

平成 30 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 30 年 8 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 29 年 4 月 1 日～平 30 年 3 月 31 日（平成 29 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	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	武蔵野市障害者福祉センター			
21	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	
22	武蔵野市立武蔵野軟式野球場			
23	武蔵野市立武蔵野庭球場			
24	武蔵野市立武蔵野総合体育館			
25	武蔵野市立緑町スポーツ広場			
26	武蔵野市立武蔵野プール			
27	武蔵野市立武蔵野温水プール			
28	武蔵野市立ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス			
29	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	笹井 肇	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
〃	山本 芳裕	武蔵野市総務部長
〃	清水 雅之	武蔵野市財務部長

モニタリング評価結果の概要

対象 29 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。

<評価結果一覧表>

No.	評価対象施設	平成 29 年度 評価結果	平成 30 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	—	B
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	A	S
11	武蔵野市立 0 1 2 3 吉祥寺	A	S
12	武蔵野市立 0 1 2 3 はらっぱ	S	S
13	武蔵野市桜堤ケアハウス	B	B
14	武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター	B	B
15	武蔵野市立高齢者総合センター	B	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	A
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	武蔵野市障害者福祉センター	—	B
21	武蔵野市立武蔵野陸上競技場	B	B
22	武蔵野市立武蔵野軟式野球場		
23	武蔵野市立武蔵野庭球場		
24	武蔵野市立武蔵野総合体育館		
25	武蔵野市立緑町スポーツ広場		
26	武蔵野市立武蔵野プール	B	B
27	武蔵野市立武蔵野温水プール		
28	武蔵野市立ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス	A	A
29	武蔵野市立境南ふれあい広場公園		

※網掛け部分は、前年度の評価から変更となった部分を示しています。(No.2 は、平成 28 年度の評価と比較しています。)

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 29 年度）	（平成 28 年度）	（平成 27 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 築後 50 年が経過し、他の施設と比較して施設面での課題が多い中、総合満足度の指数は平成 29 年度 31.2 と平成 28 年度の 48.5 に比較して下がっているが、平成 27 年度の 25.9 より高い水準である。また、毎日の清掃等の施設内の環境向上、利用者への対応等のサービス向上に努め、特に利用者からは清掃面での評価が「満足」「概ね満足」が 57.8 ポイントと一定評価されており、利用率も高い水準で維持されている。 * 建物の老朽化やバリアフリー上の課題は大きいと思われるが、全体的には適正な管理運営がなされている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 建物の老朽化やバリアフリー等ハード面に課題はあるが、さらなる老朽化に伴う故障の予防や、サービス向上で利用者満足度を維持向上していただきたい。 * 施設管理委託業者と十分なコミュニケーションを図り、開館中はもちろん閉館中の安全管理についてもルールづくりを進める等適切に行っていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 施設設備の老朽化に関しては、故障等により利用できない状況とならないよう適宜対応している。 * 満足度の維持向上のため、職員対応等ソフト面で対応できることは実施している。 * 指定管理者と施設管理委託業者との間で、安全管理等についてのルールの再確認を行い、適宜、情報共有等を行っている。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 駅に近く、利便性が高いこともあり、ホールは 92.3%と高い利用率を維持している。 * 建物が古いながらも、職員対応に関する全ての項目の平均満足度が 54.7 以上と、利用者アンケートの結果から、一定評価されている。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度が低下している。建物の老朽化やバリアフリー等ハード面に課題はあるが、さらなる老朽化に伴う故障の予防や、サービス向上で利用者満足度を維持向上していただきたい。 		
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.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29年度）	（平成28年度）	（平成27年度）
総合評価	B	—	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成29年度78.7（平成27年度79.7）と平成29年4月のリニューアルオープン後も高い水準を維持しており、また、ホールや練習室についても高い利用率（大ホール78.7%、小ホール90.5%、練習室3部屋平均80.4%）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る。 * 「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度は平成29年度86.6（平成27年度71.2）とポイントが上がっているが、「情報の提供」は平成29年度50.4（平成27年度64.3）、「主催・共催する文化事業」は平成29年度57.9（平成27年度70.4）とポイントが下がっている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 平成28年4月1日から平成29年4月19日までリニューアル期間で休館中であったため、平成29年度のモニタリング評価の対象外である。 	/	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 国際オルガンコンクールをはじめとして、幅広いジャンルの公演を実施し、市民等へ質の高い事業を提供している。 * また、出演者を学校等へ派遣するアウトリーチ事業を実施し、子どもを含めて広く市民が芸術文化へ触れる機会を提供している。 * リニューアルオープン後には、主催公演の半券提示により近隣の協力店で利用できるクーポン券を発行する等、地域の商店と連携した取組みを開始した。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * リニューアルオープンする前と比較して、「情報の提供」の平均満足度は平成29年度50.4（平成27年度64.3）、「主催・共催する文化事業」は平成29年度57.9（平成27年度70.4）とポイントが下がっているため、情報提供の工夫やニーズを捉えた事業展開等により満足度向上に努めていきたい。 		
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 29 年度）	（平成 28 年度）	（平成 27 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 29 年度 76.0 と平成 28 年度の 82.7 より下がっているが平成 27 年度の 78.1 と同水準である。建物が経年劣化する中、施設の利用率は 84.3% と高い。 * 「職員の対応」の平均満足度は平成 29 年度 75.1（平成 28 年度 73.2）、「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度は平成 29 年度 79.3（平成 28 年度 77.9）などでポイントが上がっており、全体的には適正な管理運営を行っている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 安全管理体制に関する満足度が高い一方、設備に関して階段が急すぎる等の意見も出されている。事故につながらないための方策を検討していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 構造上の課題については対策に限界がある中で、可能な範囲の対策を検討するとともに、職員による対応を丁寧に行っている。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 「職員の対応」に関する満足度は平均 75.1（平成 28 年度 73.2）、「建物・設備・備品等の管理」に関する満足度は平均 79.3（平成 28 年度 77.9）と評価されており、高い利用率につながっていると思われる。特に清掃の満足度は、「満足」「概ね満足」が 85.8 と高く、職員の努力が伺える。 * 大きな音が出るアートイベント等、他との同時利用が難しい利用申請に対して、施設の安全管理や他の利用者との調整を行いながら柔軟に対応することで、地域の文化活動の場として機能している。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 施設が老朽化している中で、利用者が安全・安心に利用することができるよう日ごろから配慮するとともに、職員による丁寧な対応に努めていただきたい。 		
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 29 年度）	（平成 28 年度）	（平成 27 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 29 年度 78.3（平成 28 年度 77.6）と向上している。 * 「職員の対応」の平均満足度が 70.6（平成 28 年度 66.3）と回復基調である。また、「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度も 82.0（平成 28 年度 79.6）と上がっており、全体的に適正な運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 可動式案内板や臨時案内板など工夫がみられる。引き続き、利用者へのわかりやすい案内に努めていただきたい。 * 職員の対応への満足度の平均が約 13 ポイント低下している。リピーターの多い施設でもあり、多様な利用者の満足度を高められるよう、さらなる向上に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 利用団体が掲示するチラシに会場名と階数を表示するように依頼している。 * 職員間で会議を行い業務上の課題や情報を共有し、サービスの向上に努めている。 * 定期的な清掃の他、利用開始前に毎日清掃している。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 公演事業や講演会の利用等、多岐にわたる催し物を行った。 * 「職員の対応」の満足度が約 70.6（平成 28 年度約 66.3）と回復基調である。 * 地元商店会やマンション管理組合等の地域の会合にも利用されている。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 平成 28 年度に市民文化会館の事業を受け入れ、利用率が向上したところであるが、高い利用率を維持できるよう努めていただきたい。 * 「利用者意見の反映」の平均満足度は 43.4（平成 28 年度 40.7）と向上しているが、より快適に利用いただけるように引き続き取り組んでいただきたい。 		
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29年度）	（平成28年度）	（平成27年度）
総合評価	A	A	A
総括	<p>* 総合満足度の指数が平成29年度88.5（平成28年度91.5）と若干下回ったが、引き続き高い満足度を得ている。入館者における市民の割合が平成29年度18.3%（平成28年度9.5%）と向上しており、利用率は100%を達成した。入館者数は平成29年度20,497人（平成28年度58,216人）と下回ったが、市の事業との連携（「武蔵野アール・ブリュット2017」の開催）など美術館以外での活動も活発であり、地域を巻き込んだ活動を行っており、期待以上の運営が行われている。</p>		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<p>* 引き続き、文化発信の拠点として魅力ある企画展示を行い、さらなる満足度向上に努めていただきたい。</p> <p>* ビルの構造上難しい部分もあるが、美術館までの案内表示に工夫をいただきたい。</p> <p>* 市民利用の促進、周知に努めていただきたい。</p>	<p>* 吉祥寺音楽祭への参加や武蔵野市観光推進機構の事業とのタイアップを行うなど、地域と連携した事業等を行い、市民利用の促進に向けた取り組みを行った。</p> <p>* ビルの1フロアという制約の中で、可能な案内表示について引き続き検討していく。</p> <p>* ホームページやSNS、新聞・雑誌、ポスターなどの多様な媒体を駆使し、広報を行った。また、引き続き「ぐるっとパス」に参加し、効果的な情報提供に努めている。</p>	
評価すべき点	<p>* 地域と連携した取り組みでは、連携する団体を増やして、企画展を行っており、例えば「はな子のいる風景」の製作などを行い、活発な事業展開を行っている。</p> <p>* 「職員の対応」の平均満足度が90を超しており、高い評価を得ている。</p> <p>* 「武蔵野アール・ブリュット2017」を開催するなど市の事業と連携した取り組みを行っている。入館者における市民の割合が平成29年度18.3%（平成28年度9.5%）と向上している。</p>		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 「情報の提供」では、平均満足度が平成 29 年度 56.7（平成 28 年度 63.0）と下回った。原因の分析を行い、情報の提供先や提供方法等についても、さらなる工夫に努めていただきたい。 * 入館者数が平成 29 年度 20,497 人（平成 28 年度 58,216 人）と下回ったため、魅力ある企画立案等により利用者の増加に努めていただきたい。
<p>その他</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.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29年度）	（平成28年度）	（平成27年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は75.6(平成28年度88.2)と下回った。利用率は42.6%(平成28年度41.3%)と若干向上した。 * 「職員の対応」の平均満足度は90.2と高い評価を維持し、「建物・施設・備品の管理」の平均満足度も87.6と評価が高く、全体的に適正な運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 茶会の利用回数が大幅に向上しているが、さらに多様な利用方法について地域へのPRに取り組んでいただきたい。 * リピーターの増加などの取り組みの効果が見えるため、引き続き高い満足度を維持しつつ、利用者の増加に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 茶会の他にお話会や趣味の文化活動など、利用方法を広げている。 * 茶会以外の事業を行うことにより、普段利用しない層に広く事業を知ってもらう機会にしている。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 茶会以外の利用者に開放することにより、利用率が平成29年度42.6%(平成28年度41.3%)と向上している。 * 職員の対応の平均満足度が約90.2と高い満足を得ている。 * 古い木造建築物ながらも建物・設備・備品等の管理の満足度は87.6と高い評価を得ている。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用率が42.6%(平成28年度41.3%)と向上している。引き続き、多様な利用方法や地域へのPRに取り組んでいただきたい。 * 「安全管理体制」の平均満足度が約66.4(平成28年度75.7)下回っているため、利用者により理解を得られるよう努めていただきたい。 		
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29年度）	（平成28年度）	（平成27年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成29年度74.9（平成28年度82.8）と下回ったものの、一定程度の満足度を得ている。 * 「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度は81.6と高い評価を維持し、施設利用率も93%と高く、全体的に適正な運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * リピーターの利用増により、今後さらなる改善要望が増えると思われるが、積極的に意見の反映をしていただきたい。 * 会場の提供にとどまらず、地域を巻き込むような積極的な事業を行い、地域連携に取り組んでいただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * ソフト面の対応により、可能な範囲で利用者意見の反映を行った。 * 0歳から参加できる読み芝居や施設外でのイベントを行い、地域を通じた活動を行った。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 「井の頭100祭」（井の頭恩賜公園100周年記念事業）に参加し、吉祥寺北口駅前広場でワークショップの開催を行うなど、地域での活動を行った。 * 参加型・交流型のプログラムを積極的に行い、芸術文化をより身近に感じたり、参加者同士の交流の機会をつくるきっかけを提供している。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 地域へのアウトリーチ型事業を実施するなど、引き続き地域との連携に取り組んでいただきたい。 * 「情報の提供」では、平均満足度が平成29年度56.2（平成28年度79.9）と下回っている。原因の分析を行い、利用者のニーズに合った情報提供の方法について、検討していただきたい。 		
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 29 年度）	（平成 28 年度）	（平成 27 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 29 年度 82.7（平成 28 年度 81.9）と引き続き高い評価となっている。 * 「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度は約 79.8（平成 28 年度約 81.5）と維持しており、「安全管理体制」の平均満足度も 63.2（平成 28 年度 58.5）と向上しており、全体的に適正な管理運営がなされている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 利用率が 59.7%（平成 27 年度 57.6%）と昨年度とほぼ横並びである。リピーター率は高いものの、情報提供や施設の P R を行い、新たな利用者を増やしていくよう取り組んでいただきたい。さらに周辺の大学や企業・市民団体等の利用促進が図られるよう対策を講じていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者の意見を取り入れ、リピーターも新規利用者もより利用しやすい施設への試みを行っている。 * 机を新たに購入する等、附属設備を充実し、利便性を向上させた。 * 平成 29 年度には、周辺の大学や企業等の利用実績があった。今後も引き続き利用促進を図る。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 管理が行き届き、快適に利用されているなど「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度は 79.8 と高い数値を維持しており、「安全管理体制」の平均満足度も平成 29 年度約 63.2（平成 28 年度 58.5）と向上した。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 市内利用者の割合が平成 29 年度 23.6%と少ないため、地域の方々にも利用いただけるように、施設の P R や情報提供に努めていただきたい。 		
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29年度）	（平成28年度）	（平成27年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は、平成29年度は87.0（平成28年度82.1）と昨年度と比較し上昇している。また、項目別の平均満足度も全ての項目で向上しており、評価すべき点と言える。 * 一方で、利用率は平成29年度53.4%（平成28年度61.5%）であり、利用件数は過去5年間で最低となっていることは大きな課題である。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートでは、情報の提供に関する評価が、他の項目と比較すると低くなっているため、新規利用者の獲得につながるよう工夫に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、ホームページ等でのPR・情報提供を行うとともに、1階エントランスホールに、新たにLED表示板を設置し、来場者及び利用者に対する情報提供の強化を図っている。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートより、施設運営全般にわたり利用者の満足度が高いことが伺える。特に職員の対応については自由記述欄にも記載のあるとおり、利用者から好評価（総合満足度の指数は平成29年度87.0）であり、評価すべき点と言える。 * 会議室の利用予定や商工会議所事業について、利用者が情報を得やすいよう、商工会館1階にLED案内板を新たに設置した。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 昨年度同様、「情報の提供」に関する評価が、他の項目と比較して低くなっている。「利用のきっかけ」の項目について、「ホームページ」及び「広報誌」を選択した利用者は2割に留まっており、情報の提供について改善が望まれる。 * 利用件数および利用率ともに、過去5年間で最低となっているため、その原因を分析し、利用件数及び利用率の向上に努めていただきたい。また、利用者の6割が市外からの利用者となっており、市内利用者を獲得する取組みに努めていただきたい。 		
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 29 年度）	（平成 28 年度）	（平成 27 年度）
総合評価	S	A	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 29 年度 95.5（平成 28 年度 89.5）と昨年度より向上しており、引き続き高い評価を得ている。 * 昨年度発生した水不足への対策を行ったことや、「自然の村直行バス」事業の企画の見直しを行ったことにより一般利用者が増加しており、かつ利用者の満足度も高く、非常に高い水準で運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の老朽化など難しい面があるが、市と連携し抜本的な水不足の対応を検討していただきたい。 * 自主事業の立案、PR について積極的に取り組んでいただきたい。 * 衛生管理・安全管理については引き続き徹底すること。 	<ul style="list-style-type: none"> * 市と連携しソフト面とハード面の両方で対策を講じるとともに、新たな水源確保に向けた協議・調整を進めている。 * 企画の見直しやPRの工夫により利用者増加に繋がっている。 * 清掃チェックシートの活用により管理を行っている。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 「職員の対応」について、全ての項目で「満足」「おおむね満足」の割合が 90%を超えており、現地スタッフによる質の高いサービス提供が、総合満足度の向上に寄与している。 * 利用者への節水の呼びかけや貯水設備の改善等により、水不足を理由とした閉村を回避することができ、結果として利用者の増加に繋がった。 * 「建物・設備・備品等の管理」については、昨年度全ての項目で「満足」「おおむね満足」の割合が 80%を超えていたが、今年度は 4 つの項目で 90%を超え、間伐による景観整備等の効果が表れている。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の老朽化や自然現象への対策、ニーズに応じた環境設備（Wi-Fi 導入、トイレの洋式化等）については、市と協議し、必要な改修・修繕等を計画的に実施するよう努めていただきたい。 * 衛生管理・安全管理については引き続き徹底すること。 		
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29年度）	（平成28年度）	（平成27年度）
総合評価	S	A	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は94.9（平成27年度、28年度ともに99.0）と若干低下したものの、高い評価を維持している。 * 適正かつ積極的に事業展開に取り組んでおり、地域連携の充実が図られている。相談事業の充実に力を入れ、「職員の対応」については「よき相談相手か」の項目で「満足」「概ね満足」の割合が85.9%となり、昨年度より16.5ポイント増加している。職員対応や安全管理などの基本的な部分をはじめ、全体として非常に高い水準で運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 靴の履き違い等の事故に対して利用者の心情に配慮しつつ適切に対処しているが、引き続き事故の再発防止に努め、安全安心な事業運営に努めていただきたい。 * 平成29年度の人員体制強化を受けて、相談支援対応の機会の増加や連携体制の強化を図ることにより、利用者支援事業をさらに充実していただきたい。 * ホームページはリニューアルしたが、さらに施設や地域の情報発信・提供の工夫に努め、より分かりやすく周知を図っていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 施設としての対策を講じたことで、靴履き間違いが減少している。 * 人員体制の強化により、新たに「コミセン親子ひろば」「ふたご・みつごのつどい」の運営を担ったことで、利用者支援、地域連携の充実に努めた。 * 新たにリーフレット作成・配布等を行ったが、情報の提供に関する評価は昨年よりもやや低下している。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 地域の力を活かした運営が行われており、全体として、満足度が向上した項目が増えている。 * 相談事業の充実に力を入れ、職員の対応については「よき相談相手か」の項目で「満足」「概ね満足」の割合が85.9%となり、昨年度より16.5ポイント増加している。 * 引き続き大きな事故等は発生しておらず、法令に則った適正な運営が行われている。 		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 情報提供については、より効果的な手法を検討し、さらなる充実を図っていただきたい。 * 地域連携については引き続き積極的に取り組み、強化を図っていただきたい。 * 経年劣化している施設・設備については、適切に保守点検を実施し、利用者の安全安心な環境整備に努めること。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 来館者総数は平成 27 年度の 18,619 人をピークに平成 29 年度 17,535 人と減少しているが、これは近年市内の保育園をはじめとした子ども・子育て支援施設の整備による影響もあると考えられる。

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29年度）	（平成28年度）	（平成27年度）
総合評価	S	S	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は98.0（平成28年度100.0、27年度99.0）と若干低下したものの、引き続き非常に高い評価を受けている。 * 人員体制の強化により、新たに「コミセン親子ひろば」「ふたご・みつごのつどい」の運営を担い、利用者支援、地域連携の充実に努めたことで、利用者から高く評価されており、全体として極めて高い水準の運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 情報提供についての満足度は向上しているものの、引き続き利用者のニーズに合った効果的な情報提供・発信を行っていただきたい。 * 平成29年度の人員体制強化を受け、地域で活動している市民団体ともさらなる連携を深め、地域の拠点としての役割を果たしていただきたい。 * 事業計画に基づく事業執行及び予算執行状況について、より一層、市と情報共有を図っていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * ホームページのリニューアルや館内の情報提供について改善を図ったが、情報の提供に関する評価は昨年よりも低下している。 * 人員体制の強化により、新たに「コミセン親子ひろば」「ふたご・みつごのつどい」の運営を担ったことで、利用者支援、地域連携の充実に努めた。 * 事業執行については市と適宜情報共有を行った。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き全体として高い評価が得られている。 * 地域の力を活かした事業展開について積極的に取り組んでおり、地域との連携については全ての項目において昨年度よりも評価が上がっている。 		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 情報提供については、より効果的な手法を検討し、さらなる充実を図っていただきたい。 * 利用者の意見反映と相談しやすい環境づくりに一層努めていただきたい。 * 地域連携については引き続き積極的に取り組み、他団体との交流・連携強化を図っていただきたい。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 来館者総数は平成 29 年度 26,056 人（平成 28 年度 29,037 人）と減少しているが、これは近年市内の保育園をはじめとした子ども・子育て支援施設の整備による影響もあると考えられる。

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 29 年度）	（平成 28 年度）	（平成 27 年度）
総合評価	B	B	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数が平成 29 年度 66.7（平成 28 年度 36.0）と大きく向上している。また、項目別の平均満足度も全ての項目で向上しており、評価すべき点といえる。 * 入居者が大幅に入れ替わり、高齢化に伴い介護等が必要な入居者が増える中、個別相談支援や、情報提供の方法の改善、入居者に配慮した施設改修等により、一定の適切な水準の運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 身体・認知機能が低下し、ケアハウスでの生活が困難となってきた入居者に対して、関係機関と連携し、保証人（家族等）と相談しながら各自の希望に配慮したより適した施設への入所の支援を行っていただきたい。 * 入居者間の人間関係不調が増加していることから、より一層ソーシャルワーク力（社会福祉援助技術）を強化し、引き続き適正な運営に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * ケアハウスでの生活が困難となってきた入居者に対し、本人および保証人（家族等）と相談しながら、各自の希望に配慮した転所を支援した。 * 外部研修によりソーシャルスキルを学ぶことに加え、入居者への個別相談支援・人間関係調整、互助関係の仲介・構築に取り組み、入居者が安定した生活を送れるよう努めている。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 平成 27 年度から平成 29 年度までに入居者の 1/3 が入れ替わっていることに加え、軽度知的障害、気分障害など精神活動に支障のある入居者が多くなる一方で、入居者主体の自主活動が発足し継続していることは、職員による個別の相談支援・調整など、入居者への配慮によるものと評価できる。 * 平成 29 年 12 月にスーパーマーケットによる既存の販売会のサービスが終了となったが、全入居者にアンケートをとり、近隣のコンビニエンスストアへ販売会を開催できるよう働きかけ、次年度 4 月より販売会が引き続き開催されるよう取り組んだ。 * 自室の管理が困難になりつつある入居者に対し、平成 29 年度より点検回数を増やし、居室内の環境の整理や衛生改善に努めている。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者の平均年齢が 85.6 歳となっていることから、保証人（家族等）と相談しながら各自の希望に配慮し、より適した施設への入所の支援や、ケアハウスでの終末を迎えられるよう引き続き支援していただきたい。 * 食事について、栄養士によるアンケート調査を実施し、入居者ニーズの把握及び課題の改善に取り組んでいることは評価できるが、今後も引き続き 		

	職員のきめ細やかな対応や食事メニューの創意工夫を期待したい。
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 29 年度）	（平成 28 年度）	（平成 27 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 29 年度 90.5（平成 28 年度 90.5）と昨年度と変わらず高水準を維持するとともに、各項目の平均点数も向上しており、総じて利用者より高い満足度を得ていると評価できる。 * デイサービスのリーフレットの新調、居宅介護支援事業所等へのリーフレット配布により利用者獲得に努めているが、延べ利用者数は平成 29 年度 4,187 人（平成 28 年度 4,262 人）と昨年度と比較して減少し、収支状況は改善しているものの、引き続き厳しい状況にある。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 情報提供の評価に関して、依然として高い水準にはあるものの、月刊情報誌の休刊の影響等により、平均点が若干下がっているため、引き続き情報提供方法の工夫を図っていただきたい。 * 現在、地域住民主体で実施している「よりあい食堂かよう」がいきいきサロンとして自立して今後も継続して運営できるように支援を行っていただきたい。 * 引き続き、デイサービス全体の職員間で、利用者支援のノウハウ、スキル等を共有・標準化し、組織としての対応力の向上に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 休刊中の月刊情報誌を補完するため、デイサービスの行事案内の送付や館内掲示、朝の集いの場においてのインフォメーション及び個別の口頭説明を行っている。 * 理学療法士・音楽療法士等の講師紹介・派遣を行い、職員も定期的に食堂の活動に参加することで、運営支援及び地域の実態把握に努めている。 * サービスマナーや認知症ケアの研修に非常勤職員も含め参加し、個々の知識・スキルの習得に努め、職員ミーティングや全体研修会で共有化を図ることで、組織全体の対応力の底上げを行った。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者が自宅で快適に自立した生活が送れるよう、自宅を訪問することで必要なスキルを把握し、個別機能訓練を組み立て理学療法士による生活行為力の向上を図っている。また、一時的なADL（日常生活動作）能力低下者への対応など、短期集中的な訓練を行うなど支援している。 * 家具等の移動・配置換えによるフロアの整理を行うことで、利用者がリラックスして過ごすことができるカフェスタイルの空間をつくり、利用者の満足度向上に寄与している。 * 経費削減を念頭に置いて、外部講師に依頼せず職員・ボランティアの創意工夫により行事を行い、利用者からも高い満足度を得ている。 		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 環境の変化に伴い求められる福祉サービスが変化する中、新たな福祉計画に基づき、利用者のニーズ把握に努めることで求められる役割を検討し、サービスの継続及び向上に引き続き努めていただきたい。 * 新規利用者獲得の広報活動を引き続き行うとともに、これまで以上に新しいプログラムを開発するなどして、新規・継続利用者の利用回数増加に引き続き取り組んでいただきたい。
<p>その他</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.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 29 年度）	（平成 28 年度）	（平成 27 年度）
総合評価	A	B	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 29 年度 87.7（平成 28 年度 83.3）と向上している。地域住民や高齢者から高く評価されており、地域福祉を牽引する施設として期待に応じた運営が行われている。 * 受講修了者に対する自主グループの活動支援により、自主グループ数は 28 年度 15 団体から 29 年度 21 団体へ増加しており、自主グループ活動参加者についても 28 年度に比較して 2 倍以上に増加している。また、各項目の満足度も全体的に向上しており、高い水準の運営が行われていると評価できる。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、受講を終了した利用者の自主グループの結成・参加を積極的に促し、事業効果の持続と地域への波及を促していただきたい。 * 利用者の中から新たな地域福祉の担い手が誕生するようなきっかけづくりや意識変化を促す取り組みを地域福祉団体と連携しながら検討していただきたい。 * 利用者の満足度が低下した原因を分析して改善につなげていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 講座修了者に自主グループへの参加の案内を積極的に行っている。29 年度末に自主グループ代表者を集めて、懇談会を行い、今後の運営や事務局からの要望等のすり合わせを行い、更に講座受講後の受け皿として活用するように働きかけを行っている。 * コミュニティカフェ等で地域福祉団体と活動の PR を地道に行っていくことで、少しずつ地域の福祉活動に興味を持つ人材を育てている。 * 満足度が低下した要因として、高齢者人口の増加により受講希望者が増え、「受講できないことへの不満」が考えられたため、短時間の講座を増設し、クラス数を増やしたり、ニーズの高い講座の定員を増やしたりする等、少しずつ対応を進めている。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 一人一人に合った運動強度のクラス編成を行ったり、申込受付時に直接対面することで状態把握を行ったりすることによって、適切な講座選択をするように促した。これにより、受講中の転倒事故が減少した。 * 講座の途中退会や出席率の低下を予防すべく、受講のミスマッチを事前に防ぐための講座の紹介動画を作成し、上映会を実施している。 		

	<ul style="list-style-type: none"> * 受講修了者が受講後により深い内容で学習や活動を継続することができるよう、自主グループの活動支援を行っており、自主グループ数も 28 年度 15 団体から 21 団体へ増加している。また、自主グループへの参加の案内を積極的に行っており、28 年度に比較して自主グループ活動参加者が 2 倍以上に増加している。 * 低体力者の介護予防のため、受け入れ枠の増や低体力者向け短時間講座数の増などの工夫の他、体力者が受講しやすい環境となるよう、講座全体のサポートを行う等サポートボランティア制度の見直しを行い、安心して受講できる体制を整えている。
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 前年度利用者の満足度が低下した原因として受講希望者の増加により、受講ができない、継続できないことが分析としてあげられていた。講座のあり方や運営方法について引き続き検討していただきたい。 * 新たな地域福祉の担い手の獲得は一朝一夕で成しうるものではないが、引き続き活動の PR をしていくことで、地域の福祉活動に興味をもつ人材の育成を地域福祉団体と連携しながら検討していただきたい。
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 29 年度）	（平成 28 年度）	（平成 27 年度）
総合評価	A	A	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 29 年度 91.0（平成 28 年度 94.0）と昨年度に比較し、やや下がっているが、依然高い水準であること、不満と答えた回答者がいないこと、各項目の満足度について、平成 28 年度は 75 が最低だったが、平成 29 年度は全て 84 以上を超えており、全体的に高い満足度が得られていることから適切な水準の運営が行われていると評価できる。 * ショートステイの利用者が増加したことにより、延べ利用者数は前年に比較し減少しているが、平日の平均稼働率が 90%で維持されており、一般のデイサービスに比べ高い稼働率を維持しており、地域福祉を担う施設として適正に運営されている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 開設後 24 年が経過し、施設の経年劣化が課題になってきているが、保守点検・備品管理・清掃等、市と連携して対策を講じていただきたい。 * 引き続き、職員間の事例共有や意識づけを行うなどして、適切な事故予防と対応を行い、利用者が安心してサービスを受けられるよう努めていただきたい。 		<ul style="list-style-type: none"> * 市の保全計画に基づき主管課と協力して改修・更新工事を行っている。設備の不具合が生じた際は、速やかに修繕するよう努め、その間、事故が起きないように細心の注意を払った。 * ヒヤリハット事例などを職員間で共有し、検証を加えることで再発防止に努めている。また、送迎時の交通安全、認知症利用者の事故防止、感染症の二次感染予防などに職員を上げて対応をしている。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 看護師の体制を強化し、個別機能訓練の対象者を増やすと同時に医療ニーズの高い利用者を積極的に受け入れ、公設民営施設としての役割を果たしている。 * 職員や家族、関係機関等と連携を図り、在宅生活を支え安定させている。 * 一般的にデイサービス等への男性の参加促進が課題となるが、社会活動センターの利用者とのマッチングを行うなどして、積極的に調整機能を果たすことによって、男性の利用者の割合が平成 29 年度 31.4%（平成 28 年度 26.4%）と昨年度に比較し、増加している。 * 認知症利用者についての事例を検討し、市内通所介護事業者の事例検討会やケアリンピックで発表する等、市の事業に積極的に関わっている。 		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 入院・入所の影響により、前年度に比較し利用者数が下回っており、その影響により減収となっている。引き続き毎月の空き情報を地域の居宅介護支援事業所に広報するなどして、利用者獲得に努めていただきたい。 * サービス内容について「入浴サービス」の満足度が平成 29 年度 88（平成 28 年度 98）と大きく下がっている。入浴サービス利用者数の増により一人あたりの入浴時間が短くなっていることが原因と分析しているが、入浴サービスのニーズは大変高いため、今後環境整備等の改善に努めていただきたい。
<p>その他</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.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 29 年度）	（平成 28 年度）	（平成 27 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 29 年度 0（「満足」 2 名、「やや不満」 1 名、「不満」 1 名）（平成 28 年度 0）と引き続き評価がない状態だが、対象者数が 5 名であるため、総合満足度という指標では必ずしも評価することができない。 * 施設開設から 30 年が経過しており、経年劣化による建物の設備等に関する不満が全体の評価を押し下げている傾向にあるが、昨年度同様、職員の対応や入居者への配慮については高い満足度を得ており、指定管理者として適切な運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 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していただきたい。 * 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行っていただきたい。 * 身体・認知機能が低下し、サービスハウスでの自立した生活が困難となってきた入居者に対して、必要に応じて関係機関と相談しながらサービス提供の仕方や住替え支援の検討等を行っていただきたい。 * 入居者の社会性の保持や自己肯定感を持てるように、コミュニティケアサロンでのデイサービス行事やボランティアへの参加を促すきっかけづくりを工夫していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 施設、設備整備は随時行い、修繕は迅速な対応を心掛け、入居者に不便が生じないよう配慮した。 * 管理人による定期巡回や職員による声掛け・相談支援を行った結果、大きな事故は起きなかった。 * 在宅介護・地域包括支援センター等の関係機関と協力・連携し、必要な情報を共有し、その都度適切な対応を実施した。 * 入居者の社会性の保持や自己肯定感や達成感を持てるよう、デイサービスに関わるよう働きかけている。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 定期的に懇談会を行い、職員や入居者同士の交流を図り、意思疎通がスムーズになるよう努めている。 * 入居者の高齢化に伴う日常生活の困りごとに対し、ケアマネジャーや在宅介護・地域包括支援センター等の関係機関と緊密に連携し、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行っている。 * 身体や認知機能の低下に伴い発生する共同生活のトラブルを、施設長を中 		

	心に職員が丁寧に調整して解決に導くことにより、入居者の円滑な人間関係が維持できている。
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 経年劣化している施設・設備について、今後は大規模改修が見込まれる。引き続き市と連携して対応いただきたい。 * 入居者の高齢化が進んでおり、身体・認知機能が低下し、自立した生活が困難となってきた入居者に対して、相談体制の充実や関係機関との連携強化、住替え支援等の対応をすすめていただきたい。 * 情報提供について、掲示板の活用や各居住者への手紙の配布等などの工夫を行っているが、十分でないと感じている居住者もいることから、さらなる情報提供の方法を検討していただきたい。
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 29 年度）	（平成 28 年度）	（平成 27 年度）
総合評価	S	A	S
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 平成 29 年度に開設した子育てひろば事業「みずきっこ」により、当施設は子どもから高齢者まで多世代が交流する場となっている。 * 総合満足度の指数は、デイサービス部分については 95.6（平成 28 年度 94.3）、子育てひろば事業「みずきっこ」については 98.8 と、非常に高い水準の運営が行われている。 * 利用者数について、デイサービス部分は平成 29 年度 7,291 名（平成 28 年度 7,043 名）と昨年度に比べ微増している。また、子育てひろば事業については 10 月に開設されたにも関わらず、1,566 名の利用があり、子育て親子の交流の場としての役割を期待以上に果たしている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 利用延人数が 7,043 人（平成 27 年度 7,278 人）と減少している。また、利用者アンケートでは、「職員の対応」が平均満足度 87.6（平成 27 年度 94.6）と高い水準ながら減少しているため、原因を分析して、改善を図っていただきたい。 * 平成 28 年度は送迎車の電柱接触事故等が発生しており、再発防止のための事例共有を行い、適正な対応を実施していただきたい。 * 軽度～中重度の認知症利用者の割合の増加に伴い、引き続き利用者との面談や家族訪問により生活状況を把握し、個々の状態に合わせた個別対応支援を行っていただきたい。 * 施設利用者の 98.5%を女性が占めていることから、より男性が利用しやすいプログラムを検討し、公設民営施設としての役割を担っていただきたい。 		

<p>評価すべき点</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 個別援助が必要な認知症の利用者には、別途プログラムを用意するなどのサービス提供を工夫することにより、利用者の自立意思の助長等を図る等一人ひとりに対する個別支援を行っている。 * 毎月助産師による育児相談を行ったり、子ども家庭支援センター等の関係機関と連携することにより、子育て親子の支援を行っている。 * 毎朝ドライバーとのミーティングを実施し、徹底した安全に対する情報共有と安全教育を行っている。 * みずきっこのスタッフが地域ボランティアとして登録し、ボランティア部門においても世代間交流を促進している。
<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 「みずきっこ」について、各項目で 80 以上の高い満足度が得られているが、情報提供について他の項目に比較して不満の割合が高くなっており、自由記載欄の意見要望にもイベント情報の提供についての記載が目立っている。イベントカレンダーの配布やホームページの充実等、情報発信に努めていただきたい。 * 引き続き利用者の意見やニーズを踏まえたサービス提供に努めていただきたい。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 名誉市民である故山崎倫子氏から遺贈された住居について、旧山崎邸活用検討委員会報告書に基づき、1階は北町高齢者センターのデイサービスを拡充し、2階は子育てひろば「みずきっこ」を新規開設した。

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 29 年度）	（平成 28 年度）	（平成 27 年度）
総合評価	S	S	S
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 29 年度 97.0（平成 28 年度 97.9）と若干低下したものの、引き続き非常に高い評価を受けている。 * 設置目的に沿った適切な運営を行い、地域の療育システムの向上に大きく寄与するとともに、サービスのさらなる向上を目指して計画を策定・実施するなど極めて高い水準の運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 送迎車の接触事故などの発生防止に努めていただきたい。 * みどりのこども館 3 事業の連携だけでなく、地域の関係機関や市内の保育園・幼稚園や小中学校の特別支援教室との連携を深め、サポート体制を強化していただきたい。 * これからも利用者の意見を反映させた満足度の高い事業運営を行っていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 事故対策マニュアルの周知と安全運転の徹底を図り、平成 29 年度は無事故だった。 * 新規事業として、市内特別支援学級への作業療法士の巡回相談を開始した。 * ウィズが第三者評価を受審し、そのなかで家族へのアンケートを行った。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 施設全体として、総合満足度の指数 97.0 と高い水準を維持している。 * （ハビット）引き続き需要増に対応するため、非常勤事務員の勤務時間延長や業務効率化に取り組んでいる。 * （ウィズ）昨年度に引き続き稼働率が 100%を超えている（定員 10 名/日のところ、10.7 名/日の実績）。平成 28 年度に開始した学齢期の肢体不自由児の放課後サービス「つばさ」は、登録者数も実施回数も増加しており、既存の地域福祉サービスに足りない部分を補う事業となっている。 * （おもちゃのぐるりん）平成 28 年度末のリフォーム（床暖房の導入）により、環境面の質の向上を図っており、利用者については平成 29 年度 6,931 人（平成 28 年度 5,829 人）と大幅に増加している。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 「児童発達支援センター」化について、市と連携して検討を行っていただきたい。 * 引き続き利用者の意見を反映させた満足度の高い事業運営を行っていただきたい。 * 引き続き、みどりのこども館内部で十分に連携しながら、地域の関係機関 		

	との連携についても発展させていただきたい。
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 武蔵野市障害者福祉センター		
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 29 年度）	（平成 28 年度）	（平成 27 年度）
総合評価	B	—	—
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 平成 29 年 4 月 1 日から指定管理を開始したところであるが、総合満足度は平成 29 年度 74.6 と一定の評価を受けている。 * 指定管理化に伴い、相談事業とリハビリ事業の連携が一層深まり、中途身体障害者のリハビリ拠点としての機能強化が図られている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 平成 29 年 4 月 1 日から指定管理を開始している。 	/	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 指定管理化する前は嘱託職員であった専門職について正規職員の体制とすることで、質の高いサービス提供が行われている。 * 市や関係機関と連携・協力を図りながら事業運営を行っている。 * 事務所にカウンターを設置し、職員と利用者のコミュニケーションの機会を増やしている。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 「情報の提供」の平均満足度は平成 29 年度 47.4 であった。原因を分析し、利用者への分かりやすい情報提供手段について検討いただきたい。 * 開設後 35 年が経過し、施設の経年劣化が課題になってきているが、保守点検・修繕等、市と連携して対策を講じていただきたい。 * 利用者の事故対応については、マニュアルに基づき、引き続き適正な対応を行っていただきたい。 		
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.21～25 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 29 年度）	（平成 28 年度）	（平成 27 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合体育館メイン・サブアリーナの改修工事や、陸上競技場スタンド下改修工事があったが、総合満足度の指数は各施設平均で平成 29 年度 82.0（平成 28 年度 82.2）と、ほぼ昨年度と同水準を維持した。 * 国際大会であるジャパンパラボッチャの誘致など障害者スポーツの推進に向けた取り組みや、「観るスポーツ、体験するスポーツ」に関連した様々なイベント等を市や地域のスポーツ団体等と連携しながら実施し、2020 年東京オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けた機運醸成にもつながっている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 市と協力しながら、2020 年東京オリンピック・パラリンピック等国際大会へ向けたイベントの企画運営をさらに推進し、大会及び市全体のスポーツに対する機運醸成に努めていただきたい。 * 施設の老朽化が進んでいるため、市や教育委員会と連携をはかりながら、利用者の安全・安心を第一に、要望が多い箇所について改修を検討していただきたい。 * 利用者意見の反映について、ソフトの面で要望の多かった教室や事業の増設を図るなど、対応可能なご意見や要望への速やかな対応に一層努めていただきたい。 * ホームページについてわかりにくいとの意見があるため、改善に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 「Sports for All」イベントをはじめとした各種イベントの企画・運営を地域のスポーツ団体・市・市教育委員会などと連携して行い、2020 年東京オリンピック・パラリンピック等国際大会へ向けた機運醸成につなげた。 * 総合体育館、陸上競技場の施設改修に伴い、車椅子観戦エリアの設置、洋式トイレ化、段差その他バリアフリー化の促進を図った。 * 1～3 歳が参加できる教室の増設、一部教室のユニバーサル化、会員制教室のワンデーレッスン化を計画・実施した。 * システム改修などを伴うため、すぐに改善はできない代わりに迅速な情報公開・更新と丁寧な説明で対応した。他の媒体も活用しながら引き続き情報発信に努めたい。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 障害者スポーツ教室・ユニバーサルスポーツ教室の開催、当事者による視察やヒアリングに基づくハード・ソフト面の改善、各種研修への参加による知識・技術向上意見交換会等への出席による情報収集を行い、障害者スポーツの推進に向けた取り組みを行っている。また、国際大会であるジャパンパラボッチャを誘致するなど、誰もがスポーツを楽しめる機会の提供や観るスポーツの提供ができています。 		

	<ul style="list-style-type: none"> * 「観るスポーツ、体験するスポーツ」に関連した様々なイベント等を企画、運営していく中で、地域のスポーツ団体等との連携を深めて、地域に根差した事業を行い、この積み重ねにより、信頼関係やネットワークを築いている。 																																					
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * アンケート項目中、「利用者の意見の反映」の値が低い施設が多い。現在もご意見箱の設置や可能な対応を実施しているが、利用者に伝わりやすいように回答の掲示方法を変更するなど丁寧な説明を心掛け、満足度の向上に繋がられるよう努めていただきたい。 * 観るスポーツ、体験するスポーツ、支えるスポーツを促進する要として、これまで積み重ねてきた経験と知識、ネットワークをさらに生かしていただきたい。 * 施設の整備計画や事業の在り方を検討する時期を迎えるため、施設管理者として適格な提案ができるように準備していただきたい。 																																					
その他	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">施設名</th> <th colspan="2">利用者数（人）</th> <th rowspan="2">増減数</th> <th rowspan="2">増減率</th> </tr> <tr> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合体育館</td> <td>223,608</td> <td>259,000</td> <td>-35,392</td> <td>-13.7%</td> </tr> <tr> <td>陸上競技場</td> <td>43,398</td> <td>47,324</td> <td>-3,926</td> <td>-8.3%</td> </tr> <tr> <td>軟式野球場</td> <td>14,262</td> <td>19,457</td> <td>-5,195</td> <td>-26.7%</td> </tr> <tr> <td>庭球場</td> <td>52,335</td> <td>52,366</td> <td>-31</td> <td>-0.1%</td> </tr> <tr> <td>スポーツ広場</td> <td>13,467</td> <td>17,056</td> <td>-3,589</td> <td>-21.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>347,070</td> <td>395,203</td> <td>-48,133</td> <td>-12.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>*工事期間：総合体育館：4月1日～9月31日、陸上競技場：1月15日～3月31日、軟式野球場：2月5日～3月3日</p>	施設名	利用者数（人）		増減数	増減率	平成29年度	平成28年度	総合体育館	223,608	259,000	-35,392	-13.7%	陸上競技場	43,398	47,324	-3,926	-8.3%	軟式野球場	14,262	19,457	-5,195	-26.7%	庭球場	52,335	52,366	-31	-0.1%	スポーツ広場	13,467	17,056	-3,589	-21.0%	合計	347,070	395,203	-48,133	-12.2%
施設名	利用者数（人）		増減数	増減率																																		
	平成29年度	平成28年度																																				
総合体育館	223,608	259,000	-35,392	-13.7%																																		
陸上競技場	43,398	47,324	-3,926	-8.3%																																		
軟式野球場	14,262	19,457	-5,195	-26.7%																																		
庭球場	52,335	52,366	-31	-0.1%																																		
スポーツ広場	13,467	17,056	-3,589	-21.0%																																		
合計	347,070	395,203	-48,133	-12.2%																																		

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.26、27 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 29 年度）	（平成 28 年度）	（平成 27 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 29 年度 34.3（平成 28 年度 61.8）と昨年度よりも大幅に下回った。項目別では建物・設備・備品等に関する項目の値が低く、プールやシャワー等の老朽した施設・設備に対する利用者の意見が反映されないことによるものと思われる。 * 利用率は 25m 温水プールが平成 29 年度 80.2%（平成 28 年度 80.3%）、15m 温水プールが 76.3%（平成 28 年度 74.5%）で、ほぼ横ばいである。ハード面において老朽化による課題が多い中で、利用者の安全・安心を第一に適正な管理・運営を行っている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 市と協力しながら、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た教室や体験事業など一層展開していただきたい。 * 利用者からの要望については、ソフト面に関するものは、サービスの充実に努めながら、バリアフリーへの対応や施設の老朽化に伴う要望など、ハード面に関するものは、今後の施設改修の際の提案事項としてまとめ、市と共有していただきたい。 * ホームページについてわかりにくいとの意見があるため、改善に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 「Sports for All」イベントを、市と協力して開催し、多くの市民にスポーツの魅力・楽しさを伝えた。29 年度は水球、カヌーの 2 種目を実施し、選手の招聘・体験会を行った。 * プールは屋内、屋外、また管理棟を含めいずれも経年劣化が著しいが、その中でも、障害の有無に関わらず参加できる教室を開催するなど、ソフト面でカバーしている。施設における不具合等については適宜情報を共有している。 * システム改修などを伴うため、すぐに改善はできない代わりに迅速な情報公開・更新と丁寧な説明で対応した。他の媒体も活用しながら引き続き情報発信に努めたい。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 上級救命講習を全職員が受講している他、プール安全確保講習会など施設特有の講習に参加し、利用者の安全・安心を第一に施設の管理・運営を行っている。委託先には日本体育施設協会水泳指導管理士、プール衛生管理者などの資格保持者を求めている。厚生労働省が定めた基準を上回るレベルで水質管理、施設管理を行っている。このような専門的知識・技術により、突発的な事故・事件に対しても迅速に対応し、安全面について特に注意を払って管理・運営がなされている。 		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 観るスポーツ、体験するスポーツ、支えるスポーツを促進する要として、これまで積み重ねてきた経験と知識、ネットワークをさらに生かしていただきたい。 * アンケート項目中、「利用者の意見の反映」の値が低い。大規模改修が必要な箇所は直ちに値を上げることは難しいが、自由記述におけるご意見で対応可能なものに関してはしっかりと対応を行い、その結果を利用者にもわかりやすく丁寧に伝えていくよう工夫されたい。 * 施設の整備計画や事業の在り方を検討する時期を迎えるため、安全面と利用者の要望を踏まえて、施設管理者として適格な提案ができるように準備していただきたい。 * 利用者アンケート回収数については、目標のサンプル数に達してないため、適切な回収数とすること。 * 総合満足度の指数は平成29年度 34.3 (平成28年度 61.8) と昨年度よりも大幅に下回っているため、更に原因を分析し、総合満足度が向上するよう努めていただきたい。 																						
<p>その他</p>	<table border="1" data-bbox="443 869 1222 1032"> <thead> <tr> <th rowspan="2">施設名</th> <th colspan="2">利用者数 (人)</th> <th rowspan="2">増減数</th> <th rowspan="2">増減率</th> </tr> <tr> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>温水プール</td> <td>91,876</td> <td>95,499</td> <td>-3,623</td> <td>-3.8%</td> </tr> <tr> <td>屋外プール</td> <td>59,480</td> <td>64,558</td> <td>-5,078</td> <td>-7.9%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>151,356</td> <td>160,057</td> <td>-8,701</td> <td>-5.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 工事期間：1月15日～1月30日</p>	施設名	利用者数 (人)		増減数	増減率	平成29年度	平成28年度	温水プール	91,876	95,499	-3,623	-3.8%	屋外プール	59,480	64,558	-5,078	-7.9%	合計	151,356	160,057	-8,701	-5.4%
施設名	利用者数 (人)		増減数	増減率																			
	平成29年度	平成28年度																					
温水プール	91,876	95,499	-3,623	-3.8%																			
屋外プール	59,480	64,558	-5,078	-7.9%																			
合計	151,356	160,057	-8,701	-5.4%																			

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.28、29 武蔵野市立武蔵野プレイス、武蔵野市立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 29 年度）	（平成 28 年度）	（平成 27 年度）
総合評価	A	A	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 昨年に引き続き、年間来館者数が 195 万人を超え、総合満足度の指数は平成 29 年度 90.2（平成 28 年度 92.1）と非常に高い水準である。加えて、日本ファシリティマネジメント賞最優秀賞を受賞するなど、施設運用に関しても高い評価を得ている。 * 利用者の 85%以上が月に数回、47%が週に数回利用していることに加え、市内事業所や大学、市民団体等と連携した事業も着実に実施しており、武蔵野プレイスが地域で担う役割の大きさが伺える。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 年間利用者数が昨年度よりもさらに増加している中、災害時の対応など危機管理についてマニュアルの改訂も含め、より一層安全安心な施設運営に努めていただきたい。 * クラフトスタジオの利用率については、青少年フロア利用者への働きかけなどにより向上しているので、さらなる検討と取り組みを進めていただきたい。 * 施設利用者が企画する側にステップアップするための仕掛けづくりや、ボランティアの新たな担い手の育成等の研究を継続していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 消防計画に基づき受傷者搬送訓練を実施するなど安全確保体制の強化に努めている。また、大雪時の対応等を含めたマニュアルの改訂に取り組んだ。 * クラフトスタジオの利用率については、青少年フロア利用者への働きかけを実施したが、利用率が伸び悩んでいる。 * 青少年サポーターズ事業の参加者に対し、企画運営ボランティアに関わる仕組みづくりを継続的に試行している。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 限られた人員体制の中、年間 70 件を超える視察やメディアへの対応、多様な事業を着実に実施し、利用者からも非常に高い満足度を得ていることは、大いに評価できる。 * 前年同様に年間 195 万人という来館者数にも関わらず、消防計画に基づき受傷者搬送訓練を実施するなど、安全確保体制の強化に努めることにより大きな事故やトラブルが発生していない。 		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * クラフトスタジオの利用率について、青少年フロア利用者への働きかけを実施したことは評価できるが、利用率が低下しているため、引き続き利用率向上への検討と取組みを実施していただきたい。 * 境南ふれあい広場公園について、公園を活用した地域イベントへの協力などを通して、武蔵境のまちづくりに大きく寄与している一方、アンケートでは満足度の低下が目立つ。満足度の向上への取組みについて、検討いただきたい。 * 青少年フロアにおいて、事業の企画・運営を担う利用者もいるとのことなので、引き続き新たな担い手になるためのステップアップをフォローする体制を引き続き検討していただきたい。 * 「プレイス運営ボランティア」など、利用者の参画を促進し、プレイスが多様な活動を「守り育てる場」となるように取り組んでいただきたい。
<p>その他</p>	

平成 30 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 30 年 8 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