

各施設の総括シート、サービス評価シート、モニタリング結果

施設名	ページ
武蔵野公会堂	1
武蔵野市民文化会館	9
武蔵野芸能劇場	19
武蔵野スイングホール	28
吉祥寺美術館	37
松露庵	47
吉祥寺シアター	56
かたらいの道 市民スペース	64
市民会議室(ゼロワンホール)	73
自然の村	81
0123 吉祥寺	94
0123 はらっぱ	107
桜堤ケアハウス	118
桜堤ケアハウスデイサービスセンター	130
高齢者総合センター	140
高齢者総合センター【デイサービスセンター】	153
北町高齢者センター	164
北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】	174
みどりのこども館	185
体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート	194
陸上競技場	201
軟式野球場	207
武蔵野庭球場	212
武蔵野総合体育館	217
緑町スポーツ広場	222
武蔵野プール	227
武蔵野プレイス、境南ふれあい広場公園	232

武蔵野公会堂

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野公会堂			
所在地	武蔵野市吉祥寺南町1丁目6番22号			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 五十嵐 修			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで			
指定管理業務の内容	① 武蔵野公会堂の使用の承認に関する業務 ② 武蔵野公会堂の使用料の免除に関する業務 ③ 武蔵野公会堂の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ 市民の文化活動の場の提供及び芸術文化の振興のための事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	58,268,000円		決算 58,185,208円

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

評価項目		評価したポイント		総合評価	
		評価	理由		
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.9	A職員の対応 B建物・設備・備品等の管理	B	築50年以上経過している建物であるため、施設、設備等利用者には不便をかけている。このため、毎日の清掃など施設内の環境向上や利用者への対応、サービスの向上に努めている。
	②重点ポイント		接遇研修の実施や良好な館内環境の維持を図るとともに、利用者のニーズを把握し、サービスの向上に努めている。		
	③アピールポイント		吉祥寺駅に近く、利便性が高い。また、ホール・会議室・和室があり、多様なニーズに対応が可能である。		
(B) 利用者モニタリング		25.9%	職員の対応と、施設の内外における清掃と整備が一定程度評価されている。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
		評価	理由		
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.9	建物・設備は老朽化しているが、高い利用率を維持していることを評価。	C	建物の老朽化やバリアフリー上の課題があり、利用者の満足度が低いことはやむを得ない面もある。設備の老朽化に伴う故障を未然に防ぐよう、できる限りの設備管理を期待する。
	②重点ポイント		利用者の安全確保及び快適な館内環境の維持に努めている。		
	③アピールポイント		吉祥寺駅に近い利便性と多様なニーズに対応できるホール等がある。		
(B) 利用者モニタリング		25.9%	高い利用率を維持しているが、施設設備に課題があり、総合満足度の低迷はやむを得ない。		
(C) 財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	42.9	42.9	*吉祥寺駅に近く利便性が高い。 *職員の接客態度・マナー。 *ホール・会議室等多用途対応。	*利用者の満足度を高めるため、「職員の対応」「情報提供」で改善の余地がある。
B安全への取り組み	15	15	*消防計画を作成し、年2回総合防災訓練の実施。 *委託業者及び職員による点検。	*訓練・講習が定期的に行われ、安全への取組みは適正である。
C適正な運営	30	30	*武蔵野文化事業団の運営方針に沿った管理・運営。 *法令順守に関する研修の実施。	*高い利用率を維持している。
D施設・整備等の適正な管理	10	10	*設備等の定期的な保守点検。 *委託業者による定期清掃及び利用開始前後の毎日の清掃。	*施設老朽化を踏まえ、特段の注意が払われている。適正に管理されている。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	総合防災訓練を実施し安全確保を図っている	適切な取組みが行われている。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域のイベント等には協力している	地域情報の提供等の取組は評価できる。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	意見等可能な範囲で取り入れている	利用者の満足度が低いことの検証が必要。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	施設情報を公開し多用途への対応	高い利用率が維持されている。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入			
総合満足度		■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計	25.9%	*高い施設利用率を維持しているが、施設の老朽化等から、総合満足度は低迷している。	
「不満」と「やや不満」の合計		*施設・設備の老朽化やバリアフリー以外で評価の低い項目については、できる限り対応が必要である。	

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> * 吉祥寺駅から徒歩近く、利便性が高い。 * ホール、会議室、和室など使用目的に沿って施設が設置されている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * マニュアルの徹底、接遇研修の実施などサービスの向上を図っている。 * 限られたスペースをやりくりして、より多くの情報を提供しよう努めている。
<改善が必要と思われる点> * バリアフリー（エレベーター等の設置）化の検討。 * 旧設備の改修・改善。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> * 施設・設備の老朽化やバリアフリーの課題がありながら、高い施設利用率を維持している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 職員対応等ソフト面での対応できることは実施しているが、施設・設備の老朽化の影響で、全体的な評価も低下していると推測される。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 施設・設備の老朽化が年々進行している一方で、吉祥寺駅近くで利便性が高く利用者の期待が高いこともあり、総合満足度が低くなると思われるが、やむを得ない面もある。一方で、館内の清掃等の維持管理については、一定の満足度を維持している。今後も、できる限り快適な環境を提供し、市民の文化活動を支援することを期待する。

(C) 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	*

(D) 特記事項

昭和39年1月の開設。利用者の使用前後に毎日清掃を実施するなど館内環境の整備には気を配っているが、建物が古臭く、エレベーター等がないことから、利用者の印象が大変悪く、その結果厳しい評価が、満足度調査にも強く反映されていると思われる。

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 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。	○
		13 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。	○
		14 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	15 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。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 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。	○
		19 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。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 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）。	○
	評価の理由		・武蔵野文化事業団の運営方針に基づき、施設の管理・運営を実施している。 ・接遇研修等を実施し、サービスの向上に努めている。 ・建物の老朽化、エレベーターの不設置等により、設備面では厳しい評価となっている。
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 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。	○
		24 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。	○
		25 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。	○
		26 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。	○
	適正な警備	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 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。	○
		29 事件・事故が発生していない。	○
	評価の理由	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		・苦情・トラブル対応マニュアルを作成し、対応に努めている。 ・年3回の消防設備点検のほか、消防法に基づき年2回、消火・避難誘導・通報等の総合防災訓練を実施している。	

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 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。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 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）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由		・武蔵野文化事業団の運営方針に基づき、施設の管理・運営を実施している。 ・支出内容を精査し、適正な予算執行に努めている。 ・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。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由		・施設の整備・保全については、主管課等と連携を取り、万全を期すよう努めている。 ・保守点検等報告書の項目を担当職員も巡回し、点検している。		

(様式3)チェック項目シート

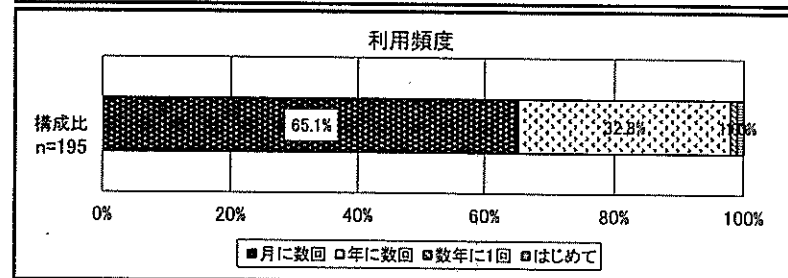
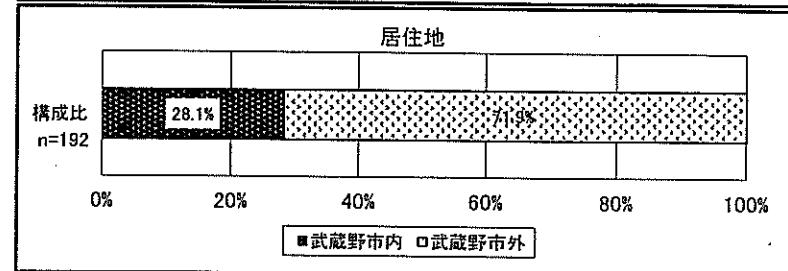
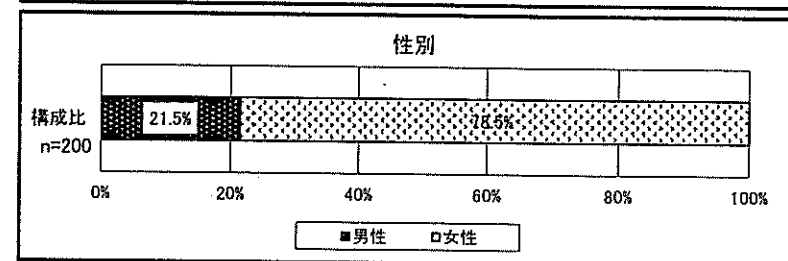
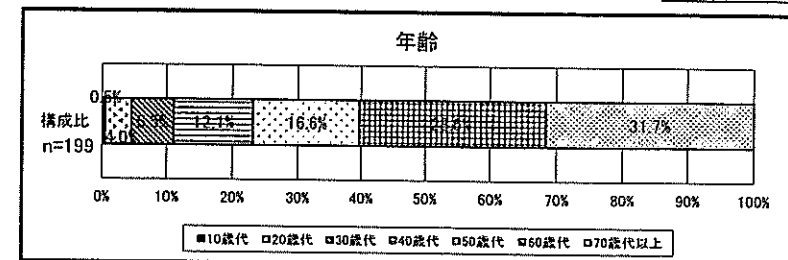
(主管課記載)

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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。	○	42.9
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	×	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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。	○	
		14 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	15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 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）。	○	
	評価の理由		施設の老朽化を原因とする低評価はやむをえない部分もあるが、職員の対応や情報の提供等のソフト面での低評価は改善可能と考える。	
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
		28 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。	○	
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由		訓練・講習を定期的実施しており、取り組みは適切である。	

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 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。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 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）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的の実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的の実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 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	48 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。	○	
49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。		○		
50 現金等が適正に管理されている。		○		
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由		施設・設備は老朽化しているが、高い利用率を維持している。適正に運営されている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由		施設・設備が老朽化しているため、特段の注意が払われている。施設・設備に異常を発見した際には、速やかに市に報告があり、適正な管理ができている。		

(様式5)

施設名 武蔵野公会堂



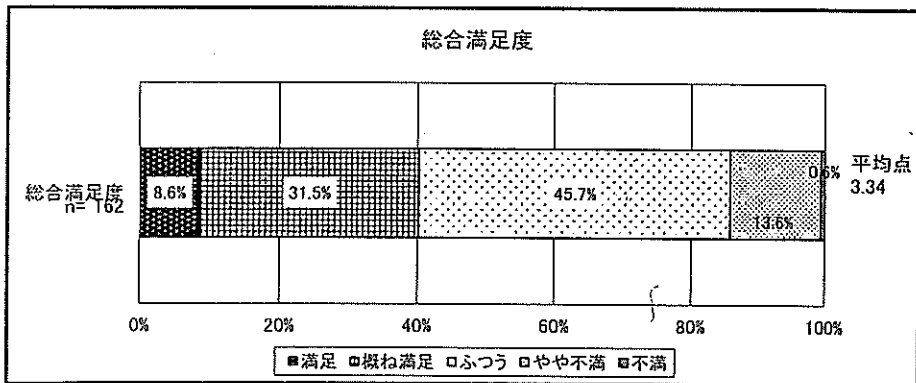
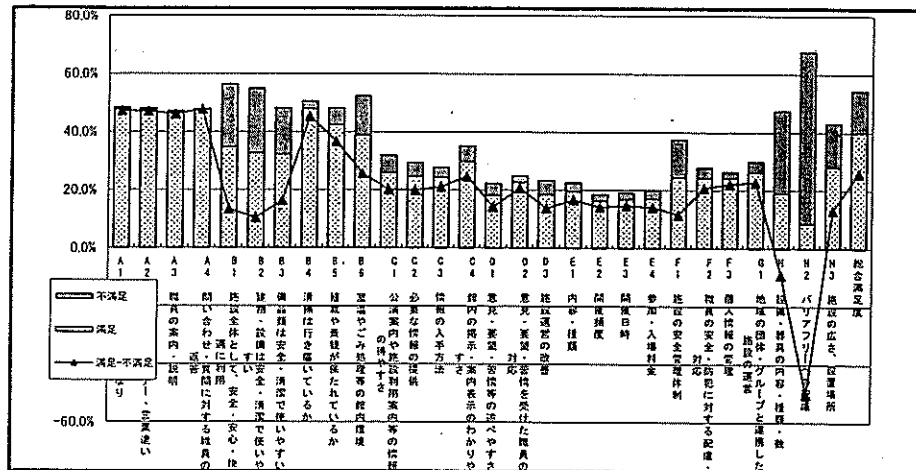
【回答者の属性】に関するコメント

・【年齢】：「50歳代」が16.6%、「60歳代」が28.6%、「70歳代以上」が31.7%で利用者全体の76.9%を占めており、高齢化が見られる。

・【性別】：「男性」21.5%、「女性」78.5%となっている。

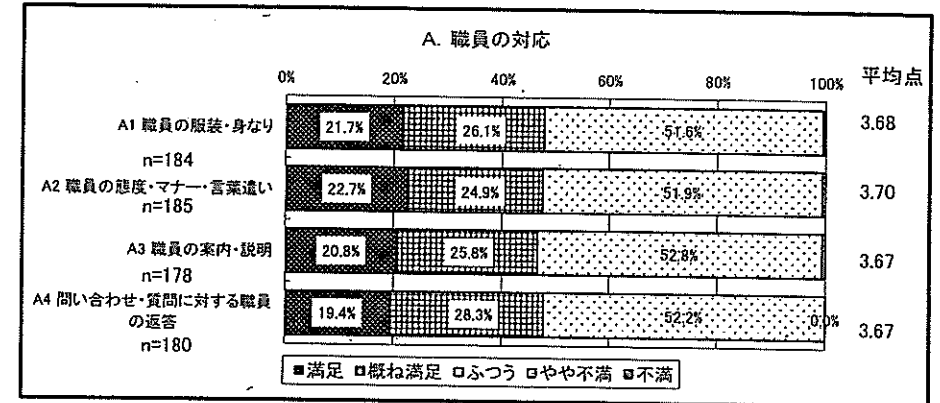
・【居住地】：「武蔵野市内」28.1%、「武蔵野市外」71.9%となっている。

・【利用頻度】：「月に数回」65.1%、「年に数回」32.8%、「数年に1回」1.0%、「はじめて」1.0%となっており、常連の利用者が多い傾向にある。

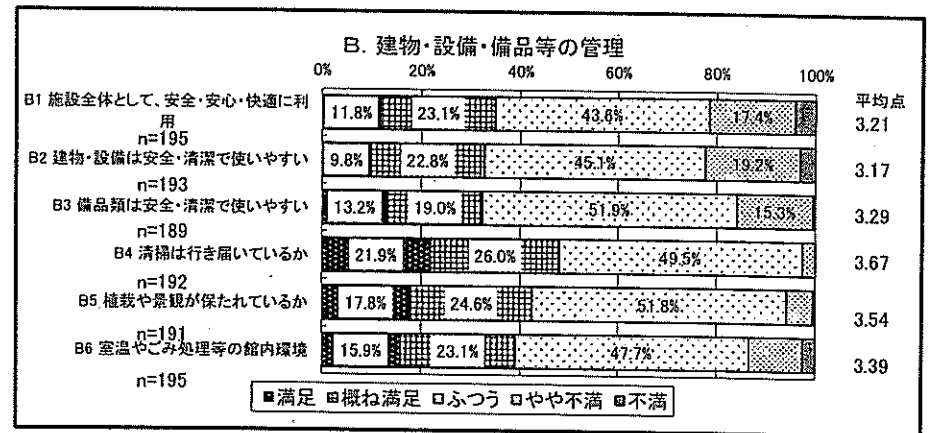


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 ・武蔵野公会堂に対する総合満足度は、「満足」8.6%、「概ね満足」31.5%、「ふつう」45.7%となっている。また、「やや不満」「不満」を合わせると、14.2%となっている。
 ・項目別では、【建物・設備・備品等の管理】、【施設の安全管理体制】、【バリアフリーへの配慮】については、不満とする評価が多くなっている。
 特に、エレベーターがないためバリアフリーへの配慮については、「やや不満」「不満」と回答した利用者は59%となっている。

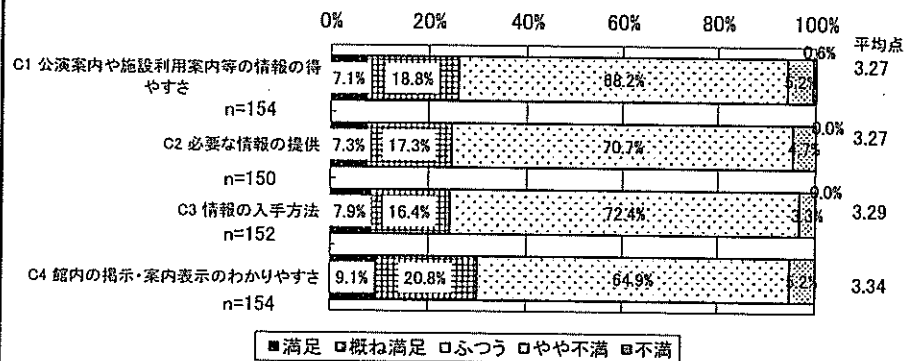


【A職員への対応】に関するコメント
 【職員の対応】については、全ての項目で、「満足」「概ね満足」を合計すると、40%台後半となっている。
 また、「ふつう」は50%台となっている。しかし、「不満」とした利用者も、若干(0.5%)いる。



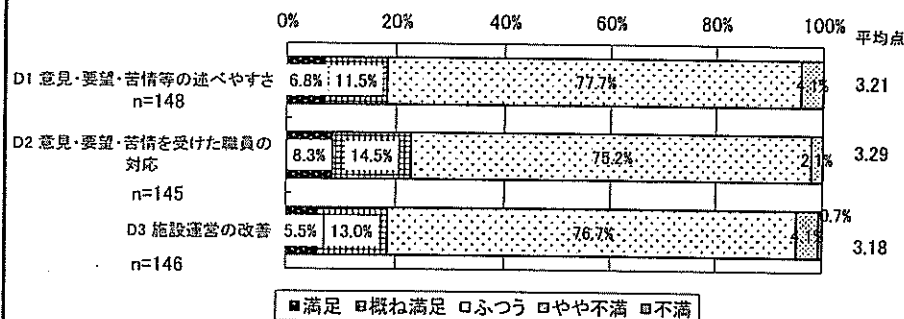
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 【建物・設備・備品等の管理】については、開設から50年以上経過し、老朽化していることから、厳しい評価となっている。特に「建物・設備は安全・清潔で使いやすい」の項目では、「やや不満」19.2%、「不満」3.1%となっている。
 しかし、「清掃は行き届いているか」の項目では、「満足」「不満」を合計すると、49.5%となっており、日々の清掃などは一定評価されている。

C. 情報の提供



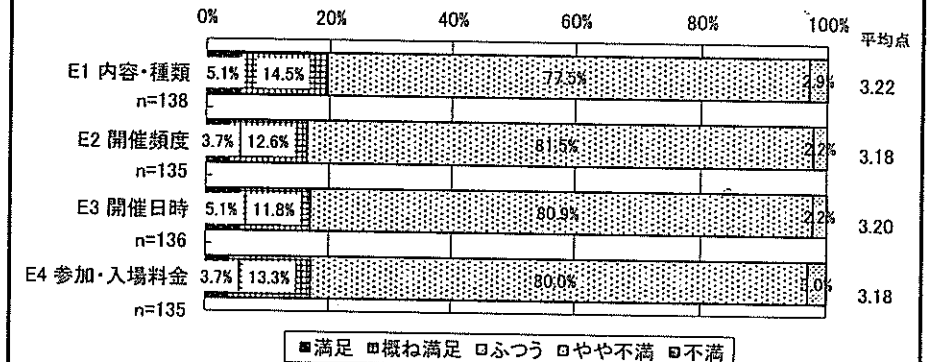
〔C情報の提供〕に関するコメント
・スペースの関係で、全ての掲示要求には応じきれない状況であるが、可能な限り掲示するよう頻りに張り替えるなど努めている。
・「やや不満」「不満」と回答した利用者は、3.3%から5.8%いる。
また、約25%の利用者が、回答を保留している。

D. 利用者の意見の反映



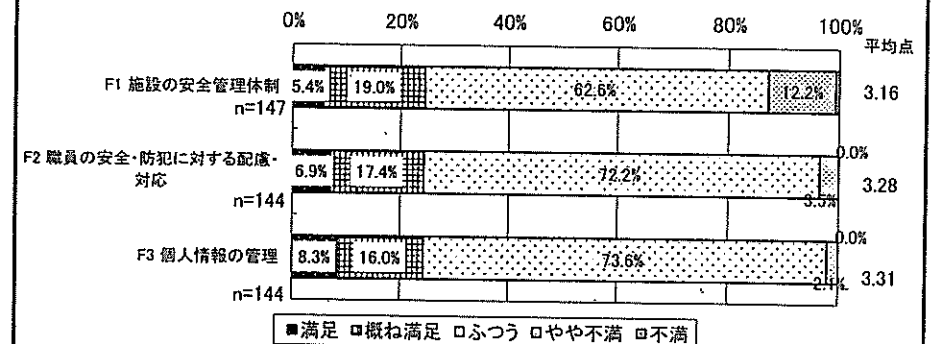
〔D利用者の意見の反映〕に関するコメント
・「満足」「概ね満足」を合計すると、18.2%から22.8%となっている。
また、約75%の利用者が「ふつう」と回答している。
・約27%の利用者が、回答を保留している。

E. 主催・共催する文化事業



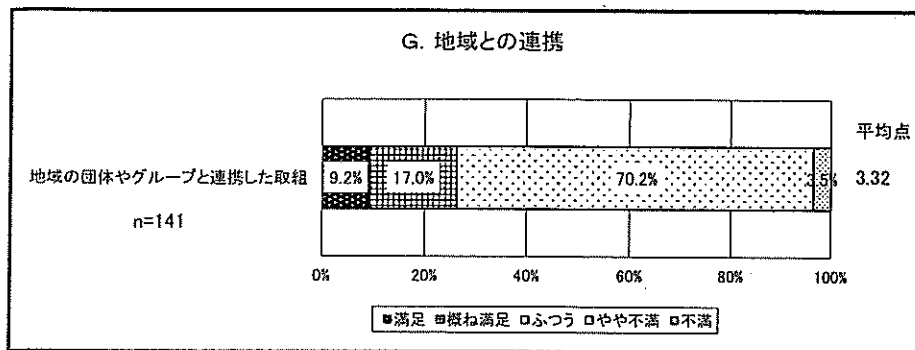
〔E主催・共催する文化事業〕に関するコメント
・「ふつう」と回答している利用者は、77.5%から80.9%となっている。
・「満足」「不満」は、16.3%から19.6%となっている。
・約30%の利用者が回答を保留している。

F. 安全管理体制

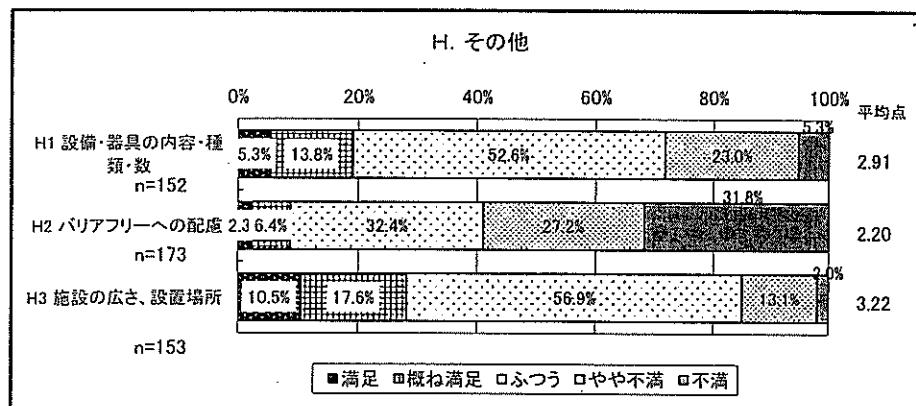


〔F安全管理体制〕に関するコメント
・「ふつう」と回答している利用者は62.6%から73.6%となっている。
・「満足」「概ね満足」は、24.3%から24.5%となっている。
・約27%の利用者が回答を保留している。

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



【G地域との連携】に関するコメント
 ・「ふつう」が70.2%、「満足」「不満」が26.2%、「やや不満」が3.5%となっている。
 ・28.4%の利用者が回答を保留している。設問に対応する利用者があまり多くないと思われる。



【Hその他】に関するコメント
 ・この項目は、「やや不満」「不満」と回答した利用者が、15.1%から59.0%となっている。特に「バリアフリーへの配慮」については、「やや不満」が27.2%、「不満」が31.8%と高い割合となっている。エレベーター設置の希望が多数寄せられている。

(1) 施設設備について

- ・エレベーターを設置してほしい。(他 44 件)
- ・トイレを改善してほしい。(設置場所、洋式化)(他 5 件)
- ・隣室や廊下から声等がうるさい。防音化必要。(他 9 件)
- ・階段が厳しい。(他 3 件)
- ・建物が老朽化している。(他 1 件)
- ・ゴミ箱を設置してほしい。(他 3 件)
- ・冷暖房に不満。(暑かったり、寒かったり)(他 1 件)
- ・大画面のテレビにしてほしい。

(2) 運営面について

- ・抽選会の日程に不満。
- ・使用料を安くしてほしい。(他 3 件)
- ・利用終了時間前から速やかな退出を求められるようなプレッシャーが強い。(他 1 件)
- ・時々鍵が開いていないことがある。(他 1 件)

(3) 事業について

(4) 職員について

- ・職員の対応に不満。

(5) 評価のこぼ

- ・手すりがついて良かった。
- ・駅に近くて便利。(他 4 件)
- ・駐輪場があるので便利。
- ・落ち着いた環境で利用している。
- ・古い建物だがキチンと保たれていてすばらしい。

(6) その他

- ・早く建て替えをしてほしい。(他 1 件)

武蔵野市民文化会館

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野市民文化会館			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 五十嵐 修			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで			
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また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			
指定管理委託料	予算	365,463,000円	決算	365,086,537円

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

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100	施設、設備等の適正な管理運営。安価で質の高い事業と情報の提供。安全への取組	B	施設、設備の適正な管理、運営に努めている。 市民への芸術文化の提供及び支援が行えている。 販売したチケットはほぼ完売し事業運営も好調である。 総合満足度では高い満足度を得ている
	②重点ポイント		自主事業では安価で質の高い公演を実施し、チケットも毎回ほぼ完売している。		
	③アピールポイント		地域文化活性化のため、営利を目的としない市内の芸術文化団体に優先使用と使用料の減額制度を設け、芸術活動の支援を行っている。チケットはほぼ完売。		
(B) 利用者モニタリング		79.7%	A 職員の対応やB建物・設備等の管理、総合満足度で高い満足度を得ている。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100	設備は老朽化しているものの、各視点で高い水準を維持している。	A	利用者の総合満足度は高水準を維持しており、管理・運営も適正である。 これまでの地域連携・活動支援から一歩踏み込んだ取り組みを期待する。
	②重点ポイント		利用者の安全確保の取組を高く評価する。施設外での継続的な文化活動を、今後も期待する。		
	③アピールポイント		年間80本を超える自主事業の企画立案及び実行力		
(B) 利用者モニタリング		79.7%	設備は老朽化しているものの、適切に管理し、高い総合満足度を維持している。		
(C) 財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45	45	*市民や利用者からの要望に対し、対応可能なものについては、早急に対応し改善を図っている。 *会員や顧客に対して頻繁に情報提供している。	*職員対応の高評価を評価する。 *「市民の文化活動支援」のための新たな取組を検討されたい。
B安全への取り組み	15	15	*安全管理については年2回の自衛消防訓練やAED取扱訓練等を実施している。 *警備員を配置し、巡回を行うなど安全管理に努めている。	*十分かつ積極的な取組が行われており高く評価できる。
C適正な運営	30	30	*当初予定された事業計画に基づき、事業運営を適正に実施している。	*適正に運営されている。引き続き、低利用率施設対策を講じられたい。
D施設・整備等の適正な管理	10	10	*設備管理については定期点検計画に基づき、計画的に実施している。 *開館前に毎日、ホールや駐輪場などの館内外を対象に清掃を実施している。	*利用者の評価も高く、適正に管理されている。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	*自衛消防訓練の実施 *AED取扱いの訓練	全職員の定期的な訓練は高く評価できる。
(2)	地域の連携に向けた取組	*屋外駐車場の開放など 地域のイベント等への協力	市民が良質な文化活動に触れるアウトリーチを企画・実施したことを評価する。今後の継続的な実施を期待する。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	*市民の要望に応え安価で質の高い事業を提供 *チケット購入者への配慮としてDPA会員の導入 *託児室付きの公演の実施	独自アンケートを踏まえ、良質な事業の提供を継続されたい。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	*ホームページによる施設の空き状況の公表とインターネット受付の実施	空き状況の公表を行うとともに、リニューアル後の低利用率施設対策についても期待する。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要

(様式2) 評価シート

満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計	79.7%	*施設・設備は老朽化しているものの、高い総合満足度を維持している。
--------------------------------	-------	-----------------------------------

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> *お客様の要望に応え、クラシックから歌謡曲やポピュラーの提携事業まで幅広い公演を行い、安価で質の高い事業提供に努めている。又、託児室付き公演も年数回実施し、要望に応じている。チケットの販売は毎回ほぼ完売である。 *インターネットによるチケット販売とインターネット購入者に配慮した「グアム」会員制度を開始し、チケット販売の拡充を図っている。 *施設利用者の利便性向上のため、抽選日の前にホームページ上に施設の「空き」状況を公開している。抽選日後は、一部の施設を除いてインターネットでの受付を行っている。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *主管課と十分な連携のもと、改修工事の準備に向けて打合せなどを行った。 *改修工事に伴う休館期間の周知と他の館へのご案内なども主管課との連携のもと、実施した。 *休館期間中の公演事業企画及び会場の確保も行い、リニューアル後も集客につながるよう企画している。 <改善が必要と思われる点> *設備備品などは、保守点検や修繕などにより良好な状態に維持管理しているが、開館後 30 年が経過しており、設備備品に経年劣化が見受けられる、又、利用者よりエスカレーター等のバリアフリーの要望も強く、対応が必要となっている。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> *施設設備は老朽化しているものの、利用者の総合満足度は高水準を維持している。 *利用者の安全確保の取組みを、全職員で継続して積極的に実施している。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *平成 28 年度からの大規模な改修工事に向けて、主管課や関係者と情報共有し連携するとともに、指定管理者としての経験・知見を改修内容に反映させてきた。 *コミュニティセンターでアウトリーチ（公演）を実施し、市民に良質な文化活動に触れる機会を提供するとともに、指定管理者の実施する自主事業の市民へのPRにつながった。 <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *改修工事は、利用者や保守業者等から指摘されていた課題等を解消し、利用者の利便性や快適性等を向上させる機会であることから、引き続き主管課や工事関係者との積極的な連携を期待する。 *改修工事に伴い施設管理上の設備が大幅に更新される。効率的かつ効果的な施設の維持管理という面から、適正な仕様書作成等を期待する。

(C) 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	*

(D) 特記事項

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 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。	○
		13 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。	○
		14 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	15 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。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 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。	○
		19 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。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 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）。	○
評価の理由	1階エントランスには常時警備員を配置し、利用者への施設の案内と警備に努めている。自主事業開催時には、職員を配置して館内の案内や苦情などの対応に当たっている。自主事業では安価で質の高い公演を実施し、チケットはほぼ完売している。公演時にはアンケートを実施し、事業の企画運営に反映させている。お客様のニーズに合わせて、託児室付きの公演等も実施している。ホームページや市報等の他、会員には毎月2回、顧客には毎月1回DMを郵送し情報提供に努めている。地域のイベント等のため、屋外駐車場等を開放し協力している。		45点 × ○の数/21問
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 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。	○
		24 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。	○
		25 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。	○
		26 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。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 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。	○
		29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	職員や委託業者を対象にして、年2回消防法に基づく消火・避難誘導・通報訓練やAED操作訓練を実施している。固有職員については、自衛消防技術及び上級救命講習を受講させ、資格を取得させている。警備員には、館内外を定期的に巡回すると共に閉館時には機械警備を行い、安全管理に努めている。	

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 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。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 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）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由		基本協定及び年度協定に基づき業務執行を行っている。委託業者とは日々連絡・調整を行い、業務内容については検討を行っている。主要な業務委託は定期的に見直しを検討する。利用者の要望に応えるべく幅広い事業を展開し集客確保に努めている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由		施設・設備等の管理については、市と連携し万全の対応を執っている。保守点検等報告書の確認及び職員・警備員等による巡回・点検を実施し、不審者・不審物や不具合箇所の早期発見に努めている。また、委託業者による会館内外の定期的な清掃と、毎日、利用開始前と終了後に清掃を実施し、良好な環境の保持に努めている。		

(様式3)チェック項目シート

(主管課記載)

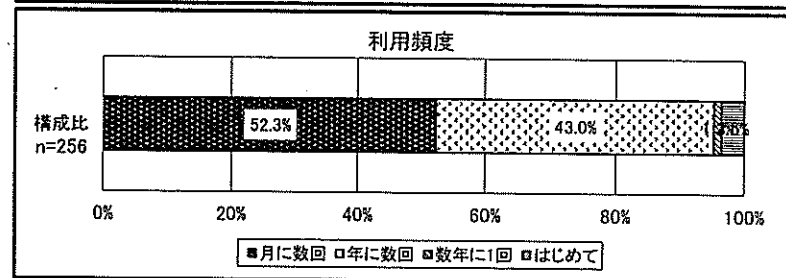
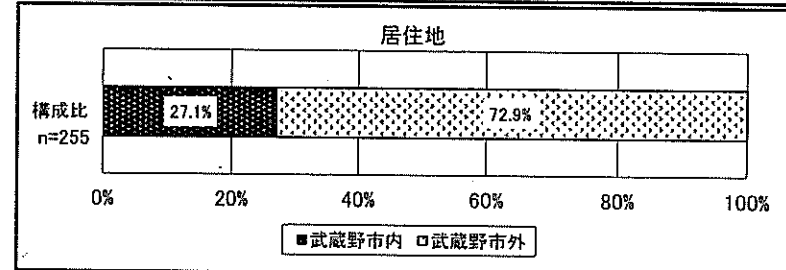
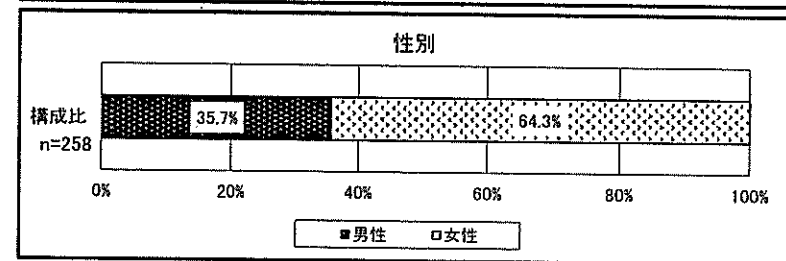
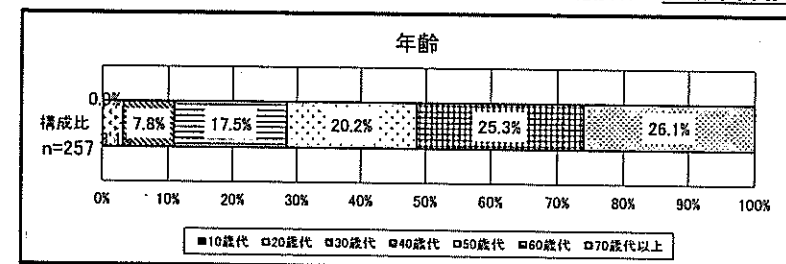
「上宮」評記

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 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。	○	45
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○		
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○		
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○		
	情報提供	12 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。	○	
	13 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。	○		
	14 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	15 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。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○		
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○		
	18 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。	○		
	19 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。	○		
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 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）。	○		
評価の理由	利用者による職員の対応の評価が高いこと及び市と連絡を取り合い、三鷹駅広報ラックを積極的に活用することで、市民や利用者が情報を得やすいように情報提供を工夫していることを評価する。第五期長期計画の「市民の文化活動への支援」を踏まえ、地域ニーズの一步踏み込んだ把握を求めたい。			
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15
	23 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。	○		
	24 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。	○		
	25 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。	○		
	26 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。	○		
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	適正な警備	28 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。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○		
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	評価の理由	職員全員による消火・避難誘導・通報・AED操作等の訓練、固有職員全員の自衛消防技術及び上級救命講習受講等、利用者の安全確保のための取り組みは高く評価できる。		

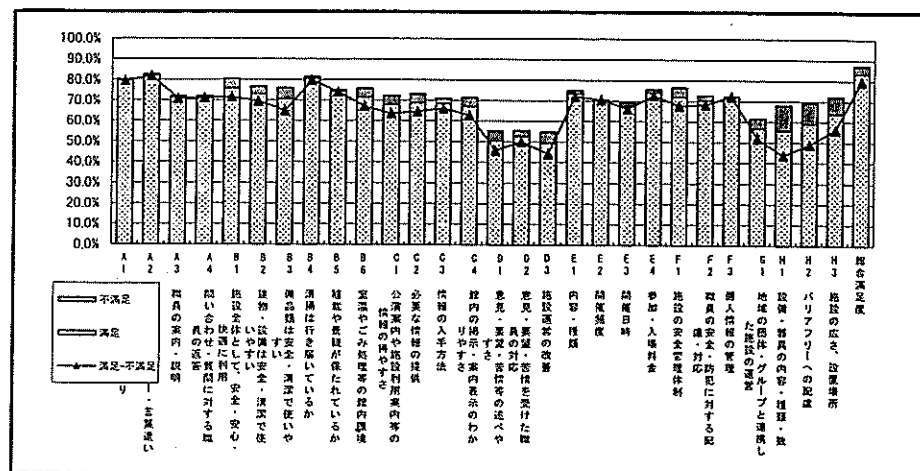
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 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）。	○	
	44 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。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 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。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	51 経費は節減されている。	○	10
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由 適正に運営されている。再委託先の選定については、平成26年度に実施した維持管理手法調査結果や改修工事内容を考慮して、市民文化会館においても見直しを検討されたい。改修工事後の利用率の低い施設の対策を研究されたい。		
	53 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。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 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。	○	
	56 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。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	10
	61 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。	○	
	62 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 供用開始から31年が経過し経年劣化した施設・設備もあるが、利用者からの評価も高く、適正に管理されている。平成28年度の改修工事に向けた工事事業者との協議において、指定管理者としての経験や知見を活かしていることを評価する。		

(様式5)

施設名 武蔵野市民文化会館

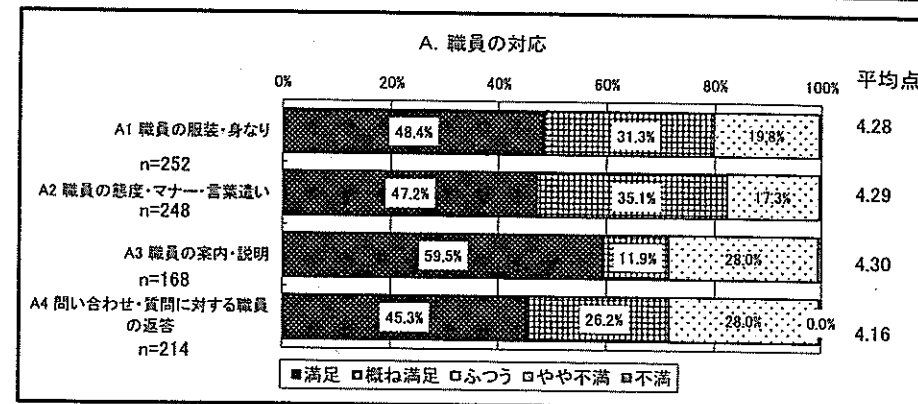


【回答者の属性】に関するコメント
 回答者はホール、練習室、展示室などの利用者からの回答を得た。回答者の年齢構成は60代以上で51.4%と半数近く占め、続いて30代、40代で37.7%の回答者も多かった。性別、居住地は例年通り女性と市外利用者が多い。特に女性が多いのは、平日の練習室利用者と考えられる。利用頻度では「月に数回」が52.3%を占め、特に練習室はリピーターが多い。また、「数年に1回」が43.0%いたが、これは主に10代、20代のホール利用者である。

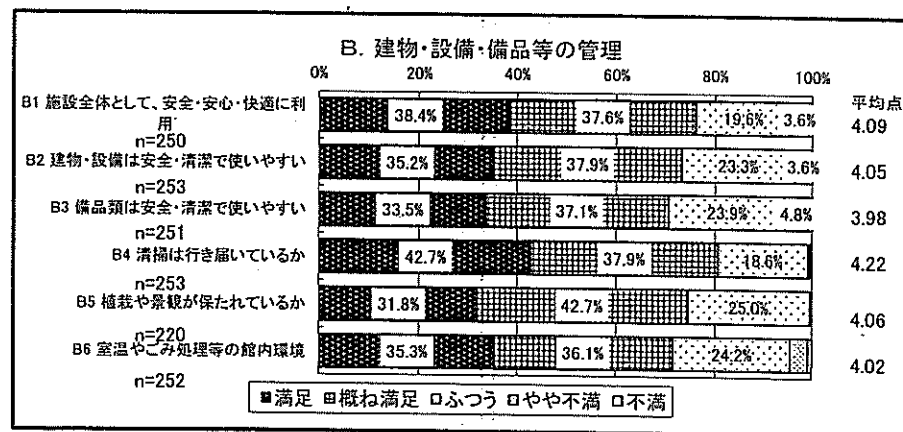


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
個別項目、利用者の意見の反映、設備・器具の内容、バリアフリーへの配慮などには「不満」の回答もあるが、総合満足度では「不満」、「やや不満」の回答で3.8%と少数である。約83.5%の人が「満足」「概ね満足」としており、高い満足度を得ている。

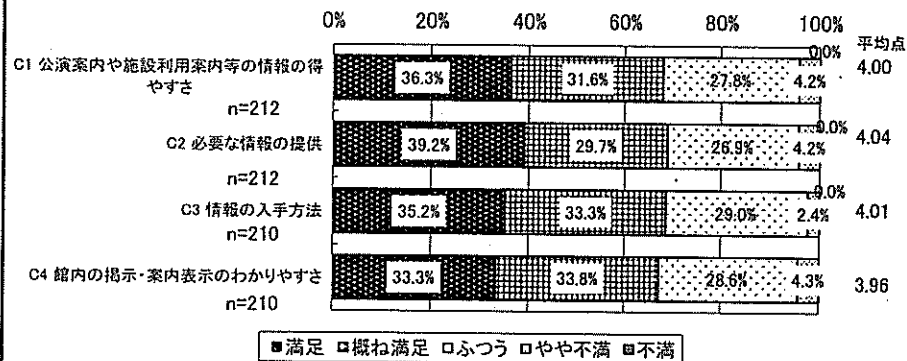


【A職員への対応】に関するコメント
約71～約82%の人から「満足」「やや満足」の回答を得ており、「不満」も0.5%以下の回答であるが、「やや不満」の回答があるので、接遇研修等を通して更なる満足度の向上に努めていく。



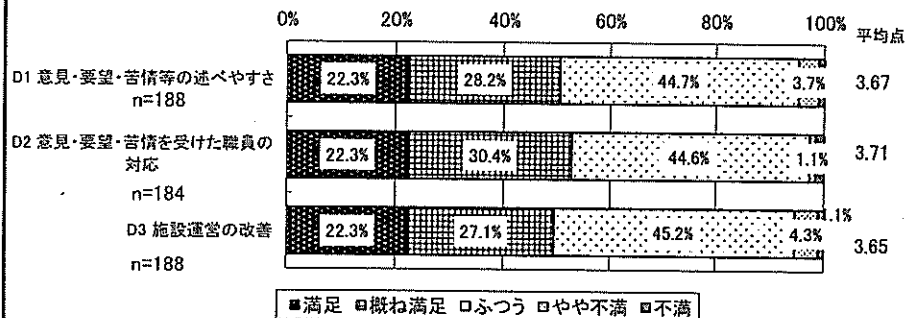
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
B1～B3項目に5.0%以下の「不満」、全項目に25.0%以下の「やや不満」の回答もあるが、71.4～80.6%の方から「満足」「概ね満足」と高い満足度を得ている。「不満」「やや不満」の要因は開館30年による建物・設備等の経年劣化によるものと考えられる。大規模改修工事が始まるまでも、設備等の定期保守点検、館内の定期清掃等の維持管理に努めていく。

C. 情報の提供



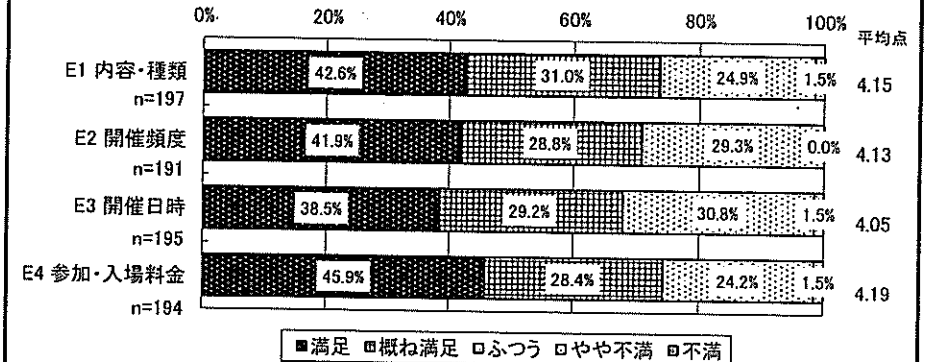
【C情報の提供】に関するコメント
0.1%の「不満」、2.4～4.3%の「やや不満」の回答もあるが、67.1%以上の方から「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者は満足していると思われる。情報提供は、文化事業団ホームページ、会員や顧客に対するDM郵送、市報、市内掲示板、パンフレット等で行っているが、今後も情報提供に努めていく。

D. 利用者の意見の反映



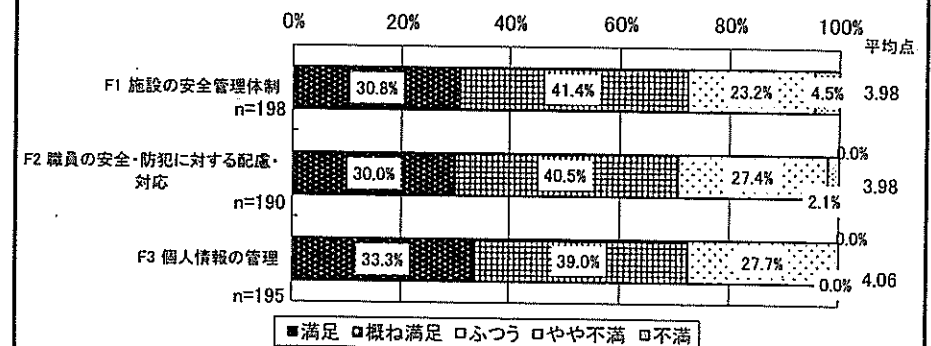
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
1.6%の「不満」、1.1～4.3%の「やや不満」の回答もあるが、49.4～52.7%の方から「満足」「概ね満足」の回答を得ている。事業団自主事業では公演毎にアンケートを実施し、事業に反映させている。施設、設備等の改善については、予算の範囲内で対応している。職員への対応については、接遇研修等を実施しながら、満足度の向上に努めていく。

E. 主催・共催する文化事業

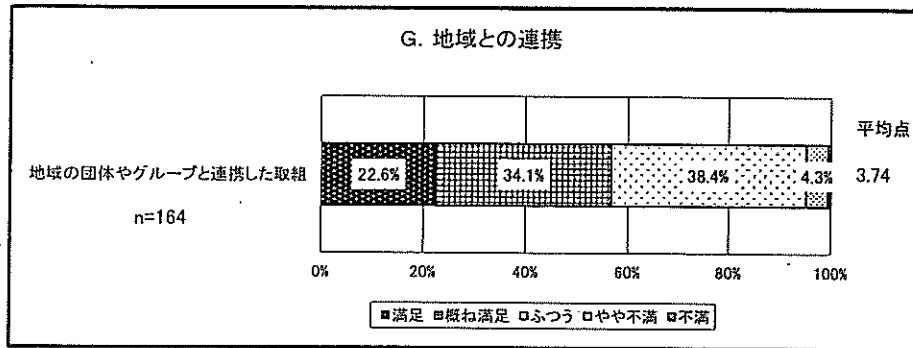


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
「不満」の回答は無く、1.5%の方が「やや不満」と回答しているが、67.7～74.3%の方から「満足」「概ね満足」との回答を得ている。年間100本以上の自主・共催公演を開催しているが、チケットはほぼ完売である。これからもお客様のニーズを捉えながら公演事業を実施していく。

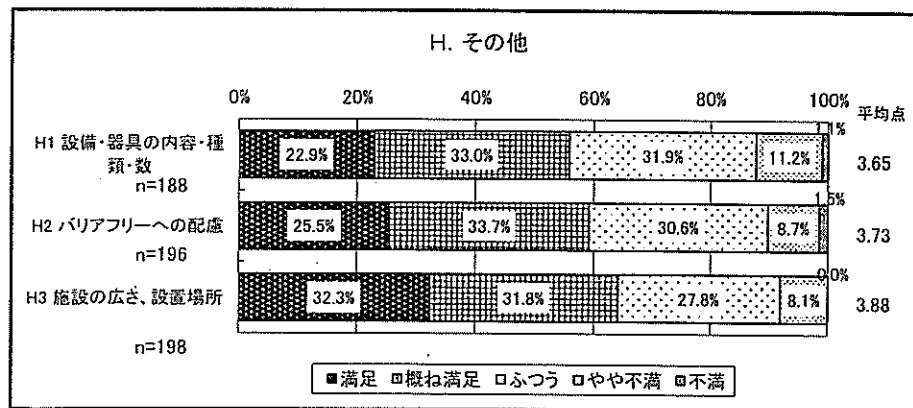
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
「不満」の回答は0.1%、2.1～4.5%の方が「やや不満」と回答しているが、70.0%以上の方から「満足」「概ね満足」との回答を得ている。管理体制としては管理会社に委託し、毎日定時に館内巡回監視パトロールをしている。防災・防火に対しては、事業団職員並びに委託会社社員を含めた合同の自衛防災・防火訓練を年2回実施している。情報管理については、事業団個人情報保護規定に基づき対応すると共に市の情報セキュリティ研修にも参加し、情報の取扱いに努めている。



【G地域との連携】に関するコメント
約5%の人が「やや不満」「不満」と回答しているが、「満足」「概ね満足」の回答が56.7%との回答を得ている。他の項目より無回答が多かったが、地域の連携については、団体の集合場所として屋外駐車場などを提供している。今後とも地域とは可能な限り連携を図っていく。



【Hその他】に関するコメント
55.9～64.1%の方から「満足」「概ね満足」の回答を得ているが、8.1～12.2%の方が「不満」「やや不満」の回答であった。これは、設備等の経年劣化によるものと、利用者の高齢化によるバリアフリーへの不満等が要因と考えられる。

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

(1) 施設設備について

- 大ホールの2Fへエレベーターがない。ご年配の方を多くお見かけし不便そうである。
エレベーター必要(大ホール)
- 大ホールは、はじめの席が出られないのでスペースを作った方がよい。
- 席がせまい。
- 市民文化会館について: イスが狭すぎる。数を少し減らしてでも、若干広くしてほしい。
- イスが狭く、背もたれが低すぎ、なんとかして欲しい。
- 椅子席の巾がもう少し広いとより快適でしょう。
- 椅子が古いせいか、振動が伝わりやすい。後ろや同列の人が動くと、すぐ伝わり、ちよつと居心地悪い。トイレは全部 洋式がいいと思う。
- ホールの床がカーペット敷きなのは音が響かず(特に小ホール)良いホールなのに残念! サントリーホールやオペラシティ・コンサートホールのように床全面を木製にすれば本当に良いホールになる。現状では私は大ホールでのオーケストラ公演を聴きに来る興味は湧かない。
- 出演に際して、控室から舞台に出る道順が分りにくい。
- トイレを利用するとき、暗くてこわい。
- トイレの数が少ない。(同様の意見、他2件)
- 1Fのトイレの数がもう少し多いとよいです。ホールのトイレが遠いです。
- トイレの数が少ないので改善してほしい。3F、地下のトイレは遠くて(便器が)少なく、休けい時間に間に合わない。
- 大ホールのトイレ迄のアクセスに難がある。
- トイレの洋式の数をふやして下さい。できれば広くしてほしい。値段がお手頃なのは満足していますのでよききにきます。少し照明が暗いので足元を明るくしてほしいです。これからも良いアーティストをよんで下さい。
- 女性用トイレの数不足。
- 女子トイレに並んでいると和式トイレの利用が少なく、もったいない。2Fトイレの和式は1～2個で良いのでは? 年配の方は脚・腰の関係から洋式の方が良さそうだ。
- 今ドキ 和式トイレはすごい。
- 便座のウォーム化をはかって欲しい。文化会館内の座席…前傾 固くなっている。直して欲しい。会場内に脱臭設備を…加齢臭がひどい。
- 全体的に地味すぎる。華やかさは必要ないが、エントランス、ロビー等の改善(雰囲気作り)が必要に思う。都心のコンサートホールの心地良さを勉強して欲しい。

- 夜の演奏会の場合に軽食をとれるスペースが少ない点。トイレの数がやや少ない(特に女性！)点を除けば、企画・料金ともに大変満足をしています。
- 練習室の空調を改善いただければ。
- 練習室のクーラーが効かない時と効きすぎるときがある。
- 練習室のエアコンを温度設定できるものを設置してほしい。
- 練習室は小さ目のものがあればよいと思う。
- 利用料金の支払いを事務所でやって欲しい(金融機関に行かないでも)
- 出来れば譜面台を用意していただければ。
- トイレの数が少なすぎる(練習室から遠い)
練習室付近のトイレが少ない。(同様の意見、他に1件)
- 練習室にもう少し譜面台があるといい。有料でもよいのでは。1本 10 円から 50 円。
- アンサンブルの練習室がない。
- 台ふきが欲しい。
- 机の足が壊れてる。
- 展示ルームでの飲食(ロビーで)を出来るようにお願いします(かんたんな打上パーティー等)。展示ルームの照明の設備→無料にしてほしい。
- 展示室にはしごではなく車輪のついているものにしてほしい(高齢者の人が多いので、はしごでは危険)
- 絵画等の展示用のリフターがあると安全かつ便利です。
- 当日、予告催事の案内板についてより工夫して下さい。
- 展示室のピクチャーレールを今よりも使い易い品物に取替えてください。
- 机の足が倒れやすくて危険。机が重くて古い。
- 譜面台の固定がしにくいので、止めやすいものにして欲しいです。空調の調整がもう少ししやすいと良いです。
- 茶室の水屋を明るくして頂けると助かります。
- 水屋を明るくして下さい。(同様の意見、他に1件)
- 広いお茶室をお借り出来て有難くとも感謝致しております。来年四月からしばらく使えなくなりますのが残念です。リニューアルなさり、又、利用させて戴きたく宜しく願い致します。
- お茶室のみの使用にて他のイベントのこと等お答えしかねます。静かで使いよく楽しみに通っています。
- ロッカーの設置をもっと多くして欲しい。イスが不安定である。
- ロッカーの数がもう少し多いと嬉しい。
- 階段の多いのが難点です。
- 1人のスペースが狭い。
- さすがに古くなっている。

- やはり、せまくなる？

(2) 運営面について

- 来年度 休館中の練習場所の確保が心配です。
- 来年度から休館となり困ります。どこか紹介していただけるとうれしい。
- 保守点検日が火曜日が多くて、使用できません。
- 火曜日利用が多いですが休館日と連休され、大変迷惑に居ります。何とかして下さい。
- 文化会館は来年から1年間利用できないそうなので、代わりに利用できる施設を案内してほしい。
- 保守のために利用できない日が多すぎる。午前午後夜間を分けて保守にし、一部でも使用させてください。
- 練習室の保守点検日が多すぎて使いにくい。
- 情報入手のしやすさがほしいです。HP も見ているのですが、もうすこし情報が見つけやすくなるといいなと思います。
- もうそろそろ玄関ホールの照明、明るくして下さい!! 陰気な、湿った感じに、気が滅入ります(いつもです)。もうそろそろ～宜しく願いします。
- 正面玄関の照明明るく!! もういいでしょう!! 陰気な感じ。
- 昼・夜 同日公演の場合 駐車場使用について考慮してほしい時が有りましたし 有ります。わずかな間隔で…
- 以前よりずっとビジネスライクになってきている。インターネット申し込みが優先されて、電話申し込みは希望の席 求められない。行けなくなったチケット、前は預って、販売してくれたが、今はやってくれない。
- 早く休館から開放願う(1年間のブランクは淋しい)。
- 文化会館の大規模 修繕工事、来年度から一年間工事があるそうですが、できたら 早めに終了していただきたいです。小学校行事など使わせていただいています。
- 工事を少しでも早く終わってください。まっています。
- ステージに向かって右端の席は、壁の向こうの音が聞こえる。小ホールの欠陥。本番中は作業しないなど配慮を徹底すべきである。

(3) 事業について

- チケット購入時、パソコンが通じないことがあります。それを改善して頂けたらと思います！
- コンサート、内容、値段、すばらしい！ 非常にありがたく満足しています(特に小ホール)。来年度から 1年間の休館、どうしようと思っています。
- 大ホールで管弦楽、交響曲の公演が多ければと考えます。
- 日本人の演奏が増えれば好いのですが。
- 公演の内容や料金はよいと思いますが、チケットがなかなかとれなくてだんだん行かなくなってしまいました。抽選枠があるとか、勤め人にもチケットをとりやすい方

法があるとよいと思います。

- 都外からだと平日 19 時開演は厳しい。19 時 15 分でいつかご検討頂きたい。逆に休日 19 時だと他公演とバッティングしないので助かる。
- チラシはあえて以前のコピー用紙みたいな方がよかったです。あれは武蔵野さんの文化でした。企画力があり、ニールンドさんのようにブレイク前に初来日させるなど [] さん等をはじめリサーチ力は日本一です。座席数は減らさないで下さい。シェライヤーさん、ハーゲンQなど一生の思い出がたくさんある。武蔵野市民でないのにこんなに恩恵を受けて感謝の気持ちでいっぱい。大満足。大満足。
- 売切れて買えなかった人が居るのに当日空席がありもったいない。会員同志の間だけでも良いからチケットを譲り合えるシステムがあると良いと思う。
- 休みの日のチケット発売日を増してほしい。
- 休館中の対応について、他会場を利用したコンサート等を考えてほしい。
- リニューアル後も期待してます。
- 安い位です。
- 人気コンサート（藤原真理さん）のチケットは抽選制にして下さい。
- 最近コンサートの質について不満あり。以前のほうが魅力ある演出、楽団が多かった様な気がする。
- 公演が集中するときがある。駐車場の満車空車の表示は車からでも西口からでも見られるようにしてほしい。
- いつも素晴らしい内容の公演をリーズナブルに提供いただきありがとうございます。武蔵野市民がうらやましいです。音響もすばらしく満足しています。
- チケット発売時の電話がものすごくつながりにくいです。古楽系の演奏家をお呼びください。アッコルドーネ、ラルペジャータ、ラルヴェルディ、フランコ・ファジョーリ 等。
- 演出についての要望（今回は大変楽しかったです）。もっとたくさん古楽のコンサートを企画していただけると嬉しいと思います。来春、イエスティン・デイヴィスをお呼びするのはすばらしい。しかし、それなら、ヨーロッパでセンセーション巻き起こしている フランコ・ファジョーリをお呼びべきだと思います！ まだ来日していないのが不思議なほどです。よろしく願いいたします！
- 今回は素晴らしい演奏会だった。
- 仕方ないこととは言え 駅から遠いのが難点ですね。いつも すばらしい企画をありがとうございます。
- ステージ・マネージャーの質が低すぎる。譜面台、イスで問題が生じるなど論外。演奏者との打合わせ、意思疎通ができていないのではないのか。閉館中、都内の一流といわれるホールで研修させるべき。また、小ホールでは、演奏中、バックステージから物がぶつかるような音がしたことも何度かある。当然ながらこれも論外。運営

にかかわるスタッフの能力向上を希望する。

- 申し込み時の混雑緩和にぜひ工夫してほしい。
- 電話だと 100 回かけねばならない。音楽なのにデジタル優先はまちがいの。受付 1 時間は電話での席を確保して下さい。※常連はカベぎわ、中央ブロックはインターネット族。
- 当日に電話が集中してかかりにくい。何か ならないでしょうか。40 位からず席がなかったり すみの方だったりして 何とかしてほしいです。
- 本日の公演 編曲ばかり 本来作曲家のねらいと異なる。上手ではあるが多少不安であった。曲の選択（演奏する）を検討すべき。
- 公演のスケジュール発表がおそい。席がせまい。足をけがしたときに感じたが、階段でなくスロープがほしかった。
- 席が狭いのをぜひ何とかしてほしい。コンサートの曜日が片よっているように感じます。
- 小ホールの公演に良く伺いますが ステージが高過ぎる感じ、客席にカーペットを敷いてあるため 響きが失われて残念！ サントリーホールやオペラシティの大ホールは床から全て木製なのでとても良い響きです。
- 大変良いコンサートでした。
- 近く改装とのことですが、オルガンが好きなので何度か来させていただきまし、多くの演奏イベント（外国人オルガニスト含めて）を企画していただきとてもありがた思います。リニューアル後も多くのオルガン演奏会の機会が廉価で提供されつづけることを希望します。またいつも多くの演奏会情報チラシも郵送で送っていただいております。これも助かります。

(4) 職員について

•

(5) 評価のことば

- いつもありがとうございます。
- 人気ありますね。
- いつもありがとうございます。

•

(6) その他

- 路線バス以外の交通手段があるとより一層アクセスしやすくなる。例えば ムーバス（図書館、保健センター等も近いので居住地と結ぶ路線が望まれる）。
- 平成 29 年度以降も引続き練習室を利用させていただきたい。

武蔵野芸能劇場

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立 武蔵野芸術劇場			
所在地	武蔵野市中町1丁目15番10号			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 五十嵐 修			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで			
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			
指定管理委託料	予算	61,285,000円		決算 60,083,635円

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

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100	・利用者の要望に対する様々な対応 ・建物や設備等の適正な管理、運営	B	地域文化の活性化を図るため、営利を目的としない芸術文化団体に優先使用期間等を設け芸術活動の支援を行っている。 職員の対応に関し、満足度が80%を超える評価を頂いた。更に丁寧な対応を心がけるよう努める。
	②重点ポイント		・利用者の安全確保への取り組み ・HP等を活用した利用率向上への取り組み		
	③アピールポイント		・JR三鷹駅より徒歩1分という立地条件 ・中・大規模施設と同等の舞台照明・音響設備を備えあらゆる催し物に対応		
(B) 利用者モニタリング		78.1%	・職員の対応に関し満足度の高い評価を頂いた一方、トイレ改修に関する要望がある。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100	建物・設備・備品等の管理を評価。情報の提供に課題あり。	B	施設利用率は高水準を維持し、総合満足度が前年より上昇した。施設設備の老朽化はやむを得ないが、快適に利用される施設として、職員の丁寧な対応等を期待したい。
	②重点ポイント		情報提供について、一層の工夫を検討されたい。		
	③アピールポイント		設備の老朽化が進んでいるが、利用者の安全・安心のため、建物・設備・備品等の適正な管理に取り組んでいる。		
(B) 利用者モニタリング		78.1%	総合満足度は11.2%上昇した。立地の良さを活かし、高い利用率を維持している。		
(C) 財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45	45	*言葉遣いや態度に気を付け丁寧な対応を心がけている。 *利用者からの意見や要望に対し出来る限り対応している。	*利用者からの意見や要望を聴取し、市と連携した対応を心がけている。
B 安全への取り組み	15	15	*緊急時の連絡体制を確立 *防災設備の点検及び防災訓練を定期的実施している。 *夜間や休館日における機械警備の実施。	*安全・安心に関する利用者の満足度が高い。 *訓練等も十分である。
C 適正な運営	30	30	*利用率向上のため、HP等を活用している。 *管理費については、内容を精査し適正な執行に努めている。 *使用料等の現金取扱い、個人情報保護については、細心の注意のもと管理している。 *また、業務は市と締結している基本協定に基づき適正に実施している。	*高い利用率を維持している。 *適正に管理されている。
D 施設・整備等の適正な管理	10	10	*各種点検を定期的実施し、適正な施設管理を行っている。 *清掃も行き届き利用者から高評価を得ている。	*適正に管理されている

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	年二回消防訓練を実施	適切かつ十分な取組が行われている。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域のイベントには種々協力している	施設の特徴を生かした地域連携の検討を期待する。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	利用者からの意見や要望に対し出来る限り対応している。	情報提供の満足度の更なる向上を期待する。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	利用率向上のため、HP等を活用している。	高い利用率が維持されている。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 「不満」と「やや不満」の合計	78.1%	*ほぼ全てのアンケート項目で満足度が向上し、総合満足度も11.2%上昇した。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)
<アピール点> *JR 三鷹駅から徒歩1分に位置し利便性に優れている。 *利用者からの意見、要望を出来る限り対応し改善に努めている。 *利用者に気持ちよく利用してもらうため、言葉遣いや態度に気をつけ丁寧な対応を心がけている。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *利用者への情報提供については、HP、掲示板等の改善に取組み積極的にPRしていく。 <改善が必要だと思われる点> *要望があった空調設備 (冷温発生機更新)、トイレ等の改修工事が2月末に終了し施設環境が改善された。舞台音響設備の更新時期にきているため、入れ替え時期等に関し計画的に行なう必要がある。

主管課 (記入欄)
<主管課として特に評価できる点> *施設の安全・安心、清潔さに対する評価が高い。 *引き続き高い利用率を維持している。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *ほぼ全てのアンケート項目で満足度は向上している。 <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *平成27年度にトイレ改修工事を実施し、利便性や快適性の一部向上が期待される。一方で、その他設備の老朽化については、利用者の安全・安心のために、日ごろから配慮するとともに、市民が快適に利用できるように、言葉遣いや態度に気をつけ丁寧な対応を今後も期待したい。

(C) 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	*

(D) 特記事項

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
	地域との連携等	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
		10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 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。	○
		13 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。	○
		14 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	15 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。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 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。	○
		19 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。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 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)。	○
	評価の理由	職員の対応に関し、満足度が80%を超える評価を頂いた、更に丁寧な対応を心がけるよう努める。	
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 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。	○
		24 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。	○
		25 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。	○
		26 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。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 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。	○
		29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	緊急時の連絡体制を確立し、消防法に基づき防災設備の点検や消火訓練を定期的実施している。また、夜間や休館日には事件、事故等防止のため機械による警備を行っている。	

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 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。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 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）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由		HP等で施設案内や利用状況等を公表し、利用者の利便性を図り利用率の向上に努めている。管理費については、内容を精査し適正な執行に努めている。使用料等の現金取扱いや個人情報保護については、細心の注意のもと管理している。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由		保守点検に基づき各種点検を定期的に実施し、また、職員も随時巡回している。清掃については、屋内外にわたり行き数地全体の清潔を保っており、利用者からの評価も高い。		

(様式3)チェック項目シート

(主管課記載)

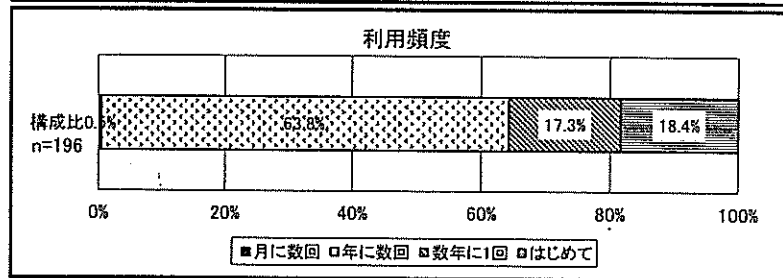
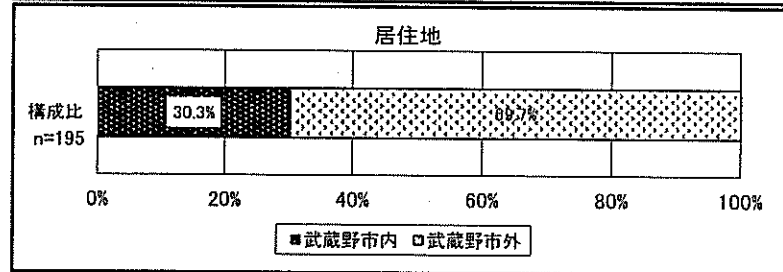
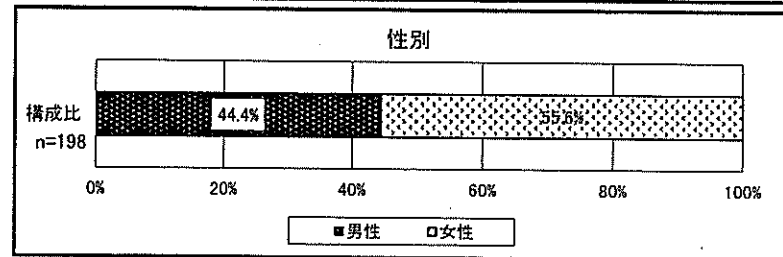
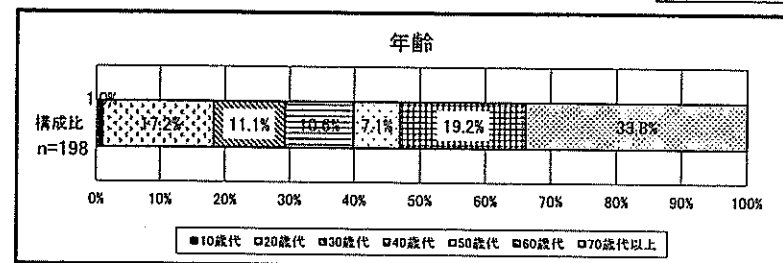
（上）調査記録

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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。	○	45
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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。	○	
		14 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	15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 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）。	○	
	評価の理由	駅近くという立地の良さを活かして、情報提供を工夫するとともに、ホームページ等でのPR方法についても、引き続き対応を検討されたい。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 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。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	訓練等が定期的に行われ、利用者の満足度が高く、評価できる。		

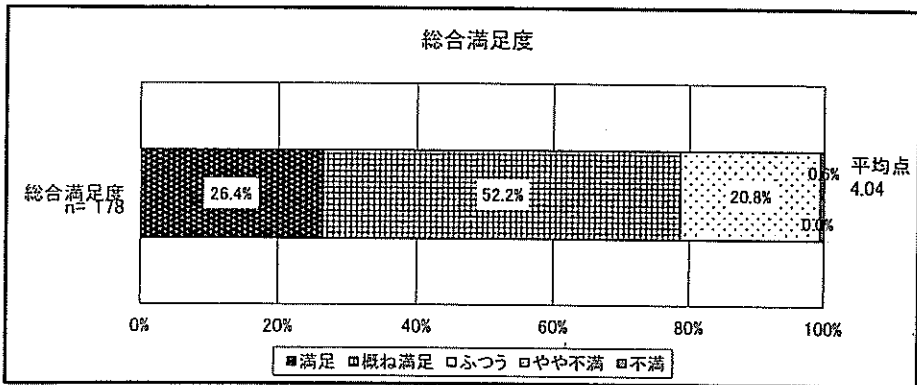
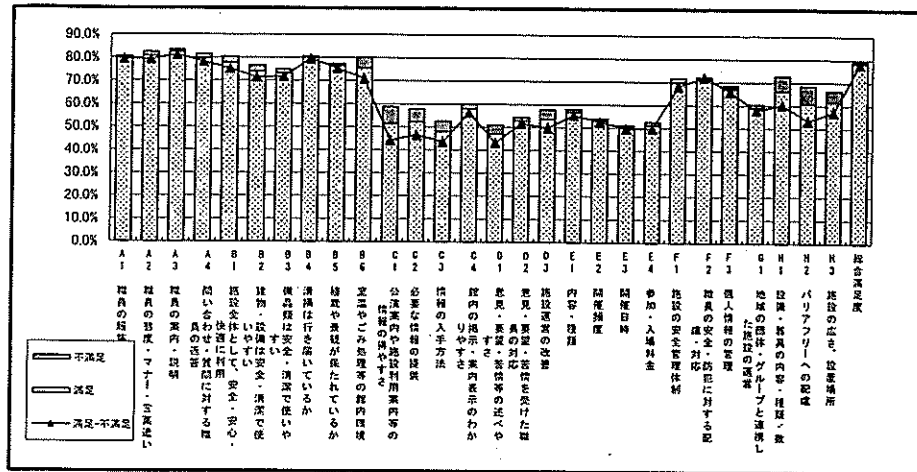
視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 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	48 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。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
	50 現金等が適正に管理されている。	○		
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由		前年に引き続き高い利用率が維持され、適正に運営されている。また、再委託先の選定については、維持管理手法調査結果をもとに、今後も定期的な見直しを検討されたい。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 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		行き届いた清掃等の施設管理について評価が高く、また、適正に管理されている。		

(様式5)

施設名 武蔵野芸能劇場

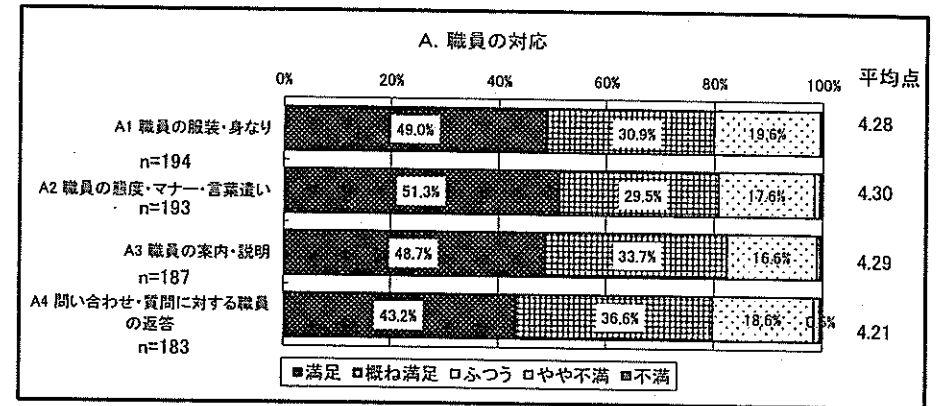


【回答者の属性】に関するコメント
 利用者の年齢に関しては60歳以上が50%を越えている。
 男女別では女性が55.6%と男性を上回った。
 また、居住地に関しては三鷹駅前と言うこともあり、市外利用者69.7%と市内利用者を上回っている。
 利用頻度に関しては年に数回利用される方が多い。

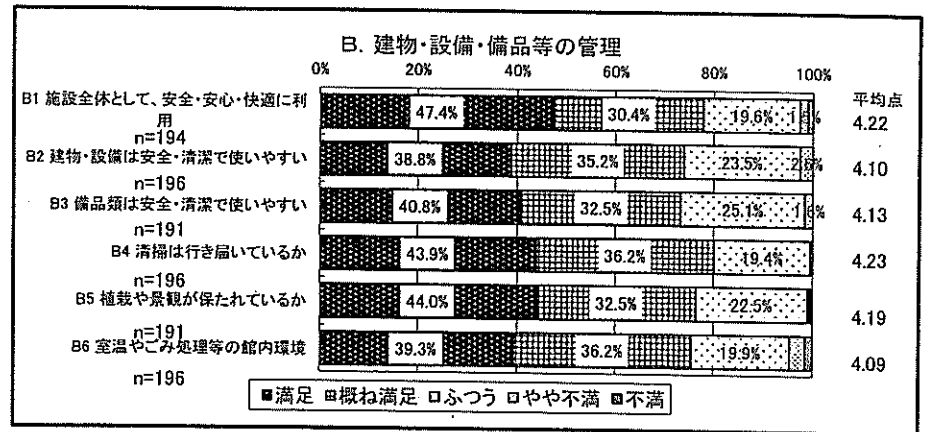


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
職員のマナー、服装、案内等に関することや清掃、館内環境等満足度は80%を超える評価を頂いた。しかし、情報の入手方法、情報提供については昨年同様評価は低く改善が望まれる。
総合満足度は、78.6%と昨年を6ポイント上回り好評価を得た。

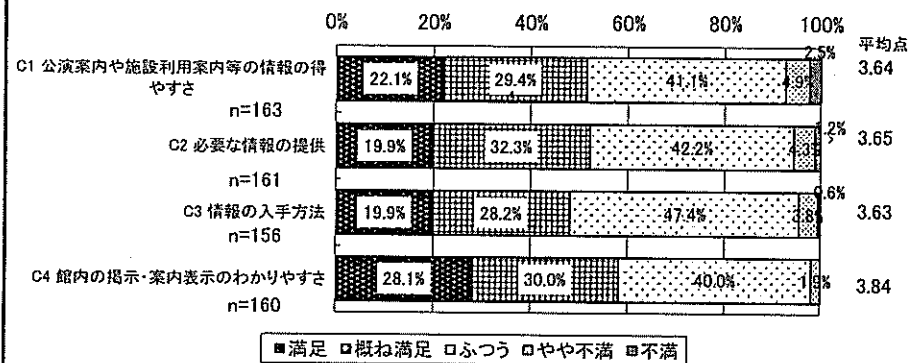


【A職員への対応】に関するコメント
職員に対する満足度は平均で80%を超え昨年を大幅に上回る結果を頂いた。これからも、この結果に満足せず親切、丁寧な対応を心がけるよう努めていく。



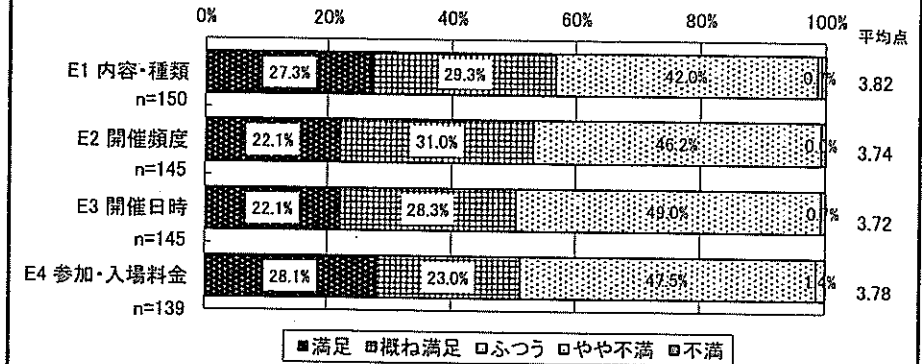
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
満足度は76.2%と昨年を6.6ポイント上回り、一昨年と同様な評価を頂いた。なかでも、清掃に関しては80%を超える満足度の評価を頂き設備の古さを清掃でカバーしている。

C. 情報の提供



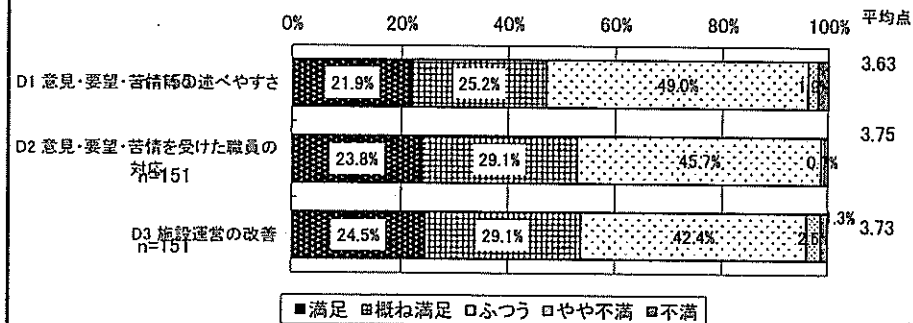
【C情報の提供】に関するコメント
情報提供に関するアンケート結果は毎年満足度が低い改善が求められていて、一昨年から長机を増やし各種情報を提供している。今年は満足度が50%を超え昨年を5.8ポイント上回ったが、更に週間イベント情報を掲出する等新たな取組みを検討したい。

E. 主催・共催する文化事業



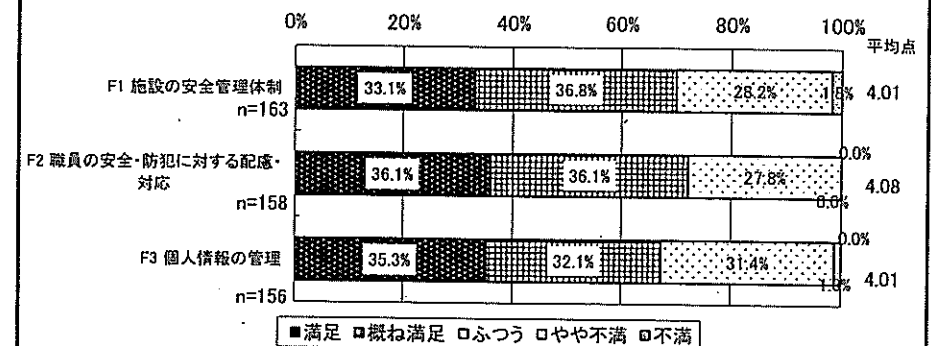
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
平均で満足度は52.8%と低い、特に開催日時や参加・入場料金について若干の不満があるようなので、質の高い事業を企画し満足度の向上を図りたい。

D. 利用者の意見の反映

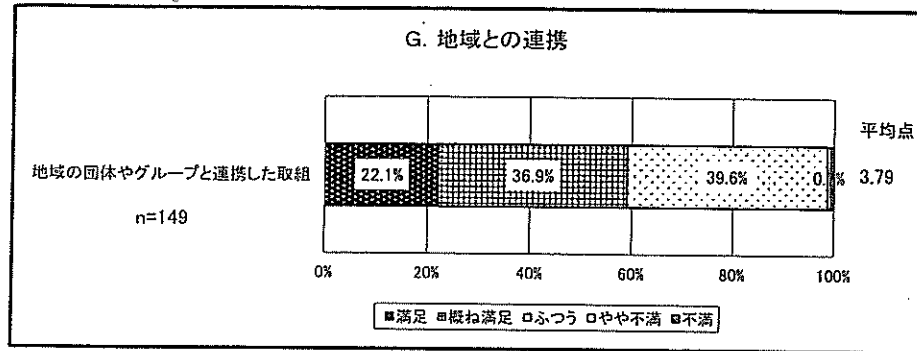


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
満足度は51.2%と昨年比で4.6ポイント上がった。しかし、まだまだ低いので意見箱等を常設する等の取組みを検討したい。

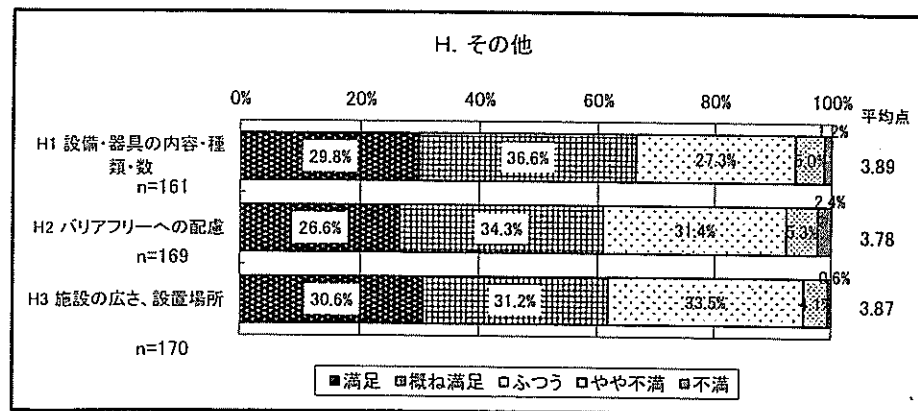
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
満足度は平均で69.8%と満足できる評価を頂いた。定期的な保守点検、防災訓練を実施し施設の安全管理に努めるとともに、防犯対策としてカメラを設置している。また、個人情報の取り扱いに関しては、事業団の内部規程に沿って適正に行なっている。



【G地域との連携】に関するコメント
満足度は59%で昨年より8ポイント上昇したが、地域の団体やグループと連携した取組についての手法を検討する。



【Hその他】に関するコメント
三鷹駅より徒歩1分の立地条件を生かす、満足度は63%であったが、トイレ等の設備が新しくなって満足度の向上が見込まれる。

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

(1) 施設設備について

- ・劇場から楽屋に聞こえなかった。右から2番めの席の鏡が7年前からよごれている。
- ・トイレの蛇口の水の出がわるい(構造的なスピーカーの音量を調節できる様にして欲しい)。
- ・楽屋のボリュームコントロールが効かない。
- ・トイレの手洗を自動にしていだきたい。
- ・立地条件の良さは格別、毎年利用させて頂いて助っております。初めて来場される方が、近いのに、通りまで出てしまい、迷うケースが多く、その点うまく案内する手だてが工夫の要あり、と思います。
- ・駅から1分という大変良い立地条件のうえ2F小ホールは採光も良く作品展示には最良です。難を云えば、高い建物に遮られ、場所がわかりにくいところです。
- ・道に迷う人が多いです。駅おりてすぐ右大きな木で行止りと思います。道標が必要(大きな木目印に線路ぞい)
- ・正面の黒板(白板)は、利用度が低いので、展示スペースに変更。※黒板(白板)→移動式で十分ではないか?
- ・展示用スポットライトがほしい
- ・展示用衝立の固定金具が取り付けにくいので、代わりにベルトで下の部分を固定するといのではないかと思います。(コの字型の金具が中へ落ちやすいため)
- ・ロッカーの幅が狭いので厚さのある荷物が入らず困りました。
- ・楽屋のテレビモニターの音量調節が良くない(音が聞えない)
- ・和式トイレは早急に洋式化すべき。
- ・エレベーターがおそい。
- ・2階トイレの段差が気になりました
- ・2階トイレの段差があぶないのでは

(2) 運営面について

- ・JRのホーム上から、現在行っているイベントの内容が判別可能ようにしてほしい。(芸能劇場、芸能劇場小ホール)
- ・毎年利用したいと思うのですが、会場確保がむずかしいです。抽選枠がとても少なくいつもハラハラドキドキしています。もう少し枠を広げていただけたらうれしいです。
- ・①この設間以前に効率の悪い使い方について考えて欲しい。設間がくだらなさすぎる。もっと根本的な事を考えるべきである。これだけ地の利を得た会館を行政としてもっとも活用すべきだと思う。駅のホームからも見える広告を最大限に利用すべき、最大限の活用を切にのぞむ。

- 存在が余り知られていないのが不満。もっとPRした方が良いのでは！
- ゴミの持ち帰りは止むを得ませんが、せめて燃やせるゴミは処理していただきたい。
- ゴミ捨て場が欲しいです。
- 室内を全体的に明るくされたい。
- 予約が半年前なのでもっと前から予約できるようにしてほしい。他では1年前とかあると思う。
- 2F(展示会場)の日々の少量ゴミ程度は館として吸収して処理して頂きたい！
- やはりゴミ箱は多少でもほしい
- 利用届を提出すると同時に広報への掲載ができると思っていました。地域の文化祭やバザー等にグループで参加できるよう接点を作っていたらと思います。会場への人の流れがないのが残念です。
- 当館での催し物については広報に告知して頂けると より宣伝になり もっと多くの人を呼び寄せられたのでは—

(3) 事業について

- いつも楽しいイベントの開催有難がとう 今後も宜敷く御願ひ致します。

(4) 職員について

- 受付の女性のベストとか、もう少しきれいなものに変えてあげたらいかでしようか？

(5) 評価のことは

- 毎年ありがとうございます。
- 多くの劇場へ行ったことがあります。当劇場が演じる側、そして観る側とも最も良い劇場と
思います。この劇場をいつまでも現状維持(できれば、グレードアップ)して頂き、末長く利
用できるよう切にお願いする次第です。
- いつも気持ち良く利用させて頂いています。ありがとうございます。
- こちらこそ利用させて頂きありがとうございました。
- 特にないです。大満足です。
- 気持ち良く利用させて頂きました。ありがとうございました。
- 駅近で便利です
- 駅に近く立地が大変良いです。二階ホールが使い易かったです。
- お世話になりました。また宜しく御願ひ致します。
- 小ホールをお借りしました。これだけ広い所がなかなかなく、写真展が開催できましたこと、
厚く御礼申し上げます。三鷹駅から歩いて1分、近くて利用しやすいです。ありがとうございました。
- 年数回の利用というか大会に来てますが、よいと思います。
- 特にありません。駅に近く大変利用し易く有難く思います。
- 初めての来場でしたが、良かったと思います。
- ありがとうございます。

- 駅に近いのがよい
- 市民文化会館以外は駅(吉祥寺・三鷹・武蔵境)に近く便利な点が気に入っている。
- 比較的きれいな館内で、ホールの大きさも使いやすそうで良かったです。ホール内の空調の
調整がもっと細かくできればなお良いと思います。お世話になりました。
- ありがとうございました。
- お世話になりました。本当にありがとうございました。
- 来月から改修工事と聞きました。無事竣工し、また来れることを楽しみにしています。駅から
至便でとても利用し易いです。

(6) その他

- 水彩画小作品展、出品作品とても良い 質的に良い作品が多い。

武蔵野スイングホール

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 スイング2階・3階・10階・11階			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 五十嵐 修			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで			
指定管理業務の内容	①スイングホールの施設の保守及び維持管理に関すること ②スイングホールの施設使用に関すること ③市民文化の振興を図るための「芸術文化団体」などの管理運営等に関すること ④その他スイングホールの管理運営等に必要な事項			
指定管理委託料	予算	77,101,000円		決算 76,325,292円

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

評価項目		評価したポイント		総合評価	
		評価	理由		
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	98.3	A 住民の満足の向上 B 安全への取り組み C 適正な運営 D 施設・整備等の適正な管理	A	日頃から利用者への安全対策や館内の良好な環境維持、サービスや満足度の向上に努めている。
	②重点ポイント	安全確保と利用者ニーズを反映させ利用率の向上に努めている			
	③アピールポイント	利便性のある多目的コンパクトホールと眺望のある多目的ホールで、多様な利用者にも対応できる。			
(B) 利用者モニタリング	75.1%	職員の対応や建物・設備等の維持管理等で利用者が満足している。			
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	98.3	来館者への安全配慮や接客に対する職員の意識、スキルが高い。	B	幅広い年齢層からサンプルを取る試みを行ったため、初来館者の割合が高くなり、施設の老朽化に引きずられて、総合満足度が低下したが、職員対応等に対する満足度が高水準である。
	②重点ポイント	利用者の安全確保のための積極的な取り組み。高い利用率の維持。			
	③アピールポイント	「職員の対応」に対する満足度が高い。接客に対する意識の高さや情報共有が成果として表れている。			
(B) 利用者モニタリング	75.1%	設備の老朽化等によるご意見はあるものの、職員の対応には満足している。			
(C) 財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45	45	*利便性と多用途に対応可能な施設 *サービス業としての意識を持った接客 *定期的な職員間の話し合い	*利用者は職員対応に高い満足度を示している。 *施設の配置上の課題があるが、職員対応でカバーしている。
B 安全への取り組み	13.3	13.3	*消防計画を作成し、防火、防災訓練を年2回実施 *監視カメラ、警備員の巡回警備の他、職員による保守点検も毎日実施	*計画に基づく年2回の定期訓練、毎日の日常点検で適正に取り組まれている。
C 適正な運営	30	30	*当初事業計画、予算執行計画に基づき適正執行 *個人情報保護規定に基づき管理 *委託業者業務日誌の提出、確認 *取扱現金の日ごとの集計確認	*利用件数も概ね前年同様であり、安定的に運営されている。
D 施設・整備等の適正な管理	10	10	*設備・備品の定期的な保守点検 *清掃業者による定期的な清掃と利用開始前後の毎日の清掃	*設備の老朽化等の課題もあるなか、利用者の満足度が高い。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	安全確保へ最新の注意を払っている。	十分な取組が行われている。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域内にある市民会館やプレイスの行事も受け入れている。	公共施設間で地域連携をしている。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	複合ビルという制約の中、可能な範囲で取り入れている。	改善が、利用者の満足度に反映している。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	「空室」情報の公開と多用途使用への対応。	高い利用率が維持されている。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計	75.1%	*設備の老朽化等の課題もあるが、職員の対応等のソフト面の質の高さが、利用者の総合的な満足度の高さにあらわれている。
「不満」と「やや不満」の合計		

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> *駅前施設のための利便性と高層階による眺望 *ホールの椅子の可動や飲食等も可能なレセプションルームもある多目的施設のため、多種多様な利用者にも対応できる。 *毎月職員全員で業務上の課題・情報の共有化のための会議を行い、サービスの向上に努めている。 *定期的な清掃の他、毎日利用開始前には清掃し、清潔な施設を提供している。 *警備員による巡回警備、監視カメラによる監視、年2回の自衛消防訓練を実施し、利用者の安全確保に努めている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *
<改善が必要と思われる点> *開設より19年が経過し、設備品に劣化が見られ、運営に支障をきたすことがある。今後、計画的に修理交換を行っていく必要がある。 *複合施設であることから、掲示等に制約があることから、十分な案内を行う事ができない。限られたスペースで有効な掲示を行うための対策を講じる必要がある。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> *「職員の対応」に対する満足度が高い。接客に対する意識の高さや情報共有が成果として表れている。 *定期訓練、日常点検により、積極的な安全対策が講じられている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *主催事業に対する満足度は上がっていることから、事業に対する努力の成果は上がっている。 *催し物を案内する伝送掲示板が老朽化し、来館者への案内が適切にできていないため、主管課として対応策を検討している。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *武蔵境駅北口の再開発も整ったところで、さらに多くの方々に利用していただけるよう、PRも含めた工夫を期待したい。

(C) 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	*

(D) 特記事項

--

ス

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 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。	○
		13 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。	○
		14 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	15 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。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 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。	○
		19 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。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 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）。	○
	評価の理由	施設の利便性が高く、多用途に対応できる施設である。日頃から、利用者にはサービス業との意識を持って接客している。苦情内容等に対しては、全員で共有し業務に反映させている。月1回全員で抽選会の反省と情報共有、課題等を話し合い、業務に反映させている。	
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 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。	○
		24 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。	○
		25 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。	○
		26 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。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 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。	○
		29 事件・事故が発生していない。	×
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	スイングホール消防計画を作成し、その計画に基づき、防火・防災等訓練を2回実施している。監視カメラによる監視と防災センター警備員による巡回警備の他、職員による保守点検も毎日実施している。しかしながら、ホールで置き引き事件が発生してしまった。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 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。	○	
	35 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。	○	
	36 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）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 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。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 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）。	○	
	44 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。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 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。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	51 経費は節減されている。	○	10点 × ○の数/10問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
<u>評価の理由</u> 当初事業計画や予算執行計画に基づき適正に執行している。個人情報については規定に基づき適切に管理している。委託業者には毎日業務日誌を提出させ、業務内容を確認している。使用料金等の現金取り扱いについては、毎日集計し確認している。			
適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 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。	○	
	56 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。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 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。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
その他	61 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。	○	
	62 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。	○	
<u>評価の理由</u> 定期的に設備、備品等の保守点検を実施し維持管理に努めている。委託業者による定期的な清掃と、毎日、利用開始前と終了後に実施している。			

(様式3)チェック項目シート

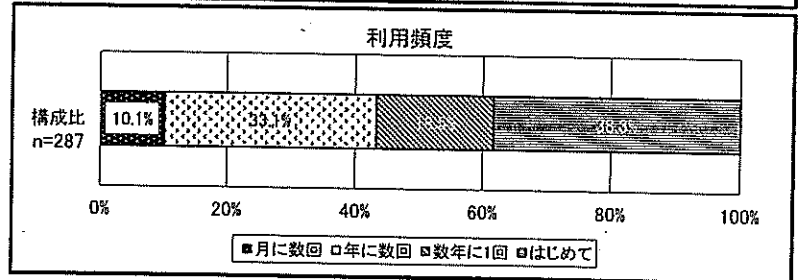
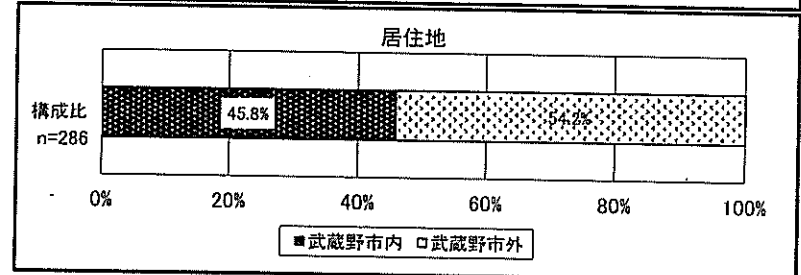
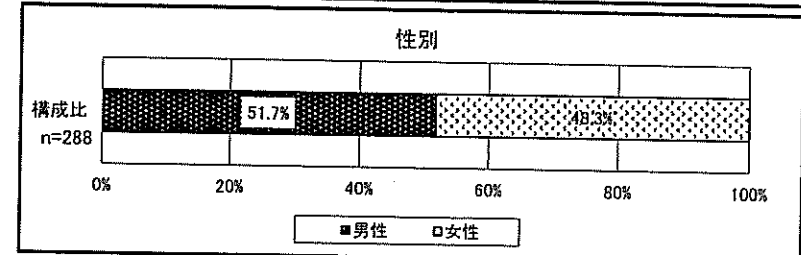
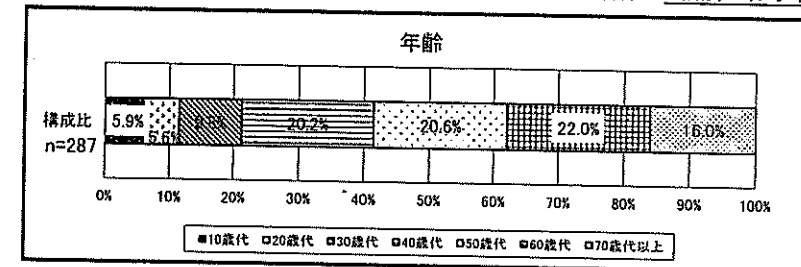
(主管課記載)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 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。	○	
	13 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。	○	
	14 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。	○	
	15 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。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 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。	○	
	19 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。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 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）。	○	
<u>評価の理由</u> 利用者アンケート「職員の対応」の満足度が高く評価できる。接客に対する意識が高いことと、職員間の意思疎通がよく図られている結果である。			
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	13.3
	23 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。	○	
	24 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。	○	
	25 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。	○	
	26 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。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 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。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	<u>評価の理由</u> 消防計画に基づく年2回の定期訓練と毎日の保守点検が実施されており、安全への適正な取り組みが行われている。不幸にも置き引き事件が発生したが、その後の職員の対応については、適切であった。		

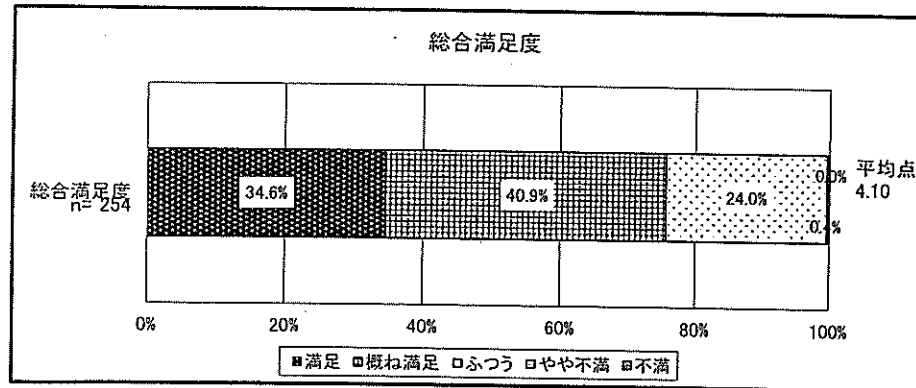
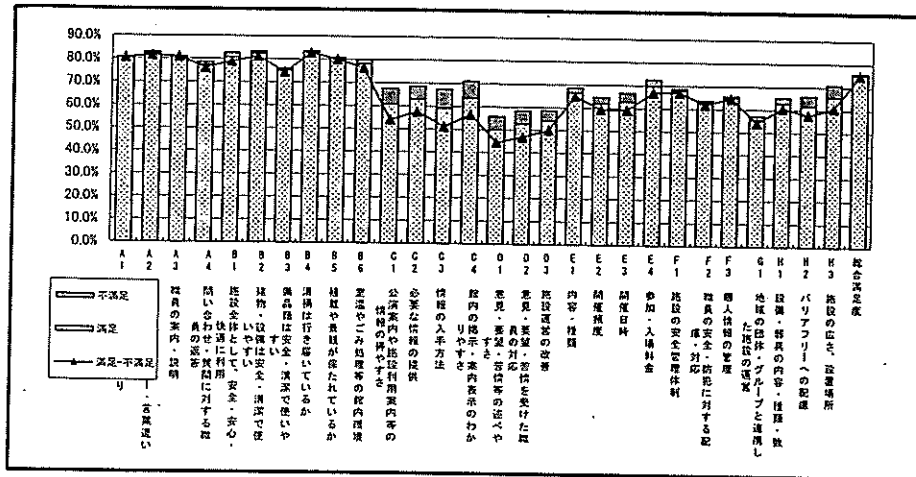
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 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）。	○	
	44 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。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 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。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	51 経費は節減されている。	○	10
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	53 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。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 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。	○	
	56 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。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
評価の理由	59 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。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 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。	○	
	62 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			空調設備等の老朽化や構造上の課題もあり、多少の不便を感じられる方もおられるようだが、概ね満足と感じられている方の割合が約80%と高い。

(様式5)

施設名 武蔵野スイングホール

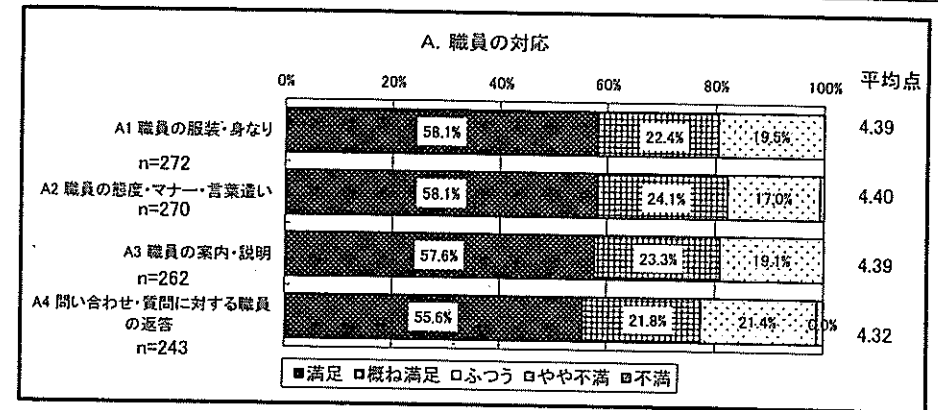


〔回答者の属性〕に関するコメント
 地域の方がスイングという施設をどうに捉えられているのかを知るために、幅広い年代の地域の方が多く集まる催し物で集中的にアンケートを行った。
 回答者の年齢構成は、40台以上が78.8%を占めているが、10代20代の回答も得られた。
 居住地は市外が市内よりやや多くなっており、駅前という立地に起因していると思われる。
 利用頻度は、初めて利用される方が全体の1/3を超えた。

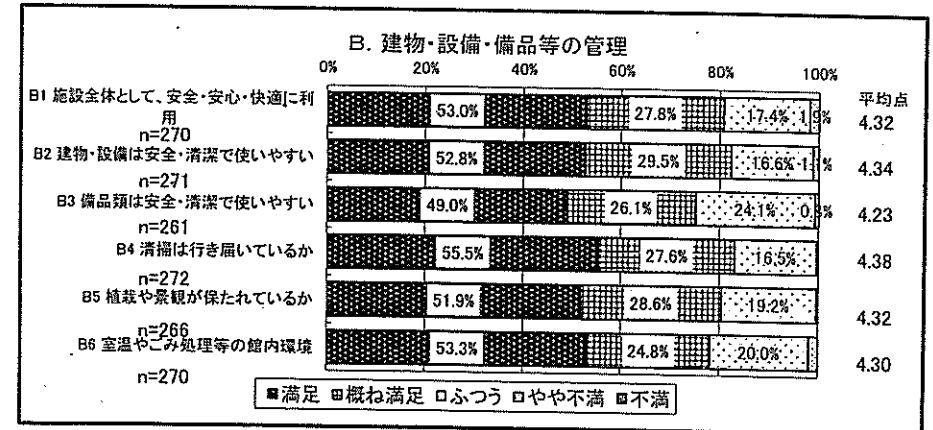


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
初めての利用という方が多く、短時間の利用ではよくわからないことから、「ふつう」とされた方が多く、昨年よりも評価が下がってしまった。また、寒い日が多く空調の微調整ができなかったことから評価が下がったようである。

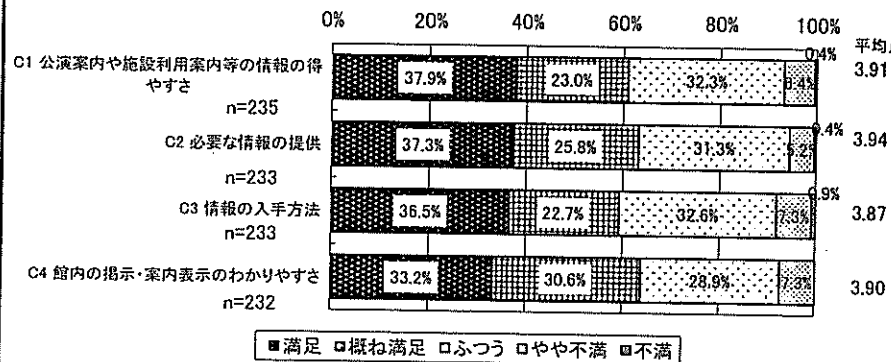


【A. 職員の対応】に関するコメント
昨年よりも平均点が上がっており、職員の接遇は十分にできている。



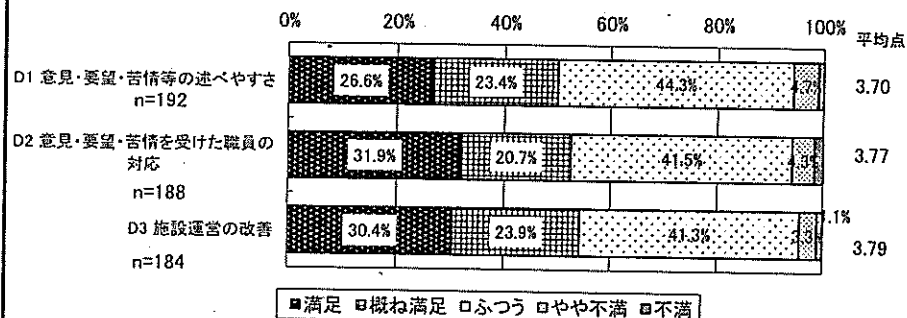
【B. 建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
高い満足度を示しているが、施設備品の老朽化や、空調がビル全体で管理され微調整が難しいことを指摘されている。

C. 情報の提供



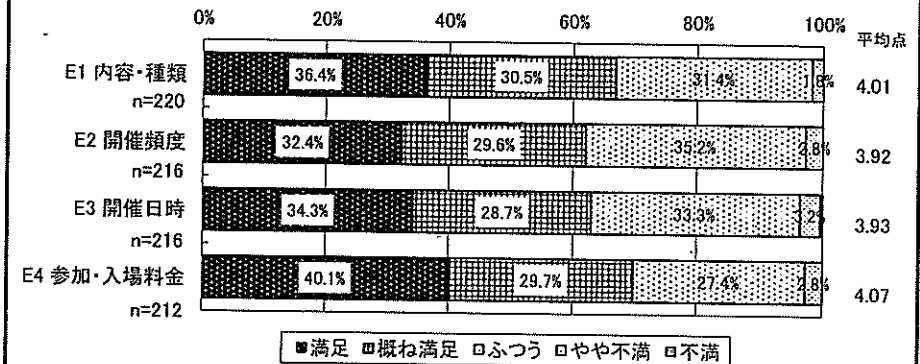
【C情報の提供】に関するコメント
2階ホール、10階スカイルーム、11階レインボーサロンと施設が分かれており、複合ビルであることから十分な掲示ができないことや、電送掲示板が古くなり湿度の高い日は全体が黒ずんでしまい見づらいことが指摘されている。

D. 利用者の意見の反映



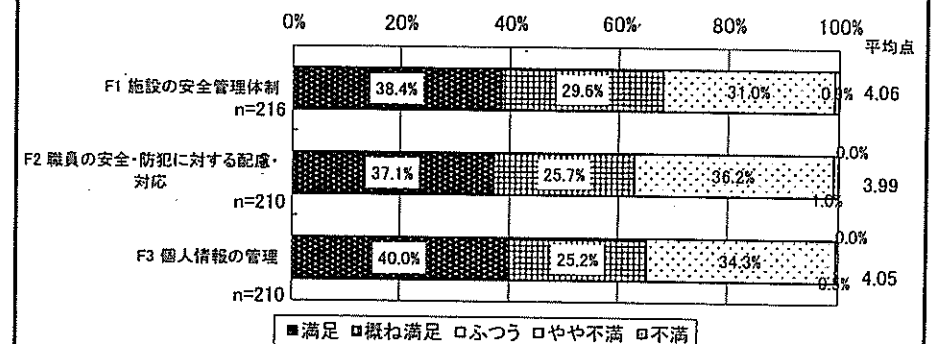
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
初めて来館した方が多く、苦情を述べる方は少ないと思われるが、苦情に対しては真摯に対応し、できることから改善も行っている。

E. 主催・共催する文化事業

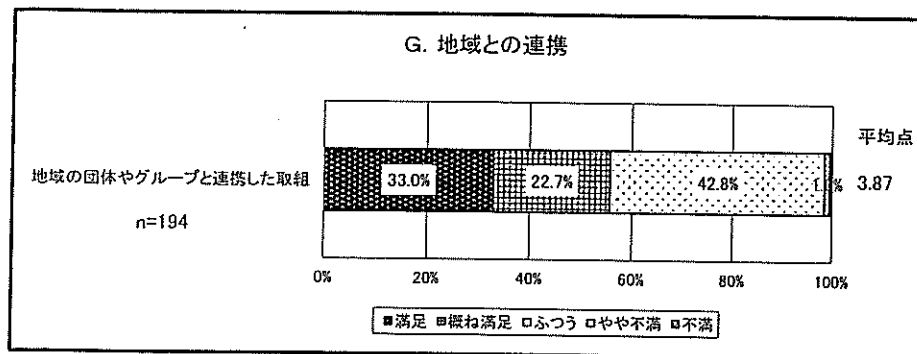


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
回答者の4割が主催事業観客で占められており、6割以上の方が「満足」と回答している。

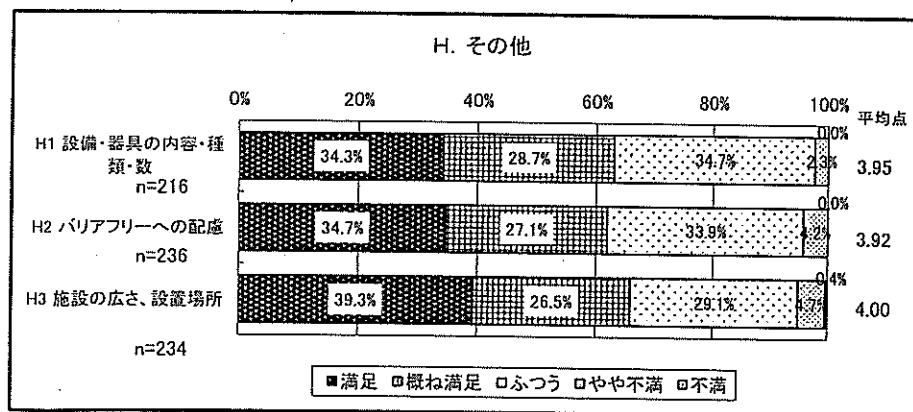
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
複合施設であることや、高層階に施設があることから、避難経路等に関して主催者に対して説明をしている。



【G地域との連携】に関するコメント
近隣のプレイスや市民会館の催し物を開催するほか、武蔵境地区の中核施設として、地元の行事にも利用されている。



【Hその他】に関するコメント
開館して19年を経過し、設備備品の劣化が進んでいる。
バリアフリーについては、できる限り配慮しているが、障害者用トイレが11階に無いなど、構造上の問題がある。

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

(1) 施設設備について

- いすの改善を求めます
- 女性用トイレは改善が必要
- 車椅子の方が利用しやすいように入口にエレベーターをつけたほうが良い。
- 会場の音響設備に不満。聞こえにくかった。広く音を拾って皆に聞こえるようにしてほしい。
- スイングホールへの入口がどこだかわかりにくい。
- 自転車置場がほしい(料金をとって)
- ちょっと寒かった
- エレベーターの場所がわかりづらかったです。
- 前の座席との間が広く、楽です。
- 市内だと自転車で来ることが多いので、自転車を置ける場所があればよいと思う。
- 施設の出入り口がやや狭いと思われます。
- 座席表・お手洗い・非常口等の全体図は見やすいところにありますか？人により求めるものは異なるゆえ、この問いでは目的を果たせないのでは？もう少し目的を考えて作成されたい。
- 収納型の椅子のきしみ音・ゆれが気になります。
- ロビーにソファがたくさんあればいいと思います。
- じゅうたんに付着したしみ等がいつまでたっても改善されていない。
- 駐輪場がもう少し広いとありがたいです。
- トイレの蛇口を自動にしてほしい。
- 冬季については防寒服のハンガーラックを常備していただきたい。
- ゴミ箱がなくていつも不便を感じています。仕事後で軽食を取られる方もいらっしゃるの、もう少しテーブルと椅子、ゴミ箱などを配置する配慮がほしいと思います。
- 車で来場できると助かります。
- トイレが狭い。数が少ない。
- ホワイエが大きいと良い。幕間に休憩できる場所があると良い。
- トイレが小さい。ホール利用できないと利用しづらい。
- ゴミ箱を置いてほしい。
- 便所が狭く、休息時に混雑する。
- 雨のとき傘を置いておく場所が無く難儀する。

(2) 運営面について

- 当スイングホールの使用は10Fで行われているダンス練習会に参加することが殆どですが、4～5年前は、月間 10 回以上の開催がありました。今では月5・6回程度で積極的に主催する人が少なくなっています。公共の施設なのに使用料が高く、主催者のメリットが少ないことによると思います。西東京市などと比較して高すぎます。
 - 階段で階下まで下りると3Fにチェーンがはられていた。利用者等に配慮を。
 - 施設利用時、駐輪場利用のサービス券を発行し、さらに利用しやすいように配慮されるともっと良いと思います。
 - 自販機があればありがたかったです。
- (3) 事業について
- チケット用の封筒は以前のほうが良かった。新しいブルーのものは硬くて危険。覚えを書くのに適さない。大ホール・小ホールとスイングホールの違いが一目でわからない。
 - 席数がちょうど良い。
 - 二度トラブルに巻き込まれているので、場内に職員を配置してほしい。飲食をしている客を注意するためにも必要ではないか。
 - 待合室のイスが不足。開場が遅れたとき立って待っているのがつらい。
 - スイングホールでの公演は席数が限られているので申込受付日の開始時間を市内在住者を優先するために 30 分早くし、市外在住者の申込開始日又は時間を後にずらすなどの工夫をしてほしい(ネット、電話とも)。最前列の良い席を取る人がいつも同じ様な顔ぶれの方を見かけるので、公平に受け付けているようでも疑念を抱いている。
 - チケットのインターネット購入がフラッシュのため、アンドロイドスマホで利用できないのを改善してほしい。
 - 演奏者が演奏しにくい作りだと思います。最前列が舞台に迫っていて、スロープが急で圧迫感があると思います。
 - 時々入場料が高いと感じる公演がある。
 - 民音のコンサートがもっと増えるとうれしいです。ジャズ・民音のコンサートがクラシック並みに安くなるとうれしいです。
 - ホールとしては大きすぎずライブに適しており、良いと思います。
 - 演奏中のパンフレットの音が気になるので、以前のようにパンフレットをしまうよう、促してほしい。
 - 近くに住んでいるが武蔵野市民ではなく三鷹市民です。市報もないので情報が入りません。
 - 武蔵野文化事業団公演のプログラムのシンプルなことにはいつも感心しています。無駄な費用をかけない姿勢に共感しています。
 - インターネット予約システムは全くよくない。
 - 主にジャズコンサートにきている。現状ですぐに売れ切れてしまうので、ホールは倍の席数があると良いでしょう。

- 電話からのチケット予約が、インターネットが始まってから取りにくい。
 - 杉並区在住ですが、こういうホールがあることを知りませんでした。市内だけでなく、広くインフォメーションを流してほしいです。
 - スイングホールでカフェのサービスがあれば尚良い。(スペースから見て難しいことはわかるけど)
 - 前列の人が深く腰掛けてくれない場合は困る。
 - 一人のアーティストの場合、最前列でも隅だと少し見づらい。
 - 不要なチラシは配らないでほしい。
- (4) 職員について
- これまでさまざまな施設を利用して来ましたが、当施設の職員の方は親切で相談にもよくご対応いただきとても安心して利用できました。ありがとうございました。
 - 情報管理は、漏えいが無ければよいと思います。
- (5) 評価のことは
- いつもお世話になりまして誠にありがとうございます。本日も気持ちをスイングさせて聞かせていただきます。
 - 展示最終日用に看板のプリントを作ってくださったお心遣いに感謝しております。
 - 駅の近くでとても便利です。こちらも情報を逃がさず活用したいと思います。
 - 締め切りが過ぎていたが、受付してくださった方の電話対応がとても丁寧でわかりやすかった。
 - 初めての利用でしたが施設内がとてもきれいで驚きました。
 - 見やすい形でアーティストの演奏を至近距離で見られるので大変満足しています。
 - 市民文化会館にはとても満足しています。
 - Bestです。
 - きれいな施設であると思いました。
 - いつも気持ちよく使わせてもらっています。この規模が親しみやすいのだと思います。ミュージシャンとの距離が短く、ふれあいができてより楽しいです。
 - スイングホールは駅前バス停前で大変便利です。
- (6) その他
- ほとんど利用しないのでわからない。
 - アンケートのC以降はわからない。わからないという回答欄も設けてほしい
 - 今回が初めての利用のため全てのアンケートには回答が出来ない
 - あまり利用していないのでよくわかりません。ふつうばかりの回答ですみません
 - 市民文化会館の大ホールの女子トイレが少ないと思う。
 - 文化会館は駅から遠くて…。三鷹市等と一緒に運営するのはどうでしょう。

吉祥寺美術館

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺美術館			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目8番16号 FFビル7階			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 五十嵐 修			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで			
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			
指定管理委託料	予算	83,262,000円		決算 82,424,154円

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

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100	常設・企画展示に対する高い評価と 90%近い満足度	A	入館者数は平成26年度に減少したものの、27年度は上半期だけですでに昨年度を上回っている。総合満足度は若干低下したがこれはアンケート記入者の属性が変化したため、総合的には高い評価を得ている。
	②重点ポイント	吉祥寺の商店街中心の商業ビルにあるユニークな美術館として、市外からも多くの来館者があり、リピーターも多い。文化都市武蔵野市のイメージアップに貢献している。			
	③アピールポイント	地域の活性化や観光推進の役割も担っている。			
(B) 利用者モニタリング		86.7%	①良い作品が②低料金で③身近な場所で④ゆっくり観られること。(自由記載欄)		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100	利用者の総合満足度が高い。	A	施設規模・設備に課題があるものの、地域と連携し、地域活性化や観光の推進にも貢献している。また、利用者の総合満足度が高い。
	②重点ポイント	吉祥寺駅近くの商業地域という好立地を活かし、独自の企画展やワークショップの開催。			
	③アピールポイント	地域と連携し、地域活性化や観光の推進にも貢献している。			
(B) 利用者モニタリング		86.7%	前年に引き続き、極めて高い総合満足度を維持している。		
(C) 財務モニタリング					

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45	45	*常に高い利用者の満足度 *職員対応への高評価 *小中学校や商店街との連携、	*利用者の総合満足度が高い。 *主催事業も高評価である。
B 安全への取り組み	15	15	*館内の常時巡回 *ビル一体の防犯監視体制 *事故・災害対応訓練	*事故対応マニュアルの随時更新、定期訓練等、十分な取組が行われている。
C 適正な運営	30	30	*利用者増加への不断の努力 *個人情報保護などの研修 *予算の範囲内での展示の工夫	*高い利用率、来館者の増加等、適正に管理されている。
D 施設・整備等の適正な管理	10	10	*FFビル全体での保守管理 *清掃は個別契約できめ細か *市や開発公社との密接な連絡	*快適性、清潔さへの十分な配慮

(A) - ②重点ポイント(サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	受付監視委託業者の現場研修(年2回)	訓練・講習等に適切に取り組まれている。
(2)	地域の連携に向けた取組	吉祥寺活性化協議会参加による地域連携	吉祥寺の魅力増進に貢献している。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	来館者アンケートを常時実施・分析	常時アンケートを事業に反映している。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	独自性をアピールできる企画展示	自主事業への高い支持が得られている。

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入			
総合満足度		■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	86.7%	*総合満足度が高い。	
		*「職員の対応」及び「建物・設備・備品等の管理」の評価が高い。また、前年度と比較して、主催・共催する文化事業の評価が向上した。	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> *狭い館内を逆に生かした、気軽に何度でも訪れたい展示手法。 *来街者のイメージアップに貢献する質の高い展示。 *男女年齢を問わず楽しめる、さまざまなジャンルからの企画展示。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *フェイスブック、ツイッター、新聞雑誌、ポスターなどを駆使した広報。 *苦情や意見、要望などに素早く対応できる職員間、委託業者間との連携強化。 *来館者増加のための「ぐるっとパス」参加。（ぐるっとパス利用者は年々増加中） <改善が必要だと思われる点> *施設の老朽化、バリアフリー、分かりづらい案内表示への対応。 *高齢者や遠方からの来館者に対する広報手段の研究。 *美術館と別館にある収蔵庫の今後のあり方の検討。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> *施設規模・設備に課題があるものの、継続して高い評価を得ている。 *地域の様々な市民への還元が認められる。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *情報提供について相対的に評価が低いものの、利用者の多くは市外であるため、情報提供を工夫している一定の効果は出ていると推測される。 *企画展の入館者数は前年度と比較して約2倍になっており、魅力ある企画展を実施した成果と思われる。 <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *性別を問わず幅広い年齢層にアート等に触れる機会を提供する場であるとともに、地域の文化発信の拠点としての役割を期待する。

(C) 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	*

(D) 特記事項

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 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。	○
		13 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。	○
		14 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	15 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。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 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。	○
	自主事業への取組	19 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。	○
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 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）。	○
	評価の理由	例年、自主事業や職員の対応は高い評価である。自主アンケートで要望を可能な限り取り入れている。吉祥寺活性化協議会の参加や小中学校鑑賞教室の協力など地域連携も重視している。市外からのリピーターが多く、商業活性化と観光推進に貢献している。	
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 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。	○
		24 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。	○
		25 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。	○
		26 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。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 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。	○
		29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	事故・災害対応マニュアルを受付・巡回委託業者と共有し、避難誘導マニュアルを常備している。また、美術館での避難誘導訓練と救急救命訓練を年2回開催している。また、FFビル総合防災訓練にも年2回参加し、ビル警備員も毎日巡回している。	

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 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。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 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）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由		法令順守・個人情報保護については文化事業団の方針に沿って行われている。利用者増加は26年度から大幅に向上しており、27年度においても満足度は高い水準を保っている。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 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		建物設備管理についてはFFビル管理組合、FFビル管理委託業者、武蔵野市開発公社と密接に連絡をとり、不具合が生じた場合はすぐに現場の確認と復旧を図っている。廃棄物・資源物についても常にビル全体で分別・排出抑制に努めている。		

(様式3)チェック項目シート

(主管課記載)

(土)官誌記報

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 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。	○
		13 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。	○
		14 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	15 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。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 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。	○
		19 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。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 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）。	○
	評価の理由	市外利用者が多い等の要因から、「情報提供」「利用者意見の反映」でやや課題はあるが、FFビル管理組合と連絡を取り、改善に向けて取組が行われている。全体的に利用者の満足度が極めて高い。	
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 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。	○
		24 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。	○
		25 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。	○
		26 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。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 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。	○
		29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	十分な安全対策の取組が行われている。	

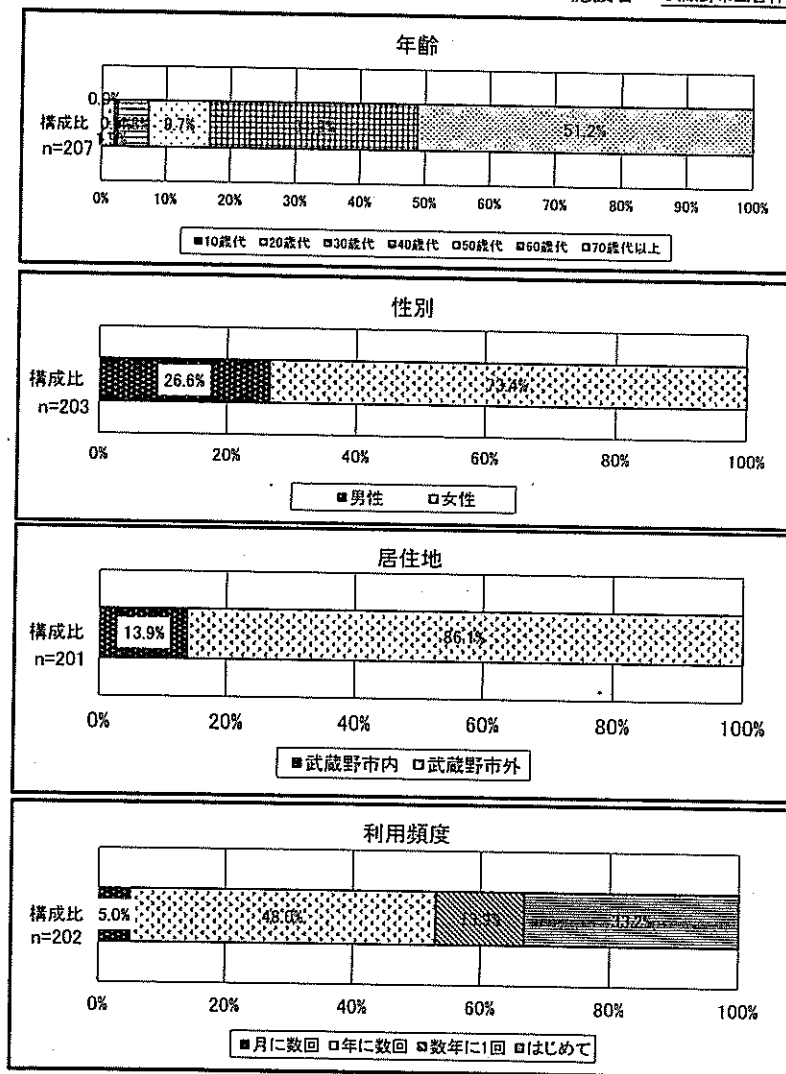
45

15

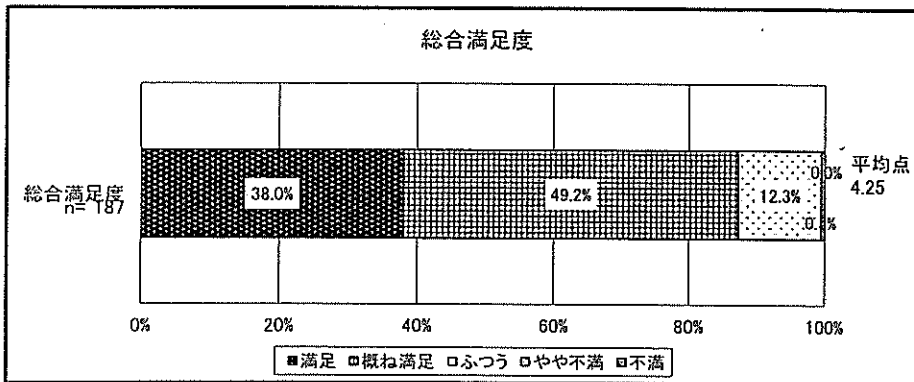
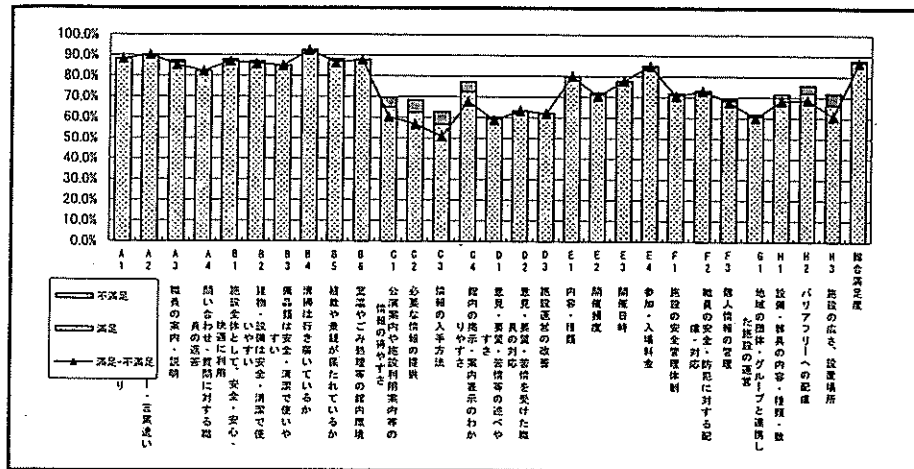
視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 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	48 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。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
	50 現金等が適正に管理されている。	○		
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由		極めて高い利用率の維持、来館者数増加への取組が行われており、適正に運営されている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由		設備の老朽化等の課題があるものの、快適性・清潔さへの配慮が行き届き、適正に管理されている。		

(様式5)

施設名 武蔵野市立吉祥寺美術館

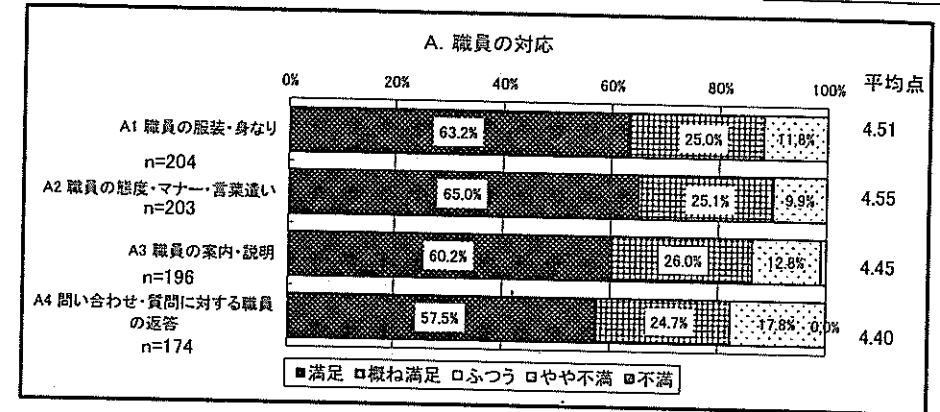


【回答者の属性】に関するコメント
 今回のアンケートは、企画展示(三岸節子)の影響を強く受けたためか、年齢層が非常に高く、なおかつ女性の回答者の割合も非常に多くなっている。
 ただし、居住地の比率は毎回ほぼ変わらず、9割近くが市外である。
 また、熱心なリピーターも定着した感があるが、初めて来館した方が3割以上と例年より多い。アンケートをみると「また来たい」という感想も多く、今後に期待が持てる。

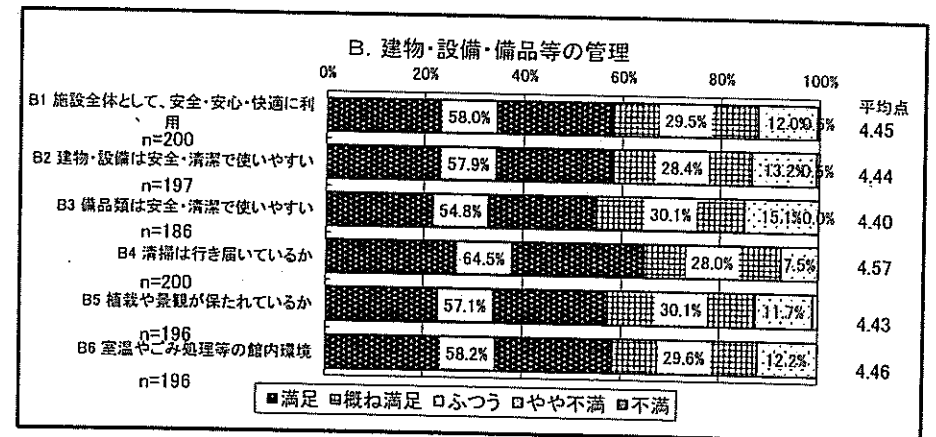


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は昨年度よりも若干低下したが、それでも87.2%と高い水準を保っている。
アンケートの各項目に理由を書き込む欄がないため、明確な理由は分からないが、「情報の入手方法」の評価が低いのは、今回は高齢者の来館者が多いため、ホームページを閲覧できない環境にあること、9割が市外在住者のためと思われる。今後は市外の高齢者への情報発信の方法を検討する必要がある。
また、自由記載欄に「会場が狭い」といった意見が多いのは、今回の企画展が巡回展だったため、大きな美術館の作品を吉祥寺美術館の展示室に合わせて展示したためと推測される。
なお、アンケートをとるにあたって、「内容がわからない」、「項目が多すぎる」といった声があり、裏面を記入しない方が非常に多かった。

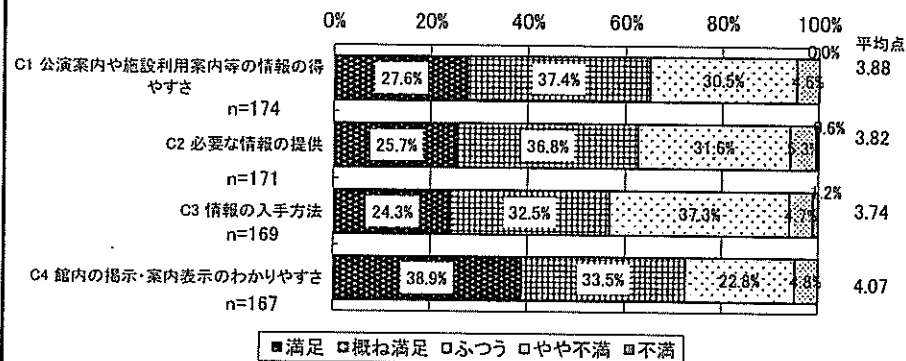


【A職員対応】に関するコメント
職員(委託業者含む)の評価は毎回高い。これは苦情等に対するリアルタイムでの情報共有と説明対応の効果が現われていると考える。
専門的な質問に対してはすぐに学芸員が対応することになっており、来館者を待たせないという方針が機能していると思われる。



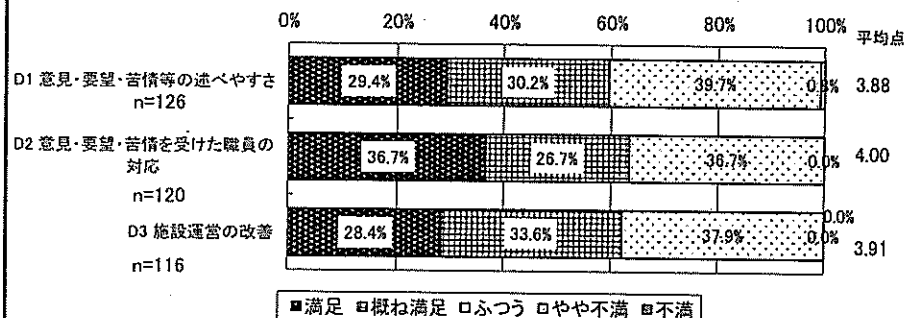
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
施設の老朽化が大きな問題となっている。トイレの暖房便座や温水洗浄などが改善されていない。また、FFビルまでの案内表示が少ないことや、ビルにたどり着いても7階の美術館まで行けないといった入口やエスカレーターなどの構造的な配置の問題がある。

C. 情報の提供



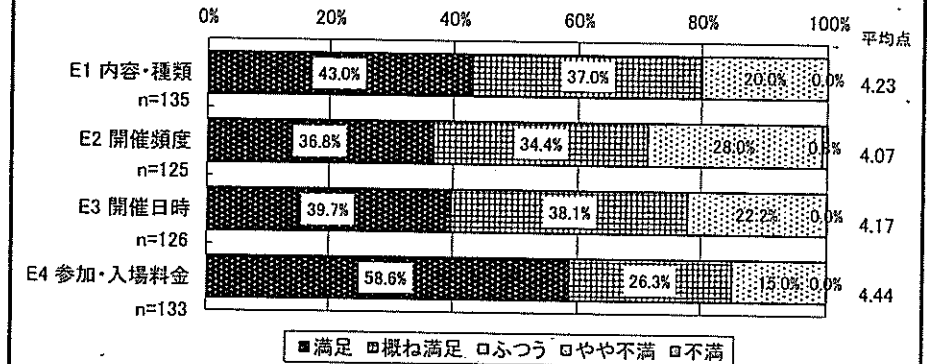
【C情報の提供】に関するコメント
高齢者はホームページを閲覧できないことが多いため、この項目は評価が低くなっている。何らかの対応を検討する必要がある。

D. 利用者の意見の反映



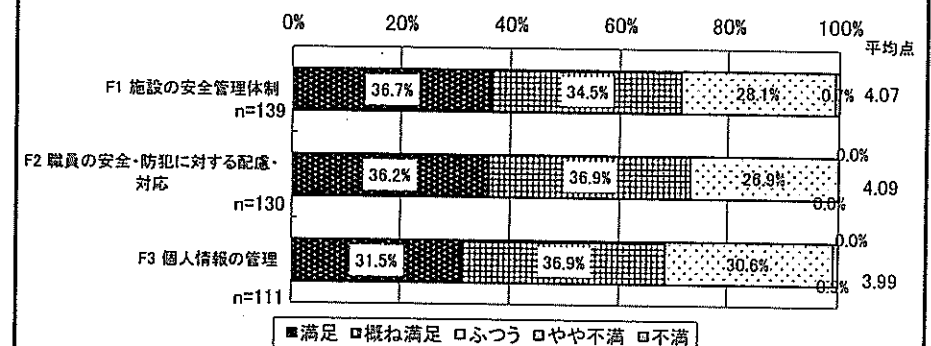
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
美術館独自のアンケートを実施して対応しているが、会場の狭さや照明を暗くしている理由がなかなか理解されないことが多い。また、企画展のリクエストなどは作者や相手の美術館側から断られることもあり、意見を反映できないことについては、できるだけ丁寧に説明をしていきたい。

E. 主催・共催する文化事業

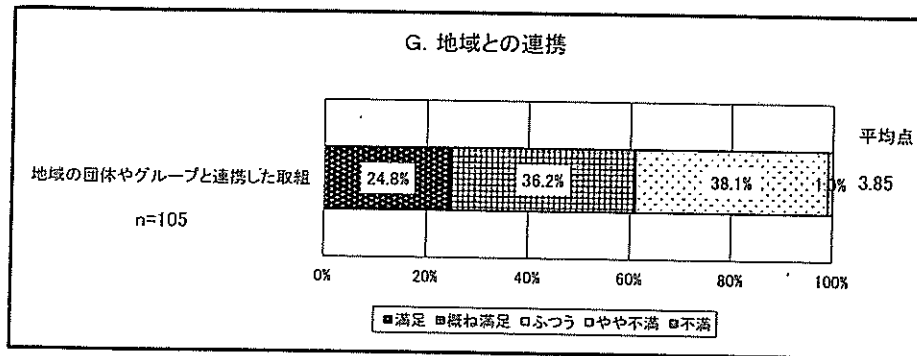


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
100円の入館料や65歳以上無料については、評価が高い。企画展のリクエストに答えたり、開催頻度をこれ以上増やすことにはさまざまな制約があるので、他の美術館では開催しないユニークで魅力的な作家の作品を紹介するよう心がけている。

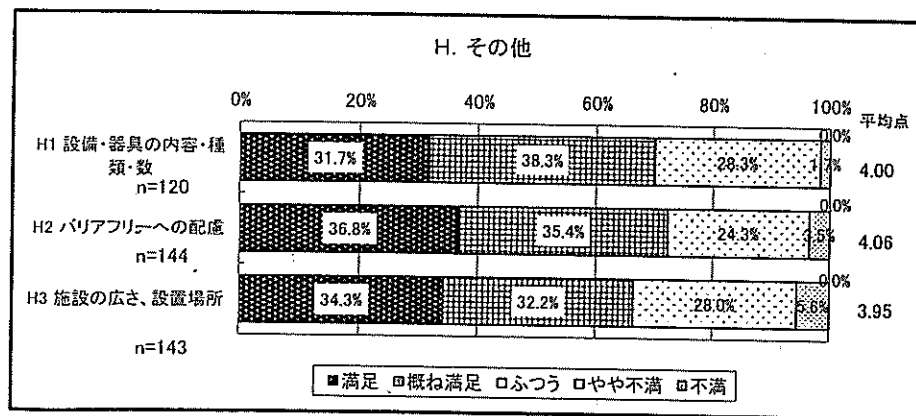
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
受付監視委託業者、FFビル管理組合、防災センターと常時連絡を取り合っている。大きな商業ビルの一部テナントとして全館を挙げてお客様の安全には留意している。個人情報管理も文化事業団の規程に沿った対応をしている。



【G地域との連携】に関するコメント
初めての来館者や9割が市外からの来館者であることから、なかなか活動が理解されない面がある。吉祥寺音楽祭やアニメワンダーランドへの協力、市内小中学校鑑賞教室の受入、各種スタンプラリーへの協力など、さまざまな活動を行っている。



【Hその他】に関するコメント
構造的な問題などすぐに対応できない項目もあり、日常清掃やリフレッシュ工事、設備の取替えなどできることは極力対応していきたい。バリアフリーに関しても商業ビルとして一定の基準を確保している。

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

(1) 施設設備について

- 暗すぎる(70歳以上男性)
- 施設には満足しているが、コピスのいろいろな入口から入るとたどりつきにくいことがある。よくうろろしてしまふ。道案内がもっと欲しい。(20代女性)
- 美術館での豊富な展示にはすっかり満足しましたが、残念ながらスペースが狭すぎますね。街のド真中でですからスペース確保は難しいのですが、ゆっくり絵を楽しむ空間でないのは些か残念でした。(70歳以上男性)
- 展示室がやや狭い為、人が多くなると作品が見にくくなる。(60代男性)
- 駅北口から、地図を見てもわからなかった。地図案内をもう少しわかりやすくしてほしいと思います。(60代女性)
- 展示室がもう少し広いと見やすいかな(60代女性)
- 展示室をもう少し拡張できることを希望(大きな絵のために)(60代女性)
- 場所がせますぎますね。せっかくの絵画が窮屈そうでした。(70歳以上女性)
- 来館は初めてだったので場所が少しわかりにくかったです。(60代女性)
- 横浜から初めて来ましたが、場所が少しわかりづらいです(60代女性)
- 展示空間が少々せまく、作品とのきよりが取りにくかったです。(60代女性)
- 照明が明るすぎて絵が見づらくガラスに見ている自分がうつり込むところがあり、その点が残念でした。(40代女性)
- 駅からの入り口(ビルへの)がわかりにくかったです。エスカレーターも6Fまででしたので。(70歳以上女性)
- 三岸作品展示にもう少し工夫が必要ではないか？決して広くない空間なので…(40代女性)
- トイレはウォッシュレットに変えてほしい(60代男性)
- 駅から近くて訪ねやすいが場所の表示をもう少し出すとよい(街角・商店等)(70歳以上女性)
- 今回は展示会場に椅子がなかったので、足の悪い母はゆっくりみることができなかった(60代女性)
- 6階からの階段が解りづらかった。(50代女性)
- エスカレーターで来ました。6Fから美術館への行き方に少し迷いました。(50代女性)
- エスカレーターの後の階段が分かりづらい(60代女性)

(2) 運営面について

- ・次回企画のチラシはいつ頃からか？インターネットなどしないので諸3室の情報がわからない(70 歳以上女性)
- ・展覧会の情報提供に力を入れてほしい。(50 代男性)
- ・年寄りが多く声に話している場面が多々 職員が注意したらよいと思う(60 代女性)
- ・展覧会中の講演会に何度か来させていただきました。せっかくのお話でもマイクの性能が講演者の話し方が話が聞きとれないことが何回もあり残念な思いをしたことがあります。司会の方もはっきりお話いただければと思ったことがありました。もちろん有意義な感動的な講演もありました。(60 代女性)
- ・今回の作品リストと作品展示が少し見にくかった(40 代女性)
- ・他市区町村への案内が不十分(70 歳以上女性)
- ・バスの中のポスターで当美術館の情報を得ていますので今後共よろしく願っています(70 歳以上女性)
- ・三岸節子展拝見。練馬区在住ですが、徒歩20分買物ついでに寄りました。住居が武蔵野市外の為情報入手ににくいです。(70 歳以上女性)あっても良い(60 代女性)
- ・木版の刷り 〇版〇色の表示G

(3) 事業について

- ・【評価のこぼれに記載】

(4) 職員について

- ・説明して下さった学芸員の方の声が小さくよく聞こえないところが多々ありました。(70 歳以上女性)
- ・少々変わった形のシャーペン(芯が太いノック式)を使用していたところ、係の人にペンでなくえんぴつを使ってくださいといわれましたが、一度えんぴつですとノックして芯を見せましたが、まだしばらく理解されなかった。「えんぴつです」と言ったのですが…。態度が悪いわけではなく、理解が遅い！(70 歳以上男性)
- ・皆様とても親切だと思いました。(70 歳以上男性)
- ・GT の声小さかった(60 代女性)

(5) 評価のこぼれ

- ・良い作品展が低料金で見せていただけるので、ありがたいです。(60 代女性)
- ・決して大きな施設のイベントが、満足できるものではないと思う。中身・内容のあるものであれば、見る側は満足できる。その点、貴施設は好感をもてます。ありがとうございました。(60 代男性)
- ・素晴らしい作品を低料金で観賞出来満足しました。パワーを頂いた気がします。ありがとうございました。(60 代女性)

- ・いい展覧会を開催していただけて感謝しています。65歳以上すべての人が無料というのもありがたいです。三岸節子をここでみられるとは思いませんでした。迫力ですね。(60 代男性)
- ・三岸節子展、小さいスペースに彼女の画歴がよくわかる良い企画でした。前回は良い企画でした。学芸員の方の努力の成果でしょうか。(70 歳以上男性)
- ・質の高い展示にもかかわらず入場料が低くておどろきました。ぜひまた訪れます。(50 代女性)
- ・大変満足している。(70 歳以上女性)
- ・作品が近くで見易い。(60 代男性)
- ・今回の三岸節子展のような Big Event があると良い。すごい！の一言。(70 歳以上男性)
- ・静かで広さも適当でみやすい(70 歳以上女性)
- ・今回の美術展は大満足でした。ありがとうございました。(60 代女性)
- ・時々伺っていますが、今回は作品の量が多く大満足です。今後共よろしく願います。(70 歳以上女性)
- ・特に苦情なし。安すぎる。すばらしい展覧会ありがとうございました。(60 代女性)
- ・説明文、解説文の字が大きいのにとても感謝です。(60 代女性)
- ・大変好印象の会場でした。はじめて訪れましたが、とてもよい感じで落ち着きました。(70 歳以上女性)
- ・展示はコンパクトにまとまって、充実していました。(60 代女性)
- ・身近に有名な作品に幾度も触れられて幸せです。今日(11/24)の作品(三岸節子先生)も力作。(70 歳以上女性)
- ・ごちんまりとして居心地もよく企画も小規模ながらおもしろいものが多い(60 代女性)
- ・初めての来館でしたが落ちつきのある美術館。再度見学にきたいと思います。(60 代女性)
- ・新聞をみて初めて来ました。入館料も安く駅に近く利用しやすいのでまた是非来たいと思います。(50 代女性)
- ・企画がすばらしいです。静かな館内で落ちつきます。(70 歳以上男性)
- ・いつも面白い展覧会をありがとうございます。ありきたりでなく毎回楽しみにしています。(50 代女性)
- ・思いがけない作品に出会えゆっくり観覧できるので2時間30分(片道)来ても満足できる(40 代女性)
- ・いつも大変静かで気分よく拝見しています。スペース的にもとてもよいと感じています。(70 歳以上女性)
- ・又来てみたいと思います(70 歳以上女性)
- ・今回の三岸節子展、たくさんの立派な作品を65歳以上無料、有料でも安価で観賞できて、大変ありがたく思います。(70 歳以上女性)
- ・美術館を利用させていただいています。低料金で質の高い内容にいつも感心しております。

今後このようなサービス提供をお願いいたします。(50 代女性)

- すぐれた作品を鑑賞できる展示をしてくれる上質の美術館に気軽に來られて嬉しいです。(60 代女性)
- 近くでこのような作品をゆっくり身近に見ることができて本当に嬉しく思っています。(60 代女性)
- 今回初めて來館しました。ゆっくり見られて良かった。(60 代女性)
- 65歳以上無料とは申し訳なく思っています。ありがとうございました。(70 歳以上男性)
- 私は三鷹市 はじめて伺いました。今日は素晴らしい時間過ごしました。もう一度三岸さんの絵観に伺います。友人のおさそいで來ました。有難う よかった。(70 歳以上女性)
- 私は81歳ですが三岸節子展の様な展覧会をぜひ又続けてください。前に池田マスオ？の展覧会も良かったです。(70 歳以上女性)
- 三岸節子様の絵は赤の色にひきつけられ久しぶりに鑑賞できまして懐かしくよい時間をもてました。有難うございました。(70 歳以上女性)
- ワンフロアーの美術館、作品もほうふでとても満足しました。(60 代女性)
- とても落ち着いてゆっくり観ることができました。もう一度來たいと思いました。神奈川県大磯から來ました。(70 歳以上女性)
- 初めて美術館を知りました。又来館したく存じます。ぐるっとバスで初めて知りました。(70 歳以上女性)
- 駅から近く、身近な場所で小規模だけれど、とてもよい作品を見せていただけ、とても好きな美術館です。高齢者にとっても利用しやすい点、とても良いと思います。(60 代女性)
- 駅から近くわかりやすかった(60 代女性)
- 昔から100円でうれしい しかも内容が1,000円単位並に充実している(40 代男性)
- コメント(本人)がわかりやすく親しみがもて良かったです。(70 歳以上女性)
- 今回の三岸節子さんの展示はたくさんあり満足しました。入場料が格安でうれしいです。(孫たちも喜びます)気軽に入館できて、良いのですね。鑑賞が身近なものになりますから。(60 代女性)
- 安価、無料にて利用させて頂いているので文句は云えない。この館が好きで昔からよく利用させて頂いている。これからも宜しく!!(70 歳以上男性)
- こんなに素晴らしい展示会なので、もう少し多くの方に告知できる様にしたい方いいと思います。(50 代女性)
- 初めて観させていただき、満足です。(70 歳以上女性)
- 初めて來館。街中にこういう施設があり、うらやましい(小金井在住)。(70 歳以上女性)
- 新聞でつい最近、この美術館の存在を知りました。三岸節子は好きな画家の一人で見にきました。素晴らしい作品群です。(70 歳以上男性)
- 気持ち良く拝見出来て嬉しいです。(70 歳以上女性)
- 他市から参りました。美術館で毎回素晴らしい企画を催していただき心から感謝しておりま

す。(50 代女性)

- とても良かったです。(70 歳以上女性)
- 三岸節子展とても良かったです。新聞の文化欄でたまたま見つけラッキーでした。名古屋ではか昔に見ただけでしたので、非常に好企画でした。ありがとうございました。(60 代女性)

(6) その他

- アンケートの質問内容もどうかと思うものもありますね。(70 歳以上女性)
- 今回がはじめて。これからはどんどんやって下さい。(70 歳以上女性)
- すみません。市外なので裏面は失礼いたします。(70 歳以上女性)

松露庵

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立松露庵		
所在地	武蔵野市桜堤1丁目4番22号		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 五十嵐 修		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで		
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		
指定管理委託料	予算	6,836,000円	決算 6,632,441円

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

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100	趣のある施設となっており、施設、設備及び環境の維持管理に努めている。	B	*日本の伝統文化の活動の場として茶道、寄席等を主催事業として行っており、毎回完売である。 *利用率向上のため茶道以外の利用者にも開放している。
	②重点ポイント		古瀬公園の和風庭園と一体となった環境を維持しながら管理運営を行っている。		
	③アピールポイント		定期的に事業展開している「茶の湯」「松露寄席」が周知されて来ており、更なる利用率向上に取り組む。		
(B) 利用者モニタリング	79.2%	総合満足度では「概ね満足」との高い評価を頂いている。			
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100	高い利用者満足度を維持している。適正に管理・運営されている。	B	*利用率は徐々に改善し、高い満足度を維持している。 *建物は老朽化しているため、バリアフリー等への対応には限界がある。
	②重点ポイント		古瀬公園の和風庭園と一体となった景観及び快適な環境の維持。		
	③アピールポイント		施設の趣を活かすよう、管理が行き届いている。		
(B) 利用者モニタリング	79.2%	高い満足度を得ている。			
(C) 財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45	45	*事業計画に沿った「茶の湯」「松露寄席」は全て完売し順調である。 *利用者から寄せられる要望は可能な限り対応している。	*職員対応、建物の管理等、概ね高い評価を得ている。
B 安全への取り組み	15	15	*緊急時の連絡体制の整備や職員の巡回管理を行っている。 *日々、室内外の目視点検を行っている。	*適切な取組みが行われている。
C 適正な運営	30	30	*自主事業開催時など職員が松露庵に出向き、受託会社と連携しながら管理を行っている。 *自主事業は順調であるが、施設の利用率は低調のため、PR用のパンフレットを作成して利用率の向上に努めている。	*地道な取組みが行われている。平成25年度から3年連続して利用率が増加しており、施設の運営は適正である。
D 施設・整備等の適正な管理	10	10	*清掃については、周辺環境に配慮し、毎日行っている。 *備品の管理点検を行っている。	*老朽化した施設ではあるが、その趣も生かしつつ、できるだけ快適に使っていただけるよう努力している。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	禁止、危険行為の確認。不審者の監視と対応。	適切に取り組まれている。
(2)	地域の連携に向けた取組	茶道以外の地域の会合なども利用「可」としている。	多様な利用方法について、地域へのPR継続を。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	寄せられた要望への、可能な限りの対応。暗さ対策としてライトの購入	引き続き利用者意見の徹取に向けた取組を期待。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	寄席や茶会を行い、施設のPRを行ったり、インターネットを活用し、情報の提供も行っている。PR用のパンフレットを作成している。	他課との連携（主催事業等）を通じて、多様な使い方を示していく。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	79.2%	*総合満足度は、12.1%減少したが、昨年度に比べて回答者の属性が変化している（年及び月に複数回利用している方の比率が16.3%上昇しているのに対し、初めての方が12.3%減少）ことが影響していると思われる。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> * 古瀬庭園の特徴である和風庭園と一体となった良好な環境を守りながら、今後とも施設の管理運営にあたる。 * 古い建物ではあるが、室内清掃はもとより、庭などの周辺清掃にも一層の心がけを図る。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 地域の茶道連盟及び学校との連携において、薄茶点前・客の作法・茶道具などを学ぶ親子茶道教室を開催した。 * H25年度は31.1%、H26年度は32.9%でH27年度は40.5%の利用率であった。地域の団体・グループなどにより一層の連携に努め、施設PR等の方法を更に研究して、利用率の向上に努めていく。
<改善が必要と思われる点> * 利用者の高齢化もあり、建物改修時にバリアフリー化を行う必要がある。 * 施設が住宅地の中にあるため、目標物が少なくバス停などに新たな表示板等を設置する必要がある。 * 古い木造家屋のため冷暖房機能が弱い。また、茶道以外に使用時する場合には天候により照度不足となる。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> * 施設の特性からバリアフリー対策が困難であるが、行き届いた職員の対応や快適な環境を提供することで、比較的用户満足度は高い。 * リピーターも増えており、平成27年度の施設利用率は40%を超えた。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 他課の主催事業等でも利用が進んでおり、少しずつ利用率が上昇している。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 引き続き、フィルムコミッション、施設PR等の施設利用率の向上につながる取組を期待する。

(C) 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	*

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 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。	○
		13 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。	○
		14 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	15 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。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 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。	○
	自主事業への取組	19 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。	○
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 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）。	○
	評価の理由	事業計画に沿った「茶の湯」や「松露寄席」の自主事業は全て完売し順調である。利用者から寄せられる要望には可能な限り対応している。	
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 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。	○
		24 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。	○
		25 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。	○
		26 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。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 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。	○
		29 事件・事故が発生していない。	○
	評価の理由	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		閉館時には機械警備を行っている。緊急時の連絡体制の整備や定期的に職員が巡回管理を行っている。日々、室内外の目視点検を行っている。	

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 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。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 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）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由		委託業者とは月1回以上打合せするなど連携を密にしながら管理を行っている。茶の湯や松露寄席等の自主事業は順調であるが、施設利用率は低調であり、PR用のパンフレットを作成し利用率の向上に努めている。低調な理由は立地場所（駅より遠い）も一つの要因と考えられる。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由		施設の保全に関しては、市と連携し適切に対処している。委託業者により適正な備品管理や清掃が行われており、良好なり環境が維持されている。また、市民文化会館職員が定期的に巡回し適正な管理に努めている。		

(様式3)チェック項目シート

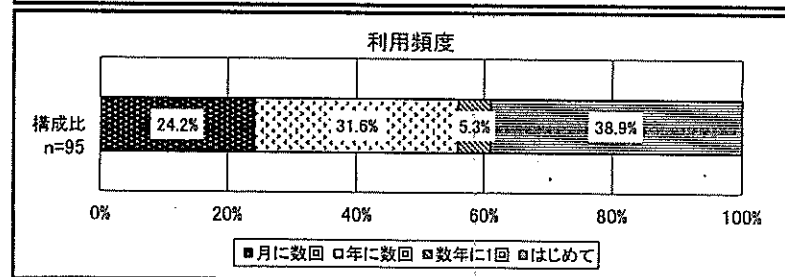
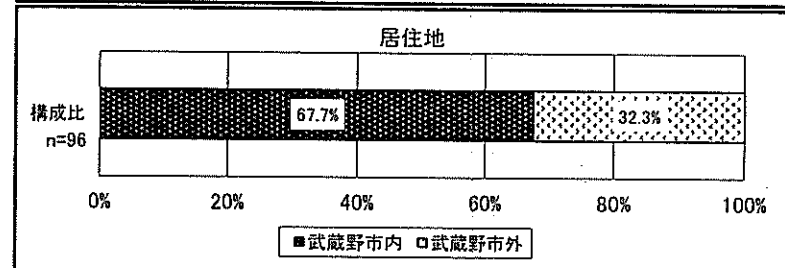
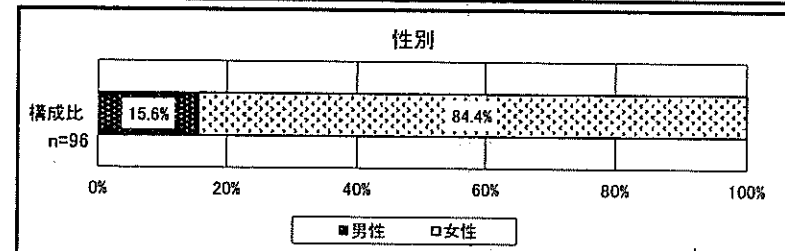
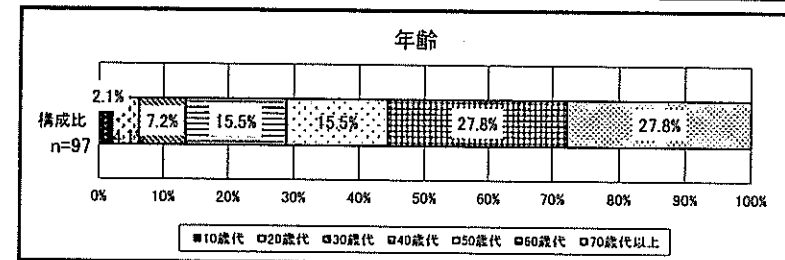
(主管課記載)

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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。	○	45点
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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。	○	
	職員対応	14 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。	○	
		15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 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）。	○	
	評価の理由		職員対応、建物の管理等、概ね高い評価を得ている。	
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 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。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由		適切な取組みが行われている。	

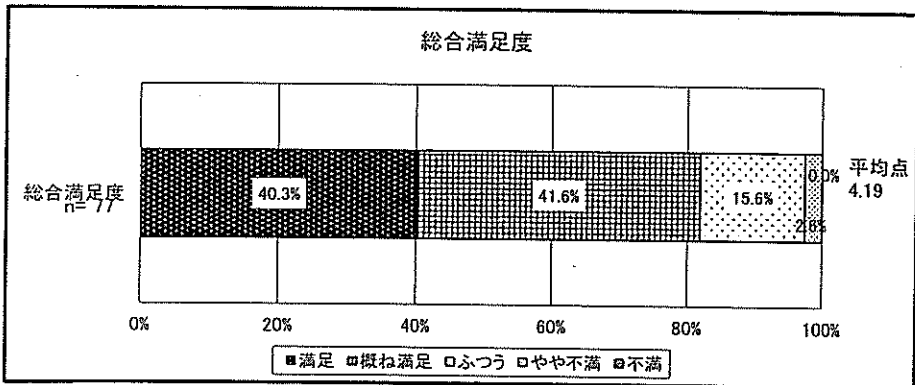
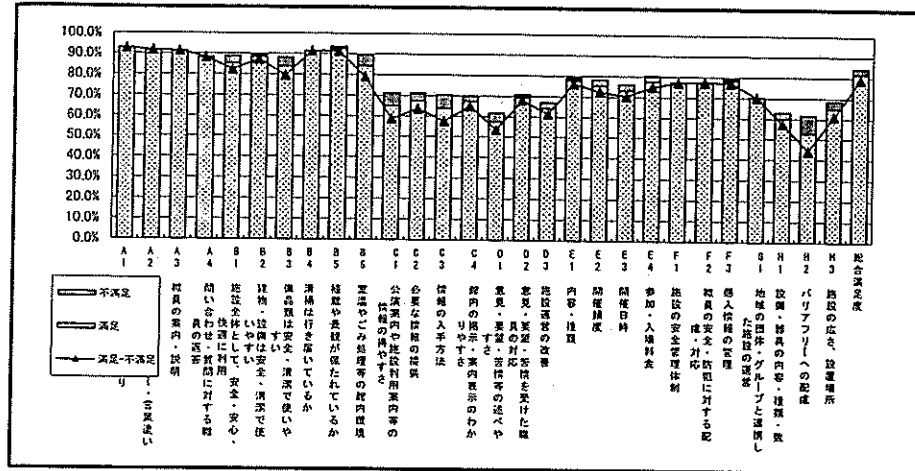
視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 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	48 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。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
	50 現金等が適正に管理されている。	○		
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由		直ちに効果のある利用率向上策は見出せないが、地道な取組みが行われている。平成25年度から3年連続して利用率が増加しており、施設の運営は適正である。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 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		老朽化した施設ではあるが、その趣も生かしつつ、できる限りの配慮を行いながら、できるだけ快適に使っていただけるよう努力している。		

(様式5)

施設名 松露庵

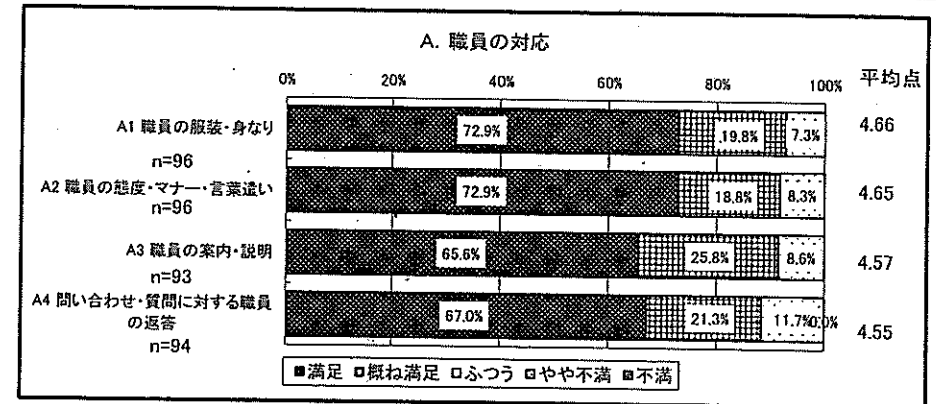


【回答者の属性】に関するコメント
 10歳代から70歳代以上まで幅広い年代から回答を得ているが、約56%が60歳代と70歳代以上の高齢者である。10歳代、20歳代は主に学校の茶道クラブである。性別では約84%と圧倒的に女性であるが、主に茶道の利用が多いためと考えられる。居住地は約68%が市内の人である。利用頻度では月に数回と年に数回の人約28%であるが、初めての人は約39%で前年度より12.3の減。リピートするお客様が増えたと考えられる。

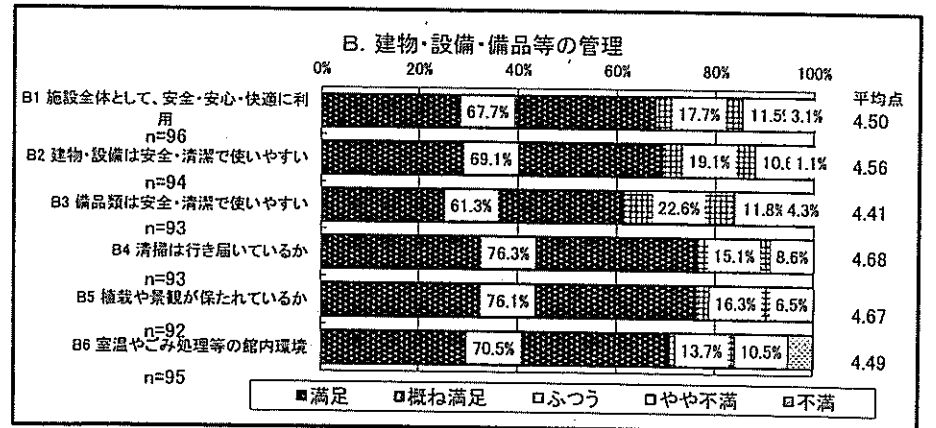


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
「不満」が無く、「やや不満」が2.6%あるが、81.9%の人から「満足」「概ね満足」と回答を得ており、高い満足度を得ている。引き続き高い満足度の維持に努めていく。

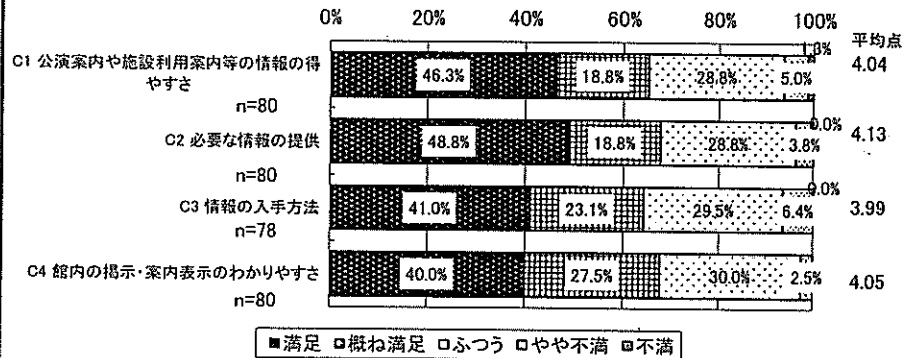


【A職員への対応】に関するコメント
職員の対応全項目に「やや不満」「不満」が無く、88.3～91.7%の人から「満足」「概ね満足」と高い満足度を得ている。これからも高い満足度を得られる様努めていく。



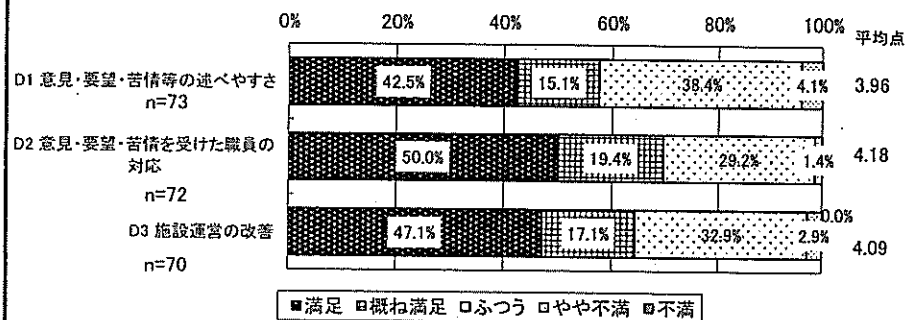
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
古い木造なので「やや不満」も5.3%あるが、約84%～約92%の人が「満足」「概ね満足」と回答しており、高い満足度を得ている。特に、植栽や景観、清掃に高評価を頂いている。これからも建物のメンテナンス等に努め、高満足度の維持に努めて行く。

C. 情報の提供



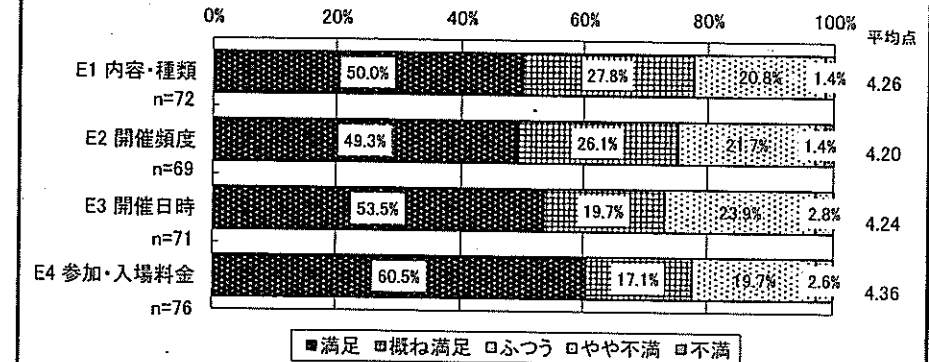
【C情報の提供】に関するコメント
「満足」「概ね満足」に64.1～67.6%の人から回答を得ているが、「不満」「やや不満」も2.5～6.8%ある。パンフレット、市報、ホームページ等でPRしているが、利用者に市外の人や高齢者が多いのもその要因と考えられる。これからも情報提供に一層努めていく。

D. 利用者の意見の反映



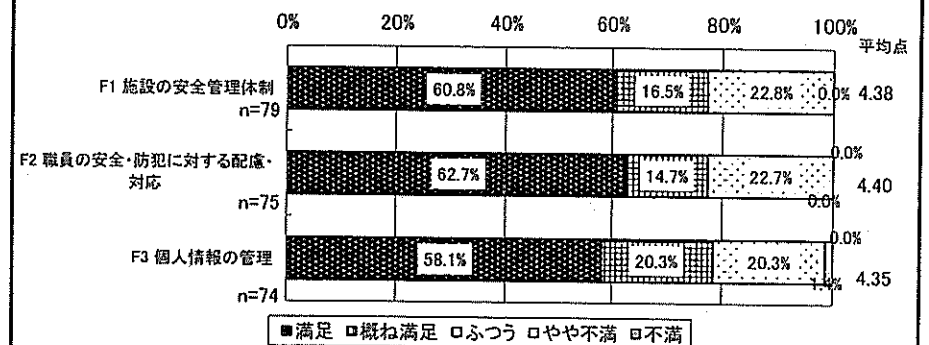
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
「やや不満」が1.4～4.1%あるが、57.6～69.4%の人から「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者は満足していると思われるが、これからも可能な限り対応していく。

E. 主催・共催する文化事業

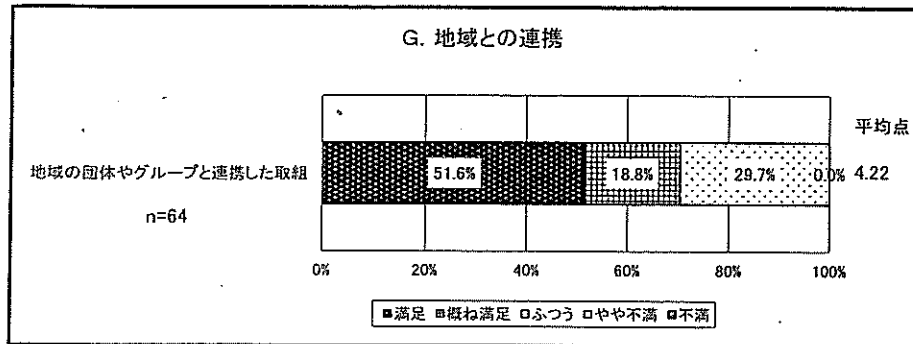


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
1.4～2.9%の人から「不満」「やや不満」の回答があるが、73.2～77.8%の人から「満足」「概ね満足」と回答を得ており、利用者は満足している。建物用途と収容人数の関係から主催・共催で「松露寄席」「茶の湯」の事業を実施しているが、チケットはほぼ完売である。

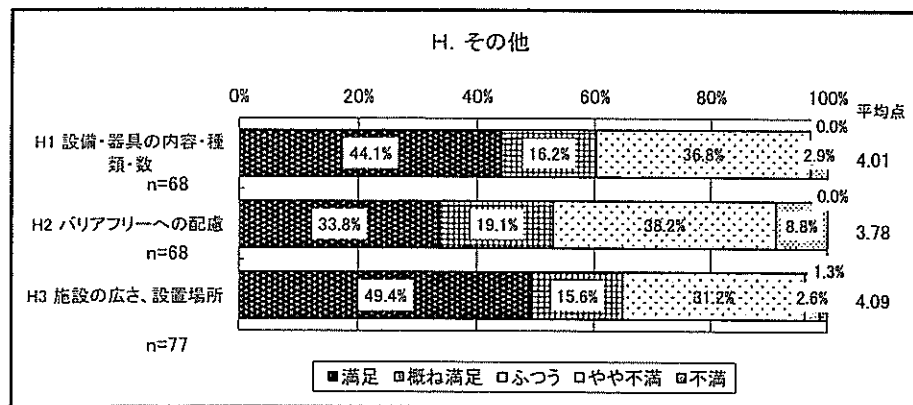
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
情報管理に1.4%の「やや不満」との回答があるが、77.3～78.4%の人から「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者より高い満足度を得ている。情報管理については、事業団個人情報保護規定に基づき対応している。



【G地域との連携】に関するコメント
「不満」「やや不満」の回答が無く、70.4%の人からは「満足」「概ね満足」との回答を得ており、利用者からは一定の満足度を得ている。



【Hその他】に関するコメント
52.9～65.0%の人からは「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者からは一定の満足度を得ているが、「やや不満」「不満」も2.9～8.8%ある。これは、設備関係と駅からのアクセスが要因と考えられる。

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

(1) 施設設備について

- 市の施設の茶室としては規模が小さいので使い勝手が悪く思います。暗いイメージがあり植木が多すぎるのではないのでしょうか！車の乗り入れが不便です。団地の中を通らないで玄関前まで入れる工夫をお願いいたします。
- テーブルは重すぎます。
- 机等しまう時、すこしなめにくくすると出しやすい。
- 今回大正琴の講座で使用させて頂き正座の出来ない方が半数以上いましたのでイスとテーブル(腰掛けて使用出来るもの)が2卓(2台位)あればよいと感じました。
- テーブルとイスの高さが合っていない為に大正琴が少しやりにくい面がありました。イスの生活が多いので正座が長い事できない為。
- 大正琴の際には机、椅子が余り適切とは思えない。
- 古いけれど清潔に保たれていると思います。

(2) 運営面について

- 解りにくかったです。HP上の地図を大きくしてほしいです。
- 場所が分かりにくく、永遠に到着しないところになりそうだった。矢張りイス席の方が良いな！
- チケットの優先予約があれば友の会に入会したいと思います。落語会増やして下さい。
- 現状保存を望みます。

(3) 事業について

- お茶会の回数を増やしてほしい。
- お正月等は琴の演奏会などあるとうれしいです。

(4) 職員について

- 職員の方がとても親切でした。机の収納が悪いと出す時倒れるので危ない。収納時の「机をしまう時少し「ななめ」にするように」と注意書きをお願いします。職員の方は、利用者に声を掛けていらっしゃるようです。
- 大正琴のおけいこでしたので、座卓だと練習しにくい事もありましたが、イスなど用意頂き助かりました。ありがとうございました。

(5) 評価のこたば

- いつも気持ち良く使わせていただき、有難うございます。
- 武蔵野市に引っ越して来て、このような落語が聞けたり音楽を聴きに行ったりと、とても良かった、と思っています。
- ありがとうございました。静かな中で楽しく製作ができました。

- よい環境の中で楽しく過ごすことが出来ました。有難うございました。
- 緑に囲まれた素敵な施設で 月2回芸文協の教室を楽しませていただき満足です。 又利用したいです。ありがとうございました。
- 静かで良い処でした。
- 木が多くてさわやかで気持ちが良いです（ここは初めてです）。
- とても楽しく過ごさせて頂きました。次回にも期待！
- 椅子に座れてよかったです。
- 古い建物なのにきれいに保たれて素晴らしいです。
- 貴重な体験ができてとても良かったです。
- 楽しかったです。ありがとうございました。
- お茶を楽しく学べてとても良かった。また、説明もとても分かりやすかった。これからまた、このような会に参加してみたい。

(6) その他

- 松露庵の歴史などの解説がほしかった。もしくは、パンフなど。

吉祥寺シアター

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺シアター		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目33番22号		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 五十嵐 修		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで		
指定管理業務の内容	① シアターの使用の承認、使用料の減免又は免除に関する業務 ② シアターの施設及び設備の維持管理、来館者に対するサービスに関する業務 ③ 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		
指定管理委託料	予算	73,464,000円	決算 72,925,082円

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

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	100	建物・設備の安全、清潔さ。施設の適正な管理・運営。職員の適切な対応。	A	避難表示を分かり易くする等、安心安全な取組を強化している。施設の適正な管理運営を心がけ、事業を充実させ、幅広いお客様に来館していただけるように努力している。
	② 重点ポイント		利用者の満足度が高い。安全安心の維持管理。商工会議所や貸館団体との連携事業の取組の強化。		
	③ アピールポイント		市民参加型のワークショップの取組等の充実。		
(B) 利用者モニタリング		85.7%	総合満足度で「満足」「概ね満足」が85.7%で高い満足度を得ている。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	100	利用者の利用率が高い。施設・設備の安全、清潔さの満足度が高い。	A	高い施設利用率を維持しており、参加型の事業を増やして、文化活動の普及に努めている。アンケートの取り方を見直した結果、前々回並みの高い評価を得ることができた。
	② 重点ポイント		市民参加型ワークショップ等の地域への文化活動の普及。		
	③ アピールポイント		ワークショップの回数を増やして、新しい参加者を増やしている。		
(B) 利用者モニタリング		85.7%	前々回並みの高評価を得ることができた。		
(C) 財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45	45	*使いやすさ、立地条件も良好で良質な舞台芸術を提供し好評を得ている。利用率も大変高い。	*職員の対応及び情報提供等、すべての項目において、昨年度を大きく上回る評価を得ている。
B 安全への取り組み	15	15	*館内表示も分かり易く充実させ、防災訓練も毎年行い、非常時への備えを万全にしている。	*来館者への安全配慮に関する職員の意識向上が反映しており、評価のポイントが昨年度よりも上がっている。
C 適正な運営	30	30	*委託業者の業務日報・月次報告を徹底し、経費の削減を図る適正な運営を心がけている。	*委託業者の管理、経費削減等に積極的に取り組み、適正に管理されている。
D 施設・整備等の適正な管理	10	10	*整備・修繕を計画的に行い、適時、館内周辺を見回するなど、異常への対応を行っている。備品等の点検・確認の実施。	*快適さ等への配慮が行き届き、利用者の満足度も高い。適正に管理されている。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	毎日の火気点検と毎年の防災訓練の実施	十分な取組が行われている。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域イベント等への会場提供及び広報宣伝	地域の団体等を支援する取組が行われている。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	自主事業等でのアンケートの実施。	意見聴取が積極的に行われている。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	良質な舞台芸術の提供と貸館団体との連携	継続的に良質な舞台芸術を提供されたい。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	85.7%	*昨年度と比較し、24.1%上昇している。昨年度のアンケートの対象者を例年と変えたことが大きく影響していると思われる。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> * 地域の公共施設として、商工会議所や商店街、市芸術文化協会などに協力し、様々な催しに取り組んでいる。 * 使い易く、清潔で明るい施設を維持している。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * * * <改善が必要だと思われる点> * * *

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> * 演劇、ダンスのワークショップ等、参加型・交流型のプログラムに積極的に取り組んでおり、芸術文化をより身近に感じたり、参加者同士の新たな交流の機会をつくるきっかけとなっていること。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 前回総合満足度が下がったことについて、稽古場の利用者の割合が多かったため、要求水準が高くなり結果評価が下がったものと推測し、今回は、観客、稽古場利用者のバランスをとりながら、取ったところ、前々回並みの評価結果となった。 * 観客と稽古場利用者のニーズは、異なる部分が大きいため、今後とも偏らないようなアンケートを取るように心がけていく。 <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 施設の性質上、市外の利用者からのサンプルが多く、地域連携についてどの程度、具体的なイメージを持って回答いただいたのか疑問があるが、まちのイベントへの会場提供にとどまらず、事業ベースとしての連携にも積極的に関わっていただきたい。

(C) 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	*

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 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。	○
		13 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。	○
		14 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	15 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。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 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。	○
		19 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。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 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）。	○
	評価の理由	演劇・ダンス等の舞台芸術専門の文化施設として利用率が高い、吉祥寺駅に近い立地の良さから、来館者には好評を得ている。ロビーでは公演中のポスターを始め、シアターでの公演予定のちらしや他館での演劇やダンスなどのちらしも積極的に情報提供している。	
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 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。	○
		24 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。	○
		25 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。	○
		26 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。	○
		27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 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。	○
		29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	館内の表示は利用者に分かり易く配慮し、掲示物の点検も毎日実施している。消防訓練は年に2回実施している。公演前には必ず緊急時の避難誘導についてアナウンスを行っている。AEDは事務室設置から、より利用者に使いやすいロビーに移動した。	

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 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。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 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）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由		高い利用率を維持している。管理経費は適正管理による削減努力を推進し、事業費は費用対効果を重視している。プライバシーポリシー遵守を職員に徹底し、委託業者には日報での報告を徹底させ業務の適正執行を心がけている。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 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		火気点検は毎日実施し、建物設備の保守点検等も定期点検・修繕を実施し、館内の見回りも常に怠ることなく実施し、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にしている。		

(様式3)チェック項目シート

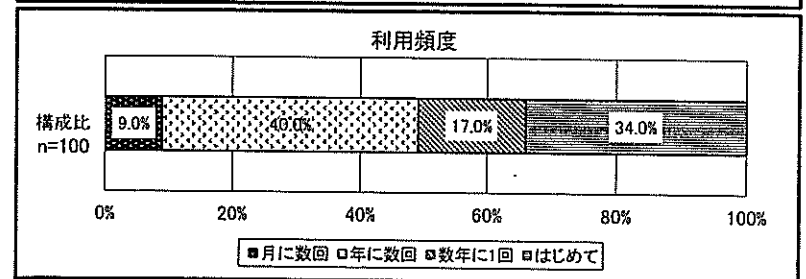
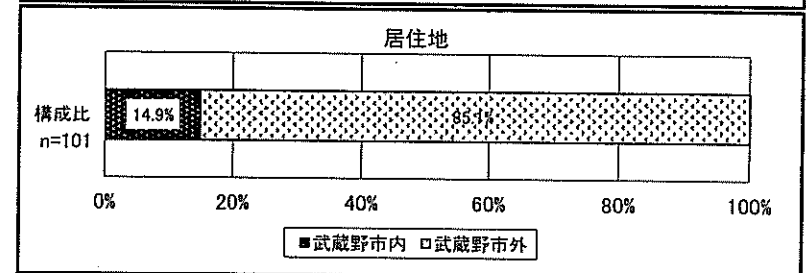
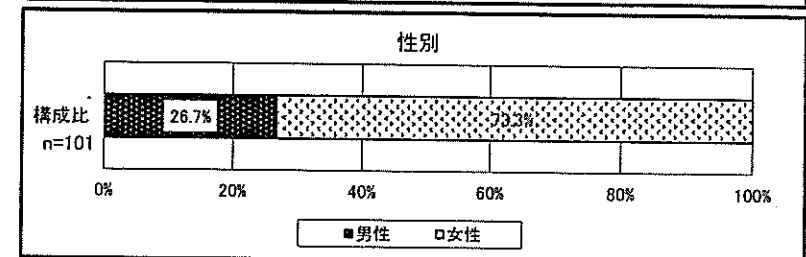
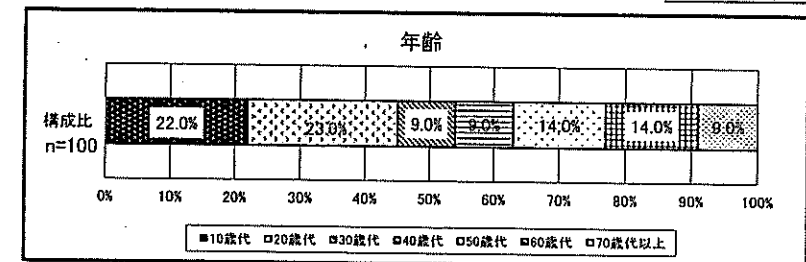
(主管課記載)

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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。	○	45
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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。	○	
		14 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	15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 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）。	○	
評価の理由		職員の対応及び情報提供等、すべての項目において、昨年度を大きく上回る評価を得ており、業務改善に取り組んだ姿勢がうかがえる。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
		28 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。	○	
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由		来館者への安全配慮に関する職員の意識向上が反映しており、評価のポイントが昨年度よりも上がっている。	

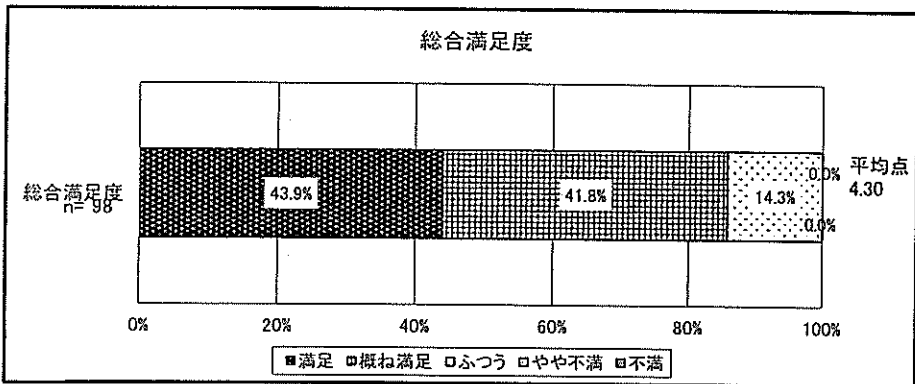
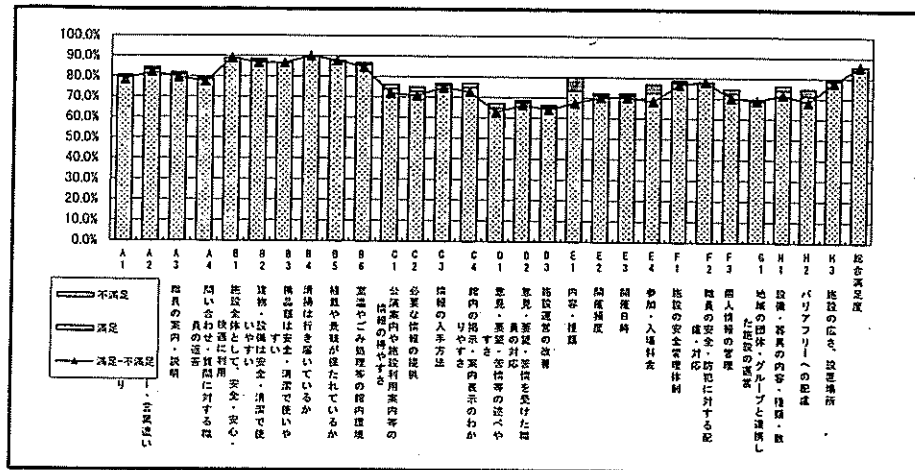
視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的の実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的の実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	指定管理料の適正執行	48 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。	○	10
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
		51 経費は節減されている。	○	
	経費節減への取組	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
		評価の理由 委託業者の管理、経費削減等に積極的に取り組み、適正に管理されている。		
	適正な建物・設備管理	53 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。	○	
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 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 快適さ等への配慮が行き届き、利用者の満足度も高い。適正に管理されている。			

(様式5)

施設名 吉祥寺シアター

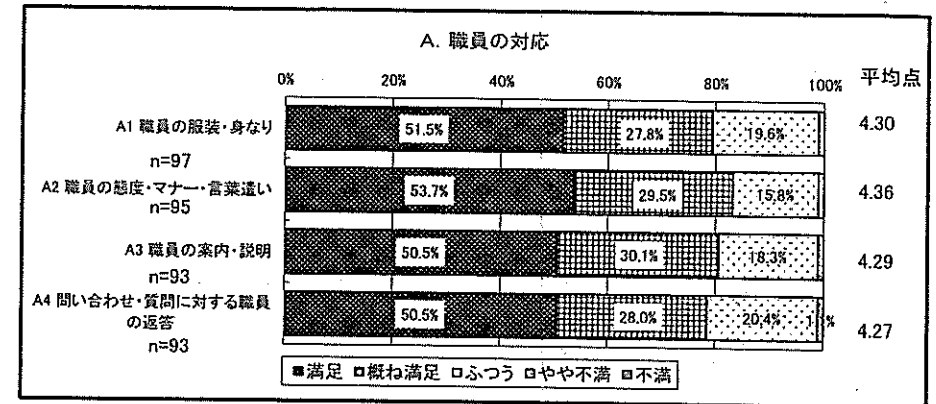


【回答者の属性】に関するコメント
 昨年に比べ10代の利用者が増えている。男女比率は昨年と同じ比率で圧倒的に女性利用が多い。利用者の居住地が市外が圧倒的に多い。

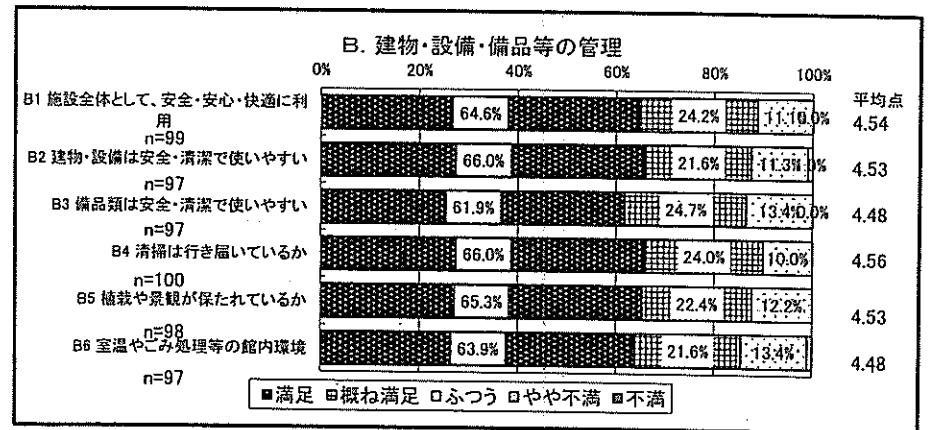


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「不満足」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
「満足」が43.9%、「概ね満足」が41.8%で85.7%の人が満足していると答えている。「不満」「やや不満」と答えた人はおらず、利用者からは満足を得ている。

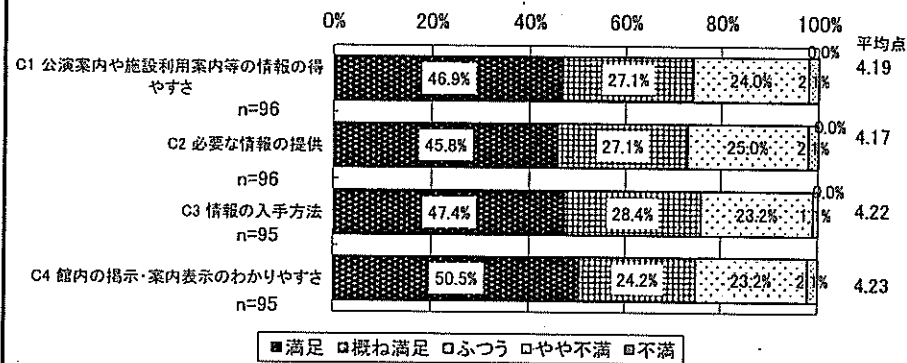


【A. 職員の対応】に関するコメント
いずれの項目も「満足」「概ね満足」が80%近くあり、利用者は満足していると考えられる。



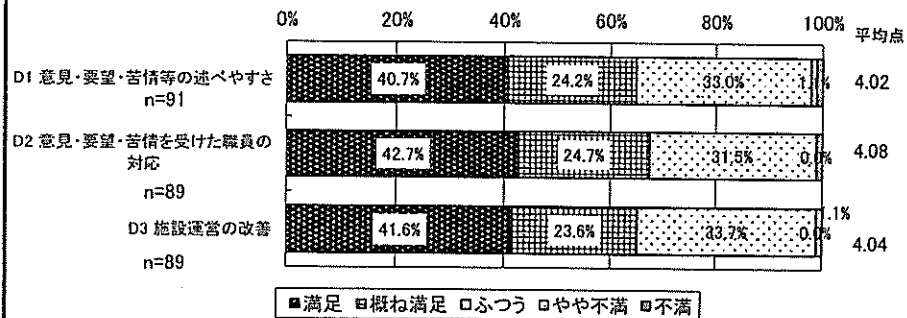
【B. 建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
いずれの項目も「満足」「概ね満足」が80%以上あり、利用者は満足していると考えられる。

C. 情報の提供



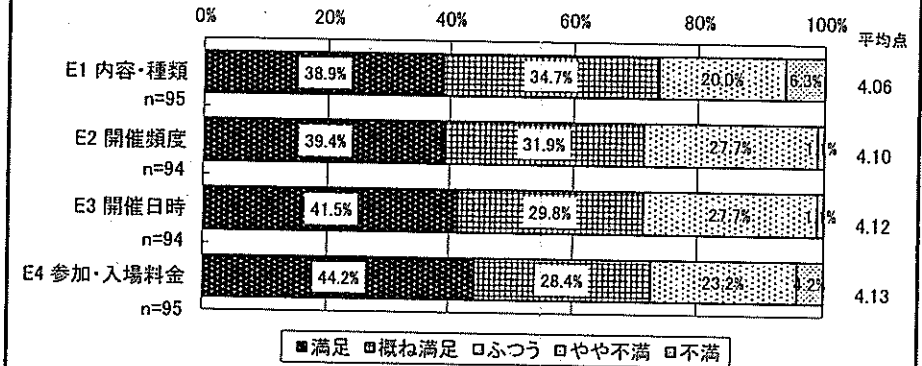
【C情報の提供】に関するコメント
いずれの項目も「満足」「概ね満足」が70%以上あり、利用者は満足していると考えられる。

D. 利用者の意見の反映



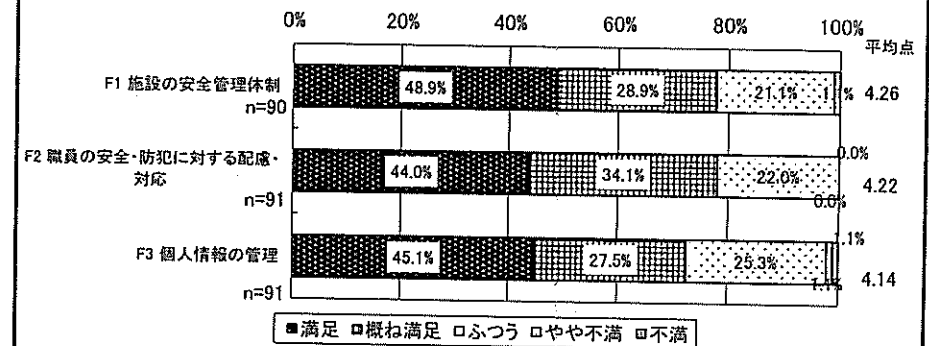
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
いずれの項目も「満足」「概ね満足」が60%以上あり、「ふつう」を入れたら99%以上になるので利用者は満足していると考えられる。

E. 主催・共催する文化事業

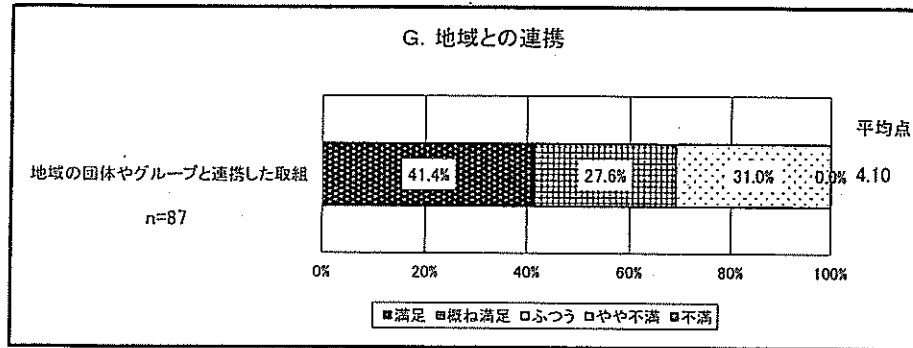


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
いずれの項目も「満足」「概ね満足」が70%以上あり、利用者は満足していると考えられる。

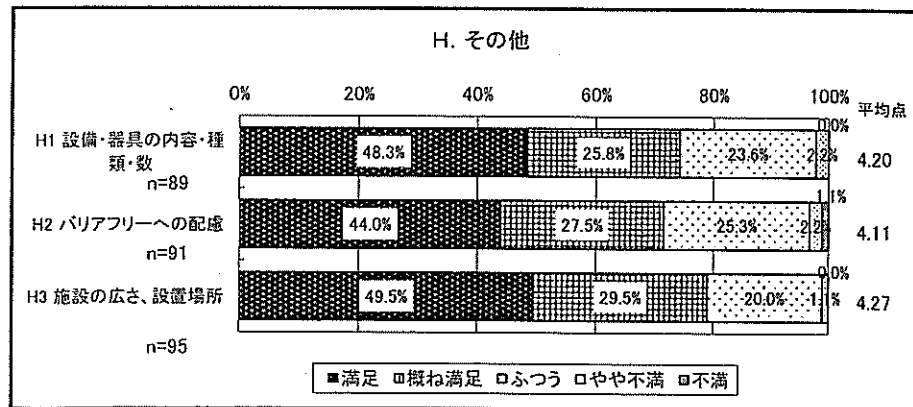
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
いずれの項目も「満足」「概ね満足」が70%以上あり、利用者は満足していると考えられる。



【G地域との連携】に関するコメント
いずれの項目も「満足」「概ね満足」が70%以上あり、利用者は満足していると考えられる。



【Hその他】に関するコメント
いずれの項目も「満足」「概ね満足」が70%以上あり、利用者は満足していると考えられる。

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

(1) 施設設備について

- ・トイレが女性のがひとつしかないのがちょっと不便だと思いました。トイレへの入口(洗面所)と中のトイレ、両方にかぎがある必要があるが…。ちょっと疑問でした。
- ・トイレが一階にふやして欲しい。
- ・コイン返却式のロッカーとゴミ箱が見当たらないのが不便です。
- ・できればきつえん所があると助かります。

(2) 運営面について

(3) 事業について

(4) 職員について

(5) 評価のこぼ

- ・駅から近いのが〇

(6) その他

- ・駅の中の案内地図板に書いてあったのですが、道路を歩きながら、どの角を曲がればよいのかわかるような表示があればと思います。(あってもみつけれなかったのかな?)
- ・毎回遠くから来ています。友の会などに入って情報を集めねばなりませんね。
- ・とても使いやすきれいな施設でした。ありがとうございました。
- ・いつも快適に利用させて頂いております。
- ・劇場の職員の方は、その日公演している団体のことがわからないのであれば、スタッフとして、入口に居ないでほしい。私たち客は、どの人が、団体の受付で、どの人が劇場のスタッフかわからないので、スタッフ証を持っている人に訊く。わからないのであれば、それなりの対応をとってほしい。とても不満を感じたことがある。
- ・1Fの入口のスペースに、もう少し椅子、ベンチなどがあると思う。
- ・このアンケート、来たばかりでまだよくわからない質問が多かった。

かたらいの道市民スペース

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立かたらいの道 市民スペース			
所在地	武蔵野市中町1丁目11番16号			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 五十嵐 修			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで			
指定管理業務の内容	① 市民スペースの使用の承認に関する業務 ② 市民スペースの使用料の減額又は免除に関する業務 ③ 市民スペースの施設及び設備の維持管理に関する業務			
指定管理委託料	予算	5,834,000 円		決算 5,382,330 円

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

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主 管 課・ 指 定 管 理 者 による モ ニ タ リ ン グ	① チェック項目	100	・利用者の要望に対する様々な対応 ・施設や設備等の適正な管理、運営	B	快適に利用できるよう清潔感を保ち、適切な施設運営に努めている。 また、お客様には言葉遣いに気をつけ丁寧な対応を心がけていく
	②重点ポイント		・利用者の安全確保への取り組み ・HP等を活用した利用率向上への取り組み ・利用者の意見の反映		
	③アピールポイント		・JR三鷹駅より徒歩3分という立地条件、また利用料金も比較的安価であり、小規模な展示や会議に最適である。		
(B) 利用者モニタリング		83.1%	・清掃が行き届き清潔感が保たれ快適に利用されている等86%を超える満足度評価を頂いた、一方トイレ不足に関する意見が多い。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
主 管 課・ 指 定 管 理 者 による モ ニ タ リ ン グ	①チェック項目	100	適正な施設管理等により、利用者の満足度は高い。	B	総合満足度は、約3%向上しており、引き続き施設の認知度を高め、立地の良さを活かして、更なる利用率向上を期待する。
	②重点ポイント		適切な管理運営がなされている。		
	③アピールポイント		駅近くの好立地で、利用者の満足度も高い。		
(B) 利用者モニタリング		83.1%	快適性について利用者の評価が高く、利用者の満足度が向上している。		
(C) 財務モニタリング					

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45	45	*丁寧な利用者対応を心がけている。 また利用者の意見・要望に対しては、出来る限り対応・実行している。	職員対応、施設設備に対する満足度が高い。
B 安全への取り組み	15	15	*定期的に防災訓練を実施し、利用者の安全管理に努めている。 また、AEDの設置や、警備会社への委託、緊急通報システムも設置している。	安全面に対する取り組みは適切に行われている。
C 適正な運営	30	30	*利用率向上のため、HP等を活用している。 また、管理費については、内容を精査し適正に執行している。	運営は適正に行われている。
D 施設・整備等の適正な管理	10	10	*各種点検を定期的に実施し、適正な施設管理を行なっている。 *清掃は館内外にわたり丁寧に 行なっている。	適正に管理されている。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	緊急時には芸能劇場からの応援体制が整っており、警備会社への緊急通報システムも設置している。	適切な取組が実施されている。
(2)	地域の連携に向けた取組	今後も地域の方々の意見等を把握し、地域のイベントに協力できる態勢を整える。	左記に同じ
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	意見・要望等は出来る限り対応・実行している。	左記に同じ
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	利用率向上のため、HP等を活用している。	利用率向上の取組みを期待している。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		職員対応及び立地条件の良さ、施設の快適さ等により、高い満足度を維持している。
「満足」と「おおむね満足」の合計	83.1%	
「不満」と「やや不満」の合計		

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<u><アピール点></u> * JR 三鷹駅から徒歩約3分という立地条件により市外の方も利用者しやすい。 * 利用料金が低価格であり小規模な会議に適している。
<u><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></u>
<u><改善が必要だと思われる点></u> * 更なる利用率向上の取り組みとして、利用者登録を誘導しWeb申請での施設受付を増やす。

主管課（記入欄）
<u><主管課として特に評価できる点></u> * JR 三鷹駅から徒歩約3分という立地条件の良さ。 * 女性トイレが少ないという意見に対して、当該年度中に男性トイレを男女共用の表示に改修し、改善を図ったことは大変評価できる。
<u><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></u> * 利用率が横ばいであることに対して、利用団体の分析を行うなど、具体的な対応を進めていただきたい。
<u><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></u> * 上記のとおり

(C) 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	*

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 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。	○	45点 × ○の数/15問
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
		地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	
	11 地域ニーズを把握している。		—	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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。	○	
		14 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	15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
		19 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。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—		
	21 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）。	—		
評価の理由	・気持ちよく利用してもらえるよう、丁寧な対応を心がけている。 ・利用者の意見や要望に対し、出来る限り対応・実行している。			
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
		適正な警備	28 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。	
	29 事件・事故が発生していない。		○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
	評価の理由	定期的に防災訓練を実施し、利用者の安全管理に努めている。 またAEDの設置や警備会社への委託、緊急通報システム等設置している。		

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 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。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 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）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由		・個人情報の管理については事業団の内部規定に沿って適正に行っている。 ・管理費については内容を精査し、適正な執行に努めている。 ・業務は市と締結している基本協定・年度協定に基づき実施している。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由		・保守点検等適正な建物管理を計画に基づき行っており、職員もその都度巡回している。 また、清掃については館内外にわたって行い全体の清潔感を保っている。		

(様式3)チェック項目シート

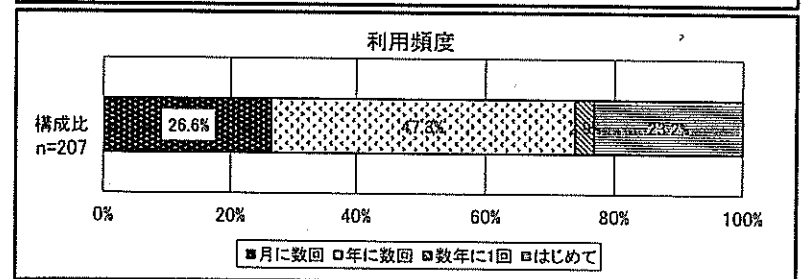
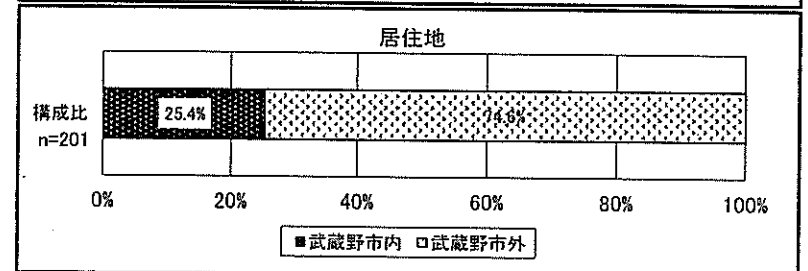
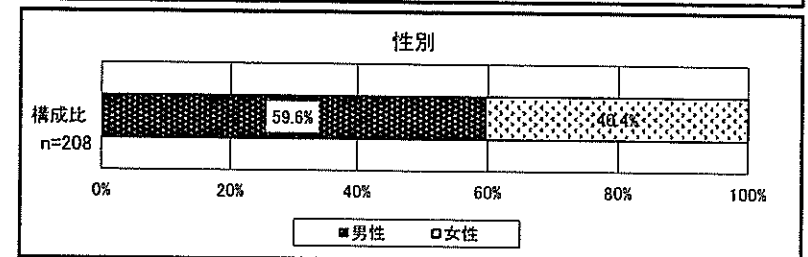
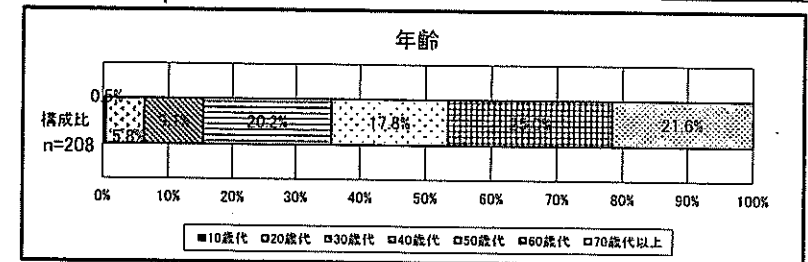
(主管課記載)

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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。	○	45点
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	—	
		11 地域ニーズを把握している。	—	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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。	○	
		14 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	15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—	
		21 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）。	—	
	評価の理由		職員対応、施設設備に対する満足度が高いことから、総合満足度としても高い水準を保っている。狭小かつ複合施設であることから、施設案内等に関する工夫には一定の制限がある。	
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
		適正な警備	28 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。	
	29 事件・事故が発生していない。		○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
	評価の理由		安全面に対する取組みは適切に行われている。	

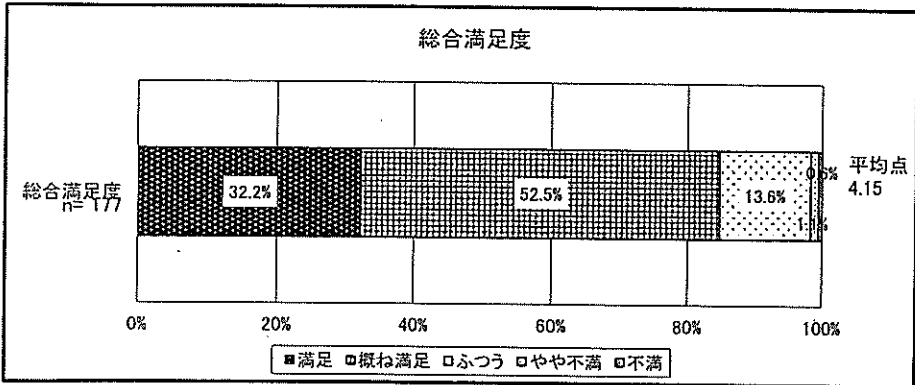
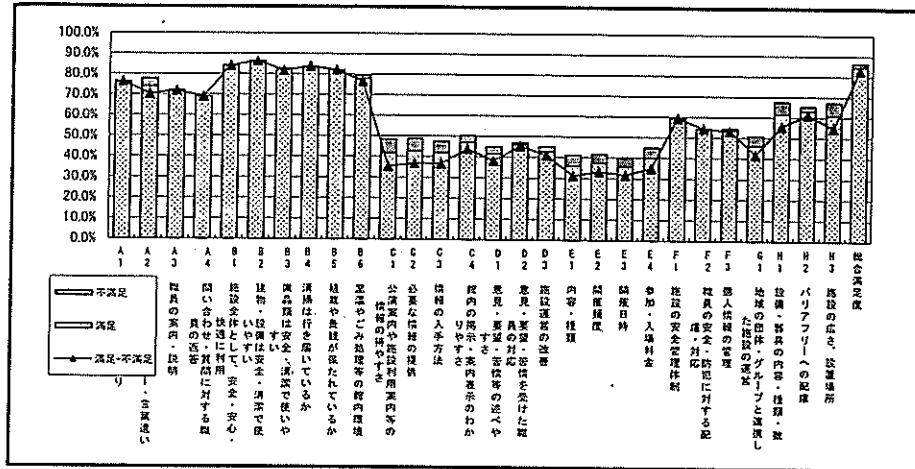
視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	○	
		44 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。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由		運営は適正に行われている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 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		適正に管理されている。		

(様式5)

施設名 かつらひの道 市民スペース

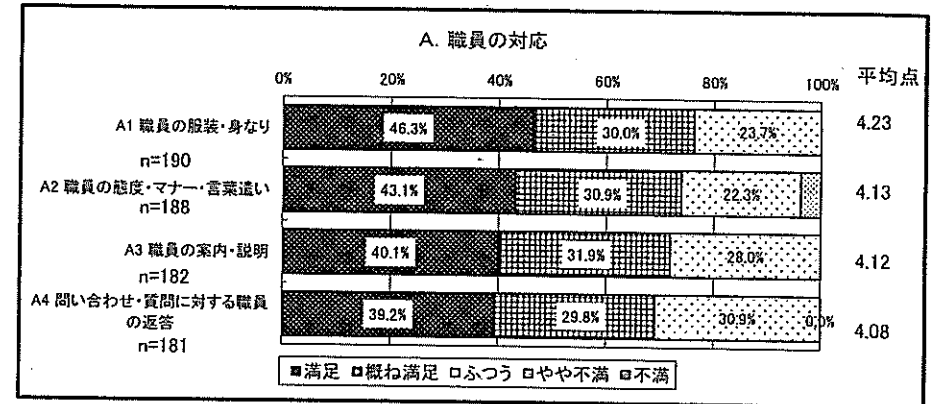


【回答者の属性】に関するコメント
50歳以上の方の利用率は64.4%あり、全体の半数以上を占めている。
また、男女比は59.6%が男性の利用、居住地では74.6%が市外の方が利用し、
年に数回利用される方が47.3%を占めている。

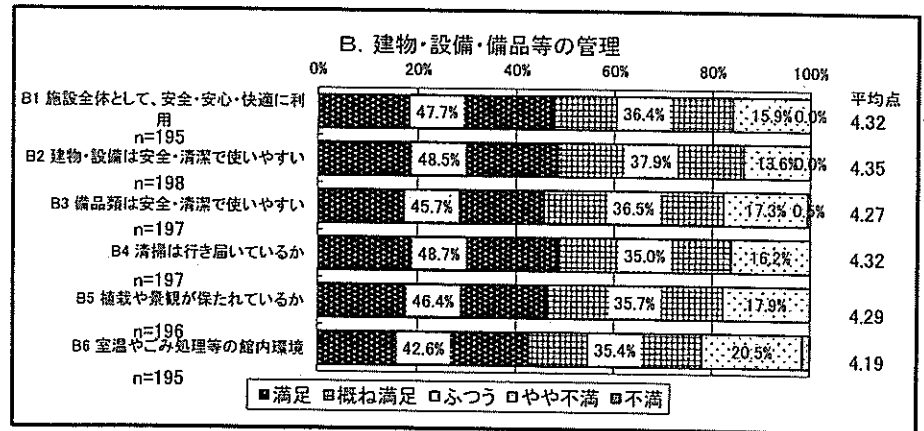


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は、昨年比で2.8ポイント増加し84.7%の高評価を得ることができた。特に建物・設備・備品等の管理が昨年と同様80%を超えたことや、職員の対応での評価が70%を超えた。今後も丁寧な対応を心がけ、評価を高めるよう努めたい。

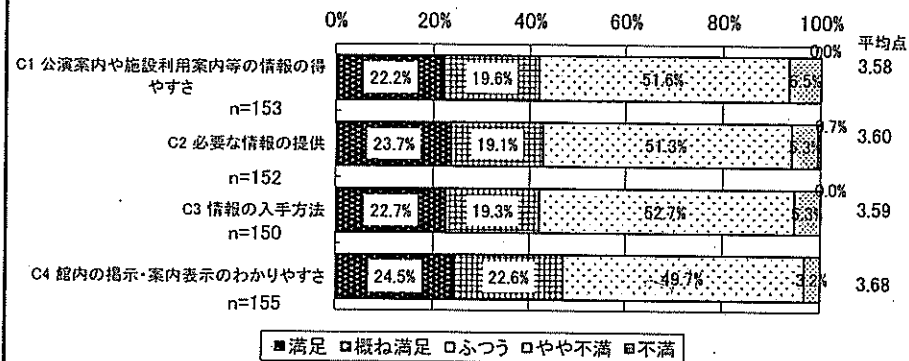


【A(職員の対応)】に関するコメント
平均で72.5%の満足度は、昨年比で3.7ポイントの増であった。今後も利用者に満足して貰えるよう更に丁寧な対応を心がける。



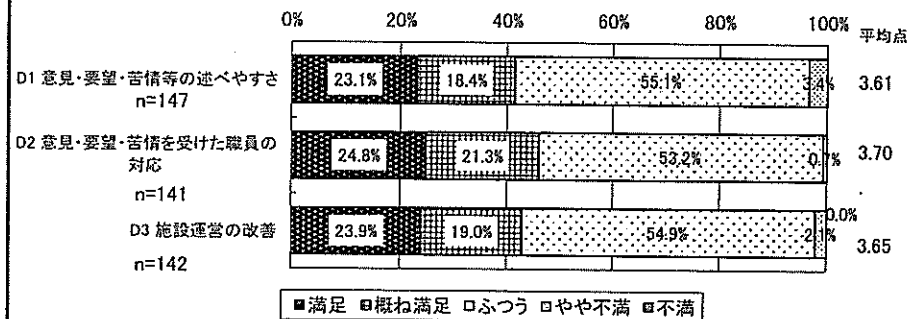
【B(建物・設備・備品等の管理)】に関するコメント
建物・設備は安全・清潔で使いやすいで86.4%と高評価を得られ、平均でも82.7%の満足度を得ることができた。また、清掃が行き届き清潔感が保たれ快適に利用されている。

C. 情報の提供



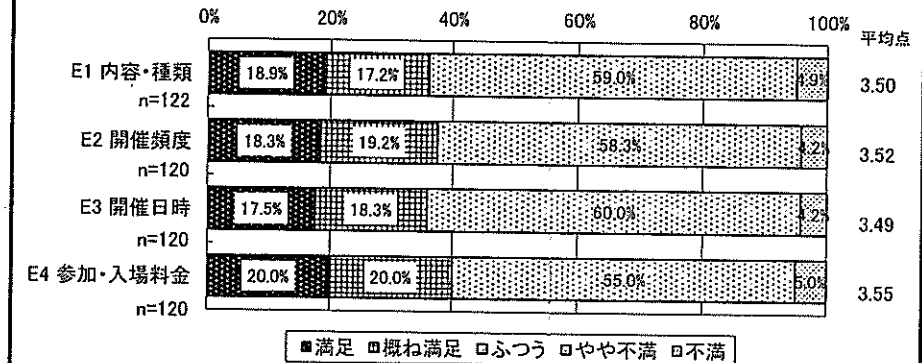
【C情報の提供】に関するコメント
情報提供については、満足度が43.4%と低い改善する方法を探っていく必要がある。

D. 利用者の意見の反映



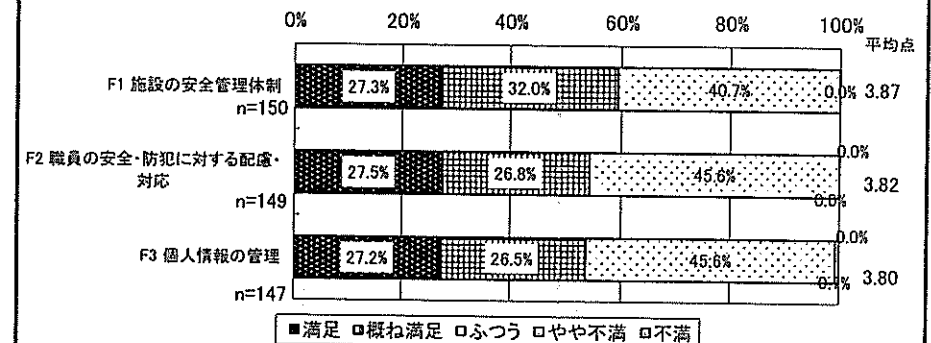
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
平均で満足度が43.5%と低いため、利用者の意見に対応するよう努めたい。

E. 主催・共催する文化事業

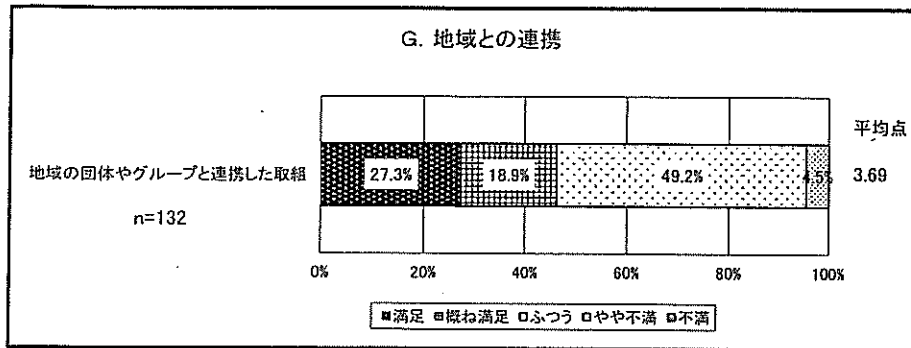


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
会議室用の施設であるため、このアンケートは該当しない。

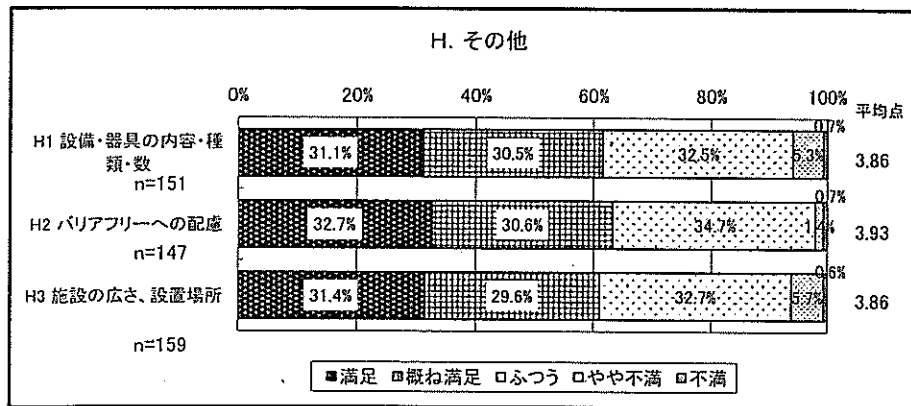
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
定期的に防災訓練を実施し、利用者の安全管理に努めている。
また、個人情報の管理は事業団の内部規定に沿って適正に行なっている。



【G地域との連携】に関するコメント
HP等を活用し地域の団体、グループにPRし改善を図る。



【Hその他】に関するコメント
満足度は61.9%と昨年に比べ若干向上した。
更に改善すべきところは改善し、満足度が向上するよう努める。

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

(1) 施設設備について

- ・駐車場の多い。
- ・ゴミ箱がほしい。
- ・トイレの数が少ない。
- ・トイレの数を増やして下さい。
- ・トイレの扉が使用しづらい。
- ・部屋が狭い。
- ・自転車置き場がない。
- ・エレベーター、スロープ、バリアフリーについて使った事がないのでわかりません(H. の設問に対してだと思います)。
- ・市民スペース 入口が暗い。明るくして欲しい。気分が暗くならないように。
- ・施設はきれいだが、やや使いにくい印象がある。
- ・トイレが狭い。
- ・トイレ、不足。
- ・「かたらいの道 市民スペース」しか利用してませんが、女性トイレが一つしかないのは非常に困ります。特に高齢のご婦人たちが多く集いだと、身体的にもお辛そうです。(尿失禁、身支度に時間がかかるなど)
- ・トイレが少なすぎる。
- ・市民スペースのトイレのトビラが重くて困る。
- ・女性トイレが一つしかないのが残念です。
- ・トイレの数を増やしてほしいと思います。
- ・以前トイレが少ないと指摘したが、改善されていない。

(2) 運営面について

- ・会場予約の日程変更の自由度が極めて低く、この点では不満。何らかの改善を望む。
- ・待合スペース狭いので、開場時間を早めて欲しい。(現在 10 分前を 20 分前に)
- ・開場の時少し早めていただきたい。15 分前位ですと助かります。
- ・開場時間(せめて 15 分前)を早めて下さい。
- ・開扉を少し早くしてほしい。
- ・会場を開けるのをもう少し早く 15 分前位にして欲しい。
- ・担当者(用紙を持っている人)が来るまで部屋の外で待たなければいけないのでその点は改善できるのでしょうか。
- ・一度申し込みをしても、毎回記入が必要なので、できれば登録制にして欲しいです。

- 当初予定を変更する場合、もう一度施設に来なくてはならず、もう少し簡便にしてほしい。

(3) 事業について

- イベント等は利用した事がない(E. の設問に対してだと思われます)。

(4) 職員について

- 担当の方によって、バラつきがあります。(よく分かった人と、時間のかかる人)

(5) 評価のことば

- (トイレ)いつも清潔で良いと思います。
- 駅が近くで場所が新しく良い。
- いつもありがとうございます。
- 良い会場です。
- 綺麗で安くて職員の方も親切。
- 今後も利用させて頂きたいと思います。よろしくお願い致します。
- いつもありがとうございます。
- 会議室利用は「満足」している。
- 使用させていただきありがとうございました。

(6) その他

- 初めて当館に来たが場所が判らず困った。
- 項目で利用とか、対応とかしていないのでわからないことがある。アンケートの項目で「わからない」を。
- アンケート多いですね。

市民会議室
(ゼロワンホール)

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		
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27年4月1日から平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	① 開館および閉館業務 ② 受付および窓口業務 ③ 施設の使用に関する業務、備品等の貸出に関する業務		
指定管理委託料	予算	9,720,000 円	決算 9,720,000 円

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

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100	必要な水準は満たしている。	B	リピーターが多く、利用者モニタリングの総合満足度についても、90%の回答者が「満足」又は「概ね満足」と回答していることから、期待する水準を満たしていると考えている。
	②重点ポイント		適正に取り組んでいる。		
	③アピールポイント		セミナーや研修会、説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。		
(B) 利用者モニタリング		90%	利用者には概ね満足いただいている。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100	総合満足度の「満足」「概ね満足」が9割以上を占めており、必要な水準は満たしている。	B	利用者の評価について、一定の水準を維持している。安全確保や市民の意見反映についても、適正な取組がなされている。
	②重点ポイント		適正に取り組んでいる。		
	③アピールポイント		前年に続き会議室として積極的に利用されており、快適に利用できたとの評価を受けている。		
(B) 利用者モニタリング		90%	総合満足度が示している通り、利用者からは概ね高い評価を得ている。		
(C) 財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	*多くの方に利用いただき、概ね満足いただいている。	*総合満足度において、利用者の9割以上が「満足」「概ね満足」以上の評価をされている。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*事故もなく、安全に運営できている。	*事故もなく、安全に運営されている。
C 適正な運営	30/30	30/30	*協定書に基づいた運営をしている。	*計画書及び協定に基づき適正に運営がなされている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*故障した備品・設備等については、指定管理者に修理義務が発生する金額の範囲内であれば、早急に対応している。また、修繕に要する金額が大きい故障については、速やかに主管課に報告している。	*適時適切に対応や報告が行われており、適正な管理がなされている。

(A) - ②重点ポイント（サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み）

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	適正に取り組んでいる。	適正に取り組んでいる。
(2)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	適正に取り組んでいる。	適正に取り組んでいる。
(3)			
(4)			

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計	「不満」と「やや不満」の合計	総合満足度において「満足」「概ね満足」「ふつう」の回答のみで構成されており、利用者には満足いただいていると考えられる。今後は、設備・備品に関して机の買替や防音についての対応が求められる。
	90%	

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点> *マイク、CD、DVDプレイヤー、PCモニター等が使用できるため、セミナーや研修会、説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *備品や設備に対する利用者からの意見や指摘については、報告書を通じて主管課に都度報告を行っている。
<改善が必要だと思われる点> *今回のアンケートでは、「意見・要望・苦情等の述べやすさ」が他の評価項目と比較すると評価が低くなっているため、対応方法を検討する必要があると考えている。 *自由記入欄にて、机の劣化に関する指摘が多く挙がった。この件については、指定管理者側でも事業報告書等に以前から重ねて問題点として報告を行い、机の入替を要望している。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> *前年度に比べ個別の項目での満足度は全体として上昇しており、特に「職員の対応」、「情報の提供」及び「その他」における評価が高い。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *委員会での指摘事項に対し適切に対応している。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *備品については緊急性等を考慮し、今後計画的に入替え・改善を検討していくが、経年劣化やそれによる破損以外の使用上の問題については、利用者に対しての呼びかけを含め、管理徹底の継続を期待したい。 *アンケート評価が下がった項目について、工夫した対応を期待したい。

(C) 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	*

(D) 特記事項

*自由記入欄には昨年度までと同様に、市民会議室に関する意見や要望ともに、商工会館全体についての意見や要望も上がっている（化粧室についての要望、防音に関する要望等）。市政に関する意見・要望については、施設所管の生活経済課を通じて市に情報提供している。 *指定管理者は商工会館4階市民会議室の管理のみであるため、昨年度までと同様に評価シートの質問事項に関して回答できない箇所があった。
--

(様式3)チェック項目シート(指定管理者)

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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。	○	45点
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	-	
		11 地域ニーズを把握している。	-	
	情報提供	12 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。	-	
		13 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。	-	
	職員対応	14 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。	○	
		15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 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）。	○	
	評価の理由		前年同様、総合満足度が高く、必要な水準は満たしている。	
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 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。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由		建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託している。備品は市の所有であるという理由で、軽微な修繕以外の管理は行っていない。	

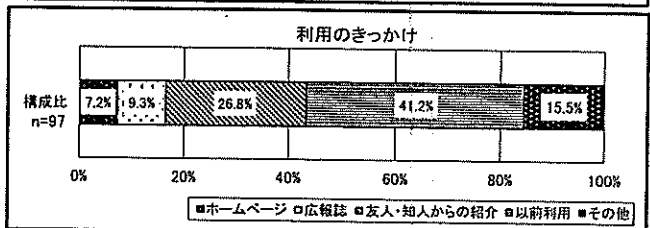
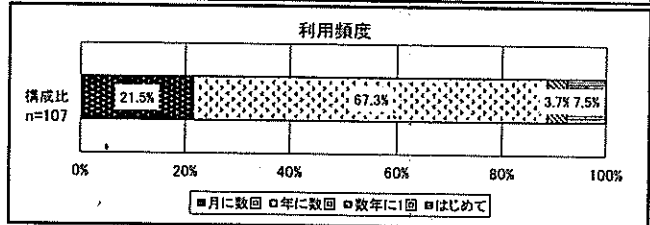
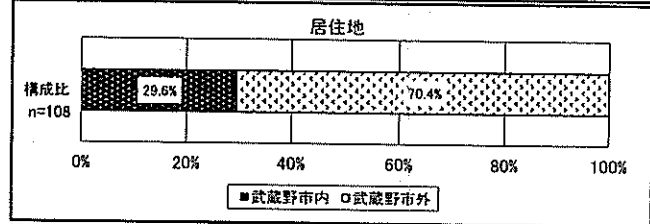
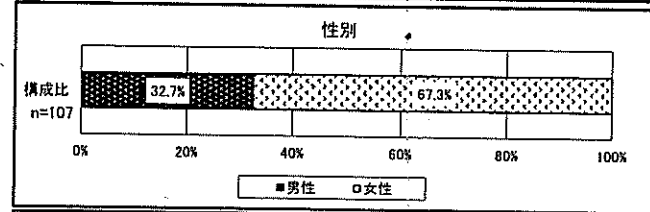
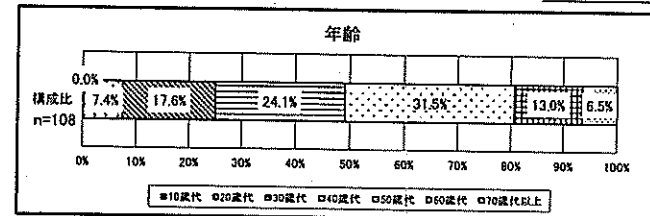
視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	-	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	-	
		44 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。	-	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 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	48 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。	○	
		49 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	50 現金等が適正に管理されている。	○	
		51 経費は節減されている。	○	
	評価の理由		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
	必要水準は満たしている。			
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	-	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 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		必要水準は満たしている。	

(様式3)チェック項目シート(主管課)

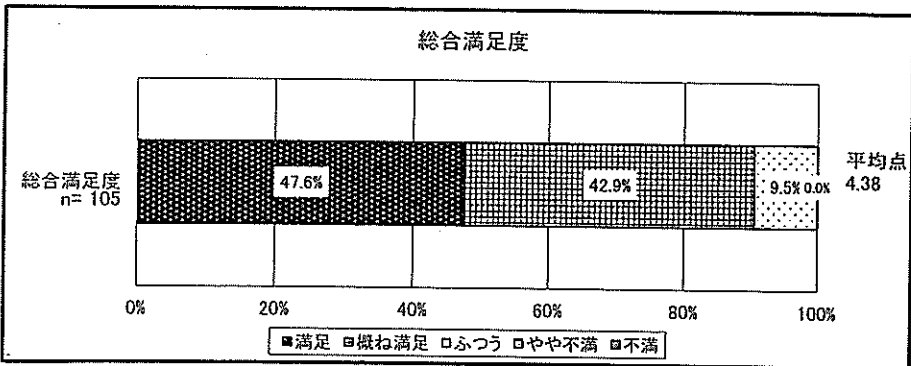
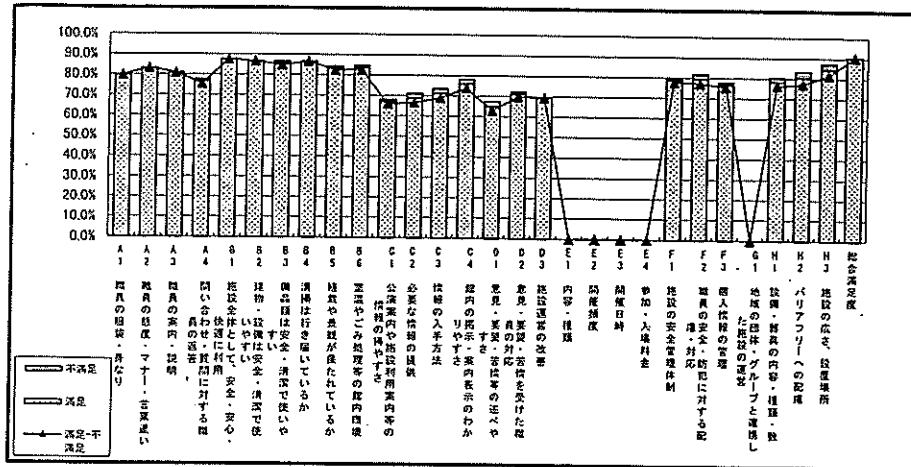
視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	-	
		11 地域ニーズを把握している。	-	
	情報提供	12 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。	-	
		13 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。	-	
	職員対応	14 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。	○	
		15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
		19 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。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 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）。	○	
評価の理由		前年同様、総合満足度が高く、必要な水準は満たしている。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
		28 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。	○	
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由		建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託している。備品は軽微な修繕以外の管理は行っていない。	

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	-	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 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。	○	
		35 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。	○	
	効率的な運営	36 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）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 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。	○	
		39 個人情報情報は適切に管理されている。	○	
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 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	43 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）。	-	
		44 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。	-	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 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	48 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。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由		必要な水準は満たしている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○	10点
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 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。	○	
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	-	
		58 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	59 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。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 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。	○	
		62 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		必要な水準は満たしている。		

施設名 市民会館（ゼロワンホール）



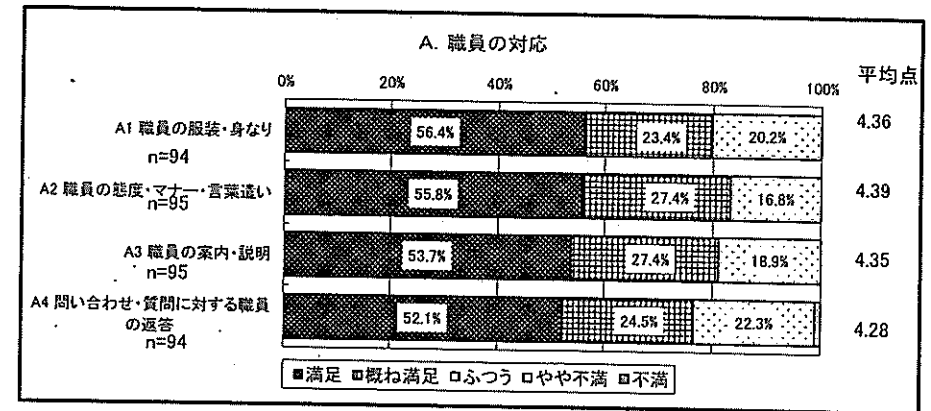
(回答者の属性)に関するコメント



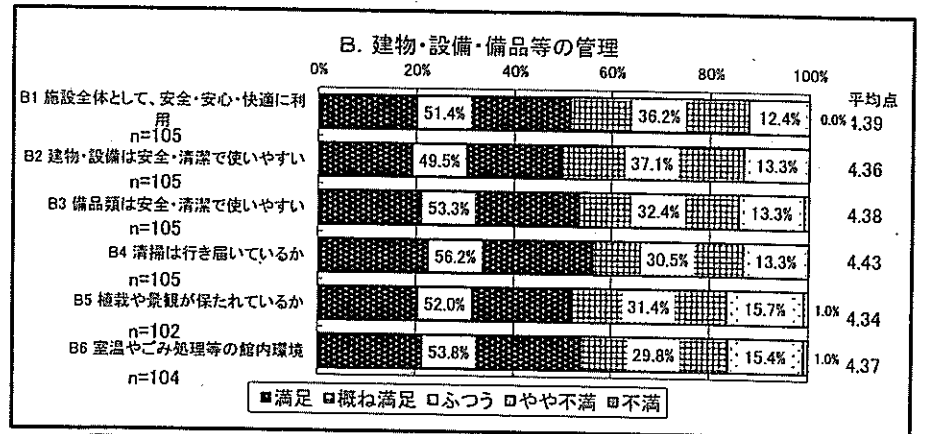
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

- ・快適に利用することができている。
- ・アクセスしやすく、とても使いやすい。
- ・いつも感謝して使わせていただいている。

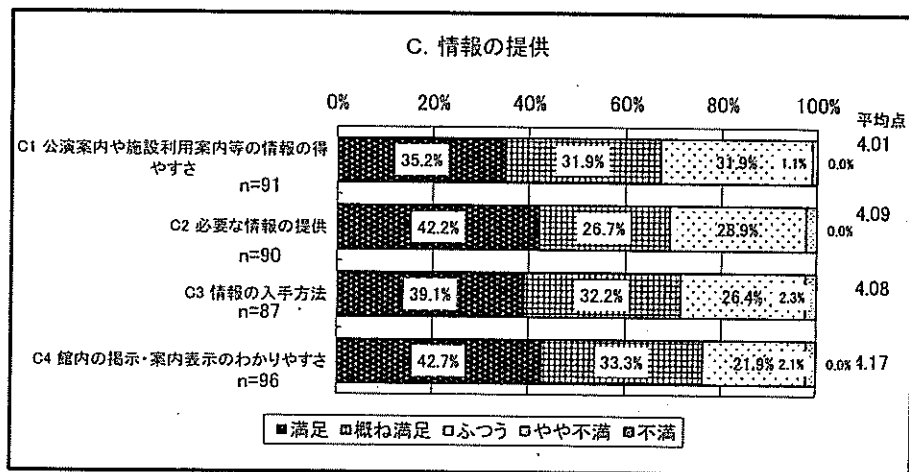


【A職員への対応】に関するコメント

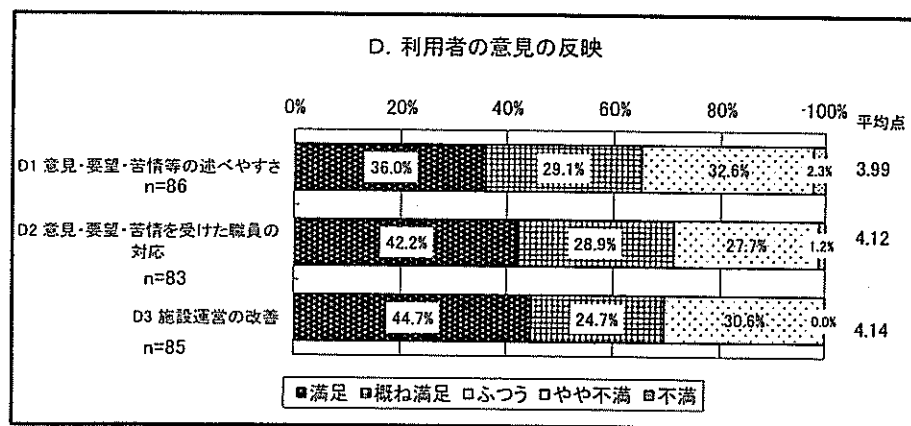


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

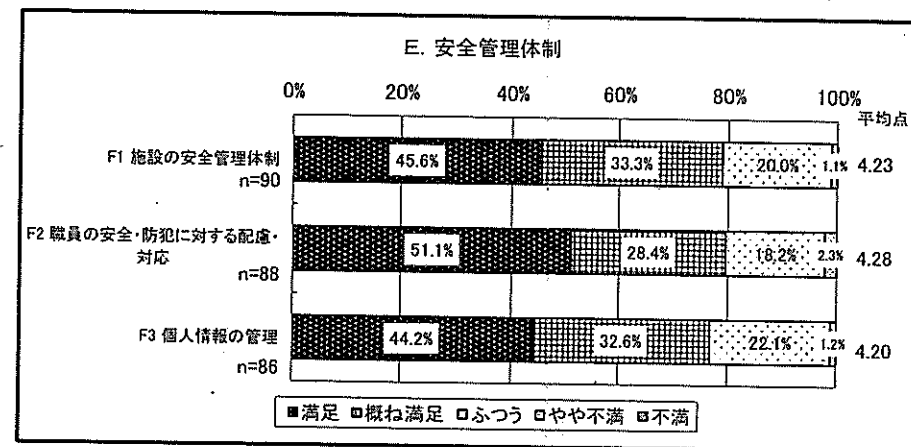
- ・机にがたつきがあり、危ないと感じた。
- ・大きい会議室がもっとあると良い。
- ・女性用トイレが少ない。
- ・会議室の防音が不十分な点が残念だった。
- ・机を原状に戻す際に元の場所がわからなくなってしまうことがあるため、目印をつけていただけるとありがたい。



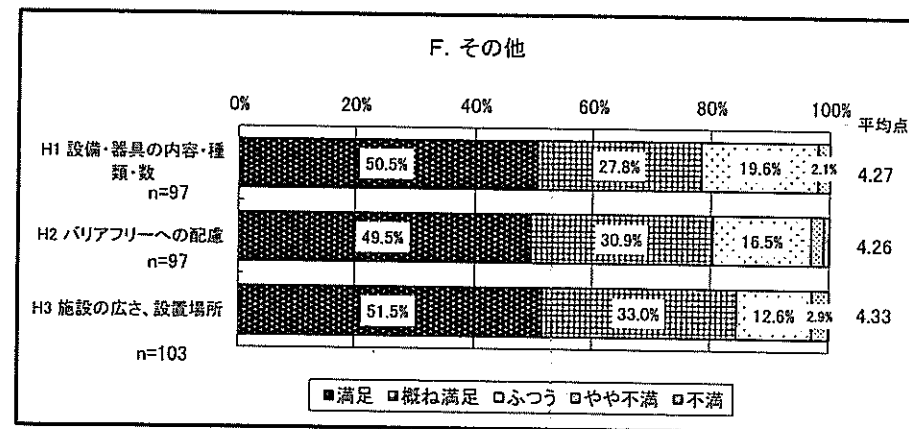
【C情報の提供】に関するコメント



【D利用者の意見の反映】に関するコメント



【E安全管理体制】に関するコメント



【Fその他】に関するコメント

施設名： 武蔵野商工会議所

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

（1） 施設設備について

- 机にがたつきがあり、危ないと感じた。
- 机に汚いものや不安定なものがあつた。
- 机が重く、動かしにくい。ドアストッパーがきかない。
- 机が古いと感じた。
- イスは新しくなったが、机は依然として古くて重いので新しいものにしてほしい。
- 机が重く、動かしにくい。
- 大きい会議室がもっとあると良い。
- 女性用トイレが少ない。
- 会議室の防音が不十分な点が残念だった。
- 外の音が気になったため、防音についてももう少し配慮してほしい。

（2） 運営面について

- 机を原状に戻す際に元の場所がわからなくなってしまうことがあるため、目印をつけていただけるとありがたい。

（3） 職員について

（該当する記載なし）

（4） 評価のことば

- 快適に利用することができている。
- アクセスしやすく、とても使いやすい。
- いつも感謝して使わせていただいている。

（5） その他

（該当する記載なし）

自然の村

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立自然の村			
所在地	長野県南佐久郡川上村川端下547番地の1			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団			
代表者	前田 洋一			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20			
指定の期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日			
指定管理業務の内容	武蔵野市立自然の村条例第3条に掲げる業務			
指定管理委託料	予算	30,032,896円	決算	29,179,190円

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

評価項目		評価したポイント		総合評価	
		評価	理由		
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	98.6 / 100	利用者ニーズの反映 施設の安全・環境美化	A	主管課との連携を図りながら広報や施設面の改善に継続的に取り組んでいる。利用者の意見を反映するための取組も効果的に行っている。冬季の塩素機をはじめ機器凍結に対する対応を行うことで、衛生面での安全の配慮をより一層充実させた。課題として、施設の老朽化に伴う根本的な整備が必要となっている。
	② 重点ポイント		*ハイキングコースの整備。 *オリエンテーリングコースの設定。 *施設老朽化に伴う工事・修繕。 *閑伐にて環境・景観整備。		
	③ アピールポイント		*ハイキングルートデータの準備中である(28年度改訂予定)。 *主管課との課題解決に向けた取組。 *老朽化による不具合に対する迅速な対応。		
(B) 利用者モニタリング		95.6 %	満足度は非常に高い。一方、施設面で改善すべき課題も多い。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
		評価	理由		
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	93.5 / 100	*モニタリングの「満足」「概ね満足」が9割以上。 *利用者数の増加(前年比+3.2%)	B	主管課と指定管理者において、利用者が快適に利用できるよう連携を図っている。一方、利用者モニタリングで満足度は高いものの、食事内容や衛生設備において、一部不満もあるため、改善に向けた協議が必要である。
	② 重点ポイント		*施設老朽箇所の迅速な工事・修繕。		
	③ アピールポイント		*広報の強化(駅頭にチラシ設置配布)。		
(B) 利用者モニタリング		95.6 %	満足度は高いが、一部食事の内容等で不満もあるため検討が必要。		
(C) 財務モニタリング					

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45 / 45	42.6 / 45	*意見の述べやすい環境作り。 *利用者ニーズの反映。 *薪割り器を購入しロビー暖炉で地元産の薪を使用。 *除雪機購入により冬季の安全を確保。	*モニタリングの「満足」「概ね満足」が9割以上。 *継続的なアンケートの実施(利用促進バス含)。 *看板等案内表示への配慮が必要。
B 安全への取り組み	15 / 15	15 / 15	*定期的な点検整備。 *市の担当課との情報共有による体制強化。 *天体施設の照明改善。	*毎日の浴槽清掃及び年4回の特別洗浄。 *定期的な消防訓練、設備点検。
C 適正な運営	28.6 / 30	25.9 / 30	*市の担当課と定期的な連絡調整。 *老朽化による不具合には迅速に対応。 *ハイキングルートにオリエンテーリングコースを設置。	*利用者数の増加(前年度比+3.2%)。 *試験的な村内オリエンテーリングコースの設置。
D 施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	*定期的な現地の状況確認。 *施設の安全と環境美化のチェック。	*担当者による定期的な現地確認。

(A) - ②重点ポイント(サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	*設備の保守点検と日常業務点検。 *天体望遠鏡修繕箇所の報告。 *施設老朽化に対応するための計画的な工事・修繕。	*老朽化した箇所の迅速な工事・修繕。
(2)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	*天体マニュアルの改訂。 *アンケートや意見に対する柔軟かつ迅速な対応。	*各部屋にアンケート用紙の設置。 *チラシ設置箇所の追加。
(3)	施設(資源)の有効活用に向けた取組	*ハイキングルートにオリエンテーリングコースを設置。 *自然環境保護のための森林の閑伐。 *HPを常時更新し、村の最新の写真を掲載。	*電球のLED化。 *HPの定期更新。

(A) - ③アピールポイント (下記)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	95.6%	* 総合満足度は95.6%と昨年度以上の高い評価を得ている。 * 食事の内容やトイレについての要望が複数意見あったため、今後よりよくできるよう指定管理者と協議を行っていきたい。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)
<アピール点> * 天体施設に赤いライトカバーを設置した。 * ハイキングコースにオリエンテーリングコースを設置した。 * 主管課との情報の共有や協議の場を設け関係強化を図っている。 * 利用者ニーズの反映を心掛け、積極的な意見の収集を図っている。改善が図れるものに対しては早急に対応している。 * 業務チェックシートを活用し、管理業者と安全・環境美化に努めている。 * 駅設置チラシに自然の村案内の掲載を行った。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> 指摘事項…HPの見やすさ：HPに施設確認時の写真を掲載し近況報告を行っている。 自然体験の充実：ハイキングルートのデータ化に取り組んでおり、実態に即したハイキングマップを作成中。これに先行してオリエンテーリングコースを設置した。これにより、一層安心した野外活動が実施できるようになった。
<改善が必要だと思われる点> * 施設の老朽化に伴い、設備の不具合が発生しやすくなっているため、市と連絡を密にして必要な改修等をすみやかに行えるよう安全管理に努めたい。特に天体施設およびキャビンの建材が腐食し始めているため防錆処理が必要である。 * 自然の村の特色を活かし、幅広い年齢層に興味を持ってもらえるようなイベント作りや事業の実施を検討している。 * 冬季の凍結や大雪等自然現象で対策が難しいこともあり、またコストもかかってしまう。冬季のメンテナンスや緊急対応について検討が必要である。

主管課 (記入欄)
<主管課として特に評価できる点> * 定期的に現地確認を行っており、迅速に課題を把握しており、積極的に市と連絡を取り合っている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * レジオネラ属菌類の検出に対する対応については、毎日の浴槽清掃及び年4回の特別洗浄を実施している。

* 施設やバス運行等の広報については、市報やホームページだけでなく、駅前に新たにチラシを設置配布するなど積極的にアピールしている。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

* 利用者が分かりやすいような案内表示の心掛け。(案内表示付近の草刈りや、看板の更新等)

(C) 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	*

(D) 特記事項

--

(様式3)チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 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 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 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。	○
		13 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。	○
		14 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	15 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。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 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。	○
		19 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。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 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)。	○
	評価の理由	アンケート用紙を各部屋に設置し意見の述べやすい環境作りを図り改善できる点は早急に対応している。ハイキングコースにオリエンテーリングのコースを設定し、ハイキングにより親しみやすくまた足を運びやすいように努めた。例年に引き続き間伐を実施し、景観や自然環境(下草・昆虫)の改善が期待される。その他、天体望遠鏡のマニュアル改訂や、利用者案内は随時改善を図っている。	
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 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。	○
		24 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。	○
		25 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。	○
		26 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。	○
		27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 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。	○
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	定期的な消防訓練や設備点検を実施している。緊急時の対応も管理者、指定管理者、主管課で日頃から情報の共有を意識し体制の強化を図っている。その他、施設の老朽化に対応するため、適宜工事や修繕を行っている。	

45点
×
19問/19問

45点

15点
×
9問/9問

15点

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 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。	○
		35 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。	○
	効率的な運営	36 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)。	×
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 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。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的の実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的の実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を選定している(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)。	○
		44 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。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 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	48 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。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
	評価の理由	前年より利用者数が180名増となった。内訳は中央棟は262名増、キャビンは82名減(同2%)となった。定期的に市の担当課と話し合いを重ね、利用者の利便向上に向けた取組が行えた。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 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。	○
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 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	59 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。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 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。	○
		62 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	専門業者による保守点検を定期的に行っている。厳冬による設備不具合に対しても柔軟かつ迅速に対応を行った。市の担当課、間伐業者と協議して利用者の安全と森の環境保護に努めている。	

30点
×
21問/22問

28.6点

10点
×
10問/10問

10点

(様式3)チェック項目シート

主管課

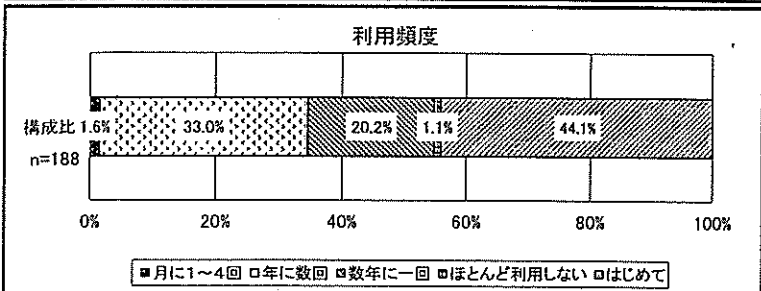
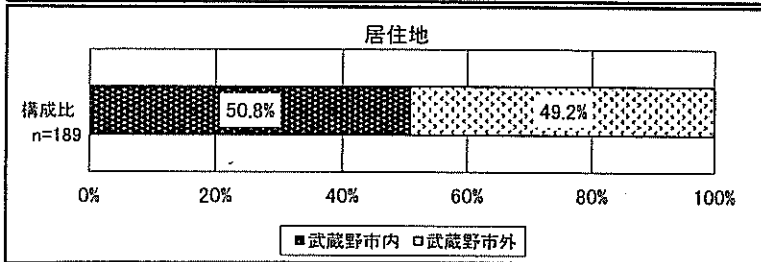
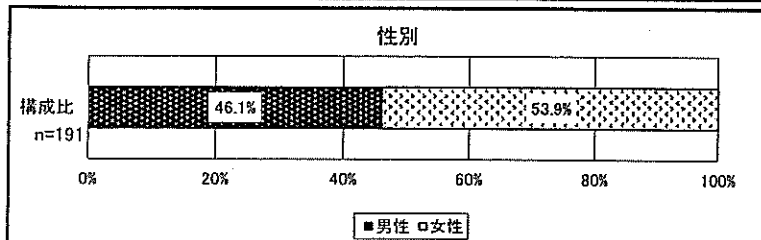
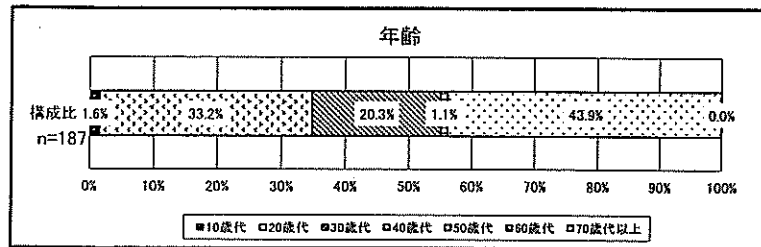
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	—
		11 地域ニーズを把握している。	—
	情報提供	12 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。	○
		13 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。	○
		14 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	15 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。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 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。	○
	自主事業への取組	19 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。	○
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 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）。	○
	評価の理由	利用者モニタリングにおける総合満足度について、「満足」「概ね満足」が9割以上であり、昨年度を上回る結果であった。また、天体望遠鏡に不具合が発生した際にも、現場管理人と指定管理者及び市において速やかに連絡を取り合い、解決に向けた取り組みを行った。一方、入口の看板が雑草で見えにくい等の意見もあったため、案内表示の配慮が必要である。	
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 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。	○
		24 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。	○
		25 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。	○
		26 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。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 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。	○
		29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	レジオネラ属菌検出後は毎日の浴槽清掃と年4回の特別洗浄を実施し、事故が起きないように取り組んでいる。その他、消防訓練や設備点検を定期的に行っている。	

45点
×
18問/19問
42.6点

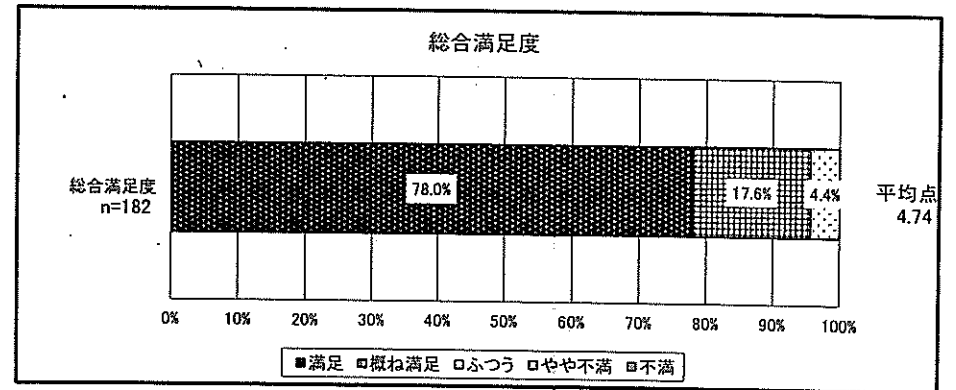
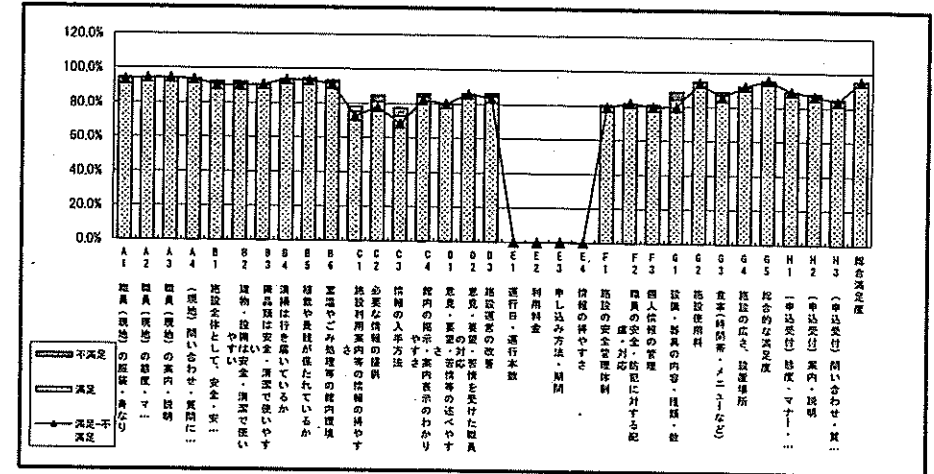
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	×
	適正な個人情報保護	38 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。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的の実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的の実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 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）。	○
		44 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。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 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	48 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。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	×
	評価の理由	前年度と比較し、利用者数が180名増（前年度比約+3.2%）となった。試験的な村内オリエンテーリングコースの設置やハイキングマップの更新準備など、利用者に満足してもらえるよう積極的な取り組みを行っている。なお、冬期間の利用者不在のなかで、職員を配置しており運営面において課題がある。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 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。	○
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 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	59 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。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 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。	○
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
	評価の理由	施設の設備管理等については、定期的に保守点検を行うとともに、毎月1回以上は野活職員が現地確認を行っている。また、電球を交換可能な箇所から随時LED化している。	

30点
×
19問/22問
25.9点

10点
×
10問/10問
10点

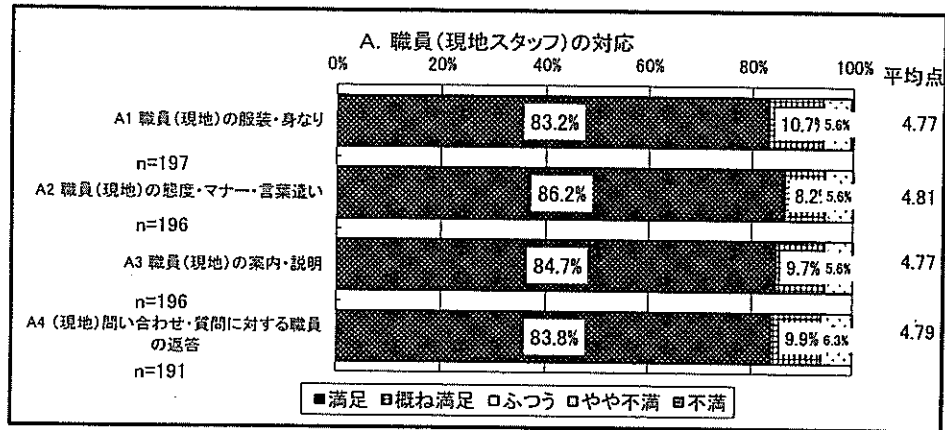


【回答者の属性】に関するコメント
 回答者の年齢は「50歳代」が40%超と最も多く、次いで「20歳代」が33.2%と続いた。若者世代の利用が増えてきている。
 性別はほぼ均等であった。
 居住地についても「市内・市外」半々であった。
 利用頻度は「はじめて」が44.1%でおよそ半数を占めた。新規利用者を獲得していると共に、リピーターも54.8%と定着している。

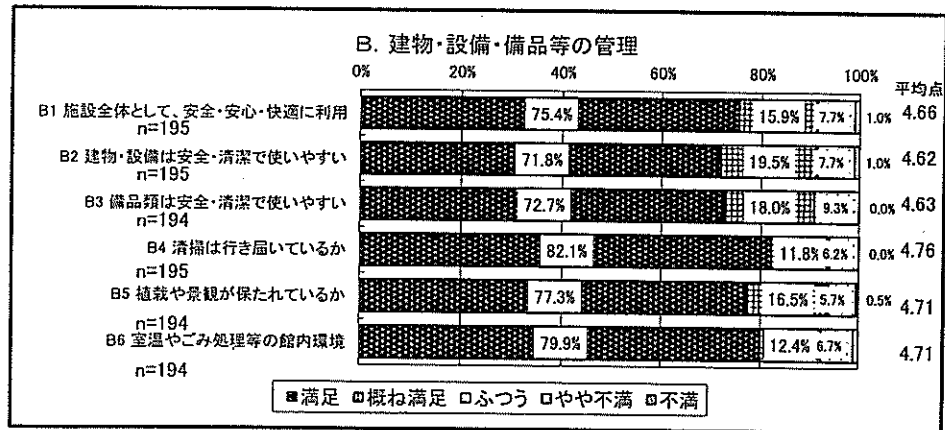


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

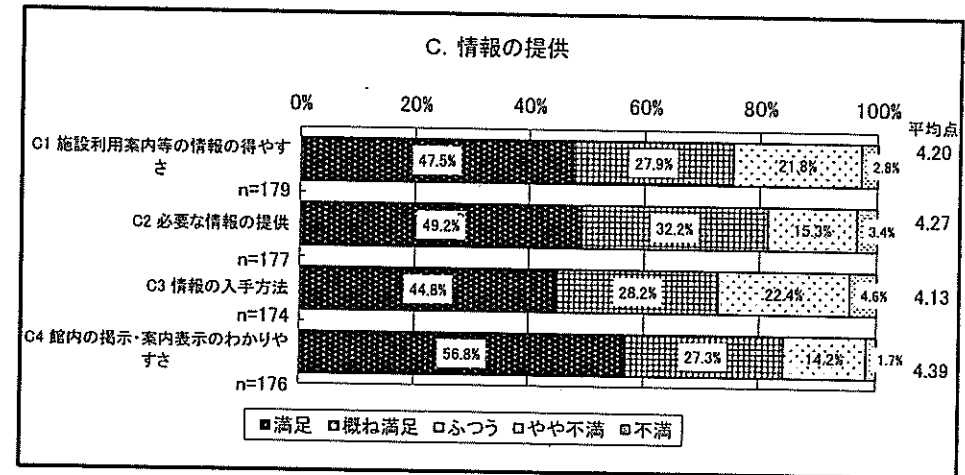
【総合満足度】に関するコメント
 武蔵野市立自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が78%、「概ね満足」が17.6%であり、95.6%が「満足している」と答えている。これは昨年度の93.6%に比べて2ポイント上昇しており、利用者は非常に高い満足を得ている。



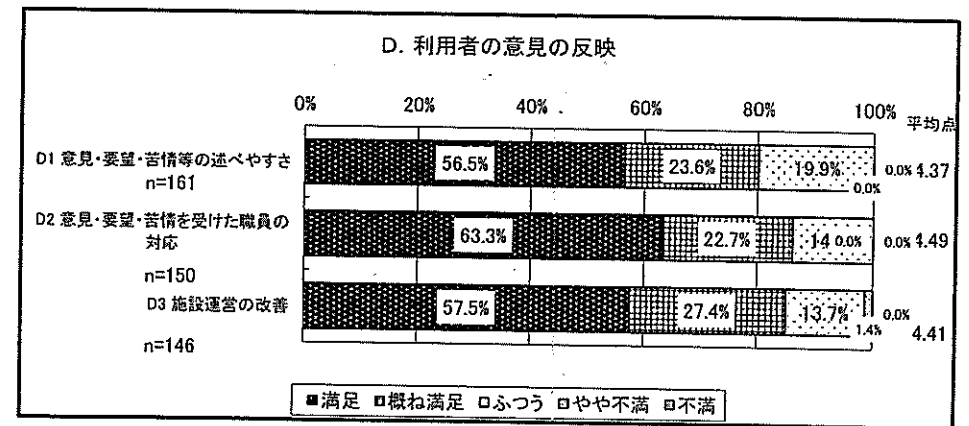
【A職員の対応】に関するコメント
全ての項目で「満足」「概ね満足」が90%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。「やや不満」「不満」はほぼ0%であった。これからもより一層の接客マナーの向上を図りたい。



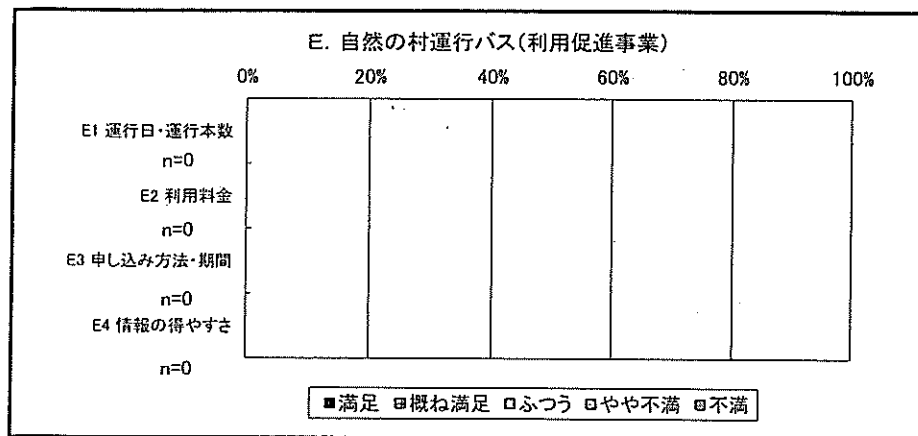
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
全ての項目で「満足」「概ね満足」は90%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。昨年度と比べて満足度の平均が88.7%から91.6%にアップしている。「不満」も0%に近い数字であった。これからもより一層の施設環境の美化に努めたい。



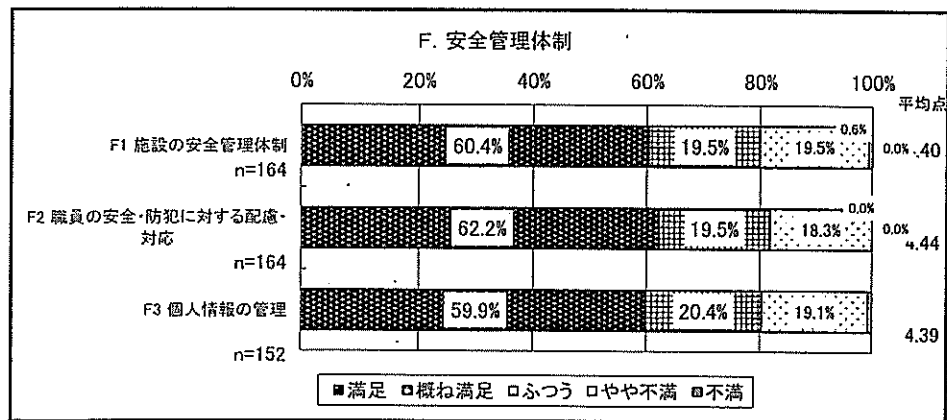
【C情報の提供】に関するコメント
全ての項目で「満足」「概ね満足」が70%を超えているが、「情報の入手方法」で平均点がやや低くなっている。昨年度よりも満足度はアップしているが、ちらし・HP等の見直しなどより一層効果的な広報に努めたい。



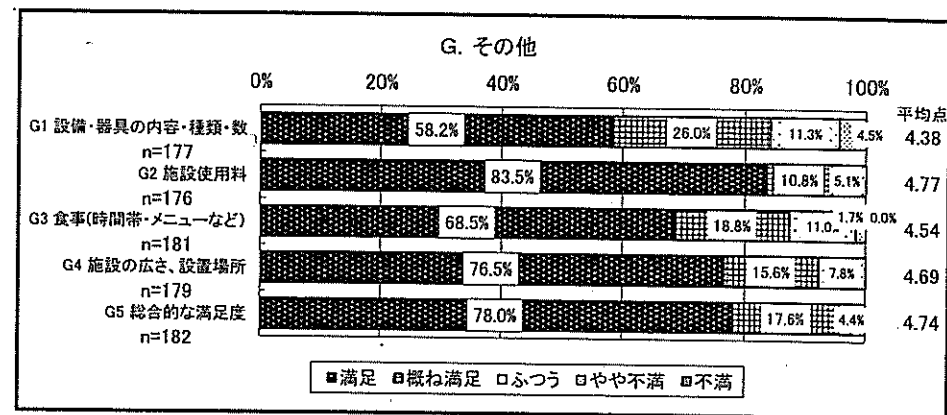
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
全ての項目で「満足」「概ね満足」が80%を超えており高い満足度を得られている。昨年平均の満足度65.3%から83.2%に大幅にアップしている。今後も高い満足度を得られるよう努めていきたい。



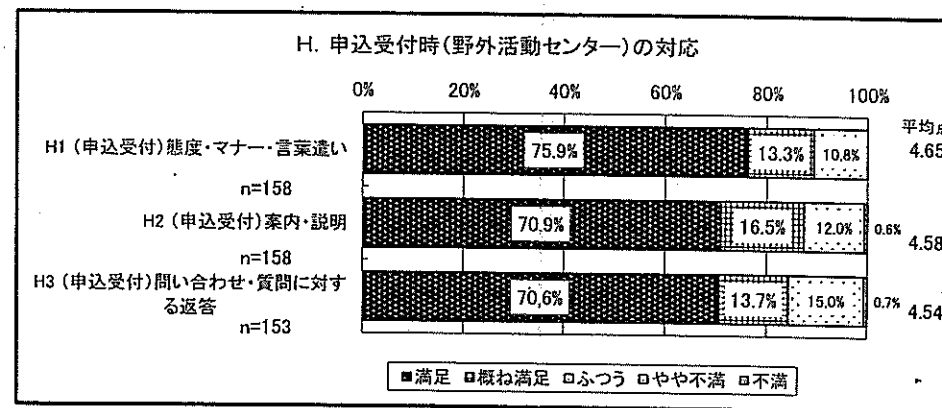
【E(自然の村運行バス)に関するコメント】
本事項については、バス利用者を対象に別途アンケート調査を実施しているため、そちらを参照のこと。



【F(安全管理体制)に関するコメント】
全ての項目で「満足」「概ね満足」が約80%である。利用者に安心して利用いただけるよう引き続き安全管理マニュアルの遵守、個人情報取り扱いの管理を徹底したい。



【G(その他)に関するコメント】
「設備・器具の内容・種類・数」を除いた項目で「満足」「概ね満足」が80%を超えており、利用者は高い満足度を得ていると考えられる。食事の内容やトイレなどの意見については管理者や市と協議しながら対応を考えていきたい。



【H(申込受付時(野外活動センター)の対応)に関するコメント】
全ての項目で「満足」「概ね満足」が80%を超えている。これからも一層の丁寧な案内に努めていきたい。

問3 その他、お気づきの点、ご意見・ご要望等がございましたらご記入ください。

- ・いつも大変ありがたく利用させていただいています。
- ・2Fのトイレの数が少ないかな。あれこれ古っぽいところがいいかな。食事に関して：1. 小鉢が多いのはうれしいけど、朝はバイキング式でもいいのでは。食べ残しが多いたない。2. 地元感があまり感じられない。3. ご飯（米）がちょっとね。
- ・テレビがほしい。
- ・各室にテレビをつけてください。
- ・行くまでの案内表示が少しわかりにくいかな？
- ・スタッフの対応が優しく配慮に富んでおられました。システム一辺倒ではないご対応がとてもよかったです。
- ・ライスがもう少し水分が多い気が…。もう少し固めでふっくらだともっとおかずが美味しくいただけると思いました。ステーキがとても美味しかったです。
- ・野外センターで申し込む時に、川上村や周辺の情報が得やすいように地図やパンフレット類を置いていただけたら助かりました。（ガイドブックなどには載っていないので）
- ・食事は女性には量が多いですが、美味しく有難かったです。
- ・寝具も満足ですが、枕が硬くて小さいので首が痛かったです。総合的に満足しています。また訪れたいです。
- ・大弛峠から下ってきた際に入り口の看板が見えない。逆に下からタクシーが来たとき、雑草の看板を見えにくくしていた。
- ・トイレにウォシュレットがあればなお良い。洗面所に歯磨きするときのコップが欲しい。
- ・窓が開閉するのに重くてやり難い。
- ・冷蔵庫を使用できるようにしてほしい。安価な割に、食事メニューが豊富でおいしかった。
- ・ウォシュレットの設備がほしい。自然の村のアピールが少ないのではないかな？（武蔵野市へ）
- ・食事について。多少値段があがっても、もっといい食事を提供していただきたい。（例：朝食はくだものを提供。昼食は、野菜と肉、魚などのたんぱく質。今はそばなどの炭水化物のみです。よろしくお願いします。
- ・合計3回目の利用で、毎回とても過ごしやすく、楽しませて頂いています。今回もとても良かったです。いつもお水がコップでいただけるようになっていたのが嬉しいです。
- ・10年ぶり以上の利用だったが、トイレがきれいに改装されていたり、朝風呂が利用できたりとすばらしかった。スタッフの方もとても親切で親しみやすくて良かった。
- ・自然の村、中央棟に宿泊いたしました。思っていたよりずっときれいで、とても気持ちよく過ごすことができました。職員の方の対応も、とても気持ちの良い対応をしていただき感謝いたします。ありがとうございました。
- ・駐車場が中央棟から遠く、足元も悪い。特に夜や雨の日は大変不便であるし、危険でも

ある。収容台数に問題があるなら先着4台とか、中央棟のまわりに停めさせてほしい。

- ・建物内に、Wi-Fi環境があると、より過ごしやすいです。
- ・最初の頃から参加している者として、施設利用のルールがだいぶくずれている。
- ・ネットでここを検索するのが面倒。（武蔵野市、保養所）ではヒットしなかつた。食事の値段が安いからしかたがないが、ステーキについているにんじんがいかにも冷凍もので水っぽくまづかった。
- ・食事が少し多めの気が…。「少し少なく」とかできるとうれしいです。
- ・自然に親しむ3日間でした。スタッフ、施設の皆さん、ありがとうございました。
- ・食事（おかず）の量が多くて、残すものが多くもったいない気がしました。ほかは楽しくよかったです。
- ・直接訪問して宿泊できないのは???一考有り！
- ・ご飯、もう少し少ないほうが良い。
- ・1階の消灯時間を（勉強したいので）もっと長くしてほしい。電波のつながりをよくしてほしい。テラスは勉強するのにとても快適でした。来年もまた。
- ・インターネット予約、申し込みができるようになるとありがたいです。（三鷹市はやっています）それ以外は満足しております。
- ・夜間、静かになってから、時折、ゴーという機械音があり気になりました。お部屋に聞こえなくなる対策が可能でしょうか？
- ・いつも楽しませて頂いています。ありがとうございます。
- ・駐車場から管理棟までの行き先案内が提示されていれば良いと感じた。
- ・事前に天体の修了証がなくても観察できるようになると嬉しい。泊りがけで修了証を取りに行くのは、子連れには難しい。
- ・網戸が傾いていて隙間があり、虫が入ってくるので直してほしい。
- ・Wi-Fiを設置してほしい。
- ・部屋の中にテレビが要ります。
- ・イベントの移動（キャンプファイヤー、そのほかなど）の際、登り下り（坂道）が多いため、階段などが設置されていると安全。状況では、転倒の危険があります。
- ・今回、初めて利用させていただきましたが、要望にも応えていただけて助かりました。ゆっくり過ごすことができました。ありがとうございました。
- ・softbank がもっとつながればうれしいです。でも、ご飯もおいしく、きれいな施設が大変よかったです。
- ・卓球のラケットがボロボロなので、修理するか新しいものを購入してほしい。
- ・とても気持ちよく過ごさせていただきました。ありがとうございます。
- ・ウォシュレット（シャワーつき便座）のトイレが一箇所だけでも良いからほしい。
- ・今回は歩きませんでしたが、中央棟に置いてあるハイキング地図は、イラスト的でたいへんきれいです。が、現地に行き、歩く時、十分参考になるか不安を感じます。分岐点の様

子など地図を盛り込むことが実際に歩くときに必要なのかなと…。むさしの ハセ川

- ・親切でごはんもおいしく、安いし、サイコーです！
- ・食後にコーヒーだけでなく、紅茶もあるとうれしいです。
- ・いつも素敵な笑顔で迎えてくださり、ありがとうございます。
- ・とても良い環境の中で過ごすことができました。スタッフの人も親切な対応で気持ちが良いです。大変と思いますが、これからも継続してほしいと思います。
- ・持ち物や参加者の声などの情報がほしかった。実際に来るまでのイメージがわきにくかった。
- ・野外活動センターと現地での情報が少しかみ合っていないように感じました。でも、施設としては大満足です。次回は、食事をしてみたいと思います。
- ・家族4人で利用しましたが、この価格で宿泊ができ大変満足しています。今回、食事を利用しなかったのですが、準備してあるメニューを見て、ぜひ次回は食事つきにしようと思います。BBQのD区画を利用しましたが、荷物運びのリヤカーがなかった…。
- ・食事の量はもう少し少なくてもいいかと思います。
- ・ホームページをもう少し充実してほしい。施設内の写真などをもっとたくさん載せてほしい。
- ・冷蔵庫があれば…。
- ・食事を充実させてほしい。
- ・スタッフの人も皆とても親切で子ども達にも優しく有難かったです。また必ず来たいです。ありがとうございます。
- ・こんなに安くてこんなに清潔な宿泊施設はないと思います。また来たいです。ほこり、ごみもなく、廊下もびかびか。おふとんもとても気持ちがよく、大満足でした。ありがとうございました。
- ・とても快適に過ごさせていただきました。ありがとうございました。
- ・宿泊者が利用できる冷蔵庫・冷凍庫があると助かります。部屋ごとに備え付ける必要はなく食堂などの共有スペースに大きいのがひとつあればと思います。
- ・中央棟1Fの女子お手洗いの扉に荷物用のフックがあるとより良いと思います。
- ・ハイキングマップの距離がわかるともっと良いです。
- ・食管セットの包丁とまな板が2つずつあると作業しやすいように思いました。
- ・初めて参りましたが、スタッフの方も親切でとても楽しく過ごせました。ありがとうございました。お料理もとてもおいしかったです。
- ・いつも快適に過ごしています。ありがとうございます。
- ・2Fのトイレは明るくて快適である。便座がウォッシュレットを希望する。1Fのトイレは臭いがきつい。リニューアルが必要である。共用部に宿泊者が利用可能な冷蔵庫があれば便利になる。
- ・素晴らしい自然とおいしい食事、心のこもった対応をこれからも続けていただきたいと

思います。

- ・風呂場、脱衣所に扇風機があれば良かったです。
- ・川上村に関する資料がもっとあればいいと感じます。大小の地図、村の特徴、子ども達にわかりやすい略史。
- ・売店があったら嬉しいです。
- ・アンケート実施者もぜひ現場を見て、ペーパーの数字と比較してほしい。
- ・とてもすばらしい体験が子どもとできた。とても嬉しいです。またぜひ利用したい。ありがとうございます。
- ・よかったので、また来たくなりました。
- ・管理人ご夫婦と新しいスタッフの方に親切丁寧に世話していただき、気持ちよく過ごすことができました。
- ・建物内が清潔で気持ちよく過ごせました。食事とても美味しかったです。障害者にも使いやすくしてほしい。初期の頃よりだいぶ改善されほぼ満足はしていますが、家族で利用する場合、車椅子の方も使える施設がほしいと思いました。(とても楽しいところなので、誰でも利用ができたらと)
- ・食事が大変美味しかった。(大満足)
- ・夕ご飯が、思いのほか豪華で、おどろきました。きのこの話などもたくさん教えて頂き、とても楽しかったです。ありがとうございました。
- ・満足です。
- ・星を見るツアーをやってほしいです。
- ・気温などの天候の状況から必要な服装、持ち物などのアドバイスがあるともっと良くなると思いました。
- ・食事がとても美味しいです！！ボリュームもあるので、夕食は食べきれないくらいです。もったいないので、夕食は半分くらいの量のメニューも1つ作っていただけると嬉しいです。
- ・希望はひとつだけあります。天体観測室に仮設でも良いので、簡易トイレがあるとありがたいです。
- ・また宿泊に来たいと思います。
- ・食器御飯の器を、瀬戸物にして下さるとうれしい。
- ・トイレにウォッシュレットがあると、更に快適になり御検討頂きたい。
- ・野外活動センター予約時に、気温の情報がほしい。『最低気温が〇℃位で、昼間は〇℃位になるので、ダウンが必要です。』とか
- ・望遠鏡のある観測所の中に、掃除機がほしいと思います。そのあたりの広場近くにトイレがあったらもっと便利かと思います。
- ・朝はご飯で、レタスは川上村産で鶏肉がかたい！！非常よりの荷物の搬入搬出が出来たら！！

27年度 自然の村直行バス運行 利用者アンケート

- ・トイレに、幼児用の補助便座があってもいいのでは
 - ・洋食の朝食の時、牛乳とパンはセルフにしたらどうかと思いました。残してしまってる人がいたので、セルフの方が無駄にしないで済むかと・・・
- ※大自然の中にすばらしい施設があつて、今後も利用させていただきたいです。管理人の方やスタッフの方に大変良くしていただき、ありがとうございました。

◆性別をお伺いします。

男	女	未記入
32	81	1

◆ご利用回数をお伺いします。

はじめて	2～4回目	5回以上	未記入
48	38	26	1

◆年代をお伺いします。

～20代	30代	40代	50代	60代	70代～	未記入
18	11	31	2	2	18	0

◆バス運行を何でお知りになりましたか。

市報	館内チラシ	館内ポスター	知人	HP	DO SPORTS!	以前から	その他	未記入
37	4	3	34	1	8	22	5	6

◆全体を通して本事業はいかがでしたか。

良い	普通	悪い	未記入
108	3	0	3

◆食事の内容はいかがでしたか。

良い	普通	悪い	未記入
92	20	1	1

◆部屋はいかがでしたか。

部屋種類

和室	洋室	キャビン	未記入
64	49	0	1

◆部屋はいかがでしたか。

部屋評価

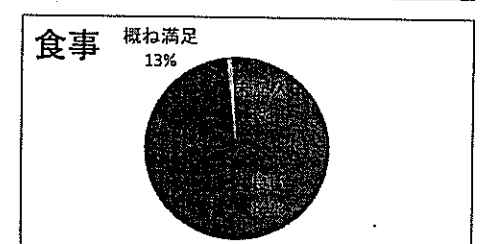
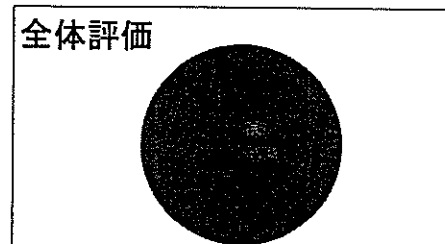
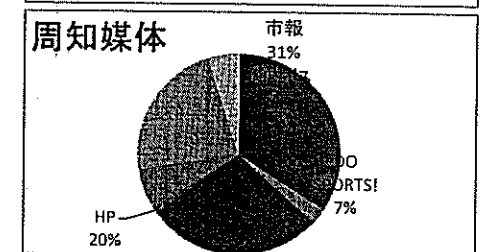
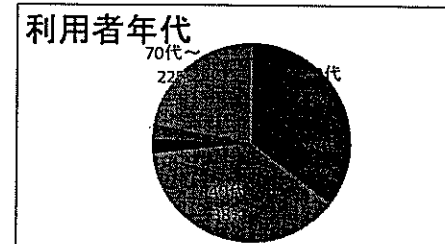
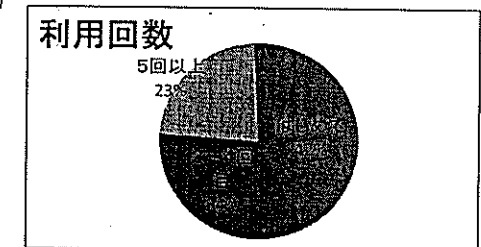
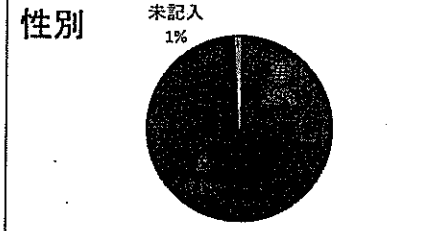
良い	普通	悪い	未記入
66	14	0	34

◆バスの運行時間の設定はいかがでしたか。

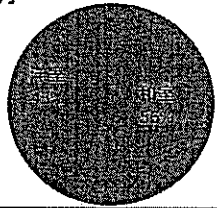
良い	普通	悪い	未記入
91	18	1	4

◆また利用したいと思いますか。

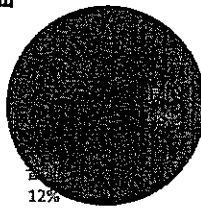
利用したい	わからない	利用したくない	未記入
109	2	1	2



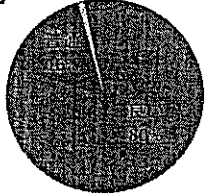
部屋種別



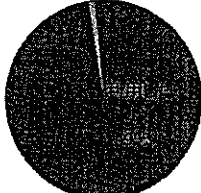
部屋評価



バス時間



継続



●部屋はいかがでしたか？

- ・掃除が行き届いてすごしやすい。(12)
- ・4人でゆったりです。
- ・照明がきれいだった。
- ・広くて快適でした。食事とてもおいしかったです。
- ・窓が大きく、紅葉が見られて気持ちの良い部屋でした。
- ・良い。少しタバコ？の臭いがありました。
- ・室内設備・共用設備のもう少し充実を希望します。
- ・天井に点灯紐が付いて便利になりました。
- ・網戸が最後まで締まらないので虫が入ってくる。
- ・窓が二重になってたり、ストーブが完備されていたりと快適でした。
- ・暖房の音が気になった(キーン～)でも、途中から消えた。
- ・ベットが少々使いにくかった。
- ・ベットは年令になると使いにくいと思いました。
- ・トイレにウォシュレットがあると大変うれしいです。
- ・きめ細かくトイレ休憩などを取っていただき、良かったです。
- ・行きの出発は、もう少し早いほうが良い。

◆バスの運行時間の設定はいかがでしたか。

- ・勤務後参加を前提とすると、19:30以降が理想です。(5)
- ・夕方もう少し早い時間がよい。(2)
- ・働く者にとっては良い時間設定です。(4)
- ・20:00位だともう少し余裕があるのですが、子供もいるし良い時間と思います。
- ・子が寝る時間に出発(幼稚園降園してからいける)←助かります。
- ・土曜日の朝出発の便もほしい。
- ・深夜発or早朝発というパターンもあると利用しやすいです。
- ・清里を出発する時間がもう少し遅くてもよいのでは？
- ・増富増えてほしいです。夏でも。
- ・次回は増富へ行ってみたいです。
- ・7月の日程の利用が今回で2回目です。時々、行き先を清里⇄明野に交代して頂けると、この時期しか利用できない人(我が家だけかもしれないので恐縮ですが)にとっては良いです。

- ・中日のバスはあまりつかわないので、なんともいえません。
- ・月1回位あると嬉しいです。
- ・初回なのでわかりません。
- ・1回目でしたが不安はありましたが良かったです。回数はわかりません。
- ・とても時間を有意義に使えました。
- ・着いてから入浴できてよかった。
- ・バスの中でゆっくりねれたので良いと思います。
- ・少し長いと思います。
- ・スキーの時間もう少し早くから始められると、スクールに入れる。
- ・スキー場への出発はAM8:45くらいが良い。また、復路は15:30くらいでよいと思います(前日夜が遅いため)普通でした。

◆今年度は中日のコースが清里3回、増富2回、明野1回、内山牧場1回、近隣スキー場2回です。場所・回数についてご意見をお聞かせください。

- ・清里のお祭りに合わせたコースがあったらいいなと思います。
- ・北杜市にシャトレゼやサントリー工場があったような気がします、加えても面白いかもしれません。
- ・清里、増富行きを増やし、年間のバス運行も増やしていただくと嬉しいです！
- ・個人的にはスキー場の回が増えれば、清里駅周辺がさびれている。時間の使い方を考えてしまう。天気が悪いとOUT。
- ・清里駅集合ではなく萌木の村集合の方が善いかも。(駅周辺は何もない。)丘の公園とかまきば牧場とかまで直接行ってほしい。
- ・清里の際、萌木の村や丘の公園等集合出発にしてもよいのでは。駅周辺がさびれているので。八ヶ岳アウトレット行きコースがあるとよいですね。
- ・今回、清里でしたが他の所にも行ってみたいです。
- ・清里①、増富②
- ・増富2回
- ・増富は土日のツアーがあるとよいです。スキーは3、4回あるとよいです。
- ・増富をもう1回増やして欲しい
- ・増富温泉1回目です。
- ・増富以外の利用がないので今回は意見保留。
- ・温泉前のますとみ民話ラリー良かったです。
- ・内山牧場のコスモスがキレイでした。また、神津牧場も良かったです！その近くにスエトシ牧場も
- ・内山牧場は初めてです。非常に良い所で楽しかったです。
- ・内山牧場のコスモスがとても素敵だったのでもう少し早い時期にもう一度あってもよいと思った。
- ・神津牧場がよかった。バターが作りたかったです。
- ・良いと思います。(7)
- ・コースを多くほしい(2)
- ・回数が少ない。(例 5月末日とか、6月初旬、10月中旬)
- ・10月の紅葉の頃のバス運行が今年はなく(清里)行くつもりもなし。
- ・1ヶ月に1回位づつあるとうれしいです。どうせ通るので野辺山駅でも降車させてもらえると助かります。
- ・回数も月1回位あるとよい。場所の選択肢ももう少しあるとうれしい。(清里のあと、まきば牧場まで連れて行ってくれる等)
- ・初めてのなのでわかりませんが、希望人数が多く抽選とした回があれば、来年そのコースを増やしていただけないか
- ・ハイキングコースも用意していただければうれしいです。
- ・スキーの回を増やしてほしいです。
- ・スキー場や温泉がコースに入るのは良いと思います。
- ・土日の回がもう少しあっても良いと思います。

◆ご参加されてのご感想・ご意見をお願いいたします。

- ・とても楽しかったのでまた参加させていただきたいです。(40)
- ・とても良かったです。スタッフの方々が親切、また笑顔に癒されました。3日間ありがとうございました。(9)
- ・清潔で快適でした。また利用させていただきたいです。(4)
- ・食事もおいしく、係りの方も親切でとてもよい旅行でした。(4)

- ・グループで利用させていただきました。リフレッシュできて良かったと思います。（２）
- ・この内容でこのお値段はびっくりです。ぜひまた利用したいです。施設も素敵でした！（２）
- ・増富温泉＋散策、大変良かったです。（２）
- ・温泉がとても良く長湯の新記録でした。
- ・温泉、お食事、皆さんの笑顔とってもあったか〜い旅になり感謝しています。有難うございました。
- ・増富の散策コースはとても良かったです。最高でした。

コースの入口まで案内していただいたのが良かったです。

- ・安くて快適で武蔵野市ならではの素晴らしい企画と思います。
- ・大変良くてまた来たいと思いますが、年を取ってしまいましたので、山の仲間と来ていましたのでうれしく思ってます。
- ・これからの季節たくさん利用させていただきます。
- ・清潔で簡素で良かったです。階段が小さな子供に少々心配。
- ・ゆっくり自然を楽しめました。
- ・アウトレットにもいいくらいな。今回も楽しく過ごせました。ありがとうございました。
- ・学校の夏休み期間中の平日運行はとても助かります。今回もとてもゆっくり楽しく過ごせました。ありがとうございました。帰りの牛乳工場への立ち寄りも毎回子ども達も楽しみにしています。
- ・神津牧場へ行くということを知らなかったで行く前（申込みの際）にアナウンスしてほしい。「内山・神津牧場」とするなど。
- ・食事の改善してほしい。朝食は果物。お昼は野菜と肉、魚など。今はそばだけ。
- ・鍋物は年を取っているので不必要。夕食の天ぷら、煮物が最低だった。
- ・食営の小子料金は何才までか毎回考えさせられます。
- ・冬の食事は部屋で鍋、おにぎり・弁当などで、食堂ロビーは寒すぎる。
- ・いつもありがとうございます。次回はスキーに来たいです。
- ・秋の自然の村は良かったです。
- ・一度はあきらめた星空を見ることができて感動した。色々な人に様々な話を聞いて楽しかった。
- ・こんなに良いバス・施設を今まで知らずに残念に思います。
- ・バス利用で便利さが良く楽しめました。
- ・良かったです。ハイキングコース御案内ください。
- ・バス出発時間が30分遅かったらいいです。
- ・午前7時に出発という今迄経験ない事だったので、当初はとまどったのだけれど、これもいいかなという感想です。
- ・到着日、夜中にもかかわらず、お風呂に入れるのがとても良いです。ありがとうございます。
- ・お風呂の使用時間が朝6：30～12：00だと助かります。
- ・親子で大変楽しく過ごせました。お天気にも恵まれて子供達も楽しく雪遊びができて喜んでいました。少し心配したバスの旅も（事故の後だったので）安心して行けたので良かったです。
- ・いつも車の運転をしてスキー場に来ていたので、今回は親切丁寧な案内でゆっくりすることが出来ました。ぜひ、又参加してみたいです。ありがとうございました。
- ・だんだんサービス低下で来る希望がなくなった。
- ・今年は雪がなかったのに、バスが上にまで行ってくなくて残念でした。荷物が重くて辛いので（スキーの時は特に）なるべく上まで行ってほしいです。（３）
- ・今年の天候（雪が少ない）ですと、2日目（午前中）の過ごし方を考えないといけないと思いました。ソリ遊びが出来ず、残念でした。また、到着時雪が少ない場合は、中央棟横まで上がっていただくと助かると思いました。今年も楽しく過ごすことができました。ありがとうございました！
- ・知らない人ともだちと、友達になれてうれしかった。
- ・館内で遊べるゲームがもっとあるといいと思いました。

0 1 2 3 吉祥寺

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立0123吉祥寺		
所在地	武蔵野市吉祥寺東町2-29-12		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会		
代表者	理事長 筒井 敏晴		
所在地	武蔵野市境4-11-6		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	①0123施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ②児童福祉法(昭和22年法律第164号)第6条の3第6項に規定する地域子育て支援拠点事業に関する業務 ③子ども・子育て支援法(平成24年法律第65号)第59条第1号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④前3号に掲げるもののほか、0123施設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		
指定管理委託料	予算	37,656,000円	決算 37,086,265円

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

評価項目	評価したポイント		総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	98/100	A	*利用者アンケート調査において、総合満足度は99%であり、多くの利用者から高い評価を得た。 *地域ボランティアや利用者による催しや行事など地域を巻き込んだ事業を実施した。 *新たに利用者支援事業に取り組んだ。
	②重点ポイント	相談については個別の記録を作成・管理したことにより職員間の情報共有が密になり、利用者支援が充実した。また、館内掲示板等を工夫することで、情報提供の充実を図ったことで満足度が上がった。		
	③アピールポイント	0歳からの親子が過ごしやすいひろばを目指し、環境設定の見直しや事業の充実を図った。		
(B) 利用者モニタリング	99%	昨年度に引き続き、多くの方からの高い満足度が得られた。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	98/100	A	*利用者総合満足度が99%であり、充実した運営が行われている。 *業務多忙中でも、新たに利用者支援事業に取り組むなど、子ども・子育て支援新制度への対応が行われた。 *今後は、ひろばでの相談支援や、利用者支援事業における地域連携の一層の充実が課題である。
	②重点ポイント	相談支援の充実が図られている。今後、地域との連携については、さらなる体制強化が必要である。		
	③アピールポイント	利用者へのきめ細やかな対応が高い評価につながっている。環境面でも随時適切な見直しが行われている。		
(B) 利用者モニタリング	99%	利用者からは非常に高い満足度が得られている。		
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45 / 45	45 / 45	*託児付の個別相談の試行、利用者のニーズによる講座や催しを行うなど利用者支援事業にも新たに取り組んだ結果、利用者の高い満足度が得られた。	*利用者の満足度がきわめて高く、地域に欠かせない施設となっている。
B 安全への取り組み	13.3 / 15	13.3 / 15	*常にひろばにスタッフがいないように心がけたり注意喚起を徹底したりするなど、トラブルや事故を未然に防ぐ取り組みを行った。	*館内の安全点検は適切に行われており、事故発生時の報告も市に対して速やかに行われている。
C 適正な運営	30 / 30	30 / 30	*市内利用者の増加が見られた。 *個人情報管理を徹底するなど、適正な運営に努めた。	*事業計画に基づき、適正な運営がなされている。
D 施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	*ロッカールームの移設、畳のコーナーの増設など環境設定を改善し、利用者の快適かつ安全な環境作りを行った。	*施設の修繕、環境設定の改善などが適正に行われており、市との意思疎通も十分に図られている。

(A) - ②重点ポイント(サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	保育所・幼稚園情報を中心に情報提供の拡充を図る。	*館内全体の掲示の見直しを図り、特に保育所、幼稚園情報を見やすい形で提供できるように検討し、取り組みを行った。	*館内の掲示等に工夫が見られ、情報提供機能の拡充が認められる。各子育て支援団体等に関する情報集約、提供もさらに進めてほしい。
(2)	相談機能の改善を図り、記録の管理をしていく。	*スタッフが応じた相談については統一した個別の相談記録を作成、管理するよう新たに取組んだ。 *スタッフによる相談(託児付)を試行として年3回実施した。	*相談記録の作成、管理、託児付き相談の試行など、相談機能の向上が図られている。
(3)	他機関との情報交換を通して相互の理解を深めていく。	*平成27年度より利用者支援事業担当者による会議を月一回行うことで市内他機関との連携を深めた。 *市内関係機関の視察を行い、情報収集に努めた。	*利用者支援担当者会議、子育てひろばネットワーク会議等への参加を通じて、相互理解が進んだ。今後、より主体的に利用者支援事業における地域連携を推進することが重要である。

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計		総合満足度において、「満足」71%、「概ね満足」28%という回答であり、利用者からきわめて高い評価を得ている。自由記述欄を見ても、スタッフの対応に対する感謝のコメントが多い。
	99%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄) <アピール点> * ロッカー・ロッカーの移設やひろばでの環境設定の見直しを図り、利用者が過ごしやすい環境作りに努めた。また、利用者からのニーズを汲み上げた講座の開催や利用者自らが中心となって行う催しに対してスタッフが支援を行い、開催の実現に結びつける(計3回)など事業の充実に努めた。 * スタッフ一人ひとりが利用者対応を丁寧に行うことを心がけた。市内の初めての利用者には、スタッフが相談に応じることができることの紹介など、ソフト面での施設紹介を積極的に行った。 自由記述欄ではスタッフの利用者対応についての評価の言葉が多く、満足度の高さが窺える。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 情報セキュリティについては職員が受講した研修内容に沿って特に個人情報の管理を徹底した。イベント時の混雑による事故防止については、臨時職員の十分な配置、0123まつりの動物園での整理券の配布、また、「リサイクル0123」の日程を、試行として0123はらっぱと合わせるなどして、混雑緩和に取り組んだ。 * 利用者支援事業については、利用者支援専門員を中心に検討を重ね、特に相談では個別相談の拡充、記録の徹底と管理、情報提供の方法の検討など多くの取り組みを行った。 <改善が必要と思われる点> * 「催しや講座の回数、および定員を増やしてほしい。」との要望が多く、内容の満足度と期待の高さが感じられた。しかし、予算、場所の広さ、および職員体制には限りがあるため、施設が主催となったこれ以上の講座の開催は難しいと思われる。今後は、地域資源の活用を図っていきたい。 * 利用者支援事業については、主管課と連携しながら利用者支援・地域連携の更なる充実を図っていきたい。	
主管課 (記入欄) <主管課として特に評価できる点> * 職員の優しく親身な対応を評価する利用者が多く、非常に高いレベルの接遇が行われている。 * レアウトや館内掲示など、少しずつ変化をつけて、利用者を飽きさせない工夫がなされている。 * 建物の点検、修繕や、職員の見回り等により、子どもの安全に十分な配慮がなされている。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 個人情報管理の徹底により、平成27年度は情報セキュリティ上の事故は発生していない。また、職員配置の見直し等により、イベント時の混雑を原因とした事故も起きていない。 * 利用者支援事業については実施初年度であったが、市と十分に相談しながら、相談支援体制の整備、担当者会議の開催など各種取り組みを開始した。 <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 地域との連携については、子育て支援ネットワーク会議への参加などを通じ、相互理解が深められたが、主体的な取り組みを開始するには至っていない。子育て支援施設として十分な実績と能力を有しているため、今後は、地域の子育て支援の中心として、主体的に地域連携を行ってほしい。ただし、現状では、通常業務でスタッフが多忙であることから、人員体制の検討も必要である。	

(C) 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	*

(D) 特記事項

---------	--

(様式3) チェック項目シート(指定管理者)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足度の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問 (4点)
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 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。	○	
		13 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。	○	
		14 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	15 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。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 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。	○	
		19 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。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	21 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)。	○		
評価の理由 ・ 館内の情報のコーナーを変更し、利用者が必要な情報を受け取りやすいように工夫した。 ・ 利用者への対応等を反省・検討する会議を定期的に設けている他、利用者の相談対応の研修を行った。				
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問 (15点)
		23 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。	○	
		24 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。	○	
		25 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。	○	
		26 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。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 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。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	×	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由 ・ 1件負傷事故があったが、スタッフが常時ひろばで対応できるように心がけ、トラブルや事故の再発防止に努めた。 ・ 館内の混雑時には特に気を配り、利用者の私物の紛失や靴の履き間違えが無いように館内放送で注意喚起を徹底して行った結果、紛失・盗難が発生しなかった。			

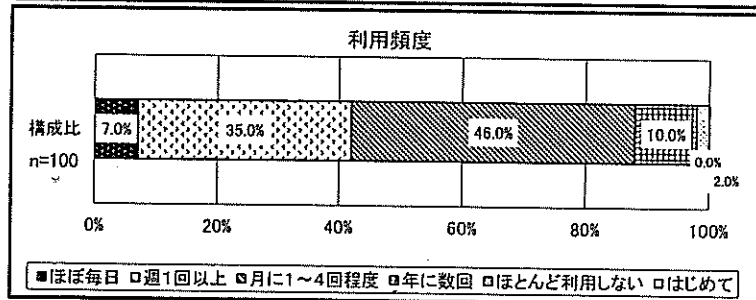
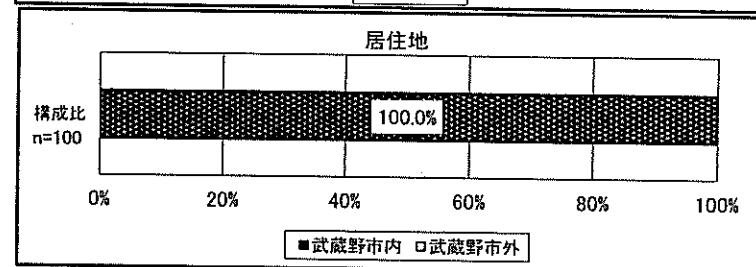
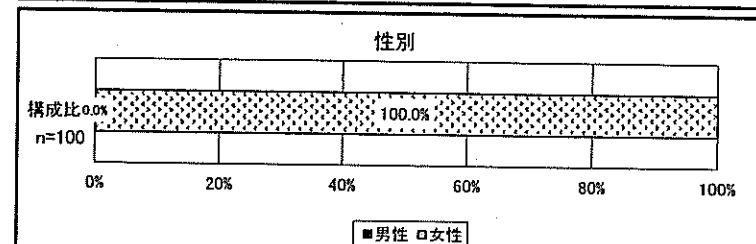
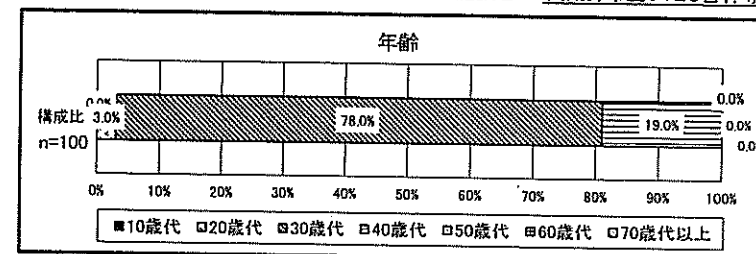
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 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。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 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	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 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	43 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）。	○
		44 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。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 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	48 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。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
	評価の理由		・市内利用者は、平成26年度は9,390人、平成27年度は9,508人であり、年間で118人増えている。
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 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	56 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。	○
		57 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	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
		59 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。	○
	その他	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		61 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		・建物や遊具などに経年劣化が見られるが、随時点検と修繕を行い、利用者が過ごしやすい環境の保持に努めた。 ・設備の保守点検については、引き続き各専門業者に委託し、適正な管理を行った。 ・ロッカールーム移設や畳のコナーの増設など、利用者が快適かつ安全に利用できるよう環境作りに取り組んだ。

(様式3)チェック項目シート(主管課)

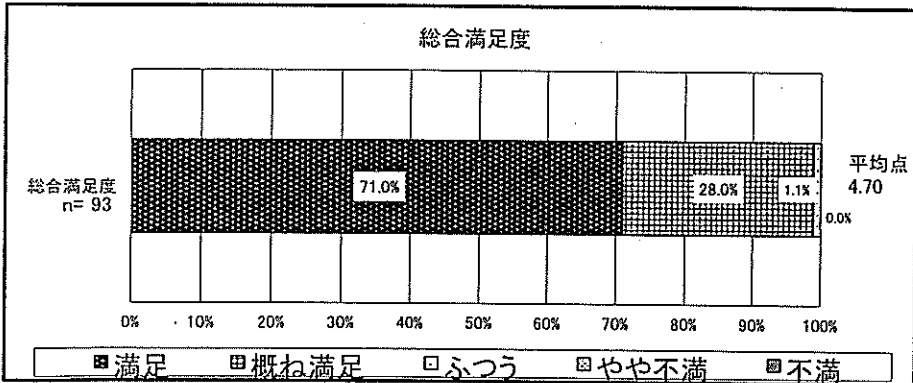
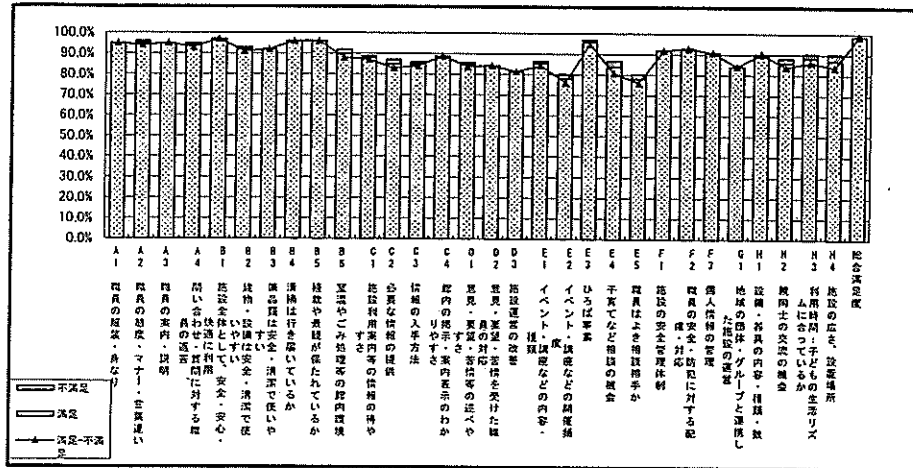
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 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。	○
		13 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。	○
		14 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	15 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。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 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。	○
	自主事業への取組	19 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。	○
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
	評価の理由		・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）。
B 安全への取り組み	適正な危機管理	21 利用者満足度が高くて高く、地域住民にとって欠かせない施設となっている。	○
		22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 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。	○
		24 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。	○
		25 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。	○
		26 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。	○
		27 市や利用者等に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 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。	○
		29 事件・事故が発生していない。	×
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由		・1件負傷事故があったが、現場対応に問題はなく、報告も速やかに行われている。 ・施設の見回り等が適切に行われており、利用者の安心感につながっている。

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問 (30点)
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 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。	○	
	35 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。	○	
	36 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）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 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。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 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）。	○	
	44 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。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	48 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。	○	10点 × ○の数/10問 (10点)
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	53 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。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 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。	○	
	56 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。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 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。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 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。	○	
	62 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 ・市と十分な意思疎通が図られており、適切な運営がなされていることを確認している。 ・市内の利用者が増加している。		

施設名 武蔵野市立0123吉祥寺

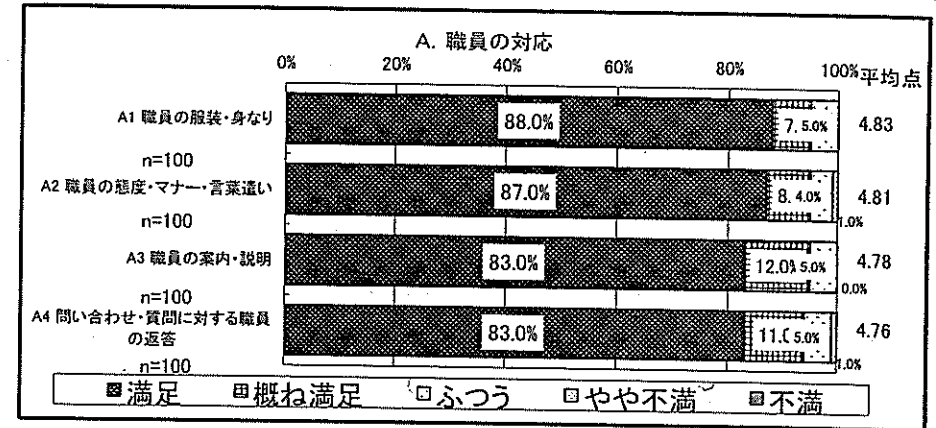


(回答者の属性)に関するコメント
 ・年齢は30代、40代、20代の順に多かった。
 ・回答者は全員女性である。
 ・市内在住者のみ参加できる事業に対する質問項目があるため、対象は市内在住者とした。
 ・多くの方が月に1~4回程度以上利用している。

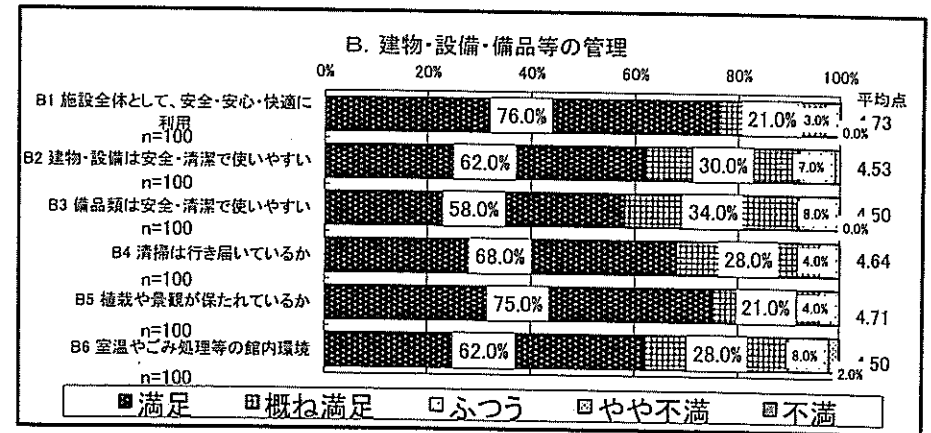


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
満足・概ね満足と答えた方の割合が99%で、前年と同様、高い満足度となった。

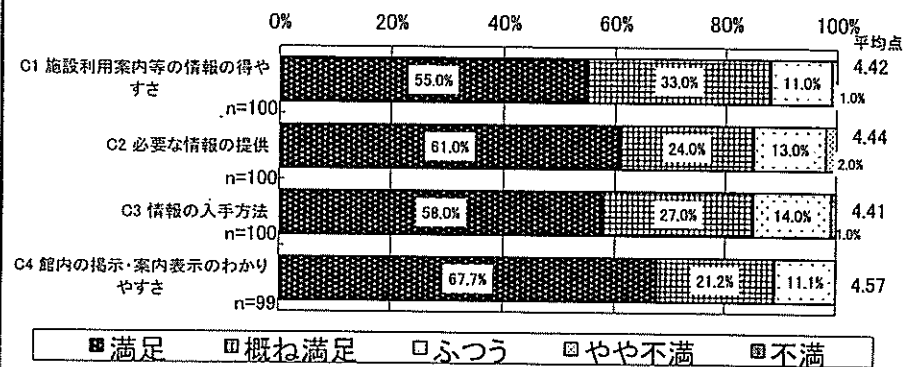


【A職員への対応】に関するコメント
4項目とも非常に高い満足度が見られている。



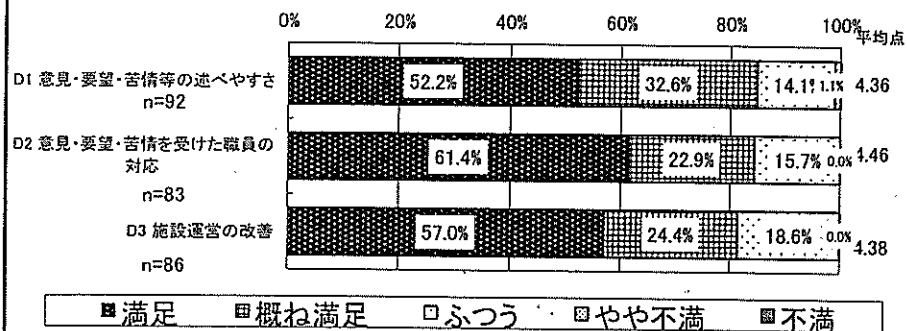
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
開設から20年以上が経過しているが、昨年度とほぼ同程度の高い評価が見られている。

C. 情報の提供



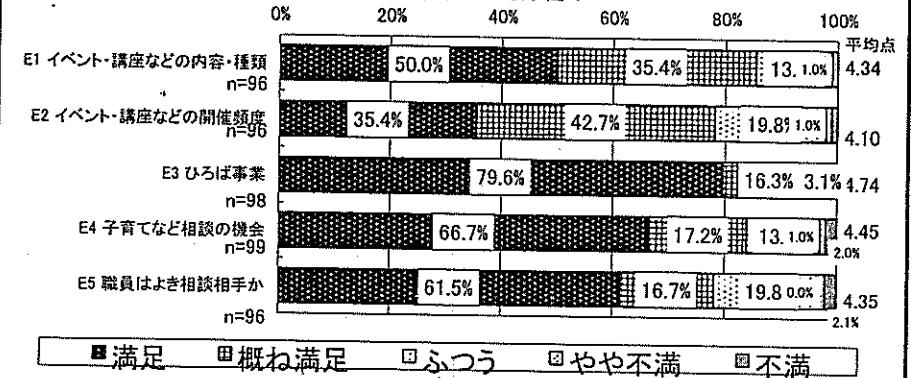
【C情報の提供】に関するコメント
全4項目で満足・概ね満足の回答率が85%を超え、高い満足度となっている。自由記載欄ではより分かりやすい情報提供についての提案も寄せられている。

D. 利用者の意見の反映



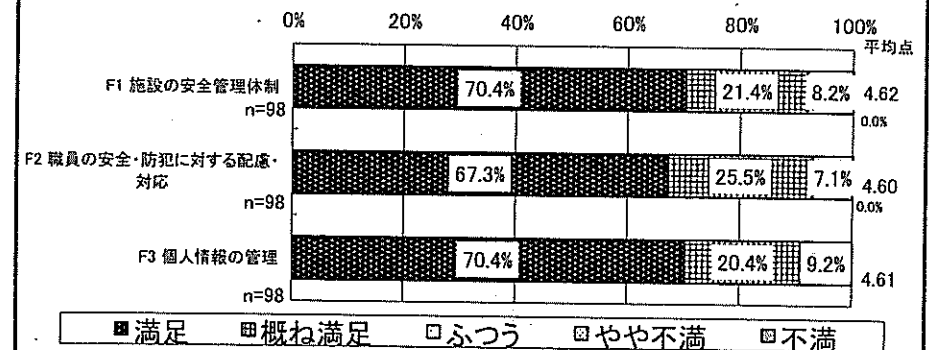
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
満足・概ね満足の回答率が高い。ただ、利用者としてまだ意見を言ったことがない、という意見も多く挙げられている。

E. 自主事業への取り組み

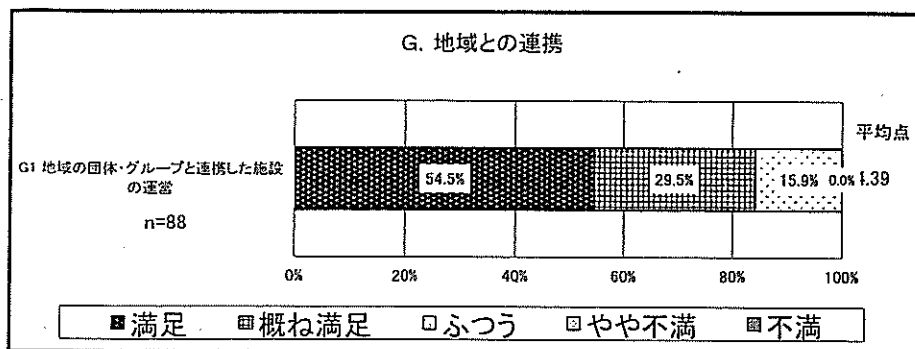


【E自主事業への取り組み】に関するコメント
イベントや講座内容への満足度は高いが、回数を増やして欲しいという意見が今年も多く挙げられている。職員への相談に関しては、相談のきっかけがつかめないという意見もあり、利用者と接する機会をより多く持つことで、さらに満足度が上がるものと思われる。

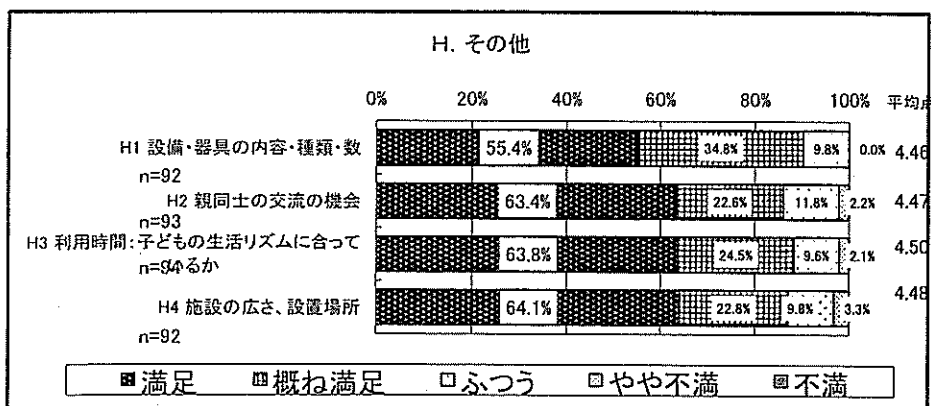
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
満足・概ね満足の回答率が90%を超えており、高い評価が得られている。



【G地域との連携】に関するコメント
一定の高い満足度が得られているが、「分からない」という意見もあり、回答率も他の項目に比べて、やや低かった。



【Hその他】に関するコメント
高い評価が得られているが、引き続き、開館時間の延長を求める声が多く寄せられた。施設がいつも混雑している、という声も寄せられている。

自由記載欄・回答理由

【問2】当施設の管理・運営等に関する以下の各項目について、あなたのお考えをお聞かせください。

A. 職員の対応について

- ・いつも笑顔で話しかけて下さり、子ども・私に話してくれて嬉しいです。
- ・とても親切で優しい対応をしてくださるので、子供だけでなく私も安心できます。
- ・いつもとても感じが良い。
- ・いつも大変お世話になっています。うちの子供達は先生方のことが大好きです。
- ・いつも親身に話を聞いて下さり、対応して下さるので満足しています。
- ・相談にいつもとても親身になってくれる。一緒に成長を喜んでくれてうれしい。
- ・いつでもどんな事でも質問しやすいです。尋ねると真剣に回答してくださるので、いつも頼りにしています。職員の皆さんの柔らかい雰囲気が0123の良さだと思います。
- ・館長さんをはじめ、温かく優しい職員さんたちで、とても居心地がよいです。
- ・いつも優しく声をかけていただき、ほっとします。
- ・みなさん名前を覚えてくれ、やさしく話しかけて子供も親もうれしいです。
- ・特に施設長さんの対応がていねいで親切だと思っています。
- ・職員の方と遊ぶのが大好きな息子。お忙しい中いつも相手をしてくださり、とても喜んでいきます。
- ・0123吉祥寺のスタッフさんは皆さんおだやかで好きです。
- ・いつ声をかけても優しく対応していただけて、気持ちがよいです。
- ・いつも親切親身に对应して下さり、娘も私も助かっています。
- ・0123はらっぱの職員の方々は話しかけにくい雰囲気がある。
- ・手づくりのおもちゃ、木のおもちゃは家ではあまりないので、喜んで遊んでいます。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- ・トイレ、棚の上、床等いつも清潔で気持ちよいです。
- ・広さもあり、おもちゃや設備も清潔で、小さい子供と安心して一日過ごせる場所です。自宅よりも確実に安全できれいです(汗)。
- ・安心して遊ばせられるし、遊び道具もくふうされていて楽しいです。
- ・2Fに本がありますが、本を読むには少々照明が暗いと感じています。
- ・ドレスやかぶりものがゆるかったり、マジックテープがつきにくかったりする。

- ・エプロンやヴェールがくたびれているな～と思っていたのですが、どちらも新しくなっていて嬉しかったです!! 少しずつ色々手作りのものが増えたり新しくなったりするの
が有難いです。
- ・園庭に小さくてもよいから遊具がほしいです。
- ・0123はらっぱに比べ、おりがみ等備品が使いづらい。ねんどの型抜きを使うものだけ
取り出しやすくしてほしい。いつもまるごと誰かが使っているので、貸しかりがむず
かしい時がある。
- ・工作するのにかんたんな見本がいっぱいあるとうれしい。
- ・オムツやゴミを捨てて帰れると便利なのですが……。
- ・ゴミ箱は欲しいが仕方ないのかな、とも思います。
- ・おむつをすてられるとありがたいですが難しいことは理解してます。
- ・2Fの階段に設置されているガードの場所が怖いと感じます（特に子どもをだっこして
いる時）。
- ・階段前（昇り側）にも柵があると嬉しいです。
- ・赤ちゃんの部屋のおもちゃの棚のすみっこにほこりがたまっていたことがありました。
- ・常備しているスリッパが不衛生なのもわかるが、トイレにスリッパがないのはやはりイ
ヤだ。
- ・清掃は行き届いているとは思いますが、古いせいか、トイレが小便臭く染みついて、
感じます。
- ・利用者のマナーによると思うのですが、食事をした後のボロボロ。保育室にもボロボロ
していたりあまりきかないと別の部屋に行ってしまう。
- ・トイレや手洗い所の水の出が悪いところが一部ありちょっと使いづらいです。
- ・1階絵画室の隣のトイレが少し汚い、臭う。
- ・1階カフェコーナーの本棚下部に子供が触って開かない工夫をしてほしい。
- ・ちょうちょのおもちゃ? の位置が高い所にあり危ないので変更願いたい。
- ・2階の本がたくさん置いてあるところ、寒いです!
- ・構造上仕方ないと思うので不満と言うほどでもないですが、授乳室の空調の難しさ。裸
足なので床暖房以外の冬の冷たさが気になります。
- ・2階の広場の室温が寒く感じる場合があります。
- ・たまに部屋が寒かったりすることもある。
- ・もう少し室温が低くてもいいように思います（▲2℃位）。
- ・少し大きい子どもは親の知らぬ間によごしているので、親に協力するよう声かけをもっ
としてもいいと思います。
- ・自分の子供がおもちゃをベロベロなめても、ふかずに戻す方が多い。
- ・1Fのおもちゃを子供がなめていた時期がありました。1Fにもなめたものをふくタオ
ルがあると良いかもしれません。

- ・市の施設（子ども）もっと増やしてほしい。いつも混んでいる。
- ・来場者数が多すぎると少し危険度が増すかなと思います。

C. 情報の提供について

- ・色々な所にあり目につきやすい。
- ・写真付きでリサイクル品を紹介して下さったり、わかりやすいです。ホームページで情
報を得ることが多いですが、私は満足しています。
- ・ネットだけでなく、館内にもスケジュール、講座の案内にも貼ってあるのがうれしい。
- ・先生方から色々教えていただけて、ありがたいです。翌月のイベントも分かるとさらに
ありがたいです。
- ・ネットのページは、ちょっとわかりにくいかな。行事案内のページがどこか。
- ・1日、15日と発表が別れているので、先のことが分かりづらく、一目で何ヶ月か先の予
定、申し込みはいつから、ということが分かって良い。
- ・他の機かん（原文ママ）行事記入してあるカレンダーを見やすい所にしてほしい。
- ・他の赤ちゃん連れで利用しやすい場所などの情報がもう少しあると嬉しいです。
- ・ゆっくり読みたいのに、子を見なくてはならず、目を離せなくて、見られない。
- ・子育てに関する情報交換がもっとできればうれしいです。医者がどこにあるとか口コミ
とか。

D. 利用者の意見の反映について

- ・いつもすぐに対応していただいています。
- ・「うさぎポスト」は良い取組みだと思いました。
- ・特に意見等を言ったことがありませんが、言いやすい雰囲気ではあります。
- ・意見・苦情をまだ出したことがない。
- ・要望や苦情をお伝えしたことはありませんが、そういったことが切り出しにくいという
ムードはないと感じます。
- ・分からない。
- ・したことありません。
- ・苦情を言った事はありません。
- ・何か意見をする等まだ経験ありませんが、0123のスタッフの方なら可能な限り対応
していただけるのではないかと思います。できないことも説明して下さるか……。
- ・今まであまり意見をしたことがなかったが、今後気づいたことがあれば、提案してい
きたい。
- ・まだ述べたことがないので。
- ・まだ要望・苦情などを伝えたことはないのですが。
- ・このようなことがまだない。

- ・雑談してる中では言いやすいが、言おうとしたときに限って職員の方がいなかったり、忙しかつたりすることもある。
- ・親の要望が多様化し、過度なものも多い中、元々ある基本を守り丁寧に対応してくださるので好感が持てます。変わらずあってほしいです。
- ・意見、要望をくみとって、使いやすく運営されていると思います。個人的に意見等ありません。
- ・スタッフの方皆さんが優しく話しやすい雰囲気を持っていらっしゃると思います！

E. 自主事業への取り組みについて

- ・英語のイベントと、スタッフ&ママズがとくに良いです。
- ・イベントや講座の際に託児があり、とてもありがたいです。
- ・季節の手作り会はいつもとても楽しく次回も楽しみにしています。季節の行事を子どもに教えてあげたいので嬉しいです。
- ・たくさんおもちゃがあり子供はいつも楽しみにしています。寒い日、暑い日外遊びができない時はとても助かります。
- ・これから参加してみたいです。
- ・イベントには出来る限り参加するようにしています。子供も最近少し楽しめるようになってきました。遊び場としては大満足です。職員の方にももっと相談したいことがあります!!
- ・コンサートなどをしてくださるのが嬉しいです！（0才をつれてだと大変だし、子供にも体験させたいので）もう少し頻度があれば更に嬉しいです！ リトミックとかもあるといいなと思います！
- ・講座に興味があって参加したいのですが、申し込むのに少し遅くなってしまうとすぐいっぱいになってしまっ残念です。
- ・講座はもっとあればいいのには思いますが、これが限界なのかなとも思います。
- ・もっとイベントや講座があるとうれしい。
- ・イベント、講座に出席できる人数が限られているのが残念。
- ・定員がすぐいっぱいになるのももう少し人数多いか、回数が多いと良い。
- ・2才、3才のイベントがもう少し増えると嬉しいです。
- ・土、日、祝も営業してもらえると助かります。平日仕事をしている為。
- ・もしできればですが、託児付き講座の回数を増やしてほしい（親のリフレッシュにもなるため）。
- ・人気イベントは申し込み時にでんわがつながらないほど大変。少し費用がかかっても良いのでたくさん開催してほしい。
- ・講座の種類、回数、参加人数を多くしてほしい。
- ・イベントや講座がすぐ定員になってしまうので、回数を増やしていただけたらと思います。

- ・す。2、3歳ひろばが月2回くらいあるといいな。
- ・もう少しイベントがあっても良いかも？
- ・小さい子がいるとイベントの参加を前もって決定するのは難しいので予約なしOKの行事を増やしてもらえたら助かります。
- ・申込不要のイベント、特に来館者の方とのコミュニケーションがとれる機会があるといいのですが。あと定員を増やしてほしい程人気なもの。受付日で満員になると申込みにくいです。
- ・これはどうしても仕方のないことなのですが、イベント時は混雑がひどくて、むしろイベント時をさけるようになりました。
- ・職員の方が絶妙なタイミングで声をかけて下さり、ぐずる子供との利用時にとても助けられました。
- ・保育園の相談ものっていただき参考になった。
- ・悩み事をきいてくださりよかったです。
- ・子育てのことで相談してみたいと思ってもどうやって相談したらいいかわからない。きっかけが作りにくい。
- ・いこつとでは職員が話きてくれたり、アドバイスをしたりと職員と利用者の関わりが多く感じるが、0123吉祥寺とはらっぱは、イベント以外職員とのふれあいは少ないように感じる。ただはらっぱの育児相談など個別に相談できるシステムは本当に助かります。

F. 安全管理体制について

- ・満足しています。
- ・見回りに来ているおまわりさん etc をよく見かけるので安心です。
- ・充分だと思います。
- ・いつも丁寧にありがとうございます。
- ・分からない。知らない。
- ・出入口の前がすぐ道路なので危険があると思います。もう少し車にも解りやすく表示があるといいと思います。

G. 地域との連携について

- ・イベント等で色々な所が見られる。
- ・ボランティアの皆さんのおはなし会や童謡の会など、地域密着の活動は手作りのあたたかさを感じられて嬉しいです。親子で刺激をもらっています。
- ・救急法の講習会など、勉強になりました。
- ・自分で調べて参加するのはなかなかできないので0123でイベントがあつてとても助かります。

- ・こちらでは参加したことがないのでわかりません。
- ・よく知らない。
- ・子育てしていると遊ぶ所が少ないので助かります。
- ・あまりそのような機会の利用がないです。
- ・質問の内容がわからない。

H. その他

- ・9:00～4:00の利用時間がとても良いです。
- ・9:00から開館しているので助かります。
- ・開館時間が少し早い。16:30まで希望です。
- ・夏は少し延長して5時まででもいいかなと思います。
- ・17時までオープンしてほしい。
- ・もう1時間くらい開館時間をのばしてほしい（午後にお昼寝をさせると遊べない……）。
- ・利用時間を5時までに延ばしてほしい。
- ・本当は17時までやるとありがたいと思ってます。
- ・もう少し遅くまで開いてほしい。17時くらいまで。
- ・毎日開館してほしい。時間も6:00まで位だと嬉しい。
- ・0123で顔見知りになった親子と他の場所でお目にかかり、ご挨拶できたり、だんだんと仲良くなるのを実感できて、通うのが楽しみになります。夏場はもう少し遅い時間まで利用できると嬉しいですね（～5時までとか）。サマータイム制導入はむずかしいですか？
- ・祝日の開館を強く希望します!!
- ・自転車置き場が満車状態で、0123前まで行ったのに入るのをあきらめたり、いったん帰ってベビーカーで出直したことがありました。でも相談したら、自転車をとめるのを手伝って下さったり、別の場所を案内してもらえたりしたので、早く相談すれば良かったと思いました。
- ・吉祥寺荷物おきば、自転車おき場が狭いので改善してほしいです。
- ・おもちゃ等いつもいいものがそろっていてうれしいです。手作りのものもすばらしい。
- ・のりもののおもちゃがもっと増えたらありがたいです。（例：お外であそべる乗るタイプのショベルカーとか……）
- ・職員の方の工夫が多くいつも感激します。
- ・手作りのおもちゃを作られていて、いつも参考にさせていただいてます。
- ・施設内と庭は目の行き届く広さなので、安心して遊ばせられます。
- ・食事場所がもう少し広いといいです。電子レンジがあると嬉しいです。
- ・もう少し広ければより良いと思います（室内）。
- ・2才くらいになると運動量が増えるので、狭いと感じます。

- ・0123才という設定に満足です。4～才の遊び場があると助かるのですが……。
- ・3歳近くになると、多少遊具がもの足りず、おえかきや季節の手作りといったパンダのあそびばは0～1歳には難しい。レベル別にやれることができればいいと思います（小さい子はシール、大きいこは描いてみましょう、など……）。

問4 よりよいサービスを提供するために改善すべき点がありましたら、ご記入ください。

- ・食事スペースに電子レンジがあるととても助かります。冷たいご飯はあまりおいしくないので、レンジがあるとお昼の時間も利用しやすいです。
- ・電子レンジが使えたらいいなと思います◎
- ・働いていると、土日両日ともに利用できるとありがたいです。
- ・祝日もあけてほしい。
- ・週末（土、日曜日）はどの施設もopenしていて欲しい。
- ・今のところ満足しているので特にありません。
- ・営業時間長く。
- ・とても満足です。
- ・とくになし。
- ・特になし。
- ・特にありません。
- ・特にありません。いつも楽しく利用させて頂いています。ありがとうございます。
- ・駐輪スペースに、線が引いてあるとめやすいような気がします（2台とめれる所に真ん中に1台とめてあると一度どこさなければならぬので……）。
- ・自転車置場がスペース不足です。臨時にお庭を使うようにできるといいと思います。
- ・よちよち歩きの幼児と、走り回れる幼児とを分離できるくらいの広いスペースがあると有難いです。
- ・以前より混雑が目立つので、市外の人を有料（安く）にするなど何か工夫があれば良いのと思う。
- ・施設を増やしてほしい。混んでいる。遠い。
- ・月1回のフリーマーケットはある程度人数をしぼった方が良いのでは？ 日頃0123を利用しない人がそのためだけ（子供を遊ばせるためではなく）に来ている気がする。
- ・イベントをふやしてもらうと助かります。
- ・おむつが捨てられるとありがたい。
- ・冷たい麦茶が欲しいです。施設ではないですが、近くにごはんが買える場所があれば良い。
- ・リサイクル、2点なのが悩ましい。
- ・夏に蚊が多いのが辛い。
- ・一時預りがあればよかったです。

- ・娘がそうじが好きなので、庭などにおもちゃのそうじ用具（ほうきとか？）があると、よろこんで落ち葉そうじするかもです。
- ・翌日・近日中開催のイベントを目立つ場所に貼り出してほしい。
- ・年に2〜3回でも市報に0123の情報等をまとめたものを入れても良いかと思います。仕事復帰等で一度足が向かなくなると、0123まつり等の情報を手に入れにくく感じます。
- ・もう少しスタッフの方とお話しする機会があればと思います。
- ・もう少し職員の方と来館者の接点があるといいかと思います。

問5 その他、お気づきの点、ご意見・ご要望等がございましたら、ご記入ください。

- ・建物、設備、おもちゃ、職員の方の対応等、とても満足です。他の支援施設にもいくつか行きましたが、やっぱりこちらに来たくります。
- ・また利用したいと思います◎ ありがとうございます。
- ・いつもお世話になっています。0123吉祥寺があったから、そうぜつな2才差育児がのり切れたのだと思っています。
- ・スタッフの方がとても明るく迎えて下さってうれしいです。
- ・いつも親子で楽しく利用させていただいています。スタッフの方々はとても親切で、子育てにしんどくなってる時も、いやされます。
- ・久しぶりにきましたが、やはり居心地がよいです。レイアウトもいつもかわっていて楽しく感じます。
- ・館長さんがよく目を配っているなと感じます。
- ・いつも本当に楽しく遊んだり、充実した遊び場があるという安心感があり、助けられています。0123がなかったら、子どもと行き場がなく、大変だったと思います。スタッフの皆さんもみんな温かく、感謝感謝の日々です。
- ・こういった場所・機会があることで、子育てにおいてとても助けになっています（行き詰らない!）。いつもありがとうございます。
- ・いつも楽しくあそびさせていただいてありがとうございます。
- ・家の近くにこのような施設があり、本当に助かりました。4歳以降はどこで遊べばいいんだろう？ と思うくらいです。（お友達が増え、遊びも変わってくるので、施設は不要になってくるのかもしれませんが……児童館は近くにないので、今後の遊び場が気になっています。）
- ・0123を卒業してから遊べる場所がほしい。児童館のような。ここは0〜2位までは本当に丁度良くて助かる。
- ・規模が小さくてもよいので、もう少しこういった施設の数があるとうれしいです（近所にはないので）。
- ・近所に、子どもの施設があり、また育児相談もできるのでありがたいです。

- ・特にありません。
- ・特になし。
- ・以前ベビーカーで行った時、帰ろうとしたらベビーカーのこのバーの部分（回答者の絵入り、転落止めのバーの部分）取り外したりつけたりする部分が割れて壊れていました。多分、倒れることがあって、誰かがまた立てかけてくれていたのかと思いますが、自然に倒れる状態ではなかったと思うので、少し悲しかったです。ベビーカー同士が引っかかって倒れてしまうのは仕方がないことだし、対処法がないのでどうしようもないのですが、こんなことがあったというご報告まで。バーのあの部分は、かなり頑丈にできている（チャイルドロックが？こどもが外せないように）と思うのですが……。
- ・駐輪場が道路にダイレクトに面していることが、危ないと思うこともあります。
- ・自転車のとめるスペースが少ない。
- ・住宅街の中にあるので、久しぶりに来館する時は少し迷います。わかりやすい所に案内板があると嬉しいです。
- ・はらっぱみたいのに空箱やひもがあれば工作ができるので嬉しいです。
- ・気づいた時に館内をちょこっとそうじができる様に小さいほうきとちりとり（もしくはハンディモップとか）なんかがあるとうれしいです。
- ・1才の頃、最もよく利用させていただきました。少し大きく運動量が多くなると、小さな子供をケガさせそうで利用し難いです。
- ・赤ちゃん（ハイハイ）でも遊べる、屋外のスペースをつくってほしい（芝生やデッキなど?）
- ・親が友達と来ていて、自分たちがお茶をしたいとの理由で砂場のおもちゃの片付けもせず子供を連れて帰ってました。その時は、スタッフに気が付いてもらえたらと思いました。ずっとではなく、外にスタッフがたまに出てもらえたら……なんて。
- ・2F保育室（乳幼児のお部屋）にあるハンペルマン（というのでしょうか？ 糸で引く張る人形）の糸が切れて、足が動かないので、修理可能ならお願いします。0123吉祥寺利用時に職員の方にお伝えしようと思いつつ、つい忘れがちに……この場をお借りしてお願いでした。
- ・食事室で、衣装をきている子供が気になる。アレルギーがある子供は大丈夫かと気になる。
- ・大人が一つにかたまり、子供が遊べない時がある。親同士の会話は大切だと思うが一番子供があそべる所なので、そこがいつ来ても思うところです。
- ・お遊戯の時間が午後にもあったら嬉しいです。お遊戯の時間がもう少し長い（30分）と嬉しいです。
- ・働いている人へ、土曜日の講座があると来たいですが、なかなか働くとチェックしづらいな。
- ・わいわいタイム、午後もあればうれしいです。

- ・絵の具のイベントがもっとあれば参加したい！ 事前に予約するのはプレッシャーなので自由な感じがよいです。
- ・0才広場、1歳広場、歌う歌が、マンネリ化しているので、工夫してほしい。
- ・ママサークルに参加する機会を作っていただき、地域で子育てしているママさんとのつながりができました。本当にありがとうございました。
- ・パパとのレクリエーションが増えると、パパのヤル気がUPするのでぜひご検討ください！

0 1 2 3 はらっぱ

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立0123はらっぱ		
所在地	武蔵野市八幡町1-3-24		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野市子ども協会		
代表者	理事長 筒井 敏晴		
所在地	武蔵野市境4-11-6		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	①0123施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ②児童福祉法(昭和22年法律第164号)第6条の3第6項に規定する地域子育て支援拠点事業に関する業務 ③子ども・子育て支援法(平成24年法律第65号)第59条第1号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④前3号に掲げるもののほか、0123施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長の権限に属する事務を除く業務		
指定管理委託料	予算	46,739,000円	決算 45,907,019円

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

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	98/100	前年度と比較し、一日の平均利用人数が117人から119人に増加した。また、ひろばでの丁寧な対応や利用者のニーズの把握に努め、結果として満足度が向上した。	A	*利用者アンケート調査において、満足と答えた方が、99%であり、多くの方からの満足度が得られている。 *利用者のニーズに応じるための取組みを行っている。 *新たに利用者支援事業に取り組んだ。
	② 重点ポイント		情報ファイルの見直しを行い、適切な情報管理と提供に努めた。相談機能の改善をはかり、記録の管理を適切に行った。利用者支援担当者会議を月1回行い、他機関と相互理解を深めた。		
	③ アピールポイント		子ども・子育て支援新制度の開始に伴い、相談記録の作成・管理、利用者支援担当者会議を行うなど利用者支援事業に取り組んだ。		
(B) 利用者モニタリング		99%	利用者アンケート調査で多くの方から高い満足度が得られた。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	98/100	利用者の満足度が非常に高く、子どもの安全面にも十分な配慮がなされている。	A	*利用者満足度は非常に高い。 *情報提供、自主事業等、昨年度以上の評価が得られている。 *今後は、ひろばでの相談支援や、利用者支援事業における地域連携の一層の充実が課題である。
	② 重点ポイント		情報提供の満足度が向上した。潜在的な相談ニーズにも答えられるよう、今後ひろばで相談を受ける機会を増やしてもらいたい。また、地域連携についての主体的な取り組みを期待する。		
	③ アピールポイント		情報提供に関する利用者満足度が向上している。相談支援についても、新制度に対応した新たな取り組みが行われた。		
(B) 利用者モニタリング		99%	利用者満足度はきわめて高い。		
(C) 財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45/45	45/45	*利用者への丁寧な対応、相談や情報提供を充実させ、相談相手としての職員に対する満足度やひろば事業に対する満足度が、大きく上がった。	*職員の対応への評価が非常に高く、情報提供や自主事業についても、大きく満足度が向上している。
B安全への取り組み	13.3/15	13.3/15	*靴の履き間違いが1件発生したが、その後更に注意喚起を徹底し利用者の意識を高め、再発を防止した。	*子どもの安全に配慮した施設運営が行われており、大きな事故は起きていない。
C適正な運営	30/30	30/30	*前年度と比較して、一日平均利用者数が117人から119人に増加した。 *利用者増加につなげるため、施設の広報の見直し・改善を行った。	*前年度よりも一日平均利用者が増加している。 *運営に関しては、全般に市との十分な意思疎通が図られている。
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*設備等の自主点検を定期的に行ったり、必要に応じて修繕を行い、適切な安全管理を行った。	*各種設備について適切な点検、修繕がなされている。空調設備工事による臨時休館期間の前後も大きな混乱はなかった。

(A) - ②重点ポイント(サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	保育所・幼稚園情報を中心に情報提供の拡充を図る。	情報ファイルの見直しを行い、適切な情報収集と提供を行った。また、市内の保育園の視察を行い、実際の様子を把握し、利用者への情報提供に役立てた。	情報提供については、利用者満足度の向上が見られており、スタッフの工夫が活きていることが感じられる。
(2)	相談機能の改善を図り、記録の管理をしていく。	スタッフによる託児付き相談を試行し、利用者のニーズの把握に努めた。また、新たに統一した記録を付け、管理を徹底した。	託児付き相談の試行など、相談機能の向上が図られている。スタッフが忙しそうで相談しづらいという声もあるため、人員体制を検討し、ひろばで相談を受ける機会をより一層増やすことが望ましい。
(3)	他機関との情報交換を通して、相互の理解を深めていく。	利用者支援担当者会議を通して、市内関係機関との連携を深めた。また、コミセン親子ひろばへの参加や、市内の様々な施設の視察を行い、相互理解を深めることができた。	利用者支援担当者会議、子育てひろばネットワーク会議等への参加を通じて、相互理解が進んだ。今後、より主体的に、利用者支援事業における地域連携を推進することが重要である。

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	総合満足度において、「満足」71%、「概ね満足」28%という回答であり、利用者からきわめて高い評価を得ている。自由記述欄についても、施設の取り組みを評価する声が多い。
	99%

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)
<アピール点> * 情報提供の一環として当協会 4 館共通で発行している通信について、各館で実施していることがわかりやすく伝わるように内容を充実させ、送付方法も工夫し広報の充実を図った。 * 相談記録や管理の仕方を改善し、利用者のニーズ把握と対応の向上に努めた。必要に応じて他機関と連携してサポートにあたった。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 子ども・子育て支援新制度の開始に伴い、新たに利用者支援事業に取り組み、利用者支援専門員を中心に積極的に研修に参加し理解を深めるとともに、相談対応や記録の仕方、また、利用者のニーズに合った情報収集や提供の仕方について工夫と改善を行った。さらに、利用者支援担当者会議やひろばネットワーク会議により他機関や他団体との連携を図った。 * 紛失事故等を未然に防ぐため、ブーツを履いてきた際には、必ず名前を記入した用紙を靴の中に入れるなどの呼びかけ、利用案内時や混雑時の館内放送による呼びかけなど注意喚起を徹底し対策を行った。 <改善が必要と思われる点> * 利用者が意見や苦情を述べやすいように、さらなる工夫が必要である。 * 靴の履き間違いが 1 件発生したので、履き間違いの防止策についてさらなる検討が必要である。 * 利用者支援事業については、主管課と連携しながら利用者支援・地域連携の更なる充実を図ってきたい。
主管課 (記入欄) <主管課として特に評価できる点> * 接遇に対する評価が非常に高い。自主事業や情報提供に対する満足度が向上しており、スタッフの創意工夫が地域の子育て支援につながっていることが認められる。 * 子どもの安全を心掛けた施設管理がなされている。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> * 靴の紛失は 1 件あったが、利用者への対応は適切に行われている。注意喚起も継続して行われている。 * イベント時には適切な職員配置がなされており、事故は起きていない。 * 情報提供方法を工夫することで満足度が大きく改善した。 * 相談支援事業については、託児付き相談や利用者支援担当者会議など、新たな取り組みを始めることができた。地域連携については、主体的に取り組むまでには至っておらず、今後の体制強化が望まれる。 <主管課として指定管理者に改善を期待したい点> * 利用者の目から見ても、スタッフが忙しいそうで相談しづらいという意見がある。職員の接遇への評価は高いが、業務多忙のため、潜在的な相談ニーズに答えられていない現状がうかがえる。今後、スタッフの体制を検討し、ひろばでの相談事業や地域連携事業を強化してもらいたい。

(C) 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	*

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート(指定管理者)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足度の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 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。	○
		13 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。	○
		14 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	15 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。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 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。	○
		19 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。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 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)。	○
	評価の理由		・新たに統一した相談記録の作成・管理を行い、利用者の現状把握と対応の向上に努めた。必要に応じて子ども家庭支援センターなど市内関係機関と連携してサポートを行った。 ・工事による休館期間を利用して市内の関連施設や事業の視察を行い、利用者への情報提供に役立てた。また、情報ファイルの見直しを行い、必要に応じて情報を集めファイルに加えるなど情報提供の充実を図った。
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 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。	○
		24 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。	○
		25 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。	○
		26 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。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 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。	○
		29 事件・事故が発生していない。	×
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由		・千川地域防災会の会議に出席するなど、地域と共に災害時の対応について考えた。 ・ブーツを履いてきた方には名前を書いた紙を必ず靴の中に入れてもらったり、利用案内時の説明や館内放送、ポスター等による注意喚起を徹底したりするなど、靴の履き間違いの再発防止に努めた。

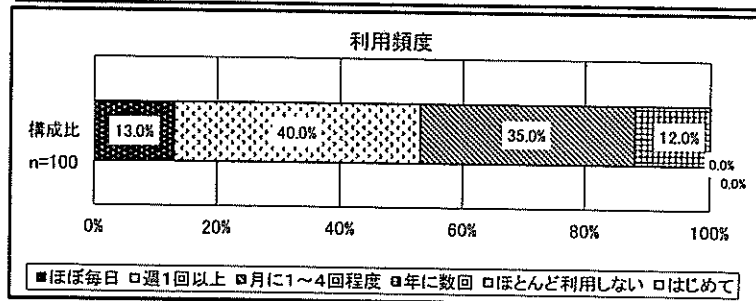
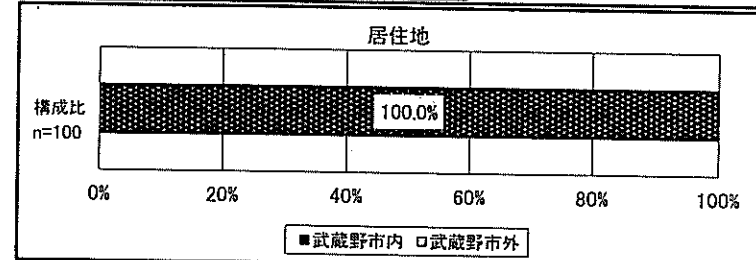
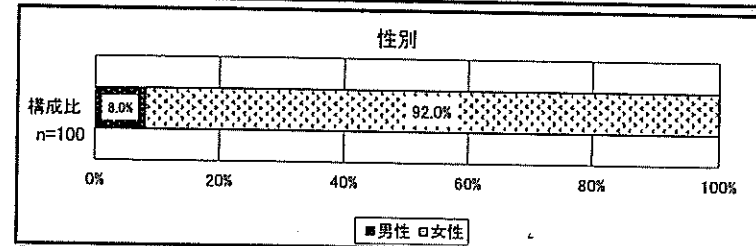
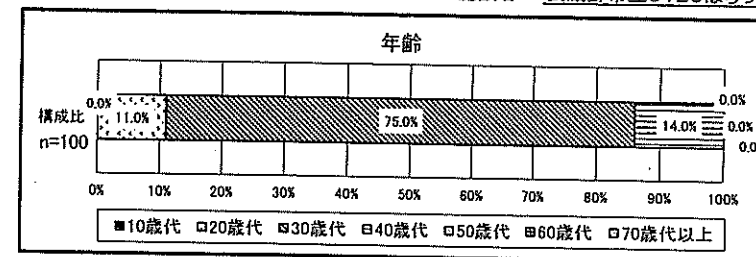
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問 (30点)
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 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。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 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）。	○	
	44 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。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 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。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	51 経費は節減されている。	○	10点 × ○の数/10問 (10点)
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由 ・前年度と比較して、一日平均利用者数が117人から119人に増加した。 ・利用者の増加につなげるため、内容に加えて興味を引きやすくするために封筒を透明にするなどひろば通信（協会4施設の案内）の改善に取り組んだ。		
	53 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。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 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。	○	
	56 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。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 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。	○	
適正な清掃	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 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。	○	
	62 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 ・必要に応じて修繕を行い、利用者が安心・安全に過ごせる環境の保持に努めた。 ・定期的に設備や遊具の自主点検を行い、安全管理に努めた。		

(様式3)チェック項目シート(主管課)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問 (45点)
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 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。	○	
	13 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。	○	
	14 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。	○	
	15 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。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 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。	○	
	19 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。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 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）。	○	
評価の理由 ・情報提供など、昨年度以上に工夫が見られ、満足度のさらなる向上につながっている。イベント等の自主事業へも高い評価が得られている。 ・職員の接遇への評価も高い。職員が忙しそうで話しかけづらいという声が一部利用者から聞かれているため、潜在的な相談ニーズにも対応できるようなスタッフ体制を組むことで、さらに満足度が向上すると思われる。			
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問 (13.3点)
	23 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。	○	
	24 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。	○	
	25 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。	○	
	26 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。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 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。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由 ・事故発生時のマニュアルが整備されており、報告も滞りなく行われている。 ・ブーツの履き間違えが1件あったが、代わりの靴を貸し出すなど、現場での対応は問題なく行われた。今後は、履き間違え自体が起りにくくなるような工夫がなされることが望ましい。		

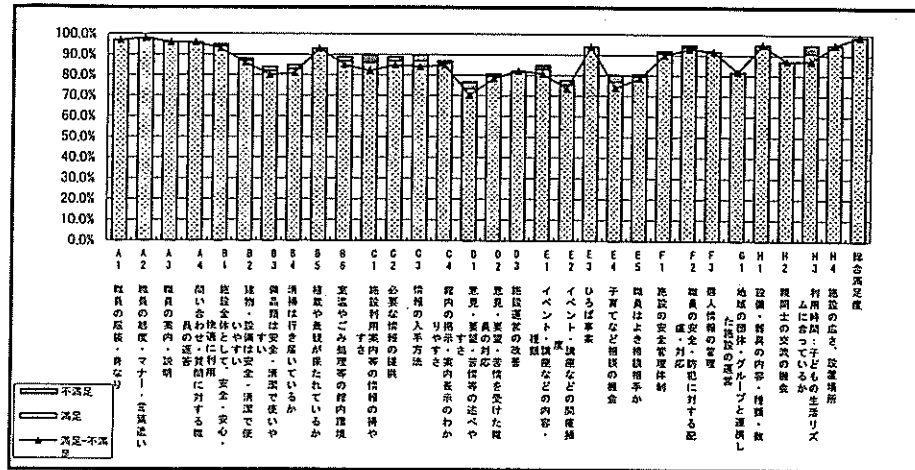
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 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。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○
		41 法令等で定められた事項を順守している。	○
	法令順守	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○
		43 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）。	○
	適正な再委託先管理	44 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。	○
		45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○
	利用増加への取組	46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
		48 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。	○
	指定管理料の適正執行	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
	評価の理由		・市との間で十分な意思疎通が図られており、適切な運営がなされていることを確認している。 ・一日平均利用者数にも増加が見られ、期待以上の成果が得られている。
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 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。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 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。	○
		56 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	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 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	59 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。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 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。	○
		62 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		・市と協議の上、適切に建物の管理が行われている。 ・平成27年度には、空調設備工事ため、臨時休館が発生したが、市と綿密な打ち合わせを行い、スムーズに工事を実施することができた。

施設名 武蔵野市立0123はらっぱ



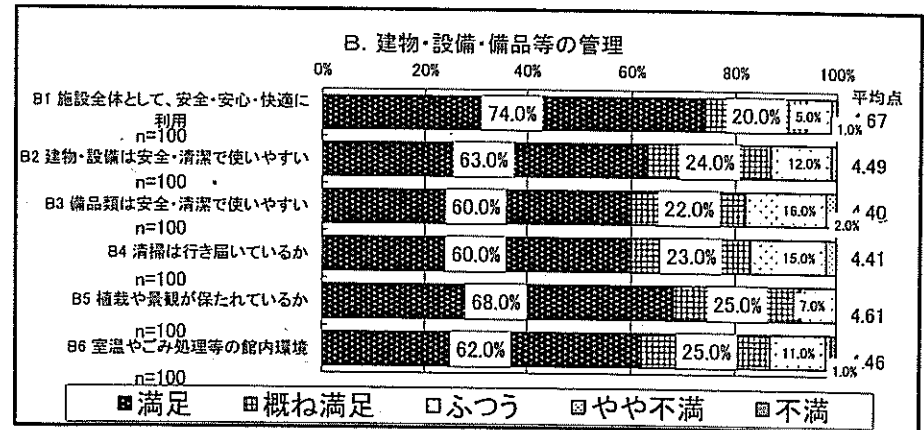
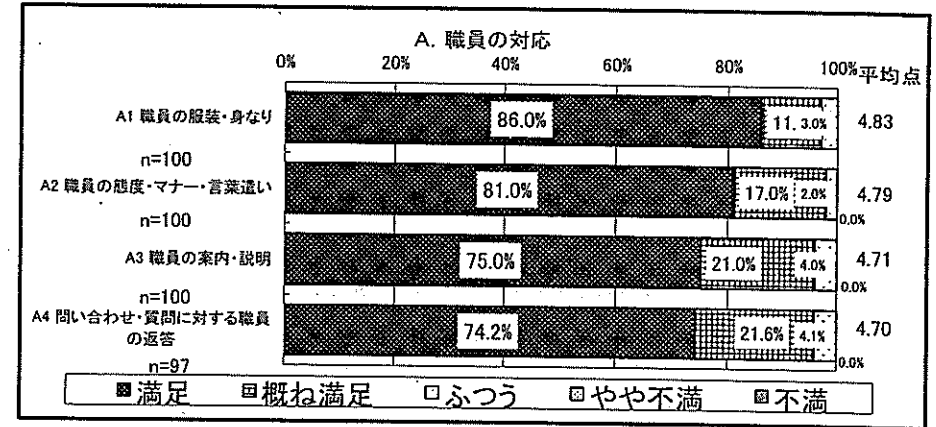
【回答者の属性】に関するコメント

- ・年齢は30代が75%を占め、次いで40代、20代の順に多かった。
- ・男性利用者からの回答は100件中8件だった。
- ・市内在住者のみ参加できる事業に対する質問項目があるため、対象は市内在住者とした。
- ・多くの方が月に1~4回程度以上利用している。

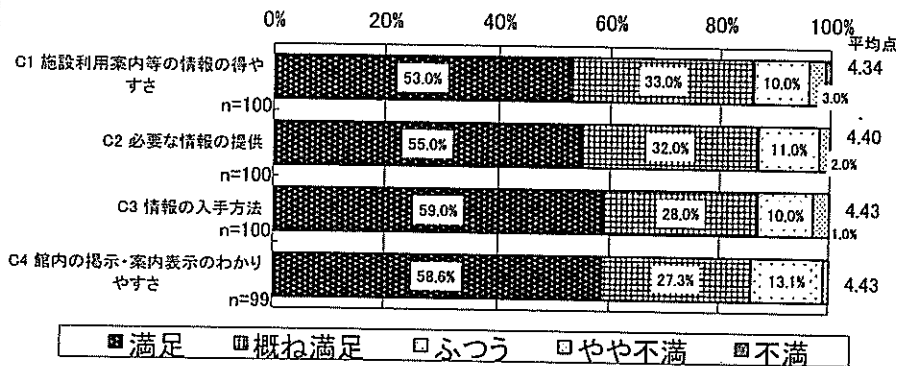


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
満足・概ね満足と答えた方の割合が99%で、前年と同様、高い満足度となった。

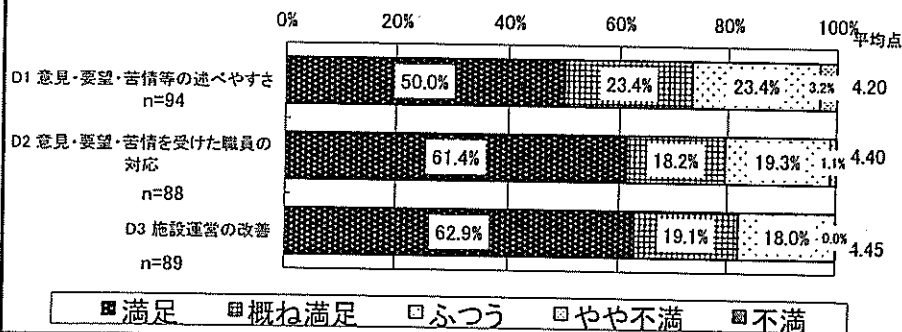


C. 情報の提供



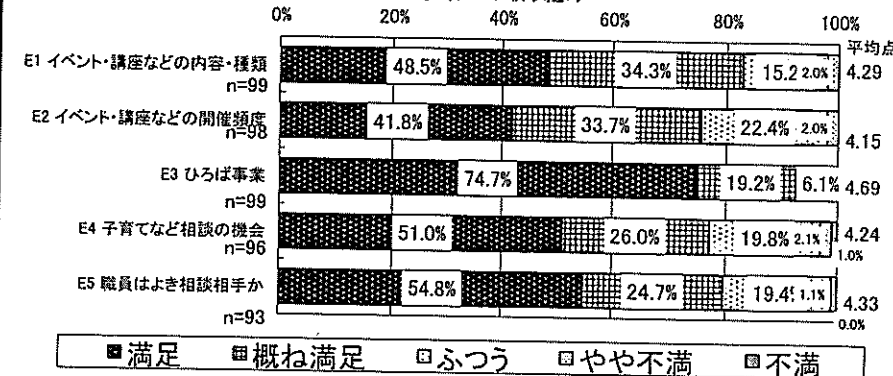
【C情報の提供】に関するコメント
 昨年に比べて大きく満足度が向上しており、情報提供の方法に改善が見られる。

D. 利用者の意見の反映



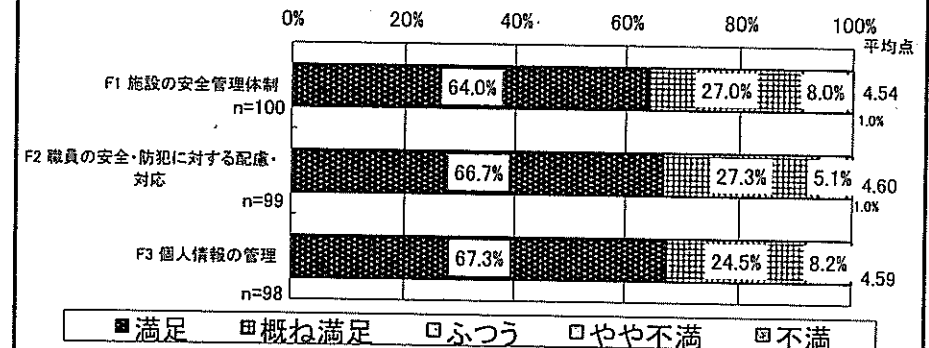
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 昨年よりも満足という回答が増えているが、ふつう・やや不満という回答も増えている。引き続き、話しかけやすい雰囲気作りが必要である。

E. 自主事業への取り組み

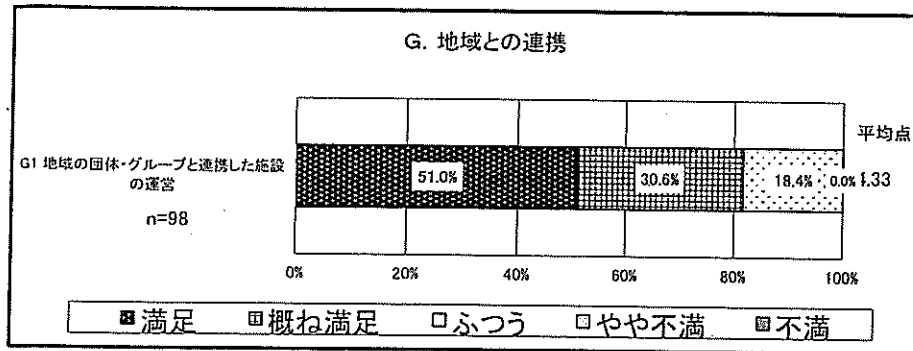


【E自主事業への取り組み】に関するコメント
 昨年よりも満足度は向上しており、とくにひろば事業についてはそれが顕著である。イベント・講座については昨年同様、回数の増を求める声が多い。相談については、相談してとても良かった、という意見も寄せられており、引き続き、相談しやすい体制づくりを進めることで満足度が向上するものと思われる。

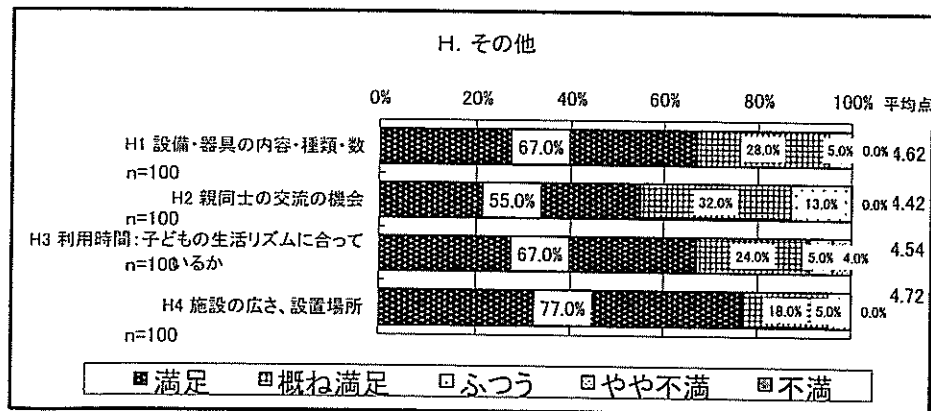
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
 概ね高い満足度が得られている。



【G地域との連携】に関するコメント
自由記載欄の意見は少なかったが、引き続き地域連携の取り組みを進めていくことで、利用者の認知度も上がるものと思われる。



【Hその他】に関するコメント
概ね高い評価が得られている。親同士の交流については、どのように仲良くなっていけば良いのか分からない、という意見もある。その他、施設の開館時間延長を求める声は、今年も多く寄せられている。

自由記載欄・回答理由

【問2】当施設の管理・運営等に関する以下の各項目について、あなたのお考えをお聞かせください。

A. 職員の対応について

- ・頻繁には来ないですが名前も覚えて頂いて声をかけて下さるのがうれしいです。
- ・久々に来ても気さくに声をかけて下さり、嬉しくなります。
- ・久々に遊びに行っても、子供達の名前を覚えていてくれて感動しました。
- ・とても丁寧に対応して下さいます。
- ・いつも明るく、ていねいに接していただいて、子供も私もスタッフの方が大好きです。
- ・いつも親切で清潔感があり満足しています。
- ・問題ありと感じたことはない。
- ・子どもも親もいつもお歌の時間を楽しみにしています。
- ・職員の方が忙しいようで、わいわいタイムが時間通りに始まらないことがあり、少し気になっていました。
- ・子供（特に大きい子）が多い日は見回りを増やすか職員さんも一緒に遊んであげて欲しいです。細かく注意できないママが多いので。
- ・いつもあたたかく見守ってもらえて私自身が子育てうつにならなくてすみました。ありがとうございます。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- ・明るくきれいで快適です。
- ・いつもとてもキレイです。
- ・特に“3”（「備品類は、安全かつ清潔で使いやすいですか。」）に関しては、大変参考になります。
- ・おもちゃ、遊具がいつも同じではなくある程度の機関でリニューアルされており、おもしろいです。
- ・3才以下向けの施設としては、周辺自治体と比較して充実している認識。
- ・安心して子供を遊ばせられます。
- ・ゴミが捨てられたら助かります（オムツなど）。
- ・オムツが捨てられるとありがたいです。
- ・落ちているゴミをひろった時にすてるゴミ箱を増やしてほしい。

- ・夏は朝一番に行くと室内が暑かったです。
- ・夏に室内が暑いと感じることが多かったです。
- ・冬、暑いなどと感じることがあります。加湿して欲しいですー！ 乾燥肌の子なので！
- ・ドレスやおまごのおもちの劣化が激しい。
- ・トイレにスリッパがあると良い。
- ・トイレが汚れていることが多いです。
- ・たまに臭う時がある。
- ・図工室内にあるプレイルームに髪の毛などのゴミがたまっている日が数日続けてあった。
- ・基本的には清潔なのですが、すみの方にホコリがたまっていることがあります。
- ・ホコリや細かいゴミが気になるときがある。食事室の食べカスが気になる。
- ・階段や窓のサッシのホコリが気になることがあります。
- ・ホコリ、髪の毛、トイレの汚れ等気になることがある。
- ・小さい部屋などを使ったとき、室温設定が難しく（連動しているため？）うまくできなかったなあと思いました。
- ・一度階段からすべっておちました。ちょっとすべりやすいかも。

C. 情報の提供について

- ・HP、市報と内容がちがうときがあり、少しわかりにくいです（ex.今日はHPには“たくさんのオモチャで遊ぼう”とありましたが市報には“1才ひろば”としかありませんでした）
- ・子どもに目をとられていてなかなか貼ってあるものが読めません。
- ・質問コーナーがリアルでためになります。
- ・ネットでの情報表示、翌月だけでなく翌々月もお願いしたいです。一時保育の予定も立てるのに翌々月もあると助かります。

D. 利用者の意見の反映について

- ・苦情を出したことはないですが意見板で拝見しています。
- ・職員とのコミュニケーションは充分とれている。
- ・冬に工事で休館になるのは大変なので時期をずらしてほしい。
- ・まだ意見や要望を出したことがないのでよくわからない。
- ・十分満足しているので項目（回答？）なし。

E. 自主事業への取り組みについて

- ・イベントや講座にいつもとても満足できています。子供のことの相談も話しやすく良き相談相手となっています。
- ・職員の方がいつも声をかけて下さるので、私も娘もとても楽しく来れています。

- ・親子遊び（わいわいタイム？）を充実させてほしい。
- ・音楽の講座などは定員制でないものも行ってほしい。
- ・イベントは定員がすぐいっぱいになってしまい残念。講座の講師の方はいい方ばかりで良かった。
- ・子供の夜泣きや、イヤイヤ、ママのストレス発散等いろいろな相談にのっていただき、とても助かっています。産後はしばらくブルーだったのがこの施設に来るために外出するようになってよかったです。
- ・母乳育児に悩んだ時、忙しい中時間をさいて相談にのって下さいました。
- ・妻はよく相談している。
- ・なかなか職員の方に相談したり、お話ししたりする機会がないので、そういう機会がもう少し増えるとありがたい。
- ・広すぎてかあまり先生とおはなしする機会がないのが残念です。
- ・救急法講習の回数がもう少し多いと嬉しいですね。
- ・講座をもう少し増やしてほしいです。
- ・もう少し講座を増やしてほしい。
- ・ひろばや人気のある講座などは、前年度のキャンセル待ち人数も考慮して、回数や定員を増やしてほしい。
- ・いつもお世話になっています。
- ・講座がすぐに定員になってしまい参加しにくい。
- ・予約がとりづらいイベントがある（2、3歳ひろば）。
- ・2、3歳広場がすぐに満員になってしまうので増やしてほしいです。
- ・託児つき講座の回数を増やしてほしい。
- ・イベントというか毎日のあそびがもっとあるとたすかります（いつも 10:30 に間に合わないで）。
- ・もっと多いと、もっと嬉しいです。
- ・自宅では取り組みにくい絵の具などのイベントを増やしてほしい。
- ・身近なおもちゃや、楽器にふれることのできるイベントがあると嬉しい。
- ・育児疲れで、私が不安定になった時などに相談にのっていただき、本当にすくわれました。子供の様子も行くたびに聞いたり見ていただけるのでたすかります。
- ・クリスマスウィーク等もりだくさんで楽しい。
- ・利用したことがまだありません。

F. 安全管理体制について

- ・ロッカーがフリースペース（カギがないので）繁忙期はとりまちがえ等に注意しています。
- ・1度だけなのですが、外の門（おうちがある方）を飛びこえてお父さんらしき人が入っ

てきた。簡単に乗り越えられるのも防犯面で心配。

- ・講座等の写真撮影で「顔を出したくない」と言いづらくて本当はイヤなのです。必ず顔が出ないように掲載してほしいです。
- ・雪の日のあまもり。

G. 地域との連携について

- ・利用したことがないのでわかりません。
- ・イベントが平日にもっとあるとうれしいです。
- ・あまり連携を感じていませんが不満ありません。

H. その他

- ・9時から開いていて嬉しい。
- ・10:00～開所のところが多いので助かっています!!
- ・10～5時まで開館してもらえると……といつも思います。
- ・5時くらいまで開いているとありがたいです。
- ・閉館時間が16:30 or 17:00だと嬉しいです。
- ・午後5時まで開いているとお昼寝後にまた遊べてうれしいです。
- ・おひるねが終わってからだと閉まっていたり、終わっていたりするのでもう少し長いといい。18:00迄とか……。
- ・絵本は定期的な入れ替えが必要。
- ・母親同士、子供同士の交流は達成している。父親同士となると実現できていない。
- ・通っているうちにお友達ができて、子供も親もいつのまにか集団に入れてよかったです。わいわいタイムは子供が大好きです。
- ・なかなか他の方と交流するのが難しいです。皆さんどのようしてお知り合いになっているんだろうと思います。
- ・お母さん同士がどうやって仲良くなっていいかわからないときがあった。
- ・いつ来ても必ず新しい何かが飾ってあって楽しいです。
- ・子供同士のちょっとしたトラブルの際、親が注意できない所をカバーしてほしい。
- ・全体として1～2歳向けのオモチャが多いので3歳向けのものもふやしてほしい。
- ・広くて走り回ってもぶつかる部分にはカバーもしてくれてあるのでケガもなく遊ばせてもらっています。
- ・時々、名札がなかったり、年齢不記載のお子さんがいるのが気になります。
- ・広くて快適に過ごさせています。
- ・自転車で来ているが、雨の日は来られないのでもう少しバス、電車でのアクセスが良い場所だと良い。
- ・0123はとても素晴らしいので武蔵境にもできたらいいなと思います。

問4 よりよいサービスを提供するために改善すべき点がありましたら、ご記入ください。

- ・無理とは聞いておりますが、閉館時間の延長、オムツが捨てられるなどが出来ればもっと満足です。
- ・土曜もできればやってほしい。
- ・できれば祝日も開館していただけると、とても助かります。
- ・夏のプールの水温が0才にはまだ冷たすぎるかなと思いました。0オコーナーを1ヶ所作って、そこだけ水温が高いものはどうかなと思います。
- ・夏期のプール利用期間を前年度より早目に実施していただきたい。7月上旬には気温、水温ともに可能な日が多いので。
- ・親子遊び(わいわいタイム)のとき、子どもたちの顔を見ながら歌ってほしいな、と思います。パネルシアターなどもあるとうれしいです。
- ・リサイクルもイベントも充実していてありがたいです。
- ・何もありません。とても満足しています。
- ・今のサービスを是非このまま維持してもらえるとうれしいです。
- ・イベントの充実(遠足とか館内イベント、高齢者施設との連携など)。
- ・2、3歳のひろばなどもう少し受け入れ人数を増やして欲しいです。
- ・2、3歳児専用スペース等があると、小さい子がより安全に遊べると思います。
- ・幼稚園児の兄弟も一緒に遊べる日をもうけてほしい(土曜など)
- ・1室を使って簡易プラネタリウム(映画)等のイベントをするとおもしろいかも。
- ・午後に開催される講座やイベントをもう少し増やしてください。
- ・親が座れるスペースをふやしてもらえるとありがたいです。
- ・授乳中上の子があちこち行って不安なので、全体が見える所にも授乳コーナーがほしい。
- ・授乳スペースがもう少しあればと。
- ・いつでも(より正確な)身長・体重が測れると助かります(市の育児相談が回数が減って利用しにくくなったので)。
- ・大型の遊具があと1つくらいあるとうれしいです。
- ・職員の方が、少し話しかけづらいと感じる。
- ・スタッフがもっと子供と関わっても良いと感じる。デスクワークが多いという印象。
- ・講座がもっとあると良いと思う。職員の方がいこつのようにひろばの中に入ると気軽に話せて良いと思う。
- ・親子と一緒に遊べるスタッフさんが常にホールにいたら良いと思う。(ちょっと相談をする。ちょっと立ち話をする。がもうと気楽にできたらいいかな。)
- ・職員の方が忙しそうで話しかけにくい時がある。
- ・赤ちゃん部屋(はらっぱ、吉祥寺共に)のオムツ替え台にベルトがほしいです。
- ・設置上の困難な理由はあるかと思いますが、便座クリーナーや手指消毒があると安心で

す。

- ・おもちゃを出しっぱなしにして片づけられない人が多いように思うので、気づいた時に声かけ等してほしいです。
- ・親同士で会話に夢中で子供をほったらかしている人がいるのでみかけたら注意をしてほしいです（おもちゃをとられたりたたかれたことがありました）。
- ・食事をあたためることができるのもっと良いかなあと思います。

問5 その他、お気づきの点、ご意見・ご要望等がございましたら、ご記入ください。

- ・いつも楽しく遊ばせてもらっています。ありがとうございます!!
- ・いつもありがとうございます。
- ・0、1、2歳ひろばなどイベントもあり、楽しく利用させて頂いています。
- ・はらっぱがあるお陰で子育てを楽しんでやる事ができています。初めての子供で悪戦苦闘の毎日ですがはらっぱに来るとたくさんのスタッフの方に子どもの名前を呼んでもらったり、楽しいイベントに参加できたりできています。本当にありがたい存在です。いずれ自分によゆうができたなら、この感謝の気持ちをまたはらっぱに還元したいと思っています。
- ・子どもが服や靴を汚したときの替えなど借用できてとても助かりました。スタッフの皆さんの気配り、目配りがいつもありがたいです。
- ・将来に渡って現在の予算規模を維持し、事業を継続していただきたい。
- ・いつも楽しく利用させてもらっています。全体にはとても満足しています。これからもよろしくお願いします。
- ・ランチを提供してほしいです。
- ・冬場のランチはやはり電子レンジが使えるとありがたいです。その他は大変快適に使わせて頂いています。ありがとうございます。
- ・まだ未入園ですが、3才児なので、遊び方が激しく、小さい子がいると、気を遣います（自分の子が小さかった時は逆の立場で気になりました）。幼稚園がお休み機関に大きい子が来ると、小さい子大丈夫かなあ……と心配です。成長するにつれ立場も変わってゆくので、許し合うべきかとは思いますが、4才以上が行ける施設（はらっぱ規模の大きさのもの）ができるとうれしいです。
- ・お食事室の手洗い場が、小さい子には手が届かないです。
- ・外のプランターが壊れているのが気になる（イチゴが植えてある）。
- ・一番寒くて外遊びがづらい時に閉館で悲しいです……。
- ・臨時休館の情報が市報では小さくしかのっておらず、頻繁に施設に行っていない人はわからないと思います。もう少し大きくのせてほしかったです。
- ・はらっぱ休館中、近隣のコミセンなどで「ミニはらっぱ」やっていただけたらうれしいです。

・空調管理、もう少し！です〜。

- ・現在掲示されている前回のアンケート調査の中に市外の方の利用についてのご意見がありました。私は、子育ては多くの人が係わって大切に皆で育てていくものだと思います。少なくとも“税金”という点から子どもの利用に制限が生じることは何だかしっくりきません。
- ・赤ちゃんがなめたあとの玩具が、そのままにされていることが、最近、多く感じられます。お母さんのマナー向上のために、ポスターなどで呼びかけをしてはどうでしょうか。
- ・施設内で電話（ケータイ、スマホ）に夢中になっている大人の姿が気になることがあります。その間に自分のお子さんがどんな風に過ごしているのか、もう少し気にかけていただきたいと思うことがありました。
- ・下の子が利用年齢の上のお子さんが4さい、5さいと大きい子ではげしく遊んでいるのを見ると少しあぶないです。下の子を見るのに保ごしやの方も大変だとは思いますが、もう少し注意してもらいたいです。赤ちゃん部屋で子どもを寝かしながら、大人が部屋のまん中でうさく話していることもありました。もう少し見回りしてもらえると助かります。
- ・はらっぱで遊ぶのが楽しすぎていつも帰るのが大変です。以前にスタッフの方をお願いしたらスムーズに帰ってくれました。プロの方のアドバイスを気軽に聞ける機会があれば助かります。
- ・手作りのおもちゃやパズルなどがあり、とても心がこもっていると思います。あたたかみがあって、スタッフの方もいつもにこやかに接してくださり感謝しています。もう少し他の方と接するチャンスがあればうれしいです。
- ・男子大学生がボランティアで来てくれた時に、娘のほおぶにぶにさわっていたので、最近の残念なニュースを思い出してしまい少し不快になりました。ボランティアはとても良いことなので協力したいですが、同時に心得も大事だと思います。