

各施設の総括シート、サービス評価シート、モニタリング結果

施設名	ページ
武蔵野公会堂	1
武蔵野市民文化会館	11
武蔵野芸能劇場	21
武蔵野スイングホール	31
吉祥寺美術館	41
松露庵	51
吉祥寺シアター	61
自然の村	71
0 1 2 3 吉祥寺	81
0 1 2 3 はらっぱ	91
くぬぎ園	101
桜堤ケアハウス	114
北町高齢者センターコミュニティケアサロン	125
高齢者総合センターデイサービスセンター	137
桜堤ケアハウスデイサービスセンター	148
高齢者総合センター	160
北町高齢者センター	171
武蔵野商工会館市民会議室	176
体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート	185
武蔵野陸上競技場	190
武蔵野軟式野球場	196
武蔵野庭球場	202
武蔵野プール、温水プール	208
武蔵野総合体育館	214
緑町スポーツ広場	220
みどりのこども館	226

武蔵野市立武蔵野公会堂

(様式3) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野公会堂
所在地	武蔵野市吉祥寺南町1丁目6番22号
指定管理者の名称	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公会堂の使用の承認に関する業務 ②公会堂の使用料の免除に関する業務 ③公会堂の施設及び設備の維持管理に関する業務

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

総合評価	評価項目		コメント(優良、良の場合は必ずその理由を記入)
要改善	3-I 重点ポイント	要改善	* 消防訓練、AEDの設置等職員の非常時の心構えの確立を図っている。
	3-II サービス評価	要改善	* 建物が古くエレベーター等が無いことから、利用者の満足度は高くない。
	3-III 財務モニタリング		* 利用者の高齢化に伴い、バリアフリー化に対する要望は高い。
	3-IV 利用者アンケート	要改善	

(2) 主管課による総合評価

総合評価	評価項目		コメント(優良、良の場合は必ずその理由を記入)
標準	3-I 重点ポイント	要改善	* マニュアルの整備、地域と連携については取組みが望まれるが、バリアフリー化に対する要望など、施設のハード面で評価が下がっている面もある。そのような状況においても、利用率が高く、利用頻度も高く、清掃等も行き届いており、その他の施設・設備の維持管理や運営等の指定管理業務については問題なく行われている。
	3-II サービス評価	要改善	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者アンケート	要改善	

3-1 重点ポイント

	項目	可否 ○×	評価
(1)	利用者の安全に対する取組。	○	要改善
(2)	地域の連携に向けた取組。	×	
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組。	○	
(4)	施設の高い利用率を目指した取組。	○	

指定管理者(記入欄)

<アピール点>

- \* 吉祥寺駅から近いという利便性
- \* ホール、会議室、和室など使用目的に沿って、いろいろと施設が揃っている。

<改善が必要だと思われる点>

- \* バリアフリー化の検討。
- \* 旧設備の改善(できるところから)
- \* 苦情等への対応マニュアルの整備
- \* 地域活動の支援内容について検討

主管課(記入欄)

<主管課として特に評価できる点>

- \* 固有職員が自衛消防技術及び上級救命の資格を取得する等、利用者の安全確保に対する取り組みは高く評価できる。
- \* 老朽化した施設であるにもかかわらず、高い利用率を維持していることは評価したい。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- \* 苦情対応マニュアルを早急に整備されたい。
- \* 地域連携のあり方について検討されたい。

3-ii サービス評価

評価項目		評価		評価の理由(優良、良の場合は必ずその理由を記入)	
		指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
住民の満足の向上	設置目的の達成	要改善	要改善	* 築46年以上経ち、エレベーターが無いため、バリアフリーに対する要望が強い。	* 苦情対応マニュアルを早急に整備されたい。 * 可能な範囲で、利用者からのニーズには対応している。
	市民、利用者の意見の反映				
予算の適正な執行	利用増加への取組	標準	標準	* 事業団の方針に基づき管理運営は行われている。 * 支出内容を精査し、適正な執行に努めている。	* 引き続き高い利用率を維持されたい。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設整備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	標準	標準	* 施設の整備、保全については、主管課と連携し万全の対応をしている。 * 保守点検等報告書の項目を巡回時担当職員も点検している。 * 建物が古くエレベーターが無いため、利用者の評価は高くない。	* 今後も引き続き施設の整備保全について万全の対応をお願いしたい。
	適正な備品管理				
	適正な清掃				
	適正な警備				
	その他				
業務運営の工夫	確実な業務の履行	標準	標準	* 利用状況を事前に公表し利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。 * 接遇研修を事業団で実施している。消防法に基づき、消火・避難・通報などの訓練を年2回実施し、AEDの取扱いに関する講習会も実施している。固有職員全員が自衛消防技術及び上級救命の資格を取得している。	* 危機管理に対する意識の共有も図られており、適正な管理がなされている。 * 引き続き利用者の安全の確保の取り組みを継続されたい。 * 地域との連携、地域活動に対する支援について、検討していく必要がある。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組				
	適正な危機管理	標準	標準		
	地域との連携等	要改善	要改善		
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	標準	標準	* 個人情報保護に関しては、事業団で研修を実施する。 * 受付、舞台、清掃等の業務委託は、定期的に見直し、検討している。	* 業務委託の定期的な見直しを実施している点等から、より一層健全な組織体制への改善が見受けられる。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

3-iii 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	

3-iv 利用者満足度評価

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	
■ 結果の概要	* バリアフリーでないこと等、施設面での満足度が低い。 * 情報の提供、利用者の意見の反映の項目で、「ふつう」との回答が多く、結果として満足度を押し下げている。

4 モニタリング評価委員会での指摘事項への対応

* 調査日によるバラツキと思われるが、利用者の居住地割合で、市内が1割に満たなかったものが、6割近くに増加している。
------------------------------------------------------------

5 特記事項

* 昭和39年1月開設以来46年が経過しており、また、利用者の高齢化から、バリアフリー化に対する要望が高い。
--------------------------------------------------------

(様式1) サービス評価シート (指定管理者)

武蔵野公会堂

評価項目	評価基準	可否 (○)	評価	
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。	○	要改善
		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。	×	
<b>評価の理由</b>	立地条件に恵まれ利用率は良いが、築46年以上経ち、エレベーターが無いため、バリアフリーに対する要望が強い。このため、利用者の満足度は高くない			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	標準
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 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	15 現金等が適正に管理されている。	○	
		16 経費は節減されている。	○	
17 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○			
<b>評価の理由</b>	事業団の方針に基づき、施設の管理運営は行われている。支出内容を精査し、適正な執行に努めている。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	標準
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 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。	○	
		21 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	24 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。	○	
		25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	26 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。	○	
		27 事件・事故が発生していない。	○	
その他	28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	29 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。	○		
30 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。	○			
<b>評価の理由</b>	施設の整備、保全については、主管課と連携し万全の対応をしている。保守点検等報告書の項目を巡回時担当職員も点検している。建物が古くエレベーターが無いため、利用者の評価は高くない。			

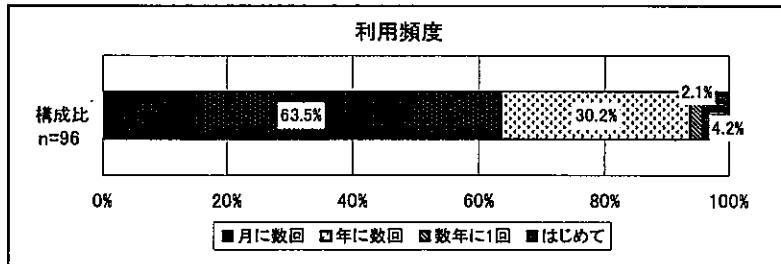
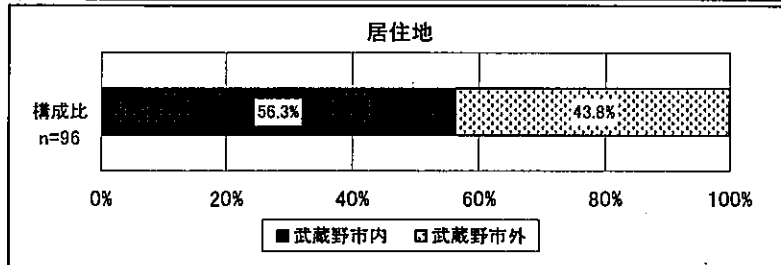
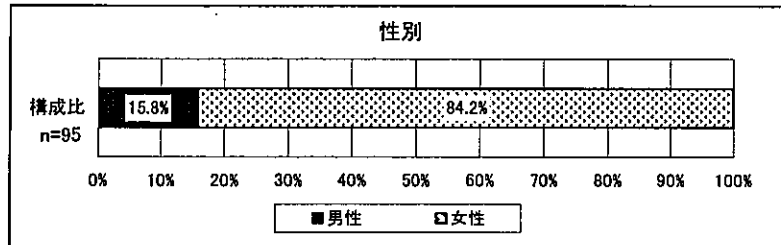
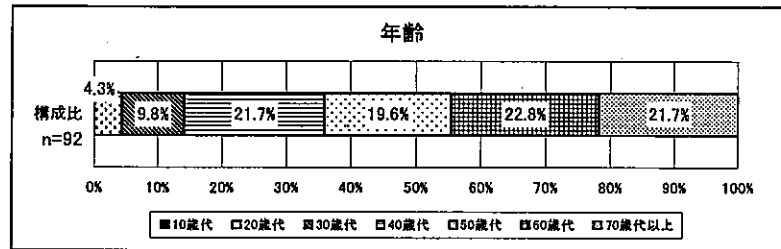
評価項目	評価基準	可否 (○)	評価		
業務運営の工夫	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	標準	
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	情報提供	34 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○		
		35 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
		36 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
	サービス向上への取組	職員対応	37 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。		○
			38 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。		○
			39 利用者案内や受付が適切になされている。		○
		効率的な運営	40 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。		○
			41 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。		○
			42 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）。		○
	自主事業への取組	43 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
		44 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
		45 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）。	○		
適正な危機管理	46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	標準		
	47 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。	○			
	48 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。	○			
	49 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。	○			
	50 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。	○			
	51 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○			
地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	要改善		
	53 地域の活動を積極的に支援している。	×			
	54 地域ニーズを積極的に把握している。	○			
<b>評価の理由</b>	利用状況を事前に公表し利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。接遇研修を事業団で実施している。消防法に基づき、消火・避難・通報などの訓練を年2回実施し、AEDの取扱いに関する講習会も実施している。固有職員全員が自衛消防技術及び上級救命の資格を取得している。				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準	
		56 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。	○		
	適正な個人情報保護	57 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。	○		
		58 個人情報は適切に管理されている。	○		
	法令順守	59 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○		
		60 法令等で定められた事項を順守している。	○		
	適正な再委託先管理	61 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○		
		62 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）。	○		
	63 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。	○			
<b>評価の理由</b>	基本協定及び年度協定に基づく業務を課内で連携しながら実施している。個人情報保護に関しては、事業団で研修を実施する。受付、舞台、清掃等の業務委託は、定期的に見直し、検討している。				

(様式1) サービス評価シート (主管課)

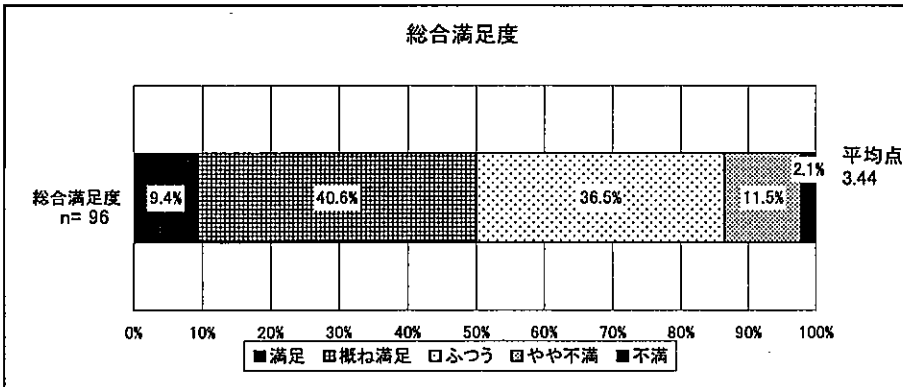
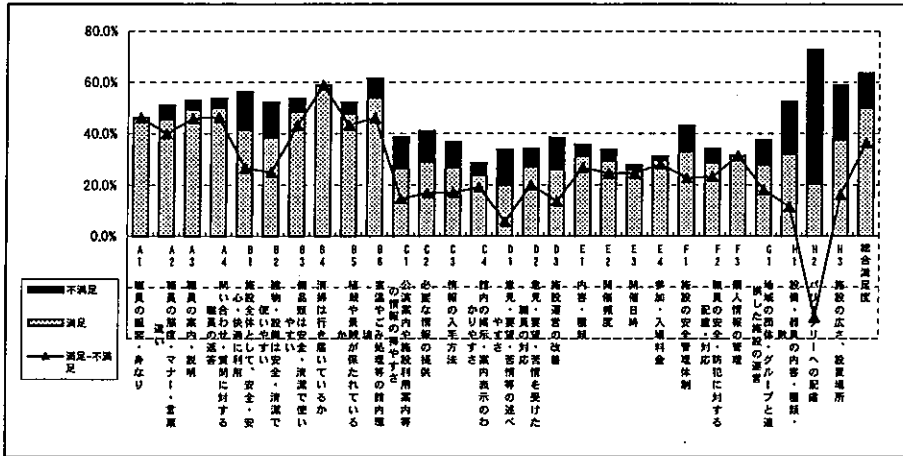
武蔵野公会堂

評価項目	評価基準	可否 (○)	評価	
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。	○	要改善
		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。	×	
<b>評価の理由</b>	バリアフリー対応が困難な点と、施設の老朽化等のハード面の要因により、利用者の満足度は低い。可能な範囲で、利用者からのニーズには対応している。しかし、苦情対応マニュアルが整備されていない。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	標準
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 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	15 現金等が適正に管理されている。	○	
		16 経費は節減されている。	○	
17 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○			
<b>評価の理由</b>	継続的に高い利用率を保っている。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	標準
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 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。	○	
		21 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	24 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。	○	
		25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	26 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。	○	
		27 事件・事故が発生していない。	○	
その他	28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	29 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。	○		
30 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。	○			
<b>評価の理由</b>	施設の整備、保全については、適切に処理がなされている。			

評価項目	評価基準	可否 (○)	評価		
業務運営の工夫	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。	○	標準	
		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。	○		
	情報提供	34 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。	○		
		35 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。	○		
	サービス向上への取組	職員対応	36 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。		○
			37 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。		○
		38 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○		
		39 利用者案内や受付が適切になされている。	○		
		40 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。	○		
		41 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。	○		
	効率的な運営	42 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）。	○		
		43 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
		44 自主事業に沿って自主事業を実施している。	○		
	自主事業への取組	45 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）。	○		
		46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		標準
	適正な危機管理	47 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。	○		
48 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。		○			
49 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。		○			
50 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。		○			
51 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。		○			
地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	要改善		
	53 地域の活動を積極的に支援している。	×			
	54 地域ニーズを積極的に把握している。	○			
<b>評価の理由</b>	接遇研修等の各種研修については評価ができる。危機管理に対する意識の共有も図られており、適正な管理がなされている。引き続き利用者の安全管理を最優先に取り組みを継続されたい。地域との連携、地域活動に対する支援について、検討していく必要がある。				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準	
		56 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。	○		
	適正な個人情報保護	57 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。	○		
		58 個人情報は適切に管理されている。	○		
	59 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○			
	法令順守	60 法令等で定められた事項を順守している。	○		
	61 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○			
適正な再委託先管理	62 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）。	○			
63 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。	○				
<b>評価の理由</b>	業務委託の定期的な見直しを実施している点等から、より一層健全な組織体制への改善が見受けられる。				

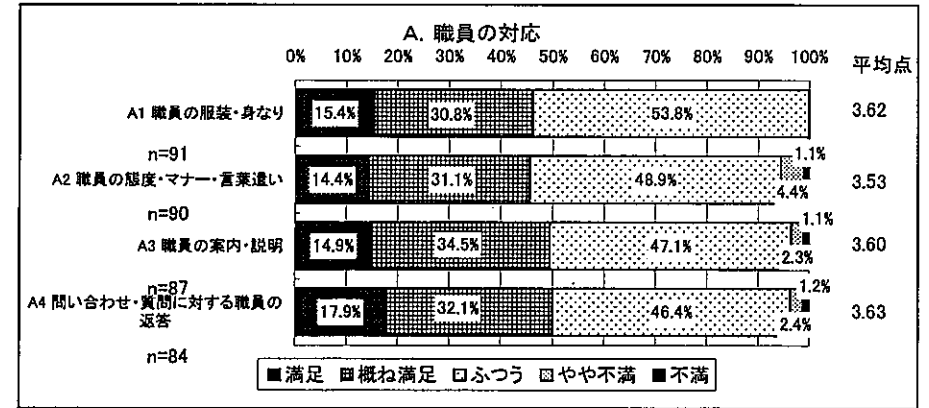


**【回答者の属性】に関するコメント**  
 回答者の年齢は、「60歳代」が22.8%、次いで「40歳代」「70歳代以上」が各々21.7%、次いで「50歳代」の19.6%となっている。  
 利用者の構成比は、男性は15.8%、女性は84.2%となっている。  
 居住地は、武蔵野市内は56.3%、市外は43.7%でした。  
 利用頻度は、「月に数回」が63.5%であり、次いで「年に数回」が30.2%で続いている。

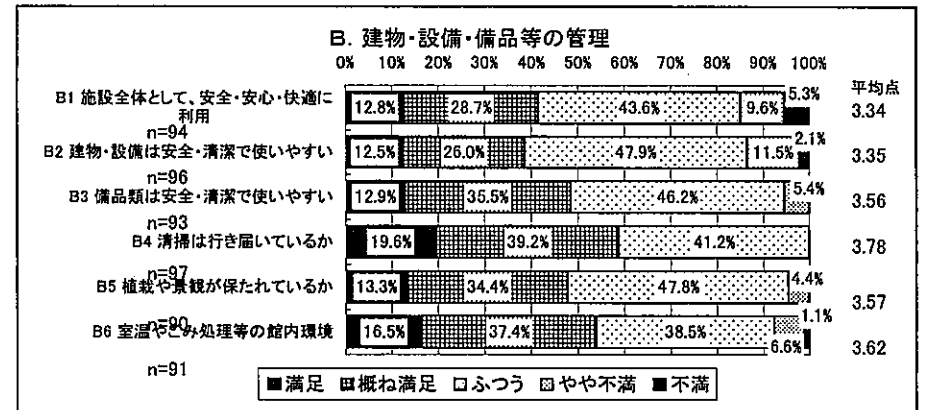


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

**【総合満足度】に関するコメント**  
 「満足」が9.3%、「概ね満足」が40.6%で約半数が満足していると答えている。しかし、「やや不満」が11.5%、「不満」が2.1%となっており、利用者の13.6%が不満を感じていると考えられる。

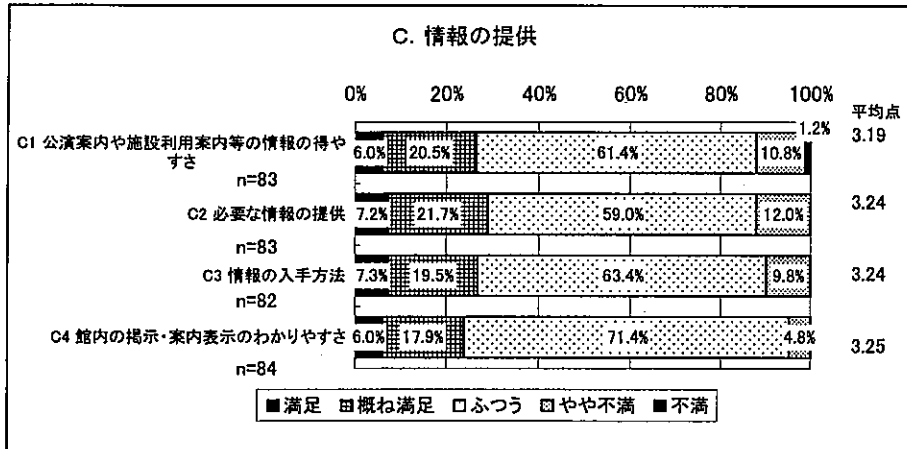


**【A. 職員の対応】に関するコメント**  
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えていない。しかも、職員の対応に不満を感じている利用者が3.4%から5.5%いると考えられる。

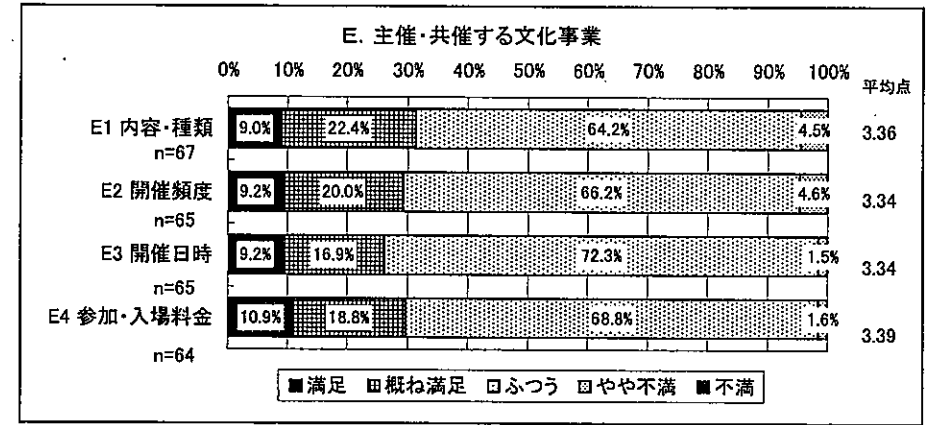


**【B. 建物・設備・備品等の管理】に関するコメント**  
 この欄で「満足」「概ね満足」が50%をこえているのは、清掃が行き届いているか、と室温やごみ処理等の館内環境の2項目だけであり、安全・安心・快適に利用の項目では、利用者の14.9%が不満を感じている。

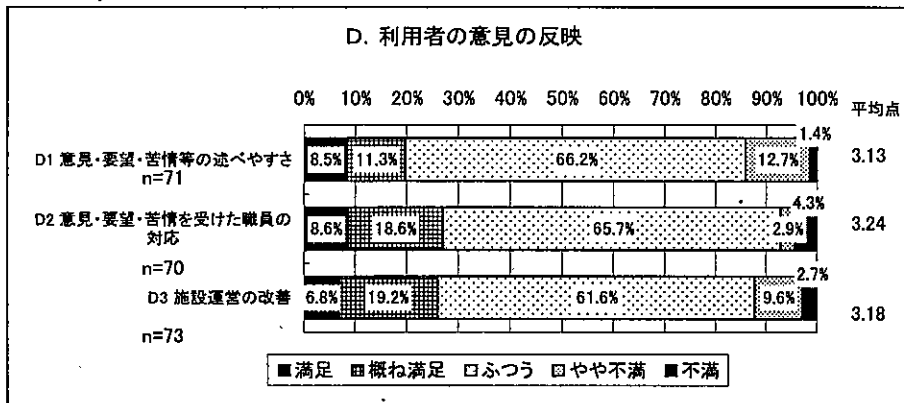




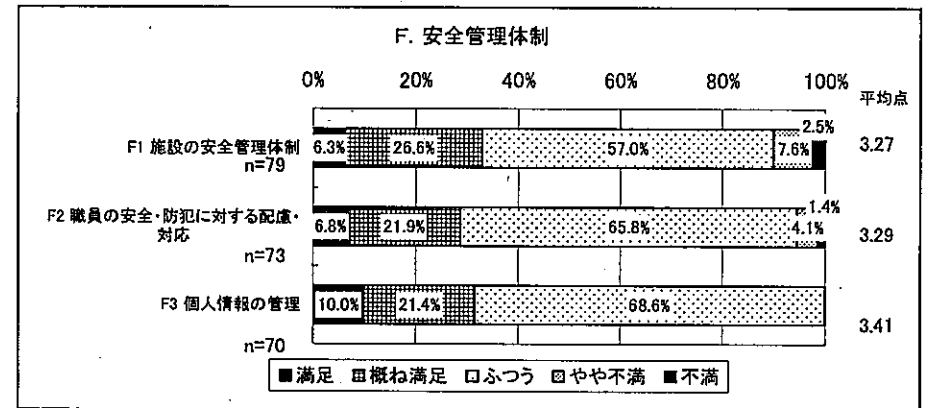
【C情報の提供】に関するコメント  
 情報の提供の項目では、「満足」「概ね満足」と回答した利用者は30%にも満たない。「やや不満」と回答した利用者が12.0%いる。



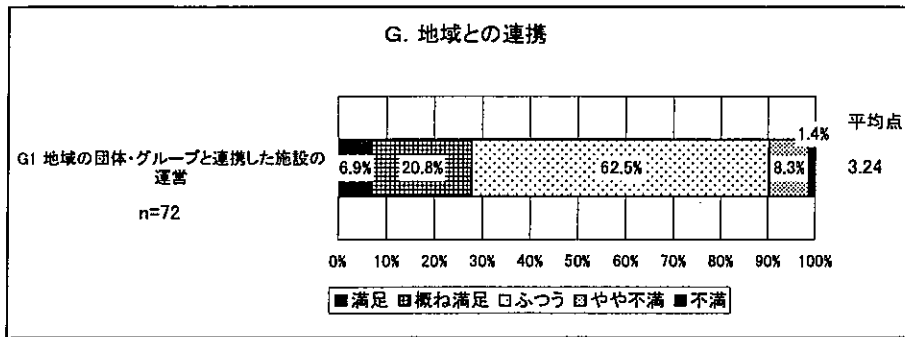
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント  
 6割以上の利用者が「ふつう」と回答している。「不満」を感じている利用者はいない。



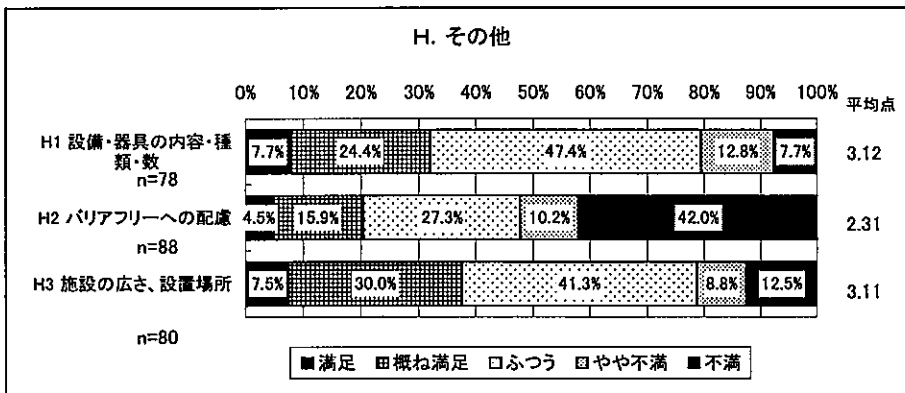
【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
 この項目では、「満足」「概ね満足」と回答した利用者は、30%に満たない。しかも、「やや不満」「不満」と回答した利用者が、7.2%から14.1%いる。6割以上が「ふつう」と回答している。



【F安全管理体制】に関するコメント  
 個人情報の管理については、「不満」を感じている利用者はいない。しかしながら、「満足」「概ね満足」と回答した利用者は、28.7%から32.9%にすぎない。



【G地域との連携】に関するコメント  
「満足」が7.0%、「概ね満足」が20.8%、「ふつう」が62.5%、「やや不満」が8.3%、「不満」が1.4%となっている。



【Hその他】に関するコメント  
バリアフリーに関する項目については、「やや不満」が10.2%、「不満」が42.0%で、半数以上の52.2%の利用者が不満を感じている。

施設名: 武蔵野公会堂

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

(1) 施設設備について

- 会議室の扉のきしみは直しておいて下さい。全体的に扉のパネが強くお年寄りには扱い辛いと思います。
- 冷房が効きすぎているので弱冷房にしていただけると嬉しいです。
- 会議室を個別空調にして欲しい。
- 冷房が寒い。建物や備品が古くて少し怖いところもある。
- 早く来た時に休む場所が欲しい。
- 時間の前に待機する椅子を用意して下さるようお願いします。
- ホールを使用していない時は、ホールのロビーを使わせていただきたい。
- バリアフリーになっていないのは問題があるのではないか。聴覚障害者に対する配慮が全く無いように見えます。
- なぜ、エレベーターがないのか。(是非エレベーターを設置していただきたい。会議で利用の折、3階まで徒歩で上がるのは、高齢者にとって非常に大変。他に、エレベーター設置要望が17件)

(2) 運営面について

- 広い部屋の予約が取りづらい。
- もっと利用しやすいようにできないでしょうか。
- 教室利用していますが2～3分過ぎるとうるさい。定時5分過ぎ位は見えて欲しいと思います。

(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

•

武蔵野市立武蔵野市民文化会館

(様式3) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

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

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

総合評価	評価項目	コメント(優良、良の場合は必ずその理由を記入)
要改善	3-I 重点ポイント	要改善 *施設の安全管理については、年2回の避難誘導訓練、AED取扱訓練等を実施している。また、警備員を配置し、巡回を行なうなど安全管理に努めている。
	3-II サービス評価	要改善 *地域文化活動活性化のため、営利を目的としない市内の芸術文化団体に優先利用期間を設け、芸術活動の支援を行なっている。
	3-III 財務モニタリング	良 *市民の要望に応え、安価で質の高い事業を提供している。
	3-IV 利用者アンケート	良 *満足、概ね満足をあわせて、約9割の方から評価をいただいている。

(2) 主管課による総合評価

総合評価	評価項目	コメント(優良、良の場合は必ずその理由を記入)
標準	3-I 重点ポイント	要改善 *好評を得ている事業内容であるがゆえにチケットの入手については要望が多いが、利用者アンケートでは総合評価が高く、利用頻度も高い。
	3-II サービス評価	要改善 一部利用率の低い施設もあるが、全体的には市民の文化活動を支える施設として高い利用率を保っている。苦情マニュアルは未整備だが、来館者の安全を第一に点検・巡回・各種研修等を実施しており、施設・設備等の適正な管理や業務運営の状況より、問題なく管理されている。
	3-III 財務モニタリング	良
	3-IV 利用者アンケート	良

3-I 重点ポイント

	項目	可否 ○×	評価
(1)	利用者の安全確保に対する取組	○	要改善
(2)	地域の連携に向けた取組	×	
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	○	
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	○	

<p>指定管理者(記入欄)</p> <p>&lt;アピール点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*職員の対応が丁寧、優しいなどの評価をお客さまからいただいている。</li> <li>*市民の要望に応え従来からのクラシックばかりでなく、歌謡曲やポピュラーなど提携事業も取り入れた公演を行い、安くで質の高い事業提供に努めている。</li> <li>*施設利用者の利便性向上のため、抽選日の前にホームページ上に施設の空き状況を公開している。</li> </ul> <p>&lt;改善が必要だと思われる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*市内の芸術文化団体の優先利用期間ばかりでなく、地域との連携を図り、より市民に貢献できる事業内容の検討を行なう。</li> <li>*チケット発売日は、電話でのみチケットの申し込み受付を行っている。多くの方から電話が掛かりにくいとの声があり、電話以外の申し込み方法などを検討する必要がある。</li> <li>*苦情等への対応マニュアルの整備</li> <li>*地域活動の支援内容について検討</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>主管課(記入欄)</p> <p>&lt;主管課として特に評価できる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*施設の管理運営にあたっては、利用者の安全確保を最優先に、適切に実施されている。</li> <li>*アンケートを実施する等、市民の要望を公演に反映するよう努めている。</li> <li>*利用者から継続的に高い評価をいただいている。</li> </ul> <p>&lt;主管課として指定管理者に改善を期待したい点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*全体として、高い施設利用率を維持している。現在の市民ニーズに即さない一部の施設については利用率が低い、更なる利用率の向上に向けて、検討を行なわれたい。</li> <li>*事業内容が好評であるがゆえ、チケット販売方法については、クレームも多い。早急に改善を図られたい。</li> <li>*苦情対応マニュアルを早急に整備するとともに職員研修等で徹底を図られたい。</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由（優良、良の場合は必ずその理由を記入）	
		指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
住民の満足の向上	設置目的の達成	要改善	要改善	* 市民や利用者からは、多岐にわたる要望があるが、対応できるものについては、早急に対応し改善を図っている。	* 苦情等への対応は適宜実施しているが、マニュアル化することにより、統一的な対応が可能となる様、整備が必要。
	市民、利用者の意見の反映				
予算の適正な執行	利用増加への取組	標準	要改善	* 当初予定された事業計画に基づき、事業運営を適正に行なっている。 * 予算執行は、支出を精査し、適正な執行に努めている。	* 利用者の落ち込みのないことは評価できる。 * チケット料金について精査し、収益性の向上について検討されたい。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・整備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	標準	標準	* 設備管理については、定期点検計画に基づき、計画的に実施している。 * 警備については、毎日館内外の巡回を定期的に行なっている。 * 清掃は、開館前に毎日ホールや駐検場など館内外を対象に実施している。	* 利用者の安全確保を最優先に管理されている。
	適正な備品管理				
	適正な清掃				
	適正な警備				
	その他				
業務運営の工夫	確実な業務の履行	標準	標準	* 施設利用者の利便性を図るため、施設の空き状況をホームページで公表している。 * 消防計画に基づき自衛消防訓練の実施や AED 取扱い訓練を実施している。	* 地域との連携、地域の文化的活動の支援等について検討が必要である。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組	標準	標準		
	適正な危機管理				
	地域との連携等				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	標準	標準	* 個人情報保護の観点から、アルテ友の会会員の銀行口座番号を一定の資格者だけが見られるよう目隠しをした。	* 法令順守等についても職員研修の充実を期待する。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

3-Ⅲ 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	

3-Ⅳ 利用者満足度評価

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	
■ 結果の概要	* 「地域との連携」や「利用者の意見の反映」については全体に比べて若干数値が低いものの、職員の対応、建物等の管理、文化事業、安全管理体制などは評価が高い。総合的に満足度が高い点が評価できる。また、総合満足度が高いためか、利用頻度が高い。他に比べて低い項目については、原因の分析を図り、利用者以外のニーズを吸い取る方策や、情報の発信力を高める方策について検討されたい。

4 モニタリング評価委員会での指摘事項への対応

* 平成23年度、公演チケットのインターネット予約システムを導入予定。
-------------------------------------

5 特記事項

--

(様式1) サービス評価シート (指定管理者)

武蔵野市民文化会館

評価項目	評価基準	可否 ○×	評価	
住民の満足度の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	要改善
		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。	×	
評価の理由	自主事業開催時には、職員を配置し苦情などの対応している。また、常時エントランスには、警備員を配置している。自主事業では安価で質の高い公演を実施し、チケットはほぼ完売している。公演時にアンケート調査を実施するほか、アルテ友の会会員へのアンケートも実施し、事業の企画運営及び施設管理運営に反映させている。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	標準
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		15 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	16 経費は節減されている。	○	
17 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○			
評価の理由	市民の要望に応えるべく幅広い事業を展開し、集客増員に努めている。チケットの売れ行きも好調である。公益法人の使命である公益性の高い事業の維持継続をはかり、事業計画どおりの事業を実施。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	標準
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	適正な備品管理	21 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。	○	
		22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	適正な清掃	23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
		24 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。	○	
	適正な警備	25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
		26 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。	○	
	その他	27 事件・事故が発生していない。	○	
28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○		
29 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。	○			
30 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○			
評価の理由	施設・設備等の保全については、市と連携し、万全の対応を執っている。保守点検等報告書の確認及び職員・警備員等による巡回・点検を実施し、不審者・不審物や不具合箇所等の早期発見に努めている。			

評価項目	評価基準	可否 ○×	評価		
業務運営の工夫	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。	○	標準	
		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。	○		
	サービス向上への取組	情報提供	34 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。		○
			35 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。		○
			36 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	37 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。		○
			38 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。		○
			39 利用者案内や受付が適切になされている。		○
	効率的な運営	40 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。	○		
		41 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○		
		42 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)。	○		
		43 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○		
	自主事業への取組	44 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
		45 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)。	○		
	適正な危機管理	46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		標準
		47 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。	○		
48 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。		○			
49 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。		○			
50 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。		○			
51 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。		○			
地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	要改善		
	53 地域の活動を積極的に支援している。	×			
	54 地域ニーズを積極的に把握している。	○			
評価の理由	採用時の新人研修だけでなく、接遇研修やAED取扱い訓練等を実施している。安価で室の高い芸術文化事業を市民に提供している。警備員の定期的な巡回を行なうと共に閉館時は機械警備を行なっている。消防法に基づく消火・避難誘導・通報等の訓練のほか固有職員全員に自衛消防技術及び上級救命講習を受講させ、資格を取得している。				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準	
		56 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。	○		
	適正な個人情報保護	57 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。	○		
		58 個人情報は適切に管理されている。	○		
		59 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	60 法令等で定められた事項を順守している。	○		
		61 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	62 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)。	○			
	63 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。	○			
評価の理由	基本協定及び年度協定に基づき、業務執行を行なっている。委託業者とは日々連絡・調整を行なう業務内容について点検を行なっている。主要な業務委託は、定期的に見直しを検討する。個人情報保護の研修は実施している。法令順守に関する研修会の開催について検討する。				

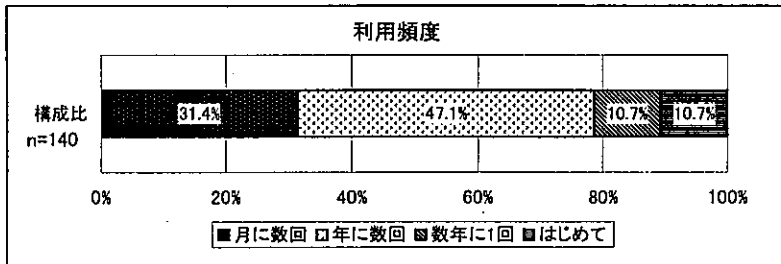
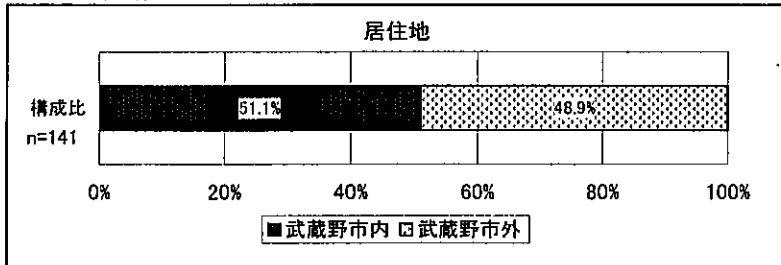
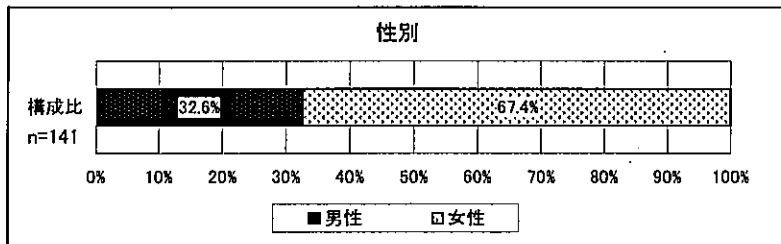
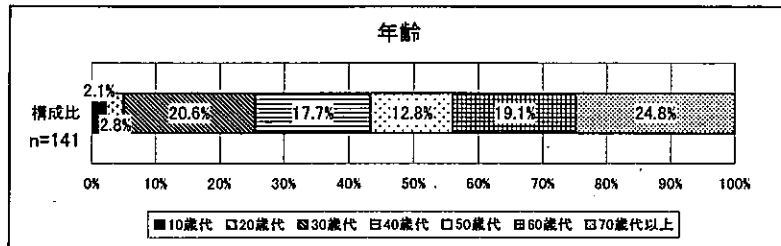
(様式1) サービス評価シート (主管課)

## 武蔵野市民文化会館

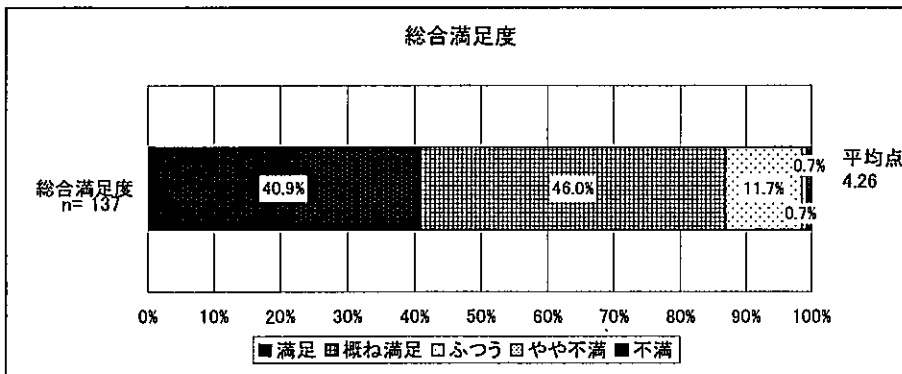
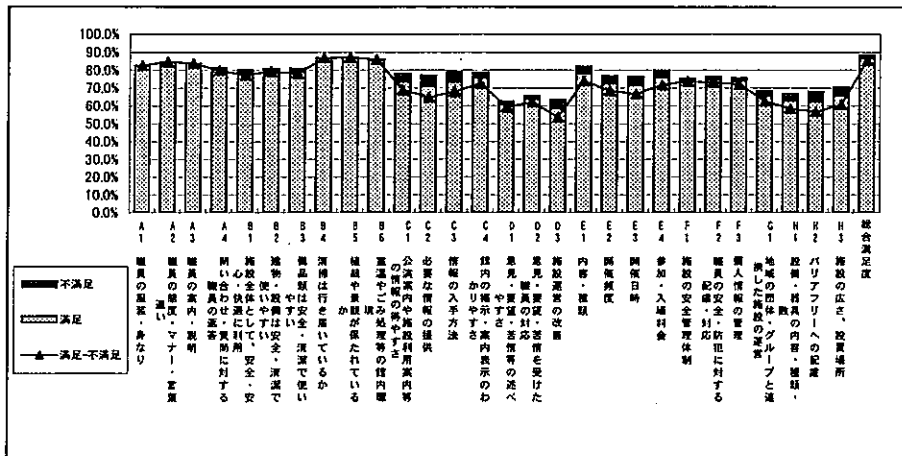
評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価	
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	要改善
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生か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。	×	
評価の理由	苦情等への対応については、統一的な対応が可能となるようなマニュアルの整備を図られた。今後も、市民のニーズをより積極的に把握するような体制を進めていただきたい。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	要改善
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 利用増加に向けた取組を行っている。	×	
	指定管理料の適正な執行	13 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。	○	
		14 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		15 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	16 経費は節減されている。	○	
17 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○		
評価の理由	引き続き、利用率が低い施設への取り組みが必要である。講演内容およびチケット料金についても精査し、収益性の向上を図りたい。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	標準
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 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。	○	
		21 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	24 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。	○	
		25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	26 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。	○	
		27 事件・事故が発生していない。	○	
その他	28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	29 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。	○		
	30 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	施設の維持管理、警備員の配置等による利用者の安全確保など、適正な管理が行なわれている。			

評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価		
業務運営の工夫	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。	○	標準	
		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。	○		
	サービス向上への取組	情報提供	34 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。		○
			35 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。		○
			36 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	37 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。		○
			38 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。		○
			39 利用者案内や受付が適切になされている。		○
			40 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。		○
			41 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。		○
			42 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）。		○
			43 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。		○
		効率的な運営	44 事業計画に沿って自主事業を実施している。		○
			45 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）。		○
			46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。		○
		適正な危機管理	47 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。		○
48 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。	○				
49 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。	○				
50 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。	○				
51 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○				
地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	要改善		
	53 地域の活動を積極的に支援している。	×			
	54 地域ニーズを積極的に把握している。	○			
評価の理由	新人研修、接遇研修、防災訓練等の各種研修の実施については評価できる。地域との連携、地域の文化活動に対するアクションなど、地域への働きかけについても検討する必要がある。				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準	
		56 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。	○		
	適正な個人情報保護	57 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。	○		
		58 個人情報は適切に管理されている。	○		
		59 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	60 法令等で定められた事項を順守している。	○		
		61 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	62 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）。	○			
	63 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。	○			
評価の理由	個人情報の管理については、研修の実施、マニュアルの整備、管理の見直し等、適切に処理されている。今後は、法令順守等についても組織内における意識共有がより一層必要である。				



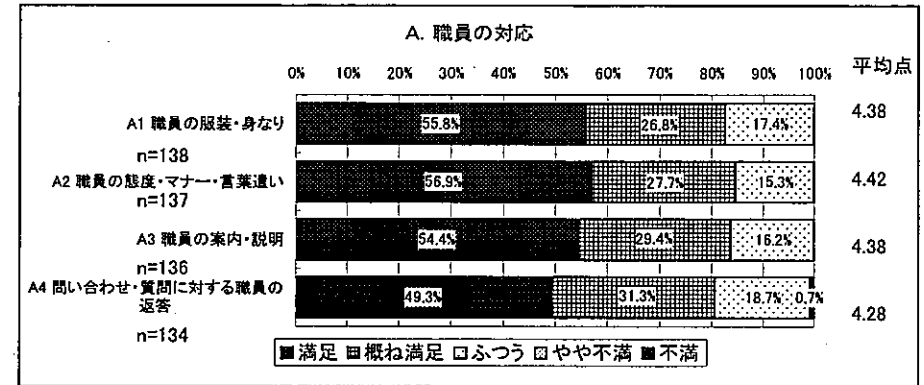


【回答者の属性】に関するコメント  
 年齢は、「70歳代以上」が24.8%で最も多く、「30歳代」「60歳代」「40歳代」「50歳代」の順で、「10歳代」「20歳代」は少ない。  
 性別は「女性」が約7割であった。  
 居住地は「武蔵野市内」「武蔵野市外」ともにほぼ半数ずつであった。  
 利用頻度は「年に数回」が47.1%で最も多く、次いで「月に数回」が31.4%、「数年に1回」「はじめて」はともに10.7%であった。

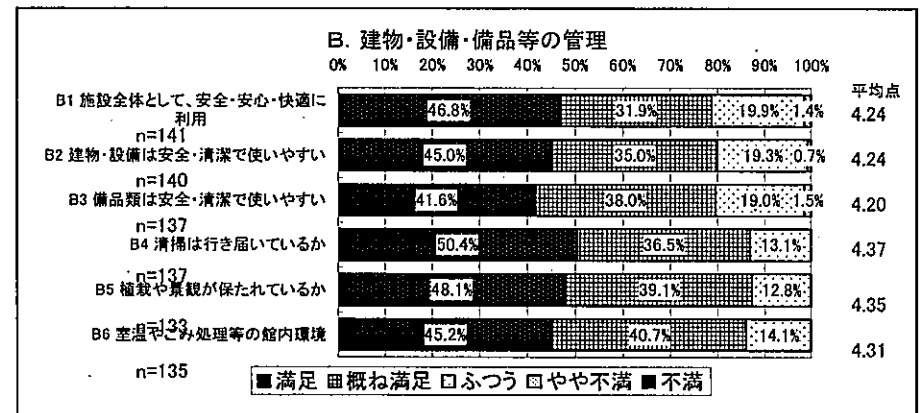


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

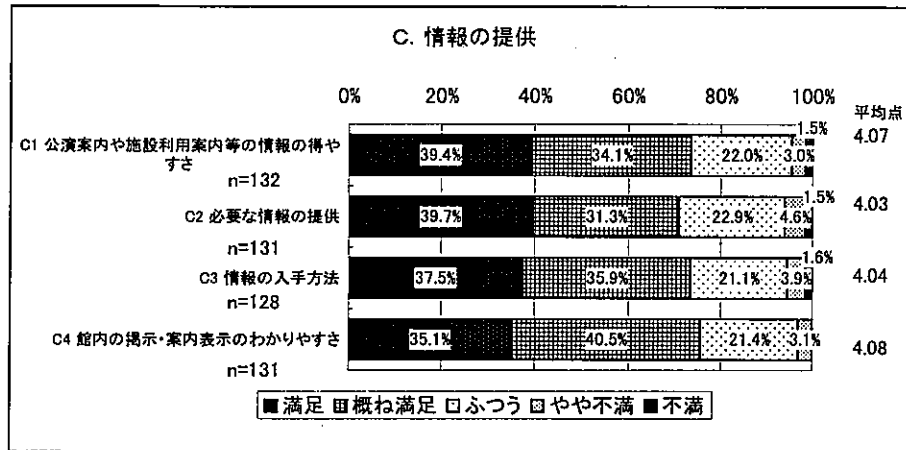
【総合満足度】に関するコメント  
「満足」が40.9%、「概ね満足」が46.0%で、「やや不満」「不満」は合わせて1.4%であり、高い満足度を得られていると考える。



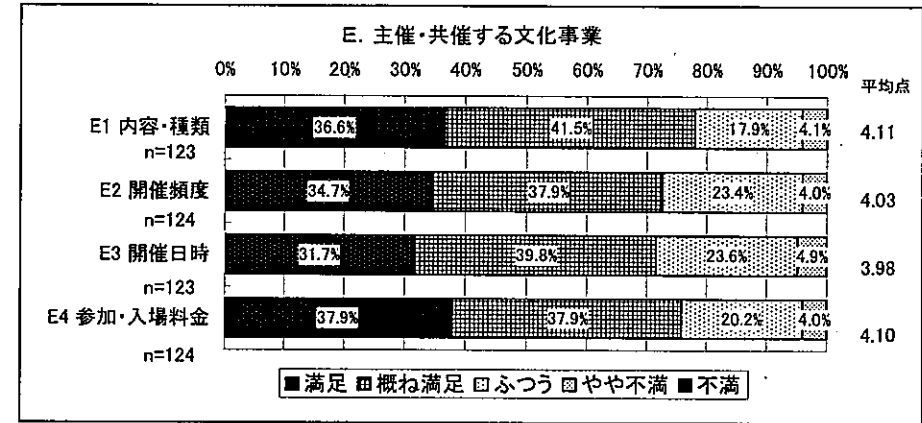
【A職員の対応】に関するコメント  
各項目とも「満足」「概ね満足」が80%以上で、「不満」は1項目のみ0.7%であり、高い満足度を得られていると考える。



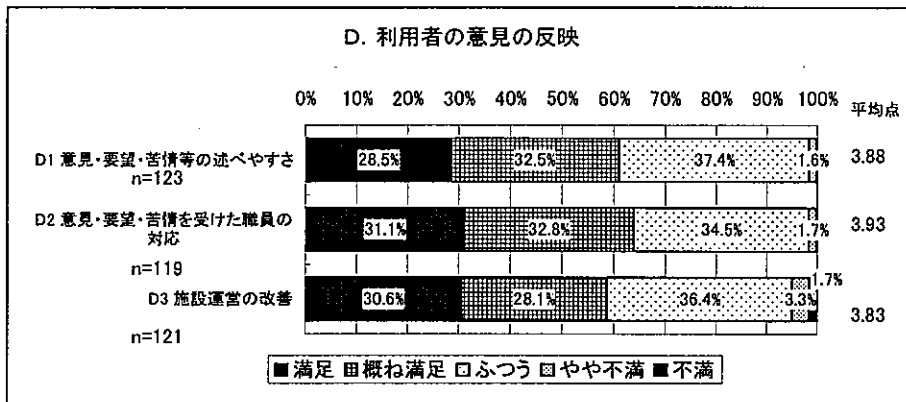
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
各項目とも「満足」「概ね満足」が約80%で、「やや不満」が3項目あるものの、高い満足度を得られていると考える。



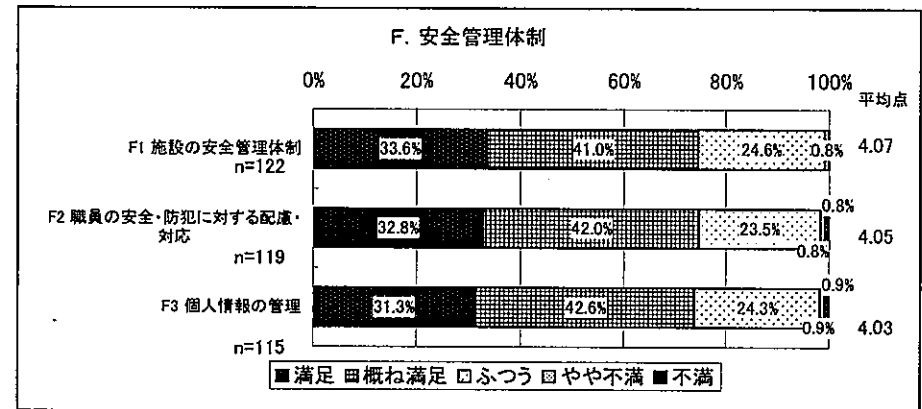
【C情報の提供】に関するコメント  
各項目とも「満足」「概ね満足」が70%以上で、満足されていると考える。



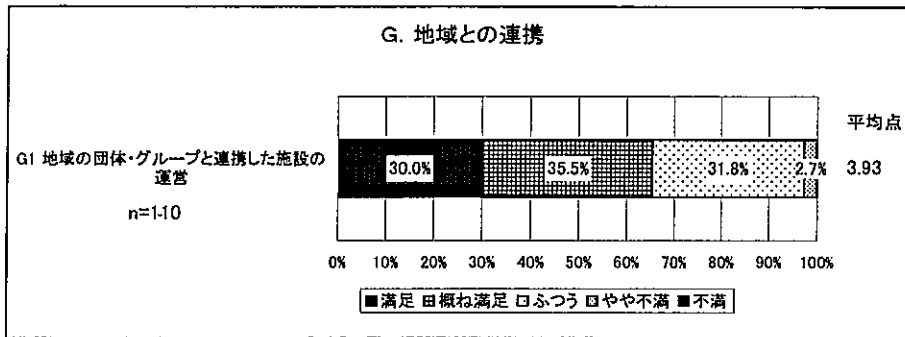
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント  
各項目とも「満足」「概ね満足」が70%以上で、満足されていると考える。



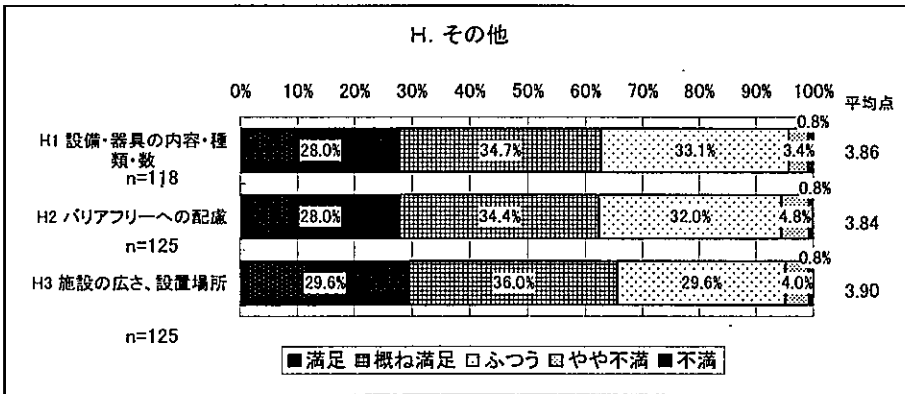
【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
各項目とも「満足」「概ね満足」が約60%で、満足されていると考える。



【F安全管理体制】に関するコメント  
各項目とも「満足」「概ね満足」が70%以上で、満足されていると考える。



**【G地域との連携】に関するコメント**  
各項目とも「満足」「概ね満足」が60%以上で、満足されていると考える。



**【Hその他】に関するコメント**  
各項目とも「満足」「概ね満足」が60%以上で、満足されていると考える。

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

(1) 施設設備について

- 女性のトイレが少ない様です。
- 女性トイレが少ないのは古い建物の故でしょうか一考の余地あり。
- トイレを全部洋式にしてほしい。
- トイレの手洗水を蛇口にして欲しいです。
- 椅子のすわり心地の悪い席がある。メンテナンスをよろしく。
- 市民文化会館の椅子の幅に不満有。やや狭い印象あり。
- スロープ、階段等革靴だとすべる。
- 大ホールの床の改善を希望します。音がブスツ切れてしまつて本当に残念です。床を木に張り替えていただきたく強く希望します。
- 駐車スペースが狭いので広くできないでしょうか。(車で利用することが多いので)
- 茶室のクーラーがまったくきいておらず暑かったです。お茶会は着物の方も多くいらしゃいますので、お気遣い下さいませ。
- 市民文化会館の会議室にスクリーンがほしい。会議室のドアを開閉する時に「音」が出る
- 練習場の器具破損の修理をお願いします。
- 希望日が取れない時が時々あるので、部屋数をふやして欲しい。

(2) 運営面について

- 電話の予約でつながりにくい。
- チケット申込の方法(電話)混みすぎで、いつも大変です。
- チケットを注文するのに電話が殺到してなかなか入手出来ないのが難。
- チケットの申込方法について、電話だけでなくインターネット申込もしてほしい。
- チケットを入手するのに大変苦労します。もう少し良い方法はないのでしょうか？

(3) 事業について

- クラシック、特に一流の方をこれからも招いて下さい。
- 開催イベントの種類、内容がほぼ固定化してしまつている。もっと古典芸能の開催に努めてほしい。
- 瀧村依里さんのリサイタルを児玉桃メシアンピアノ作品全曲 高橋アキさんでプリペアド、ピアノの作品を。
- 世田谷在住のものです。小ホールが気に入って2年程前に会員になりましたが、チケットが取りにくいのが残念！でも安くて良質のコンサートを楽しませていただいています。ありがとうございます。
- 土、日の公演(コンサート)を増やしてほしい。

- これからも良い企画をお願いします。

(4) 職員について

- 係の方接し方にいつも感謝しています。

(5) 評価のことば

- 企画内容(コンサート 主にクラシック)がリーズナブル 充実内容！！素晴らしい。
- 安くて良質のコンサートを楽しませていただいています。
- この施設で働いている職員の方々には優しいですし、いやな感じのことはないので安心して年寄りでも来ています。
- 利用者に丁寧に対応していただけて、いつも気持ちよく利用しております。
- 皆さん丁寧で素晴らしいと思います。
- 当施設を利用させて頂き感謝しております。

(6) その他

- インターネットでアルテのコンサート情報を見られると良い。
- アルテ友の会の会員なのですが、パンフレットの送付の頻度が多過ぎます。また、メールでのお知らせにいただけると助かるのですが……
- ネットでイベント案内はそれぞれ出ているのに、プログラムの詳細が公演間ぎわに決まっても、プログラムを印刷する時間があるのだからネットでも決まったプロを流すべきだ。自分たちの商品を知らせないのはおかしい。
- 大ホールの時は掃りのバスが少ないと私は高円寺より来ているのでバスを早く手配をお願い致します。
- 観客に対するマナーの向上を希望します。(特に1000円台のコンサートの場合問題が多い)
- セミナー等で武蔵野市民限定が多い。もうすこしオープンに他区民も利用出来るようにしてほしい。
- 不明な点は印をつけませんでした 今後もよろしくお願い致します。
- わずか始めて来て10分位で、施設や職員のサービス態度など評価しようがありません。特に問題がないので、満身に○をしました。
- 段々使用しづらくなる。(当方88歳)
- 声を大きく
- 松露庵がとても素敵でした。
- 昔、美術館を公団に作るという話があった。
- リニューアル後を楽しみにしています。
- 8月毎年閉館がよくわかりません。
- これからもよろしくお願いします。

武蔵野市立武蔵野芸能劇場

(様式3) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野劇能劇場
所在地	武蔵野市中町1丁目15番10号
指定管理者の名称	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劇場の使用の承認に関する業務 ②劇場の使用料の減額又は免除に関する業務 ③劇場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④郷土の古典芸能の保存及び育成並びに芸術文化の振興のため実施する事業に関する業務

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

総合評価	評価項目	評価	コメント (優良、良の場合は必ずその理由を記入)
要改善	3-I 重点ポイント	要改善	* 地域文化の活性化を図るため、施設(小劇場・小ホール)の利用については、営利を目的としない市内の芸術文化団体に優先使用期間等を設けており、演劇や絵画等の芸術活動の支援を行っている。また、館内の快適な環境、利用者への接遇に気を配っている。 なお、今回のモニタリング調査結果においても、総合的には、約8割の方から満足・概ね満足の評価を得ている。
	3-II サービス評価	要改善	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者アンケート	良	

(2) 主管課による総合評価

総合評価	評価項目	評価	コメント (優良、良の場合は必ずその理由を記入)
標準	3-I 重点ポイント	要改善	* 地域の文化活動・芸術文化の振興に関する事業については、今後検討が必要だと思われるが、利用者アンケートでは高評価をいただいている点や、ホールの利用率が向上している点は評価できる。 * 苦情等の対応マニュアルは未整備であるが、職員による巡回・点検・各種研修の実施など、設備・施設の適正な管理や業務運営の状況より、指定管理業務については標準的な対応ができています。
	3-II サービス評価	要改善	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者アンケート	良	

3-1 重点ポイント

	項目	可否 ○×	評価
(1)	利用者の安全確保に対する取り組み	○	要改善
(2)	地域の連携に向けた取り組み	×	
(3)	市民・利用者の意見反映に向けた取り組み	○	
(4)	施設の高い利用率を目指した取り組み	○	

指定管理者 (記入欄)
<p>&lt;アピール点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者に対し、安全・安心かつ快適な管理運営を行うとともに、要望、意見、苦情等に対しては、出来る限りの対応や改善に努めている。</li> </ul>
<p>&lt;改善が必要だと思われる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 市民や利用者に対し、施設や公演の案内など必要な情報提供をわかりやすい方法で行うよう努める。</li> <li>* 苦情等への対応マニュアルの整備</li> <li>* 地域活動の支援内容について検討</li> </ul>

主管課 (記入欄)
<p>&lt;主管課として特に評価できる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者の安全確保を最優先に施設の管理運営が行われており、高く評価できる。</li> <li>* 昨年指摘した小ホールの利用率について、向上していることは評価できる。</li> </ul>
<p>&lt;主管課として指定管理者に改善を期待したい点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 苦情対応マニュアルの早急な整備を実施されたい。</li> <li>* 地域の連携のあり方について検討されたい。</li> </ul>

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由(優良、良の場合は必ずその理由を記入)	
		指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
住民の満足の向上	設置目的の達成	要改善	要改善	*立地条件の良さから利用率が良い。 *利用者から駐輪スペースに対し、止めやすくしてほしい旨の要望がある。	*苦情等対応マニュアルを早急に整備されたい。
	市民、利用者の意見の反映				
予算の適正な執行	利用増加への取組	標準	標準	*支出内容を精査し適性な執行に努めている。又、使用料金等の現金取り扱いについては、細心の注意のもと管理している。	*小ホール利用率向上は評価できる。維持を図られたい。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・整備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	標準	標準	*保守点検等の計画表に基づき点検を実施し、また、職員が定期的に巡回している。	*計画的に点検を行うなど、適正に管理されている。
	適正な備品管理				
	適正な清掃				
	適正な警備				
	その他				
業務運営の工夫	確実な業務の履行	標準	標準	*ホームページで利用状況等を事前に公表し、利用者の利便性を図り利用率の向上に努めている。 *接客研修は、事業団として実施している。 *消防法に基づく消火避難誘導訓練の実施、又 AED も備え、操作訓練も実施している。	*接客研修は評価できる。 *地域連携については検討が必要である。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営	標準	標準		
	自主事業への取組				
	適正な危機管理	要改善	標準		
地域との連携等	要改善	標準			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	標準	標準	*個人情報保護等の研修は、事業団として実施している。 *市との基本協定及び年度協定に基づく業務を、担当課内で連携しながら実施している。	*研修については評価できる。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

3-Ⅲ 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	

3-Ⅳ 利用者満足度評価

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	
■ 結果の概要	*総合満足度、職員の対応では高評価をいただいております。 *情報の入手方法の評価が低いため、現状を分析し、改善策を検討されたい。

4 モニタリング評価委員会での指摘事項への対応

<p>昨年の指摘事項である小ホールの利用率が向上した。</p>
---------------------------------

5 特記事項

<p> </p>
----------



(様式1) サービス評価シート (指定管理者)

武蔵野芸能劇場

評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価	
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。	○	要改善
		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。	×	
評価の理由	○立地条件の良さから利用率が良い。 ○利用者から駐車スペースに対し、止めやすくしてほしい旨の要望がある。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	標準
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		15 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	16 経費は節減されている。	○	
17 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○		
評価の理由	○ホームページで利用状況等を事前に公表し、利用者の利便性を図り利用率の向上に努めている。 ○支出内容を精査し適正な執行に努めている。また、使用料金等の現金取扱については、細心の注意のもと管理している。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	標準
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	適正な備品管理	21 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。	○	
		22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	適正な清掃	23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
		24 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。	○	
	適正な警備	25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
		26 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。	○	
	その他	27 事件・事故が発生していない。	○	
28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○		
29 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。	○			
30 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	○保守点検等の計画表に基づき点検を実施し、又職員が定期的に巡回をしている。			

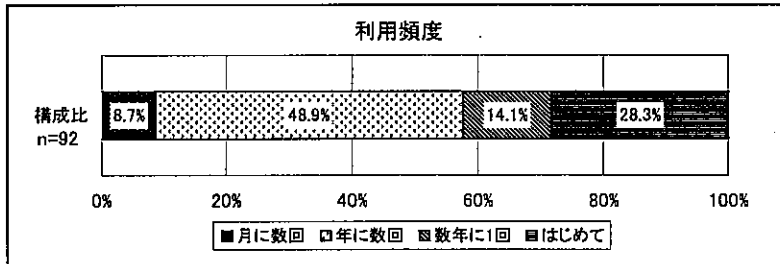
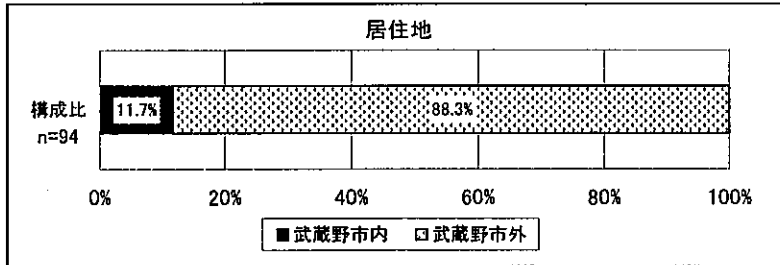
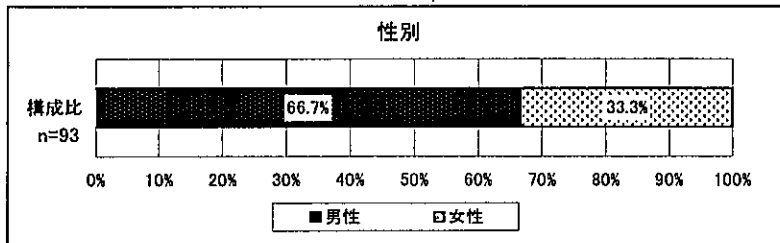
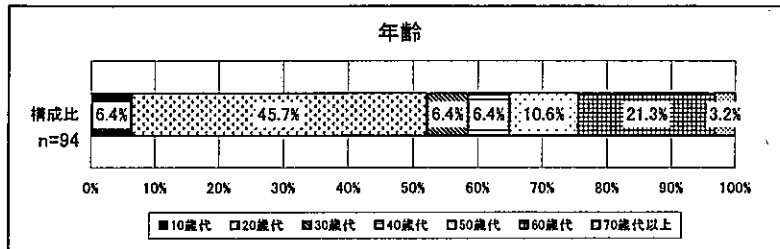
評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価		
業務運営の工夫	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	標準	
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	情報提供	34 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○		
		35 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
		36 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
		職員対応	37 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。		○
			38 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。		○
			39 利用者案内や受付が適切になされている。		○
	効率的な運営	40 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。	○		
		41 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○		
		42 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)。	○		
		43 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○		
		44 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	45 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)。	○		
適正な危機管理		46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	標準	
		47 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。	○		
		48 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。	○		
		49 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。	○		
		50 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。	○		
		51 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		要改善
53 地域の活動を積極的に支援している。		×			
54 地域ニーズを積極的に把握している。		○			
評価の理由	○接客マナー等の研修を実施している。 ○消防法に基づく消火避難誘導訓練の実施、又 AED も備えている。				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準	
		56 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。	○		
	適正な個人情報保護	57 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。	○		
		58 個人情報は適切に管理されている。	○		
	法令順守	59 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○		
		60 法令等で定められた事項を順守している。	○		
	適正な再委託先管理	61 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○		
		62 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)。	○		
		63 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。	○		
評価の理由	○個人情報保護等の研修を実施している。 ○市との基本協定及び年度協定に基づく業務を課内で連携しながら実施している。				

(様式1) サービス評価シート (主管課)

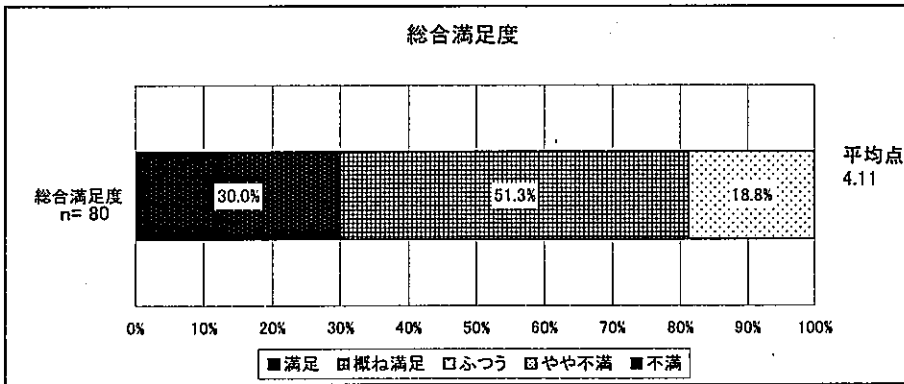
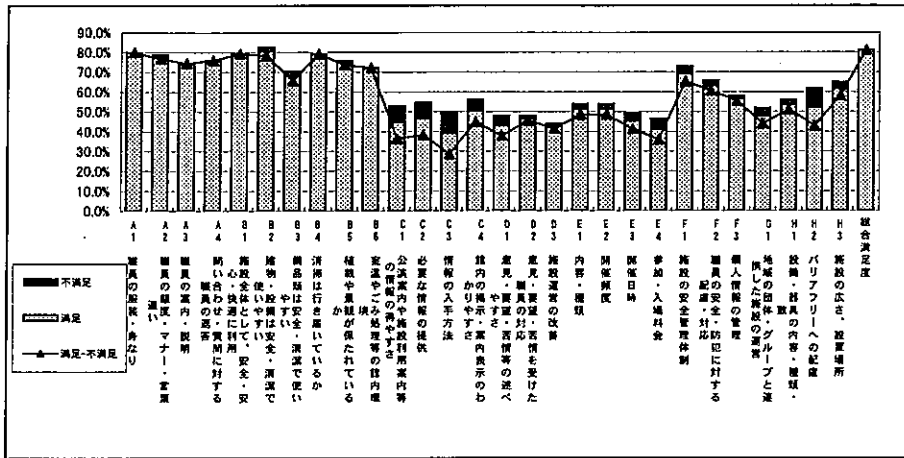
武蔵野芸能劇場

評価項目	評価基準	可否 (○×)	評 価	
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。	○	要改善
		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。	×	
<b>評価の理由</b> 苦情の対応マニュアル等の整備について、早急に対応すべき。				
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	標準
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 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	15 現金等が適正に管理されている。	○	
		16 経費は節減されている。	○	
<b>評価の理由</b> 小ホールの利用率の向上について評価できる。				
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	標準
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 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。	○	
		21 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	24 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。	○	
		25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	26 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。	○	
		27 事件・事故が発生していない。	○	
その他	28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	29 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。	○		
<b>評価の理由</b> 計画的な点検の実施により、適正な管理がなされている。				
業務遂行	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。	○	標準
		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。	○	

評価項目	評価基準	可否 (○×)	評 価		
サービス向上への取組	情報提供	34 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。	○	標準	
		35 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。	○		
		36 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	37 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。	○		
		38 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○		
		39 利用者案内や受付が適切になされている。	○		
		40 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。	○		
		41 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○		
		42 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)。	○		
	効率的な運営	43 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○		
		44 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
		45 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)。	○		
	適正な危機管理	46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		標準
		47 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。	○		
		48 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。	○		
49 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。		○			
50 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。		○			
51 市や利用者にも損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。		○			
地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	要改善		
	53 地域の活動を積極的に支援している。	×			
	54 地域ニーズを積極的に把握している。	○			
<b>評価の理由</b> 接客研修の実施等により、利用者へのサービス向上に努めている。地域との連携、地域における市民活動への支援については、積極的に住民ニーズを把握し、ニーズに基づき改善を図りたい。					
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準	
		56 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。	○		
	適正な個人情報保護	57 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。	○		
		58 個人情報は適切に管理されている。	○		
	法令順守	59 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○		
		60 法令等で定められた事項を順守している。	○		
	適正な再委託先管理	61 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○		
62 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)。		○			
<b>評価の理由</b> 個人情報保護等の研修を実施している。市との基本協定及び年度協定に基づく業務を課内で連携しながら実施している。					

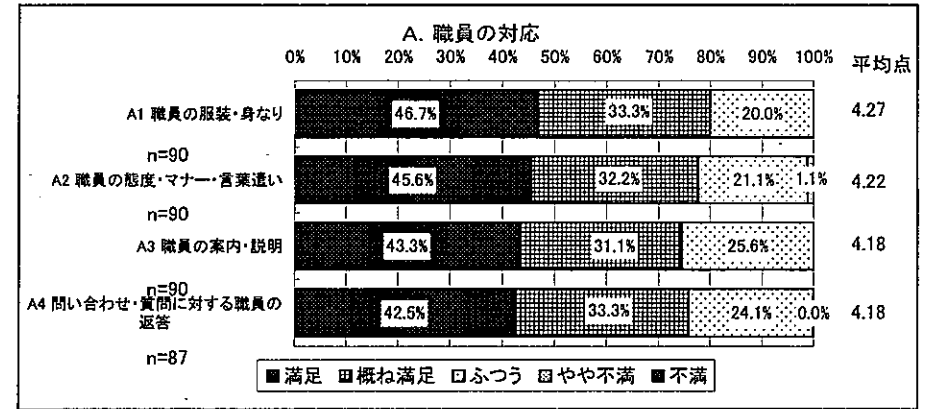


【回答者の属性】に関するコメント  
 年齢層、性別は20代、男性が中心である。住まいは武蔵野市外者での利用が多く、利用回数としては、年に数回利用であることが見受けられます。

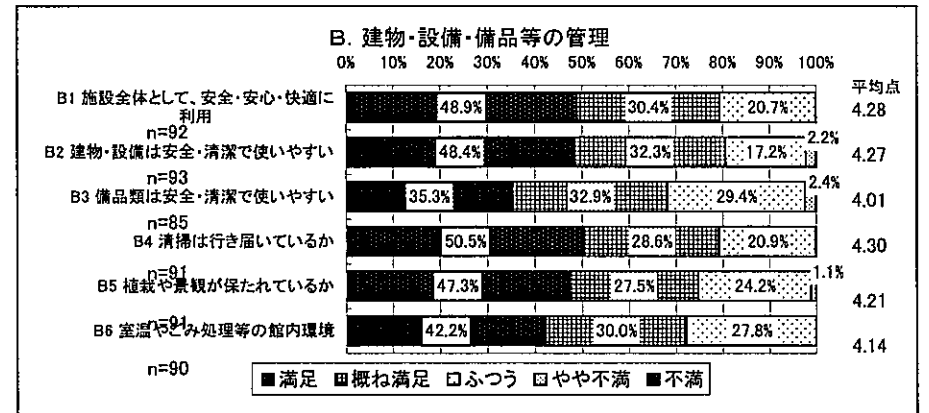


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

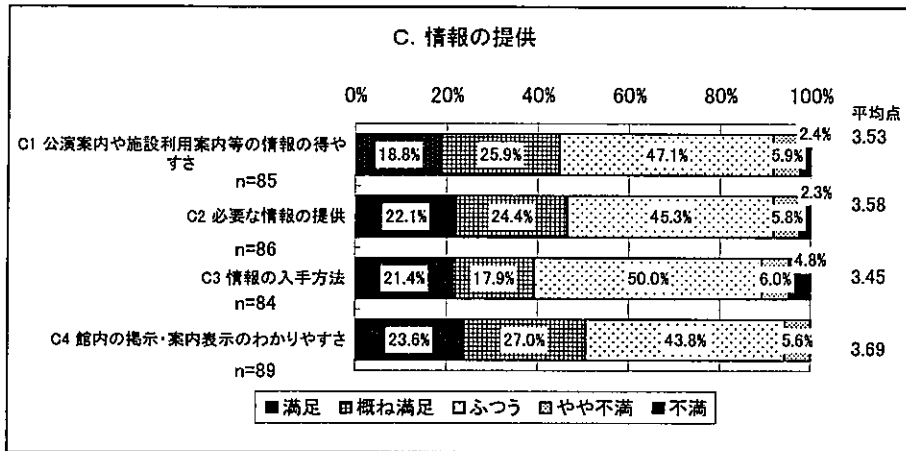
【総合満足度】に関するコメント  
満足、概ね満足で過半数を占めているので、総合満足度としては非常に高い結果となったが、今後も、下記に見られる結果の個々の改善点を鑑みると、結果は流動的なものと捕え、「ふつう」との回答を少しでもよりよい方向へ自助努力する必要があるように感じられます。



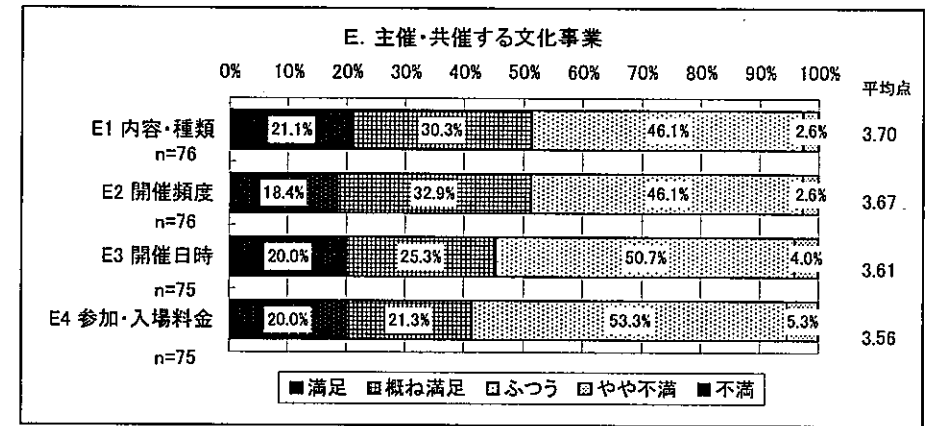
【A職員への対応】に関するコメント  
8割代、職員の対応として、満足の内訳という事で頂いていますが、案内、説明、問合せ、質問に対する職員の対応が若干ではあるが、数値が下がっていますので、一考の余地があるように思われます。



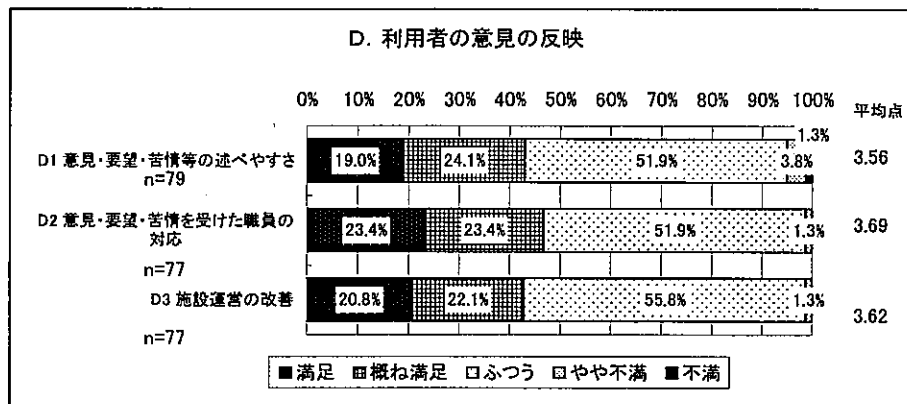
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
備品類は安全、清潔で使いやすいかとの問いに、やはり数値的に低くなっているかと思われま。これは別紙意見要望に挙がっていたように、机、イスの老朽化などが関係しているのかと思われま。



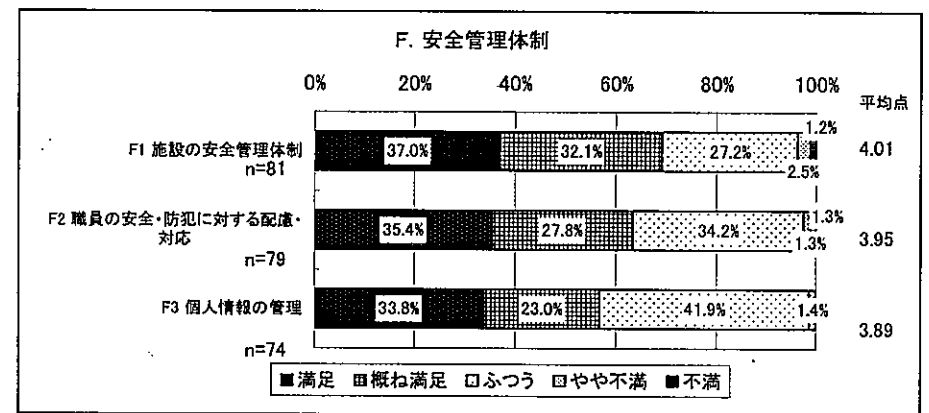
【C情報の提供】に関するコメント  
 情報の入手方法として「普通」、またその後続「やや不満」、「不満」の人数が他よりも多く見られることから、情報開示、ならびに分かりにくいという結果を謙虚に受け止める必要があります。



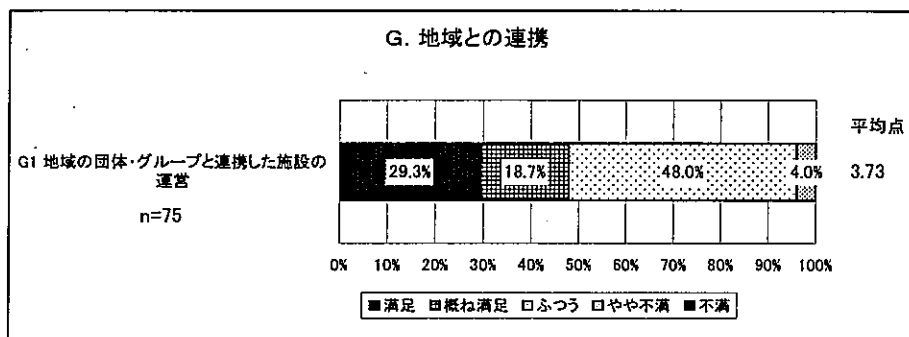
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント  
 自由回答の中で「催し物を見たことがないので回答できない」という意見が披露されたが、その結果が普通という結果に結びついた気がします。参加、入場料金に対する普通、やや不満の人数をどのように捕えるかによって多少なりとも状況の改善が図れるかと存じます。



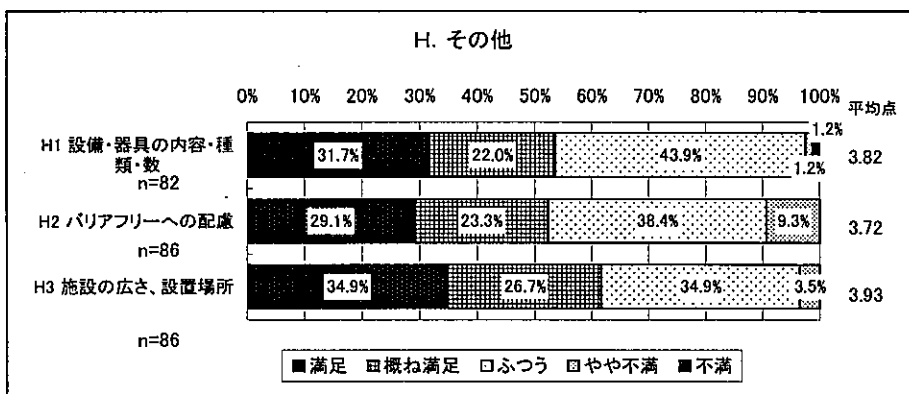
【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
 意見・要望・苦情等の述べやすさが若干伸びがないように思われ、また「普通」という回答をどこまで真摯に捕えるかによって状況は異なるかと思われ、今後とも検討課題とすべき項目かと思われます。



【F安全管理体制】に関するコメント  
 3番目のアンケート項目に対しては、?マークの回答が見られたが、これはそのままグラフの数値としてどちらもえいえないという結果として反映されているように感じます。一方、上記2項目に関しては随時職員が巡回している事や、拾得物に対する対応、また禁止事項等において主催者と舞台監督者、職員との綿密な打ち合わせが功を奏していると思われ、



【G地域との連携】に関するコメント  
 利用者に市外での利用者が多い為、この結果は必然的なものと思われます。今後とも地域に根ざした施設として認知されるよう自助努力が臨まれます。



【Hその他】に関するコメント  
 バリアフリーに対する対応では、やはりスロープの設置がないこと、また自由回答にあったエレベーターに関して案内が不足している事から若干数値に影響しているものかと思われます。

施設名: 武蔵野芸能劇場

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

(1) 施設設備について

- 駅からの案内板が欲しい。
- 楽屋にホワイトボードはあるが、ペンが置いていない。
- 楽屋より舞台へ行く階段があぶない。
- お手洗いの蛇口が使いづらい。水の出を良くしてほしい。
- お手洗いをきれいにしてほしい。
- 1Fロビーに自動販売機、もしくはコピー機が設置されるとよい。
- エレベーターの所在をわかりやすくしてほしい。
- エレベーターの案内をつけてほしい。
- ホール脇の廊下が迷路のようで不便でした。お手洗いもわかりにくい場所でした。
- 小ホールの机の手入、又は入替を希望。上手く脚が固定できない。

(2) 運営面について

- 利用料が高いと思う。
- 水曜日も使用できればベストだと思います。

(3) 事業について

- 武蔵小金井市内(の者)ですが、“アルテ友の会”がうらやましい。

(4) 職員について

- 昔に比べて丸くなった感じがしました。

(5) 評価のことば

- 和風の施設が美しく、とてもきれいに清掃されていると思います。

(6) その他

- 「主催、共催する文化事業について」とあるが、どのようなものがあるのかわからないので、設問の回答に迷った。

## 武蔵野市立武蔵野スイングホール



(様式3) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

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

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

総合評価	評価項目		コメント(優良、良の場合は必ずその理由を記入)
要改善	3-I 重点ポイント	要改善	*日頃から施設利用者への安全対策、館内の良好な環境の維持、サービス向上に努めている事が、利用者アンケート総合満足度の「満足・やや満足」が約83%に繋がっていると考えられる。
	3-II サービス評価	要改善	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者アンケート	良	

(2) 主管課による総合評価

総合評価	評価項目		コメント(優良、良の場合は必ずその理由を記入)
標準	3-I 重点ポイント	要改善	*苦情対応マニュアルを未整備であるが、苦情内容については職員全員で共有し業務に反映させている。 *地域の活動の積極的な支援の評価については要改善であるが、施設を利用して多岐に渡った市民活動が行なわれており、アンケートでは地域のポイントになっているとの意見もみられる。 *利用頻度、利用率、総合満足度も高い。 *利用者の安全・安心を第一に、計画的・定期的な点検を実施し、施設・設備の適正な管理も十分に行なわれている。
	3-II サービス評価	要改善	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者アンケート	良	

3-1 重点ポイント

	項目	可否 ○×	評価
(1)	利用者の安全確保に対する取組	○	要改善
(2)	地域の連携に向けた取組	×	
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	○	
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	○	

指定管理者(記入欄)

<アピール点>

- \*利用者の安全管理については、警備員による巡回監視、監視カメラによるモニター監視、定期的な自衛消防訓練など細心の注意を払っている。
- \*スイングビル管理規約の範囲内で地域へ協力している。
- \*障害者トイレ等の案内表示方法に対する利用者要望等に対しては迅速に対処している。
- \*施設利用促進を図るため、「空室」状況をホームページ上で公開している。
- \*施設利用方法に対しては柔軟に対応し、利用率の向上に努めている。
- \*毎月職員全員で業務上の課題、情報の共有化を図るため話し合いの場を設け、サービス向上に努めている。

<改善が必要と思われる点>

- \*苦情等への対応マニュアルの整備
- \*地域活動の支援内容について検討

主管課(記入欄)

<主管課として特に評価できる点>

- \*定期的に全職員で協議の場を設け、サービス向上に努めていることは高く評価できる。
- \*利用率を維持していることも評価できる。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- \*苦情対応マニュアルの早急に整備されたい。
- \*地域連携のあり方について検討されたい。

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由（優良、良の場合は必ずその理由を記入）	
		指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
住民の満足の向上	設置目的の達成	要改善	要改善	* 対応マニュアルは未整備であるが、苦情内容等に対しては全員で共有し業務に反映させている。	* 全職員で共有している内容を文書化されたい。
	市民、利用者の意見の反映				
予算の適正な執行	利用増加への取組	標準	標準	* 当初計画された事業計画や予算執行等は適正に行っている。	* 高い利用率を維持しており、適正な予算執行を行なっている。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・整備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	標準	標準	* 設備・備品等の保守点検は計画的に実施し、不具合の発生を極力抑えている。不具合が発生した場合は、速やかに対処している。 * 利用者に快適に利用してもらうため、利用前後に清掃を実施している。 * 監視カメラによる監視と、毎日職員による戸締巡回点検と警備員による巡回警備も一日数回実施している。	* 清掃、点検等、利用者の安全・安心を第一に業務を行なっており、充実した監視体制を今後も継続されたい。
	適正な備品管理				
	適正な清掃				
	適正な警備				
	その他				
業務運営の工夫	確実な業務の履行	標準	標準	* 利用者の利便性を図るため、施設の空き状況をホームページで公表している。 * 職員は「サービス業」と意識しながら接している。 * 消防計画（防火・防災）に基づき、年に2回自衛消防訓練を実施している。	* 定期的な話し合いを継続し、「サービス意識」の維持、向上を図られたい。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組	標準	標準		
	適正な危機管理	要改善	要改善		
	地域との連携等	要改善	要改善		
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	標準	標準	* 個人情報保護規定に基づき適切に保護管理している。（日常的なメモ類でも、個人情報記載されているものはシュレッダー処分） * 委託業者には毎日日報を提出させ、業務内容を確認している。	* 個人情報の保護、法令順守、再委託先の管理監督等、適正な管理を行なっている。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

3-Ⅲ 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	

3-Ⅳ 利用者満足度評価

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	
■ 結果の概要	* 総合満足度は8割を超えている。 * 利用者の意見の反映の項目の満足度が比較的低い。

4 モニタリング評価委員会での指摘事項への対応

* チケットのインターネット予約システムを平成23年度に導入予定。
-----------------------------------

5 特記事項

--

(様式1) サービス評価シート (指定管理者)

## 武蔵野スイングホール

評価項目	評価基準	可否 (○)	評価	
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。	○	要改善
		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。	×	
評価の理由	駅前にあるため利用者にとって利便性が高く、演奏会、レセプション、展示、会議等多用途の利用目的に対応できている。苦情内容が多様多様であるため、マニュアルは未整備であるが、無難に対応している。又、苦情等内容は全員で共有し業務に反映させている。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	標準
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 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	15 現金等が適正に管理されている。	○	
		16 経費は節減されている。	○	
17 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○			
評価の理由	当初計画された事業計画や予算執行等は適正に行っている。使用料金等の現金取扱いについては、その日毎に集計確認し適正に管理している。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	標準
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 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。	○	
		21 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	24 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。	○	
		25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	26 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。	○	
		27 事件・事故が発生していない。	○	
	その他	28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
		29 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。	○	
		30 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画的(定期的)に設備・備品等の保守点検を実施し維持管理している。</li> <li>・毎日職員による巡回点検を実施すると共にスイングビル管理組合が委託している防災センター(警備員)による巡回警備も一日数回実施している。</li> <li>・委託業者による計画的(定期的)な清掃を実施すると共に、毎日利用開始前と利用終了後にも清掃を実施している。</li> </ul>			

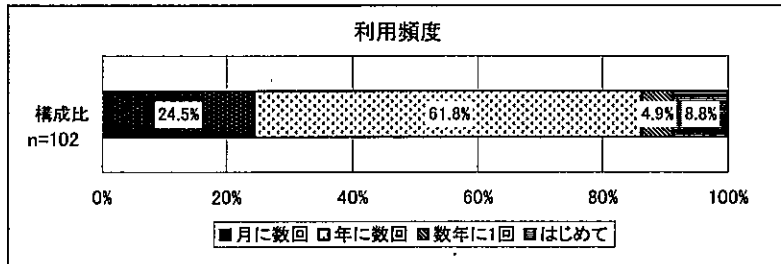
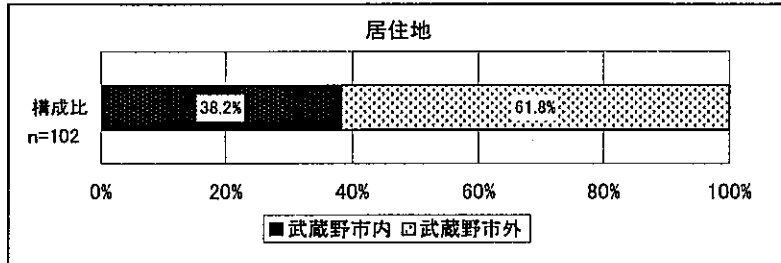
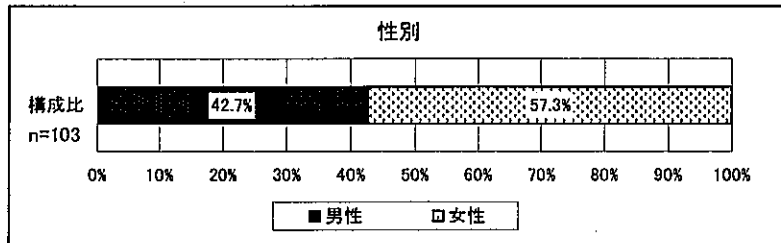
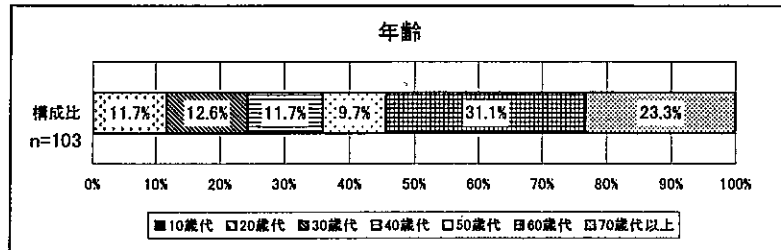
評価項目	評価基準	可否 (○)	評価		
業務運営の工夫	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	標準	
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	サービス向上への取組	情報提供	34 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。		○
			35 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。		○
			36 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。		○
		職員対応	37 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。		○
			38 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。		○
			39 利用者案内や受付が適切になされている。		○
			40 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。		○
			41 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。		○
			42 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)。		○
	効率的な運営	43 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○		
		自主事業への取組	44 事業計画に沿って自主事業を実施している。		○
			45 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)。		○
適正な危機管理		46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	標準	
		47 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。	○		
		48 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。	○		
	49 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。	○			
	50 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。	○			
	51 市や利用者等に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○			
地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	要改善		
	53 地域の活動を積極的に支援している。	×			
	54 地域ニーズを積極的に把握している。	○			
評価の理由	・全員で毎月1回抽選会終了後に、抽選会の反省と情報の共有、課題等の対応について話し合い、業務に反映させている。スイングホール消防計画に基づき、毎年2回自衛消防訓練を実施している。防犯対策として監視カメラの設置と警備員による館内巡回パトロールを実施している。				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準	
		56 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。	○		
		57 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。	○		
	適正な個人情報保護	58 個人情報は適切に管理されている。	○		
		59 個人情報保護に関する研修が定期的に行われている。	○		
	法令順守	60 法令等で定められた事項を順守している。	○		
		61 法令順守に関する研修が定期的に行われている。	○		
	適正な再委託先管理	62 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)。	○		
		63 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。	○		
評価の理由	個人情報保護規程に基づき適切に保護管理している。委託業者には毎日業務日誌を提出させ業務内容を確認している。				

(様式1) サービス評価シート (主管課)

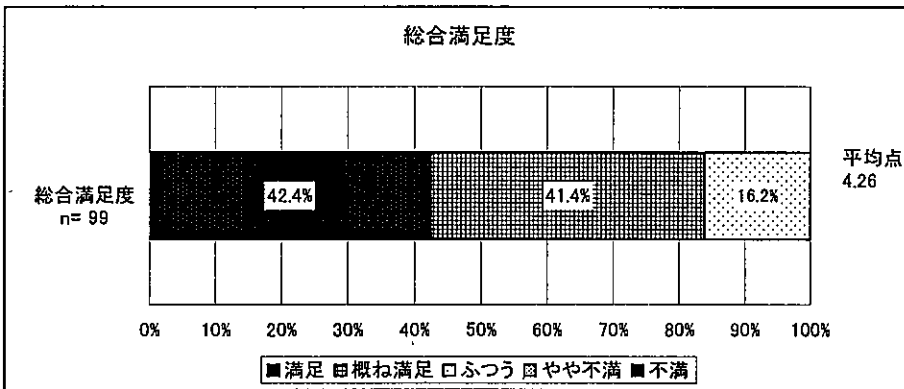
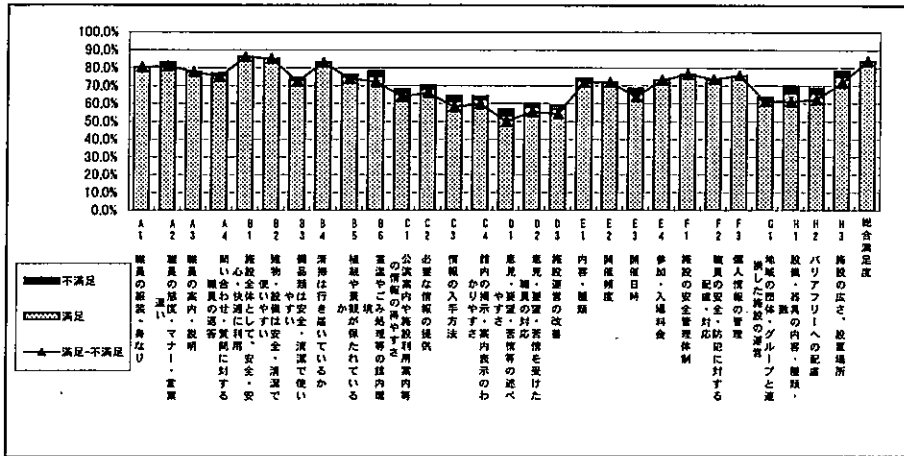
武蔵野スイングホール

評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価	
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。	○	要改善
		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。	×	
評価の理由	全職員による苦情等共有は今後も続けると同時に、マニュアル等を整備されたい。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	標準
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		15 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	16 経費は節減されている。	○	
17 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○		
評価の理由	高い利用率を維持しており、適正な予算執行を行なっている。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	標準
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	適正な備品管理	21 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。	○	
		22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	適正な清掃	23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
		24 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。	○	
	適正な警備	25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
		26 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。	○	
	その他	27 事件・事故が発生していない。	○	
28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○		
29 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。		○		
評価の理由	清掃、点検等、利用者の安全・安心を第一に業務を行なっており、今後も充実した管理体制を望む。			
業	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。	○	標準	

評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価	
サービス向上への取組	情報提供	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。	○	標準
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	職員対応	34 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。	○	
		35 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。	○	
		36 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。	○	
		37 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。	○	
		38 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
		39 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	効率的な運営 自主事業への取組	40 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。	○	
		41 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。	○	
		42 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)。	○	
		43 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○	
		44 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		45 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)。	○	
適正な危機管理	46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	標準	
	47 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。	○		
	48 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。	○		
	49 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。	○		
	50 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。	○		
	51 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○		
地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	要改善	
	53 地域の活動を積極的に支援している。	×		
	54 地域ニーズを積極的に把握している。	○		
評価の理由	情報の共有と打合せの実施等、日頃から業務改善に取り組んでいる。サービスの向上とともに、地域の活動に対する支援策への取り組みを図られたい。			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準
		56 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。	○	
	適正な個人情報保護	57 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。	○	
		58 個人情報は適切に管理されている。	○	
		59 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
	法令順守	60 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		61 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
適正な再委託先管理	62 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)。	○		
	63 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。	○		
評価の理由	個人情報の保護、法令順守、再委託先の管理監督等、適正な管理を行なっている。			

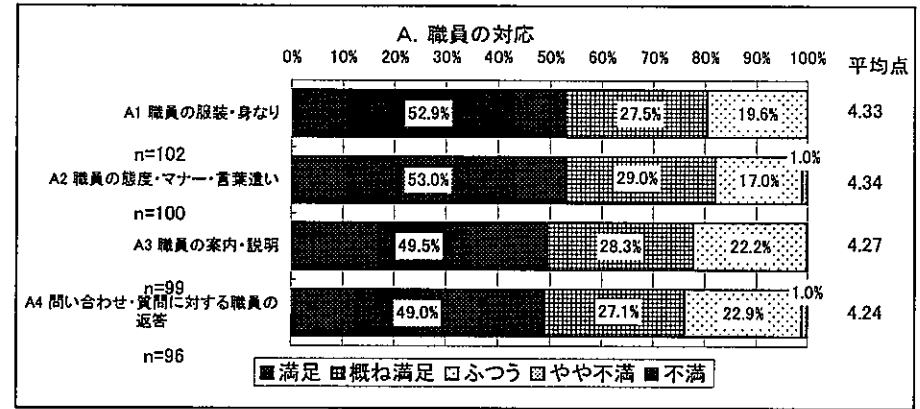


【回答者の属性】に関するコメント  
 回答者の年齢は「60歳代」が31.1%で最も多く、次に「70歳代」が23.3%で、この2世代で54.4%を占め、他の世代は平均10%前後である。  
 性別は、「男性」が42.7%、「女性」が57.3%である。  
 居住地は、「市内」が38.2%、「市外」が61.8%を占め、施設が駅前にあるため、「市外」の占める割合が多いのでは。  
 利用頻度は、「年に数回」が61.8%と最も多く、24.5%の人が「月に数回」と頻繁に利用している。

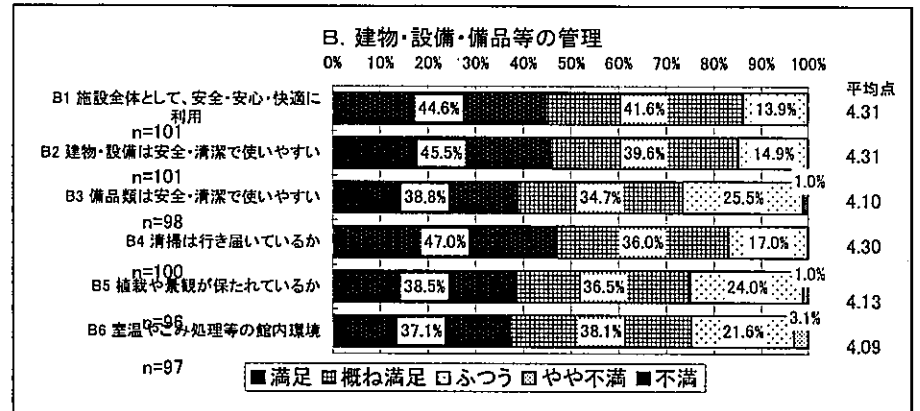


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

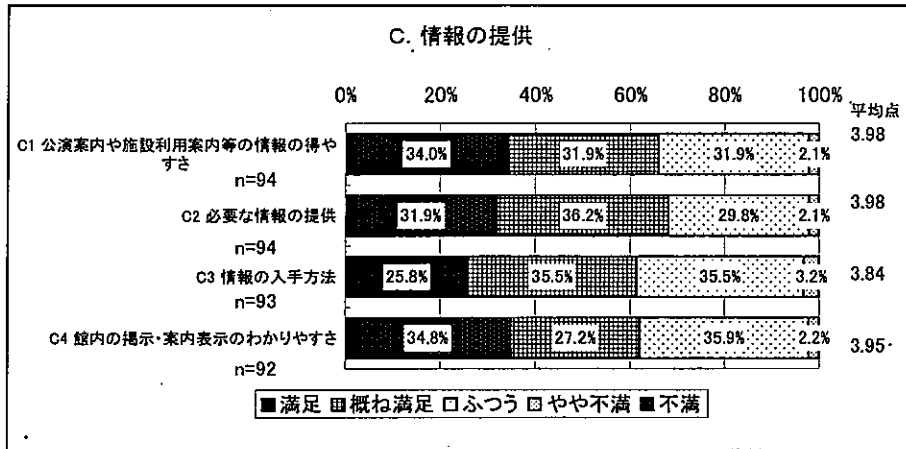
【総合満足度】に関するコメント  
 総合満足度は、「満足」が42.4%で、「概ね満足」が41.4%で、「やや不満」「不満」と回答している人は居なかった。8割以上の人は満足していると考えられる。



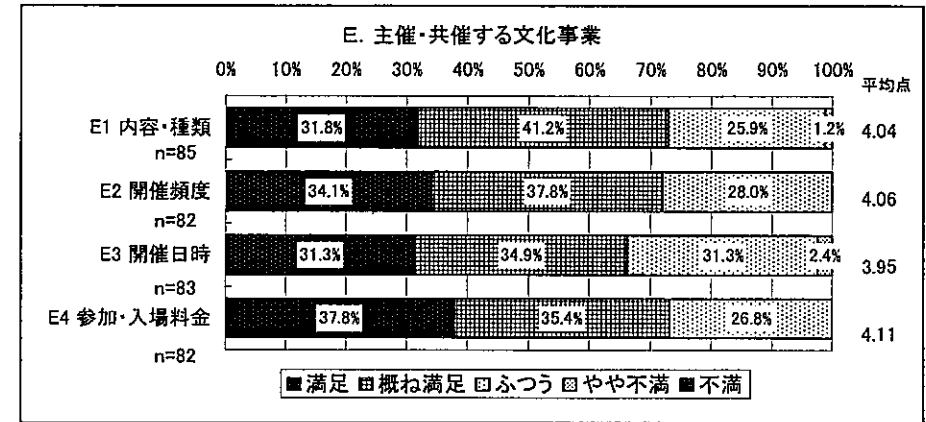
【A職員への対応】に関するコメント  
 A2「態度・マナー・言葉遣い」、A4「問い合わせ・質問に対する職員の返答」に1%の「やや不満」との回答を得ているが、「満足」「概ね満足」は全ての項目で75%以上の回答を得ており、利用者は満足していると考えられる。



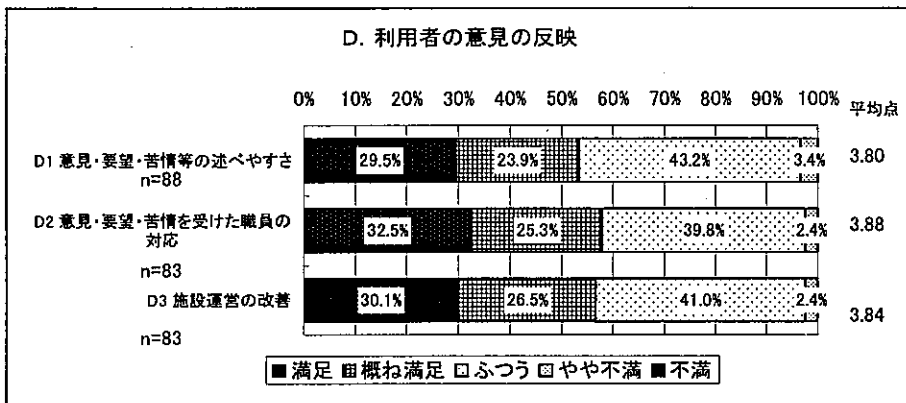
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
 B1、B2、B4の項目では「満足」「概ね満足」は80%を超え、その他の項目でも、「満足」「概ね満足」は70%を超えており、利用者は満足しているものと考えられる。B3の項目で「不満」が1%あるが、スイングホール以外の施設についてである。



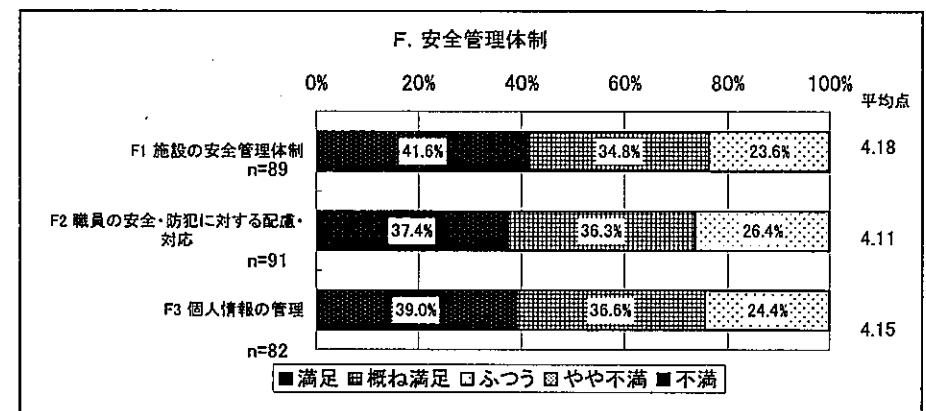
【C情報の提供】に関するコメント  
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が60%を超えており、利用者は満足していると考えられる。



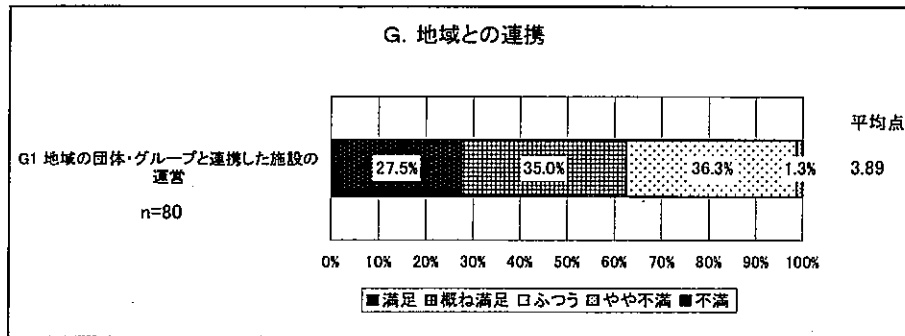
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント  
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が65%を超えており、利用者は満足していると考えられる。



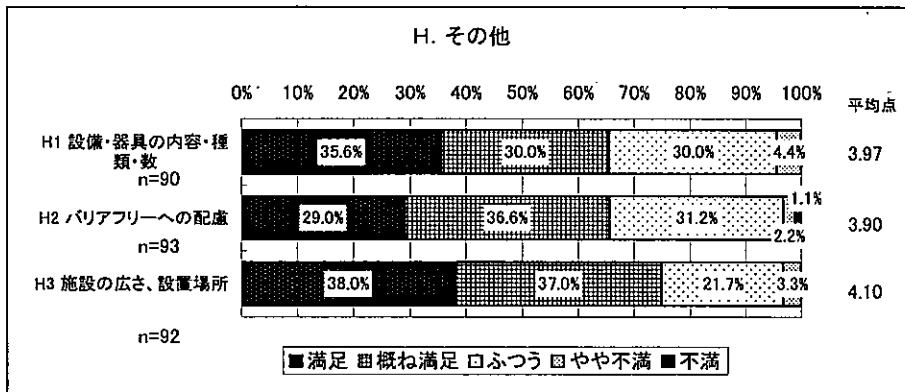
【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
 Dの項目は、他の項目に比べて「満足」「概ね満足」が若干低いですが、それでも50%を超えており、利用者は概ね満足していると考えられる。



【F安全管理体制】に関するコメント  
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が70%を超えており、利用者は満足していると考えられる。



【G地域との連携】に関するコメント  
「満足」「概ね満足」が60%を超えており、利用者は満足していると考えられる。



【Hその他】に関するコメント  
全ての項目で「満足」「概ね満足」が65%を超えており、利用者は満足していると考えられる。H2「バリアフリーへの配慮」の項目で「不満」が1.1%あるが、スイングホール以外の他施設についてである。



施設名: 武蔵野スイングホール

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

(1) 施設設備について

- スイングホールで、後方の高い場所からでも座席に出入りできるように改造することを期待します。
- JR 駅北口からスイングホールに来る道順がわかる標識或は交番等が見当たらず、うろちりました。
- ダンス練習室(スカイルーム)に MD プレイヤーを設置して欲しい。
- 備品に壊れた(要修理の)机が時々混在している。
- 駐輪場が不足。
- 空調の調整がしにくかったです。寒すぎる場所や暑いところ等均一にならず、参加者より苦情が入りました。
- 文化会館の席がかたい(古い)
- 武蔵野公会堂をリニューアルしてほしい。いささか古過ぎ。トイレが地下で不便。
- 特によく行く文化会館の設備が古くなっている。オペラの場合のオーケストラピットも狭すぎる。

(2) 運営面について

- 使用料がもう少し安いと良いのですが。
- 開館時間前(10分位前)に入館出来る様をお願いしたい。
- 時間少し前に入場できる様に。

(3) 事業について

- チケットの予約で電話が1時間位つながらない事がある。
- スイングホールトイレ4個しかない。長蛇の列で、トイレ休憩が10分では短いと思います。
- 寄席があるときのみ利用。
- 人気のプログラム、チケット入手が非常に困難である。回数を増やす事や大きな場所を考慮して頂きたい。洋物の売れないものは減らしてもよいのでは。

(4) 職員について

•

(5) 評価のことば

- 大変満足です。
- いつもとても使いやすく使わせて頂いております。ありがとうございます。
- いつも楽しく使わせていただいています。スイングホールは地域のポイントになっています。頑張ってください。

(6) その他

武蔵野市立吉祥寺美術館

(様式3) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺美術館
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目8番16号
指定管理者の名称	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美術館の観覧及び使用の承認に関する業務 ②美術館の観覧料及び使用料の減額又は免除に関する業務 ③美術館の施設及び設備（以下「施設等」という。）の維持管理に関する業務 ④市が収集する美術品等の保管に関する業務 ⑤美術品等の展示に関する業務 ⑥美術に係る調査及び研究に関する業務 ⑦美術に係る情報の提供に関する業務 ⑧美術に係る指導、助言又は相談に関する業務 ⑨施設等を市民の利用に供するために必要な業務

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

総合評価	評価項目		コメント（優良、良の場合は必ずその理由を記入）
要改善	3-I 重点ポイント	標準	*施設・設備の適正な管理、並びに危機管理に努めている。また、吉祥寺活性化協議会に協力し、地域と連携を進めている。さらに独自アンケートを実施する等、利用者ニーズの把握に努めている。施設の利用率は、継続して高い水準
	3-II サービス評価	要改善	
	3-III 財務モニタリング		*利用者モニタリングによる総合満足度は、「満足」と「おおむね満足」を合計して90%以上と満足度が高い。
	3-IV 利用者アンケート	優良	

(2) 主管課による総合評価

総合評価	評価項目		コメント（優良、良の場合は必ずその理由を記入）
良	3-I 重点ポイント	標準	*総合満足度は9割を超えており、利用者の評価は高く、利用者から非常に高い評価をいただいている。苦情対応マニュアルがないため、サービス評価は要改善であるが、独自のアンケートによる利用者意見の反映に努めている。
	3-II サービス評価	要改善	
	3-III 財務モニタリング		*地元商店会や学校との連携事業も進み、武蔵野市にゆかりのあるアーティストの企画展示にも積極的に取り組んでおり、開館当初に比べて入場者数も増加している。 *施設・設備、美術品の維持管理についても適正に対応している
	3-IV 利用者アンケート	優良	

3-I 重点ポイント

	項目	可否 ○×	評価
(1)	利用者の安全に対する取組	○	標準
(2)	地域の連携に向けた取組	○	
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	○	
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	○	

指定管理者（記入欄）
<p>&lt;アピール点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*施設・設備の適切な保守・管理、消防訓練・AED操作講習等を通して職員の安全に対する意識を涵養する等、利用者の安全確保に努力している。</li> <li>*吉祥寺活性化協議会との連携により、NEXT吉祥寺事業、音楽祭、アニメフェアへの参加・協力、市立小学校における鑑賞教室の実施、夏休み期間における市内中学生への招待券配布等、地域との連携を進めてきた。</li> <li>*独自の来館者アンケートを実施し、利用者の声を汲み上げ、美術館の運営に生かしている。</li> <li>*施設の利用率は、おおむね100%と、継続して高い。</li> </ul> <p>&lt;改善が必要だと思われる点&gt;</p>

主管課（記入欄）
<p>&lt;主管課として特に評価できる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*全体として良好に運営されており、地域との連携にも積極的であり、高く評価できる。</li> </ul> <p>&lt;主管課として指定管理者に改善を期待したい点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*地域連携の成果を文化事業団全体に還元できるよう検討されたい。今後も、地元ゆかりのあるアーティストや、館のPRにより、地域への浸透を図ることを期待する。</li> </ul>

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由（優良、良の場合は必ずその理由を記入）	
		指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
住民の満足の向上	設置目的の達成	要改善	要改善	* 吉祥寺美術館は、施設規模等に制約のあるなかで、創意工夫をこらし、「吉祥寺らしい」特色のある美術館活動を展開、また、独自アンケートで利用者の意見をくみあげ、さらに魅力的な展示企画を開催していく。苦情に関しては、多岐に亘る対応が必要でマニュアル化は難しい。	* 苦情内容と対応を文書化し、全職員が参照できるようにするなど工夫を図られたい。
	市民、利用者の意見の反映				
予算の適正な執行	利用増加への取組	標準	標準	* 多くの市民・利用者の支持を得て、来館者数は一昨年よりは減少したものの、なお高い水準を保っている。予算執行の関しては、事業計画に照らし、適正な支出を行なっている。今後とも管理経費等の削減に努め、適正な執行、効率的な運営を図っていく。	* 今後も、地域の美術館として、より一層のPRを図られたい。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・整備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	標準	標準	* 当館は、エフエフビル管理組合に加入し、その規程にしたがい適正な施設管理を行っている。また、貴重な美術品等は、温湿度管理の行き届いた専用倉庫に保管されており、適正に管理されている。警備は専門業者と契約するとともに、職員による巡回も行っている。	* 美術品の管理、警備専門会社への委託、職員の巡回等、常に適切な管理に努めている。
	適正な備品管理				
	適正な清掃				
	適正な警備				
	その他				
業務運営の工夫	確実な業務の履行	標準	標準	* 消防訓練への参加、AED操作講習等を通して、職員の危機管理意識を涵養している。接遇研修については、事業団として実施。吉祥寺活性化協議会と連携してNEXT吉祥寺事業に協力、また、市立学校における鑑賞教室の実施など着実に進めてきた。	* 地元商店会と連携をしたイベントや展示の実施や、市立学校の鑑賞教室の実施など、地域に根ざした事業を行なっている。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組				
	適正な危機管理				
地域との連携等					
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	標準	標準	* 個人情報保護、法令順守等については、基本協定、年度協定に従い適正な取扱いを行っており、事業団として研修を実施。管理組合で選定されている業者を除いては、可能な	* 各種研修を実施し、個人情報の保護、法令順守、再委託先の適正
	適正な個人情報保護				
	法令順守				

評価項目	評価		評価の理由（優良、良の場合は必ずその理由を記入）	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
適正な再委託先管理			限り、競争による業者選定を実施しており、今後とも、透明で公正、公平な再委託先管理をしたい。	な管理監督に努めている。

3-Ⅲ 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	

3-Ⅳ 利用者満足度評価

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	
■ 結果の概要	<p>* 総合満足度は9割を超えており、利用者の評価は高い。</p> <p>* 必要な情報の提供が比較的低い満足度であり、対策を検討されたい。</p>

4 モニタリング評価委員会での指摘事項への対応

--

5 特記事項

--

(様式1) サービス評価シート (指定管理者)

吉祥寺美術館

評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価	
住民の満足の向上	設置目的の達成 市民、利用者の意見の反映	1 設置目的を達成できている。	○	要改善
		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。	×	
評価の理由	吉祥寺美術館は、施設規模等に制約のあるなかで、創意工夫をこらし、「吉祥寺らしい」特色のある美術館活動を展開、また、独自アンケートで利用者の意見をくみあげ、さらに魅力的な展示企画を開催していく。苦情に関しては、多岐に亘る対応が必要でマニュアル化は難しい。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	標準
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		15 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	16 経費は節減されている。	○	
17 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○		
評価の理由	多くの市民・利用者の支持を得て、来館者数は一昨年よりは減少したものの、なお高い水準を保っている。予算執行の関しては、事業計画に照らし、適正な支出を行なっている。今後とも管理経費等の削減に努め、適正な執行、効率的な運営を図っていく。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	標準
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 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。	○	
		21 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	24 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。	○	
		25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	26 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。	○	
		27 事件・事故が発生していない。	○	
その他	28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	29 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。	○		
30 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	当館は、エフエフビル管理組合に加入し、その規程にしたがい適正な施設管理を行っている。また、貴重な美術品等は、温湿度管理の行き届いた専用倉庫に保管されており、適正に管理されている。警備は専門業者と契約するとともに、職員による巡回も行っている。			

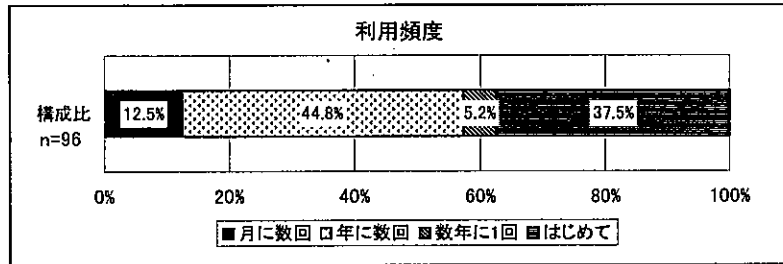
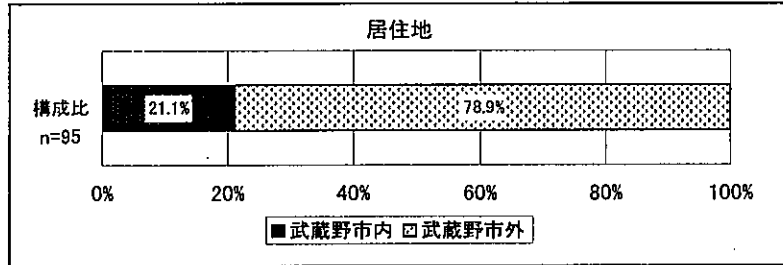
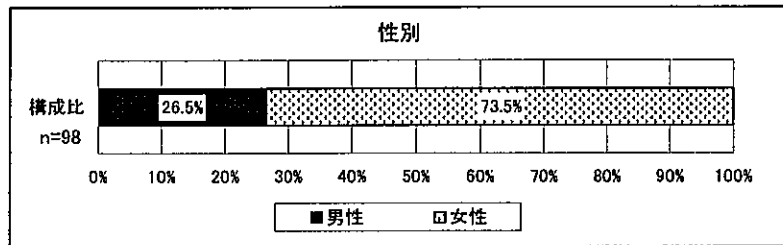
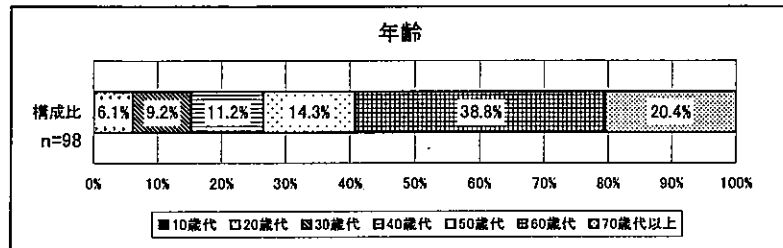
評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価		
業務運営の工夫	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	標準	
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	サービス向上への取組	情報提供	34 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。		○
			35 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。		○
			36 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。		○
		職員対応	37 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。		○
			38 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。		○
			39 利用者案内や受付が適切になされている。		○
			40 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。		○
			41 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。		○
			42 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）。		○
	効率的な運営	43 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
		自主事業への取組	44 事業計画に沿って自主事業を実施している。		○
			45 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）。		○
適正な危機管理	46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	標準		
	47 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。	○			
	48 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。	○			
	49 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。	○			
	50 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。	○			
	51 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○			
地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	標準		
	53 地域の活動を積極的に支援している。	○			
	54 地域ニーズを積極的に把握している。	○			
評価の理由	消防訓練への参加、AED操作講習等を通して、職員の危機管理意識を涵養している。接遇研修については、事業団として実施。市に対する損害賠償保険には、未加入。吉祥寺活性化協議会と連携してNEXT吉祥寺事業に協力、また、市立学校における鑑賞教室の実施など着実に進めてきた。				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準	
		56 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。	○		
		57 個人情報保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○		
	適正な個人情報保護	58 個人情報は適切に管理されている。	○		
		59 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○		
	法令順守	60 法令等で定められた事項を順守している。	○		
		61 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○		
	適正な再委託先管理	62 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）。	○		
		63 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。	○		
評価の理由	個人情報保護、法令順守等については、基本協定、年度協定に従い適正な取扱いを行っており、事業団として研修を実施。管理組合で選定されている業者を除いては、可能な限り、競争による業者選定を実施しており、今後とも、透明で公正、公平な再委託先管理をしたい。				

(様式1) サービス評価シート (主管課)

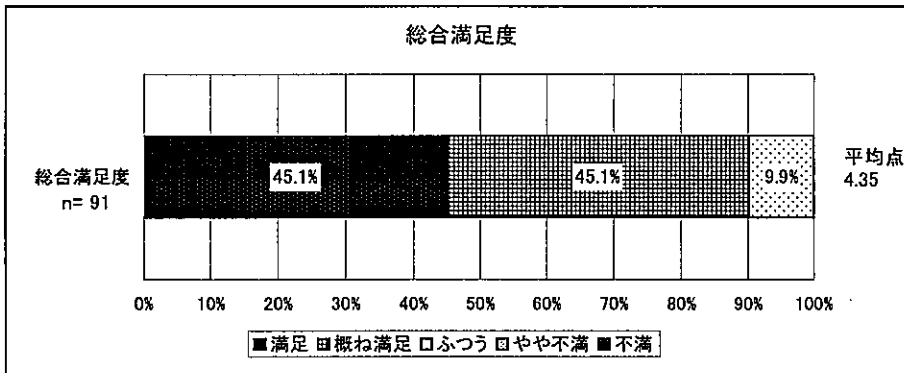
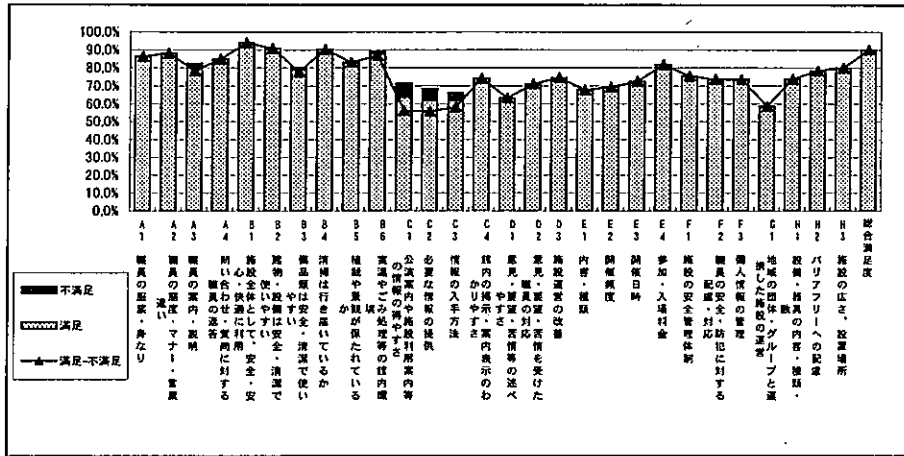
吉祥寺美術館

評価項目	評価基準	可否 (○×)	評 価	
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。	○	要改善
		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。	×	
<b>評価の理由</b> 武蔵野市とゆかりのある展示を実施するなど、独自性ある事業が評価できる。				
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	標準
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 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	15 現金等が適正に管理されている。	○	
		16 経費は節減されている。	○	
<b>評価の理由</b> 事業の内容にもよるが、設立当初と比較し、充実した企画展により入場者数が伸びている。今後も、地域の美術館として、より一層のPRを図られたい。				
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	標準
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 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。	○	
		21 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	24 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。	○	
		25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	26 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。	○	
		27 事件・事故が発生していない。	○	
その他	28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	29 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。	○		
	30 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。	○		
<b>評価の理由</b> 美術品の管理、警備専門会社への委託、職員の巡回等、常に適切な管理に努めている。				

評価項目	評価基準	可否 (○×)	評 価			
業務運営の工夫	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。	○	標準		
		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。	○			
	情報提供	34 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。	○			
		35 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。	○			
	サービス向上への取組	職員対応	36 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。		○	
			37 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。		○	
			38 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。		○	
			39 利用者案内や受付が適切になされている。		○	
			40 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。		○	
			41 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。		○	
		効率的な運営	42 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)。		○	
			43 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。		○	
			自主事業への取組		44 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
					45 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)。	○
	適正な危機管理	46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		標準	
		47 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。	○			
48 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。		○				
49 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。		○				
50 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。		○				
51 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。		○				
地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	標準			
	53 地域の活動を積極的に支援している。	○				
	54 地域ニーズを積極的に把握している。	○				
<b>評価の理由</b> 地元商店会と連携をしたイベントや展示の実施や、市立学校の鑑賞教室の実施など、地域に根ざした事業を行なっている。						
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準		
		56 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。	○			
	適正な個人情報保護	57 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。	○			
		58 個人情報は適切に管理されている。	○			
	法令順守	59 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○			
		60 法令等で定められた事項を順守している。	○			
	適正な再委託先管理	61 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○			
62 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)。		○				
<b>評価の理由</b> 各種研修を実施し、個人情報の保護、法令順守、再委託先の適正な管理監督に努めている。						
63 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。		○				

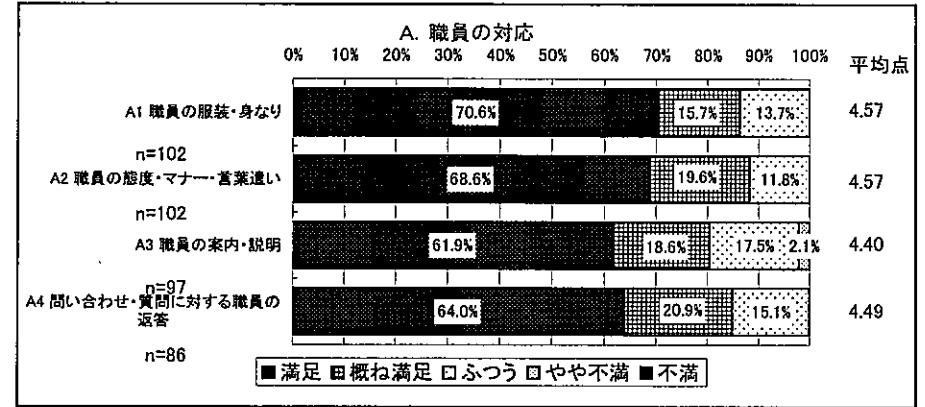


【回答者の属性】に関するコメント  
 音楽室利用者が相当数含まれているため、年齢層では、60・70歳代が極端に増え(展示に限れば、40、50、60歳代がコア層で、続いて20歳代、70歳代、30歳代となる。)、性別も女性が多く(展示のみなら、60%程度)になったと思われる。利用頻度で「年に数回」が最も多いのも、同様の理由と考えられる。

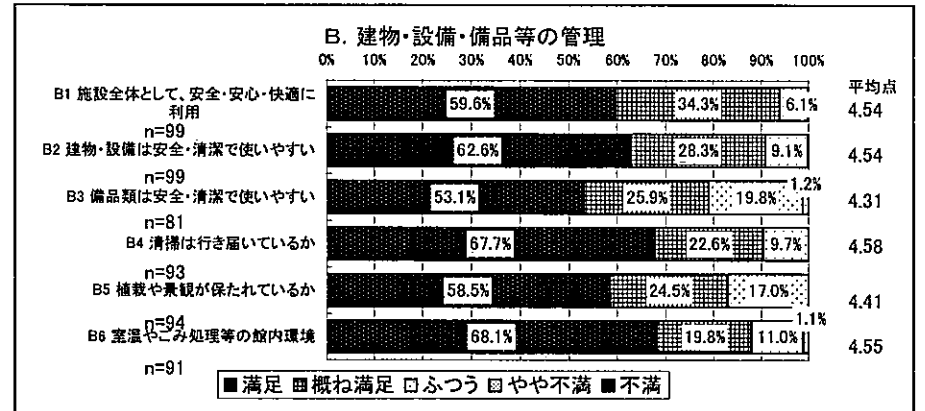


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント  
おおむね満足度は高い。

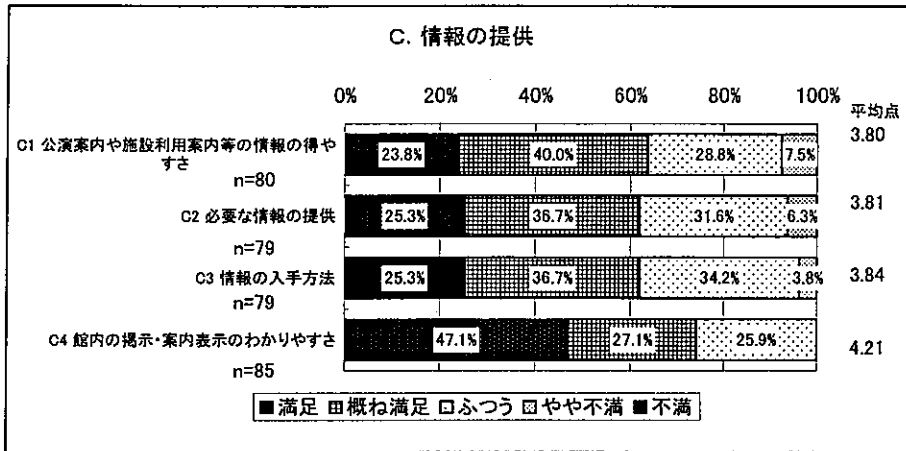


【A職員への対応】に関するコメント  
総合的に概ね満足度は高い。

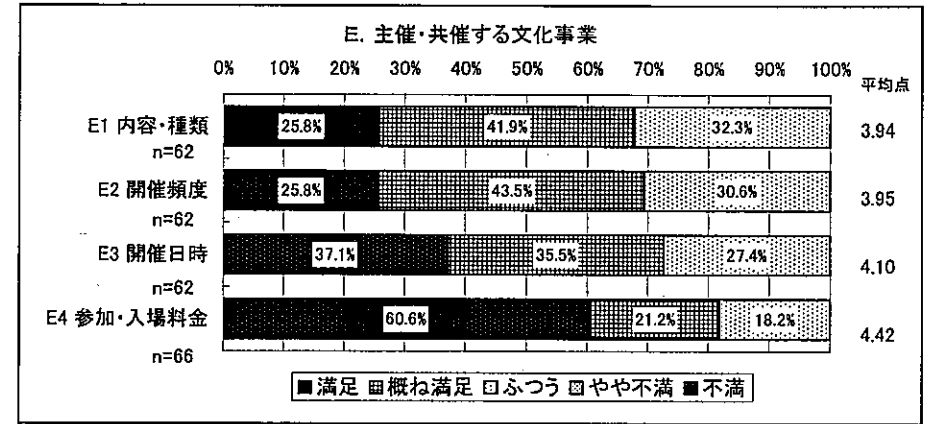


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
総合的に概ね満足度は高い。

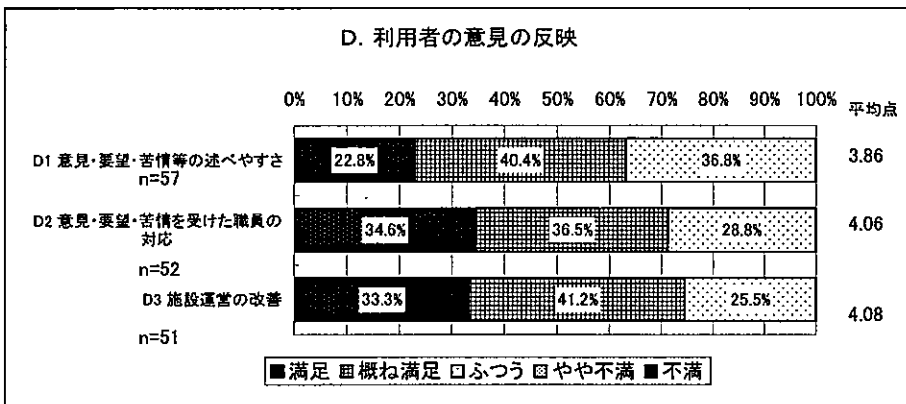




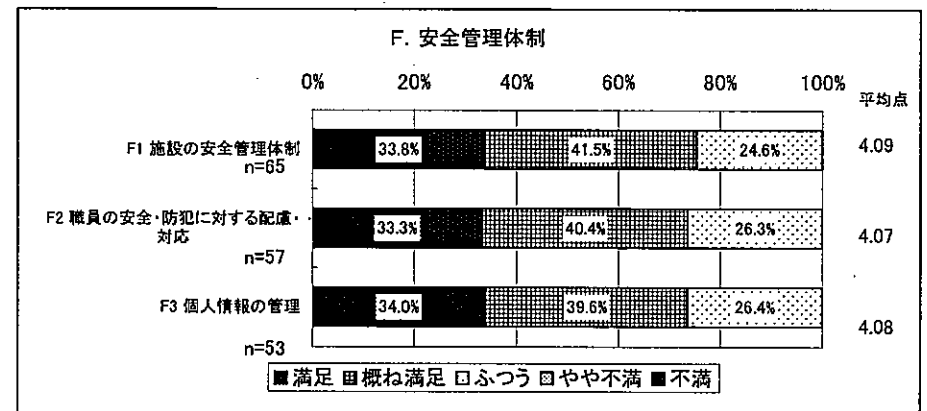
【C情報の提供】に関するコメント  
 やや情報の提供面で不満を感じている方が多い。



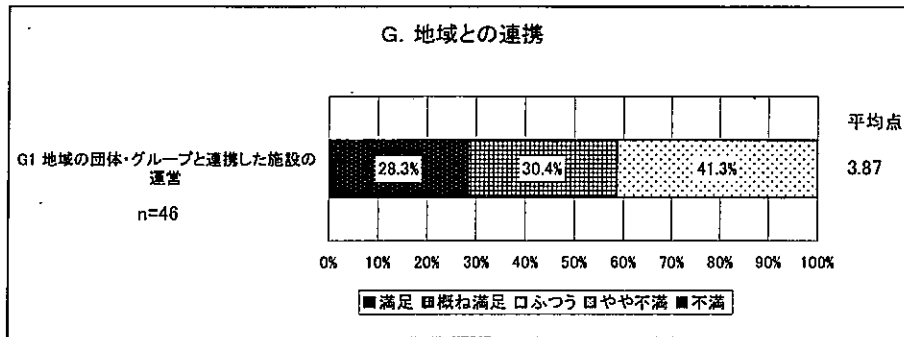
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント  
 概ね満足度は高い。



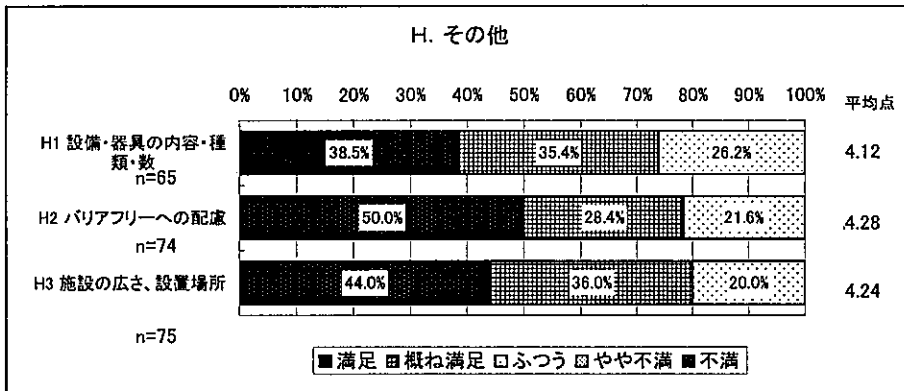
【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
 利用者の意見の反映という面では、課題が残る。



【F安全管理体制】に関するコメント  
 概ね良好である。



【G地域との連携】に関するコメント  
 地域との連携面では課題が残るが、学校との連携は進めている。



【Hその他】に関するコメント  
 概ね満足度は高い。

施設名: 吉祥寺美術館

【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

- 静かに落ち着いて観ることができ、満足でした。
- 初めて見学する人にとって、場所の確認がしにくい。
- 音楽室のドアが防音タイプだと良いと思います。駐車場の連携があると助かります。わずかでも。
- 照明がほんの少し暗く感じました。でもゆっくり鑑賞できて満足です。
- 照明が暗い。字が読みにくい。(私は、目が悪いので)
- 版画の展示室の照明が私には、やや暗すぎると感じました。
- 美術館の説明パネルの位置が低すぎるように感じた。目線のあたりだと読みやすい。

(2) 運営面について

- 施設利用料に大幅な差があるのは、やや不満を感じる。

(3) 事業について

- 料金も安く、申し訳ない感じで入場しましたが、素敵な作品と安い料金なので、安心して何度も見ることができるのは、嬉しいです。
- 今回はじめて美術館に来ましたが、小規模ながらも充実した内容に大変満足しました。もっと広く広報活動をして、多くの人に見てもらえるようにしたらよいのと思いました。
- 街中とは思えない静かな空間が気に入っています。作品の数がもう少し多いと見応えがある気がします。小島さんの作品は、大作でもやさしく心をいやしてくれました。
- いつも静かに展示品や絵を観ることが出来、大変満足しております。座るイスも心地良くて違った見方ができるのが楽しいです。グッズは多少足りないような気がしますが、ハガキだけではなく、しおりなども作っていただけたら、嬉しいです。今日はありがとうございました！

(4) 職員について

- とても良い感じであるが、職員の皆さまの笑顔があるととっても良いと思う。

(5) 評価のことは

- 毎回楽しみに見させていただき、ありがとうございます。感謝しております。これからもずっと、続けてください。
- 常設展も時々展示替えてあるので、いつ来ても楽しめます。企画展のその度に毎回必ず見学しています。100円の入場料は、とても嬉しいです。これからも値上げはしないでください。
- 作品数が多くなくても楽しめました。また、来たいと思いました。「ぐるっとパス」に今後とも参加して下さい。ありがとうございました。

- 初めて来ましたが良い美術館ですね。小展示とはいえ、安いです！
  - 展示の企画をいつも楽しみにしています。ギャラリーガイド等を充実させていただけたら、嬉しいです。
  - 100円は安かったです。ありがとうございました。
  - ゆっくり鑑賞できるのがとても良い。入館料が安く、展示も少なく見やすい。
- (6) その他
- はじめて当館に来ました。他のことはよくわかりません。
  - あまり広く知られてない気がします。市民にこんなステキな場所があることを宣伝したいと思う反面、いつ来ても静かで涼しく良い絵に出会え、人が少ないという美点をかくしておきたい気もします。
  - 常設展のスペースを縮小して、企画展のスペースを拡大してもいいのでは。
  - はじめてなのでちょっとわかりません。吉祥寺駅が北口か、南口かの出口が表示されていないので、ちょっと解りませんでした。とにかくはじめての駅下車なので、もう少し駅がわかりやすく案内を標示してくれると良いと思いました。
  - 他市在住ですが、情報を知りたいです。
  - 他区で情報が得られません。杉並に在りますので、情報が得やすいと有難いのですが。
  - 美術館は、何時どのような作品がみられるのか情報がわかりません。今日は、ロフトに買い物に来て知りました。絵は大好きなので、これからも来たいと思いますが…。
  - 買い物のついでに気楽に気軽に利用しています。今回、とても良かった。子供も一緒に楽しめました。ありがとうございます。
  - 常設の2室も企画展の利用していただき、多くの作品を展示して頂きたい。

## 武蔵野市立松露庵

(様式3) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立松露庵
所在地	武蔵野市桜堤 1丁目4番22号
指定管理者の名称	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茶室の使用の承認に関する業務 ②茶室の使用料の免除に関する業務 ③茶室の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④茶会等の伝統的文化の振興のため実施する事業に関する業務

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

総合評価	評価項目	コメント(優良、良の場合は必ずその理由を記入)
要改善	3-I 重点ポイント	*総合満足度では、「概ね満足」との評価をいただいている。今後とも周辺環境にマッチした、施設の維持・管理に当たる。 *市民への情報提供(場所の周知なども含む。)の面では、様々な手法を使い多方面にわたるPRを展開する必要がある。
	3-II サービス評価	
	3-III 財務モニタリング	
	3-IV 利用者アンケート	

(2) 主管課による総合評価

総合評価	評価項目	コメント(優良、良の場合は必ずその理由を記入)
標準	3-I 重点ポイント	*利用率は低いが、利用者の総合満足度は高い。茶会以外の事業として松露庵寄席の実施や、事業団の他公演時にPR活動により、少しずつではあるが利用率向上のための新たな取り組みの成果が現れ始めている。今後は、更なる事業展開として、市内外に日本の伝統的な家屋である松露庵の魅力を発信する方策を検討されたい。 *苦情等対応マニュアルは未整備であるが、アンケートボックス等の設置を検討している。 *バリアフリー等のハード面の課題はあるが、施設や設備の維持管理、職員の対応等の適切に対応されており、全体として標準的な運営がなされている。
	3-II サービス評価	
	3-III 財務モニタリング	
	3-IV 利用者アンケート	

3-1 重点ポイント

項目	可否 ○×	評価
(1) 利用者の安全確保に対する取組	○	要改善
(2) 地域の連携に向けた取組	×	
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	×	
(4) 施設の高い利用率を目指した取組	○	

<p>指定管理者(記入欄)</p> <p>&lt;アピール点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*古瀬公園の特徴である和風庭園と一体となった環境を守りながら、今後とも施設の管理運営にあたる。</li> <li>*古い建物ではあるが、室内清掃はもとより、庭などの周辺清掃にも一層の心がけをはかる。</li> <li>*施設の内容を少しでも知っていただくため、文化事業団自主事業の折に配布する印刷物に、松露庵の案内を記載している。</li> </ul> <p>&lt;改善が必要だと思われる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*利用者の高齢化もあり、建物改修時等にバリアフリー化を行う必要がある。</li> <li>*施設が住宅地の中にあるため、目標物が少なくバス停などに新たな表示板等を設置する必要がある。</li> <li>*地域活動の支援内容について検討</li> <li>*市民、利用者の意見反映を図るため、今後、アンケートボックス等の設置を検討する。</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>主管課(記入欄)</p> <p>&lt;主管課として特に評価できる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*松露庵寄席等、利用者増加のための新規事業が奏功し、結果が現れ始めている。</li> <li>*施設周辺の清掃等により、和風庭園と一体となった環境、景観が維持されている。</li> </ul> <p>&lt;主管課として指定管理者に改善を期待したい点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*場所がわかりにくいという意見、要望が少なくない。案内表示等の設置を検討されたい。</li> <li>*施設そのもののPRも、より積極的に実施されたい。</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由（優良、良の場合は必ずその理由を記入）	
		指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
住民の満足の向上	設置目的の達成	要改善	要改善	*利用率は低いものの、利用者の満足度は高い。	*普借、問い合わせ等への対応の文書化を図られたい。
	市民、利用者の意見の反映				
予算の適正な執行	利用増加への取組	標準	標準	*当初計画された事業計画や予算執行等は、適正に行なっている。	*利用率が向上するよう、さらに取り組みを強化されたい。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・整備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	標準	標準	*清掃については、周辺環境に配慮し、毎日行なっている。 *機械警備の導入により、施設管理の向上を図っている。	*常に清潔に保たれており、施設・備品等も適切に管理されている。
	適正な備品管理				
	適正な清掃				
	適正な警備				
	その他				
業務運営の工夫	確実な業務の履行	標準	標準	*新規事業として「松露寄席」を定期的に開催している。 *施設の利用率が低調のため、公演時にPR用のチラシを配布し利用増加に努める。	*茶道、寄席以外に、和風の設えを活かした新規事業のさらなる展開を行い、さらなる利用率向上に期待したい。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組	標準	標準		
	適正な危機管理	要改善	要改善		
地域との連携等	要改善	要改善			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	標準	標準	*緊急時の連絡体制の整備や職員の巡回により、適正に管理を行なっている。また、事業開催時には、事業課の職員が松露庵に出向き、管理を行なっている。 *	*今後も再委託先への管理監督を十分に行い、適切な管理をはかられたい。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

3-Ⅲ 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	

3-Ⅳ 利用者満足度評価

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	
■ 結果の概要	<p>*総合満足度は8割弱が満足との評価をいただいている。 *「情報の入手方法」の満足度は5割を下回っており、場所の案内やPR方法も含めて検討が求められる。</p>

4 モニタリング評価委員会での指摘事項への対応

<p>*利用者が年々減少していたものが、若干ではあるが増加に転じた。</p>
----------------------------------------

5 特記事項

<p></p>
---------

(様式1) サービス評価シート (指定管理者)

松露庵

評価項目	評価基準	可否 ○×	評価	
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。	○	要改善
		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。	×	
評価の理由	茶道を中心とした施設の形態から利用率は依然として低い。しかし、利用者の満足度は高い。特にアンケートなどを取って意見・要望・苦情の収集は行っていない。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している (又は落ち込んでいない)。	○	標準
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 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	15 現金等が適正に管理されている。	○	
		16 経費は節減されている。	○	
17 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○			
評価の理由	松露庵寄席などの新規事業の展開により、利用者数は増加している。支出は内容を精査した上で適正に行われ、計画通りの収入は得られている。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	標準
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	適正な備品管理	21 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。	○	
		22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	適正な清掃	23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
		24 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。	○	
	適正な警備	25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
		26 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。	○	
	その他	27 事件・事故が発生していない。	○	
28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○		
29 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。	○			
30 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○			
評価の理由	施設の保全に関しては、市と連携し適切に対処している。委託業者により適正な備品管理、清掃が行なわれており、市民文化会館の職員が定期的に巡回			

評価項目	評価基準	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。	○	標準	
	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。	○		
サービス向上への取組	情報提供	34 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。	○	
		35 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。	○	
		36 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	37 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。	—	
		38 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	—	
		39 利用者案内や受付が適切になされている。	—	
		40 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。	—	
		41 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	—	
		42 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)。	○	
	効率的な運営	43 適正に (多くもなく少なくもなく) 職員を配置している。	—	
自主事業への取組		44 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		45 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)。	○	
適正な危機管理	46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	標準	
	47 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。	○		
	48 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。	○		
	49 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。	○		
	50 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。	○		
	51 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○		
地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	要改善	
	53 地域の活動を積極的に支援している。	×		
	54 地域ニーズを積極的に把握している。	○		
評価の理由	事業計画に沿った「松露の茶の湯」、「松露庵寄席」は順調だが、施設の利用率が低調のため、公演時にPR用のチラシを配布し利用増加に動める。閉館時は機械整備を行なっている。			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準
		56 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。	○	
	適正な個人情報保護	57 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。	○	
		58 個人情報は適切に管理されている。	○	
		59 個人情報保護に関する研修が定期的に行われている。	○	
	法令順守	60 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		61 法令順守に関する研修が定期的に行われている。	○	
	適正な再委託先管理	62 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)。	○	
		63 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。	○	
評価の理由	委託業者とは月1回以上、情報交換を兼ねた打合せをするなど連携を密にしながら管理を行なっている。			

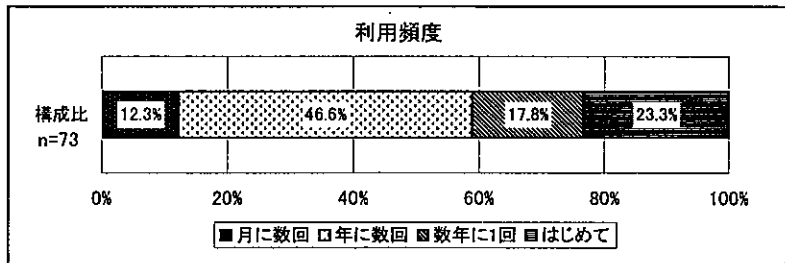
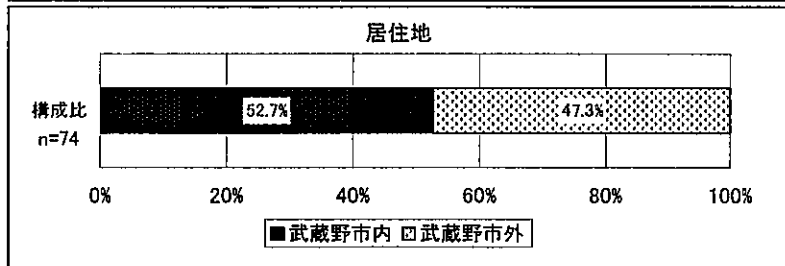
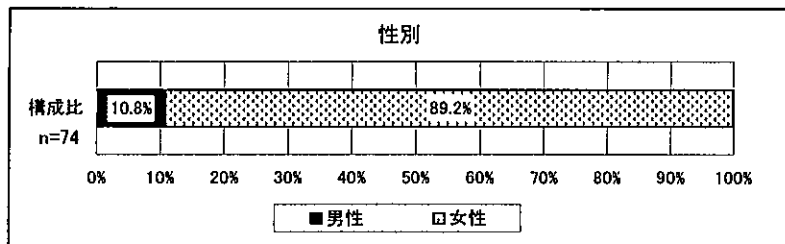
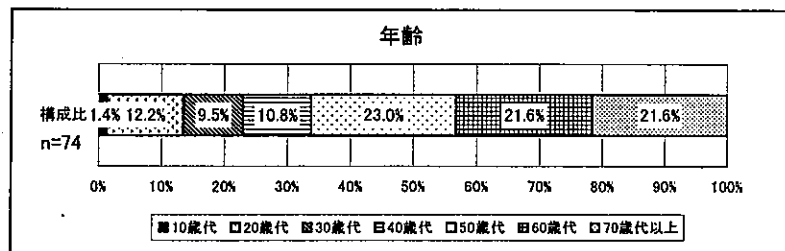
(様式1) サービス評価シート (主管課)

松露庵

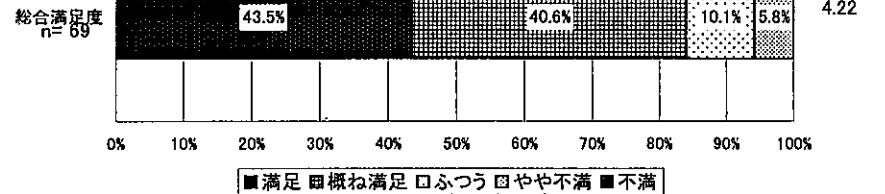
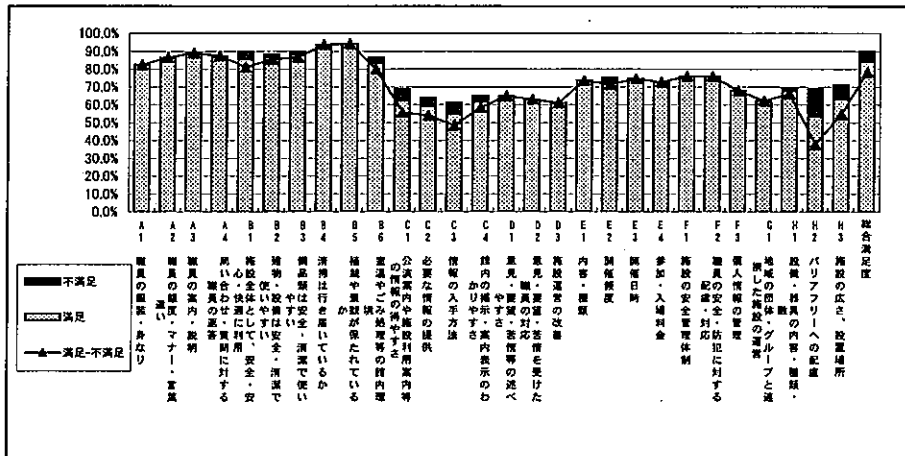
評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価	
住民の満足の上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	要改善
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	×	
		8 利用者のニーズを積極的に生かし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。	×	
評価の理由	利用者の満足度は高いが、利用者からの声を生かす努力をされたい。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	標準
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 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	15 現金等が適正に管理されている。	○	
		16 経費は節減されている。	○	
評価の理由	利用率の向上については、松露庵の個性を生かした事業の実施及び施設の周知により、継続的かつより一層の方策を図られたい。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	標準
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 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。	○	
		21 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	24 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。	○	
		25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	26 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。	○	
		27 事件・事故が発生していない。	○	
その他	28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	29 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。	○		
30 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	常に清潔に保たれており、施設・備品等も適切に管理されている。			

評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価		
業務運営の工夫	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。	○	標準	
		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。	○		
	情報提供	34 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的にを行っている。	○		
		35 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。	○		
		36 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。	○		
	サービス向上への取組	職員対応	37 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。		—
			38 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。		—
			39 利用者案内や受付が適切になされている。		—
		40 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。	—		
		41 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。	—		
		効率的な運営	42 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）。		○
	43 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。		—		
	自主事業への取組		44 事業計画に沿って自主事業を実施している。		○
		45 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）。	○		
適正な危機管理	自主事業への取組	46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	標準	
		47 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。	○		
		48 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。	○		
		49 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。	○		
		50 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。	○		
		51 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○		
地域との連携等	適正な危機管理	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	要改善	
		53 地域の活動を積極的に支援している。	×		
		54 地域ニーズを積極的に把握している。	○		
評価の理由	利用率は微増しているが依然として低く、潜在的なニーズを洗い出すためには、アンケート等の市場調査が必要と考える。茶席、寄席に限らず、オリジナリティある事業の実施や周知を図られたい。				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準	
		56 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。	○		
	適正な個人情報保護	57 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。	○		
		58 個人情報は適切に管理されている。	○		
	法令順守	59 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○		
		60 法令等で定められた事項を順守している。	○		
適正な再委託先管理	61 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○			
	62 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）。	○			
63 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。	○				
評価の理由	今後も再委託先への管理監督を十分に行い、適切な管理をはかられたい。				

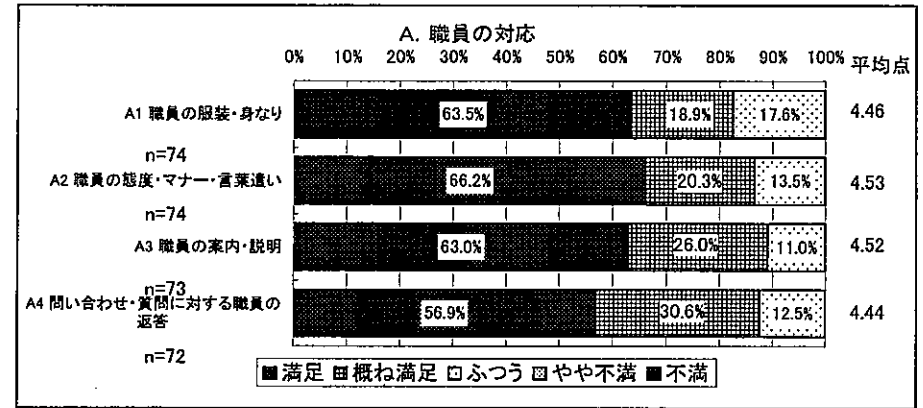




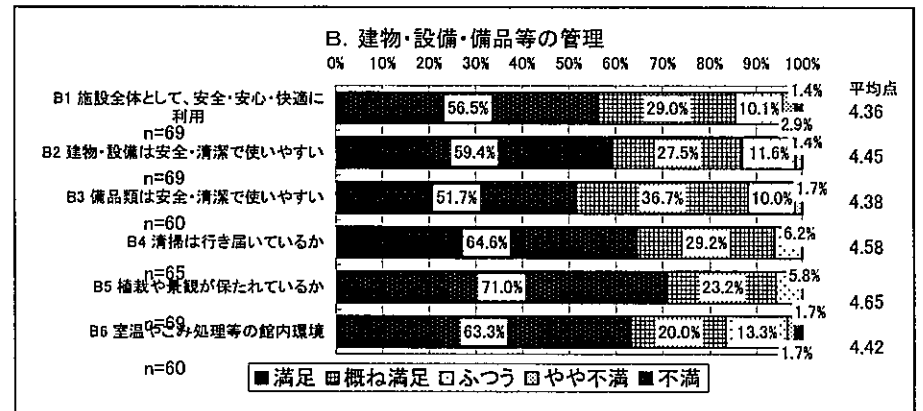
【回答者の属性】に関するコメント  
 年齢層は、50歳代以上が66%。性別は、「女性」が約9割を占めている。また、居住地は、「市内」53%。利用頻度は、「月に数回」、「年に数回」あわせて約6割となっている。



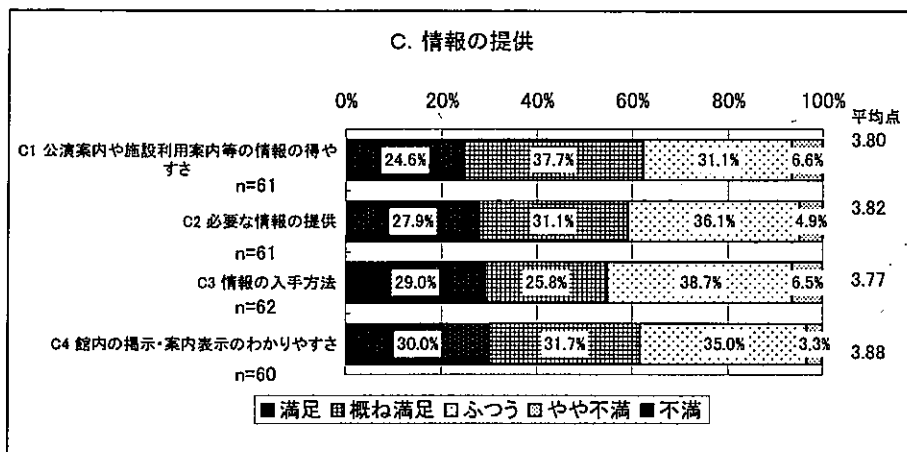
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの



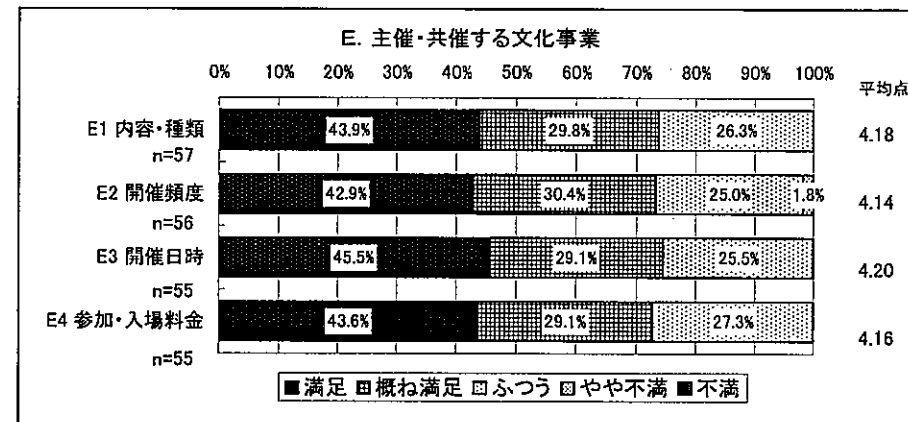
【A職員への対応】に関するコメント  
職員の対応は、「満足」、「概ね満足」を合わせていずれの項目も8割を超えている。



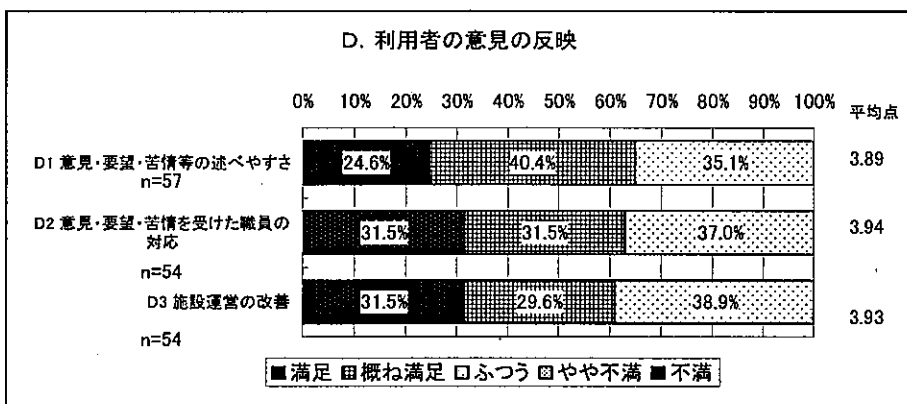
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
植栽や景観、清掃の項目では、「満足」、「概ね満足」を合わせて90%を超えている。しかし、室温やごみ処理等の館内環境項目は、建物の構造上のこともあり「やや不満」、「不満」が目立っている。



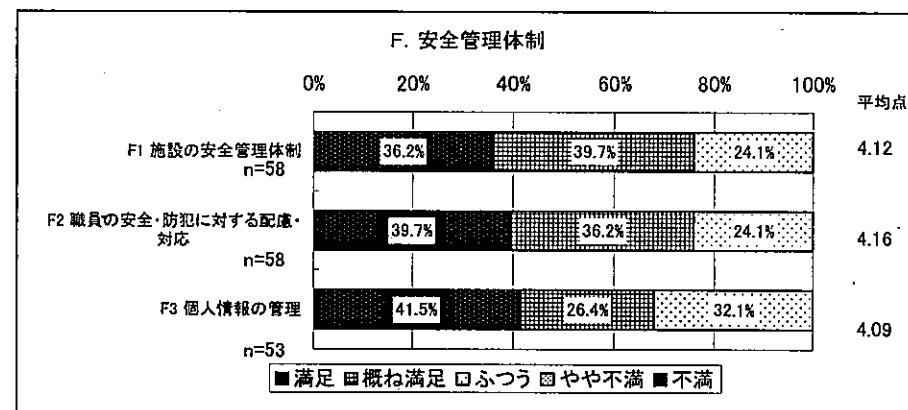
【C情報の提供】に関するコメント  
 情報の提供は、「やや不満」、「不満」が4割を超えている項目が多く、特に情報入手方法や案内表示方法など、改善が必要と思われる。



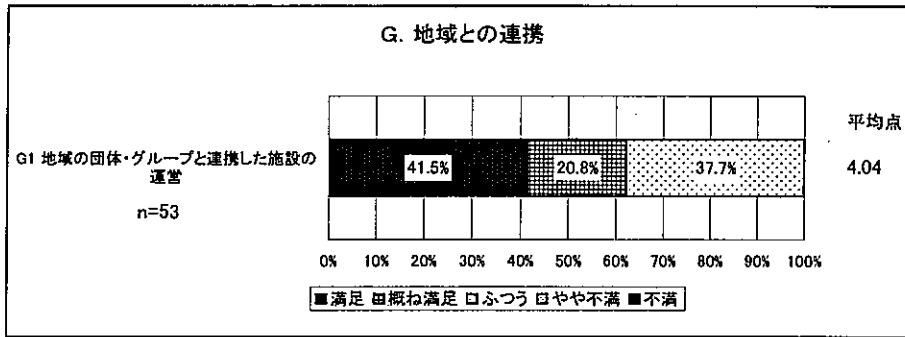
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント  
 茶道の利用が中心の施設であるが、松露庵寄席など新しい事業も展開している。



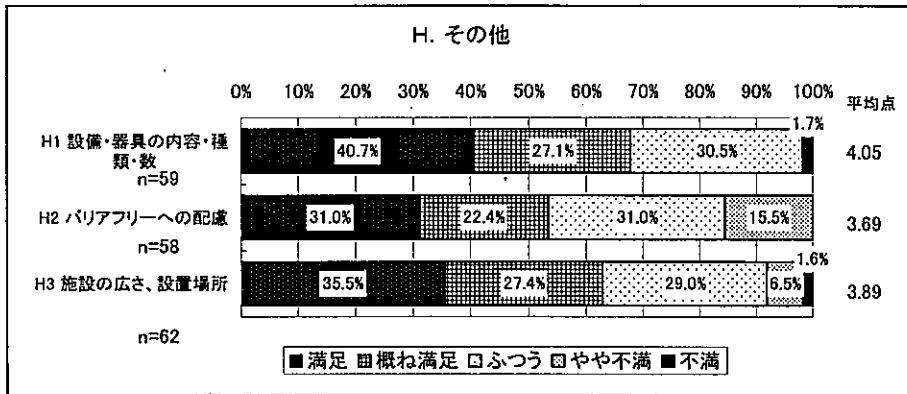
【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
 利用者の意見の反映では、「満足」、「概ね満足」を合わせ6割を超えている。「ふつう」と答えたものが35%を超えている。



【F安全管理体制】に関するコメント  
 個人情報の管理以外の項目は、「満足」、「概ね満足」を合わせ75%を超えているが、個人情報の管理は、68%ととなっている。



【G地域との連携】に関するコメント  
「満足」、「概ね満足」を合わせ62%で、地域との連携が求められる。



【Hその他】に関するコメント  
文化的建物の特徴を残しながら、施設利用を行っているため、バリアフリーへの対応が難しい。

施設名: 松露庵

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

(1) 施設設備について

- 暑いですが、扇風機をご用意頂いてありがとうございました。
- エアコン クーラーが効いていない。
- 空調をもう工夫して欲しい。
- トイレトペーパーの紙取りづらい。

(2) 運営面について

- 最寄り駅よりムーバスを出してほしい。

(3) 事業について

- この寄席は続けてほしい。

(4) 職員について

•

(5) 評価のことは

- すばらしい建物で、とてもいい経験ができました。
- このような文化的な施設を維持されていることに感謝しております。
- みどりの多い静かな場所で大変気に入っています。

(6) その他

- 有料駐車場の情報を提供して欲しい。
- 松露庵は、なかなか分かりにくいのが難点。

## 武蔵野市立吉祥寺シアター

(様式3) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺シアター
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目33番22号
指定管理者の名称	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シアターの使用の承認に関する業務 ②シアターの使用料の減免又は免除に関する業務 ③シアターの施設及び設備の維持管理に関する業務 ④舞台芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務 ⑤シアターの来館者に対するサービスに関する業務

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

総合評価	評価項目		コメント(優良、良の場合は必ずその理由を記入)
標準	3-I 重点ポイント	標準	*非常時に関する避難等の表示を利用者に分かり易くしている。職員に防災体制を周知させている。 *貸館手続き等のマニュアルを作成し、利用者に一定のサービスができるようにしている。
	3-II サービス評価	標準	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者アンケート	良	

(2) 主管課による総合評価

総合評価	評価項目		コメント(優良、良の場合は必ずその理由を記入)
標準	3-I 重点ポイント	標準	*開館以来、高い利用率を維持し続けていることは評価したい。 *地域との連携についても積極的に進められている。 *利用者の満足度も全体的に高く評価できる。「情報の提供」、「利用者の意見の反映」が比較的低いので、要因の把握に努められたい。
	3-II サービス評価	標準	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者アンケート	良	

3-1 重点ポイント

	項目	可否 ○×	評価
(1)	利用者の安全に対する取組	○	標準
(2)	地域の連携に向けた取組	○	
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	○	
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	○	

指定管理者(記入欄)

<アピール点>

- \*毎日の火気点検と、年2回の総合消防訓練等を通して安全管理を行っている。
- \*全職員で施設や設備の良好な機能を保持できるよう毎日の点検・定期点検を行っている。
- \*地域の団体等と連携した事業として、商工会議所、地元商店街が主催する「吉祥寺音楽祭」「吉祥寺アニメワンダーランド」や市芸術文化協会の「市民演劇祭」や「自主イベント」に協力し、積極的に取組んでいる。

<改善が必要だと思われる点>

- \*公演チケットのインターネット予約システムの導入やネットでの情報提供の充実や効率化

主管課(記入欄)

<主管課として特に評価できる点>

- \*利用者の安全確保のための対応、取り組みが充実している。
- \*地域の様々なイベント等に積極的に協力する等、地域との連携が図られている。
- \*開館以来、高い利用率を維持しており、高く評価できる。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- \*利用者アンケートでは、「情報の提供」、「利用者の意見の反映」の満足度が比較的低い。要因の把握と改善策の検討および実施を図られたい。

3-11 サービス評価

評価項目		評価		評価の理由（優良、良の場合は必ずその理由を記入）	
		指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
住民の満足の向上	設置目的の達成	標準	標準	* 「現代演劇やダンス等の同時代の舞台芸術」に特化する文化施設として利用率も高く、吉祥寺という街の特色を生かしながら更なる魅力を付加し、市民がより身近に舞台芸術に触れることができ、また開放された親しみの持てる場として広く周知されている。	* 利用者意見の把握とともに、より一層意見の反映に努められたい。
	市民、利用者の意見の反映				
予算の適正な執行	利用増加への取組	標準	標準	* 開館以来、劇場・稽古場共に高い利用率を維持しており、使用料も予算どおりの収入が得られている。	* 引き続き高い利用率の維持と、経費の節減の取組みに期待したい。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組			* 自助努力により管理経費及び自主事業費の適正な削減にも積極的に取り組んでいる。	
施設・整備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	標準	標準	* 舞台芸術に特化した公共ホールであるため、毎日施設内の火気点検実施している。	* 現状の管理体制を引き続き維持されたい。
	適正な備品管理				
	適正な清掃			* 館内や施設周辺を見回って、整備・修理等随時行っている。	
	適正な警備			* 貸出し備品等の確認・点検を定期的に実施して、利用者が快適に利用できるよう対処する。	
	その他				
業務運営の工夫	確実な業務の履行	標準	標準	* 館内表示はビクトサインを使用し利用者に分かりやすく配慮し、掲示物の定期点検を実施している。	* 地域との連携について、引き続き維持、充実を図られたい。
	情報提供				
	職員対応			* 地域のイベントである吉祥寺音楽祭やアニメワンダーランド等の会場提供及び広報宣伝を積極的に行っている。	* 舞台芸術を提供する施設として、市民に対してより一層の事業のPRを図られたい。
	効率的な運営				
	自主事業への取組	* 接客研修については事業団で実施。			
	適正な危機管理	標準	標準	* 年2回、通報・避難・消火の消防訓練を行っている。	
	地域との連携等	標準	標準		
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	標準	標準	* 個人情報についてはプライバシーポリシーを遵守し、各職員に周知させ	* 個人情報保護、法令遵守を全職員で意識し、再委託先についても、適切
	適正な個人情報保護				

評価項目	評価		評価の理由（優良、良の場合は必ずその理由を記入）	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
法令順守			ている。	な管理監督を行なっている。
適正な再委託先管理			* 委託業者には業務日報、月次報告を徹底させ、適正に業務が行われているか把握している。	

3-11 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	

3-11 利用者満足度評価

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	
■ 結果の概要	* 総合満足度は8割弱であり、高く評価できる。「情報の提供」、「利用者の意見の反映」の満足度は比較的低いため、要因の把握に努め、改善策を検討し、実施されたい。  * 利用者の市内居住割合は13.3%で低いとはいえ、前回の4.0%よりも増加している。

4 モニタリング評価委員会での指摘事項への対応

* 公演チケットのインターネット予約システムについては、平成23年度に導入予定である。  * 市内居住者は前回（昨年度）より増加したが、以前少数に留まっている。地域との連携は行なっているが、施設の性格上、市民の利用を大幅に増加することには限界があるかもしれない。
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5 特記事項

--



(様式1) サービス評価シート (指定管理者)

吉祥寺シアター

評価項目	評価基準	可否 (○)	評価	
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。	○	標準
		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。	○	
評価の理由	「現代演劇やダンス等の同時代の舞台芸術」に特化する文化施設として利用率も高く、吉祥寺という街の特性を生かしながら更なる魅力を付加し、市民がより身近に舞台芸術に触れることができ、また開放された親しみの持てる場として広く周知されている。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	標準
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		15 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	16 経費は節減されている。	○	
17 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○		
評価の理由	開館以来、劇場・稽古場共に高い利用率を維持しており、使用料も予算どおりの収入が得られている。自助努力により管理経費及び自主事業費の適正な削減にも積極的に取り組んでいる。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	標準
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 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。	○	
		21 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	24 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。	○	
		25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	26 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。	○	
		27 事件・事故が発生していない。	○	
28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○		
その他	29 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。	○		
	30 環境問題に配慮し、分別処理など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	舞台芸術に特化した公共ホールであるため、毎日施設内の火気点検を実施している。また、館内や施設周辺を見回って、整備・修理等を随時行っている。貸出し備品等の確認・点検を定期的に実施して、利用者が快適に利用できるよう対処している。			

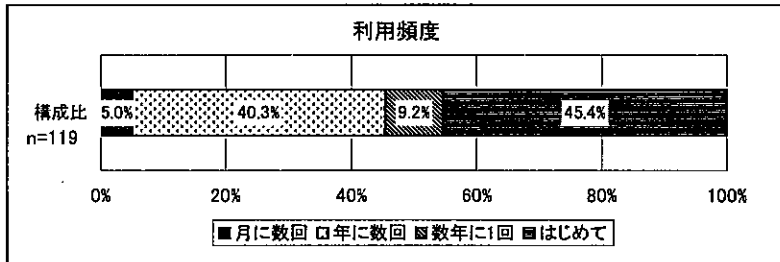
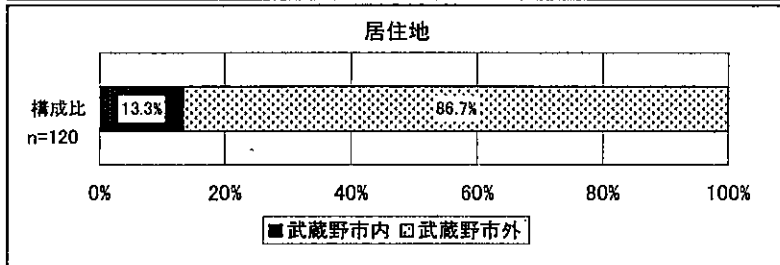
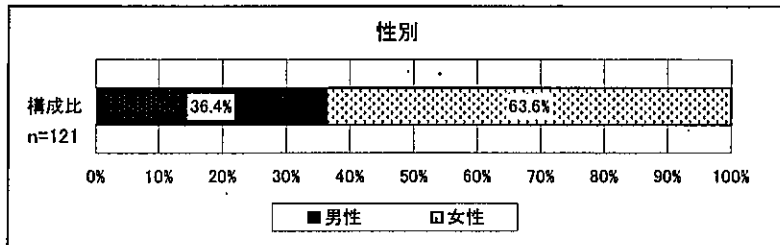
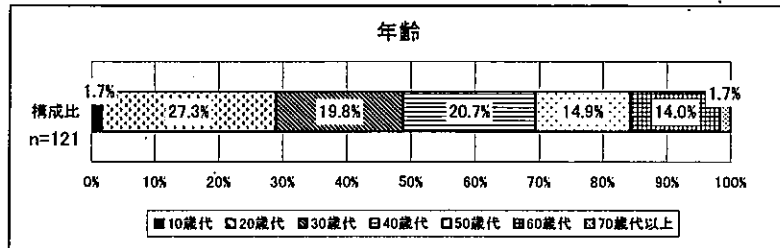
評価項目	評価基準	可否 (○)	評価		
業務運営の工夫	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	標準	
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	情報提供	34 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○		
		35 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
		36 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
		職員対応	37 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。		○
			38 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。		○
			39 利用者案内や受付が適切になされている。		○
	効率的な運営	40 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。	○		
		41 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。	○		
		42 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）。	○		
	自主事業への取組	43 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
		44 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
		45 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）。	○		
適正な危機管理	46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	標準		
	47 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。	○			
	48 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。	○			
	49 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。	○			
	50 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。	○			
	51 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○			
地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	標準		
	53 地域の活動を積極的に支援している。	○			
	54 地域ニーズを積極的に把握している。	○			
評価の理由	館内表示はビクトサインを使用し利用者に分かりやすく配慮し、掲示物の定期点検を実施している。地域のイベントである吉祥寺音楽祭やアニメワンダーランド等の会場提供及び広報宣伝を積極的に行っている。接遇研修については事業団で実施。年2回、通報・避難・消火の消防訓練を行っている。				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準	
		56 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。	○		
	適正な個人情報保護	57 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。	○		
		58 個人情報は適切に管理されている。	○		
		59 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	60 法令等で定められた事項を順守している。	○		
		61 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	62 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）。	○		
		63 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。	○		
評価の理由	個人情報についてはプライバシーポリシーを遵守し、各職員に周知させている。委託業者には業務日報、月次報告を徹底させ、適正に業務が行われているか把握している。				

(様式1) サービス評価シート (主管課)

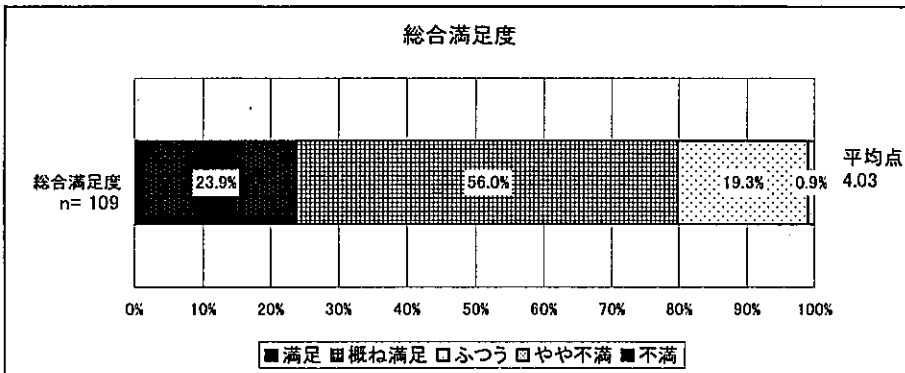
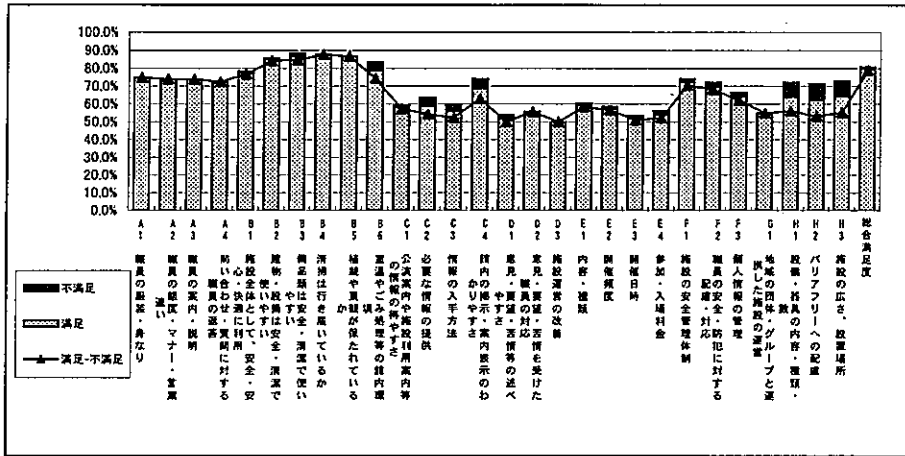
## 吉祥寺シアター

評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価	
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。	○	標準
		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。	○	
評価の理由	利用者意見の把握とともに、より一層意見の反映に努められたい。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	標準
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 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	15 現金等が適正に管理されている。	○	
		16 経費は節減されている。	○	
17 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○			
評価の理由	常に高い利用率を維持している。経費節減についても今後も引き続き取り組みをなされたい。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	標準
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 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。	○	
		21 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	24 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。	○	
		25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	26 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。	○	
		27 事件・事故が発生していない。	○	
28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○		
その他	29 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。	○		
	30 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	常時、設備や備品の確認・点検、館内の巡回等を実施している。			

評価項目	評価基準	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。	○	標準	
	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。	○		
サービス向上への取組	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	標準	
	情報提供	34 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。		○
		35 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。		○
		36 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	37 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。		○
		38 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。		○
		39 利用者案内や受付が適切になされている。		○
		40 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。		○
		41 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。		○
	効率的な運営	42 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）。		○
		43 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。		○
		44 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	45 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）。		○
	適正な危機管理	46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。		○
47 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。		○		
48 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。		○		
49 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。		○		
50 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。		○		
51 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。		○		
地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	標準	
	53 地域の活動を積極的に支援している。	○		
	54 地域ニーズを積極的に把握している。	○		
評価の理由	各種研修を実施している。地域と連携した活動も行っており、舞台芸術を提供する施設として、市民に対してより一層の事業のPRを図られたい。他劇場における公演についても情報提供をしている。			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準
		56 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。	○	
	適正な個人情報保護	57 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。	○	
		58 個人情報は適切に管理されている。	○	
		59 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
	法令順守	60 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		61 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
適正な再委託先管理	62 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）。	○		
	63 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。	○		
評価の理由	個人情報保護、法令遵守を全職員で意識し、再委託先についても、適切な管理監督を行なっている。			

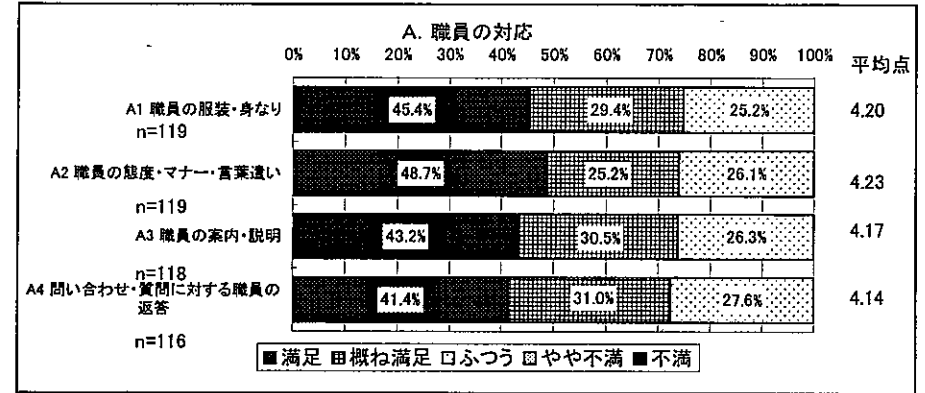


【回答者の属性】に関するコメント  
 20代の方が27%と最も多いが年齢層は若者から年配者まで幅広い。市外の方が多く、利用頻度としては、初めてシアターにいらっしゃった方と年に数回利用される方に概ね分かれた。

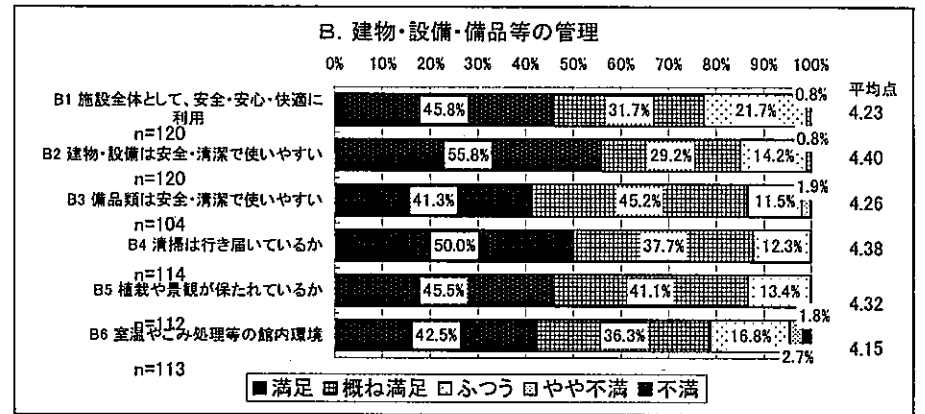


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

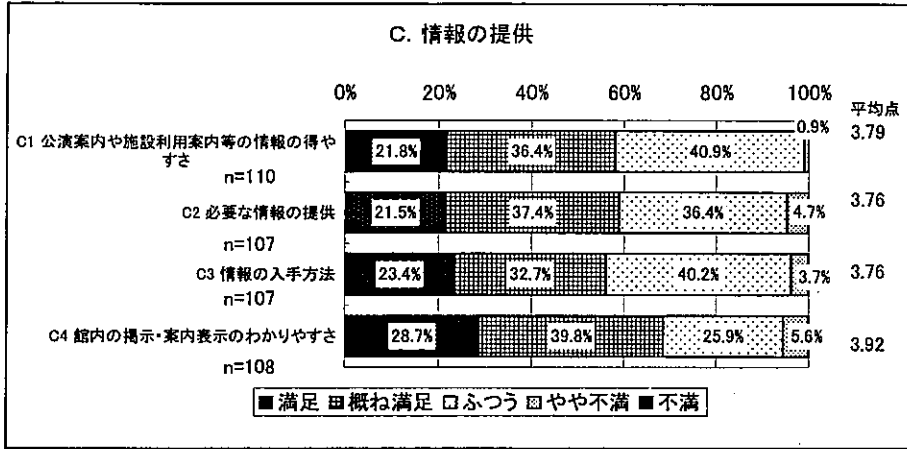
【総合満足度】に関するコメント  
「満足している」が23.9%、「概ね満足」が56%で8割近くが「満足している」と答えている。「不満」と答えた方はおらず「やや不満」も0.9%であり、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。



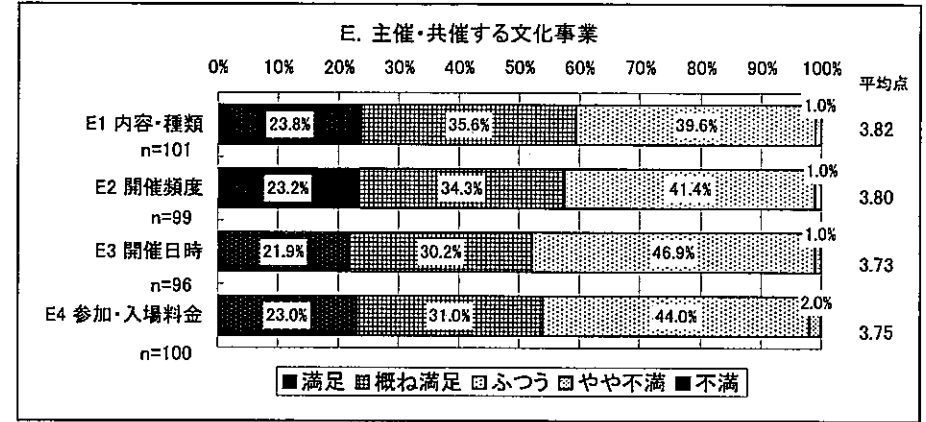
【A職員への対応】に関するコメント  
いずれの項目でも、「満足」「概ね満足」が70%を超え、利用者は満足していると考えられる。



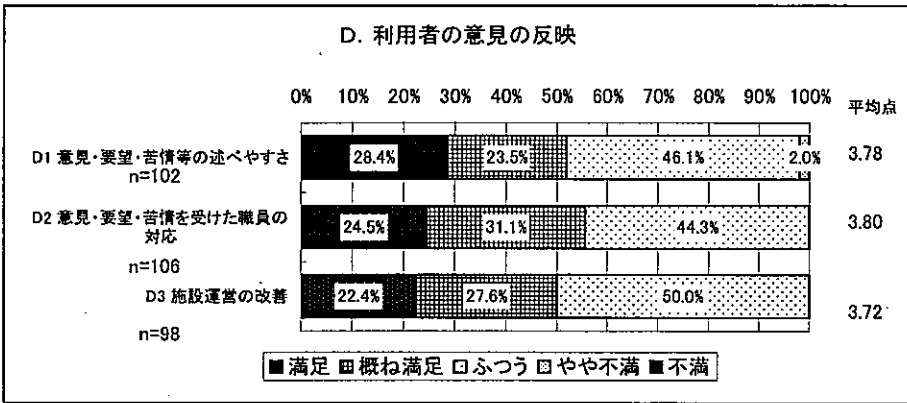
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
「建物・設備は安全・清潔で使いやすい」「備品は安全・清潔で使いやすい」「清掃は行き届いているか」「植栽は景観が保たれているか」では、「満足」「概ね満足」が85%を超えており利用者は高い満足度を得ていると考えられる。その他の項目でも75%以上を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。



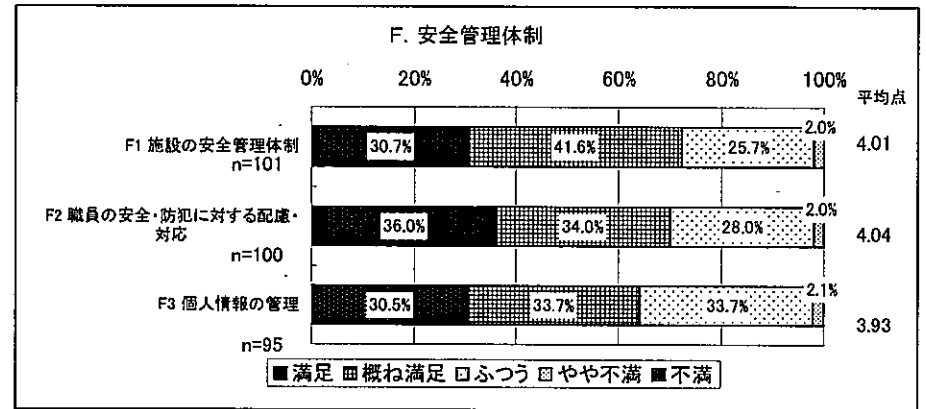
【C情報の提供】に関するコメント  
 すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント  
 すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

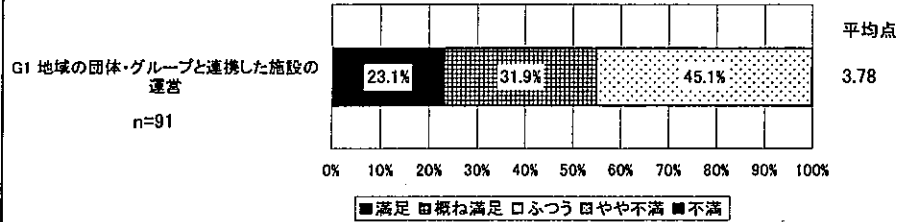


【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
 すべての項目で「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。



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

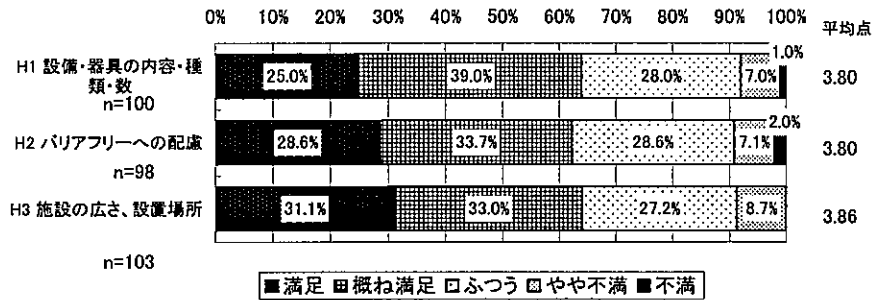
### G. 地域との連携



#### 【G地域との連携】に関するコメント

「満足」「概ね満足」が50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

### H. その他



#### 【Hその他】に関するコメント

すべての項目で「満足」「概ね満足」が6割近くを占めており、利用者は満足していると考えられる。

施設名: 吉祥寺シアター

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

(1) 施設設備について

- 1Fのトイレの数が不足。
- けいこ場で劇場舞台の寸寸がとれないのが残念ですが、仕方がない。  
けいこ場内で完全飲食禁止はきついかと思います。
- トイレは少ないのでは。階段のほかにもう少しエレベーターが欲しい。
- シアターは見やすかったが、椅子の音などがギシギシになっていたのが気になった。
- 吉祥寺シアターの椅子が硬い。短時間なら良いが、長時間の舞台など向いていない。
- 目立つ所にゴミ箱が見あたらない。
- エレベーターの場所等わかりにくく、利用しづらいと思います。
- 吉祥寺シアターのけいこ場の更衣室・トイレが少なく不便。パーが欲しい。
- 椅子が少し硬いですね。
- 椅子が硬いので長時間だと少しつらい。それ以外は良いと思います。
- 着替える場所が狭い。
- トイレが少ない。
- 途中座椅子の関係でおしりが痛くなりました。クッション等があるとうれしいです。
- トイレもきれい
- せっかく広さがあるのに、パーが1本しかないので参加人数が限られてしまう。  
移動パーでもよいので増やしてほしい。  
利用時間の区切りを増やしてもらえるともっと使いやすくなると思う。

(2) 運営面について

- ホームページの地図がアバウトすぎて、街を知らない人はホールに到着できないと思います。詳しい地図を出すべき。
- 市民が利用する場合もう少し貸し代金が安いほうが良い。ラジカセ利用代金は高いと感じる。
- けいこ場使用の際に発行される書類の数が、やや多すぎるなど感じています。1枚にまとめたほうが省資源になるのではないのでしょうか？  
また施設利用の市民割引などがあればもっと積極的に利用したいです！
- ゴミを受け取って頂けないので、大変苦労しました。どんなに工夫しても長い公演だとゴミはでるので有料で受け取るなどの対応を今後検討していただきたい。
- 利用団体のゴミを有料で構わないので処理してほしい。舞台公演の際は差し入れやロビータなど、必ず毎日ゴミが出ます。本当に困っています。ぜひよろしく願いいたします。
- (CD)プレイヤーの貸し代金が高すぎる。

(3) 事業について

(4) 職員について

- 職員の数が少ない気がします。

(5) 評価のことは

- こういう素晴らしい施設があることを最近知りました。これからちょくちょく来たいです。
- 素晴らしい施設でした。
- 本当にありがとうございます。
- 楽しかったです。初めて来ましたが、とても充実した日になり、月曜日からまた仕事を頑張ってた見に来たいです。
- すっきりしていて、とても良い雰囲気だと感じました。

(6) その他

- よくわからない。
- 特になし。
- 職員等、特にかかわりがなかったので参考になるかわかりませんが。
- 利用の回数が少ないので分からない事が多く、その為「普通」が多くてすみません。

## 武蔵野市立自然の村



(様式3) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立自然の村
所在地	長野県南佐久郡川上村大字川端下547-1
指定管理者の名称	(財)武蔵野生涯学習振興事業団
代表者	理事長 南條 和行
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日
指定管理業務の内容	①施設の管理運営業務 ②施設利用の受付業務

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

総合評価	評価項目	評価	コメント(優良、良の場合は必ずその理由を記入)
要改善	3-I 重点ポイント	要改善	* 主管課、委託業者と連携を図り、利用者が安全に利用できるよう努めているが、浴槽からレジオネラ菌が検出され、管理の見直しが必要。
	3-II サービス評価	要改善	
	3-III 財務モニタリング		* 利用者の増加、各種マニュアルの整備は評価できるが、職員の各種研修の体系化が課題。
	3-IV 利用者アンケート	優良	* アンケートでは多くの方に満足をいただいております。特に総合満足度の「満足」の項目が昨年の39.7%から63.3%に上昇した点は評価できる。

(2) 主管課による総合評価

総合評価	評価項目	評価	コメント(優良、良の場合は必ずその理由を記入)
標準	3-I 重点ポイント	要改善	* レジオネラ菌の発生など事故が起きたが、対策工事の実施、定期的な清掃と水質検査を実施し、再発防止に努めている。
	3-II サービス評価	要改善	
	3-III 財務モニタリング		* 利用者アンケートの総合満足度は非常に高く、良好な運営が行われていると思われるが、サービス評価において研修の未実施など課題も見受けられる。
	3-IV 利用者アンケート	優良	

3-1 重点ポイント

	項目	可否 ○×	評価
(1)	利用者の安全確保に対する取組	×	要改善
(2)	地域の連携に向けた取組		
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	○	
(4)			

指定管理者(記入欄)
<p>&lt;アピール点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 宿泊者名簿の設置</li> <li>* 年2回の消防訓練の実施</li> <li>* 災害発生時の対応マニュアルと連絡網の整備</li> <li>* 主管課との連携</li> <li>* ハイキングコースの確認、整備</li> </ul> <p>&lt;改善が必要と思われる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 施設、設備管理の徹底(保守点検及び整備)と老朽化への対応</li> <li>* 意見、要望の出しやすい環境整備</li> <li>* 効率的な施設運営(平日の利用者増加対策)</li> <li>* 組織機能強化のための各種研修の実施</li> </ul>

主管課(記入欄)
<p>&lt;主管課として特に評価できる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者からの要望や、運営上の課題に対して、すばやく適切に対応しようとする真摯な姿勢がある。</li> <li>* 指定管理者として、当施設の存在意義や特徴を理解した取組を実施している。</li> <li>* 必要に応じて市と密接に連携し、打ち合わせや現地調査などを実施できている。</li> </ul> <p>&lt;主管課として指定管理者に改善を期待したい点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 自然の村の特性を生かし、更なる利用者の掘り起こしにつながるようなプログラムの検討。</li> <li>* 野外活動物品などの適切な管理と、利用者への指導の強化。</li> <li>* 利用者の安全を確保するため、施設の老朽化や自然環境の変化などに対応し、予防的な観点もふまえた施設管理の実施</li> </ul>

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由(優良、良の場合は必ずその理由を記入)	
		指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
住民の満足の向上	設置目的の達成	優良	標準	*意見箱を設置し、常時利用者の意見を受け付けられる環境をつくり、苦情等があった場合に職員間で速やかに対応できる体制を整備した。	*総合満足度が高く、リピーターも多い。しかし想定範囲内であり、特筆すべき変更点もないため標準とした。
	市民、利用者の意見の反映				
予算の適正な執行	利用増加への取組	良	良	*利用者数が増加しているが、入浴、消灯時間等の管理を徹底するなど、経費の節減に努めている。	*パンフレットの作成など、利用者増に向けた取り組みを実施。使用料の変更に伴う歳入の増加と、歳出の抑制もあわせ評価したい。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・整備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	要改善	要改善	*5月に浴槽からレジオネラ菌が検出された。今後は定期清掃、水質検査を実施し、安全管理を徹底したい。	*旅館業法の適用に伴い実施された水質検査で、発見されたレジオネラ菌類の汚染は、対策工事と適切な管理運用により改善されたが、備品管理、施設管理ともまだ充分とはいえない。
	適正な備品管理				
	適正な清掃				
	適正な警備				
	その他				
業務運営の工夫	確実な業務の履行	要改善	要改善	*平日の利用率アップが課題	*全般的に安定した施設管理が行なわれていると評価したい。ただし、利用率の向上なども、今後施設の特性に合わせた改善を求めたい。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組	良	標準	*災害時等のマニュアルを整備し、的確に対処できるよう準備している。	*事故や災害時のマニュアルがR21に整備されたことを評価した。
	適正な危機管理				
	地域との連携等				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	要改善	要改善	*個人情報、法令順守に関する定期的な研修の実施が課題。	*個人情報、法令順守に関する取組が不十分である。  *組織としての対応は情報共有の取組を整備し、実施していることを評価したい。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

3-Ⅲ 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	

3-Ⅳ 利用者満足度評価

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	
■ 結果の概要	<p>*総合満足度が、満足(63.3%)概ね満足(33.3%)と非常に高く、利用者からは高く評価されていることが分かる。</p> <p>*アンケートの中で不満と評価されている「情報の提供」についての取組みは、引き続き窓口等での情報提供に対して、工夫と努力が見受けられ、改善されつつあるものと認識している。</p>

4 モニタリング評価委員会での指摘事項への対応

<p>*全体的な評価の基準を低くしており、逆に過大評価と思われる部分があったのを改め、評価基準に合わせ厳しく評価した。</p>
-----------------------------------------------------------------

5 特記事項

<p>*利用者アンケートからは、高い評価を受け満足度も高いが、全体の利用率(稼働率)については評価できる状況にない。武蔵野市立自然の村が、武蔵野市が所有する宿泊可能な施設として機能し、市民からも評価を得ていくためには、その存在理由や目的を改めて考えていく必要がある。</p> <p>*平成22年度のモニタリングでは、このような観点からも重点ポイントとして、「自然の村の存在を高める施設利用のあり方と資源の有効利用」といった視点も含め、検討・検証していきたい。</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(様式1) サービス評価シート (指定管理者)

## 自然の村

評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価	
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。	○	優良
		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。	○	
評価の理由	各職員とも条例を十分に理解し、お客様の立場に立った対応を心掛けている。また、ご意見箱をはじめ、お客様が意見・要望を出しやすい環境を整えている。苦情等があった場合は、その情報や対応例などを職員間で共有できる環境も整備している。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	良
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		15 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	16 経費は節減されている。	○	
17 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○			
評価の理由	他の市関係の施設の閉鎖、アウトドアームなどの影響もあり中央棟及びキャビン棟とも利用者の増加が見られた。利用者が増えても入浴・消灯時間など時間の管理を徹底することで経費の削減に努めている。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	要改善
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 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。	○	
		21 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	24 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。	○	
		25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	26 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。	○	
		27 事件・事故が発生していない。	×	
その他	28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	29 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。	○		
	30 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	施設管理については、武蔵野市、委託業者と連携を図り、お客様が安全且つ快適に利用できるよう努めている。しかし、5月に浴槽からレジオネラ菌が検出されており、その後は定期的な清掃と水質検査を実施している。			

評価項目	評価基準	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。	○	要改善	
	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。	○		
サービス向上への取組	情報提供	34 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。	○	
		35 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。	○	
		36 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	37 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。	○	
		38 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		39 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		40 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。	○	
	効率的な運営	41 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。	○	
		42 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)。	×	
		43 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○	
自主事業への取組	44 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	45 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)。	○		
	46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	良	
適正な危機管理	47 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。	○		
	48 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。	○		
	49 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。	○		
	50 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。	○		
	51 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○		
地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	-		
	53 地域の活動を積極的に支援している。	-		
	54 地域ニーズを積極的に把握している。	-		
評価の理由	サービスについては、常に向上できるよう努力しており、研修等を随時行っている。サービスの統一化を図るためのマニュアルの作成や年2回の消防訓練と合わせて緊急時マニュアルを整備している。施設利用については、平日の利用率アップが課題となっており宿泊事業を実施するなどの努力をしているが更なる対策を考えたい。			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	要改善
		56 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。	○	
	適正な個人情報保護	57 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。	○	
		58 個人情報は適切に管理されている。	○	
		59 個人情報保護に関する研修が定期的に行われている。	×	
	法令順守	60 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		61 法令順守に関する研修が定期的に行われている。	×	
	適正な再委託先管理	62 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)。	○	
	63 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。	○		
	評価の理由	武蔵野市とは定期的に協議する場を設け、積極的な連携を図っている。再委託先については、価格・人員配置等を考慮し総合的に判断し選定している。個人情報保護に関する積極的な取り組みが課題といえる。		

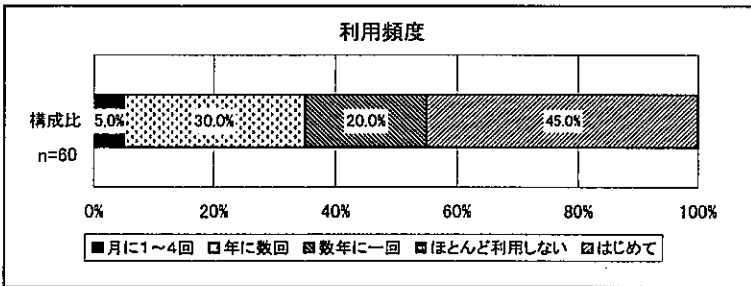
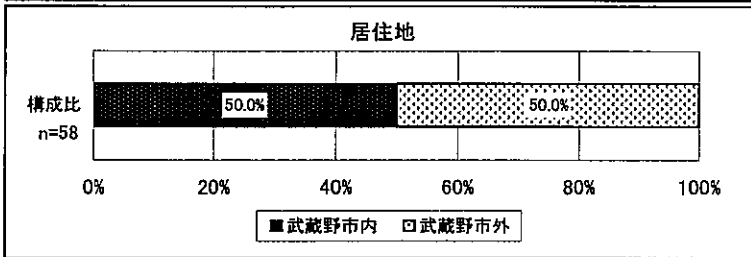
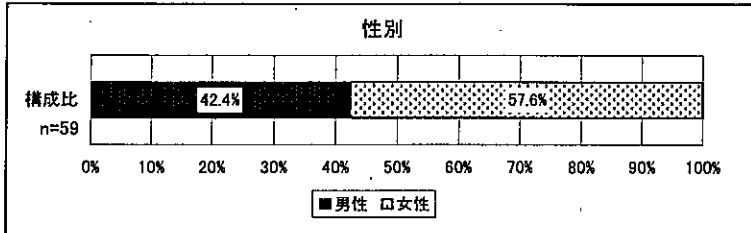
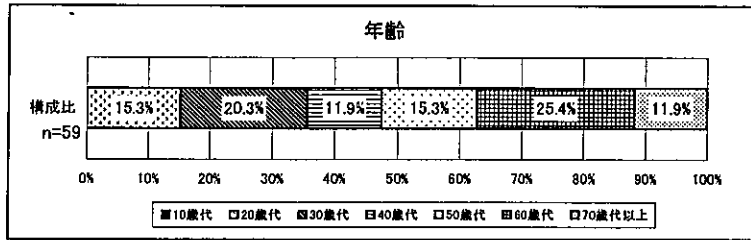
(様式1) サービス評価シート (主管課)

自然の村

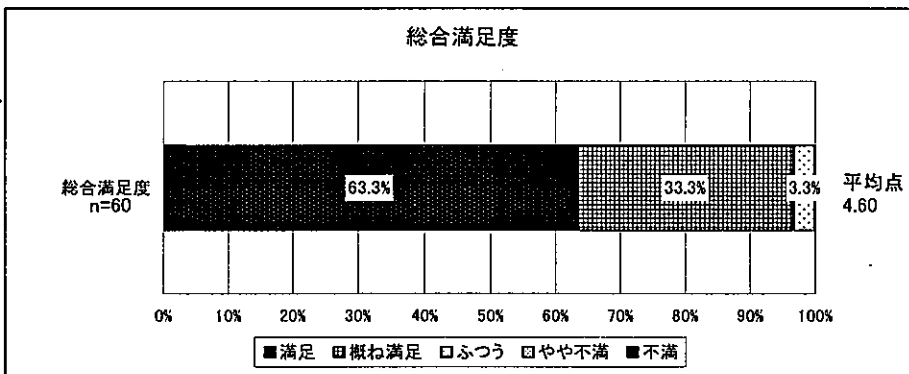
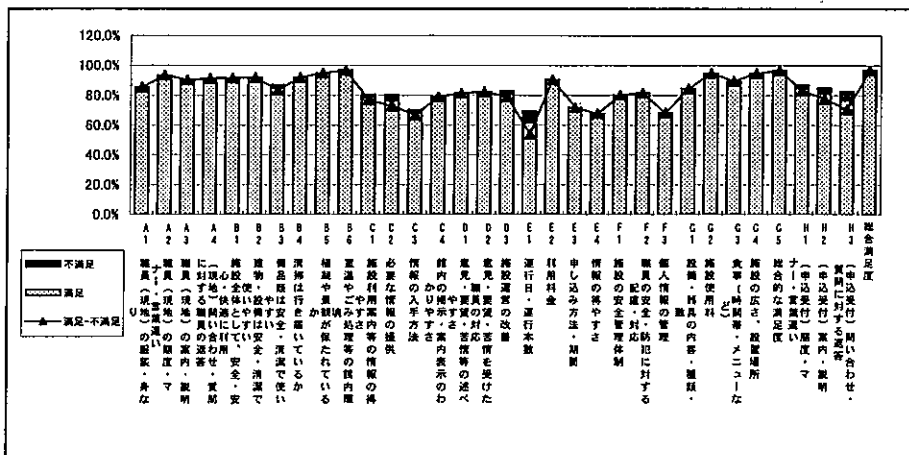
評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価	
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	標準
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かし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。	○	
評価の理由	基本方針は、基本協定および年度協定により確立されている。利用者の満足度は、利用者モニタリングの総合満足度において、「満足」・「概ね満足」をあわせて96.6%と高い。しかし、すべての基準において、期待どりの成果であるため「標準」とした。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	良
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 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	15 現金等が適正に管理されている。	○	
		16 経費は節減されている。	○	
17 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○			
評価の理由	利用者数の増加(前年度比延べ421人増)、収入の増加、施設パンフレットの作成や利用促進バスの運行などの取組、経費の節減など、期待以上の成果が多いため「良」とした。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	×	要改善
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 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。	○	
		21 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	×	
		23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	24 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。	○	
		25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	26 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。	○	
		27 事件・事故が発生していない。	×	
28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○		
その他	29 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。	○		
	30 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	浴槽からレジオネラ菌が検出され、安全性の確保が十分だったとは言えない。また、備品類の管理については、不明な備品がある。安全管理・備品管理に関しての対策が必要なため「要改善」とした。			

評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価		
業務運営の工夫	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。	○	要改善	
		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。	○		
	サービス向上への取組	情報提供	34 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。		○
			35 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。		○
			36 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	37 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。		○
			38 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。		○
			39 利用者案内や受付が適切になされている。		○
			40 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。		○
			41 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。		○
			42 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)。		×
	自主事業への取組	43 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○		
		44 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
		45 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)。	○		
適正な危機管理		46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	標準	
		47 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。	○		
		48 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。	○		
	49 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。	○			
	50 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。	○			
地域との連携等	51 市や利用者にも損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○			
	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	—			
	53 地域の活動を積極的に支援している。	—			
54 地域ニーズを積極的に把握している。	—				
評価の理由	「確実な業務の履行」および「サービス向上への取組」については、全体的に基準を満たしていた一方で、稼働率を高めることが求められるため「要改善」とした。「適正な危機管理」に関しては、事故等への対応体制が最低限度満たされているため「標準」とした。				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	要改善	
		56 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。	○		
	適正な個人情報保護	57 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。	○		
		58 個人情報は適切に管理されている。	○		
	法令順守	59 個人情報保護に関する研修が定期的に行われている。	×		
		60 法令等で定められた事項を順守している。	○		
	適正な再委託先管理	61 法令順守に関する研修が定期的に行われている。	×		
62 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)。		○			
63 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。	○				
評価の理由	市と指定管理者間での連携等に関しては、問題点の共有・対処等が十分なされている。しかし、個人情報保護や法令順守に関する研修が定期的には行われておらず、意識面での組織的な個人情報保護、法令順守をより整備する必要があるため「要改善」とした。				

施設名 武蔵野市立自然の村

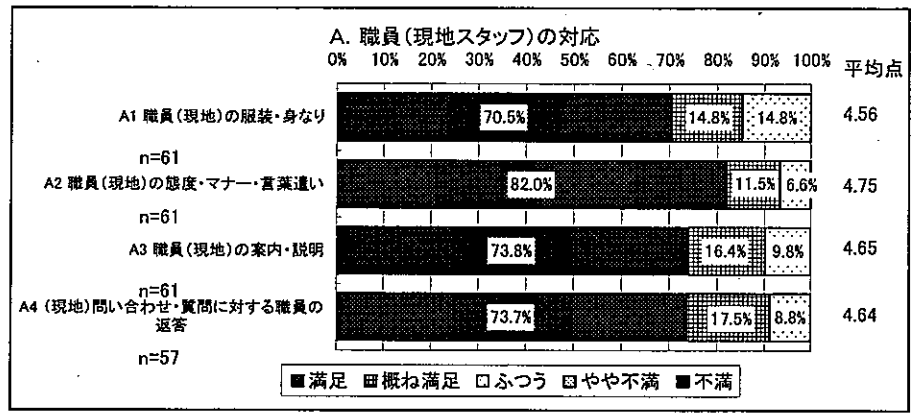


**【回答者の属性】に関するコメント**  
 回答者の年齢は、「60歳代」が25.4%で最も多く、次いで「30歳代」が20.3%が多かった。その他の層もそれほど大差ないが「10歳代」(18歳以上)は0%であった。  
 性別は、「女性」57.6%、「男性」42.4%で、「女性」が多かった。  
 居住地は、「市内」「市外」ともに50%で同数であった。  
 利用頻度は、「はじめて」が45.0%でおおよそ5割を占め、次いで「年に数回」が30%で続いている。

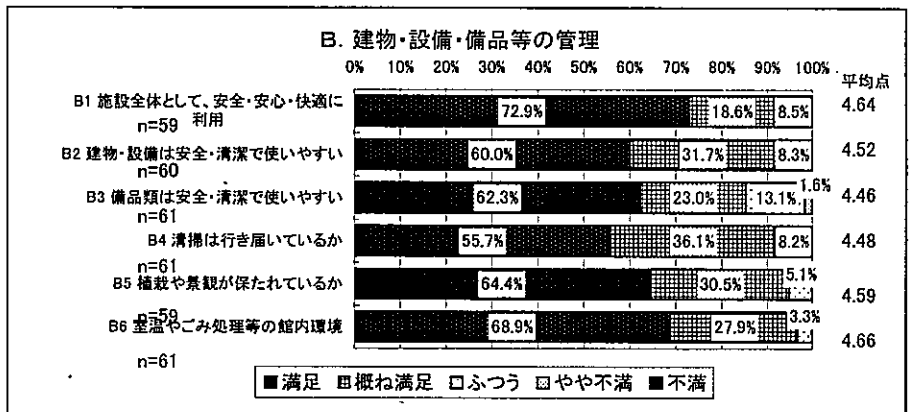


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

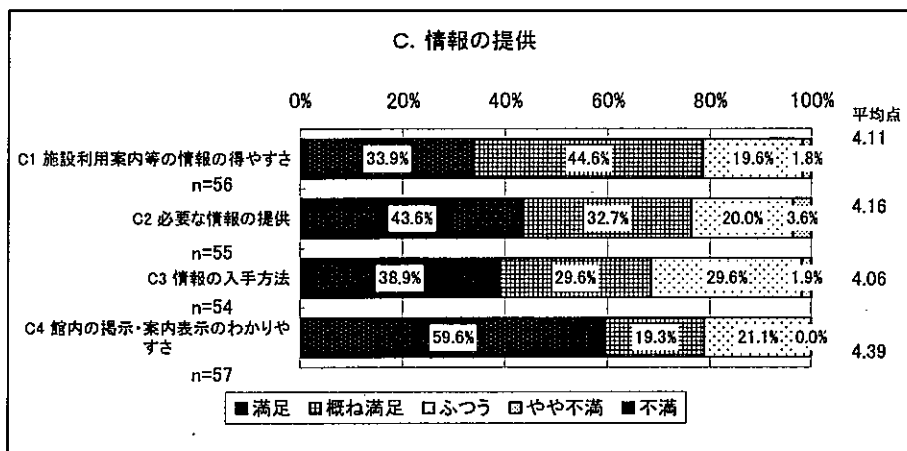
【総合満足度】に関するコメント  
 武蔵野市立自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が63.3%、「概ね満足」が33.3%で9割以上が「満足している」と答えている。「不満に感じている」は0%であり、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。



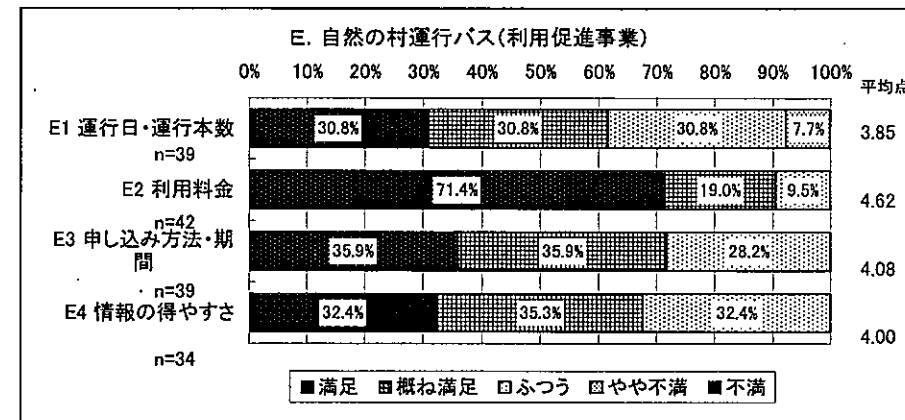
【A職員(現地スタッフ)の対応】に関するコメント  
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が85%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。



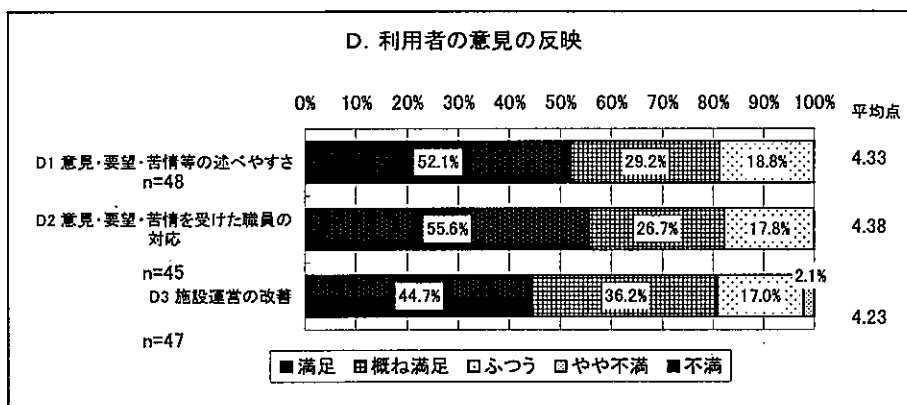
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
 全ての項目で「満足」「概ね満足」が85%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。



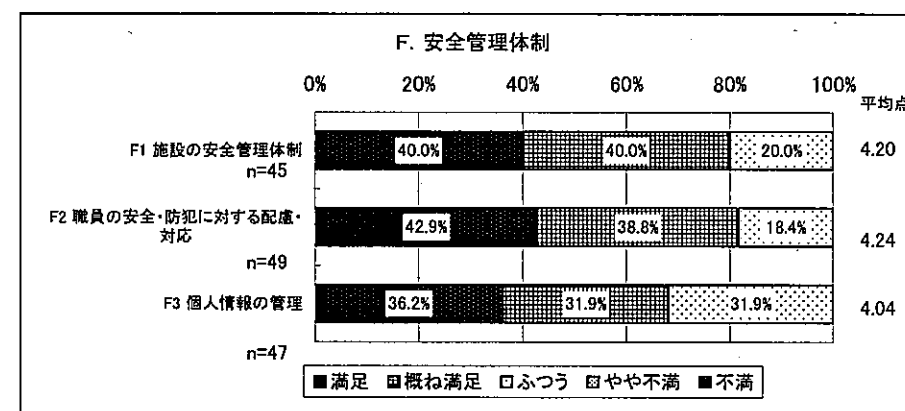
【C情報の提供】に関するコメント  
全ての項目で「満足」「概ね満足」が65%を超えており、利用者は満足していると考えられる。



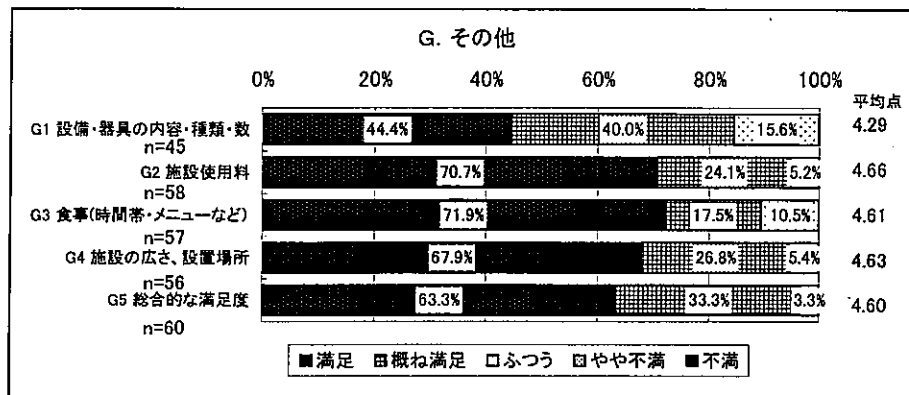
【E自然の村運行バス】に関するコメント  
「バスの利用料金」では「満足」「概ね満足」が90%を超えており、利用者は非常に高い満足を与えていると考えられる。また、その他の項目でも60%は超えており、利用者は満足していると考えられる。



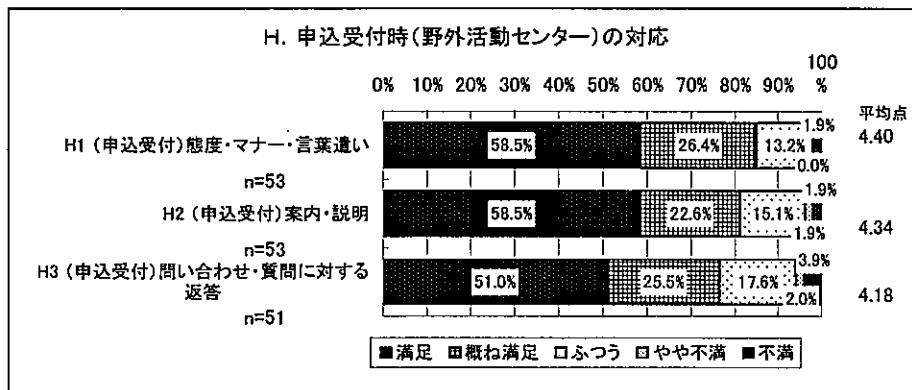
【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
全ての項目で「満足」「概ね満足」が80%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。



【F安全管理体制】に関するコメント  
「施設の安全管理体制」「職員の安全・防犯に対する配慮・対応」では、「満足」「概ね満足」が80%を超えており、利用者は高い満足を得ていると考えられる。また、「個人情報の管理」でも65%を超えており、利用者は満足していると考えられる。



【G(その他)に関するコメント】  
全ての項目で「満足」「概ね満足」が80%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。



【H(申込受付時(野外活動センター)の対応)に関するコメント】  
「態度・マナー・言葉遣い」「案内・説明」では、「満足」「概ね満足」が80%を超えており、利用者は高い満足を得ていると考えられる。また、「お問い合わせ・ご質問に対する返答」でも70%を超えており、利用者は満足していると考えられる。しかし、全ての項目で不満を感じた利用者が数%でもいたことは反省すべきであり改善の必要がある。



施設名: 武蔵野市立自然の村

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

(1) 施設設備について

- 部屋の電気が暗い。
- 洗面台にコップがほしい。
- TVをなくしたほうがよい。(うるさい)
- 公衆電話をテレフォンカードを使えるようにしてください。
- トイレにウォシュレットをつけてほしい。

(2) 運営面について

- 入浴時間を 6:00 からにしてください。
- 朝の入浴時間を延長してほしい。
- 申込開始日から満室になることもあるので市民の優先順位をお願いします。
- 2Fのトイレありがとうございました。
- 登山に出かけたいので朝食の時間を早めてほしい。
- 昼食のお弁当をおにぎり弁当にしてほしい。

(3) 事業について

- バス運行の本数を増やしてほしい。

(4) 職員について

- 親切でしたありがとうございました。

(5) 評価のことば

- とても楽しく過ごせました。
- 食事とても美味しくいただきました。

(6) その他

- 日常から離れて時間を過ごしたいと思うのであまり行き届いたサービスでなくても十分です。  
総じて気分よく過ごせます。
- 子どもの食事の量が多い。
- 子どもの食事の味が濃い。
- 2009年2月のバス運行が中止になった時の対応は不適切であった。施設管理に手ぬかりがあったのではないか。予定の変更など利用者に負担させただけだった。
- 冬期の回数を増やしてほしい。
- 毎回リラックスできています。ありがとうございます。
- 夕食の肉の量が多い。

武蔵野市立0123吉祥寺

(様式3) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立0123吉祥寺
所在地	武蔵野市吉祥寺東町2-29-12
指定管理者の名称	一般財団法人 武蔵野市子ども協会
代表者	理事長 筒井 敏晴
所在地	武蔵野市中町3-7-1 武蔵野コーポラス506
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日
指定管理業務の内容	①武蔵野市が設置する子育て支援施設の管理運営 ②施設の設置目的に基づいた事業の企画・運営 ③その他、協会の目的を達成するために必要な事業

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

総合評価	評価項目	評価	コメント(優良、良の場合は必ずその理由を記入)
標準	3-I 重点ポイント	要改善	*「ひろば事業」の充実に向け、スタッフがなるべく「ひろば」に出るようにし、親子の遊びの充実を図った。
	3-II サービス評価	要改善	*「リサイクル0123」は、参加者を市内利用者に限る、毎月1回行うこととしたため、市内利用者の利用の促進につながった。
	3-III 財務モニタリング		*利用者アンケートの満足度は非常に高い。 *苦情対応マニュアル未整備など要改善項目はあるが、アンケート実施や意見箱を設置するなど代替手段を講じている。
	3-IV 利用者アンケート	優良	*接客研修未実施、サービスマニュアル未整備については、利用者満足度も高く必要に迫られていないが、翌年度整備を検討している。 *盗難事件が発生したが、防犯カメラを設置し、利用者へも注意喚起を呼びかけている。

(2) 主管課による総合評価

総合評価	評価項目	評価	コメント(優良、良の場合は必ずその理由を記入)
良	3-I 重点ポイント	要改善	*マニュアルの未整備や盗難事件の発生など、改善が必要な点も見られるが、対応を検討、または実施している。利用者の満足度も94.7%と非常に高く、利用者も増加しており、施設設置の目的達成に向けて良好な運営が行われている。
	3-II サービス評価	要改善	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者アンケート	優良	

3-1 重点ポイント

	項目	可否 ○×	評価
(1)	利用者の安全確保に対する取組	×	要改善
(2)	地域の連携に向けた取組	○	
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	○	
(4)			

<p>指定管理者(記入欄)</p> <p>&lt;アピール点&gt;</p> <p>*館内の安全確保のために、20年度は1階プレイホール等の床張り替え工事を行った。また、館内の安全を確保するため、21年度には防犯カメラを設置した。</p> <p>*21年度は、地域との協働事業「0123」×「地域」を実施し、地域とともに子育てを考え、支援していく方向で「地域交流事業」の拡大を図った。</p> <p>*館内の「うさぎポスト」により、直接スタッフに言いづらい意見を伝えることができるよう配慮している。また、アンケート調査を実施し、利用者の意見や要望の把握に努めている。得られた利用者からの意見等については、すべてスタッフ間で話し合い、結果を館内に掲示している。改善が必要なものは、即時改善を行っている。</p> <p>&lt;改善が必要と思われる点&gt;</p> <p>*スタッフが個々の利用者の相談に丁寧に応じ、ニーズを把握した上で事業に活かすように努める。</p> <p>*他施設との連携が必要な場合には、迅速に対応していく。また、市内他施設からの紹介も受け、適切に対応する。</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>主管課(記入欄)</p> <p>&lt;主管課として特に評価できる点&gt;</p> <p>*館内設置の「うさぎポスト」や独自アンケートの実施により、利用者の意見や要望の把握に努めている。寄せられた意見についても、スタッフ間でよく話し合い、結果を館内に掲示、改善が必要なものは、即時改善を行っている点で評価できる。</p> <p>*平成21年度から実施している「0123」×「地域」は、地域とともに子育てを考え、支援していくための新たな地域協働事業であり、地域交流の拡大という点で評価できる。</p> <p>*利用者アンケートの結果から、総合満足度において、満足、概ね満足と答えた方が全体の94.7%と非常に高い評価を得ている点は評価できる。</p> <p>&lt;主管課として指定管理者に改善を期待したい点&gt;</p> <p>*職員の努力とは裏腹に、利用者の財布等の盗難が相次いだ。21年度に防犯カメラが設置され、今後は抑止効果が発揮されて事件が起こらないことに期待したい。</p> <p>*地域の子育て支援に対する理解を深め、支援する人材を養成するために、今後も積極的に地域交流を図り、地域との協働を進めてほしい。</p> <p>*施設を利用していない親が、施設をどう評価し、なぜ利用していないのかを把握し、施設運営に活かしてほしい。</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由（優良、良の場合は必ずその理由を記入）	
		指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
住民の満足の向上	設置目的の達成	要改善	要改善	*施設管理やスタッフについて高く評価された。 *苦情・意見への対応を周知し、事業に反映した。	*苦情マニュアルの整備ができなかった。
	市民、利用者の意見の反映				
予算の適正な執行	利用増加への取組	標準	標準	*管理運営費を削減した。	*賠償責任保険料の見直しを行った。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・整備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	要改善	要改善	*各設備の保守点検等は各専門業者への委託し、適正な管理を行っている。 *21年度は防犯カメラを設置した。	*利用者の所有物の盗難については、防犯カメラの設置のほか、職員の呼びかけや貼紙の掲示等、職員全員で再発防止に努めている。
	適正な備品管理				
	適正な清掃				
	適正な警備				
	その他				
業務運営の工夫	確実な業務の履行	要改善	要改善	*事業内容検討会議、ケース会議を行い、確実な業務遂行、様々な相談対応ができるよう、スタッフの質の向上に努めた。 *企画委員会の意見を元に、事業の見直しや検討を行い、利用者の実態に合った事業を展開した。	*接遇研修の実施や業務マニュアルの作成が22年度の課題となっている。 *危機管理については、防災訓練や不審者対応訓練を定期的実施し、事件や事故の発生に備えている。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組	標準	標準	*定期的に防災訓練、不審者対応訓練を実施した。 *21年度は、新たに、「0123」×「地域」を実施し、地域と協働する事業内容を実践した。	*地域との連携については、21年度から地域協働事業である「0123」×「地域」を実施し、地域との交流を深めている。
	適正な危機管理				
地域との連携等	標準	標準			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	標準	標準	*主管課と密に連絡をとり、連携を図った。 *利用者情報の入ったPCは、ネットと繋がらずパスワードで保護し、個人情報のファイルは鍵のかかる場所に保管した。 *再委託業者からは、毎年見直しを取り、適正かどうかを検討している。	*21年度から個人情報保護に関する研修を定期的実施し、個人情報保護に対する意識の向上を図っている。 *協会の一般財団法人化が実現し、組織体制が強化された。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

3-Ⅲ 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	

3-Ⅳ 利用者満足度評価

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	
■ 結果の概要	<p>*全項目の中で、満足度が一番高いのが職員の対応で、概ね満足との割合を比較しても、圧倒的に高い。自由記載欄でも親切、あたたかい、明るい、アットホームといった言葉で評価されており、職員の与える印象が、その後利用するかどうかを左右することもあるため、今後も丁寧な対応を続けてほしい。</p> <p>*施設の老朽化もあり、室温（空調の不調）への不満や施設・設備の安全確保についての要望も多い。今後、改修・保全工事等の予定についても検討していく必要がある。</p>

4 モニタリング評価委員会での指摘事項への対応

<p>*現在0123施設を利用していない人へのアンケート調査については、年1回4月に全対象年齢の保護者に向けて送付している0123だよりを発送する際に、はがき式のアンケート調査表を同封するなどして、意見を活用する方向で検討している。</p> <p>*質の高いサービスの提供に向けて、平成22年度は接客マナー研修の実施や業務マニュアルの整備などに取り組む。</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5 特記事項

<p>*情報提供については、利用者のニーズや情報提供の方法などについて、スタッフ間で話し合いを重ね、工夫してきた。以前に比べて情報がわかりやすく整理されたが、情報は日々新しくなり、利用者のニーズも変化していく。スタッフは、常に、子育て情報に気を配り、利用者が求める情報は何かを把握していく努力が必要である。</p> <p>*21年度は、新たに「0123」×「地域」を実施し、地域の方の自主企画による子育て支援を援助し、地域における子育て支援の活性化を図った。このことは、企画者の自己実現の場となるとともに、先輩母である地域の方と現在子育て中の母親をつなぐ良い交流の場となった。</p> <p>*「ひろば」で利用者と関わることが最も大切なことであることをスタッフ間で常に確認し合い、できる限り、「ひろば」に出る時間を確保するように努めてきたが、まだ充分とはいえない状況である。事業全体のバランスを考慮し、再度事業を見直すとともに、スタッフの積極的に親と関わろうとする意識の向上を図りつつ、親への良き支援者となるよう今まで以上に努力が必要である。</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(様式1) サービス評価シート (指定管理者)

0123 吉祥寺

評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価	
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。	○	要改善
		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。	×	
評価の理由	アンケートによって利用者ニーズを把握したり、「うさぎポスト」という意見箱を設置し、利用者からの苦情や意見を収集している。これに対するスタッフの対応や意見への考え方を掲示するなど、利用者によく周知し、事業の運営に反映している。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	標準
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		15 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	16 経費は節減されている。	○	
17 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○		
評価の理由	20年度は館内工事等で利用者数が減少したが、21年度については順調に伸びている。(市内利用者：前年度比1,534組増)。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	要改善
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 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。	○	
		21 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	24 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。	○	
		25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	26 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。	○	
		27 事件・事故が発生していない。	×	
その他	28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	29 利用者が快適に施設を利用できるよう直載や景観の保持に努めている。	○		
	30 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	設備の保守点検については、各専門業者に委託し、適正に管理されている。財布等の盗難事件が発生したことを受けて、21年度は防犯カメラを設置した。また、利用保護者への注意喚起のための貼紙を掲示するなど、再犯防止に向けた取組を行っている。			

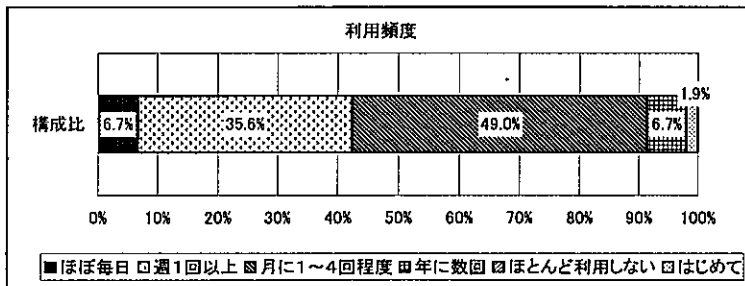
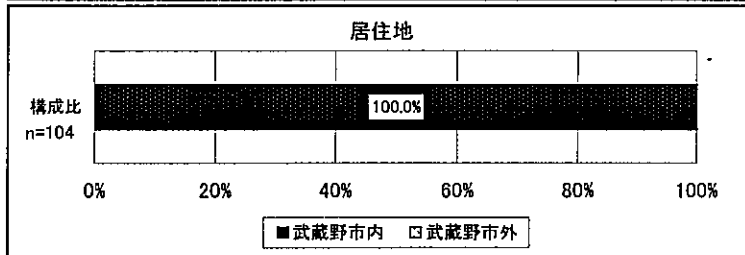
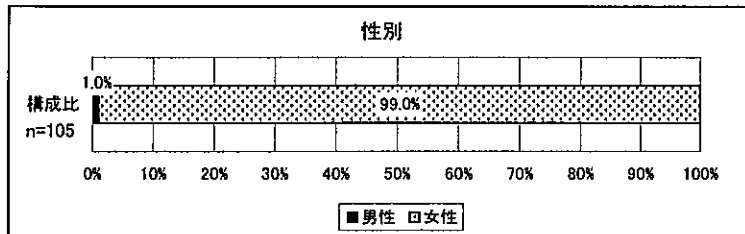
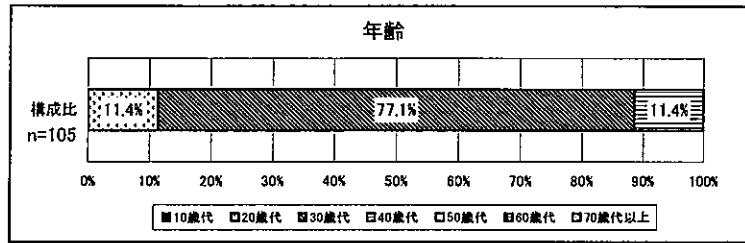
評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価	
確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	要改善	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
サービス向上への取組	情報提供	34 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		35 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		36 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	37 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		38 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×	
		39 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		40 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。	○	
	効率的な運営	41 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。	×	
		42 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)。	○	
		43 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○	
自主事業への取組	44 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	45 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)。	○		
適正な危機管理	46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	標準	
	47 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。	○		
	48 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。	○		
	49 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。	○		
	50 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。	○		
	51 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○		
地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	標準	
	53 地域の活動を積極的に支援している。	○		
	54 地域ニーズを積極的に把握している。	○		
評価の理由	職員対応力の向上については、各種研修や不審者対応訓練のほか、事業内容検討会議、ケース会議等を実施しているが、接客マナー研修やマニュアルの整備については22年度の課題としたい。地域との連携としては、21年度は地域協働事業の「0123」×地域を実施した。			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準
		56 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。	○	
	適正な個人情報保護	57 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。	○	
		58 個人情報は適切に管理されている。	○	
		59 個人情報保護に関する研修が定期的に行われている。	○	
	法令順守	60 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		61 法令順守に関する研修が定期的に行われている。	○	
	適正な再委託先管理	62 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)。	○	
		63 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。	○	
評価の理由	個人情報保護に関する研修を21年度から実施し、個人情報保護に対する職員の意識の向上を図っている。また、協会の一般財団法人化が実現し、組織体制が強化された。			

(様式1) サービス評価シート (主管課)

0123 吉祥寺

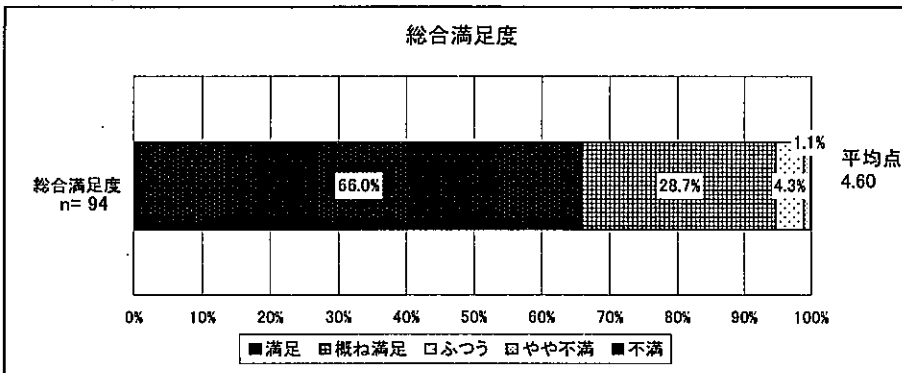
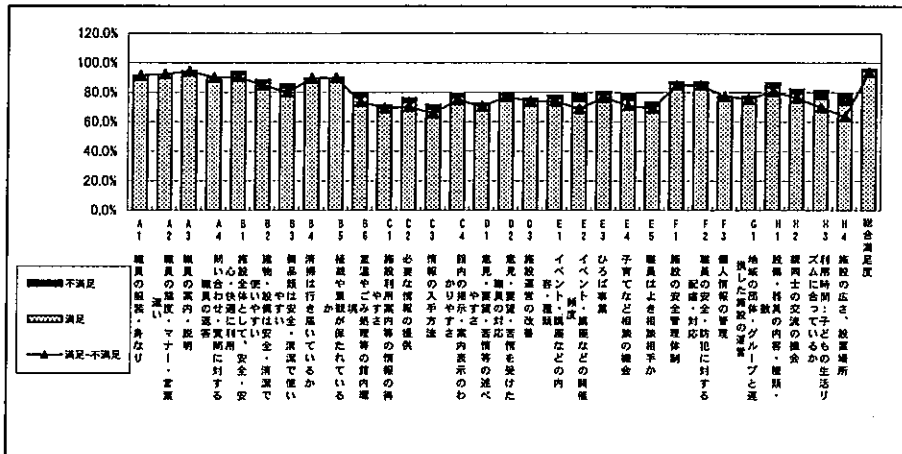
評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価	
住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	要改善
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生か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。	×	
評価の理由	独自アンケートの実施や意見箱の設置により、利用者の意見・要望の把握に努めており、そこで得た意見等はスタッフ間で話し合ったのち、対応を掲示するなど、業務運営の改善に取り組む姿勢が伺える。一方、苦情等への対応マニュアルの整備がされておらず、今後の課題となっている。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	標準
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		15 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	16 経費は節減されている。	○	
17 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○		
評価の理由	利用者数は前年度比 1534 組増となっている。 賠償責任保険について検討し、保険料の見直しを図っている。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	要改善
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 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。	○	
		21 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	24 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。	○	
		25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	26 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。	○	
		27 事件・事故が発生していない。	×	
28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○		
その他	29 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。	○		
	30 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	盗難事件が発生したことを受け、防犯カメラを設置し、職員の呼びかけや張り紙等で注意喚起を行うなど、再発防止に努めている。 設備に関しては、各専門業者に保守点検を委託し、適切に維持管理されている。			

評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価		
業務運営の工夫	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。	○	要改善	
		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。	○		
	情報提供	34 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。	○		
		35 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。	○		
	サービス向上への取組	職員対応	36 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。		○
			37 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。		○
			38 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。		×
		39 利用者案内や受付が適切になされている。	○		
		40 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。	○		
		41 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	×		
		42 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）。	○		
	効率的な運営	43 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
		44 自主事業として自主事業を実施している。	○		
自主事業への取組	45 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）。	○			
	46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	標準		
適正な危機管理	47 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。	○			
	48 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。	○			
	49 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。	○			
	50 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。	○			
	51 市や利用者にも損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○			
地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	標準		
	53 地域の活動を積極的に支援している。	○			
	54 地域ニーズを積極的に把握している。	○			
評価の理由	サービス向上への取組では、接客マナー等に関する研修の実施や業務マニュアルの整備が課題となっている。また、危機管理については、防火訓練や不審者訓練を定期的実施することで、事件や事故の発生に備えている。さらに、地域との連携に関しては、地域の子育て支援団体等との協働事業「0123×地域」を実施し、地域との交流を深めている。				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準	
		56 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。	○		
	適正な個人情報保護	57 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。	○		
		58 個人情報は適切に管理されている。	○		
		59 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○		
	法令順守	60 法令等で定められた事項を順守している。	○		
		61 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○		
適正な再委託先管理	62 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）。	○			
	63 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。	○			
評価の理由	個人情報に関する研修を行い、職員の意識の向上を図っている。また、子ども協会の一般財団法人化により、組織体制も強化された。				



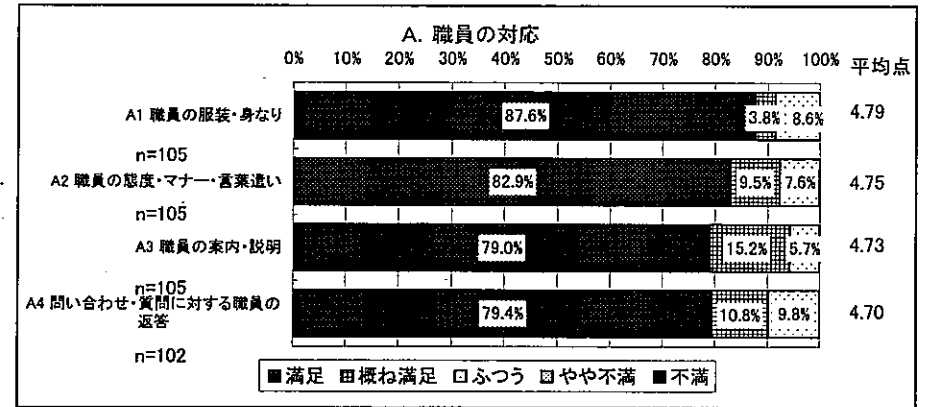
【回答者の属性】に関するコメント

- ・市外居住者の参加できないイベント等についての質問項目もあったため、今年は市内居住者のみを対象とした。
- ・父親の来館者も少なくないが、今回のアンケートでは1名だけとなってしまったため、次回以降は父親にも積極的にアンケートをお願いしていきたい。

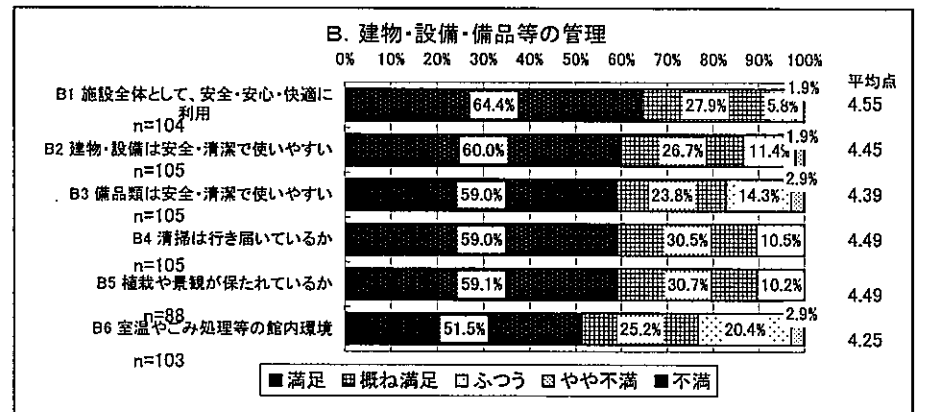


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント  
 ・満足、概ね満足と答えた方が全体の94.7%で、多くの方から満足度が得られている。

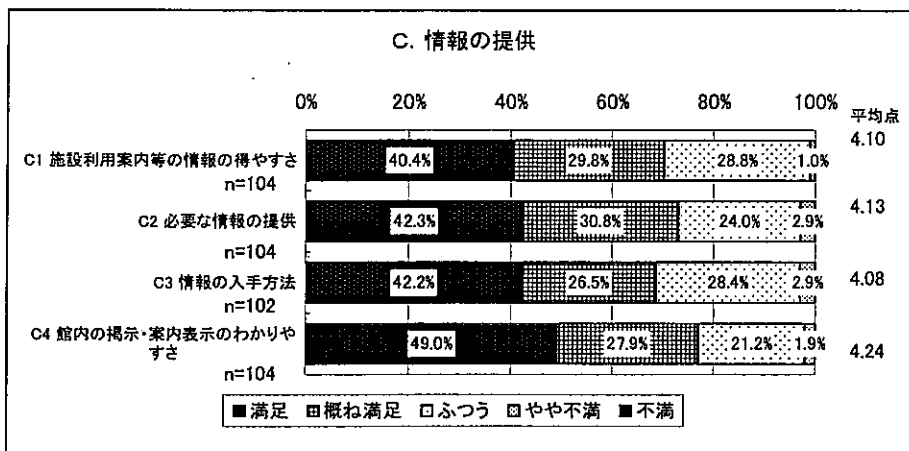


【A職員への対応】に関するコメント  
 職員の対応については4項目とも、全体の8割近くの方が満足している。

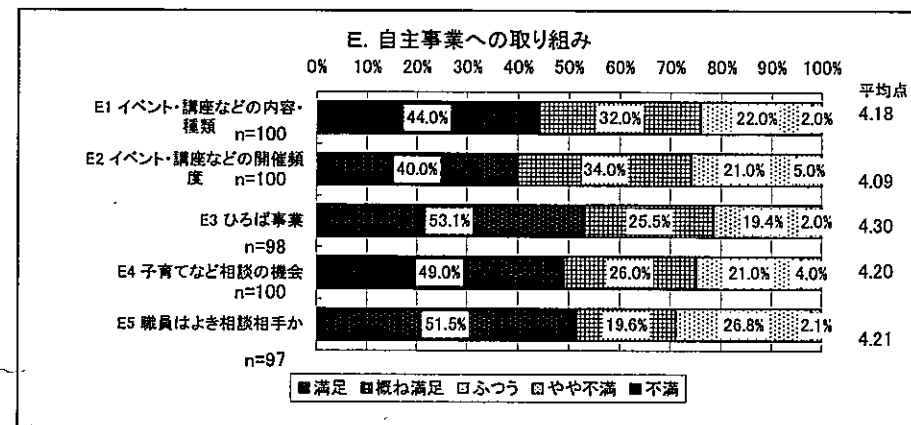


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
 ・平成4年の開設から18年が経ち、設備の老朽化が目立ってきているため、エアコン等の不具合によるクレームもある。  
 ・ごみ箱の設置やおむつを捨てることができるようにしてほしいといった要望が多い。

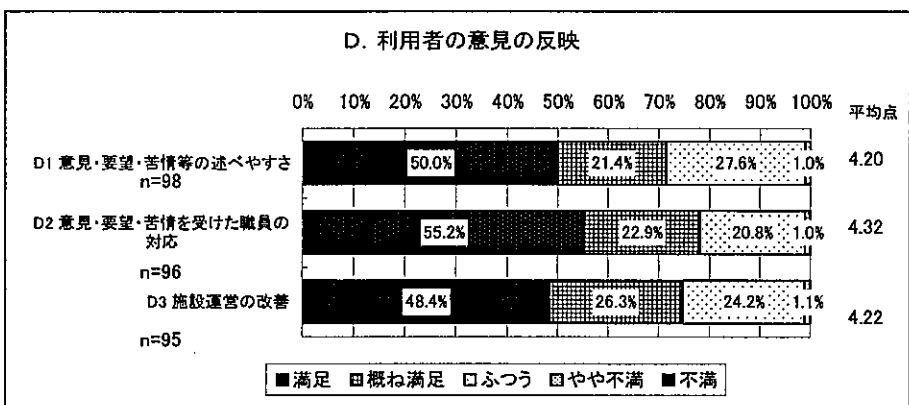




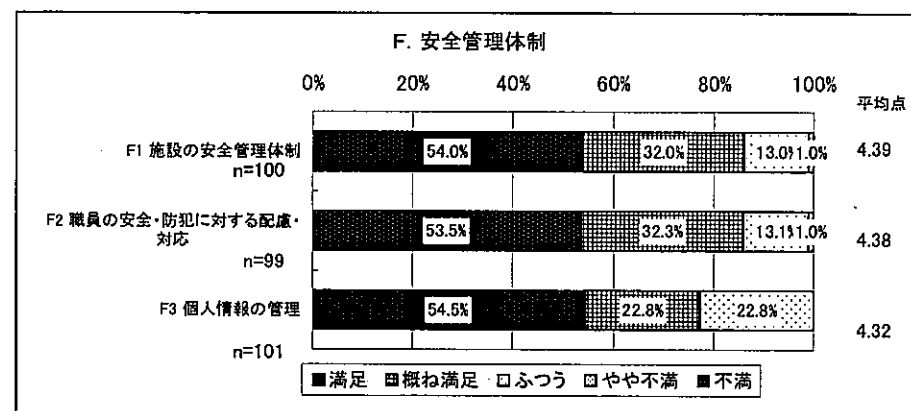
**【C情報の提供】に関するコメント**  
 全調査項目の中でもっとも満足度が低かった項目が情報の入手方法だった。今後はより詳細なアンケートを実施し、ニーズの把握に努める。



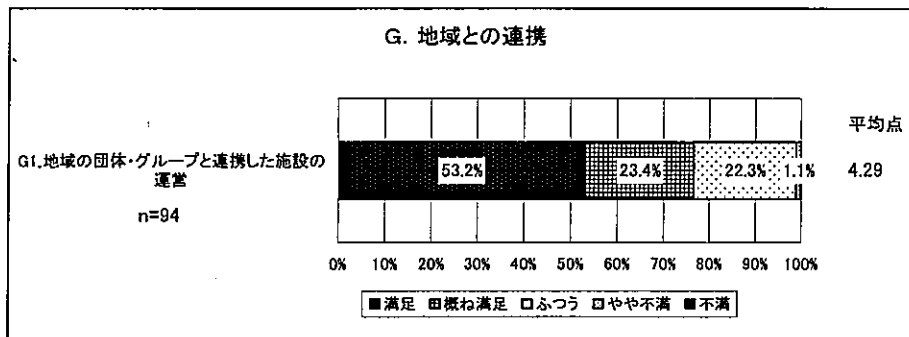
**【E自主事業への取り組み】に関するコメント**  
 7割以上の方が施設の自主事業に満足しているが、イベント、講座のさらなる充実を望む声は常にある。



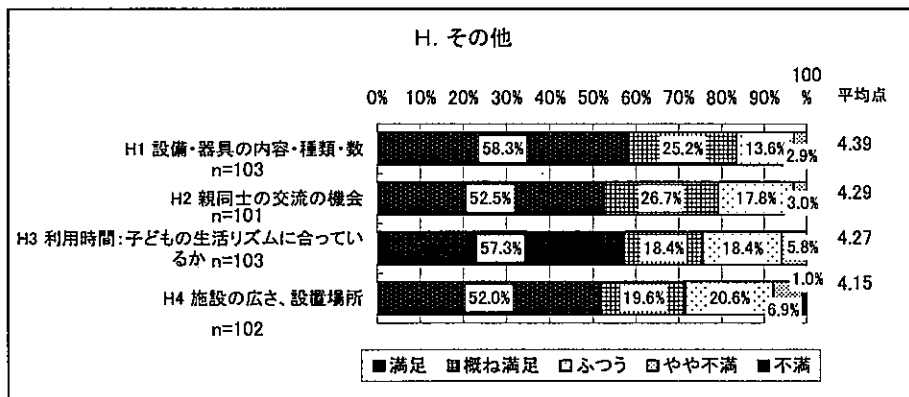
**【D利用者の意見の反映】に関するコメント**  
 職員に高い満足度を得ている分、意見や苦情が言いづらいという声もあった。



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



**【G地域との連携】に関するコメント**  
 21年度は「T0123」×「地域」を実施。地域と協働して子育て支援を行った。



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

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

(1) 施設設備について

- 遊具(特にすべり台)を大きく安全にしてほしい。
- すべり台を増やしてほしい。
- オムツ以外のものを捨てる小さなゴミ箱を設置してほしい。
- 段差をなくしてほしい。
- 電子レンジが使えると良い。
- ご意見箱の場所がわかりづらい。
- 2階が暑い。
- 持参した飲み物を入れる冷蔵庫がほしい。
- 2階入り口のロックが時々外れている。自動的にロックができるか、子どもが触れない位置にしてほしい。
- 身長・体重計があると嬉しい。
- ゴミ箱があったら助かる。
- 蒸し暑い。
- よく見てはいるが、気がつくと庭に出ていることがある。暑い時期の窓の開けっ放しは仕方ないこととは思う。
- 自動販売機がほしい。2
- オムツを捨てられると嬉しい。
- 入り口の自動ドアだが、他の人が開けている間に子どもが勝手に出て行ってしまう。二重(柵などで)にしてもらえると安心。

(2) 運営面について

- 市外在住の人からは利用料をとるなど差別化を図ってほしい。幼稚園などは市外の人より少ない。
- 夏季は17:00まで開館してほしい。3 17:00~18:00まで。1
- 夏季は利用時間を少し延長してほしい。16:00だと暑くて大変。
- 16:00までは短すぎる。17:00までは開いてほしい。
- 年中無休だと良い。2
- 不用品の交換などはHPなどで場を設けると、やりとりがさらに活発になるのではないか。

(3) 事業について

- 託児室の利用について、対象があいまい。歩けるようになるなど、明確な表現にしてほしい。
- インターネットでの講座案内がわかりづらい。
- イベント、講座をもっと増やしてほしい。2
- ひろばの定員を増やしてほしい。
- 託児ありの講座があるときは入り口に貼ってあるとありがたい。託児されている子の泣き声等で落ち着かない。
- 講座などの予約状況(空きがあるかなど)の案内があると嬉しい。

(4) 職員について

- 大きい子と小さい子のトラブルをたまに見かけるので、呼びかけ等をしてほしい。
- 安全管理をしっかりとしてほしい。親も見ているが怪我につながるかねない箇所がいくつかある。子どもがいる時間にかくし階段を使って作業しており、子どもがのぼってしまい怪我をすところだった。
- 自分が消極的かもしれないが、もっと職員と話せたらよりすばらしい施設になると思う。
- はらっぱの職員はとても親切。
- 職員が笑顔で親切、遊びに来やすい。
- 

(5) 評価のことは

- いつも楽しく利用しています。2
  - 親向け講座は託児があり、子ども向けは種類が豊富で楽しく利用している。
  - ママ友やスタッフと話をすると和む。子どもと遊んでもらって感謝している。
  - 初めでも利用から3ヶ月だが、近くにすばらしい施設があり喜んでいる。色々なイベントなどこれから参加していきたい。
  - 明るくアウトホームな雰囲気がとても好きです。
  - 0123のおかげで不安を感じず安心して子育てができる。
  - 外遊びをさせるには清潔で安全で、安心して遊ばせられる。
  - 久しぶりに利用しても、覚えていてくれて嬉しい。5歳になる上の子も今でも来たがる。
  - 人間関係について勉強するのにとてもよい場所。おもちゃも興味深いものばかり。
  - いつも快適に利用させてもらっている。ありがとうございます。
  - いつもありがとうございます。3
  - このような施設を利用できることに感謝している。
  - リサイクル、0歳ひろばなど、とても有意義に利用させてもらい感謝している。プールがとても楽しみ。
  - スタッフの親切な対応に何度も助けてもらいありがとうございます。
  - 職員のあたたかい対応や配慮がとても嬉しく感謝している。
  - 子どもが大喜びする場所。子どもが行きたがるのは良い。
  - 3月末に引っ越してきたのでまだ利用し始めたばかりだが、今後も遊びに来続けると思う。
  - 2回目だが、思った以上に使いやすく、親切な対応に満足している。
  - 先月まで休みで毎日来ていた。
- (6) その他
- HPで、トップから各ページにいったあと、再びトップに戻るもしくは別ページにいかうとするとエラーが出るのが度々あったので改善してほしい。
  - 中町からだと遠いので不便。近くにムーバスを走らせてほしい。
  - 本町からはどちらも遠い。
  - 3歳以上になってからの児童館がほしい。小学生などとも同じ施設内で遊べる児童館がほしい。三鷹はとても充実しているので見習ってほしい。
  - 思いっきり工作や絵の具をやらせてあげたい。
  - 西側にもこのような施設をつくってほしい。
  - 出入り口に親の集団が座り込んで通れない時間がしばらくあり、不快に思った。
  - 南町から遠いことだけが残念。近ければ毎日でも来たい。

武蔵野市立0123はらっぱ

(様式3) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立0123はらっぱ
所在地	武蔵野市八幡町1-3-24
指定管理者の名称	一般財団法人 武蔵野市子ども協会
代表者	理事長 筒井 敏晴
所在地	武蔵野市中町3-7-1 武蔵野コーポラス506
指定の期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日
指定管理業務の内容	①武蔵野市が設置する子育て支援施設の管理運営 ②施設の設置目的に基づいた事業の企画・運営 ③その他、協会の目的を達成するために必要な事業

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

総合評価	評価項目	コメント(優良、良の場合は必ずその理由を記入)
標準	3-I 重点ポイント	要改善 * “ひろば”における親子とのかかわりを最重点ポイントとして、事業を行った。 * 利用者一人一人と丁寧に関わり、話をする機会を多く持つことで、信頼関係を築けるよう努力した。
	3-II サービス評価	要改善 * 「リサイクル0123」は、参加者を市内利用者に限り、毎月1回行うこととしたため、市内利用者の利用の促進につながった。
	3-III 財務モニタリング	要改善 * 利用者アンケートの満足度は非常に高い。 * 苦情対応マニュアル未整備など要改善項目はあるが、アンケート実施や意見箱を設置するなど代替手段を講じている。
	3-IV 利用者アンケート	優良 * 接客研修未実施、サービスマニュアル未整備については、利用者満足度も高く必要に迫られていないが、翌年度整備を検討している。 * 怪我の発生については、備品を総点検し再発防止に取組んでいる。

(2) 主管課による総合評価

総合評価	評価項目	コメント(優良、良の場合は必ずその理由を記入)
良	3-I 重点ポイント	要改善 * マニュアルの未整備や利用児の怪我の発生など、改善が必要な点も見られるが、対応を検討、または実施している。利用者の満足度も97.3%と非常に高く、利用者も増加しており、施設設置の目的達成に向けて良好な運営が行われている。
	3-II サービス評価	要改善
	3-III 財務モニタリング	要改善
	3-IV 利用者アンケート	優良

3-1 重点ポイント

	項目	可否 ○×	評価
(1)	利用者の安全確保に対する取組	×	要改善
(2)	地域の連携に向けた取組	○	
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	○	
(4)			

指定管理者(記入欄)
<p>&lt;アピール点&gt;</p> <p>*21年度は防犯カメラを設置したほか、毎年、地震や火災・不審者に対応するための避難誘導訓練を定期的に実施している。</p> <p>*21年度からは地域との協働事業“「0123」×「ひろば」地域”を実施し、地域とともに子育てを考え支援していく方向で「地域交流事業」の拡大を図った。</p> <p>*館内の「たんぼポスト」により、直接スタッフに言いづらい意見を伝えることができるよう配慮している。また、アンケート調査を実施し、利用者の意見や要望の把握に努めている。得られた利用者からの意見等については、すべてスタッフ間で話し合い、結果を館内に掲示している。改善が必要なものについては、即時改善を行っている。</p> <p>&lt;改善が必要だと思われる点&gt;</p> <p>*今後も、地域の人材発掘と子育て支援への理解と協力を積極的に求めていく必要がある。</p> <p>*現行のアンケート調査が「0123利用者」に向けたものであるため、市全体の利用対象者についてその実態を把握し、できるだけ多くの市民が「0123施設」を活用できるよう努力していく。</p>

主管課(記入欄)
<p>&lt;主管課として特に評価できる点&gt;</p> <p>*館内設置の「たんぼポスト」や独自アンケートの実施により、利用者の意見や要望の把握に努めている。寄せられた意見についても、スタッフ間でよく話し合い、結果を館内に掲示、改善が必要なものについては、即時改善を行っている点で評価できる。</p> <p>*21年度から実施している“「0123」×「ひろば」地域”は、地域とともに子育てを考え、支援していくための新たな地域協働事業であり、地域交流の拡大という点で評価できる。</p> <p>*利用者アンケートの結果から、総合満足度において、満足、概ね満足と答えた方が全体の97.3%と非常に高い評価を得ている点は評価できる。</p> <p>&lt;主管課として指定管理者に改善を期待したい点&gt;</p> <p>*施設運営において最も大切な利用者の安全確保については、事故の発生を教訓に、遊具や備品類の総点検のほか、ソフト面でも配慮していく必要がある。</p> <p>*地域の子育て支援に対する理解を深め、支援する人材を養成するために、今後も積極的に地域交流を図り、協働を進めてほしい。</p> <p>*施設を利用していない親が、施設をどう評価し、なぜ利用していないのかを把握し、施設運営に活かしてほしい。</p>

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由(優良、良の場合は必ずその理由を記入)	
		指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
住民の満足の向上	設置目的の達成	要改善	要改善	*利用者アンケート調査結果からは、施設管理、スタッフについての高い評価が読みとれる。	*苦情マニュアルの整備ができなかった。
	市民、利用者の意見の反映				
予算の適正な執行	利用増加への取組	標準	標準	*管理運営費の見直しを行った。	*全体の利用者は若干減少するが、市内利用者は増えている。(前年度比:161組) *賠償責任保険料の見直しを行った。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設整備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	要改善	要改善	*各設備の保守点検等は各専門業者への委託し、適正な管理を行っている。 *21年度は防犯カメラを設置した。	*備品の使用方法が適切でなかったため、利用児が怪我をする事故が発生した。
	適正な備品管理				
	適正な清掃				
	適正な警備				
	その他				
業務運営の工夫	確実な業務の履行	要改善	要改善	*企画委員会、事業内容検討会議、ケース会議などで常に事業の見直し・検討を行い、利用者の実態に合った事業を展開した。 *受付の仕方を改善するなど、利用者との関わりに重点を置いた。	*接遇研修の実施や業務マニュアルの作成が22年度の課題となっている。 *危機管理については、防災訓練や不審者対応訓練を定期的実施し、事件や自己の発生に備えている。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組	標準	標準	*21年度は、新たに「0123」×「地域」を実施し、地域と協働する事業内容を実践した。	*地域との連携については、21年度から地域協働事業である「0123」×「地域」を実施し、地域との交流を深めている。
	適正な危機管理	標準	標準	*21年度は、新たに「0123」×「地域」を実施し、地域と協働する事業内容を実践した。	*地域との連携については、21年度から地域協働事業である「0123」×「地域」を実施し、地域との交流を深めている。
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	標準	標準	*主管課と密に連絡をとり、連携を図った。 *利用者情報の入ったPCは、ネットと繋がらずパスワードで保護し、個人情報のファイルは鍵のかかる場所に保管した。 *可委託業者からは、毎年見積書を取り、適正かどうかを検討している。	*21年度から個人情報保護に関する研修を定期的実施し、個人情報保護に対する意識の向上を図っている。 *協会の一般財団法人化が実現し、組織体制が強化された。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

3-Ⅲ 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	

3-Ⅳ 利用者満足度評価

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	
■ 結果の概要	<p>*総合満足度は97.3%とかなり高い評価を得ている。自由記載欄でも、職員の対応に対する感謝の言葉が多く書かれており、職員の努力が伺える。</p> <p>*自主事業への取組では少し厳しい評価を受けているが、0123施設はひろば事業をメインとしているため、イベントや講座の開催の回数を意図的に抑えていることによるものである。</p> <p>*相談相手としての職員の役割や親同士の交流の機会等については、今後の改善課題として取組む必要がある。</p>

4 モニタリング評価委員会での指摘事項への対応

<p>*現在0123施設を利用していない人へのアンケート調査については、年1回4月に全対象年齢の保護者に向けて送付している0123だよりを発送する際に、はがき式のアンケート調査表を同封するなどして、意見を活用する方向で検討している。</p> <p>*質の高いサービスの提供に向けて、22年度は接客マナー研修の実施や業務マニュアルの整備などに取組む。</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5 特記事項

<p>*情報提供については、利用者のニーズや情報提供の方法などについて、スタッフ間で話し合いを重ね、工夫してきた。以前に比べて情報がわかりやすく整理されたが、情報は日々新しくなり、利用者のニーズも変化していく。スタッフは、常に、子育て情報に気を配り、利用者が求める情報は何かを把握していく努力が必要である。</p> <p>*21年度は、新たに「0123」×「地域」を実施し、地域の方の自主企画による子育て支援を援助し、地域における子育て支援の活性化を図った。このことは、企画者の自己実現の場となるとともに、先輩母である地域の方と現在子育て中の母親をつなぐ良い交流の場となった。</p> <p>*「ひろば」で利用者と関わることが最も大切なことであることをスタッフ間で常に確認し合い、できる限り「ひろば」に出る時間を確保するように努めてきたが、まだ充分とはいえない状況である。事業全体のバランスを考慮し、再度事業を見直すとともに、スタッフの積極的に親と関わろうとする意識の向上を図りつつ、親への良き支援者となるよう今まで以上に努力が必要である。</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(様式1) サービス評価シート (指定管理者)

0123はらっぱ

評価項目	評価基準	可否 (○)	評 価				
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。○	要改善				
	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。×					
		評価の理由		アンケートにより利用者ニーズを把握し、「たんぼポスト」の設置により苦情を伝えることのできる環境を整備している。マニュアルの整備については今後の課題としたい。			
		予算の適正な執行		利用増加への取組	10 利用者数は増加している (又は落ち込んでいない)。○ 11 計画通りの収入が得られている。○ 12 利用増加に向けた取組を行っている。○	標準	
				指定管理料の適正執行	13 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。○ 14 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。○ 15 現金等が適正に管理されている。○		
	経費節減への取組				16 経費は節減されている。○ 17 積極的に経費削減に取り組んでいる。○		
	評価の理由			21年度は利用者全体で見ると若干減少しているが、市内利用者は増加している。(市内利用者前年度比:161組増)			
	施設・設備等の適正な管理			適正な建物・設備管理	18 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。○ 19 保守点検等の計画を立てている。○ 20 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。○ 21 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。○		要改善
				適正な備品管理	22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。○ 23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。○		
適正な清掃			24 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。○ 25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。○				
適正な警備		26 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。○ 27 事件・事故が発生していない。× 28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。○					
		その他	29 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。○ 30 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。○				
評価の理由		設備の保守点検については、各専門業者に委託し、適正に管理されている。館内備品が原因でお子さんが怪我をする事故があり、遊具をはじめとした備品の総点検を実施するなど、再発防止に向けた取組を行っている。					

評価項目	評価基準	可否 (○)	評 価				
業務運営の工夫	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。○ 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。○ 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。○	要改善				
		情報提供		34 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。○ 35 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。○ 36 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	37 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。○ 38 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。× 39 利用者案内や受付が適切になされている。○ 40 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。○ 41 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。×		
	効率的な運営				42 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)。○ 43 適正に (多くもなく少なくもなく) 職員を配置している。○		
		自主事業への取組			44 事業計画に沿って自主事業を実施している。○ 45 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)。○		
	適正な危機管理				46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。○ 47 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。○ 48 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。○ 49 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。○ 50 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。○ 51 市や利用者 に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。○	標準	
		地域との連携等		52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。○ 53 地域の活動を積極的に支援している。○ 54 地域ニーズを積極的に把握している。○			
				評価の理由	毎年アンケートによる利用者ニーズを踏まえ、事業を計画、実施するなど、ニーズに応えるべく努力している。接客マナー研修やマニュアルの整備については22年度の課題としたい。また、地域との連携では、21年度は地域協働事業の「0123」×「地域」を実施した。		
				必要な組織体制の構築	55 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。○ 56 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。○		標準
		適正な個人情報保護			57 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。○ 58 個人情報は適切に管理されている。○ 59 個人情報保護に関する研修が定期的に行われている。○		
					法令順守		
	適正な再委託先管理	62 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)。○ 63 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。○					
		評価の理由		個人情報保護に関する研修を21年度から実施し、個人情報保護に対する職員の意識の向上を図っている。また、協会の一般財団法人化が実現し、組織体制が強化された。			

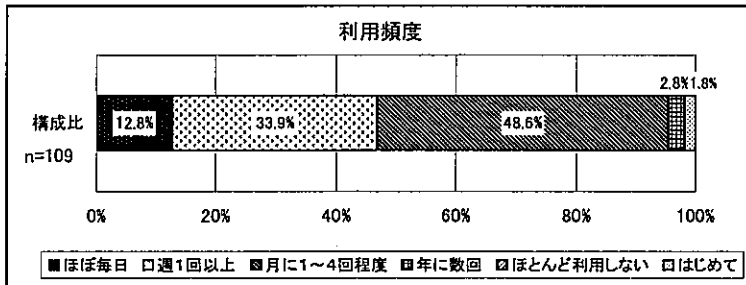
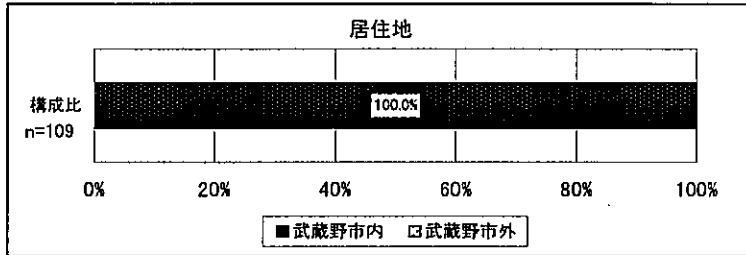
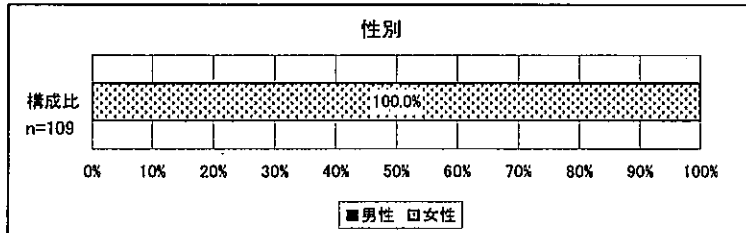
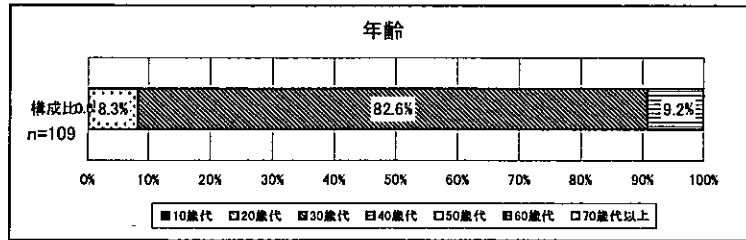
(様式1) サービス評価シート (主管課)

0 1 2 3 はらっぱ

評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価	
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。	○	要改善
		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。	×	
評価の理由	独自アンケートの実施や意見箱の設置により、利用者の意見・要望の把握に努めており、そこで得た意見等はスタッフ間で話し合ったのち、対応を掲示するなど、業務運営の改善に取り組む姿勢が伺える。一方、苦情等への対応マニュアルの整備がされておらず、今後の課題となっている。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	10 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	標準
		11 計画通りの収入が得られている。	○	
		12 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	13 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。	○	
		14 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	15 現金等が適正に管理されている。	○	
		16 経費は節減されている。	○	
17 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○			
評価の理由	全体の利用者は若干減少したが、市内利用者は前年度比161組の微増となっている。賠償責任保険について検討し、保険料の見直しを図っている。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	18 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。	○	要改善
		19 保守点検等の計画を立てている。	○	
		20 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。	○	
		21 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	22 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		23 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	24 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。	○	
		25 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	適正な警備	26 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。	○	
		27 事件・事故が発生していない。	×	
28 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○			
	29 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。	○		
30 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○			
評価の理由	設備に関しては、各専門業者に保守点検を委託し、適切に維持管理されているが、館内備品の不適切な使用方法により幼児が怪我をする事故が発生してしまった。今後は、設備の点検だけでなく、使い方などのソフト面においても十分な配慮をする必要がある。			

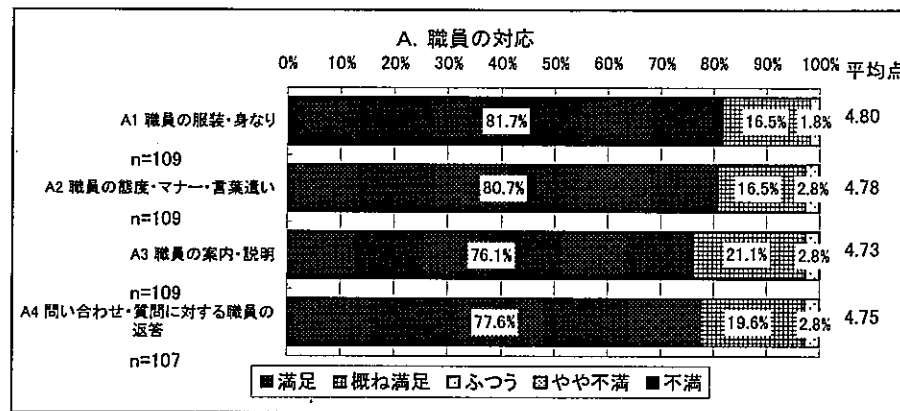
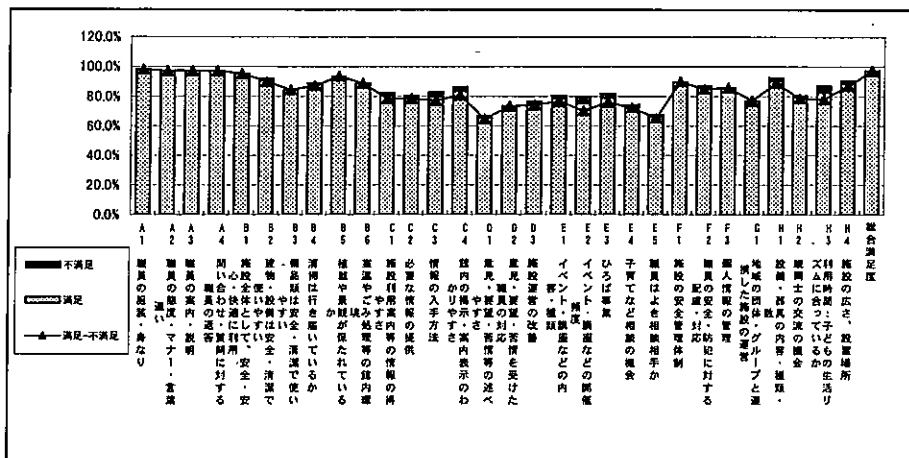
評価項目	評価基準	可否 (○×)	評価		
業務運営の工夫	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	要改善	
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	サービス向上への取組	情報提供	34 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。		○
			35 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。		○
			36 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。		○
		職員対応	37 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。		○
			38 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。		×
			39 利用者案内や受付が適切になされている。		○
	効率的な運営	40 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。	○		
		41 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	×		
		42 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）。	○		
		43 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
		44 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
		45 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）。	○		
適正な危機管理	46 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	標準		
	47 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。	○			
	48 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。	○			
	49 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。	○			
	50 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。	○			
	51 市や利用者等に損害を与えた場合に備え、賠償保険加入するなど適切な措置を講じている。	○			
地域との連携等	52 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	標準		
	53 地域の活動を積極的に支援している。	○			
	54 地域ニーズを積極的に把握している。	○			
評価の理由	サービス向上への取組では、接客マナー等に関する研修の実施や業務マニュアルの整備が課題となっている。また、危機管理については、防火訓練や不審者訓練を定期的実施することで、事件や事故の発生に備えている。さらに、地域との連携に関しては、地域の子育て支援団体等との協働事業「0123×地域」を実施し、地域との交流を深めている。				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	55 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。	○	標準	
		56 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。	○		
	適正な個人情報保護	57 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。	○		
		58 個人情報は適切に管理されている。	○		
		59 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○		
	法令順守	60 法令等で定められた事項を順守している。	○		
		61 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○		
	適正な再委託先管理	62 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）。	○		
		63 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。	○		
評価の理由	個人情報に関する研修を行い、職員の意識の向上を図っている。また、子ども協会の一般財団法人化により、組織体制も強化された。				



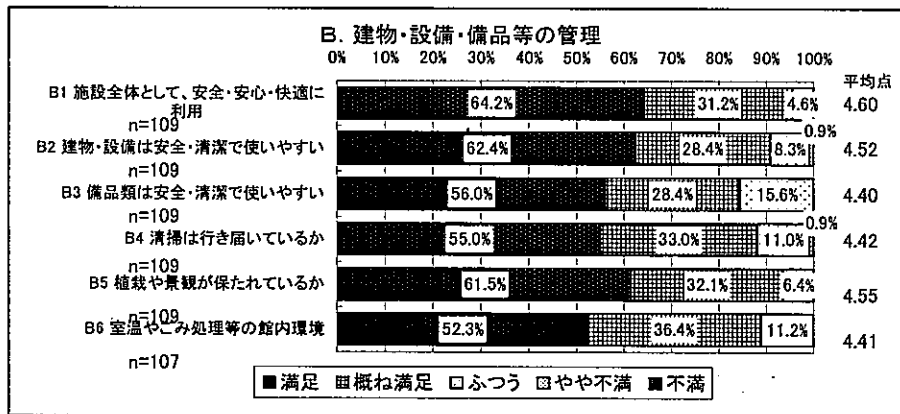
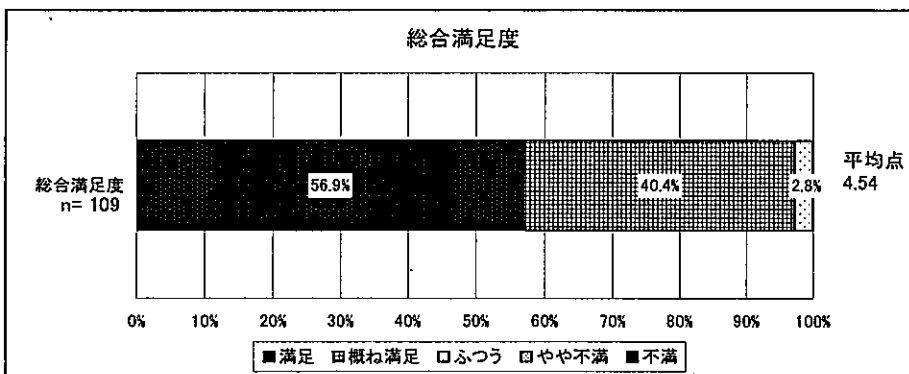


【回答者の属性】に関するコメント

- ・市外居住者の参加できないイベント等についての質問項目もあったため、今年からは市内居住者のみを対象とした。
- ・父親の来館者も少なくないが、今回は母親だけとなってしまったため、次回以降は父親にも積極的にアンケートをお願いしていきたい。



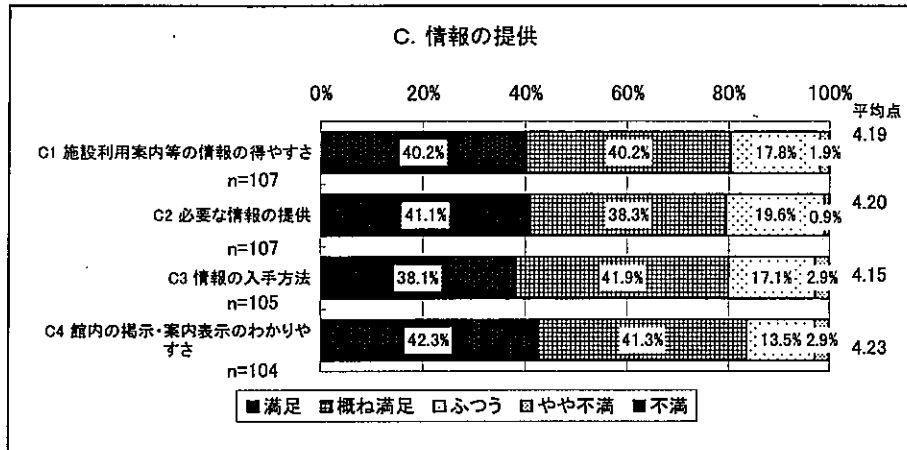
【A職員への対応】に関するコメント  
 職員の対応については4項目とも、全体の8割近くの方が満足している。



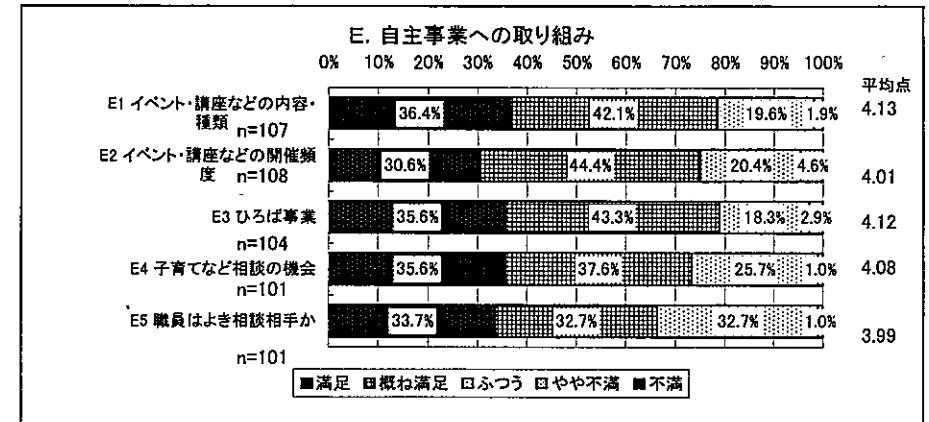
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつつ」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント  
 ・満足、概ね満足と答えた方が全体の97.3%で、多くの方から満足度が得られている。

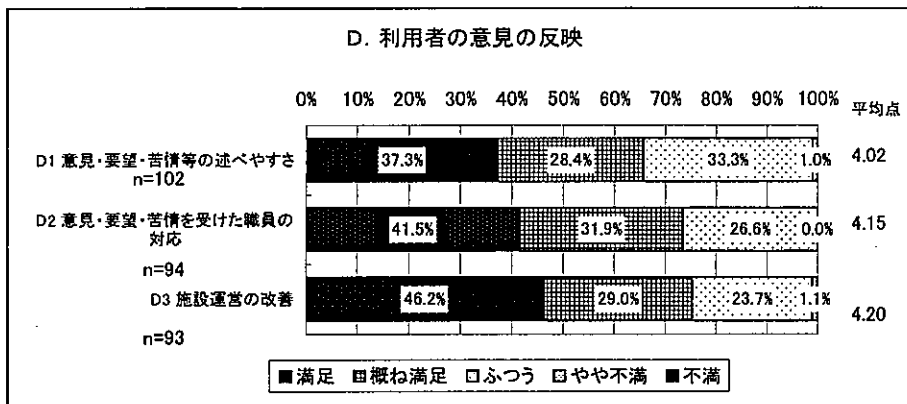
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
 ・平成13年開設で、建物も比較的新しいため、設備面においても満足度が高い。



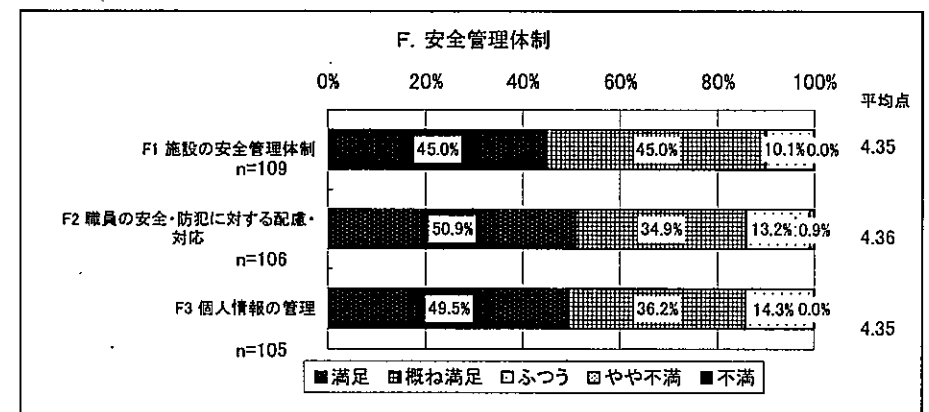
【C情報の提供】に関するコメント  
情報の提供方法については、今後より詳細なアンケートを実施し、ニーズの把握に努める。



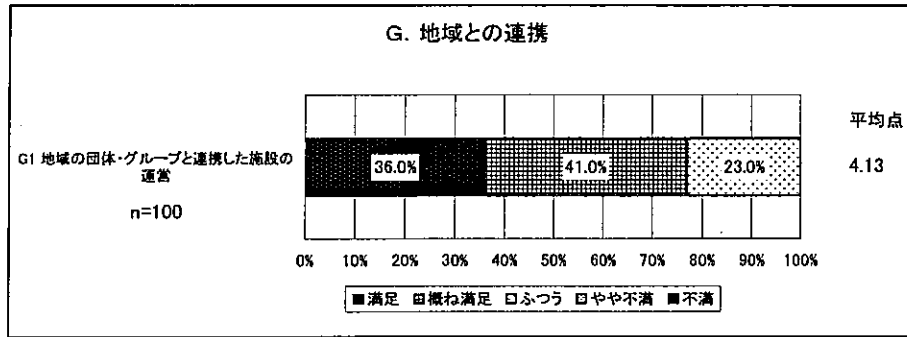
【E自主事業への取り組み】に関するコメント  
相談事業に対する満足度がやや低いが、これについては、スタッフができるだけ利用者に関わるように努力を続けているが、来館者数の多さに対するスタッフの人数の割合が少ないことが影響しているのではないかとと思われる。



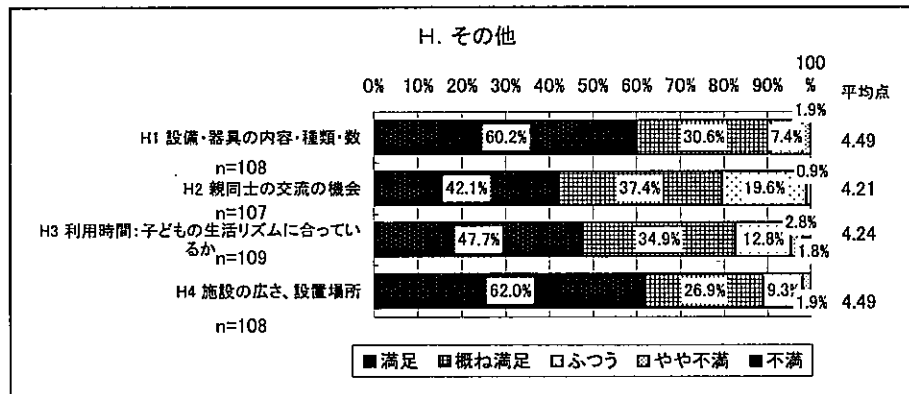
【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
職員に高い満足度を得ている分、意見や苦情が言いづらいといった面があるのではないかと。



【F安全管理体制】に関するコメント  
全体の9割近くの方が満足、概ね満足と回答している。



**【G地域との連携】に関するコメント**  
21年度は「0123」×地域”を実施。地域と協働して子育て支援を行った。



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

施設名: 0123はらっぱ

【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

- ロッカー、傘立てをコインが戻って鍵のかかるものにしてほしい。
- ロッカーに鍵がほしい。
- 砂場にもう少し日陰ができる対策をしてほしい。
- 音が狂ってしまうという理由で、ピアノが弾けなくなってしまったのは残念だが、それに代わる音のでる楽器のようなおもちゃがあると嬉しい。
- おむつを捨てられると嬉しい。

(2) 運営面について

- 夏は 16:30 か 17:00 くらいまで開いていると嬉しい。
- 16:00 終了はちょっと早い。せめて 17:00 まで開いていると助かる。
- 有料にしてはどうか。
- サマータイム制を導入してほしい。8月 は 8:30 から 17:00 など。
- 夏場日が長くなってきたときに 17:00 まで開いているとうれしい。3
- 17:00 まで閉館してくれたら助かる。(みなさんそう言ってます。)
- 開館時間を夏はもう少し長くしてほしい。

(3) 事業について

- リサイクルが 9:30 からだと嬉しい。
- 託児付き事業がさらにあると嬉しい。
- 講座の定員がすぐいっぱいになるのが残念。
- イベントのお知らせが当日になって入り口の掲示で気づくことが多い。事前に分かりやすく知らせてくれると助かる。
- 2、3歳広場は急にレベルアップするので、2歳ひろばが定期的にあるとうれしい。
- 手遊びの時間について。①人数の多いときは職員にヘッドフォンセットで歌ってほしい。  
②CDではなくできるだけピアノで本物の音を聞かせてほしい。(タンバリン、すずなど)  
③楽器を用意して歌の時間だけ子どもに触らせてほしい。④毎日お話の時間を作ってほしい。

以上は他の自治体で行われていた。

(4) 職員について

- スタッフの親子へのあたたかい対応にとっても感謝している。
- 虫に刺された際、怪我をした際の対応がととても親切でありがたかった。
- いつも利用させてもらっている。職員の方も気さくに子どもに接してくれるのでありがたい。

(5) 評価のことは

- 広々とした空間でとても気持ちよく過ごさせていたいただいてもいい、ありがとうございます。
- 0123のおかげで毎日子どもと過ごせていて大変満足している。スタッフのあたたかさが伝わる良い施設だと思う。
- 土日のみの利用だが、いつもとても助けられている。ありがとうございます。
- 0123は他の市区町村の児童館や子育て広場と比べ、はるかに上質ですばらしい所だと思う(規模、内容、在り方など総合的に)。全国にこのような施設がもっと増えることが、保育園の充実と同じくらい必要だと考える。菅氏が首相になったが、こういった充実した子育てのモデルケースとなるような場がある事をもっと他の地域に発信できる方法はないか？
- 子どもが一生懸命あそんでいるのでありがたい。
- 雨の日などは本当に助かっている。ありがとうございます。
- はらっぱ親子で大好き。親子で成長できた。本当にありがとうございます。
- いつもありがとうございます。娘にとって良い遊び場。
- とても良い施設だと思う。いつも利用させてもらい、ありがとうございます。
- 親子共におでかけ先があるという点で、いつも助けられている。
- 職員の対応がととても優しく、いろいろな親子の方々に出会えて情報の場としてもとてもありがたい。何より助かるのはリサイクル。自分が使用した物を誰かに使ってもらえるのも嬉しいし、自分では用意できなかった物をこちらでゆずって頂けるのも本当にありがたい。私たち親子はこの施設に本当にいろんな意味で助けられ、感謝しているし、このような施設のある武蔵野市に住めて幸せだと思っている。
- 利用頻度がまだ少ないので、今後増やしていきたい。

(6) その他

- 武蔵境にも早期に0123をつくってほしい。
- 4歳以上の子が来るとき、一人では大人しいがまとまって来るとおもちゃを占領したり大騒ぎになる。そのようなときは親も近くにいないので困る。まとまって来たときは入り口で注意喚起をお願いしたい。
- 境にも同様の施設ができると嬉しい。
- 吉祥寺もはらっぱも遠いため、ムーバスを走らせてほしい。武蔵境から通いやすいと嬉しい。もっと利用したい。
- 下の子を連れてくるとずっと抱っこで少々しんどい。クーファン貸与がなくなったのが残念。
- 家から遠い。バスでベビーカーはきついので、抱っこ紐になってしまうが結構大変。
- もっと市内に施設を増やしてほしい。