

各施設の総括シート、サービス評価シート、モニタリング結果

施設名	ページ
武蔵野公会堂	1
武蔵野市民文化会館	10
武蔵野芸能劇場	21
武蔵野スイングホール	31
吉祥寺美術館	41
松露庵	51
吉祥寺シアター	60
かたらいの道 市民スペース	69
市民会議室(ゼロワンホール)	79
自然の村	87
0123吉祥寺	98
0123はらっぱ	109
桜堤ケアハウス	120
桜堤ケアハウスデイサービスセンター	132
高齢者総合センター	143
高齢者総合センター【デイサービスセンター】	155
北町高齢者センター	165
北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】	175
みどりのこども館	191
障害者福祉センター	201
体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート	210
陸上競技場	218
軟式野球場	223
武蔵野庭球場	228
武蔵野総合体育館	233
緑町スポーツ広場	238
武蔵野プール	243
武蔵野プレイス、境南ふれあい広場公園	255

武藏野公会堂

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立武藏野公会堂			
所在地	武藏野市吉祥寺南町1丁目6番22号			
指定管理者の名称	公益財団法人 武藏野文化事業団			
代表者	理事長 青木 稔			
所在地	武藏野市中町3丁目9番11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 武藏野公会堂の使用の承認に関する業務 ② 武藏野公会堂の使用料の免除に関する業務 ③ 武藏野公会堂の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ 市民の文化活動の場の提供及び芸術文化の振興のための事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	64,515,000円	決算	58,396,723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) によるモニタリング	① チェック項目	97.9 / 100 A職員の対応 B建物・設備・備品等の管理	B	築50年以上経過している建物であるため、施設、設備等利用者には不便をかけている。このため、毎日の清掃など施設内の環境向上や利用者への対応、サービスの向上に努めている。
	② 重点ポイント	接遇研修の実施や良好な館内環境の維持を図るとともに、利用者のニーズを把握し、サービスの向上に努めている。		
	③ アピールポイント	吉祥寺駅に近く、利便性が高い。また、ホール・会議室・和室があり、多様なニーズに対応が可能である。		
(B) 利用者モニタリング		31.2%	B	職員の対応と、施設の内外における清掃と整備が一定程度評価されているが、施設の不備等（エレベーターの未設置等）では厳しい評価がなされている。
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由		
(A) によるモニタリング	① チェック項目	97.9 / 100 建物・設備は老朽化しているが、高い利用率を維持している	B	建物の老朽化やバリアフリー上の課題があり、満足度の低迷はやむを得ない面もある 老朽化に伴う故障を
	② 重点ポイント	利用者の安全確保及び快適な館内環境の維持に努めている		

③アピールポイント	吉祥寺駅に近い利便性と多様なニーズに対応できるホール等がある	未然に防ぐよう、できる限りの管理を期待する
(B) 利用者モニタリング	高い利用率を維持しており、職員の対応や清掃については一定評価されている一方で、施設設備に課題がありアンケート結果にも表れている 31.2%	
(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	42.9 /45	42.9 /45	* 吉祥寺駅に近く利便性が高い。 * 職員の接客態度 * ホール・会議室多目的利用可能	* 施設のバリアフリー等に課題がある中で、利用者の満足度を高めるために、「職員の対応」で改善の余地がある。
B安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	* 消防計画を作成し、年2回総合防災訓練を実施している。 * 委託業者及び職員による点検。	* 訓練・講習が定期的に行われ、安全への取組みは適正である。
C適正な運営	30/ 30	30/ 30	* 文化事業団の方針に沿った管理・運営	* 高い利用率を維持している。
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	* 設備等の定期的な保守点検 * 委託業者による定期清掃及び利用開始前後の毎日の清掃	* 施設老朽化を踏まえ、特段の注意が払われている。

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	総合防災訓練を実施し、安全確保を図っている。	適切な取組みが行われている。
(2)	地域の連携に向けた取組	地域のイベント等に協力している。	地域へ協力できる態勢ができている。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	意見等可能な範囲で取り入れている。	引き続き、ソフト面での、満足度向上に向けた取組みを行う必要がある。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	施設情報を公開し、多用途への対応	高い利用率が維持されている。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計	* 高い利用率を維持しており、職員の対応については一定評価されている。 * 施設の老朽化等から、満足度は低迷している。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
* 吉祥寺駅から近く、利便性が高い。 * ホール、会議室、和室など使用目的に沿って施設が設置されている。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
* 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。	* 老朽化やバリアフリーへの対応は市と連携を図り、適切に対応していく。 * 職員の接遇等ソフト面での対応の向上を図る。
* 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。	
<改善が必要だと思われる点>	
* 施設・設備を適切に維持するため状況、状態を的確に把握し、未然に防止していく必要があると思われる。	
* スタッフ間で情報の共有化を的確に行うこと。また、服務規律の厳守を徹底していく。	
主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
* 施設・設備の老朽化やバリアフリーの課題がある中で、職員の丁寧な対応な対応を心がけ、高い利用率を維持している。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
* 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。
* 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。	* 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。
* 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。	* 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。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
* 施設・設備の老朽化が進行している一方で、利便性の高い施設であることから利用者の期待が高いこともあり、総合満足度が低くなる面もある。	
* 清掃等の維持管理や丁寧な職員対応等、今後もできる限り快適な環境を提供し、市民の文化活動を支援することを期待する。	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

開設から 54 年経過。施設及び設備面で老朽化が進み、諸所で修繕、補修の必要に迫られている。また、利用者の高齢化も進み、階段のみでは厳しい方々が多くなっている。(エレベーター設置の希望が年々増えている。)

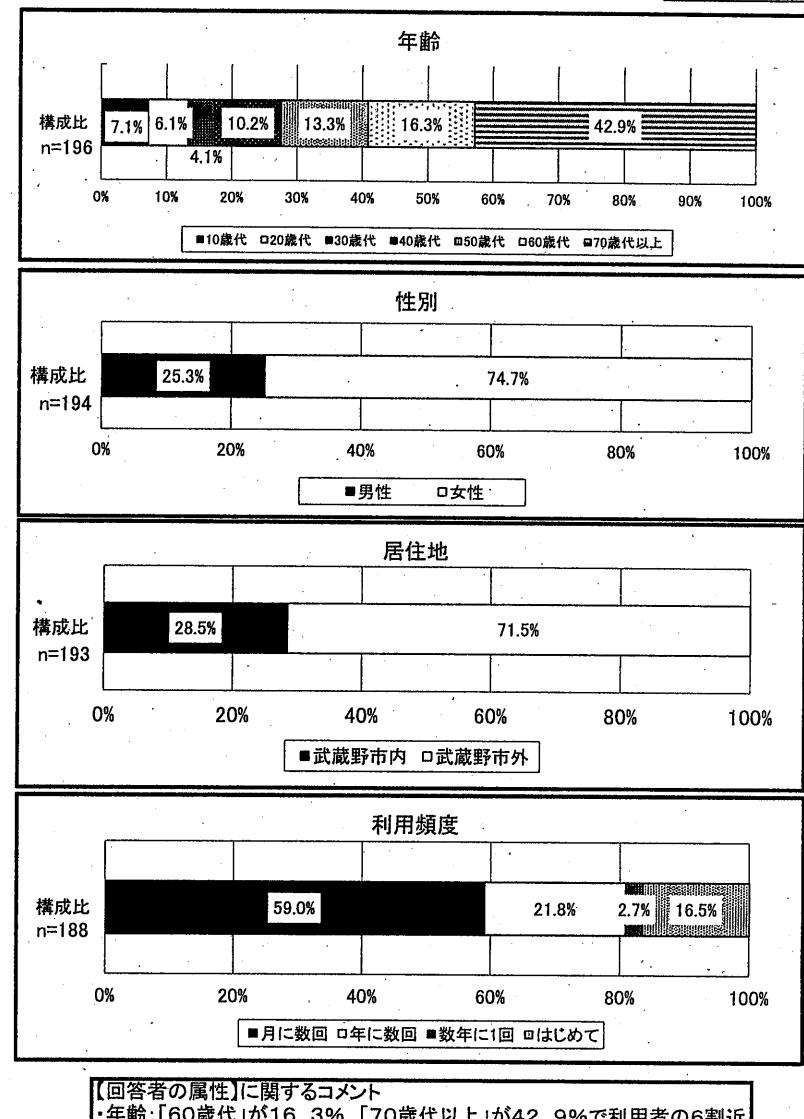
(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	指定管理者 評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	×	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
B 安全への取り組み	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
C 業務運営の効率化	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隨時に実施している。	○	
	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。	○	
D 組織・人事	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由			
・武蔵野文化事業団の運営方針に基づき、施設の管理・運営を実施している。 ・接遇研修等を実施し、サービスの向上に努めている。 ・建物の老朽化、エレベーターの不設置等により、設備面では厳しい評価となっている。			
E 災害対応	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。	○	
F 法的・規制的対応	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	・苦情・トラブル対応マニュアルを作成し、対応に努めている。 ・年3回の消防設備点検のほか、消防法に基づき年2回、消火・避難誘導・通報等の総合防災訓練を実施している。	

視点	チェック項目	可否 (○X)	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。	○		
	51 経費は節減されている。	○		
		○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	・武蔵野文化事業団の運営方針に基づき、施設の管理・運営を実施している。 ・支出内容を精査し、適正な予算執行に努めている。 ・利用状況を事前に公表し、利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。			
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	10点 × ○の数／10問	
		54 保守点検等の計画を立てている。		
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。		
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。		
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。		
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。		
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。		
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。		
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。		
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。		
	評価の理由	・施設の整備・保全については、主管課等と連携を取り、万全を期すよう努めている。 ・保守点検等報告書の項目を担当職員も巡回し、点検している。		

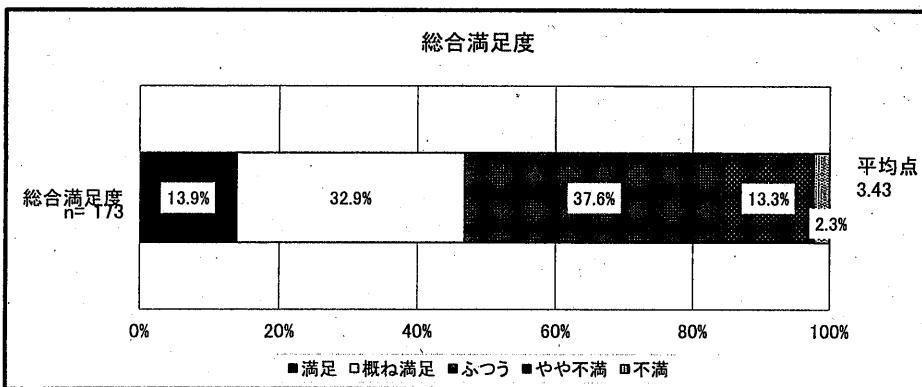
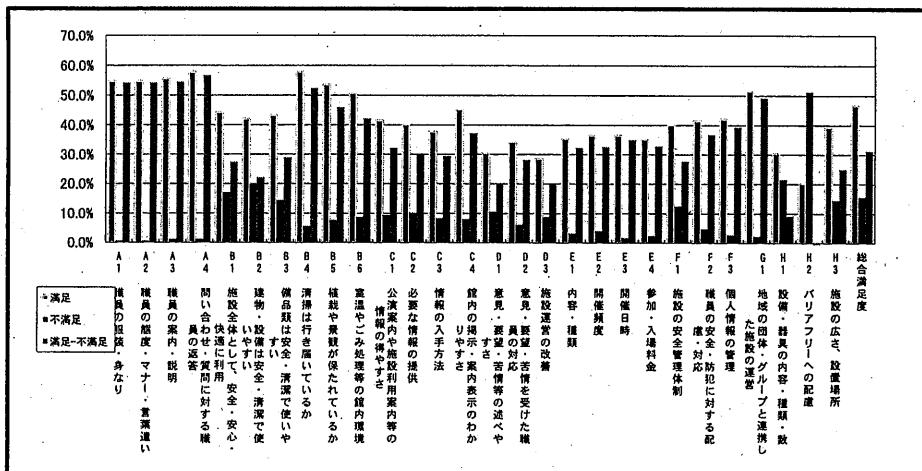
視点	チェック項目	可否 (○X)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	45点 × ○の数／21問
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	
		4 利用者の満足度は高い。	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	
	市民、利用者の意見の反映	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	
		10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	
	地域との連携等	11 地域ニーズを把握している。	
		12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っていている。	
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	
		15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	
	職員対応	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	
	自主事業への取組	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	
B 安全への取り組み	適正な危機管理体制	・武蔵野文化事業団の運営方針に基づき、施設の管理・運営を実施している。 ・接遇研修等を実施し、サービスの向上に努めている。 ・建物の老朽化、エレベーターの不設置等により、設備面では厳しい評価となっている。	15点 × ○の数／9問
		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	・苦情・トラブル対応マニュアルを作成し、対応に努めている。 ・年3回の消防設備点検のほか、消防法に基づき年2回、消火・避難誘導・通報等の総合防災訓練を実施している。	

視点	チェック項目	可否 (O X)	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。	○	
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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	評価の理由	・武蔵野文化事業団の運営方針に基づき、施設の管理・運営を実施している。 ・支出内容を精査し、適正な予算執行に努めている。 ・利用状況を事前に公表し、利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。	
	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。	○	
適正な備品管理	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
適正な清掃	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
その他	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
	評価の理由	・施設の整備・保全については、主管課等と連携を取り、万全を期すよう努めている。 ・保守点検等報告書の項目を担当職員も巡回し、点検している。	



【回答者の属性】に関するコメント

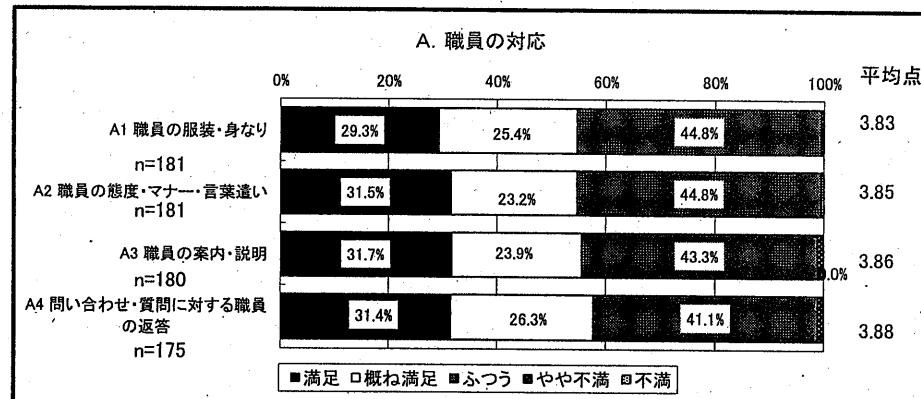
- ・年齢：「60歳代」が16.3%、「70歳代以上」が42.9%で利用者の6割近くとなっており、利用者の高齢化が見られます。
- ・性別：「男性」25.3%、「女性」74.7%となっています。
- ・居住地：「武蔵野市内」28.5%、「武蔵野市外」71.5%となっています。
- ・利用頻度：「月に数回」59.0%、「年に数回」21.8%、「数年に1回」2.7%、「はじめて」16.5%となっています。



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

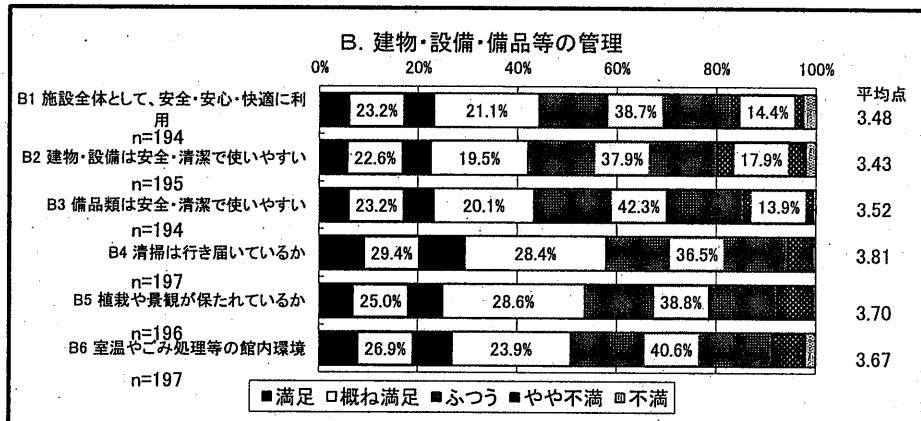
【総合満足度】に関するコメント

- ・武蔵野公会堂に対する総合満足度は、「満足」13.9%、「概ね満足」32.9%、「ふつう」37.6%となっています。また、「やや不満」「不満」を合わせると15.6%となっています。
- ・項目別で見ると、情報提供、利用者の意見の反映、バリアフリーへの配慮については、利用者から厳しい評価を受けています。



【A職員の対応】に関するコメント

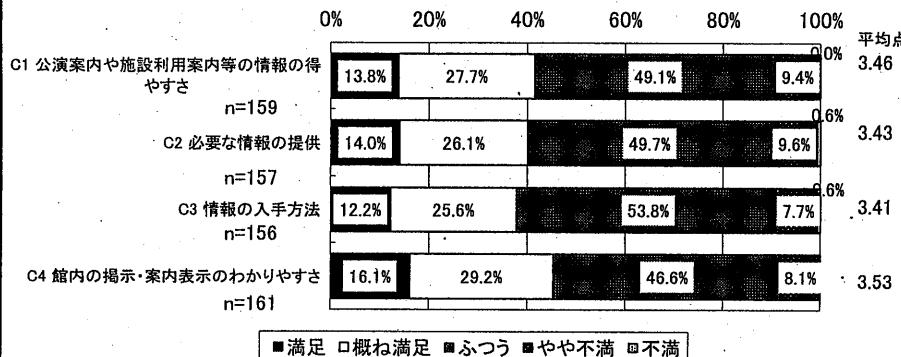
- ・職員の対応については、全ての項目で、「満足」「概ね満足」を足すと50%を超えていません。また、「ふつう」との回答は40%台となっています。しかし、「やや不満」という回答も、0.5%から1.2%となっています。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

- ・清掃、景観、館内環境については、半数以上の利用者が「概ね満足」「満足」と回答しています。しかし、建物が古く50年経過していることから、「やや不満」「不満」を感じる利用者が5.7%から20%います。

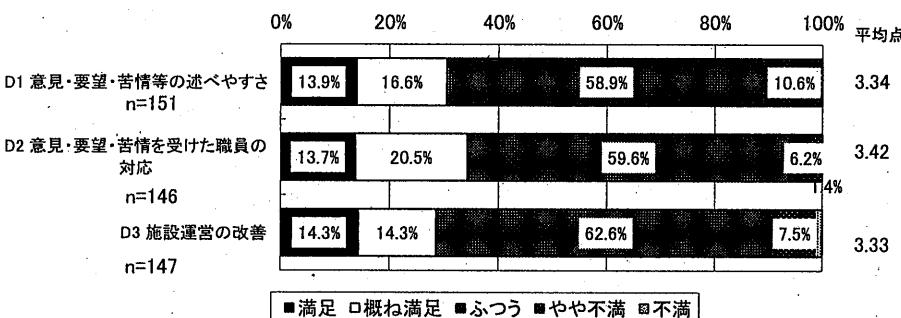
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

・スペースの関係で、全ての掲示要求には応じきれていない状況です。しかし、可能な限り掲示するよう頻繁に張替え等努力しています。
「やや不満」「不満」と感じている利用者が8.1%から10.2%います。

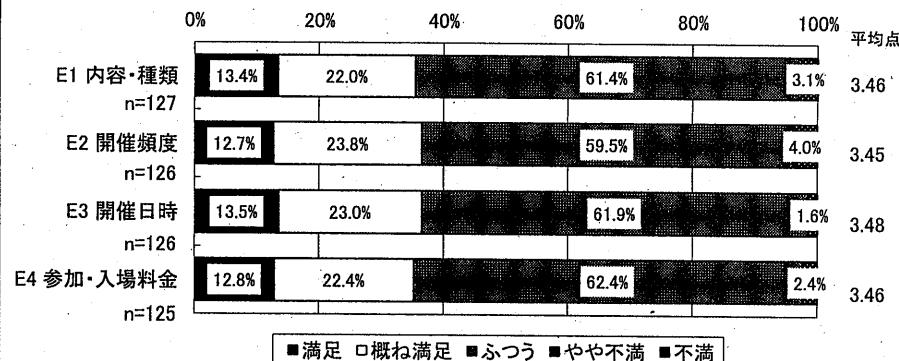
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

「満足」「概ね満足」は28.6%から34.2%、約6割が「ふつう」と回答しています。
しかし、「やや不満」「不満」と感じている利用者は、6.2%から10.6%います。
また、約35%が回答を保留しています。

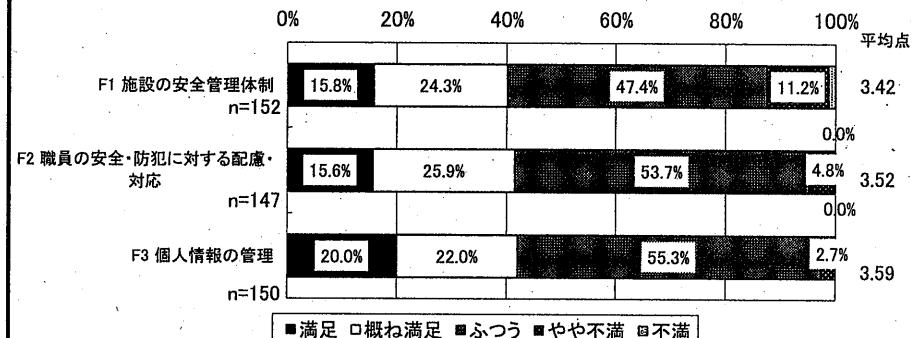
E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

・利用者の59.5%から62.4%が「ふつう」と回答しています。「満足」「概ね満足」の合計は
全ての項目で30%台となっています。
また、58.7%以上の利用者が回答を保留しています。

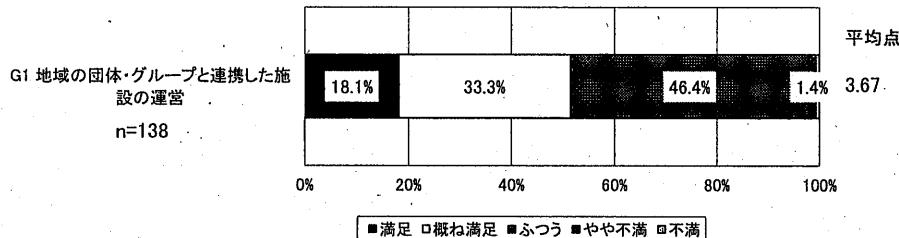
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

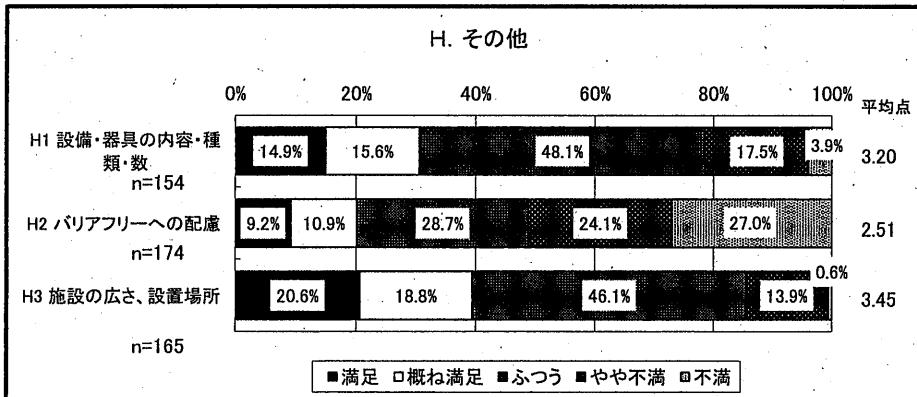
・「満足」「概ね満足」は40.1%から42.0%となっています。「ふつう」は47.4%から55.3%となっています。
しかし、施設の安全管理体制について、「やや不満」「不満」と感じている利用者が2.7%から12.5%います。

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント
「満足」18.1%、「概ね満足」33.3%、「ふつう」46.4%となっています。しかし、「やや不満」「不満」を感じている利用者も2.2%います。
また、44.9%の利用者が回答を保留しています。

H. その他



【Hその他】に関するコメント
この項目は、「やや不満」「不満」を感じている利用者が14.5%から51.2%もいます。
特に、バリアフリーへの配慮については、「やや不満」が24.1%、「不満」が27%となっています。
また、エレベーター等の設置を希望する意見が多数寄せられています。

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

(1) 施設設備について

- エレベーターを設置してほしい。(他 39 件)
- トイレを改善してほしい。(設置場所、洋式化、多目的化)(他 13 件)
- 階段が厳しい。(他 6 件)
- 施設が老朽化している。
- 耐震への不安がある。
- 空調設備に不満。(暑かったり、寒かったり)
- 自販機を設置してほしい。(他 1 件)
- コピー機を設置してほしい。(他 1 件)
- 入室までの待機場所がほしい。
- 会議室前に長椅子を設置してほしい。
- バリアフリーの対応はどうなっているのか。
- 第 1・2 会議室排煙の臭いがする。

(2) 運営面について

- 施設利用の入室時刻を 15 分前にしてほしい。
- 午後の回を午後 5 時半ごろまで使いたい。
- 駐車場が有料になったのは残念。(他 1 件)
- 使用料を安くしてほしい。

(3) 事業について

(4) 職員について

(5) 評価のことば

- いつも便利に使わせていただいている。
- 駅に近くで便利。(他 1 件)
- 相当の古さを感じさせるがそれなりに落ち着ける場所。
- この場所に公会堂があるのはありがたい。(他 1 件)

(6) その他

武藏野市民文化会館

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立武藏野市民文化会館		
所在地	武藏野市中町3丁目9番11号		
指定管理者の名称	公益財団法人武藏野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武藏野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで		
指定管理業務の内容	①会館の使用の承認に関する業務 ②会館の使用料の減額または免除に関する業務 ③会館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④文化芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	372,832,680円	決算 633,223,965円

(B)利用者モニタリング	78.7%	リニューアルを経て、要求水準が高くなっている部分もある中でも、引き続き高い評価を得ている。	いただいているところだが、地域との連携という点も踏まえた事業の展開を期待する。
(C)財務モニタリング			

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)による主管課・指定管理者	① チェック項目	100/100	施設、設備等の適正な管理運営。質の高い事業と情報の提供。地域との連携事業(アウトリーチ)。安全への取組。	B
	② 重点ポイント		工事後のリニューアル・プレオープン事業の実施。国際オルガンコンクール公演の実施。自主事業では質の高い公演を実施し、チケットの販売は順調な売れ行きである。	
	③アピールポイント		地域文化活性化のため、営利を目的としない市内の芸術文化団体に優先使用と使用料の減額制度を設け、芸術活動の支援を行っている。チケットはほぼ完売。	
(B)利用者モニタリング	78.7%	A職員の対応やB建物・設備等の管理、総合満足度で高い満足度を得ている。		
(C)財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由		
(A)による主管課・指定管理者	① チェック項目	100/100	施設設備の維持管理等、利用者の満足度が高い	B
	② 重点ポイント		利用者の安全確保の取組み	
	③アピールポイント		主催事業の企画立案力及び実行力	

(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	*市民や利用者からの要望に対し、対応可能なものについては、早急に対応し改善を図っている。 *会員や顧客に対して頻繁に情報提供している。	*職員対応等、高い満足度を得ている *地域との連携について、これまでから一步踏み込んだ取組みを期待する
B安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	*安全管理については年2回の自衛消防訓練やAED取扱い訓練等を実施している。*警備員を配置し、巡回を行うなど安全管理に努めている。	*定期的な訓練等、十分かつ積極的な取組みが行われている
C適正な運営	30/ 30	30/ 30	*当初予定された事業計画に基づき、事業運営を適正に実施している。	*適正に運営されている
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	*設備管理については定期点検計画に基づき、計画的に実施している。 *開館前に毎日、ホールや駐輪場などの館内外を対象に清掃を実施している。	*利用者の評価も高く、適正に運営されている

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	*自衛消防訓練の実施 *AED取扱いの訓練	適切な取組みが行われている
(2)	地域の連携に向けた取組	*屋外駐車場の開放など 地域のバ'レ等への協力	街中でのコンサート等、市民が芸術文化に触れるアウトリーチ事業等が展開された
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	*市民の要望に応え安価で質の高い事業を提供 *カット購入者への配慮としてデジタル会員の導入 *スマホからもインターネット販売の拡充	引き続き、市民の意見を可能な範囲で取り入れながら事業を展開されたい
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	*リニューアルオープンに向けた宣伝 *ホームページによる施設の空き状況の公表とインターネット受付の実施	高い利用率が維持されている

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おむね満足」の合計ー「不満」と「やや不満」の合計 78.7%	*高い総合満足度を維持している *施設設備の維持管理、職員の対応について高い評価を得ている

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
*お客様の要望に応え、クラシックから歌謡曲やポピュラーの提携事業まで幅広い公演を行い、安価で質の高い事業提供に努めている。市内の学校にプロの演奏を身近で聞いてもらうアウトリーチ事業の実施。NHK-BS放送のクラシック俱乐部の収録、放送等の実施の他、リニューアルオープン事業として、さまざまイベントを開催した。	
*インターネットによるカット販売では、スマートフォンの対応を開始し、カット販売の拡充を図っている。	
*施設利用者の利便性向上のため、抽選日の前にホームページ上に施設の「空き」状況を公開している。抽選日後は、一部の施設を除いてインターネットでの受付を行っている。	*国際オルガンコンクール開催前にはコンクールのプレイベントの実施も行った。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	
*リニューアル前以上の利用者満足度を得る	
*	
*	
*利用率については改修工事前後と変わりがないが、設備が改善された分、対応可能範囲を広げて利用者の向上に務めている。	
<改善が必要だと思われる点>	
*	
*	
*	

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>	
*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。	
*出演者を学校等へ派遣するアウトリーチ事業を実施し、子どもも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。	
*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を発行するなど、地域の商店と連携した取組みを行っている。	

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*	*
*	*
*	*

<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、広く市民が気軽に良質な芸術文化へ触れるこことのできる機会を提供されたい。
- *地域連携や市民の文化活動支援について、更なる取組みを期待する。

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	指定管理者 評価
A 住民の満足の向上	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。	○	
B 安全への取り組み	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
C 業務運営の効率化	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	評価の理由	1階エントランスには常時警備員を配置し、利用者への施設の案内と警備に努めている。自主事業開催時には、職員を配置して館内の案内や苦情などの対応に当たっている。自主事業では質の高い公演を実施し、サウスはほぼ毎月行っている。公演時にはアクトを実施し、事業の企画運営に反映させている。アウトリーチ事業の実施。親子公演の実施等も行っている。ホームページや市報等の他、会員には毎月2回、顧客には毎月1回DMを郵送し情報を提供に努めている。地域のイベント等のため、屋外駐車場等を開放し協力している。	
D 災害対応体制	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。	○	
E その他	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	職員や委託業者を対象にして、年2回消防法に基づく消火・避難誘導・通報訓練やAED操作訓練を実施している。固有職員については、自衛消防技術及び上級救命講習を受講させ、資格を取得させている。警備員には、館内外を定期的に巡回すると共に閉館時には機械警備を行い、安全管理に努めている。	

45点

○の数／21問

15点

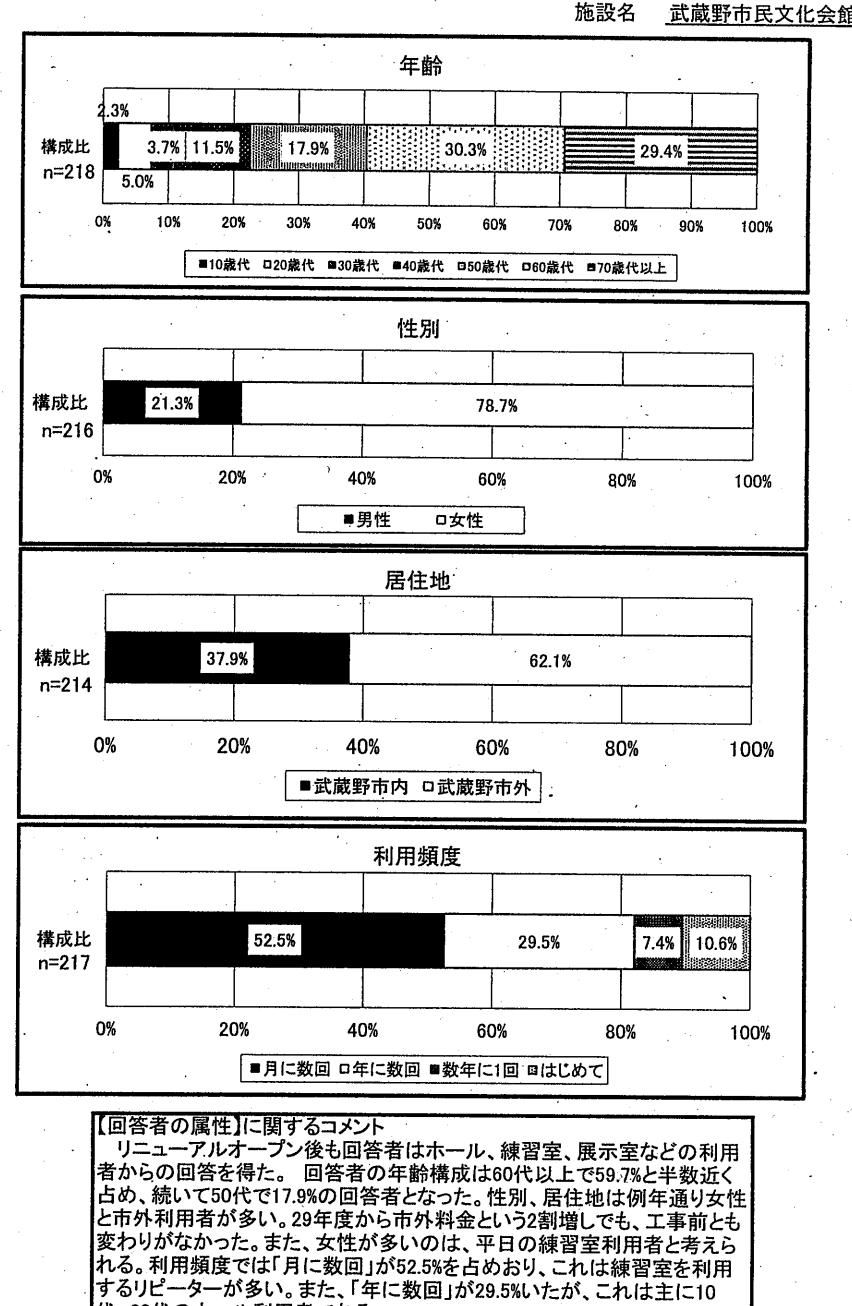
○の数／9問

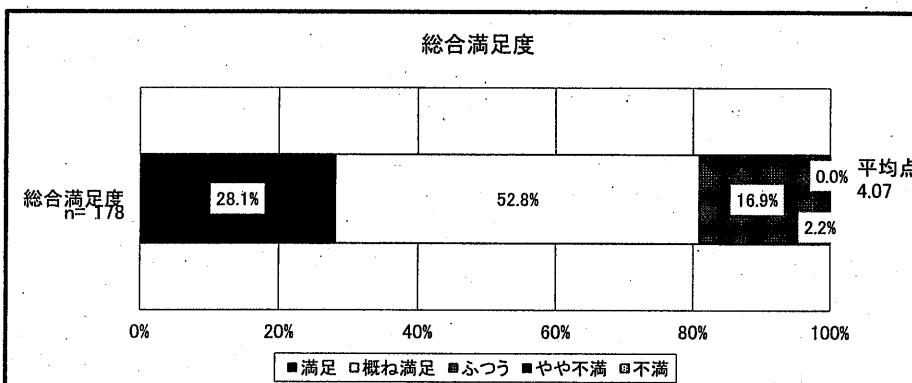
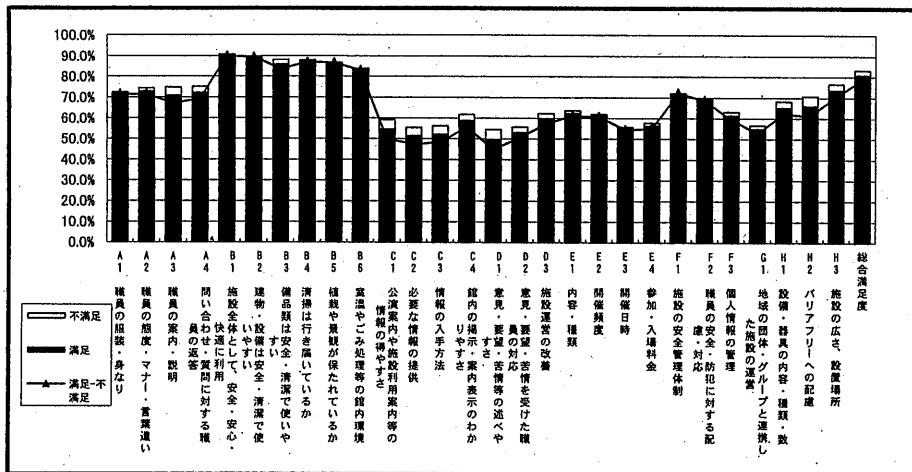
視点	チェック項目	可否 (○X)	評価	
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○		
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	38 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。	○		
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数/10問	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○		
E 計画的・継続的な運営	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。	○		
F 経済的・効率的な運営	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。	○		
G 環境的・社会的影響の低減	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。	○		
H 経費削減への取り組み	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由				
基本協定及び年度協定に基づき業務執行を行っている。委託業者は日々連絡・調整を行い、業務内容については検討を行っている。主要な業務委託は定期的に見直しを検討する。利用者の要望に応えるべく幅広い事業を展開し集客確保に努めている。				
I 安全・衛生的環境の確保	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・設備等の管理については、市と連携し万全の対応を執っている。保守点検等報告書の確認及び職員・警備員等による巡回・点検を実施し、不審者・不審物や不具合箇所の早期発見に努めている。また、委託業者による会館内外の定期的な清掃と、毎日、利用開始前と終了後に清掃を実施し、良好な環境の保持に努めている。				

(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○X)	評価	
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○		
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○		
B 安全への取り組み	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	15点 × ○の数/9問	
	11 地域ニーズを把握している。	○		
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○		
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
C 事業運営の効率化	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。	○	15点 × ○の数/15問	
	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○		
	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。	○		
D 事業運営の透明化	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	15点 × ○の数/15問	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
評価の理由				
1階エントランスには常時警備員を配置し、利用者への施設の案内と警備に努めている。自主事業開催時には、職員を配置して館内の案内や苦情などの対応に当たっている。自主事業では質の高い公演を実施し、チケットはほぼ完売している。公演時にはアクトを実施し、事業の企画運営に反映させている。アウトリーチ事業の実施。親子公演の実施等も行っている。ホーリー・マーケット等の他、会員には毎月2回、顧客には毎月1回DMを郵送し情報提供に努めている。地域のイベント等のため、屋外駐車場等を開放し協力している。				
E 事業運営の持続化	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。	○		
F 事業運営の効率化	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。	○	15点 × ○の数/15問	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
	29 事件・事故が発生していない。	○		
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
評価の理由				
職員や委託業者を対象にして、年2回消防法に基づく消火・避難誘導・通報訓練やAED操作訓練を実施している。固有職員については、自衛消防技術及び上級救命講習を受講させ、資格を取得させている。警備員には、館内外を定期的に巡回すると共に閉館時には機械警備を行い、安全管理に努めている。				

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数／10問
	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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	基本協定及び年度協定に基づき業務執行を行っている。委託業者とは日々連絡・調整を行い、業務内容については検討を行っている。主要な業務委託は定期的に見直しを検討する。利用者の要望に応えるべく幅広い事業を展開し集客確保に努めている。
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	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・検査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。	○	

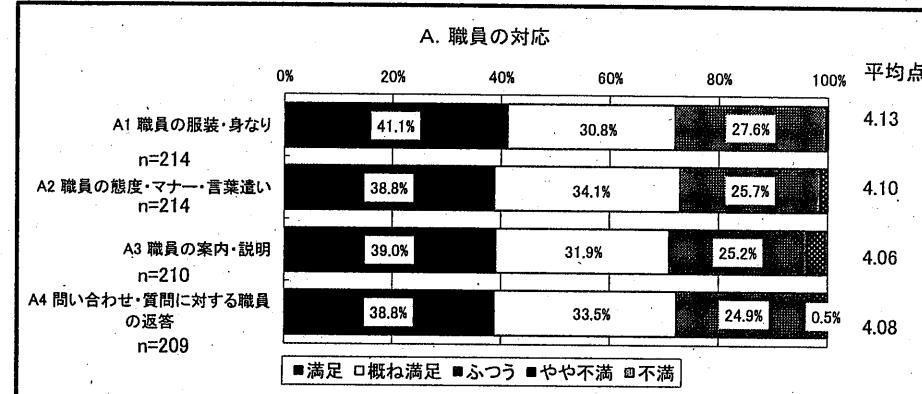




(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

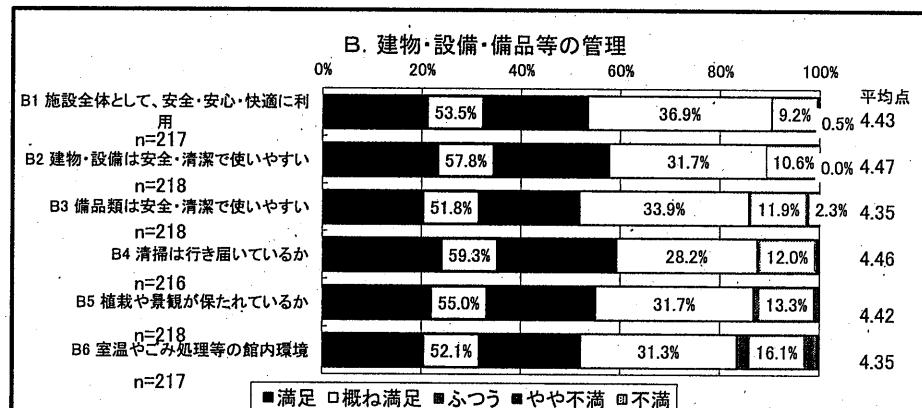
【総合満足度】に関するコメント

個別項目、利用者の意見の反映などでは「不満」「やや不満」の回答もあるが、総合満足度では「やや不満」の回答で2.2%と少數である。約80.9%の人が「満足」「概ね満足」としており、高い満足度を得ている。



【A職員の対応】に関するコメント

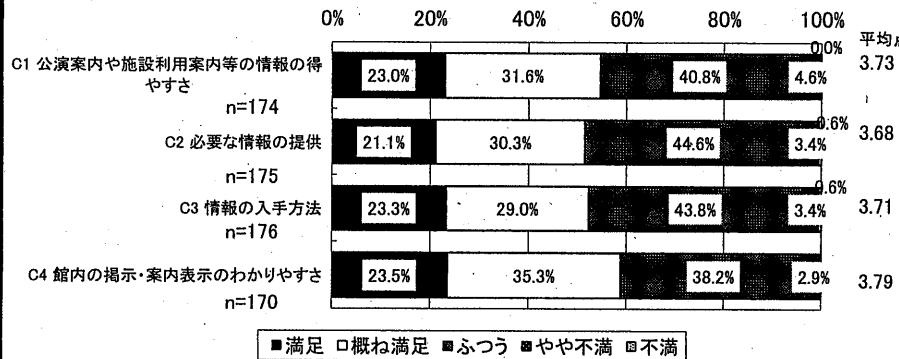
約70.0%の人から「満足」「やや満足」の回答を得ており、「不満」も0.5%以下の回答であるが、「やや不満」の回答があるので、接遇研修等を通して更なる満足度の向上に努めていく。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

全体的に約80.0以上の「満足」「概ね満足」と高い満足度を得ており、改修工事が高評価につながっている面もあると思われる。0.5~2.4%の「不満」「やや不満」の回答もあるため、今後も高い満足が継続できるよう、設備等の定期保守点検、館内の定期清掃等の維持管理に努めていく。

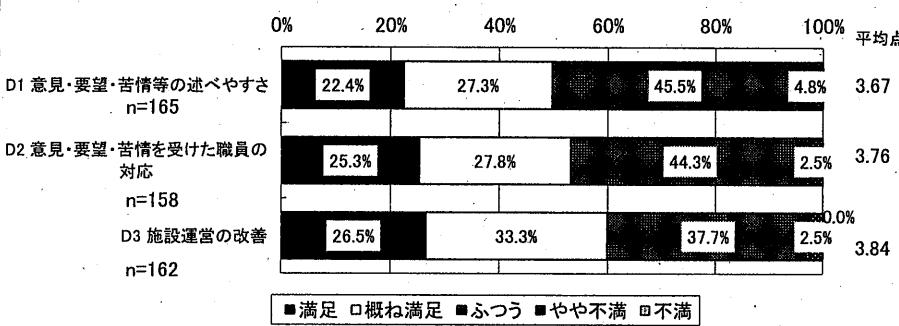
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

情報提供は、文化事業団ホームページ、会員や顧客に対するDM郵送、市報、市内掲示板、パンフレット等で行っており、「満足」「概ね満足」を合わせて約50.0%の回答で、一定程度評価いただいている。一方で、0.6%の「不満」、2.9~4.6%の「やや不満」の回答もあるため、今後も情報提供に努めていく。

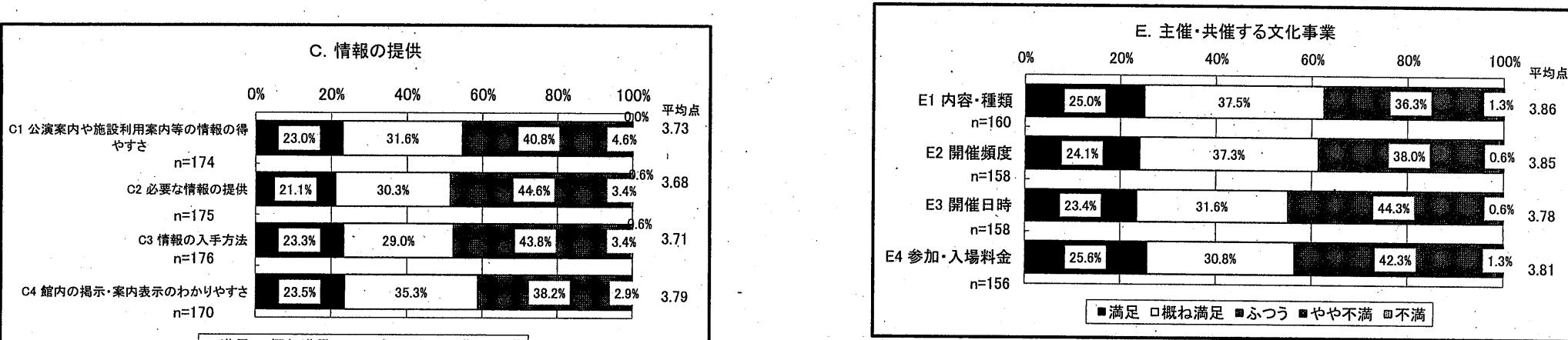
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

4.8%の「やや不満」の回答もあるが、49.7~59.8%の方から「満足」「概ね満足」の回答を得ている。事業団自主事業では公演毎にアンケートを実施し、事業に反映させていく。施設、設備等の改善について、改修工事外の箇所については出来る範囲内で対応している。職員の対応については、接遇研修等を実施しながら、満足度の向上に努めしていく。

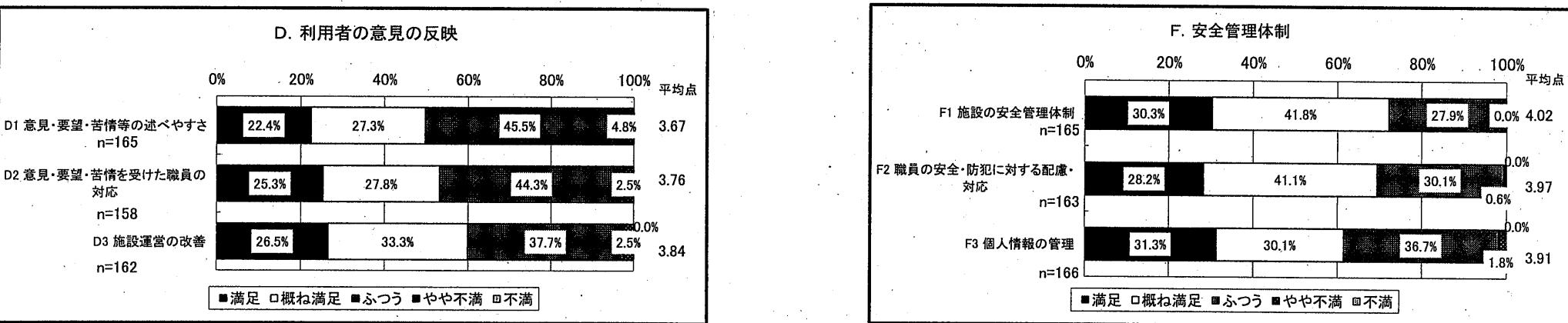
E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

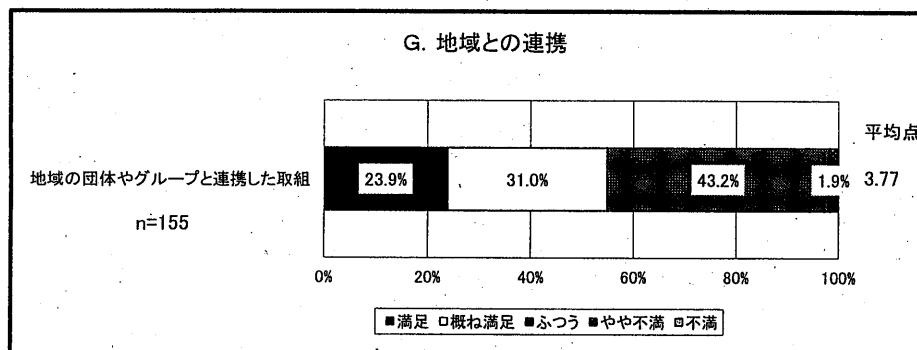
「不満」の回答は無く、0.6~1.3%の方が「やや不満」と回答しているが、55.0~62.5%の方から「満足」「概ね満足」との回答を得ている。年間100本以上の自主・共催の多様な公演を開催しているが、チケットはほぼ順調な売れ行きである。これからも地域に根ざした公演の他、お客様のニーズを捉えながら公演事業を実施していく。

F. 安全管理体制



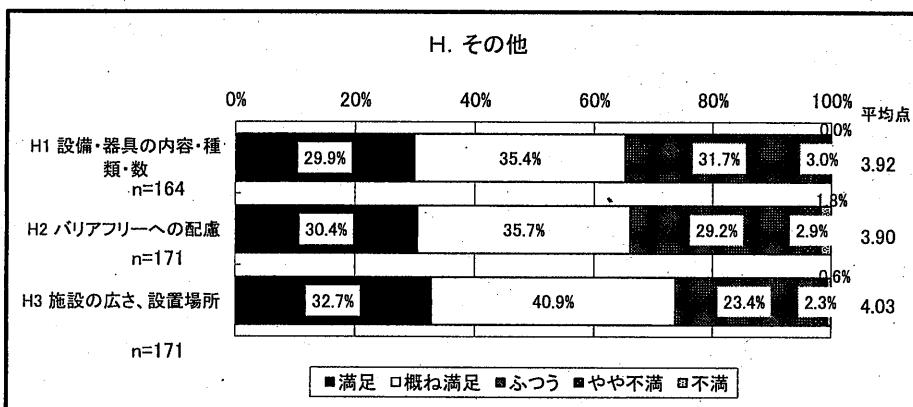
【F安全管理体制】に関するコメント

「不満」の回答は無く、0.6~1.8%の方が「やや不満」と回答しているが、約60.0%の方から「満足」「概ね満足」との回答を得ている。管理体制としては管理会社に委託し、毎日定時に館内巡回監視パトロールをしている。防災・防火に対しては、事業団職員並びに委託会社社員を含めた合同の自衛防災・防火訓練を年2回実施している。情報管理については、事業団個人情報保護規定に基づき対応すると共に市の情報セキュリティ研修にも参加し、情報の取扱いに努めている。



【G地域との連携】に関するコメント

1.9%の「やや不満」の回答があるが、「満足」「概ね満足」の回答が54.9%との回答を得ている。他の項目より無回答が多いが、地域の連携については、団体の集合場所として屋外駐車場などを提供している。今後とも地域とは可能な限り連携を図っていく。



【Hその他】に関するコメント

65.3～73.6%の方から「満足」「概ね満足」の回答を得たのは、改修工事後の設備等の改善によるものと、利用者の高齢化によるバリヤフリーへの対応等によるものと考えられる。ただし、「不満」「やや不満」との回答が2.9～4.7%あるため、引き続き検証し、改善の可能な範囲で対応していく。

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

(1) 施設設備について

- AED がどこにあるのかわからない
- 改装後は初めての利用でよくわかりかねる点があります。
- トイレが少なすぎます。
- トイレが少ない
- エスカレーターは上下変わるので
- 場所的に周辺が全く殺風景で、ホールだけ。仕方ないとは思うが、外国のオーケストラの人
- が夕方の休み時間(?)に周辺を散歩しているのを見かける時、本当に気の毒と思う。
- 気持ちのよい公園、楽しい商店街など何もない。
- 受付うしろ左上に練習室などの案内板があるが、字が小さくて読みにくい。利用者を
- 考えてほしい。
- 譜面台は5台までが無料ですが、以前のように全部無料にして頂くとありがとうございます。
- 多くの施設では会場側でゴミの引き取り態勢が整っています。ご配慮ください。
- 楽屋にハンガーがないのは不便です。
- トイレに乾燥器又はその為のペーパーが有ると良い
- これからも使わせて頂きたいと思います！
- 第1練習室、ピアノが汚れています。確認お願いします。
- 1. 茶道リストに長板があるが、実際にはない 2. 今まで時間前10分前に入る事ができた
- が現在はできない。3. 道具リストと道具の入れ箱の名前が分かりにくい。(写真がほしい
- 4. ロッカーに何が入っているかシールをはってほしい
- 大変満足していますがピアノ使用料がかかるのが残念です。
- 授乳室もきれいで広くてとても助かります。この施設にあることを知らない方も多いのではと思いました。
- エレベーター→お年寄りが多くいるのに動きだすのがおそすぎる(階段を使わなくてはならず苦労されている方がいらした)
- 練習室のカーテンが、しめ切りで使用しないといけないので、せめて、レースのカーテンをつけてほしかったです。
- 市民文化会館のトイレはせっかくきれいになったので、ハンドドライヤーぐらいあってもよい
- かと思います。手をふく紙はなくても可
- トイレの扉など、全体的に扉が重く、女性や高齢の方が扉を開くのに苦戦していたよう
- です。
- 使用しやすく気に入っています。

- ・大ホール車イス動線の案内をよりわかりやすくしてほしい。
- ・改築になり音響やすわり心地がとても良くなりました。ホワイエ(キッサ)がもう少し充実するより嬉しいです。
- ・表示がもう少しあってもよいのかなと思う箇所あり。わかりやすく、見えやすいものもあれば、なお可と思います。
- ・ピアノの調律は定期的にしいつも音かよい状態にして下さい。
- ・トイレが少いと思います。
- ・リニューアルしてきれいになって満足しています。

(2) 運営面について

- ・ピアノ使用料の領収書はすぐに発行してその場でください。(今年度より)
- ・ホールの一般抽選枠をもう少し多くしてほしい。
- ・2017、4月より練習室のピアノ代(1回につき500円)かかるようになりましたが、その際、領収書をすぐにわたしていただけないでしょうか。次回もしくは、郵便(82円かかるし)は、経理上おかしくないですか。(領収書は、その場でわたすのが原則だと思います。)
- ・練習室予約時・毎回紙面に書いて提出・窓口に振込、が手間です…。
- ・練習室の予約・使用が1時間単位でできると良いと思う。
- ・借用したい道具を事前に提出しているので用意していただけると良いと思いました。
- ・お茶の道具類が前もって出されていないので、準備に非常に時間がかかってもったいない気がしました。使用する物を事前に知らせてあるので松露庵のように出してあれば良いと思います。
- ・茶室利用 事前にお道具をお願いしておいたが用意されておらず、担当者もお道具について、内容を把握していないようだった。時間が限られているので準備に時間をとられるのは困る。
- ・今回お茶の練習にお借りましたが、お道具をお借りするのに手間取りました。事前に必要な品を連絡してあるのにもかかわらず取り出していく時間は計算なしでした。
- ・今回お茶室を利用したが、望んだ品をあらかじめお部屋に用意して頂けたら、うれしいです。いちいち、確かめてから揃えていると、それに、だいぶ時間がとられてしまいます。ご一考を!
- ・日程変更か可能なのはよい
- ・練習室使用料金が安く、ありがたい。
- ・(すべて「満足」に○をつけている方、「施設の運営はあなたにとって良い方向に改善されていますか」のみ「概ね満足」にしていることについて)武蔵野市民外は少し値上がりとなつたので

(3) 事業について

- ・シーベルトアルペジオーネソナタ熱氣あふれる演奏美しかったです。後半も楽しく聞かせて頂きます。
- ・お月様が秋の空に美しく照り映えております。ドビッシーカルテットの演奏にぴったりです。町並の環境の良さが音楽ホールの演奏に良い効果をもたらしていると思います。大変すばらしいことだと思い、武蔵野市の御努力と市民の皆様の熱意の賜物と感じます。誠にありがとうございます。
- ・音楽公演を安価に提供するのが第一目的のようであり、時によっては不真面目な演奏家が来る。聴衆も態度が悪い場合がある。チラシもお金かけない作り方で、こども次第にえげつないものになっている。改装してボードに並んで貼ってあるのとみると、とてもきたらしい。適正料金で、きちんとした貴品のある公演をお願いしたい。
- ・三鷹や西東京の施設と比較すると、地域のための行事が非常に少ない。子ども対象のものも夏休みに少しあるだけで、あとは学校や教育委員会が「使っている」という感じ。杉並公会堂の日フィルというところまでは難しいと思うが、小編成のものでも、いつも武蔵野で市民を楽しませてくれるところがついでほしい。
- ・秋らしくなってますます音楽会が楽しくなりました。いつもお世話になりました。ありがとうございます。
- ・いつもお世話様でございます。世界最高水準かつ外国のチケットの水準でお安く楽しめて頂いております。ありがとうございます。これからも期待しています。
- ・皆さん素晴らしい演奏だったと思います。特に1、2位は音がなめらかに感じました。ただ料金は1,000円~1,500円が妥当だと思いました。今回、普通あまり聞く機会のないパイプオルガンでの演奏を聞くことが出来たのは貴重な体験でしたが、私のようにパイプオルガンになじみのない人も多くいると思うので、そういう人のために、パイプオルガンの仕組みが簡単に記されたペーパーがあれば、より楽したかなと思いました。
- ・いつも欧米みなみの世界最高水準のコンサートを楽しませて頂き誠に感謝致します。これからもよろしくお願い申し上げます。
- ・特にオルガン音楽の普及にかんする取組みに今後一層期待します。
- ・市外者なので接する機会がないので…。杉並区民にも判るよう公報をお願いします。
- ・本選の結果をホームページで公開してほしかった。
- ・催し物も安価で、スパラシイ、方々の演奏に接しられて大満足しています。
- ・オルガンコンクールすばらしかったです！ありがとうございました！

(4) 職員について

- ・係の方とのコミュニケーションがもう少しお話しやすければより助かります。

(5) 評価のことば

- いつも楽しく、ケイコ場とかに利用させていただいています。満足也
- リニューアルされて、大変良い
- いつも丁寧に対応してくださりありがとうございます。
- この価格でこの演目、施設、とても満足しています。
- いつもお世話になりありがとうございます。
- ありがとうございます。おつかれさまでした。
- ありがとうございました。

(6) その他

- 特記すべきことはありません。
- 雨が激しい
- 特になにもありません

武藏野芸能劇場

(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 武蔵野芸能劇場			
所在地	武蔵野市中町1丁目15番10号			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 青木 稔			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日			
指定管理業務の内容	① 劇場の使用の承認に関する業務 ② 劇場の使用料の減額又は免除に関する業務 ③ 劇場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ 郷土の古典芸能の保存及び育成並びに芸術文化の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	58,820,000円	決算	58,592,360円

(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) による 主 管 課 二・ 指 定 管 理 者	①チェック項目 100/100	建物・設備・備品等の管理や安全管理体制についての評価が高い	B 施設利用率・総合満足度ともに高水準を維持している。 職員の対応についても比較的高評価をいただいている。 施設の老朽化の中で、利用者の安全・安心のため、適正な管理に取り組んでいる
	②重点ポイント	昨年度に比べて情報の提供についての評価が高くなっている	
	③アピールポイント	高い利用率を維持しており、総合満足度・職員の対応について高い評価を得ている	
(B)利用者モニタリング	76%		
(C)財務モニタリング			

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) による 主 管 課 二・ 指 定 管 理 者	①チェック項目 100/100	B 地域文化の活性化を図るため、當利を目的としない芸術文化団体に優先使用期間等を設け、芸術・文化活動の支援を行っている。総合満足度は78.4%と高い評価をいただいた。特に安全、快適な施設を保ち、また利用者には親身かつ丁寧な対応を心掛けるよう努めている。	
	②重点ポイント ・利用者の安全確保への取り組み ・Web等の利用による施設利用率向上への取り組み		
	③アピールポイント ・JR三鷹駅より徒歩1分、中央線、総武線、東西線が乗り入れる好立地条件 ・中・大規模施設と同等の舞台照明・音響設備を備えあらゆる催し物に対応		
(B)利用者モニタリング	76%		
(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	*利用者の満足度を高めるため、市民への情報を積極的に実施し、また言葉遣い、態度に気をつけて丁寧な対応に心掛けている。 *利用者からの意見要望に対しては、できる限り対応し、実行している。	*利用者からの意見や要望を聴取し、市と連携した対応を心がけている。
B安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	*緊急時の連絡体制を確立し、消防法に基づき防災設備の保守点検や防災訓練を定期的に実施している。 *閉館時間以外には事件事故等防止のため機械警備を実施している。 *AEDを設置し、取扱い講習会へ参加している。	*安全・安心に関する利用者の満足度が高い。 *定期的な訓練等、適正に取り組まれている。
C適正な運営	30/ 30	30/ 30	*Web等で利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。 *管理料の支出について、内容を精査し適正な執行に努めている。 *使用料等現金の取扱い及び個人情報保護については細心の注意を払い管理している。 *劇場の管理は、指定管理者として適正に執行している。	*高い利用率を維持している。 *適正に管理されている。
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	*各設備ごとに保守点検を定期的に実施し、職員自ら消防計画に基づき自主点検を行っている。 *清掃については屋内外にわたり丁寧に行い、敷地全体の清潔を保ち、快適に利用できるよう努めており、利用者からも高い評価を得ている。	*設備の定期的な点検、清掃による清潔さへの配慮など、適正に管理されている。

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	年2回消防訓練を実施している。	適切かつ十分な取組みが行われている。

(2)	地域の連携に向けた取組	地域のイベントに各々協力している。	施設の特徴を活かした地域連携を期待する。
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	利用者からの意見要望に対してできる限り対応し、実行している。	情報提供の満足度の更なる向上を期待する。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	Web等で利用者の利便性を図り、利用率向上に努めている。	高い利用率が維持されている。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		■結果の概要
総合満足度 「満足」と「おおむね満足」の合計 「不満」と「やや不満」の合計	76%	*総合満足度は微減しているものの、引き続き高い水準を維持している *「職員の対応」、「建物・設備・備品等の管理」について評価が高い

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
* JR三鷹駅から徒歩1分、中央線、総武線及び東西線が乗り入れる好立地で、利便性に優れている。 *利用者からの意見要望を取り入れ、できる限り対応改善に努めている。 *市民への情報提供を積極的に行っており、また利用者に気持ち良く利用していただくために親身で丁寧な対応に心掛けている。	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*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。	
<改善が必要だと思われる点>	
*小劇場の舞台機構設備においては、竣工後33年経過し、定期点検の際には各々の設備に経年劣化が生じており、改修又は保全計画の実施を求められている。	

(様式3)チェック項目シート

指定管理者

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
*引き続き高い利用率を維持している	
*これまでにはなかった利用方法での申請について、施設の安全管理や利用者同士の調整も行いながら、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	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*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。	*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。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
*施設が老朽化している中で、利用者の安全・安心のために、日ごろから配慮するとともに、市民が快適に利用できるように、引き続き丁寧な対応を期待したい。	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○		
	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。	○		
B 安全への取り組み	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○		
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○		
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
11 地域ニーズを把握している。	○			
C 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ている。	○	45点 ○の数／21問	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○		
	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○		
	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。	○		
D 職員対応	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○		
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
	評価の理由	利用者の満足度を高めるため、市民への情報提供を積極的に実施し、利用者が快適に利用できるよう親身かつ丁寧な対応に努めている。		
	E 適正な危機管理体制	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。		○		
29 事件・事故が発生していない。		○		
30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○		
評価の理由		緊急時の連絡体制を確立し、消防法等法令に基づき消防設備の保守点検や防災訓練を定期的に実施している。また、閉館時間以外等無人になる場合には事件事故等防止のため警備会社との契約に基づき機械による警備を実施している。 AEDを設置し、取扱いに関する講習会へは積極的に参加している。		15点 ○の数／9問

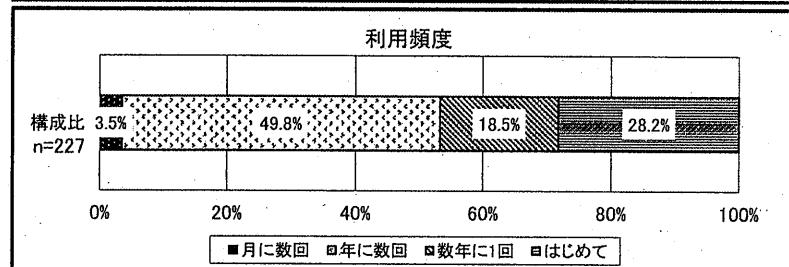
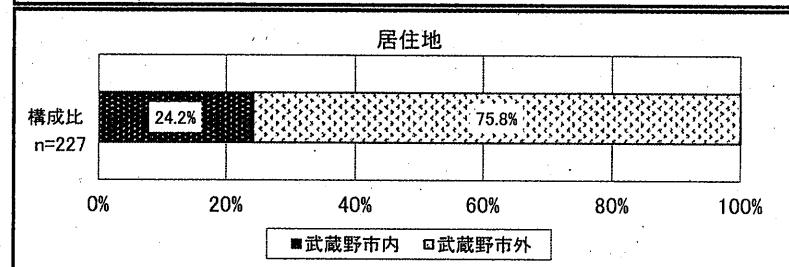
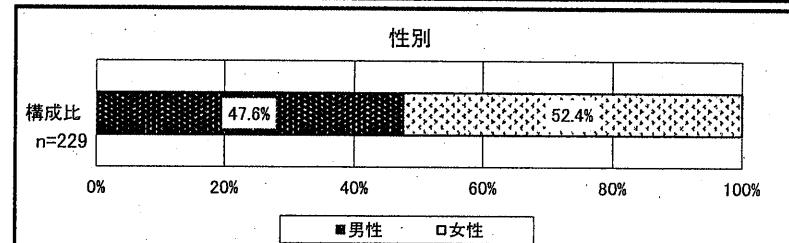
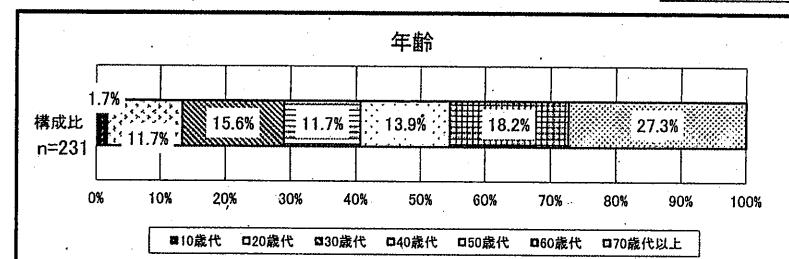
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数 / 22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人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。	○	
C 適正な運営	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。	○	
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	WE B等で施設案内、利用状況等を取得できるよう利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。 管理料の支出について、内容を精査し適正な執行に努めている。 使用料等の現金取扱い及び個人情報保護については、細心の注意を払い管理している。また個人情報の取扱いに関しては、当事業団の内部規程に則り適正に実施している。 運営業務は、市と締結している指定管理に関する基本協定に基づき行っている。		10点 × ○の数 / 10問
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。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	建物・設備については、各設備ごと保守点検を定期的に実施し、職員自ら消防計画に基づき自主点検を行っている。 清掃については、屋内外にわたり丁寧に行い、敷地全体の清潔を保ち、快適に利用できるよう努めており、利用者からも高い評価を得ている。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数 / 21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × ○の数 / 9問
	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。	○	
C 設置目的の達成	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。	○	
D 情報提供	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	利用者の満足度を高めるため、市民への情報提供を積極的に実施し、利用者が快適に利用できるよう親身かつ丁寧な対応に努めている。		
E 計画的・組織的運営	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。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	緊急時の連絡体制を確立し、消防法等法令に基づき消防設備の保守点検や防災訓練を定期的に実施している。また、閉館時間以外等無人になる場合には事件事故等防止のため警備会社との契約に基づき機械による警備を実施している。 AEDを設置し、取扱いに関する講習会へは積極的に参加している。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
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。	○	
	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。	○	
C 適正な運営	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	WEB等で施設案内、利用状況等を取得できるよう利用者の利便性を図り、利用率の向上に努めている。 管理料の支出については、内容を精査し適正な執行に努めている。 使用料等の現金取扱い及び個人情報保護については、細心の注意を払い管理している。また個人情報の取扱いに関しては、当事業団の内部規程に則り適正に実施している。 運営業務は、市と締結している指定管理に関する基本協定に基づき行っている。	
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
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。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	建物・設備については、各設備ごと保守点検を定期的に実施し、職員自ら消防計画に基づき自主点検を行っている。 清掃については、屋内外にわたり丁寧に行い、敷地全体の清潔を保ち、快適に利用できるよう努めており、利用者からも高い評価を得ている。		

(様式5)

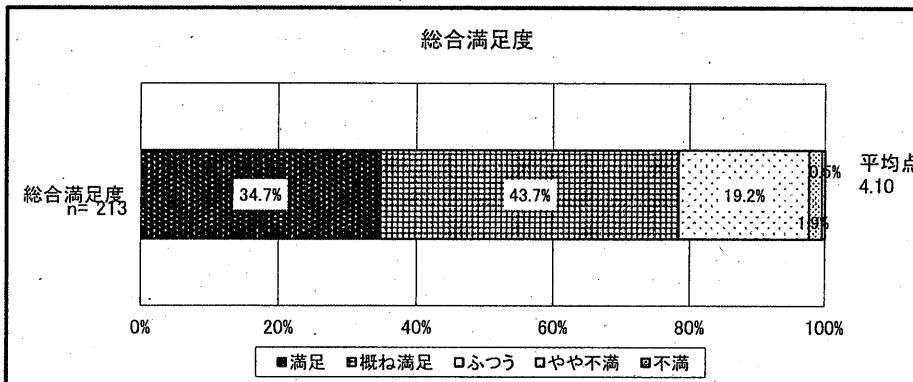
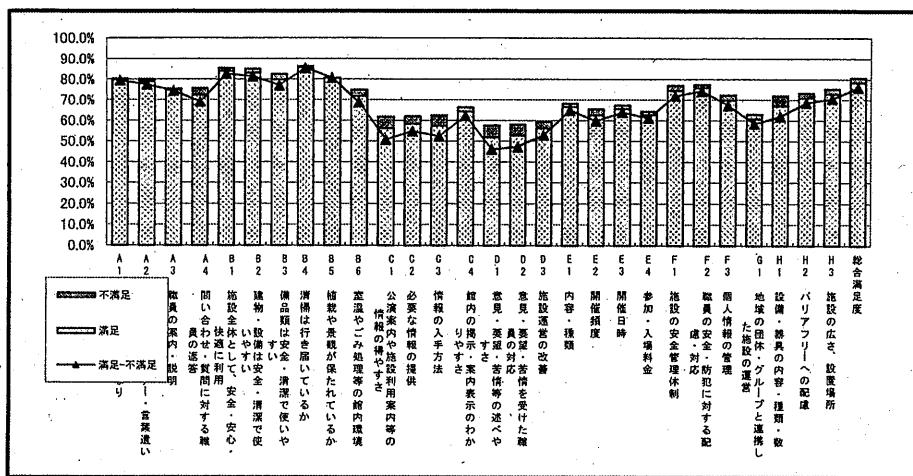
施設名 武蔵野芸能劇場



回答者の属性

利用者の年齢構成は、50歳以上が60%近く占め、近年ますます高齢者の利用が増加している。
性別は、女性が52.4%を占め、若干男性を上回っている。
居住地は、市外利用者が75.8%で、全体の利用者の3/4以上を占めている。
利用頻度は、年数回以上の利用者が50%でその中でもリピーターが多く見られる。

施設名 武蔵野芸能劇場

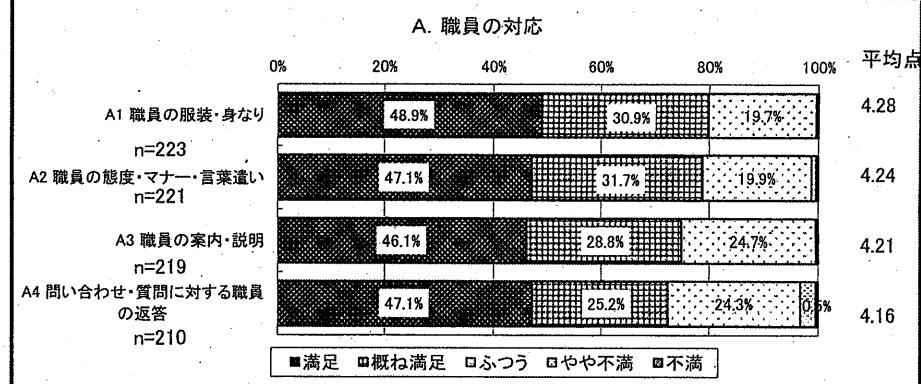


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

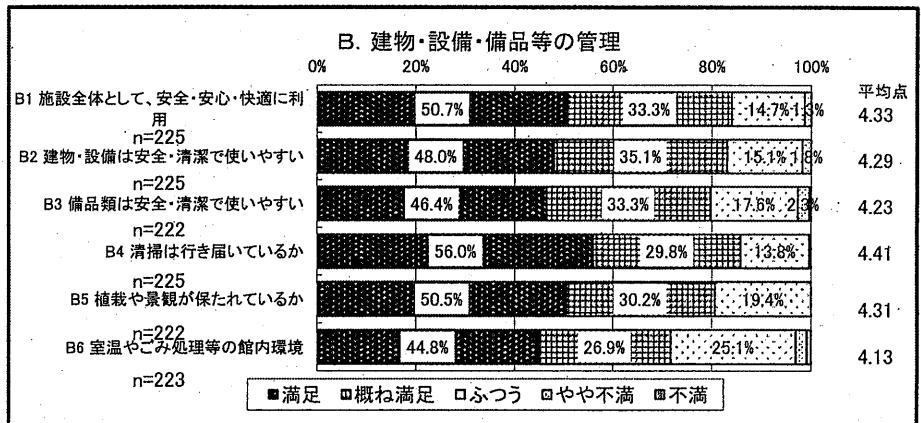
【総合満足度】に関するコメント
総合満足度に関しては、平均点4.10と昨年度平均点4.13とほぼ同等であり、今年度も高い評価をいただいた。

職員の態度・マナー・服装・身なり等、施設の安全・安心・快適等満足度は昨年同様高い評価を得、また情報の提供、主催・共催する文化事業についてもかなりのポイントUPが見られたが、引き続き満足度を高めるよう努めていきたい。

施設名 武蔵野芸能劇場

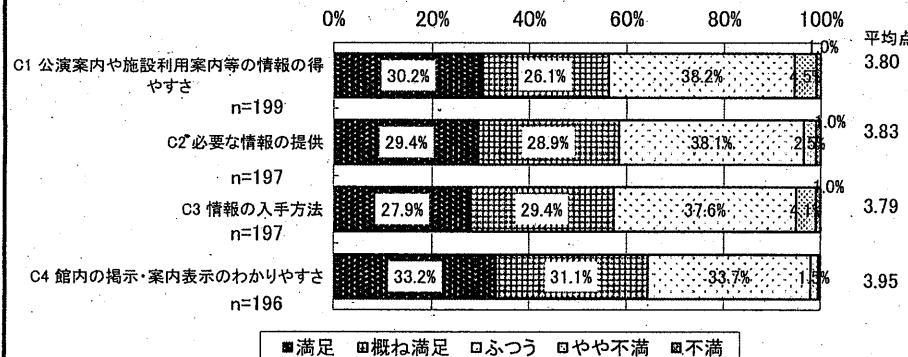


【A職員の対応】に関するコメント
満足度は、平均点4.22と昨年度の同値であり、引き続き、高い評価をいただいた。今後も職員の対応については、より一層親切な対応を心掛けていきたい。



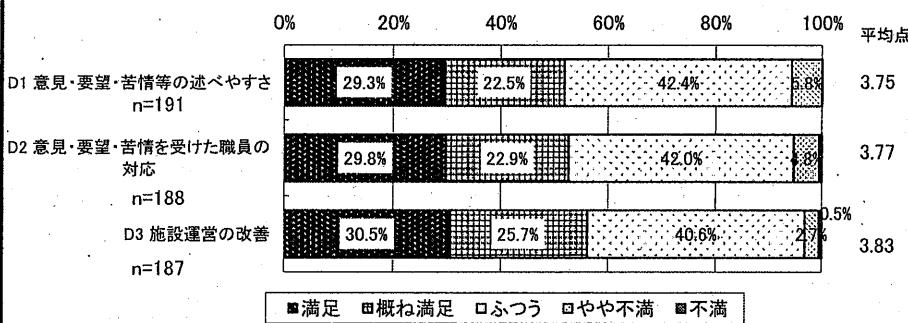
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
満足度は、平均点4.33と昨年度に比して1ポイント下回ったものの、かなりの高い評価をいただいた。
特に清掃に関しては、85.8%と高評価をいただいており、さらに清潔さを保つつづ、建物の年代を感じさせないよう管理していきたい。

C. 情報の提供



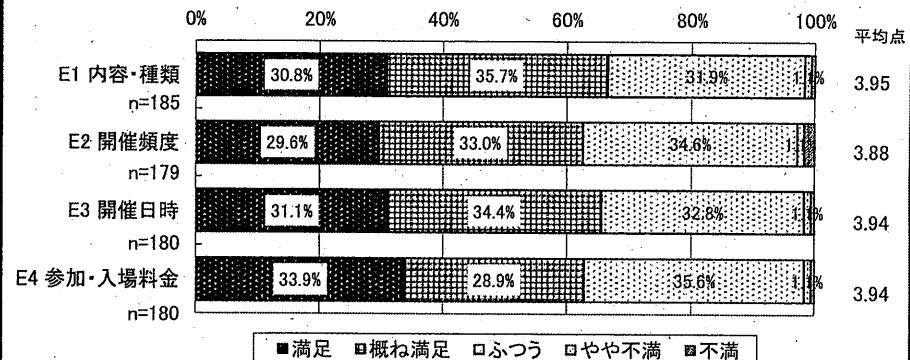
【C情報の提供】に関する満足度
満足度は、平均59.1%と昨年度に比して6ポイント上回り、かなり高まっている。しかしながら、情報の一つである広報誌等入手できない市外利用者が3/4を占めていることも悩ましい限りである。

D. 利用者の意見の反映



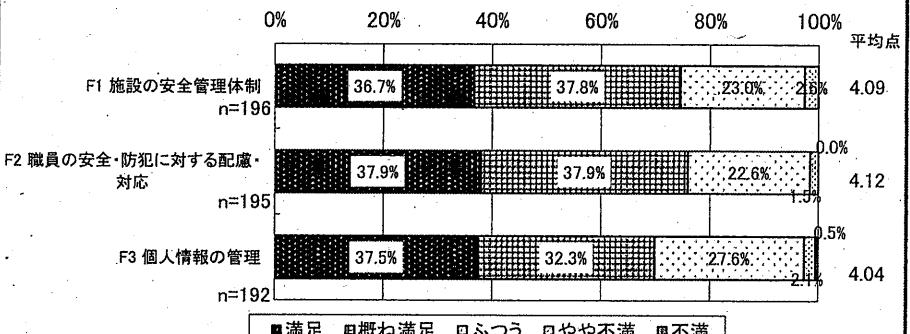
【D利用者の意見の反映】に関する満足度
利用者の意見反映に関する満足度は、平均53.5%と昨年度に比して5ポイント下回ったが、今後は利用者からの意見を真摯に受け止め、反映する努力をし、かつ研修等積極的に参加し満足されるよう努めたい。

E. 主催・共催する文化事業



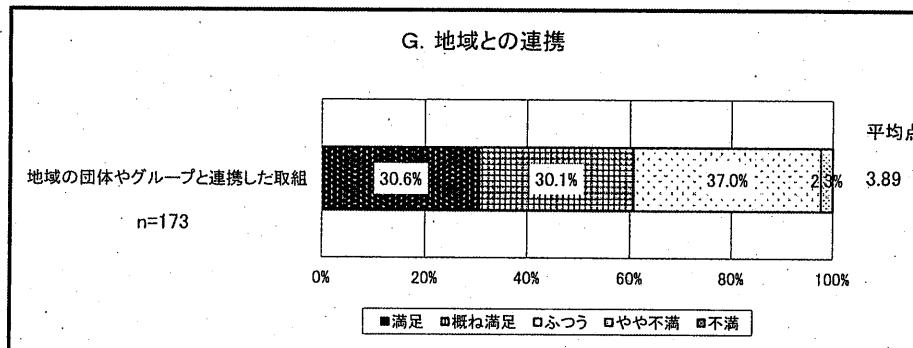
【E主催・共催する文化事業】に関する満足度
満足度は、64.4%と昨年度に比して9ポイント上回り、かなりの評価UPをいただいた。しかし、この設問に関して2割近い無回答者がおり、設問内容を理解されていないのではないかと思われる。

F. 安全管理体制

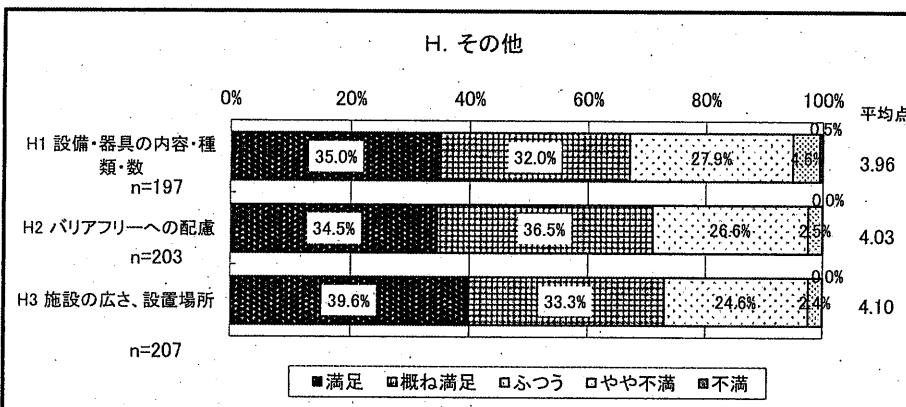


【F安全管理体制】に関する満足度
満足度は、平均73.7%と昨年度に比して1ポイント上回り、更に高い評価をいただいた。
定期的に施設の保守点検、防災訓練を実施し、安全管理に努めており、合わせてカメラを備えて防犯対策にも講じている。
また、個人情報の取扱いに関しては、当事業団の内部規程に則り適正に実施している。

施設名 武蔵野芸能劇場



(G地域との連携)に関する意見
満足度は、60.7%と昨年度に比して8ポイント下回ったが、今後も地域の団体、グループとの連携関係を深めていきたい。



(Hその他)に関する意見
満足度は、平均70.3%と昨年度に比して3ポイント近く上回り、徐々に評価は増している。
今回の意見等要望の中で、設備関係でトイレ改修の成果について多くの高い評価を得た。

施設名: 武蔵野芸能劇場

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

(1) 施設設備について

- ・飲食等の設置販売も考えてほしい。ゴミも家庭に持ち帰るが、1Fに1ヶ所くらいゴミ箱がほしい。国立の芸能劇場は全部揃っているので、最小限での配慮も考えてほしい。004
- ・出演団体のごみ処理を施設側で対応してもらいたい。017
- ・トイレがきれいになって良かったです。040
- ・トイレがきれいになり大変良かったです。042
- ・2F展示スペースとして不満、パネルのキャスター部分は「キケン」高齢者がつまずく。047
- ・喫煙所がほしいです。051
- ・喫煙所がほしい。052
- ・トイレも施設内もとてもキレイでした。ありがとうございました。055
- ・きつえん所がほしい。056
- ・ゴミ箱(集中、大きなもの)を館のどこかに置いて欲しい。正面の壁にも絵が掛けられるよう小工事(改造)をして欲しい。074
- ・トイレがきれいになって良かった。給湯設備・熱湯が出るものがあると良い。095
- ・パネルの下部はズレ防止のため、止金具があるが、上部にも止め金具を設置してほしい。099
- ・ゴミの持ち帰りOKとしてもゴミ箱の設置を。104
- ・ゴミの持ち帰りはOKとしてもゴミ箱の設置方をお願いしたい。105
- ・有料でよいから茶の自販器を、コピー機を108
- ・絵の展示においてライト設備がゼロ。112
- ・とても使いやすかったです。本当にありがとうございました。113
- ・展覧会場の照明・線路側がパネル側彩光悪し124
- ・舞台ヨコに、客席のモニターがあると嬉しいです。125
- ・トイレドア、使用中かどうか分かりづらい。空いている時は、ドアも中側に開いているようにしたらどうか。153
- ・喫煙所を設置して下さい。187
- ・喫煙所の場所がわからない。188
- ・初めて他市からの訪問で、答えられず申し訳ありません。清掃がゆきとどいており施設が古くなりに快適でした。ただ、3F迄は階段を使うように促すことも必要だと思います。218
- ・客席が少し寒かったです。初めて来ましたが、素敵な劇場ですね。221
- ・イスの下にゴミが落ちていました。使用済みのティッシュでした。季節柄インフルエンザや風邪など流行中ですから、清掃はきちんと行って下さると安心して使用ができます。224

(2) 運営面について

- 武蔵野の文化行政が市民目線で行なわれているようですね。近隣地区に居住する者として羨ましいです。001
- 時々絵画展を開かせてもらっています。承認書を小ホール、控室一体のものにして欲しい。074
- 会場抽選のやり方、ドラフト会議様式にして欲しい 99
- 会場抽選ガラガラボン式にして個人じやんけんなどやめて欲しい 105
- 市内と市外料金がいっしょだと嬉しいです。125

(3) 事業について

- 結城座は、落語と異なり高座がないため、残念ながら非常に見づらいです。幕台全体をかさ上げするなどしないと見ていてストレスがたまります。144
- 公演は、とても楽しませていただきました。人形が生き生きしているように見えました。講座で魅力がさらに伝わりました。145
- 幕間が長いと思った。準備のかげんかと思うが、あと とてもよかったです。人形使いが見て実感できた。とても感動しました。146
- 最後はハッピーエンド、心が洗われる気持。年末にふさわしい、出し物ありがとうございます。156
- 黒子たちのセリフが一番よかったです。本当にありがとうございました。159
- とても楽しかったです！164
- 語りと糸あやつりを同時にやり、しかも表現が深い、さすがです。165
- 結城座の公演がもう少し多くあるとうれしいのですが、いつも楽しみにしています。166
- 人形劇なので前の人頭で全体が見れず残念だった。初めての観劇に感動しました。177
- 座席と舞台の高さ(少し低い)の関係で見えにくいことがあった。(人形劇)一工夫必要。色々楽しめてもらっています。179
- ステージに向かって右側、上手のスピーカーの音がわれていていささかききぐるしかった。180

(4) 職員について

- とても親切で、勉強になりました。また、是非、利用させていただきたいと思います。本日は、ありがとうございました。002
- ありがとうございます。053
- 職員の一部の方の対応が事務的で要望等を伝えにくい。059
- 今一つ使用者の気持を 100
- みなさんとも親切で素敵でした。ありがとうございました！！122
- 人による 123

(5) 評価のことば

- 市外ですが駅のそば 満足 008
- 毎日、関係者一同大満足で利用させて頂いております。今後ともよろしくお願ひ致します。

076

- 地理的に便利でありがたい。緊張をやわらげてくれる劇場で大変有難く思います。何故か楽屋というよりは、家族的な雰囲気で心から演技ができる、とても大切な劇場でいつも有難く思い、感謝しております。090

- 駅に近く静かな点が利用し易いと感じています。096
- とても使いやすかったです。本当にありがとうございました。113
- はじめて使用しましたが、おもむきがあつて素敵でした。伝統芸能をひきついでいくにあたつて、素晴らしいと思います。ありがとうございました。120
- 開演に遅れたにも関わらず、大変うまく席までご誘導いただきありがとうございます。芸能劇場は2回目ですが、コンパクトで大変見やすく、聴きやすい会場だと感じております。157
- ありがとうございます 207,210
- 駅からも近く良かった。231

(6) その他

- 2日間ありがとうございました。また、御利用させて頂きます。015
- ありがとうございます。053
- 駅に近く便利な場所です。078
- 駅近いのが良い。086
- 始めて来たのでアンケートに回答出来ません。申しわけありません。武蔵野写生会のレベルの高いのはおどろきました。087
- ありがとうございました。114
- ありがとうございました。115
- ありがとうございました。116
- ありがとうございます。117
- 特にありませんが、アンケートが多すぎると思います 135
- 今後もよろしくお願いします 142
- アンケートの項目で、同じような質問が多く、数も多いので、答える方は少し大変だと思いました。145
- 駅を出てからすぐこの劇場がわかるような表示、わかりやすい目印があればよかったです。交番を見てわかった 178
- 楽しかったです。178
- また利用させていただきます。よろしくお願ひいたします。204
- ありがとうございます。207
- ありがとうございます。210

武藏野スイングホール

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野スイングホール			
所在地	武蔵野市境2-14-1 スイング 2・3・10・11階			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 青木 稔			
所在地	武蔵野市中町3-9-11			
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スイングホールの施設の保守及び維持管理に関する事項 ②スイングホールの施設使用に関する事項 ③市民文化の振興を図るために「芸術文化団体」などの管理運営等に関する事項 ④その他スイングホールの管理運営等に必要な事項			
指定管理委託料	予算	73,434,000円	決算	70,555,251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	評価	理由
(A)による主幹課題・二・指定管理者	①チェック項目	100/100	A 住民の満足の向上 B 安全への取り組み C 適正な運営 D 施設・整備等の適正な管理	A 日頃から利用者への安全対策や館内の良好な環境維持、サービスや満足度の向上に努めている。
	②重点ポイント		安全確保と利用者ニーズを反映させ利用率の向上に努めている。	
	③アピールポイント		武蔵境駅より徒歩2分で利便性も高い。多目的コンパクトなホールと眺望のある多目的ホールで、多様な利用に対応できる。	
(B)利用者モニタリング		78.3%	職員の対応や建物・設備等の維持管理等で利用者が満足している。	
(C)財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A)による主幹課題・二・指定管理者	①チェック項目	100/100	来館者への安全配慮や接遇に対する職員の意識が高い	B 施設設備の維持管理をはじめ、利用者の総合満足度は高い。職員対応についても一定評価いただいているが、引き続き満足度向上に向けた取組みを期待する。
	②重点ポイント		利用者の安全確保のための積極的な取組み	
	③アピールポイント		武蔵境駅前という利便性と多様なニーズに対応できるホールがある	
(B)利用者モニタリング		78.3%	施設が老朽化している中でも、その維持管理等への満足度は高い	
(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	* 利便性と多用途に対応可能な施設 * サービス業としての意識を持つ接客 * 定期的な職員間の話し合い	* 利用者の満足度が高い * 施設の配置上の課題があるが、職員対応でカバーしている
B 安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	* 消防計画を作成し、防火、防災訓練を年2回実施 * 監視カメラ、警備員の巡回警備の他、職員による保守点検も毎日実施	* 計画に基づく年2回の定期訓練、毎日の日常点検で適正に取り組まれている
C 適正な運営	30/ 30	30/ 30	* 当初事業計画、予算執行計画に基づき適正執行 * 個人情報保護規定に基づき管理 * 委託業者業務日誌の提出、確認 * 取扱現金の日ごとの集計確認	* 利用件数も概ね前年同様であり、安定的に運営されている
D 施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	* 施設・備品の定期的な保守点検 * 清掃業者による定期的な清掃と利用開始前後の毎日の清掃	* 設備の老朽化等の課題もある中、利用者の満足度が高い

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

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

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度	■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	78.3%	* 総合満足度はほぼ横ばいだが、「満足」の割合が増えている * 貸館利用者を中心にアンケートをとったため、主催・共催事業や設備等に関する項目についての評価が昨年度から変わっている

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
<ul style="list-style-type: none"> * 駅前施設のための利便性と高層階による眺望 * ホールの椅子の可動や飲食等も可能なレセプションルームもある多目的施設のため、多種多様な利用者にも対応できる。 * 毎月職員全員で業務上の課題・情報の共有化のための会議を行い、サービスの向上に努めている。 * 定期的な清掃の他、毎日利用開始前には清掃し、清潔な施設を提供している。 * 警備員による巡回警備、監視カメラによる監視、年2回の自衛消防訓練を実施し、利用者の安全確保に努めている。 	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<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いただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 催し物名掲示が白黒で目立たないため、デジタルサイネージによる掲示を検討している。また、利用団体が作成する催し物のチラシ等に会場名と合わせて階数も表示してもらうようにする。 * 毎月職員全員で業務上の課題・情報の共有化のための会議を行い、サービスの向上に努めている。 * 定期的な清掃の他、毎日利用開始前には清掃し、清潔な施設を提供している。 * 警備員による巡回警備、監視カメラによる監視、年2回の自衛消防訓練を実施し、利用者の安全確保に努めている。
<改善が必要だと思われる点>	
<ul style="list-style-type: none"> * 開設より20年を経過し、設備備品に劣化が見られ、修繕費・維持修繕工事が増加している。予算の増額や計画的な修繕を行う必要がある。 	

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
<ul style="list-style-type: none"> * 設備の老朽化等の問題もあるが、適切な維持管理がなされており、利用者の総合的な満足度の高さにつながっている * 定期訓練、日常点検により、積極的な安全対策が講じられている 	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<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いただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 建物の構造上の課題がある中で、利用者への施設案内について、より適切な方法を引き続き検討していく * 月1回の打合せ等を活用しながら接遇に関して情報共有、改善を図っている

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

*複合施設という特性上、ハード面での利用者意見の反映は難しい面はあるが、引き続きソフト面の対応について創意工夫を図られたい。

(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

--

(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	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。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由	施設の利便性が高く、多用途に対応できる施設である。日頃から、利用者にはサービス業との意識を持って接客している。苦情内容等に対しては、全員で共有し業務に反映させている。月1回全員で抽選会の反省と情報共有、課題等を話し合い、業務に反映させている。		
B 安全への取り組み	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、灾害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	スイングホール消防計画を作成し、その計画に基づき、防火・防災等訓練を2回実施している。監視カメラによる監視と防災センター警備員による巡回警備の他、職員による保守点検も毎日実施している。	

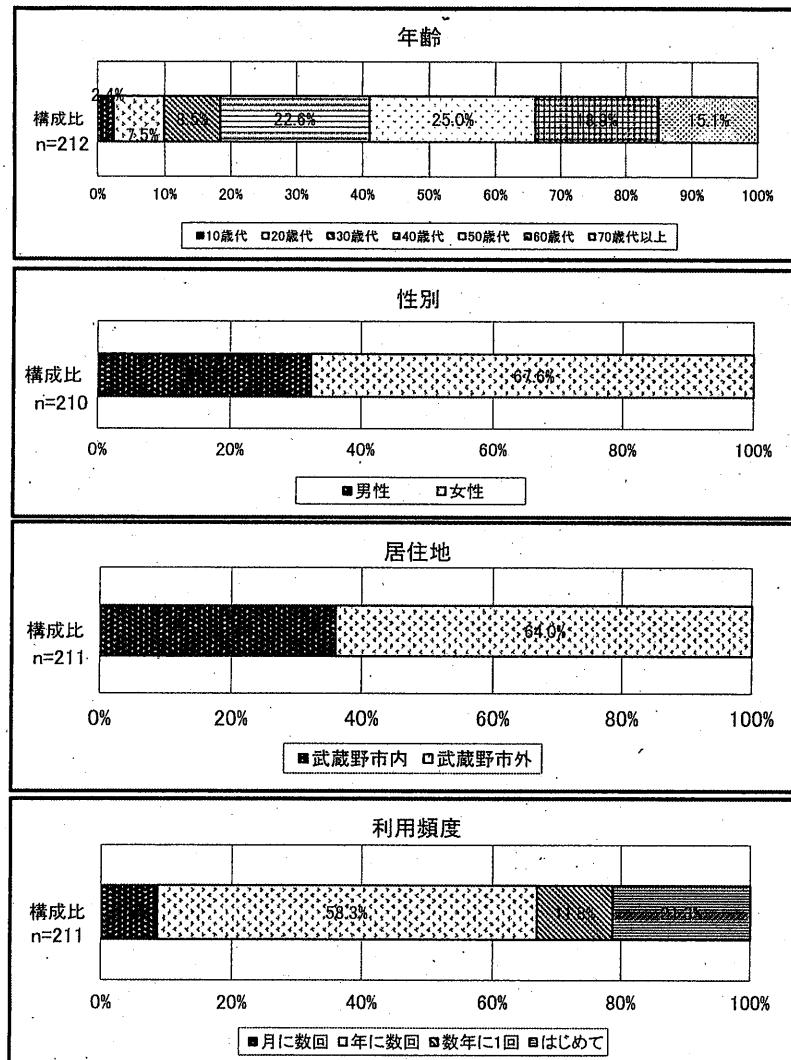
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の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。	○	
	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	当初事業計画や予算執行計画に基づき適正に執行している。個人情報については規定に基づき適切に管理している。委託業者には毎日業務日誌を提出させ、業務内容を確認している。使用料金等の現金取り扱いについても、毎日集計し確認している。	
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	定期的に設備、備品等の保守点検を実施し維持管理に勤めている。委託業者による定期的な清掃と、毎日、利用開始前と終了後に実施している。	

(様式3)チェック項目シート

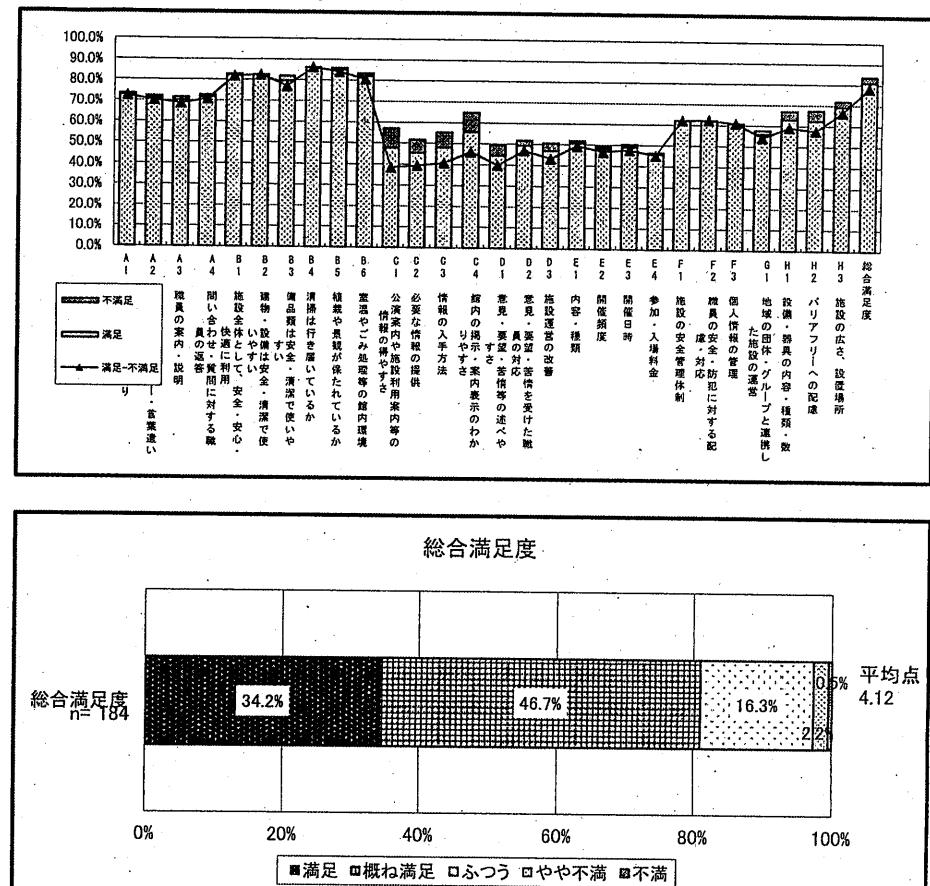
視点	チェック項目	可否 (○×)	【主管課】	
			評価	
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○ ○ ○	45点 × ○の数／21問
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 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隨時に実施している。 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	施設の利便性が高く、多用途に対応できる施設である。日頃から、利用者にはサービス業との意識を持って接客している。苦情内容等に対しては、全員で共有し業務に反映させている。月1回全員で抽選会の反省と情報共有、課題等を話し合い、業務に反映させている。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	15点 × ○の数／9問
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 29 事件・事故が発生していない。 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○ ○ ○	
	評価の理由	スイングホール消防計画を作成し、その計画に基づき、防火・防災等訓練を2回実施している。監視カメラによる監視と防災センター警備員による巡回警備の他、職員による保守点検も毎日実施している。		

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	当初事業計画や予算執行計画に基づき適正に執行している。個人情報については規定に基づき適切に管理している。委託業者には毎日業務日誌を提出させ、業務内容を確認している。使用料金等の現金取り扱いについては、毎日集計し確認している。	
	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。 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	定期的に設備、備品等の保守点検を実施し維持管理に勤めている。委託業者による定期的な掃除と、毎日、利用開始前と終了後に実施している。

30点
×
○の数／22110点
×
○の数／10問



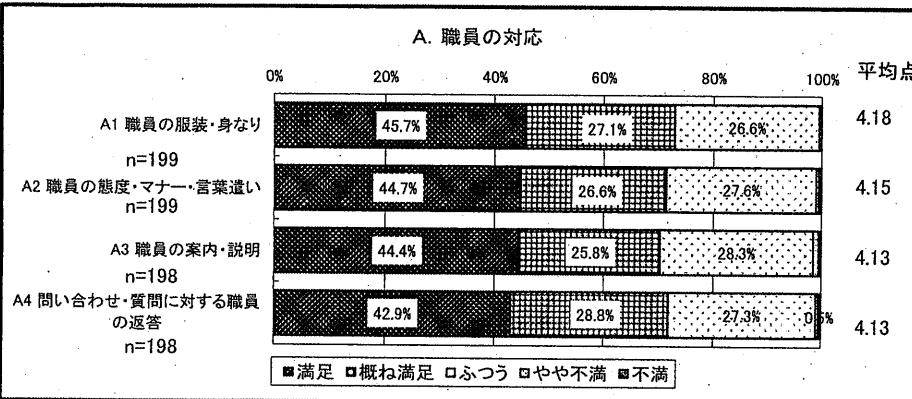
(回答者の属性)に関するアンケート
スイングホールが開館して20年を経過したことから、スイングホールを借りて催し物を行っている方がどのように感じているかを中心にアンケートを実施した。
利用団体の中心的な方のため、年齢層は中高齢の方が多く、性別では、圧倒的に女性が多くなった。居住地も駅前ということから、市外の方が過半数になった。
利用頻度も、スイングホールを使いたいと考えて借りに来られる方のため、年に数回利用される方が圧倒的に多くなった。



(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

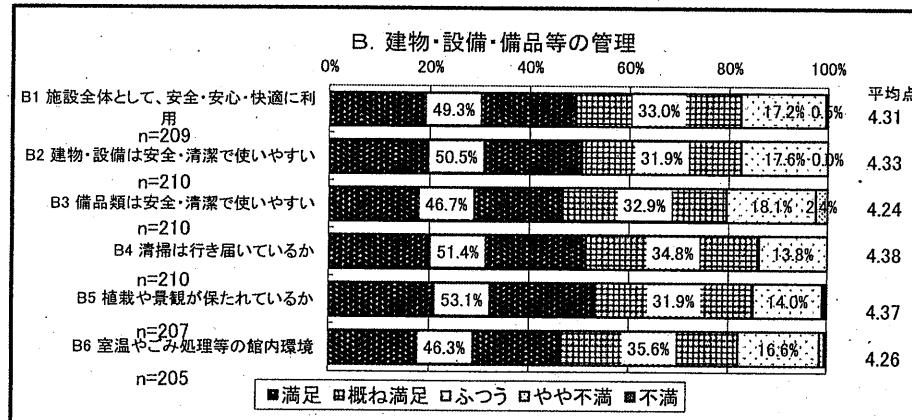
スイングホールを借りて催し物を行っている方からのアンケートで、年に数回以上利用されている方が7割を占めていることから、このホール利用に満足されている方が8割を超える結果となった。

A. 職員の対応



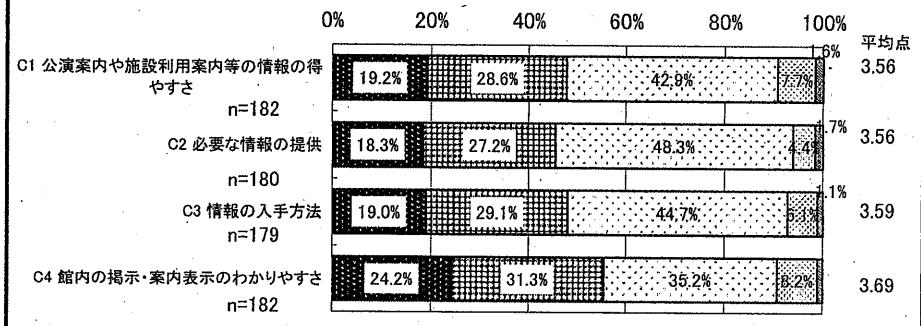
(A)職員の対応に関する評価
ホール、レインボーサロン、スカイルーム2部屋以上の使用の場合、使用する付属設備の確認や諸注意事項を伝えるために職員と打ち合わせを行っている。このことが高評価につながっていると思われる。

B. 建物・設備・備品等の管理



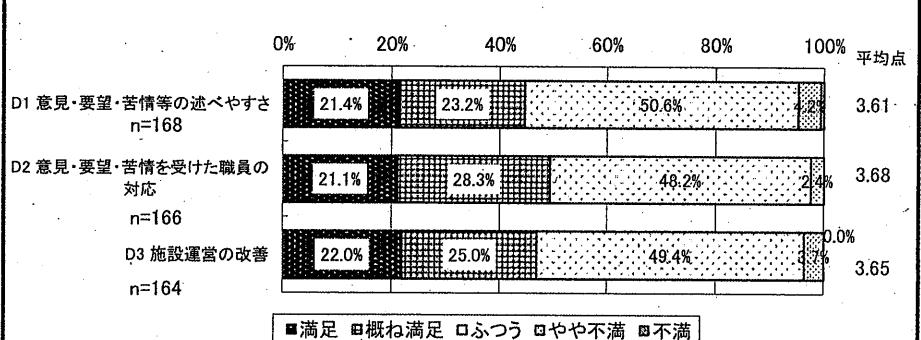
(B)建物・設備・備品等の管理に関する評価
20年を経過し、内装の汚れや備品類の傷みが目立つようになってきており、満足の評価が伸びていない。建物1階の出入り口がわかりにくいとの構造的な問題も指摘された。

C. 情報の提供



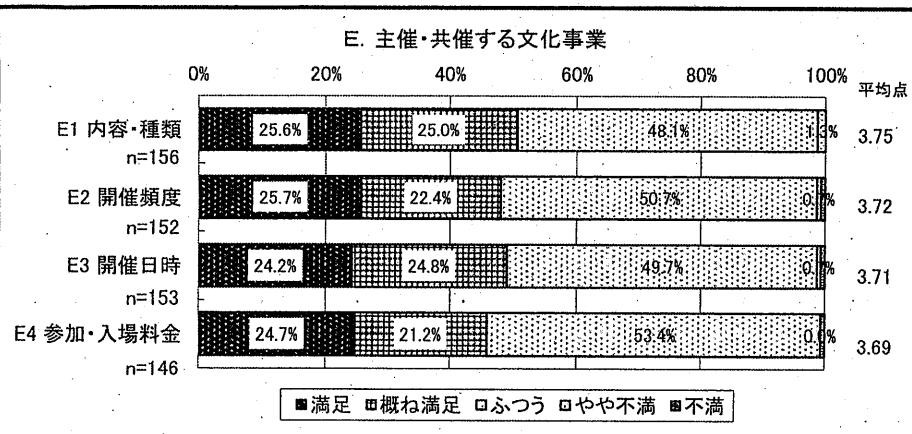
(C)情報の提供に関する評価
ホールは北棟の2階、レインボーサロン・スカイルームは南棟の11階・10階にあり、棟が違うが、2階ホール内からレインボーサロンやスカイルームに行けると勘違いされる方が多い、2階ホール入口前に可動式看板を設けたり、ホール入口ガラス扉に張り紙をしているが、なかなか改善しない。デジタルサイネージにより、効果的な案内ができるよう検討を進めている。

D. 利用者の意見の反映



(D)利用者の意見の反映に関する評価
催し物の主催者を中心としたアンケートであるため、使用前の打ち合わせを行っていることから、「満足」という回答が昨年より多くなっている。

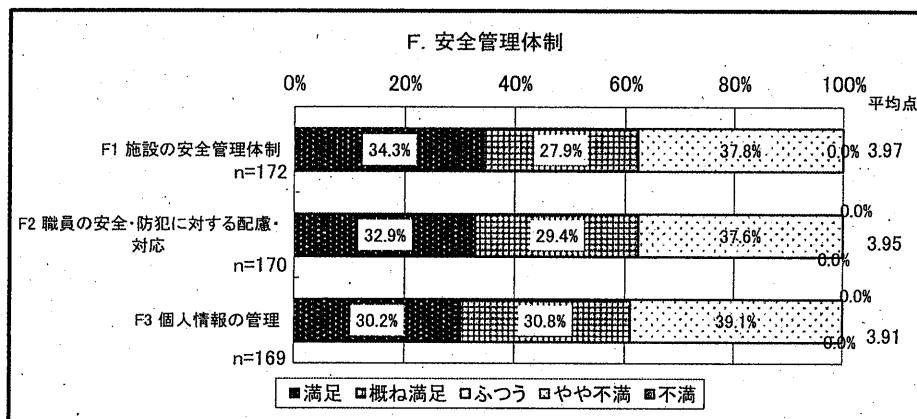
E. 主催・共催する文化事業



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【E.主催・共催する文化事業】に関する感想
概ね満足されているようである。
問4の自由記入欄で事業に対するコメントはありませんでした。

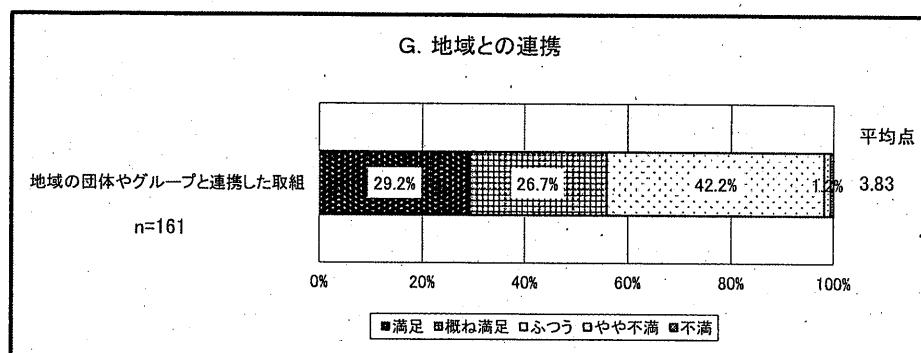
F. 安全管理体制



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【F.安全管理体制】に関する感想
主催者に対する打ち合わせの際には、非常口・避難経路について必ず説明しているので、高評価につながっていると思われる。

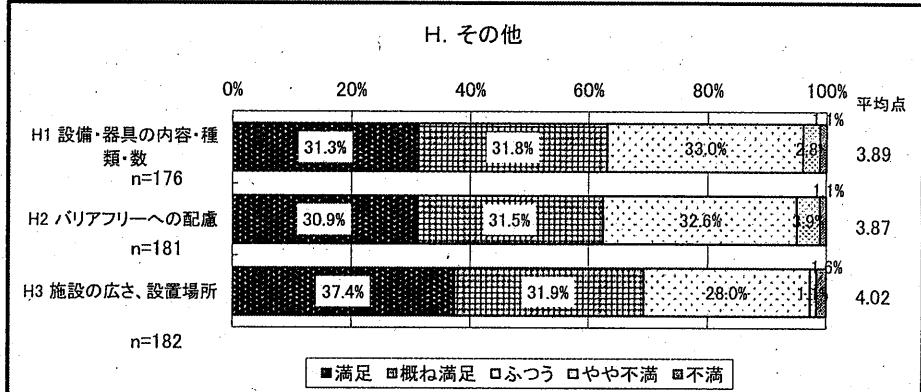
G. 地域との連携



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【G.地域との連携】に関する感想
武蔵境地区の最も大きな施設として、地元商店会やマンション管理組合等地元の行事にも利用されている。また、近隣の施設との連携で、大きな集会・講演会等でスイングホールが利用されている。

H. その他



■満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【H.他の】に関する感想
開館して20年が経過し、内装等に劣化が進んでいる。
バリアフリーについては、ホール控室(楽屋)へ行くためには階段しかないと、出演者が車いすの方や高齢者の場合、難儀されている。

施設名: 武蔵野スイングホール

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

(1) 施設設備について

- ・ ピアノの調律がなかなか思うようにできませんでした。少しピアノが古いですね
- ・ ピアノ調律について～11時を10分もこぼれました。時間内にいい調律をして貰うことをお願いします。(10/9)
- ・ スイングホールのピアノ古い。買いかえてほしい。
- ・ こちらの希望する調律師を使わせてください。
- ・ ピアノの調子が悪いとのこと。
- ・ いい席とりたいから午前からロビーで待っていたが玄関のガラスピラは、杖ついた老人や車イス者もいるのに2場所ともあけられない。今時こんな重いトピラで次の人があけてくれる迄待たねばならぬとは
- ・ B5:景観でどこ?窓がズダレあって外が見えない
- ・ 舞台にあがむための通路・控室がちゃんと設計されていない。客席がせまく、出入りが不便。
- ・ 今回ではないのですが先日スイングホールを利用した時に落葉が上りのエスカレーターの頂上にたくさん積もっていても清掃されず、滑りそうで危なかったです。指摘するまで気付かなかつた様です。
- ・ 控室の部屋がもう少しあつた方が便利と思う。
- ・ ライトが結局よくわからない。スポットそっぽ向いていりし暗め
- ・ 駐輪場の拡大 狹くて利用しにくい
- ・ 駐輪場が使いにくい もう少し広くほしい
- ・ 駐輪場のスペースがせまい。もっと多くの台数がとまれるようにして欲しい。
- ・ 駐輪場が欲しい
- ・ 駐輪場がスペースが広くしてほしいです。
- ・ レインボーカーテン、新しくしませんか?ひどいです。職員の方も申し訳なさそうですがとても気に入ります)
- ・ 自販機を置いてください

(2) 運営面について

- ・ 使用料がもう少し安いと良い
- ・ イスと机を全部並べなくてはいけない点が不便。基本スタイルがあり、それを変更した場合のみ原状復帰という形式だと良い。
- ・ 看板等の設置場所が少なすぎる

- ・ スイングホール以外での予約を取りやすくしてほしい。手続きに1時間もかかったので
- ・ ロビーの照明が暗い。夕方にならなくとも明るくしてほしい

(3) 事業について

(4) 職員について

- ・ 今回、コンサートを開催する為に利用させて頂きました。こちら側で用意した、A4白紙が一枚不足し、受け付けに、頂けないかとお願いしました。すると、大変、渋い顔され、裏紙を一枚下さりました。もちろん、頂けたことは大変ありがとうございます。しかしながら、あそこまで嫌な顔をされると、悲しくなりました。
- ・ 服装はもうすこしカジュアルでも良いと思う 白いブラウス ベスト ちょうどネクタイとか。
- ・ 照明を借りるか迷っていたのですが当日の設定で時間が少なく満足のいくものになりました。利用料金が結構かかるものなので事前打ち合わせの時にどんな風になるか見て欲しかったです。
- ・ スイングホールを借りた時に事前に打ち合わせがあったのですが控え室の利用人数は教えて頂けましたが鍵を開けて中の広さを確認させて頂けませんでした(めんどうそうでした)

(5) 評価のことば

- ・ 職員の方はとても親切でした。説明もわかりやすかったです
- ・ 2Fの窓口で、とても丁寧に10Fへの案内をいただき嬉しかったです。
- ・ 施設の見学からていねいに対応していただきありがとうございます。また機会があればお願ひします。
- ・ とても快適に利用させていただきました。
- ・ そういう行き届いていて、気持ちよく使用させて頂いています
- ・ 駅から近くで便利です。
- ・ 清潔で設備の不備がなく、助かっています。ありがとうございます。
- ・ 以前使用した折りいす>がエレベーターにぶつけた…と言われ、嫌な思いをした事もありますが。今はそんな思いをいだかずにはすむようで、何よりです。
- ・ とても気持ちよく使わせて頂きました ありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます
- ・ スタッフの方が、ご親切にご案内していただきました。ありがとうございます。
- ・ いつも気持ち良く学ばせて頂いています。ありがとうございます。
- ・ とても使いやすかったです。有難うございました。
- ・ 駅近の施設で地元でもあります。利用しています。公演等に参加したことがなく、記入できませんが、機会がありましたら利用してみます

(6) その他

- 別の市の人も習えたらしいなーと思っています。2回目ですが、とても皆さん上手に作っていらしてすばらしいです。来年も見に来たいと思いました。
- 建物の上についている「swing」の表示が nonowa 口を出たところで見えることが better だと思います。
- 駅から下りて、スイングホールの案内板があると助かります。
- FA:よく使わせてもらっているがこのようなアンケート用紙のあることはしらなかった。なくなくぬようにボールペンにひもをつけて書かせて終わったら係員にちゃんと返すようにしたらどうですか
- 1Fエントランスの場所がわかりにくいので、駅から見やすい場所に案内があるとよいと思います。
- エレベーターがわかりづらい(場所)

吉祥寺美術館

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺美術館			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目8番16号 F Fビル7階			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 青木 稔			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで			
指定管理業務の内容	①美術館の観覧及び使用の承認に関する業務②美術館の観覧料及び使用料の減額又は免除に関する業務③美術館の施設及び設備（以下「施設等」という。）の維持管理に関する業務④市が収集する美術品等の保管に関する業務⑤美術品等の展示に関する業務⑥美術に係る調査及び研究に関する業務⑦美術に係る情報の提供に関する業務⑧美術に係る指導、助言又は相談に関する業務⑨施設等を市民の利用に供するために必要な業務			
指定管理委託料	予算	83,414,000円	決算	86,657,806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) による 主 管 課 二指 定 理 管 理 者	①チェック項目	97/100	・事業内容、職員対応を含め、利用者の満足度が高い。 ・安全面を含め、適切な運営を行っている。
	②重点ポイント		・質の高い作品を、気軽に楽しむことができる場となっており、リピーターも多い（自由記載欄から）。 ・市外からの来館者が多く、観光推進にも寄与している。
	③アピールポイント		近隣の商店街等との連携により、地域活性化、観光推進の役割も果たしている。
(B) 利用者モニタリング	88.5%		総合満足度の指数は、前年に比べ若干低下しているが、引き続き高い水準を保っている。
(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) による 主 管 課 二指 定 理 管 理 者	①チェック項目	97/100	利用者の総合満足度が高い
	②重点ポイント		吉祥寺駅近くの商業地域という好立地を活かし、独自の企画展やワークショップを開催している
	③アピールポイント		地域と連携し、地域活性化や観光の推進にも貢献している
(B) 利用者モニタリング	88.5%		昨年度から微減しているものの、引き続き高い満足度を維持している
(C) 財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由
	指定管理者	主管課	
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	*魅力的な企画展・常設展の開催 *イベント等で商店街等地域とも連携を図っている。 *職員の接客意識は高い
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*マニュアルの整備及び周知徹底 *定期的な訓練の実施 *F Fビル（開発公社）と一体となった防災防犯体制の確立
C 適正な運営	27/30	27/30	*限られた予算内で、利用者増に向けた事業展開・広報を行っている。 *利用者は28年度に比べ減少。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*市や開発公社と連携し、適正に管理している。 *清掃は、委託業者に適切に実施するよう依頼しつつ、気がついたところは職員も実施している。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	受付監視委託業者の現場研修（年2回）	訓練・講習等に適切に取り組んでいる
(2) 地域の連携に向けた取組	観光機構とタイアップした事業を行っている。	吉祥寺の魅力増進に貢献している
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	来館者アンケートを常時実施・分析し、運営に役立てている。	常時アンケートを事業に反映している
(4) 施設の高い利用率を目指した取組	市報、ホームページのほか、SNS、ポスター・チラシによる広報も随時行っている。	自主事業への高い支持が得られている

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度	■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	*総合満足度が高い *「職員の対応」及び「建物・設備・備品等の管理」の評価が特に高い	88.5%

(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>	
<ul style="list-style-type: none"> *コンパクトな展示室に見合った、男女、年齢を問わず楽しめる、様々なジャンルの企画展を開催。 *「美術館」としての環境も意識しつつ、気軽に訪れる場を整備。 *商店会をはじめとした関係機関との連携を強化することにより、地域活性化、観光推進にも寄与。 	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> *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。 *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。 *市民利用の促進、周知に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> *吉祥寺音楽祭への参加や、武藏野市観光機構の事業ともタイアップするなど、地域と連携した企画展・事業を行い、市民利用の促進に向けた取り組みを行った。 *ホームページ（市HP含）、SNS、新聞・雑誌、ポスターなどを駆使し、広報を行うとともに、引き続き「ぐるっとバス」に参加し、効果的な情報提供に努めている。
<改善が必要だと思われる点>	
<ul style="list-style-type: none"> *美術館までの案内表示への対応。 *施設整備（特に温湿度管理） 	

■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
<ul style="list-style-type: none"> *施設規模・設備に課題があるものの、継続して高い評価を得ている。 *商店会等との連携などによる地域への還元の努力が認められる。 	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> *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。 *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。 *市民利用の促進、周知に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> *観光機構の事業とのタイアップなど、地域と連携した取組みにより、市民利用の促進を図るとともに、魅力ある企画による満足度向上に向けた取組みを行っている。 *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。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
<ul style="list-style-type: none"> *引き続き、年齢層や性別等を問わず幅広い層にアート等に触れる機会を提供する場や、地域の文化発信の拠点としての役割を期待する。 	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*

(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(Ox)	評価	
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	<input type="radio"/>	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	4 利用者の満足度は高い。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	<input type="radio"/>		
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	<input type="radio"/>	15点 × ○の数/9問	
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	<input type="radio"/>		
	17 利用者案内や受け付が適切になされている。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	<input type="radio"/>		
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）。	<input type="radio"/>	例年、自主事業や職員の対応に対する評価は高く、今年度も同様の結果を得られている。また、独自に行っているアンケートでも要望を可能な限り取り入れている。吉祥寺活性化協議会へのオブザーバー参加や吉祥寺音楽祭への協力など地域連携も重視している。	
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	29 事件・事故が発生していない。	<input type="radio"/>		
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	<input type="radio"/>		
評価の理由				
事故・災害対応マニュアルを受付・巡回委託業者と共有し、避難誘導マニュアルを常備している。また、美術館での避難誘導訓練と救急救命訓練を年2回開催している。また、FFビル総合防災訓練にも参加している。				

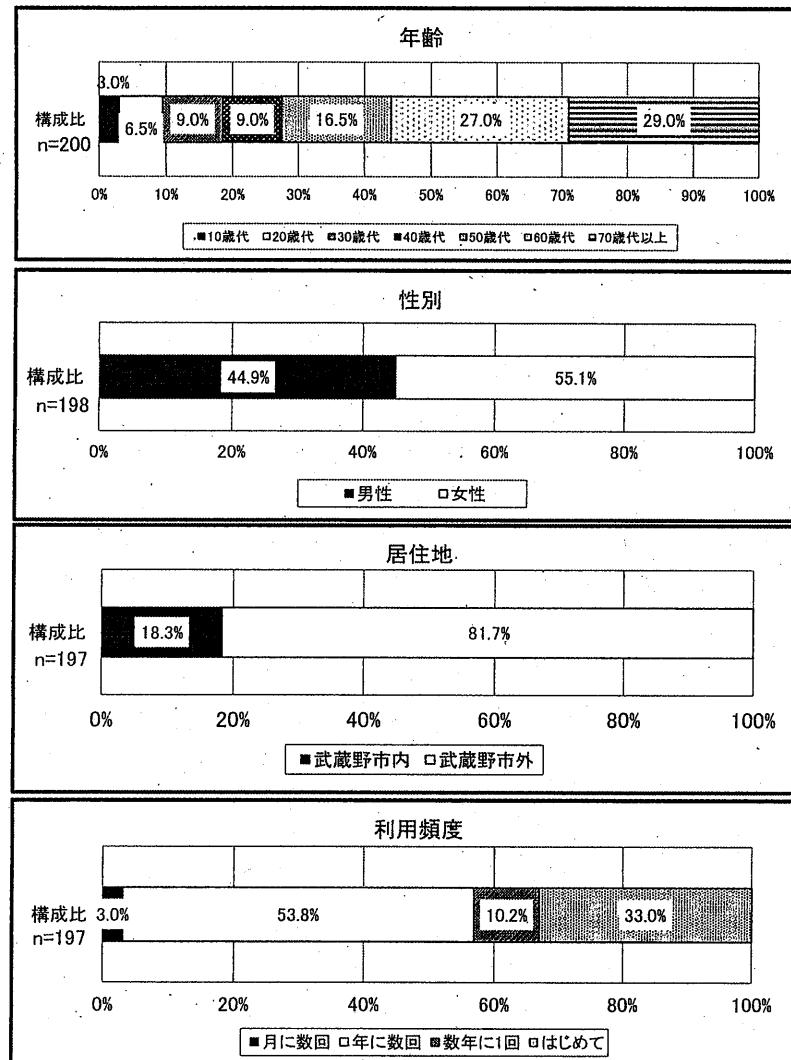
視点	チェック項目	可否(Ox)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	<input type="radio"/>	30点 × ○の数/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	<input type="radio"/>	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	<input type="radio"/>	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	<input type="radio"/>	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	<input type="radio"/>	
	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）。	<input type="radio"/>	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	39 個人情報は適切に管理されている。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	<input type="radio"/>	10点 × ○の数/10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	<input type="radio"/>	
	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）。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	<input checked="" type="radio"/>	
	46 計画通りの収入が得られている。	<input checked="" type="radio"/>	
	47 利用增加に向けた取組を行っている。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	<input type="radio"/>	
	50 現金等が適正に管理されている。	<input type="radio"/>	
評価の理由	51 経費は節減されている。	<input type="radio"/>	法令順守・個人情報保護については文化事業団の方針に沿って実施し、その他についても適正な運営に努めている。利用者については、28年度に比べて減少している。
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	<input type="radio"/>	
評価の理由	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。	<input type="radio"/>	施設の設備管理については、武蔵野市開発公社と密接に連絡をとり、不具合が生じた場合はすぐに現場の確認と復旧を図っている。廃棄物・資源物についても常にFFビル全体で分別・排出抑制に努めている。
	54 保守点検等の計画を立てている。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	<input type="radio"/>	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	

(様式3)チェック項目シート

【主管課】

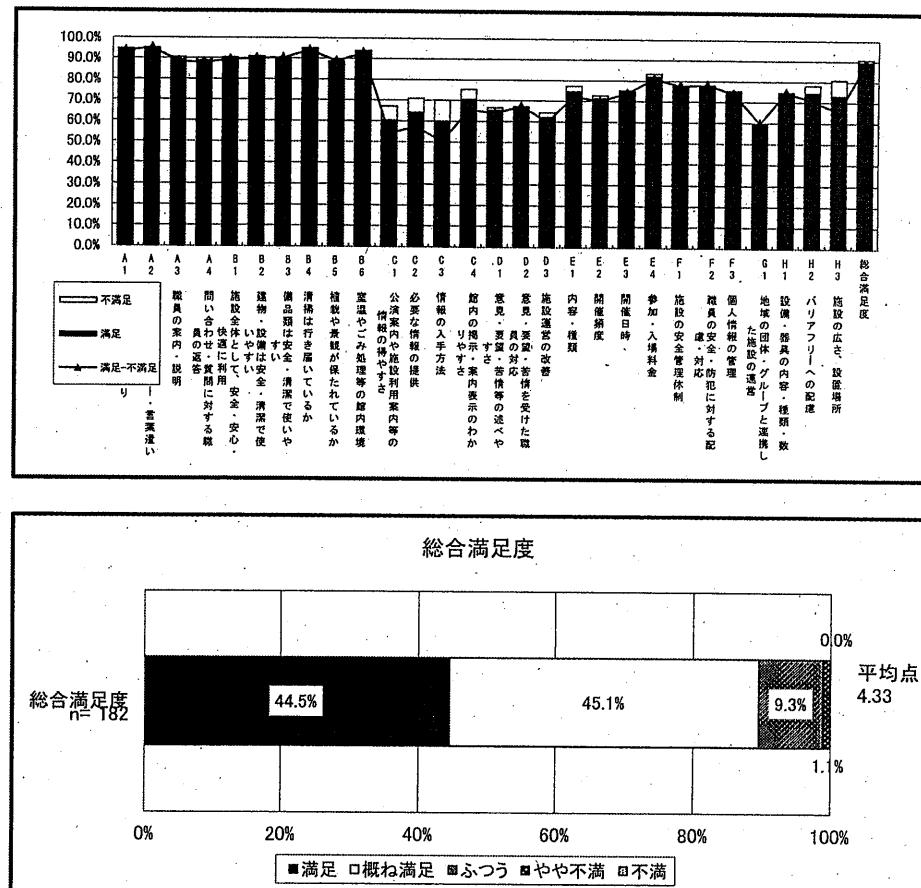
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	C 適正な運営 法令順守 適正な再委託先管理 利用増加への取組 指定管理料の適正執行 経費節減への取組 評価の理由
	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。	○	
C 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隨時に実施している。	○	
	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。	○	
D 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		例年、自主事業や職員の対応に対する評価は高く、今年度も同様の結果を得られている。また、独自に行っていているアンケートでも要望を可能な限り取り入れている。吉祥寺活性化協議会へのオブザーバー参加や吉祥寺音楽祭への協力など地域連携も重視している。	
E 適正な危機管理体制	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。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	事故・災害対応マニュアルを受付・巡回委託業者と共有し、避難誘導マニュアルを常備している。また、美術館での避難誘導訓練と救急救命訓練を年2回開催している。また、FFビル総合防災訓練にも参加している。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営 法令順守 適正な再委託先管理 利用増加への取組 指定管理料の適正執行 経費節減への取組 評価の理由	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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理 評価の理由	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数/10問
	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。	○	
E 施設・設備等の適正な管理 評価の理由	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。	○	
	法令順守・個人情報保護については文化事業団の方針に沿って実施し、その他についても適正な運営に努めている。利用者については、28年度に比べて減少している。		
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検收の体制を整備している。	○	
F 災害対応体制 評価の理由	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。	○	
G 環境問題 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。	○	
	施設の設備管理については、武蔵野市開発公社と密接に連絡をとり、不具合が生じた場合はすぐに現場の確認と復旧を図っている。廃棄物・資源物についても常にFFビル全体で分別・排出抑制に努めている。		



【回答者の属性】に関するコメント

- ・今回のモニタリングは、明治末～大正期に活躍した画家の展覧会(中澤弘光展)の期間だったということもあり、回答者の年代層は60代以上の方が多くなっている。
 - ・男女比がほぼ半々であるのは、企画展の内容によるものと思われる。居住地の比率については、今回は市民の利用が若干増加したものの、2割弱にとどまっている。市民への周知は様々な形で行っているところがあるが、引き続き検討したい。

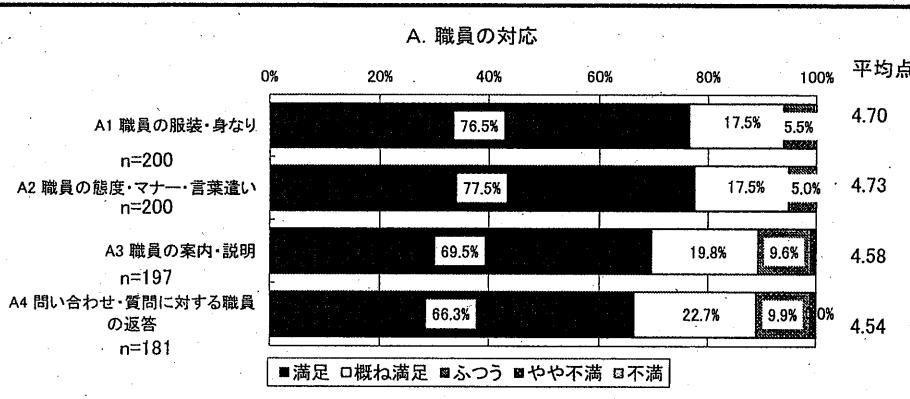


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

- ・総合満足度は89.6%、「満足」-「不満足」の割合も88.5%と昨年より若干低下したが、引き続き高い水準を保っている。
 - ・ただ、個別の項目や自由意見欄を見ると、特に情報提供の方法に改善の余地はあるので、主管課をはじめ、市の他部署や関係機関との連携をしつつ、できるところから改善をしていきたい。

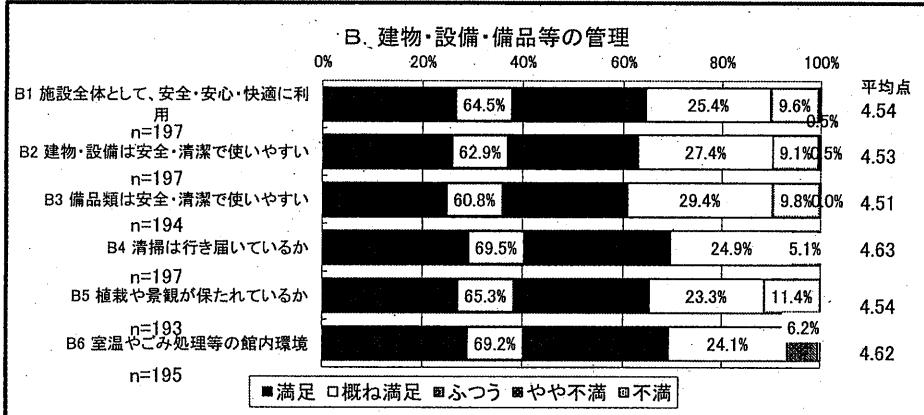
A. 職員の対応



【A職員の対応】に関するコメント

・職員(委託業者含む)の対応に対する評価は毎回高い。これは接客意識の高さはもとより、苦情等に対するリアルタイムでの情報共有と説明対応の効果が現われていると考える。
 ・また、専門的な質問に対しては学芸員が対応することになっており、来館者を待たせないという方針が機能していると思われる。

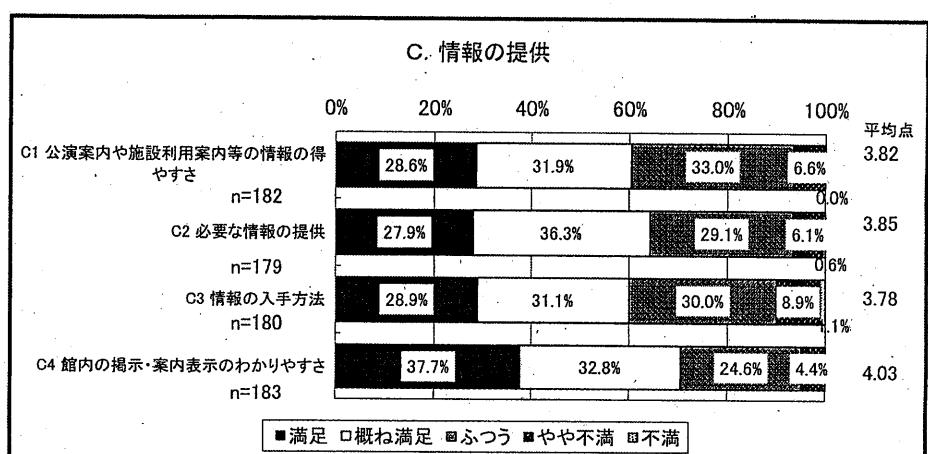
B. 建物・設備・備品等の管理



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

美術館としては、施設の老朽化により、温度・湿度の管理が難しい面があるが、ワンフロアでバリアフリーであること、清掃等も毎日定期的に行っていることもあり、利用者には概ね満足いただいている。

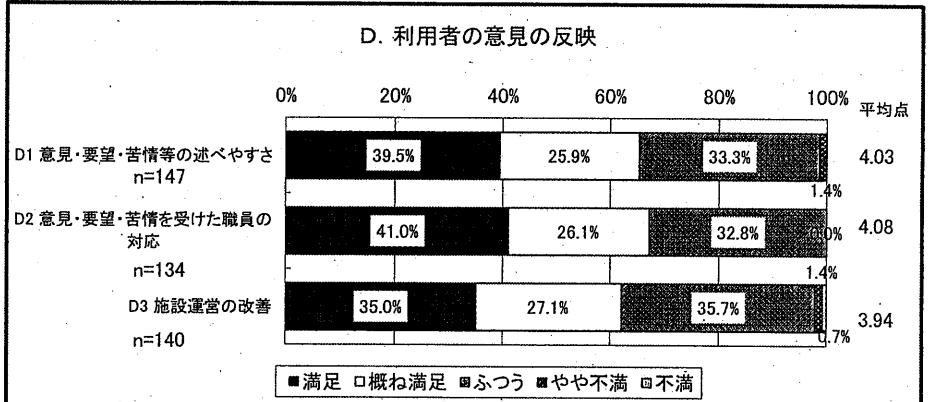
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

例年この項目の評価が他に比べて低く、今回も同様の状況となっている。市報、ホームページ、SNS(ツイッター、フェイスブック)、チラシ、ポスターによる情報提供は隨時行っているところであるが、提供先や他の提供方法についても研究し、改善できるようにしていきたい。

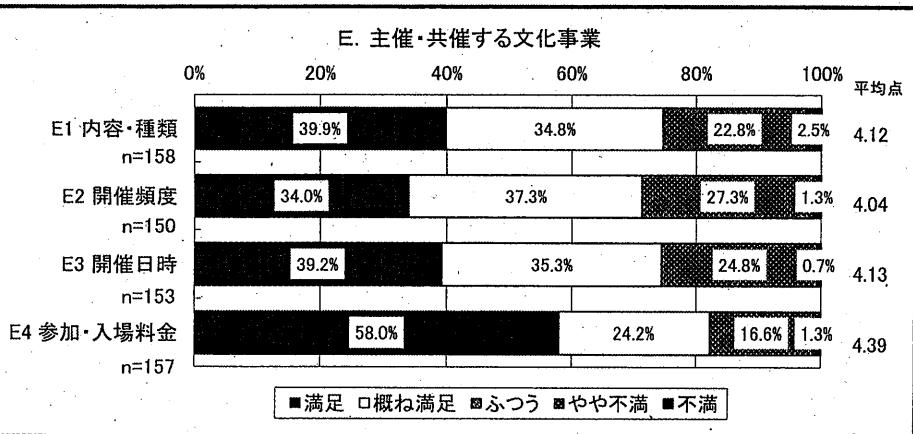
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

はじめて来館された方、数年に1度来館される方が4割近くいらしたこともあり、「不明」「分からぬ」と書かれる方が多かった。本モニタリングとは別に、独自のアンケートも取っている。企画展のリクエストや広さなど構造上の問題に関しては難しい部分もあるが、運営部分に関しては極力対応している。

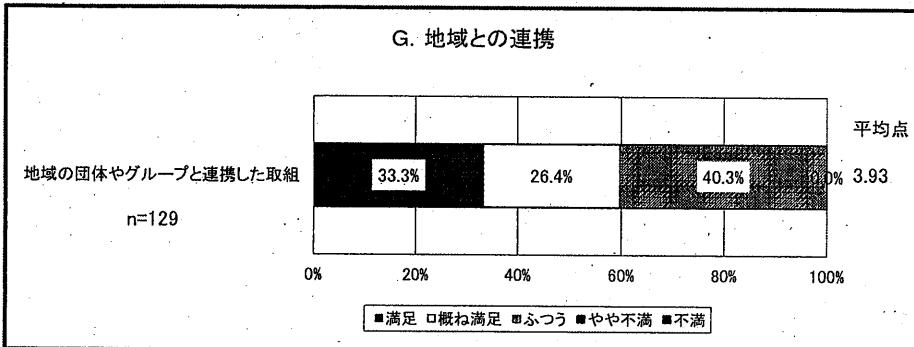
E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

今年度より、企画展については入館料が300円となったが、そのことに対しては、特段意見もなく、満足度が高い状況は続いている。また、内容等に関しても概ね満足いただいているものと思われる。ただし、質問が裏面になっていることや質問数が多く感じられる方は無回答の方も多い印象である。

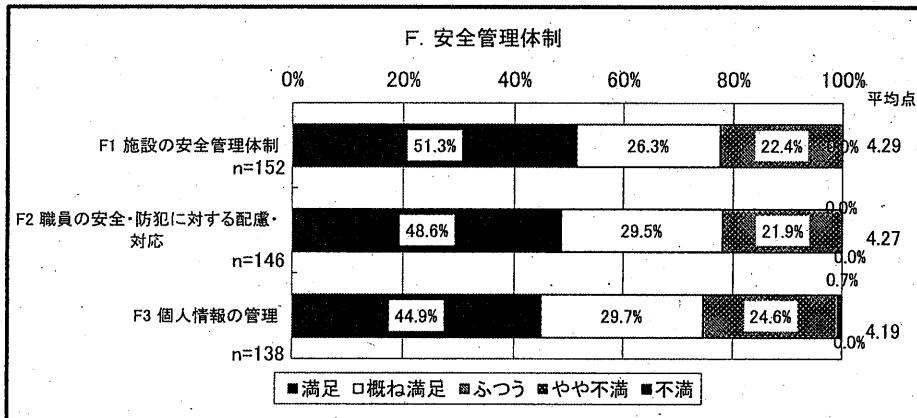
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

今回も8割が市外からの来館者であることもあり、無回答の方が多かった。これまで吉祥寺音楽祭などイベントへの協力をはじめ、市内小中学校鑑賞教室の受入れなど様々な活動を行っており、29年度に関しては、吉祥寺今昔写真館委員会と連携した企画展の実施、ゾウのはな子の記録集制作など地域との連携を試みている。引き続き美術館としてアプローチできることを考えていきたい。

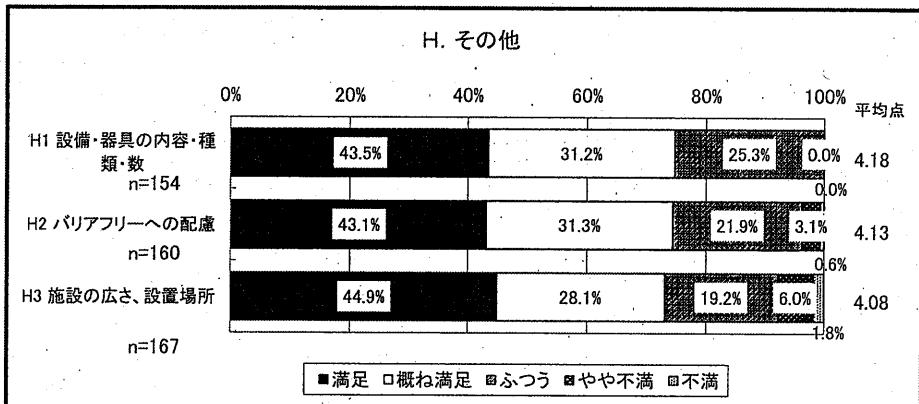
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

昨年度とほぼ同様の結果が得られている。安全管理・防犯については、受付監視の委託業者やFFビルの防災センターとも常時連携を図っている。個人情報については、文化事業団の規程に沿った対応を行っている。この項目も無回答が多い。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

施設の広さ等、構造上対応できない項目もあるが、設備の更新等できることは極力対応していきたい。バリアフリーに関しては、一定の基準を確保している。

施設名: 武蔵野市立吉祥寺美術館

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

(1) 施設設備について

- もう少し明るくても。照明が暗すぎる。(70代男性)
- もう少し大きな美術館がほしい。(70代男性)
- 暖房効き過ぎ(70代女性)
- ロジカーソばのベンキのにおいが気になりました。(50代女性)
- もっと広い間取りがほしい。(60代女性)
- 共同ビルの中にあるので、展示スペース、配置にご苦心があるようです。独立した美術館が望れます。(70代性別不明)
- ビルの美術館への入館案内掲示をもう少しあかりやすくしていただきたいです。(70代男性)
- 空調が少し暑かったです、空気がちょっと悪かったです。(10代女性)
- やや狭く物足りない感じがする。ただ、入場料相応であるとの、この位の広さの方が気軽に立ち寄れる気楽さがあり、それはそれで気に入っている。(40代男性)
- もう少し広い方がよいと思う。(70代女性)
- エレベーターが遅い。(40代男性)

(2) 運営面について

- 次回以降の展示内容の情報開示が遅い。(50代男性)
- 65歳以上で優待していただきありがとうございました。一緒に友人たちは美術好きで300円出しても観たい人たちもいるので、無料でなくともよいのでは。(イギリスにあるように「志の箱」を置くなど)子どもは無料にしてあげてください。(70代女性)
- チラシを市外でもあちこち配布してもらうといいと思う。(50代男性)
- 夜間開館があって、大変助かります。(50代男性)
- もっと多くの入場者があつてもよいのでは。料金もお手頃、展覧内容も地域に合っているので、広告を見直せば、もっとたくさんの人に見てもらえると思います。(50代女性)
- 今回の展覧会はNHK日曜美術館で知りました。市外(杉並区)に居住しておりますので、よく来るところでも、情報を得るのは難しいところがあります。吉祥寺駅周辺にポスター等があればよいと思います。(70代女性)
- 市外居住者にとっては情報が少ない。今回またまたNHKの日曜美術館で知って、見に来ました。(70代女性)

(3) 事業について

- 展示スペースが狭いので、もっと沢山の展示物を見たいです。また、今回の展示は展示物や説明文が光って見にくいものが多かった(特にケース内にあるもの)ので、ご配慮いただければと思います。(60代女性)

- チケットやチラシに金を掛け過ぎでは? (凝り過ぎ)企画分で高くするより一律で200円の方がマシな気がする。無駄に派手にやるよりは、中身の濃さで入るように仕組んだら宜しい。(60代男性)
- できれば展示内容はわかりやすい様貼って頂きたい。(60代男性)
- 説明の文字が小さくて読めなかった。(70代女性)
- 良い展覧会でした。この時代の日本にタイムスリップしてみたいです。(50代女性)
- 展示品の説明パネル・掲示位置が低く、説明文字のサイズも小さく見にくいくらいあります。一考をお願いしたい。(70代女性)
- インターネットで情報を得ています。これから開催される企画展の情報がHPにもう少し早くアップしていただけると助かります。(50代女性)
- 今回展示品リストがなかったのが残念でした。(50代女性)
- 大変興味深く見ました。(60代男性)
- 順路がわかりにくく(順路が表示されていない)、説明もなかったので逆から見てしまった。(40代女性)
- 老眼が進んできているので、絵画等の説明板の文字が、奥の方に置いてあるものはもう少し大きな字にして頂くと全部はっきり読めるのですが。手前にあるものはメガネをかけてOKですけど。(60代女性)
- 施設についてはよくわかりません。今回の展示はとてもよかったです。(40代男性)
- 少し暗い(60代女性)
- 久しぶりに明治・大正のロマンに触れることができ、楽しかったです。何冊かの初版本にも会え、有意義なひとときを過ごさせて戴きました。有難うございました。(70代女性)
- 展示ケース内の展示物と説明プレートの位置が分かりづらいところがあった。(50代女性)
- 説明プレートと押さえのアクリルがずれている所があった。(50代女性)
- 「絵葉書人と感覚」説明プレート内の順番と実物の並びが対応していない。(50代女性)
- 本の装丁で見返しがあるのであれば、それも見たかったです。(50代男性)
- 作品は勉強になりました。ありがとうございます。(10代女性)
- いっぺんにいろいろ拝見できて、展示替えなくてよかったです。(50代男性)
- 今回はNHKの日曜美術館で紹介されたと、友人からTELが会ったので、友人たち4人で誘い合って来館。祖父が本好きだったので、挿し絵で見たことがあるような既視感がある。とても楽しかった。(70代女性)
- 銅版画の作成方法がよく分かる展示が大変よかったです。初めて見るもので、とても有益であった。(50代女性)
- 良い企画を考えてください、ありがとうございました。(60代女性)
- 特色のある個性的な展示がよい。(70代女性)
- ピンク地の説明文の字が小さく光って見にくく感じました。年齢の為かと思いますが、いざこの美術館でも同様の事を感じます。大きな字でよろしくお願いします。(70代女性)

女性)

- 年をとってくると字を読むのが大変です。説明文の明るさがもう少しあると助かります。また説明文の文字の大きさがもう少し大きいと良かったです。(70代女性)
- いつも企画を楽しみにしております。関連する講演会の企画なども充実してほしい(今よりも)よろしくお願ひいたします。(40代男性)
- 最後に実際の資料を触って、めくれるコーナーがあったのにびっくりしました。展示されている本類を身近に感じられた気がします。絵ハガキに銀のラメが使われていて目を奪われました。復刻してほしい!(20代女性)
- 一部説明文の見えづらいところがありました(ガラスケースの中にアクリルでカバーの掛けてある文章)。照明があるのは説明文のパネルの角度の工夫を求める。(60代女性)

(4) 職員について

- 静かな館内が良いのですが、係の方の案内はもう少し大きな声でかまわないと思います。(50代女性)
- 店員さんはていねいな方で、とても良かったです。(10代女性)
- ハガキの植物が何かをたずねたら、きちんと調べてくださいました。とても親切だと思います。ありがとうございます。(70代女性)
- スタッフの方がていねいでした。(20代女性)

(5) 評価のことば

- いつも楽しく拝見しております。(20代男性)
- 初めて訪れましたが、すごくすてきな美術館で、こんな施設があることを今回初めて知りました。もっと多くの人に知ってもらいたいです。(30代女性)
- 中澤という美術家をこの展覧会で知ることが出来、とてもよかったです。病院の外泊中であったが来てよかったです。(60代女性)
- 初めて利用しました。近くにこのようすばらしい美術館があることを知りました。又来ます。(70代男性)
- 時々しか伺いませんが、いつも静かで気持ち良い時間をすごせます。今年仕事を退職したら、もっともっと来ようと思います。(60代女性)
- 65歳以上無料はシニアの方にとても良いと思う。次回の作品も来てみたいと思いました。スタッフの皆様頑張って下さい。(60代男性)
- シニアなので無料かつ生活圏内にあるゆえ、散歩のついで、買い物のついでに気軽に立ち寄らせてもらっています。混雑していないし、静かにゆっくり見ることもできます。これからのお会いに(作品の)期待します。(年齢未記入)
- 満点に近く、良いと思います。ありがとうございました。(70代女性)
- なかなか知る、触れる機会の無い作家達の作品に出会うことができるので、いつもこちらの美術館の情報を調べては訪ねております。料金もとてもリーズナブルで、また出展数もその割には多く、大変良い、美術や芸術に触れやすい美術館だと思います。いつもありがとうございます。(20代男性)
- ありがとうございました。(10代女性)

- ここが大好きで、吉祥寺に来れば必ず寄ります。友人にも宣伝しています。こういう施設がある武蔵野市の人人がうらやましいです。(70代女性)
- 毎週音楽室で合唱団の練習があるついでに、美術館を時折拝見。こじんまりしていて、時間が忙しいときにもしっかり拝見できました。いつも整った雰囲気、品の良さを感じさせるものがあります。(70代女性)
- 市内でこんなに立派な作品にふれることが出来、有難いことです。(70代女性)
- とても満足しました。萩原英雄氏、中澤弘光氏について知りませんでした。大変勉強になり、良かったです。(60代女性)
- 月1回くらいのペースで来ていますが、珍しい(マイナーな)作品をよく企画していて、満足して見せていただいています。(60代女性)
- 三鷹市在住ですが、次は何かなと楽しみにしています。(60代女性)
- 美術館の企画展は比較的マイナーな人を選定して好感が持てる。このまま進んでほしい。(60代男性)
- これまで吉祥寺を利用していて、今回初めてここに美術館があることを知りました。駅から近くでゆっくり楽しめました。(30代女性)
- 小さな美術館だが、買い物などのついでに立ち寄るのにはちょうど良いと思う。末永く続くことを願います。(20代男性)
- 清潔でこじんまりとしていて、商業施設内でも静かなので大好きな美術館です。ピカッピカと光る催し物も頑張っていらっしゃると思います。(60代女性)

(6) その他

- ショッピングのついでに寄らせてもらっています。(30代女性)
- こんなに便利な場所に美術館があるのを知らなかつた。駅等にもっとポスターがあればと思う。(50代女性)
- 料金が高くて良いので常設スペースをやめて、有名な作品の展示スペースを増やしてほしい。絵画だけでなくマンガ家(以前やりましたが)等も良いと思う。(50代男性)
- アンケートの内容がとても変わっていると思いましたが、いつもだいたい来てよかったですと思っています。(40代女性)
- 館内で鑑賞中、スマホの音がしました。残念です。(50代女性)
- 問2D、E、Fはよく分からないので回答しにくい。「分からない」という選択肢を用意してほしい。(60代女性)
- アンケートの誘いがちょっとしつこかったです。(30代女性)
- ついでがあり、初めて美術館に来ました。寄り道には丁度よいなと思いました。近所がショッピング街なので、かわいい系とともに企画してみるとよいかなと思います。(50代女性)
- 情報をもう少し市内、駅などで見られたら良いと思う。(60代女性)
- 見学が自由で吉です。(70代男性)
- アンケートは、答えられない設問が多くあります。(60代男性)

松露庵

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立松露庵			
所在地	武蔵野市桜堤1丁目4番22号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 青木 稔			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日			
指定管理業務の内容	①茶室の使用の承認に関する業務 ②茶室の使用料の免除に関する業務 ③茶室の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④茶会等の伝統的・文化の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	6,886,000円	決算	6,593,893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) による 主管課 ・指 定 管 理 者	①チェック項目 100/100	B	*日本の伝統文化の活動の場として茶道、寄席等を主催事業として行っており、毎回完売である *利用率向上のため茶道以外の利用者にも開放している
	②重点ポイント 古瀬公園の和風庭園と一体となった環境を維持しながら管理運営を行っている。		
	③アピールポイント 定期的に事業展開している「茶の湯」「松露寄席」が周知されて来ており、更なる利用率向上に取り組む。		
(B) 利用者モニタリング	75.6%	総合満足度では「満足」の評価を頂いている。	
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) による 主管課 ・指 定 管 理 者	①チェック項目 100/100	B	*満足度を高い水準で維持している *建物の老朽化やバリアフリー等への対応に限界があるものの、丁寧な職員対応を心がけている
	②重点ポイント 古瀬公園と和風庭園の一体となった景観及び快適な環境の維持		
	③アピールポイント 施設の趣を活かすよう、管理が行き届いている		
(B) 利用者モニタリング	75.6%	職員の対応に対する評価が高く、総合満足度でも高い評価を得ている	
(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
A住民の満足の向上	45/45	45/45	*事業計画に沿った「茶の湯」「松露寄席」の販売も順調である。 *利用者から寄せられる要望は可能な限り対応している。
B安全への取り組み	15/15	15/15	*緊急時の連絡体制の整備や職員の巡回管理を行っている。 *日々、室内外の目視点検を行っている。
C適正な運営	30/30	30/30	*自主事業開催時など職員が松露庵に出向き、受託会社と連携しながら管理を行っている。 *自主事業は順調である。施設の利用を徐々に伸ばすなど、利用向上に努めている。
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*清掃については、周辺環境に配慮し、毎日行っている。 *備品の管理点検を行っている。

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	禁止、危険行為の確認、不審者の監視と対応。	適切に取り組まれている
(2)	地域の連携に向けた取組	茶道以外の地域の会合なども利用「可」としている。	多様な利用方法について、継続的なPRを期待する
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	寄せられた要望への、可能な限りの対応。暗さ対応としてフードライトの設置。	引き続き、利用者意見へ可能な限りの対応を期待する
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	寄席や茶会を行い、施設のPRを行ったり、インターネットを活用し、情報の提供も行っている。	他課等との連携も含めて、多様な使用方法を検討されたい

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度	■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	75.6%	*昨年度から低下したものの、引き続き高い総合満足度を維持している *職員の対応、施設設備の管理に関して高い評価を得ている

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
<ul style="list-style-type: none"> *古瀬庭園の特徴である和風庭園と一体となった良好な環境を守りながら、今後とも施設の管理運営にあたる。 *古い建物ではあるが、室内清掃はもとより、庭などの周辺清掃にも一層の心がけを図る。 	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> *茶会の利用回数が大幅に向上去んでいるが、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"> *茶道の他、少しづつではあるが会合、趣味の文化活動（謡曲、かるたなどの勉強会）の利用があり組んでいただきたい。 *H26年度は32.9%、H27年度は40.5%、H28年度は41.3%、H29年度は42.6%の利用率であった。地域の団体・グループなどとより一層の連携に努め、施設PR等の方法を更に研究して、利用率の向上に努めていく。
<改善が必要だと思われる点>	
<ul style="list-style-type: none"> *利用者の高齢化もあり、建物改修時にバリアフリー化を行う必要がある。 *施設が住宅地の中にあるため、目標物が少なくバス停などに新たな表示板等を設置する必要がある。 *古い木造家屋のため冷暖房機能が弱いため、個別に扇風機、暖房器具を用いて対応している。 	

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
<ul style="list-style-type: none"> *施設の特性上、バリアフリー対応は困難であるが、行き届いた職員対応や適切な施設設備の維持管理により快適な環境を提供しており、利用者満足度が高い。 	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> *茶会の利用回数が大幅に向上去んでいるが、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"> *平成25年度より行っている市内学校等へのチラシの配布等、施設のPR、利用者増加への取組みを引き続き行っている。 *茶道以外の普段利用しない層向けの事業を行うことで、広く施設を知ってもらう機会ともしている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
<ul style="list-style-type: none"> *引き続き、関係機関との連携、施設PR等の施設利用率向上につながる取組みを期待する 	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入

■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

(様式3)チェック項目シート

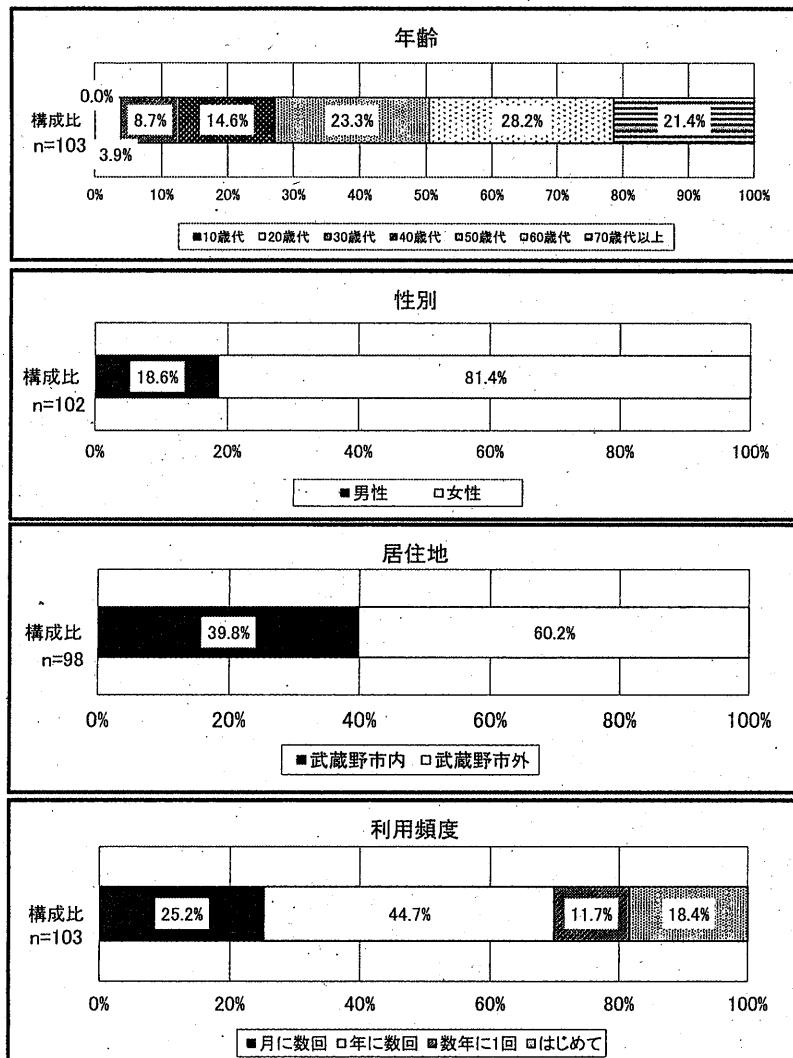
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
B 安全への取り組み	評価の理由	事業計画に沿った「茶の湯」や「松露寄席」の自主事業の販売は順調である。利用者から寄せられる要望には可能な限り対応している。	15点 × ○の数／9問
	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。	○	
	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	閉館時には機械警備を行っている。緊急時の連絡体制の整備や定期的に職員が巡回管理を行っている。日々、室内外の目視点検を行っている。		10点 × ○の数／10問

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。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由	委託業者は月1回以上打合せするなど連携を密にしながら管理を行っている。茶の湯や松露寄席等の自主事業は順調である。施設利用率は徐々に伸びており、施設のPRを行い利用率向上に努めている。	
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	施設の保全に関しては、市と連携し適切に対処している。委託業者により適正な備品管理や清掃が行われており、良好な環境が維持されている。また、市民文化会館職員が定期的に巡回し適正な管理に努めている。		

(様式3)チェック項目シート

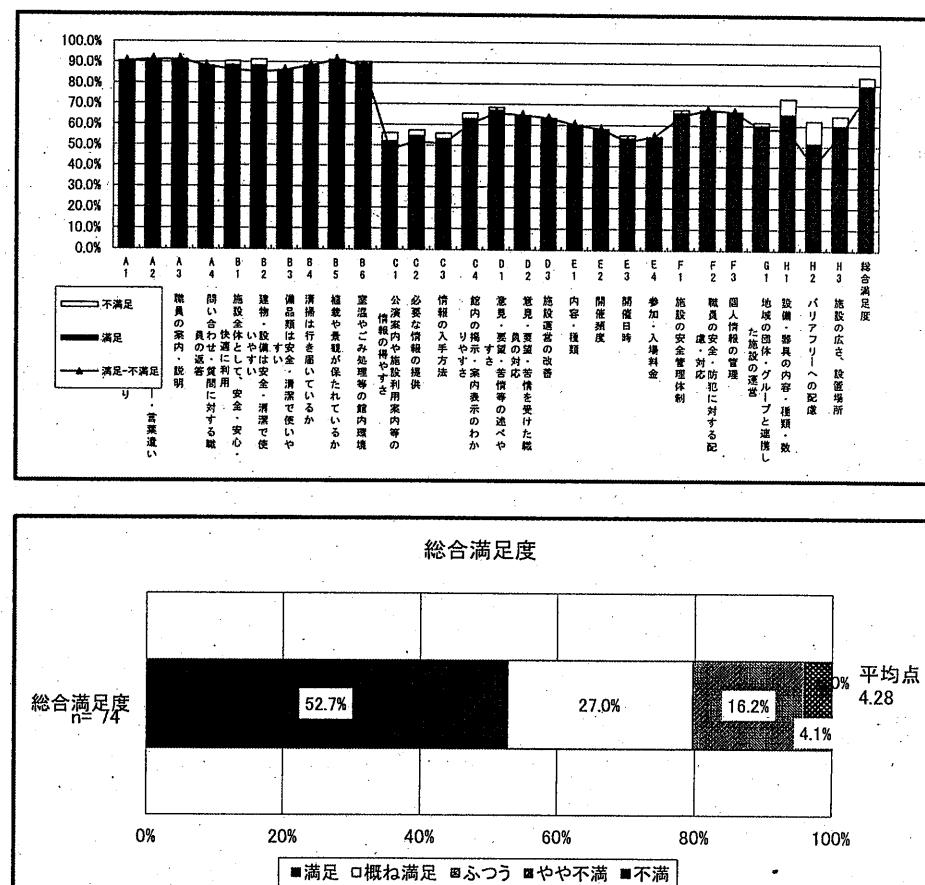
視点	チェック項目	【主管課】	
		可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
情報提供	11 地域ニーズを把握している。	○	30点 × ○の数／22
	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。	○	30点 × ○の数／22
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
自主事業への取組	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	評価の理由	事業計画に沿った「茶の湯」や「松露寄席」の自主事業の販売は順調である。利用者から寄せられる要望には可能な限り対応している。	
B 安全への取り組み	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。	○	
	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	閉館時には機械警備を行っている。緊急時の連絡体制の整備や定期的に職員が巡回管理を行っている。日々、室内外の目視点検を行っている。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	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
	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	委託業者は月1回以上打合せするなど連携を密にしながら管理を行っている。茶の湯や松露寄席等の自主事業は順調である。施設利用率は徐々に伸びており、施設のPRを行い利用率向上に努めている。	
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
	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	施設の保全に関しては、市と連携し適切に対処している。委託業者により適正な備品管理や清掃が行われており、良好な環境が維持されている。また、市民文化会館職員が定期的に巡回し適正な管理に努めている。		

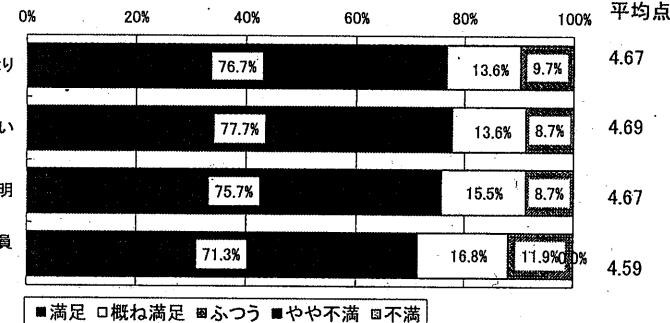


【回答者の属性】に関するコメント

20歳代から70歳代以上までの年代から回答を得ているが、約73%が50歳代から70歳代以上である。20歳代は主に学校の茶道クラブである。性別では約81%と圧倒的に女性であるが、主に茶道の利用が多いと考えられる。居住地は約60%と市外の人であった。利用頻度では月に数回が25%、年に数回の人が約45%で、初めての人は約18%で前年度と比べると月に数回が0.5減、年に数回が約0.7%増に対し、初めては約11.0の減。リピートするお客様が確実に増えていると考えられる。



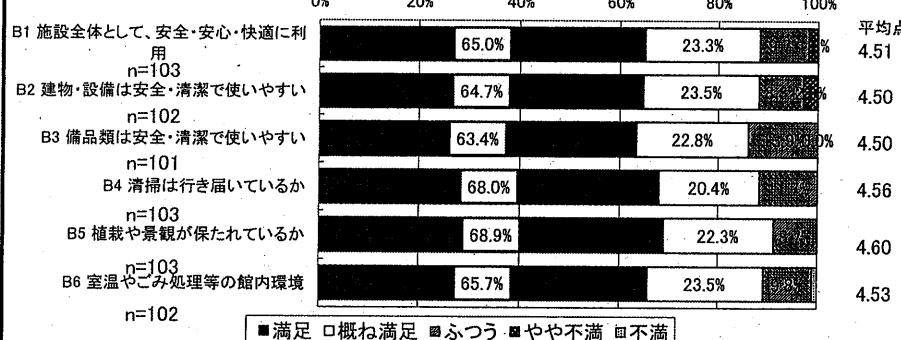
A. 職員の対応



【A職員の対応】に関するコメント

職員の対応全項目に「やや不満」「不満」が無く、88.1～91.3%の人から「満足」「概ね満足」と高い満足度を得ている。これからも高い満足度を得られるよう努めていく。

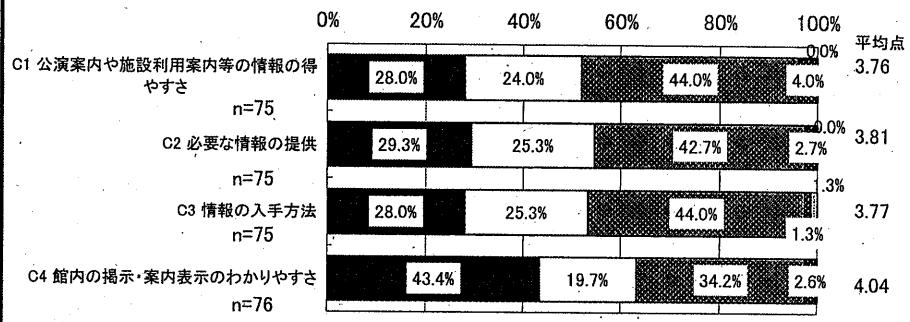
B. 建物・設備・備品等の管理



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

古い木造なので「やや不満」もあるが、約88.3%～約91.2%の人が「満足」「概ね満足」と回答しており、高い満足度を得ている。特に、植栽や景観、清掃に高評価を頂いている。ただし、空調管理などの建物のメンテナンス等を見直し、高い満足度の維持に努めて行く。

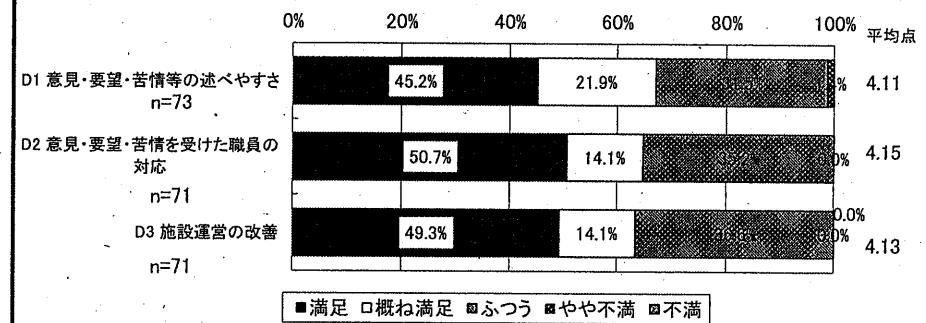
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

「不満」「やや不満」がなく、60.4～64.3%の人から「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者は満足していると思われるが、これからも可能な限り対応していく。

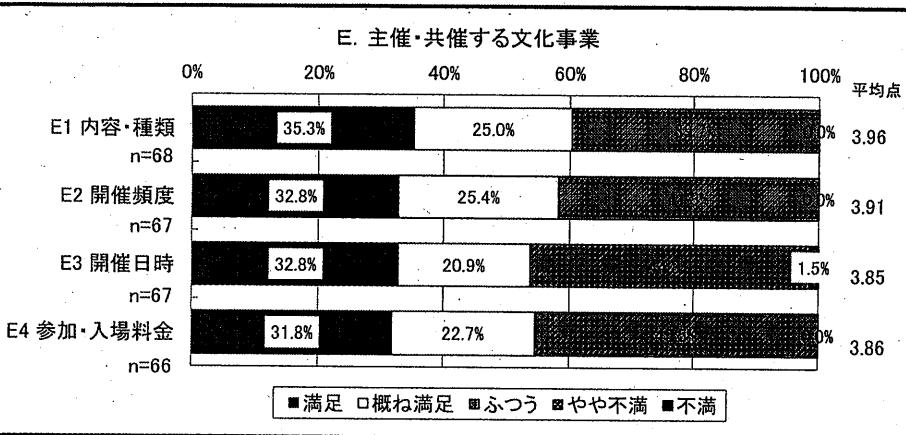
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

「やや不満」が1.4%であるが、63.4～67.1%の人から「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者は満足していると思われるが、これからも可能な限り対応していく。

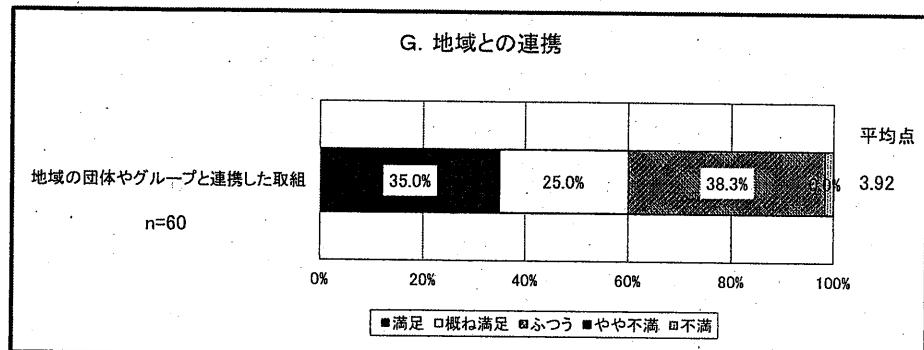
E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

1.5%の「やや不満」の回答があるが、53.7%~60.3%の人から「満足」「概ね満足」と回答を得ており、利用者は、ほぼ満足している。建物用途と収容人数の関係から主催・共催で「松露寄席」「茶の湯」の事業を実施しており、チケットは順調な販売である。

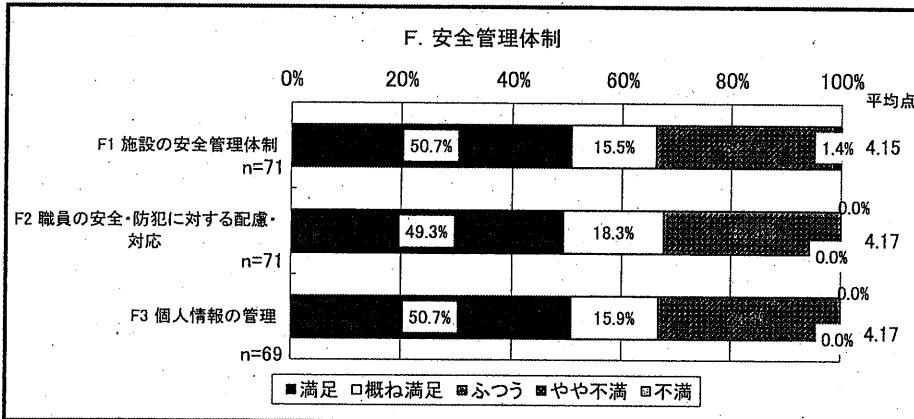
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

「やや不満」が1.7%の回答があるが、60.0%の人からは「満足」「概ね満足」との回答を得ており、利用者からは一定の満足度を得ているが、38.3%と「ふつう」の回答から、更に地域との連携を深めた取り組みを行っていく。

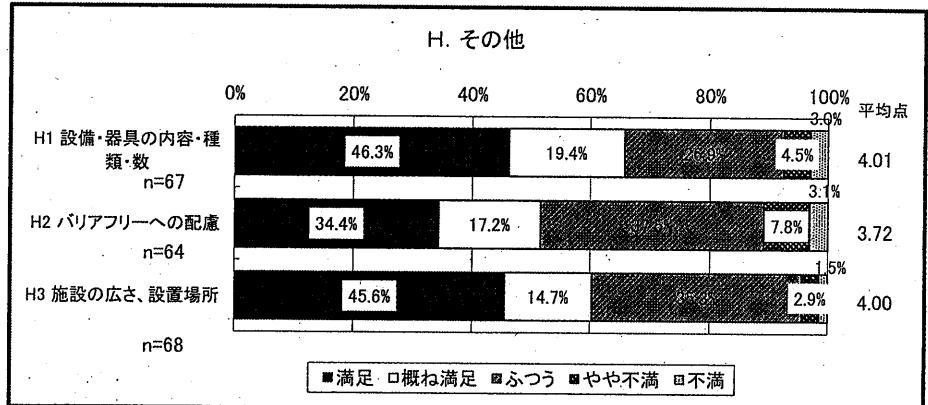
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

施設の安全管理体制に「やや不満」が1.4%あるが、66.2~67.6%の人から「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者からは、ほぼ満足度を得ているが、利用者には、より理解が得られる工夫をしていく。情報管理については、事業団個人情報保護規定に基づき対応している。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

51.6~65.7%の人からは「満足」「概ね満足」の回答を得ており、利用者からは一定の満足度を得ているが、「やや不満」「不満」も4.4%~10.9%ある。これは、設備関係と駅からのアクセスが要因と考えられる。

施設名: 松露庵

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

(1) 施設設備について

- コート掛等が有りましたら良いかと思います。
- 交通の便がやや悪い。
- 廊下が非常に暑く大変でした。急に気温が高くなった日なので仕方ないかもしませんが…
- 蚊がたくさんいましたので、池の消毒とかしたほうが良いかと思います。
- 玄関に段差があります。御手洗はとても清潔で広く満足。
- かなりの人数が入って暑かったです。正座して絵は描きづらい。
- 季節柄暑さにまいりました。雨上がりもあり、力の虫に悩まされていました。空調を考えてください。
- 空調設備が不十分。特に暖房が弱いので寒い。
- 温暖化による? 気温に応じた空調を考慮していただきたい!
- 蚊が多い。
- 道から松露庵に入る時、下が石なのはよいが、自転車で来た時、そのすき間に入って転倒しかけました。石と石とのすき間を埋めるなりしてほしい。

(2) 運営面について

- 土、日曜日が予約しにくい状況なので、茶室使用(茶会)など人が集まる機会を優先していただけると有難い。
- 茶室として長年利用させていただいている。設備としては茶室なのでお茶のけいこを優先させてほしいです。
- 茶室として使用するにしてほしい。
- 茶会で利用しておりますが、土日が最近取りづらくなつてきました。茶室の為のみ使用できる事を希望します。講座とか、土日はさけて頂くと助かります。

(3) 事業について

(4) 職員について

- いつも担当のお姉さんによくしていただいて助かります!

(5) 評価のことば

- 毎年ありがとうございます。

• 今回初めて利用させて頂きましたが、とてもよい環境に大変満足いたしました。また利用させて頂きたいです。

• いつもありがとうございます。当会の会員からもとても評判が良いです。

• トイレがきれいでよかったです。

• 松露庵は満足。他の施設は使用がないので不明。

• 今日は満足です。

• 美しい場所(空気)だと思います。

• 開設してから毎年利用していますが、良く維持されていて、感謝しています。

(6) その他

• このアンケートは答えにくいです。何回か来ただけで安全管理体制はわかりません。地域の取り組みなども。わからない事は全てふつうにしました。このアンケート無意味だと思います。何がききたいのですか?

• パステル画は無理だと思いますが(よごれるので)、いろいろな教室をやって下さい。

• 武蔵野市民文化会館は道具出しに準備時間がかかった。

吉祥寺シアター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺シアター			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目33番22号			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団			
代表者	理事長 青木 稔			
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号			
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日			
指定管理業務の内容	① シアターの使用の承認、使用料の減免又は免除に関する業務 ② シアターの施設及び設備の維持管理、来館者に対するサービスに関する業務 ③ 舞台芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	85,324,000円	決算	70,193,231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)による 主管課 ニ・指 定管 理者	① チェック項目 100/100	建物・設備の安全、清潔さ。施設の適正な管理・運営。職員の適切な対応。	A 劇場だけでの鑑賞にとどまらず、駅前広場を利用してのワークショップの発表会や0歳からの利用が可能な読み芝居などでより地域住民を意識した取り組みをした。
	② 重点ポイント	利用者の満足度が高い。安全安心の維持管理。地域連携事業の取り組みの強化。	
	③ アピールポイント	市民参加型のワークショップの取組の充実。	
(B) 利用者モニタリング	74.9%	総合満足度で「満足」「概ね満足」が76%で高い満足度を得ている。	A 高い利用率を維持している。0歳から入場が可能な事業や、街中でのワークショップ発表会の実施など、地域とのつながりを意識した取り組みが行われた。
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による 主管課 ニ・指 定管 理者	① チェック項目 100/100	利用率の高さ 施設・設備の安全、清潔さの満足度の高さ	A 高い利用率を維持している。0歳から入場が可能な事業や、街中でのワークショップ発表会の実施など、地域とのつながりを意識した取り組みが行われた。
	② 重点ポイント	駅前広場を利用したワークショップ発表会や乳幼児親子向け事業等、地域への文化活動の普及	
	③ アピールポイント	0歳から入場可能な事業を開催するなど、地域に根差した施設となる取り組みを行っている	
(B) 利用者モニタリング	74.9%	概ね昨年度並みの高評価を得ることができている	A 高い利用率を維持している。0歳から入場が可能な事業や、街中でのワークショップ発表会の実施など、地域とのつながりを意識した取り組みが行われた。
(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	*使いやすさ、立地条件も良好で良質な舞台芸術を提供し好評を得ている。 *稼働率も大変高い。
B安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	*事務室内の緊急時対応はマニュアルだけでなく、表示もわかりやすいものにして全ての職員が機器の前で実施。
C適正な運営	30/ 30	30/ 30	*植栽の取り換え、剪定、草取りなどは一括委託ではなく個別に委託をして管理経費の削減をした。
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	*稼働率が高いため、ワイヤレス設備やITVなどの更新を実施した。環境面の配慮のため雨水タンクの設置をした。 *指定管理者から主管課への報告により、必要に応じた設備の更新を行うなど、適正に管理されている

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	毎日の入館時及び退館時の火気点検の実施	十分な取組みが行われている
(2) 地域の連携に向けた取組	地域イベント等への会場提供及び広報活動	地域の団体等を支援する取組が行われている
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	自主事業でのアンケートの実施	意見聴取が積極的に行われている
(4) 施設の高い利用率を目指した取組	良質な舞台芸術の提供と提携団体との連携	継続的に良質な舞台芸術を提供している

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度	■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 74.9%		*昨年度に比べて、「ふつう」が増え総合満足度は微減したが、「満足」の割合は増えている *職員の対応と建物・設備・備品等の管理について評価が高い

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点> *地域の公共施設として、商工会議所、市芸術文化協会などに協力し様々な催しに取り組んでいる。 *良質な舞台芸術の提供により鑑賞者の満足度も概ね高評価を得ている。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*リピーターの利用増により今後もさらなる改善 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。	*稽古場のトイレが2階で足りない事は1階のトイレを案内した、稽古場での飲み物は可能にするなど運用でできることは反映させています。
*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。	*井之頭100フェスタでワークショップの発表会を した、7月の劇場での読み芝居は初めて0歳から 可能にして300名近い近隣市民の来場があった。
<改善が必要だと思われる点> * *	

■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点> *参加型・交流型のプログラムに積極的に取り組んでおり、芸術文化をより身近に感じたり、参加者同士の新たな交流の機会を作ったりするきっかけとなっている *新たな層をターゲットにした事業の実施により、シアターへの来館のきっかけをつくるなど地域住民への積極的な働きかけを行っている	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*リピーターの利用増により今後もさらなる改善 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。	*ソフト面での対応により、可能な範囲で利用者意見の反映を図っている
*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。	*普段劇場へ足を運ばない層を対象にした事業等 により、地域住民の来館のきっかけをつくった
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *地域住民の来館を促す取組みとともに、地域へのアウトリーチ型の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	

(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	*

(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	指定管理者 評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
C 適正な運営	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）。	○	15点 × ○の数／9問
	評価の理由	・演劇、ダンス等の舞台芸術専門の施設として稼働率を100%維持している、ロビー内外に公演中や公演予定のポスター、ちらしを適時に貼付するなど、積極的に情報提供している、公共交通にもポスター掲示をしている。	
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	10点 × ○の数／10問
	評価の理由	・事務室の緊急時対応はマニュアルだけでなく、表示もわかりやすいものに変更して全ての職員が機器の前での研修を実施した。消防訓練も年に2回実施、非常扉の前に及び周辺には者を置かないように劇団関係者及び職員に徹底している。	
	31 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。	○	
	32 保守点検等の計画を立てている。	○	
	33 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。	○	
	34 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。	○	
	35 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	36 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	37 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。	○	
	38 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
E その他の評価	39 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。	○	
	40 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。	○	

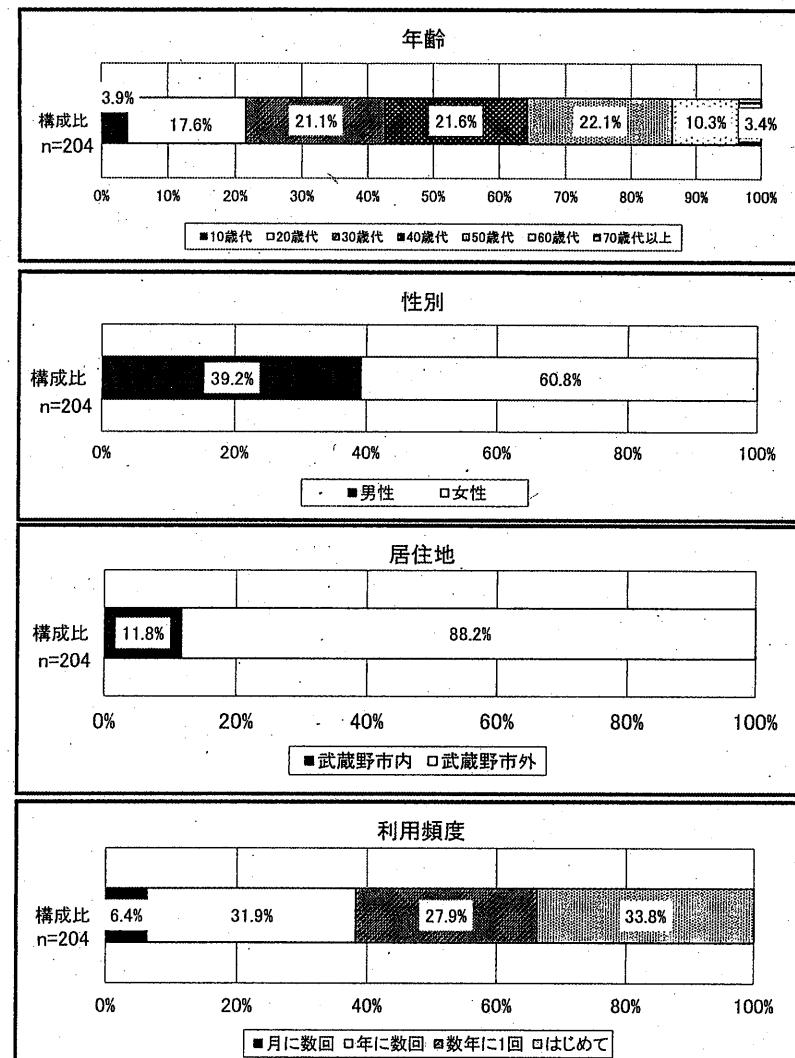
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数／10問
	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。	○	
E その他の評価	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。	○	
F その他の評価	評価の理由	・今年度も100%の高い稼働率を維持している、植栽の取り換え、剪定、草取りなど個別に専業者に委託することにより、管理経費の削減をした。事業費は費用対効果を重視している。民が多く通る場所に雨水タンクを設置して環境面での配慮も引き続き実施している。	
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
G その他の評価	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	・劇団など利用者への適正な備品提供のためワイヤレスやITVの更新を実施した。また市民がく通行する場所に雨水タンクの設置をして環境面での配慮も引き続き実施した。	

(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	【主管課】	
			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。	○ ○ ○	45点 × ○の数／21問
	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隨時に実施している。 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	・演劇、ダンス等の舞台芸術専門の施設として稼働率を100%維持している、ロビー内外に公演中や公演予定のポスター、ちらしを適時に貼付するなど、積極的に情報提供している、公共交通にもポスター掲示をしている。		
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。	○ ○ ○	15点 × ○の数／9問
	適正な警備	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。	○ ○ ○	
	評価の理由	・事務室の緊急時対応はマニュアルだけでなく、表示もわかりやすいものに変更して全ての職員が機器の前での研修を実施した。消防訓練も年に2回実施、非常扉の前に及び周辺には者を置かないように劇団関係者及び職員に徹底している。		

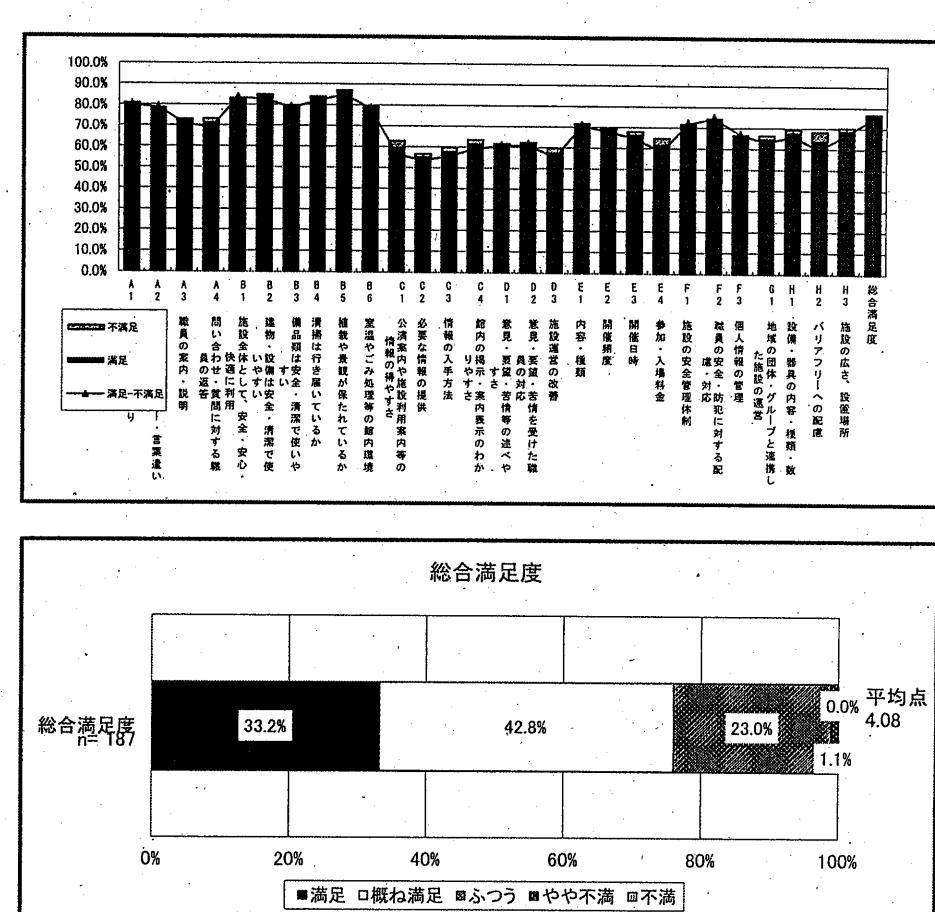
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○ ○ ○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○ ○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○ ○
	適正な個人情報保護	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 再委託先を選正に選定している（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	・今年度も100%の高い稼働率を維持している、植栽の取り換え、剪定、草取りなど個別に専業者に委託することにより、管理経費の削減をした。事業費は費用対効果を重視している。民が多く通る場所に雨水タンクを設置して環境面での配慮も引き続き実施している。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 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	・劇団など利用者への適正な備品提供のためワイヤレスやITVの更新を実施した。また市民が多く通行する場所へ雨水タンクの設置をして環境面での配慮も引き続き実施した。	

施設名 吉祥寺シアター



【回答者の属性】に関するコメント

・昨年に比べ50歳代が半減して20歳代が倍増している。男女比率は例年並みに女性の方が多い。居住地も例年並みで市外が8割を超えていた。

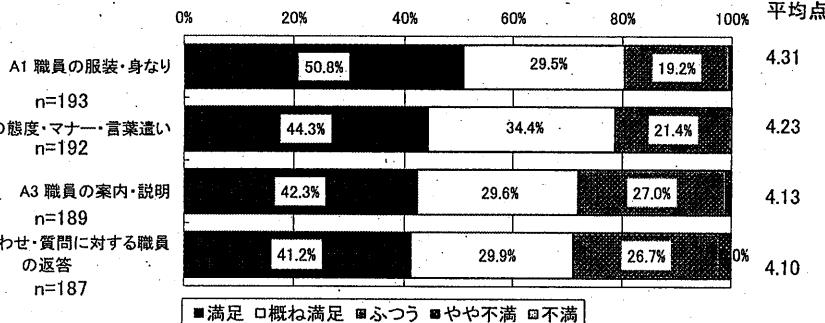


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

・満足が33.2%、概ね満足が42.8%で76%の人が満足していると答えている。総合満足度は昨年の4.09とほとんど同じである。自由記入欄でも綺麗で満足という声も多く引き続き清掃や巡視の回数の頻度、職員の親切で丁寧な対応などを保ちつつ市民に愛される劇場を目指します。

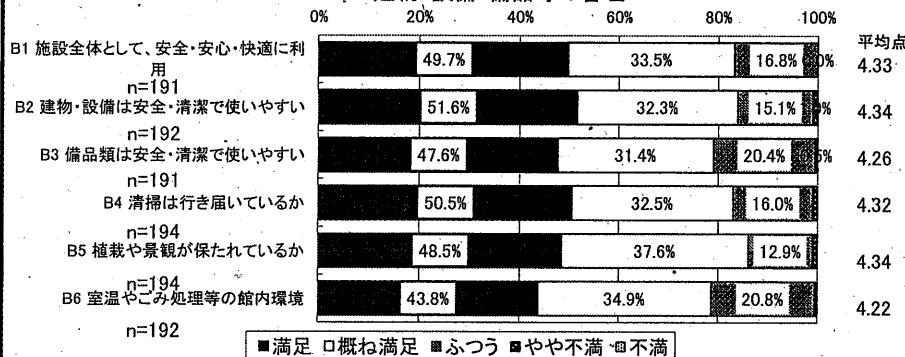
A. 職員の対応



【A職員の対応】に関するコメント

・いずれの項目も満足、概ね満足が70%を超えていて、利用者は満足していると考えられるが、引き続き職員の丁寧な対応や案内は全職員ができるように日頃の声掛けを励行していきたい。

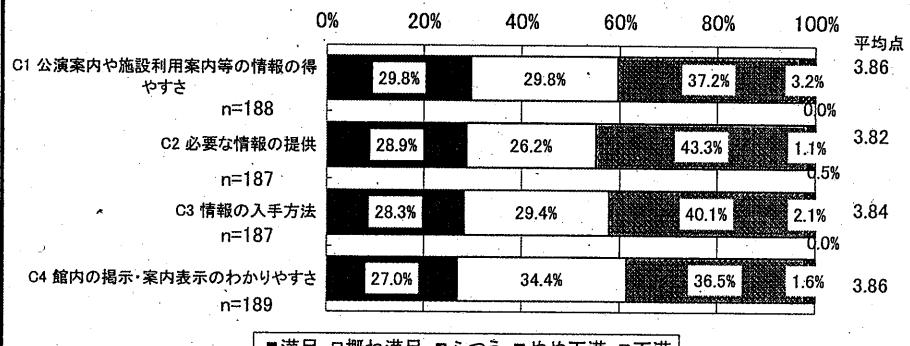
B. 建物・設備・備品等の管理



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

・いずれの項目も満足、概ね満足が80%前後で、利用者は満足していると考えられる。毎日の朝晩の目視による巡回で常に安全・清潔を心がけています。建物だけでなく植栽などの手入れ(花の咲き具合なども確認)水やりなども実施しています。

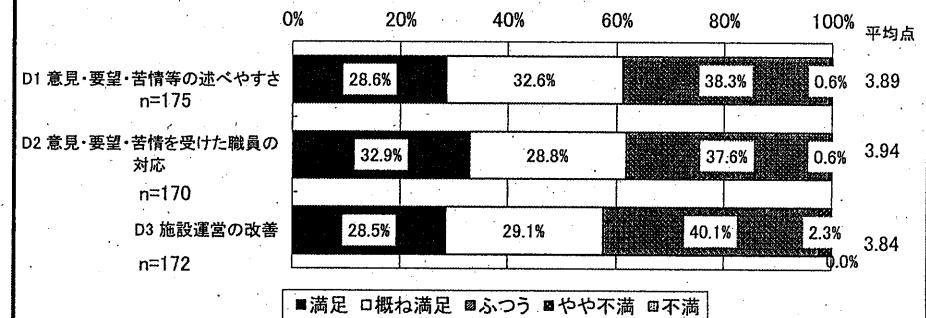
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

・昨年に比べ満足、概ね満足が60%前後になり、普通が増えている。案内板の新設や工夫など情報の提供方法の拡大や情報入手方法の検討をしていく。

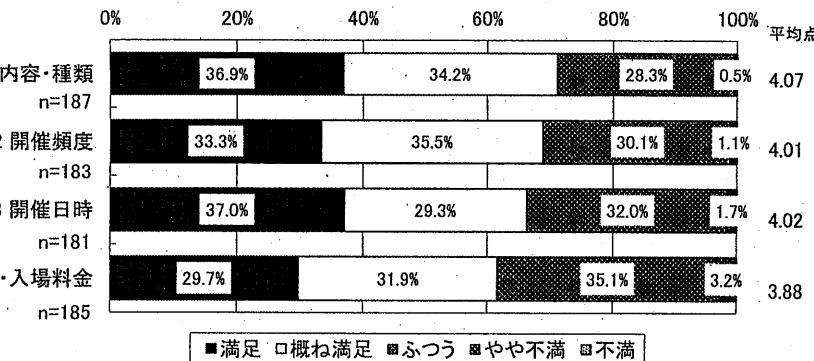
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

・昨年に比べ満足、概ね満足が60%前後になり普通が増えている。意見、要望がどう受け止めるのかどう対応するのか検討が必要である。

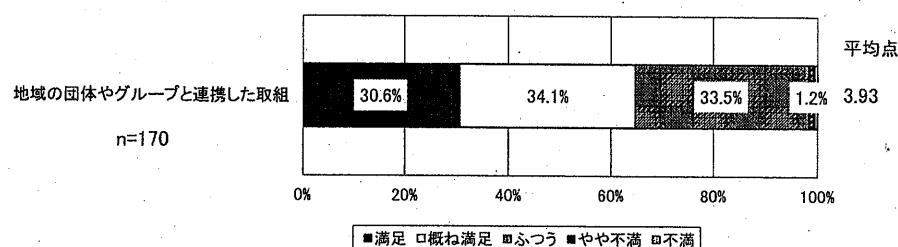
E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

・内容、頻度、日時については満足、概ね満足が70%前後であるが、入場料金が62%である、入場料金については貸館もあるため短期での改善は難しいが料金に見合う内容になるよう検討していく。

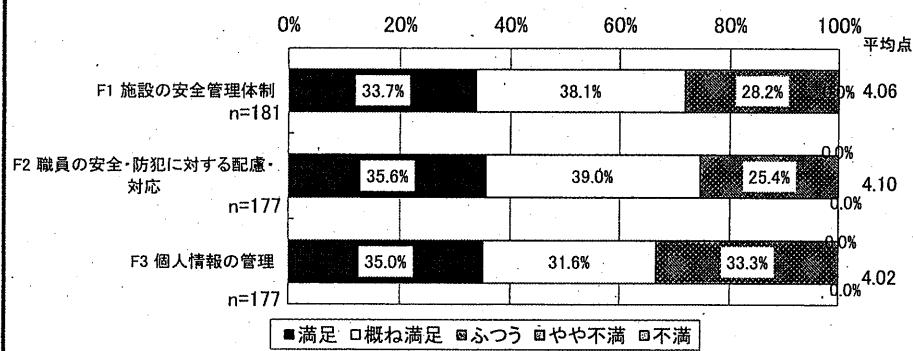
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

・いずれの項目も満足、概ね満足が65%を超えており、地域市民の来場を促すために、0歳からの入場可能な読み芝居を実施した、地域の保育園や幼稚園、0123吉祥寺などにも声掛けをしてちらしを置いてもらったり、配布してもらうなど小さなお子様のいる家庭にもシアターのPRを実施、当日は初めてシアターに来ましたと多くの声をいただきました。

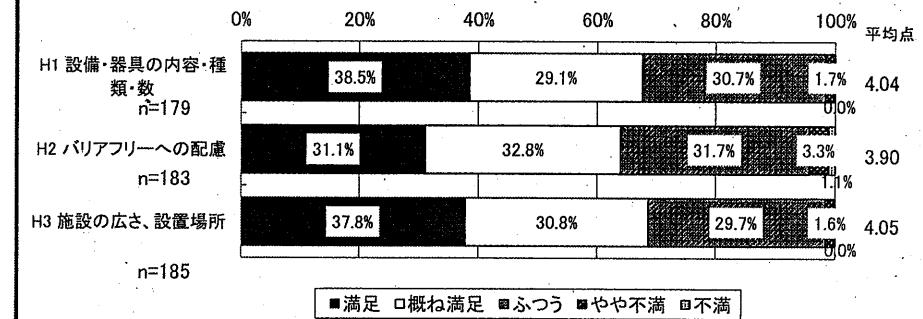
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

・いずれの項目も満足、概ね満足が67%を超えており、安全管理体制を強化するため、今年度より屋上の巡回も毎日行うなど体制を強化している。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

・満足、概ね満足が60%を超えており、バリアフリーに対してやや不満、不満が4%を超えており、不満項目の把握をして改善していく。

施設名: 吉祥寺シアター

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

(1) 施設設備について

- 待合所、トイレ等の拡充を希望します。
- 外観がきれいでだと思います。
- 場所が分かりづらいので、適時案内板などがあるといふと思う。
- 初めて利用する者にとって略図が分かりにくいと感じます。
- タバコのする場所を作つて欲しい。
- WiFiがあるとうれしい。
- スタッフの作業部屋があるとうれしい(廊下は暗くて狭いので)
- チラシごみを資源で捨てられるようにしたい。
- 1Fのロビーが劇場用になるとうれしい(出し入れがしんどいので)
- 2階にテーブル常備してほしい、毎回出し入れが大変なので。
- もっと照明が明るいほうがいい。
- 女子トイレのトイレットペーパーホルダーが片方壊れています。
- 1Fシアター横のトイレが少ないです、もう少し多いといいですね。
- 駅からの案内が欲しい。
- 2Fトイレにもウォシュレットが欲しいです。
- バーを増やして欲しいです。
- 2階の椅子が少ない。
- 公演中は1Fのロビーを団体優先で使わせていただけると助かります(受付開始直前、ご飯を食べている一般の方に声をかけづらいです。)
- HPに写真でシアター内の様子がのってると分かりやすいです。

(2) 運営面について

- インターネット予約がスマートフォンでできないので改善してほしい。

(3) 事業について

-

(4) 職員について

-

(5) 評価のことば

- とてもキレイで満足しています。
- きれいで使いやすかったです。
- 初めての利用ですが、とてもキレイな施設だと思いました。
- シアターホールはとても気にいっています、不満はないです。外ベンチも助かります(ゴミを

置きっぱなしにする人がいつもいますが仕方ないでしょうね。)

- 本当にいい劇場だと思います、もっと足を運びたいなあと思えるシアターです。
- 入り口がステキです。
- この劇場には何度か来ていますが、このサイズの劇場にしては駅から近く、清潔で文化的な香りが漂う雰囲気も良いので、とても気にいっている劇場のひとつです。(スタッフの皆さんのおかげだと思います。)
- 以前より利用してみたいと思っておりました、今日来場することができて良かったです。
- 全体的には85点です。でも劇団さんからすると、このような広い高い(空間が)すばらしい会場が安くかりられると聞いています、皆様の演劇等への情緒的な取り組みが成就されることを祈ります。

(6) その他

- とても良い劇場と思うのですが、その分同規模の劇場よりも料金が高めな気がします。演劇のすそを広げるにはもう少し安いといいのですが。

かたらいの道市民スペース

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立 かたらいの道市民スペース			
所在地	東京都武藏野市中町1丁目11番16号			
指定管理者の名称	公益財団法人 武藏野文化事業団			
代表者	理事長 青木 稔			
所在地	東京都武藏野市中町3丁目9番11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市民スペースの使用の承認に関する業務 ②市民スペースの使用料の減額又は免除に関する業務 ③市民スペースの施設及び設備の維持管理に関する業務			
指定管理委託料	予算	5,944,000円	決算	5,323,436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		評価	理由	総合評価
	評価	理由			
(A) による 主管課 モニタリ ング管 理者	①チェック項目	100/100	・利用者の要望に対する様々な対応 ・建物や設備等の適正な管理、運営	B	清掃等管理を行 き届かせ、清潔感 を保ち快適に利 用できる施設運 営に努めている。 利用者の意見要 望はできる限り 対応し、また言葉 遣い等に気をつけ丁寧な対応に 努めている。
	②重点ポイント		・利用者の安全確保への取り組み ・WEB等の利用による施設利用率向上への取り組み		
	③アピールポイント		・JR三鷹駅より徒歩3分、中央線、総武線、東西線が乗り入れる好立地条件 ・施設利用料金も比較的安価であり、小規模な展示や会議に最適である。		
(B) 利用者モニタリング		82.7%	・施設・設備等の管理を行い安全、快適さを維持し、さらに清掃を行き届かせ清潔感を保つ等で、高い満足度の評価を頂いた。反面トイレの数が少ないととの意見要望がある。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		評価	理由	総合評価
	評価	理由			
(A) による 主管課 モニタリ ング管 理者	①チェック項目	100/100	適正な管理により、利用者満足度は高い	B	総合満足度は、昨年 度並みの高い水準を 維持している 更なる利用率向上を 期待する
	②重点ポイント		適切に管理運営がなされている		
	③アピールポイント		駅近くの好立地で、利用者の評価が高く、利用者の満足度が向上している		
(B) 利用者モニタリング		82.7%	建物・設備・備品等の管理についての評価が 高い		
(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	*利用者の満足度を高めるため、市民への情報提供を積極的に実施し、また利用者が快適に利用できるよう親身かつ丁寧な対応に努めている。 *利用者からの意見要望に対しては、できる限り対応し、実行している。	*職員対応、施設設備に対する満足度が高い
B安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	*緊急時の連絡体制を確立し、消防法等法令に基づき防災訓練を定期的に実施し、利用者及び施設の安全管理に努めている。 * AEDの設置、警備会社との機械警備契約、緊急通報システムを設置している。	*定期的な訓練実施等、適切に取り組まれている
C適正な運営	30/ 30	30/ 30	*WEB等で施設案内、利用状況等を取得できるよう利用者の利便性を高め、利用率の向上に努めている。 *使用料等の現金の取扱い及び個人情報保護については細心の注意を払い管理している。また個人情報の取扱いに関しては、適正に実施している。 *運営業務は、市と締結している指定管理に関する基本協定、年度協定に基づき行っている。	*適正に運営されている
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	*各建物・設備については、保守点検年度計画に基づき定期的に行っている。また、職員自ら消防計画に基づき自主検査、点検を行っている。 *清掃については、館内外にわたり丁寧に行い、全体の清潔感を保ち、快適に利用できるよう努めている。	*適正に管理されている

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	緊急時の連絡体制は確立しており、かつ芸能劇場からの支援体制が整っている。警備会社による緊急通報システムを設置し、安全確保に努めている。	定期的な訓練の実施等、適切な取組みが行われている
(2) 地域の連携に向けた取組	地域の方々の意見等を把握し、地域の行事等に協力できる態勢を整える。	地域のイベント等に協力できる態勢を整えている
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	利用者からの意見要望等はできる限り対応し、実行している。	マンションの一画という制限の中、可能な範囲で取り入れている
(4) 施設の高い利用率を目指した取組	WEB等を活用して利用者の利便性の向上を図り、利用率を高めるよう努めている。	更なる利用率向上の取組みを期待している

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■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 82.7%	*総合満足度は昨年並みだが、内訳として「満足」が増えている *利用者の意見の反映、安全管理体制について、昨年度と比べて、満足度が向上している

(様式2) 評価シート

A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
<ul style="list-style-type: none"> * JR三鷹駅から徒歩約3分であり、かつ中央線、総武線、東西線が乗り入れている好立地条件により市外及び遠方の方も利用しやすい。 * 絵画、書道や写真等の展示会に関する利用に適している。 * 小規模な会議、講習会等に関する利用にも適している。 	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<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。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"> * 利用者の意向を取り入れつつ、利用しやすい施設への試みを行っている。 * 日頃からの施設管理を徹底することで、信頼性を向上させる試みを行っている。 * 附属設備を充実させるなど利便性を向上させるための試みを行っている。
<改善が必要だと思われる点>	
<ul style="list-style-type: none"> * 直接窓口に出向かずに行済む、WEB申請による施設利用申込みを広め、利便性、利用率向上のために利用者登録を増やすことが方策である。合わせて利用者登録を簡便化することも検討すべきである。 	

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
<ul style="list-style-type: none"> * JR三鷹駅から徒歩3分という立地条件の良さ * 利用者の総合満足度が高い * 定期訓練の実施等、積極的な安全対策が講じられている 	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<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。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"> * マンションの一画というハード面での制限がある中、職員対応等、ソフト面で可能な範囲で利用者意見を取り入れ、利用しやすい施設となるよう取り組んでいる
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
<ul style="list-style-type: none"> * 更なる利用率の向上に向けた取組みを引き続き検討されたい 	

(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

--

(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	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。	—	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	—	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	—	15点 × ○の数/9問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—	
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）。	—	・利用者の満足度を高めるため、市民への情報提供を積極的に実施し、また利用者が快適に利用できるよう親身かつ丁寧な対応に努めている。 ・利用者の意見要望に対しては、できる限り対応し実行している。
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
適正な危機管理	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。	○	・WE B等で施設案内、利用状況等を取得できるよう利用者の利便性を高め、利用率の向上に努めている。 ・管理料の支出については、内容を精査し適正な執行に努めている。 ・使用料等の現金取扱い及び個人情報保護については、細心の注意を払い管理している。また個人情報の取扱いに関しては、当事業団の内部規程に則り適正に実施している。 ・運営業務は、市と締結している指定管理に関する基本協定・年度協定に基づき行っている。
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	・緊急時の連絡体制を確立し、消防法等法令に基づき防災訓練を定期的に実施し、利用者及び施設の安全管理に努めている。		・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。 ・保守点検等の計画を立てている。 ・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。 ・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。
	・A E Dの設置、警備会社との機械警備契約、緊急通報システムを設置している。		

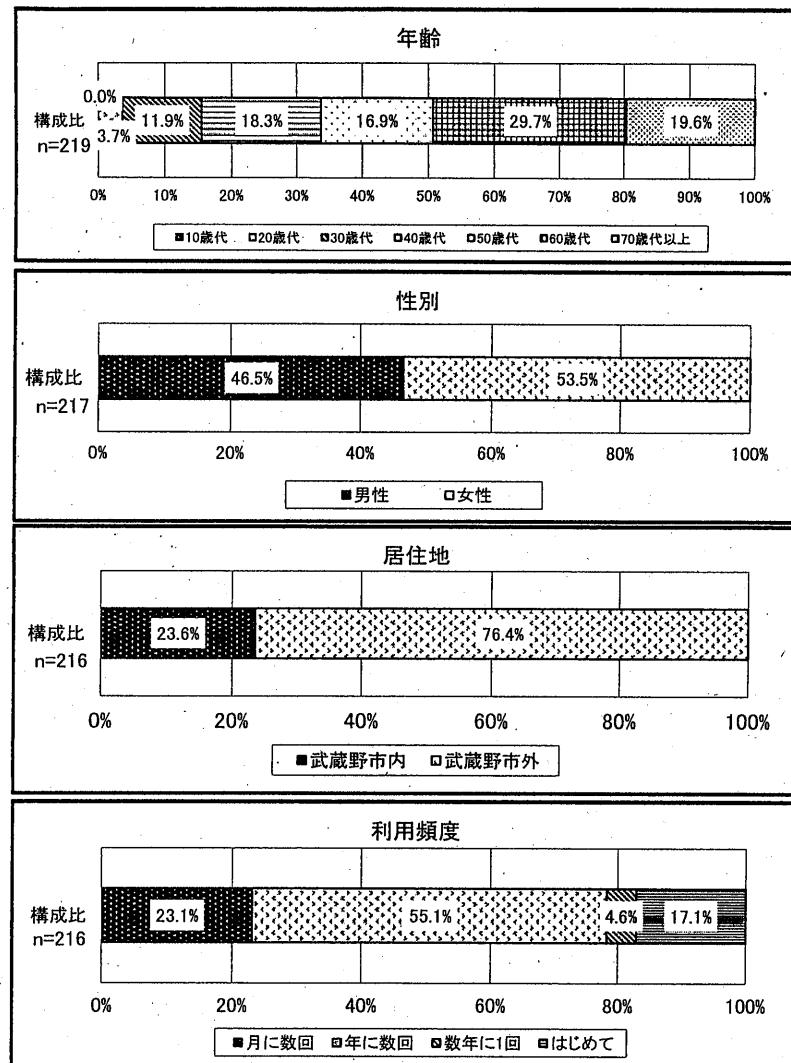
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の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。	○	
D 施設	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数/10問
	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。	○	
E 設備等の適正な管理	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	・WE B等で施設案内、利用状況等を取得できるよう利用者の利便性を高め、利用率の向上に努めている。 ・管理料の支出については、内容を精査し適正な執行に努めている。 ・使用料等の現金取扱い及び個人情報保護については、細心の注意を払い管理している。また個人情報の取扱いに関しては、当事業団の内部規程に則り適正に実施している。 ・運営業務は、市と締結している指定管理に関する基本協定・年度協定に基づき行っている。	
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
評価の理由	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	・建物・設備については、保守点検年度計画に基づき定期的に行っている。また、職員自ら消防計画に基づき自主検査点検を行っている。 ・清掃については、館内外にわたり丁寧に行い、全体の清潔感を保ち、快適に利用できるよう努めている。
	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。	○	

(様式3)チェック項目シート

主管課

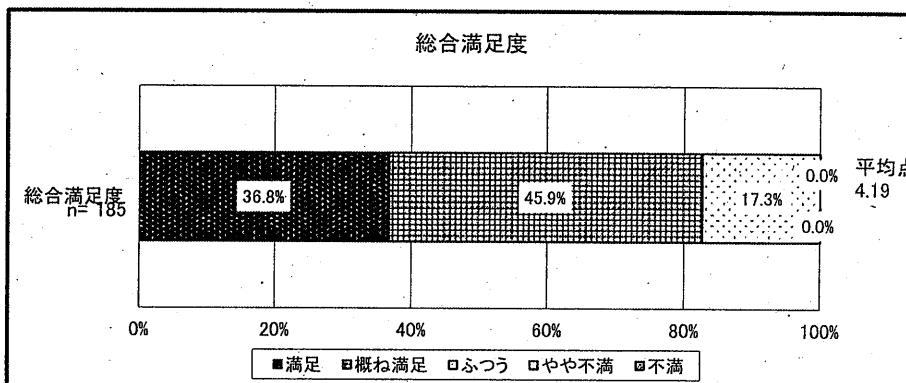
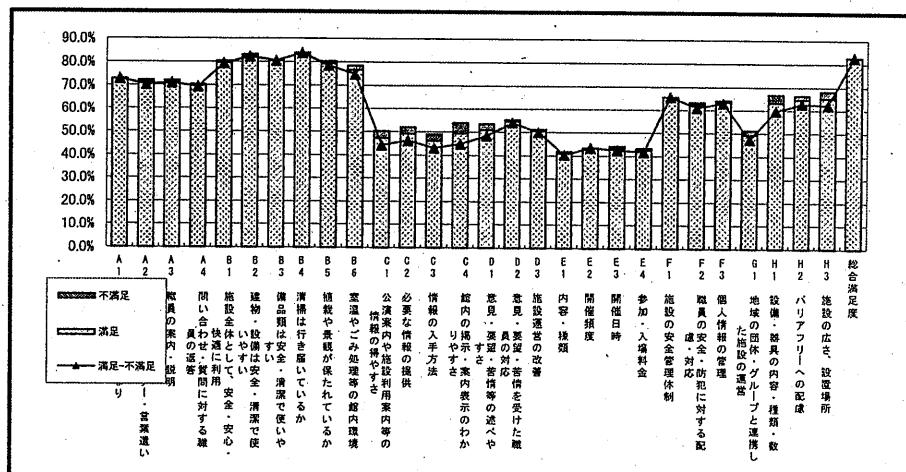
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	—	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	—	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	—	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	—	15点 × ○の数／9問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—	
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）。	—	・利用者の満足度を高めるため、市民への情報提供を積極的に実施し、また利用者が快適に利用できるよう親身かつ丁寧な対応に努めている。 ・利用者の意見要望に対しては、できる限り対応し実行している。
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
C 適正な運営	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。	○	30点 × ○の数／22問
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	・緊急時の連絡体制を確立し、消防法等法令に基づき防災訓練を定期的に実施し、利用者及び施設の安全管理に努めている。 ・AEDの設置、警備会社との機械警備契約、緊急通報システムを設置している。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数／10問
	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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	・WEB等で施設案内、利用状況等を取得できるよう利用者の利便性を高め、利用率の向上に努めている。 ・管理料の支出については、内容を精査し適正な執行に努めている。 ・使用料等の現金取扱い及び個人情報保護については、細心の注意を払い管理している。また個人情報の取扱いに関しては、当事業団の内部規程に則り適正に実施している。 ・運営業務は、市と締結している指定管理に関する基本協定・年度協定に基づき行っている。
	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	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	評価の理由	・建物・設備については、保守点検年度計画に基づき定期的に行っている。また、職員自ら消防計画に基づき自主検査点検を行っている。 ・清掃については、館内外にわたり丁寧に行い、全体の清潔感を保ち、快適に利用できるよう努めている。	



(回答者の属性)に関する質問

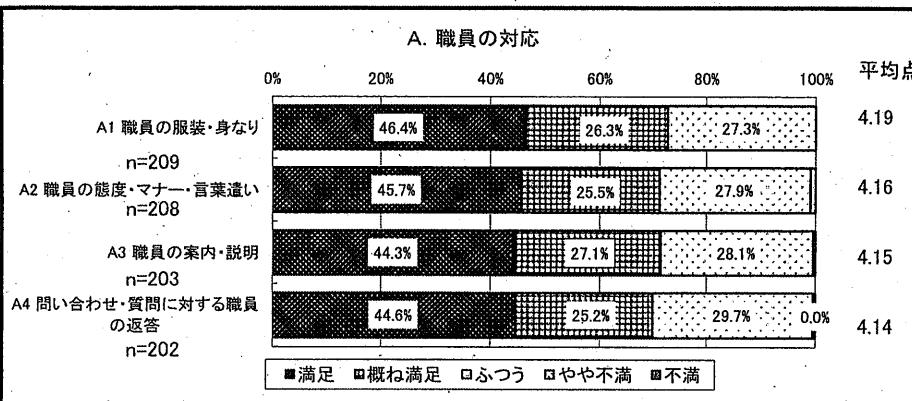
利用者の年齢構成は、50歳以上の方の利用率は66.2%と高齢者が2/3以上占めている。
性別は、女性が53.5%と若干男性を上回っている。
居住地は、市外利用者が76.4%と8割近く占めており、この状況に関して市民のための施設か苦慮するところ。
利用頻度は、駅前の立地という良好な設備環境のため、年数回以上の利用が78.3%を占め、リピーターが多い。



(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

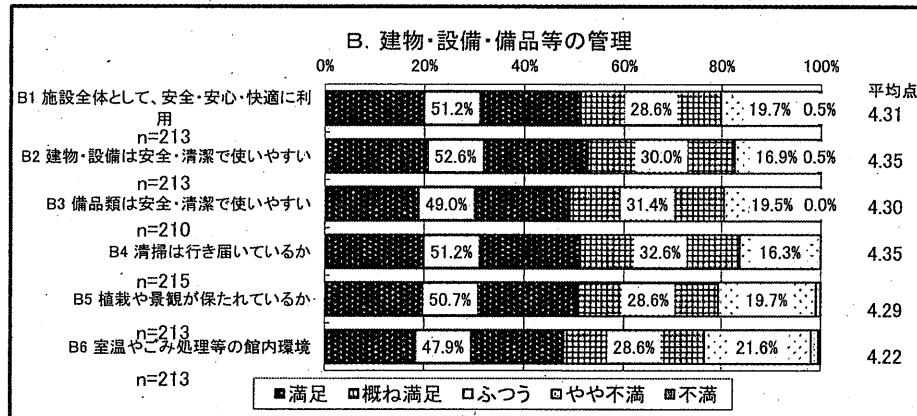
【総合満足度】に関するご意見
総合満足度に関しては、平均点は4.19点と昨年度の平均点4.15点を若干上回り、引き続き高い評価をいただいた。
職員の対応等については70%以上、建物・設備・備品等の管理については80%以上の評価をいただいた。また情報の提供以降、他の質問事項も評価がUPした。
今後も満足度80%以上を保ちつつ、更に評価を高めていけるよう努めていきたい。

A. 職員の対応



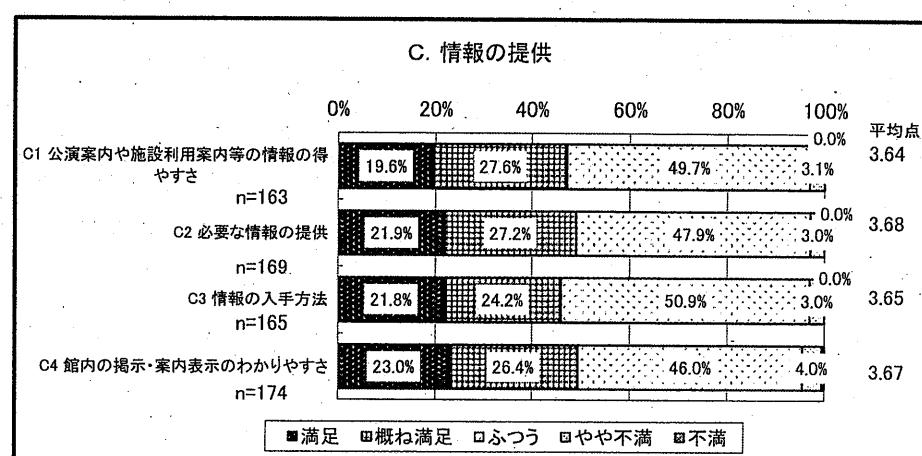
【A職員の対応】に関する満足度は、平均71.3%で昨年度に比して2.4ポイント下回った。の中でも職員の服装・身なり(通年制服等変わらず)に関して評価が下がったことによるものである。今後も、より一層良い応対に心掛けるよう努めたい。

B. 建物・設備・備品等の管理



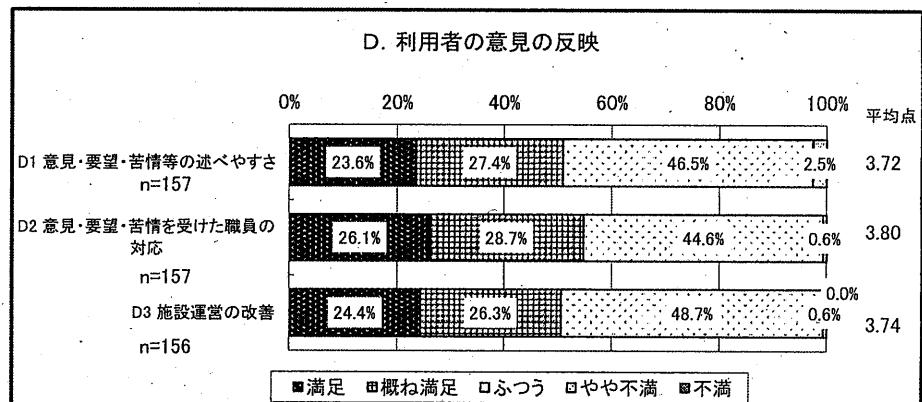
【B建物・設備・備品等の管理】に関する満足度は、平均で80.4%と昨年度平均81.9%と1.5ポイント下回ったが、平均点では4.30点と昨年度4.34点でほぼ同等であり、引き続き高い評価をいただいた。管理が行き届き、快適に利用されているが、反面、備品の経年劣化による不具合や一部利用者にはトイレの数が少ないとの意見要望が今回も出されている。

C. 情報の提供



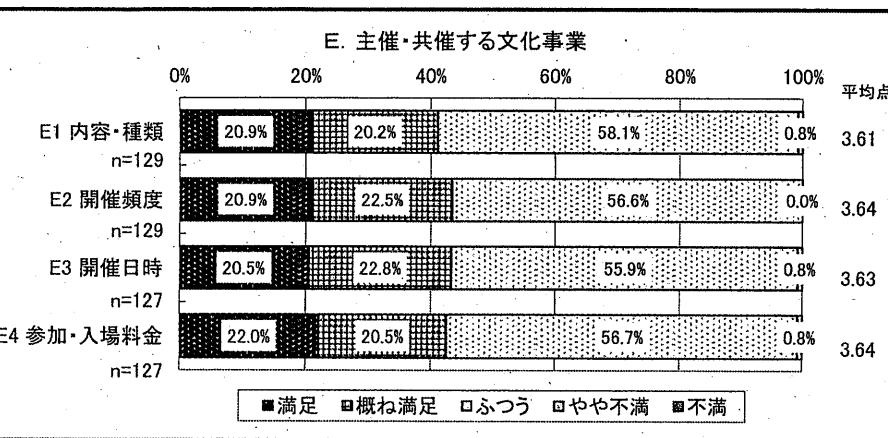
【C情報の提供】に関する満足度は、平均48%と昨年度43.6%で5ポイント近く上回るもの、引き続き改善に努めていただきたい。なお、この設問に対して無回答の方が3割近くおり、利用者にとって会議室使用でしかなく、設問内容に興味を示さないのではと思われる。

D. 利用者の意見の反映



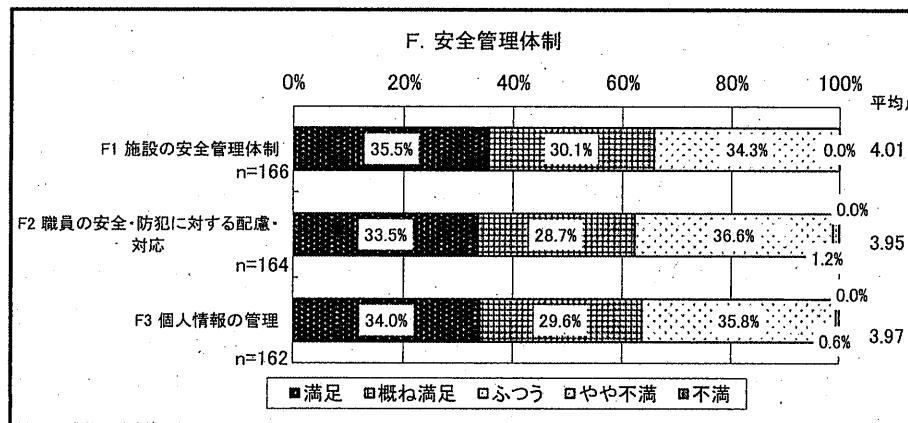
【D利用者の意見の反映】に関する満足度は、平均52.1%と昨年度44%より8ポイント上回りかなりの評価をいただいたが、引き続き利用者の意見要望に応対していただきたい。この設問についても3割近い無回答がある。これも継続的な利用者による回答が多く見られ、設問内容も例年同じであり、意見要望するも実現されないことも無回答の要因と思われる。

E. 主催・共催する文化事業



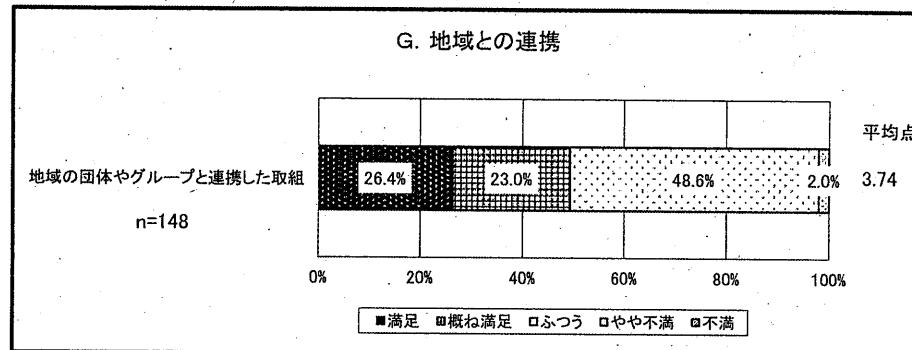
【主催・共催する文化事業】に関するご意見
満足度は、平均42.6%で昨年度36.8%より6ポイント近く上回ったが、引き続き主催等文化事業をPRに努めたい。
また、この設問についても4割が無回答で、例年も同様な回答率であり、利用団体の多くは市民スペースを会議室として利用しており、この設問内容に興味を示さないのではないかと思われる。

F. 安全管理体制



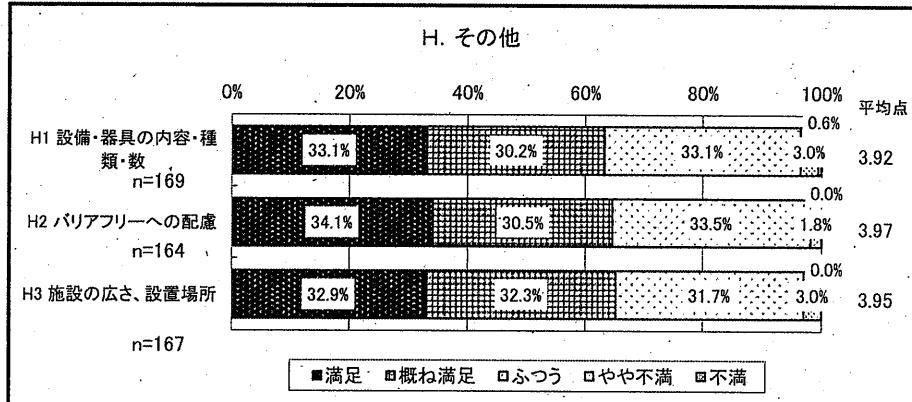
【安全管理体制】に関するご意見
満足度は、平均63.8%と昨年度に比して5ポイント上回りかなりの評価をいただいた。
定期的に防災訓練を実施し、利用者の安全管理に努めている。
また、個人情報の取扱いに関しては芸能劇場同様適正に実施している。

G. 地域との連携



【地域との連携】に関するご意見
満足度は、49.3%と昨年度47.9%で若干上回り、毎年僅かでもポイントUPしているが、引き続き地域団体・グループと連携、支援に取り組んでいきたい。

H. その他



【他の】に関するご意見
満足度は、平均64.6%と昨年度61%に比して4%近く上回り、かなりの評価をいただいたが、当施設の限られたスペースを活用しながら運営に努力していきたい。

施設名: かたらいの道市民スペース

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

(1) 施設設備について

- 看板、表示版等を判りやすい箇所に掲示してほしい。(駅寄り、電柱など) 001
- プロジェクターがやや見にくいです。010
- トイレがもう一ヶ所あれば。019
- 写真展を開催しましたが、会議室用のテーブル・イス等をしまう場所がない。(倉庫がほしい)
055
- 夏の間は2~3度「蚊」が室内に居りました。できれば対策を考えて頂きたいと思います。又、
最近は空調設備から「カビ臭い」においを感じることがあります。閉め切った空間ですので、
致し方ないと思いますが、これも点検願います。083
- はじめて来た人が迷ってしまった せまい！です もうひと部屋 ゴミ捨て場があればあり
がたい 092
- お客様が(大使館)場所がわからず1時間以上探したとの事、もっとわかりやすい場所の表
示を!! 093
- せまい 108
- 駅からも近く、スペースもちょうどよく、使いやすいと思います。122
- 入口がわかり易いように指示ができたら良いです。126
- (駅から)施設の案内板が見えにくかった 145
- トイレの案内がわかりにくい。148
- トイレが少ない 152
- 無線 LAN があるとさらに便利だと思いました。162
- スペースが狭いので仕方ないと思いますが、おむつ替えシートがあると助かります。172
- イスが固いのでクッションかザブトンがあるといいかと思います 195

(2) 運営面について

- 利用料金 少数(3~4人)での利用時、高いと感じます。032
- 早目に来ると入れず、少し困ることがあります。早目に来る方も多く気の毒です。早目に開け
てくださいとありがとうございます。063
- 時間帯をもう少し柔軟に設定して下さると助かります。9:00~14:00のように3h以上6h以
下の枠組みで料金を考えて頂けたらもっと使用頻度が高まると思います。083
- 入室時間を早めて欲しい 113
- 決済(部屋の利用)の際に毎回銀行に行かなくてはならないのが不便です。口座振替、AT
M振込、クレジットカード、現金払いなど、一つでも銀行の対面窓口以外でできる支払い
方法を希望します。172

- 抽選日、早く会場に来ていても、1日だけ使いたい方が、遅く会場に来て3日以上使用者が
優先の方が先に決定され残念がっておられる方が、いらっしゃる姿、大変気の毒に思いま
した。220

(3) 事業について

-
- (4) 職員について
- もう少し愛想良くして下さい。(あいさつしても、はっきりと返って来ない。) 041

(5) 評価のことば

- おおむね良いと思う 093
- またお世話になりたいと思います 134
- 有意義な会議ができました。貸出しに感謝しています。183

(6) その他

- 駅に近くて便利です。037
- 蚊がいてちょっとこまる。045
- いつもお世話になっております。052
- いつもご利用させて頂きありがとうございます。068
- アンケート項目が多すぎ 115
- あまり利用しないので答えられない 107
- 回答可能なところだけ記入しました 111
- ごじんまりした会場で私の町にもほしいスペース ①駅から近く②小規模多機能③清潔安全
199

市民会議室

(ゼロワンホール)

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	市民会議室（ゼロワンホール）			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1-10-7 武蔵野市立武蔵野商工会館 4階			
指定管理者の名称	武蔵野商工会議所			
代表者	会頭 稲垣英夫			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1-10-7			
指定の期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日			
指定管理業務の内容	①開館および閉館業務 ②受付および窓口業務 ③施設の使用に関する業務、備品等の貸出に関する業務			
指定管理委託料	予算	9,720,000円	決算	9,720,000円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		評価	理由	総合評価	
	評価	理由			評価	理由
(A) による 監課 ニ・指 定管 理者	①チェック項目	必要な水準は満たしている。	B	リピーターが多く、利用者モニタリングの総合満足度についても、87%の回答者が「満足」又は「概ね満足」と回答していることから、期待する水準を満たしていると考えている。	100/100	
	②重点ポイント	適正に取り組んでいる。				
	③アピールポイント	セミナーや研修会、説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。				
(B) 利用者モニタリング		利用者には概ね満足いただいている。			87%	
(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		評価	理由	総合評価	
	評価	理由			評価	理由
(A) による 監課 ニ・指 定管 理者	①チェック項目	総合満足度の「満足」「概ね満足」が8割以上を占めており、必要な水準は満たしている。	B	利用者の評価について、一定の水準を維持し続けている。安全確保や市民の意見反映についても、適正な取組がなされている。	100/100	
	②重点ポイント	適正に取り組んでいる。				
	③アピールポイント	セミナーや研修会、説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。				
(B) 利用者モニタリング		総合満足度が示している通り、利用者からは概ね高い評価を得ている。			87%	
(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	*多くの方に利用いただき、概ね満足いただいている。	*総合満足度において、利用者の8割以上が「満足」「概ね満足」以上の評価をされている。
B安全への取り組み	15/15	15/15	*事故もなく、安全に運営できている。	*事故もなく、安全に運営されている。
C適正な運営	30/30	30/30	*協定書に基づいた運営をしている。	*計画書及び協定に基づき適正に運営がなされている。
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*故障した備品・設備等については、指定管理者に修理義務が発生する金額の範囲内であれば、早急に対応している。また、修繕に要する金額が大きい故障については、速やかに主管課に報告している。	*適時適切に対応や報告が行われており、適正な管理がなされている。

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

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

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度	■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計	87%	*総合満足度において8割以上が「満足」「概ね満足」と評価しており、利用者には満足いただいていると考えられる。今後は、設備の改修についての対応が求められる。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
<p>*マイク、CD、DVDプレイヤー、PCモニター等が使用できるため、セミナーや研修会、説明会といった用途で利用される機会が多く、リピーターも多い。</p> <p>*商工会館1階にLED案内板を設置し、会議室の利用予定や商工会議所事業の案内を行っている。</p>	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*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。</p>	<p>*引き続き、HP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。</p>
<改善が必要だと思われる点>	
<p>*今回のアンケートでは、「情報の提供」「利用者の意見の反映」に関する項目が、他の項目と比較すると評価が低くなっているため、情報提供手段、意見・要望等への対応方法を検討する必要がある。</p>	

(D) 特記事項

*自由記入欄には昨年度までと同様に、市民会議室に関する意見や要望とともに、商工会館全体についての意見や要望も上がっている（化粧室の設備についての要望、各階の配置について）。市政に関する意見・要望については、施設所管の生活経済課を通じて市に情報提供している。

*指定管理者は商工会館4階市民会議室の管理のみであるため、昨年度までと同様に評価シートの質問事項に関して回答できない箇所があった。

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
<p>*前年度に比べ、満足度は全体としてやや増加しており、引き続き全ての項目で高い満足度を維持している。</p>	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*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。</p>	<p>*引き続き、HP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。</p>
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
<p>*備品及び施設設備については緊急性等を考慮し、今後計画的に入替え・改善を検討していくが、経年劣化やそれによる破損以外の使用上の問題については、利用者に対しての呼びかけを含め、管理徹底の継続を期待したい。</p> <p>*アンケート評価が下がった項目について、工夫した対応を期待したい。</p>	

(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	*

(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	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。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	-	
	11 地域ニーズを把握している。	-	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	-	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	-	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
評価の理由	前年同様、総合満足度が高く、必要な水準は満たしている。		
B 安全への取り組み	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。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託している。備品は市の所有であるという理由で、軽微な修繕以外の管理は行っていない。		

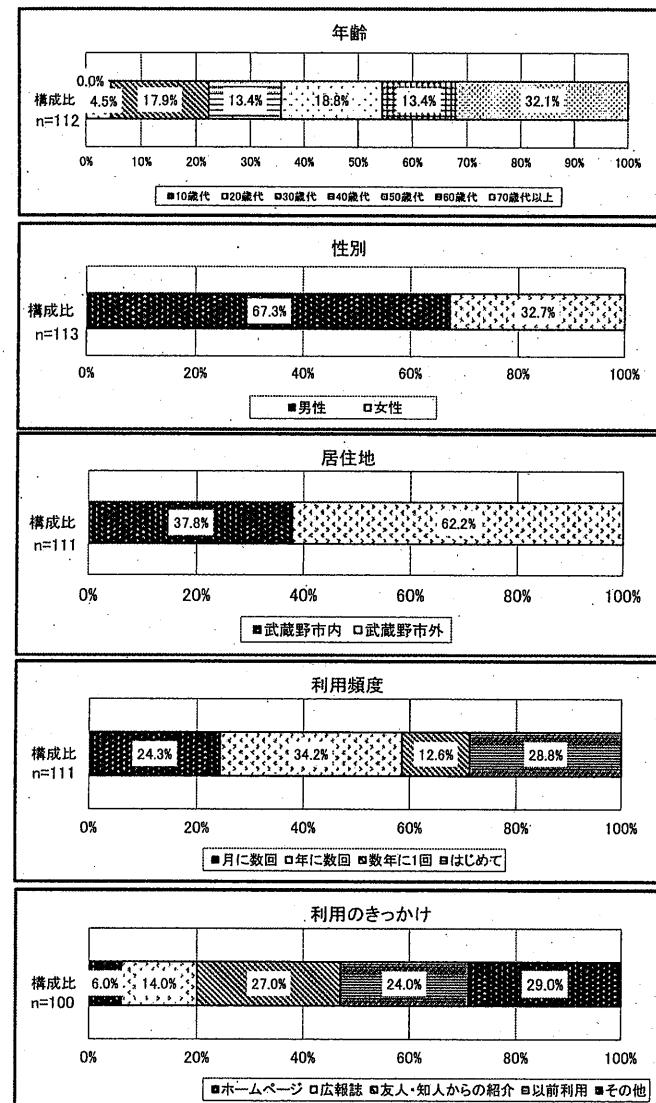
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	-	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○	
	37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保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	必要な水準は満たしている。	
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/10f
	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・検査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	必要な水準は満たしている。	

(様式3)チェック項目シート(主管課)

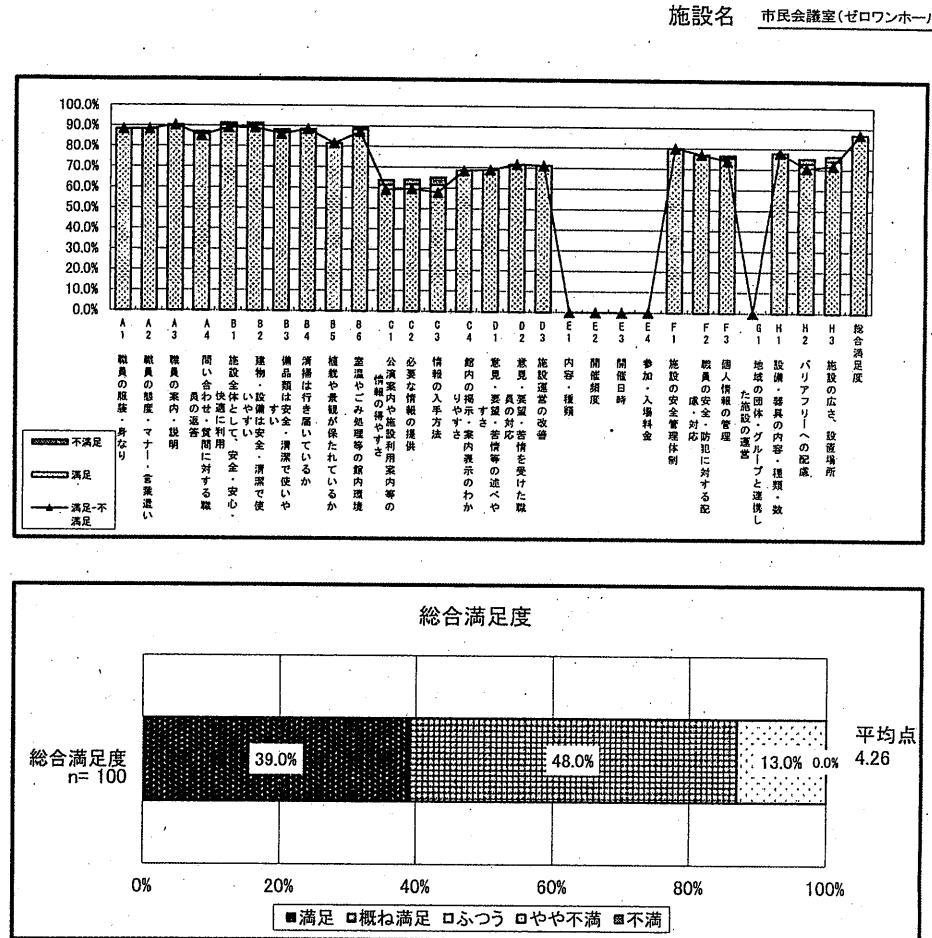
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	-	
情報提供	11 地域ニーズを把握している。	-	15点 × ○の数/9問
	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隨時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
自主事業への取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由	前年同様、総合満足度が高く、必要な水準は満たしている。		
B 安全への取り組み	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。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託している。備品は軽微な修繕以外の管理は行っていない。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数/10問
	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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	必要な水準は満たしている。		
E 環境問題への取り組み	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	必要な水準は満たしている。		

施設名 市民会議室(ゼロワンホール)



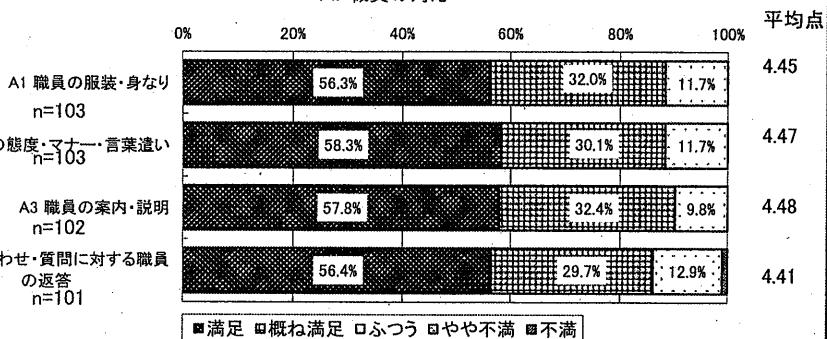
【回答者の属性】に関するコメント



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

【総合満足度】に関するコメント

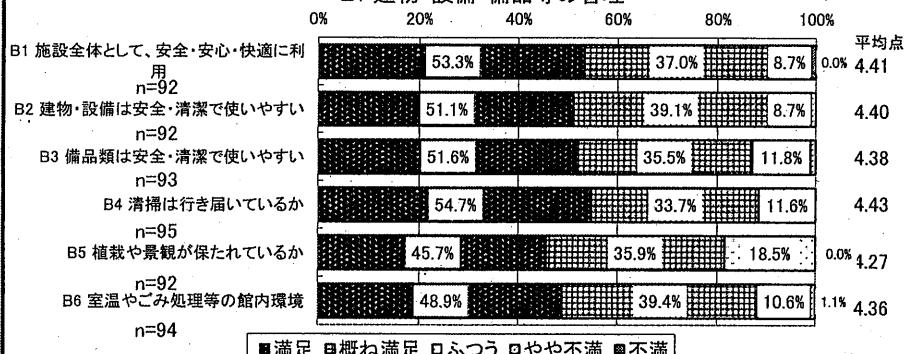
A. 職員の対応



【A職員の対応】に関するコメント

- ・職員さんにより対応の仕方(言葉、対応態度等)に差があるように思います。本日の方は大変丁寧で親切な職員さんでした。
- ・皆さんのがいつも笑顔で気持ちよく利用させて頂いています。
- ・親切に対応頂き、ありがとうございました。

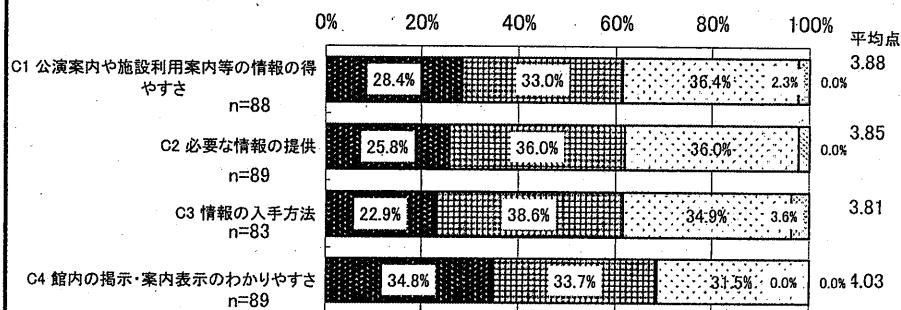
B. 建物・設備・備品等の管理



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

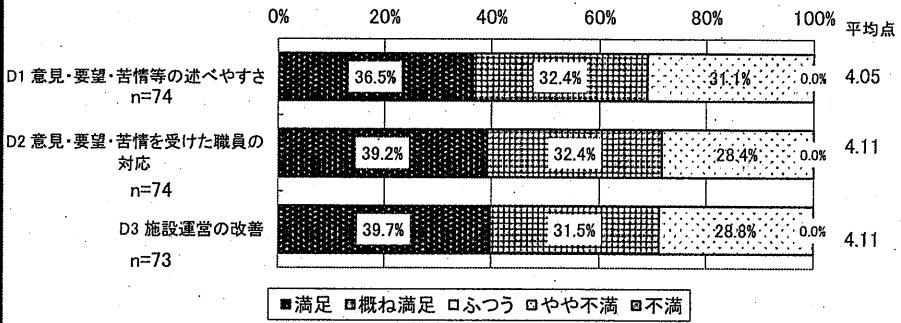
- ・以前設置されていた公衆電話を復活すべきだと思う。(災害時のこと等も考えて)
- ・トイレ便座にウォシュレット、便座ヒーターが付くと嬉しいです。

C. 情報の提供

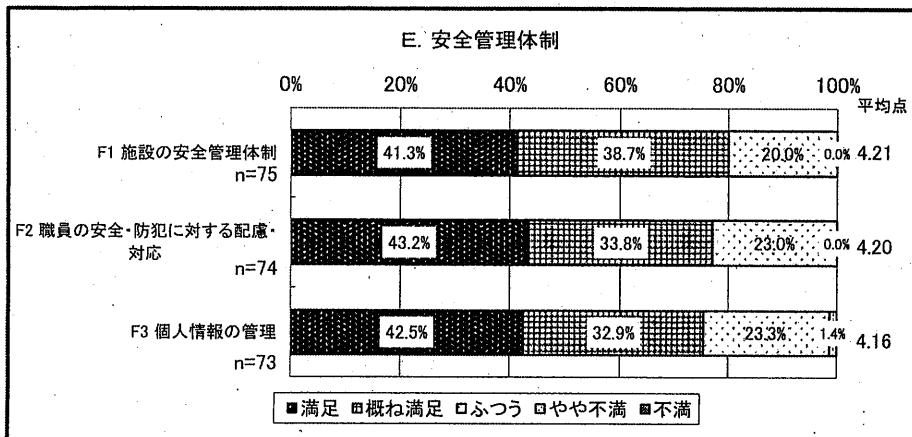


【C情報の提供】に関するコメント

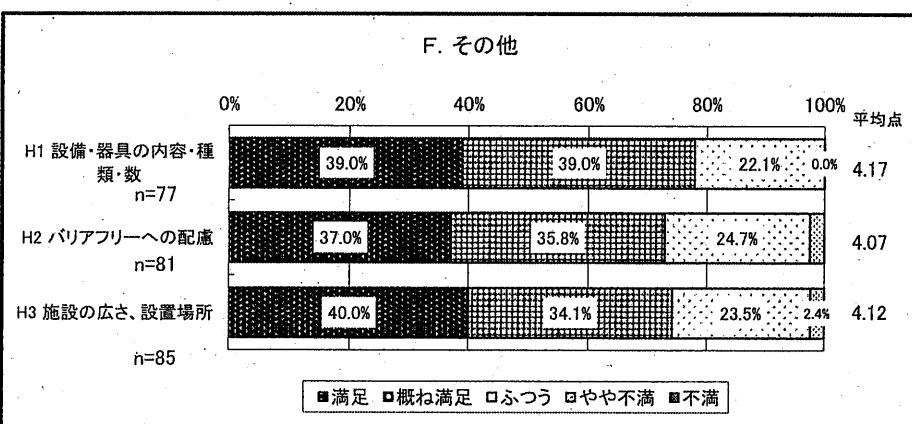
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント



【E安全管理体制】に関するコメント



【Fその他】に関するコメント

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

(1) 施設設備について

- 以前設置されていた公衆電話を復活すべきだと思う。(災害のこと等も考えて)
- トイレ便座にウォシュレット、便座ヒーターが付くと嬉しいです。

(2) 運営面について

- 1階観光案内所が入りにくいし、職員の対応に工夫を。配置を色々考えた方が良いと思う。(閉鎖的に思われる)

(3) 職員について

- 職員さんにより対応の仕方（言葉、対応態度等）に差があるように思います。本日の方は大変丁寧で親切な職員さんでした。
- 皆さんのがいつも笑顔で気持ちよく利用させて頂いています。
- 親切に対応頂き、ありがとうございました。

(4) 評価のことば

- (該当する記載なし)

(5) その他

- (該当する記載なし)

自然の村

(様式 1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立自然の村		
所在地	長野県南佐久郡川上村大字川端下 547 番地の 1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	前田 洋一		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 5 丁目 11 番地 20 号		
指定の期間	平成 28 年 4 月 1 日から平成 33 年 3 月 31 日		
指定管理業務の内容	武蔵野市立自然の村条例第 3 条に掲げる業務		
指定管理委託料	予算	30,998,600 円	決算 30,470,753 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) による モニタリング 者	①チェック項目 98.6 /100	施設の安全・環境美化 利用者へのサービス向上に対する取り組み	A 主管課および現地管理者との連携を図りながら水不足、施設の老朽化問題に積極的に取り組み、早急かつ的確な対応ができた。また、間伐による景観整備および電線支障木の排除やコウモリ駆除などの環境整備を実施。利用者が安全に安心して滞在できる施設運営を行うことができた。
	②重点ポイント	*水不足における迅速な対応。 *利用者の意見に対する柔軟かつ素早い対応。 *コウモリ駆除および間伐にて環境・景観整備。 *ハイキングコース整備（看板設置、コース上の倒木・落ち葉除去等）。	
	③アピールポイント	*スタッフサービス（接客対応）への高評価。 *水不足問題を回避した営業日数の確保と、それに伴う一般利用者の増加。 *老朽化等による不具合に対する迅速な対応。	
(B) 利用者モニタリング	95.5%	満足度は高く、スタッフ対応、施設管理について高い評価を得ており、昨年よりも全体的にポイントが上がっている。	
(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) による モニタリング 者	①チェック項目 98.6 /100	B 利用者の満足度は高く、質の高いサービスが提供できている。今後、施設の良さをより広く発信していくとともに、水不足や設備の老朽化などの課題について、指定管理者が連携しながら取り組んでいく必要がある。	利用者の満足度は高く、質の高いサービスが提供できている。今後、施設の良さをより広く発信していくとともに、水不足や設備の老朽化などの課題について、指定管理者が連携しながら取り組んでいく必要がある。
	②重点ポイント *利用者の意見に対する対応 *水不足への対応		
	③アピールポイント *定期的な保守点検		
(B) 利用者モニタリング 95.5%			*総合満足度は昨年と比べて上昇しており、職員による質の高いサービスが利用者の満足度向上に繋がっている。
(C) 財務モニタリング			

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45 /45	45 /45	*意見の述べやすい環境作り。 *間伐による景観整備。 *職員デザインによるオリジナル缶バッヂの配付。	*利用者モニタリングによる満足度の高さ *職員の対応力 *前年度利用者への利用案内
B安全への取り組み	15 /15	15 /15	*定期的な点検整備。 *情報の共有のための体制強化。 *コウモリ等害虫駆除を専門業者に依頼し実施。(1年間保証による徹底駆除)	*定期的な消防訓練及び設備点検 *レジオネラ属菌に関する対応
C適正な運営	28.6 /30	28.6 /30	*老朽化にともなう不具合・修繕へ迅速に対応。 *水不足への対応。 (流入管にバルブ装着・固定設置、ポンプ供給対応)	*利用者の増加 *水不足への対応による運営の継続性の確保
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	*定期的な施設の見回り強化。 *日誌、点検表、チェックシートを利用した徹底管理。 *ハイキングコースの整備。 (看板設置、橋の架け替え)	*定期的な保守点検 *間伐による景観の改善 *清掃業務の実施状況の確認が必要

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	<ul style="list-style-type: none"> *コウモリ駆除、スズメバチの巣の撤去などの環境整備 *日没後の利用者へ懐中電灯の貸出し。(直行バス他) *施設老朽化、自然環境による修繕に迅速に対応。 *ハイキングルートの整備。 (橋の架け替え、看板設置、障害物撤去) 	<ul style="list-style-type: none"> *施設や設備における不具合への早期発見、補修 *水不足への対応
(2) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> *アンケートや意見に対する柔軟かつ迅速な対応。(自販機故障撤去による冷蔵庫の使用) *幼児用簡易便座の設置 	<ul style="list-style-type: none"> *利用者の意見に対する対応 *幼児用簡易便座の設置

(3)	施設(資源)の有効活用に向けた取組	*景観整備のための間伐木材を使用した木片プレートをクラフトコーナーで無料配布。 *HPやFBに村の最新の写真を掲載、随時更新。	*間伐木材を使用した木片プレートの配布
-----	-------------------	--------------------------------------------------------------------	---------------------

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	95.5%

*総合満足度は95.5%で昨年度と比べて6ポイント上昇している。
*現地スタッフの対応に対する評価が高く、質の高いサービスの提供が利用者の満足度の上昇に繋がっている。

(A) - ③アピールポイント

指定管理者(記入欄)
<p><アピール点></p> <p>*一般利用者が昨年より増加しており、リピーターの定着および新規利用者獲得においても成果を上げることができた。冬季開村では例年人気であったスキー場への無料送迎を含んだ直行バス運行が予定通り(3回)実施することができたため、統計を開始してから過去最高の冬季利用者数となった。</p> <p>*昨年も発生した水不足については、主管課との連携を迅速に図りながら利用者に節水の呼びかけをするお願い通知や掲示物などの対応ができた。その結果、水不足を理由とした閉村を回避することができた。</p> <p>*ハイキングラリーが試験導入時から3年目を迎え、毎年変わるプレゼント缶バッヂも好評をいただき、毎年楽しみにしているというお声も寄せられ定着したことが伺える。</p> <p>また、ハイキングルートの整備では落葉や倒木などの撤去、看板をよりわかりやすい表示に改善し、安全に楽しめるようにした。</p> <p>*水不足における早急な現場確認および主管課への報告・対応策の提案を迅速に行つた。</p> <p>*各部屋へのアンケート用紙の設置、モニタリング用紙の積極的な回答依頼を行い、利用者ニーズの把握・反映を心掛け、積極的な意見の収集を図っている。改善が図れるものに対しては早急な対応に努めた。</p> <p>*管理業者とはネットを利用し、映像で現地状況を常に正確に把握するなど連携の強化を築いている。安全・環境美化には業務チェックシートを活用し、日々の業務を把握している。</p> <p>*主管課との迅速な情報の共有や定期的な協議の場を設け関係強化および互いに現況把握を図っている。</p>

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*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。	*水不足の対応については常に市への現状報告・対応策の提案を行ってしっかりと連携が取れています。29年度においてはジャンボリー開催に向けて節水につながるプログラムの提案や流入管のバルブ装着、固定設置を行った。非常時には手動ポンプによる供給作業も行った。 30年度の新たな水源確保工事にむけ、周辺の現地情報を得ながら安定的な水量の供給ができる水道設備の提案を行った。 *「自然の村直行バス」事業の企画の見直しを図り、冬季における利用者の増員を目的とした1～3月期間の運行を2便から3便に増便した。その結果冬季利用者の増につなげた。 *過去の自然の村利用者へのDM送付（春開村時期）やHPやSNSを活用したPRを行ってきた。また、29年度からは体育館のPRコーナーや掲示板などにより具体的な村の案内（見どころ、食事メニュー、管理人紹介）を掲示した。定期的に写真を更新するなど現地の近況報告を行って興味関心を引くとともに、季節ごとの自然の村での楽しみ方を提倡し、広く市民へ周知した。 *清掃チェックシートを活用するとともに、水不足の中でも利用者に迷惑がかからないよう換水時期を検討して実施するなど、一定の水準を確保した。
<改善が必要だと思われる点>	
<ul style="list-style-type: none"> *水不足に対する安定的な供給策。（水脈の変動、降雨、降雪など自然環境に起因する場合、または施設老朽化が起因する場合など） *キャビン地区、林道の安全な搬送路確保のため、また緊急事態や利便性の改善にむけた整備。（轍の修復、自然環境による破損や腐敗の看板の交換） *施設、電気設備の老朽化に伴う不具合の発生が増加している（腐食、破損、摩耗他）。主管課と連携を密にして必要な改修等を早急に行えるように努めたい。 *時代やニーズに対応した環境整備（wi-fi導入、キャビン地区トイレの洋式化等）。 *自然の村PRの一環として、オリジナルパンフレットの作成。 *森林環境および危険木の排除のための継続的な間伐整備。 *冬季の凍結や渇水等、予測できない自然現象への対策が常にあり、またそれに伴いコストもかかっている。緊急時の対応、体制について検討が必要である。 	

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

- *水不足への対応として、利用者への節水の呼びかけを積極的に行ったことで、継続的に運営することができた。

*定期的に施設や設備の点検保守を行い、不具合がある場合には報告をもらい迅速に対応している。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
	<ul style="list-style-type: none"> *水不足への抜本的な対応 *自主事業の立案、PR *衛生管理、安全管理 <ul style="list-style-type: none"> *利用者への節水の呼びかけや貯水設備の改善、手動ポンプによる流入など、ソフト面とハード面の両方で対策を講じた。また、新たな水源確保のための工事に向け、主管課との協議、調整を行った。 *メールやホームページ、SNS等で現地の様子を発信し、見どころをPRした。また、冬季の直行バスを増便するなど、利用者増加のための工夫が見られた。 *清掃の点検表をもとにチェックを行っている。また、レジオネラ対策として引き続き毎日の浴槽清掃、特別洗浄を行っている。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- *老朽化した設備、案内表示などの点検及び修繕。
- *現地スタッフによる清掃業務の実施状況について、指定管理者による確認を徹底し、児童青少年課と共有すること。

(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	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 19問／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。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	-	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	-	45点 × 9問／9問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
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）。	○	15点 × 9問／9問
	各部屋にアンケート用紙を設置し、利用者からの意見を集めための環境作りとともに、可能なものは早急な対応に努めている。年度初めには過去の利用者に対して利用案内のDMを送り、施設のPRと利用促進を図った。ハイキングラリーも試験導入から3年目を迎えており、利用者からは職員のデザインにより毎年作成しているオリジナル缶バッヂを楽しみにしているとの声も寄せられ定着してきている。		
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
評価の理由	30 整備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	定期的な消防訓練および設備点検を実施している。28年度の法改正によるキャビン地区の自動火災報知機の設置を主管課に要請設置してもらうことにより、離れたキャビン棟の管理強化を図った。ハイキングコース上の橋や看板の腐敗が見られたため、新たな看板の設置や橋の整備を行い安全確保に努めた。管理業者、指定管理者、主管課の連携を密に行い緊急時に限らず、日頃から工事や修繕への早急な対応を行っている。		

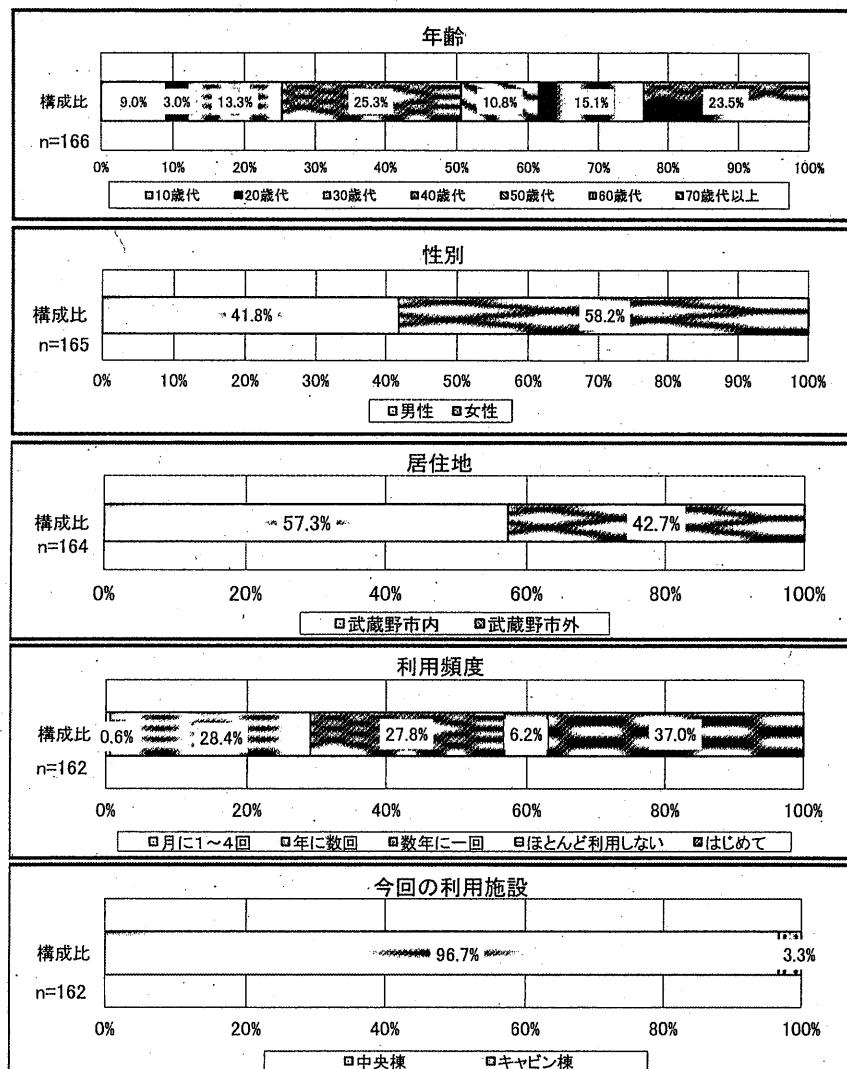
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × 21問／22問 28.6点
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × 10問／10問 10点
	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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	前年度より一般利用者が119名増加。課題となっていた水不足対策として、第2貯水槽への簡易流入管にバルブを装着、固定設置、ならびに管理人による手動のポンプ供給を行うなどした結果、閉村することなく営業し利用者数へ繋げた。また、冬季閉村（12月～3月）においても過去最高の利用者数を記録した。これは村内広場を利用した雪遊びのPRやスキーフェスティバルを送迎する直行バスを冬季に増便した結果であり、冬季利用の人気の高さを伺い知ることができた。28年度と比較し29年度の1月は平均最低気温が4℃低く-10℃となり凍結による水不足という過酷な状況に追い込まれたが、閉村することなく運営し利用者増につなげることができた。
	52 楽観的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	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問／10問 10点
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査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	設備については専門業者による保守点検は定期的に行っている。現地では清掃チェックシートを作成し、日々の清掃を徹底し館内美化に努めている。また浴槽についても水の供給状態と宿泊利用日、利用者数を確認しながら換水を行い、水不足と衛生管理の水準を保っている。冬季閉鎖をしているキャビン地区については定期的な見廻りとは別に大雨、降雪後には隨時見廻りを行い、電線の断線、施設の損壊、水道管の破裂などをいち早く発見し修繕に努めた。		

(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	主管課	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 19問／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。	○		
	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○		
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○		
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	—		
	11 地域ニーズを把握している。	—		
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○		
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○		
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○		
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○		
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○		
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○		
B 安全への取り組み	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	45点 × 9問／19問	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
評価の理由	利用者モニタリングにおける総合満足度では、「満足」「概ね満足」が9割以上となっており、昨年度を上回る結果であった。特に職員の対応に対する評価が高く、ソフト面で質の高いサービスを提供できている。また、前年度利用者に対してメールで利用案内を行うなど、情報提供の面での工夫が見られた。			
	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。	○		
	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。	○		
	レジオネラ属菌検出後は毎日の浴槽清掃と年4回の特別洗浄を実施し、引き続き事故が起きないよう取り組んでいる。その他、消防訓練や設備点検を定期的に行っている。			

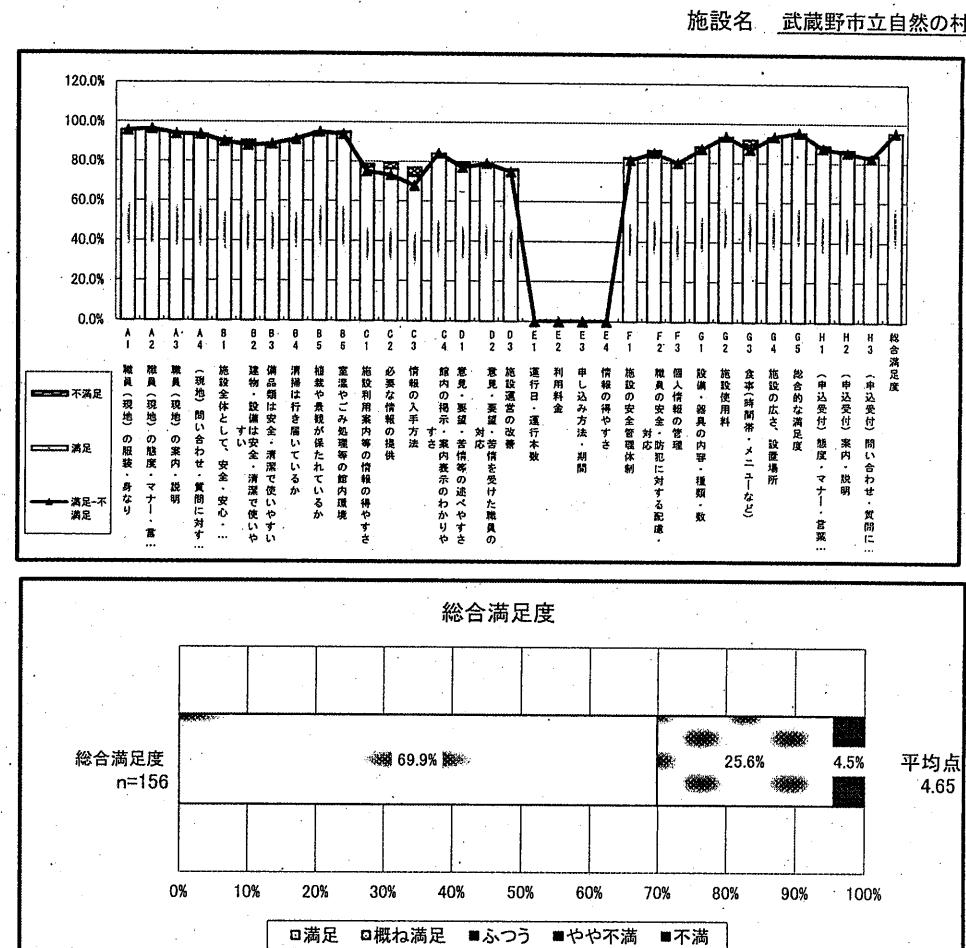
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × 21問／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の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 × 10問／10問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	前年度と比較して利用者数が119名増となった。特に、冬季閉村期間（12月～3月）における用者数は過去最高となっており、スキー場への送迎バスの増便や、村内を利用した雪遊びのRなど、利用者のニーズに対応することで利用者を増加させている。また、水不足への対策として、貯水設備の改善や手動ポンプによる水の流入を行い、閉村することなく運営できた点評価できる。		
E 施設設備管理	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問／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・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を見たときは、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	施設設備管理については、管理人と指定管理者職員が定期的に保守点検を行い、不具合箇所早期発見・補修に努めている。利用者アンケートでは、「植栽・景観」の項目における「満足・概ね満足」の評価が昨年度から5ポイント上昇しており、間伐等が効果的に行われている。清掃業務の実施状況については、清掃チェックシートを作成することで確認を行って	

施設名 武蔵野市立自然の村



【回答者の属性】に関するコメント

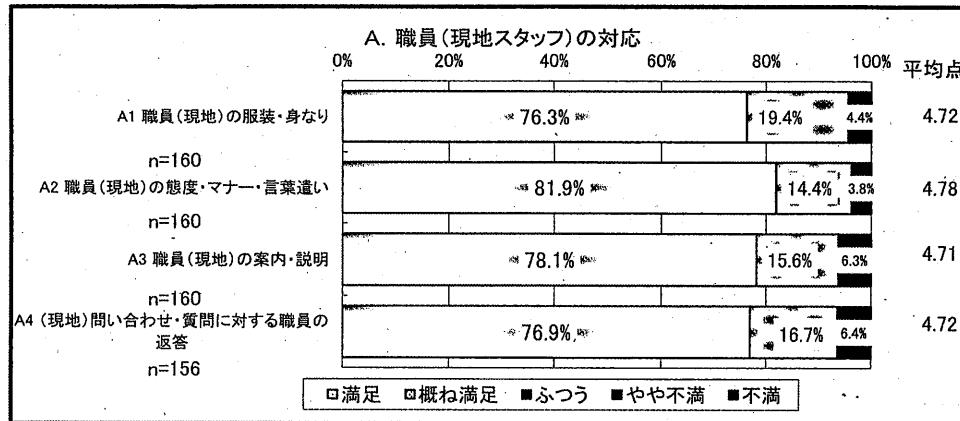
回答者の年齢は「40歳代」が25.3%と最も多く、次いで「70歳代以上」が23.5%と続いた。昨年は36.1%が50歳代以上であったが、今年度は49.4%と高年齢層の利用が増加している。
 性別は「男性」41.8%、「女性」58.2%と女性の方が若干多い。
 居住地については「市内」が昨年度の51.3%から57.3%と増加。
 利用頻度は全体の63.0%がリピーターであり、ここ数年定着化が伺える。また「はじめて」の利用者がも37.0%と安定して新規利用者も獲得している。
 29年度より「今年の利用施設」項目を追加。中央棟の利用率が96.7%と圧倒的に高い。



(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

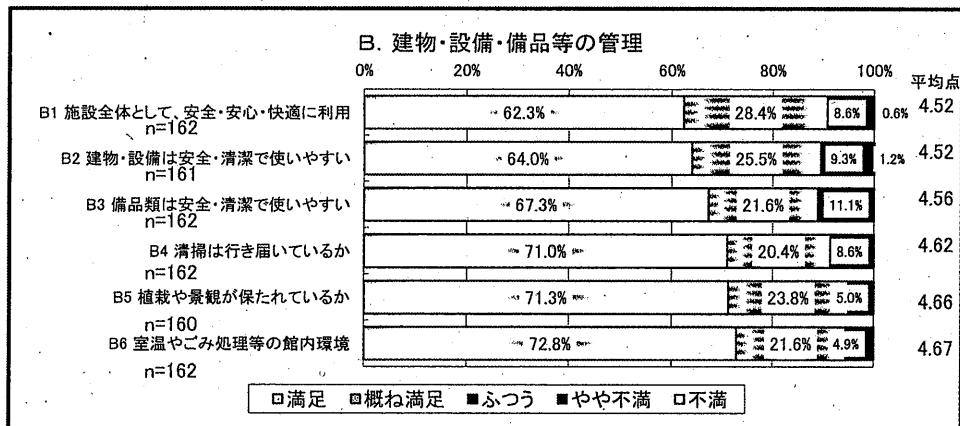
【総合満足度】に関するコメント

自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が69.9%、「概ね満足」が25.6%、合わせて95.5%と利用者の9割超が「満足している」と回答している。
 昨年度の89.9%よりも5ポイント上昇し、継続して9割近くの高い満足度を得られている。



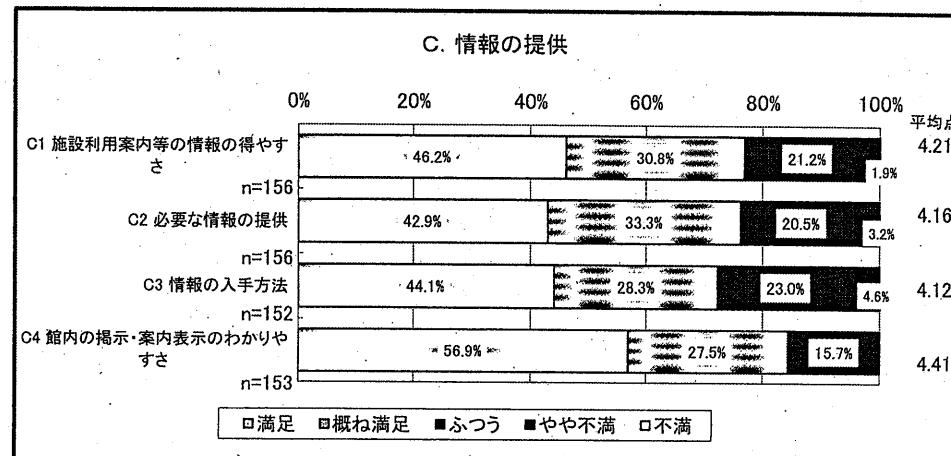
【A職員の対応】に関するコメント

「服装・身なり」「態度・マナー・言葉遣い」「案内・説明」「問い合わせ・質問に対する返答」のいずれの項目でも「満足」「概ね満足」が90%を超えており、「やや不満」「不満」は0%であり、職員(現地スタッフ)の質の高いサービスや対応が利用者の満足度を高めている。



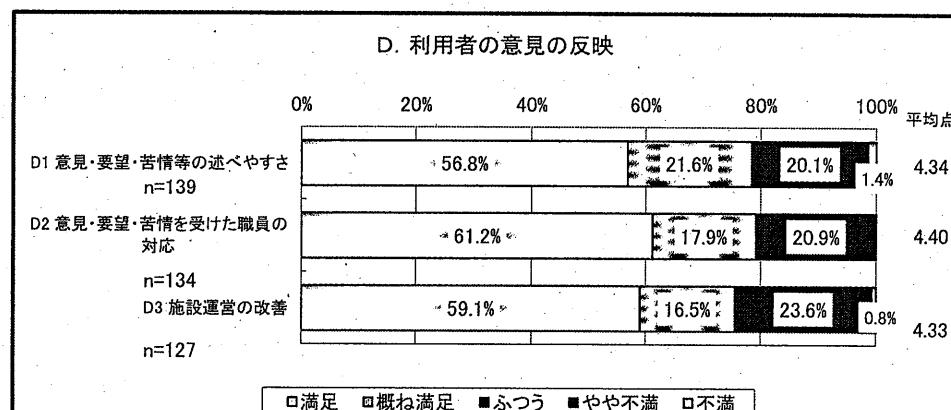
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

4つの項目で「満足」「概ね満足」は90%を越え、残りの項目においてもほぼ9割と高い水準を得ている。全体的にも昨年度よりポイントが上がっており、利用者は高い満足度を得ている。特にB5(植栽・景観)の項目においては昨年度よりも5ポイント上昇しており、間伐による景観整備等の効果が大きく表れている。



【C情報の提供】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」が70%超と昨年度よりも満足度は上がっている。多くの市民や利用者に、多様な媒体を利用し、わかりやすく情報提供やPRができるよう研究していく。

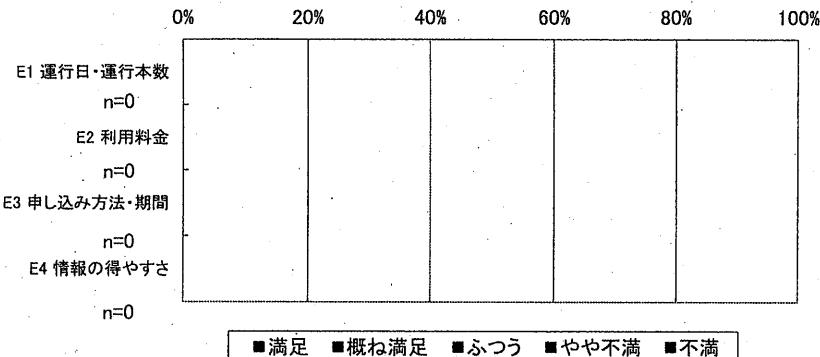


【D利用者の意見の反映】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」が70%を超えており、高い満足度を得られている。今後も利用者からの意見の収集に努め、これらに真摯に対応していくことにより、施設運営の改善を行っていく。

施設名 武蔵野市立自然の村

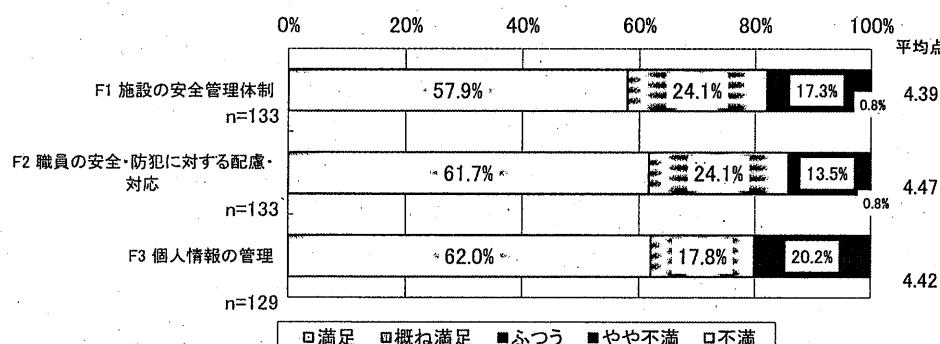
E. 自然の村運行バス(利用促進事業)



【E自然の村運行バス】に関するコメント

本事項については、バス利用者を対象に別途アンケート調査を実施しているため、そちらを参照のこと。

F. 安全管理体制

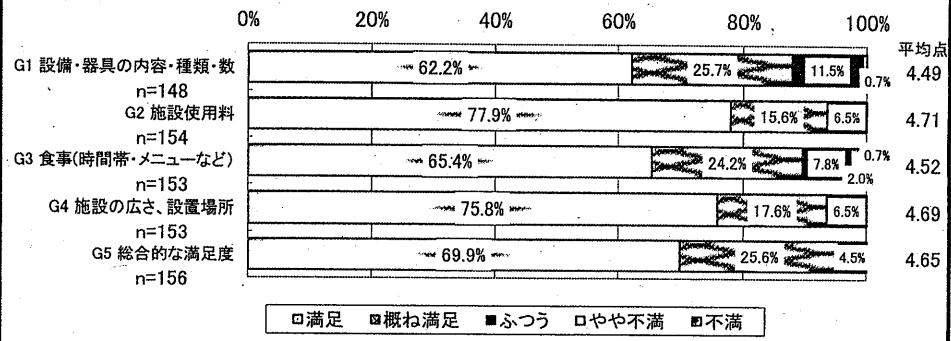


【F安全管理体制】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」が約80%で、昨年度よりもポイントは上がっている。利用者に安心してご利用いただけるように、安全管理マニュアルの遵守、個人情報の取り扱いの管理において見直しも含め徹底し、より高い水準を目指したい。

施設名 武蔵野市立自然の村

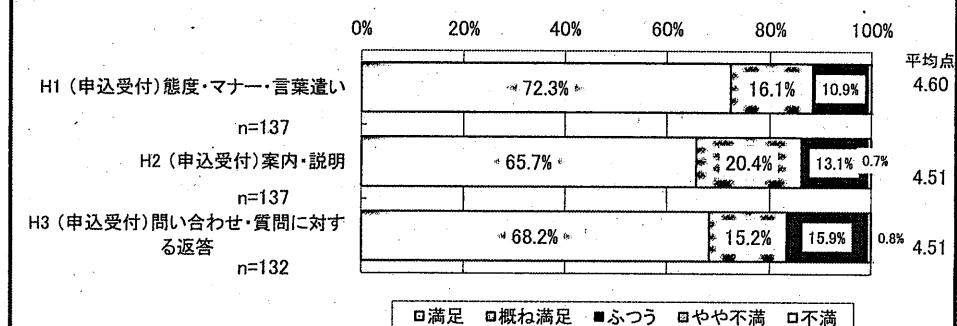
G. その他



【Gその他】に関するコメント

「満足」「概ね満足」で80%超、3項目で90%超と高い満足度を得ている。特に「G1設備・器具の内容・種類・数」では、昨年度より11ポイント上がっている。引き続き、利用者の満足度を高めることができるよう設備やサービスの充実を図っていく。

H. 申込受付時(野外活動センター)の対応



【H申込受付時(野外活動センター)の対応】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」が80%を超えており、昨年度よりも平均して5ポイントが上がっている。さらに高い水準を目指して、日々の対応・案内に努めたい。

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

管理人、清掃について

- ・大変お世話になりましたがありがとうございました。
- ・素晴らしい一言です。大変お世話になりました。有難うございました！
- ・館内全般に清掃が行き届いており気持ち良く過ごせます。
- ・古い建物なのに実に掃除が行き届いています。いつも感心します！
- ・要望に対しての対応が早いですね！
- ・管理人さんがすばらしい。
- ・大満足です。いつもありがとうございます。
- ・色々とお世話になりました。お気遣いが嬉しかったです。また、来たいと思います。
- ・とても工夫と努力をしてらっしゃる、過度にならず、すばらしい！！
- ・ジャンボリーと違うところに泊まったけれど、キャビンも中央棟もきれいで楽しかったです。また来ます！！
- ・又、来たいと思います。
- ・いつも気持ち良く利用させていただいてます。子供が体調悪くなった際も、早い対応ありがとうございます。
- ・管理人さんがフレンドリーかつ柔軟に対応して下さり、とても素晴らしいです。また来ます!!この値段で(!!)この内容、感動的です!!
- ・今まで4,5回利用させていただいておりますが、その度に職員の皆様の細やかなお心遣いに感謝の念でいっぱいになります。
- *中央棟のベランダからの見る「屋根岩」の眺めは、思わず手を合わせたくなるほど素晴らしい！
- *天文台前の広場から遠望する向かい側の山並みの景色も（いつも）素晴らしいと感動し、とても癒されます。
- ・大変お世話になりましたがありがとうございました。子供たちのことも温かく見守って頂き、本当にありがとうございました。
- ・大人数で初めてお世話になりましたが、本当に色々やって頂きました。お布団の件では大変ご迷惑をおかけしましたが、快く替えて頂きとても助かりました。今回は本当に有難うございました。
- ・武蔵野市に住んでいましたが、こんな良い施設があることを知り、機会があれば利用したいのですが、足が（交通手段）なくて思うように利用できないと思います。
- ・施設（現地9の面）では大変満足しています。今後も長くこのままでいて欲しいと願っています。ありがとうございます。
- ・大変気持ち良く利用させてもらっています。
- ・ありがとうございました。
- ・施設の方のサービスは非常に満足。また利用したいです。
- ・全体的にとても管理が行き届いており大満足です！
- ・全体にみて快適に楽しく過ごせて、毎回満足しています。
- ・すごく良い施設でした。ありがとうございます。

設備について（中央棟）

- ・施設の部屋に冷房を付けて欲しい。
- ・以前のように冷蔵庫を使用させてほしい。
- ・冷蔵庫は共同で欲しいです。
- ・卓球やトランプなど室内でも、ゆっくり遊べて良かった。ベッドがふかふかで良かった。花火もできて、バケツ用意などありがとうございました。
- ・ストーブの所にあったリクライニングの椅子の数が減ったみたいですが、壊れた？もう少し数があるといいですね。
- ・掛け布団が重かった。
- ・部屋に消臭剤（ファブリーズなど）があると良い。
- ・虫が多く出るのにびっくりしました。
- ・タバコの煙、ニオイが部屋に入ってくるので喫煙所はタバコを吸う人しか行かない場所に設置すべき。
- ・虫の予防が何とかならないでしょうか。カメムシらしいのですが、大変気になりました。
- ・たつきゅうやピアノがひけてうれしいです。
- ・ピアノの管理をもっとちゃんとして欲しい。せっかくのピアノが…ホコリだらけです。

設備について（外）

- ・キャビン地区の道を整備して欲しい。リヤカーを通りやすくするために。
- ・ラリーの地図がもう少しわかり易いと良いと思います。
- ・キャビン地区（上方面）への荷物の移動が大変です。市のイベント時は上のキャビン地区を使用して欲しい。
- ・出入口の道路の舗装をしていただきたい。
- ・玄関の所の土は小石がコロコロして危ない。転びそうになります。出来ればコンクリートを！！施設と関係ありませんが、ジャンボリーの付き添い(?)の市職員の管理職が一名、中央棟を利用しているのはどういうわけ？子供と一緒に行動しなくては何にもならんと思うが。以前からそういう事をしているらしいが、理解に苦しむ。管理職ならなおさらです。
- ・入口の玄関はダート（じやり）で、バイクが大変危ないので舗装して下さい。
- ・子供が遊べるアスレチックの様なものがあると良いと思います。

他の利用者について

- ・子供達のマナーを若い親が考えて欲しいところが見受けられる所があったのは……古いのでしょうか！？問題があったわけでもないのですが……。
 - ・廊下を子供が全力疾走を繰り返して親がそれを注意しない。移動だけならば仕方ないが、体育館のように遊びとして何度も往復させても何とも思わないことに呆れる。子供のための施設なので大概の事は大目に見るべきと思っていますが、それでも公共の場であるのだから無尽蔵に許されてよいものではない。目に余る時は、職員から一言注意して頂きたい。
 - ・都会の喧騒を逃れて山に来ているのに、ピアノを大音量で演奏されてはたまらない。静けさを求めてやつてきたのに、耳栓をしなくてはならないのは正直残念。一方、ピアノ演奏を楽しみに予約しに来る人もいるかもしれませんので、何かルールを決めて欲しい。
- （例）宿泊者にピアノ弾かれても気にするかしないか。チェックインの時に聞く。
- 11時～12時 16時～17時など利用時間を最小限に決め打ちする。
- ・多くの子供達が走り回り大騒ぎしていて、部屋で耳栓をしていても耐え難いというささでした。貸し切り利用でない時は、夜9時以降は静かにする等、ルールを決めて頂きたい。公共の場での最低限のルールや、他の人の配慮など子供達に教えることも必要なものではないでしょうか。

食事について

- ・ご飯の量をもう少し少なくしてほしい。
- ・食事も美味しかったです。
- ・年々食事の質が悪くなっている。夕食1000円で、あの質はとても大手給食業者が作ってるとと思えない。単に量があるだけで、コンビニ弁当500円よりひどい
- ・アレルギー対応について、大変ご迷惑おかけしました。事前の連絡が、施設にいってなかつたようです。
- ・アレルギー対応、ありがとうございました。
- ・お昼ご飯が少し多いと嬉しいと思いました。食事も美味しく、スタッフの方もとてもよくしていただいて感謝しております。
- ・お料理に工夫（地元の野菜等）。
- ・ごはん食べるときに、でんきがほしい。
- ・夕食の質を上げてください。当然夕食代は現行の倍（2000円程度）位にして。事前要望すれば特別料理にも応じてもらえるようにしてください。（数種メニューを用意して欲しい）
- ・ごはんが食べきれなくて捨てるのが、ざんねんでした。りょうを少しへらしてほしいです。
- ・食事メニューがもう少しあるとよい。
- ・少人数での料理には限界があると思います。人数を増やして研究して欲しいです。
- ・子どもの食事が多くてのこしてしまいました。寒いときにじや口をひねってもあたたかい水がない。
- ・食事の内容をよくしてほしい。そのためには食費を1000円以上にする必要だと思います。何年も1000円での夕食などは相当の方が、いくら工夫をされても限界があると思います。できれば特別メニューを事前予約で出していただけだと、夕食が本当に楽しくなると思います。

Wi-Fiについて

- ・ロビーだけWi-Fiがとんでもいたら嬉しい。もしくは、パソコンルーム？（ネット）があればいい。
- ・インターネット環境が整ってなく不便を感じます。社会環境から言ってWi-Fi設備があつても良いと思います。
- ・Wi-Fiを是非入れて下さい。
- ・WiFiを入れて！今や常識ですよ。時代はかわっています！
- ・フリーWi-Fiをとばして下さい。
- ・Wi-Fiが使えるとありがとうございます。

トイレについて

- ・ウォシュレットをもっと入れて！
- ・2階に3部屋並んでいるのに、男女共用のトイレが1つは、あまりにも少ない。
- ・トイレが2階に出来、これからも利用したい。
- ・以前、トイレの芳香が強く感じるのでもう少し弱めていただきたいと書かせていただきましたが、今回改善されていたのですぐくうれしかったです。ありがとうございました。
- ・香りの強いのが苦手なので、今置いてあるトイレの芳香剤（2F）で頭がクラクラきます。
- 1Fを利用すれば問題はないのですが、もしよろしければ弱いものにしていただけだと嬉しいです。

お風呂について

- ・お風呂場の表示をわかりやすくして下さい。
- ・風呂場に扇風機を！いつもきれいです。
- ・お風呂場に扇風機が欲しいです。子供が利用する時はO F Fにすればいいだけです。
- ・洗面台がもう少し広いとタオルなど置けていいと思います。

バス運行について

- ・新車バスに乗車できて良かったです。車中広々していました。
- ・（土）（日）-1泊2日のバスプランも今後用意していただけると嬉しいです。ご検討よろしくお願ひ致します。
- ・初めて宿泊しました。自然の中ですごくいやされています。今回バスで来たのですが、日程、土日の1泊2日を増やしていただきたいです。どうしても仕事を休みづらいとかありますので。
- ・バス運行を増やして欲しい。
- ・添乗員の方のサービスは非常に満足。また利用したいです。
- ・1日目の到着時、時間的に夜間であり、バスから降りて歩き出すのに私は戸惑いました。

窓口、予約について

- ・ネットでの空室状況が著しくわかりにくい。わかりにくさは日本一！すぐに改善して下さい。
- ・イベントするのはいいが、夏休み中に泊まりたい時期に利用できなくなるので考えて欲しい。
- ・一般的のホテルとの違いが情報として、もう少しわかりやすく説明されていると、荷物を準備する時に役立つて良かったのにと思います。一度利用してみると、何でもなく分かることですが、初めでは、戸惑いました。
- ・申し込みの時、部屋の違いを教えて欲しかった。（和室かベッドか）車で行く場合の地図を希望しましたが「ない」と言われ、それだけだった。須玉I.Cからの地図が欲しかったです。
- ・利用の手引きがインターネットでも観覧できるようになると良い。
- ・冬期の利用申し込みがすぐうまってしまうので、日程を増やすなど、もう少し参加しやすくなるといいなと思います。

その他

- ・朝のチャイム5時は早すぎるので、せめて6時くらいにして頂けると有り難いです。
- ・施設と関係ありませんが、ジャンボリーの付き添い（？）の市職員の管理職が一名、中央棟を利用しているのはどういうわけ？子供と一緒に行動しなくては何にもならんと思うが。以前からそういう事をしているらしいが、理解に苦しむ。管理職ならなおさらです。
- ・アンケート項目が多いので、団体に1枚だとありがたい。
- ・D-3（施設の運営は、あなたにとって良い方向に改善されていますか）は、初めて利用したので、回答できませんでした。

0123吉祥寺

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立0123吉祥寺			
所在地	武藏野市吉祥寺東町2-29-12			
指定管理者の名称	公益財団法人 武藏野市子ども協会			
代表者	理事長 三澤 和宏			
所在地	武藏野市境4-11-6			
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日			
指定管理業務の内容	①0123施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ②児童福祉法（昭和22年法律第164号）第6条の3第6項に規定する地域子育て支援拠点事業に関する業務 ③子ども・子育て支援法（平成24年法律第65号）第59条第1号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④前3号に掲げるもののほか、0123施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務			
指定管理委託料	予算	46,075,000円	決算	46,304,034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	評価	理由
(A) による 主幹課 ニタリ ンジ ン理 者	① チェック項目 96.9 /100	利用人数の減少はあったものの、ニーズに沿った事業の実施に努め、利用者から高い評価を得られている。また、経年劣化はあるものの、施設内の安全面、衛生面に気を配り適正な運営を行っている。	A	*利用者アンケート調査において、満足度は96.9%であり、多くの利用者からの高い評価を得た。 *相談事業の充実、地域のコミセンへの出張など、利用者支援事業に積極的に取り組んだ。
ニタリ ンジ ン理 者	② 重点ポイント 子育て支援事業の外部への発信、外遊びの充実の他、「0123×地域」の充実、利用者との共催での講座開催など、地域の力を活かした事業展開を図った。			
ニタリ ンジ ン理 者	③ アピールポイント 職員対応、講座、安全面での満足度は特に高い評価を得ることができた。			
(B) 利用者モニタリング	94.9%	昨年度に比べ、満足度の高くなった項目が多かった。自由回答欄には多くの意見が寄せられ、関心の高さをうかがうことができた。		
(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	評価	理由
(A) による 主幹課 ニタリ ンジ ン理 者	①チェック項目 96.9 /100	全体的に高い評価が得られている。	A	*利用者アンケート調査における、満足度が高い。 *相談事業、地域連携といった重要な課題に取り組み、利用者から高い評価が得られた。
ニタリ ンジ ン理 者	②重点ポイント 前年に比べ地域の力を活かした運営が行われている。			
ニタリ ンジ ン理 者	③アピールポイント 地域連携を中心に、利用者支援事業がより本格的に実施され、一定の成果が得られている。			
(B) 利用者モニタリング	94.9%	昨年度に比べ、満足度の高くなった項目が多かった。		
(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	45.0 /45	45.0 /45	*託児付相談の回数を毎週1回（2名）に増やすなど、利用者支援事業の取り組みを広げ、満足度の向上につながった。	*利用者が意見を言いやすい雰囲気作りや、地域の力を活用した運営といった満足度が向上している。
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	*敷地内のプランターの盗難の被害等に遭ったが、館内の子どもの事故はなかった。 *利用者参加型の避難誘導訓練を定期的に行なうなど、災害時の体制を整備している。	*敷地内のプランターの盗難の被害等はあったが、施設側の管理体制に大きな問題は見られない。
C適正な運営	28.6 /30	28.6 /30	*事業計画に沿った適正な事業運営に努めた。 *市内に子育て支援の場が増えたことや母親世代の就労率が上がったことも一因と思われるが、利用者数が減少した。	*利用者満足度は向上しており、利用者の減少がただちに運営上の課題とは考えられない。また、コミセン親子ひろばへの出張などアウトリーチ事業において、新たな利用者との接点を設けている。
D施設・整備等の適正な管理	10.0 /10	10.0 /10	*随時点検を行い、経年劣化による設備の不具合はその都度、適切に対処を行った。 *保守点検、設備の管理を各専門業者に委託し、適切に行った。	*適切に管理運営が行われている。

(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) 0123施設における子育て支援事業の外部への発信に努める。		新たに作成したリーフレットを市内各施設に配布した他、「0123×地域」の充実、利用者との共催での講座開催など、地域の力を生かした行事を行なった。また、ひろばボランティアの活躍の場を増やした。
(2) 地域の力を生かした事業展開を図る。		情報発信を強化した点もあるが、より利用者にとって分かりやすい方法を工夫してもらいたい。
(3) 庭あそびの充実を図る。		季節に応じた庭での遊びの行事（「庭の日」）を年4回行なうなど、外遊びの充実に努めた。
		外遊びの行事など、充実した取り組みが行われている。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計	「不満」と「やや不満」の合計	*全体として高い評価が得られており、また地域との連携など、前年度に比べても利用者満足度が向上した項目が多い。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
<ul style="list-style-type: none"> *利用者支援事業の実施など、相談事業の充実には特に力を入れ、職員の対応についての利用者の満足度は高く、スタッフに相談をしたことのある利用者からは、相談に対して高い評価を得ていることがうかがえる。 *地域ボランティアの協力によって行う催しを多く実施するなど、地域の力を活かした事業の運営に努めたことから、地域との連携に対する評価が高くなっている。 *「うさぎポスト」に寄せられた意見への回答の掲示や対応を行うなど利用者意見の反映に努めたこともあり、意見の述べやすさの評価が高くなっている。 	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> *靴の履き違え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。 	
<改善が必要だと思われる点>	
<ul style="list-style-type: none"> *情報の提供への工夫を行い、よりわかりやすい掲示に努める。 *講座の見直しを行い、既存の講座の充実とともにニーズを反映した講座の実施を検討する。 *定期的な館内のチェックを徹底し、設備や遊具の不具合や汚れなどを早期に発見し改善する。 	

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
<ul style="list-style-type: none"> *利用者支援事業の充実に努め、利用者がスタッフに話しかけやすい雰囲気づくりや、地域の力を活かした施設運営といった点で、前年度に比べ利用者満足度が向上している。 	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> *靴の履き違え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。 	

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- *施設内での相談をより積極的に受けること
- *わかりやすい情報発信に努めること
- *地域の子育て支援団体との連携を強化すること

(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

平成29年度から人員体制を強化し、これまで市直営だった「コミセン親子ひろば」「ふたご・みつごのつどい」の運営を施設で担った。

(様式3)チェック項目シート

指定管理者

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	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。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由	・新リーフレットの発行、0123によりの特集号（企画委員による0123施設の理念）を発行するなど、積極的な情報の発信に努めた。 ・利用者への対応等を反省・検討する会議を定期的に設け、接客マナーの向上に努めた。 ・自主事業については、利用者のニーズを汲み上げ、地域ボランティアの協力によって行う催しを多く実施し、昨年度よりも高い評価を得ている。		
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数／9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	・利用者参加型の避難訓練を定期的に実施するなどして、災害時に備えている。 ・休館日の玄関外のプランターの盗難、開館時間前のごみの不法投棄という被害に遭ったものの、警察への届け出以降は再発していない。また、スタッフが随時ひろばにいるように努めたこともあり、館内での子どもの事故はなかった。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22
	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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	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。	○	10点 × ○の数／10
	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。	○	
評価の理由	50 現金等が適正に管理されている。	○	10点 × ○の数／10
	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。	○	
	・書類の保管やパソコンの管理など、個人情報の管理を徹底している。		
	・昨年度より利用者数は減少したが、コミセン親子ひろばなどの市内の子育てひろばに出張し、情報提供や相談機会の提供に努めた。		
	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。	○	
評価の理由	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	10点 × ○の数／10
	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。	○	
	・設備の保守点検については、各専門業者に委託し適正に管理されている。		
	・経年劣化はあるものの、適正な修繕や環境整備により、利用者が過ごしやすい空間が作られている。		

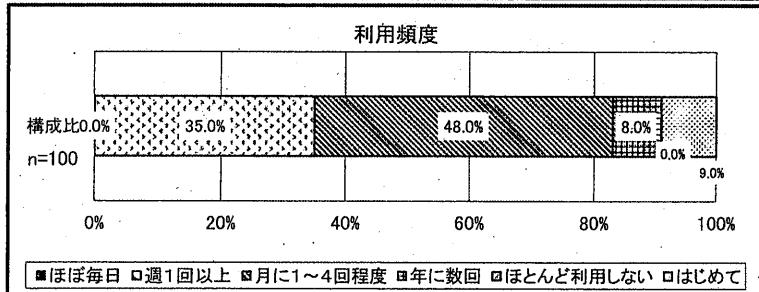
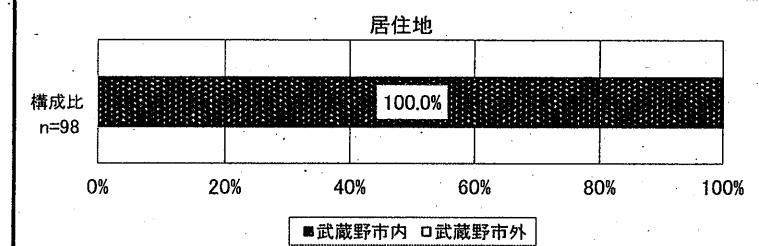
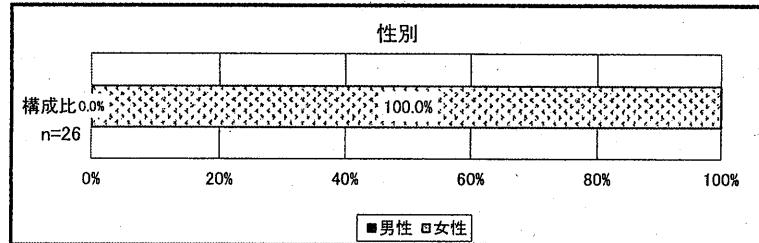
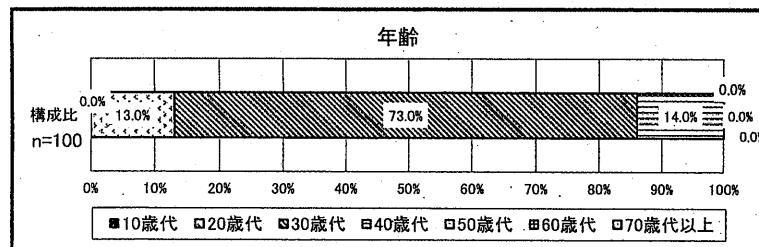
(様式3)チェック項目シート

主管課

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	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。	○		
	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○		
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○		
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
情報提供	11 地域ニーズを把握している。	○	30点 × ○の数/22問	
	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隨時に実施している。	○		
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○		
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○		
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○		
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
	評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> 利用者支援事業を強化し、地域との連携など、前年以上に充実した取り組みが行われている。 職員対応は以前より非常に高い評価が得られている。 		
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		
B 安全への取り組み	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。	○	15点 × ○の数/9問	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○		
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
	29 事件・事故が発生していない。	×		
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> 館内の子どもの事故はなく、安全、安心な施設運営が行われている。 		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 通正な運営	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。	○		
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数/10問	
	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。	○		
E その他の評価	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	<ul style="list-style-type: none"> 法令を遵守し、適正な運営が行われている。 		
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○		
	54 保守点検等の計画を立てている。	○		
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○		
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○		
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○		
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○		
F 環境問題	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。	○		
G その他の評価	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。	○	10点 × ○の数/10問	
	評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> 経年劣化はあるものの、適正な修繕や環境整備により、利用者が過ごしやすい空間が作られている。 		

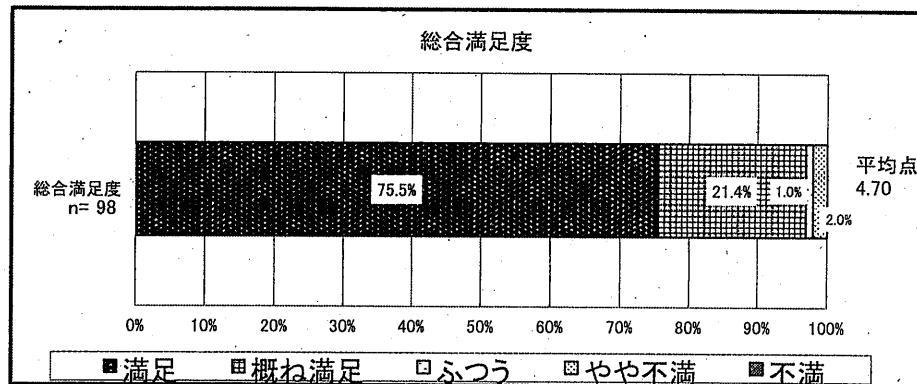
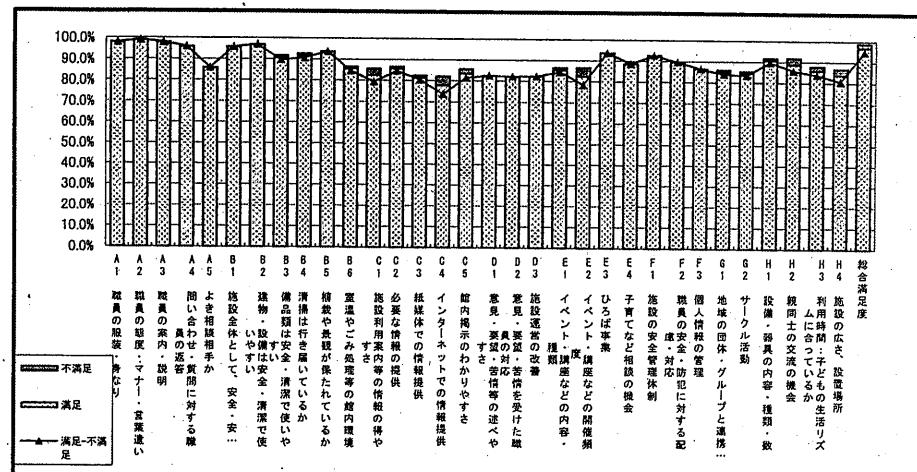
施設名 武蔵野市立0123吉祥寺



【回答者の属性】に関するコメント

- ・年齢は30代が7割以上を占め、次いで40代、20代の順に多かった。
- ・今回は男性利用者からの回答はなかった。
- ・市内在住者のみ参加できる事業に対する質問項目があるため、対象は市内在住者とした。
- ・多くの方が月に1~4回程度以上利用している。

施設名 武蔵野市立0123吉祥寺

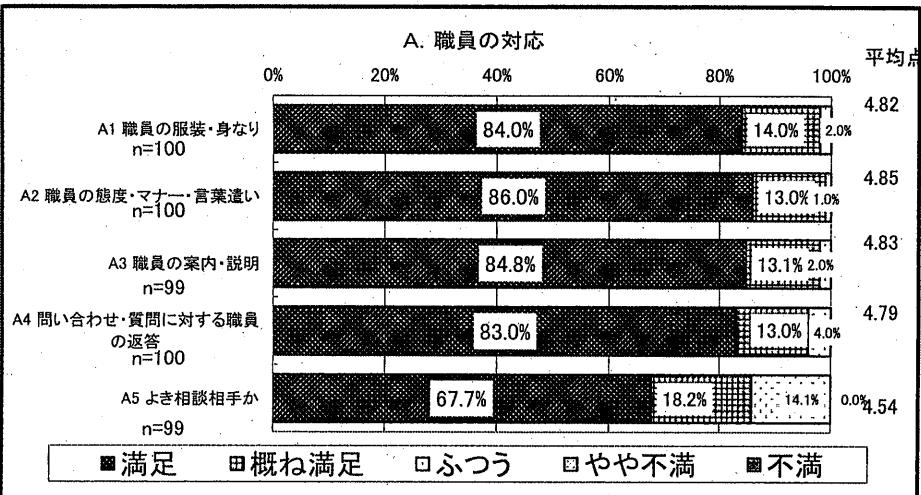


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】(複数回答可)

「満足」と回答した割合が75.5%と、昨年から満足度が向上しており、非常に高い評価が得られている。接遇に対する評価が高く、スタッフが利用者の子育ての支えになっていることがうかがわれるほか、ボランティアスタッフなど、地域の力を活かした運営についても、昨年以上に、利用者から高い評価を得ている。

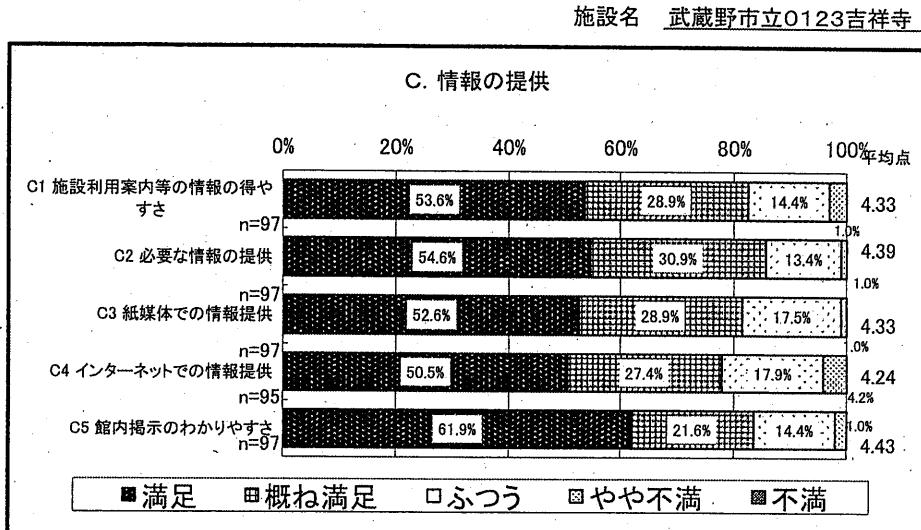
A. 職員の対応



【A職員の対応】

前年に引き続き高い満足度が得られている。とくに、実際に相談をしたことのある利用者からは、高い評価を得ていることが自由記載欄からうかがえる。引き続き、より多くの相談の機会が持てるようにすることが望ましい。

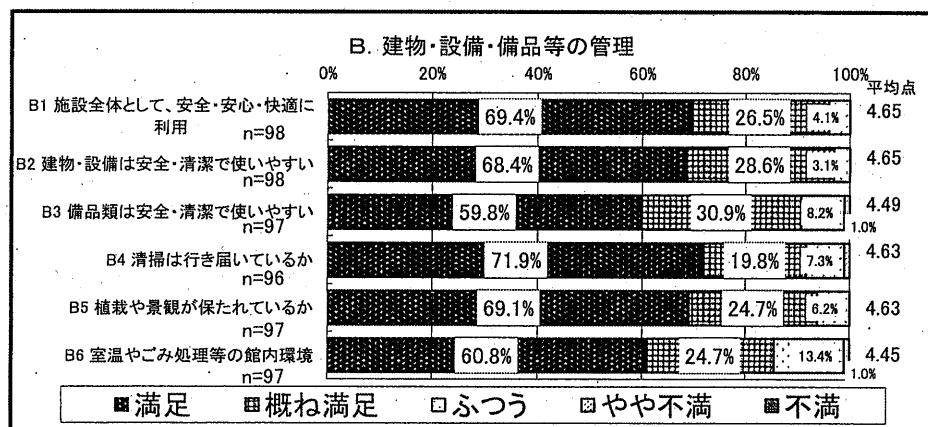
C. 情報の提供



【C情報の提供】

昨年よりもやや評価が下がっている。インターネット、紙媒体、掲示物、それぞれの特性を活かした、分かりやすい情報提供に努める必要がある。

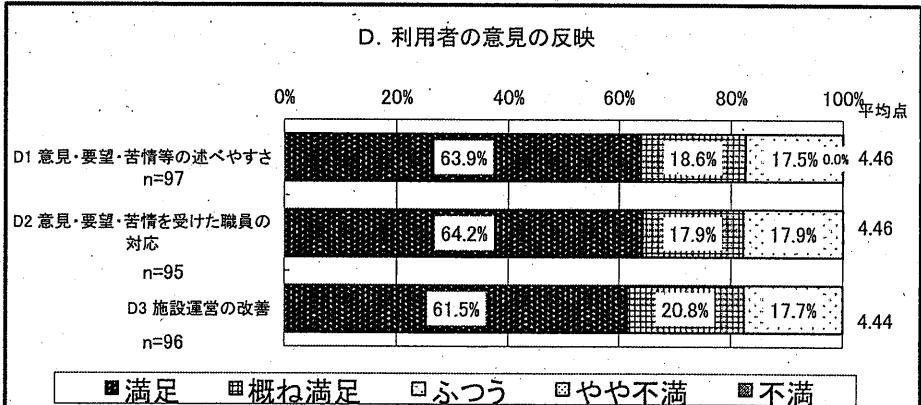
B. 建物・設備・備品等の管理



【B建物・設備・備品等の管理】

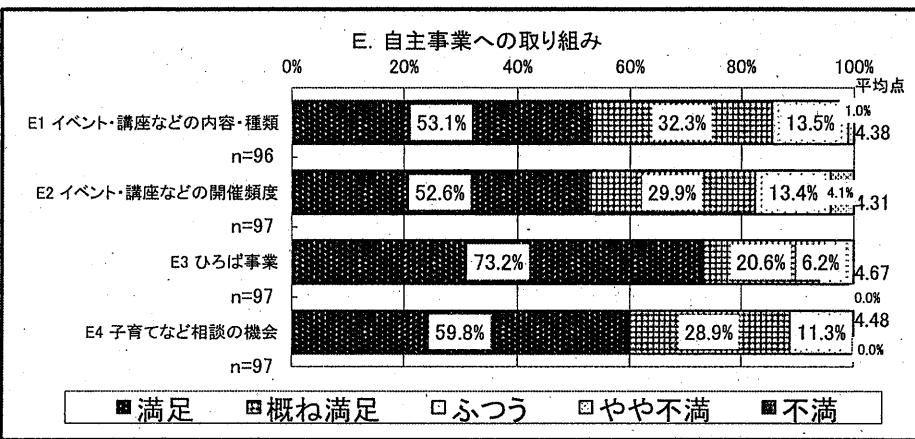
開設から25年以上が経過しているが、おおむね高い評価が得られている。

D. 利用者の意見の反映

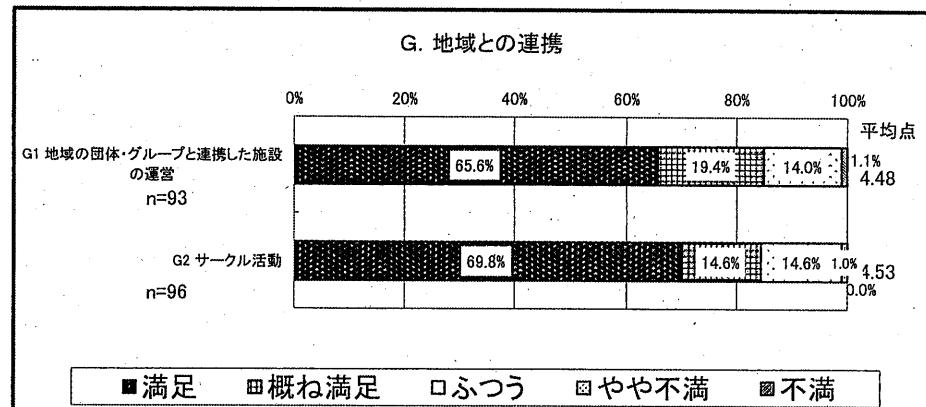


【D利用者の意見の反映】

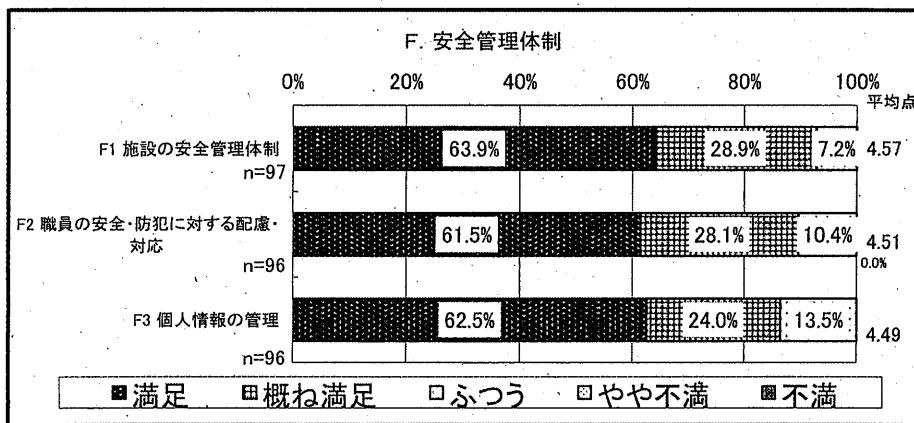
昨年に比べて評価が上がっている。意見を述べやすい雰囲気作りの点で、改善が見られる。



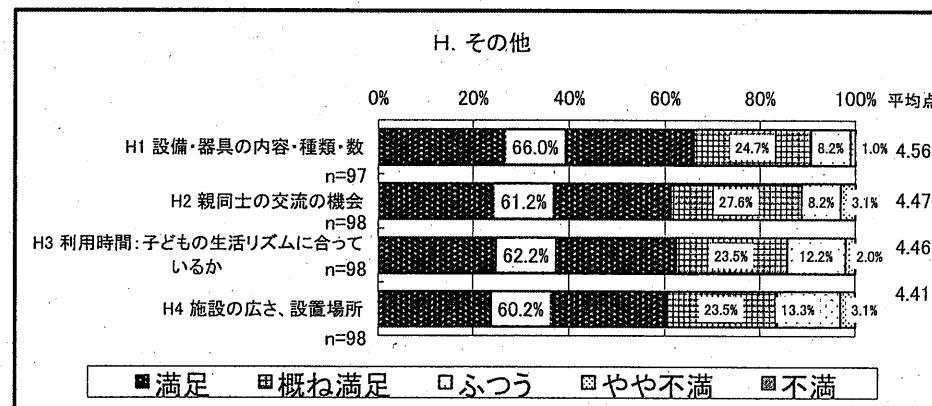
【E.自主事業への取り組み】に関するコメント
全体に昨年よりも高い評価が得られている。



【G.地域との連携】に関するコメント
昨年よりも地域連携が進んでいることが、アンケート結果からうかがわれる。引き続き地域の力を活かした施設運営が行われることが望ましい。



【F.安全管理体制】に関するコメント
概ね高い満足度が得られている。



【H.その他】に関するコメント
全体として昨年度以上の高い評価が得られている。

自由記載欄・回答理由

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

A. 職員の対応について

- 子どもの名前も覚えて下さりいつも話しかけて下さり親身で温かく接していただきありがとうございます
- 子供のなまえや声をかけていただきうれしいです
- いつも話しかけて下さって、嬉しいです！
- いつも笑顔で話しかけて下さり、とても嬉しいです
- 【問5について】特に相談する機会がなかったので
- いつも相談にのっていただきお世話になっています
- 職員の方の声かけは「一人で子育てしているわけではない」と感じて有難いです
- ちよくちよく家族の相談にのってもらっています。楽しい時間をありがとうございます。
- こちらが悩み事がある時など、何も言ていなくてもスタッフの方が声を掛け、話をして下さり、気持ちが楽になっています。とても感謝しております。
- いつも声をかけてもらってとてもうれしいです。
- 子どもがひどい偏食で悩んでいた時、管理栄養士さんに相談すると、“もっとこうしたら”“もっとお母さんががんばらないと”等言われて自分がダメなんだと落ちこんでいたのですが、館長さんやスタッフさんにそんなものだから大丈夫よと励ましてもらえて、むしろよく頑張っているねと言つていただけてとても救われました

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 入口・出口すぐが車道の為、ベビーカー置き場に門やゲートがあると助かります
ベビーカーを組み立てる間に子どもが動きいつも怖い思いです
- 冬は床暖になっていてありがとうございます
- ときどき暑い
- いつもキレイで安心、安全に利用できています、
- 時々階段のすみにはこりがたまっていることがあります。ハイハイでのぼるため気になることあり
- 暖ぼうが少しききすぎかなという気がします。
- 特に不満はありません
- どうしても赤ちゃんがなめてしまうので、えいせい管理がむずかしそう
- トイレがもう少しきれいになると良いなと思います。

- 息子が押し車を押して1Fを走り回るので、赤ちゃんをひかないかいつも心配です
2Fが暗いので、もっと明るくなればいいと思います。
- 暑い時がある

C. 情報の提供について

- インターネットでも、絵本の棚上に貼ってあるチラシや掲示のみでしか表示されていない情報が見れるとうれしいです。
- イベントの内容など、もっとくわしくインターネットからも見られるといいなと思います
- インターネット経由で情報をチェックすることがほとんどないのでNo.4についてはよく分かりません。
- 掲示物を目立つように
- 4. ネットは見ないので分からない
- 子どもと一緒に参加できるイベントが沢山紹介されていて情報提供大満足です
事前に情報をアプリなどで知ることができ、そこで登録できればと思います。
- スマホで見やすくなるといい
- イベント等、インターネット申し込みもできるようになると嬉しい

D. 利用者の意見の反映について

- すごくたすかっています。
- (まだ意見や苦情をのべたことはありません)
- アレルギー対応の苦情(注意喚起)が掲載されていて、利用者の意識も変わるきっかけになっていると思う

E. 自主事業への取り組みについて

- 季節を感じられるイベントや子どもの年齢ごとのイベントはとても楽しく参加させてもらっています。職員の方が話しかけて下さったり、一緒に子どもの成長を見ていて頂けることが専業主婦の母にとっては嬉しいです。
- いつも楽しくイベント参加、あそび場利用させて頂いています！
- 2・3歳ひろばの開催頻度増やしてほしい。
- 0123はとても良い施設。リサイクルは、本当にエコの面からみても素晴らしい。
ムサシノ市は、ゴミを減らそう！という取り組みをしているので、リサイクルはお互いにゴミ削減に有効だと思う。ただ、110cm(3才くらいまでの服)くらい限定なので、それ以降の子供服もリサイクルできると本当に助かる。たとえば児童館などでも、小学生、ようちえん児くらいのサイズのリサイクルをしていただけないでしょうか。
買った服も、誰かに着てもらえばうれしいし、エコ、ゴミの削減にもつながる。
- 人気のある講座は同じ講座をもう1回くらいしてほしいと思っています。
- 親子で体を動かせる 体そうやリトミックの教室を定期的に開催して頂けると有難い

- です。
- 託児付の講座もあって親子にとっていい機会になります。
 - No.4に関して、ひっこみ思案の人はびびるかもと思って4にしましたが、個人的には5です。
 - イベントなど楽しそうなものや人気のは数回やってほしいです。人数せいげんあるものはなかなか予約できないので…
 - イベント、講座、相談はしたことがないので
 - 毎日決まった時間に親子体操やおうたの時間があるといいと思います。
 - もう少し多様なイベントがあるとうれしいです。
 - 気軽に話しかけてくれて助かっています。
 - 午前にかたよっているイベントがあったりするので、午後にもあると嬉しい
- F. 安全管理体制について
- 限界もあると思いますが、同じ講座やイベントが複数回あると、いろんな方にもチャンスがあっていいのかなと思います
 - 特にトラブルもなく過ごせています。
- G. 地域との連携について
- ボランティアの方の音楽などのイベントがとても有難いです。あと近りんの住民の方にも感謝しています。
 - ピアノの演奏会は素晴らしい。
 - 地域のボラの方々が多くよいと思う
 - No.1についてはボランティアの方達などの力が地域の力ということと解釈すると満足です。
 - 地域のボランティアの方々と交流できるのはとても貴重でありがたいと思っています。
 - 親やNGOがイベントを開催できる機会又は情報発信できる、がふえるといいと思います。
 - ママ友がたくさんできました！
- H. その他
- 17時までだとより助かります
 - バスが…
 - 午後の開館時間が17時までなら助かるかな、と(特に冬場は)思います
 - 【入力担当者補足：所在地に丸の上】女子大通りの交通量が多いので、危ない
 - 近くにコンビニや自販機があると便利だなと思います
 - 木のぬくもりを感じるアットホームな作りで、子どもとゆっくり過ごせます。
 - 施設の近くにムーバスが止まるルートがあると嬉しい
 - 家が近いので通いやすいです
- 問4 よりよいサービスを提供するために改善すべき点がありましたら、ご記入ください。
- 保護者向け講座がもう少し増えるといいなと思いました。メイク講座はとても勉強になりました！
 - 子育てに役立つ情報講座を増やしてほしい。ずっとぱりっぱなしのチラシものなど新しくするなど。
 - お手洗いのベビーキープがよりロックができるタイプになると安心かなと思いました。子供がうごきはじめて、今のタイプだと少しあぶなくなってきた
 - 2階で迷子の子がいたときに、自分の子供とその子を連れて1階のスタッフさんのところまで行くことができず どうしよう となってしまったので、今後2階で何かあったときに、例えばボタン1つでスタッフさんをお呼びできるような何かがあると良いかも？(学習室とかに備えつけの電話は使ってもよろしかったのかしら…)
 - なめてしまつたおもちゃの消毒グッズがほしい
 - 取り分け料理などの料理講座がもっとあるとうれしいです
 - 0123吉祥寺の外遊び用のおもちゃを増やして欲しい
 - いつも親切に対応して下さりありがとうございます。やさしく声をかけて下さり、とても嬉しいです。これからもよろしくお願いします。
 - なめたおもちゃを分けるシステムがあるとうれしいです。
 - もうひと施設くらい0123があればな~と思います。アクセスのよいところに。
 - 2才~だと少しイベント講座など楽しめるものが少なくなっている様に思えるので増やしてほしい。(1歳代まではとても良かった)
 - お父さん企画をどんどんやって欲しいです！主人も1度参加して、子どもと近づけた、と感動していました。
 - 1階のトイレが臭う時があるので改善頂けたらと思います。
 - 特になし
 - このままでもよいと思う 頑張って続けてほしい
 - ドトールさんの自販機にカフェインレスのコーヒーを加えてもらえると嬉しい。
 - ひまわりママやファミサポの情報を提供するポスターは規制がなければ作って欲しいです。これらのサービスを通して、0123で一時預かりもしている方がいると、すぐ分かるようにして下さると助かる方もいるかもしれません。
 - 時々ですが、遊んだおもちゃが散乱しているのが目立つ時があります。よく利用されているお母さんは片付けをされていますが、そうでない場合もあり、少しあぶない場合もある気がします。
 - 特になし
 - 10:45~11:00の歌の時間が好きなので、30分位長くしてもらうとさらにうれしいです。
 - 絵本の貸し出しができると良いな
 - 開館時間が17時までだともっとありがたいです。

- ・ 2F も床暖にしてほしい
- ・ 託児付きの講習会が増えるとうれしいです。
- ・ 0歳ひろばが日・月でなくなってしまうので代替日があるといい。
- ・ 赤ちゃん向けの施設ですので、難しいかもしれません他の世代の方との交流もできれば嬉しいです。
- ・ 来館できなくとも不定期のイベント情報とかを配信してくれたら嬉しいです。(していたらごめんなさい)
- ・ イベントを多く
- ・ もっと施設を増やして欲しい。

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

- ・ いつも優しいお声かけありがとうございます いやされています 名前を呼んでくれてうれしいです
- ・ 0123 がなければ子育てできないくらい本当にいつも助けられています!
- ・ 先生方が気さくに話かけて下さり、子育て中の息抜きもできます。ありがとうございます
- ・ いつも利用しやすく、はらっぱ、0123ともに利用させていただいています。
- ・ いつも利用させてもらっていて、親子共々楽しませてもらっています。ありがとうございます。
- ・ いつも温かく接して頂いてとても楽しく過ごしています
- ・ いつも先生方に親切にしていただいて、息子もとても楽しんでいます。ありがとうございます!! 煙の人参が大好きです 今後も利用させてください。よろしくお願ひします。
- ・ リトミックや体そうの教室があると有難いです。
- ・ 3才になんでも トイレが進まない息子がいます。他のお友だちがトイレでしている所を見せてヤル氣を出してほしいのですがチャンスがありません。1日に1~2回でいいので先生が「トイレ行く人~」とか声をかけて、みんなでトイレに行く時間を作っていただけだと助かるのですが・・・
- ・ 多動で、心配な点があるため、その事を皆様に伝えて利用すべきか、など考えてしまいますが、少しずつなれながら、随時相談させて頂きたいと思います。本当にいつも有難うございます! 多動の傾向があるので、ほんの少し離れて荷物を取りに行く時など、一時的に見守って下さっており、大変助かってます。自由遊び中も、大人があと一人一緒に遊んで下さると、もっと楽しく遊びに行くことができるかもしれません。スタッフの方のお時間を15分~30分など、一時的にでもご一緒にいて下さることができれば、もっとこちらを利用したいです。とても素晴らしい施設で、いつも感謝しております。是非ともご検討下さい。
- ・ 特になし

- ・ 歌遊びが勉強になりました。ありがとうございます。
- ・ 0才の時から、0123を利用してきましたが、3月で終わりになってしまうのが、残念です。でも今まで、職員の方々に子育ての悩み相談をしていただき、多くのことを助けていただきました。感謝しています。
- ・ 赤ちゃんを寝かせておくのにベビーベッドがあった方が安心。自分の子がもし踏んできましたら…とヒヤヒヤします…。
- ・ 0123に来てお友達も増え、スタッフの方にもよくして頂いており、親子共々とても必要な場所となっています。
- ・ いつも来るのが楽しみです。
- ・ 育休中のママが多く、4月~保育園等へ行ってしまうのでさみしい 専業主婦のママの交流の場や、保育園でなく幼稚園の情報交換の場があると嬉しい。
- ・ しょうがないことだと私はいますが、土ようなど少し大きなお姉ちゃんお兄ちゃんたちがはしゃったりしているとちょっとあぶないな…と思うことがあります。
- ・ スタッフは皆さん話しゃやすくて良いです。
- ・ 吉祥寺、はらっぱの他にもあるといいです。
- ・ 上の子が小さい時によく利用していて 下の子が生まれ 3、4年ぶりにまた来るようになつた。以前よりも使いやすく、イベントも講座も充実したように感じた。
- ・ いつもお世話になっています。職員の方が話しかけて下さるのが、いつもとても嬉しいです。今後ともお世話になります。
- ・ 0才午後もやってほしい。
- ・ 満足しています!!

0123はらっぱ

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立0123はらっぱ			
所在地	武藏野市八幡町1-3-24			
指定管理者の名称	公益財団法人武藏野市子ども協会			
代表者	理事長 三澤 和宏			
所在地	武藏野市境4-11-6			
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日			
指定管理業務の内容	①0123施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ②児童福祉法（昭和22年法律第164号）第6条の3第6項に規定する地域子育て支援拠点事業に関する業務 ③子ども・子育て支援法（平成24年法律第65号）第59条第1号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④前3号に掲げるもののほか、0123施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務			
指定管理委託料	予算	52,843,000円	決算	51,610,097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	評価	理由	
(A)による主幹課・二指定管理者	① チェック項目	96.9 /100	ひろばでの丁寧な関わりや利用者支援専門員によるアウトリーチ型支援に努めた結果、職員の対応や地域との連携など、利用者から高い満足度が得られた。	A	*利用者支援事業に積極的に取り組み、市内各施設との連携を図った。 *利用者のニーズを把握し、応じるための取り組みを行っている。 *子どもの安全な遊び場所として高い評価を得ている。
	② 重点ポイント		庭遊びの充実など新たな試みを行い、活動の幅を広げることができた。 ひろば内に設置した「掲示板」をきっかけにした、地域の方々の力を活かした活動を積極的に行なった。		
	③ アピールポイント		利用者支援専門員によるアウトリーチ型支援を行い、積極的な情報発信に努めるとともに、他団体との交流・連携等、地域連携の強化を図った。		
(B) 利用者モニタリング	98.0 %	利用者アンケート調査で多くの方から高い満足度が得られている。			
(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	評価	理由	
(A)による主幹課・二指定管理者	①チェック項目	96.9 /100	施設運営は適切に行われており、利用者の評価も高い。	A	*利用者支援事業の地域連携が強化された。
	②重点ポイント		庭遊びの充実など新たな試みが行われた。 地域の力を活かした活動が強化された。		*施設内で相談を受ける機会をより増やすよう努めが必要である。
	③アピールポイント		利用者支援専門員によるアウトリーチ型支援を行い、積極的な情報発信に努めるとともに、他団体との交流・連携等、地域連携の強化を図った。		
(B) 利用者モニタリング	98.0%	概ね高い利用者満足度が得られている。			
(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	45.0 /45	45.0 /45	*ひろばでの丁寧な関わりを心がけ、また利用者支援専門員を中心とした地域・施設・団体との連携を深めることで、利用者から高い評価を得ることができた。	*地域との連携について、前年以上の高い評価が得られている。
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	*利用案内時や掲示物により注意喚起を徹底している。不慮の事故に対しては誠意をもって対応した。	*安全・安心な施設運営が行われている。
C適正な運営	28.6 /30	28.6 /30	*利用者のニーズに合った事業運営を心掛けるとともに、利用者支援専門員を中心としたアウトリーチ型の支援を行った。	*法令を遵守した適正な運営が行われている。
D施設・整備等の適正な管理	10.0 /10	10.0 /10	*施設の安全点検を定期的に行なうとともに、必要に応じた修繕を行い適切な安全管理に努めた。	*施設の安全点検、修繕など、市と適切に情報を共有し、適正な管理がなされている。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 庭遊びの充実を図る		*庭の草花を利用してのプログラムでは、身近な自然を使った遊びの紹介を行い、親子で楽しむ姿が多く見られた。 *初めて行ったどろんこ遊びには父親の参加も多く、大勢の親子で賑わい好評を得た。
(2) 0123施設における子育て支援事業の外部への発信に努める		*新たに作成したリーフレットの市内各施設配布、定期的な「はらっぱだより」の配布とともに、ホームページ等をとおして細かな情報発信を行なった。 *子育て支援専門員によるアウトリーチ型の支援を定期的に行なう情報提供の機会とした。
(3) 地域の力を活かした事業展開を図る		*「0123×地域」における講座講師や「できる事・やってみたい事掲示板」によるひろば内の活動等で、地域の方々の力を発揮する機会を積極的に設けた。 *地域連携の取り組みが進み、利用者の満足度も向上している。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計ー「不満」と「やや不満」の合計 98%	*全体として高い評価が得られている。 *前年度に比べるとやや評価が下がった点がある。来館者がスタッフに話しかけやすい雰囲気作りが重要である。

(様式 2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
*利用者支援専門員が市内各施設で行っている「親子ひろば」に出向き、遠方の親子とも関りを持つことで、0123施設に遊びに来やすい関係を作ることができた。また、市内のイベントや会議にも主催者側として関わることで、他団体との交流や連携が深まった。	
*託児付きの相談日を年数回から毎週1回の実施にすることで、認知度も上がり申し込み件数が増えた。	
*ひろばでの安全を心がけ、子どもたちの遊びやすい環境作りに務めたことで、利用者の高い満足度を維持している。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
* 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。	*ホームページのリニューアルを行い、内容も最新の情報を見やすく掲載できるように心掛けた。館内の情報提供についても、市内情報のみならず、子育てに関する情報を幅広く発信した。
* 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。	*利用者支援専門員が地域施設に出向くとともに、市内のイベントや会議にも主催者側として関わることで、他団体との交流や連携が深まり、情報共有も推進できた。
* 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。	*施設運営について、劣化遊具の報告を迅速に行うなど、市、協会事務局に適切な相談、報告を行った。
<改善が必要だと思われる点>	
*利用者のニーズが高まるインターネットでの情報発信について、0123施設のホームページのみならず、市が発信している「むさしのすくすくナビ」等も利用し、ニーズに合った発信ができるように心掛ける。	
*利用者支援事業の拠点施設として、主管課や他施設との連携を強化し、市内子育て支援のさらなる充実を図るよう努める。	

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

- *地域へのアウトリーチの取り組みなどが行われ、利用者支援事業の地域連携が充実した。
- *安全、安心な施設運営が行われている。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
* 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。	*情報提供については新たな取組みも行われ、一定の評価はできるが、インターネットでの情報提供など、利用者にとってより分かりやすいものに改善できると良い。
* 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。	*利用者支援専門員が地域施設に出向くとともに、市内のイベントや会議にもより主体的に関わることができた。
* 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。	*事業執行については市と適宜情報共有が行われた。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- *イベントや事務作業で多忙なためか、利用者がスタッフに話しかけづらい、という声がある。施設内で相談を受けることに重点を置いて、話しかけやすい雰囲気づくりに努めてもらいたい。
- *より分かりやすい情報提供の方法を工夫してもらいたい。

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

平成29年度から人員体制を強化し、これまで市直営だった「コミセン親子ひろば」「ふたご・みつごのつどい」の運営を施設で担った。

(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	指定管理者 評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
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隨時に実施している。	○	
	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	・全体の満足度は維持されている。 ・利用者支援専門員を中心に地域の施設と連携して子育て支援を行った。 ・子育てや安全の情報について、市内のみならず近隣情報、都内情報等も収集し掲示を行った。		
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数/9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	・靴の履き間違え対策として、各自の名札の装着、ポスターによる注意喚起等を行い、再発防止に努めている。 ・児童の単独転倒による事故（骨折）について、館内保険の適用を行い誠意をもって対応した。		

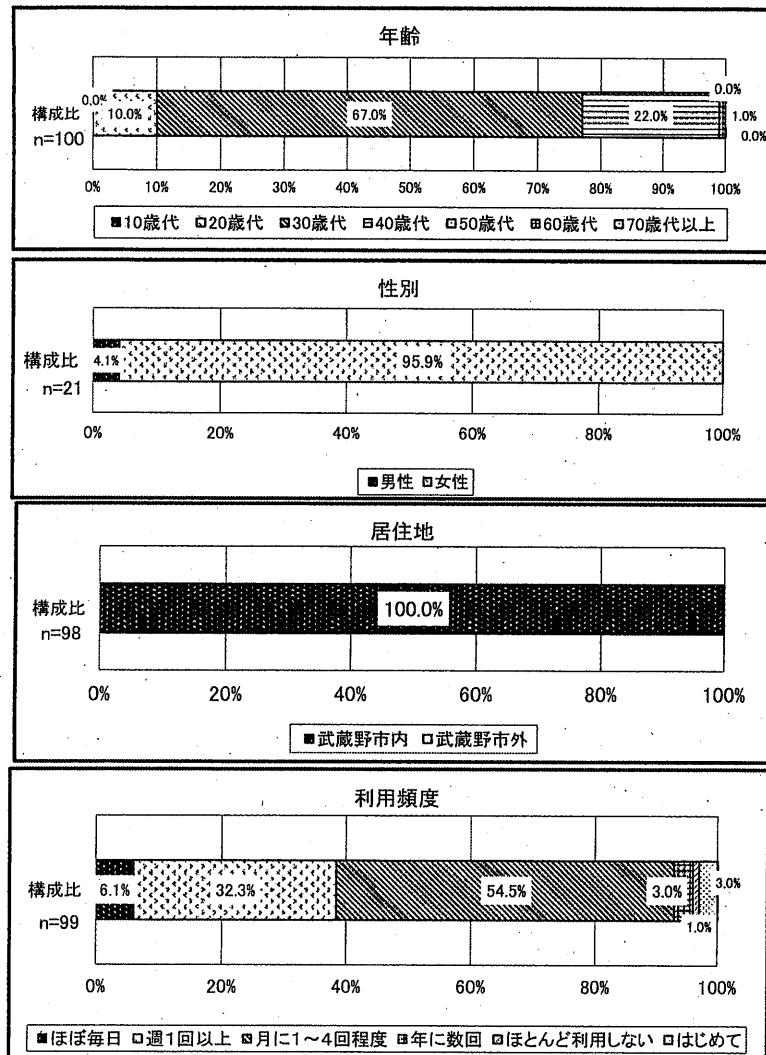
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/22
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数/10
	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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	・利用者への部屋の貸出しや、講座によって室内設定の変更を随時行うなど、館内設備を有効に活用了。 ・地域に子育て支援施設が増加したことや、夏季の天候不良の影響と思われる来館者の減少が見られた
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告している。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	・設備の保守点検については、各専門業者に委託し適正に管理されている。 ・建物や遊具などに経年劣化が見られるが、適切な管理のもと、隨時点検・修繕を行い、利者の過ごしやすい快適な環境が整えられている。		

(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (O X)	主管課	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	<input type="radio"/>	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	4 利用者の満足度は高い。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	<input type="radio"/>		
	11 地域ニーズを把握している。	<input type="radio"/>		
B 安全への取り組み	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。	<input type="radio"/>	15点 × ○の数 / 9問	
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
C 適正な運営	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	<input type="radio"/>		
	17 利用者案内や受付が適切にされている。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	<input type="radio"/>		
D 施設・設備等の適正な管理	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）。	<input type="radio"/>		
	評価の理由	・全体の満足度は高い。 ・利用者支援事業のうち、地域連携は満足度が向上している。相談を受けることをより心掛けてもらいたい。		
E 環境・資源の適正な運用	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	<input type="radio"/>	10点 × ○の数 / 10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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	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。	<input type="radio"/>		
	29 事件・事故が発生していない。	<input checked="" type="radio"/>		
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	<input type="radio"/>		
	評価の理由	・安全面での管理は適正に行われており、不慮の事故にも適切に対応している。		

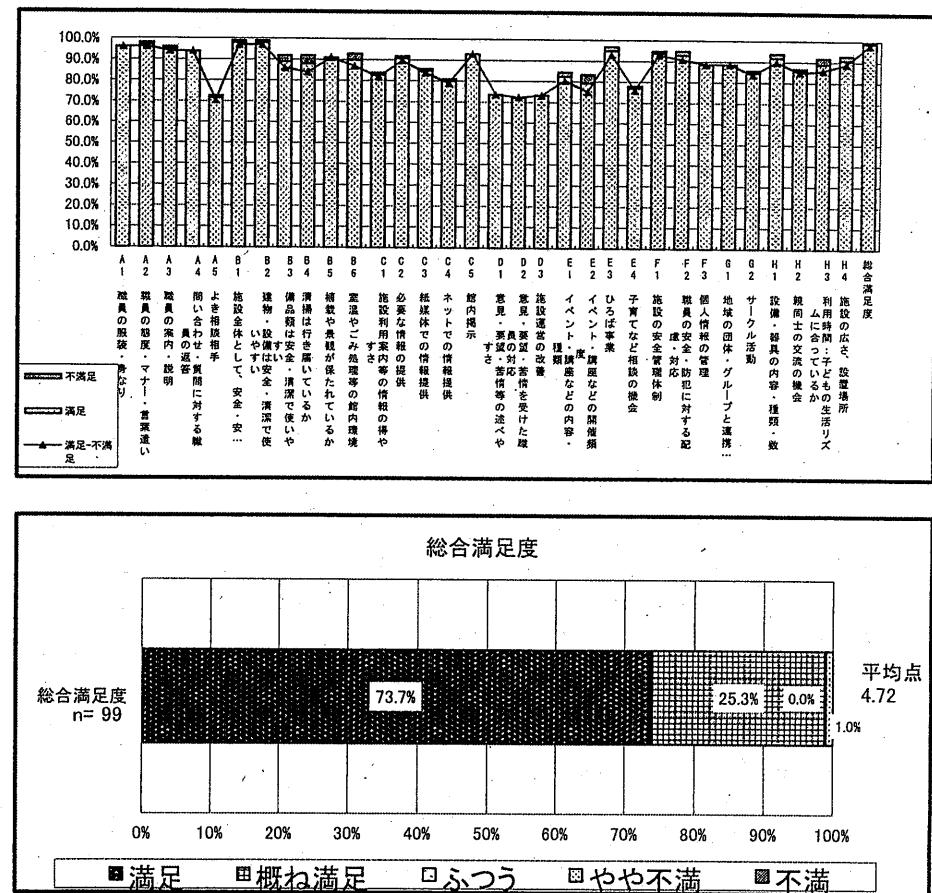
視点	チェック項目	可否 (O X)	評価
A 住民の満足の向上	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	<input type="radio"/>	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	<input type="radio"/>	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	<input type="radio"/>	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	<input type="radio"/>	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	<input type="radio"/>	
	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）。	<input type="radio"/>	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	39 個人情報は適切に管理されている。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
B 安全への取り組み	41 法令等で定められた事項を順守している。	<input type="radio"/>	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	<input type="radio"/>	
	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）。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	<input checked="" type="radio"/>	
	46 計画通りの収入が得られている。	<input type="radio"/>	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	<input type="radio"/>	
	50 現金等が適正に管理されている。	<input type="radio"/>	
C 適正な運営	51 経費は節減されている。	<input type="radio"/>	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	<input type="radio"/>	
	評価の理由	・来館者の減少は見られるが、地域に他の子育て支援施設ができたことも影響しているかと思われる。 ・法令を遵守した適正な運営が行われている。	
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	<input type="radio"/>	
	54 保守点検等の計画を立てている。	<input type="radio"/>	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	<input type="radio"/>	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>	
	評価の理由	・建物や遊具などに経年劣化が見られるが、適切な管理のもと、隨時点検・修繕を行い、利害者の過ごしやすい快適な環境が整えられている。	

施設名 武蔵野市立0123はらっぱ



【回答者の属性】に関するコメント

- ・年齢は30代が6割以上を占め、次いで40代、20代の順に多かった。
- ・男性利用者からの回答は100件中4件だった。
- ・多くの方が月に1~4回程度以上利用している。

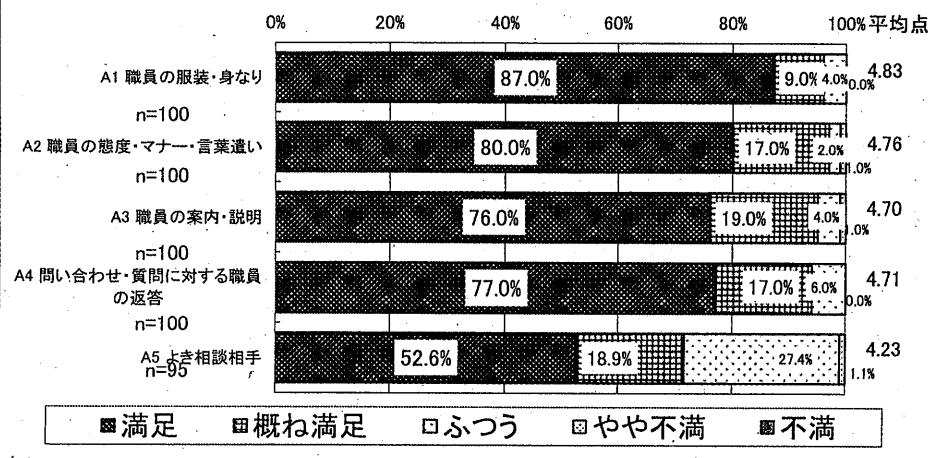


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】高得点の要因

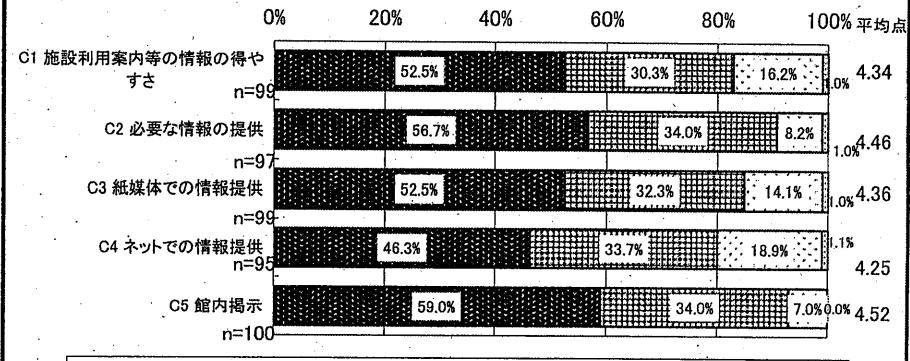
昨年よりはやや数値が下がったものの、依然として高い満足度が得られている。

A. 職員の対応



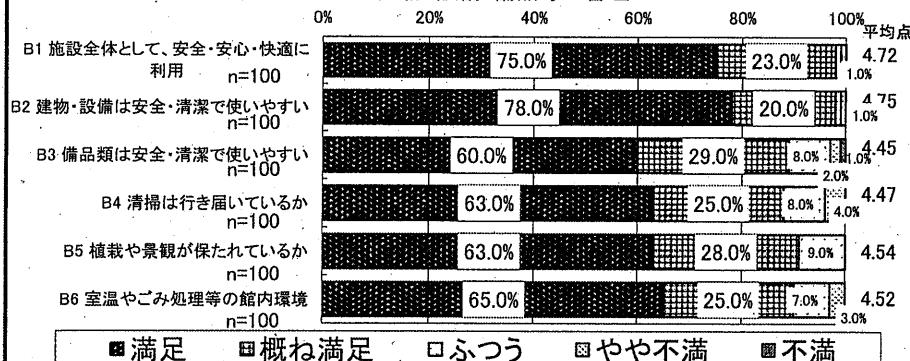
(A)職員の対応に関する満足度
概ね高い評価を得ているが、A5について、スタッフが利用者からの相談を受ける機会がやや減少していることがうかがわれる。

C. 情報の提供



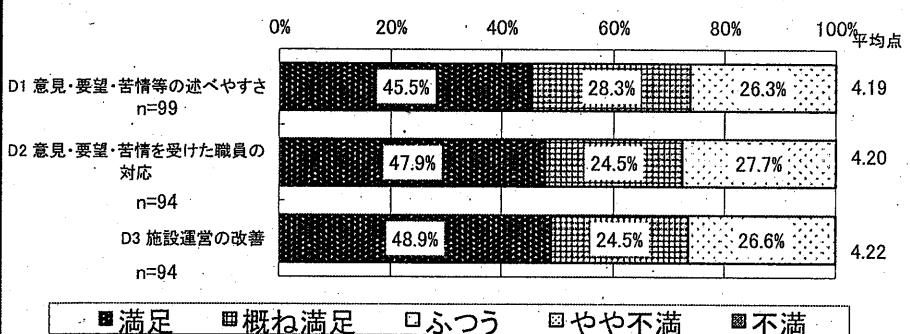
(C)情報の提供に関する満足度
情報提供については、昨年度のアンケートでの満足度が高かったが、今回はやや満足度が下がっている。

B. 建物・設備・備品等の管理

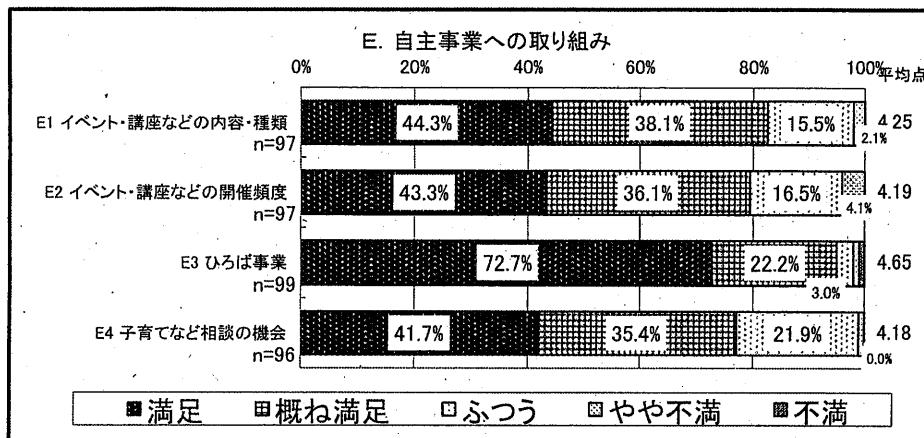


(B)建物・設備・備品等の管理に関する満足度
平成13年の開設から16年以上経過するが、適切に管理されており、高い満足度が得られている。

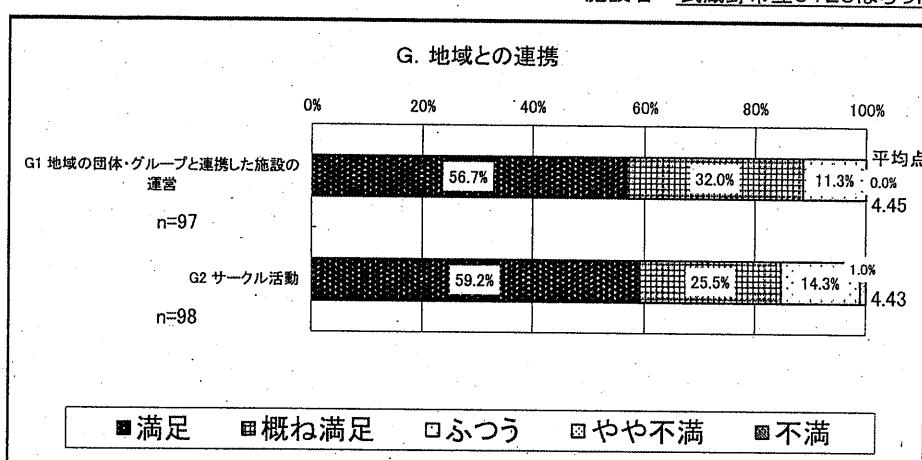
D. 利用者の意見の反映



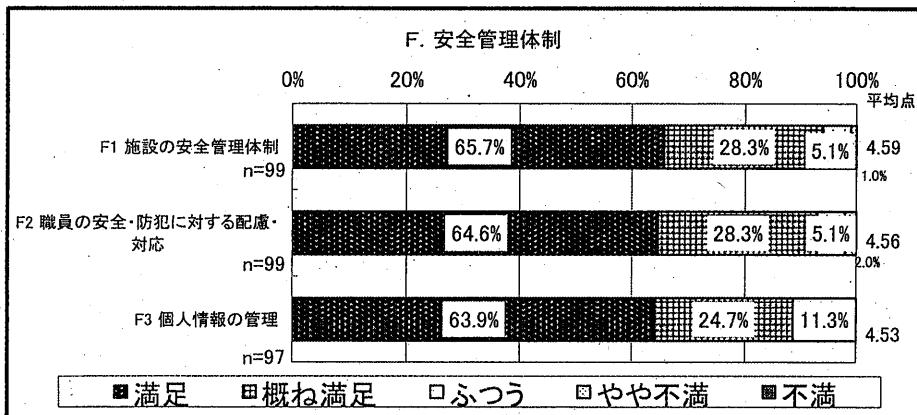
(D)利用者の意見の反映に関する満足度
昨年度に比べ評価がやや下がっている。利用者が意見を言いやすい環境づくりに努める必要がある。



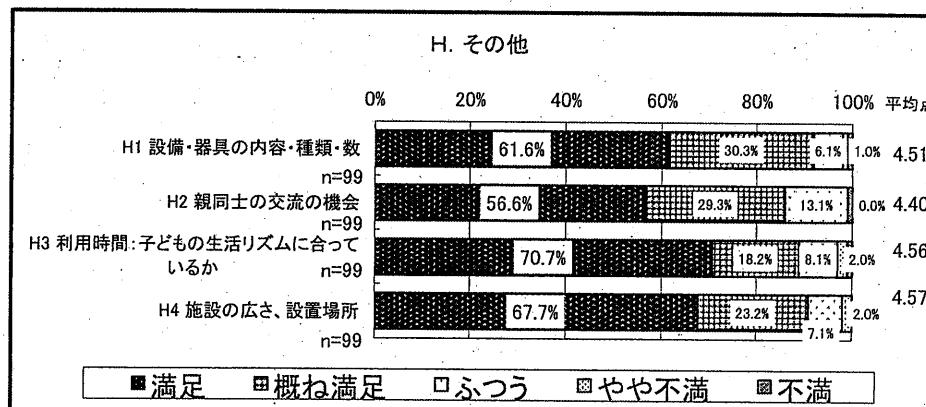
【自主事業の取り組みに関する感想】
職員が相談を受ける機会がやや減少したことがうかがわれる。より多くひろばで相談を受けるよう努める必要がある。



【地域との連携に関する感想】
地域連携については昨年度よりも評価が上がっている。引き続き地域との連携を進め、施設運営に活かしていくことが望ましい。



【安全管理体制】
おおむね高い満足度が得られている。



【他の感想】
おおむね高い評価が得られている。

施設名： 0123はらっぱ

自由記載欄・回答理由

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

A. 職員の対応について

- 妻はいろいろと講座を受けたり子育て相談させていただいているようです。いつもありがとうございます。
- 気さくに話せて良いです。
- 相談をしたことないので5について不明
- 「5」は特に相談をしたことがないため。
- 施設の利用で満足しています。特に相談まではしていません。
- 職員の方による。気が合う方もいれば、そうでない方もいるので。
- いつも優しく声をかけて下さり、話も聞いて下さるので楽しくすごしています。
- 子育てに関して、相談したことはありませんが、良い雰囲気を感じます。
- 相談した方が無いので1～5まで該当なし。
- 問い合わせや相談をしたことがないので、よく分かりません。
- いつも明るく声をかけていただき、こちらも元気になります!!
- 0才から育儿について相談にのって頂き助けられました。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 床があつたかくして すこしやすい
- 子供が手に届くところに少し大きいホコリがある時がある
- 赤ちゃんがなめてしまうおもちゃがどのくらいふいたりしているのかわからない。外(庭)に出るドアのあたりが砂っぽい。
- 冬は少し寒い気がします。
- 日ざしが強い時など、あつたかすぎることがあるので、服で調整しても汗つかきの子どもは辛い時がある
- ちょっとした隅のホコリが気になります…
- ちょっとサムイです。
- 館内の採光?の為の中庭?がなんとなくもったいない。採光以外の用途もあるのです?
- いつも来ても清潔で室温も快適でとっても良いです。

C. 情報の提供について

- あまりネットを見ないので、ネット(HP)のみの情報はやめてほしい

「4」は見たことないので

現在は上の子の保育園におたよりがあるので、情報を得られますが、1人目の子のママさんは、自ら動かないとい得られないことがあります。年1でもいいので市報などに活動内容を載せたものなどを入れていただけると助かります。リサイクルについては、1人目の時は知りませんでした。ママ友に2人が生まれた時に声を掛けでもらい、いただしたり、小さくなったらこちらからもお願ひしています。あげる人もいないけどまだ着られる服がある、かえっこは不定期だけどちらちは月1でおもちゃもお願ひ

できていないと、リサイクルを知らない方も大勢いると思います。管理や分別が大変かとは思いますが、もっと広まって欲しいです。

来月だけでなく再来月のイベント情報もネットに掲載してほしい。

子供があそぶ場所に目を向けてるので、出入口周辺などに行事案内があると目に入りやすいと思います。

スマートフォンでも見やすいホームページになってほしい。イベント開催案内のメールマガ配信サービスがあれば嬉しい。

D. 利用者の意見の反映について

意見をしてないので分からぬ

【問3空欄の上】たまに利用するだけなので改善の経いまではわかりません

苦情を言ったことがない(特にないですが)。意見を言う場面があまりないです。

E. 自主事業への取り組みについて

休館月によって〇才広場とかが開催されないので「〇日にやります」よりも「月〇回やります」の方がありがたい

イベント、講座はすぐに定員がうまってしまう。

人気のイベントはすぐにうまってしまうので複数回あるとうれしい

参加したいイベントがあつても平日がほとんどで参加できない。共働きであつても平等に参加する機会を与えてもらいたい

講座は、0123吉祥寺の方が魅力的な内容が多いように感じる

父親イベント(土日)を増やしてほしい

月一度は何かしらの講座があると嬉しいです。(何もない月もあるため)

講座には数回参加させていただいているがとても参考になりありがたいです。ありがとうございます。

【問全ての空欄の上】わかりません

小学生も遊べるスペースがあるときょうだいで来やすいのでいいと思います。

2、3才ひろばがあと月1回分増えたら嬉しいなと思います。

まだイベント等に参加したことがないのでふつうに〇をつけました。

もう少しイベントが、1才、2才、3才のものをしてほしいです。

土曜日も開いてほしい。働いている世帯もふえていると思います。そういう世帯は土

日が親子で遊べる時間なので。

- ・スタッフの方がみなさん忙しそうで、ちょっと相談したいな、という時に気軽に相談しにくい時があります。ひろばの方に出て来られる時間がもう少し増えると話しかけやすくなるかもしれません。

F. 安全管理体制について

- ・貴重品ロッカーがあるとよいと思う。
- ・安心してのびのびと遊べて良いです。
- ・千川保育園の園だよりが置いてありました、個人名も含まれているので配慮は必要ないのかなと心配になりました。

G. 地域との連携について

- ・ママ友達もでき、妻は町を歩いていても地域に知り合いが増えたと喜んでいます。
- ・たくさんイベントがあって良いです。
- ・子育て世代のみではなく、多世代との交流の機会があると良いと思う。

H. その他

- ・工作は絵の具などできるようになればうれしいです。工作などもっと見本などあれば、中町に住んでいますがはらっぱも吉祥寺も遠い。
- ・16時だと昼寝から起きて来館したら終わりになってしまないので、あと30~1時間延長していただければ利用しやすいです。
- ・2才児を過ぎると活発になってくるので大型室内遊具が欲しいなあと思うことがあります。
- ・閉館の時間がもう少し遅いうれしい。
- ・とても広くて、また子どもの好奇心を刺激してくれる工夫がたくさんあり、ありがとうございます。
- ・もう一箇所位同じ施設があると嬉しい。自転車を購入するまでは子供2人連れではなかなか行くのが難しかった。
- ・ぶらんこがあるうれしいです。
- ・17:00まで開けてほしい。
- ・駅から遠い。夏は17時まで開いていてほしい。
- ・一時期あったパズルが今はないので、また出してほしいです。けっこう人気あったので。

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

- ・閉館時間が17時だとより利用しやすいです。
- ・雑誌の種類を増やしてほしいです。
- ・満足しています。いつも声をかけて下さったり、楽しいあそび場を提供して下さり、ありがとうございます。
- ・おもちゃをなめたりしたらすぐふけるものが置いてあると良い

- ・音楽が好きなので月曜の童謡歌おうの会のようなものが増えるとうれしい
 - ・軽食の販売
 - ・おままごと道具を口につけて遊んでいる子どもが多いので(我が子を含めて)衛生面で少し気になります。
 - ・なめたおもちゃを分別して、清潔にするシステムがあるとうれしいです。
 - ・より、地域や、近くの保育園等との連携を活発にできたらいいと思う。保育園を増やすのもいいですが、0123のような施設も、もっと増えた方がいい。家庭によって、状況は異なり、色々なニーズがあると思うので。
 - ・つめたいお茶や水もあると、ありがたいです。
 - ・外(おにわ)に出るのが出づらい。ウッドデッキ部分でくつの着脱ができると良いと思う。水があるからむずかしいと思いますが…。
 - ・スタッフも父母もみんなで子どもを見守れるようにしてほしいです。すぐ近くの泉のよくな感じ。
 - ・冬場お弁当を温められる電子レンジの設置があると有難いです。
 - ・休日にパパが参加しやすいイベントを増やして頂けると嬉しいです。
 - ・17:00までひらいているとさらにうれしいです。
 - ・赤ちゃんの下の子を安全に置いておけるクーファンやベビーベッド、バウンサーなどがあれば、下の子をずっとだっこやおんぶしたまま上の子と遊ばなくとも良いので、親としては助かります。または下の子をだっこしといてもらえたりなど。
 - ・満足しています。
 - ・年齢に合わせたイベントをもう少し増やしてほしいです。体を使ったもの、音楽を使ったもの、工作等。
 - ・日曜だけでなく、土曜日も開催してほしい。
 - ・職員やボランティアスタッフを増やしてもらえると、大人1人で子供2人連れて来た時に、手伝ってほしいことをお願いしやすくなる。
 - ・スタッフのあいさつの徹底をお願いしたい。
 - ・一階のおむつがえできるトイレの水道の蛇口がもう少しだくさん出たらなあと思います。節水で調整されてあると思うのですが、もう少しだけ多く出れば手の泡が落としやすくなると思います。
 - ・もっとお母さん達がリラックスできる環境があるとよいと思います。
- #### 問5 その他、お気づきの点、ご意見・ご要望等がございましたら、ご記入ください。
- ・外遊びの後の洗い場、きがえの場所があると助かります。
 - ・いつも妻と、大変感謝しています。近くに住んでいますが、子供がよろこび大助かりです。ありがとうございます。
 - ・いつも子ども達のためにありがとうございます。
 - ・おもちゃのレンタルサービスなど、今流行ってきているようですので今後そのような

- サービスが少しあったら嬉しいです。(小さいおもちゃなど)
- リサイクル時のママ友団体さんの幅のきかせ方が圧倒されて怖い
- はらっぱは、窓も多くて、光があふれ、とても居心地が良いです。いつも親子共々、のんびり遊び、くつろいでいます。ありがとうございます。
- 0123についてではありませんが、4才以上が遊べるような、遊び場(室内も含めた)ものがあるとよいと思ってます。遊具にしても、少し技術がいるようなもの(ex.ボルダリングとか)室内遊技場があると、いいと思っています。
- 工作コーナーが充実しているので子供が少し大きくなっても楽しく遊べています。もう少し細かい作業をしたい子用にスティックのりや色えんぴつを受付で貸し出ししてもらえるとうれしいです。
- 他の施設に比べ、広くて、かつ、様々な遊び道具があり、とても満足しています。金・土がお休みなので、どこに行こうか悩みます。
- 施設、イベント、講座利用させていただいてとてもありがとうございます。これからも利用していきたいです。
- とってもすばらしい施設でとても助かっています。むさしの市で子育てできて良かったと思います。無記入のところはそのサービスをまだ利用していないからです。
- 音楽会がとても良かったので頻繁に開催していただきたいです。
- 職員の方々が笑顔で出迎えやお見送りをして下さり又来場したくなる雰囲気で安心して遊べる施設です。
- 冬場や天気の悪い日など あそび場でよく利用させてもらっています。絵本の種類も豊富で良いなあと思います。
- いつもスタッフの方が顔をおぼえてくださり 声をかけてくれるので はらっぱにくるのが 楽しい日々でした。ありがとうございます。
- いつもスタッフの方が親切で、施設の雰囲気がとても良いと思います。いつもありがとうございます。
- スタッフの方々が気軽に話しかけて下さることが、親子ともにうれしかったです。私たち家族にとって、とても大切な施設です。
- 子どもも私も大好きな場所です！ 居心地のよい場所です。子どもの発達に合った施設、子どものことをよく理解し、親の気持ちにも寄り添って下さる職員の方々！ 感謝しています!! このような施設が、他の地域にも広がればなあと思います。
- いつもほんとうにたすかっています。こどもも大好きです。
- 家が近所で助かっていますが、遠い所から来てる方もいるのではらっぱのような場所が増えれば便利になるかなと思います。
- 今日は大丈夫でしたが以前5さいの男の子が娘のおもちゃを取り上げたり体をたたくなどしていました。近くに親が居なかつたのできちんと目をはなさず、注意するなど対応してほしいと思いました。
- 長女の時から長く利用しています。こんな施設があって本当に助かっています。いつもありがとうございます。
- 0123吉祥寺も1度利用させて頂きましたが、0123はらっぱの方が入口で笑顔であいさつして向かい入れてくださり、施設も広く、明るく、整っていて気持ちよく利用させて頂いています。子供もとってもとても楽しんでいますし、日曜日に利用出来ることに大変助けられました。有難うございます。
- 夏のとうもろこし狩りに参加したのですが、家ではなかなかさせてあげられない体験ができ、ありがたかったです。そういうものをまた企画して頂けるといいなと思います。
- 親子安心して使わせていただき感謝しています。
- いつも楽しく遊ばせていただいている。
- 今後も利用させていただきます。
- ここがあつて大変ありがとうございます。休みの日がなく 17:00までなら言うことありません。
- 9時から開いているのはあります。
- 図書コーナーに大人も読みたい本もあるが、来館中は子供から目が離せず読みないので貸出もあるといいなあ…と思いました。
- 育児についての悩みや不安を気軽に遊びにきたときなどに相談できる方がいるといいなと思います。(育児相談の日にスケジュールや時間が合わず来れないこともいため。)