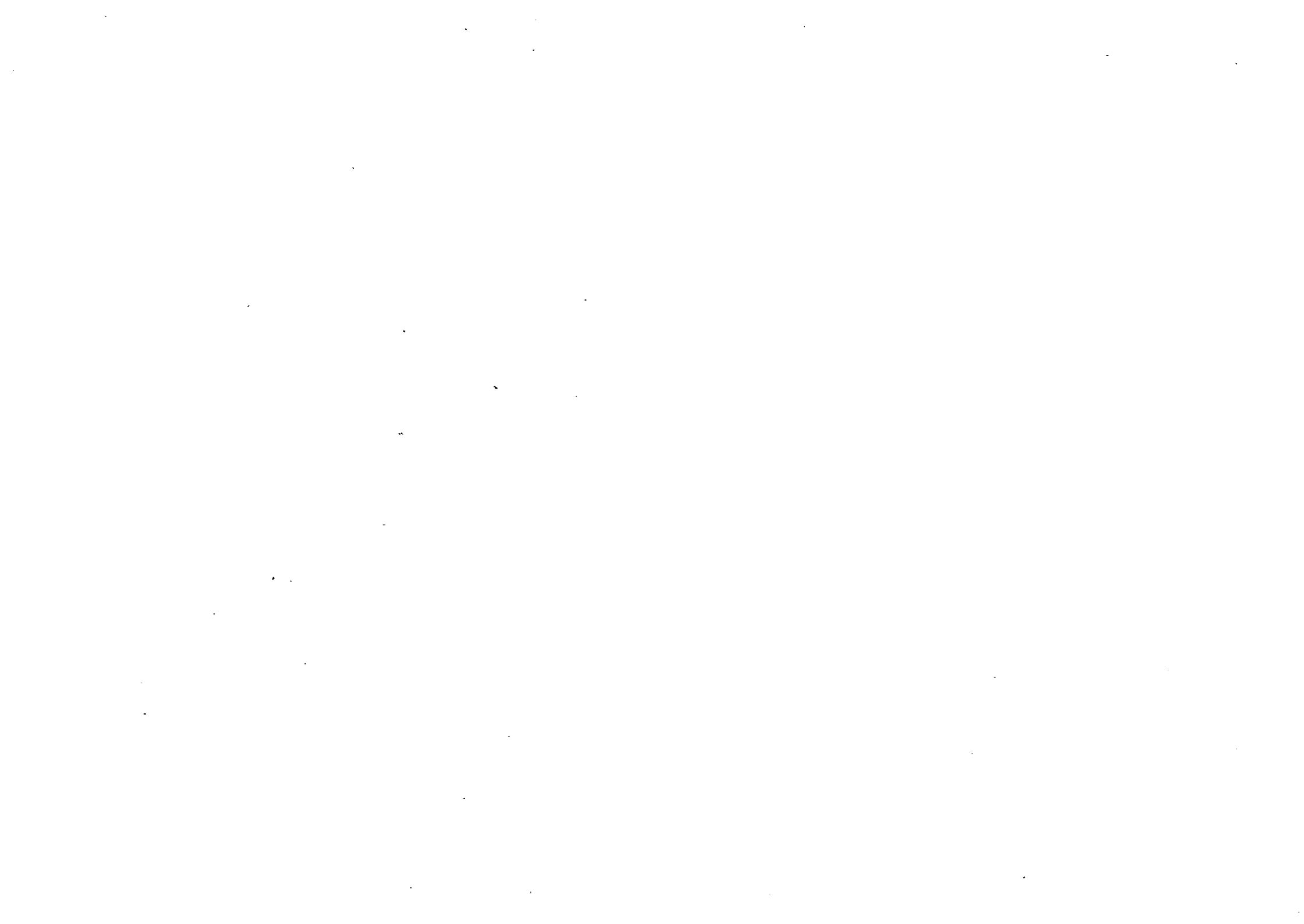


各施設の総括シート、サービス評価シート、モニタリング結果

施設名	ページ
武蔵野公会堂	1
武蔵野市民文化会館	9
武蔵野芸能劇場	19
武蔵野スイングホール	27
吉祥寺美術館	35
松露庵	45
吉祥寺シアター	53
自然の村	61
0123吉祥寺	71
0123はらっぱ	81
くぬぎ園	91
桜堤ケアハウス	101
北町高齢者センターCommunityケアサロン	111
高齢者総合センターデイサービスセンター	121
桜堤ケアハウスデイサービスセンター	131
高齢者総合センター	139
北町高齢者センター	149
武蔵野商工会館市民会議室(ゼロワンホール)	155
体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート	163
武蔵野陸上競技場	169
武蔵野軟式野球場	175
武蔵野庭球場	181
武蔵野プール、温水プール	187
武蔵野総合体育館	193
緑町スポーツ広場	199
みどりのこども館	205
かたらいの道市民スペース	213



武藏野公会堂

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立武藏野公会堂		
所在地	武藏野市吉祥寺南町1丁目6番22号		
指定管理者の名称	公益財団法人武藏野文化事業団		
代表者	理事長 会田恒司		
所在地	武藏野市中町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公会堂の使用の承認に関する業務 ②公会堂の使用料の免除に関する業務 ③公会堂の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④市民の文化の向上のため実施する事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	67,766,000円	決算 66,056,825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		評価	理由	総合評価
	評価	理由			
(A)による モニタリング ・指定管理者	①チェック項目 95.7 /100	A 職員対応 C 適正な運営 D 施設・設備等の適正な管理	B	建物が古く、利用者に好印象を与えられない分、毎日の清掃など良好な館内環境の維持、サービスや満足度の向上に努めている。	
	②重点ポイント 良好な館内環境の維持を図ると共に、利用者のニーズを把握し、利用率の向上に努めている。				
	③アピールポイント 駅に近く利便性が高い。また、ホール・会議室・和室があり、多様なニーズに対応が可能である。				
(B) 利用者モニタリング	36.6 %	職員対応や良好な館内環境の維持で評価されている。			
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		評価	理由	総合評価
	評価	理由			
(A)による モニタリング ・指定管理者	①チェック項目 91.4 /100	職員対応、適正な管理・運営、情報提供。PRが課題。	B	施設老朽化により利用者の満足度が低いが、職員対応への評価は比較的高く、高利用率も維持されている。情報提供等、評価の低い項目への対応が必要である。	
	②重点ポイント 利用者の安全確保、高利用率の維持を評価。地域連携のあり方、取り組みのPR方法に課題あり。				
	③アピールポイント 施設老朽化の課題はあるものの、高利用率は維持されている。				
(B) 利用者モニタリング	36.6 %	総合満足度が昨年の50%から大きく後退している。			
(C) 財務モニタリング					

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A 住民の満足の向上	40.7 /45	36.4 /45	* 吉祥寺駅に近く利便性が高い。 * 職員の接客態度・マナー。 * ホール・会議室等多用途対応。
B 安全への取り組み	15.0 /15	15.0 /15	* 消防計画を作成し、年2回防火・防災訓練を実施。 * 委託業者及び職員による点検。
C 適正な運営	30.0 /30	30.0 /30	* 事業団の方針に沿った管理運営。 * 委託業者業務日誌の提出。
D 施設・整備等の適正な管理	10.0 /10	10.0 /10	* 施設・備品の定期的な保守点検。 * 委託業者による定期清掃及び利用開始前後の毎日清掃。

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	防災訓練等を実施し、安全確保を図っている。	適切な取組が行われている。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域のイベント等には協力している。	立地を生かした地域連携の検討を望む。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	可能な範囲で取り入れている。	取り組みのPR方法の検討必要か?
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	施設情報を公開し、利用率の向上に努めている。	高い利用率が維持されている。

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計 36.6 %	* 昨年の総合満足度50%から後退したことの検証が必要である。 * 老朽化・バリアフリーの課題以外で評価の低い項目への対応が必要である。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> * 吉祥寺駅から近く、利便性が高い。 * ポール、会議室、和室など使用目的に沿って施設が設置されている。 *
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 利用者の高齢化が進んでおり、階段での昇降が敬遠される傾向にあるが、より良い接遇やサービスの向上に努めている。 * 苦情対応等マニュアルを事業団で統一的なものを作成中である。 * 地域情報のパンフレット類を窓口に置き、情報提供に寄与している。
<改善が必要だと思われる点> * バリアフリー化の検討。 * 旧設備の改善。 *
主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> * 老朽化やバリアフリーの課題はあるものの、職員対応については高評価が得られている。 * 高い利用率を継続して維持している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 利用者アンケートの結果で、「普通」という評価が引き続き多い。原因究明とそれに基づく対策が必要である。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 地域連携については、「要望があれば協力する」という「受け」の姿勢でなく、より積極的な対応を期待したい。 * 老朽化の課題はあるものの、高い利用率を維持する等、努力は評価している。ただし、その努力が利用者に伝わっていない面も拭えない。PR方法等を検討されたい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

* 東日本大震災に伴う帰宅困難者対応で、急きょ施設を開放したことは高く評価できる。突発的な事態ではあるが、本来目的以外の公共施設としての対応の仕方をシミュレーションしておく必要があろう。

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 X ○19/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	X	
	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。	X	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 X ○9/9問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	消防法に基づき、年2回、消火・避難・通報などの訓練を実施、また、AEDの取り扱いに関する講習会も実施している。
	駅に近く立地条件に恵まれ利用率は良いが、高齢者の利用が多く、エレベーター等の設置要望が高い。このため、利用者の満足度は高くない。		
	利用状況を事前に公表し利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。		
適正な危機管理体制	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 X ○9/9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	消防法に基づき、年2回、消火・避難・通報などの訓練を実施、また、AEDの取り扱いに関する講習会も実施している。		

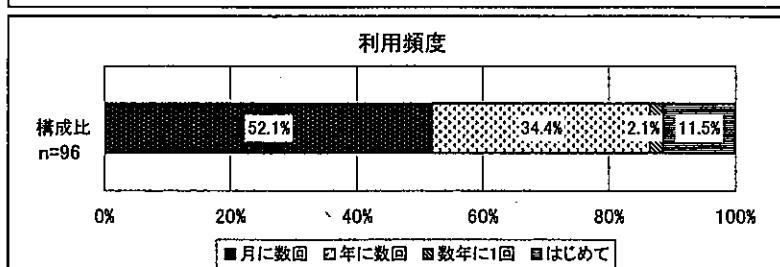
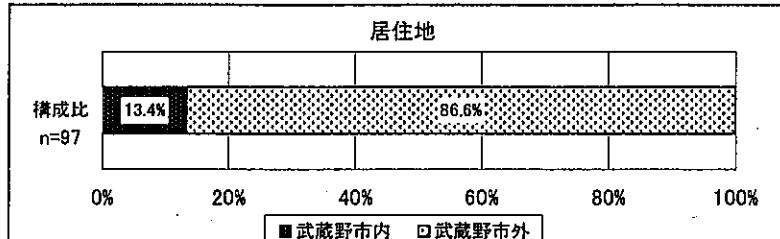
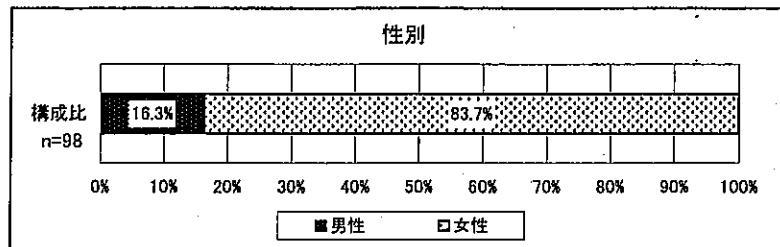
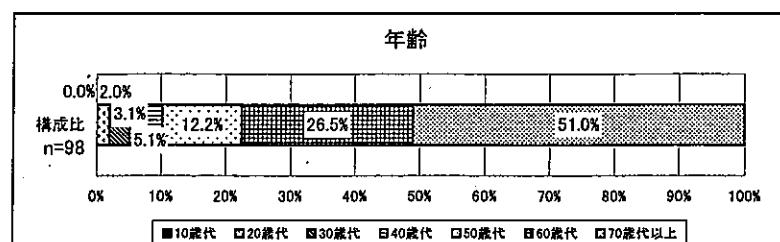
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○22/22問	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○		
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○		
	39 個人情報は適切に管理されている。	○		
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○		
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○		
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○		
D 施設・設備等の適正な管理	45 利用者数は増加している（又は落ち込でていない）。	○	10点 ○10/10問	
	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。	○		
E 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。	○		
F 経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由				
業務は市と締結している基本協定・年度協定に基づき実施している。 支出内容を精査し、適正な執行に努めている。				
G 施設・設備等の適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 ○10/10問	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○		
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○		
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○		
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○		
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○		
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
	施設の整備・保全については、主管課と連携し万全の対応をしている。 保守点検等報告書の項目を巡回時担当職員も点検している。 建物が古くエレベーターが無いため、利用者の評価は高くない。			

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

視点	チェック項目	可否 (O/X)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	O	30点 X ○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。	O	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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）。	O	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	O	
	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。	O	
	39 個人情報は適切に管理されている。	O	
	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。	O	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	O	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	O	
	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）。	O	
	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。	O	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいる）。	O	
	46 計画通りの収入が得られている。	O	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	O	
	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。	O	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	O	
	50 現金等が適正に管理されている。	O	
	51 経費は節減されている。	O	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	O	
	評価の理由	老朽化した施設でバリアフリー上の課題はあるものの、高い利用率が維持されている。適正に運営されている。	
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	O	10点 X ○10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	O	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	O	
	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。	O	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	O	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	O	
	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。	O	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	評価の理由	適正に管理されている。	

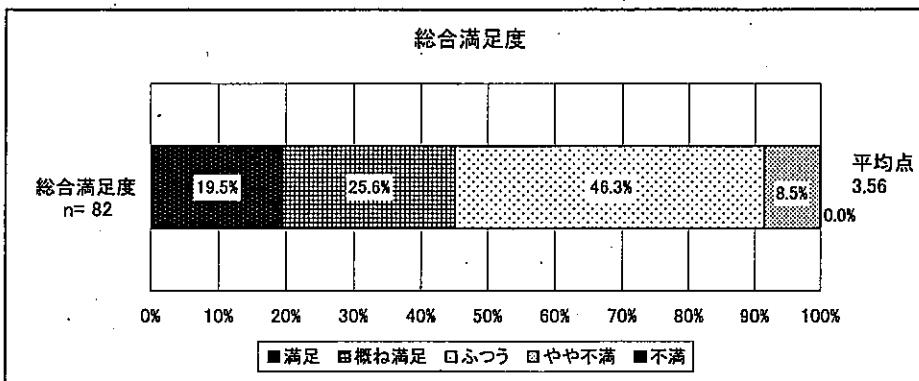
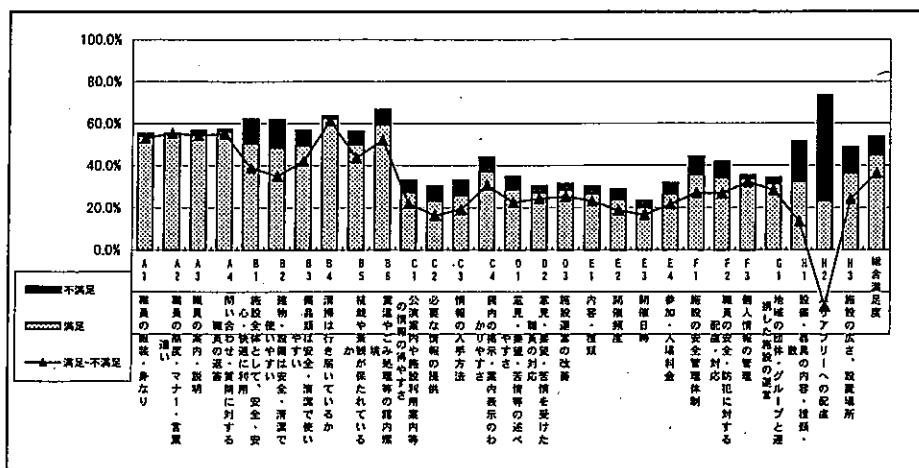
(様式5)

施設名 武蔵野市立武蔵野公会堂



【回答者の属性】に関するご質問

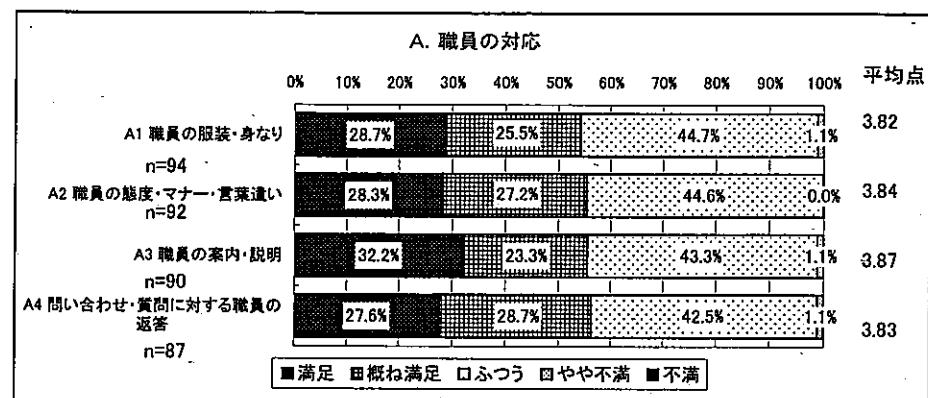
- 回答者の年齢は、「70歳代」が51%、次に「60歳代」が26.5%、「50歳代」が12.2%となっている。若年層の利用が少ない。
- 性別は、「女性」が83.7%、「男性」が16.3%であった。
- 居住地は、「市外」が86.6%、「市内」が13.4%であった。
- 利用頻度は、「月に数回」が52%、続いて「年に数回」が34.4%となっており、「はじめて」も11.5%いた。



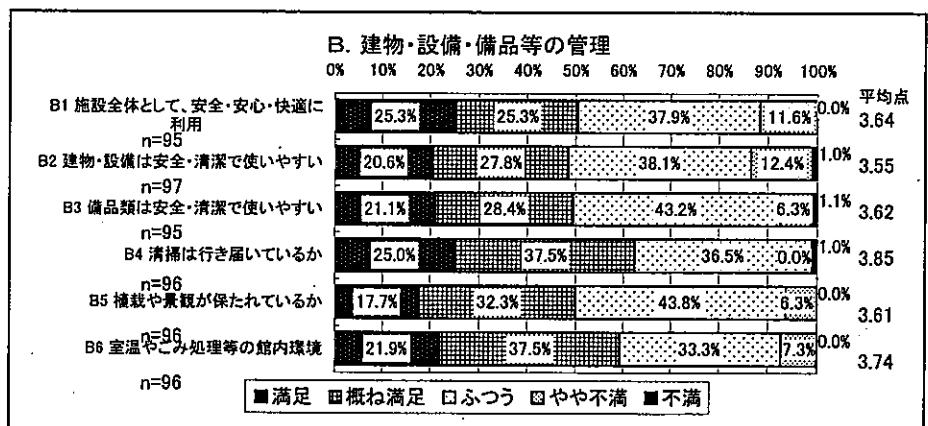
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
武蔵野公会堂に対する総合満足度は、「満足」が19.5%、「概ね満足」は25.6%で、この二つを合計すると50%に満たない。

個別項目でみると、職員の対応については、4項目とも「満足」「概ね満足」が50%を、また、清掃や館内環境なども50%を超えており。しかし、バリアフリーへの配慮、利用者の意見の反映、情報の提供、主催・共催事業、安全管理体制、地域との連携等は、利用者の評価は必ずしも高くない。

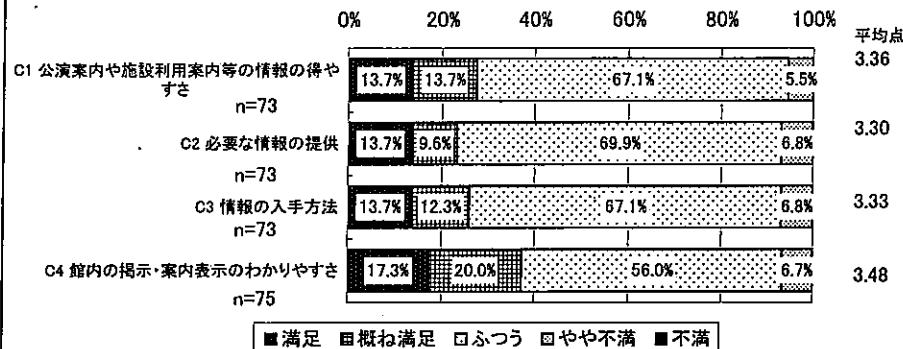


【A職員の対応】に関するコメント
職員の対応に対する評価は、概ね満足以上の項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、満足感があると言える。しかし、不満を感じている利用者が若干いると考えられる。



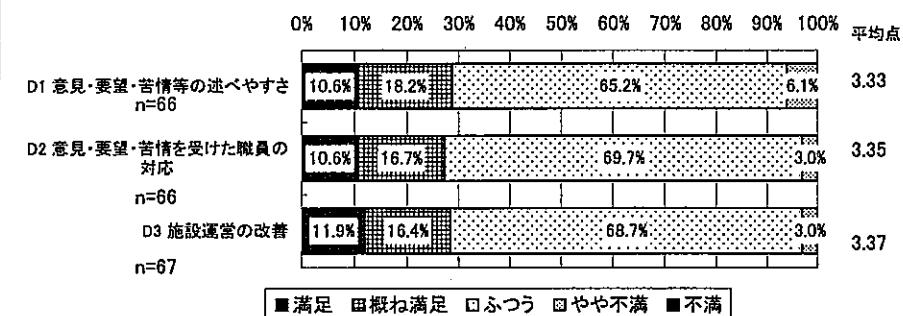
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
清掃は行き届いているかは、「満足」が25.0%、「概ね満足」が37.5%で、合計すると62.5%となっている。
しかし、不満を感じている利用者が1%から13.4%いると考えられる。

C. 情報の提供



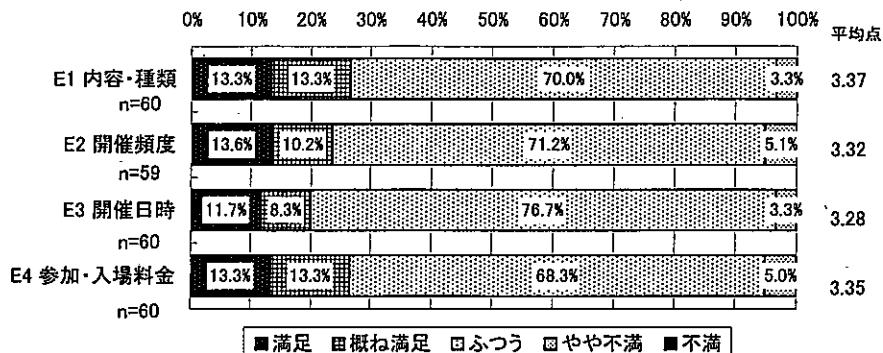
【C情報の提供】に関するコメント
館内の掲示・案内表示のわかりやすさの項目が、「満足」「概ね満足」と回答した利用者が37.3%と最も高く、他の項目は30%にも満たない。
「やや不満」「不満」と回答した利用者は、5.5%から6.8%いる。

D. 利用者の意見の反映



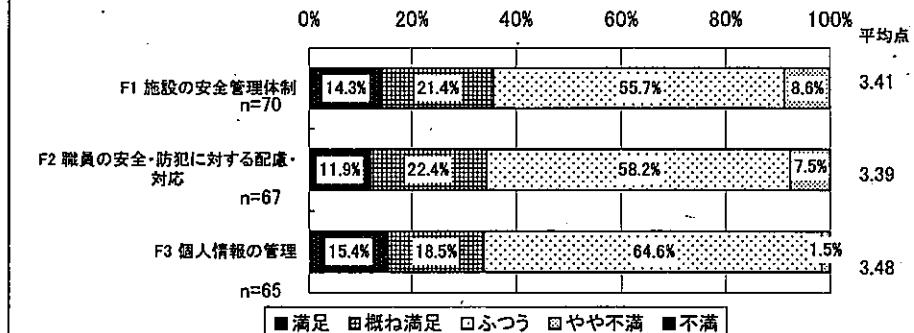
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
すべての項目で、「満足」「概ね満足」と回答した利用者は30%に満たない。不満を感じている利用者は、3%から6.1%である。
しかし、65%以上の利用者は「ふつう」と回答している。

E. 主催・共催する文化事業



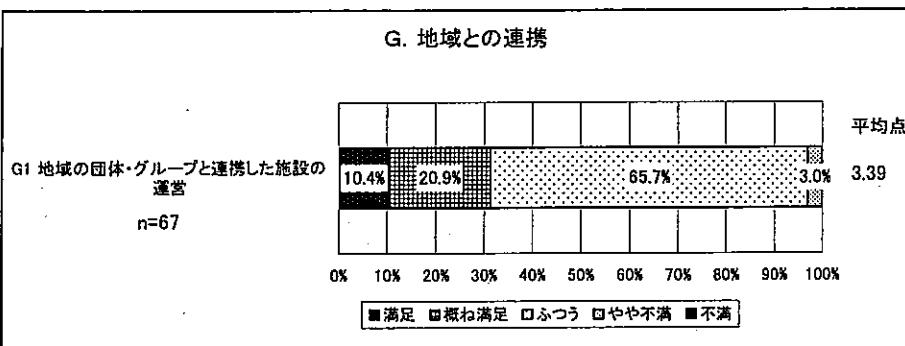
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
すべての項目で、「満足」「概ね満足」と回答した利用者は30%に満たない。68.3%から76.7%の利用者は、「ふつう」と回答している。
しかし、3.3%から5.1%の利用者が、「やや不満」と回答している。

F. 安全管理体制



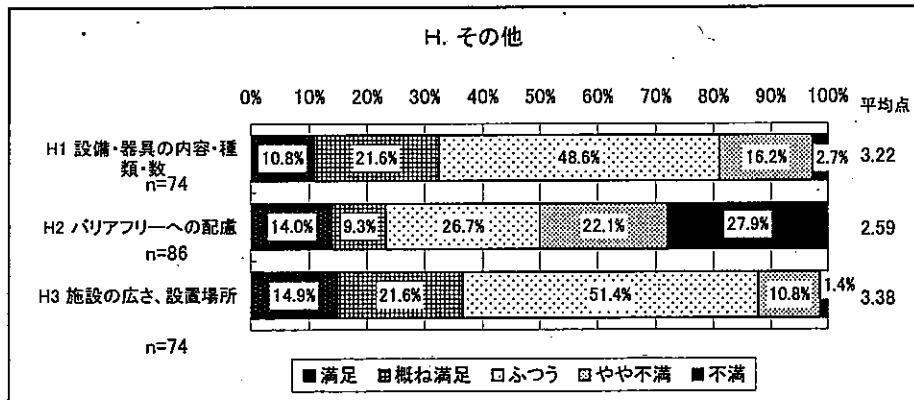
【F安全管理体制】に関するコメント
すべての項目で、「満足」「概ね満足」が40%に満たない。また、「やや不満」と回答した利用者が1.5%から8.6%いる。
しかし、50%以上の利用者は、「ふつう」と回答している。

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント欄には、多くの意見が記載されています。「満足」が10.4%、「概ね満足」が20.9%、「ふつう」が65.7%、「やや不満」が3%、「不満」はゼロとなっている。

H. その他



【他の】に関するコメント欄には、多くの意見が記載されています。すべての項目で、「満足」「概ね満足」が40%に満たない。特に、バリアフリーの項目では、「やや不満」が22.1%、「不満」が27.9%となっている。

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

(1) 施設設備について

- 会議室のしきりが板なので隣の声が高くて非常に俳句会をしづらい。防音設備をしてもらいたい。
- 階段が急でエレベーターがないのは問題。
- バリアフリーではない(階段)。建物が古いので仕方が無いと思いますが。
- トイレが旧式。
- 冷房はかなり強く効いていましたので、座学の場合は節電でも少し温度は高くて良いのではと感じました。部屋ごとに調整できれば良いのでは。
- 古いためやむを得ませんが、やはり、他の施設と比べると、使いにくいし、古いです。
- 年齢的ですが、階段がきつい。
- エレベーターがあると嬉しいのですが(杖をついているので)。
- エレベーターがあるほうがよいと思います。
- 防音設備が不備のため、隣の声がやかましい。
- 老朽化しているように見受けられますが、災害に対する準備は大丈夫でしょうか。
- 照明が暗い。エレベーターが欲しい(歩行障害のため)。
- エレベーターが欲しい(足の悪い方が多いので)。(1)
- バリアフリーへの対策が必要。
- 足が不自由なので、階段がつらいです。
- たまに、隣室の騒々しいことがある。お互い様と思うよう正在しているが、まま、度を越すこともあります。

(2) 運営面について

- 開場がもう少し早いと助かります。

(3) 事業について

(4) 職員について

(5) 評価のことば

(6) その他

- 利用者のマナーが悪い。隣室の声が騒がしい。利用者に対しもっと厳しく指導願いたい。
- ゴキブリが会議室にいる。(1)
- 何しろ初めて使わせていただいて、未だ様子がつかめず、お答え出来ず、失礼いたします。
- これからもよろしく。

武藏野市民文化会館

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野市民文化会館			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 会田恒司			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①会館の使用の承認に関する業務 ②会館の使用料の減額または免除に関する業務 ③会館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④文化芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	366,429,000円	決算	327,934,680円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による モニタ リング・ 指定管 理者	①チェック項目 97.9 /100	施設、設備等の適正な管理運営。安価で質の高い事業の提供。	B 施設、設備の適正な管理に努めている。 市民への芸術文化の提供及び支援が行えている。 販売したチケットはほぼ完売し事業運営も好調である。
	②重点ポイント 自主事業では安価で質の高い公演を実施し、チケットも毎回ほぼ完売している。		
	③アピールポイント 地域文化活性化のため、営利を目的としない市内の芸術文化団体に優先使用期間を設け、芸術活動の支援を行っている。		
(B) 利用者モニタリング	86.9 %	総合満足度では「概ね満足」との評価をいただいている。	B 利用者の総合満足度も高く、管理・運営も適正であり、期待どおりである。 地域の公共ホールのあり方について、主体的な見直しを期待したい。
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による モニタ リング・ 指定管 理者	①チェック項目 87.1 /100	適正な管理・運営が行われている。自主事業への地域ニーズの把握と反映を望む。	B 利用者の総合満足度も高く、管理・運営も適正であり、期待どおりである。 地域の公共ホールのあり方について、主体的な見直しを期待したい。
	②重点ポイント 利用者の安全確保は評価できる。地域の連携や低利用施設のさらなる改善が課題である。		
	③アピールポイント 丁寧な対応が高く評価されている。		
(B) 利用者モニタリング	86.9 %	満足度は高いが、施設の情報・案内に指摘もあり、検討を要す。	B 利用者の総合満足度も高く、管理・運営も適正であり、期待どおりである。 地域の公共ホールのあり方について、主体的な見直しを期待したい。
(C) 財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上	42.9 /45	32.1 /45	*市民や利用者からは、多岐にわたる要望があるが、対応できるものについては、早急に対応し改善を図っている。
B安全への取り組み	15.0 /15	15.0 /15	*施設の安全管理については年2回の避難誘導訓練及び震災対応訓練等を実施している。また警備員を配置し、巡回を行など安全管理に勤めている。
C適正な運営	30.0 /30	30.0 /30	*当初予定された事業計画に基づき、事業運営を適正に行っていている。
D施設・整備等の適正な管理	10.0 /10	10.0 /10	*設備管理については定期点検計画に基づき、計画的に実施している。 *清掃は、開館前に毎日、ホールや駐輪場など館内外を対象に実施している。

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	自衛消防訓練の実施 AED取扱いの訓練	固有職員全員の資格取得は高く評価できる。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域のイベント等に協力している。	さらに多様な地域連携の検討を期待する。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	市民の要望に応え安価で質の高い事業を提供	来客・会員へのアンケートは評価できる。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	施設の空き状況をホームページで公表	低利用率の施設対策が必要である。

(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」、「不満」の合計	86.9 %	*「満足」と「おおむね満足」の合計が86.8%で、昨年同様高水準を維持している。とりわけ「不満」「やや不満」がいずれも0%であることは高く評価できる。

(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> *職員の対応が丁寧、優しいなどの評価をお客様からいただいている。 *市民の要望に応え従来からのクラシックばかりでなく、歌謡曲やポピュラーなど提携事業も取り入れた公演を行い、安く質の高い事業提供に努めている。 *施設利用者の利便性向上のため、抽選日の前にホームページ上に施設の空き状況を公開している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *チケット申し込みについては、9月からインターネット申し込みの開始により、チケット販売の拡充を図る。 *自主事業開催日に配付するチラシに利用率の低い施設（茶室等）のPRを行い利用率の増を図っている。 *苦情対策等マニュアルを事業団で統一的なものを作成中である。
<改善が必要だと思われる点> *市内の芸術文化団体の優先利用期間ばかりでなく、地域との連携を図り、より市民に貢献できる事業内容の検討を行う。 *設備備品など、点検修繕などにより、良好な状態に維持管理をしているが、開館後26年が経過しており設備等に経年劣化が見られ、また、バリアフリーの要望も強く、対応が必要となっている。
主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> *「満足」と「おおむね満足」の合計が86.9%で、昨年同様高水準を維持している。とりわけ「不満」「やや不満」がいずれも0%であることは高く評価できる。 *来客・友の会会員双方にアンケートを実施し、結果を事業企画・管理運営に反映しており評価できる。 *固有職員全員が自衛消防技術・上級救命の両資格を取得しており、評価できる。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *統一的な苦情対策等マニュアルを作成中のことであり、期待したい。作成後はマニュアルを活用した研修等を実施されたい。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *開設から26年が経過しており、従来の「安価で質の高い自主事業の提供」だけでなく、自治体が設置する地域の公共ホールのあり方について、主体性を持った検討を期待したい。 *

(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 (○X)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	
	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。	○	
B 安全への取り組み	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。	X	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	45点 X ○20/21問
	11 地域ニーズを把握している。	○	
C 職員の業務	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確實になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由	自主事業開催時には、職員を配置して館内の案内や苦情などの対応をしている。また、常時エントランスには、警備員を配置している。自主事業では安価で質の高い公演を実施し、チケットも毎回ほぼ完売している。公演時にアンケート調査を実施するほか、アルテ友の会会員へのアンケートも実施し、事業の企画運営及び施設の管理運営に反映させている。		
D 災害対応	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。	○	15点 X ○9/9問
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	職員全員に消防法に基づく消火・避難誘導・通報・AED操作等の訓練を実施している。さらに、固有職員全員については自衛消防技術及び上級救命講習を受講させ、資格を取得している。また、警備員の定期的な巡回を行うとともに閉館時には機械警備を行っている。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 X ○22/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	45点 X ○15/21問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	基本協定及び年度協定に基づき、業務執行を行っている。委託業者は日々連絡・調整を行い業務内容については点検を行っている。主要な業務委託は定期的に見直しを検討する。市民の要望に応えるべく幅広い事業を展開し集客増員に努めている。		
D 施設設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 X ○10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	施設・設備等の保全については、市と連携し、万全の対応を執っている。保守点検等報告書の確認及び職員・警備員等による巡回・点検を実施し、不審者・不審物や不具合箇所の早期発見に努めている。また、委託業者により会館内外は定期的な清掃が行われ、良好な環境を保持できるよう努めている。		

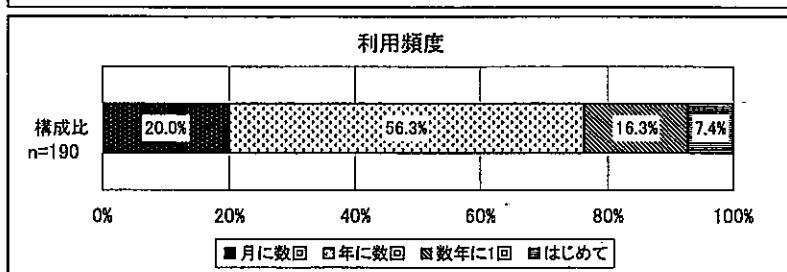
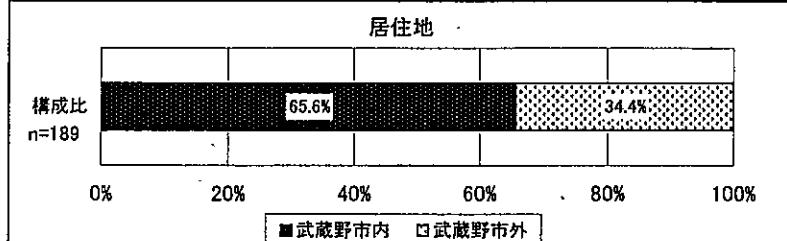
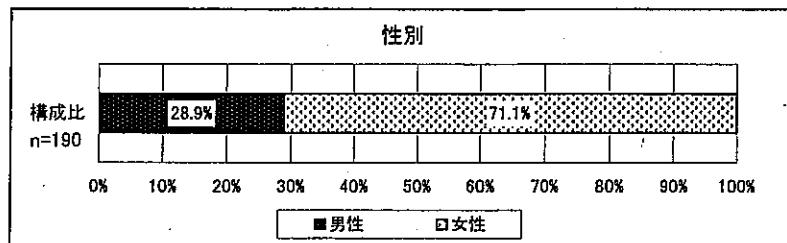
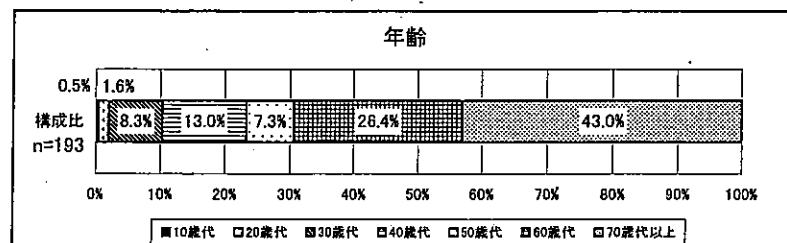
(様式3)チェック項目シート

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

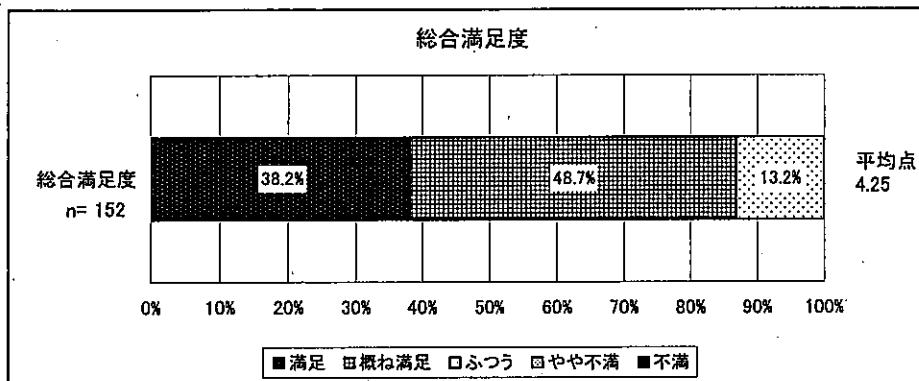
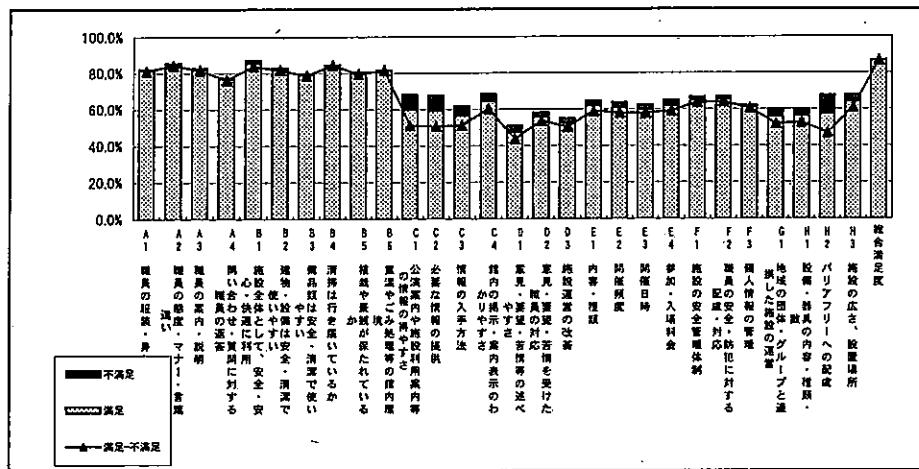
視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○22/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の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

(様式5)

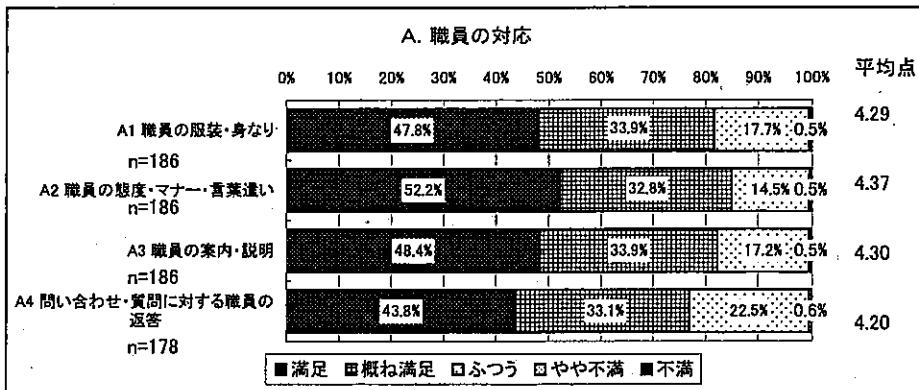
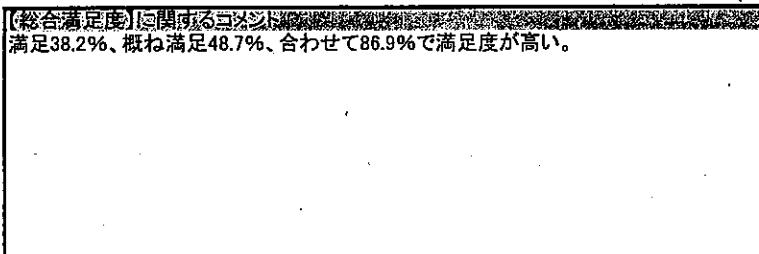
施設名 武蔵野市立武蔵野市民文化会館



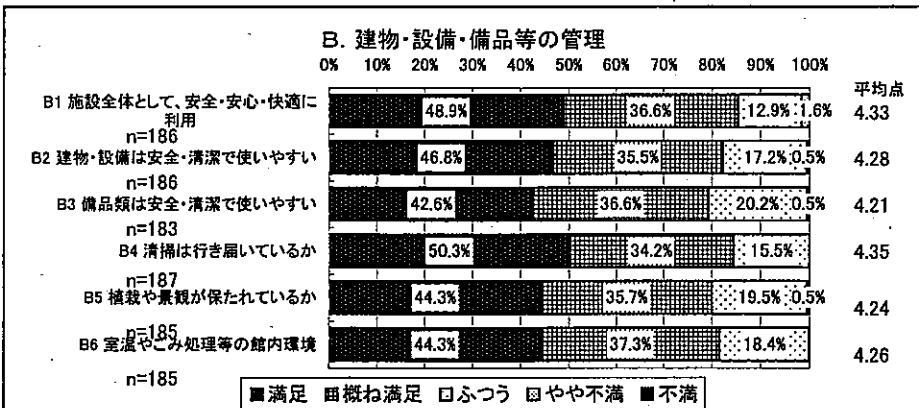
【回答者の属性】長閑するところ、武蔵野市立武蔵野市民文化会館は大小ホールの催し物により統計にも変動があるが、幅広い年齢層が来館している。60歳代以上が多く、女性が70%を占め、居住地は武蔵野市が60%で、年に数回が50%あり、定期的に利用されている。



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

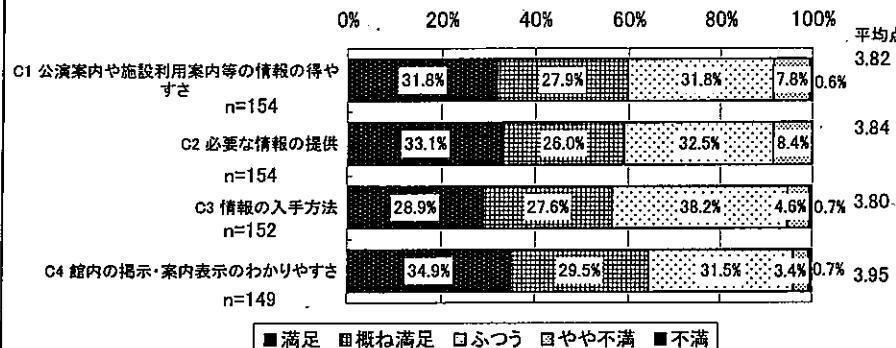


【A球員の対応】に関するコメント
満足度は、A1からA4まで、70%後半から80%の高い満足度を得ている。



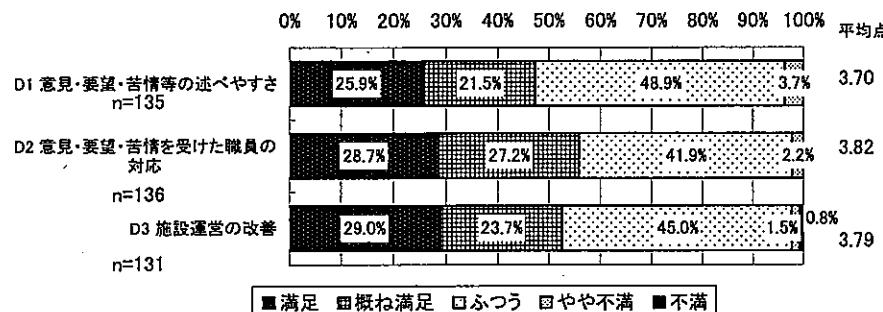
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
高い満足度を得ている。

C. 情報の提供



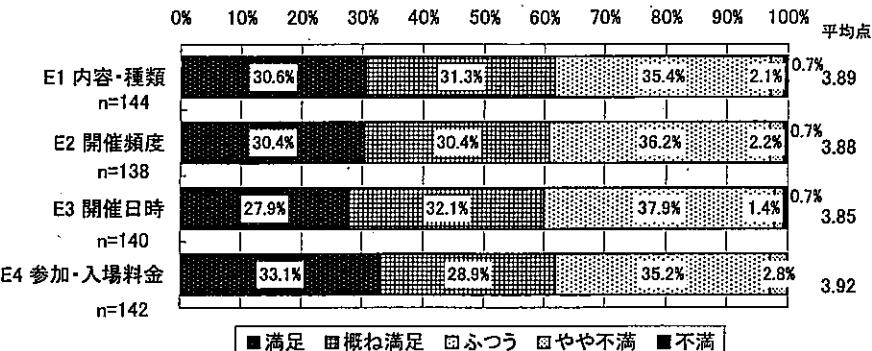
【C情報の提供】に関するコメント
ホームページの改善をし、公開情報の整理を行なう。催し物のご案内については、掲示物の方法を検討する。

D. 利用者の意見の反映



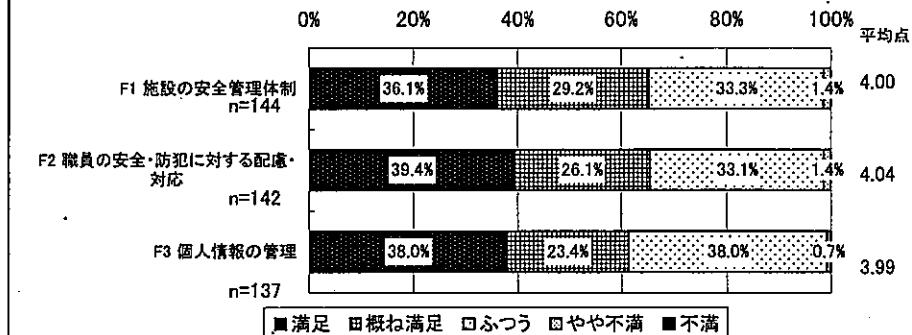
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
アンケートの実施方法等を工夫し、多くの利用者ニーズを把握する。

E. 主催・共催する文化事業



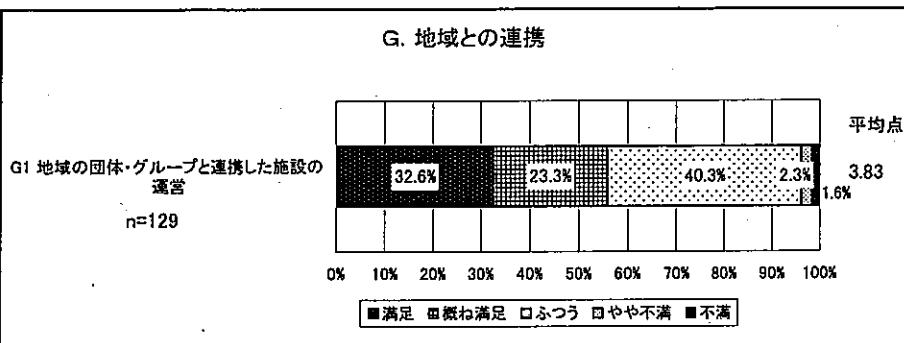
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
満足、概ね満足で60%を超える満足度を得ているが、引き続き利用者の要望を取り入れて満足度を高めていく。

F. 安全管理体制



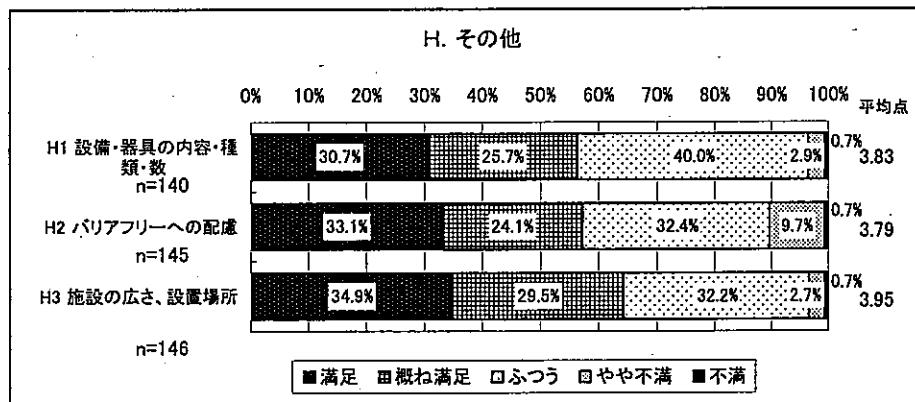
【F安全管理体制】に関するコメント
高い満足度を得ているが、更なる利用者の安心・安全を心がけ、信頼を得られるよう努める。

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント
60%近くの満足度を得ているが、引き続き満足度を高めていく。

H. その他



【その他】に関するコメント
すべての項目で60%前後の満足度を得ているが、バリアフリーの項目ではやや不満が10%近くある。

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

(1) 施設設備について

- 古さを感じないぐらいにとても手入れされていると思います。
- フロアーの枝葉が長いのはじやまだ。
- トイレの数が多くて使いやすいです。
- 自転車置き場の位置がわかりづらかった。
- 練習室使用時にトイレに行く際、部屋に鍵を掛けられないため、楽器等貴重品の盗難に心配が生じます。
- 駐車場情報をもっとほしい。大ホール公演で駐車場が、満車の時がある。
- 2Fへ上がるのがきつい
- 1Fトイレの排水を改善願いたい
- 階段を下る時、見えにくいのでマーカーをつけて欲しい。
- トイレの数が少ないので増やして欲しい。
- 車を置く場所をもっと設置して欲しい。特に障害者対策が不十分(駐車場・トイレ)
- Timiなどの貸し出しがあると嬉しいです。
- 映画鑑賞会でこれ程お尻が痛くなることは近年ありません。座席の改修を是非ご検討下さい。

- 譜面台の数を増やして欲しい。自販機を置いて欲しい。
- 練習室のピアノはそろそろ新しいモデル(ヤマハC3)に替えてもよいかもしれません。
- イスの間が狭い。飲み物を売っている場所が欲しい。タバコを吸える場所が欲しい。
- 舞台裏の楽屋が使いにくい。楽屋への入口がわかりにくい。
- 時折バス窓から催し物が行なわれている表示が見えにくいのでもう少し大きく出していただく良いと思います。
- 出演者としていつも係りの方に誘導して頂いてますが、楽屋から舞台の経路がわかりにくく使いにくいと思っています。エレベーター不足。

(2) 運営面について

- 予約の電話がいつも混んでいて繋がらない。もっと本数を増やしては。
- 欲しいチケットがある際に予約当日だとなかなか電話が繋がらないので残念。

(3) 事業について

- 昼間14時開演の催しのコンサートを頻繁に実施して下さい。
- 音楽会の案内について、丁寧に送付して頂いている。お礼を申し上げます。
- もっと気軽に参加できるイベントがたくさんあったら嬉しいです。

- ・文化事業団の公演内容がオペラ、音楽会などとクラシック系に偏っており、もう少しポピュラーワークの催しの開催も期待する。(リーズナブルな料金で)

(4) 職員について

・

(5) 評価のことば

- ・市民文化会館の利用はあまり数多くありませんが、音楽会を主に通わせて頂いております。
今は十分満足しております。
- ・これからもまた利用させて頂きます。
- ・毎回音楽会、大変楽しみに伺っています。毎回幸せな気持ちで過ごさせて頂いています。

(6) その他

- ・時々機会を見て伺いたいと思います。次回は三人娘を見てくるつもりです。
- ・公会堂エレベーターを。トイレも階段の上り下りがあるので大変です。
- ・毎年七夕の集いは楽しみに参加させて頂いています。ありがとうございます。
- ・中央コミセンを利用する事がが多いがひざの悪い人が多くエレベーター無しでは気の毒に思う。
- ・とても面白く良い映画だと感じました。
- ・市民サロンが廃止は良くない。
- ・箱物をもっとソフトに使って利用できるようにしたい。

武藏野芸能劇場

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立武藏野芸能劇場		
所在地	武藏野市中町1丁目15番10号		
指定管理者の名称	公益財団法人武藏野文化事業団		
代表者	理事長・会田恒司		
所在地	武藏野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	①劇場の使用の承認に関する業務 ②劇場の使用料の減額又は免除に関する業務 ③劇場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④郷土の古典芸能の保存及び育成並びに芸術文化の振興のため実施する事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	52,230,000円	決算 52,229,423円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による モニタ リング 二・指 定管 理者	①チェック項目 97.9 /100	B	利用者に対する種々の対応 ・緊急時の対応への取り組み ・施設や設備等の適正な管理、運営
	②重点ポイント ・利用者の安全確保のため、防火・防災への取り組み ・HP等で利用状況を公表し利用率の向上への取り組み。		地域文化の活性化を図る為、施設の利用について、利益を目的としない市内の芸術文化団体に、優先使用期間等設けており、演劇等の芸術活動の支援を行なっている。また、利用者対応には緊張感を持って行っている。
	③アピールポイント ・利用者に対し、安全・安心かつ快適な管理運営を行うと共に、要望、意見、苦情に対しては、出来る限りの対応や改善に努めている。		
(B)利用者モニタリング	職員の対応や、建物・設備等の管理面で評価が高い。		
(C)財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による モニタ リング 二・指 定管 理者	①チェック項目 91.4 /100	B	職員対応、適正な管理運営を高く評価。施設案内等、利用者の要望の反映を。
	②重点ポイント 概ね達成できている。地域連携・利用者の要望反映では、さらに一步踏み込んだ対応を期待したい。		
	③アピールポイント 安全・安心・快適な管理運営、高利用率を評価。		
(B)利用者モニタリング	職員対応・施設の清潔さの評価は高いが、情報提供・地域連携が低評価。改善が必要。		
(C)財務モニタリング	53.0 %		

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上	42.9 /45	36.4 /45	*利用者対応には、言葉遣いや接客マナーに気をつけると共に、他の対応についても緊張感を持って行っている。 *職員対応の評価は高い。苦情対応マニュアルにより統一的な対応を期待する。 *館内案内の工夫検討を。
B安全への取り組み	15.0 /15	15.0 /15	*緊急時の連絡体制を確立し、消防法に基づく消火や避難誘導訓練を定期的に実施している。 *各種訓練・講習を適切に実施しており、評価できる。
C適正な運営	30.0 /30	30.0 /30	*ホームページで利用状況等を公表し利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。 *適正に運営されている。 *利用者アンケートで評価の低い項目の原因究明を。
D施設・整備等の適正な管理	10.0 /10	10.0 /10	*保守点検等の計画に基づき各種点検を実施し、又職員が定期的に巡回している。また、清掃は館内外にわたり行っている。 *利用者の評価も高く、適切に管理されている。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	消防法に基づく消火や避難誘導訓練等を実施している。	適切な取組が実施されている。
(2) 地域の連携に向けた取組	地域のイベントに協力している。	施設の立地条件、特徴を生かした連携を検討されたい。
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	意見・要望で、できることは実行している。	実行している対応が利用者に認識される努力を期待する。
(4) 施設の高い利用率を目指した取組	HPで利用状況を公表し、利用率の向上に努めている。	高い利用率が維持されている。

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度	■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計 53.0 %	*職員の対応については評価が高い。 *施設案内等、情報提供への評価が低い。 *適法に管理・運営されているが、個人情報保護に関する評価が低い。	

(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>
*利用者に対し、安心・安全かつ快適な管理運営を行うと共に、要望、意見、苦情等については、出来る限りの対応や改善に努めている。また、三鷹駅から徒歩1分という立地条件から、多くの集客が期待できる。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*駐輪スペースの改修は、22年度に実施済み。 *苦情対応等のマニュアル化は事業団で統一的なものを作成中である。 *地域情報に関するポスターの掲示などについては、内容を精査し、掲示場所の空き状況等により対応していきたい。
<改善が必要だと思われる点>
*市民や利用者に対し、施設や公演案内など必要な情報提供の分かりやすい方法で行う。 *大型車両による仕込み材料搬入場所の確保

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*職員対応への評価が高い。 *高い利用率を維持している。（小劇場：73.3%、小ホール：67.0%）
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*施設の立地や特徴を生かし、事業団として地域活動への支援策等を検討されたい。

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

(D) 特記事項

*東日本大震災に伴う帰宅困難者対応で、急きょ施設を開放したことは高く評価できる。突発的な事態ではあるが、本来目的以外の公共施設としての対応の仕方をシミュレーションしておく必要があろう。

(様式3) チェック項目シート

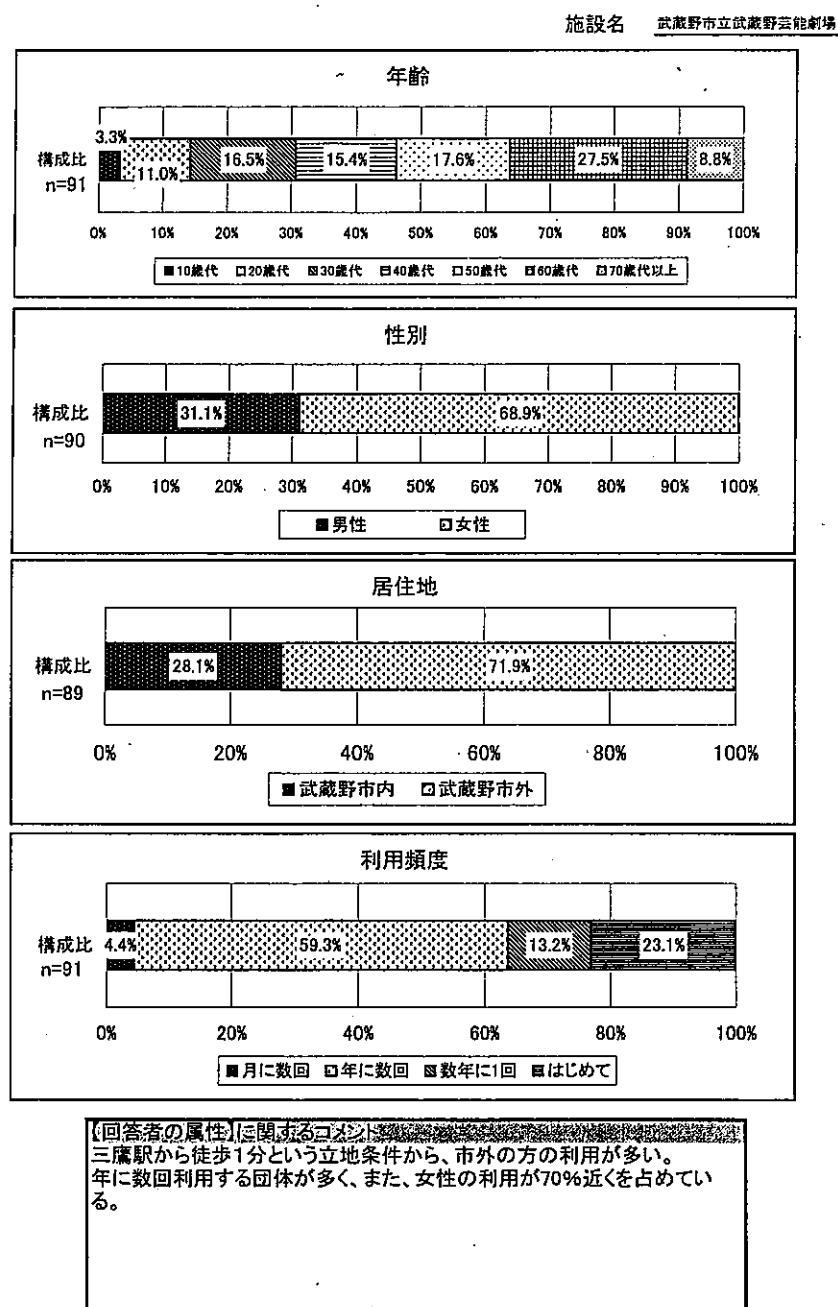
視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 X ○20/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
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

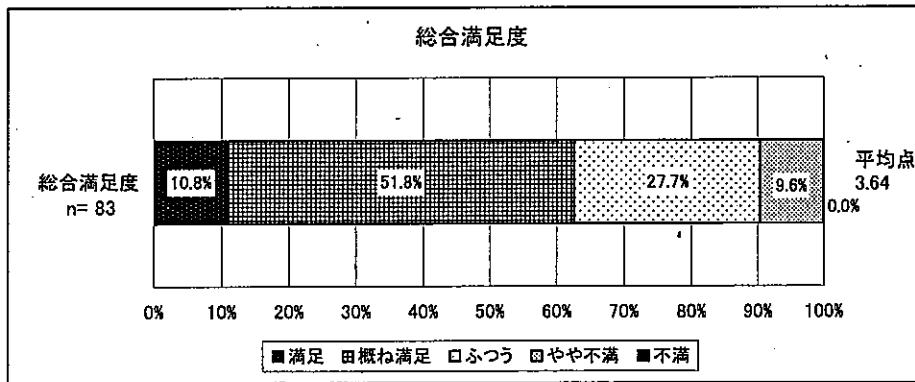
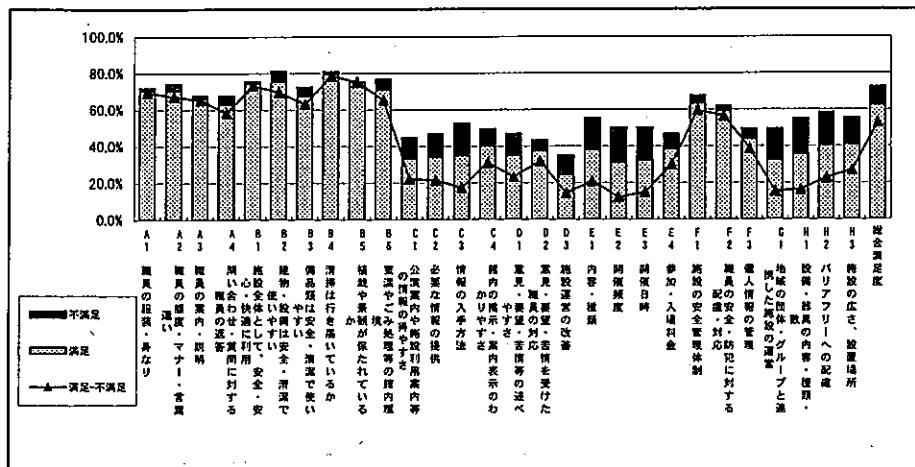
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○22/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護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

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

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○22/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 ○10/10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
E 評価の理由	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。	○	
F 利用者数の変動	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。	○	
G 経費削減への取り組み	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。	○	
H 環境への影響	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由		適正に運営されている。利用者アンケートで個人情報保護に関する評価が低いが、そのように受け止められる原因を究明されたい。	

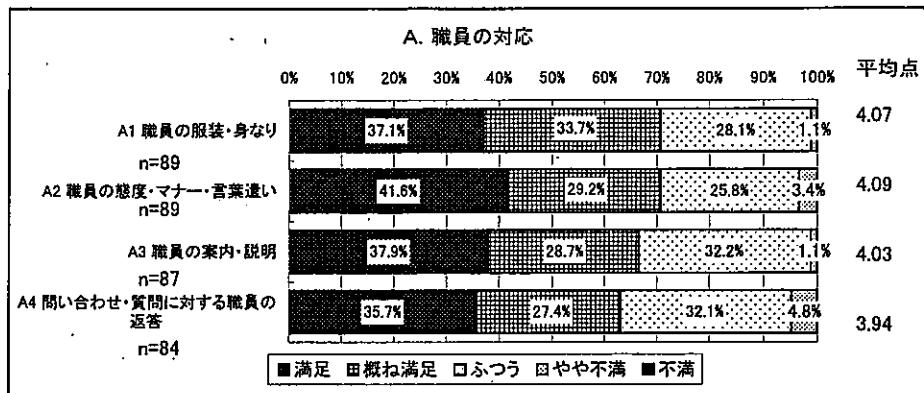
(様式5)



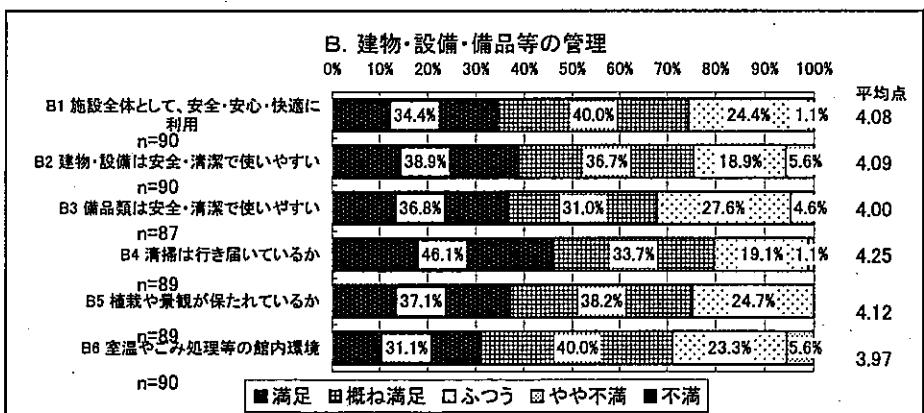


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
建物・設備の使いやすさや行き届いた清掃などには評価が高いが、地域の団体・グループと連携した施設の運営を求める声がある。

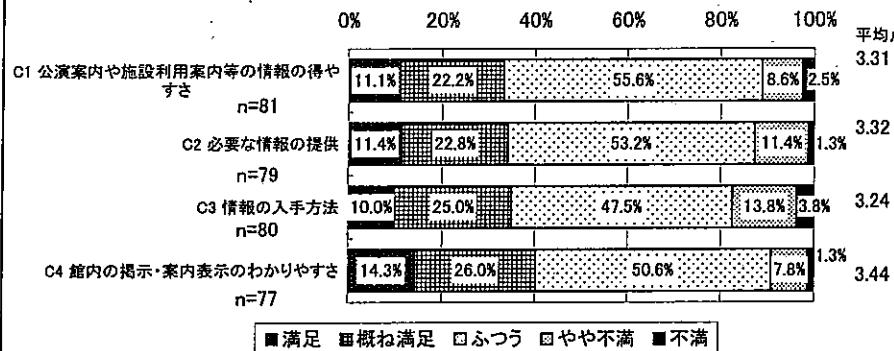


(A職員の対応)に関するコメント
職員の身なりや態度、言葉遣い等について、70%の方の評価があるが、引き続きより良い接遇に努めていく。



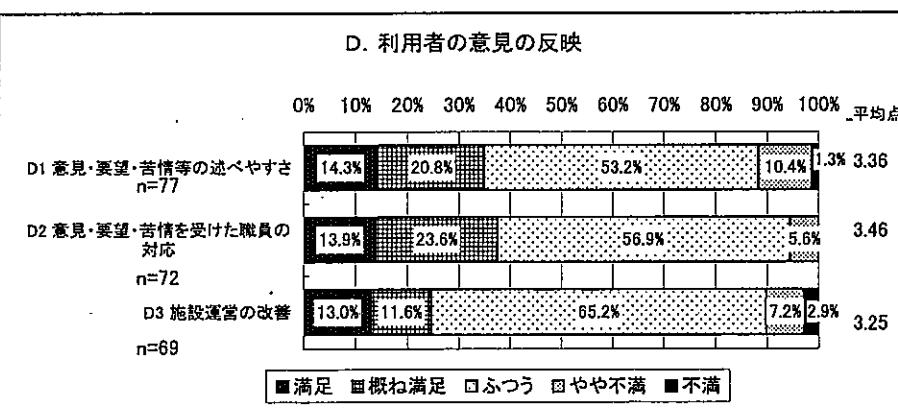
(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント
施設や設備等の安全・安心・清潔感は、評価が高いが、今後も引き続き評価を高めるように努めていく。

C. 情報の提供



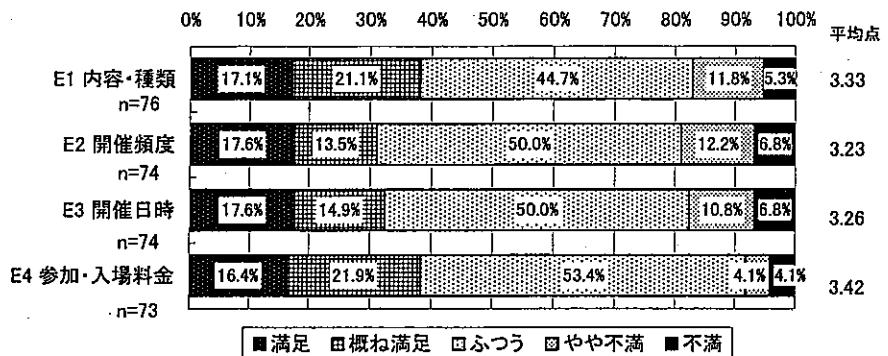
【C情報の提供】に関するコメント
公演案内情報や施設利用案内等の情報発信力を高め、「利用しやすい施設」との評価を高めていく。

D. 利用者の意見の反映



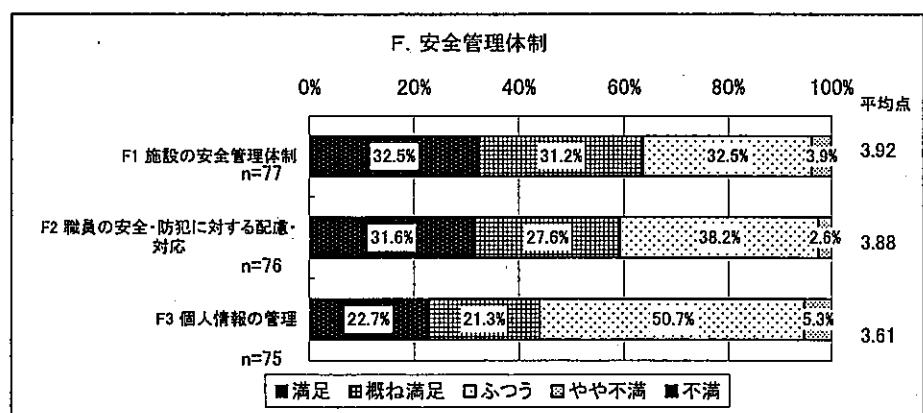
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
意見・要望・苦情等を述べやすい接遇に努めているが、研修やOJTを行い、評価を高める努力をする。

E. 主催・共催する文化事業



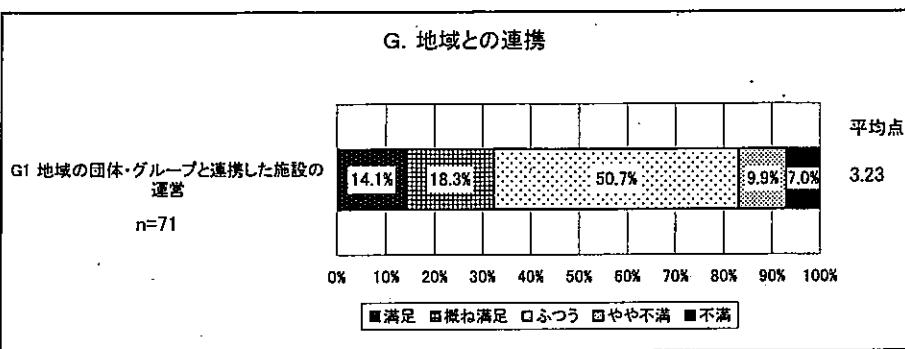
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
質の高い主催事業を数回行って一定の評価を得ているが、今後は回数増についても努力していく。

F. 安全管理体制



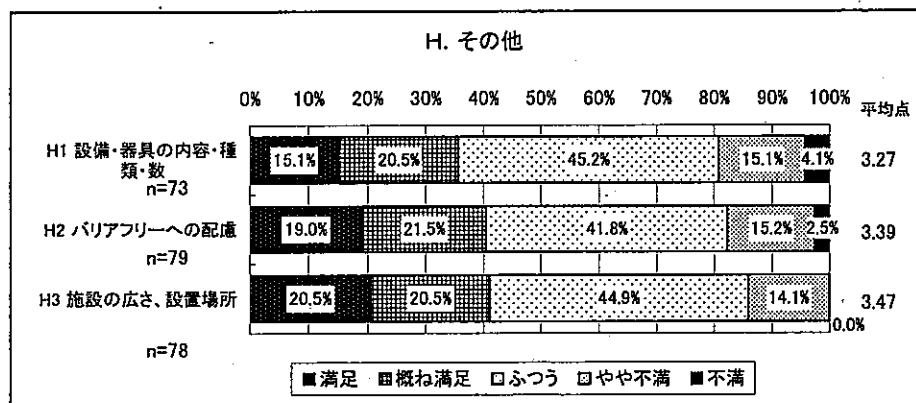
【F安全管理体制】に関するコメント
定期的な消防防災訓練の実施や緊急時の連絡体制を整備するなど安全管理に努め、また、個人情報の管理については事業団の内部規程に則り対処している。

G. 地域との連携



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

H. その他



【その他】に関するコメント
すべての項目で40%程度と低いが、「ふつう」を含めると80%を超える数値となり、その反面、「不満」も一定数値を表しており改善に努めていく。

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

(1) 施設設備について

- 駅から近くで便利です。
- 3F 案内図(マップシート)がよかったです。
- 1Fロビーに自動販売機、もしくはコピー機が設置されるといい。特に飲料水は夏の暑い日は必要性を感じます。
- エレベーターの所在をわかりやすくしてほしい。
- エレベーターの案内をつけてほしい。
- エレベーターの閉まりが遅い。
- ホール脇の廊下が迷路のようで不便でした。お手洗いもわかりにくい場所でした。
- 小ホールの机の手入、又は入替を希望。上手く脚が固定できない。

(2) 運営面について

- 利用料が高いと思う。
- 水曜日も使用できればベストだと思います。

(3) 職員(受付、設備、清掃)について

- 清掃の女性の挨拶が気持ちよかったです。

(4) 評価のことば

- 和風の施設が美しく、とてもきれいに清掃されていると思います。

(5) その他

- 回答に“ふつう”との項目があったが、“ふつう”以上の答えが見当たらない。
- 市外の者ですので、回答に困る内容もありました。

武藏野スイングホール

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野スイングホール			
所在地	武蔵野市境2丁目14番1号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 会田恒司			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①ホールの使用の承認に関する業務 ②ホールの使用料の免除に関する業務 ③ホールの施設及び設備の維持管理に関する業務 ④市民の文化活動の場の提供及び芸術文化の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	74,219,000円	決算	66,343,830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) に よ る 主 管 課 モニ タ リ 指 定 管 理 者 ①チェック項目	97.9 /100	A住民の満足の向上 B安全への取り組み C適正な運営 D施設・整備等の適正な管理	B	日頃から利用者への安全対策や館内の良好な環境維持、サービスや満足度の向上に努めている。
②重点ポイント		安全確保と利用者ニーズ等を反映させ利用率の向上に努めている		
③アピールポイント		利便性のあるコンパクトホールと眺望のある多目的ホールで、多様な利用者にも対応できる		
(B) 利用者モニタリング	85.5 %	職員の対応や建物・設備等の維持管理等で高い満足度を得ている		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) に よ る 主 管 課 モニ タ リ 指 定 管 理 者 ①チェック項目	95.7 /100	住民満足度が高い。利用者の安全対策、管理・運営が適正に行われている。	B	職員対応への高評価等、利用者の満足度が高い。高利用率も引き続き維持されている。地域連携のあり方等の検討を期待する。
②重点ポイント		適正に対応されているが、地域連携・利用者意見の反映については、さらなる検討を期待する。		
③アピールポイント		住民満足度がきわめて高い。利用開始前の清掃も高く評価できる。		
(B) 利用者モニタリング	85.5 %	「不満」「やや不満」がゼロであり、高く評価できる。		
(C) 財務モニタリング				

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
*駅前施設のための利便性と高層階による眺望。 *ホールのイスの可動や飲食等も可能な多目的施設のため、多種多様な利用者にも対応できる。 *毎月職員全員で業務上の課題、情報の共有を図るため、話し合いの場を設け、サービス向上に努めている。 *定期的な清掃の他、毎日利用開始前には清掃し、清潔な施設を提供している。 *警備員による巡回警備、監視カメラによるモニター監視、年2回の自衛消防訓練を実施し、利用者の安全確保に努めている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*公的施設の立場で地域情報のパンフレットを窓口に置き、情報提供に寄与している。 *苦情等に対しては、全員で苦情内容を共有すると共に定期的に話し合いの場を設け、サービス向上に努めている。なお、苦情対応マニュアルを事業団で統一的なものを作成中である。
<改善が必要だと思われる点>
*
*
*

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*高利用率が維持され、職員対応への評価がきわめて高い。 *職員全員での月一の話し合いも、他施設の範となる取り組みである。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*職員全員の話し合いで課題の共有化が行われているが、そこでの事例等を苦情対応マニュアルの作成に反映されたい。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*地域への浸透度の高い施設であり、それを生かした地域連携・地域貢献のあり方を検討されたい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

*東日本大震災に伴う帰宅困難者対応で、急きょ施設を開放したこととは高く評価できる。突発的な事態ではあるが、本来目的以外の公共施設としての対応の仕方をシミュレーションしておく必要があろう。

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上	42.9 /45	40.7 /45	* 利便性と多用途に対応可能な施設 * サービス業との意識のうえの接客 * 定期的な職員間の話し合い * 職員対応の好評価 * 職員全員での課題の共有化
B安全への取り組み	15.0 /15	15.0 /15	* 消防計画を作成し、防火・防災訓練を年2回実施 * 監視カメラ、警備員の巡回警備の他、職員による保守点検も毎日実施 * 利用者の安全のための適正な取組
C適正な運営	30.0 /30	30.0 /30	* 当初事業計画、予算執行計画に基づき適正執行 * 個人情報保護規定に基づき管理 * 委託業者業務日誌の提出、確認 * 取扱現金の日々の集計確認 * 法令・計画に基づいて適正な運営 * 高い利用率の維持
D施設・整備等の適正な管理	10.0 /10	10.0 /10	* 設備・備品の定期的な保守点検 * 清掃業者による定期的な清掃と利用開始前後の毎日の清掃 * 適正な管理

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	安全確保へ細心の注意を払っている。	定期的に訓練等を行う等、適切である。
(2)	地域の連携に向けた取組	ビル管理規約範囲内で積極的に協力している。	ハード面だけでなく、地域連携の検討を
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	可能な範囲で取り入れている。	職員全員の話し合いの中で積極的な検討を
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	「空き」情報を公開し、利用率の向上に努めている。	好立地を生かし高い利用率を維持している。

(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 「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	■結果の概要 * 総合満足度がきわめて高く、「不満」「やや不満」がゼロであることは高く評価できる。 * 引き続きこの水準を維持されたい。	85.5 %

(様式3) チェック項目シート

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

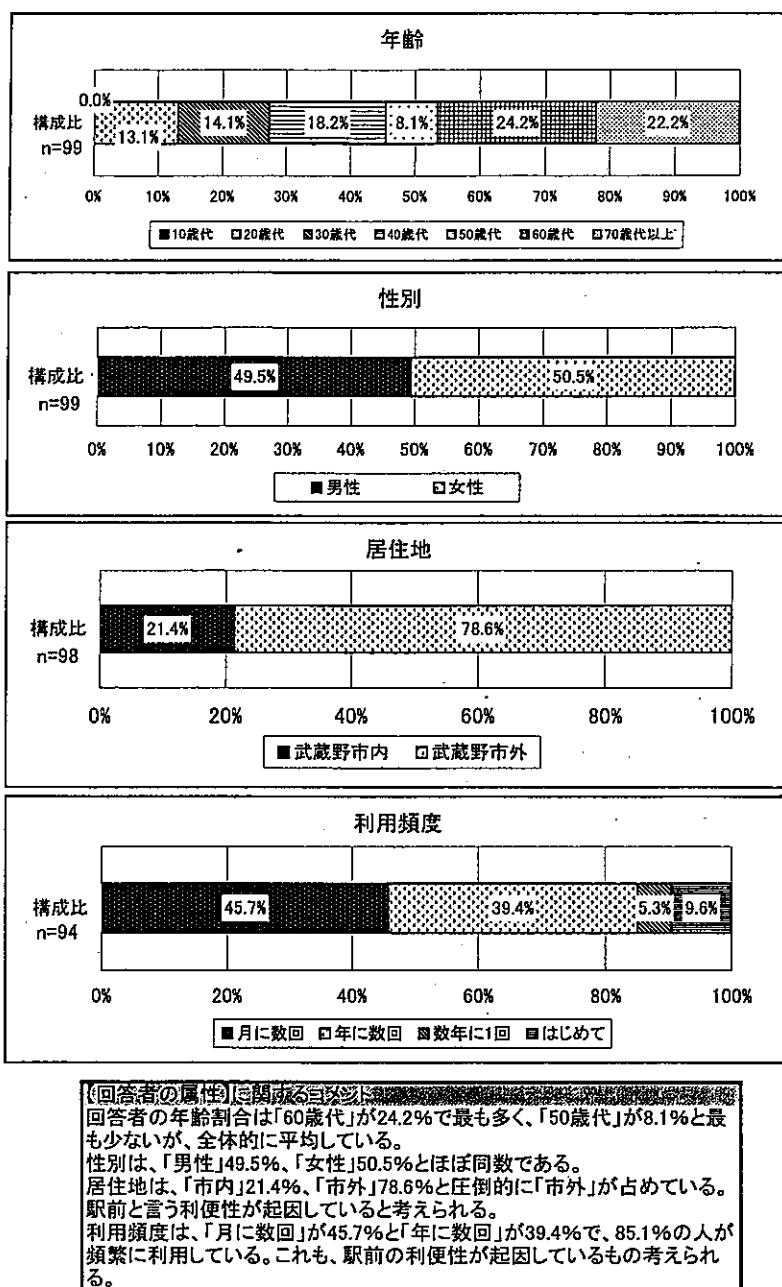
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○22/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
41 法令順守	法令等で定められた事項を順守している。	○	45点 × ○19/21問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
43 適正な再委託先管理	再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
45 利用増加への取組	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
48 指定管理料の適正執行	事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	45点 × ○19/21問
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
51 経費節減への取組	経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	当初事業計画や予算執行計画に基づき適正に執行している。個人情報については規定に基づき適切に管理している。委託業者には毎日業務日誌を提出させ、業務内容を確認している。使用料金等の現金取扱いについては、毎日集計し確認している。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	定期的に設備・備品等の保守点検を実施し維持管理に努めている。また、清掃は定期的に実施している。		

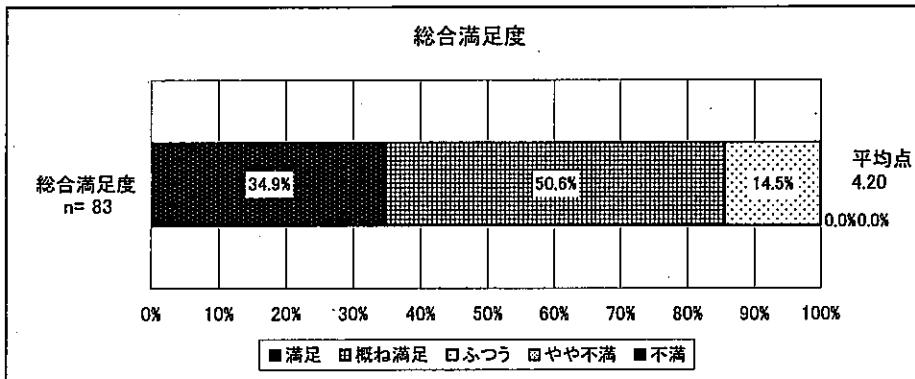
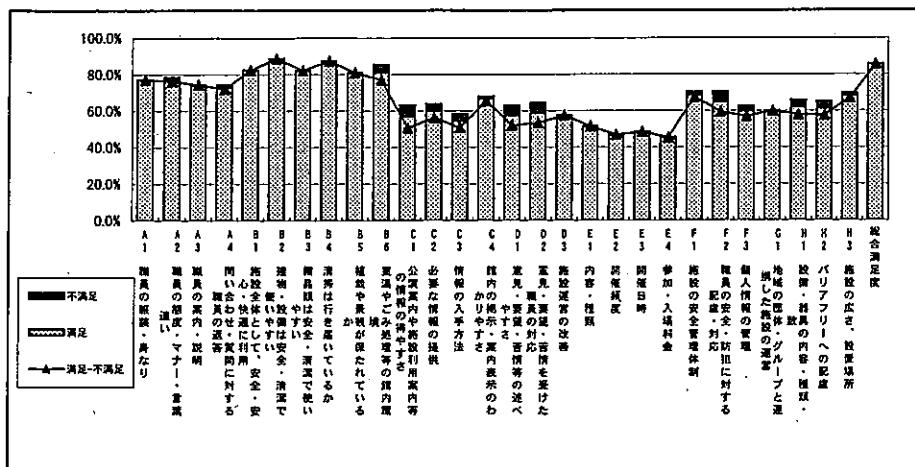
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○19/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × ○9/9問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	×	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	職員対応への利用者満足度が高い。苦情等対応マニュアルの作成により、万全を期したい。		
C 適正な危機管理体制	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	15点 × ○9/9問
	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、灾害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	利用者の安全のための取り組みが適正に行われている。		

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

(様式5)

施設名 武蔵野市立武蔵野スイングホール

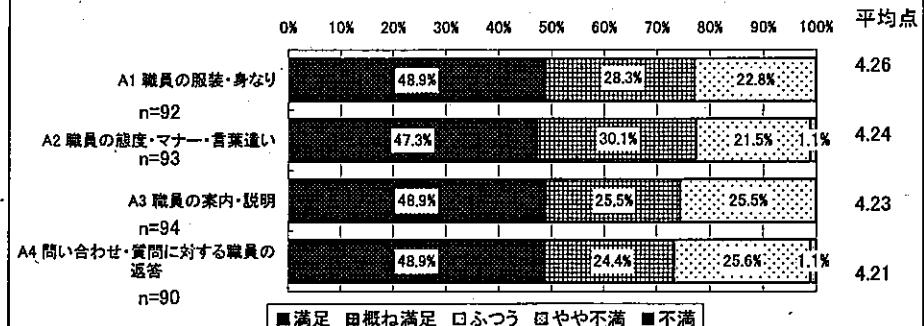




(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

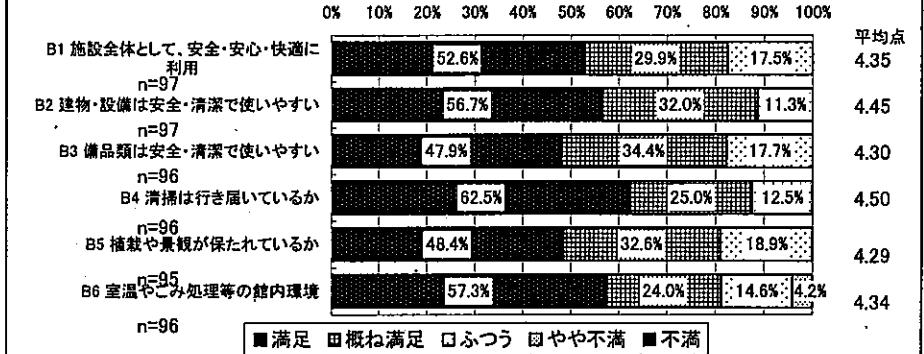
(総合満足度)に関するコメント
総合満足度は、「満足」が34.9%、「概ね満足」が50.6%であり、「やや不満」「不満」の回答者は一人も居なかった。85%は「満足」「概ね満足」であり、利用者は満足していると考えられる。

A. 職員の対応



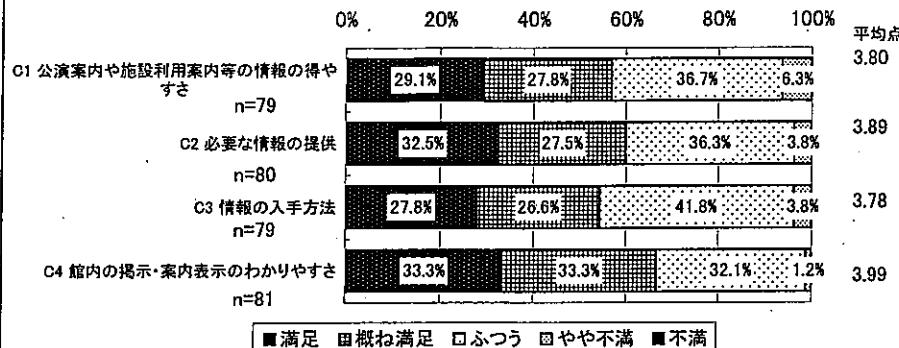
(A職員の対応)に関するコメント
A2「態度・マナー・言葉遣い」とA4「問い合わせ・質問に対する返答」に1.1%の「やや不満」の回答が寄せられたが、全ての項目の回答で「満足」「概ね満足」が73%以上であり、利用者は満足していると考えられる。

B. 建物・設備・備品等の管理



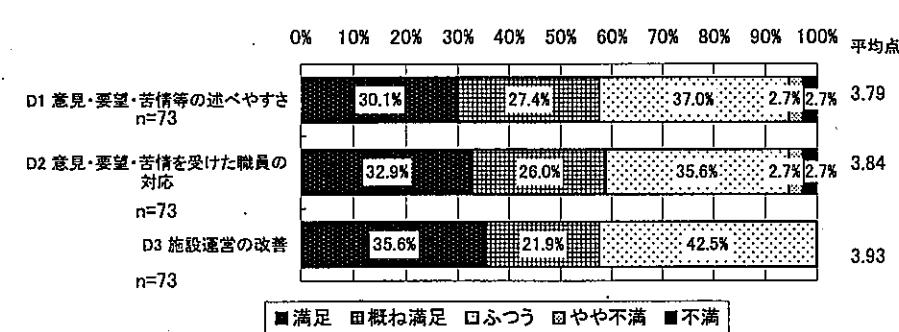
(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント
B6「室温やごみ処理等の館内環境」で「やや不満」の回答が4.2%寄せられたが、全項目で80%以上が「満足」「概ね満足」であり、利用者は満足しているものと考えられる。B6の「やや不満」は東日本大震災に伴う節電が起因しているかもしれない。

C. 情報の提供



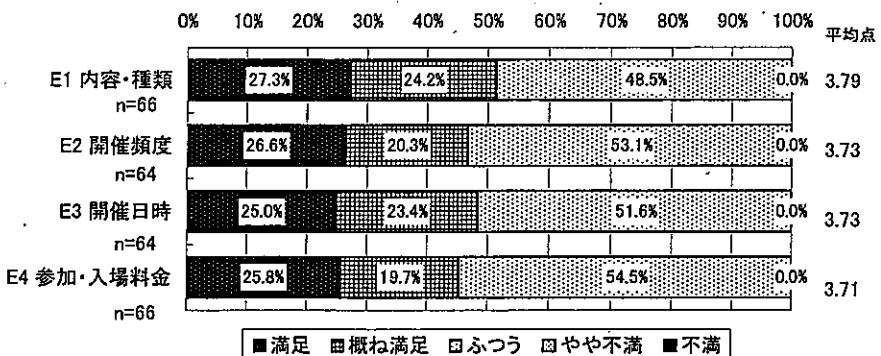
【C情報の提供】に関するコメント欄には、全項目で「満足」「概ね満足」が55%を超えており、利用者は概ね満足していると考えられる。

D. 利用者の意見の反映



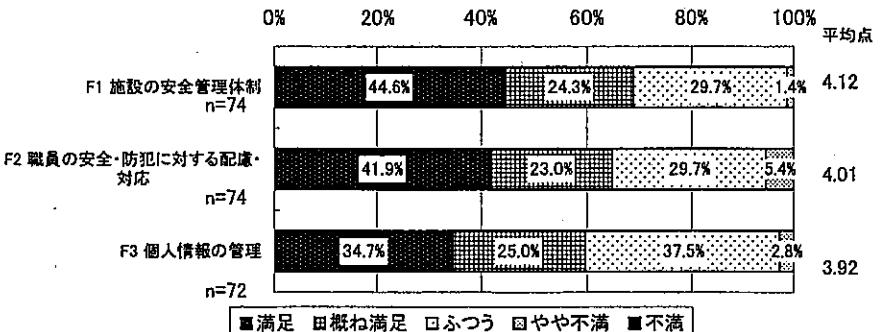
【D利用者の意見の反映】に関するコメント欄には、全項目で「満足」「概ね満足」が57%を超えており、利用者は概ね満足していると考えられる。

E. 主催・共催する文化事業



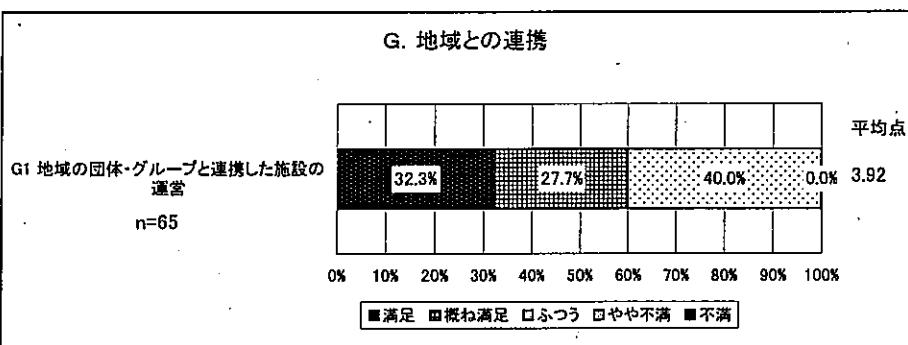
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント欄には、「満足」「概ね満足」は45%~51と余り高くないが、全項目に「やや不満」「不満」の回答は1件も寄せられていないことから、利用者は概ね満足していると考えられる。

F. 安全管理体制



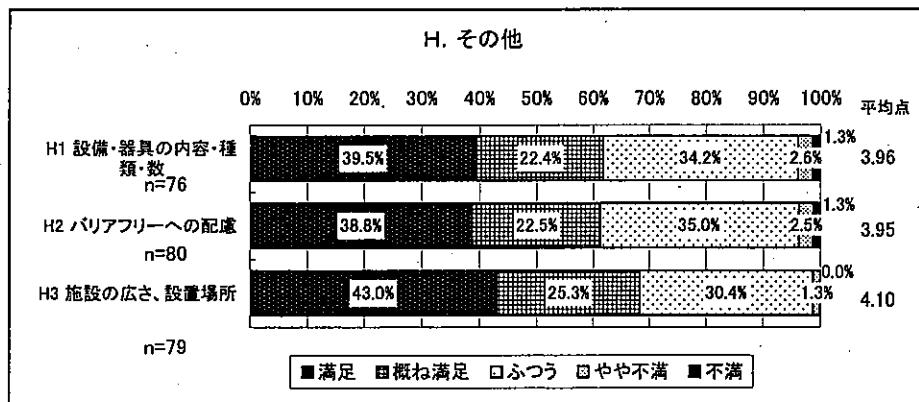
【F安全管理体制】に関するコメント欄には、「満足」「概ね満足」は60%を超えており、利用者は概ね満足していると考えられる。

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント
60%が「満足」「概ね満足」の回答であり、利用者は概ね満足していると考えられる。

H. その他



【他の】に関するコメント
「満足」「概ね満足」が61%～68%で
「やや不満」「不満」の回答が寄せられているが、「満足」「概ね満足」が61%～68%で
あり、利用者は概ね満足していると考えられる。
H2の「やや不満」「不満」の回答は、現在、節電のため、エレベーター1台とエスカレーター1台の運転を停止しているためと考えられる。

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

(1) 施設設備について

- ☆10Fのスカイルーム全室利用の音響設備について、「MD」を使えるようにしてほしい。
- ☆昨年も書きましたが、壊れたり、不具合のある備品(主に机)が何台かあります。修理をお願いできれば幸いです。
- ☆客席から舞台袖まで遠回りで使いにくい。客席へ前からしか座れないのは不便です。
(スイングホールの事)
- ☆エレベーターの待ち時間が長い。

(2) 運営面について

- ☆施設の抽選会をもっとスムーズに行って頂けないでしょうか？少し時間がかかり過ぎの気がします。
- ☆スイングホールを中心に社交ダンスの練習会に参加することが多く、週2～3回利用しております。最近、土・日の主催者が片寄っていて、中には月3回も同じサークルが主催しており、もっと利用について工夫を希望致します。

(3) 事業について

- ☆スイングビルが出来て以来、一度も催しの広報誌など、見たこと、貰ったこと有りません。

25年境南町居住 女性 70歳以上

(4) 職員について

- ☆美術館受付(入口)の態度に不満を毎回感じます。他はすばらしい！！

(5) 評価のことば

- ☆楽しかったです。
- ☆とても楽しかったです。ありがとうございました。
- ☆いつもスタッフの皆さんに丁寧にご対応頂いております。ありがとうございます。様々な団体との調整は大変だと思います。今後ともよろしくお願ひします。
- ☆ホールは明るくて、とても良いです。
- ☆トイレ清掃いきとどいててすばらしい。

(6) その他

- ☆会場内になぜか蚊がいてくわれました。
- ☆武蔵野市の周辺(例えば、三鷹、西東京市など)の住民も会員割引を2名にしてほしい。

吉祥寺美術館

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺美術館		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目8番16号		
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 会田恒司		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日まで		
指定管理業務の内容	①美術館の観覧及び使用の承認に関する業務 ②美術館の観覧料及び使用料の減額又は免除に関する業務 ③美術館の施設及び設備（以下「施設等」という。）の維持管理に関する業務 ④市が収集する美術品等の保管に関する業務 ⑤美術品等の展示に関する業務 ⑥美術に係る調査及び研究に関する業務 ⑦美術に係る情報の提供に関する業務 ⑧美術に係る指導、助言又は相談に関する業務 ⑨施設等を市民の利用に供するために必要な業務		
指定管理委託料	予算	97,877,000円	決算 81,977,136円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価
	評価	理由	
(A) に主導する 主要な モニタリング 管理者	①チェック項目	100.0 /100 確実な業務執行、適切な予算執行、効率的な運営に取り組んでいる。	B 施設・設備の適正な管理に努めている。吉祥寺活性化協議会に参加し、地域と良く連携している。施設の利用率は依然高く、入館者も増加している。利用者モニタリングによる総合満足度は、「満足」と「おおむね満足」を合計して96%以上と良好。
	②重点ポイント	各項目とも高い評価を得ており、特に「住民の満足の向上」には努力している。	
	③アピールポイント	美術館来館者数は、増加しており、観光推進に資している。	
(B) 利用者モニタリング	96.2 %	情報の提供、利用者意見の反映といった分野で課題は残るが、総合満足度は良好である。	
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価
	評価	理由	
(A) に主導する 主要な モニタリング 管理者	①チェック項目	97.9 /100 利用者の満足度も高く、管理・運営も適正である	B 課題であった項目が着実に改善されており評価できる。さらに「まちの核」となるべく存在感のアピールを期待する。
	②重点ポイント	取り上げた項目について、成果を上げている。	
	③アピールポイント	趣向を凝らした企画等により認知度が高まっている。	
(B) 利用者モニタリング	96.2 %	きわめて高い満足度を維持している。相対的に低評価の項目の対応が課題。	
(C) 財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A 住民の満足の向上	45.0 /45	42.9 /45	*利用者アンケートの常時実施 *市立学校（鑑賞教室）との連携 *魅力的な自主事業
B 安全への取り組み	15.0 /15	15.0 /15	*エフエフビル防災センターとの適切な連携がとれている。 *定期的な館内巡回、警備室との適切な連携。
C 適正な運営	30.0 /30	30.0 /30	*確実な業務執行、効率的な運営に努めている。 *再委託先の適正な選定の実施
D 施設・整備等の適正な管理	10.0 /10	10.0 /10	*安全性確保のため、建物・設備の良好な管理が実施されている。 *清掃委託業者と良く連携し、快適な環境づくりに努めている。

(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	災害発生時に迅速・適切な対応ができた。	日頃の訓練の成果が發揮されている。
(2) 地域の連携に向けた取組	吉祥寺活性化協議会・吉祥寺音楽祭と連携	まちの活性化への寄与を目指した取組を評価
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	常時、利用者アンケートを実施している。	FAQ の作成等は他の範となる。
(4) 自主事業への高い支持（企画内容・満足度・入館者数等）を目指した取組	吉祥寺らしい魅力的な企画により来館者増加	趣向を凝らした企画が好評である。

(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	96.2 %
	*満足度が96.2%と高く、「不満」「やや不満」がゼロである点を高く評価する。 *相対的に低い、施設案内・情報提供等について対応を検討されたい。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
* 吉祥寺らしい、コンパクトな手法の確立による魅力的な企画で、多くの来館者を得ることができた。
* 常時、独自アンケートを実施するなど利用者ニーズの吸い上げに努めている。
* 吉祥寺活性化協議会、吉祥寺音楽祭、学校鑑賞教室など地域との連携に努めている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
* 魅力ある企画、友好都市との連携事業等により、昨年を上回る入館者を得た。
* 苦情対応におけるFAQを作成し、よくある苦情への対応の標準化を図った。
*
<改善が必要だと思われる点>
* 吉祥寺美術館のありかた、コンセプトを再構築する必要がある。
*
*

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
* 常時アンケート、FAQの作成、接遇OJT等、利用者対応に積極的に取り組んでいる。
* 積極的な地域連携により、認知度が高まってきている。
* 施設規模の制約のある中で、企画に趣向を凝らし、入館者が増加している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
* 苦情対応におけるFAQの作成とそれに基づく研修を高く評価する。事業団全体に波及することを期待する。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
* 利用者の意向把握が積極的に行われている。その結果を踏まえ、利用者満足度の相対的に低い項目への対応を期待する。
* 美術館のあり方について、入館料の課題も含めて、積極的な検討を期待する。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (O/X)	評価
A 住民の満足の向上	1) 設置目的を達成できている。	O	45点 X ○21/21問
	2) 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	O	
	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。	O	
	4) 利用者の満足度は高い。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
B 安全への取り組み	10) 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	O	15点 X ○9/9問
	11) 地域ニーズを把握している。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	16) 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	O	
	17) 利用者案内や受付が適切になされている。	O	
	18) 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確實になされている。	O	
評価の理由	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。	O	
	20) 事業計画に沿って自主事業を実施している。	O	
	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）。	O	
C 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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	29) 事件・事故が発生していない。	O	
	30) 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	O	
	評価の理由	エフエフビル全体の防災訓練への参加、AED講習等を通して、職員の危機管理意識を涵養している。接遇研修はOJTを実施している。利用者に対する賠償責任保険は整備されている。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 X ○22/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○	
	37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	45点 X ○20/21問
	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	事業計画に照らし、確実な業務執行、適切な予算執行を行っている。契約業務について、可能な限り入札・見積合せを実施、職員配置についても適正配置する等、効率的な運営をしている。また、個人情報保護、法令順守については、基本協定・年度協定に従い、適切な取扱いを行っている。		
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 X ○10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	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・設備については、基本協定・年度協定に従い、適切な管理を行っている。美術館という施設の性質上、利用者の快適性には特に配慮しており、清掃委託業者に毎日、作業日報の提出を求め、実施状況の確認を行っている。廃棄物処理は、エフエフビル管理規定に従い、適切に行っている。		

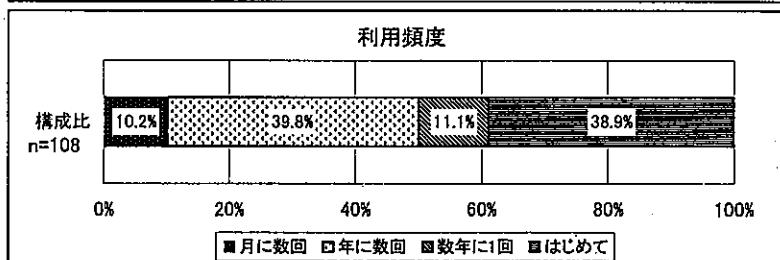
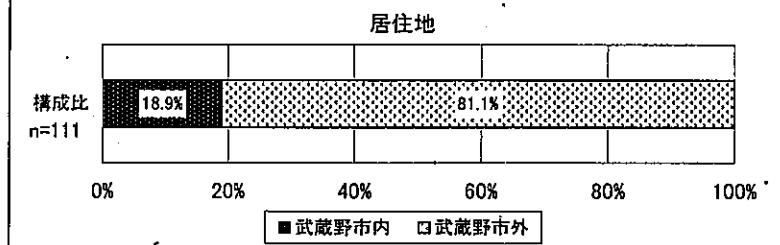
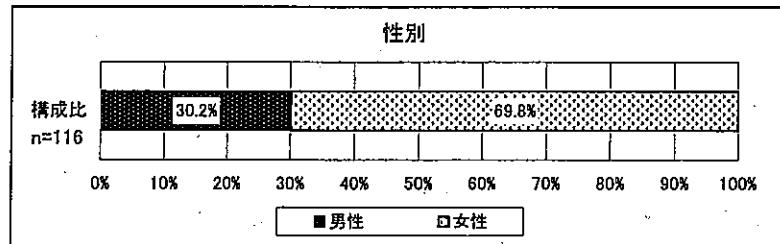
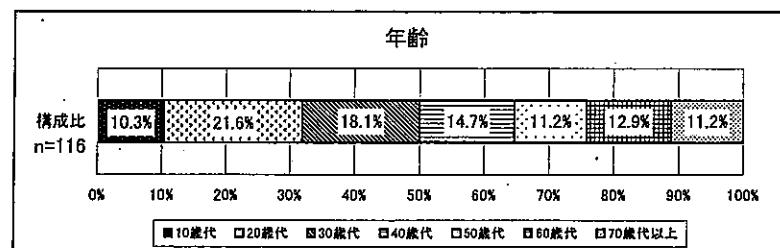
(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 X ○20/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
B 安全への取り組み	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	×	
C 適正な運営	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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
E 調査・評価	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。	○	
F その他	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
	評価の理由	施設規模に制約のある中、職員対応・事業内容等で高い満足度を得ており、評価できる。施設入館の案内が分かりにくいとの指摘があり、改善を望む。	
G 実績	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 X ○9/9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	適正に訓練・講習等が実施されている。接遇研修のOJTも他施設で取り入れられるよう働きかけを期待する。	

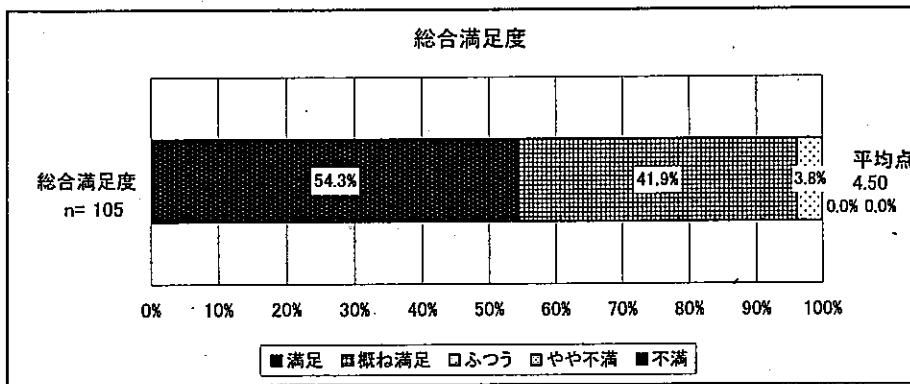
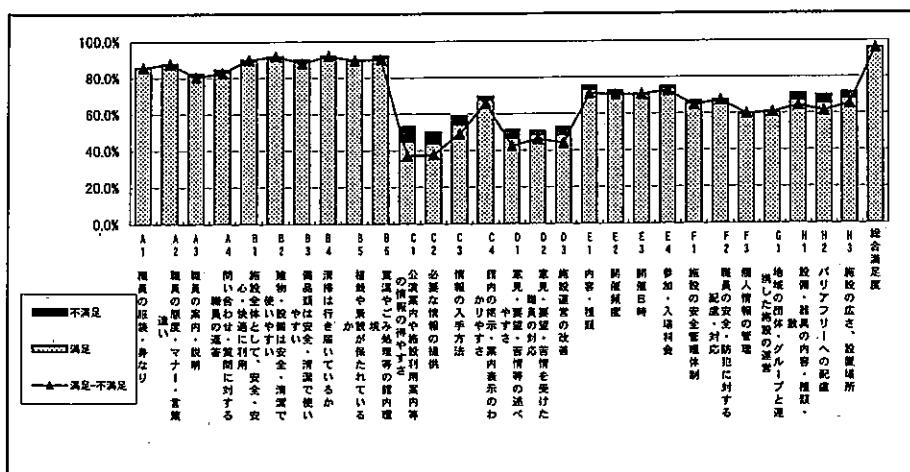
視点	チェック項目	可否 (O/X)	評価	
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	<input type="radio"/>	30点 X ○22/22問	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	<input type="radio"/>		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	<input type="radio"/>		
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	<input type="radio"/>		
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られてい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

(様式5)

施設名 武蔵野市立吉祥寺美術館

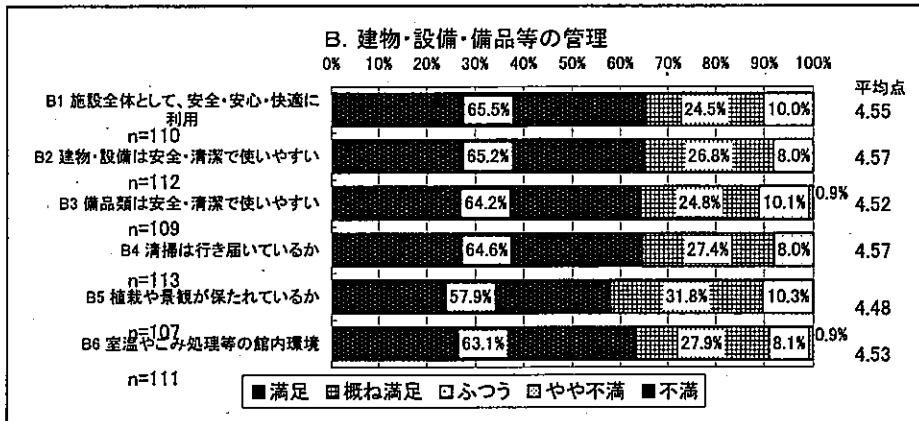
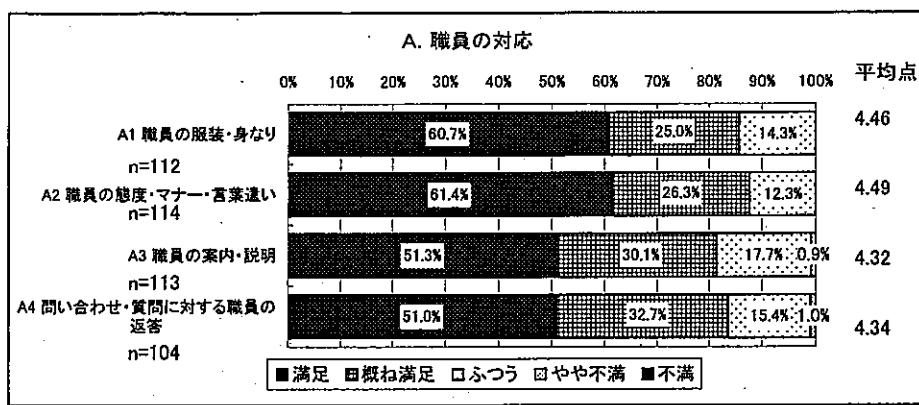


【回答者の属性】に関するご質問
今回のアンケート実施時の企画展入館者層と重なった結果である。すなわち10代、20代という若年層の比率が通常より高いと思われる。

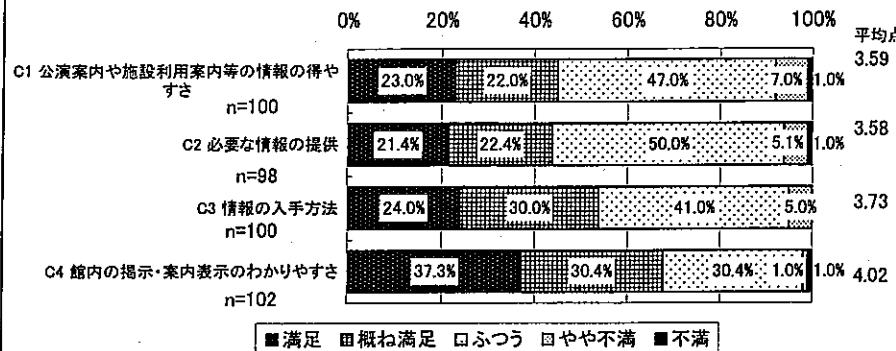


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
非常に高い満足度を得ている。

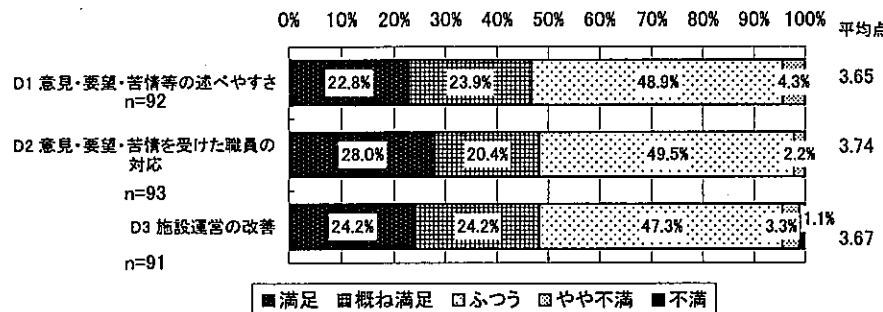


C. 情報の提供



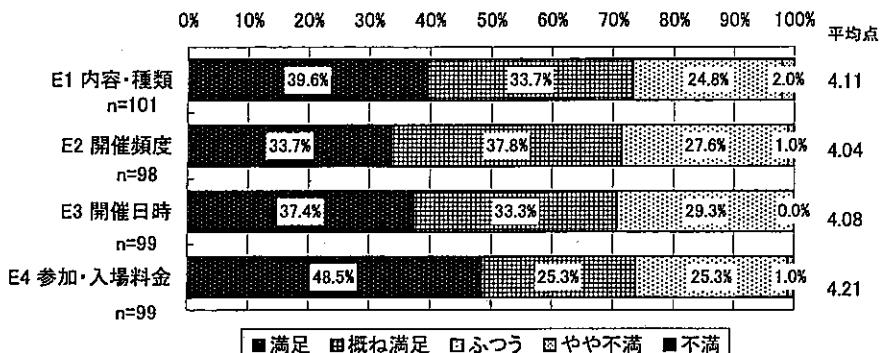
【C情報の提供】に関するコメント
インターネットを中心に、情報発信の方法を検討していかなければならないと考える。

D. 利用者の意見の反映



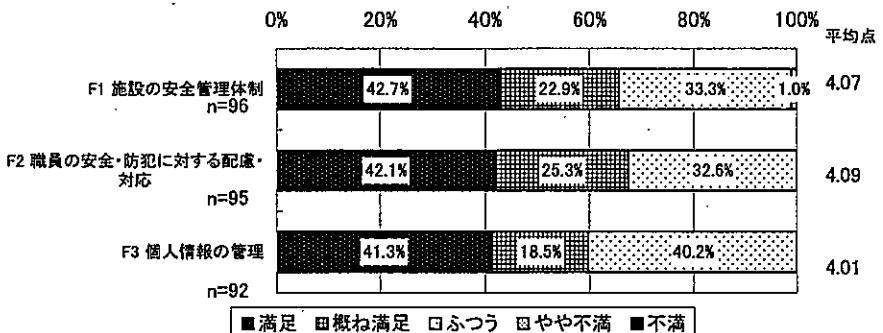
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
常時アンケートの実施等、努力してきたが、いっそうの工夫が必要と思われる。

E. 主催・共催する文化事業



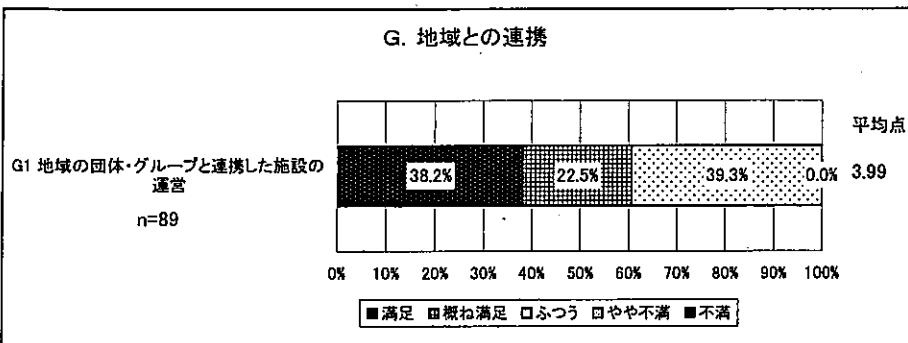
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
高い満足度を得ている。

F. 安全管理体制

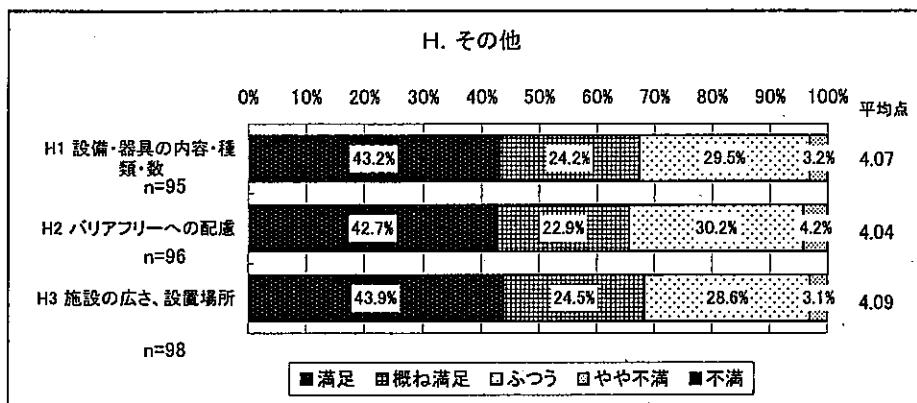


【F安全管理体制】に関するコメント
高い満足度を得ている。

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント欄
高い満足度を得ている。



【他の】に関するコメント欄
高い満足度を得ている。

【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

- 初めて来ましたが、1Fよりエレベーターの場所がわからず苦戦しました。案内表示を改善していただけると幸いです。
- 7Fの美術館に行くのに、外のエレベーター→3F→エスカレーターで6F→1F分をエレベーターで5分待つ。という、たどりつくのに大変でした。一発で美術館に行けるような案内があると、なおうれしいです。また階段があればそれであがれましたが、見つけられませんでした。
- OHPのスクリーンが高くないか！
- 吉祥寺美術館内音楽練習室について、閉めるという情報がありますが、東京都内で1位を競う良い響きの部屋である事、今後、別の場所作っても長い年月はぐくんで来た音響は再現できません。お考えを新たに、市の考え方だけで動くのは、文化を育てることになります。よろしく！
- すばらしいです！全国的に見てもフルコン190名でこの料金、個人練習(～3名)には全国一でしょう。雨漏りが気になります。これからも頑張ってください。宜しくお願いします。

(2) 運営面について

- 永い間、利用させてもらっていますが、ダンス練習(夜間)利用料金がもう少し安くしていただけたら良いのですが。ユーラス練習は良いと思います。
-

(3) 事業について

- コンパクトで見やすく、吉祥寺における文化面のアクセントになっている。吉祥寺に根付いた文化(アニメ・音楽)に基づいて情報発信してほしい。
- 今回の美術展は、アニメーションプログラムや入ってすぐにあるCafeBarの設置など今までにない構成でごく楽しく観れました。夏休み期間になるので、子供たちにも楽しめそうです。また100円という金額で観れるのもとても良いと思います。私もまた親に来たいです。ただ、ロッカーの場所がわかりづらかったので、そこは残念だなと思いました。
- とても良い作品がいっぱいでした。展示を増やしてほしいです。
- もう職員に口頭で伝えましたが、古川タク展「あそびココロ」の紙出力の目録No.52が落丁しています。がんばってください。
- 現代アートの展示を増やしてほしいです。
- 今回のような作品を望みます。
- 古川タクさん、とてもなつかしかったです。こんなに一度にたくさん作品が見れて良かったです。

- ・古川タク先生の展示、素敵でした！大きな展示も見れて嬉しかった。ロビーのDVDのタク先生の声を聞いて、どっかに居るのかと勘違いしてしまった。
- ・古川タクさんの広告の絵が見たかったです。

(4) 職員について

- ・

(5) 評価のことば

- ・いつも静かに作品を楽しめるので、気に入っています。
- ・今日は雨のせいか利用者が少ないのが残念ですね。オモシロイ展示でした。
- ・手軽・気軽に利用できる環境にあり、他市民にとしては羨ましい。この施設を今後も維持してほしい。
- ・吉祥寺美術館は、様々な展示を催しているので時々、来館させてもらっています。短時間で見ることができ、入館料もお安いので気軽にに入るうえ、展示企画もとても興味を惹かれます。次回の展示も楽しみで、来れたら、また来館させていただきます。
- ・特にないです。楽しかったです。
- ・来られてよかったです。
- ・楽しませていただきました。
- ・「古川タク展」楽しかったです。
- ・頑張って、続けていってください。
- ・子供も楽しめるので良い。見るより描くほうが楽しそう。
- ・おもしろかった。
- ・規模が小さいので、子供を連れて来やすいところが良い。
- ・楽しかったです。
- ・これからも良い展示をお願いします。

(6) その他

- ・公演も美術館も年齢の人向けの内容が多い。街のつくりが住は年齢の人間、商は若年層向けになりつつある市で、サブカル的な場が吉祥寺シアターだけというのはもったいない。プレイスは何だか子供ばかりの場で、20代～30代向けの企画がやれる空間が増えても良いと思う。
- ・アンケートの設問が多すぎて面倒におもいました。つまりこのアンケートから利用者の満足度をはかれない感じた。

松露庵

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立松露庵			
所在地	武藏野市桜堤1丁目4番22号			
指定管理者の名称	公益財団法人武藏野文化事業団			
代表者	理事長 会田恒司			
所在地	武藏野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①茶室の使用の承認に関する業務 ②茶室の使用料の免除に関する業務 ③茶室の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④茶会等の伝統的・文化の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	7,031,000円	決算	5,358,255円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価
	評価	理由	
(A) による モニタリ ング 二、指 定管 理者	①チェック項目	97.6 /100 趣のある施設となっており、施設、設備及び環境の維持管理にも努めている。	B 日本の伝統文化の活動の場として、茶道、寄席などを主催事業として行っているが、利用者の増加に向け、主催事業用のチラシに施設のPRを行い集客に努めた。
	②重点ポイント	古瀬公園の特徴である和風庭園と一体となった環境を守りながら、管理運営を行っている。	
	③アピールポイント	事業展開している、松露の「茶の湯」、「松露寄席」が周知され、更なる集客率に向けての取組み。	
(B) 利用者モニタリング	76.2 %	総合満足度では「概ね満足」との評価をいただいている。	
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価
	評価	理由	
(A) による モニタリ ング 二、指 定管 理者	①チェック項目	92.9 /100 利用者満足度は高い。安全対策、管理・運営も適正に実施されている。	B 適正に管理・運営されており満足度も高いが、利用率の向上に向け、多様な利用方法、地域連携のあり方等について検討が必要である。
	②重点ポイント	地域連携、利用者意見の反映、利用率向上についてさらに検討を。	
	③アピールポイント	気持ち良く利用してもらうための行届いた清掃等は評価できる。	
(B) 利用者モニタリング	76.2 %	高い満足度を維持している。	
(C) 財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A 住民の満足の向上	42.6 /45	37.9 /45	* 事業計画に沿った「松露の茶の湯」「松露寄席」は順調だが、施設の利用率は低調のため、自主事業公演時にチラシを配布し利用増加に努めている。 * 利用者の意見反映策に検討を。
B 安全への取り組み	15.0 /15	15.0 /15	* 緊急時の連絡体制の整備や職員の巡回管理を行っている。 *日々、室内外の目視点検を行っている。
C 適正な運営	30.0 /30	30.0 /30	* 自主事業開催時など職員が松露庵に出向き、連携しながら管理を行っている。 * 松露庵の使用にあった貸し出しを行っている。
D 施設・整備等の適正な管理	10.0 /10	10.0 /10	* 清掃については、周辺環境に配慮し、毎日行っている。 * 備品の管理点検を行っている。

(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	禁止、危険行為の確認、不審者の監視、対応。	適正に対応されている。
(2)	地域の連携に向けた取組	茶道しか使用出来ないイメージを開拓し、会合など、憩いの場としてのPRに取り組んだ。	多様な利用方法について検討し、PRされたい。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	より多くの方々の意見をいただけよう、PRに取り組んだ。	意見反映への評価が低い。さらに検討を。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	寄席の公演や茶会を行い、施設のPRを行ったり、インターネットを活用し、情報の提供も行っている。	利用方法そのものから検討されたい。

(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」の合計ー「不満」と「やや不満」の合計 76.2 %	* たかい満足度を維持している。 * 「不満」「やや不満」の合計が昨年は5.8%であったが、今年は3.2%へと改善されている。 * わかりやすい、場所の案内表示が課題。	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
*古瀬庭園の特徴である和風庭園と一体となった環境を守りながら、今後とも施設の管理運営にあたる。 *古い建物ではあるが、室内清掃はもとより、庭などの周辺清掃にも一層の心がけを図る。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*施設の内容を少しでも知っていただくため、自主事業の折に配布する印刷物に、松露庵での催し物案内を記載したり、ホームページで情報公開を行っている。 *苦情対応マニュアルを事業団で統一的なものを作成中である。
<改善が必要だと思われる点>
*利用者の高齢化もあり、建物改修時にバリアフリー化を行う必要がある。 *施設が住宅地の中にあるため、目標物が少なくバス停などに新たな表示板等を設置する必要がある。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*職員対応に高い満足度を得ている。 *施設の特徴を生かすよう、清掃の徹底等がつかかれている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*利用者意見反映のためのアンケートボックスを早急に設置すること。 *学校や地域との連携について、検討すること。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*茶室以外の利用についてPRも行っているが、より積極的な検討を期待する。フィルムコミッショニングも実施されつつあることから、ぜひ前向きに検討されたい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 ○18/19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確實になされている。	○	
B 安全への取り組み	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。	○	15点 ○9/9問
	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	事業計画に沿った「松露の茶の湯」「松露庵寄席」は順調だが、施設の利用率は低調のため、自主事業公演時にチラシを配布し利用増加に努めている。	
適正な危機管理体制	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 ○9/9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	閉館時には機械警備を行っている。緊急時の連絡体制の整備や職員の巡回管理を行っている。日々、室内外の目視点検を行っている。	

視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 X ○22/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	45点 X ○16/19問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	委託業者とは月1回以上、情報交換を兼ねた打ち合わせをするなど連携を密にしながら管理を行っている。利用者数は松露寄席などの事業の展開により増加している。		
D 施設・設備等の適正な管理	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 X ○10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	施設の保全に関しては、市と連携し適切に対処している。委託業者により適正な備品管理、清掃が行われており、良好な環境を維持継続している。また、市民文化会館の職員が定期的に巡回している。		

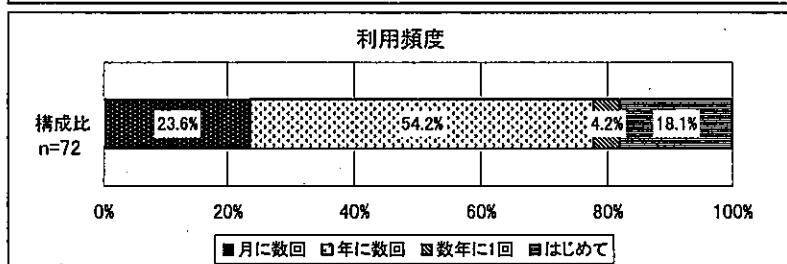
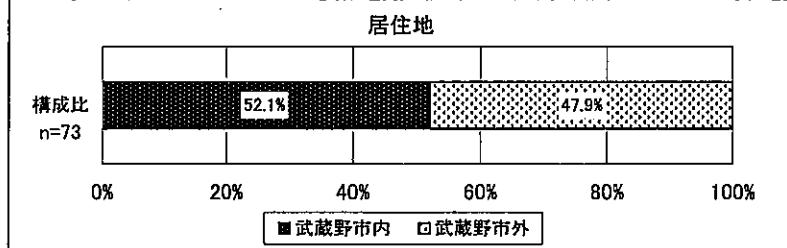
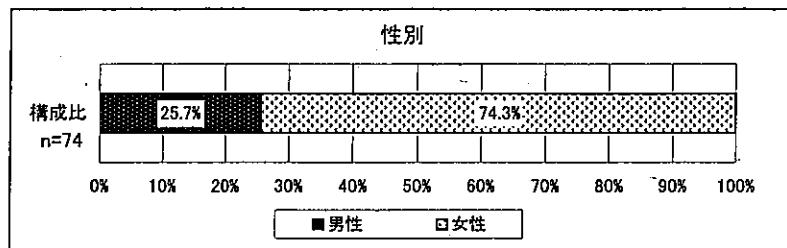
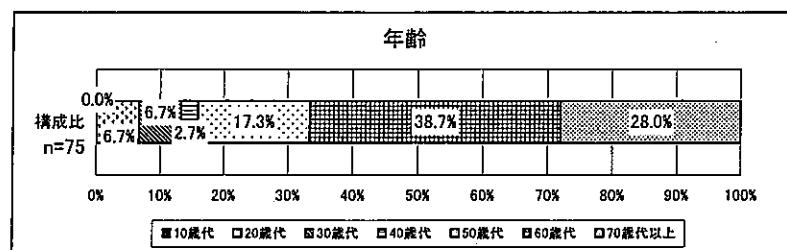
(様式3)チェック項目シート

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

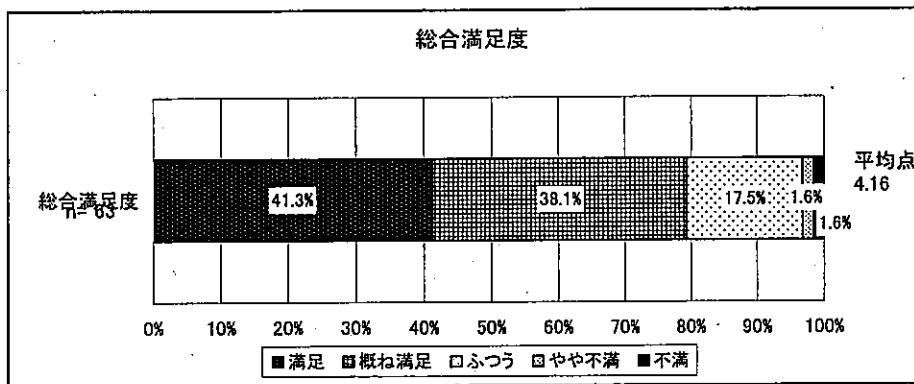
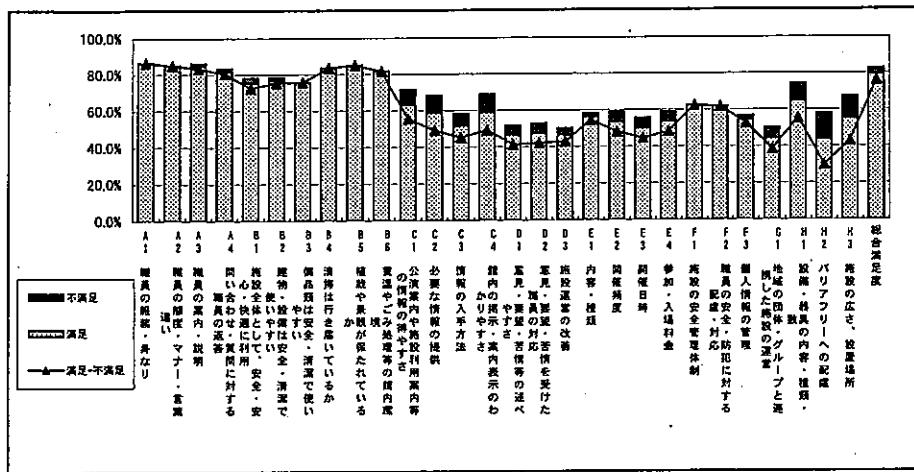
(様式5)

視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○22/22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。	○	
C 適正な運営	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	委託事業者との密な打合せは引き続き実施されたい。利用者増に向けた取り組みが行われ、結果が出ているが、十分とはいえない。より根本的な検討が必要である。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 ○10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
適正な備品管理	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。	○	
その他	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。		
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	適正に管理されている。		

施設名 武蔵野市立松葉庵

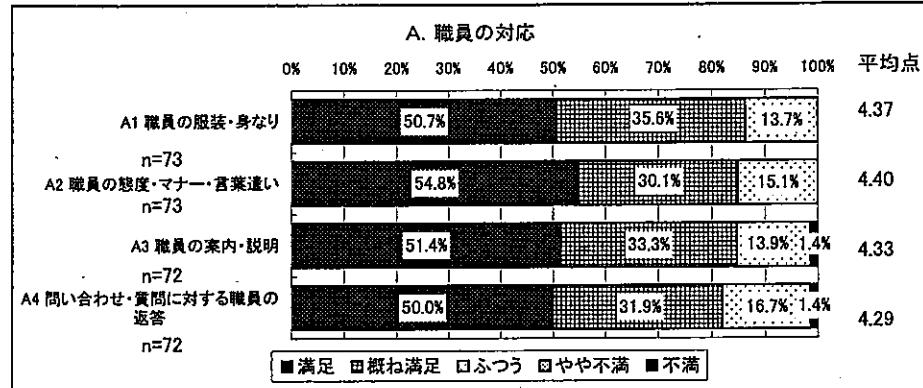


【回答者の属性】に関するコメント
50歳代から70歳代で85%を占めている。また、女性が70%を超える利用であり、市内、市外がほぼ同程度利用している。利用頻度としては、多くは茶道の御手前であるため、年に数回が54.2%の利用となっている。

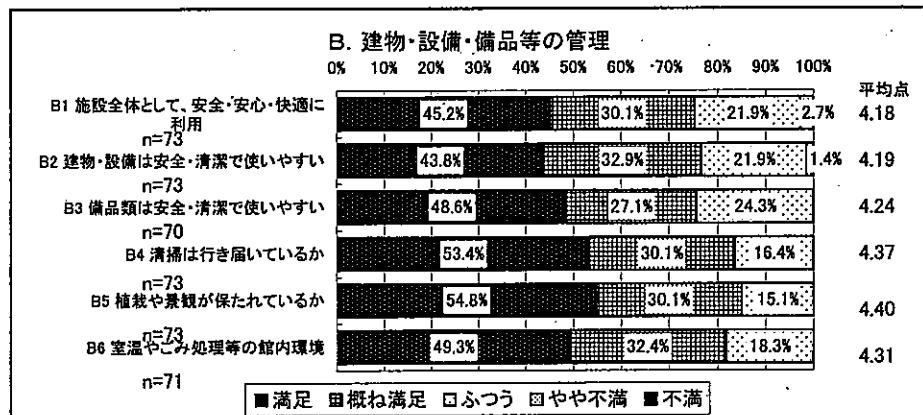


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
満足「41.3%」、概ね満足「38.1%」、合わせて80%に迫る満足度であり、評価は高い。

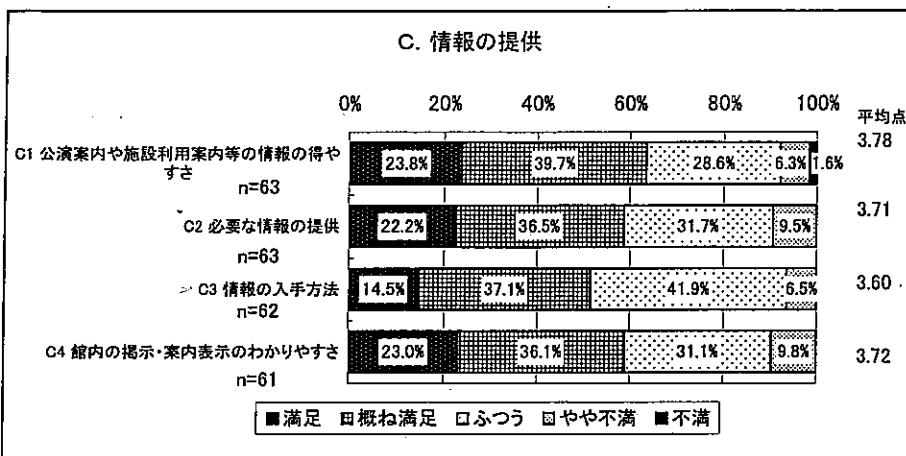


【A職員の対応】に関するコメント
全体的に概ね満足の評価となるが、引き続き良質な接遇、接客に努める。



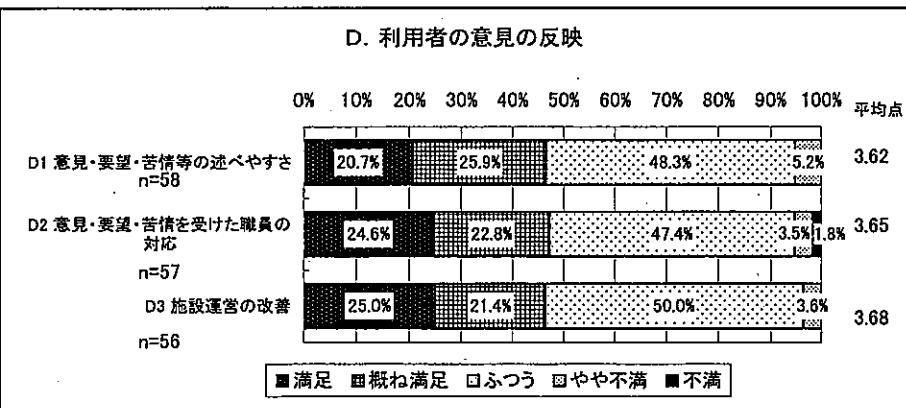
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
全体的に、概ね満足ではあるが、引き続き良質な管理運営を行なう。

C. 情報の提供



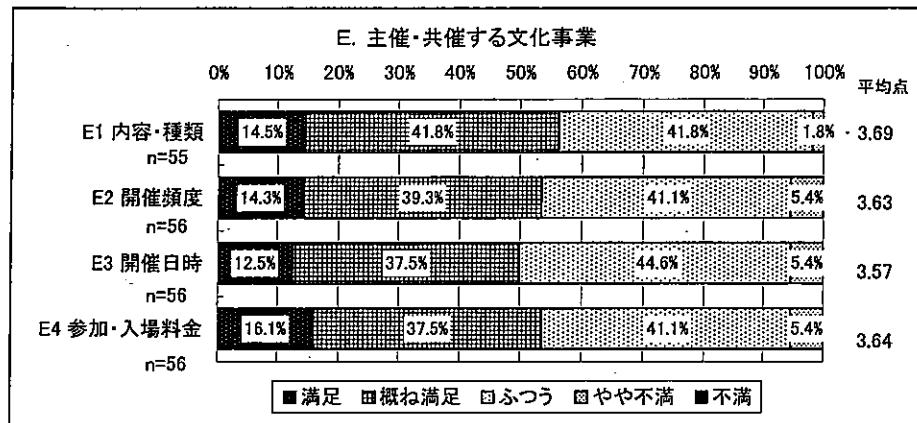
【C情報の提供】に関するコメント
すべての項目で50%を超える満足度を得ているが、その反面「やや不満」もあり、新たなPR内容、方法を探る。

D. 利用者の意見の反映



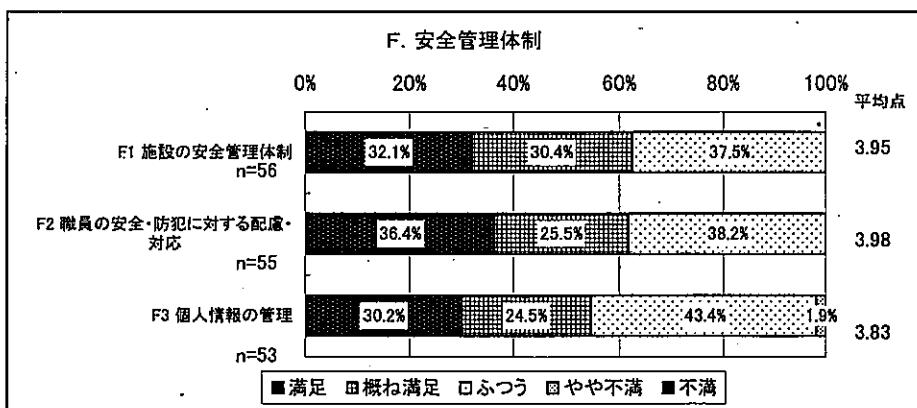
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
全項目とも満足度は40%台と低く、「やや不満」もあり、意見・要望・苦情等に対する良質な対応を目指す。

E. 主催・共催する文化事業



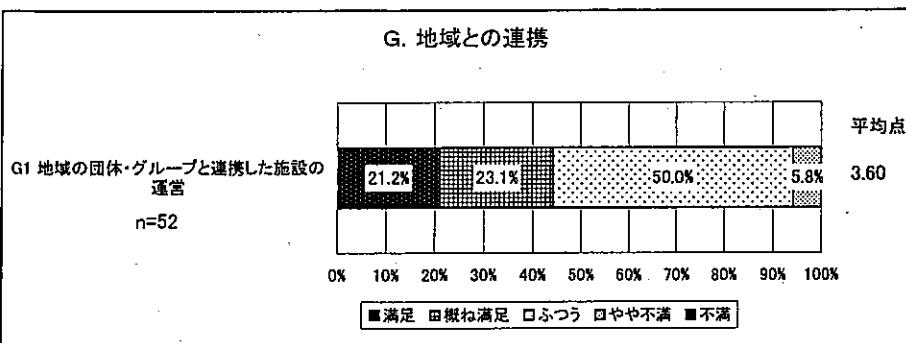
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
全項目とも「やや不満」があるが、反面、50%以上の満足度もあり、新たな自主事業については、事業全体の中で実現に向けた方向性を探る。

F. 安全管理体制



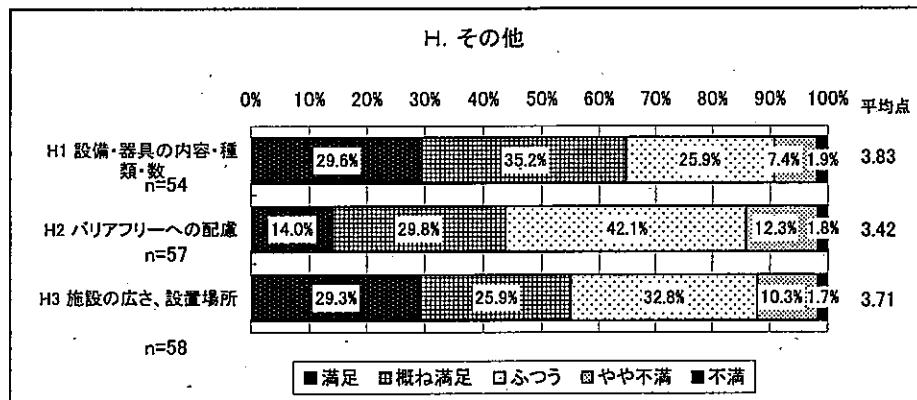
【F安全管理体制】に関するコメント
満足・概ね満足で60%を超える評価であり、また、個人情報の管理についても50%を超えており、引き続き高い評価を得るように努める。

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント
やや不満は5.8%であるが、満足・やや満足が50%に迫っている。

H. その他



【その他】に関するコメント
茶道道具などの設備は、概ね満足ではあるが、バリアフリーなど10%を超える「やや不満」があり、改善を求められている。

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

(1) 施設設備について

- ・松露庵の場所がわかりにくい。

(2) 運営面について

- ・丁寧すぎてスピード感に欠けているように存じます。利用者の重複が多く市民全般に行渡っていないように感じます。数ばかり追わないで名寄せをしてみてはと思います。

(3) 事業について

(4) 職員について

(5) 評価のことば

- ・初めて伺いました。施設の管理はご苦労と思います。うらやましい環境です。再来したいと思います。市外者の情報入手は限られているので、また調べて伺います。ありがとうございました。
- ・松露庵は大変使いやすく、趣がありました。
- ・建物最高。天井高く青空で気持ちよくお世話の職員も品格が良く最高の施設です。環境も緑多く静かな公園で良好です。

(6) その他

- ・市民文化会館でのイベントに際して、昼夜問わず行き帰りの道に(特に夜)困ります。市民バスを出して欲しいです。
- ・市民文化会館小、大ホールよく行くが、建物が古いせいか座席の中が狭い。そして前の席との間隔が狭い。不況とお金がない中、大変だが10年計画程度で内部を作り変えて欲しい。チケットの値段は上げずに！！
- ・椅子席で練習したい。

吉祥寺シアター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立吉祥寺シアター		
所在地	武藏野市吉祥寺本町1丁目33番22号		
指定管理者の名称・	公益財団法人武藏野文化事業団		
代表者	理事長 会田恒司		
所在地	武藏野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	①シアターの使用の承認に関する業務 ②シアターの使用料の減免又は免除に関する業務 ③シアターの施設及び設備の維持管理に関する業務 ④舞台芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務 ⑤シアターの来館者に対するサービスに関する業務		
指定管理委託料	予算	89,350,000円	決算 75,971,089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
(A) による モニターリング 二・指定 管理者	①チェック項目	98.3 /100 建物・設備の安全や清潔で使いやすい館内。 職員の適切な対応	B 非常に満足度 の表示を利用者に分かりやすくしている。館内及び周辺環境を良好に保つように努め、快適かつ安全に利用していただけるよう配慮している。 また、事業を充実させ、幅広いお客様に吉祥寺シアターを知りたいとき、来館していただけるよう努力している。
	②重点ポイント	地元商工会議所等との連携した事業を行うとともに 貸館団体との連携事業を強化している。	
	③アピールポイント	自主事業の充実と、市民や友の会会員への割引特典や 新規顧客開拓への取り組み	
(B) 利用者モニタリング	81.7 %	総合満足度で「満足」「概ね満足」で84%となっ ており、非常に高い満足度を得ている。	
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価
	評価	理由	評価
(A) による モニターリング 二・指定 管理者	①チェック項目	98.3 /100 満足度、利用率が高い。昨年度の課題が改善 されている。	B 適正に管理・運営さ れ、利用者満足度・ 利用率が高い。 シアター発の新たな 吉祥寺文化発信を期 待する。
	②重点ポイント	施設の特徴を生かした、多様な地域連携が行われてい る。	
	③アピールポイント	積極的な地域連携の取り組み。	
(B) 利用者モニタリング	81.7 %	全体的に利用者満足度が高い。	
(C) 財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上	45.0 /45	45.0 /45	* 利用率も大変高く、使い良さや立地条件の良さからも好評であり、市民がより身近に舞台芸術に触れることが出来る。 * 満足度、利用率が高い。 * 昨年度、課題として指摘された事項が改善されている。
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	* 館内表示の充実 * 通報・避難・消火訓練の年2回の実施 * 盗難事件が発生した。
C適正な運営	30.0 /30	30.0 /30	* 委託業者への業務日報・月次報告の徹底 * 適正に運営されている。 * 高利用率が維持されている。 * 経費削減への努力
D施設・整備等の適正な管理	10.0 /10	10.0 /10	* 館内や施設周辺の見回り、整備・修理を随時行っている。 * 備品等の定期点検・確認の実施 * 施設の特殊性に応じた管理が行われている。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	毎日の火気点検と年2回の総合消防訓練等	適切な取組が実施されている。
(2) 地域の連携に向けた取組	地域イベント等の会場提供及び広報宣伝	施設の特徴を生かした地域連携。
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	自主事業でのアンケート実施	アンケートの評価が低いことへの対応必要。
(4) 利用者及び来館者増加に向けた取組	自主事業の充実と貸館団体との連携	適切な取組が実施されている。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度	■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計 81.7 %	* キューブで高い満足度を得ている。 * 「不満」「やや不満」の合計が、昨年度0.9%から今年度2.3%となっ ている。 *	

(様式3)チェック項目シート

(様式2)評価シート

(A) -③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> * 地域の団体等と連携した事業として、商工会議所、地元商店街が主催する「吉祥寺音楽祭」「吉祥寺アニメワーランド」や市芸術文化協会の市民文化祭などに協力し積極的に取組んでいる。 * 使いやすい設備、清潔で明るい施設
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 市民割引のある公演の充実 * 自主事業の充実と貸館団体との連携により、来館者増加を目指す
<改善が必要だと思われる点> * シアター会員（仮）の設立・強化やインターネットでの情報提供の充実や効率化
主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> * 多様な地域連携を積極的に取り組んでいる。 * 高い利用率を維持している。 * 利用者満足度も高水準を維持している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 定期的な接遇研修が開始された。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 利用者アンケートで指摘された、場所案内改善の検討。 * 同じく、喫煙場所の撤去に向けた検討。

(C)財務評価

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

(D)特記事項

--

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 X ○21/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
B 情報提供	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
C 職員の対応	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確實になされている。	○	
D 自主事業への取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	評価の理由	「現代演劇やダンス等の同時代の舞台芸術」に特化する文化施設として利用率も大変高く、使い良さや吉祥寺の駅に近い劇場と立地の良さからも来館者から大変好評を得ている。ロビーにはポスターや掲示などで劇場の催し物をはじめ、様々なダンスや演劇に関する情報も提供している。	
E 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 X ○8/9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
F 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	館内表示は利用者に分かりやすく配慮し、掲示物の定期点検を実施している。年2回、通報・避難・消防の消防訓練を行っている。先日、劇場内で盗難があり以前から貴重品の管理に関する注意はしているのだが、より一層利用者・来館者に対して注意喚起を促し、再発防止に努めている。	

視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○22/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	45点 × ○21/21問
	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。	○	
利用增加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	開館以来、劇場・稽古場共に高い利用率を維持している。自助努力により管理経費及び自主事業費の適正な削減にも積極的に取組んでいる。個人情報についてはプライバシーポリシーを遵守し、各職員に周知させている。委託業者には業務日報、月次報告を徹底させ、適正に業務が行われているか把握している。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	舞台芸術に特化した公共ホールであるため、毎日施設内の火気点検を実施している。また、館内や施設周辺を見回って、整備・修理等を随時行っている。貸出し備品等の確認・点検を定期的に実施して、利用者が快適に利用できるよう対処している。		

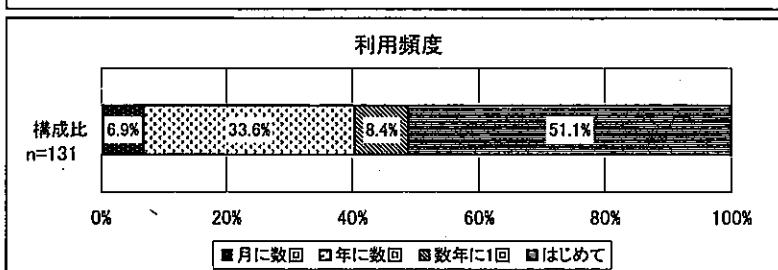
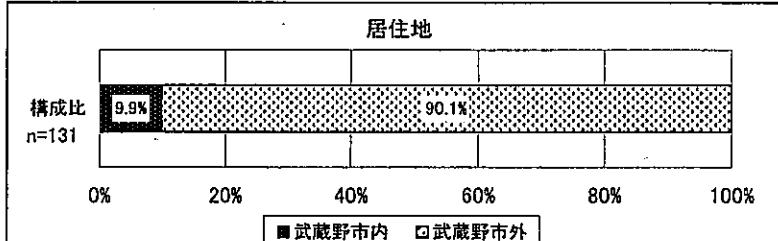
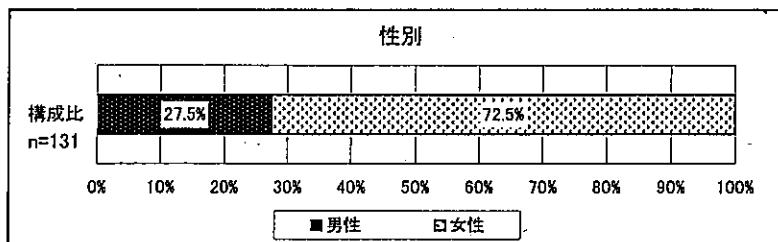
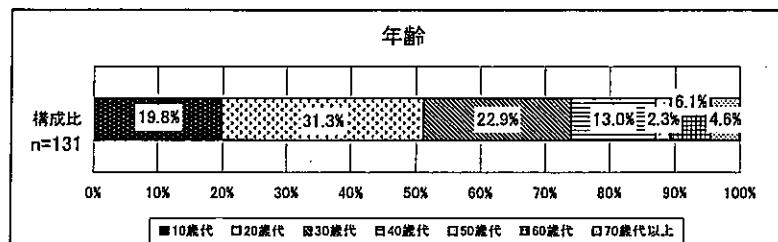
(様式3)チェック項目シート

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

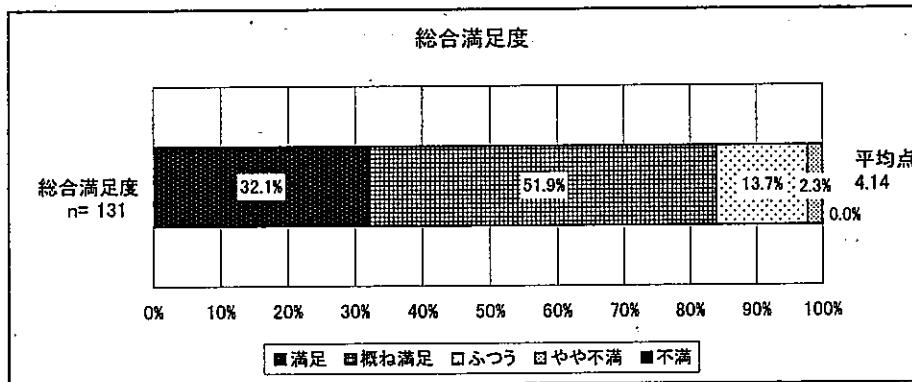
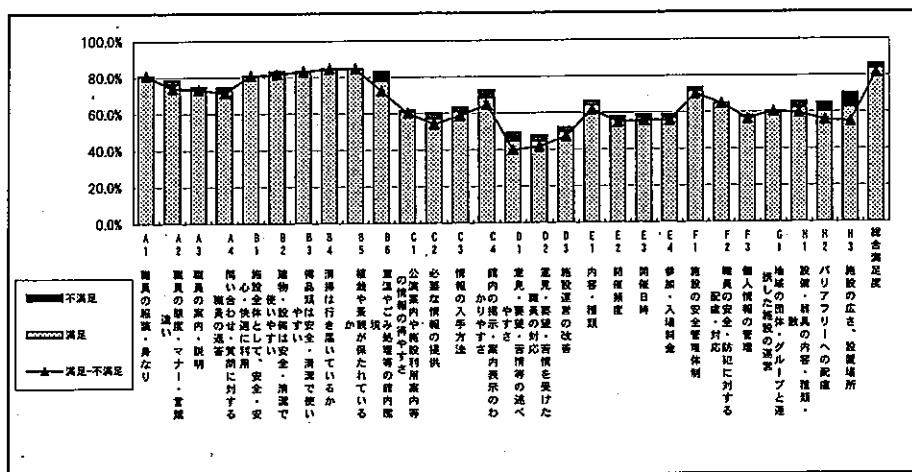
(様式5)

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

施設名 武蔵野市立吉祥寺シアター

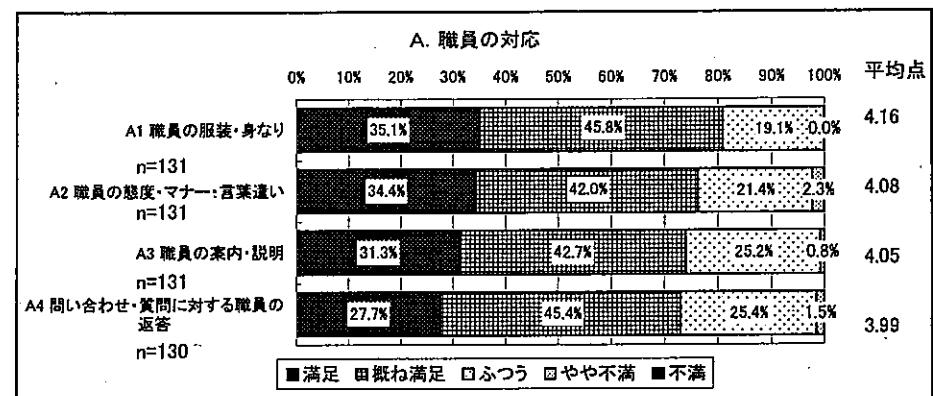


【回答者の属性】に関するコメント
20代の方が31.3%と最も多く、10代から30代までの若者が比較的多いが、若者から年配者まで年齢層は幅広い。市外の方が多く、利用頻度としては、初めてシアターにいらっしゃった方と年に数回利用される方に概ね分かれた。

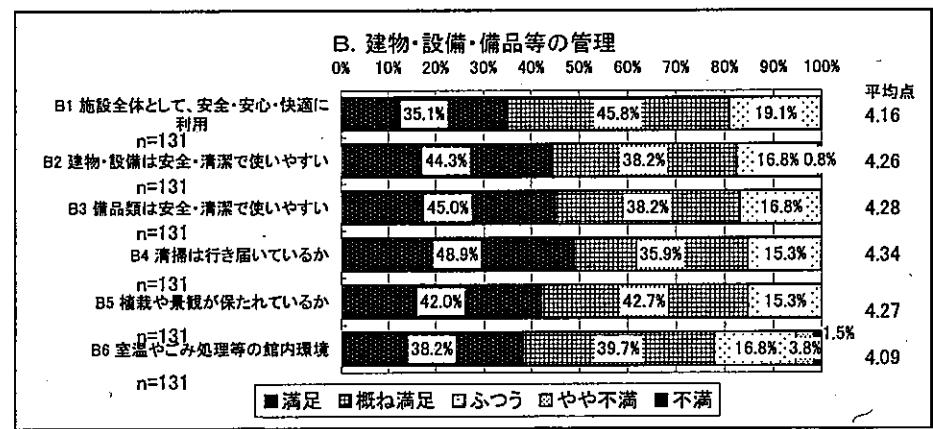


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
「満足している」が32.1%、「概ね満足」が51.9%で80%以上の人人が「満足している」と答えていた。「不満」と答えた方はおらず、「やや不満」は13.7%であったが、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

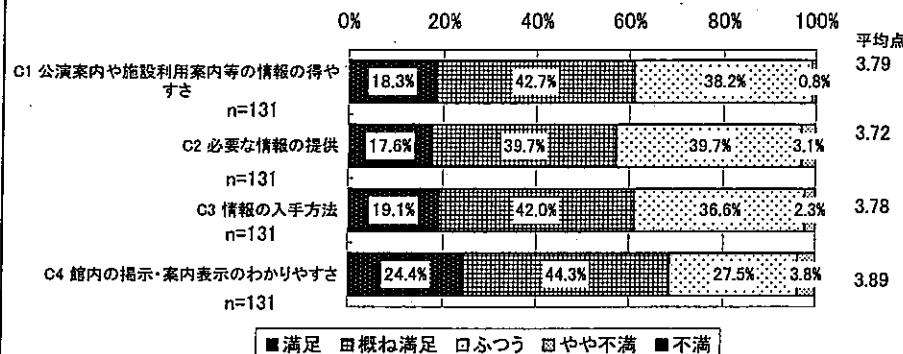


【A職員の対応】に関するコメント
いずれの項目でも「満足」「概ね満足」が70%以上であり、利用者は満足していると考えられる。



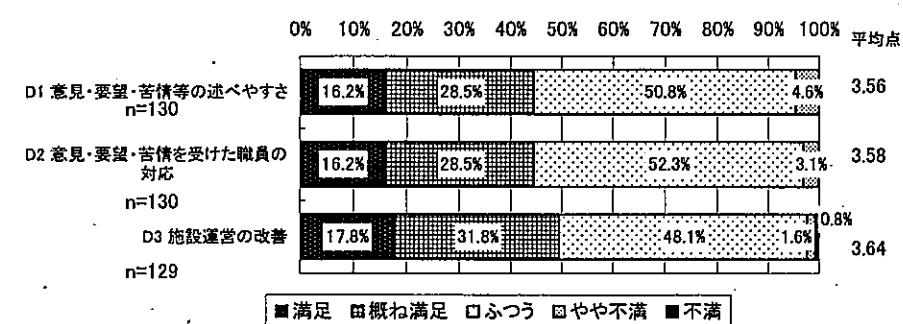
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
「施設全体として、安全・安心・快適に利用」「建物・設備は安全・清潔で使いやすい」「備品類は安全・清潔で使いやすい」「清掃は行き届いているか」「植栽は景観が保たれているか」では、「満足」「概ね満足」が80%を超えており利用者は高い満足度を得ていると考えられる。「室温やごみ処理等の館内環境」はやや満足度がその他の項目と比較して低いが、節電対策で通常より館内温度が高いことも原因と考えられる。

C. 情報の提供



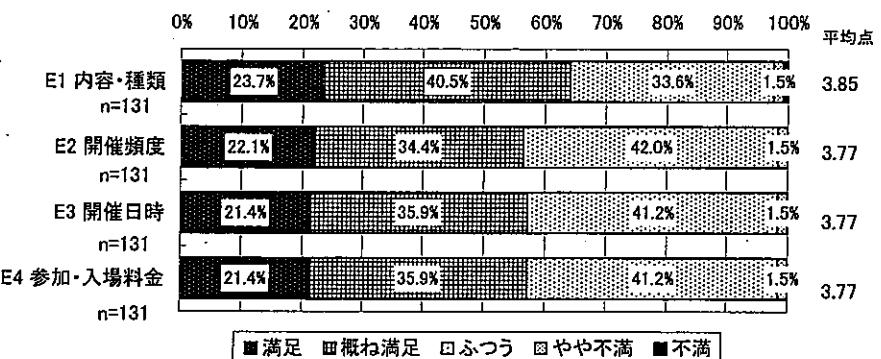
【C情報の提供】に関するコメント
すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

D. 利用者の意見の反映



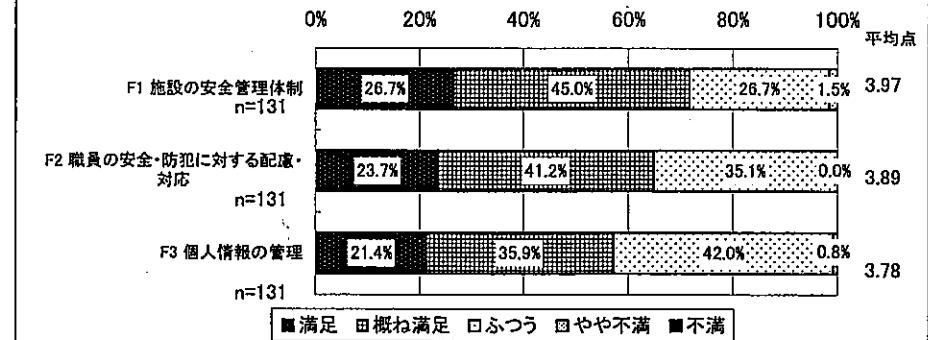
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
すべての項目で「満足」「概ね満足」が5割に満たないため、評価を高めるよう努めいく。

E. 主催・共催する文化事業



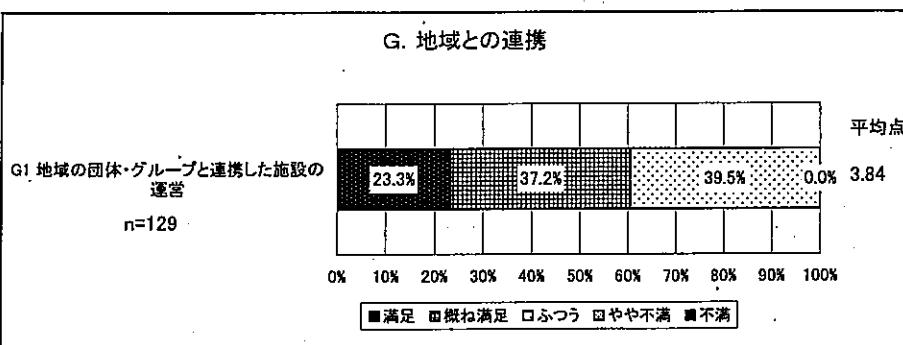
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
すべての項目で「満足」「概ね満足」が60%前後となっており、利用者は満足していると考えられる。

F. 安全管理体制



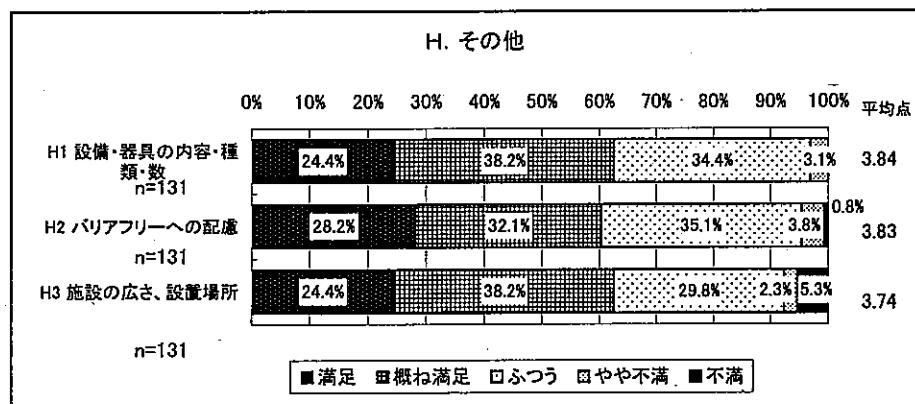
【F安全管理体制】に関するコメント
すべての項目で「満足」「概ね満足」が60%前後となっており、利用者は満足していると考えられる。

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント
「満足」「概ね満足」が60.5%で、利用者は満足していると考えられる。

H. その他



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

【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

- 外のベランダにベンチとテーブルが欲しいです。
- 稽古場に窓があればいい。空気がすぐ悪くなってしまう。それ以外は快適でした！
- 吉祥寺シアター(劇場)を使う為に稽古場を使っているのに、実寸がとれないのが残念です。
- 稽古場の階にもお手洗い、水場があれば、より使いやすいと思います。冷蔵庫もあれば良いかと…。
- 稽古場で劇場の実寸+αの広さがあったらステキだなあとと思いました。
- 3階に控室があるとうれしいです。
- トイレの数がもう少し多いほうが良いのでは？
- 水分をとるのに自販機だけでもあるといいですね。
- 冷房をもう少し。
- ロビーにモニターがあると助かります。
- これから暑いので、せめて扇風機があるとうれしいです。

(2) 運営面について

- 今日の9時にこちらに来た際に、チケットの取り扱いが13時からという掲示などがまだされていなかったので、もう少し早く(できれば開館時から)知らせていただけると助かります。

....(貸館)

(3) 事業について

(4) 職員について

- ていねいな対応ありがとうございます。

(5) 評価のことば

- 特に不便したことはないです。すばらしい劇場です。
- 満足です！！
- すごくキレイでびっくりしました。初めて来たのですが、こんなにキレイだとは思いませんでした。
- 問題なし！！

(6) その他

- 使用中の換気時は、音を止めてるので、ドアの開放を認めて欲しいと思いました。
- 駅からの道が分かりにくい。
- 入口付近に灰皿があるため、入場待ちの際に禁煙の方が辛い思いをするかもしれないと思いました。
- 協力公演で好評を得られたら、ぜひ共催公演をさせていただきたいです。

自然の村

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立自然の村		
所在地	長野県南佐久郡川上村川端下547番地の1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	南條 和行		
所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番20号		
指定の期間	平成22年4月1日から平成23年3月31日まで		
指定管理業務の内容	施設管理業務及び管理人業務（宿泊サービス業務、清掃業務、調理配膳業務、害虫駆除防除業務、施設周辺伐採業務）、利用促進バス運行業務、天体事業実施業務		
指定管理委託料	予算 25,867,000円	決算 25,074,357円	

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による 課題 ・指 定 管 理 者	①チェック項目 94.5 /100 サービス水準の向上への取組 安全で安心な施設管理	B	利用者アンケートでの総合満足度は高く利用者の目線に立った運営を心掛けている。しかし、利用者数の減少や情報提供の面で課題が残る。法令順守関連の研修が実施できなかったが23年度実施予定である。
	②重点ポイント 各種マニュアルの整備とご意見回答掲示板の設置 豊かな自然を生かした環境整備		
	③アピールポイント 利用者目線の運営と水質検査など無事故への取組 主管課との連携による諸問題への対応		
(B) 利用者モニタリング	87.1 % 総合満足度については高い水準を保っている。 しかし、情報提供についての取組が課題。		
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による 課題 ・指 定 管 理 者	①チェック項目 92.2 /100 利用者の意見の反映 必要な組織体制の構築	B	課題解決に向けた主管課との協議や利用者からの意見への対応が積極的に行われているため。しかし一方で、利用者が満足する広報と個人情報保護および法令順守に関する研修の実施が課題であるため。
	②重点ポイント 自主事業の実施や森林保全のための間伐等の施設(資源)の有効活用に向けた取組		
	③アピールポイント 利用者の意見に対する具体的な対応策に関する市への相談・報告		
(B) 利用者モニタリング	87.1 % 全体的に高い満足度を得ているが、情報提供に関する満足度が低く、課題		
(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	* 基本協定、年度協定の理解 * 意見・要望への対応と環境整備 * 職員のサービス水準の向上	* 利用者満足度が高い * 収集した意見等への対応結果の揭示・周知をしている
B安全への取り組み	15 /15	15 /15	* 訓練とマニュアル等の整備 * 関係各所との連携強化	* 市への速やかな報告がなされている
C適正な運営	24.5 /30	23.2 /30	* 利用者数の減少 * 個人情報、法令順守に関する研修の未実施	* 十分な連携が図れている * 個人情報、法令順守に関する研修が実施されていない
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	9 /10	* 保守を含めた点検業務の実施 * 緊急連絡網等の整備	* 良好な機能が保持されていなかつた * 市への速やかな報告がなされている

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	消防訓練の実施 マニュアル等の整備	設備の危険箇所の点検
(2) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	ご意見箱の設置 回答掲示板の設置	意見等の市への報告 回答掲示板の設置
(3) 施設(資源)の有効活用に向けた取組	ハイキングコースの整備 森林保全を主とする間伐	自主事業の実施 森林保全のための間伐
(4)		

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		結果の概要
「満足」と「おむね満足」の合計 「不満」と「やや不満」の合計	87.1 %	* 「満足」46.8%、「概ね満足」40.3%、「やや不満」・「不満」0%と全体的に高い満足度を得ている。 * 「情報の得やすさ」等、情報提供に対する満足度が低く、課題である。

(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>
*利用者が意見や要望を述べやすい環境を整備し、寄せられた意見を回答も合わせて掲示している。
*職員のサービス水準の向上のための取組や緊急時に備えた安全への取組を実施している。
*主管課との定期的な打合せを行うなど関係強化を図り問題の共有や情報交換を活発化している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*定期的な清掃と水質検査の継続により、レジオネラ菌検出等の事故は起きていません。
*法令順守研修は実施できなかったが、23年度実施予定。
<改善が必要だと思われる点>
*利用者数の減少に対しては、広報活動をはじめとするPR活動や環境整備を行いたい。
*個人情報等の法令順守に関する研修については、定期的に実施していきたい。
*バス運行に関する情報提供については、HPでのPRの方法や市報の活用を検討していきたい。

主管課 (記入欄)
<主管課として特に評価できる点>
*利用者から得られた意見への具体的な対応案を積極的に挙げ、市への相談・報告がなされている。
*利用者から得られた意見への対応を掲示板で周知する等の工夫がなされている。
*情報の共有と課題解決のために頻繁に市との話し合いの場が設けられている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*検査を定期的に実施し、レジオネラ菌発生事故等が発生しないように努めている。
*個人情報保護および法令順守に関する研修は実施されていない。
*より連絡を密にとることで、主管課と指定管理者間における問題認識および評価への乖離はほぼない
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*施設、バス運行および自主事業に関するより効果的な広報をすること
*個人情報保護および法令順守に関する研修は実施すること
*利用率を前年度よりも向上させるための対策を講じること

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

(A) - ①チェック項目Dの評価理由における、「良好な保持がなれていなかった」ことについては、予算上の制約により支出できなかったものであり、23年度に修繕予定である。

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 X ○19/19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
B 安全への取り組み	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	-	
	11 地域ニーズを把握している。	-	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
C 適正な危機管理体制	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確實になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
D 自主事業への取り組み	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	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)。	○	
E 評価の理由	22 基本協定及び年度協定に基づいた管理運営を心がけている。お客様からの意見・要望に対しては、回答と合わせて掲示板に張り出し、他のお客様にも周知を図っている。サービス水準の向上のためマニュアルの更新や研修等を隨時実施している。	○	
F 適正な警備	23 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	24 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	25 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
	26 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
	27 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	28 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	29 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
G 評価の理由	30 事件・事故が発生していない。	○	
	年2回の消防訓練をはじめ、緊急時マニュアルの整備と連絡体制の確立を図っている。市、指定管理者、管理業者間の連携強化を図り災害等の緊急時に備えている。	○	

主管課

視点	チェック項目	可否 (○X)	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 X ○18/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	X	
	37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	X	
C 適正な運営	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	45点 X ○19/19問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	X	
	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	X	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	51 経費は節減されている。	○	15点 X ○9/9問
	52 楽観的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由	利用者数の減少(前年度比約6.3%減)については、21年度に閉鎖した富士高原ファミリーロッジの影響で利用者が急増したことに対するリバウンドが原因の一つとして考えられるが、広報活動や施設面での環境整備など利用者獲得に向けた取組を積極的に行っていきたい。個人情報保護や法令順守に関する研修は実施できなかったが個人情報については23年度5月に実施予定である。市と指定管理者間ではこまめな打ち合わせや現地の調査を積極的に行うなど十分な連携が図られている。	
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
E 環境・衛生・安全の確保	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
	評価の理由	管理業者の日常的な点検業務をはじめ、各保守管理業者により建物・設備の安全性の確保及び良好な機能を保持するよう努めている。万が一、異常等を発見した場合は速やかに対処できるよう対応マニュアルや緊急連絡網の整備を行っている。	

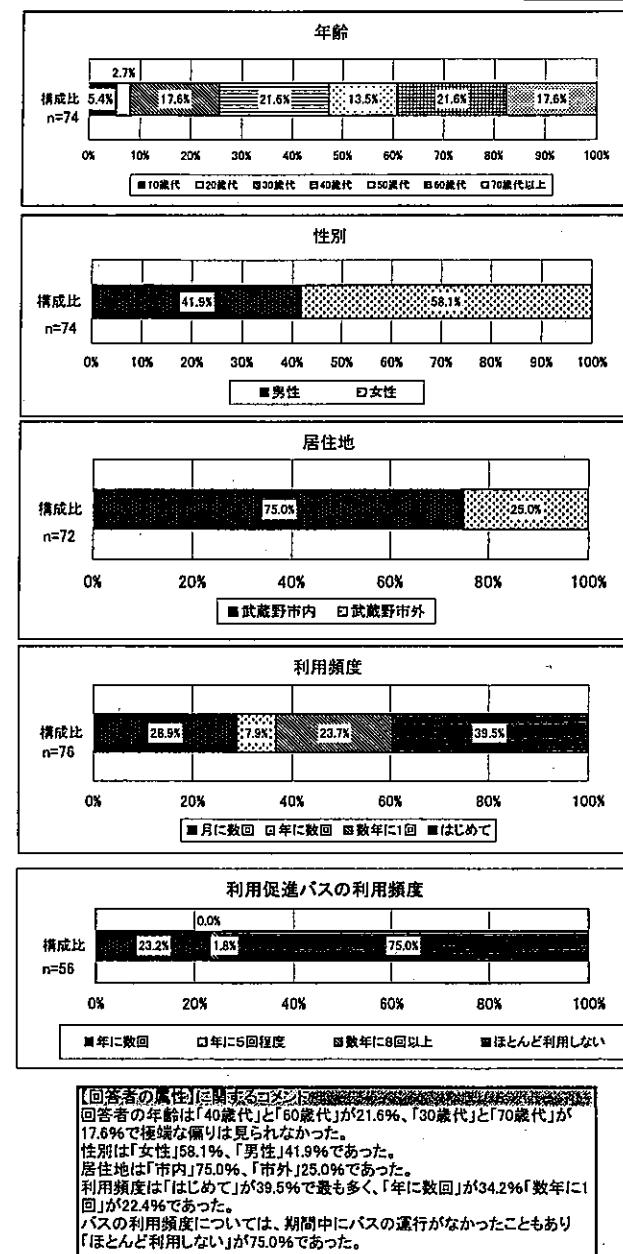
(様式3) チェック項目シート

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

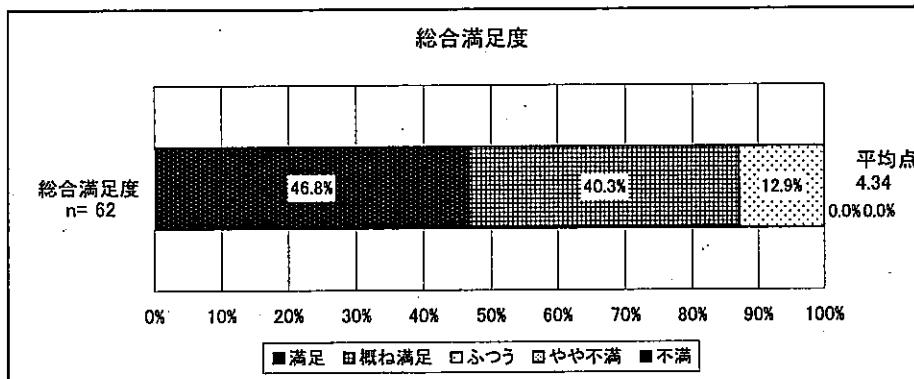
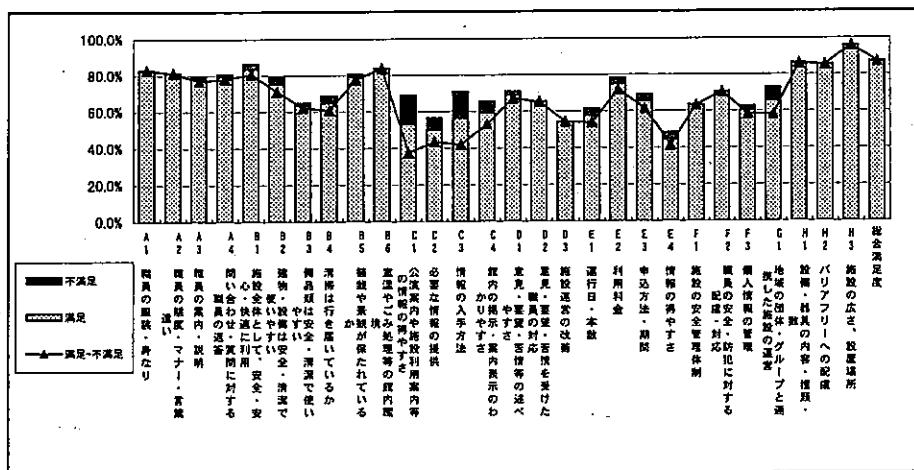
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○17/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	×	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	×	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
	46 計画通りの収入が得られている。	×	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	利用者からの意見や運営上の懸案事項を逐次話し合う等、市と指定管理者の連携は十分に図れている。一方で、前年度より課題であった、個人情報保護および法令順守に関する研修が未実施であった。また、予算で見込んだ歳入を約20万円下回った。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	×	10点 ○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・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	保守点検の計画にしたがって、日常的に整備等を行っている。また、備品台帳を整理する等、備品の管理を行っている。さらに、施設・設備に異常を発見した際、速やかに報告をしている。しかし、宿泊室の壁にカビが発生した状態が続き、良好な機能を保持できなかつた。		

(様式5)

施設名 武蔵野市立自然の村

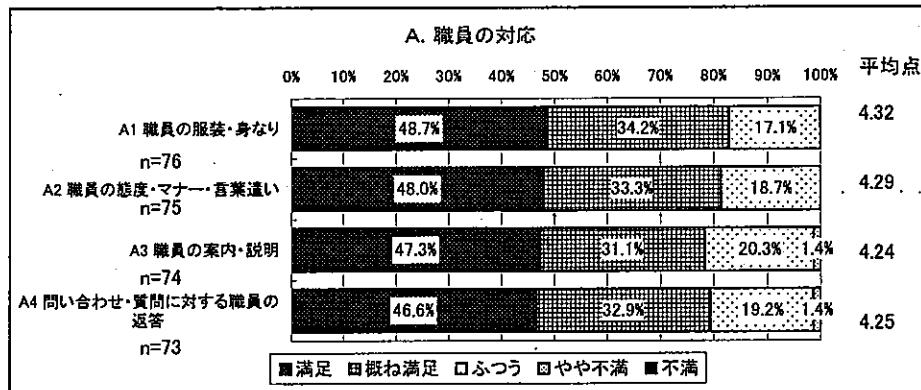


施設名 武蔵野市立自然の村

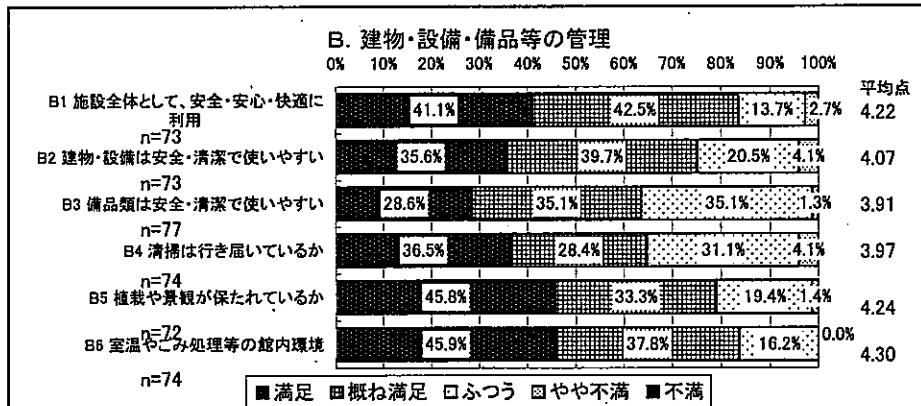


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

施設名 武蔵野市立自然の村

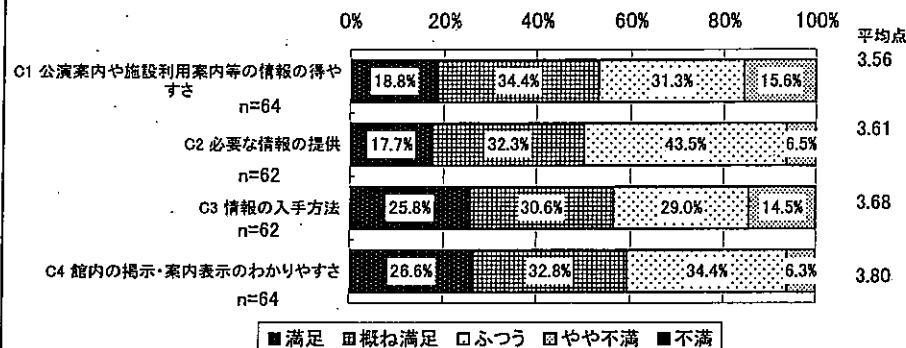


(A職員の対応)に関するコメント



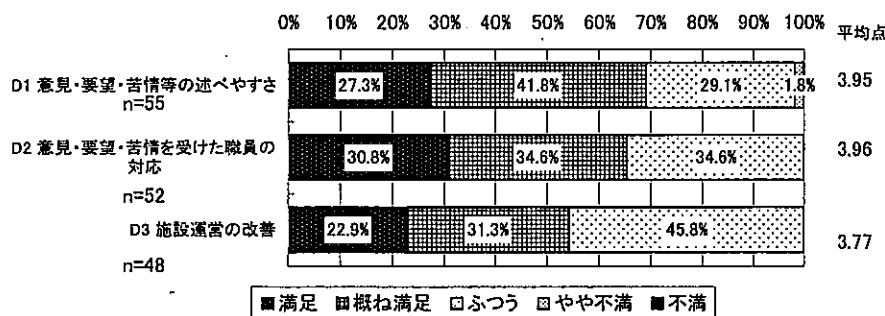
(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント

C. 情報の提供



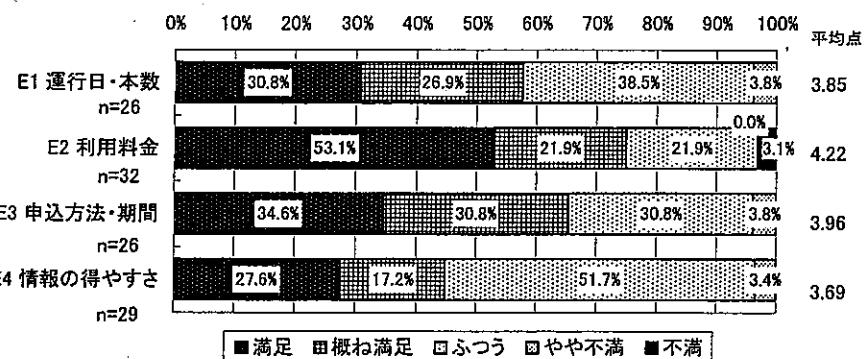
(C情報の提供)に関するコメント

D. 利用者の意見の反映



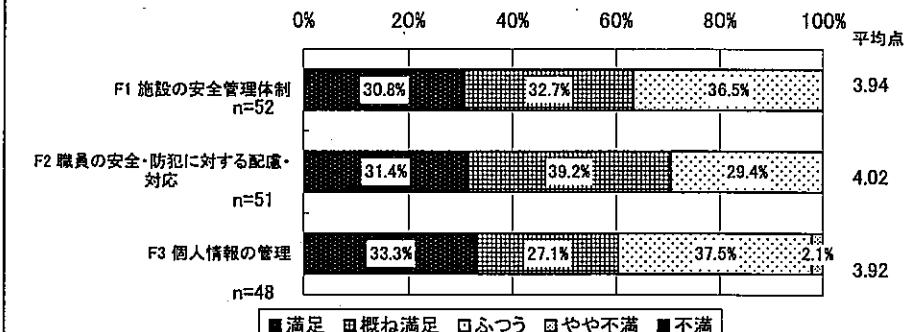
(D利用者の意見の反映)に関するコメント

E. 主催・共催する文化事業



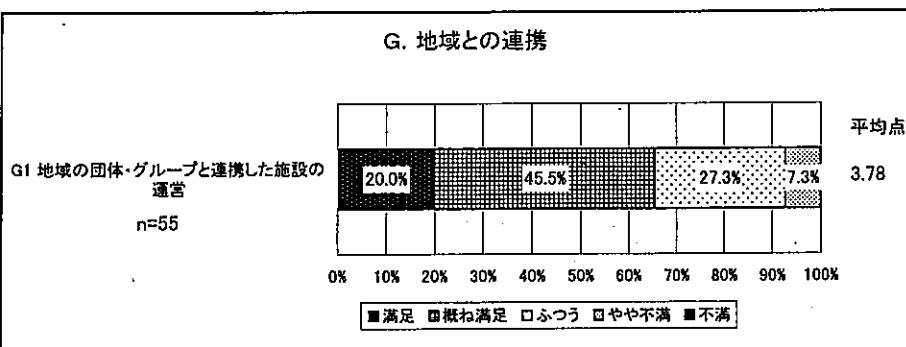
(E主催・共催する文化事業)に関するコメント

F. 安全管理体制



(F安全管理体制)に関するコメント

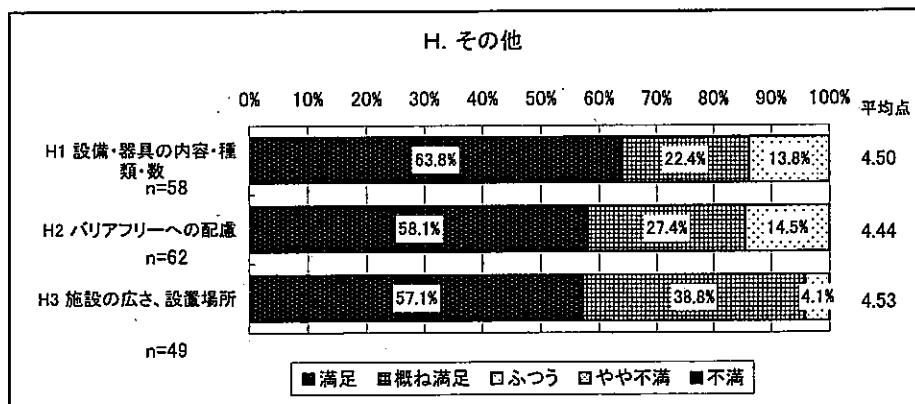
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

(略)

H. その他



【Hその他】に関するコメント

(略)

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

- ・アンケートは必要があるのですか。
- ・アンケートの結果がどう反映されているのか、わからないので記入しなかった。
- ・このアンケートが施設の実情とちぐはぐで答えにくい設問が多いですね。
- ・はじめて利用させていただいたのですが、大満足です。お食事は大変美味でした ありがとうございました。
- ・二階にトイレが出来て嬉しかったです ただし山に入る道が殆ど止められており、がっかりしました。アンケートの中身が細かすぎて(?)と思った
- ・欲を言えば石鹼が欲しい。水石鹼は効果があるのでしょうか?
- ・今回18名の参加でしたが、予定が少し変更になったのですが、それに納得出来ない人が居て、とても不愉快でした。
- ・部屋の壁に黒カビが、大量に付着していました。
- ・トイレの数が少ない。洗面所にコップがない。食事の量が多い。
- ・7号室の鏡がこわれていました。各部屋に扇風機（貸し出しでもOK）があると良かったです。申し込み時の担当の方が不慣れで困った（利用案内をわたしてもらえず、申し込みにも時間がかかった）施設はとても快適で過ごしやすかったです。ありがとうございました。
- ・食事が美味しい量も多く、とても満足しました。
- ・とても楽しく過ごせました。1日1往復だけでも川上駅との往復送迎を行っていただけると助かります。（車だとアルコールが飲めない。小海線を利用したい。）
- ・お部屋に虫取りがあればよかったです。
- ・テラスでの喫煙場所の見直しをお願いしたい。外の空気を楽しめる良い場所なのにタバコのにおいて邪魔をされるのはどうかと思います。
- ・夕食が昨年までと比べヘルシーになったような気がします（昨年まではてんぷらがついていたように記憶します）。長年、夕食代を値上げしていないので無理もないかもしれませんのが少々残念ではあります。
- ・お世話になりました。ありがとうございました。
- ・すごく楽しい夏になったので良かったです。
- ・トイレが2階にできたのが良かった。
- ・風呂場の循環の排水口の吸い込み力が強く、危険に感じます。敷地の広さを活かし、散歩コース等のチラシの作成をお願いします。
- ・川上村に入ってからの道の案内板は比較的わかりやすいが、駐車場から中央棟までの案内がわかりづらい。車でどこまで入れるのか。また、自然の村なので仕方ないですが段差や階段などもう少しバリアフリーになっていると良いと思います。全体的には満足のいくサービスだと思います。ありがとうございました。また利用したいと思います。

- ・バリアフリーだともう少し楽だったのではと思いました。特に年寄りの方や障害者の方には階段が多すぎたように思います。全体的にはすごくきれいで食事も美味しく楽しめました。また来たいです。
- ・トイレをウォシュレットにしてほしい。食事はとても美味しいです。
中央棟の周りに自然の遊び場があるといい。アスレチック的なもの。
- ・私は障害を持っていますし、年を取っていますので階段の上り下りがきつかった。
風呂場の脱衣場にイスが1つほしいです。他はとても満足しています。また来たいと思いました。ありがとうございました。
- ・卓球は昼間も開放してほしい。
- ・卓球が昼間の時間利用できないのは不便でした。食事はいつもどおり美味しい、今回は特に掃除が行き届いているのに感心しました。いつもありがとうございます。
- ・年1回程度ですがいつも楽しく利用させていただいております。節度と規則を守りつつも自由度の高いところがこの施設の良いところだと思っています。あまり制限することなくのんびり利用できることを今後も期待しています。ありがとうございました。施設の管理の方々に感謝いたします。一点だけ。小さな子ども多くいます。タバコは良くないと思います。

0 1 2 3 吉祥寺

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立0123吉祥寺			
所在地	武藏野市吉祥寺東町2-29-12			
指定管理者の名称	一般財団法人武藏野市子ども協会			
代表者	理事長 筒井 敏晴			
所在地	武藏野市中町3-7-1 武藏野コーポラス506			
指定の期間	平成22年4月1日～平成28年3月31日			
指定管理業務の内容	① 武藏野市が設置する子育て支援施設の管理運営 ② 施設の設置目的に基づいた事業の企画・運営 ③ その他、協会の目的を達成するために必要な事業			
指定管理委託料	予算	117,385,000円*	決算	117,385,000円*

2 モニタリングの結果総括

*委託料は、0123吉祥寺、0123はらっぱを合わせた金額。

(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	100 /100	*職員マニュアルを作成した。 *定期的に防犯訓練、不審者訓練を実施した。
	②重点ポイント		*利用者と元利用者をつなぐ「支え合いネットワーク」を構築した。
	③アピールポイント		*21年度に多発した盗難事件がなかった。 *セクシャルハラスマント研修を新たに実施した。
(B) 利用者モニタリング	97%		*アンケートで多くの方から満足度が得られた。
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管課によるモニタリング	①チェック項目	100 /100	*職員マニュアルを作成した。 *防犯訓練等を継続実施している。
	②重点ポイント		*利用者と元利用者をつなぐ「支え合いネットワーク」が構築された。
	③アピールポイント		*盗難事件がなくなった。 *新たな研修やアンケートが実施された。
(B) 利用者モニタリング	97%		アンケート調査の結果から、利用者の高い満足度が伺える。
(C) 財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A 住民の満足の向上	45 /45	45 /45	*アンケートでは、施設管理やスタッフについて高く評価された。 *苦情・意見への対応を周知し、事業に反映した。 *スタッフの接遇研修に対する意識の向上を図った。
B 安全への取り組み	15 /15	15 /15	*防犯カメラ、利用保護者への貼紙掲示などで盗難事件を予防した。 *定期的に防犯訓練、不審者訓練を実施した。 *継続して防犯訓練、不審者訓練を実施している。
C 適正な運営	30 /30	30 /30	*職員マニュアルを作成したほか、スタッフの質の向上に努めた。 *個人情報保護の研修を実施した。 *個人情報に関する研修を実施し、意識の向上に取り組んだ。
D 施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	*設備の保守点検を各専門業者に委託し、適正な管理を行っている。 *設備の保守点検に関しては専門業者に委託し、適正に管理されている。

(A) - ②重点ポイント(サービス評価項目以外で、施設の特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		*施設が老朽化によって利用者の安全に影響がないよう、メンテナンスや工事を早急に依頼することを心がけた。 *避難訓練などを定期的に実施した。
(2) 地域の連携に向けた取組		*「0123まつり」や「0123×地域」を実施したほか、利用者と元利用者をつなぐ新たな「支え合いネットワーク」を構築し、地域での交流を拡大した。
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組		*情報に関するアンケート調査を実施し、87人の方から回答を頂き、利用者の意見や要望の把握に努めた。 *新たに情報に関するアンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。一方、利用者以外の市民ニーズの把握が課題である。

(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	97%	*総じて高い満足を得ている。特に職員や施設管理に関する評価が高い。 一方、自主事業や相談、親同士の交流などソフト面での評価が他のものに比べ低くなってしまっており、事業全体のバランスを考慮しつつ新しい切り口での自主事業、相談体制等を検討する必要がある。

(様式2) 評価シート

(A) ~③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
* 防犯カメラ設置や貼紙掲示により 22年度は盜難事件が無くなった。
* 避難訓練を定期実施してきたことで 3/11 大震災当日は混乱が無かった。
* 「0123」×地域を継続実施したほか、新たな「支え合いネットワーク」を構築するなど地域交流を拡大した。
* 職員に対し、新たに個人情報保護研修、セキュリティメント研修を行った。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
* 情報に関するアンケート調査を実施し、利用者ニーズを把握するとともに、情報提供の方法について見直した。
* 職員マニュアルを作成し、サービスの向上及び安定化を図った。
* 平成23年3月に予定していた外部講師による接遇研修は、地震の発災に伴い延期し、代わりに職員マニュアルにより「接遇」に関する意識を高めた。
<改善が必要だと思われる点>
* モニタリング評価で行われたアンケート調査結果から、スタッフとの関わりに少数ではあるが不満を感じている利用者がいることがわかった。今後は利用者と関わる時間をさらに確保していく必要がある。
* 清潔（清掃）、景観・室温（館内環境）で、不満を感じている利用者がいることがわかったため、今後は環境の向上にむけて対応するとともに、委託業者との連絡を密に取るなどして整備に努めていきたい。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
* 3/11 の東日本大震災の際も、避難訓練等の成果で大きな混乱はなかった。
* 0123 × 地域事業を継続実施し、利用者と元利用者をつなぐネットワークを新たに構築するなど、地域と共に子育てを支援する地域交流の拡大が図られている。
* 盗難事件がなかった。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
* 情報に関するアンケート調査を実施したこと、ニーズの把握、情報提供方法の見直しを図ることができた。
* 職員マニュアルを作成し、サービスの格差是正、向上、安定化を図り、スタッフの質の向上に取り組んだ。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
* 一部利用者から不満のあるスタッフと利用者の関わりについては、研修や職員間の情報交換を積極的に行い、より高い満足度が得られるよう改善に期待したい。
* 館内環境の改善については、引き続き職員の意識向上、清掃業者との連携等で可能な限り対応してほしい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート

指定管理者

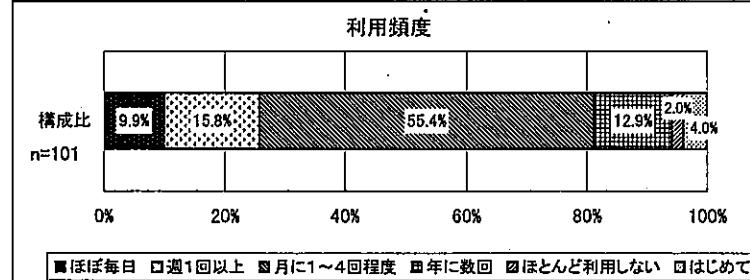
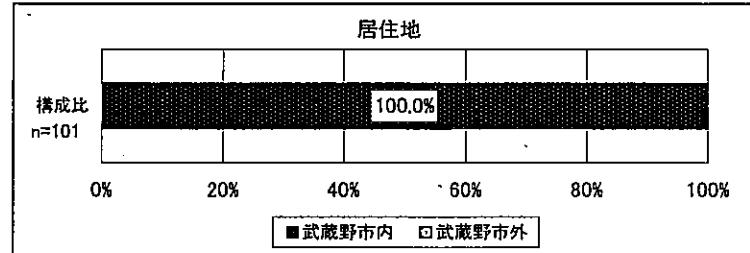
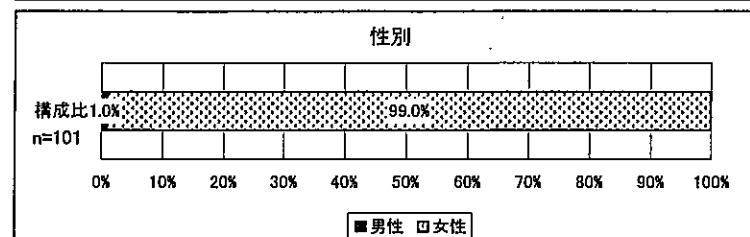
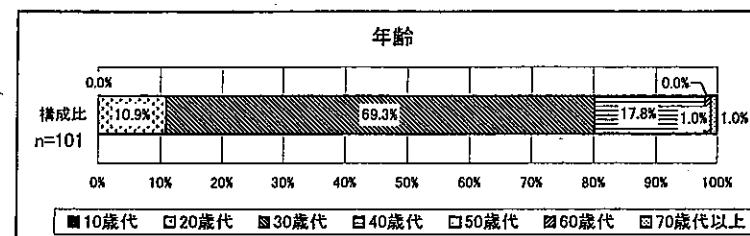
視点	チェック項目	可否 (○X)	評価	
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 X ○21/21問	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○		
情報提供	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○		
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
	11 地域ニーズを把握している。	○		
職員対応	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○		
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○		
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○		
自主事業への取組	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○		
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○		
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○		
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○			
評価の理由	・アンケートによって利用者ニーズを把握したり、意見箱を設置して利用者からの苦情や意見を収集している。これに対するスタッフの対応や意見への考え方を掲示するなど、利用者に広く周知し、事業の運営に反映している。また、スタッフがなるべく「ひろば」に出ることで利用者の要望の把握に努めている。 ・新たに「支え合いネットワーク」として先輩母（元利用者）と現利用者とをつなぐネットワークを構築した。 ・外部講師による接遇研修を予定したが、震災で延期となった。22年度は、職員マニュアルに基づき、各自で意識の向上を図った。 ・職員マニュアルを作成した。			
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 X ○9/9問	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○		
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
29 事件・事故が発生していない。	○			
30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○			
評価の理由	・21年度に財布や靴等の盗難事件が多発したため、防犯カメラを設置し、貼紙等で利用保護者への注意喚起を行ったことで、22年度は盗難事件は発生せず、安全で安心できる施設として利用してもらった。			

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 X ○22/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している。（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用增加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	45点 X ○21/21問
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
経費節減への取組	50 現金等が適正に管理されている。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	・業務の運営は適正に行われており、利用者数は増加した（市内利用者：前年度比 326組増）。		
	・個人情報保護に関する研修を21年度から毎年実施しており、情報保護に対する意識の向上を図った。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 X ○10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	・設備の保守点検については、各専門業者に委託し、適正に管理されている。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 X ○21/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っていている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
B 安全への取り組み	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	15点 X ○9/9問
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
評価の理由	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）。	○	
C 適正な運営	・独自アンケートの実施や意見箱の設置により、利用者ニーズの把握、意見等の収集に努めている。収集した意見等に対するスタッフの回答を掲示し、利用者への周知を図り、事業の運営に反映させている。		
	・地域との連携等については、新たに利用者と元利用者とをつなぐネットワークを構築するなど、地域との連携や地域と利用者の関係作りに努めている。		
	・職員対応について、予定していた接遇研修は震災の影響で延期となつたが、新たに作成した職員マニュアルを用いて意識の向上を図っている。		
	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。	○	
評価の理由	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	・21年度に多発した盗難事件への対応として、防犯カメラを設置し、貼り紙等で利用者へ注意喚起を行った結果、22年度は盗難事件は発生しなかつた。		

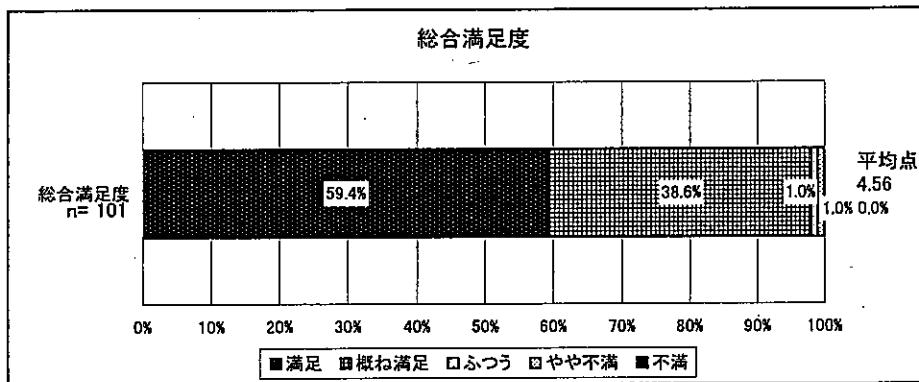
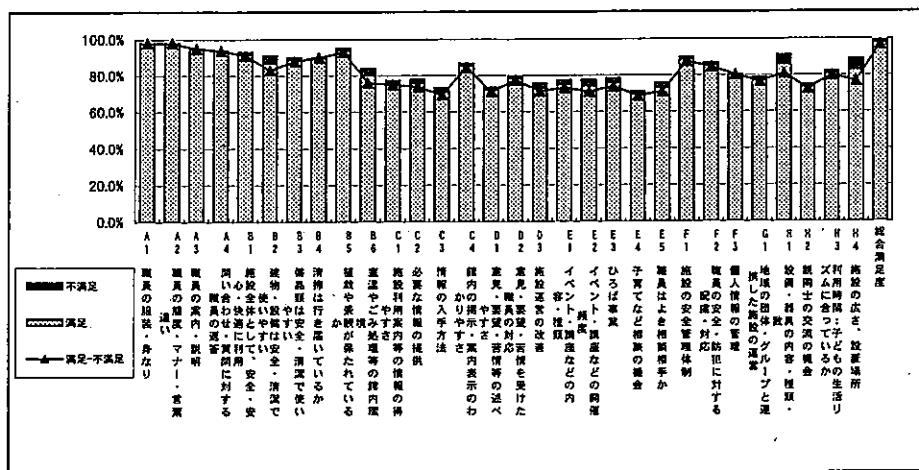
視点	チェック項目	可否 (○X)	評価	
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○22/22問	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○		
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○		
	39 個人情報は適切に管理されている。	○		
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○		
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○10/10問	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○		
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。	○		
指定管理料の適正執行	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○		
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
経費節減への取組	50 現金等が適正に管理されている。	○		
	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由		<ul style="list-style-type: none"> 利用者数は増加しており（市内利用者：前年度比326組増）、適正な業務運営を行っている。 個人情報保護に関する研修を21年度から実施しており、個人情報保護に対する意識の向上を図った。 		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○		
	54 保守点検等の計画を立てている。	○		
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○		
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○		
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○		
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○		
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由		設備の保守点検については、各専門業者に委託し、適正に管理されている。また、修繕等が必要となった際は速やかに主管課へ報告し、臨機応変に対応している。		

施設名 武蔵野市立0123吉祥寺



（回答者の属性）に関するコメント
 ・市外居住者の参加できないイベント等についての質問項目もあったため、市内居住者のみを対象とした。
 ・父親からは1名しか回答を得られなかったが、次回以降はさらに積極的にアンケートをお願いしていきたい。

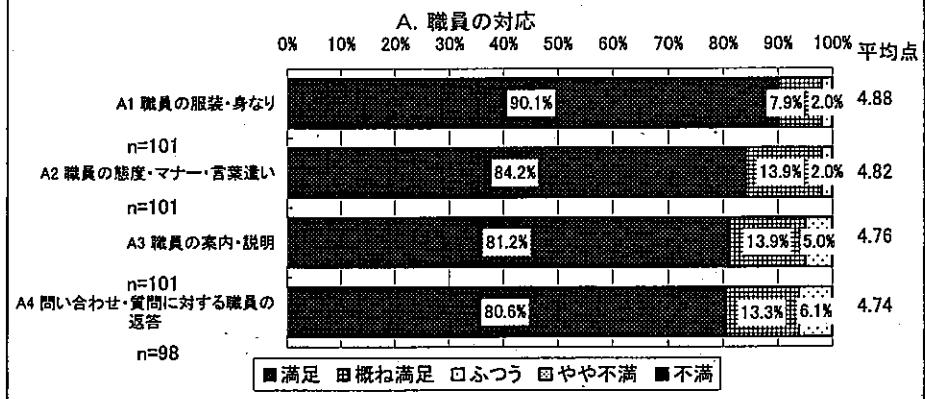
施設名 武藏野市立0123吉祥寺



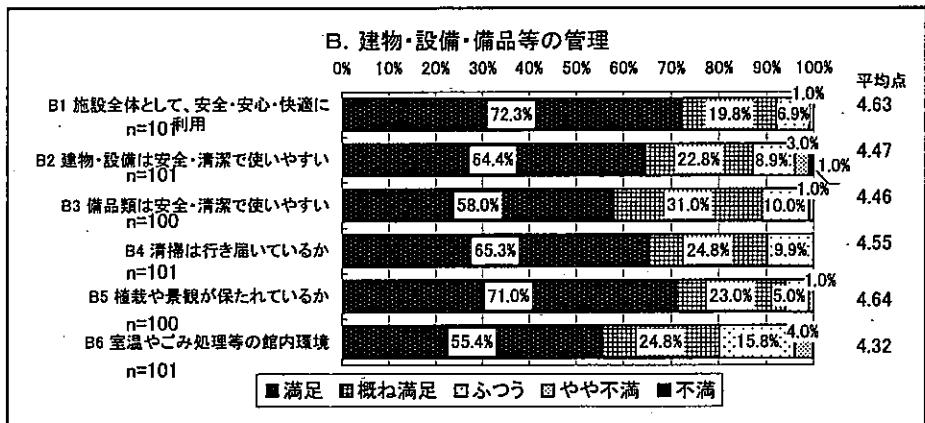
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
・満足、概ね満足と答えた方が全体の98%で、多くの方から満足度が得られている。

施設名 武藏野市立0123吉祥寺

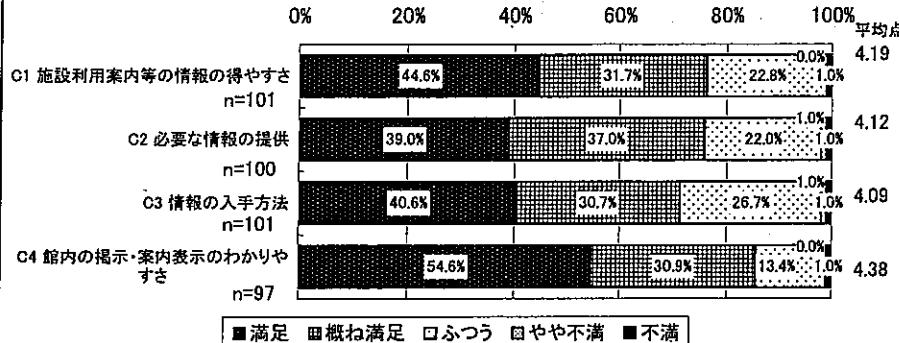


【A職員の対応】に関するコメント
職員の対応については4項目とも、全体の8割近くの方が満足している。



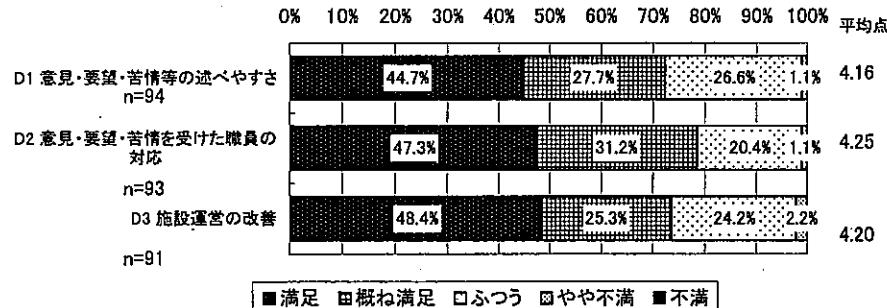
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
・平成4年の開設から19年が経ち、設備の老朽化が目立ってきてているため、エアコン等の不具合によるクレームもある。
・ごみ箱の設置やおむつを捨てるができるようにしてほしいといった要望が多い。
・電子レンジや自動販売機といった設備を求める声もある。

C. 情報の提供



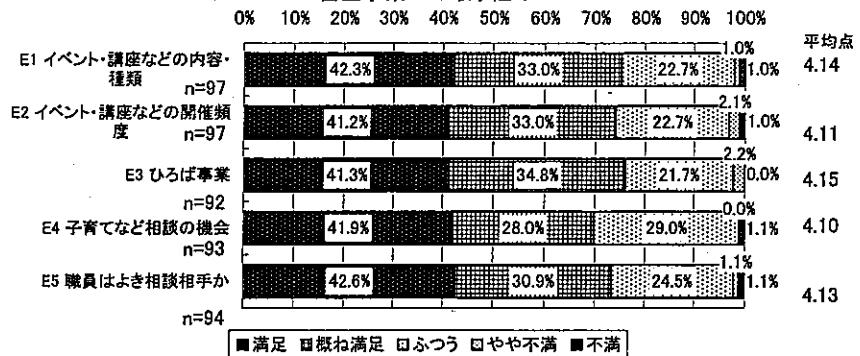
【C情報の提供】に関するコメント: 現在は案内表示が充実しているが、今後はより詳細な案内表示を希望する声がある。

D. 利用者の意見の反映



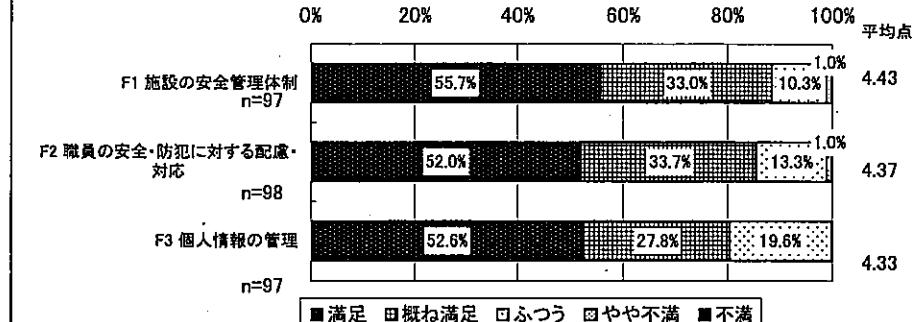
【D利用者の意見の反映】に関するコメント: 職員に高い満足度を得ている分、意見や苦情が言いつらいという声もあった。

E. 自主事業への取り組み



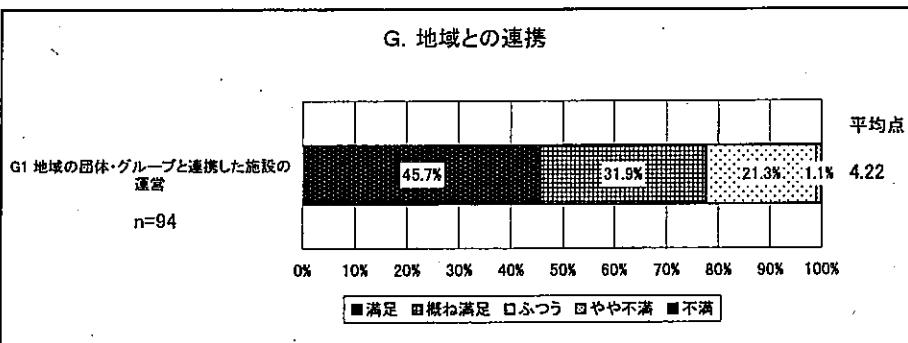
【E自主事業への取り組み】に関するコメント: 全般に満足しているが、開催回数、開催日時、定員、内容の変化等、さらなる充実を望む声は常にある。

F. 安全管理体制



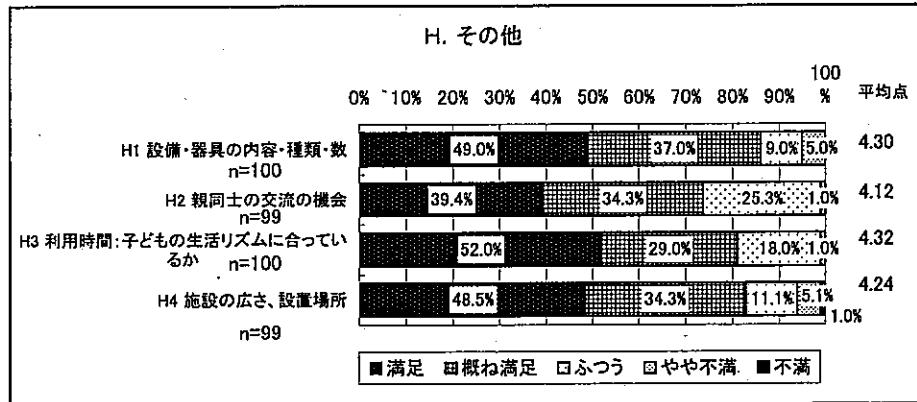
【F安全管理体制】に関するコメント: 全体の8割以上の方が満足、概ね満足と回答している。

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント
平成21年度に引き続き、“0123×地域”を実施し、地域と協働して子育て支援を行った。

H. その他



【他の】に関するコメント
・0123施設は交通の便が悪いという意見が日頃から多く寄せられている。
・時間を延長してほしいという要望が多い。

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

(1) 施設設備について

- ・トイレがもっと広いと良い。
- ・粘土の量が少なく、用具の種類も少ないと思います。
- ・ちょっと狭い。
- ・お弁当を温めるレンジがあると良い。
- ・電子レンジが欲しい。1回5円とかでもよいので、食堂に置いて頂けるとありがたい。冬は冷たいご飯を食べさせるのが忍びないです。
- ・自動販売機を置いて欲しい。
- ・夏の庭の蚊の多さが気になるが、どうしようもないか。
- ・夏は蚊がひどいので、もう少し何とかしてほしい。
- ・3歳の男の子には吉祥寺は少し狭く、はらっぱに良く行った。
- ・ゴミ箱を設置してほしい。
- ・クッション性のある滑り台があると良い。(小さい子でもぶつけず安心)
- ・外に出る引き戸が汚れているのが気になる。
- ・オムツだけは捨てられるようにしてほしい(無料なので)
- ・身長・体重を事務室で測れるようにしてほしい。

(2) 運営面について

- ・情報がわかりづらい。
- ・月曜も開館だとうれしい。

(3) 事業について

- ・土曜日にお父さんお母さんと水遊びグッズづくり→プール遊びという企画はどうでしょうか。ぐるりんで作った水車(ペットボトル利用)が大ウケでした。
- ・これからいろいろな講座を受けたい。
- ・講座の回数がもう少し増えると嬉しい。
- ・イベント、講座などがすぐにいっぱいになってしまふ。
- ・イベントを増やしてほしい。
- ・行事をもう少しおかげやすくてほしい。午後にもいろいろ行ってほしい。
- ・午後2時過ぎのイベントもあるとうれしい。

(4) 職員について

- ・スタッフが事務室ではなく遊び場の方にいてくれると話し易いと思う。

(5) 評価のことば

- ・0123吉祥寺の先生・施設には、本当に助けていただいている。とても有り難い存在です。

ありがとうございます。

・とても良い施設です！

・0123吉祥寺が近くにあることで、親子共にとても楽しく生活する事ができます。(無いと本当に子育てがしんどい物になってしまいますと思います…)0歳から安全にのびのびと、子ども主体で遊べる施設はとても貴重だと思いますし、武蔵野市の大きな魅力の一つだと思います。これからも大変お世話になります。いつもありがとうございます。

・安心して子供を遊ばせることができるすばらしい施設です。

・23 区内に引っ越したいと思っていたが、武蔵野市で良かったと思っています。ありがとうございます。

・いつもみんなに助けられ、感謝しています。0123がなかったら、子育てできたかどうか…。ありがとうございます。

・とても楽しく遊ばせてもらっている。いろんな人の交流があつてありがたい。

・様々な相談にのってくださり、よく声もかけて頂けて来館すると母親の気持ちも一新できる。手があればお見送りしたり、遊んだりもしていただけて大変満足。

・いつもやさしくしてくださりありがとうございます。子育ての励みになります。

・家の中では息が詰まってしまうので、近所にこのような広い遊び場があり、大変助かっている。

・雨の日など、外で遊べない時も利用でき、助かっている。上の子も幼稚園に入ってからもよく来たがっていた。

(6) その他

・本町からははらっぱも吉祥寺も遠いので、近くに施設があつたら良い。

・同じような施設が駅の近くにあると助かる。

・0歳から利用させていただき、とても満足している。2歳になり、活発になってきたので他の子に迷惑をかけてしまい、限界を感じている。3歳まで遊べる気がしないのだが、大きい子はどうやって遊べばよいのか。

0123はらっぱ

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立0123はらっぱ			
所在地	武藏野市八幡町1-3-24			
指定管理者の名称	一般財団法人武藏野市子ども協会			
代表者	理事長 筒井 敏晴			
所在地	武藏野市中町3-7-1 武藏野コーポラス506			
指定の期間	平成22年4月1日～平成28年3月31日			
指定管理業務の内容	① 武藏野市が設置する子育て支援施設の管理運営 ② 施設の設置目的に基づいた事業の企画・運営 ③ その他、協会の目的を達成するために必要な事業			
指定管理委託料	予算	117,385,000円*	決算	117,385,000円*

2 モニタリングの結果総括

※委託料は、0123吉祥寺、0123はらっぱを合わせた金額。

(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
による(1)モニタリング	①チェック項目	98.3 /100	*職員マニュアルを作成した。 *市内利用者は前年度比2,140組増となった。
	②重点ポイント		*利用者と元利用者をつなぐ「支え合いネットワーク」を構築した。
	③アピールポイント		*セクシャルハラスマント研修、情報に関するアンケートを新たに実施した。
(B) 利用者モニタリング	98%		*アンケートで多くの方から満足度が得られた。
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(2)主管課による	①チェック項目	98.3 /100	*職員マニュアルが整備された。 *利用者が増加した。
	②重点ポイント		*利用者と元利用者をつなぐ新たな「支え合いネットワーク」が構築された。
	③アピールポイント		*新たな研修やアンケート調査が実施された。 *地域交流の拡大が図られた。
(B) 利用者モニタリング	98%		*アンケート調査の結果から、利用者の高い満足度が伺える。
(C) 財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A 住民の満足の向上	45 /45	45 /45	*アンケートでは、施設管理やスタッフについて高く評価された。 *新たに作成した職員マニュアルを活用してスタッフの接遇に対する意識の向上を図った。
B 安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	*館内設備によって保護者が怪我をする事故があったが、設備の総点検を実施し、再発防止に向けて取り組んだ。 *盗難や不審者等抑止のため設置した防犯カメラ等により、施設内の安全に努めた。
C 適正な運営	30 /30	30 /30	*利用者数は増加し、市内利用者は前年度比2,140組増となった。 *職員マニュアルを作成したほか、スタッフの質の向上に努めた。 *個人情報保護の研修を初めて実施した。
D 施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	*設備の保守点検を各専門業者に委託し、適正な管理を行っている。

(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		*設備の総点検を行い、問題のある箇所については、市に依頼し改善した。 *避難訓練などを定期的に実施した。
(2) 地域の連携に向けた取組		*「0123まつり」や「0123×地域」を実施したほか、利用者と元利用者をつなぐ新たな「支え合いネットワーク」を構築した。
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組		*情報に関するアンケート調査を実施し、125の方から回答頂き、利用者の意見や要望の把握に努めた。

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	98%	*総じて高い満足を得ている。特に職員や施設管理に関する評価が高い。一方、自主事業や相談、親同士の交流などソフト面では他のものと比べて評価が低くなっている。事業全体のバランスを考慮しつつ、新しい切り口での自主事業、相談体制等について検討する必要がある。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
* 「0123」×地域を継続実施したほか、新たな「支え合いネットワーク」を構築するなど地域交流を拡大した。
* 職員に対し、新たに個人情報保護研修、セクシャルハラスメント研修を行った。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
* 情報に関するアンケート調査を実施し、利用者ニーズを把握すると共に、情報提供の方法について見直した。
* 職員マニュアルを作成し、サービスの向上と安定化を図った。
* 平成23年3月に予定していた外部講師による接遇研修は、地震の発災に伴い延期し、代わりに職員マニュアルにより「接遇」に関する意識を高めた。
<改善が必要だと思われる点>
* モニタリング評価で行われたアンケート調査結果から、スタッフとの関わりに少數ではあるが不満を感じている利用者がいることがわかった。今後は、「ひろば」における利用者との関わり方についてスタッフ間でよく話し合い、より適切な対応に向け、個々のスタッフの力量を高めるための研修や勉強会等を行っていく必要がある。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
* 「0123」×地域を継続して実施し、利用者と元利用者をつなぐ新たなネットワークを構築するなど、地域と共に子育てを支援する地域交流の拡大が図られている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
* 「情報に関するアンケート調査」を実施したこと、ニーズの把握、情報提供方法の見直しを図ることができた。
* 職員マニュアルを作成し、サービスの格差是正、向上、安定化を図り、スタッフの質の向上に取り組んだ。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
* 一部利用者から不満のあるスタッフと利用者との関わりについては、研修や職員間の情報交換を積極的に行い、より高い満足度が得られるよう改善に期待したい。
* 事故発生については、日頃から安全管理への意識を高く持ち、再発防止に向けた取り組みを今後も期待したい。

(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

指定管理者

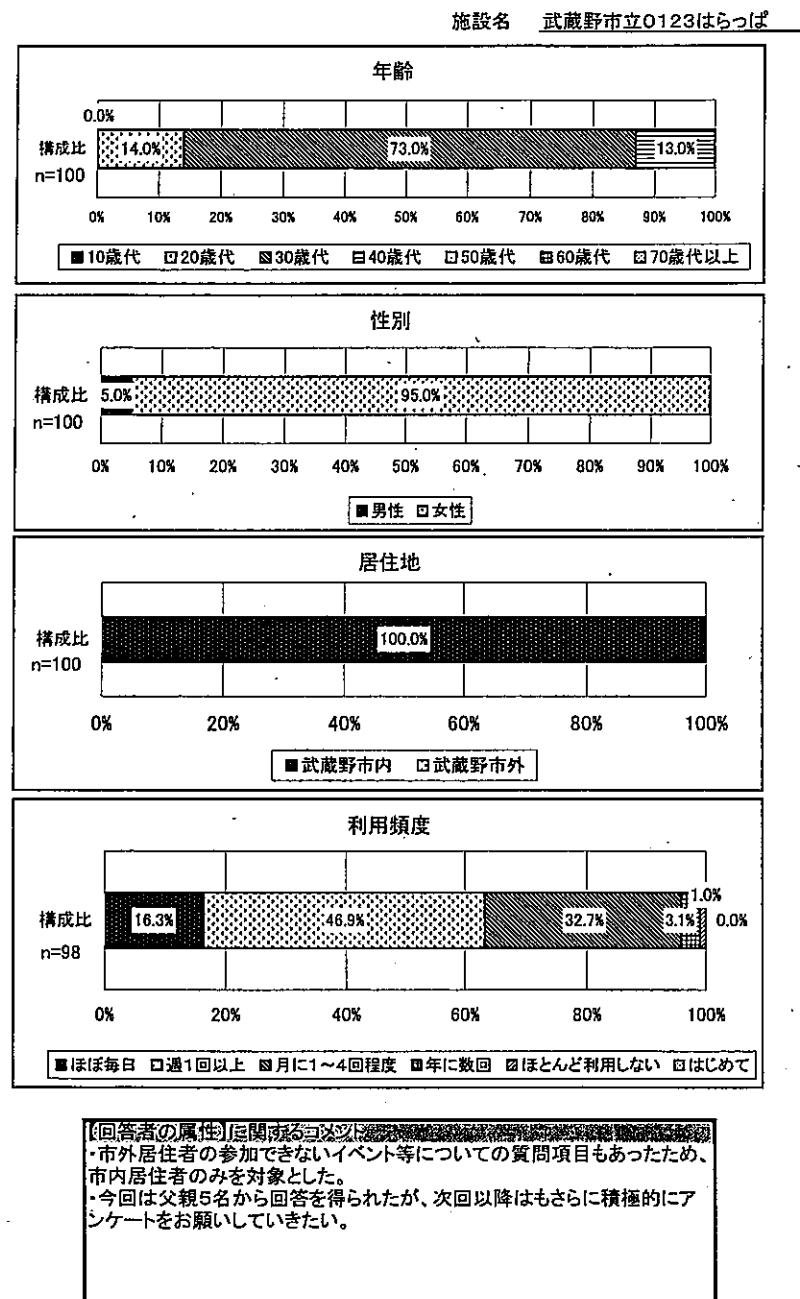
視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 X ○21/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	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實になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由	・アンケートによって利用者ニーズを把握し、事業の運営に反映している。 ・職員マニュアルを作成した。 ・外部講師による接遇研修を予定していたが、震災で延期となり、22年度はマニュアルに基づき各自で「接遇」に対する再確認を行った。 ・新たに「支え合いネットワーク」として、先輩母（元利用者）と現利用者をつなぐネットワークを構築した。		
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	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。	X	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	・館内設備の不備が原因で保護者が怪我をする事故があったが、その後遊具や設備の総点検を実施するなど、再発防止に向けた取り組みを積極的に行った。 ・盗難や不審者などの抑止のため防犯カメラを設置するなど、施設内の安心・安全に努めた。	

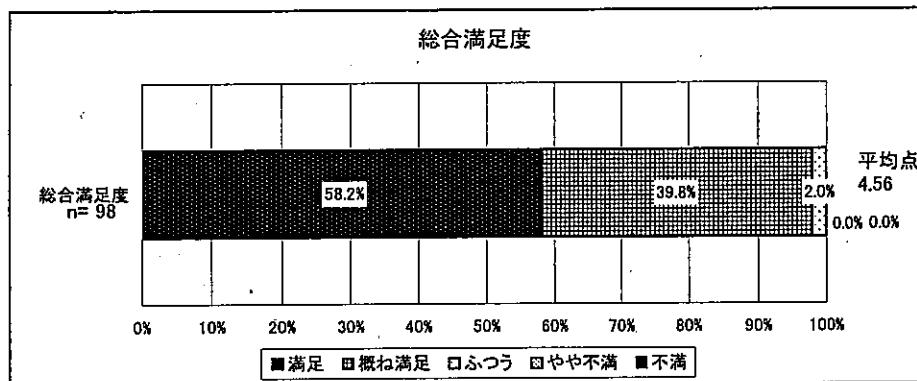
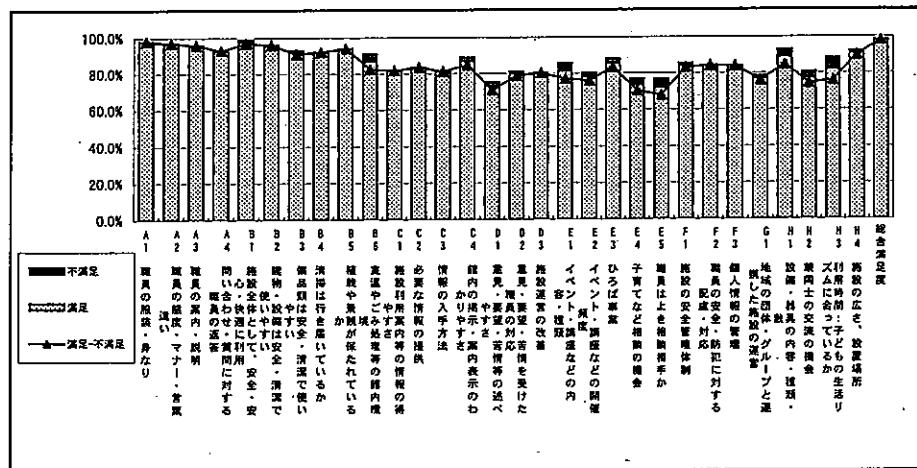
15点
X
○8/9問

観点	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 X ○22/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用增加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	51 経費は節減されている。	○	10点 X ○10/10問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	・業務の運営は適正に行われており、利用者数が増加した。 (市内利用者：前年度比 2,140組増)		
	・個人情報保護に関する研修を21年度から毎年実施しており、情報保護に対する意識の向上を図った。		
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
E 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。	○	15点 X ○8/9問
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	・設備の保守点検については、各専門業者に委託し、適正に管理している。		

観点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 X ○21/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
B 安全への取り組み	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	15点 X ○8/9問
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由	・独自アンケートを実施し、利用者ニーズの把握、意見等の収集に努めている。		
	・地域との連携等については、新たに利用者と元利用者とをつなぐネットワークを構築するなど、地域との連携、地域と利用者の関係作りに努めている。		
	・予定していた接遇研修は、震災の影響で延期となつたが、新たに作成した職員マニュアルを用いて、各自で意識の向上を図っている。		
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
評価の理由	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	・事故発生後は、館内設備の総点検を実施し、必要に応じて修繕を行つた。日々の業務の中で気づいたことを速やかに主管課へ連絡するなど、再発防止に向けた意識の向上が図れている。		

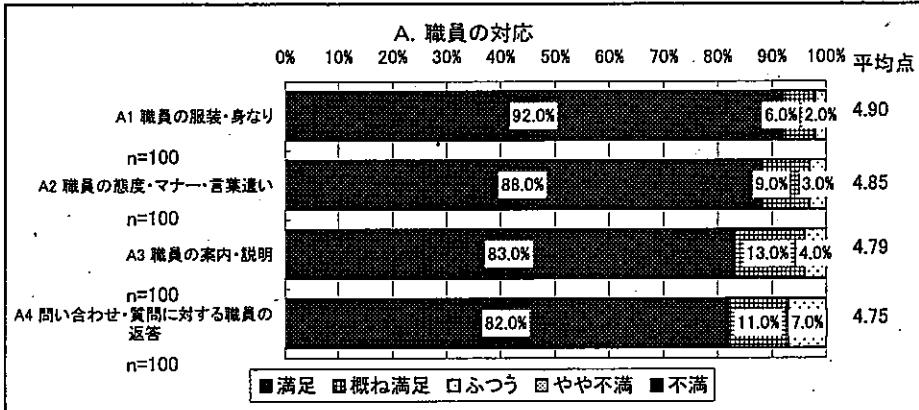
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○22/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	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 様々に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	・利用者数は増加しており（市内利用者：前年度比2,140組増）、適正な業務運営が行われている。 ・個人情報保護に関する研修を21年度から実施し、個人情報保護に対する意識の向上を図っている。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	・設備の保守点検については、各専門業者に委託し、適正な管理に努めている。また、不備が生じた際には、速やかに主管課へ報告し、臨機応変に対応している。		



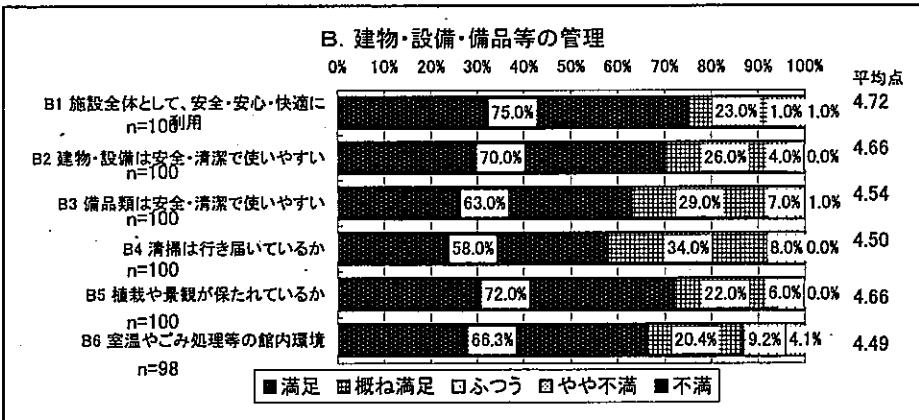


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

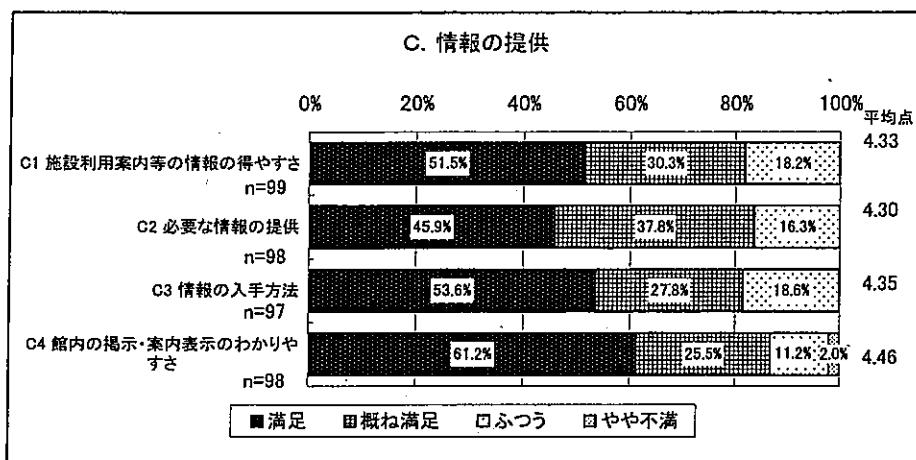
【総合満足度】に関するコメント
・満足、概ね満足と答えた方が全体の98%で、多くの方から満足度が得られている。



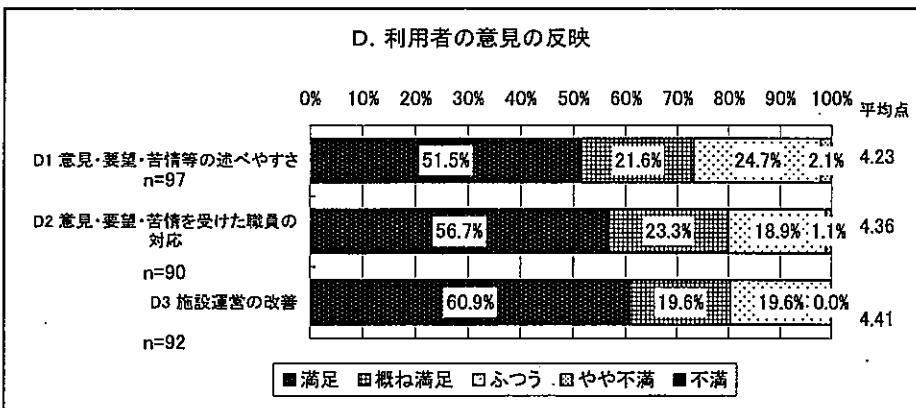
【A職員の対応】に関するコメント
職員の対応については4項目とも、全体の8割以上の方が満足している。



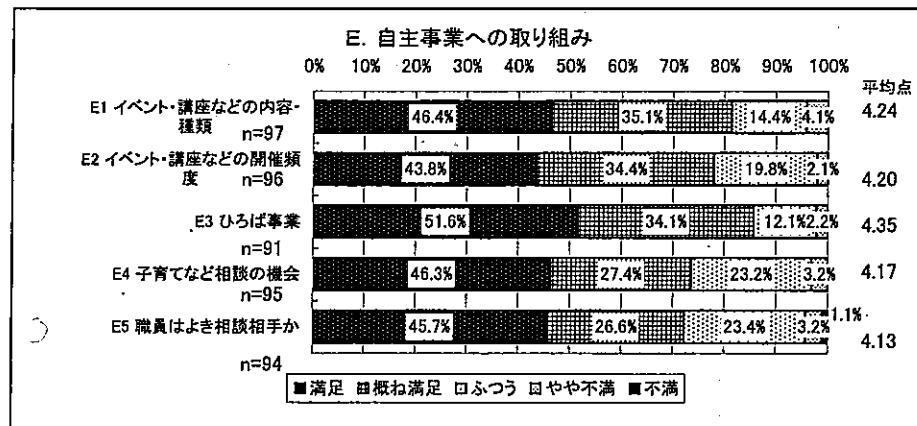
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
・平成13年開設で、建物も比較的新しいため、設備面においても満足度が高い。



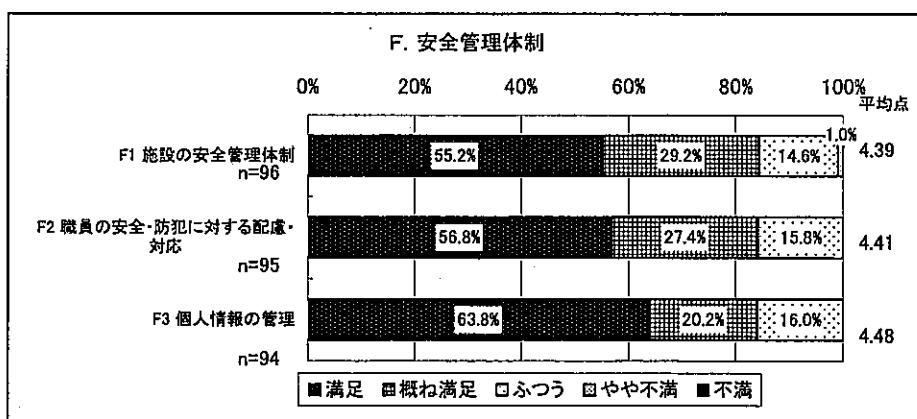
【C情報の提供】に関するコメント
情報の提供方法については、今後より詳細なアンケートを実施し、ニーズの把握に努める。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
職員に高い満足度を得ている分、意見や苦情が言いづらいといった面があるのではないか。

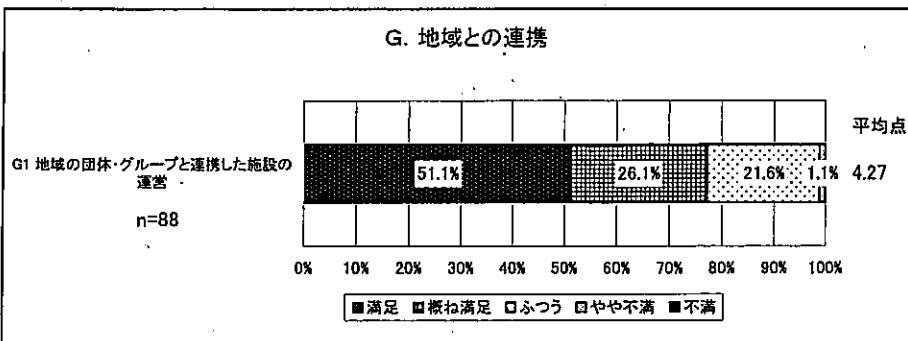


【E自主事業への取り組み】に関するコメント
相談事業に対する満足度がやや低いが、これについては、スタッフができるだけ利用者と関わるように努力を続けているが、来館者数の多さに対するスタッフの人数の割合が少ないことが影響しているのではないかと思われる。また、事業については、内容に変化がほしいといった意見があった。



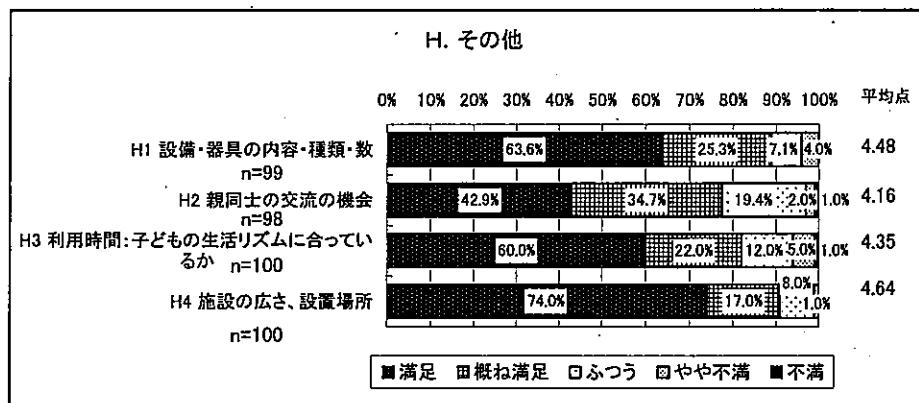
【F安全管理体制】に関するコメント
全体の8割以上の方が満足、概ね満足と回答している。

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント
21年度に引き続き「0123」×地域を実施し、地域と協働して子育て支援を行った。

H. その他



【その他】に関するコメント
・0123施設は交通の便が悪いといった意見が日頃から多く寄せられている。
・時間を延長してほしいという要望が多い。

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

(1) 施設設備について

- ・暑さに弱いので、冷房は強めにしてほしい。
- ・オムツ入れがあればうれしい。
- ・冷たい飲み物が売っていれば良い。
- ・ぐるりんにあるような細かいおもちゃがもう少しあるとうれしい。
- ・貴重品用のロッカーも設置されると助かる。
- ・砂場の蚊が多い季節が来るとても憂鬱です。蚊取り線香を他の方も使ってくださるよう呼びかけてもらえると嬉しい。
- ・テーブル付のイスがもっと多いと良い。
- ・広くて使いやすい。
- ・1階でも飲食できるようになったら便利だと思う。
- ・職員管理の下、ゴミ捨て、おむつ捨てができるようにしてほしい。特におむつは使用済みのものをロッカーに入れられると気持ち悪い。おむつが捨てられたら大満足。
- ・おもちゃ、遊具を定期的に変えてもらっているので、とても刺激になって楽しめていると思う。
- ・階段の下にも棚が設置されたら親としてはさらに安心できると思う。

(2) 運営面について

- ・利用時間が17時までだともっと遊びに行きやすくなると思う。
- ・夏の期間は17時まで開いていると嬉しい。
- ・17時まで開いていると嬉しい。
- ・夏は16:30まで開けてほしい。
- ・もう少し遅い時間まで運営してほしい。
- ・開館時間を延ばしてほしい。
- ・個人情報や職員の手間もあるかと思うが、はらっぱだより以外にイベント情報等のメールマガジンのようなものがあれば手軽だと思う。
- ・土日開館しているとうれしい。

(3) 事業について

- ・毎日午前中に実施されている「わいわいタイム」が、もう少し盛り上がったものになると良いと思う。毎週月曜の「童話をうたおう」は、ピアノの伴奏もあったり歌詞カードもあったりで良いが、それに比べると「なんとなくやっている」感じがあり、子どもがあまり興味をもたない。
- ・プールは暑ければ9月初旬までやってほしい。
- ・こどもの日の職員による人形劇がとても気に入っているが、ねずみのうたやどうぶつ列車のうたをいまだに歌ったりお話をしたりしているので、同じ劇でも違うものをやってもらえるとうれ

しい。

- ・1～3歳ひろばが申込み制になってから参加しにくくなり、疎遠になってしまった。自由参加だと人数の問題等、不具合があったのだろうか。
- ・参加頻度が少ないので、十分なことは言えないが、担当スタッフによって0歳ひろばなどの内容に差があることが気になる。同じ0歳児でも月齢によって反応も違うし、内容に変化があっても良いと思うが、月齢ではなくスタッフによる違いが気になる。
- ・1歳ひろばの内容に変化がほしい。
- ・11:00～の歌がマンネリ化しており、事務的な感じがする。
- ・リサイクルの部屋が狭く、危険な気がする。おもちゃや服で部屋を分けてもらえるとありがたい。

(4) 職員について

- ・気さくで親切なので、いつも感謝している。
- ・以前高崎市に住んでいた際に通っていた子育て支援センターでは、職員の方は子どもの名前をすぐ憶えてくれて、行くたびに声をかけてもらっていたが、0123は「母と子が遊びに向かう施設」というだけで、子どもにとって職員との触れ合いはなく、残念に思う。ふたごちゃんみつごちゃんはインパクトが強くよく声かけをしてもらっているようだが、その他の子どもはいまいち…といった状況なので、もう少し子どもと触れ合ってほしい。
- ・スタッフが子どもと触れ合うのをほとんど見たことがない。一人だけ話しやすい方がいるが、子どもと接しても笑顔のない人もいる。事務なら別の場所でした方がよいのでは？

(5) 評価のことば

- ・いつも本当にありがたいと思い利用している。0123の存在は武蔵野市の自慢。職員も親切で明るく、心の支えです。
- ・まだ歩かない2人を連れて来ているが、職員の方の助けがあり非常に来やすいです。いつもありがとうございます。
- ・いつもとてもありがたいと思い利用させてもらっています。はらっぱの存在や先生方、はらっぱで出会った友達のおかげで子育てが何倍も楽しくなっています。
- ・理想的な施設で身近にありとても助かっています。いつもありがとうございます。
- ・いつも声をかけてもらって安心できるところです。ありがとうございます。
- ・天気が悪い日など、こういう場所があつてよかったと思う。引き続き利用させていただきます。
- ・いつも、相談すると親身になって一緒に考えてくださり、ありがとうございます。何かあると必ず相談させていただいています。今後ともよろしくお願ひします。
- ・育児に楽しさを与えてくれる、そんな施設です。
- ・ほぼ毎日利用している。いつも親切に笑顔で対応してもらい、忙しい育児の中、ホッとする。遊具の種類や配置を変えたりして、飽きることなく楽しく過ごしている。子どもの成長に合わせ、遊び方も変わってくるので、3歳まで思う存分遊べると思う。はらっぱで初めて出来ることが多

く、親としても発見がある。

(6) その他

- ・玄関の出入りをよく見ているのか疑問。(誰でも自由に入り出しきそう)
- ・時折あれ?と感じるような行動をとる親御さんがいるので、当然のことだが「おもちゃは使つたらもとの場所に戻しましょう」「常にお子さんを視野に入れて行動しましょう」の注意貼紙などあってもよい。
- ・最近は長女も利用します。
- ・時々せきをしていたり風邪気味の子を見るが、一度うつってしまったことがあるので注射の前などは来るの控えている。
- ・大きい子(弟妹がいる子)が利用する際、おもちゃを片付けないでいることが気になる。親同士が話に夢中で、子どもを見ていなくなることも気になる。
- ・施設には満足しているが、境外住なのでもう少し近くにあつたら良い。

くぬぎ園

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市くぬぎ園			
所在地	武藏野市桜堤1-9-7			
指定管理者の名称	社会福祉法人 武藏野			
代表者	理事長 安藤真洋			
所在地	武藏野市吉祥寺北町4-11-16			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①軽費老人ホームB型 武藏野市くぬぎ園の管理運営			
指定管理委託料	予算	67,045,000円	決算	63,274,727円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による モニタリング ・指定 管理者	①チェック項目 92.9 /100	A	利用者への標準的な対応の上に、個別的な支援に取り組んだ。
	②重点ポイント 生活困難者、要介護者への個別の取り組み。		
	③アピールポイント 利用者の保証人との面談を通して、利用者のニーズ把握し個別的な支援に取り組む。		
(B)利用者モニタリング	95.5%	建物・設備・備品等は老朽化していることもあり、満足度が低い傾向である。	
(C)財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による モニタリング ・指定 管理者	①チェック項目 92.9 /100	A	毎朝の居室巡回で利用者の意見・要望を伺い、月1回の居室点検で居室の内部確認を行うきめ細かい対応を行っている。一方、利用者個人の生活を尊重する方針を取る。
	②重点ポイント 利用者の介護度が重度化傾向にあるため、緊急時の迅速な対応や関係者間の連携に努めている。		
	③アピールポイント 保証人と職員間の連携で、利用者を個別に支援する取り組みを可能な限り行っている		
(B)利用者モニタリング	95.5%	居室や団らんスペース有効活用に関し要望があるようだが、全体的に高い満足度を得ている。	
(C)財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上	42.9 /45	42.9 /45	*当施設における標準的な対応や利用者支援は行えていると思われる。 *個人の生活を尊重しながらも、利用者の生活相談や支援に取り組んでいる。 *年4回の全体懇談会を開き、家族の要望を聞く機会を設けている。
B安全への取り組み	11.7 /15	11.7 /15	*利用者の要介護化により緊急時等での迅速な対応や市への報告等が、これまで以上に求められることを再確認した。 *昨年12月に利用者の火災に伴う火傷受傷があり、消防・救急等は入ったが、週末で連絡が取れなかつた事もあり、市への報告が遅れた。
C適正な運営	28.3 /30	28.3 /30	*基本協定等に基づき、随時、市と情報交換・協議をしながら適切に運営をしている。 *平成14年度から市の計画上、新規募集を止めているが、空室の安全管理、居室点検も滞りない。 *入浴時間帯を短縮し、燃料費削減に努めている。
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	*建物保守管理等については、委託業者と密に確認しながら適切に履行している。 *3.11 大震災においては、施設を熟知する業者の豊富な経験により計画停電に対応した。

(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)	利用者の生活の安全に対する取り組み	標準的な支援	利用者の自立を認めつつ、生活の安心・安全を心掛ける。
(2)	生活困難者、要介護者への個別対応の取り組み	保証人と職員と連携を密にして取り組む	利用者・家族の要望が反映されるように努めている
(3)	随時の施設や居室の補修や修繕	大震災での損傷もあり、随時対応した	委託業者との綿密な確認・履行に努めている

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入			
総合満足度		結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計	95.5%	「不満」と「やや不満」の合計	*自立度が高い傾向のある利用者と、個の自由を尊重した支援員とが良好な関係を築いている。職員による情報の提供や利用料金について、利用者は特に高い満足度を得ている。建物は経年劣化があり、3.11大震災で更に損傷が見られたが、修繕・保守で利用者の満足度を下げなかった。

(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> * 20・21年度に作成した利用者の個別ケアプランに基づき、22年度は各利用者の保証人との面談を実施した。42名中30名の保証人と面談し、保証人の役割と職員との連携、緊急連絡先、個別ケースの支援等の確認を行った。 * 昨年度に引き続き、娯楽室を地域住民等の活動(地域健康クラブ、ケース検討会等)の場として提供した。 * 防災面では、避難訓練を2回実施(他に1回は大震災のため中止)。市の総合防災訓練には福祉避難所として桜堤ケアハウス職員とともに参加協力し、新たな課題を整理した。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 利用者減少については、入浴時間枠を短縮する形で光热水費の圧縮に取り組んでいる。 * 市民ボランティア等の活用と育成では、当施設の趣味活動や行事等で活躍していただいている。
<改善が必要だと思われる点> * 利用者の要介護化に伴い、生活や介護上の相談支援や緊急対応等が増えるため、職員はもちろんであるが、管理人・警備員も含めてこれまで以上の緊急対応マニュアルの整備が必要。 * 当施設の建て替えを正式に利用者へ説明したことにより、今後は住み替え、移り替えなどの相談や実質的な支援が出てくると思われる。23年度は、利用者面談を行い、住み替えや生活に関する意向を直接うかがい、相談支援等を充実していく。 * 3.11の大震災では、建物本体より設備面での損傷が見られ、現在も随時、修理を行っている。また、給排水設備、暖房設備、非常発電設備、防災設備等は経年劣化が激しく、今回の震災を通して通常でも設備機器を駆い駆し稼働させている状態もあり、建て替えまでの期間は熟練した作業員の操作と保守等が必要であることがわかった。

主管課(記入欄)
<主管課として特に評価できる点> * 利用者個別のケアプランより各利用者の保証人との面談を実施し、職員と保証人との連携を図った。 * 建て替えまでに劣化が所々見られる中で、熟練した業者との連携で維持管理に努めている。 * 3.11の大震災では通信が不調な中で、他の施設と連絡を取りながら利用者の安全に努めた。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 利用者の減少により、入浴時間枠を短縮させて光热水費・人件費等の削減に努めている。 * 地域健康クラブ、ケース検討会等で市民ボランティアを活用している。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 建て替えにより利用者に住み替え、移り替えの問題が出てくるので、相談支援体制を期待する。 * 利用者の介護度が重度化しているため、関係者、家族、保証人等との連携を図り、細やかな対応をこれからも継続していく事を要請する。

(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

3.11 大震災では、発災時には 29 名が館内に滞在し、2 名が外出中であった(他の方は入院やショートステイ利用中)。揺れがひととおりおさまってから屋外駐車場に避難誘導し、その後、午後 5 時まで娯楽室に 25 名、居室に 4 名が一時退避した。 外出中の利用者については午後 6 時 40 分に安否確認を完了。建物はEV停止、ボイラー停止、居室のパネルヒーター転倒、床、壁への損傷が生じたため、当日は必要な応急処置と支援等を行い職員 1 名が泊つた。
--

(様式3)チェック項目シート

武蔵野市くぬぎ園

指定管理者

視点	チェック項目	可否(O/X)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	O	45点 X ○20/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	O	
	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。	O	
	4 利用者の満足度は高い。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
B 安全への取り組み	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	O	15点 X ○7/9問
	11 地域ニーズを把握している。	X	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	O	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	O	
	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。	O	
評価の理由	◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。		
	◎日常的に利用者の生活相談・制度利用調整、生きがい等への支援に取り組み、その中から施設への要望等を聞きとり対応している。		
	◎利用者の高齢化に伴い、ホームでの生活困難、社会的な判断不十分、医療面に関する支援の高まり等により、保証人とのコミュニケーションを深めるために面談を実施。		
適正な危機管理体制	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	O	15点 X ○7/9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。	O	
	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。	O	
	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。	O	
	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。	X	
	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。	O	
	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。	O	
	29 事件・事故が発生していない。	X	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	O	
評価の理由	◎事件・事故等への対応、取り組みは体制整備されており、災害時の避難訓練も実施している。3.11の大震災時に伴う避難誘導や安否確認では一定の成果が出ている。		
	◎22年12月に利用者宅で火災に伴う火傷受傷(傷病者)が発生し、消防・救急・警察の各関係機関が入ったが、市への報告が遅れて不適切であった。		

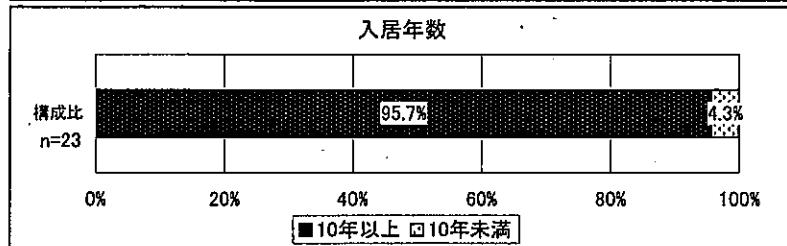
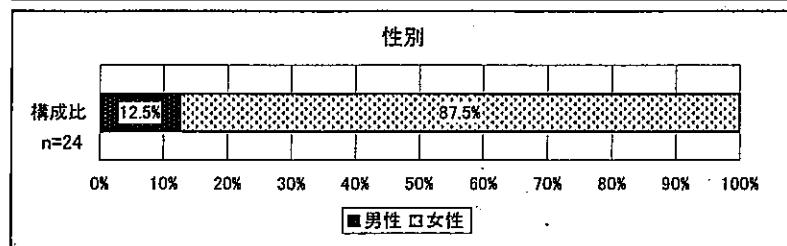
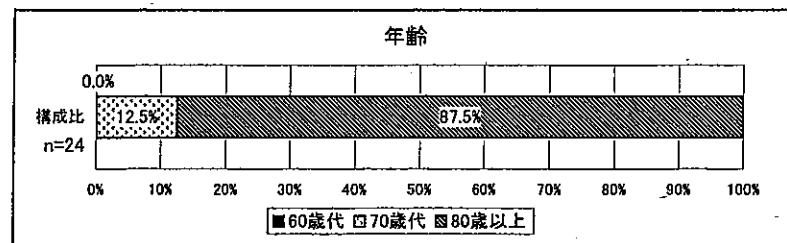
視点	武藏野市くぬぎ園 チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 X ○17/18問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	—	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	×	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	—	
	46 計画通りの収入が得られている。	—	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	—	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	◎協定書に基づき適正に執行している。 ◎建物管理・保守点検等の業務委託契約では、数社による見積もり合わせにより実施。 ◎平成14年度から市の方針により新規利用者の募集を止めているが、空き部屋についても日常の安全管理、月に1回の居室点検に取り組んでいる。 ◎平成22年1月から入浴時間帯を2時間縮小し、燃料費等の節減に取り組んでいる。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 X ○10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	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	◎3.11大震災により建物設備の損傷が共用部分・居室部分に生じ、市と確認しながら22年度予算の範囲での修繕にすみやかに取り組んだ。 ◎軽易な修繕等については、職員や委託業者の作業員が迅速に対応し、他の修繕は見積もりを数社から取り寄せて業者を選定している。	

視点	武藏野市くぬぎ園 チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 X ○20/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	×	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
B 安全への取り組み	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。	○	15点 X ○7/9問
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由	◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎日常的に利用者の生活相談・制度利用調整、生きがい等への支援に取り組み、その中から施設への要望等を聞きとり対応している。 ◎利用者の高齢化に伴い、ホームでの生活困難、社会的な判断不十分、医療面に関する支援の高まり等により、保証人とのコミュニケーションを深めるために面談を実施。		
C 適正な危機管理体制	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 X ○7/9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	×	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	◎事件・事故等への対応、取り組みは体制整備されており、災害時の避難訓練も実施している。3.11の大震災時に伴う避難誘導や安否確認では一定の成果が出ていた。 ◎22年12月に利用者宅で火災に伴う火傷受傷（傷病者）が発生し、消防・救急・警察の各関係機関が入ったが、市への報告が遅れて不適切であった。		

視点	武蔵野市くぬぎ園 チェック項目	可否 (○X)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○17/18問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	—	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	×	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	—	
	46 計画通りの収入が得られている。	—	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	—	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	○協定書に基づき適正に執行している。 ○建物管理・保守点検等の業務委託契約では、数社による見積もり合わせにより実施。 ○平成14年度から市の方針により新規利用者の募集を止めているが、空き部屋についても日常の安全管理、月に1回の居室点検に取り組んでいる。 ○平成22年1月から入浴時間帯を2時間縮小し、燃料費等の節減に取り組んでいる。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 ○10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	○3.11大震災により建物設備の損傷が共用部分・居室部分に生じ、市と確認しながら22年度予算の範囲での修繕にすみやかに取り組んだ。 ○軽易な修繕等については、職員や委託業者の作業員が迅速に対応し、他の修繕は見積もりを数社から取り寄せて業者を選定している。		

【問1】

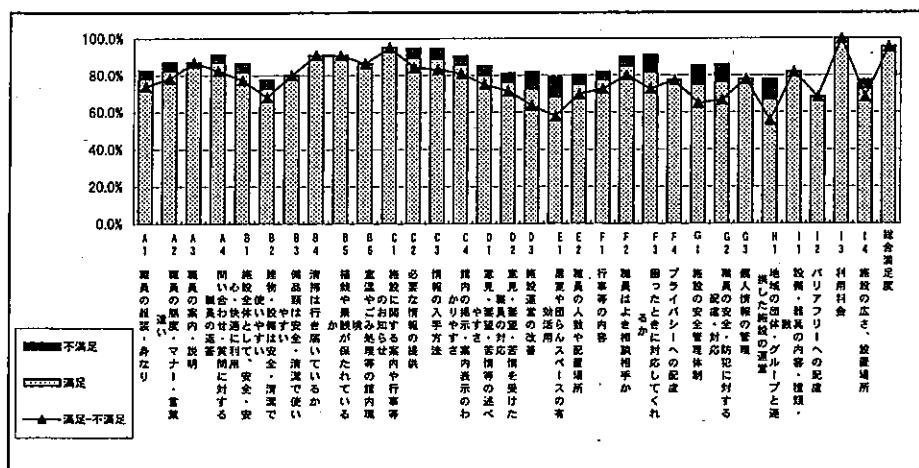
施設名 武蔵野市くぬぎ園



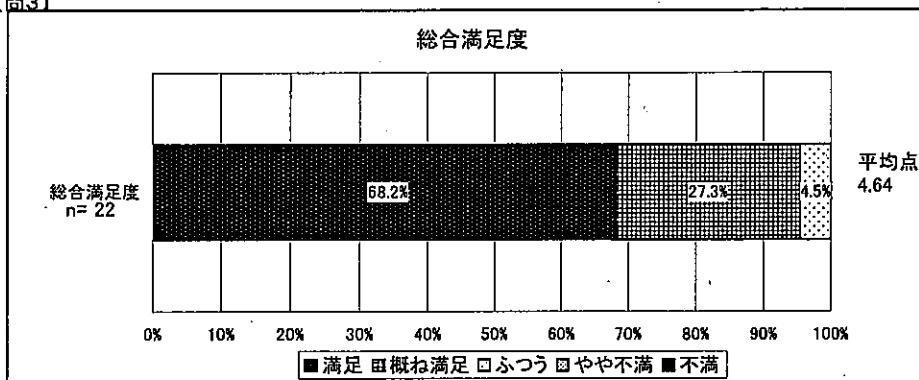
【回答者の属性】に関するご意見を教えてください。
回答者の年齢は、「80歳以上」が87.5%で最も多く、次いで「70歳代」の12.5%となっている。回答者の中には「60歳代」はない。高年齢層の利用が多いようである。
性別は、「女性」が87.5%となっている。
入居年数は「10年以上」が95.7%で、圧倒的に多い。

【集計結果】

施設名 武蔵野市くぬぎ園



【問3】



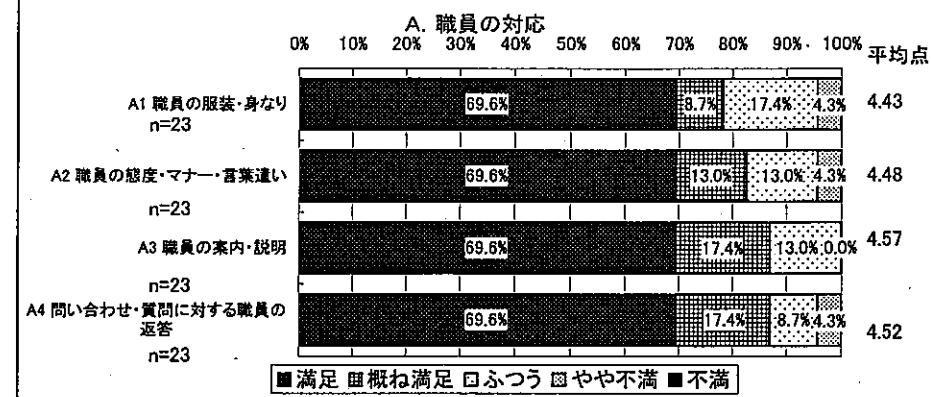
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
くぬぎ園に対する総合的な満足度は、「満足」が68.2%、「概ね満足」が27.3%で、95.5%が非常に満足度を得ている。している」と答えてる。利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

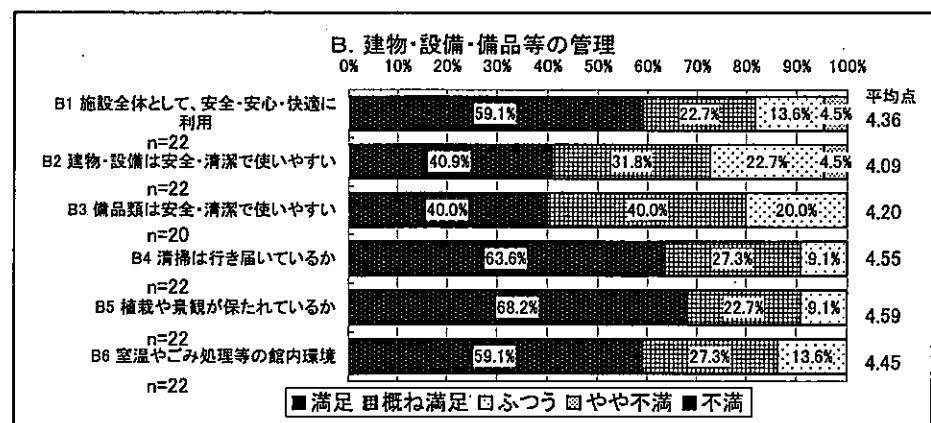
【集計結果】

施設名 武蔵野市くぬぎ園

【問2】



【A職員の対応】に関するコメント
職員の対応については、「職員の服装・身なり」の項目で「満足」、「概ね満足」が78.3%であり、他の項目と比較して満足度が下回っている。しかし、他の項目で「満足」、「概ね満足」が80%以上であり、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。



【建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
「建物・設備は安全・清潔で使いやすい」の項目で「満足」、「概ね満足」合わせて72.7%であるが、その他の項目においては80%以上であり、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

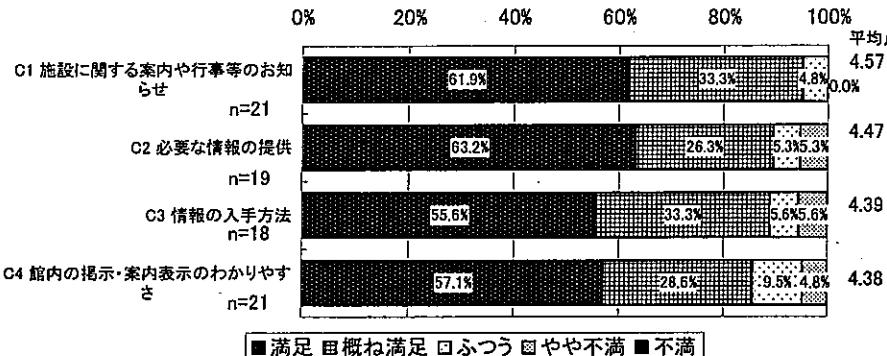
【集計結果】

施設名 武蔵野市くぬぎ園

【集計結果】

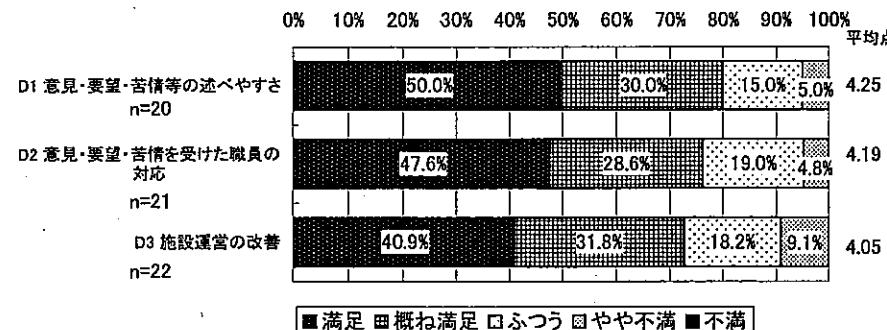
施設名 武蔵野市くぬぎ園

C. 情報の提供



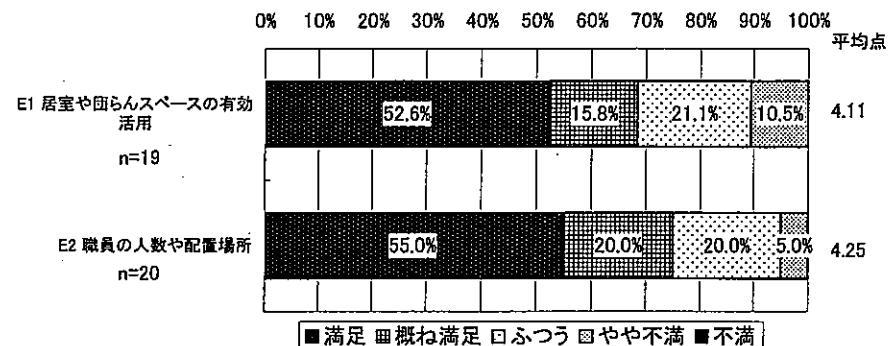
【C情報の提供】に関するご質問では、施設に関する案内や行事等のお知らせは、95.2%で非常に高い満足度を得ている。すべての項目で「満足」、「概ね満足」が85%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

D. 入居者の意見の反映



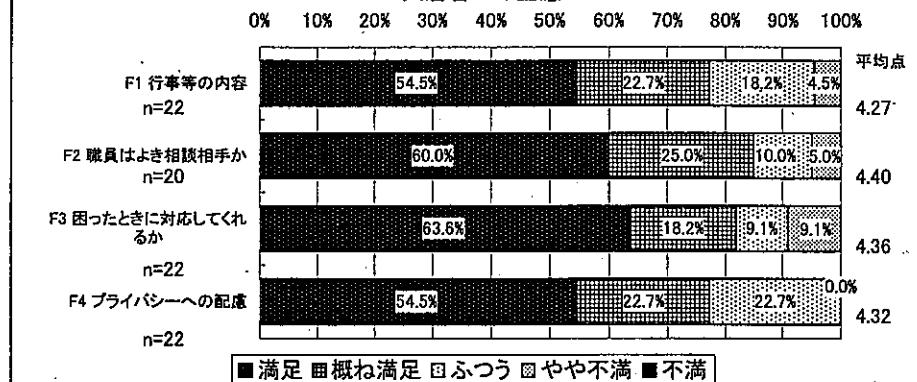
【D入居者の意見の反映】に関するご質問では、「施設運営」の項目では「満足」、「概ね満足」が72.7%であり、他の項目と比較して満足度が下回っているが、その他の項目においては75%を超えており、利用者は満足度を得ていると考えられる。

E. 効率的な運営



【E効率的な運営】に関するご質問では、「居室や団らんスペースの有効活用」、「職員の人数や配置場所」の両項目で「満足」、「概ね満足」が70%を前後で、利用者は満足度を得ていると考えられる。

F. 入居者への配慮



【F入居者への配慮】に関するご質問では、「職員はよき相談相手か」、「困ったときに対応してくれるか」の両項目で「満足」、「概ね満足」が75%以上であり、利用者は概ね満足度を得ていると考えられる。「困ったときに対応してくれるか」の項目では、「やや不満」「不満」の合計が9.1%あり、全体の質問項目の中においては不満度が高いので、留意する必要があると考えられる。

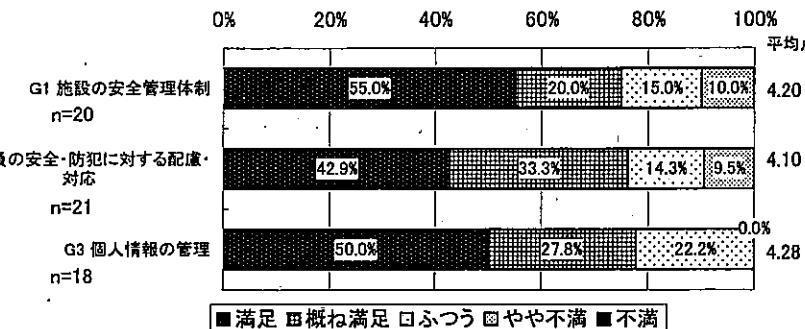
【集計結果】

施設名 武蔵野市くぬぎ園

【集計結果】

施設名 武蔵野市くぬぎ園

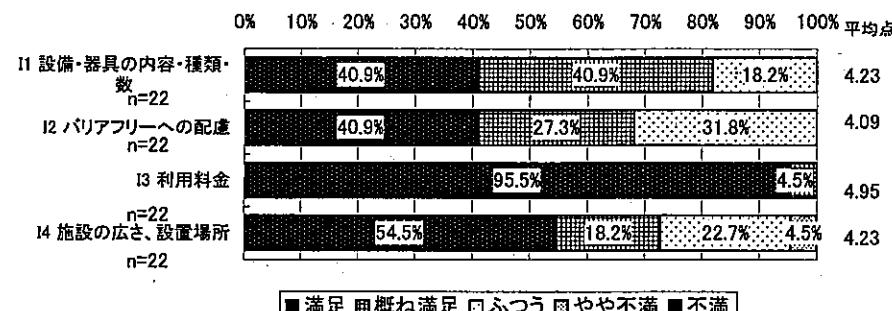
G. 安全管理体制



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

【G. 安全管理体制】に関するコメント
すべての項目で、「満足」、「概ね満足」が75%以上であるが、「施設の安全管理体制」「職員の安全・防犯に対する配慮・対応」では「やや不満」「不満」の合計が10%前後であり、全体の質問項目の中においては不満度が高いので、留意する必要があると考えられる。

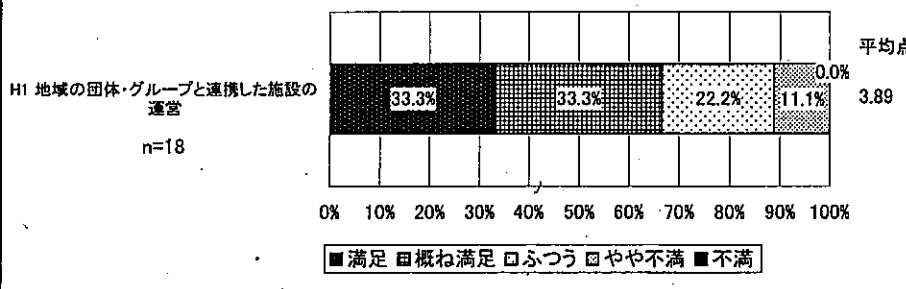
I. その他



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

【I. その他】に関するコメント
「利用料金」では「満足」の回答が95.5%となっており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。また、「設備・器具の内容・種類・数」でも「満足」「概ね満足」が80%以上であり、高い満足度を得ていると考えられる。その他の項目では65%を超えており、他の項目と比較すると満足度は低くなっている。

H. 地域との連携



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

【H. 地域との連携】に関するコメント
地域との連携についての回答では「満足」、「概ね満足」が66.6%で、他の質問項目と比較して満足度が下回っているので、利用者の声に留意する必要があると考えられる。

4 くぬぎ園への意見・要望

項目	内容
	利用金は満足。広さは少々足りない。 もっと節電できるのではないか。 植木屋の作業が下手、何でも切ればいいというものではない。 フローラセラピーということもあるので、庭の管理、もっと活用するといい。
	ベランダにダンボールその他荷物を積み重ねている人がいて、非常の場合、通過出来ない状態……。 職員には伝えてあるので承知の筈だが、何故に数十年間そのままなのか? いくつになっても逃げたい思い……。
施設設備・環境	管理、運営以外の手の届かないことで聞いて頂きたいことがあります。夏の暑さ対策です。ここには冷房がありません。 わたくしは最上階の5階にいます。建物の南から西に位置しています。屋根が焼けっていて、西日が回りますので灼熱地獄です。夜、玄関とベランダを開けて、扇風機を一晩中つけっぱなしにしても、朝まで30度を下りません。 入居してふた夏がまんしましたが、フーフとあたまがおかしくなるのでクーラーをつけました。郵便局からお金を借りました。 クーラーから黒い煤がとぶようになったので去年とりかえました。 また次のエアコン代を用意しなければなりません。 いろいろ申し上げましたがくぬぎ園は申し分のない老人ホームです。 冷房がないのを補って余りあるものがたくさんあります。 今年も一日一日がまんしてすごすことになるのでしょうか。 まとまらないまま終わります。すみません。
評価の言葉	大変満足しています。こんな良い環境は無いと存じます。ありがとうございます。 人數は少なくとも、身体的欠如者多く、職員は大変です。良くやって頂いています。感謝感謝です。有難うございます。 防火扉を直して下さり、安心しました。以前にこわい思いをしましたので。 春夏秋冬大自然に恵まれ、慣れ親しんだくぬぎ園での歳月は幸福で楽しい日々でした。 一年の繰り返しの営みは夢の様に早く、老いやく我が身に驚いております。 優しくて親切であたたかい職員さん達とのお別れに何度も涙を流した事でしょう。 何の不満などある筈がありません。何卒よろしく御願い致します。 いつも皆様には色々と親切にしていただき感謝しております。 入居して14年になりますが、入居料はお安いし、私は有難い思いで日々暮しています。

桜堤ケアハウス

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市桜堤ケアハウス			
所在地	武藏野市桜堤1-9-9			
指定管理者の名称	社会福祉法人 武藏野			
代表者	理事長 安藤真洋			
所在地	武藏野市吉祥寺北町4-11-16			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①軽費老人ホームケアハウス 武藏野市ケアハウスの管理運営 ②			
指定管理委託料	予算	87,110,000円	決算	87,109,110円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による モニタ リ指 定管 理者	①チェック項目 94.6 /100	入退所や入院等が多くあったが、相談支援や調整は標準以上に取り組んでいた。外部サービス利用者のケアマネやサービス提供機関とも、密な連絡・連携が取れている。	B
	②重点ポイント ケアハウスの機能や特徴だったサービスを地域へ展開する。	利用者同士の交流や共用スペース等の有効活用が特に求められている。総合満足度がかなり低いので検証と改善が必要。	
	③アピールポイント 食を通じての地域展開がケアハウスが保持する機能の理解を広めている。	28.6%	
(B) 利用者モニタリング			
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による モニタ リ指 定管 理者	①チェック項目 94.6 /100	利用者は居住が長期に渡り、関係が停滞している。利用者が共有スペースを使いやく、利用者間交流も可能にするため、職員の働きかけが必要である。	B
	②重点ポイント 調理部門がPRのため地域の行事に積極的に参加した。		
	③アピールポイント ケアハウスに対する地域の認識が浸透する、良い活動が出来ている。		
(B) 利用者モニタリング	共用スペースの見直し、利用者間交流改善のため、職員の意識改善が必要である。 28.6%		
(C) 財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上	45/ 45	45/ 45	*当施設における標準的な対応や利用者支援は行えていると思われる。
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	*外部サービス利用者は増加傾向にあり、ケアマネ等も含めて相談調整等に取り組んでいる。
C適正な運営	27.3 /30	27.3 /30	*地域福祉の会や家族介護教室等でもPRはしているが、2人部屋の入居には至らなかった。 *職員の接遇向上の研修は、(社福)武藏野の計画によるもの以外も積極的に受講している。
D施設・整備等の適正な管理	9/ 10	9/ 10	*建物設備の保守点検業者と密に連絡を取りながら、迅速に対応をしている。 *大震災以降、建物の劣化・故障が顕著になった。床の「剥離」等、出来得る限りの修繕を行っているが、中規模でも計画的なメンテナンスを行う時期に来ている。

(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)	ケアハウスの機能や特徴だったサービスの地域へ展開する。	地域の行事に食を通じて参加協力	地域とのコミュニティ作りに取り組み始めている
(2)	利用者の生活の安全に対する取り組み。	標準以上の対応	利用者個人の生活に配慮する一方、朝食の声掛けで安否確認を必ず行っている。
(3)	空部屋(2人部屋含む)へのスムースな充当。	2人部屋(空室)の充足は出来なかった	利用料金や利用形態を検討すべき時期に来ている。

(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」の合計ー「不満」と「やや不満」の合計 28.6%	*満足は42.9%、概ね満足は9.5%で、合計52.4%が満足・概ね満足している。 *不満は9.5%、やや不満は14.3%で、合計23.8%が不満・やや不満である。 *満足・概ね満足に対して、不満・やや不満が多い。 *特に共用スペースの有効活用等、施設運営に対する満足度が低い。

(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>

- * 21年度に調理部門が食に関する地域への展開をリサーチし、22年度には地元のコミセン、団地、児童館等の行事に、食を通じて参加（出店、模擬店等）しながら、ケアハウス自体のPR、地域コミュニティの一員としての関わりを深めた。23年度には在宅介護支援センターも加わり、イベント出店だけに関わらず総合相談機関としての存在を浸透させてもいる。さらに、現在は、地域の単身高齢者等の会食型食事サービス提供を検討することにも広がっている。
- * 福祉避難所として市の総合防災訓練に参加。学生寮の学生や隣接するくぬぎ園の職員とも訓練を体验し、今後の課題を整理した。他にケアハウス内で防災訓練を5回実施。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

- * 2人部屋への充足はできずにいる。都内のケアハウス等の2人部屋についても同様な傾向は出ている。問い合わせや見学者などからは、居住や保管のスペースの狭さが敬遠する理由の一つでもある。
- * 個人情報保護に関する研修は1回実施。
- * 当施設を利用する特定の方のみならず、地域住民が自主的に活動する場所としても機能を抜け、そこに市民ボランティアや地域の力が加わって、一つのコミュニティづくりへの展開も必要である。

<改善が必要だと思われる点>

- * 2人部屋の空室に関しては、空けておいただけでは利用料収入が入らないため、以前にも検討された一人利用の新たな料金設定をする時期にきていると思われる。
- * 共同浴室の利用者が男女ともに2～3名程度しかいらず、利用者の重度化等により個浴利用者が増える傾向にある。節電等への取り組みの視点からも、共同浴室の利用曜日（日数）と利用時間の縮減を図りたい。
- * 3.11の大震災がきっかけとなり、開設後15年経過した建物設備面の経年劣化による故障等が目立ちはじめている。中規模修繕や機器取り換え、オーバーホールなどを計画的に取り組まなくてはならなくなっている。
- * 利用者モニタリングでの満足度が低く、アンケート結果を検証したうえで改善に取り組む。

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

- * 地元のコミセン、団地、児童館等の行事に食を通じて参加（出店、模擬店等）し、ケアハウスのPRだけでなく、地域コミュニティを作ろうとしている。現在は、地域の単身高齢者等の会食型食事サービス提供を検討している。
- * 福祉避難所として市の総合防災訓練に参加。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

- * 二人部屋の空室は、利用料金や利用形態を検討すべき時期に来ている。
- * 内風呂が各部屋完備されている中、共同浴室の意義が問われてもいる。
- * 大震災で建物設備の劣化、故障が見られ、計画的なメンテナンスが必要である。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- * 建物全体の経年劣化もあるが、清掃等が行き届いていない印象がある。今後、清掃方法や清掃業者の変更などで対応されたい。
- * 共有スペース等の使い方や居室以外でのマナー等を改善されたい。ルール作りやマナー指導について、職員の積極的なかかわりを更に期待したい。
- * 経費節減や節電のため、共同浴室の利用方法等の変更を検討されるとのことなので、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

- 3.11大震災では、発災時には25名が館内に滞在し外出中の者はなかった。橋がひととおりおさまってから屋外駐車場に避難し、その後、午後5時まで1階・食堂に一時退避した。建物設備ではEVやボイラー等が停止した。建物の安全管理と利用者対応のため、職員2名が宿泊した。

武蔵野市桜堤ケアハウス

(様式3)チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○21/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × ○8/9問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
C 適正な運営	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○	30点 × ○20/22問
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	10点 × ○9/10問
	評価の理由	◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎日常的に利用者の生活相談・制度利用調整、保証人との情報交換等の支援に取り組み、また、利用者個別面談を実施し、毎月利用者懇談会を開催して要望等を聞きとり対応している。 ◎利用者の団体生活における人間関係調整、家族間の調整、精神面のサポートなどと安心して生活の継続ができるように取り組んでいる。	
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
E その他の評価	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・事故等への対応、取り組みは体制整備されており、災害時の避難訓練も実施している。3.11の大震災時に伴う避難誘導や安否確認では一定の成果が出ていた。		

武蔵野市桜堤ケアハウス

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○20/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○9/10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	×	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
E その他の評価	51 経費は節減されている。	○	10点 × ○9/10問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
F その他の評価	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 × ○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。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	×	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	◎開設して15年近くが経過する中で、設備・部品等が経年劣化により不具合が目立つようになり、市と確認しながら予算の範囲での修繕に取り組んだ。		

武蔵野市桜堤ケアハウス

(様式3)チェック項目シート

主管課

視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○21/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
A 住民の満足の向上	11 地域ニーズを把握している。	○	30点 × ○20/22問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎日常的に利用者の生活相談・制度利用調整、保証人との情報交換等の支援に取り組み、また、利用者個別面談を実施し、毎月利用者懇談会を開催して要望等を聞きとり対応している。 ◎利用者の集団生活における人間関係調整、家族間の調整、精神面のサポートなどと安心して生活の継続ができるよう取り組んでいる。		
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○8/9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	◎事件・事故等への対応、取り組みは体制整備されており、災害時の避難訓練も実施している。3.11の大震災時に伴う避難誘導や安否確認では一定の成果が出ていた。		

武蔵野市桜堤ケアハウス

視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○20/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○9/10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	×	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込でいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
E その他	◎協定書に基づき適正に執行している。 ◎2人部屋については、問い合わせ、見学等はあるが、居住面積と収納スペースの狭さから応募はない状況が続いている。 ◎日頃より共用部分の不必要的箇所の照明機器の取り外しや照明・空調のタイマー管理の稼働時間縮小に取り組んでいる。		
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	×	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
評価の理由	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
	◎開設して15年近くが経過する中で、設備・部品等が経年劣化により不具合が目立つようになり、市と確認しながら予算の範囲での修繕に取り組んだ。		

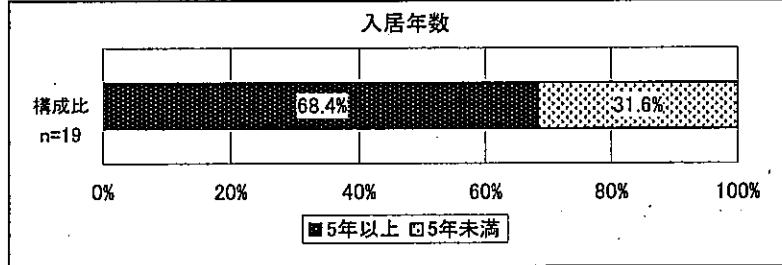
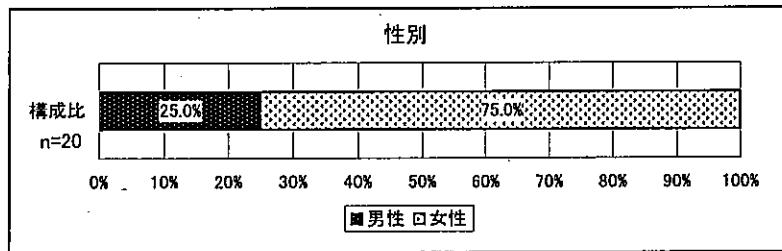
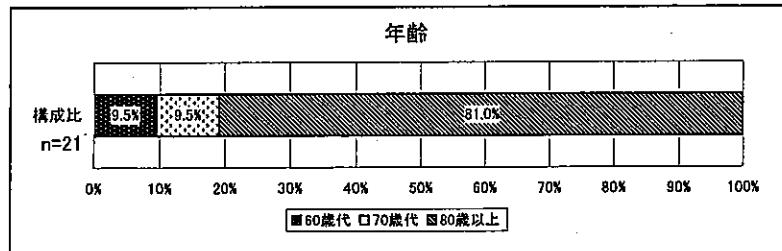
【集計結果】

【集計結果】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

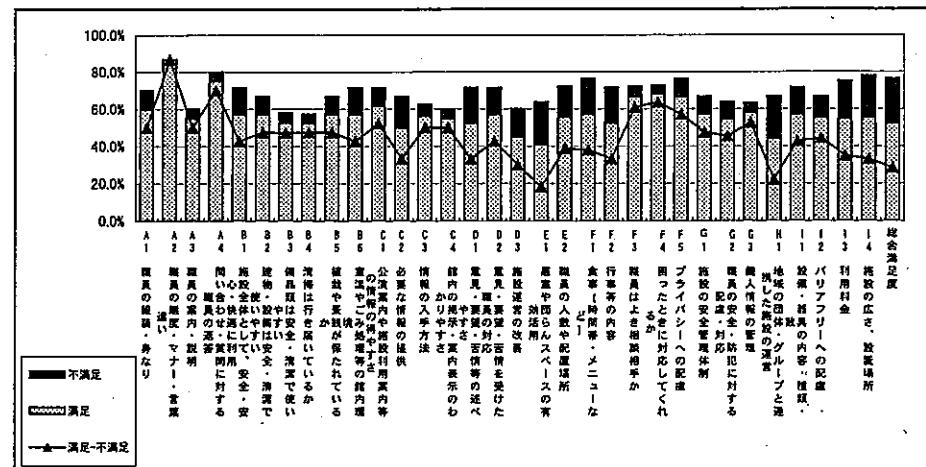
【問1】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

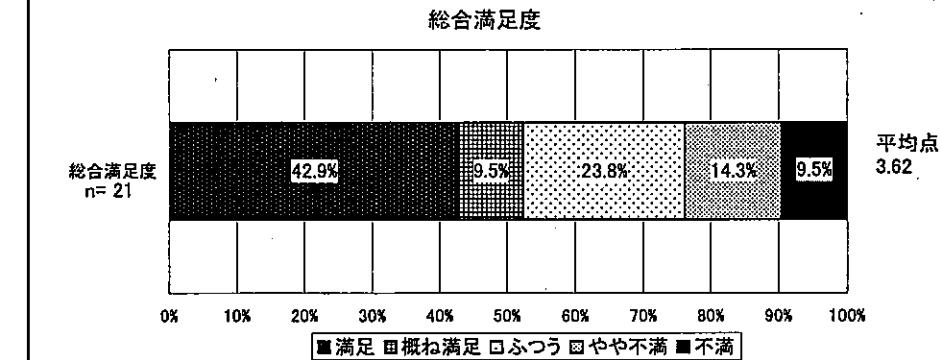


【回答者の属性】に関するコメント
回答者の年齢は、「80歳以上」が81.0%で最も多く、次いで「60歳代」「70歳代」がそれぞれ9.5%となっている。昨年と比較して「60歳代」の利用が多くなってきた。

性別は、「女性」が75%、「男性」が25%となっている。
入居年数は、「5年以上」が68.4%、「5年未満」が31.6%となっている。



【問3】

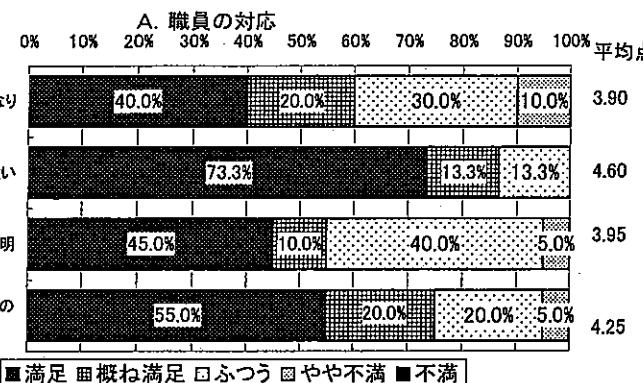


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
桜堤ケアハウスに対する総合的な満足度は、「満足」が42.9%、「概ね満足」が9.5%で50%以上の人人が「満足している」と答えている。「やや不満」が14.3%で、「不満」と回答した人は9.5%である。

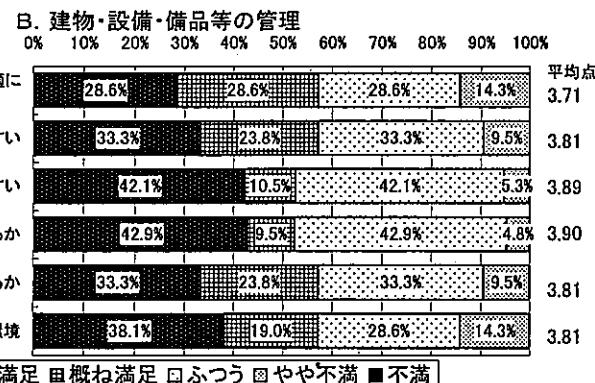
【集計結果】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

(A職員の対応)に関するコメント
職員の対応については、「職員の態度・マナー・言葉遣い」の項目で「満足」、「概ね満足」が86.6%であり、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。しかし「職員の案内・説明」の項目では55.0%と、他の項目に比べると満足度が低くなっている。

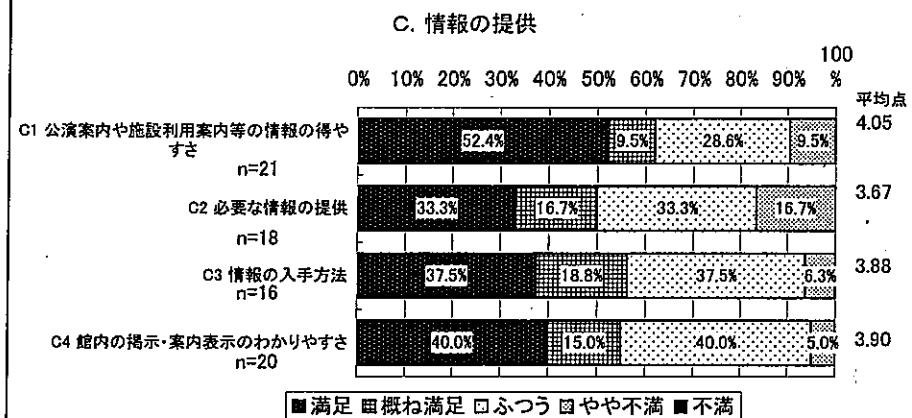


■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント
「備品類は安全・清潔で使いやすい」と「清掃は行き届いているか」の項目で「満足」、「概ね満足」がそれぞれ52.6%、52.4%で、他の項目と比較して低くなっています。利用者の満足度の動向に注意し、改善の検討が必要があると考えられます。

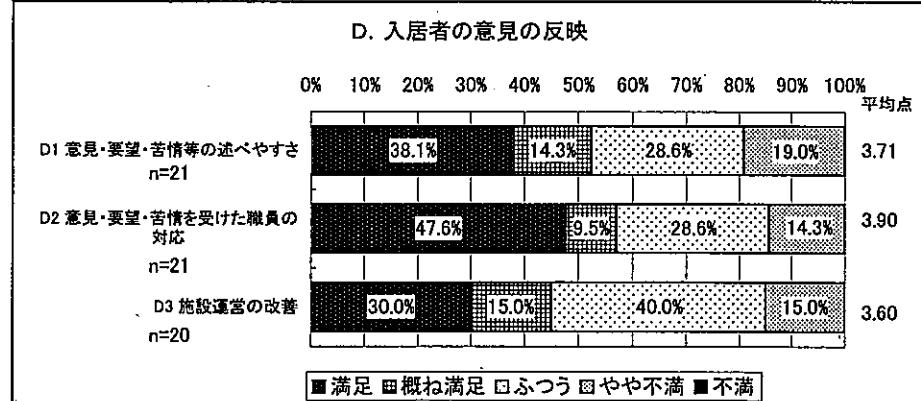
【集計結果】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

(C情報の提供)に関するコメント
すべての項目で「満足」、「概ね満足」が50%を超えており、「必要な情報の提供」には今後改善の努力を必要とする。

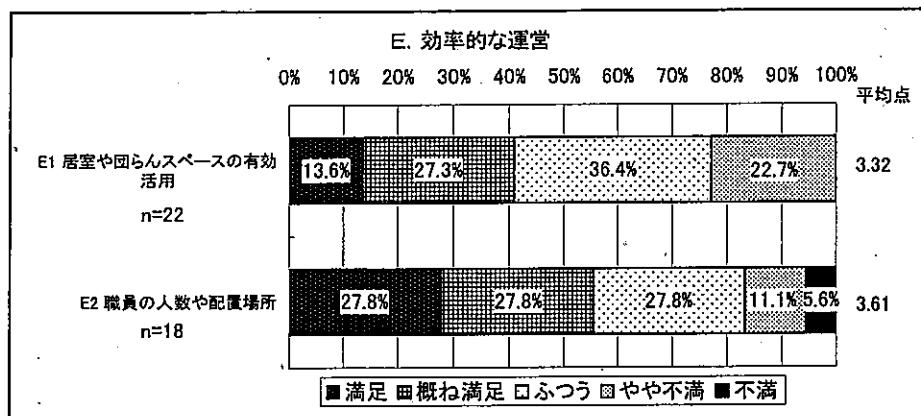


■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

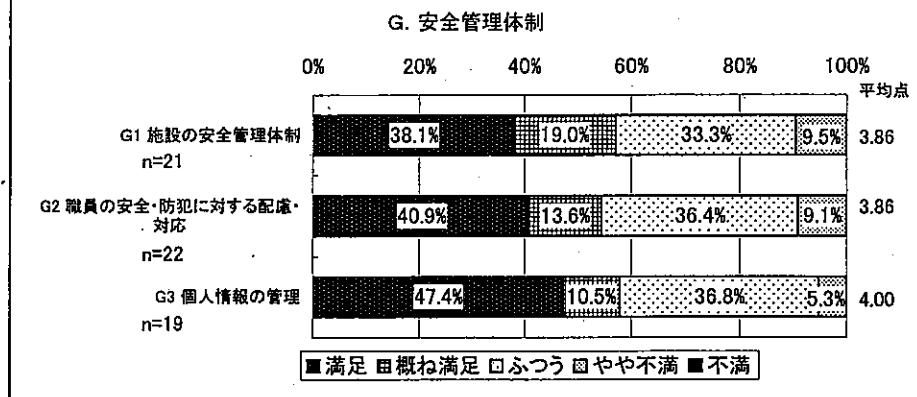
(D入居者の意見の反映)に関するコメント
「施設運営の改善」の項目で「満足」、「概ね満足」が50%を下回っており、改善の検討の必要があると考えられる。

【集計結果】

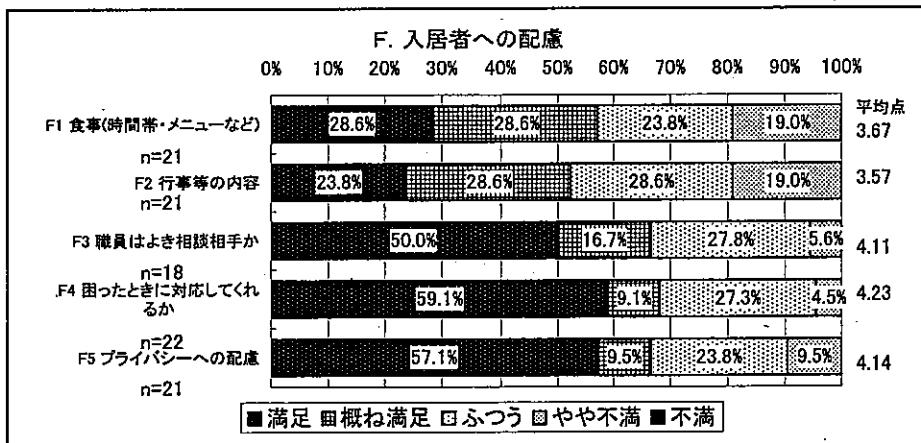
施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



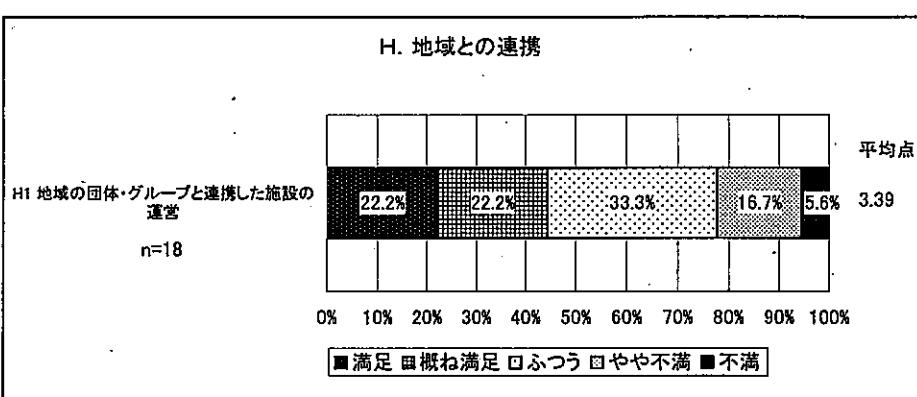
【E効率的な運営】に関するコメント
「居室や団らんスペースの有効活用」の項目では、「満足」、「概ね満足」が50%を下回り、利用者の満足度の動向に注意し、改善の検討の必要があると考えられる。



【G安全管理体制】に関するコメント
すべての項目で「満足」、「概ね満足」が50%を超えており、更なる努力を必要とする。



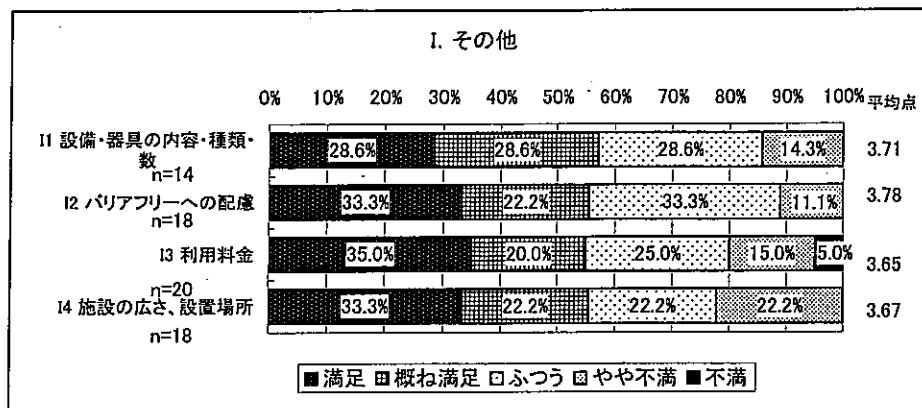
【F入居者への配慮】に関するコメント
「食事」「行事等の内容」の項目で「満足」、「概ね満足」が他の項目と比較して低くなっています。利用者の満足度の動向に注意し、改善の検討が必要であると考えられる。
「困ったときに対応してくれるか」では68.2%で、利用者は概ね満足度を得ていると考えられる。



【H地域との連携】に関するコメント
地域との連携についての回答では「満足」、「概ね満足」が44.4%で、利用者の満足度の動向に注意し、改善を検討する必要があると考えられる。

【集計結果】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



「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55%以上であり、今後検討の余地がある。

4 桜堤ケアハウスへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	周囲に日常生活の必要品が売っているお店がもう少し欲しいと思う。 入居する前に考えていた事と入居してからの考えが変わってきた。 内部の運営と入居者の人間関係をもっと向上する様努力するべきだと思う。
運営面・職員	この度の職員の配置換えとてもよい事と思います。職員住居者共に長い年月はいい事ありません。色々告げ口を致し、それを真に受けて、冷たい態度とられた事も有りました。挨拶致しても横を向いて声だけの時が時々ありました。私はウソつく人、ズレイ人嫉妬する人キライです。正直で面白い人が好きです。今度の施設長さん職員の方、花を愛すとても明るい尊敬致します。
運営面・その他	おいしいものをたくさん食べたい。
施設設備・その他	食事のことについて、もう少し軽い食器にしてほしいと思います。 毎日の食事、おかゆは病人だけにして下さい。たいたごはんにして下さい。
その他	ここケアハウスの初期の頃は、品の良い方も多く、静かで良かったです。いつ頃からか……、ここ2~3年は、現代の日本なのか礼儀を知らない方がふえて……驚いています。せめて食事の時ぐらい静かでいて欲しいですね。声を小さくして欲しいですねせめて。他、エトセトラ…、エトセトラ…入居者をえらぶ時に……よろしく。 勝手なこと書きまして申し訳ございません。 『修身』を勉強なされなかった方々のかも知れませんね。 人の迷惑を考えず…。
評価の言葉	百聞は一見に、一度現場に足を運んで下さい。居住者からの願いで私が代表となり、課長様にご苦労かけた時もありましたが、設計のミス、工事のミス等で予算がないからと、そのまま放置され、大きな無駄を繰り返している有様。昨年8月の市報で、市長はもったいないを心がけるとのことでしたが、今まで何の注意もなし。

