

団体名		(公財)武蔵野生涯学習振興事業団						
①	指標名	お客様満足度の向上			目標値	事業に参加したお客様のうち、事業を「満足」と感じたお客様の割合：80%以上	実績値	体育館事業 91.0% プレイス総合満足度95.3%
	過去の実績	平成22年度	平成23年度	平成24年度	達成率	100.0%	達成状況	未実施・未達成・達成
	(単位:)	スポーツ教室等 90.3%	体育館事業90.3% プレイス総合満足度 67.8%	体育館事業91.2% プレイス総合満足度 90.7%				
	取組内容	※25年度中の目標達成のための具体的な取組内容等について記入してください。 事業終了後にお客様からアンケートをいただいた。お客様の評価や要望を分析し、次回事業に活用することにより、より水準の高いサービスを提供し、お客様の満足度を向上させていく。 なお、プレイスにおいては、市民が「交流」の場として気軽に来館いただくには、事業の満足度とともに、接客を含めた総合満足度が重要な指標になるため、モニタリング調査の総合満足度を指標とした。						
	一次評価	※目標の達成状況・要因・今後の取組方針等について記入してください。 ①体育館事業：アンケート調査開始以来常に90%以上の評価をいただいております。平成25年度においても91.0%と目標を達成した。25年度は、障害を持った方を対象にしたスポーツ教室やプレイスを会場とした教室を実施するなど、教室に参加しにくい方を対象とした事業を実施し、お客様から好評を得ており、26年度も引き続き実施していく。 ②プレイス事業：総合満足度は昨年度を上回る95.3%の評価をいただいた。新規の建物ということだけでなく、職員の接客やプレイス・フェスタなど4機能が連携した様々な事業などが総合的に評価されたものと考えている。今後も様々な「場」の提供を行い、市民の活動を支援していく。						
二次評価	目標達成を評価する。アンケート調査については、内容を分析し今後の事業展開に生かすこと。							
②	指標名	教室・講座参加料などの自主財源を増やすよう努める			目標値	参加料等収入：41,000千円	実績値	39,333千円 (33,463千円)
	過去の実績	平成22年度	平成23年度	平成24年度	達成率	96.0%	達成状況	未実施・未達成・達成
	(単位:)	37,535千円 (33,879千円)	38,296千円 (30,942千円)	40,091千円 (31,890千円)				
	取組内容	※25年度中の目標達成のための具体的な取組内容等について記入してください。 ①事業PRの工夫等により、事業参加者の参加率を向上させ、参加料金収入の増額に努めた。 ②来館者数の維持により、カフェの売り上げ手数料の維持、増加を図った。 ③基本財産等の運用を適切に行い、利息収入の増を図った。						
	一次評価	※目標の達成状況・要因・今後の取組方針等について記入してください。 ①教室等の事業の参加者数の増加等により、事業等の参加料収入は前年より約5%増加し、約150万円の増加となった。 ②カフェの売り上げも利用者の増加により、約20%増加し、約62万円の増加となった。 ③基本財産等の運用では、金利の減少等により、約5.5%、約29万円の減となった。 ④その他、前年度の寄付金収入がなくなったこと、運用財産の金利収入の減などにより、全体では目標を達成できなかった。 ⑤今後の方針は、定員割れの教室をできるだけなくし、教室等の参加率を高めるとともに、広告、自販機などの事業外収入の確保を検討する。						
二次評価	参加料収入が増加している点については評価する。引き続き目標達成に向け努力すること。							
③	指標名	コンプライアンスの向上 リスク管理の強化			目標値	①諸制度・諸規定の整備及びBCPの策定 ②第三者機関による外部評価の実施	実績値	①規定類の整備、BCPの策定を行った。 ②指定管理者の外部評価を実施しA評価を受けた。
	過去の実績	平成22年度	平成23年度	平成24年度	達成率	100.0%	達成状況	未実施・未達成・達成
	(単位:)			保険加入				
	取組内容	※25年度中の目標達成のための具体的な取組内容等について記入してください。 ①他団体の規程や公益財団法人の規程集などを参考に、コンプライアンス規程、リスク管理基準を策定した。 ②震災対応及び新型インフルエンザ対応のBCPを施設ごとに作成した。 ③平成24年度に引き続き、第三者機関による外部評価を受け、コンプライアンス、リスク管理など組織運営の強化を図ると共に、事務事業の改善を行った。						
	一次評価	※目標の達成状況・要因・今後の取組方針等について記入してください。 ①コンプライアンス、リスク基準等の新たな規定を整備した。また、震災対応及び新型インフルエンザ対応のBCPを策定し、目標を達成した。 ③第三者機関である公益財団法人体育施設協会による指定管理外部評価の審査を受けるため、事務改善に取り組み、その結果24年度にB評価（普通で特段の問題がない状態）であったものが、A評価（概ね安定的かつ良好な状態）にアップした。						
二次評価	上記取組みについて評価する。規程類の見直しは、引き続き実施すること。第三者機関による評価については、より上位を目指すこと。							