

平成 28 年度

武蔵野市公の施設のモニタリング評価結果報告書

平成 28 年 7 月

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会



次のとおり、武蔵野市公の施設のモニタリング評価を行ったので報告する。

1 評価対象期間 平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日（平成 27 年度）

2 評価結果 下記評価対象施設は、基本協定及び年度協定に基づき、適正に管理及び良好に運営されているものと認める。結果内容については、P.3 以降の一覧表及び個票にて記載する。

3 評価対象施設等

No	評価対象施設	指定管理者	施設主管課	
1	武蔵野市立武蔵野公会堂	公益財団法人 武蔵野文化事業団	市民活動推進課	
2	武蔵野市立武蔵野市民文化会館			
3	武蔵野市立武蔵野芸能劇場			
4	武蔵野市立武蔵野スイングホール			
5	武蔵野市立吉祥寺美術館			
6	武蔵野市立松露庵			
7	武蔵野市立吉祥寺シアター			
8	武蔵野市立かたらいの道市民スペース			
9	武蔵野市立武蔵野商工会館市民会議室	武蔵野商工会議所	生活経済課	
10	武蔵野市立自然の村	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団	児童青少年課	
11	武蔵野市立0123吉祥寺	公益財団法人 武蔵野市子ども協会	子ども政策課	
12	武蔵野市立0123はらっぱ			
13	武蔵野市桜堤ケアハウス	社会福祉法人 武蔵野	高齢者支援課	
14	武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター			
15	武蔵野市立高齢者総合センター	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
16	武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター			
17	武蔵野市立北町高齢者センター			
18	武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティケアサロン			
19	武蔵野市立みどりのこども館	社会福祉法人 武蔵野		障害者福祉課
20	武蔵野市立武蔵野陸上競技場	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		生涯学習スポーツ課
21	武蔵野市立武蔵野軟式野球場			
22	武蔵野市立武蔵野庭球場			
23	武蔵野市立武蔵野総合体育館			
24	武蔵野市立緑町スポーツ広場			
25	武蔵野市立武蔵野プール			
26	武蔵野市立武蔵野温水プール			
27	武蔵野市立ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス			
28	武蔵野市立境南ふれあい広場公園		緑のまち推進課	

4 評価方法 下記資料を基に評価を行った。

- ① 武蔵野市公の施設のモニタリングにおいて作成した下記帳票
  - \* モニタリング結果総括シート
  - \* 指定管理者及び主管課が作成したサービス評価シート
  - \* 利用者アンケート調査結果
- ② 各施設の利用状況
- ③ 各指定管理者の決算資料

5 施設ごとの総合評価の判断基準

判断基準	評価
他自治体の同種の団体や民間企業等と比較して優れている。または、他にはない創意工夫や独自の取組みを行っている。	S
期待以上の成果をあげている。	A
期待どおりの適正な運営が行われている。	B
期待する水準に達していない。	C

\*なお、評価結果にある用語の意味は次のとおりである。

「総合満足度の指数」：利用者アンケート調査結果の総合満足度の「満足」と「おおむね満足」の合計から「不満」と「やや不満」の合計を差し引いた数値

「利用率」：各施設の利用可能回数（操業数）における利用回数の割合

6 評価委員会委員名簿

委員長	五十嵐 修	武蔵野市副市長
委員	鵜川 正樹	外部有識者（公認会計士）
〃	木暮 衣里	外部有識者（中小企業診断士）
〃	名古屋 友幸	武蔵野市総合政策部長
〃	青木 稔	武蔵野市総務部長
〃	三澤 和宏	武蔵野市財務部長

## モニタリング評価結果の概要

対象 28 施設に対し、モニタリング評価委員会において統一的基準に基づくモニタリング評価を実施した結果、以下のとおり、総じて適正及び良好な管理運営がなされていることが確認された。

なお、アンケート調査による総合満足度は、アンケートの調査実施時期、サンプル数、回答者の属性によって大きく変動してしまうことを考慮に入れて評価している。なお、よりわかりやすい表示とするため、評価施設の並び順を今年度から変更した。

### <評価結果一覧表>

No	評価対象施設	平成 27 年度 前回評価結果	平成 28 年度 評価結果
1	武蔵野市立武蔵野公会堂	B	B
2	武蔵野市立武蔵野市民文化会館	A	A
3	武蔵野市立武蔵野芸能劇場	B	B
4	武蔵野市立武蔵野スイングホール	B	B
5	武蔵野市立吉祥寺美術館	A	A
6	武蔵野市立松露庵	B	B
7	武蔵野市立吉祥寺シアター	B	B
8	武蔵野市立かたらいの道市民スペース	B	B
9	武蔵野市立武蔵野商工会館市民会議室	B	B
10	武蔵野市立自然の村	B	A
11	武蔵野市立0123吉祥寺	A	A
12	武蔵野市立0123はらっぱ	A	A
13	武蔵野市桜堤ケアハウス	A	A
14	武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター	A	B
15	武蔵野市立高齢者総合センター	A	A
16	武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター	A	B
17	武蔵野市立北町高齢者センター	B	B
18	武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティケアサロン	A	S
19	武蔵野市立みどりのこども館	S	S
20	武蔵野市立武蔵野陸上競技場	B	B
21	武蔵野市立武蔵野軟式野球場		
22	武蔵野市立武蔵野庭球場		
23	武蔵野市立武蔵野総合体育館		
24	武蔵野市立緑町スポーツ広場		
25	武蔵野市立武蔵野プール		
26	武蔵野市立武蔵野温水プール		
27	武蔵野市立ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス	A	A
28	武蔵野市立境南ふれあい広場公園		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No. 1 武蔵野市立武蔵野公会堂		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成 27 年度）	（平成 26 年度）	（平成 25 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<p>* 総合満足度の指数は平成 27 年度 25.9（平成 26 年度 28.2）で低くなっているが、これは、「ふつう」という評価が 45.7%を占めていることにより、相対的に満足度が低くなっているものである。建物の老朽化やバリアフリー上の課題が影響していることはやむを得ない面があり、全体的には適正な管理運営がなされている。</p>		
評価すべき点	<p>* 立地条件に恵まれていることもあり、ホールは 84.6%、6 つある会議室も平均 67.1%と高い利用率を維持している。</p> <p>* 清掃や施設整備については、利用者アンケートの結果からも、古い施設ながらも適正な管理をしていると評価できる。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 全体的に利用者満足度が低下傾向にある。老朽化やバリアフリーの課題により低下していることは否めないが、職員対応等、ソフト面での対応について創意工夫を図ること。</p>		
その他	<p>* 築後 50 年が経過し、他の施設と比較して施設面では課題が多い。</p>		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.2 武蔵野市立武蔵野市民文化会館		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成27年度）	（平成26年度）	（平成25年度）
総合評価	A	A	A
総括	<p>* 総合満足度の指数は平成27年度79.7（平成26年度77.0）と高い水準を維持しており、経年による機能低下が進んでいる中で、ホールや練習室についても高い利用率（大ホール76.0%、小ホール92.7%、練習室3部屋平均85.3%）を維持している。販売したチケットはほぼ完売し事業運営も好調であり、高い水準の運営が行われている。</p>		
評価すべき点	<p>* 平成28年度の施設改修に向けて、主管課と連携し、指定管理者としての経験や知見を活かし、より利便性や快適性の高い改修内容になるよう寄与している。</p> <p>* 改修工事に伴う休館期間の周知や他の館への案内、また、休館期間中の公演事業企画及び会場確保等を行い、リニューアル後も集客につながるよう取り組んでいる。</p> <p>* コミュニティセンターでアウトリーチ公演を実施するなど、市民に良質な文化活動に触れる機会を提供するとともに、自主事業のPRにもつながっている。</p>		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 平成28年度の大規模改修工事については主管課と十分な連携をとり、滞りなく工事が終わるよう努め、リニューアル期間（平成28年4月～平成29年4月）において、改修工事の進捗管理やアウトリーチによる主催事業の開催、平成29年度の施設予約の確保等、リニューアル後の事業展開に向けた準備を進め、リニューアル前以上の利用者満足度が得られることを期待する。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.3 武蔵野市立武蔵野芸能劇場		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成27年度）	（平成26年度）	（平成25年度）
総合評価	B	B	B
総括	<p>* 総合満足度の指数は平成27年度78.1（平成26年度66.9）で昨年度より11.2ポイント向上している。施設の利用率も72.8%と高く、施設が経年劣化する中、設備については改善が行われており、適正な管理運営を行っている。</p>		
評価すべき点	<p>* 施設の経年劣化は進んでいるが、屋内外にわたり敷地全体を清潔に保ち、建物・設備・備品等の管理でも「施設全体として、安全・安心・快適に利用」の「満足」「やや満足」の合計が77.8%と評価されており、高い利用率にも寄与していると思われる。</p> <p>* 職員の対応について、利用者満足度が80%を超え、昨年度を大幅に上回った。日々の職員の心がけが成果につながっている。</p>		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 「情報の提供」「利用者意見の反映」については昨年度よりも向上はしているが、50%台と低い水準であり、引き続き、HPや掲示板等の改善に取り組んでいただきたい。</p>		
その他			



武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No. 4 武蔵野市立武蔵野スイングホール		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成 27 年度）	（平成 26 年度）	（平成 25 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<p>* 総合満足度の指数は平成 27 年度 75.1（平成 26 年度 87.1）で昨年度より低下しているが、利用率は平成 27 年度 78.0%（平成 26 年度 72.9%）と向上している。アンケート対象者が幅広い年代であったことと、初めての利用者が多かったことにより、「ふつう」の評価が多くなったことが原因と分析しており、全体的には適正な運営が行われている。</p>		
評価すべき点	<p>* 初めての利用者が 3 分の 1 を占める中、職員の対応についてはどの項目も「満足」が昨年度の 20%代から 50%代と高くなっており、職員の接遇力の向上が認められる。</p> <p>* 昨年度同様、設備・備品の経年劣化の課題がある中、適正な維持管理が保たれている。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 民間商業施設のため、決まった場所にしか看板やポスター等を出せないという制限があるが、効率的で利用者にはわかりやすい掲示を行うための対策を検討されたい。</p> <p>* 武蔵境駅北口駅前広場の整備後において、市民会館や武蔵野プレイスとの特色の違いを打ち出し、武蔵境の音楽・文化活動による地域活性化の一翼を担うことを期待する。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.5 武蔵野市立吉祥寺美術館		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成27年度）	（平成26年度）	（平成25年度）
総合評価	A	A	B
総括	<p>* 総合満足度の指数は平成27年度86.7（平成26年度90.0）で、ビルの構造上の問題で入口がわかりにくいなどの課題が多い中、平成27年度は50,710人（平成26年度24,371人）と昨年度の約2倍の入館者があった。吉祥寺のまちの活性化や観光推進にも貢献しており、高い水準の運営が行われている。</p>		
評価すべき点	<p>* 課題が多い施設環境に影響されることなく、他の美術館では開催しないユニークで魅力的な企画展示に努めた成果は、約2倍となった入館者数に表れており、職員の接客対応への満足度も高い。</p> <p>* 吉祥寺活性化協議会との連携や学校鑑賞教室の受け入れなど、様々な地域と連携する取り組みを継続して行っており、市外からの来館者も多く、吉祥寺の商業活性化と観光推進に貢献している。</p>		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 引き続き、吉祥寺美術館の魅力やオリジナリティを重視した企画展示を期待し、総合満足度の維持とさらなる向上に努めていただきたい。</p> <p>* 今後も、地域と連携する取り組みや吉祥寺の商業活性化と観光推進についても、吉祥寺美術館の特徴を活かした貢献に期待する。</p> <p>* 市外からの来館者も多く、様々な広報媒体を利用した周知も行っており、今後もそれらを駆使した効果的な情報提供に努めていただきたい。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.6 武蔵野市立松露庵		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成27年度）	（平成26年度）	（平成25年度）
総合評価	B	B	B
総括	<p>* 総合満足度の指数は平成27年度79.2（平成26年度91.3）と昨年度より下がっているが、課題であった利用率は平成24年度から徐々に向上している。（平成24年度26.8%、平成25年度31.1%、平成26年度32.9%、平成27年度40.5%）総合満足度の指数が下がったのは、リピーターの割合が増加したことにより、要望の水準が高くなったことが考えられるが、全体的には適正な管理運営がなされている。</p>		
評価すべき点	<p>* 施設利用率の向上のために、茶道以外の多様な利用方法やPRを地道に継続した結果、徐々に向上している。職員に対する評価も高い。</p> <p>* 老朽化した施設であるが、植栽や景観、清掃に対する評価は高く、施設の特徴である「趣き」の維持に貢献している。</p>		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 施設の特徴を活かし、地域の団体・グループ、学校などにより一層の連携を図り、日本の伝統文化に親しむ機会の向上に努めていただきたい。</p> <p>* 利用率は徐々に向上しており、立地条件等の課題もあるが、継続して地道でも実効性のある取り組みを期待する。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.7 武蔵野市立吉祥寺シアター		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成27年度）	（平成26年度）	（平成25年度）
総合評価	B	B	B
総括	<p>* 総合満足度の指数は平成27年度85.7（平成26年度61.6）と昨年度より向上した。アンケート対象者について観客、出演者、稽古場利用者のバランス調整を行ったこともあり、すべての項目で昨年度よりも向上しており、適正な運営が行われている。</p>		
評価すべき点	<p>* 避難表示をわかりやすくする、公演前の緊急時の避難誘導のアナウンスやAEDの設置場所をロビーに移動するなど、安全配慮に関する改善がうかがえる。</p> <p>* 市民参加型のワークショップの回数を増やし、取り組みを充実させている。</p> <p>* 職員の対応では昨年度よりも向上しており、改善に努めている。</p>		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 吉祥寺音楽祭やアニメワンダーランド等の地域イベントへの会場提供にとどまらず、地域と連携した事業企画などにも期待する。今後も市民ワークショップ等をさらに充実させ、舞台芸術の普及と市民の文化活動の支援を継続していただきたい。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.8 武蔵野市立かたらいの道 市民スペース		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成27年度）	（平成26年度）	（平成25年度）
総合評価	B	B	B
総括	<p>* 利用者満足度は平成27年度83.1（平成26年度80.3）と昨年度より向上している。利用率は平成27年度57.6%（平成26年度57.1%）と高くないが、効率的な業務運営により、全体的には適正な管理運営がなされている。</p>		
評価すべき点	<p>* 職員の利用者への対応や、施設の設備・備品の管理、また清掃の行き届きに高い評価を維持している。</p> <p>* 女子トイレの不足に関する意見が多いことに対し、男性トイレを男女共用にするなどの工夫による改善を図っている。</p>		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 利用者への情報提供や施設のPRについては、平成27年度の利用率は57.6%（平成26年度57.1%）と昨年度とほぼ横並びであるため、引き続き利用率が向上するように取り組まれない。</p> <p>* 施設のPRについて、周辺の大学や企業・団体等の利用促進が図られるよう、その手法について工夫すること。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.9 武蔵野市立武蔵野商工会館市民会議室（ゼロワンホール）		
主管課	市民部 生活経済課		
指定管理者の名称	武蔵野商工会議所		
評価対象年度	今回（平成27年度）	（平成26年度）	（平成25年度）
総合評価	B	B	B
総括	* 総合満足度の指数は平成27年度90.0（平成26年度83.0）と高く、利用率は平均で平成27年度54.6%（平成26年度60.1%）で、セミナーや説明会開催の際に重宝されており、継続したリピーター獲得につながっている。管理運営も適正な水準を満たしている。		
評価すべき点	* 利用者に不満はなく、リピーターにつながっており、前年度に比べ個別の項目での満足度は全体として上昇している。		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 市民からの化粧室や防音に対する要望等、建物全体に関わる設備の改善について権限がないところではあることは理解する。しかし、主管課への情報提供や改善要望を行うなど、設備の改善が図られるよう努めていただきたい。</p> <p>* 平成27年度は回復傾向にあった平成26年度の利用件数、利用率に比べ、下がっており、ここ5年間で最低となっている。（平成26年度利用件数400件、利用率60.1%→平成27年度利用件数364件、利用率54.6%）利用頻度では初めての利用者が昨年度は33.6%だったが、今年度は7.5%と極端に少ない。既利用者からの評価は高いため、初めての利用につながるようなPRや情報提供の工夫が必要である。</p> <p>* 利用率の改善のため、施設の予約申込方法の改善についても検討されたい。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.10 武蔵野市立自然の村		
主管課	子ども家庭部 児童青少年課		
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		
評価対象年度	今回（平成 27 年度）	（平成 26 年度）	（平成 25 年度）
総合評価	A	B	B
総括	<p>* 総合満足度の指数は平成 27 年度 95.6（平成 26 年度 93.7）と昨年度より向上している。自然条件やジャンボリーを受け入れながらの運営など制約があるなか、利用者も平成 27 年度 5,656 人（平成 26 年度 5,467 人）と 189 名（前年度比 3.5%増）増加している。職員対応についても「満足」「おおむね満足」がすべての項目において 90%を超えており、高い水準の運営が行われている。</p>		
評価すべき点	<p>* 昨年度より利用者が 189 名増加しており（前年度比 3.2%増）、内訳も利用頻度が「はじめて」がおよそ半数を占めるなど、新規利用者を獲得している。</p> <p>* ハイキングコースにオリエンテーリングコースを設定するなどの、利用者の満足度を向上させる積極的な取組みがみられる。</p> <p>* アンケート用紙を各部屋に設置するなどにより、昨年度よりも利用者の意見の反映の満足度が向上している。</p> <p>* 職員の対応についてはすべての項目について「満足」「おおむね満足」の割合が 90%を超えており、接遇における改善がみられる。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 衛生管理・安全管理については、引き続き徹底すること。</p> <p>* 利用者にわかりやすい案内表示をすること。</p> <p>* はじめての利用者が増加しており、バス運行のPRや自主事業についてさらなる積極的な取組みを継続していただきたい。</p> <p>* 冬期のメンテナンスや緊急体制、食事内容や衛生面の改善については、市と協議し対応について検討すること。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.11 武蔵野市立0123吉祥寺		
主管課	子ども家庭部 子ども政策課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会		
評価対象年度	今回（平成27年度）	（平成26年度）	（平成25年度）
総合評価	A	A	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 総合満足度の指数が99.0と非常に高い評価を受けており、来館者総数は平成27年度18,619人（平成26年度18,496人）である。子ども・子育て支援新制度の開始に伴い、新たな利用者支援事業等にも取り組んでおり、全体として高い水準の運営が行われている。</li> </ul>		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 職員の対応について全項目とも「満足」「概ね満足」が約95%と極めて高く、自由記入欄にも職員への信頼感や対応を評価する利用者が多い。</li> <li>* 自主事業ではとくにひろば事業において「満足」が79.6%（平成26年度57.3%）と向上が著しい。また、利用者が中心になって行う講座の開催支援などの事業にも取り組み、サービスの質の向上を図っている。</li> <li>* 館内掲示板を工夫するなど情報提供の充実を図り、情報提供の全項目で「満足」「概ね満足」が85%を超える高い満足度につながっている。</li> <li>* 来館者総数のうち市内利用者は平成27年度9,508人（平成26年度9,390人）で昨年度より118名増加している。</li> </ul>		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 引き続き、個人情報管理に関する事故やイベント時の混雑による事故の未然防止に努め、安全安心な事業運営を心掛けること。</li> <li>* 平成27年度からの新たな取り組みである利用者支援事業により、子育て家庭の個別ニーズにあった、きめ細かい相談支援対応を期待する。また、関係団体との主体的な連携体制を構築し、さらなる事業運営の充実を期待する。</li> </ul>		
その他			



武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.12 武蔵野市立0123はらっぱ		
主管課	子ども家庭部 子ども政策課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会		
評価対象年度	今回（平成27年度）	（平成26年度）	（平成25年度）
総合評価	A	A	A
総括	<p>* 総合満足度の指数が 99.0 と非常に高い評価を受けており、来館者総数は平成27年度 26,356人（平成26年度 28,882人）である。子ども・子育て支援新制度の開始に伴い、新たな利用者支援事業等にも取り組んでおり、また、情報提供方法を工夫し満足度を向上させるなど、全体として高い水準の運営が行われている。</p>		
評価すべき点	<p>* 情報提供の項目において、満足度が向上し、半数以上が「満足」としている。情報ファイルの見直しや市内の関係施設や事業の視察を行い情報提供に役立っているなどの取組みが成果につながっている。</p> <p>* 自主事業ではとくにひろば事業において「満足」が平成27年度 74.7%（平成26年度 40.2%）と向上が著しい。</p> <p>* 一日平均利用者数が平成27年度延べ 119名（平成26年度延べ 117名）と昨年度より増加している。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 職員の接遇への評価は高いが、日常的に職員が忙しそうだと話しかけづらいという意見が見受けられる。評価が高い施設であるが故に、業務多忙であることは理解するが、時間を決めて巡回するなど利用者からのコミュニケーションの希望に応えられるような改善を図っていただきたい。</p> <p>* 平成27年度からの新たな取り組みである利用者支援事業により、子育て家庭の個別ニーズにあった、きめ細かい相談支援対応を期待する。また、関係団体との主体的な連携体制を構築し、さらなる事業運営の充実を期待する。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.13 武蔵野市桜堤ケアハウス		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
評価対象年度	今回（平成 27 年度）	（平成 26 年度）	（平成 25 年度）
総合評価	A	A	B
総括	<p>* 総合満足度の指数は平成 27 年度 55.0（平成 26 年度 57.9）と高くない水準であるが、入居者は 24 人であり、また、高齢化により認知機能が低下する入居者が増えアンケートの記入が難しいことや、集団生活への不満等がその理由となっていると考えられる。そのような中、職員は入居者が安心して生活できるようサポート体制を整えており、高い水準の運営が行われている。</p>		
評価すべき点	<p>* 入居者年数が 5 年未満の方が 6 割を超え、年齢の幅が広がるとともに、課題やニーズが多様化した。また、高齢化による認知機能の低下等のため、集団生活での人間関係上のトラブルなども起こっており、職員は人間関係の再構築への支援や精神的なサポートを行うなど、職員の高い専門性により、課題に対する現状分析と的確な対応がなされている。</p> <p>* 近隣の団地自治会との共同事業である「コミュニティ食堂」の利用者の要望から、介護予防プログラムも開始し、事業を発展させている。</p> <p>* 施設を地域に開放し、近隣の小学校との交流や小規模保育所等の訪問なども受け入れ、同時に入居者との自然な交流も生まれ、世代間交流の機会もなっている。</p>		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 入居者の入れ替わりによる集団生活の再構築や、心身ともにサポートが必要な方々への対応など課題は多いが、老人福祉施設としての専門性やソーシャルワーク力を強化し、引き続き適正な運営を期待する。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.14 武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
評価対象年度	今回（平成 27 年度）	（平成 26 年度）	（平成 25 年度）
総合評価	B	A	B
総括	<p>* 総合満足度の指数は平成 27 年度 96.9（平成 26 年度 88.6）と向上しており、全体的に適正な運営は行われている。しかし、利用者が定員に満たない状況は改善されておらず、利用者増加のためのプログラムの工夫や、職員の非常勤化などによる人件費削減などの対応を行っているものの、収支状況は厳しい状況である。</p>		
評価すべき点	<p>* 曜日ごとに提供するサービスの特徴を出し、職員のチームワークの向上による対人援助技術の向上、また、理学療法士による個別機能訓練の再開など、サービスの質の向上に努めている。</p> <p>* 平成 27 年度の介護保険制度改正に伴い、自主事業である日常生活支援サービスを開始するなど、利用者ニーズに対応した新たな取り組みがなされている。</p> <p>* 近隣の団地自治会との共同事業である「コミュニティ食堂」の利用者の要望から、介護予防プログラムも開始し、事業を発展させている。また、地域向けのオープンコンサートや家族介護支援事業などにより地域住民と連携し、自主的な活動のきっかけづくりも行っている。</p>		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 経営上の課題は人件費の削減などの工夫を行っているが、サービスの質の維持・向上のためにも、引き続き提供するサービスに工夫を図り、利用者の増加に努めていただきたい。</p> <p>* 引き続き、デイサービス利用者のみならず、地域の高齢者が在宅で生活を継続するために、施設の特徴を活かした様々な切り口での事業展開を期待する。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.15 武蔵野市立高齢者総合センター		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
評価対象年度	今回（平成 27 年度）	（平成 26 年度）	（平成 25 年度）
総合評価	A	A	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 総合満足度の指数は平成 27 年度 95.1（平成 26 年度 92.2）と高い水準を維持している。年間講座の利用者数は平成 27 年度 1,162 人（平成 26 年度 1,163 人）、短期講座は上半期と下半期の合計で平成 27 年度 1,605 人（平成 26 年度 1,587 人）である。施設の理念に沿った事業を実施し、かつ、地域の事業者や団体等との連携を進める取組みの実施など期待以上の成果を上げている。</li> </ul>		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 介護予防・日常生活支援の分野において、蓄積してきた知見を市の施策に積極的に反映させている。</li> <li>* コミュニティカフェの定期開催や近隣小学校との世代間交流など地域との連携に努めている。</li> <li>* だれもが講座に参加できるように小さな援助を行うサポートボランティア制度や自主グループ支援など、高齢者の社会参加や自主性を促進する取組みを行っている。</li> <li>* 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、事故対応も適切に行っている。</li> </ul>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 高齢者人口が増加し、元気な高齢者も増加する中、自主グループ支援も行っているが、より多くの利用者が受講できる機会や活動を継続できる場の創設を図っていただきたい。</li> <li>* 引き続き、適切な事故予防と対応を行い、利用者が安心して受講できる環境整備を行うこと。</li> </ul>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.16 武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
評価対象年度	今回（平成 27 年度）	（平成 26 年度）	（平成 25 年度）
総合評価	B	A	B
総括	<p>* 総合満足度の指数は平成 27 年度 83.3（平成 26 年度 92.1）と昨年度より下がっている。「職員の対応」については高い評価を得ているが、「情報の提供」や「サービス内容」について「満足」の割合がすべての項目において下がっていることが原因と考えられる。しかし、民間事業者では対応できない利用者の受け入れなど、公設民営施設としての役割を認識し、適正な運営を行っている。</p>		
評価すべき点	<p>* 個人面談、家庭訪問を年 1 回から 2 回に増やし、家族支援や利用者の実態把握に努めるなど、個別性に配慮したサービス向上に努めている。</p> <p>* 民間事業者では対応できない医療ニーズの高い利用者等、重介護の方を積極的に受け入れている。</p> <p>* 外部研修等に積極的に参加し、職員の質の向上を図るとともに、市内の通所介護事業者連絡会議での研修の講師を務め、その知見を他事業者のサービス向上に還元するなど、市内全体のサービス向上に寄与している。</p>		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 総合満足度の低下については、高い水準は維持しているものの、「満足」の割合が低下している。「情報の提供」や「建物・設備・備品等の管理」、「サービス内容」の「満足」の割合が低下しており、原因をよく精査し、改善につなげていただきたい。</p> <p>* 今後も、公設民営施設としての役割や、地域との連携を意識した取り組みを期待する。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.17 武蔵野市立北町高齢者センター（小規模サービスハウス）		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
評価対象年度	今回（平成 27 年度）	（平成 26 年度）	（平成 25 年度）
総合評価	B	B	B
総括	* 全体として入居者が安心して生活できるよう、指定管理者として適切な運営が行われている。		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 入居者懇談会を年 2 回から 3 回に増やし、入居者同士の相互理解の調整を図るとともに、個別の相談対応や、在宅介護支援センター等の関係機関と連携しながら生活環境を整える総合的支援を行っている。</li> <li>* ボランティア活動への参加を促進し、入居者の生きがいや自己肯定感の醸成につなげている。</li> </ul>		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 経年劣化している施設・設備の修理・改修については、予防的措置も検討し、入居者とよく意思疎通を図りながら速やかに対処すること。</li> <li>* 入居者の安否確認や事故対応については、引き続き適正な対応を実施されたい。</li> <li>* 小規模サービスハウスで入居者が 5 人で、そのうち 3 名がやや不満であったため、総合満足度の指数は平成 27 年度 0（平成 26 年度 33.3）と大きく低下している。今後も入居者とコミュニケーションを密にし、対応に努めていただきたい。</li> </ul>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.18 武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティケアサロン		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
評価対象年度	今回（平成 27 年度）	（平成 26 年度）	（平成 25 年度）
総合評価	S	A	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 総合満足度の指数は平成 27 年度 96.8（平成 26 年度 91.2）と昨年度よりさらに上昇し非常に高い水準である。利用者も平成 27 年度 7,278 名（平成 26 年 7,118 名）と昨年度に比べ増加している。運営の精神的支柱であった所長の逝去後も関係者が一丸となって運営を継続し、創意工夫を重ね、非常に高い成果を上げている。</li> </ul>		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 認知症利用者の増加により、要介護度も重度化し、個別のプログラム対応や日常的な見守りが必要となっている中、課題に対応したサービス提供や職員のスキルアップに努め、延べ利用者数は増加している。</li> <li>* 加齢による身体機能低下が重度化する利用者の安全確保のために、行事を 2 回に分け、送迎スタッフを有償ボランティアから雇用契約に変更し、人的管理体制を強化するなど、現状に応じた取り組みがなされている。</li> <li>* 長年、ボランティアの参画協働で運営してきた知見から、地域の小中学生の体験学習を受け入れボランティア活動の啓発を行い、これまでのボランティア育成活動に加え、施設介護サポーター養成事業に取り組むなど、施設の特徴を活かした積極的な取り組みを行っている。</li> </ul>		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 利用者の加齢による身体機能低下の重度化に伴い、引き続き事故防止対応やマニュアルの見直しなどを行い、安全対策の強化にあたること。</li> <li>* 高齢化するボランティアの後継者として、新たなボランティアの獲得を図り、今後も施設の特徴を維持した運営を期待する。</li> </ul>		
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 市では旧山崎邸部分でデイサービスを拡大・充実する方針を決めており、子育てひろば系事業の同時実施を含めて、準備を進めていただきたい。</li> </ul>		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.19 武蔵野市立みどりのこども館		
主管課	健康福祉部 障害者福祉課		
指定管理者の名称	社会福祉法人武蔵野		
評価対象年度	今回（平成 27 年度）	（平成 26 年度）	（平成 25 年度）
総合評価	S	S	S
総括	<p>* 総合満足度の指数は平成 27 年度 97.3（平成 26 年度 100）と非常に高い評価を受けている。設置目的に沿った運営を行い、地域療育支援体制の中核として大きな成果をあげている。</p>		
評価すべき点	<p>* 施設全体として、総合満足度の指数 97.3 と高い水準を維持している。</p> <p>* （ハビット）より専門分野に特化した講習会を障害者福祉課、子ども育成課と共催で開催するなど地域療育支援体制の中核としての役割を果たしている。</p> <p>* （ウィズ）昨年度に引き続き定員を上回る利用に対応している。（定員 10 名/日のところ、10.3 名/日の実績）段階的な支援により幼稚園やこども園へ移行する児童もおり、きめの細かい対応を行っている。</p> <p>* （おもちゃのぐるりん）来館者からの要望によりクラフトコーナーを設置するなどの取組みは、利用者数平成 27 年度 6,734 人（平成 26 年度 6,359 人）と過去最高の利用者数となっており、効果が表れている。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 引き続き、みどりのこども館 3 事業の横のつながりを強化し、同時に地域の関係機関、団体との連携強化も図り、地域療育支援体制の中核としての役割の拡充を期待する。</p>		
その他			



武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.20～24 武蔵野市立武蔵野陸上競技場、武蔵野市立武蔵野軟式野球場、武蔵野市立武蔵野庭球場、武蔵野市立武蔵野総合体育館、武蔵野市立緑町スポーツ広場		
主管課	教育部 生涯学習スポーツ課		
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		
評価対象年度	今回（平成 27 年度）	（平成 26 年度）	（平成 25 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<p>* 総合満足度の指数は各施設平均で平成 27 年度 79.5（平成 26 年度 71.2）と昨年度より向上しており、市民意見を取り入れた施設改修や、障害者等への臨機応変な対応等、ハード、ソフトともに利用者目線の取組みを行っている。大きな事故もなく適正な管理をしており、施設の管理運営全体として期待された水準を満たしている。</p>		
評価すべき点	<p>* 職員のボトムアップ方式で財団運営の「中期計画」を作成し、事業運営・施設管理において計画に即した業務を計画的に実施している。</p> <p>* 特に職員の対応に対する評価はすべての施設において向上の幅が大きく、総合満足度の向上に寄与している。</p> <p>* 事業運営に関しては、市内全域で事業展開し、主催する事業のボランティア募集や陸上競技場での「芝生ポット苗育成事業」など、地域での連携・協働に向けた取組みを行っている。</p> <p>* 市内全域での事業展開や新規の広報媒体の作成などにより個人利用者の拡大を図り、施設全体の利用者は平成 27 年度 534,697 人（平成 26 年度 514,784 人）と約 2 万人増加している。</p> <p>* 東京オリンピック・パラリンピックに向けて、地域住民を対象とした各種スポーツイベントを実施した。また、障害者スポーツの振興を目的とした「障害者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）」で総合体育館・プールの取組み事例が多数採用されるなど、誰もが使いやすい施設への実践が評価されている。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 引き続き、2020 年東京オリンピック・パラリンピックに向けて、施設の目的や特性を活かし、さらなるスポーツ振興に努めること。</p> <p>* 老朽化が進む施設であるが、引き続き、市や教育委員会と連携し、建物・設備・備品の管理や施設の修繕などに取り組んでいただきたい。</p> <p>* 利用者意見の反映については、昨年度に比べ満足度は向上しているものの、各施設平均で 55.1%である。施設の老朽化等についての意見反映は直ちには難しいと理解するが、職員対応への評価は高いことから、利用者意見の反映についても満足度が向上するよう期待する。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.25、26 武蔵野市立武蔵野プール、武蔵野市立武蔵野温水プール		
主管課	教育部 生涯学習スポーツ課		
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		
評価対象年度	今回（平成 27 年度）	（平成 26 年度）	（平成 25 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<p>* 総合満足度の指数は平成 27 年度 70.5（平成 26 年度 68.1）と昨年度より向上しており、改善されている。利用率は 25m 温水プールが平成 27 年度 78.1%（平成 26 年度 83.2%）、15m 温水プールは平成 27 年度 92.5%（平成 26 年度 70.8%）である。大きな事故もなく適正な管理をしており、施設の管理運営全体として期待された水準を満たしている。</p>		
評価すべき点	<p>* 施設の老朽化が進んでいるが、アンケートの結果を踏まえ、開館前の特別清掃、繁忙期の更衣室への清掃員常駐などの取組みで快適性を保ち、満足度向上にもつながっている。</p> <p>* 職員の対応の項目についても満足度が平成 27 年度 75.9%（平成 26 年度 65.3%）と昨年度より向上しており、受付や監視スタッフの接遇向上に努めている。</p> <p>* 東京オリンピック・パラリンピックに向けて、障害者スポーツの振興を目的とした「障害者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）」で総合体育館・プールの取組み事例が多数採用されるなど、誰もが使いやすい施設への実践が評価されている。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 引き続き、2020 年東京オリンピック・パラリンピックに向けて、施設の目的や特性を活かし、さらなるスポーツ振興に努めること。</p> <p>* 老朽化が進む施設であるが、プール棟の清掃、衛生管理については工夫した取組みを継続していただきたい。</p>		
その他			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.27、28 武蔵野市立武蔵野プレイス、境南ふれあい広場公園		
主管課	教育部生涯学習スポーツ課、環境部緑のまち推進課		
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		
評価対象年度	今回（平成 27 年度）	（平成 26 年度）	（平成 25 年度）
総合評価	A	A	S
総括	<p>* 年間 175 万人と開設時の想定を上回る利用者があり、総合満足度の指数は平成 27 年度 91.6（平成 26 年度 83.7）と昨年度を上回っている。限られた人員体制の中、高い水準の施設運営と管理がなされており、武蔵野市のシティプロモーションにも大きく貢献している。</p>		
評価すべき点	<p>* 平成 25 年から大きく下がった平成 26 年度の総合満足度の指数を再び向上させている。（平成 25 年 95.3→平成 26 年 86.8→平成 27 年度 91.6）全事業で共通アンケートを配布し、事業の評価シートを作成するなど、着実な改善対応をしている。</p> <p>* プレイス及び境南ふれあい広場公園を活用した「プレイス・フェスタ」を 11 日間にわたり開催するなど、複合施設として四機能を活かした事業を展開している。</p> <p>（図書館機能・青少年活動支援）ビブリオバトル（知的書評合戦）や境南ふれあい広場公演での青空おはなし会等、プレイスの特徴を活かした事業を行っている。</p> <p>（生涯学習支援）遠野市や酒田市などの友好都市に関する展示や五大学等との連携事業を行っている。</p> <p>（市民活動支援）市民活動団体企画事業や市民活動マネジメント講座等、市民活動の支援を行っている。</p> <p>（青少年活動支援）図書特別整理期間に青少年自主企画としてライブや、NPO と協働し青少年と社会人や大学生との交流する事業などを行った。</p> <p>* 境南ふれあい広場公園については、地域イベントへの協力などを通して地域ニーズを把握し支援することで、武蔵境のまちづくりに寄与している。</p>		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 開設時の想定を大きく上回る利用者がある中、適正な危機管理についてマニュアル整備等を含め、再確認すること。</p> <p>* ワーキングデスクは平日会員制度や割引制度について引き続き検討し、利用促進を図っていただきたい。</p> <p>* クラフトスタジオの利用率は平成 27 年度 25.8%（平成 26 年度 26%）と低く、引き続き利用率の向上に取り組むこと。</p> <p>* プレイスの 4 つの機能を活かした事業運営に加え、地域や大学との連携は既に展開されているが、引き続き質の高いサービス提供を期待する。</p>		
その他			

平成 28 年度 武蔵野市公の施設のモニタリング評価結果報告書

平成 28 年 7 月

事務局 武蔵野市 総合政策部 企画調整課

東京都武蔵野市緑町 2-2-28

電話番号 : 0422-60-1801

ファクス番号 : 0422-51-5638