

桜堤ケアハウス

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市桜堤ケアハウス		
所在地	武蔵野市桜堤1-9-9		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 安藤真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	①軽費老人ホームケアハウス 武蔵野市ケアハウスの管理運営		
指定管理委託料	予算	88,593,000円	決算 88,593,000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	97.9/100	入居者の新陳代謝が進み、5年未満の入居者が6割を超えたこともあり、集団生活上の人間関係の構築に変化が表れてきている。また高齢化・要介護化により理解力、判断力等が低下した方や、障害者の方で社会生活能力がもともと低い方などがおり、入居者間での誤解・思い込みによる関係不和を生み、共用スペース(食堂、共同浴室等)でトラブル等が見られている。職員は個別的な支援や人間関係調整、精神心理的なサポート、さらに助け合う集団形成などに取り組んでいる。	A	入居年数が5年未満の方が6割を超え、入居者の年齢の幅が広がり、課題やニーズが多様化し、集団生活上の人間関係の構築に変化が表れてきている。 ルール・マナー等が守れなくなったり、勝手な思い込みや誤解等による人間関係上のトラブル等が見られているが、職員は、相談・関係調整、精神心理的なサポートなどに取り組み、一人ひとりが安全で安心して暮らせるように支援している。
	②重点ポイント		利用者に改正介護保険法についての学習機会を提供し、利用者向け広報誌での説明・紹介も続けている。介護予防に資する事業(「歌おう会」「さわやか健康クラブ」)を新設し、顔が見える者どうしが一緒になって予防に取り組んでいる。		
	③アピールポイント		退所者5名、新規入所者4名と新陳代謝が大きかった年度であり、入退所関連の支援、環境変化に伴う精神的なサポートに取り組んだ。建物漏水事故による修繕工事や、外壁の鉄部塗装工事では、長期間の作業となったが、職員による説明・留意事項伝達・調整等を適切に行い、入居者の生活に大きな支障をおよぼしたり、不快感を与えることなく工事が終了した。桜堤団地自治会と共同で取り組んでいる「よりあい食堂かよ		

		う」では、相談員も受付・相談支援役として参加しており、また利用者の要望に応じて、「歌の会(介護予防事業)」を月に2回開始し、好評を得ている。		
(B) 利用者モニタリング	55.0%	高齢の要介護状態の方々等にとっては共同生活・社会生活が徐々に難しくなり、人間関係・社会関係でのトラブル等も見られてきて、当事者も周りの入居者もストレスを感じているところがある。入居者間での人間関係の不調により、職員への苦言、風当たりも強くなっていると思われる。		
(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	97.9/100	適正に管理・運営は行われている。 「利用者の満足度」については、5年未満の入居者が6割を超えたことにより、集団生活上の人間関係の構築に変化が表れてきている。また、高齢化より理解力、判断力等が低下した方や、障害者の方で社会生活能力がもともと低い方などがおり、入居者間での誤解・思い込みによる関係不和を生み、共用スペース(食堂、共同浴室等)でトラブル等が見られている。職員は個別的な支援や人間関係調整、精神心理的なサポート、さらに助け合う集団形成などに取り組んでいる。	A	入居者が、入居年数5年未満の方が6割を超えたため、年齢の幅が広がると同時に、課題やニーズが多様化した。 認知機能の低下や精神的な障害がある方、精神的に不安定な方が増え、ルール・マナー等が守れなくなったり、勝手な思い込みや誤解等による人間関係上のトラブル等が見られている。職員は、困難な状況でも、相談・関係調整、精神心理的なサポートなどに取り組み、一人ひとりが安全で安心して暮らせるように
	②重点ポイント		利用者に改正介護保険法についての学習機会を提供し、利用者向け広報誌での説明・紹介も続けている。「よりあい食堂かよう」から発展した介護予防に資する事業(「歌おう会」「さわやか健康クラブ」)を行った。「よりあい食堂かよう」を通じて、知り合いになり一緒になって予防に取り組んでいる。		
	③アピールポイント		退所者5名、新規入所者4名と新陳代謝が大きかった年度であり、入退所関連の支援、環境変化に伴う精神的なサポートに取り組んだ。 建物漏水事故による修繕工事や、外壁の鉄部塗装工事		

		では、長期間の作業となったが、職員による説明・留意事項伝達・調整等を適切に行い、入居者の生活に大きな支障をおよぼしたり、不快感を与えることなく工事が終了した。 桜堤団地自治会と共同で取り組んでいる「よりあい食堂かよう」では、ケアハウスが一九九一年となって参加している。利用者の要望や相談から在宅介護支援センターにつないだり、介護予防プログラムを行うなど、発展させている。		支援している。 また、更にソーシャルワーク能力を高めようと努力を続けている。
(B)利用者モニタリング		入居者の高齢化が進んだり、精神的な障害を持つ方や精神的に不安定な方が増え、アンケート用紙を読む事や記入することが難しくなる一方、新しい入居者が増え、ケアハウスについてまだよくわからないので回答を保留する方が何人もいる。旧くぬぎ園から移ってきた複数の入居者が、ケアハウスと旧くぬぎ園と比較して、(旧くぬぎ園の利用料が5千円だったことや食事がなかったための時間の自由度が高かったことなど) 不満を抱えている。	55%	
(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

【桜堤ケアハウス・入居】

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 /45	42.9 /45	入居者の新陳代謝が進み、5年未満の入居者が6割を超えて世代交代もあって、集団生活上の人間関係も変わってきている。高齢で長く暮らしている入居者の中には、理解力・判断力の低下によりルール・マナー等が守れなくなっている。方や、また、精神面での波がある方が増えてきて、利用者どうして小さなトラブル等も出てきている。職員による関係調整や社会的心理的な支援等は個性が高いため、周りから見えないこともあり、気に障る入居者からは職員への苦言、風当たりを強めている。職員は、個別支援をととして、集団への支援も適切に取り組んでいる。	有料老人ホーム等の施設より低金額の施設となってきたため、家族や社会との関係が薄い方や精神的・心理的に波がある方が多く入居するようになり、以前から入所している方は、高齢化し認知機能が低下するなど、集団生活に支障をきたすことが多くなった。入居者個々のニーズやトラブル等の状況に応じ、チームとして対応する体制をとるなど、適切に対応している。
B安全への取り組み	15 /15	15 /15	市へ報告した重大な事故は0件。マニュアル等の整備、防災訓練等、適切に取り組んでいる。	事故もなく、マニュアル等を整備するなど、適切に対応している。未然防止に力を入れたため、感染症の発生もなかった。
C適正な運営	30 /30	30 /30	通常の運営・管理に関しては適切に執行した。また隣接する旧くぬぎ園の敷地内・建物の安全管理も適切に行った。入居者募集・新規入所に関しては、8月に起きた館内漏水事故復旧工事の関係で、28年2月の1回にとどまった。	ケアハウスの管理運営に関しては適切に行っている。また、隣接する旧くぬぎ園の管理等も行なうなど、指定管理者として市に協力している。
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	適正に建物・設備等を管理している。漏水事故復旧工事については、市の所管課、施設課、業者と調整・連携し、入居者に対してできる限り生活に支障がないよう不快感を抱かせないように対応した。建物・設備が20年を経ようとしており、各所に不具合が生じてきているが所管課と連携しながら修繕に取り組んでいる。	居室や倉庫、デイサービスの部屋の前など、広範囲に被害が広がった漏水は、配管等が複雑で漏水箇所特定に手間取り、利用者等に長期間不便な思いをさせてしまったが、ケアハウスの職員等が、入居者に寄り添うなど、指定管理者として適切に対応した。

(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)	入居者の高齢化により心身機能が低下し要介護状態の方が増える中、改正介護保険法内容や利用者負担等の変更内容を説明し、また、新たに使える可能性のある社会・地域資源及び、新総合事業(地域支援事業)の紹介を行う。	利用者向けお役立ち講座での説明・勉強会の実施、広報誌での法改正内容の説明・解説等を継続して行っている。 なお、現時点では新総合事業の対象者はいない。	認知機能の低下等で理解が難しくなってきた入居者に、継続して説明・勉強会を行い、理解できるように努力を続けている。
(2)	心身機能の低下などによりできなくなった生活行為(家事、余暇、趣味、地域活動等)を再獲得して、生活への意欲を高めるため、新たに利用者向け予防等のプログラムを導入する。	月に2回の「歌おう会」、月1回の「さわやか健康クラブ(軽体操)」を新設し、入居者どうし顔が見える関係を作りながら一緒に予防に取り組むようにした。	新たな介護予防プログラムを導入し、在宅の限界を引き上げるよう努力している。
(3)			

(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
「満足している」「概ね満足している」-「不満に感じている」「概ね不満に感じている」		入居者の高齢化が進み、アンケート用紙を読む事や記入することが難しくなる一方、新しい入居者が増え、ケアハウスについてまだよくわからないので回答を保留する方が何人もいる。旧くぬぎ園から移ってきた複数の入居者が、ケアハウスと旧くぬぎ園と比較して、(旧くぬぎ園の利用料が5千円だったことや食事がなかったための時間の自由度が高かったことなど) 不満を抱えている。
	55%	

(様式2) 評価シート★

(A) - ③アピールポイント

【桜堤ケアハウス・入居】

指定管理者（記入欄）
<アピール点> ⑥退所者が5名、新規入所者が4名と新陳代謝が大きかった年度であった。入居に関しては当事者の環境変化への支援について相談員が適切に取り組み、大きな問題、支障はなかった。また、退所者の中で1名が逝去(慢性腎不全・93歳)したが、職員が1ヶ月前には死期が近い状況を把握して保証人(家族)と情報交換・連携をとり、衰弱していく中でも死亡日の1週間前まで相談員等の支援の中で当施設で暮らし、その後入院先で亡くなられた。介護職・看護職もいないケアハウス(経費老人ホーム)での看取りの例としてあげられる。

設で暮らし、その後入院先で亡くなられた。介護職・看護職もいないケアハウス(経費老人ホーム)での看取りの例としてあげられる。

- ⑦7月に発生した3階・二人部屋床下からの漏水事故については、市の所管課：施設課、修理業者等と調整・連携を図り、入居者の生活に大きな支障なく、不快感・嫌悪感を抱かせることなく復旧・修繕作業を進めた。長期間にわたった作業で、また一部の入居者の居室変更も生じたが、手順等を間違えることなく保証人も交えて理解を得て、適切に進めた。
- ⑧外壁の鉄部塗装工事(1月中旬から3月上旬の約2ヶ月間)について、入居者の固有スペース(ベランダ等を中心に)を利用制限することになったが、施設課・業者からの説明等をわかりやすく伝え、日々の作業上の留意点(粉塵対策、作業音対策、臭い対策等)を随時流すことで、入居者の日常生活に大きな支障、不便等をきたすことがないように務めた。
- ⑨当館4階のロビーを地域にも開放し、毎週水曜日の午後には隣接する桜野小学校に通う児童のけん玉クラブが活動場所として使用し、また、近隣の小規模保育所、保育ママさんの子どもたちと保育士さんが不定期に訪ねてきて、散歩の休憩場所、雨天時の活動場所として活用している。このような活動時には入居者も参加したり見学し、世代交流の機会にもなっている。
- ⑩桜堤団地自治会との共同事業「よりあい食堂かよう」は、開店後1年半程経過するが、参加利用者は毎回30名程度ある。利用者からの要望に応じて、月2回の「歌の会(介護予防事業)」のプログラムを食事前開始した。「歌の会」の参加者は17~18名あり、当日の食事利用者の約6割が参加している。この事業は会計上はデイサービスであるが、相談員等が活動日の受付・会計を担当し、生活と福祉の相談の対応も行った。
- ⑪桜野地域防災懇談会(仮称)立ち上げの検討委員会に参画し、福祉避難所としての立場として地域住民との連携のあり方を探り、また、桜堤コミセンと共同で、桜堤3丁目地区の高齢者の生活課題・地域課題を把握するためのアンケート調査実施に向けての検討・準備に入っている。ケアハウス組織全体が一体となって、地域の生活課題やうもれている課題等の解決に向けて、住民と一緒に協働していく姿勢が高まってきている。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

- ⑫建物・設備等の修繕工事等について、入居者の生活に大きな支障をきたすことなく、事故防止に、前述のとおり対応している。
今年度は突発的な漏水事故復旧・修繕工事、年度初めに決まっていた外壁の鉄部塗装工事と、大きな改修工事が2件あったが、両方ともに適切に対応した。
- ⑬アンケート設問「入居者の意見の反映について」の評価は、今回も芳しくない。その原因を3年程前から遡って検証してみたところ、共用スペース(食堂や共同浴室等)においての人間関係、社会関係の不和等によるものが大きいと思われた。具体的には、ADL及び記憶力・理解力・判断力等の低下によりここでの生活が厳しくなった方(退所間近の方)へ、他の入居者からの行き過ぎた介入や意見、陰でのバッシング等が見られるようになり、集団生活の雰囲気が悪化し、それに嫌気がさした他の入居者も見られるようになっていた。また、そのような状況に対して職員や警備員の支援や関わり等が、当事者を取り巻く入居者には自分たちの思いどおりにはならないことも(勝手な思い込み)、不満になっていく傾向が見られていた。集団生活上のルール・マナーの遵守が難しい入居者(高齢なうえ理解力及び記録力等の低下した方)、精神的な波が大きい入居者等に関する人間関係トラブルに対しては、その調整には当該者の個別的な支援や調整等になってくるため、その行為等が見えない分、職員への苦言・不満等がエスカレートしている状況もあった。

生活能力、社会生活力が低下した方への個別の支援、精神的なフォローをしながら、集団生活を少しでも継続できるように、人間関係・社会関係の調整も含めてのソーシャルワーク力を高めている。

◎入居5年未満の方が増えてきている中で、集団生活上の当施設の利用の仕方、ルール等を改めて説明、それもわかりやすく示していくことを、入居者懇談会を通じて取り組んでいる。

<改善が必要だと思われる点>

◎入居者の年齢構成の幅が出てきた中で、入居者は5つ程のカテゴリー分けられ、一つには入居年数が長く、要介護状態になり、理解力及び記憶力の低下などによる生活の支障が現れてきている方々、二つ目に身障手帳・愛の手帳を所持していて社会生活能力がもともと低い方々、三つ目に精神的な波が大きく、入居したことで新たな集団になかなか馴染めない方々、四つ目に旧くぬぎ園から転居され利用者負担額増・自由度が縮小したと常に不満を抱いている方々、そしてその他の方々である。どのカテゴリーにもその背景には、生きてきた中での人間関係・社会関係が希薄であるということは共通している。このような方々30名が新たに構成する集団で、安心して安全で暮らせるように、職員によるサポート力(ソーシャルワーク力)を高めるのはもちろん、入居者どうし双方で事情を理解し、互いに助け合う関係性の構築も必要となっている。

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

- ・1年を通して入れ替わりが激しかったが、集団生活を支えるために職員が陰日向なく努力を行い、乗り切ることができた。
- ・入居者が亡くなる直前まで、入居者や同居している配偶者を支え、看取りに近い対応を行った。
- ・3階居室からの漏水は、配管等が複雑で修繕工事に手間取り、被害は3階居室に留まらず2階倉庫やデイサービス付近にも広がったが、職員は不安になる入居者や漏水被害を受けた箇所を、適切に対応した。
- ・外壁の鉄部塗装工事が行われ、業者がケアハウスの室内外を出入りしたり、ベランダの使用が規制されるなど、入居者が不穏にならないよう職員が適切に対応した。
- ・けん玉クラブ（桜野小）は、4階ロビーを利用して活動を行っている。活動日は、入居者が毎回2～3人見学に訪れ、楽しみにしている。また、年に1回、けん玉クラブの小学生と入居者がけん玉大会を行うなど、交流が深まっている。家庭保育室の乳幼児も、お散歩中に立ち寄り、4階ロビーで交流している。桜キッズがケアハウスの敬老会に来て、花束を渡してくれたり、入居者が桜野小で花見をしたりと、地域との交流が深まり、生活に幅がでている。
- ・信陽舎の学生寮との交流は、防災訓練や入所（学生寮）のお祝い会など、ほぼ毎月行っている。特に、年末に行っている、学生による入居者の個室のお掃除は、心待ちにしている入居者がいる。
- ・「よりあい食堂かよう」は、開店後1年半が経ち、利用者が毎回30人ほどになった。「よりあい食堂かよう」を利用する方から要望や困りごとを聴き取り、在宅介護支援センターにつなげたり、介護予防プログラムを提供するなど、発展させている。
- ・桜野地域防災懇談会（仮称）立ち上げ検討委員会に参画し、住民と一緒に協働する姿勢が高まっている。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

- ・市が行う工事については、入居者が不穏や混乱しないよう、市の関係部局と調整しながら協力している。
- ・「入居者の意見の反映について」は、可能な限り反映できるようケアハウス側も努力を続けている。

共同浴室で便失禁や洗濯を行うなど、入居者の認知機能が低下して、理解や思い込みが多くなっていることや、精神的な障害がある方、精神的に不安定な方、旧くぬぎ園から移転された方など、ケアハウス

の職員が努力を続けても理解できない方が多くなってきている。

職員のソーシャルワークの力を高め、対応により一層の磨きをかけるよう、引き続き努めていただきたい。

入居者も集団生活を理解し、自分以外の他者を受け止める必要があると思うが。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- ・「よりあい食堂かよう」の今後の発展に協力するなど、地域に根差した活動を、さらに広げていくことを期待したい。
- ・老人福祉施設だけでなく、障害者施設の側面も見せてきたケアハウスについて、困難はあるが、職員のソーシャルワークの力を高めて、対応に磨きをかけてほしい。

(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

武蔵野市桜堤ケアハウス

(様式3)チェック項目シート

【桜堤ケアハウス・入居】

【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 × 20の数/21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		◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎入居者の理解力及び記憶力の低下、固執性の深化により、共同生活上の入居者同士の人間関係社会関係が不調になる場面が多くなっている。職員による調整や誤解・思い込みの修正を随時行い、精神心理面のサポートにも取り組んでいる。 ◎入居者の理解力・判断力の低下が見られているため、情報提供の方法を工夫(食堂前の掲示板での徹底・全員への意識づけ等)したり、必要に応じて個別に説明をし、その頻度は増えている。 ◎長期入居者を中心に心身の状態悪化に伴う退所支援(新たな施設等への入所支援等)を、関係機関等と連携して取り組んでいる。 ◎地域の社会資源との交流・連携として、新たに桜野小学校生のけん玉クラブや地域の桜キッズグループと、定期的に交流する機会を設けた。さらに地域防災会(桜野地域防災懇談会)の立ち上げに協力している。 ◎桜堤団地自治会と共同開催している「よりあい食堂かよう」(サロン・寄りどころ)を事業継続しながら、さらに食事前に介護予防教室(歌の会)を月2回、開始した。食堂利用者は毎回30人程あり、見守り・顔見知りの関係構築、介護予防などの効果を上げている。		

武蔵野市桜堤ケアハウス

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
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 × 9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		◎マニュアル等を整備し、定期的な防災訓練にも取り組み、適切に取り組んでいる。	
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 × 22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		◎協定書に基づき適正に執行している。 ◎通常のケアハウス事務管理業務はもちろんだが、旧くぬぎ園の敷地内・建物安全管理を適切に行い、異常等があった際には所管課へすみやかに報告をした。 ◎空部屋の修繕・クリーニングを完了し、併せて募集・抽選等を1回実施し、新規入居に向けての作業・手続き等を適切に行った。 ◎個人情報保護については適切に管理している。入居者間でのウワサ話や根拠のない話が、話の出所が職員であるかのごとく言い触れ回っている入居者が複数人いるが、職員はもちろん警備員においても情報の取り扱いについては適切に取り組んでいる。		

武蔵野市桜堤ケアハウス

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
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 × 10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		◎3階二人部屋の床等からの漏水に関して、復旧への応急対応及び修繕工事を市の所管課・施設課と行った。当該入居者の居室変更については、当事者及び保証人と連絡調整を的確に行い、嫌悪感・不信感を抱かせないようにし、転居作業も滞ることなく取り組んだ。 ◎市の所管及び施設課、業者と連携しながら、建物外壁部の鉄部塗装工事に取り組み、大きな支障はなかった。 ◎日常的に随時発生する水漏れ、雨漏り、扉や建具の不具合等の修繕、衛生環境設備(循環浴槽設備の洗浄・消毒等)の整備に適切に取り組んでいる。 ◎庭木や樹木の剪定・整備、入居者が身近に感じる花壇やプランターの花苗手入れなどを随時行い、生活の潤い、未来への欲求(花物・実物の成長実感)を満たすようにしている。		

武蔵野市桜堤ケアハウス

(様式3)チェック項目シート

【桜堤ケアハウス・入居】

【高齢者支援課】

【評価者名と住所】

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。	○	
		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		45点 × 20の数／21問	
			○協定書や条例に基づき、設置目的により事業に取り組んでいる。 ○入居者の認知機能が低下して、理解や思い込みが多くなっていることや、精神的な障害がある方、精神的に不安定な方、旧くぬぎ園から移転された方など、ケアハウスの職員が努力を続けても理解できない方が多くなっている。職員が調整に入ったり誤解・思い込みに対する説明でフォローを随時行うなど、精神心理面のサポートにも取り組んでいる。 ○情報提供の方法を工夫したり、必要に応じて個別に説明をし、その頻度は増えている。 ○ケアハウスで生活するのが難しくなった入居者を特養等への住替え支援を行っている。 ○桜野小学校生のけん玉クラブや地域の桜キッズグループと、定期的に交流する機会を設けた。地域防災会(桜野地域防災懇談会)の立ち上げに協力している。 ○「よりあい食堂かよう」から在宅介護支援センターにつなげたり、介護予防プログラムを提供するなど発展させている。	

武蔵野市桜堤ケアハウス

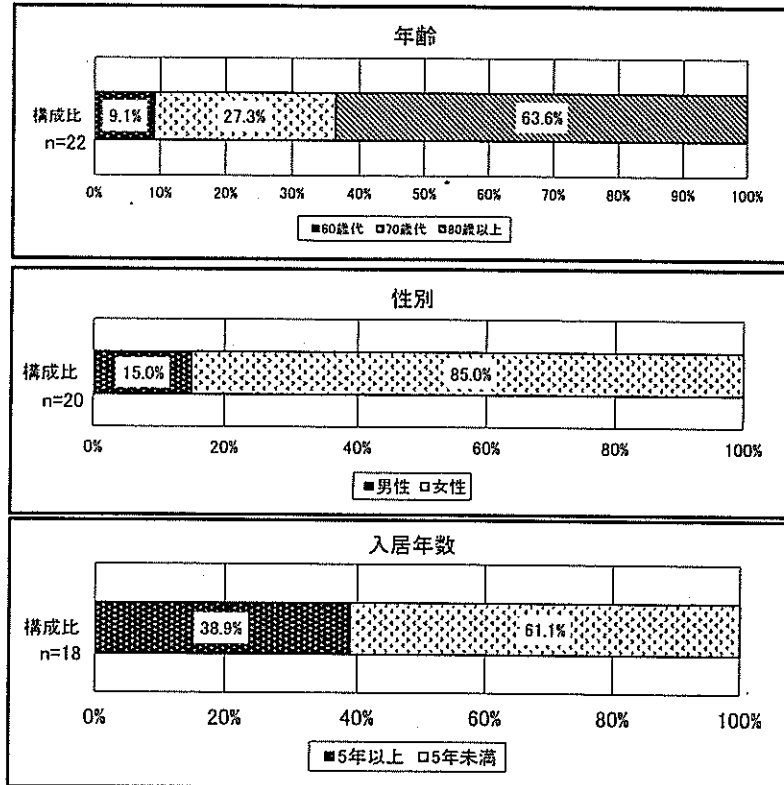
視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × 9の数/9問
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
		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		○マニュアル等の整備や、定期的な防災訓練を行い、適切に取り組んでいる。	
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 × 22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		○協定書に基づき適正に執行して。個人情報保護も適切に行っている。 ○旧くぬぎ園の敷地内・建物安全管理を行うなど指定管理者として、市に協力している。異常等があった場合は、高齢者支援課へすみやかに報告をした。 ○居室が空部屋になると修繕等を行い、募集・抽選等を実施するなど新規入居に向けての作業・手続き等を適切に行った。		

武蔵野市桜堤ケアハウス

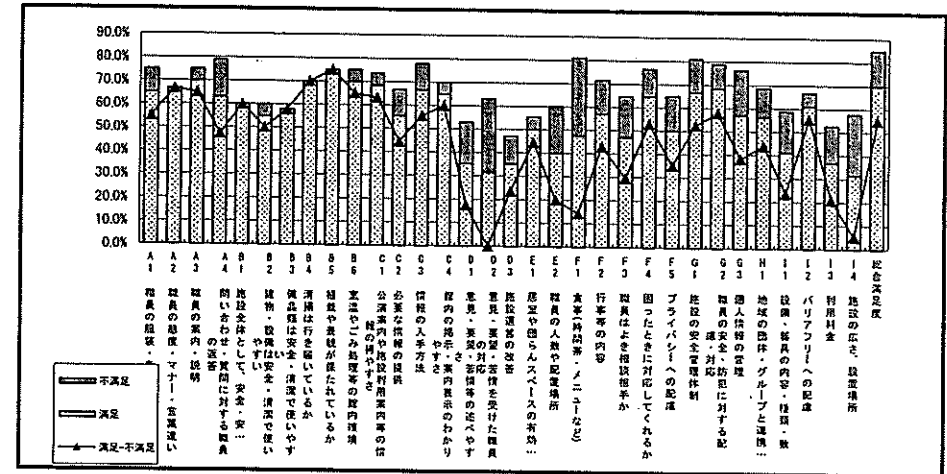
視点		チェック項目	可否 (○×)	評 価
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × 10の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用で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		○3階二人部屋の床等からの漏水について、復旧への応急対応及び修繕工事を高齢者支援課や施設課と行った。工事に関して、入居者の居室変更を伴ったが、ケアハウスの職員が適切に対応したため、入居者が混乱せず安心感を与えることができた。 ○市が施工する工事について、所管課及び施設課、業者に協力し、安全に行うことができた。 ○建物・設備・備品管理等は適切に管理している。		

【問1】

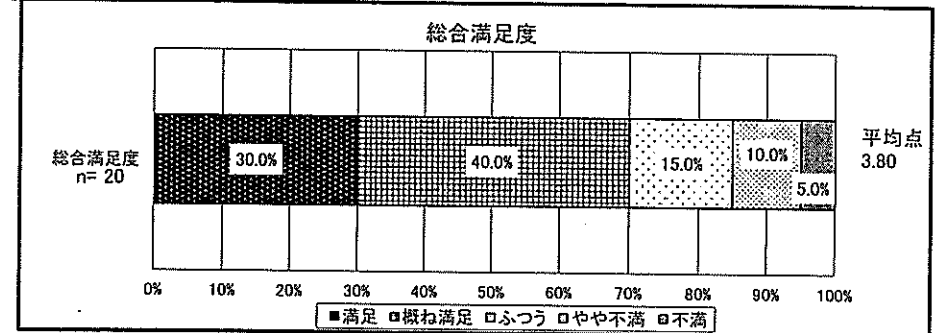
施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



【回答者の属性】に関するコメント
この1年で4名の新規入所があり退所者は現時点では5名となっており、年齢構成が若返っている。また、退所者は入居年数が長かったこともあり、現状の入居年数の構成も5年未満の割合が高まっている。年齢構成では、3年前(平成24年度)には80歳以上の方の割合が約85%であったのが、今年度は約65%にまで下がった。入居者どうしの年齢の幅が広がり(最大38年の差が生じており)、生活課題や心身状態に伴うニーズも多様化している。

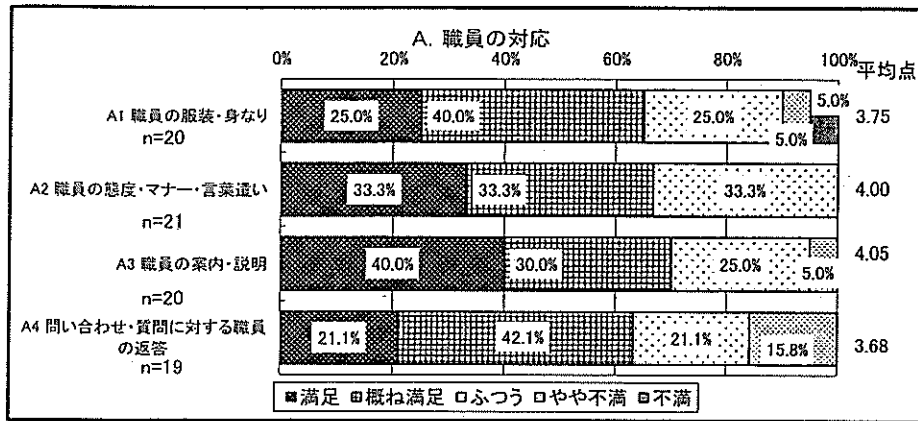


【問3】

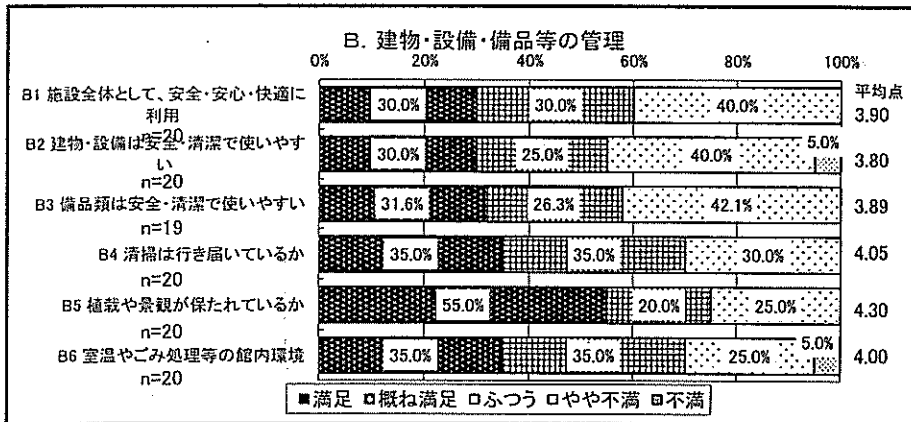


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

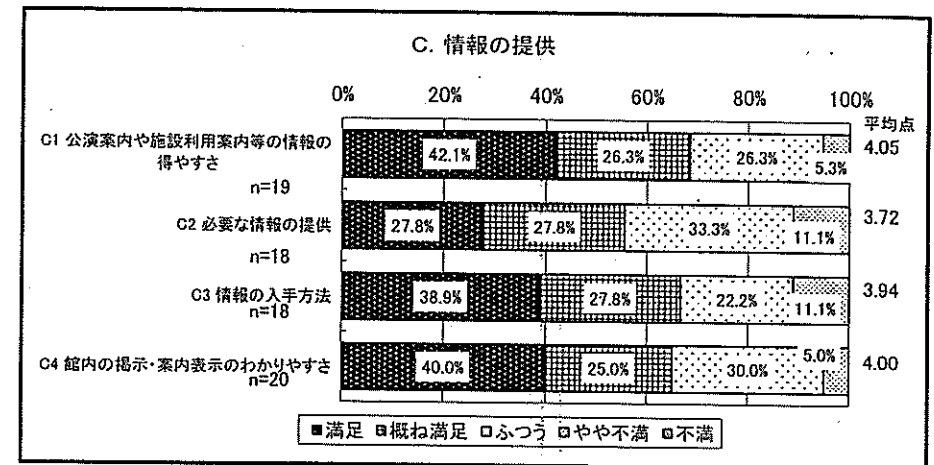
【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は55ポイント(24年度:47.4、25年度:47.8)で、昨年度より2.9ポイント下がり、平均点でも0.2点下がった3.80(この5年間の中では最低点)となった。また、今回の調査では、それぞれの設問の回答傾向では、「ふつう」の割合が高く、昨年度と比較しても「満足」から「やや不満」や「ふつう」への回答に移行している。この3年ほどの中での、入居者集団の年齢構成の若返り、入居年数の短い方の増加などが、可も不可もなく「ふつう」という視点での評価傾向になっていると思われる。また、この層の入居者はADL・精神面ともに比較的しっかりとしており、現状では職員の手話や支援を直接的には受けていない方が多いが、ケアハウスに転居してきて新たな集団生活への適応過程で、入居年数が長く年上の入居者の発言等(ウワサ話や他の入居者へのバッシング、勝手な思い込みによる発言等)に開口され、人間関係構築に苦労されている。また共用スペース(食堂や共同浴室等)では、犬猿の関係にある入居者どうしのイザコザは継続し、さらに高齢の入居者の方々の理解及び記憶力の低下から、共用スペースでのルール、マナー等が守られなくなったりと、入居者同士の小さなトラブルも見られ、それを周りから見ている入居者が不快感を覚えている。
*今回、「ふつう」の回答が多くなった中でも、評価が低い設問を見てみると、F「食事(時間帯・メニューなど)は満足できますか」では回答者の約3割が「やや不満・不満」になっており、食堂における人間関係のストレス等も背景にあると思われる。



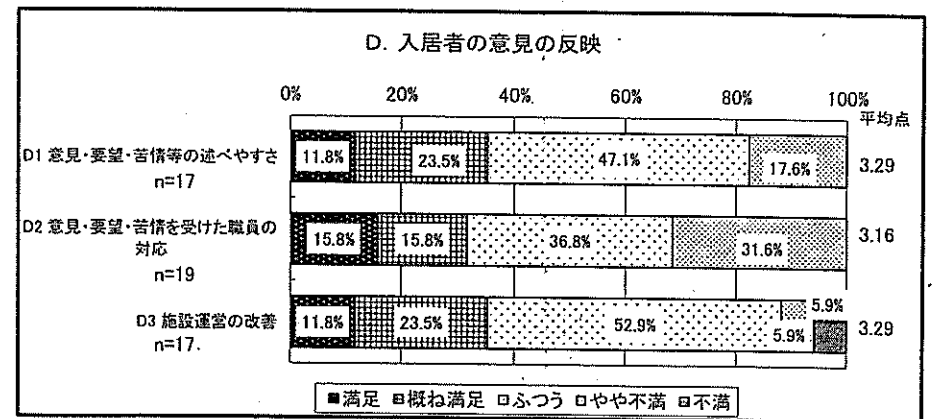
【A職員の対応】に関するコメント
どの設問も「満足」の割合が減り、「概ね満足」の割合が高まっている傾向が見られている。20代の女性職員が異動してきて、入居者にとっての精神的な関係性が変化したことが背景にあるのかもしれない。A4の設問については、D2、F5、G3にも関連して、入居者間でのウワサ話や他入居者を非難する話などについて、その話の出所(原因)を職員(相談員)にしている人が複数人おり、職員への誤解による低評価になっていると思われる。
*これまでの毎年の調査で、「職員の質問への返答、職員への意見・要望への対応、職員はよく相談相手など」でその評価が低くなるのが、回答月の前月や前々月に退所者(心身のバランスが悪化。一人での生活行為が厳しくなってきた方など)が発生している。その方が共用スペース等での動作、活動について、入居者それぞれから職員や整備員等への意見や助言が強まり、他の入居者へも同調を求める雰囲気が高まり、発言者等の思うようにならないと、さらに職員への非難が強まる傾向がある。今回は12月に同様の状態の退所者がいて、食堂内の空気が悪くなっていった。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
どの設問も「満足」が減って「ふつう」が増えている傾向がある。建物・設備の管理や清掃等については、例年どおりの実施内容であり執行状況も問題ないと思われる。この1年、共同浴室の洗い場・脱衣場、糞便等が付着していることが複数回見られてきており、共同浴室を利用されている方の高齢化に伴い、生理的現象のコントロールが難しくなっていることも見られてきている。

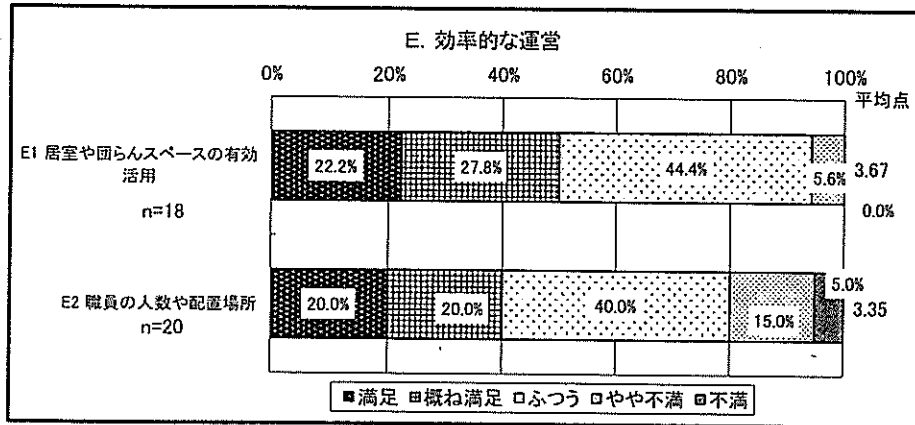


【C情報の提供】に関するコメント
「満足」が減って「概ね満足」「ふつう」への評価に移行している傾向がある。入居者の記憶力が低下し、ポスター、チラシ等で情報を流しても忘れていくことが多く、「知らなかった。聞いていない」という発言が多く見られているため、必要な事項については、職員が当日に伝えていく作業が増えてきている。

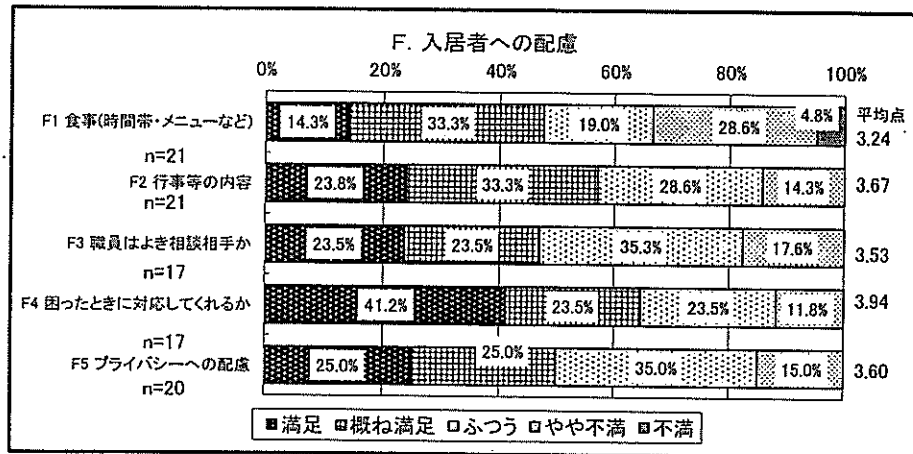


【D入居者の意見の反映】に関するコメント
「満足」が減り「ふつう」が増えている傾向がある。要望等への対応や施設運営の改善については、その要因のほとんどが入居者同士の人間関係不和、勝手な思い込みによる他入居者への非難などにより生じている案件である。職員側の受け止め方、調整・対応について納得できていないこともあると思われる。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

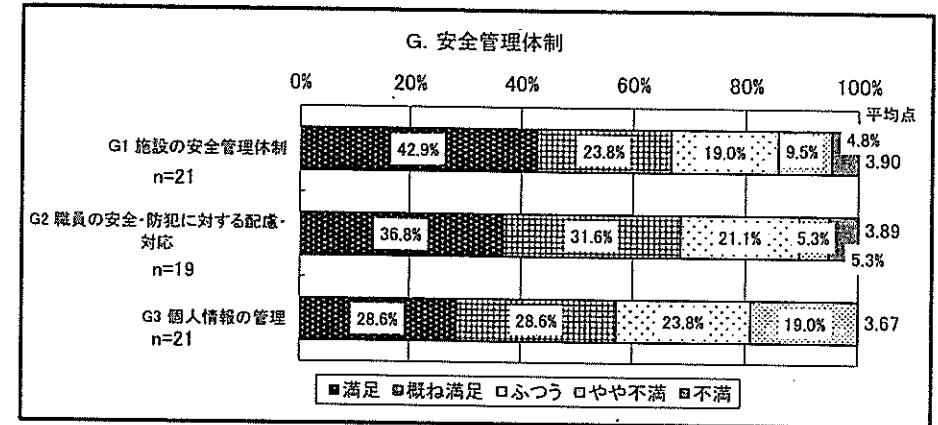


【E(効率的な運営)に関するコメント】
各設問ともに、「満足」が減少し「ふつう」が増えている傾向がある。E2に関しては、24年度の年度途中(10月と12月)での人事異動等(男性職員2名が異動等)があった際にも評価が下がっており、相談員1名が毎年交替するのが続いているが、その不満や男性職員?の配置希望があるのかもしれない。

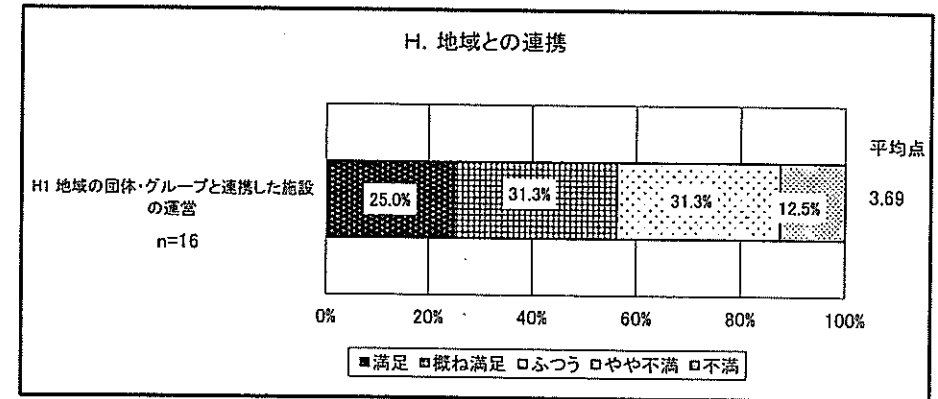


【F(入居者への配慮)に関するコメント】
各設問ともに「満足」が減り「ふつう」が増えている傾向がある。食事関連で、「やや不満」「不満」が約3割を超えているが、時間帯・メニューの希望調査は毎年、栄養士による調査でも意見等を聞いており、特に改善の意向はみられていない(献立等では希望の多いものを入れている)。食事では、食堂内の座席や他の入居者の発言・ふるまい方を気にするスペース・機会となり、人間関係にストレスを感じている面もあると思われる。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



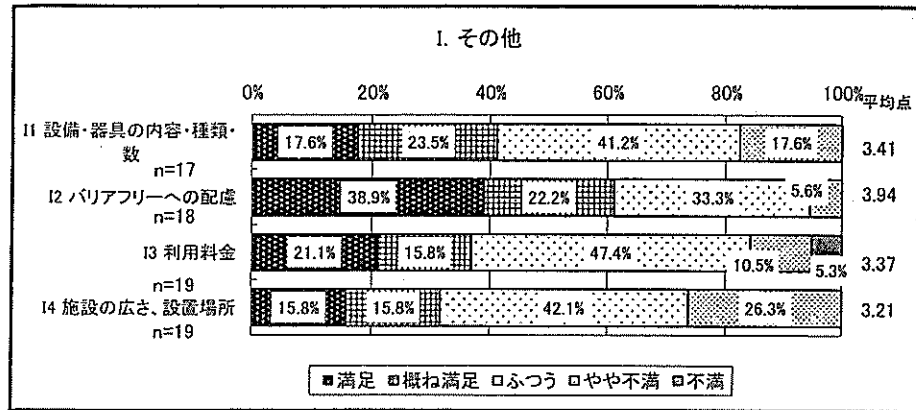
【G(安全管理体制)に関するコメント】
各設問ともに「満足」から「概ね満足」に移行している傾向がある。G3「個人情報の管理」では、26年度に続いて不満傾向が2割程見られているが、個人情報の紛失等の事故はなく、入居者間での根も葉もないウワサ話等の出所を職員と言っている入居者が複数人おり、このことを鵜呑みしている方もいると思われる。



【H(地域との連携)に関するコメント】
「満足」が大幅に減り、「概ね満足」と「ふつう」に移っている。近隣の保育室の乳幼児や、けん玉クラブの小学生、大きな行事(敬老会・年忘れ会等)への地域の子供たちのお手伝い参加が新たに加わり、世代を超えた交流が増えている。また、デイサービスのオープンコンサートにも毎回、10人近くが参加しており、地域住民との交流の機会も増えている。このような実績をあまり認識していないと思われる。

【集計結果】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



【I「その他」に関するコメント】
各設問ともに「満足」「概ね満足」が減り「ふつう」に移っている傾向がある。I4「施設の広さ・設置場所」の「やや不満」が増えているのは、共用スペースでのトラブル等の関係が背景にあると思われる。

4 桜堤ケアハウスへの意見・要望

項目	内容
運営面・職員	1.今桜堤ケアハウスに職員は女の人3人です。前のように、すぐ動いてくれて何でも出来る男性の職員が1人ほしいです。 2.施設長は、何年でかわるのですか。早くかえてほしい。
運営面・その他	私はくぬぎ園から入居しましたが古い者が威張って面白くありません。 平成27年2月12日 隣の者に共同風呂で打撲られ、シャワーはかけられ、23日片(肩か?)が痛むので武蔵野警察に行きました。事務所に電話があったようですが、創価学会はいけませんね。
運営面・その他	共同浴室の使い方を常識的にして欲しい。洗濯をしたり、お互いに争ったりしている。 男性の部屋、女性の部屋の区切りをもっとしっかりしてほしい。
評価の言葉	何時も思うことですが これ以上の施設は 他には無いと思います。有難く感謝の気持ちで過ごさせて頂いて居ります。一生懸命頑張ります。 ありがとうございます 安心して住む事が出来感謝しております。有難うございます。

桜堤ケアハウスデイサービスセンター

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター		
所在地	武蔵野市桜堤1-9-9		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 安藤真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	①通所介護事業所 武蔵野市ケアハウスデイサービスセンターの管理運営		
指定管理委託料	予算	5,571,000円	決算 5,571,000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	97.3/100	既存の利用者の満足度は高まっているのだが、新規の利用者増、回数増にはなかなかつながっていない。	A	曜日ごとのプログラムの特徴が出てきてメリハリがつき、職員チームワークが高まって、利用者・家族等への対応、声掛け等も良くなっている。地域を意識した事業が多くなって定着し、結果として多世代交流の幅が増えてきている。送迎車両での事故がなく、安全で安心した通所を確保している。
	②重点ポイント		利用者増が思わしくなく収支状況が厳しいため、常勤職員1名の非常勤化を行う。公共の立場として、利用者の地域での生活の継続を進めるために、生活支援サービスの開発、提供に取り組んでいる。		
	③アピールポイント		生活行為向上に向けた個別機能訓練や、地域住民を意識した事業(オープンコンサート、家族介護者支援事業、「よりあい食堂かよう」での介護予防事業等)が定着してきている。保育園児や就学中の児童との交流が増え、多世代交流の幅が出てきている。送迎車両による交通事故は過去5年間、発生していない。		
(B) 利用者モニタリング		96.9%	総合満足度、平均点ともに昨年度を上回り、高位になっている。ほとんどの設問で「満足」「概ね満足」の割合と平均点が高まっている。		
(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	97.3/100	利用者の満足度は非常に高い。利用者家族からの信頼も高い。送迎も含めて事故もなく、安全かつ適正に運営されている。	A	曜日ごとのプログラムの特徴が出てきてメリハリがついた。職員のチームワークが高まって、高齢化・重度化している利用者の個別ニーズに合わせた対応を行っている。全般的に利用者・家族等への対応、声掛け等が更に良くなっている。利用者や家族の満足度も高く、信頼されている。「よりあい食堂かよう」から発展したプログラムを地域に開放するなど、地域を意識した事業が多くなって定着した。地域力の掘り起しや地域の人間関係の再構築を行い、多世代交流の幅も増えてきている。送迎車両での事故は5年間なく、安全で安心した通所を確保している。施設が狭く、トイレ等も離れているが、職員が良いチームワークで事故がないよう努めている。
	②重点ポイント		既存の利用者の高齢化に伴い、入院や施設入所されたため、利用回数が少なくなった。新規利用者は、比較的元気な方が多く、利用回数の増が思わしくない。収支状況が厳しいため、常勤職員1名の非常勤化を行った。公共の立場として、利用者の地域での生活の継続を進めるために、生活支援サービスの開発(送迎時の身支度等)、提供に取り組んでいる。送迎を含めて、事故がない。		
	③アピールポイント		在宅の生活行為向上に向けた個別機能訓練や、地域住民を意識した事業(オープンコンサート、家族介護者支援事業、「よりあい食堂かよう」での介護予防事業等)が定着してきている。地域の人間関係の再構築や地域力の掘り起しを行っている。保育園児や就学中の児童との交流が増え、多世代交流の幅が出てきている。送迎車両による交通事故は過去5年間、発生していない。		
(B) 利用者モニタリング		96.9%	総合満足度、平均点ともに昨年度を上回り、非常に高くなり、ほとんどの設問で「満足」「概ね満足」の割合と平均点が高くなっている。利用者や家族からの信頼度が高い。		
(C) 財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

【桜堤ケアハウス・デイ】

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	入浴サービス、散髪サービス等も定着し、交替した理学療法士(機能訓練指導員)による専門的なリハビリも再開され、曜日ごとの特徴がはっきりした。さらに職員組織のチームワーク力も高まり、利用者への対応、声掛け等も良くなっている。利用回数増(他の曜日利用)も少しずつではあるが見られてきている。また、制度改正に併せて利用者の居宅内での起床介助・出発準備等や、帰宅時の環境整備等に添乗員が取り組んでいる。家族介護者教室では各地域を回る出前講座も定着し、地域ごとの住民と共に講座を作り上げている。	入浴サービスや散髪サービス、理学療法士による専門的なリハビリ等、提供するサービスが曜日により異なり、曜日ごとの特徴が分かりやすくなった。 チームワークが良くなり、利用者への新たなサービス提供を検討する余裕が出てきた。利用者の居宅内での起床介助・出発準備、帰宅時の環境整備等に添乗員が取り組むなど、更にサービスを広げる努力を行っている。 昨年の満足度の結果に甘んじず、住民の満足度の向上にむけて努力している。
B 安全への取り組み	15 / 15	15 / 15	市へ報告した重大な事故は無し。事故やヒヤリハットの検証等は、毎月の職員会議でも行っている。	事件や事故もなく適切に対応している。 ここ5年間、送迎車の事故がないことは、特筆したい。
C 適正な運営	27.3 / 30	27.3 / 30	新規利用者より利用終了者のほうが多くなり、延利用回数も減少し、介護報酬の減収になっている。常勤職員の非常勤化を進め、人件費の圧縮に努めている。	既存のケアマネ事業所にデイサービスのおたより等を郵送し、空き情報を伝えて、利用者を増やす努力を行っている。 人件費の圧縮に努めている。
D 施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	トイレが2ヶ所に離れていたり、静養コーナーが廊下であり、使い勝手の悪いスペースであるが、職員間のコミュニケーション、連携を強めて、利用上の支障や事故が起きないように努めている。	デイサービスルームが狭かったり、静養室が不足する、トイレの場所が離れているなど悪条件がある中、職員のチームワークで事故がないよう適正に管理している。

(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)	平日の利用定員・職員体制を見直し、効率的なサービス提供体制を構築する。	市の新総合事業への移行状況を見ながら定員を25名から20名に変更することを検討していたが、利用者の動向	定員変更を見据え、利用者の動向を図っていた。(28年度から変更した)

		がつかめなかったため今年度は現状のままでした。常勤職員1名(介護職員)を非常勤化し、経費節減に取り組んだ。	職員を非常勤化するなど、経費削減に努めた。
(2)	介護保険制度の改正を踏まえ、生活行為向上の視点に立ったプログラムへの見直しを図り、日常生活支援サービス(居宅内での生活援助等)を開発する。	送迎時の居宅での出発準備・支度、帰宅時の環境整備等に取り組む。近隣のコンビニ等への夕食購入、買い物等支援のサービスを開始した。	日常生活支援サービスを開発し、送迎時の居宅での出発準備・支度、帰宅時の環境整備等に取り組んでいる。近隣のコンビニ等への夕食購入、買い物等支援のサービスを開始した。
(3)			

(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」「概ね満足」-「不満」「やや不満」	96.9%	昨年度を更に超え、96.9%の高い満足度になっている。全般的に昨年度より高い数値になっている。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

【桜堤ケアハウス・デイ】

指定管理者(記入欄)
<アピール点> ◎曜日ごとに新たなプログラムやサービスも定着したこともあり、曜日ごとの特徴が出てきた。既存の利用者で、他の曜日利用にも少しずつ広がっている。 ◎入院等により一時的にADL低下、筋力低下している方に、居宅環境にあわせた個別機能訓練を理学療法士により実施した。居宅内での行動・生活の幅が広がり、車イス利用(床をはたの移動)からつかまり歩行ができるように改善し、生活の幅が広がり、家族の負担も軽減した。 ◎送迎車の運行に関して、過去5年間、交通事故は起きていず、車輛への乗降等でも安全に、適切に組み合わせ、利用者の評価も高い。 ◎近隣にある複数の保育園の児童が定期的に来所し、交流を続けている。また、隣接する桜野小学校・第二中学校の児童が、夏・冬・春休みを使って体験ボランティアとして参加している。両事業を通して世代交流の機会が年々増えている。

◎地域向けオープンコンサートを第5土曜日の午後に開催(年4回)し、外部からの来場者が毎回、25名から30名になっている。音楽を楽しみたいと思っている近隣の高齢者等が、生演奏を楽しむ社会参加できる機会として定着してきている。

◎桜堤団地自治会と共同開催している「よりあい食堂かよう」で、利用者からの要望が出た歌活動について、デイサービスの音楽療法士を派遣することで、月に2回、食事前に「歌の会(介護予防事業)」を開始した。また、「よりあい食堂かよう」を利用している方が要介護状態になり、当デイサービスセンターの利用につながっている。当デイサービスを利用しない曜日に、この食堂を利用している方が複数人いて、当事者は近隣住民との顔なじみの関係を増やしている。

◎家族介護者支援事業では5つのコミセン等を回っての出前講座(介護予防の内容)を、それぞれの地域住民(地域社協や自治会、コミセン役員等)とともに作り上げて、参加した住民どうしが顔が見える関係性の中で活動を通して親交を深めている。それぞれの地域からは、次年度も共同開催して、介護予防に取り組みたいとの声ですでにあがっている。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

◎「介護保険法改正に合せて、生活援助・生活支援等のサービスやプログラムの開発、生活困窮者等への支援など、近隣施設との役割分担に配慮しつつ新たな役割を見出しながら施設の特徴を出すこと」については、市の新総合事業への移行状況を踏まえたうえで、地域生活の継続に視点をあてて、利用者の居宅内での安全管理や買い物支援等の生活支援サービスを始めている。公共の立場で運営していることから、すでに実施している散髪サービスやスーパーの出張販売の機会提供など、地域での生活を継続していくためのサービスの開拓に取り組んでいく。

<改善が必要だと思われる点>

◎地域での「生活」の継続、在宅での「生活」の限界点を上げていくことを視点に、生活行為向上にむけた理学療法士による個別機能訓練の充実、生活支援サービス(プログラム)の開発と提供に取り組み、当センターとしての特徴を出していく。

◎上記の特徴を意識して取り組むが、経営上の課題は残っており、利用登録者の増加及び既存の利用者の複数回利用(他の曜日利用)の推進に向けて、PRの強化も必要である。

主管課(記入欄)

<主管課として特に評価できる点>

○入浴サービスや散髪サービス、理学療法士による専門的なリハビリ等、曜日ごとの特徴がわかりやすくなり、週一日の利用から複数日の利用に少しずつ広がっている。

○理学療法士による居宅環境にあわせた個別機能訓練を実施し、車イス利用(床をはっての移動)からつかまり歩行ができるように改善し、生活の幅が広がり、家族の負担も軽減した。

○送迎車は、過去5年間事故がなく適切に取り組んでいることは、特筆したい。利用者の評価も高い。

○新規利用者を獲得するため、送迎対象エリアを関前五丁目から関前全域に拡大した。

○近隣の保育園や桜野小学校・第二中学校の児童・生徒と交流を行っている。小中学生は、夏・冬・春休みを使って体験ボランティアを行っている。

○地域向けオープンコンサートは、第5土曜日の午後に開催(年4回)し、外部からの来場者が毎回、25名から30名になっている。地域の高齢者等が、生演奏を楽しむ社会参加できるように提供している。

○桜堤団地自治会と共同開催している「よりあい食堂かよう」を利用する方から要望や困りごとを聴き取り、在宅介護支援センターにつなげたり、介護予防プログラムを提供している。

また、「よりあい食堂かよう」を利用している方が要介護状態になり、ケアハウスのデイサービスの利用につながっている。ケアハウスのデイサービスを利用しない曜日は、この食堂を利用している方が複数人いて、近隣住民との顔なじみの関係を増やすなど、地域の人間関係を再構築する役割を果たしている。

○家族介護者支援事業では、5つのコミセン等を回っての出前講座(介護予防の内容)を、それぞれの地域住民(地域社協や自治会、コミセン役員等)とともに作り上げている。参加した住民どうしが知り合い、関係性を深めつつ、活動を通して親交を深めている。それぞれの地域からは、次年度も共同開催して、介護予防に取り組みたいとの声が上がするなど、地域力の掘り起しを行っている。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

○「介護保険法改正に合せて、生活援助・生活支援等のサービスやプログラムの開発、生活困窮者等への支援など、近隣施設との役割分担に配慮しつつ新たな役割を見出しながら施設の特徴を出すこと」については、市の新総合事業への移行状況を踏まえたうえで、在宅で地域生活の継続ができるよう、利用者の居宅内での安全管理や買い物支援等の生活支援サービスを始めている。

公共の立場で運営していることから、すでに実施している散髪サービスやスーパーの出張販売の機会提供など、地域での生活を継続していくためのサービスの開拓に取り組んでいく。

○団地自治会と共同開催している「よりあい食堂かよう」から発展した介護予防プログラムを、地域住民に開放するなど、努力を行っている。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

○公共施設の指定管理者として、地域の人間関係の再構築や地域力の掘り起しに尽力するなど、期待通りの役割を果たしている。今後も「よりあい食堂かよう」からどのように発展・変化させていくか期待している。

○経営上の課題については、引き続き努力してほしい。

(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

桜堤ケアハウスデイスサービス

(様式3)チェック項目シート 【桜堤ケアハウスデイス】

【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 × 21の数/21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	◎市の関連する条例、協定等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎曜日ごとにサービスの特徴を出し、また、専門の指導者(理学療法士、音楽療法士等)を入れながら、プログラムが魅力あるものになっている。 ◎職員のチームワーク力が高まったことにより、新しい事業への取り組みはもちろん、利用者の高齢化・重度化により多様化している個別ニーズへの対応を行っている。また、職員の声掛けや案内、対応等の力が高まってきている。 ◎桜堤団地自治会と共同して開催している「よりあい食堂かよう」に、音楽療法士の専門職を月2回派遣し、食堂利用者向けに介護予防のプログラムを提供している。			
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。	○	15点 × 9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	◎市の事故報告基準による重大な事故については、今年度は起きていない。当センターの事故報告基準による事故やヒヤリハットはあり、会議等での検証、予防策に取り組んでいる。		

桜堤ケアハウスデイスサービス

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 × 21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。	○		
経費削減への取組	51 経費は削減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由		◎今年度は新規利用者以上に退所者（利用終了者…長期入院、老人ホーム等への入居等）が増え、登録者数も減少した。10月以降に退所対象エリアを開閉全廃として拡大し、これまでに利用したことのない地区の方々の利用も徐々に増えてきてはいるが、延べ利用者数の減少、介護報酬の減収になっている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	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 × 10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		◎手洗い場やトイレ、静養室の環境が不備なところもあるが、職員チームによる対応や連携により、支障や事故のないよう取り組んでいる。また急な体調不良者への対応には、職員事務室脇のスペースを使って随時対応している。 ◎3階・2人居室床下からの漏水ではダイソーサービス倉庫全面が浸水し、備品等も水浸しとなった。通常のサービス提供・プログラム提供に支障をきたすことなく対応した。 ◎植栽等については、日差しが入りにくい2階テラスへのプランター等を設置し、室内ではディルールのテーブルに生花を絶やすことなく活けている。		

桜堤ケアハウスデイサービス

(様式3)チェック項目シート 【桜堤ケアハウスデイ】

【高齢者支援課】

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。	○
		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	○条例、協定書等にある設置目的により、適切に運営している。 ○サービスは、曜日ごとに特徴を出した。また、専門の指導者（理学療法士、音楽療法士等）を入れ魅力あるプログラムを行っている。 ○職員のチームワークが高まったことにより、新しい事業への取り組みや利用者の高齢化・重度化により多様化している個別ニーズへの対応を行っている。また、職員の声掛けや案内、対応等の力も高まってきている。結果として、利用者や家族の満足度が高くなっている。 ○桜堤団地自治会と共同開催している「よりあい食堂かよう」から発展したプログラムを地域に開放している。	
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	○事故はない。 送迎の事故が5年間起きていないことは、特筆したい。	

45点
×
21の数/21問

15点
×
9の数/9問

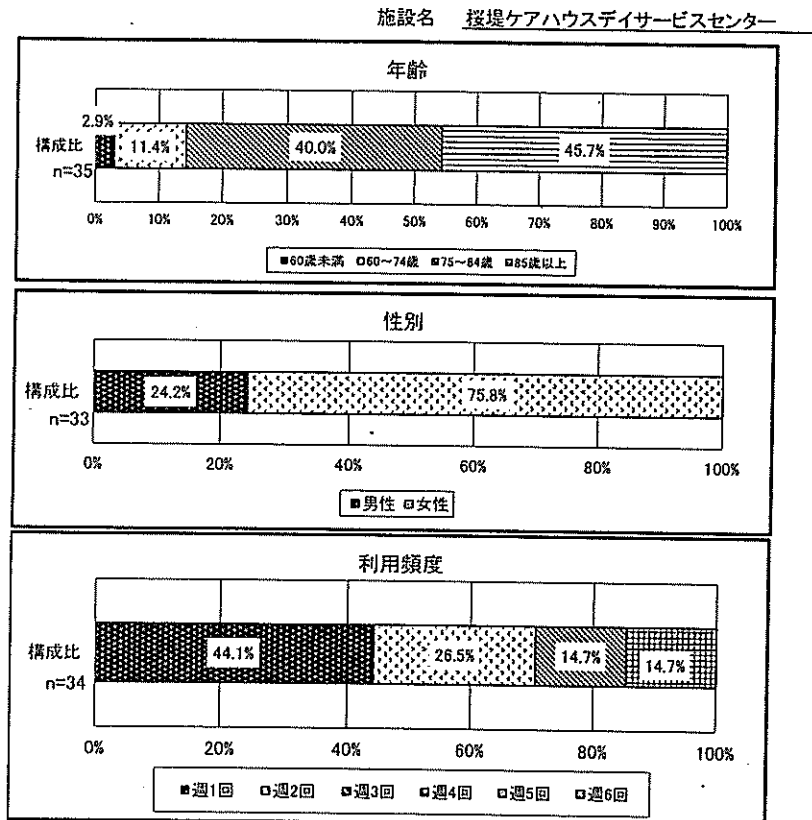
桜堤ケアハウスデイサービス

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。	○
		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	○既存の利用者が、入院や老人ホームに入所するなどした。10月以降に送迎対象エリアを関前全域として拡大し、新規利用者は増えたが、元気な方が多く利用回数がなかなか増えず、介護報酬の減収になっている。
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	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	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。	○
		○施設が狭く、トイレ等も離れているが、職員が良いチームワークで事故がないよう努めている。 ○3階・二人居室床下からの漏水では、デイサービス倉庫全面が浸水し、備品等も水浸しとなったが、通常のサービス提供・プログラム提供に支障をきたすことなく対応した。 ○植栽等については、日差しが入りにくい2階テラスへのプランター等を設置し、室内ではダイニングのテーブルに生花を置くなど、環境整備だけでなく、利用者に潤いを与えている。	

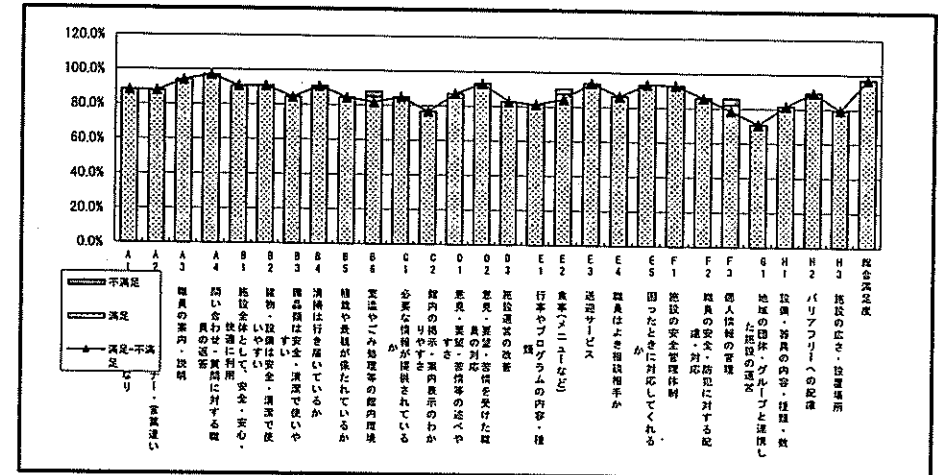
30点
×
21の数/22問

10点
×
10の数/10問

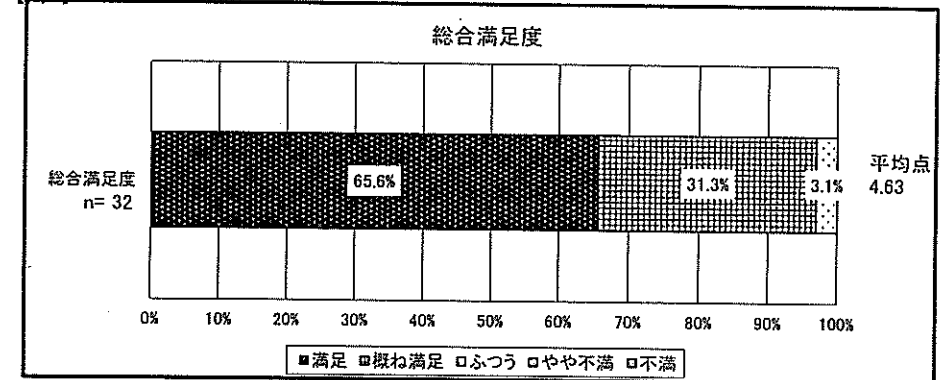
【問1】



【回答者の属性】に関するコメント
 年齢構成では、85歳以上の方が増加し、若干ではあるが74歳未満の層の増加も見られている。男女の比率、利用回数については、昨年度と大きく変わらなかった(年度間の利用延べ人数は減少)。



【問2】

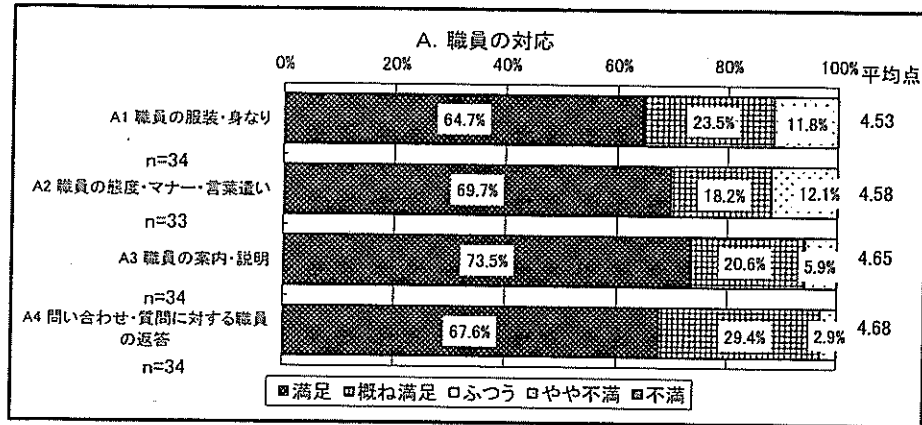


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

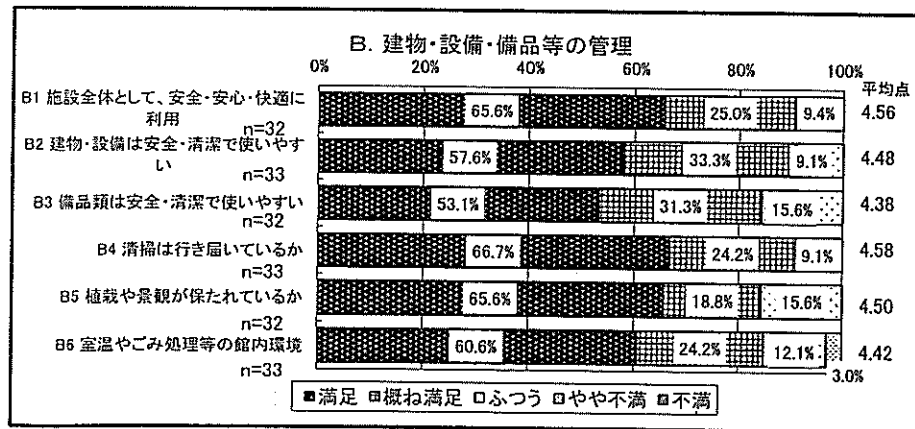
【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度(96.9ポイント)、平均点(4.63点)ともに昨年度より高くなり高位となった。満足度割合のグラフでは、昨年度よりも全般的に高い数値で平行線化している。今年度は、職員の声掛け・対応・行動等が全般的に高くなっており、「職員の態度・マナー・言葉遣い」「職員の案内・説明」「問い合わせ・質問に対する職員の返答」「職員はよく相談相手か」「困ったときに対応してくれるか」などの設問では、「満足」のみでも7割前後まで達している。職員間の情報の共有化・共通理解の促進、チームワークの向上に取り組んでいるのが功を奏しているのではないかと。地域の団体・グループと連携した施設の運営の項目の評価が低くはなっているが、保育園児との定期的交流、夏・冬休み体験Vでの小中学生参加、住民を交えてのオープンコンサートなどが、利用者・家族等にうまく伝わっていないのかもしれない。

【集計結果】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



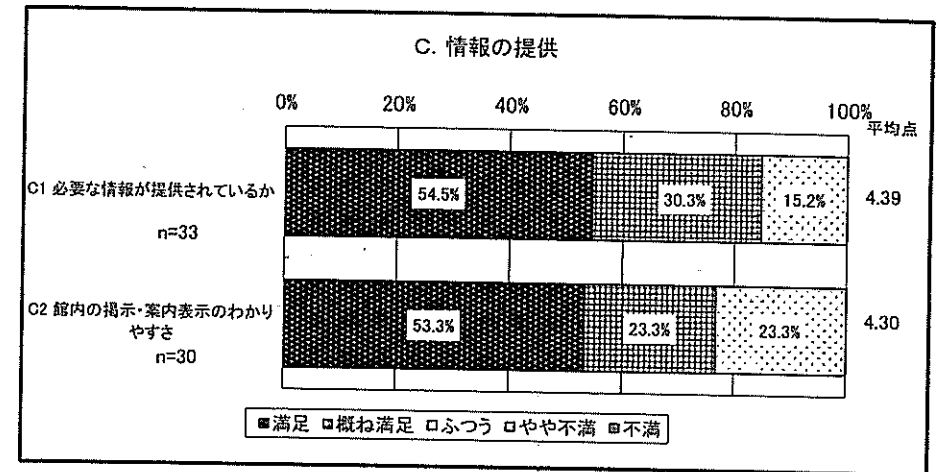
【A職員の対応】に関するコメント
職員間の調整・連携力、チームワーク力等が高まり、例年どおり評価は高い。



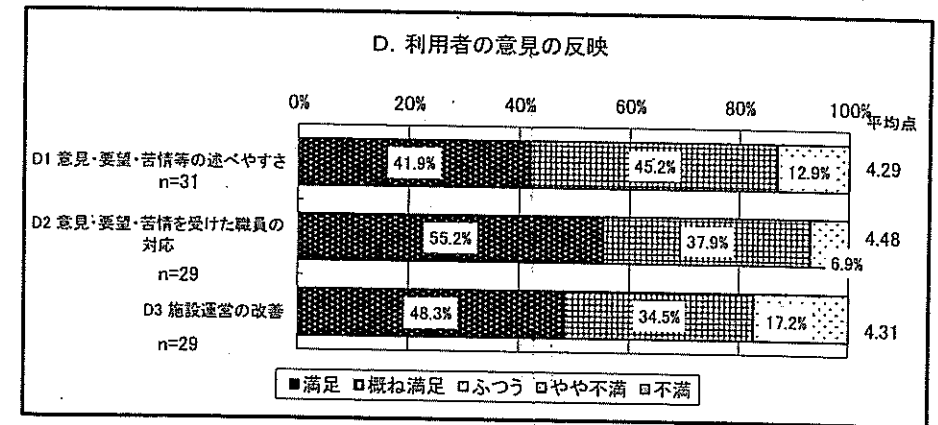
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
トイレ環境がよくなく、静養コーナーも廊下にあって落ち着かずなど、ハード面での使いづらさはあるが、今回は満足度・平均点もあがり、ほとんどの設問で「満足」の割合が高まって6割前後になっている。日々の実利用者数が減り、空間的に余裕がでてきているところからの評価になっているのかもしれない。

【集計結果】

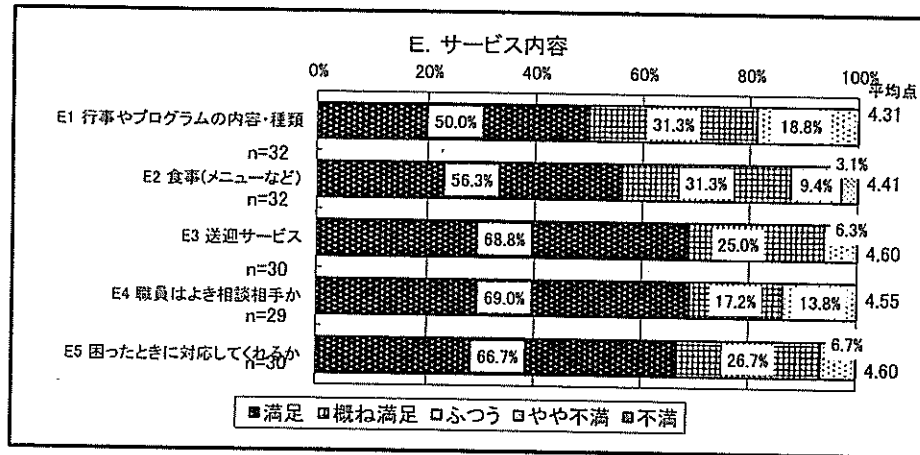
施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



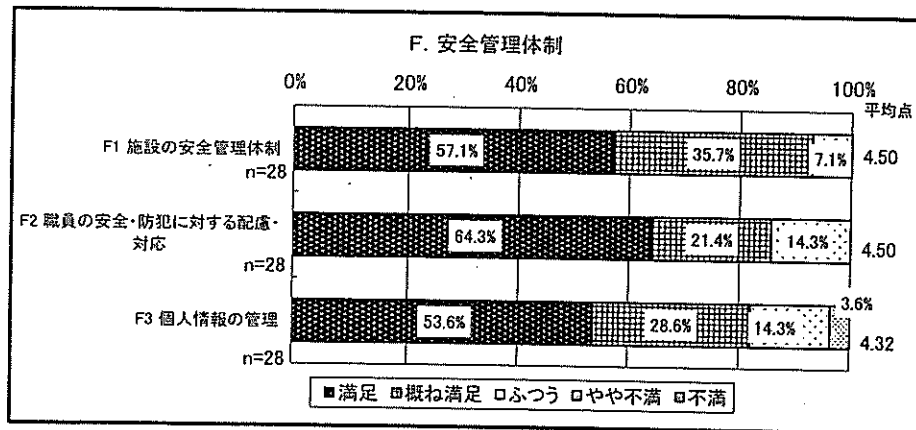
【C情報の提供】に関するコメント
連絡ノートでの伝達、利用者・家族向けの月刊情報誌の定着などにより、日頃の活動状況が家族等にも伝わってきた効果も出てきていると思われる。



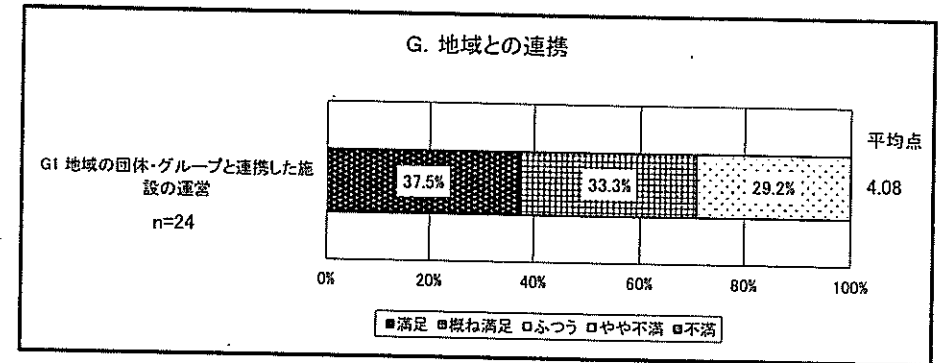
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
各設問の評価が昨年度同様か、やや低くなっている傾向があるが、大きな変化ではない。



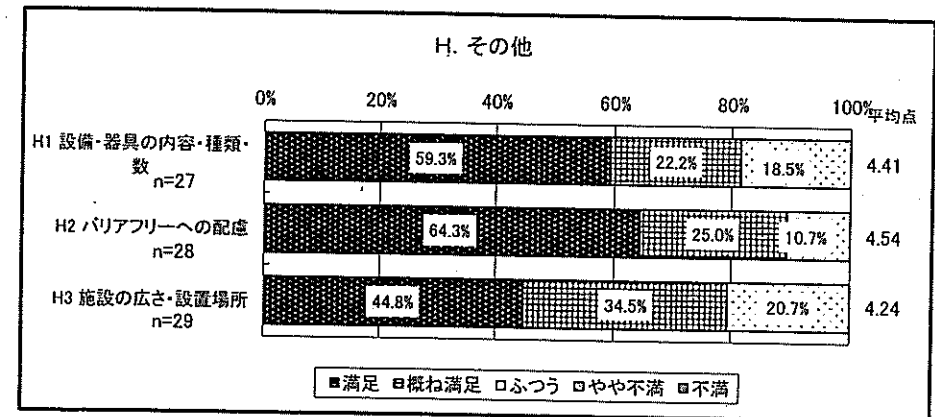
【Eサービス内容】に関するコメント
昨年度から導入した入浴や散髪、出張販売会への参加なども定着し、曜日ごとの特徴が出てきた成果でもある。自由意見では他の曜日の利用や入浴回数増加などの希望も出てきている。個別機能訓練では専門職(理学療法士)が全員入れ替わって提供曜日も変わり、希望する曜日の提供が難しくなっている(自由意見で述べた方等には職員から説明と他の曜日の利用調整を図っているところである)。



【F安全管理体制】に関するコメント
各設問ともに平均点は上がり、「満足」の回答が6割前後になってきている。職員のチームワーク力が高まり、信頼感、安心感が浸透しているようである。



【G地域との連携】に関するコメント
近隣保育園等との定期的な交流や、地域住民を交えてのオープンコンサート(年4回)、今年度から始めた小中学生の夏・冬体験V受け入れなどと、世代を超えた交流の機会を設け、地域の団体や社会資源での力を借りて(トイヨーカドー出張販売・ボランティア散髪)、サービス提供に取り組んでいるが、この設問に関する実感がわかないと思われる。また、家族介護者支援事業では、地域のミコセン等をまわって年間を通して出前講座等を開催しているが、利用者・家族にとってはこの事業への認識が薄いと思われる。



【Hその他】に関するコメント
「施設の広さ・設置場所」については、平均点の向上や「満足」の割合の高まりが見られている。実利用者が減ったことにより、空間的にゆとりを感じているのかもしれない。

4 桜堤ケアハウスデイサービスセンターへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	風呂をもう一回ふやしてほしいと思います。
	PT専任担当者を想起に手配していただきたい。お約束では早期の予定という事ではなかったのでは？ 通所している目的を満足させていただけないでいる現状を改善していただきたい。
	行事やプログラムの内容は、好ききらいもあるので、もう少し選択の幅があった方がよいと思います。
評価の言葉	年毎に心身共に低下していく状態のなかで体力があるとは申せ、若い方に面倒をみて頂くことに排泄の部分では申し訳なく思っています。と同時に感謝は決して忘れてはおりません。今後ともよろしくお願い致します。
	特にありませんが、電話や送迎など、女性が対応してくださっているので、母の感情なども女性として理解してくださり、大変助かっています。
	日中、一人が多い生活の中で、人と会い話しが出来る時間は、週一と云っても、とても貴重です。年齢を重ねると、お仲間がそれぞれの個性が出ていて、楽しくすごさせてもらい、係の方の配りよに感謝しております。
	・週一度御世話になって居ます。こちらへ来るのが楽しみです。 ・もう一度増やしたいと思って居ます。 ・本当に有難うございます。よろしく。
	・いつもきめ細かな対応を下さってありがとうございます。高齢にもかかわらず、又認知症の様々な症状にもかかわらず、元気に生活できているのは、日々のデイサービスの皆様の関わりや、プログラムのお蔭と感謝しています。 ・人間は最後まで、何か創造的なことに楽しみを感じ、身体を動かして、生き生きする。そして、周囲の方々の暖かい励ましや、愛情によって、幸せを感じるものなのだあ〜と、デイサービスの皆様のご努力を拝見しながら、感じています。
	・家族不在の中、自宅への送迎をお願いしておりますので、職員の方と直接お会いする事がほとんどありません。又、建物、設備、備品等も見学したことがないので、お応えする項目が少なく申し訳ありません。 ・日々の連絡ノートを丁寧に書いて下さっているので日中の姿がよくわかります。 ・迎え時眠っていると(又出るのを渋っていると)再度来て頂いたり、プログラムの中でも本人の様子に合せて変更して下さったりETC(他にも細かい事をお願いしています)、いろいろ対応して下さいるので感謝しています。 ・安心して仕事に行く事が出来ていますので、今後ともよろしくお願い致します。職員の皆様が心身共に健康であり続けることを祈っています。
その他	いつもお世話様です。

高齢者総合センター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター			
所在地	武蔵野市緑町2-4-1			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社			
代表者	理事長 萱場 和裕			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号			
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	①センターの利用の承認に関する業務（武蔵野市立高齢者総合センター条例5条） ②センターの施設及び設備の維持管理に関する業務（同第5条） ③高齢者の健康増進及び教養の向上並びにレクリエーションに関すること（同第3条） ④デイルーム夜間貸出（武蔵野市立高齢者総合センター施設貸出要綱）			
指定管理委託料	予算	67,986,000円	決算	67,065,000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	*高齢者の福祉増進を図るため、センター条例や事業計画に沿って業務を行っている。 *講座受講者、行事参加者にはアンケートを実施し、利用者ニーズを把握して事業運営を行うよう努めている。また、ご意見カードと収集箱を設置し利用者から意見を収集している。利用者意見等には改善可能な点は速やかに対応し、所長の回答を掲示して一般利用者にも周知している。苦情には、福祉公社規程により報告し、必要に応じて第三者委員会に諮るなど適切に対応している。 *コミュニティカフェの開催を通して、講座受講者・地域団体・地域社協・市民協等と協働し、福祉サービス等をPRし、市民に地域福祉への参加を呼び掛けている。 *近隣小学校の児童が体験講座に参加し、利用者との世代間交流に積極的に取り組んでいる。 *情報提供は、主に館内掲示や毎月の予定表、広報誌、インターネット、市報を使って行っており、特に館内掲示では掲示スペースを増設し、掲示板を目的別に分けるなど伝え方に工夫を凝らしている。	A	講座運営の主目的を2025年問題をも視野に入れた、介護予防や健康寿命の延伸とし、市の福祉政策と軌を一にしたサービス提供をしている。 サービスや受講者の満足度等を向上させるため、その意見等を積極的に集約し柔軟に対応している。 施設開設後22年
		100/100		

	*接遇マニュアルを基に適宜接遇研修を実施して、職員の接遇技術向上に努めている *リバースモーゲージ利用者から、市に遺贈された不動産を「ふれあいまつもと」として囲碁・将棋サロンとして運営し、講座を開催した。 *震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。 *事業ごとに事故対応マニュアルを整備して、職員や業務委託先が、適切に緊急対応できる体制を整えている。 *利用者の事故には、口頭、文書で迅速に市に報告し、事後対応、保険対応等も適切に行い、利用者が安心できる環境を整えている。 *定期的に職員会議を実施し、事業計画の進捗状況や、困難事例、意見等を整理・検討し、業務改善に取り組んでいる。 *効率的に施設を活用し、利用者の社会性保持や趣味の深化を伸長するため、施設・設備の貸与や自主グループ活動を支援した。 *個人情報保護やコンプライアンスの定期的な研修を実施している、個人情報管理状況の定期自主点検や朝礼で注意喚起している。 *再委託先については、適宜見直しを行う他、福祉公社の規定に基づき、適宜見直しを実施し、積極的に経費節減に努めている。また、業者選定には、市の許可の具備等を基準に適正に実施している。 *多彩で魅力的な講座の実施に努め、上半期利用者数38,573人は前年度比1,148人増で、利用者数の増加に努めている。 *施設開設後22年以上が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全快適な利用ができるよう努めている *施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して対応を行っている。 *ガーデニング講座の一環として、植栽地の景観向上に取り組んでいる *廃棄物処理は適正に実施している。	以上が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、適切に施設を管理し、良好な受講環境を整えている。 また、危機管理、個人情報保護、コンプライアンスの遵守等に意を注いでいる。 地域福祉の充実・推進、機関間連携や世代間交流にも積極的に取り組んでいる。 これらの理由からA評価相当と考える。
②重点ポイント	*各講座を介護予防、健康寿命の延伸の観点から実施している。 *受講者が単に講座参加に留まらず、各地域社会でボランティアや地域福祉、地域活動に参加するよう啓発している。	

		*センターが物的福祉資源であり、福祉サービスと専門職を擁していることから、地域の支援者と専門職、支援者同士を相互に結び付ける拠点機能を果たす。		
	③アピールポイント	*現在、高齢者福祉施策は介護予防に重点を置き、制限のない日常生活を送れる健康寿命をいかに延伸するかを課題としている。社会活動センターの講座や行事は、運動・文化・芸術系各講座を通して、社会性の保持、趣味の深化、仲間作りなどにより、受講者のこころと体に介護予防に資する好影響を与えている。またこの課題には市の主導により積極的に取り組んでいる。 *受講者の意見や苦情をサービス向上の有益な資料と考え、適切に対応し講座運営に活かしている。 *地域社会の福祉資源として、コミュニティカフェ開催の主体となり、講座受講者・地域団体・地域社協・市民社協・まちおこしの市民団体等と連携し、センターの機能の広報やその先の市民力による地域福祉の推進に取り組んでいる。 *核家族化が進む現在、世代間交流は小学生にとって重要な人生の学びとなり、受講者には大きな自己肯定感の醸成になる。元気高齢者が集うセンターの特性を生かし、受講者が講師を務める模擬講座を近隣小学校の生徒が受講する世代間交流を開催している。双方の満足度は高い。 *震災時初動対応、事業継続計画、事業別の事故対応マニュアルを整備し、冬期感染症流行時にはノロウイルス対応の演習を行う等、受講者が安心してセンターを利用できるよう危機管理体制を整えている。 *高度情報社会の現在、個人情報保護やコンプライアンスの遵守は特段の重要性がある。定期的研修、個人情報管理状況の理事者・管理職による定期自主点検や所長自ら朝礼での注意喚起等を実施している。 *利用者の社会参加を促進するために、施設・設備の貸与、組織立ち上げの援助等により自主グループ活動を支援している。これは効率的な施設活用にも資している。また例えば初期の認知症等の利用者が、小さな援助で講座に参加できるようサポートボランティア制度を実施している。		
	(B)利用者モニタリング	利用者アンケートの総合満足度で、「満足」、「概ね満足」の合計が昨年度の94.6%から95.1%に向上した。「やや不満」、「不満」の回答も少なく、非常に高い満足度を得ている。	95.1%	
	(C)財務モニタリング			

(様式1) 総括シート

(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	利用者ニーズの把握や接遇技術の向上、安全に対する取り組みなどが実施されている。コミュニティカフェや各種講座の開催、近隣小学校児童との世代間交流など、地域との交流に積極的に取り組んでいる。	A	総合満足度は、平成26年度から27年度にかけての0.6ポイントの下降分を補い、さらに2.3ポイントの上積みとなった。利用者ニーズの把握や人材育成に関する積極的な取り組みが行われ、昨年度同様高く評価できる。
	②重点ポイント		サポートボランティア育成のための勉強会や講座体験会、実習生の受け入れなど、人材育成に対する積極的な取り組みが見られる。また、地域の支援者や福祉人材を結びつける拠点機能を果たしている。		
	③アピールポイント		利用者ニーズの把握に対する取り組み、危機管理体制の充実などが評価できる。		
(B)利用者モニタリング		95.1%	総合満足度は、昨年と比べ2.9ポイント上昇している。		
(C)財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

【高齢者総合センター・社会活動センター】

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	*高齢者総合センター条例に記載されている高齢者の福祉増進を図るため、事業計画に沿って、健康増進、教養向上・レクリエーションに関する業務を行った。 *受講者等の意見を集約するため、アンケート調査、ご意見箱の設置、日常的な講座評聴取等により、利用者ニーズに合致した講座運営に努め、改善できる点は速やかに対応している。 *センターが主体となりコミュニティカフェを開催し、受講者・まちおこし地域団体・地域社協・市民社協等と協働し、地域の社会資源の連携、地域福祉の充実・推進に取り組んでいる。 *近隣小学校と連携して、模擬講座を利用者と共に楽しむ世代間交流に取り組んでいる。 *情報提供は受講者に理解し易い館内掲示や毎月の予定表（裏面には老いじたくや高齢者福祉情報を掲載）、広報誌、インターネット、市報を媒体としている。 *接遇マニュアルを基に適宜、接遇研修を実施して、職員の接遇技術向上に努めている。 *リバーサモーゲージ利用者から市に遺贈された物件を「ふれあいまつもと」として、囲碁将棋サロンや講座を開催している。	*講座終了後の独自アンケートの実施やご意見カード収集箱の設置により利用者ニーズの把握を行い、センター長の回答を掲示することで、利用者に周知している。 *接遇マニュアルの作成や接遇研修により職員の接遇技術の向上が図られている。 *コミュニティカフェを開催し、地域の事業者や団体等との協働、連携を進めている。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。 *事業ごとに事故対応マニュアルを作成し、体制を整備している。 *利用者に事故があった時には即時に対応し、事後対応、保険対応等も適切に行い、利用者が安心して受講できる環境を整えている。また、迅速に口頭及び文書で市に報告している。	*事業別事故対応マニュアルや災害時マニュアルを整備しており、事故対応も適切に行われている。
C 適正な運営	30/30	30/30	*定期的に職員会議を実施し、事業計画の進捗状況や、困難事例への対応、業務意見等を整理・検討し、サービス向上に取り組んでいる。 *効率的に施設を活用し、より多くの利用者が受講を契機とした学びや生甲斐の醸成、社会性の保持を継続できるように、施設・設備の貸与、グループ結成の相談援助等により自主グループ活動を支援している。	*個人情報の取り扱いに関して、マニュアル作成及び個人の特定が不可能な名簿への変更など工夫が図られている。 *効率的な施設利用による自主グループの支援も効率的な運営

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
			*個人情報保護やコンプライアンス遵守について定期的な研修、理事者・管理職による総点検を実施し、毎日朝礼で注意喚起している。万一、紛失しても利用者が特定できないよう工夫した名簿等を使用している。 *再委託先については、適宜見直しを行い経費節減に取り組み、市の指針に沿って適正に委託先選定を行っている。 *受講者の介護予防、健康寿命の延伸に資するように、多彩で魅力的な講座を実施するよう努めている。	の一要因となっている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*施設開設後22年以上が経過し、施設・設備の経年変化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕等により、受講者が安全、快適に利用できるよう努めている。 *施設の異常を発見した場合には、速やかに修理等を手配し、市に報告・連携して対応している。 *ガーデニング講座の一環として、植栽地の景観向上に取り組む、講座の成果を還元している。 *廃棄物処理は適正に実施している。	*計画的に法定保守点検を適切に行う等、適正に管理されている。 *講座の成果を、目に見える形で施設景観の向上に反映する工夫などが行われている。

(A) - ②重点ポイント（サービス評価項目以外で、施設の特徴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)	介護予防の支援	市の介護予防事業連絡調整会議に出席し、体操講座と地域健康クラブの一部を、介護予防・日常生活支援総合事業の受け皿として再構成する検討をした。四半世紀近くの講座開設の実績がある中で、積極的に意見表明した。また、地域健康クラブ受講者が年々高齢化し（平均年齢78歳）、低体力者が増加しているのを、市と指導に当たるヘルシーライフプロジェクトと三者で協議し、同クラブのコース設定、定員数等の見直しをした。	*介護予防・日常生活支援の分野において、これまで蓄積してきた知見を市の福祉施策に積極的に提供する姿勢がうかがえる。
(2)	社会参加の促進	*講座修了者に施設・備品の貸与、講師の紹介、グループ立ち上げ援助等、自主グループ活動の支援を積極的に行った。 *見守り等小さな援助で受講が可能になる利用者を支援するため、サポートボランティア制度を	*講座終了後のフォローにも目が行き届いている。 *受講環境に恵まれない人をサポートし、

		作り、誰もが受講できるように合理的配慮による活動を開始した。	受講に結び付ける工夫がされている。
(3)	支援者間の連携作りを支援する	コミュニティカフェを定期開催し、地域の福祉諸団体と協働して、地域活動参加の推進、機関間の顔の見える関係性の構築・連携等を目指した。	*地域の連携構築に積極的にかかわっている。

(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」「概ね満足」の合計	95.1%	総合満足度は昨年度よりも2.9ポイント上昇し、昨年度のポイント下降分を補って余りある高評価を得ている。
「不満」「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

【高齢者総合センター・社会活動センター】

指定管理者 (記入欄)
<アピール点> *受講者、利用者から寄せられた意見や苦情に適切に対応し、サービス向上の糧としている。 *コミュニティカフェの開催を通して、講座受講者・地域団体・地域社協・市民社協等と協働し、地域福祉の推進、機関間の連携、顔の見える関係性の構築等に取組んでいる。 *近隣小学校と連携して利用者と交流を図る模擬講座を開講し、世代間交流に積極的に取り組んでいる。 *震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。 *事業ごとに事故対応マニュアルを整備し、職員や業務委託先が、適切に対応できる体制を整えている。 *個人情報保護やコンプライアンスについて定期的な研修の実施、個人情報管理状況の定期自主点検、理事者管理職による総点検、毎朝の朝礼での注意喚起を励行している。 *介護予防、健康寿命の延伸を大きな目的と捉え、市と連携して、介護予防支援に取り組んでいる。 *利用者の社会参加、学びの継続、仲間作りによる社会性の保持等を促進するため、施設・設備の貸与、グループ結成の援助等による自主グループ活動を支援し、また、小さな援助で受講を可能にするサポートボランティア制度を実施している。なお、自主グループ支援は効率的な施設活用にも繋がっている。 *ノロウイルス等の感染症対応等の研修・汚物処理の演習等を実施し、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> *「利用者の転倒事故が発生しているが、大きな怪我につながらないよう対策を図ること」と指摘を受け、利用者の見守りなど安全管理体制を再度徹底した。その結果、今年度は地域健康クラブで4件の転倒事故が発生したが、いずれも怪我はなく、指導員からセンターへの事故報告や初期対応も適切であった。転倒原因も、指導員の過失や指導上の問題ではなく、受講者の不注意や施設側事情であった。

<改善が必要だと思われる点>

*地域福祉に携わる活動市民からは、新たな活動の担い手を獲得することが難しいという指摘がある。コミュニティカフェの開催だけではその活動への参加のきっかけ作りとして十分ではないため、更に有効な手立てを考える必要を感じている。

主管課 (記入欄)

<主管課として特に評価できる点>

*講座終了後の独自アンケートの実施やご意見カードの収集箱の設置により、常に利用者からの意見・要望の把握に努めている。さらに、寄せられた意見等については、改善できる点是对応するほか、センター長の回答を掲示し、一般利用者にも周知している。

*事業別事故対応マニュアル、個人情報保護に関する独自マニュアルの整備。

*空き施設を利用した自主グループ支援の実施。

*地域の支援者や事業者との連携を意識しながらつなぎ役としての役割を果たし、地域福祉向上に寄与している。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

*転倒事故が発生しているものの、安全管理の意識の浸透と体制の徹底がなされており、大きな怪我につながっていない。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

*利用者単独での転倒など、施設側の過失とは言えない事故であっても、発生した原因やプロセスについて確認し、施設の安全管理に反映すべき点は反映していくよう、引き続き心がけられたい。

(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

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。	○
	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		高齢者の福祉増進を図るという目的を達成するため、職員一同が事業計画に沿って業務を行っている。講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し、利用者ニーズに合わせた事業運営を行えるように努めている。また、ご意見カードと収集箱を設置し、利用者がいつでも意見等を寄せやすいように配慮している。寄せられた意見等について、改善できる点は速やかに対応しているほか、センター長の回答を掲示することで一般利用者にも周知している。苦情を受けたときには、規定に基づき報告を行い、必要に応じて第三者委員会に諮るなど適切に対応している。地域連携ではコミュニティフェスの開催を通して、講座受講者・地域団体・地域社協・市民協等と協働し、地域福祉の推進に取り組んでいる他、近隣小学校と連携して利用者や交流を図る事業を実施し、世代間交流に積極的に取り組んでいる。情報提供は、主に館内掲示板や毎月の予定表、広報誌、インターネット、市報を使って行っており、特に館内掲示では掲示スペースを増設し、掲示板を目的別に分けるなど伝え方に工夫を凝らしている。職員対応については、接遇マニュアルを基に毎年接遇研修を実施して、職員の接遇技術向上に努めている。福祉公社が有償在宅福祉サービス利用者から、武蔵野市に遺贈された建物「ふれあいまつと」を利用して、囲碁将棋サロンや講座の運営を行う自主事業を実施している。	
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。	○
		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		震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。事故対応については、事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、職員や業務委託先が、適切に緊急対応できる体制を整えている。利用者が怪我をしたときには、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っているほか、事後対応、保険対応等も適切に行い、利用者が安心できる環境を整えている。

45点
×
○の数/21問

15点
×
○の数/9問

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(空室や無駄がない)。	○
		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		定期的に職員会議を実施し、事業計画の進捗状況や、困難事例、意見等を整理・検討し、業務改善に取り組んでいる。効率的に施設を活用し、より多くの利用者に社会参加の機会を提供するために、施設・設備の貸し出しを中心とした自主グループ支援活動を行っている。個人情報保護やコンプライアンスについて定期的な研修を実施しているほか、個人情報管理状況の定期自主点検や毎朝の朝礼での注意喚起を行っている。再委託先については、適宜見直しを行い経費節減に取り組んでいるほか、市の許可を受けていること等を基準に適正に選定を行っている。利用増加のため、多彩で魅力的な講座の実施に努めており、上半期利用者数38,573人は前年度比1,148人増で、利用者数は増加している。経費節減については、福祉公社の規定に基づき、適宜見直しを実施するなど、積極的に経費削減に努めている。	
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。	○
		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		施設開設後22年以上が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全快適な利用ができるよう努めている。また、施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して対応を行っている。ガーデニング講座の一環として、植栽地の景観向上に取り組んでいるほか、廃棄物処理も適正に実施している。

30点
×
○の数/20問

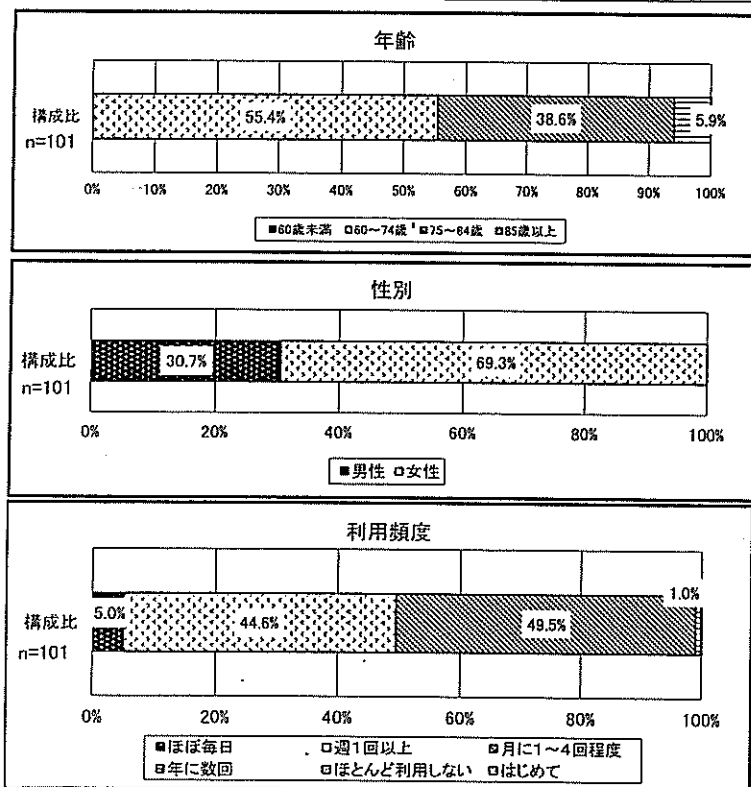
10点
×
○の数/10問

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	高齢者の福祉増進を図るという目的を達成するため、職員一同が事業計画に沿って業務を行っている。講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し、利用者ニーズに合わせた事業運営を行えるように努めている。また、ご意見カードと収集箱を設置し、利用者がいつでも意見等を寄せやすいように配慮している。寄せられた意見等について、改善できる点は速やかに対応しているほか、センター長の回答を掲示することで一般利用者にも周知している。苦情を受けたときには、規定に基づき報告を行い、必要に応じて第三者委員会に諮るなど適切に対応している。地域連携ではコミュニティカフェの開催を通して、講座受講者・地域団体・地域福祉・市民協等と協働し、地域福祉の推進に取り組んでいる他、近隣小学校と連携して利用者や交流を図る事業を実施し、世代間交流に積極的に取り組んでいる。情報提供は、主に館内掲示や毎月の予定表、広報誌、インターネット、市報を使って行っており、特に館内掲示では掲示スペースを増設し、掲示板を目的別に分けるなど伝え方に工夫を凝らしている。職員対応については、接客マニュアルを基に毎年接客研修を実施して、職員の接客技術向上に努めている。福祉公社有償在宅福祉サービス利用者から、武蔵野市に遺贈された建物「ふれあいまつもと」を利用して、囲碁将棋サロンや講座の運営を行う自主事業を実施している。		
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	震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。事故対応については、事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、職員や業務委託先が、適切に緊急対応できる体制を整えている。利用者が怪我をしたときには、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っているほか、事後対応、保険対応等も適切に行い、利用者が安心できる環境を整えている。	

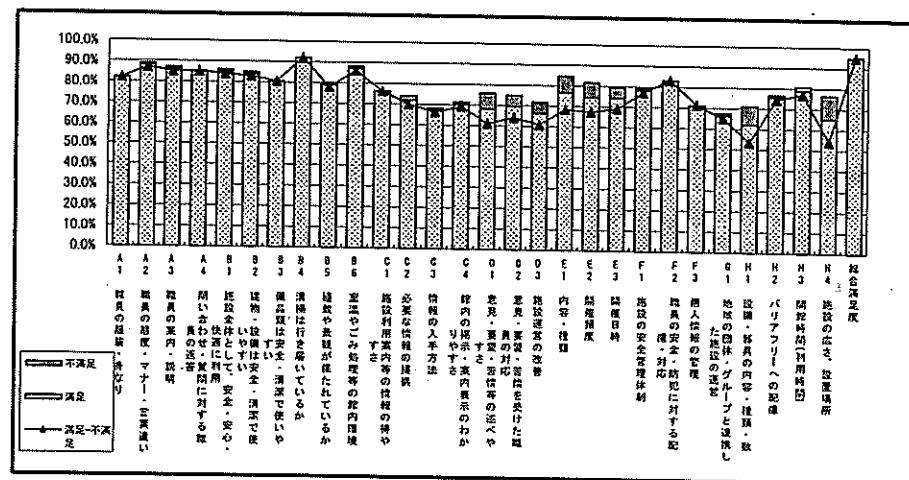
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/20問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の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。	○	
	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	定期的に職員会議を実施し、事業計画の進行状況や、困難事例、意見等を整理・検討し、業務改善に取り組んでいる。効率的に施設を活用し、より多くの利用者に社会参加の機会を提供するために、施設・設備の貸し出しを中心とした自主グループ支援活動を行っている。個人情報保護やコンプライアンスについて定期的な研修を実施しているほか、個人情報管理状況の定期自主点検や毎月の朝礼での注意喚起を行っている。再委託先については、適宜見積合せを行い経費節減に取り組んでいるほか、市の許可を受けていること等を基準に適正に選定を行っている。利用増加のため、多彩で魅力的な講座の実施に努めており、上半期利用者数38,573人は前年度比1,148人増で、利用者数は増加している。経費節減については、福祉公社の規定に基づき、適宜見積合せを実施するなど、積極的に経費削減に努めている。	
D 施設・設備等の適正な管理	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。	○	
	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	施設開設後22年以上が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全快適な利用ができるよう努めている。また、施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して対応を行っている。ガーデニング講座の一環として、植栽地の景観向上に取り組んでいるほか、廃棄物処理も適正に実施している。		

【問1】

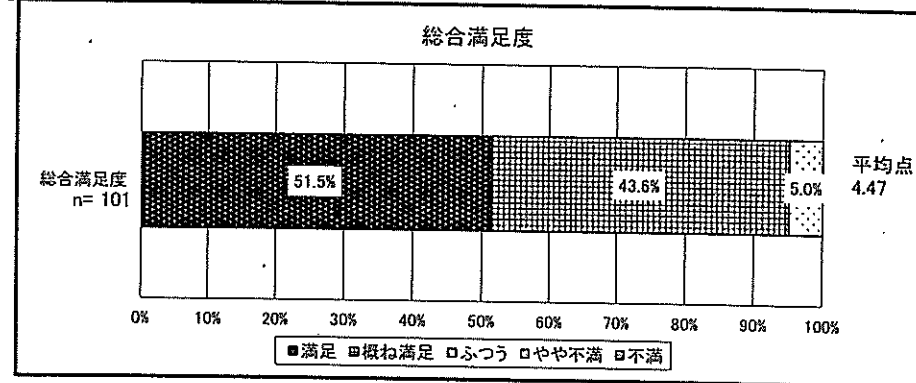
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



【回答者の属性】に関するコメント
回答者の年齢は、「60～74歳」が55.4%で全体の半数以上を占め、次いで「75～84歳」の38.6%となっている。後期高齢者の比率も半数近であるため、前期高齢者、後期高齢者双方を視野に入れ運営していくべきと考える。
性別については女性が69.3%で、全体の2/3以上を占める。
利用頻度は、「月に1～4回程度」が49.5%で全体の半数近くを占め、次いで「週1回以上」が44.6%となっている。



【問3】



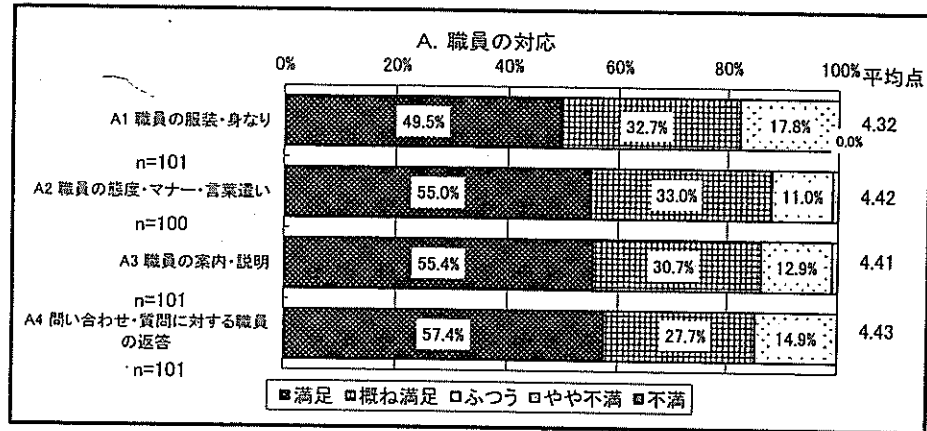
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

総合満足度は、「満足」が51.5%、「概ね満足」が43.6%で、95.1%が「満足している」と答えている。「やや不満」「不満」の回答もなく、「満足している」「不満に感じている」も95.1%と、利用者は非常に高い満足度を得ていると考えられる。

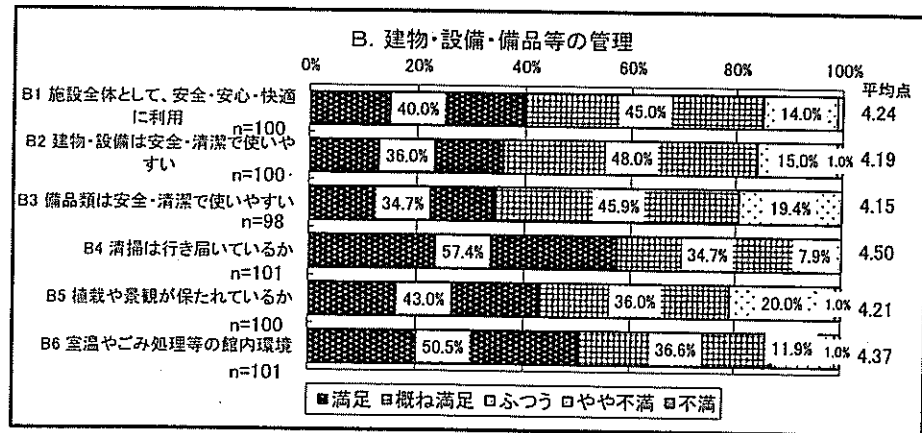
【集計結果】

【問2】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



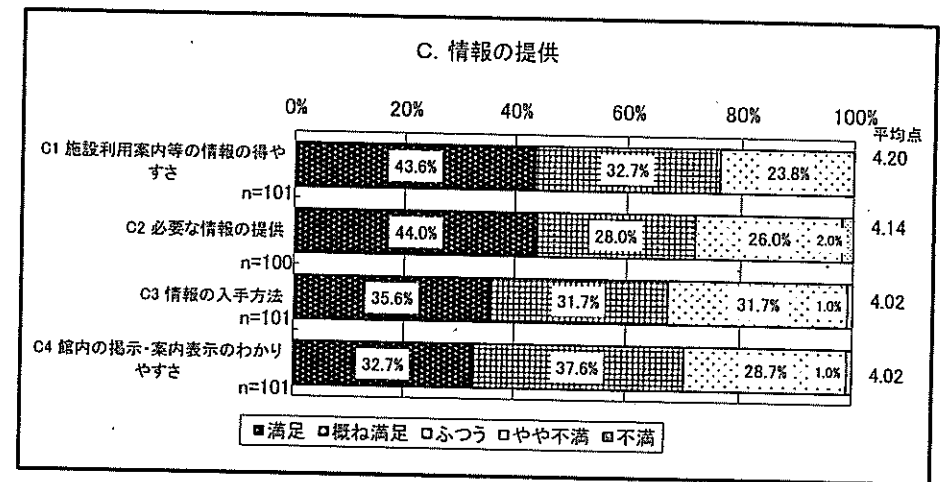
【A職員の対応】に関するコメント
全項目で「満足している」「不満に感じている」が80%を超え、利用者は高い満足度を得ている。平成26年度に作成した接遇マニュアルを基に、各職員が接遇向上に努めたことが評価されたものと考えられる。



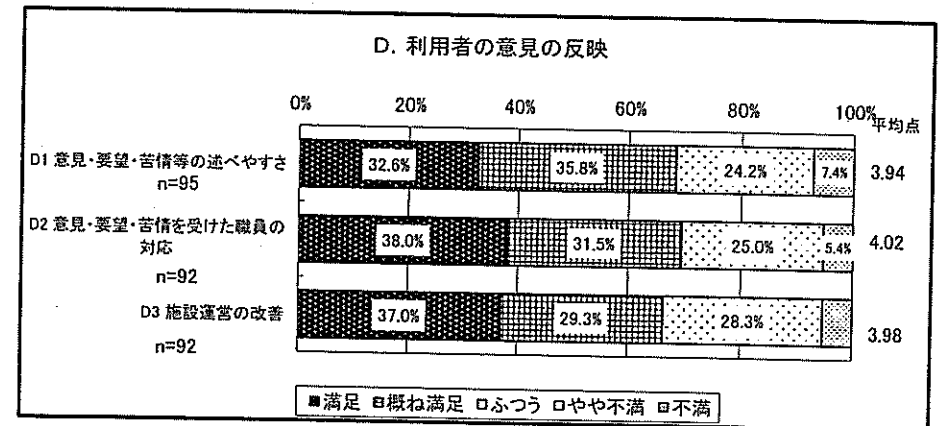
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
全項目で「満足している」「不満に感じている」が75%を超え、利用者は高い満足度を得ている。特に「清掃は行き届いているか」の項目では92.1%と非常に高い満足度を得ている。施設開設後22年以上が経過し、各所が老朽化しているが、清掃スタッフの丁寧な作業や、管理担当職員による故障等への迅速・適切な対応が評価されているものと考えられる。今後も適切な施設管理を行い、高評価の維持向上に努めたい。

【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



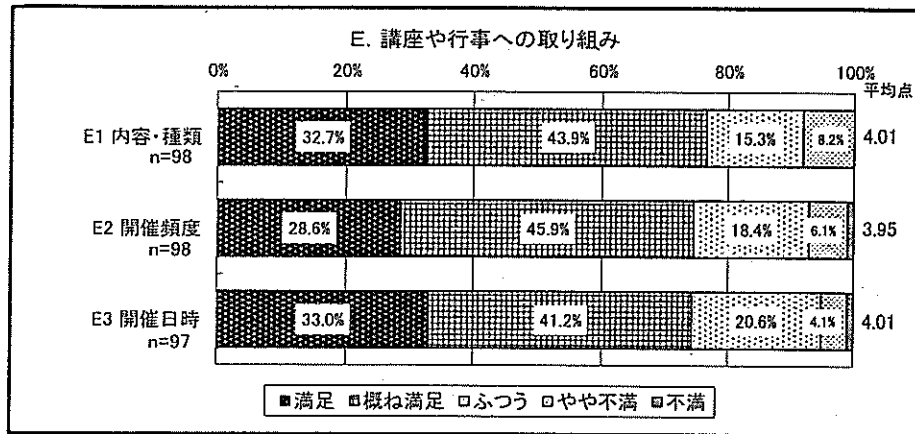
【C情報の提供】に関するコメント
全項目で「満足している」「不満に感じている」が65%を超え、利用者は満足していると考えられる。掲示スペースを増設し、ポスターの作り方や、掲示板の見せ方を工夫したことが評価を得たものと考えられる。今後はホームページの更新が遅れないように注意し、さらなる満足度の向上に努めたい。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
全項目で「満足している」「不満に感じている」が60%を超え、利用者は満足していると考えられる。ご意見カードを受けた後、センター長が回答書を作ることや、改善できることは速やかに対応している姿勢が評価されているものと考えられるが、昨年度よりやや満足度が低下しているため、意見等を寄せやすい仕組みを検討したい。

【集計結果】

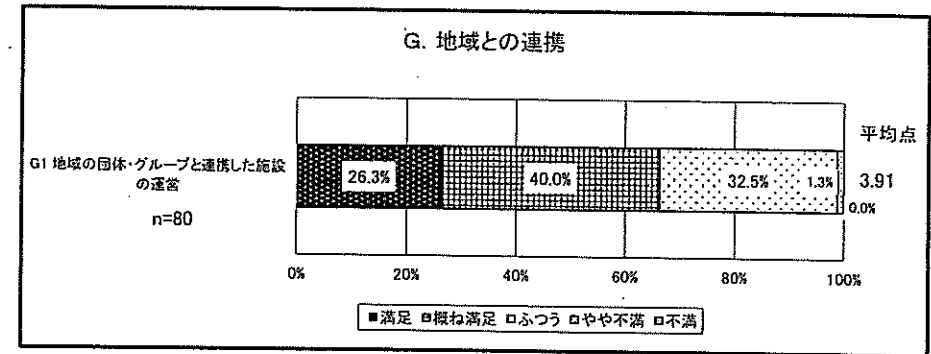
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



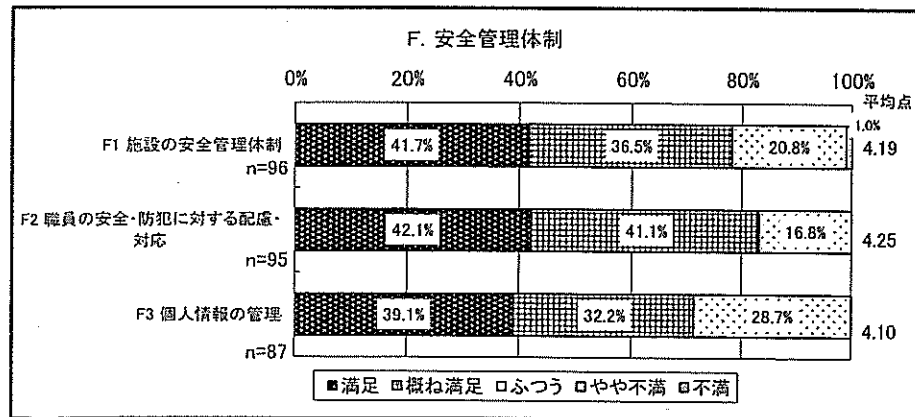
【E講座や行事への取り組み】に関するコメント
全項目で「満足している」「不満に感じている」が65%を超え、利用者は満足度を得ていると考えられる。引き続き、利用者ニーズに沿った多種多様な講座・行事の提供に努めたい。

【集計結果】

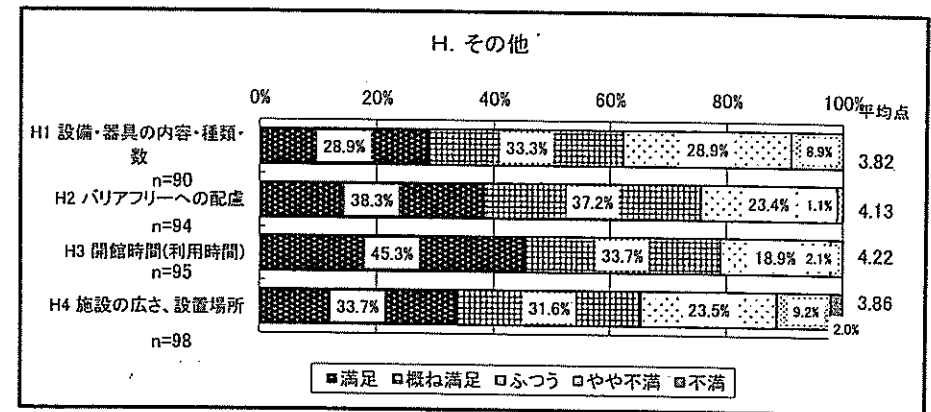
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



【G地域との連携】に関するコメント
「満足している」「不満に感じている」が65.0%と、利用者は満足していると考えられる。昨年度の56.7%から大きく向上した理由は、複数の地域団体と協働して年2回開催するコミュニティカフェが定着し、利用者数も増えてきていることが評価されてきたものと考えられる。今後は在宅介護支援センターが設置する「地域支え合いサロン」の運営に協力し、社会活動センターのノウハウを提供するなどして、市民が地域福祉に参画する支援をしたい。



【F安全管理体制】に関するコメント
全項目で「満足している」「不満に感じている」が70%を超え、利用者は満足度を得ていると考えられる。行事など、多数の利用者が来館したときの安全管理や、日常的な個人情報保護の取り組みが評価されているものと考えられる。今後も適切な安全管理体制を維持し、高評価の維持向上に努めたい。



【Hその他】に関するコメント
全項目で「満足している」「不満に感じている」が50%を超え、利用者は満足度を得ていると考えられる。「バリアフリーへの配慮」は、職員の努力で評価向上を図れる項目であり、満足度74.5%は良い評価であるが、細かい要望に応えることでさらに向上を図りたい。

4 高齢者総合センターへの意見・要望

項目	内容
	講座がマンネリ。老人が増えるので、施設を大きくしてたくさん活躍できるようにしてほしい。
	1 清掃のおじさんや新人はよくやっておられます。 2 館内掲示は、以前より分かりやすくなった。 3 個人情報について必要以上に市側の安全を優先していませんか？ 4 総合的には満足している。だから20数年、週に何度も通い喜んでいます。 5 茶道(抹茶)の講座について (1)私塾のようになっていませんか？よく調べてください。 (2)高齢者センターはあまり外へ出られない人々を出るように仕向けて、より多くの人が健康でできれば結果として医療費を少なく、が趣旨だと思います。だから初心者が多いことが必要条件だと思いますが、如何？少なくとも2時(通常は11時30分で終了)まで専有する必要はないと考えます。 6 受付は明るくなりました。 7 階段の点滅電気、計測してみてください。あまり意味がないのでは？体育館の3階のトイレなどに付け替えなさったら嬉しいですね。 8 通う(交う)のが楽しいデス。いつもありがとうございます。
	今回初めて利用しましたが、受講経験者が多く、新人は最初、取っ付きにくかった。
	講座抽選を結果的に平等にして欲しい。当選する人は毎年何らかの講座に出席できています。落選する人は全ての講座に外れてしまう。このような状態の無い様に抽選方法を考えてほしいと思います。
	武蔵野の福祉、特に高齢者への対応は他と比べ大変進んでいると思う。高齢になって人と交わり、身体と心の健康を保つことの意義はひとり、個人ではなかなかできない。人と交わりながら交流し、地域での取り組みの中、高齢になっても向上できることは素敵なことだと思っている。各講座の講師は高齢者によく対応してくださり、歌、体操など素晴らしい先生が多いことは大変嬉しい。ただ、今後のお願いとして、60歳からを65歳からにして、なるべく後期高齢者に道を与えて欲しい。職員の対応が事務的になってきた。歌の講師がすぐに変わってしまって、ビックリ。当てが外れた。せめて講師は3年続けて欲しい。
	色々の講座の参加年齢が、60歳からとなっていますが、高齢者を優先という観点からは60歳は若すぎるのではないのでしょうか。定年も65歳となり年金受給もだんだん高くなっています。60歳は高齢とはいえないのではないのでしょうか。少なくとも65歳に引き上げてより高齢者の利用が可能のように思います。コースも申込、抽選となって残念です。今の時代に合った講座に変えてほしいものと思います。
	応募者が多く抽選になる講座も多いと思いますが、一人でも多く参加できるように考えてほしい。社会活動センター以外のものともコラボ出来るもの幅広く。
運営面・事業	講義中の水分補給が出来るようになってとても助かる。季刊誌ふれあいの字がもう少し大きくすることはできますか？いろいろ使用しやすいように考えて下さること、ありがとうございます。心よりお礼申し上げます。
	健康講座の内容は毎回違うのでスタッフの方の苦労は大変だと思う。受講者が高齢のため若い講師には不満がややあります。とてもいい先生とそうでない方との差がかなりある感じがします。
	出来たら同じ講座を続けて受講したい。
	書道は生涯教育であると思うので希望者は全員参加できるようにしてほしい。
	希望者の多い講座はなるべく週の回数を1回から2回に増やすなどして講座を受けられるよう希望します。

項目	内容
	マジック講座につき、一回当たりの種類が多く殆ど忘れてしまい復習したくてもできない。講師の熱意は有難いが一回当たりの件数を減らして習得度のアップを希望したい。初心者講座と言うが、数年にわたって参加している人もおいて、教える側も経験者レベルに向ってしまうので組み分けをしてほしい。センターでの習得後は市内に同好会的グループを作るように指導してほしい。
	継続は力なりと言う位なので、全員当選を実行願います。
	社会活動の希望をとられる際、複数希望とれるようにしてください。一つだけの希望の場合、落選すると活動出来なくなるからです。市の施設であるから、考慮してほしいです。
	増岡先生のヨガ講座をもっと増やしてほしい。(他の所で習いましたがハードでついていけられない。年齢できなもの)増岡先生の指導法が我々の年齢にとても無理なく合っています。
	毎週パワーアップ体操に参加していますが、週にもう一回体操に参加したい。
	利用させていただいて3ヵ月ですが、利用出来る講座が増えるとうれしいです。
	1.講座数が少し多すぎませんか？内容良く良い先生を探すのが大変では？余り内容の良くない応募の少ない講座は廃止して下さい。 2. 事故、災害には、施設、職員の方も充分対応、準備をしてください。平均65歳～70歳ですから。 3. 何故かパートの女性職員、長期続きませんね？色々完璧な施設管理は難しいですから仕方ないですね。
	1. 講座の新設希望:オカリナ講座 2. 音楽講座を2～3講座増やしてほしい 3. 自主講座への情報提供 一つどこで、どんな種類の講座があるか。 4. アンケートの要望事項に関し、出来る事、出来ない事、検討する等をフィードバックしてほしい。
	今年度初めてこのセンターの講習を受講させて頂き、とてもたくさんのプログラムがあることに驚きました。良く考えられてプログラムが出来ていると思います。(他地区の友人に話をすると羨ましいがられます。)ただ、会場がわが家から遠いのと建物が狭い気がします。人気のプログラムはすぐにいっぱいになってしまうので、抽選になりますが、それが残念。プログラムの内容ももう少し変化をつけても良いかと思います。(ピアノ等があるといいな)いつもお世話頂き有難うございます。これからもどうぞよろしく。
運営面・職員	清掃の方(年配)で、長くしているせいか自分の意見もあり結構上から目線の発言もありうるさく思っている人も少なくない(最近少し静かになった気もする)。
	楽しくてバラエティに富んだ講座の数々に嬉しく参加させて頂いています。たくさんプログラムのすべてを掌握するのは大変だと思いますが、受付の中にいらっしゃる職員はなんでもご存じと勘違いして質問してしまい最終的には解決するのですが、なるべく情報が職員の中で共有化されているといいなと思います。

項目	内容
運営面・その他	今高齢化が進み、高齢者がふえたことは喜ばしいですが、同時にいかに健康寿命を延ばす事が大切かが課題になっています。だいが前から実行している高齢者総合センターの取り組みにそして武蔵野市の先見性に感謝しています。 ただ、横に長い武蔵野市では、東西地区からセンターまでは自転車でもかなりの距離がありその他の交通機関を利用しても時間と経費がかかりすぎます。センター周辺以外の市民は時間的・健康的・金銭的・意欲的にも恵まれていなければ通うことはできないことが多いです。現在、意欲の高いそんな高齢者がたくさん来ているのが現状ですし、元気をいただける積極的な先生のほうが歓迎されるし、自主グループの発生日は高いでしょう。老人扱いされたくない方が多いと見受けられます。ここまで出て来られない方で、地域の仲間と楽しく趣味を一緒にしたいと感じている方は大勢います。センターにはいききたいけど遠い・・・と。そういう方たちにこそ健康寿命を延ばす手助けがいるのではないのでしょうか。福祉施策の不平等を感じます。子供、老人施設は全市均等に設置する方向で計画してください。ただ、運営や管理を中央は職員が一手にやり、他地区は市民が・・・ということはいはなしです。センターが理念としている引きこもりがちな高齢者を引き出すことが主な目的であれば、センターは東西と中央にあることを希望します。理念を遂行すならば、最低3カ所必要だと思います。ほとんどのコミセンにはピアノがあり部屋もあります。地域の方々と、ピアノの伴奏で歌う楽しみをたくさんの人々と共有し、心身の健康促進に役立つことを希望いたします。健康で長寿であってほしいです。工作室などの備品・室内整理が足りないと感じます。地域の団体やグループと連携した施設との事です、見えてきていません。ミュージカル講座は素晴らしい。「トライしたらこんなに楽しかった…」との感想をたくさん聞きました。
	講座の内容や量、種類ともよく配慮されており素晴らしいと思います。受講者が固定化され、複数の講座を持ち回りぐるぐる回っているのが現状。もっと知らない、何となく足を向けない人たちにこの素晴らしい講座を知ってもらって新しい人たちが受講できるような方策を考えていただければと考えます。来ない人のほうが講座を必要としているのではと思います。
	受付で依頼したときに受けた人のお名前を伝えて下さると次回につなげやすいのですが。
	初心者意見を聞きすぎて経験者がいられなくなるという矛盾がおきている。

項目	内容
施設設備・環境	施設内部が少々年寄りじみでいて、色気がない。高齢者もそれなりにプライドを持って利用したいので、あまりケア、安全のために行き過ぎた管理よりももう少しおしゃれに遊び心をくすぐる工夫をして欲しい。 血圧計は5階にあったと思いますが、3階にも設置して如何かと思います。
	以前窓口で長机につえホルダーを付けて下さいと言いましたが全機につけるのが難しいと言われて受けてもらえなかった。椅子がぎゅうぎゅう鳴るのが気になるが、長年変わらないです。マジックの講師は楽しくとても良かった。
施設設備・その他	冷水機など故障はすぐに直していただきたいです。土曜も開館して欲しい。新しい講座としてウクレレ教室、カンントリーダンスなど高齢者にふさわしい企画を増やしてほしい。いつも同じ組み合わせだとやりたいものがないことがあるので、年度によって企画の組み合わせを変えても良いのでは。空調が弱いのか、部屋にたくさんの方がいると息苦しいことがある。四階のフロアの空調が弱く臭いがひどい。五階のステージライトが暗く、コンサートの出演者に気の毒。
	他市より転居してきました。このようなシステム・内容で健康体操講座を受けられることが有難いです。希望者が多いので、連続受講が出来ないとの話を聞いていますが、残念です。自動給水装置があれば、あとは各自好みで飲料を持ってくると思います。今の湯呑やお茶の維持管理は人手も必要で無くても良いのでは。その分マットの消毒と年2回にしておさつたほうが有難いです。希望した設備が改善できないとの事残念です。
	いろいろお世話になり、ありがとうございます。一年間楽しい趣味の時間を持てたことに感謝しています。が、もう少し改善してもらいたい点があります。目的が皆に理解されていないことで、食い違いが起き、不安になることもあると周りの方々にお聞きしました。そういう点についても配慮を更にお願ひします。若い時はなんでもないことが、歳をとるとそうではないことがありますので。
情報提供について	情報について、月間スケジュールなど、ネットでみられるのに更新されていないことがあるので、今月分、来月分を常時最新の物にしておいて頂けるとずいぶん助かります。
	毎月の予定表につき、講座毎に各階の室名をお願いします。エレベーターに乗ってどこの階で降りるのかわからぬことがあるので・・・。
その他	他の地域での事例があれば参考にしたいので、掲示してもらいたい。 初めての太極拳の参加なので、長く続けたいと思っていますが、28年度の利用が続く(継続)が否か不安。公共の催事なので無理は言えないが出来るだけ体を動かす状況に身を置きたいと思っています。センターを利用して介護予防に努めたいと思います。
	当講座に限らず、武蔵野市の高齢者に対するサービスはありがたく思っています。引き続きよろしくお願ひします。 今回のアンケートに少しでも協力しようと思ってこのアンケート用紙をお預かりしてまいりましたが、中を読んでいるうちに余りよく分かっていない私がお答えし申し訳なかったと思います。高齢者総合センターを利用するようになってから10回程なので、本当に内容が解っていないですが、センターを利用するようになって感じたことは浅くて、すみません。今後は、このセンターの良さが少しずつ解ってきましたので市報をよく見て利用させていただこうと思いましたが、お友達もきて会話と笑顔が自然と出るようになりました。人生を前向きに考えられるようになった事に感謝いたしております。 センターに参加してはや5年になります。お友達も沢山できました。今年は年賀状も沢山いただき本当にうれしく思っています。たまには食事会、話も尽きません。これからも元気でセンターに行きたいと思っています。よろしくね。
	感謝して利用させていただいています。

項目	内容
評価の言葉	歳をとりますと、運動するのが苦手になりますので音楽を聴いて歌うのはとても楽しいです。コーラス、日本の歌、シャンソン、世界の歌すべて受講しました。どれもすばしかったです。悲しいことにこれからは友人と別れることもあり残念です。一人だけ落ちて家に居るなんて考えられません。そんな友人が多いのも考えてください。お願いいたします。
	ほとんどオール5で特に要望するところはありません。結構です。
	「日本の歌」の企画、講師の方々の選任は大変良いと思う。今後も継続して頂くことを期待しています。ご関係の方々のご努力にお礼を申し上げます。
	高齢者の増加か、受講したい講座を毎回受けるのが難しくなったような気がします。この場所にあって友人もできて本当に良かったと感謝しています。今後もお世話になりますが、よろしくお願いいたします。
	バイオリン講座は、初めてであったがとても良かった。認知の予防になるので自宅でも続けたい。
	いつも楽しんで利用させて頂いています。職員の皆様も大変親切に対応して下さいありがとうございます。体の動く限り利用させて頂きます。(続けて毎年利用できると良いのですが仕方ありませんね)
	現状で十分楽しく受講させて頂いていただいております。
	6年位利用していますが、全ての年齢の方が同じ行動を出来る様に職員の方が気を配ってくれますので、年齢を考えず発言出来相談出来る安心の場と思います。
	大変お世話になっています。満足し、感謝いたしております。
	この施設のおかげで大変助かっております。感謝しております。受けたい講座が続けて受けられない不便はありますが、仕方のない事と諦めております。どうぞ何時までもこの施設がありますようお願いいたします。
	私は武蔵野市の高齢者対策の政策の素晴らしさに本当に感謝している一人です。それは元気な健康老人作りです。高齢者総合センターやコミセンを利用したサークル活動の積極的利用方法です。ちょっとおしゃべりしてサークルへ。そして帰りに、サツミットで食事の準備を、アクセスも場所もとても良いと思います。サークルに出てこれている人は元気です。ちょっと姿が見えなくなるとやはり心配なことになっていました。本当に高齢者総合センターの活動は重要です。特に運動のレベルが豊富で金曜の健康体操に感謝しコーラス、シャンソンにも感謝し、お礼の気持ちでアンケートを申し出ました。ありがとうございます。
	*5階トイレの中央のウォシュレットのビデのお湯が熱いのですが温度を下げられますでしょうか？
	4月よりときめきムーブメントに夫婦で参加させて頂いています。高齢者に優しく、わかりやすい体操で満足しています。出来れば来年度も参加させて頂きたいと思います。5階の血圧計がちょっと古いので正確に計れているのか疑問。
	パワーアップ体操は身体の説明が大変わかりやすく健康管理に大変役立っています。いつまでも続けたいと思っています。ありがとうございます。

項目	内容
	いつもお世話になりまして、ありがとうございます。社会活動センターの歌の講座を受講させて頂き3年目です。「世界の歌」「シャンソン」「コーラス」「ミュージカル」はいずれも先生方のお人柄指導力ともに本当に素晴らしい感謝しております。月に2回の講座があることは新しい世界が開けてきますし、お元気な人生の先輩方とお話する機会も増えました。課題曲について調べるのに中央図書館へ寄ったり、ビデオやDVDを借りてミュージカルの動きや時代研究もしています。「世界の歌」「シャンソン」は月に1度ステージで6～8名スタンドマイクを囲んで発表します。まるでアイドルか歌手になった気持ちです。歌詞を覚え衣装も考えている振り付けも加え等々、新しい自分に出会えたことが一番うれしいです。笑顔になれます。先生方のコンサートやライブに伺うのも嬉めきのある特別なイベントです。去年はバリ祭にも行って来ました。折々の活動については、むさしのFMラジオ出演(月1回で17年目)の中でも発信しています。「皆様、市報を見て応募してみてください。」と。杉並区との境に住んでいるので、日頃の活動は吉祥寺になります。武蔵野公会堂にセンター分館が将来出来たらいいな?と思います。歩いて行けるスポーツクラブ(メガロス吉祥寺)の会員です。60歳からの学びの場が市民に開かれており、多くの方が生き生きと輝いて取り組んでおられる姿に私の幸せな時間が続きますよう願っています。
	センターの職員の皆様、講座で指導して下さる講師の方に日頃大変お世話さになりありがとうございます。人気のある講座毎回抽選されていて最近残念な思いをすること度々になりました。それだけ参加して楽しく良い事と感謝しております。参加される方に公平と言うことは理解できるのですが割にお休みされる方も多いように思います。継続して受講できるようにもして頂けるともっと楽しめるのにとこの頃思うようになりました。たくさんの仲間が出来て嬉しいです。これからもどうぞよろしくお願い致します。

高齢者総合センター【デイサービスセンター】

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター		
所在地	武蔵野市緑町2-4-1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 萱場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号		
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	武蔵野市立老人デイサービスセンター（以下「サービスセンター」という）条例第5条に規定する以下の業務 ① サービスセンターの利用承認に関する業務 ② 同条例第11条第1項に規定する利用料金の減額又は免除に関する業務 ③ 介護保険法に規定する通所介護及び介護予防通所の運営に関する業務 ④ 武蔵野市高齢者福祉総合条例に規定する日常生活支援事業の運営に関する業務 ⑤ サービスセンターの施設及び設備に維持管理に関する業務 サービスセンターの管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
指定管理委託料	予算	28,153,000円	決算 25,941,000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) 主管理・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	98.3/100	ご利用者が安全かつ快適にサービスを利用出来、その自立を支援し、在宅生活の限界点を延長するサービスを提供するべく努めた。地域住民との交流を図れるよう行事を計画、運営した。 清潔で快適に利用できる建物・設備の管理に努めた。	A	利用者総合満足度は昨年に比べ低下はしているものの、83.3%と高い満足度を得ている。これは、多課題、重介護、重度認知症等のご利用者を多く受け入れていることから、モニタリングの設問の趣旨を理解し、適切に回答できない点も影響していると思われる。それ故、個人面談、家庭訪問を年1
	②重点ポイント		利用者の自立支援に関する取り組み 市内通所介護事業所のサービスの質の向上に関する取り組み 人材育成の支援に関する取り組み 職員のサービス提供能力の質の向上に向けた取り組み		
	③アピールポイント		介護報酬改正により大幅な減収が予想されていたが、稼働率を上げ、26年度以上の利用者数を確保し、昨年		

		度同様の収入が得られた。入浴サービスは依然としてニーズが高く、安全にサービス提供できる上限の利用者を受け入れた。個別機能訓練加算1は、制度改正による人的配置基準等の諸点から請求していないが、同様の訓練を継続し利用者の心身機能の向上や自立支援を図った。また、常勤看護師2名、非常勤看護師1名を配置し、公設民営の通所介護施設として、民間事業者では受入れが難しい医療ニーズの高いご利用者、重介護のご利用者等を積極的に受け入れ、在宅生活を継続するための機能訓練も開始した。	回から2回に増やし、59名の家族と面談し、在宅でのご利用者の実像を把握し、家族と連携して利用者サービスと共に家族支援に努めた。また、ボランティアとも密に連携し、その情報から、サービスをより利用者に適合するように、個別的に再構成した。 ・質の高い適切なサービス提供のために、研修等による職員の資質の向上に努めた。 ・利用者数は、ほぼ目標を達成し、通所介護サービス給付費収入については改正により減収が予想されたが、稼働率の向上により、昨年度より18万円の増収となった。
(B)利用者モニタリング	83.3%	「満足」と「概ね満足」合わせ 86.1%と高く「やや不満」をさし引いても 83.3%と高い満足度を得られた。しかし昨年と比較すると(昨年 92.1%)低下している。今後は、更にご利用者に心身ともなるこまやかな配慮を行い、総合満足度の向上に努めたい。	
(C)財務モニタリング			

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	多様かつ工夫された取組みにより、利用者のニーズや利用しやすさの把握に努め、前年比で稼働率を上げながらもきめ細かなサービスを実施している。また、家族との面談回数を増やしたことにより、利用者のデイでの様子がより家族に伝わるようになった。	A	総合満足度は83.3%で、前年度より低下したものの、多様な取組みにより依然として高い水準を保っている。満足度の低下については、利用者の家族との面接などで実態把握と相互理解に努めている。また、実習生、ボランティア、市内事業所に対する人材育成の面も評価。ケアリンピック武蔵野 2015 の優秀賞獲得もプラス要素。
	②重点ポイント		実習生、ボランティア等の積極的に受け入れている。特に、ひきこもりや鬱などで社会と距離ができた人の社会復帰が実現した事例などから、受け入れ体制が良好なことがうかがえる。また、市内事業者への情報提供などによるサービス水準向上への取り組みを評価。		
	③アピールポイント		機能訓練に加え、文化面や情緒面を考慮したプログラムを行い、利用者の生活全般の向上を図っている。また、市内民間事業者等で受入が困難なケースを積極的に受け入れ、公設民営施設の役割を果たしている。		
(B) 利用者モニタリング		83.3%	前年度より低下したが、具体的な低下要因は認めがたく、総合的に見て高い水準を維持している。		
(C) 財務モニタリング					

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			ご利用者の在宅生活が1日でも長く円滑に送れるよう利用者・家族との個人面談を年2回実施し、計59名の家族と面談した。ご利用者の在宅時の心身状況やニーズを把握し、個別性に配慮したサービスの向上に努めた。食事を荒刻みから常食に変更する、ご利用者の嗜好による禁食の対応や主食の変更、機動的なプラスアルファのケア等、様々な対応を取りサービス向上に努めた。	*利用者、家族との個別面談を年2回実施し、客観性のある視点からも利用者ニーズの把握に努め、食事の提供方法などできめ細やかな対応を行っている。
	45/45	45/45	地域交流会として、季節の行事に地域の親子を招待した。この結果、親子ボランティアの定期的活動が定着した。利用者は、にこやかに親子を迎え世代間交流し、子育てや人生経験を伝えるなど、自己肯定感を深くしている。また、地域社会の住民が気軽に来訪している点で、デイサービスと言う場に地域の風が入り、地域社会の中での立ち位置を得ている。 職員の人的体制を調整し、多忙な中、外部研修参加の機会を増やし、事業運営やサービス向上の講座を受講できる環境を整えた。職員は積極的に研修に参加して学び、更に伝達研修の講師となって、知見をスタッフ全員で共有している。年間15講座、延23名参加した。 職員が、東京都社会福祉協議会のデイサービスの支援効果研究会に所属し、講師を務める、市内の通所介護事業者連絡会の横断的研修の講師となるなど、知見の向上をサービスに活かし、他事業所のサービス向上にも益する活動をしている。	*近隣地域の親子を招いた季節の行事を行うことにより、施設と地域の間に助け合いや相互理解の芽生えがあるなど、地域との連携に効果がみられる。 *職員が研修に参加できる環境を整えることにより、事業者として広く知見を求める積極的な姿勢が見られ、研修成果をサービス向上に還元する努力がうかがえる。
B 安全への取り組み	13.5/15	15/15	災害時マニュアルに基づき定期的に利用者も参加した避難訓練を実施した。 事故対策と発生時の適切な対応を職員間で共有した。避難訓練、感染症対策等をセンター全体で実施・共有している。 「ひやり、はつと」を日々のミーティングで総括し適切なケアが行えるよう共有、周知した。年間58件のひやり・はつと事例(車椅子の自走、利用者同士の介助、一人での移動等)があった。ご利用者理解を深め、その心身状況を把握することが、事故防止につながると心得、予測的・予防的な対応に努めている。	*災害時・緊急時のマニュアル整備、利用者との避難訓練実施など、安全への取り組みが適正に行われている。 *「ひやりはつと」により、職員間の情報共有が図られている。多課題、重介護、重度認知症等の利用者の受け入れが増加していることを踏まえ、引き続き事故の予測、予防に努められたい。

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
C適正な運営	30/30	30/30	定期的に法令遵守・個人情報保護の研修を実施した。 居宅介護事業者向けの月刊通信を配布して、当デイサービスの長所をアピールし、問い合わせやご利用者獲得に繋がっている。 利用者やその家族に、デイだよりや運営母体である福祉公社の機関誌を配布し、フロア内の掲示、新規利用者へのパンフレット配布等により、情報提供に努めた。 ご利用者が重介護、多課題、医療ケアを要する等の属性を持つことに鑑み、入院や短期入所によるサービス利用の中止を視野に入れ登録者を確保した。その結果、平日平均 97%の稼働率となった。今年度の介護報酬改正により大幅な減収が予想されたが、稼働率の向上で昨年とほぼ同様の収入を得ている。	*福祉公社内の研修や外・部研修など、計画的に研修に参加している。 *デイ便りや公社羅針盤の送付、パンフレット配布などにより、サービス内容を周知している。 *近年の利用者の傾向を把握し、将来的な運営上の課題を想定したうえで、登録者の確保という具体的な対応につなげている。
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	開設後 23 年が経過しているため、経年劣化が課題であるが、保守点検・設備管理・清掃を適切に実施している。 修繕は迅速に対応し、サービス提供に影響が出ない曜日、時間を選択している。27 年度は、懸案の老朽化した入浴設備の更新が行われた。	*保守点検・備品管理・清掃は適正に実施されている。

(様式 2) 評価シート

(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)	利用者の自立支援に関する取組	自立支援、在宅生活の限界点の延長を目的に、機能訓練を理学療法士や看護師が指導して重点的に実施した。年間延 904 名、1 日 8 名定員でベッド上訓練、立ち上がり訓練、歩行訓練、階段昇降、サイクルマシーン等の内容である。また、身体機能だけではなく文化面、情緒面にも力を入れ、テーブル菜園クラブ、笑いヨガや往年の名画の映像と解説による回想法など様々なプロ	自立支援を目的とした機能訓練と同時に、笑いヨガや映画鑑賞など文化面、情緒面のプログラムにも力を入れ、利用者の生活全般の向上が図られている。

		グラムを実施した。	
(2)	市内通所介護事業所ケア向上に関する取組	主管課主催の事業者連絡会の幹事として、また分科会の代表として情報交換会や勉強会を実施した。フレイルについての講義と介護保険改正後の情報交換会を実施し各施設での現状を共有した。	情報交換会や勉強会を実施するなど、発信者としての積極的な取り組みも見られる。
(3)	人材育成の支援に関する取組	大学等各機関の要請により実習生を積極的に受け入れ福祉職、医療職の養成の一端を担った。また、若者就労サポートネットと連携して、社会復帰を目指す若者にボランティア活動の場を提供した。就職した者、活動を契機に介護職の資格を取得した者も出た。ご利用者から励まされた若者は自己肯定感を取り戻し、ご利用者も若者との交流により、人生経験を語るなど他者への寄与と言う役割を得て、相互的に支え合った。	実習生や一般ボランティアのほか、社会復帰を目指す若者も積極的に受け入れられている。
(4)	職員の質の向上に向けた取り組み	福祉公社内の研修だけではなく他機関の専門研修にも積極的に参加した。伝達研修を実施し、職員相互が真摯にケア技術の向上や業務改善に努めた。認知症研修、感染症研修、ストーマセミナー、高齢者の健康管理、介護技術等多くの研修に参加することができた。	法人で開催される研修だけではなく、外部の研修に参加するなど、職員全体のレベルアップが図られている。

(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」「概ね満足」の合計	83.3%	総合満足度は 83.3%と、昨年に比べ 8.8 ポイント下降している。 指定管理者は、多課題、重介護、重度認知症等の利用者の受け入れが増加しているため、アンケートの設問が利用者に正確に理解されていない可能性があることをポイント下降の原因の一つと分析しているが、可能性として十分にあり得ると考える。
「不満」「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

【高齢者総合センター・デイ】

指定管理者（記入欄）

<アピール点>

介護報酬改定により大幅な減収が見込まれたが、ケアマネジャーとの連携を密にし、当センターのサービスの長を広報して利用者数、稼働率共に向上し、昨年同様の収入を得ることができた。今年度も入浴と機能訓練に注力しサービス提供を行った。登録者の60%が入浴を希望し、ニーズは引き続き高いので、可能な限り人的・物的に工夫してサービス提供した。老朽化した設備の一部改修を行い、より安全に入浴サービスを提供できるようになった。

また、運動プログラムだけではなくテーブル菜園クラブ、回想法（古き良き映画の映像と解説で楽しみながら往時を追憶し語り合う会）、笑いヨガなどの文化プログラムも定着した。レビー小体型認知症のご利用者が平穏になり発語が増える、通所拒否気味のご利用者がそのプログラムの当日は喜んで迎えるバスに乗る、プログラムを通じてご利用者同士の一体感が醸成されるなど一定の効果上げている。

また、公設民営のデイサービスとして、市内民間事業者の下支え機能を果たすため、医療ニーズの高いご利用者（難病（ALS）利用者や気管切開、胃瘻、吸引、人工肛門等）や重介護のご利用者も積極的に受け入れるなど実践している。当センターのケア能力を認識している在宅介護支援センター、地域包括支援センター経由でサービスにつながり、日常的なケアマネジャーへのアピール、こまめな空き情報の周知等により数ある事業者の中から指名を受けている。このように、在宅福祉の充実のために、2025年問題に向け、多機関との連携に力を注いでいる。地域社会に開かれたデイサービスを標榜し、季節の行事に市民を招き、親子ボランティア活動を支援するなど取組を継続しているが、それをケアリビック武蔵野2015で、「地域に開かれた親しみやすいデイサービスを目指した取組について」として事例発表し、「自立支援・重度化予防」の部門で、優秀賞を受賞した。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

意見や苦情等の述べにくい点に関しては、ご利用者の超高齢化（後期高齢者層が全体の93.3%、その内、85歳以上が54.1%）や認知機能の低下、重介護化等を理由として、意見表明が難しくなっていることが背景にあると思われる。そこで、毎年実施している個人面談を今年から1回から2回に増やし、本人を代弁する家族意見等の聴取、デイサービスの場と日常生活のケアの有機的な連結、デイサービスでのリハビリの在宅での継続等によりサービス向上に資するよう努めた。また、ホール・ボランティアの協力で、ボランティアと利用者との会話や傾聴で知り得た利用者意見等を集約し、利用者対応、個別サービスの修正等サービス改善の資料としている。

<改善が必要と思われる点>

昨年同様、全体的に80%以上の安定した満足度を得られた一方、不満足の見解もある。様々な心身状況のご利用者が通所し、価値観や定見がそれぞれに異なるので、すべてに満足を得るサービス提供は難しいことではあるが、ご利用者がデイサービス利用の所期の目的を達成し、且つ、可能な限り快適に過ごせるよう、福祉専門職としての職員スキル向上に努め、ご利用者一人ひとりに寄り添うことにより、更なる満足の向上を得たい。

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

*機能訓練だけでなく、文化面や情緒面を考慮したプログラムを行うことにより、利用者の生活全般の向上を図っている。

*市内の他事業者のサービス水準を向上させるため、情報提供や研修会・情報交換会等を開催した。

*ケアリビック武蔵野2015の事例発表で最優秀賞を受賞するなど、市内事業所の模範となっている。

*ひきこもりや鬱などで社会と距離ができた人の社会復帰や、近隣地域の親子が参加できる事業など、事業所本来の機能や役割の付加的な部分にも効果が及んでおり、地域内において事業者の安定した評価につながるものと期待できる。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

*利用者の意見等を伝えやすくする工夫として、認知能力の低下や重介護化により、意見表明が困難になった利用者が増えているので、家族との面談機会を増やすなど本人により近い関係者から間接的な情報を得ることにより、意見表明の不足を補う工夫を行っている。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

*引き続き、利用者の満足度向上のための取り組みに期待したい。また、地域とのつながりの中で、事業者としての信頼や評価を得る工夫を継続していただきたい。

(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

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/21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		利用者ニーズの把握のため、利用者、家族との個人面談を年2回実施しサービスの向上に努めた。季節の行事に地域の親子を招いた。親子ボランティアの活動も定着した。職員を積極的に研修に参加させ伝達研修を行った。また定期的なミーティングで個別マニュアルの見直しを行い、それを共有しケア技術、サービスの向上に努めた。		
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
		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		災害時マニュアルに基づき利用者と共に定期的な避難訓練を実施した。事故発生時には適切な対応をし、原因と今後の対策を職員で共有した。また研修にも参加した。「ひやりはっと」は日々総括し適切なケアが行えるよう職員で共有し周知徹底した。	

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		法令遵守・個人情報保護の研修に参加した。当デイサービスの長所を理解してもらい、利用に結びつくよう居宅介護支援事業所向けの通信の発行を継続し、問い合わせや利用に繋がっている。介護報酬改定の影響で減収が予想されたが、稼働率を上げ昨年同様の収入を得ている。		
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・設備管理・清掃は適切に実施された。サービス水準の低下を招かないように、修繕が必要な箇所については迅速に対応した。		

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	利用者ニーズの把握のため、利用者、家族との個人面談を年2回実施しサービスの向上に努めた。季節の行事に地域の親子を招いた。親子ボランティアの活動も定着した。職員を積極的に研修に参加させ伝達研修を行った。また定期的なミーティングで個別マニュアルの見直しを行い、それを共有しケア技術、サービスの向上に努めた。		
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	災害時マニュアルに基づき利用者と共に定期的な避難訓練を実施した。事故発生時には適切な対応をし、原因と今後の対策を職員で共有した。また研修にも参加した。「ひやりはっと」は日々総括し適切なケアが行えるよう職員で共有し周知徹底した。	

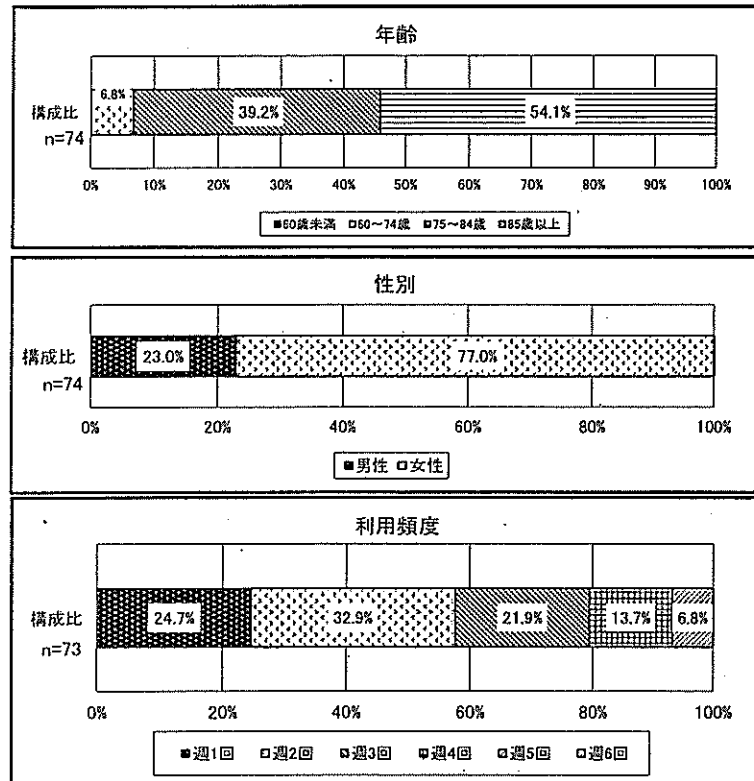
45点
×
○の数/21問

15点
×
○の数/9問

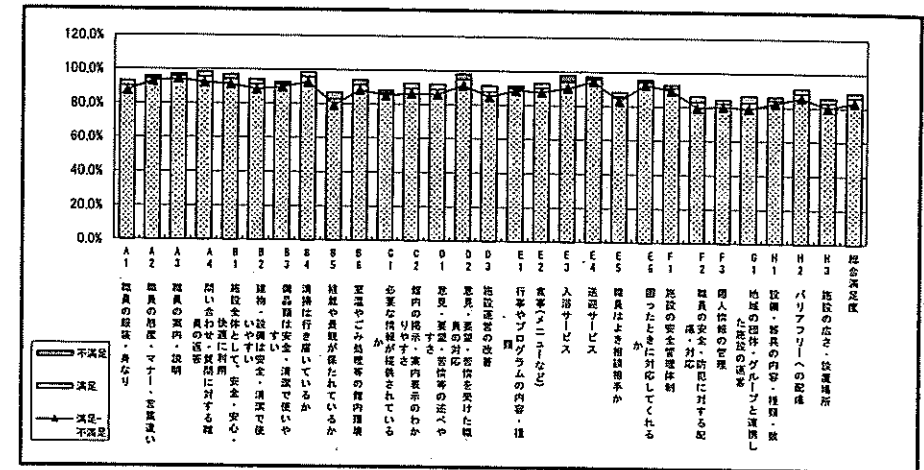
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）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	法令遵守・個人情報保護の研修に参加した。当デイサービスの長所を理解してもらい、利用に結びつくよう居宅介護支援事業所向けの通信の発行を継続し、問い合わせや利用に繋がっている。介護報酬改定の影響で減収が予想されたが、稼働率を上げ昨年同様の収入を得ている。			
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・設備管理・清掃は適切に実施された。サービス水準の低下を招かないように、修繕が必要な箇所については迅速に対応した。			

【問1】

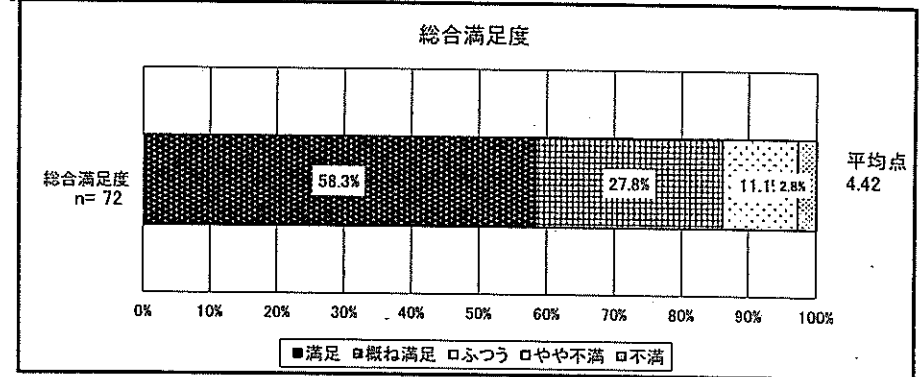
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【回答者の属性】に関するコメント
 回答者は「85歳以上」が54.1%と半数以上を占め、次いで「75歳～84歳」が39.2%と高齢層の利用が高いことがわかる。
 性別は「女性」77%、「男性」23%となっており比較的男性利用者が多い施設であることがわかる。
 利用頻度は「週2回」が32.9%と一番多く次いで「週1回」24.7%、「週3回」21.9%で全体の80%を占めている。週4回は増加傾向である。（昨年6.3%→今年度13.7%）

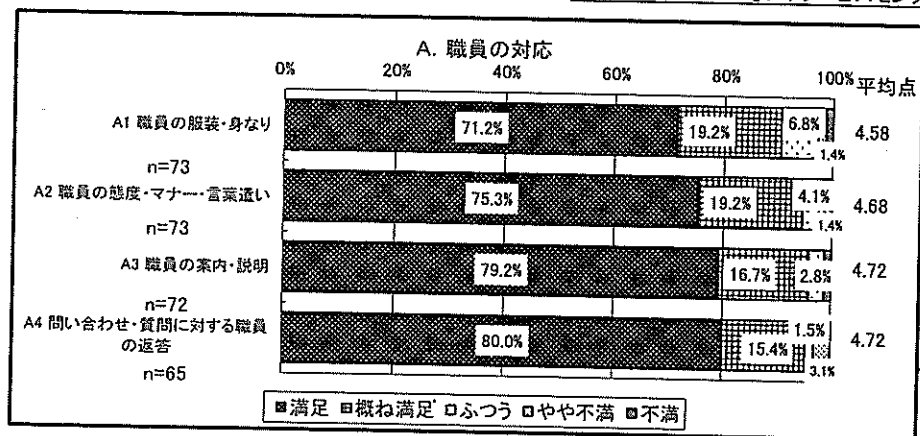


【問3】

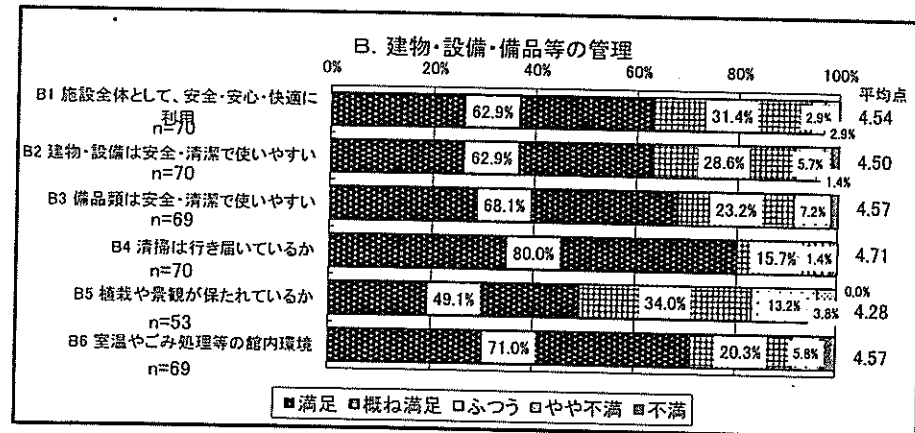


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

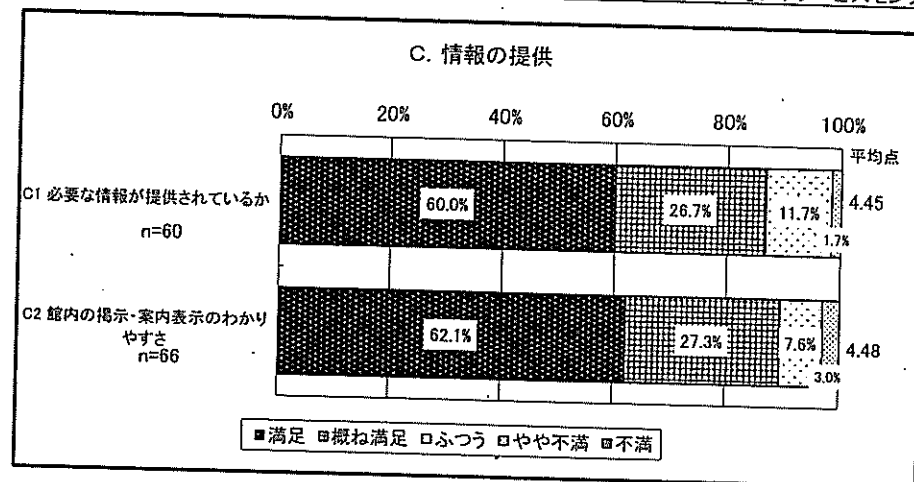
【総合満足度】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」の合計で80%を超えており、「やや不満」「不満」を差し引いても80%を超える高い満足度を得られた。しかし、昨年と比較すると(満足度割合92.1%)低下しており今後は利用者一人ひとりへのきめ細かい対応に心がけ満足度向上に努めたい。



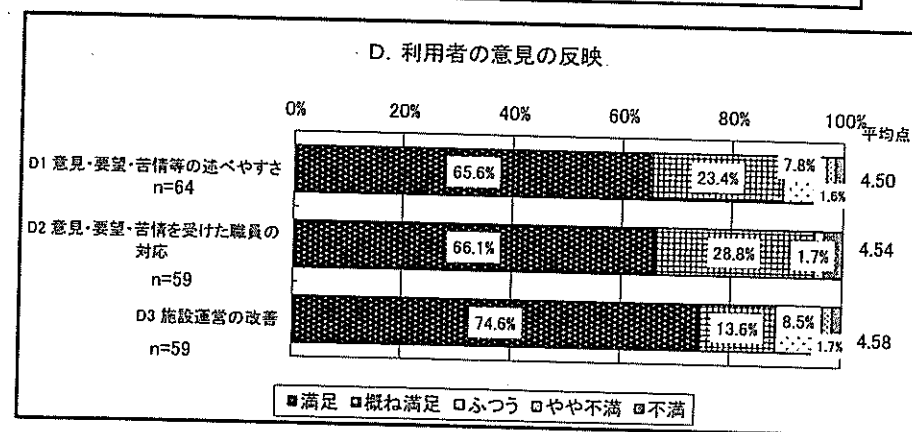
【A職員への対応】に関するコメント
全ての項目で満足(満足とおおむね満足の和)が90%~95%でありご利用者から非常に高い満足度を得られた。しかし、高い満足度の反面やや不満、不満の回答もあるためケアだけではなく利用者により適切な対応に努めていきたい。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
どの項目も90%以上の非常に高い満足度を得られた。ただし、B5の「景観」に関してはやや低めの満足度となった。立地上改善が難しい項目ではあるが、ご利用者の作品や行事の写真の掲示等で季節感を出すよう努めた。



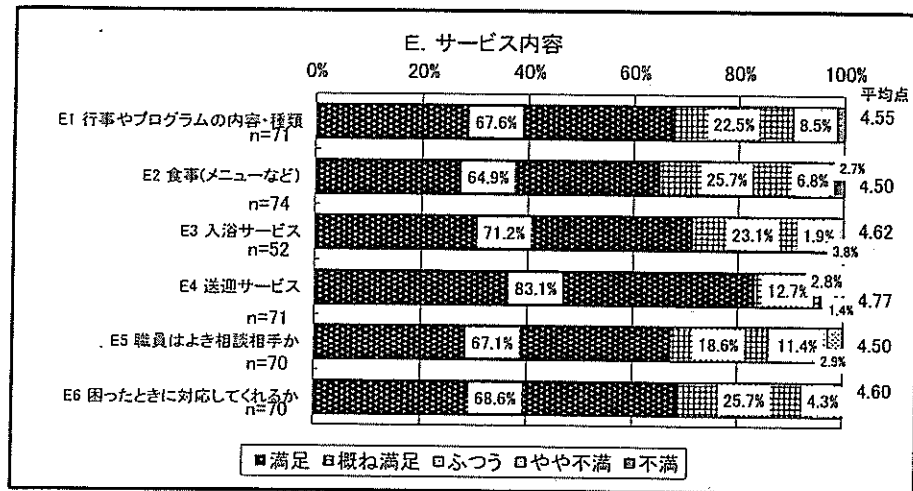
【C情報の提供】に関するコメント
どちらの項目も満足度80%を超え高い満足度を得ている。今後も利用者にとってわかりやすい案内・情報提供に努めたい。



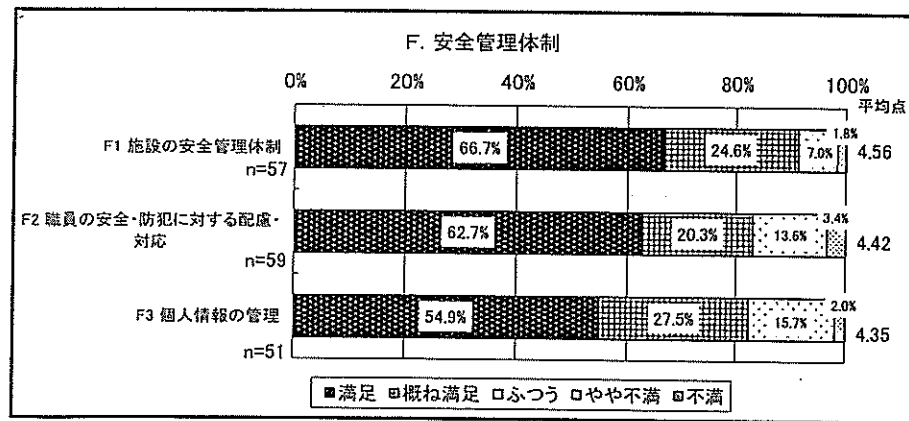
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
どの項目も80%以上の高い満足度を得られたことがわかるが、3%の不満足があり一部の方には苦情や意見が述べにくいと感じている方がいた。ケア技術の向上だけではなく、意見・苦情が述べやすい人間関係・環境づくりに努めご利用者に配慮できるようスタッフもスキルアップしていきたい。

【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



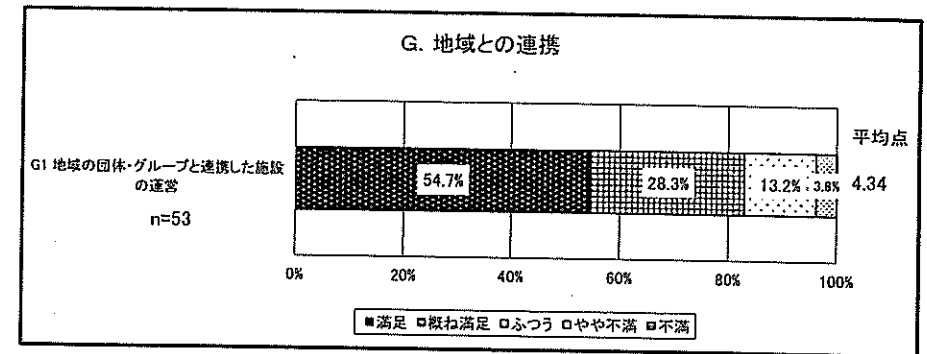
【Eサービス内容】に関するコメント
 どの項目も85%以上の高い満足度を得られてことがわかる。しかし、どの項目にも不満の方がいた。特にE3の入浴サービスは一番高い3.8%の不満足だった。健康上の理由により入浴時間が短くなることへの不満は常に聞かれるも改善が難しく説明し理解を得ている。



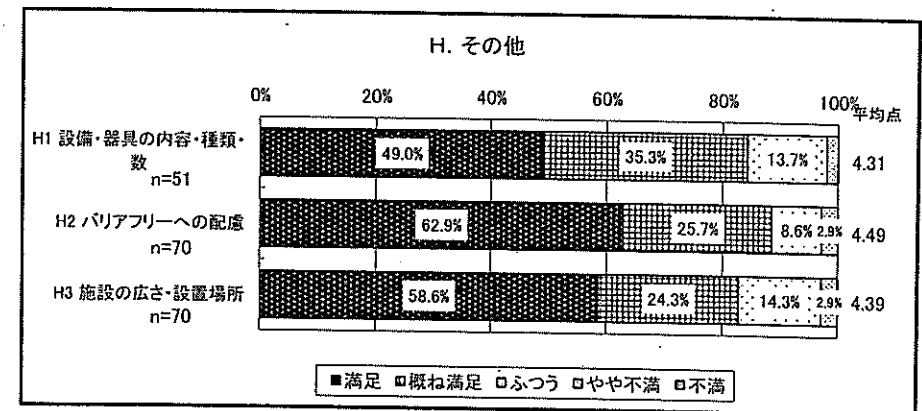
【F安全管理体制】に関するコメント
 どの項目も80%以上の高い満足度を得ている。定期的な避難訓練の実施、事故防止や再発防止への取り組み個人情報の厳正な管理を行っており、利用者は施設や職員に対し安全と認識されていることがわかる。ただし、説明したものの設問の意味が分からず空欄回答が多かった。

【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【G地域との連携】に関するコメント
 80%以上の満足度を得られた。地域住民によるボランティア、親子ボランティアの活動、保育園児との世代間交流はご利用者に好評である。しかし、利用者にとっては地域交流という認識はないので利用者へのアピールは必要である。また、中には外部との交流に抵抗がある利用者もいるため今後もご利用者へのサービスを疎かにすることなく地域交流を進めていきたい。



【Hその他】に関するコメント
 どの項目も80%以上の高い満足度を得られたことがわかる。限られた空間で快適に過ごしていただけるよう努めた。但し、2階フロア以外は手すりがないなど行事、プログラム等で違うフロアを使用する際は不便があるも職員対応で補充していきたい。

4 高齢者総合センター・デイサービスセンターへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	食事について 何を食べさせらるか多少の不安がある。例えば深海魚のメロウや東南アジア産 エイ、ナマズ等
	入浴で頭や体を洗う時、ゆっくりしたい。湯船にゆっくり入りたい。
	音楽活動をもっと広めてほしい。
運営面・職員	水曜日のボランティアさんのあかぎれの手でお茶を出されたから汚い手で出さ ないで。スタッフの人はきれいだけど。
	物足りない。手芸をやりたいのになくなった。
	スタッフの方で面白くて楽しい人がある。
	職員の皆様が相対的に親切で想い有りがあり満足して居ります。
施設設備・環境	私は眼が左失明、右0.6～0.5です。できればトイレの明るさがもう少し明るい と助かります。
	施設の広さがもう少し広い方がよい。
	夏の通風があまりよくありません。窓の開閉できるようにしてほしいです。
	下足の管理について改善してほしい。上履きに変える必要はないと思う。
施設設備・その他	お茶とお水のサーバーがほしい。自分で飲みたいときに飲めるから。
	5点満点で10点です。
評価の言葉	酢豚が好き、お好み焼き。
	職員さん皆さん良い方ばかりで楽しいです。
	楽しみにしています。
	他の所を比べるととても気に入って満足しています。
	別にありません。皆様も元気で有難いです。
	職員の態度に感謝しています。
その他	職員の皆様親切でくだらない会話も笑顔で対応し感謝しています。
	素晴らしい施設です。
	いつもお世話になっております。
	家族の立場から
	数年前、ある施設の文化祭を見学したことがあります。絵画、陶芸、書道、手芸
	他どれをとっても作品のレベルが高くて驚きと感動を覚えました(クラブ活動の
	作品だと思っています)年を取れば今までできていたこともできなくなりレベルの低
	下は否めません。なので見る前から幼稚な作品を想像していた私は完全にノッ
	クダウンです。
	目も手も不自由になってきていると思うのですが、一心に作品に向かう真面目
	さが感動を与えてくれるような作品を生み出せるのかなと思います。
	身体の機能は低下する一方で作品のレベル向上に天井はないのです。
	私の母は高齢な上に認知症の症状も重くもはや向上ということは望めません
	が、施設は出来なくなってしまったものが行く所、なれの果ての終着点、大人の
	幼稚園になってしまっはいけないと思います。そしてまた、母のようにできな
	くなってしまった人も受け入れてもらえる寛容さは誠にありがたいことです。
	なし
	なし
	特になし
	特になし
	特になし
	特になし
	特になし
	特になし
	特になし
	特になし
	まだこちらに来てから日が浅いので。

北町高齢者センター

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 4-1-16		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 萱場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 1丁目 9番 1号		
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	①センター利用の承認に関する業務 ②小規模サービスハウスの管理に要する経費 ③センターの施設及び設備の維持管理 ④コミュニティーサロンにおける事業に関する業務 ⑤小規模サービスハウスにおける事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	3, 243, 000円	決算 3, 203, 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	94.9/100	・安全への取り組み	B	市立の施設であるので、居住者が施設管理について、市に直接依頼しなくてはならないのではと誤診したことも手伝って、迅速な対応が遅れた。相談や要望に誠意を以て対応したが、設備改善について結果的に居住者が求める程度の迅速な処理できず、満足度が大きく下がっている。	
	② 重点ポイント	・入居者への相談対応による在宅生活の総合的支援 ・コミュニティーサロンでのボランティア活動へのいざない、研修会紹介等による老いじたく案内 ・入居者間のトラブル防止対応				
	③ アピールポイント	・居住者がボランティア活動を通じて自己実現し、社会性を保持して、自己肯定感を増進させ充実して生活を送ることを支援したこと。 ・指定管理者である福祉公社が総合的な高齢者支援サービスを担っているため、そのノウハウを活用して居住者を支援できること。				
(B) 利用者モニタリング		0%	雨漏りとエアコンの故障に対しての指定管理者による対応が遅かったことが不満につながった。			
(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	94.9/100	＊関係機関との緊密な連携。 ＊実践的な避難訓練プログラムの実施。 ＊ボランティアによる快適な生活環境の維持向上。	A	＊入居者が安心して生活できるよう、日常的な安否確認、相談援助、関係機関との連携、体調不良時の支援、併設するデイサービスへの参加働きかけなど、指定管理者として適切かつ適正な運営が行われている。	
	②重点ポイント		＊ケアマネ等関係機関とも連携し、日常の相談援助から体調不良時のサポートまで、入居者の目線で総合的な支援を実施。 ＊生き甲斐や自己肯定感を醸成し、いきいきと生活できるよう支援。 ＊入居者同士のコミュニケーションを深めるため、入居者懇談会を実施。			
	③アピールポイント		＊入居者のボランティア活動の促進。 ＊利用者目線に立った工夫。			
(B) 利用者モニタリング		0%	サービス向上のため、ソフト面での対応をきめ細やかに行ったが、利用者モニタリングの結果にはつながらなかった。			
(C) 財務モニタリング						

(A) - ①チェック項目

【北町高齢者センター・サービスハウス】

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	42.6 /45	42.6 /45	・快適な居住環境の確保提供、日常生活課題に関する相談援助、専門職ネットワークによる自立支援など、シルバービバの本旨に基づくサービス提供を実施した。 ・入居者懇談会の実施を年2回から3回に増やし、事務局と居住者の相互理解を図るよう努めた。 ・センター行事、地域情報等について、専用の掲示板を設けて掲示し、また、個別に声をかけて参加を呼びかけた。 ・ケアマネジャーや在宅介護支援センター、地域包括支援センターと連携し、入居者の体調等の変化について情報共有し、病状が悪化しないよう対応した。 ・被害妄想や難聴、精神疾患などが原因で入居者間の人間関係にトラブルが生じる危険がある時、相互の話を聞き、人間関係の調整をした。 ・暖房故障時、窓に断熱シートを張るなどの対策をとった。	・年3回の入居者懇談会を開催し、入居者同士の交流を深めた。併せて、困りごとやその改善策についての調整を行った。 ・ケアマネジャーや在宅介護支援センター・地域包括支援センター等関係機関と緊密に連携をとりながら、個別的な生活ニーズの充足や自立した生活維持のための総合的支援を実施した。
B 安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	・避難訓練では、日常エレベーターしか使用しない入居者に、階段を使って避難できるか、個別に付き添って練習し安全確認を実施した。 ・入居者の健康状態に目を配り、体調により昼食を2階自室まで配膳し、荷物運搬、通院等の連絡調整や臨時の介護を行うなど、介護職、看護職スタッフがきめ細やかに対応した。 ・入居者が自室で終焉(病死)を迎えたが、救急搬送から親族・関係機関への連絡、警察への対応等、トラブルなく対処した。それは入居者の望みでもあり、遺族からも感謝された。 ・上記の入居者の在宅死事案を受け、これを教訓として、更なる安否確認法で、自室扉に安否確認の札をかけ、本人が朝夕取り替えてもらうことを追加した。浴室・トイレなど全てのナースコールの作動訓練を実施した。	・災害に備え、エレベーターではなく階段による避難訓練を実施するなど、実践的なプログラムを取り入れている。 ・管理人が朝夕施設内を巡回し、安全確認を実施した。 ・各居室のナースコールの作動訓練を実施した。
C 適正な運営	30 /30	30 /30	・法令遵守し適正に業務履行	・法令や協定書を遵守し、適正に業務が行われている。

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
D 施設・整備等の適正な管理	9/10	9/10	・定期的な保守点検実施 ・備品管理 ・清掃業務、ごみ分別・減量 ・短期集中豪雨に起因した雨漏り発生やエアコンの頻繁な作動不良等、建物・設備のトラブルがあった。その都度対応したが、雨漏り箇所の確認や点検作業等、業者側の都合等で入居者の望むレベルの対応がすぐにはできず、数か月後に壁にカビが発生し不満を訴えられた。	・園芸ボランティアを募り、季節の草花の植栽や植木の手入れを行った。そのことが、良好な環境の維持はもとより、入居者の精神的な落ち着きにつながっている。 ・集中豪雨による雨漏りがあり、改修工事を実施した。

(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)	入居者への相談対応	・健康相談から携帯電話やパソコン設置の対応、不審メールへの対応、通販トラブル等総合的な相談に対応し、関係者との連携・仲介を行った。 ・難聴者に対し、レモンキャブの連絡の仲介を行い、不安軽減・トラブル防止に努めた。 ・共同使用の洗濯機の利用ルールを作り、待機時間の無駄を省き、入居者間のトラブル防止を図った。	・入居者が安心して生活できるよう、ケアマネ等関係機関とも連携し、日常の相談援助から体調不良時のサポートまで、入居者の目線で総合的な支援を実施した。
(2)	ボランティア活動の案内	・施設介護サポーター研修の参加を勧めた。 ・デイサービスのボランティア活動の参加を促し、役割をもつ充実感、生きがい活動につながるよう働きかけた結果、プログラム活動の補助や下膳の手伝いなどに1名新たに参加された。	・入居者がボランティア活動を通じて役割を果たすことにより、生き甲斐や自己肯定感を得て、いきいきと生活できるよう支援した。
(3)	入居者間のトラブル防止、相互理解を深める	・入居者懇談会の実施回数を増やし、相互理解や、要望の収集に努めた。 ・管理人や入居者からの相談で、人間関係のトラブルになりそうな場面を察知しては、調整・仲介し、関係悪化を防いだ。	・入居者同士のコミュニケーションを深めるため、入居者懇談会を実施した。併せて、職員・管理人がこまめに声掛けし、トラブルの未然防止に努めた。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(様式2) 評価シート

(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」「概ね満足」の合計 -「不満」「やや不満」の 合計	0%	「満足」2名、「やや不満」3名であった。 なお、サンプル数が5名のため、総合満足度という指標では必ずしも 正確な結果が反映しきれていないと考える。

(A) -③アピールポイント

【北町高齢者センター・サービスハウス】

指定管理者（記入欄）
<アピール点> ・入居者にデイサービスの毎日の下膳やプログラム活動の手伝いなど、ボランティア活動に参加してもらった。また、その手芸作品をセンターに飾り、年齢の如何にかかわらず、その人なりの社会的寄与が出来る環境を整え、他者への貢献、寄与の実感、自己肯定感を醸成した。 ・健康不安、聴覚障害、精神障害、孤独感等からくる、さまざまな人間関係や社会とのトラブルに対して、可能な限り丁寧にかかわって、問題解決に努めた。また、関係者間での連絡調整の対応をとり、トラブルを最小限に済ませるようかかわった。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> 入居者からの些細な訴えにも時間を取って話を聞き、真摯に対応するように努めた。
<改善が必要と思われる点> ・経年劣化している施設・設備のトラブルに対し、速やかに対処し、業者との対応状況の経過を入居者へこまめに伝え、事務局の動きを理解してもらい相互に意思疎通を図ること。 ・入居者の発言（施設管理について不満は無い、猶予する等の発言）を顔面通りに受け取らず、常に真意を探求していく姿勢で対応したい。 ・入居者はくぬぎ園からの移転者が2人いる。賃借料の差（当センター>くぬぎ園）や大規模居住施設のシステム化された専門管理を受けていた言う点から潜在的不満感があり、当センターではデイサービスの運営と共にする施設管理対応であることから、居住者は不満を募らせていたと推測される。今後は、入居者とのコミュニケーションを更に密にし、施設管理について、相互に確認し合い理解を得て、サービスの向上を目指したい。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> *入居者のボランティア活動を促進することにより、生き甲斐や自己肯定感の醸成につながった。 *共同スペースの円滑な利用のため、マグネットを活用した表示案内を作成するなど、利用者目線に立った工夫をこらした。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *利用者満足度の向上については、建物（ハード）の経年による機能低下に起因する部分も多く、即時改善が難しい中で職員がきめ細やかなソフト面での対応を行なうことにより、さらなるサービス向上に努めている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *すでに入居者のボランティア活動について力を入れているが、より一層のボランタリー精神を醸成することにより、入居者同士が支え合い、助け合うことにより、これまで以上に安心して自立した生活が送れるよう支援していくことを期待する。

(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

--

【北町高齢者センター・サービスハウス】

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20 / 20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	市との基本協定、年度協定に沿い、適正な職員配置の中で法令遵守し業務履行している。			
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9 / 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	施設管理・清掃・警備は、市からの受託業務として定期的に保守点検を実施し適正に管理している。また、園芸ボランティアによる植木の手入れや季節の草花の植栽を行い、居住者や通所者を和ませ慰撫する良好な景観の維持に努めている。ごみの分別を徹底し、減量化に取り組んでいる。雨漏りやエアコンの故障があり、修繕したが、業者との調整に時間がかかった。また、雨漏り改修後、3か月たって室内に黒カビが生じ、壁紙を張り替えたが、それが入居者のストレスになった。			

武蔵野市北町高齢者センター

(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 × ○の数 18 / 19 間
		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	年3回の入居者懇談会を開催し、入居者同士の交流を深めた。関係機関と緊密に連携をとりながら、個別的な生活ニーズの充足や自立した生活維持のための総合的支援を実施した。			
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 8 / 9間
		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	災害に備え、エレベーターではなく階段による避難訓練を実施するなど、実践的なプログラムを取り入れている。管理人が朝夕施設内を巡回し、安全確認を実施した。各居室のナースコールの作動訓練を実施した。		

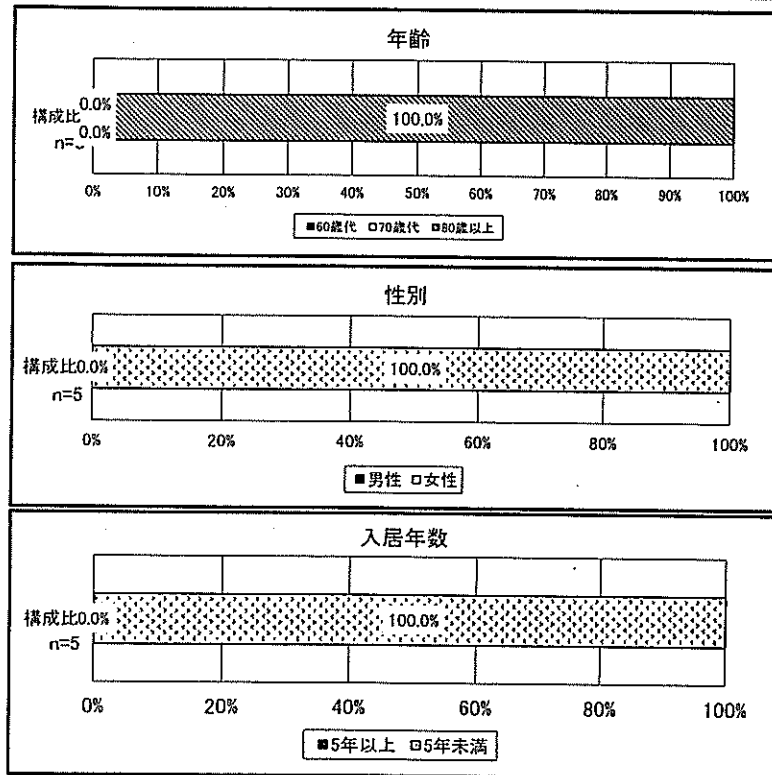
武蔵野市北町高齢者センター

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20 / 20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。	○	
	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	法令や協定書を遵守し、適正に業務が行われている。		
D 施設・設備等の適正な管理	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9 / 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。	○	
	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	園芸ボランティアを募り、季節の草花の植栽や樹木の手入れを行った。 集中豪雨による雨漏りがあり、改修工事を実施した。		

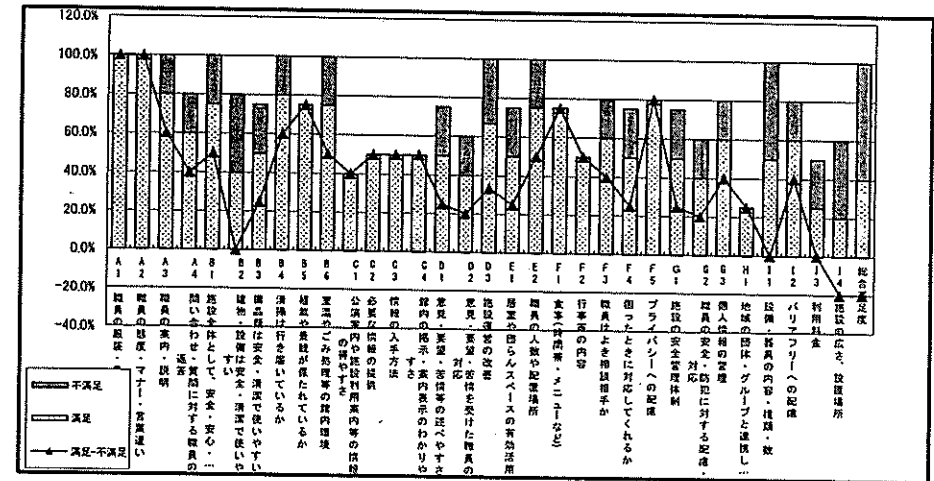
施設名 北町高齢者センター・サービスハウス

【問1】

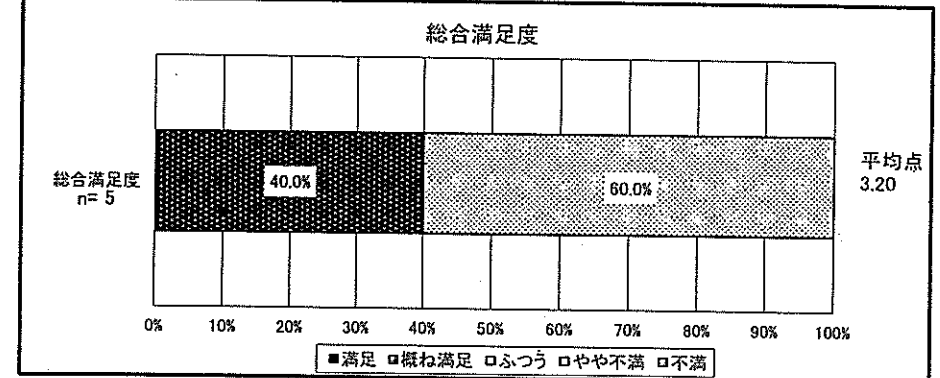
施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



【回答者の属性】に関するコメント
 全員80歳以上の女性。平均年齢86歳。入居5年以内。内4名は入居3年以内。



【問3】

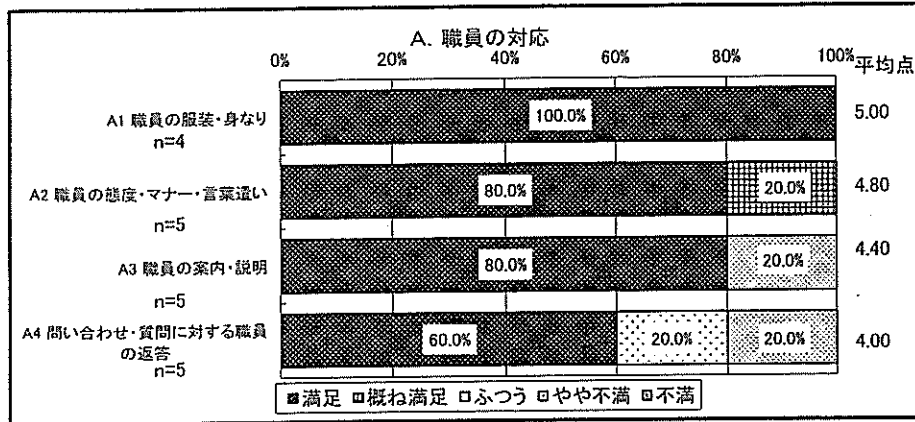


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

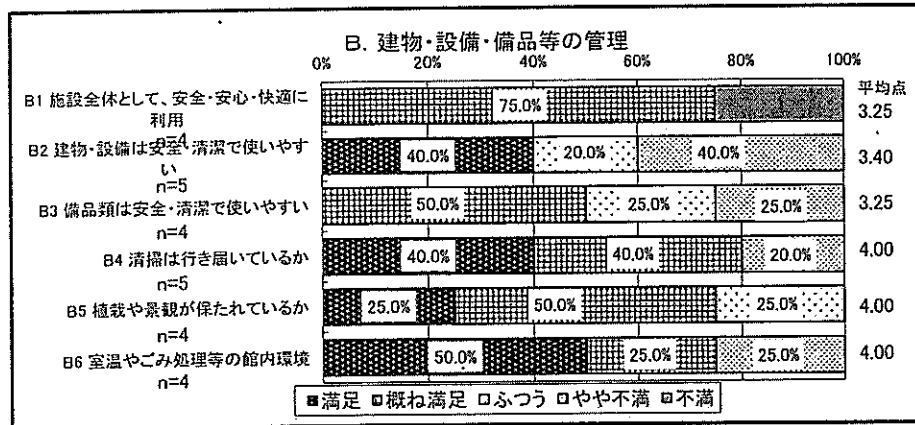
【総合満足度】に関するコメント
 5名のうち2名は「満足」されているが、3名は「やや不満」の回答で、満足度が大きく低下している。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



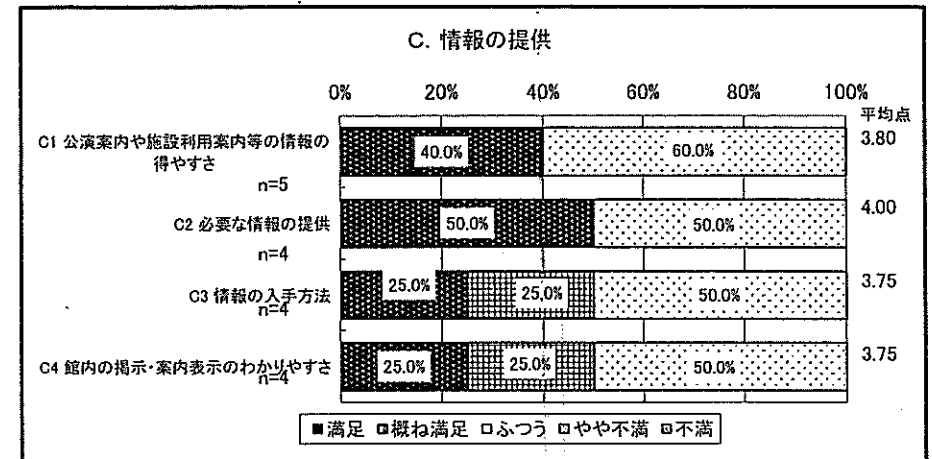
【A職員の対応】に関するコメント
A3、A4については、1名やや不満となっている。設備にトラブルがあった時の対処が遅かったことの影響と考える。



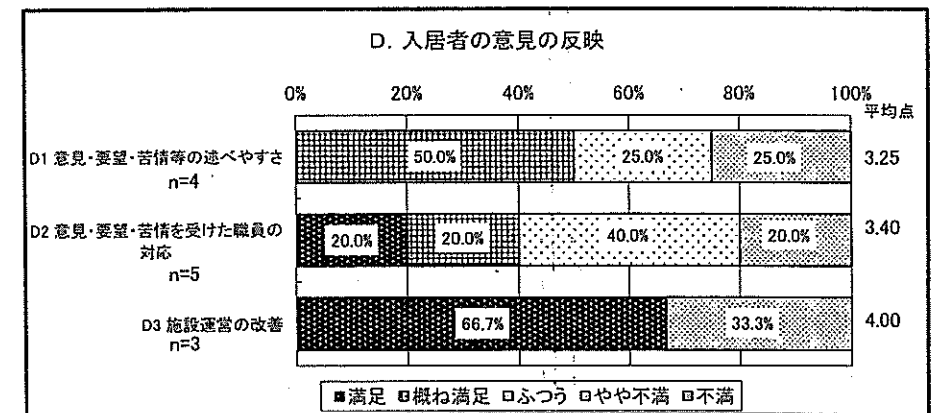
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
短時間集中豪雨の際、居室の雨漏りが起きたり、晩秋の寒くなってきた時のエアコンの故障などのトラブルがあった。諸事情で改善までに時間がかかったことがマイナス評価となっている。特に雨漏りから3か月後に、壁面のカビの発生につながり、大きな不満となったと考える。

【集計結果】

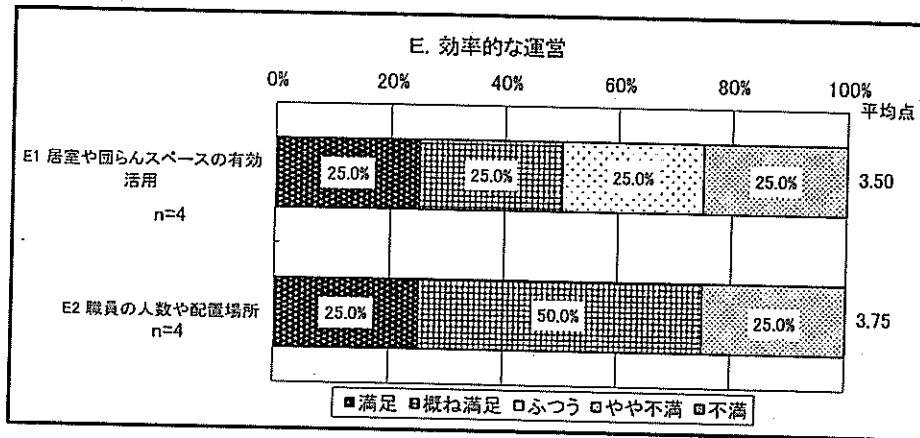
施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



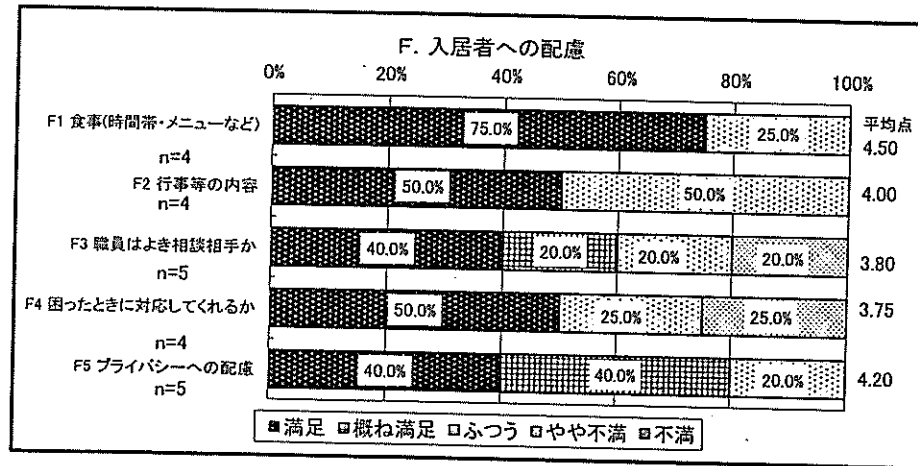
【C情報の提供】に関するコメント
不満の回答はないが、掲示板の活用や懇談会の実施など行ったものの満足度向上にまでは至っていない。



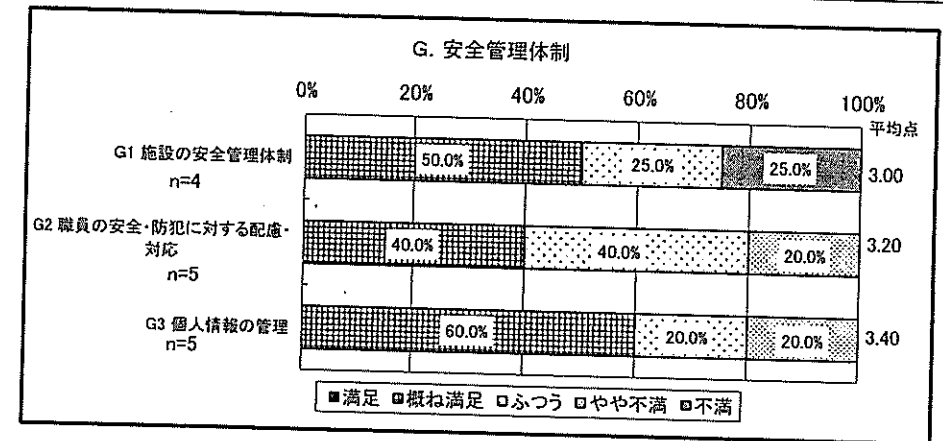
【D入居者の意見の反映】に関するコメント
エアコンの故障、雨漏りの対応が、短期間に処理できず、修理までに時間がかかってしまったこと、また、間接的な情報で、利用者の気持ちの理解にずれがあったことが、不満評価となっている。



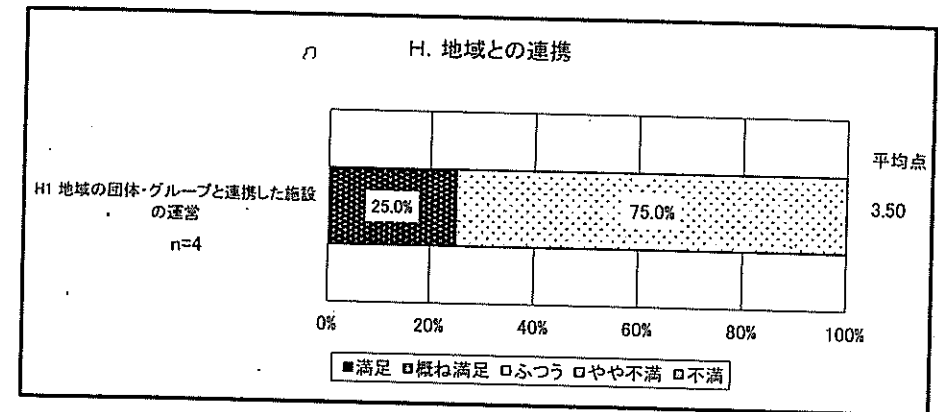
【E(効率的な運営)に関するコメント】
E1は、利用者間に価値観の違いがあり、利用者同士での施設の活用が十分にできていない。また職員も深く入り込めず仲介できていない。
E2は、男性職員がいなくなったことで電球交換1つにしても遠慮があり、不満になっている。



【F(入居者への配慮)に関するコメント】
F1:4名は昼食を利用しているが、1名は本人の希望でセブミールの配達利用。
F3、F4は、エアコン故障、雨漏り等、トラブルへの対応が遅かったことへの不満の結果と考える。



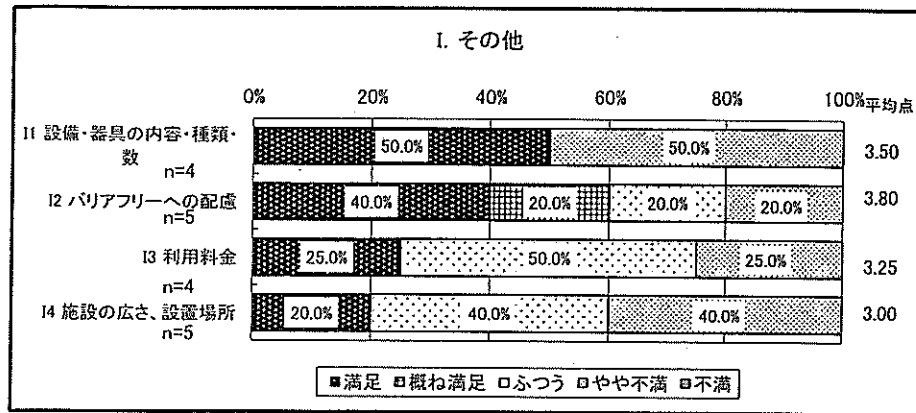
【G(安全管理体制)に関するコメント】
G1、G2については、雨漏りの対応の遅さによる不満と考える。
G3については、管理者が利用者の体調を配慮して、郵便受けから手紙を取り出して届けたことへの不満と考える。今後、トラブルが起きた場合は、業者との調整状況等、さらに丁寧に伝えていく。また、それぞれ異なる価値観を持っており、理解の仕方が異なるため、要求内容を確認しながら対処する。



【H(地域との連携)に関するコメント】
ボランティア登録して、プログラム活動や下膳の手伝いに入居者が参加した。また、手芸作品をセンターの飾りやバザーに提供してくれる入居者もいる。そのほか、はなみずき祭りの協働が地域との交流となっている。入居者の2名は災害時要援護者として登録され、民生委員の訪問などを受けている。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



【I. その他】に関するコメント
 11は、調理・暖房設備に、ガス器具がないこと、ベランダの狭さ等の不満が聞かれている。
 共同で使っている洗濯機・乾燥機の利用の効率化のため、使用中と次に使いたい人がマグネットで表示するよう改善した。12については、1階玄関がデイサービスとの兼用で、自動ドアだが、電源を切っていて手動で開閉していることと、外階段が比較的急で

4 北町サービスハウスへの意見・要望

項目	内容
その他	市で1年に2度ほど部屋を見に来てほしいです。
その他	良かったと思う処もあれば不満の処もあります。

北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 4-1-16		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 荻場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 1 丁目 9 番 1 号		
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	コミュニティケアサロンにおける事業に関する業務 ①コミュニティケアサロンの利用の承認に関すること。 ②高齢者の生活向上を目的とする指導、相談及び趣味生きがい活動に関すること。 ③高齢者の健康増進を目的とする指導、相談及び訓練等に関すること。 ④高齢者に対する食事の提供に関すること。 ⑤地域との交流及び教育学習に関すること。		
指定管理委託料	予算	4, 0 1 2, 0 0 0 円	決算 3, 9 2 2, 0 0 0 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	98.3/100	B 安全への取り組みで、けがや感染症流行などの事故は起きていない。	A	山崎所長逝去、施設改修工事、施設介護サポーター事業等、例年と異なる事項が輻輳したが、サービスの提供面で、利用者の状態像の変化や現状の課題に対応し、また、併せて施設運営を少しずつ改善した結果、総合満足度が大きく改善した。
	② 重点ポイント		・山崎所長逝去に伴う対応 ・認知症利用者増加に伴う対応 ・地域ボランティアの募集・育成活動		
	③ アピールポイント		介護制度改正による基本報酬減額となったが、稼働率を上げ、上半期は昨年よりも増収となった。		
(B) 利用者モニタリング		96.8%	総合満足度は、前回 91.2%から更に向上している。		
(C) 財務モニタリング					

(様式1) 総括シート

(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	98.3/100	けがや感染症流行の事故は起きていない。 車両事故防止へ、運送迎転マニュアルを見直し、ドライバーにも利用者の状況の情報共有を図った。	A	山崎所長の元ボランティアが多く集まり、北町高齢者センターを支えてきたが、所長逝去後に高齢のボランティアの去就が心配された。 職員・スタッフ・ボランティアが一体になり、ヤマザキイズムを継承し運営している。所長逝去の他、例年になく施設改修工事・施設介護サポーター事業等が、目白押しだったが、利用者の状態像の変化や現状の課題に対応し、また、併せて施設運営を少しずつ改善した結果、総合満足度が大きく改善した。
	②重点ポイント		・山崎所長逝去に伴う対応。ヤマザキイズムの継承やボランティアの活発な活動の継続。 ・認知症利用者の増加に伴う対応。利用者の実情に即した個別対応や家族との連絡調整。 ・地域ボランティアの募集・育成活動。施設介護サポーター事業に取組み、ボランティアへ研修を行った。		
	④ ピールポイント		介護保険法改正による基本報酬が減額になったが、稼働率を上げ、上半期は昨年度よりも増収とした。		
(B) 利用者モニタリング		96.8%	総合満足度は、前回 91.2%から更に向上している。利用者の満足度は、非常に高い。		
(C) 財務モニタリング					

A) - ①チェック項目

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

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	・コミュニティケアサロンは、利用者とボランティアとの世代間交流による、市民生活の延長線上のサービスを提供している。その伝統を受け継ぎ、毎月延280名前後の活動ボランティアと協働して、利用者楽しく心落ち着く場の提供ができている。各利用者は通所を楽しみとし、当センターに対する愛着も強い。ボランティアも他者に寄与できることを喜びとし、70歳から80歳台になっても活動を続けている方が多く、その結果、副次的には高齢ボランティアの介護予防にもなっている。利用者家族には個別相談や、懇談会、介護教室などを実施し、懇談会では、男性介護者の参加が5割を超えた。 ・中度の認知症利用者が増加しているため、職員の言葉使いについて接遇を再チェックし、自省・自覚を促し、利用者には不快感を与えないよう心掛けた。 ・サービス提供時間が長いので、利用者とその日の日程を明確に提示するため(アンケート結果も受け)、日程掲示板を設置した。また、トイレの個室の番号の追加表示など小さな改善を重ねている。 ・延利用者は前年度より160名増加した。	・利用者の満足度が非常に高い。昨年度に引き続き、努力を行っている。 ・ボランティアが活躍する場を提供し、地域住民の生きがいの場となっている。 ・同じ行事を月に2回行い、利用者がゆったりと座り、落ち着いて行事に参加できるように改善を行った。 ・認知症が重度化しているため、職員の接遇を再チェックし、適切に対応している。
B 安全への取り組み	13.3/15	13.3/15	・利用者の平均要介護度が1.79から1.94と重度化し、大人数での集団プログラムになじまないレベルの認知症の利用者数が前年より1.5倍増加した結果、本人の主体性を重視しながらの見守りケアが重要になっている。 ・ヒヤリハットの事案を積み重ねて対応を吟味共有し、ケガや病気(流行性感染症の拡大等)につながる事故は起きていない。 ・車両事故防止については、送迎車の運転手を有償ボランティアから雇用契約に変更し、センターの人的管理体制を強化し、健康診断や営業車の運転手を対象とする運転技能の適齢診断を受けさせ、自己チェック・改善を励行するようにした。 ・従前から運転手は朝の点呼のみで、送迎車出発前の介護スタッフとの合同ミーティングに参加しなかったが、それを改め、運転手もミーティングに参加することで、利用者情報の共有を図り、送迎時からサービスが始まっているとの意識を持ち、よりよい利用者把握	・送迎運転マニュアルを見直し、車両事故がないよう改善を行っている。 ・転倒事故防止のため、行事を月に2回行い、一回の参加者数を抑え、転倒事故防止につなげた。 ・感染症を予防するため、うがいの紙コップをゴミ箱に捨てるよう誘導した。 ・施設の中で、事故が起らないよう、適切に対応している。

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
			- と安全な送迎ができるように努めた。 ・送迎運転マニュアル見直しのために、運転手との話し合いを重ね、平常時の運行点を整理し、さらに悪天候や災害時について継続作業中である。また、今年度は、積雪時に壁との接触事故が1件あったが、利用者は乗車していない。けが人もいなかった。 ・ノロ感染症発症を疑わせる事件が2例あったが、プログラム実施場所の変更や厨房の閉鎖など迅速な対応策を徹底し、感染拡大に至らなかった。 ・感染症の流行期には、利用者、ボランティア等にも予防の啓発、実践をし、日々のブリーフィングでも徹底している。 ・外部研修参加が困難なアルバイト職員が日常ケアを見直すためDVDの研修教材で介護の基本を再学習した。 ・行事については、大会場を借りて1日で行事を行う従前からの取組みを改めた。参加希望者増加と、利用者の要介護度の中重度化傾向に対応し、きめ細かくケアを提供できるように、安全確保も含め2日間に分け実施した。	
C 適正な運営	30/30	30/30	・法令を遵守し、適正に介護保険業務を履行した。 ・介護報酬単価が減額になったが、上半期は稼働率を上げ、利用者の平均要介護度も上がり、前年度より増収になった。 ・下半期はトイレ改修工事の事情で安全面とサービスの質の確保を優先し、新規受入を留保し、稼働率を制限した。 ・経費節減の努力として、利用者の重度化も考慮して、遠方への大型バスでのバスハイクは中止し、送迎車を活用して近場への外出プログラムに変更した。スイングビルでの行事も、センターに変更して2日間に分けたので、送迎のレンタカーが不要となった。うがい用コップを小サイズに変更し、リサイクル資源化を徹底する等、日々の気づきの中で対応している。	・法令を遵守し、適正に介護保険業務を履行している。 ・稼働率を上げるなど、適切に運営している。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	・利用者に快適なサービス環境を提供するため定期的に保守管理を行っている。 - 今年度は、網戸の新規設置工事やボイラー室給湯管循環ポンプ補修工事、トイレ・洗面台	・狭い施設の中で、工夫し適切に対応している。 ・網戸やトイレ等の新設工事を行う際に、利用

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
			の増設工事など比較的大きな工事を行った。工事に当たり、通所介護事業への影響を最小限に留めるよう事前通知の徹底と日程調整、工事期間中のサービス提供方法の工夫(外出プログラムや2階会議室の活用など)を重ね、利用者に負担をかけないよう配慮した。 ・経年劣化した中庭側サンルーフが積雪により一部破損したが、改修工事終了まで危険個所に利用者が行かないように配慮し、無事、改修工事を終了した。	者の安全を確保し運営を続けることができた。

(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)	山崎倫子所長逝去に伴う対応	センターの精神的支柱であった山崎所長の逝去により、求心力を失い、高齢化したボランティアの活動終了が懸念されたが、感謝の会の実施や日常の交流の中で、ボランティア活動継続の気持ちを高めるよう働きかけ続けた。ボランティアは重大な理由が生じない限り活動を中止せず、継続性が高い。ボランティア活動が自己実現の場となり、高齢ボランティアの介護予防にもつながっている。	精神的支柱が逝去される中、センターの運営やボランティアの活動に懸念があったが、結果引き続き活発な活動を続けている。 今までの運営や活動の蓄積が結実した結果、ボランティア活動が自己実現の場になっている。
(2)	認知症利用者の増加に伴う対応	要介護度3以上の利用者が3割を超え、認知症の初期から中期の利用者が大部分を占めるようになった。その日の心身状況により集団プログラムが困難な場合など状況に応じてプログラムの選択を変え個別対応した。各利用者がそれぞれ安心して楽しく過ごし、デイサービス利用の効果が上がるように配慮を重ねている。	認知症が重度化しているため、プログラム等の個別対応化を行い、利用者が安心して楽しく過ごしデイサービスの効果が上がるよう努めている。
(3)	地域ボランティアの募集・育成活動	・これまでのボランティア育成活動に加えて、施設介護サポーター養成事業に取り組み、サポーター研修を3回実施した。20時間の研修会にフルに出席できた参加者は少なかったが、部分受講を含め出席	・施設介護サポーター養成事業に取り組み、出席者には好評を得ている。 ・ボランティアアンケートを実施し、今後のボランティア

	者からは好評を得た。 ・今後のボランティア活動活性化のために、ボランティアアンケートを実施した。その結果を精査し、ボランティアの実相を把握して、サービス向上のために職員との連携をより一層深めていく。 ・夏休み等は子や孫を連れてのボランティア活動を受入れ、世代間交流の機会を増やした。 ・地域の小学生の高齢者体験学習や中学生の職場体験学習を受け入れ、未来の地域福祉の担い手に、市民ボランティアが福祉の充実のために尽力する姿を伝えた。これは、ボランティアの参画協働で運営されている当センターでしかないことである。 ・大野田福祉の会の運営委員会に出席し、活動市民と連携し、地域に向けての情報発信を続けている。	の活動活性化の役にたてるよう、結果を精査するなど、サービス向上のため一層の努力を行った。 ・次世代のこども達や、子孫連れのボランティアを受け入れるなど、地域に根付いた施設であり、地域包括ケアを体現する施設となっている。
--	--	---

(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		非常に高い満足度を得ている。
「満足」「概ね満足」の合計	96.8%	満足度が、昨年度より大きく改善している。
「不満」「やや不満」の合計		北町高齢者センターを気に入った地域住民が、認知症が重度化しても継続して利用したり、地域住民の自己実現の場としての役割を担うなど、地域に根差した施設となっている。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

指定管理者 (記入欄)
<アピール点> ・これまでのセンターの良き伝統である地域社会の市民が参加しての運営、親身な世代間交流等を継承しつつ、利用者の状態像の変化や現状の課題に、的確に対応し施設運営した。 ・利用者のケアマネジャーは、当センターの認知症対応や雰囲気、受容的温かさ、良さを評価している。ボランティアが多く、利用者対応がゆとりとしているので、他のデイサービスでは不穏、易怒の利用者が平穏に過ごしているなど成果をあげている。 ・上半期は稼働率も改善し、制度改正により介護報酬単価が減額になったにもかかわらず、増収となっ

た(下半期は工事の影響を受けるため安全面を優先し通所者数を制限したため稼働率は低下した)。

- ・年単位の利用で認知症が徐々に進行し、生活課題が漸次出現、増加している利用者と利用者家族それぞれに配慮し、個別の相談対応やきめ細かい電話連絡を行い、家族とも信頼関係の構築を図っている。介護教室や家族懇談会を実施し、男性介護者の参加も増えている。

- ・地元農家から野菜を購入するなど地産地消に努め、季節の食材を生かしたバランスの良い昼食を提供している。食事サービスは常に高評価を得ているので、食べ残しは少なく、利用者に食の楽しさを提供し、その栄養状態の改善を図っている。

- ・名誉市民・山崎所長の逝去という大きな出来事があったが、ご自宅にご遺体を安置し、1週間かけて利用者・ボランティアとのお別れの機会を設け追悼した。後日、長年共にセンターを支えてきたボランティアと倫子先生のお別れの会を行い、参加者はこころ新たに山崎イズムの継承を確認した。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> 事故防止への取り組み

・送迎事故防止について

運転手を有償ボランティアから雇用契約に変更し、健康診断や運転技能の適齢診断(営業車運転手を対象とする検査)を受けることを義務付け、指定管理者による運転手への監督指導をより強化する体制とした。従来は、運転手は点呼のみであったが、今年度からは介護スタッフのミーティングにも参加するようにして、利用者理解を共有し、送迎時からサービスは始まっているとの認識を以て、より安全で福祉的な送迎サービスができるように努めた。また、均一で水準を保った送迎サービスのために、運転手と協議を重ね、運転マニュアルを見直して問題点を抽出し、災害や悪天候時の対応等の諸点について、なお精査、継続中である。

- ・1日で実施していた行事(敬老会・クリスマス会・新年会)を参加希望者増加と利用者の心身ともなる中重度化傾向のため、2日間に分けてより安全に行うように変更し、きめ細やかなケアを実践した。

- ・冬季感染症流行前に、感染防止について職場研修を実施し、対応を徹底するようにした。ノロ感染症を疑われる2事例にも迅速に対応し、感染拡大には至らなかった。

- ・集団プログラムになじめないレベルの認知症の利用者がこの1年で1.5倍となり、常時見守りが必要な利用者が増えたので、ヒヤリハットの情報共有を徹底し、ケガや事件に至らないよう注意し合い、事故防止に努めている。

<改善が必要だと思われる点>

- ・全職員の認知症介護の質のさらなるスキルアップを図る。

- ・ボランティア募集の広報活動と地域連携の伸張を図る。

- ・施設の経年劣化に対して、事故につながらないよう予防的措置を講ずる。

主管課(記入欄)

<主管課として特に評価できる点>

- ・北町高齢者センターを気に入った地域住民(主に北町、南町、東町、本町在住)が、介護度が重度化しても継続して通所する、また、北町高齢者センターでのボランティア活動が地域住民の自己表現の場となるなど、地域に根差した北町高齢者センターになっている。

- ・ボランティアも多いので、利用者の認知症が重度化しても落ち着いて通所できる。他所ではトラブルになる方も落ち着いて通っている。

- ・利用者の状況に合わせ、プログラムや処遇を個別に対応するなど、利用者や家族との信頼関係を築いている。

- ・精神的支柱である山崎所長とのお別れの機会を設け、ヤマザキイズムの継承をはかり、職員・スタッフ・ボランティアの絆を深め、一層チームワークよく運営ができるようになった。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

- ・送迎運転マニュアルを見直し、車両事故がないよう改善を行っている。送迎運転マニュアルを見直すため、ドライバーが研修に行き、実情に即したマニュアルを作成するよう努力している。

- ・ドライバーとの話し合いを重ね、朝のミーティングにドライバーも参加し、利用者の状況の情報共有を図り、利用者の送迎中も適切に対応できるようにした。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- ・認知症が重度化しても、引き続き通所を希望されるなど愛される施設のため、全職員の認知症介護の質のさらなるスキルアップが求められる。

- ・ボランティア募集の広報活動と、継続した地域連携の伸張。

現在いるボランティアが高齢化しているので、多くのボランティアに支えられている施設として、支え手の後継者の獲得を図ってほしい。

- ・地域包括ケアシステムのモデルとなるよう期待している。

(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

武蔵野市北町高齢者センター

(様式3)チェック項目シート

【北町高齢者センター・デイ】

【北町高齢者センター】

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19/19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。	○		
	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		昨年に続き、職員の対応について非常に高い満足度を得ている。軽度～中度の認知症の利用者の割合が増える中、ボランティアと協働して、利用者の不安や混乱に丁寧に対応し、利用者が安心して楽しくいきいきと過ごすことができている。			
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 8/9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		積習時に送迎車両の軽微な自損事故が1件あった。幸い、利用者は乗っておらず、運転手と介護職員にけがはなかった。送迎運転マニュアルの見直しを行っている。認知症利用者の増加に伴い、ヒヤリハットは増えているが、職員間で情報共有を密にし、事故防止に努め、利用者のケガや感染症の流行には至っていない。		

武蔵野市北町高齢者センター

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22/22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		中長期事業計画に則り、業務遂行している。介護保険制度改正により、基本介護報酬が下がったが、利用者数の増加により、10月までは昨年度並みの介護報酬を得ている。11月からは、トイレ・洗面所改修工事のため、利用者数を抑制せざるを得なかった。2月後半から、利用者数も復原してきている。		
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 10/10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		今年度は、網戸設置とトイレ・洗面台増設工事をデイサービスを実施しながら並行して行った。利用者への負担を最小限に抑え、設備を改善した。また、経年劣化による施設の老朽について、施設課や専門の管理委託業者と連携を取りながら施設管理を行った。		

武蔵野市北町高齢者センター

(様式3)チェック項目シート

【北町高齢者センター・デイ】

【高齢者支援課】

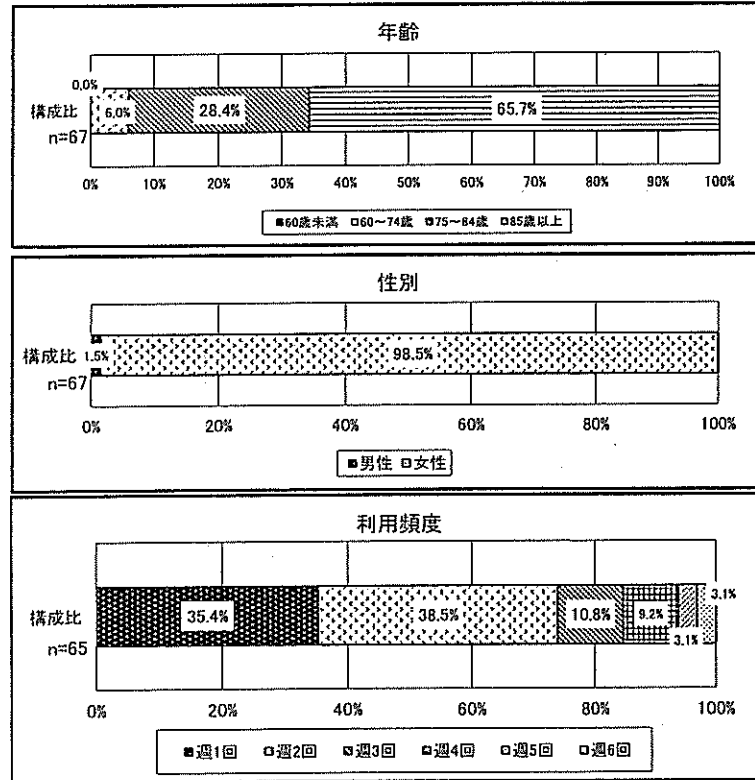
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		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。	○
		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		・ 昨年に続き、職員の対応について非常に高い満足度を得ている。 ・ 軽度～中度の認知症の利用者の割合が増える中、ボランティアと協働して、利用者の不安や混乱に丁寧に対応し、利用者が安心して楽しくいきいきと過ごすことができている。 ・ 利用範囲は、北町・本町・東町・南町が多く、北町高齢者センターの雰囲気が入りにくい通い続ける方が多く、評価も高い。
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。	×
	評価の理由		・ 送迎運転マニュアルの見直しを行うため、研修に行き早期の完成を目指している。ドライバーと職員・スタッフが利用者の状況を共有できるよう、ドライバーも朝のミーティングに参加するようにした。65歳以上のドライバーには、適齢訓練を行うなど注意喚起している。 ・ 認知症利用者の増加に伴い、ヒヤリハットは増えているが、職員間で情報共有を密にし、事故防止に努め、利用者のケガや感染症の流行には至っていない。
			45点 × ○の数19/19問

武蔵野市北町高齢者センター

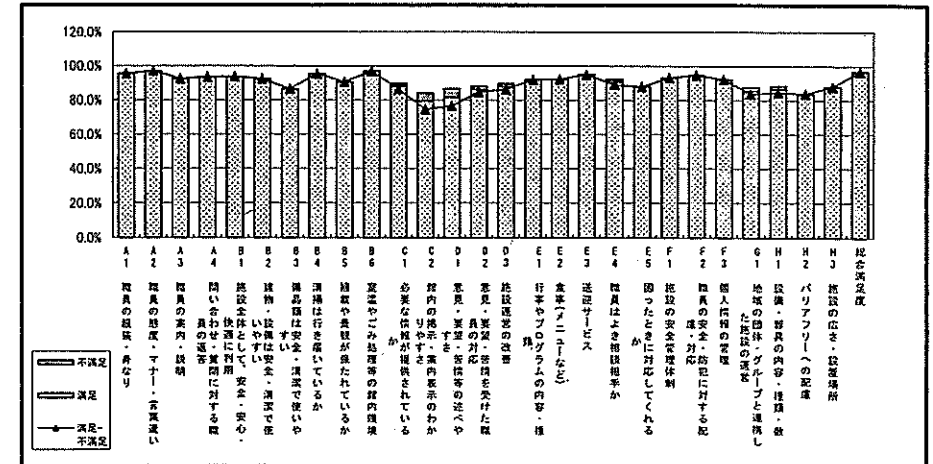
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数22/22問
	32 事業計画が変更された場合、原因を分析し修正の措置を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情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。	○	
	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	・ 中長期事業計画に則り、業務遂行している。 ・ 介護保険制度改正により、基本介護報酬が下がったが、利用者数の増加により、10月までは昨年度並みの介護報酬を得ている。11月からは、トイレ・洗面所改修工事のため、利用者数を抑制せざるを得なかった。2月後半から、利用者数も復調してきている。 ・ 北町の雰囲気が入りにくい方が多く利用しているので、認知症が重度化しても、引き続き利用し、また利用回数も増えていく。そのため、稼働率もアップしている。	
D 施設・設備等の適正な管理	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 10/10 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・設備に異常や劣化が生じたときは、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	今年度は、網戸設置とトイレ・洗面台増設工事をデイサービスを実施しながら並行して行った。利用者への負担を最小限に抑え、設備を改善した。また、経年劣化による施設の老朽について、主管課及び施設課や専門の管理委託業者と連携を取りながら施設管理を行った。		

【問1】

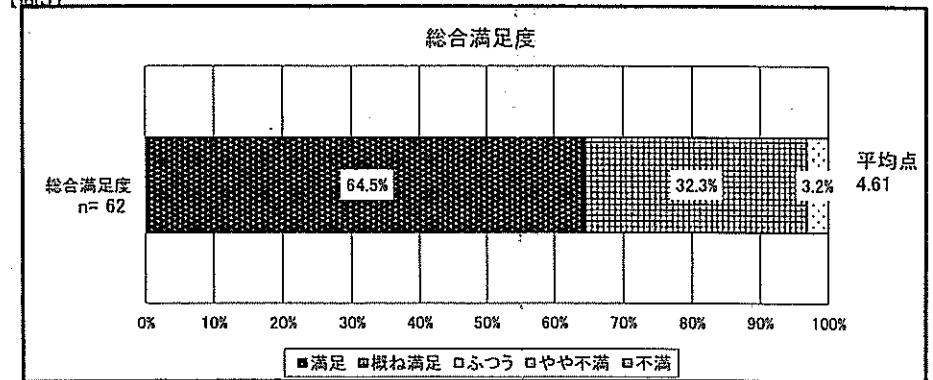
施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



【回答者の属性】に関するコメント
 通所介護サービスの利用者。94%は後期高齢者で、さらに65%は85歳以上。年齢層は年々高くなっている。性別では男性は1名のみで、ほとんど女性利用者である。1月の実利用者数は76名で、内68名が回答している。実利用者の平均要介護度は、昨年同月1.79だったが、今年は1.98で、介護度も重くなっている。回答者の7割は週1~2回の利用で、要介護1~2レベルが中心である。



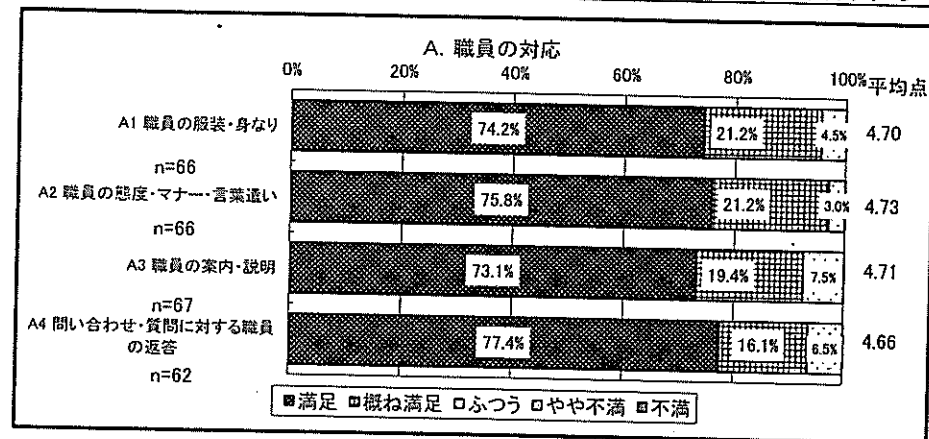
【問3】



(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

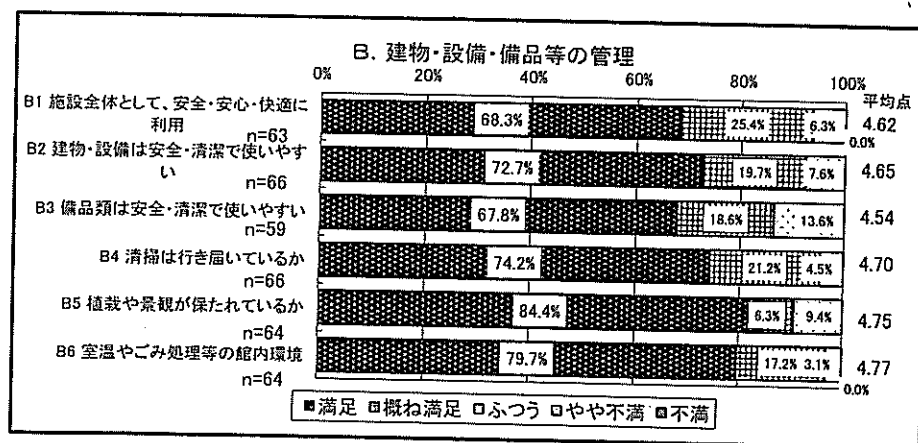
【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度の平均点では、4.52から4.61と前回より上がっており、非常に高い満足度を維持している。

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



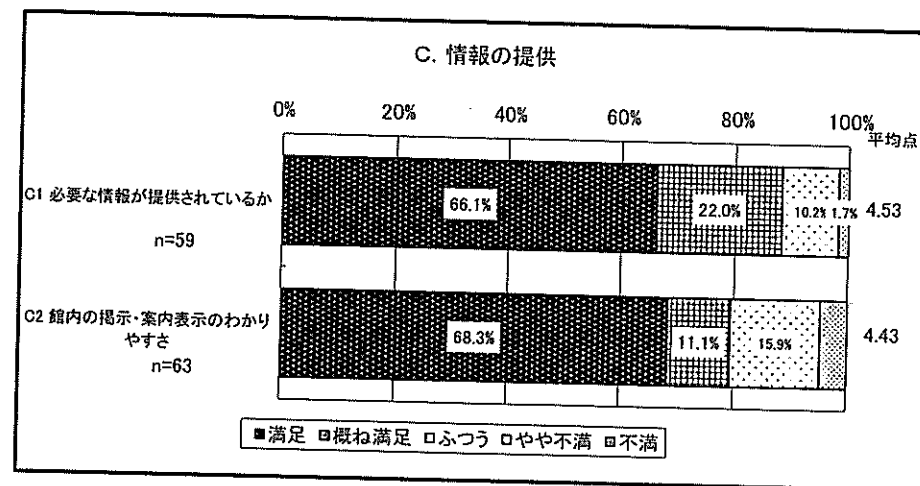
【A職員の対応】に関するコメント

高い満足度を維持しているが、「満足」の割合が8割だった前回に比べ、どの項目も平均点が若干下がっている。利用者の介護度が重くなって介護の手間が増えているところ、接遇に行き届かない面が出てきていると考える。



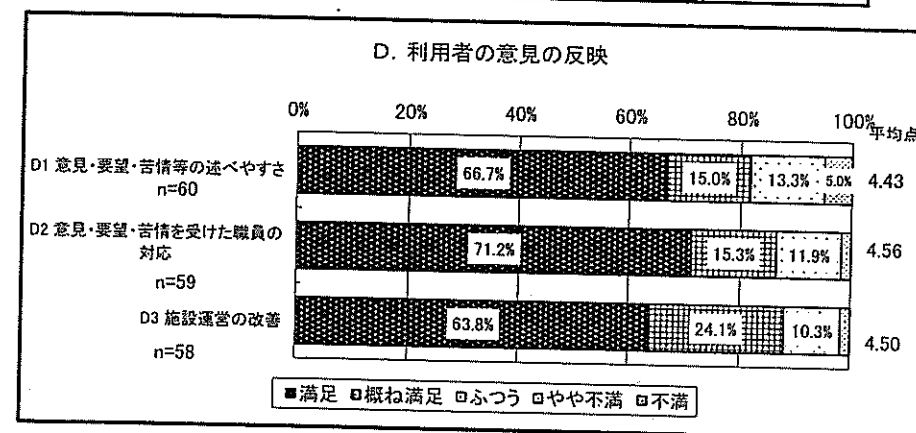
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
5月に網戸、11月にトイレ・洗面所の増設し、B1、2は前回よりも平均点が上がっている。トイレ環境が改善したことの結果が出ている。B3については、不満の回答はないが平均点が下がっており、体操マット等備品が古くなっていること、椅子を新調しても、テーブルの高さが小柄な利用者にとって合っていないことなどが、長時間の利用には負担になっていると考える。

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



【C情報の提供】に関するコメント

高い満足度を維持しているものの、前回よりも平均点が下がっている。認知症の利用者の割合が増えており、個々の障害の状況に合わせた情報提供の工夫がさらに必要になっていると考える。また洗面台が増えて、うがい用紙コップの使用前後の区別がわかりにくいことが、今回の自由記述で確認でき、改善した。

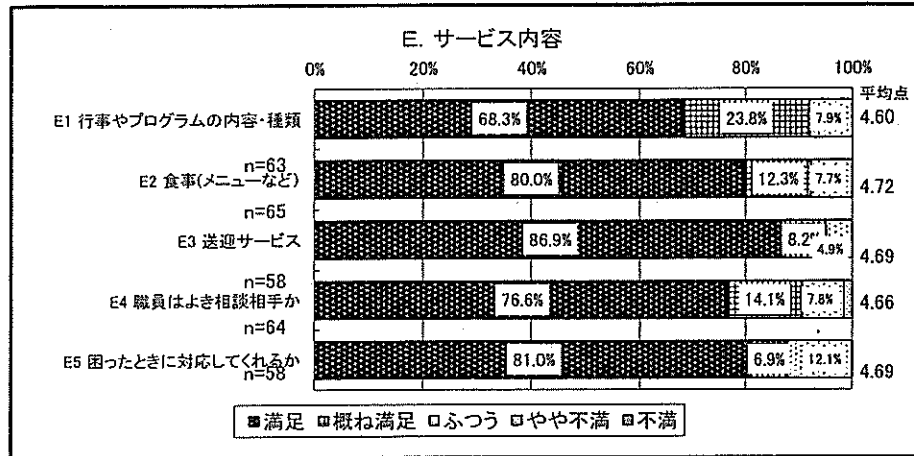


【D利用者の意見の反映】に関するコメント

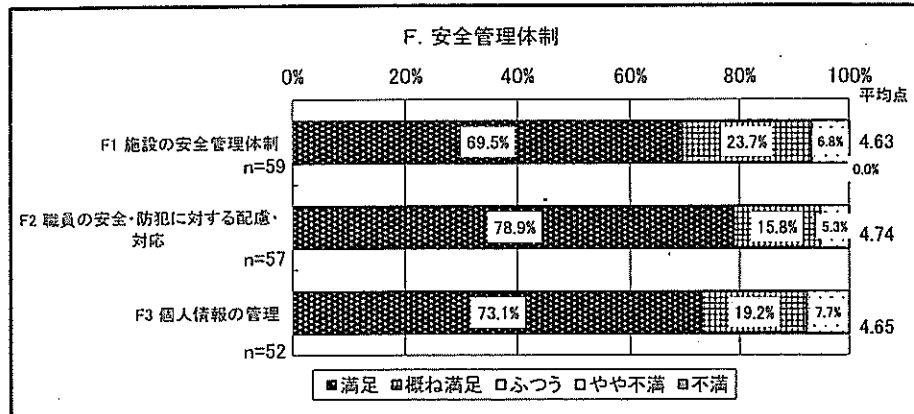
意見等の述べやすさは、「満足」の回答が前回よりも増えている一方でやや不満との回答も5%出現している。職員に問題がないか、検証していく。また、D3については平均点でも上がっており、日々のプログラムの対応や行事を2日間に分けて実施したことなどの効果と考える。やや不満の意見は、遠方へのバスハイクをやめたことや、体力の小さい超高齢者に合わせて集団での体操の運動量を加減していることへの不満と思われる。

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン

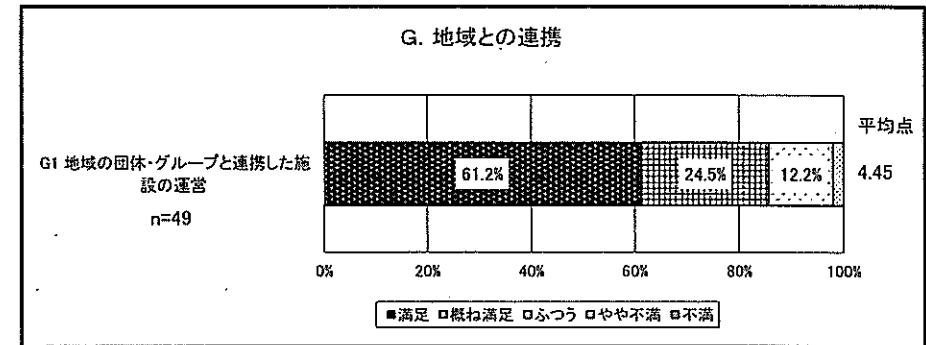
施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



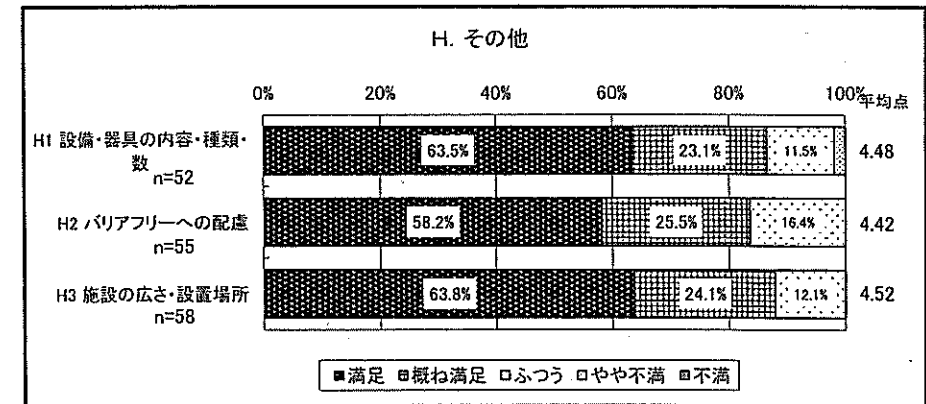
【Eサービス内容】に関するコメント
E1については、利用者の状況に合わせてのグループ分けや行事を2日間に分けて実施したこと等の改善が反映されて平均点が上がっている。E2、3は、引き続き高い満足度を維持している。E4については、1名やや不満と回答している。個別にじっくり話を伺う機会は少なく、自発的に相談してくる利用者へは対応できているが、自分から言い出せずにいる利用者へのサポートが不足していると考ええる。



【F安全管理体制】に関するコメント
前回に比べ、どの項目も平均点が上がり、非常に高い満足度を得ている。転倒事故予防や感染症対策など、安全管理についての情報発信が、利用者へ届いた結果と考ええる。



【G地域との連携】に関するコメント
前回よりも平均点は改善している。設問のわかり難さはあるが、センターとボランティアの方々との連携を今後も利用者へアピールしていく。



【Hその他】に関するコメント
H2については、前回よりも平均点が下がっている。利用者の超高齢化と要介護度の重度化をふまえて、少しずつでも設備の改善と個別性への配慮を今後も積み重ねていく。

4 北町コミュニティケアサロンへの意見要望

項目	内容
運営面・事業	○楽しんで来ています。 ○自分の歯磨き粉を使いたい。共用は安心出来ない。 ○捨てるものと捨てないものの区別をはっきりしてほしい。 ○足の運動が少ない。歩きたい。座ってばかり。 ○ご苦労様。 ○自分の体力のある年齢まで、そして車でお迎え頂いておりますので、家族も安心して送り出してくれます。そして玄関まで夕方車にて帰宅するので、家族も出して一日を送っております。ありがとうございます。 ○市が高齢者にどんな心遣い、施設予算、担当課、電話番号etc提供してるか話したい。案内書を作り、配ってほしい。他機関との比較も。 ○施設に男性が来るように働くように出来ないか？。女性ばかりで男性軽視すぎではないか。 ○座る場所を月々変えてはどうか？ ○出席者の名前とか知り合う計画しては？ ○全体として良い。満足しています。
施設設備・環境	○施設が広く年取って入浴の介助が受けられるようになればと願います。 自分の勝手な願いもございますが。
施設設備・トイレ	
評価の言葉	

みどりのこども館

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	みどりのこども館		
所在地	武蔵野市緑町2-6-8 都営第3団地8号棟		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 安藤真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	平成27年4月1日～平成31年3月31日		
指定管理業務の内容	① みどりのこども館の管理運営		
指定管理委託料	予算	91,201,000	決算 91,135,497

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 エック項目	100/100	H26 年度に引き続き児童発達支援事業の稼働率が 100%を超えた。	A	設置目的に沿った運営を行い、療育相談・発達支援・親子の遊び場それぞれの事業において成果を上げている。前回に引き続き利用者の高い満足度が得られている。
	②重点ポイント	(1)発達に関する連続講座の実施 (2)保護者同士の緩やかな交流の場の設定			
	③アピールポイント	(1)ハビット：計画相談全件作成、土曜相談試行 (2)ウィズ：2年連続稼働率 100%を超える (3)ぐるりん：利用数増 クラフトコーナー設置			
(B) 利用者モニタリング		97.3%	利用者の満足度は一昨年度・昨年度に引き続き高い水準を維持している。		
(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	100/100	利用者のニーズを的確に捉え、改善努力をしている。	A.	利用者モニタリングアンケート調査で、総合満足度 97.3% となり、施設利用者から高い評価を得るとともに、地域の療育システムの向上にも大きく寄与した。
	②重点ポイント	効果的な広報等により利用者が増加した。			
	③アピールポイント	情報発信及び研修等を通じた人材育成などにより、地域の療育システムの向上に大きく寄与した。			
(B) 利用者モニタリング		97.3%	利用者の満足度は、昨年度に引き続き高い水準を維持している。		
(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	45/45	*設置目的に沿った運営を行っている。 *利用者の満足度が高い。	*設置目的に沿った運営を行っている。 *昨年度同様、高い満足度(97.3%)を維持している。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*各種マニュアルが整備されている。 *職場内感染症予防・対応研修実施。 *重大事故・苦情なし。	*マニュアル等が整備されている。 *災害時の情報伝達訓練として災害時伝言ダイヤル利用訓練を昨年度に続き実施。
C 適正な運営	30/30	30/30	*適正な運営を実施している。 *ウィズは2年連続稼働率100%超、ハビット相談件数・ぐるりん来館者数ともに増加。	*適正な運営を実施している。 *ウィズの平均利用者数は一日当たりの定員10人を超えている。(平成27年度 10.3人/日)
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*適正な管理を行っている。 *消防設備点検、定期清掃等の実施。パーティション・物置を設置、遊具点検・芝の一部張り替えを実施した。	*利用者の安全性に配慮した適正な管理がなされている。 *所管課と協議を行いながら計画的な施設整備を行うとともに、施設の不具合が生じた際は、速やかな報告、相談がなされた。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特徴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)	発達に関する連続講座の実施	ハビット：これまでも子育て関連機関職員のスキルアップを目的とした講演会を行ってきたが、27年度は新たに発達支援に関する基礎的な知識や技術習得を総合的に行える連続講座「ハビット地域支援講習会 発達基礎コース」を、障害者福祉課・子ども育成課との共催で開催した。	これまで行ってきた職員のスキルアップ研修のほか、27年度はより専門分野に特化した講習会を実施するなど、その取り組みは評価できる。今後も一層の取組みの強化を期待する。
(2)	保護者同士の緩やかな交流の場の設定	ぐるりん：ハビット利用保護者の緩やかな交流の場として「らびっとひろば」をリニューアルして月1回実施。一般の親子グループに参加することにためらいがある方々が気兼ねなく過ごせることを目指して場所を提供し、毎回3組～5組が参加した。	同施設が実施する親同士の交流の機会を創出する取組みについては、75.5%の利用者が「満足」・「おおむね満足」と回答している。高い満足度であるものの、一層の取組みの強化が期待される。

(A) - ③アピールポイント (様式2参照)

(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	97.3% 自由記載において、各施設や職員に対しての高い評価が多く見受けられた。

(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> *ハビットは計画相談を開始してから3年目の今年度、対象になるお子さんのサービス等計画全件作成を目指して取り組み、ほぼ目標を達成した(H25:23件→H26:120件→H27年度:252件)。平日来所が困難な利用者の利便性を高める目的で土曜日の開所を月1回試行的に実施し、年間で47件の相談利用があった(H28年度本格実施の予定である)。 *ウィズは様々な情報発信や見学説明会、プログラムの見直し等により26年度に引き続き稼働率が100%を超えた。今年度は幼稚園やこども園に移行のため年度末退園したお子さんが3名いた(年少は週5日ウィズ利用、年中で幼稚園やこども園と併用、年長になって幼稚園やこども園に移行)。 *ぐるりんはH27年度過去最高の利用数であった。また、来館者からの「いつでも工作を楽しみたい」というご要望にお応えする形で毎月1回1週間実施している手作りおもちゃの会だけでなく、廃材を利用した工作が楽しめるプチクラフトコーナーを14時～15時半に行った。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> *子ども・子育て支援施設としてのこども館の役割は年々大きくなっていることを認識し、「子育て支援」と「発達支援」「発達相談」がひとつの場にある強みを活かすべく事業を行っていく。 *H27年度に要望した改修工事とハビット職員増員が認められ、H28年度実施の運びとなった。このことにより昨年度(改善が必要だと思われる点)に記載した下記2点が改善できる見通しであり、今後はより事業の質を高めていくことに努めたい。 ・個人情報を取り扱う相談場面における防音やプライバシーが保たれる部屋などの物理的環境整備 ・未就学児や女性(特に乳児・妊婦)が利用するぐるりに床暖房設置など冬場の環境整備 <改善が必要だと思われる点> 来館する子どもの安全を確保するための備品や道具の整頓場所の確保

主管課 (記入欄)
<主管課として特に評価できる点> *ハビット:平日の来所が困難な利用者ニーズに応えるための努力(月1回、土曜日開所)を行っている。 *ウィズ:様々な情報発信、プログラムの見直し等により、昨年度に引き続き稼働率が100%を超えた。 *ぐるりん:来館者の声をくみ取り、新たな事業を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>

各施設の専門職員が利用者から相談等を受けた場合、3施設が連携を図りながら必要なアドバイスや案内を行っている。今後もみどりのこども館3事業における「横のつながりの強化」と「強みを活かした事業展開」に期待する。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

特になし。

(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(指定管理者作成)

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× ○の数 /21問 =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		利用者アンケートでは総合満足度で100%を達成した。自由記載においては、職員の対応等を評価する記載が多数見受けられた。		
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
		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		事件・事故防止の態勢を整備することにより、重大事件・事故の発生はなく、安全を確保しつつ事業運営を行うことができた。また、みどり子ども館全体で1回、火災時の避難訓練を実施したほか、ウィズ独自でも2回避難訓練や引取り訓練を実施した。	

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 =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		前年度支援費収入減が課題となっていた児童発達支援事業は、稼働率100%を達成した。また、ぐるりんの再委託先となっている子ども協会に対しても、適正な管理監督責任を果たしている。		
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 × ○の数/10問 =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		利用者の安全性及び衛生面の確保のため、主管課と協議の上、改修及び備品の購入を計画的に行った。		

(様式3)チェック項目シート(主管課作成)

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。	○
	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	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)。	○
相談事業では、土曜相談の本格実施(ハビット)をはじめ、計画相談も着実に行われた。また、利用者への情報提供手段の一つとしてツイッター(ぐるりん)の運用を開始した。昨年に引き続き、利用者からの高い評価と満足度が得られている。			
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	昨年に引き続き防災訓練を実施したほか、安全に関する各種マニュアルの整備や職員研修を行った。	

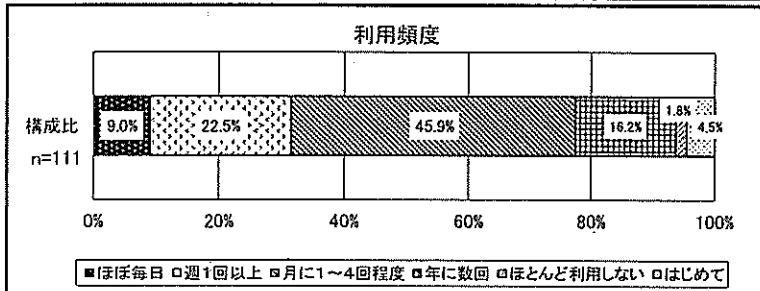
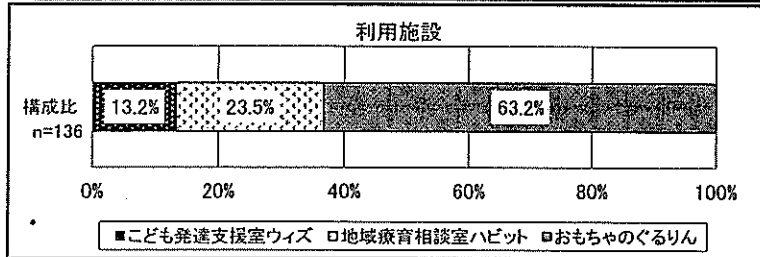
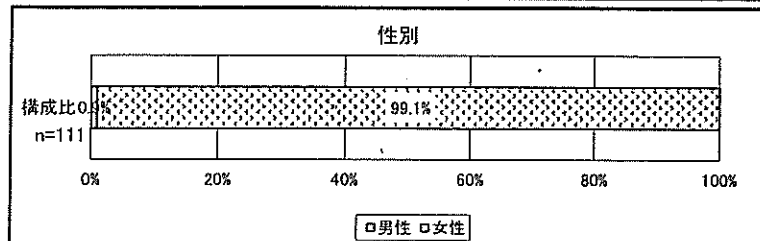
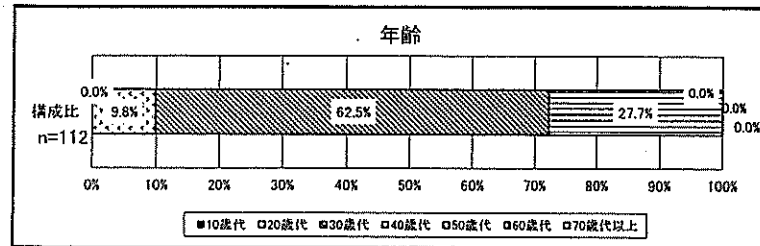
45
×
○の数/21問
=45

15点
×
○の数/9問
=15

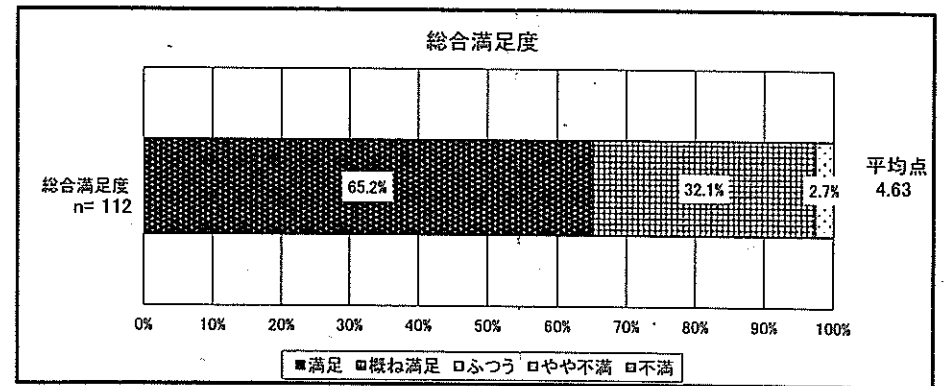
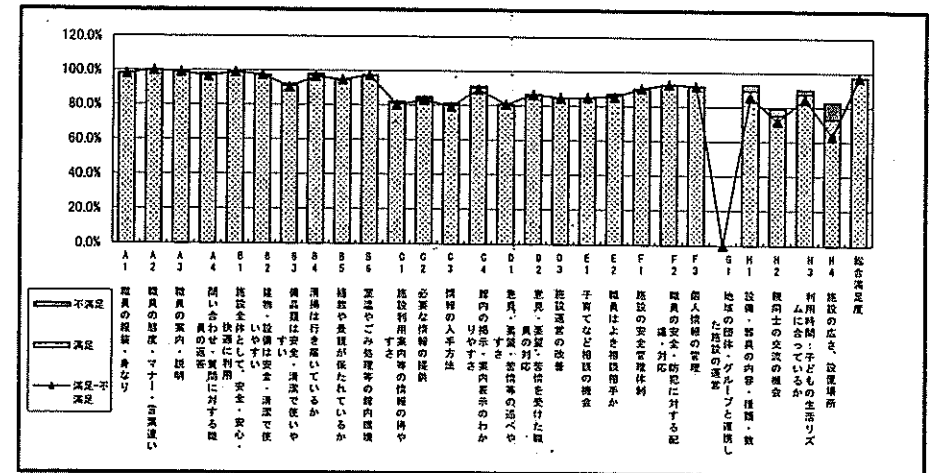
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	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	ぐるりんの利用児数、ハビットの相談件数が昨年より増加したほか、ウィズの稼働率が3年連続で100%を超えるなど、適正な運営が行われている。		
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。	○
		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	芝生の張り替えを行うなど環境の整備が図られた。また、施設や設備等の点検・保全を定期的に実施しており、利用者の安全性に配慮した適正な管理がなされている。		

30点
×
○の数/22問
=30

10点
×
○の数/10問
=10



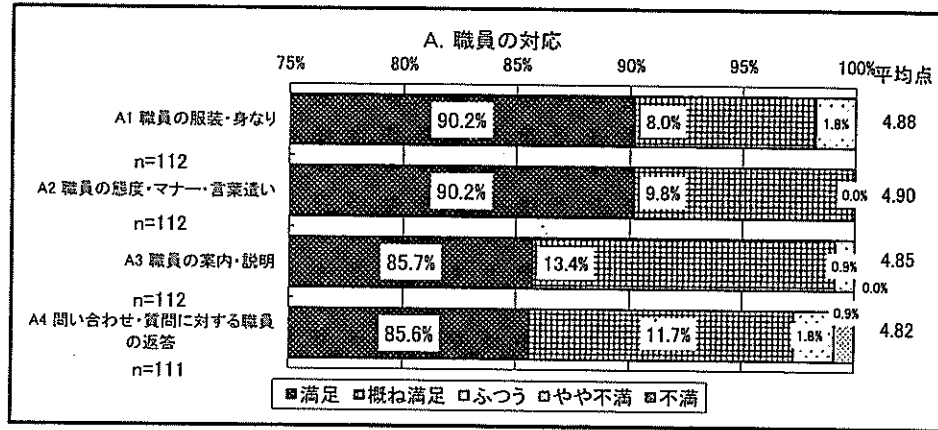
【回答者の属性】に関するコメント
みどりのこども館では3事業を行なっている。例年同様、ウィズは児童発達支援事業と独自の放課後活動事業の利用者、ハビットは親子通園と個別相談を中心に来館しての相談の方、ぐるりんは日々来館される方を対象にアンケートをお願いした。就学前の子ども中心の事業という事で、回答者は女性が多く、年齢層も30代、40代が多い傾向に変わりはなかった。



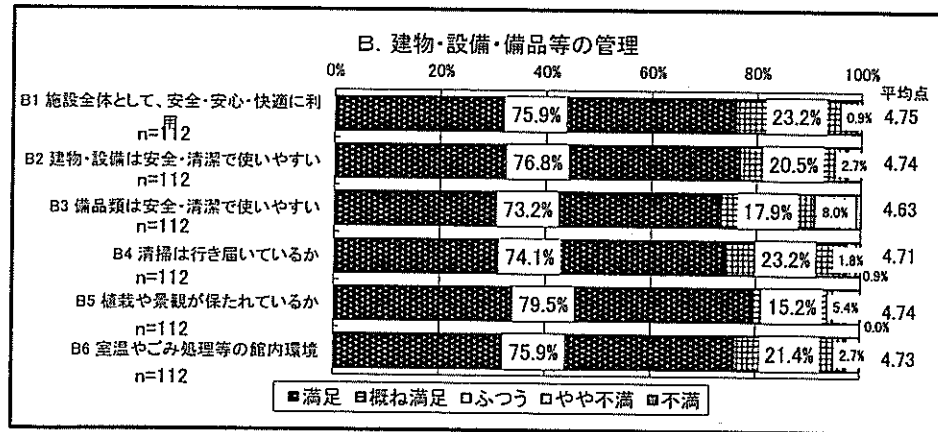
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は満足・おおむね満足が97%を超え、引き続き高い水準を維持している。また、総合満足度を含め、各項目の平均点はほとんどが昨年度を上回っている(27項目中 昨年より低いものが2、同じものが1、高かったものが24項目)。

施設名 みどりのこども館

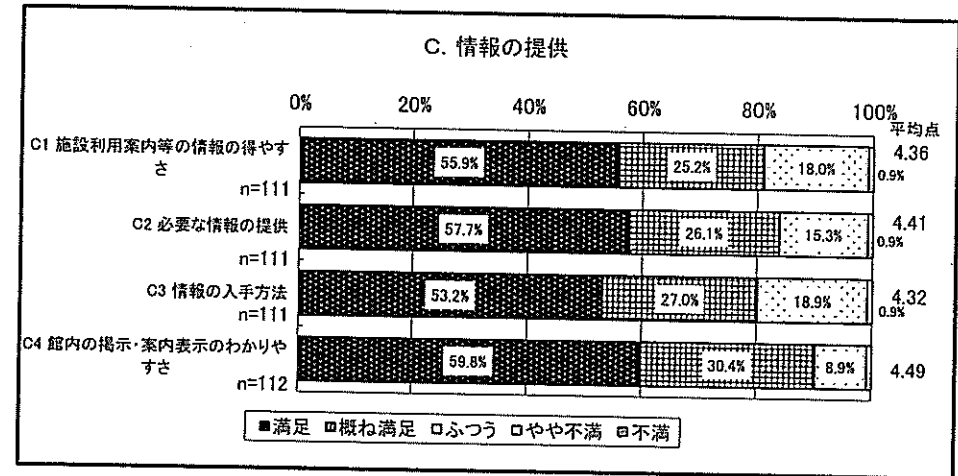


【A職員への対応】に関するコメント
職員の対応について全体に高い満足度を得ている(上記4項目の平均点4.86)。問い合わせ・質問に対する返答に関してはOJT、Off-JTを有効利用しつつ、その質をさらに高めていきたい。

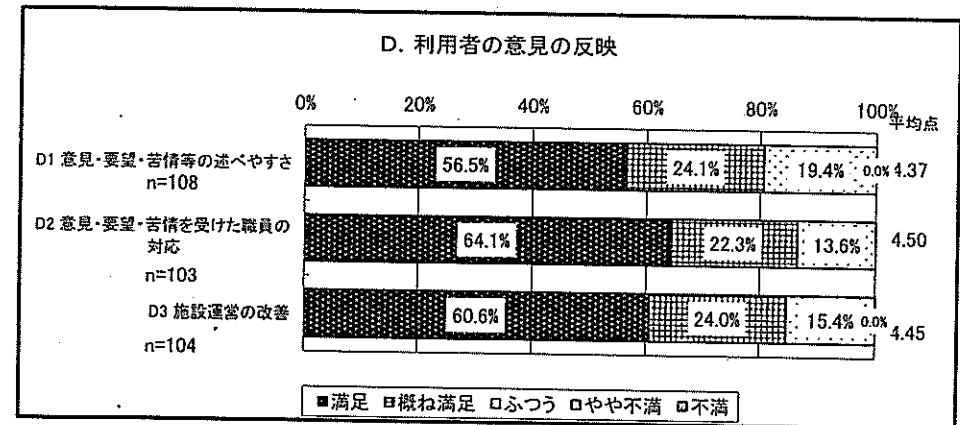


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
昨年度は①多目的ホールのパーテーション工事、②屋外に物置の設置(ハビット・ウィズ)、③業者による園庭遊具の保守点検(ウィズ)、④部分的芝の張り替え(ぐるりん)等を行い、来館される方が安全で利用しやすい環境整備に取り組み効果を上げている。清掃は業者による定期清掃と職員による日常的な清掃を組み合わせで行っている。

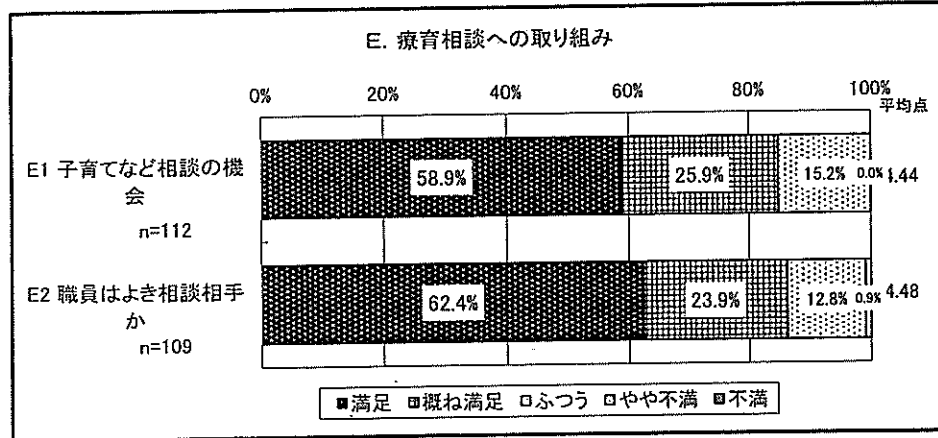
施設名 みどりのこども館



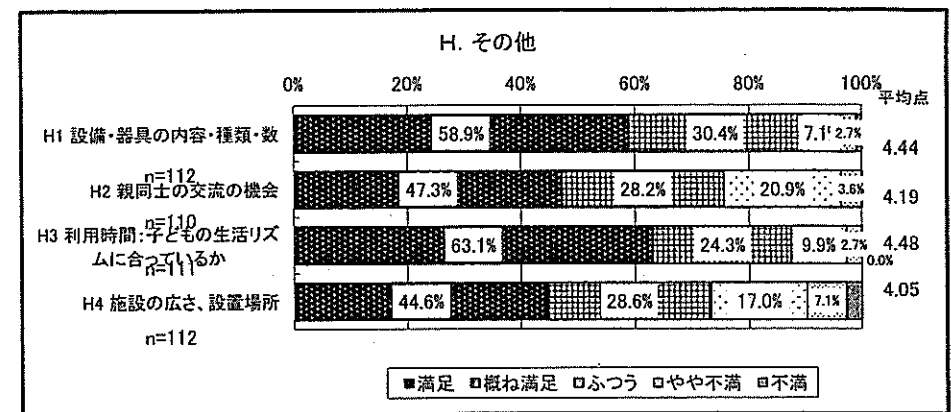
【C情報の提供】に関するコメント
各事業所の内容や目的が異なるために、情報提供や発信の仕方は事業所ごとに工夫している。特にハビット・ぐるりんでは来館した方が興味関心のある情報を自由に閲覧できるようなコーナーの設置や、そこに常備する情報ファイルについてのリニューアルを重ねている。しかし、昨今の情報社会において有用な情報をどのように提供していくのかは館全体の継続的な課題であると認識しており、今後も検討し改善していきたい。



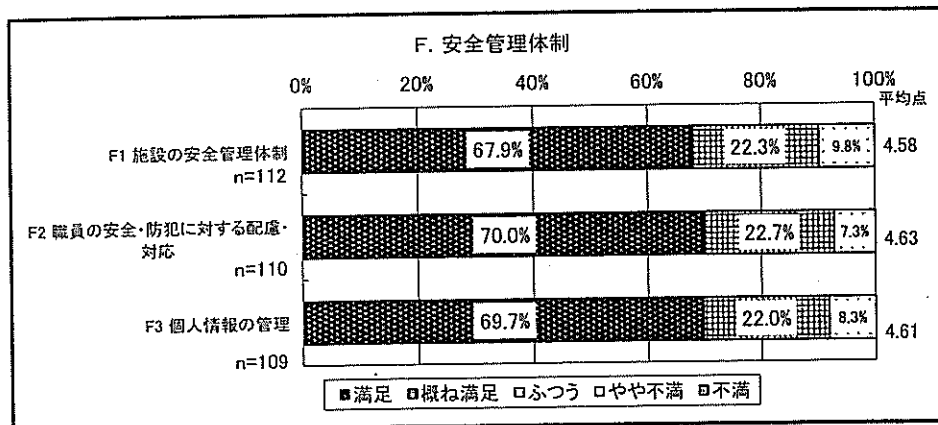
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
ご利用者の要望にはできる限りお応えすべく努力している。たとえば、ぐるりんのご利用者の「常時工作がしたい」という要望を受け、昨年度より部屋の一部にクラフトコーナーを設置した。また、物理的環境改善に関してはH28年度市の予算が認められてハビットの相談室改修とぐるりんの床暖房設置工事が予定されている。これらもご利用者の要望から発した動きである。



【E療育相談への取り組み】に関するコメント
 ハビットの発達に関する相談件数は年々増加している。計画相談と合わせご利用者のニーズに応えていくために、H28年度は相談員と心理士の増員が認められた。この増員を活かし、より充実した丁寧な相談態勢を整え、電話による問い合わせ・申し込みから初期相談につながるまでの日数を短くするという指標を掲げ、利用しやすさと質の向上に取り組んでいきたいと考えている。



【Hその他】に関するコメント
 親同士の交流の機会作りは毎年工夫しながら取り組んでいる。ハビットに相談に来られる発達に気がかりのある子どもを持つ保護者の中には、一般の保護者の集まりに加わることが難しい方も少なくない。そのような方々の交流の場を設定したり、就園・就学に向けた保護者の集まり等を企画実施しており、これらの企画が今後自主的な親同士のつながりに発展することを期待して運営していきたい。施設の広さに関しては毎年ご意見をいただくが、限られた現状の中で工夫することにより、狭いことのメリットを活かせるようにしていきたい。



【F安全管理体制】に関するコメント
 大規模災害や利用者の大きな怪我・急病時などの対応マニュアルは備えており、管理者・主任・看護師を中心に対応する態勢は整えている。また、情報セキュリティに関しては市主催の研修に参加して内容を職員間で共有し、法人の規定に基づき取り組んでいる(今後その精度を高めていきたい)。

自由記述

ハビットがメインの利用者

- ・いつもとても丁寧に対応していただき、安心して利用することができています。お手洗いや広くて、とてもきれいなので子どもが利用しやすく、よいと思います。
- ・相談できる場所を提供していただき感謝しています。いつも助けられています。
- ・親身になり子どもだけでなく親へのフォローを必ずおっしゃっていただきます。いつも心強く思い感謝しております。
- ・交通の便が悪いので、ムーバスの路線に追加してほしいと思います。雨の日は自転車で往復は冬など季節的にかなり厳しい状況です。
- ・育児での不安や心配をきちんと対応してもらい、こうすればよいのかなどすごく気持ちが楽になります。幼稚園での親同士が話す中で、ここを知らない人が多かったりするので、もっと認知されたいと思います。

ぐるりんがメインの利用者

- ・いつも楽しく利用させてもらっています(複数)。
- ・定期的に模様替えやおもちゃが変わっていて、空間は狭いですが来るたびに楽しめてありがたいです(複数)。
- ・外用のおもちゃがもう少し増えるとありがたいです。空間が狭いので、小さい子がたくさんいるときは外に行きたくないので…
- ・スタッフさんもいつもとても優しくフレンドリーに接してくださるので、親子ともどもぐるりんは大好きです(複数)。
- ・お昼ご飯を食べるスペースと時間、期間を延長してほしい(複数)。
- ・4歳を過ぎるとはらっぱ、0123 吉祥寺は利用できなくなるので、ぐるりんが唯一行ける場所です。ぐるりんがもう少し広くなってくると嬉しいです。
- ・おもちゃを借りることができ、いろんな種類のおもちゃで遊べる機会がありがたいです。
- ・手作りおもちゃを作るのを毎回楽しみにしています(複数)。
- ・ぐるりんには満足していますが、武蔵野市は児童館が少なく、特に駅前に児童館や公園がほとんどないことが不満です。コミセン子どもに開かれているようでベビーカーのスペースがなかったりで、そういう意味では不便を感じています。
- ・0123 はらっぱもよく利用しますが、はらっぱより職員の方が話しやすく、よいです。下の子の授乳中などでも、上の子を見ていただけて助かります。食事をする場所が通年であるともっと利用しやすいかと思います。
- ・ハイハイやよちよち歩きで体を動かして遊ぶ設備がほしいです。
- ・初めての子育てで不安がいっぱいだったころ、ぐるりんに来てスタッフの方が声かけしてくださったことが本当にうれしかったです。いつも笑顔でいろんなお話をしてくださるので、保育園入園後も頼らせていただいています。イベントやおもちゃもいつも工夫されていて本当に素敵ですが、それ以上にスタッフの方々の優しさが素敵な場所だと思っています。

- ・スタッフの方々、話しかけやすく相談に乗ってくれる。とても助かっています。やや、施設の情報入手方法の改善をお願いしたい。
- ・カーペットがくさい。
- ・特に夏期は日中暑くて出られないのもう少し遅くまで開いているとありがたいです(開館時間ももう少し長くというご意見もあり)。
- ・大人でも遊べるおもちゃがたくさんあるので大満足しています。子どもも(2歳10か月)楽しく遊んでいるので利用できてうれしいです。
- ・ぐるりんの名前シール置き場には、書き方のサンプルが無いようです(見えませんでした)。0123 施設のように名前+年齢の両方を子ども全員が表示している方がけんかの仲裁などしやすいので、サンプルをぜひご検討ください。
- ・おもちゃの貸し出しはよく利用させていただいており、助かっていますが、借りられる日にちを週2回にするなど頻度を上げていただけたらともっと利用しやすいです(複数)。

ウィズがメインの利用者

- ・いつも相談したことに対して丁寧に親身になってこたえていただいて感謝しています。時間を気にせずというのは難しいとは思いますが、職員の方も忙しいだろうと思うとお話しさせてもらいながらも時間が気になってしまうことがあります。それでも十分お話しさせてもらっているのですが、子どもも日々変化しているのもう少しこまめにお話しできる機会があるといいなと思います。
- ・障がいを持った小学生など大きい子の遊び場(居場所)がほしい。
- ・体幹がしっかりしていないが外で走り回るのが好きな子なので園庭の遊具にもう少し手足を使うようなものがあると嬉しいです。それ以外は個々に合わせて課題を与えてくれたり施設も使いやすくて満足しています。
- ・駐車場が狭いので何とかしてほしい。
- ・重度障がいのある息子が通える「場所」があるということに大変感謝しております。信頼できる指導員さんたちのおかげで安心して利用できています。
- ・職員みなさんが優しく温かいので施設を利用するたび安心していられます(複数)。
- ・地震で建物が壊れないか心配です(我が家含めどこも安全とは言えないですが)建物は古いですね。

体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート
各施設ごと利用者アンケート

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	総合体育館・陸上競技場・温水プール・屋外プール・軟式野球場・庭球場・緑町スポーツ広場			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20 ほか			
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	理事長 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27年4月1日～平成32年3月31日			
指定管理業務の内容	武蔵野市体育施設条例 第3条の2 1号～5号に掲げる業務			
指定管理委託料	予算	623,163,000円		決算 617,448,182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	98.3/100	適正な整備を行い、管理や施設の瑕疵による重大な事故はない。新たに策定した「中期計画」に基づき効率的効果的な運営を展開。障害者を含む各年代を対象に多くのメニューで事業を実施。利用者の声を施設や運営の改善に反映させている。	A	ハード面での老朽化が進み、改善の要望が増加する中で、特にプール棟については、特別清掃を行ったり、繁忙期は清掃員を更衣室に常駐させるなど、施設の快適性を保つよう努力した。また、総合的な評価を高めるために、職員の対応や事業への取り組み、安全管理体制の充実、地域との連携などソフト面での評価向上に努めた。その結果、各施設の総合満足度の平均が昨年度より11.7ポイント上昇した。
	②重点ポイント		(1)利用者の安全確保に対する取り組み (2)地域での活動・連携に向けた取り組み (3)計画に則した事業・経営の取り組み (4)東京オリンピック・パラリンピックへの取り組み (様式2のA-②に記載)		
	③アピールポイント		(様式2のA-③に記載)		
(B) 利用者モニタリング		82.7%	モニタリング6施設の平均点数は4.22で、前年度よりも0.16アップしている。総合満足度は平均で82.7%と前年度よりも11.7ポイント向上している。		
(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	45/45	*「経営方針」に替わる「中期計画」を職員のボトムアップ方式で作成し、事業運営・施設管理において計画に則した業務を計画的に実施している。 *26年度新たにイベント・観るスポーツの宣伝のため「むさしのイベントインフォメーション」を発行し、広報活動に積極的に取り組んでいる。 *地域ニーズの把握として、体育協会加盟団体との懇談会を実施。市卓球連盟と連携し、特に市内の小中学生を対象にした無料の「エンジョイ卓球デー」を開催、490名が参加した。	*「ご意見箱」や、事業終了時の「アンケート」により施設利用者の意見を収集し、改善へ向けた努力をしており、モニタリングアンケートの結果からも、全体的に満足度が向上していることが伺える。 *2階レストランの撤退後に設置した「コミュニティラウンジ」は多くの市民に利用され好評である。
B安全への取り組み	13.3/15	13.3/15	*管理や施設の瑕疵による重大な事故はない。 *全17種類の緊急対応マニュアルを整備し、随時リニューアル、職員への研修を行っている。 *利用者の安全を考慮し、サブアリーナの柱に緩衝フェンスを設置した。 *全職員が上級救命講習を受講、AEDインストラクター2名がおり、利用者の運動中の怪我や病気に対しての応急処置や救急車の要請、救急病院の手配などを迅速に行っている。自衛消防技術認定証所持者12名など防災に対しても体制を整えている。 *職員の帰宅困難者対策を策定、消防署へ提出し、有事の際の職員の体制確保に努めている	*緊急時の体制についてマニュアル整備と効果的な研修により、職員が迅速に対応できている。 *専門研修を受けた職員の配置など、防災体制の強化が図られている。 *盗難等の発生はあるものの、犯罪防止に向けた改善に常に取り組んでいる。
C適正な運営	30/30	30/30	*公共施設の維持管理手法調査において、委託業者との契約を見直し、3契約で対前年度1.87%の削減を実施した。 *事業運営に関して、大人（高校生以上）、小学生、幼児、親子、障害者、ユニバーサル等、対象を幅広く設定し、どなたでも参加できるプログラムを企画している。 *施設の利用者数は2万人増加した。 *武蔵野ブレイス、コミュニティセンター、小学校にて開催し、市内全域で事業を展開している。	*公共施設の維持管理手法調査において、委託業者との仕様書、および契約金額の見直しを実施し、経費が見直された。 *適正な運営により、施設全体の利用者は約2万人増加した。
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*機械設備について、日常点検は点検表に基づき実施、定期的な保守点検は年間計画に基づいて実施している。 *老朽化したプール棟において、開館前の特別清掃、繁忙期は更衣室への清掃員常駐など対策を	*老朽化している施設でありながら、清掃回数を増やすなどの工夫で快適性を保つ取り組みがみられる。 *軟式野球場の整備の

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
			行い、快適性を保つようにしている。 *今年度新たに軟式野球場の整備を定期的に行い、整備の仕組みを再構築した。 *「ひまわりいっぱいプロジェクト」や「グリーンカーテン」の設置などを行い、植栽の保持や環境への配慮を行っている。	仕組みを再構築したことにより、施設が改善し、利用者の満足度が高くなった。

(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)	利用者の安全確保に対する取り組み	*体育施設では運動中の怪我が起きやすいため、全職員が緊急時の対応ができるように、研修や資格の取得（上級救命講習、AEDインストラクター等）に努めている。事故、怪我の発生の際には対応マニュアルが定められており、マニュアルに従って、応急の対応及び救急車の要請などを実施している。 *職員の帰宅困難者対策を策定、消防署へ提出し、有事の際の職員の体制確保に努めている。 *27年度施設所有（管理）者賠償責任保険に加入し、適切な措置を講じている。	専門的な資格を取得した職員の配置等により、緊急対応が迅速に行われている。 災害時の対応についてもマニュアル整備・訓練等が実施されている。
(2)	地域での活動・連携に向けた取り組み	*主催する障害者スポーツ教室や、イベント、「ひまわりいっぱいプロジェクト」において、ボランティアの参加を積極的に取り入れている。 *武蔵野プレイスやコミセン、小学校など市内全域において事業運営を実施している。 *陸上競技場において「芝生ポット育苗成事業」を行い、利用者との連携した取り組みについても実施している。	桜まつり等市や教育委員会のイベントに協力するとともに、スポーツイベント等を開催し多くの方にスポーツに親しむ機会が提供されている。武蔵野プレイス、コミュニティセンター、各小学校においても事業を実施するなど、総合体育館のある中部地区以外の東部・西部地区の利用者を増やす工夫がみられる。
(3)	計画に則した事業・経営の取り組み	*スポーツの裾野を広げる事業として、初心者対象の教室や、障害者や子育て中の方など教室に参加しに	障害者スポーツ教室の実施だけではな

		くい方を対象とした事業を推進している。 *経営的には、子どもや障害者を対象とした事業については参加料金を低額に抑えるとともに、一般の方を対象とした事業については、事業費に対する負担割合を決めて、適正な料金となるように努めている。	く、障害者の施設利用を積極的に受け入れている。また、誰もが使いやすい施設をめざし、ハード面に頼らず職員全員が心のバリアフリーを実践している。
(4)	東京オリンピック・パラリンピックへの取り組み	*世界卓球銀メダリストの松平健太選手を迎え、オリパラへ向けたイベント「エンジョイ卓球デー」を開催した。 *障害者のスポーツ施設利用促進マニュアル（東京オリンピック・パラリンピック準備局発行）に多数参考事例として取り上げられ、マニュアル冊子発行後の東京都内施設管理者を対象とした説明会の開催にも貢献、協力した。	東京オリンピック・パラリンピックに向け、市や教育委員会と協力してイベントや教室等を実施し、多くの市民が参加した。特に障害者スポーツ分野においては、武蔵野市の先進的取り組みが東京都から高く評価され、その内容は今年度東京都が発行した「障害者のスポーツ施設利用促進マニュアル」で紹介された。

(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	82.7%	*「おおむね満足」を含めると満足度は高い。総合満足度は昨年よりも11%アップしている。アンケート結果の6施設の平均点は4.22点（おおむね満足）である。全体的にアンケート結果からも評価は高く、利用者の満足度もアップしていることが伺える。特に職員の対応に対する評価が高くなっている。
「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>

- *住民満足度の向上では、利用者の意見を積極的に取り入れ、施設の改修や2階食堂のリニューアルを実施した。また情報提供の面で広報活動に積極的に取り組み、SNSの活用、イベント・観るスポーツの宣伝のため新たに「むさしのイベントインフォメーション」を発行しスポーツへの関心を高める取り組みを実施している。
- *安全管理については、全職員が上級救命講習を受講している。また、安全管理に関する研修にも積極的に参加し、最新の情報を得るよう努めている。また職員の資格取得にも積極的に取り組んでおり、自衛消防技術認定12名、AEDインストラクター2名などの有資格者がおり、専門的な対応ができるよう努めている。また、今年度は帰宅困難者対策を策定、消防署へ提出し、有事の際の職員体制確保に努めている。利用者への安全を考慮し、サブアリーナの柱に緩衝フェンスを設置する工事を行った。市や利用者に損害を与えた場合に備え、施設所有（管理）者賠償責任保険に加入した。
- *適正な運営では、職員のボトムアップ方式で「中期計画」を作成し、計画的に業務を実施している。また、公共施設の維持管理手法調査において、委託業者の仕様書・契約金額を見直し、対象となった総合管理、プール管理、音響設備点検の3契約で、前年度比1.87%の金額削減を実現した。
- *施設管理では、昨年度モニタリングアンケートで要望の多かった軟式野球場の整備を、今年度より週1回業者に委託し、整備の仕組みを再構築した。また、老朽化したプール棟については、開館前の特別清掃、繁忙期には更衣室に清掃員を常駐させるなど対策を検討し、快適性を保つよう取り組んでいる。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

- *「2020年東京オリンピック・パラリンピックを迎えるにあたり、スポーツに対する注目が高まる中で、これを契機としてさらなるスポーツ振興に努めること。」
- 「オリンピック・パラリンピック」対応では、平成27年度も「カヌー体験」および「エンジョイ卓球デー」を開催し、合わせて500名を超える参加者があり、評価も高かった。また組織委員会や東京都へ提出するキャンプ地誘致に向けた調査を実施し、キャンプ地誘致の申請において市に協力した。障害者スポーツの振興を目的とした「障害者のスポーツ施設利用促進マニュアル（東京都オリンピック・パラリンピック準備局発行）」において、総合体育館・プールの取り組み事例が多数採用され、発行後に東京都内の施設管理者向けに行ったマニュアル説明会では総合体育館を会場とし、事業団職員が事例発表を行った。
- *「利用者アンケートにおいてトイレ等の衛生面への指摘事項が見受けられるため、引き続き清掃や館内美化等、衛星環境への向上について努めること。」
- トイレ等の衛生面の指摘については、平成27年度からプール棟において年間を通して開館前の毎朝（7:00～10:00）の3時間を2名体制で実施する特別清掃を実施している。またプールロビーの男子トイレで洋便器化工事など、大規模な改修を必要としない修繕工事を休館期間に合わせて実施している。
- *「引き続き施設の効率的利用を促進するため、個人開放日・時間のスケジュールや利用方法のPRに努めるなど個人利用者の拡大を図ること。（総合体育館）」
- 個人利用者の拡大については、毎月2回個人開放情報のチラシを発行し、毎朝Twitterでその日の個人開放利用が出来る施設・時間を情報提供している。また、桜まつりでのスポーツ体験コーナーの運営をはじめとした各種イベントや「はらっぱ防災フェスタむさしの」や「むさしのあったか祭」へのブース出展（野外活動センター）、文化事業団と連携して行った「クリスマス

プチ音楽会」等により、広く体育施設を紹介し、個人利用者の拡大につなげる努力をした。結果として26年度の299,437人から27年度は300,544人となり、年間30万人を超えた。またスポーツ教室事業のワンデーレッスンではニーズを把握し、旬な種目の導入を試みている。その結果26年度の30,750人から27年度は31,734人となり、約1千人増加した。

- *「機械の修理については、できる限り早急に対応するとともに、時間がかかる場合は経過や修復時期について案内するなど工夫すること。（総合体育館）」

→トレーニング室のマシンの修理に関しては、「どこが故障しているか」、「どのくらいで修理が完了するのか」を明記した貼紙を掲示している。また修理業者にも迅速に対応するよう要求し、利用者にも迷惑がかからないよう対応している。

- *「シャワー室については、使用方法の周知を強化し利用者が気持ちよく利用できるように努めること。」

→プールシャワー室の利用方法については貼紙等で分かりやすく周知するとともに、床の改修やシャワーヘッドの交換、脱衣所のマットを1日3回交換するなど、衛生対策にも力を入れている。

<改善が必要と思われる点>

- *今回のモニタリングでは、各施設の総合満足度は大幅に向上した。しかし、温水プールに対する評価は70.5%と他の施設に比べて低くなっている。
- 自由記載欄をみても、「清潔さ」「ロッカー」「トイレ」「シャワー室」「更衣室」といったキーワードで改善の要望が多く出されている。当然ながら清掃や点検は可能な限り行い、周辺の環境緑化などにも力を入れているが、毎回指摘されている内容は施設の老朽化に起因するものがほとんどである。
- 人的な運営面での努力にも限界があり、ハード面での根本的な改修が必要な時期に来ている。

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

- *自衛消防技術認定12名、AEDインストラクター2名、初級障害者スポーツ指導員5名などの有資格者がおり、専門的な視点を生かした施設の管理・運営を行っている。
- *安全管理に努め、施設を適正に管理している。
- *誰もが使いやすい施設をめざし、ハード面に頼らずに「心のバリアフリー」を実践し、障害者等への臨機応変な対応（盲導犬の対応、障害のある方を見守り・声掛け等）ができている。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

- *老朽化の進んだ施設であるプール棟の、シャワー等特に水回りについては通常の清掃のほか特別清掃の実施や、館内の整理整頓、足ふきマット等備品のこまめな交換など具体的な改善がみられ利用者満足度も上昇した。
- *体育施設の新規利用の促進等を目的に、教育委員会・市主催の各種イベントを含む多くの教室等の実施と新規の広報媒体の利用により、施設の利用者が増えた。新規広報媒体として作成した、施設ガイドや観るスポーツを広報する「むさしのイベントインフォメーション」や、フェイスブックとツイッターの活用など工夫がみられた。
- *トレーニング機器やその他故障箇所等への案内について、「いつ使えるようになるか」など具体的に表示し、かつ迅速に対応するよう指示し、実践されている。
- *東京オリンピック・パラリンピックに向けた取り組みについては、イベント等への積極的な協力の他、キャンプ誘致関連の視察対応等に対しても、施設ガイドを作成するなど前向きな広報活動を行っている。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- *顧客満足度を意識した更なるサービスの充実と提供。
- *老朽化する施設であっても、施設の管理・運営において、顧客満足度を高める工夫をする。
- *顧客の立場に立った迅速で丁寧な接客。
- *職員シフト（アルバイト・嘱託含む）に対応した引継と連絡体制の更なる強化。

(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	①「ご意見箱」の設置や、「HPからのご意見」、事業終了時の「アンケート」で施設利用者のご意見を収集している。「ご意見箱」に対する回答は1週間以内に張り出しをしている。②市民団体との利用者懇談会を実施し、情報交換や連携を行っている。③「Do sports」の発行やフェイスブック、ツイッターなどでの情報発信、イベント・観るスポーツの宣伝のための「むさしのイベントインフォメーション」を発行し、広報活動に積極的に取り組んでいる。④随上競技場において「芝生ポット苗育成事業」を行い、利用者や連携し、自ら施設の維持管理に貢献できる仕組みに取り組んでいる。⑤障害者教室やイベント、「ひまわりいっぱいプロジェクト」において、ボランティアの参加を積極的に取り入れている。⑥夏季プール開催期間において、軽食等を販売するケータリング事業を実施した。⑦利用者の意見を積極的に取り入れ、2階軽食堂でレストランの撤退後にアンケートを実施、誰でも気軽に飲食や休憩が出来る、利用者のコミュニケーションを促進するために「コミュニティラウンジ」をオープンし、その中に幼児がお絵かきをしながら休憩出来るスペース「親子スペース」を設けた。⑧業務マニュアルに沿った対応や研修の実施により、職員満足度は昨年度に比べさらに高くなっている。⑨事業運営に関して、体育館周辺の開催だけでなく、武蔵野プレイス、コミュニティセンター、小学校にて事業を開催し、市内全域で事業を実施している。	

45点
×
○の数/21問
45点

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
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 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。	○	
		適正な整備	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 整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全17種類の緊急対応マニュアルを整備し、研修を行っている。②年2回の防災訓練、防火管理委員会を実施している。③ローテーションに対応した時間帯別の災害時自衛消防隊を編成し、職員の役割を明確にして有事の際迅速に行動できるように取り組んでいる。④サブアリーナのコンクリート柱に経年劣化を考慮し、利用者の安全を考えた改修工事を実施した。⑤職員全員が上級救命講習を受講、自衛消防技術認定証所持者12名、AEDインストラクター資格所有者2名など、安全に関する資格取得を積極的に行っている。⑥帰宅困難者対策を策定、消防署へ提出し、有事の際の職員体制確保に努めている。⑦敷地内通路の照明を改修し、防犯対策を行った。また通路を通行する車両の減速表示を新たに設置し、安全管理に取り組んでいる。⑧管理や施設の瑕疵による重大な事故はない。利用者の運動中に発生する怪我には応急処置、救急車の出動要請、近くの病院への連絡などを速やかに行っている。⑨今年度施設所有（管理）者賠償責任保険に加入し、適切な措置を講じている。⑩台風、大雪等の荒天時に施設利用者の安全を考慮し、使用料の還付を行っている。	
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 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。	○	
	法令遵守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令遵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。	○		

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
D施設・設備等の適正な管理	評価の理由	①「経営方針」に代わる「中期計画」を職員のボトムアップ方式で作成し、事業運営・施設管理において業務を計画的に実施している。②事業運営に関して、大人（高校生以上）、小学生、幼児、親子、障害者、ユニバーサル等、対象を幅広く設定し、どなたでも参加できるプログラムを企画している。③事業運営に関して、体育館周辺の開催だけでなく、武蔵野プレイス、コミュニティセンター、小学校にて事業を開催し、市内全域で事業を実施している。④常駐委託業者については、3年に1回競争入札を行っている。⑤大会等が早く終了した場合には、速やかに個人開放の準備をし、無駄のない施設利用に取り組んでいる。⑥常駐委託業者とは月に1回の定例会で情報を共有し、よりよい施設運営を心がけている。⑦施設の貸切状況によってこまめに消灯をしている。また改修の必要が無い照明器具に関しては、LED電球に変更するなど、節電に努めている。⑧2階軽食堂でレストランが撤退した後に、誰でも気軽に飲食や休憩が出来、利用者のコミュニケーションを促進するために「コミュニティラウンジ」をオープンし、その中に幼児がお絵かきをしながら休憩出来るスペース「親子スペース」を設けた。⑨公共施設の維持管理手法調査において、委託業者との仕様書、及び契約金額の見直しを実施し、見直し対象となった3社の契約で前年度比1.87%の削減を行った。⑩施設全体の利用者は約2万人増加し、施設の貸切利用率は総合体育館（会議室を除く）、庭球場、温水プールにおいて80%以上である。⑪個人情報保護規程、情報セキュリティ対策基準を設置済。マイナンバー制度研修会に参加している。⑫コンプライアンス基本方針を定め、全職員に周知をしている。		
	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。	○	
	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。	○	10点
		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	①日常の施設点検や機械設備の定期保守点検はスケジュールに基づき、実施している。②今年度はトレーニング機器の入替を実施した。③老朽化したプール棟については、開館前の特別清掃、繁忙期は更衣室への清掃員常駐など対策を行い、快適性を保つように取り組んでいる。④昨年度モニタリングアンケートで要望が多かった軟式野球場の整備を週1回業者に委託し、整備の仕組みを再構築した。⑤プールにおいて、「ひまわりいっぱいプロジェクト」や「グリーンカーテン」を設置し、植栽の保持や環境への配慮を行っている。	

(様式3)チェック項目シート

主管課

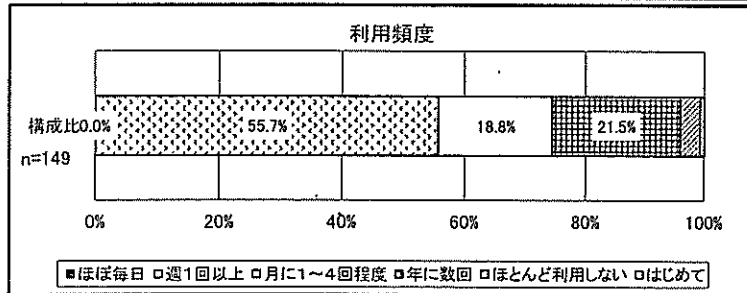
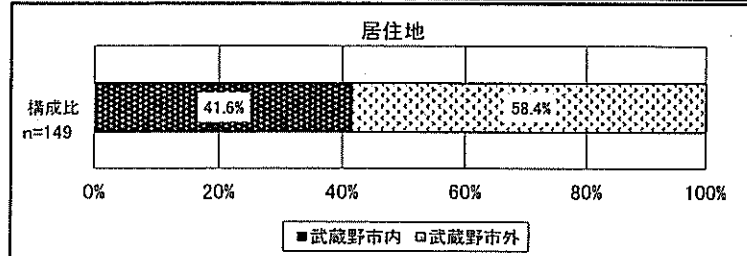
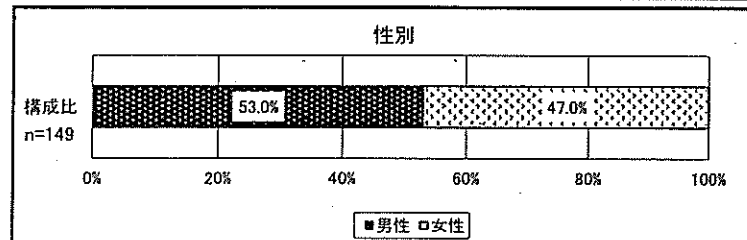
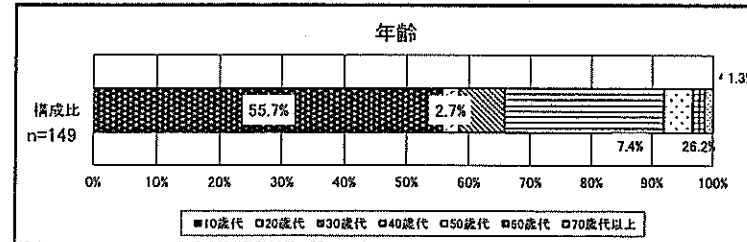
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		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。	○
B 安全への取り組み	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	「ご意見箱」や、事業終了時の「アンケート」で施設利用者の意見を収集し、改善に向けた努力をしている。体育協会など市民団体との利用者懇談会を実施し、情報交換や連携を行っている。その内容は主管課へも報告されるなど武蔵野生涯学習振興事業団と主管課との情報共有が図られている。市民に好評である「Do sports」の発行やフェイスブック、ツイッターに加え、市内体育施設で実施されるイベント・観るスポーツの宣伝のため「むさしのイベントインフォメーション」や体育施設ガイドを新たに発行するなど、積極的な広報活動を行っている。館内の掲示やチラシの設置箇所を見直し、市民により分かりやすいレイアウトとなった。2階軽食堂でレストランの撤退後に設置した「コミュニティラウンジ」は多くの市民に利用され好評である。武蔵野生涯学習振興事業団内部のファイリングシステム導入など積極的な業務改善がみられる。	
	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。	×
		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	危機管理・大地震・火災・怪我等の対応マニュアルを整備し、職員のローテーションに対応した時間帯別の災害時自衛消防隊を編成し、職員の役割を明確にして有事の際迅速に行動できる取組みは評価できる。また実際の現場では、利用者の怪我等など組織的な緊急対応は職員のネットワークも軽く迅速に対応できている。スポーツ活動に起因する事故(怪我等)は起きることは止むを得ないが、重大な事故や事件は発生しておらず、適正に管理されている。地震や大雪等の自然災害後の対応も職員全員体制で適切になされている。	

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

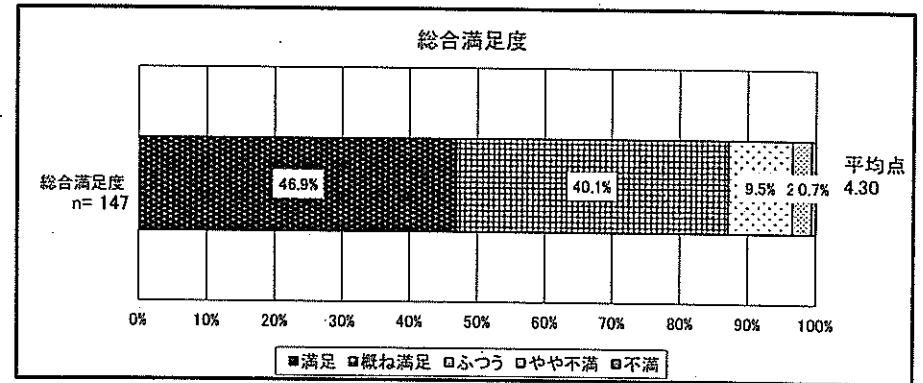
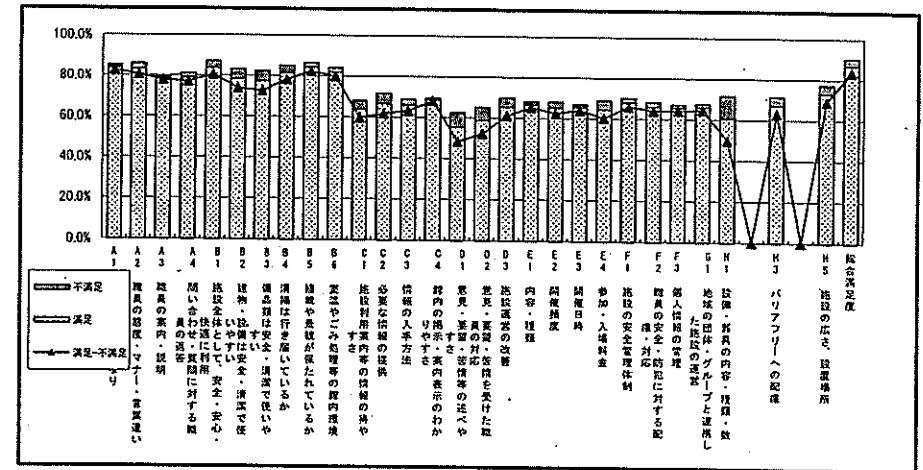
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
		34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	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。	
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	市や教育委員会と連携しながら建物・設備・備品の管理や施設の改修など安全に配慮し適正に実施されている。老朽化している施設でありながら、清掃回数を増やすなどの工夫で快適性を保つ取組みがみられる。特に老朽化が進んでいるプール棟に関しては、特別清掃の実施の他、シャワーカーテンの付け替えや足拭きマットの随時交換、案内表示の交換等により快適性が増し、利用者の評価も高くなっている。軟式野球場の整備の仕組みを再構築したことにより、施設が改善し、利用者の満足度が高くなった。	

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

陸上競技場

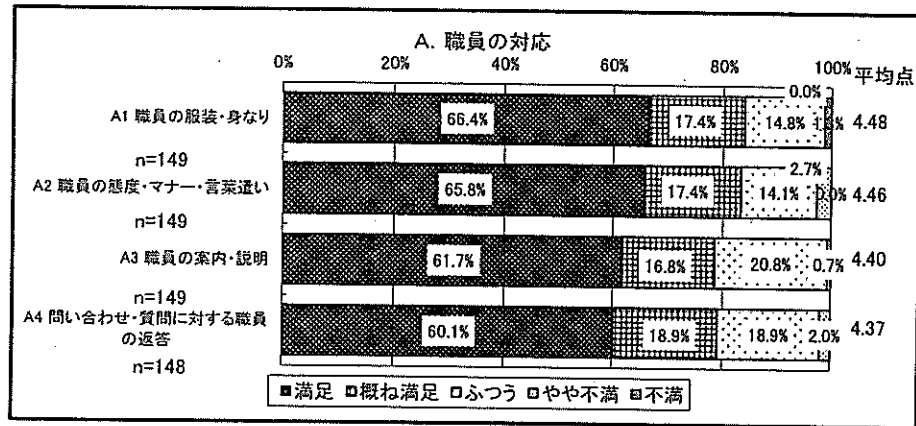


【回答者の属性】に関するコメント
年齢は10歳代が55.7%を占めている。
性別は男女ほぼ同数で、居住地は市内約4割、市外約6割である。
利用頻度は週1回以上が55.7%であった。

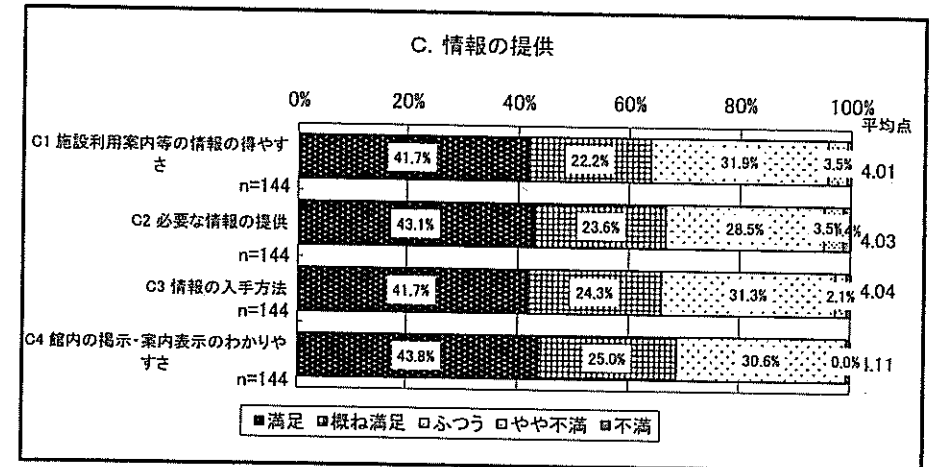


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

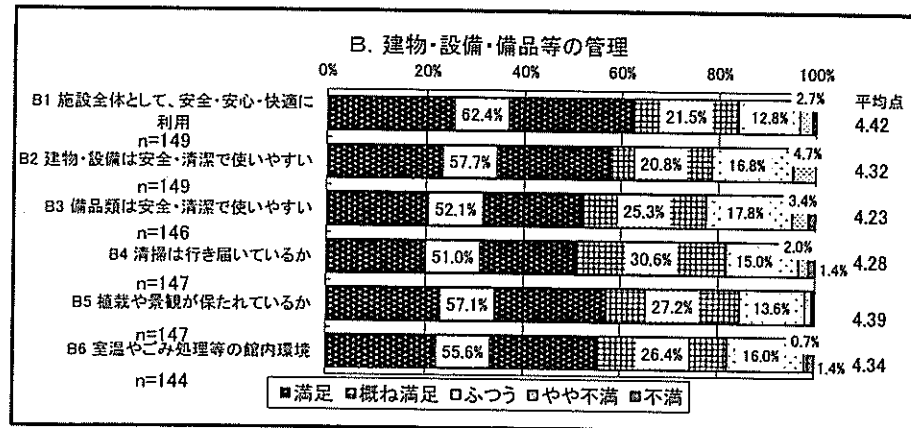
【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は83.7%で、昨年度の調査より6.6ポイント高くなっている。
平均点は4.3で、昨年度より0.03高くなっている。
また、ほとんどの個別項目において昨年度よりアップし「満足度判断」では、「高い満足」を得ている「利用者が満足している」といった評価を得ている。



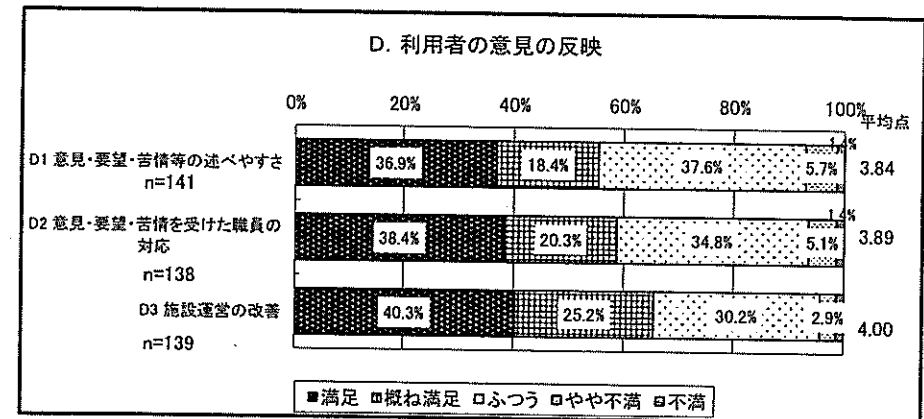
【A職員の対応】に関するコメント
「職員の対応」は個別評価項目の中で一番高く、平均で79.5%の満足度を得ている。これは窓口を主とする職員・スタッフや施設管理職員の接遇が高く評価された結果であると思われる。
昨年度に比べて13.1ポイントアップしている。



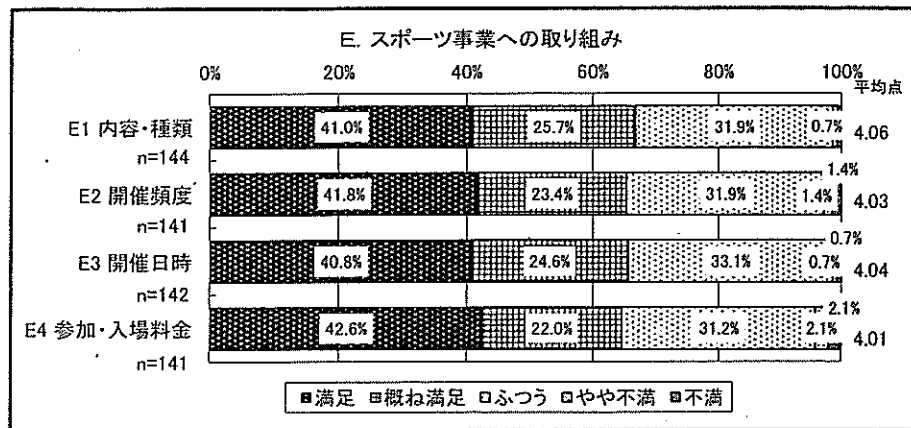
【C情報の提供】に関するコメント
平均で63.2%の満足度を得ている。取り組みについては、総合体育館の記載と同様である。
昨年度に比べて7.4ポイントアップしている。



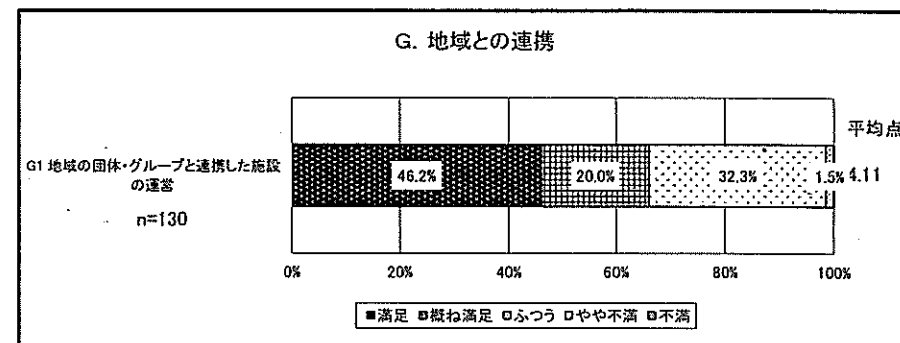
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
陸上競技場のフィールド芝生の管理をはじめ、設備などの整備が評価され、平均で77.9%の高い満足度を得ている。自由記載欄では特に芝生に関する評価の声が多い。
昨年度に比べて6.5ポイントアップしている。



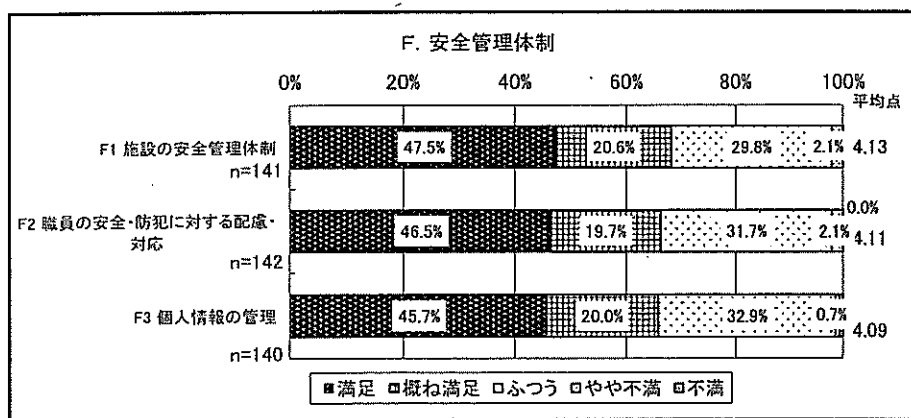
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
満足度の平均は53.9%で、昨年度に比べて1ポイントのアップである。取り組みについては、総合体育館の記載と同様である。



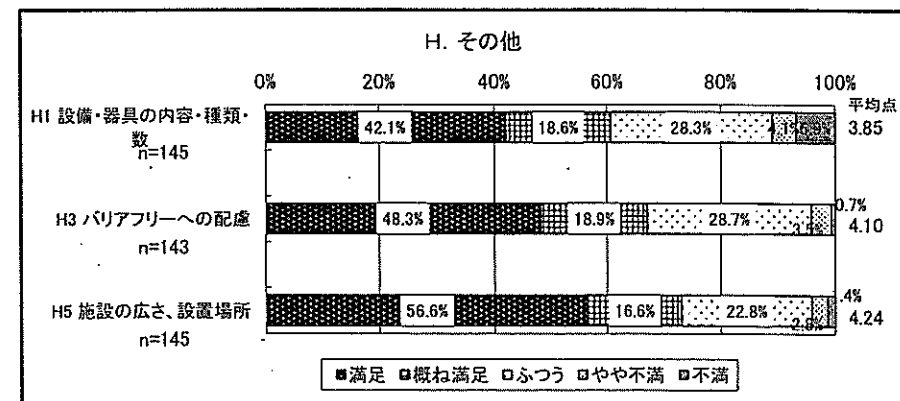
【Eスポーツ事業への取り組み】に関するコメント
満足度の平均は63%で、昨年度に比べて9.8ポイントアップしている。
取組みについては、総合体育館の記載と同様である。



【G地域との連携】に関するコメント
64.6%の満足度を得ており、昨年度に比べて3.7ポイントアップしている。
取組みについては総合体育館の記載と同様である。



【F安全管理体制】に関するコメント
満足度の平均は64.8%で、昨年度に比べて1.9ポイントアップしている。
取組みについては、総合体育館の記載と同様である。



【Hその他】に関するコメント
満足度の平均は60.5%で、昨年度に比べて1.7ポイントダウンしている。自由記載欄では「トイレが少ない」「観客席が狭い」といった意見もあり、施設の大幅な改修が必要となっている。

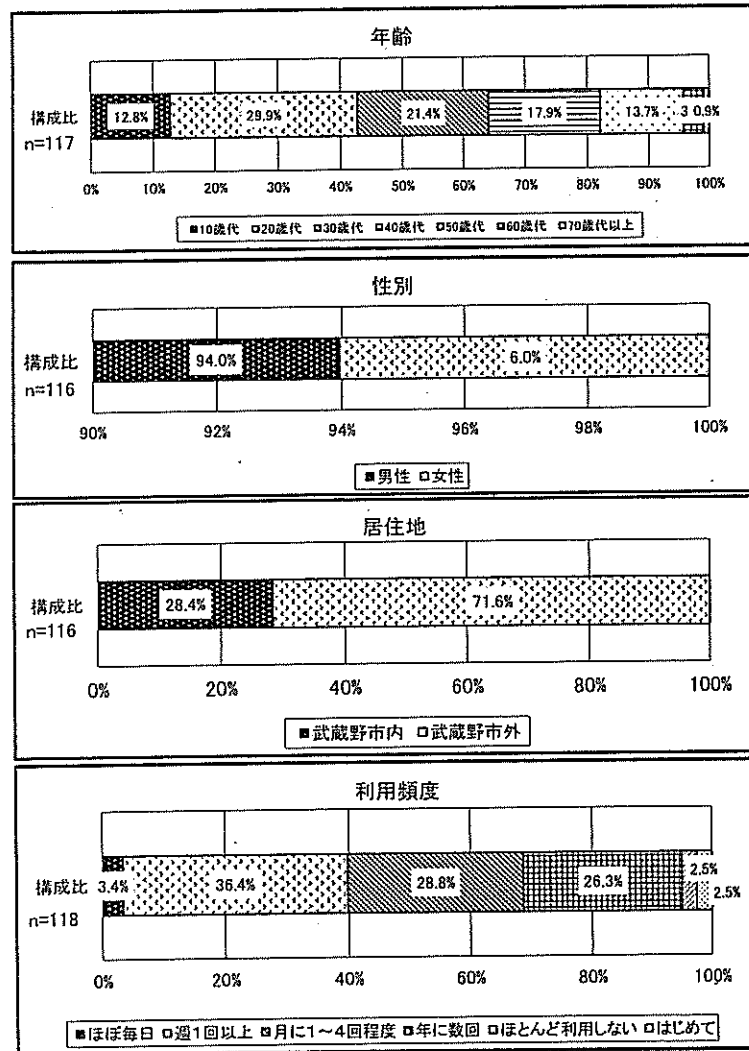
陸上競技場

問4	
1	人気のある講座(幼児対象)になかなか当たらず参加できないのが残念です。もう少し増やしてほしい。
2	事務所とトラックの間の通路:自転車の通勤道になってスピードをあげて通過しキケンです。稼動式(通行可能)バケツを置いてスピードを落とさねばならぬようにしては。所員の車を通す時は自分達で動かせばいいです。
3	以前、エロビの際、寝そべる運動で写真をとられたことが不快だった。
4	マナーの悪い中高生にはちゅういをしてほしい(競技場のランニングコース)
5	抽選に外れることがあるので人数がもっと増えるといい。
6	歩数計の電池切れがあるのと、不正確なものが多い。
7	保育サポートの料金がもう少し安くなったら良いと思います(利用しやすいと思います)。
8	血圧計の数が2個では少なすぎる。30人近くいるのだからトレーニングルームにある様な血圧計を10個位用意してほしい。
9	陸上競技場(トラック部分)の清掃が行き届いてこない。一般公開時の見まわりが徹底していない。
10	一般公開時の見まわりが徹底していない。せめて30分に1回程度、使用状況のチェックを行ってほしい。
11	もう少し入場料を安くしていただけると、部活として多くきている我々からするととても助かります。道具の貸出し日が増えたと練習が充実して出来ます。やりがつけられるようにしてほしい。
12	用具使える曜日が増えたら嬉しいです。ナイターもほしいです。市内学校に通う人は安いとか、定期利用券とかあったら嬉しいです。
13	やり投げができるようにしてほしい。週に3回以上使うので、利用料金を安くしてほしい。
14	利用時間がもう少しのびたらうれしいです。器具の貸出しをもっと週の中でできたらうれしいです。たくさん利用しているので回数券などがあるとうれしいです。
15	普段から大変お世話になっています。以前忘れ物をしっかり保管しておいて頂いた時は大変嬉しかったです。器具等の貸し出し数、頻度をより多くして頂けると嬉しいです。
16	いたって満足できるのでこのままでお願いします。
17	回数券を作ってほしいです。道具の貸し出しの日を増やしてほしいです。
18	陸上競技場の用具の貸し出し日を増やしてほしいです。回数券があったら良いかもしれません。
19	陸上競技場の開放時間を長くいただきたい。
20	利用回数が多いので回数券があるとありがたいです。
21	陸上競技場年間フリーパスが欲しいです。
22	キレイなシャワーを付けてほしい。
23	芝が最高です。
24	今日は芝がきれいで楽しかったです。(サッカーしました。)
25	ほとんどの質問に対して、回答できない(たまにしか利用しない為)。サッカー場の芝はすばらしかった。
26	陸上競技場の芝がよくなった。
27	トイレが少ない。
28	いつも使わせていただいています。ありがとうございます。しかし、スターティングブロックを使用できる曜日、時間を増やしていただきたいです。
29	いつも競技場を快適に利用させていただいています。ありがとうございます。しかし、スタブロなどの器具の利用を曜日、時間帯を増やしていただきたいです。よろしくお願いします。
30	閉まる時間がはやすぎます。芝生が使える良いです。お願いします。
31	陸上競技場の個人開放の予定がWebでも月2回更新していただけると助かる(以前は月2回更新されていたが、最近月1度のみに思う)。また、器具の貸し出しをより利用しやすい時間(平日ならより遅く、できれば休日や週末も)にしてほしい。
32	陸上競技場の使用時間の延長。器具の貸し出しの時間を1時~5時→2時~6時へ。
33	用具を使える時間を長くする。また使える曜日を増やす。芝生に入れるようにする。
34	陸上競技場の用具をもう少し長く使いたい(時間)。芝生に入りたいです。使える曜日を増やす。
35	いつも気持ち良く使用させていただいています。
36	競技場内で車両を動かすのは危険。
37	いつもお世話になっております。陸上競技場はいつもきれいに使われていて私自身も気持ちよく利用させていただいております。ただ利用できる時間が夕方短く、用器具の貸し出しについては5時前でおわってしまうので、1時間だけでも延長していただくと幸いです。府中まで行って練習するしかなく困っています。陸上競技に取り組める環境をもう少し整備していただきたいです。
38	トイレの数が足りない。
39	施設の案内表示が分かり辛い。Pの無料化。
40	駐車場無料にして欲しいです。
41	トイレが少ない。観客席が狭い。
42	トイレの数が少ない。
43	外トイレ洋式が良いです。
44	施設の一般開放などの情報をもう少しはやくしてほしいです。
45	施設利用日を早く教えて欲しいです。冬の開放時間を長くして欲しいです。
46	これからもお願いします。
47	利用可能日をもう少し早く教えていただけるとありがたいです。
48	(A)開放の予定を早く出してほしい。5時以降の開放をしてほしい。
49	毎回チケットの確認が適当だと思います。

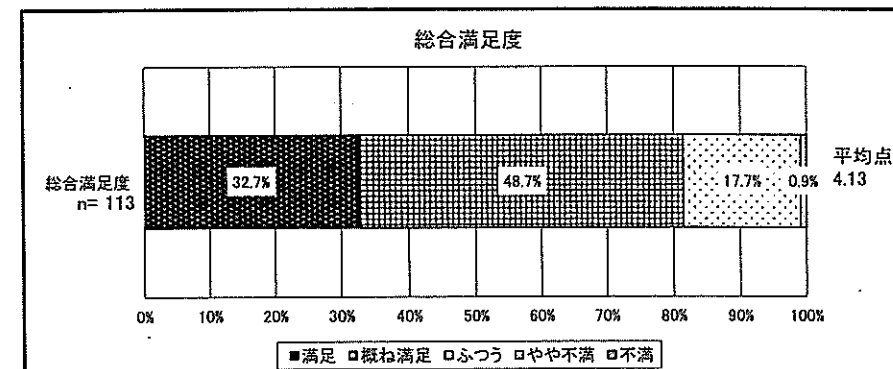
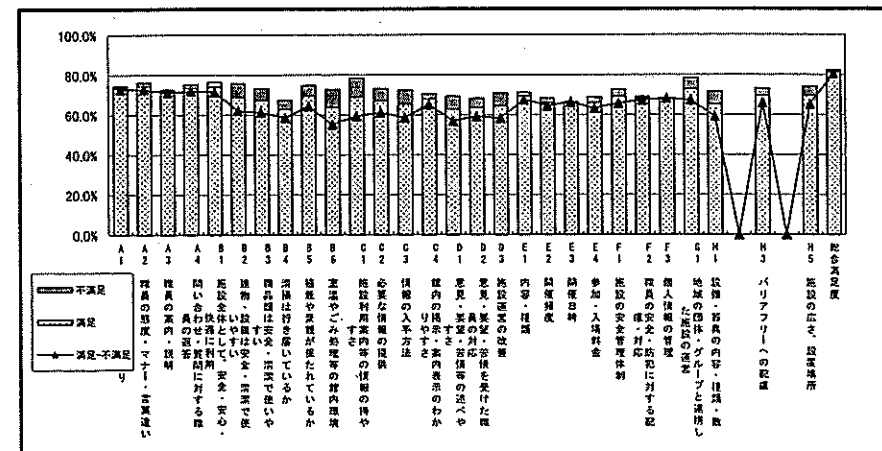
50	予定を早く出してほしいです。
51	5時まではきびしいです。
52	開放の予定は早く出して欲しいです。
53	中でおにごっこができたら良いなと思いました。施設はとてもきれいです。
54	野外活動のシュノーケリング、楽しかったです。プールの更衣室に髪の毛などが落ちていて少し汚いと思います。競技場の器具の貸し出しと、冬の開放時間をもう少しのばしてほしいです。
55	水泳教室がとてもよくて何回も行きました、プールの更衣室が少し汚いです。器具の貸し出しを6時くらいまでにしてほしい。
56	競技場はとてもきれいで使いやすいので、この状態を維持して欲しいです。
57	夜をもう少し明るくしていただけるといい。
58	もう少し夜ライトを明るくしていただけますか。いつもきれいにしてくださり、ありがとうございます。今後も、よろしくお願いします。プールがgood。
59	まあ……こちらの意見としては、概ね満足できるものではありませんが、100点のうち例えば70点くらいでしょうか。全体を見ればきれいにも見えますが、所々の掃除があまい、時々不審者がいるなど、納得できない点もあります。その点をしっかりとお願いいたします。
60	がんばってください。
61	今どきの映画やドラマを見たいからそのDVDを見るテレビが欲しいです。
62	卓球がいつも混んでいるので、スペースを増やしてたくさんの人が使用できるようにしてほしい。ジムを中学生でも使えるようにしてほしい。プールで飛び込みが可能なお風呂を作って欲しい。
63	総合体育館にあるスポーツクラブ(ジム)を中学生からにほしい。卓球の台を増やしてほしい。鬼ごっこができるようなスペースをつくってほしい。プールで飛び込み(本格的な)ができるようにしてほしい。
64	逆走や、イヤホンを使わずに大音量で音楽を流しながら走るなど、気になる利用者がいるが、注意する方がいないので、いつまでも直らない。
65	とても良いです。がんばってください。
66	冬の競技場利用を5時までから、6時までにしていただけたらうれしいです。
67	競技場を利用していますが、とても使いやすいです。ただ、利用時間がもう少し長いと嬉しいです。
68	冬の練習を5時から6時まで利用できるようにしてほしい。
69	I like it. No problem.
70	ナイターをつけてほしいです。器具を毎日使えるようにしてほしいです。パスポートを作ってほしいです。いつも武蔵野競技場を利用させていただいている陸上部です。今年も関東大会に出場できたのはここでの練習のおかげです。来年はインターハイをねらっています。そのためにもっと使いやすくなると嬉しいです。よろしくおねがいします。

軟式野球場

施設名 武蔵野市立軟式野球場



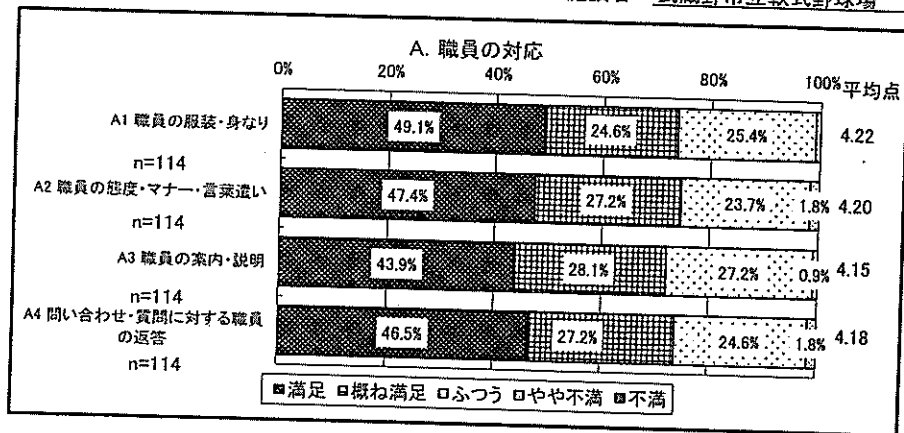
【回答者の属性】に関するコメント
 年齢は各年代にわたっているが、20代、30代が比較的多い。
 性別は男性が94%を占める。
 試合などの利用のためか市外の利用者が多い(7割超)。
 利用頻度は「ピーター」が多い。



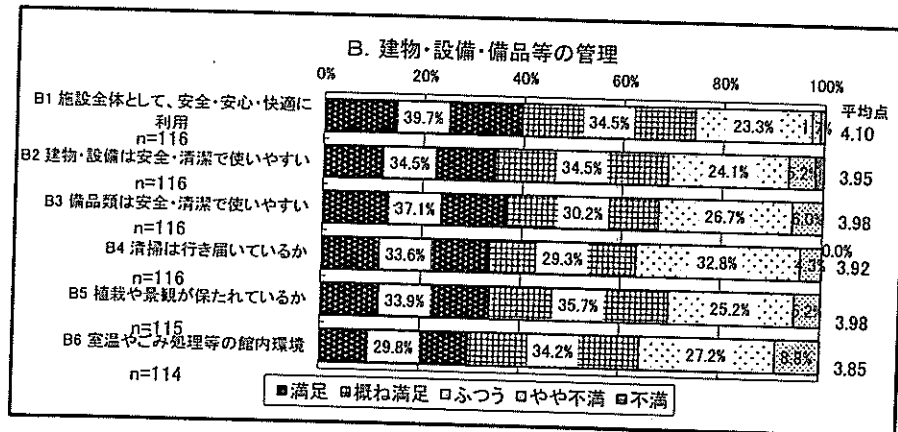
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 満足度は80.5%と高く、昨年の調査に比較して19.4ポイント上昇している。
 平均点は4.13で、昨年度より0.25高くなっている。
 また、個別項目についてもすべてにおいて前年度を上回っている。

施設名 武蔵野市立軟式野球場

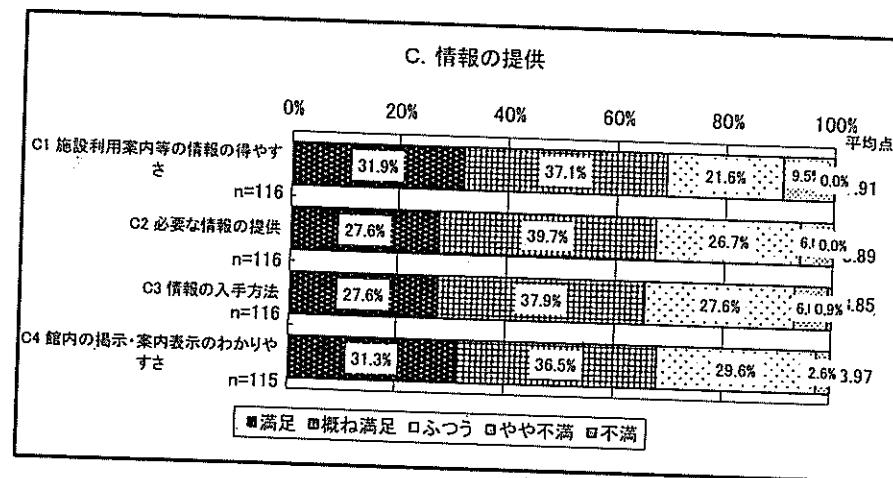


【A職員の対応】に関するコメント
「職員の対応」の満足度が個別項目の中で一番高く、平均72.2%であった。昨年度に比べて5.2ポイントアップしている。

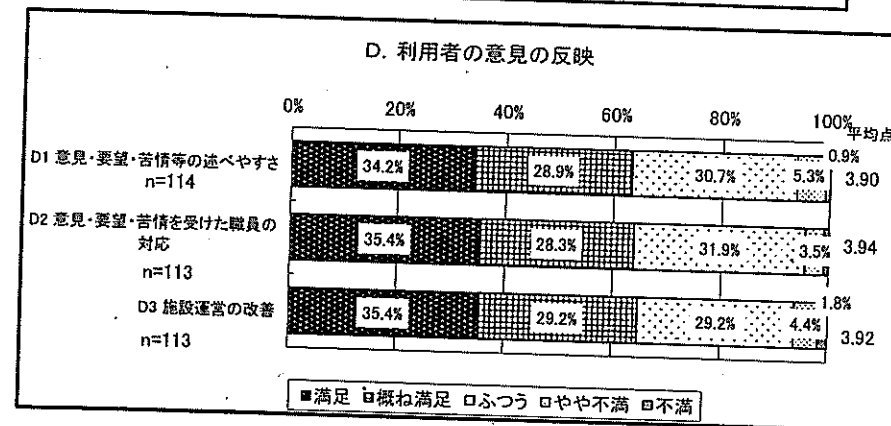


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
満足度は平均で62.2%で、昨年度に比べて11.9ポイントアップしている。

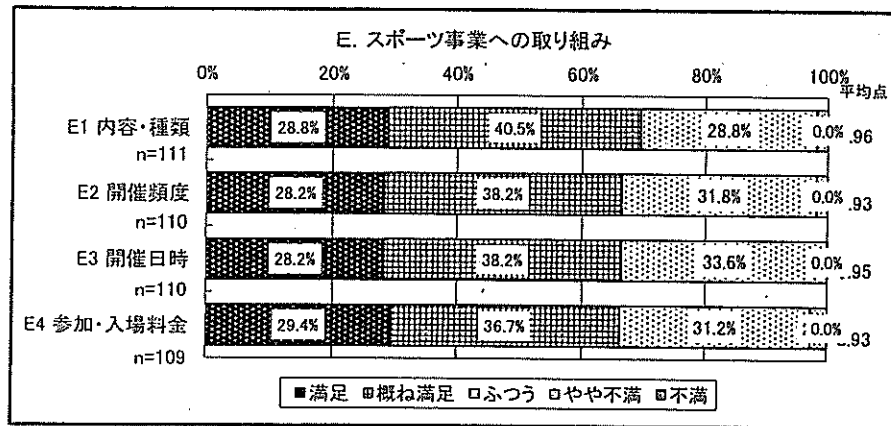
施設名 武蔵野市立軟式野球場



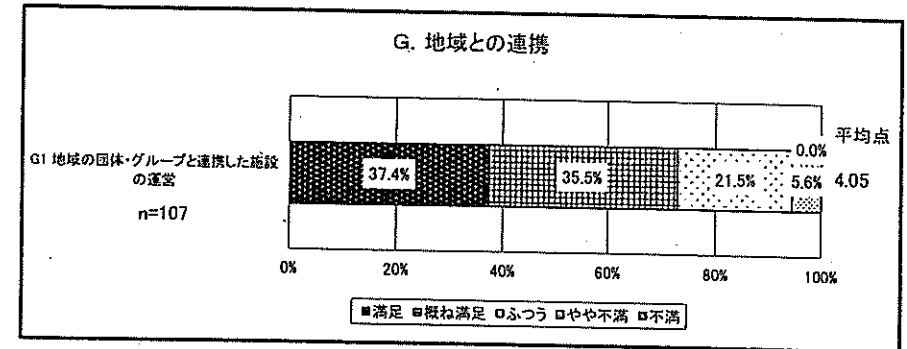
【C情報の提供】に関するコメント
平均で61.1%の満足度は、他のスポーツ施設とほぼ同水準にある。昨年度に比べて18.6ポイントアップしている。



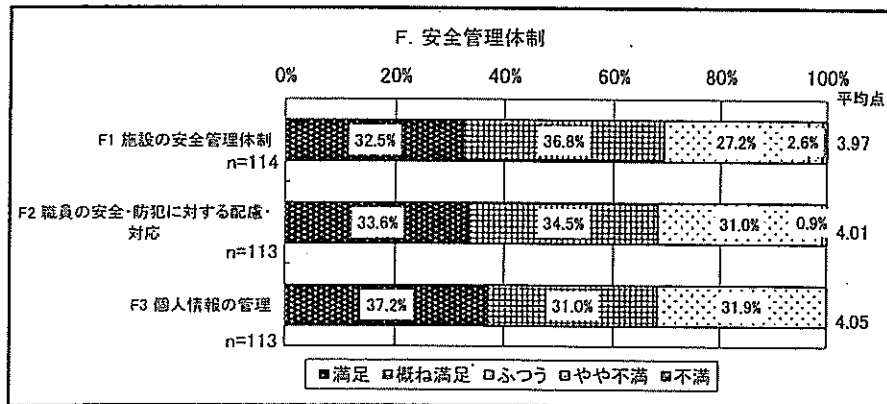
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
満足度は平均で58.2%で、昨年度に比べて28.1ポイントアップしている。



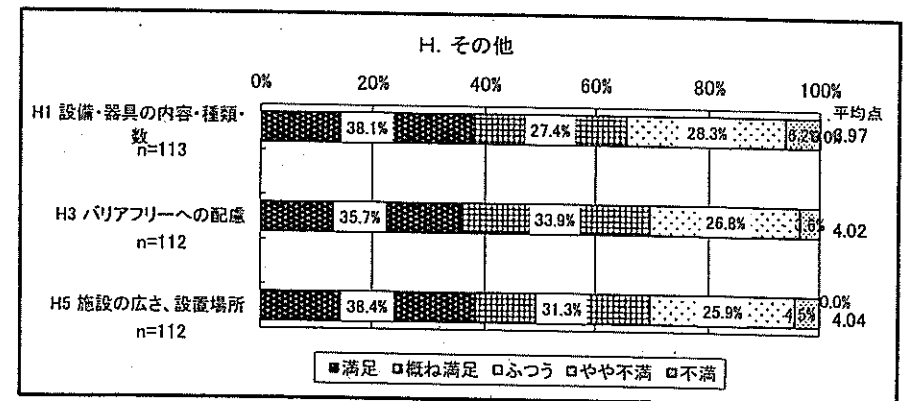
【E. スポーツ事業への取り組み】に関するコメント
春・秋の市民体育大会(祭)や少年野球大会などの事業を開催している。
平均で満足度は65.5%であり、昨年度と比べて23.2ポイントアップしている。



【G. 地域との連携】に関するコメント
67.2%という満足度を得ており、昨年度よりも19.1ポイントアップしている。



【F. 安全管理体制】に関するコメント
平均で67.1%という満足度である。昨年度に比べて21ポイントアップしている。



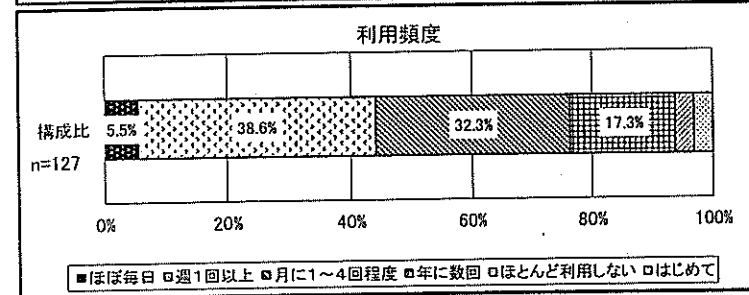
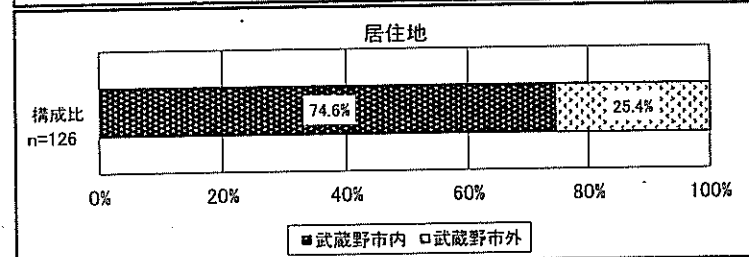
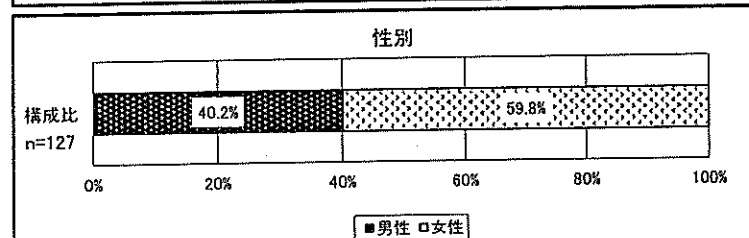
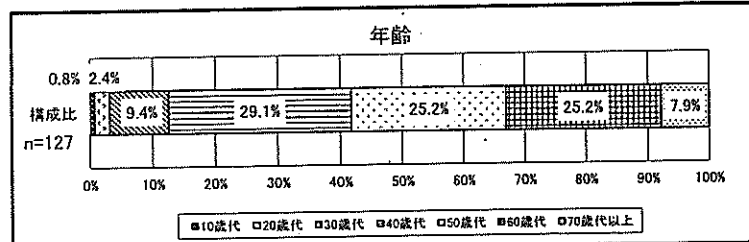
【H. その他】に関するコメント
満足度の平均は63.5%となっており、昨年度に比べて17.8ポイントアップしている。

問4

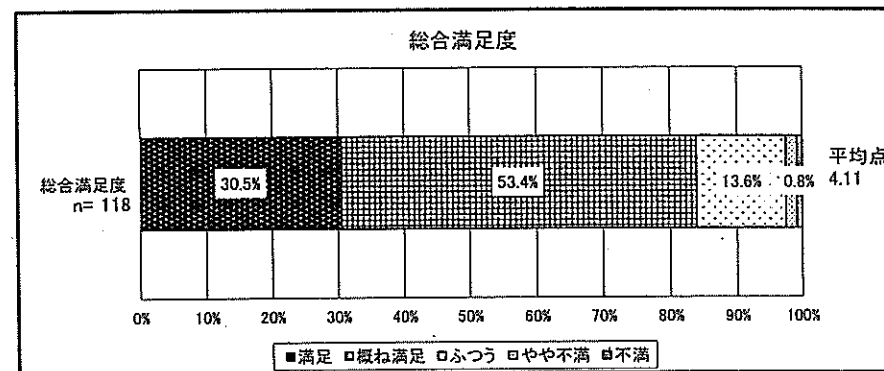
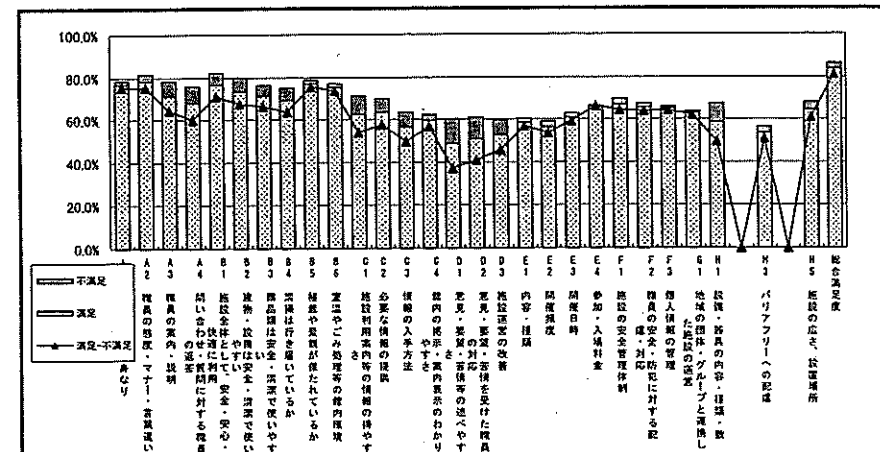
1	日頃よりお世話になっております。よろしくお願い致します。
2	地面がデコボコ。水はけが悪い。
3	水道の近くのニオイが気になる。
4	水道のまわりがくさい。
5	下水が臭い。
6	雨が降った後のグラウンドの使用判断が悪いです。使えそうなのに、「いや・・・」みたいに言われたことが何度かあります。
7	料金を支払うとき、返金のときに待たされることが多い。
8	雨の時の中止の判断が2h前をもう少し前に判断して頂けると助かります。
9	野球場の近くにシャワー・風呂があればありがたい。トイレが遠い。
10	シャワーの設備設置(野球場)、駐車場設置(野球場)、トイレの改善(野球場)
11	シャワーがほしい。水はけがあまりよくない。
12	野球場にシャワーが欲しい。
13	軟式野球場の近くに、シャワー・駐車場がほしい。自転車置き場は以前の場所が良い。
14	トイレをキレイにして欲しい。
15	野球場の天然芝のコンディション維持をよろしくお願い致します。
16	更衣室、駐車場
17	軟式野球場にシャワーを作って欲しい。
18	野球場・テニスコート利用者としてクラブハウスの設置を要望します。
19	レフトの芝もはりかえてほしい。内野は黒土を入れて欲しい。
20	焼却場が完成したら、野球場・テニス場にクラブハウスを復活してほしい。
21	いつもありがとうございます。東京オリンピックにも向けて、スポーツ施設に力を入れてもらえればと思います。芝をキレイにしてもらい、走塁ゾーンだけでも平坦にしてほしいです。よろしくお願いします。(野球場)
22	どの施設もトイレが清潔でとても良いです。
23	いつもきれいに使わせていただいてありがとうございます。
24	野球場の利用は少年野球連盟経由ですので、普段職員と接さないで、回答できない項目が多いです。(ブランクにしています)
25	名前をボードに書かないでほしい。
26	グラウンドが荒れている。整地等検討してほしい。
27	野球場周辺の環境が悪くなったので改善してほしい。(トイレ等)
28	芝の手入れがよくできてて使いやすかったです。
29	線がとても見やすくなり、ベースを設置しやすくなって良かったです。
30	いつもお世話になっています。これからもよろしくお願いします。
31	車が遠い。
32	体育館の冷暖房を強力にしてほしい。
33	自販機を置いてほしい。
34	駐車場の料金を払うところを駐車場にしてほしいです。
35	不自由なく利用させていただいています。

庭球場

施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場

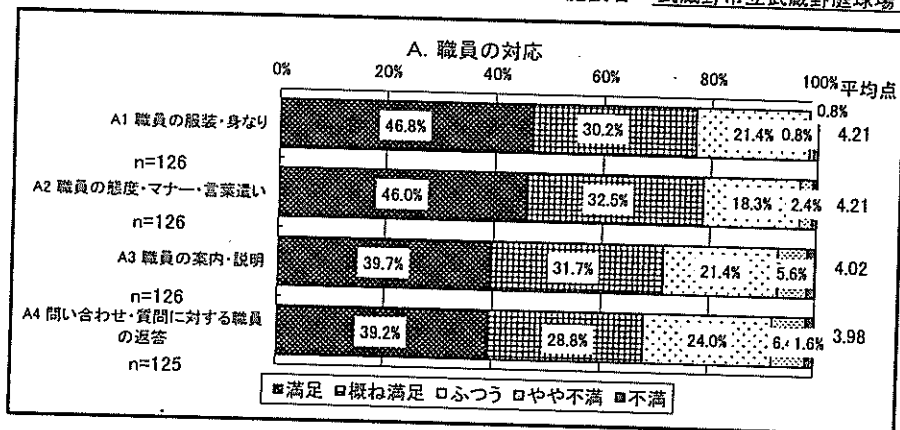


【回答者の属性】に関するコメント
年齢は各年代に広がっているが、40～60代の層が厚い。
性別はほぼ6:4で女性が多い。居住地は約7割強が市内である。
利用頻度は週1回以上の利用者が4割弱と多く、続いて月単位での利用者が3割強と続く。

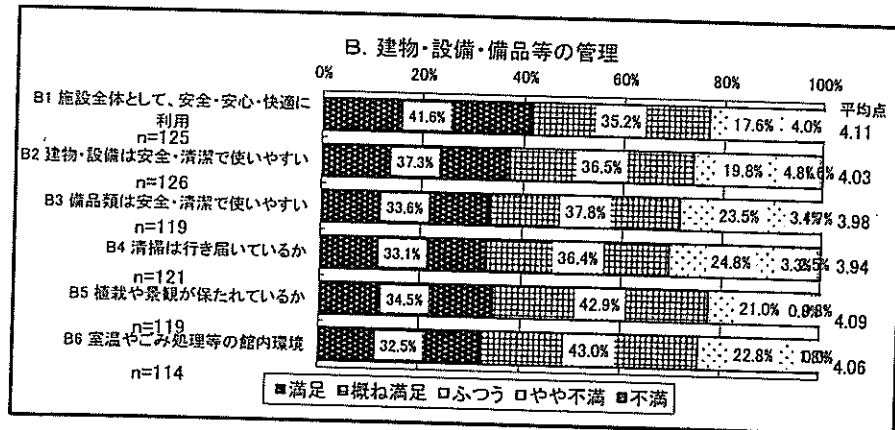


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

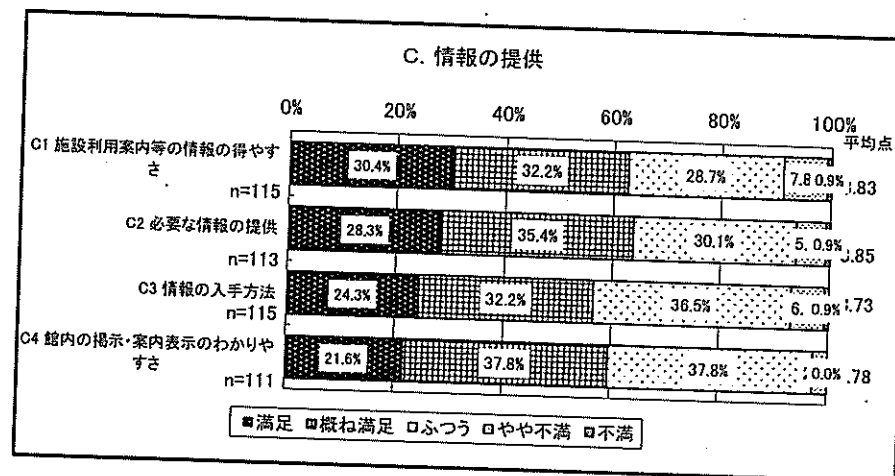
【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は81.4%で、昨年度の調査より27.6ポイントも高くなっている。
平均点は4.11で、昨年度より0.36高くなっている。
また、個別項目においても、ほとんどの項目で大幅にアップしている。



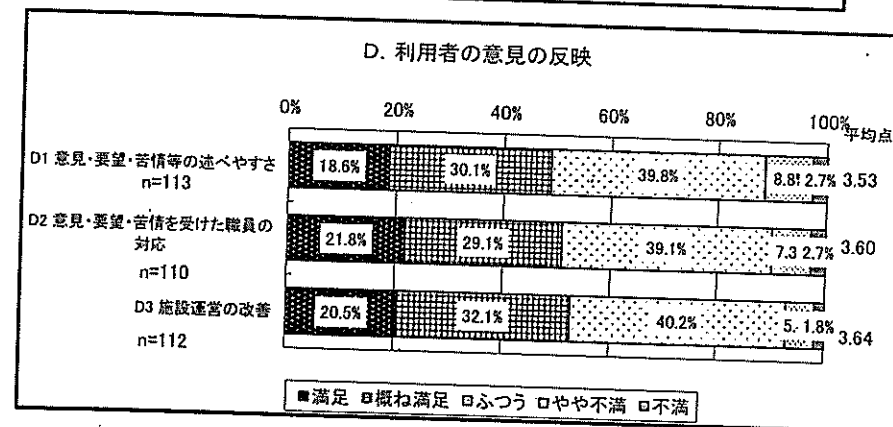
【A職員の対応】に関するコメント
平均で68.8%の満足度を得ており、昨年度に比べて15.5ポイントアップしている。
「満足度判断」では各項目とも「満足」「高い満足」となっている。



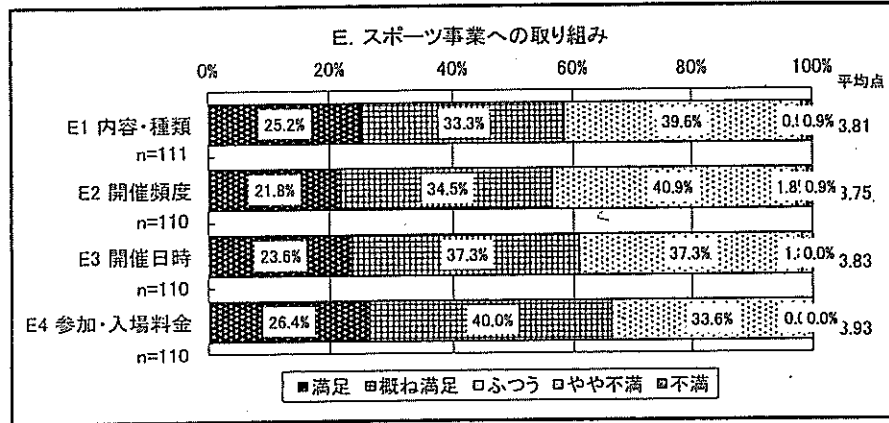
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
平均で69.7%の満足度を得ており、昨年度に比べて14.9ポイントアップしている。



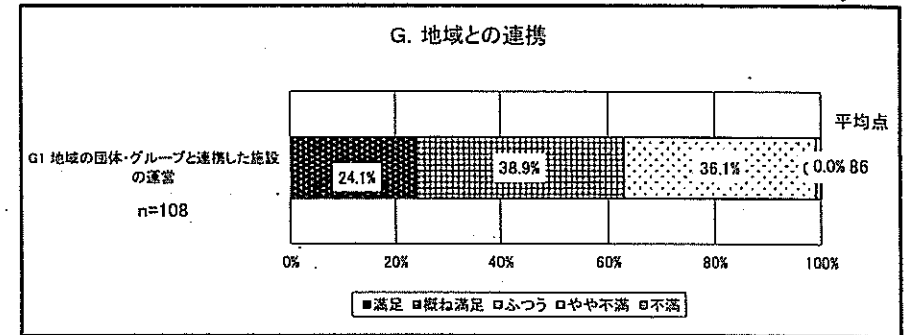
【C情報の提供】に関するコメント
平均で54.5%の満足度で、昨年度に比べて12.4ポイントアップしている。
「高い満足」には至っていないが、「満足」のレベルにある。



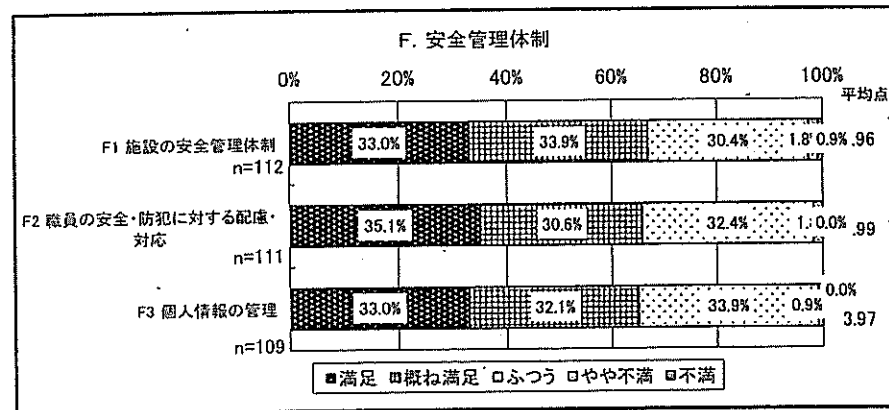
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
平均満足度は41.2%で、昨年度に比べて22.3ポイントアップしている。
ただし、「意見や要望、苦情等の述べやすさ」の項目では「注意が必要」となっているこ
とから、原因の分析が必要である。



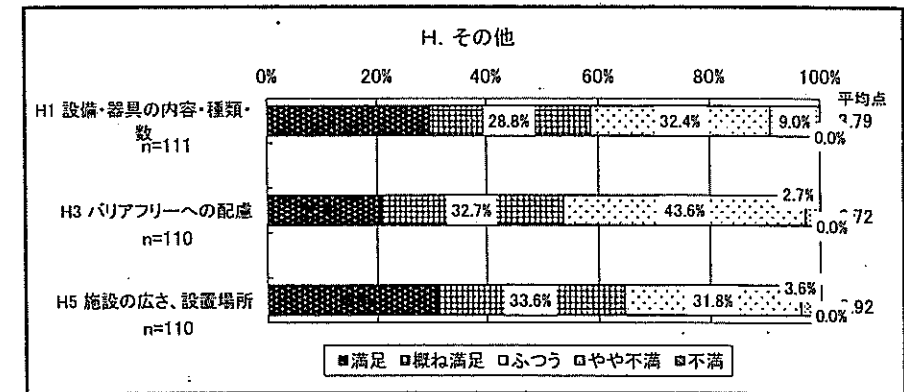
【E. スポーツ事業への取り組み】に関するコメント
平均満足度は59%で、昨年度に比べて9.6ポイントアップしている。
成人向け「硬式テニス教室」を年3期開催、親子向け「はじめての親子テニス体験」を年2期開催、小中学生向け「ジュニアテニス」を年3期開催するなど多様な年代に対応した事業を展開している。



【G. 地域との連携】に関するコメント
満足度は62%で、昨年度に比べて15.6ポイントアップしている。
地域の団体や武蔵野市体育協会加盟団体の運営でテニス教室などを行っている。



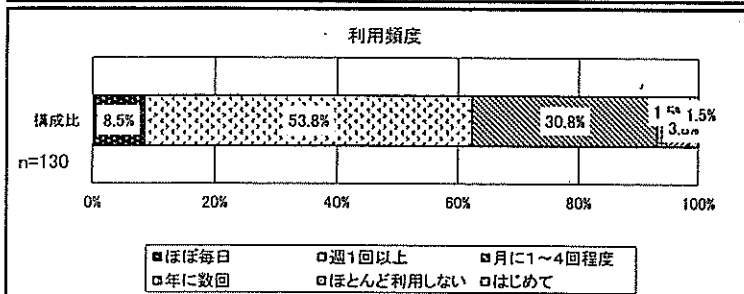
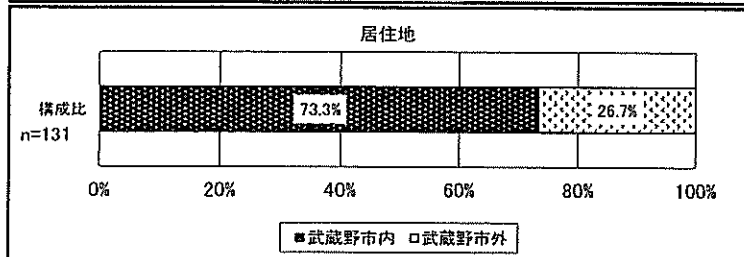
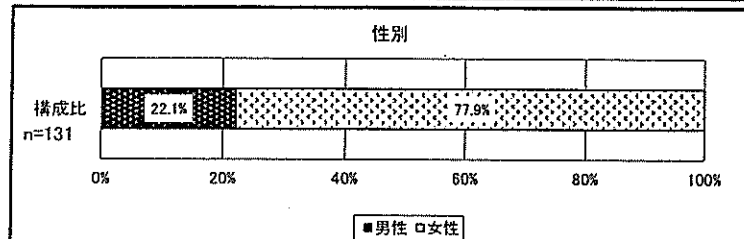
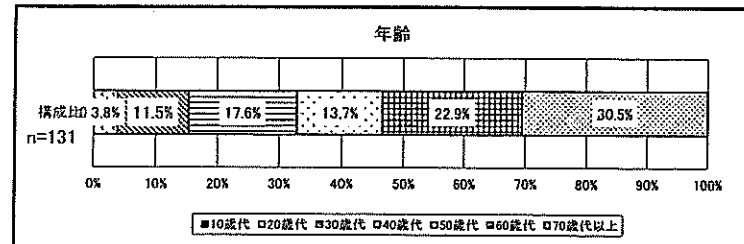
【F. 安全管理体制】に関するコメント
平均満足度は64.2%で、昨年度に比べて16.5ポイントアップしている。
スポーツ施設という性質上利用者の怪我などをゼロにすることは難しいが、引き続き安全管理体制の向上に努めている。



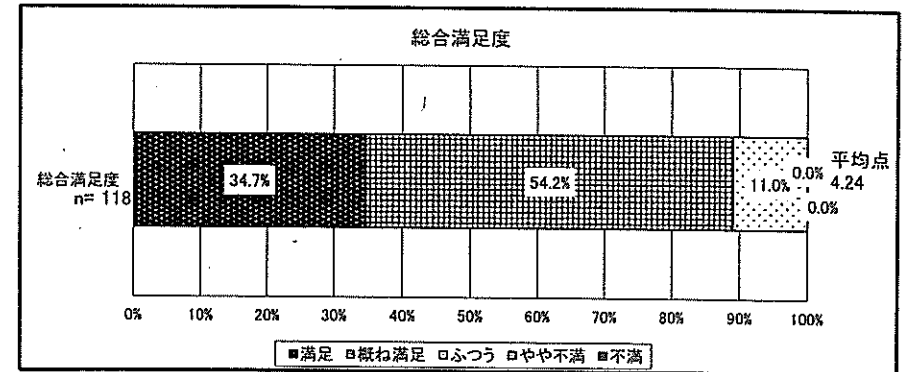
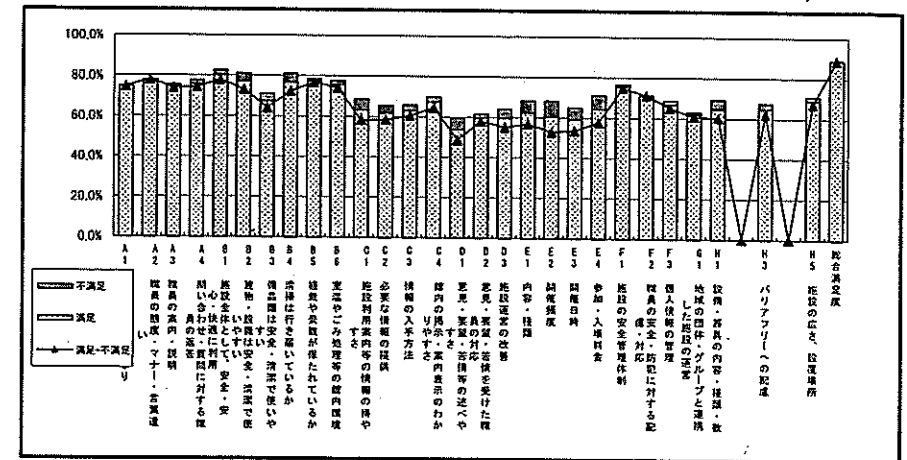
【H. その他】に関するコメント
平均満足度は53.8%で、昨年度に比べて4.8ポイントアップしている。
他のスポーツ施設に比較して満足度が低い傾向にあるが、自由記載欄に「コートの面数を増やしてほしい」というすぐに実現が難しい要望も関係していると思われる。

問4	
1	オムニコートにしては、いつも砂が多すぎる。コートの設備点検をごまめに行い、特にネットがワイヤーからはずれていることが、多いので注意して欲しい。
2	野球場からボールがとんでくるので、フェンスをもっと高くしてほしい。
3	現行のキャンセル制度の見直し。現在のキャンセル方式が導入される前の「3日前までノーペナルティーでキャンセル可能」にすべき。
4	今のキャンセル制度は、利用者中心になっていないので見直すべき。
5	テニスコートを利用する時は、雨の時は出来るだけ早く判断してほしい。利用者判断にすると遠方の方は、まにあわない時がある。野球場のボールが飛んできて、キケンな時があるので、なんとかしてほしい。
6	テニスコートのキャンセルについて、使えなくなったコートをもっと有効活用出来る工夫をして欲しい。(キャンセル料とらずに)
7	何日か前にでもキャンセルできるようにしてほしい。駐車場がどうなるのか心配。
8	テニスコートのキャンセルが1週間前ぐらいにできるとうれしい。
9	簡易トイレながら、個室の中にバックをかけるフックがあるとありがたいです。
10	コートキャンセルを10日以内にしてほしい。
11	庭球場の近くに駐車場があるとありがたい。クラブハウス(以前あった)も必要だともいいます。
12	テニスコート予約後、代金の返却をしてほしい。
13	テニスコートのぼうきやブラシの柄の部分に、ネットのセンターの高さと同じ位置に印をして下さると助かります。
14	キャンセルになるのが、早すぎる。せめて、4日前ぐらいにキャンセルにしてほしい。
15	コーチがあまりかわらないでほしい。固定して、一貫した指導をお願いします。
16	2回目のテニスで、スタッフの説明もわかりやすく、継続したいです。
17	テニスコート暗いので、もう少しだけ明るくしてほしい。中間の金網に照明を少しふやすのはどうですか。はしの方の照明、木がのびて役をなさないときがあります。
18	今回の教室とは別ですが、ジュニア(小学生)の土曜午前の教室を午後にもかんがえてほしい。土曜午前は学校行事と重なるので。
19	体育館施設を平素利用していないので、意見がのべられません。今後利用して自身の体力をつけていきたいと思っています。
20	落ち葉がいつもないように、難しいと理解しています。子供は、よく利用させていただいております。いつもどうもありがとうございます。
21	ボールの更衣室我きたくない。テニスコートは夜間照明(夜間テニス可能)にしてほしい。やかんは値上げでもよいので。
22	テニスを始めてやったのですが、教えてくださるコーチが専門用語をよく使ったり、説明も1回することはあってもあまり返しきれないので、わからないことが多いです。初心者クラスでも経験者がほとんどなので、職員の方にクラス分けをちゃんとしてほしかったです。私のような初めてやる人にはつらすぎます。もう参加できませんし、友人にもすすめられず、残念です。
23	ボールの更衣室我きたくない。髪の毛がたくさんおちている。
24	テニスコートの予約キャンセル制度の見直し。現行の一ヶ月以上前に確定した予約はキャンセル料1500円を支払うのは不合理。現行制度導入以前に行われていたコートのキャンセルは、予約日の3日前までは、ノーペナルティーでキャンセルできるようにすべき。
25	コートキャンセルを10日以内にしてほしい。使用状況は、FM78.2で8時頃提供できれば。
26	もう少しコートのまわりが広ければ良いとおもいます。隣のコート、前後のコートの間かくがせまいと思います。
27	庭球場そばのトイレ電気を常につけてほしいです。
28	HPが見にくいです。雨天の日にイベントがあるか、UPされるのがギリギリの時間で少し利用しにくいです。
29	テニスコートの抽選になかなか当たらない。利用出来るのが、週末になってしまうので。
30	テニスコートのネットの調整ひもを変えて下さい。
31	オムニコートになってからプレイエリア周辺(コート周囲)にボールのはずまない箇所がある。都のコートにはない。
32	子供達のレッスンを平日の午後とかにやってほしい。コートのキャンセルをもう少し近日でできるようにしてほしい。
33	軟式をしたチームは、必ず硬式の高さ91.4cmに合わせて(ネット)終了して下さい！
34	AEDを野球、テニスエリアに是非置いてほしい。野球のホームランが、テニスコートNo4, 3に直接飛んできて、とても危ないので、ネットを高くしてほしい。
35	コート確定を当月内可にしてほしい。
36	テニスのキャンセルを便利にしてほしい。
37	当月中の申し込みの確定の変更は当月月末まで可能にして下さい。
38	テニスコート、キャンセル料が高い。雨天時、利用者が中止なのかわかりづらい。市外なのでイベントに参加できないが定員割れの時は利用できるようにしてほしい。
39	コート面数を増やしてほしい。
40	土、日のテニスコートがとりにくい。なかなか当たらないので、もう少し利用したいが残念。
41	本人確認(利用時)が行われていない。
42	テニスコートにナイター設備を！気温35℃を超えた時は雨天同様、利用者判断にして欲しいです。
43	毎回同じグループの人達が施設使用を占めているのが気になります。
44	テニスのベルトをワンタッチマジックにして下さい。
45	ネットのベルト、ワンタッチのにかえて下さい。
46	テニスコートの申し込みは、1ヶ月表示にしてほしい。1ヶ月表示にすれば一目瞭然。申し込んだ日が上段に記入され、それが、下段の申し込み表を押し下げている。その都度表を上げなければならない。また、週を進めるために、画面をかえなければならない。操作の無駄を省き、確認しやすくしてほしい。

総合体育館

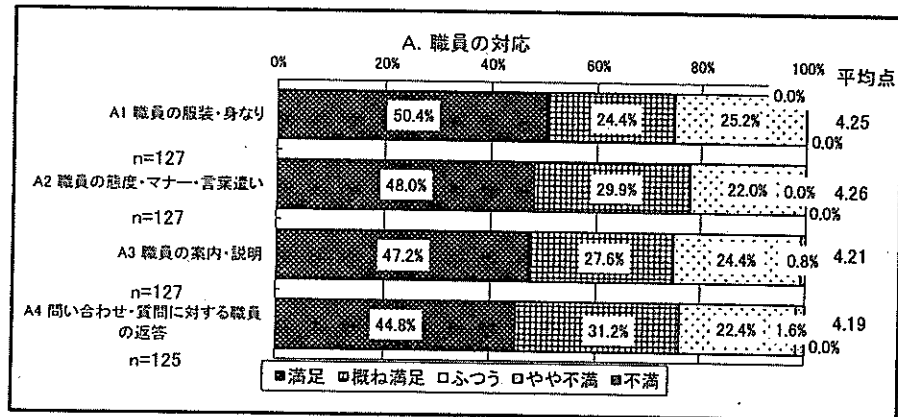


【回答者の属性】に関するコメント
年齢は各年代にわたっているが、70歳台以上の高齢者が約3割と高い。
性別は約8割が女性で、市内の利用者が7割を超えている。
利用頻度はほとんどの方がリピーターであり、週1回以上の利用者が6割を超えている。

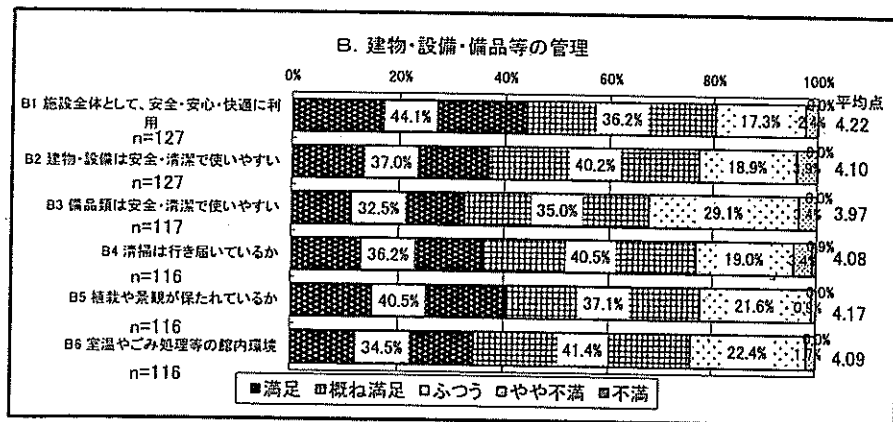


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

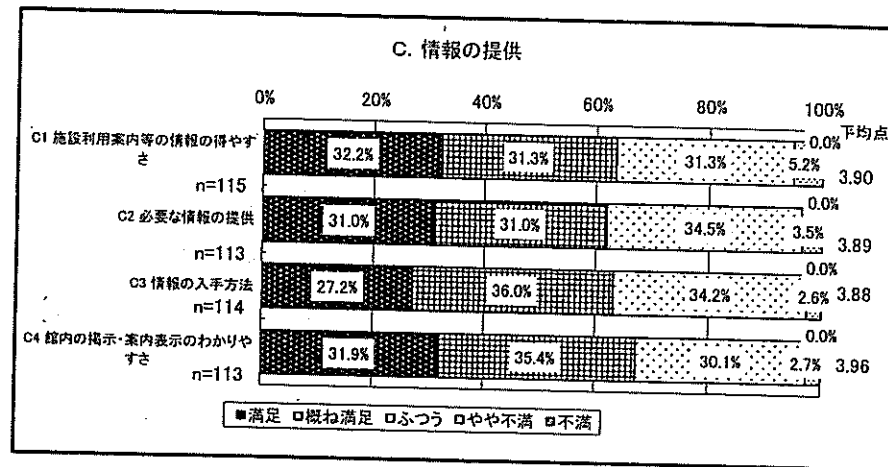
【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は89%で、昨年度の調査より14.5ポイントも高くなっている。
平均点は4.24で、昨年度に比べ0.26高くなっている。
また、個別項目においても、すべての項目において大幅にアップしており、「満足度判断」ではすべての項目で「高い満足を得ている」「利用者が満足している」といった評価を得ている。



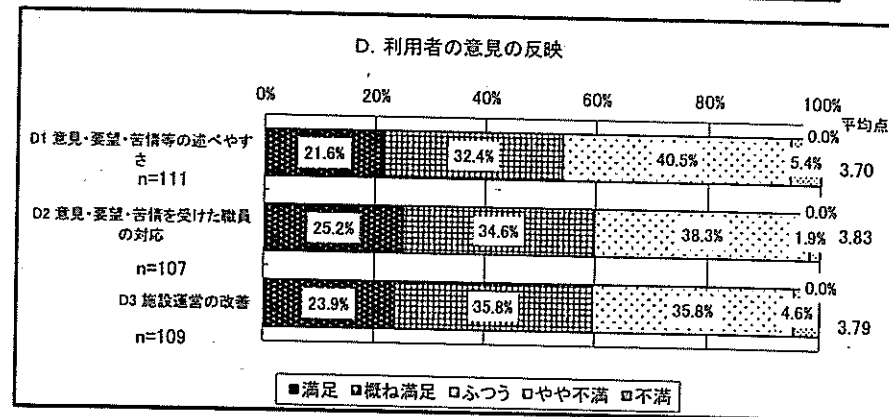
【A職員への対応】に関するコメントは、
「職員の対応」は、個別評価項目の中で一番高く、平均で75.3%の満足度を得ている。
これは総合体育館窓口を主とする職員およびスタッフの接客が高く評価された結果であると思われる。
昨年度に比べて10.6ポイントアップしている。



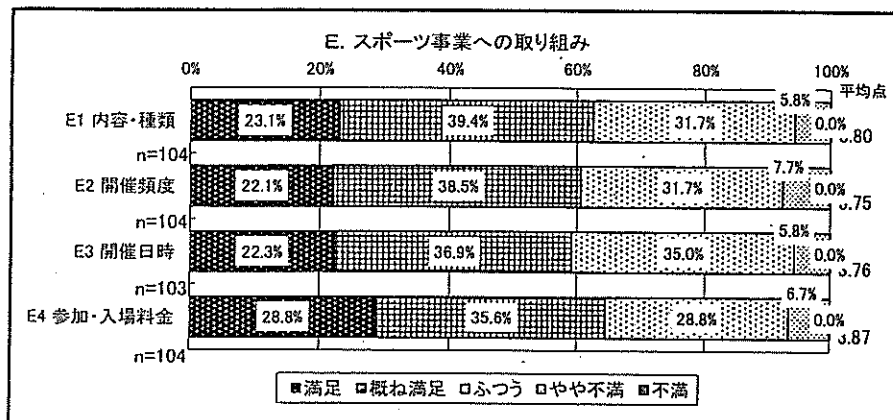
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメントは、
建物自体は築26年を経過しているが、日常清掃・定期清掃を入念に行い、常に快適にご利用いただけるよう、職員や業者が常にチェックを行っており、平均で73.1%の満足度が得られた。これは昨年度に比べて9.6ポイントアップしている。



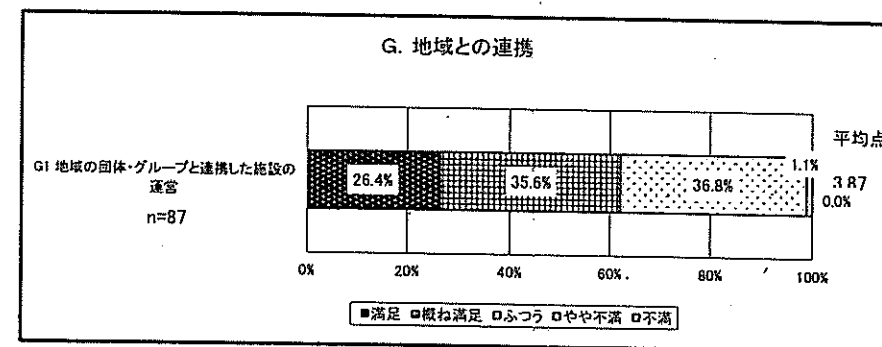
【C情報の提供】に関するコメントは、
平均で60.5%の満足度を得ている。事業団本部でのホームページなどSNSを使用した情報発信をはじめ、来館者に配布する「DoSPORTS」や半期ごとの「スポーツイベントインフォメーション」、各種スポーツ教室やワンダーレッスンなどのチラシ類も詳細な内容で見やすいレイアウトを心がけており、満足度は昨年度に比べて平均で14.4ポイントアップしている。



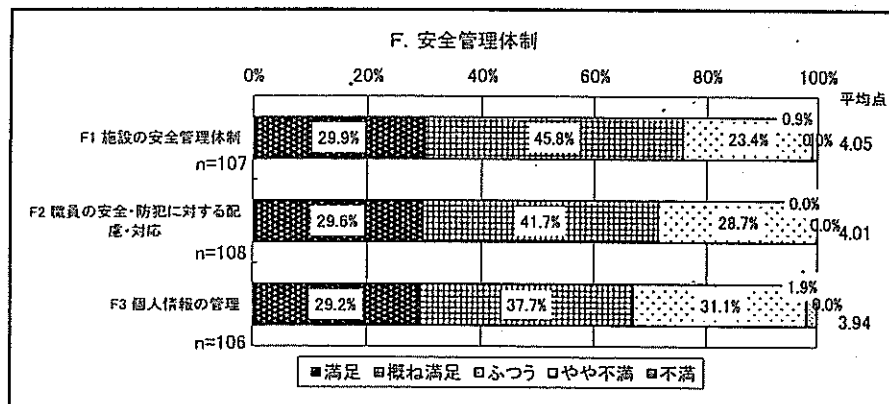
【D利用者の意見の反映】に関するコメントは、
満足度の平均は53.8%で、昨年度に比べて13.4ポイントのアップである。
常に「ご意見箱」を設置し、寄せられた意見の内容と対応を1階フロアで掲示するとともに、このモニタリングでの意見についても内容と対応を掲示している。また、ホームページでも意見を受け付けている。



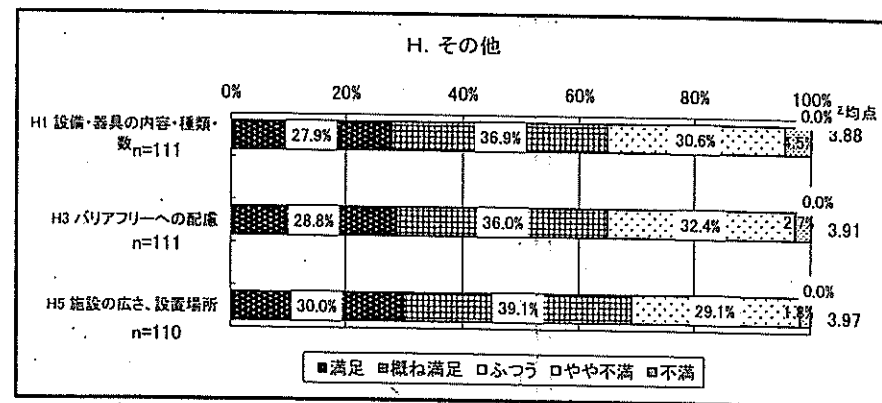
【E. スポーツ事業への取り組み】に関するコメント
多くの利用者のさまざまな要望に応えられるよう、さまざまな種類の「スポーツ教室事業」「野外活動事業」「スポーツイベント事業」「個人利用事業」を実施している。満足度の平均は55.2%で、昨年度に比べ13.3ポイントアップしている。



【G. 地域との連携】に関するコメント
武蔵野市体育協会や加盟団体、あるいは地域の団体等の連携を軸とした事業や施設の運営を行っており、61%の満足度が得られている。昨年度と比べて26ポイントアップしている。



【F. 安全管理体制】に関するコメント
利用者の怪我などを完全に防ぐことはスポーツ施設という性質上難しいが、AEDの設置や応急処置、救急要請への迅速な対応などを行っており、平均満足度は70.4%が得られている。これは昨年度に比べて17.5ポイントのアップである。

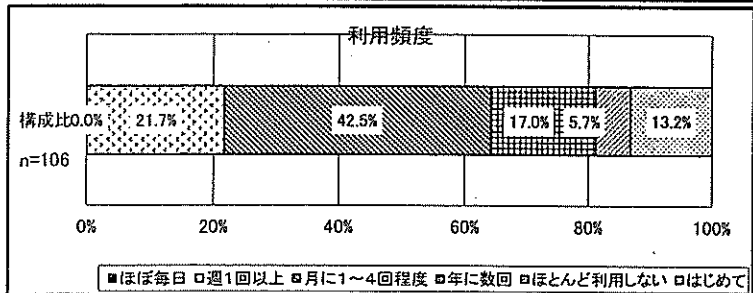
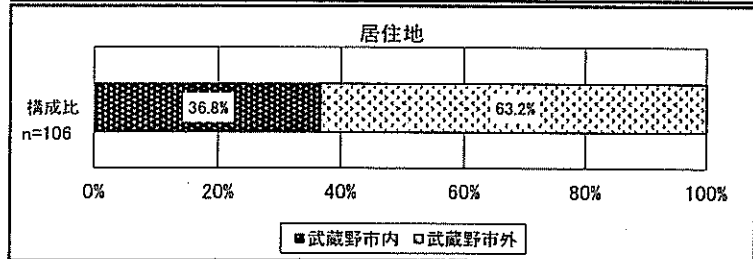
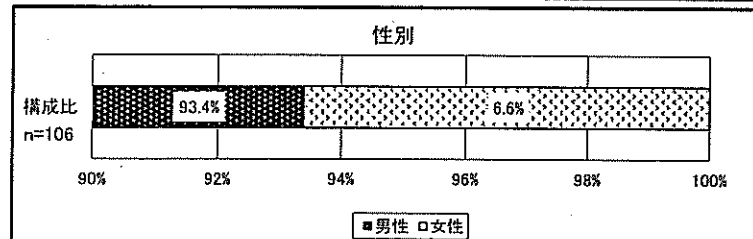
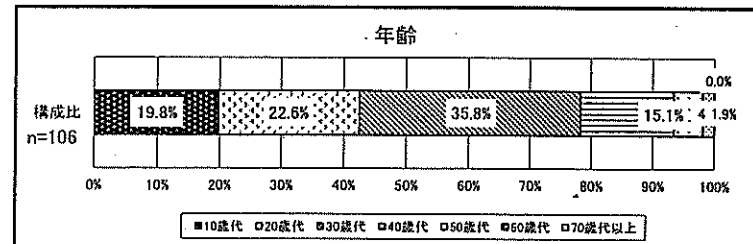


【H. その他】に関するコメント
設備や器具の更新、バリアフリー化への対応が急務となっているものの、平均で63.3%の満足度を得ている。昨年度に比べて26.1ポイントアップしている。

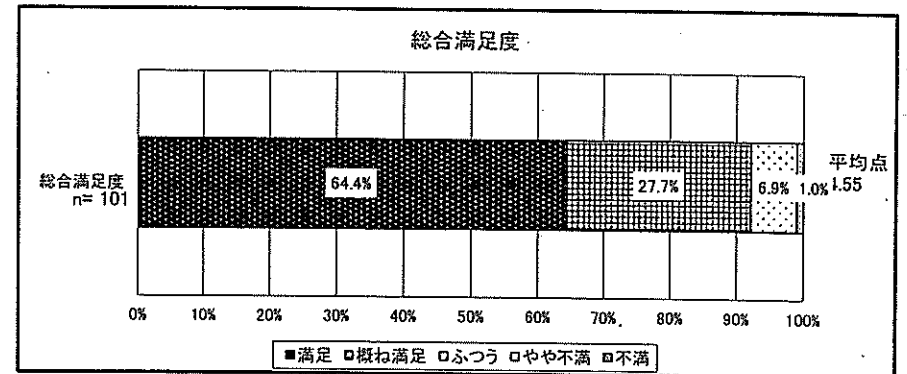
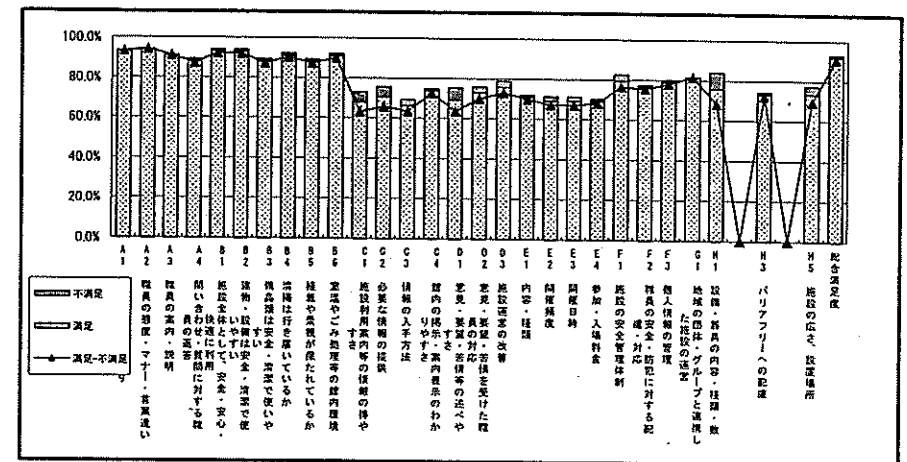
問4

1	時々、柔道室に髪の毛、ゴミが落ちているのが気になります。
2	気功を利用。満足しています。
3	目の悪いエレベーターと一緒にいる時、運動する人の方が控えたと思うが……
4	特に有りません。お世話になり、いつもありがとうございます。
5	他地域からも参加しやすいよう考えていただけませんか(旅行なども)
6	卓球室をもう少し多く(回数)に頂きたいです。
7	卓球の利用(他同)時間を2時間半位どうですか。ボール(ブラ)の改善予定ありますか。
8	個人で借りられる所は、なるべく借りられたら良いと思います(卓球室など)。
9	卓球に関してラージのボールが少ない。
10	卓球場使用時、子供(中学生まで)がソックスのままで行っているの、見ていて危ない。服装について注意してほしい。
11	卓球教室(有料)、前期のみですが後期もやってほしい。人数少なく抽選ではずれました。
12	スポーツ教室の種類を増やして欲しい。
13	武道場のほうきの数をふやして下さい。
14	多人数でのピラティスに関して、"型"が大切なので、アシスタントの先生がひとり加わって見回ってくれると効果が上がると思う。
15	インターネット(H/P)が、やや使いづらい。もっとUser friendlyに、見やすくしてほしい。
16	土日もワンデーの教室(ヨガ、ピラティス)があればいいと思います。
17	空調からタバコのにおいがしてくる。ほんの少しだが、運動中なので息苦しい。
18	はじめてのフラダンスを継続してもらいたい。ボクササイズも一年で終わらず継続してもらいたい。
19	先生方も名札をつけましょう。2、ロッカーRmに軽いイスを(荷置きに)。以上よろしく!
20	P.R.不足でグループ体操等、人数が少ない。もう少し市の新聞等で加入をすすめる事。
21	特に有りません。いつもお世話になります。ありがとうございます。
22	お手洗いがもう少しキレイだとうれしいです。
23	幼児連れで来館にくい。おむつ交換台が少ないなど高齢者向けの設備・配慮ばかりされている気がする。
24	トイレの場所が分かりにくい。更衣室、シャワー室等、清潔な感じでよいです。
25	パワーヨガに参加させて頂いていますが、体の調子がとても良くなりました。安い料金でとても有難いです。ピラティスからだと抽選になってしまうことがあるので、いつもドキドキしています。
26	冷暖房の調節が良くない。音響が悪い時がある。
27	市民に利用よびかけの宣伝をもっともっと。知らない方が多い。おためしイベントなどで知ってもらう。
28	ダンス室のコンボが、いつまでたっても不調なので、新しくしてほしい。
29	ワンデーレッスンの種類と日時を増やしてほしい。パワーヨガとピラティスに加えバレエを取り入れてほしい。高齢者対象のプログラムが多すぎる印象。プールの更衣室の床がいつも汚く臭い。なんとかならないかというとも思う。 ジムのマシンの種類が少ない。バイク型のマシンが多すぎる。プールのウォーキングコースが狭すぎる。時間帯によってはここだけ混んで、真ん中ががらがらということがよくある。
30	2Fのキッズスペースのホワイトボードのペンが洋服につくととれない。プールのこいしつがもう少しキレイだと良い。
31	プールの更衣室がもう少しきれいにしてほしいです。
32	幼児室の除菌などもされているのでしょうか。少し気になりました。
33	空調、冬はちょっと暑いことあります。

緑町スポーツ広場



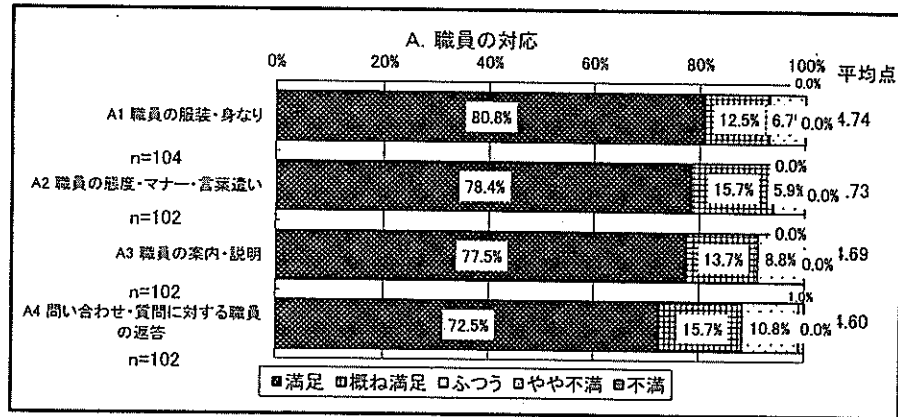
【回答者の属性】に関するコメント
年齢層は10代～30代が8割近くを占める。
男性が圧倒的に多く9割以上で、外資の利用者が6割以上となっている。
利用頻度は月単位での利用が4割以上と最も多い。



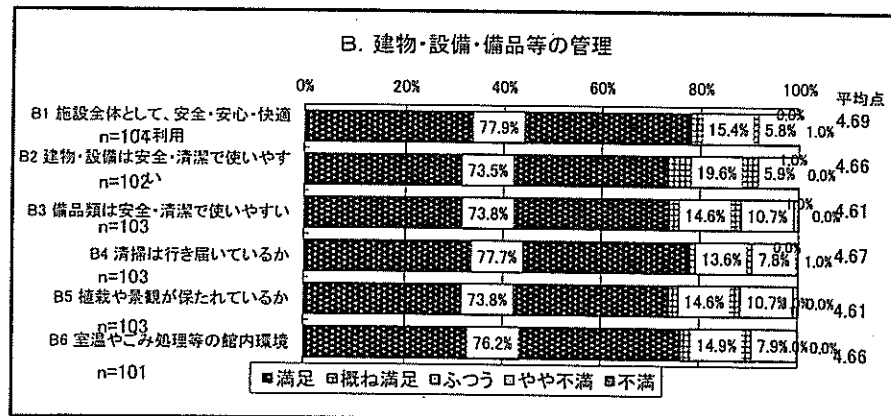
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は91.1%とスポーツ施設の中で最も高く、ここ数年間9割以上をキープしている。
平均点は4.55で、これも近年4.5以上を続けて上回っている。
フットサルだけでなくさまざまなスポーツの利用に対応できる施設運営や施設整備が評価されているものと考ええる。

施設名 武蔵野市立緑町スポーツ広場

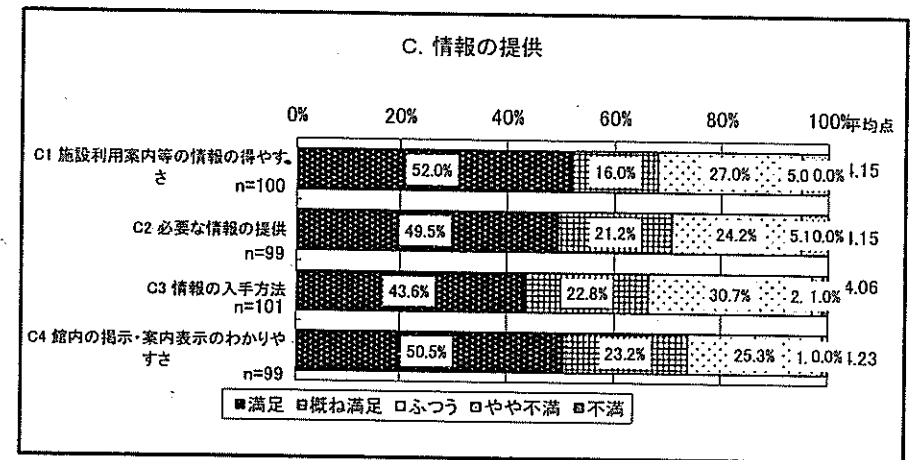


【A職員への対応】に関するコメント
平均91.5%の高い満足度を得ている。昨年度に比べて0.5ポイントアップしている。

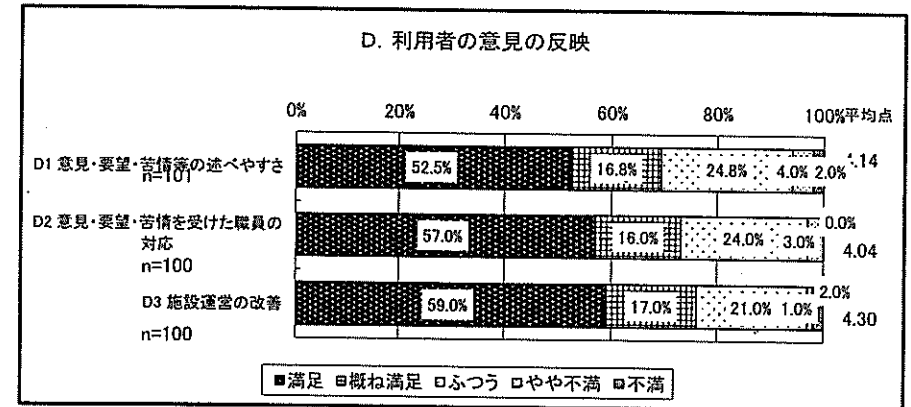


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
平均の満足度は昨年度に比べて2.3ポイントダウンしているが、それでも90%の高い満足度を維持している。

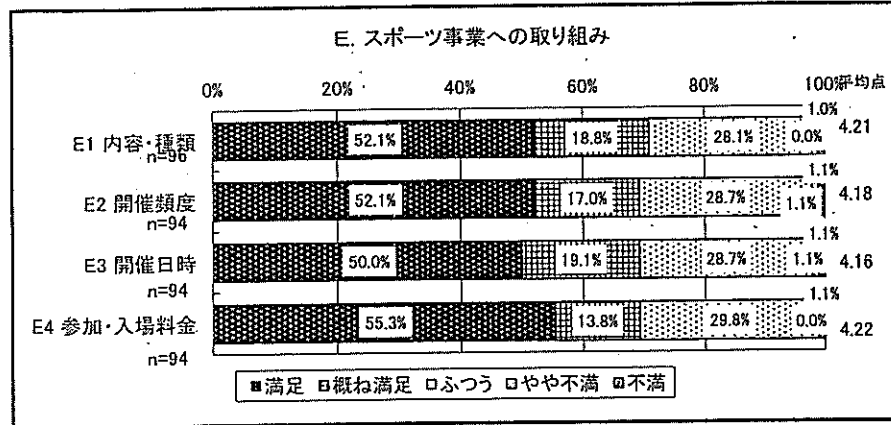
施設名 武蔵野市立緑町スポーツ広場



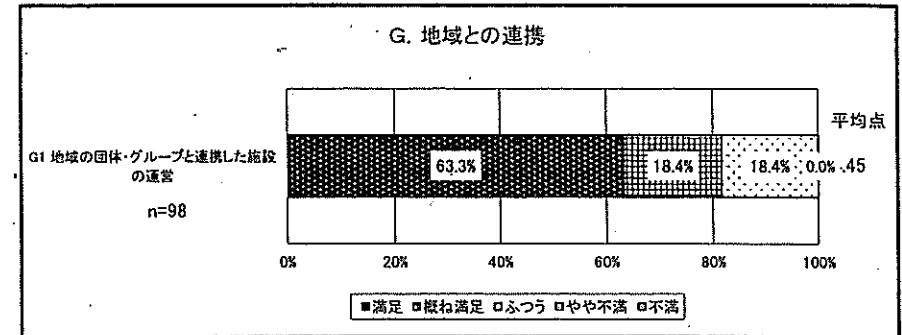
【C情報の提供】に関するコメント
平均で66.2%の満足度である。昨年度に比べて9ポイントダウンしているが、他のスポーツ施設と同水準にある。



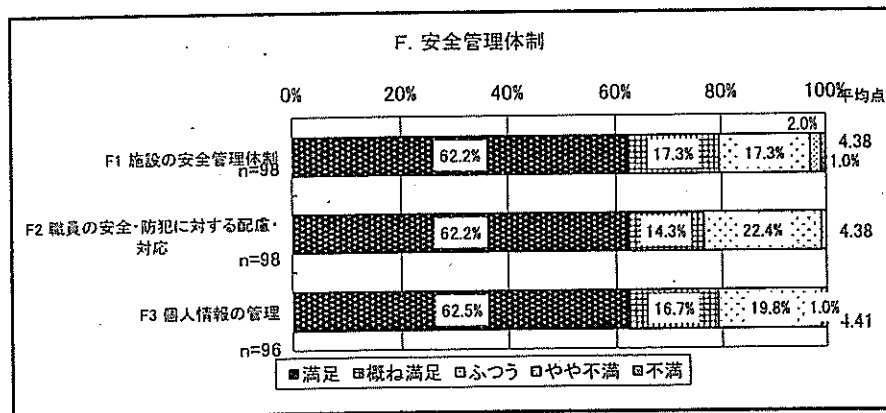
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
平均満足度は68.8%で、昨年度に比べて12.8ポイントダウンしているが、今年度のスポーツ施設の中では一番高い満足度を得ている。



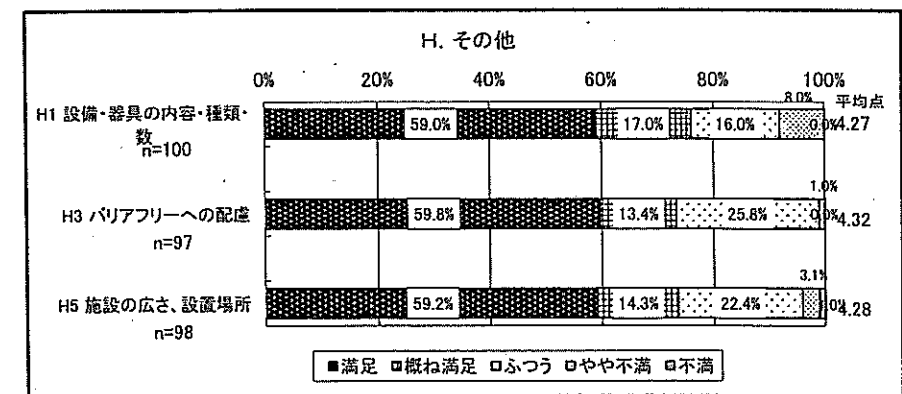
【E. スポーツ事業への取り組み】に関するコメントは、満足度は平均68%で、昨年度に比べて6.5ポイントダウンしているが、今年度のスポーツ施設の中では一番高い満足度を得ている。



【G. 地域との連携】に関するコメントは、満足度は81.6%で、昨年度に比べて4.1ポイントダウンしているが、今年度のスポーツ施設の中では群を抜いて高い満足度を得ている。



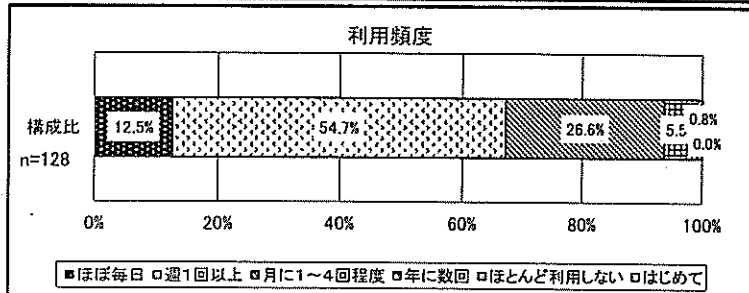
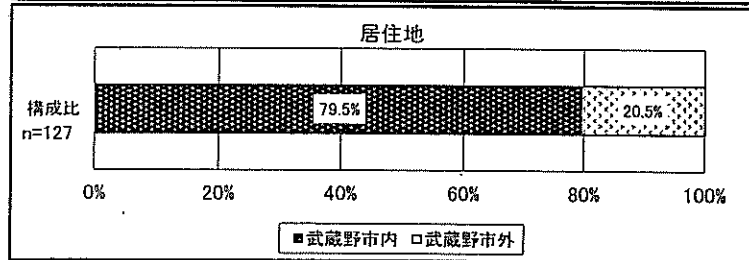
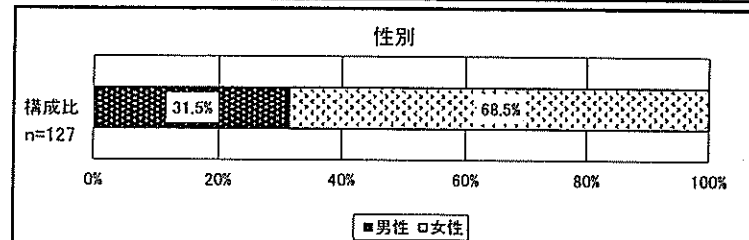
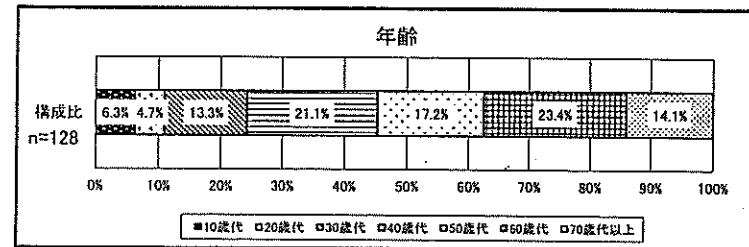
【F. 安全管理体制】に関するコメントは、満足度の平均は76.7%で、昨年度に比べて12.1ポイントダウンしているが、今年度のスポーツ施設の中では一番高い満足度を得ている。



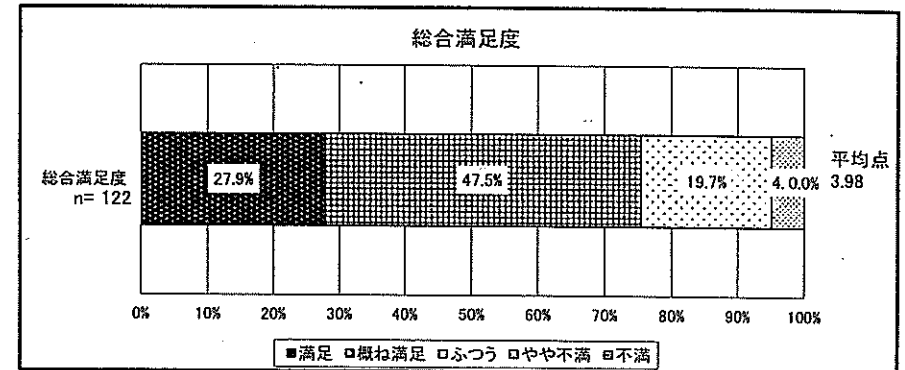
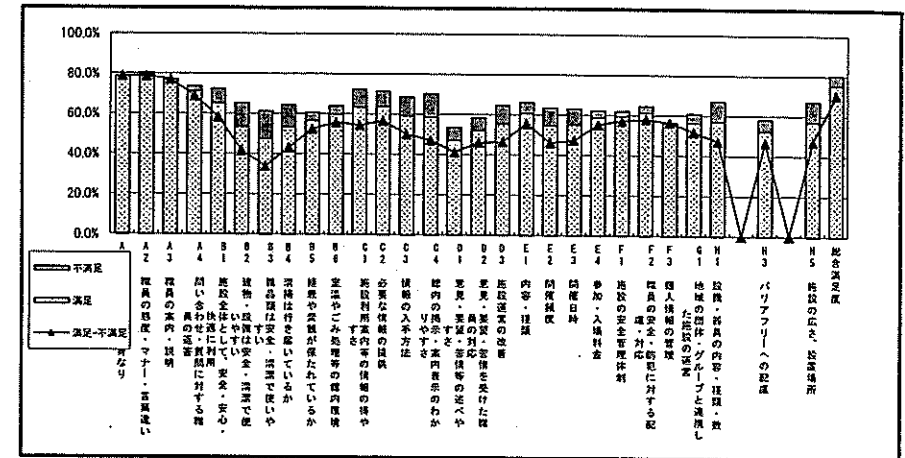
【H. その他】に関するコメントは、平均の満足度は69.9%で昨年度に比べて11.3ポイントダウンしているが、今年度のスポーツ施設の中では一番高い満足度を得ている。

	問4
1	自動販売機がほしい。雨天でもサッカーがやりたい。横河ワンデーサッカーを通年でやってほしい。
2	緑町スポーツ広場に屋根をつけてほしい。
3	■さんの感じがとても良いです。
4	緑町スポーツ広場の芝を長めの人工芝に変えてほしい。
5	全天候型のフットサルコートが欲しい。
6	自動販売機が近くに欲しい。
7	これからもよろしく。
8	時計が大きいのがほしいです。
9	狭いコートなので大人だけの使用はやめた方がよい。大人と子供いっしょ、または中学生以下に限定した方がよい。大人だけでコートを使っていると子供は声をかけられない。使えない。
10	そろそろ芝(地面)を新しくして欲しい。
11	安くていいです。
12	いつもありがとうございます
13	くらくて、あとやねがないので、雨の時に後日づらい。
14	電気が欲しい。
15	最高！
16	楽しかったです。
17	予約のサイトが使いづらい。
18	満足です。
19	毎週、利用させてもらっています。いつも良いコンディションで、サッカーが出来ます。ありがとうございます。
20	回数券が欲しいです。
21	時計がもう少し大きく、見やすいと助かります。
22	いつも、おつかれさまです。
23	回数券作ってください。
24	三鷹市民の使用料を安くして頂けると幸いです。
25	個人開放時にコートを独占する人(チーム)がいる。このような人は入場禁止にするか、罰金を取ってほしい。
26	いつもありがとうございます。

プール

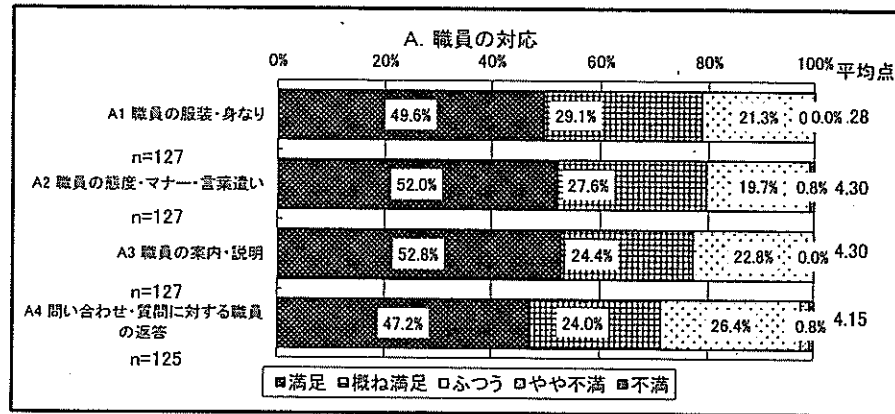


【回答者の属性】に関するコメント
利用者は各年代にわたっている。男性と女性の比率はおおよそ3対7である。市内居住者が約8割を占めている。週1回以上の利用者が多く、ほぼ毎日の利用者と合わせて67.2%を占める。

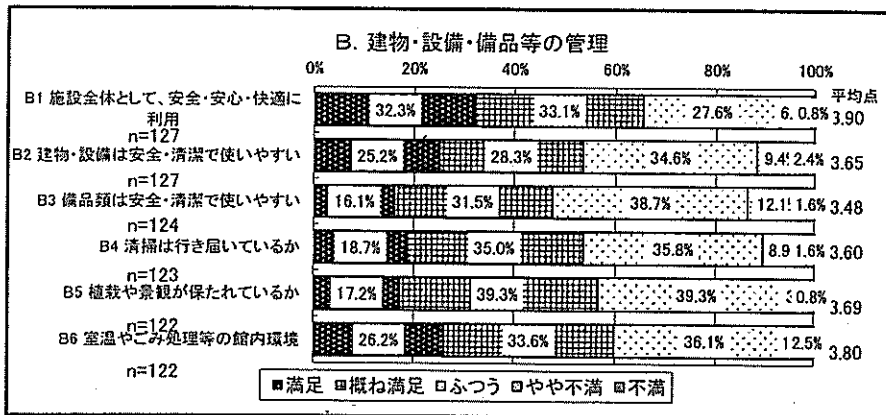


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

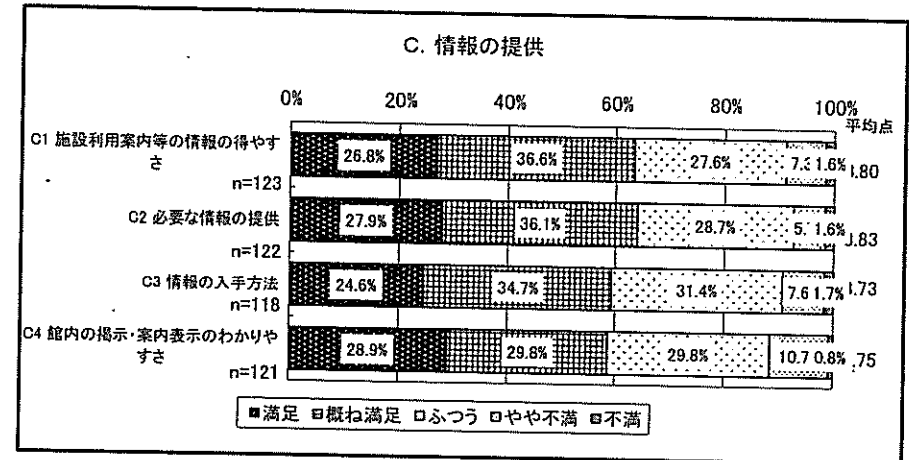
【総合満足度】に関するコメント
総合満足度は70.59%で、他のスポーツ施設に比べて低いが、一昨年度より14.2ポイント、昨年度より2.4ポイントアップしている。
平均点は3.98で、昨年度より0.1高い。
概して設備や備品、バリアフリーや施設運営などが低い評価で、建物や設備の老朽化対応が急務となっている。



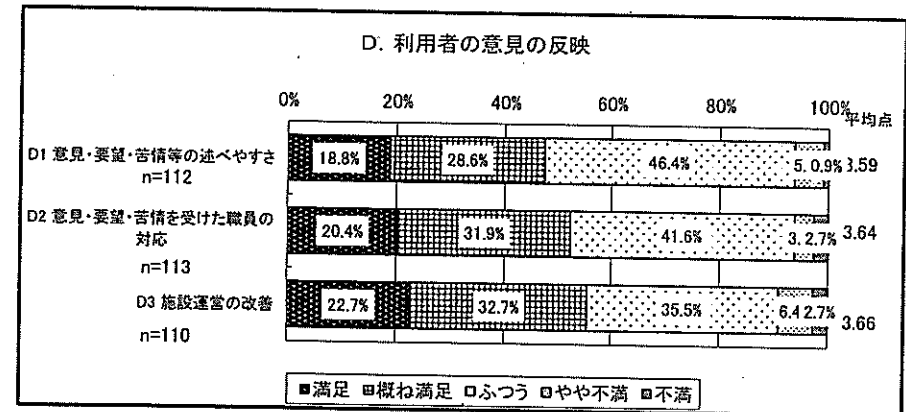
【A職員への対応】に関するコメント
平均75.9%の満足度は昨年度に比べて10.6ポイント向上している。これは総合体育館とほぼ同レベルになっており、受付や監視スタッフの接客向上の表れと考えられる。



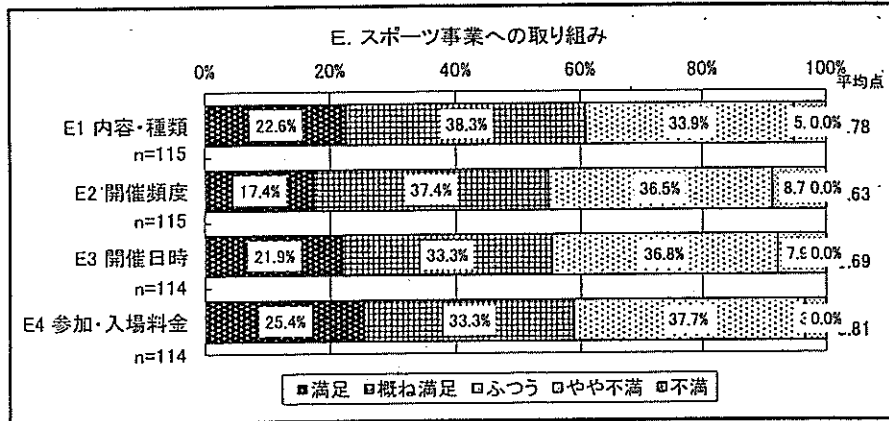
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
満足度の平均は47.5%で、昨年度に比べて5ポイントダウンしている。自由記載欄でも施設や設備への要望が多く記されているが、職員の対応への評価が高まっている中で残念なことである。老朽化への対応が急務である。



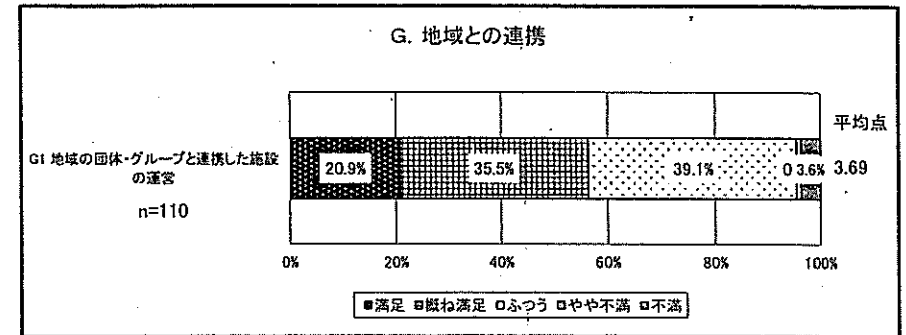
【C情報の提供】に関するコメント
平均の満足度は52.1%で、昨年度に比べて11ポイントアップした。



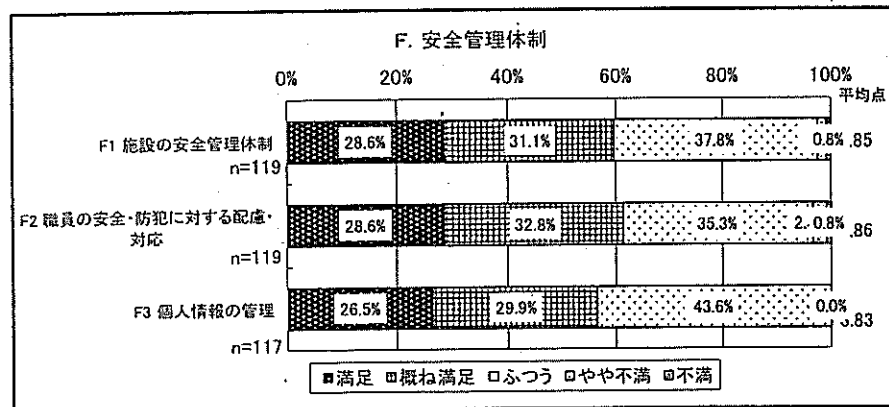
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
平均の満足度は44.5%となっており、昨年度に比べて8.8ポイントアップしている。自由記載欄に建物・設備に対して根本的な改修を求めるものもあり、すぐに意見が反映できないものもある。



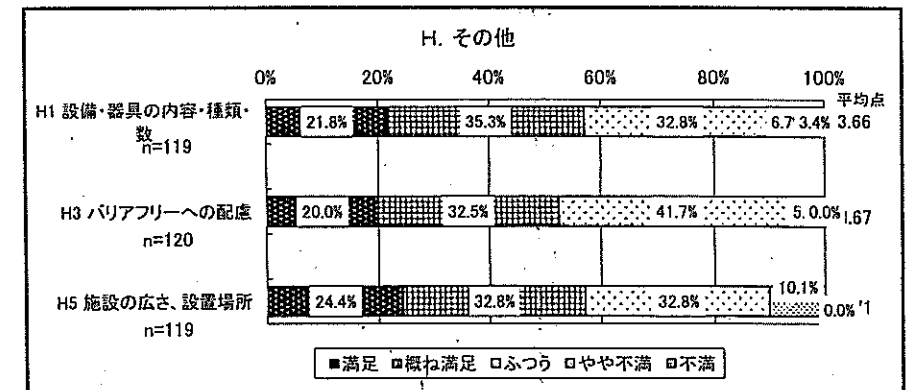
【E. スポーツ事業への取り組み】に関するアンケート調査結果は、満足度の平均は51.1%で、昨年度に比べて13.3ポイントアップしている。



【G. 地域との連携】に関するアンケート調査結果は、満足度は51.8%で、昨年度よりも20.5ポイント向上している。



【F. 安全管理体制】に関するアンケート調査結果は、満足度の平均は57.2%で、昨年度に比べて4.5ポイントアップしている。



【H. その他】に関するアンケート調査結果は、満足度の平均は47%で、昨年度よりも9.2ポイント向上している。

問4

1	潜水をしておどろかせたりコースの真ん中でサークル状になり、まっすぐ泳げなく立てる小、中学生さん講習をされてる方突然あらわれ衝突！隣にウォーキングコースがありながらゆうゆうウォーキングしてる大人。あともう少し(2, 3m)でゴール出来るのにとびこんでくる、マナーの悪い方、毎日色々な事が起きています。衝突は危険です。(監視員の皆様がついていただけますか)
2	素晴らしい。サウナの温度を高くしてほしい。
3	ドライヤーが欲しいです。
4	更衣室内の水気が多い。シャワー室はプールのある1階にして体の水切りをしてから更衣室へ向かう構造にする。入場する時は身体の汗を必ず落としてからプールに入れる様にシャワーを設置する。
5	ロッカーの鍵を壊れにくいものにしてほしいです。
6	いつもありがとうございます。
7	ぼうしや、ゴーグルの販売をしているのがとてもいいと思います。
8	料金も安くスタッフの対応も良いのもっと利用したい。
9	もう少し清潔にして欲しい。温水プールロビーのトイレが暗い。また週末にやる親子水泳教室をやってほしい。是非参加したいです。
10	プールの天井や壁の大掃除をやったらどうか。
11	プールフリーコースで特定の障害者団体の方が補助というより水泳指導を毎日2時間以上行ってます。それはよいのでしょうか？(別紙あり)
12	脂肪計付きの体重計が何度試してもうまくできません。(当方の理解不足かもしれませんが)施設がふるいわりには、よく管理されていると思います。いつもありがとうございます。
13	予算のかねあいもあるとおもいますが、プールも老朽化が目立ちます。現設備のリニューアルも検討すべきでは。建てかえの必要性は全く感じません。
14	1階にある更衣室入り口付近で障害者の水泳指導を受けている親から指導員(ほぼ毎日指導している少しふよかな体格の良い女性)が水泳指導に関する謝礼(月謝)を受け取っているのを見ました。これは本日だけでなく他の月でも見かけます。(別紙あり)
15	最近のプールの透明度が低いようですが、改善策はないのでしょうか。更衣室とシャワー室の間に透明なドアをつければ更衣室にカビが発生しにくくなると思います。(特に夏場のカビ臭対策になると思います。)
16	靴の袋が時々なくなっています。特に土、日、祝日の午前中は気をつけてほしい。
17	30分ほど泳ぐのですが、かいてきです。ただ、J私は混む前にきてます。ロッカーとかで、みんな無言で、きがえているのが、なんだかいやで私は、あいさつをしますよ。スタッフの方も今もあいさつしてくれませんが、もう一歩。みんないいのではないかしらね。
18	室内プールでの地震時の対応は、どの様になっていますか？
19	プール温室の扉の設計を考えるべきだと思います。子供や老人の力では、開閉が厳しいとおもわれます。
20	子供プールの水質UPを望みます。
21	いつもプールを利用していますが、壁近くで、雑談をしている人が多く、泳ぎににくい。
22	プールの泳ぐコースで水中歩行をしている人がいます。その旨スタッフのかたに伝えてますが、改善されません。ルールの徹底をおねがいしたいです。
23	温水プールを利用している者ですが、職員の皆様が一生涯懸命にやられているのはわかりますが、仕事は、段取りと工夫と問題意識が、重要です。いろいろ言えばキリがないけど何とかお金をかけなくても、気分良く利用できるように！プールの開始時間が、一定してない。プール前のシャワーも古いなりに研究が必要。プール開始後、プールを洗って(プール廻り)掃除中に泳いでいるようだ。プール監視員は泳いでいる人同志がぶつからないよう注意して欲しい。ロッカーもいつもこわれる。お金が出ないなど。トイレも、利用開始後でも、掃除しているので入りにくい。シャワーも、突然熱くなったり、ぬるくなったり一定しない。
24	カードの更新をプールでも出来るようにしてほしい。休みが多い？
25	プールの館内放送が、ききとりづらいので、はっきり話をした方がよい。
26	更衣室の床が時々臭う。ロッカーの鍵を直して欲しい。荷物が多く大きいロッカーを使いたいの。
27	あいさつが不十分。以前は、監視員は休み時間中にレスキューの訓練などしていたが、今の連中はライフガードの訓練はしているのか不明。
28	80代になっても楽しく泳がせて頂き感謝しています。
29	2レーン大きい所があぶない時がある。
30	夏季屋外プール、50mを泳げるようにして頂きたいです。せっかの長水路なのにもったいないです。
31	ウォーキング専用コースを増やしてほしい。
32	プールの更衣室の床の水はけが、良くなってほしいです。
33	たいへんだとは思いますが、シャワー室の床あたりで少しぬるとする所があるように思う。
34	フリー水泳の部分も遊泳の方向は、きめておかないと、危険だと思う。
35	シャワー時に、シャンプー、リンスを使いたい。使っていい成分等種類のシャンプー類があれば教えて下さい。
36	できればウォータースライダーなどを作ってほしい。
37	プール前後に血圧を計るのですが、血圧計が古く値が信頼できない。計らせるなら、もっと新しく正確な血圧計をたくさんほしい。
38	市内プールを西の方(境方面)にも設置してほしい。講座も増加してほしい。
39	プールの脱水機をシャワー室の近くにしようか？ぬれが少ないかもしれません。採暖室の扉が、おもくなってしまいました。アクアピクスが155cmの女性には深井ので、浅いプールのものもあるとたすかります。
40	小学生向けスポーツ、水泳教室の人数枠、開催日を増やしてほしい。
41	健康維持の為に、利用していきたいです。ありがとうございます。
42	シャワー室のカゴを新しくしてほしい。
43	スクールレッスン後の更衣室の床は大変汚いです。1Fのテーブルの上には、あめがべつとりついていたり、不潔です。そうじして下さい。プールで特定の障害者団体がフリーコースを使って水泳指導をしています。毎回同じ人達でそこを質問です。①武蔵野事業団では、特定の団体に使用許可を与えているのでしょうか。他、団体に与えてないのはなぜですか。(他団体はみたことない気がします。)それとも、どの団体もフリーコースで、水泳指導が許可されているのですか。②同様に、ピンクのキャップ(よく水泳指導している方が、かぶっているキャップ)の方が子供をフリーコース、周遊コースで並んで泳ぎ水泳指導しています。迷惑です。共に、公共のプールという立場から他市プールではない状況です。専用レーンで行って欲しい。

武蔵野プレイス

境南ふれあい広場公園

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野ブレイス、境南ふれあい広場公園		
所在地	武蔵野市境南町2-3-18 他		
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（平成27年度）		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	ブレイス：平成27年4月1日～平成32年3月31日 公園：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	①施設運営（建物・公園） ②施設管理（建物・公園） ③事業		
指定管理委託料	予 算 (武蔵野ブレイス) 510,712,000 円 (境南ふれあいひろば公園) 4,215,240 円	決 算 (武蔵野ブレイス) 480,849,878 円 (境南ふれあいひろば公園) 4,215,240 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	96.9 /100	総じて高得点。複合機能施設の特徴を活用し、それぞれの機能が連携した事業運営を行った。	S	利用者が175万人を超えた中で90%を超える満足度を得、また多くのメディアに取り上げられ、各地の図書館建設の参考にしようと視察が絶えず、武蔵野市の知名度とイメージアップに大きく貢献した。
	②重点ポイント		第2期指定管理初年度として、さらに利用者サービスの向上に注力している。		
	③アピールポイント		・年間83件の視察や多くのメディアに取り上げられた。また想定以上の年間175万人の利用がある中、大きなトラブルもなく、高い満足度を得た。		
(B) 利用者モニタリング		91.6%	総合満足度は、26年度を上回り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	87.9 /100	施設・設備は適正に管理されており、利用者は概ね快適に過ごしている。	A	多くの改善点を克服し高評価を得ているが、継続したサービス提供を行うための仕組みづくりやノウハウの継承を進めてほしい。
	②重点ポイント		高利用者数に対応した、適切なサービス提供し、苦情や要望の透明性・公平性を高めている		
	③アピールポイント		PDCAサイクルによるチェック機能と職員連携によるヒューマンパワーで得た高満足度		
(B) 利用者モニタリング		91.6%	下がったポイントを、翌年に戻したことは大変な努力である。		
(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	40.7 /45	図書館機能をはじめとして生涯学習支援、市民活動支援、青少年活動支援機能を連携させながら活用し、利用者サービスを推進しており、利用者の満足度は高い。	満足度も高く維持されていることは評価できる。開館当初からの案内板等の見づらさを職員の声掛けや掲示物でカバーしているが、実際にエレベーターの乗り間違いなどが発生しているので改善の余地はあるといえる。
B 安全への取り組み	13.3 /15	10.0 /15	*防災訓練等の徹底を図り、防災体制の強化を図った。 *BCP（震災・新型インフル）に則して、緊急時の対応について再確認を図った。 *多くの利用者がいるなか大きなトラブルもなく堅実な運営を行った。	年2回消防訓練を実施している。事件・事故は発生しているものの、警備の強化、利用者への注意喚起や声掛け等で適正に取り組まれている。事件事故の事案を研究し、関係機関との連携など更なる努力を望む。
C 適正な運営	28.6 /30	27.2 /30	市と調整しながら、事業計画に基づいて、着々と事業を進めており、前年を上回る多くの来館者がある。 *契約金額の大きな再委託先は定期的な競争により適正に選定。年度末には施設維持管理業者選定のプロポーザルを実施した。 *電力需要をかんがみ、より節減に取り組む。 *開館前の想定来館者数に基づき人員配置をしているが、来館者は想定の数倍であり、厳しい状況が続いている。基本的な利用者サービスには支障のないような体制をとっているものの、事業実施の際などには超過勤務で対応せざるを得ない。	全事業で共通アンケートを配布し、事業毎に評価シートを作成するなど、事業の改善に努めている。 施設管理など厳格に行い、個人情報等の取り扱いも、職員間で共有されている。 低利用率施設の改善に向けた仕掛けやニーズの掘り起しなど進められたい。限られた人員のなか、質の高いサービスが提供できている。

(様式2) 評価シート

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
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。 *設備・備品類の点検を計画的に行い、不具合等には迅速に対応し、利用者の利便性を図った。	施設の不調が生じた場合も、適宜、業者等と連携し、良好な機能保持に努めている。市との連携も十分取れている。

(様式2) 評価シート

(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	91.6%	「不満」とする評価は0% (0件)、「やや不満」は3.1%であり、満足度は高い。
「不満」の合計	/229	

(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)	施設の安定稼働への取り組み	計画的な点検・修繕等により、良好な機能保持に努め、設備不調等があった場合には、適宜、業者・市と連絡を取り、必要な対応をとることができた。	突発的なトラブルにも的確に対応でき、安定した施設稼働を保っている。
(2)	施設の利用促進に対する取り組み	施設運営に当たっては、利用者の利便性と公平・公正な対応のバランスをとり、いただいた意見を参考に可能な限り改善を図った。事業においても、引き続きプレイス・フェスタなど魅力ある事業の企画実施に努め、様々な「場」を提供し、利用者の満足度向上や利用促進に取り組んだ。	苦情や要望に適切に対応して透明性・公平性を高め、利用者の満足度を上げる努力を継続している。近隣他施設との連携など一層の利用促進を期待する。
(3)	利用者の安全確保に対する取り組み	消防計画に基づき、通報・消火・避難訓練を実施し、安全の確保に努めた。	各種計画に基づく、安全管理は十分な活動となっている。加えて想定外の事態に対する備えについても期待する。
(4)	地域の連携に向けた取り組み	公園での地域イベントへの協力や、館内における地域イベントのチラシの設置などを通して、武蔵境のまちづくりに寄与した。プレイス・フェスタなどで企業等と連携した事業を実施した。	事業所などと連携し武蔵境のまちづくりや魅力の創造に大きく寄与している。コミセンやテンミリオンハウス、保育所等との連携による使用促進も進めたい。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)
<アピール点> *利用者のサービス向上に留意し、管理運営を行った。 *利用者が求めるサービスを模索しつつ、様々な活動の場を提供した。 *様々なイベントを通じて、気づきの機会を提供した。 *年間83件の視察や多くのメディアに取り上げられ、武蔵野市のシティセールスやシティプロモーションに貢献した。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> ・全事業について報告起案で事業検証を行うとともに、平成26年度に新設した全事業共通の事業評価シート、アンケートをもとに自己評価を実施した。利用満足度は86.8%→92.9%に上昇した。 ・ワーキングデスクの利用促進については平日会員制度や割引制度の導入について検討中である。 ・クラフトスタジオの利用促進については、「お試し利用」等を行い認知度の向上を図った。 <改善が必要と思われる点> *満足度が減少している項目について原因を丁寧に見極めたうえで、対応を検討する。利用者の半数以上が市外在住者であることは当面変わらないとして、市外在住者から不満の多い、武蔵野市民との差別化(図書資料の貸出冊数、リクエストの可否、施設利用等)については、どのように対応すべきか主管課との調整が必要である。

主管課 (記入欄)
<主管課として特に評価できる点> ・想定以上の来館者に的確に対応し、事業評価シート活用などによりPDCAを行い、改善意欲が非常に高い。 <モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> ・多くの来館者で満足度を維持することさえ難しい状況で、満足度を上げた(86.8%→92.9%)ことは、大変な努力を職員一丸で行った結果であり、高く評価できる。 ・低利用率の施設についての取組みも新たに始められているが、数字に表れていない状況である。再考する必要がある。 ・地域で活動する、コミセンや大学などとの連携や協力など、外に向けた活動期を迎えている。

(様式2) 評価シート

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- ・PDCAを着実に進め、魅力を発信し続けており、評価は高い。
- ・利用者に、来館目的以外の設備にも興味をもっていただき、プレイス活用の幅を広げてもらえるような工夫をこらされたい。併せて、プレイス四機能の融合と「利用者」が「企画者」や「主催者」にステップアップする仕掛けづくりについても継続して研究されたい。
- ・業務分担の見直しなどで、限られた人材を有効活用し、ボランティアなどの新たな担い手の育成（役割・居場所の創出）も検討が望まれる。
- ・事件・事故の研究をし、関係機関との事前調整などシュミレーションを重ねて、一層の安心安全な施設づくりを求める。

(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	・毎年増加する利用者（平成27年度は1,750,762人）に公共施設として公平・公正に対応している。怪我人・病人はもちろんのこと、迷子等についても職員が一人ひとりで対応している。 ・複数の機能を積極的に融合させ、さまざまな連携事業を実施しているほか、境南ふれあい広場公園の使用許可を通して地域との連携強化、武蔵境のまちづくりに寄与している。利用者の声を真摯に受け止めながら管理運営を行っている。	
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	緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制を徹底している。事件・事故防止のため、開館中は常時、警備員を配置して巡回を行い、委託会社との月例会において、警備業務の状況確認及び改善を適宜行っているが、混雑時等に利用者同士のトラブルは発生している。	

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。	○	
	法令順守	40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
		41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	適正な再委託先管理	42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
		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）。	○	
	利用増加への取組	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。	○	
	指定管理料の適正執行	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。	○	
	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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	市と調整しながら、事業計画に基いて、着々と事業を進めており、来館者数も当初の想定を大きく上回っている。予算の執行に当たっては複数業者から見積りを取り、価格の低減に努めるなど、経費節減に取り組んでいる。職員体制について、人員が不足しており、超勤やシフト調整等に対応している。		10点 × ○の数/10問
		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	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。	○	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。	

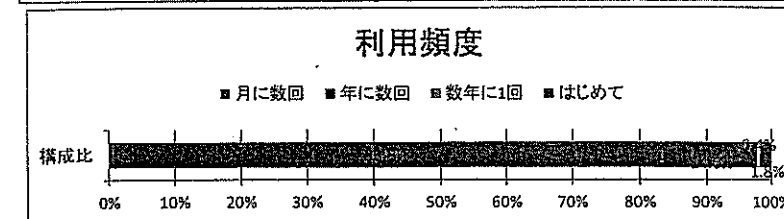
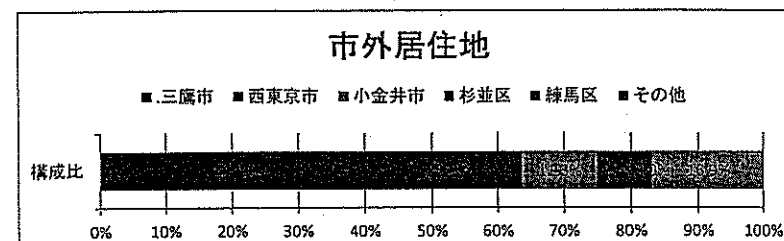
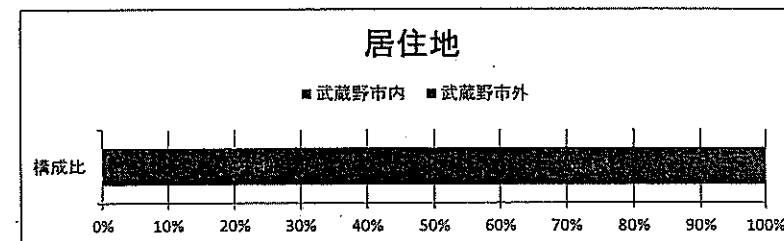
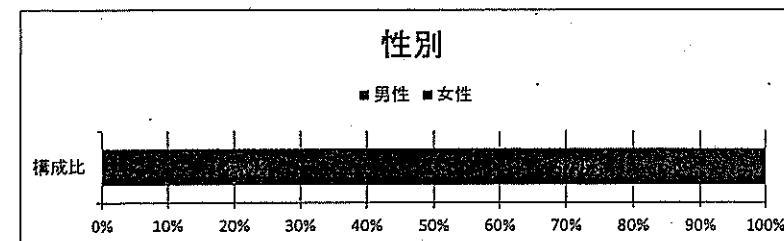
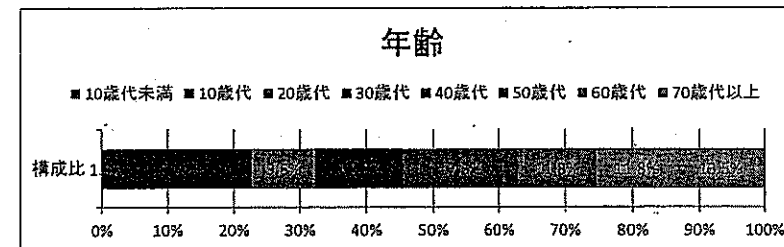
(様式3)チェック項目シート

主管理課

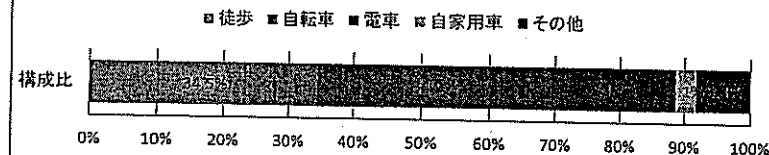
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		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。	○
		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		増加する利用者に対する適切な対応で、満足度も高く維持されていることは大きな評価ポイントである。要望や苦情にも的確に応じ、だれでも見やすい所に掲示し公表していることが評価できる。フロアを超えた職員同士の意思疎通・職層による考え方の違いを共有すると、より質の高いサービス提供が望めると考える。周辺事業所等と連携を図っているが、一層の地域ニーズや利用者の発掘など、外に向けた仕掛けづくりは改善の余地があるといえる。
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。	×
		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		土日祝日等の混雑時には、利用者同士のトラブルが発生しているが、職員等の的確な行動で大事には至っていない。昨今の事件、事故を研究し関係機関と連携を密にとるなど改善を強く求める。また、大規模災害や事故などの職員対応に不安があるといえる。

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
	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。	○	
	評価の理由	想定を超える来館者があり、施設の魅力を発揮している。しかし、施設の利用率に反映されているとは言えないので、来館者の回遊や目的外滞在などの取組も必要と考える。什物の損傷なども見受けられ、適切に予算を執行し、施設の維持管理を求める。	
	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。	○	
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点 × ○の数/10問
	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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	評価の理由	職員等の声掛けや案内により、来館者が安全・安心して利用できるよう努力をしている。施設維持管理についても、業者と適宜情報交換をし安全対策を実施している。	

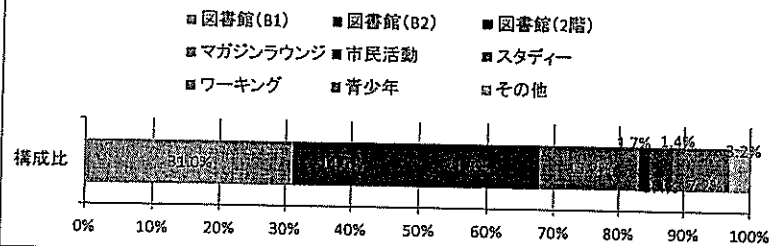
施設名 武蔵野プレイス



来館手段



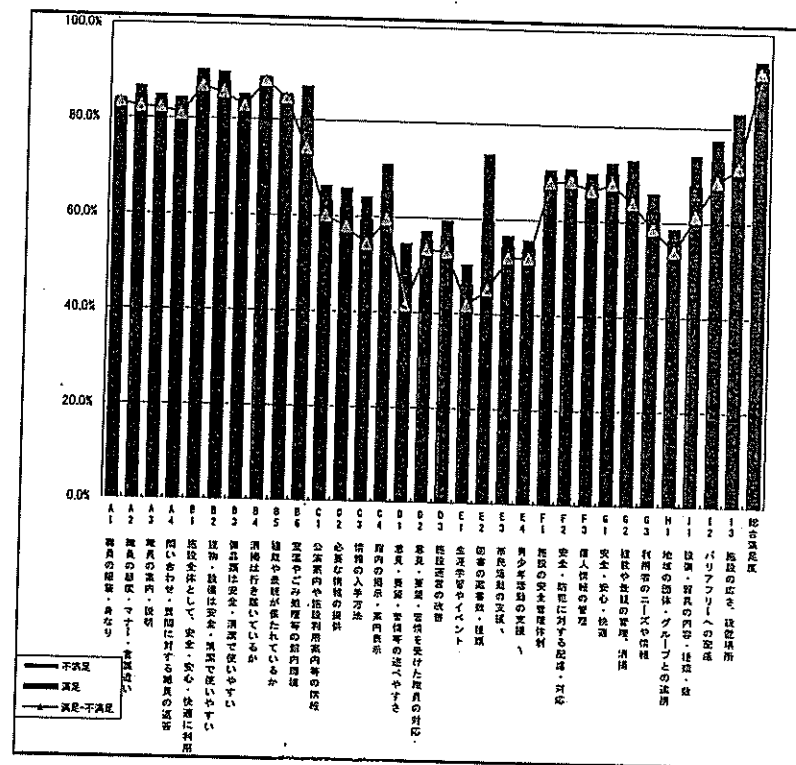
利用場所



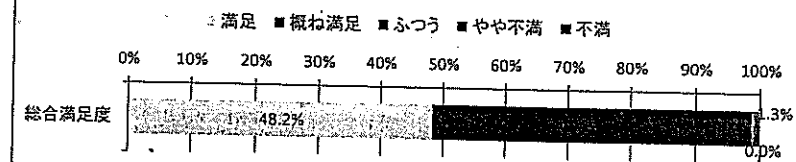
回答者の属性に関するコメント

【平成26年度と比較して】

- ・10代が増えているが、これは例年アンケートへの協力が得られないため、青少年フロアでも配布したためである。
- ・幅広い年代に利用されているが、10代、20代が増加し50代、60代が減少している。
- ・男女比の割合は逆転し、女性利用者の方が多くなった。
- ・居住地比率は、市外在住者が2ポイント増。市外居住地は、西東京市在住の利用者が2倍増、小金井市在住が半減以上となった。三鷹市在住の利用者は横ばいである。
- ・80%以上の方が、月に数回利用である。
- ・徒歩または自転車での来館が約70%で10%近く減少。
- ・図書館部分を利用している利用者は82.9%で大きな変化はない。
- ・1カ所だけの利用が64%、2カ所の利用が23.2%であり、1～2カ所の利用が87.2% (26年度86.6%) である。



総合満足度



総合満足度に関するコメント

・「満足」と「概ね満足」を合わせると92.9%となり総合満足度は高く、平成26年度と比較し6ポイント増である。

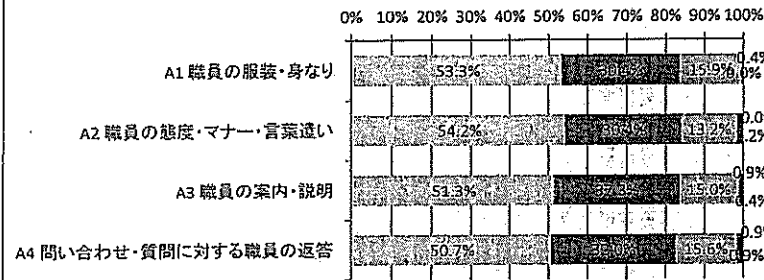
・「満足」が11.8ポイントと大幅に上昇した。

・「不満」との回答が多いのは、「図書蔵書数・環境」である。

・C1～C4の「情報」はカテゴリーとしては全般的に満足度は低いが前年度に比べると満足度は改善されている。

職員の対応

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

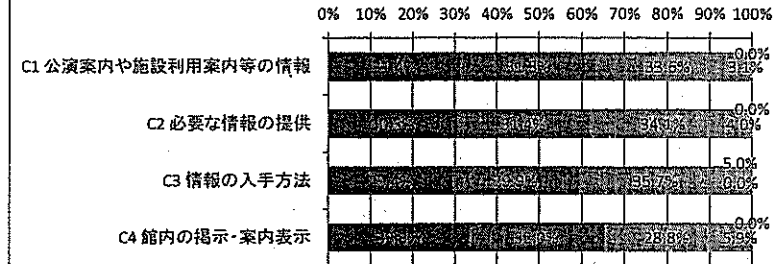


職員の対応に関するコメント

・すべての項目で満足度が向上した。
・平成26年度と比較して、最も満足度（「満足」と「概ね満足」の合計）が上っているのは、A1「職員の服装・身なり」で5.9ポイントの上昇。平成26年度に、講師が一定時間、劇場で観覧を行い、評価・助言を行う接遇研修を実施し、服装についても改善指摘があり、館全体で取り組んだ成果が出ている。

情報の提供

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

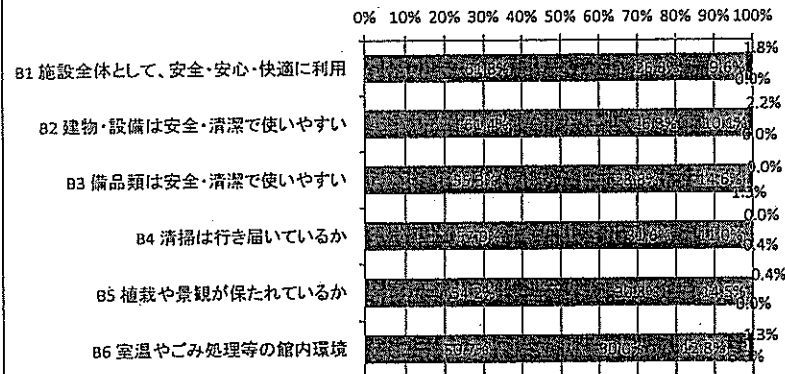


情報の提供に関するコメント

・平成26年度と比較して、全般的に3.8ポイント、満足度が向上した。
・事業は市報・市やプレイスのホームページで周知したほか、プレイス館内大型ポスター掲示、市役所庁内掲示や、市内公共施設でのチラシ配布を行ったが、市外利用者が半数以上の現状では、来館者に情報が届きにくい状況は変わらない。
・フェイスブックやツイッターも活用しながら、来館者全般に情報提供をしているが、さらに人手と予算をかけて市外在住者の情報入手満足度を上げていくべきか否かは、充分検討する必要がある。

建物・設備・備品等の管理

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

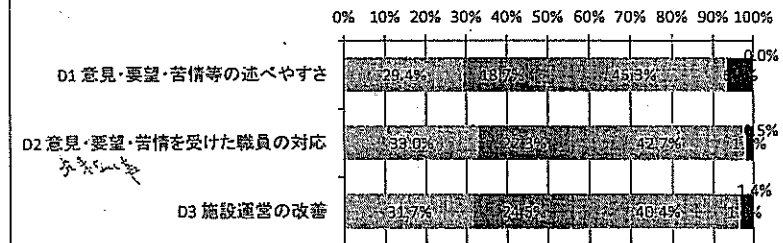


建物・設備・備品等の管理に関するコメント

・全项目的に、B1以外満足度は下がっている。
・最も「満足」のポイントが減った項目は、上記B3（6.1ポイント減）。当初想定した年間入館者の倍以上の175万人を超え、なお利用者が増加しており、「清潔」「清掃」面で、やや追いつかない感がある。また室温も入館者が多いときはかなり高くなり空調の調節しきれないため苦情も多くなっている。ゴミの放置も後を絶たない。

利用者の意見の反映

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

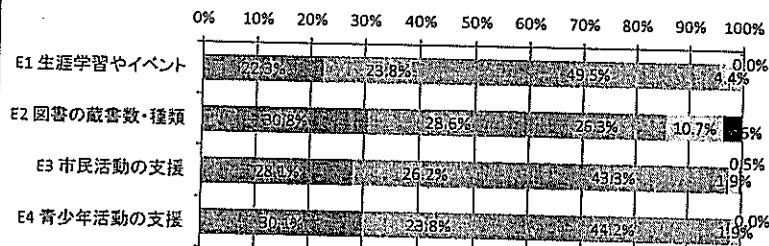


利用者の意見の反映に関するコメント

・プレイスでは、利用者からの投書にすべて回答し館内掲示をしているが、平成27年度は355件（平成26年度は423件）の意見があった。そのほか、ホームページからの問合せ81件については、連絡先の分からないものを除き全て回答し、また、日々、図書館等館内カウンターで口頭で受けた意見については、職員が報告書にして組織内で情報共有を行っている。
・利用者の意見では、館内の温度の問題や施設の混雑に伴う座席の確保の困難への意見など施設面での要望が多く出ており、意見の反映は困難な面がある。

プレイスの事業

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

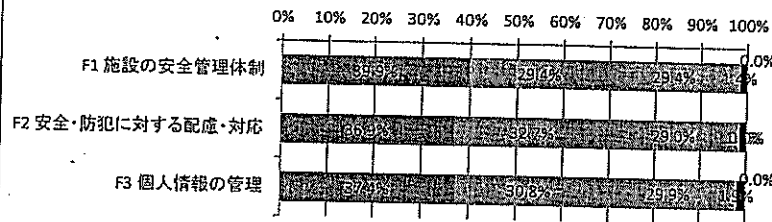


プレイスの事業に関するコメント

- ・E1の満足度は8ポイントほど減少し「普通」に移行した。
- ・E2の図書所蔵についての満足度は5ポイントほど増加した。
- ・その他については微増微減。

安全管理体制

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

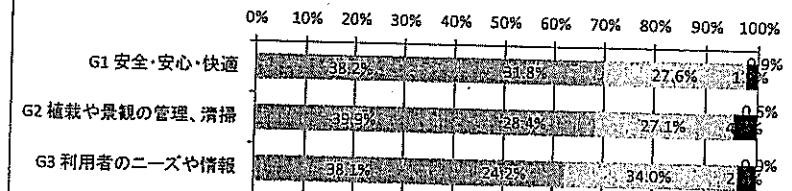


安全管理体制に関するコメント

- ・全項目で満足度が70%を下まわり、ほかの項目に比べると満足度が低い。理由は不明。
- ・個人情報については5ポイントほど満足度が増加した。退館時には、決裁も含め、個人情報についてはすべて施錠棚へ保管しており、各カウンターでも図書端末や職員PC画面が見えないようカバーを設置している。情報漏えい等の事故はない。

境南ふれあい広場公園について

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

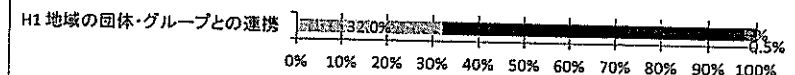


境南ふれあい広場公園に関するコメント

平成26年度とほぼ同じ。概ね満足を得ている。

地域との連携について

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

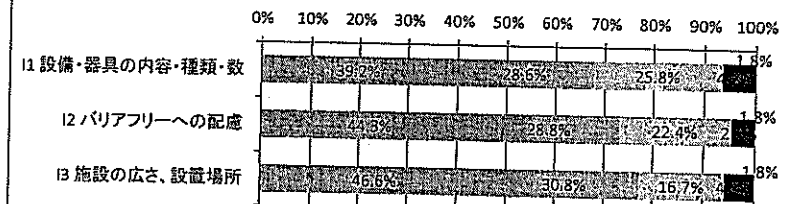


地域との連携に関するコメント

平成26年度とほぼ同じ。概ね満足を得ている。

その他について

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満



その他に関するコメント

- ・全般的に「満足」が増加している。
- ・特に「施設の広さ、設置場所」が7.1ポイントの増加。

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市内外訳
1	貸出登録の施設がB1にもあればよいと思う。	70歳代	女性	市外	西東京市
2	境地域だけでも返本？ポストを不便なところに置いてください。高齢者にも配慮を失くす等もってのほかです。	70歳以上	女性	市内	
3	・自転車置き場が大体いつも満車状態である。 ・蔵書があまり多くなく必要な書物が市内のほかのところに問い合わせたり、もう少し専門書も多く増やしてほしい。	70歳以上	女性	市内	
4	図書館施設として十分に利用させてもらっています。	70歳以上	男性	市外	三鷹市
5	混雑(仕方ないか)	70歳以上	男性	市内	
6	1階中央にレストランは不要、2階にいてもレストランの皿の音が聞こえてまったく不愉快の限りである。	70歳以上	男性	市内	
7	エレベータの行き先の表示が上にあって分かりにくい。矢印ボタンの表示と別々になって混乱しやすい。改善の余地あり。	70歳以上	男性	市外	西東京市
8	子どものおもちゃ置場にマットが欲しい。落下音がうるさい。新聞をゴッソリ持つ人に注意してほしい。	70歳以上	男性	市内	
9	蔵書数、種類が少ない。対処として中央図書館にも行く。木の椅子なのでお尻が痛い(筋肉が落ちていることもあるが)	70歳以上	男性	市内	
10	H項(地域との連携)は3Fの市民グループ対応が過重、変。グループ優先にするなら会費を取って、グループ貢献の内容を公表すべきである。(市民間差別は許されない。)	70歳以上	男性	市内	
11	女性の方、年間をとおしてYシャツ袴のような形の胸元のせまい衣服の着用をお勧めします。うす暗いクレストの机で、うつむいて作業する女性の胸元に中年以上の男性の目が吸いよせられるように向けられているのを度々目撃しています。隣にいる私も居心地悪く気が悪いです。女性には全く非がありませんが、勤務時間も十時までですし、自分の身は自分でまず守り、それは他人のためでもあります。男性の方、丸首シャツをやめてください。Tシャツは下着の延長です。接客業ですから、袴くらいあるものが良いです。公務の方々、袴は大切なものです。利用者はここに館の性格を認知しますので、どうぞ一考お願いします。	60歳代	女性	市内	
12	休館日はなるべく(金)はさけてほしい。今年の年始は休館日が長すぎたと思った。新着図書「2点まで・」はもっと目立たせて(何冊も持って行ってしまう方もいる)料理はテーマ別に区別してほしい。ひとり分の・・・と『テーマはまとめて棚に置いてほしいです。とてもいい施設と思っています。』	60歳代	女性	市内	
13	返却口をもう一つ設置してほしい。正面入り口に作ってほしい。閉館のとき今のところ駅おいてから、まわらなくてはならない。	60歳代	女性	市内	
14	駐輪場がほぼいつも一杯。図書を返却するだけだと5分もかからないのに止められない。小さなお子さんをお持ちの方への配慮は最近どこでも多いが・・・年寄りの言葉「昔は～」です。もっと謙虚になってもいいんじゃないでしょうか。コーヒースタッフが図書館にある必要があるのか？です。	60歳代	女性	市内	
15	温度設定をもう少し外との差を無くしてほしいです。	60歳代	女性	市内	
16	整備のため長く閉館してさびしかった。ほぼ毎日利用しているので。	60歳代	女性	市内	

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市内外訳
17	図書館施設以外ほとんど利用していないので、広場公園等については「不明」としたいところだが、その選択肢がなかったので「ふつう」にしている。	60歳代	女性	市外	小金井市
18	出入口ですが入館者や出館者がお互い気づかうことなく一方的に平行して通行して入りにくい(または出にくい)。床に大きく出入りの矢印でもほしい。特に乳母車の方の無遠慮さが気にかかります！	60歳代	女性	市外	三鷹市
19	小金井市に比べ図書も充実して大変訪れやすいです。入りやすい雰囲気は今後も継続してほしいです。	60歳代	男性	市外	小金井市
20	エレベータの上下行き先の表示見にくい。	60歳代	男性	市外	
21	芝生の保護はなかなか難しいので、いっそのことほかのものに代えられたらどうでしょう。	60歳代	男性	市内	
22	B1に12月頃から暖を取りにくる浮浪者風(物凄く臭い臭いを放つ)の人が椅子に寝かけ居眠りをして、周囲はまるでごみ溜めよりひどい臭い。過日職員に男性に「どうか？ならないの！」と質問しておきましたが...	60歳代	男性	市内	
23	(図書)システム変更により操作が不便になった。特にタッチ入力が出来ないのは逆方向に！	60歳代	男性	市内	
24	節電を考えてのことかもしれませんが、エレベータの設定があまりにもヘタ。待たせすぎるし、あまりにも非効率。	60歳代	男性	市内	
25	図書館以外の施設(市民向け)が不十分かつ市民にもっと利用しやすいべき、市民以外の利用者が多いのは良いが市民にとって利用しやすいとは思えない。	50歳代	女性	市内	
26	杉並から通っている。レファレンスを受けたがたいへんよかった。	50歳代	女性	市外	杉並区
27	階段が1か所なので避難が心配。利用者の声をどのようにして伝えたらよいかわかりません。ネットで本を予約したとき電話連絡を選択できないので不便です。	50歳代	女性	市内	
28	受付(スタッフ)の本に関する知識がなくて適切な回答が得られませんでした。	50歳代	女性	市外	西東京市
29	快適に利用することが出来大満足です。昨年杉並区から転居しましたが、武蔵境を選ぶきっかけにもなった図書館です。学習のイベントにも参加したいと思います。	50歳代	女性	市内	
30	仕事が遅いときでも利用できるのでも有難いです。ビジネスコーナーとかも有るともったいないと思います。	50歳代	女性	市内	
31	施設の問題というよりは、来場者のマナーの問題に対する課題。土日は混雑するので、武蔵野市民を優先する等対策を。	50歳代	男性	市内	
32	雑誌のバックナンバーをもう少し保存していただけたらと思いました。保管場所もないと思いますので仕方ないのでしょうか「料理通信」をおかりするのを感じました。	50歳代	男性	市外	三鷹市
33	新しくなった図書館システムは大変使いにくい。他市民の方々の利用が多いことに対する対応の検討(ホームレスの方々への対応(通常利用以外で来館してませんか))	50歳代	男性	市内	
34	浮浪者の寝床になっている。いつも臭い。注意してほしい。	50歳代	男性	市外	小金井市
35	ふれあい広場公園の芝生の手入れをしますが、芝生なんて作らないほうが良い(税金のむだづかい！)	50歳代	男性	市内	
36	席が空いてない時が多い。(土日利用なので)	40歳代	女性	市外	三鷹市
37	駅前にあり利用しやすく大変良いと思います。館内のイベント等も頑張っていると思います。	40歳代	女性	市内	

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
38	スタディコーナやワーキングデスクが使いやすくて良いと思います。 (図書)HPが変わって予約等が見づらくなった。	40歳代	女性	市外	三鷹市
39	インターネットが前のほうがわかりやすかったと思う。慣れかもしれないが。	40歳代	女性	市外	西東京市
40	大変素晴らしい施設で、ほかにはなかなか見られないスポット。これだけでも市内に住んでいて良かったと思います。過日、小学生(3年生)の息子が少々難度の高い書籍を一人で探しに行ったのですが、要点を伝えと、職員の方が的確に探してくださり、希望の調査場所にポストイットまで貼ってあり、感激しました。概ね何の不満もありませんが、駐輪場がもう少しあるとベターです。	40歳代	女性	市内	
41	武蔵野市内、武蔵境で一番自慢できる場所です。満足しています。これからも利用したいと思っています。	40歳代	女性	市内	
42	いつ来てもとてもきれいで広く、気持ちよく過ごせます。	40歳代	女性	市外	三鷹市
43	本の返却・貸出の場所がわかりにくい。	40歳代	女性	市内	
44	毎週のように利用しています。職員の方の対応もとても素晴らしいと思います。今後ともよろしくお願いします。	40歳代	女性	市内	
45	女性トイレの清掃時、男性の方が清掃されていましたが、女性のほうがよいと思います。(利用の際少々恥ずかしいです。)	40歳代	女性	市内	
46	夜10時まで開いていてとても良い。	40歳代	男性	市内	
47	本の数が少なく、予約が主になっているのが、めんどろ。でもいい施設なのに市外のひとが不満を言いつづて、いやなくらい気に入っています。職員の方も親切な方が多いのでイイね。	30歳代		市内	
48	もう少し椅子の数を増やしてほしいです。いつも混んでいて座れません。	30歳代	女性	市内	
49	絵本を読むスペースをもっと快適にしてほしい。清潔さなど、何となくフケツ。絵本が汚くてちやうちよすることがある。食事を食べるスペースが少なすぎる。CDも借りたい。	30歳代	女性	市外	小金井市
50	とても満足しています。最高です。	30歳代	女性	市内	
51	ベビールームを充実させてほしい。特におむつ交換台を設置してほしい(2F)多目的トイレよりも安定感のあるものを、数も1つではなく2~3つあると良い。	30歳代	女性	市外	小金井市
52	釣りキチ三平を入れてほしい。	30歳代	男性	市外	西東京市
53	延長した方が悪いので何ともいえませんが、延長していることをメールとかでお知らせする機能などがあると便利かなと思いました。(あんまり頻繁にあると困ります)	30歳代	男性	市内	
54	新聞を長時間利用されていて、次のひとが読めないことがある。新聞を読むスペースをある程度絞り、かつ、複数の新聞や長時間利用している人には返却を促すようにしてほしい。	30歳代	男性	市外	国分寺市
55	私は府中市民で本を借りることができませんが、用事で武蔵境を通るたびに、図書館で本を読ませていただいております。とても居心地が良くありがたいです。	20歳代	女性	市外	府中市

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
56	芝生の育成をしてください。	20歳代	女性	市内	
57	蔵書数を増やしてほしい。スタディコーナの混雑改善。	20歳代	女性	市内	
58	強いてあげるならば一つ。ゴミ箱が無いのが不便。	20歳代	男性	市外	小金井市
59	トイレがいつも混んでいる。	20歳代	男性	市外	西東京市
60	青少年向けのスタジオがあるのは大変良いと思います。	20歳代	男性	市外	三鷹市
61	専門書はやや足りないです。	20歳代	男性	市内	
62	蔵書にやや不満はあるものの、概ね満足しております。中央図書館に行かねばならないことも多いので、もう少しふやしていただくと利用しやすいかと存じます。	20歳代	男性	市内	
63	要望苦情などは出そうと思ったことがなかったので、評価できませんでした。防犯対策もあまり把握せず利用していますが、どのようなことを配慮されているのでしょうか？最近よく利用させていただいておりますが、そのような張り紙は目に留まりませんでした。	20歳代	男性	市外	小金井市
64	スタジオを一人で使えるようにしてほしい。(個人練習もしたい。)	20歳代	男性	市外	三鷹市
65	青少年スペースでうるさすぎる小中学生を注意してほしい。本の配置が番号順になっておらず、ある一定数の本が見にくい1番下に置かれていて非常に困ったのですべての本を番号順に並べるべきである。	10歳代	女性	市外	小金井市
66	とても良い図書館が近くにあるに当たって本当によかったと思っています。ただ土日祝の学習スペースの無さは本当に困っています。また冬少し暑い気がいたします。夏はちやうど良いですが...本を読む(借りる、探す)だけならコート(上着)もめがないうででも少し設定温度が低くてもよいと思います。ゴミ箱もほしいです。	10歳代	女性	市外	三鷹市
67	地下2階の臭いが気になります。	10歳代	男性	市外	三鷹市
68	暑い日に暖房がついていて死にそうになりました。	10歳代	男性	市内	
69	卓球台を増やしていただきたいです。2時間待ちがちょっときついです。	10歳代	男性	市内	
70	はじめて来ましたがとてもきれいでオシャレですごいと思いました。	10歳代	男性	市外	福岡県
71	3階の食事スペースにゴミ箱が欲しい。無料で借りられる会議室・スペースが欲しい。	10歳代	男性	市外	国立市
72	卓球台を増やしてほしい。B2の職員の態度悪い(男性)	10歳代	男性	市内	
73	特にない。すごく使いやすくて安心。	10歳代	男性	市内	
74	B2の皆、大好きですよー	10歳代	女性	市外	調布市
75	青少年フロアの机(勉強スペース的な場所)が少ない、空いているスペースがあるからそこに置いてほしい。	10歳代	女性	市外	三鷹市
76	NEWSDAYSを入れてください。自販機とか	10歳代	女性	市外	国分寺市

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
77	青少年フロアの、明かりが暗いので明るくしてほしい。換気をもう少ししてほしい。	10歳代	女性	市外	小金井市
78	暖房の温度が高い、暑い	10歳代	女性	市外	西東京市
79	地下二階等に反映されるのは、小中高等ではなく、年齢で制限してほしいと思う。	10歳代	男性	市内	
80	座席数が少ない。	10歳代	男性	市内	
81	洋書をおいてほしいです。	10歳代	男性	市外	小金井市
82	エレベータで上下をまちがえる人を来る度に見かけます。もう少しわかりやすいほうがいいかも？	10歳代	男性	市外	西東京市