

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
武蔵野市立自然の村	1
武蔵野市立0123吉祥寺	5
武蔵野市立0123はらっぱ	9
武蔵野市立武蔵野陸上競技場 武蔵野市立武蔵野軟式野球場 武蔵野市立武蔵野庭球場 武蔵野市立武蔵野プール 武蔵野市立武蔵野総合体育館 武蔵野市立武蔵野温水プール 武蔵野市立緑町スポーツ広場	13
武蔵野市立みどりのこども館	16

武蔵野市立自然の村
(総括シート)

<総括シート>

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

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 5 4 7 番地の 1
主管課	子ども家庭部 児童青少年課
指定管理者の名称	(財)武蔵野スポーツ振興事業団
代表者	中野 哲夫
所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町 5-11-20
指定の期間	平成 17 年 4 月～平成 22 年 3 月
指定管理業務の内容	①施設管理 ②施設利用の使用申込み受付等に関する業務

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"> 武蔵野市および委託業者との連携を強化し、利用者が安全且つ快適に利用できるよう努めている。 利用者が意見・要望・苦情を述べやすい環境を整備し、迅速に対応できるよう心がけている。 利用者アンケートにより、多くの方が満足をされていることを確認。
	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"> 利用者の安全確保について、現地スタッフが指定管理者とよく連携し取り組んでいるが、引続きマニュアル化出来るものなどについて検討したい。 サービスの質の向上が一定程度進んだが、現在の施設でどこまでやるべきかの線引きは必要。また、慣れによる閉塞感にも留意したい。 全体として満足度が高く、努力の成果が見受けられ、指定管理者・市の連携の成果として評価したい。
	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)

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)	個人情報保護に対する取組
(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"> 施設の設備・備品のメンテナンスを定期的に行い、不具合箇所は市へ報告し、その規模により速やかに修繕を行っている。 市へ利用者目線でのサービス改善の具体的提案 (申込み期限を「1週間前まで」から「3日前まで」にしたり、利用促進バスの運行の回数増加や、利用者アンケートの実施を行うなど) を行っている。 年 2 回の防災訓練を実施し、利用者の安全確保に努めている。 中央棟 2 階にトイレを設置した。 中央棟玄関上から雪や氷柱が落ちてこないよう雨どいを設置した。 宿泊者名簿の提出を徹底させ、宿泊者の管理をしている。 <p><改善が必要と思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設・設備の更なる安全確認 (保守・定期点検の整備) と老朽化への対応。 多様化する利用者のニーズに対して、更に充実したサービスを提供すること。 直行バスに関する広報 (内容・申込方法など)。 接遇研修、要望や苦情などへの対応研修、職責に応じた研修等、各種研修を体系化すること。 新型インフルエンザの流行に備えて、事業や施設の閉鎖も視野にいれた対応マニュアルを早急に作成すること。

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"> 施設管理の細かな部分まで、現地スタッフと指定管理者の連携が行き届いている。 市民のニーズに対して、積極的に対応しようとする姿勢がある。 個人情報の管理や、セキュリティへの配慮など、これまで手薄だった部分にも取り組み始めている。 むさしのジャンボリー事業への参加を通して、施設の存在価値についての理解が深めた。 <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"> 緊急時対応マニュアルの作成が必要である。 各種研修などを通じた現地スタッフの資質の向上 施設管理の課題を検討し、共有する取り組み。 更なる利用促進の取り組み (新しいイベントメニューの提供など)。

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"> 各職員が設置目的を理解し、委託業者とも頻りに連携しながら職務にあたる。 利用者の意見に対しては常に耳を傾けており苦情や改善希望等には迅速に対応するよう心がけている。 昨年度は、以前から要望の多かった中央棟2階トイレの設置が実現し、より快適な施設利用を提供することができた。 	<ul style="list-style-type: none"> むさしのジャンボリー会場としての位置づけと共に、市民施設として利用者からの満足度は高い。利用者に対する定常観測的なアンケートは実施していないため、今後は必要である。 全体として、市民ニーズを尊重する姿勢で運営に取り組んでいる。
	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"> 施設の利用者数は、ここ数年ほぼ横ばいとなっている。経費については灯油の価格上昇等の影響を受けやすいが、日頃から節約を心がけ、サービス低下にならないよう努力している。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用者はほぼ変化なし。光熱費などのランニングコストが増加傾向にあるが、抑制する努力も続けている。
	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	B	B	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理については、武蔵野市、委託業者と連携を取り、利用者が安全且つ快適に利用できるよう努めている。年間計画に基づきメンテナンスを行い、修理が必要な時には速やかに対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成21年4月に浴用水のレジオネラ菌検出があったが、その他の管理については、廃棄物の処理など課題も解決し、適正な施設の運営に努力をしている。
	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"> サービスについては、常に向上できるように努力しているが、定期的な接遇研修等は実施していない。また、職員・委託業者間で年2回防災訓練を行っているが、その他緊急時対策マニュアルは整備されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 細やかなサービス提供への評価が高い。反面、マニュアル不足や不十分な引継ぎがサービスの低下を招く危険もある。緊急時の対応マニュアルの策定も必要である。現地住民との友好交流から、新たなサービス提供の可能性がある。
	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	B	B		
	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"> 平成21年度野外活動センターでは市職員の派遣がなくなり、初めて固有職員、嘱託職員のみによる体制を取っている。自然の村に関係する再委託先については、価格、技術力などを総合的に判断し選定している。また緊急時に速やかに対応できる体制をとっている。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務の遂行にあたって、一体感のある取り組みが徹底されている。市との連携にも充分配慮し、新しい課題にも組織として取り組んでいる。
	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"> 8割近くが「満足している」と答えていることは評価できる。 委託業者との連携により、利用者に対するサービス向上が図れている。 指摘のあった「意見や苦情等の述べやすさ」「建物・設備の安全・清潔さ」について、委託業者とともに改善に積極的に取り組んでいきたい。 満足度係数の低かった直行バスに関する問題点を明確にして、改善すべき点は早急に対応していきたい。

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

- ・施設管理において武蔵野市と連携を強化し、設備のメンテナンス（保守点検等）を徹底します。
- ・ご意見箱（アンケート）をわかりやすい場所に設置し、定期的に利用者に回答します。
- ・緊急時や接遇（サービスの均一化）マニュアルの作成に着手します。
- ・申込申請書等の個人情報の管理の徹底に努めています。
- ・川上村のゴミの分別ルールに従い、利用者にも分別回収に努めてもらっています。
- ・スタッフが自発的にむさしのジャンボリーの会場へ足を運ぶなど、むさしのジャンボリーの会場としての位置づけでスタートした施設の設置目的を理解しようと心がけている。

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。

- ・施設管理について、指定管理者への委託内容を精査すると共に、より密な連携を持って適正な管理を行う。
- ・施設利用者のアンケート等を通じ、ニーズや課題の把握に努め積極的に対応を図る。
同時に施設の本来の目的や位置づけも改めて見直し適正な取り組みをおこなう。
- ・個人情報の保護や、重要備品の管理など外部への影響が大きいものへの対応を図る。
- ・廃棄物の処理を始め、自然の村における諸活動を通して、環境影響を少なくしていきたい。

0 1 2 3 吉祥寺
(総括シート)

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成21年9月 3日
主管課 評価日	平成21年9月12日

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
主管課	子ども家庭部子ども家庭課
指定管理者の名称	武蔵野市子ども協会
代表者	会田 恒司
所在地	武蔵野市緑町2-2-28
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 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
A	3-I 重点ポイント	A	<ul style="list-style-type: none"> ・「ひろば事業」を充実させることに努めた。そのために、地域のボランティアを活用し、親子の遊びの充実を図った。 ・父親向けの講座の回数を増やし、「年齢別ひろば」の充実を努めた。 ・アンケート調査からは、利用者の高い満足度がうかがえた。
	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	<ul style="list-style-type: none"> ・「ひろば事業」を充実させることに努めた。そのために、地域のボランティアを活用し、親子の遊びの充実を図った。 ・父親の利用を促すため、「年齢別ひろば」にて、父親向けの講座を8回開催するなど、その充実を努めた。 ・アンケート調査からは、利用者の高い満足度がうかがえた。
	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)

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"> ・館内の安全確保のために、平成21年1~3月に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・保全・衛生面をより拡充するために、「防犯カメラ設置」の準備等、21年度に向けての取り組みについて検討した。 ・平成21年度から地域との協働事業「0123×地域」の実施を始め、地域とともに子育てを考え支援していく方向に向けて「地域交流事業」の拡大を図った。 ・館内に「うさぎポスト」を設置し、直接スタッフに言いにくい意見も伝えることができるよう配慮している。また、年1回アンケート調査を実施し、利用者の意見や要望を把握しており、「うさぎポスト」やアンケート調査から得られた利用者の意見や要望は、その一つ一つについて、スタッフ間で話し合いを行い、その内容を館内に掲示するようにしている。また、改善が必要なことについては、即時改善を行っている。 <p><改善が必要と思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフがひとりひとりの利用者の相談に丁寧に応じ、ニーズを把握して事業に活かしていくことに努めている。 ・他施設との連携が必要な場合には、積極的に連絡をとり、対応していく。また、市内他施設からの紹介も受け、利用者のニーズに適切に対応していく。

主管課 (記入欄)
<p><主管課として特に評価できる点></p> <p>下記の点について評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・床の張り替え工事では、指定管理者からの意見を多数頂いた。また、防犯の面に関する意見も多く、それによって21年度内の防犯カメラを設置することになった。 ・0123施設と地域との協働事業である「0123×地域」の検討や準備において、地域との連携を意識した取り組みを努めた。特に開業にどの団体とも協働するだけでなく、よく精査して事業実施しようとしていた。 ・ご意見箱の「うさぎポスト」やアンケート調査から得られた利用者の意見や要望について、スタッフ間で話し合いを行った。また、改善が必要なことについては、即時改善を行っていた。 <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"> ・スタッフがひとりひとりの利用者の相談に丁寧に応じること、ニーズを把握してバランスよく事業に活かしていくことが必要と思われる。 ・他施設との連携が必要な場合には、積極的に連絡をとり、対応していくことや、市内他施設からの紹介も受け、利用者のニーズに適切に対応していくことが必要と思われる。

3-11 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	・利用者アンケート結果からは、施設管理、スタッフについての高い評価が読み取れる。	・利用者アンケート調査結果からは、「子どもの遊びの場の提供」への満足度が読み取れる。また、利用者からの意見箱を設置。苦情や意見を収集し、それについてスタッフの対応や考え等を掲示し広く周知し、事業に反映した。
	市民、利用者の意見の反映			・利用者アンケート調査結果からは、「子どもの遊びの場の提供」への満足度が読み取れる。また、利用者からの意見箱を設置。苦情や意見を収集し、それについてスタッフの対応や考え等を掲示し広く周知し、事業に反映させており、利用者の意見の反映が伺える。	
予算の適正な執行	利用増加への取組	A	A	・館内工事（1～3月）前までの利用者数は、1日平均2組の増加。 ・管理運営費を削減。	・利用者数については、館内工事（1～3月）のため年間総数では減少したが、工事前の利用者数は395人（1日平均2組）増加している。経費節減については、施設損害賠償責任保険の見直しを行い、管理運営費の保険料を削減している。
	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	A	A	・夜間・休館日の警備、館内・庭の清掃、消防用設備の保守点検、館内の植木レンタル、傷害保険、自動ドア・昇降ステージの保守点検等を各専門業者へ委託することで適正な管理を行っている。	・閉館時の警備、館内・庭の清掃、消防用設備の保守点検、施設損害賠償責任保険、その他設備の保守点検については各専門業者に委託し、適正な管理によって利用者が快適かつ安全に利用することができている。21年度は、さらに警備を強化したいと管理者から依頼があり、市では防犯カメラの設置を進めている。
	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、スタッフの質向上に努めた。	・定期的に職員研修・防災訓練・不審者対応訓練の実施し、職員の質の維持・向上に努めている。また、事業内容検討会議、ケース会議、0123企画委員会から助言により、子育て支援に関す
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組				

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	
適正な危機管理	A	A	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。 ・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。	るサービスの質の向上に励んでいる。地域との連携については、21年度から実施する地域との協働事業「0123×地域」の準備を行っており、積極的な事業展開が評価できる。	
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	・主管課とは密に連絡を取り合った。 ・利用者情報の入ったPCは、インター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。 ・委託業者とは、毎年見積書を取り検討している。	・園長を責任者とし、正職・嘱託・アルバイトが勤務。業務は園長を中心に事業ごとに分担。また、業務に問題があれば園長より主管課に必ず連絡が入っている。入退館管理は、利用カード・利用票で行っており、個人情報適切に管理しているが、各職員にその旨の研修を行うことが課題と思われる。委託業者は、毎年見積書を取り適切に検討している。これらの業務を適切に行うため、事務局の整備・強化を検討していることは評価できる。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

(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"> ・「0123吉祥寺」では、子どもの「育ちの場」として、安全、安心、かつ快適に利用できるという評価を得ていることがうかがえた。 ・態度、マナー、言葉遣い、問い合わせや質問に対する返答など、スタッフについての評価が高かった。

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"> ・「初めての利用説明会」によって、「年齢別ひろば」につながる親子が増加している。 ・事務局の体制を強化するための準備をすすめた。
--

<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"> ・事務処理等については、新設された子ども協会事務局と上手く連携して行ってほしい。
--

0 1 2 3 はらっぱ
(総括シート)

<総括シート>

指定管理者 評価日	平成21年9月 3日
主管課 評価日	平成21年9月12日

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
主管課	子ども家庭部子ども家庭課
指定管理者の名称	武蔵野市子ども協会
代表者	会田 恒司
所在地	武蔵野市緑町2-2-28
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
A	3-I 重点ポイント	A	・“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。 ・受付の仕方の改善を図るなどし、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。 ・アンケート調査からは、利用者の高い満足度がうかがえた。
	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	・ひろば事業等の“ひろば”における親子とのかかわりを最重点に事業を行ったことにより、利用者数が前年度より1,672組増加した。 ・受付の仕方の改善を図るなどし、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ことで、リピーターの増加に繋がったと思われる。 ・利用者の満足度については、利用者アンケート結果においても、高い評価が得られている。
	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	

(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"> 平成20年度から「防犯カメラ設置」の準備をすすめ、21年度中に設置予定となっているほか、毎年、地震・火災・不審者に対応するための避難誘導訓練を実施している。 平成21年度から地域との協働事業「0123×地域」の実施を始め、地域とともに子育てを考え支援していく方向に向けて「地域交流事業」の拡大を図った。 館内に「たんぼポスト」を設置し、直接スタッフに言いにくい意見も伝えることができるよう配慮している。また、年1回アンケート調査を実施し、利用者の意見や要望を把握しており、「たんぼポスト」やアンケート調査から得られた利用者の意見や要望は、その一つ一つについて、スタッフ間で話し合いを行い、その内容を館内に掲示するようにしている。また、改善が必要なことについては、即時改善を行っている。 <p><改善が必要と思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> 避難直後に乳幼児が必要とするものを視野に入れ、物品の確保と設置が必要と思われる。 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姿勢が必要である。 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。

主管課 (記入欄)
<p><主管課として特に評価できる点></p> <p>下記の点について評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> 防犯カメラ設置については、準備時に主管課と積極的な意見交換を行った。今後、不審者対策の強化・抑止に繋がると考えられる。避難誘導訓練も、防犯・防災対策を維持・継続させていると思われる。 平成21年度から地域と協働して行う事業「0123×地域」の実施を始め、上手く地域の人材を活用するなど、「地域交流事業」の拡大を図っていると評価できる。 館内に「たんぼポスト」を設置し、施設の意見を受ける心がけを行っているほか、年1回アンケート調査を実施し、利用者の意見や要望を把握している。『たんぼポスト』やアンケート調査から得られた利用者の意見や要望は、その一つ一つについて、スタッフ間で話し合いを行い、その内容を館内に掲示するようにしている。また、改善が必要なことについては、即時改善を行っており評価できる。 <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"> 0123施設は、市の防災計画において避難場所としての役割を与えられていない。ただし、万が一の際を考慮して、乳幼児が必要とするものを視野に、備えるべき物品について検討が必要である。 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姿勢が必要である。 現在0123施設を利用していない方たちに、0123施設を活用してもらいたいとのことだが、そのような方たちにどのようなアンケート調査を行うと有益であるかよく検討していただきたい。

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	A	A	・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。	・利用者アンケート調査は、毎年実施し、乳幼児の遊び場、子ども同士・親同士の交流の場として高い評価を受けており、利用者は高い満足度を得ていると評価できる。また、利用者からの意見箱を設置し、苦情や意見の収集体制を整えていることも評価できる。現在は、事故対応・苦情対応についても検討しているとのこと。
	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	・「年齢別ひろば」の実施などに伴い、利用者が前年度より1,672組増加。	・利用者数の増加は、初めての利用者への説明会や講座の回数増加などに起因すると思われる。講座やイベントの増加によって、事業費の増加が懸念されたが、管理運営費の保険料の見直しなどで削減し、カバーした。
	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	A	A	・夜間・休館日の警備、館内・庭の清掃、消防用設備の保守点検、館内の植木レンタル、傷害保険、自動ドア・エレベータの保守点検等を専門業者に委託し、定期的に適正な管理を行っている。	・閉館時の警備、館内・庭の清掃、消防用設備の保守点検、施設損害賠償責任保険、その他設備の保守点検については各専門業者に委託し、適正な管理によって利用者が快適かつ安全に利用することができている。0123吉祥寺より施設が大きく修繕箇所も増えるため、園長が頻繁に市に相談してくることも評価できる。
	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	・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。	・定期的に職員研修・防災訓練・不審者対応訓練の実施し、職員の質の維持・向上に努めている。また、事業内容検討会議、ケース会議、0123企画委員会から助言により、子育て支援に関するサービスの質の向上に励んでいる。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	自主事業への取組	A	A	・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。	・地域との連携については、21年度から実施する地域との協働事業「0123」×地域」の準備を行っており積極的な事業展開が評価できる。
	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	A	・主管課とは密に連絡を取り合った。	・園長を責任者とし、正職・嘱託・アルバイトが勤務。業務は園長を中心に事業ごとに分担。また、業務に問題があれば園長より主管課に必ず連絡が入っている。入退館管理は、利用カード・利用票で行っており、利用者からは必要最低限の情報のみを提供してもらっている。個人情報の研修を各職員に行うことが課題と思われる。委託業者は、毎年見直しを取り検討している。
	適正な個人情報保護				
	法令順守				
	適正な再委託先管理				

(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」「概ね満足」を合わせると、99%という高い満足度を得ている。 「必要な情報の提供」「親同士の交流の機会」「相談相手としてのスタッフのあり方」などは、今後の改善課題として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

：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

- ・ 情報提供については、利用者のニーズや、情報提供の仕方などについて、スタッフ間で話し合いを重ね、工夫をしてきた。以前に比べ、情報がわかりやすく整理されたと思うが、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。
- ・ 平成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もなるとともに、先輩母である地域の方と、現在子育て中の母親をつなぐ、良い交流の場ともなる。地域と協働し子育て支援を行う事業として新たなスタートを切った。
- ・ 「ひろば」において利用者とかかわることが最も大切なことであると、スタッフ間で常に確認し合い、できるだけ「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も図りつつ、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。

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。

- ・ 事務処理等については、新設された子ども協会事務局と上手く連携して行ってほしい。

陸上競技場

軟式野球場

庭球場

プール

総合体育館

温水プール

緑町スポーツ広場

(総括シート)

<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 22 日

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	陸上競技場、軟式野球場、庭球場、プール、総合体育館、温水プール、緑町スポーツ広場
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 5-11-20
主管課	教育部 生涯学習スポーツ課
指定管理者の名称	財団法人武蔵野スポーツ振興事業団
代表者	理事長 中野 哲夫
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 5-11-20
指定の期間	平成 16 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 ② 施設管理 ③ 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
A	3-I 重点ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 施設・備品の整備を適切に行っている。 教室参加者の健康状態を事前に把握し、円滑な教室実施に心がけている。 適切な警備を行うとともに、警察・消防との連携を含め、適切な連絡体制を確立している。 20 年度は、19 年度と同等の利用者数となっている。 21 年度は「知的障害をお持ちの方への対応法」「接遇研修」を実施するほか、防火管理者の資格を 2 名が取得した。上級救命の資格も全職員が取得しており、利用者が気持ちよく安心して施設を利用できるように心がけている。
	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	<ul style="list-style-type: none"> 基本協定書及び年度協定書により果たすべき業務について、概ね順調な管理運営がなされている。 「知的障害をお持ちの方への対応法」「接遇研修」を実施するとともに、防火管理者の資格を 2 名が取得した。上級救命の資格も全職員が取得しており、利用者が施設を安全で安心して利用できるよう、顧客満足度の向上に努めている。
	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-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)
<p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> 新装の緑町スポーツ広場、改装されたテニスコートについて、(雨天時の利用方法など) お客様の希望に沿うように柔軟な運営をしていること。 新型インフルエンザに関して、マスクや消毒液の使用など、初期から予防の措置をとっていること。 防犯カメラを増設したり、清掃事務員にも不審者等の発見に努めてもらうなど、盗難事件の予防や、素行の悪い者などから利用者を守るための努力をしていること。その結果、事件・事故件数は減少傾向にあり、盗難事件も以前と比較して相当減少した。 8 月、プールでおぼれた方を救助し、(委託業者が) 消防署より団体表彰を受けたこと。 地域連携については、中学生の職場体験の一環として、監視員や受付、清掃事務などの体験を通じて、体育施設を知ってもらい、馴染んでもらうための場を提供している。 利用者からの意見や要望等は、ご意見箱等を通じて収集に努めており、その対応策等について館内に掲示しているほか、職員全員で情報を共有するなど、利用者のニーズ把握だけでなく、実際の活動に結び付けている。 <p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> クレーム、事件・事故に対しては、その都度お客様に親身となり対応しているものの、お客様に対するサービス水準を統一すべく、マニュアル等を整備すること。 接遇研修、理不尽なクレームなどへの対応研修、職責に応じた研修等、各種研修を体系化すること。 新型インフルエンザの流行に備え、事業や施設の閉鎖も視野にいれた対応マニュアルを早急に作成すること。

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"> 新型インフルエンザに関して、マスクや消毒液の使用など、初期段階から予防の措置をとっている。 照度アップや防犯カメラ増設等により事件を抑止し、利用者を守るための努力をしていること。 本年 8 月、プールでおぼれた方を救助し、(委託業者が) 消防総監より団体表彰を受けたこと。 中学生を職場体験として受け入れ地域社会への貢献している。 利用者からの意見をホームページ等で公開するとともに事業への反映を図っている。 様々な自主事業の実施により幅広い年齢層へのスポーツ振興が図られている。 <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"> 苦情、事件・事故に対しては、丁寧に対応しているものの、お客様に対するサービス水準を統一するための研修実施、マニュアルの整備等を期待する。 個々の職員の経営感覚を向上させ、効率的な事業運営を図る。

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	・多様なお客様にご満足いただけるように運営 ・各種ご意見を反映	・利用者からの意見を事業に反映している。
	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	A	A	・各種広報により事業参加者、施設ご利用者様増 ・現金等を適切に管理	・実施すべき指定管理者の業務を適正に執行している。
	指定管理料の適正執行				
	経費削減への取組				
施設・整備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	A	A	・維持管理は担当係が各委託業者と調整 ・備品は計画的なメンテナンスと突発的な故障も速やかに対応	・概ね適正な管理ができていますが、中長期的な事業計画等の視野が必要。
	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	・更新した庭球場の順調な運営 ・登山事業等で事故防止のための体制を整備	・一般的な運営は問題ないが、危機管理体制の構築が必要。
	情報提供				
	職員対応				
	効率的な運営				
	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	A	A			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	A	A	・固有職員が管理職となる ・再委託先の適正な選定	・単純なローテーションによる出勤体制の見直しが必要。 ・個人情報等の適切な管理体制の再構築
	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	・安全な運営
■ 効率性評価	・委託先の見直し等更なる効率性の向上が必要
■ 自立性評価	・将来的な完全利用料制等を鑑み自立性を強化すべき
■ その他	・指定管理者たる合理的で効率的な組織運営を更に図る

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	<p>・各施設とも総合的な満足度は高いものの、個別の項目になると、想定している満足度を下回っているものが多いため、当財団が行っているお客様のご意見をもとにアンケート結果を分析する。</p> <p>・昨年度、「改善を期待したい点」として挙げられた「利用者に対する第一印象」については、今年度より月2回の定例ミーティングにおいて接客態度について職員の自覚を促している。また、全職員を対象とした接客研修も1月に実施予定で、今後定期的を実施していく。これらの対策が奏功してか、今年度のアンケート調査では「職員の態度・マナー・言葉使い」の項目の満足度は比較的高いものとなっている。</p> <p>・「優先的に改善すべき項目」に挙げられた「お客様のご意見の反映」について、ご希望に添えるものは直ちに改善するとともに、運営方針に反する事項については説明責任を果たしていく。</p> <p>・ご意見・ご要望（自由回答）に関しても、対応を検討する。</p>

4 特記事項

指定管理者の特記事項
<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> <p>・21年度は、市派遣職員が2名減り、野外活動センター長は固有職員が昇任しました。</p> <p>・武蔵野プレイスの指定管理者を目指し、寄附行為、組織の再構築を行います。同時に公益財団法人化を目指し21年度より担当係を設置しました。</p> <p>・課内係長会議、主任会議、理事長を含めた経営会議を定期的実施し、情報の共有化を図っている。</p> <p>・接客研修、「知的障害をお持ちの方への対応法」の研修、スポーツ研修など、職員の資質向上のために各種研修を実施します。</p> <p>・各種マニュアルの作成に着手します。</p>

主管課の特記事項
<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> <p>・市立体育施設設置条例の規定により指定管理者の権限に属するものについては、原則指定管理者が判断と責任を負うように、職員の意識を向上させていく。</p> <p>・独立採算できる組織運営を目指し、固有職員の経営的センスを向上させるための内部研修等を充実させスキルアップを図る。</p> <p>・主管課職員との情報の共有化に努める。</p> <p>・業務マニュアルの整備</p>

みどりのこども館
(総括シート)

<総括シート>

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

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	みどりのこども館
所在地	武蔵野市緑町 2-6-8
主管課	健康福祉部 障害者福祉課
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 4-11-6
指定の期間	平成 21 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日
指定管理業務の内容	① みどりのこども館の管理運営 ② ③

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
	3-I 重点ポイント	・開設から日が浅いため、地域連携の取組と市民・利用者の意見に対する取組体制が不十分。 ・児童デイサービス・療育相談等のサービスは良好に実施しており、相談件数が前年度より増えている。
	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	・新規施設であるため、地域連携、利用者意見の反映などは少しずつ進めてゆく必要がある。 ・業務の運営、施設の管理は適切に行われている。課題は光熱水費の経費節減の取組。 ・利用者の満足度は全般的に高い。評価が低かった情報の入手方法について改善が求められる。
	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)

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> ・安全確保等の取組はマニュアルを作成し、事務室に掲示するなど職員に内容理解の徹底を図っている。また新型コロナウイルスの対策においては職員及び保護者や利用者に対して度々注意を促している。
<改善が必要だと思われる点> ・地域に向けた取組や体制が整っていない。 ・ウイズでは利用者の意見を受け入れる場として父母会を開いているが、その他の取り組みが少ない。

主管課 (記入欄)
<主管課として特に評価できる点> ・3つの施設間で連携をとって事故や新型コロナウイルスなど安全確保に対する取り組みを行っている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> ・地域住民が参加できるイベントの開催 ・利用者の意見を受入れ、それに応える仕組みづくり

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	・設置目的は達成されていると思われるが市民の意見反映が不十分	・利用者とのコミュニケーションの緊密化が課題。
	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	・利用者増及び管理料の執行、経費節減の取組は良好に進めている。	・特に光熱水費の経費節減が必要。
	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	・清掃・警備は業者委託をしているが適正に業務が行われている。	・施設管理は適切に行われている。
	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	A	・職員の接客やマナー研修を実施していない。 ・事故対応マニュアルは職員に十分指導している。 ・地域との連携や交流が不十分。	・3つの施設で連携してみどりのこども館を効率よく運営している。 ・地域との連携は今後の課題。
	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	C	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・法令順守の定期的な研修を実施していない。 ・市とは十分連携をとっている。	・適切な利用者の個人情報保護や組織体制の整備が必要。
	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"> ・地域との交流や連携を実行するため体制を整備したい。 ・市民や利用者の意見を取り入れる工夫を職員と一緒に考えたい。

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"> ・3つの施設の職員が各施設の事業内容を把握し、横の連携を強化するために、月1回勉強会を行っている。勉強会では、各施設の職員が事業概要を説明し他の施設についての理解を深めることで、みどりのこども館全体で子育て支援を実施している。 ・各施設の代表と館長が週1回業務連絡会議を行い、随時施設間の情報の共有に努めている。また、新型インフルエンザや防災など館として取り組むべき課題については、業務連絡会議を通して全職員に徹底させている。 ・職員研修は、2月に救命講習会を実施する予定。これからも職員研修の充実をはかっていきたい。 ・平成22年度にみどりのこども館全体で合同夏祭りを公開実施予定。夏祭りを通して地元住民の施設に対する理解を深める契機とする。 ・半年に1回3つの施設別に匿名の利用者アンケートを実施し、利用者のニーズを事業に反映するよう心がけている。 ・館のPRが十分でないとの認識から、平成21年9月頃よりイベント、講演会を開催し館の認知度向上に努めている。

<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"> ・今年度開設した施設であり、今後も市と施設主管課において関係及び情報共有を積極的にはかりながら、課題の早期発見、解消に努めていきたい。
