

資料編

内 容	ページ
サービス評価シート及び利用者アンケート調査結果	
武蔵野市立自然の村	1
武蔵野市立0123吉祥寺	23
武蔵野市立0123はらっぱ	45
武蔵野市立武蔵野陸上競技場 (71) 武蔵野市立武蔵野軟式野球場 (89) 武蔵野市立武蔵野庭球場 (107) 武蔵野市立武蔵野プール 武蔵野市立武蔵野総合体育館 (126) 武蔵野市立武蔵野温水プール (147) 武蔵野市立緑町スポーツ広場 (165)	68
武蔵野市立みどりのこども館	182
参照 CS分析の手法説明	201
財政援助出資団体の概要	204
財政規模	204
年度別職員数・財政規模調	205
各指標の推移（経常収支比率、正味財産比率、援助率、人件費割合）	206
経営状況調	207

武蔵野市立自然の村
(資料編)

<サービス評価シート> (指定管理者)

施設名 武蔵野市立自然の村

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。	○	A
		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 利用者アンケートを実施している。	○	
		6 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。	○	
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		8 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。	○	
		9 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。	○	
		10 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っている。 ・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でき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。		
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	A
		12 計画通りの収入が得られている。	○	
		13 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	14 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。	○	
		15 利用料や使料は適正に徴収・管理できている。	○	
	経費節減への取組	16 現金等が適正に管理されている。	○	
		17 経費は節減されている。	○	
		18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由		・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。		
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 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。	○	B
		20 保守点検等の計画を立てている。	○	
		21 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。	○	
		22 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	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		24 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	25 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。	○	
		26 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	27 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。	○	
		28 事件・事故が発生していない。	×	
	その他	29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
30 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。		○		
31 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。		
確実な業務の履行	32 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。	○	/	
	33 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。	/		
	34 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	35 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。	○	B
		36 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。	○	
		37 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	38 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。	○	
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	×	
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		41 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	42 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。	○	
		43 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）。	×	
		44 適正に（多くも少なくもなく）職員を配置している。	○	
自主事業への取組	45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	46 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	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	B	
	48 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。	×		
	49 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。	○		
	50 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。	×		
	51 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。	○		
	52 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	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	/	/	
	54 地域の活動を積極的に支援している。	/		
	55 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・委託業者合同で年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。		
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 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。	○	A
		57 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	58 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。	○	
		59 個人情報は適切に管理されている。	○	
		60 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	61 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		62 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	63 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）。	○	
		64 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		・平成21年度野外活動センターでは市職員の派遣が無くなり、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。	

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。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 利用者アンケートを実施している。	×
		6 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。	×
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		8 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。	○
		9 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。	○
		10 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	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。利用者に対する定点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。		
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○
		12 計画通りの収入が得られている。	○
		13 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	14 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。	○
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		16 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	17 経費は節減されている。	○
		18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
評価の理由	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		
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 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。	○
		20 保守点検等の計画を立てている。	○
		21 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。	○
		22 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	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		24 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	25 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。	○
		26 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	27 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。	○
		28 事件・事故が発生していない。	×
	その他	29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
30 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。		○	
31 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	浴用水のレジオネラ菌検出があった。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。		
確実な業務の履行	32 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。	○	
	33 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。	○	
	34 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	
業務運営の工夫	情報提供	35 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。	○	
		36 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。	○	
		37 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	38 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。	○	
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	×	
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	×	
		41 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。	×	
		42 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	43 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）。	×
		44 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	45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	46 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	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		
	48 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。	×		
	49 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。	○		
	50 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。	×		
	51 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。	○		
	52 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	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
54 地域の活動を積極的に支援している。		○		
55 地域ニーズを積極的に把握している。		○		
評価の理由	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。			
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 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。	○	
		57 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	58 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。	○	
		59 個人情報は適切に管理されている。	○	
		60 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	61 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		62 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	63 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）。	○	
		64 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	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。		

<利用者アンケート調査結果>

1 武蔵野市立自然の村 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

(1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

【実施日時】

平成21年6月29日(月)～7月24日(金)

【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

【回収数】

82件

(2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性(問1)、施設の管理・運営等に関する評価(問2)、施設の総合的な満足度(問3)、自由意見(問4)について聞きました。

問1は選択方式、問4は自由記入方式です。問2、問3は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の5段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

【問1】

年齢

- (1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代
6. 60歳代 7. 70歳以上)

性別

- (1. 男性 2. 女性)

居住地

- (1. 武蔵野市内 2. 武蔵野市外)

利用の頻度

- (1. 月に1～4回程度 2. 年に数回 3. 数年に1回 4. ほとんど利用しない
5. はじめて)

【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適に利用できますか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの利用環境は、満足できますか。

C. 情報の提供について

- 1 施設利用案内・周辺施設などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者・参加者の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設運営・野外活動は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. 自然の村直行バス（利用促進事業）について

- 1 自然の村直行バスの運行日、運行本数は満足できますか。
- 2 自然の村直行バスの利用料金は満足できますか。
- 3 自然の村直行バスの申し込み方法や申し込み期間は満足できますか。
- 4 自然の村直行バスに関する情報は得やすいですか。

F. 安全管理体制について

- 1 施設や野外活動における安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

G. その他

- 1 設備や器具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 施設の使用料は満足できますか。
- 3 食事（時間帯、メニューなど）は満足できますか。
- 4 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

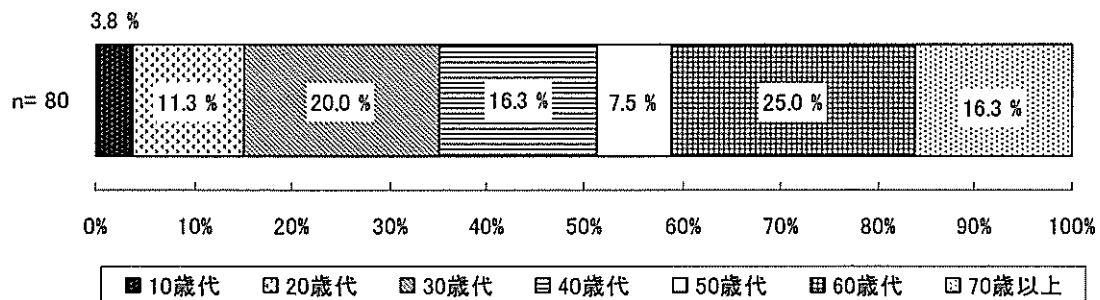
- 1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「60歳代」が25.0%で最も多いが、他の層もそれほど大差なく利用しているようである。ただし「10歳代」3.8%、「20歳代」11.3%と、若い層の利用は少なくなっている。

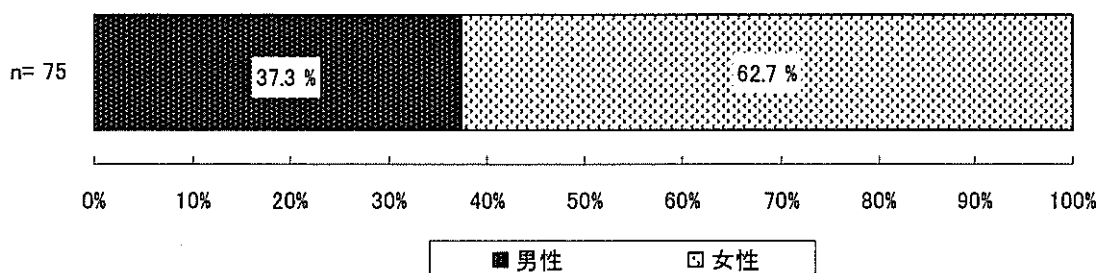
図表1 【年齢】



【性別】

性別は、「女性」62.7%、「男性」37.3%で、「女性」がだいぶ多くなっている。

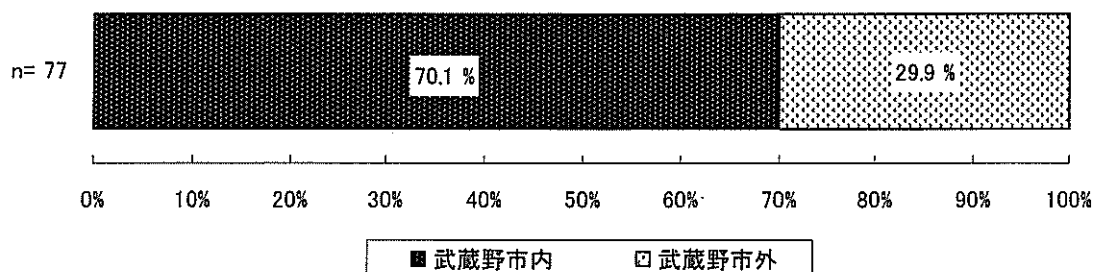
図表2 【性別】



【居住地】

居住地は、「武蔵野市内」が70.1%、「武蔵野市外」は29.9%で、7割が市内の利用者である。

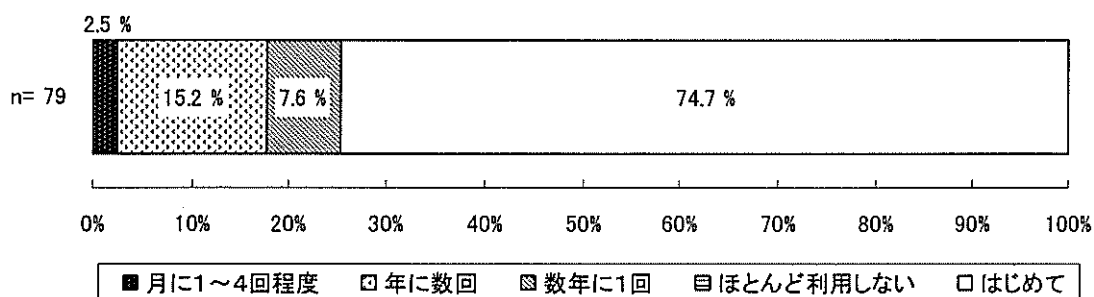
図表 3 【居住地】



【利用頻度】

利用頻度は、「はじめて」が74.7%で7割以上を占め、次いで「年に数回」が15.2%が続いている。

図表 4 【利用頻度】



3 武蔵野市立自然の村の管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者・参加者の意見の反映」、「自然の村直行バス（利用促進事業）」、「安全管理体制」、「その他」の7つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

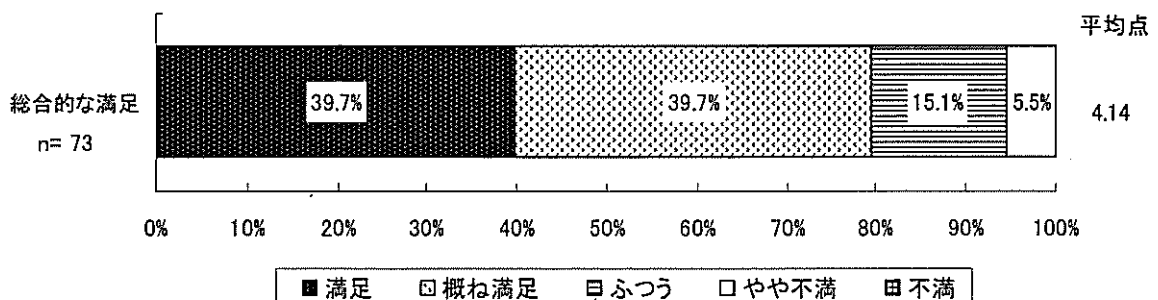
判断基準		判断
「満足している」 -「不満に感じている」 ≥ 0	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」-「不満に感じている」 < 0		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

(1) 利用者満足度の概要

【総合満足度の結果】

武蔵野市立自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が39.7%、「概ね満足」も39.7%で8割近くが「満足している」と答えている。「不満に感じている」利用者は5.5%であり、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 5 【総合満足度】



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

【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】

今回の利用者満足度調査では、すべての項目において「満足している」が「不満に感じている」を上回った。75%以上の満足度を得た項目は下記の12項目である。

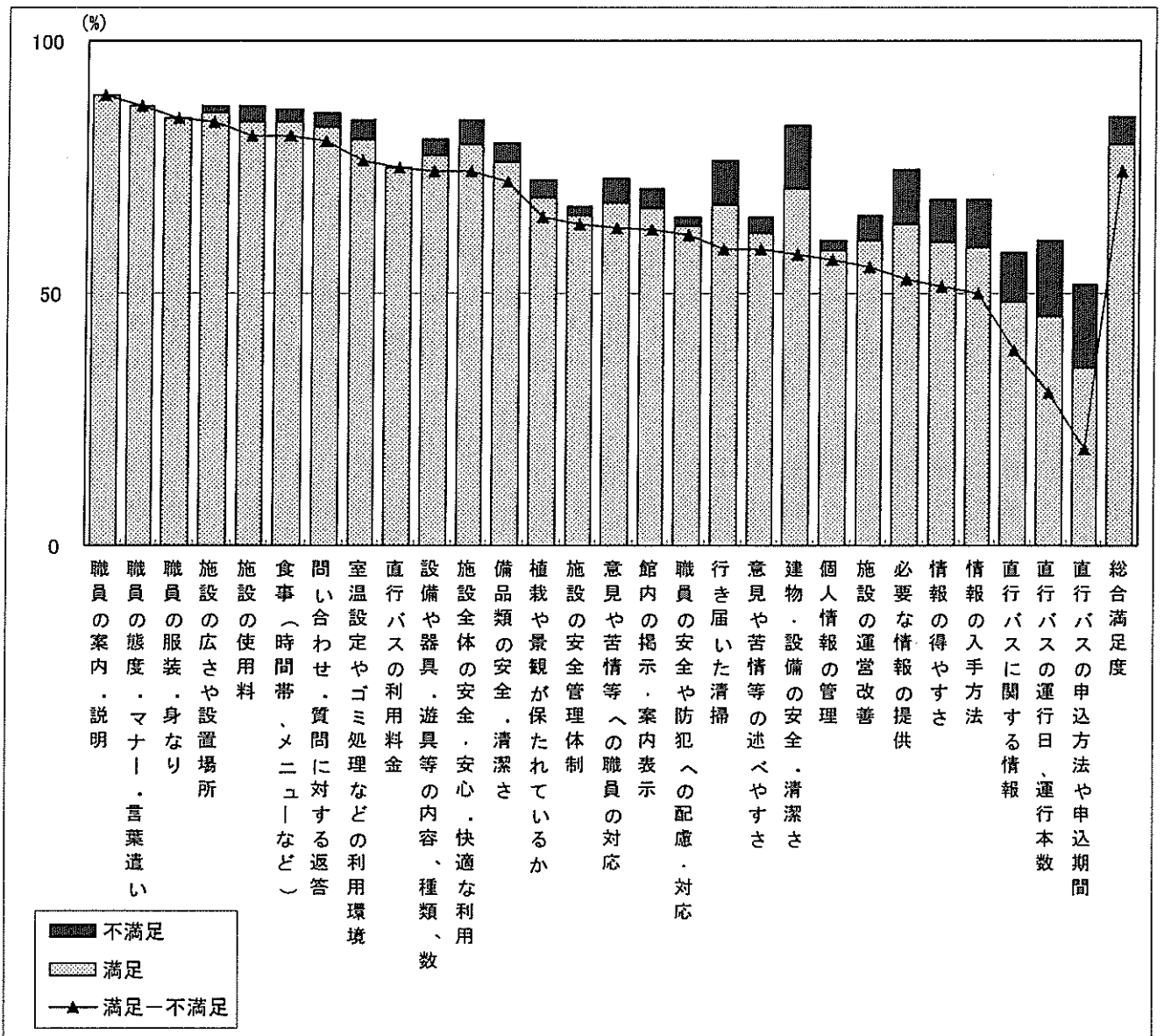
- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| ・ 職員の案内・説明のわかりやすさ (89.2%) | ・ 職員の態度・マナー・言葉遣い (87.2%) |
| ・ 施設の広さや設置場所 (85.5%) | ・ 職員の服装・身なり (84.6%) |
| ・ 施設の使用料 (84.1%) | ・ 食事 (時間帯・メニューなど) (83.8%) |
| ・ 問い合わせ・質問に対する返答 (82.9%) | ・ 室温設定やゴミ処理などの利用環境 (80.3%) |
| ・ 施設全体が安全・安心かつ快適か (79.2%) | ・ 設備や器具・遊具等の内容、種類 (77.3%) |
| ・ 備品類の安全・清潔さ (76.0%) | ・ 直行バスの利用料金 (75.0%) |

【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】

「満足している」が50%に満たなかった項目は、次の3項目であった。3項目とも直行バスに関するものである。

- | |
|------------------------------|
| ・ 直行バスに関する情報の得やすさ (48.4%) |
| ・ 直行バスの運行日、運行本数 (45.5%) |
| ・ 直行バスの申し込み方法や申し込み期間 (35.5%) |

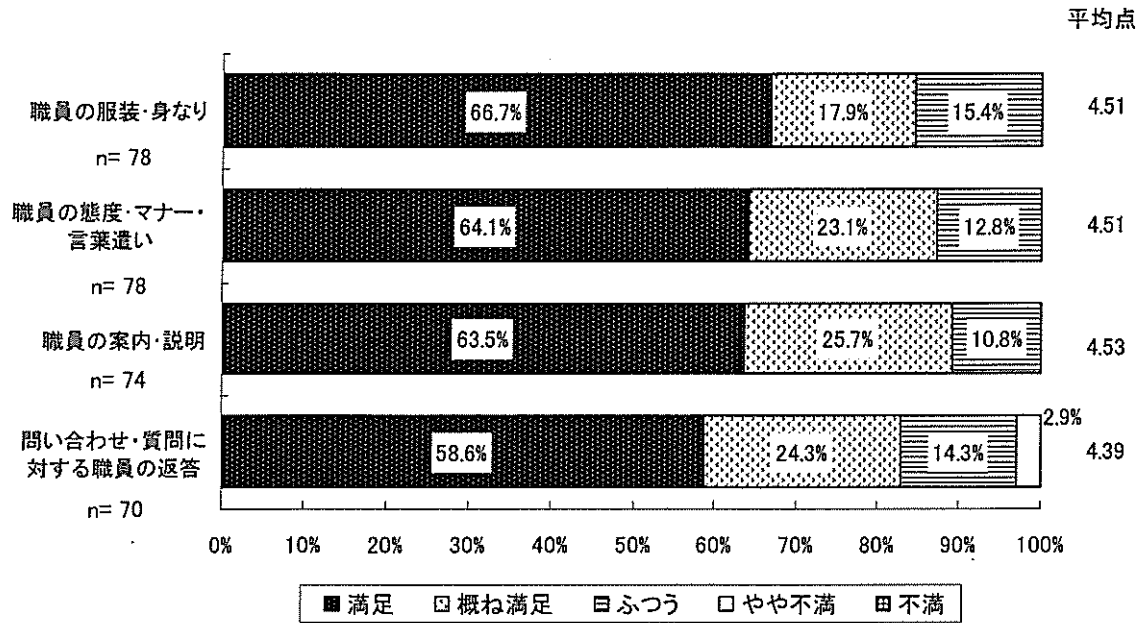
図表 6 武蔵野市立自然の村に対する満足度



(2) 職員の対応

すべての項目で「満足」「概ね満足」が75%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。

図表 7 管理・運営等に関する満足度 1 A. 職員の対応

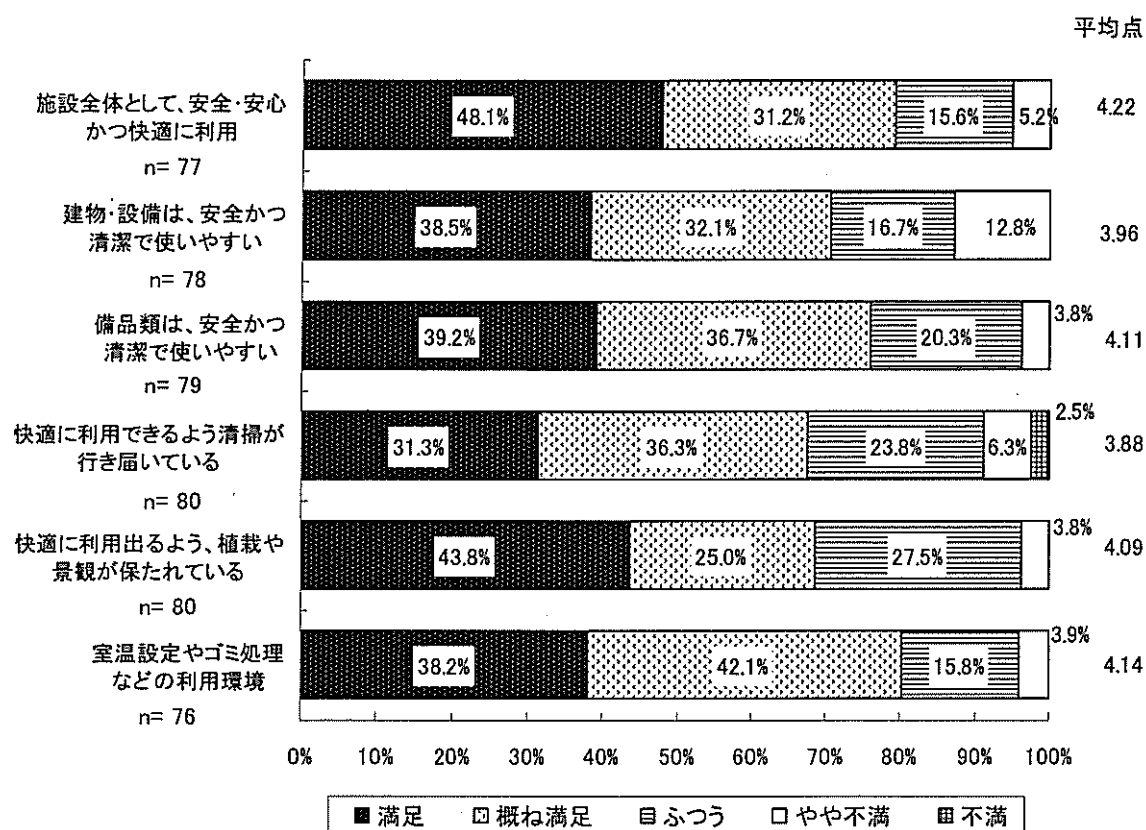


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(3) 建物・設備・備品等の管理

「施設全体として、安全・安心かつ快適に利用」「備品類は、安全かつ清潔で使いやすい」「室温設定やゴミ処理などの利用環境」では「満足」「概ね満足」が75%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、その他の項目でも50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 8 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

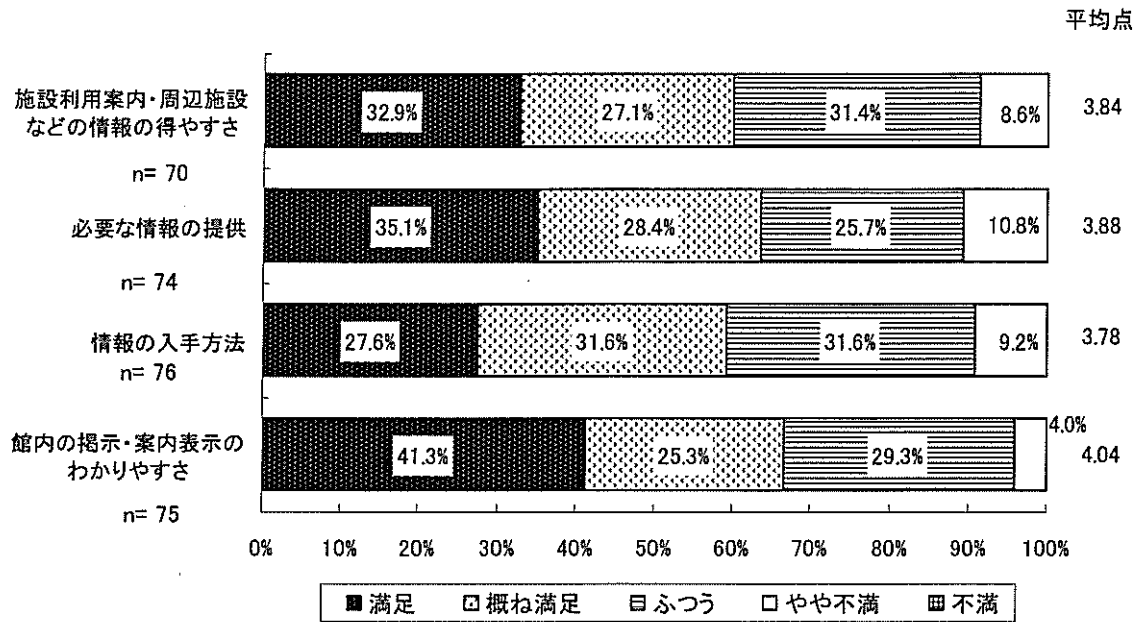


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(4) 情報の提供

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。

図表 9 管理・運営等に関する満足度 3 C. 情報の提供について

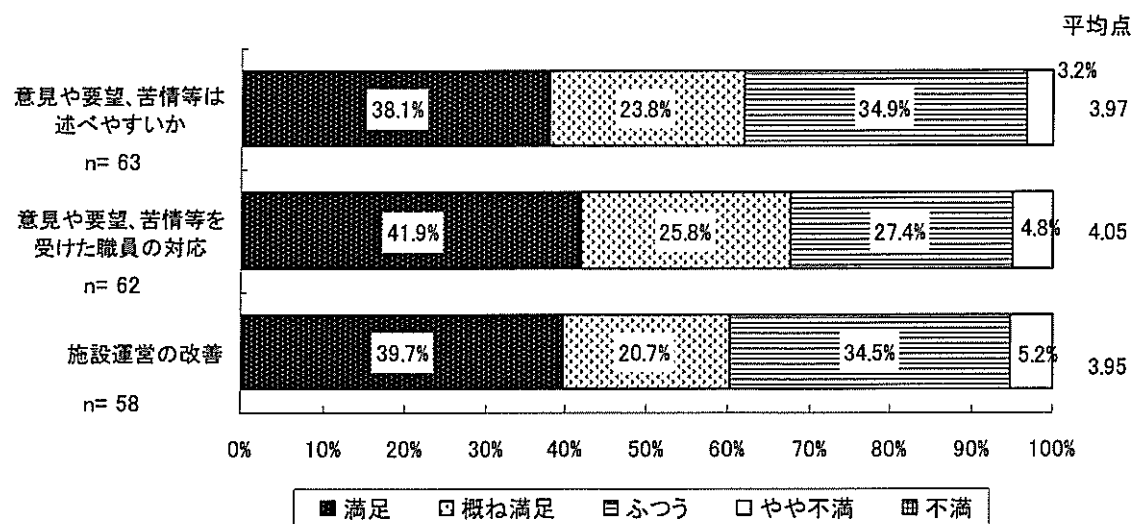


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者・参加者の意見の反映

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。

図表 10 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者・参加者の意見の反映

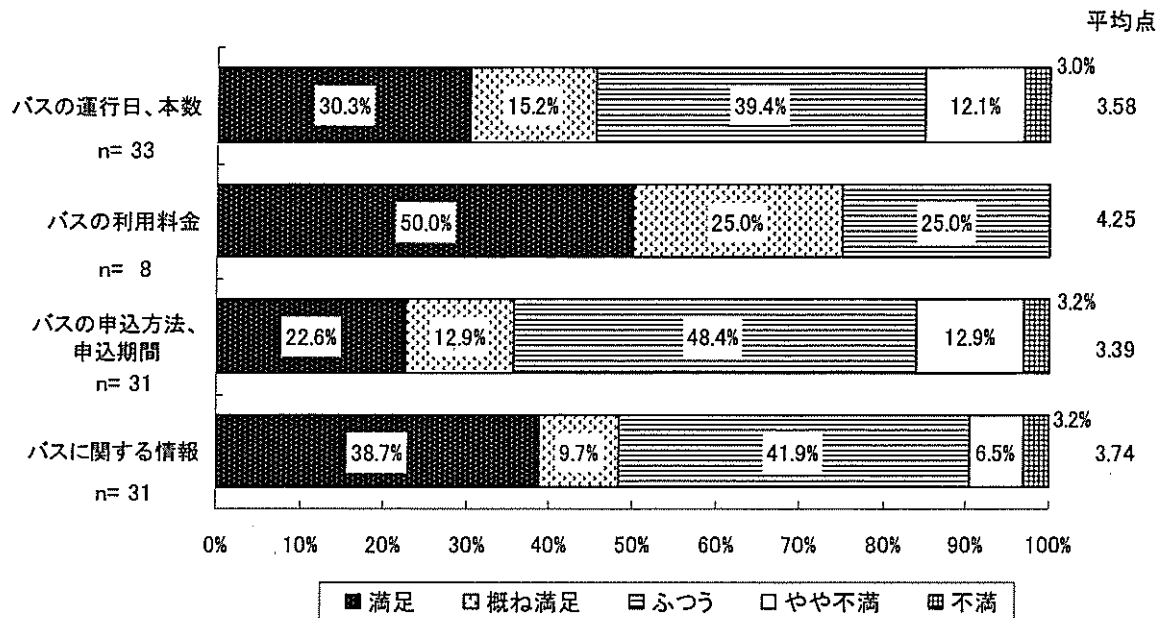


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) 自然の村直通バス（利用促進事業）について

「バスの利用料金」では「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が、その他の項目では50%に満たず、利用者満足度の動向に注意が必要と考えられる。

図表 11 管理・運営等に関する満足度 5 E. 自然の村直通バス（利用促進事業）

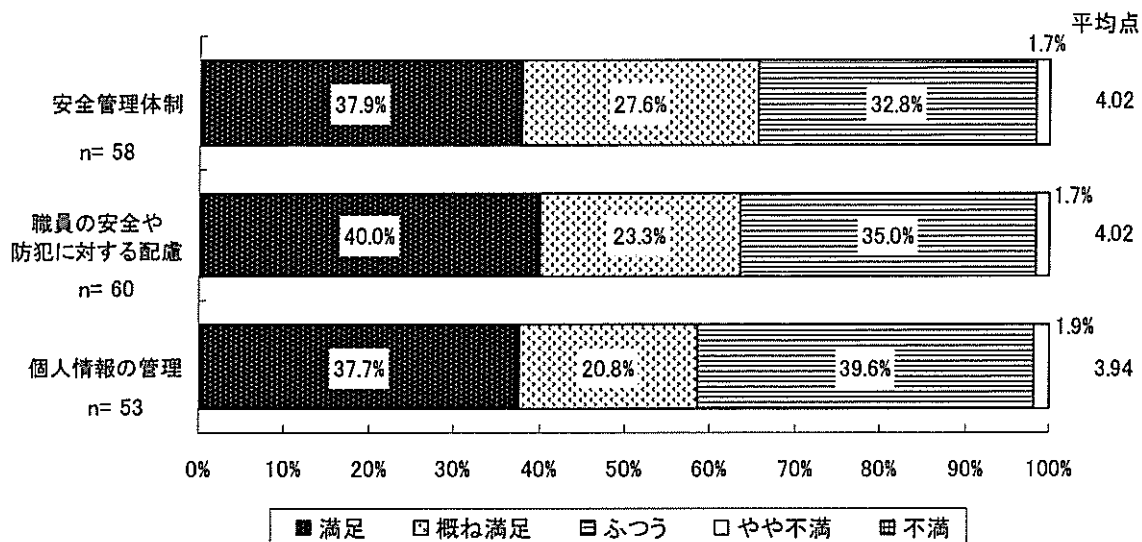


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(7) 安全管理体制

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。

図表 12 管理・運営等に関する満足度 6 F. 安全管理体制

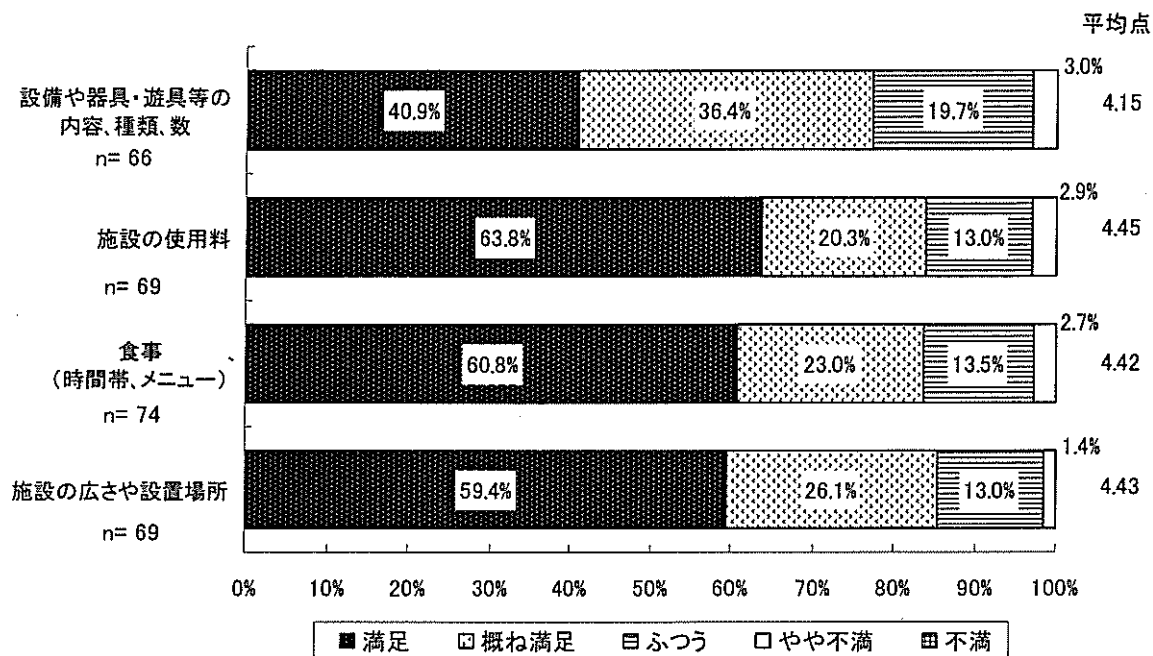


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) その他

すべての項目で「満足」「概ね満足」が75%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。

図表 13 管理・運営等に関する満足度 7 G. その他



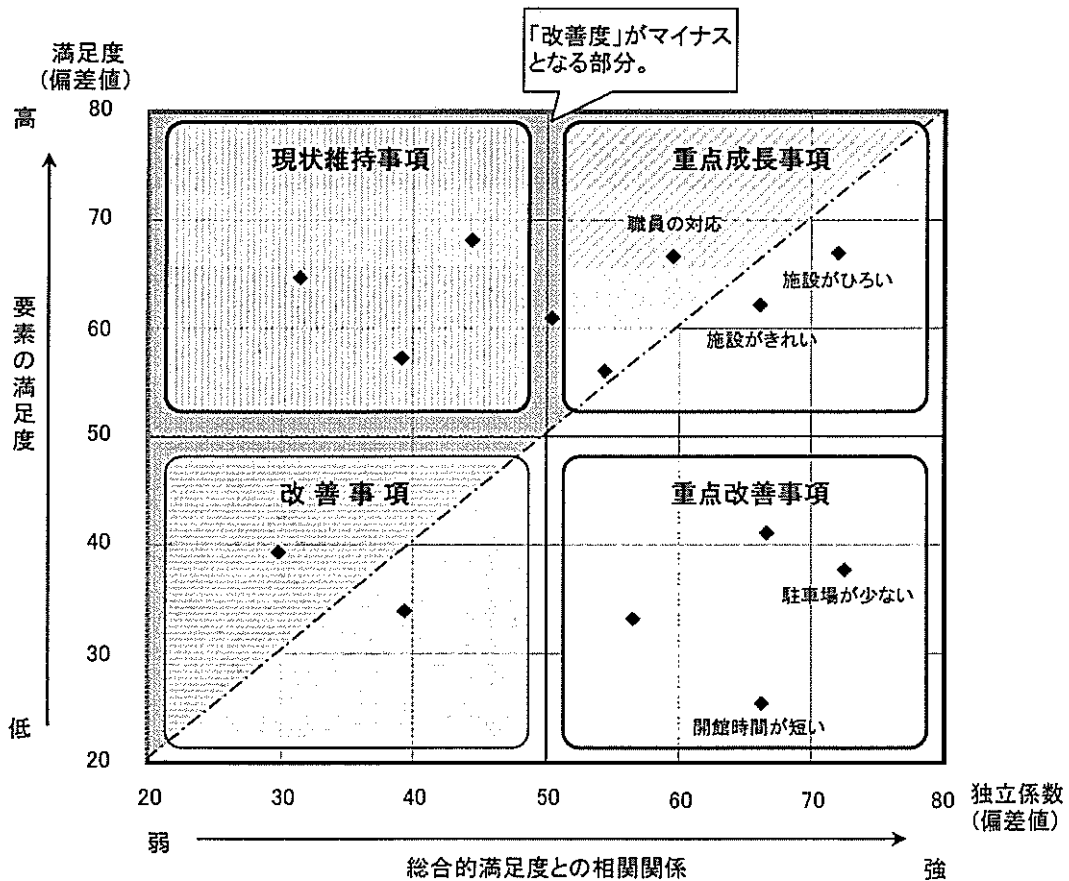
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

(1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係を分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

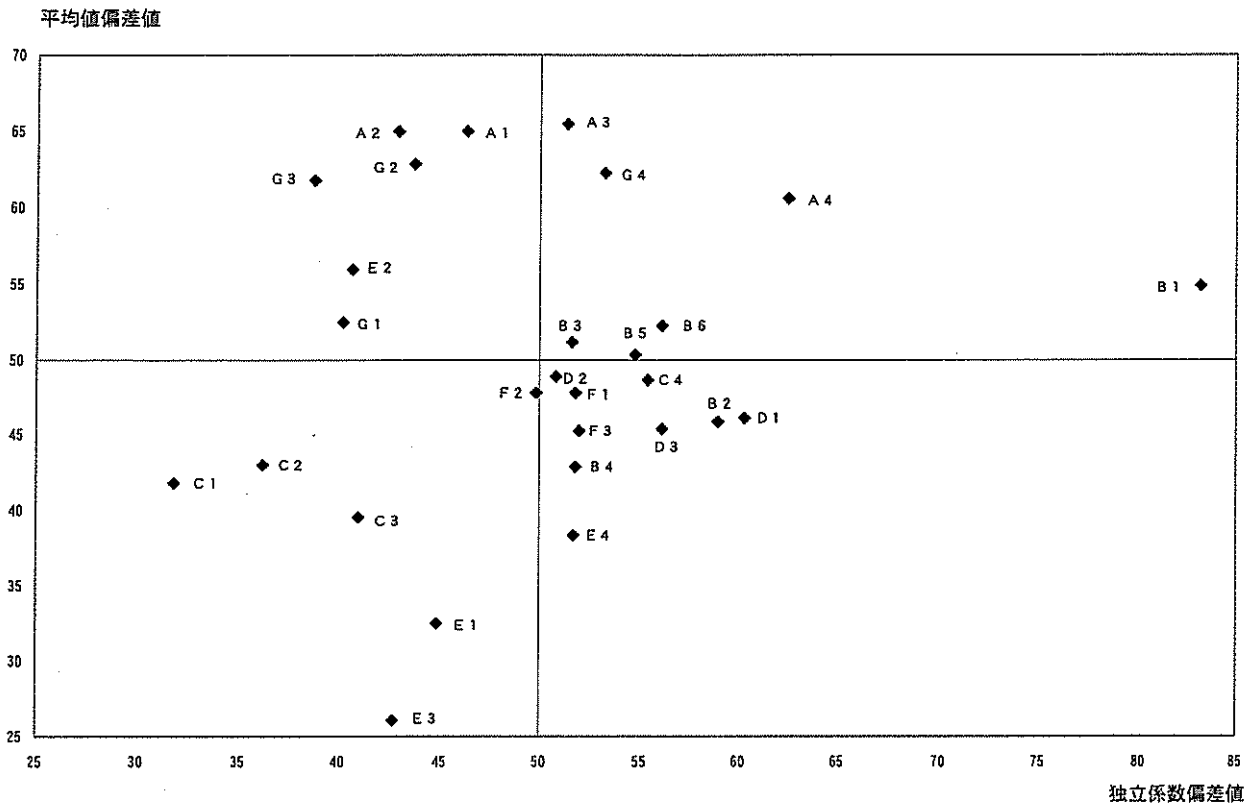
取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。



(2) CS分析の結果

「施設全体の安全・安心・快適な利用」「問合せ・質問に対する返答」などの項目は、利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。一方、「意見や苦情等の述べやすさ」「建物・設備の安全・清潔さ」といった項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。

図表 14 自然の村に対する満足度の相関関係



図表 15 自然の村に対する満足度の改善度

	改善度
B1 施設全体の安全・安心・快適な利用	13.66
D1 意見や苦情等の述べやすさ	7.99
E3 直行バスの申し込み方法、期間	7.79
B2 建物・設備の安全・清潔さ	7.57
E4 直行バスの情報の得やすさ	6.98
D3 施設の運営改善	6.91
E1 直行バスの運行日、運行本数	5.77
B4 行き届いた清掃	4.80
F3 個人情報の管理	3.82
C4 館内の掲示・案内表示	3.67
F1 施設の安全管理体制	2.63
B5 植栽や景観が保たれているか	2.23
B6 室温設定やゴミ処理などの利用環境	1.81
D2 意見や苦情等への職員の対応	1.21

	改善度
F2 職員の安全や防犯への配慮・対応	0.97
A4 問い合わせ・質問に対する返答	0.85
C3 情報の入手方法	0.65
B3 備品類の安全・清潔さ	0.20
C2 必要な情報の提供	-3.12
G4 施設の広さや設置場所	-4.28
C1 利用案内・周辺施設の情報の得やすさ	-4.61
G1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数	-6.69
A3 職員の案内・説明	-6.88
E2 直行バスの利用料金	-9.50
A1 職員の服装・身なり	-10.09
G2 施設の使用料	-11.32
A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	-13.02
G3 食事(時間帯・メニュー)	-16.10

5 自然の村への意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

(1) 施設設備について

- ・ 武蔵野市からは遠すぎる。
- ・ 食事の幼児用のイスが用意されたら嬉しい。小さい子にはテーブルが高すぎるので。
- ・ 冷凍冷蔵庫があると助かります。
- ・ 座布団があると良い。
- ・ 施設が古くなっています。利用料金を維持しながらリニューアル可能であれば良いのですが。
- ・ 川に降りる階段等があると、便利だと思います。

(2) 運営面について

- ・ 1つでいいので、ウォッシュレットがほしいと思う。
- ・ トイレがウォッシュレットになると尚良いです。
- ・ お天気が気になったので、天気予報がわかるようにして頂ければうれしいです。ネットで検索できればもっと良いかも。
- ・ 部屋の写真(各タイプの部屋)がHPや掲示板で見られた方が予約しやすい。料金が安いので不安な人も多いかもしれない。
- ・ 夏季のBBQ施設の利用可能時期が良くわかりません(ジャンボリーの為)。情報開示をして頂きたいです。
- ・ 施設内の地図があった方がよい(中央棟からキャビン方面などに散策するのにないと不便)。
- ・ パンフレットの地図がとてもわかりにくく、現地についても類似の施設に間違っ入ってしまいました。もう少し詳しい地図をお願いします。
- ・ 1号室だけかもしれませんが、何匹か大きなアリが入ってきました。駆除しても次々と入ってきていたので、アリ駆除もして頂けたらなあと思います。
- ・ 全体的には大変満足なのですが、今回一点、不満がありました。既にお伝えしてありますが、8号室で夜間、モーター音に続いて蒸気船の汽笛のような音が繰り返し聞こえ、寝付かれなかったことです。第2夜目は7号室にかえていただき、安眠できました。
- ・ B4→部屋(和室)のそうじが行き届いていない。入室してまず自分でそうじをしてから利用している。
- ・ 8号室は金属音のような高い音が聞こえ、夜静かになると気になります。また、ドア側の壁側(天井に近い所)にカビが広がっています。下がボイラー室のためでしょうか？
- ・ ベープマット等があったら良いと思います。
- ・ 冬場、室内ヒーターの温度が上がり過ぎ、臭い。
- ・ 利用の予約について、野外活動センターに直接出向かなければならないことは、不便極まりない。電話やインターネットで、申し込み・振り込みで予約が成立できるようにしてほしい。
- ・ お米をもう少しいいものを使うと、食事がもっとおいしくなると思う。
- ・ 申し込みが直接行かないとできないのは少し不便です。

(3) 職員について

- ・ 管理人さんがとても良い方でごはんの量も多く、たいへんおいしく、満足しました。子どもにもカブトムシを快く見せてくれたり、ごはんが遅れても快く受け入れてくれました。本当にありがとうございました。
- ・ 少し遅れそうなので連絡すると、とても迷惑そうな対応で、少々困惑しました。遠方から来るので、仕方がないこともあると思います。

(4) 評価のことば

- ・ カブトムシの話聞かせて頂いてとても楽しかったです。ありがとうございました。
- ・ とても快適でした。
- ・ 楽しかった。
- ・ 館内のどこにいても、とてもリラックスできる雰囲気でした。コーヒーサービスがうれしかったです。
- ・ 久々の自然の中で、くつろぎました。
- ・ 楽しかったです。
- ・ 登山道、ハイキングコース良かったです。これからも利用したいと思いますので、よろしくお願いします。
- ・ 楽しかったで～す!!
- ・ 以前（3～4年前）まで毎年1回は来ていましたが、今回は久しぶりです。以前と変わらず自然と親しめる環境がそのまま残っていて、ホッとします。これを大事にしてもらえれば、他の点はいずれも満足いくものだと思います。
- ・ 空いていたこともあり、非常にゆっくり過ごすことができました。施設においても係の方に親切にご対応いただき、全般的に好印象を持ちました。
- ・ また是非来たいと思いました。
- ・ 特にありません。満足しております。
- ・ 子どもがカブトムシを大変喜んでおりました。
- ・ お食事がとても美味しく、良かったです。
- ・ とても楽しく、子どもも大変満足していました。お値段もびっくりするくらい手頃で、またぜひ来たいと思っています。ありがとうございました。
- ・ とっても満足で、いつも利用させて頂いています。ありがとうございます。

(5) その他

- ・ 土曜日（中日）は、観光地からの帰りが早いです。
- ・ おむつを捨てられないのは何故でしょうか？武蔵野市内だと無料で回収されていますが。
- ・ 我々の年代と戦後生まれの人達では価値観が全く違うので、ひとくくりに語れるのでしょうか？何のためのアンケートですか？現代の人達は足を踏むと良いと思います。この山村に来て都会と同じように過ごせると、過ごそうと思うこと自体まちがいですよ。おいしい水、すずしい空気が何よりのごちそうなのです。アレこれ言い出せばきりが無い10人10色です。利用目的にもより違いますしね、料金も上がるでしょうし。サービスを提供している方々職員様の言い

分もある。一様ではないのでは、少しでも良くしようというのは良いですが、富士高原もなくなりましたネ。この涼しさ、かけがえのない山の形、異なる山ですネ。土いじり草花もいじれると次に来る楽しみも増しますネ。安心安全を随所でたずねていますが、普通の人であればそれほど強調しなくても良いのでは、特にここは山小屋造り、心が落ち着き大好きです。それよりも来た人同士の交流、村人との交流の企画でも立ててはいかがですか？まだまだ聞きたいこと、言いたいことたくさんあります。

- ・ 登山用の昼食として、おにぎり（余ったごはんをそのままもらう形でも結構です）等を調達できないでしょうか。
- ・ この建物を造った頃の目的、趣旨はどうだったのですか？それがかなっているのですか？知りたい。この施設を有効に活用できていますか？知りたい。
- ・ 人の心、考え方の再生の場になれば良いですネ。人間の再教育の場に少しでもなればネ。
- ・ 携帯のauが、つながるようにしてほしい。
- ・ AUでつながるようにしてほしい。

0 1 2 3 吉祥寺
(資料編)

<サービス評価シート> (指定管理者)

施設名 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。	○	A
		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 利用者アンケートを実施している。	○	
		6 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。	○	
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		8 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。	○	
		9 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。	○	
		10 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	20年度館内アンケート結果からは、特に「子どもの遊びの場の提供」への満足度が上がった。また、「うさぎポスト」というご意見箱を設置し、利用者からの苦情や意見を収集し、それについてのスタッフの対応・考えなどを掲示するなどして広く周知し、事業に反映させている。			
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	A
		12 計画通りの収入が得られている。	○	
		13 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	14 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。	○	
		15 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	16 現金等が適正に管理されている。	○	
		17 経費は節減されている。	○	
	18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	利用者数については、館内工事のため年度の総数では減少したが、工事前（12月まで）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についての見直しを行い、管理運営費の保険料を削減した。			
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 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。	○	A
		20 保守点検等の計画を立てている。	○	
		21 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。	○	
		22 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	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		24 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	25 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。	○	
		26 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	27 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。	○	
		28 事件・事故が発生していない。	○	
	その他	29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
30 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。		○		
31 喫煙問題に配慮し、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	夜間、休館日の警備、館内・庭の清掃、消防用設備の保守点検、館内の観葉植物レンタル、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、かつ安全に施設を利用することができている。また、21年度の防犯カメラの設置について、具体的に検討した。			
確実な業務の履行	32 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。	○	○	
	33 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。	○		
	34 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		
業務運営の工夫	情報提供	35 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。	○	A	
		36 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。	○		
		37 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	38 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。	○		
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×		
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○		
		41 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。	○		
		42 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。	×		
		43 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）。	○		
	44 適正に（多くも少なくもなく）職員を配置している。	○			
45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○				
46 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	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	A		
	48 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。	○			
	49 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。	○			
	50 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。	○			
	51 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。	○			
	52 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	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。		○	A
		54 地域の活動を積極的に支援している。		○	
55 地域ニーズを積極的に把握している。		○			
評価の理由	職員研修・定期的な防災不審者対応訓練を行っている。事業内容検討会議、ケース会議を開催し、また企画委員会により有識者からの助言を受けている。地域との連携については、地域と「0123」との協働事業「「0123」×地域」（21年度事業）の開催に向けて準備した。				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 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。	○	A	
		57 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	58 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。	○		
		59 個人情報は適切に管理されている。	○		
		60 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	61 法令等で定められた事項を順守している。	○		
		62 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	63 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）。	○		
64 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	主管課との連絡を密にとり、「利用カード」「利用票」での入退館管を行い、個人情報の保護を行っている。委託業者については、毎年見積書を取り、検討している。また、20年度は、事務局の体制を強化するための準備をすすめた。				

<サービス評価シート> (主管課)

施設名 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。	○	A
		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 利用者アンケートを実施している。	○	
		6 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。	○	
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		8 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。	○	
		9 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。	○	
		10 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・考えなどを掲示するなど、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	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	A
		12 計画通りの収入が得られている。	○	
		13 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	14 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。	○	
		15 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	16 現金等が適正に管理されている。	○	
		17 経費は節減されている。	○	
	18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由 利用者数については、館内工事（12～3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。				
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 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。	○	A
		20 保守点検等の計画を立てている。	○	
		21 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	22 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。	○	
		23 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	24 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
		25 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	26 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
		27 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	28 事件・事故が発生していない。	○	
		29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
30 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 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。				
確実な業務の履行	32 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。	○	○	
	33 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。	○		
	34 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	
業務運営の工夫	情報提供	35 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。	○	A
		36 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。	○	
		37 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	38 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。	○	
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×	
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		41 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。	○	
		42 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。	×	
		43 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	44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
45 事業計画に沿って自主事業を実施している。		○		
46 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	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	A	
	48 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。	○		
	49 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。	○		
	50 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。	○		
	51 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。	○		
	52 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	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	A	
	54 地域の活動を積極的に支援している。	○		
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○		
評価の理由 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。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。				
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 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。	○	A
		57 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	58 個人情報保護の指針やマニュアル等を整備している。	○	
		59 個人情報は適切に管理されている。	○	
		60 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	61 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		62 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	63 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）。	○	
		64 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 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、個人情報保護は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。			

<利用者アンケート調査結果>

1 武蔵野市立0123吉祥寺 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

(1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

【実施日時】

平成21年6月29日(月)～7月10日(金)

【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

【回収数】

101件

(2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性(問1)、施設の管理・運営等に関する評価(問2)、施設の総合的な満足度(問3)、自由意見(問4)について聞きました。

問1は選択方式、問4は自由記入方式です。問2、問3は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の5段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

【問1】

年齢

((1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代
6. 60歳代 7. 70歳以上)

性別

(1. 男性 2. 女性)

居住地

(1. 武蔵野市内 2. 武蔵野市外)

利用の頻度

(1. ほぼ毎日 2. 週に1回以上 3. 月に1～4回程度 4. 年に数回
5. ほとんど利用しない 6. はじめて)

【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適ですか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの利用環境は、満足できますか。

C. 情報提供について

- 1 行事開催や施設利用案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設の運営は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. 自主事業への取り組み

- 1 イベントや講座等の内容や種類は満足できますか。
- 2 イベントや講座等の開催頻度は満足できますか。
- 3 子育てなどに関する相談の機会は十分ですか。
- 4 職員は、あなたやあなたの家族の良き相談相手となっていますか。

F. 安全管理体制

- 1 施設の安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

G. 地域との連携

- 1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

H. その他

- 1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 親同士の交流の機会は満足できますか。
- 3 利用時間は子どもの生活リズムに合ったものとなっていますか。
- 4 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

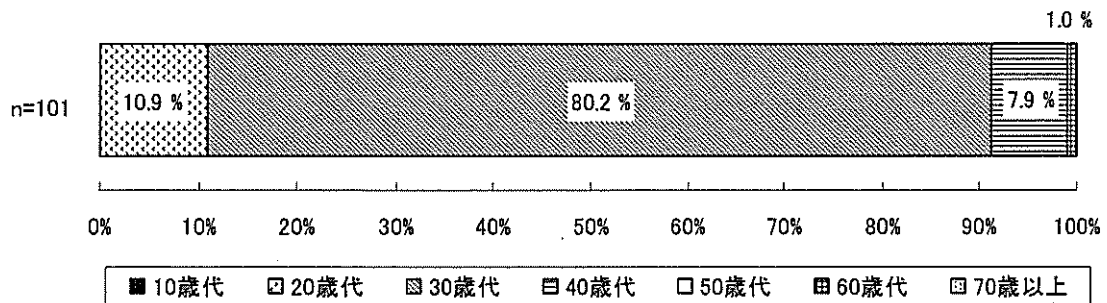
- 1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「30歳代」が80.2%で多く、次いで「20歳代」の10.9%となっている。

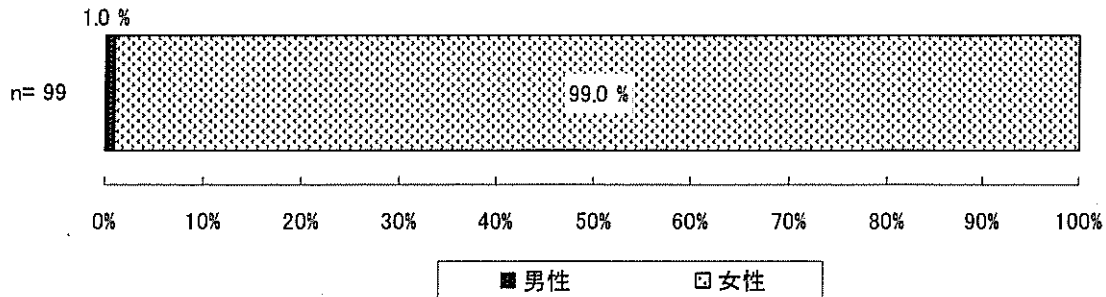
図表1 【年齢】



【性別】

性別は、99.0%が「女性」である。

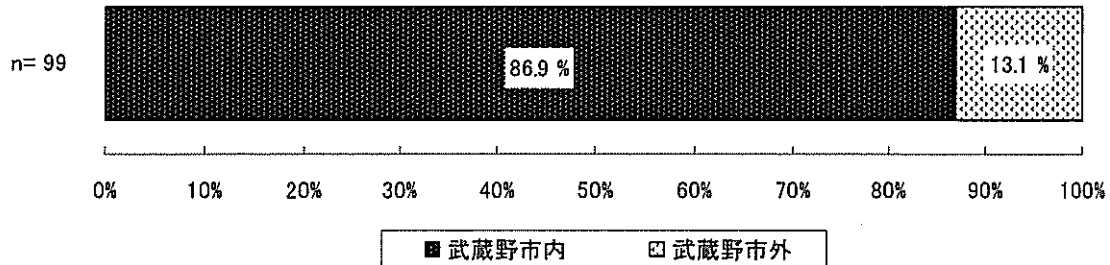
図表 2 【性別】



【居住地】

86.9%が「武蔵野市内」となっている。

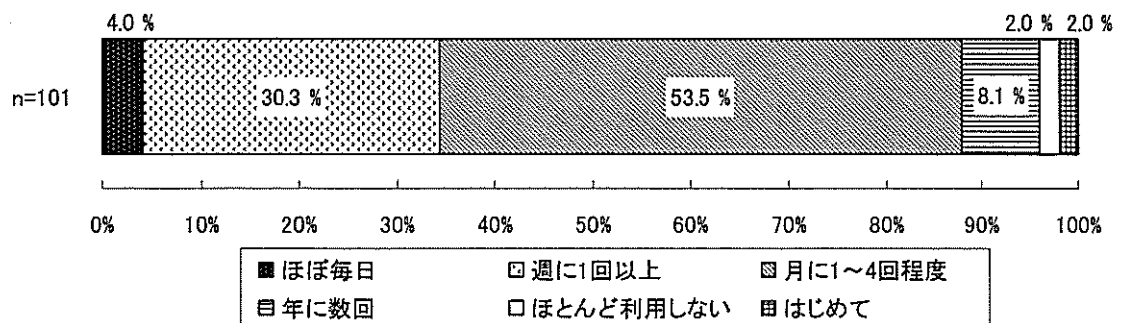
図表 3 【居住地】



【利用頻度】

「月に1～4回程度」が53.5%で半数を占め、次いで「週に1回以上」が30.3%であった。

図表 4 【利用頻度】



3 武蔵野市立0123吉祥寺の管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者の意見の反映」、「自主事業への取り組み」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の8つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

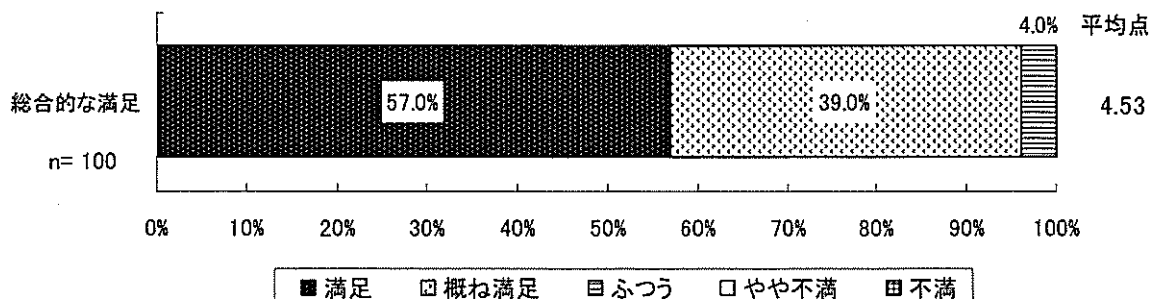
判断基準		判断
「満足している」 －「不満に感じている」 ≥ 0	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」－「不満に感じている」 < 0		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

(1) 利用者満足度の概要

【総合満足度の結果】

武蔵野市立0123吉祥寺に対する総合的な満足度は、「満足」が57.0%、「概ね満足」が39.0%で96.0%という高い数値を得た。「不満」に関する回答は全くなく、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。

図表5 【総合満足度】



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

【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】

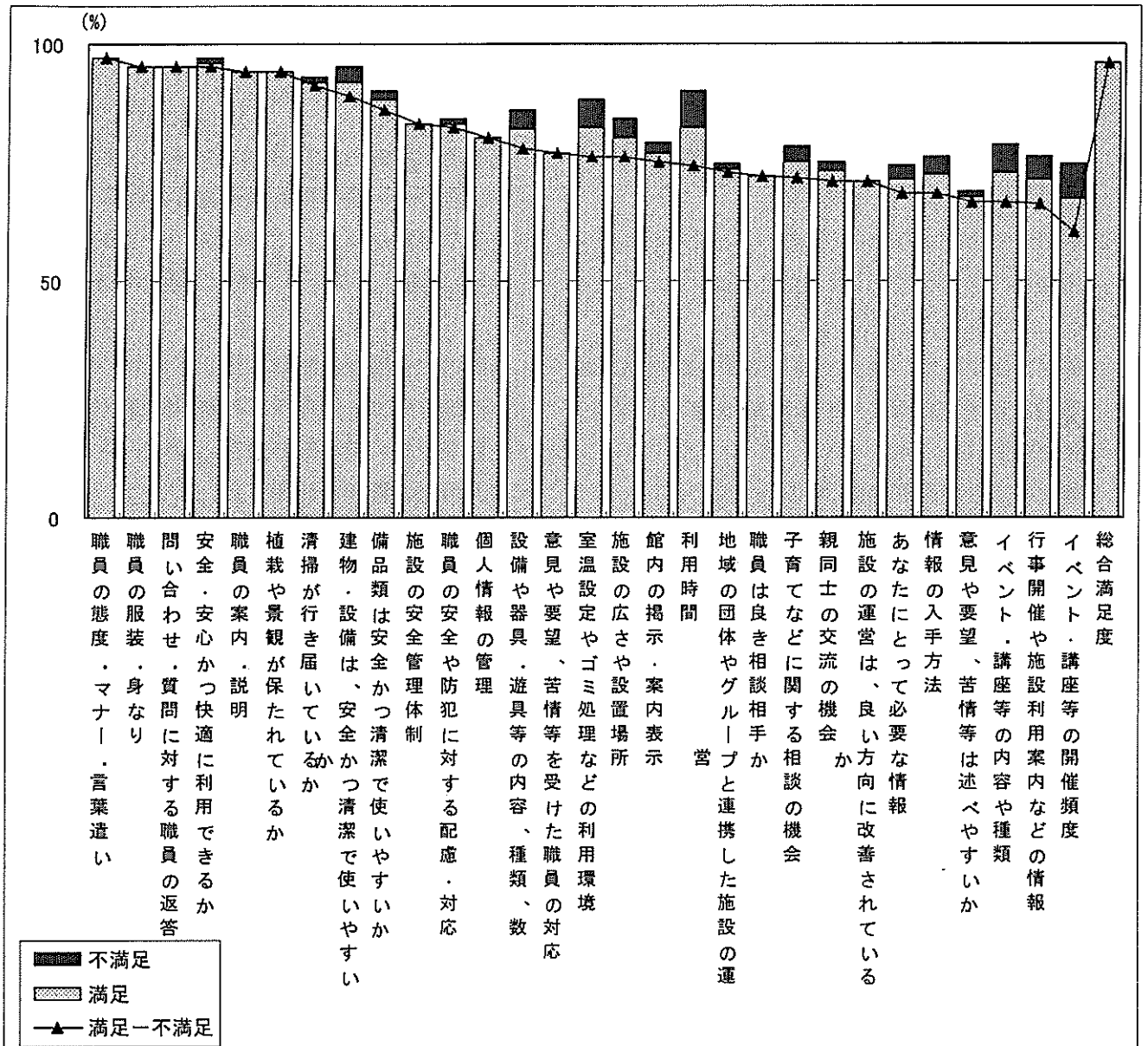
今回の利用者満足度調査では、すべての項目において「満足している」が「不満に感じている」を上回っており、特に、90%台という高い満足度を得たものが8項目もあり、75%以上のものを合わせると19項目あった。

・ 職員の態度・マナー・言葉遣い (97.0%)	・ 施設全体が安全・安心かつ快適か (96.0%)
・ 職員の服装・身なり (95.1%)	・ 問い合わせ・質問に対する職員の返答 (95.1%)
・ 職員の案内・説明 (94.1%)	・ 植栽や景観が保たれているか (94.0%)
・ 清掃が行き届いているか (92.1%)	・ 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいか (92.1%)
・ 備品類は安全かつ清潔で使いやすいか (88.1%)	・ 施設の安全管理体制 (83.2%)
・ 職員の安全や防犯に対する配慮・対応 (83.2%)	・ 室温設定やゴミ処理などの利用環境 (82.2%)
・ 利用時間 (82.2%)	・ 設備や器具・遊具等の内容、種類、数 (82.0%)
・ 施設の広さや設置場所 (80.2)	・ 個人情報の管理 (80.0%)
・ 館内の掲示・案内表示 (77.0%)	・ 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応 (76.5%)
・ 子育てに関する相談の機会 (75.0%)	

【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】

該当する項目はなかった。

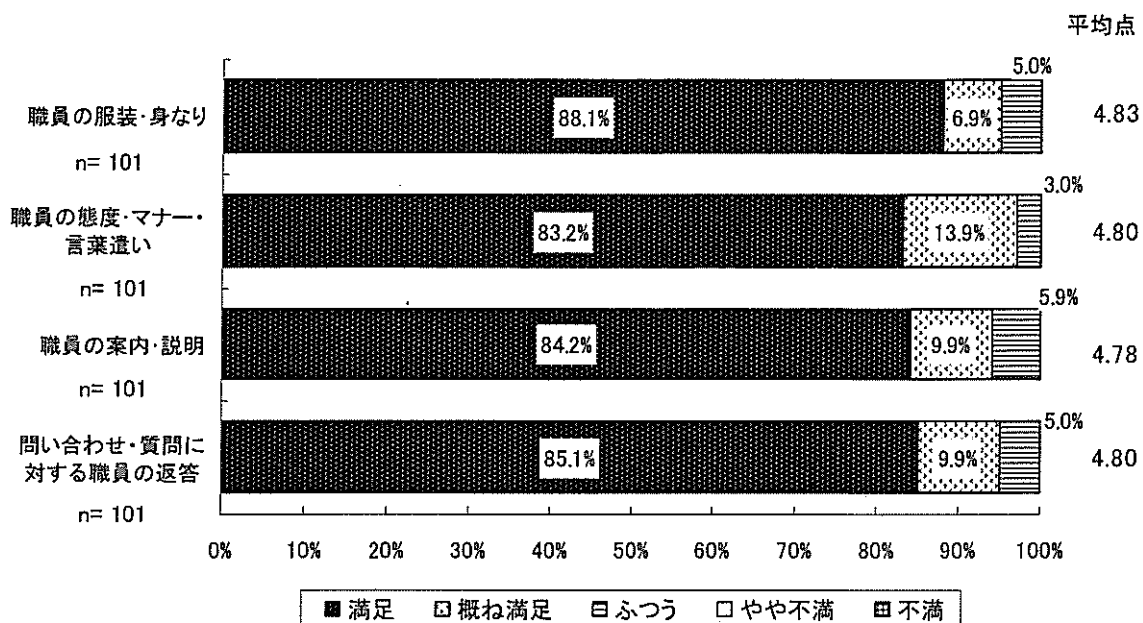
図表 6 0123 吉祥寺に対する満足度



(2) 職員の対応

すべての項目で「満足」「概ね満足」が90%を超えており、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。

図表 7 管理・運営等に関する満足度1 A. 職員の対応

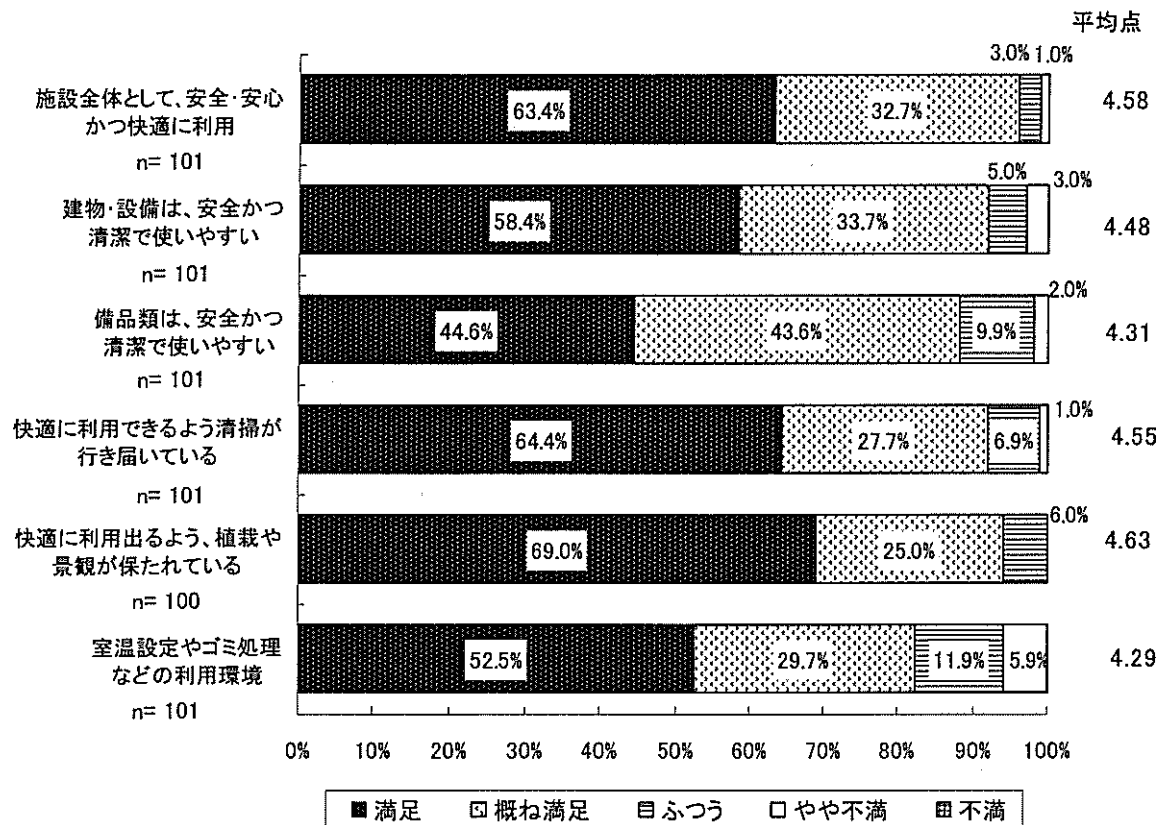


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(3) 建物・設備・備品等の管理

「施設全体として、安全・安心かつ快適に利用」「建物・設備は安全かつ清潔で使いやすい」「快適に利用できるよう清掃が行き届いている」「快適に利用できるよう、植栽や景観が保たれている」では「満足」「概ね満足」が90%を超えており、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。その他の項目でも75%を超え、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。

図表 8 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

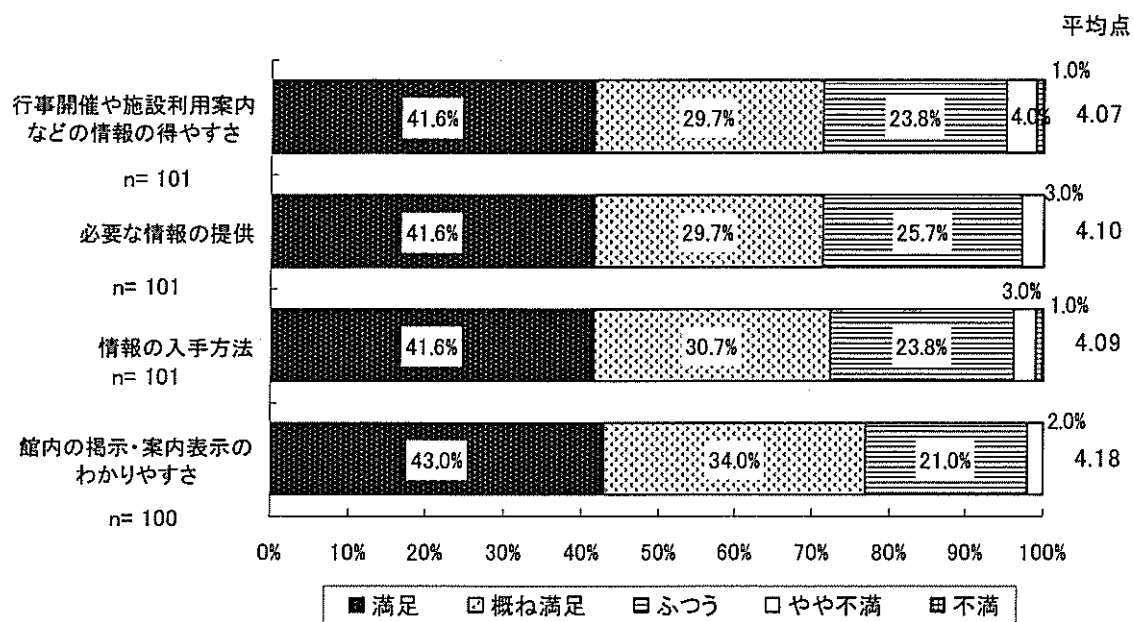


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(4) 情報の提供

「館内の掲示・案内表示のわかりやすさ」では「満足」「概ね満足」が75%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50%を超え、利用者は満足していると考えられる。

図表 9 管理・運営等に関する満足度 3 C. 情報の提供

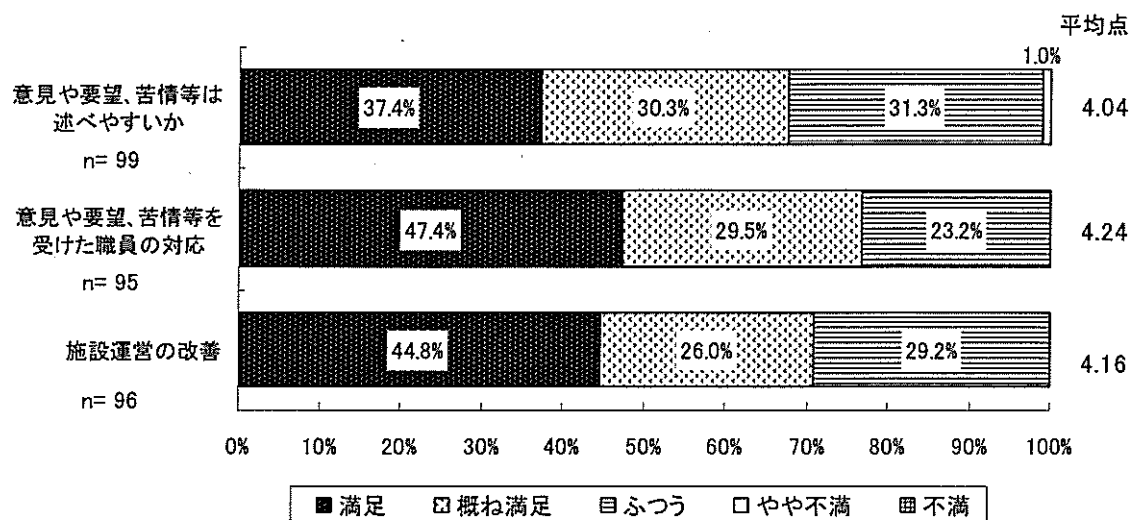


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者の意見の反映

「意見や要望、苦情等を受けた職員の対応」では「満足」「概ね満足」が75%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50%を超え、利用者は満足していると考えられる。

図表 10 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者の意見の反映

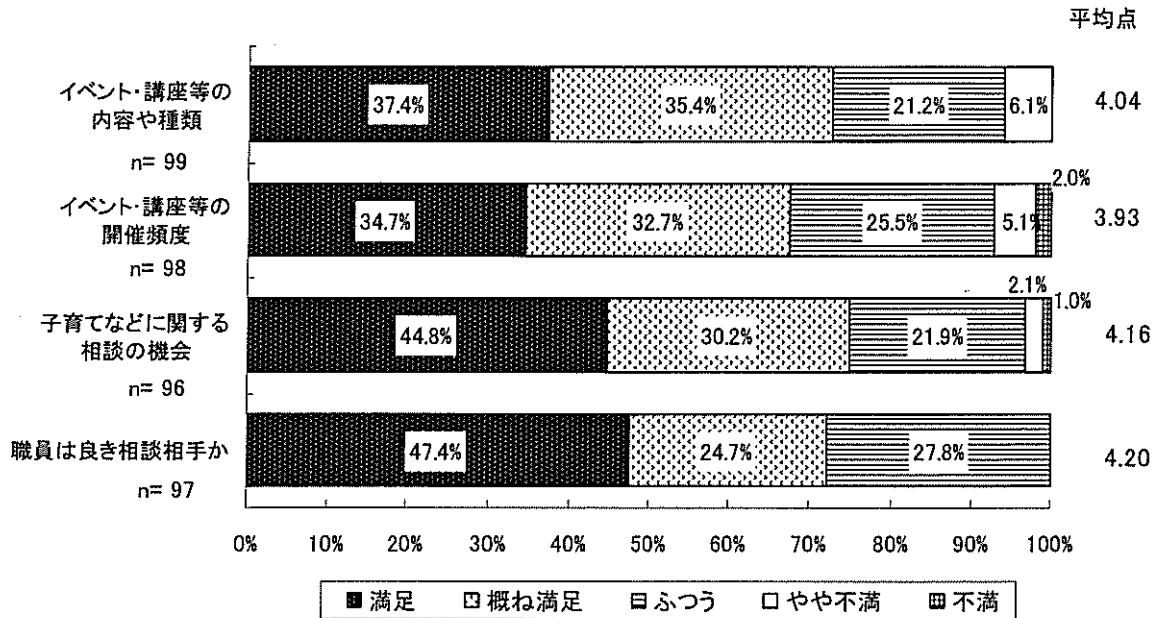


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) 自主事業への取り組み

「子育てなどに関する相談の機会」では「満足」「概ね満足」が75%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50%を超え、利用者は満足していると考えられる。

図表 11 管理・運営等に関する満足度 5 E. 自主事業への取り組み

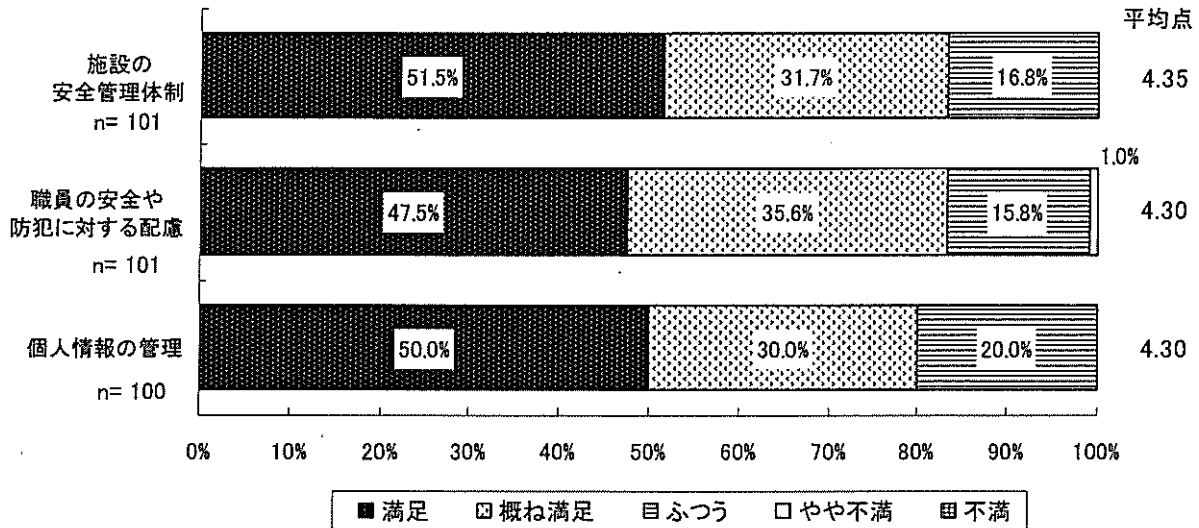


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(7) 安全管理体制

すべての項目で「満足」「概ね満足」が75%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。

図表 12 管理・運営等に関する満足度 6 F. 安全管理体制

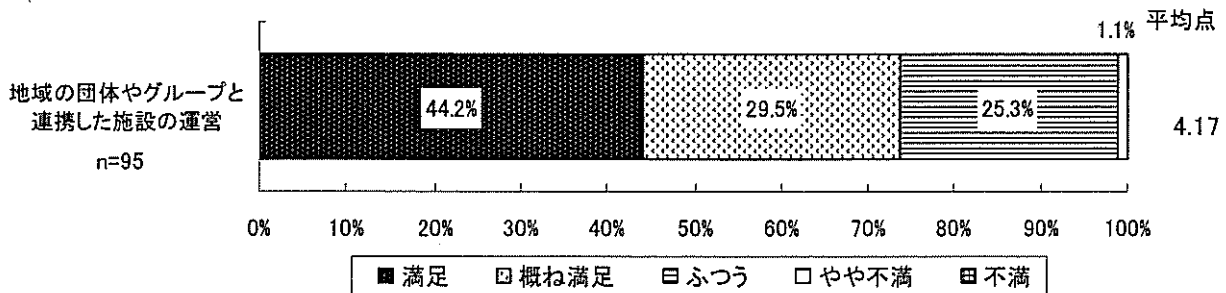


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) 地域との連携

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

図表 13 管理・運営等に関する満足度 7 G. 地域との連携

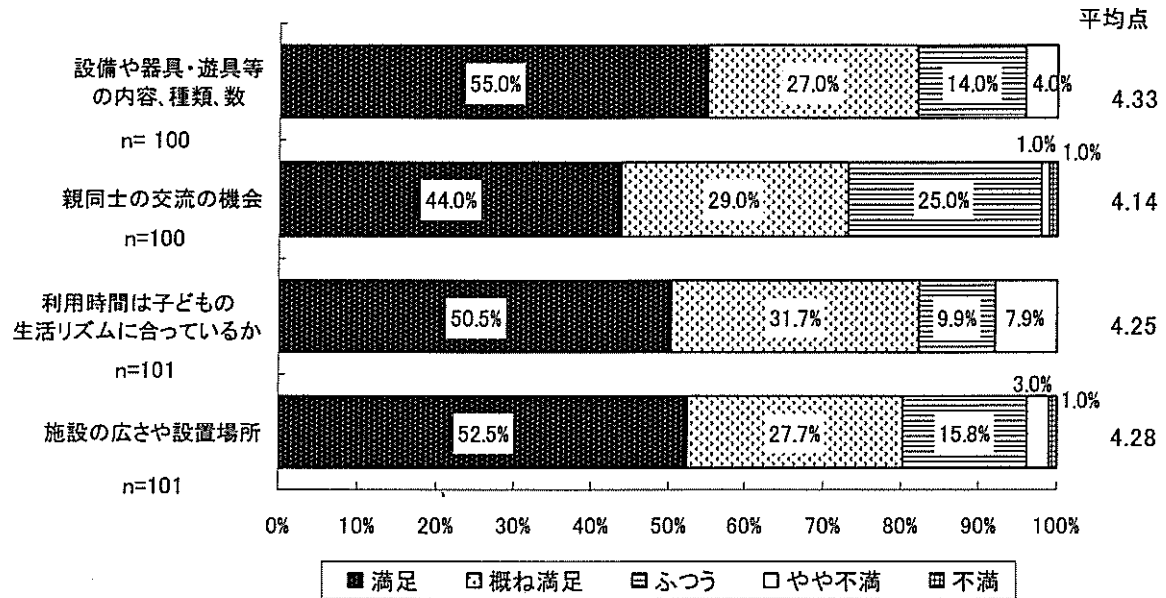


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(9) その他

「設備や器具・遊具等の内容、種類、数」「利用時間は子どもの生活リズムに合っているか」「施設の広さや設置場所」では「満足」「概ね満足」が75%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。また、「親同士の交流の機会」も50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 14 管理・運営等に関する満足度 8 H. その他



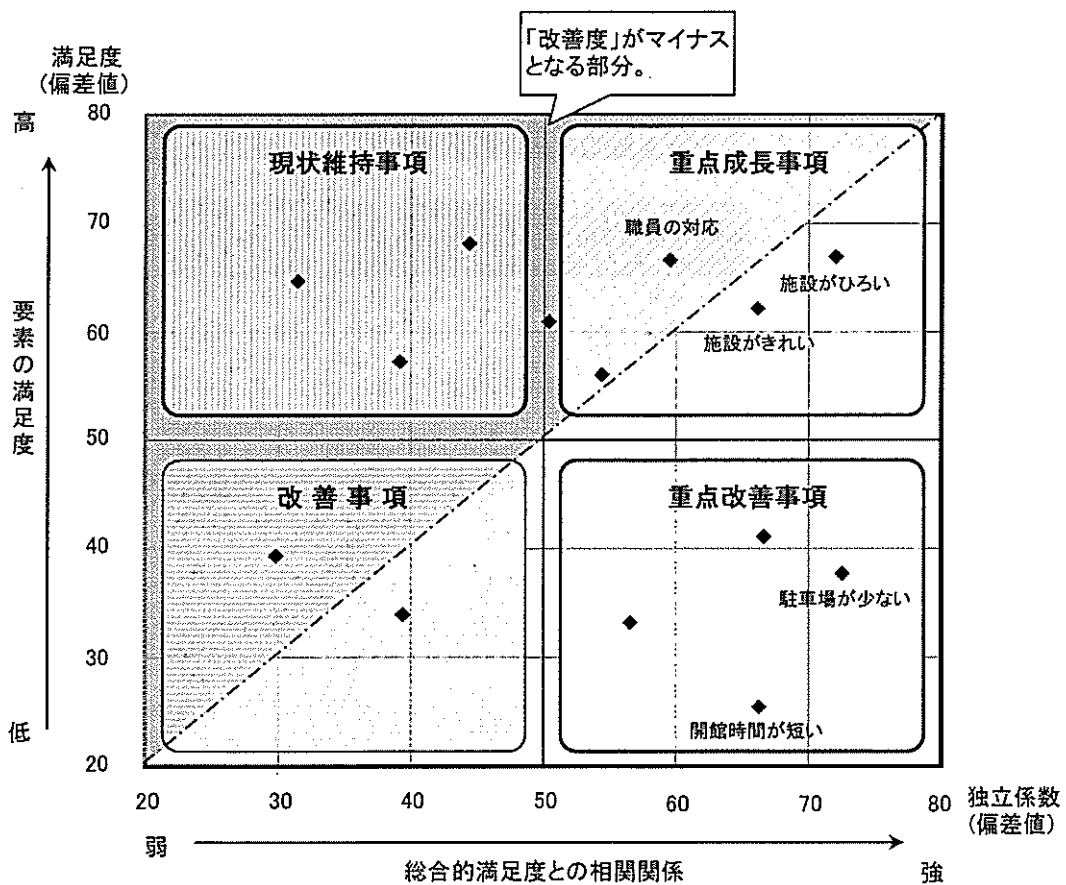
注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

(1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係を分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。

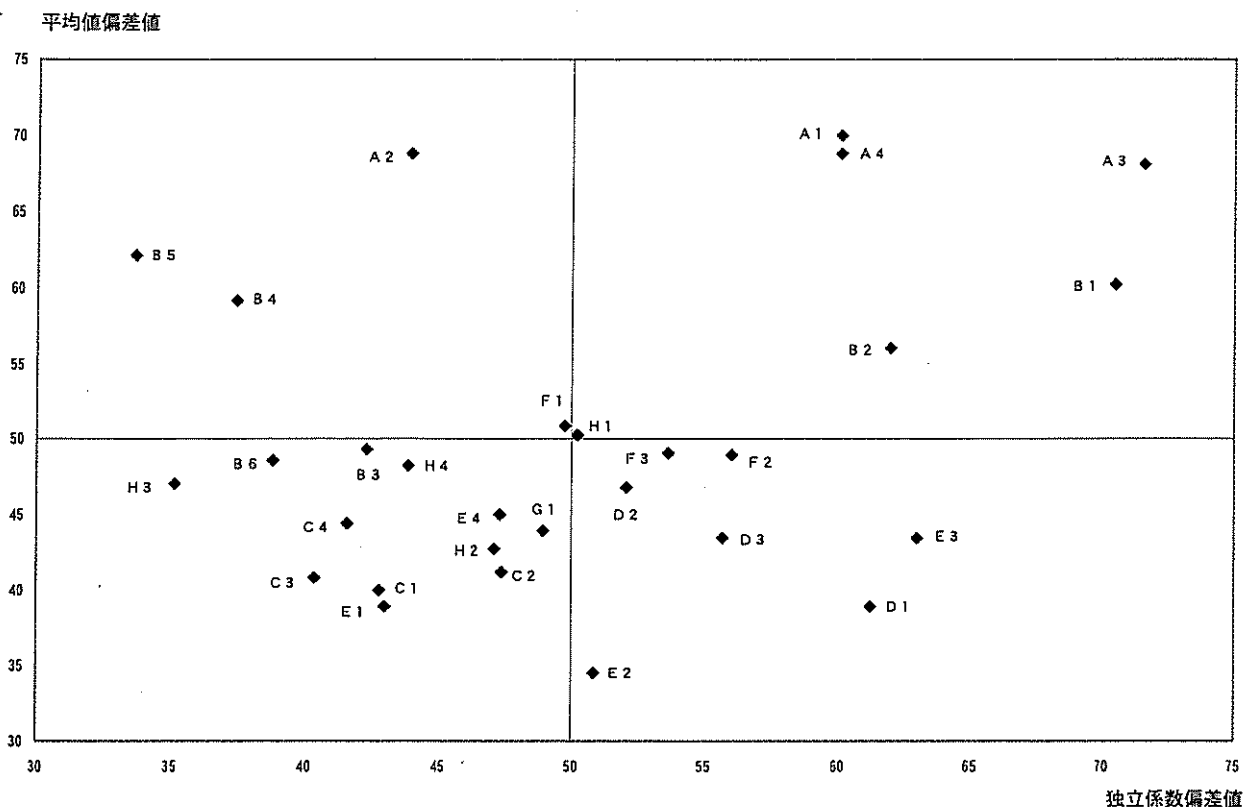


(2) CS分析の結果

「職員の服装・身なり」「職員の案内・説明」「問い合わせ・質問に対する返答」など職員の対応に関する項目は、利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。

一方、「意見や苦情等の述べやすさ」「子育てに関する相談の機会」といった項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。

図表 15 0123 吉祥寺に対する満足度の相関関係



図表 16 0123 吉祥寺に対する満足度の改善度

	改善度
D 1 意見や苦情等の述べやすさ	15.70
E 3 子育てに関する相談の機会	11.58
E 2 イベント・講座等の開催頻度	8.26
D 3 施設の運営改善	8.26
B 1 施設全体の安全・安心・快適な利用	4.68
F 2 職員の安全や防犯への配慮・対応	3.67
D 2 意見や苦情等への職員の対応	3.28
C 2 必要な情報の提供	2.91
B 2 建物・設備の安全・清潔さ	2.73
F 3 個人情報の管理	2.43
G 1 地域団体やグループと連携した施設運営	2.41
H 2 親同士の交流の機会	1.97
E 1 イベント・講座等の内容や種類	1.86
A 3 職員の案内・説明	1.59
C 1 情報の得やすさ	1.23

	改善度
E4 職員は良き相談相手か	1.05
H1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数	-0.03
C3 情報の入手方法	-0.23
F1 施設の安全管理体制	-0.62
C4 館内の掲示・案内表示	-1.29
H4 施設の広さや設置場所	-2.05
B3 備品類の安全・清潔さ	-3.45
A4 問い合わせ・質問に対する返答	-4.01
A1 職員の服装・身なり	-4.56
B6 室温設定やゴミ処理などの利用環境	-4.74
H3 子どもの生活リズムに合った利用時間	-5.69
A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	-13.77
B4 行き届いた清掃	-13.93
B5 植栽や景観が保たれているか	-18.37

5 0123 吉祥寺への意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

(1) 施設設備について

- ・ 身長・体重計を置いていただけると嬉しい。
- ・ シャワー室があればいいなと思っています（砂場で遊んだあとや夏場はとても汗をかきますので、そのあとに買い物などに連れて行かなければならないことがある時はとても助かると思います）。
- ・ 子供用の浄水付の水が欲しい。
- ・ 自販機が欲しい。
- ・ 離乳食を温めるレンジが欲しい。
- ・ 東南方向（交番の通り）に出る際の道路ミラーが欲しい。
- ・ 地下のより有効利用はできないか。
- ・ 南町にも欲しい。
- ・ 雨天時にも利用し易いよう、駐車場があればいいと思う。
- ・ 同様な施設が他にもあればいい。
- ・ 0123は、子どもが0歳の時からよく利用させて頂いてとても助かっていましたし、子どもも大満足で利用させて頂いていました。その子どもも幼稚園に入り、放課後の遊び場に困っています。本町周辺では是非、4歳以上の子が安心して遊べる児童館を作って頂きたく、親達の切実な問題となっています。どうか宜しくお願いします。
- ・ 場所が家から遠いので、気軽にちょっと行ってみようという感じにはならない。小さくても良いので、市内に何ヶ所も作ってほしい。
- ・ 自転車、ベビーカー置き場をもっと広くしてほしいです。

(2) 運営面について

- ・ 夏だけ5時近くまでやってもらえると嬉しい。
- ・ もう30分長いといいと思う時もあるが、妥当かもしれないですね。
- ・ 開館時間がもう少し長いと嬉しいです。17:00くらいまでですと、お昼寝後も利用できるのですが…。
- ・ 建物の構造上、死角や個室が多い為、子どもを見失うことが多いので、部分的にミラーなどを付けてもらったら、安心できるかと思います。
- ・ トイレのにおいが気になります。
- ・ HPの「今月の行事予定」を早目に出してほしい（翌月分）。
- ・ インターネットに翌月以降の行事情報ものをのせてほしい。
- ・ 外の備品の消耗、紛失が多く見られるので、交換等お願いしたい。
- ・ 0123はらっぱとの差が大きいので、もう少しキレイだと嬉しい！
- ・ 夏、エアコンがあまり効いておらず暑い。
- ・ おもちゃを拭いたり、人形を洗ったりしてくれているのが気になります。冬場はこちらに連れてくると、すぐ風邪をもらってしまうので、加湿器などあれば有難いなあとと思います。

- ・ 武蔵野市の高い税金を払っているのので、市内の人と市外の人との差がほしい。市外の方が使用料を払うとか…。
- ・ 一時保育などをしてくれると、より助かる（テンミリオンハウスあおばは狭すぎるので）。
- ・ 今、保育園に入れずあずけられない子が多いので、有料でもいいので保育園に近いもの（リズム遊び、給食、子ども同士の交流等）を毎日やって欲しいです。ボランティアの方をドンドン利用し、託児もできる施設を望みます。
- ・ もともとグループで利用されている方にはあまり関係ないかもしれませんが、引越などでぼつんと子どもと母だけにされた時、とても心の支えになりました。スタッフの方の暖かい声かけが嬉しく感じます。ただ、意外と利用する人は同じで、ほとんど利用したことないよ、と言うお母さんたちが多くてびっくりしました。理由を聞くと、孤独感、と言っていました。

（3）事業について

- ・ さらに充実した設備、講座等を希望します。よろしくお願いします。
- ・ イベントはAM中が多いので、参加しにくい。
- ・ 武蔵野市のイベントには満足しております。0 1 2 3では無理かもしれませんが、幼稚園に通っている子とその親が楽しめるイベントをもっと増やしていただけたらうれしいです。
- ・ 市民でなくても参加できる講座をつくってほしい（有料 200～300 円位でも）。
- ・ 有料でも良いので、また市外者も参加できるバザーや☆☆☆などリサイクルを活用できるイベントがあったらうれしいです。

（4）職員について

- ・ スタッフの方はいつも笑顔で接して下さるので気持ちが良いです。講座やイベントも充実していると思いますが、スタッフの方の負担も多いのでは？と思うことがあります（掃除や準備など）、こちらとしては、とても嬉しい限りです。皆様いつもありがとうございます。
- ・ いつも先生方が明るく接してくれる事が、とても嬉しいです。
- ・ 職員の方にももう少し子ども同志、親同志関わりやすいように関与してほしいです。あまり利用しない人には来づらいと思います。
- ・ 職員の方も皆さん親切で、子供を遊ばせるには最高の施設で、とても助かっています。親子共々気持ち良く利用させて頂いています。
- ・ いつも丁寧に対応して頂き感謝しております。
- ・ 久しぶりに来ても職員の方が気軽に声をかけてくれて、本当にうれしかったです。第2子が生まれたので、またひんぱんに利用したいと思っています。

（5）評価のこぼ

- ・ いつもたくさん使わせていただいて大変感謝しています。このような施設があって助かります。
- ・ いつもお世話になっていて、ありがとうございます。
- ・ 今後ともよろしくお願いします。

(6) その他

- ・ とてもお世話になっています。利用者が皆マナーを守って楽しく過ごせるよう配慮すべきと考えています。
- ・ オムツを捨てられたら…。
- ・ (どのみち無料なので) オムツだけでも捨てさせてあげたい。→私の周りの友達は皆さん思っているようです。是非是非お願いします。
- ・ リサイクル0123を市内在住だけでなく、在園もOKにしていきたい。
- ・ 歩いて5分位なので、時間があった時、利用させてもらってます。
- ・ おむつ捨てが欲しいです。
- ・ まだ子どもが小さいので(7ヵ月)、頻度は少ないのですが、これから利用回数が増えていくと思います。
- ・ ほとんど利用しない為、適切な回答ができずすみません。でも今日は楽しかったです!
- ・ おむつを捨てたい。

0 1 2 3 はらっぱ
(資料編)

<サービス評価シート> (指定管理者)

施設名 0123はらっば

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。	○	A
		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 利用者アンケートを実施している。	○	
		6 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。	○	
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		8 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。	○	
		9 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。	○	
		10 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		毎年アンケート調査を行い、利用者のニーズを把握している。また、「たんぼポスト」を設置し、直接言いにくい苦情なども伝えることができる環境を整備している。0123のアンケート調査結果においては、子どもの遊び場として、また、子ども同士、親同士の交流の場としての満足度が高いことから、設置目的に沿った適切な運営が行われていると評価した。		
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	A
		12 計画通りの収入が得られている。	○	
		13 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	14 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。	○	
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		16 現金等が適正に管理されている。	○	
経費削減への取組	17 経費は削減されている。	○		
	18 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由		利用者が気軽に来館するきっかけ作りとして、講座の回数を増やしたり初めての利用者説明会を実施したりするなど改善を行ってきたことが、利用者の増加につながったと評価している。また、できるだけ予算を削減できるよう事業の見直しを行った。		
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 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。	○	A
		20 保守点検等の計画を立てている。	○	
		21 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。	○	
		22 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	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		24 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	25 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。	○	
		26 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	27 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。	○	
		28 事件・事故が発生していない。	○	
	その他	29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
30 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。		○		
31 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		安全や設備点検についてはスタッフが日々確認するとともに、業者に委託し定期的に点検を行っている。特に大きな事故やトラブルもなく運営できているので適切な管理と評価した。		
確実な業務の履行	32 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。	○	○	
	33 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。	○		
	34 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	
業務運営の工夫	情報提供	35 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。	○	A
		36 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。	○	
		37 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	38 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。	○	
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×	
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		41 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。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
		45 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	46 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）。	○	
		47 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	48 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。	○	
49 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。		○		
50 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。		○		
51 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。		○		
52 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	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	A	
	54 地域の活動を積極的に支援している。	○		
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○		
評価の理由		利用者が気持ちよく利用できるよう常に心がけている。毎年のアンケート結果から利用者のニーズを踏まえ、事業を計画・実施している。自主事業も参加希望者が多いことから、利用者の満足度は高いと評価している。また、地域のボランティアの方の力を借りて事業を運営するとともに、21年度、新たに行う地域との協働事業「0123×地域」の実施に向けて準備を行った。		
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 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。	○	A
		57 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	58 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。	○	
		59 個人情報は適切に管理されている。	○	
		60 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	61 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		62 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	63 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）。	○	
		64 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		利用者からは、最低限必要な個人情報のみを提供してもらい、鍵のかかる朝に保管するなど、管理には十分注意を払った。委託業者については見積もりを取り、適切な選定を行う。	

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。	○
		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 利用者アンケートを実施している。	○
		6 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。	○
		7 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		8 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。	○
		9 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。	○
		10 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・親同士との交流の場として高い評価を受けており、利用者の満足度を評価できる。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。		
予算の適正な執行	利用増加への取組	11 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○
		12 計画通りの収入が得られている。	○
		13 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	14 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。	○
		15 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		16 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	17 経費は節減されている。	○
		18 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されると思われる。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。		
施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	19 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。	○
		20 保守点検等の計画を立てている。	○
		21 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。	○
		22 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	23 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		24 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	25 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。	○
		26 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	27 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。	○
		28 事件・事故が発生していない。	○
	その他	29 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
30 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	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。園長が0123吉祥寺より施設が大きく修繕箇所も増えるため頻りに市に相談してくることも評価できる。		
確実な業務の履行	32 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。	○	
		33 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。	○
		34 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	35 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。	○
		36 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。	○
		37 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	38 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。	○
		39 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	×
		40 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		41 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。	○
		42 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	43 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）。	○
		44 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	45 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	46 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	47 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	48 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。	○	
	49 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。	○	
	50 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。	○	
	51 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。	○	
	52 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	53 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	54 地域の活動を積極的に支援している。	○	
	55 地域ニーズを積極的に把握している。	○	
評価の理由	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。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。		
組織機能の強化	必要な組織体制の構築	56 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。	○
		57 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	58 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。	○
		59 個人情報は適切に管理されている。	○
		60 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	61 法令等で定められた事項を順守している。	○
		62 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	63 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）。	○
		64 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	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、毎年見積書を取り検討しているほか、事務局の整備・強化を検討していることは評価できる。	

<利用者アンケート調査結果>

1 武蔵野市立0123はらっぱ 調査実施概要

利用者の満足度を把握することで利用者の視点から管理運営状況の評価をおこなうこと、及び指定管理者が優先的に改善すべき課題は何かを明らかにすることを目的に、利用者アンケート調査を行いました。

(1) 調査対象

年齢・性別を問わず、施設利用者の全員を対象に行いました。実施日時、実施方法、回収数は以下の通りです。

【実施日時】

平成21年6月29日(月)～7月10日(金)

【実施方法】

館内受付窓口で配布、自己記述方式

【回収数】

101件

(2) 質問内容

利用者アンケートでは、回答者の属性(問1)、施設の管理・運営等に関する評価(問2)、施設の総合的な満足度(問3)、自由意見(問4)について聞きました。

問1は選択方式、問4は自由記入方式です。問2、問3は、「満足」、「概ね満足」、「ふつう」、「やや不満」、「不満」の5段階で回答をいただきました。

具体的な質問事項は以下の通りです。

【問1】

年齢

((1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代
6. 60歳代 7. 70歳以上)

性別

(1. 男性 2. 女性)

居住地

(1. 武蔵野市内 2. 武蔵野市外)

利用の頻度

(1. ほぼ毎日 2. 週に1回以上 3. 月に1～4回程度 4. 年に数回
5. ほとんど利用しない 6. はじめて)

【問2】

A. 職員の対応について

- 1 職員の服装・身なりについて、満足できますか。
- 2 職員の態度・マナー・言葉遣いについて、満足できますか。
- 3 職員の案内・説明はわかりやすく、満足できますか。
- 4 問い合わせ・質問に対する職員の返答について、満足できますか。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 1 施設全体として、安全・安心かつ快適ですか。
- 2 建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 3 備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。
- 4 利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃が行き届いていますか。
- 5 利用者が快適に施設を利用できるよう、植栽や景観が保たれていますか。
- 6 室温設定やゴミ処理などの利用環境は、満足できますか。

C. 情報提供について

- 1 行事開催や施設利用案内などの情報は得やすいですか。
- 2 あなたにとって必要な情報は提供されていますか。
- 3 情報の入手方法（広報誌やチラシ、掲示ポスター、インターネットなど）は、満足できますか。
- 4 館内の掲示・案内表示はわかりやすく、満足できますか。

D. 利用者の意見の反映について

- 1 意見や要望、苦情等は述べやすいですか。
- 2 意見や要望、苦情等を受けた職員の対応は、満足できますか。
- 3 施設の運営は、あなたにとって良い方向に改善されていますか。

E. 自主事業への取り組み

- 1 イベントや講座等の内容や種類は満足できますか。
- 2 イベントや講座等の開催頻度は満足できますか。
- 3 子育てなどに関する相談の機会は十分ですか。
- 4 職員は、あなたやあなたの家族の良き相談相手となっていますか。

F. 安全管理体制

- 1 施設の安全管理体制は満足できますか。
- 2 職員の安全や防犯に対する配慮・対応は、満足できますか。
- 3 個人情報の管理は満足できますか。

G. 地域との連携

- 1 地域の団体やグループと連携した施設の運営について、満足できますか。

H. その他

- 1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数は満足できますか。
- 2 親同士の交流の機会は満足できますか。
- 3 利用時間は、子どもの生活リズムに合ったものとなっていますか。
- 4 施設の広さや設置場所は満足できますか。

【問3】

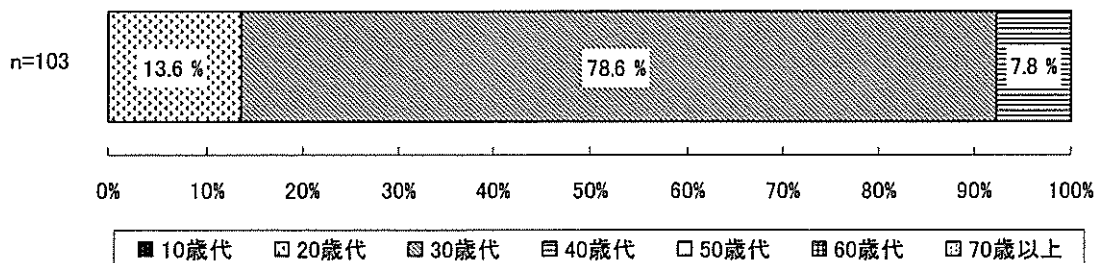
- 1 施設の総合的な満足度

2 回答者の属性

【年齢】

回答者の年齢は、「30歳代」が78.6%で最も多く、次いで「20歳代」の13.6%となっている。

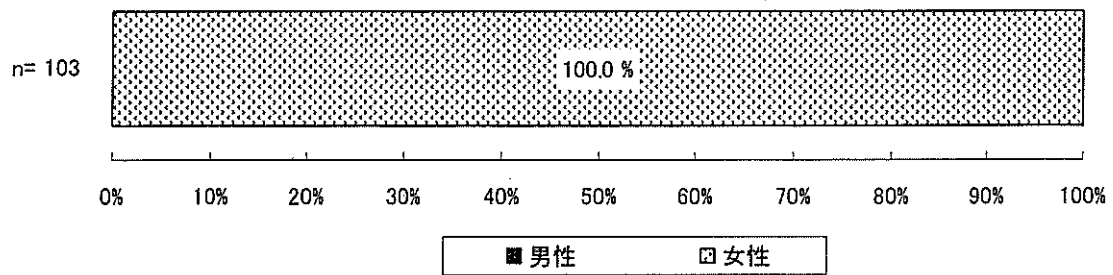
図表1 【年齢】



【性別】

性別は、100%が「女性」であった。

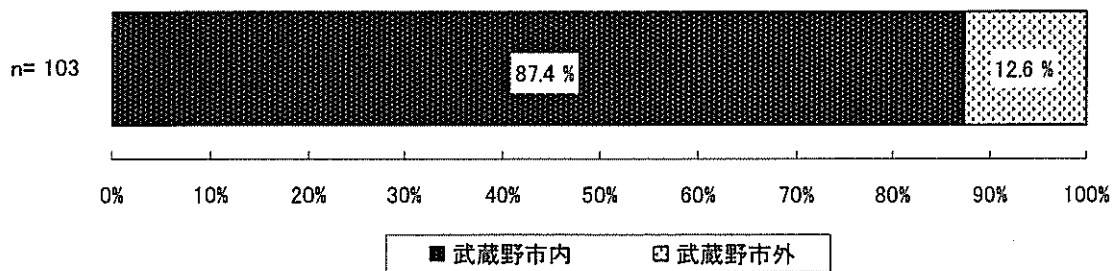
図表 2 【性別】



【居住地】

87.4%が「武蔵野市内」に住んでいる。

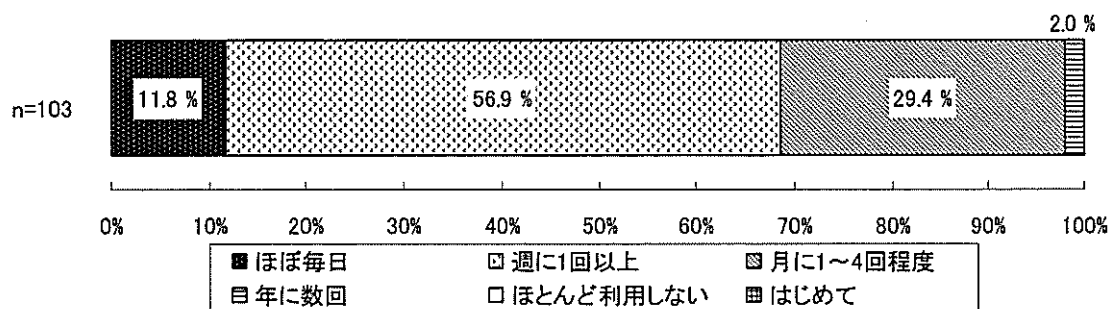
図表 3 【居住地】



【利用頻度】

「月に1～4回程度」が56.9%と過半数を占め、次いで「週に1回以上」が29.4%であった。「ほぼ毎日」も11.8%あった。

図表 4 【利用頻度】



3 武蔵野市立0123はらっぱの管理・運営等に関する満足度

施設の管理・運営等に関して、「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」、「情報提供」、「利用者の意見の反映」、「自主事業への取り組み」、「安全管理体制」、「地域との連携」、「その他」の8つの視点から、利用者の満足度を調査した。なお、「その他」では、設置場所や設備の内容など指定管理者だけの判断ではコントロールできない要因について聞いている。

満足度については、「満足している」（「満足」と「概ね満足」の合計。以下、同様。）という回答の割合から「不満に感じている」（「不満」と「やや不満」の合計。以下、同様。）という回答の割合を差し引いた値（以下、「満足度係数」という。）がプラスの場合には「利用者が満足している」と判断し、逆にマイナスの場合には「利用者が不満を感じており改善の必要がある」と判断した。

プラスの場合であっても、「満足している」の割合が50%に満たない場合には、「利用者満足度の動向に注意が必要」と判断した。一方、「満足している」の割合が75%以上の場合には、「高い満足度を得ている」と評価し、90%以上の場合には「非常に高い満足度を得ている」と判断した。

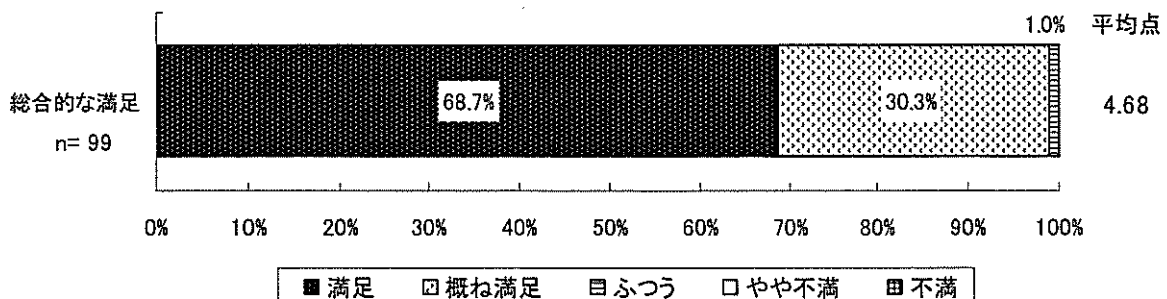
判断基準		判断
「満足している」 -「不満に感じ ている」 ≥ 0	「満足している」が90%以上	非常に高い満足度を得ている。
	「満足している」が75%以上	高い満足度を得ている。
	「満足している」が50%～75%未満	利用者が満足している。
	「満足している」が50%未満	利用者満足度の動向に注意が必要。
「満足している」-「不満に感じている」 < 0		利用者が不満を感じており改善の必要がある。

(1) 利用者満足度の概要

【総合満足度の結果】

武蔵野市立0123はらっぱに対する総合的な満足度は、「満足」が68.7%、「概ね満足」が30.3%で99.0%という高い数値を得た。「不満」に関する回答は全くなく、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。

図表 5 【総合満足度】



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

【利用者の満足度が高い項目／利用者の満足度が低い項目】

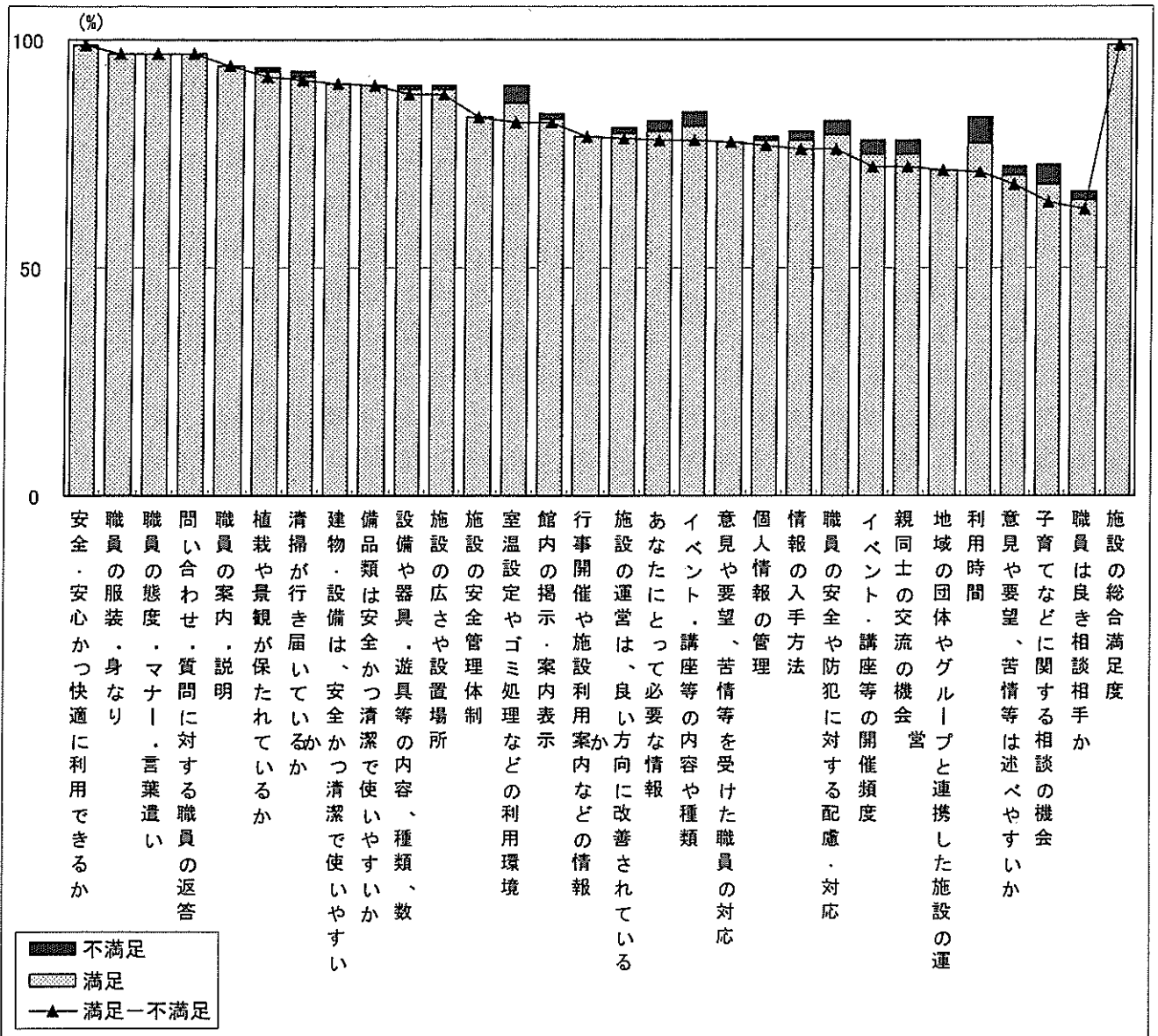
今回の利用者満足度調査では、すべての項目において「満足している」が「不満に感じている」を上回った。特に、満足度90%台が9項目あり、75%以上のものを合わせると25項目あった。

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| ・安全・安心かつ快適に利用できるか (99.0%) | ・職員の服装・身なり (97.1%) |
| ・職員の態度・マナー・言葉遣い (97.1%) | ・問い合わせ・質問に対する職員の返答 (97.1%) |
| ・職員の案内・説明 (94.2%) | ・植栽や景観が保たれているか (92.9%) |
| ・清掃が行き届いているか (92.0%) | ・建物・設備は、安全かつ清潔で使いやすいか (90.3%) |
| ・備品類は安全かつ清潔で使いやすいか (90.0%) | ・設備や器具・遊具等の内容、種類、数 (89.0%) |
| ・施設の広さや設置場所 (89.0%) | ・室温設定やゴミ処理などの利用環境 (85.9%) |
| ・施設の安全管理体制 (83.0%) | ・館内の掲示・案内表示 (82.7%) |
| ・イベント・講座等の内容や種類 (81.0%) | ・あなたにとって必要な情報 (80.0%) |
| ・施設の運営は良い方向に改善されているか (79.4%) | ・職員の安全や防犯に対する配慮・対応 (79.0%) |
| ・行事開催や施設利用案内などの情報 (78.8%) | ・情報の入手方法 (78.0%) |
| ・個人情報の管理 (77.8%) | ・意見や要望、苦情等を受けた職員の対応 (77.4%) |
| ・利用時間 (77.0%) | ・イベント・講座等の開催頻度 (75.0%) |
| ・親同士の交流の機会 (75.0%) | |

【利用者満足度の動向に注意が必要な項目】

該当する項目はなかった。

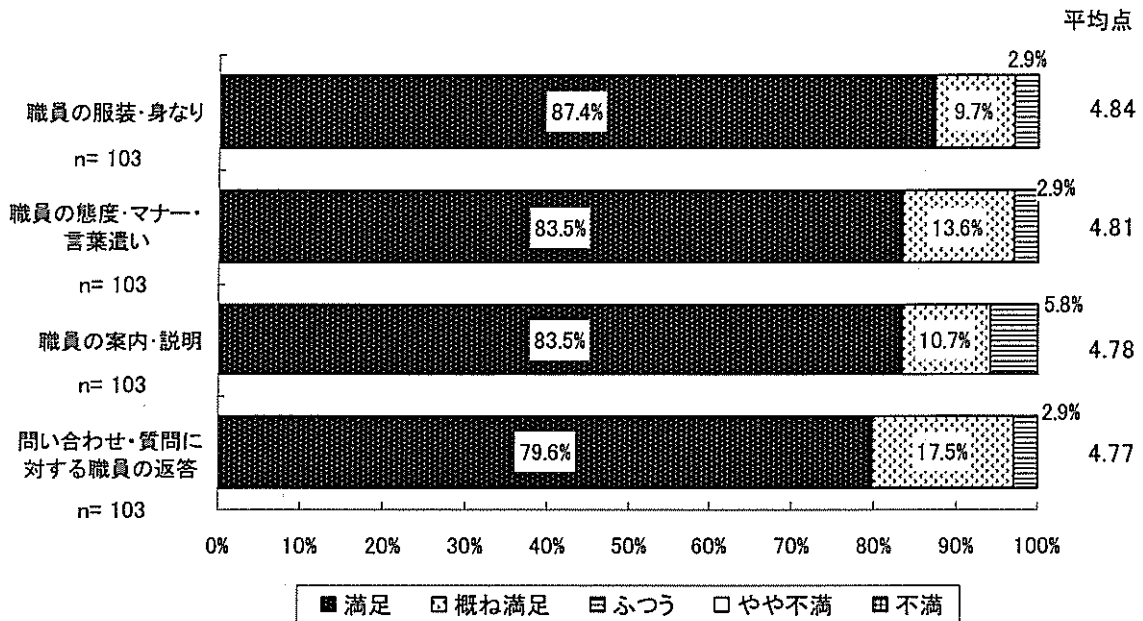
図表 6 0123はらっぱに対する満足度



(2) 職員の対応

すべての項目で「満足」「概ね満足」が90%を超えており、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。

図表 7 管理・運営等に関する満足度1 A. 職員の対応

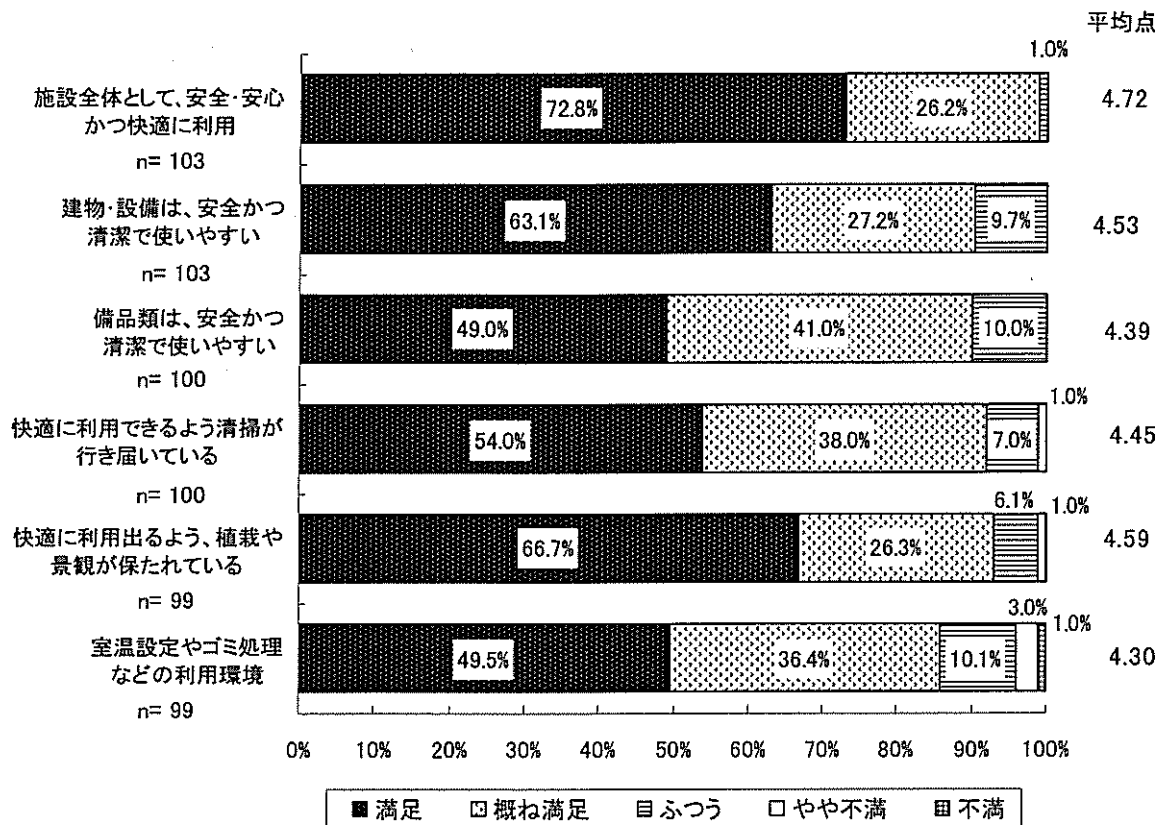


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(3) 建物・設備・備品等の管理

ほとんどの項目で「満足」「概ね満足」が90%を超えており、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。「室温設定やゴミ処理などの利用環境」では75%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。

図表 8 管理・運営等に関する満足度 2 B. 建物・設備・備品等の管理

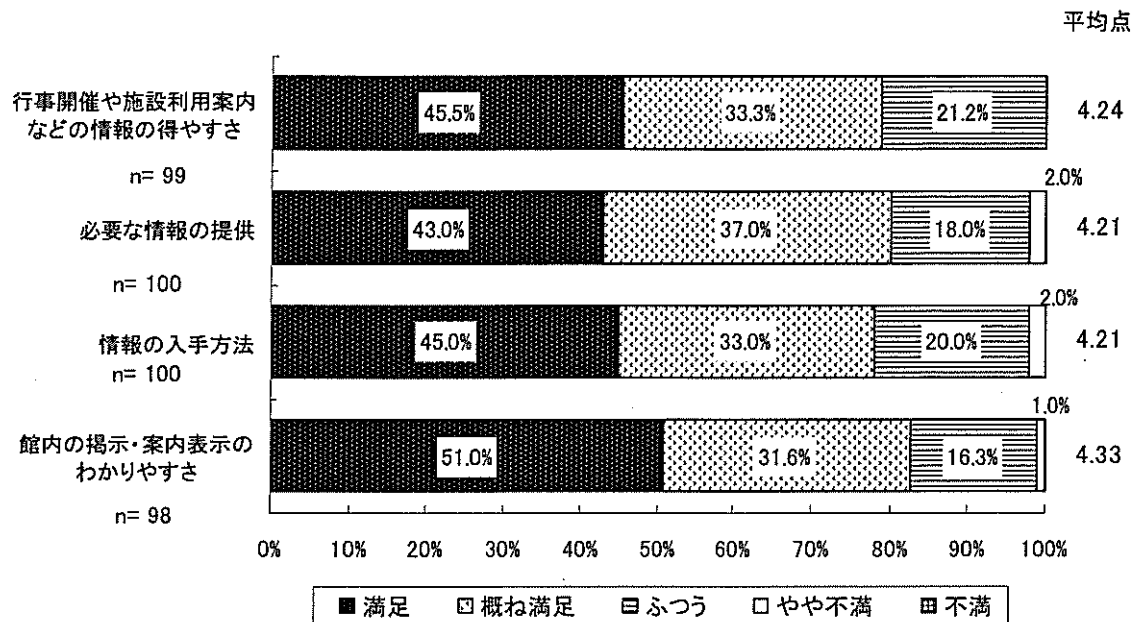


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(4) 情報の提供

すべての項目で「満足」「概ね満足」が75%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。

図表 9 管理・運営等に関する満足度 3 C. 情報の提供

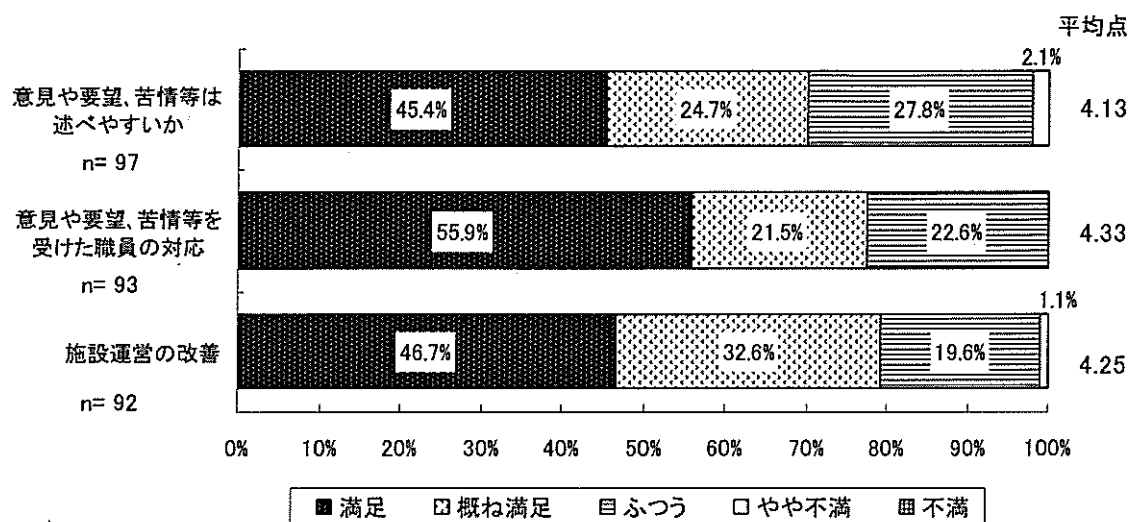


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(5) 利用者の意見の反映

「意見や要望、苦情等を受けた職員の対応」「施設運営の改善」では「満足」「概ね満足」が75%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、「意見や要望、苦情等は述べやすいか」でも50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 10 管理・運営等に関する満足度 4 D. 利用者の意見の反映

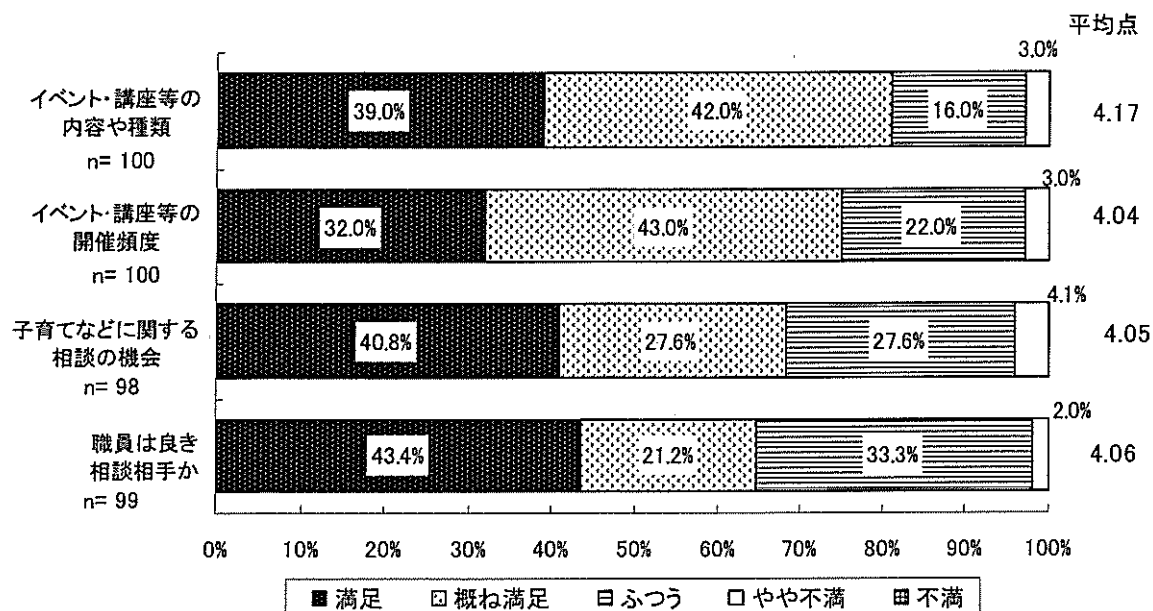


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(6) 自主事業への取り組み

イベント・講座等の「内容や種類」「開催頻度」では「満足」「概ね満足」が75%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、その他の項目でも50%を超えており、利用者は満足していると考えられる。

図表 11 管理・運営等に関する満足度 5 E. 自主事業への取り組み

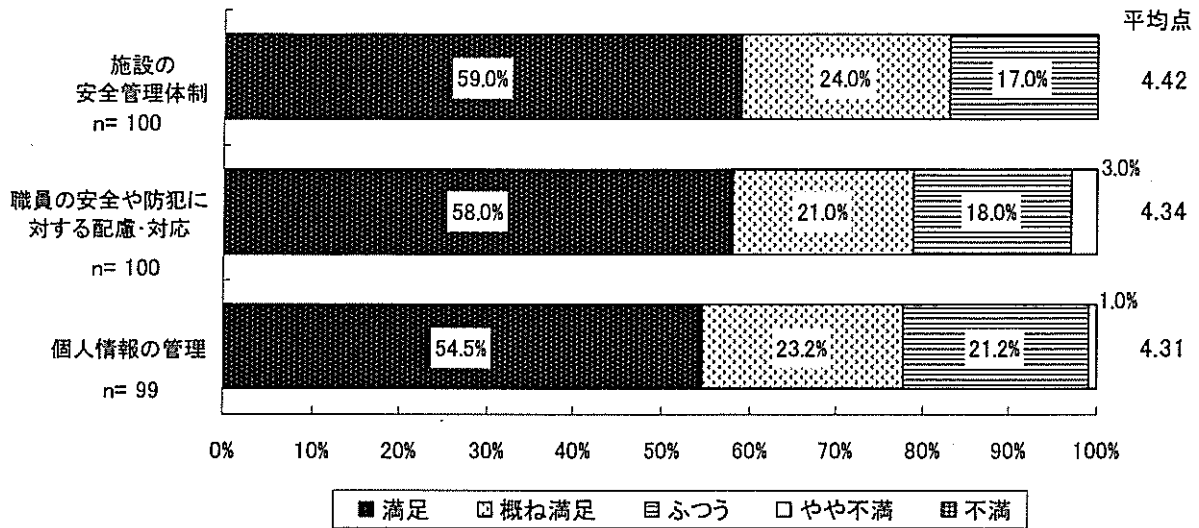


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(7) 安全管理体制

すべての項目で「満足」「概ね満足」が75%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。

図表 12 管理・運営等に関する満足度 6 F. 安全管理体制

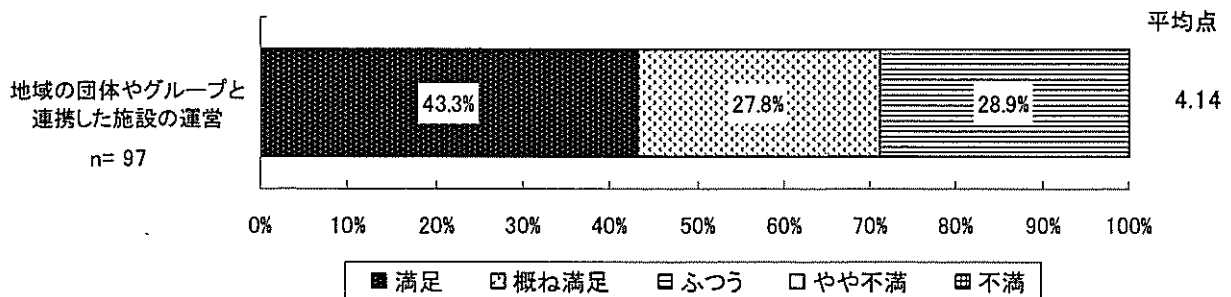


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(8) 地域との連携

「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。

図表 13 管理・運営等に関する満足度 7 G. 地域との連携

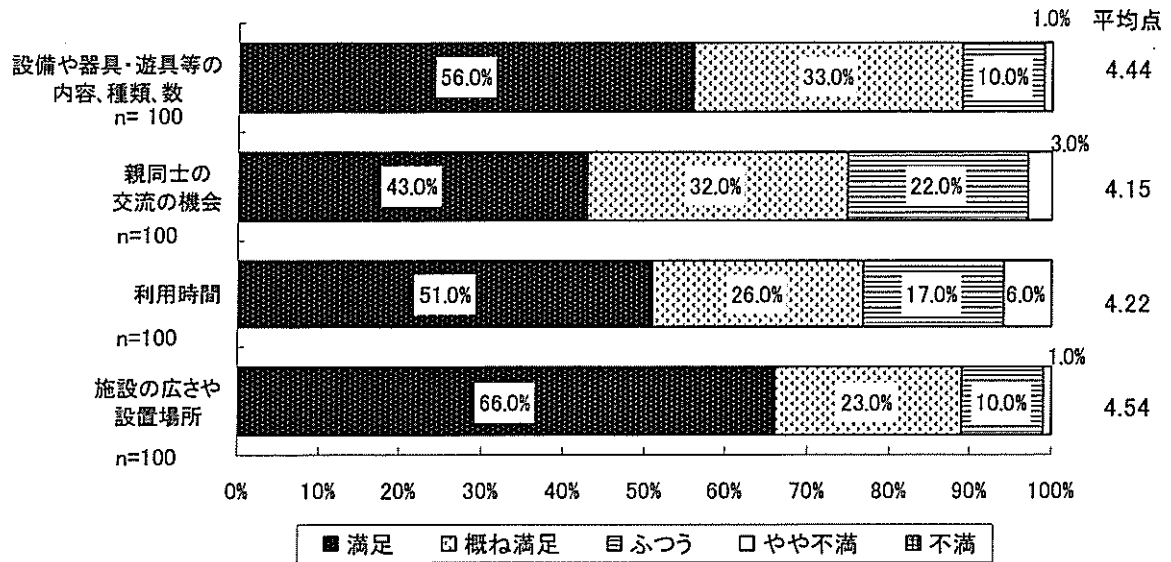


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(9) その他

すべての項目で「満足」「概ね満足」が75%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。

図表 14 管理・運営等に関する満足度 8 H. その他



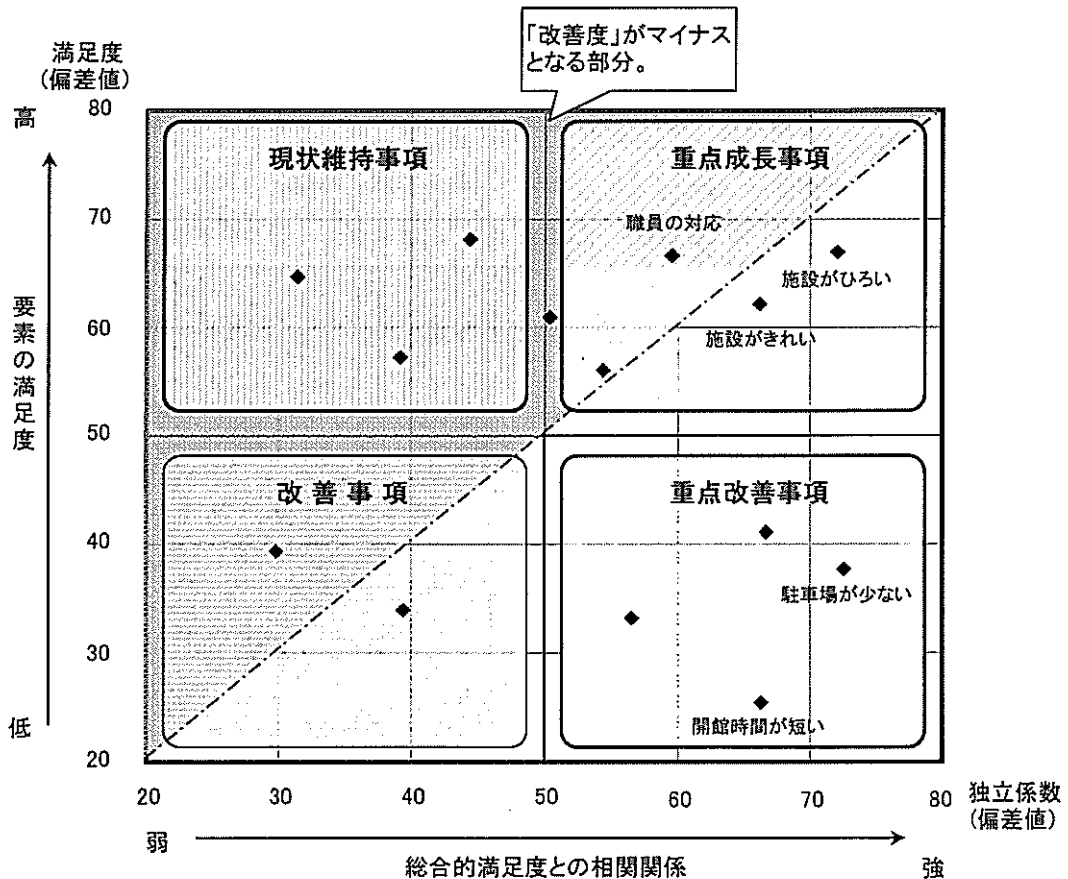
注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

4 施設の管理・運営の満足度が総合満足度に与える影響（CS分析）

(1) CS分析の概要（巻末の付属資料を参照）

CS分析とは、施設の管理・運営に対する総合的な満足度と、当該総合満足度に影響を与える諸要素の満足度との関係进行分析することにより、指定管理者が優先的に取り組むべき課題を明らかにする分析手法です。これにより、総合満足度を向上させるためには、どの要素の満足度向上に優先的に取り組めば良いかが判ります。

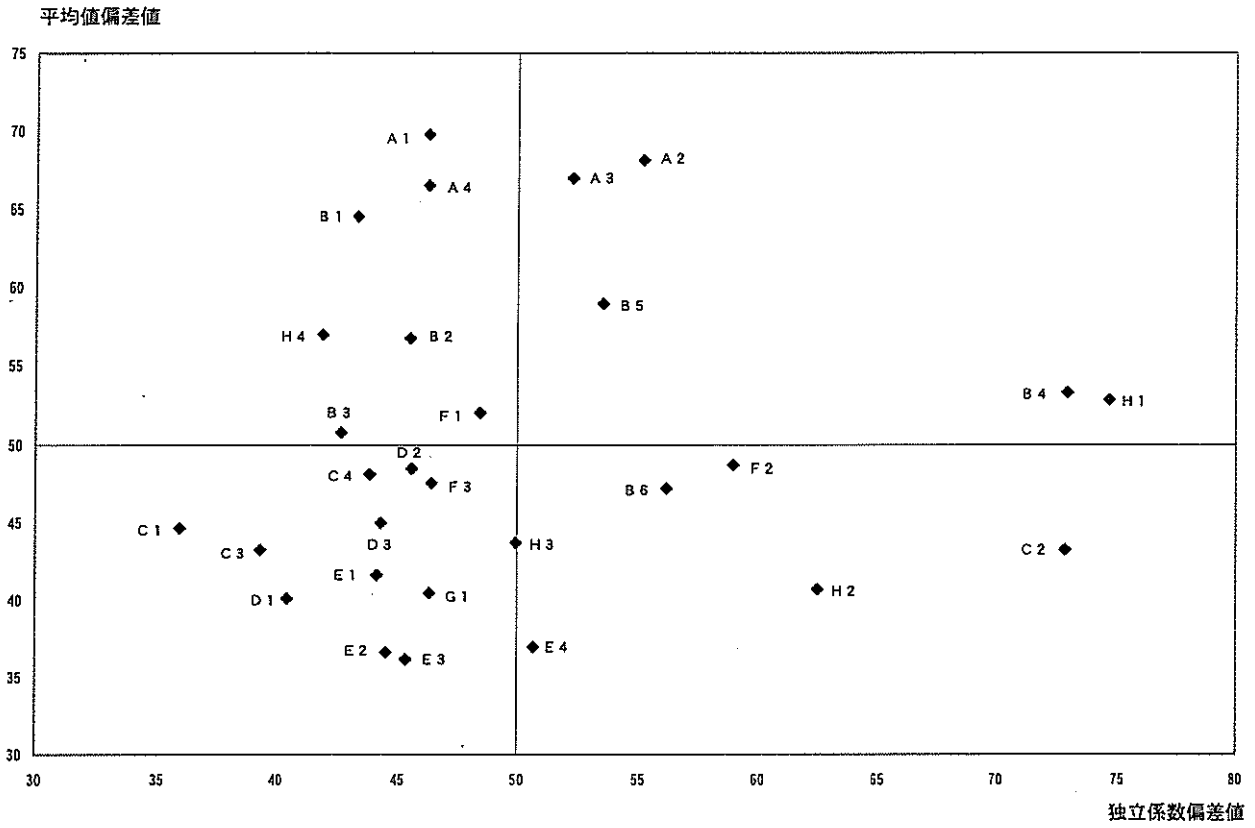
取り組みの優先度は「改善度」という数値で表されます。「改善度」は、総合満足度の向上に対して効果の高い要素から順にプラスの値で示され、逆に効果の低い要素（総合満足度の向上に与える効果に比して、満足度が既に高い要素＝下図のグレー部分）はマイナスの値で示されます。既に満足度の高い要素であっても、総合満足度に与える影響が大きい場合には、それをさらに向上させることにより総合満足度が効果的に高められるため、「改善度」は高くなります。



(2) CS分析の結果

「職員の態度・マナー・言葉遣い」「職員の案内・説明」などの項目は、利用者の満足度が高い項目であり、かつ、総合満足度に与える影響も相対的に大きいことから、今後も長所として積極的に伸ばしていくことが必要である。一方、「必要な情報の提供」「親同士の交流の機会」といった項目は、総合満足度に影響を与える項目であるが概して利用者の満足度が低くなっており、今後、優先的に改善的に取り組んでいくことが必要である。

図表 15 0 1 2 3 はらっぱに対する満足度の相関関係



図表 16 0123はらっぱに対する満足度の改善度

	改善度
C 2 必要な情報の提供	16.28
H 2 親同士の交流の機会	14.12
H 1 設備や器具・遊具等の内容、種類、数	10.60
B 4 行き届いた清掃	9.49
E 4 職員は良き相談相手か	6.94
F 2 職員の安全や防犯への配慮・対応	5.36
B 6 室温設定やゴミ処理などの利用環境	5.28
E 2 イベント・講座等の開催頻度	4.31
E 3 子育てに関する相談の機会	3.66
H 3 子どもの生活リズムに合った利用時間	3.14
G 1 地域団体やグループと連携した施設運営	2.72
E 1 イベント・講座等の内容や種類	1.15
D 1 意見や苦情等の述べやすさ	0.17
D 3 施設の運営改善	-0.28
F 3 個人情報の管理	-0.54

	改善度
D2 意見や苦情等への職員の対応	-1.31
C3 情報の入手方法	-1.76
C4 館内の掲示・案内表示	-2.01
F1 施設の安全管理体制	-2.38
B5 植栽や景観が保たれているか	-2.53
C1 情報の得やすさ	-4.02
B3 備品類の安全・清潔さ	-4.21
A2 職員の態度・マナー・言葉遣い	-6.11
A3 職員の案内・説明	-7.12
B2 建物・設備の安全・清潔さ	-7.15
H4 施設の広さや設置場所	-10.28
A4 問い合わせ・質問に対する返答	-10.92
B1 施設全体の安全・安心・快適な利用	-12.38
A1 職員の服装・身なり	-12.48

5 0123はらっぱへの意見・要望

以下に利用者からの主な意見や要望があったものを示す。

(1) 施設・設備について

- ・ 電子レンジがあったらなあと時々思うのですが。
- ・ 電子レンジを置いてほしい。
- ・ 三鷹駅近くにも小さなはらっぱがあったらいいなあと考えてます。
- ・ お昼寝の場所が欲しい。

(2) 運営面について

- ・ 金曜日も開けていただくと助かります。
- ・ 夏場もう少し長い時間遊べると、よりうれしい。
- ・ わいわいタイムの時間が10:45ですが、5分ほど遅れることが多々あります。わいわいタイムのために来ているので、できたら時間通りにはじめて頂けると助かります。
- ・ 17時まで開館してほしい。
- ・ 利用時間について、夕方はもう少し長くてもいいのではないのでしょうか。16:30 or 17:30くらいまで。昼寝後に遊びに来ようとするのがすぐに終わってしまいます。夕食はたいてい18:00以降でしょうか？17:00くらいまで開いていても子どもの生活リズムに影響ないと思われそうです。
- ・ 仕事が土日休みのため、やはり土曜休館はさびしいですが、日曜のイベントもあるのでメリハリつけて利用させてもらっています（吉祥寺はらっぱは少し遠いので）。
- ・ 時間、サマータイムの導入とか考えたらもっと利用範囲が広がると思うのですが…。
- ・ 17時まで開けて頂けると、より助かります。
- ・ 入口の自動ドア（外側）が子どもの足ですぐ開いてしまうので、手動の方が良いと思う。
- ・ 荷物やベビーカーの盗難がないか、心配です。
- ・ トイレにスリッパがあると使いやすいのですが（以前利用した時、見当たらなかったような気がしたので）。
- ・ 1Fのトイレのにおいが気になるので、工夫して頂ければありがたいです。
- ・ インターネットでの情報発信は、イベント申込み状況などこまめにされていると思います。もう少し内容が多いともっと嬉しいですね。
- ・ げた箱の靴がむき出しでいたずらしてしまうので、できたらフタのようなものを…（ロッカーもかぎがあればうれしいです）。
- ・ 工作室など時々空調がきいていない感じがするので、館全体同じ位の温度になっているとうれしいです。
- ・ 冬のお絵描き室が、寒いかなあーと思いました。
- ・ 時々ネズミのフン(?)が落ちていた。
- ・ プラスチックのおもちゃが増えているように思います。木のおもちゃが増える方が嬉しいです。
- ・ 遊び場は主に1F、食事、行事は2Fとすみ分けされている印象があり、利用しやすいです。最近子どもが絵本コーナーばかりにいてしまうので、本が別館になるのもいいな、と少し思ったりしています。

(3) 事業について

- ・ 午前中ねむいことが多いので、午後のイベントももっとあるとうれしいです。
- ・ イベントをもっと増やして下さい。
- ・ 上の子の時から何年も利用していますが、毎年趣向をこらした新しい企画を考えて下さっているの、あきることなく利用できます。
- ・ 手づくりおもちゃなどの講習があればうれしいです。
- ・ 水曜日の体操をもう1回くらい増やしてくれると有難いです。
- ・ 有料でかまわないので、武蔵野市以外の人も参加できるイベントを増やしてほしい。

(4) 職員について

- ・ スタッフの方には相談にのって頂いて助かっています。
- ・ スタッフの方はとても丁寧でありありがとうございます。さらに大きな声で明るい笑顔でお話し頂ければありがたいです。
- ・ 職員の方がもっと子どもと遊べる時間があつたらなあと思います。
- ・ もう少しスタッフさんがフロアにいてもらった方がいいような気がします。高い所に登った子どもが危ない時とかもあるし、何かちょっと話すのも話しやすいので。
- ・ 職員の方々もとても暖かく、手作りのおもちゃも沢山あり、家庭的な遊び施設でとても気に入って利用させて頂いています。この0123は、子育てに欠かせない存在です。

(5) 評価のことば

- ・ 利用しはじめて間もないのですが、とても気に入って使わせていただいています。
- ・ いつも楽しく利用しています。ありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・ よく配置がかわったり、新しい遊具ができていたり、楽しく遊ばせて頂いています。
- ・ とても充実した施設で、満足しています。
- ・ こちらは親も大変リラックスして過ごせるので、いつも利用させてもらっています。市が運営しているもので、これほどおしゃれな施設は珍しいのではないのでしょうか。
- ・ いつも楽しく遊ばせていただき、ありがとうございます。
- ・ いつも利用させていただき、近くに0123があつて本当に助かっています。
- ・ 子どもが安全に遊べるので、利用しやすいです。
- ・ 小学校1年生になる上の子から本当にありがたく利用させて頂いています。家で煮つまっている、ほんの1時間でも0123へ来ると子どもも自分もほっとします。土、日など4歳以上の兄弟でも一緒に入れるところはうれしいです。この近くに住んでいて本当によかったと思っています。
- ・ 少し自宅から遠いのが難点ですが、楽しいのでできるだけ参加させて頂きたいと思います。
- ・ いつも楽しく利用しています。ありがとうございます。
- ・ 今となつては欠かせない存在です。暖かいご対応ありがとうございます。
- ・ いつもお世話になりっぱなしで、本当にありがたく思っています。ありがとうございます。

- ・ 子どもは0123が大好きです。親もこのような施設が近くにあり、とても嬉しいです。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ ディスプレイなど定期的に変化があって、いいと思う。
- ・ いつも本当に親切にいただいています。ありがとうございます。
- ・ いつも親子で利用させて頂き、助かっています。ありがとうございます。

(6) その他

- ・ おむつを捨てて帰れるようになれば、とてもうれしいです。
- ・ 去年末に引っ越してきました。市役所に手続に行った際に、近くに児童館はありますかと聞いたところ、子ども相談課(?) 3Fの人に聞いたにもかかわらず、近くに児童館はないと言われ、はらっぱから葉書が来るまで3ヵ月ほどこのことを知りませんでした。しっかりして下さい。
- ・ ムーバスを、はらっぱや0123吉祥寺まで通してほしい。

