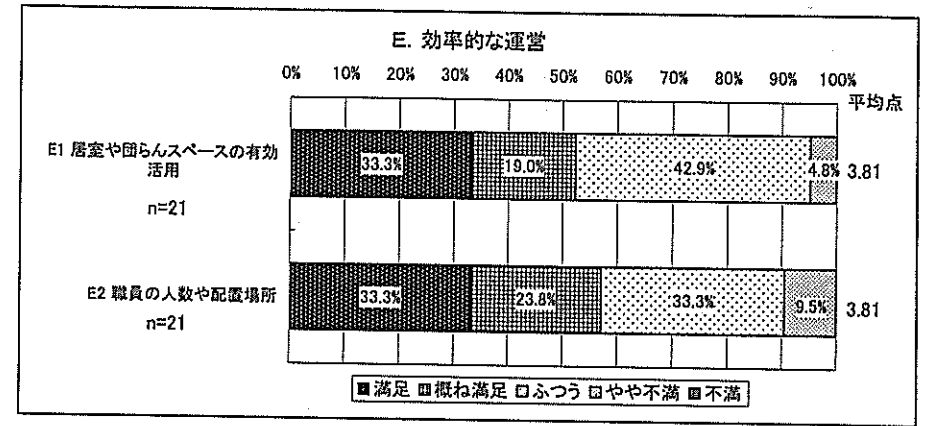
【B. 建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 「施設全体として、安全・安心・快適」と「清掃」は、満足度割合は65%以上であり、利用者は満足度を得ている。しかし、他の項目の満足度割合は42.2~58.8%で、今後留意が必要と思われる。特に「館内環境整備」は満足度の動向に注意して改善がひつようである。



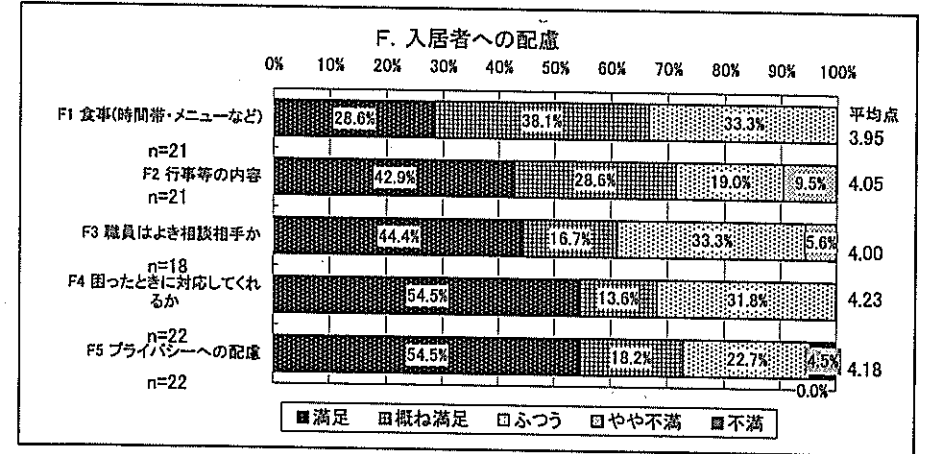
【C情報の提供】に関するコメント
 「案内や行事、お知らせ」は、満足度割合が73.7%以上であり、利用者は満足度を得ている。しかし「情報の提供」「情報の入手方法」「館内提示」は、前回よりも満足度が高くなったが、満足度割合が49.9～58%程度なので、さらに入居者の動向を見ていく必要がある。



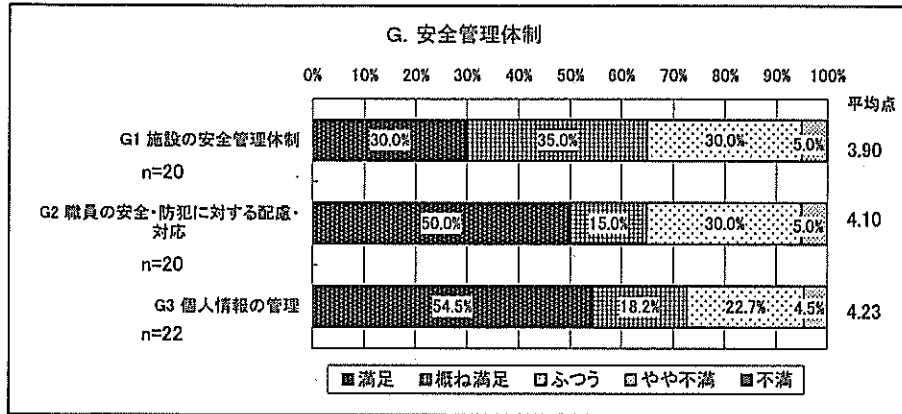
【D入居者の意見の反映】に関するコメント
 全項目において前回より「満足」「概ね満足」が高くなっている。満足度割合では、「施設運営の改善」が前回30%から、今回68.4%と40%近く上がり、施設側の努力を評価できる。他の項目の満足度は、前回とほぼ同じくらいで推移している。「意見要望の述べやすさ」は満足度が40.9%であり、満足度の動向に注意して改善が必要である。



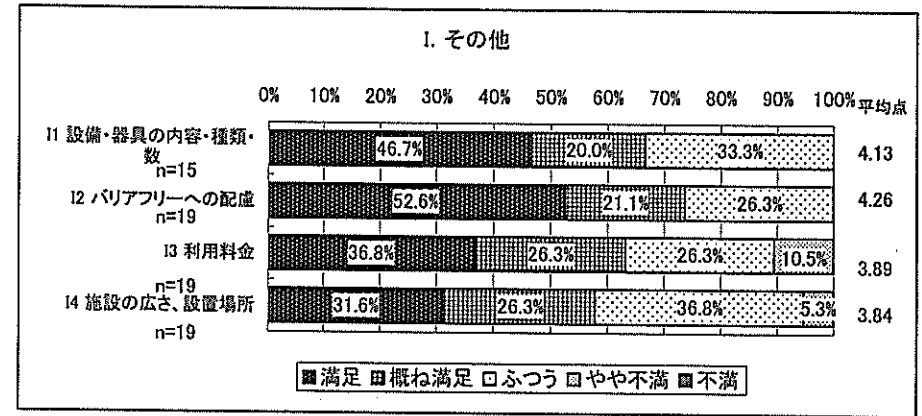
【E効率的な運営】に関するコメント
 全項目において前回より「満足」「概ね満足」が10%以上高くなっている。満足度割合も、「居室」は30%、「職員の人数」は10%と上がっている。建築構造の制約の中での、職員の努力が効果を上げていると思われる。ただ各項目の満足度割合が48%未満なので、今後も留意していく必要がある。



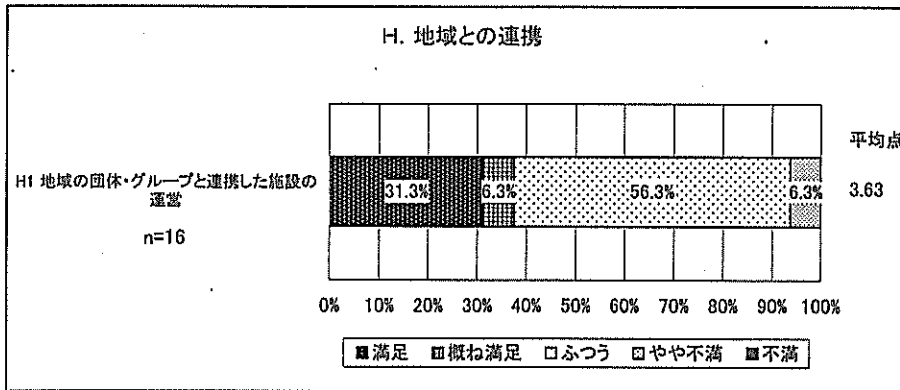
【F入居者への配慮】に関するコメント
 「食事(時間帯・メニューなど)」は、「満足」「概ね満足」が前回より10%近く高くなっている。「困ったときに対応してくれるか」「プライバシーへの配慮」の満足度割合は、68%で満足を得ているが、「職員はよき相談相手か」は55.5%で留意すべき項目と思われる。



【G安全管理体制】に関するコメント
 全項目で満足度割合が60%以上であり、前回より全体的に見て10%以上高くなったが、更なる配慮・対応が必要である。



【Iその他】に関するコメント
 全項目で「満足」、「概ね満足」を合わせた割合が前回を上回っている。特に「バリアフリーへの配慮」は満足度割合が73.7%であり、利用者は高い満足度を得ている。



【H地域との連携】に関するコメント
 地域との連携についての回答では、満足度割合が31.3%なので、利用者の満足度の動向に注意し、改善を検討する必要があると考えられる。

施設名: 武蔵野市桜堤ケアハウス

【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

- 武蔵境駅から団地中央口行きのバスに乗り、中央口の停留所で下車した際、少し離れた場所で良いので、バスの後ろから横断できる横断歩道を作ってほしいと思います。道路の両側にマンションが建っているため、渡る人が多い。

(2) 運営面について

- 警備員をもう一人増やして下さい。非常の場合、心配です。

(3) 事業について

•

(4) 職員について

•

(5) 評価のことば

- 桜堤ケアハウスは天国だといつも皆様と話合っております。有難いことと心から感謝を致しております。
- 職員の方には、いつも気持ちよく接していただいております。安心して毎日を過ごすことが出来ております。ありがとうございます。
- 多少の不安を抱いて入居させていただきましたが、職員の方々のご配慮の程を感動いたしました。また入居の皆様も真つ心に心配りがあり、最終列車の積もりの居心地は最高です。心より感謝いたしております。皆様にご迷惑のかからぬように、日々心がけて老いさせていただきます。厚く厚く御礼申し上げます。年齢のせいか手が震えて、乱筆お許し下さい。
- 阿部施設長は朝、時間前より見えて私たちのために働いております。ありがとうございます。

(6) その他

- 入居1週間のため、設問F. 2の行事にはまだ参加していません。
- 食事が大変おいしく、毎日が楽しみです。
- ここに入居させていただけた事を深く感謝しております。
- 設問 I、その他に 4 をマークしたのは、バスの運行間隔が長い点です。
- 一日も早く環境に慣れ、皆様へご迷惑をかけないようにと努力しております。

