

北町高齢者センターCommunity Care Salon

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

【コミュニティケアサロン】

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 4-1-16			
指定管理者の名称	財団法人 武蔵野市福祉公社			
代表者	理事長 長澤 博 晓			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 1-9-1			
指定の期間	平成 22 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日			
指定管理業務の内容	①デイサービスセンターコミュニティケアサロン管理運営事業			
指定管理委託料	予算	3,550,000 円	決算	3,549,698 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 100/100	・利用者の満足度の高さ ・適正な運営により利用稼働率がアップ	3つの基本方針 ① みんながいてや すらぎ育む施設 ② プログラム活動 を通じていきが いを共に見出 します ③ 利用者が楽しく 過ごせるセンタ ーをめざします
	②重点ポイント	・利用者利用率の向上に向けた取組 ・職員の質の向上に向けた取組	A
	③アピールポイント	・自立度の高い利用者(平均介護度 1.6)が、楽しく一 日を過ごしている ・福祉公社として苦情対応規程を整備し、制度の確 立を図った ・手の込んだ懐石風家庭料理と手作りおやつは好評を 得ている	スタッフは常に利用者に対して「目配り」「気 配り」「心配り」を実践し、情報の共有化と 共通認識をもって接してきた結果、総合満足 度も約 91% が満足という高い評価を得た。 また、スタッフと多数の地域住民ボランテ ィアが連携して、市民相互扶助の志で、利用 者に接し支える創立以来の伝統があり、これ が利用者の施設利用の快適さを醸成してい る。
(B) 利用者モニタリング	90.8%	スタッフは常に利用者に対して「目配り」「気 配り」「心配り」を実践し、情報の共有化と 共通認識をもって接してきた結果、総合満足 度も約 91% が満足という高い評価を得た。 また、スタッフと多数の地域住民ボランテ ィアが連携して、市民相互扶助の志で、利用 者に接し支える創立以来の伝統があり、これ が利用者の施設利用の快適さを醸成してい る。	* 「満足」が 72.3%、「概ね満足」が 18.5% 合計 90.8% であるが、「満足」を占める割合 が多い。やや不満、不満は全くない。 * アンケート・自由意見欄とともに満足度が 高い。
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による主管課・指定管理者	①チェック項目 100/100	・利用者の満足度の高さ ・適正な運営により利用稼働率がアップ	3つの基本方針 ① みんながいてや すらぎ育む施設 ② プログラム活動 を通じていきが いを共に見出 します ③ 利用者が楽しく 過ごせるセンタ ーをめざします
	②重点ポイント	・利用者利用率の向上に向けた取組 ・職員の質の向上に向けた取組	・自立度の高い利用者(平均介護度 1.6)が、楽しく一 日を過ごしている ・福祉公社として苦情対応規程を整備し、制度の確 立を図った ・手の込んだ懐石風家庭料理と手作りおやつは好評を 得ている
	③アピールポイント	(B) 利用者モニタリング 90.8%	* 「満足」が 72.3%、「概ね満足」が 18.5% 合計 90.8% であるが、「満足」を占める割合 が多い。やや不満、不満は全くない。 * アンケート・自由意見欄とともに満足度が 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 【コミュニティケアサロン】
	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上	45.0 /45	45.0 /45	<ul style="list-style-type: none"> * 基本方針に沿った運営 * 利用者の満足度の高さ * ご意見箱の設置 <ul style="list-style-type: none"> * ご意見箱以外の意見・要望を言いやすいように、スタッフが一人一人に話をし、食事中も利用者の間にスタッフが座り、利用者からの情報が入りやすいように努力している。利用者が話をしやすい雰囲気を作り、意見・要望を吸い上げている。 * 利用者の満足度の高さ
B安全への取り組み	15.0 /15	15.0 /15	<ul style="list-style-type: none"> * 事件、事故対応マニュアルで対応 * 事件、事故対応マニュアルで対応 * 3/11 震災時も、利用者も含めて落ち着いた対応ができた。
C適正な運営	30.0 /30	30.0 /30	<ul style="list-style-type: none"> * 法令を遵守し、適正に業務を履行 * 利用者数も前年比+5%増 <ul style="list-style-type: none"> * 法令を遵守し、適正に業務を履行 * 利用者数も前年比5%増
D施設・整備等の適正な管理	10.0 /10	10.0 /10	<ul style="list-style-type: none"> * 施設管理は定期的に保守点検を実施 * 備品台帳を整備し管理 * 清掃は毎朝チェック(年数経過はしているが、きれいな状態) <ul style="list-style-type: none"> * 施設管理は定期的に保守点検を実施 * 備品台帳を整備し管理 * 清掃は毎朝チェック(年数経過はしているが、きれいな状態)

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者利用率の向上に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> * ケアマネとの連携 * 毎月事業所へ空状況の通知 	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者の相談に応じながら、ケアマネに繋げ包括的支援を行っている。
(2)	職員の質の向上に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> * 計画的に職員研修を実施 * 日々のミーティング等により利用者に対して共通の認識をもち対応している 	<ul style="list-style-type: none"> * 計画的に職員研修を実施 * 日々のミーティング等により利用者に対して共通の認識をもち対応している

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計	<ul style="list-style-type: none"> * 「満足」が72.3%、「おおむね満足」が18.5%合計90.8%であるが、「満足」を占める割合が多い。やや不満、不満は全くない。 * アンケート・自由意見欄とともに満足度が高い。 * 不満は、質問項目27中2か所しかない。
不満	90.8%

(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>
<ul style="list-style-type: none"> * 自立度の高い利用者（平均介護度1.6）が多く、大勢のボランティアや職員と共に、楽しく一日を過ごしている。. * 利用者の安全確保を期すため、スタッフ全員に利用者の状況を詳しく伝え、変化に応じて適切な対応ができるよう心掛けている。 * 大野田福祉の会に運営委員を選出し、地域の情報を得て連携している。 * 利用者が意見を言いやすい雰囲気づくりを心がけ、意見を聞いた時はすぐに対応している。 * ご意見箱以外の意見・要望を言いやすいように、スタッフが一人一人に話をし、食事中も利用者の間にスタッフが座り、利用者からの情報が入りやすいように努力している。利用者が話をしやすい雰囲気を作り、意見・要望を吸い上げている * 利用者及び家族の背景に寄り添い、常に心のこもったサービスを提供できるよう、職員全体で情報を共有し常にサービスの向上に努めている。 * 季節の野菜を多く取り入れ、懐石風の家庭料理を提供しており、おやつも手作りで利用者から好評を得ている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
<ul style="list-style-type: none"> * 福祉公社全体として、苦情対応規程を整備。 * 災害時の避難、誘導訓練の実施。
<改善が必要だと思われる点>
<ul style="list-style-type: none"> * 震災対策として、センター内窓ガラスの飛散防止対策
主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
<ul style="list-style-type: none"> * 自立度の高い利用者（平均介護度1.6）が多く、大勢のボランティアや職員と共に、楽しく一日を過ごしている。. * 利用者の安全確保を期すため、スタッフ全員に利用者の状況を詳しく伝え、変化に応じて適切な対応ができるよう心掛けている。 * 大野田福祉の会に運営委員を選出し、地域の情報を得て連携している。 * 利用者が意見を言いやすい雰囲気づくりを心がけ、意見を聞いた時はすぐに対応している。 * 利用者及び家族の背景に寄り添い、常に心のこもったサービスを提供できるよう、職員全体で情報を共有し常にサービスの向上に努めている。 * 季節の野菜を多く取り入れ、懐石風の家庭料理を提供しており、おやつも手作りで利用者から好評を得ている。
<ul style="list-style-type: none"> * 3/11の震災時は、自宅に送る際に、一人暮らしの自宅内の状況を確認してから送り届けた。 * 利用者2名は、自宅から北町高齢者センターに戻り、宿泊するつもりで待機したが、家族が戻れたので夜遅く送り届ける等の対応をした。

(様式3)チェック項目シート 【ディサービス】

指定管理者

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
* 福祉公社全体として、苦情対応規程を整備。	
* 災害時の避難、誘導訓練の実施。	
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
* 今後も現在の状況が続くように、ボランティアの後継者を育成していただきたい。	

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

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 ○19/19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。	○	
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。	○	
C 職員対応	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。	○	
D 自主事業への取組	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。	○	
E 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）。	—	
F 安全への取り組み	22 利用者の満足度を向上させるため、基本方針に沿って地域のボランティアや職員が一体となって、毎日を楽しく過ごしてもらうよう心掛けている。また、ご意見箱を設置し、いつでも利用者の意見・要望を聞ける体制を図っている。	○	
	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。	○	
G 適正な危機管理体制	29 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	30 事件・事故が発生していない。	○	
	31 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
H 評価の理由	32 事件、事故については、防止や発生時の対応マニュアルに沿って対応している。	15点 ○9/9問	
	33 3月11日の震災において利用者、施設には特段の被害はなかった。利用者には普段の訓練どおり、焦らず落ち着いて行動するように声掛けし、搖れがおさまるまで座っている座布団を頭に乗せて机の下にもぐるように指示した。		

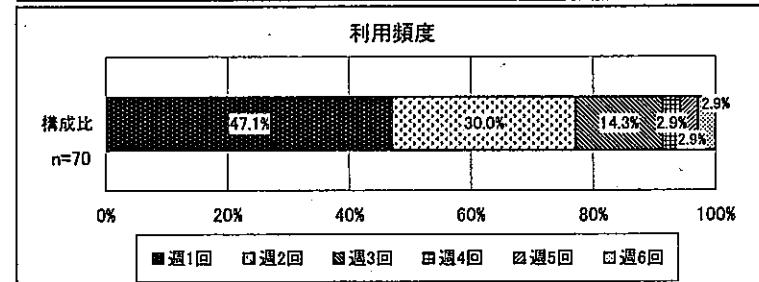
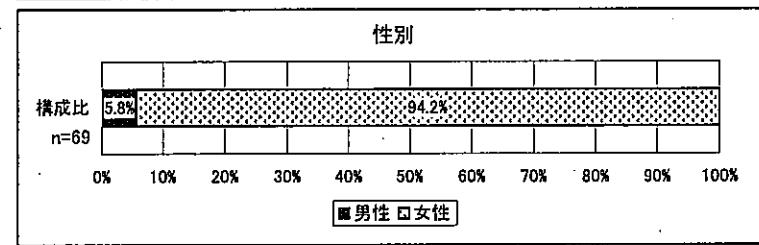
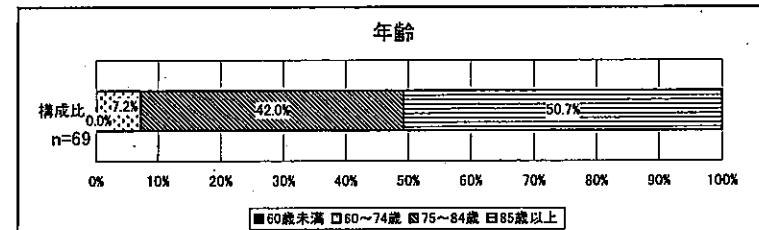
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 X ○22/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に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 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	51 経費は節減されている。	○	10点 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	基本協定、年度協定に沿い、適正な職員配置の中で法令を順守し、業務を履行している。利用者数も前年比+5%で増加傾向にある。		
B 安全への取り組み	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	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。	○	
	設備管理、清掃、警備は、市からの委託業務として定期的に保守点検を実施し、適正に管理している。また、園芸ボランティアによる植木の手入れや季節の草花の植栽を行っている。		
	評価の理由		

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 ○19/19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・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。	○	
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。	—	15点 X ○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）。	—	
B 安全への取り組み	評価の理由	利用者の満足度を向上させるため、基本方針に沿って地域のボランティアや職員が一体となって、毎日を楽しく過ごしてもらうよう心掛けている。また、ご意見箱を設置し、いつでも利用者の意見・要望を聞ける体制を図っている。	
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	事件、事故については、防止や発生時の対応マニュアルに沿って対応している。3月11日の震災において利用者、施設には特段の被害はなかった。利用者には普段の訓練どおり、焦らず落ち着いて行動するように声掛けし、揺れがおさまるまで座っている座布団を頭に乗せて机の下にもぐるように指示した。		

視点	チェック項目	可否 （〇×）	評価
確実な業務の履行	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	〇	30点 ○22／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	〇	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	〇	
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。	〇	30点 ○22／22問
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	〇	
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）。	〇	30点 ○22／22問
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	〇	
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。	〇	30点 ○22／22問
	39 個人情報は適切に管理されている。	〇	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	〇	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	〇	30点 ○22／22問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	〇	
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）。	〇	30点 ○22／22問
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	〇	
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）。	〇	30点 ○22／22問
	46 計画通りの収入が得られている。	〇	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	〇	
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。	〇	30点 ○22／22問
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	〇	
	50 現金等が適正に管理されている。	〇	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	〇	30点 ○22／22問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	〇	
評価の理由	基本協定、年度協定に沿い、適正な職員配置の中で法令を順守し、業務を履行している。利用者数も前年比+5%で増加傾向にある。		
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。	〇	10点 ○10／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	〇	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	〇	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	〇	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	〇	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	〇	
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。	〇	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	〇	
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。	〇	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	〇	
評価の理由	設備管理、清掃、警備は、市からの委託業務として定期的に保守点検を実施し、適正に管理している。また、園芸ボランティアによる植木の手入れや季節の草花の植栽を行っている。		

【問1】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



【回答者の属性】に関するご質問

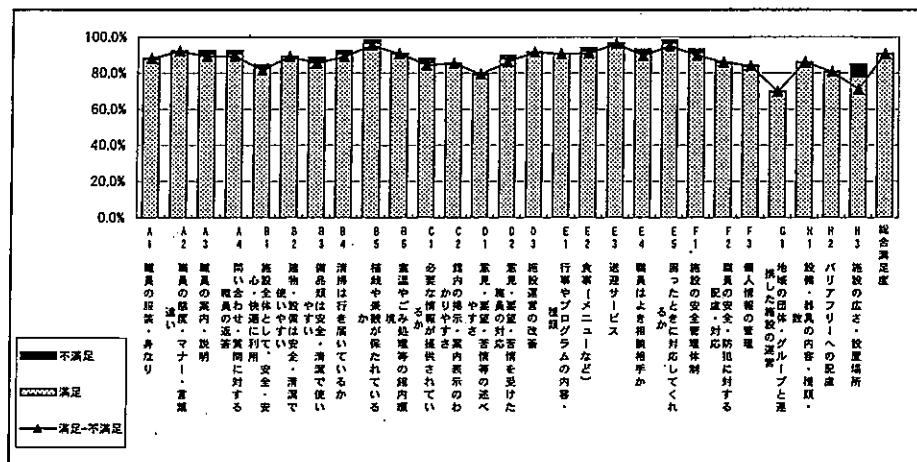
回答者の年齢は、「85歳以上」が50.7%で半数近くを占め、次いで「75～84歳」の42.0%となっていて、高年齢層の利用が多いようである。

性別は、「女性」が94.2%と圧倒的に多くなっている。

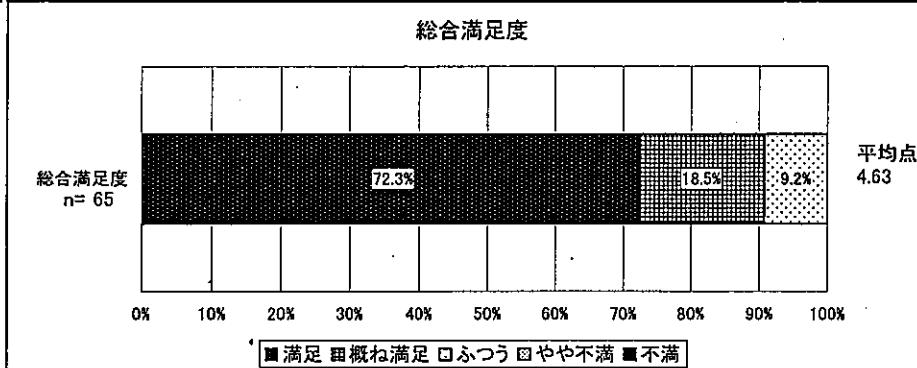
利用頻度は、「週1回」最も多くて47.1%、次いで「週2回」が30.0%であり、週に4回～6回と回数が多い人はごく少ない。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



【問3】

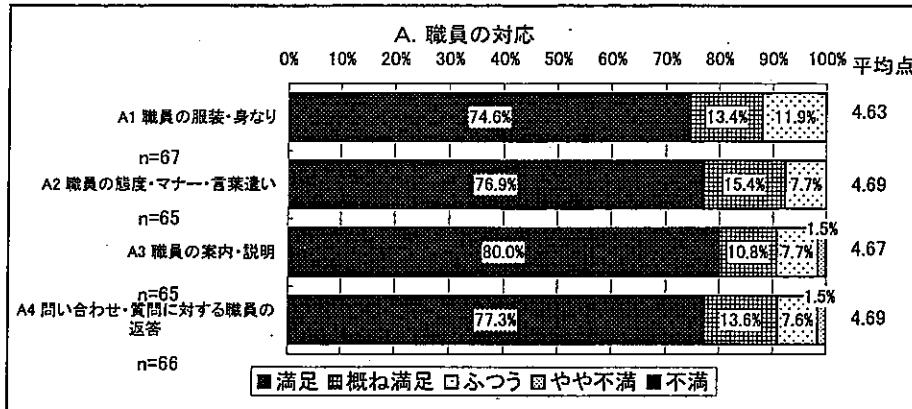


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

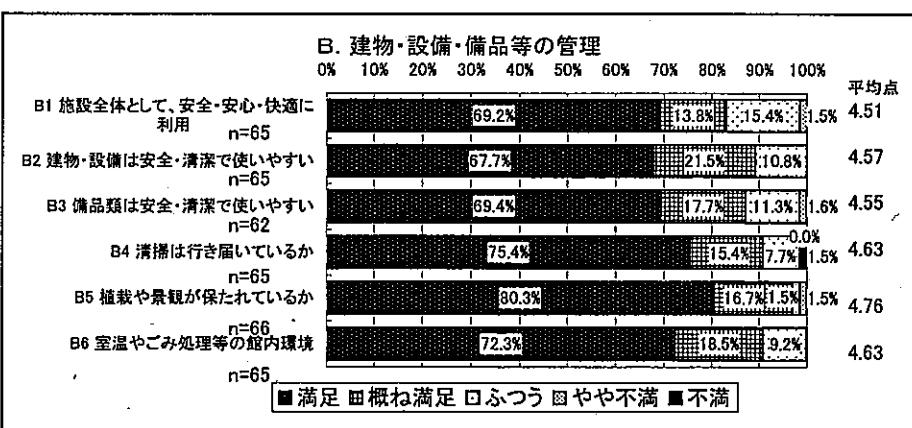
【総合満足度】に関するコメント
北町コミュニティケアサロンに対する総合的な満足度は、「満足」が72.3%、「概ね満足」が18.5%で約91%の人が「満足している」と答えており、「やや不満」、「不満」と回答した利用者ではなく、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



【(A職員の対応)に関するコメント】
職員の対応に関しては、「やや不満」、「不満」と回答した利用者ではなく、「職員の態度・マナー・言葉遣い」「職員の案内・説明」「問い合わせ・質問に対する職員の返答」では「満足」、「概ね満足」が90%を超えており、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。また、その他の項目でも90%前後で非常に高い満足度を得ている。

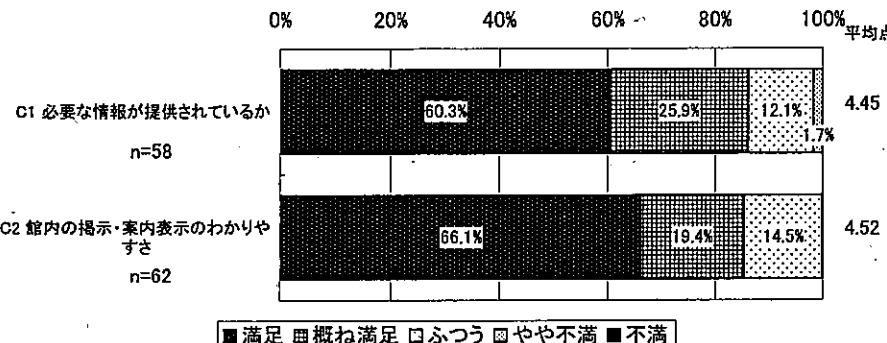


【(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント】
「植栽や景観が保たれている」「室温やごみ処理等の館内環境」の項目で「満足」、「概ね満足」が97%で、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。また、その他の項目においてもほぼ90%前後で、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。

【集計結果】

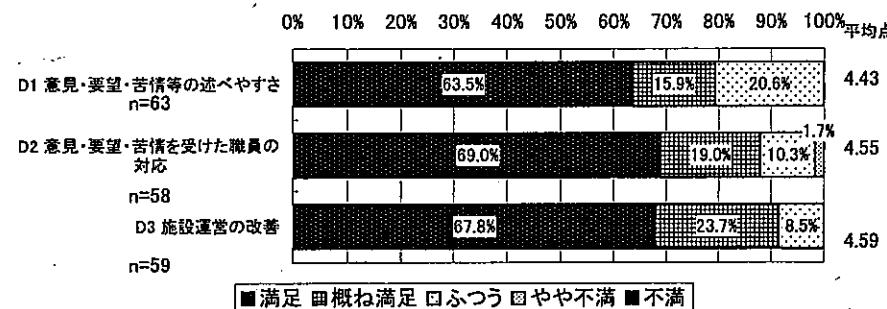
施設名 北町高齢者センター・コミュニティケアサロン

C. 情報の提供



(C情報の提供)に関するコントロール評議会では、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. 利用者の意見の反映

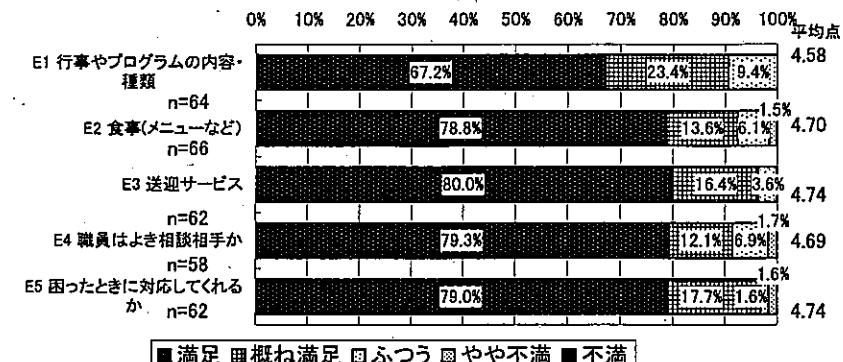


(D利用者の意見の反映)に関するコントロール評議会では、施設運営の改善では、91.5%で非常に高い満足度を得ている。すべての項目で「満足」、「概ね満足」が80%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

【集計結果】

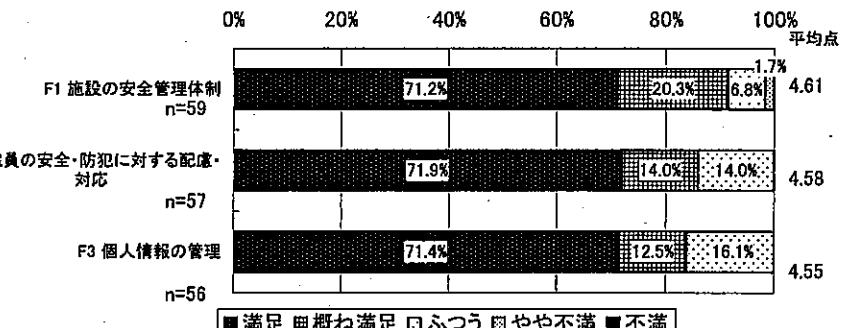
施設名 北町高齢者センター・コミュニティケアサロン

E. サービス内容



(Eサービス内容)に関するコントロール評議会では、サービス内容については、すべての項目で「満足」、「概ね満足」が90%を超えており、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。

F. 安全管理体制

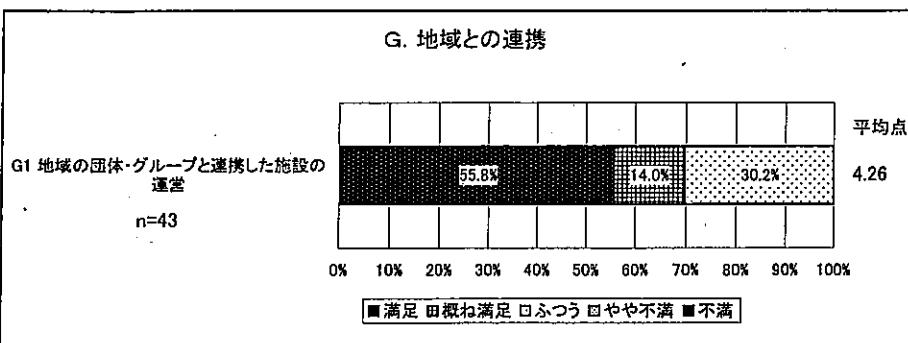


(F安全管理体制)に関するコントロール評議会では、「施設の安全管理体制」は「満足」、「概ね満足」が91.5%で、利用者は非常に高い満足度を得ている。その他の項目でも80%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

【集計結果】

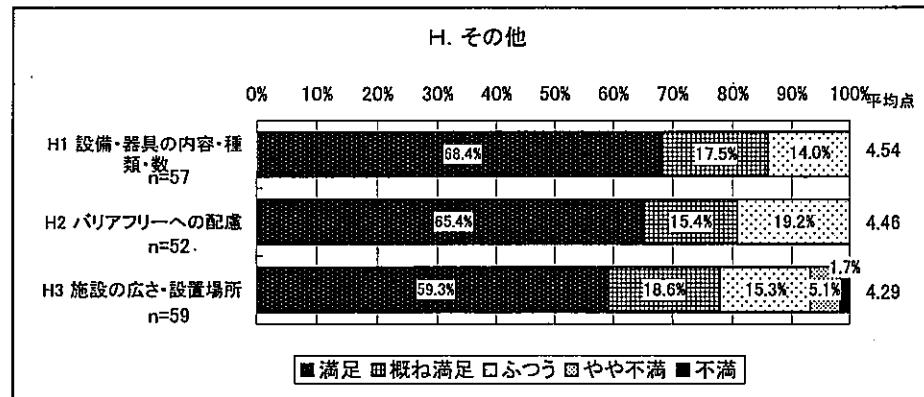
施設名：北町高齢者センター・コミュニティケアサロン

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するご質問に該当する項目について、北町高齢者センター・コミュニティケアサロンの評価結果を示す。地域との連携についての回答では「満足」、「概ね満足」が約70%であり、利用者は満足度を得ていると考えられる。

H. その他



【他の】に関するご質問に該当する項目について、北町高齢者センター・コミュニティケアサロンの評価結果を示す。すべての項目で「満足」、「概ね満足」が約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。

4 北町コミュニケーションへの意見要望

項目	内容
運営面・事業	音楽の先生のお休みの時の時間の使い方が、やや不満足です。 お話し会は私にとって不満足です。もう少しほかの事を考えて頂けると有難いです。
施設設備・環境	狭いけれどお庭があって、四季折々のお花が眺められて、とても嬉しいです。 職員の皆様、よく気がついて下るので、とてもありがとうございます。 木曜日、金曜日、土曜日の三日間、楽しいです。おかげ様でお友達も良い方々で負けずにがんばります。 どうぞよろしくおねがい致します。 お食事もおいしいので、厨房の皆様によろしくね……。 スタッフの皆さんは、ご親切で、とても気を使って下さいます。ありがたいことで、週2回のデイサービスが楽しみです。 とても行き届いたお世話をしています。いつも笑顔で、気持ちの良い対応です。
評価の言葉	ボランティアの方達がよく気を配って下さり、楽しい一日です。 特別の事はありません。いろいろありがとうございます。 お友達も酔い方ばかりで、楽しい毎日を送っております。先生方も親切でやさしく、感謝しています。 トクになし 大変毎日気持ちよく過ごさせていただいております。 まだ入会して日が浅いので、なれて来ましたら、考えてお願意希望など申し上げたいと思います。

高齢者総合センター・デイサービスセンター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター デイサービスセンター			
所在地	武蔵野市緑町2-4-1			
指定管理者の名称	財団法人武蔵野市福祉公社			
代表者	長澤 博曉			
所在地	武蔵野市緑町2-4-1			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	<p>武蔵野市立老人デイサービスセンター（以下「サービスセンター」という）条例第5条に規定する以下の業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ① サービスセンターの利用承認に関する業務 ② 同条例第1条第1項に規定する利用料金の減額又は免除に関する業務 ③ 介護保険法に規定する通所介護及び介護予防通所の運営に関する業務 ④ 蔵野市高齢者福祉総合条例に規定する日常生活支援事業の運営に関する業務 ⑤ サービスセンターの施設及び設備に維持管理に関する業務 ⑥ サービスセンターの管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務 			
指定管理委託料	予算	27,024,000円	決算	23,635,920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	95.9 / 100 苦情対応規定を作成したこと 情報の共有化を行っている	B
	② 重点ポイント	利用者の安全確保に関する取り組み 地域の連携に関する取り組み 市民・利用者の意見の反映に向けた取り組み 職員の質の向上に向けた取り組み	
	③ アピールポイント	介護職員が全員介護福祉士である 常勤の看護師が2名勤務している 利用者の状況把握のために職員の情報共有化に努めている	
(B) 利用者モニタリング	86%	デイサービス担当の職員全員で、ご利用者に聞き取りをした。この際、利用者にとって設問が難しい場合、かみ砕いて平易に説明した。認知症のご利用者に対しては、素朴なご利用者の評価を忠実に反映するよう努めた。聞き取りに際しては、プライバシー保護の観点に配慮し、他のご利用者から離れた場所で聴取した。	
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) によるモニタリング・指定管理者	① チェック項目	95.9 / 100 苦情対応規定を作成したこと 情報の共有化を行っている	B
	② 重点ポイント	利用者の安全確保に関する取り組み 地域の連携に関する取り組み 市民・利用者の意見の反映に向けた取り組み 職員の質の向上に向けた取り組み	
	③ アピールポイント	<ul style="list-style-type: none"> *要介護度が高い利用者を受け入れている。(平均要介護 2.5) *利用者の要望や状況によっては、入浴回数を週1回から2回へ増やした。 *送迎バスダイヤを変更し、利用者が利用しやすく又増加するようにした。 *利用者数を増やすため、在宅介護支援センターを取り営業活動を行っている。 *利用者の個別援助プログラムを立て、評価を行い、利用者のよりよい生活への援助を行っている 	
(B) 利用者モニタリング	86%	総合満足度は86%。職員の対応や環境に対する満足度は高く、食事や地域との連携に対する満足度が低かった。	
(C) 財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45 / 45	45 / 45	*苦情対応規程を作成した *日々のスタッフミーティングで利用者の情報を共有しサービス向上に努めている	*苦情対応規程を作成した *日々のスタッフミーティングで利用者の情報を共有しサービス向上に努めている *必要な方に連絡帳を作つて対応している。
B安全への取り組み	15 / 15	15 / 15	*緊急時対応マニュアルの作成及び見直しを行う *年2回の消防訓練を実施している	*緊急時対応マニュアルの作成及び見直しを行う(人事異動等で年1回行っている) *年2回の消防訓練を実施している
C適正な運営	25.9 / 30	25.9 / 30	*個人情報保護にはキャビネット・ロッカーの施錠等行き細心の注意を図っている。研修を実施し、職員意識の向上に努めている	*個人情報保護にはキャビネット・ロッカーの施錠等行き細心の注意を図っている。 *研修を実施し、職員意識の向上に努めている *相見積や安価な消耗品を購入して、経費節減に努めている
D施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	*日常的な管理運営と保守点検を計画的に進めている	*日常的な管理運営と保守点検を計画的に進めている

(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関する取り組み	安全に安心して過ごしていただくために努力している	消防訓練を2回行っている。
(2) 地域の連帯に関する取り組み	小・中学生と交流を図り、社会活動センター利用者とも親睦を深めている	小・中学生と交流を図り、社会活動センター利用者とも親睦を深めている
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	デイサービス利用者アンケートの実施	デイサービス利用者アンケートの実施
(4) 職員の質の向上に向けたとりくみ	・介護職は全員介護福祉士資格を持っている ・職員研修の機会は内部研修に留まらず、積極的に外部研修に参加している	・介護職は全員介護福祉士資格を持っている ・職員研修の機会は内部研修に留まらず、積極的に外部研修に参加している

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	*満足 59.4%、概ね満足 26.6%で合計 86%。 *不満、やや不満がない。 *特に食事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> *介護保険内のサービスにとどまらず、送迎時の火の元・戸締り確認・清潔保持(ひげそり・爪切り・足浴・清拭)・洗濯等のプラスアルファのサービスを提供している。 *看護師による医療ケア(吸引・胃瘻・褥瘡処置)を行っている。 *併設の社会活動センターと連携を密にしており、ジョイントコンサートを行ったり、ボランティア活動に参加してもらったりして交流を図っている。 ※利用者のプログラムでは季節プログラム(七夕・餅つき等)・作品展・バスハイクなどを企画し、日常生活の中に変化を持たせている。 ※利用者の個別援助プログラムを立て、評価を行い、利用者のよりよい生活への援助を行っている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *苦情対応規程については平成22年度に財団法人武藏野市福祉公社として作成済み。
<改善が必要だと思われる点> *食事(メニュー)について、利用者アンケートから他項目と比較すると満足度が低くなっている。委託業者との連携を図り、改善に取り組みたい。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> *要介護度が高い利用者を受け入れている。(平均要介護2.5) *利用者の要望や状況によっては、入浴回数を週1回から2回へ増やした。 *送迎バスダイヤを変更し、利用者が利用しやすくなり増加するようにした。 *利用者数を増やすため、在宅介護支援センターを回り営業活動を行っている。 *3/11震災時は、高齢者総合センターのエレベーターが止まったため、プログラムを行っている場所から、利用者一人に職員二人が付き添い1階に降りた。車椅子の利用者は職員4人掛けで1階に降りた。マンションや緑町都営の利用者については、在宅介護支援センター職員の応援を得て、居住階まで車椅子等を上げた。家族が帰宅困難な場合は、ヘルパーが自宅待機をして、利用者を送り届けた。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *苦情対応規程については平成22年度に財団法人武藏野市福祉公社として作成済み。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *食事は、利用者アンケートの評価が低い。他施設の食事は、押しなべて評価が高いので、改善を期待したい。 *ご意見箱やご意見カードだけではなく、利用者が意見・要望を言いやすい雰囲気づくりや、意見・要望をくみ上げる体制や仕組みを期待したい。 *利用者数が減っているので、利用者数を増やすための努力が結果につながることを期待したい。(23年度はやや上向き傾向)

(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 ○19/19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・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。	○	
C 適正な運営	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	30点 ○19/22問
	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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—	10点 ○10/10問
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	—	
評価の理由	苦情対応規程を平成22年度に作成した。日々ミーティングを行い利用者の状態を把握し、スタッフ間で情報を共有し、適切なサービスが提供できているか確認している。		
E 経営・財務管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
F 人材育成・研修	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	緊急時の対応マニュアルを作成している。また、職員の危機管理意識を高めるために、ヒヤリハット事例の共有化、マニュアルの見直しも常に行って事故防止に努めている。		

視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
A 住民の満足の向上	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○19/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
B 安全への取り組み	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 ○10/10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	×	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
C 適正な運営	46 計画通りの収入が得られている。	×	30点 ○19/22問
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	送迎を市内全地域に広げ、入浴も積極的に受け入れてきた。個人情報保護は、公社の全体研修で意識を徹底し、また、キャビネットの施錠等を履行し、コンプライアンス遵守に努めている。利用者に食事のアンケートを行い、ニーズ調査を行った。		

(様式3)チェック項目シート

主管課

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	46点 × 19/19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・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。	○	
	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。	一	
自主事業への取組	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	一	15点 × 9/9問
	評価の理由	苦情対応規程を平成22年度に作成した。日々ミーティングを行い利用者の状態を把握し、スタッフ間で情報を共有し、適切なサービスが提供できているか確認している。	
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	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	緊急時の対応マニュアルを作成している。また、職員の危機管理意識を高めるために、ヒヤリハット事例の共有化、マニュアルの見直しも常に行い事故防止に努めている。	

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 × 19/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少くもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × 10/10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	×	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
	46 計画通りの収入が得られている。	×	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	送迎を市内全地域に広げ、入浴も積極的に受け入れてきた。個人情報保護は、公社の全体研修で意識を徹底し、また、キャビネットの施錠等を履行し、コンプライアンス遵守に努めている。利用者に食事のアンケートを行い、ニーズ調査を行った。
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	日常的な管理運営と保守点検に計画的に取り組み、利用者の安全確保に努めている。
	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。	○	
	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。	○	

【集計結果】

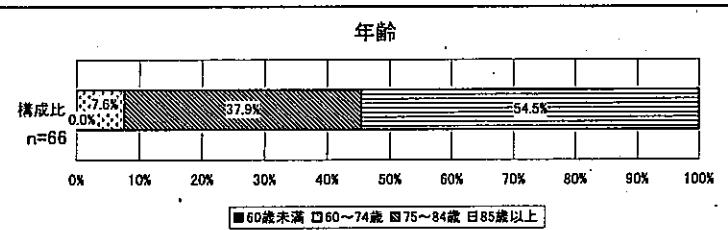
【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】

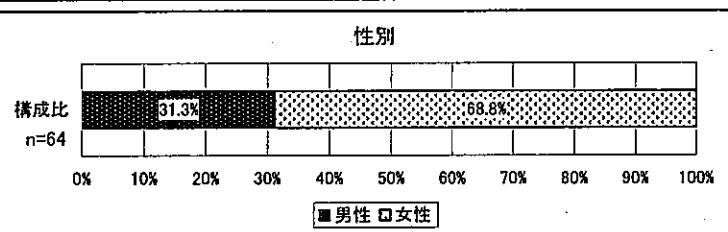
【問1】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】

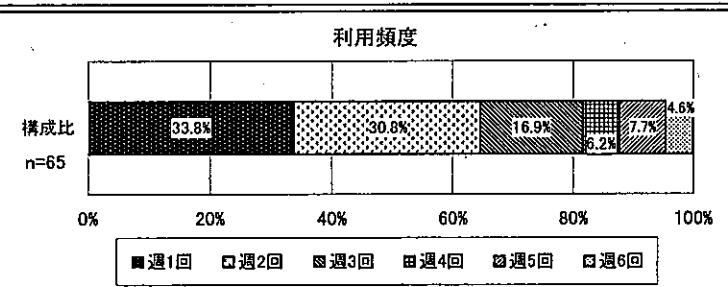
年齢



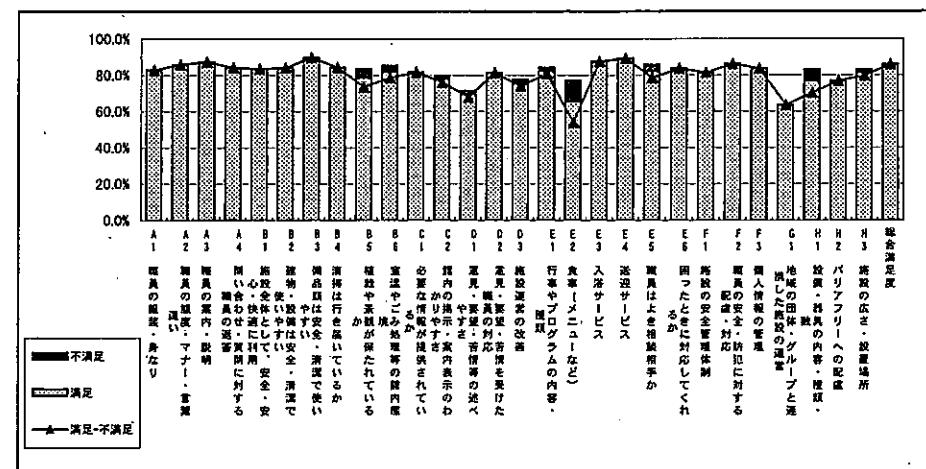
性別



利用頻度

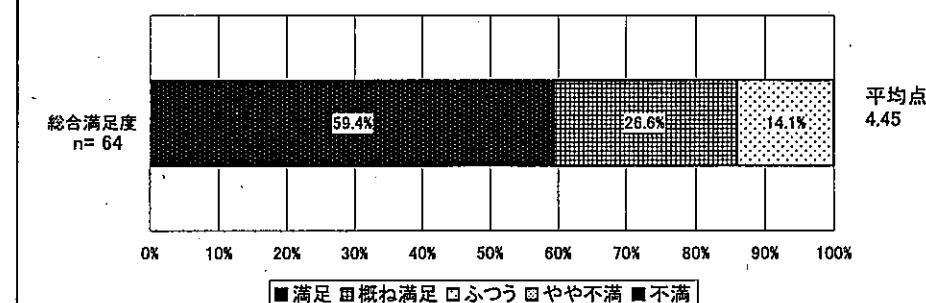


【回答者の属性】に関するコメント
回答者の年齢は、「85歳以上」が54.5%で半数を占め、次いで「75～84歳」の37.9%となっていて、高年齢層の利用が多いようである。
性別は、「女性」が68.8%となっている。
利用頻度は、「週1回」と「週2回」がそれぞれ33.8%、30.8%であり、全体の70%近くを占めている。



【問3】

総合満足度



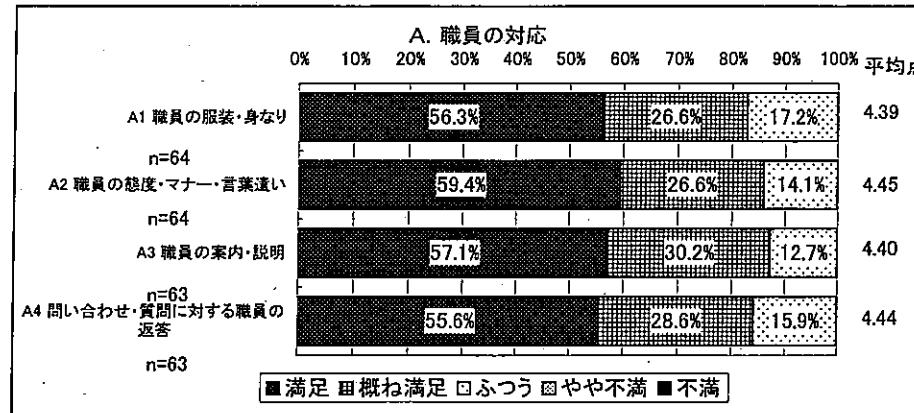
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
高齢者総合センター【デイサービスセンター】に対する総合的な満足度は、「満足」が59.4%、「概ね満足」が26.6%で86%の人が「満足している」と答えており、「やや不満」、「不満」と回答した利用者はなく、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

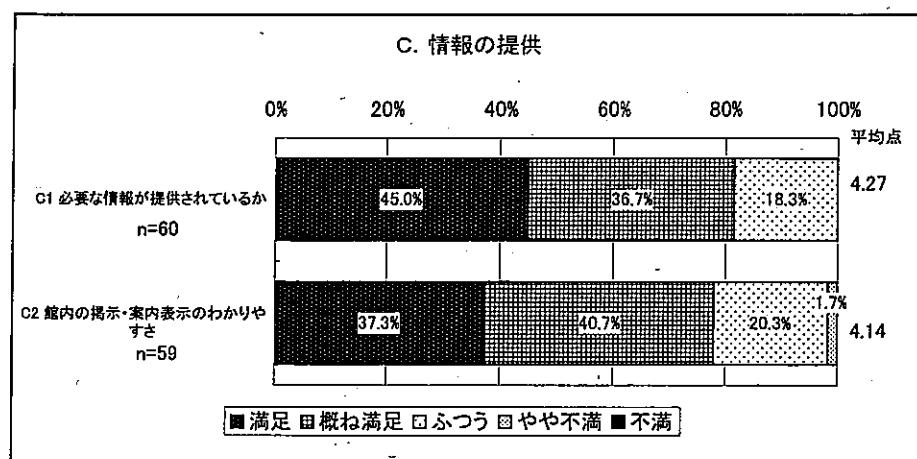
【集計結果】

【問2】

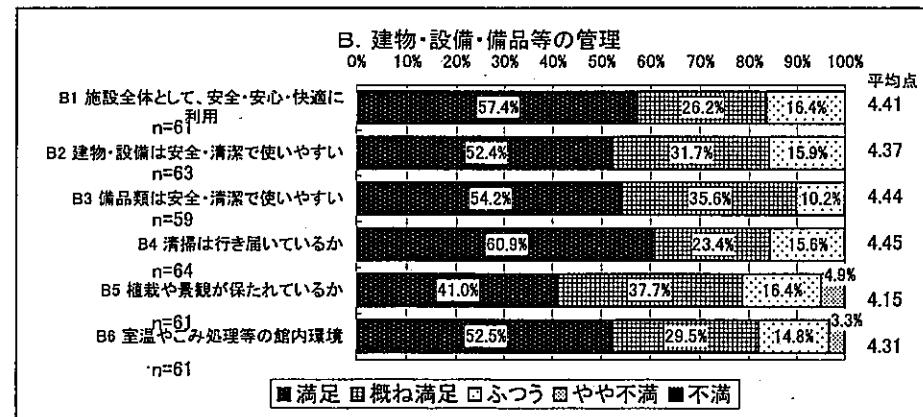
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



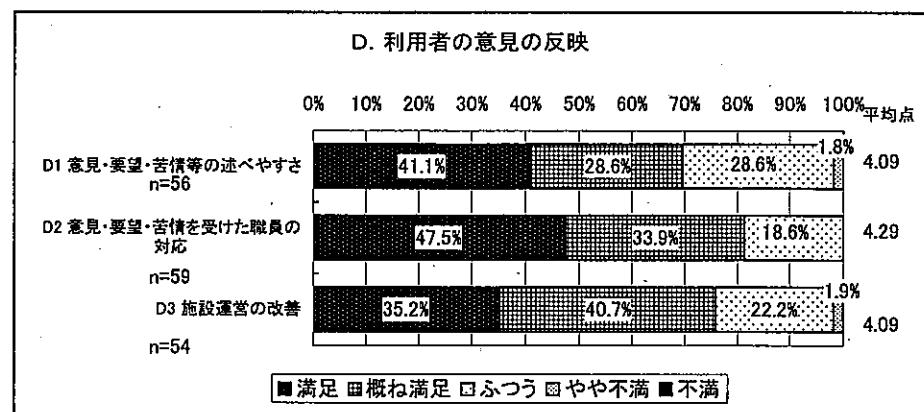
【A職員の対応】に関するコメント
職員の対応については、すべての項目で「満足」、「概ね満足」が80%以上を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。



【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80%前後で、利用者は満足度を得ていると考えられる。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
「備品類は安全・清潔で使いやすい」の項目で「満足」、「概ね満足」が84.1%で、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。また、その他の項目においても植栽や景観が保たれているかが78.7%でその他は80%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
「意見や要望・苦情等を受けた職員の対応」については、「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。ただ「意見・要望・苦情等の述べやすさ」については、「満足」、「概ね満足」合わせて69.7%と、他の項目と比較しても満足度が低めなので留意が必要である。

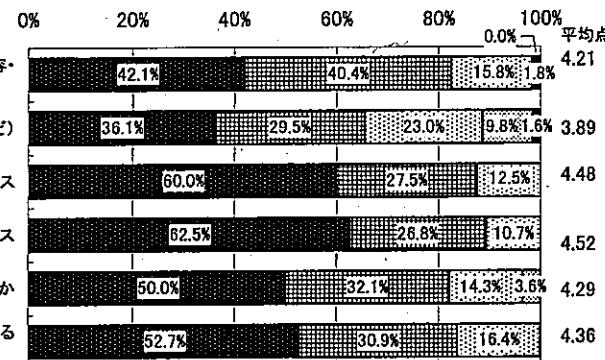
【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】

【集計結果】

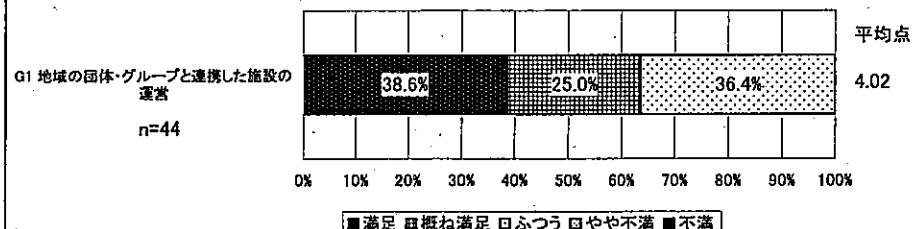
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】

E. サービス内容



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

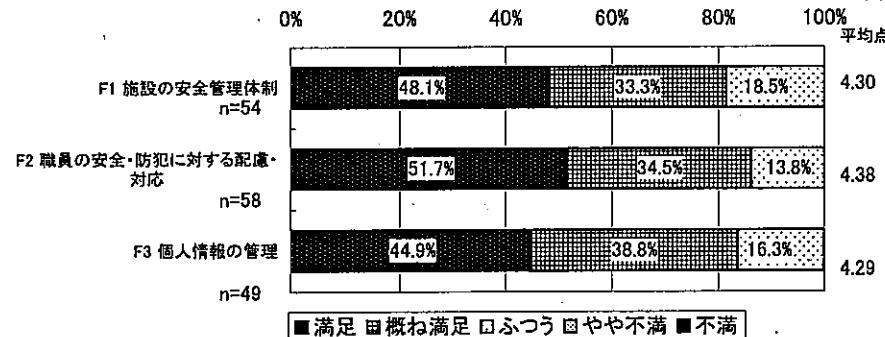
G. 地域との連携



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

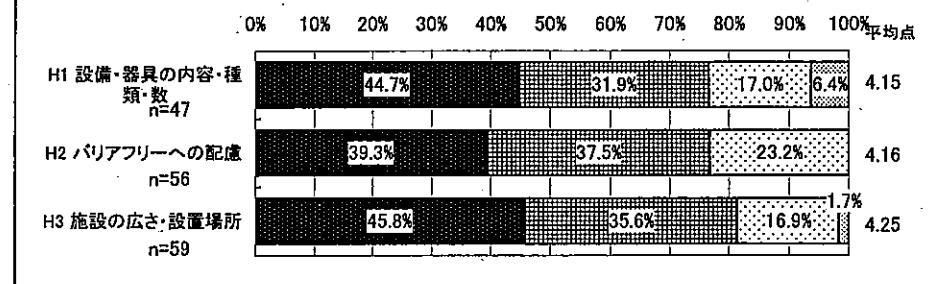
【G地域との連携】に関するコメント
地域との連携についての回答では「満足」、「概ね満足」が63.6%であり、今後の課題と考えられる。

F. 安全管理体制



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

H. その他



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

【Hその他】に関するコメント
すべての項目で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。

【安全管理体制】に関するコメント
「職員の安全・防犯に対する配慮・対応」では「満足」、「概ね満足」が86.2%で、他の項目でも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。

4 高齢者総合センター・デイサービスセンターへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	リクリエーションにもっと漢字の読みやゲーム性の多いもの「なぞなぞ」四字熟語、ことわざ 社会問題など、知識を向上させるものを取り入れてほしい。
	季節に即応した農産物や花など植栽を観賞させることも考えてほしい。(例えば鉢植をせ るとか)
運営面・職員	職員の人員不足
運営面・その他	食事が質素 お昼ご飯、もう少し美味しいものが食べたい(素材が悪い)、お肉あんまりおいしくない(お魚 も)
	お魚がおいしくない
	食事について、もう少し塩分が多いとありがたいです。
	職員さんたちは優しく親切で、私はいやな思いはしたことなく、皆さんよくしてくれて満足で す。
	親切で、すぐ対応して下さる。
施設設備・環境	みんなの好きな食べ物をおやつに出して欲しい。(アンケートなどをとって)
	室内に居る時間が殆んどですが、室外、室内に出てよい空気を吸う事も必要ではないでしょ うか。健康状態等を考慮する時、室外の空気も清浄ではありますが、外の新鮮な空気を吸う 事も大切な事と感じます。
	部屋がうすぐらい、明るくて欲しい。
	施設の広さがもう少し広い方が良い
施設設備・トイレ	トイレの数が足りない
	利用者でも意地悪をする人もいるが、困った人には手をかしています。
	昼食後12:45から毎日NHKの朝ドラの再放送がありますが、音声が低い上に、ボランティ アさんや職員の方々のおしゃべりの声が高くて、"せりふ"がまるで聞こえません。
	テレビのボリュームを上げていいか、1時まで(12:45から3:00まで)僅か15分なので、大 きい声でしゃべるのを待って頂きたいのですが……。勝手にテレビの音声を上げてもどう かと迷っています。
	物の受け渡し(利用者同士)が、かたいと思います。
	しっかりすることをがんばることを。
	もしかして エデンの園かも と思いました。
	すぎる幸せと。
	楽しいです
評価の言葉	良好
	皆一生懸命やってくれますから、不満なことはない、ここに来てから。
	すべて満足しております。
	ありません。みなさん親切です。感謝しています。よろしく御願い致します。
	デイには大変満足しています。他を見学することなくすぐに決定しました。
	満足致しております。

桜堤ケアハウスデイサービスセンター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター			
所在地	武蔵野市桜堤1-9-9			
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野			
代表者	理事長 安藤真洋			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①通所介護事業所 武蔵野市ケアハウスデイサービスセンターの管理運営			
指定管理委託料(委託料)	予算	28,254,000円	決算	24,453,260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 者	①チェック項目 96.9/ 100	A	外部講師を入れての豊富なプログラム、専門職員による療法等が魅力となっている
	②重点ポイント 活動環境の条件が悪い中でも利用者の満足度を上げる		建物や活動環境等のハード面の条件が悪い中でも、日々の環境保全や職員による利用調整・対応が適切に行われているため、結果として高い評価となっている。
	③アピールポイント 94.1%		きめ細かな利用調整や職員の対応等が評価を得ている
(B) 利用者モニタリング	活動環境の条件が悪い中でも、職員のソフト面での支援・対応等が満足度を上げている。		
(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 者	①チェック項目 96.9/ 100	A	使いづらい施設環境の中で、職員の連携等による努力で利用者の満足度を上げている。
	②重点ポイント 既存のプログラムとは別に、希望者には違うプログラムを提案する。調理時に利用者の細かい嗜好を食札で把握する等、職員はきめ細かい対応に努力している。		活動環境等の悪条件の中、職員の適切な対応で利用者の満足度を上げている。また利用者の平均要介護度が高くなつたため、介護報酬は上がつた。
	③アピールポイント 94.1%		送迎サービスは昨年度に続き満足度が高い。介助員は乗降時の配慮だけでなく、送迎以外はプログラムの介助にも入り利用者の一日の様子を見るという、行き届いたケアを行っている。大震災時は通信混亂の中、又施設長等管理者がいない中で他施設と連絡しながら利用者を安全に導いた。
B) 利用者モニタリング	昨年以上にアンケートの評価が高い。職員が利用者と積極的にコミュニケーションを図り、丁寧な対応を心がけている。		
(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	45/ 45	45/ 45	* 提供プログラムの豊富さ、専門職員による療法、きめ細かな利用調整等ができている。 * プログラムの合間、昼食後、送迎待ちの時間といった、短時間での声掛け等が利用者との信頼関係に繋がっている。 * 利用者への丁寧な対応を心掛けている。
B安全への取り組み	13.3/ 15	13.3/ 15	* アセスメントに基づき個別的な支援に取り組めている。 * 大震災時は通信が不調な中、又施設長等の管理者がいない中で利用者の帰宅や宿泊を的確な判断で指示した。 * 災害マニュアルも震災を想定した改訂をした。
C適正な運営	28.6/ 30	28.6/ 30	* 利用者数は前年度並みであったが、中度者の利用増もあって介護報酬は増加した。 * 職員の退職が重なったため、人件費が掛かったが、介護報酬は増加した。
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 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。 * 建物、内部設備では、今回床の剥離を行うといった、施設のメンテナンスに努力が見られる。

(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)	活動環境の条件が悪い中でも利用者の満足度を上げる	職員の雰囲気作り、連携等によりハンドを補う	施設環境の制約の中で、職員の連携等により利用者の満足度を上げる努力をしている。
(2)	多種のプログラムを提供することで軽度者にも魅力あるものにする	狭い空間の中でも工夫し、人財を活かしている	市民ボランティアを活用した取り組みも行われている。
(3)	家族介護支援事業の充実	支援センターとも連携して実施	家族介護教室を積極的に開催している。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

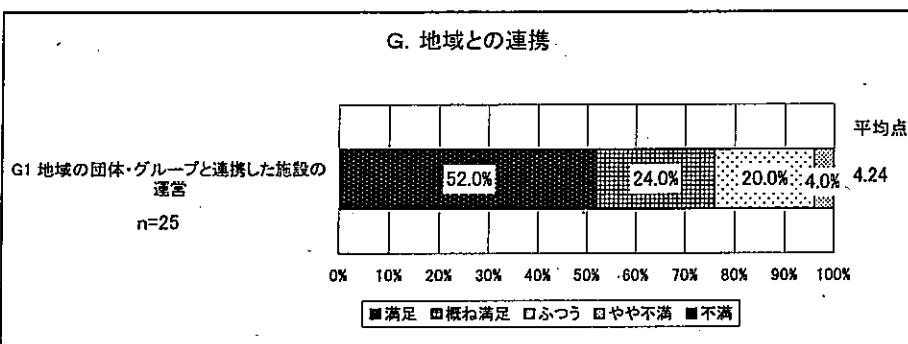
(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度	■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計	* 施設設備上の諸問題を、職員のきめ細かな配慮がカバーして利用者の満足度に繋げている。 * 景観についての要望は立地上無理な点もある。建物・設備の使いづらさに対して努力しているが、職員の更なる改革が必要である。	
94.1%		

【集計結果】

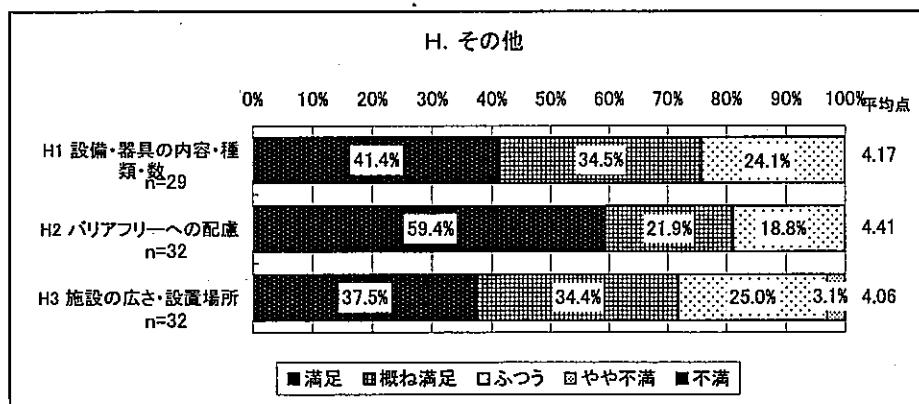
施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント
地域との連携では回答者数が41人中25人と極端に少なくなり、わからないか、実感があまりない(良くも悪くも感じていない)ようである。

H. その他



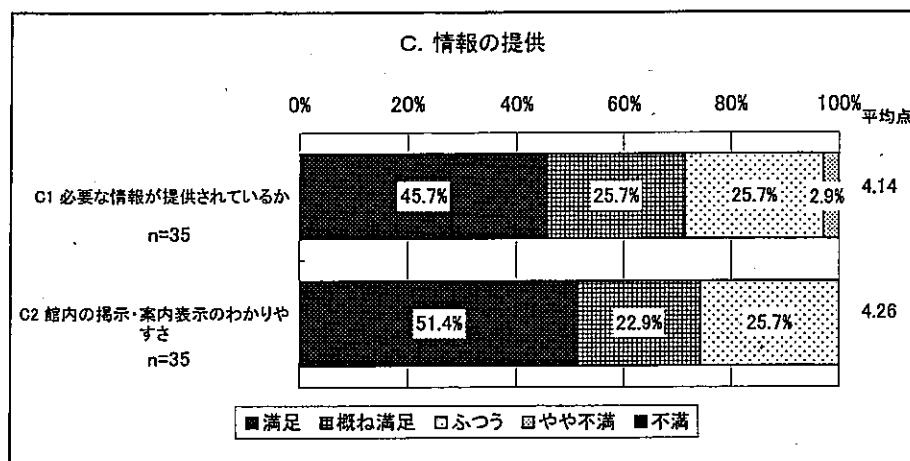
【他の】に関するコメント
「バリアフリーへの配慮」では、満足度割合は80%を超えており、他の設備関係は前項の「建物・設備・備品等の管理」の回答と同様な傾向(建物本体等に関する使いづらさ等)で、70%以上を示している。

4 桜堤ケアハウスデイサービスセンターへの意見・要望

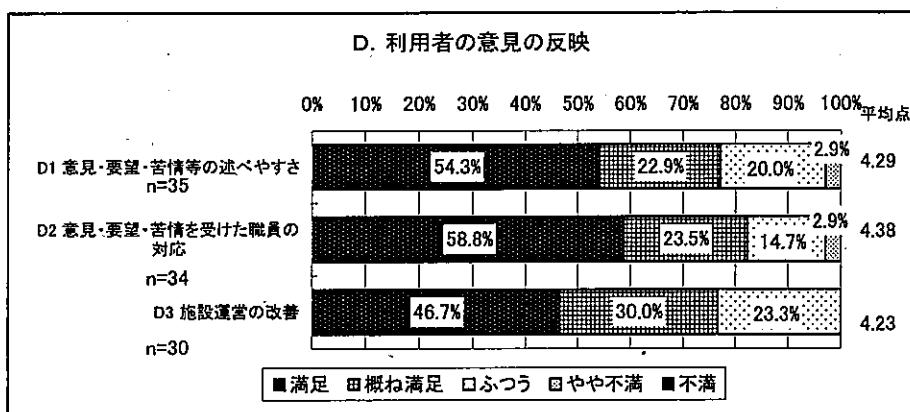
項目	内容
施設設備・環境	職員の方々が働きやすい職場であるためには、役所のあり方が問題だと思います。 老齢のため体温が低いのか、クーラーが強いと言っています。寒さに弱いようです。
その他	この施設を利用させていただいて思いますが、職員の方々は皆様お優しく、感じの良い方ばかりで、本当に感謝しております。要望ではありませんが、利用される方々の中には当然ですが、わがままな方、〇の強い方達もいらっしゃいますので、これも私の潔癖すぎる性格のためだと思いますが、前日の晩は、明日はケアセンターへ行く日…と思うとなかなか眠れなくなります。やはり、利用させていただく側にもそれなりの常識をもって一日を有意義に過ごすべきだと思います。職員の皆様には重ね重ねお礼を申し上げます。 非常に気を使う所で疲れます。 一日が終わって帰宅するまであまり時間が長すぎると気分が悪くなることが多々ありますが、心をひきしめて待って待っています。
評価の言葉	皆様に大変良くもらっています。 利用者の気持をひきたて、意欲が持てるよう暖かく励ましてくださるお声かけに感謝しています。緊急な出来事にも、時間にも関わらず親身に対応して下さって、これまた感謝です。日々の活動もきめ細やかに、楽しくやりがいのあるものに工夫されて、頭も気持ちも活性化しています。 各個々人の状況をきめ細かく見ていただき、それに応じた働きかけをして下さるのも嬉しいです。なによりもマンパワーのいることと思いますが、職員の皆様がゆとりを持って仕事のできる人の配置があると良いと思います。 いつもお世話になりありがとうございます。本人は認知のため、回答することができません。 男性の方も女性の方も細かいところに気を使って下さって、一寸具合が悪い時でもハウスまで行くのが楽しみです。私は年ですのでどこまでお世話になれるか心配しております。自分では食事の仕度ができませんのでお食事を楽しみにしており、オヤツまで付くのが嬉しいです。

【集計結果】

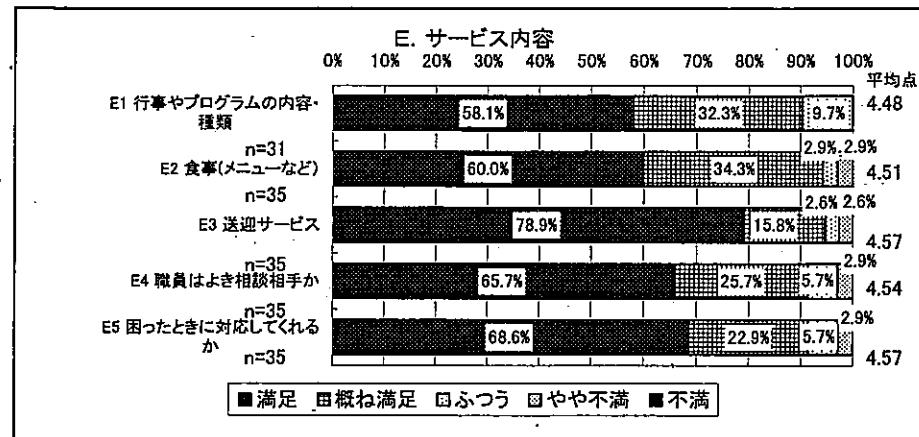
施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



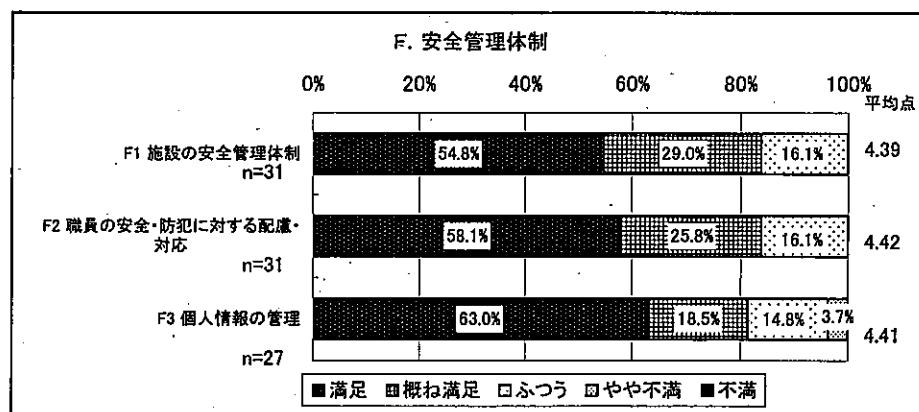
【C情報の提供】に関するコメント
「必要な情報が提供されているか」は、満足度割合が71.4%をで、「不満」の割合が高いのではなく、「ふつう」の割合が高いため、情報の入手をデイサービスにそれほど期待しているわけではないということも想像できる。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
利用者の意見の反映では、満足度割合が80%前後となっていて、高い満足度が得られている



【Eサービス内容】に関するコメント
サービス内容では、それぞれの項目で満足度割合が90%以上と非常に高く、特に「送迎サービス」は高い評価を得ている。送迎については運行や乗降介助だけではなく、配車時間や時間調整なども含めてきめ細かい配慮があつてのものと思われる。



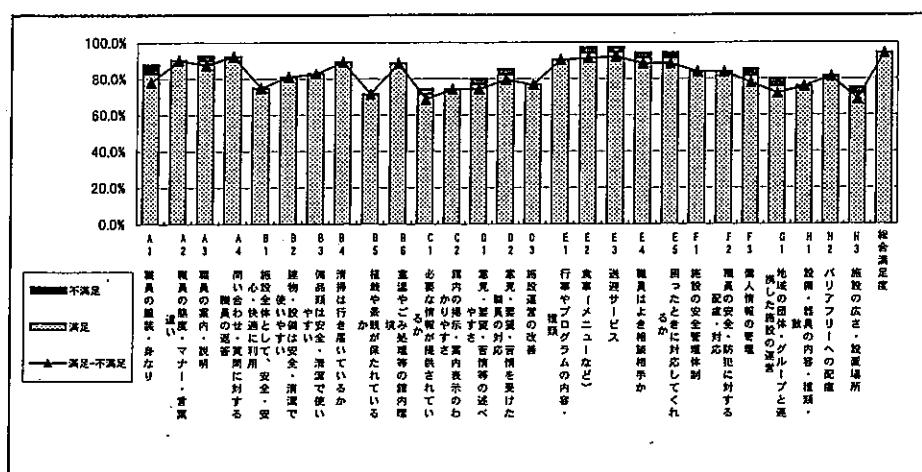
【F安全管理体制】に関するコメント
すべての項目で満足度割合が80%を越えており、高い満足度が得られている。(回答者総数がやや少ないので断言できるかは不明)。「個人情報の管理」だけ1名の「やや不満」の方がおり、重要な項目だけに今後留意していく必要がある。

【集計結果】

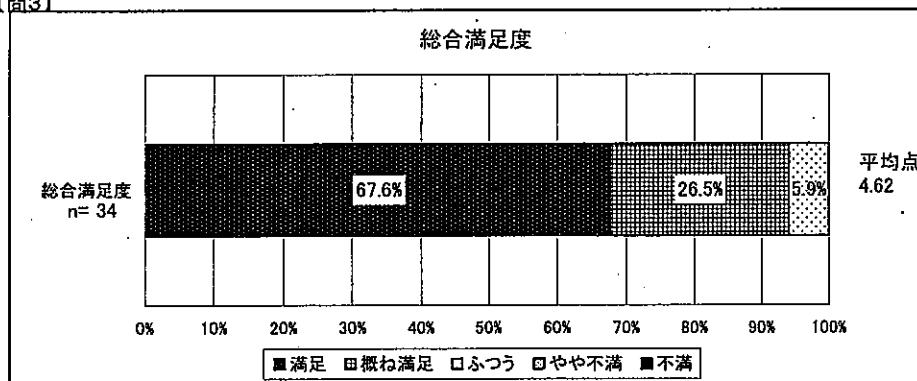
施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター

【集計結果】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



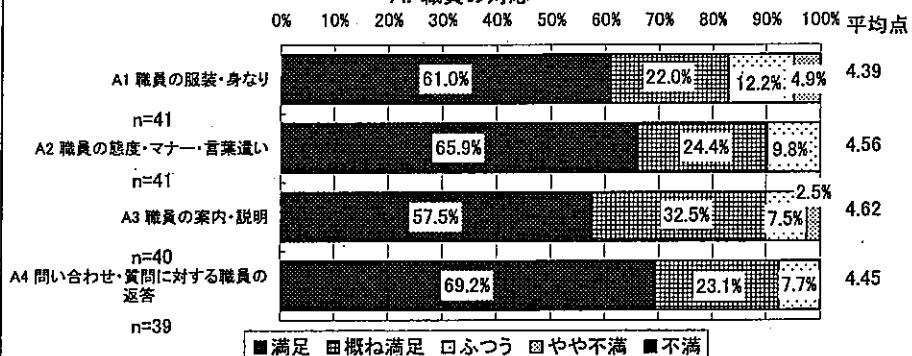
【問3】



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

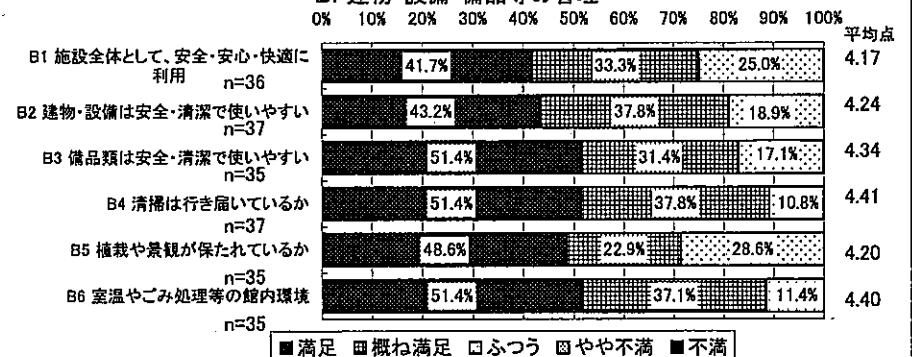
(総合満足度)に関するコメント
桜堤ケアハウスデイサービスセンターに対する総合的な満足度は、「満足」が67.6%、「概ね満足」が26.5%で約94%の人が「満足している」と答えており、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。

A. 職員の対応



[A職員の対応]に関するコメント
職員の対応では、職員の態度や返答等のソフト面については80%以上であり、職員の服装・身なり以外については、90%以上が「満足」「概ね満足」している。非常に高い満足度を得ている。

B. 建物・設備・備品等の管理



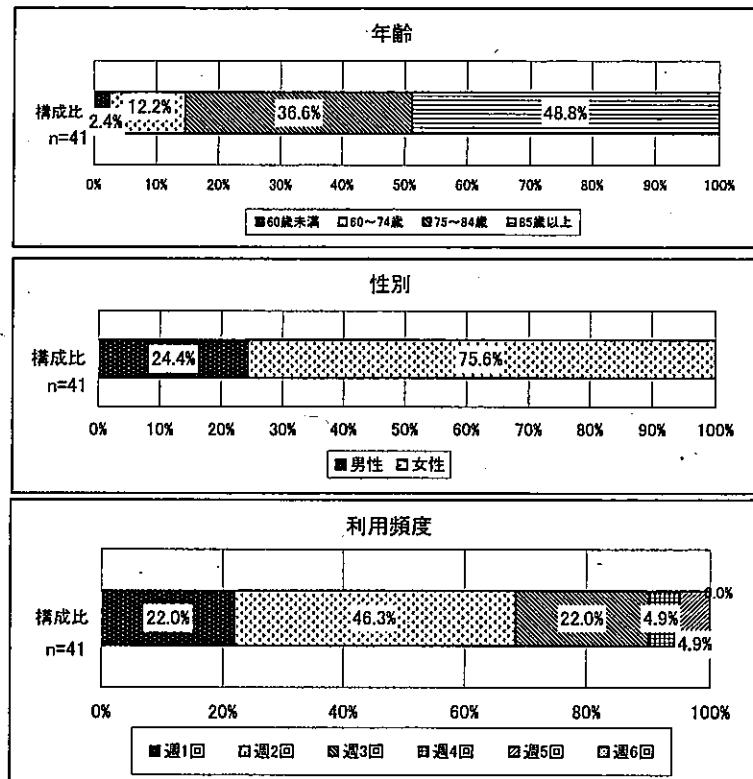
[B建物・設備・備品等の管理]に関するコメント
日常的に人が関わることでの環境保全(清掃・館内環境整備等)は高い評価となっている。「満足」「概ね満足」が、80%以上で高い満足度である。建物本体に関わる建物・設備・景観等については、満足度は低くなっている傾向がある。植栽や景観が保たれているかについては、71.4%で他の項目より低くなっている。全体としては、70%を超えていて、満足度が高い。

桜堤ケアハウスデイサービス

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○21/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 ○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 利用增加に向けた取組を行っている。	○	
G 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。	○	
H 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。	○	
◎協定書に基づき適正に執行している。 ◎年間の延べ利用者数は前年度同様の人数であったが、利用者の重度化により介護報酬は増額した。			
I 設備の適正化	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。	○	
◎開設して15年近くが経過する中で、福祉車両（リフト車）が劣化した利用者の重度化により単発の送迎が必要となったため、車輌買い替えではなくリース契約で2台新調した。			

【問1】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



【回答者の属性】に関するコメント
回答者の年齢は、「85歳以上」が48.8%で半数近くを占め、次いで「75～84歳」の36.6%となっていて、後期高齢者層の利用が主体である。
性別は「女性」が75.6%となり女性の占める割合は高いが、前年度より男性の割合がやや高まっている。
利用頻度は「週2回」が最も多く46.3%であり、次いで「週1回」と「週3回」が22%となっている。

桜堤ケアハウスデイサービス

桜堤ケアハウスデイサービス

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	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 ○21/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 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。	×	
	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	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。	○	
	○ 協定書に基づき適正に執行している。 ○ 年間の延べ利用者数は前年度同様の人数であったが、利用者の重度化により介護報酬は増額した。		
	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。	○	
F その他	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	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、福祉車輛（リフト車）が劣化した利用者の重度化により単発の送迎が必要となつたため、車輛買い替えではなくリース契約で2台新調した。		
	評価の理由		

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。	○	
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 ○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。	○	
	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。	○	
C 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	○ 市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ○ 日常的にプログラムの中で、地域の方々によるボランティア参加、近隣の保育園、学校等の生徒たちとも交流をしている。 ○ 曜日毎に多種のプログラムをもち、利用者個々のニーズに対応している。活動スペースが狭い中でも工夫をしながら、また、専門の活動指導者を入れながら、プログラムが魅力あるものにしている。	
	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。	×	
D その他	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の大震災時に伴う一時退避や自宅までの送迎支援では、家族等との連絡を取りながら適切に対応し傷病者等はなかった。 ○ 利用者や家族からは轟下障害があることについて情報提供がなかったが、利用者が救急車で搬送される事故があった。	

(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>
*専門職員による療法、外部講師によるプログラム提供と、個々のニーズに即したサービス提供に取り組めている。
*きめ細かいサービス調整や送迎車の運行調整など、あたりまえと思えるような業務が標準化され、利用者及びその家族に安心感を抱かせている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*個人情報保護に関する研修を1回実施。
*利用者の家族に関わらず、地域で暮らす要介護高齢者の家族向けに、在宅介護支援センターと共に家族介護支援事業を開催した。
*市民ボランティアの活用では、すでにデイサービス活動でのボランティア、配食サービスでのボランティアなどで取り組んでいる。
<改善が必要だと思われる点>
*職員のさらなる接遇向上と、専門性と信頼性を感じとれる被服貸与に取り組む。
*平日の定員を30名、土曜日の定員を15名にして、利用者増と収入増を図る。

主管課(記入欄)

＜主管課として特に評価できる点＞
*豊富なプログラム、利用者のニーズに可能な限り即した対応は、利用者に高い評価を得ている。
*満足度が特に高い送迎サービスは、運行や乗降介助だけでなく、配車時間や時間調整も含め、きめ細かい配慮がある。職員の努力に他ならない。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*前年度の課題である、個人情報保護の研修を実施することができた。
*在宅介護支援センターと共に家族介護教室は、地域の要介護者の家族向けに、意義ある事業だった。
*市民ボランティアを常時募集し、地域との連携に取り組んでいる。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*職員の退職が重なり、人件費が掛かった。一方で利用者は22年度まで延べ5600人余りになり、介護度の重い利用者が入ったために、介護報酬が上がった。今後も事業計画や協定等に沿った運営を期待する。
*土曜日の利用者数が多いため、平日の定員数、土曜日の定員数の見直しを行い、利用者増と収入増を期待する。

(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

3.11 大震災では、発災時には22名が利用中であり、そのまま2階フロアで退避。その後の帰宅送迎では、自立性の高い方と家族等との確認がとれた方を優先して送り、午後6時以降にも滞在された方には軽食を提供した。午後9時過ぎには、1名を残して(1名は緊急宿泊:職員1名も宿泊)利用者の帰宅送迎を完了した。

桜堤ケアハウスデイサービス

(様式3)チェック項目シート

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	
	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	45点
	11 地域ニーズを把握している。	O	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	○21/21問
	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隨時に実施している。	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	
	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	
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。	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 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
	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	X
	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	○8/9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。	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。	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の大震災時に伴う一時退避や自宅までの送迎支援では、家族等との連絡を取りながら適切に対応し傷病者等はなかった。	

高齢者総合センター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立高齢者総合センター			
所在地	武藏野市緑町2-4-1			
指定管理者の名称	財団法人 武藏野市福祉公社			
代表者	理事長 長澤博暁			
所在地	武藏野市吉祥寺北町1-9-1			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①センターの利用の承認に関する業務（武藏野市立高齢者総合センター条例5条） ②センターの施設及び設備の維持管理に関する業務（同第5条） ③高齢者の健康増進及び教養の向上並びにレクレーションに関する事（同第3条） ④デイルーム夜間貸出（武藏野市立高齢者総合センター施設貸出要綱）			
指定管理委託料	予算	72,577,000円	決算	66,472,178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 モニタリング ・指定管理 者	①チェック項目 98.3/ 100	事業は定員を上回る受講希望講座が多く、極力受け入れるよう配慮している。各事業ごとにアンケート調査を行い、利用者の意見、苦情に対して、謙虚に傾聴し、文書、口頭等で適切に対応している。	A	利用者が良好な環境で利用できるよう、施設を適宜整備し維持管理するとともに、利用者の安全管理に心がけている。また高齢者の健作り、生きがい作り、社会参加へのきっかけ作りを目的として趣味や体操講座を多数実施しており、そのほとんどが良好な応募状況になっている。アンケート結果から受講生の満足度は高い。業者選定は、複数業者から見積もりをとり、経費の削減に努め、適正な委託を行っている。
	②重点ポイント 高齢者が利用者であると言う点に配慮し、掲示のみでなく、各講座ごとに口頭で周知するなど、情報提供等が確実に届くよう配慮している。また、利用者の安全確保に努めている。在宅介護支援センター、デイサービスセンターが併設されているので、看護師やケースワーカー、介護職などの社会資源を活用し、利用者の急な体調不良や生活上の個別課題に対応できる。			
	③アピールポイント 意見が言いにくいという環境を変えるために、ご意見カードを作成し、受講者に配布。また、1階受付カウンターにもご意見箱とともに設置した。			
(B)利用者モニタリング 89.2%		多種多様な講座があり、受講市民も多彩である。故に、健康長寿を目指して受講している市民の意見もまた様々であるが、全体としての利用満足度を得るために、ご利用者の意見を伺い、集約し、講師と連携、講座運営に当たっている。		
(C)財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A)による モニタリング ・指定管理 者	①チェック項目 98.3/ 100	定員を上回る受講希望者へもそうだが、更に内容を深く受講したい利用者への対応改善が必要である。	B	介護予防や生きがいを求めて受講希望する元気な高齢者は、継続希望・講座数の拡大を強く希望している。しかし、施設の稼働率が高く要望に応えるのが難しいのであれば、受講者決定基準を明白にし、自主グループ支援・出前講座等の運営形態変更を、早急の課題とすべきである。
	②重点ポイント 看護師やケースワーカー、介護職を活用し、利用者の安全確保に努めるのは評価できる。ただ受講希望者が例年多いために、定員から漏れた市民への説明責任・講座の運営形態の改善が必要とされている。			
	③アピールポイント アンケート結果では、意見・要望・苦情の述べやすさ、それを受けた職員の対応等に改善の余地がある事が分かる。			
(B)利用者モニタリング 89.2%		講座は例年受講希望が多く、利用者の満足度は高い。しかし選に漏れた市民、受講した市民からの改善点への指摘が多く、従来の運営形態からの転換の時期に来ている		
(C)財務モニタリング				

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45/ 45	45/ 45	*利用者の意見、要望、苦情に対し、謙虚に傾聴し、その問題点を整理して、相互の理解を図り、適切に対応するよう心がけている。事業ごとに行うアンケート調査で要望を確認し、改善できる点は速やかに対応している。 *苦情対応の取り組みは、ご意見カードとご意見箱を作成し、館内に設置した。受講者にも配布予定である。	*アンケートの意見・要望欄に運営改善を要望する沢山の意見が寄せられている。その実態を見るに、実際現場の職員に意見を述べやすい雰囲気が作り出されているのか自主点検が必要である。 *従来通りの運営では選に漏れた受講希望者、講座修了者双方の不満解消はできていない。受講決定基準の改善・周知を図り、講座修了後の自主グループ支援や出前講座の検討等を期待する。
B安全への取り組み	13.3/ 15	13.3/ 15	*緊急対応に備えて、各事業毎に事故対応マニュアルを作成している。 *利用者に対しては、避難通路の説明をし、年2回の消防訓練を実施している。	*3.11の大震災時は運良く講座終了後だったが、館内放送はなく、安否確認等が済む前に帰られた利用者がいるのは残念な点である。
C適正な運営	30/ 30	30/ 30	*修繕、更新時期などについて普段から委託業者と連絡を密にし連携している。 *経費削減については、相見積を取り複数の事業者を競合させ、消耗品はより廉価な商品を選定する等、節減に努めている。	*委託業者とは連携して修繕・更新を行い、相見積からの業者選定で経費削減を目指していることは評価できる。
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	*日常的な管理運営と保守点検を計画的に進めている。 *設備異常が発生した場合は、すみやかに対処し、利用者が快適に施設を利用できるよう努めている。	*利用者が快適に施設利用ができるよう、日頃の管理運営・保守点検等継続して行われることを期待する。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	利用者が良好な環境で利用できるよう施設の維持管理、利用者の安全管理に心がけている。	3.11の大震災時は安全確認等が済む前に利用者が帰られる等施設側の対応が遅れてしまった。利用者の安心・安全確保のため、即時に

			対応されたい。
(2)	地域の連携に向けた取組	市内の小学校と連携し、交流を行っている。また、地域の住民に施設を貸出し地域住民の要望に応えている。	地域とのコミュニティ作りのためにも、今後の活動の継続を望む。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	各事業でアンケート調査を実施し、積極的に意見を聞き、改善できる点は、早急に改善した。	本モニタリングでも意見・要望欄で圧倒的に多いのは講座に関してなので、従来の講座運営の早急改善を望む。
(4)		趣味講座、運動講座を多数実施しており、そのほとんどで定員を上回る応募者がある。受講生が組織した自主サークルを支援し、これらを通じ、市民の健康長寿生活の維持を支援していきたい。	講座の実施で施設の稼働率が高く、要望に応えるのは難しいかも知れない。しかし従来の運営方法を改善して、講座決定基準の見直しと周知徹底、自主サークル支援の実現を期待する。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計ー「不満」と「やや不満」の合計 89.2%	*満足は39.2%、概ね満足は50%で合計89.2%である。 *不満・やや不満は、0%である。 *満足より、概ね満足の割合が大きい。 *自由意見や要望が多いのが特徴である。

(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>
*高齢者の介護予防や生きがいある日常生活の遂行の観点から42の講座を開講し32,740人が受講した。また、年間14回の行事を開催し、2,395人の参加者があった。その他、囲碁・将棋・パソコンコーナー等の利用者を加えて年間52,847人の利用があった。
*世代間交流事業である境南小学校のプレイルームで実施しているふれあいサロンは3講座を実施し、1,773人が受講した。
*健康増進と地域での仲間づくりのための事業として地域健康クラブをコミュニティセンター等市内18か所21講座、開催回数平均41回で、32,759人の参加者があった。
*各事業は社会状況や利用者等の要望を吟味し、利用高齢者のレベルに合わせた事業を展開している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*地域連携の強化について、受講生が組織した自主グループとの連携をより強化していくため、開講講座に係る自主グループの調査を実施した。
*意見や苦情の述べ易さがやや低いことについては、ご意見カードとご意見箱を館内に設置、受講者にも配布を始めた。
*苦情対応マニュアルを整備した。
<改善が必要だと思われる点>
*各事業に関して、定員を超える申し込みが多く、抽選の結果受講不可、継続不可になることがある。全員の受け入れ、継続受講、講座数の拡大を希望する要望が多いが、施設の稼働率が高く要望に応えることが難しいことから、自主グループへ支援として活動場所の提供など、体制を整える必要がある。

主管課(記入欄)
<主管課として特に評価できる点>
*講座の人気度は例年高い。高齢者が生き生きと、やりがいを感じる内容だと思える。
*小学校との交流事業、地域健康クラブ、自主グループとの連携は、地域コミュニティ作りとして継続すべき事業と言える。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*意見や苦情の述べ易さがやや低いことについては、ご意見カードとご意見箱を館内に設置、受講者にも配布を始め対応した。(今回のアンケートでも64.5%とさほど高い評価ではなかった。ご意見カードとご意見箱以外の努力を期待したい。)
*地域連携の強化については、自主グループの調査を終えており、今後調査をどう生かしていくか期待したい。
*苦情対応マニュアルは整備された。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*講座・行事等の開催頻度や施設運営については、利用者アンケートでも他に比べ評価が低く、自由意見でも一番要望が多かったので、利用者の意見を反映させる方向で改善されたい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3)チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 X ○20/20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。	—	
C 適正な危機管理体制	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。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
評価の理由	ほとんどの事業で定員を上回る受講希望者があり、抽選を行う講座もあるが、極力受入れるよう配慮している。利用者特性に配慮し、掲示文書は大活字で作成し、部署ごとの情報が明瞭に伝わるよう掲示に工夫している。また、実際の講座等で情報を口頭で提供し、掲示物と併せ、周知に配慮している。		
D 災害時の対応体制	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 ○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。	○	
	評価の理由	各事業ごとに事故対応マニュアルを作成し、緊急時の対応に備えている。また、災害時の対応については利用者に説明、周知している。高齢者が対象なので日頃の体調管理について注意喚起している。体操講座では、実施当日の利用者の体調を把握するなど安全管理に努めている。	

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 × ○20/20問	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○		
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○		
	39 個人情報は適切に管理されている。	○		
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	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。	○		
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。	○	A 住民の満足の向上 B 安全への取り組み	
	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 経費削減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 楽観的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由				
委託業者と連絡を密にし、施設や機器などの耐久年数や使用上の注意、修繕、更新時期などについて、平生から連携している。個人情報管理は、法の趣旨や福祉公社の規程に則りつつ、個人台帳の管理のために、パソコンのパスワード管理やキャビネットの施錠を徹底する等、個人情報保護に努めている。また、コンプライアンス研修を実施し、個人情報資産の保護意識を職員に徹底している。				
G 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				
計画して管理運営と保守点検に日常的に取り組んでいる。設備異常が発生した場合は、速やかに対処し利用者が快適に施設を利用できるよう努めている。また、各職員には施設管理に関心気付いた点を速やかに担当者に報告するよう要請し、総員で対応する姿勢を堅持している。				

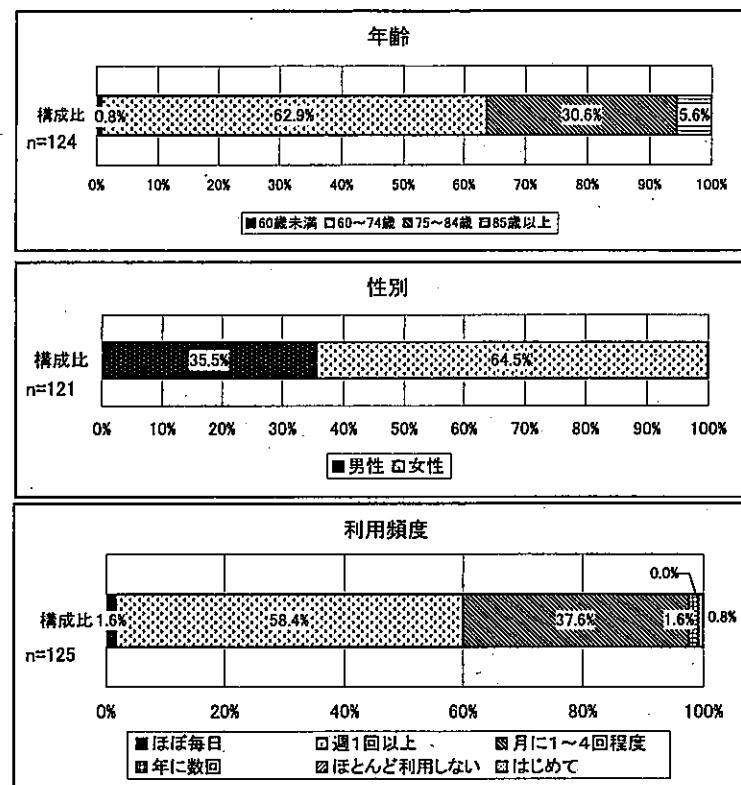
(様式3)チェック項目シート

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 × ○20/20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。	○		
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
	評価の理由	ほとんどの事業で定員を上回る受講希望者があり、抽選を行う講座もあるが、極力受入れるよう配慮している。利用者特性に配慮し、掲示文書は大活字で作成し、部署ごとの情報が明瞭に伝わるよう掲示に工夫している。また、実際の講座等で情報を口頭で提供し、掲示物と併せ、周知に配慮している。		
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
C 適正な危機管理	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	15点 × ○8/9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	各事業ごとに事故対応マニュアルを作成し、緊急時の対応に備えている。また災害時の対応については、利用者に説明、周知している。高齢者が対象なので日頃の体調管理について注意喚起している。体操講座では、実施当日の利用者の体調を把握するなど安全管理に努めている。地域健康クラブで、椅子に座ろうとして転倒、骨折し、一ヶ月位入院する事故がおきている。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○20/20問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○10/10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	—	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	—	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	—	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	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	計画して管理運営と保守点検に日常的に取り組んでいる。設備異常が発生した場合は、速やかに対処し利用者が快適に施設を利用できるよう努めている。また、各職員には施設管理に関心付いた点を速やかに担当者に報告するよう要請し、総員で対応する姿勢を堅持している。		

【問1】

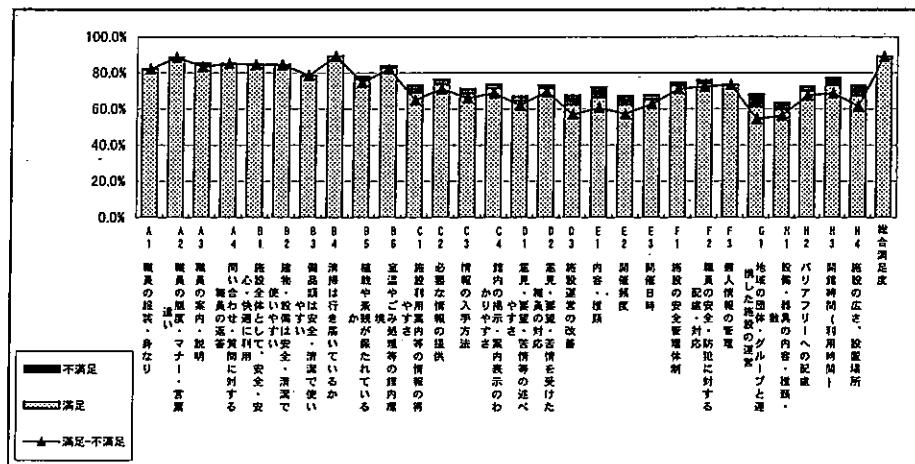
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



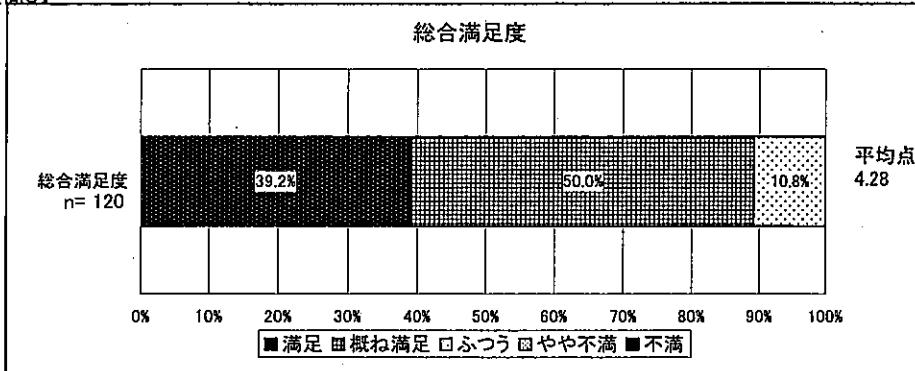
（回答者の属性）に関する豆知識
回答者の年齢は、「60～74歳」が62.9%で半数以上を占め、次いで「75～84歳」の30.6%となっている。
性別は、「女性」が64.5%で、全体の約2/3を占める。
利用頻度は、「週1回以上」が58.4%で半数以上を占めている。次いで「月に1～4回」が37.6%となっている。

【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



[問3]



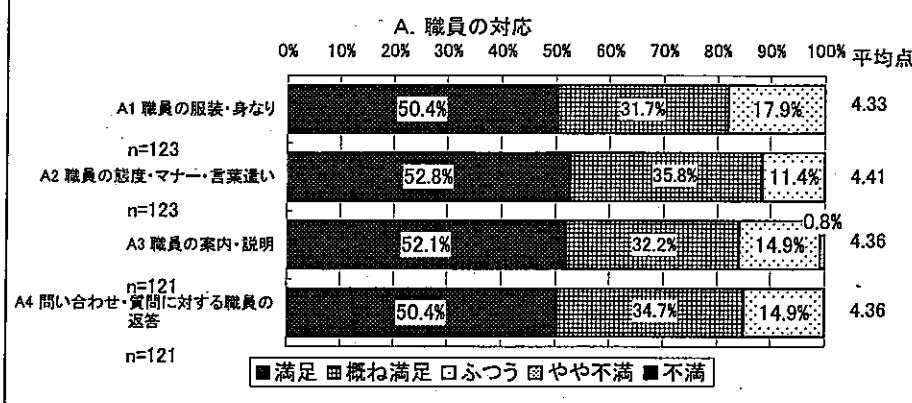
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関する回答によると、高齢者総合センターに対する総合的な満足度は、「満足」が39.2%、「概ね満足」が50.0%で89.2%の人が「満足している」と答えている。「やや不満」、「不満」と回答した利用者ではなく、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

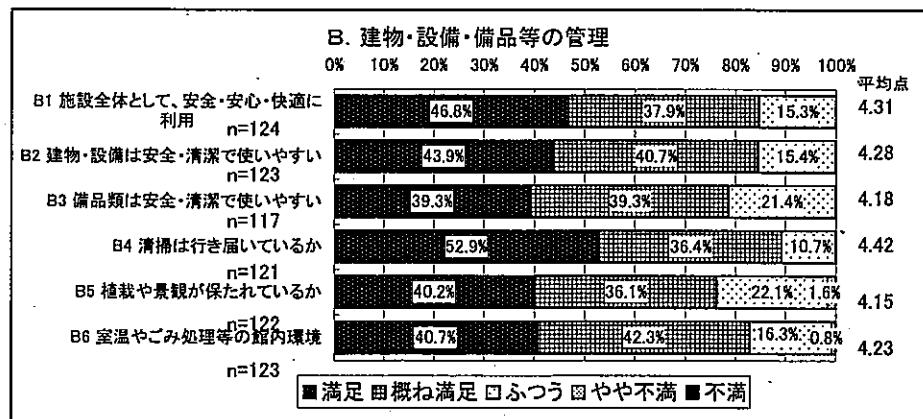
【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

[問2]



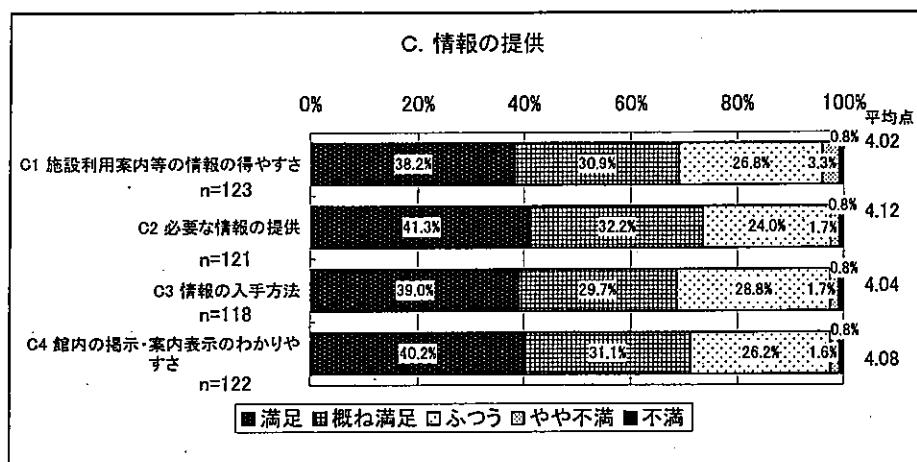
【A職員の対応】に関する回答によると、高齢者総合センターに対する職員の対応については、「満足」、「概ね満足」が80%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。



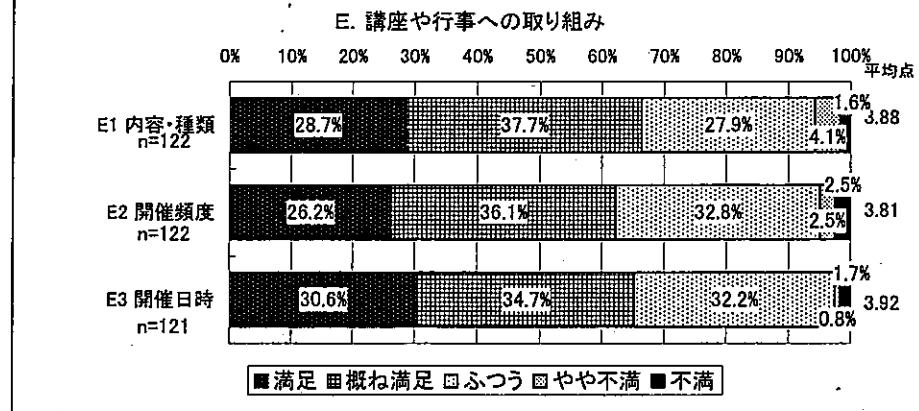
【B建物・設備・備品等の管理】に関する回答によると、高齢者総合センターに対する建物・設備・備品等の管理について、「快適に利用できるよう、清掃が行き届いている」の項目で「満足」、「概ね満足」が89.2%で、その他の項目においても75%を超えており、利用者は満足度を得ていると考えられる。

【集計結果】

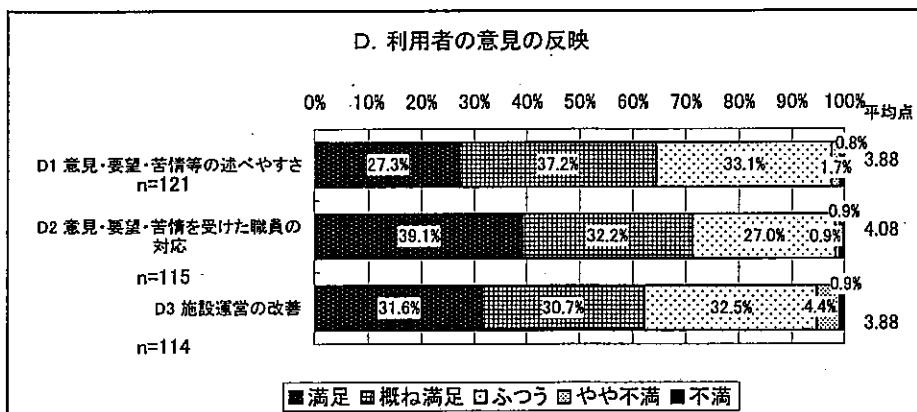
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



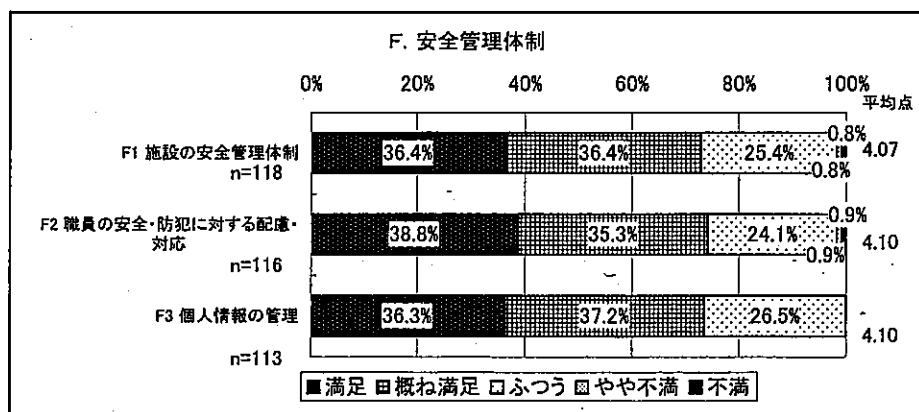
【C情報の提供】に関するコメント
「必要な情報の提供」の項目で「満足」、「概ね満足」が73.5%であり、利用者は満足度を得ていると考えられる。その他の項目でも70%前後で満足度を得ている。



【E講座や行事への取り組み】に関するコメント
すべての項目において「満足」、「概ね満足」が60%を超えており、自由意見で数多くの要望があり改善の余地がある。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」については、「満足」、「概ね満足」が71.3%であるが、その他の項目において60%台前半のため改善の余地がある。

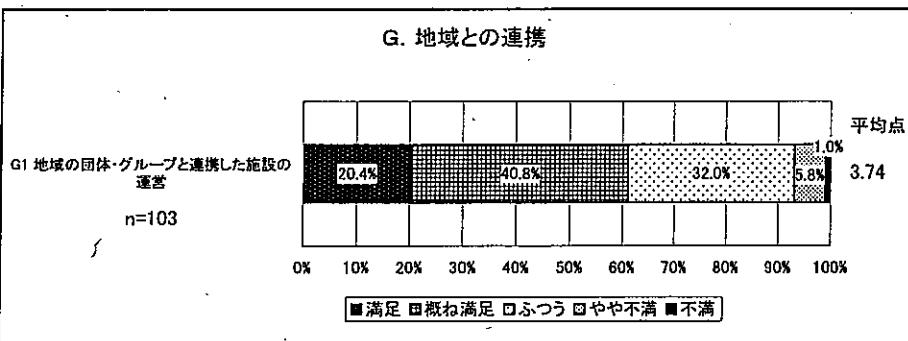


【F安全管理体制】に関するコメント
すべての項目において「満足」、「概ね満足」が70%を超えており、利用者は満足度を得ていると考えられる。

【集計結果】

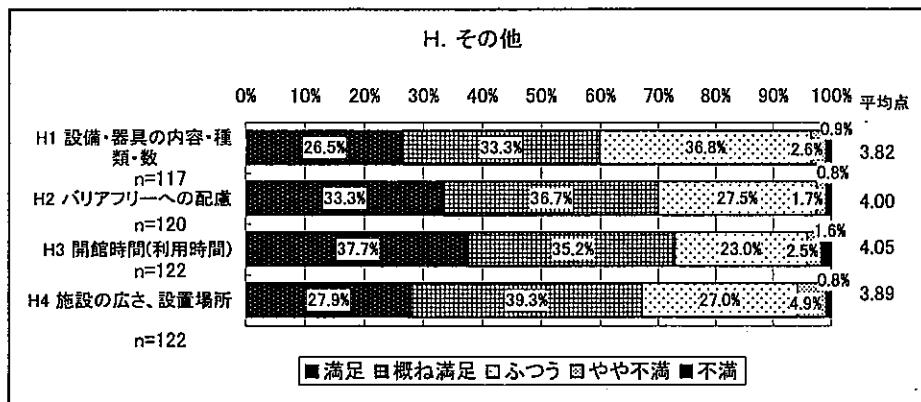
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するご意見は、満足と概ね満足が最も多く、61.2%です。地域との連携についての回答では「満足」、「概ね満足」が61.2%であり、地域との連携を更に努めてほしい。

H. その他



【その他】に関するご意見は、設備・器具の内容・種類・数の項目で「満足」、「概ね満足」が59.8%で、利用者に留意する必要があると考えられる。他の項目では65%を超えたが、利用者の動向に配慮する必要がある。

4 高齢者総合センターへの意見・要望

項目	内容
施設設備・環境	近くにこんな設備があることに、とても満足。西のはずれにいた時は中々利用できなかった。西の方にもあつたらとてもよいのに、と思います。それで健康が保たれるなら、治療費も節約できるのではないか。
	先生方、職員の皆様、大変親切に対応して頂いています。一年の講座はそれなり(週一回)に満足できますが、半年の講座で二週間に一回の場合は…不満足ですね。 月曜日が祭日に当たる場合は、月2回できず残念です。 短期の講座で月二回では中々完成した作品ができません。それに一度受けると次に入れませんので残念です。 民謡を再開してほしい。 初めてのセンター利用なので余り解らないのですが、毎年半年毎の講座は変えないでしょうか。 充分に利用させて頂き誠にありがとうございます。利用チャンスが抽選等で外れることが多く残念ですが、自分なりに利用できます。
	4月からの歌の講座(世界の歌、シャンソン、ボーカル)の希望者の選択がおかしく思いましたので、より公平に選んで頂きたくお願い致します。今日の「いこいの日」は3回目ですが、2時間50分くらいで1曲しか歌えない時、人がいますので、なんとかならないのでしょうか。(リクエスト曲を入れて2人で歌うとか)2時間30分頃より全員で2~3曲歌うとか?踊りの午前2曲、午後2曲はとても良いと思います。時間ががあれば、参加したいと思っています。
	身体のご不自由な方々、ハンディをもつておられる方々との交流も自由にあるといいです。一階はサークル的だと更に和が生まれますが。安全のためにには、今までいいと思います。
	講座は一週置きではなく、毎週あつたほうがいい。
	各グループが同じものでも、Wトラックでやってもいいのではないかと思う。例えば曜日を変えて同じ講座。
運営面・事業	もっと男性が多数参加するよう、PRをお願いします。
	半年は短く、一年継続してやってほしいと思います。多数の意見です。とても楽しい雰囲気で陶芸を楽しんでいます。
	講座をとつて、来ない人がいますので、一講座いくらかの金額をとつた方が良いと思います。
	講座の種類を増やしてほしい。音楽系の23年度前期(4月)の選考法が以前と違い新規受講の希望者が受講出来ない結果になりました。このようなやり方に不満の声が多く聞かれます。もう一度考え方を再検討して頂きたいと思います。
	美術講座は一回限りとせず、ぜひアドバンスコース(スキルアップ)を半期単位で開設してほしい。音楽講座は競争率が高いが、講座後半になると出てこない人が多くなるので、選にもれた人の救済を考えてはいかがでしょう(多くの人に参加の機会を与えることになる)。
	各講座の人員をもう少し増やせたならない。
	・「世界の歌」講座について…六ヶ月では短い。継続を認められる様。会員相互の交流がない(短期のためか)。 ・太極拳…指導は大変良いがこれも継続できない。難点あり。 ・団碁…土日の利用ができない。常任指導者は? ・もう少し企画が増えてても良い。 ・教養・継続講座など(文学・美術・音楽) 一年間のみで、次年度は受講できず(希望者が多いためか)残念である。クラスを増して頂けないか。 单年度だけでなく、複数年度受講(継続)ができるべき。

運営面・事業	講座の開催曜日はそのままにして、第一・第三・第二・第四、又はその逆のように年度により変えてもらえると、もっと他の講座を受けることができてうれしいのですが…(講師のご都合があつて難しいのでしょうか)。	情報提供について	インターネットでの案内がないように思いますが、インターネットで講座の詳細が知ることが出来れば便利です。
	講座は初めての人が優先されるようであるが、ポーカル等は×であり、数年前の受講者が又権利を有している。どうも何年か前の名簿は、保存がないのか、つきあわせの手間を省いているようである。今までいくつか受講体験があるが、やはり、月謝を払わないのは「この程度！」の感がある。現在受講の「書道」などは、定員が多すぎるのではないかでしょうか？マンツーマンの指導を要するものは、定員を一考されてはいかがか？「俳句」は今年度はないようあるが、設置講座のあらましを、早めに伝達すべき(PR不足！)との思いもある(まあ、講師謝礼が低額ということもあり、ボランティア感覚がないとできないという実情を聞けばやむなし！とも思う)。		市内にはこのような施設は一つしかないのに、吉祥寺地区や境地区にもあると、もっと便利で使用頻度が高くなります。でも、今年から友人に誘われ来ましたが、今までには全く知らなかつたので、知らない人が多いのではないかと思う。
	レッスントレーニングについては、指導員の方一人では大変だと思います。助手が一人くらいいると、指導内容がもっと浸透するのではないかでしょうか。		これから高齢者が多くなる現実を見据え、総合的な新しい施設がほしいと思います。参加者決定については、利用者に分かりやすいルールを示してほしいと思います。
	卓球の場合、欠席者が多い。欠欠を入れたら…。		いつも気持ちよく利用できて感謝しています。この施設のことを知らない人が多く、もう少し広く広報してもよいかなども思います。関心を持たない人もいるかとは思います。
	水墨の期間が半年で10回は短すぎます。道具を買ひ前、水墨の基本中の基本を教えて頂くか否かで終わってしまいます。せめて半年の内、20回または1年間コースとして頂きたい。時間が今、10時～11時30分は短い。9時30分～11時30分または10時～12時というように、2時間あってほしい。		市内一か所なので、通うのに時間がかかります。二～三か所あると、利用しやすくなるとおもいます。コミセン等もありますが、内容がコミセン等より充実しているので、是非実現させて下さい。
	カリキュラムについて…基本をご教授頂き、もう一息学びたいところで終わってしまいますので、年間通じ修得できるようご検討下さい。		初めて利用したのでよく分からない。
	講座の種類を増やしてほしい。開催時間(一日の幅)を広げて、受講者を多く受け入れてほしい(例:書道等、継続の受講を受け付けてほしい)。ヨガ等もう少し高度なクラスも設けてほしい(例:呼吸、精神性、歴史etc)(水彩:野外でのスケッチ)(書道:外部への出品)		昨年デジカメ入門を始めとして、今年4月からヨガ②と篆刻を受講中。よってまだ詳細状況について、評価不適かと思う次第です。
	コーラスを少しの時間でも立って歌いたい。		いつもご指導下さり、安心して参加しています。
	講座は毎回は受講できません(シャンソン等)。		割合気分よく使わせて頂いています。たまにしか来ないので、道具やなにかが全て良いかどうかはわかりません。
	運営面・職員		私は健常者なので満足です。
運営面・その他	お世話になりますて、ありがとうございます。先生も親切です。ポイントをはっきり言って下されば助かります。	評価の言葉	講座の日数を増やし、毎年続けたいと思います。
	意見・要望を受け入れる姿勢が不満。		お花が生けられていたり、常においしいお茶等が準備されていて、心地がよく、ありがたいです。(友人等も)いつも通える居場所があって、安心感につながっているようです。みんなが集え、且つ多くのジャンルに亘って心を身体を技術を磨くことができる事を感謝いたします。職員の方々はいつも親切に接して下さり、ほっといたします。
	人数が多くて動きにくい時がある。		職員の方々頑張っておられ、気持ちが良い。
	初めてですので、できればもう少しゆっくり説明してほしいです。		お世話になっております。どうぞ今後ともよろしくお願ひいたします。
施設設備・環境	いつまでも無料でできるとは思えない。税金を納入する年代の人が減っていくので、受益者負担があつてもよいのではないか。		本講座が初の利用。概ね満足です。これからも利用します。
	コピー機があると(贅沢だと思いますが)便利ですが。		都内の大きな区から、当市に移ってきた者です。この種の施設が充実、しかも充分に利用されているのがよく分かります。当市の老人福祉施設について「力」を入れておられる姿に敬意を表したいくつも感謝します。若い人達との交流がもつと増えていくことを希望します。
	この場所は最も便利です。新聞がいつも同じでは少々不満です。毎日、日経を何か月目かに入れて下さい。福祉マッサージを毎月4回にしてほしい。		この4月から利用を開始したばかりですが、受講している団体と篆刻については大満足です。特に団体は久しぶりなので、基本から教えて頂けるとはうれしいです。篆刻は難しいばかりですが、先輩を見ると、1年頑張れば自分でもできそうな気がして、勇気が湧いてくる気持ちがします。
	健康(体操)後の汗を流せるシャワー室があれば、スッキリしそうだ。		何も持ててこないで体一つで来られることがとても良いです。
	今年の夏期の冷房エアコンの運転は無理でしょうか？		ヨガ②をやっています。身体も丈夫になり、週一がとても楽しみで気持ち良い日々を過ごさせて頂き感謝しています。先生も①②と大変のことと思っています。感謝に堪えません。
	新聞読むとき暗い。節電は理解できますが。		当施設利用が継続されることを希望(市民のために…)。
	講座によって、人数が多くせまいように感じます。特にヨガは多くて場所がないようです。伸びるときに充分できない。		職員さん一所懸命がんばって下さるのが分かります。
	もう少し広々とした会場がほしいです。		ヨガについては良い指導員に恵まれたと思います。
	節電の折、照明が少し暗いようですが、致し方ありません。		家からの距離が近く利用しやすいです。
	清掃と準備…古い女性はあまり働いていないのではないか(3名の中の女2人)。(清掃する人の)休み時間を1時間半～2時間半にすれば受講者がもっとゆっくりできるのではないかのだろうか。		
施設設備・その他	ヨガをやっている者ですが、マットの清掃が少し気になります。		
	雨の日、正面、通用口2基の設備がありますが、通用口の方が満杯になってことが多い。分散を案内して使いやすい傘立てになるようお願いいたします。		

北町高齢者センター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

【小規模サービスハウス】

公の施設名	武藏野市立北町高齢者センター			
所在地	武藏野市吉祥寺北町4-1-16			
指定管理者の名称	財団法人 武藏野市福祉公社			
代表者	理事長 長澤博暁			
所在地	武藏野市吉祥寺北町1-9-1			
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	①小規模サービスハウスの管理運営に要する事業			
指定管理委託料	予算	4,219,000円	決算	4,218,166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			評価	理由
(A) に よる 主 管 課 モ ニ タ 定 理 管 理 者 ①チェック項目	100 / 100	・朝晩の見回り ・害虫駆除や保守点検等施設管理を履行	A	職員、管理人により日々安全確認を行っているため、入居者は安心して生活を送れる事ができる。 また、他の在宅福祉サービス等社会資源を保有しているので、居住者の生活課題を的確に把握し、ニーズを充足できる。	100 / 100	100 / 100
	②重点ポイント	・入居者の相談・助言と安全衛生確保の取組 ・職員の質の向上に向けた取組			100 / 100	100 / 100
	③アピールポイント	・管理人が常駐し、緊急時の対応や見守りを行い入居者は、安心して生活を送ることができる ・職員間で入居者の情報を共有し、適切な対応を心掛けている ・手の込んだ懐石風家庭料理と手作りおやつは好評を得ている			100 / 100	100 / 100
(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		評価	理由	総合評価	
	評価	理由			評価	理由
(A) に よる 主 管 課 モ ニ タ 定 理 管 理 者 ①チェック項目	100 / 100	・朝晩の見回り ・害虫駆除や保守点検等施設管理を履行	A	職員、管理人により日々安全確認を行っているため、入居者は安心して生活を送れる事ができる。 また、他の在宅福祉サービス等社会資源を保有しているので、居住者の生活課題を的確に把握し、ニーズを充足している。	100 / 100	100 / 100
	②重点ポイント	・入居者の相談・助言と安全衛生確保の取組 ・職員の質の向上に向けた取組			100 / 100	100 / 100
	③アピールポイント	・管理人が常駐し、緊急時の対応や見守りを行い入居者は、安心して生活を送っている ・職員間で入居者の情報を共有し、適切な対応を心掛けている ・手の込んだ懐石風家庭料理と手作りおやつは好評である			100 / 100	100 / 100
(B) 利用者モニタリング	%					
(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

【小規模サービスハウス】

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A 住民の満足の向上	45.0 / 45	45.0 / 45	* 基本方針に沿った運営 * 利用者の満足度の高さ * ご意見箱の設置
B 安全への取り組み	15.0 / 15	15.0 / 15	* 事件、事故対応マニュアルで対応 * 朝晩の見回り
C 適正な運営	30.0 / 30	30.0 / 30	* 法令を遵守し、適正に業務を履行している。
D 施設・整備等の適正な管理	10.0 / 10	10.0 / 10	* 施設管理は定期的に保守点検を実施 * 備品台帳を整備し管理している。 * 清掃は毎朝チェック

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 入居者の相談・助言と安全衛生確保の取組		* 入居者の相談に応じながら、ケアマネに緊密に連携 * デイサービス参加への働きかけ * 相談・助言 * 設備点検、害虫駆除
(2) 職員の質の向上に向けた取組		* 計画的に職員研修を実施 * 日々のミーティング等により入居者に対して共通の認識をもち対応している。 * 計画的に職員研修を実施 * 日々のミーティング等により入居者に対して共通の認識をもち対応している。

(B) 利用者モニタリング評価

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	%	

(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>
*朝晩、管理人が見回り、入居者の生活・身体状況をチェック。
*入居者の安全確保を期すため、スタッフ全員に入居者の状況を詳しく伝え、変化に応じて適切な対応ができるよう心掛けている。
*入居者が意見を言いやすい雰囲気づくりを心がけ、意見を聞いた時はすぐに対応している。
*入居者には、常に心のこもったサービスを提供できるよう、職員全体で情報を共有し常にサービスの向上に努めている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*福祉公社全体として、苦情対応規程を整備した。
*災害時の避難、誘導訓練の実施した。
<改善が必要だと思われる点>
*震災対策として、センター内の窓ガラスの飛散防止対策

主管課(記入欄)
<主管課として特に評価できる点>
*朝晩、管理人が見回り、入居者の生活・身体状況をチェックしている。
*入居者の安全確保を期すため、スタッフ全員に入居者の状況を詳しく伝え、変化に応じて適切な対応を心掛けている。
*入居者が意見を言いやすい雰囲気づくりを心がけ、意見を聞いた時はすぐに対応している。
*入居者には、常に心のこもったサービスを提供できるよう、職員全体で情報を共有し常にサービスの向上に努めている。
*入居者に寄り添ったサービスを提供している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*福祉公社全体として、苦情対応規程を整備した。
*災害時の避難、誘導訓練の実施した。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*震災対策として、センター内の窓ガラスの飛散防止対策をとられたい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

(様式3) チェック項目シート 【小規模サービスハウス】

指定管理者

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

45点
○19/19問

15点
○9/9問

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"/>		
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	<input type="radio"/>	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。	<input type="radio"/>		
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	<input type="radio"/>		
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	<input type="radio"/>		
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	<input type="radio"/>		
	46 計画通りの収入が得られている。	<input type="radio"/>		
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	<input type="radio"/>		
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	<input type="radio"/>		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	<input type="radio"/>		
	50 現金等が適正に管理されている。	<input type="radio"/>		
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	<input type="radio"/>		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	<input type="radio"/>		
評価の理由				
基本協定、年度協定に沿い、適正な職員配置の中で法令を順守し、業務を履行している。				
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	<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・検収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				
設備管理、清掃、警備は、市からの委託業務として定期的に保守点検を実施し、適正に管理している。また、園芸ボランティアによる植木の手入れや季節の草花の植栽を行っている。				

(様式3)チェック項目シート 【小規模サービスハウス】

主管課

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。	<input type="radio"/>	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	<input type="radio"/>	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	<input type="radio"/>	
	4 利用者の満足度は高い。	<input type="radio"/>	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	<input type="radio"/>	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	<input type="radio"/>	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	<input type="radio"/>	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	<input type="radio"/>	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	<input type="radio"/>	
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。	<input type="radio"/>	
	11 地域ニーズを把握している。	<input type="radio"/>	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	<input type="radio"/>	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	<input type="radio"/>	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	<input type="radio"/>	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	<input type="radio"/>	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	<input type="radio"/>	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	<input type="radio"/>	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	<input type="radio"/>	
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。	<input type="radio"/>
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。	<input type="radio"/>	一
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	<input type="radio"/>	
C 適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	<input type="radio"/>	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	<input type="radio"/>	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	<input type="radio"/>	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	<input type="radio"/>	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	<input type="radio"/>	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	<input type="radio"/>	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	<input type="radio"/>	
	29 事件・事故が発生していない。	<input type="radio"/>	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	<input type="radio"/>	
評価の理由		管理人が毎朝、毎晩各部屋を見回り、安全確認を行っている。 3月11日の震災時は、管理人夫婦がすぐに各部屋を見回り安全確認を行った。仮壇が倒れた入居者が一人いたが、その他転倒した物や入居者に異常はなかった。	15点 X ○9/9問

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 × ○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"/>		
	41	法令等で定められた事項を順守している。	<input type="radio"/>		
	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"/>		
指定管理料の適正執行	48	事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	<input type="radio"/>	10点 × ○10/10問	
	49	利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	<input type="radio"/>		
	50	現金等が適正に管理されている。	<input type="radio"/>		
経費節減への取組	51	経費は節減されている。	<input type="radio"/>		
	52	積極的に経費削減に取り組んでいる。	<input type="radio"/>		
評価の理由					
基本協定、年度協定に沿い、適正な職員配置の中で法令を順守し、業務を履行している。					
D 施設・設備等の適正な管理	53	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	<input type="radio"/>		
	54	保守点検等の計画を立てている。	<input type="radio"/>		
	55	保守点検等の実施記録を備え、確認・検収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"/>		
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。	<input type="radio"/>	10点 × ○10/10問	
	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"/>		
適正な清掃	60	清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	<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"/>		
その他	62	環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	<input type="radio"/>		
	評価の理由				
設備管理、清掃、警備は、市からの委託業務として定期的に保守点検を実施し、適正に管理している。また、園芸ボランティアによる植木の手入れや季節の草花の植栽を行っている。					

武藏野商工会館市民會議室

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	市民会議室（ゼロワンホール）			
所在地	武藏野市吉祥寺本町1-10-7 武藏野市立武藏野商工会館 4階			
指定管理者の名称	武藏野商工会議所			
代表者	会頭 稲垣英夫			
所在地	武藏野市吉祥寺本町1-10-7			
指定の期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日			
指定管理業務の内容	① 開館および閉館業務 ② 受付および窓口業務 ③ 施設の使用に関する業務、備品等の貸出に関する業務			
指定管理委託料	予算	9,850,000円	決算	9,850,000円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) による モニタリング 二・指定 管理者	①チェック項目	必要な水準は満たしている。 100/100	B	リピーターが多く、利用者モニタリングの総合満足度についても、普通より悪い評価が無いことから、期待する水準を満たしていると考えている。
	②重点ポイント	適正に取組んでいる。		
	③アピールポイント	セミナーや説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。		
(B) 利用者モニタリング	82.2%	利用者には概ね満足いただいている。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(B) による モニタリング 二・指定 管理者	①チェック項目	総合満足度が前年に引き続き上昇しており、必要な水準は満たしている。 100/100	B	* 安全確保や市民の意見反映について、適正な取組がなされている。 * 利用者総合満足度は、前年度に比べて上昇している。
	②重点ポイント	適正に取組んでいる。		
	③アピールポイント	会議室として積極的に使用されており、3月を除いては利用件数も増えてきている。		
(B) 利用者モニタリング	82.2%	総合満足度が示している通り、利用者からはよい評価を得ている。		
(C) 財務モニタリング				

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

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

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

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

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

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

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> *マイク、CD、DVD、PCモニター等が使用できるため、セミナーや説明会の開催の際に重宝されおり、リピーターも多い。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *「意見・苦情を述べやすいか」の評価が低くなっているとの指摘を受けたため、市民会議室（ゼロワンホール）に独自の利用者アンケートを常設することで対応した。
<改善が必要だと思われる点> *椅子、机等が耐久年数を経過し、劣化や破損が目立ってきている。修繕等で何とか対応しているが、あくまで暫定的な対応で今後も同様の対応を続けていくことは難しい。前年度も入替を要望したが、依然として状況が変わらないため、改めて入替を検討していただきたい。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> *今年も総合満足度が上昇しており、加えて前年度に比べて「概ね満足」以上の評価が増えた。 *職員の対応について前年度を上回る評価を得た。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *委員会での指摘事項に対して適正に対応している。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *机・椅子等についての経年劣化やそれによる破損以外の使用上の問題点については、利用者に対しての呼びかけを含め、管理を徹底していただきたい。 *情報提供に関して、評価が上がるよう工夫をしていただきたい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

*自由記入欄には昨年度までと同様に、商工会館全体についての意見や要望が上がっている（例：エレベーターの稼働台数についての要望、1階の案内板について等）。市政に関する意見・要望については、施設所管の生活経済課を通じて市に情報提供している。 *指定管理者は商工会館4階市民会議室の管理のみであるため、昨年度までと同様に評価シートの質問事項に関して回答できない箇所が多々あった。

(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。	○		
	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。	一		
11 地域ニーズを把握している。	一			
C 適正な危機管理体制	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。	一	45点 X ○14/14問	
	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。	一		
	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。	一		
	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。	○		
D 適正な警備	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。	一		
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	一		
	評価の理由	前年同様、総合満足度が高く、必要な水準は満たしている。		
	E その他	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。		一		
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。	一			
評価の理由	必要な水準は満たしている。			

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
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 × ○19/19問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	—	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	—	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	—	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由	必要な水準は満たしている。	
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○4/4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	建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託している。備品は市の所有であるという理由で、軽微な修繕以外の管理は行っていない。	

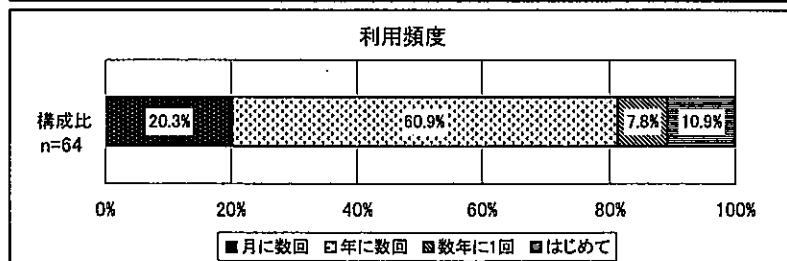
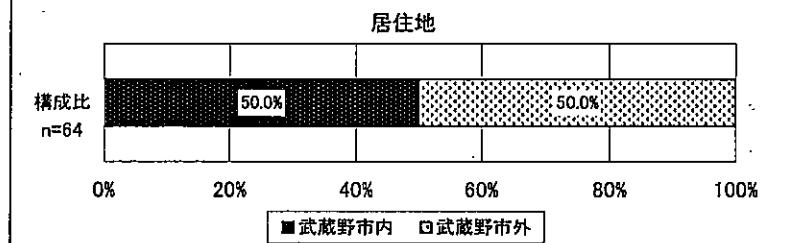
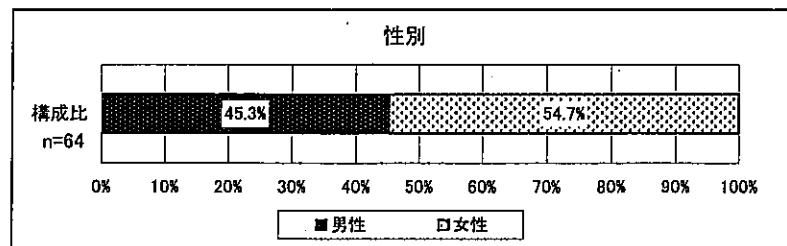
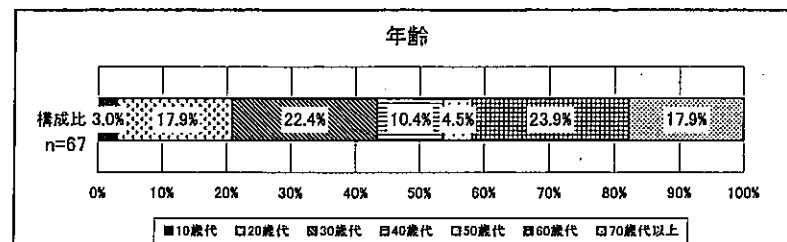
(様式3)チェック項目シート(主管課)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○14/14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 × ○7/7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	前年同様に総合満足度が高く、職員対応については前年度を上回る評価を得られた。よって必要な水準は満たしている。		
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○7/7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	必要な水準は満たしている。		

(様式5)

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 ○19／19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 ○4／4問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	-	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	-	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	必要な水準は満たしている。		
E 建物・設備の適正な運用	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 ○4／4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	建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託している。備品は市の所有であるという理由で、軽微な修繕以外の管理は行っていない。		

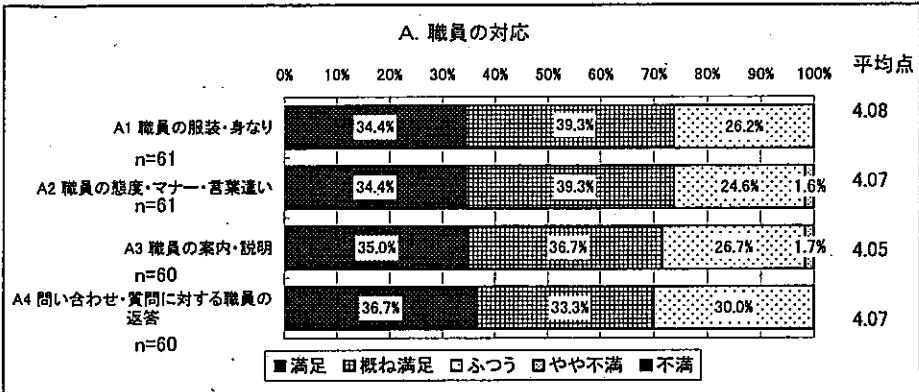
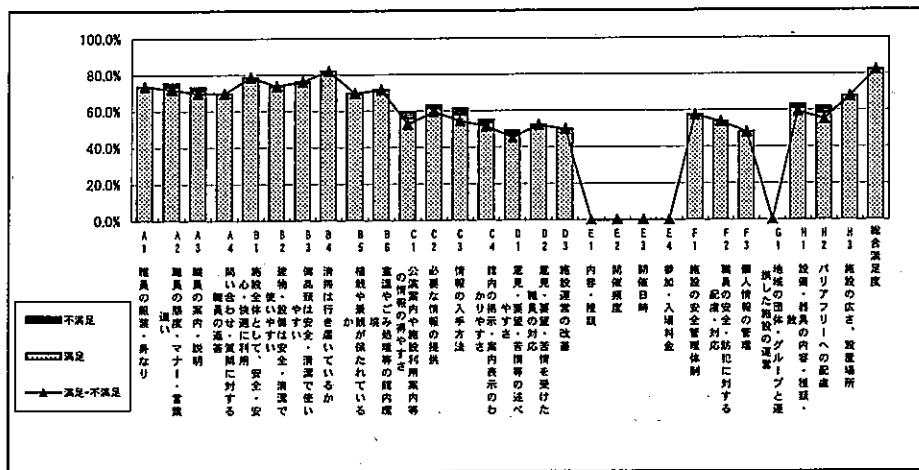
施設名 市民会議室(ゼロワンホール)



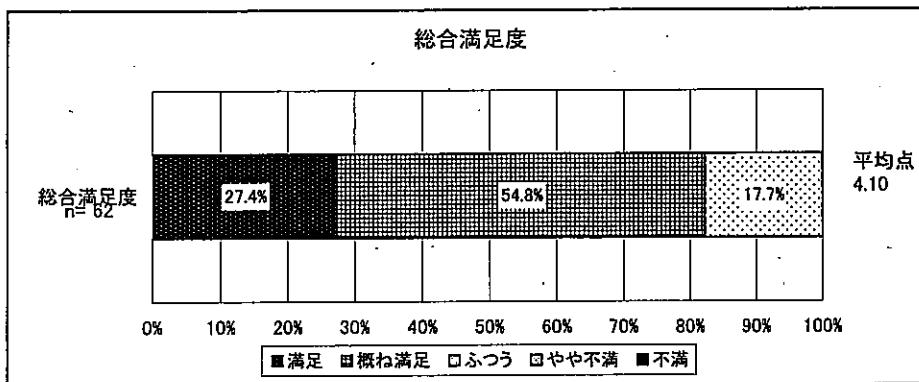
【回答者の属性】に関するコメント

（複数選択可）

施設名 市民会議室(ゼロワンホール)

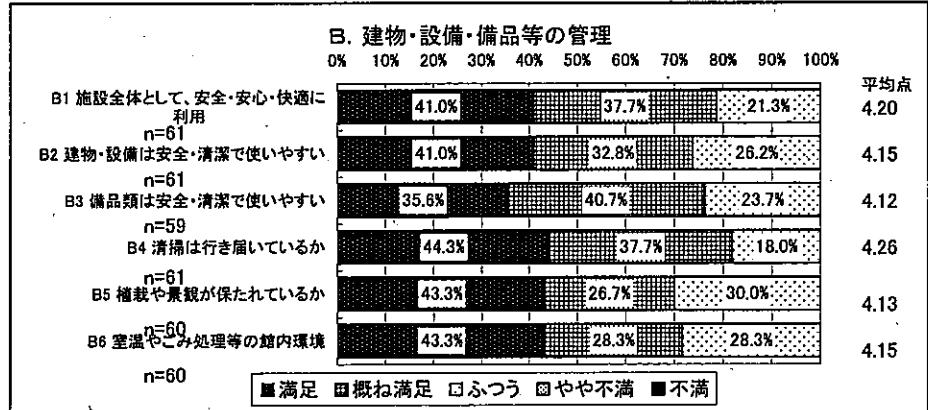


(A職員の対応)に関するコメント
・前年に比べて平均点が上昇しており、職員の対応が改善されていると言える。



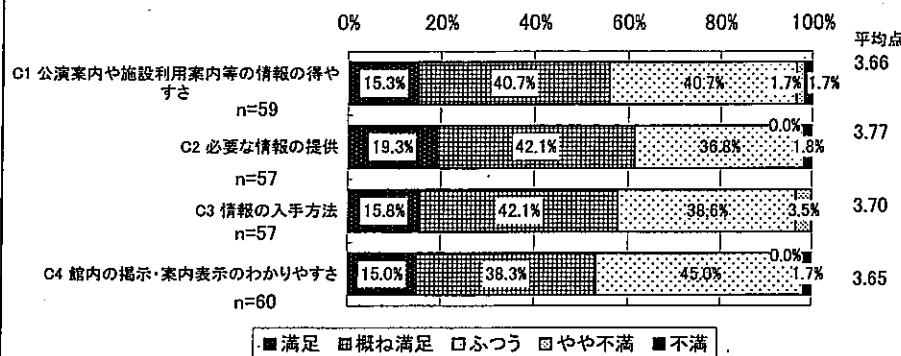
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(総合満足度)に関するコメント
・「やや不満」以下が無いことは特に評価できる。



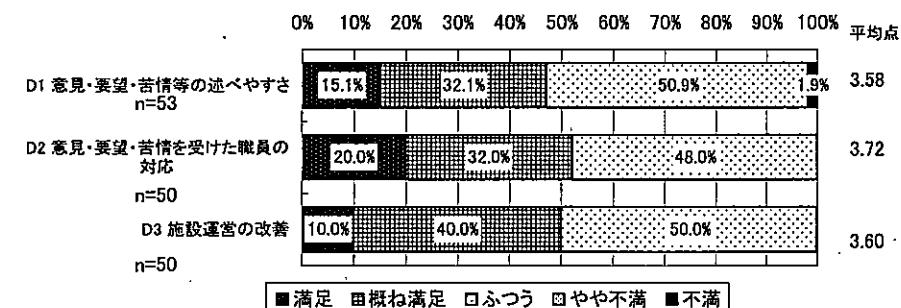
(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント
・建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託している。
・備品は市の所有であるという理由で、軽微な修繕以外の管理を指定管理者は行っていない。

C. 情報の提供



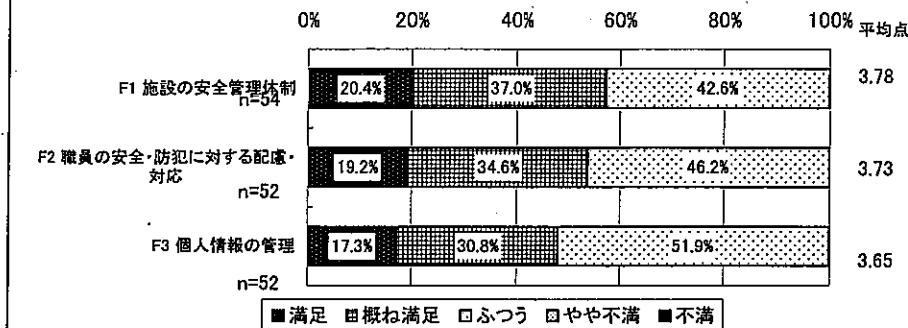
(C情報の提供)に関するコメント
・前回に比べて、平均点が上昇しており、より利用者が意見を述べやすい環境に改善されているといえる。

D. 利用者の意見の反映



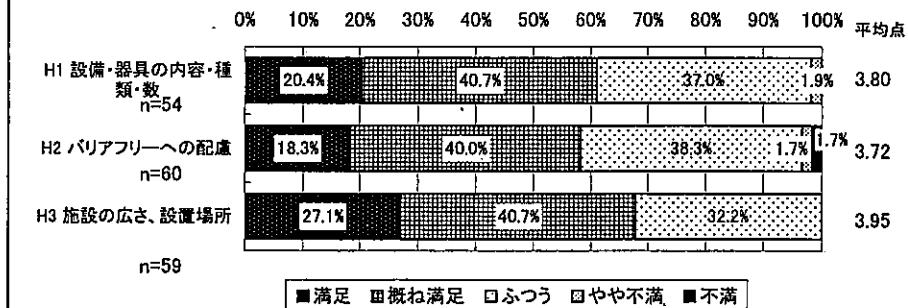
(D利用者の意見の反映)に関するコメント
・前回に比べて、平均点が上昇しており、より利用者が意見を述べやすい環境に改善されているといえる。

F. 安全管理体制



(E安全管理体制)に関するコメント
・必要な水準は満たしている。

H. その他



(Eその他)に関するコメント
・必要な水準は満たしている。

【総合満足度】

- ・ ありがとうございました。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ おかげさまで有意義な時を過ごさせていただいた。

【建物・設備・備品等の管理】

- ・ 掲示の案内が小さい。少々目立たない気がする。
- ・ マイクが1本壊れていたようなので、修理していただけるとありがたい。
- ・ 長机が軽くて便利だった。
- ・ 備品はときどき故障していることがある。
- ・ エレベーターが節電のため1基しか動いておらず、来場した恒例のお客様をお待たせしてしまった。

【情報の提供】

- ・ 以前は市民だったが、よく場所等を知らなかった。もっとイベントを多くして広報したほうが良いと思う。

【その他】

- ・ 市民会議室（ゼロワンホール）の名前（名称）が浸透していないのが残念。
- ・ アンケートの選択肢に「わからない」が無いと困る。無記入の箇所は「わからない」ということ

体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート

各施設ごと利用者アンケート

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	総合体育館・陸上競技場・温水プール・(屋外) プール・軟式野球場・庭球場・緑町スポーツ広場		
所在地	武藏野市吉祥寺北町5-11-20 他		
指定管理者の名称	公益財団法人 武藏野生涯学習振興事業団		
代表者	南條 和行		
所在地	武藏野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日		
指定管理業務の内容	① 施設運営 ② 施設管理 ③ 事業		
指定管理委託料	予算 562,373,000円	決算 543,889,028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 リ定 管 理 者	①チェック項目 96.9 /100	総じて高得点。事件・事故を「0件」とするのは施設の特性上(住民や熱中症などの発生等)極めて難しい。	A チェック項目は総じて高得点であり、重点ポイントとして掲げた内容への取り組みとしても成果を挙げている。 法令順守に関する研修を実施する必要がある。
	②重点ポイント 公益財団法人認定。武藏野プレイスオーブンへ向け、体育館管理で培った経験を注力している。		
	③アピールポイント 人命救助をはじめとする防災意識・能力の高さ。 指摘事項への対応を着実に行っている。		
(B) 利用者モニタリング	59.6%	「情報提供」「利用者意見の反映」の項目が低調なのは5月に導入した予約システムのルール変更(特にキャンセル料の取り扱い)が不評なため。またシステム操作が管理者・利用者ともに不慣れであったためと思われる。	
(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 リ定 管 理 者	①チェック項目 90.1 /100	総じて高得点。事故が無いのは評価できる。	B 人員配置等管理体制が脆弱であること及び経営的理念に基づいた組織運営が図られていない。
	②重点ポイント 公益法人認定		
	③アピールポイント 救命救助等の職員研修の徹底		
(B) 利用者モニタリング	59.6%	概ね評価できる。	
(C) 財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上	45 /45	42.9 /45	* 地域の事業への備品の貸し出しや中学生の職場体験の受け入れなど地域との連携に積極的。 * サービス・接客態度の向上を目指し定期的に研修を実施。
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	* 自衛消防技術認定試験を受け防災体制の強化をはかる。 * 緊急時の対応について再確認。
C適正な運営	28.6 /30	25.9 /30	* 公益法人認定 * 契約金額の大きな再委託先は定期的な競争により適正に選定。 * 電力需要を鑑みより一層の節減に取り組む。 * 東京国体へ向けて市と連携して準備を行った。
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	8 /10	* 設備・備品類は年間計画に基づいたメンテナンスを行い、故障時には速やかに対応。 * 災害後は被害のあった施設を中心に市と連携して改修工事を行った。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 公益法人認定への取り組み	認定	認定
(2) 武藏野プレイスオーブンに向けた取り組み	銳意準備中	準備中
(3) 利用者の安全確保に対する取り組み	良好	良好
(4) 地域の連携に向けた取り組み	良好	良好

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	* ふつうも含めると満足度はかなり高い。(89.2%) 59.6% %

(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>
* 公益財団法人の申請を行い、平成23年4月認定。
* 心肺停止状態の利用者に対しAEDを用いた心肺蘇生により救命（2件あり）を含む、事故発生時の速やかかつ適切な対応。先の震災時には迅速に避難誘導を行い、けが人は発生しなかった。職員は順次、自衛消防技術認定試験を受け、防災体制を強化している。
* 地域で行われる事業へのテント等備品の貸し出しや中学生の職場体験を受け入れている。シルバー人材センターの活用や市の連盟（協会）に指導を依頼するなど、地域との連携に積極的に取り組んでいる。
* 平成25年の東京国体に向けて、市と連携して視察、競技団体との打ち合わせなどの準備を行った。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
* 平成23年オープンの武蔵野プレイスの指定管理受託者として組織の改編を行うとともに、担当職員は教育委員会プレイス開設準備室で派遣研修を行った。
* 個人情報保護に関して研修を実施。
* 自転車盗難への対応として、利用者への注意喚起や警備員の巡回などにより、件数は減っている。
<改善が必要だと思われる点>
* 情報セキュリティー研修により職員の意識は向上したが、さらに幅を広げて法令順守の研修を行う必要がある。
* 武蔵野プレイスを受託し、市とのより綿密な連携体制の構築が課題である。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
* 事業実施における顧客満足度は高い
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
* 利用者アンケートの結果昨年度指摘された、総合体育館（84.6%）、陸上競技場（78%）は顧客満足度向上がなされた。 * 軟式野球場と庭球場のみ意見要望の述べやすさにおいて50%を下回った。
* 法令を遵守した管理運営のための研修を実施
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
* 適切な人員配置と安全性を重視した施設管理

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	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。	○	
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 ○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。	○	
	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。	○	
職員対応	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。	○	15点 X ○8/9問
	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	各職員が条例・設置目的などを理解し職務に当たっている。年数回、職員全員での会議を行い、事業団の方向性を周知している。意見の反映に関しては、すべての事業においてアンケートを実施するとともに、施設内のご意見箱やホームページ上で利用者の意見を収集し、事業の見直しや運営の改善の際の参考にしている。なおいただいた意見については、解答を作成し館内に掲示している。地域で行われる事業へのテント等備品の貸し出しや中学生の職場体験の受け入れなど地域との連携に積極的に取り組んでいる。サービス・接客態度の向上を目指し、外部講師を招いた研修を行っている。職員向けに様々なプログラムを用意し、各自が選択して自己研鑽に努められるよう機会の提供を行っている。	
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。	○	
	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。	×	15点 X ○8/9問
	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	コインロッカーや貴重品ロッカーを設置するとともに利用を呼びかけている。また警備員が館内及び施設の周囲を定期的に巡回している。順次、自衛消防技術認定試験を受け、職員の防災体制の強化を行っている。なお3月11日の震災後は災害発生など緊急時の対応について再確認を行った。	

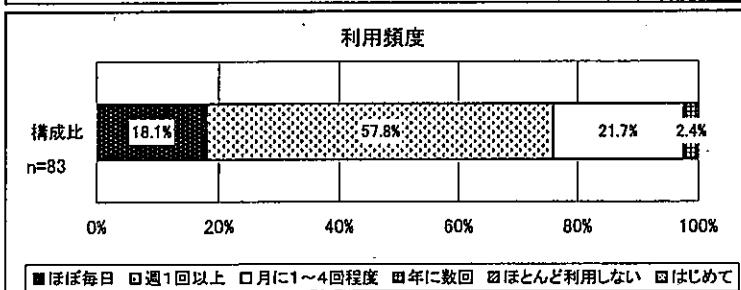
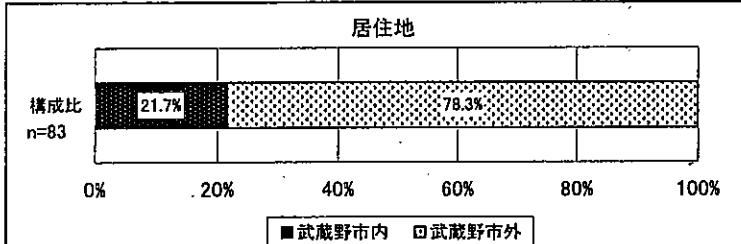
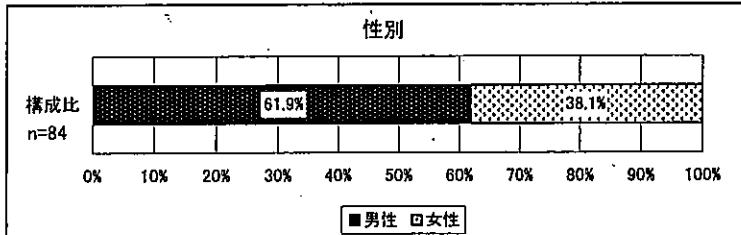
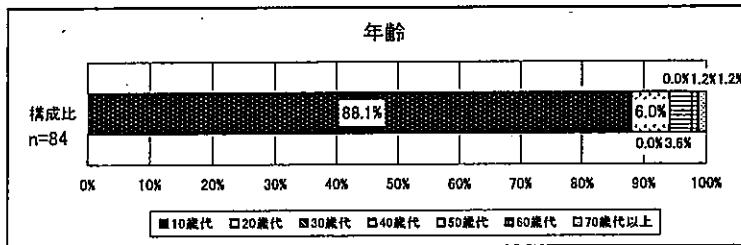
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○21/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
41 法令等で定められた事項を順守している。	○	45点 ○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。	×		
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）。	○	A 住民の満足の向上	
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）。	○	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。	
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。	○	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。	
	○		
	○		
51 経費は節減されている。	○	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。	
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由 公益財団法人の申請を行い平成23年4月認定。武蔵野プレイスの指定管理を受け組織の改編を行うとともに、教育委員会プレイス開設準備室で派遣研修を行った。契約金額の大きな再委託先は定期的な競争により適正に選定し、打ち合わせや報告書の提出を指示している。使用料・事業参加料等は毎日集計し、翌平日に金融機関へ預けるなど事故なく現金を取り扱っている。照明設備の間引きやこまめな冷暖房のオンオフ、温度設定など電力需要を鑑み、より一層の節減に取り組んでいる。平成25年の東京国体に向けて、市と連携して視察、競技団体との打ち合わせを行った。			
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 ○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 建物・設備の維持管理は担当係を窓口として各委託業者と連絡を密に取っている。各機器・備品類は年間計画に基づいたメンテナンスを行い、故障時には速やかに対応している。震災後は落下物など被害のあった施設を中心に市と連携して改修工事を行った。			

(様式3) チェック項目シート			
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
B 安全への取り組み	1 設置目的を達成できている。	○	15点 ○8/9問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
A 住民の満足の向上	11 地域ニーズを把握している。	○	45点 ○20/21問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	×	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由 ローテイションによる勤務体制となっているが、各部門（施設管理・事業・経理・総務）の担当者が一人もいない日程があり、主管課との調整ができない体制の日が多く見受けられる。また、交代出勤による職員間の引継ぎが、社撰であり主管課からの依頼事項等が履行されないことが多々ある。更に利用者の苦情等において、指定管理者内にて収めるという風土が欠けており、指定管理者としての意識が低い職員も多い。			
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。	○	45点 ○20/21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 コインロッカーや貴重品ロッカーを設置するとともに利用を呼びかけている。また警備員が館内及び施設の周囲を定期的に巡回している。順次、自衛消防技術認定試験を受け、職員の防災体制の強化を行っている。なお3月11日の震災後は災害発生など緊急時の対応について再確認を行った。		

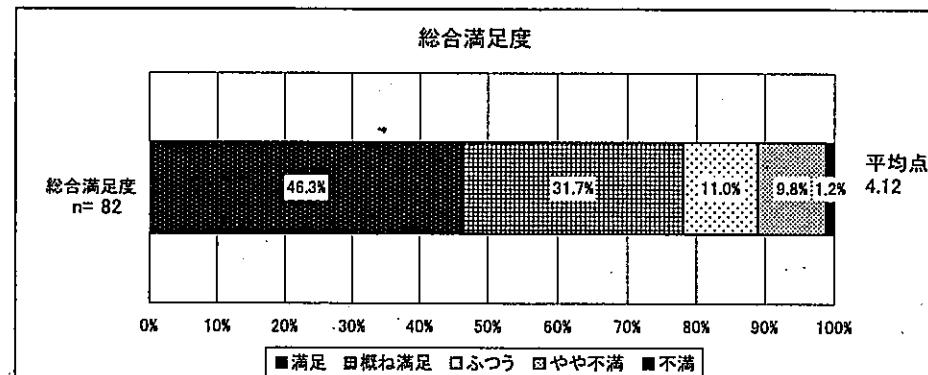
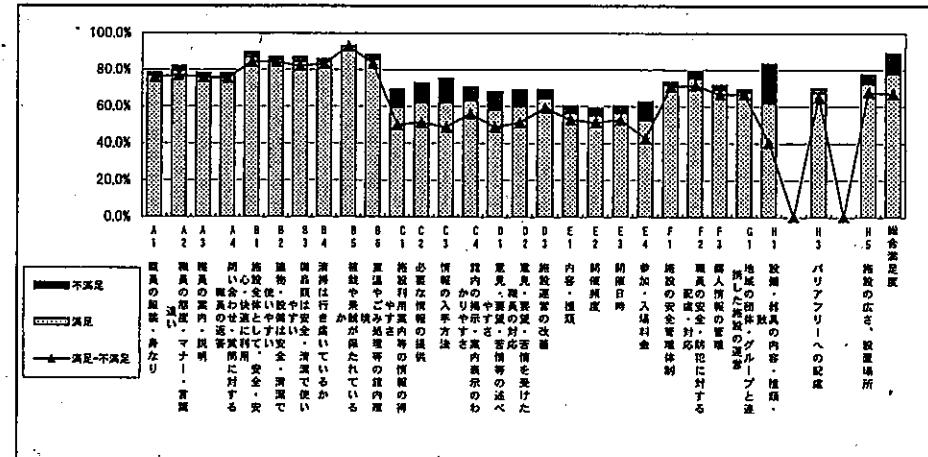
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○19/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	×	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	×	
	38 個人情報の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 × ○8/10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。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	ローテイションによる勤務体制となっているが、各部門（施設管理・事業・経理・総務）の担当者が一人もいない日程があり、主管課との調整ができない体制の日が多く見受けられる。このことは、主管課より指摘をしても改善されていない。適切な人員配置ができていないと思われる。また、施設の安全管理に関して技術系の職員が存在せず、再委託会社に依存する体质となっている。		
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 × ○8/10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	施設の安全管理に関して技術系の職員が存在せず、再委託会社に依存する体质となっている。		

武藏野陸上競技場

施設名 武藏野市立陸上競技場

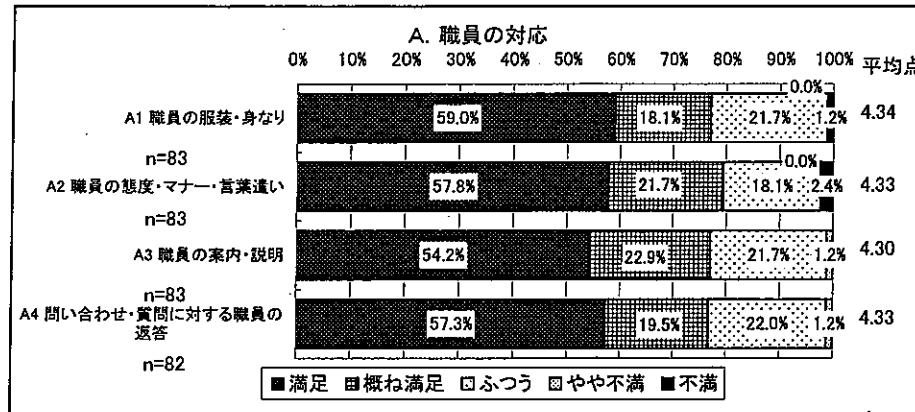


(回答者の属性)に関するコメント欄を複数箇所用意しています。
クリックしてここに記入して下さい。

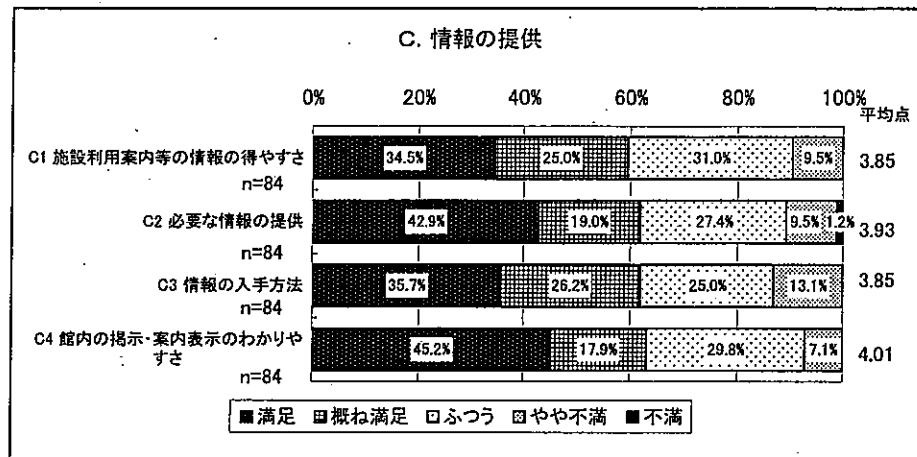


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

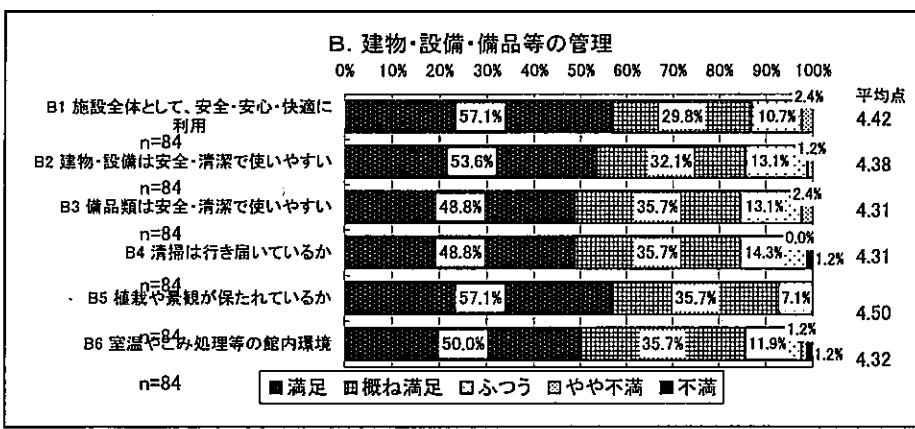
【総合満足度】に関するコメント
クリックして画面下部に記入して下さい。



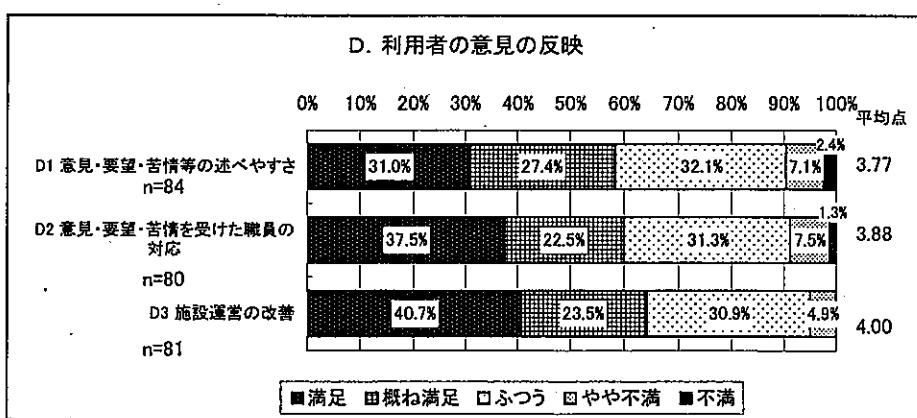
【A職員の対応】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



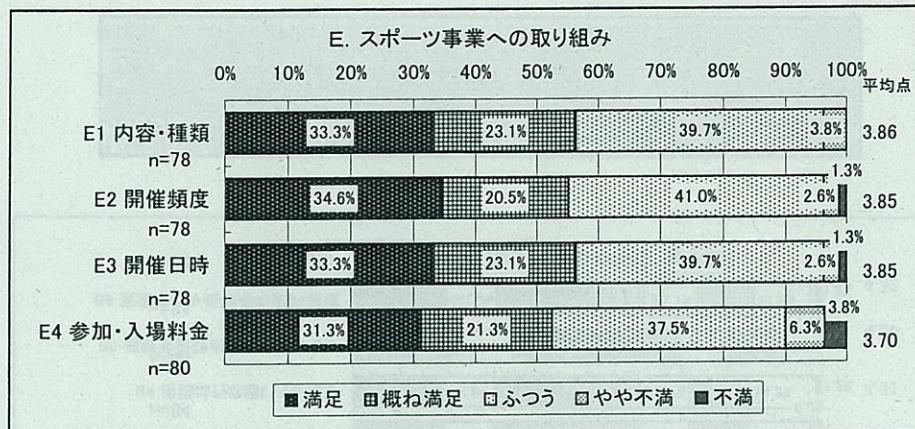
【C情報の提供】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



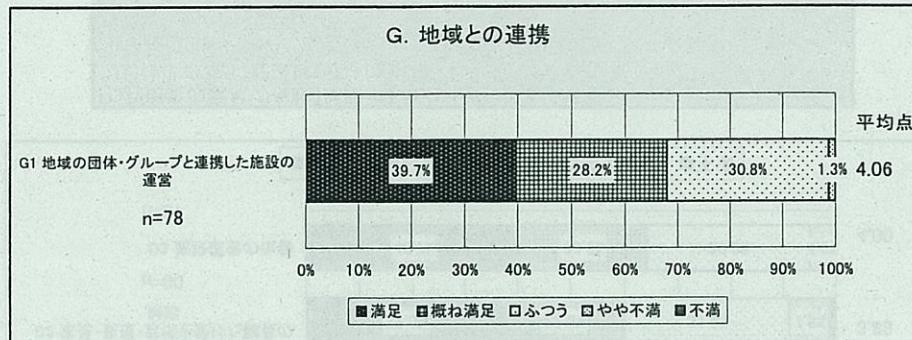
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



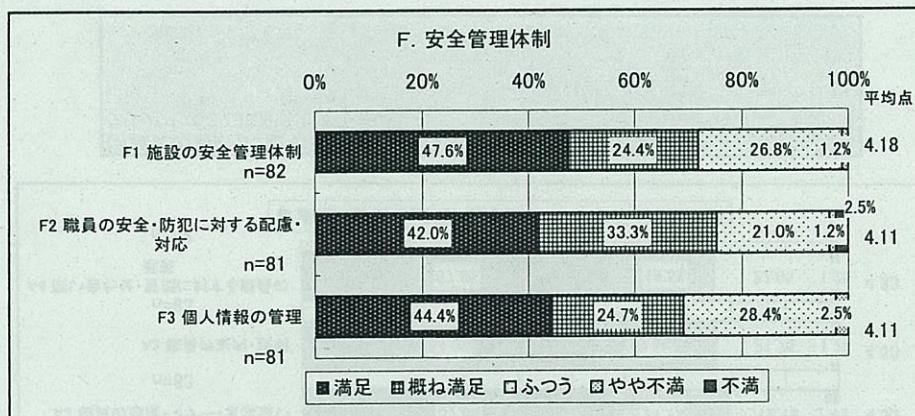
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



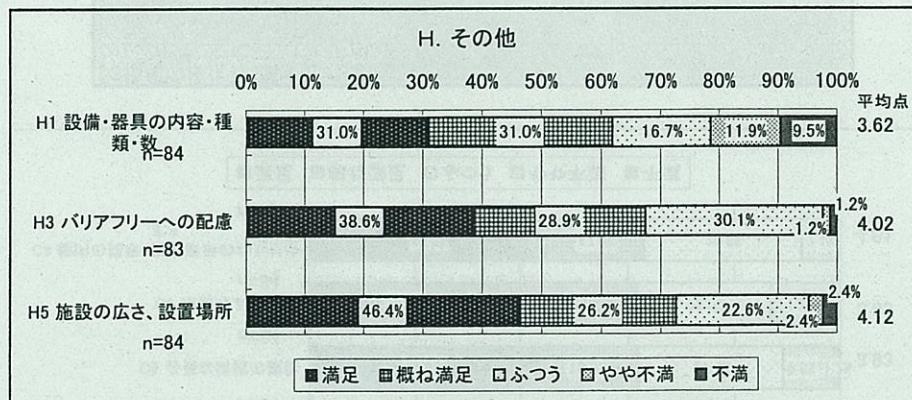
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



【G地域との連携】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

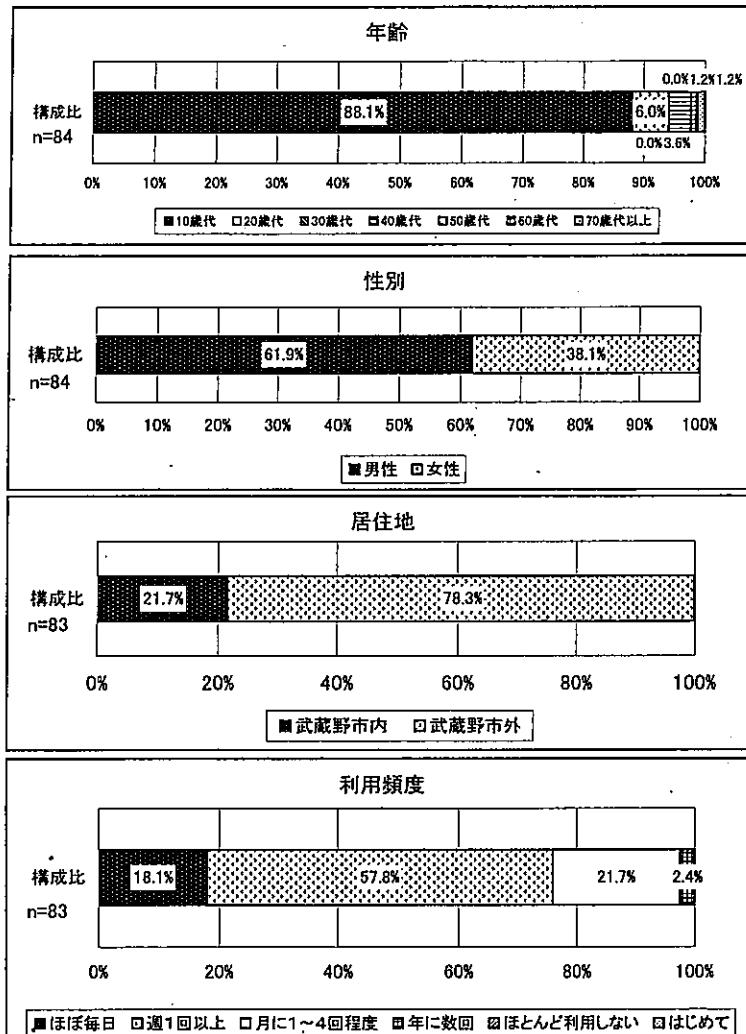


【F安全管理体制】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい



【Hその他】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

施設名 武藏野市立陸上競技場



【回答者の属性】に関するコメント欄
クリックしてここに記入して下さい。

問 4

春・秋の陸上競技場開放時間が他に比べ非常に短く、仕事を持っている市民が使えません。
競技場の料金が高い。無料にしてほしい。

器具の使用時間を延ばしてください。

警備員の人でなく態度が悪い人がいる。犯罪者扱いしないでほしい。

警備員の人でなく態度が悪い人がいらっしゃいました。変な扱いしてほしくない。

1.毎朝の清掃の徹底(陸上競技場)。2.利用者へのマナーの徹底(ジョギングコース内への座り込み、物置など)。3.利用状況変更時「(A)→X」の場内刑事、チラシの訂正、インターネットへの掲出などの徹底。

器具の利用時間を増やしてほしい。

草。

備品の貸出し時間を長くしてほしい。

協議所場の入口の係員をもっと徹底してほしい。たまにいない時があるので。

ハンドルなどの備品を増やしてほしい。

器具使える時間を長くしてください。

器具の貸出しの延長と、貸し出し曜日を増やしてほしい。

器具の貸出し利用可能な曜日を増やしてほしい。4月の利用時間を、5時から6時までにしてほしい。

器具の貸出し時間長くしてほしい(5時半~6時)

用具の貸出しを増やしてほしい。

水がおいしいです。用具の貸出しを増やしてほしい。

中学生の料金がいらないというのがうれしいです。用具貸出しの時間を増やしてほしい。

15歳からしかトレーニングルームが使えないのは何故ですか?

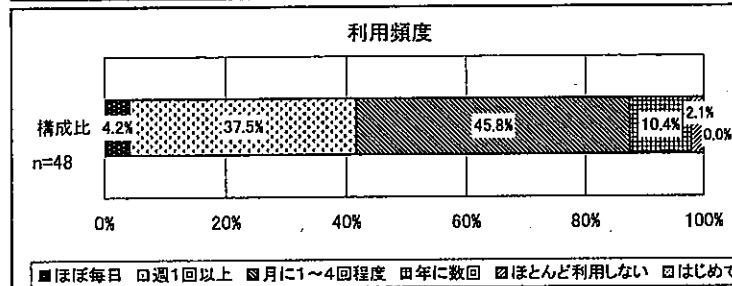
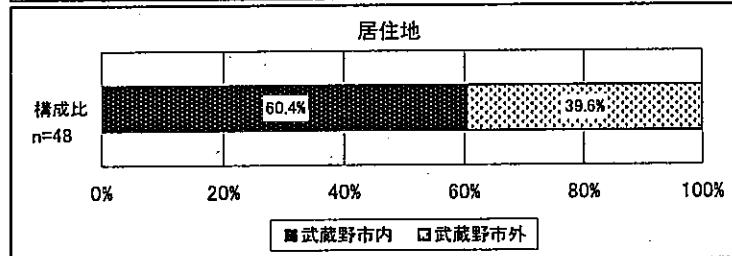
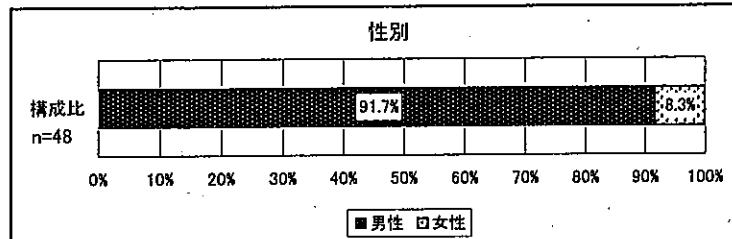
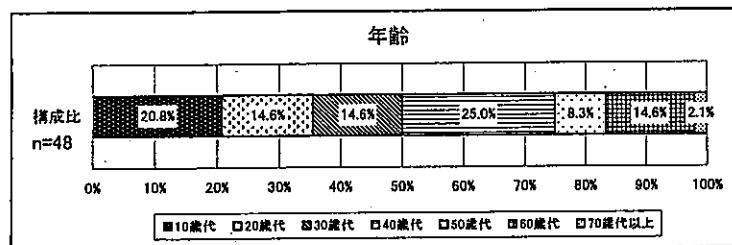
なんでトレーニングルームは高校生以上しか使えないのですか?

用具貸出しの時間を増やしてほしい。

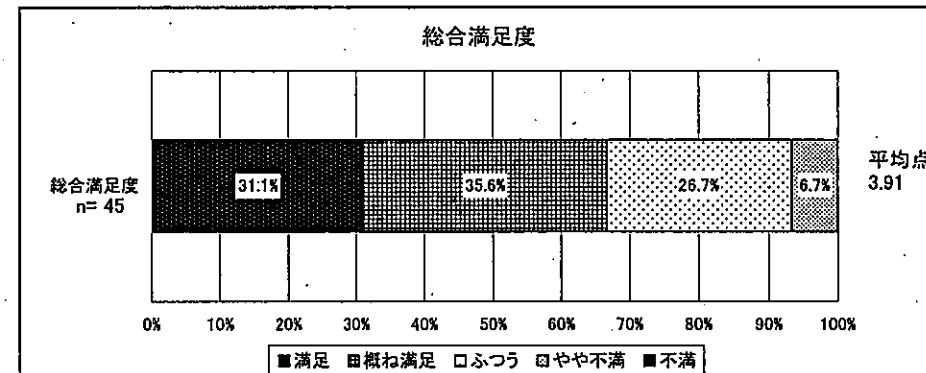
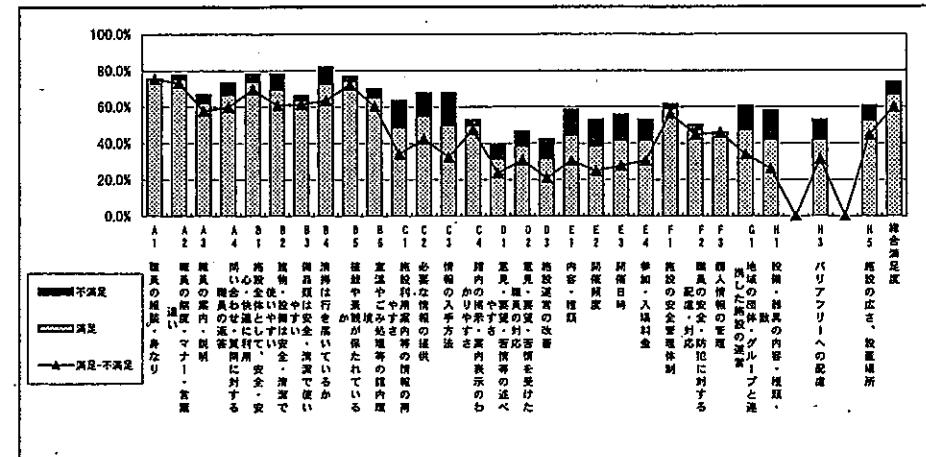
ブルーターナンにしてほしい。競技場の年間フリーパスがほしいです。

武藏野軟式野球場

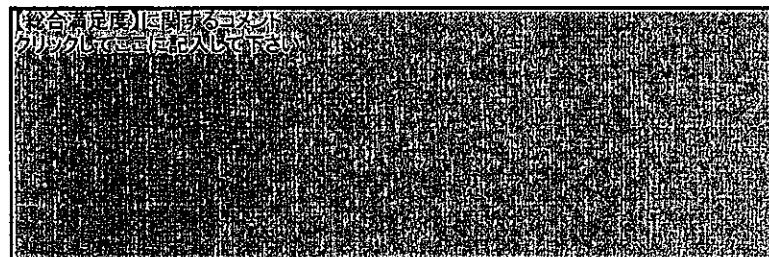
施設名 武蔵野市立軟式野球場



【回答者の属性】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい。

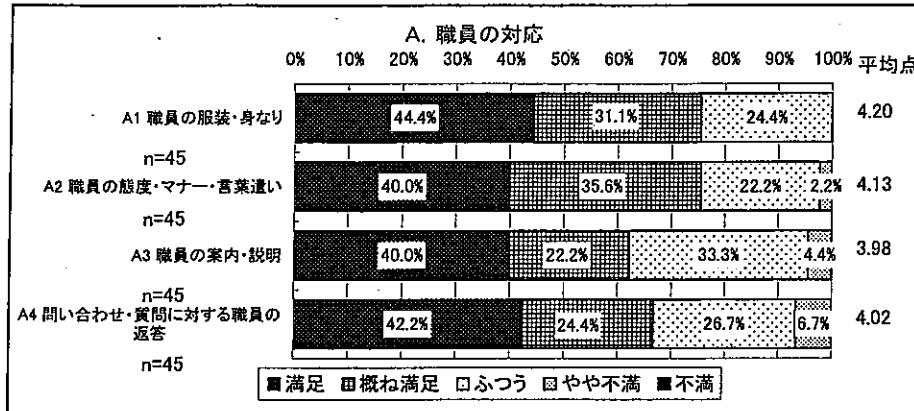


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

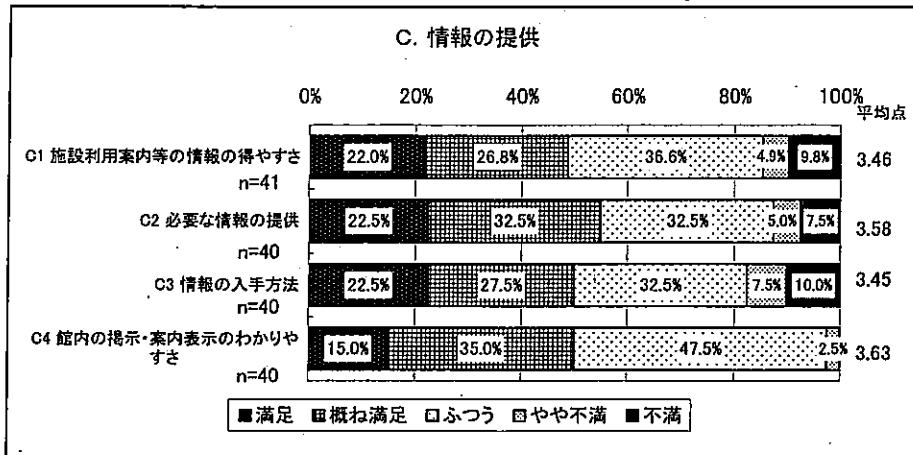


施設名 武蔵野市立軟式野球場

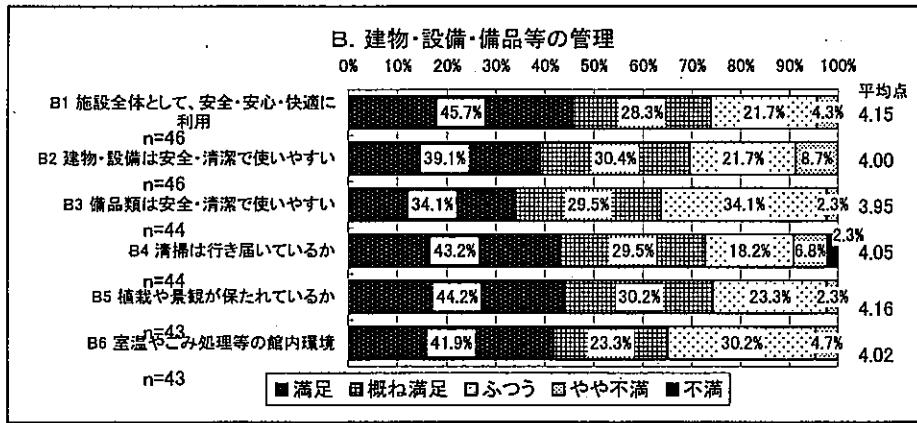
施設名 武蔵野市立軟式野球場



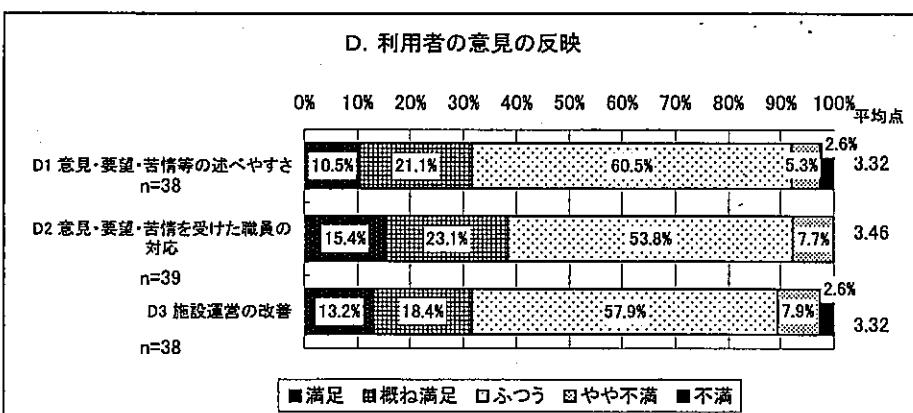
(A職員の対応)に関するコメント
クリックしてここで記入してください



(C情報の提供)に関するコメント
クリックしてここで記入してください



(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント
クリックしてここで記入してください

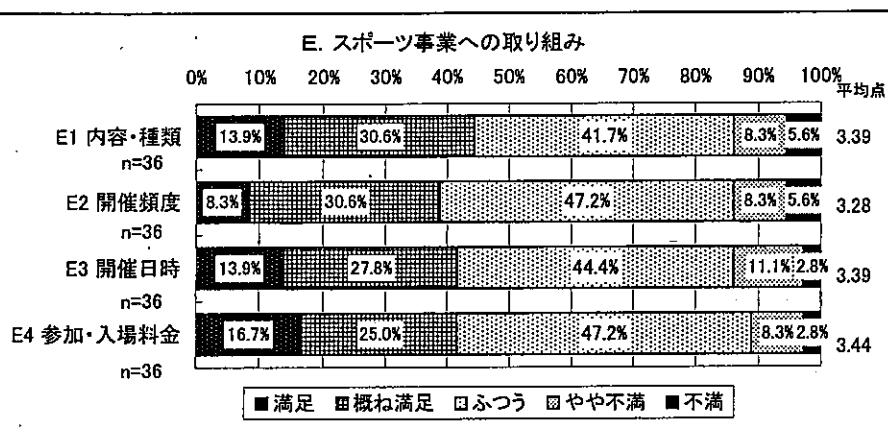


(D利用者の意見の反映)に関するコメント
クリックしてここで記入してください

施設名 武蔵野市立軟式野球場

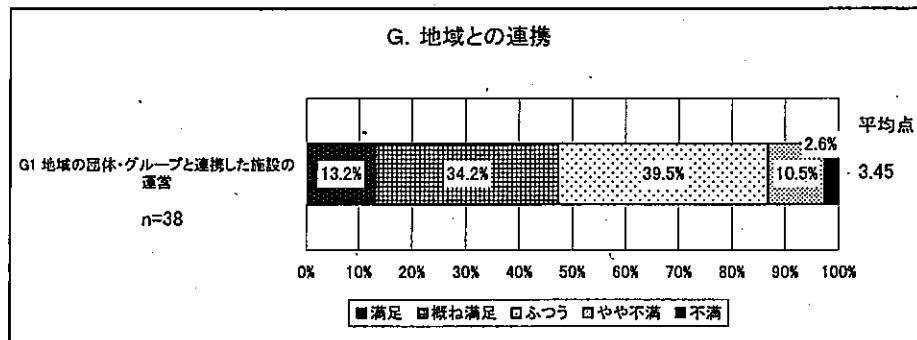
施設名 武蔵野市立軟式野球場

E. スポーツ事業への取り組み



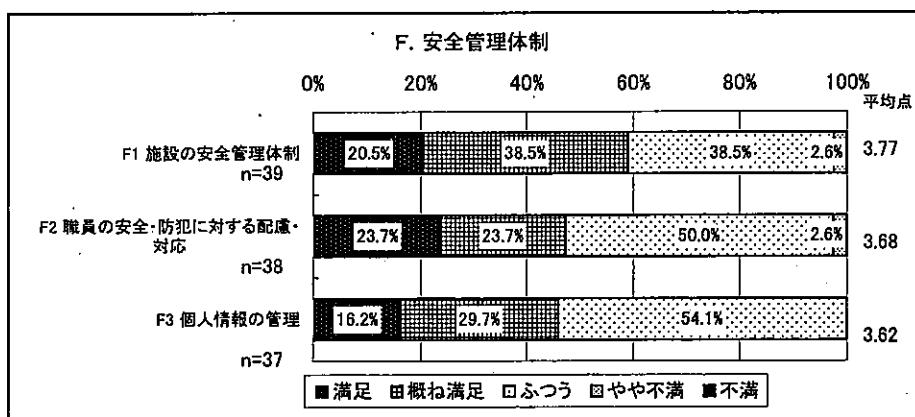
(E.スポーツ事業の取り組み)に関するコメント
クリックしてここで記入してください

G. 地域との連携



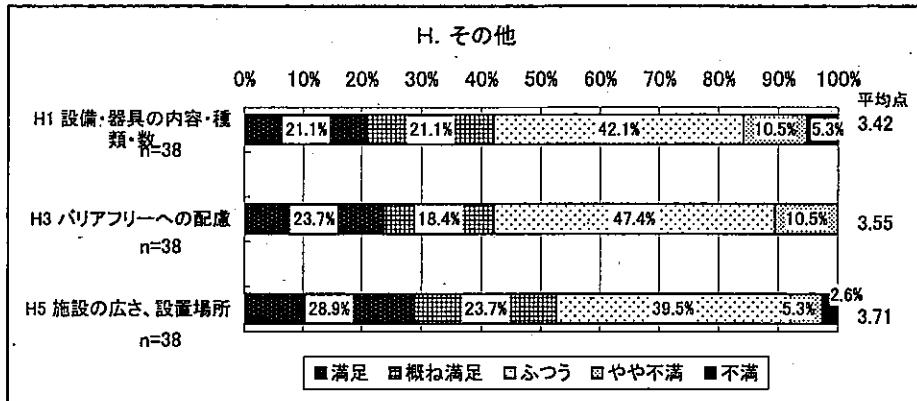
(G.地域との連携)に関するコメント
クリックしてここで記入してください

F. 安全管理体制



(F.安全管理体制)に関するコメント
クリックしてここで記入してください

H. その他

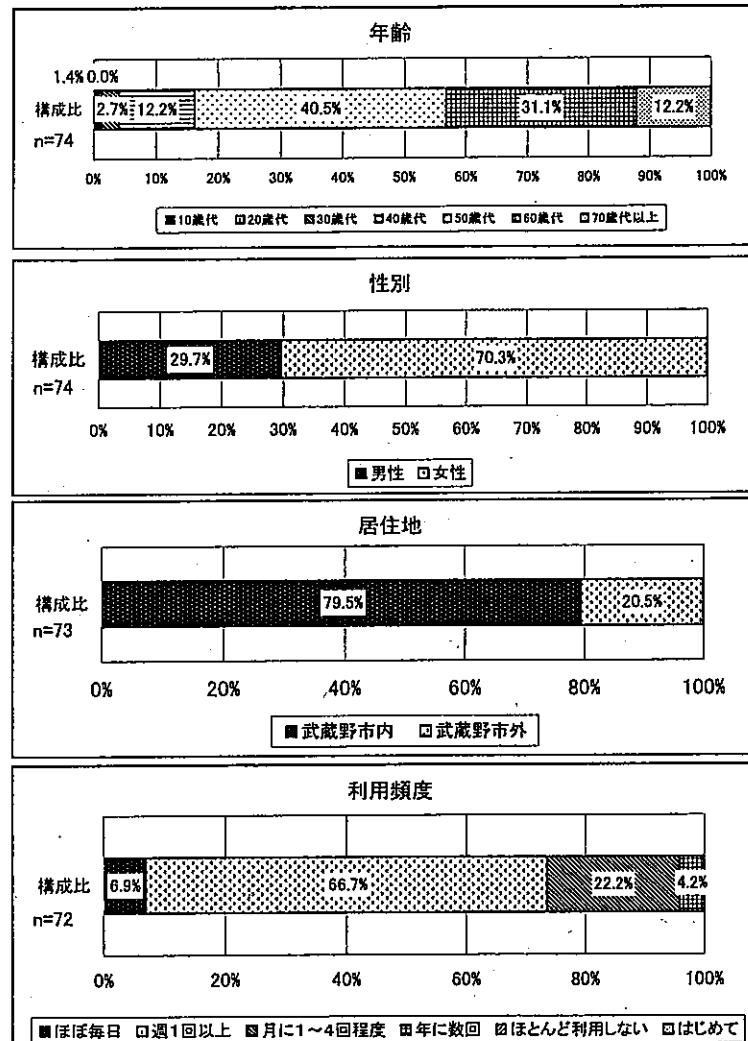


(H.その他)に関するコメント
クリックしてここで記入してください

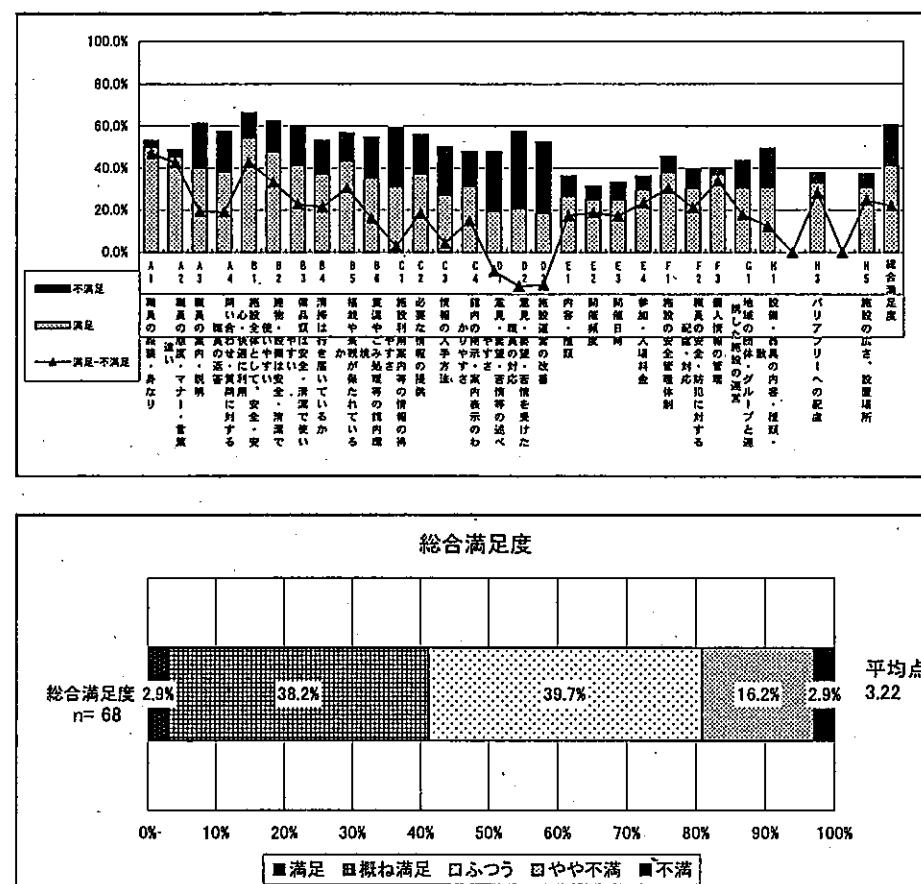
通しNo.	問 4
	春・秋の陸上競技場開放時間が他に比べ非常に短く、仕事を持っている市民が使えませ
	競技場の料金が高い。無料にしてほしい。
	器具の使用時間を延ばしてください。
	警備員の人でごく態度が悪い人がいる。犯罪者扱いしないでほしい。
	警備員の人でごく態度が悪い人がいらっしゃいました。変な扱いしてほしくない。
	1.毎朝の清掃の徹底(陸上競技場)。2.利用者へのマナーの徹底(ジョギングコース内への座り込み、物置など)。3.利用状況変更時「(A)→×」の場内刑事、チラシの訂正、インターネットへの掲出などの徹底。
	器具の利用時間を増やしてほしい。
	草。
	備品の貸出し時間を長くしてほしい。
	協議所湯の入口の係員をもっと徹底してほしい。たまにいない時があるので。
	ハーナーなどの備品を増やしてほしい。
	器具使える時間を長くしてください。
	器具の貸出し曜日を増やしてほしい。
	器具の貸出し利用可能な曜日を増やしてほしい。4月の利用時間を、5時から6時までにしてほしい。
	器具の貸出し時間を長くしてほしい(5時半～6時)
	用具の貸出しを増やしてほしい。
	水がおいしいです。用具の貸出しを増やしてほしい。
	中学生の料金がいらないというのがうれしいです。用具貸出しの時間を増やしてほしい。
	15歳からしかトレーニングルームが使えないのは何故ですか?
	なんでトレーニングルームは高校生以上しか使えないのですか?
	用具貸出しの時間を増やしてほしい。
	ブルーターンにしてほしい。競技場の年間フリーパスがほしいです。
	都民は100円いらない制度にしてほしい。
	ブルーターンにしてほしい。陸上競技場の年パスがほしいです。
	ブルーターンにしてほしい。競技場の年間フリーパスがほしい。
	冬は7時まで使えるようにしてほしい。毎日器具が使えるようにしてほしい。1
	冬も7時まで開放してほしい。器具をもっと使えるようにしてほしい。
	器具を毎日使えるようにしてもらえるともっといいです。冬も7時までやってほしい。
	器具を毎日利用可にしてほしい。7時まで開放。
	青いタートンラックを出来ればお願ひしたい。
	17時からサッカーラグビーのみ貸切が出来るのは納得いかない。17時からは全てA開放にしてほしい。
	特になし。
	特になし。
	シャワーの個数を増やしてほしい。
	大会などを開催してほしい。財政が潤っているのだからもう少し使用料を下げてもいいのでいつも競技場を利用しています。ありがとうございます。
	これからも、お世話になります。
	これからも高校の練習で活用していきたいと思っています。
	陸上競技場の器具の使用時間、日数を増やしてくれたらうれしいです。照明をつけてほしい
	照明をつけてほしい
	陸上競技場の器具の使用時間を多く、延長してください。いつもありがとうございます。
	器具の使用時間、利用日を多くしてください。いつもありがとうございます。
	器具や備品の利用時間をもう少し延ばしてほしい。
	器具の利用時間を延長してほしい。
	器具使用時間、期間をもう少し増やしてほしい。いつもありがとうございます。
	器具の利用時間を増やしてほしい。

武藏野庭球場

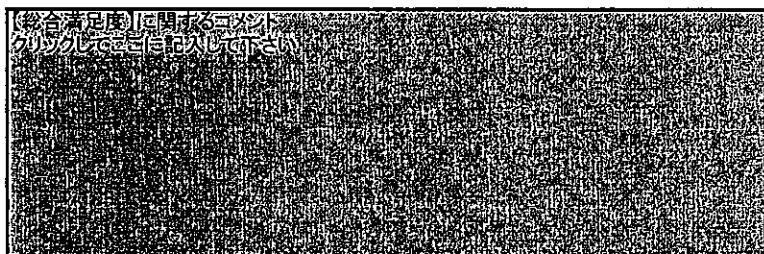
施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場



【回答者の属性】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい。

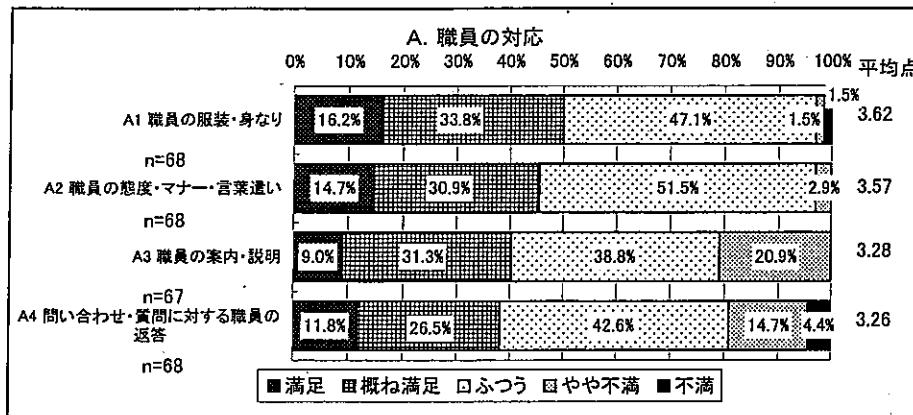


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

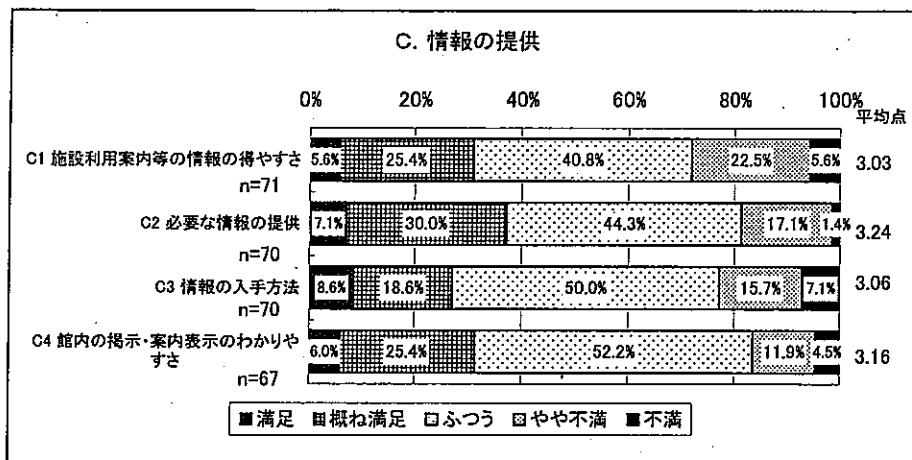


施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場

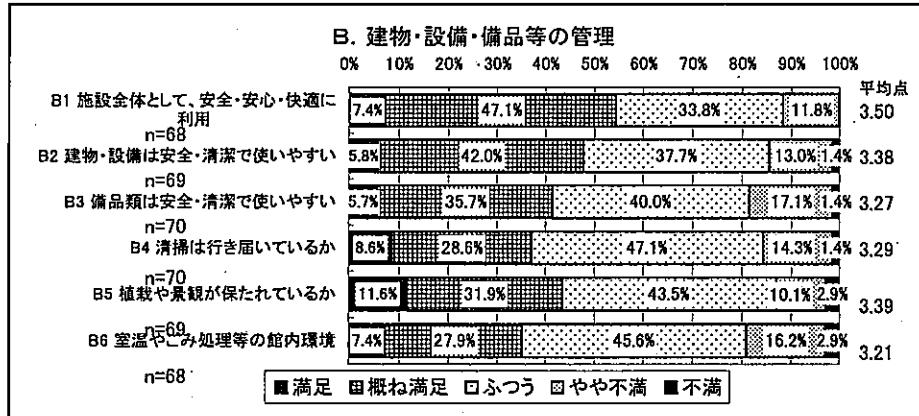
施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場



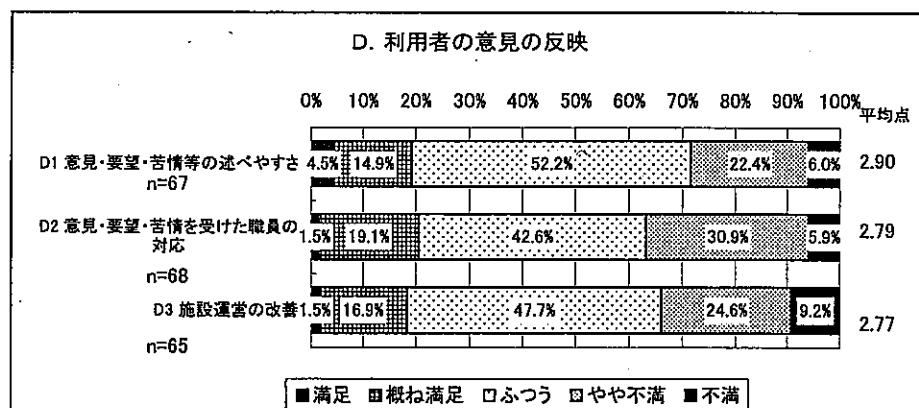
(A職員の対応)に関するコメント
クリックして書き記入して下さい



(C情報の提供)に関するコメント
クリックして書き記入して下さい

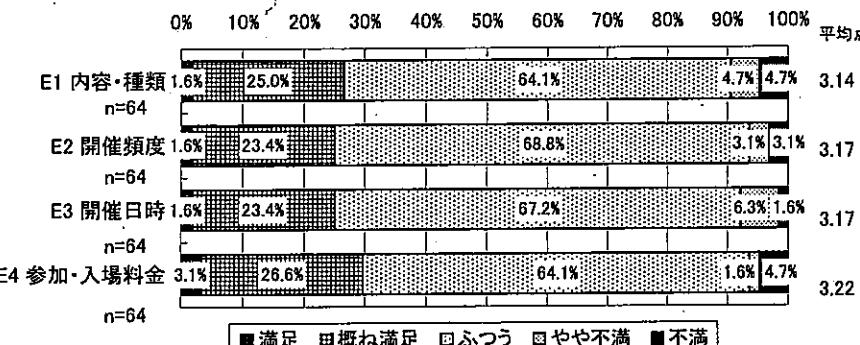


(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント
クリックして書き記入して下さい



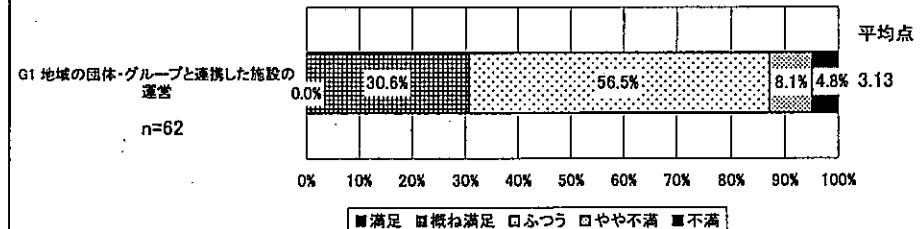
(D利用者の意見の反映)に関するコメント
クリックして書き記入して下さい

E. スポーツ事業への取り組み



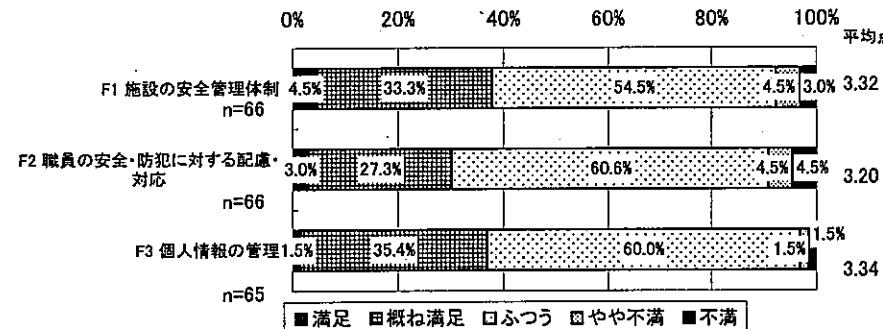
(E. スポーツ事業の取り組み)に関するコメント
クリックしてここで記入してください

G. 地域との連携



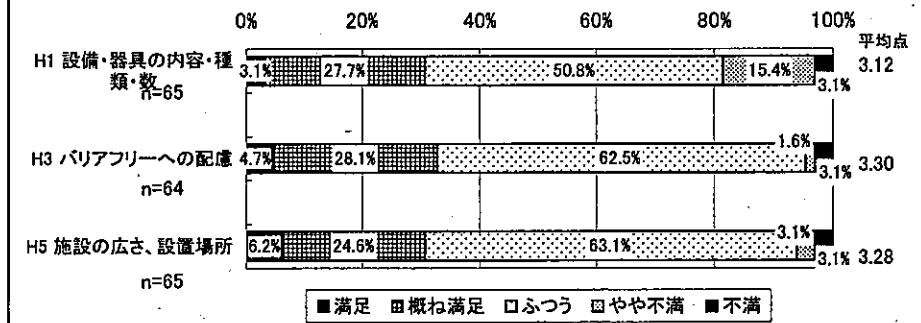
(G. 地域との連携)に関するコメント
クリックしてここで記入してください

F. 安全管理体制



(F. 安全管理体制)に関するコメント
クリックしてここで記入してください

H. その他



(H. その他)に関するコメント
クリックしてここで記入してください

問 4

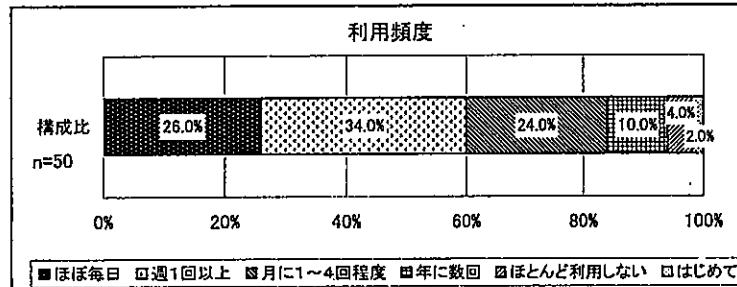
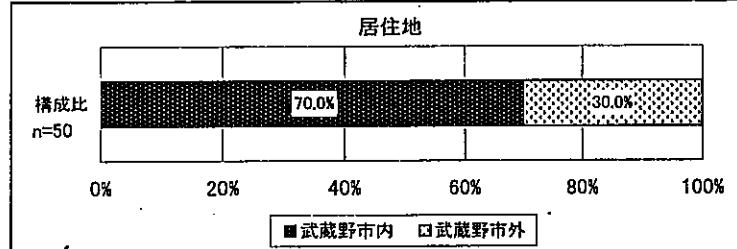
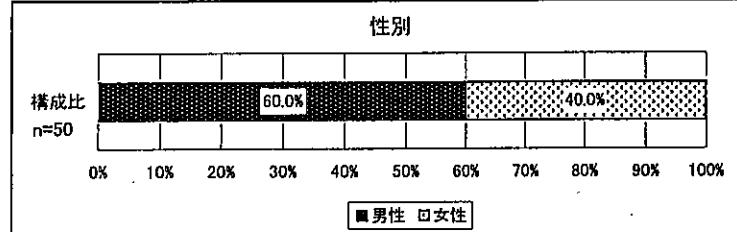
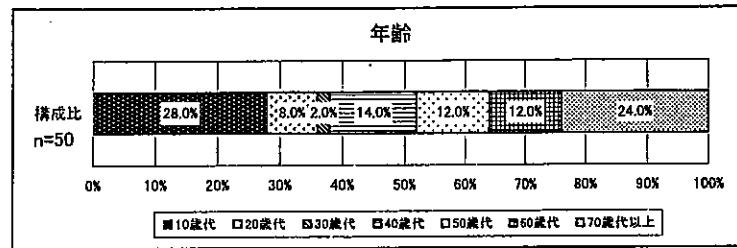
テニスコートがとりづらくなつた
テニスコートの備品(ブラシ、ほうき)の置場所や数について何度も進言しているのに改善されない。検討してくれてるのか?プランを各コートの後ろに2本ずつ設置する。ほうきは1本ずつ。
システム変更の際、不慣れのため窓口の失敗が多く、時間がかかった。パソコンで見るとき一ヶ月の空き状況が1面で見れるようにしてほしい。年配者には面倒だ。キャンセル料が100%かかるためわざわざキャンセルしない人がいて、当日何面も空いているようでもったいない。・5、6コートへいく扉が壊れていて時々開かない。
テニスコートのブラシは各コートの後ろにおいて欲しい。他のコートを横切って取りにいくのは不便。駐車場の料金が高すぎる。
施設利用者の入替時間に職員が見まわるべき
従来通りの予約方法に戻して欲しい。キャンセルは一週間前までの返金キャンセルにしてほしい。
キャンセルの仕方に不満あり。一週間前は無料にして欲しい。前回の予約システムがよかつた。
テニスコートのキャンセル料金が納得いかない!
予約の仕方に不満。
施設利用申し込みの手続きが面倒になり大変困っている。
二ヵ月前の確定はやめてほしい。キャンセルは前のやり方に戻してほしい。
以前の予約の仕方が良かった。キャンセルの仕方に不満がある。一週間位前までは無料でやってほしい。
キャンセルについてはせめて七日前までしてほしい。最近コートの空きが目立ち、もったいない。
プランを各コートの後ろに置いてほしい。(特に真ん中のコート)
従来の予約方法にしてほしい。キャンセルは1週前までの返金キャンセルにしてほしい。空きコートが最近よくみられ、もったいない。プランを各コートの後ろに置いてほしい(特に真ん中のこーとに)。
1週間前までのキャンセルにしてほしい。
5月からコートの取り方が変わり困っている。せめて1週間前までのキャンセルに。
冷水器をクラブハウスなどに設置してほしい。体育館より屋外で熱中症になりやすい。テニスコートが多くの方が使えるようになります。
日よけ雨よけのシェードがほしい。コートをとて変更する時、もっと簡単に出来るようにしてほしい。
キャンセルの日数に不満。
各コートにブラシを。市内中が8月後半を確保しているのはおかしい。
新システムのキャンセルの改善を。
キャンセル手続きをネットで出来るようにしてほしい。翌月コート開放は9時でなく0時から可能にしてほしい。各コートにブラシを置いてほしい。市内中の大会を8月の半分キープするのは間違っている。中学生が夏休みの土日に試合すべきでない。市民の権利を奪うな!
プランを各コートに置いてほしい。真ん中のコートの場合は他のコートを横切る。取り消しはネットでやれるようにしてほしい。抽選後は月末の夜中からやれるようにしてほしい。勤務の人は9時はテニスコートの審判台の上に。日よけがほしい。テニスコートの北側の入り口を開けてほしい(特に夏場)。野球場側の中扉が開けにくいので。
パソコンで見るように年配者が簡単に分かるようにしてほしい。
新ルールになり、2ヶ月前では人数確保がむずかしい。振替ルールを変えてほしい。キャンセルも1週間前で返金にならないものでしょうか。
確定が早すぎ!キャンセル料も高すぎる。
ネットの高さを決めるペルトが使いにくい。
確定が早すぎる。
予約が1ヶ月前では早すぎる。
キャンセル手数料が高い。前回並みににしてもらいたい。
シェードがほしい。コミセン側の扉を開けてほしい。トイレに行きやすくしてほしい。
テニスコートの確定早すぎ。確定後のキャンセル料取りすぎ。前回並みにしてほしい。
以前のシステムにもどしてほしい。
新システムが不便。キャンセルは1週間前が妥当。市民の為に考えるべし。
新システムでテニスのキャンセル料が申し込み確定日から最低500円かかるという改定は「全国地公体施設」の中でワースト。
新システムがわかりにくい。ボッタクリの感あり。
確定が早すぎます。キャンセル料など以前と同じにしてほしい。
キャンセル料高すぎ。
確定早すぎ。キャンセル料高すぎ。以前と同じに。

料金支払いなど、体育館の係員の対応を、もっとテキバキと。
キャンセル手数料高すぎ。雨の日の確定をはっきりしてもらいたい

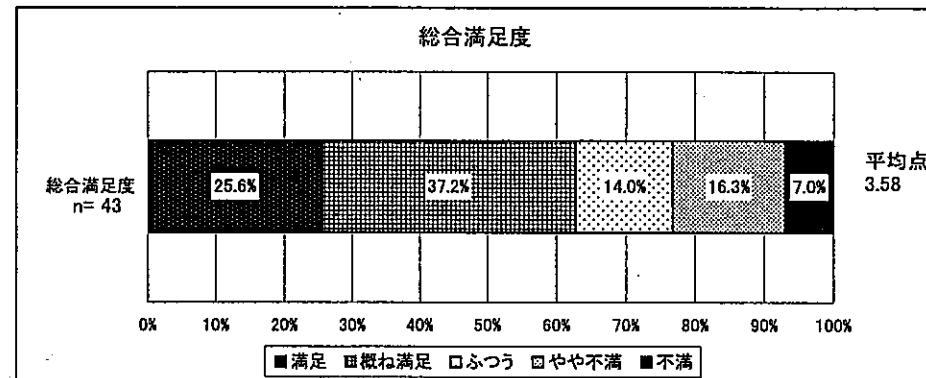
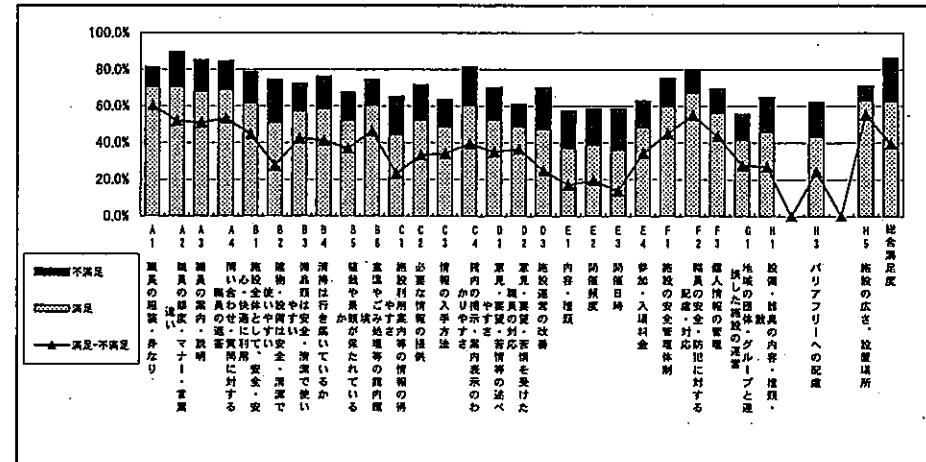
武藏野プール

武藏野温水プール

施設名 武蔵野市立武蔵野プール



【回答者の属性】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

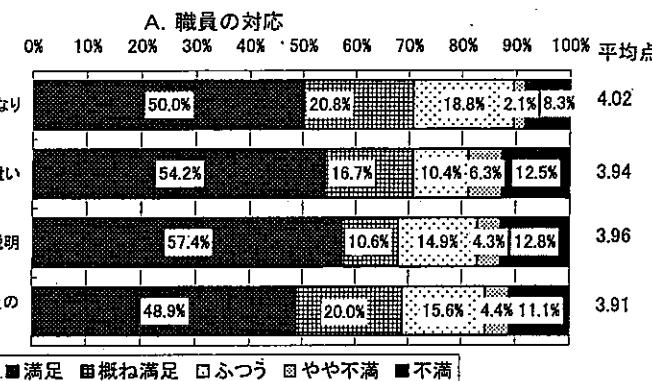


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

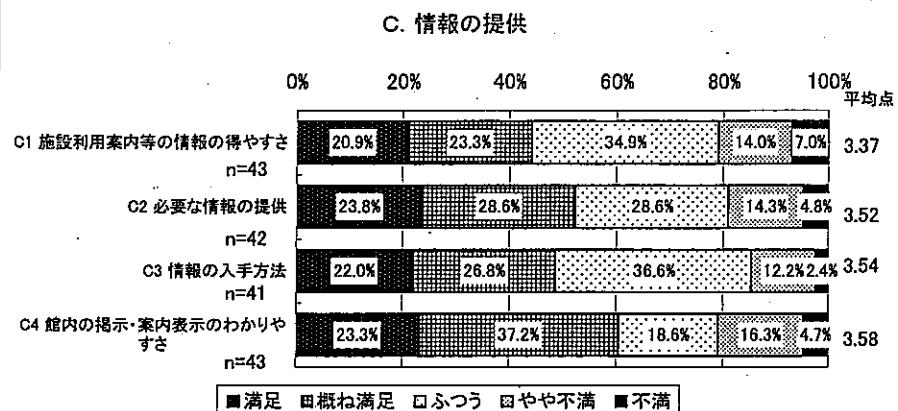
【満足度】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

施設名 武蔵野市立武蔵野プール

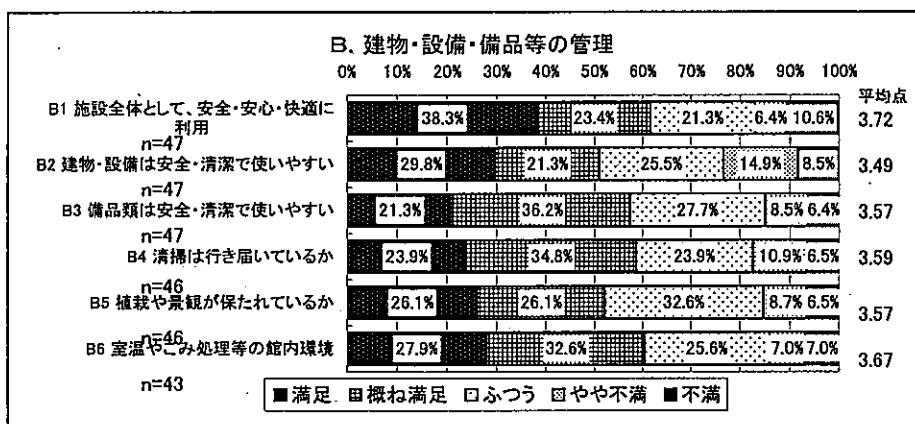
施設名 武蔵野市立武蔵野プール



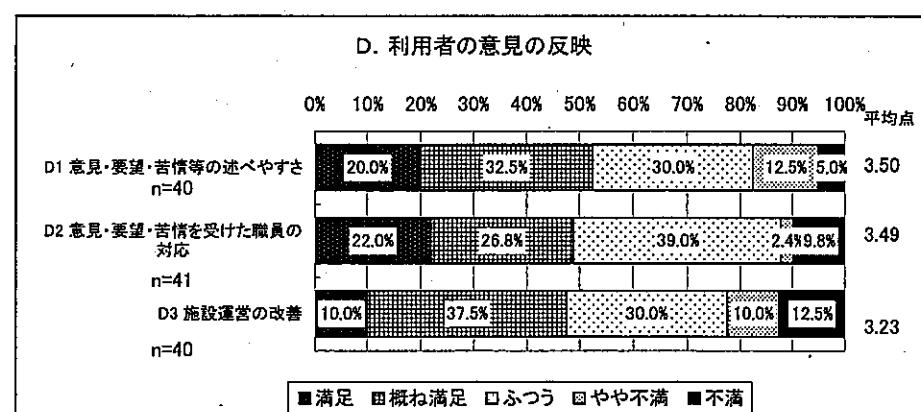
(A職員の対応)に関するコメント
クリックして書き記入して下さい



(C情報の提供)に関するコメント
クリックして書き記入して下さい



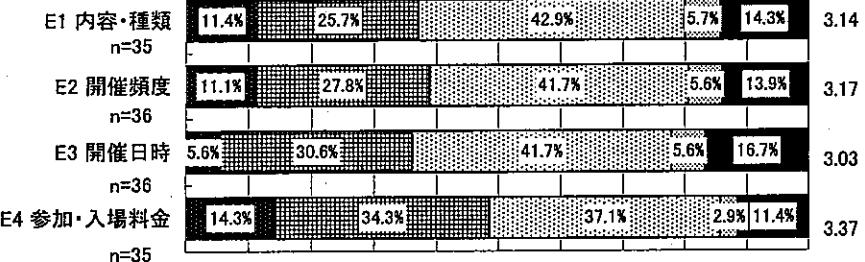
(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント
クリックして書き記入して下さい



(D利用者の意見の反映)に関するコメント
クリックして書き記入して下さい

E. スポーツ事業への取り組み

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



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

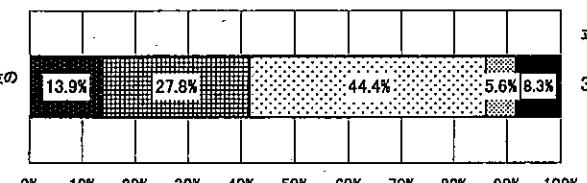
(E.スポーツ事業の取り組み)に関するコメント
クリックして空欄に記入して下さい

G. 地域との連携

平均点

G1 地域の団体・グループと連携した施設の運営

n=36

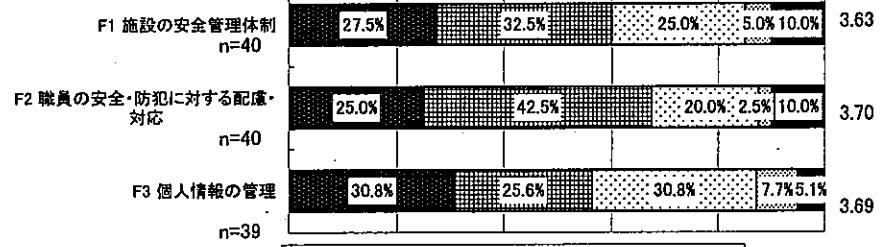


■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

(G地域との連携)に関するコメント
クリックして空欄に記入して下さい

F. 安全管理体制

0% 20% 40% 60% 80% 100% 平均点

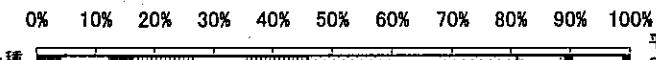


■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

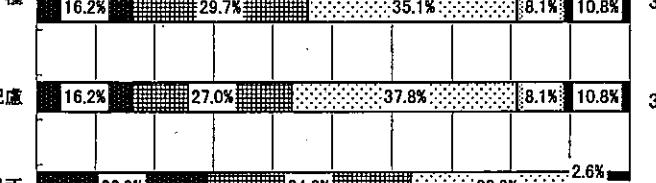
H. その他

平均点

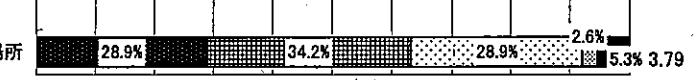
H1 設備・器具の内容・種類・数
n=37



H3 バリアフリーへの配慮
n=37



H5 施設の広さ、設置場所
n=38



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

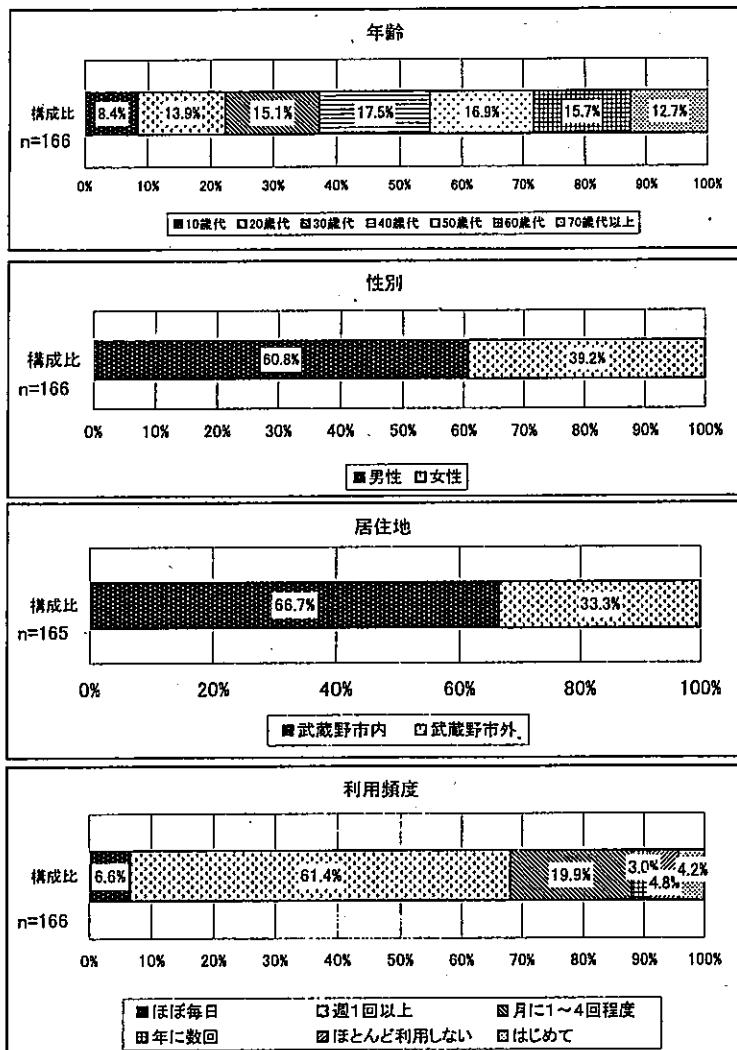
(Hその他)に関するコメント
クリックして空欄に記入して下さい

問 4

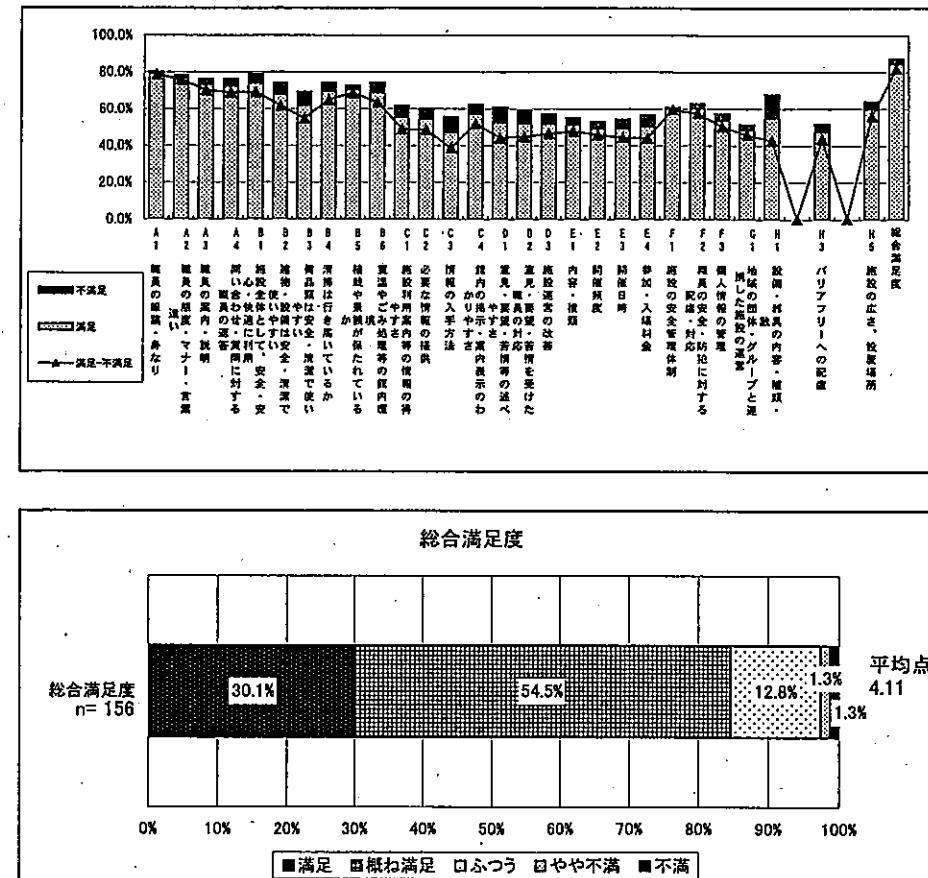
昨年アカスロン大会の申し込みをしたが一杯だった。平日申し込みは無理なので、武蔵野市民を優先するなど今年は工夫してほしい。
コース貸切日程を月単位で印刷されたものがほしい。休憩着替え時間などの為、実質利用時間を2時間+10分のゆとりがほしい。
なるべくウォーキングコースを利用できるようにしてほしい。
係の方がはじめて明るく非常に気持ちがいいです。血圧を下げたり、余計な脂肪をとったり私にとってプールは一番ありがたい存在です。
いつも気遣い感謝しています。心身共に、元気で帰れます。
往復コースの安全管理がダメ。折り返し時のルールなど誰でも分かるようにしてもらいたい。夏のみの利用者が分からない。障害のある方が利用するのにも、視覚的な手がかりは重要。
特になし。
税金の無駄。
プール脱衣所の脱水機がほしい。男として、待ち合い主婦(女性)の視線がきびしい。プールからロッカールーム間。
プールでの石けん・シャンプー利用を認めて欲しい。プールトイレの消毒剤の臭いが気になる。豪華でなくいいのでプール更衣室の全面改装に期待。
温水プールの血圧測定機が少々きつ過ぎて、自宅よりもかなり高めに数値が出る。
ストレッチ・ヨガ・ピラティスなどワードレッスンを増やしてほしい
言葉
プールの中上級コースについて、混雑時に真ん中で浮かんでいる人がいても職員が注意しない。無理な追い越しや連続ターンもどこも混雑時は禁止だし、居れば注意をする。他の市民プールと違ってマナーが悪いのは監視員が見て見ぬふりをするからだ。そのうちケガ人が出たり、喧嘩になる。
言葉をもっとていねいに
節電、節水から考えて、個室になっているシャワーブースは必要ないと思う。個室になっている(目が届かない)からなのか一人で數十分シャワーを浴び続ける年配の女性がいる。
市外に引越しましたが施設を利用させてもらっている。駐車場代が高くなり困っている。
外を開放してほしい。ビーチボールを使いたい。
あまり意見ないです。
深いプールは4年生からなのに、4年生でも小さい子は入れないというルールはおかしい。
温水プールの職員のマナーは素晴らしい。
先日言っていたことと、今言っていることが違う。ルールがわからない。ルールを決めてほしい。
ありません。

武藏野総合体育館

施設名 武藏野市立武藏野総合体育馆



【回答者の属性】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

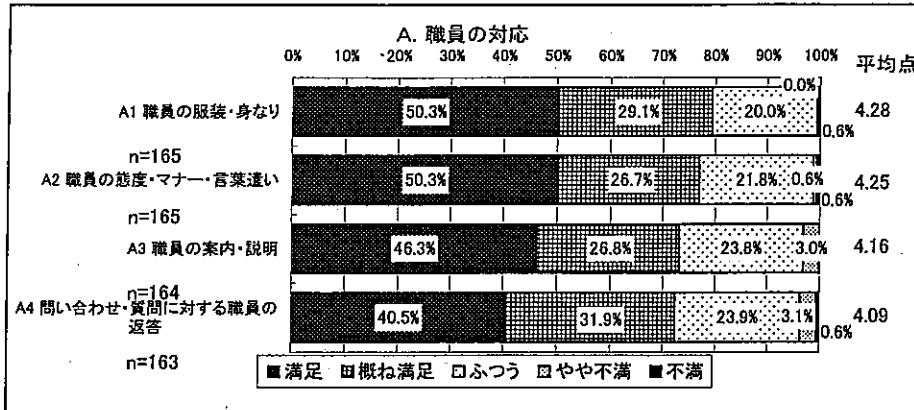


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

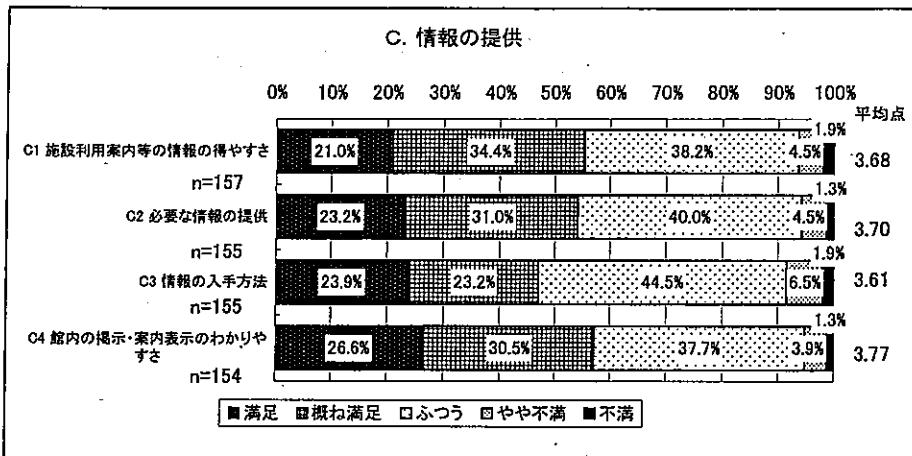
【総合満足度】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい

施設名 武蔵野市立武蔵野総合体育馆

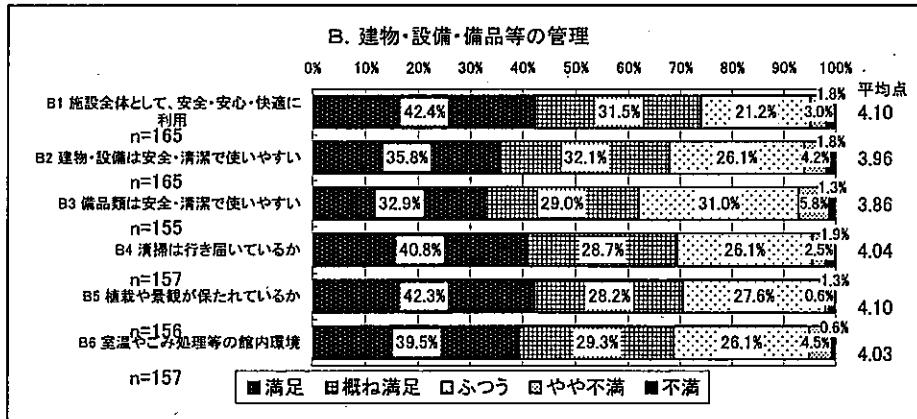
施設名 武蔵野市立武蔵野総合体育馆



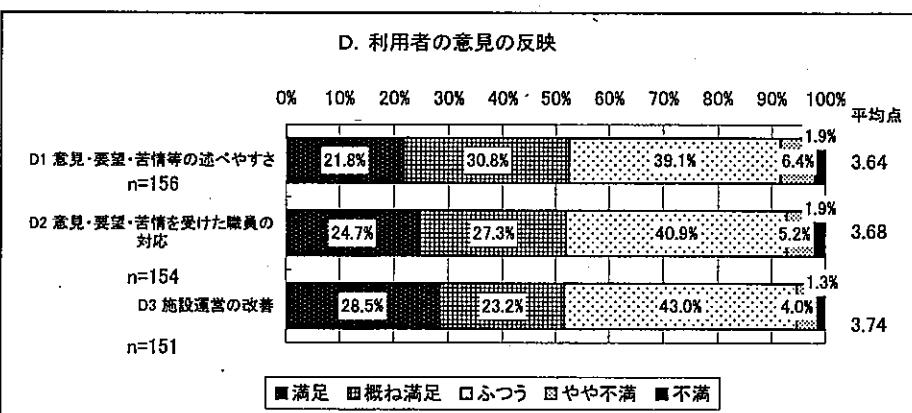
(A職員の対応)に関するコメント
クリックしてコメントを記入して下さい



(C情報の提供)に関するコメント
クリックしてコメントを記入して下さい



(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント
クリックしてコメントを記入して下さい

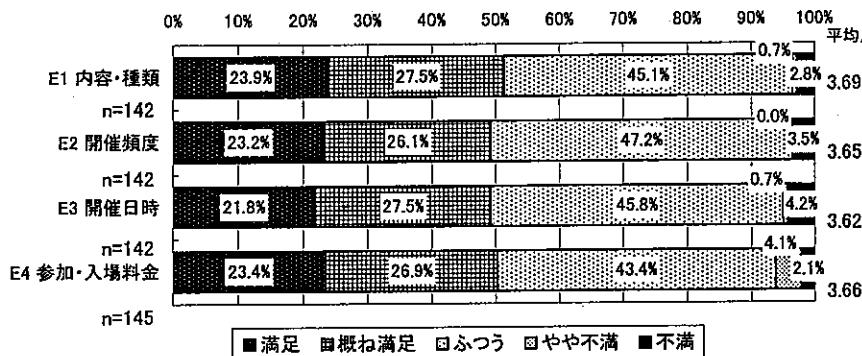


(D利用者の意見の反映)に関するコメント
クリックしてコメントを記入して下さい

施設名 武蔵野市立武蔵野総合体育馆

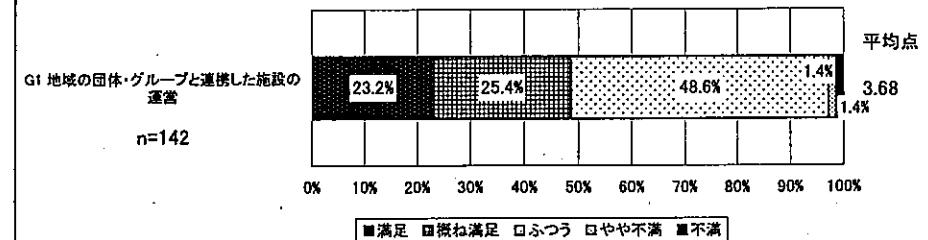
施設名 武蔵野市立武蔵野総合体育馆

E. スポーツ事業への取り組み



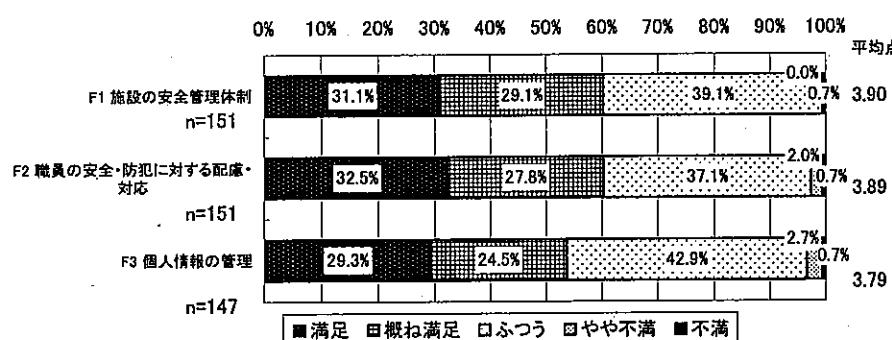
【E. スポーツ事業の取り組み】に関するコメント
クリックしてご記入下さい。

G. 地域との連携



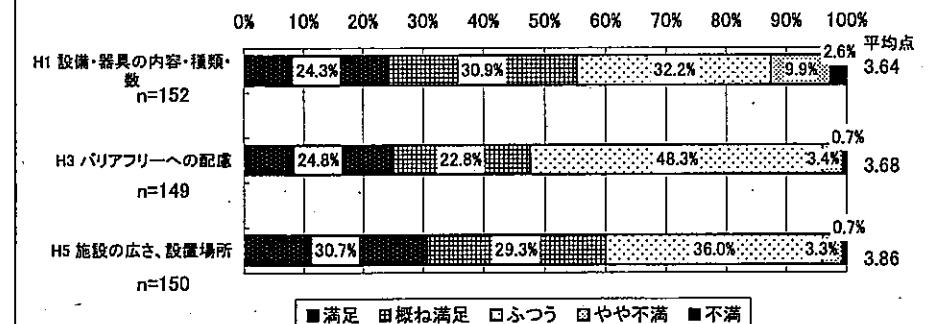
【G. 地域との連携】に関するコメント
クリックしてご記入下さい。

F. 安全管理体制



【F. 安全管理体制】に関するコメント
クリックしてご記入下さい。

H. その他



【H. その他】に関するコメント
クリックしてご記入下さい。

問 4

1ロッカーの使用方法を明確に(ケツはビニール袋に入れロッカー内へ。そのまま入れている人が大半です。2、利用料金について、武蔵野市意外でも割引できるほうへ上(得点を考えて欲しい駐車場も同じ。いつもプールとトレーニング室を利用中。2施設以上利用すれば施設料金と駐車場料金の割引を検討願いたい)。

修繕が遅い。暑さ対策として窓の開放を願います。

血圧計は定期的に洗ったりしているのか?不潔だと思う。

ロッカールームをきれいにしてもらいたい。

15日休みが月曜日に変更されるのが迷惑。(土日が15日のとき)他の日に振り替えて欲しい。月曜日のかんたんエアロが楽しみで利用しているため。

トレーニング室の受け塚は1名で充分では、ヒマそうですし、2人だとほとんど話をしています。

トレーニングルームにダンベルを置いてほしい

利用者のマナーの悪い人がかなりあります。指導員や関係者はもっと勇気をもって対処してください。逃げ腰は絶対にやってはならないと思います。マナーはマナーです。

E、F、Gはわかりません

トレーニングルーム前の窓を開けると蚊が来て刺されまくります。雨のふっているとき、雨の後も開けられると困ります。なんとかアミをつけてもらえるといいのですが。

卓球室とトレーニング室利用者の多くの人々が、室内シーツの今まで(トイレ用サンダルにはきかえずに)トイレに入り出している。それを見て見回りの警備員も見て見ぬふりをしている。長年にわたってちゃんと注意もできない警備員に市の税金を使うのはもったいない。散歩するだけの警備員は人員整理して欲しいものだ。

ロッカールームが広さとシャワールームのため非常に蒸してしまうのでより良い解決策を望む。

ジムの節電による終了時間を3月ぐらいにやった5時終了はやめてほしい。せめて7時ぐらいにしてもらわないとぜんぜん来れない。

トレーニング室のテレビ、節電の為切ってもよいのでは?(野球やサッカーの試合だけ付けるとか。好きな人多いから)年末年始の休み長すぎる。お正月は食べ過ぎる人多いから健康管理の面からも開館して欲しい。公共施設だと無理があるか?

トレーニングの施設を朝8:00から開けて欲しい。

全体的に施設が古い。トレーニング室料金が高い。(回数券及び市外在住の人間にも安くして欲しい)ウェイトトレーニング器具の設置が欲しい。

ツイッターを活用して欲しい。ホームページでは遅い。市役所だってやっている。リアルタイムに近いスピードを希望。予定の変更、パドミントンできますよ。

トレーニング室でフリオーウェイが使用できたらよい。指導員の日下部さんの指導がすばらしい。

特になし

利用可能時間を検討して欲しい。9:00~21:00はサラリーマンにとっては利用しづらい。Ex平日の一部を23:00頃まで利用可能に。都心から帰ってきて約2h運動するのにENDが21:30はきつい。上記のようなことは毎回かアンケートに書いているが、回答は一切ない。この体制もよいのかと?

総合体育館の自動券売機を8:55より前から動かして欲しい。学生さんたち団体の場合は、窓口でまとめて発券して欲しい。

武蔵野市以外の70歳以上又は75歳以上の人に対して少し割引があればもっと有難いです。長年有難く利用させていただいております。

マットのアルコール消毒の意味はあるのか?場合によっては逆に湿って不衛生では?

利用者のマナーが悪い。きたない足でロッカーに入ってくる。自転車でスピードの出しすぎ。子供たちのいる方へつっこむ老人が多い。左側通行にしてほしい。

ヨガの受付を12:30ではなく、12:00からにしてほしいです。

職員(及び外部スタッフ)個人への悪口やモンスタークレーマーのような意見まですべて掲示するのはやめてほしいと思います。市民の品格が疑われてしまします。

エアロビクス40に参加して半年~1年あまりになりますが、インストラクターによっては準備運動からほとんどすべてが変化がなくマンネリ化していると思います。。もう少し工夫が欲しいし楽しむことをメインにお願いしたいと思います。

トレーニング室のマシンのおもりを重くして頂きたい。

金銭目的でコーチをしているのは如何かと思う。

エアロビクス40を夜にもアレンジして欲しい。子供のぐちのような苦情をいちいち張り出す(しかもクレーム対象者の実名いりで)のは、見ていて気持ちが悪いです。そういうのは内々に対応すればよく、張り出すものではないのではないかでしょうか。

投げきの練習場を作ってほしい(土手に投げるだけでも)

いつもありがとうございます

雨の日にレンコート(カッパ)をかけておける場所がほしい。トレーニング室の室温を節電のために調整するのわかるが、ピークに節電しないと意味がないので普段のエアコンの温度をあげるより、ピークのときに4時間ほど閉館したほうがよいのでは。

トレーニング機器のタオルがかかっている「フック」白いフレームに白色フックではわかりにくい。特に目の不自由な方はわかりにくいと思います。タオル一赤とか目立つようにしたらどうでしょうか。

ジムで常連さんと職員さんの必要以上の「なれ合い」が気になります。(前者に後者が付き合わざるを得ないかもしれません)

又利用致します

マナーの悪い方への指導を強化して欲しい。

卓球場の電気が暗いので、節電とは言ってもボールが見えにくい。人にぶつかったり動けなかったりけがの原因になる。卓球場は明るさを保ってほしい。

概ね満足ですが、室内ランニング場はよく使えないときがあるので事前に1週間先位までの使用可能状況が解ると良い。

パワーがほしい

いつもお世話になっています。

高齢者対策での水曜日等の休操PR不足で集まる方が少ない。不満。

駐輪場で係りの人が自転車をつめて並べられるので、とりだしにくくて困っています。もう少し間隔を開けていただけたら助かります。

ストレッチの教室、レッスンを増やしてください。

土曜日のきままなエアロベーシック、レギュラーともに参加していますが、インストラクターの質が高くてとても満足しています。5月からの新しい先生もすごく良いです。これからも良いレッスンを楽しみにしています。

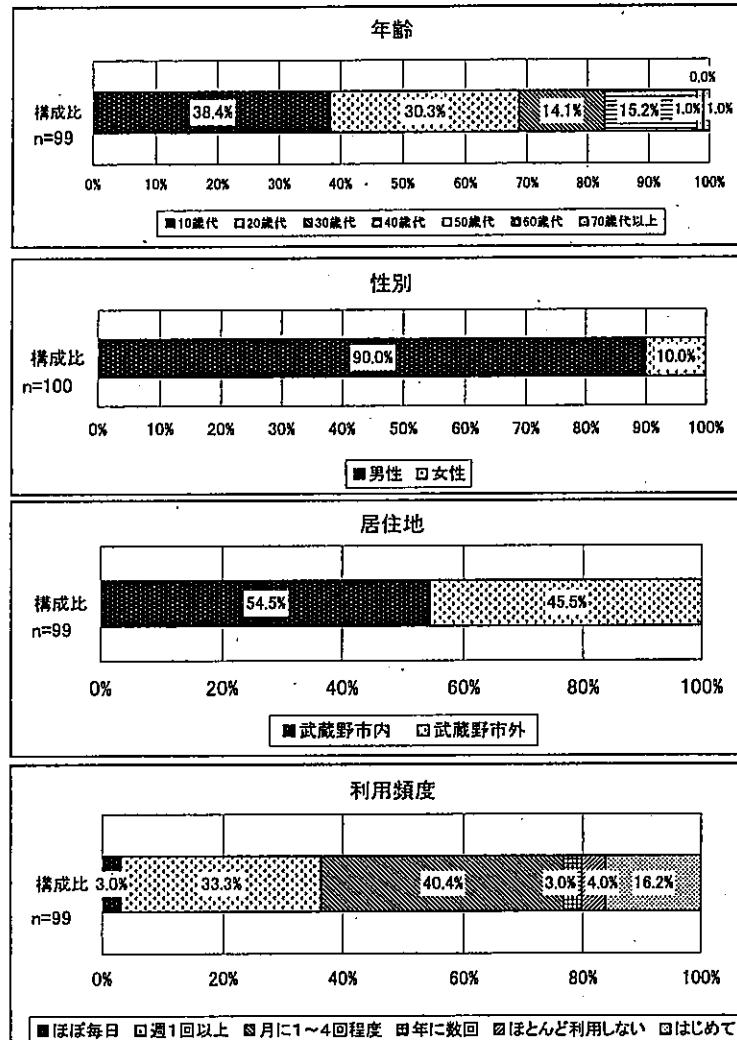
何故かロッカーはじめ機器類に故障が多い。入札時に良く調べて「安から、わるかろう」ですかね?

体育館、卓球、トレーニングルーム前の受付での年齢の記載は絶対必要なのか?カードあるし若干疑問。毎回記入は今日来場者の年齢別統計をとることなのか、明確にしてほしい。毎回は不要と思う。

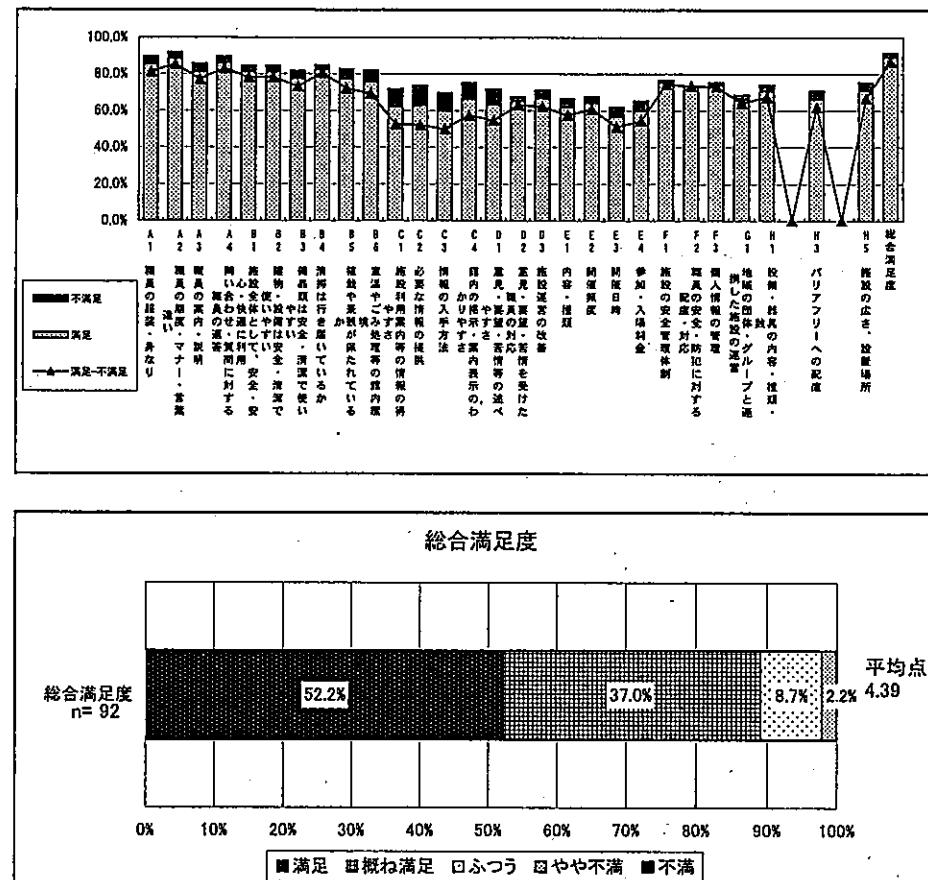
しし
ばか

緑町スポーツ広場

施設名 武蔵野市立緑町スポーツ広場



【回答者の属性】に関するコメント欄です。この欄は複数行で記入可能ですが、複数行で記入する場合は「改行」をクリックしてここに記入して下さい。



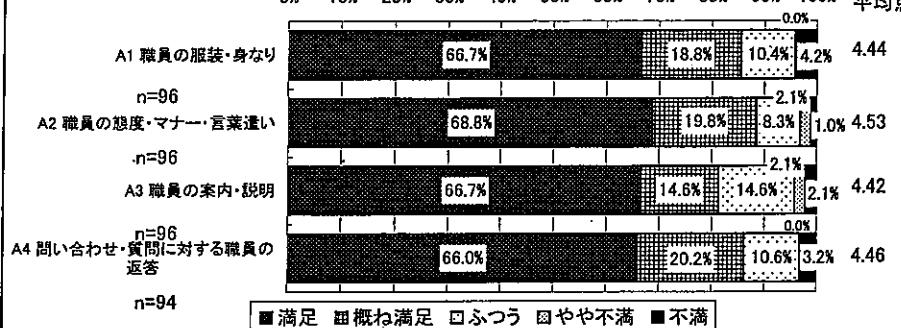
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント欄です。複数行で記入する場合は「改行」をクリックしてここに記入して下さい。

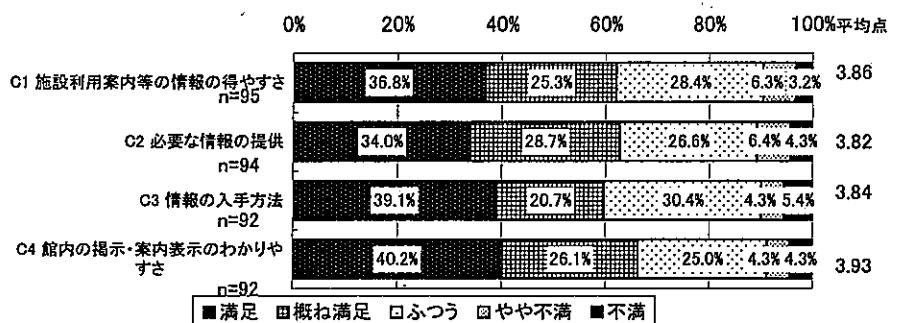
施設名 武蔵野市立緑町スポーツ広場

施設名 武蔵野市立緑町スポーツ広場

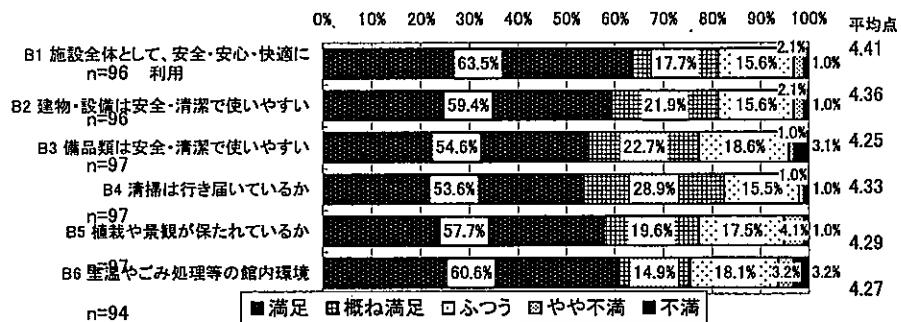
A. 職員の対応



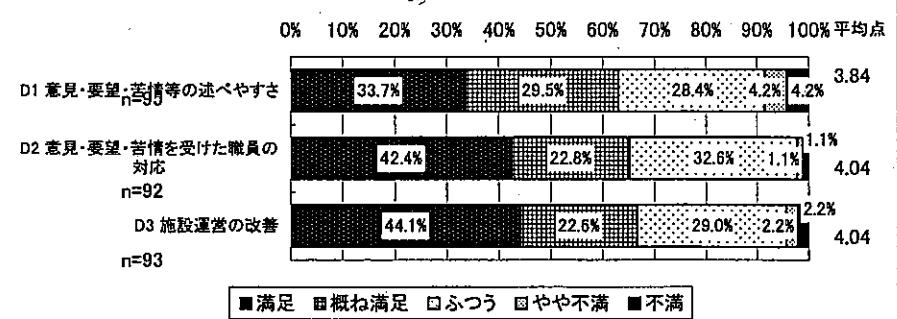
C. 情報の提供



B. 建物・設備・備品等の管理



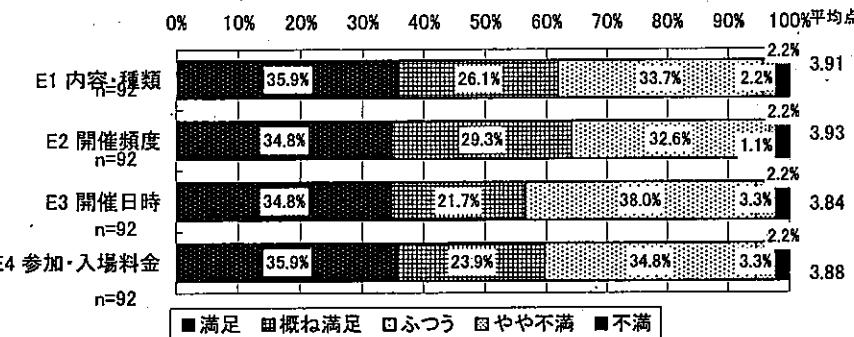
D. 利用者の意見の反映



(A.職員の対応)に関するコメント
クリックしてここで記入して下さい

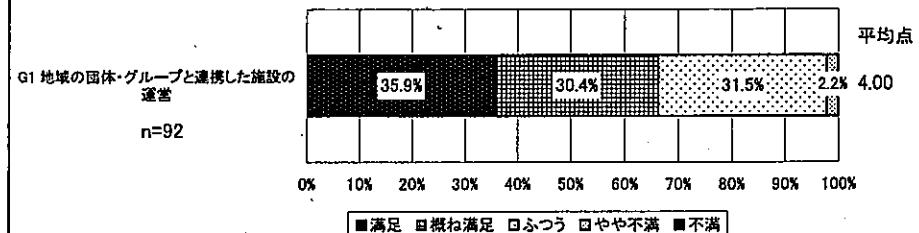
(C.情報の提供)に関するコメント
クリックしてここで記入して下さい

E. スポーツ事業への取り組み



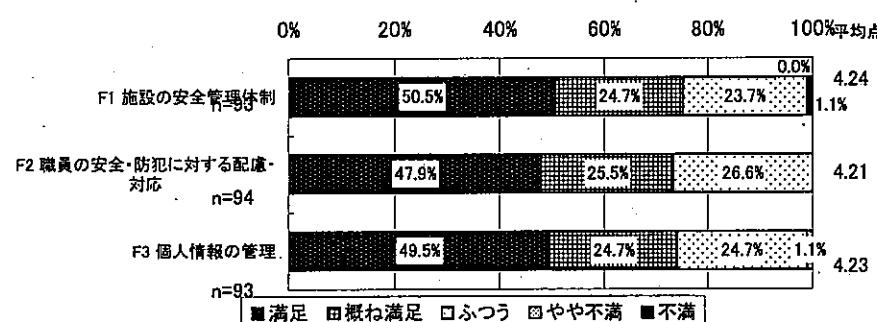
■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

G. 地域との連携



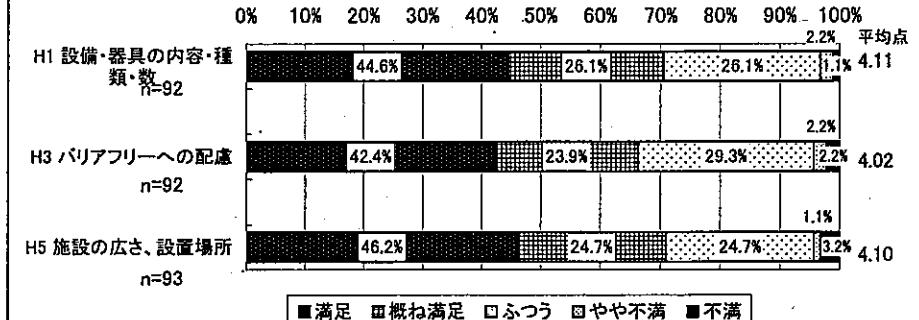
■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

F. 安全管理体制



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

H. その他



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

(F安全管理体制)に関するコメント
クリックしてコメントを記入してください

(Hその他)に関するコメント
クリックしてコメントを記入してください

問 4

水のみ場が中にあるといいです。
日陰が合ったほうがぼくらはうれしいです。
会員割を作つてほしい
天然芝のサッカー場
天然芝のサッカー場
天然芝のサッカー場にしてほしい
いつもありがとうございます。
天然芝のサッカー専用グランド
市外でも参加できるようにしてほしい
てんねんしばのサッカー場
天然しばのサッカー専用グラウンド
土日に団体の使用されると個人の親子が使用できない事に問題がある。
抽選方法が不明瞭
砂が入っていてすべりやすいので少なめにしてほしい。
雨でも利用できるようにしてほしい。照明があるとうれしい。
いつもありがとうございます。
今後1年を通して続けてほしいです。子供が毎週すごく楽しみにしています。
ぜひ今後も続けてほしいです。できれば低学年・高学年でわけてもらえるとさらに良いです。
人工芝を入換えてほしい
設備などをつねに新しくして欲しい
駐車場少ない
使いやすいです
自販機ほしいです。熱中症がこわい。
自販機の設置、更衣室の設置、Aコートに時計がない。
駐車場が少ないため、休日使用する際、空車になるまでまたないといけなのが残念。近くのパーキング等をわかりやすく表示してくれると助かります。
駐車場の数が少なく小さい。各々の施設に付属した駐車場を設置して欲しい。インターネットによる情報も充実してほしい。自販機も付けて欲しい。
小学生の子供が1年前のスクールからスケートボードをはじめました。見学付き添いをしていますが、夏はとても暑く、日よけの屋根が欲しいです、現在設置されているベンチは黒く、暑すぎて座れないし、冬は冷たすぎます。ぜひ改善いただきたいです。広場ももう少し広く、フラットスペースもあってほしい。折角練習しても披露する場もないでの、ぜひ大会も行ってもらいたい。市にパークがあり、スポーツ大会も行っているのに、なぜスケボーはないのですか。

みどりのこども館

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	みどりのこども館			
所在地	武藏野市緑町2-6-8			
・ 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21年4月1日～平成26年3月31日			
指定管理業務の内容	① みどりのこども館の管理運営 ② ③			
指定管理委託料	予算	80,682,535円	決算	80,682,535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 ③ 重点ポイント ④ ピールポイント	91.2 / 100 地域と連携を図るため、積極的に児童施設の巡回を進めている。 施設を周知するため、あそぼうデーを開催。	A 設置目的に沿った運営を実施し、利用者の満足度も高い。 設置目的に沿った運営を実施し、療育部門では成果を上げている。また、利用者の満足度も非常に高い。
(B) 利用者モニタリング		・利用者の満足度が高い。	
(C) 財務モニタリング	97.6%		

(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 ②重点ポイント ③アピールポイント	91.2 / 100 ・療育では、地域の保育施設等との連携を進めている ・施設の周知が図られ、利用者の信頼を得ている。 ・利用者のニーズに合った行事を開催するなど、今後に期待できる。	A 利用者の満足度も高く、設置目的に沿った運営をし、療育や子育て広場の機能として成果を上げている。
(B) 利用者モニタリング		・利用者の満足度は高い。	
(C) 財務モニタリング	97.6%		

(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	40.7 / 45	* 設置目的に沿った運営を行っている。 * 利用者の満足度が高い。
B 安全への取り組み	15 / 15	15 / 15	* マニュアル等が整備されている。 * マニュアルの見直しを実施
C 適正な運営	25.5 / 30	25.5 / 30	* 適正な運営を実施している。 * 職員の質の向上のための取り組みを期待したい。
D 施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	* 適正な管理を行っている。 * 適正な管理を行っている。

(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) 利用者の安全に対する取組	災害時対応マニュアルの検証を行った。	東日本大震災の検証とともにマニュアルを見直した。
(2) 地域連携に向けた取組	ハピット・ぐるりんの地域施設巡回が前年より増加	ハピット・ぐるりんの実績は事業、相談件数共に前年より増加。
(3) 利用者の意見の反映に向けた取組	苦情受付を館内に表示	
(4)		

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度	■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	* 利用者の満足度が高い。 * ウィズ、ハピット、ぐるりんそれぞれで独自に利用者の意見を反映させたり、利用増を図る取り組みをしている。	97.6% *

(様式3)チェック項目シート《みどりのこども館》

(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>	<ul style="list-style-type: none"> * みどりのこども館事業を周知するため「こども館だより」を発行（不定期） * 施設を地域に理解して頂くために、全館であそぼうデー（夏祭り）を開催 *
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	<ul style="list-style-type: none"> * * *
<改善が必要だと思われる点>	<ul style="list-style-type: none"> *
主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	<ul style="list-style-type: none"> * 設置目的に沿った運営がなされ、利用増に繋がるように地域との連携強化に取り組み、職員のサービスに対する評価が高い。 * 3つの施設が相互に連携することにより、事業の効果を高めている。 *
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	<ul style="list-style-type: none"> * * *
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	<ul style="list-style-type: none"> * 光熱水費等の経費の削減について今後を期待したい。 * 組織力強化のために、定期的な職員研修を実施されたい。 *
(C) 財務評価	
指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*
(D) 特記事項	

視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○ ○ ○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	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。	○
		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。	○
		情報提供	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。		X
	職員対応	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。	○
	自主事業への取組	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○
評価の理由		設置目的に沿った運営がなされている。また利用者の満足度が高い。	
B 安全への取り組み	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、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。	○
	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	マニュアル等が整備されている。東日本大震災から再度、災害発生時対応マニュアルの見直しを実施した。

45点

X
○19/21問

15点

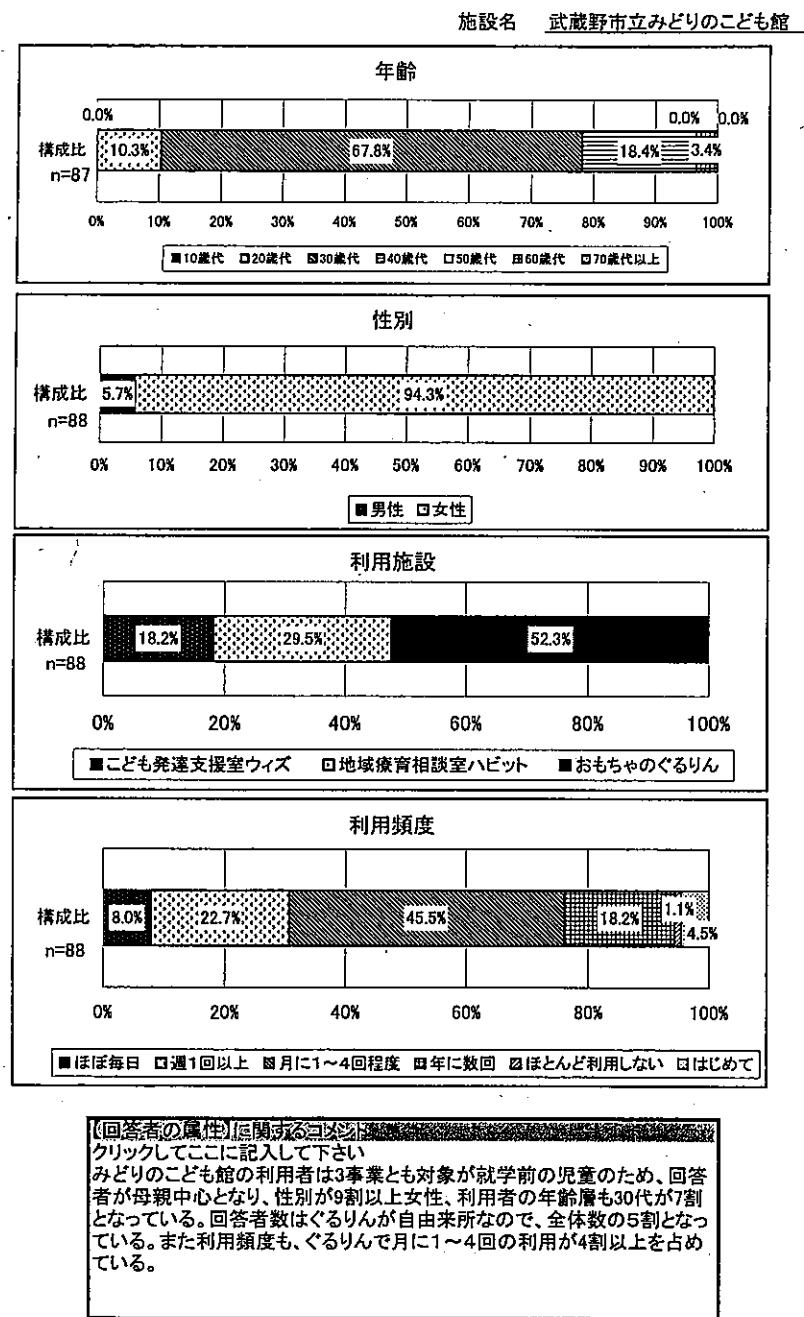
X
○9/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○17/20問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	—	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	—	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくなくなく）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 ○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。	×	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	×	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	支援費収入は児童が病気等で休んだため予定額より下回ったが、その他は適切に取り組んでいる。		
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	適正な管理を行っている。		

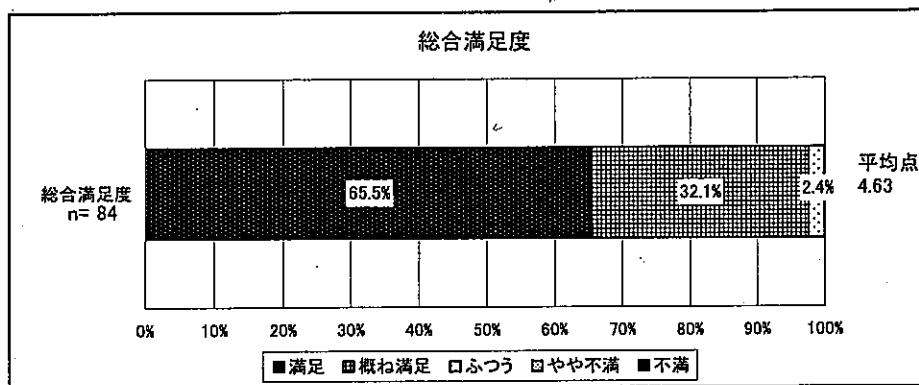
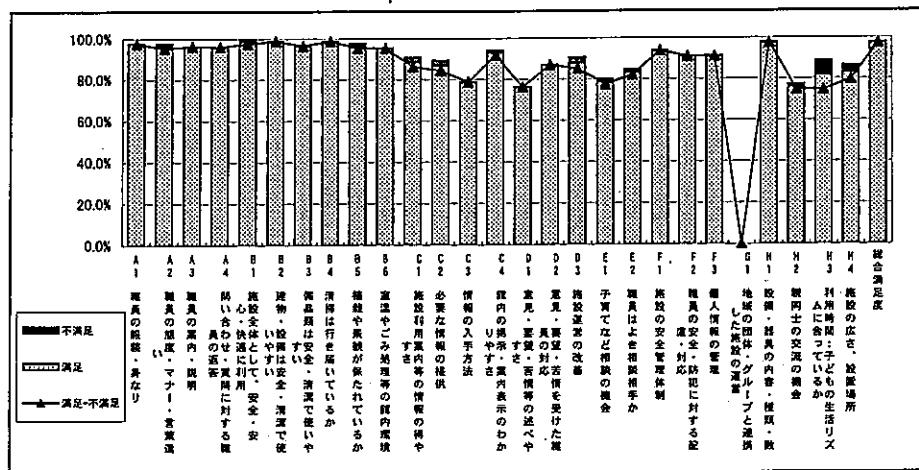
(様式3) チェック項目シート《主管課》

視点	チェック項目	可否 (○×)	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）。	○	
	利用者の満足度は高く、利用者の意見を運営にとりいれる努力をしている。苦情対応マニュアルの整備はできていないが、苦情を受ける努力をしている。		
C 適正な建物・設備管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 ○9/9問
	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。	○	
	マニュアル等が法人全体で整備されている。みどりのこども館においては、東日本大震災を検証し、災害発生時対応マニュアルの見直しを実施した。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○17／20問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	—	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	—	
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。	○	30点 × ○17／20問
	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）。	○	30点 × ○17／20問
	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。	○	30点 × ○17／20問
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	×	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	30点 × ○17／20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）。	○	30点 × ○17／20問
	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（又は落ち込んでいる）。	○	30点 × ○17／20問
	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。	○	30点 × ○17／20問
	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。	○	30点 × ○17／20問
	51 経費は節減されている。	○	
評価の理由	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	30点 × ○17／20問
	支援費収入は児童が病気等で休んだため予定額より下回ったが、その他は適切に取り組んでいる。夏の電力不足に向けて～15%の取り組みをしているものの、環境の取り組みからも光熱水費の節減を意識して事業を実施するよう努力していただきたい。		
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。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
適正な清掃	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
その他	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
	評価の理由	適正な管理を行っている。	



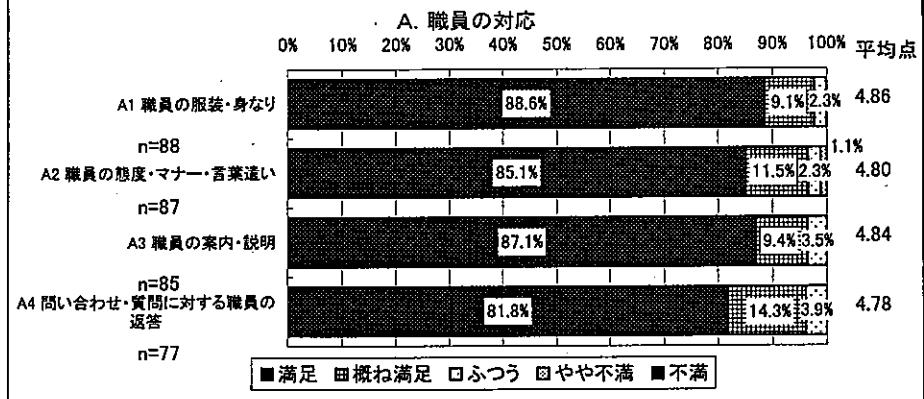
施設名 武蔵野市立みどりのこども館



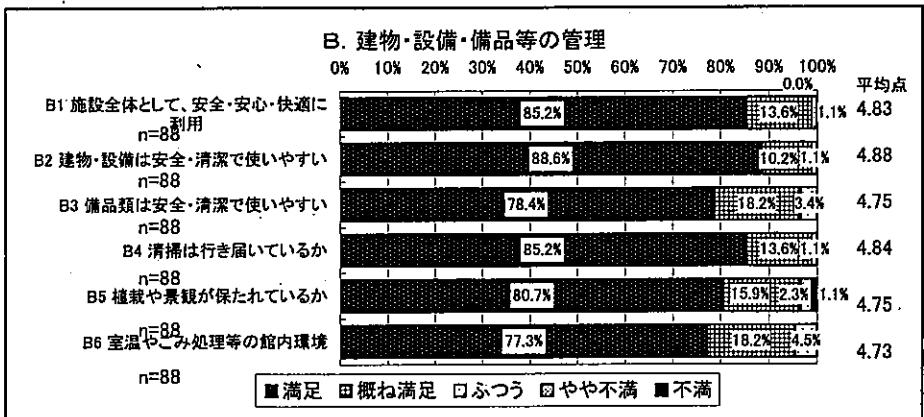
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい
こども館の利用に対して細部ではご不満があるが、全体的には60%以上の方が満足しております、概ね満足も含むと97%以上の方が満足感を持っている。
このことから、こども館の各事業が市民に受け入れられてると思われる。

施設名 武蔵野市立みどりのこども館

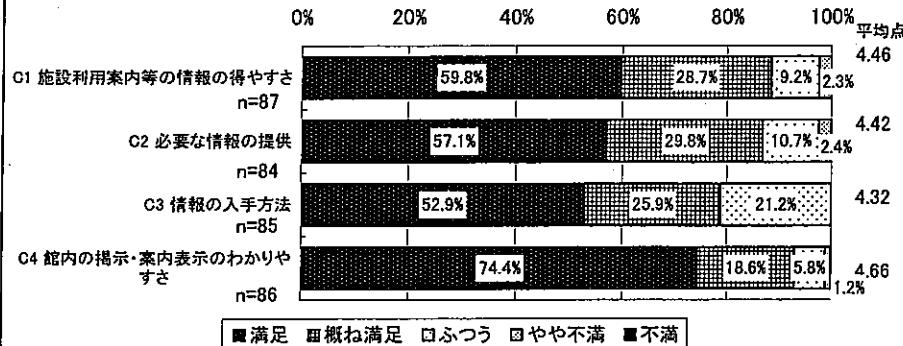


【A職員の対応】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい
こども館の職員には、普段から服装や利用者への接遇には注意するよう指導しているが、いまのところ利用者からの職員への不満は無い。



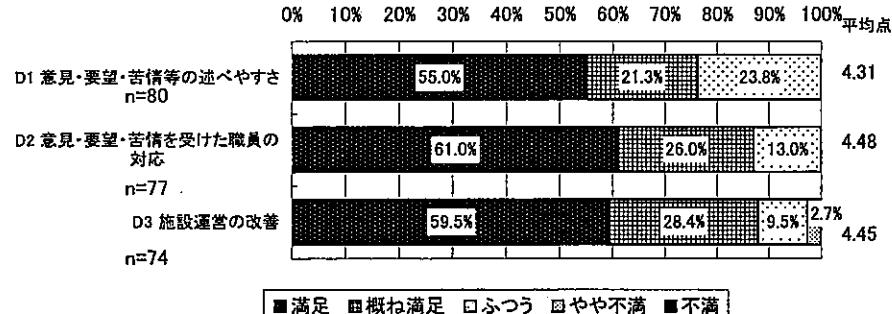
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい
施設が新しいため、利用者の設備関連の満足度は高いが、今後も館内環境を整えていきたい。

C. 情報の提供



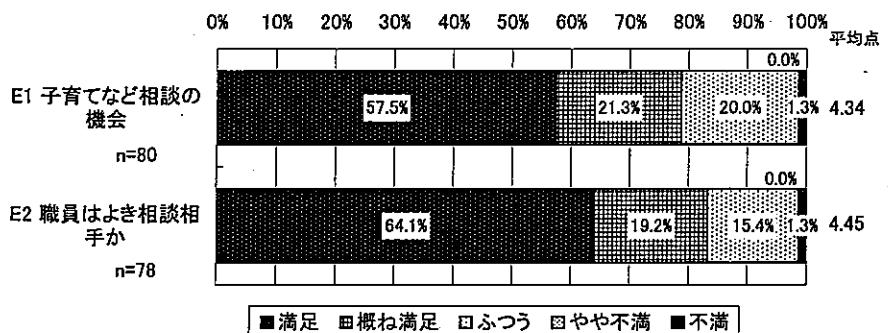
【C情報の提供】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい
今後も情報提供には力を入れていきたい。また災害時の情報連絡体制を整備したい。

D. 利用者の意見の反映



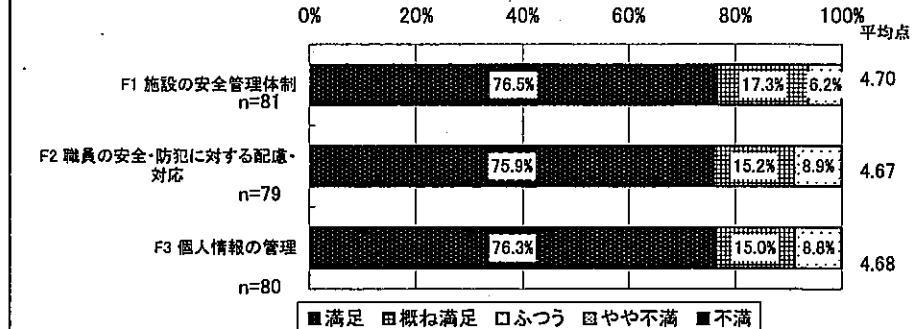
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい
各事業所に利用者のご意見を受けるご意見箱を設置し、ご意見を言いやすい環境を整備した。

E. 療育相談への取り組み

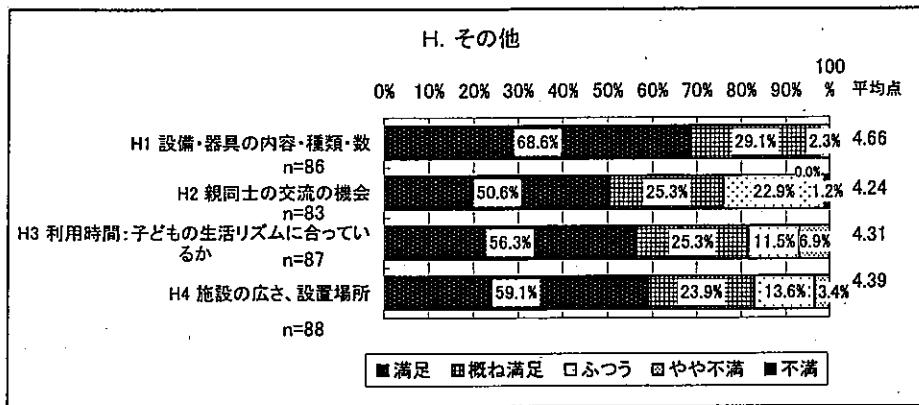


【E療育相談への取り組み】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい
療育相談等については、8割の方から高い評価をいただいており、今後も相談体制を維持したい。

F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい
施設の安全管理体制は監視カメラやAEDの設置そしてホワイトイーグの巡回など目に見える形で実施しているので満足度は高い。



(Hその他)に関するコメント
クリックしてここに記入して下さい
ぐるりん利用者から利用時間に対して不満と回答があつたが、今後も現行どうりに行
う。

ウィズ利用者

- 近頃はウィズの利用に関してハードルが上がっている印象があります。「規則」は子どもを守るためにあるものだと思いますので、他に受入れてくれる幼稚園・保育園がなくウィズを選択している子どもを、消極的ではなく積極的に通園できる場所であつて欲しいと思います。すんなりと入園が認められた時の安堵感は、その後にも大きく影響するものだと実感しています。
- 一人でも厳しく言える方がいて下さると良いと思います。小学校に上がる事を考えるとそういう方は必要と思います。
- 園庭の放射線量をチェックして下さい。

(ウィズつばさ利用者) 卒園児支援事業

- もっと利用したいが、学校との時間があいません。残念です。
- 息子はいちでも行きたいと言うくらい楽しんでいます。学校終わってから少しだけでも行けて嬉しいようなので、夏休みにはもう少し長くいけるからと言ってます。

ハピット利用者

- 地元でPT、OT等が受けられるのはとても有難いです。ですが、月に1回ではなく、せめて週1回くらいだともっと有難いです。必要な訓練を受ける為に、遠くの施設まで通うのは大変です。武蔵野市内で十分な訓練など受けられるようにして欲しいです。
- 子どもの特性を生かしていくところを伸ばして行けるような取組をお願いしたい。もしくは、そういう場所を紹介して欲しい。
- 子育てしながら自分（親）の成長に必要なことも教えて頂けて、大変楽しく助かっています。
- 分からぬ事ばかりの中で、親身になって相手をして頂き心から感謝しています。少しずつですが成長して行く様子で嬉しく思っています。
- 子育てでストレスがたまることもある中で適度な息抜きになっています。職員の方にもたくさん遊んでいただっけるので満足しています。

ぐるりん利用者

- 開館時間が9：00～だと嬉しいです。
- 夏の間だけでも（7～9月）4：30か5：00まで開けてほしい。
- 食事がスペース上難しいと思うのですが、離乳食だけでも食べられるようになれば嬉しいかなと感じました。
- 市外の人も利用できるようにして頂きたいです。（市外に引越し予定）ぐるりんはいつても居心地が良く、子供も親も安心できます。引越しを機に利用できなくなるのは淋しいです。夏は17：00頃まで利用できると嬉しいです。
- おむつを捨てられる様にしていただきたい。使用済みおむつをロッカーなどに入れられると臭いし、持ち帰る方が不衛生。におわないポイなどを導入して、職員の管理下、捨てられるようにして下さい。
- 職員の方がさりげなくお声をかけて下さってうれしいです。子どもとの受けこたえなどはとても勉強になります。こちらでのひとときを卒園まで楽しませていただきます。

かたらいの道市民スペース

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立かたらいの道 市民スペース		
所在地	武蔵野市中町1丁目11番16号		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 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市民スペースの使用の承認に関する業務 ②市民スペースの使用料の減額又は免除に関する業務 ③市民スペース及びその設備の維持管理に関する業務		
指定管理委託料	予算	8,370,000円	決算 6,909,333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 監理 モニタ ー・指 定管 理者	①チェック項目 97.0 /100	B	利用者に対する種々対応 ・施設や設備等の適正な管理運営及び清掃の徹底 ・利用者の意見の反映
	②重点ポイント ・利用者の安全確保への取り組み ・利用者の意見の反映 ・利用率向上への取り組み		利用者への対応については、態度や言葉遣いに気をつけ、円滑な施設利用ができるよう心がけている。また、要望等は出来る限り受け入れ、サービスや満足度の向上に取り組んでいく。
	③アピールポイント ・三鷹駅から徒歩3分という良い立地条件、また利用料金も比較的安価であり、小規模な展示、会議等に最適である。		職員の利用者対応や、施設の設備、備品の管理、清掃の行き届きに高い評価を得ている。
(B) 利用者モニタリング	82.2 %		
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(B) による 監理 モニタ ー・指 定管 理者	①チェック項目 94.0 /100	B	利用者満足度は高い。適正に管理・運営されている。
	②重点ポイント 多様なPRにより認知度を高め、利用率の向上が必要。		好立地、リーズナブルな使用料設定により高い満足度を得ている。認知度を高め、利用率を向上することが課題である。
	③アピールポイント 利用者満足度は高い。		満足度が高い。「不満」「やや不満」がゼロであり高く評価できる。
(B) 利用者モニタリング	82.2 %		
(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	42.0 /45	39.0 /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、その他の対応についても緊張感を持って行っている。 * 利用者満足度は高い。 * 早急な苦情対応マニュアルの作成が必要である。
B 安全への取り組み	15.0 /15	15.0 /15	* 緊急時の連絡体制を確立し、警備会社への委託やAEDの設置、また、警備会社への緊急通報システムも設置している。 * 適切な安全対策の取り組みが実施されている。
C 適正な運営	30.0 /30	30.0 /30	* 他施設へパンフレットの掲示、PRを依頼し、利用率の向上に努めている。 * 適正に運営されている。 * 利用率向上への検討が必要。
D 施設・整備等の適正な管理	10.0 /10	10.0 /10	* 保守点検等の計画に基づき点検を行っており、職員が定期的に巡回している。又、清掃は、館内外にわたり行っている。 * 適正に管理されている。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	緊急時には芸能劇場からの応援体制も整っています。警備会社の緊急通報システムも設置している。	適切な取組が実施されている。
(2) 地域の連携に向けた取組	設置間もないため具体的な連携はないが、今後地域に溶け込む努力をしていく。	認知度を高めるための対応が必要か？
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	意見・要望で、出来る事は実行している。	意見収集のための具体策の検討を。
(4) 施設の高い利用率を目指した取組	他施設へパンフレットの掲示やPRを依頼。	HPでの積極的なPRを。

(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	* 高い満足度を得ている。 * 「不満」「やや不満」がゼロであり、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>
* 三鷹駅から徒歩3分という立地条件から、多くの集客が期待できる。
* 利用料金が低価格であり、小規模な会議、展示会等に最適である。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*
*
*
<改善が必要だと思われる点>
* 更なる利用率向上への取り組み。
*
*

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
* 利用者満足度が高い。
* 適正に管理運営されている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*
*
*
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
* 開設間もないが、多様な媒体によるPR等で認知度を高め、利用率向上を図られたい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○ - -	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○ ○ ○ ○ ○ -	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 11 地域ニーズを把握している。	- -	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○ ○ ○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。 17 利用者案内や受付が適切になされている。 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確實になされている。 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	○ 利用者対応には、気持ちよく利用してもらうよう言葉遣い等に気をつけています。 ○ 利用者の意見・要望に対し、出来る事は実行している。		
	B 安全への取り組み	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。	○ ○ ○ ○
		適正な警備	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○ ○
		評価の理由	緊急時の連絡体制を確立するとともに警備会社への緊急通報システムも設置している。また、AEDを設置している。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 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）。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由	○他施設へパンフレットの掲示・PRを依頼し、利用率の向上に努めている。 ○管理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。 ○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。	
E 環境・資源の適正な管理	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	○保守点検等の計画に基づき各種点検を行っており、又職員が定期的に巡回している。また、清掃については館内外にわたり行っており、全体の清潔感を保っている。	

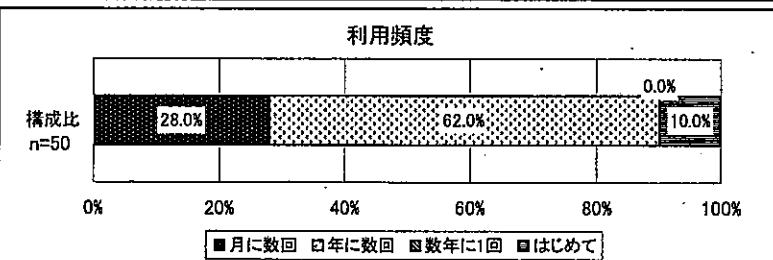
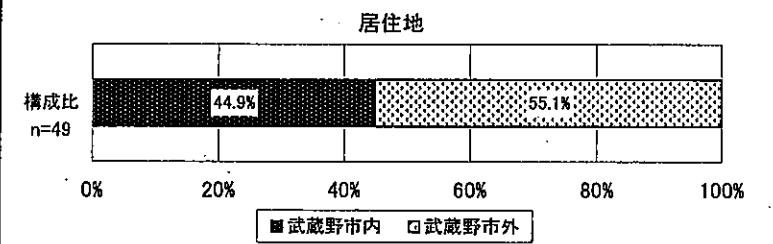
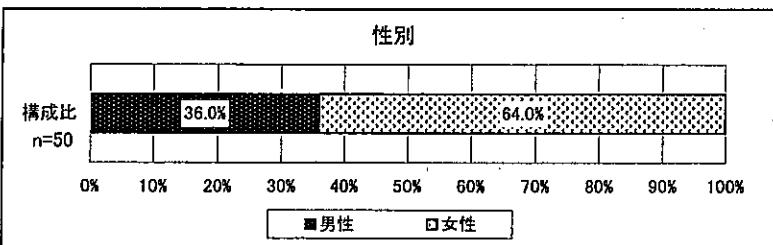
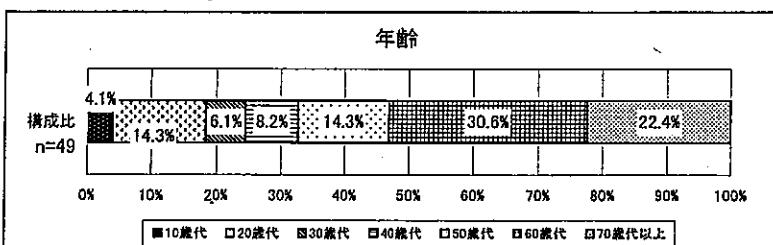
(様式3) チェック項目シート

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 ○13/15問	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—		
	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○		
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	×		
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	—		
	11 地域ニーズを把握している。	—		
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○		
	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。	—		
	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	好立地、リーズナブルな使用料設定により高い満足度を得ている。施設への入り口案内に改善が必要か？		
	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 環境・資源の適正な管理	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	適切な取り組みが実施されている。		

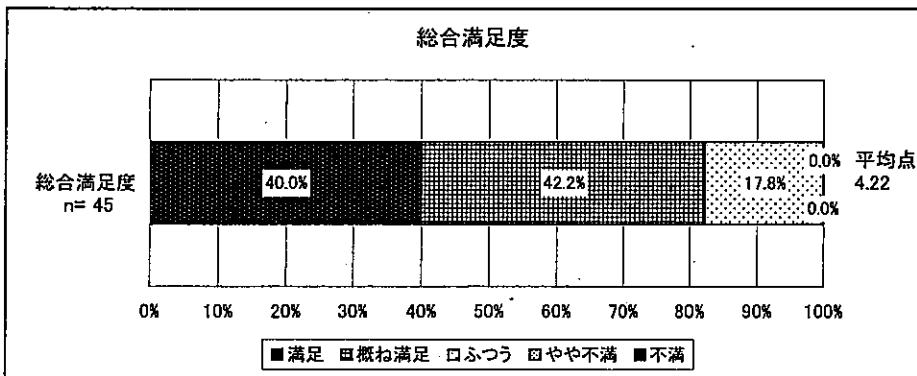
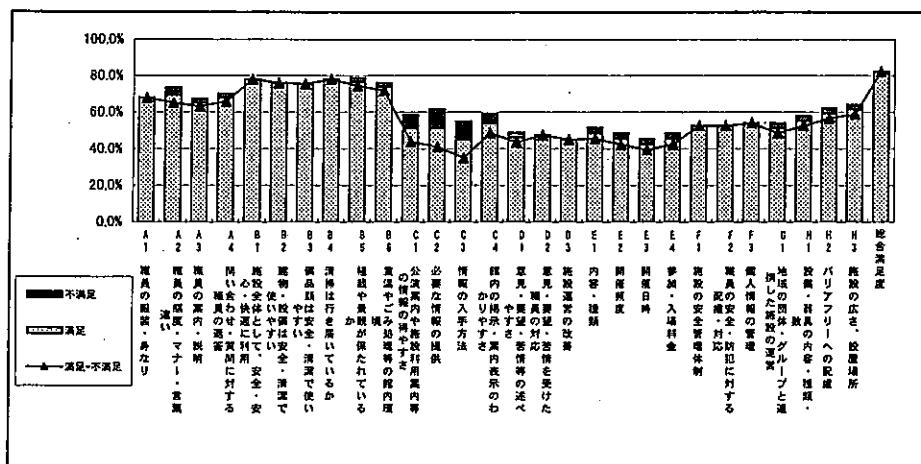
(様式5)

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		適正に運営されている。利用率向上への検討を期待する。	
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	<input type="radio"/>	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		清潔感が保たれ、適正に管理されている。	

施設名 武蔵野市立かたらいの道市民スペース



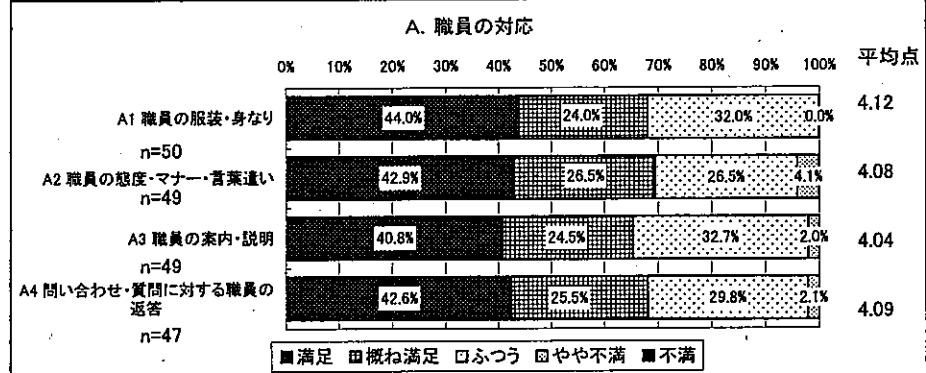
【回答者の属性】に関するコメント
 三鷹駅から徒歩3分という立地条件の良さから、市外の利用者が比較的多い。
 机、椅子等の移動がしやすく、60歳以上の方の使用も多い。
 一度使用された方が、その後定期的に使用されるケースが多い。
 また、女性の利用が64%を占めている。



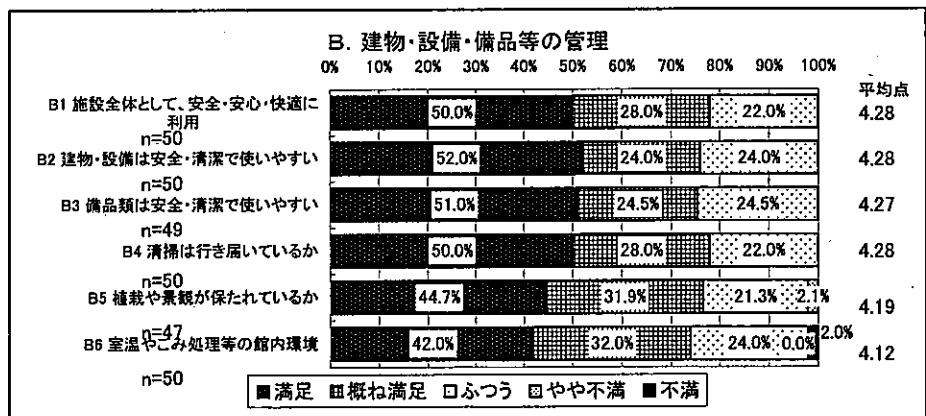
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(総合満足度)に関するコメント: 施設の設備、備品等が安全で清潔に保たれている。また、施設の清掃がよく行き届いている等の評価が高い。

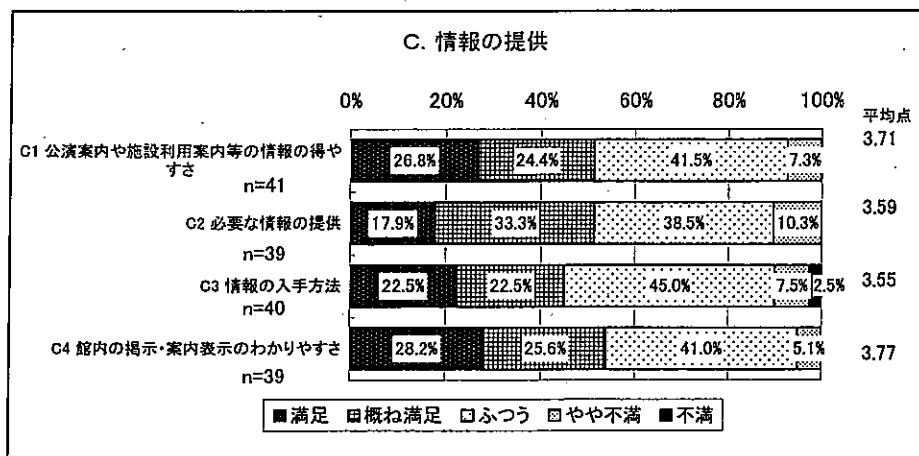
情報の入手方法については、現在はインターネットで使用状況等が把握できないため評価が低い。しかし、全体的には満足度が高い。



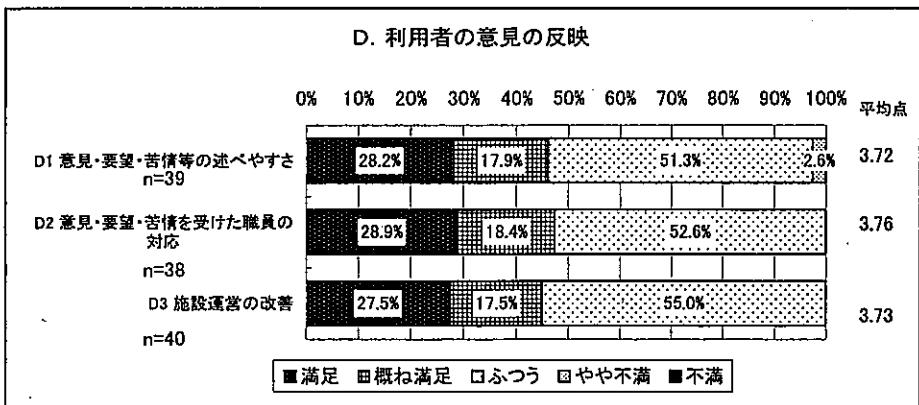
(A職員の対応)に関するコメント: 施設の職員の身なり・態度、言葉遣い等については、よい評価が得られている。今後も、よりよい接遇に努める。



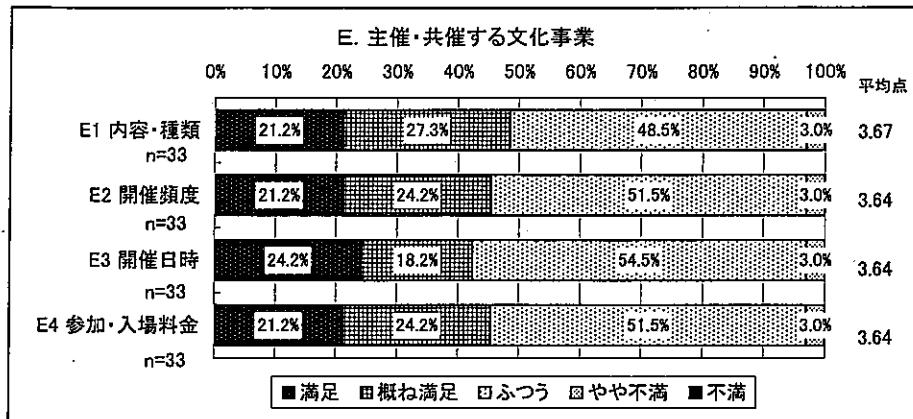
(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント: 施設の設備・備品の安全で清潔感は評価が高いが、今後も引き続き評価を高めるよう努めていく。



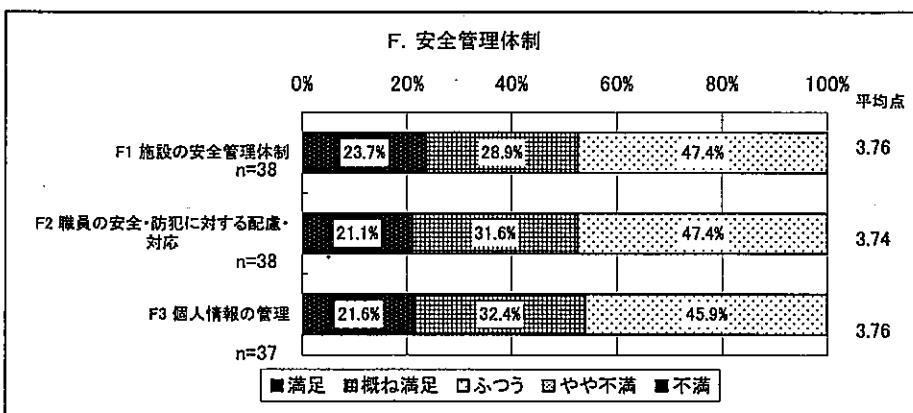
【C情報の提供】に関するコメント
今はインターネットでの利用情報がなく、評価は高くないが、今後は他の施設と同様の情報発信が可能となる。



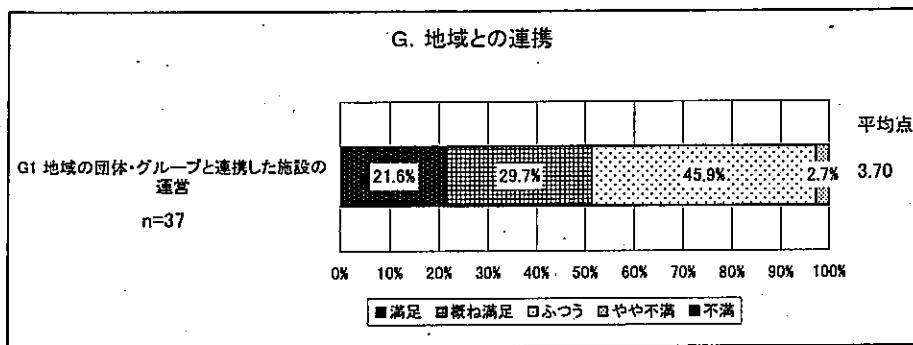
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
意見・要望等に対し、今後もできる限り対応していきたい。



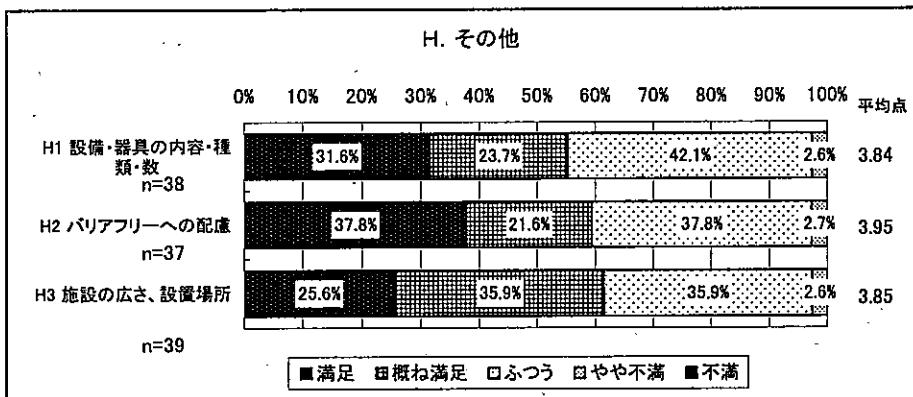
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
文化事業の開催に向けた環境整備に努める。



【F安全管理体制】に関するコメント
芸能劇場との応援体制や緊急通報システムを設置している。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】に関するコメント
「やや不満」は2.7%であるが、「満足」「概ね満足」が50%を超えており、



【他の】に関するコメント
すべての項目で60%近くの方が評価しているが、「不満」も一定数値を表示しており、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

- 駅から近く大変便利でまた、とてもきれいですばらしいですが、入口が少しづわたりにくい。
- 視覚障害者の方にとってどうでしょうか。
- 駐車場または近くの駐車場の料金割引等あると便利です。
- 荷物の搬入スペースがあるとよいと思います。

(2) 運営面について

- 各施設の空席状況、もう少し見やすく全施設統一した方がよいと思います。

(3) 事業について

(4) 職員について

(5) 評価のことば

(6) その他