

総括シート

(施設ごとの指定管理者及び主管課のモニタリング結果総括票)

施設名	ページ
武蔵野公会堂	1
武蔵野市民文化会館	5
武蔵野芸能劇場	7
武蔵野スイングホール	9
吉祥寺美術館	11
松露庵	13
吉祥寺シアター	15
武蔵野市くぬぎ園	17
武蔵野市桜堤ケアハウス	19
武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター	21
北町高齢者センター	25-1
北町高齢者センターコミュニティケアサロン	25-3
高齢者総合センター	27
高齢者総合センターデイサービスセンター	31
武蔵野商工会館市民会議室	35

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成21年9月10日
主管課 評価日	平成21年11月2日

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	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
主管課	企画政策室市民協働推進課
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 宮崎 秀治
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号
指定の期間	平成17年4月1日～平成22年3月31日
指定管理業務の内容	①公会堂の使用の承認に関する業務 ②公会堂の使用料の免除に関する業務 ③公会堂の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④市民の文化の向上のため実施する事業に関する業務

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
A	3-I 重点ポイント	A	・建築後45年の歳月による老朽化が見られるものの施設管理については十分意を用い適切に管理している。 ・バリアフリー化に対する要望が多く、改善が可能なものについては検討が必要と考える。
	3-II サービス評価	A	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者満足度調査	B	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 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
A	3-I 重点ポイント	A	・避難誘導訓練、AED講習などを実施し、利用者の安全確保に努めている。 ・ホールの利用率は85%と高い。利用状況を事前に公表するなど利用者増への取り組みも行っている。 ・総合満足度は62%と利用者は概ね満足している。情報の提供、利用者意見の反映等、満足が50%に満たない項目については課題である。
	3-II サービス評価	A	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者満足度調査	B	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

3-1 重点ポイント (平成21年度については、企画調整課において(1)～(3)を例示。指定管理者と主管課が協議の上、設定すること。)

(1)	利用者の安全確保に対する取組
(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)
<アピール点> ・消防訓練AEDの設置等による職員の非常時の心構えの確立を図っている。
<改善が必要だと思われる点> ・利用者の高齢化に伴いエレベーターの設置などのバリアフリー化

主管課 (記入欄)
<主管課として特に評価できる点> ・施設が老朽化しているなかで、避難誘導訓練、AEDの講習、自衛消防技術、上級救命資格の取得など、安全確保に取組んでいる。 ・利用者からの施設が古いことによる不便さに対する苦情・要望に対し、丁寧な説明と可能な限りの対応を行っている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> ・アンケート調査では職員の対応など評価が高いものもあるが、情報の提供、利用者意見の反映等満足が50%に満たない項目もあるので、取り組みが利用者に見える形で反映されるよう期待したい。 ・利用者アンケートについては、公演を楽しむ利用者ともに、公演主催者側のアンケートも実施し、ニーズ把握に努められたい。

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由	
		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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 立地条件に恵まれ利用率は良いが、築後45年以上経ち、バリアフリーに対する要望が強い。 	<ul style="list-style-type: none"> ホールの利用率は過去5年間で最高となり、文化の普及向上が図られた。アンケートの総合満足度では63%の利用者が満足していると回答している。独自アンケートの実施、対応マニュアルの作成に改善点がある。
	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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 初期の計画通り、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ホールの利用率は85%、全体平均でも67%と利用率は良好である。事業計画、予算計画に基づき適切に支出が行われ、使用料収入の徴収管理も適切に行われた。支出内容を精査し、経費節減にも努めている。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 施設の整備、保全については課内で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をしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設が老朽化しているため、良好な機能を保持できるように全職員が保全に注意をし、対応している。環境問題の配慮は、市のISOの基準に基づく分別等、廃棄物処理の取り組みを実施している。
	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	B	B	<ul style="list-style-type: none"> 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する。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。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者への情報提供等により、利用率の向上に努めている。マナー研修は未実施であるが、21年度に実施した。マニュアルの整備は課題である。AED講習、上級救命資格の取得等市民の安全確保に重点的に取り組んでいる。地域との連携はさらに積極的な取り組みが必要である。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組				
	適正な危機管理	A	A		
地域との連携等	B	B			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	B	B	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 業務については市との協定に基づき、課内で責任体制を明確にして執行している。個人情報保護は市に準じた規程を設け適切
	適正な個人情報保護				
	法令順守				

評価項目	評価		評価の理由	
	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			<ul style="list-style-type: none"> る。 ・舞台、清掃などの業務委託は定期的に見直し、検討している。 	<ul style="list-style-type: none"> に執行しているが、法令順守を含めた研修の実施が課題である。施設管理等の再委託契約は定期的に見直しを実施し、適切に管理している。

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)
 ※指定管理者が「サービス評価シート」と同様の内容を記入する。

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、指定管理者が評価し、記入	
■ 結果の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー化については、可能な範囲で改善していきたい。 ・施設管理や情報提供等内容を検討したうえで改善に努めたい。

4 特記事項

指定管理者の特記事項

:重点ポイント以外で、特に取り組んだ事項、アピール点、あるいは改善が必要だと思われる点、主管課からの指摘により改善に取り組んだ事例等を記入

- ・接客マナー等によるサービス向上のため、接客研修を事業団として10月に実施する。
- ・施設の貸出業務、チケット販売等、業務上で扱う個人情報を適正に管理するため、個人情報保護に関する研修を事業団として11月に実施する。

主管課の特記事項

:指定管理者の特記事項を踏まえるとともに、主管課からの指摘事項等を記入。

- ・20年度に実施できなかった接客研修、個人情報保護に関する研修を、21年度に実施することは評価できる。今後も引き続き定期的な研修を続けることを期待する。

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成21年9月10日
主管課 評価日	平成21年11月2日

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	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
主管課	企画政策室市民協働推進課
指定管理者の名称	財団法人武蔵野文化事楽団
代表者	理事長 宮崎 秀治
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号
指定の期間	平成17年4月1日～平成22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
A	3-I 重点ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 施設の利用増加に向けた取組として、パンフレット等に施設案内を掲載し周知を図った。 利用者の利便性を考慮し、ホームページにおける施設の空き状況の公開時期を早めた。 市民要望に応え幅広い事業を展開している。 施設管理については十分意を用い、自主事業については、市民に安価で質の高い事業を提供している。 バリアフリーへの配慮等いくつか満足度が低いものがあるものの概ね満足いただいているものと考えられる。
	3-II サービス評価	
	3-III 財務モニタリング	
	3-IV 利用者満足度調査	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 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
A	3-I 重点ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 利用者増の取組として、パンフレットの工夫による情報提供を行うとともに、アンケート調査により市民ニーズを反映した事業展開を行った。 チケットはほぼ完売しており、芸術文化の普及が図られている。施設管理も適切に行われた。 利用者満足度調査ではすべての項目で満足が不満足を上回っており、概ね評価されている。
	3-II サービス評価	
	3-III 財務モニタリング	
	3-IV 利用者満足度調査	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

3-1 重点ポイント (平成21年度については、企画調整課において(1)～(3)を例示。指定管理者と主管課が協議の上、設定すること。)

(1)	利用者の安全確保に対する取組
(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)	施設の利用増加に向けた取組

指定管理者 (記入欄)
<p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・エントランスホールには常時警備員が、自主事業時には随所に職員を配置し対応している。 ・公演時にアンケート調査を実施し、事業の企画運営及び施設の管理運営に反映させている。 ・市民の要望に応えるべく、歌謡曲・ポピュラーといった内容の公演を提携事業として実施している。 ・チラシの空いたスペース等を利用し、施設案内を掲載し、利用の増加に努めている。 ・ホームページにおける施設の空き状況の公開を抽選日前に公開し、利用者の利便性の向上に努めている。 <p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域との連携など、より市民に貢献できる事業内容の検討。

主管課 (記入欄)
<p><主管課として特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・公の施設として、市民の安全確保は最優先課題であるが、警備員及び職員配置に十分な対応を行っている。 ・市民ニーズを反映した事業の展開をはかるため、アンケート調査を行ったうえで、幅広いジャンルの公演を実施した。 ・利用者増への取組として、チラシの空きスペースの利用など工夫を凝らした取組を行っている。 <p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民の安全確保については、災害対応も含めてマニュアルの徹底、訓練の実施等に引き続き取り組むことを期待する。 ・地域との連携に向けて、市民団体、学校等への支援、協力プログラムなどの実施や地域への広がりを持った文化活動などに積極的に取り組むことを期待したい。 ・アンケート調査の結果を踏まえ、意見や要望、苦情等を述べやすい環境への改善について、効果的な取り組みを期待したい。 ・利用者アンケートについては、公演を楽しむ利用者とともに、公演主催者側のアンケートも実施し、ニーズ把握に努められたい。

3-Ⅱ サービス評価

評価項目	評価		評価の理由	
	指定管理者※	主管課	指定管理者※	主管課
住民の満足の向上	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・公演時にはアンケート調査を実施し、事業の企画運営及び施設の管理運営に反映させている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民文化の創造拠点として質の高い公演を実施し、チケットはほぼ完売している。利用者アンケートを実施し、意見を反映した公演を行っている。アンケートの総合満足度では89%が満足と回答した。
			市民、利用者の意見の反映	
予算の適正な執行	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・チラシの空きスペースを利用したPRなど工夫を凝らした利用者増への取り組みを行っており、利用者数も落ち込んではいない。指定管理料の執行に関しては事業計画等に基づき適正に行われている。
			利用増加への取組	
			指定管理料の適正執行	
施設・設備等の適正な管理	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・建物・設備の保全は市と連携し計画的に実施している。 ・警備は20年度の重点ポイントとして、警備員の常時配置、自主事業時の職員の配置、巡回点検等を行い利用者の安全確保に努めた。
			適正な建物・設備管理	
			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	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ・採用時の新人研修のみならず、さらに充実した接遇研修を事業団で実施する。 ・安価で質の高い芸術文化事業を市民に提供している。 ・警備員を配置し定時的な巡回を行い、閉館時は機械警備を行っている。 ・消防法に基づく消火・避難誘導・通報などの訓練のほか、AEDの操作訓練を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務運営は事業計画に基づき適切に実施された。自主事業はほぼ完売しており、利用者から支持されている。マナー研修は20年度未実施であるが、21年度に実施した。マニュアルの整備は課題である。市民の安全確保は21年度重点的に取り組んだ。地域との連携はさらに積極的な取り組みが必要である。
			確実な業務の履行	
			情報提供	
			職員対応	
			効率的な運営	
	自主事業への取組			
	A	A	適正な危機管理	
B	B	地域との連携等		
組織機能の強化	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ・基本協定及び年度協定に基づき、業務執行を行っている。 ・委託業者とは日々、連絡・調整を行い業務内容について点検を行っている。 ・個人情報保護等については、事業団として研修等を実施する。 ・主要な業務委託については定期的に見直しを検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・組織体制等について、市の事業概要調査等に基づき定期的に協議を行っている。個人情報保護は市に準じた規程を設け適切に執行しているが、法令順守を含めた研修の実施が課題である。
			必要な組織体制の構築	
			適正な個人情報保護	
			法令順守	
適正な再委託先管理				

評価項目	評価		評価の理由	
	指定管理者※	主管課	指定管理者※	主管課
				している。

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)
 ※ 指定管理者が「サービス評価シート」と同様の内容を記入する。

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、指定管理者が評価し、記入	
■ 結果の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・意見や要望、苦情等を述べやすい環境を今一度見直し、改善方法を検討していきたい。 ・施設運営の改善について、指定管理者として改善できるものについては改善方法を検討し、施設・設備に関するものについては主管課と連携をとりながら実施していきたい。

4 特記事項

指定管理者の特記事項
<ul style="list-style-type: none"> ・重点ポイント以外で、特に取り組んだ事項、アピール点、あるいは改善が必要だと思われる点、主管課からの指摘により改善に取り組んだ事例等を記入 ・接客マナー等によるサービス向上のため、接遇研修を事業団として10月に実施する。 ・施設の貸出業務、チケット販売等、業務上で扱う個人情報を適正に管理するため、個人情報保護に関する研修を事業団として11月に実施する。

主管課の特記事項
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の特記事項を踏まえるとともに、主管課からの指摘事項等を記入。 ・20年度に実施できなかった接遇研修、個人情報保護に関する研修を、21年度に実施することは評価できる。今後も引き続き定期的な研修を続けることを期待する。 ・文化芸術の普及向上を目的として、アンケート調査などを活用し市民ニーズを反映しながら、さらに多様な文化事業の展開を期待したい。

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成21年9月10日
主管課 評価日	平成21年11月2日

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野芸能劇場
所在地	武蔵野市中町1丁目15番10号
主管課	企画政策室市民協働推進課
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 宮崎 秀治
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号
指定の期間	平成17年4月1日～平成22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	コメント
A	3-I 重点ポイント	・地域文化の活性化を図る為、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、利用者の接遇に気を配っている。
	3-II サービス評価	
	3-III 財務モニタリング	
	3-IV 利用者満足度調査	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 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
A	3-I 重点ポイント	・避難誘導訓練、AED 講習などを実施し、利用者の安全確保に努めている。 ・小劇場の利用率は78%と高く、また芸術文化団体への使用期間の優先を行うなど地域文化の普及向上に努めている。 ・総合満足度は、満足が68%と評価されている。情報の提供、情報の入手方法などが50%に満たない項目については課題である。
	3-II サービス評価	
	3-III 財務モニタリング	
	3-IV 利用者満足度調査	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

3-I 重点ポイント (平成21年度については、企画調整課において(1)～(3)を例示。指定管理者と主管課が協議の上、設定すること。)

(1)	利用者の安全確保に対する取組
(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)
<アピール点> ・利用者に対し安全・安心かつ快適な管理運営に努めた。また、利用者等の意見や苦情に対しては、出来る限りの改善に努めている。
<改善が必要と思われる点> ・市民や利用者に対し、わかりやすく、また必要な情報の提供を図る。

主管課 (記入欄)
<主管課として特に評価できる点> ・重要課題である利用者の安全確保に関しては、避難誘導訓練等の取組みは評価できる。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> ・情報の得やすさ、情報の入手方法など、アンケート調査で満足が50%に満たない項目があったので、アンケート調査を分析し、効果的な取り組みを期待したい。 ・利用者アンケートについては、公演を楽しむ利用者とともに、公演主催者側のアンケートも実施し、ニーズ把握に努められたい。

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由	
		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	A	A	・小劇場の利用率は高く、古典芸能にもよく利用されている。	・小劇場の利用率は78%と高く、このうち古典芸能の利用は101回あり、古典芸能、芸術文化の振興が図られている。独自アンケートの実施、対応マニュアルの作成に改善点がある。
	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	A	A	・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。	・利用率は小ホールが減少しているものの、小劇場は昨年同様高い。事業計画、予算計画に基づき適切に支出が行われ、使用料収入の徴収管理も適切に行われた。支出内容を精査し、経費節減にも努めている。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	A	A	・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。	・保守点検について、計画表に基づき適切に実施した。警備については、20年度の重点ポイントにもしており利用者の安全確保に努めた。景観問題の配慮は、市の150の基準に基づく分別等、廃棄物処理の取り組みを実施している。
	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	B	B	・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。 ・接客研修については、事業団で実施する。 ・消防法に基づく消火・避難・誘導訓練の実施。またAEDの操作訓練も実施している。	・利用者への情報提供等により、利用率の向上に努めている。マナー研修は未実施であるが、21年度に実施した。マニュアルの整備は課題である。消火等訓練の実施、AED講習など市民の安全確保に重点的に取り組んでいる。地域との連携はさらに積極的な取り組みが必要である
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営	A	A		
	自主事業への取組	B	B		
	適正な危機管理	A	A		
	地域との連携等	B	B		
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	B	B	・個人情報保護等の研修は事業団で実施する。 ・市との基本協定及び年次協定に基づく業務を課内で連携しながら実施している。	・業務については市との協定に基づき、課内で責任体制を明確にして執行している。個人情報保護は市に準じた規程を設け適切に執行しているが、法令順守を含めた研修の実施が課題である。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

(S:優良 A:良好 B:標準 C:要改善)

※指定管理者が「サービス評価シート」と同様の内容を記入する。

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、指定管理者が評価し、記入	
■ 結果の概要	・職員の接客や館内環境については、管理業務の中で日常配慮している結果が、良い評価になっていると思う。なお、わかりやすい情報の提供については、今後の早急な課題と考える。

4 特記事項

<p>指定管理者の特記事項</p> <p>:重点ポイント以外で、特に取り組んだ事項、アピール点、あるいは改善が必要だと思われる点、主管課からの指摘により改善に取り組んだ事例等を記入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者等に、快適に利用していただけるよう、植栽等の景観や設備、備品類の清潔さ、また、館内の安全性に特に気を配っている。 ・接客マナー等によるサービス向上のため、接客研修を事業団として10月に実施する。 ・施設の貸出業務、チケット販売等、業務上で扱う個人情報適正に管理するため、個人情報保護に関する研修を事業団として11月に実施する。
--

<p>主管課の特記事項</p> <p>:指定管理者の特記事項を踏まえるとともに、主管課からの指摘事項等を記入。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が快適に利用できるような配慮を行っていることが、アンケート調査での高評価につながったと考える。今後も引き続き利用者から評価を受ける取り組みを期待したい。 ・20年度に実施できなかった接客研修、個人情報保護に関する研修を、21年度に実施することは評価できる。今後も引き続き定期的な研修を続けることを期待する。 ・小劇場は利用率が78%と高いが、小ホールの利用率は66%で、前年度から比較し約10ポイント減少した。原因を分析し、今後の改善に努められたい。

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成21年9月10日
主管課 評価日	平成21年11月2日

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	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
主管課	企画政策室市民協働推進課
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 宮崎 秀治
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号
指定の期間	平成17年4月1日～平成22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
A	3-I 重点ポイント	A	・施設利用者の安全対策、良好な館内環境の維持に努めた。
	3-II サービス評価	A	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者満足度調査	A	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 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
A	3-I 重点ポイント	A	・ホール独自で防犯対策として監視カメラを設置し、利用者の安全確保に取り組んだ。 ・利用状況の事前の公表など利用率の向上に努めており、ホールは78%と高い。定期的な会議により利用者対応、業務改善等に取り組んでいる。 ・総合満足度は満足が77%と評価されている。意見要望、苦情の述べやすさの満足が50%に満たず課題である。
	3-II サービス評価	A	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者満足度調査	A	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

3-I 重点ポイント (平成21年度については、企画調整課において(1)～(3)を例示。指定管理者と主管課が協議の上、設定すること。)

(1)	利用者の安全確保に対する取組
(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)
<アピール点> ・ビル全体としては管理組合が監視カメラ、警備員、機械等で警備しているが、ホール独自で防犯対策として監視カメラを設置し、利用者の安全確保に取り組んでいる。 ・自衛消防訓練とビル全体の総合防火・防災訓練を年3回実施している。 ・管理運営基準で展示会利用者の優先枠を設けた。
<改善が必要だと思われる点> ・複合ビルという性格上、管理規約により制約があり、独自で地域と連携することは難しいが、管理組合等と協議しながら検討していきたい。

主管課 (記入欄)
<主管課として特に評価できる点> ・ビル全体の監視のほかにホール独自で監視カメラを設置し、また、自衛消防訓練なども実施しているなど利用者の安全確保に努めている。 ・芸術活動の促進を図るために、会議室の予約の際に展示で利用する場合には優先使用できるよう基準を設けた。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> ・地域の連携に向けた取り組みについては、複合ビルの管理規約の範囲内で、工夫して積極的な取り組みを期待したい。 ・利用者アンケートについては、公演を楽しむ利用者とともに、公演主催者側のアンケートも実施し、ニーズ把握に努められたい。

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由	
		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	A	A	・自主事業は完結しており、スイングホールの利用率も高い。会議室は、講演会、研修会のほか、展示、レセプションなども行われ、多様な利用がされている。	・催し物は、室内楽中心であるが、ポピュラーや民族音楽、古典芸能にも利用され市民の創造性あふれる文化活動の場の提供が図られている。アンケートの総合満足度では77%の利用者が満足していると回答している。独自アンケートの実施、対応マニュアルの作成に改善点がある。
	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	A	A	・当初計画された事業や予算支出等は適正に行っている。	・利用率はほぼ前年同率であり、ホールの利用率は74%と高い。事業計画、予算に基づき適切に支出が行われ、使用料管理等も適切に行われた。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	A	A	・計画的に設備等保守点検を実施し、支障がある場合は速やかに対処している。又、職員による巡回・点検を毎日実施している。ビル全体の警備はスイングビル管理組合が行っている。	・保守点検について、計画表に基づき適切に実施した。警備については、利用者の安全確保としてホール独自で監視カメラを設置している。ビル全体の警備はスイングビル管理組合(防災センター)が行っているが、業務状況を確認している。
	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	B	B	・利用者の利便性を図るため利用状況を抽選前に事前公表し、利用率の向上に努めている。毎月1回全員で課題や利用者対応等について話し合っている。接遇研修を事業団で実施する。	・定期的な会議により利用者対応、業務改善等に取り組んでいる。マナー研修は未実施であるが21年度に実施した。危機管理として自衛消防訓練を年2回以上実施している。職員対応マニュアルの整備、地域との連携はさらに積極的な取り組みが必要である。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組	A	A	・ビル全体はビル管理組合で警備し、休館日、閉館後は機械警備している。防犯対策として監視カメラを設置している。自衛消防訓練を年2回以上実施している。	
	適正な危機管理				
地域との連携等	B	B			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	B	B	・個人情報保護規定に基づき適切に保護管理に努めており、今後、事業団で研修を実施する。委託業者への伝達や指示は文書で行い、伝達漏れが無いように努めている。基本	・業務については市との協定に基づき、課内で責任体制を明確にして執行している。個人情報保護は市に準じた規程を設け適切に執行しているが、法令順守を含めた研修の実施が課題である。施設管理
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

評価項目	評価		評価の理由	
	指定管理者※	主管課	指定管理者※	主管課
			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。	等の再委託契約では業者への伝達や指示は文書で行うなど適正に管理している。

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

※指定管理者が「サービス評価シート」と同様の内容を記入する。

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、指定管理者が評価し、記入	
■ 結果の概要	・職員の対応に関する項目が利用者の満足度が高いが、管理者として満足する事無く、より一層接遇等の向上に努めていく。

4 特記事項

指定管理者の特記事項
:重点ポイント以外で、特に取り組んだ事項、アピール点、あるいは改善が必要だと思われる点、主管課からの指摘により改善に取り組んだ事例等を記入 ・利用者が見やすく、利用しやすいパンフレットに修正した。 ・展示利用者等の意見を反映し利用促進を図るため、管理運営基準を改正し、展示利用者等の優先枠を設けた。 ・接客マナー等によるサービス向上のため、接遇研修を事業団として10月に実施する。 ・施設の貸出業務、チケット販売等、業務上で扱う個人情報を適正に管理するため、個人情報保護に関する研修を事業団として11月に実施する。

主管課の特記事項
:指定管理者の特記事項を踏まえるとともに、主管課からの指摘事項等を記入。 ・20年度に実施できなかった接遇研修、個人情報保護に関する研修を、21年度に実施することは評価できる。今後も引き続き定期的な研修を続けることを期待する。 ・利用者が見やすいパンフレット作成は、利用率の向上にもつながるものであり、今後も引き続きPRの工夫に努めることを期待したい。

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成21年9月10日
主管課 評価日	平成21年11月2日

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	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
主管課	企画政策室市民協働推進課
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 宮崎 秀治
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号
指定の期間	平成17年4月1日～平成22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	
A	3-I 重点ポイント	A	・企画展の入館者数は、増加の一途をたどっており、平成20年度は5万人を上回る入館者を得た。 ・市立小学校との連携、吉祥寺音楽祭への協力等、地域との連携を進めてきた。 ・市民ギャラリー、音楽室等の貸出率は、毎年ほぼ100%で推移している。
	3-II サービス評価	A	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者満足度調査	A	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 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	
A	3-I 重点ポイント	A	・吉祥寺音楽祭など地域への連携の取り組みを実施している。 ・利用者が1200人増加しており、美術の普及向上が図られている。 ・総合満足度は満足が87%と評価されている。意見要望、苦情の述べやすさの満足が50%に満たず課題である。
	3-II サービス評価	A	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者満足度調査	A	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

3-1 重点ポイント（平成21年度については、企画調整課において(1)～(3)を例示。指定管理者と主管課が協議の上、設定すること。）

(1)	利用者の安全確保に対する取組
(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）
<アピール点> ・消防訓練・AED操作講習等を通して、利用者の安全確保に努力している。 ・吉祥寺音楽祭への協力、市立学校における、鑑賞教室の実施等、地域との連携を進めてきた。 ・来館者アンケートを実施し、利用者の声を汲み上げるとともに、館運営へのフィードバックを行っている。
<改善が必要だと思われる点> ・吉祥寺地区の活性化に向けて、さらに地元商店街など地域との連携事業を推進していきたい。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> ・吉祥寺音楽祭、市立学校の鑑賞教室など、積極的に地域との連携、支援を行っている。 ・アンケートの実施により、利用者の要望に応える運営を行い、利用者満足の向上に努めている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> ・地域との連携に努めていることは大変評価できるので、さらに連携事業を推進していただきたい。 ・独自にアンケート調査を実施し、利用者のニーズ把握に取り組んでいることは評価できるが、アンケート調査で、意見や要望の述べやすさの満足度が50%に達していなかったため、分析のうえさらに工夫を期待したい。

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由	
		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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 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してきた。また、アンケート等での利用者の意見もくみあげ、さらに魅力的な展示企画を開催していく。 	<ul style="list-style-type: none"> 入場者数は大幅に増加し企画展示の利用率も100%となっており、美術その他の芸術文化の創造発展普及という目的を達成している。アンケートの総合満足度では87%が満足していると回答している。独自に利用者アンケートを実施している。対応マニュアルの作成が課題である。
	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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 多くの市民・利用者の支持を得て、来館者数は増加しており、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、予算の適正な執行、効率的な運営をこころがけたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者が前年より1200人増加した。事業計画、予算に基づき適切に支出が行われ、使用料管理等も適正に徴収・管理されている。管理経費等の削減にも努めている。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 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、今後、事業団として実施していく。地域との連携は、吉祥寺音楽祭への参加等、まちの活性化への協力、市立学校との連携など確実に進めてきた。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理は管理組合の規程にしたがい適正な施設管理を行っている。美術作品は専用倉庫に保管されており適切に管理している。警備は専門業者に委託し実施するほか職員による巡回も行い安全確保に努めている。
	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	B	B	<ul style="list-style-type: none"> 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、今後、事業団として実施していく。地域との連携については、吉祥寺音楽祭への参加等、まちの活性化への協力、市立学校との連携など確実に進めてきた。 	<ul style="list-style-type: none"> 危機管理として、消防訓練への参加、AED操作講習等を実施した。吉祥寺音楽祭への参加などまちの活性化への協力、学校との連携事業の実施など地域との連携を進めた。マナー研修は未実施であるが21年度に実施した。
	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	A	A		
地域との連携等	A	A			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	B	B	<ul style="list-style-type: none"> 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なっているが、今後、事業団として研修等を実施する。警備、清掃等の業務については、管理組合で選定されている業者もあるが、今後、選定にあたっては、透明で公正、 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護は市に準じ規程を設けて適切に執行しているが、法令順守を含めた研修の実施が必要である。再委託に関しては管理組合で選定している業者を含め適切に監督している。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

評価項目	評価		評価の理由	
	指定管理者※	主管課	指定管理者※	主管課
			公平な業者選定をしたい。	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)
 ※指定管理者が「サービス評価シート」と同様の内容を記入する。

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、指定管理者が評価し、記入	
■ 結果の概要	<ul style="list-style-type: none"> 総合的な満足度は、「満足」が44.6%、「概ね満足」が42.6%で75%超の来館者・利用者が「満足している」と答えており、満足度は高いと考える。 一方「意見や要望、苦情等は述べやすいか」という設問に対する「満足している」来館者・利用者の割合は50%に満たず、来館者アンケート以外にも有効な対策が必要である。

4 特記事項

指定管理者の特記事項
: 重点ポイント以外で、特に取り組んだ事項、アピール点、あるいは改善が必要だと思われる点、主管課からの指摘により改善に取り組んだ事例等を記入
<ul style="list-style-type: none"> 吉祥寺美術館は、施設の規模に制約があるなかで、創意工夫を凝らし「吉祥寺らしい」魅力的な企画展示を実施してきた。その結果、企画展入館者数は増加し続けている。今後とも努力したい。 接客マナー等によるサービス向上のため、接遇研修を事業団として10月に実施する。 施設の貸出業務、チケット販売等、業務上で扱う個人情報を適正に管理するため、個人情報保護に関する研修を事業団として11月に実施する。

主管課の特記事項
: 指定管理者の特記事項を踏まえるとともに、主管課からの指摘事項等を記入。
<ul style="list-style-type: none"> 来館者数は前年度より1200人増加しており、成果が上がっている。今後も美術文化の普及に寄与する企画展の実施を期待したい。 20年度に実施できなかった接遇研修、個人情報保護に関する研修を、21年度に実施することは評価できる。今後も引き続き定期的な研修を続けることを期待する。

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成21年9月10日
主管課 評価日	平成21年11月2日

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	松露庵
所在地	武蔵野市桜堤1丁目4番22号
主管課	企画政策室市民協働推進課
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 宮崎 秀治
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号
指定の期間	平成17年4月1日～平成22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
A	3-I 重点ポイント	A	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理の面では、多くの方に満足をいただいているので、今後とも維持継続を図る。 市民への情報提供（場所の周知なども含む。）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	A	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者満足度調査	A	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 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
A	3-I 重点ポイント	A	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の安全確保は、委託業者が行うほか事業団職員が定期的に巡回している。茶道連盟と共催で事業を行うなど地域との連携も行っている。 年間98回、66%が茶会の実施であり、茶道文化の普及に寄与している。 総合満足度は満足が95%で、その他もすべて50%を超えており、利用者の満足度は高い。
	3-II サービス評価	A	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者満足度調査	A	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

3-1 重点ポイント（平成21年度については、企画調整課において(1)～(3)を例示。指定管理者と主管課が協議の上、設定すること。）

(1)	利用者の安全確保に対する取組
(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><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> 安全確保について、施設管理は委託業者が行っているが、事業団職員が定期的に巡回し安全確認を行っている。 地域との連携では、茶道の普及を目的として、茶道連盟と共催で茶会を実施している。 アンケートの自由意見でもあるように、古い建物ではあるが趣のある施設として利用者評価を受けているので、室内清掃はもとより、庭などの周辺清掃にも一層心がけ、良環境を図っていきたい。 <p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> 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案内表示板等の設置を検討する。 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時に配布する印刷物に、松露庵の案内を記載しPRに努める。

主管課（記入欄）
<p><主管課として特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> 茶道連盟との共催により、茶会を実施、地域との連携を行っている。 利用者には庭園の中にある趣のある茶室として評価されておりアンケートの満足度も高い。今後とも建物の維持管理を適切に行い良環境の維持に努めていただきたい。 <p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <ul style="list-style-type: none"> アンケートの自由意見でも場所の案内に関する要望があったことから、表示版の設置も含めて、利用者に分かりやすい案内の工夫に取り組むことを期待したい。また、あわせて松露庵のPRにも努めていただきたい。

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由	
		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	B	B	・利用率が他の施設に比較して低く、利用者は多くはないが、利用者アンケートの満足度では評価を受けている。	・年間98回、66%が茶会の実施であり、利用率は低いものの日本伝統文化に親しむ場の提供という設置目的は概ね達成されている。独自アンケートの実施、対応マニュアルの作成が課題である。
	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	A	A	・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。	・利用率はほぼ前年同様である。事業実施時に施設利用のPR用のチラシを配布するなど利用増加に向けた取り組みを行っている。事業計画、予算に基づき適切に支出が行われ、使用料管理等も適切に行われた。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	A	A	・施設の保全に関しては、市と連携し適切に対処している。 ・委託業者により適正な備品管理、清掃が行われており、市民文化会館の職員が定期的に巡回している。	・建物・設備の保全は市と連携し計画的に実施している。警備等については、委託業者が行うほか事業団職員が定期的に巡回し安全確保等を行っている。和風庭園と一体となった環境、景観を維持するため、庭などの周辺清掃にも努めている。
	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	A	A	・事業計画に沿った事業(松露庵「茶の湯」)は順調だが、施設の利用率が低調なため、公演時にPR用チラシを配布するなど利用増加に努める。 ・閉館時は機械警備を行っている。	・公演時にPR用のチラシを配布するなどの情報提供を行っている。緊急連絡網は整備されており、委託の職員にも周知されている。茶道連盟との共催で定期的に事業を実施している。地域活動の支援はさらに積極的な取り組みが必要である。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組	A	A		
	適正な危機管理	A	A		
地域との連携等	A	A			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	B	B	・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っている。	・管理を行っている委託業者とは定期的に情報交換を兼ねた打合せを行っている。個人情報保護は市に準じた規程を設け適切に執行しているが、法令順守を含めた研修の実施が課題である。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

※指定管理者が「サービス評価シート」と同様の内容を記入する。

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、指定管理者が評価し、記入	
■ 結果の概要	・ 利用者の総合満足度調査では、7項目が90%以上の評価を受けた。その主なものは、施設管理に関わるもので、今後とも施設維持管理の徹底を図りたい。 ・ また、75%以上の評価を受けた項目は5項目で、主なものは職員の接遇関係であった。今後とも職員の接遇研修などを通し、一層の向上をめざしたい。

4 特記事項

指定管理者の特記事項
：重点ポイント以外で、特に取り組んだ事項、アピール点、あるいは改善が必要だと思われる点、主管課からの指摘により改善に取り組んだ事例等を記入
・ 松露庵は、茶会などを中心とした利用が主で、利用率の向上がなかなか望めない。今後は、茶道関係者をはじめ、華道・句会など日本伝統文化の活動の場として、利用できる施設であることをPRするとともに、文化事業団の自主事業として寄席などの事業も検討している。 ・ 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。

主管課の特記事項
：指定管理者の特記事項を踏まえるとともに、主管課からの指摘事項等を記入。
・ 20年度の利用率は24%と低く、また利用率の推移をみると、年々減少しているため、原因を分析したうえで、茶会以外の文化活動の利用、自主事業の展開など、利用率の向上のための効果的な方法を検討されたい。また、松露庵の設置目的である茶会の利用の促進にも引き続き取り組まれない。

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成21年9月10日
主管課 評価日	平成21年11月2日

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	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
主管課	企画政策室市民協働推進課
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 宮崎 秀治
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号
指定の期間	平成16年12月1日～平成22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額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
A	3-I 重点ポイント	A	・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	A	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者満足度調査	A	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 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
A	3-I 重点ポイント	A	・非常時の管理体制整備、消防訓練等利用者の安全確保に努めている。吉祥寺で実施するイベントへの協力など地域との連携も行っている。 ・利用率は98%と利用が図られている。独自アンケートも実施し利用者のニーズ把握に努めている。 ・総合満足度は満足が88%と評価されている。意見等の述べやすさ等で50%に満たない項目があり課題である。
	3-II サービス評価	A	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者満足度調査	A	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

3-1 重点ポイント (平成21年度については、企画調整課において(1)～(3)を例示。指定管理者と主管課が協議の上、設定すること。)

(1)	利用者の安全確保に対する取組
(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><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日の火気点検と、年2回の総合消防訓練等とおして安全管理を行っている。 ・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」に協力し、積極的に取組んでいる。 <p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設使用について、上演団体等に分かりやすい説明ときめ細かい対応をし、利用者に満足を与えるサービスを提供すること。

主管課 (記入欄)
<p><主管課として特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保では、火気点検、消防訓練を実施し、地域連携では、イベントを通して商工会議所、地元商店会との連携を行っている。また、独自アンケートを実施し、利用者のニーズ把握にも取り組んでいる。 ・重点ポイントについて、さまざまな取り組みを行っていることは大変評価できる。今後も引き続き利用者の安全確保、地域との連携事業の実施など取り組みを期待したい。 <p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査ではほぼすべての項目で満足度は高いが、意見要望の述べやすさ、施設運営の改善の2項目について満足が50%に満たなかったため、分析のうえさらに工夫を行うよう期待したい。 ・利用者アンケートについては、公演を楽しむ利用者とともに、公演主催者側のアンケートも実施し、ニーズ把握に努められたい。 ・開設以来、劇場は90%、けいこ場は80%台の利用率で高い利用率である。利用者は市外の住民も多いことから、地域住民を対象にしたワークショップなど、地域との連携をさらに深めていくことを期待したい。

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由	
		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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 「現代演劇やダンス等の同時代の舞台芸術」に特化することで、市民が日常的に舞台芸術に触れられる劇場とするため、管理運営計画書に記載されている事業方針等に沿い、新しい文化施設のモデルとして創意工夫しながら運営を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 劇場の利用率は98%と高く、鑑賞プログラムのほか、参加交流、育成型プログラムなども実施しており、演劇などの舞台芸術の普及、発信等の目的が達成されている。利用者アンケートを実施し、利用者のニーズ、要望にこたえている。
	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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 開館以来、劇場・けいこ場共に高い稼働率を維持し、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運営経費及び自主事業費の適切な削減を毎年図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用率はほぼ100%である。使用料も予算どおりの収入が得られている。事業計画、予算に基づき適切に支出が行われ、使用料管理等も適切に行われた。 管理経費及び自主事業費の適切な削減も図られている。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 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。 毎月、貸出備品等の確認・点検を実施し、利用者が快適に利用できるよう対処している。 	<ul style="list-style-type: none"> 保守点検では、舞台芸術に特化したホールとして、特に火気に注意し点検している。 警備について、監視カメラを設置し防犯や安全管理に努めている。
	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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 館内表示はピ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、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 	<ul style="list-style-type: none"> 館内表示を工夫し利用者に分かりやすく配慮をしている。吉祥寺音楽祭などのイベントに、会場提供及び広報宣伝を行い、地域との連携、支援を行っている。マナー研修は未実施であるが21年度に実施した。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 年2回、通報・非難・消火の消防訓練を実施している。 	
	適正な危機管理				
地域との連携等	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 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。 再委託先には業務日報、 		
必要な組織体制の構築	A	A		<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護は市に準じた規程を設け、各職員に周知させている。法令順守を含めた研修の実施が課題である。委託業者には業務日報、月次報告を 	
組織機能の強化	適正な個人情報保護				
	法令順守				

評価項目	評価		評価の理由	
	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			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。	徹底させ、適切に管理監督している。法令順守に関する研修の実施が課題である。

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)
 ※指定管理者が「サービス評価シート」と同様の内容を記入する。

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、指定管理者が評価し、記入	
■ 結果の概要	<ul style="list-style-type: none"> 日常の施設管理、職員の接客、自主事業等の実施内容については一定の評価を得ている。 事業内容や施設の周知を含めた広報活動の改善を必要としている。

4 特記事項

指定管理者の特記事項 : 重点ポイント以外で、特に取り組んだ事項、アピール点、あるいは改善が必要だと思われる点、主管課からの指摘により改善に取り組んだ事例等を記入
<ul style="list-style-type: none"> 設置目的である「同時代の舞台芸術」を提供することに特化した施設として、開館以来、劇場・けいこ場共に高い稼働率を誇っている。 接客マナー等によるサービス向上のため、接客研修を事業団として10月に実施する。 施設の貸出業務、チケット販売等、業務上で扱う個人情報を適正に管理するため、個人情報保護に関する研修を事業団として11月に実施する。

主管課の特記事項 : 指定管理者の特記事項を踏まえるとともに、主管課からの指摘事項等を記入。
<ul style="list-style-type: none"> 開設以来、劇場は90%、けいこ場は80%台の利用率で多くの方に利用されていることは評価できる。利用者は市外の住民も多いことから、今後は地域住民を対象にしたワークショップの実施など、地域との連携をさらに深めていくことを期待したい。 20年度に実施できなかった接客研修、個人情報保護に関する研修を、21年度に実施することは評価できる。今後も引き続き定期的な研修を続けることを期待する。

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成 21 年 9 月 1 日
主管課 評価日	平成 21 年 10 月 8 日

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市くぬぎ園
所在地	武蔵野市桜堤 1-9-7
主管課	健康福祉部高齢者支援課
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野
代表者	理事長 安藤 真洋
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 4-11-16
指定の期間	平成 17 年 4 月 1 日～平成 22 年 3 月 31 日
指定管理業務の内容	① 軽費老人ホームB型 武蔵野市くぬぎ園の管理運営

2 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
A	3-I 重点ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・重要ポイントを適切に押さえ実施した。 ・サービスの向上に努めた。 ・利用者から一定の水準の満足度が得られた。
	3-II サービス評価	
	3-III 財務モニタリング	
	3-IV 利用者満足度調査	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 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
A	3-I 重点ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の点検・整備を確実に実施・管理するとともに、利用者の毎日の安否確認を実施することで、安全性を確保している。 ・少ない人数の職員であるので、日々コミュニケーションをとりながら情報の共有化を図ることで、利用者のサービス向上を図っている。 ・職員の対応や清掃などに対する利用者の満足度は高い評価を得ている。
	3-II サービス評価	
	3-III 財務モニタリング	
	3-IV 利用者満足度調査	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

3-1 重点ポイント (平成 21 年度については、企画調整課において (1)～(3) を例示。指定管理者と主管課が協議の上、設定すること。)

(1)	利用者の安全確保に対する取組
(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)	施設の補修、整備に向けた取組

指定管理者 (記入欄)
<p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防計画や感染症対策等の対応マニュアルを整備。生活のしおりに共同生活の注意点や急病時・火災等の案内を記載。館内の消火器の傍に懐中電灯を設置。火災時の対応を各エレベーター前に表示。年 4 回避難訓練の実施。 ・地域健康クラブ、武蔵野市報配布の拠点、在宅介護支援センター研修等に施設を開放。夕涼みの会のポスターやチラシ配布。桜野小学校と交流。桜堤ケアハウスと地域防災協定を結び、訓練時職員参加。 ・毎年、利用者アンケート調査を実施。投書箱の設置。面談により希望や意見を聴取。 ・継続的な施設利用を考慮して、空室の整備や、施設の補修を実施。 <p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・空室が増加しているため、再利用の検討が必要。

主管課 (記入欄)
<p><主管課として特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者の相談、要望等に対して、必要に応じて関係機関との調整を図り、適切な対応がなされている。 ・市の方針で入居者が減少し、不安な状態で過ごしている中で、個人ケアプランを作成し、精神的なケアに重点をおいた対応がなされている。 <p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者が減少する中で、緊急時の対応や、今後入居者を募集する可能性も含め、引き続き各室の保全を的確に行うことを期待する。

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由	
		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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 武蔵野市条例、管理規定、指定管理施設運営事業計画等、社会福祉法人武蔵野の定款、就業規則等に基づいた管理運営を適切に行っている。 利用者アンケート、利用者懇談会、投書箱、個別の苦情や相談を積極的に行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 意見箱を設けたり、行事に関する利用者アンケートを実施したり、利用者のニーズの把握に努めている。 意見、要望、苦情等に対しては適切な対応がされており、施設で解決できない場合には、関係機関に相談する等の対応も行っている。
	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	A	B	<ul style="list-style-type: none"> 武蔵野市の委託料を適正に管理、支出している。 消耗品、物品は良質で安価なものを必要量購入している。 利用者の居室内の修理や館内の軽微なものは職員が対応し、サービスの向上を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 市の方針により平成14年度から利用者募集を行っていないため、利用増加の取組は行っていない。定員100名のところ、現在47名の入所者である。人件費及び諸経費の削減に取り組んではいるが今後さらに検討が必要。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 各種設備、消防設備、保守点検、清掃業務、警備、管理業務、樹木管理等適切に行い、報告書を保管している。 備品、備蓄品等の管理台帳を整備し、管理している。 	<ul style="list-style-type: none"> 日常的な施設の保守点検・清掃等は適切に実施されている。利用者に対しては、毎日安否確認を実施し、身体の安全を管理している。
	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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 毎月、行事等の予定表配布。隔月「くぬぎ園便り」を発行。館内掲示板に各種ポスターを掲示。 行事等は利用者の希望(アンケート)、意見を収集して、工夫して実行している。 消防計画、緊急時対応マニュアル等を整備している。施設の賠償保険に加入している。 	<ul style="list-style-type: none"> 行事実施の際は、利用者の意見を反映させている。 必要な研修に職員を参加させ、質の向上に努めている。 利用者に関する情報提供を常時行い、職員間で情報の共有をしてサービス向上や事件、事故の未然防止に努めている。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 娯楽室を地域健康クラブの健康体操や地域研修会等に解放している。 	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時のマニュアルは独自のものを整備している。
	適正な危機管理				
	地域との連携等				

評価項目		評価		評価の理由	
		指定管理者※	主管課	指定管理者※	主管課
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 役割分担表、業務表により責任体制を明確にし、業務内容を具体的に表示している。 個人情報の使用に係る同意書を利用者から得ている。 個人情報保護に関する規定の整備。 	<ul style="list-style-type: none"> 法人本部作成の個人情報保護マニュアルを職員に周知徹底させている。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善) ※指定管理者が「サービス評価シート」と同様の内容を記入する。

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、指定管理者が評価し、記入	
■ 結果の概要	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートの結果で、水準以上の評価を頂いたと認識している。 満足度が低くなっている項目については検証し適切に対応する。

4 特記事項

指定管理者の特記事項
<ul style="list-style-type: none"> 重点ポイント以外で、特に取り組んだ事項、アピール点、あるいは改善が必要だと思われる点、主管課からの指摘により改善に取り組んだ事例等を記入 平成14年より、武蔵野市の方針で、8年近く入居者の募集を行っていないため、空室が増加しているが、緊急時の対応や、入居時の可能性に備えて、各室の保全、整備を継続的に行っている。施設の整備についても、毎年、メンテナンスの必要なところを予算要求して補修に努め、施設の継続的な使用に耐えられるように備えている。また、緊急時の拠点としての役割を果たすべく、可能な限り備蓄品等を備えている。

主管課の特記事項
<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の特記事項を踏まえるとともに、主管課からの指摘事項等を記入。 利用者が減少している中で、創意工夫し経費削減にさらに努力をしていただきたい。

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成 21 年 9 月 9 日
主管課 評価日	平成 21 年 10 月 7 日

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市桜堤ケアハウス
所在地	武蔵野市桜堤 1-9-9
主管課	健康福祉部高齢者支援課
指定管理者の名称	社会福祉法人武蔵野
代表者	安藤 真洋
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 4-11-16
指定の期間	平成 17 年 4 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日まで
指定管理業務の内容	①施設運営に関する事業の計画と実施 ②施設管理に関する事業の計画と実施 ③ケアハウスの事業運営に関する計画と実施

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
A	3-I 重点ポイント	A ・夜間避難訓練の回数増と実態に即した訓練の実施。 ・唇唇舎学生との交流の充実。
	3-II サービス評価	A ・精神的または肉体的な不調が続くと、職員への依存度が高くなり自立生活をあきらめがちとなる。不調から抜け出しやすいように声かけの機会を増やしたり通院の同行支援を強化。
	3-III 財務モニタリング	
	3-IV 利用者満足度調査	A ・満足度が高い分野は引き続き伸ばし、改善すべき点の対応を講じた。

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 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
A	3-I 重点ポイント	A ・「安全、安心な暮らしを確保する」を基本理念に置き、施設の安全はもちろん、入居者の精神的なケアに至るまできめ細かい取り組みがなされている。
	3-II サービス評価	A
	3-III 財務モニタリング	
	3-IV 利用者満足度調査	A ・利用者のニーズの把握も適切に実施され、事業に反映されている。 ・職員の対応に関する利用者の満足度が高い。

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

3-I 重点ポイント (平成 21 年度については、企画調整課において (1) ~ (3) を例示。指定管理者と主管課が協議の上、設定すること。)

(1)	利用者の安全確保に対する取組
(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)
<アピール点>
<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の足腰と精神の衰えを予防するため、定期的に「お役立ち講座」と称した軽体操等の取り組みを重点的に取り入れた。 ・日常的な階段昇降時における踏み外しを回避するため、また、夜間緊急避難時の転倒事故を防ぐため、1階から4階までの階段の縁に蛍光テープを装着して視認性を高めた。 ・夜間緊急時に警備員が適切な行動を即応できるよう、設備機器等の取り扱い説明会を定期的に設定した。 ・建物設備類の自主点検の内容の充実と回数を増加させた。 ・地域に潜在するニーズを掘り起こすため、桜堤団地自治会・西部コミセンとの関係性を強化した。 ・要望や意見・苦情を提案しやすいよう、入居者懇談会を開催するたび丁寧に案内した。
<改善が必要だと思われる点>
<ul style="list-style-type: none"> ・「情報の入手方法」は、情報提供の機会が少ないことが原因であるのか、あるいは他の理由によるものかを、入居者懇談会等を通して意見の集約を図り改善に役立てたい。 ・「食事の時間帯・メニュー」については、新作メニューを提供したり、添えものを変えたりして創意工夫を重ねている。さらに効果があるPRを行って、反響を確認しながら原因を探りたい。 ・「入居者へのプライバシー保護」問題は、原因を明らかにして改善へ着手する。

主管課 (記入欄)
<主管課として特に評価できる点>
<ul style="list-style-type: none"> ・施設各所の点検・整備を定期的に行い、良好な状態が保持されている。しかし、建築後約 15 年経過した建物であるため、時に異常が発生することもあるが、入居者の安全を第一に考えたうえの速やかな的確な対応がとられている。 ・常に利用者の安全を考え、口頃から職員が利用者の立場で考えた配慮がなされている。 ・警備員の指導・教育の強化に取り組み、警備員の質の向上を図ることで、利用者へのサービス向上につながったことは評価できる。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の居室の安全を支援する取り組みに期待する。

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由	
		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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 高齢化に伴う生活能力の低下に対し、入居者の自立心を損なわない補助的な支援に留め、ケアハウスでの生活が可能な支援を構築。 アンケート、ご意見箱、個別面談を実施して要望・苦情を吸い上げる機会を設定。 	<ul style="list-style-type: none"> 1ヶ月に1度、入居者懇談会を開催し、入居者の意見、苦情に対応している。また、個別面談も実施している。その他、クラブ活動・行事等に関するアンケートも行い、利用者のニーズを把握し事業に反映させている。
	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	A	B	<ul style="list-style-type: none"> 2人部屋の空室を解消する取り組みを地域（桜堤団地自治会・西部コミセン等）と連携して強化。 	<ul style="list-style-type: none"> 2人部屋の空室が長く続き、適切な対策が求められる。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 開設後10年以上経過して建物設備が老朽化しているため、業者による保守並びに自主点検を強化。 感染症対策を兼ねて館内の清掃を強化。 警備の質を高めるために防災設備・感染症対策の研修会を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 開設後10年以上経過しているが、定期点検や修繕が計画的に行われ、適切に管理されている。 施設や設備の異常を発見した際は、主管課と連絡を取りながら、速やかな対応がなされている。
	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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 業務をマニュアル化して入居者記録等の時間短縮から職員の超過勤務削減に繋がっている。 月1回発行する「桜だより」の配達先を拡充。 接遇の研修会に参加。 職員間でリスクの共有化。 地域の高齢者を対象にケアハウスの見学会を年2回程度開催。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員が不在となる夜間・休日については、委託業者に対しマニュアルを作成し、利用者の安全を確保している。 職員の研修は定期的を実施され、質の向上が図られている。
	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	A	A		
	地域との連携等	A	A		
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	A	B	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の記録ファイルやパソコンの整理を徹底。 日常的に法令遵守の義務を口頭・文章等で伝 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護や法令に関する研修は、実施されていないが定期的ではない。今後、定期的な実施を計画していく
	適正な個人情報保護				
	法令遵守				

評価項目	評価		評価の理由	
	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			<ul style="list-style-type: none"> 達。 再委託先には契約時に当年度の重点管理を指示。 	<ul style="list-style-type: none"> 必要がある。

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

※指定管理者が「サービス評価シート」と同様の内容を記入する。

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、指定管理者が評価し、記入	
■ 結果の概要	<ul style="list-style-type: none"> 物理的に解決が困難な問題は、これまで同様、実情と状況を説明して理解を求める。解決可能な課題は市・業者と相談して迅速に対応する。 持ち味をさらに高めつつ、課題を分析して解決へと転換できる組織づくり。 職員は、入居者の新たな生活ニーズを日常的な会話の中からも捕捉する力を養う。 利用者結果にはおおむね満足している。

4 特記事項

指定管理者の特記事項
<ul style="list-style-type: none"> 重点ポイント以外で、特に取り組んだ事項、アピール点、あるいは改善が必要と思われる点、主管課からの指摘により改善に取り組んだ事例等を記入 入居者から「食事メニューが改善された」との評価を得るために、調理職員とともに検討する。 桜堤地区における大規模災害時での役割の構築。 長期の入居者の居室は、使い勝手を重視するあまり家具等の転倒が予想される。自身の部屋から、安全な生活環境の整備ができるように支援する。

主管課の特記事項
<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の特記事項を踏まえるとともに、主管課からの指摘事項等を記入。 利用者からの食事時間に関する要望があるので、柔軟な対応を検討していただきたい。 個人情報保護や法令に関する研修を定期的実施するよう努めていただきたい。 2人部屋の空室が長期間続いているので、観音工夫し解消するよう努力していただきたい。

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成 21 年 9 月 9 日
主管課 評価日	平成 21 年 10 月 7 日

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター
所在地	東京都 武蔵野市桜堤 1-9-9
主管課	武蔵野市健康福祉部高齢者支援課
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野
代表者	安藤 真洋
所在地	東京都 武蔵野市吉祥寺北町 4-11-16
指定の期間	平成 17 年 4 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日
指定管理業務の内容	①施設運営に関する事業の計画と実施 ②施設管理に関する事業の計画と実施 ③デイサービスセンターの事業運営に関する計画と実施

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
A	3-I 重点ポイント	A	<ul style="list-style-type: none"> ・防災委員会設置と防災訓練の実施、及び簡易型ナースコール設置を行った。 ・サービス提供時のリスク改善の日常的な取り組みや、ボランティアへの情報伝達を行うとともに、インシデント報告書作成による情報共有と改善に努めた。 ・多様な利用者の受け入れるとともに、利用者が選択できる多数のサービスを提供している。 ・接遇に配慮して相談援助を行い利用者との密接な関係作りを継続して行っている。
	3-II サービス評価	A	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者満足度調査	A	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

(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
A	3-I 重点ポイント	A	<ul style="list-style-type: none"> ・一時期落ち込んだ利用状況を回復したことは高く評価できる。 ・公設施設として、処遇困難ケースの受入等を積極的に行っていることは評価できる。
	3-II サービス評価	A	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者満足度調査	A	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

3-1 重点ポイント (平成 21 年度については、企画調整課において (1) ~ (3) を例示。指定管理者と主管課が協議の上、設定すること。)

(1)	利用者の安全確保に対する取組
(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)

<アピール点>

- ・合築施設として学生寮があり、防災訓練の際には寮生責任者と連携して訓練を行っている。さらに、隣接の同一法人運営の軽費老人ホーム職員とも相互に訓練への参加協力を行っている。又、利用者用には防災頭巾、職員にはヘルメットを常備。今年度より隣接大型集合住宅等との防災訓練の連携に取り組んでいる。
- ・併設の在宅介護支援センターとの協働により認知症に関する啓発活動を実施。大型の行事では寮生、近隣住民への参加があり、又地域の行事への職員参加にも取り組んでいる。ボランティア活動では地域住民に参加を呼びかけるポスターを玄関正面歩道に面した柱に常時掲示している。
- ・コンパクトなデイルームの利点として利用者との物理的、心理的距離感が少なく意思疎通や関係作りが行いやすい。この為、定期的なカンファレンスと共に、日常的に率直な相談援助を行うことで意見の反映に努めている。又、ご意見箱もデイルーム入り口に設置。地域住民の意見反映と情報共有の為、ボランティア懇談会と交流会を年に数回実施している。

<改善が必要だと思われる点>

- ・リスクマネジメントに関するマニュアルの整備と活用。職員全体での統一した認識と取り組みの徹底。サービスを安全に提供するためのハード面での環境整備。
- ・地域住民に向けた高齢福祉施設ならではの情報発信と協働関係の構築を今後も継続すること。
- ・ご利用者、ご家族の意見反映の機会をさらに増やし、意見の反映や相互理解を深めるための仕掛けや工夫に取り組む。

主管課 (記入欄)

<主管課として特に評価できる点>

- ・一時期落ち込んでいた利用状況を、現在は登録者数 100%、稼働率 90%、待機者 4 名がいるほどまでに回復した。職員が一丸となって利用者の回復に取り組んだ結果であり、高く評価できる。
- ・送迎サービスの職員が、デイサービスのプログラムの補助に入り、利用者とのコミュニケーションを深めることで、利用者のニーズが聞きやすい関係作りがなされ、サービス向上につながっている。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- ・今後も公設施設として、介護保険制度の枠にとらわれず、家族介護者の支援や、地域との連携等を積極的に行うことを期待する。

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由	
		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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ・地域特性として近隣に JR、都営、民間大規模集合住宅が多数あり併設の在宅介護支援センターとも連携して多様なニーズに対応。 ・利用者との距離が近く、ご意見箱やアンケートの活用、利用日時変更や趣味活動、食事内容にも柔軟に対応。 	<ul style="list-style-type: none"> ・送迎職員がプログラムの補助に入っている等、利用者と職員の関係が密であり、利用者が直接意見を言いやすい良好な環境が作られている。利用者の意見、要望に対しては柔軟な対応がなされている。
	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	S	A	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度は利用者・配食サービス共に大幅に増加。現在も 9 割を越す稼働率と待機者がいる。 ・職員法定配置率とサービスの質の維持向上に配慮し可能な範囲で非常勤化を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・前々年度に落ち込んだ利用者数は、現在登録数 100%、稼働率 90%まで回復した。また、送迎職員を事業に活用する等、人件費削減にも努力している。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ・複合福祉施設であるため、保守点検や警備体制に関しては、事務部門により一元管理。修繕は規模によっては市とも協議しながら適宜施行している。 ・環境問題に関しては開設以来コンポストで生ごみを処理。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期点検、整備等が確実に実施され、施設・設備の安全性が良好に保持されている。 ・日頃から職員が利用者の安全確保のために点検を行い、きめ細かい配慮がなされている。
	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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民による趣味活動や傾聴ボランティア、配食サービスへの日常的参加は開設以来継続。ダイルーム廊下掲示板設置やボランティア募集掲示板のリニューアルも実施。 ・新人職員にはマニュアルを利用して月単位の実習を行い、日常業務も定型の観票で記録を作成して朝晩の引継ぎを実施。 ・防災委員会を定期開催、利用者避難訓練を行い併設学生寮寮生の参加がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス担当者会議を実施し利用者の細かいニーズに対応している。 ・日々の打合せ時に「ヒヤリ・ハット」に関することや利用者の情報を共有し、サービス向上と事故防止に努めている。 ・今年度、ダイルームの廊下に利用者への情報提供のための掲示板が設置された。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組	A	A		
	適正な危機管理				
地域との連携等	A	A			

評価項目		評価		評価の理由	
		指定管理者※	主管課	指定管理者※	主管課
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	A	B	<ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員間の業務分担、非常勤職員の業務範囲を策定。個人情報情報は契約時に説明合意の上書面を作成。 ・通所介護計画等、介護保険に適合したサービス提供体制の実施。 ・委託業務（PT、MT等）では日常的に情報交換を行い年度毎に更新。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護や法令に関する研修は、実施されているが定期的ではない。今後、定期的な実施を計画していく必要がある。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)
 ※指定管理者が「サービス評価シート」と同様の内容を記入する。

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、指定管理者が評価し、記入	
■ 結果の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇、情報提供、相談援助、送迎等の利用者との関係性に直結する面で良い評価を得られたが、内容を分析して具体的に職員間にフィードバックすることが必要。 ・地域との連携や協働を推進するため、在宅介護支援センターとの協力も含め、こうした要素を加味した通所介護のあり方を具体的なレベルまで検討して試行する。 ・「施設の広さや設置場所」のみ満足度係数 50%を下回っているが、建築構造面での限界もあり、環境整備や空間の効率的利用で工夫で対応していきたい。

4 特記事項

指定管理者の特記事項

：重点ポイント以外で、特に取り組んだ事項、アピール点、あるいは改善が必要だと思われる点、主管課からの指摘により改善に取り組んだ事例等を記入

- ・「地域に役立つ」という法人の基本理念があり、又、公設民営の立場としては、多くの地域住民に通所介護サービスを提供することが先ず重要と考え、通所介護（予防含む）、配食サービスの提供に積極的に取り組んだ。地域の潜在的ニーズもあったと思われるが、現在全ての営業日で定員に達しており、さらに利用待機者もいる状態となっている。
- ・今年8月には都の災地検査指導を受審し、文書での指導を受ける部分は特に無かった。しかし業務の標準化や再点検、法令に添ったサービスの提供を今後も継続して取り組む必要がある。

主管課の特記事項

：指定管理者の特記事項を踏まえるとともに、主管課からの指摘事項等を記入。

- ・平成22年5月に、近隣に特別養護老人ホームに併設して定員40名のデイサービスセンターが開設されるため、当該施設との「住み分け」・「役割分担」が図れるよう、施設としての「特色」を検討して欲しい。
- ・個人情報保護や法令に関する研修を定期的実施するよう努めていただきたい。

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成 21 年 9 月 7 日
主管課 評価日	平成 21 年 10 月 7 日

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 4-1-16
主管課	高齢者支援課
指定管理者の名称	財団法人 武蔵野市福祉公社
代表者	理事長 会 田 恒 司
所在地	武蔵野市吉祥寺本町 4-10-10 大東京信用組合ビル4階
指定の期間	平成 17 年 4 月 1 日～平成 22 年 3 月 31 日
指定管理業務の内容	①センター利用の承認に関する業務 ②小規模サービスハウスの管理に要する経費 ③センターの施設及び設備の維持管理 ④コミュニティケアサロンにおける事業に関する業務 ⑤小規模サービスハウスにおけ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
A	3-I 重点ポイント	・施設には管理人を常駐し、緊急時の対応や見守りを行い、入居者に安心して生活を提供している。 ・ご意見箱を設置し、いつでも入居者の意見を受け入れられるよう取り組んでいる。
	3-II サービス評価	
	3-III 財務モニタリング	
	3-IV 利用者満足度調査	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 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
A	3-I 重点ポイント	・入居者とのコミュニケーションはもちろん、職員間でも常に情報を共有することで、コミュニケーションが図られ、それぞれの信頼関係が構築されている。
	3-II サービス評価	
	3-III 財務モニタリング	
	3-IV 利用者満足度調査	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

3-1 重点ポイント (平成 21 年度については、企画調整課において (1) ~ (3) を例示。指定管理者と主管課が協議の上、設定すること。)

(1)	利用者の安全確保に対する取組
(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><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> 入居者の安全確保を期すため、スタッフ全員に入居者の状況を詳しく伝え、変化に応じて適切な対応が出来るようにしている。 入居者が意見を言い易い雰囲気づくりを心掛け、意見を聞いたときはすぐに対応するようにしている。 <p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急時の避難体制として、各部屋に避難用純梯子を設置しているが、入居者の高齢化に伴い、より安全で確実な避難誘導路の確保が必要と思われる。今後、より安全な避難のあり方について市と協議していきたい。

主管課 (記入欄)
<p><主管課として特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> 入居者の安全確保を期すため、スタッフ間のコミュニケーションが十分にとられ、情報の共有化を図り、常に適切な対応ができるような状況を保持している点は、非常に評価できる。 <p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <ul style="list-style-type: none"> 現在のサービス水準を維持・継続してほしい。

評価項目		評価		評価の理由	
		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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 北町高齢者センター条例に基づいた管理運営を行っている。 施設には管理人が常駐し、緊急時の対応や見守りを行っており、入居者は安心して生活を送っている。 	<ul style="list-style-type: none"> アンケートは実施していないが、入居者5名という小規模な施設特性を活かし、管理人や職員とのコミュニケーションを十分に行っている。
	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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理の委託費と管理人人件費は、市からの委託費どおり計画通りの予算収支を執行している。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理と管理人人件費は市から委託費として支出されているが、契約時に複数社から見積もりを取得するなど継続的な経費削減に取り組んでいる。
	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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 設備管理、清掃・警備は、市からの委託業務として定期的に保守点検を実施し、適正に管理を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ご意見箱を設置し、意見や要望を常時受け付けているとともに、本人が了解した意見は、それに対する答えを掲示するなど、入居者の声を聴きっぱなしにしない取り組みを行っている。
	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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 管理人は毎朝、毎晩各部屋を見回り、安全確認を行っている。 平日・土曜の昼間は職員が対応しており、危機管理についてもマニュアル等を整備している。 	<ul style="list-style-type: none"> ご意見箱で受け付けた意見は、原則としてそれに対する答えを掲示するなど、入居者の声を聴きっぱなしにしない取り組みを行っている。
	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	A	A		
	地域との連携等	A	A		
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 福祉公社内で研修委員会を組織し、個人情報保護やコンプライアンスなどをテーマに積極的に対応し組織機能の強化を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護に対するマニュアル等が整備され、かつ定期的に個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

※指定管理者が「サービス評価シート」と同様の内容を記入する。

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、指定管理者が評価し、記入	
■ 結果の概要	※アンケートは未実施 (入居者5名という小規模の施設であり、個人が特定されてしまう可能性があることからアンケートはなじまないと判断した)

4 特記事項

指定管理者の特記事項
:重点ポイント以外で、特に取り組んだ事項、アピール点、あるいは改善が必要だと思われる点、主管課からの指摘により改善に取り組んだ事例等を記入 ・計画的に研修を実施すると共に、入居者の背景に寄り添い、常に心のこもったサービスを提供できるよう、職員全体で情報を共有し常にサービス向上に努めている。

主管課の特記事項
:指定管理者の特記事項を踏まえるとともに、主管課からの指摘事項等を記入。 ・緊急時の避難体制については、今後そのあり方を含め、指定管理者と市が協議を進めていく必要がある。

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成 21 年 9 月 7 日
主管課 評価日	平成 21 年 10 月 7 日

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティケアサロン
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-1-16
主管課	健康福祉部高齢者支援課
指定管理者の名称	財団法人 武蔵野市福祉公社
代表者	理事長 会 田 恒 司
所在地	武蔵野市吉祥寺本町4-10-10 大東京信用組合ビル4階
指定の期間	平成17年4月1日～平成22年3月31日
指定管理業務の内容	①センター利用の承認に関する業務 ②小規模サービスハウスの管理に要する経費 ③センターの施設及び設備の維持管理 ④コミュニティケアサロンにおける事業に関する業務 ⑤小規模サービスハウスにおけ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
A	3-I 重点ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 転倒防止の見守り介助や昼食後の徘徊防止のため出入口を施錠し、利用者の安全確保に努めている。 大野田福祉の会や中央幼稚園児との交流を図り地域との連携を図っている。 ご意見箱を設置し、いつでも利用者やボランティアの意見を受け入れられるよう取り組んでいる。 職員、ボランティアが全体会議等を持ち、積極的にコミュニケーションを図り、利用者には安全かつ安心して楽しんでもらえるように接している。 利用者満足度調査では、90%以上の人から「満足している」との高い評価を得た。
	3-II サービス評価	
	3-III 財務モニタリング	
	3-IV 利用者満足度調査	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 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
A	3-I 重点ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 利用者とのコミュニケーションはもちろん、職員間でも常に情報を共有することで、コミュニケーションが図られ、それぞれの信頼関係が構築されている。 利用者満足度調査での評価が高く、職員・ボランティア等、スタッフ全員の質の高さが評価されて
	3-II サービス評価	
	3-III 財務モニタリング	

3-IV 利用者満足度調査	A	いる。
---------------	---	-----

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善) 3-I 重点ポイント (平成21年度については、

企画調整課において(1)～(3)を例示。指定管理者と主管課が協議の上、設定すること。)

(1)	利用者の安全確保に対する取組
(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)	職員の質の向上に向けた取組

指定管理者 (記入欄)

<アピール点>

- ・センターの特色として、運営には140名ものボランティアが関わり、調理、プログラム、園芸から各種行事の手伝いなど様々な分野で活躍しており、主体性をもち中心的な役割を担っている。
- ・利用者の安全確保を期すため、スタッフ全員に利用者の状況を詳しく伝え、変化に応じて適切な対応が出来るようにしている。
- ・大野田福祉の会に運営委員を選出して積極的に参加し、地域の情報を得て連携している。
- ・利用者が意見を言い易い雰囲気づくりを心掛け、意見を聞いたときはすぐに対応するようにしている。
- ・計画的に研修を実施すると共に、利用者及び家族の背景を理解することで、常に心のこもったサービスを提供できるよう、職員全体で情報を共有しサービス向上に努めている。

<改善が必要だと思われる点>

- ・アンケートで「トイレの扉がアコーディオンカーテンで施錠ができないので気になる」との意見・要望があった。早急に鍵のかかる扉を取り付けるよう対応していきたい。

主管課 (記入欄)

<主管課として特に評価できる点>

- ・利用者の状況や要望等に対しては、毎日行われるミーティングで情報を共有し、適切な対応がされている。職員間のコミュニケーションも十分に行われており、ボランティアに対してはリーフレットを作成し、ボランティアの心構えを重点に指導がされている。業務分担を明確化し、それぞれの役割を十分に理解したうえで、サービスが提供されている。スタッフ全員の質の高さがサービス向上につながっており、利用者からも高い評価を得ている。
- ・建物のスペース的な問題があるが、安全性に配慮したうえで創意工夫をし、利用者の要望に対応している姿勢は高く評価できる。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- ・現在得られている利用者からの高い満足度やサービスの水準を維持・継続して欲しい。
- ・人事異動などで職員が変わった時も、サービスの高水準を維持できるように、苦情対策マニュアルなどを整備することが望ましい。

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由	
		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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 3つの基本方針に沿って利用者に毎日楽しく過ごしてもらえるよう努力している。 ご意見箱を設置し、いつでも利用者の声を聞くよう運営改善に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者のニーズに対しては職員等がきめ細かく対応している。常に利用者の情報を共有し、適切な対応をすることで、利用者との信頼関係の構築につながっている。
	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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 計画通りの予算収支が執行され、市に返還金が生じた。 	<ul style="list-style-type: none"> 予算は適切に管理・執行されている。 定員を保持できるよう工夫し、高い稼働率が維持されている。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 市からの委託業務で定期的に保守点検を実施し適正に管理している。 特にトイレ、洗面所においては、利用者が使用した後、職員がチェックして清掃・消毒を心掛けている。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理や安全性の確保に対しては、常に良好な状態を保持している。 トイレ、洗面所のチェックを職員が実施しており、常に気持ちよく利用できる状態が維持できている。
	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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 職員が利用者いかに楽しく安全に過ごしていただく日々検討している。 事故防止等のマニュアルを作成し、危機管理に対応できるよう努めている。 大野田福祉の会や中央幼稚園児との交流を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員間のコミュニケーションが十分に行われ、利用者へのきめ細かい配慮がサービス向上につながっている。 建物のスペース的な問題があるが、安全性に配慮したうえで創意工夫をし、利用者の要望に対応している姿勢は高く評価できる。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 福祉公社内で研修委員会を組織し、個人情報保護やコンプライアンスなどのテーマに積極的に対応し組織機能の強化を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務執行体制が確立され、各自の責任分担が明確化されている。 ボランティアへのリーフレットを作成し意識向上に寄与している。 個人情報は適切に管理されている。
	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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 福祉公社内で研修委員会を組織し、個人情報保護やコンプライアンスなどのテーマに積極的に対応し組織機能の強化を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務執行体制が確立され、各自の責任分担が明確化されている。 ボランティアへのリーフレットを作成し意識向上に寄与している。 個人情報は適切に管理されている。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

※指定管理者が「サービス評価シート」と同様の内容を記入する。

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、指定管理者が評価し、記入	
■ 結果の概要	<ul style="list-style-type: none"> 総合的な満足度は、90%以上の人が「満足している」との高い評価を得た。 特に職員への評価と食事の満足度が高かった。 館内の掲示・案内表示、室温設定・ゴミ処理、情報提供、施設の広さ等で「やや不満」がそれぞれ1%台いた。今後優先的に改善に取り組んでいく必要がある。

4 特記事項

指定管理者の特記事項
<ul style="list-style-type: none"> 重点ポイント以外で、特に取り組んだ事項、アピール点、あるいは改善が必要だと思われる点、主管課からの指摘により改善に取り組んだ事例等を記入 少人数プログラムの利用者と共に季節感を取り入れた壁面装飾を季節ごとに作成し、それを展示することで作成した利用者たちの喜びや達成感につながっている。また、作成していない利用者やボランティアからも賞賛の声が上がっている。 口腔ケアの加算はとっていないが、利用者全員に歯ブラシを用意して昼食後口腔ケアを実施し、清潔保持に努めている。 要支援の利用者を対象にそれぞれ週1回介護予防プログラム（運動器機能向上や脳トレーニング）を着実に実施し、利用者は積極的に取り組んでいる。また、6ヶ月毎の判定では、現状維持や向上効果も出ている。

主管課の特記事項
<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の特記事項を踏まえるとともに、主管課からの指摘事項等を記入。 プログラムに創意工夫をし、利用者へのサービスの質を高めている点は、今後も継続していてもらいたい。 介護予防に対する取り組みで、相応の結果が出ている点は素晴らしいことなので、引き続き積極的な取り組みを期待する。

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成 21 年 9 月 7 日
主管課 評価日	平成 21 年 10 月 7 日

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター
所在地	武蔵野市緑町 2-4-1
主管課	健康福祉部高齢者支援課
指定管理者の名称	財団法人 武蔵野市福祉公社
代表者	理事長 会田 恒司
所在地	武蔵野市吉祥寺本町 4 丁目 10 番 10 号 大東京信用組合ビル 4F
指定の期間	平成 17 年 4 月 1 日～平成 22 年 3 月 31 日
指定管理業務の内容	①センターの利用の承認に関する業務（武蔵野市立高齢者総合センター条例 5 条） ②センターの施設及び設備の維持管理に関する業務（同第 5 条） ③高齢者の健康増進及び教養の向上並びにレクリエーションに関すること（同第 3 条） ④デイルーム夜間貸出（武蔵野市立高齢者総合センター施設貸出要綱）

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
A	3-I 重点ポイント	A	・利用者が良好な環境で利用できるよう、施設を適宜整備し、維持管理するとともに、利用者の安全管理に心がけている ・業者選定は、複数業者から見積もりを取り適正な委託を行っている。 ・高齢者の健康作り、生きがい作り、社会参加のきっかけ作りを目的として趣味や運動の講座を多数実施しており、そのほとんどが良好な応募状況になっている。現状のニーズにあった事業展開をするために、21 年度は 2 講座を廃止し、新たに 2 講座を新規講座として立ち上げた。
	3-II サービス評価	A	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者満足度調査	A	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

(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
A	3-I 重点ポイント	A	・アンケートを実施し、利用者のニーズを把握し事業に反映させている。 ・職員研修が充実しており、業務マニュアルを作成し、職員の質の向上に努め、サービス向上につながっている。 ・職員の対応に対する利用者の評価が高い。
	3-II サービス評価	A	
	3-III 財務モニタリング		
	3-IV 利用者満足度調査	A	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

3-1 重点ポイント（平成 21 年度については、企画調整課において (1)～(3) を例示。指定管理者と主管課が協議の上、設定すること。）

(1)	利用者の安全確保に対する取組
(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)	高齢者が元気で生き生きとした生活をできるだけ長くできるよう、そして生きがいを持って生活できるように、健康維持、仲間作り、社会参加へのきっかけ作り、閉じこもり予防等への取組

指定管理者（記入欄）
<p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会活動センターでは、元気な高齢者の多様な余暇活動に対応する 43 の講座を開催し、延べ 33,681 人が受講した。また、年間 14 回の行事を開催し、2,353 人の参加者があり、その他の利用者を加えて年間 54,704 人の利用があった。 ・健康増進と地域での仲間作りのための事業として、他の団体に委託し「地域健康クラブ」をコミュニティセンター等市内 18 箇所 21 講座、各講座に付き 41～42 回開催し、1,095 人の参加者があった。 ・各事業は社会状況や利用者等の要望を加味し、内容変更や新規実施・廃止などの見直しを実施し、高齢者のレベルに合わせた事業を展開している。 <p><改善が必要と思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者が自ら生きがいを持ち生活するためには、ライフワークや趣味などとともに、地域における仲間が必要である。このため、講座等の修了者による自主的な活動グループの立ち上げや活動への支援として、今後は活動場所や講師の確保、広報活動などへの支援が出来るよう、当施設の貸出要綱の変更や登録講師の充実などとともに、出前講座（出張講座）などを実施し地域密着型のセンターとして他の施設との連携を図り、体制を整える必要があることから、自主グループの支援や、出前講座については 21 年度中に検討する。

主管課（記入欄）
<p><主管課として特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・充実した業務マニュアルに基づき、職員の質の向上を図るとともに、利用者のニーズを把握し、サービスの向上に努めている。 ・利用者のニーズを的確にとらえ、プログラムの内容に工夫を凝らし、常に定員に達する利用状況を維持している。また、定員を超えた場合の対応も、公平に調整が行われている。 ・男性高齢者の社会参加がなかなか進まない現状の中、講座内容に工夫を凝らし、男性利用者の増加に寄与している点は高く評価できる。 <p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・出前講座（出張講座）等の実施については、市内全域を対象に展開することを期待する。

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由	
		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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の意見、要望、苦情については、適切に対応するよう心がけている。また、必要に応じてアンケート等により、利用者の要望を確認し、改善を行えるものは速やかに行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート等を各講座・行事ごとに実施し、利用者のニーズ、意見を事業に反映させている。 苦情対応マニュアルは現在作成中であるとのことだが、苦情については適切な対応がされている。
	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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 利用申し込みはほとんどの事業で定員を超えており、抽選を行う講座もあるが極力受け入れを行うよう調整している。 今後、受益者負担の適正化に向けて市と協議していく予定であり、利用者や他の区・市に対してアンケート調査等を行っている。 経費については、受託事業費内で収めるよう常に努力している。 	<ul style="list-style-type: none"> 各事業の利用者は、ほとんど定員に達しており、定員超えの場合にも公平に調整がなされている。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組	A	A		
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 日常的な管理運営と将来の保守点検の計画を立てて取り組んでいる。 建築後、16年が経過し設備異常が時々発生するが、すみやかに対処し利用者が快適に利用できるよう努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 日常的な施設の保守点検・清掃等は適切に実施されている。また、利用者が快適に施設を利用できるよう、日頃から全職員が配慮している点は評価できる。
	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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 館内の掲示物等は大きな活字などで工夫し、情報がわかるように配慮している。また、市報だけでなくポスターやちらしを他施設にも配布するなど多くの方の目に触れるよう工夫をしている。 地域住民との連携は施設の敷地を地域住民のイベントに貸出したり、近隣の小学校の児童と利用者の交流等を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員研修も充実しており、マニュアルも整備されている。また、利用者の意見を尊重しながら工夫して事業が行われている。 事故防止及び対応マニュアルも整備されており、事故防止に対する意識は高く評価できる。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組	A	A		
	適正な危機管理	B	B		
地域との連携等	A	A			
組織機	必要な組織体制の構築	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 委託業者との関係におい 	<ul style="list-style-type: none"> 業務執行に関しては、各

評価項目	評価		評価の理由	
	指定管理者※	主管課	指定管理者※	主管課
能の強化	適正な個人情報保護			<ul style="list-style-type: none"> では、連絡報告を密にし、施設や機器などの耐用年数や使用上の配慮、修繕、更新時期などについて、普段から連携をとり話し合いをしている。 個人情報管理に対しては、個人台帳の安全管理のために、パソコンのパスワード管理やキャビネットの施錠を徹底し、個人情報保護に努めている。
	法令順守			
	適正な再委託先管理			

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)
 ※指定管理者が「サービス評価シート」と同様の内容を記入する。

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、指定管理者が評価し、記入	
■ 結果の概要	<ul style="list-style-type: none"> 行き届いた清掃や職員の案内・説明、職員の態度・マナー・言葉遣いは高い満足度であり、職員一同、利用者が気持ちよく利用できるよう常に考えて仕事に望んでいることが評価されたといえる。今後も、この長所を積極的に伸ばすこと、そして、現状維持する努力をしていきたい。 優先的に改善に取り組むべき項目として、「設備や器具等の内容、種類、数」「職員の安全や防犯への配慮・対応」が指摘されている。これら項目について調査を行い、利用者が不満に感じていることを引き出し、改善に向けて検討したい。

4 特記事項

指定管理者の特記事項

:重点ポイント以外で、特に取り組んだ事項、アピール点、あるいは改善が必要だと思われる点、主管課からの指摘により改善に取り組んだ事例等を記入

- ・男性高齢者の社会参加は大変難しく、大勢の方は自宅に引きこもっている現状がある。そこで、男性の引きこもり予防として、囲碁・将棋・パソコンコーナーを常設している。また、囲碁・将棋大会や浪曲と演歌を楽しむ会などを開催し、男性の社会参加に寄与している。
- ・他施設との連携を図り出前講座等の実施を検討しており、その一環として講師人材バンクへの登録を進めている。

主管課の特記事項

:指定管理者の特記事項を踏まえるとともに、主管課からの指摘事項等を記入

- ・施設の貸出については、広く市民に利用してもらえるよう、市と協議しながら前向きな検討をお願いしたい。

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成 21 年 9 月 7 日
主管課 評価日	平成 21 年 10 月 7 日

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター
所在地	武蔵野市緑町 2-4-1
主管課	健康福祉部高齢者支援課
指定管理者の名称	財団法人 武蔵野市福祉公社
代表者	理事長 会田 恒司
所在地	武蔵野市吉祥寺本町 4-10-10
指定の期間	平成 17 年 4 月 1 日～平成 22 年 3 月 31 日
指定管理業務の内容	武蔵野市立老人デイサービスセンター（以下「サービスセンター」という）条例第 5 条に規定する以下の業務 ① サービスセンターの利用の承認に関する業務 ② 同条例第 11 条第 1 項に規定する利用料金の減額又は年徐に関する業務 ③ 介護保険法に規定する通所介護及び介護予防通所介護の運営に関する業務 ④ 武蔵野市高齢者福祉総合条例に規定する日常生活支援事業の運営に関する業務 ⑤ サービスセンターの施設及び設備に維持管理に関する業務 ⑥ サービスセンターの管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務

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
A	3-I 重点ポイント	A	・利用者の安全を図ると共に利用者が心地よく利用できるように努めている。
	3-II サービス評価	A	・家族にも安心してもらえるよう、送迎時の対応や介護家族のための懇談会・勉強会や相談にも随時応じている。
	3-III 財務モニタリング		・地域の方にはボランティア活動や行事に参加してもらったり、講習会を開いたりするなどして連携をはかっている。
	3-IV 利用者満足度調査	A	・職員には研修を行い質の向上をはかっている。

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

(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
A	3-I 重点ポイント	A	・利用者の安全を確保するため、個別のきめ細かい対応がなされている。
	3-II サービス評価	A	・職員研修を実施し、質の向上を図るとともに、介護家族との懇談会・勉強会を開催し、利用者への

	3-III 財務モニタリング		サービス向上とともに家族に対するケアも行われている。
	3-IV 利用者満足度調査	A	・総合的な満足度が高く、特に清掃や送迎サービスに対しては高い評価を得ている。

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

3-1 重点ポイント（平成 21 年度については、企画調整課において (1)～(3) を例示。指定管理者と主管課が協議の上、設定すること。）

(1)	利用者の安全確保に対する取組
(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)	職員の質の向上に向けた取り組み

指定管理者（記入欄）
<p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の稼働率も上がり、入浴サービスも希望者すべてに利用してもらっている。独居の利用者には入浴利用時に洗濯をするなどして在宅生活の支援の一部を担っている。 ・プログラムも数多く用意して利用者が選択できるようにしている。また介護予防の方には運動器機能向上訓練、通所介護の方には筋トレのプログラムが月曜日から金曜日まで用意されており、筋力低下防止に努めている ・社会活動センター利用者との交流として、ジョイントコンサートやボランティア活動など実施している。 ・世代間交流として、小・中・高校生に行事に参加したりしている。 ・社会活動センターとは連携を密にしており、社会活動センターの利用者がデイサービスセンターの利用にスムーズにつながるケースも多い。 <p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域との連携が不十分であるため、今年度から緑町町内会の方々に認知症サポーター研修会等を行ったが、今後も地域との連携をはかる事業を考えていきたい。以前から行事などへの参加をしてもらっていたが、これからはより宣伝を行ってデイサービスセンターの利用拡大につなげていきたいと思っている。 ・アンケート調査の結果では、館内景観の改善の要望があり、今後対応していきたい。

主管課（記入欄）
<p><主管課として特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・デイサービスの業務マニュアルがきめ細かく整備されており、毎日のミーティング時にスタッフに意識付けをさせる等、職員の質の向上が図られ、サービスの向上につながっている。利用者が気持ちよく施設を利用できるような細かい配慮も徹底されている点は高く評価できる。 <p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の民間デイサービスセンター職員向けの研修会を主催するなど、公設デイサービスセンターの中核施設として、市内全体のデイサービス事業の質的向上に向けて、リーダーシップを発揮してもらいたい。 ・総合満足度 83.3% と非常に高い利用者満足度を得ているので、今後もこの水準を維持するようなサービス提供に努めてもらいたい。

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由	
		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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 独自のアンケートを実施している。 日々の利用の中で積極的に声をかけて利用者のニーズを把握し、意見・要望・苦情に対して速やかに対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> 月に一度実施される行事の際、アンケートを実施し、利用者の意見、要望を聞いて事業に反映させている。また、苦情等に対しては、適切に対応し改善に努めている。
	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	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数に波があるものの、年々利用者数は増えている。 利用料金等は口座引き落としになっているので、現金は扱わない。利用料金の徴収は適正に行われている。 プログラム材料なども再利用できるものは積極的に利用して経費節減に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 予算は適正に執行されており、再利用を積極的に行う等、経費節減に対する意識も高い。 利用料金等は口座引き落としを利用し、適正な徴収・管理ができています。
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 築16年経過しているが、保守点検等の計画に基づき適正に管理している。 衛生面に関しても利用者が気持ちよく利用できるように随時注意しながら運営している。 	<ul style="list-style-type: none"> 日常的な施設の保守点検・清掃等は適切に実施されている。また、利用者が快適に施設を利用できるよう、日頃から全職員が配慮している点は評価できる。
	適正な備品管理				
	適正な清掃				
	適正な整備				
	その他				
業務運営の工夫	確実な業務の履行	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 利用者には安全かつ安心して気持ちよく利用してもらえるように心掛けている。 危機管理に関してはマニュアルを作成し事故防止に取り組んでいる。 地域連携は勉強会を開催したり、近隣の小中学校との交流をはかったり、行事に参加してもらうなどの取組みをしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員研修を定期的に実施している。また、デイサービス業務マニュアルを作成し、毎日のミーティング時にスタッフに意識づけをさせるなど、職員への周知徹底もはかられている。 夏休みには小・中・高校生等のボランティアの受入れにも対応している。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組	A	A		
	適正な危機管理	A	A		
地域との連携等	B	A			

評価項目	評価		評価の理由		
	指定管理者※	主管課	指定管理者※	主管課	
組織機能の強化	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 個人台帳のパソコンのパスワード管理やキャビネットの施錠を徹底し個人情報保護に努めている。 調理については、当日食前の試食などを行い食の安全についても配慮している。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の管理は、データベース、紙ベースの情報ともに適切に管理されている。 	
					必要な組織体制の構築
					適正な個人情報保護
					法令順守
適正な再委託先管理					

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

※指定管理者が「サービス評価シート」と同様の内容を記入する。

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、指定管理者が評価し、記入	
■ 結果の概要	<ul style="list-style-type: none"> 「行き届いた清掃」や「送迎サービス」に高い評価を得て、特に送迎サービスは安全に送迎をして、今後も在宅生活を続けていくための支援をできるだけ続けていく。またデイサービスセンターで過ごしている間の利用環境も今後できるだけ快適に過ごせるようになっていきたい。職員のマナー・態度も今後研修等を行い、更に満足してもらえるようになっていきたい。施設の運営改善・植栽や景観なども改善していく予定である。

4 特記事項

<p>指定管理者の特記事項 :重点ポイント以外で、特に取り組んだ事項、アピール点、あるいは改善が必要だと思われる点、主管課からの指摘により改善に取り組んだ事例等を記入</p> <ul style="list-style-type: none">・デイサービスセンターでは、利用人数も年間 9,508 人と増え、平日の平均稼働率は 87%にまで上昇し、土曜日の利用人数も増えた。それにより入浴サービスの利用者の増え、清潔の保持をすることができている。・プログラムの数も多くデイルーム以外の部屋を利用してのプログラムもあり、より利用者を楽しんでもらっている。午前は毎日介護予防通所介護の方には運動器機能向上訓練、通所介護の方には筋トレを行い、午後は趣味活動を実施している。また福祉公社職員でもある体操・音楽・美術の専門職員によるプログラムを週 2 回それぞれ行っている。・社会活動センター利用者と一緒にコンサートを開催したり、デイサービスのボランティア活動に参加してもらうなど交流をはかっている。
--

<p>主管課の特記事項 :指定管理者の特記事項を踏まえるとともに、主管課からの指摘事項等を記入。</p> <ul style="list-style-type: none">・入浴サービスは、入浴設備の数に限りがあるため、全てのニーズに対応するのは困難であるが、できるだけ利用者の要望に応えられるよう、工夫をしながら努力している点は高く評価できる。・プログラムにも工夫を凝らし、利用者のニーズに対応している。

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成 21 年 9 月 8 日
主管課 評価日	平成 21 年 10 月 23 日

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	市民会議室（ゼロワンホール）
所在地	武蔵野市吉祥寺本町 1-10-7 武蔵野市立武蔵野商工会館 4 階
主管課	生活経済課
指定管理者の名称	武蔵野商工会議所
代表者	会頭 稲垣英夫
所在地	武蔵野市吉祥寺本町 1-10-7
指定の期間	平成 17 年 4 月 1 日～平成 22 年 3 月 31 日
指定管理業務の内容	①開館及び閉館業務 ②受付及び窓口業務

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
B	3-I 重点ポイント	・安全面や警備面など問題はない。一部情報が得にくいという意見があるが、当所としては会報、利用案内の作成・配布、ホームページへの掲載、電話での対応、市報への掲載等を行っており、管理者としては十分な情報を提供していると思われる。 ・但し、市とも連携し、商工会館自体のPRは強化する必要があるかもしれない。
	3-II サービス評価	
	3-III 財務モニタリング	
	3-IV 利用者満足度調査	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 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
B	3-I 重点ポイント	・安全確保に対しては、適正な対応がされている。 ・サービス評価の際、管理状況等を確認したが、特に問題点は生じていないとのことであった。 ・利用者満足度調査は、普通より悪い評価が一切なかったので一定の評価はしてもよいと思われる。今後は、より利用者が意見を述べやすいような環境を整えることも検討してほしい（目安箱の設置等）。
	3-II サービス評価	
	3-III 財務モニタリング	
	3-IV 利用者満足度調査	

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

3-I 重点ポイント（平成 21 年度については、企画調整課において (1) ~ (3) を例示。指定管理者と主管課が協議の上、設定すること。）

(1)	利用者の安全確保に対する取組
(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）
<アピール点> ・当会館は警備会社が清掃や警備を行っているため、安全面や清掃面については問題ない。また、駅から近い事も利用のし易さにつながっていると思われる。 ・商工会館全体での防災訓練に参加し、災害時の安全管理も適正に行っている。 ・設備的にはマイク、CD、DVD、PC モニタなどの利用が可能であり、セミナー等には最適である。
<改善が必要だと思われる点> ・椅子、机について汚れ等の指摘があるが、当方の資産ではない。主管課へは状況報告を行い、新規購入依頼を行った。 ・この会館全てが市役所及び市の職員、または商工会議所及びその職員と理解されている方が非常に多く、市と協議のうえ商工会館自体のPRや1階にきちんとした総合案内係を設けた方がよいと感じる。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> ・利用者評価において、「ふつう」より低い評価をしている利用者がいないのは一定の評価ができる。 ・安全確保については十二分な対応がなされている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> ・机・椅子等についての経年劣化以外の問題点については、利用上の管理を徹底していただきたい。 ・利用者の利便を考慮するにあたって、会館内の管理運営主体が施設ごとに異なる点については、各施設で補い合って互いの案内はできる程度の情報を提供できることが望ましい。

3-Ⅱ サービス評価

評価項目		評価		評価の理由	
		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	B	B	・利用者も多く設置目的は達成していると思われる。意見、苦情にはきちんと対応している。	・目的は達成している
	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	B	B	・問題があるとは思わないので、特別な事は行っていない。	・適正に執行されている
	指定管理料の適正執行				
	経費節減への取組				
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	B	B	・設備、備品管理は適正に行われている。不都合があれば直ちに主管課へ報告している。 ・清掃、警備については別会社が行っている。	・管理の範囲内については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	B	B	・業務は確実に行っている。一部、態度が悪いと指摘された者については個別に注意を行った。改善されない場合は、人員の入替を行う。 ・危機管理については定期的な防災訓練を行うとともに、緊急時の連絡網を整備し、避難誘導責任者も設定している。	・業務は適正に履行されている。 ・危機管理は適正に行われている。
	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	B	B		
	地域との連携等	-	-		
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	B	B	・現状はいずれも問題なく運営されている。	・適正に運営されている。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

(S : 優良 A : 良好 B : 標準 C : 要改善)

※指定管理者が「サービス評価シート」と同様の内容を記入する。

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、指定管理者が評価し、記入	
■ 結果の概要	・利用者は概ね満足しているようであり、特に問題となる点は見受けられない。一部に情報が得にくいとの意見があるが、当方としては十分に行っていると考えている。寄せられた苦情の中には会館内の別テナントの職(社)員について、当方に意見が寄せられているケースがあり、そのようなケースは日常的にある。

4 特記事項

指定管理者の特記事項	
:重点ポイント以外で、特に取り組んだ事項、アピール点、あるいは改善が必要だと思われる点、主管課からの指摘により改善に取り組んだ事例等を記入	
・夜間は主にシルバー人材センターに担当してもらっているが、1名態度が悪いと指摘されている。本人に注意を行った。改善が見られなければ、派遣者の変更を依頼する。また、駐車場職員の態度が悪いという指摘があったが、当方の職員ではない。	

主管課の特記事項	
:指定管理者の特記事項を踏まえるとともに、主管課からの指摘事項等を記入。	
・再委託先に問題があった場合、適切な対処が行われるようこれからも心がけて頂きたい。	
・サービス評価には標準より悪い評価は無かったが、さらに利用者のニーズに応えた管理運営に努めていただきたい。	
・施設予約の方法についても、より利用者にとって利用しやすい方法を検討していただきたい(Webを利用した空室状況確認・予約システムなど)。	