

北町高齢者センターコミュニティケアサロン

1 指定管理業務等の概要

【コミュニティケアサロン】

| | | | |
|-----------|--|-------------|---------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市立北町高齢者センター | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺北町 4-1-16 | | |
| 指定管理者の名称 | 財団法人 武蔵野市福祉公社 | | |
| 代表者 | 理事長 長 澤 博・ 暁 | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺北町 1-9-1 | | |
| 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デイサービスセンターコミュニティケアサロン管理運営事業 ② ③ | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 11,402,000円 | 決算 1,482,155円 |

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | |
|------------------------|-----------|---------|---|
| | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管課・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 100/100 | ・利用者の満足度の高さ ・適正な運営により利用稼働率がアップ |
| | ②重点ポイント | | ・利用者利用率の向上に向けた取組 ・職員の質の向上に向けた取組 |
| | ③アピールポイント | | ・自立度の高い利用者(平均介護度 1.6)が、楽しく一日を過ごしている ・福祉公社として苦情対応規程を整備し、制度の確立を図った ・手の込んだ懐石風家庭料理と手作りおやつは好評を得ている |
| (B) 利用者モニタリング | 87.7% | | スタッフは常に利用者に対して「目配り」「気配り」「心配り」を実践し、情報の共有化と共通認識をもって接してきた結果、総合満足度も 87.7%と高い評価を得た。 |
| (C) 財務モニタリング | | | |

(2) 主管課による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | |
|------------------------|-----------|----------|---|
| | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管課・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 93.3/100 | ・職員、利用者間に自由なコミュニケーションが図られ、高い満足度が得られている。 |
| | ②重点ポイント | | ケアマネジャーや事業所と密に連携することにより、稼働率を上げて効率的な運営を行っている。研修やミーティングにより、職員の資質向上に努めている。 |
| | ③アピールポイント | | 職員・ボランティアと利用者が家族的な雰囲気を保ちながら、一日を過ごしている。 |
| (B) 利用者モニタリング | | 87.7% | ほぼ全部の項目において、高い評価を得ている。 |
| (C) 財務モニタリング | | | |

(A) - ①チェック項目

【コミュニティケアサロン】

| 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 | *基本方針に沿った運営 *利用者の満足度の高さ *ご意見箱の設置 | *コミュニティケアサロンの基本方針に則った、ボランティアと職員による運営は、満足度が非常に高い。 |
| B安全への取り組み | 15/15 | 13.3/15 | *事件、事故対応マニュアルで対応 | *事件・事故だけでなく、地震対策マニュアルも整備した。 |
| C適正な運営 | 30/30 | 30/30 | *法令を遵守し、適正に業務を履行 *利用者数も前年比-0.07でほぼ横ばい。 | *フレックスタイムを導入するなど、効率的かつ柔軟な対応を行っている。 |
| D施設・整備等の適正な管理 | 10/10 | 10/10 | *施設管理は定期的に保守点検を実施 *備品台帳を整備し管理 *清掃は毎朝チェック | *設備管理・清掃・警備は、保守点検を定期的に実施している。施設整備に関する利用者満足度も高い。 |

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

| | 項目 | 評価 | |
|-----|-----------------|---|---|
| | | 指定管理者 | 主管課 |
| (1) | 利用者利用率の向上に向けた取組 | * ケアマネジャーとの連携 * 毎月事業所へ空状況の通知 | * ケアマネジャーと密に連携し、新規利用者拡大に努力している。 * 稼働率が大変高い(今年2月現在で1日平均約90%)。曜日毎の定員の空き状況を各事業所に通知し、丁寧な情報提供をしている。 |
| (2) | 職員の質の向上に向けた取組 | * 計画的に職員研修を実施 * 日々のミーティング等により利用者に対して共通の認識をもつ | 職員研修やミーティングで職員間のコミュニケーションを向上させ、職員の育成に取り組んでいる。 |

A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

| | |
|-----------------------------------|---|
| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入 | |
| 総合満足度 | ■結果の概要 |
| 「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計 | 職員への対応・サービス内容、施設整備管理、運営状況、安全管理体制、ほぼ全部の項目において利用者の満足度が高く、稼働率も大変高い施設で効率的な運営を図っている。 |
| | 87.7% |

(A) - ③アピールポイント

| |
|---|
| 指定管理者 (記入欄) |
| <p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 家族懇談会や家庭訪問を実施し、利用者家族とのコミュニケーションを図った。 * 自立度の高い利用者が多く、大勢のボランティアや職員と共に、楽しく一日を過ごしている。 * 利用者の安全確保を期すため、スタッフ全員に利用者の状況を詳しく伝え、変化に応じて適切な対応ができるよう心掛けている。 * 大野田福祉の会に運営委員を送出し、地域の情報を得て連携している。 * 利用者が意見を言いやすい雰囲気づくりを心がけ、意見を聞いた時はすぐに対応している。 * 利用者及び家族の背景に寄り添い、常に心のこもったサービスを提供できるよう、職員全体で情報を共有し常にサービスの向上に努めている。 * 季節の野菜を多く取り入れ、懐石風の家庭料理を提供しており、おやつも手作りで利用者から好評を得ている。 * 震災対策として、センター内窓ガラスの飛散防止対策を実施。 <p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> * 苦情対応規程を整備した。 * 災害時の避難、誘導訓練の実施。 <p><改善が必要だと思われる点></p> |

| |
|--|
| 主管課 (記入欄) |
| <p><主管課として特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 利用者、職員、ボランティアそれぞれがコミュニケーションを図り、家族的な雰囲気を作っている。 <p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> * 苦情対応規定を整備した。 <p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> |

(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。 | ○ |
| | | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ |
| 自主事業への取組 | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | - | |
| | 21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。 | - | |
| 評価の理由 | 利用者の満足度を向上させるため、基本方針(①みんながいてやすらぎはぐくむ。②プログラム活動を通じて共に生き甲斐をみいだす。③利用者が楽しく過ごせるセンターを目指す。)に沿って地域のボランティアや職員が一体となって、毎日を楽しみ過ごしてもらうよう心掛けている。また、ご意見箱を設置し、いつでも利用者の意見・要望を開ける体制を図っている。 | | |
| 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 | 事件、事故については、防止や発生時の対応マニュアルに沿って対応している。賠償保険については、傷害保険に加入しており24年度には、損害賠償保険に加入する。また、地震対策マニュアルを整備した。 | |

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

30点
×
○の数 22
/22問

30点

10点
×
○の数 10
/10問

10点

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|-------------------|---|--|----|
| A 住民の満足の向上 | 設置目的の達成 | 1)設置目的を達成できている。 | ○ |
| | | 2)設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ |
| | | 3)基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4)利用者の満足度は高い。 | ○ |
| | | 5)モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ |
| | | 6)利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ |
| | | 7)利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ |
| | | 8)利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ |
| | | 9)利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ |
| | 地域との連携等 | 10)地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ |
| | | 11)地域ニーズを把握している。 | ○ |
| | 情報提供 | 12)行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ |
| | | 13)市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ |
| | | 14)館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ |
| | 職員対応 | 15)利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ |
| | | 16)接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。 | ○ |
| | | 17)利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ |
| | | 18)職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ |
| | | 19)職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ |
| 自主事業への取組 | 20)事業計画に沿って自主事業を実施している。 | — | |
| | 21)自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。 | — | |
| 評価の理由 | 利用者の満足度を向上させるため、基本方針①みんながいてやすらぎはぐむ。②プログラム活動を通じて共に生き甲斐をみいだす。③利用者が楽しく過ごせるセンターを目指す。)に沿って地域のボランティアや職員が一体となって、毎日を楽しみ過ごしてもらうよう心掛けている。また、ご意見箱を設置し、いつでも利用者の意見・要望を聞ける体制を図っている。 | | |
| 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。 | ○ | |
| | 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 | 事件、事故については、防止や発生時の対応マニュアルに沿って対応している。1月に送迎車が衝突を起こしているが、怪我人もなく、市への迅速な報告があった。また、地震対策マニュアルを整備した。賠償保険については傷害保険に加入しており、24年度には損害賠償保険に加入する。職員研修は、(社福)武蔵野の研修を執り行っている。 | | |

45点
×
○の数 19
/19問

45点

15点
×
○の数 8
/9問

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

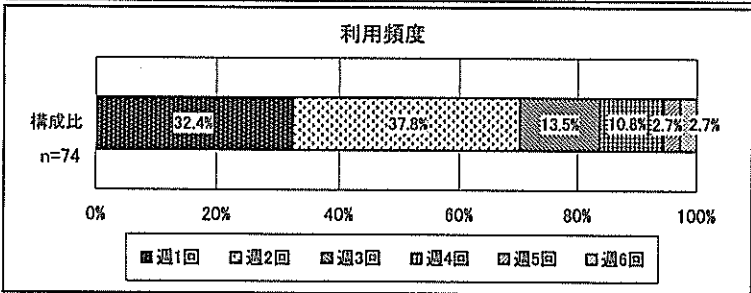
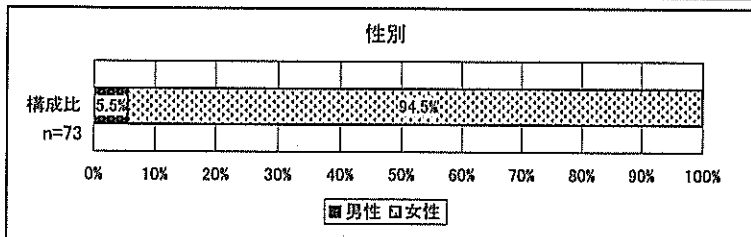
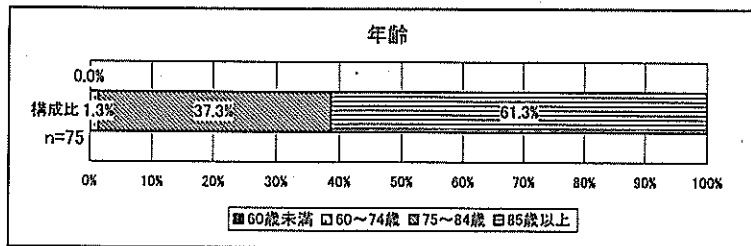
30点
×
○の数 22
/22問

30点

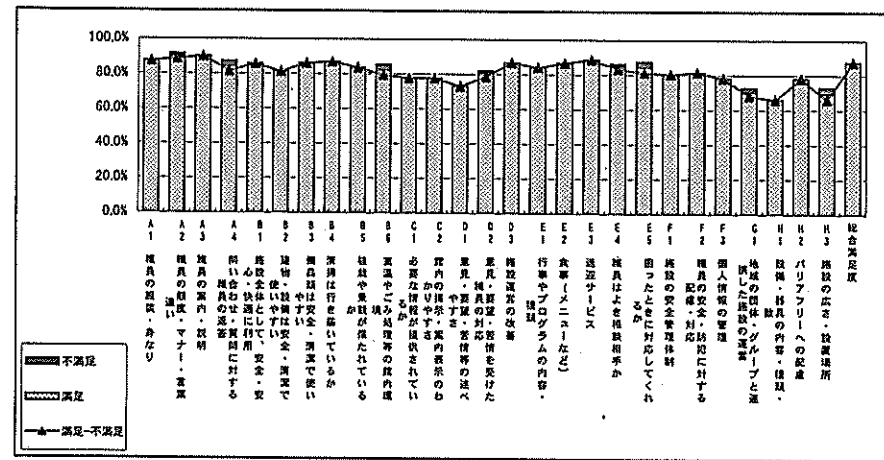
10点
×
○の数 10
/10問

【問1】

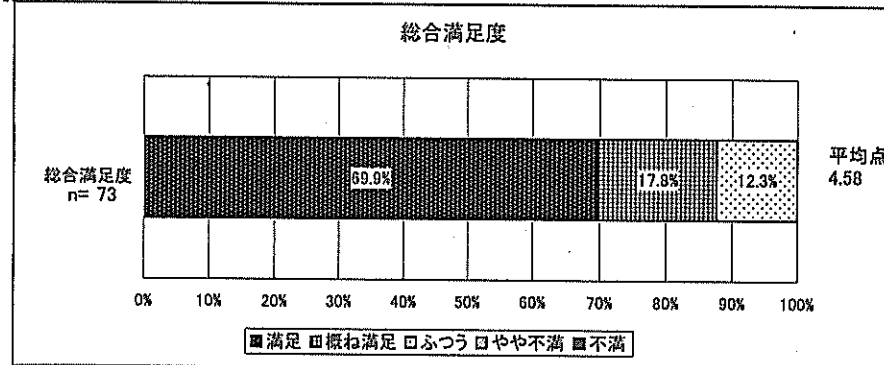
施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



【回答者の属性】に関するコメント
 回答者の年齢は「85歳以上」が最も多く、昨年より10.6%増加し61.3%となった。次いで「75歳～84歳」が昨年より4.7%減少し、37.3%となった。北町高齢者センターコミュニティケアサロンの年齢構成からは利用者全体の高齢化が進んでいる結果となったが、その背景には新規利用者の年齢が70歳代～90歳代とばらつきがあり、必ずしも新規利用者の参加で低年齢化してないという状況を裏づける結果となった。
 性別は「女性」が94.5%と昨年同様に圧倒的に多い結果となっている。
 利用頻度は最も多かったのが「週2回」で昨年より7.8%上昇し37.8%となった。昨年最も多かった「週1回」は14.7%下がり32.4%となった。また「週4回」は7.9%上昇し10.8%となり、同一利用者の利用回数が増加している結果となった。



【問3】

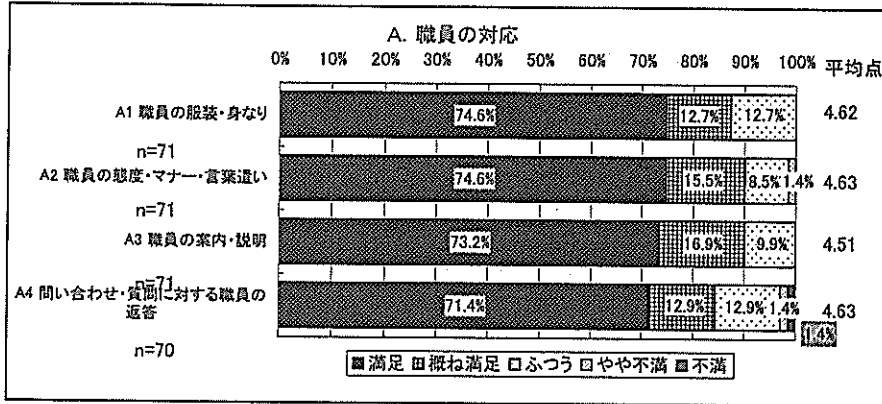


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 北町高齢者コミュニティケアサロンに対する満足度は「満足」が69.9%、「概ね満足」が17.8%で87.7%の人が「満足している」と回答している。昨年と比較し「満足している」と回答している利用者は昨年より3.1%減少したが、「やや不満」「不満」と回答した利用者はなく、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。(満足度割合も同様である。)

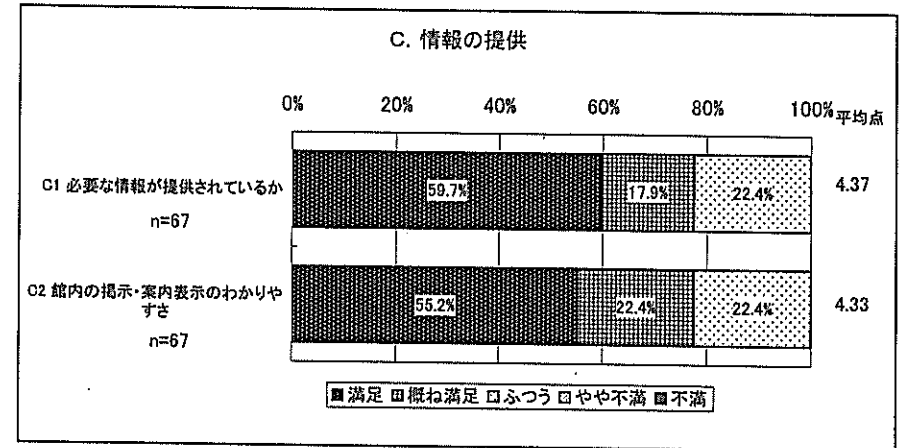
【問2】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン

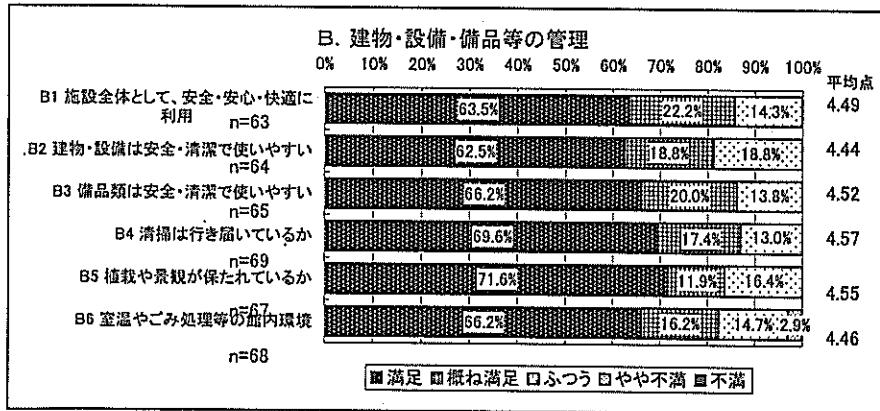


【A職員への対応】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」と回答した利用者は、各項目とも昨年と比較し若干減少している。しかし「態度」「案内・説明」では各々90.1%と非常に高い比率で回答しており、「服装」で87.3%、「問い合わせ・質問に対する職員の返答」で84.3%と、高い満足感を得ている利用者は多い。しかし昨年回答がなかった「やや不満」「不満」と回答した利用者が2人いたことには注目し、職員の対応の質を一層向上させるよう努めたいと考える(満足度割合は、「服装」「案内・説明」は各々87.3%、90.1%である。「態度」「返答」は、各々88.7%、81.5%である)。「返答」以外は「不満」「やや不満」がない。

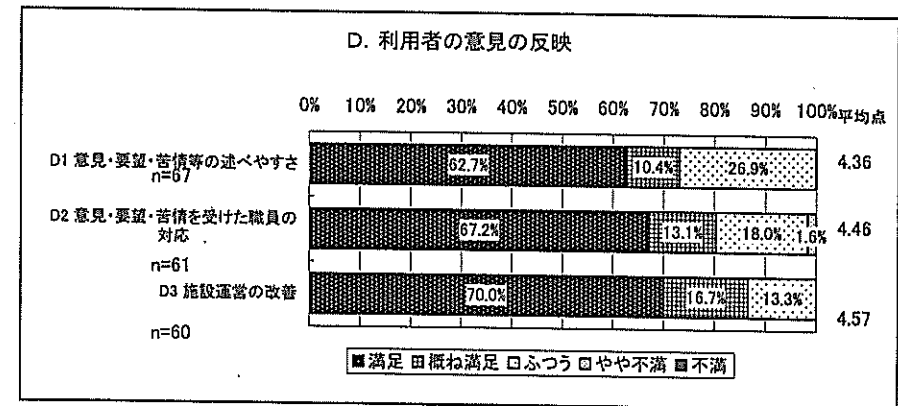
施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



【C情報の提供】に関するコメント
 全ての項目で昨年と比較したところ比率は若干減少してはいるが、「満足」「概ね満足」は各々77.6%で、満足度割合も同数値であり、高い満足度を得ていると考えられる。「不満」「やや不満」もない。

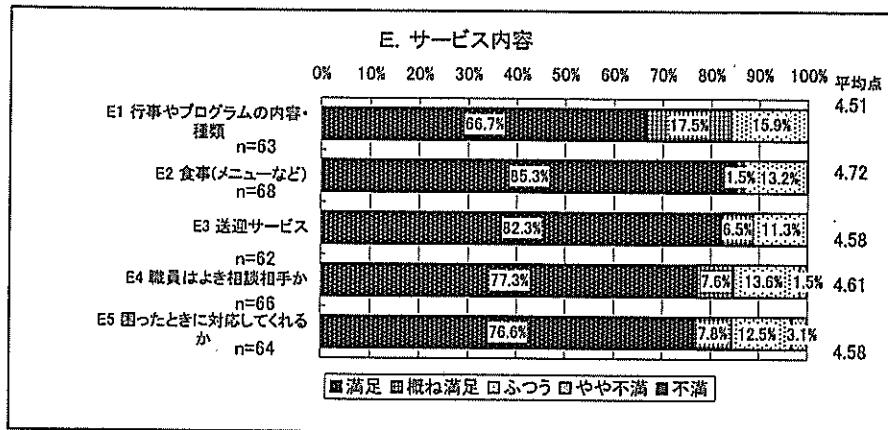


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 全ての項目で昨年と比較したところ比率は若干減少していたが、「満足」「概ね満足」は80%を超え、高い満足度を得ている。「植栽・景観」についての「満足」「概ね満足」は83.5%と高い比率で高い満足度を得ているが、昨年と比較したところ13.5%減少していた。より一層の満足度の向上に努めたい。満足度割合は、「館内環境」以外は同様で、「館内環境」は79.5%である。「館内環境」以外は「不満」「やや不満」がない。

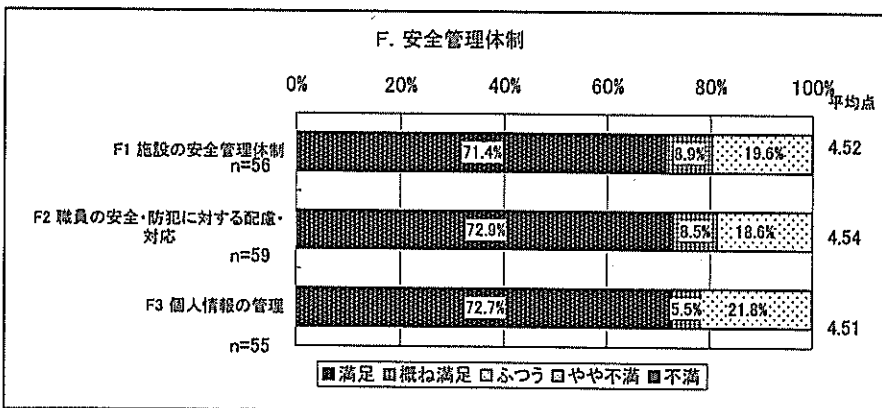


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」が「意見・要望・苦情等の述べやすさ」が73.1%と利用者は満足している。「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」では80.3%、「施設運営の改善」が86.7%であった。昨年と比較し比率は若干減少したが、2項目について利用者は高い満足度を得ていると考えられる。満足度割合では、「対応」以外は同様で、「対応」は78.7%となり、3項目とも高い満足度を得ている。

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン

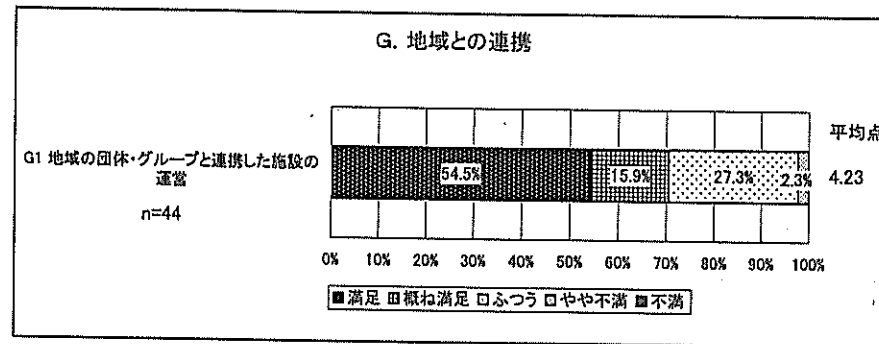


【E(サービス内容)に関するコメント】
 全項目で昨年と比較し比率は若干減少しているが、「満足」「概ね満足」が80%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。E2～E5については、「満足」の占める割合が76.6～85.3%となっていて、特に高い満足度を得ている。「困ったときに対応してくれるか」の項目は昨年にくらべ12.3%比率を下げたが、平均点には大きな変化はなかったので不満の増加は少ないと考えられる。より一層の満足度の向上に努めたい。満足度割合は、「相談相手」「対応」以外は同様で、「相談相手」「対応」は83%、81%で高い満足度を得ている。

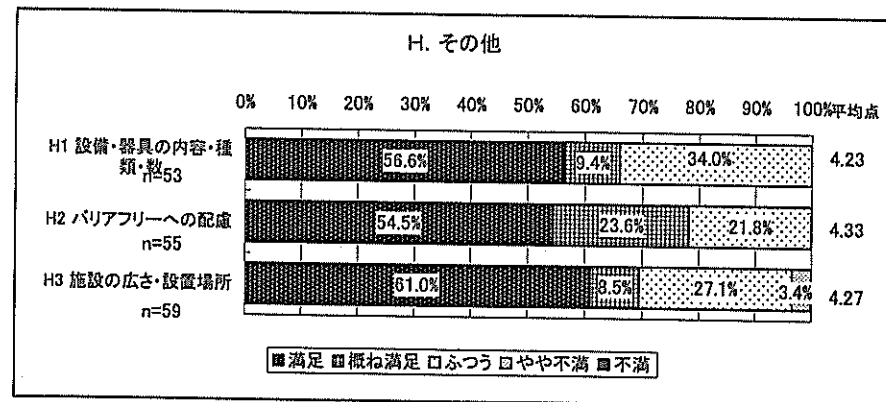


【F(安全管理体制)に関するコメント】
 「施設の安全管理体制」「安全・防犯に対する配慮」は昨年に比較して比率は若干減少したが、「満足」「概ね満足」は80%を超え、高い満足度を得ている。「個人情報の管理」についても72.2%と満足度は高い満足度を得ていると考えられる。満足度割合も同様で高い満足度を得ている。また、「不満」「やや不満」がない。

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



【G(地域との連携)に関するコメント】
 地域との連携については「満足」「概ね満足」が70.4%であり、利用者が満足していると考えられる。満足度割合は、68.1%で他の項目より低い。



【H(その他)に関するコメント】
 「設備・器具の内容・種類・数」の満足度は昨年と比較したところ比率は19.9%減少し66%となったが、平均点に差はほとんどなく、利用者は満足している。「バリアフリーへの配慮」は昨年同様78.1%と高い満足度を得ていると考えられる。「施設の広さ・設置場所」に関する満足度は8.4%減少し、69.5%となったが、「ふつう」が11.8%増加したためのもので平均点に差はほとんどなく、不満の増加はなかったと考えられ、利用者は満足している。満足度割合は、「広さ」以外は同様で、「広さ」は66.1%となっている。

施設名:北町高齢者センターコミュニケアサロン

【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

•

(2) 運営面について

•

(3) 事業について

•

(4) 職員について

•

(5) 評価のことは

- 北町は全てに親切でやさしく本当にいれて頂いて、よかったと感謝しています。
- いつも楽しく利用させて頂いております。こういう施設が割りと近くにあって有難いことと感謝しています。職員の方たちもやさしく接して下さい、来所するのが楽しみです。小さいながらお庭もあって、四季折々の花々が見られるのが、本当に楽しいことです。
- 大体満足ですが、設備等のことなどは内情がよくわかりませんので、満足→不満足はわかり兼ねます。
- 食事が大変おいしいので、満足です。ありがとうございます。

(6) その他

•

高齢者総合センターデイサービスセンター

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|---|-------------|----------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市立高齢者総合センター デイサービスセンター | | |
| 所在地 | 武蔵野市緑町2-4-1 | | |
| 指定管理者の名称 | 財団法人武蔵野市福祉公社 | | |
| 代表者 | 長澤 博暁 | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺北町1-9-1 | | |
| 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 | 武蔵野市立老人デイサービスセンター（以下「サービスセンター」という）条例第5条に規定する以下の業務 ① サービスセンターの利用承認に関する業務 ② 同条例第11条第1項に規定する利用料金の減額又は免除に関する業務 ③ 介護保険法に規定する通所介護及び介護予防通所の運営に関する業務 ④ 武蔵野市高齢者福祉総合条例に規定する日常生活支援事業の運営に関する業務 ⑤ サービスセンターの施設及び設備に維持管理に関する業務 ⑥ サービスセンターの管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務 | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 33,299,000円 | 決算 31,045,974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 | 99/100 | 食事サービスの改善が見られたこと 利用者の増加が見られたこと | A 利用者の大幅な増加（月平均稼働率5.6%アップ）、第1回アンケートで満足度の低かった食事サービスの改善に向けて努力した。施設管理について、自由記載において、景観とエアコンの指摘があり24年度工事に対応する予定である。 |
| | ② 重点ポイント | | 利用者の安全確保の関わる取り組み 地域の連携の関する試み 市民・利用者の意見の反映に向けた取り組み 職員の質の向上に向けた試み | |
| | ③ アピールポイント | | 全員が介護福祉士であること 常勤の看護師が2名勤務していること 利用者の心身の把握のために職員の情報の共有化に努めている | |
| (B) 利用者モニタリング | 85.5% | | 職員の対応、サービス内容、施設の整備・安全管理体制は、利用者が満足できている。 | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(2) 主管理による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | | 総合評価 | |
|------------------------|------------|--------|---|---|
| | | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管理・指定管理者によるモニタリング | ① チェック項目 | 99/100 | 食事サービス、入浴サービス、送迎サービスが改善され、利用者増、介護報酬増につながった。 | B 前年度の課題だった食事サービスでは業者と打ち合わせを密にして、前年度比約15%増の満足度割合になった。送迎においても範囲の見直しをして、利用者一人の乗車時間を短くした。安全体制と効率的な運営両面に施設の努力が伺えた。 |
| | ② 重点ポイント | | マニュアルを整備して研修・訓練を行い、安全管理体制の徹底に励んでいる。 | |
| | ③ アピールポイント | | 食事サービス、入浴サービスに力を入れ、その結果利用者増、介護報酬増につながった。 | |
| (B) 利用者モニタリング | 85.5% | | 職員の対応、サービス内容の見直し、安全管理体制は、利用者の満足が高い。 | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

| 視点 | 評価 | | 評価の理由 | |
|----------------|---------|---------|---|---|
| | 指定管理者 | 主管課 | 指定管理者 | 主管課 |
| A 住民の満足の向上 | 45 / 45 | 45 / 45 | 日々のスタッフミーティングで利用者の情報を共有している。ヒヤリハットをまとめて職員で再確認している。 | 毎日、利用者情報を共有し、危機管理を意識している。 |
| B 安全への取り組み | 15 / 15 | 15 / 15 | マニュアルの見直しを行う。送迎バス運転手の実技研修を行い、添乗員職員の研修も併せて行い安全の意識向上に努めた。年2回の消防訓練の実施。 | マニュアルに沿った対応をしている。また研修、消防訓練を行う等、安全の徹底を行っている。 |
| C 適正な運営 | 30 / 30 | 30 / 30 | 利用者が増加し、稼働率も平均5.6%のアップが見られた。食事サービスの向上に努めた。 | 前回より食事の満足度が上がった。利用者増加、稼働率のアップが見られた。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 9 / 10 | 9 / 10 | 日常的な管理運営と保守点検を計画的に進めている。男子トイレの洋式便座を増やし利用者サービスに努めた。 | 施設内整備や安全管理体制は、利用者の満足度も高い。 |

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

| | 項目 | 評価 | |
|-----|----------------------|--|---|
| | | 指定管理者 | 主管課 |
| (1) | 利用者の安全確保に関する取組 | 安心、安全にお過ごしいただくために努力している。 | 送迎に関する研修を行っている。 |
| (2) | 地域の連携に関する取り組み | 夏祭りは地域に声かけをし、作品点では「絵手紙・簾細工」のワークショップを試みた。 | 地域との関わりに努力している。 |
| (3) | 市民・利用者の意見の反映に向けた取り組み | 苦情等に迅速に対応している。 | 意見・苦情の述べやすさに対する満足度は80%以上で、前回と比べて15%アップした。 |
| (4) | 職員の質の向上に向けた取り組み | 内部研修・外部研修を随時行っている。 | マニュアルの整備、研修、訓練等を行っている。 |

(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 | 85.5% | 職員の対応、サービス内容、施設の整備・安全管理体制は、利用者の満足度が高い。 |

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

| |
|---|
| 指定管理者 (記入欄) |
| <アピール点> 22年度で満足度の低かった「食事サービス」を重点的に取り組み、満足度が15%も上がったことは評価できる。今後も利用者に満足いただける食事の提供に努めたい。 入浴サービスについて、在宅入浴が困難な利用者の入浴回数増を検討、新規の入浴希望者を積極的に受け入れた。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> 入浴サービスと食事サービスに力を入れ、適正な運営ができるよう目指した。 |
| <改善が必要だと思われる点> 植栽・景観については、2階のテラスが日当たりが十分でなく、土もないことから、緑の確保が難しく、窓越しに季節を感じられるようにするかは、今後の課題である。 |

| |
|---|
| 主管課 (記入欄) |
| <主管課として特に評価できる点> 「食事サービス」の満足度向上に取り組んだ。 「入浴サービス」の回数を増やし、新規利用者が増加した。 「送迎サービス」は引き続き満足度が高い。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> 「食事サービス」は業者と打ち合わせを密に行うことにより満足度が上がった。 「入浴サービス」は回数を増やすことにより、利用者が増加した。 |
| <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> 植栽・景観の問題では、建物構造上の制約もあるだろうが、指定管理者側の工夫に期待したい。 |

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

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

(様式3)チェック項目シート

| 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 | 日々ミーティングを行い、利用者の状況を把握し、スタッフ間の情報共有に努めている。地域へも「高齢者総合センター便り」を利用し情報を発信している。 | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ |
| | | 24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。 | ○ |
| | | 25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。 | ○ |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | | 27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ |
| 29 事件・事故が発生していない。 | | ○ | |
| 評価の理由 | 緊急時の対応マニュアルを作成している。送迎に関して運転手・添乗職員の研修を行い安全意識の向上に努めた。 | | |

45点
×
○の数 18
/18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 | 食事サービスにおいては、委託業者との連絡を密にとり、食事の内容の改善に努力した。アンケート結果も満足度が1回目調査時より上がり(65.5%→79%)、利用者から一定の評価は得られたと思う。 | | |
| 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 | 男子トイレの改修が終わり洋式便座が一つ増設されたが、利用者数(特に要介助利用者)の増加に伴い、昼食後等のトイレの混雑は否めない。2階テラスでの緑の育成は難しいが、植栽や景観の確保には改善が必要である。 | | |

30点
×
○の数 22
/22問
30点

10点
×
○の数 9
/10問
9点

(様式3)チェック項目シート

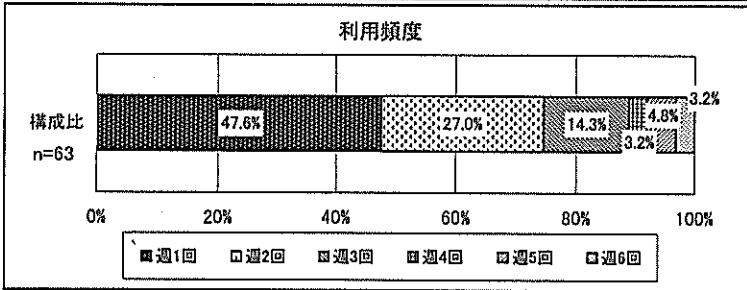
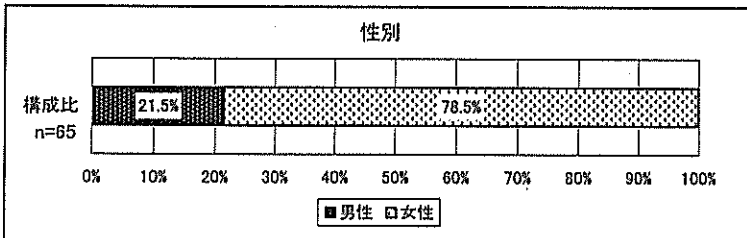
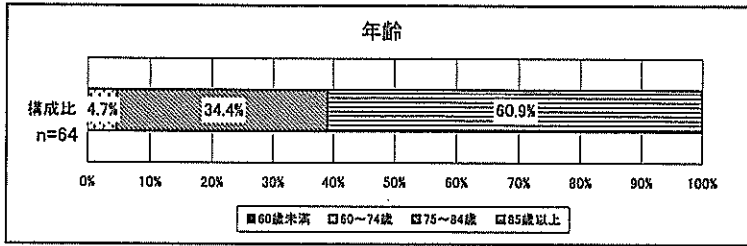
(主管課記入)

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|--------------|--|--|----------------------------|--------------------------|
| 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × ○の数 19 /19問 | |
| | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ | | |
| | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ | | |
| 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ | | |
| | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ | | |
| | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ | | |
| | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ | | |
| | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ | | |
| | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ | | |
| 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。 | ○ | | 45点 |
| | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | | |
| | 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 | 日々ミーティングを行い、利用者の状況を把握し、スタッフ間の情報共有に努めている。地域へも「高齢者総合センター便り」を利用し情報を発信している。 * 自主事業は行っていないので、項目は評価対象外とした。 | | | |
| 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 9 /9問 |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ | |
| | | 24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。 | ○ | |
| | | 25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。 | ○ | |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ | |
| | | 27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | |
| | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | | |
| 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 | 緊急時の対応マニュアルを作成している。送迎に関して運転手・添乗職員の研修を行い安全意識の向上に努めた。送迎範囲の見直しをして、3台×3コースから3台×4コースへ変更したが、その分細かく回り、一人の乗車時間を短くした。 | | | |

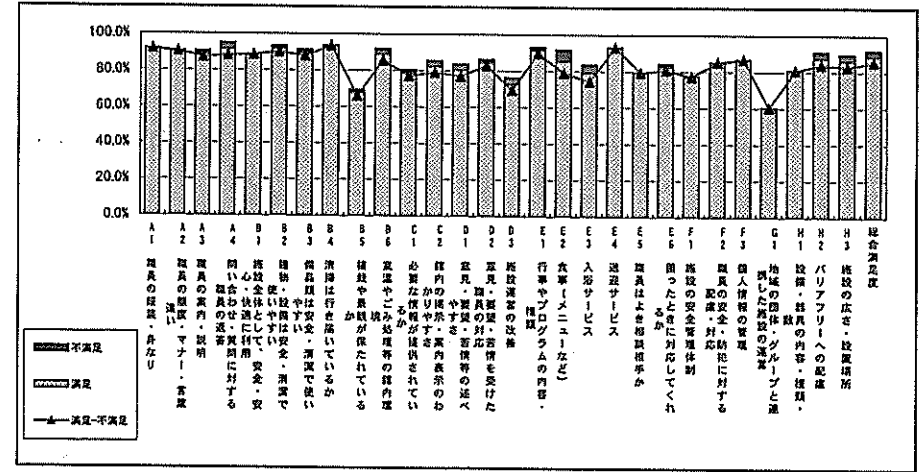
| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|----------------------------------|--|--|----------------------------|---------------------------|
| 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ | 30点 × ○の数 22 /22問 | |
| | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ | | |
| | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ | | |
| 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ | | |
| | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ | | |
| 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。 | ○ | | |
| | 37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。 | ○ | | |
| 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ | | |
| | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ | | |
| | 40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ | | |
| 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ | | |
| | 42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ | | |
| 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。 | ○ | | 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 | 食事サービスでは委託業者との連絡を密にとり、食事の内容の改善に努力した。アンケート結果も満足度が22年度調査時より上がり(65.5%→79%)、利用者から一定の評価は得られたと思う。週2回の入浴サービスは、短時間だが利用可能な曜日を増やした。この結果22年度利用者数7,375人→23年度8,314人、22年度介護報酬5,886万円→23年度6,700~6,800万円を見込んでいる。 | | | |
| 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 9 /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。 | ○ | |
| | 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 | 男子トイレの改修が終わり洋式便座が一つ増設されたが、利用者数(特に要介助利用者)の増加に伴い、昼食後等のトイレの混雑は否めない。2階テラスでの緑の育成は難しいが、植栽や景観の確保には改善が必要である。 | | | |

【問1】

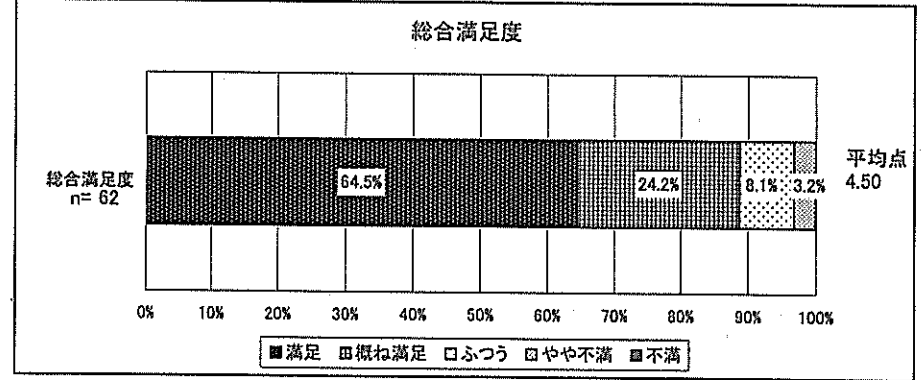
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【回答者の属性】に関するコメント
 回答者の年齢は「85歳以上」が60.9%で半数以上を占め、次いで「75～84歳」の34.4%となり高齢層の利用が多い。性別は「女性」が78.5%となっている。利用頻度は「週1回」「週2回」がそれぞれ47.6%、27.0%と全体の75%近くを占めている。

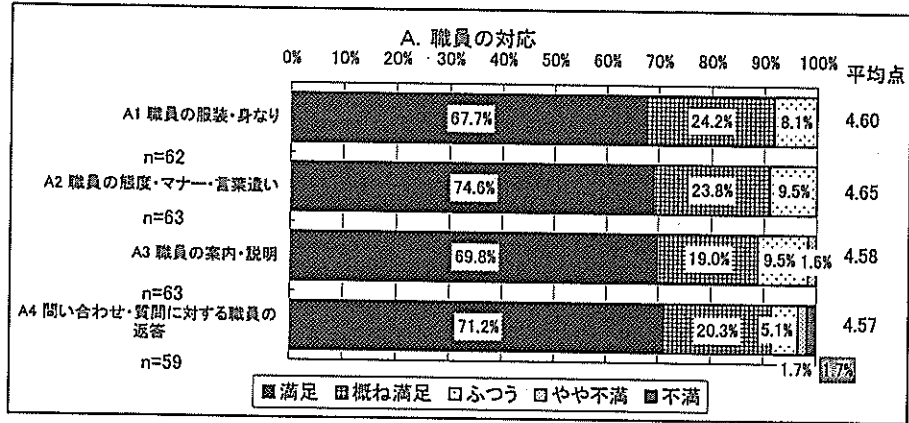


【問3】

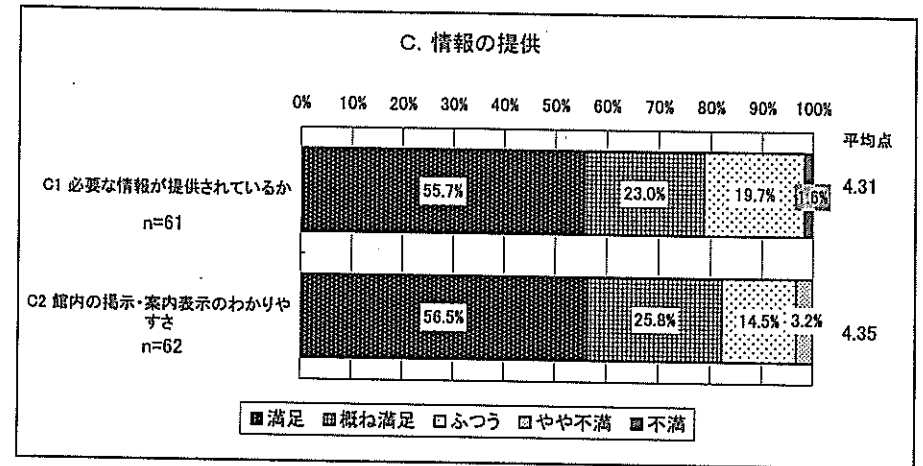


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

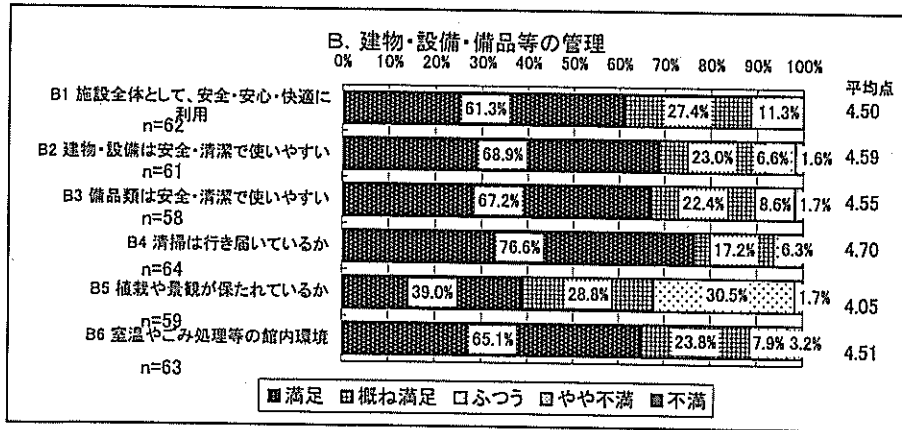
【総合満足度】に関するコメント
 高齢者総合センター【デイサービスセンター】に関する総合的な満足度は、「満足」が65.4%「概ね満足」が24.2%で約89.6%の人が「満足している」と答えている。「不満」と回答した利用者はいないが、「やや不満」は3.2%なので、総合満足度は88.6%である。



【A職員への対応】に関するコメント
 職員の対応についてはすべての項目で「満足・概ね満足」が90%近くもあり、利用者は高い満足度を持っていると考えられる。

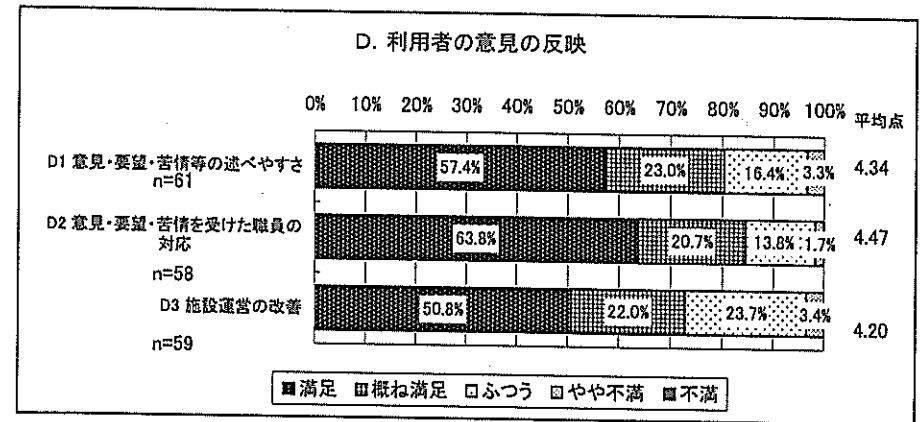


【C情報の提供】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が75%を超えており、利用者は満足感を得ている。

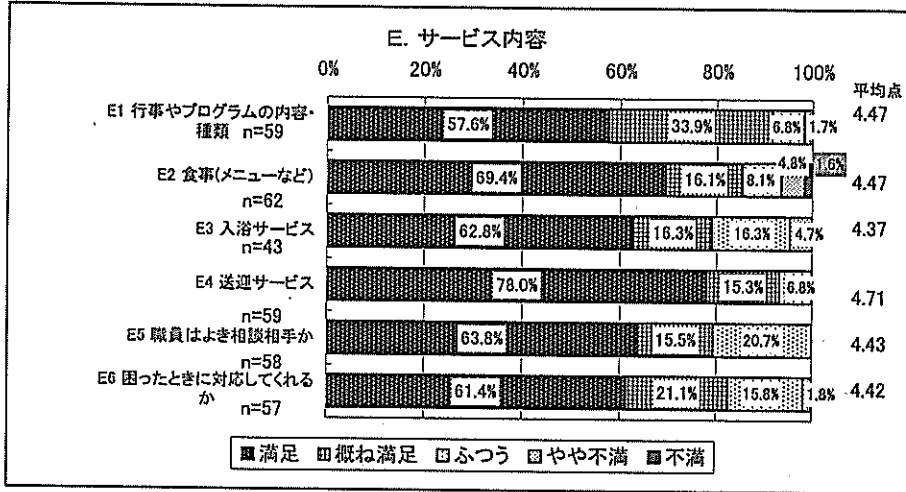


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 「植栽や景観が保たれているか」の項目の「満足度」が他の項目に比べ低いので検討を要する。他の項目は「満足」「概ね満足」が90%近くを占め、利用者の満足度が高いと思われる。

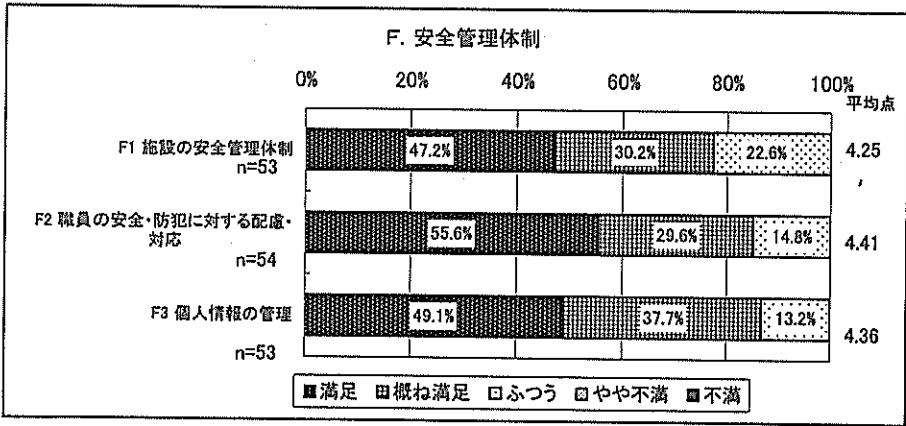
D. 利用者の意見の反映



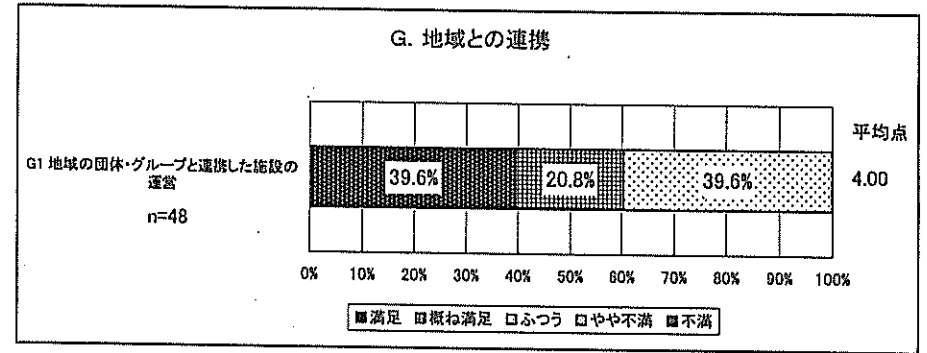
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 「意見の述べやすさ」「職員への対応」は満足度が高いが、其れに比べ「施設運営の改善」項目の満足度が、「満足」「おおむね満足」が70%を超えているものの、留意する事項である。



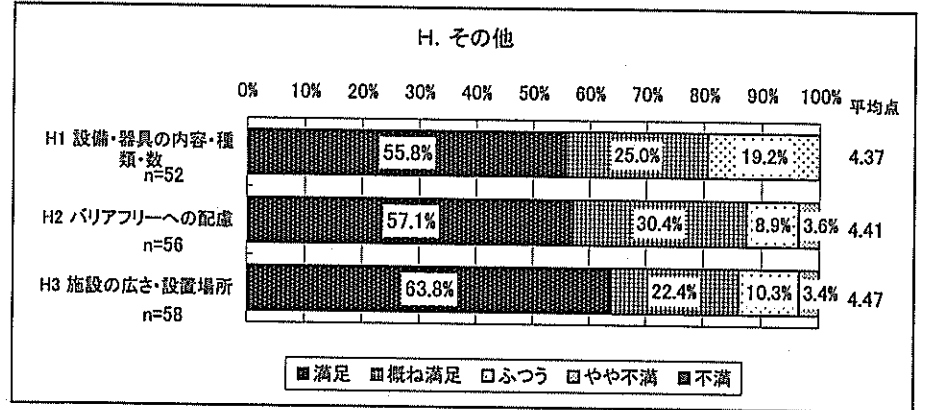
【Eサービス内容】に関するコメント
 「行事・プログラム」「送迎」項目は「満足」「おおむね満足」で90%を占める高い満足感を利用者は感じている。その他のサービスも75%以上の満足度を占めており、全体的に高い満足感を利用者は感じている。



【F安全管理体制】に関するコメント
 「安全管理体制」については、「満足」「概ね満足」が77%以上を占めている。



【G地域との連携】に関するコメント
 地域との連携については「満足」「概ね満足」が60.4%であり、利用者が特定されるデイサービス施設であるが、地域との交流を積極的に取り組むことが課題である。



【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80%を超えており、高い満足感を得ていると考えられる。

施設名:高齢者総合センター【デイサービスセンター】

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

(1) 施設設備について

- 冬寒く・夏暑い。1階でエアコンが壊れていて寒かった。
- 施設設備には(エアコンが壊れることがある)もう少し改善が必要と思います。
- トイレが少ない。
- 正面玄関のドアが重たい(自己通所なので)

(2) 運営面について

- 送迎サービス運転手が降りてくれて満足。
- 施設の玄関先でのチェック体制はどうなっているのか疑問に思うことがある。
- 職員がわかりやすい様にユニフォームなんかあるといいかも。

運営面(食事について)

- 食事が美味しい。野菜炒め、ステーキ、煮魚が食べたい。
- おかゆを上手に作って欲しい。お醤油入れたり工夫して欲しい。
- バナナ牛乳を作って欲しい。
- 食事がうす味、濃いものもいいです。
- お肉は嫌い。
- お寿司が食べたい。
- 麺類は細かくしていると食べにくいです。

(3) 事業について

- 編み物をやりたい。お風呂(お船)に入れてもらって気持ちが良かった。
- 音楽がもっとあるとよい。
- 遠足でスカイツリーに行きたい。
- 囲碁・将棋等じっくりと時間をかけてやりたい。
- 毎日来るのは疲れてしまうので週3回くらいに調整してほしい。
- 冬場の早起きはつらいので30分でも遅いと助かります。
- 簡単な植物を備え付ける事で情操教育を！朝顔数鉢、種をプランターに。

(4) 職員について

- 以前職員の方が言った事で(何なのその注意の仕方は!)と思った。
- 黒人の顔のTシャツは嫌いだ。

(5) 評価のことば

- 職員の方が明るい所。気が利くし気が付く。ここに来ると元気になる。
- 皆さん丁寧に下さって有り難く思います。
- スタッフがよくやってくれるのよわかるの私・・・。
- スタッフにいやな顔をされたことがない。

(6) その他

- 元気が出る。
- 週一回利用の為良く分からない。
- 現在何の不満も有りません。
- 全て良くしていただいています。
- 公正、明正。
- 個人同士のやり取りについて厳しすぎる。
- 同年代の人がいて楽しくお話ができる。

桜堤ケアハウスデイサービスセンター

1 指定管理業務等の概要

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

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | | 総合評価 | |
|------------------------|-----------|--|------|---|
| | | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管理・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 96.9/100 専門職員による療法、多様な趣味活動等によりサービス提供内容が豊富である。 | B | これまで踏襲してきたサービス内容と手法では新たなニーズへ対応できなくなってきたため、現在は組織性を高めるための改革期にある。その成果はこれからである。 |
| | ②重点ポイント | 職員の定着化とサービスの標準化、組織性を高めて、職員の過重負担を軽減してきている。 | | |
| | ③アピールポイント | 利用者増とニーズの多様化に対して、組織性を高めて新たに対応していく体制づくりに取り組んでいる。 | | |
| (B) 利用者モニタリング | 100% | 「満足」と「概ね満足」の内訳は変わったが、全般的に高い評価となっている。 | | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(2) 主管課による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | | 総合評価 | |
|------------------------|-----------|---|------|--|
| | | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管理・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 96.9/100 サービスへの利用者満足度が高い。 | B | 研修・マニュアルにより、専門職員のサービスの標準化を図っている。サービス提供の満足度が高い。 |
| | ②重点ポイント | 職員の過重労働・超過勤務を軽減させ、人件費の削減と職員の定着化、組織運営の効率化を行った。 | | |
| | ③アピールポイント | 組織性を高め、利用者増とニーズの多様化に対応している。 | | |
| (B) 利用者モニタリング | 100% | ほとんどの項目において、75%以上の満足度を得ている。特にサービス内容の満足度割合は90%前後で、非常に高い。 | | |
| (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 | |
|----------------|---------|---------|---|--|
| | 指定管理者 | 主管課 | 指定管理者 | 主管課 |
| A 住民の満足の上昇 | 45/45 | 45/45 | サービス提供に関する項目の評価は高く、専門職員による療法、多様な趣味活動等が提供できている。 | サービス提供への満足度が大変高い。利用者の要望を適切に把握し、改善に取り組んでいる。 |
| 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1件(念のための通院)であった。利用者のアセスメントと対応を適切に行っている。 | 事故は利用者の体調急変であり、関係機関や市への報告など適切な対応をしている。 |
| C 適正な運営 | 28.6/30 | 28.6/30 | 職員への過重労働を適正化するために、サービス内容と提供体制の見直しに取り組んでいる。 | 送迎サービスなどの見直しにより職員体制を整え、利用定員を増やし、適切な運営を行っている。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10/10 | 10/10 | 行き届いていない箇所の点検・整備・清掃等に取り組む建物設備等の保守を図った。 | 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) | 職員の定着化と過重労働を改善する。 | 年間を通して定着化し、超過時間も減っている。 | サービス内容と提供体制の見直しに取り組んだ。 |
| (2) | 組織性を高め、サービスの標準化を図る。 | ケアマニュアルの整備と専門職員の協働が進んでいる。 | マニュアルの整備や、人材育成を行っている。 |
| (3) | 家族介護支援事業を地域に出向いて開催する。 | 地域のコミセンに出向いての講座を開催。 | 地域のコミセンで家族介護出前講座を行った。 |

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

| | |
|-----------------------------------|--|
| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入 | |
| 総合満足度 | ■結果の概要 |
| 「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計 | 100% |
| | 昨年度に比べて、「満足」の割合が減って「概ね満足」が増えたが、ほとんどの項目で満足度が80%以上である。 |

(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> ◎サービス内容や提供体制等はこれまでを踏襲する形で取り組むばかりであり、利用者増とニーズの多様化に対応しきれていない状態にあった。今年度は、職員の善意を前提とした組織運営から脱却し、組織性を高め、新たなニーズへも対応する体制づくりに取り組んでいる最中である。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> ◎22年度に発生した重大な事故の検証を踏まえ、事故リスクが高い利用者を中心に個人々の再アセスメント及び通所介護計画上で対応等を明確にし、事故の予防に努めている。 |
| <改善が必要だと思われる点> ◎プログラム内容の見直し、職員個々で自流となりがちなケア等について専門性を高めてさらに標準化を図る。 ◎専門性と安心感の醸し出せる、職員用ユニフォームの着用に取り組む。 |
| 主管課（記入欄） <主管課として特に評価できる点> 利用時間の見直しで職員体制を整え、職員の定着化が図られた。職員の分担の見直しなどで、組織性を高めた。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> 職員間で情報を共有し、事故リスクが高い利用者を中心に、声掛けなどの事故予防に努めるなど、見守り・対応を強化している。 |
| <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> 利用者の要介護度に合わせたプログラムを実施するとともに、人材育成の取り組みに期待する。 |

(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 住民の満足の向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × 〇の数 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。 ◎日常的にプログラムの中で、地域の方々によるボランティア参加、近隣の保育園、学校等の生徒らとも交流をしている。 ◎曜日毎に多様なプログラムをもち、利用者個々のニーズに対応している。活動スペースが狭い中でも工夫しながら、また、専門の活動指導者を入れながら、プログラムが魅力あるものになっている。 ◎職員OJTのマニュアルや新人研修ノート等を整備し、サービスの標準化を図った。 | | | |
| 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 × 〇の数 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 市や利用者等に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | |
| 29 事件・事故が発生していない。 | | × | | |
| 評価の理由 | 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | | |
| | ◎市の事故報告基準による重大な事故については適時報告を上げ、事故予防のための検証を行っている。 | | | |

桜堤ケアハウスデイサービス

| 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 | | ◎22年度までの介護報酬収入では、職員の超過勤務・過重労働のもと「6時間以上8時間未満」の単価を請求していたが、5月からは「4時間以上6時間未満」の単価に替えて提供体制を整えた分、収入は減収となり、下半期から定員を増やすことによりその減収を少しでも抑えている。 | |
| 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 | | ◎建物管理・清掃の仕様内容を変更することで、普段いきとどいていない箇所の整備・管理に努めている。 | |
| | | | 30点 × ○の数 21 /22問 28.6点 |

桜堤ケアハウスデイサービス

(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。 | ○ |
| | | 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。 ◎日常的にプログラムの中で、地域の方々によるボランティア参加、近隣の保育園、学校等の生徒らとも交流をしている。 ◎曜日毎に多種のプログラムをもち、利用者個々のニーズに対応している。活動スペースが狭い中でも工夫をしながら、また、専門の活動指導者を入れながら、プログラムが魅力あるものになっている。 ◎職員01Tのマニュアルや新人研修ノート等を整備し、サービスの標準化を図った。 | |
| 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。 | ○ |
| | 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 | | ◎市の事故報告基準による重大な事故については適時報告を上げ、事故予防のための検証を行っている。 | |
| | | | 45点 × ○の数 21 /21問 45点 |

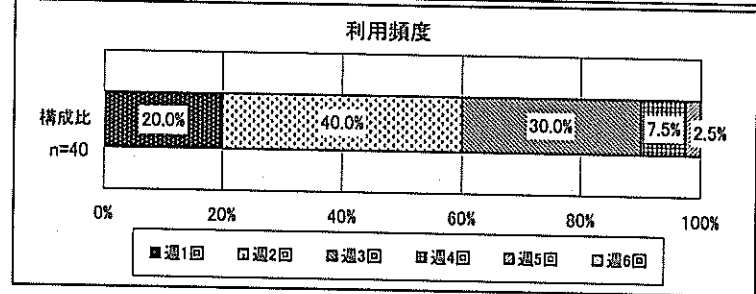
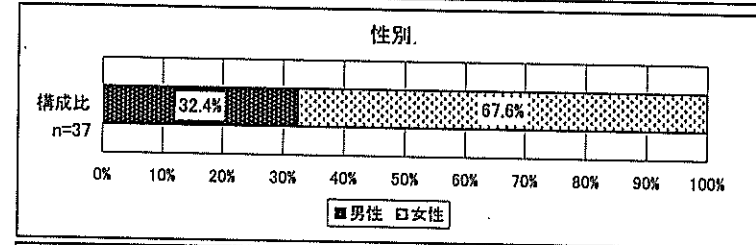
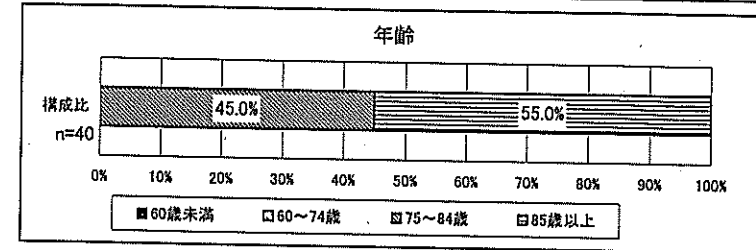
桜堤ケアハウスデイサービス

【集計結果】

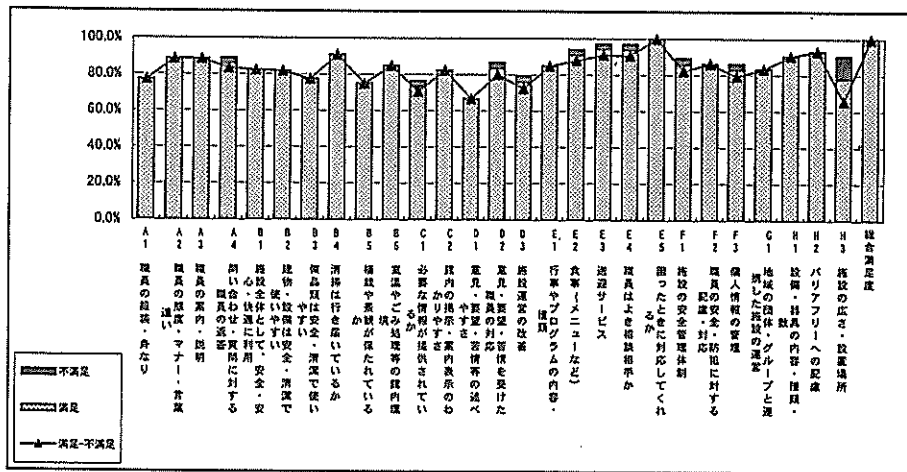
| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|----------------|---|--|---|-----|
| C 適正な運営 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ | 30点 × ○の数 21 /22問 28.6点 | |
| | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ | | |
| | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ | | |
| 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ | | |
| | 35 市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。 | ○ | | |
| | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ | | |
| 法令順守 | 42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ | | |
| | 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 | ○ | | |
| 適正な再委託先管理 | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | | |
| | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | ○ | | |
| 利用増加への取組 | 46 計画通りの収入が得られている。 | × | | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ | | |
| | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | | |
| 指定管理料の適正執行 | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | | |
| | 51 経費は節減されている。 | ○ | | |
| 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 | ◎22年度までの介護報酬収入では、職員の超過勤務・過重労働のもと「6時間以上8時間未満」の単価を請求していたが、5月からは「4時間以上6時間未満」の単価に替えて提供体制を整えた分、収入は減収となり、下半期から定員を増やすことによりその減収を少しでも抑えている。 | | |
| 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 | |
| | 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 | ◎建物管理・清掃の仕様内容を変更することで、普段行き届いていない箇所の整備・管理に努めている。 | | | |

【問1】

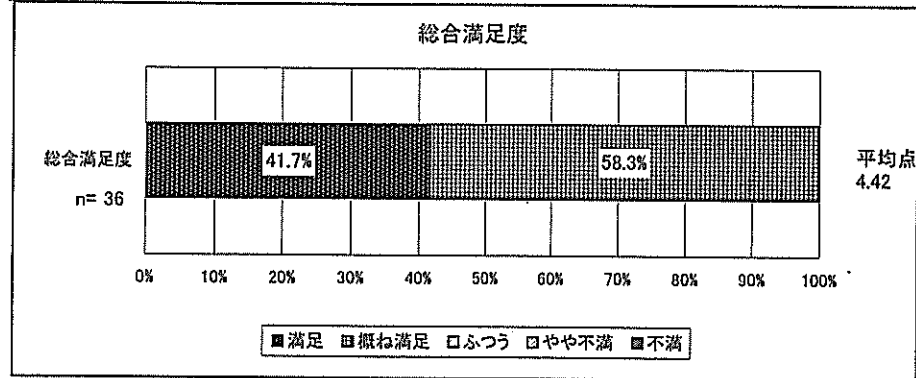
施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



【回答者の属性】に関するコメント
 回答者の年齢は、「85歳以上」が55.0%で半数以上を占め、「75～84歳」が45.0%となっていて、後期高齢者層の利用が主体である。性別は「女性」が67.6%となり女性の占める割合は高いが、前年度より男性の割合が高まっている。利用頻度は「週2回」が最も多く40.0%であるが、「週3回」が30.0%を占めるようになり増加傾向にある。

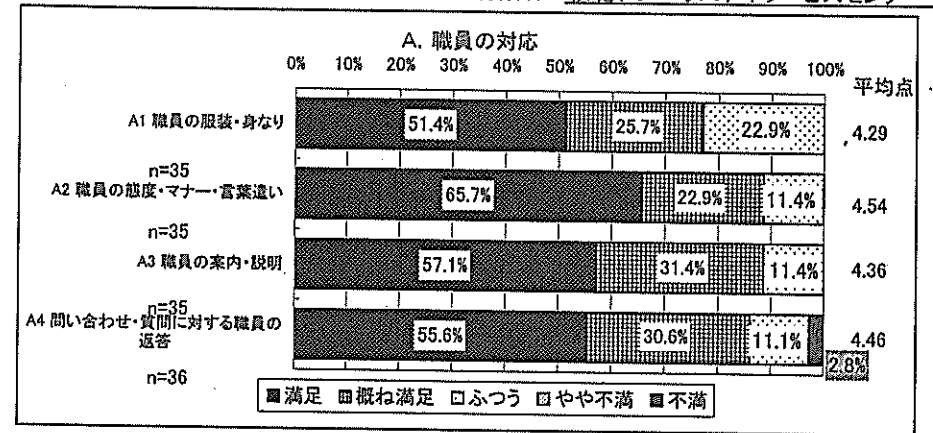


【問3】

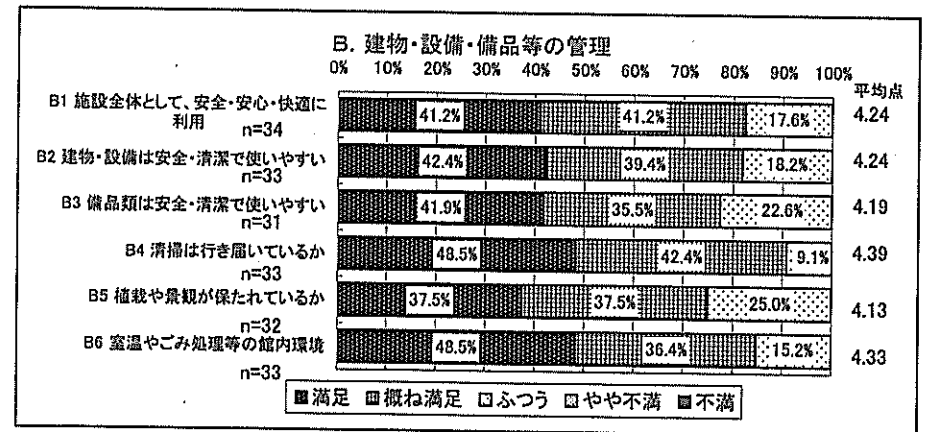


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 桜堤ケアハウステイサービスセンターに対する総合満足度は100%になったが、その内訳が「満足」が41.7%、「概ね満足」が58.3%であり、昨年に比べて満足の方の割合が減って概ね満足が増えている。
 23年度は職員定着化を図りつつ、職員の負担が過重となっている業務の見直しと必要な業務の整理等を行いながら提供体制の改善に取り組み、また収入増を図る(支出超過を抑える)ため、下半期からは利用者定員を5名増やして運営に取り組んできた。22年度までは、これまでのプログラムを踏襲し、職員の善意に頼りながらサービス提供を行ってきた経過があったが、今年度は、利用者増とニーズの多様化に、組織性を高め取り組むことがまだ十分に発揮できていないこともあり、満足の程度が低くなっていると理解している。

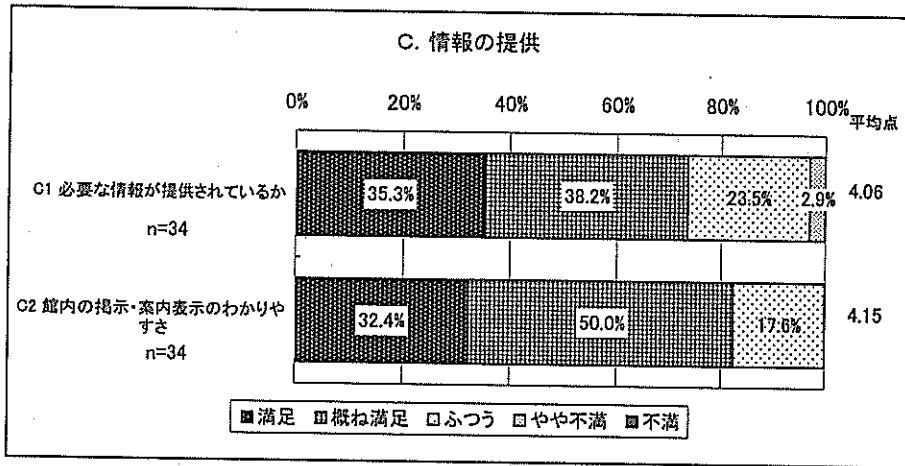


【A職員への対応】に関するコメント
 職員の対応では、「職員の服装・身なり」の項目を除いて、満足度が85%前後である。職員の服装等では専門性と安心感が醸し出されるユニフォームの着用(貸与)を検討してきたが実施には至らず、次年度の課題として認識している。「問い合わせ・質問に対する職員の返答」の項目では1名が「不満」と回答されており、今後留意していく必要がある。

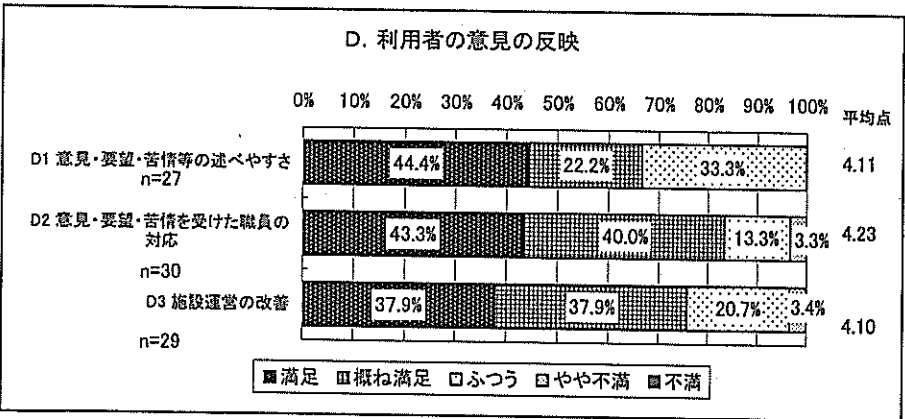


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 日常的に人が関わることで環境保全(室温・清掃・館内環境整備等)は評価が高い。他の項目は「満足」「概ね満足」が、80%前後であるが、建物本体に関わるスペース・設備・景観(植栽含む)等については、満足度は低くなっている傾向がある。備品類の安全・清潔感については老朽化した物品等の新調も検討したい。

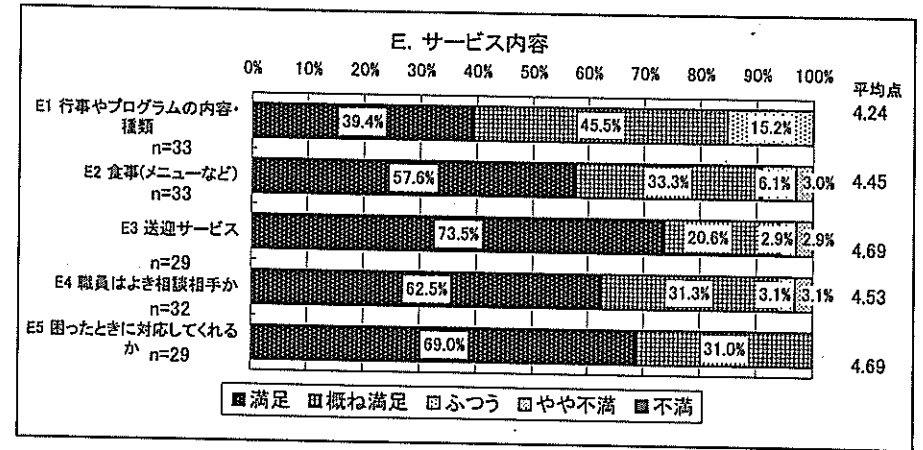
(注)Bにおいては6項目全部、「やや不満」、「不満」はなかった。



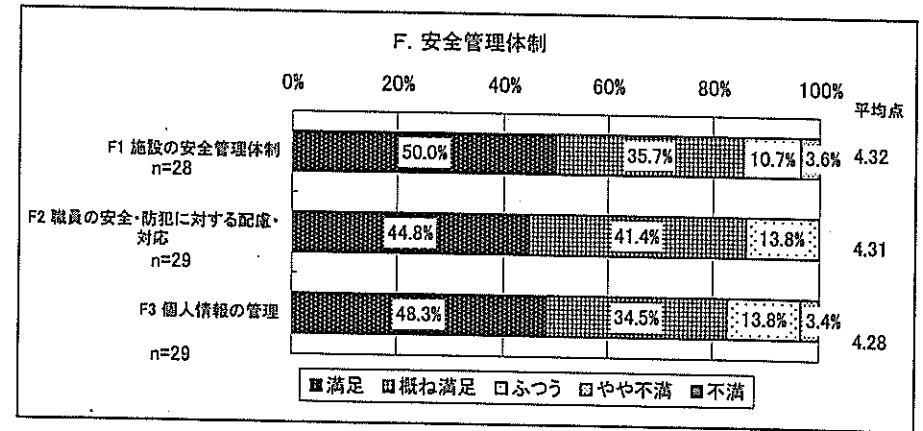
【C情報の提供】に関するコメント
 「必要情報が提供されているか」は満足度割合が70.6%で昨年度同様にとそれほど高くはないが、掲示物等での情報提供については高い満足度を示している。



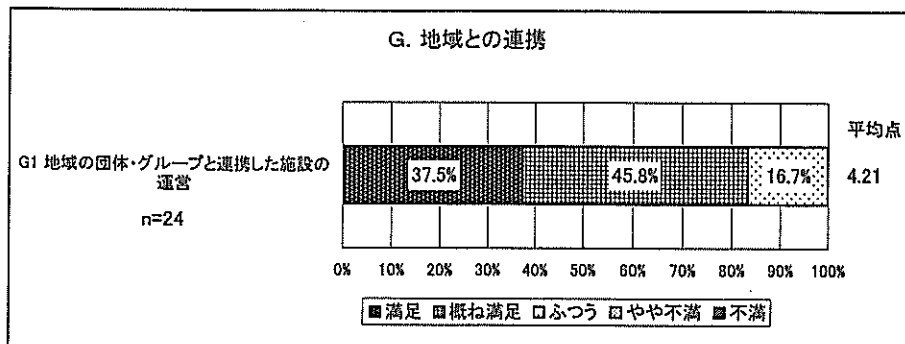
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 「意見・要望・苦情等の述べやすさ」では満足度割合が66.6%と低いため、苦情解決制度のPRと申し出しやすい雰囲気づくりなどにも取り組む必要がある。「職員への対応」では満足度割合が80%と高い満足度を得ている。また、各項目ともに未回答の方が3割弱あり、評価できない部分もあると思われる。



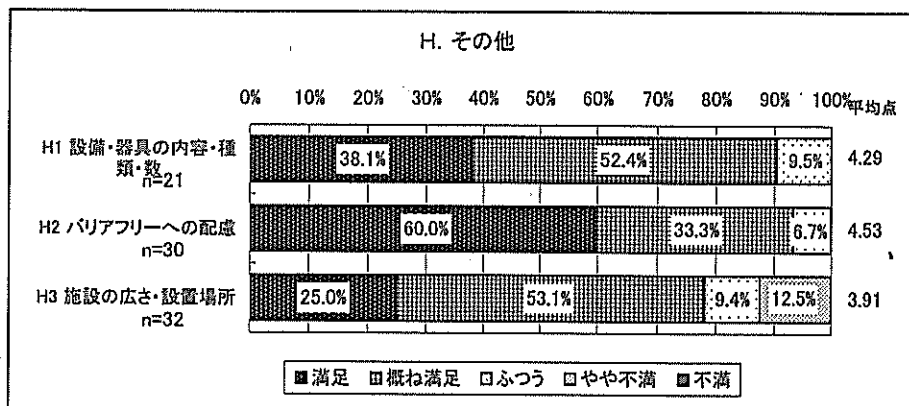
【Eサービス内容】に関するコメント
 サービス内容では、「行事やプログラムの内容・種類」の項目を除いて、満足度割合が90%前後と非常に高い。行事・プログラムに関しては、利用者ニーズの変化もあるため、今後、検討していく必要がある。「送迎サービス」は、22年度までは職員の超過勤務を前提に取り組まれており職員の負担も過重となっていたため、運行方法や送迎スケジュール等を見直したが、満足度には大きな影響はなかった。また、「困ったときに職員が対応してくれるか」は、100%の非常に高い満足度を得ていることを特筆したい。



【F安全管理体制】に関するコメント
 すべての項目で満足度割合が79%を超えている。また、各項目ともに未回答の方が3割弱あり、評価できない部分もあると思われる。



【G地域との連携】に関するコメント
地域との連携では回答者数が40人中24人と極端に少なくなり、わからないか、実感があまりない(良くも悪くも感じていない)ようである。



【Hその他】に関するコメント
「施設の広さ・設置場所」を除いて満足度割合は90%を超えているが、広さ・設置場所に関しては全項目の中で一番満足度が低く、昨年度よりも評価がさらに下がった。昨年10月から定員を5名程増やしたこともあり、感覚的に狭さを感じているのではないかと思われる。また、「設備・器具・の内容・種類・数」の項目では、未回答の方が19名と約半数に及びわからない部分もあると思われる。

【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
 -
- (2) 運営面について
 - 前述のアンケートで回答したように「概ね満足」は85点～95点である。100点のために何が必要か？閉鎖的な老人を啓蒙するための外部の情報が肝要となる。現状維持をめざすのではなく、武蔵野市のNo.1、さらに東京都のNo.1になるため、個人の能力をレベルアップするための休憩室(本や新聞、TV鑑賞)が欲しい。せめて新聞の常備を希望します。全員相互の親睦のため、花見、バスO乗車にご配慮頂いているが、なお一層のご研究を希望します。当然、それに伴う経費は必要ですが、自己負担にも実行すべきです。年に一回の泊旅行(会社のクラブ、保養施設の利用)も実施して下さい。
 - 送迎サービスについて(家族からの意見)

平成23年度施設長が替わられてから、2度送迎時間の変更がありました。利用時間の短縮とバス3台の運行を2台としたためとか。このため迎えのめやす時間が10分ほど遅くなり、加えて1台あたりの人数が増えた分遅れが重なって、めやす時間が遅くなるが増えました。時間に追われて、バスの安全性が確保できるのか心配です。また職員の方が簡単な情報交換や利用者本人の不安感への励ましなどをしてくださる余裕も少なくなってきているように思います。バスに乗っている時間も長くなれば利用者の不安も増します。人員配置が難しいためなのだろうと推察しますが、利用者の立場にたった運営とは言えません。人材を確保するなりして、以前と同様3台のバス・車等で、余裕のある運行をしてください。
- (3) 事業について
 - いつ何があってもお気づかい頂き、感謝しております。歌の時間が長いようですが、休ませていただいております。
 - 月～金までお弁当をお願いしています。温かいまま配って下さいますと大変ありがたいことです。個人的に飽きてきており、今、いったん休むかどうか迷っています。週に一度のカレーはほとんど残している状態です。
 - 食事の件、味は大変良いのですが、私には塩分が気になります。それにもう少し年齢にあった料理、若者向き料理ははっきりごめんです。
- (4) 職員について
 - 職員の中に言葉遣いが大変気になる方が一人おいでです。頭痛がすることがあります。
 - 職員全員の方やさしく、何時もていねいにもてなしてくれる。

(5) 評価のことば

- 何もかも満足に過ごさせて頂いております。

(6) その他

- 94歳になった母と同居してから3年半になります。料理をしなくなったことに気がついてから、同居になりました。仕事を持っている身には、これがかなり大変なことだ、時間も決して自由にならないなど、わかったのは始めてすぐです。そばに私がないときには母が心配です。出かける日には「デイケア」をお願いしていますが、とても心丈夫で、専門家の皆様に母を預けている安心は大きく感謝しています。母は「デイケア」に通うことで、心身共に外とつながりを持っているのだと思っています。今日が何日でどこに行くのか、毎日何回も確かめるようになってますが、出かけて「デイケア」で過ごすのが自分の仕事となっているようです。介護制度の大事さがわかります。どうぞ老人たちのために楽しい刺激のある時間が持てますよう、今後もよろしく願っています。
- 福島産の野菜を使って下されば助かります。テレビを見るたびに心が痛みます。

高齢者総合センター

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|---|-------------|----------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市立高齢者総合センター | | |
| 所在地 | 武蔵野市緑町2-4-1 | | |
| 指定管理者の名称 | 財団法人 武蔵野市福祉公社 | | |
| 代表者 | 理事長 長澤博暁 | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺北町1-9-1 | | |
| 指定の期間 | 平成22年4月1日～平成27年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | ①センターの利用の承認に関する業務(武蔵野市立高齢者総合センター条例5条) ②センターの施設及び設備の維持管理に関する業務(同第5条) ③高齢者の健康増進及び教養の向上並びにレクリエーションに関すること(同第3条) ④デイルーム夜間貸出(武蔵野市立高齢者総合センター施設貸出要綱) | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 69,822,000円 | 決算 68,128,172円 |

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | | 総合評価 | |
|------------------------|-----------|---------|--|---|
| | | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管課・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 100/100 | 事業は定員を上回る受講希望講座が多く、極力受け入れるよう配慮している。各事業ごとにアンケート調査を行い、利用者の意見、苦情に対して謙虚に傾聴し、文書、口頭等で適切に対応している。 | A 利用者が良好な環境で利用できるよう、施設を適宜整備し、維持管理するとともに利用者の安全管理に心がけている。また、高齢者の健康作り、生きがい作り、社会参加へのきっかけ作りを目的として、趣味や体操講座を多数実施しており、そのほとんどが良好な応募状況になっている。アンケート結果から受講者の満足度は高い。業者選定は、複数業者から見積もりをとり、経費の削減に努め、適正な委託を行っている。 |
| | ②重点ポイント | | 高齢者が利用者であると言う点に配慮し、掲示のみでなく、各講座ごとに口頭で周知するなど、情報提供等が確実に届くよう配慮している。また、利用者の安全確保に努めている。在宅介護支援センター、デイサービスセンターが併設されているので、看護師やケースワーカー、介護職などの社会資源を援用し、利用者の急な体調不良や生活上の個人課題に対応できる。 | |
| | ③アピールポイント | | ご意見カードを受講者に配布した結果、多くの方からご意見を頂き、可能な限り改善しその結果を回答し、また掲示により周知した。また、口頭での苦情申し立てに対しても、記録として残し、改善結果を回答した。また、毎年行っているアンケート調査結果の閲覧ができるようファイルの作成を行った。 | |
| (B) 利用者モニタリング | 86.9% | | 利用者のために抽選の根拠、全体的なルールを明示し、募集選考の透明性を示すことを努力している。 | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(2) 主管課による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | | 総合評価 | |
|------------------------|-----------|---------|---|---|
| | | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管課・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 100/100 | ご意見カードの設置や回答を掲示している。 | B 実施する講座の多くで、定員を上回る応募者がある。抽選の基準をホームページやチラシで公表するなど、受講者決定の明確化に努めている。 |
| | ②重点ポイント | | 利用者が高齢者であるため、情報提供等に配慮し事業を行っている。併設施設の看護師、介護職により利用者の体調変化に迅速に対応している。 | |
| | ③アピールポイント | | 高齢者の介護予防や生きがいづくりに貢献し、その健康維持や社会参加に努めている。 | |
| (B) 利用者モニタリング | 86.9% | | 総合的な満足度は高い。講座の運営には工夫が求められる。 | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(A) - ①チェック項目

| 視点 | 評価 | | 評価の理由 | |
|----------------|-------|-------|---|--|
| | 指定管理者 | 主管課 | 指定管理者 | 主管課 |
| A 住民の満足の向上 | 45/45 | 45/45 | *利用者の意見、要望、苦情に対し、謙虚に傾聴し、その問題点を整理して、相互の理解を図り、適切に対応するよう心がけている。事業ごとに行うアンケート調査で要望を確認し、改善できる点は速やかに対応している。 *苦情対応の取り組みは、ご意見カードを館内に設置し、受講者にも配布した結果、多くのご意見が寄せられ、全員に改善点等を回答した。掲示による周知も行った。 | *「意見・要望・苦情の述べやすさ」の満足度は、前回と余り変わらないが、ご意見カードの設置や、回答を掲示するなど改善に努めている。 *「職員の対応」に対する満足度は前回より上がったが、「満足」自体の割合は、前回より若干下がっている。 |
| B 安全への取り組み | 15/15 | 15/15 | *緊急対応に備えて、各事業毎に事故対応マニュアルを作成している。 *利用者に対しては、避難通路と地震時の対応を説明し、年2回の消防訓練を実施している。 | *事業毎に事故対応マニュアルは整備されている。 *定期的な消防訓練を実施し、利用者に対しては地震時の対応を説明している。 |
| C 適正な運営 | 30/30 | 30/30 | *経費削減については、相見積を取り複数の事業者を競合させ、消耗品はより廉価な商品を選定する等、節減に努めている。 | *相見積りなどにより、経費削減を図っている。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10/10 | 10/10 | *修繕、更新時期などについては普段から委託業者と連絡を密にし、日常的な管理運営と保守点検を計画的に進めている。 *設備異常が発生した場合は、速やかに対処し、利用者が快適に施設を利用できるよう努めている。 | *機器の修繕及び保守点検を実施している。 |

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

| | 項目 | 評価 | |
|-----|---|--|--|
| | | 指定管理者 | 主管課 |
| (1) | 利用者の安全確保に対する取組 | 利用者が良好な環境で利用できるよう施設の維持管理、利用者の安全管理に心がけている | 併設施設の看護師などにより、利用者の急な体調不良に対応している。 |
| (2) | 地域の連携に向けた取組 | 市内の小学校と連携し、交流を行っている。また、地域の住民に施設を貸出し、地域住民の要望に応じている。 | 境南小学校のふれあいサロンや、地域住民に施設を貸し出している。 |
| (3) | 市民・利用者の意見の反映に向けた取組 | 各事業でアンケート調査を実施し、積極的に意見を聞き、改善できる点は、早急に改善した。 | 利用者・講座共に多く、全員の意見の反映は容易ではないが、改善できることから取り組んでいる。 |
| (4) | 高齢者が元気で生き生きとした生活ができるだけ長くできるよう、そして生きがいを持って生活できるように、健康維持、仲間作り、社会参加へのきっかけ作り、閉じこもり予防等への取組 | 趣味講座、体操講座を多数実施しており、そのほとんどで定員を上回る応募者がある。受講者が組織した自主サークルを支援し、これを通し、市民の健康長寿生活の維持を支援していきたい。 | 元気な高齢者が増えている中で、受講者が組織した自主サークルを支援する取り組みを計画している。 |

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入 | | |
|--------------------------------|-------|--|
| 総合満足度 | | ■結果の概要 |
| 「満足」と「おおむね満足」の合計 | 86.9% | 「満足」「概ね満足」合わせて 90.4%であり、満足度割合は 86.9%で高い満足度を得ている。 |
| 「不満」と「やや不満」の合計 | | |

(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 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。 | ○ | |
| | 職員対応 | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| | | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。 | ○ | |
| | | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| | | 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 | ほとんどの事業で定員を上回る受講希望者があり、抽選を行う講座もあるが、極力受入れるよう配慮している。利用者特性に配慮し、掲示文書は大活字で作成し、センターの部署ごとの情報が明瞭に伝わるよう掲示に工夫し、また、実際の講座等で情報を口頭で提供している。地域連携の関係では、ボランティア募集等の情報を講座で提供している。 | | | |
| 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 | 各事業ごとに事故対応マニュアルを作成し、緊急時の対応に備えている。また、災害時の対応については利用者に説明、周知している。高齢者が対象なので日頃の体調管理について注意喚起している。体操講座では、実施当日の利用者の体調を把握するなど安全管理に努めている。 | | | |

(様式2)評価シート

(A) - ③アピールポイント

| |
|--|
| <p>指定管理者(記入欄)</p> <p><アピール点></p> <p>* 高齢者の介護予防や生きがいある日常生活の遂行の観点から41の講座を開講し、平成24年2月29日現在で31,192人が受講した。また、年間14回の行事を開催(1行事は3月27日)し、2,267人の参加者があった。その他、囲碁・将棋・パソコンコーナー等の利用者を加えて平成24年2月29日現在で54,824人の利用があった。</p> <p>* 世代間交流事業である境南小学校のプレイルームで実施しているふれあいサロンは3講座実施し、1,620人が受講した。</p> <p>* 健康増進と地域での仲間作りのための事業として地域健康クラブをコミュニティセンター等市内18か所21講座、開催回数42回で、平成24年2月29日現在で30,921人の参加者があった。</p> <p>* 各事業は社会状況や利用者等の要望を吟味し、利用高齢者のレベルに合わせた事業を展開している。</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>* 講座中の事故が起こらないよう十分に配慮して事業を行っている。また、骨折事故が発生した地域健康クラブは、受講者の高齢化に伴いサービス化しており受講者に対する対応に苦慮しているが、同クラブに参加したい市民の意向に沿うよう、委託先にも安全確保の徹底を指導した。</p> <p>* 施設の稼働率や予算の問題で、申込みされた方全員を受け入れることができないが、初回の時期をずらして受け入れる等、多くの方が受講できるよう配慮している。団塊世代の受講者増加に向けて、より多くの方が受講できるよう講座の再編を行った。</p> <p><改善が必要と思われる点></p> <p>各事業に関して、定員を超える申込みが多く、抽選結果受講不可、継続不可になることがある。全員の受け入れ、継続受講、講座数の拡大を希望する要望が多いが、施設の稼働率が高く要望に応えることが難しいことから、自主グループ支援として活動場所の提供など、体制作りに着手し24年度支援開始に向け準備を行っている。</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>* 急速に進んだ高齢者社会において、様々な講座の開講で高齢者の生きがい作りや介護予防に貢献している。</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>* 講座受講中の安全確保を徹底した。</p> <p>* 希望者がより多く受講できるように、講座の再編や時期をずらすなど工夫した。</p> <p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <p>* 新規申込者が受講しやすい工夫を行うと共に、自主グループ支援の取り組みを期待する。</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

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

高齢者総合センター社会活動センター

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|----------------|---|--|----|
| 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 | 委託業者と連絡を密にし、施設や機器などの耐久年数や使用上の注意、修繕、更新時期などについて、平生から連携している。個人情報管理は、法の趣旨や福祉公社の規程に則りつつ、個人台帳の管理のために、パソコンのパスワード管理やキャビネットの施錠を徹底する等、個人情報保護に努めている。また、コンプライアンス研修を実施し、個人情報資産の保護意識を職員に徹底している。 | | |
| 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 | 計画して管理運営と保守点検に日常的に取り組んでいる。設備異常が発生した場合は、速やかに対処し利用者が快適に施設を利用できるよう努めている。また、各職員には施設管理に関し気付いた点を速やかに担当者に報告するよう要請し、総員で対応する姿勢を堅持している。 | | |

30点
×
○の数 20
/20問

30点

10点
×
○の数 10
/10問

10点

高齢者総合センター社会活動センター

(様式3)チェック項目シート

(主管課記入)

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|------------|---|---|----|
| A 住民の満足の向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ |
| | 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ |
| | | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ |
| | | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ |
| | 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ |
| | | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ |
| | | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ |
| | | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ |
| | | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ |
| | 自主事業への取組 | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | ○ |
| | | 21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。 | ○ |
| 評価の理由 | ほとんどの事業で定員を上回る受講希望者があり、抽選を行う講座もあるが、極力受入れるよう配慮している。利用者特性に配慮し、掲示文書は大活字で作成し、センターの部署ごとの情報が明瞭に伝わるよう掲示に工夫し、また、実際の講座等で情報を口頭で提供している。地域連携の関係では、ボランティア募集等の情報を講座で提供している。 | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ |
| | | 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 | ○ |
| | | 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 | ○ |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | | 27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ |
| | | 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 | 各事業ごとに事故対応マニュアルを作成し、緊急時の対応に備えている。また、災害時の対応については利用者へ説明、周知している。高齢者が対象なので日頃の体調管理について注意喚起している。体操講座では、実施当日の利用者の体調を把握するなど安全管理に努めている。 | | |

45点
×
○の数 21
/21問

45点

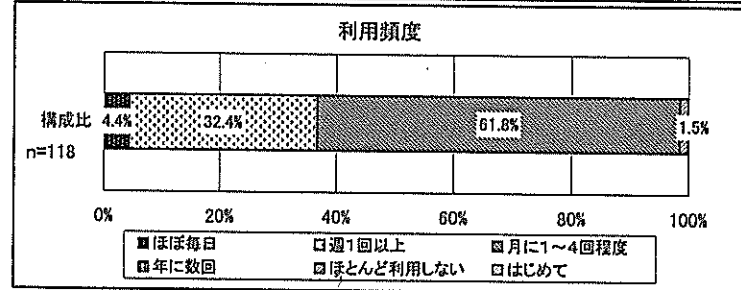
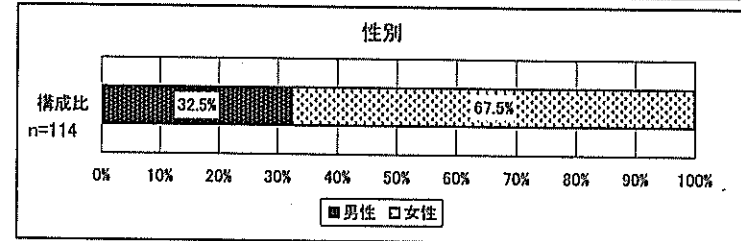
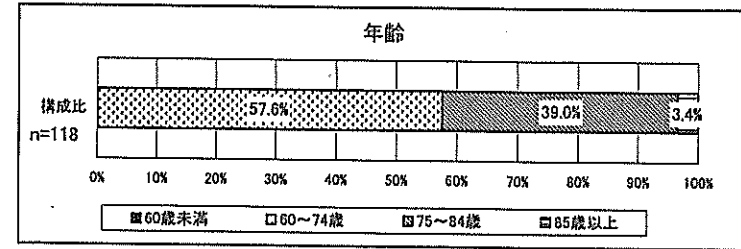
15点
×
○の数 9
/9問

15点

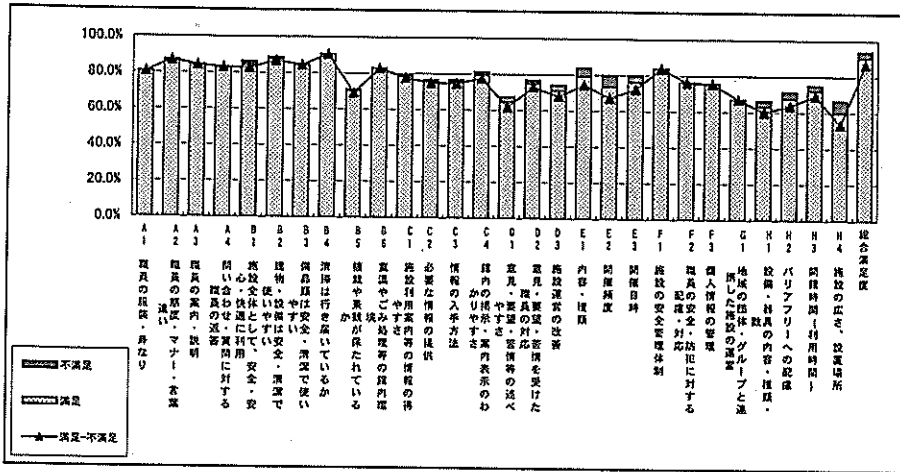
| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|--------------------------|---|--|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・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実施されている。 | ○ |
| | 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ |
| | | 42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。 | ○ |
| 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 | ○ | |
| | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | |
| 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | ○ | |
| | 46 計画通りの収入が得られている。 | - | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | |
| | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | - | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | |
| 評価の理由 | 委託業者と連絡を密にし、施設や機器などの耐久年数や使用上の注意、修繕、更新時期などについて、平生から連携している。個人情報管理は、法の趣旨や福祉公社の規程に則りつつ、個人台帳の管理のために、パソコンのパスワード管理やキャビネットの施錠を徹底する等、個人情報保護に努めている。また、コンプライアンス研修を実施し、個人情報資産の保護意識を職員に徹底している。*講座受講者から受講料を徴収していないので、利用料・使用料の項目は評価対象外とした。 | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | ○ |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ |
| | 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ |
| 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | | ○ | |
| その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| 評価の理由 | 計画して管理運営と保守点検に日常的に取り組んでいる。設備異常が発生した場合は、速やかに対処し利用者が快適に施設を利用できるよう努めている。また、各職員には施設管理に関し気付いた点を速やかに担当者に報告するよう要請し、総員で対応する姿勢を堅持している。 | | |

【問1】

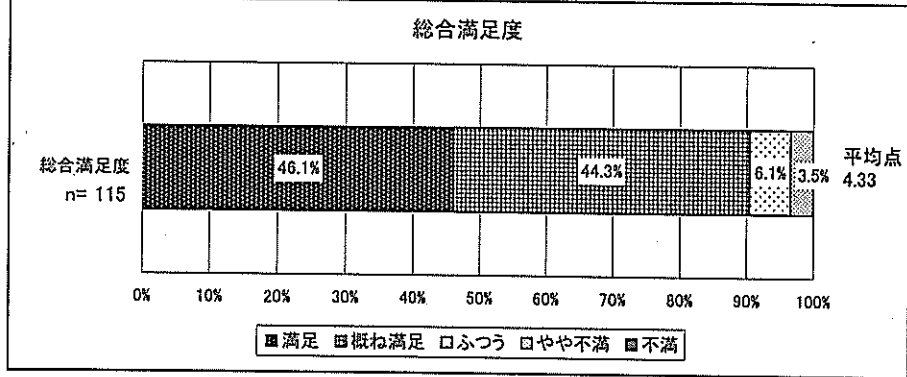
施設名 高齢者総合センター〔社会活動センター〕



【回答者の属性】に関するコメント
 回答者の年齢は、「60~74歳」が57.6%で半数以上を占め、次いで「75~84歳」の39%となっている。
 性別は、「女性」が67.5%で、全体の約2/3を占める。
 利用頻度は、「月に1~4回程度」が61.8%で半数以上を占め、次いで「週1回以上」が32.4%となっている。前回と比べて、「月に1~4回程度」と「週1回以上」の比率が逆転している。



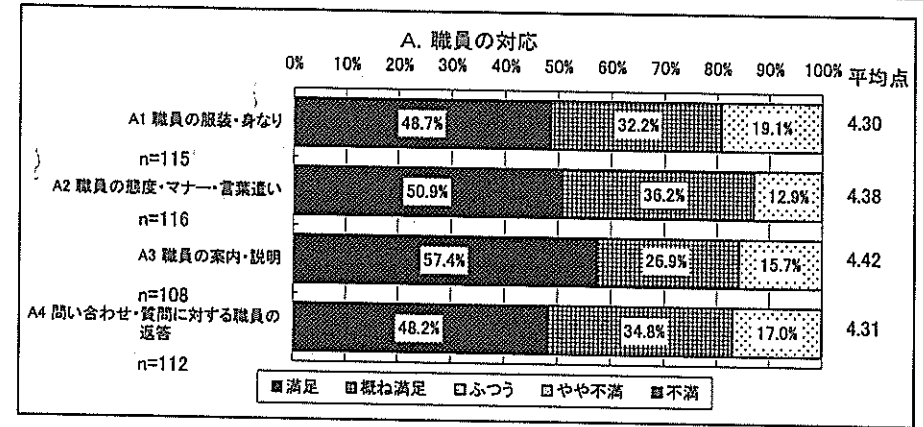
【問3】



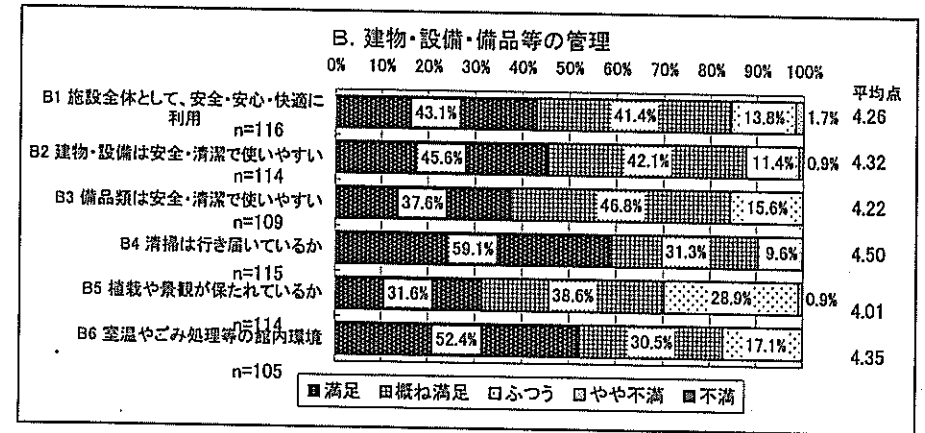
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
「満足」、「概ね満足」合わせて90.4%で、満足度割合は86.9%で高い満足度を得ている。しかし、3.5%の「やや不満」に留意をすべきであると思われる。

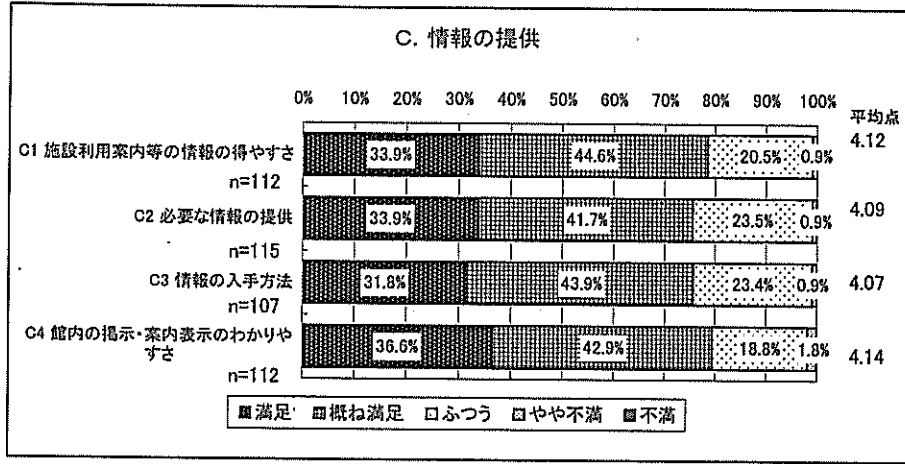
【問2】



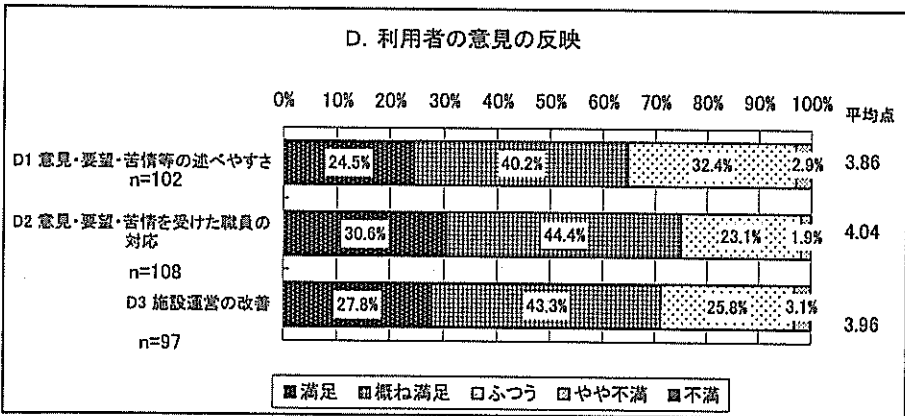
【A職員への対応】に関するコメント
職員の対応については、「満足」、「概ね満足」が80%を超えており、満足度割合は80.9~87.1%で高い満足度を得ている。(前回の満足度割合は82.1~88.6%でほぼ同じ)



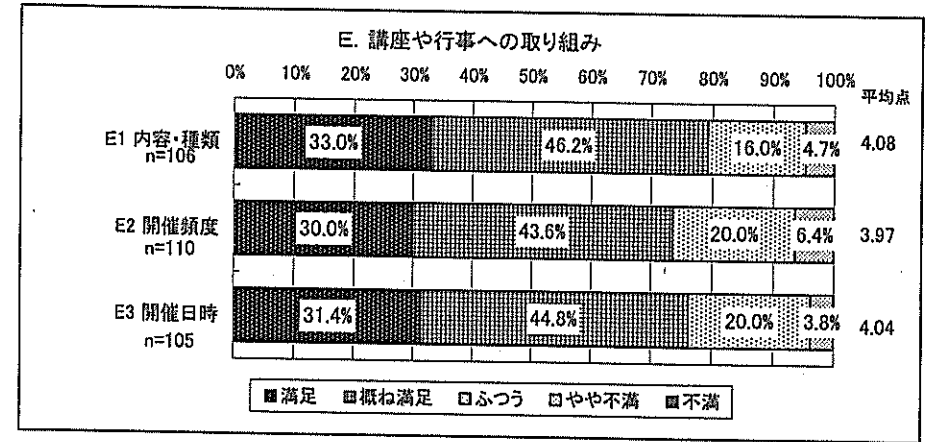
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
「清掃は行き届いているか」は、「満足」「概ね満足」が前回同様90%を超えていて、満足度割合も90.4%と高いうえに全項目のトップであり、非常に高い満足度を得ている。「植栽や景観が保たれているか」以外は、満足度割合でも82.8~86.8%と高い満足度を得ている。「植栽と景観が保たれているか」は、満足度割合が69.3%で他の項目より低く留意が必要である。



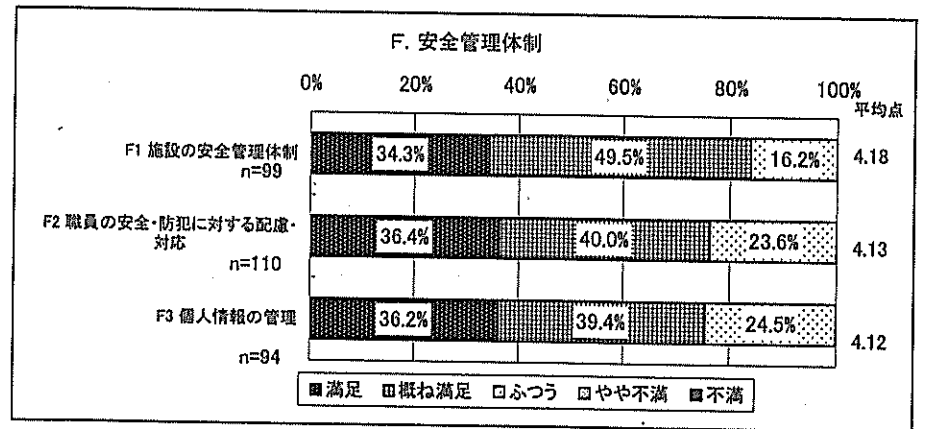
【C情報の提供】に関するコメント
全項目において、「満足」、「概ね満足」が75%を超えており、満足度割合も75%を越えて、高い満足度を得ている。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
「意見・要望・苦情を受けた職員への対応」、「施設運営の改善」は「満足」、「概ね満足」が70%を超えて、満足度割合は各々73.1%、68%と満足度を得ている。満足度割合は前回より各々3%、11%と高くなった。しかし、「意見・要望・苦情等の述べやすさ」は、「満足」、「概ね満足」が前回とほぼ変わらない64.7%であり、利用者の1/3が満足していないことを考慮すべきである。満足度割合も61.8%で前回とほぼ同じである。



【E講座や行事への取り組み】に関するコメント
全項目において、「満足」、「概ね満足」が70%を超えている。満足度割合は、E1～E3各々74.5%、72.4%、67.2%と満足度を得ているが、「開催頻度」の満足度割合が他の項目より低い。「やや不満」が他の項目より多い。

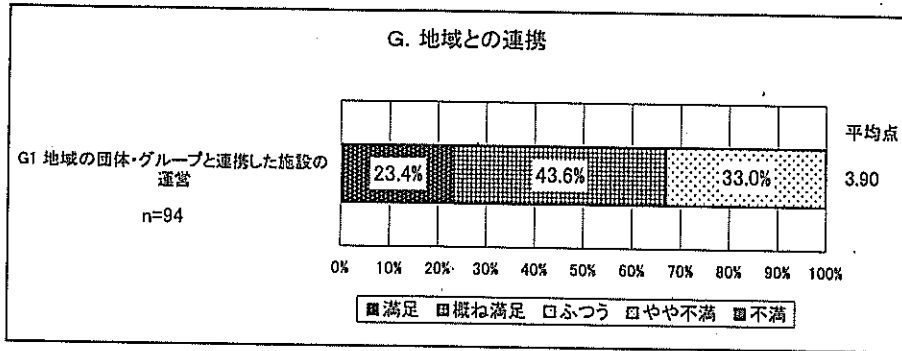


【F安全管理体制】に関するコメント
全項目において、「満足」、「概ね満足」が70%を超えて、満足度割合でも75%を越えて高い満足度を得ている。また、「不満」「やや不満」もない。

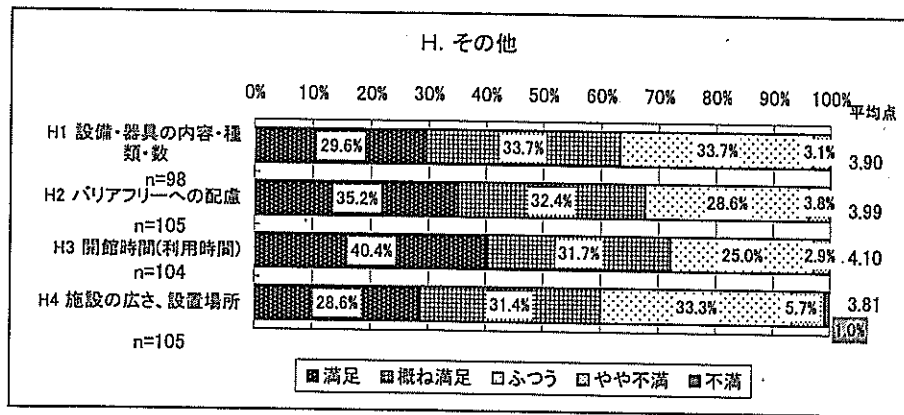
【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

施設名:高齢者総合センター【社会活動センター】



【G地域との連携】に関するコメント
「満足」「概ね満足」を合わせると67%、満足度割合も同数値である。ただし、他の項目と比べて低い。



【Hその他】に関するコメント
「開館時間」は「満足」「概ね満足」が72.1%で、満足度割合では69.2%であり満足度を得ている。しかし他の項目は、「満足」「概ね満足」合わせて60%をこえているが、施設整備に関わる事柄なので、引き続き利用者の動向に配慮する必要がある。(満足度割合は53.3~63.8%で、満足度は得ている。)

【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

- 靴棚のいすが片方空いているといいのに。
- 5Fホールの入口でクツ置場の前のベンチは小さくするか、無くしては？クツを取り出すときに流れがとれずとても混み合っ、毎回ベンチの位置がなーと思います。
- エレベーターの利用階数のボタンが上・下1つであることで混乱。どうすることもできませんね。狭い会館で効率よく行事がされていると思います。とても感謝しています。お茶を飲めるスペースがありホットすると同時に友達と出会える場でもあります。お茶ワン等の管理も大変ですが清潔面の管理を宜しくお願いします。
- シャー室を設置して体操後気持ち良く帰るので、宜しくお願いします。
- 掲示物が多すぎてかえって見苦しい。
- 講座が終わった後、ゆっくりとお茶、おしゃべりができるコーナーがあるとよい。
- 新聞はもう2紙ぐらい備えて頂きたい。

(2) 運営面について

- 高齢者の増加に伴う対策を充分考慮に今後の運営をお願いしたい。
- 時間外の施設の利用が出来ると有難いと思います。
- 月謝、一部有料も検討されたことがあります。
- 希望の講座がなかなか受けられない。人数を増やしてほしいです。
- 最近講座が急に取りやめになったり、先生が予告なしに交替するのは納得できません。後期高齢者にもっと配慮をしてください。
- 健康で元気な老人をと願いで立ち上げた講座ですが、若い方(60代)が多くなり、本当の老人は押し出される傾向にあり、年齢を65歳位からにして頂けるとうれしいです。利用できる幸せは感じています。
- 歌の講座を受けております。大変のどが乾きます。少し水を持ってくる事許可して下さいと幸いです。
- 行事などの日程変更は余りして欲しくない。特に文化祭は以前の様に願います。(昨年は土曜日に歌は変更になり参加できませんでした)

(3) 事業について

- 体育系をダブルで受けたい。
- 今年度から利用しているが、無料でこれだけの内容の講座が提供されていることに驚いている。1年間の利用で全てが分かっている訳ではないが、希望の講座が続けて受けられないのが残念である。①工夫してほぼ100%希望講座が受けられるよう改善して欲しい。②また、無料ということで、途中から来なくなる人、安易に申し込む人が居るような気がする。その人達のために本当に受講を希望している人に機会が与えられないのは残念。高いはない有料も検討すべきと思われる。水泳教室やエアロビなど体育館で行う講座は全て有料なのに何故ここは無料なのか？③施設は、講座の後、お茶を飲むスペースなどもあり恵まれていると思われる。

- ・コミセン・テンミリオンハウス等でやっているような講座は止めて頂きたい。体操はもっと高度のものは体育館にあるが、当施設では希望者が多く我々の希望が満たされない。要するに倍率の高いものは優先的に充実して頂きたい。
- ・自由参加の講座がもっと多くあるといいなと思います。
- ・認知症予防の有効と思われるプログラムとして健康麻雀の初心者講座を開講していただければ有難いです。
- ・ピアノ、三味線など楽器の奏法の講座を是非に開設をお願いします。ロビー等の終了時間をもう少し長く。
- ・講座数の充実を更にお願したい。これからも高齢者の生涯スポーツや文化活動に力をお貸しください。終了後のグループの組織化にも力をおかしてください。
- ・良い講座が多いので、多くの人が参加できるようにしてほしい。
- ・卓球は応募人数が多いので、1度受講すると何年も受講できない。希望の多い講座を増やして、参加人数の少ない講座を減らすようにしてほしい。
- ・お茶の時間が早く終わるのでもう少し長くしてほしい(4F)講座(歌に関して)の人数を多くしてほしい。
- ・講座はもう少し人員を増やしていただければ良いと思います。(歌に関して)
- ・参加希望人数が多い実績を考慮して受け入れ数を増やしてほしい。有料でもよい。
- ・高齢者に対して生き甲斐となる講座をセンターで市の援助を受けて行うことが出来る事には感謝していますが、いかんせん講座を希望する人が多くて抽選で落とされてしまう。人気のある絵画講座の数を増やしていただきたいと思います。例えば、第1、3と第2、4と分ければ倍の人数が受講できると思います。
- ・開催頻度を半分にすれば受講人数を2倍にできる講座があるのではないのでしょうか。継続してやれるよう工夫をしてください。
- ・講座は大変充実していて、指導の先生方とても親切丁寧、毎回の受講楽しみです。講座を毎回受けられない事も残念です。
- ・①施設を最大限有効活用して、音楽講座の定員を増やしてほしい。②音楽講座は、開講後に出て来ない人が居る。(事情は様々病気他、)毎月新しい曲なので2ヶ月、3ヶ月後に、補充をしてほしい。(補欠を事前に設定するもよし)多くの人にチャンスを与える。③歌の曲は、新しい楽譜の作成もお願いしたい。(古く昔教わった曲の繰り返しではつまらない)よろしくお願いします。
- ・ギター講座の部屋への入室時間が30分前では時間が足りません。入室時間を早めて下さい。
- ・健康体操 今回初めて受講しました。次回も継続して初めの回から受講できるよう御配慮をお願いします。
- ・今年の体操は行きそうもないそうですので残念です。
- ・(木)の体操はとても内容が良く満足できる講座なので太極拳のように二部制にしても良いので一人でも多くの人が参加出来るようにしていただけたら嬉しいです。

(4) 職員について

(5) 評価のことは

- ・使用頻度が多くありませんので、細かいことはよく分かりませんが、大変満足しています。価値観が多様化している現代に多くのジャンルを整えるのは大変です。よく探せば自分に合ったものが見つかりましょう。武蔵野市の文化、厚生面での対応は立派だと思います。利用状況を見ながら、調整してください。ありがとうございます。
- ・何時でも優しく温かく迎えてくれて感謝しております。
- ・“申し分なし”丁ねいなご指導に感謝！！

(6) その他

- ・他地域に比べて武蔵野市民は恵まれていると聞きます。このまま続いて頂ければありがたいと思います。
- ・こちらの施設、すごく気に入っています。もっと前から利用していればよかったと残念に思います。今後は、お知らせ等くまなく見て色々参加させていただきたい。
- ・パソコンを利用させていただいています。2時間と制限されているのは分かっていますが周りを見廻して待っていらっしゃる方がない時はゆっくりとやらせていただいています。私自身は朝一番なら大丈夫と一生懸命早く来る時もありますが、反対に途中の時間に来ると殆どあいてない時が多いです。まさかお一人お一人に「何時終わりますか」と聴くわけにもいかず、あきらめて帰りますが30分位なら待っていたと思っています。まさか、体育館のマッサージ機の前の黒板のように順に時間を入れるわけには行きませんが、何しろパソコンをやらしていただけることに感謝しています。
- ・特に申上げることはありません。今後とも御指導、御支援の程お願いいたします。
- ・利用者が多くなって大変だと思いますがよろしくお願いして、通わせていただきます。
- ・終了時にデイサービスの方々とエレベーターでかち合う時お気のどくに思う。
- ・家からも近く、友達も増えて楽しいひとりが過ぎますのでこれからも頑張りたい。
- ・東町から参加していますが、将来通えるかが不安。とても良い行政だと思います。若いうちに出来なかった勉強、趣味、楽しみながらできました。感謝しています。
- ・自宅から近いので、利用しやすいです。気持ちよく利用させて頂いています。
- ・毎年色々な講座を利用しています。毎回満足しています。ありが度う御座居ます。
- ・当センター講座に始めて参加、楽しくて毎回楽しみ。他の市町村の友人に武蔵野市自慢をしている。講師、参加者が気持ち良い上、清掃や係りの方が親切。施設も整っていて主人共々、日常が輝いてきた。ムサシノは高齢者に手厚く、感謝している。
- ・武蔵野市は無料で講座がうけられる。高齢者にはうれしいおけいこが出来て幸せです。
- ・高齢者の施設として武蔵野市は大変良いと他の地域の方から聞きます。このまま高齢者のために継続してほしい。そして元気で明るい高齢者の養成に盡力してほしいです。職員の方々には感謝して居ります。この施設を取り止めないでください。
- ・10年余りお世話になっています。特に、講師の方々が優秀で本当は驚いております。今後とも楽しく続けられそうで嬉しく存じます。

北町高齢者センター

1 指定管理業務等の概要

【小規模サービスハウス】

| | | | |
|-----------|----------------------------------|-------------------|----------------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市立北町高齢者センター | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺北町 4-1-16 | | |
| 指定管理者の名称 | 財団法人 武蔵野市福祉公社 | | |
| 代表者 | 理事長 長 澤 博 暁 | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺北町 1-9-1 | | |
| 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小規模サービスハウスの管理運営に要する事業 ② ③ | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 4, 2 2 1, 0 0 0 円 | 決算 4, 2 2 0, 4 4 3 円 |

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | |
|------------------------|-----------|---------|---|
| | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管課・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 100/100 | ・朝晩の見回り ・害虫駆除や保守点検等施設管理を履行。特にネズミ駆除のための進入口塞ぎ工事を実施。 |
| | ②重点ポイント | | ・入居者の相談・助言と安全衛生確保の取組 ・職員の質の向上に向けた取組 |
| | ③アピールポイント | | ・ 管理人が常駐し、緊急時の対応や見守りを行い入居者は、安心して生活を送ることができる ・ 職員間で入居者の情報を共有し、適切な対応を心掛けている ・ 手の込んだ懐石風家庭料理と手作りおやつは好評を得ている |
| (B) 利用者モニタリング | | —% | 入居者5名とサンプル数が少ないため、行っていない。 |
| (C) 財務モニタリング | | | |

(2) 主管課による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | |
|------------------------|-----------|---------|---|
| | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管課・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 100/100 | ・朝晩の見回りで入居者の安否と安全確認は十分とれている。 ・ネズミ駆除は専門業者に頼み、迅速に対応した。 |
| | ②重点ポイント | | 職員は入居者と密なコミュニケーションを図り、適切な対応を心がけている。研修による職員の質の向上も目指している。 |
| | ③アピールポイント | | 職員間での情報の共有を図り、利用者へ適切で丁寧な対応を心がけている。 |
| (B) 利用者モニタリング | | —% | 入居者5名とサンプル数が少ないため、行っていない。 |
| (C) 財務モニタリング | | | |

(A) - ①チェック項目

【小規模サービスハウス】

| 視点 | 評価 | | 評価の理由 | |
|----------------|-----------|-----------|---|--|
| | 指定管理者 | 主管課 | 指定管理者 | 主管課 |
| A 住民の満足の向上 | 45.0 / 45 | 45.0 / 45 | * 基本方針に沿った運営 * 利用者の満足度の高さ * ご意見箱の設置 | 入居者とのコミュニケーションを図り、安心できる生活を保障している。 |
| B 安全への取り組み | 15 / 15 | 15 / 15 | * 事件、事故対応マニュアルで対応 * 朝晩の見回り | 職員・管理人による日々の安全確認により、居住者の身体状況の把握に努めている。 |
| C 適正な運営 | 30.0 / 30 | 30.0 / 30 | * 法令を遵守し、適正に業務を履行 | 基本協定・年度協定・法令を遵守し、適正に運営している。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10.0 / 10 | 10.0 / 10 | * 施設管理は定期的に保守点検を実施 * 備品台帳を整備し管理 * 清掃は毎朝チェック | 設備管理・清掃・警備は、保守点検を定期的に実施している。園芸ボランティアが環境整備を行っている。 |

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

| | 項目 | 評価 | |
|-----|---------------------|---|--|
| | | 指定管理者 | 主管課 |
| (1) | 入居者の相談・助言と安全衛生確保の取組 | * ケアマネジャーとの連携 * デイサービス参加への働きかけ * 相談・助言 * 設備点検、害虫、ネズミ駆除 | ケアマネ89ジャーとの密な連携で、入居者との丁寧な対応を心がけ、安全衛生確保に努力している。 |
| (2) | 職員の質の向上に向けた取組 | * 計画的に職員研修を実施 * 日々のミーティング等により入居者に対して共通の認識をもつ | 職員研修やミーティングで職員間のコミュニケーションを向上させ、職員育成に取り組んでいる。 |

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

| | |
|-----------------------------------|---------------------------|
| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入 | |
| 総合満足度 | ■結果の概要 |
| 「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計 | 入居者5名とサンプル数が少ないため、行っていない。 |
| | — % |

(A) - ③アピールポイント

| |
|---|
| 指定管理者 (記入欄) |
| <アピール点> * 外からネズミが侵入してきて甚大な被害があったため、進入口を塞ぎ粘着板で駆除を実施。 * 朝晩、管理人が見回り、入居者の生活・身体状況をチェック。 * 入居者の安全確保を期すため、スタッフ全員に入居者の状況を詳しく伝え、変化に応じて適切な対応ができるよう心掛けている。 * 入居者が意見を言いやすい雰囲気づくりを心がけ、意見を聞いた時はすぐに対応している。 * 入居者には、常に心のこもったサービスを提供できるよう、職員全体で情報を共有し常にサービスの向上に努めている。 * 入居者各部屋の窓ガラスに飛散防止対策を実施。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 福祉公社全体として、苦情対応規程を整備。 * 災害時の避難、誘導訓練の実施。 |
| <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> * 利用者職員で、それぞれのコミュニケーションを図り、サービスの向上、家族的な雰囲気を作っている。地域とも関係が深い。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 苦情対応規定を整備した。 |
| <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> |

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

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

(様式3)チェック項目シート

【小規模サービスハウス】

| 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 | 北町高齢者センター条例に基づいた管理運営を行っている。昼は職員、夜間・休日は管理人が常駐し、緊急時の対応や見守りを行っているため、入居者は安心して生活を送る事ができる。モニタリング用利用者アンケートは、入居者5名でサンプル数が少ないため行っていない。 | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ |
| | | 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 | ○ |
| | | 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 | ○ |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | | 27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ |
| | | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ |
| | 適正な警備 | 29 事件・事故が発生していない。 | ○ |
| | | 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ |
| | 評価の理由 | 管理人が毎朝、毎晩各部屋を見回り、安全確認を行っている。地震対策マニュアルを整備。 | |

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 個人情報適切に管理されている。 | ○ |
| | | 40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ |
| | | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ |
| | 法令順守 | 42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ |
| | | 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 |
| | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | | ○ |
| | 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | ○ |
| | | 46 計画通りの収入が得られている。 | ○ |
| | | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ |
| | 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ |
| | | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ |
| | | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ |
| | 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ |
| | | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ |
| 評価の理由 | 基本協定、年度協定に沿い、適正な職員配置の中で法令を順守し、業務を履行している。 | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | ○ |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ |
| | 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ |
| | | 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ |
| | その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ |
| | | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ |
| 評価の理由 | 設備管理、清掃、警備は、市からの委託業務として定期的に保守点検を実施し、適正に管理している。また、園芸ボランティアによる植木の手入れや季節の草花の植栽を行っている。 | | |

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

【小規模サービスハウス】(主管課記入)

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|------------------|---|---|---------------------------------------|
| A 住民の満足の向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ |
| 11 地域ニーズを把握している。 | | ○ | |
| 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | |
| | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | |
| | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| 自主事業への取組 | 19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。 | ○ | |
| | 20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 | — | |
| 評価の理由 | 21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。 | — | |
| | 北町高齢者センター条例に基いた管理運営を行っている。昼は職員、夜間・休日は管理人が常駐し、緊急時の対応や見守りを行っているため、入居者は安心して生活を送る事ができる。モニタリング用利用者アンケートは、入居者5名でサンプル数が少ないため行っていない。*自主事業を行っていないので、項目は評価対象外とした。 | | 45点 × ○の数 19 /19問 45点 |
| 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 | 管理人が毎朝、毎晩各部屋を見回り、安全確認を行っている。地震対策マニュアルを整備。職員と入居者とのコミュニケーションも円滑である。 | |

| 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に実施されている。 | ○ |
| 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ | |
| | 42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ | |
| 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。 | ○ | |
| | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | |
| 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。 | ○ | |
| | 46 計画通りの収入が得られている。 | ○ | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | |
| | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | |
| 評価の理由 | 基本協定、年度協定に沿い、適正な職員配置の中で法令を順守し、業務を履行している。コミュニティサロンと同様に適正な運営・管理を目指している。 | | 30点 × ○の数 22 /22問 30点 |
| 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権限や景観の保持に努めている。 | ○ | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| 評価の理由 | 設備管理、清掃、警備は、市からの委託業務として定期的に保守点検を実施し、適正に管理している。また、園芸ボランティアによる植木の手入れや季節の草花の植栽を行っている。業者と綿密な見積りも合わせを行い、保守委託料はサロンと按分している。 | | 10点 × ○の数 10 /10問 10点 |

武蔵野商工会館市民会議室

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|--|-------------|----------------|
| 公の施設名 | 市民会議室（ゼロワンホール） | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺本町 1-10-7 武蔵野市立武蔵野商工会館 4階 | | |
| 指定管理者の名称 | 武蔵野商工会議所 | | |
| 代表者 | 会頭 稲垣英夫 | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺本町 1-10-7 | | |
| 指定の期間 | 平成 22 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日 | | |
| 指定管理業務の内容 | ① 開館および閉館業務 ② 受付および窓口業務 ③ 施設の使用に関する業務、備品等の貸出に関する業務 | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 9,850,000 円 | 決算 9,850,000 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 | 必要な水準は満たしている。 | B | リピーターが多く、利用者モニタリングの総合満足度についても、概ねふつう以上の評価であることから、期待する水準を満たしていると考えている。 |
| | ②重点ポイント | 適正に取り組んでいる。 | | |
| | ③アピールポイント | セミナーや説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。 | | |
| (B) 利用者モニタリング | 68.0 % | 利用者には概ね満足いただいている。 | | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(2) 主管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 | 総合満足度の「満足」「概ね満足」が7割以上占めており、必要な水準は満たしている。 | B | 職員の対応についても、利用者から概ね良い評価を得ている。 安全確保や市民の意見反映について、適切な取り組みがなされている。 |
| | ②重点ポイント | 適正に取り組んでいる。 | | |
| | ③アピールポイント | 会議室として積極的に利用されており、予約が困難になることもあるほどの利用状況である。 | | |
| (B) 利用者モニタリング | 68.0 % | 総合満足度からわかるとおり、利用者から良い評価を得ている。 | | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(A) - ①チェック項目

| 視点 | 評価 | | 評価の理由 | |
|----------------|-------|-------|--|----------------------------------|
| | 指定管理者 | 主管理課 | 指定管理者 | 主管理課 |
| A 住民の満足の向上 | 45/45 | 45/45 | *多くの方に利用いただき、概ね満足いただいている。 | *総合評価で7割以上の利用者が「概ね満足」以上の評価をしている。 |
| B 安全への取り組み | 15/15 | 15/15 | *事故もなく、安全に運営できている。 | *事故等なく、安全に運営している。 |
| C 適正な運営 | 30/30 | 30/30 | *協定書に基づいた運営をしている。 | *計画書及び協定に基づき適正に運営している。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10/10 | 10/10 | *利用者より故障等の指摘を受けた備品・設備等については、指定管理者に修理義務が発生する金額の範囲内であれば、早急に対応している。 | *トラブル等なく、適正に管理している。 |

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

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

| | |
|-----------------------------------|---|
| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管理課が評価し、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 | 「総合満足度」において「不満」の回答が0であることから、利用者には概ね満足いただいている。 |
| 68.0 % | |

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

| |
|--|
| 指定管理者（記入欄） |
| <アピール点> *マイク、CD、DVD、PCモニター等が使用できるため、セミナーや説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *前回の結果報告書の中で具体的な指摘事項はなかったため、指摘事項への対応は行っていない。 |
| <改善が必要だと思われる点> *今回の利用者アンケートでは、備品に対する改善要望が多く挙がった。中でも、椅子・机に対して改善を要望する意見が特に多く、意見を挙げた利用者の多くは総合満足度が低かった。これにより、前回までの調査ではゼロだった、総合満足度で「やや不満」、「不満」という評価が数件挙がってしまった。これまでに、椅子・机の入替については何度も要望してきたが、依然として状況が変わっていない。このまま状況が変わらなければ、利用者の満足度が更に低下していくと考えられるため早急に入替を検討していただきたい。 |
| 主管課（記入欄） |
| <主管課として特に評価できる点> *職員の対応について前年度を上回る評価を得た。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *委員会での指摘事項に対して適正に対応している。 |
| <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *机や椅子などについての経年劣化やそれによる破損以外の使用上の問題については、引き続き利用者に対する呼びかけを含め、管理を徹底していただきたい。 |

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

| |
|--|
| *自由記入欄には前回までと同様に、商工会館全体についての意見や要望が上がっている（例：エレベーターの稼働速度についての要望等）。市政に関する意見・要望については、施設所管の生活経済課を通じて市に情報提供している。 *指定管理者は商工会館4階市民会議室の管理のみであるため、前年度までと同様に評価シートの質問事項に関して回答できない箇所が多々あった。 *商工会館4階市民会議室の利用者はリピーターが多いという特性上、毎回同じ内容のアンケートを実施していることもあり、徐々に回収できるサンプル件数が減少している。 |
|--|

(様式3)チェック項目シート(指定管理者)

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|-----------------------------------|--|---|----|---------------------------------------|
| A 住民の 満足 の 向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45点 × ○の数 17 /17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）。 | ○ | |
| 評価の理由 | 前年同様、総合満足度が高く、必要な水準は満たしている。 | | | |
| B 安全 への 取 り 組 み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ | ・15点 × ○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 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | | |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ | |
| 29 事件・事故が発生していない。 | | ○ | | |
| 評価の理由 | 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | | |
| 評価の理由 | 建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託している。備品は市の所有であるという理由で、軽微な修繕以外の管理は行っていない。 | | | |

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|--------------------------|---|--|-----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | - |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ |
| | 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 | ○ |
| | | 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。 | ○ |
| | 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ |
| | | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ |
| | | 40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。 | ○ |
| | 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 | 必要な水準は満たしている。 | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | - |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ |
| | 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ |
| 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | | ○ | |
| その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| 評価の理由 | 必要な水準は満たしている。 | | |
| | | 30点 × ○の数 19 /19問 | 30点 |

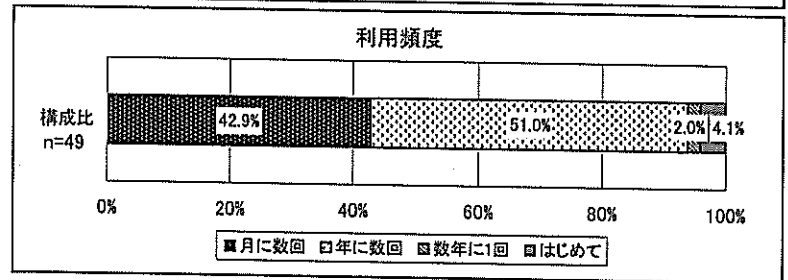
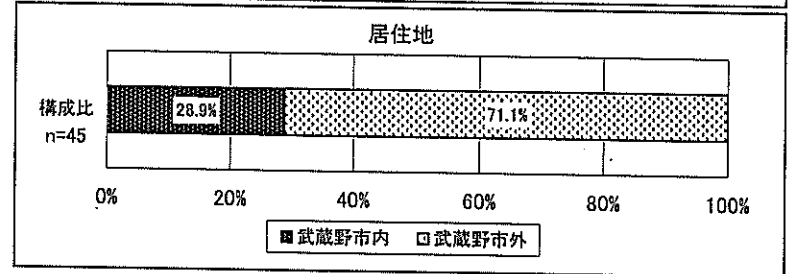
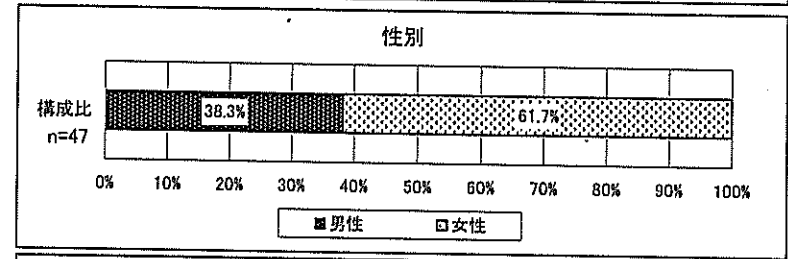
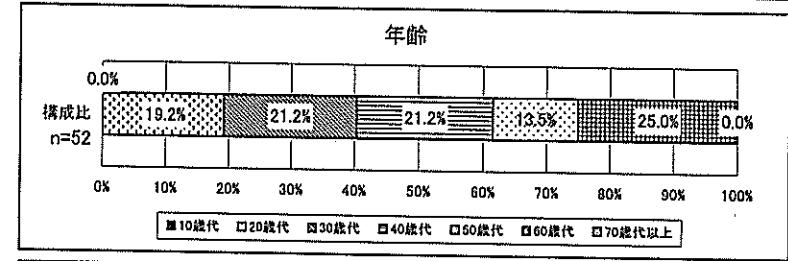
(様式3)チェック項目シート(主管課)

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

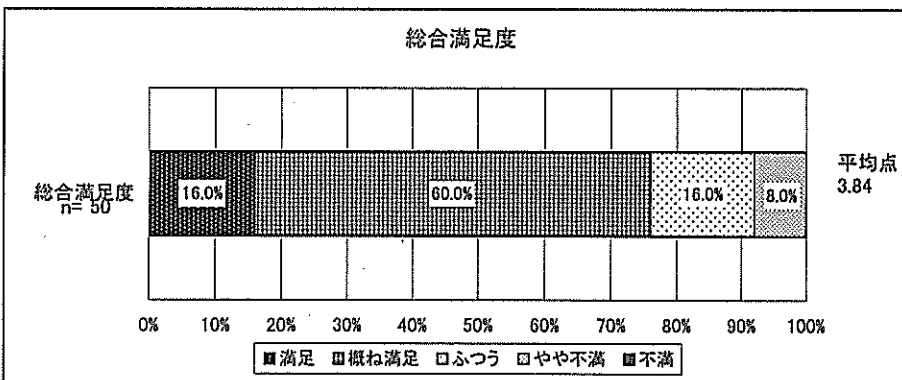
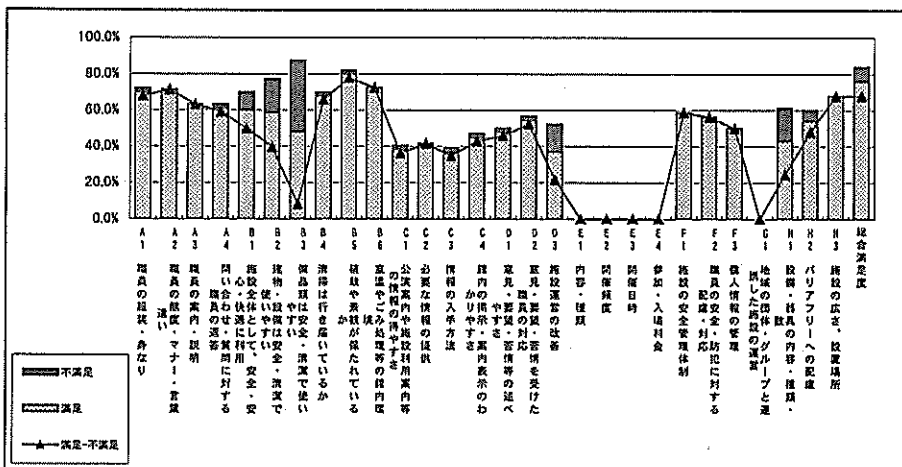
| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|----------------------|-------------------------------------|---|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | - |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 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 | 必要な水準は満たしている。 | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | - |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ |
| | 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ |
| | | 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ |
| その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| 評価の理由 | 必要な水準は満たしている。 | | |

(様式5)

施設名 市民会館(ゼロワンホール)

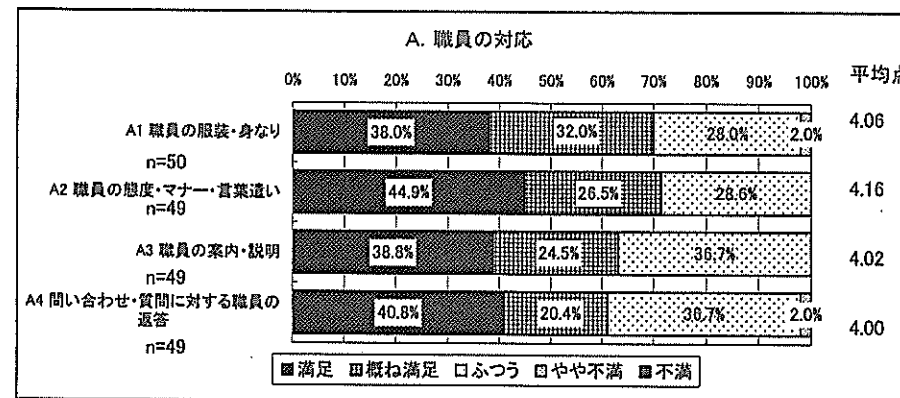


(回答者の属性)に関するコメント

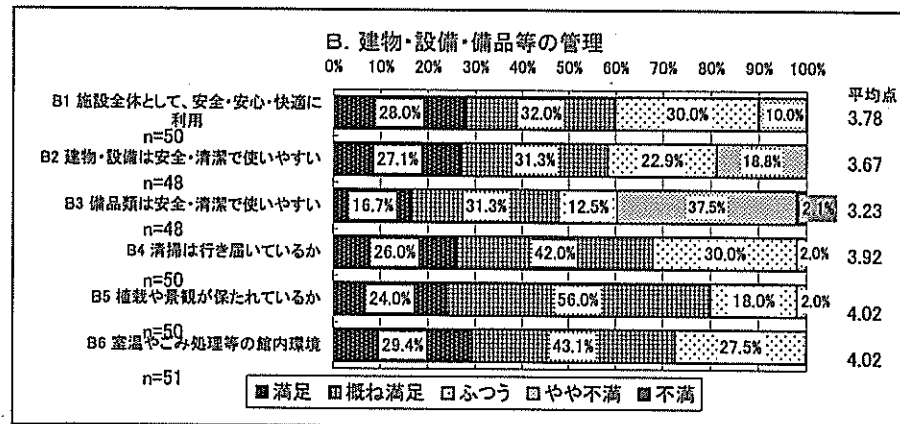


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

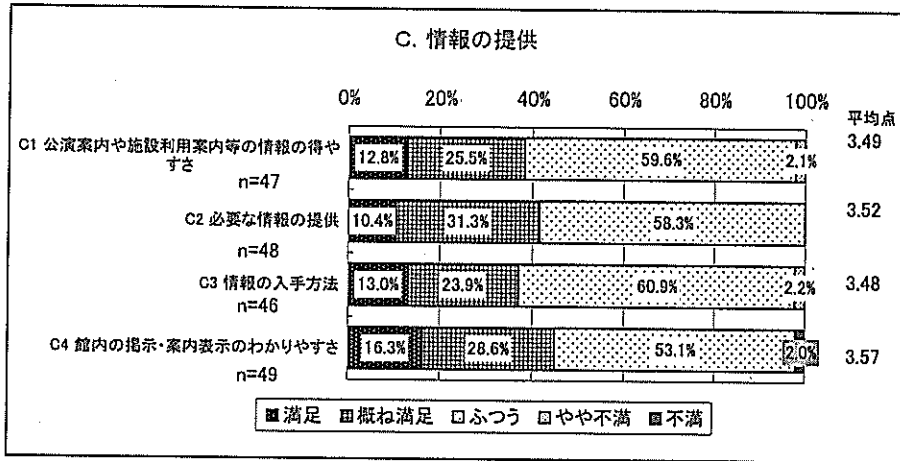
【総合満足度】に関するコメント
 ・また利用したい。



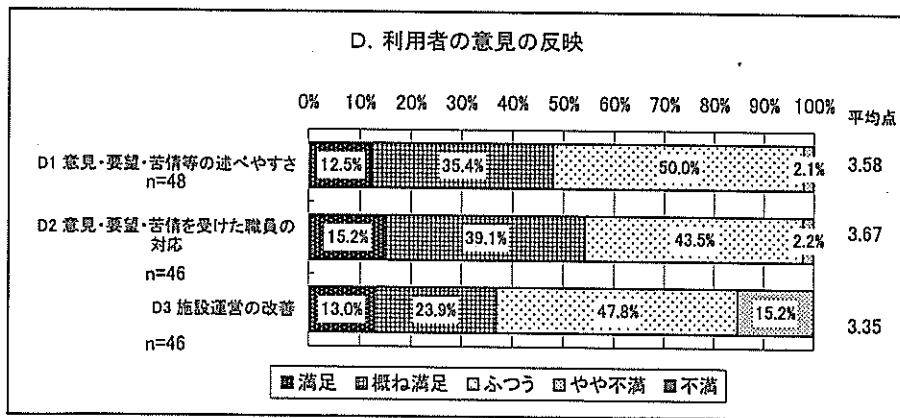
【A職員対応】に関するコメント
 ・いつも丁寧に対応していただいて気持ち良く利用できている。



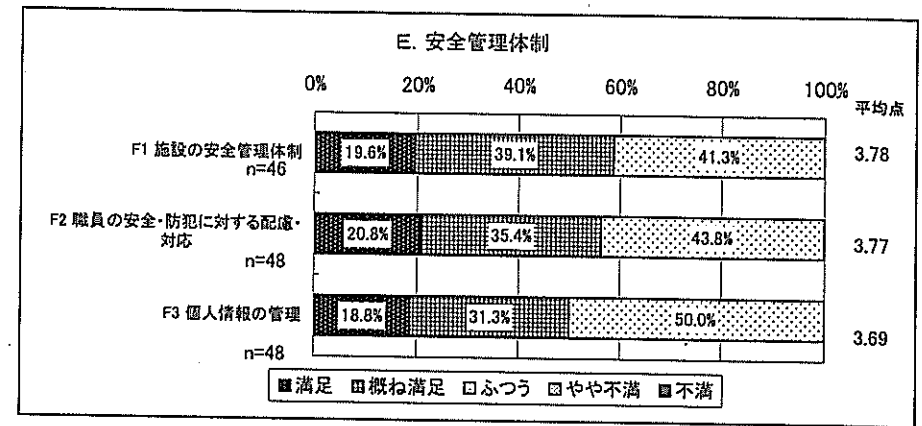
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 ・椅子の脇にテープが貼ってあり汚い。椅子が軋む。飲み物の染み等椅子に汚れが多数あり、不快に感じる。(※椅子の破損・汚れに関する意見が合計で21件あった。)
 ・机の支え部分が壊れているものが多数ある。(※机の破損・汚れに関する意見が合計で9件あった。)
 ・机を移動することがあるが、重くて移動しづらい。
 ・マイクスタンドがはげているのが気になる。(※マイクスタンドの破損に関する意見が合計で2件あった。)
 ・ブルーレイディスクが再生できない。今後導入の予定はあるのか？
 ・建物のエレベーターが遅いので改善してほしい。
 ・公共施設なのにトイレの機能が乏しいので、もう少し改善してほしい。
 ・施設の老朽化は仕方ないが、4階のプロジェクターなど色調に支障が出ているものは入れ替えるべきでは。もしくは値下げする等の工夫が必要だと思う。



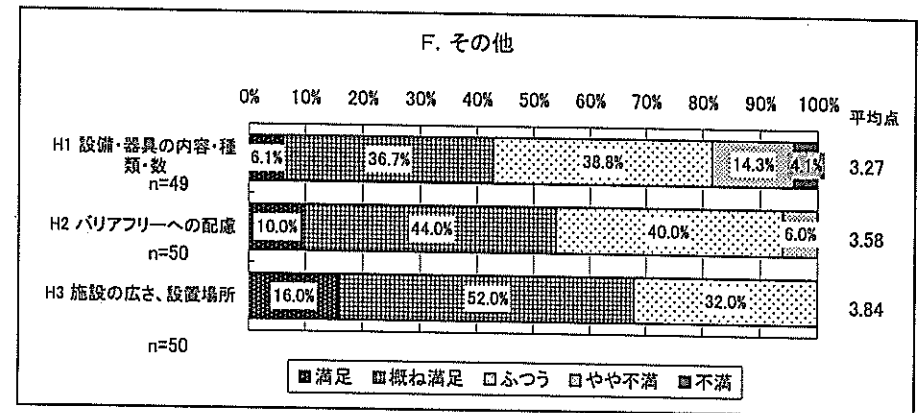
【C情報の提供】に関するコメント



【D利用者の意見の反映】に関するコメント



【E安全管理体制】に関するコメント



【Fその他】に関するコメント

- ・質問にある植栽とは外の樹のことか？会議やセミナーで利用しているので特に意識していない。税金で賄っているのなら不要だと思う。ネット申込みをできるようにすること等に予算を使ってほしい。
- ・利用者に分かりにくい質問が多い。

施設名： 武蔵野商工会議所

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

(1) 施設設備について

- 椅子の脇にテープが貼ってあり汚い。
- 椅子が軋む。椅子、机は汚いものが多い。
- 椅子がもう少しきれいだと良い。
- 机の汚れや傷が多い。
- 椅子の汚れが気になる。
- 机の支え部分が壊れているものが多数ある。飲み物の染み等椅子に汚れが多数あり、不快に感じる。
- 椅子のシートの汚れ・染みが多い。
- 椅子が清潔でない。
- マイクスタンドがはげているのが気になる。
- マイクのスタンドがはがれていて見苦しいのできれいにしてほしい。
- 椅子や机等の備品類が傷んでいる点を改善してほしい。
- 机が壊れている。
- 椅子、机の中で汚れがひどいものがあった。
- 施設の老朽化は仕方ないが、4階のプロジェクターなど色調に支障が出ているものは入れ替えるべきでは。もしくは値下げする等の工夫が必要だと思う。
- ブルーレイディスクが再生できない。今後導入の予定はあるのか？
- 机を移動することがあるが、重くて移動しづらい。
- 備品の損傷など、全体的に雰囲気の良い会議所だけに目立った感じがした。表面が傷だらけの机等は換えた方が良いのでは。
- 建物のエレベーターが遅いので改善してほしい。
- 公共施設なのにトイレの機能が乏しいので、もう少し改善してほしい。

(2) 運営面について

•

(3) 職員について

- いつも丁寧に対応していただいて気持ち良く利用できている。

(4) 評価のことば

- また利用したい。

(5) その他

- 利用者に分かりにくい質問が多い。
- 質問にある植栽とは外の樹のことか？会議やセミナーで利用しているので特に意識していない。税金で賄っているのなら不要だと思う。ネット申込みをできるようにすること等に予算を使ってほしい。

体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート
各施設ごと利用者アンケート

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|---|--------------|-----------------|
| 公の施設名 | 総合体育館・陸上競技場・温水プール・(屋外) プール・軟式野球場・庭球場・緑町スポーツ広場 | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺北町5-11-20 他 | | |
| 指定管理者の名称 | 公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団 | | |
| 代表者 | 南條 和行 | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺北町5-11-20 | | |
| 指定の期間 | 平成22年4月1日～平成27年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | ① 施設運営 ② 施設管理 ③ 事業 | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 579,294,000円 | 決算 541,446,915円 |

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | |
|------------------------|--|---|---|
| | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管課・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 98.3/100 | A チェック項目は総じて高得点であり、重点ポイントとして掲げた内容への取り組みとしても成果を挙げている。 |
| | ②重点ポイント | 武蔵野プレイスオープン。体育館管理で培った経験を注力。 | |
| | ③アピールポイント | 東京多摩国体へ向けて市と連携して準備を行っている。指摘事項への対応を着実にやっている。 | |
| (B) 利用者モニタリング | 前回実施時よりも全体的に総合満足度が上昇した。その中でも体育館と緑町スポーツ広場の満足度は高い。庭球場は予約システムのルール変更(特にキャンセル料の取り扱い(条例規則の適正な運用))のためと思われる。 | 73.0% | |
| (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) 主管課・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 86.9/100 | B 人員配置等管理体制、内部連絡体制が脆弱である。 |
| | ②重点ポイント | 武蔵野プレイスオープン | |
| | ③アピールポイント | 東京多摩国体へ向けて市と連携して準備を行っている。 | |
| (B) 利用者モニタリング | 概ね評価できる。 | 73.0% | |
| (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 住民の満足の上向 | 45/45 | 40.7/45 | *地域の事業への備品の貸し出しや中学生の職場体験、大学生のインターンシップ受け入れなど地域との連携に積極的。 *サービス・接客態度の向上を目指し定期的に研修を実施。 | *利用者である市民及び市内団体への顧客満足度向上に向けた積極的な取組を推進している。 *シフト制勤務による引継ぎが徹底されていない。 |
| B 安全への取り組み | 13.3/15 | 13.3/15 | *自衛消防技術認定試験を受け防災体制の強化をはかる。 *緊急時の対応について再確認。 | *緊急時体制についてマニュアル化されている。 |
| C 適正な運営 | 30/30 | 25.9/30 | *武蔵野プレイスオープン *契約金額の大きな再委託先は定期的な競争により適正に選定。 *電力需要を鑑みより一層の削減に取り組む。 *東京国体へ向けて市と連携して準備、大会運営を行っている。 | *シフト制勤務において適切な人員配置がされていない。また内部の連絡体制も不十分なままである。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10/10 | 7/10 | *設備・備品類は年間計画に基づいたメンテナンスを行い、故障時には速やかに対応。 *東京国体に向けてルール改正に対応すべく床の改修や機器の更新などを市と連携して行った。 | *計画的に保守管理計画がなされていない。 *主管課の要望や指示に速やかに対応できていない。 |

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

| | 項目 | 評価 | |
|-----|------------------|-------|-----|
| | | 指定管理者 | 主管課 |
| (1) | 武蔵野プレイスオープン | 良好 | 良好 |
| (2) | 経営方針の策定 | 良好 | 良好 |
| (3) | 利用者の安全確保に対する取り組み | 良好 | 良好 |
| (4) | 地域の連携に向けた取り組み | 良好 | 良好 |

(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 | 73.0% | *「おおむね満足」を含めると満足度は高い。アンケート結果の6施設の平均点は4点(おおむね満足)である。 |

(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> * 武蔵野プレイスオープン。図書館機能だけでなく生涯学習、市民活動、青少年活動の支援に取り組み、予想を大きく上回る来場者数を記録した。 * 職員全員が消防庁上級救命講習を受講し技能認定を受けている。順次、自衛消防技術認定試験を受け、防災体制を強化している。 * 地域で行われる事業へのテント等備品の貸し出しや中学生の職場体験、近隣大学のインターンシップを受け入れている。シルバー人材センターの活用や市の連盟（協会）に指導を依頼するなど、地域との連携に積極的に取り組んでいる。 * 平成25年の東京国体に向けて、市及び競技団体と連携して準備、プレ大会の運営を行った。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 庭球場における満足度の低下は予約システム入れ替えに伴うものと分析するが、丁寧な説明を心がけるとともに利用者意見を反映した施設運営に取り組んでいる。 * 利用者アンケートの結果を受け、今後行われるアリーナ料金改定の際は十分な説明をし、誤解のないよう努める。 * 適切な運営がなされるよう、主管課とのより綿密な連携に取り組んでいる。 |
| <改善が必要だと思われる点> * 武蔵野プレイスにおいては想定を越える利用者数のため、事件・事故などの際の体制強化が望まれる。 |

| |
|--|
| 主管課（記入欄） <主管課として特に評価できる点> * 事業実施における客満足度は高い。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 昨年度の「利用者アンケート」において特に庭球場の予約システム変更後のため満足度が下がったが、その後苦情等について丁寧に対応し、改善されているが（満足度3.22→3.76へ上昇）、予約システムそのものについては今後も研究が必要であると考え。 |
| <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 適切な人員配置及び迅速な対応と安全性を重視した施設管理。 |

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

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

(様式3) チェック項目シート

指定管理者

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|-----------------------------------|---|--|----|
| A 住民の 満足 の 向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ |
| 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | |
| | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | ○ | |
| | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| 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）。 | ○ | |
| | 職員全員の意見を集約し経営方針を策定。事業団の方向性を周知している。各職員が条例・設置目的などを理解し職務に当たる。利用者意見の反映に関しては、すべての事業においてアンケートを実施するとともに、施設内のご意見箱やホームページ上でも利用者の意見を収集し、事業の見直しや運営の改善の際の参考としている。なおいただいた意見については、解答を作成し館内に掲示している。地域で行われる事業へのテント等備品の貸し出しや中学生の職場体験の受け入れなど地域との連携に積極的に取り組んでいる。サービス・接客態度の向上を目指し、外部講師を招いた研修を行っている。人材育成の強化を図るため今年度より職階研修を新設し、各職員のステージにおいて必要なプログラムの受講を必須としている。 | | |
| B 安全 への 取 り 組 み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ |
| | | 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 | ○ |
| | | 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 | ○ |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ | |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ |
| 29 事件・事故が発生していない。 | | × | |
| 評価の理由 | 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | |
| | | コインロッカーや貴重品ロッカーを設置するとともに利用を呼びかけている。また警備員が館内及び施設の周囲を定期的に巡回している。職員全員が消防庁上級救命講習を受講し技能認定を受けるとともに、順次自衛消防技術認定試験を受け、職員の防災体制の強化を行っている。 | |

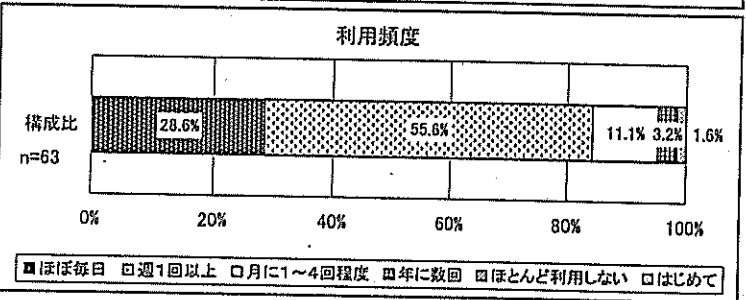
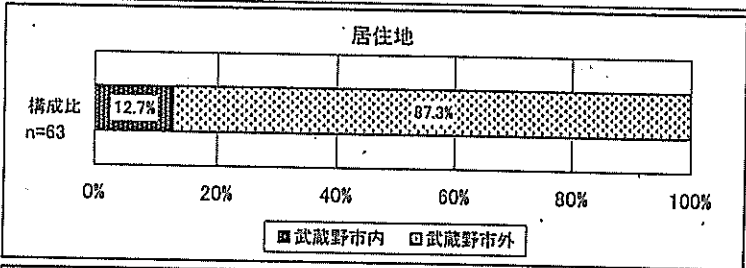
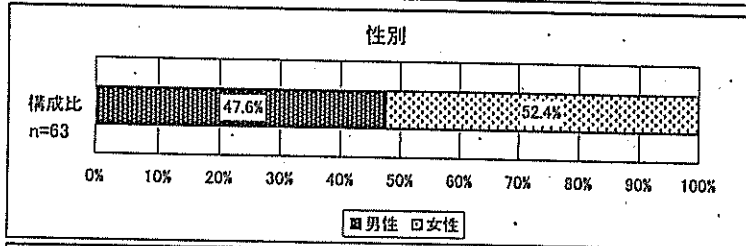
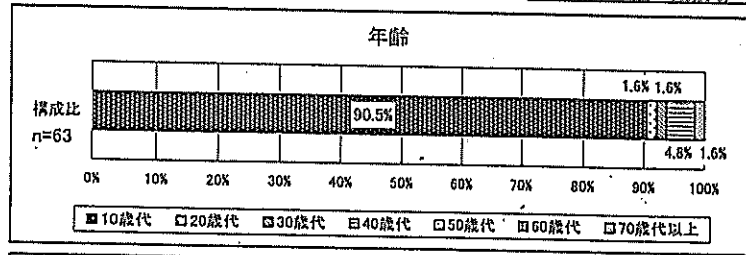
| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|-------------------|---|--|----------------------------|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と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 | 平成23年7月武蔵野プレイスオープンに向けて、市役所プレイス開設準備室から現地に部署を移し準備。オープン後は図書館機能のみならず生涯学習、市民活動、青少年活動の支援に取り組む、予想を大きく上回る来場者数を記録した。また境南ふれあい広場公園とともに一体で管理し効率的な運営を行う。契約金額の大きな再委託先は定期的な競争により適正に選定し、打ち合わせや報告書の提出を指示している。使用料・事業参加料等は毎日集計し、翌平日に金融機関へ預けるなど事故なく現金を取り扱っている。照明設備の間引きやこまめな冷暖房のオンオフ、温度設定など電力需要を鑑み、より一層の節減に取り組んでいる。平成25年の東京国体に向けて、市及び各競技団体と連携して準備、プレ大会の運営を行っている。 | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | ○ |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | ○ |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | ○ |
| 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ | |
| | 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | |
| その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | ○ | |
| | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| 評価の理由 | 建物・設備の維持管理は担当係を窓口として各委託業者と連絡を密に取っている。各機器・備品類は年間計画に基づいたメンテナンスを行い、故障時には速やかに対応している。東京国体に向けて、ルール改正に対応するため機器や床の改修、放送設備の更新を市と連携して行った。 | | |
| | | | 30点 × ○の数 22 /22問 |
| | | | 30点 |

(様式3)チェック項目シート

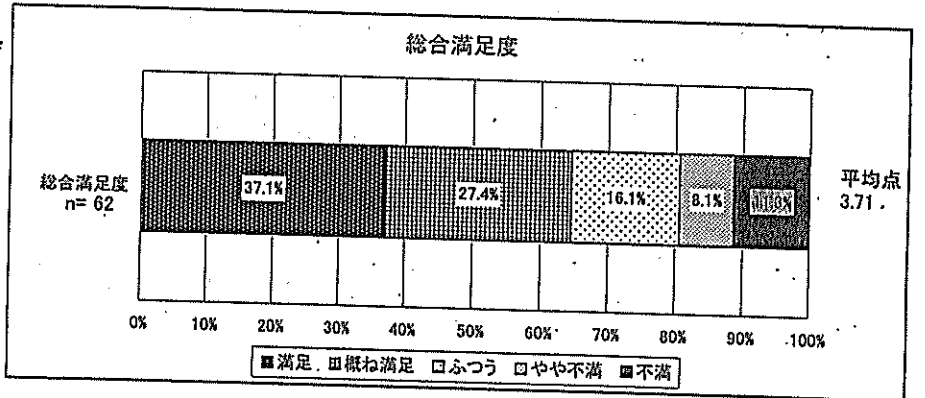
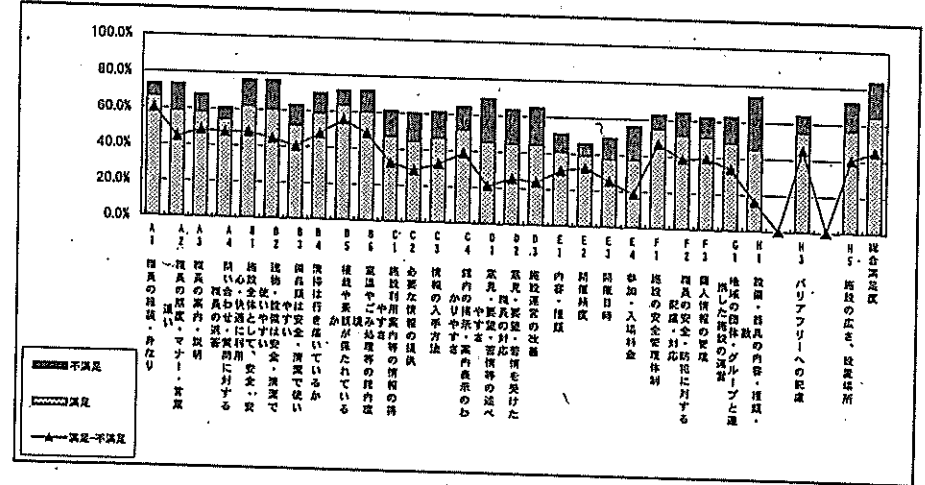
| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|-------------------|--|---|--------------------------|
| A 住民の満足の向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ |
| | | 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。 | ○ |
| | | 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 | ローテーションによる勤務体制となっているが、各部門（施設管理・事業・経理・総務）の担当者が一人もいない日程があり、主管課との調整ができない体制の日の多々見受けられる。また、交代出勤による職員間の引継ぎが不足し、主管課からの依頼事項等が履行されないことが多々ある。更に利用者の苦情等の対応について、利用者からの不満がきかれる。 | | |
| B 安全への取り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ |
| | | 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 | ○ |
| | | 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 | ○ |
| | | 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 | ○ |
| | | 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ |
| | | 27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 | ○ |
| | 適正な警備 | 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 | ○ |
| 29 事件・事故が発生していない。 | | × | |
| 評価の理由 | 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 コインロッカーや貴重品ロッカーを設置するとともに利用を呼びかけている。また警備員が館内及び施設の周囲を定期的に巡回している。事件発生時には警備を強化するなど柔軟に対応している。 | | |
| | | | 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。 | ○ | 30点 × ○の数 19 /22問 25.9点 |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ | |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | × | |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ | |
| | | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | × | |
| | 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 | ○ | |
| | | 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。 | × | |
| | 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ | |
| | | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ | |
| | | 40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。 | ○ | |
| | 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ | |
| | | 42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。 | ○ | |
| | 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 | ○ | |
| | | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | |
| | 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | ○ | |
| | | 46 計画通りの収入が得られている。 | ○ | |
| | | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ | |
| | 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | |
| | | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | |
| | | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | | |
| 評価の理由 | ローテーションによる勤務体制となっているが、各部門（施設管理・事業・経理・総務）の担当者が一人もいない日程があり、主管課との調整ができない体制の日が多々見受けられる。このことは、主管課より指摘をしても改善されていない。適切な人員配置ができていないと思われる。また、施設の安全管理に関して、再委託会社に依存する体質となっている。 | | | |
| D 施設・設備等の適正な管理 | 適正な建物・設備管理 | 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 | ○ | 10点 × ○の数 7 /10問 7点 |
| | | 54 保守点検等の計画を立てている。 | × | |
| | | 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。 | ○ | |
| | | 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。 | ○ | |
| | 適正な備品管理 | 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 | ○ | |
| | | 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。 | × | |
| | 適正な清掃 | 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 | ○ | |
| | | 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。 | ○ | |
| | その他 | 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 | × | |
| | | 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 | ○ | |
| 評価の理由 | 施設の安全管理に関して技術系の職員が存在せず、再委託会社に依存する体質となっている。細かな備品についても手入れが行き届いていない部分が見受けられる。 | | | |

武蔵野陸上競技場

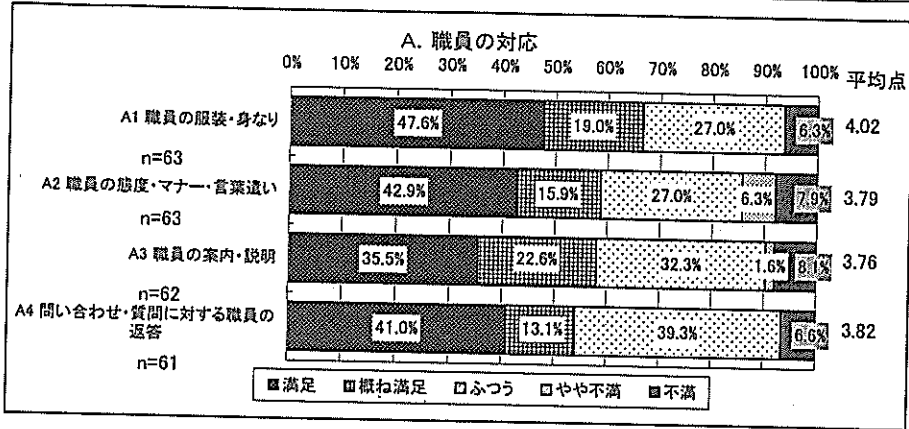


(回答者の属性)に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい。

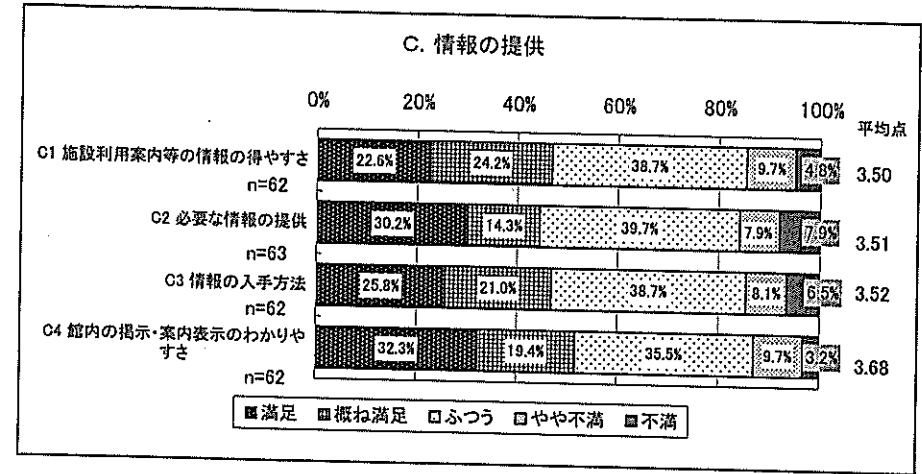


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

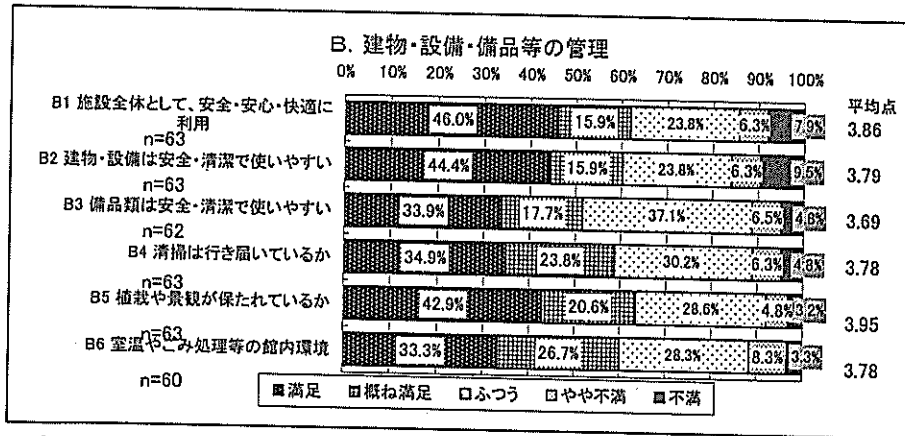
(総合満足度)に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



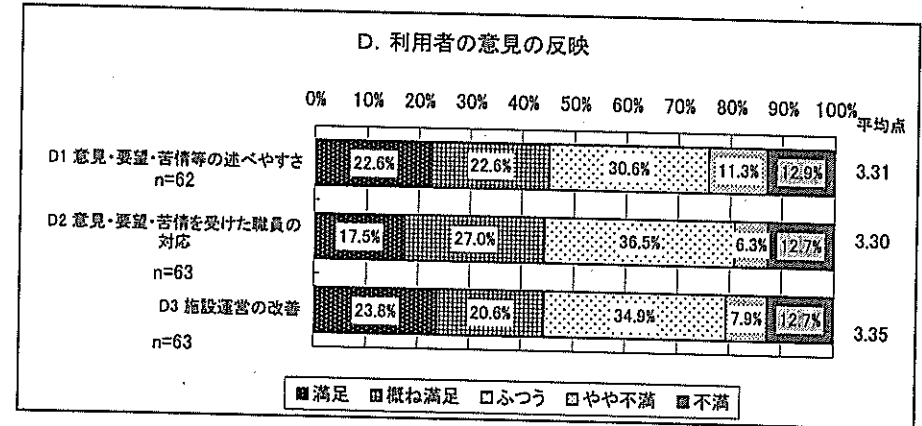
【A職員への対応】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



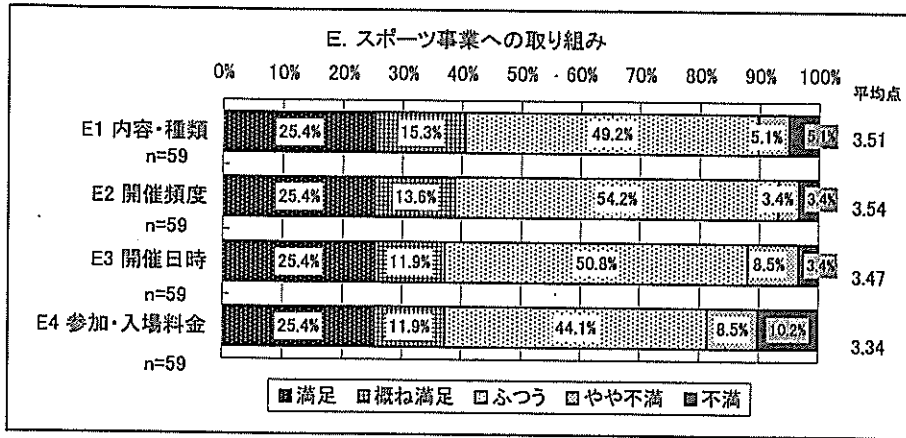
【C情報の提供】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



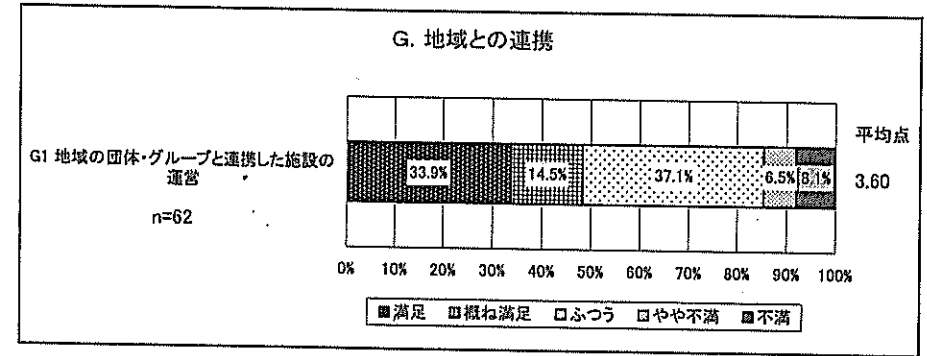
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



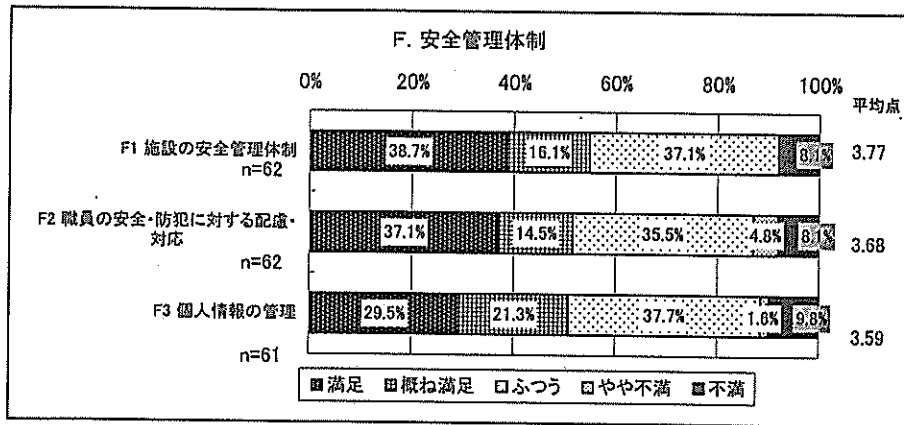
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



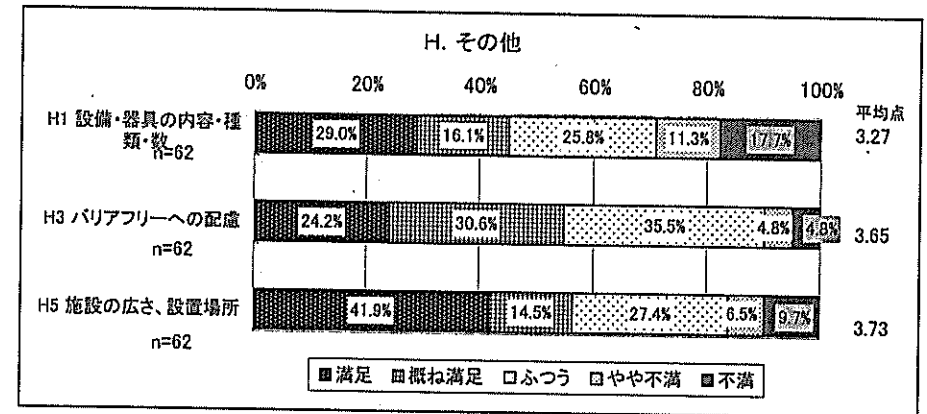
【E.スポーツ事業への取り組み】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【G.地域との連携】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【F.安全管理体制】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【H.その他】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい

施設名:陸上競技場

【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

(2) 運営面について

- 市外の学生向けへの団体料金をつくって欲しい。
- 競技場が100円は高いと思われる。
- 毎回券を買うのが大変。年間パスのようなものをつくってほしい。
- 年間フリーパスみたいな物が欲しい。
- 陸上競技場の利用料金を無料にするか、お得な回数券を作って欲しい。それか、団体料金が欲しい。

(3) 事業について

(4) 職員について

- 競技場を使用する際、上から目線で対応されるのがかなり鼻につく。もっと丁寧に対応できないのか？一応お金をはらって利用しているのだから、それなりの対応をするべき。
- 競技場の入口にチケットを確認する人がいないことが多々あるのが不満。器具の管理をしている人の対応が不満。こちらが悪いこともあるが一応お金を払って利用しているのだから、それなりの対応をしてほしい。器具があまっているのに個数を制限されているように思えるので何とかしてほしい。

(5) 評価のことは

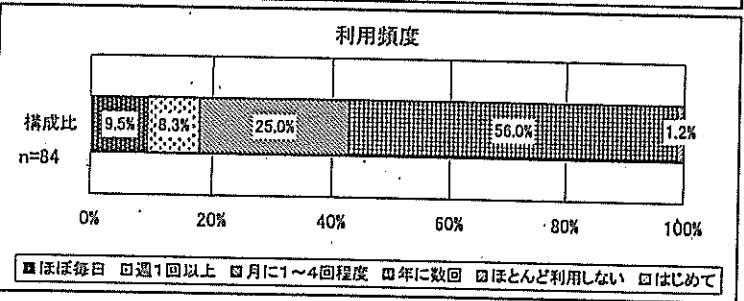
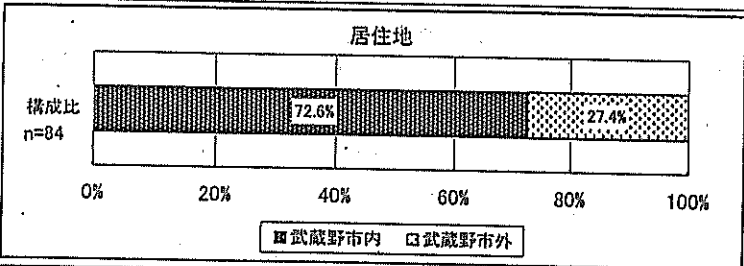
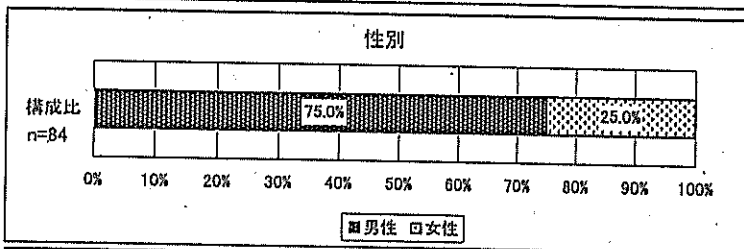
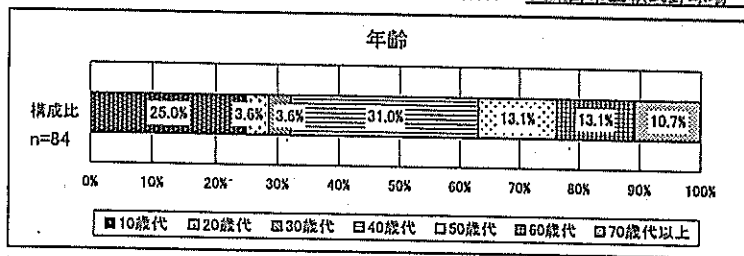
(6) その他

- すんばらしい！！
- 器具をかしだす時間をひろくしてほしい。
- 器具の貸し出しは午前中もやってほしい。コンクリをなくしてほしい。タータンがやぶれている、改善して下さい。
- 陸上競技場を使える日はほぼ毎回使っているのですが、走り幅跳びなどの器具が火・金しか使えず思うような練習ができません。また、時間も～5時までだということで、少し余裕がないです。この競技場を使う選手の中には、都大会、関東大会に出場している人も沢山います。もし、もう少し使い勝手がよかったら記録もその分望めるはず。是非よろしくお願いします。
- また使いたいです！！よろしくお願いします。
- 陸上競技場の照明がないのは仕方がないが、日没との関係で3月は18時まで4月は19時まで開放できない理由が不明。仕事をもった市民が使用できず、他市の競技

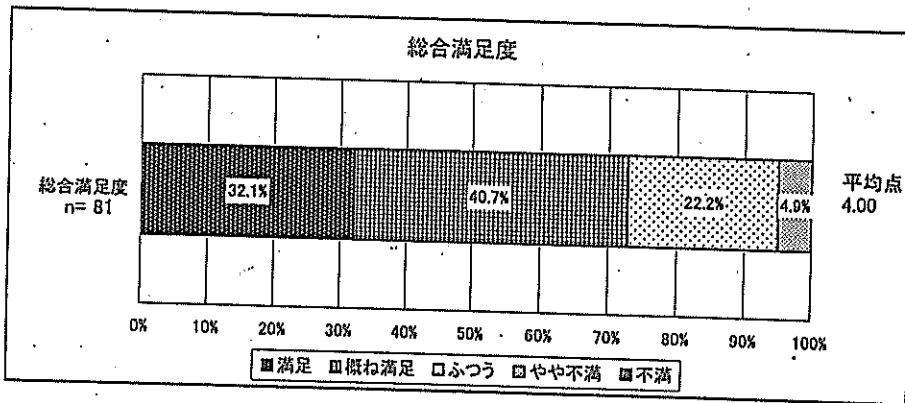
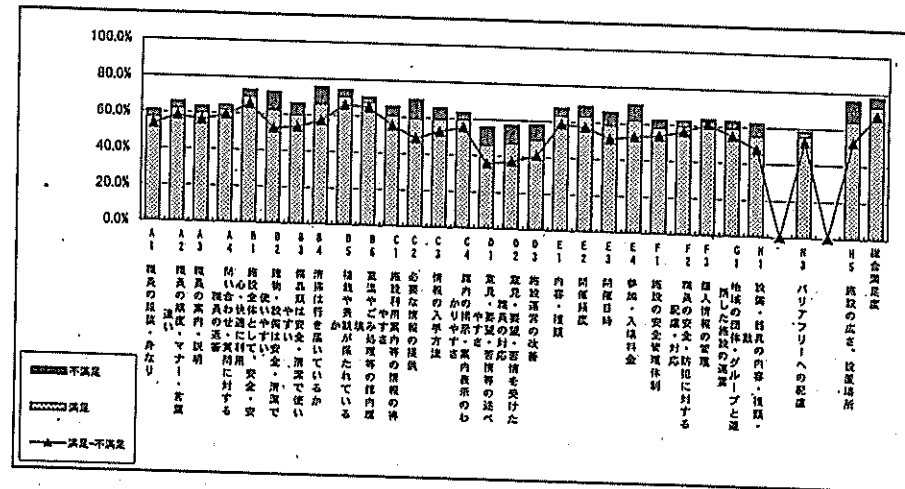
場が使用しやすいとは納税者として理解できない。

- 器具6時までお願いします。
- 競技場の冬の利用時間も19:00にしてほしいです！
- 器具をもっと使わせて下さい。
- 4月の競技場利用時間をPM7:00までにしてください。
- 4月は日も長いのでどうして、競技場は5時までなんですか？
- 4月に支部予選があるので利用可能時刻を6時までにしてほしい。
- 4月の競技場の利用時間をPM7:00までにしてほしいです。
- 利用1回につき100円は学生にとって大きな出費。定期や学生向きの割引などがあればよりよい競技場になると思われます。
- 年間パスを作して下さい。
- 器具の時間をもっと長くしてほしい。
- 使用料を無料にしてほしい。
- トイレと更衣室をもっとキレイにしてほしい！！
- 料金を取られると家計を圧迫されます。ですので、せめて学生だけでも無料にしてください。あと、トイレも臭いので、不快な気分になります。もっときれいにしてください。武蔵野市に期待していますので、是非ともよろしくお願いします。用具の貸し出し時間が短すぎます。せめて18:00までやってほしいです。この競技場の役員は良い人ばかりなので、きっとこの意見を反映してくれると思っています。
- 高校生には少しお財布が厳しい。
- 常運がお得なシステムをつくってほしい。
- 7時くらいまで競技場を使いたいです。
- 7時まで使いたいです。
- 7時まで利用したいです。
- スタブロや跳躍器具の貸し出し時間が17:00までだとほとんど使えないので、もっと延長してほしいです。
- 陸上器具の使用時間、日程を増やしてほしいです。
- 年間パスポート！！1回100円は高い。
- 器具の使用時間を延ばしてほしい。
- 使用料で100円を払うのはかまわれないのですが、券を確認する人がたまにいないのが不満です。お金に関係するのでそこはちゃんと確認していただきたいです。
- 100円がづらい。
- 100円払わなくてよい。
- 使用料金、全無料。
- 100円かかるのは辛い！
- いつもありがとうございます。

武蔵野軟式野球場

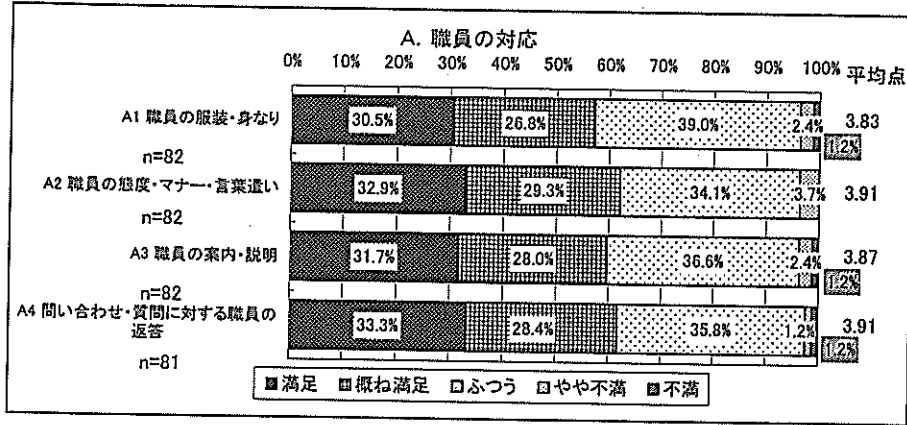


【回答者の属性】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい

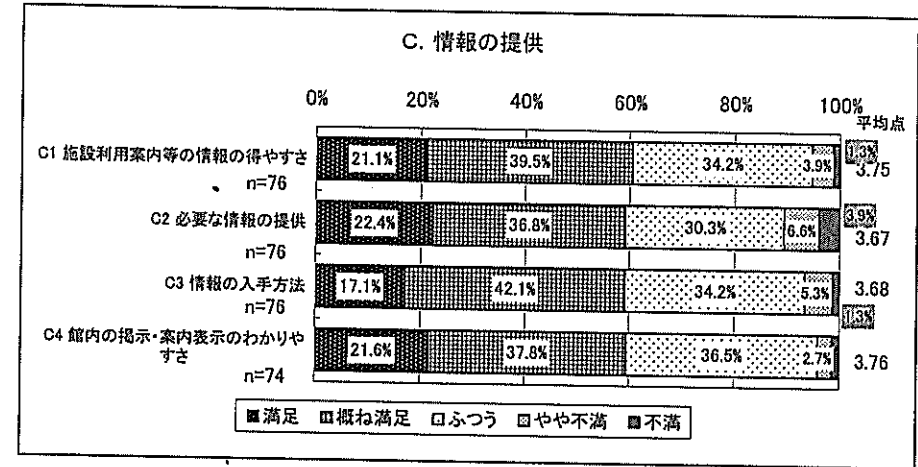


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

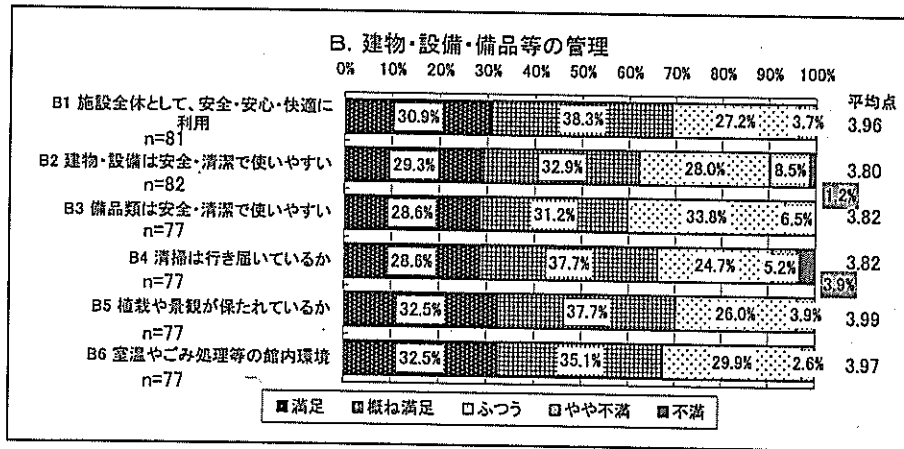
【総合満足度】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



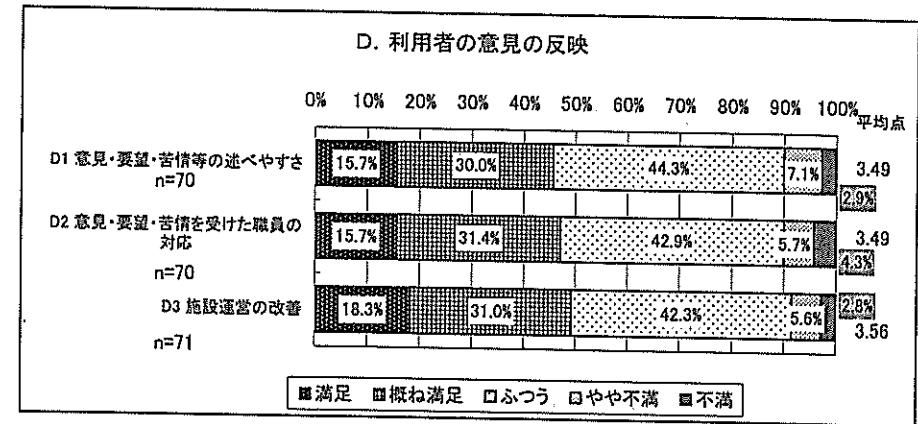
【A職員への対応】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



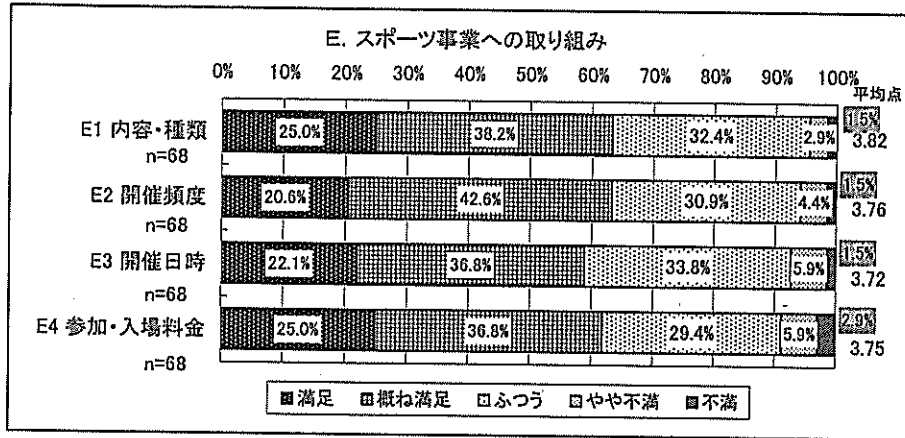
【C情報の提供】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



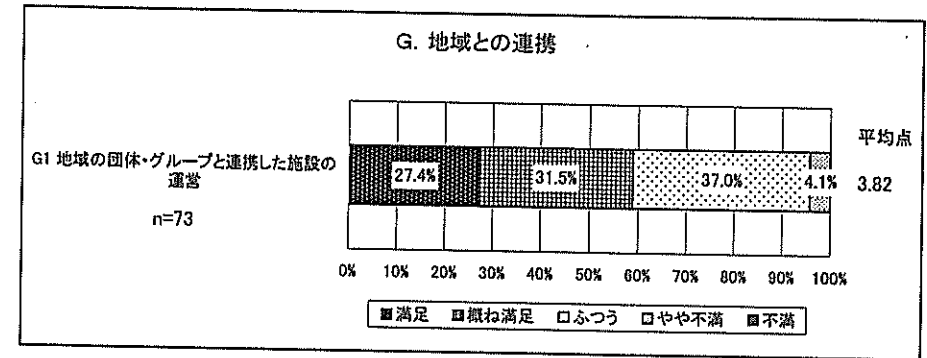
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



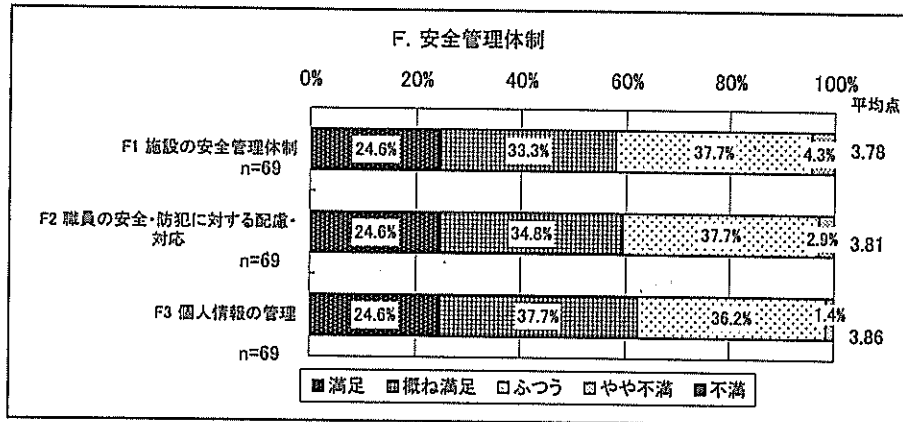
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



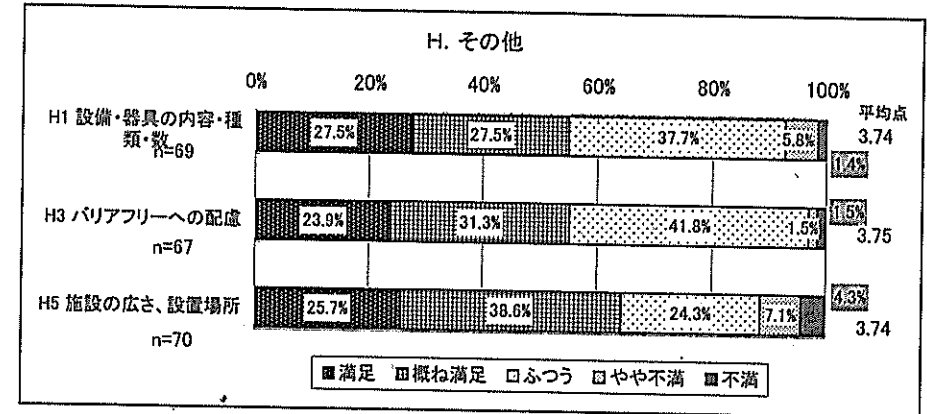
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【G地域との連携】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【F安全管理体制】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【Hその他】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい

施設名:軟式野球場

【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

•

(2) 運営面について

•

(3) 事業について

•

(4) 職員について

•

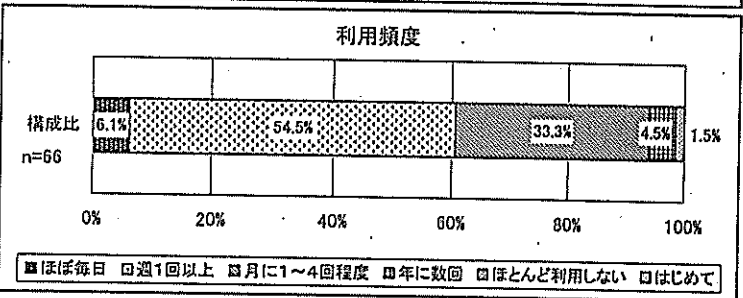
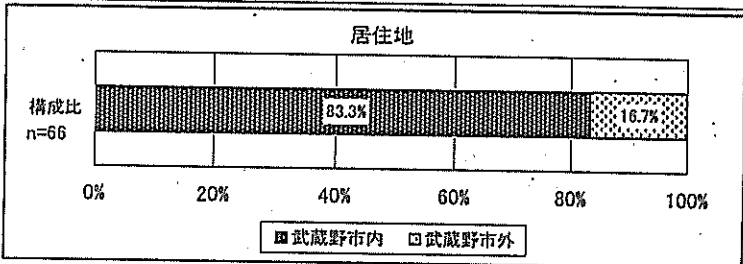
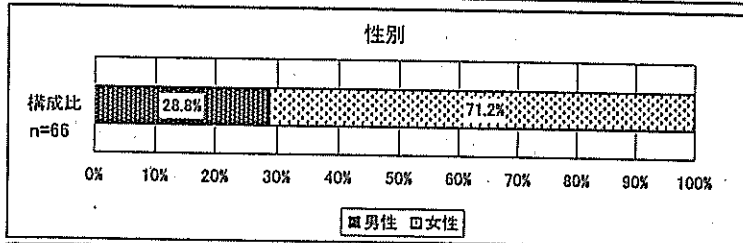
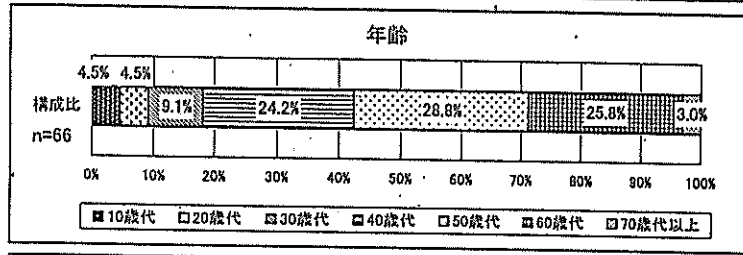
(5) 評価のことは

•

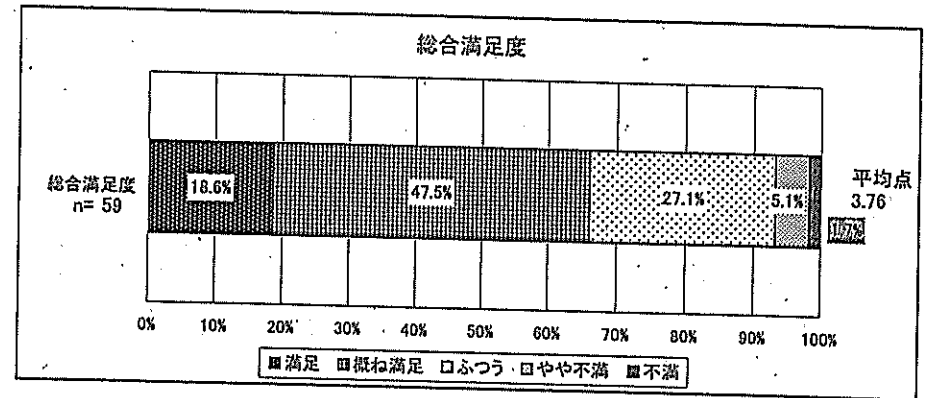
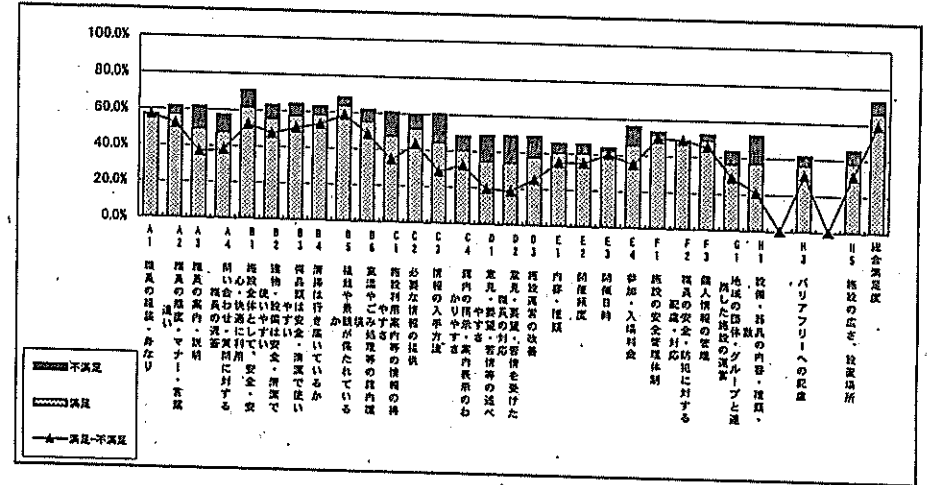
(6) その他

- 野球場のフェンスあたりが少しきかない。黒ずんでいる。柱についている巣をとってください。
- 観覧席があってもよいと思う。ナイター設備を。
- 野球場の水はけをもっと良くしてほしい。
- 野球場の得点板がチョークで書けない。ダックアウト内の水はけが悪い。ラインカーが使いづらい。
- グランドの整地や芝生はりを定期的に実施してほしい。
- グランドへの水まきは試合直前では乾きません。グラウンド、ピッチャー、バッターボックス付近ぐちゃぐちゃ。
- 子どもたちが野球をする施設をもっと増やしていただきたい。
- 野球をする場所がとにかく少ない。子どもたちのために場所を作っていただきたい。
- 子どもたちが野球をする場所が少ない。
- いつもありがとうございます。

武蔵野庭球場

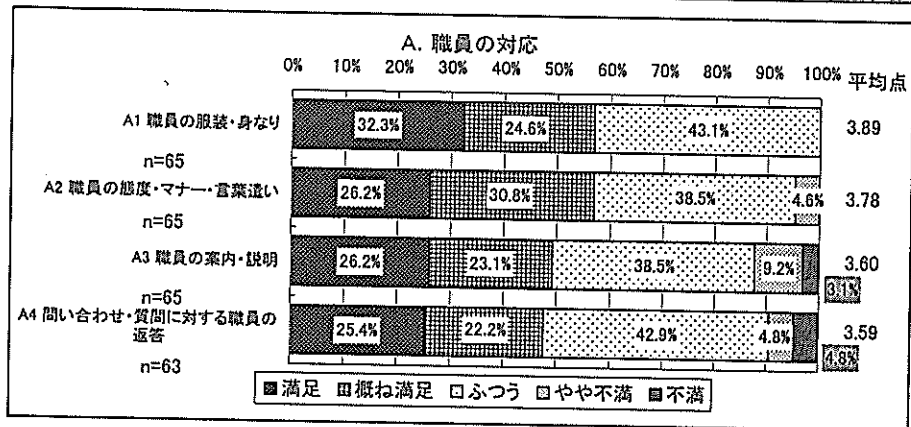


【回答者の属性】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい

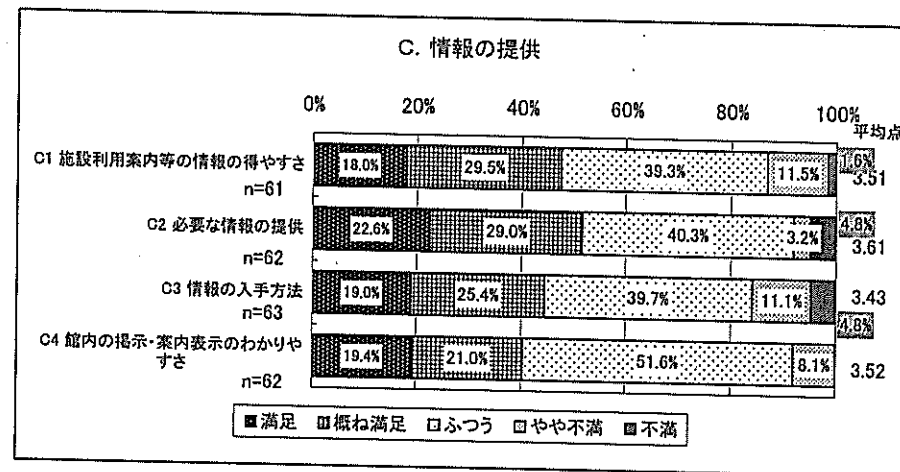


(注)平均点は「満足」15点、「概ね満足」14点、「ふつう」13点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

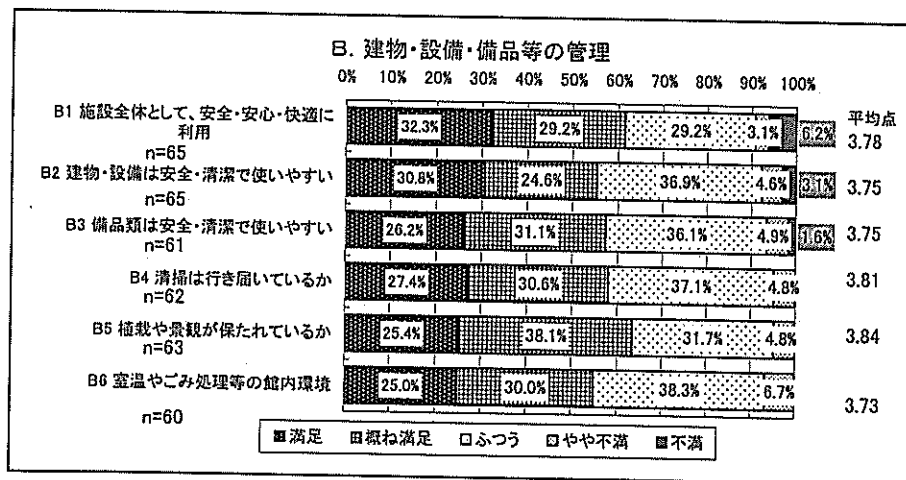
【総合満足度】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



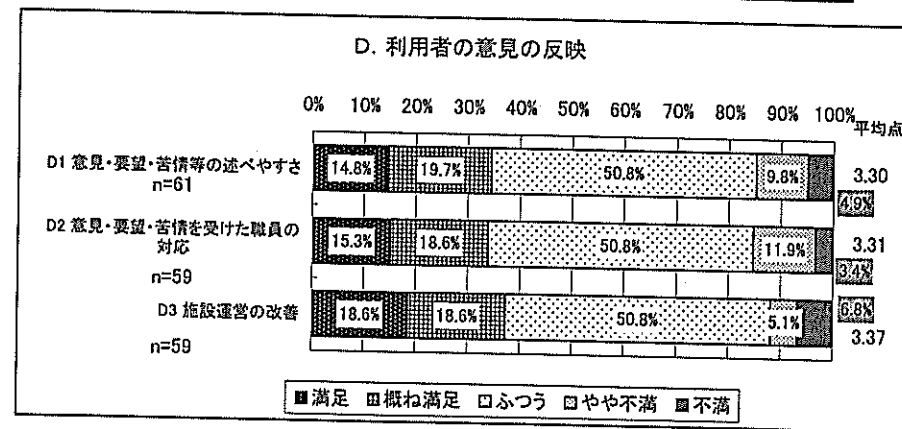
【A職員の対応】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



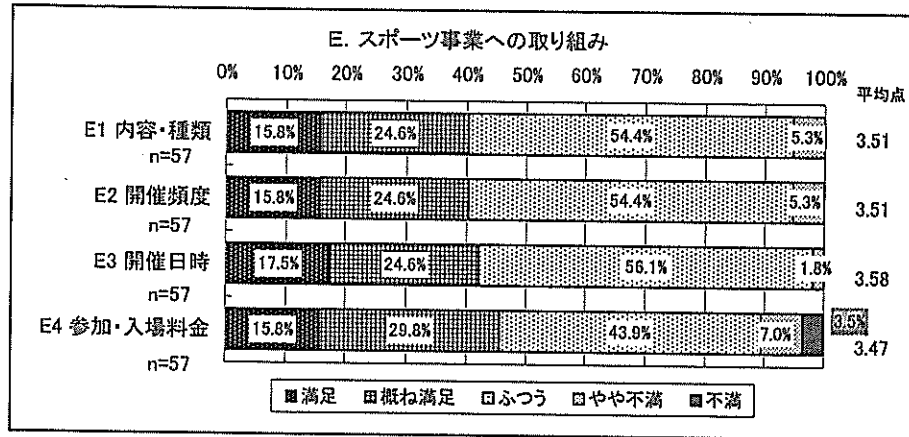
【C情報の提供】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



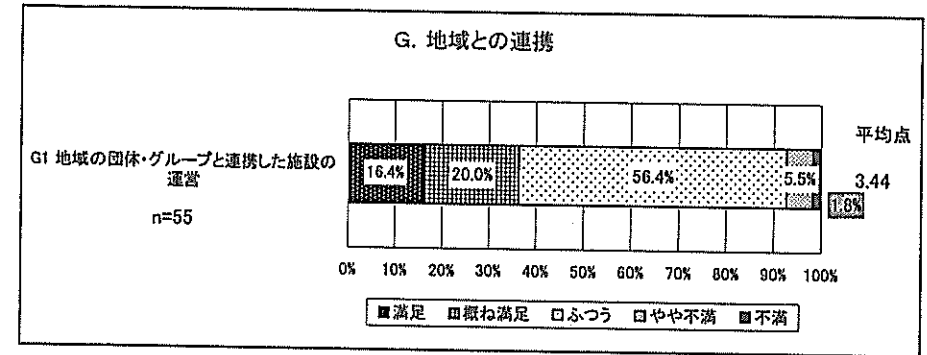
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



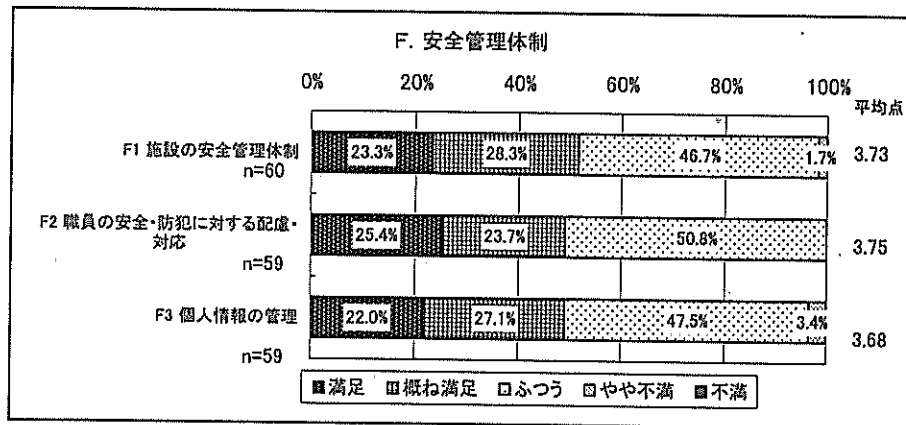
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



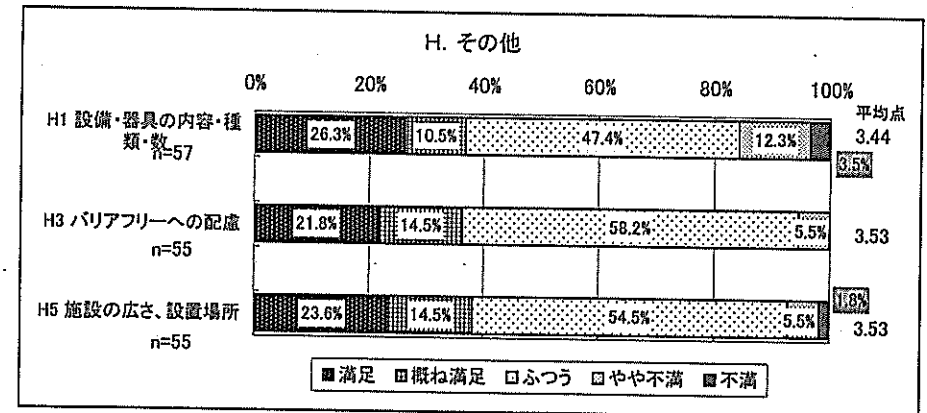
【Eスポーツ事業への取り組み】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【G地域との連携】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【F安全管理体制】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【Hその他】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい

施設名: 武蔵野庭球場

【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

- ナイター設備があればなおさらよい。
- 風除けネットの増設(上部)
- シャワールームが暗く、人もいないし使用しづらい(クラブハウス)
- テニスコート砂が多すぎ。
- テニスコート内もしくは出入り口付近に自販機を設置して欲しい。コートサイドに日よけの設置。
- 野球場からテニスコートにボールが飛んできることがある。フェンスを高くして欲しい。
- 砂の量がまちまちでバウンドが定まらない。ネットの高さを合わせやすくしてほしい。後ろのスペースが不足。
- 野球場からの玉がコートに入り危険。
- テニスコートからトイレが遠い。
- コートに自販機が欲しい。

(2) 運営面について

- 日曜日に取ればよい。
- テニスコートのキャンセル料の改善
- 施設の申込方法がコンピューター化されて非常にやりづらいです。コンピューターを持っていない人はなかなか利用しにくいと思います。
- テニスコートの団体確保の状況をネット上に全て表示して欲しい(イベント欄に)
- 大会等の予備日であることも、その旨明記してほしい。
- ネット上のいろいろなマーク(予備日、大会、開放待ちなど)えをきちんと活用して欲しい。
- ネットのバグは日頃からチェックして対応して欲しい。

(3) 事業について

(4) 職員について

- 窓口での料金支払いや払い戻し等、もっとテキパキできるはず。
- 皆さん親切で助かっています。

(5) 評価のことば

(6) その他

- 安く使いやすいので大変ありがたい。
- ナイターがあればよいと思います。
- 杉並・三鷹等、周辺に比べてテニスコートの面数が少ない。
- ナイターがあると更に利用しやすいです。
- テニスコートは落ち葉の清掃を早めをお願いします。
- 最近のテニスコートは営利のコーチ業の方が使用していて市民が使えない。
- テニスコートは日曜日にもかかわらず、複数時間利用者が8組もあるのは申込方法に何か問題があ

るのではないかと。

- 3階、1階共にキャップはもう少し利用者として如何?何時見ても画面ばかり見ている。
- テニス中(2時間のうち45分過ぎた頃から)雷と小雨。体育館の職員の方が1時間過ぎた頃にいらして中止と言われました。この場合1時間過ぎたので還付はなしということでしたが、半分(¥500)でも還付はすべきではないでしょうか?(安全の為には充分了承していますが、中止の判断はそちら側だと思います)
- 雨が降っているときは中止にして欲しい。(使用者判断はやめて欲しい)利用者が迷うため
- 仲間とやっておりますが、あまりにもテニスコートが当たらずに驚いています。駐車場は清掃等にも費用がかかると思いますが健康増進の為に施設を利用するためなので、一般以上に高い料金を取るのはいかがなものかと思えます。
- テニスの利用条件の緩和(キャンセル方法の改善、他市との利用条件の整合性を期待。システムの改正)
- テニスコートはかなり激戦ですが、一部のコーチがほぼ毎日の様に端コートでレッスンをしているが、そんなに当選するのは不思議で何か?あるのでは?皆さん言ってる。
- テニスコートを増やして欲しい。
- テニスコート人気でなかなか取れないところが残念です。
- テニス場の砂の量及びコートでの砂の状況、よろしくお願ひします。ブラシの数を増やして、落葉、草の管理。
- 市の試合等で使わなくても空いた時間帯の「解放」はいつ情報が出るかが分かりづらい。
- テニスコートが特定の利用者(グループ?)で押さえられていると思われ、ほとんど予約することができない。

■インターネット予約システムについて

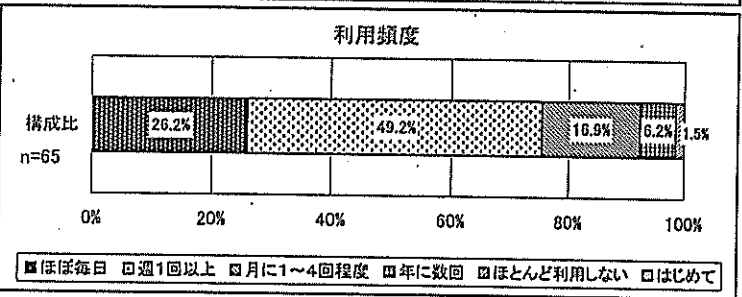
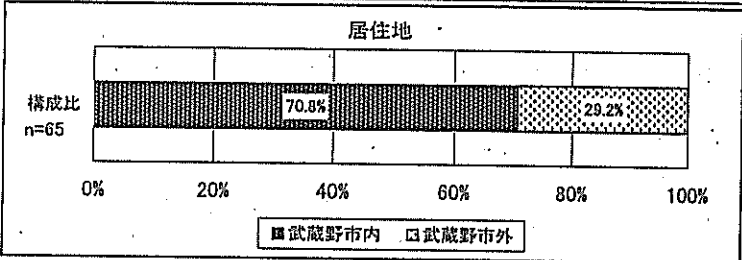
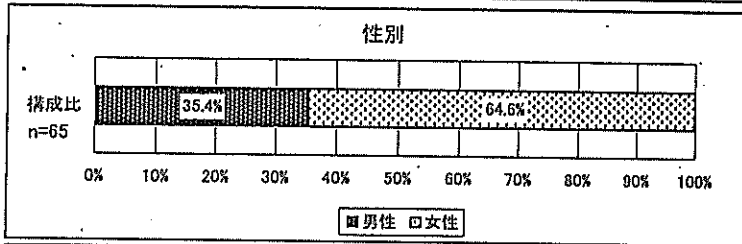
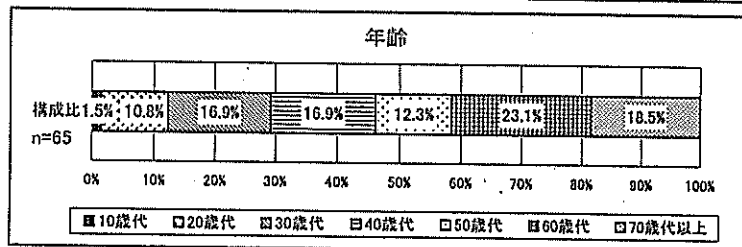
- 今回のアンケートの結果を公表し、できることからどうぞ実行して欲しい。昨年5月に導入されたオンラインシステムはいろいろ改善点があるはずなのに全く改善されていない。
- 2ヶ月前の予約システムは期間が長すぎて予定をたてづらい。せめて都の予約システムのようにしてほしい。
- インターネットでの手続きをもっと使いやすくしてほしい。キャンセルの為に窓口に来るのは時間と手間がかかる。

■予約キャンセルについて

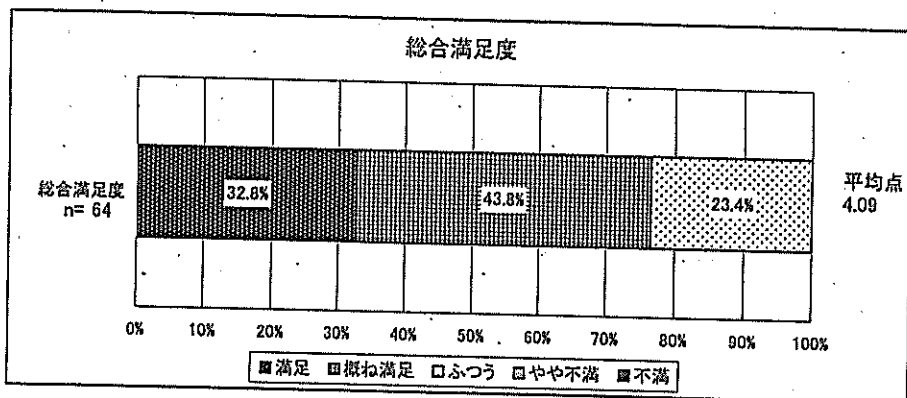
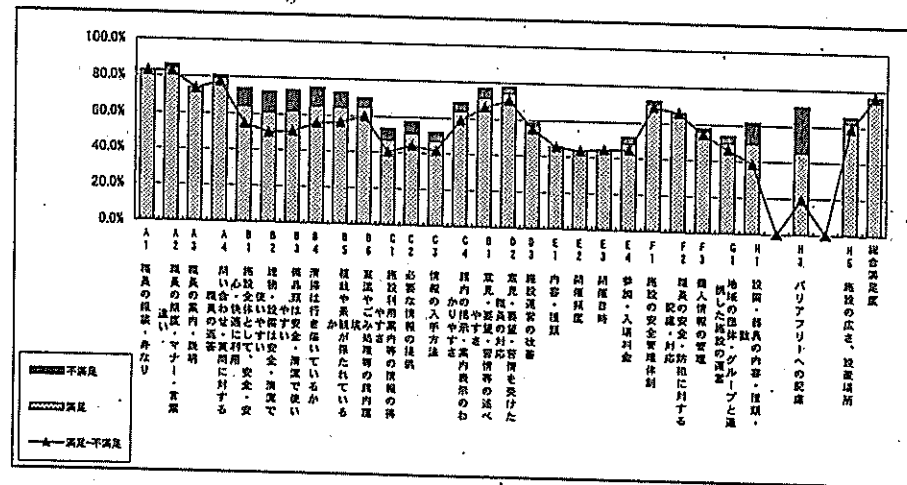
- 抽選で当選した予約を確定させた後のキャンセルに500円の取消料が取られるのは理不尽である。昨年5月のシステム変更前と同じやり方で予約日の3日前までのキャンセルは取消料なしで予約取消しができるようにすべきである。今のやり方は利用者の利便性を考えておらず理解できない。
- テニスコートのキャンセル方法を考えて下さい。以前のほうが良かったです。
- テニス予約・キャンセルを1週間前までペナルティーなしに改正(利用者利便と全国ベースに統一)
- テニスコートのキャンセルは1週間前くらいまでは全額返金する様にしてほしいです。
- テニスコートのキャンセルをする時、¥1000を返してくれるのをもう少し長くしてほしい。
- テニスコート確定後キャンセル料がかかるのがおかしいのでは。都のコート予約と同じようにしてほしい。

武蔵野プール

武蔵野温水プール

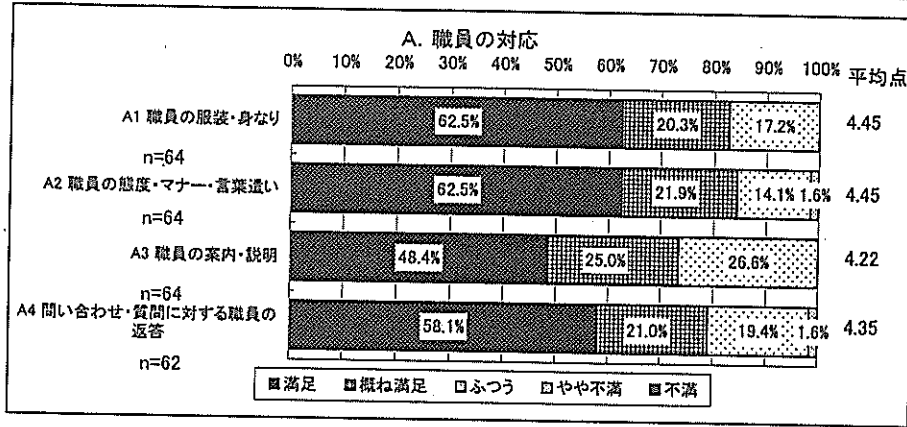


回答者の属性に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

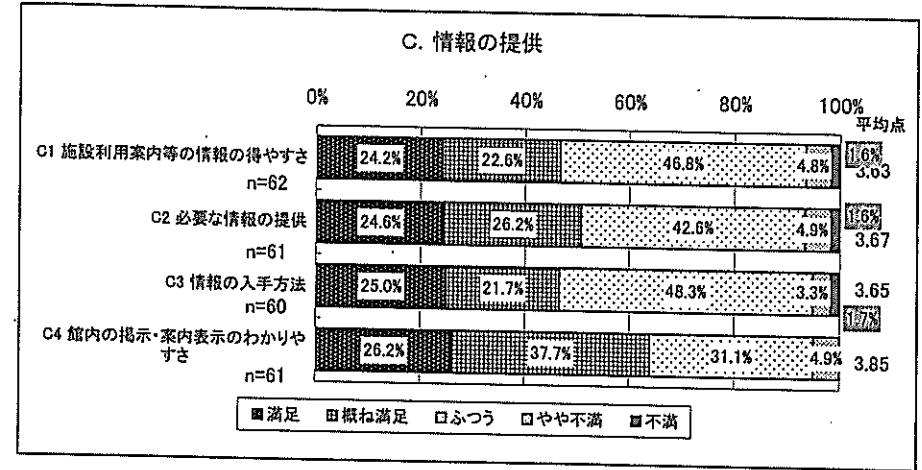


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

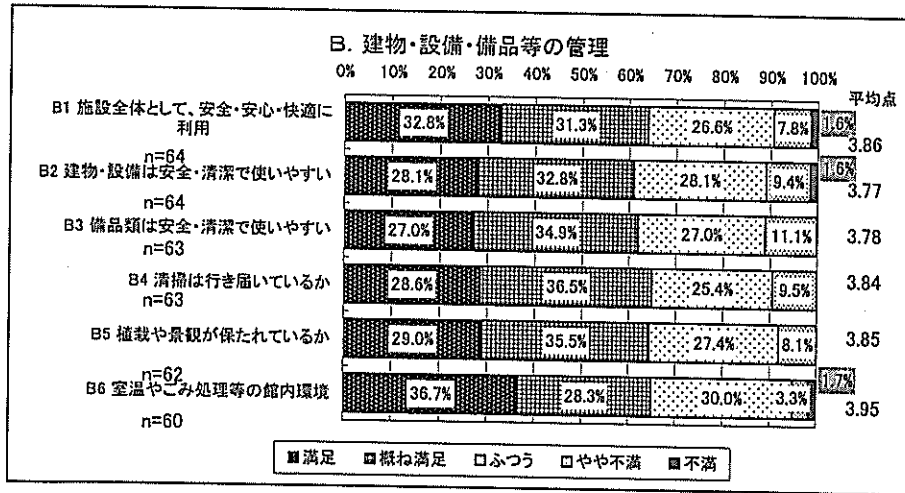
総合満足度に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



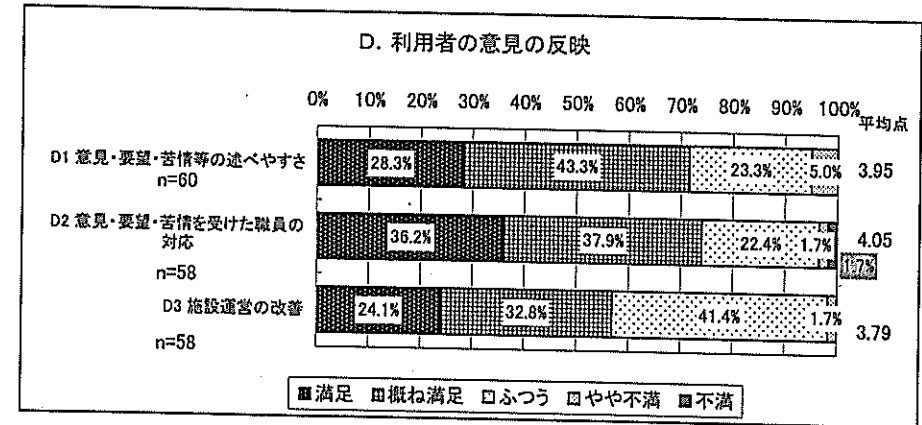
【A職員の対応】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



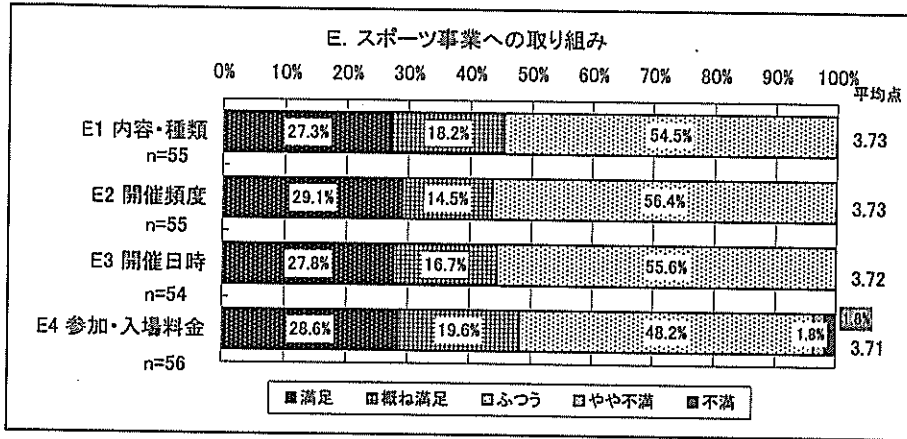
【C情報の提供】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



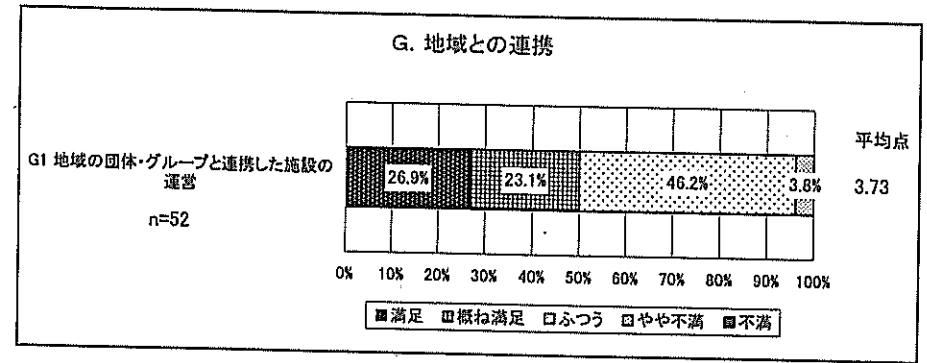
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



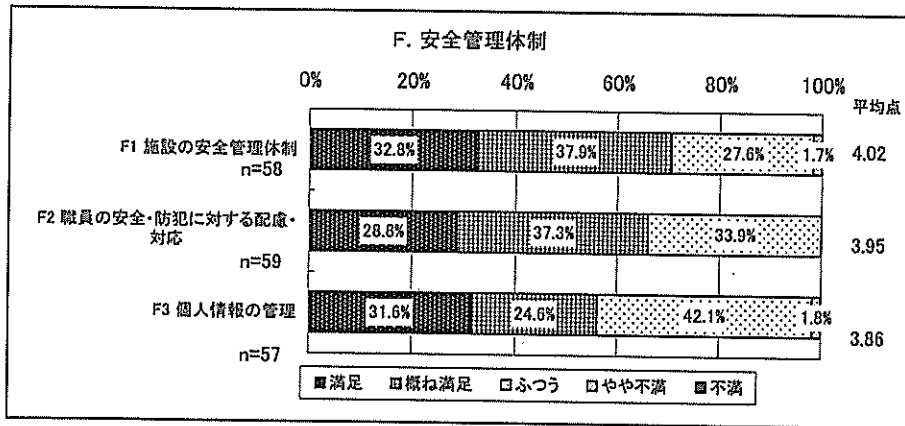
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



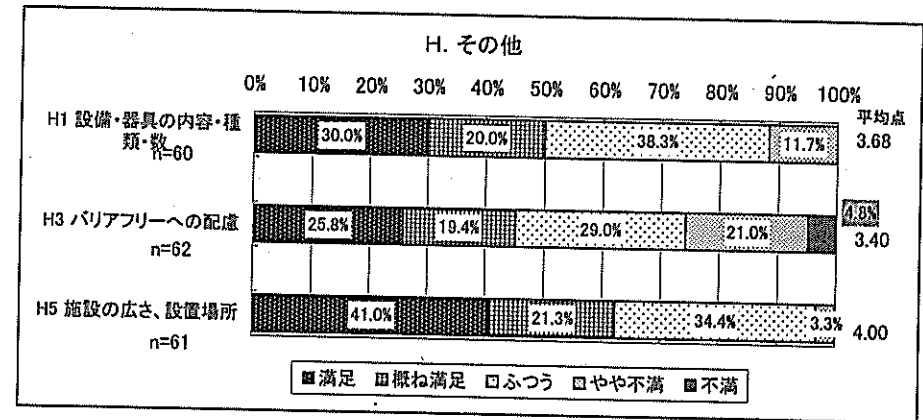
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【G地域との連携】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【F安全管理体制】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【Hその他】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい

施設名:武蔵野プール

【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

- 濡れた水着を絞る脱水機を備えて欲しい。
- シャワー室のカーテンの清掃。トイレのスリッパの更新を願う。
- 総合的に古い施設ですね！
- プールのトイレの管の水漏れが改善されていない。ロッカーの一部が勢いよくしまったので指をはさんでしまい、今でも黒いまま何ヶ月もたっている。
- トイレの床は改善されていますが、水洗の水漏れがずっと気になっています。
- 一階のトイレに様式がほしい。和式には手摺りを！足が痛い時にきてとても不便だった。座れない！！プールに近いトイレにももう少しあると良いと思う。
- 水温・室温の管理、車イス用の更衣室に個室カーテンがあったら良い。脱水機欲しい。
- プール入口のシャワーのON/OFFスイッチの位置が不適。シャワーを終えた後でスイッチのところを通るので、誰もいないのに水が出るようになってもったいない。
- プールはもっときれいにしてほしいです。脱水機も欲しいです。
- プールに脱水機を設置して欲しい。

(2) 運営面について

- 市外の人も毎日来るひとには何かサービスがあっても良いと思う。
- インターネットで施設の利用予定が分かるようにしたら助かる。

(3) 事業について

- 幼児の水泳教室がとても良いので、数を増やしていただけたら、うれしいです。プールの後に水着が重いので、脱水機があると楽になります。お菓子の自動販売機が欲しいです。
- スポーツ教室は70歳以上は無料か半額にできませんか。

(4) 職員について

- 女子職員の態度、気分悪い。

(5) 評価のことは

- 知的障害があるため1階の更衣室を使わせて頂いていますが、2階の更衣室を使っていた時より人が少なく気も散らせずに着替えられるようです。先生もとなりの部屋で着がえているので何かと安心です。すごく助かります。(プール利用)監視の方がよく見回りをしているので安心できます。

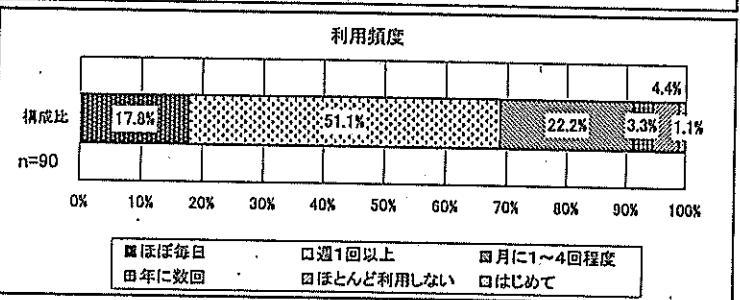
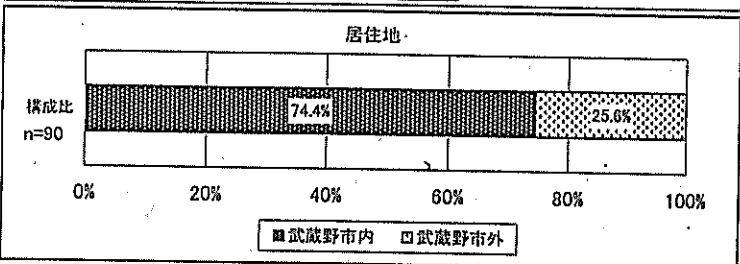
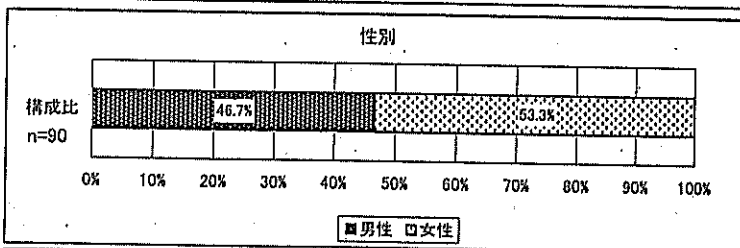
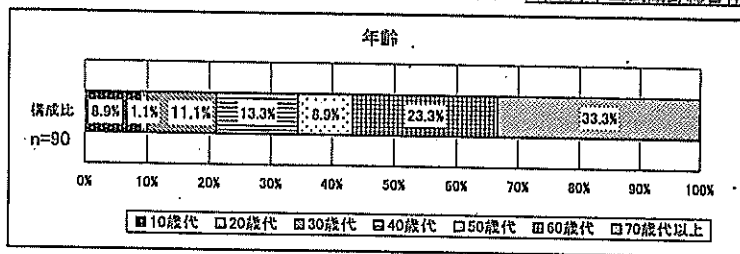
(6) その他

- プール個人利用について気になることがあります。周遊コースで、非常に危ない泳ぎ方をする人がいます。監視員の方の注意がないので、同じ状況が短い期間でよく見

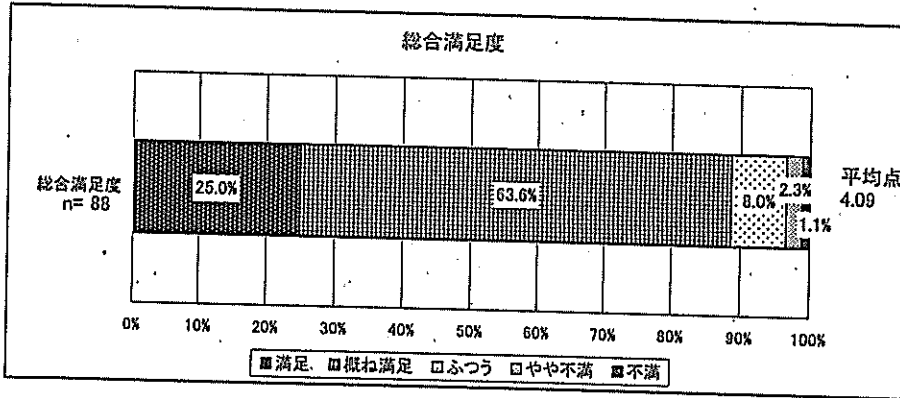
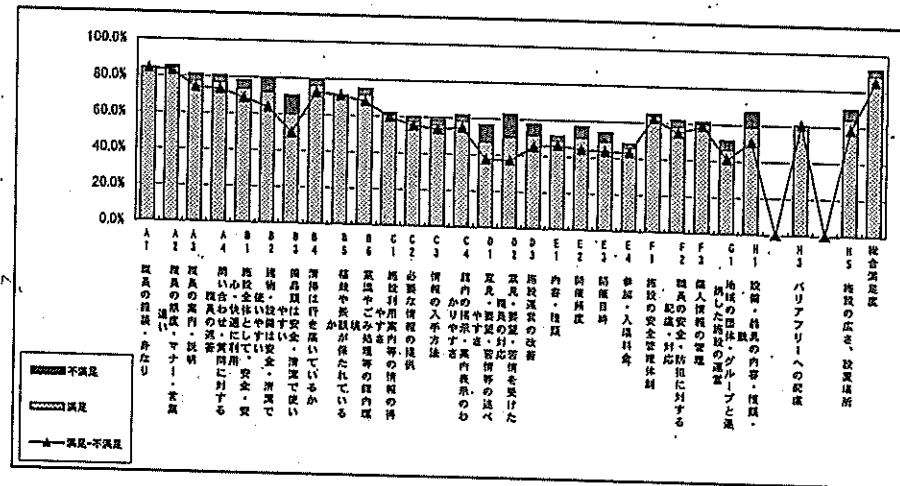
られます。ぶつかると危険ですので、注意をうながしていただきたいです。

- 毎朝のプールサイドの清掃、お疲れ様です。水中の透明度が少々気になる時があります。
- 温水プールは日焼けするし、外からもみえてしまうから、ガラス張りでなくていいと感じました。水着の脱水機があると便利です。
- すばらしい施設です。
- 楽しい時間をすごしている。
- 気持ち良くいつも使わせて頂いています。
- これからも、今のサービスを維持してほしい。

武蔵野総合体育館

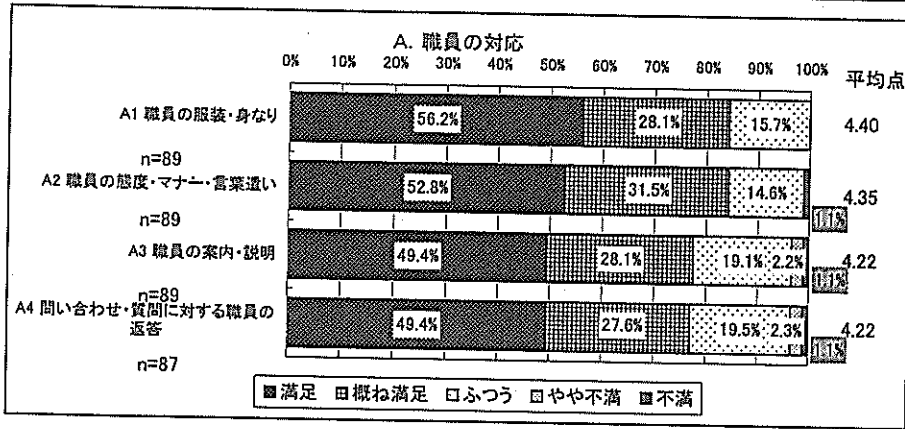


【回答者の属性】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい

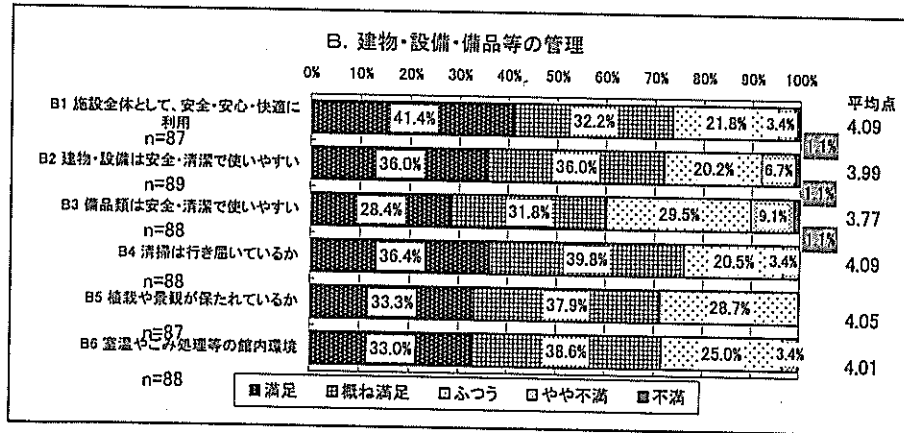


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

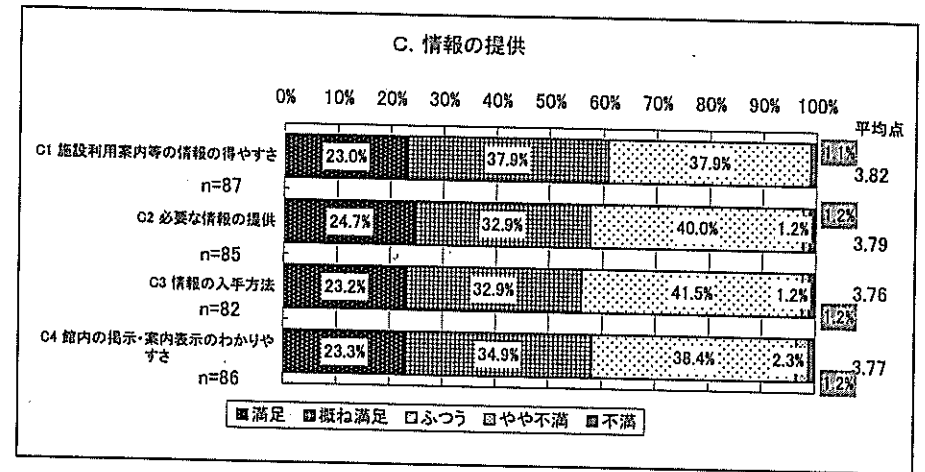
【総合満足度】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



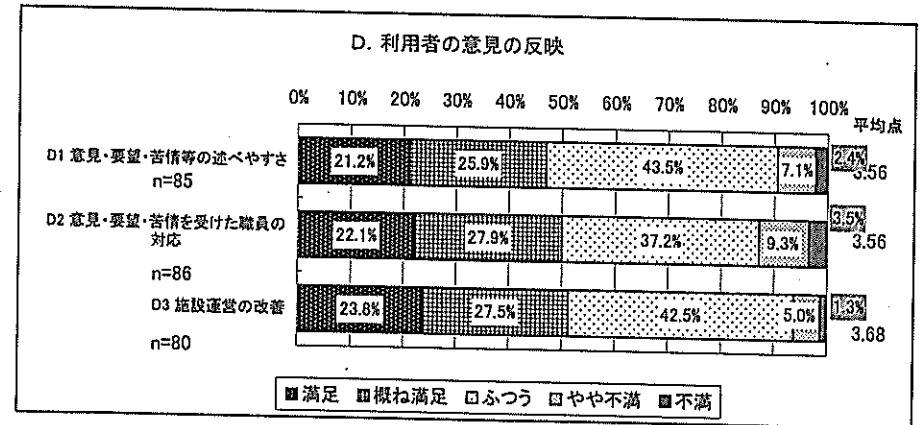
【A職員への対応】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい。



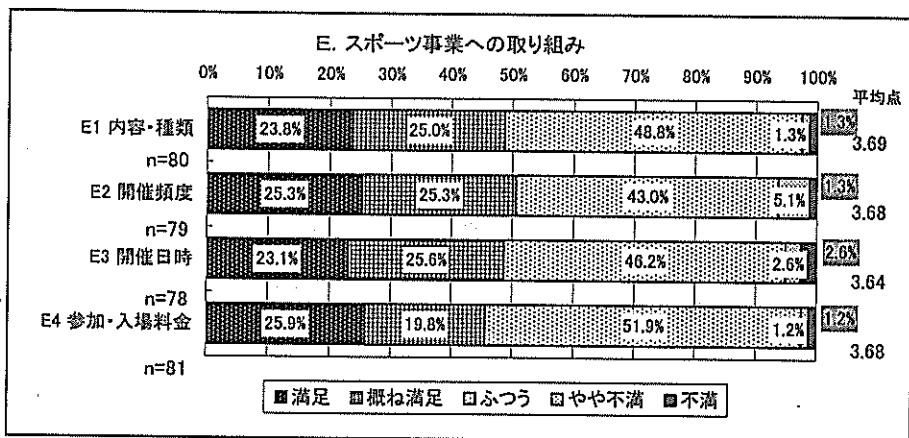
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい。



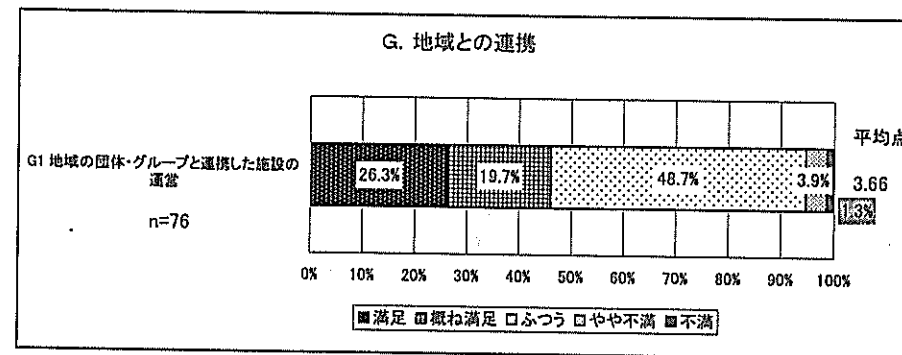
【C情報の提供】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい。



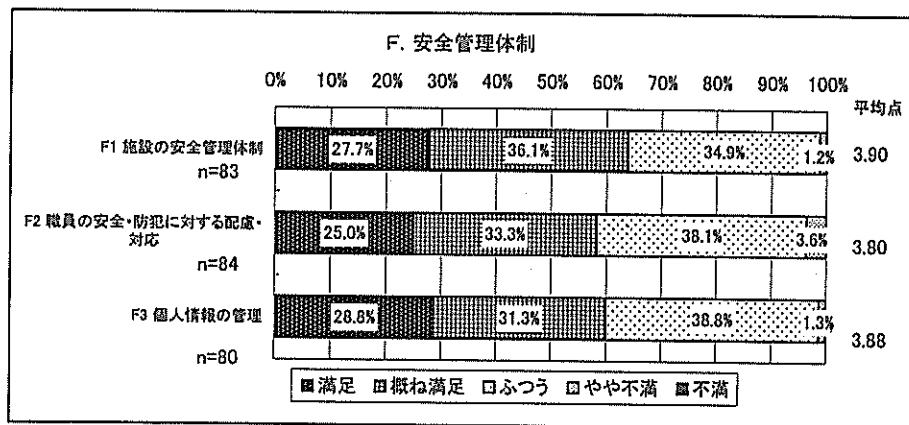
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい。



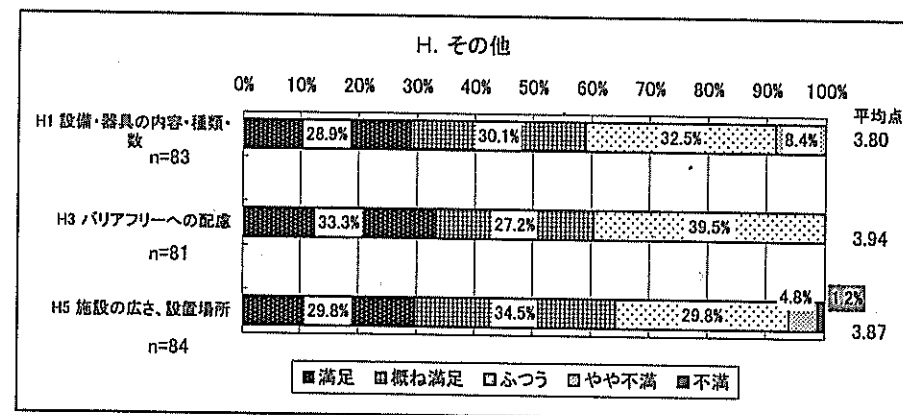
【E. スポーツ事業への取り組み】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【G. 地域との連携】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【F. 安全管理体制】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【H. その他】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい

【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

- 弓道場にはぜひとも屋根付きをお願いします。
- 器具の修理に時間がかかりすぎる。
- プールロッカールーム使用したが悪いケースを多く目にする。見回り注意出来ないか？不使用时のダンス室、主ジム(体育館)の節電をきめ細かにする必要あり。
- 機器の修理が遅すぎる。もっとお早く。利用者は待っているのですから。
- 卓球台が天井の照明を写しこんでいてゲームにさしつかえる。ネットのヒモの痛みがあったり、なかったりしている。
- 例えばフェンス等、すごく昔の機能の物は、今どきの新しい物に変えてほしい。
- トイレが暗くせまい。個室が少ないので不便。節電の為に思うが暗し。

(2) 運営面について

- テニス申込みのパソコンソフトの設定がまずく、非常にやりにくい。都営の申込み方法がとても良いと思われるので、参考にされたし。
- 休館日15日はよいとして、土日にかかる場合、月曜日休館になるのが不満。休日は月曜と日曜で(自分の場合は)月曜日休館は施設利用出来ず残念。金曜日や火曜日にシフト変更出来ないだろうか！！年末年始の休みも長すぎる。
- 市外の人でも回数多く利用したら安くするなどの配慮をしてほしい。
- 希望、卓球室利用時間を2時間単位にする。
- 幼児がうろうろしてあぶない。
- 市外の方でもかなりの回数来ている方のためにも少しは利用料金の割引きがあってもいいんじゃないでしょうか。

(3) 事業について

- ワンデーヨガのクラスが高齢者向けすぎるので、若い主婦向けの午前中クラスを増やして欲しいです。(内容も若めの年齢向けで)
- ヨガ、ストレッチのワンデーレッスンを増やして欲しい。プールのワンデーレッスンの昼間のクラスを増やして！
- 午前中に30～40歳代の女性が参加できるヨガ教室をもっと増やしてほしい。金曜 AM はシルバー向けであり、もっと若い世代の人が肩身の狭い思いをしている。
- 子どものスキー教室を冬休みもやってほしい。

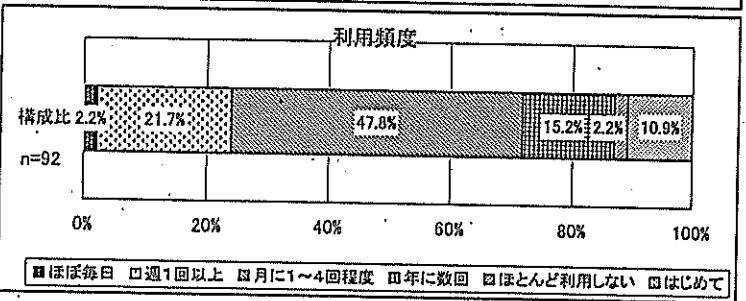
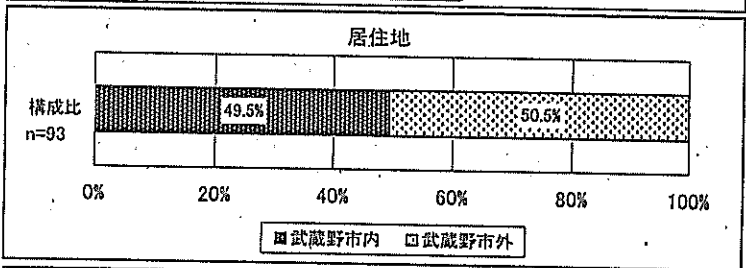
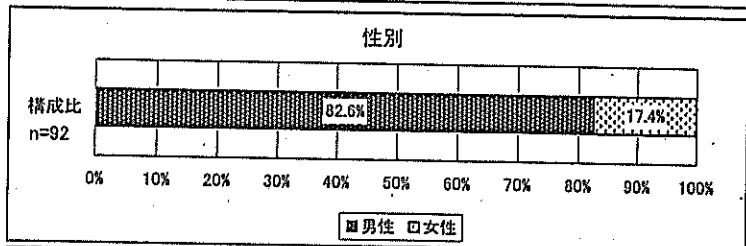
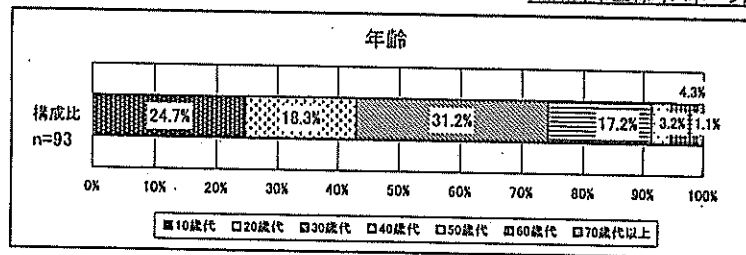
(4) 職員について

(5) 評価のことば

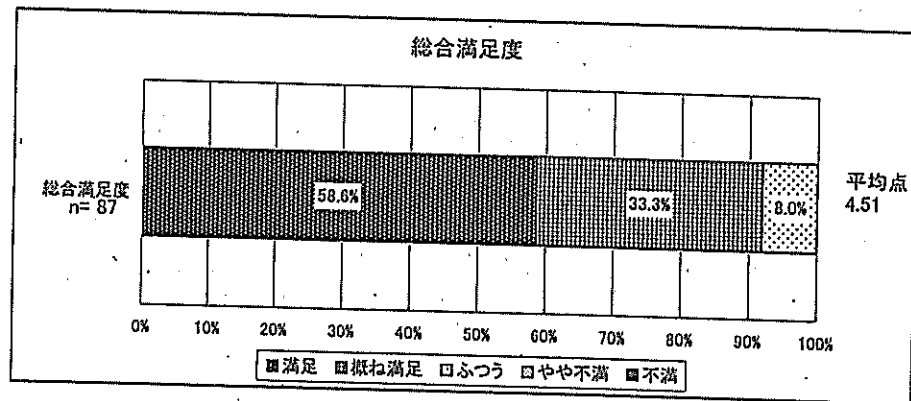
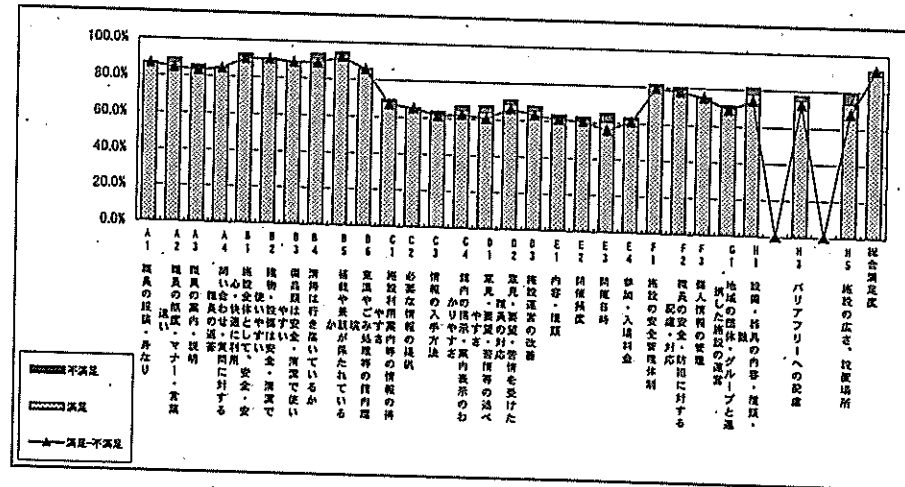
(6) その他

- テニスコートの利用で同じグループ(テニスレッスン)が毎回端のコートで毎日のようにコートが取れるのが不思議です。
- テニスコートの利用の方法に不満あり。
- トレーニング室のエアロバイク40、週3回3人の先生が1回ずつ(1人の先生が週2回→1回に)ちがったエアロなどで楽しさが増えると思います。
- 楽しい。
- ジム各機器に取り揃えてある雑巾は毎日取り替えて下さい。温度良い。天窗が半分しか開かない、空気が通るので至急修理。アンケートを入れても反映されない。マッサージ機が多すぎる。場所もとる。いつもありがたく使用させて頂いてます。感謝！
- 最近卓球人口が増えて、台がなかなか取りにくくなっているので、良い方法を考えて欲しい。ヘンスを交換してほしい(特に)。
- 体育館のトレーニング室横のロッカーのカギがマスターキーで空けられて利用不可になってからカギをみつけて返しにいったが、利用不可のままの状態がつづいている。改善をお願いします。
- 野外活動、スポーツイベントには参加していませんのでわかりません。

緑町スポーツ広場

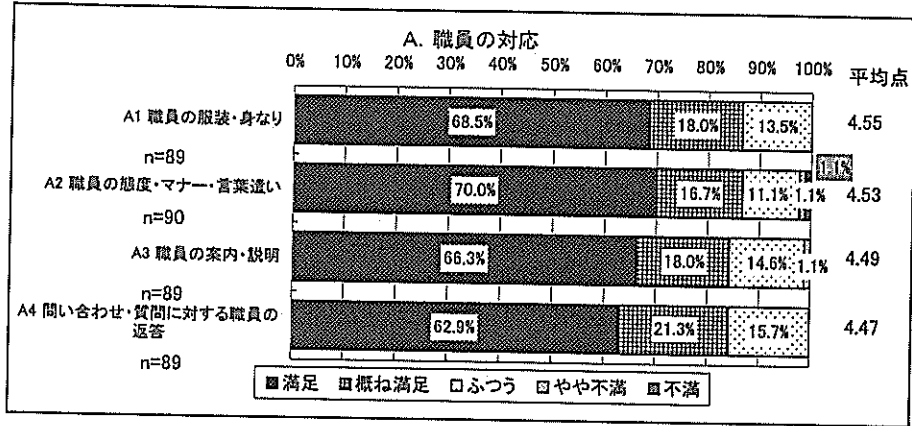


【回答者の属性】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい。

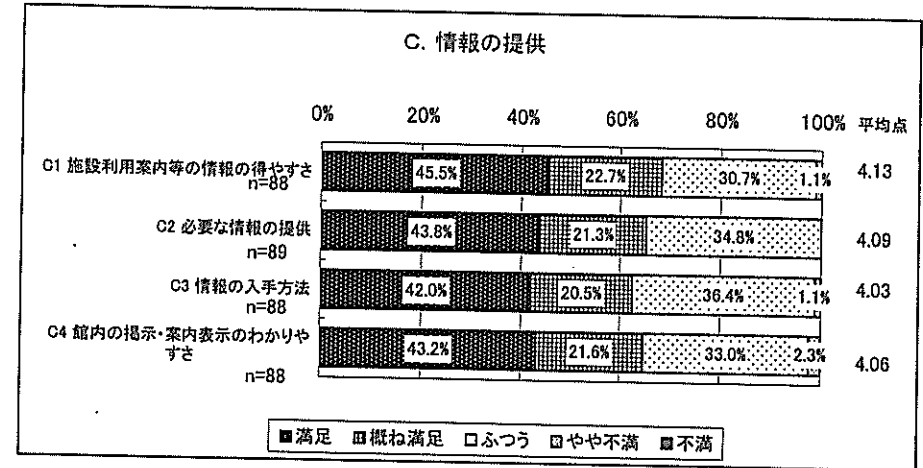


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

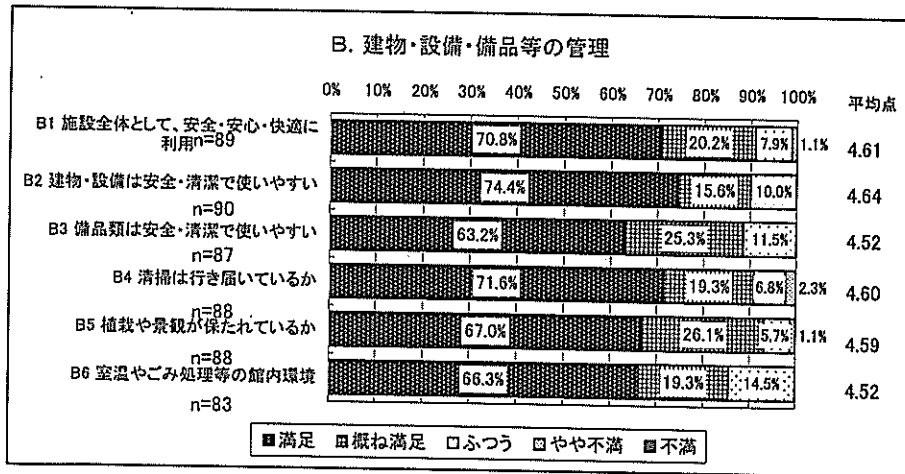
【総合満足度】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



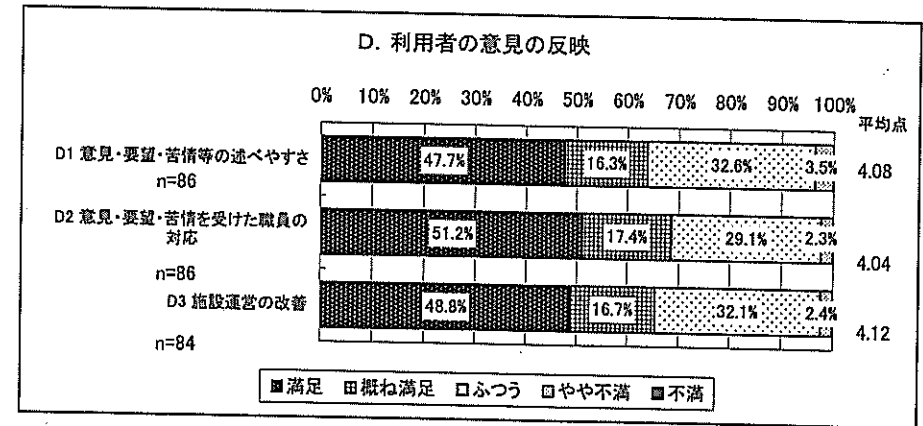
【A. 職員の対応】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



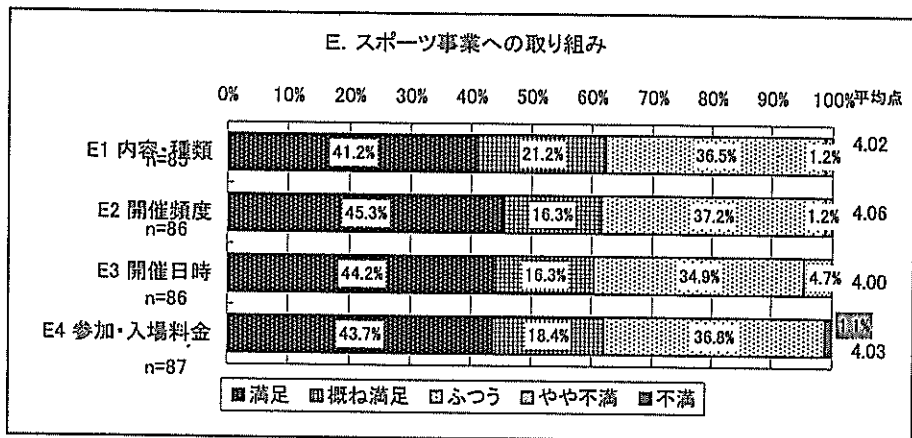
【C. 情報の提供】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



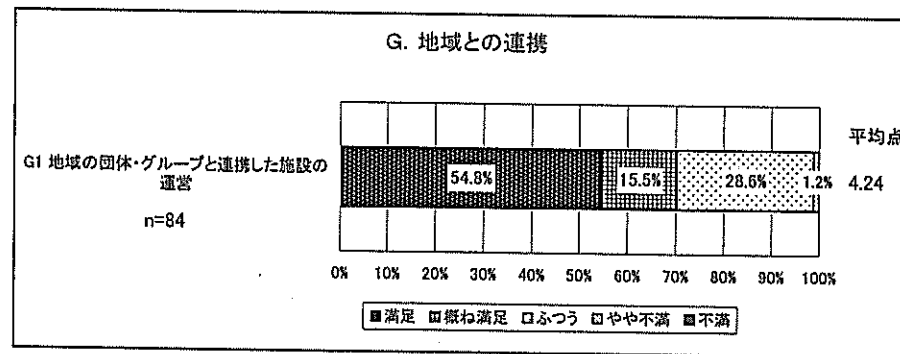
【B. 建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



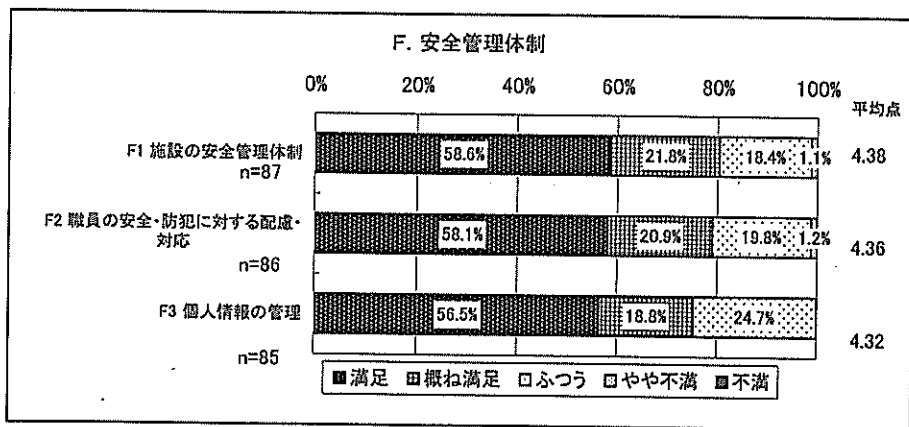
【D. 利用者の意見の反映】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



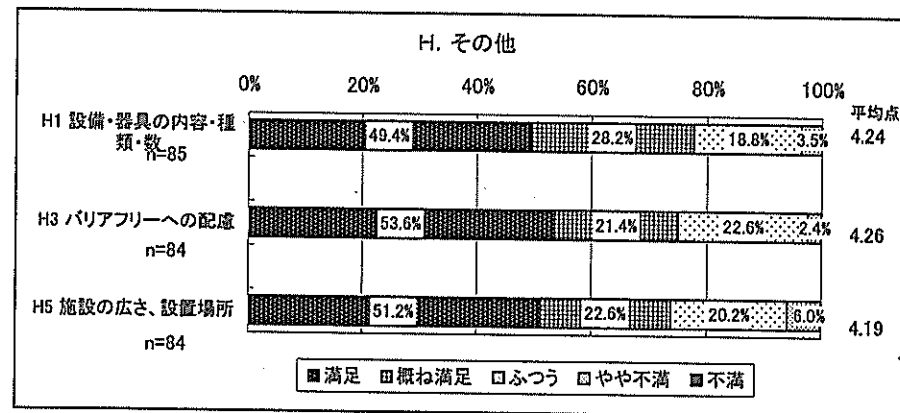
【E.スポーツ事業への取り組み】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【G.地域との連携】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【F.安全管理体制】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい



【H.その他】に関するコメント
 クリックしてここに記入して下さい

施設名: 武蔵野市立緑町スポーツ広場

【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

- 駐車スペースが少ない。
- 灰皿を置いてほしい。
- ゴミ箱を設置してほしい。
- ドリンクの自販機、トイレなど不便に思います。

(2) 運営面について

- コートのキャンセルが出なくなり、コートが取れなくなった。
- 雨天時の使用可、不可の連絡がもう少し早く知れるとありがたいです。

(3) 事業について

•

(4) 職員について

- フットサルコートのおじさんが、いつきても親切で、施設を使いやすいです。おじさんありがとうございます。

(5) 評価のことば

- 他の区などにくらべたら、断然武蔵野市はより細かいところまで運営管理されていると思います。

(6) その他

- いつも快適に使わせていただいています。
- とても満足に使用できています。
- きもちよく使用しています。ありがとうございます。
- いつもありがとうございます。
- とてもよく整備も行き届いていて、気持ちよくやらせていただいています。

みどりのこども館

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|---------------------------|-------------|----------------|
| 公の施設名 | みどりのこども館 | | |
| 所在地 | 武蔵野市緑町2-6-8 | | |
| 指定管理者の名称 | 社会福祉法人 武蔵野 | | |
| 代表者 | 理事長 安藤真洋 | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺北町4-11-16 | | |
| 指定の期間 | 平成21年4月1日～平成26年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | ① みどりのこども館の管理運営 ② ③ | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 84,564,000円 | 決算 84,564,000円 |

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | | 総合評価 | |
|------------------------|-----------|----------|-------------------------------|--|
| | | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管課・指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 94.2/100 | 設置目的に沿った運営を実施し、利用者の満足度も高い。 | A 設置目的に沿った運営を実施し、療育部門では成果を上げている。また、利用者の満足度も非常に高い。 |
| | ③重点ポイント | | 地域と連携を図るため、積極的に児童施設の巡回を進めている。 | |
| | ③アピールポイント | | 施設を周知するため、あそぼうデーを開催。 | |
| (B) 利用者モニタリング | | 97.6% | 利用者の満足度が高い。 | |
| (C) 財務モニタリング | | | | |

(2) 主管課による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | | 総合評価 | |
|------------------|-----------|----------|--|--|
| | | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管課によるモニタリング | ①チェック項目 | 94.2/100 | 設置目的に沿った運営を実施し、利用者の満足度も高い。 | A 利用者の満足度は高く、設置目的に合った運営をしている。また療育や子育て広場機能として成果を上げている。 |
| | ②重点ポイント | | ・療育では、地域の保育施設等との連携を進めた。 ・施設の周知が進み、利用者の信頼度も高い。 | |
| | ③アピールポイント | | ・利用者のニーズに合った行事を開催するなど、今後に期待している。 | |
| (B) 利用者モニタリング | | 97.6% | ・利用者の満足度は高い。 | |
| (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 | |
|----------------|---------|---------|------------------------------------|---|
| | 指定管理者 | 主管課 | 指定管理者 | 主管課 |
| A 住民の満足の向上 | 40.7/45 | 40.7/45 | *設置目的に沿った運営を行っている。 *利用者の満足度が高い。 | *設置目的に沿った運営を行っている。 *利用者の満足度が高い。 |
| B 安全への取り組み | 15/15 | 15/15 | *マニュアル等が整備されている。 *マニュアルの見直しを実施 | *23年度は東日本大震災を踏まえマニュアル等を整備し、全館における避難訓練を実施した。 |
| C 適正な運営 | 28.5/30 | 28.5/30 | *適正な運営を実施している。 | *適正な運営を実施している。 *職員の質の向上のための取組みを期待したい。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10/10 | 10/10 | *適正な管理を行っている。 | *適正な管理を実施している。 |

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

| 項目 | 評価 | |
|---------------------|----------------------|----------------------|
| | 指定管理者 | 主管課 |
| (1) 利用者の安全に対する取組 | 全館の災害時避難訓練を年度中に2回実施 | マニュアルの見直しを行い避難訓練を実施。 |
| (2) 地域連携に向けた取組 | ハビットの児童施設巡回回数が前年より増加 | ハビットの児童施設巡回回数が増加 |
| (3) 利用者の意見の反映に向けた取組 | 苦情受付者名を館内に表示し受付箱を設置 | 苦情受付の案内を館内にわかりやすく設置。 |
| (4) | | |

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

| | | |
|-----------------------------------|-------|---|
| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入 | | |
| 総合満足度 | 92.8% | ■結果の概要 *利用者の満足度はおおむね高いが、保護者には意見要求がある様子。 *ウイズ、ハビット、ぐるりんそれぞれで、独自に利用者の意見を反映させたり、利用者数増を図る取組みをしている。 *23年度は福祉サービス第三者評価を受審して、サービスの質の向上に努めた。 |
| 「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> *みどりのこども館事業を周知するため「こども館だより」を発行 (年2回) *ハビットを利用している児童を対象にぐるりんのおもちゃで自由に遊ぶ「らびっとひろば」を実施 *ハビット利用家族を対象に親同士の交流のために部屋の貸出しを始めた |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *「職員の安全や防犯に対する配慮・対応」は満足度が高いので長所として伸ばしていく。 *「建物・設備の安全・清潔さ」はこれからも現状を維持していく。 *「情報の入手方法」の満足度が低いのでホームページ等を活用したい。 |
| <改善が必要だと思われる点> *親同士の交流の場が評価が低かったので保護者会等の企画を進めたい。 *子育ての相談の機会がやや不満があったので保護者面談を充実させる。 * |

| |
|--|
| 主管課 (記入欄) |
| <主管課として特に評価できる点> *設置目的に沿った運営がなされ、利用者増につながるよう地域との連携強化に取組み、職員のサービス力の向上維持にも努めていると評価できる。 *3つの事業が一つの建物の中で相互に連携することにより、事業の効果を高めている。 * |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *苦情マニュアルの未整備、接客マナーの研修などチェック項目において未実施な項目について今後実施できるよう取組みが必要であると考えられる。 * |
| <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *昨夏の電力削減への取組みを生かし、今後も高熱水費の経費削減について期待したい。 *福祉サービス第三者評価受審を踏まえ、引き続きサービスの質の向上に努めることを期待したい。 |

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

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

(様式3) チェック項目シート「みどりのこども館作成」

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 | |
|------------------------------------|---|---|----|---|
| A 住民の 満足 の 向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ | 45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。 | ○ | |
| | | 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)。 | ○ | |
| 設置目的に沿った運営がなされている。また利用者の満足度が非常に高い。 | | | | |
| B 安全 への 取 組 み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ | 15点 × ○の数 9 /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 | ホワイトイーグルの巡回や災害時のマニュアル等が整備されている。また災害時伝言ダイヤルを使用した訓練を保護者と共に実施している。 | | | |

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|----------------------------------|---|--|---|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | - |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | - |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。 | ○ |
| | 効率的な運営 | 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 | ○ |
| | | 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。 | ○ |
| | 適正な個人情報保護 | 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 | ○ |
| | | 39 個人情報は適切に管理されている。 | ○ |
| | | 40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。 | ○ |
| | 法令順守 | 41 法令等で定められた事項を順守している。 | ○ |
| | | 42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。 | × |
| 適正な再委託先管理 | 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 | ○ | |
| | 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 | ○ | |
| 利用増加への取組 | 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 | ○ | |
| | 46 計画通りの収入が得られている。 | ○ | |
| | 47 利用増加に向けた取組を行っている。 | ○ | |
| 指定管理料の適正執行 | 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 | ○ | |
| | 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 | ○ | |
| | 50 現金等が適正に管理されている。 | ○ | |
| 経費節減への取組 | 51 経費は節減されている。 | ○ | |
| | 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。 | ○ | |
| 評価の理由 | 支援費収入は予定額通り得られている、その他も適切に取り組んでいる。 | | |
| 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。 | ○ |
| | 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。 | | |
| | | | 30点 × ○の数 19 /20問 28.5点 |

(様式3)チェック項目シート《主管課》

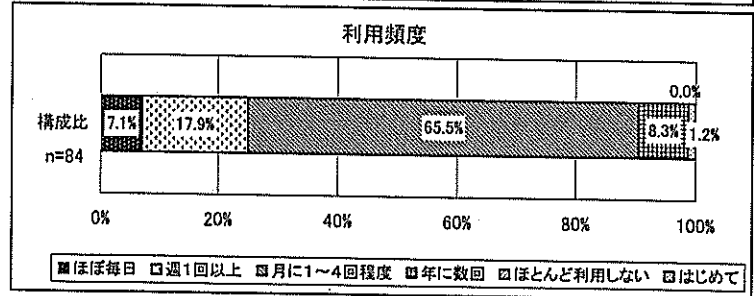
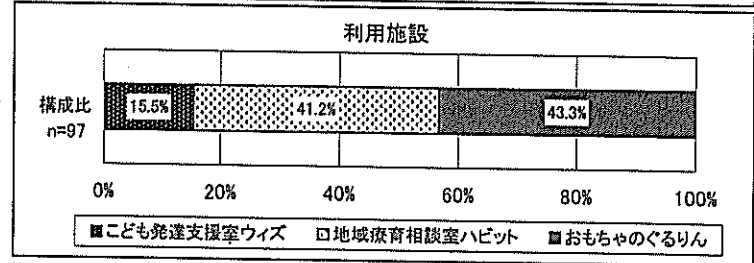
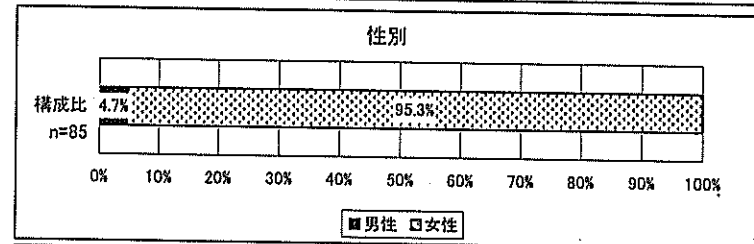
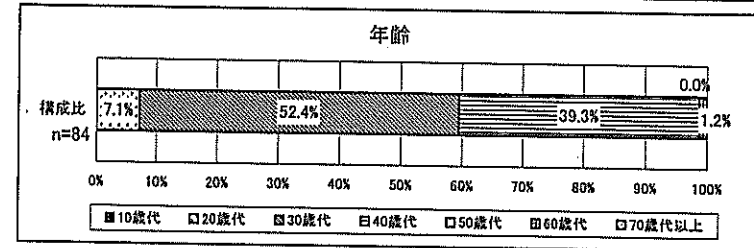
| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|---------------|---|---|--|
| A 住民の満足の向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | × |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | ○ |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | ○ |
| | 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ |
| | | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ |
| | | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ |
| | 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ |
| | | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 | × |
| | | 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 | 苦情対応マニュアルの整備はできていないが、苦情を受ける努力をしている。利用者の意見を運営にとり入れる努力をしている。おおむね利用者の満足度は高い。 | | |
| 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。 | ○ |
| | | 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 | 災害時マニュアル等が法人全体で整備されている。みどりのこども館においては、災害発生時対応マニュアルの見直しを実施し全館における避難訓練を年2回実施した。 |
| | | | 45点 × ○の数 19 /21問 40.7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 | 支援費収入は病気等による欠席があったため予定額に届かなかったが、その他は適切に取り組んでいる。23年度は夏の電力不足に向け-15%の節減に取り組み、環境を意識して事業を実施しよう努力した。今後も期待したい。 | | |
| 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 | 適正な管理を行っている。 | | |

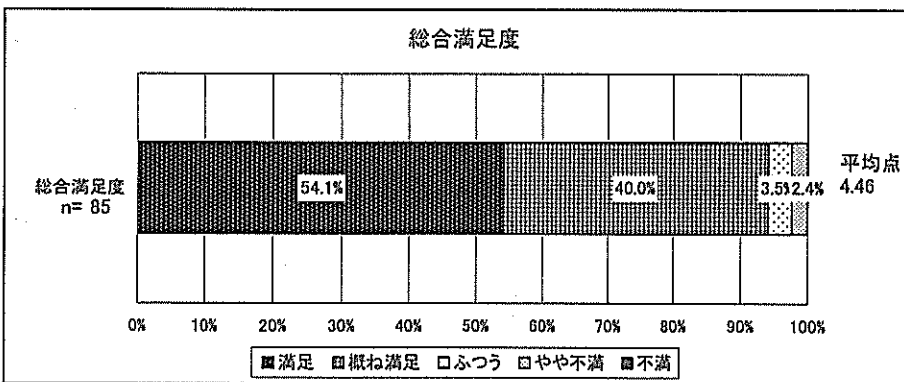
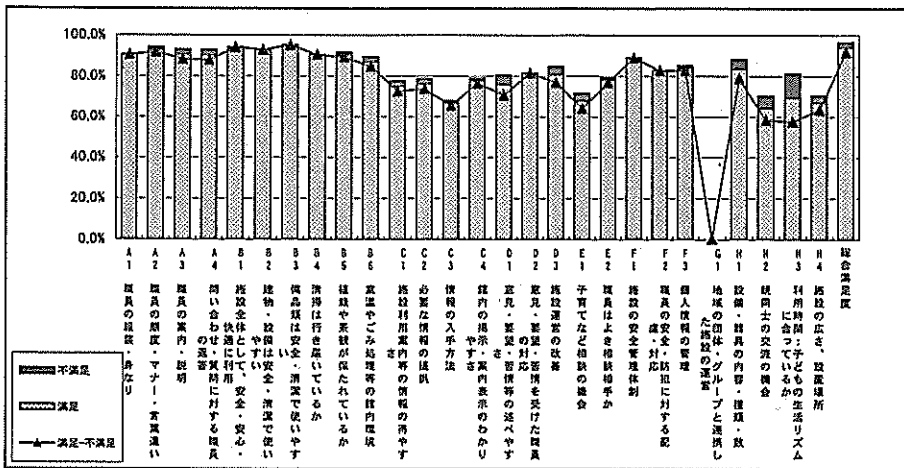
30点
×
○の数 19
/20問
28.5点

10点
×
○の数 10
/10問
10点

施設名 みどりのこども館

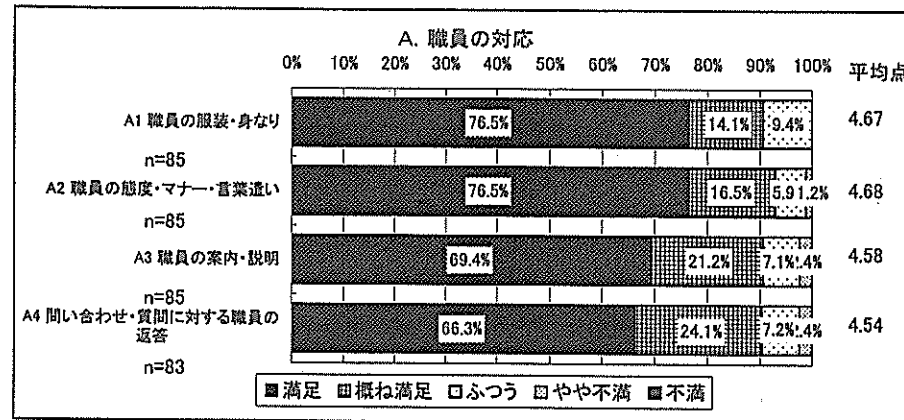


【回答者の属性】に関するコメント
みどりのこども館には3施設が事業を行っているが、その中でウイズは1日の定員が10名でウイズが実施している「つばさ」の利用者を入れてもアンケート回答率は20%に満たない。しかしウイズの利用頻度は、ほぼ毎日となっているのでアンケート結果の取り扱いが難しいと思われる。

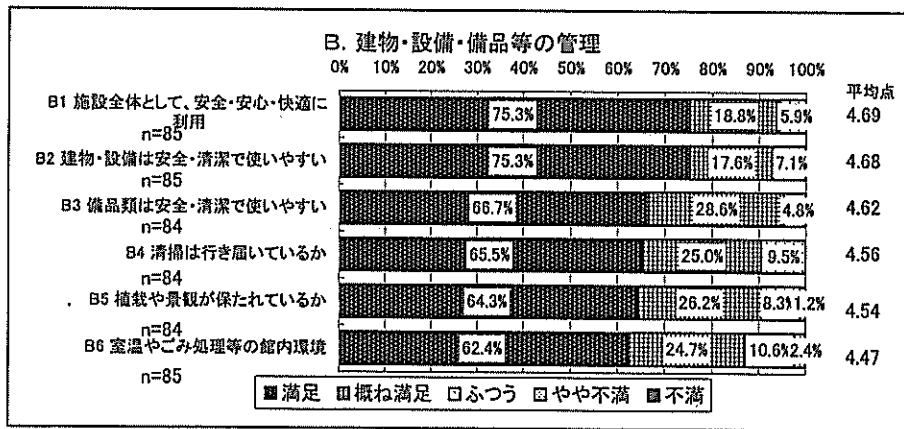


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

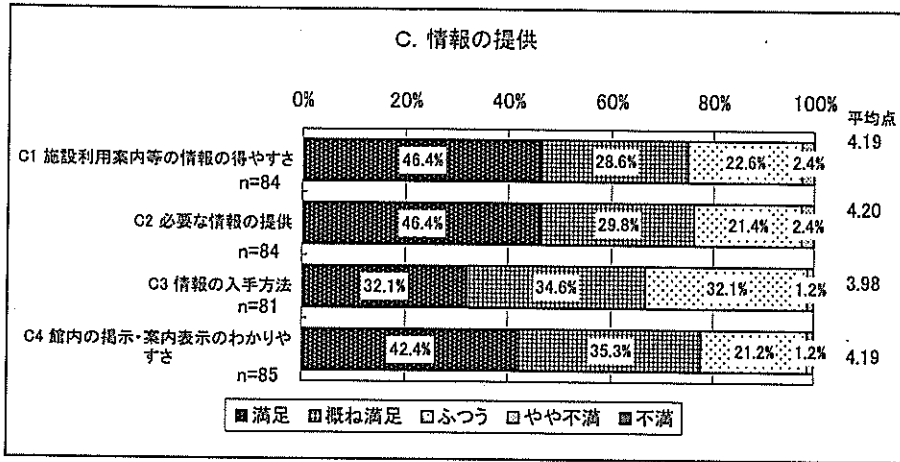
【総合満足度】に関するコメント
総合満足度では概ね満足以上がやく95%とかなり高い評価を受けている。



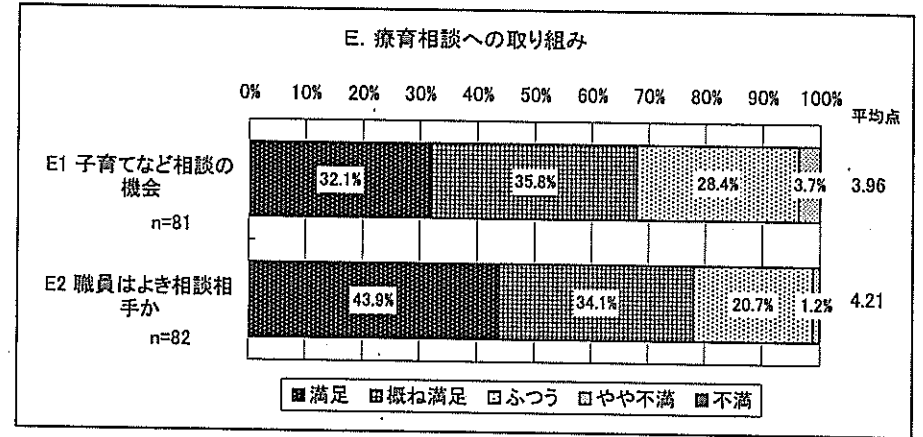
【A職員への対応】に関するコメント
職員の利用者対応について全体に高い満足度を得ている。



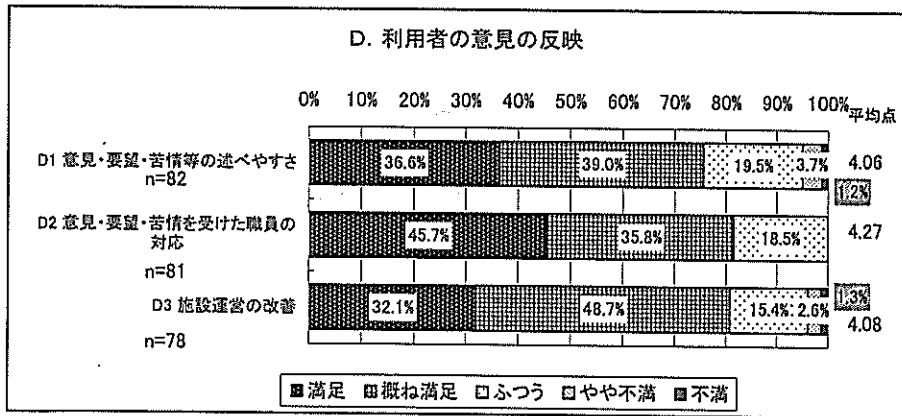
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
業者による全館清掃の実施(2か月1回)や園庭芝生の剪込などを定期的に行っている。ゴミ等の処理は分別・再資源と適切に実施している。



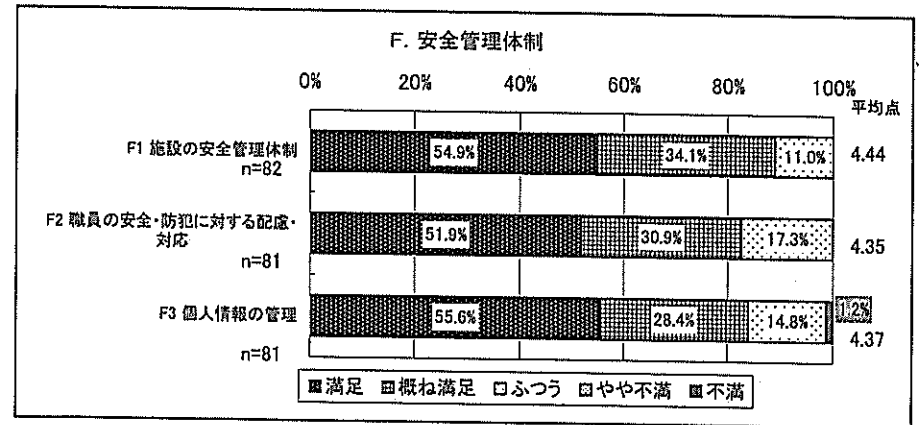
【C情報の提供】に関するコメント
それぞれの施設で定期的にお知らせ等を発行し情報提供を積極的に実施している。



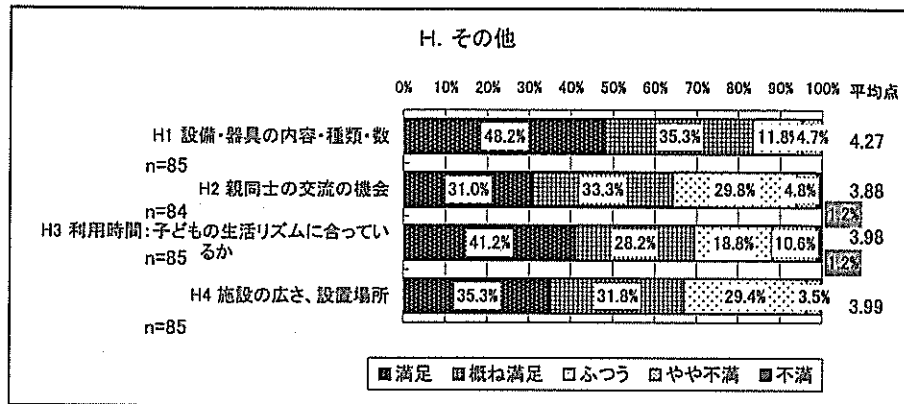
【E療育相談への取り組み】に関するコメント
こども館の3施設が連携して療育相談に取り組んでいる。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
館内に利用者からの意見・要望・苦情等を受け入れられるようご意見箱を設置している。



【F安全管理体制】に関するコメント
館全体の災害避難訓練の実施(年2回)や、事故対応マニュアルを作成し職員に周知している。また新たに災害時伝言ダイヤルを利用した災害時情報訓練を実施した。



【H(その他)に関するコメント】
親同士の交流の場が少ないと感じている保護者がいるので今後交流の場を多く設定したい。

ウイズ利用者

- ・送迎時間の平均化はむずかしいですか。
 - ・個人的に私自身至らぬ点がたまたまありましたが、色々と親身にしていただきありがとうございました。
 - ・親の会からの質問事項に対して回答が遅く数カ月待つことがありました。
 - ・相談したい事(子供の事、ウイズ全体のこと)を誰に話せばいいか窓口が良く分からないです。
 - ・植栽については“いちょう”が大変不満です。季節になるとウイズに行くのが憂鬱になります。
- (ウイズつばさ利用者) 卒園児支援事業
- ・学校行事や仕事などで中々会って情報交換したり話す機会がほとんどなく、保護者同士の交流の場があったらぜひ出席できたらと思います。進路や放課後の過ごし方など先輩ママ達のお話しも伺いたいです。

ハビット利用者

- ・すこしグループの開始時間が早く、もう少し遅い時間で設定して頂けると有難いです。又親同士の交流の機会ももう少し欲しいです。
- ・親同士の交流のきっかけがあるといい。
- ・情報の入手法は直接いただくことが多いと思います。市報にはハビット情報は内容的に載せにくいことがあるのかと思いますが、親同士(共助)の部分も考えると質問G2の部分も考えていかないといけないと思ったりします。
- ・ビデオを撮られるのはイヤです。
- ・子供の先がわかるような指導が欲しいです。

ぐるりん利用者

- ・トイレが1つしかないのは困る事もあります。空いている時があればウイズの外の遊具で遊びたい。
- ・食事がとれない事、夕方5時くらいまでやっていると助かります。
- ・貸出しのおもちゃを増やしてほしい。長く利用していると飽きてしまう。
- ・もっとスペースが広いと良いと思います。
- ・いつも楽しく遊べ子供と共にリフレッシュの場になっています。
- ・落ちた髪の毛とかティッシュ等のちょっとしたものを捨てられるごみ箱が置いてあると助かります。
- ・冬の寒さが室内にいても結構辛いので、もう少し防寒対策してほしい。

かたらいの道市民スペース

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|---|------------|---------------|
| 公の施設名 | 武蔵野市立かたらいの道 市民スペース | | |
| 所在地 | 武蔵野市中町1丁目11番16号 | | |
| 指定管理者の名称 | 公益財団法人 武蔵野文化事業団 | | |
| 代表者 | 理事長 藤井 泉 | | |
| 所在地 | 東京都武蔵野市中町3丁目9番11号 | | |
| 指定の期間 | 平成22年4月1日～平成27年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | ① 市民スペースの使用の承認に関する業務 ② 市民スペースの使用料の減額又は免除に関する業務 ③ 市民スペースの施設及び設備の維持管理に関する業務 | | |
| 指定管理委託料 | 予算 | 6,050,000円 | 決算 5,357,849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 | <ul style="list-style-type: none"> 職員の利用者に対する意見の反映等を含む、種々な対応 施設や設備等の適正な管理運営及び、清掃の徹底 |
| | ②重点ポイント | | <ul style="list-style-type: none"> 利用者の安全確保への取り組み 利用率向上への取り組み 利用者の意見の反映 |
| | ③アピールポイント | | JR三鷹駅から徒歩約3分という立地条件、また利用料金も比較的安価であり、小規模な展示・会館に最適である |
| (B) 利用者モニタリング | 職員の利用者対応や、施設の設備、備品の管理、清掃の行き届きに高い評価を得ている。 | 91.4 % | |
| (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 |
| (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 | 100.0 / 100 | 利用者の総合満足度が高い。利用率も徐々に向上してきた。 |
| | ②重点ポイント | | 適切に取り組まれている。 |
| | ③アピールポイント | | 駅近くの好立地を活かし、認知度が向上してきた。 |
| (B) 利用者モニタリング | 極めて高い満足度を維持している。 | 91.4 % | |
| (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 | |
|----------------|-----------|-----------|---|------------------------------------|
| | 指定管理課 | 主管理 | 指定管理者 | 主管理 |
| A 住民の満足の上昇 | 45.0 / 45 | 45.0 / 45 | * 利用者対応には、言葉遣いや態度に気を付けると共に、利用者の意見・要望に対しては、出来る限り対応・実行している。 | * 利用者の満足度は極めて高い。 * 職員対応への評価も高い。 |
| B 安全への取り組み | 15.0 / 15 | 15.0 / 15 | * 緊急時の連絡体制を確立し、警備会社への委託やAEDの設置、また、警備会社への緊急通報システムも設置している。 | * 適切な取組が行われている。 |
| C 適正な運営 | 30.0 / 30 | 30.0 / 30 | * 他施設へパンフレットの掲示・PRを依頼し、利用率の向上に努めている。 | * 様々な取組により認知度が高まり、利用率は徐々に向上している。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10.0 / 10 | 10.0 / 10 | * 保守点検等の計画に基づき点検を行っており、職員もその都度巡回している。また清掃は館内外にわたり行っている。 | * 快適さ等への利用者の評価が高い。適正に管理されている。 |

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性に合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 | 緊急時には技能訓練からの応援体制が整っており、警備会社への緊急通報システムも設置している。 | 適切な取組が実施されている。 |
| (2) 地域の連携に向けた取組 | 設置後間もないため具体的な連携は無いが、今後地域に溶け込む努力をしていく。 | 新たな取組に期待したい。 |
| (3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組 | 意見・要望は、出来る限り対応・実行している。 | 施設の制約はあるが、工夫に期待したい。 |
| (4) 施設の高い利用率を目指した取組 | 他施設へパンフレットの掲示や、PRを依頼。 | 利用率が徐々に向上している。 |

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

| | | |
|-----------------------------------|--------|---|
| 指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管理課が評価し、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 | 91.4 % | <ul style="list-style-type: none"> * 利用者の満足度は極めて高い。 * 総合満足度における不満度はゼロである。 |

(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> * JR 三鷹駅から徒歩約3分という立地条件から、多くの集客が期待できる。 * 利用料金が低価格であり、小規模な会議・展覧会等に最適である。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 苦情等のマニュアルは作成済みである。 * 現在も会社の会議などの定期的な使用が見られるが、更に今後もPRし会社等への認知度向上を図る。 * 職員対応については高い満足度を得ている。 |
| <改善が必要だと思われる点> * 更なる利用率向上への取り組み。 |
| 主管課 (記入欄) |
| <主管課として特に評価できる点> * 利用者の満足度が高い。 * 好立地と認知度の向上により、利用率が徐々に高まっている。 |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 様々な取組みにより認知度が高まり、利用率が高まってきた。 |
| <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 案内表示や掲示板については、構造上の制約があるが、利用者の要望に応えるよう工夫を期待したい。 |

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

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

(様式3) チェック項目シート

| 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 15 /15問 | |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | - | | |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | - | | |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ | | |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ | | |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ | | |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ | | |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ | | |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | ○ | | |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | - | | |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | - | | |
| | 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | | 45点 |
| | | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | | |
| | 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。 | ○ | | |
| | 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)。 | - | | |
| ・利用者対応には、気持ちよく利用してもらえよう言葉遣いや態度等に気をつけている。 ・利用者の意見や要望に対し、出来る限り対応・実行している。 | | | | | |
| B 安全への取 り組み | 適正な危機管理 | 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 | ○ | 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。 | ○ | | |
| | | 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すると共に、警備会社への緊急通報システムも設置している。また、AEDを設置している。 | | |

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

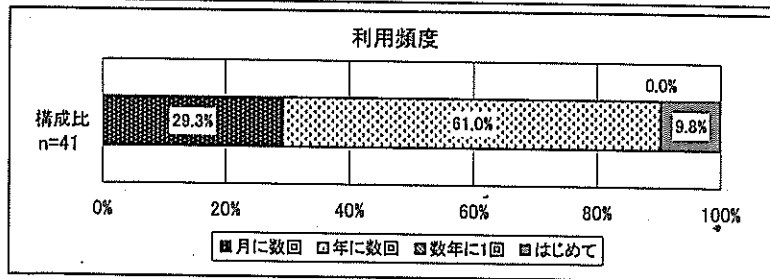
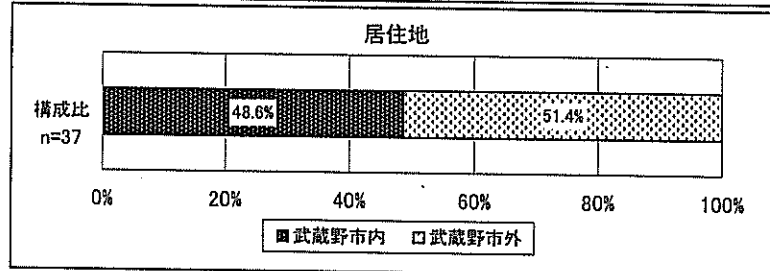
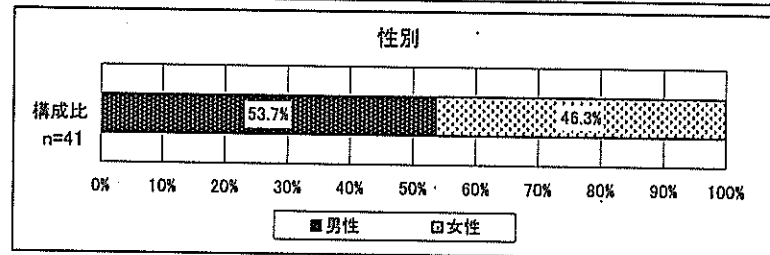
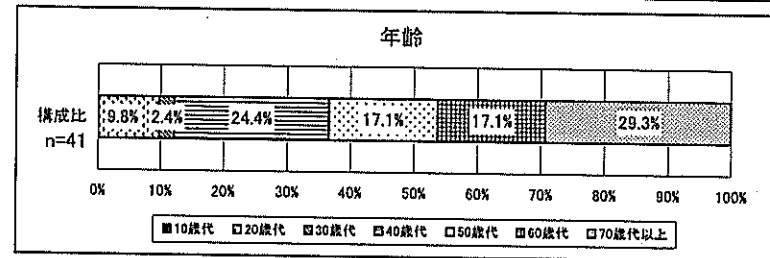
(主管課記入)

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

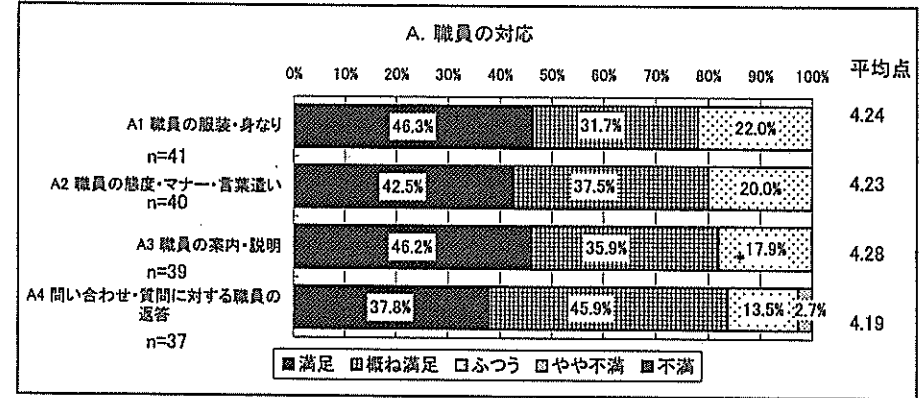
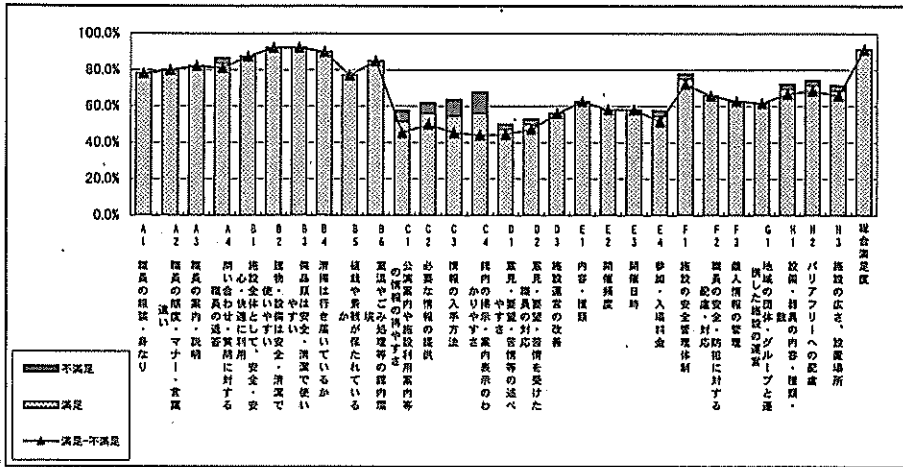
| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|--------------------------|--|---|----|
| C 適正な運営 | 確実な業務の履行 | 31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 | ○ |
| | | 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 | ○ |
| | | 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。 | ○ |
| | 必要な組織体制の構築 | 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 | ○ |
| | | 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・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 | 様々な取組みにより認知度が上がり、利用率が徐々に向上している。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権威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 | 快適さ等への利用者の評価が高く、適正に管理されている。 | | |

(様式5)

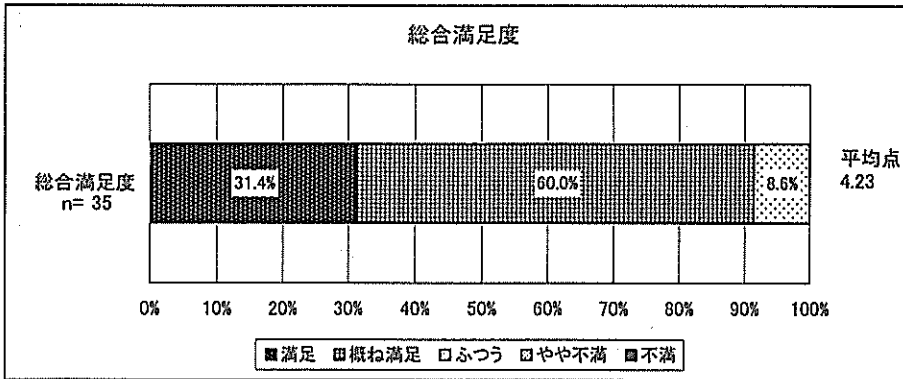
施設名 武蔵野市立かたらいの道市民スペース



【回答者の属性】に関するコメント
 三鷹駅から徒歩約3分という立地条件から、市外の方の利用も多い。利用頻度は月に数回、年に数回という方が多く、1度利用された方は引き続き利用される傾向が強い。また、利用者の性別は、男女約半々である。

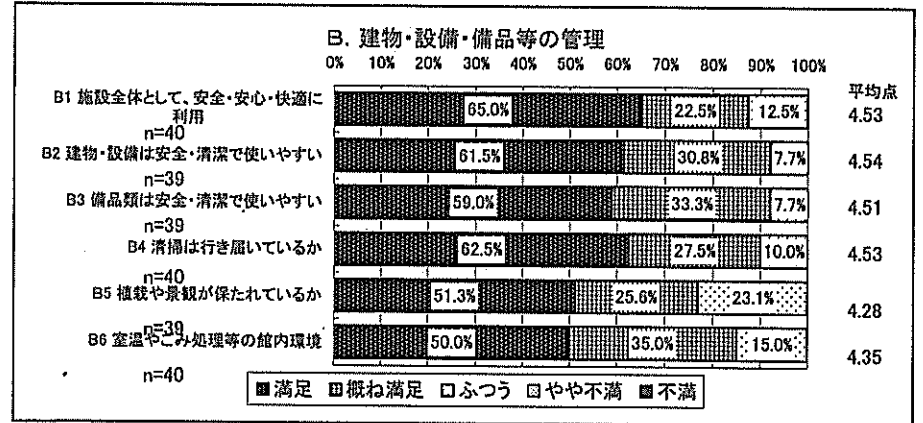


【A(職員の対応)に関するコメント】
各項目とも満足・概ね満足が80%前後の評価があるが、引き続きよりよい接遇に努めていく。

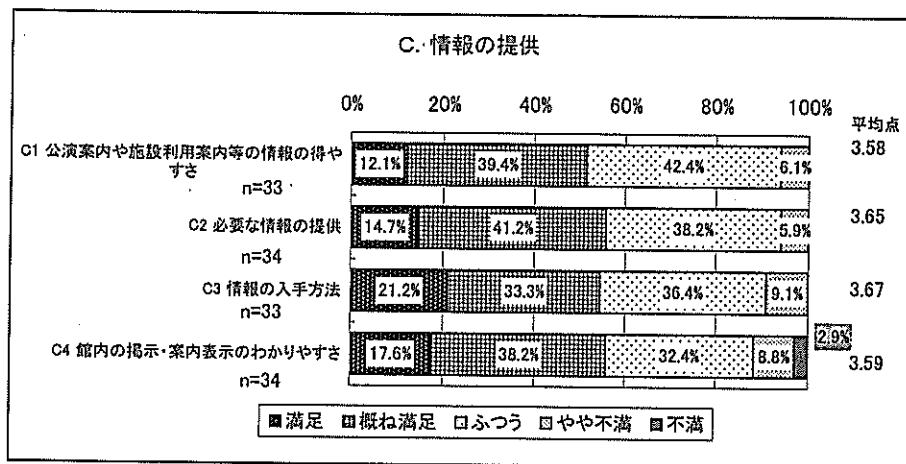


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

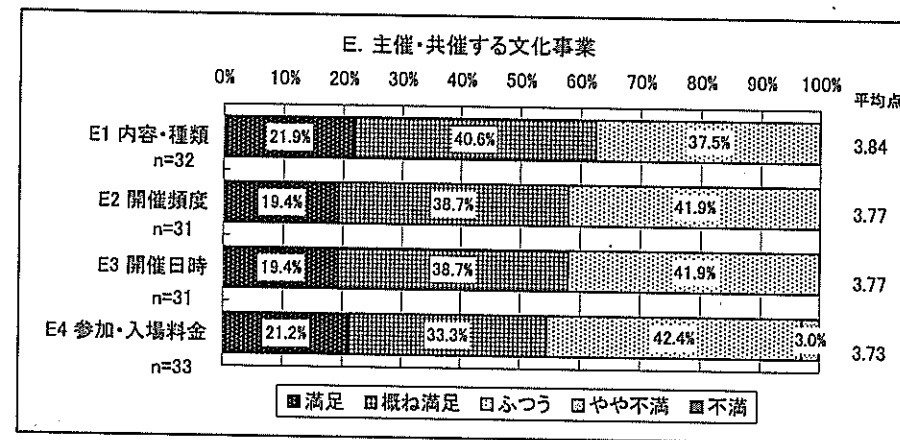
【総合満足度に関するコメント】
建物・設備・備品等を含めた施設全体についての安全・安心・快適性、また、館内清掃の行き届きや職員の対応等に評価が高いが、館内の掲示、案内表示、情報の入手方法等に評価が低く今後の課題である。しかし、総合満足度は、満足・概ね満足が91.4%と評価が高い。



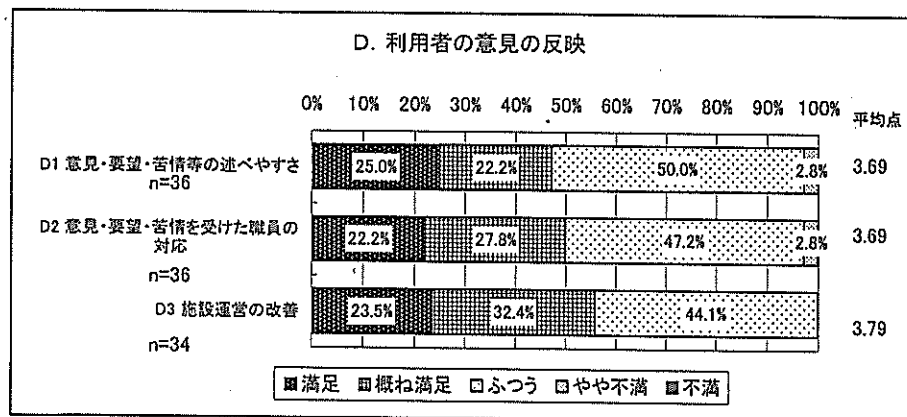
【B(建物・設備・備品等の管理)に関するコメント】
建物・設備・備品類等を含む施設全体として安全・安心・快適な使いやすさ、また、清掃の行き届きについても評価が高いが、今後も引き続き更に評価を高めるよう努めていく。



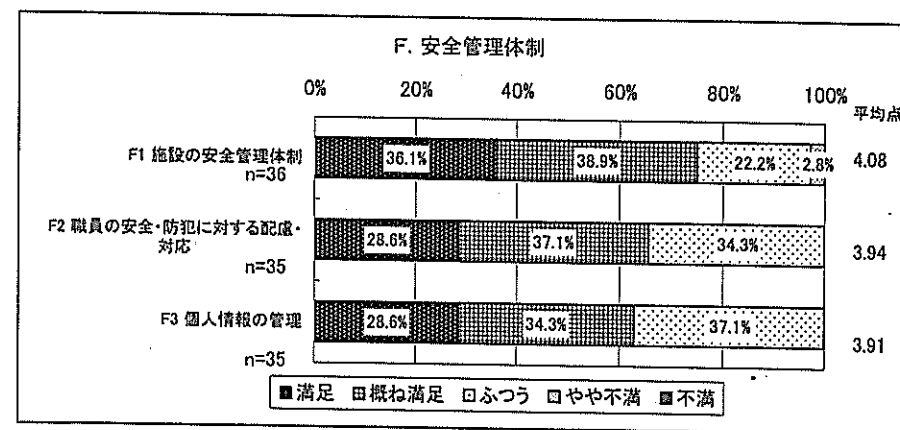
【C(情報の提供)に関するコメント】
施設利用案内等必要な情報の提供・入手方法についてわかりやすさを工夫し、評価を高めるよう努めていく。



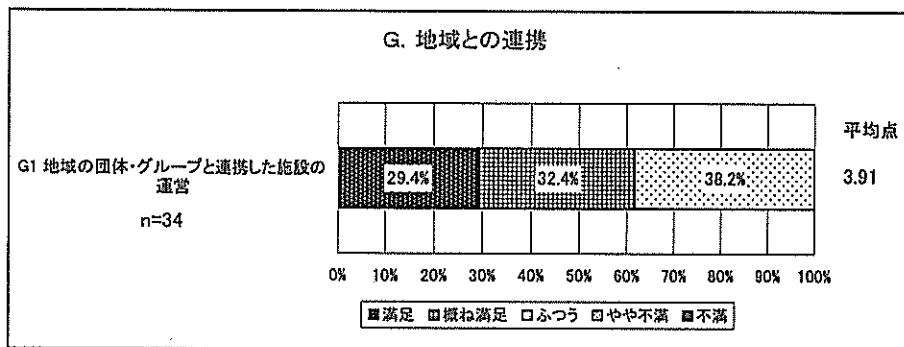
【E(主催・共催する文化事業)に関するコメント】
当館では主催事業を行っていないため、事業団の主催事業のことと推測される。



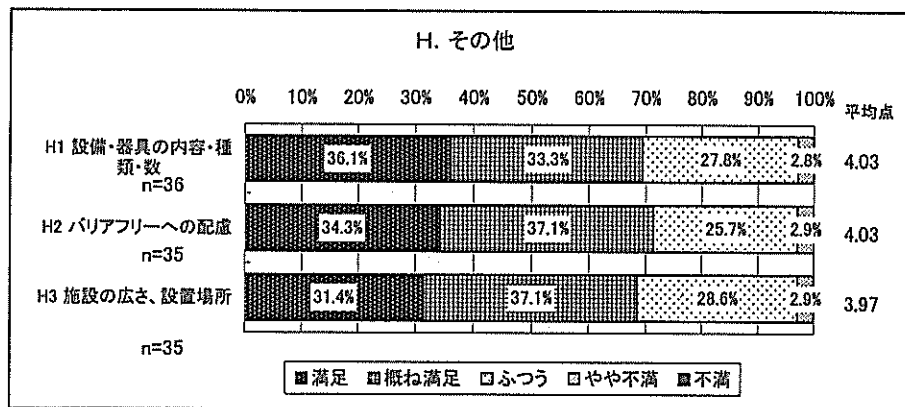
【D(利用者の意見の反映)に関するコメント】
利用者からの意見・要望・苦情等の述べやすさ、また、その際の職員の対応については今後も研修等を行い、高い評価を得られるよう努力していく。



【F(安全管理体制)に関するコメント】
消防計画に基づき、湯沸かし器や避難通路等の毎日の点検や、従業員への防火・防災教育をその都度行っている。また、個人情報の管理については事業団の内部規定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把握し、連携に努めたい。



【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70%前後、ふつうを含めると90%を超える評価であるが、やや不満も一定数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
 - 行事の案内板が奥まっているので集客がよくない。通りに面した場所に設置して欲しいです。
 - トイレトペーパーをダブルにして欲しいです。
 - トイレを増やしていただきたい。
 - 机の並べる位置(退館時に、使用前の状態に戻すこと)は、基準となる脚の位置を1つだけでも絨毯に付けておいてくれると復元しやすい。
- (2) 運営面について
 - 毎月確実に1回申し込んでいる。申し込み方法についてもっとルーチンで出来る方法を考えるべきである。
 - 有料の講座等も開催できたらありがたい。
- (3) 事業について
 -
- (4) 職員について
 - 市役所のOBの方で、市民サービスの基本が解っていない者がいる。
- (5) 評価のことば
 - 満足しています。
- (6) その他
 - 文化会館のチラシ(ダイレクトメールのことと思われる)がひどい。

武蔵野プレイス
境南ふれあい広場公園

1 指定管理業務等の概要

| | | | |
|-----------|---|---|--|
| 公の施設名 | 武蔵野プレイス、境南ふれあい広場公園 | | |
| 所在地 | 武蔵野市境南町2-3-18他 | | |
| 指定管理者の名称 | 公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団 | | |
| 代表者 | 南條 和行 | | |
| 所在地 | 武蔵野市吉祥寺北町5-11-20 | | |
| 指定の期間 | プレイス：平成22年4月1日～平成27年3月31日 公園：平成23年4月1日～平成27年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | ①施設運営 ②施設管理 ③事業 | | |
| 指定管理委託料 | 予算 (武蔵野プレイス) 467,230,000円 (境南ふれあいひろば公園) 2,698,500円 | 決算 (武蔵野プレイス) 401,484,727円 (境南ふれあいひろば公園) 2,593,766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) 指定管理者によるモニタリング | ①チェック項目 | 91.0 / 100 | A チェック項目は総じて高得点であり、重点ポイントとして掲げた内容への取り組みについても成果をあげているため。 |
| | ②重点ポイント | 施設の閉館年度にあたり、施設の安定稼働に注力している。 | |
| | ③アピールポイント | 複合機能施設の一体的管理を行っている。想定を上回る利用者数への対応。 | |
| (B) 利用者モニタリング | 「情報提供」「利用者意見の反映」「プレイスの事業」の項目が低調なのは閉館間もないこともあり、利用者のプレイスに対する理解が浅かったためと思われる。 | 93.5% | |
| (C) 財務モニタリング | | | |

(2) 主管課による総合評価

| 評価項目 | 評価したポイント | 総合評価 | |
|------------------|---------------------------------|-----------------|---|
| | | 評価 | 理由 |
| (A) 主管課によるモニタリング | ①チェック項目 | 83.0 / 100 | A 職員の対応、建物・設備の満足度は高いが、事業面については、今後に展開を期待する面があるため。 |
| | ②重点ポイント | 施設・設備の安全管理 | |
| | ③アピールポイント | 想定を上回る利用者数への対応。 | |
| (B) 利用者モニタリング | 職員の態度・マナー・言葉遣い、建物・設備に対しての不満はない。 | 93.5% | |
| (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 住民の満足の上向 | 40.7 / 45 | 36.4 / 45 | 新たな公共施設として、図書館機能をはじめとして生涯学習支援、市民活動支援、青少年活動支援機能を連携させながら活用し、利用者サービスを推進している。 | プレイスのコンセプトが市民に理解され受け入れられてきている。今後、地域連携事業や自主事業に期待する。 委託事業の集客力に成果を上げている。 |
| B 安全への取り組み | 11.7 / 15 | 11.7 / 15 | *防災訓練等の徹底を図り、防災体制の強化をはかる。 *緊急時の対応について再確認。 | 閉館前に室内外の手すりなどの設備について安全確認を徹底する必要がある。 閉館後の対応は概ね適切に行われている。 |
| C 適正な運営 | 28.6 / 30 | 25.9 / 30 | *契約金額の大きな再委託先は定期的な競争により適正に選定。 *電力需要を鑑みより一層の削減に取り組む。 | 節電対策で東電との契約などを適正に行っている。 |
| D 施設・整備等の適正な管理 | 10.0 / 10 | 9.0 / 10 | *設備・備品類を備え、利用者の利便性を図った。 | 雨水利用などの設備を最大限に活用されていなかった。 |

(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) | 施設の安定稼働への取り組み | 良好 | 良 |
| (2) | 施設の利用促進に対する取り組み | 良好 | 良 |
| (3) | 利用者の安全確保に対する取り組み | 鋭意準備中 | 良 |
| (4) | 地域の連携に向けた取り組み | 良好 | 標準 |

(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 | やや不満、不満はという評価は0で満足度は高い。 |
| 93.5% | |

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

| | |
|---|--|
| 指定管理者（記入欄） | |
| <アピール点> * プレイス開館後の安定稼働に向けて、利用者サービスに留意した。 * 利用者が求めるサービスを構築しつつ、活動の場を提供した * 様々なイベントを通じて、気づきの機会を提供した | |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> | |
| <改善が必要だと思われる点> * 情報セキュリティ研修により職員の意識は向上したが、さらに幅を広げて法令順守の研修を行う必要がある。 * 市との綿密な連携体制の構築が課題である。 | |
| 主管課（記入欄） | |
| <主管課として特に評価できる点> * 予想を上回る来館者に対応し、住民満足向上の取組みを継続的に実施している。 | |
| <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> | |
| <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 住民のニーズに応えた、自主事業、機能連携事業の開催。 * 市との連携をふまえた弾力的な事業運営を期待する。 * 施設の意義や役割に対する理解をさらに深めていただきたい。 | |

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

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

(様式3) チェック項目シート

指定管理者

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|-----------------------|--|---|---|
| A 住民の 満足の 向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ |
| | 市民、利用者 の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ |
| | | 5 モニタリング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 | 複数の機能を積極的に融合させ、図書や様々な活動を通して人々が出会い、知的創造や交流を生み出し、地域社会の活性化を深められるような活動支援を行うという設置目的の下、マニュアル整備には至っていないが、職員が情報共有に努め、利用者の声を真摯に受け止めながら管理運営を行っているため。 | | 45点 × ○の数 19 /21問 40.7点 |
| 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。 | ○ | 15点 × ○の数 7 /9問 11.7点 |
| 評価の理由 | 事件、事故防止のため、職員間の連絡体制を徹底しているため。 | | |

| 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 | 市と調整しながら、事業計画に基づいて、着々と事業を進めており、来館者数も当初の想定を大きく上回っている。予算の執行に当たっては複数業者から見積もりをとり、価格の低減に努めるなど、経費節減に取り組んでいるため。 | | |
| 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 | 施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っているため。 | | |
| | | 30点 × ○の数 21 /22問 | 28.6点 |

(様式3)チェック項目シート

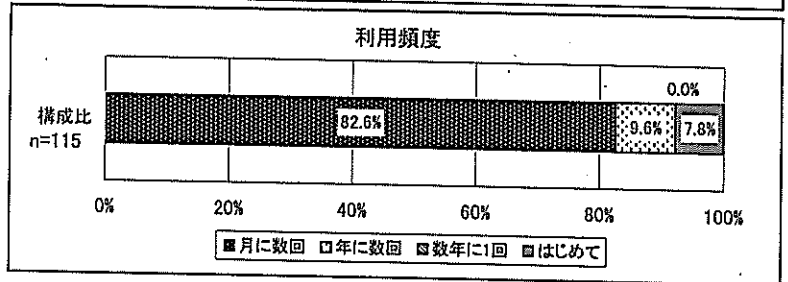
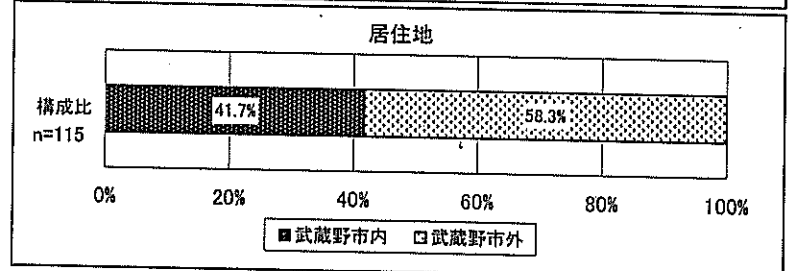
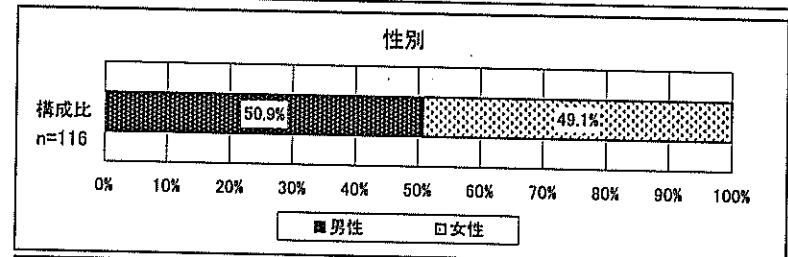
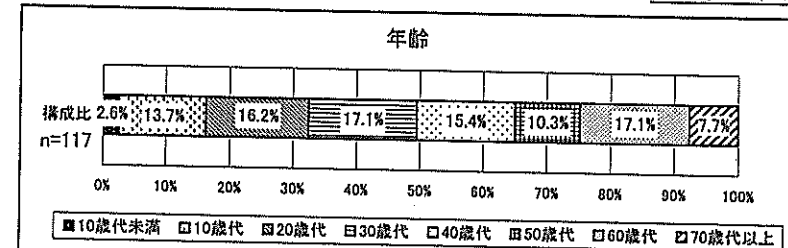
主管課

| 視点 | チェック項目 | 可否 (○×) | 評価 |
|---------------|--|--|-------|
| A 住民の満足の向上 | 設置目的の達成 | 1 設置目的を達成できている。 | ○ |
| | | 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 | ○ |
| | | 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。 | ○ |
| | 市民、利用者の意見の反映 | 4 利用者の満足度は高い。 | ○ |
| | | 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 | ○ |
| | | 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 | ○ |
| | | 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 | ○ |
| | | 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 | ○ |
| | | 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。 | × |
| | 地域との連携等 | 10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 | × |
| | | 11 地域ニーズを把握している。 | × |
| 情報提供 | 12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 | ○ | |
| | 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 | ○ | |
| | 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。 | ○ | |
| 職員対応 | 15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 | ○ | |
| | 16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。 | ○ | |
| | 17 利用者案内や受付が適切になされている。 | ○ | |
| | 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 | ○ | |
| 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 | 予想を上回る来館という環境の中、住民満足向上の取組みを継続的に実施している。地域連携事業や自主事業の実施については、他項目よりアンケート評価が低く、今後さらなる展開を期待しているため評価を厳しくした。 | | |
| 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。 | ○ |
| | | 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 | 安全の取組は継続的にして迅速適切に行われている。ただしマニュアル・報告体制の確立が確認できなかった。 | |
| | | 45点 × ○の数 17 /21問 | 36.4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 | 業務分担について調整を行うことが多かった。マニュアル作成や研修が実施されていないものも見受けられた。 | | |
| 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 | 施設・設備の安全管理について適正に管理を行っている。 | | |
| | | | 30点 × ○の数 19 /22問 25.9点 |
| | | | 10点 × ○の数 9 /10問 9点 |

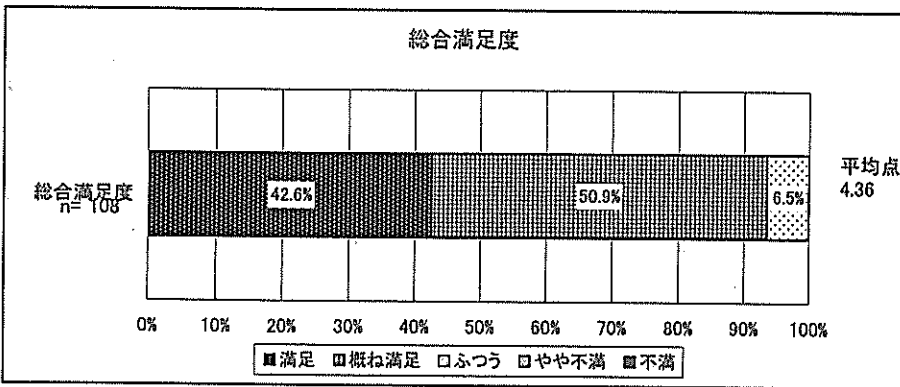
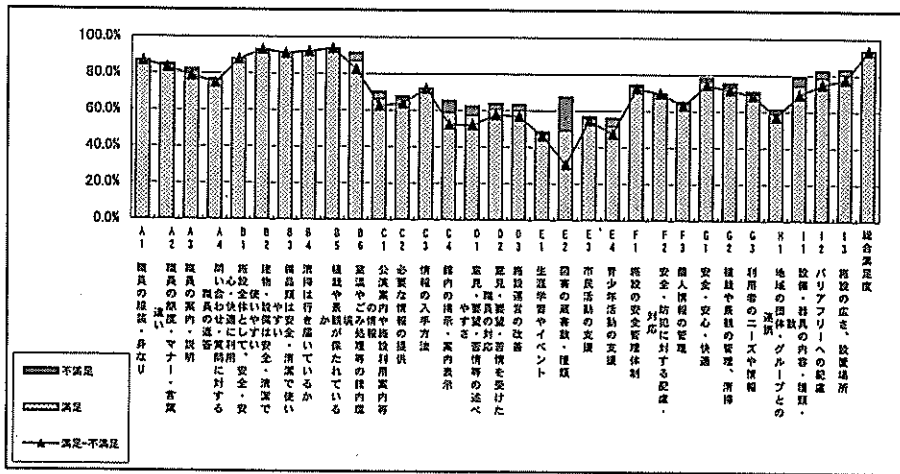
(様式5)

施設名 武蔵野プレイス



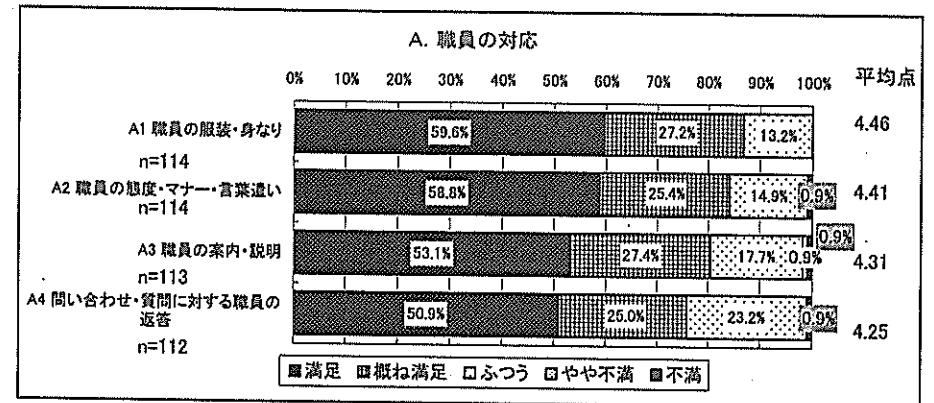
(回答者の属性)に関するコメント

- ・年齢や性別に関わらず、幅広く利用されている。
- ・市民と市外の利用者は半々である。
- ・月に複数回の利用がある。

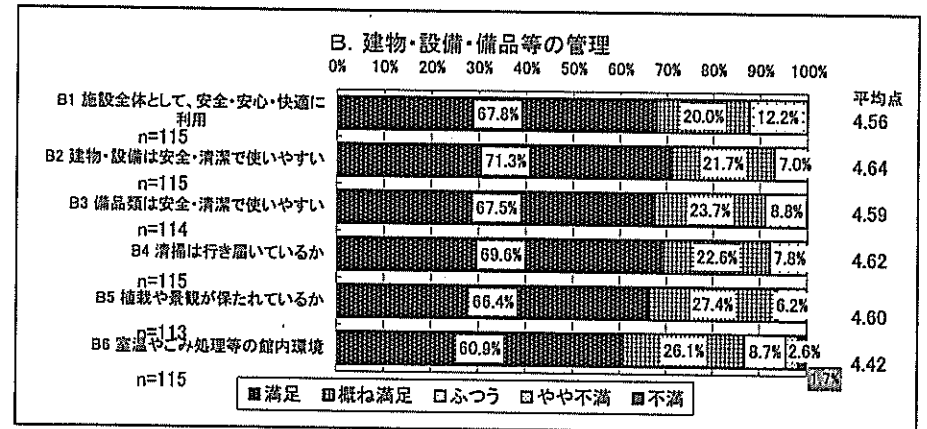


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

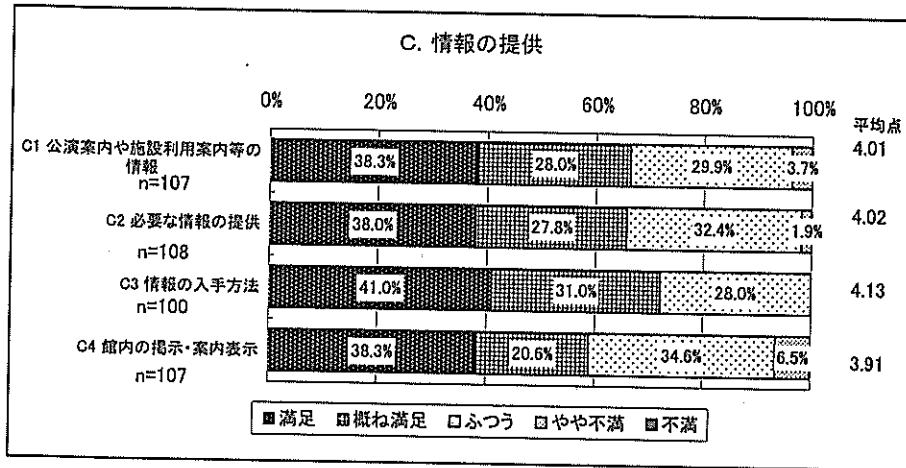
【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は高く、不満、やや不満という回答は0件である。



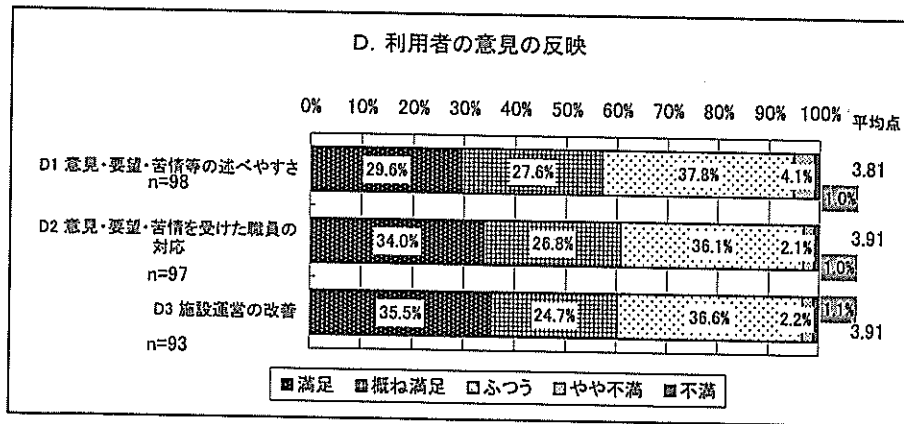
【A職員への対応】に関するコメント
服装、身なり、マナー、言葉づかいに関しては概ね満足を得ているが、案内・説明、問い合わせに対する返答に関しては満足と言う回答数が若干少なく、改善の余地がある。



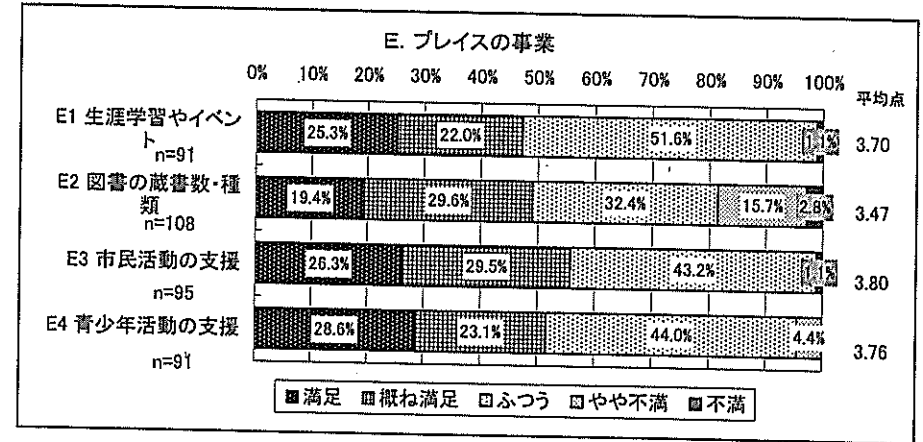
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
建物や設備、備品に関しては満足度が高いが、室温等の館内環境に関しては不満であるという回答もあり、快適性を向上させる必要がある。



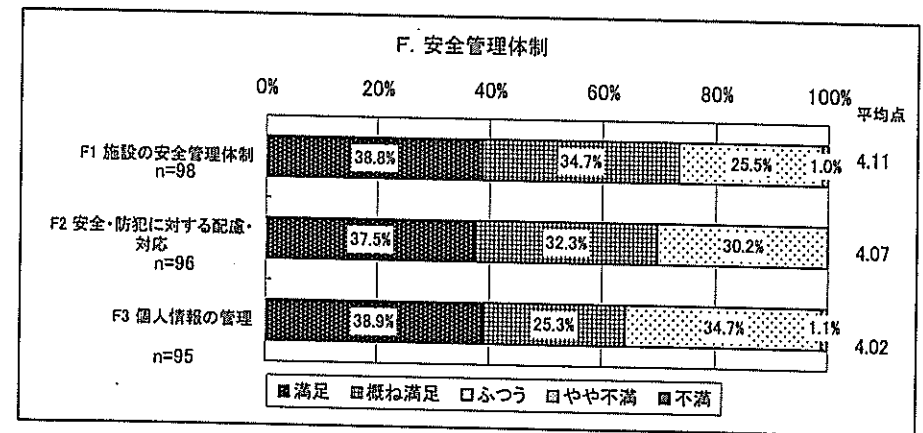
【C(情報の提供)に関するコメント】
満足、概ね満足、普通の回答がほぼ同数である。情報の提供方法の工夫改善の余地がある。
また、館内の掲示・案内表示についてはやや不満と言う回答数が多く、改善していく必要がある。



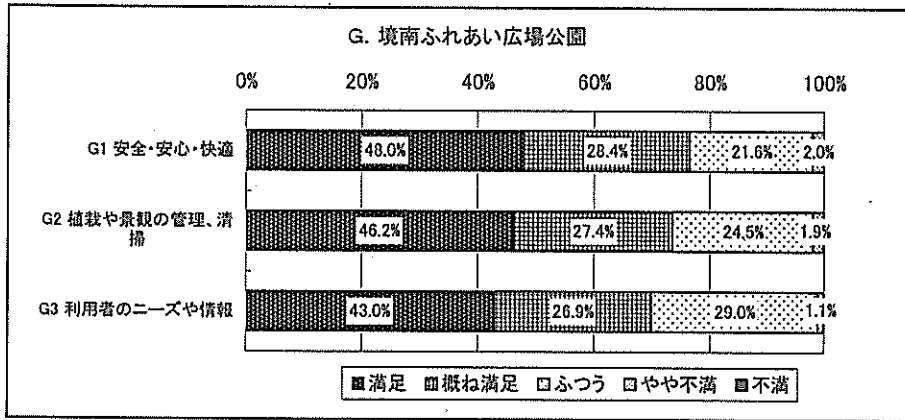
【D(利用者の意見の反映)に関するコメント】
満足、概ね満足、普通の回答がほぼ同数である。利用者の意見の反映方法に工夫改善の余地がある。



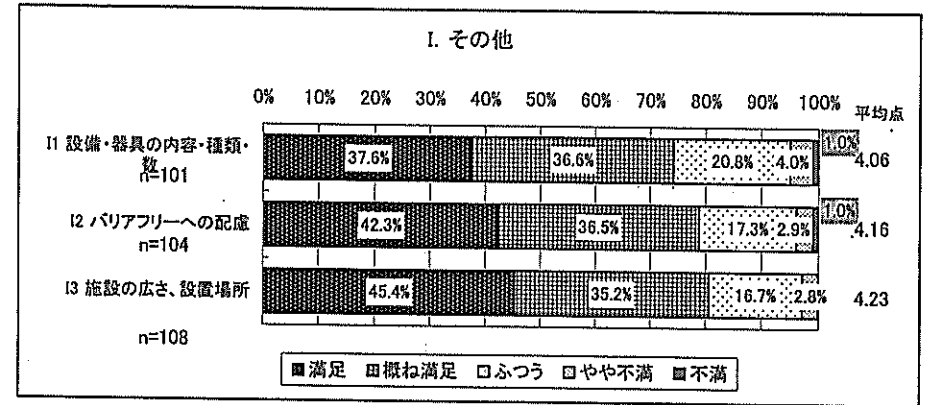
【E(プレイスの事業)に関するコメント】
図書の蔵書数・種類がやや不満であるとの回答が多い。図書と比較し、他の問いに対する回答数が少なく、全体に事業の周知に工夫改善の余地がある。



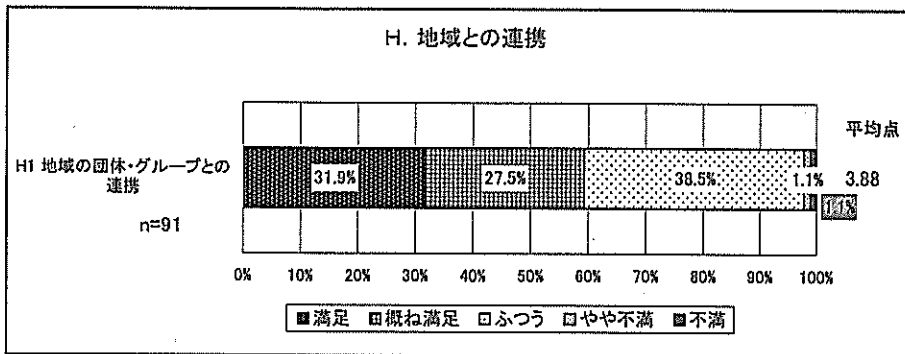
【F(安全管理体制)に関するコメント】
全体の回答数に比べ、回答数が少ない。個人情報の管理に関してやや不満であるとの回答が1件あり、安全管理体制の更なる向上が求められている。



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



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



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

【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

- 食堂での照明が暗いので、老人には本が良く見えない。老人は暗いところが苦手。
- B2に自動販売機を置いてください。
- ゴミ箱を置いてほしい。においがきつい(1階の)。
- 座席の数が少し少ないと感じた。
- 小学生が安心して利用できる場所が少ないので不満。
- エレベータの台数が少ない。
- 「食べたり」「しゃべれたり」する場所がもう少しあるといいかなと思います。また、喫煙所があると便利。
- 階段の場所がわかりづらい。照明が暗すぎる。
- 冬場にはコートや荷物を入れるロッカーがない。
- 外気温との差が大きく、暑すぎる(防寒対策して出てくるので)。夏も冷房が効きすぎていると感じていた。
- トイレの蓋をハナからはずしている理由は?
- トイレトペーパーがスムーズに切れないために散らかったり余計に紙が出てきて結局はゴミが増える。ペーパーホルダー(特に紙を切るカッターの部分)に難あり。別物にするか、改良すべき。
- 館内にゴミ箱を設置できないのか。
- 館内の湿度が乾燥気味なので、もう少し対処してほしい。
- 空調が一括ではなく、個別に調整できるようにしてほしい。
- 蛇腹カーテンを自動ではなく、手動で個々にも動かせるようにしてほしい。
- スタディーコーナー(3階予約するところ)の椅子は座りやすいが、そのほかの椅子はわざと座りにくいものを選んでいるのか、と思うほど座り心地が悪い。また、長時間読書や閲覧するに耐え得ない椅子である。改善してほしい。
- 駐輪場が少ない
- ゴミ箱の設置を希望します。
- エレベータの数が少ないと思う。
- 席が少ない
- 階段が1箇所しかないのが不便、エレベーター近くに階段を造って欲しい。スタディーコーナーの室温が暑い。温度管理は適切に行われていますか? ゴミ箱が無いのはどういった理由ですか?(中央図書館にはありますよね)

(2) 運営面について

- 休館日は固定してください。「金曜日」が休みとか。
- 小平市民も利用できるようにしてください。
- 長期休館を避けて、いつでも利用できるようにしてほしい。

- プライバシーに配慮するのも悪くはないが、一定のルールを決めてもう少し自由に利用できるようにしても良いと思う。苦情を恐れるのではなく、苦情のある人にもルールを納得してもらうようにはできないのだろうか。ここは公園のような場所であって欲しいです。

- 警備員の巡回は良いと思うが、常に監視しているというような印象を与えるのは利用者にとってはいい気持ちはしない。

(3) 事業について

- もう少し魅力的なイベントがあるともっと良いと思います。
- 武蔵境だけでなく、吉祥寺にも施設を作ってほしいです。
- 青少年の育成を支援しているのは判るが、B2Fのように青少年のみにするというのは納得できない。
- 少しレストランが煩く感じるとき有。でも平日はましですので、総合的に…。

(4) 職員について

- 以前卓球を利用した際、誤って1時間早くやってしまい、さらに直接道具をうけとった(だめだと知らなかった)ら、おじさん?おじいさん?の受付の人が注意ではなく、「そんなことも判らないのか!」と言われ、一方的に怒鳴りつけられて、とてもいい気持ちじゃなかった。もう少し言い方があるんじゃないかと思った。

(5) 評価のことは

- きれいでとても使いやすいです。
- 満足です。
- 赤ちゃん連れでも利用しやすい。カフェなど。
- 将来、家庭を持っても家族で利用したいと思えるほど素敵な空間だと思いました。
- とても気に入っています。まだ来館2回目ですが、毎週通いたいくらいお気に入りの場所です。椅子をもっと増やしてほしいと思います。(混んでいるので…)

(6) その他

- いつも勉強が落ちていてできます。また次来ます。
- 他の施設よりはまじだが、根本的に意見を述べる老人に対して優しい。例えば、高齢者の勉強は市民活動と認められ、他の世代の勉強はだめなのはなぜ? またボランティアを押し出しすぎ。ボランティアを自己目的とする人間の正当化を助長させようとしている。ボランティアとは比喩にならないほどボランティアしています。一番えらいのは税金を納めている人。
- 利用者のマナーが悪い(人もいる)。
- あれこれ文句を言ったが、ここほどすばらしい施設はたぶん日本中になんかと思うので、更に高みを目指して世界中他に類を見ないPLACEになってほしい。
- フリースペースの机で勉強している人で、ずっと寝ている人がある程度注意していただくと嬉しいです
- 今回初めて利用しました。市内の図書館のひとつというイメージを持ってきたので、施設内のカフェや雑誌の並べ方等、誰もが見やすい形式、利用しやすいものとなっていて驚きました。気軽に立ち寄れる雰囲気がとても良いと思いました。

(7) その他(図書館について)

- 新しい本が貸し出されてなかなか借りられない。
- もう少し本の数を増やしてほしい。
- 音楽 CD を扱ってほしい。小金井みたいに。
- 日経が読みたいのですが、一人で長時間かかる人がいるのか、いくら待っても終わりません。人により読み方の差がありえますがあまり長時間かけないで、と思います。
- 図書館の枠を超えたところも、今後の更なる展開を期待しています。児童書の近辺、小さなお子さんが隠れてしまうところがあるように思います(一番奥のコーナー)。
- 貸し出し本に書き込みなど数々あり、不快。利用者に図書が公共のものという意識付けを行ってほしい。
- 市外の人も借りたい本がないときに取り寄せできるようにしてほしい。
- 小平市民です。田無市(西東京市)は借りられるけどここだけでしか閲覧できないのが不満です
- 図書の予約棚への格納がたびたび間違えている。
- 図書返却口に荷物置場が小さい。
- 貸出機がもう少し多くても良い気がします。フロアによって探してしまうので。
- CD を借りたい
- 武蔵野中央図書館のように図書の蔵書がもっとあったらいいと思います。フリースペースのテーブルをもっと増やしてほしいです(いつも座れない)。総合的には満足でよく利用させてもらっています。
- 居心地がよく、しょっちゅう利用させていただいています。雑誌の種類が多いこと、椅子などが沢山配置されていること、建物のおしゃれな雰囲気、カフェが気に入っています。図書館なのに静か過ぎないのが良いです。
- とても快適で使いやすいため、市外ですがよく来ています(人気の為、混雑しているのが難ですが、やむをえないですね)。CD などの貸出ができるとありがたいです(予約取り寄せのみなので…)。
- 人気作家の文学作品をもっと増やして欲しい。
- 図書館として利用するには分類ごとに本が各階に分散していて歩き回らなければならないので不便。目指す本にたどり着くまで遠いと感じる。以前の西部図書館は小さかったがそれなりに利用しやすかったと思う。
- 検索するパソコンをもう少しだけ多くして欲しいです。
- 1 階は騒音が多く、図書館の中に喫茶部分があるのか喫茶室に書物が展示してあるのかわからない。子どもの泣き声などが多く、図書館とは言いにくい。喫茶室があってもよいが、防音設備を考えるべき。
- teen 雑誌の置いてあるのでとても良いと思います。
- 選書の際、何を基準にされているのか、公表してください。何故にサンケイリビングなどという、公共性に書ける新聞を置かれているのでしょうか(中央図書館にて)。