

桜堤ケアハウス

（様式1）総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市桜堤ケアハウス			
所在地	武蔵野市桜堤1-9-9			
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野			
代表者	理事長 安藤真洋			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16			
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日			
指定管理業務の内容	①軽費老人ホームケアハウス 武蔵野市ケアハウスの管理運営			
指定管理委託料	予算	88,665,700円	決算	88,665,700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	職員による個別相談支援・人間関係調整、さらには互助関係などの維持・改善に努めているが、個人や集団が抱える課題等の解決にはすぐには功を奏さないが、少しずつ変化も現れてきている。28年度より入居者主体の自主活動(趣味活動等)が発足し、29年度も引き続き継続している。グループ活動メンバー同士が互いに気に掛けあい、助け合う雰囲気が1年を通してできている。
	② 重点ポイント		ケアハウス内での生活継続のために個別相談支援、要介護予防のための講座等の開催、入居者主体の自主活動の発足・運営の支援を行い、入居者の個々の生活の活性化や集団生活における人間関係の維持・改善に取り組んでいる。
	③アピールポイント		個別支援、集団の相互作用機能の醸成等については前述のとおり。館内の漏水や設備の不具合等についてはすみやかに対応(市と連携し応急処置等)し、入居者の生活に大きな支障をおよぼすことがなかった。
(B)利用者モニタリング		66.7%	総合満足度、平均点ともに向上した。入居者間での誤解、思い込み等によるトラブルが増え、入居者発言について職員への責任転嫁等の言動が見られている。それに振りまわされている他の入居者もあり、職員がフォローしているが問題が複雑化し対応に苦慮している。
(C)財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による主 管課 ニ・指 定管 理者	① チェック項目	100/100	5年間で入居者の1/3が入替わり、軽度知的障害、理解力・記憶力等の低下、気分障害などの精神活動に支障がある方が多くなった。既存の入居者も高齢化・虚弱化等し、介護等が必要な方も増えた。職員は、対応が難しい入居者が増えている中、一人一人の認知面を把握して人間関係の調整を行うなど、個々に寄り添った支援を行い、集団生活が円滑に行えるよう努力している。
	② 重点ポイント		入居者が、ケアハウスで自立した生活を継続できるよう、個別相談や各種講座を開催している。入居者の自主活動の運営支援を行うことにより、集団生活における相互関係の再構築等を図っている。
	③アピールポイント		・入居者の生活の継続のため、個別相談や各種講座を開催している。集団生活の相互関係を再構築するよう自主活動を支援している。 ・老朽化した施設の不具合を、高齢者支援課や施設課等と連絡調整を行い、入居者に支障を及ぼさないよう時間帯を工夫し、職員が休日夜間出勤を行うなどで対応している。
(B) 利用者モニタリング		66.7%	入居者の高齢化が進んだり、精神的な障害を持つ方や精神的に不安定な方が増え、アンケート用紙を読む事や記入することが益々難しくなっている。入居者の理解力や記憶力が低下し、トラブルの結果を職員への責任転嫁とすることが多くなっているが、職員による人間関係の調整などで、安定した生活を送っている。
(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	42.9 /45	42.9 /45	* 入居者の新陳代謝が進み、27・28年度に新規に入居した方が全体の1/3を占めている。現入居者 25名の平均入居年数は6年となっている。ここ数年間に入居された方は、軽度の知的障害、理解力・記憶力等の低下、気分障害などの精神活動に支障がある方が多くなった。既存の入居者が高齢化・虚弱化等し、介護等が必要な方も増えた。一人一人の認知面を把握して人間関係の調整を行わないと、集団生活を維持することが難しい。職員は、対応が難しい入居者が増えている中、個々に寄り添った支援を行い、集団生活が円滑に行えるよう努力していることを高く評価したい。	
B安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	* 市へ報告した重大な事故は0件。 マニュアル等の整備、防災訓練等、適切に取り組んでいる。	* 事件・事故がないことを評価する。 * マニュアル等の整備、防災訓練等は、適切に行っている。 * 市の防犯対策強化事業の一環として、防犯カメラとモニターを設置し、施設の安全性を向上させた。
C適正な運営	30/ 30	30/ 30	* 隣接する学生寮の寮生と防災委員会を開催し、寮生、夜間警備員も交えての防災訓練に取り組んでいる。通常の運営・管理に関しては適切に執行し、法令遵守・個人情報保護にも適切に取り組んでいる。入居者募集は、29年7月・29年11月の2回実施し、現状では二部屋1つと一部屋3つが空いている。	* 法令遵守・個人情報保護は、適切に行い、隣接する学生寮の寮生と防災委員会を開催し、寮生・夜間警備員も交えての防災訓練に取り組むなど、適切に運営している。 * 入居者の募集は、7月及び11月の2回実施。その後も入院や死亡などケアハウスの責任ではない理由で退去者が生じ、現状では二部屋1室、一部屋4室が空室となっている。空き部屋の情報を、市内の6の在宅介護・地域包括支援センターに提供し、ケアマネにも情報を提供するなど、空室を埋める努力を行っている。
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	* 適正に建物・設備等を管理している。建物箇所からの漏水、雨漏り等の復旧工事については、市の所管課、施設課等と連携し、入居者の生活に支障がおよばないように取り組んでいる。共用スペースでの清掃・衛生管理を適切に行い、入居者によっては居室内の生活	* 老朽化している建物や設備を適切に管理している。不都合があれば、高齢者支援課や施設課と連絡を取り合い、早急に解決するよう対応している。 * 自室の管理ができない入居者の室内の状況を把握し、生活環境の改善に取り組んだ。年1回の点検を2回に増やし、居

【桜堤ケアハウス・入居】

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			管理ができずに、汚染拡大、設備不具合も生じてきているため、個別に生活環境改善にも取り組んでいる。29年度から年1回の点検を2回に増やし家内環境の整理や衛生改善を図っている。	室内の衛生改善を行ったことは、高く評価する。

(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)		入居者25名のうち15名が要介護認定を受けて全体の60%を占めている。介護等が必要な入居者が増え、介護保険制度の利用につなげるとめ、当事者及び家族等と連携して、認定申請手続き・主治医との調整等に取り組んだ。保証人死亡による保証人不在ケースが続き、身上監護上の課題について整理し、当事者意向を確認しながら保証人に関する手続き等を進めている。
(2)		高齢者特有の疾病や服薬等への理解を深めるようにし、心身機能向上から生活行為力(セルフケア、家事、余暇、趣味、地域活動等)向上までを総合的に取り組む。
(3)		入居者が主体の自主活動(かるた活動、カラオケ活動、麻雀活動)の発足・運営を支援している。ここ3~4年間に、新規入居された方々が中心となっての動きであり、集団活動の活性化にもつながっている。

(4)	身寄りのない保証人不在のケースの入居者に対しての入退院支援を行う。	保証人不在の入居者が年間を通じて2度入退院した際、救急車同乗から入院手続き、必需品の購入・支払い補助、退院支援などの身上監護を行った。	保証人が不在の入居者の入退院の手続き等の身上監護を二回続けて行うなど、手厚く細やかな支援を行っている。
-----	-----------------------------------	---	---

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度 「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計 66.7%	■結果の概要 *27年度55%、28年度36%、29年度は66.7%となり、昨年に比べ30.7%アップしており、利用者満足度が大幅に向かっている。 *入居者の高齢化や認知機能の低下により、集団生活のルールやマナー等が守れなくなり、入居者同士の思い込み等で人間関係のトラブルが多くなっている。アンケートを見ても、設問が理解できていないではと思う入居者が多くなっている。 *入居者は、職員による細やかな支援や人間関係の調整がによって、自立した生活を維持できている。 *アンケートでは特定の方から多くの意見・要望をいただいているが、全般的には、職員の対応や管理運営について評価をいただいている。

(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> * 今年度は退所者が3名、新規入所者ではなく、27・28年度と新しく入居されてきた方々が全体の1/3を占めている。入居当事者の環境変化への支援や、既存の集団への参加調整・人間関係調整にも取り組んでいる。28年度の入居者が中心となって自主活動(趣味等のグループ活動)が複数始まり、その運営等の支援や他の入居者へのPRも手伝っている。 * 入居者の高齢化、虚弱化、さらに理解及び記憶の機能低下等により、集団生活上のルール、マナー等が守れなくなってきたいる方が増えてきているため、入居者間でのトラブル、人間関係上の精神的な抱え込みも多くなっている。職員による相談援助・調整を行い、家族（保証人等）とも連絡を取り合って対応している。また保証人の死亡のケースが生じ、今後の日常生活上の経済活動、身上監護等について相談をしながら適切な関係機関への手続き支援を行っている。 * 29年度も厨房の天井、1階から4階の階段滑り止め補修工事、EV部品交換などを行った。入居者生活への支障を少なくするために工事時間を夜間帯に設定したり、入居者の利用が少ない時間帯に合わせて工事を行ってもらった。深夜・早朝、休日にまで及ぶ場合には、職員も休日・早朝の出勤をして対応した。 * 桜堤団地自治会主催の「よりいい食堂かよう」に生活相談員が地域の実態把握を兼ねて食堂利用者の困り事相談、安否・健康状態確認等にケアハウス全体で取り組んでいる。また他の地域で開催される夏祭り等の行事にも参加して住民主体の活動を後方	

支援している。

* 桜野地域防災ネットワーク組織の立ち上げに協力し、現在も監事役として事業の執行状況を把握している。また、福祉避難所として大規模災害時の連携体制・方法について検討・協議を続けている。

* どんぐり保育室と施設で飼っているカメや金魚を通じて継続的に交流を行っており、今後はその他の保育室とも交流を図っていきたいと考えている。また週1回桜野小学校児童によるけん玉教室の場所の提供を行い、年1回けん玉お披露目会を通じて入居者、小学校児童、職員などとの世代間交流を図っている。

* 平成24年7月から行われていたイトーヨーカドー販売会が平成29年12月をもって終了となった。買い物に行くのが大変な入居者からどうにかしてほしいとの意見が聞かれたため、全入居者にアンケートを取った。結果として買い物に行くのが大変な方だけでなく、それ以外の方からも販売会の希望が多く聞かれた。近隣にあるコンビニエンスストアのローソンに販売会を行診すると了承されたので、次年度4月より開催の運びとなった。

* 入居者等の事故は平成27年度から3年間、無事故となっている。

<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】
*身体・認知機能が低下し、ケアハウスでの生活が困難となってきた入居者に対して、関係機関と連携し、保証人（家族等）と相談しながら各自の希望に配慮したより適した施設への入所の支援を行っていただきたい。	*29年度はケアハウスでの生活が困難となってきた入居者に対してグループホーム等への入所をご家族・ご本人に紹介・相談し見学の上、納得して転所して頂いた。今後も本事例のように丁寧に順序立てて住み替えの相談・調整を行っていただきたい。
*入居者間の人間関係不調が増加していることから、より一層ソーシャルワークカ（社会福祉援助技術）を強化し、引き続き適正な運営に努めていただきたい。	*入居者間の人間関係不調などによるトラブル、苦情などに対してはこれまで以上に迅速な対応を心がけ、トラブル防止や苦情対応策に努めている。今後も外部研修などを通じてソーシャルスキルを学び、日頃から入居者との会話を通じて個別対応・相談を行ってトラブル回避を図っていただきたい。

<改善が必要だと思われる点>

*高齢により虚弱化、要介護状態になり理解力及び記憶力の低下も見られ、ケアハウスでの生活が難しくなっている方が複数いる。新しい環境への適応ができるうちに、保証人（家族等）と相談しながら新たな住まい（老人ホーム等）への住み替えを調整していく必要がある。また大きく体調を崩すことはないが心身の衰弱が進んでいる方もおり、家族（保証人等）と医療機関との連携を進め、専門的な医療行為が必要でなければ、できる限りケアハウスでの生活、終末を迎えることに支援していく。

*保証人が亡くなったまたは不在となっている、高齢化している場合もある。これまで以上に入院時や住み替え時に適切に支援できるよう関係機関とつながりを作り連携を深めていただきたい。

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>	
* 27年度から29年度までに、入居者の1/3が入れ替わった。新しい入居者のケアハウスでの生活支援や、既存の集団に溶け込むよう参加調整や人間関係調整にも取り組んでいる。	
28年度の入居者が中心になり、複数の自主活動が始まった。ケアハウスの職員が運営支援や他の入居者へのPRも行い、元気な入居者と虚弱な入居者の間を取り持つことにより、集団としての意識が芽生え始めている。	
* 入居者の新陳代謝の結果、軽度知的障害、理解力・記憶力等の低下、気分障害など精神活動に支障がある方が多くなり、既存の入居者も高齢化・虚弱化等により、理解及び記憶機能の低下等により、集団生活上のルールやマナー等が守れなくなってきた。入居者間でのトラブルや人間関係が構築できないことが増え、職員による相談援助、調整が重要となっている。個別の相	

談支援や人間関係調整を行いながら、家族や保証人等と連絡・調整を行い、入居者の互助関係の仲介や構築に取り組んでいる。保証人が死亡のケースについては、今後の日常生活上の経済活動、身上監護等について相談をしながら適切な関係機関への手続き支援を行っている。

*食事については、栄養士によるアンケート調査を実施し、入居者ニーズの把握及び課題の改善に取り組んだ。

*桜堤ケアハウスは、平成8年に開設したが、施設は20年を超過して老朽化している。施設に不具合が生じた場合、市と連絡調整を行い速やかに修繕等の対応を行っている。老朽化した施設を維持するため、保全工事を始め各種工事が必要となってきたため、ここ二、三年は入居者の利用が少ない時間帯に合わせて工事を行うなど、ケウハウスの入居者が不穏にならないよう努めている。深夜・早朝、休日等に及ぶ場合もあり、職員の努力を評価したい。

*桜堤団地自治会主催の「よりあい食堂かよう」には、地域の実態把握を兼ねて、生活相談員が利用者の困り事相談、安否・健康状態確認等に取り組んでいる。ケアハウスの職員が全面的にバックアップをしている。

桜堤団地自治会以外の地域で開催される行事に参加するなどし、多くの住民と関係をつなぎ、地域活動の後方支援を行っている。

*桜野地域防災ネットワーク組織の立ち上げに協力し、監事役として運営に協力している。ケアハウスは、大規模災害時には、福祉避難所として機能するため、連携体制・方法について検討・協議を続けている。

*近隣施設とは、どんぐり保育室と継続的に交流を行っているが、今後は他の保育室とも交流を図っていく予定である。

桜野小学校児童によるけん玉教室の場所の提供は、週1回行い、年1回けん玉お披露目会を行っている。入居者・小学校児童・職員などと、世代間交流を図っている。

<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】
*身体・認知機能が低下し、ケアハウスでの生活が困難となつてきいた入居者に対して、関係機関と連携し、保証人（家族等）と相談しながら各自の希望に配慮したより適した施設への入所の支援を行っていただきたい。	*29年度は、ケアハウスでの生活が困難となつてきいた入居者をグループホームへの住替えを支援した。ご家族・ご本人ともに納得できる住替えができた。
*入居者間の人間関係不調が増加していることから、より一層ソーシャルワーク力（社会福祉援助技術）を強化し、引き続き適正な運営に努めていただきたい。	*外部研修などを通じてソーシャルスキルを学び、日頃から入居者との会話を通じて個別応対・相談を行って、適切にトラブル回避を図っている。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- *引き続き、ケアハウスでの生活が困難となつてきいた入居者の住替え支援をお願いしたい。
- *外部研修等でソーシャルスキルを磨き、日頃から入居者に寄り添うことで、個別応対や相談の糸口を見つけるなどして、入居者間の人間関係を再構築し、適正な運営に努めていただきたい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

武蔵野市桜堤ケアハウス

武蔵野市桜堤ケアハウス

(様式3)チェック項目シート

【桜堤ケアハウス・入居】

【ケアハウス】

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 × 21の数/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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 × 9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)。	○	
	◎入居者の理解度及び記憶力の低下等により、他の入居者に対して勝手な思い込み、誤解をして、それが元でのトラブルや混亂を生じることが見られており、入居者同士の人間関係や施設社会関係が不協和になる場面が多くなっている。生活相談員等による人間関係の調整や、精神心理面でのサポートに取り組んでいる。 ◎入居者の理解度・判断力の低下が見られているため、情報提供の方法をさらに工夫(食事前の掲示板での徹底・全員への意図づけ等)し、個別に、または事業の当日に再度職員に伝えるなどの支援に取り組んでいる。 ◎桜堤ケアハウスに入居で、高齢化・弱体化し生活の限界点入居者の状態悪化に伴う退所支援(新たな施設等への入所支援等)を、関係機関等と連携して取り組んでいる。 ◎地域の社会資源との交流・連携として、桜野小学校生のけん玉クラブや地域の桜キッズグループと定期的に交流し、さらに桜野地域防災ネットワークと連携して地域住民の防災活動にも協力している。 ◎桜堤園地自治会主催の「よりあい食堂かよう」(いきいきサロン)の運営を後方支援しながら、食堂利用者(毎回30人程)の困り事への相談援助、見守り・頼り知りの関係構築に尽力している。 ◎生活相談員が交代で定期的に寄り合い食堂かように参加し地域の高齢者の実態把握などをを行い後方支援に取り組んでいる。		
C 適正な運営	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	30点 × 22の数/22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。	○	
	◎防災・消防等のマニュアル等を整備し、定期的な防災訓練にも取り組み、適切に取り組んでいる。また29年度4月より防犯対策の一環として、1階受付窓口にて来館者に対して声掛けし、来館者にスマートカードを普用してもらうなど不審者防止に取り組んでいる。 ◎市条例、協定書、法令等に基づき適正に運営している。		
D 施設・設備等の適正な管理	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。	○	10点 × 10の数/10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。	○	
評価の理由	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。	○	
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。	○	

武蔵野市桜堤ケアハウス

(様式3)チェック項目シート

【桜堤ケアハウス・入居】 【高齢者支援課】

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 × 21の数/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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 × 9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)。	○	◎入居者の平均年齢が85.6歳になり、高齢による理解力や記憶力の低下や、ここ5年間で入居された場合には、精神的障害、理解力・記憶力等の低下、気分障害などの新生活系支援がある方が多くなり、入居者の人間関係や集団社会関係が崩壊でなくなっている。入居者間のトラブルには、生活相談員等が人間関係の判断や精神的問題でのサポートを行うなど、日常生活を支授されて自立した生活を営んでいる。 ◎入居者の理解力・判断力が低下しているため、介護施設の掲示板での徹底・全員への意識(かけ声)したり、個別的且つ、半端当日に再度職員に周知するなどの方法で取り組んでいる。 ◎高齢化や弱体化している入居者の住み替え支援に、周囲機関等と連携して取り組んでいる。 ◎認製小学校生のけん玉クラブや地域の桜キッズグループと定期的に交流している。さらに桜野地域防災ネットワークと連携して地域住民の防災活動にも協力している。 ◎桜野地区自治会主催の「よりいき食堂かよう」(いきいきサロン)の運営を後方支援しながら、食料利用者(毎回30人程)の困り事への相談援助、見守り・顔見知りの関係構築に協力している。
	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 × 22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	◎防災・消防等のマニュアル等を整備し、定期的な防災訓練を行っている。防災訓練は、学生寮と共同でも取り組むなど、適切に行っていている。 ◎犯対策の一環として、29年度4月から1階受付窓口にて来館者に声掛けを行い、ネームプレートの着用を義務付け、不審者防止に取り組んでいる。 ◎事件・事故がない。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
D 施設・設備等の適正な管理	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。	○	10点 × 10の数/10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。	○	
E 評価の理由	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	◎市の条例、協定書、法令等に基づき適正に運営している。 ◎年次分化による建物・設備等の保全工事や維持修繕工事について、高齢者支援課及び施設課と連携しながら取り組んでいる。 ◎空部屋の募集等を2回実施し、空室をうめる手続き等を適切に行っている。 ◎個人情報保護については適切に管理している。 ◎法令遵守・個人情報保護に関する研修を年1回実施し、外部研修にも参加している。また、定例会議では、毎月、法令遵守・個人情報保護に関する事項の情報提供と注意喚起を行い、徹底している。
	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。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	◎市との協定書等を適切に運用している。
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	

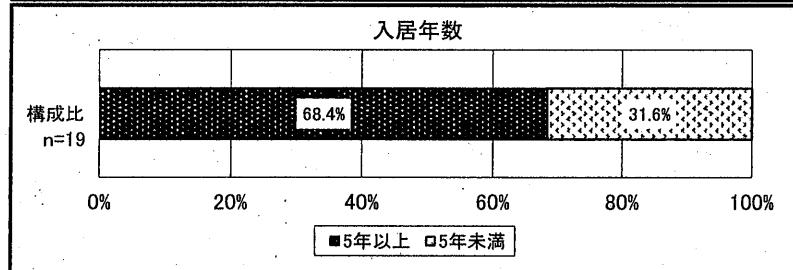
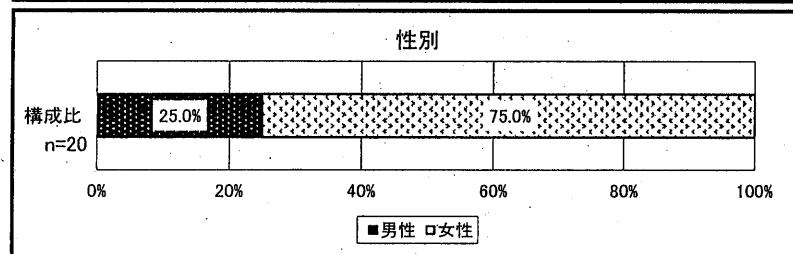
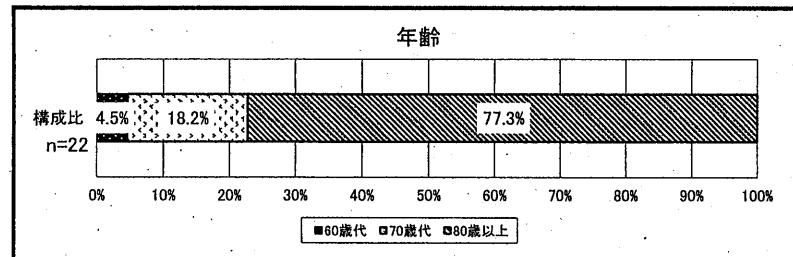
【集計結果】

【集計結果】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

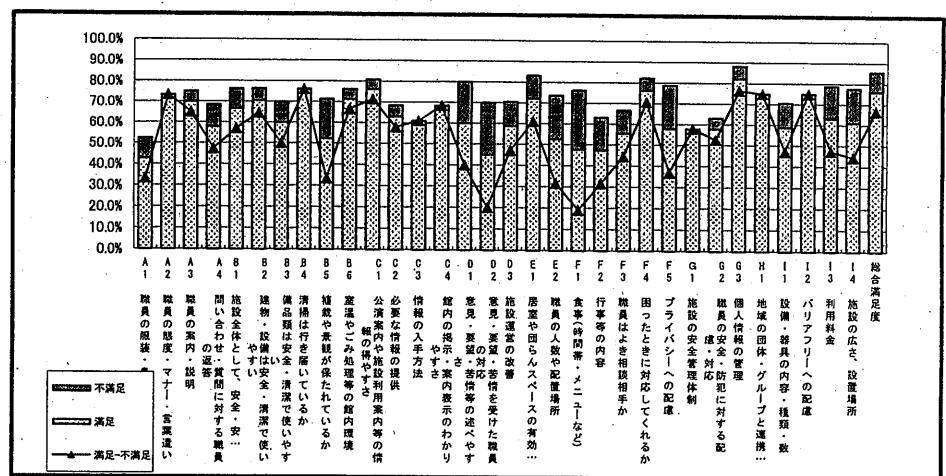
【問1】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

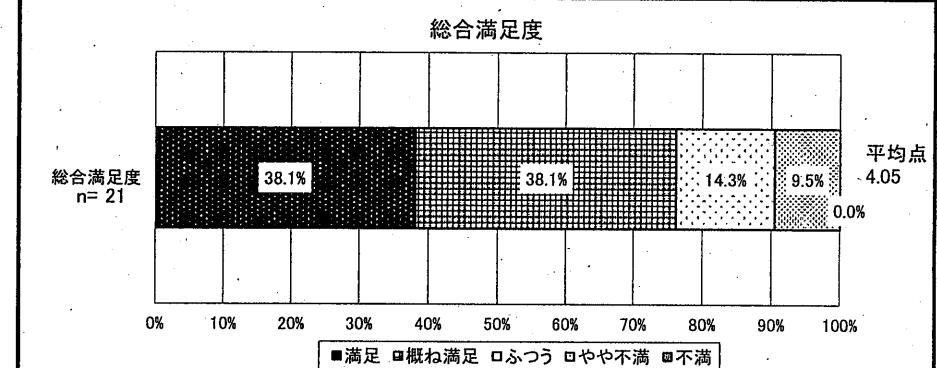


【回答者の属性】に関するコメント

今回の回答者は22名と、昨年度より5名減でした。新規入居者については28年度は5名の方が新規入居しましたが、今年度現時点では0名。今後、新規で1名の方が入居予定となっている。年齢構成については80才以上が8割弱となり高齢化が進み、新規入居時の年齢も80才代となっている。入居年数の「5年未満」の割合では、28年度は42.9%、29年度は30%と低くなり、改めて入居年数を調べたところ、入居期間は平均6年という数値になった。年齢構成では入居者の平均年齢は86才(女性・88.14才、男性・76.8才)となり、「5年以上」の入居者の理解力及び記憶力の低下が進んでいると推測される。入居者全体の理解力及び記憶力の低下傾向に加え、この6年間の新規入居者をみると、軽度知的障害、気分障害(軽度の躁鬱等)、自己肯定感が低いため他者を否定する人間関係構築者など、精神活動に起因する社会生活に支障がある方が多くなっている。このため生活相談員が細目に生活上の悩み事や苦情相談に応対し、相談者の精神的安定が図れるよう努めている。



【問3】



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

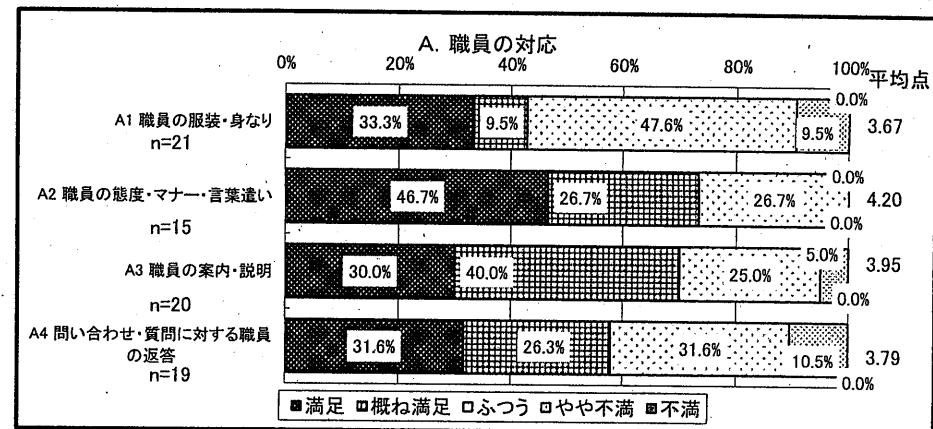
【総合満足度】に関するコメント

総合満足度は66.7%(27年度:55、28年度:36)で今回は30.7%アップし、平均点でも0.45上がり4.05となった。総合満足度区分では、「満足・概ね満足」で8割弱、「ふつう」を加えると9割の高評価が得られた。それぞれの設問では「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」、「食事メニュー」では前年度同様に注意すべき項目で、今後も引き続き、職員のきめ細やかな対応や食事メニューの創意工夫などが必要と思われる。入居者の生活実態では高齢化や認知機能低下等により自己解釈による思い込みが見られ入居者同士のトラブルや入居者同士の助け合い(相互扶助)の関係性も希薄化しており、生活相談員などの職員が仲介に入りながら集団生活を支援している。一例として、入居者間の会話の中で、その場のいのぎの発言や確認できない物事を事実であるがごとく話したり、つじつまが合わなくなると職員発言にすり替えて責任転嫁をしてしまう場面が見受けられる。周囲の入居者にとっては何が真実なのかわからなくなってしまう場面が見受けられる。周囲の入居者にとっては何が真実なのかわからなくなってしまう場面が見受けられる。周囲の入居者にとって何が真実なのかわからなくなってしまう場面が見受けられる。周囲の入居者にとって何が真実なのかわからなくなってしまう場面が見受けられる。周囲の入居者にとって何が真実なのかわからなくなってしまう場面が見受けられる。周囲の入居者にとって何が真実なのかわからなくなってしまう場面が見受けられる。

【集計結果】

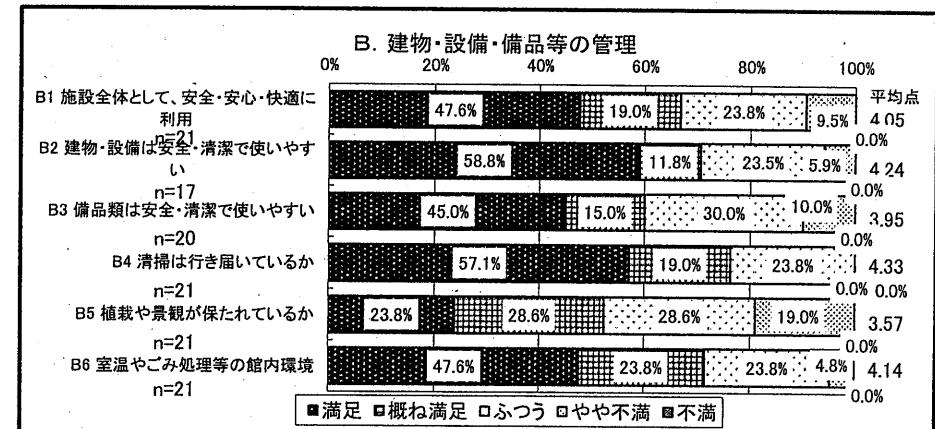
【集計結果】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



【(A)職員の対応】に関するコメント

A1の設問を除いて、「満足」「概ね満足」が増えている傾向にある。A4の「問い合わせ・質問に対する職員の返答」は回答者19名で「満足」「概ね満足」「普通」を加えると9割となり0.29アップとなった。今年度は生活相談員等で入居者からの相談が入った場合は、迅速に対応すること目標に掲げ対応した結果ではないかと考える。「職員の服装・身なり」については前年度同等の平均点となっているため引き続き今後の課題と



【(B)建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
B5以外の項目では「満足」「概ね満足」の回答割合が増え過半数を超えている。建物・設備の管理や清掃等については例年どおりに執行しており、入居者に直接支障をおぼす大きなトラブルはなかった。

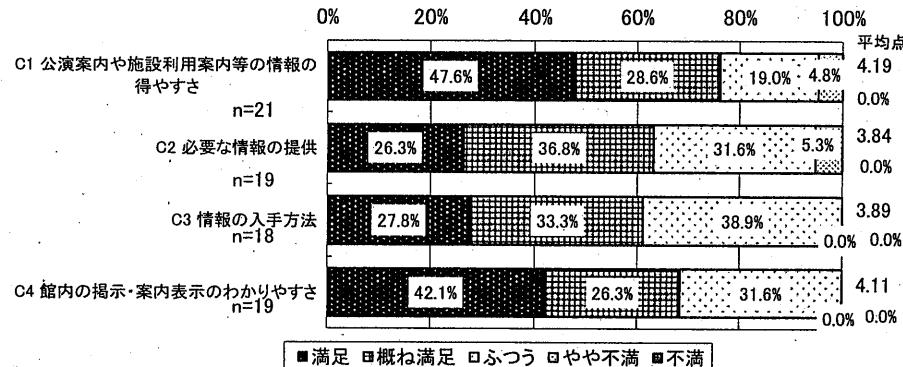
【集計結果】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

【集計結果】

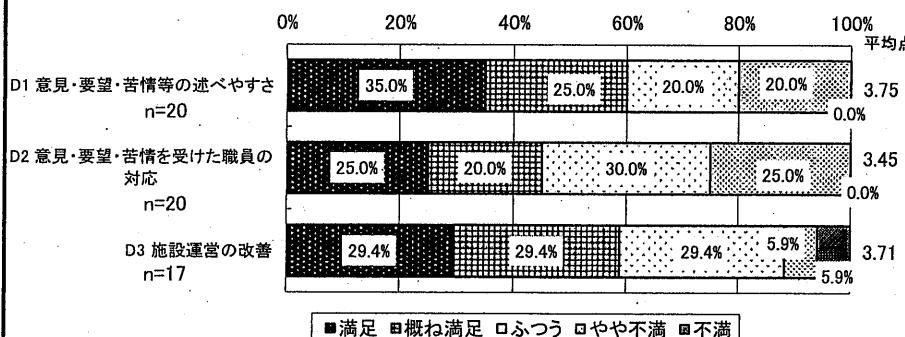
施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

C. 情報の提供



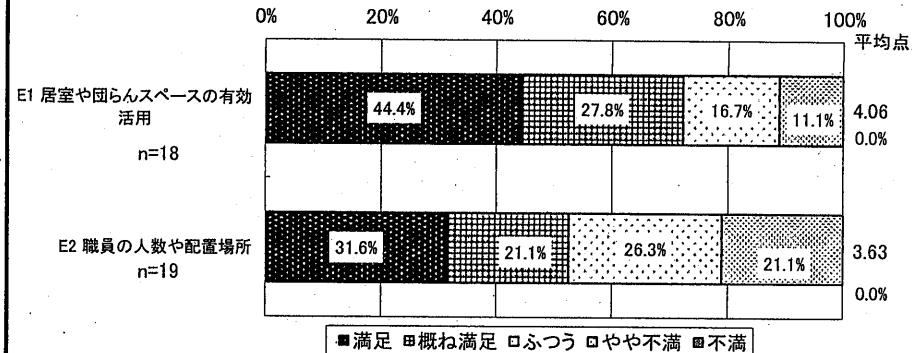
【C情報の提供】に関するコメント
28年度同様に「満足・概ね満足・ふつう」の評価割合が多くなっている。地域の団体や善意銀行等からのイベント、感染症の注意喚起等の情報提供や制度改正等の内容伝達・解説等は例年どおり行っているが、自分が必要とする情報 자체がわからず、個別に口頭説明しなければ理解できない状況が見られている。また複数の情報を自分の必要な情報として選別することが困難となっている方もおり、施設の行事や事業等の

D. 入居者の意見の反映



【D入居者の意見の反映】に関するコメント
28年度は「やや不満」の回答が増加している傾向が見られたが、29年度は「やや不満」傾向は減った。D1-D2の職員の対応等についての評価は二極化している傾向がある。29年度は職員の迅速な対応を心がけた結果、D1は平均点数3.75と28年度より0.58アップした。D2についてはできる限り傾聴対応を図るが、入居者の意見・要望等が多岐・複雑化し入居者が納得いく解決策が見いだせない状況が見られた。各入居者の精神的

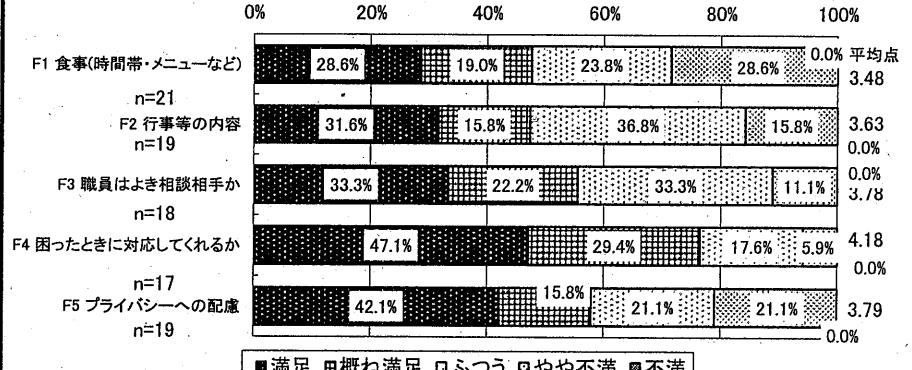
E. 効率的な運営



【E効率的な運営】に関するコメント

29年度はE1・E2ともに「満足・概ね満足・普通」で約8割を占めている。課題としては自由欄の記載の通り、夜間、日・祝祭日の職員配置が少ない時間帯に緊急対応が発生した場合、入居者の不安解消を踏まえていかに迅速に対応できるかなどの検討が必要と思われる。引き続き、報告・連絡・相談を迅速に行っていくことを心がけていく。

F. 入居者への配慮



【F入居者への配慮】に関するコメント

28年度同様、食に関する項目であるF1「食事」では入居者からの食事メニューに対する要望・期待感が強い傾向にある。食事内容のアンケートを細目に取っていくことや食事メニューの変化を付けるなど何らかの創意工夫が必要となっている。F2「行事等」では「ふつう」の占める割合が増えている。F3「相談相手」F4「困ったときの対応」の職員の対応については、「満足・概ね満足」が増えて「やや不満」は減っている。入居者対応

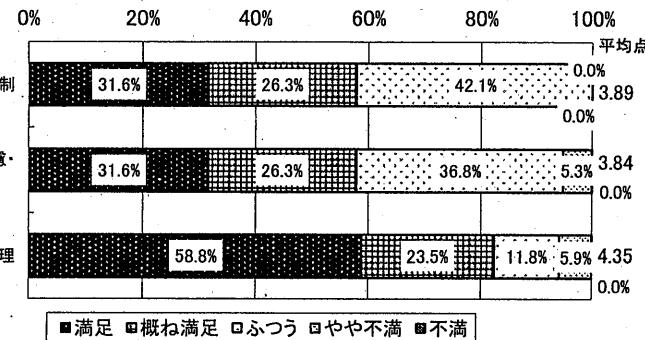
【集計結果】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

【集計結果】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

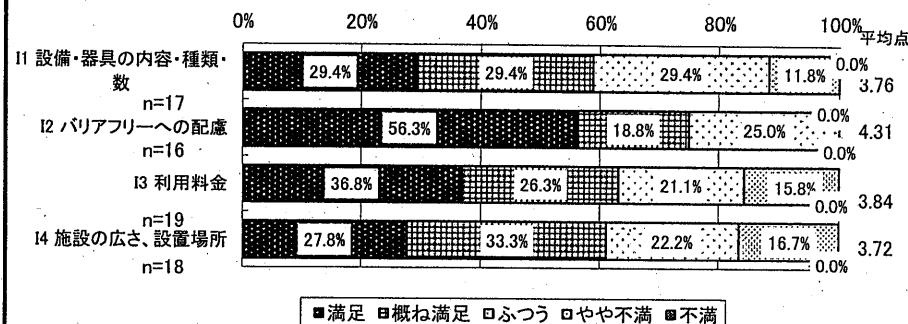
G. 安全管理体制



■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

【G安全管理体制】に関するコメント
28年度同様に「普通」の回答割合が増えている。安全管理体制に関して日常生活での実感がないために、「ふつう」を選ぶ回答になっているのではないかと考えられる。G2については28年7月の知的障害者施設の殺傷事件を踏まえて、職員の防犯意識が高まり、29年4月より1階受付窓口にて来館者への声掛け・来館者プレート着用依頼などの対策を行い、不審者侵入防止策に努めた。

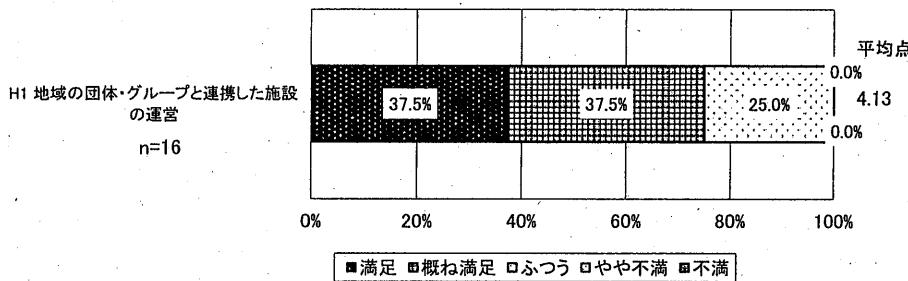
I. その他



■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

【Iその他】に関するコメント
「やや不満・不満」の割合が低下し、「満足・概ね満足」の回答が多い傾向にある。入居者各人の心身状況、経済状況等により選択(回答)視点が変わるために、入居構成員や入居者の状態像により変化していくのではないかと考える。また今年度は1階から4階の階段の滑り止め工事を4日間かけて行い、入居者の階段昇降時の転倒リスクを低減した。

H. 地域との連携



■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

【H地域との連携】に関するコメント
28年度同様に「満足・概ね満足」が増えてきており、近隣保育室の乳幼児やけん玉クラブの児童との交流、近隣小学校児童の各種行事へのお手伝いを通して、入居者側も地域との連携または交流について実感がわいてきている様子伺える。

4 桜堤ケアハウスへの意見・要望

項目	内容
施設設備・その他	<p>①3階の共同浴室内に手摺がほしい。立ち上がる時につかまる為。 ②浴場内の温度が低く、温まることができない。 ③食事等で使用する茶碗皿等が齧を取った者には重すぎる。</p>
運営面・その他	<p>30分くらい大声でわめいたりする人がいる。やめてほしい。ここに入る時に、(共同生活のルールが)わからないのかな?</p> <p>夜間異常事態が起きた時、警備員さん一人では不安に思うことがあります。良い方法があればと思います。よろしく御考慮下さいませ。</p> <p>夜間、日曜、祭日の対応に適してくれる職員がいると心強い。(長い時間ではなく、3時間位でも良い。)</p> <p>①食事の味付が悪い。 ②油物のおかずのとき、もう一品も油物のときが良くある。 ③一年中おかずがほとんど変わらない。 ④栄養士を変えてほしい。</p> <p>正月2日のメニュー(朝)は甘塩鮭に大根おろしでしたが、鮭は5ミリ位の薄さで、パサパサですぐにハウスに来て、初めてなさけなかったです。 昨年の年末にレストランが開かれた時、あたたかいお茶がでず、寿司3個、からあげ2個、ブロッコリー、ミニトマト2個、オードブル無でした。レストランで、又オムレツ冷凍の卵3個のせたオムレツでした。</p> <p>自分勝手がいるので注意してください。</p> <p>午前中から夜9時頃まで、1日中歌を流している人がいます。困ります。注意する人がいません。</p>
評価の言葉	<p>くぬぎ園に暮らしておりましたので、お食事・お風呂・お友達、毎日楽しく過ごしています。</p> <p>何時も楽しいです。感謝の気持ちで一杯です。有難うございます。</p>
その他	<p>①老人等で買い物等不便。スーパー等の(イトーヨーカドー)の販売店等望みます。 ②郵便局も老人には遠い。せめて、ポストがハウスの前にある事を願います。 ③出来れば、ケアハウスの前に横断歩道があれば…と願います。</p>

桜堤ケアハウスデイサービスセンター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター			
所在地	武蔵野市桜堤1-9-9			
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野			
代表者	理事長 安藤真洋			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16			
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日			
指定管理業務の内容	①通所介護事業所 武蔵野市ケアハウスデイサービスセンターの管理運営			
指定管理委託料	予算	2,416,000円	決算	2,416,000円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による 主管課 ・指定 管理者	①チェック項目	98.6 / 100	ここ数年の利用者減少傾向は止まり、昨年同様、今年度も微増になっている。満足度の高い状態は続いている。
	②重点ポイント		認知症高齢者等に対して、デイフロアの環境整備の改善や個別対応に積極的に取り組む。日常生活と社会活動への意欲を高めるために、機能訓練等を通じて A D L の視点での状況把握と日常生活における生活機能の維持・向上に関する目標等を立て、サービス提供に取り組む。
	③アピールポイント		生活行為能力向上に向けた個別機能訓練を実施し、自宅での A D L 維持や環境改善・個別対応による適切な認知症ケアのスキルを高め、さらに地域住民を意識した事業(オープンコンサート、家族介護者支援事業、住民主体の「よりあい食堂かよう」(介護予防事業等))にも積極的に取り組んでいる。この他に利用者獲得を目的にリーフレットを新調し、居宅介護支援事業所をはじめ関係機関へ配布・説明し新規利用者の獲得に努めている。またデイ利用中の緊急対応等の体制を開設機関等と相談し、マニュアルの作成に努めた。この他に通所者等による利用事故は平成25年度から5年間、無事故。また送迎事故も平成22年度から7年間無事故となっている。
(B)利用者モニタリング		90.5%	総合満足度、平均点ともに高い評価が続き、また、職員の利用者対応でも適切であるとの評価になっている。

(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 ・指定 管理者	①チェック項目	98.6 / 100	総合満足度は、昨年度とはほぼ同じで、非常に高い。個別ケアの結果、認知症高齢者が不穏な状態から落ち着いた状態に変わってきていたため、デイサービス全体の雰囲気が落ち着き、よくなつた。利用者や家族からの評価は、高いまま維持されている。
	②重点ポイント		デイサービスのフロアの環境整備の改善や個別対応に積極的に取り組み、明るく落ち着いた環境が提供できたため、認知症高齢者も不穏な状態から落ち着いた状態になってきている。 自宅や地域での自立した快適な日常生活を送ることができるよう、個々の生活スキルを把握し、個別の機能訓練を組み立て、理学療法士を含めた機能訓練等を行っている。地域に関わりことで実態把握を行い、通所系事業所として取り組める「生活支援サービス」を開発し、地域での暮らしを支えている。
	③アピールポイント		生活行為能力向上に向けた個別機能訓練を実施し、自宅での A D L 維持や環境改善・個別対応による適切な認知症ケアを提供し、職員のスキルも高め続ける努力を行っている。 地域住民に開かれた事業(オープンコンサート、家族介護者支援事業、住民主体の「よりあい食堂かよう」(介護予防事業等))にも積極的に取り組んでいる。また、地域と関わることにより、地域の実態把握も行っている。 利用者獲得を目的にリーフレットを新調し、居宅介護支援事業所をはじめ関係機関へ配布・説明し新規利用者の獲得に努めている。 デイ利用中の緊急対応等の体制を開設機関等と相談し、マニュアルの作成に努めた。 建物の構造上、利用者の見守りに課題があるデイルームを逆手にとり、職員間がチームを発揮して声掛けや細やかな支援を行っている。結果的には、利用者等による利用事故は平成25年度から5年間続けて事故がない。また、送迎事故も平成22年度から7年間続けて無事故となっている。

(様式2) 評価シート

(B) 利用者モニタリング	90.4%	総合満足度は、昨年度ほぼ同じで、非常に高い。利用者の評価は高く維持されている。	
(C) 財務モニタリング			

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由		【桜堤ケアハウス・デイ】	
	指定管理者	主管課	評価	指定管理者	主管課	
A住民の満足の向上			45／45	45／45	*理学療法士による生活行為力の向上に向けた個別機能訓練では、自宅を訪問してのアセスメントを行い、より現実的な訓練に結びつけている。 *桜堤団地・コミュニティ食堂では、市の「いきいきサロン事業」実施のための介護予防関連の専門職員派遣(紹介)やプログラム内容調整等に取り組んでいる。また3ヶ月に1回、デイ職員自らコミュニティ食堂に参加し、地域の実態把握等に努めている。 *利用者のサービスマナー向上を目的に外部のマナー研修に参加してもらい、他職員へ伝承し適切な利用者対応に努めた。	*自宅での快適な生活を念頭に個別機能訓練を行っている。自宅での生活の限界点を上げるために、利用者の自宅を訪問し、個々に必要なスキルを把握することにより、個別の機能訓練等を組み立て行っている。 *桜堤団地自治会のコミュニティ食堂が行っている「いきいきサロン事業」を実施するため、桜堤ケアハウスの職員が全般的に関わり、地域の実態把握等に努めている。 *外部のマナー研修に参加し、内容等をデイサービスの職員へ持ち帰り共有することにより、利用者のサービスマナーを更に向上することができた。
B安全への取り組み			15／15	15／15	*市へ報告した重大な事故は無し。事故やヒヤリハットの検証等は、毎月の職員会議で行っている。また送迎時の事故は昨年に引き続き、無事故であった。 *デイ利用中に緊急事態が発生した場合を想定し、対応職員の窓口一本化、他職種や関係機関との役割分担を予め決めて緊急時の対応に努めた。	*事件事故はない。 *デイサービス中の事故は、5年続けて起こっていない。また、送迎の事故も、7年間ない。いずれも特筆し、高く評価する。 *事件事故に対する意識が高い。 *事件や事故が起きないよう、ヒヤリハットの検証等を行い、徹底している。 *緊急事態の対応窓口の一本化や役割分担を決めるなど、緊急時の対応に努めている。
C適正な運営			28.6／30	28.6／30	*新規利用者と退所者がほぼ同数であったが、延べ利用者数では微増となった。前年度同様、要支援者の新総合事業への移行と、要介護者の軽度化が進み、報酬請求単価自体が低くなっている。 *利用者獲得のためにデイサービスのリーフレットを新調し、居宅介護支援事業所等へリーフレットを配布し、デイサービスの空き情報や特徴(強み)を説明し利用紹介に努めた。	*新規利用者と退所者がほぼ同数で、結果的に延べ利用者数では微増となつた。前年度同様、要支援者の新総合事業への移行と、要介護者の軽度化が進み、報酬請求単価自体が低くなり、総体的に報酬現になっている。 *利用者の高齢化に伴い、入院や施設入所等で、利用日数等が減ってしまい、収益が下がるが、新規利用者等により1年間を通してほぼ前年と同じになる。昨年と比べ週3回利用する割合が少しずつ増えている。
D施設・整備等の適正な管理			10／10	10／10	*建物構造上、使い勝手が悪く、利用者の見守りもしづらい環境であるが、大きな事故なく職員間の声掛けや協働支援で見守り体制を維持している。 *デイフロアの一部が未整備であったた	*施設の問題から、デイルームは利用者の見守りに支障が生じていた。フロアのレイアウトを変え、整理整頓を行うことにより、フロア全体が明るくなり、カフェスタイルの人目を気にしなくてよい空間を作り、認知症の方がリラッ

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
			め、フロアの整理整頓を行ない、認知症の方がリラックスしてゆったり過ごして頂けるよう認知症カフェスタイルの空間に模様替えを行なった。また、活用されていないテラスに花を植え、利用者の方が水やりや草取りを行い外気浴や日光浴が出来き、認知症の方の気分転換の場としても利用した。	クスできるようにした。 *不利益な環境ではあるがゆえに、職員も意識して、職員間の声掛けや細やかな協働支援で見守り体制を維持している。高く評価したい。

(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)	認知症高齢者に対して、快適に過ごして頂けるようデイフロアの環境整備に取り組む。	フロアの一部を認知症カフェスタイルの空間に模様替えを行ない、利用される認知症高齢者等の心身状態の安定が図られるよう環境整備に努めた。またテラスに花を植え、認知症の方が気分転換を図り水やりなどの役割を持ち、生き生きと活動できる場所づくりも行った。	フロアのレイアウトを変え、整理整頓を行うことにより、フロア全体が明るくなり、利用される認知症高齢者等の心身状態の安定が図られるよう環境整備に努めた。またテラスに花を植え、認知症の方がリラックスできるようにした。不穏になることが少なくなった。テラスに植えた草花の水やり等の役割を持つことにより、生き生きと活動できるようになった。
(2)	コミュニティ食堂への職員参加などを通して、センター周辺の地域の特徴や住民の生活課題を把握し、通所系事業所として取り組める「生活支援サービス」を開発し、利用者の地域での暮らしを支える。	利用者の居宅内での身づくろいや服薬確認、ごみ出し、準備・支度、帰宅時の環境整備等に取り組む。ケアハウス近隣の商店やコンビニ等への買い物支援のサービスに取り組む。	利用者にとって自宅や地域で生活しやすいよう、帰宅時の環境整備等に取り組み、また地域の特徴を把握している。ケアハウス近隣の商店やコンビニ等への買い物支援のサービスに取り組んでいる。
(3)	デイサービスを利用することで、日常生活と社会活動への意欲を高めるために、IADLの視点での状況把握と、日常生活における生活機能の維持・向上に関する目標等を立てて、サービス提供に取り組む。	自宅での生活行為力を高めるために理学療法士による個別機能訓練を充実(居宅を訪問しての環境等アセスメントの実施)している。一時的な下肢筋力低下や歩行不安定などにも、理学療法士による短期集中的な訓練で、歩行・移動等の安全性を高めるなど個別機	利用者の自宅での生活の限界点を上げるために、利用者の自宅を訪問し、個々に必要なスキルを把握することにより、個別の機能訓練等を組み立てている。 理学療法士による短期集中的な訓練で、歩行・移動等の安全性を高めるなど個別機

		行・移動等の安全性を高める取り組みも行っている。できる限り自宅生活の中で一人で自立した生活動作ができるよう支援した。	能訓練を行い、自宅での快適で自立した生活を送れるよう支援している。
--	--	--	-----------------------------------

(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「お概ね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計 90.4%	*非常に高い満足度を得ている。 *フロアや廊下も暗かったが、レイアウトを変え整理整頓を行い、フロア全体が明るくなり、利用される認知症高齢者等の心身状態の安定が図られた。カフェスタイルの人目を気にしなくてよい空間を作り、認知症の方がリラックスできるようにし、不穏になることが少なくなった。 *利用者が自宅での快適で自立した生活が送れるよう、自宅を訪問し必要なスキルを把握し、個別機能訓練を組み立て理学療法士による短期集中的な訓練を行った。また、利用者が地域での生活を送れるよう地域の実態把握等に努め、通所系事業所として取り組める「生活支援サービス」を開発し、地域での暮らしを支えた。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
*在宅において精神的に不安感の強い認知症の利用者に対して、集団参加に慣れるよう精神的安定が図れるよう個別対応支援等に取り組み、職員間で支援のノウハウ、スキル等を共有し、組織としての対応力を高めている。 また認知症高齢者等の方々がリラックスしてゆったり過ごして頂けるよう認知症カフェスタイルの空間に模様替えを行なった。結果として個別対応と環境整備により不穏傾向にある認知症高齢者の方々が落ち着きを取り戻した事例が増えた。
*理学療法士による生活行為力の向上や一時的なADL能力低下者への対応など、専門職による機能訓練を通して自宅での生活行為が維持・向上できるようリハビリプログラムを計画し支援している。
*地域住民向けオープンコンサート（第5土曜日の午後）を開催し、近隣住民（高齢者）からは認知されているコンサートとなり、地域住民の高齢者の方々の参加率が高くなっている。
*桜堤団地自治会主催の「よりいい食堂かよう」では、市の「いきいきサロン事業」を実施するために必要とする音楽講師・理学療法士を派遣（紹介）し、食堂の場が介護予防教室としても機能している。デイサービス利用者のうち、「よりいい食堂かよう」に参加している方も複数人いて、地域との関係性が利用者を通じて高まっている。
*地域との繋りを意識して保育園児との定期的交流、小中学生の夏・冬休み体験ボランティア参加の受け入れや近隣大学からの学

生体験ボランティア活動の受け入れも年間を通して実施し、地域に開かれたデイサービスを展開している。

*利用者の地域での暮らしを支えることを目的に利用者の居宅内での身づくろいや服薬確認、ごみ出し、準備・支度、帰宅時の環境整備等に取り組んでいる。

*この他に通所者等による利用事故は平成25年度から5年間、無事故。また送迎事故も平成22年度から7年間無事故となっている。

<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】
* 情報提供の評価に関して、依然として高い水準にあるものの、月刊情報誌の休刊の影響等により、平均点が若干下がっているので、引き続き情報提供方法の工夫を図っていただきたい。	* デイ行事やプログラム活動内容等について、随時、お知らせ文を作成し細目に連絡袋に入れて配布している。単身世帯者や理解力低下している利用者も多いため、個別に口頭説明を行い、情報が正確に伝わるように工夫している。
* 現在、地域住民主体で実施している「よりあい食堂かよう」がいきいきサロンとして自立して今後も継続して運営できるように支援を行っていただきたい。	*これまで通り理学療法士や音楽療法士等の講師紹介・派遣を行い、デイ職員自ら定期的(3ヶ月1回)寄り合い食堂に参加し地域の高齢者の生活実態把握なども含めて運営支援を行った。
*引き続き、デイサービス全体の職員間で、利用者支援のノウハウ、スキル等を共有・標準化し、組織としての対応力を向上に努めていただきたい。	*今年度はサービスマナーや認知症ケアの研修に参加し、接遇や認知症に対する知識・スキルの習得に努め、職員ミーティングやケアハウス全体研修会にて伝承し職員間でのノウハウやスキル等の共有化を図り組織全体で取り組んだ。

<改善が必要だと思われる点>

- *不安・焦燥などの二次的症状を有する認知症利用者への個々にあった個別ケアの方法、ケアの質をさらに高め、職員全員で組織的に取り組んでいきたい。充実した認知症ケア＝桜堤ケアハウスデイと思われるような認知症ケア体制を整えていきたい。
- *単身高齢世帯、老々世帯で暮らしている利用者が多く日常生活上の困りごとの中、「あつたら助かるちょっとした手助け」等のニーズ把握に努め、個別の生活支援としてのサービスを確立していく。
- *新調したリーフレットを地域の会合や居宅介護支援事業所等に持参し新規利用者獲得の広報活動を行うとともにこれまで以上に新しいプログラム活動を開発するなどして、新規・継続利用者の複数回利用(週1から週2等)の利用回数の増加に取り組む。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*フロアのレイアウトを変え、整理整頓を行うことにより、フロア全体が明るくなり、利用される認知症高齢者等の心身状態の安定が図られた。カフェスタイルの人目を気にしなくてよい空間を作り、認知症の方がリラックスでき、ゆったり過ごせるようになり不穏になることが少なくなった。
また、在宅において精神的に不安感の強い認知症の利用者に対して、職員間で支援のノウハウ、スキル等を共有し、組織としての対応力を高め、集団に加われるよう又精神的安定が図れるよう個別対応支援等に取り組んだ。両方の取組で、不穏になることが少なくなった。
*利用者が自宅で、快適で自立した生活が送れるよう、自宅を訪問し必要なスキルを把握し、個別機能訓練を組み立て理学療法士による生活行為力の向上や一時的なADL能力低下者への対応など短期集中的な訓練を行うなど支援している。
*「利用者のやりたいこと」、また「やりたいと思うようにすること」を大切にし、スタッフ間で共有していくことで個別ケアの向上に努めた。
*利用者の満足度を向上させる取り組みの一方で、スタッフがやりがいを持って働きやすい環境整備を行った。有休を取得したり、

育児休暇、介護休暇を取り易いよう助け合うことで活気が生まれた。

*市の「いきいきサロン事業」でもある桜堤団地自治会主催の「よりあい食堂かよう」を桜堤ケアハウスが全面的にバックアップし、「食」を通して住民が主役の地域づくりに大きく貢献している。

*地域の実態把握等に努め、通所系事業所として取り組める「生活支援サービス」を開発し、地域での暮らしを支えた。

*新たにデイサービスのリーフレットを作成し、居宅介護支援事業所等へ営業宣伝を行なったり、デイサービスセンターを地域住民に知ってもらうため、コミセンを訪問するなど広報活動に力を入れた。

*利用者等による利用事故は平成25年度から5年間、無事故である。また、送迎事故も平成22年度から7年間無事故となっていることは特筆したい。高く評価している。

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
* 情報提供の評価に関して、依然として高い水準はあるものの、月刊情報誌の休刊の影響等により、平均点が若干下がっているので、引き続き情報提供方法の工夫を図っていただきたい。	*昨年度の指摘により、デイ行事やプログラム活動内容等について、随時お知らせ文を作成し細目に連絡袋に入れて配布している。単身世帯者や理解力低下している利用者も多いため、個別に口頭説明を行い、情報が正確に伝わるように工夫するなど、情報提供方法の工夫を図った。
* 現在、地域住民主体で実施している「よりあい食堂かよう」がいきいきサロンとして自立して今後も継続して運営できるように支援を行っていただきたい。	*大雪のためいきいきサロンの開催が危険を伴うことが予想された際には、運営団体と連携し臨機応変に配食サービスに切り替えるなどきめこまやかな運営支援を行った。
*引き続き、デイサービス全体の職員間で、利用者支援のノウハウ、スキル等を共有・標準化し、組織としての対応力を向上に努めていただきたい。	*非常勤職員にも積極的に研修に参加させ、職員ミーティングやケアハウス全体研修会にて、職員間でのノウハウやスキル等の共有化を図り組織全体の対応力の底上げを図った。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- *武藏野市高齢者福祉計画・第7期介護保険事業計画に基づき、今後桜堤地域における福祉サービス再編の検討が進められる。環境が変化しつつある桜堤地域におけるデイサービスセンターとして、求められる役割を考えサービス向上に引き続き努めていただきたい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

桜堤ケアハウスデイサービス

(様式3)チェック項目シート

【桜堤ケアハウス・デイ】

【桜堤ケアハウス】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 21の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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。	○	
A 住民の満足の向上	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × 9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。	○	
職員対応	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。	○	
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	<p>◎市の関連条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎毎日ごとにサービスの特徴を出し、また、専門の指導者（理学療法士、音楽療法士等）を入れながら、プログラムが魅力あるものにしている。特に理学療法士による個別機能訓練については、自宅の環境等のアセスメントを行った上で取り組みとなっている。 ◎認知症の方の徘徊、不穏行動、排泄行為不良等が増え、個々の利用者への個別対応の時間が増えてきているが、適切に支援に取り組んでいる。 ◎桜堤団地自治会と共同して開催しているコミュニティ食堂「よりあい食堂かよう」に、デイ職員が3ヶ月に1回参加すると共に理学療法士と音楽療法士の専門職をそれぞれ月2回派遣し、食堂利用者向けに介護予防のプログラムを提供している。</p>	
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 × 9の数／9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 整備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	<p>◎市の事故報告基準による重大な事故については、今年度は起きていない。当センターの事故報告基準によるヒヤリハットはあるが、会議等での検証、予防策に取り組んでいる。 ◎デイ利用中に緊急事態が発生した場合を想定し、対応職員の窓口一本化、他職種や関係機関との役割分担を予め決めて緊急時の対応策について検討した。</p>	

桜堤ケアハウスデイサービス

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × 21の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	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。	○	
	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。	○	10点 × 10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	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	◎認知症の方の失禁や、トイレでの排泄行為不良等により、トイレ内周辺を汚染することが多くなっているが、すみやかに洗浄・消毒している。		
	◎建物構造上、活動室とトイレが離れ、静養室がトイレ前の廊下にあり、1階(正面玄関)への昇降・出入りが自由(駐車老人ホーム併設のため、動線を一時的に封鎖することができない)なため、職員による利用者把握や見守りの手が多く求められる。日々、配置された介護職員間でお互いに声掛け・協働しながら利用者の安全確保に努めている。		
評価の理由	◎2階テラスでの綠化や野菜作り等に、利用者とともに積極的に取り組み、プログラム活動にもなってきていている。		
	◎ティフロアの一部が未整備であったため、フロアの整理整頓を行い、認知症高齢者等の方々がリラックスしてゆったり過ごして頂けるよう認知症カフェスタイルの空間に模様替えを行った。		

桜堤ケアハウスデイサービス

(様式3)チェック項目シート

【桜堤ケアハウス・デイ】

【高齢者支援課】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 21の数/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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。	○	
市民、利用者の意見の反映	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 利用者案内や受け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の数/9問
	◎基本協定書・年度協定書を始め、市の関連する条例や設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎プログラムは、専門の指導者(理学療法士、音楽療法士等)を入れることにより、曜日ごとにサービスの特徴を出し、魅力あるものにしている。 ◎自宅で快適に自立した生活をおくれるよう、自宅の環境等のアセスメントを行った上で、個別の機能訓練等を組み立て、理学療法士による個別機能訓練を行っている。 ◎認知症の方の徘徊、不穏行動、排泄行為不良等が増え、個々の利用者への個別対応の時間が増えてきているが、職員のチームワークや支援に対する向上心を持って適切に取り組んでいる。 ◎桜堤団地自治会と共同して開催している「コミュニティ食堂」よりあい食堂かよう」に、ディレクターが3ヶ月に1回参加すると共に理学療法士と音楽療法士の専門職をそれぞれ月2回派遣し、食堂利用者向けに介護予防のプログラムを提供している。		
適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
適正な警備	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	◎市の事故報告基準による重大な事故や事件は起きていない。 ◎ヒヤリハットは、会議等での検証、予防策に取り組んでいる。平成25年から5年間、事件・事故はない。また、送迎に関してても平成22年から7年間事故はない。 ◎ディ利用中に緊急事態が発生した場合を想定し、対応職員の窓口一本化、他職種や関係機関との役割分担を予め決めた緊急時の対応策について検討した。	

桜堤ケアハウスデイサービス

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × 21の数/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	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(空きや駄駄がない)。	○	
	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。	○	
	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。	○	
	評価の理由	◎今年度は新規・継続利用者と退所者(利用終了者・長期入院、老人ホーム等への入居者)の数がほぼ同数となり、ここ数年続いている延べ利用者の減少傾向は止まった(微増している)。27年度の総合事業発足から要支援1・2・3の方は新総合事業に移り、要介護者は平均要介護度が軽度化していることもあり、介護報酬の増収にはなかなかつながっていない。◎利用者獲得のためにディサービスのリーフレットを新調し、居宅介護支援事業所のケアマネージャーや在宅介護・地域包括支援センターへリーフレット配布の上、ディサービスの空き情報や特徴(強味)を説明し利用紹介に努め新規利用者の獲得に繋がっている。	
	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 その他の評価	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	◎認知症の方の失禁や、トイレでの排泄行為不良等により、トイレ周辺を汚染することが多くなっているが、すみやかに洗浄・消臭している。 ◎建物構造上、活動室・トイレが離れ、静養室がトイレ前の廊下にあり、1階(正面玄関)への昇降・出入りが自由(ケアハウス併設のため、動線を一時的に封鎖することができない)ため、職員による利用者把握や見守りの手が多く求められる。日々、配置された介護職員間でお互いに声掛け・協働しながら利用者の安全確保に努めている。 ◎2階テラスでの園芸や野菜作り等に、利用者とともに積極的に取り組み、プログラム活動にもなってきている。 ◎ディプロアの一階が未整備であったため、フロアの整理整頓を行い、認知症高齢者等の方々がリラックスしてゆったり過ごして頂けるよう認知症カフェスタイルの空間に模様替えを行った。	10点 × 10の数/10問

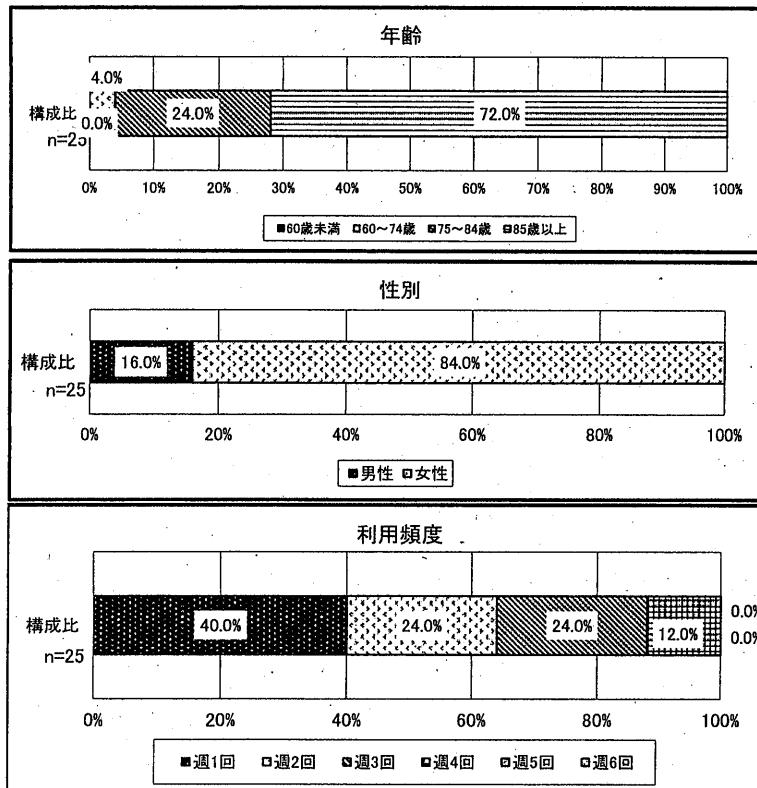
【集計結果】

【集計結果】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター

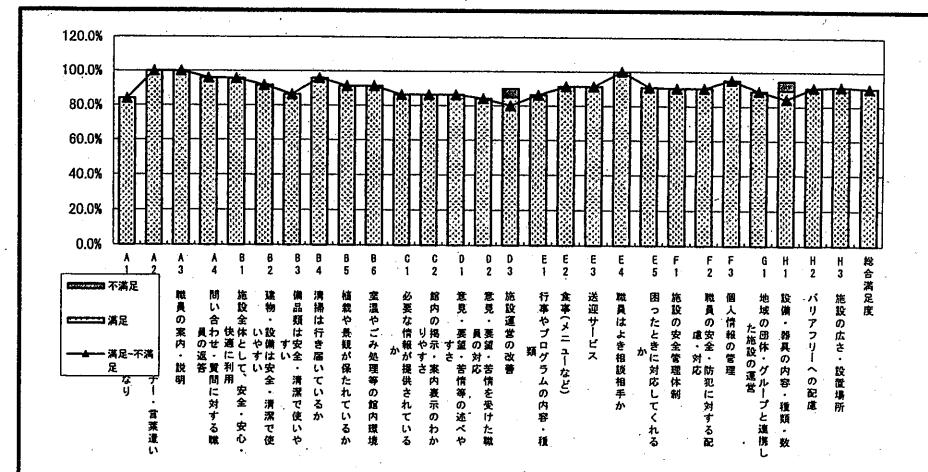
【問1】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター

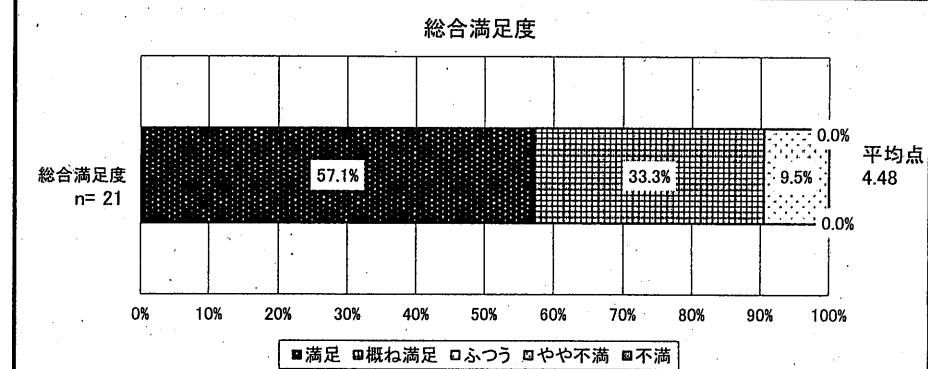


〔回答者の属性〕に関するコメント

年齢構成では、85歳以上の方の増加傾向が続き、28年度は56%程度であったのが今回は72%と急増している。男女の比率は女性が8割超、男性が2割弱と男性利用者数が少なくなっている。また利用頻度は週1回が4割で週2～3回が5割弱となっている。昨年度と比較して、週3回利用する割合が少し増えている。なお、ここ数年の利用延人数の減少傾向は止まり、昨年同等の利用者人数を推移している。(延べ利用者数の比較では、平成29年1月末日現在=3,564人、平成30年1月末日現在=3,512人)



【問3】



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

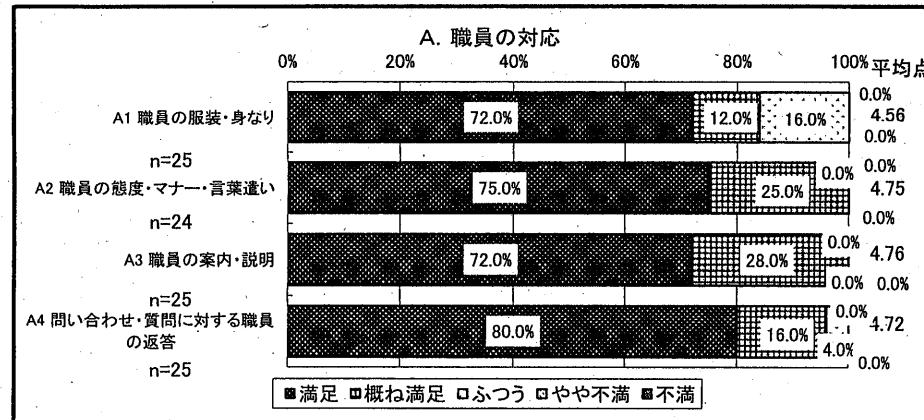
〔総合満足度〕に関するコメント

昨年同様に総合満足度(90.4%)、平均点(4.48点)ともに高い。満足度割合のグラフでは、今年度は、各項目ともに「満足と概ね満足」を合せて8割以上を示している。「必要な情報が提供されているか」の項目が昨年度は7割を切っていたが、今年度は細目に情報提供を行った結果、満足度8割以上となった。また28年度に介護職員1名を減員したが、環境整備や職員一人一人の仕事に対する意識改革も行い、積極的にサービスマナー等の外部研修へも参加し職員の態度・マナー、ご利用者対応等の項目は高い評価を維持している。

昨年度同様、職員間の情報共有化・共通理解が進み、チームワーク力も維持され大事故や苦情等もなくサービスを安定的に提供できていたと思われる。どの設問も回答母数が小さくなっていることにより、%の数値が極端になっている傾向も見られる。

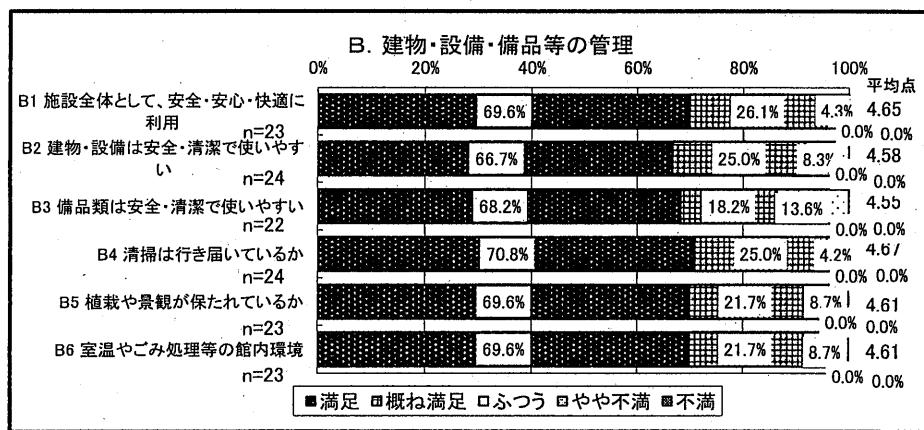
【集計結果】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



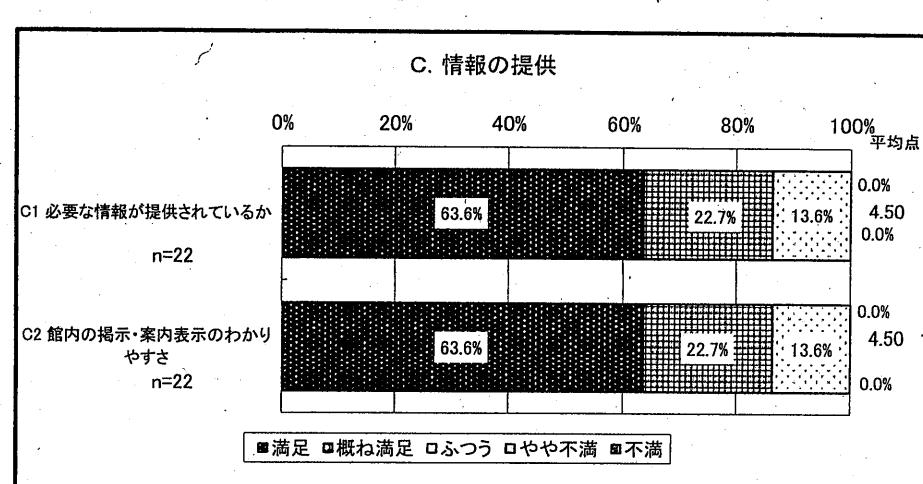
【A職員の対応】に関するコメント

職員の服装・身なりについては、統一したボロシャツ等の上着の他に、チノパン等のユニフォームも揃えて清潔感をもって介護職員のケアに対する意識統一を図り、サービス提供に当たった。また積極的に接遇研修に参加しサービスマナーや専門職としての心構えなどを学び、他の職員に伝承し組織としてケアの質の向上に努めた。その結果として職員間のコミュニケーションも円滑に行え、ご利用者の立場に立った対応などが



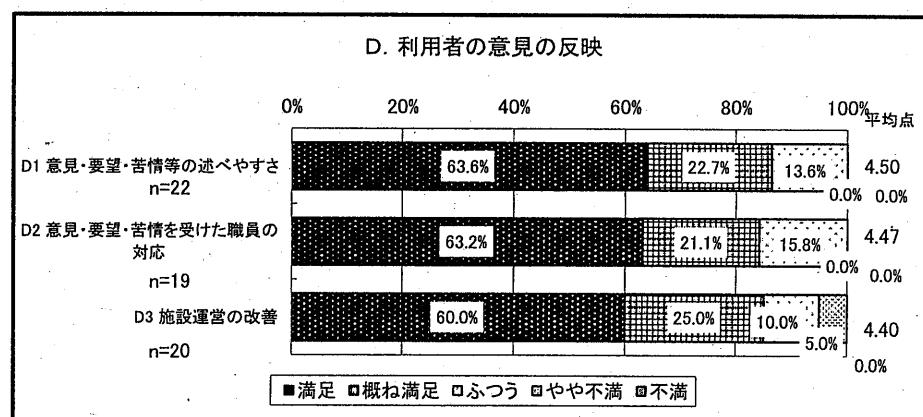
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

認知症の高齢者の方が求める環境は何かを考え、窓際の未整理フロアを片付け、ミニ喫茶風の空間を作り、認知症の方が落ち着いて過ごせる環境整備を行った。またフロア全体的にご利用者が快適に過ごせるよう家具等の移動・配置換えを行い、ご利用者の動線確保を図った。これにより昨年度に比べ「満足度」が約15%upし施設全体として安全・安心・快適に利用できる環境を整えることができた。ご利用者の失禁等によ



【C情報の提供】に関するコメント

昨年度から正規職員の実務時間確保が厳しくなり月刊の利用者・家族向け情報誌が休刊となっているが、それを補完するためにデイサービスの行事案内の送付や館内掲示、朝の集いの場においてのインフォメーションを細目に行い、必要に応じて個別に口頭説明するなどして積極的に「必要な情報提供」に努めた。その結果、昨年度に比べ「満足度」が13%~20%upした。

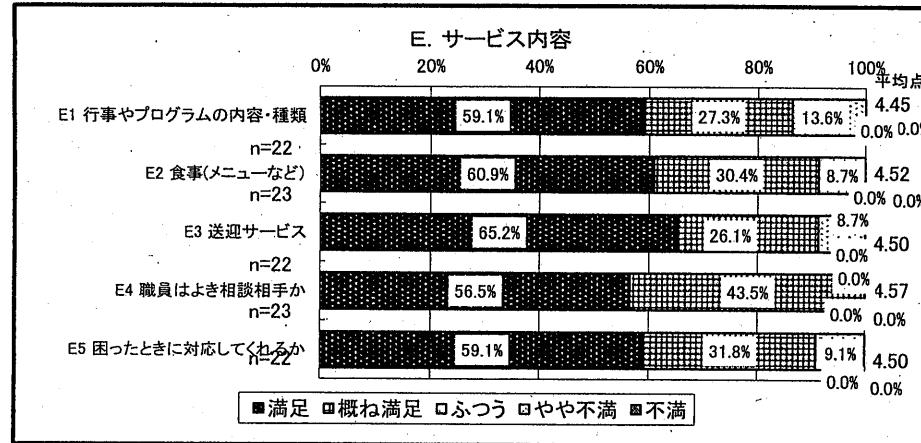


【D利用者の意見の反映】に関するコメント

「意見・要望・苦情等」の述べやすさと、受けた職員の対応についての「満足」評価はほぼ均等であり、接遇研修による職員への周知・伝承の徹底の甲斐あって、職員の苦情・要望に対する対応(取組み姿勢)が向上した結果と思われる。

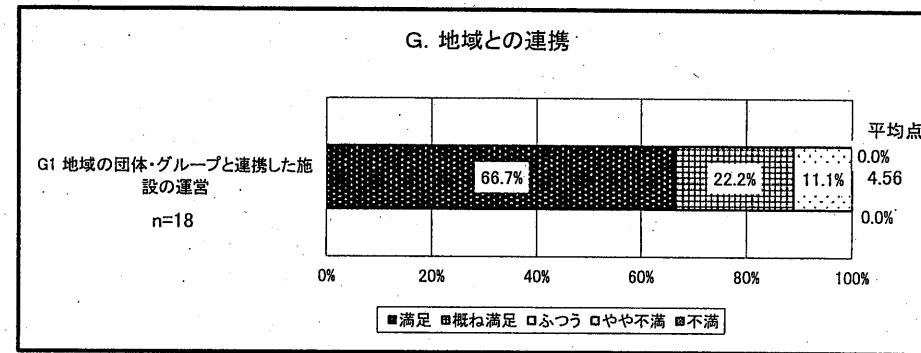
【集計結果】

施設名 桜堤ケアハウスデイサービスセンター



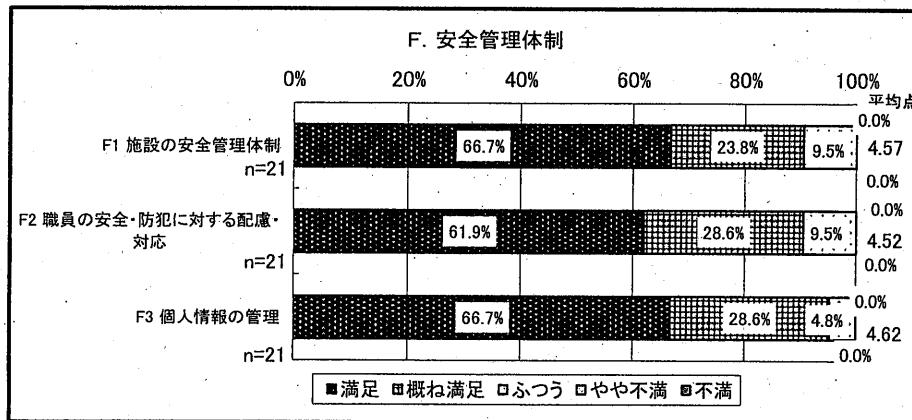
【E. サービス内容】に関するコメント

昨年度と同様にサービス提供上も大きな問題は出でていないと思われる。ただし行事やプログラムの内容については、前年度と比較して、経費削減を念頭において外部講師を呼ばず職員・ボランティアで創意工夫し行事などを開催した。従来のプログラム内容とは違っていたが、ご利用者からは不満などの訴えはなく、楽しまれていた様子が伺われた。

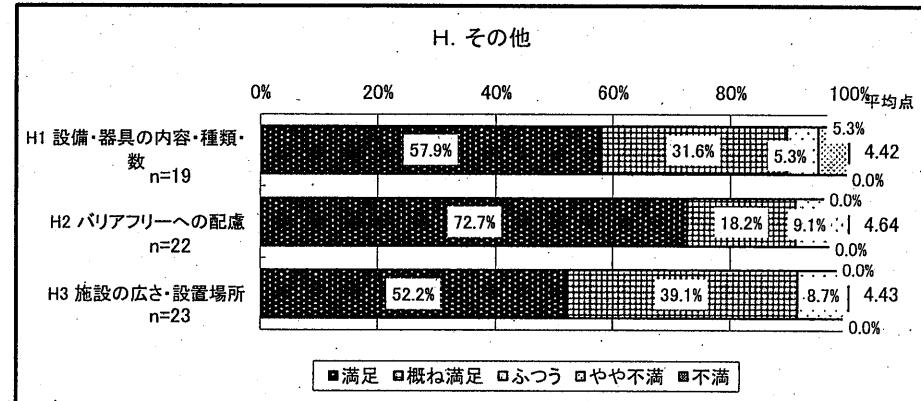


【G. 地域との連携】に関するコメント

地域との連携では、保育園児との定期的交流、小中学生の夏・冬休み体験ボランティアへの参加、近隣大学からの学生体験ボランティア活動の受け入れや住民を交えてのオープンコンサートなどを開催し、開かれたデイサービスを目的に地域交流を図っている。またいきいきサロン事業の「寄り合い食堂」へも2ヶ月に1回の頻度で職員が参加し役割を担っている。



【F. 安全管理体制】に関するコメント
建物・設備・備品等の項目同様に、安全管理面も大きな問題がないと思われる。昨年4月から不審者侵入防止を目的に当施設来訪者には受付窓口にて必ず声掛けしてもらい、来館者プレートを付けてもらうなどのシステムを導入し、定着している。



【H. その他】に関するコメント

「施設の広さ・設置場所」等については、昨年度の平均点とほぼ同等であり、ご利用者が日々15~20名程度であることとフロア全体の環境整備を行ったことにより、落ち着いた過ごしやすい空間ができゆとりが感じられるようになったと考えられる。

4 桜堤ケアハウスデイサービスセンターへの意見・要望

項目	内容
運営面・その他	守衛さんについて一人二人と見るからに頼れそうもなく自分の仕事の分担のみで、私どもの話を充分に理解する事をしない時がある。もう少し体格の良い守衛さんが来てくれれば日曜日の夜等は安心してもらえると思うのですが…。
	色々と気を使って下さるのは良いと思いますが、余り万が一の場合がないようにして頂いておりますが、もう少し自由がほしいと思います。
	ベッドで休ませて頂く際、冬場は寒いので電気アンカが使えると有難いのですが、アンカは家にあるものを持参致します。
評価の言葉	週3回お世話になっております。何よりも部屋の係の人達の心使いがうれしいです。ありがとうございます。お仲間の人と接することの大切さをとても感じます。それは人それぞれの人生を送って来られた方々の個性が私を刺激してくれます。そして楽しみはデイで作って下さる食事です。いつも楽しんで栄養補給させてもらっています。ありがとうございます。
評価の言葉	色々とお世話になります。有難く感謝しております。
評価の言葉	季節ごとのイベントや外出など良い刺激になっていて、昼食は毎回、美味しかったとご機嫌で帰宅しています。この様に快適に過ごせるのも職員皆様のご努力があっての事。今後共宜しくお願いします。
その他	娘が三人居りますが、それぞれ家庭があるので、私も一人暮らしですが、何か相談事の時は電話出来るので、現在はケアハウスに週二回、木曜日は健康クラブに行って居ります。このような生活が何時まで続けられるか一寸心配ですが…。

高齢者総合センター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター		
所在地	武蔵野市緑町2-4-1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 萩場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	①センターの利用の承認に関する業務（武蔵野市立高齢者総合センター条例5条） ②センターの施設及び設備の維持管理に関する業務（同第5条） ③高齢者の健康増進及び教養の向上並びにレクレーションに関する事（同第3条） ④デイルーム貸出		
指定管理委託料	予算	69,856,583円	決算

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 98.6% 100	A	<ul style="list-style-type: none"> *高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、職員一同が事業計画に沿って業務を行っている。 *講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し利用者ニーズの把握に努めている。また、ご意見箱を設置し、いつでもご意見を受け付けていている。 *コミュニティカフェの開催を通して、講座受講者・地域団体・地域社協等と協働し、地域福祉の推進に取り組んでいる。 *近隣小学校と連携して交流事業を行っている。また、境南小ふれあいサロンを運営し、世代間交流に積極的に取り組んでいる。 *情報提供は、主に館内掲示や、広報誌、インターネット、市報を使って行っており、様々な角度から情報を発信している。 *福祉公社有償在宅福祉サービス利用者から、武蔵野市に遺贈された建物「ふれあいまつもと」を利用して、囲碁サロンの運営を行う自事業を実施している。

		<ul style="list-style-type: none"> *震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。 *事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、適切に緊急対応できる体制を整えている。 *利用者が怪我をしたときには、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っているほか、事後対応、保険対応等も適切に行い、利用者が安心できる環境を整えている。 *定期的に職員ミーティングを実施し、事業計画の進行状況や、業務改善に取り組んでいる。 *効率的に施設を活用し、施設・設備の貸し出しを中心とした自主グループ支援活動を行っている。 *個人情報保護やコンプライアンスについて適宜研修や点検を実施している。 *委託先については、適宜見積合せを行い経費節減に取り組んでいる。 *利用者のニーズをくみ取り次年度の講座編成を行った。 *施設開設後24年以上が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全快適な利用ができるよう努めている。 *施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して対応を行っている。 *廃棄物処理は適正に実施している。 	
	②重点ポイント	<ul style="list-style-type: none"> *自主グループ支援 *介護予防講座の充実 *世代間交流事業の実施 *講座のミスマッチ受講を防ぐ講座紹介動画上映会の実施 	
	③アピールポイント	<ul style="list-style-type: none"> *継続利用の受講者には、自主グループの案内、声かけ等を積極的に行い、今年度自主グループは21団体が活動している。1月末現在延べ2,661名が自主グループ活動に参加した。(28年度は1,135名) *サポートボランティア制度を見直し、個別の対象者を支援するだけでなく、低体力者等が参加しやすい運動強度が弱い体操講座等で講座全体の支援を行うボラ 	

		<p>ンティアとして導入することに検討し直した。その結果、講座後の忘れ物や出席簿のつけ忘れ等が減少した。</p> <p>*近隣の3つの小学校と交流会を実施し、世代間交流事業を行った。児童、高齢者双方に良い刺激を与えて好評だった。また、境南ふれあいサロンの運営により境南小の児童と定期的な交流を行っている。</p> <p>*昨年好評だった講座の見学会を参考に、講座の動画DVDを作成し、社会活動センター講座の動画上映会を計6回開催した。講座の内容や雰囲気を知ってから受講する事により、途中退会や出席率の低下等を防ぐことができ、上映会参加者からは「各講座の様子や講師を知ることができ、今まで興味の無かった講座も参加してみたくなった」等好評を得ることができた。</p> <p>*センターは、地域住民に何か突然的なトラブルが生じた場合の頼るべき存在として認識されている。路上で体調不良となった高齢者等がいる場合は、近隣住民がセンターに駆け込み、救助を依頼し、センターの福祉職、医療職等が一丸となって対応している。このように、地域の福祉資源としてセンターの存在は浸透していると言える。</p>	
(B)利用者モニタリング		総合満足度は87.7%と高い満足度を得られている。(昨年度83.3%)引き続き、評価を得られるように、施設運営を行っていきたい。	87.7%
(C)財務モニタリング			

(様式1) 総括シート

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による 主管課・ 指定管理 者	①チェック項目	A	<ul style="list-style-type: none"> *コミュニティカフェの開催を通して、講座受講者・地域団体・地域社協等と協働し、地域福祉の推進に取り組んでいる。 *近隣小学校と連携して交流事業を行い、境南小ふれあいサロンを運営し、世代間交流に積極的に取り組んでいる。 *社会活動センターでの受講は、学びや社会参加のきっかけとしての機能を担っている。受講後もより内容を深めた活動を行うため、施設・設備の貸し出しを中心とした自主グループ活動支援を行っている。
		98.6 100	

	<p>*体操講座(2講座)と地域健康クラブの一部を、介護予防の受け皿として活用し、市内で介護予防事業を行っている他機関とも連携して、効率的に介護予防事業を実施している。</p>		継続した活動やより内容を深めた活動を行なうため、施設・設備の貸し出しをするなど自主グループの設立や活動の支援を行なっている。
②重点ポイント	<ul style="list-style-type: none"> *自主グループ支援 *介護予防講座の充実 *世代間交流事業の実施 *講座のミスマッチ受講を防ぐ講座紹介動画上映会の実施 		*地域健康クラブに弱コースを創設し、個人の状態にあったクラス編成を行なった。申込の受付を高齢者センターだけに絞ることにより、申込者を直接見て状態を把握し、本人に合った運動強度の講座を選択するよう促した。それらの改善の結果、転倒事故が減少した。
③アピールポイント	<ul style="list-style-type: none"> *低体力者が継続受講を行うことが介護予防につながるため、今年度から受入枠を増やした。低体力者の講座時間を短くすることにより、継続して取り組めるようにし、要支援程度の方まで受入を行なっている。 *多くの受講希望者がいるため、講座の途中退会や出席率の低下を予防するべく、講座の紹介動画を作成し、上映会を6回開催した。希望した講座のミスマッチを事前に防いで、できるだけ多くの方が参加できるよう努力している。 *自主グループの数は大幅に増加し、29年度は21団体の登録となった。(28年度15団体) *センターは、地域住民から緊急時に即応してくれる施設として認知されている。高齢者が路上で具合が悪くなり、近隣住民がセンターに駆け込んで救助を依頼し、センターの福祉職や医療職等が適切に対応した。 		*センターは、地域住民から頼られる存在となっており、実際に路上で具合が悪くなつた方の救助に即応している。地域の生活を様々な面から支える重要な施設として、その存在感を増している。
(B)利用者モニタリング		<ul style="list-style-type: none"> *総合満足度は、87.7%で高い満足度を得ている。 *高齢者総合センターは、地域や高齢者に高く評価され、期待された役割を果たしている。 	
(C)財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	21／21	21／21	<ul style="list-style-type: none"> *高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、職員一同が事業計画に沿って業務を行っている。 *講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し、利用者のニーズを把握することに努めている。利用者からの意見に対しては、改善できる点は速やかに対応し、所長の回答も掲示することで、一般利用者にも周知している。 *高齢者総合センターは、近隣地域の突発的な緊急事態に即応できる施設として認識されている。実際に、路上で体調不良となった高齢者等がいたため、近隣住民がセンターに駆け込んで救助を依頼し、センターの福祉職・医療職等が一丸となって対応した。センターは、地域から頼られる施設として認識されており、センター側も地域の期待に応える気構えを持って対応している。 *コミュニティカフェの開催を通して、講座受講者・地域団体・地域社協等と協働し、地域福祉の推進に取り組み、地域に開かれたセンターを目指している。 *近隣小学校と連携して利用者と交流を図る事業を実施し、世代間交流に積極的に取り組んでいる。 *情報提供は、主に館内掲示や毎月の予定表、広報誌、インターネット、市報を使って行っている。特に館内掲示では、全ての情報を集約し、社活の受講者にも掲示板を見ていただくよう周知している。 *リバースモーゲージ利用者から市に遺贈された物件を団碁サロン「ふれあいまつもと」として運営している。 	<ul style="list-style-type: none"> *利用者に対する独自アンケートを実施し、利用者のニーズを把握することに努めている。利用者からの意見に対しては、改善できる点は速やかに対応し、所長の回答も掲示することで、一般利用者にも周知している。 *高齢者総合センターは、近隣地域の突発的な緊急事態に即応できる施設として認識されている。実際に、路上で体調不良となった高齢者等がいたため、近隣住民がセンターに駆け込んで救助を依頼し、センターの福祉職・医療職等が一丸となって対応した。センターは、地域から頼られる施設として認識されており、センター側も地域の期待に応える気構えを持って対応している。 *コミュニティカフェの開催やパールブーケ（社福）が製造するパンの販売に協力するなど、地域の団体や市の関連団体と連携し、地域に開かれたセンターを目指し、地域福祉を推進、牽引している。また、世代間交流を積極的に行い、地域の人々のつながりをより立体的なものにしている。
B安全への取り組み	9／9	9／9	<ul style="list-style-type: none"> *震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。毎年、避難訓練や職員向けに消防設備の取り扱いの訓練等を開催している。 *事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、適切に緊急対応できる体制を整えている。 *講座中や地域健康クラブ等で、事故が起きた際には速やかに対応し、事後の保険対応の案内等も行って利用者が安心して受講できる環境を整えている。また、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> *震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、毎年、避難訓練や職員向けに消防設備の取り扱いの訓練等を行うなど、災害時に迅速かつ的確、適切に対応できるよう訓練を実施している。 *事故が起きた際には速やかに対応し、利用者には、事後の保険対応の案内等も行っている。適切な対応で本人や家族の不安を和らげ、回復後の利用再開につなげている。 *申込の受付を、センターの窓口を絞ることにより、申込者と直接対面して状態を把握し、本人

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
C適正な運営			<ul style="list-style-type: none"> *定期的に職員ミーティングを実施し、事業計画の進行状況や、意見等を整理・検討し、業務改善に取り組んでいる。 *効率的に施設を活用し、より多くの利用者が講座での学びを継続し、社会参加の機会を提供するために、施設・設備の貸し出しを中心とした自主グループ活動支援を行っている。 *個人情報保護やコンプライアンスについて適宜研修等に参加し、個人情報管理状況の定期自主点検や毎朝の朝礼での注意喚起を行っている。 *委託先については、適宜見積合せを行い、経費節減に取り組んでいるほか、市の許可を受けていていること等を基準に適正に選定を行っている。 *介護予防、健康寿命の延伸を目指し、多彩で魅力的な講座の実施に努めている。各講座の出席率や各部屋の稼働率等を集計し、人気の講座や需要の高い講座の把握に努め、次年度の講座編成に反映させている。 *途中退会や出席率低下等の原因となる受講講座のミスマッチを防止するため、講座の様子や講師のコメントを撮影した動画上映会を6回開催した。参加者からは「短く様々な講座の様子がまとまっていて、どの講座も参加したくなった」と好評だった。 	<ul style="list-style-type: none"> *より多くの受講希望を叶えるため、1回 90 分の講座を 45 分又は 60 分の講座に変更するなどして講座数を増やすした結果、参加者数を増やすことができた。 *社会活動センターでの受講が、学びや社会参加のきっかけとなり、受講修了後もより内容を深めた活動を継続する自主グループが立ち上がっている。これら自主グループの活動を支援するため、施設・設備の貸し出しなどを行っている。 *受講時の出欠名簿の運用において、個人を特定できないような名簿を工夫して作成している。 *講座の様子や講師からのコメントなどを収録した動画の上映会を6回開催し、申込み前に講座内容の具体的なイメージを伝えるようにし、講座の選択に役立つようにした。
D施設・整備等の適正な管理	10／10	10／10	<ul style="list-style-type: none"> *施設開設後 24 年が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全快適な利用ができるよう努めている。 *施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して修繕等の対応を行っている。 *ガーデニング講座の一環として、センター敷地内の花壇の手入れを行い、講座の成果と景観向上の役割を担って 	<ul style="list-style-type: none"> *施設の老朽化とともに設備の劣化が進み、使い勝手が悪くなる部分が次第に増えてきているが、主管課や施設課と連絡・調整しながら、迅速で適切な修繕を行っている。 *センター敷地内の花壇の手入れを講座受講者と共に実施し、施設の景観向上に貢献した。

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
			いる。 *廃棄物処理は適正に実施している。	

(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) 介護予防の支援	<p>市の介護予防連絡調整会議に参加し、2つの体操講座と地域健康クラブの一部を、介護予防の受け皿として活用するとともに、市内で介護予防事業を行っている他機関とも連携して、効率的に介護予防事業を実施している。昨年度から地域健康クラブのH(弱)コースを創設したことにより、高齢者個人の運動レベルにあったクラス編成ができ、今年度も2月現在転倒事故が1件のみとなっている。また、センターの2つの体操講座においても、低体力利用者の介護予防のため継続受講を想定し、今年度から受入枠を増設した。また低体力者が参加しやすいように講座時間を90分から60分と短くして要支援程度の方まで受入を行っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> *体操講座（2講座）と地域健康クラブの一部を、介護予防の受け皿として活用し、市内で介護予防事業を行っている他機関とも連携して、効率的に介護予防事業を実施している。 *地域健康クラブに弱コースを創設し、一人一人の状態に合ったクラス編成を行った。また、申込の受付窓口を高齢者センターのみとすることにより、申込者と直接対面して状態を把握し、本人に合った運動強度の講座を選択するよう促した。これらの改善の結果、受講中の転倒事故が減少した。 *特に低体力者の介護予防のためには継続的な受講が必要であるため、今年度から受入枠を増やした。低体力者向けの講座時間を短めに設定することで、要支援程度の方まで受入が可能となった。
(2) 社会参加の促進	<p>長寿化、団塊世代の高齢化等で高齢者人口の増加が見込まれる中、限られた社会活動センター講座だけでは、高齢者の社会参加の促進に十分に対応することができないため、施設・備品の貸出しや、講師の紹介、自主グループ立ち上げの相談、声掛け等を積極的に行い、自主グループ活動の支援を積極的に行った。その結果、28年度末に新しいグループができ、29年度は21団体の登録となった。（28年度15団体）</p> <p>また、小さな援助を必要とする受講者の支援を行うために創設したサポートボランティア制度を見直し、個別的な支援に限らず、低体力者が参加しやすい講座に参加してもらい、講座全体のサポートを行うように制度を改正した。そのボランティアの支援により、講座後の忘れ物や出席簿のつけ忘れ等が減少し、受講者も安心して講座に参加できている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> *社会活動センターの受講修了者が、さらに内容を深めた活動を継続していくよう、自主グループの活動支援を行った。29年度は21団体の登録となった。（28年度15団体） *サポートボランティア制度を見直し、低体力者が受講しやすい環境となるよう講座全体のサポートを行うようにした。ボランティアの支援により受講前、受講後のアクシデントが減少し、受講者の安心感につながっている。

(3)	支援者間の連携作りを支援する	開かれたセンターを目指し、地域の福祉団体と協力してコミュニティカフェの開催を行った。カフェの開催により、地域の福祉団体とセンター各部署とが顔の見える関係作りができる、今後の福祉活動の連携に一役を担うことができた。	*コミュニティカフェの開催やパールブーケ（（社福）武蔵野）が製造するパンの販売に協力するなど、地域の団体や市の関連団体と連携し、地域に開かれたセンターとして、地域福祉を推進する役割を積極的に果たしている。
-----	----------------	--	--

(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	※総合満足度は、87.7%で高い満足度を得ている。
「満足」「概ね満足」の合計	
「不満」「やや不満」の合計	87.7%

（様式2）評価シート

(A) - ③アピールポイント

【高齢者総合センター・社会活動センター】

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
*寄せられた意見や苦情に適切に対応している。
*コミュニティカフェの開催を通して、講座受講者・地域団体・地域社協等と協働し、地域福祉の推進に取り組んでいる。
*近隣小学校と連携して利用者と交流を図る事業を実施している。また、境南小学校の余裕教室を利用して、講座を運営することにより、世代間交流に積極的に取り組んでいる。
*震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。
*事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、職員や業務委託先が、適切に緊急対応できる体制を整えている。
*個人情報保護やコンプライアンスについて適宜、研修を実施しているほか、個人情報管理状況の定期自点検や毎朝の朝礼での注意喚起を行っている。
*市と連携して、介護予防支援に積極的に取り組んでいる。
*利用者の学びの継続や社会参加を促進するために、施設・設備の貸し出しを中心とした自主グループ支援活動や、サポートボランティア制度を実施している。自主グループ支援は効率的な施設活用にも繋がっている。
*講座の途中退会や出席率低下予防のため、講座紹介動画の上映会を6回開催した。
*介護予防の受け皿として、低体力者向けの体操講座の受け入れ枠を増やし、要支援レベルの方も参加できる講座を用意した。
*センターは、地域住民に何か突発的なトラブルが生じた場合の頼るべき存在として認識されている。路上で体調不良となった高齢者等がいる場合は、近隣住民がセンターに駆け込み、救助を依頼し、センターの福祉職、医療職等が一丸となって対応している。このように、地域の福祉資源としてセンターの存在は浸透していると言える。

<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】

*引き続き、受講を終了した利用者の自主グループの結成・参加を積極的に促し、事業効果の持続と地域への波及を促していただきたい。

*利用者の中から新たな地域福祉の担い手が誕生するようなきっかけづくりや意識変化を促す取組みを地域福祉団体と連携しながら検討していただきたい。

*利用者の満足度が低下した原因を分析して改善につなげていただきたい。

【指摘事項への対応】

*指摘を受けて、講座修了者に自主グループへの参加の案内を積極的に行っている。29年度より、新たなグループが増えたので、今年度末に自主グループ代表者を集めて、懇談会を行い、今後の運営や事務局からの要望等のすり合わせを行い、更に講座受講後の受け皿として活用するように働きかけを行っていく。(28年度15団体、延べ1135名、29年度21団体1月末現在延べ2,661名参加中)

*地域福祉の担い手を一朝一夕で獲得していくことは簡単ではないが、コミュニティカフェ等で地域福祉団体と活動のPRを地道に行っていくことで、少しずつ地域福祉団体へ興味を持ってくれる利用者を獲得していかたい。

*満足度が低下した要因の一つはアンケートの結果等から、高齢者人口の増加により、講座の受講が継続できない、または抽選に外れてしまう等の「受講できないことへの不満」が大半を占めていると言える。講座の時間を短くして、クラスを増やす等、ニーズの高い講座については定員を増やす等、少しずつ対応している。(具体的には毎回抽選が入る体操講座を、90分から60分に時間短縮して2クラスに増やし、60名定員を増加させる等)

<改善が必要だと思われる点>

*今後高齢者人口が益々増加していくことから、なるべく多くの市民が受講できるように市と連携しながら、講座の編成やあり方を細やかに検討していく必要がある。

うようにした。ボランティアの支援により受講前、受講後のアクシデントが減少し、受講者の安心感につながっている。

*講座の途中退会や出席率の低下を予防するべく、講座の紹介動画を作成し、申込みに先立って上映会を6回開催した。講座に対するイメージをあらかじめつかむことでミスマッチを事前に防ぎ、受講期間を通してできるだけ講座の定員に空きが生じないよう工夫している。

*センターは、地域住民から頼られる存在となっており、実際に路上で具合が悪くなった方の救助に即応している。地域の生活を様々な面から支える重要な施設として、その存在感を増している。

<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】

*引き続き、受講を終了した利用者の自主グループの結成・参加を積極的に促し、事業効果の持続と地域への波及を促していただきたい。

*利用者の中から新たな地域福祉の担い手が誕生するようなきっかけづくりや意識変化を促す取組みを地域福祉団体と連携しながら検討していただきたい。

*利用者の満足度が低下した原因を分析して改善につなげていただきたい。

【指摘事項への対応】

*指摘を受けて、講座修了者に自主グループへの参加の案内を積極的に行っている。29年度に新たなグループが増えたので、今年度末に自主グループ代表者を集めて、懇談会を行い、今後の運営や事務局からの要望等のすり合わせを行い、更に講座受講後の受け皿として活用するように働きかけを行っている。

*地域福祉の担い手の獲得は一朝一夕で成しうるものではないが、コミュニティカフェ等で地域福祉団体と活動のPRを地道に行っていくことで、少しずつ地域の福祉活動に興味を持つ人材を育てていかたい。

*満足度が低下した大きな要因の一つは、高齢者人口の増加により受講希望者が増え、受講を継続することができない、または抽選に外れて受講そのものができない等の「受講できないことへの不満」である。短時間の講座を増設し、クラス数を増やしたり、ニーズの高い講座の定員を増やす等、少しずつ対応を進めている。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

*受講希望者は団塊の世代が高齢者になり今後も増えていく。時代に即した講座の在り方や運営方法を検討し、引き続き高齢者や地域住民の期待に応えではほしい。

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入

■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

*コミュニティカフェなど講座受講者・地域団体・地域社協等と協働する機会を創出し、地域の様々な人や事業所をつなぐことで、まちぐるみの支え合いの仕組みづくりに積極的に取り組んでいる。

*近隣小学校と連携して世代間交流を行うことで、高齢者にとって日々の生活に変化と喜びをもたらし、小学生にとっては地域社会をより実感的に理解する良い機会になっている。

*受講修了者がより深い内容で学習や活動を継続することができるよう、自主グループの活動支援を行っている。28年度末に新しいグループができ、29年度は21団体の登録となった。

*低体力者にとって受講を継続するが介護予防につながるため、今年度から受入枠を増やした。また、低体力者向けの短時間の講座を増やすなどして全体の講座数を増やし、できるだけ多くの希望者が受講できるよう工夫も進めている。これにより、要支援程度の方まで受け入れられるようになった。

*地域健康クラブに弱コースを創設し、一人一人に合った運動強度のクラス編成を行い、適切な講座選択につながるよう改善した。また、申込の受付を高齢者センターだけで行うようにし、申込者と直接対面することで状態把握を行い、本人に合った講座を選択するように促した。改善の結果、受講中の転倒事故が減少した。

*サポートボランティア制度を見直し、低体力者が受講しやすい環境となるよう講座全体のサポートを行

(様式3)チェック項目シート

【高齢者総合センター・社会活動センター】

【指定管理者】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 ○の数 21/21問	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○		
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○		
	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。	○		
A住民の満足の向上	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。	○	C 適正な運営 ○の数 21/22問	
	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。	○		
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
評価の理由				
高齢者の福祉増進を図るために職員が事業計画に沿って業務を行っている。講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。意見や要望については、所長の回答書を掲示し、改善できる部分は速やかに改善するよう努めている。地域との連携では、地域の福祉団体と協力してコミュニティカフェを開催し、地域団体との連携を深めた。また、近隣の3つの小学校と交流を行ったり、境南小の空き教室を利用して世代間交流事業を行っている。情報提供については館内掲示板や、市報、ホームページ、広報誌等、様々な方法で情報発信を行っている。職員対応については、接遇マニュアルを基に、適宜接遇研修を行い、職員の接遇技術の向上をめざしている。リバースモーゲージ利用者から市に贈贈された物件を団体サロン「ふれあいまつも」として運営している。				
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。	○	D 施設・設備等の適正な管理 ○の数 9/9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				
災害時初動対応マニュアルや緊急時対応マニュアルを整備し、適切な対応ができるように心がけている。また講座中に利用者が怪我等した際にも速やかに対応、市への連絡・報告を行っている。また、保険などの案内も適切に行っており、利用者が安心してセンターを利用するよう努めている。				

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 21 / 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。	○		
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 / 10問	
	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。	○		
評価の理由				
定期的に職員ミーティングを実施し、事業計画の進行状況や、意見・問題点などを整理、検討し業務改善に取り組んでいる。効率的に施設を活用し、高齢者の社会参加の機会を提供するため、施設・備品の貸し出しを中心とした自主グループ活動の支援を行っている。個人情報保護についても定期的に自主点検し、毎朝の朝礼でも呼びかけを行っている。介護予防・健康寿命の延伸を目指し、多彩で魅力的な講座運営に努めている。利用者総数は28年度に比べて減少してしまったが、理由としては年間講座3講座が、講師の体調不良、講師の高齢化等の理由で廃止になり、新たな講座を開設できなかったため、トータルの利用者数は減少してしまった。利用者数減少の対策として、廃止した講座と同じ講座を開設するのではなく、利用者ニーズの高い講座に関して次年度の受け入れ枠を増加させる等編成について細やかに検討していく。管理委託先については適宜、見積もり合わせを行い、経費削減に取り組んでいる。				
D 施設・設備等の適正な管理	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○		
	54 保守点検等の計画を立てている。	○		
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○		
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○		
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○		
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○		
評価の理由				
施設開設24年が経過し、施設や設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や、計画的な保守点検等を行っている。また、不具合が生じた場合は迅速な修繕ができるよう努めている。ガーデニング講座の一環として、花壇の手入れを講座内で行い、景観向上に取り組んでいる。また、備品の点検などを通して、廃棄物処理も適正に行われている。				

武藏野市高齢者総合センター

武藏野市高齢者総合センター

(様式3)チェック項目シート

【高齢者総合センター・社会活動センター】 【高齢者支援課】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 ○の数 21 / 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。	○	○の数 21 / 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。	○	
	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。	○	○の数 10 / 10 問
	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）。	○	
	* 高齢者福祉の増進を図るために職員が事業計画に沿って業務を行っている。講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。意見や要望については、速やかに改善するよう努めている。また、所長の回答書を掲示するなど、利用者に判断の理由や経緯を説明し周知している。 * 地域の福祉団体や関連団体等と協力してコミュニティカフェを開催し、地域や団体と連携を深めた。 * 近隣の小学校との交流や、境南小の空き教室を利用した世代間交流などを積極的に行っていている。 * 館内掲示板や、市報、ホームページ、広報誌等、様々な方法で情報発信を行い、情報提供をしている。 * 職員対応では、接遇マニュアルに基づき、適直接研修を行い、職員の接遇技術の向上をめざしている。		
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 / 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。	○	
	* 災害時初期対応マニュアルや緊急時対応マニュアルを整備し、適切な対応ができるように心がけている。 * 講座中に利用者が転倒等の事故で怪我等をした際に、速やかに対応し市への連絡・報告を行っている。同時に、負傷した本人や家族へ傷害保険などの案内も行い、不安を取り除くよう適切に努めている。 * 個人情報保護は、定期的に自主点検し、毎朝の朝礼で呼びかけるなど、徹底している。		

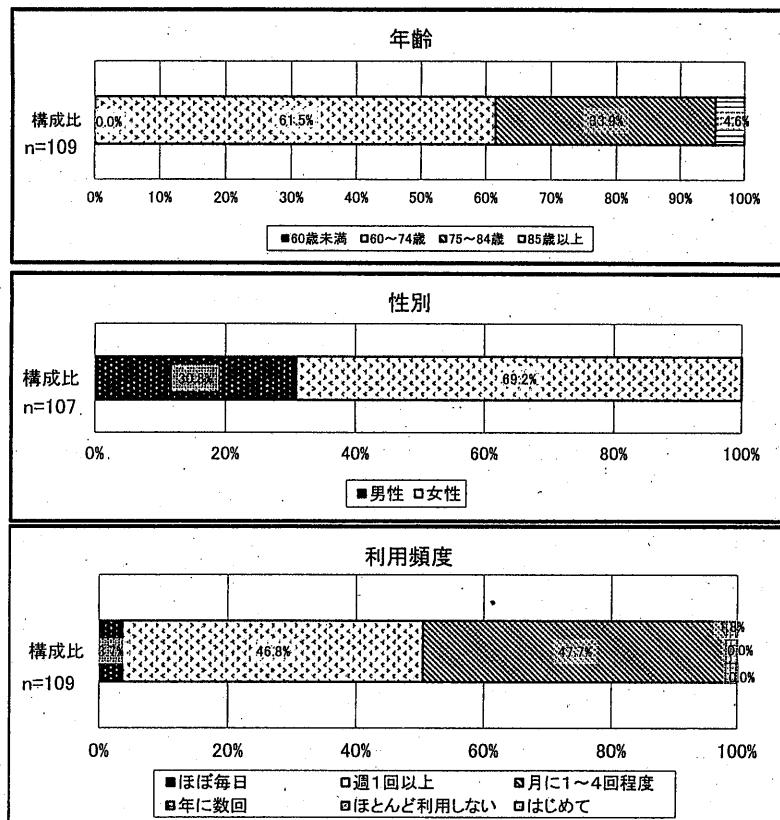
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○の数 21 / 22 問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 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 適正な組織体制の構築	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 ○の数 10 / 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 利用增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 適正な個人情報保護	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 法令順守	評価の理由	* 職員による定期的なミーティングを実施し、事業計画の進行状況の確認や、意見・問題点などを整理・検討し業務改善に取り組んでいる。 * 社会活動センターの講座は、学びや社会参加のきっかけとしての機能を担っている。受講修了後もより内容を深めた活動を継続する自主グループが多数立ち上がっており、これらの活動に対し支援を行っている。 * 介護予防や健康寿命の延伸を目指し、多角で魅力的な講座運営に努めている。時間を探して低体力者向けの講座を多数開設し、支援程度の方の受講を可能にしている。 * 利用者数の減少については、ニーズを把握し講座全体の構成を見直す機会ととらえ、改善に向けたアプローチの仕方を工夫している。 * 管理委託先については適宜、見直しも合わせを行い、経費削減につとめている。	
G 適正な運営	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 ○の数 10 / 10 問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検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。	○	
H 経費節減への取組	評価の理由	* 施設開設から24年が経過し、施設や設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や、計画的な保守点検に努めている。不具合が生じた場合は、主管課や施設課と調整を行いながら、迅速な対応で維持修繕ができるよう努めている。 * ガーデニング講座の一環として花壇の手入れを行うことにより景観向上に取り組んでいる。 * 備品の点検や廃棄物処理が適正に行われている。	

【集計結果】

【集計結果】

【問1】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



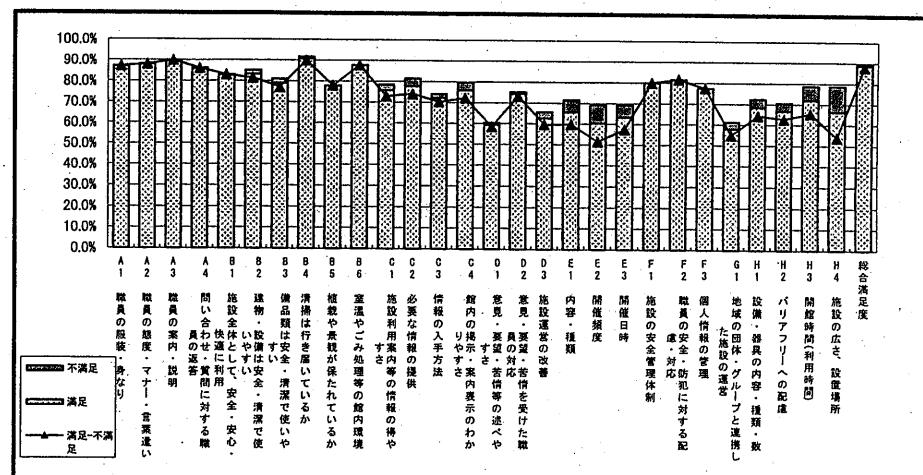
〔回答者の属性〕に関するコメント

回答者の年齢は「60～74歳」が61.5%で半数以上を占め、次いで「75歳～84歳」が33.9%となっている。前期高齢者、後期高齢者それぞれに対応した講座運営を行う必要がある。

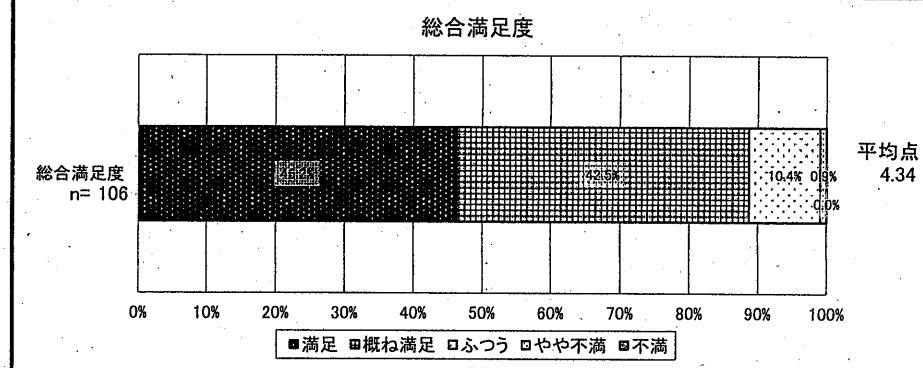
性別については、男性30.8%、女性69.2%となっており、男性の割合も3割強あり、男性の利用も比較的多い。

利用頻度は「週1回以上」が46.8%、月に1～4回程度が47.4%となっている。

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



【問3】



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

〔総合満足度〕に関するコメント

総合満足度は「満足」が46.2%、「概ね満足」が42.5%で、88.7%が「満足している」と答えている。満足から不満足を引いた満足度判断も87.7%と利用者は高い満足度を得られていると考えられる。

【集計結果】

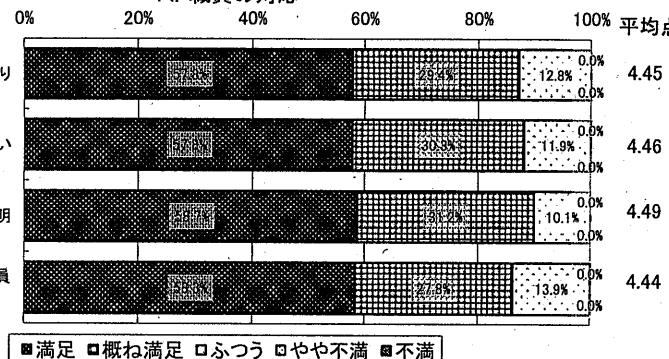
【問2】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

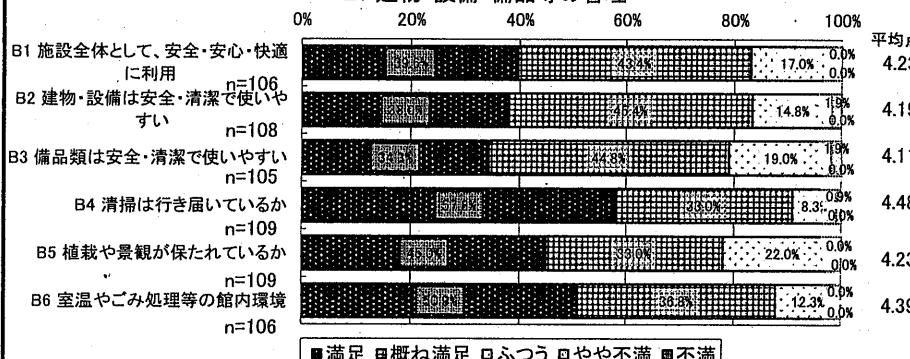
A. 職員の対応



【A職員の対応】に関するコメント

全項目で「満足している」「概ね満足している」が85%以上の満足度を得ることができて いる。引き続き、利用者への対応について丁寧に行っていくよう職員間で意識を共 有していきたい。

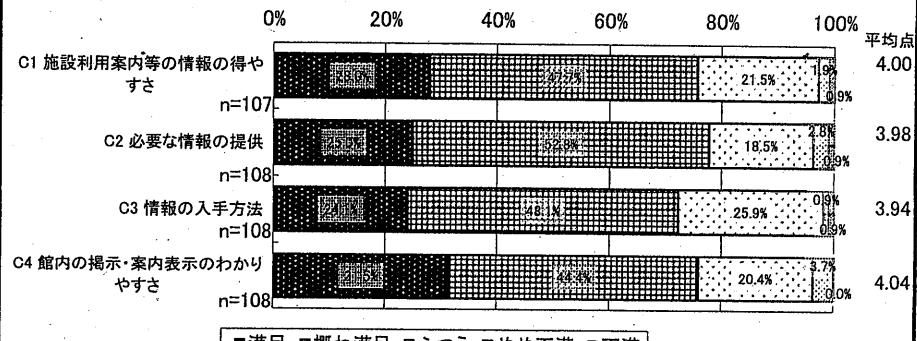
B. 建物・設備・備品等の管理



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

ほぼ全ての項目に関して「満足」「概ね満足」の割合が80%前後となっており、利用者は高い満足を得ていると考える。施設は開設24年が経過し、建物や備品の老朽化は否めないところがあるが、丁寧な清掃や施設管理等に今後も努めていきたい。

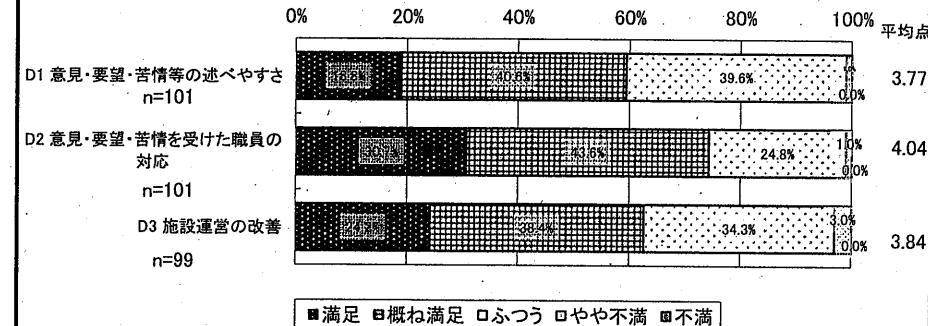
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

全ての項目において「満足」「概ね満足」が70%を上回っており、昨年度よりも満足度が向上している。掲示板に情報を集約する他、行事などの前には各フロアにポスター掲示を行う等、PRIに力を入れた成果が出たと思われる。

D. 利用者の意見の反映



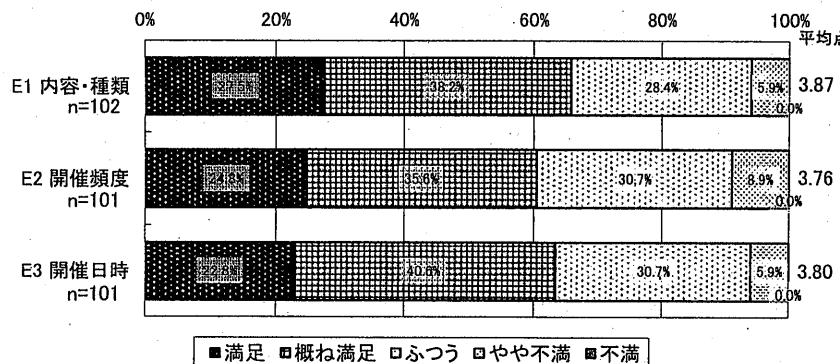
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

ほとんどの項目で「満足」「概ね満足」が60%を超える、利用者は満足していると考えられる。アンケートや、ご意見を受けた際には所長が回答書を作成し、改善できることは速やかに対応している。全ての項目で昨年度より満足と答えた方が多くなっているので、引き続き、利用者が意見を述べやすい雰囲気作りを続けていきたい。

【集計結果】

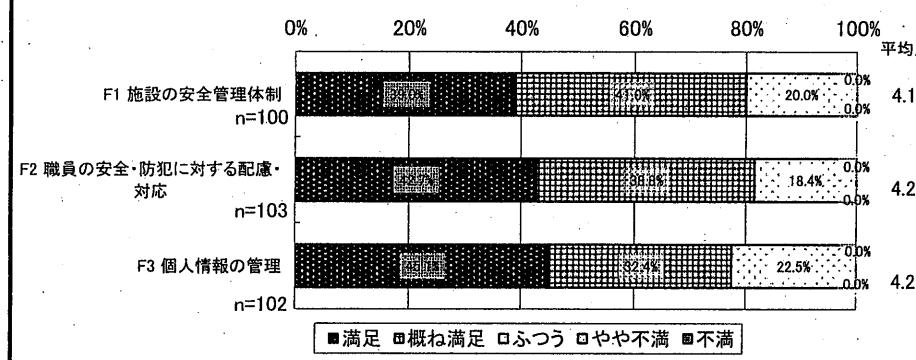
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

E. 講座や行事への取り組み



【E.講座や行事への取り組み】に関するコメント
全ての項目で「満足」「概ね満足」の割合が60%以上あり、利用者は満足を得ていると考えられる。ただ、前年度より、満足度の割合が下がっており、自由意見等からも「継続して講座が受講できない事への不満」が多いいため、講座運営への満足度が低下していることが推測される。しかし、より多くの市民に受講の機会を提供することが講座の本来の目的であり、制度主旨である。

F. 安全管理体制

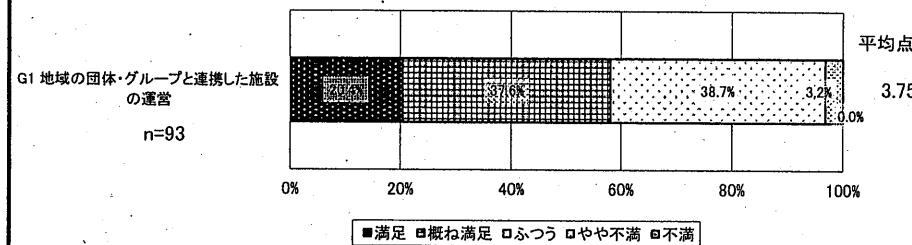


【F.安全管理体制】に関するコメント
全項目で「満足」「概ね満足」の割合が80%前後となっており、高い満足度を得ていると考えられる。安全管理については幅広い年齢の高齢市民への対応が必要なため、引き続き、安全管理に努めていきたい。

【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

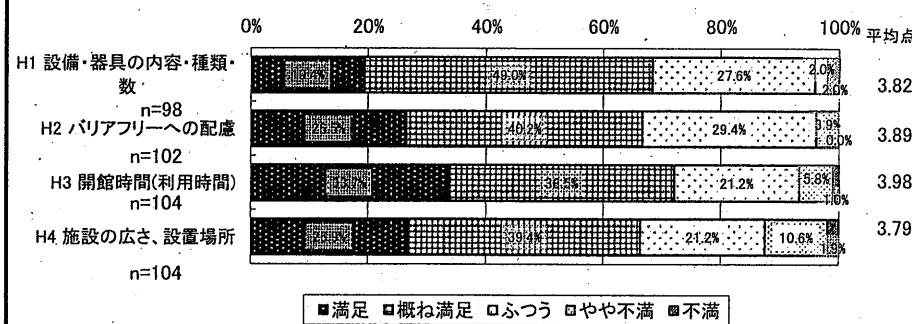
G. 地域との連携



【G.地域との連携】に関するコメント

「満足」「概ね満足」が55%を超えており、利用者は満足を得ていると考えられる。地域との連携では例年地域団体と協働して行うコミュニティカフェを開催し多くの受講者も参加しているが、その他地域と連携する機会はほとんどないので、地域に開かれた社会活動センターをPRする機会を検討していきたい。

H. その他



【H.その他】に関するコメント

「満足」「概ね満足」の割合がほとんどの項目で60%を超えており、利用者は満足を得ていると考えられる。

4 高齢者総合センターへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	<p>希望者に対し、ほぼ受け入れられるとうれしいです。</p> <p>講座の曜日が毎回同じですが、何年間に変更あれば、未経験の講座も楽しめます。</p> <p>名簿のカタカナ書きは見にいくと思います。名札は漢字可なのですか？</p> <p>希望の講座になかなか入れない状態です。申込の多い講座を増やすことが出来れば嬉しいです。</p> <p>囲碁・将棋が3階で行われているように、麻雀をやりたいです。スペースを貸して下さってもいいです。4人で通います。週一でもいいです。</p> <p>5階は運動関連の講座がありますので、水飲み場の設置をお願いします。昨年度迄ありました、現在は4階迄行くことになっています。大変意味のある良い施設だと感謝しています。</p> <p>利用者が増えたのでしょうか?とは思いますが、今2講座受けますが、もう一つ講座が受けられたらと思います。(選り好みしてますが)</p> <p>講師の方が一生懸命教えて下さる。講座を増やしてほしい。何回も受けている人は限度を設けて新しい人が受けるようにしてほしい。</p> <p>希望者が多くて、なかなか参加出来ないのが残念です。続けられるとうれしいです。</p> <p>健康増進の講座を増加して頂くと有難い。</p> <p>5階を利用しています。お茶が飲みたいです。*取り除かれたまま。あとはほとんど満足です。清掃の方々、いつもありがとうございます。</p> <p>音楽講座にはやつと2年振位に当選することが出来て本当に嬉しかった。この抽選方法については、常に参加出来る人と出来ない人と別れ不思議に思っている。</p> <p>5階にも給湯設備がほしい。</p> <p>建物内につき易い場所に、お茶等飲めたり、話の出来る場所があると良いと思います。</p> <p>申込のチャンスが少ないと思う。例えば全て落選した場合には、その後半年間は利用が出来ないわけで。半年間が勿体ないと思うが。</p> <p>要望やアンケート結果を発表(フィードバック)する。→公表する。</p> <p>昨今、60歳で高齢者扱いはどうかと思う。利用者が多いのは大層いい事だとは思いますが、定年が65歳になっています。65歳からの利用にしても良いのでは、ないか。と多数の方々が言っております。</p> <p>60代半より保健センター・ナス等を利用させて頂いており有難いと思っておりますが、希望者が多いということで3ヶ月毎に希望をいたさねばならず、面倒でした。二回続けてといふことがなかなか出来ず、せめて週一回位は継続出来ると良いといつも思っておりました。間をおかずして継続される方法を考えて頂けたら大変うれしいです。又、今回の先生がとても素晴らしい毎回楽しく充実した体操が出来ても有難く思っております。</p> <p>週に一回は運動と歌が歌えるといいなと思っています。</p> <p>希望者には、その講座を逐一と続けられたなお良いと思います。</p> <p>一つの講座を半年では中途で終わる気がするので、一年間を希望します。</p> <p>①高齢者の増加に伴い、参加の制約(続けられない)が増えている。前期高齢者(60歳~70歳)中期(70歳~75/80)、後期(75/80~)区分をして後期になるほど優先度を上げるなどの細かい運用が望ましい。</p> <p>②他施設との連携、分担をもう少し広げる。一体運用をするべき。</p> <p>③耳が遠くなった方が多いかと思います。講師の声が通りやすいように工夫お願いしたいところ。(移動式マイク等)</p> <p>太極拳に初めて参加させて頂き、常に毎回、曜日、時間が不变で、時々他の曜日とかに変えて頂きたい。月曜日の午後じゃない方が良い。太極拳は続けたい。(通院の関係上)</p> <p>曜日・時間などの検討して頂きたい。</p> <p>この頃歌の講座が多くなったと思います。絵手紙、ものづくり(パッチワークとか)編み物(半年)何か作る講座を増やしてほしい。</p> <p>6か月毎に抽選ですが、希望者が多く希望通り当たりません。今後老人も増えるので大きな施設を建設し、希望通りの種目を受けるよう考慮して下さい。</p> <p>給茶器を5階にも設置してほしい。講座を3つと言わず増設してほしい。自由入会講座を体操1つ、音楽1つ増設してほしい。</p> <p>シルバーとの事で、年齢が60歳以上ですが、60~65歳はまだ若い。65歳以上にしては、高齢者で外れる人が多い。</p> <p>健康にもなり、良い友達も出来生活が広がり感謝しております。在籍してわかったとても残念な事があります。楽しくなれた頃6か月の期限で続けることが出来ない事。落胆しました。残念です。続けられたらと強く思います。</p>
運営面・その他	

項目	内容
	<p>年に合わせて運動(ストレッチ)、ダンスがあり、とても楽しくしています。もし可能ならば1コマを10分少なくして1時間20分を2コマとして頂ければ皆さんが長く続けられるのですが①1:10~2:30 ②2:40~4:00希望です。</p> <p>いつも快適に利用させて頂き感謝しております。各講座の先生方も素晴らしく熱心で楽しく過ごしております。有難うございます。</p>
施設設備・環境	飲料用茶器、床清掃(トイレ内も)常時、担当者がキチンと処理して頂き清潔感が溢れています。感謝しております。
施設設備・トイレ	トイレは驚くほど綺麗。
評価の言葉	<p>1年間の講座を受講しましたが、講師、職員の方には、親切に対応頂き感謝しています。引き続きお世話になることもあろうかと思いますが、よろしくお願い致します。以前カメラ撮影講座があり、楽しく受講いたしました。同講座の復活願います。</p> <p>自分の体力に見合った講座を選べて良かった。来年度も入りたい。</p> <p>皆様にお会い出来いろいろ参考になります。今後ともよろしくお願いいたします。</p> <p>担当の先生の気遣いプロ意識素晴らしいと感謝して利用させて頂いております。ありがとうございます。</p> <p>担当の方が明るく親切でいつも楽しく過ごしております。先生も魅力的です。</p> <p>適切な環境と優秀な人材が確保されていると思います。</p> <p>ストレッチ毎週開催は満足。講師の教え方が非常に上手く解り易い。文化(コース)の講座を増やしてほしい。</p> <p>これほど良い講座があるとは知らなかった。講師の方、今はバイオリンですが、良い先生に恵まれて初心者なのに丁寧に根気よく楽しくご指導頂いております。楽しいです。是非続けたい。来年もと思います。来るのが待ち遠しいところです。集まっている方々も良い方ばかりです。</p> <p>大変お世話になっております。大変素晴らしい企画をありがとうございます。</p> <p>施設、職員の対応等大変満足しています。</p> <p>お掃除が綺麗でいつも心地よいです。職員の方も親切。</p> <p>大変楽しく利用させて頂いています。特にミュージカル体験は受講者のコミュニケーションが良くとれています。</p> <p>満足しています。この状態が今後もkeepされる事を望んでいます。</p> <p>先生も明るくお話しをして楽しいです。</p> <p>市独自の講座を無料で受講出来て感謝です。講師も優れた方々で嬉しいです。</p> <p>6年程利用しています。職員の皆様がとても感じよく楽しく利用しています。</p> <p>初めてのエアロビ満足しています。</p>

高齢者総合センター【デイサービスセンター】

(様式 1) 総括シート

1. 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター		
所在地	武蔵野市緑町 2-4-1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 萱場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 1 丁目 9 番 1 号		
指定の期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日		
指定管理業務の内容	武蔵野市立老人デイサービスセンター（以下「サービスセンター」という）条例第 5 条に規定する以下の業務 ① サービスセンターの利用承認に関する業務 ② 同条例第 11 条第 1 項に規定する利用料金の減額又は免除に関する業務 ③ 介護保険法に規定する通所介護及び介護予防通所の運営に関する業務 ④ 武蔵野市高齢者福祉総合条例に規定する日常生活支援事業の運営に関する業務 ⑤ サービスセンターの施設及び設備の維持管理に関する業務 サービスセンターの管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
指定管理委託料	予算	23,535,588 円	決算

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 ・指定管理者	① チェック項目	95.6 / 100	利用者が安全かつ快適に利用し、満足したサービスが提供できるよう努めた。地域住民や社会活動の受講生等との交流が図れるよう行事を企画運営した。清潔で快適に利用できるよう建物・設備の管理に努めた。
	② 重点ポイント	A	利用者の自立支援に関する取り組み 人材育成支援に関する取り組み 職員の資質向上に向けた取り組み デイサービスにおける看取り支援のニーズ調査
	③ アピールポイント		* 指定管理者として、民間のデイサービスでは対応困難な医療ニーズの高い利用者も積極的に受け入れ、在宅生活を支えている。 * ケアリンピック武蔵野への参加や事業者連絡会での事例発表など、市内事業者の先頭に立ち市の取組みに協力している。

		呂が沸きました」としてケアリンピックで発表し、優秀賞を受賞した。	
(B) 利用者モニタリング	91.0%	利用者の個別性に一層配慮してケアに向き合った結果、満足度が大きく改善した。	
(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 モニタリング ・指定管理者	① チェック項目	95.6 / 100	* 利用者が安全かつ快適に利用し、満足できるサービスが提供できるよう努めた。 * 利用者家族からの入浴等のニーズにも積極的に対応している。 * 地域住民や社会活動の受講生等との交流が図れるよう行事を企画運営した。 * 清潔で快適に利用できるよう建物・設備の管理に努めた。
	② 重点ポイント		* 利用者の自立支援に関する取り組み * 人材育成支援に関する取り組み * 職員の資質向上に向けた取り組み * デイサービスにおける看取り支援のニーズ調査
	③ アピールポイント		* 指定管理者として、民間のデイサービスでは対応困難な医療ニーズの高い利用者も積極的に受け入れ、在宅生活を支えている。 * ケアリンピック武蔵野への参加や事業者連絡会での事例発表など、市内事業者の先頭に立ち市の取組みに協力している。
(B) 利用者モニタリング			* 総合満足度は、29 年度は 90% 以上を維持している。 * 民間のデイサービスでは対応困難な利用者を受け入れ、家族、関係機関等と連携を図りながら、個別性に一層配慮してケアに向き合った結果、満足度が大きく改善した。
	(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	<ul style="list-style-type: none"> *看護師の配置を手厚くし(非常勤看護師週3日から週5日に増日)、痰の吸引や経管栄養、尿カテーテル、在宅酸素、重度の心不全、人工透析、AIDS等医療ニーズが高い利用者も積極的に受け入れ在宅生活を支えている。 *家族との連絡ノートや電話相談に加えて、自宅やセンターで家族面談を実施し、情報提供や助言により介護負担の軽減と精神的な支えとなるよう努めた。 *在宅介護支援センターと協働して定期的に家族介護支援プログラムを行った。 *センター内の社会活動センター受講者との交流、折々の行事に家族や地域住民を招待、保育園児との交流など、地域交流、世代間交流を行い、利用者の社会性の確保、地域に開かれた施設の維持拡大に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> *指定管理施設として、民間事業所が受入困難な利用者(医療ケアが必要、障害者、日本語を話せない外国人など)を積極的に受け入れている。 *デイサービス等では男性の参加促進が課題となりがちだが、登録者の1/3が男性である。囲碁・将棋を希望する方が多いため、社会活動センターの利用者とのマッチングを行い、積極的に調整機能を果たしている。 *利用者家族に対し、様々な手段で情報提供や助言を行い、家族の介護負担の軽減に取り組んでいる。 *入浴サービスのニーズが大変高いため、入院やショートステイ利用者分を調整して、受け入れ能力一杯まで応えている。 *地域・世代間の交流に努め、利用者の社会性の維持、地域の中の施設としての相互理解に努めている。
B安全への取り組み	13.3/ 15	13.3/ 15	<ul style="list-style-type: none"> *日々、「ひやり・はっと」を職員間で情報共有し再発防止に努めている。 *送迎中の軽微な事故(停車中に側方通過車が接触)やインフルエンザの発生などがあったが、速やかに対応し、トラブルの拡大・再発防止に努めた。 *規定の避難訓練に加え、福祉避難所開設訓練を実施し、より実践的なマニュアルになるよう見直した。 	<ul style="list-style-type: none"> *転倒リスク、送迎リスク等の「ヒヤリハット」について情報共有し、事故防止に努めている。 *訪問や送迎など外出時の職員の交通安全意識の徹底を行った。 *公社全体の取組みとして、BCPを定期的に点検・見直しをしている。 *認知症利用者が関与する事故を防ぐため、個別対応のための職員シフトを組み、認知症ケアについて職員間で情報共有している。 *ノロやインフルエンザの流行について、注意喚起を行った。インフルエンザ感染者が発生した際には速やかに対応し、二次感染を防止した。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
C適正な運営			<ul style="list-style-type: none"> *法令を遵守し、適切に業務を遂行している。 *利用者の重度化でショートステイの利用や急な入院が増え、延べ利用者数は昨年よりも減っているが、利用登録者数は常に定員を満たしている。 	<ul style="list-style-type: none"> *法令を遵守し、適切に業務を遂行している。 *指定管理施設として、民間事業所が受入困難な利用者や在宅限界に近い利用者を積極的に受け入れていることもあり、12月以降は精神科等の入院や体調不良による入院が相次ぎ、稼働率が低下した。結果的に昨年より介護報酬が下がるなど介護施設としてのリスクを負うことになるが、一定の稼働率は維持している。
D施設・整備等の適正な管理	27.3/ 30	27.3/ 30	<ul style="list-style-type: none"> *開設後25年が経過し、施設の経年劣化が課題になってきているが、保守点検・備品管理・清掃等適正に実施している。 *修繕が必要な個所は速やかに対応し利用者に負担をかけないように努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> *施設の老朽化と利用者の重度化が進む中、ハード面の課題を日々の業務の工夫によって補っている。大規模修繕や設備の更新が控え、市と連携を取り必要な工事を実施した。 *日常清掃・保守点検・備品管理を適切に行い、異常発生時は速やかに対処している。

(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) 利用者の自立支援に関する取組		<ul style="list-style-type: none"> *非常勤看護師を週3日から週5日に増やしたことにより、個別機能訓練の対象者を増やし、自立支援、在宅生活の限界点の延伸に向けてより実践的な機能訓練を実施している。 *機能訓練加算をとっていない利用者にも利用者の能力に合わせて介護職員がマンツーマンで付き添い、より効果的な訓練を継続実施している。その効果もあり、身体機能が維持向上している。
(2) 人材育成の支援に関する取組		<ul style="list-style-type: none"> *大学等各機関の要請により実習生を積極的に受け入れ、福祉・医療教育にかかる人材育成の一端を担つた。 *ボランティアセンターーや若者就労サポートネットと連携し、体験ボランティアを受入れている。体験から実際にボランティア登録につながった実績もあった。

		*活動中のボランティアに対し試食会とプログラム体験を合わせた勉強会を開催した。	*シニア支え合いポイント制度の協力施設（登録者15名）として高齢者の社会貢献活動を促進している。
(3)	職員の資質向上に向けた取り組み	*内部研修だけでなく、東京都社会福祉協議会等の外部機関の研修会に積極的に参加し、伝達研修を実施して職員相互でケア技術の向上と最新知識の獲得を心掛け、より良いサービス提供に努めた。	*認知症利用者について事例検討し、ケアの改善に努めた。事例をケアリンピック（優秀賞）や市内通所介護事業者の事例検討会に発表するなど、市の事業に積極的に関わっている。
(4)	デイサービスにおける看取り支援についての検討	*重介護や医療依存度の高い利用者を積極的に受け入れるにあたり、これらのデイサービスにおける看取り支援の在り方を検討するため、利用者家族にアンケート調査を実施した。	*指定管理施設として、武藏野市通所介護・通所リハビリテーション事業者連絡会総会の研修会で「デイサービスにおける終末期支援について」の取り組みを発表するなど、積極的に役割を果たしている。

(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 91%	*総合満足度は90%を超えるなど非常に高い満足度を維持している。 *利用者や家族からの信頼が高い。 *指定管理施設として、民間のデイが受入困難な利用者を積極的に受け入れ、入浴等のニーズにも積極的に対応している。

(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>	
<p>*看護師の体制を強化し、個別機能訓練の対象者を増やすと同時に医療ニーズの高い利用者（気管切開等痰の吸引が必要な方、胃瘻や経鼻経管栄養の方、褥瘡や人工肛門の処置が必要な方、在宅酸素療法の方、尿カテーテルの管理がある方、血糖測定やインシュリン注射の介助が必要な方、重度の心不全・長期の透析患者・AIDS等病状が不安定になりやすい利用者など）を、その心身状況を的確に把握し、積極的に受け入れた。また、ケアマネジャーと訪問看護、家族等との連携を密にして、在宅生活を支えている。</p> <p>*各利用者への個別ケアを心掛けている。入浴拒否や粗暴な問題行動がある重度認知症利用者への入浴サービス提供に関して、利用者宅での日常生活を精査し、家族とも連携して工夫、その実践事例を「お風呂が沸きました」としてケアリンピックで発表し、優秀賞を受賞した。</p> <p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
	<p>*開設後24年が経過し、施設の経年劣化が課題になってきているが、保守点検・備品管理・清掃等、市と連携して対策を講じていただきたい。</p> <p>*引き続き、職員間の事例共有や意識づけを行うなどして、適切な事故予防と対応を行い、利用者が安心してサービスを受けられるよう努めていただきたい。</p>

<改善が必要だと思われる点>	
*施設の経年劣化（特に浴室天井のカビの発生と塗装剥落）への根本的な対応	
*ショートステイ利用の頻度が高くなる重介護者の受け入れと並行して高い稼働率を維持していくこと	
*プログラム活動のなかでの個別ケアをさらに充実させていくこと	

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*指定管理施設の役割として、専門性の高い職員体制を充実させ、医療ニーズが高い利用者や困難性の強い認知症利用者を積極的に受け入れている。
*家族やケアマネジャーを通じ医療機関等と連携し、利用者の在宅生活を支えている。熟練した介護職員が利用者個別の生活課題を確認し、通所介護で最良と思われる対応を行っている。
*90%を超える非常に高い満足度を維持している。利用者や家族からの信頼が高い。
*入浴ニーズにも積極的に対応している。
*ショートステイ利用頻度が増すと、相対的にデイ利用者数が減っていくことになるが、平日の平均稼働

率は90%を維持しており、一般的なデイサービスに比べ高い稼働率を維持している。	
*市内通所介護事業者の事例検討会や武蔵野市通所介護・通所リハビリテーション事業者連絡会総会の研修会、ケアリンピック武蔵野（優秀賞）などで発表するなど、市の事業に積極的に関わり、市の福祉施策を積極的に牽引している。	
<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】
*開設後24年が経過し、施設の経年劣化が課題になってきているが、保守点検・備品管理・清掃等、市と連携して対策を講じていただきたい。	*市の保全計画に基づき主管課と協力して改修・更新工事を行っている。設備の不具合が生じた際は、速やかに修繕するよう努め、その間、事故が起きないよう細心の注意を払った。
*引き続き、職員間の事例共有や意識づけを行うなどして、適切な事故予防と対応を行い、利用者が安心してサービスを受けられるよう努めていただきたい。	*ヒヤリハット事例など職員間で共有し、検証を加えることで再発防止に努めている。また、送迎時の交通安全、認知症利用者の事故防止、感染症の二次感染予防などに職員を上げて対応をしている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
*老朽化した施設の維持管理を主管課との協力のもと適切に実施されたい。	
*重度の要介護者や医療ニーズの高い利用者を引き続き受け入れ、その次の課題となるデイサービスにおける看取り支援の在り方について検討を進めてほしい。	

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(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。	○	
	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。	○	45点
	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。	○	○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。	○	
C 適正な危機管理体制	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）。	○	
	モニタリングアンケートの結果、総合満足度で91%と高い水準を維持している。少人数プログラムや個別応の機会を生かして利用者からの要望を拾い、また状況を観察し対応について話し合い、改善に努めている。個別ニーズの把握と家族との連携を強化するため家族個人面談を毎年実施している。社会活動センター・受講生との交流、在宅介護支援センターと協働での家族介護支援プログラムの実施、季節行事に地域の末学親子の招待、吉祥寺保育園との交流など地域・世代間交流を行っている。		
D 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
	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。	○	○の数 8 / 9
	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 計画的・継続的な取り組み	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 計画的・継続的な取り組みを行っている。	○	
	評価の理由	「ヒヤリはっと」がなかったか、毎日ミーティングで確認し、再発防止策をたて事故発生防止に努めている。事故としては、職員がサービス担当者会議出席のために外出時自転車の転倒事故があつたが打撲で済んだ。認知症の利用者が、他の利用者を叩く事件があつたが、ケガには至っておらず見守り体制強化している。	

武蔵野市高齢者総合センター

武蔵野市高齢者総合センター

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数20 / 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 法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	○の数21 / 21問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
C 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）。	○	○の数21 / 21問
	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。	○	
C 利用增加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	○の数21 / 21問
	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。	○	
C 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。	○	○の数21 / 21問
	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。	○	
C 経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	○の数21 / 21問
	52 様々な経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	11月までは平日90%以上の高い稼働率だった。在宅生活限界に近い認知症高齢者を多く抱えていたところ、12月1月で入院・入所が続き、稼働率が一気に下がった影響で、昨年の利用者数を下回っている。利用者数が介護報酬に直結するため、減収となっている。新規相談は多いが、入浴希望に対応できず利用に至らないことが多い。毎月空き情報を地域の居宅介護支援事業所に広報している。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数10 / 10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検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	日常清掃、備品管理、保守点検、異常時の速やかな対処を行っている。懸案の浴室天井のカビについては、市と調整し来年度工事が決定した。また給湯設備の不具合もあったが来年度更新予定。車いす利用者増加に対応すべく、洗面所改修等、利便性の改善も計画している。		

(様式3) チェック項目シート

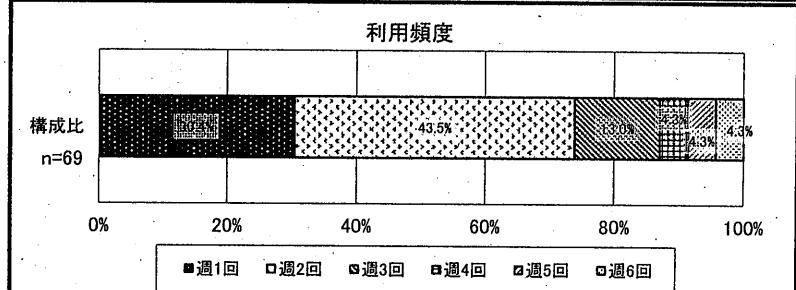
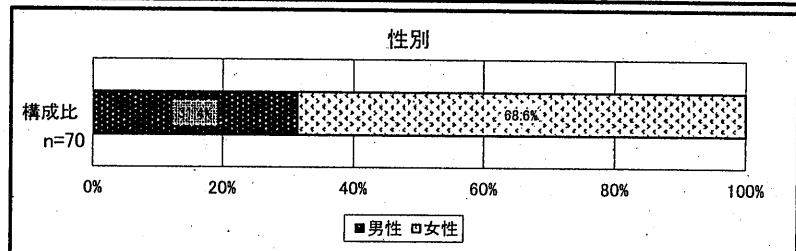
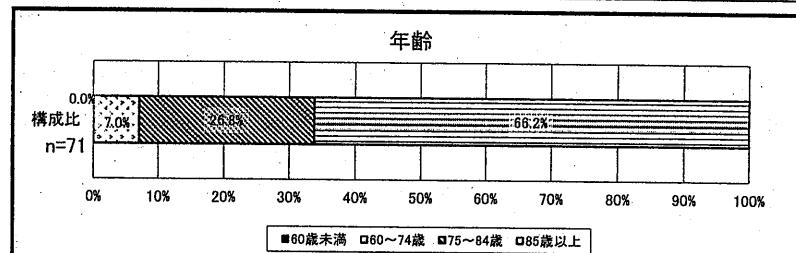
【高齢者総合センター・デイ】【高齢者支援課】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数21 / 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8 / 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）。	○	* モニタリングアンケートの結果、総合満足度で91%と高い満足度を維持している。 * 少人数プログラムや個別対応の機会に利用者からの要望を拾いあげ、状況を観察し対応について協議し、改善に努めている。家族個人面談を毎年実施し、個別ニーズの把握や家族との連携を強化している。また、個別の生活状況に基づき個別プログラムを作成し、在宅生活を支援している。 * 社会活動センター受講生との交流、在宅介護支援センターと協働での家族介護支援プログラムの実施、季節行事に地域の未就学児親子の招待、吉祥寺保育園との交流など地域・世代間交流を行っている。	
	評価の理由	○		
C 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8 / 9問	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○		
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	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	○	* 「ヒヤリはっと」を毎日ミーティングで確認し、再発防止策をたて事故防止に努めている。 * 事故は、職員の外出時自転車転倒事故。打撲という軽傷である。感染症の流行もない。認知症の利用者が、他の利用者を叩く事件があったが、ケガには至っておらず、見守り体制を見直し強化している。	
	評価の理由	○		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○の数20 /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。	○	
評価の理由	*11月まで平日90%以上という高い稼働率であった。利用者は、在宅生活限界に近い認知症高齢者が多く、12月1月で入院・入所が続き、稼働率が一気に下がり、前年度の利用者数を下回っている。利用者数が、介護報酬に直結するため、減収となっている。		
	*デイの入浴サービスのニーズが大変高いため、入院やショートステイをされる利用者分を調整して応えているが、新規相談はそれ以上に入浴希望が多く対応できず利用に至らないことがある。毎月空き情報を地域の居宅介護支援事業所に広報するなど、利用者の獲得に努力している。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 ○の数 10 /10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、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	*老朽化した施設の日常清掃や備品管理、保守点検はこまめに行い、施設や設備の不具合については速やかに対応を行っている。		
	*懸案の浴室天井のカビについては、市と調整し30年度に工事を行う。給湯設備の不具合については、30年度更新を行なう。車いす利用者が増加しているため、洗面所やトイレの改修等、今後の利便性の改善のため工事を検討する。		

【問1】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【回答者の属性】に関する質問

調査月の登録者89名、実利用者は80名あり、そのうちの71名から回答を得た。（要支援2名、要介護者69名）登録者の平均年齢86.2歳。

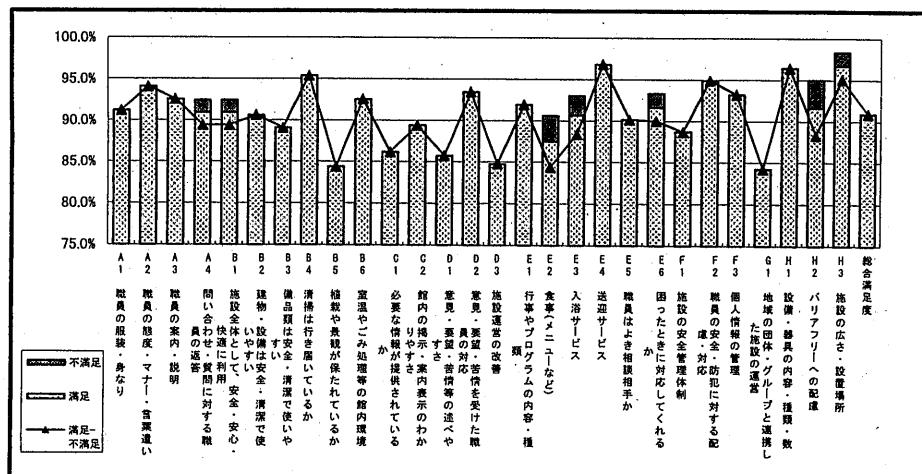
年齢構成では回答者の93%が後期高齢者であることは昨年同様だが、85歳以上の割合が58.6%から66.2%に増えており、利用者の高齢化が進んでいる。

性別では男女比概ね1:2 昨年は男女比1:3で、男性の利用者が増えている。

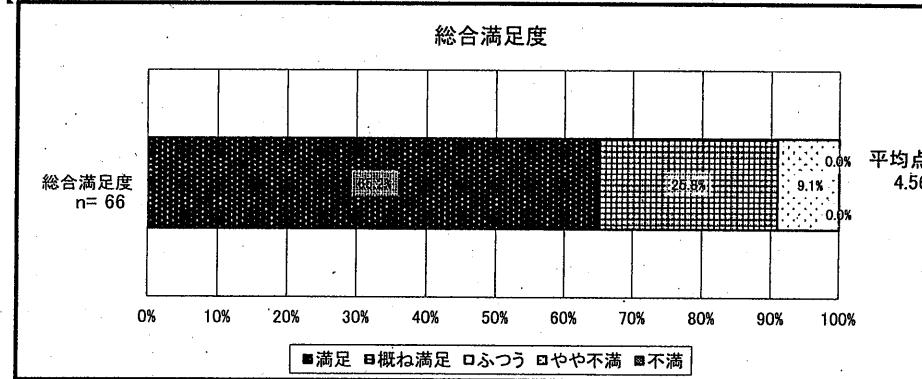
利用頻度は週1回2回の利用者が7割、週3回以上が約3割。昨年は週3回以上が4割あつたが、12月、1月に利用頻度の高い利用者の入院が相次ぎ、稼働率が下がっている。

【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【問3】



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

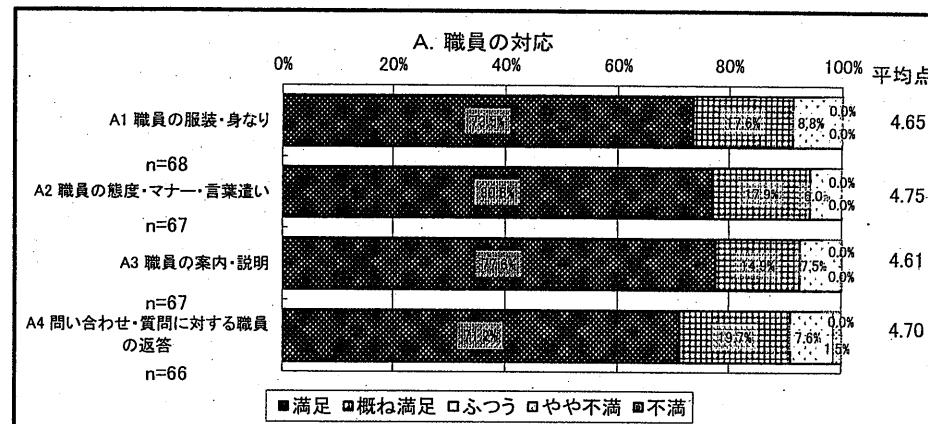
【総合満足度に関するコメント】

満足とおおむね満足で91%を占めており、前回の94%よりもやや下がったものの、非常に高い満足度を維持し、不満の回答はない。日々のサービスが、利用者にとって適切に実施されているものと考える。

【集計結果】

【問2】

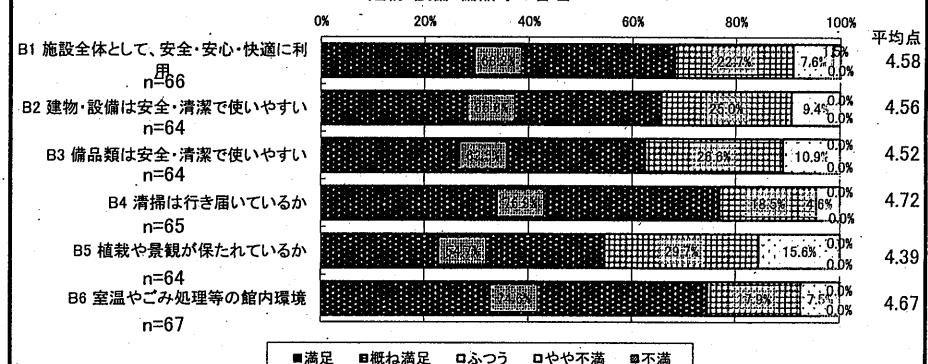
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【A職員の対応】に関するコメント

全体としては、非常に高い満足度を得ているが、A4の職員の返答について、1名やや不満の回答が出ている。自由記載欄に、「バス決められた時間を厳守してください。無駄な時間を取られないようにしてほしい。円滑に事が運ぶようにしてほしい」と記載があった。通所介護ではやむを得ないと職員側が思っていても、利用者一人一人にとっては納得できずにいることがわかる。今後、事情説明をさらに丁寧にしながら、ご理解を得られるよう努めていく。

B. 建物・設備・備品等の管理

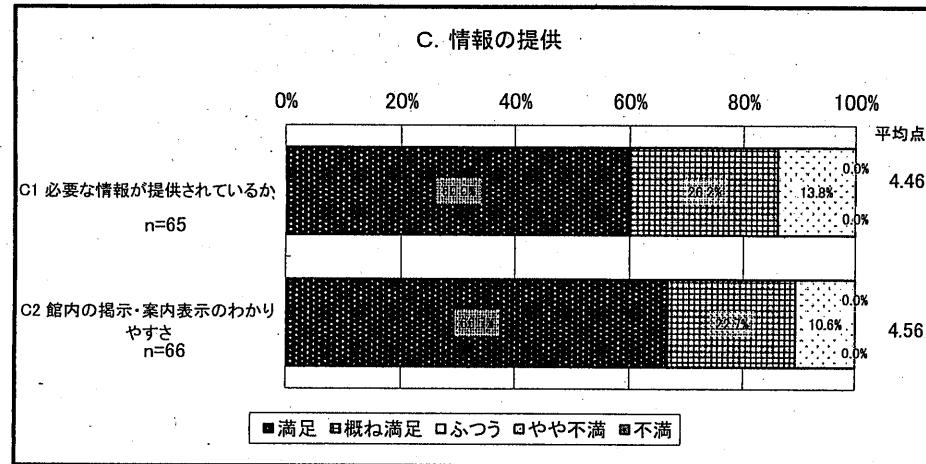


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

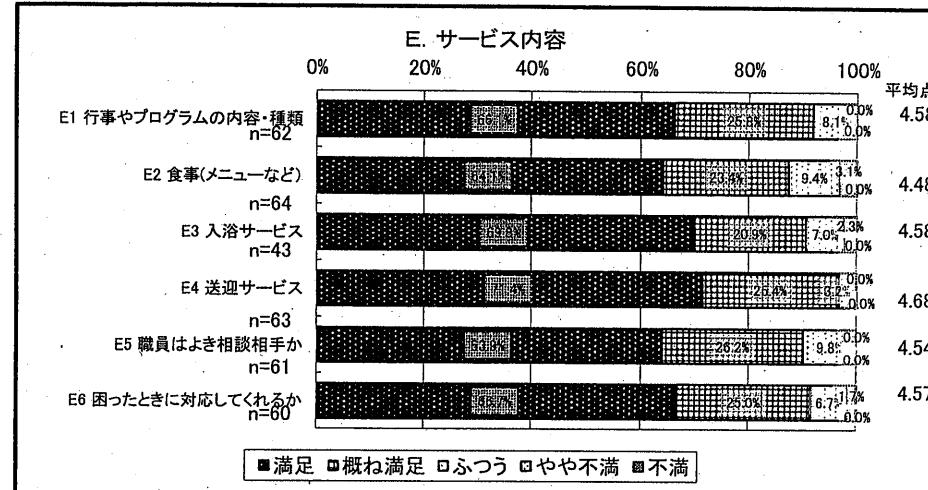
高い満足度が維持されているが、B1では1名やや不満の回答があった。障害者用トイレの空き待ちが多いことが原因の一つと推測している。B5は、前回よりも満足度が向上しており、植栽は見えなくとも、壁や廊下の作品展示で、室内を明るい雰囲気にするよう配慮した効果と考える。自由記載に、「トイレ、浴室がやや不潔」とあり、トイレ掃除が間に合わなかったり、浴室のカビが目立っていることが考えられる。浴室は次年度改修予定。トイレ個室のチェックに努める。

【集計結果】

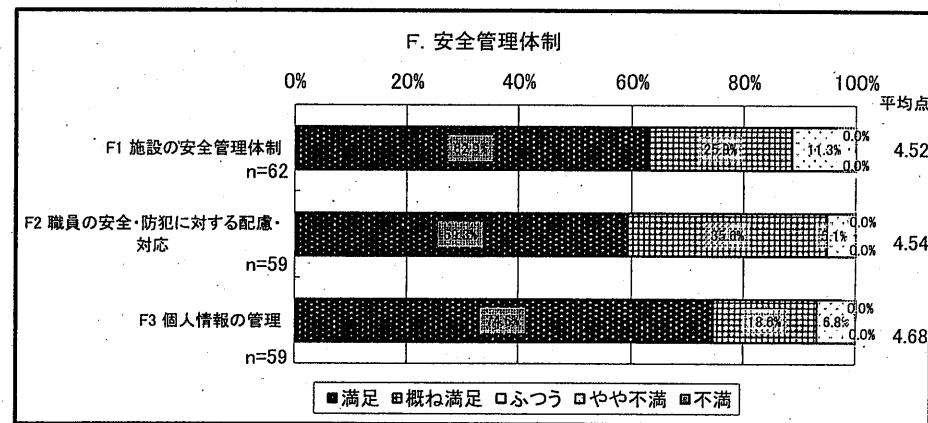
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



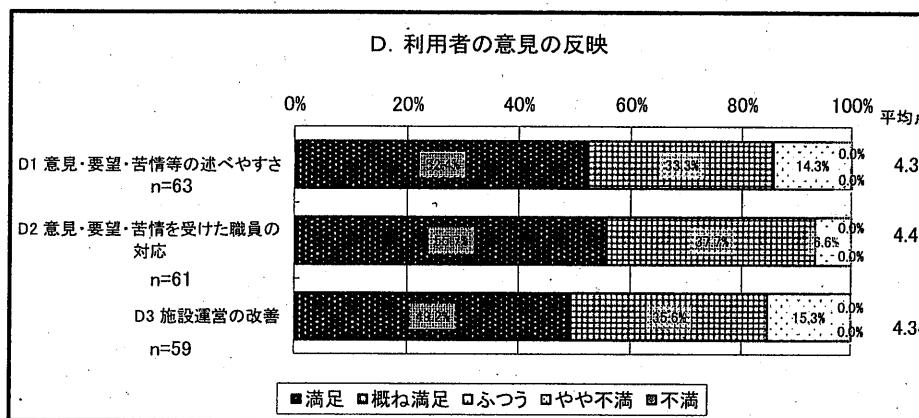
【C.情報の提供】に関するコメント
全体としては高い満足度で不満の回答はないが、「満足」の割合だけでも見ると昨年よりやや低下している。ご利用者は視覚・聴覚・記憶力等様々な障害を抱えて情報収集力が低下しており、今後も個別配慮を重ねて満足度改善に努める。



【E.サービス内容】に関するコメント
高い満足度を維持しているが、「食事」と「入浴」は、前回より満足度が下がっている。「食事」は嗜好・栄養バランス・予算との関係ですべて満足いくことは難しいが、もっと具体的な要望を引き出し、改善できることは改善していく。入浴は前年度に比べ入浴介助者数が増えており、一人当たりの入浴時間が短くなっている影響で満足度が下がった可能性が高い。入浴のニーズは高いためより多くの方を介助する必要があり、高い満足度の維持には今後環境整備が必要。



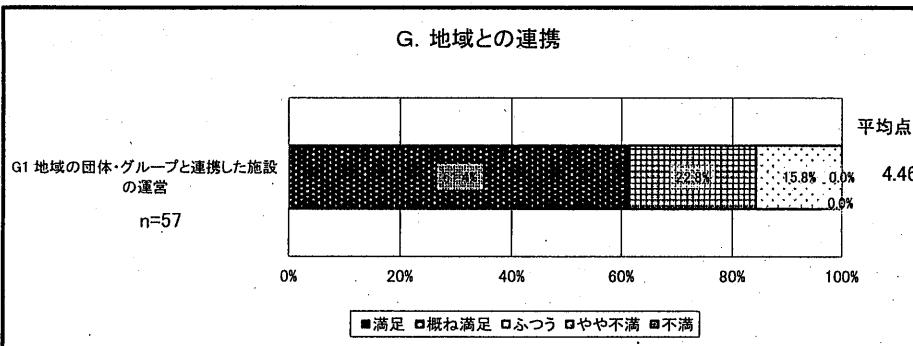
【F.安全管理体制】に関するコメント
不満の回答ではなく、高い満足度を維持している。災害時の対応についての説明や感染症への注意喚起、避難訓練の実施などで安全管理体制構築に努めていることが利用者に認識されていると考える。



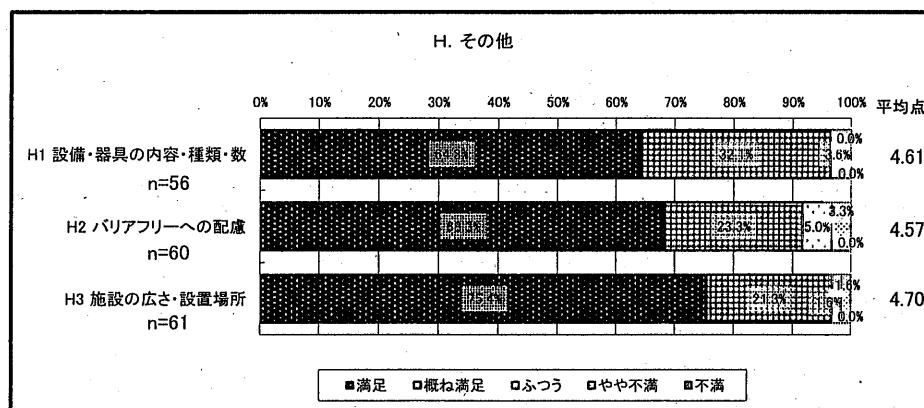
【D.利用者の意見の反映】に関するコメント
高い満足度を維持しているが、前回に比べると平均点がやや下がっている。問題の多い認知症の利用者へ個別対応が増えた分、大多数の利用者にとっては、職員のかかわりが減り、「満足」の回答が「概ね満足」に変わった可能性がある。訴えの少ないご利用者に対しては送迎時など個別対応の機会を活かして気持ちや要望を引き出し、一人一人への配慮がいきわたるよう努める。

【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【G 地域との連携】に関するコメント
前回よりも高い満足度がえられた。館内ボランティアや社会活動センター受講生との交流、地域の保育園児との交流などの積み重ねが、ご利用者に認識されてきた結果と考える。今後も多様な地域交流・世代間交流の機会を、利用者の理解を得ながら広めていくよう努める。。



【H その他】に関するコメント
非常に高い満足度を維持している。自由記載では、トイレの照明が暗いとの意見があった。今後照明の増設又は照明機器の交換により改善していく。また、エレベーター前が狭いとの意見が出ているが、車いすや歩行器を使用する利用者が増えたことで、送迎時に混雑が生じやすくなっていることが原因と推測する。職員が手際よく誘導できるよう手順を調整し改善に努める。

4 高齢者総合センター【デイサービスセンター】への意見・要望

項目	内容
運営面・事業	日曜・祝日も来たい カラオケをもっと唄いたい 寿司が好きなので、安全を考慮して巻き寿司でいいから週1回くらいあるとうれしい くだものが何時も缶詰のみかんではなく、生のみかん又は他の果物!リンゴ、ミカン等 バス決められた時間厳守してください 無駄な時間を取られないようにしてほしい 円滑に事が運ぶよう協力してください 入浴時間がもう少し長いほうがよい センターが主催のものに不満のものもあり 絵手紙は何を書けるかちょっと心配です。写仏をしているから下絵があれば取り組みやすい
運営面・職員	職員はユニフォームがあるとすぐに区別できる 何でも役所のつながりを感じる。時間でのものを解決する。金額もせいたく物もあるし、動く職員は常に動き、デスクに座っている人は中々立たない。利用者に平等に接してもらいたい。役職の人も気軽に動いてもらいたい。私立のところは名前を大事にしている。
施設設備・環境	私は目が悪くなっていますので、トイレの明かりが少し暗く感じています。もう少し明るくしていただきたいと思います。 トイレ、浴室がやや不潔 エレベーター前が狭い
評価の言葉	週2回こちらに来るのを楽しみにして居ります。 皆さん親切だし顔も美人で優しくて満足です。 施設もきれいで掃除ができます。 現在ではすべて満足しています。 当施設に概ねに満足しています。 食事量はちょうどよく残したことありません。うすあじで食べやすい。 陶芸は楽しく少し手伝ってもらえるので出来上がりに満足します。まったく手伝いが無ければ何を作るか出てこないが、日によって目標があって面白い。 とても楽しく過ごせる施設です。健康でいつまでも来たいですね。職員さんは気さくで、細かい所に気を使ってくれ、いつもなごやかな気持ちで一日がすごせます。よろしくおねがいします。 お世話になって日が浅く、(はじめて)くわしいことは、良くわかりませんが、このうような年配の方々の日常生活を助けていただける場所があることはとても良いと思っています。今後共よろしくお願ひします。 職員の方々の満足できます。(体度、行動など) 非常にきれいで皆さん親切です
その他	お友達と話ができる嬉しいです 特になし。あれば、職員さんにはなしをしていきます。 ? ? ほぼ満足できる 問2-D3 センターが主催のものに不満のものあり 問2-F3 ? 太に防護 問2-H2 主センター主催のものに不満 問2-E5 困ることがない

北町高齢者センター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立北町高齢者センター		
所在地	武藏野市吉祥寺北町 4-1-16		
指定管理者の名称	公益財団法人 武藏野市福祉公社		
代表者	理事長 葦場 和裕		
所在地	武藏野市吉祥寺北町 1 丁目 9 番 1 号		
指定の期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日		
指定管理業務の内容	①センター利用の承認に関する業務 ②小規模サービスハウスの管理に要する経費 ③センターの施設及び設備の維持管理 ④規模サービスハウスにおける事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	4, 184, 342 円	決算

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 管理者	①チェック項目	97.6 / 100	入居者が安心、安全に生活できるよう努めた。清潔かつ快適に過ごせるよう建物、設備の管理を行った。
	②重点ポイント		入居者への相談業務に関する取組 ボランティア活動支援に関する取組
	③アピールポイント		デイサービスを併設している利点から食事の提供やボランティア活動、行事参加等の案内をした。一般住宅と違い介護・看護職員が日中いることで生活相談等ができること、夜間休日でも管理人が常駐していることで安心した生活を送れるよう支援した。
(B)利用者モニタリング			設備面の不満以外は高い満足度を得られた。経年劣化、老朽化に伴う修繕箇所が増加しているが、迅速な対応ができなかったこと、一部共同使用しなくてはならない設備があること、シルバービアではあるが、共同入口の段差など、高齢者に不適合な箇所があることなどが原因である。それ故、満足度の向上に至らない。
(C)財務モニタリング		0%	

(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 管理者	①チェック項目	97.6 / 100	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者の高齢化が進み、身体・認知機能が低下し自立した生活が困難となりつつある中、一人ひとりに寄り添った対応に努めている。 * 入居者が安全・安心して生活できるよう、関係機関と緊密に連携し、個別的な生活ニーズの充足や自立した生活維持のため、総合的支援を行っている。 * 清潔かつ快適に過ごせるよう建物、設備の管理を行った。
	②重点ポイント		<ul style="list-style-type: none"> * 入居者への相談業務に関する取組 夜間休日でも管理人が常駐し、福祉の対応を含む総合的生活相談が出来ることで安心して居住者が生活を送れるよう支援している。 * ボランティア活動支援に関する取組
	③アピールポイント		<ul style="list-style-type: none"> * 身体や認知機能の低下に伴い発生する共同生活のトラブルを、施設長を中心に職員が丁寧に調整して解決に導いている。 * B C P マニュアルの整備や福祉避難所としての役割を踏まえた取組みを進めなど、安全・安心な施設づくりに努めた。
(B)利用者モニタリング		0%	<ul style="list-style-type: none"> * 「満足」 2 名、「普通」 1 名、「やや不満」 2 名であった。 * 自由記載欄の不満事項は、施設の老朽化や当初の設計に負うところが大きかった。一方、職員に対する感謝の言葉の記載もあった。
(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	42.6 /45	42.6 /45	<ul style="list-style-type: none"> * 総合的な相談支援を行った。定期的に懇親会を開催しスタッフだけでなく入居者同士の交流の機会を作った。デイサービス併設の利点から昼食を提供し、ボランティア活動や行事参加を働きかけた。 	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者一人ひとりに対応した相談支援や見守りを行っている。 * 定期的に懇親会を行い（年2回）、職員や入居者同士の交流を図っている。 * デイサービス行事への参加促進や昼食の提供を実施している。
B安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	<ul style="list-style-type: none"> * 災害時マニュアルに基づき定期的に避難訓練を実施した。 * ゲリラ豪雨による多量の雨漏りが発生したので屋根の漏水工事を実施した。施設の老朽化により修繕箇所が増加している。それを発見・認識し次第、対応した。 	<ul style="list-style-type: none"> * BCPマニュアルの策定や防犯カメラの新規設置など安全・安心への取組みを推進した。 * 災害時マニュアルに基づき、避難訓練を行った。 * 管理人が朝夕施設内を巡回し、安全確認を行っている。
C適正な運営	30/ 30	30/ 30	<ul style="list-style-type: none"> * 法令遵守し、適切・適正に業務を遂行した。職員は定期的に研修を受講した。 	<ul style="list-style-type: none"> * 北町高齢者センター条例、北町高齢者センター条例規則、市との基本協定、年度協定に基づき、適正に管理運営を行っている。 * 職員は、定期的に法令遵守、個人情報保護の研修に参加している。
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	<ul style="list-style-type: none"> * 保守点検、設備管理、清掃は適正に実施している。老朽化が進み修繕箇所は増加しているが、逐一対応し、入居者が快適に安心安全に生活できるよう居住環境整備に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者の安心・安全の確保のため、点検・管理・清掃を適切に行っている。 * 指定管理者による適切な修繕を実施している。市の工事に対しても積極的に協力し、円滑な建物保全に寄与している。

(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) 入居者への相談業務に関する取組	<ul style="list-style-type: none"> * 定期的に懇親会を開催した。また相談は隨時応じ、入居者の生活ニーズを充足するために関係機関と連携した。 * 入居者の高齢化に伴う日常生活の困りごとに對し、ケアマネージャーや在宅介護・地域包括支援センター等関係機関と緊密に連携し、個別的な生活ニーズの充足や自立した生活維持のため、総合的支援を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> * 定期的に懇親会を行い、職員や入居者同士の交流を図り、意志疎通がスムーズになるよう努めている。

(2) ボランティア活動支援に関する取組	<p>地域ボランティアに支えられているデイサービスを併設している利点から居住者にホールボランティア、行事ボランティア等の活動を勧め、地域社会での仲間作り等を支援した。</p>	* 開設当初は、併設のデイサービスでボランティアとして関わるなど、施設を支える側でもあった入居者も、入れ替わり、また高齢化するなどして関わりが薄くなっている。入居者の社会性の保持や自己肯定感や達成感を持つよう、デイサービスに関わるよう働きかけている。
----------------------	---	---

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(様式2) 評価シート

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		■結果の概要
総合満足度 「満足」「概ね満足」の合計 -「不満」「やや不満」の合計 0 %		<p>* 「満足」2名、「普通」1名、「やや不満」2名であった。サンプル数が5名のため、総合満足度という指標では必ずしも正確な結果が反映しきれていないと考える。入居者が高齢化し、渡されたアンケートが理解できず、職員が読上げて説明するなど、回答を得られるのが難しくなってきている。</p> <p>* 自由記載欄記載の不満事項は、施設の老朽化や当初の設計に負うところが大きく、指定管理者としてサービス面で十分フォローしており、職員に対する感謝の言葉の記載もあった。</p>

(A) - ③アピールポイント

【北町高齢者センター・サービスハウス】

指定管理者（記入欄）	
<アピール点> デイサービスを併設している利点から、旬の食材でバランスの取れた昼食を提供し、ボランティア活動、行事参加の働きかけ等を行った。随時生活相談できる場として日中は職員、夜間休日は常駐している管理人が対応し、安心して生活できる居住環境を整えた。その反面、共同で使用しなければならない設備もあるため、入居者同士のトラブルも発生している。その都度、職員が対処し調整した。	
<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】	【指摘事項への対応】
* 経年劣化している施設・設備の修理・改修については、予防的措置も検討し、入居者とよく意思疎通を図りながら速やかに対処していただきたい。	修繕箇所については速やかに対応し、説明を十分に行い入居者に影響が最小限であるよう配慮した。
* 入居者の安否確認や事故対応については、引き続き適正な対応を行っていただきたい。	1階事務所の職員と入居者の日々のコミュニケーションを大切にし、説明等丁寧に行った。
* 身体・認知機能が低下しサービスハウスでの自立した生活が困難となってきた入居者に対して、必要に応じて関係機関と相談しながらサービス提供の仕方や住み替え支援の検	

討等を行っていただきたい。
*入居者の社会性の保持や自己肯定感を持っているようにコミュニティケアサロンでのデイサービス行事やボランティアへの参加を促すきっかけづくりを工夫していただきたい。

<改善が必要だと思われる点>

経年劣化、老朽化による修繕については入居者に不便・不快な思いをさせないよう慎重に対応している。しかし修繕工事が入居者の希望、イメージ通りにならないこともある。引き続き丁寧な対応をしていく。
入居者の高年齢化、支援が必要なケースが多く入居条件である「自立して生活遂行可能」な入居者が減り、生活関係を管理人により依存する場合が増加している。そのため管理人の負担は大きい。本施設ではなく場合によっては住み替えが必要なケースもあると思われる。
今後の在り方について主管課との検討・協議が必要と思われる。

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

- *身体や認知機能の低下に伴い発生する共同生活のトラブルを、施設長を中心に職員が丁寧に調整して解決に導いている。これにより、入居者の円滑な人間関係が維持できている。
- *BCPマニュアルの整備や福祉避難所としての役割を踏まえた取組みを進めるなど、安全・安心な施設運営を行った。グリラ豪雨による雨漏りの際には、危険を顧みず、すぐさま職員が屋根に上がり原因究明と応急処置を実施するなど、使命感を持って職責を果たしている。
- *市による工事に対しては、運営への影響が最小限に収まるようきめ細やかな入居者対応を行うなど、積極的に協力した。

<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】	【指摘事項への対応】
*経年劣化している施設・設備の修理・改修については、予防的措置も検討し、入居者とよく意思疎通を図りながら速やかに対処していただきたい。	*施設、設備整備は随時行い、修繕は迅速な対応を中心掛け、入居者に不便が生じないよう配慮した。
*入居者の安否確認や事故対応については、引き続き適正な対応を行っていただきたい。	*管理人による定期巡回や職員による声掛け・相談支援を行った結果、大きな事故は起きなかった。
*身体・認知機能が低下しサービスハウスでの自立した生活が困難となってきた入居者に対して、必要に応じて関係機関と相談しながらサービス提供の仕方や住み替え支援の検討等を行っていただきたい。	*在支・包括支援センターなど関係機関と協力・連携し、必要な情報を共有し、その都度適切な対応を実施した。
*入居者の社会性の保持や自己肯定感を持ているようにコミュニティケアサロンでのデイサービス行事やボランティアへの参加を促すきっかけづくりを工夫していただきたい。	*入居者の社会性の保持や自己肯定感や達成感を持つてよう、デイサービスに関わるよう働きかけている。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- *施設開設から30年が経過し、経年劣化や故障による修繕のみならず、今後は大規模改修が見込まれる。
引き続き市と連携して対応していただきたい。
- *入居者の平均年齢は85歳、最高年齢は93歳と高齢化が進み、介護保険サービスを利用する方も出てきて

いる。小規模サービスハウスは、炊事・洗濯・入浴等、自立した生活ができることが前提であるため、相談体制の充実や関係機関との連携強化、入居者の住替え支援を含めた対応を進めていただきたい。

(様式2) 評価シート

(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

【北町高齢者センター・サービスハウス・指定管理者】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数 18/19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。	○	
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。	○	
	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	北町高齢者センター条例に基づいて管理運営を行っている。日中は職員、夜間休日は管理人が相談支援等の対応をしている。定期的に懇親会を開催し、意思疎通を図った。しかし、設備、修繕に関する不満、意見は多く満足度は低い。		
D 施設・設備等の適正な管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数 9/9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	管理人が適宜、施設を巡回し安全確認を行っている。定期的な避難訓練も実施している。ゲリラ豪雨による大量の雨漏りが発生したため、畳の入替、屋根の撥水工事を実施した。		

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 18/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	市との基本協定、年度協定に基づき適正な職員配置で業務遂行した。職員は定期的に法令遵守・個人情報保護の研修を受講した。		
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。	○	
	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	保守点検、設備管理、清掃は適正、適切に実施されている。建物、設備の不具合箇所について迅速な対応を心掛けているが、利用者個人の感じ方で評価は一定ではない。		

(様式3)チェック項目シート

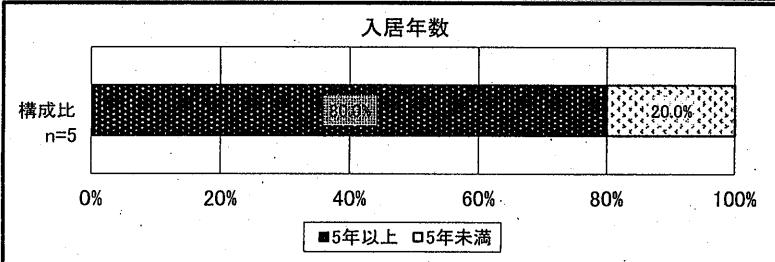
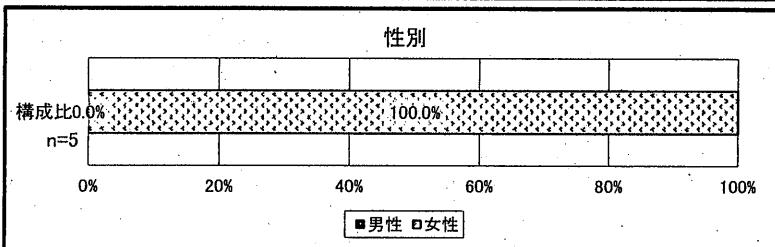
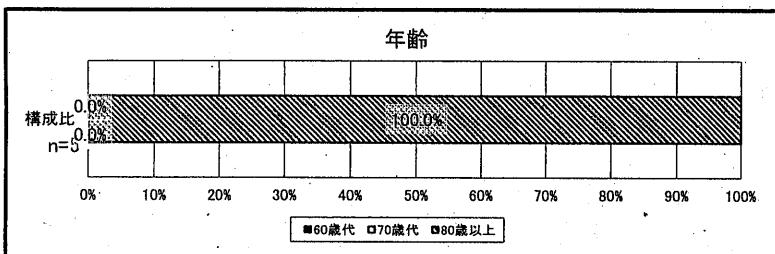
【北町高齢者センター・サービスハウス・高齢者支援課】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 ○の数 18/19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。	○	○の数 18/19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。	○	○の数 18/19問
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—	○の数 18/19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	北町高齢者センター条例に基づいて管理運営を行っている。日中は職員、夜間休日は管理人が相談支援等の対応をしている。29年度に開設30周年を迎えており、設備、修繕に関する不満、意見が多い状況が続いている。構造的な問題、設備の能力的な限界等が住環境を損ねておらず、センター職員の不断の努力だけではカバーしきれない状況が認められており、これをもって指定管理者の評価が下がるものではない。		
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 9/9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	管理人が適宜、施設を巡回し安全確認を行っている。定期的な避難訓練も実施している。ゲリラ豪雨による大量の雨漏りにおいては原因を突き止め、その後の市の対応を適切な方向へ導いた。		

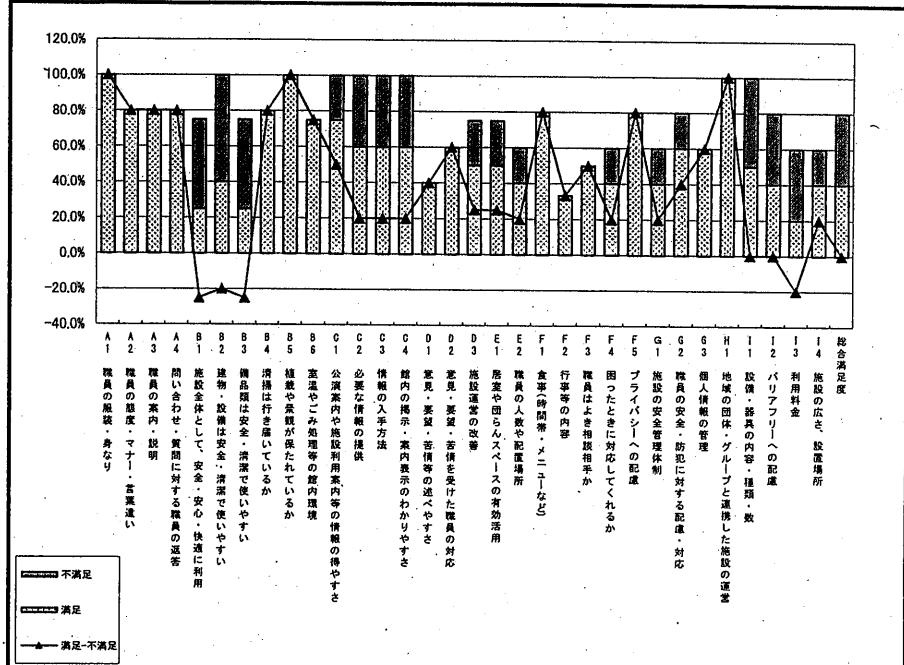
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○の数 18/1問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の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 10/1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 利用增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。	○	市との基本協定、年度協定に基づき適正な職員配置で業務遂行した。職員は定期的に法令遵守、個人情報保護の研修を受講した。
	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 10/1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	保守点検、設備管理、清掃は適正、適切に実施されている。建物、設備の不具合箇所については迅速な対応が行われている。利用者それぞれの感じ方は異なるものの、老朽化した設備に対する不満は恒常に存在しており、それらに対して出来る限りの対応を行っている。		

【問1】

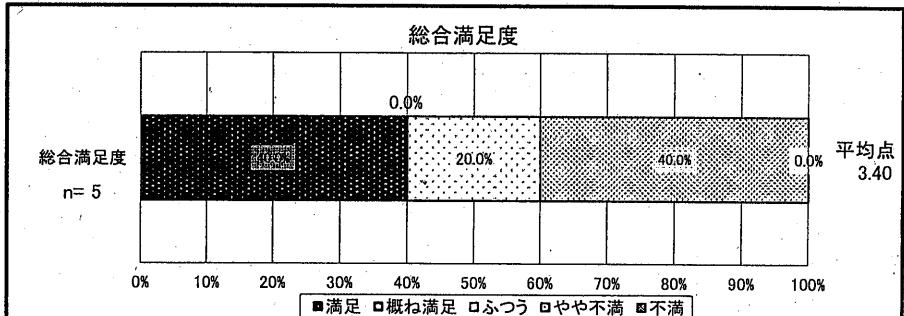
施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



【回答者の属性】に関する質問
全員80歳以上の女性。平均年齢85.6歳。入居5年以上4名。1名は入居3年以内。

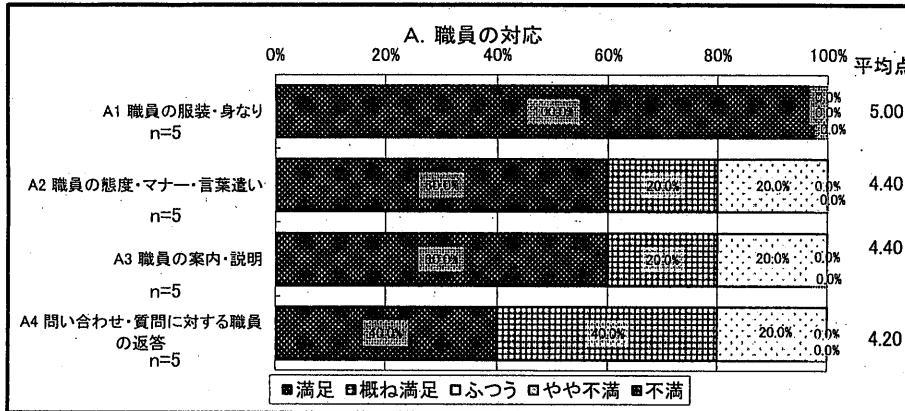


【問3】

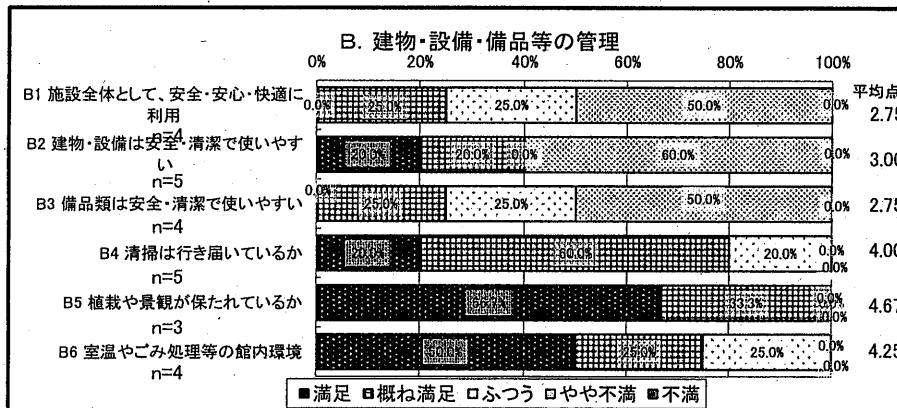


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

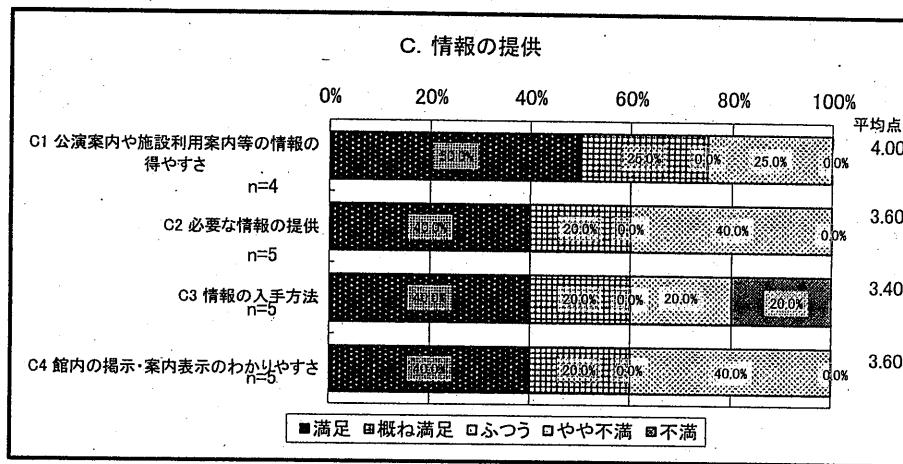
【総合満足度】に関する質問
5名のうち2名は「満足」されているが、2名は「不満」の回答で引き続き低い満足度である。



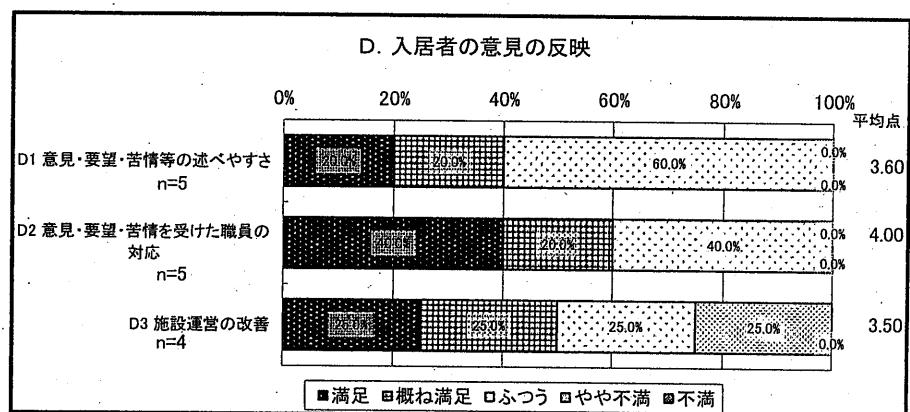
【A職員の対応】に関するコメント
「不満」の回答はなく高い満足度を得られた。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
建物、設備に関しては居住者のほとんどの方が不満に思っていることがわかる。これは転居前の旧居宅との比較によっていることも与っている。老朽化に加え、各居室での設備の内容にばらつきも見られたことも要因ではないかと思われる。B4、5、6に関しては「不満」の回答もなく高い満足度をえた。

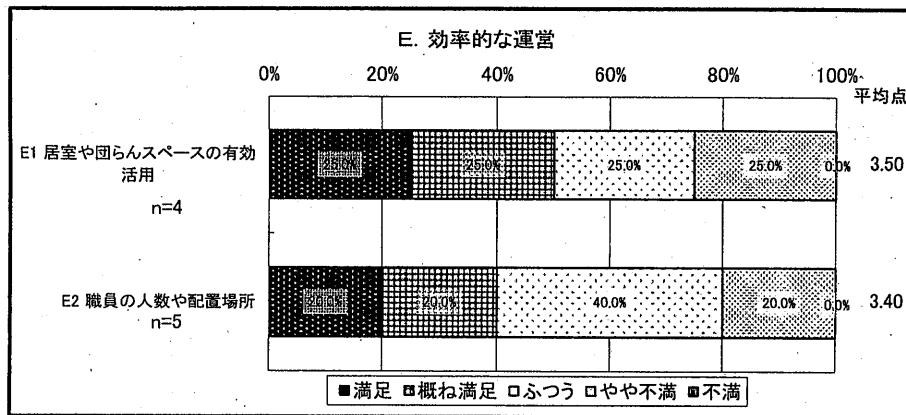


【C情報の提供】に関するコメント
掲示板の活用の他、各居住者に手紙を配布するなどの工夫をした。しかし、「不満」回答もあり回答には至らなかった。

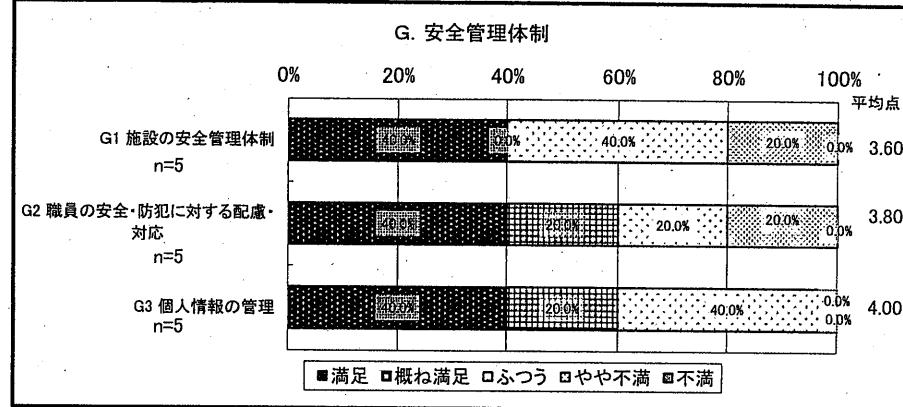


【D入居者の意見の反映】に関するコメント
昨年度より「不満」回答は減少した。親睦会を実施するなど交流団つた。しかし、D3については不具合箇所の修繕に時間がかかったり、個々の要望すべてに対応できない内容もあり、不満につながっているのではないかと思われる。

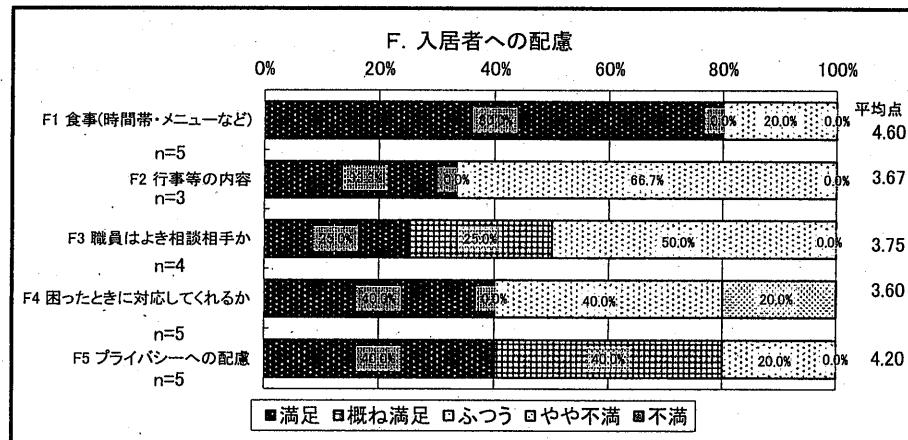
施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



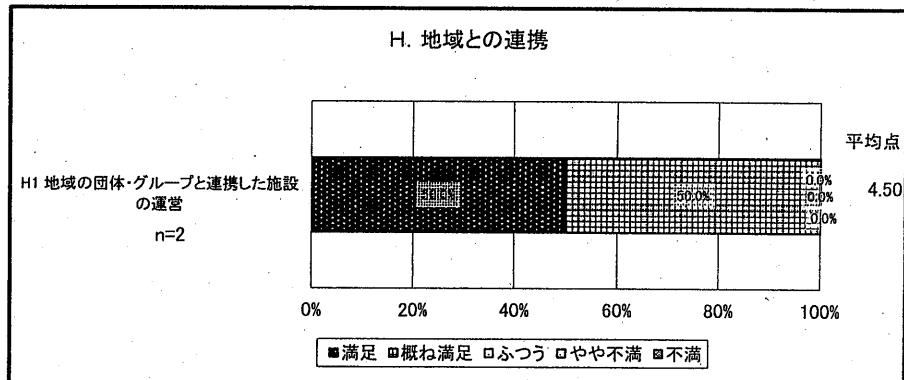
【E効率的な運営】に関するコメント
昨年度より「不満」回答は減少した。しかし、居住者の団らんスペースとして開放している場所は居住者専用のものではなく、気軽に使用できないということが要因ではないかと思われる。



【G安全管理体制】に関するコメント
共同玄関は日中開錠であること、1階はデイサービス併設で安心の反面、ボランティア含め不特定多数の方が2階にも出入りすることが多く、セキュリティに不安がある方は多い。個人情報管理は、その意味内容の捉え方に個人差があり、慎重な対応が必要と思われる。

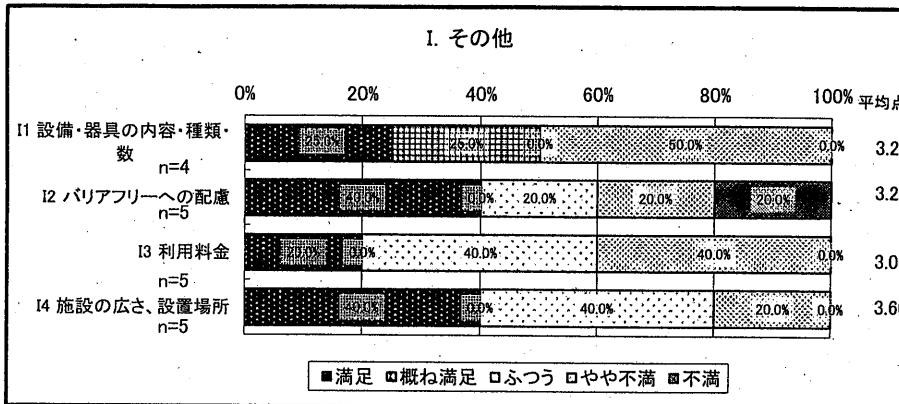


【F入居者への配慮】に関するコメント
食事は昼食のみで希望者に提供しているが、ほぼ全員に提供している。行事はその都度案内はしているが、はなみずき祭り以外は参加されたことはない。
F4については高齢化も進み生活全般において不安が大きくなっていると思われる。



【H地域との連携】に関するコメント
ボランティア活動者はいない。しかし手芸作品をセンターの飾りやバザーに提供してくれた入居者もいた。そのほか、はなみずき祭り参加が地域との交流となっている。入居者の2名は災害時要援護者として登録され、民生委員の訪問などを受けている。

施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



(「その他」に関するコメント)
調理・暖房設備に、ガス器具がないこと、ベランダの狭さ等の不満が出ている。
共同で使っている洗濯機・乾燥機は1台のみなので、好きな時間に使用できないことへの不満は大きい。外階段が大変急であり非常に使用しづらい、エレベーターが設置されているが、デイサービスの開所時間内は使いづらい、閉所後は施錠てしまい使えない、「階正面玄関はデイサービス利用者の徘徊防止のため自動ドアを手動にして使用しているため、開けにくい」との声がある。また、転居前の生活場所との比較で、各設問的回答が異なってくる点が特異である。

4 北町サービスハウスへの意見・要望

項目	内容
施設設備・環境	私にとって入居するに当りエレベーターの設置が最大の条件でしたが、日祭日、職員の歸えられた(帰られた)あとは玄関はピタリと閉ざされ、電話で呼び出せばいいと(管理人があけるからのこと)いうことでしたが実際にはムリな話でしょう。でウラの非常階段を二三日して教えてもらいました。下駄箱一つない玄関の出入りは屋間でもみじめを感じ、はきものはそおと椅子下にもぐり込ませている始末でした。さて非常階段の利用は大変なことでした。重い荷物を背負って十七段を両手でつかまりつかまり上ることは私にとって大変な重荷でした。雨の日は地獄です。段の巾(幅)はせまく傾斜も悪いので水がたまり、道を選んで歸って(帰って)きても上の時は靴はビショビショです。せめて屋根をつけてくださいと何度も市役所の職員が見えたとき頼みましたが今だに(未だに)音沙汰なしです。
施設設備・環境	軒がないので洗たくものを干すのに一苦労です。せめて風呂場に一本パイプを通してくればずい分助かります。
施設設備・環境	トイレの上にかんたんな棚をつけてくれればずい分楽になります。
施設設備・その他	色々のところが古いから壊れ、市の職員が見に来ても我慢して下さい(の)1言で辛い想いです。(市長)住宅代わ(は)きちんと納めて居るのに
その他	大変なご苦労とは思いますが、昼飯がなくなったらーと考えるとどうしたら良いか、今からあともないこうでもないとあせっています。本当にお昼の御飯は感謝しています。
その他	このセンター入居出来た事に大変感謝の気持ち一杯です。一緒に住んでいらっしゃる方々も良い人間性のある方ばかりで幸せです。 これからも自他共に健康第一で頑張って参ります。 現在私は(リハビリ)に定着して出来て良かったと痛設(痛切)に実感している昨今です。これからもどんな苦境にもまけないで挑戦してまいります。よろしくお願い申し上げます。旧年中は大変お世話になりました有難う(有難う)ございました。本年も良い年で福智あふれる安穏の日々をお互に築て(お互いに築いて)参りましょう。

北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-1-16		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 萩場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	<p>コミュニケーションケアサロンにおける事業に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ①コミュニケーションケアサロンの利用の承認に関すること。 ②高齢者の生活向上を目的とする指導、相談及び趣味生きがい活動に関するこ ③高齢者の健康増進を目的とする指導、相談、訓練等に関するこ ④高齢者に対する食事の提供に関するこ ⑤乳幼児及びその保護者が相互に交流を行う場の提供に関するこ ⑥子育てに関する相談及び助言、情報の提供並びに講習に関するこ ⑦地域との交流及び教育学習に関するこ 		
指定管理委託料	予算	8,139,914円	決算

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 課 二・ 指 定 管 理 者	①チェック項目	96.9 / 100	<p>市民生活の延長線上のデイサービスと言う開設以来の伝統を特徴として、多くの地域ボランティアと協働し、利用者に基本となる日常生活の世話、多彩なプログラム、昼食等のサービスを提供した。また下半期からは子育て世代と共同行事も実施し、利用者同士、ボランティア、子育て世代と多様な世代間交流が出来た。これにより利用者が社会性を保し、心の充足を得られるよう支援した。また快適、清潔な施設を安全に利用できるよう施設管理を行った。新規開設された子育てひろばでは、乳幼児親子を中心に親子、親同士、スタッフ等との交流がなされ、また相談、情報提供の場として多くの子育て世代が活用した。</p>

②重点ポイント	利用者の自立支援、在宅生活の継続に関する取組 コミュニケーションケアサロンとしての世代間交流 子育て世代の交流の場の提供と支援に関する取組 地域ボランティアの育成、支援に関する取組 職員によるサービスの質的向上に向けた取組	多くの市民ボランティアに支えられ運営されている良き伝統を継承しサービス提供をした。利用者像は年々変化し、認知症利用者割合が増加している中、施設の構造・設備上車椅子対応や重介護利用者への対応は困難である。しかし、市民生活の延長線上デイサービスであるコミュニケーションケアサロンとして、通所介護の導入的施設、ボランティアとの協働、子育て世代との世代間交流等の諸点を各居宅介護支援事業所にアピールし、利用者を募った。 子育てひろばは乳幼児親子の交流の場、相談、情報提供、集いの場として好評である。高齢者施設との融合を目指し、相互に連携・協働し易い関係作りに努めた。	家族懇談会を開催し、ご家族と情報を共有し、利用者理解を深め、個別ケアの実践等サービス向上に努めた。 子育てひろばも開所から数か月にもかかわらず98.8%と非常に高い満足度を得られた。多くの子育て世代・未就学親子に必要とされているサービスであると明確に認識した。
③アピールポイント			
(B) 利用者モニタリング	97.2% (平均)	デイサービスは昨年同様「満足」と「概ね満足」を合わせ95.6%と非常に高い満足度を得られた。そして今年は「不満」の回答はなかった。これからも事業展開30年の伝統を踏まえ、「みんながいて、やすらぎはぐくむセンター」として、利用者一人一人に寄り添うサービス提供ができるよう努めたい。	
(C) 財務モニタリング		子育てひろばは98.8%と非常に高い満足度を得られた。今後も不断にサービス提供を精査し、利用者ニーズを的確に把握し、初心を忘れずサービスに努めたい。	

(様式1) 総括シート

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による主管課・モニタリング管理者	①チェック項目	96.9 / 100	<ul style="list-style-type: none"> * 地域に根差した取り組みを進め、利用者の満足の向上を図った。 * 安全・安心な施設運営に努め、適正な運営と維持管理を実施した。特に開設30年を超え、建物の経年劣化に伴う改修修繕や保全が課題となっている中、必要な工事を市と協力して進めている。
	②重点ポイント		<ul style="list-style-type: none"> * 利用者の自立支援に関する取組み * 地域ボランティアの育成、支援に関する取組み * 職員の質の向上に向けた取組み
	③アピールポイント		<ul style="list-style-type: none"> * 重度の要介護利用者が増えている中で、一人ひとりに寄り添った個別プログラムを実施している。 * 市と緊密な連携をとり、開設30周年及び旧山崎邸活用事業の事業化を実現した。 * 昨年度のモニタリング評価委員会の指摘については、すべて対応し改善している。
(B) 利用者モニタリング		97.2%	<ul style="list-style-type: none"> * 非常に高い満足度を維持している。新たに開始した「みずきっこ」の満足度が98.8%ディサービス部分は95.6%と、昨年度の94.3%からさらに上昇している。 * アンケートの自由記載欄においても、事業を評価する声が大部分を占めている。
(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			<ul style="list-style-type: none"> 利用者の自立を支援し、また、在宅で可能な限り長く暮らせるように、利用者、その家族との個人面談、家庭訪問を実施した。これにより利用者理解を深め、その個別状況を把握し共有して、個別ケアに生かせるよう努めた。 地域ボランティアと協働しプログラムを企画、運営した。プログラムを通じて、利用者が達成感や満足感、自己肯定感を得られるよう創意工夫した。 また、子育てひろば事業を開始し、親子、親同士、スタッフ等との交流の場を提供した。相談、情報提供、集いの場として多くの市民が利用した。そして地域の未就学児親子と利用者が行事を共にし、世代間交流を行い、子育て世代が高齢者福祉を理解・体験する場を提供した。利用者も子どもたちとのふれあいを大変喜んだ。 	<ul style="list-style-type: none"> * 旧山崎邸活用事業として、①デイサービスの拡大、②メモリアルームの新設、③子育てひろば「みずきっこ」の開設と、高齢者から子育て親子、そして地域住民が歓迎するサービス提供の中心的役割を担った。アンケート調査からも明らかのように、利用者満足度はさらに向上している。 * 利用者の個人面談や家族の家庭訪問を行い、意見やニーズを把握しサービス提供に努めている。
B安全への取り組み	45 / 45	45 / 45	<ul style="list-style-type: none"> 災害時マニュアルに基づき定期的に利用者も参加した避難訓練を実施した。 ヒヤリハットを毎日チェックし運転手を含めた職員すべてと共有し日常にケアに努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> * 感染症や大きな事故は発生していない。事故を未然に防ぐ対策がとられている。 * BCPマニュアルの策定や防犯カメラの新規設置など安全・安心への取組みを推進した。 * 災害時マニュアルに基づき、避難訓練を行った。
C適正な運営	13.3 / 15	13.3 / 15	<ul style="list-style-type: none"> 定期的に法令遵守、個人情報保護の研修に参加、課内研修も実施し学びを共有した。 居宅介護事業所に空き情報を含めた通信を毎月送付するなど、当センターの特徴をアピールし新規利用者を獲得するよう努めた。 断続的に新規契約者はあったが、週1、2回の利用が多く、死亡、施設入所等による終了者もあり、安定的な利用者確保、增收は容易ではない。 	<ul style="list-style-type: none"> * 北町高齢者センター条例、北町高齢者センター条例規則、市との基本協定、年度協定に基づき、適正に管理運営を行っている。 * 職員は、定期的に法令遵守、個人情報保護の研修に参加している。 * 効率的な運営かつ安全性を高める取組みとして、調理の委託化について準備を進めた。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	保守点検、設備管理、清掃等を適切に実施している。設立30年を経て経年劣化により修繕箇所が増加傾向にあるが、利用者に影響がないよう迅速に修理等を励行した。	*利用者の安心・安全の確保のため、点検・管理・清掃を適切に行ってい る。 *指定管理者による適切な修繕を実施している。市の工事に対しても積極的に協力し、円滑な建物保全に寄与している。

(様式2) 評価シート

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の自立支援に関する取組	地域ボランティアと協働し、利用者が選択できる多彩な趣味活動プログラムを提供した。認知症利用者が増加しているので、通常プログラムへの参加困難の場合、少人数で個別対応できるプログラムを新設しサービス提供を工夫した。	*個別援助が必要な認知症の利用者は、別途プログラムを用意し、利用者の自立意思の助長等を図った。重度の要介護利用者が増えている中で、一人ひとりに寄り添った対応に努めている。
(2) 地域のボランティアの育成、支援に関する取組	シニア支え合いポイントによる新規ボランティア登録は少なかった。しかし子育てひろばのスタッフが全員新規登録して積極的に活動している。また、世代間交流に参加した未就学児親子の中から親子ボランティアとして活動したいとの声も聞かれた。 今年度も若者就労を支援するNPO法人と連携し、若者の活動の場を提供した。	*本施設の最大の特徴である地域ボランティアが120名も登録している。新たに開設した「メモリアルルーム」をボランティアと協力して運営している。 *みずきっここのスタッフが地域ボランティアとして登録しており、ボランティア部門においても世代間交流を促進したことは大きなアピールポイントである。 *大学のボランティアや若者就労サポート団体との連携も進めている。
(3) 子育て世代の交流の場の提供と支援に関する取組	10月より子育てひろば事業を開始し、多くの親子が交流、相談・情報提供、集いの場を求め来所した。小規模でスタッフと利用者の距離が近く、利用者状況が把握し易いので、懸念されるケースについては子ども家庭支援センタ	*みずきっここの延利用者が半年足らずで1,566人を数え、子育て親子の交流の場としての役割を果たしている。 *季節の行事を中心定期的に、乳幼児親子とデイサービス利用者が交流している。また、みずきっこでは、デイ

		一に繋げた。また、デイサービス利用者との共同行事も企画、実施し、毎回多くの親子が参加され、共々に楽しい時間を過ごし、世代間交流ができた。	サービス利用者による手作り作品を飾るなど、イベントのみならず、日々の運営の中で高齢者との世代間交流を図るしきけを工夫している。 *新たな利用者支援として、育児不安等の悩みを持つ保護者に対し、毎月、助産師による育児相談を行っている。
--	--	--	--

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	*前年度に引き続き非常に高い満足度を維持している。新たに開始した「みずきっこ」の満足度が98.8%に達し、全体の満足度を押し上げている。なお、デイサービス単独でも95.6%と昨年度の94.3%からさらに1.3ポイント上昇している。
「満足」「概ね満足」の合計 -「不満」「やや不満」の合計 97.2%	*アンケートの自由記載欄においても、事業を評価する声が大部分を占めている。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
開設以来の良き伝統・特長である多くの地域ボランティアと協働してサービス提供に努めた。介護保険改正や時代の経過とともに利用者像も変化し、主利用者層はテンミリオンハウス利用者の如き社会参加、仲間作りを目的とする軽度者から介護を要する認知症利用者へ移行している。現在の施設の構造・設備の点からは、車椅子利用者などの障害を持つすべての利用者を受け入れることができない。しかし、市民生活の延長線上のデイサービスであるコミュニティケアサロンとして、導入的デイサービス、地域ボランティアと協働するプログラム、旬の食材を生かした食事の提供等の特徴を各居宅介護支援事業所にアピールし、利用者確保に努めた。	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*利用延人数が7,043人（平成27年度7,278人）と減少している。また、利用者アンケートでは、「職員の対応」が平均満足度87.6（平成27年度94.6）と高い水準ながら減少しているため、原因を分析して、改善を図っていただきたい。	*重介護を要する利用者が増加している。それに伴い入院、ショートステイ、施設入所等のリスクも増加し、安定的な通所が望めない傾向にある。そこで利用者の長期の通所中止を見込み利用者登録を変更工夫した。

<p>* 平成 28 年度は送迎車の電柱接触事故等が発生しており、再発防止のための事例共有を行い、適正な対応を実施していただきたい。</p> <p>* 軽度～中重度の認知症利用者の割合の増加に伴い、引き続き利用者との面談や家族訪問により生活状況を把握し、個々の状態に合わせた個別対応支援を行っていただきたい。</p> <p>* 施設利用者の 98.5% を女性が占めていることから、より男性が利用しやすいプログラムを検討し、公設民営施設としての役割を担っていただきたい。</p>	<p>* 常時ミーティング等で改善を注意喚起した。利用者情報の共有、声掛け等により利用者個人に寄り添うサービスを励行し、今年度は 92.9% と上昇した。</p> <p>* ドライバーも朝のミーティングに参加し情報共有と注意喚起を徹底し、今年度は無事故だった。</p>	<p>ていただきたい。</p> <p>* 施設利用者の 98.5% を女性が占めていることから、より男性が利用しやすいプログラムを検討し、公設民営施設としての役割を担っていただきたい。</p>	<p>* 前年度モニタリング時と比べて 4.1 ポイント男性利用者が多くなった。引き続き、男性利用者の獲得への取組みを期待したい。</p>
---	--	--	---

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
* 名誉市民である故山崎倫子氏から遺贈された住居について、旧山崎邸活用検討委員会報告書に基づき 1 階は北町高齢者センターのデイサービスを拡充し、2 階は子育てひろば「みずきっこ」を新規開設した。併せて、北町高齢者センター 30 周年・みずきっこ開設式典を実施した。市としても大きな節目の行事であり、注目された事業であるが、これらの実施にあたっては、福祉公社及び北町高齢者センター職員の献身的な支援なくして成し遂げることはできなかった。	
*これまで実績のない子育て支援事業であるにもかかわらず、運営団体サニーママと連携をとり、子育てひろば「みずきっこ」の運営を軌道に乗せることに成功した。施設長が中心となって、各事業間の調整を図り、市を含めた運営会議を定期的に開催するなど、かなりの困難があった中で課題を一つひとつ丁寧に解決していったことは特に評価したい。	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
* 利用延人数が 7,043 人（平成 27 年度 7,278 人）と減少している。また、利用者アンケートでは、「職員の対応」が平均満足度 87.6（平成 27 年度 94.6 ）と高い水準ながら減少しているため、原因を分析して、改善を図っていただきたい。	* 利用延人数は、7,290 人と過去 5 年において最高人数に達した。また、利用者アンケートの「職員の対応」の平均満足度は約 90.9% と向上している。一人ひとりに対する個別支援を地道に継続した結果と思われる。
* 平成 28 年度は送迎車の電柱接触事故等が発生しており、再発防止のための事例共有を行い、適正な対応を実施していただきたい。	* ドライバーとの毎朝のミーティングを通じて、徹底した安全に対する情報共有と安全教育を実施した結果、無事故であった。
* 軽度～中重度の認知症利用者の割合の増加に伴い、引き続き利用者との面談や家族訪問により生活状況を把握し、個々の状態に合わせた個別対応支援を行っ	* 利用者との個人面談や家庭訪問を継続実施し、個別ケアに生かしている。

(様式 2) 評価シート

(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

【北町高齢者センター・デイ・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 19/19 問 =45点
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	30点 × ○の数 21/22 問 =28.6点
	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 適正な運営	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 21/22 問 =28.6点
	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	昨年に引き続き、職員の対応について非常に高い評価を得られた。身体機能を保持している軽・中度の認知症利用者が増加している中、利用者情報を家族と共にしサービス提供している。即ち、家族面談等を実施し、利用者の在宅生活の状況を把握し、センターでの様子を加味して総合的に考慮してケアに当っている。入念なミーティング等を実施し、職員間で個別ケアの方向性を日々確認している。また、ホールボランティア等と協働し、利用者が心安らかに過ごせる場所としてのセンターを整備した。		
D 施設・設備等の適正な管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	災害時対応マニュアルに基づき利用者と避難訓練を実施した。万一事故が発生した場合は迅速かつ適切な対応を心掛けている。事故発生後の事後対応もスタッフ間で共有している。認知症利用者が増加している中、ヒヤリハットは減少していないが、その事例の共有、利用者理解と情報共有に基づく不断のサービスチェックを密に行い対応している。		

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 21/22 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 × ○の数 10/10 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。	○	子育てひろばの運営を再委託し事業開始したが順調に展開されている。状況は常時報告され情報も共有している。
	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 10/10 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	保守・設備点検・清掃を適切に実施した。修繕箇所が多く対応が遅れることもあったが、ご利用者に影響がないよう主管課と連絡を密にし迅速に対応できるように努力した。		

(様式3)チェック項目シート

【北町高齢者センター・デイ・主管課】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
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。	○	
	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。	○	
A 住民の満足の向上	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。	○	
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	昨年に引き続き、職員の対応について非常に高い評価を得ている。認知症症状が進行している利用者が増加傾向にあるものの、家族面談等を通じて利用者の在宅生活の状況を把握し、センターでの様子などを総合的に考慮することで、きめ細やかなケアを実施している。職員間で入念なミーティング等を実施し、個別ケアの方向性を日々確認している。また、ホールボランティア等と協働し、利用者が心安らぐ施設となるよう工夫を重ねている。	
	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。	○	
B 安全への取り組み	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	災害時対応マニュアルに基づいた避難訓練を利用者とともに実施するなど、平素からの備えがされている。事故が発生した場合は迅速かつ適切に対応し、事故発生後はスタッフ間で情報を共有し、連携した対応が取れている。認知症利用者が増加している中、ヒヤリハットその事例の共有、利用者理解と情報共有に基づく不断のサービスチェックが徹底されている。	
	15点	× ○の数 8 / 9問	=13.3点

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。	○	
	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。	○	
	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。	○	
E その他の評価	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由	法令遵守、個人情報保護等、外部研修を活用して知識を深めるとともに、内部研修によって学の成果を共有している。利用者の心身状況が変化しやすいため、安定した継続利用を確保することが困難な状況であるが、利用日を増やすなどにより昨年同様の介護報酬を得ている。子育てひろばの運営については順調に展開されている。指定管理者にとって専門外の分野であるが、再委託先の運営団体との間で情報共有を密に行い、センター職員とひろば運営団体との間相互理解に努めている。	
	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。	○	
	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。	○	
F その他の評価	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	保守・設備点検・清掃が適切に実施されている。修繕箇所が多く発生したが、ご利用者に影響ないよう主管課と連絡を密にし迅速に対応できるよう努めた。	
	10点	× ○の数 10 / 10問	=10点

【集計結果】

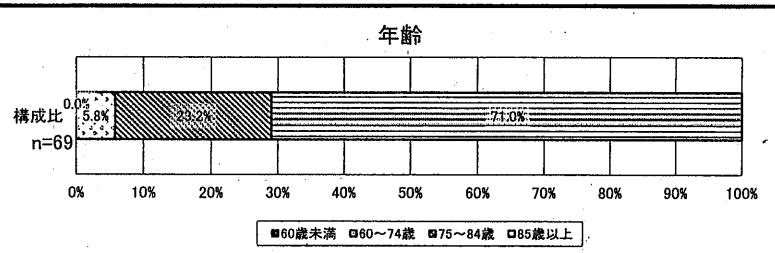
【集計結果】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン

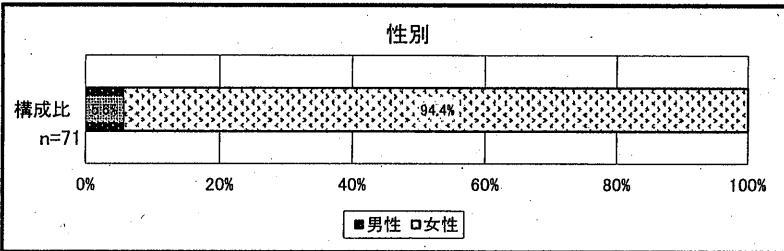
【問1】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン

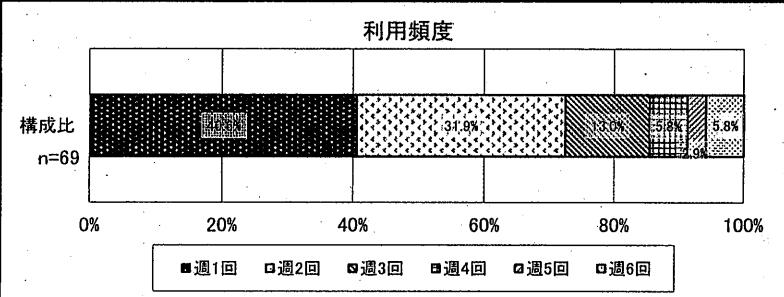
年齢



性別



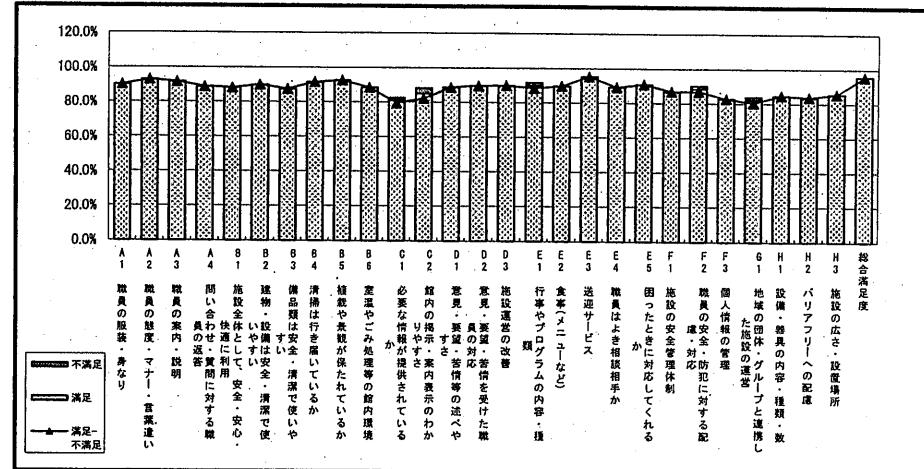
利用頻度



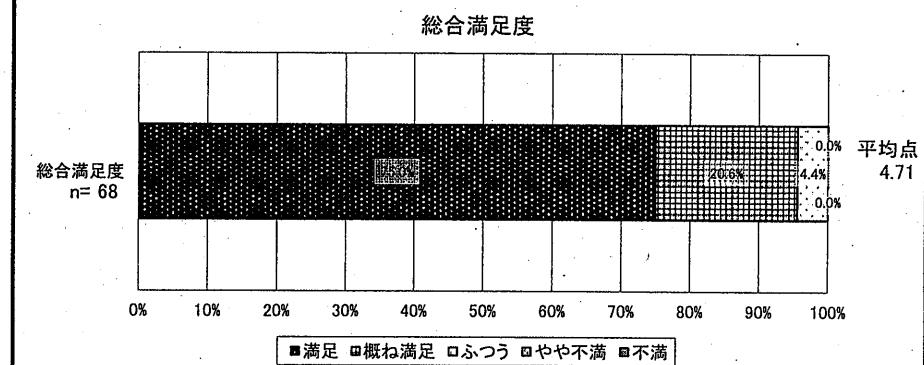
〔回答者の属性〕に関するコメント

年齢は後期高齢者が94.2%で、その中でも85歳以上の割合が71%と非常に高いという結果になった。また女性の割合が圧倒的に高く女性中心のデイサービスであることが一目瞭然である。

利用頻度は週1回、2回の方が大半を占め全体の72.5%である一方週6回利用されている方が5%いるなど法則性はないことがわかる。



【問3】



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

〔総合満足度〕に関するコメント

総合満足度は95.6%と非常に高い満足度を得られた。また、今年は「不満」回答はなかった。

このことから安全かつ快適な空間を提供できていると思われる。
しかし、設問の意味を理解し回答して下さる利用者は減少傾向にあり正確さには欠けることが課題である。

【集計結果】

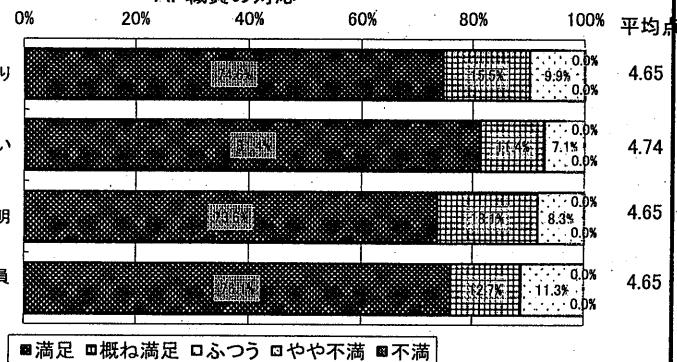
【問2】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン

【集計結果】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン

A. 職員の対応

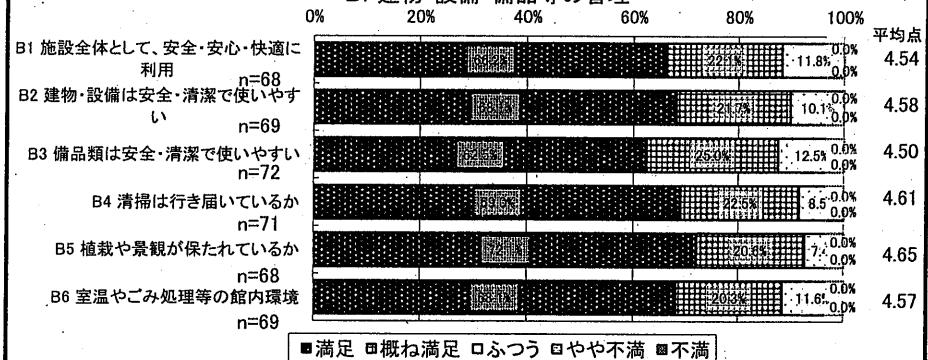


■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【(A)職員の対応】に関するコメント

どの項目においても非常に高い満足度を得られ、昨年度より満足度は向上している。不満回答もなかったが、高齢化等により利用者の理解度の低下も見られるので今以上に利用者に寄り添い、しっかりと説明等行えるよう努めていきたい。

B. 建物・設備・備品等の管理

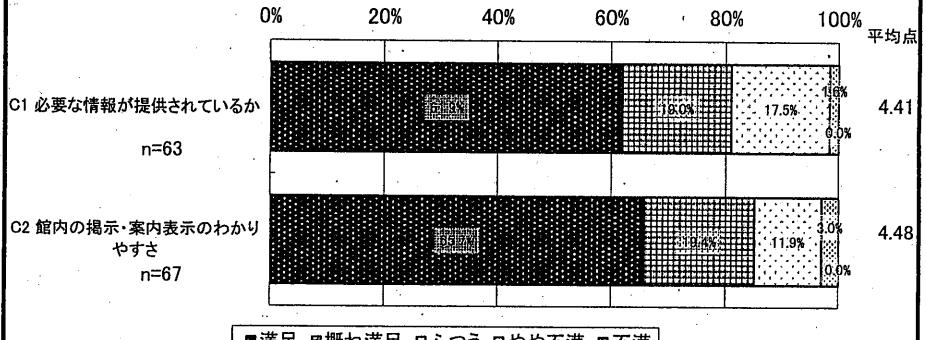


■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【(B)建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

どの項目も不満回答がなく高い満足度を得られた。しかし、老朽化による修繕箇所が多くなってきてることも事実なので利用者に影響が出ないよう早めに対応してきた。

C. 情報の提供

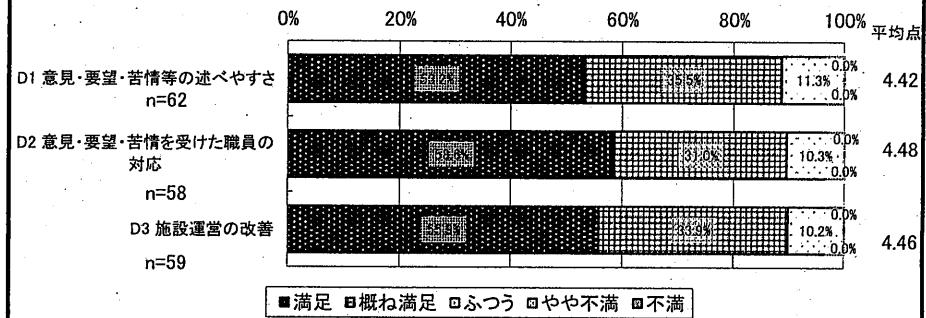


■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【(C)情報の提供】に関するコメント

どの項目も高い評価を得られた。しかし、少数ではあるものの「やや不満」回答はあった。利用者の高齢化や認知度の低下等様々な方が来所される中、どの方がみてもわかる表記の仕方や、丁寧な説明に努めていきたい。

D. 利用者の意見の反映



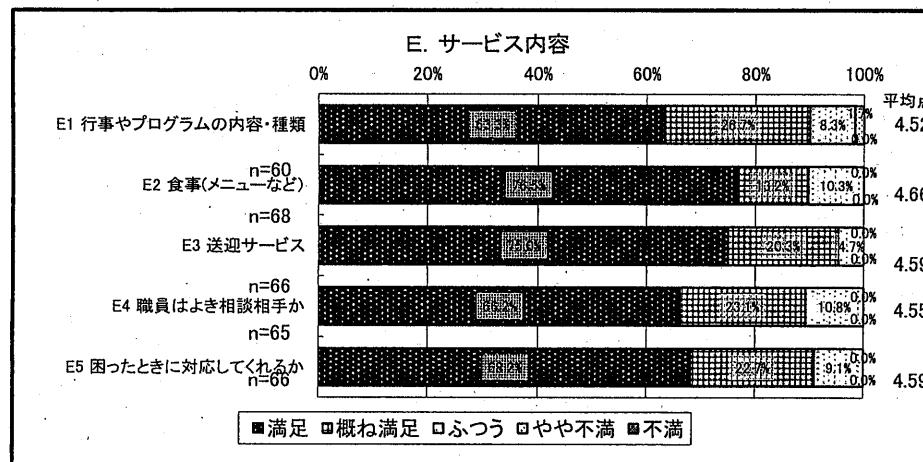
■満足 ■概ね満足 □ふつう □やや不満 □不満

【(D)利用者の意見の反映】に関するコメント

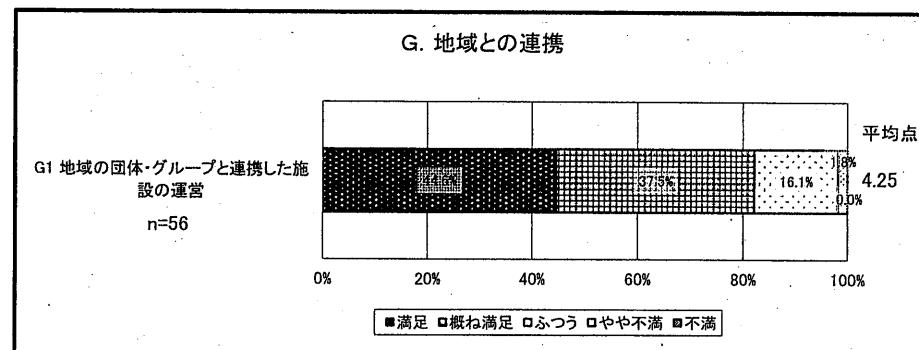
どの項目も高い評価をえられ「不満」回答はなかった。しかし、利用者全体に高齢化は進んで理解力の低下も見られており、どの利用者に対しても丁寧な対応ができるよう職員のスキルアップに努めたい。

【集計結果】

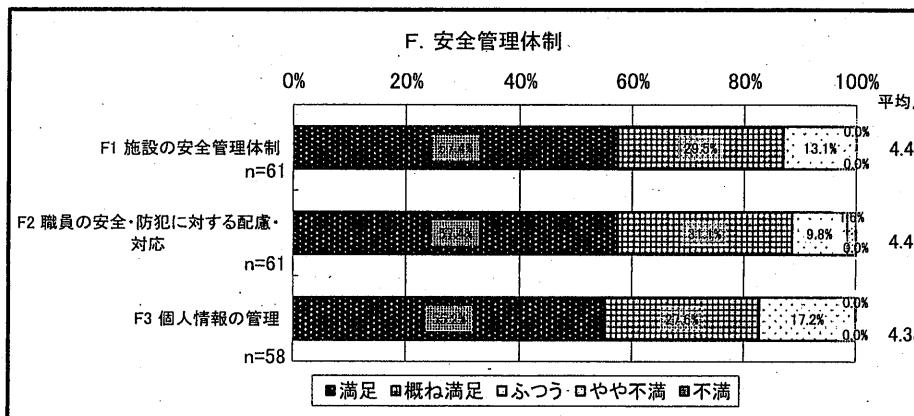
施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



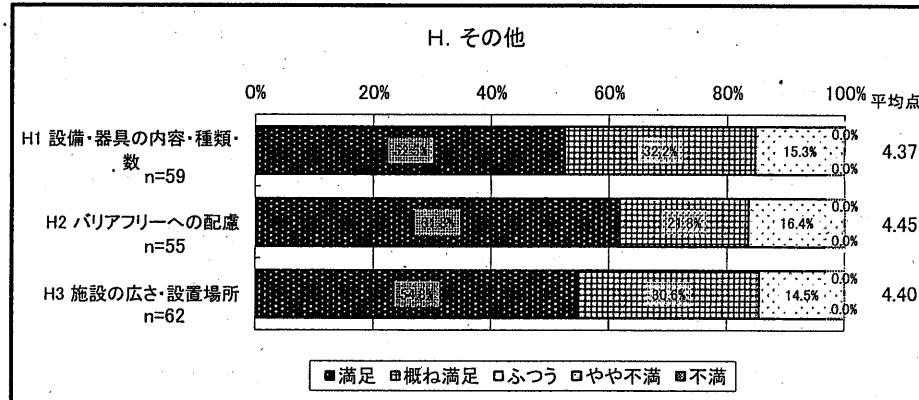
【E. サービス内容】に関するコメント
その項目も高い評価を得られた。しかし、「やや不満」回答も見られ食事サービスに関しては毎年高い評価を得られていたが減少した。これは職員体制が整わず外部のお弁当での対応する日が多くなったためではないかを推測する。



【G. 地域との連携】に関するコメント
高い評価を得られたが「やや不満」回答もあった。子育てひろばなどの交流など世代間交流を実施しているが、好まれない方もいるもの事実である。また、空欄回答も多く設問を理解も難しい方も多いのではないかと思われる。

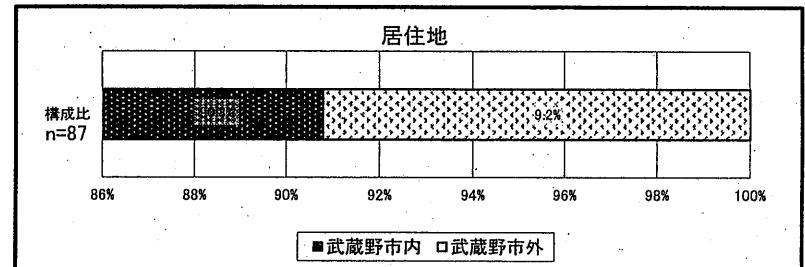
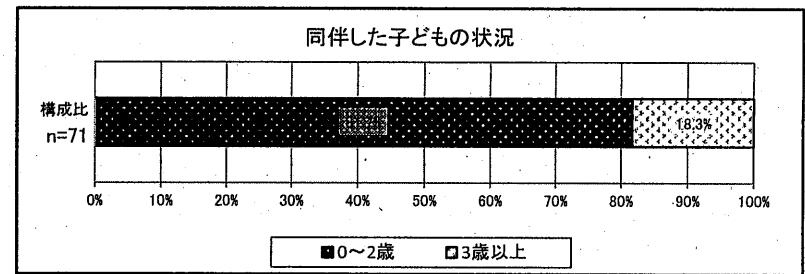
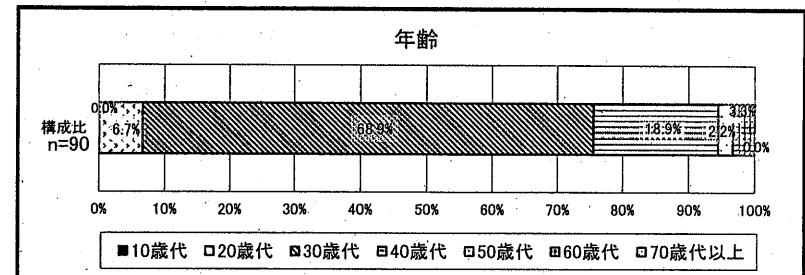
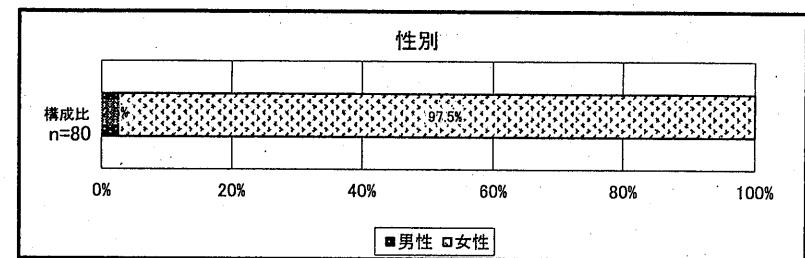


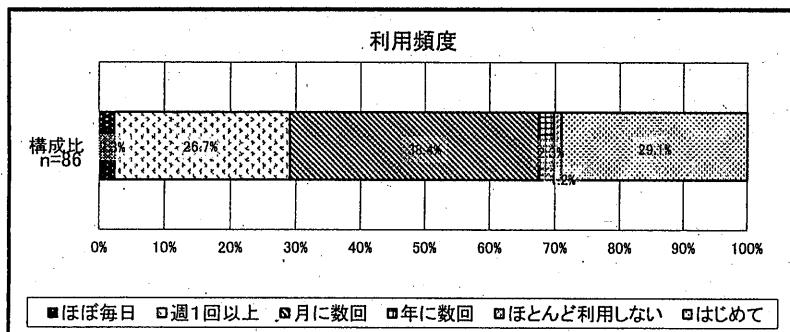
【F. 安全管理体制】に関するコメント
高い評価を得られたが、一部「やや不満」回答があった。施設の老朽化が大きな課題ではあるのでご利用者が安心、安全に不安なく過ごしていただけるよう、迅速丁寧な対応を心掛けたい。



【H. その他】に関するコメント
高い評価は得られた。施設、設備の老朽化は大きな課題であるが、概ね快適に過ごしていただく空間となっていると思われる。しかし、引き続き修繕の必要性、可能性は高くご利用者に不快を与えないよう迅速丁寧な対応に努めたい。

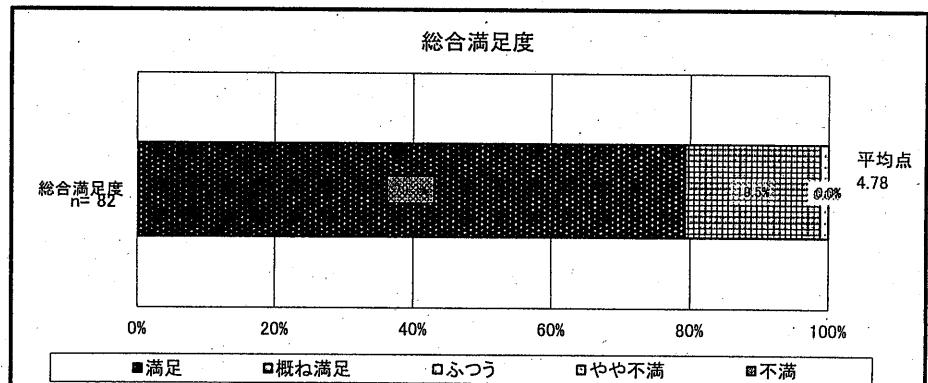
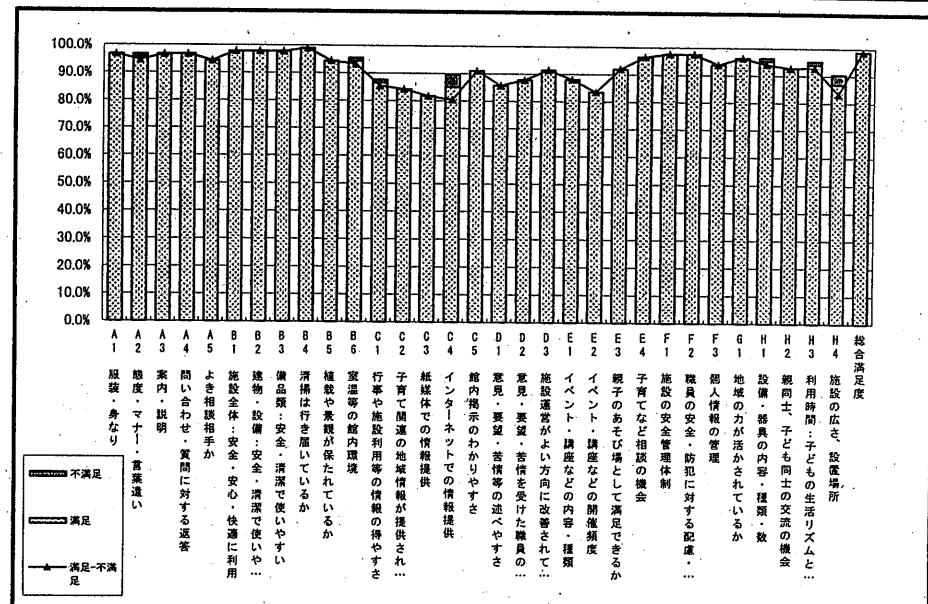
項目	内容
評価の言葉	<ul style="list-style-type: none"> ・生徒の意見をもう少し聞く機会を多くして頂きたい。 ・職員の皆さんよく気をつけててくれています。 ・皆様が心切心優しくして頂いて有難うございます。こんなに良い所日本住さがしてもないと思います。誠にありがとうございます。感謝しています。 ・皆様非常にお気づきの点がよく助かります。やさしい気持でつくしてくれますので助かります。 ・センターに通う事をとても楽しみにしている。 ・職員の方は皆様親切で大変快適に過ごさせていただいております。感謝しております。 ・お世話になって居ります。宜敷くお願ひ致します。 ・週2回利用させて頂いて居りますが満足しています。もう一回位来たいのですが病院の事などあって今はこれで充分です。 ・きちんとした毎日の教えに大変満足しております。有難うございます。 ・③ふつう ・みなさま方にとても好くしていただいている。 ・満足しております。 ・男が私一人で、いつも外をながめているという席に座っています。西久保に住んでいますが市報も来ないし、Communicationが全くない！ ・本年もよろしくお願ひします。 ・今年もよろしくお願ひ致します。 ・特になし ・特になし ・毎週ここに来るのがたのしみです。 ・送迎があってとてもたすかります。よろしくお願ひします。 ・特にありません





【回答者の属性】に関するコメント

圧倒的に女性と子供の来所者が多く母親の年齢は30代～40代で87.8%を占めている。また、武蔵野市民が9割を占めている中、少数ではあるが市外からの来所者もいることがわかる。
使用頻度は開所間もないこともあり、比較的初めての方多かったが、既に週1回以上のリピーターもいる。



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

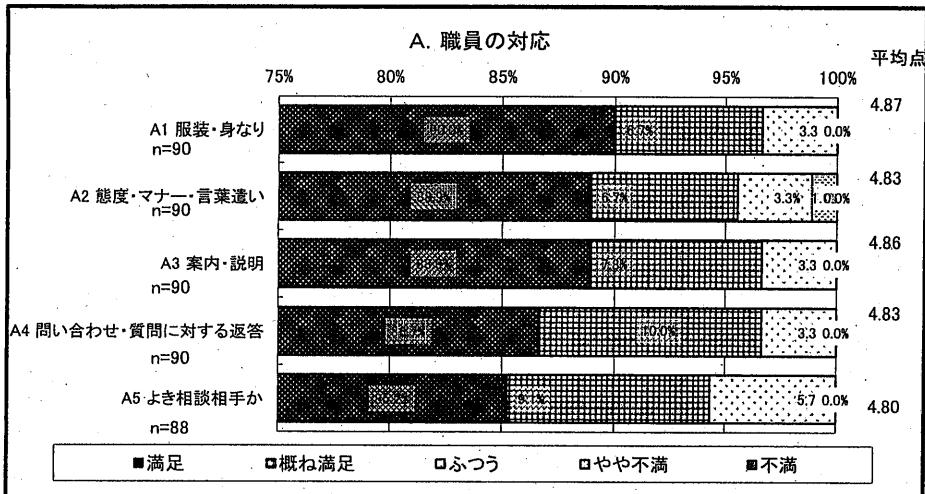
【総合満足度】に関するコメント

総合満足度は98.8%と非常に高い満足度を得られ「不満」回答はなかった。

施設名 北町高齢者センター【みずきっこ】

施設名 北町高齢者センター【みずきっこ】

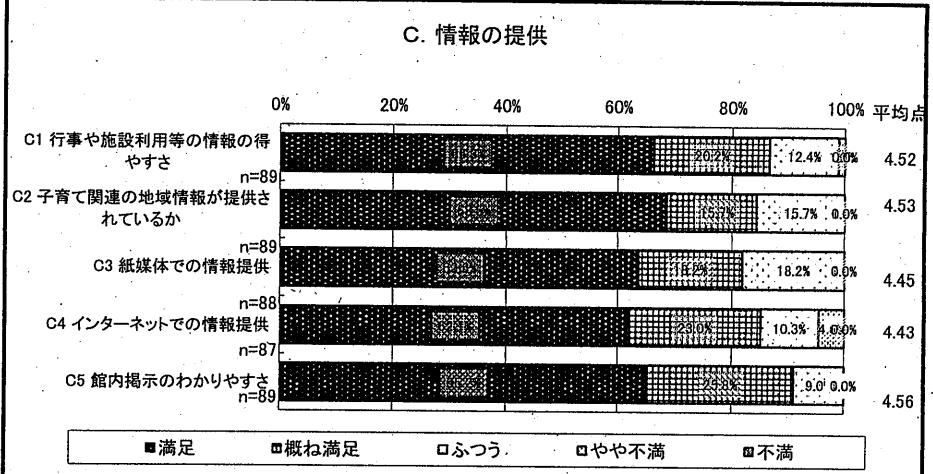
A. 職員の対応



【(A職員の対応)に関するコメント】

どの項目も非常に高い満足度を得られた。しかし、A2の態度・マナー・言葉遣いで「不満」回答があった。態度・言葉遣いは初対面での対応で大きく印象が変わる大事な項目なので、職員で振り返り共有し対応していく。

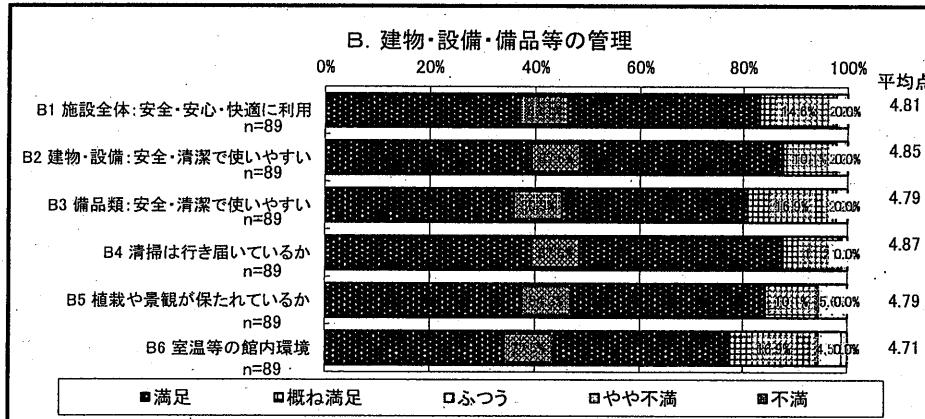
C. 情報の提供



【(C情報の提供)に関するコメント】

不満回答がなく非常に高い評価を得られた。世代に応じた情報提供の方法を行った結果である。今後も不特定多数の市民の方どなたもわかる情報提供を行っていく。

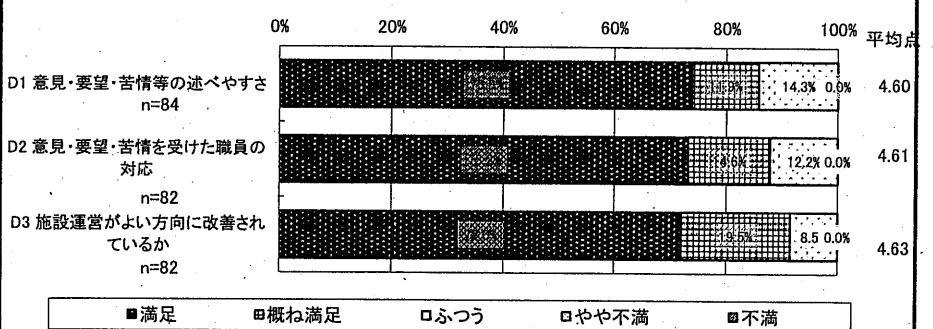
B. 建物・設備・備品等の管理



【(B建物・設備・備品等の管理)に関するコメント】

開所間もないこともあり非常に高い評価を得られた。今後も継続できるよう管理ていきたい。

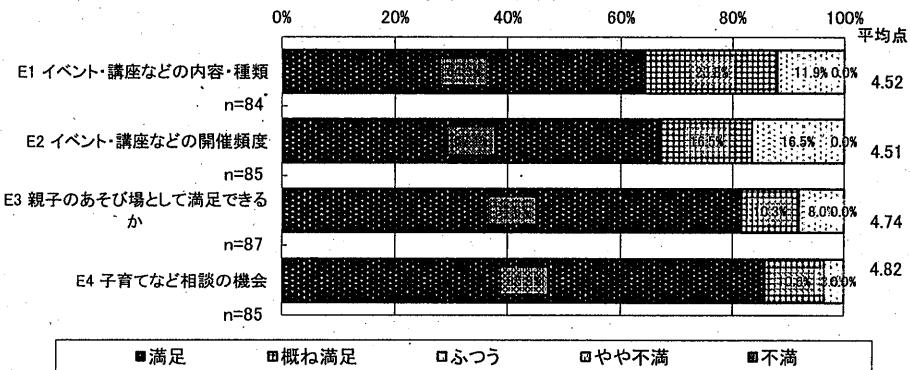
D. 利用者の意見の反映



【(D利用者の意見の反映)に関するコメント】

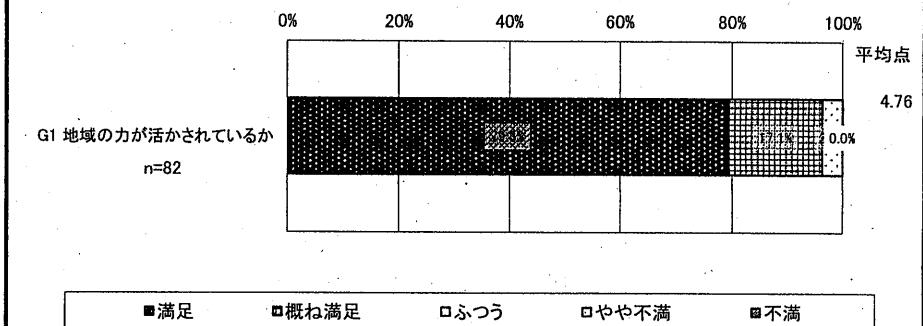
どの項目も「不満」回答なく非常に高い満足度を得られた。

E. 自主事業への取り組み



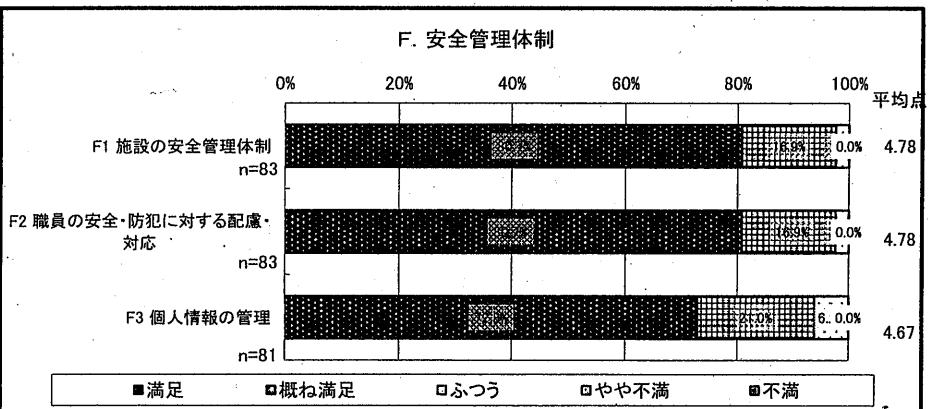
【E.自主事業への取り組み】に関するコメント
どの項目も「不満」回答なく非常に高い満足度を得られている。イベントを含め居場所として快適であることがわかる。

G. 地域との連携



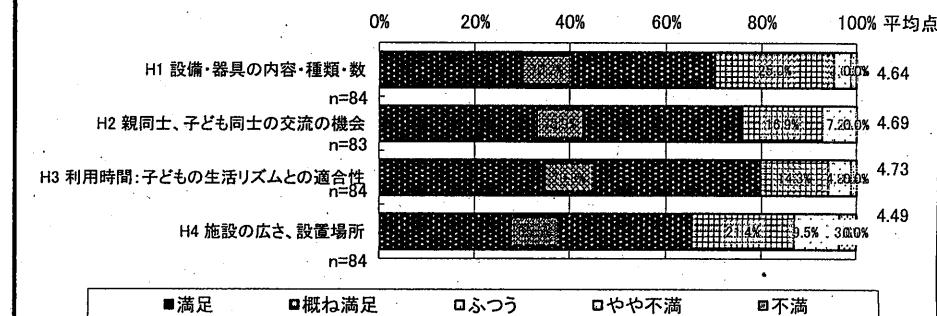
【G.地域との連携】に関するコメント
「不満」回答なく非常に高い満足度を得られた。

F. 安全管理体制



【F.安全管理体制】に関するコメント
「不満」回答なく非常に高い満足度を得られた。

H. その他



【H.その他】に関するコメント
概ね高い評価が得られた。H4については旧山崎町2階部分のみの為、5組以上のご利用が来所されるとかなり狭い状況ではある。施設使用方法含め検討は必要である。

4 子育てサロンみずきっこへの意見要望

項目	内容
意見、要望	とてもリラックスできました。ありがとうございました。
職員の対応	いつも親切で笑顔で迎えてくださり安心します。
職員の対応	子ども2人きりになる時間がとても長いのでこちらで職員の方とお話しできると息抜きになる。また、子育てのヒントもいただけるのでありがとうございます。
情報の提供	自分で積極的に探さなければなかなか情報は入ってこない。
利用者等の意見の反映	意見を出したことはないが対応してくれそうと感じる。
意見、要望	子どもが楽しめ親もゆっくりできるのでありがとうございます。
意見、要望	リトミックをやってほしい。英語などのイベントをやってほしい。
建物、設備、備品の管理	とてもきれいでスペースとしてはそこまで広くないので大きな子が飛び跳ねたりしていると心配になることがある。
利用者等の意見の反映	言ったことがないのでわかりません。
地域との連携	高齢者センターでお年寄りと会えてよかったです。
その他	まだ新しく人が少ないことが多いです。
改善すべき点	初めての方はインターフォンを押すのに少し勇気がいるかもしれません。
その他	三歳の男の子がいるのでもう少し広いといいかな。
意見、要望	いつも親切にしてくださり娘も私も大好きな場所となっています。
建物、設備、備品の管理	とても過ごしやすいです。
安全管理体制	写真について問い合わせてもらえた。
その他	ドレスがすばらしかった。
その他	上の子には少し狭いので小さい子に危険がないか心配。
意見、要望	いろんな方に見ていただけて助かりました。ありがとうございます。
職員の対応	とてもきれいでアットホームな雰囲気で過ごしやすかったです。もう少し大きめの子供向けのイベントがあれば参加したいです。(幼稚園～小学生など)
改善すべき点	乳幼児さんと大きめのお子さんが遊ぶ場所がゆるーく仕切られていたら良いかなと思いましたが職員さんがちゃんと見えてくれるので安心感がありました!
意見、要望	ゆったりしていて過ごしやすいです。
改善すべき点	今まで十分満足です。いつもお世話になっています。
情報の提供	イベントカレンダーに予定を掲載してほしいです。
改善すべき点	ホームページのイベントカレンダーでイベントが確認できるとうれしいです。
情報の提供	ホームページでイベントの情報を収集しているがいつ、どのイベントがあるのかわからづらい。(更新日順になっているから?)カレンダー表記など直近でなにがあるかが分かりやすくしてほしい。
サービス内容	イベントへの申し込みが来所以外でできるようにしてほしい。(TEL、ネットなど)
情報の提供	入口がみつけにくかった。
その他	もう少し遅くまで利用したい。
建物、設備、備品の管理	少し暑いです。
利用者等の意見の反映	特に苦情は思い当たりません。
その他	人が少ない気がします。
改善すべき点	一階は違う施設のことですが玄関に入ってから人気がないのが気になりました。
意見、要望	二階の屋上がうまく利用できたらいいと思っています。
利用者等の意見の反映	時間はかかるかもしれませんが高齢者の方たちとの触れ合いの場が欲しい。
改善すべき点	イベント予告やその日あるイベントを入口の外に掲示してもらえると通りがかりにわかつてよい。

意見、要望	開所してまもないでこれからいろいろ改善されもっといい施設になることを期待しています。
情報の提供	来所したらいろいろ声をかけていただきいろいろな情報をいただけるのでとてもあります。館内のイベントの掲示をもう少しおおきくしてもらったりHP内のイベント案内にカレンダー表示などがあるとさらにわかりやすいかなと思います。
サービス内容	ママ茶会など開催している施設はなかなかないのでとてもありがとうございます。
その他	広すぎず狭すぎず子供とゆっくりいられる良い広さだと思います。
改善すべき点	月曜日は0123吉祥寺や他の子育て施設が開いていないことが多いので近くで開いている子育て施設があることがあります。なので月曜日にもっといろいろなイベントがあると来所しやすくていいなと思います。
その他	AM10～PM5までだともっとありがとうございます。
職員の対応	年上のお子さんがおもちゃを奪っていくのを親が注意しないことが何度もあった。
意見、要望	施設ができるととてもうれしいです。良い場所なので友人にも広めたいです。
建物、設備、備品の管理	日当たりのよい時間が少しあつい
意見、要望	いつも玄関までおむかえおみおりに来てくれる
サービス内容	大きな所に行く前にくるにはちょうどよい広さ。
地域との連携	地域の方がよく来てくれているようだ。
その他	17:00位まであいていてほしい
サービス内容	スタッフが子連れさんもいてとても身近で話しやすいです。
職員の対応	離乳食を食べさせているスタッフさんがいて参考になる話が聞けた。
建物、設備、備品の管理	手すりが高い
情報の提供	HPが検索しやすい
意見、要望	初めて利用させていただきました。イベントのご案内などをしていただきうれしかったです。
建物、設備、備品の管理	おもちゃ等こまめに消毒していて安心
職員の対応	距離が近く、たくさん話をして帰れる
情報の提供	室内に掲示がしてありみやすい
サービス内容	茶道やお花はめずらしい
改善すべき点	玄関の外に柵がほしい(子ども飛び出し)
情報の提供	みずきっこうしんや予定表をくばってほしい。
サービス内容	育児相談日がありよい。
その他	時々トランポリンが出てうれしい。
改善すべき点	リトミックをしてほしい。
意見、要望	近くに利用しやすい子供の遊び場所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。
職員の対応	エプロンがかわいい。
情報の提供	イベントカレンダーを配ってほしい。
職員の対応	1日30分だけでも来るとホッとしています。
建物、設備、備品の管理	毎日消毒しているといっていました。散らかしてもすぐに片付けてくれています。
情報の提供	イベントの案内をよくしてくれます。色々参加してみたいです。
サービス内容	お花やお茶は初めて見ました。高齢者センターとの交流も楽しかったです。
安全管理体制	出入口が厳重でよいと思います。
その他	目が届く、ちょうどよい広さです。
職員の対応	パパも来やすい。
情報の提供	イベントカレンダーなど持ち帰るとあります。
職員の対応	ひまわりさんや保育士さんなど様々なスタッフさんがいて話しやすい。
意見、要望	玄関までいつもおみおりに来てくれます。

意見、要望	トイレのみの利用、ランチのみの利用も快く受け入れてください、利用しやすいです。
その他	高齢出産のため、ママ友が近くできやすい距離感があり、ありがたいです。
職員の対応	市報を見て來ました。職員の考え方と共感しました。
改善すべき点	スロープをつけてほしい。
職員の対応	色々な話を来ると出来ます。
改善すべき点	バギーをとめるのに段差がないと、より便利です。
意見、要望	今週はほぼ毎日來ました。お昼をもって、夕方まで遊べます。

みどりのこども館

(様式 1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	みどりのこども館			
所在地	武蔵野市緑町2-6-8 都営第3団地8号棟			
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野			
代表者	理事長 安藤 真洋			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16			
指定の期間	平成27年4月1日 ~ 平成31年3月31日			
指定管理業務の内容	みどりのこども館の管理運営			
指定管理委託料	予算	103,845,000円	決算	103,674,266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・指定管理者	①チェック項目 100/100	A	環境改善の効果。利用者の増加。施設の安全、健康面での管理徹底。 ウィズ第三者評価の実施。
	②重点ポイント (1) こども館として中期基本計画(H30~32の3年間)を策定し取り組んでいく。こども館としての住民サービスを向上させて、付加価値をさらに高めていきたい。		(1) こども館として中期基本計画(H30~32の3年間)を策定し取り組んでいく。こども館としての住民サービスを向上させて、付加価値をさらに高めていきたい。
	③アピールポイント (1)市内特別支援学級への作業療法士(OT)の巡回相談の新規実施。 (2)ぐるりん「ファースト・トイをママの手で」の新規事業。		(1)市内特別支援学級への作業療法士(OT)の巡回相談の新規実施。 (2)ぐるりん「ファースト・トイをママの手で」の新規事業。
(B)利用者モニタリング	97.0%	利用者の満足度は高い水準を維持している。	
(C)財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による主管課・二・指定管理者	①チェック項目 100/100	A	利用者のニーズを反映させた、適切な事業運営を行っている。
	②重点ポイント 利用者の満足度は高い水準を維持しており、こども館の利用者数も増加している。		
	③アピールポイント 新しい取り組みを積極的に取り入れた事業を実施している。		
(B)利用者モニタリング	97.0%	利用者の総合満足度をはじめ、職員の対応や施設管理、事業運営などの個別評価においても、昨年に続き高い水準を維持している。	
(C)財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45/45	45/45	*環境面の改善の効果 *来館者の増加への対応、効率的運営(ぐりん、ハピット) *ウィズ自主事業(つばさ)	職員の丁寧な対応をはじめ、利用者への情報提供の工夫、相談体制の強化などが利用者の増加につながっている。
B安全への取り組み	15/15	15/15	*安全管理の徹底と各種マニュアルの整備。警備の外部委託 *職場内での感染症予防、救急救命講習の実施	各種マニュアル整備や職員研修の実施など、適正な施設の安全管理や職員・利用者の健康管理に努めている。
C適正な運営	30/30	30/30	*事業計画の重点化 *情報セキュリティ研修参加 *虐待防止チェックリスト *中期計画の策定	虐待防止及び情報セキュリティ対策の取り組みが行われている。ウィズの一日あたりの平均利用者数が定員(10人)を超えていている。
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*館内の清潔維持、消防設備等の点検。 *地域への清掃協力。	利用者の安全に配慮した適正な運営が行われている。地域活動に積極的に参加している。

(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)	市内学校への作業療法士(OT)の巡回相談の開始(ハピット)	新規事業として、市内特別支援学級教師等への、作業療法士(OT)による巡回相談の開始。市内の4学級に2回ずつ計8回巡回。相談件数延53件実施した。	巡回相談の拡大・充実が図られた。
(2)	学齢期の肢体不自由児者への放課後サービスの継続定着化。	つばさ継続。登録9人。29回実施延84人参加。(28年度、登録6人、延69人)	既存の地域福祉サービスに足りない部分を補う事業となっている。
(3)	みどりのこども館の中期基本計画の策定	こども館3事業と共通の中期計画を策定した。(H30年度～実施)	同中期計画は、障害児支援の体制整備の充実など、市で策定した「障害児福祉計画」の内容を踏まえた計画となっている。
(4)	ぐるりんにて新規に「ファースト・トイをママの手で」を開催。	妊娠6ヶ月～生後3～5ヶ月の母子対象。年4回31人参加。	同じくらいの月齢のお子さんと知り合うことができ、利用者にはとても好評である。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計	97.0% 「満足」と「おおむね満足」の合計 「不満」と「やや不満」の合計 97.0% いたいた。今後の参考にしていきたい。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者(記入欄)	
<アピール点>	
*事業の安定的運営の継続と蓄積、3事業の積極的な周知などにより、利用者が増加している。ハピットではH28に計画相談の増加に伴い、相談室の改善、職員体制の強化を図ったが、H29は、市内の放課後等デイの増加により利用者がさらに増加している。そのニーズに対応すべく業務の効率化等に努めている。また今後のあり方も含めて市障害者福祉課と協議を進めている。 *きめ細やかな接遇や対応、環境整備などの改善による利用者からの高い満足度。 *サービスの更なる向上を目指して中期計画(3年間)の策定と実施。 *ウィズが第三者評価の受審をした。結果は、「とうきょう福祉ナビゲーション」 http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/ にて閲覧可能。	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*送迎車の接触事故などの発生防止。 *こども館3事業の連携だけでなく、地域の関係機関や市内の保育園・幼稚園や小中学校の特別支援教室との連携を深め、サポート体制を強化してほしい。 *利用者の意見を反映させた満足度の高い事業運営を行っていただきたい。	
<改善が必要だと思われる点> *ハピットの体制強化を上回る数で計画相談等の利用増加により相談の待機日数平均が昨年度よりも長くなっている。 *ハピットとウィズへの増加する利用者への対策と市の動向を踏まえた児童発達支援センター化の実現に向け、市と協議する。	

(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
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。	○	
	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。	○	
A 住民の満足の向上	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	45点
	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。	○	○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。	○	
職員対応	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。		○	
評価の理由	28年度後半にリフォームを実施して、床暖房を入れることでぐるりんの環境面の質の向上にながら、継続して利用者から評価をいただき利用者増加につながっている。ハピットの相談者の増加に対処するよう業務の効率化に努めた。ウィズでは自主事業として就学後の肢体不自由児のための放課後サービスを継続して実施している。		
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。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○	15点
	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	警備業務は外部委託して安全を確保するとともに、常時、玄関入口など出入りの確認を行っている。また、看護師を常勤で配置し感染予防、健康管理など研修を含めた体制を整えている。小児用救急救命講習を全職員を対象に実施して安全対策を講じた。	

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
発達に課題のある子どもとその家庭に対して、ハピットを中心に母子保健部門や保育所、幼稚園などと連携を図りながら、様々な支援に取り組むことができた。	
<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】	
*送迎車の接触事故などの発生防止。	*事故の防止に向け、事故対策マニュアルの周知と安全運転の徹底を図っていく。 *引き続き、地域の関係機関や特別教室との連携を深める取り組み推進する。
*利用者の意見を反映させた満足度の高い事業運営を行っていただきたい。	
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
*相談待機解消のための取り組み *「児童発達支援センター」化に向けた検討	

(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

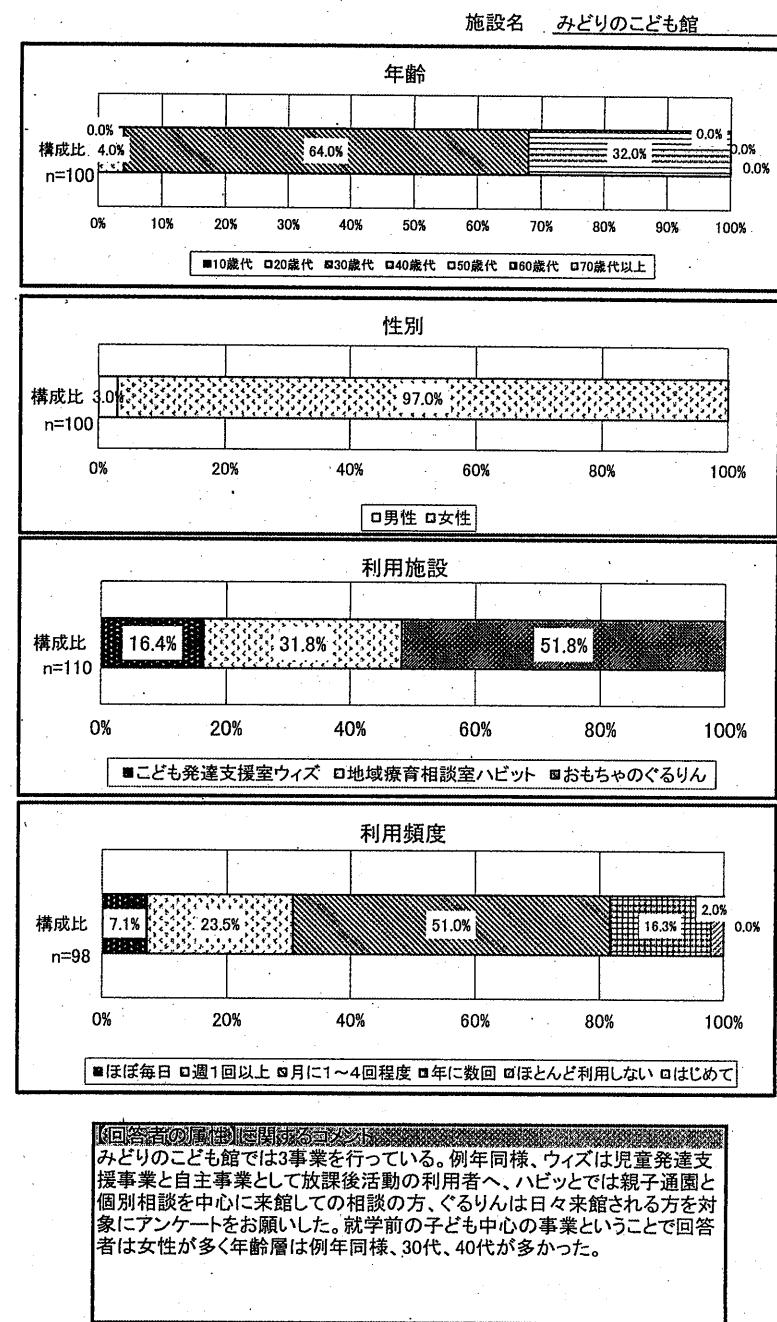
--

(様式3)チェック項目シート(主管課作成)

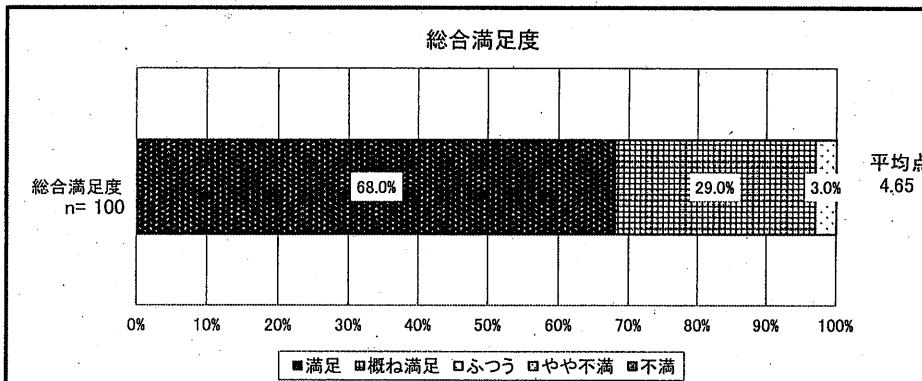
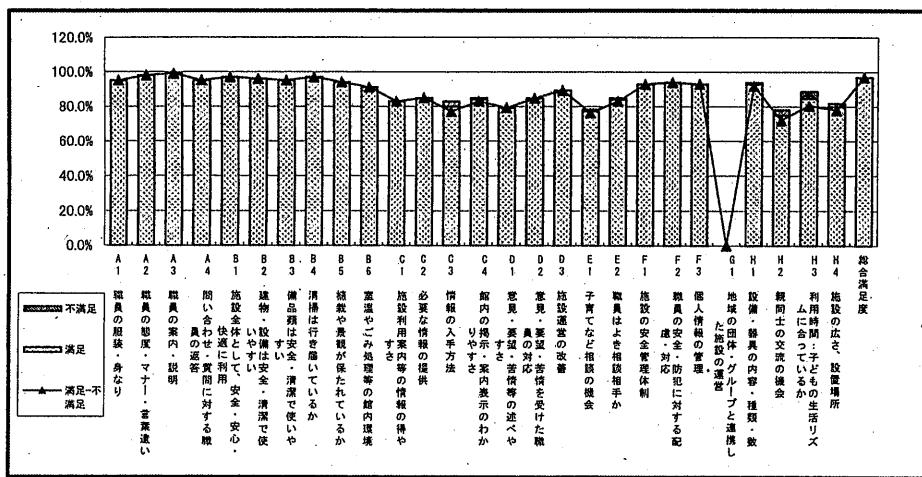
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の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 極めて経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由	事業計画は毎年重点目標を明記し、達成に向けて取り組み成果をあげている。市の情報セキュリティ研修に参加して周知している。インターネットネットワークを一部統合して効率性と情報セキュリティ保護向上に努めた。虐待防止対策はチェックリスト等を活用し防止に努めている。また、こども館としての中期計画を策定した。	
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	0歳児からの児童が利用する事業のため、上履きをはかなくても利用できるよう管内の床を毎日清掃し清潔を保っている。消防設備点検、ガス器具漏れ点検など定期的に実施している。季節により周辺道路の落ち葉掃きや除雪活動を行うなど地域の清掃に努めている。	

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
	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	職員の丁寧な対応をはじめ、利用者への情報提供の工夫、相談体制の強化などが利用者の増につながっている。	
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	各種マニュアル整備や職員研修の実施など、適正な施設の安全管理や職員、利用者の健康管理に努めている。	

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。	○	
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問
	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）。	○	
利用者への対応	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。	○	
指定管理料の適正執行	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
評価の理由	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	虐待防止及び情報セキュリティ対策の取組みが行われている。また、ウィズの一日当たりの平均利用者数が定員（10名）を超えていている。		
E 施設・設備等の適正な運営	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	利用者の安全に配慮した適正な運営が行われている。また、地域活動に積極的に参加している。		



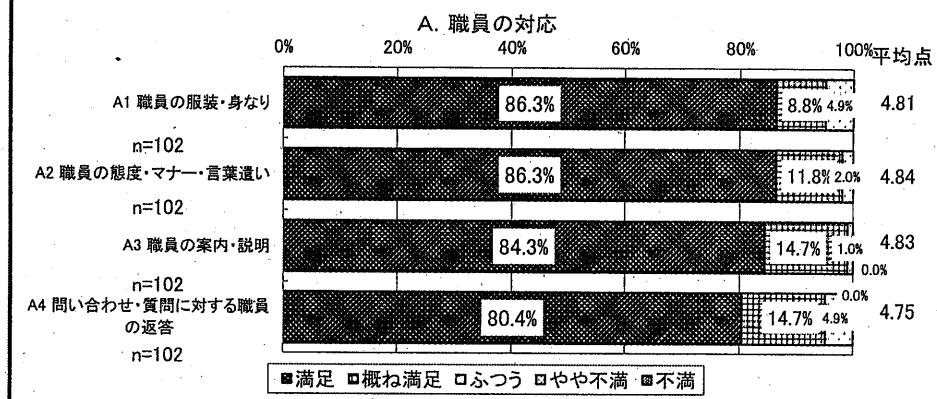
施設名 みどりのこども館



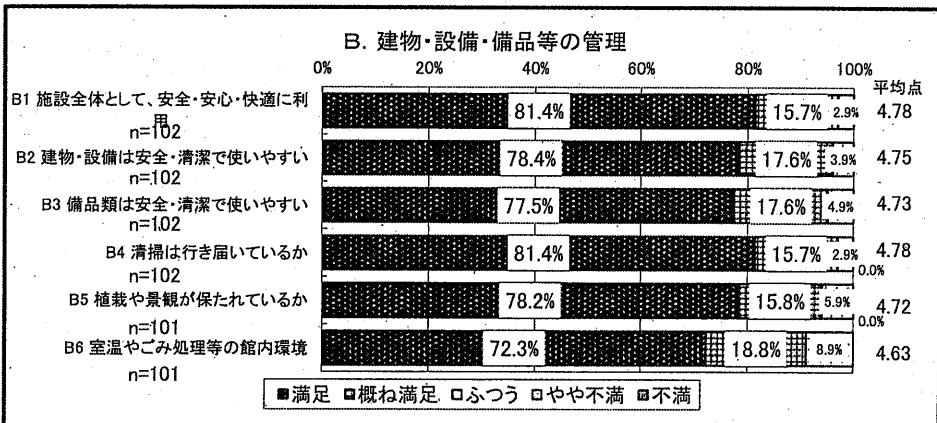
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
平均点では、昨年度が4.68、今年度が4.65と若干下がっているが、総合満足度は満足・おおむね満足が97%を超え、引き続き高い水準を維持している。

施設名 みどりのこども館



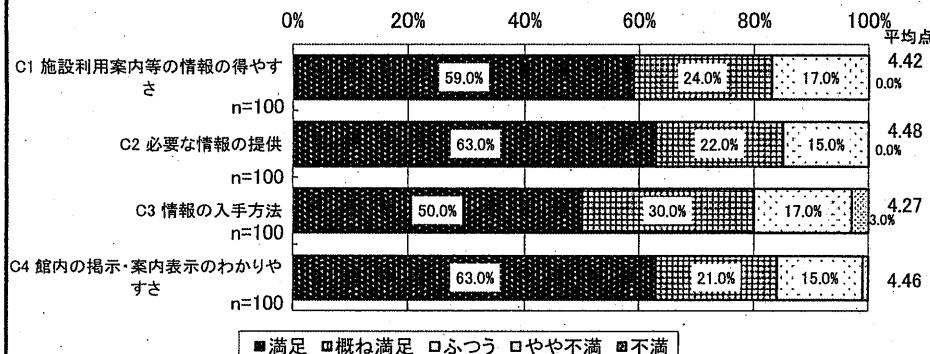
【A職員の対応】に関するコメント
職員の対応について全体に高い満足度を得ている(上記4項目の平均点4.81)。「問い合わせ・質問に対する職員の返答」に関してはマニュアルやOJT研修などを活用してその質をさらに高めていきたい。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
28年末にリフォームを実施して、①ハビット相談室や活動室などプライバシーの確保、②ぐるりんの床暖房設置、専用授乳コーナーを設置などの取り組みにより来館される方が安全で利用しやすい環境整備に取り組み効果を上げている。清掃は業者による定期清掃と職員による日常的な清掃を組み合わせて行っている。植栽の景観や入り口ドアの色など外観の改善を求める声もあり、今後検討改善していきたい。

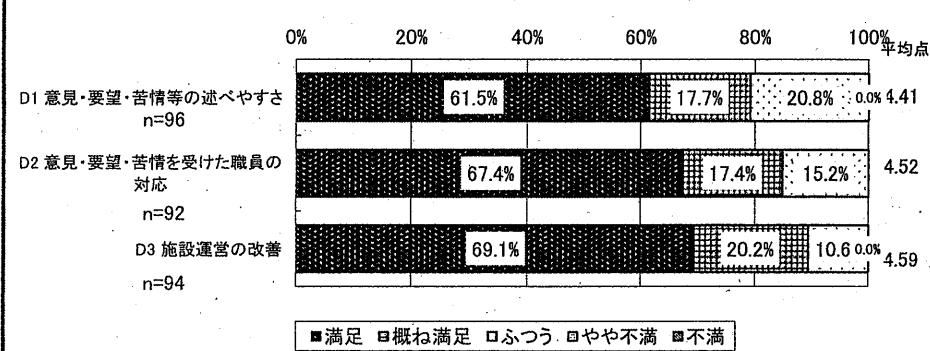
施設名 みどりのこども館

C. 情報の提供



(C)情報の提供に関するアンケート
各事業所の内容や目的が異なるために、情報提供や発信の仕方は事業所ごとに工夫している。特にハピット・ぐるりんでは来館した方が興味関心のある情報を自由に閲覧できるようなコーナーの設置や掲示版の工夫、そこに常備する情報ファイルについてのリニューアルを重ねている。ハピットでは29年度にブログを作成し新しい情報を入手できるよう改善に取り組んだ。また、30年度初めにぐるりんでは見やすくわかりやすいホームページにリニューアルした。

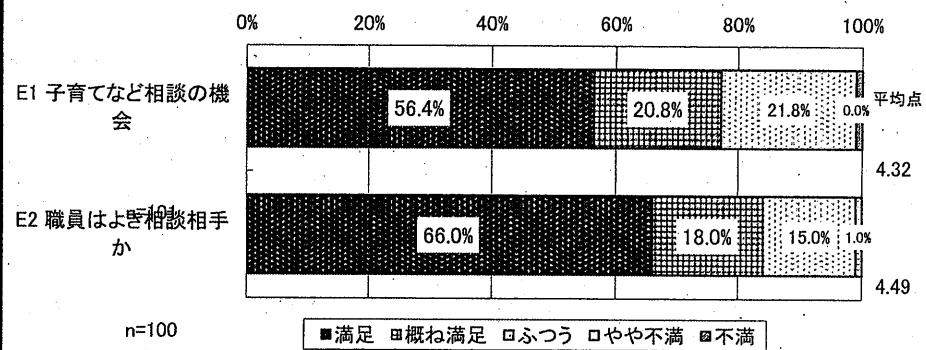
D. 利用者の意見の反映



(D)利用者の意見の反映に関するアンケート
ご利用者の要望にはできる限りお応えすべく努力している。ぐるりんでのご利用者からのアンケートとその回答を閲覧できるようにしている。

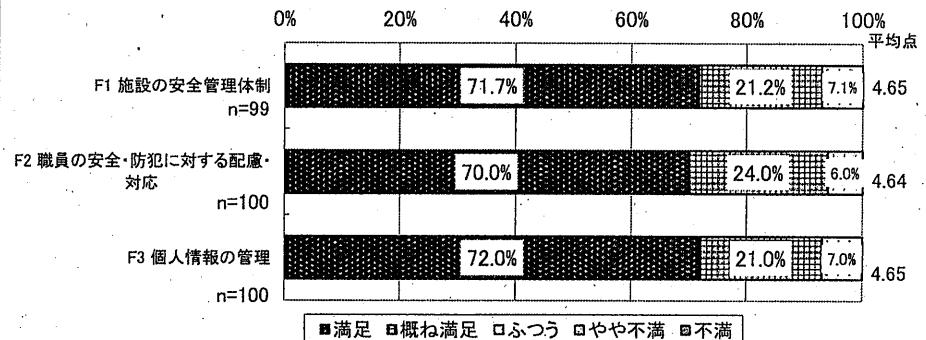
施設名 みどりのこども館

E. 療育相談への取り組み

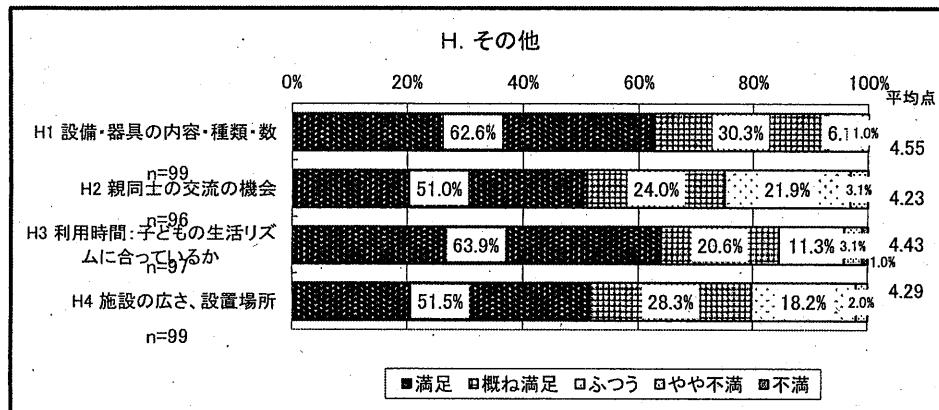


(E)療育相談への取り組みに関するアンケート
ハピットの発達に関する相談件数は年々増加している。計画相談と合わせご利用者のニーズに応えていくために、29年度は非常勤事務員の時間数を伸ばしたり、職員の業務分析を行い業務効率化を図るなど増加する相談等の件数に対応する体制を整えた。待機日数は、未だ改善できていないが、なるべく遅くならないよう早期の相談対応に努めている。

F. 安全管理体制



(F)安全管理体制に関するアンケート
大規模災害や利用者の大きな怪我・急病時などの対応マニュアルは備えており、管理者・副館長・主任・看護師等を中心に対応する態勢を整えている。鍵の施錠等設備面と職員の対応面で安全管理がこなっている。また、情報セキュリティに関しては市主催の研修に参加して内容を職員間で共有し、法人の規定に基づき取り組んでいる。



【他の】関連質問
親同士の交流の機会作りは毎年工夫しながら取り組んでいる。ウィズでは父親の懇親会を呼び掛け定着化している。父親同士の自主的なつながりの強化を支援していく。ハビットに相談に来られる発達に気がかりのある子どもを持つ保護者の中には、一般的の保護者の集まりに加わることが難しい方も少なくない。そのような方々の交流の場を設定したり、就園・就学に向けた保護者の集まり等を企画実施しており、これらの企画が今後自主的な親同士のつながりに発展することを期待する。施設の広さに関しては毎年ご意見をいただきが、利用者の増加とともに実質的に狭くなってきていた。限られた現状の中での施設の活用を図りたい。

施設 g=ぐるりん、w=ウィズ、h=ハビット

頻度 1=ほぼ毎日、2=週に1回以上、3=月に1~4回程度、4=年に数回、5=ほとんど利用しない

6=はじめて

総合評価 1=満足、2=概ね満足、3=ふつう、4=やや不満、5=不満

No.	年齢	施設	頻度	総合評価	自由記入
6	40	wh	2	1	夏場に蚊の対策を考えていただければと思います。
19		w	2	2	ほぼ満足していますが、あと1時間通園時間が長いと助かるなと思います。兄弟がいる家庭だと、忘れ物を届けたり急な雨などで傘を届けたり。。。ちょっとした事なのですが助かるかと。以外と園へのお迎えって大変なのです。延長保育は毎回とはいきませんし。
11	30	w	2	2	いつも楽しく利用させていただいています。職員の接し方も明るく一生懸命で、子どもを安心して預けられます。今後ともよろしくお願いします。
23	40	w	1	1	当事者ではないのですが、人数の関係上退園を余儀なくされたお子さんがいらっしゃいました。それ自体は仕方ないのですが、もし空きができたら優先的にお知らせしてもらえる(年度途中でも)(できれば月単位で)システムがあればうれしいなと思います。もしすでにあったらごめんなさい。
26	40	w	1	1	いつも親切、丁寧なご対応に感謝しています。
100	30	w	2	1	子供にとって、私たち親としても一番安心して預ける事ができ、大変感謝しております。すべてにおいて満足しております。本当にありがとうございました。
24	30	wh	2	2	現在、年少は週3回の利用(ウィズ)になっているのですが、ぜひ全ての希望するこどもたちが週5日利用できるよう改善をお願いします。また、入園前の悩みが多く困っていた時期(特に子供が1歳半~2歳ごろ)にウィズに通っている先輩ママさんのお話を伺える機会があつたら助かっていたと思います。
14	40	h	1	1	ウィズに不満はありませんが、ハビットには不満しかありません。市の障害者福祉課の方は、質問をしても答えられないし、まちがったことを言うし、すごく困りました。結局、ネットで調べたり他の方に聞いた情報が正しくて腹立たしいです。
7	40	h	4	1	・市に相談をしてから実際にハビットを利用できるようになるまでの期間が長すぎる。同じ話を色々な相手に何度もしなければならない印象がある。私は最初から「発達障害かも」と言っていたので、市にどこに相談すればよいか尋ねた際、市の療育相談ではなく、最初からハビットを紹介してもらえばよかったな、と思う。 ・ハビット集団を利用していただのですが、最初のうちは見るポイントがよく分からず、何をしみきているのかよく分からなかつたです。途中から心理士の先生が今日の見るポイントはどこかという紙を見せてくれたので、よかったです。毎回、5分/人程度いいので、その日の振り返りを全員にしてくれるとありがたいです。子どもに自由遊びをさせている間、保育士の先生が親にお話をしてくれる時間がありました。それはプリントを配ってポイントだけ説明してもらえば十分です。その時間を振り返りにあてていただければと思いました。 ・心理士や作業労奉仕の先生がとても確にアドバイスをくださり、ありがとうございました。

13	40	h	3	1	本人のことだけでなく、兄弟、家族との関係を含めた相談ができるため心強いです。私たちの困っている事や相談の声を今後も反映させていただきたいと思います。
92	30	h	4	1	いつも丁寧にして下さり、また保育園や学校にもフットワーク軽く出向いて頂けてありがとうございます。就学の際には市や学校との連携を進めて下さり、問題なく入学できて助かりました。いつもありがとうございます。
88	40	h	4	1	とても丁寧に対応していただいているのでありがとうございます。
28	40	h	5	1	昨年引っ越ししてきましたが、前の自治体には、このように発達支援のことで、無料で相談できるところは、ふつうの小児科や学校の通級等以外にはなく、どのような資格があればどのようなサービスが受けられるといった情報もほとんどなかったため、とてもありがとうございました。その一方で、サービスの需給関係が逆転して、なかなか必要な支援にたどりつくまでに時間がかかってしまうのが、現状の課題なのかな、と感じているこの頃です。
29	40	h	4	1	ハピットの先生にほんとうに助けられています。暗やみの中で光を照らされてくださいました。ありがとうございます。
102	30	h	3		子供達のみならず親達の良き交流の場となる様、努力、工夫してほしい。(只でさえ、発達の遅い、障害のある等の親子は外出の機会が減るので)
32	30	g	3	1	いつもありがとうございます。スタッフの優しさに来るたびにいやされます。本当に感謝しています。
39	40	g	3	1	都度おもちゃの入れ替えがあり、あきっぽい子どもも楽しむことができる所以あります。もう少し広げれば…!! とは思いますが、このこじんまりとしたところが目が行き届きやすくていいかもしれません。
41	20	g	1	1	いつも子どもたちと楽しく利用させてもらっています。いつも本当にありがとうございます。おもちゃの種類をとても多く使い方も丁寧に教えてもらえるので助かります。こどもの一緒に遊ぼうにも付きあってもらって本当に助かります。これからもたくさんお世話になると思いますがよろしくお願ひします。夏の利用時間を17時まで延長してくれると嬉しいです。
45	40	g	4	1	いつも親切で居心地よい計音息を提供してくださってありがとうございます。
46	20	g	3		いつもお世話になっています。○○さんに、おもちゃの相談にのって頂きおかげで娘がいつも楽しいおもちゃを借りることができます。おもちゃマイスターのように、とても詳しいのでありがとうございます。顔を覚えてくれて声をかけて下さるのもいつも嬉しく思っています。
48	30	g	3	1	乳児や乳幼児を安心して遊ばせることができ、とてもよい施設だと思います。(環境、おもちゃ、スタッフの方々どれも素晴らしい快適です) ぐるりんが一番遊ばせ易いです。
49	30	g	2	1	いつもありがとうございます!いつも親切にしてくださり、とっても嬉しいです。子供も楽しそうです。ありがとうございます。これからもよろしくお願ひいたします。
50	30	g	3	2	もう少し職員の方が子供にかかわってくれると、子どもとの遊び方とかが分かる。どう接するのかよく分からなかった。
51	30	g	3	2	野菜の収穫についてもう少し情報が欲しいです。外のおもちゃが結構ぼろぼろなので新しくしてほしいです。

52	20	g	3	1	ホームページが新しくなってスマホでも見やすくなつて、とても嬉しいです。Twitterでの情報発信もとてもありがとうございます。(チラシだと見返すのが面倒だったり、なくしてしまうことが多いので)
55	40			1	自転車おきば(ぐるりんの庭)のスペースが狭く、とめられない為、となりにおく事が多いです。もう少し広いと助かります。
56	30	g	3	1	開館時間が9時からだとありがとうございます。
57	30	g	3	1	AMは遊び、12時~13時頃、お昼寝してしまうので、9時~開いているたつぱり遊べると思いました。
60	40	g	2	1	いつも和やかな雰囲気のぐるりんで親子ともに楽しく過ごさせていただいています。
61	30	g	3	1	土曜に利用することが多いです。お話し会や人形劇など、平日のみではなく土曜にも開いてくれるとうれしいです。
63	40	g	3	1	スタッフの方の目が行き届いていて、声掛け等もしていただいているので、相談などもしやすいです。
65	30	g	3	1	職員の方がいつも優しくあたたかく接してくださり、子供の名前も覚えて下さったりしてとてもうれしいです。いつもありがとうございます。
67	30	g	4	2	家から近いので徒歩でも来ることができ、「ある」ということが安心できる施設です。これからもよろしくお願ひいたします。
72	30	g	3	1	製作などとても可愛くて親の私が楽しんでいます。もっと近所にあったら沢山利用したいと思う。
73	30	g	2	1	子育ての「グチ」も否定せずに聞いてもらいたい、いつもスッキリさせてもらっています。ありがとうございます。
76	30	g	3	1	いつも楽しく遊ばせてもらっています。ありがとうございます。
77	30	g	2	1	親子ともにぐるりんの先生方がとても大好きです。ぐるりんに来るたび、武蔵野市に住んでよかった~と思います。
81	30	g	2	1	親子共々ぐるりん大好きです!ホスピタリティにあふれていて素晴らしいと思います。
82	30	g	1	1	冬場、室内が暑い時が多い。トイレはとても寒く感じます。特に赤ちゃんのおむつ替えがひんやり冷たくてかわいそう。
91	30	g	3	2	ホームページが若干わかりにくい。通年ランチOKというのは助かります。トイレにベビーキープがほしい。(あったらすみません)外部との交流があつたらいいなと思います。老人ホームや発達支援ウィズの友達とか。

障害者福祉センター

(様式 1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市障害者福祉センター			
所在地	180-0011 武藏野市八幡町4-28-13			
指定管理者の名称	社会福祉法人武藏野			
代表者	安藤真洋			
所在地	武藏野市吉祥寺北町4-11-16			
指定の期間	平成29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施設の維持管理、一般貸出、障害者講習会、音楽療法 ②通所事業（自立訓練（機能訓練）、生活介護）の法内及び市単独事業 ③専門相談及び計画相談			
指定管理委託料	予算	89,865,000円	決算	89,865,000円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) による 主管課 モニタリング 者	①チェック項目 96.9 / 100	事業運営に関しては比較的スムーズに指定管理に移行できた。	A	立地条件や施設の老朽化など制約が多い中で比較的満足度が高かったのは、利用者の障害特性やニーズに合わせた専門性の高いサービス提供を行っていることが理由と考えられる。
	②重点ポイント	市と緊密に連携を取りながら事業を実施。		
	③アピールポイント	センター便りや関係機関連絡会を通して広報活動を積極的に行った。		
(B) 利用者モニタリング	74.6%	立地条件や施設の老朽化など制限がある中で、比較的利用者満足度が高かった。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価		
		評価	理由	
(A) による 主管課 モニタリング 者	①チェック項目 96.9 / 100	指定管理化への移行を円滑に進めることができた。	A	指定管理化に伴い、相談事業とリハビリ事業の連携が一層深まり、中途身体障害者のリハビリ拠点としての機能強化が図られた。また、常駐の専門職員による質の高いサービス提供が行われているため、利用者からも比較的高い評価を得ている。
	②重点ポイント	基幹相談支援センターのプランチとして、市と緊密な連携を図りながら、各種サービスを実施した。		
	③アピールポイント	・相談事業とリハビリ事業の連携強化 ・中途身体障害者のリハビリ拠点としての機能向上		
(B) 利用者モニタリング	74.6%	利用者からは、総合的に見て、高い満足度と評価を得ている。		
(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	主管課
A 住民の満足の向上	45 / 45	45 / 45	<ul style="list-style-type: none"> *利用者の年齢層が比較的高いことを配慮し情報提供の仕方に工夫が必要。 *受付の研修は年1回実施 	<ul style="list-style-type: none"> *各種事業や職員対応など利用者から高い評価を得ている。 *利用者からの意見や苦情等について、センター内で共有が図られている。 *利用者への分かりやすい情報提供手段について検討が必要。
B 安全への取り組み	13.3 / 15	13.3 / 15	<ul style="list-style-type: none"> *安全対策連絡会議等において事件、事故等対応マニュアル等を周知している。 *送迎時の事故があった。 	<ul style="list-style-type: none"> *緊急時の対応マニュアルの整備や避難訓練の実施など、利用者の安全確保に努めている。 *事故発生の際もマニュアルに従い迅速な対応を行った。
C 適正な運営	28.6 / 30	28.6 / 30	<ul style="list-style-type: none"> *市と相談、調整を行いながら事業を実施している。 *経費の削減を意識している。 	<ul style="list-style-type: none"> *事業の効率化と経費節減を意識した運営が行われている。
D 施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	<ul style="list-style-type: none"> *老朽化に伴う保守工事が増加している。 *衛生面を意識して清掃業者だけではなく職員による定期的な清掃も行うようにした。 	<ul style="list-style-type: none"> *利用者の安全に配慮した適切な施設管理が行われている。 *保守・修繕工事に関しては、今後も必要な予算措置を行う。

(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)	関係機関との連携	支援の実施にあたり関係機関との連携を行っている。	市や関係機関と連携を図りながら、各種サービスを実施
(2)	啓発事業	心のバリアフリー啓発事業などに積極的に協力している。	市内の学校、事業所などで行われた出前講座に参加・協力を行った。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計 74.6%	<ul style="list-style-type: none"> *利用者からは、事業運営、職員対応等について高い評価をいただいた。 *利用者に対するより効果的な情報提供手段について検討を行う。 *市の方針では公共施設の運用は概ね60年としており、築35年が経過したセンターの建て替えは現時点では検討していない。今後も利用者の視点に立った、適切な建物・設備関係の維持・修繕を行っていく。 *センターの立地的な課題については、引き続き送迎サービスを実施していく。

(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"> *センターの事業を周知するため途絶えていた「センターだより」を再発行した。 *機能訓練や生活介護などの事業は市と緊密な連携をとり、市の意向が反映できるように努力した。 *センターの各事業所と定期的会議を設け安全に配慮した。 	
<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】	【指摘事項への対応】
<改善が必要だと思われる点>	
<ul style="list-style-type: none"> *経年劣化への対応や利用率から見た部屋の改修など、近いうちに大規模な改修工事を行う必要がある。 *音楽療法については昨今の社会情勢から事業の実施を見直す必要がある。 	

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
*利用者からは、事業運営や職員対応について、満足・おむね満足の回答が多くみられた。	
*市や関係機関と連携・協力を図りながら事業運営を行った。	
*事務所にカウンターを設置したことで、職員と利用者のコミュニケーションの機会が増えた。	
*利用者の障害特性やニーズに合わせた、専門性の高いサービス提供が行われている。	
<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】
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
*利用者に対するより効果的な情報提供手段についての検討	
*施設や設備の稼働率を上げる取り組み。	
*利用者からの様々な意見（建物・設備関係の老朽化、立地的な課題など）については、丁寧に市の方針を伝え理解に努める。	
(C) 財務評価	
指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート

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。	○	
	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 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	苦情に関しては苦情窓口の案内を随所に張り出し、寄せられたものに関しては法人内の第三委員会に報告している。法人の職員行動指針や権利擁護規程について職員会議等で確認している。		
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。	○	
	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	年2回安全対策連絡会議を実施。委託事業者を含め安全対策を講じている。また、年2回の避難訓練の他、講習会に関しては年度初めに避難訓練を実施している。館内各所に事故、事件発生時の対応マニュアルを張り出している。		

45点

×

○の数／21

15点

×

○の数／9件

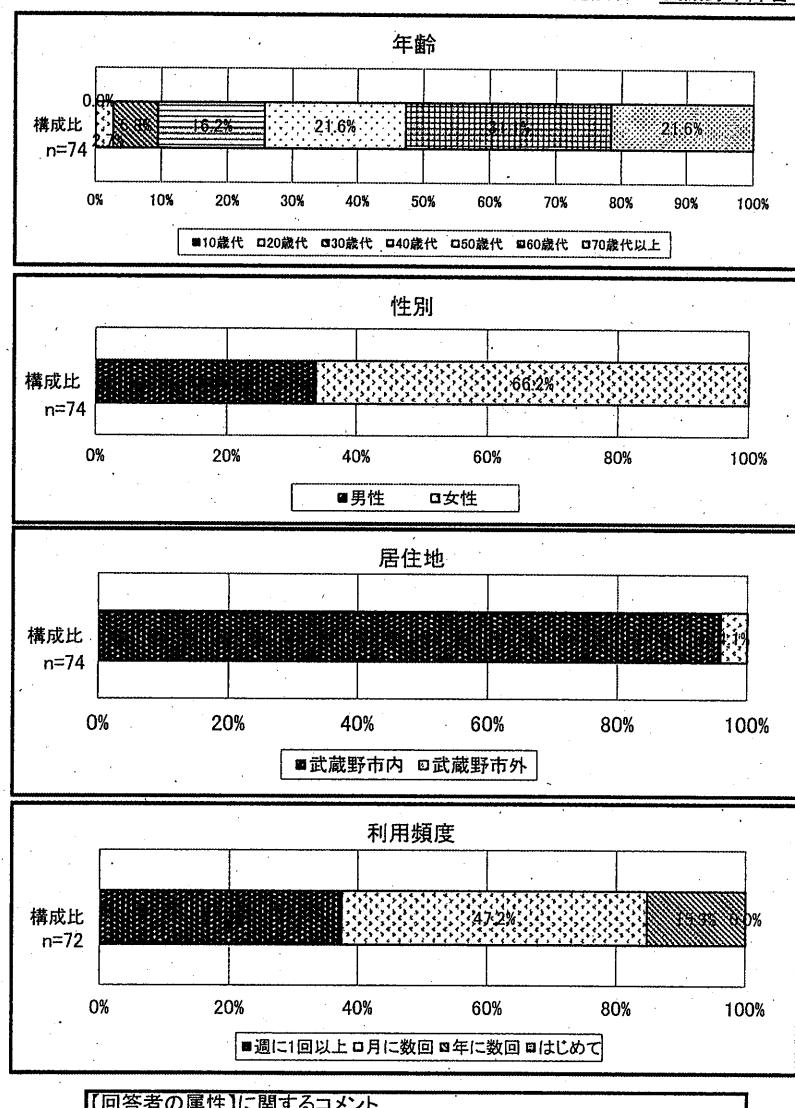
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
		○		
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×		
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	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 楽観的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	自立訓練の利用者は増加傾向。その他の事業は概ね例年並みの利用者数。個人情報に関してはキャビネットに保管し毎日開錠、施錠を行っている。経費の節減に関しては携帯電話の解約や、固定電話の回線削減などを行った。			
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	経年劣化に伴う保守工事が増加傾向。大規模な修復の必要性もあるが、予算的に困難なこともあります。また、応急的な対応を行っている部分もある。		

(様式3)チェック項目シート(主管課作成)

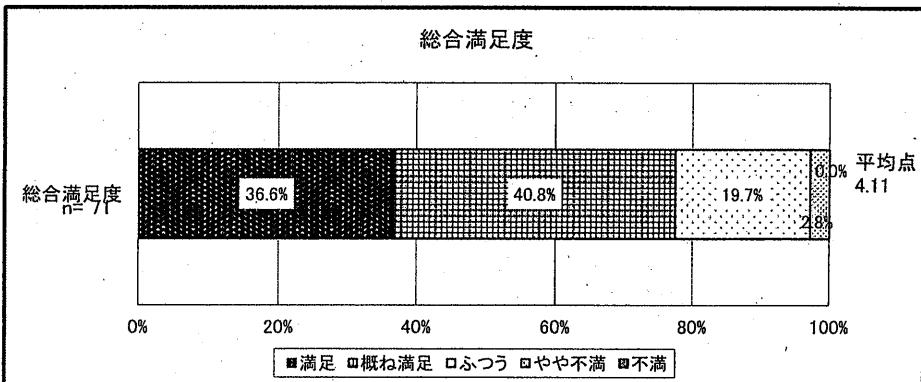
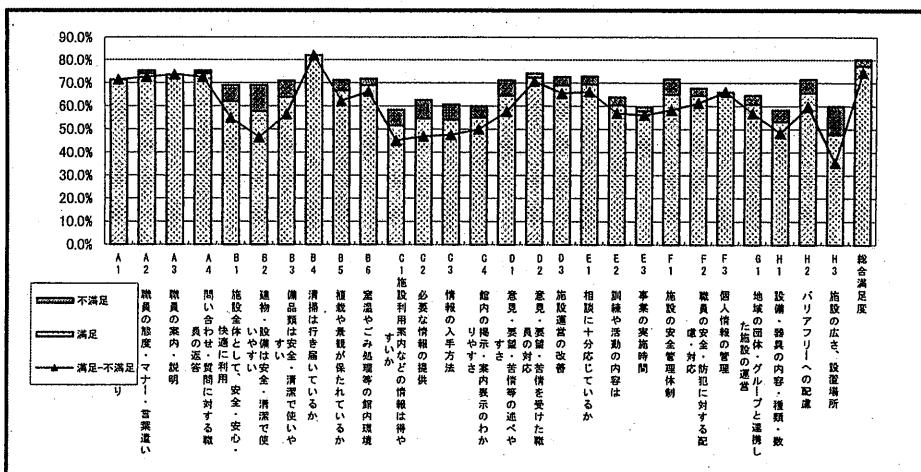
主管課

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。	○	
	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	各種事業や職員対応など利用者から高い評価を得ている。また、利用者からの意見や苦情等について、センター内で共有が図られている。今後は利用者への分かりやすい情報提供手段について検討が必要と考える。		
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	緊急時の対応マニュアルの整備や避難訓練の実施など、利用者の安全確保に努めている。事発の際も、マニュアルに従い迅速な対応を行うことができた。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
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 事業の効率化と経費節減を意識した運営が行われている。			
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 ○の数／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。	○	
評価の理由 利用者の安全に配慮した適切な施設管理が行われている。建物や設備に関する保守・修繕工事に関しては、今後も必要な予算措置を行っていく。			

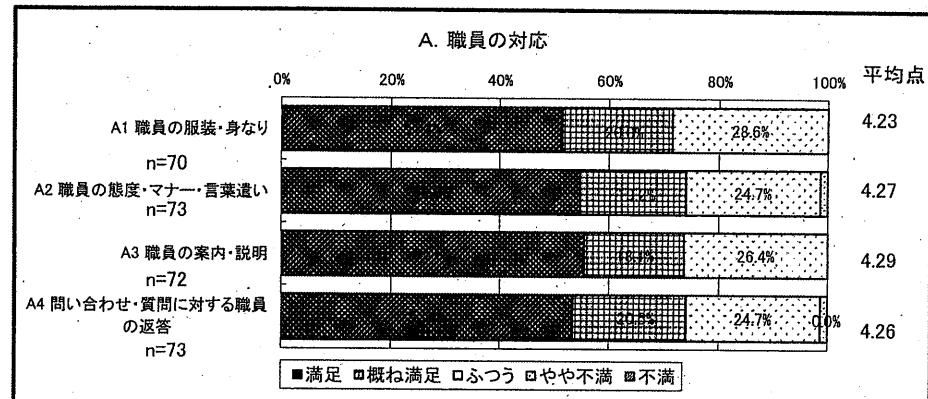


【回答者の属性】に関するコメント
年齢構成は50歳代以上の方が多い。
利用頻度は月に数回以上の方が多い。
性別は若干女性が多い(特に講習会利用者、部屋貸し)。
居住地はほとんどが市内在住者。

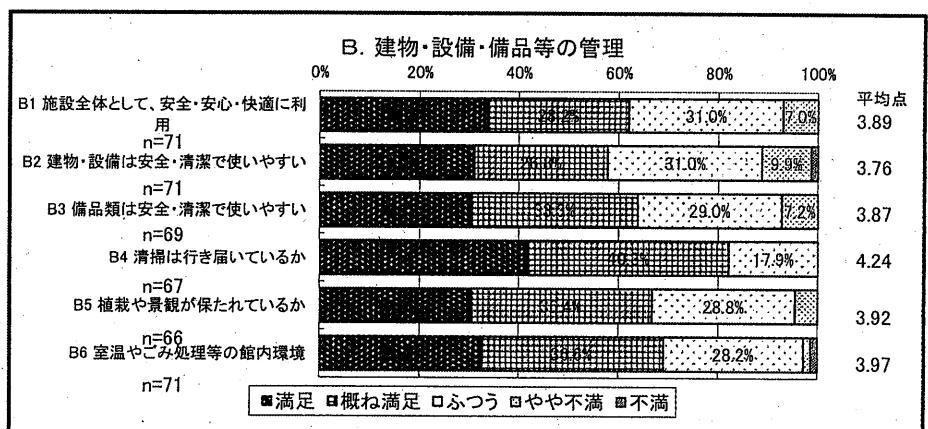


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

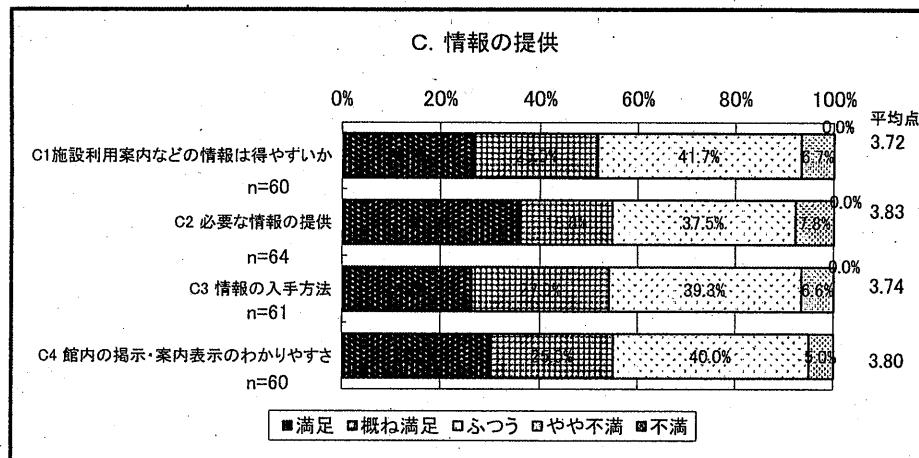
【総合満足度】に関するコメント
施設の老朽化や場所に関する記載が多くみられたが総合的には満足、概ね満足的回答が多くみられた。



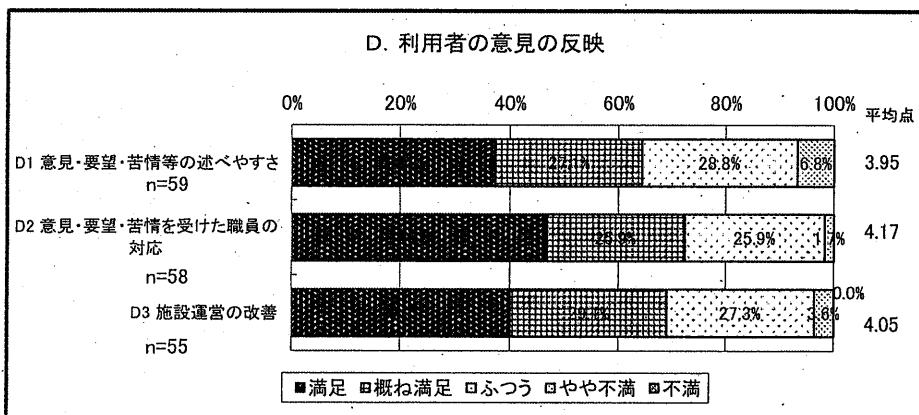
【A職員の対応】に関するコメント
職員のマナーや態度についての不満はほとんど見られなかった。



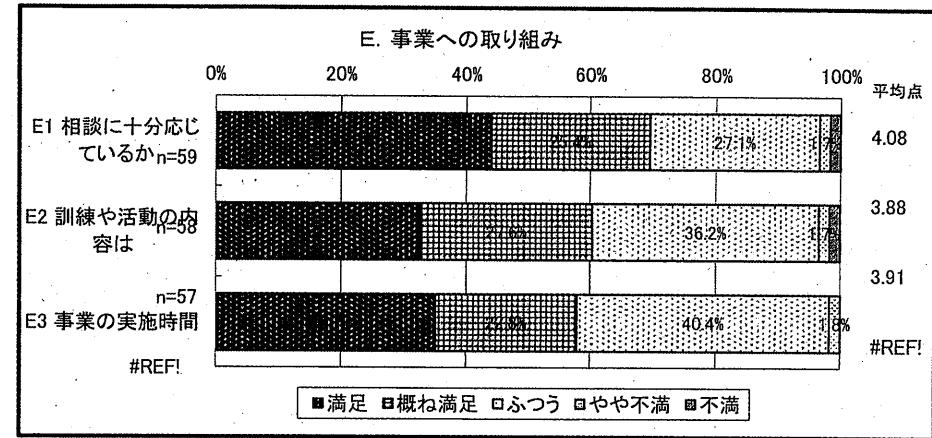
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
建物、設備、備品等に関しては老朽化についてのコメントは多くあったが、概ね満足以上が6割を超えている。



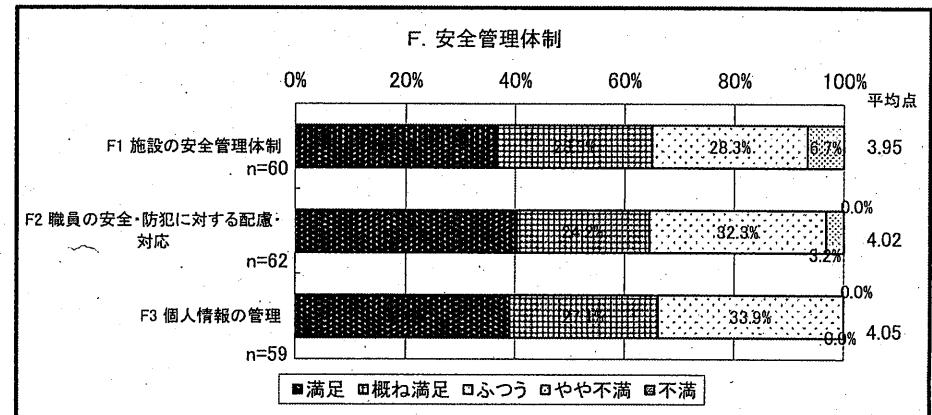
【C情報の提供】に関するコメント
利用者の年齢構成が高いため、つながりや市報などの書面や掲示物などのアナログ的な情報収集が多い印象。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
利用者の6割以上が概ね満足以上と回答。ロビーを一般利用者に開放しカウンターを設置したことにより職員と利用者のコミュニケーションの機会が増えた。



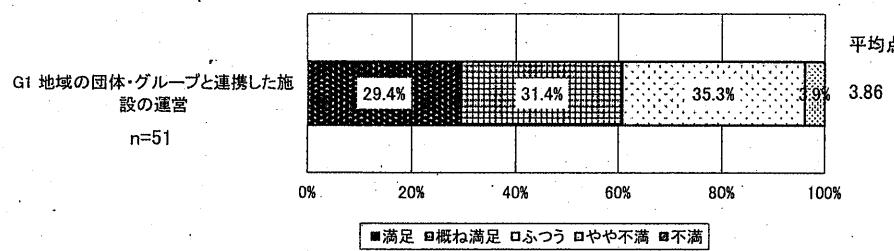
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
相談や訓練(活動内容)は個別性の高い内容なので、6割が概ね満足と答える一方、不満を漏らされる方もいた。



【F安全管理体制】に関するコメント
安全管理については6割以上が概ね満足以上と回答。利用頻度が比較的少ない講習会では、年度のはじめに避難訓練を行うなどの配慮は行っている。

施設名 武藏野市障害者福祉センター

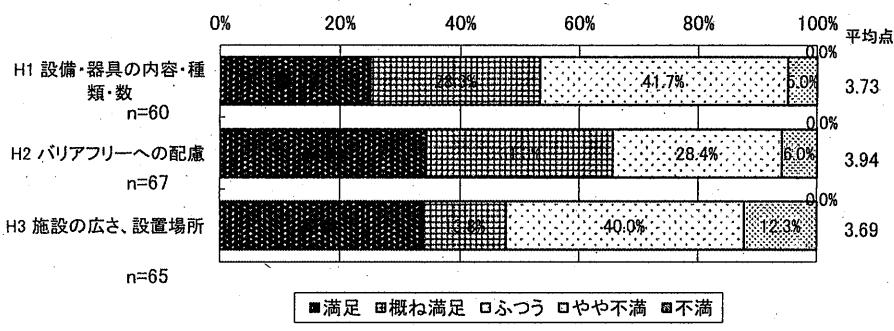
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

ボランティアサークルや当事者の会などの関係で利用している方の満足度が高い一方、個人として講習会や、訓練、生活介護等で利用される方では無回答が多かった。これは利用を始めてからの期間が浅いため、地域の団体の方が福祉センターを利用することを知らない場合が多いと考えられる。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

他の項目に対して施設の広さや設置場所についての満足度が低かった。

自由記載欄

- 1 スタッフの入れ替わりが早い。折角慣れて話ができるようになってどんな状態かわかつていただけたと思うと異動になってしまいます。もう少し通所する人のことを思ってほしい。
- 2 出入り口が自動ドアになると便利だ
- 3 講習会の視覚障害者への対応として車での送迎、館内の歩行の介助は円滑な受講に非常に有用と感じます。施設より提供される文字情報(例えば当アンケート、講習会配布物)を視覚障害者でも自力で利用できる形式(音訳・ディジーまたはPC読み上げソフトで利用できる文字データメール添付・HP掲載など)においても、なるべく同時に提供してもらいたいです。代読代筆のできる他者が折々身近にいない場合がかなりあるためです。講習会受講年齢について75歳を過ぎてもそれによって視覚障害がなくなることはないため、75歳までと同じくらいに無理なく講習会を利用できるような対応を何かの方法でお願いできれば安心です。
- 4 いつもありがとうございます。
- 5 いつも利用させていただきありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- 6 ずいぶん建物が古くなってきているので今後改築なり建て替えなど必要なのは。バス停から離れているので利用しにくい立地。保健センターの近くであれば合わせて相談しやすいのでは
- 7 地下の会議室を2~3に分断して必要により1室として使用する。
- 8 久しぶりに来館しなつかしく年月を感じます。
- 9 建物や設備(器材)が時代の要望に合わなくなってきたいるのでは? (老朽化)
- 10 内装がもう少し明るいと良いと思います
- 11 特になし
- 12 特にありません
- 13 建物が古いので新しく建て替えと欲しいです。
- 14 特に気になっているのはトイレと空調。また判断しかねる点はわかりかねるという回答欄がないので普通に○をしました。
- 15 ない
- 16 古いので立て直しをした方が良いと思います。前雨漏りがありました。
- 17 お散歩やお菓子作りがもっとやりたい
- 18 女性の運動手さんちょっと不満です。
- 19 月に2回利用させていただいています
- 20 年齢の枠を決めないで参加希望があれば受けられますよう希望します
- 21 特になし
- 22 いつでも楽しく利用させていただきたい
- 23 講習会で盲人卓球があると良いと思います
- 24 参加者が8名以上になると、マットと平行棒が足らなくなるので、もう一組あるといいなと思います。
- 25 なし
- 26 (卓球)ボールをプラボールにしてください。

体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート

各施設ごと利用者アンケート

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	陸上競技場・軟式野球場・庭球場・総合体育館・緑町スポーツ広場		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20 ほか		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	理事長 前田洋一		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	武蔵野市立体育施設条例 第3条の2 1号～5号に掲げる業務		
指定管理委託料	予算 652,914,000円 ※プール分含む	決算 656,968,839円	※プール分含む

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	98.3 / 100	市の計画や事業団の各種計画・指針に基づいて公益性を意識し、危機管理意識をもって適正な運営に努めている。施設が老朽化する中、快適な利用環境が維持できるよう、管理に努めている。	A	市の「スポーツ振興計画」、事業団策定の「中期計画」に基づき、施設を適正に運営し、利用者から高い満足度を得た。市と協力してオリンピック・パラリンピック・ラグビーワールドカップへ向けた機運醸成イベントへの取り組み
	②重点ポイント		(1) 東京オリンピック・パラリンピック、ラグビーワールドカップへ向けた機運醸成イベントへの取り組み (2) ユニバーサルスポーツへの取り組み (3) 施設のバリアフリー化への取り組み (4) 広報活動への取り組み (様式2、A-②に記載)		(1) 東京オリンピック・パラリンピック、ラグビーワールドカップへ向けた機運醸成イベントへの取り組み (2) ユニバーサルスポーツへの取り組み (3) 施設のバリアフリー化への取り組み (4) 広報活動への取り組み (様式2、A-②に記載)
	③アピールポイント		(様式2、A-③に記載)		(様式2、A-③に記載)
(B) 利用者モニタリング	82.0%	5 施設の平均点数は 4.19、総合満足度も 82.0%と高い値を維持した。			
(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 モニタリング 管理者	①チェック項目	93.5 / 100	地域の財産である人材・団体・機関と連携し、地域に根差したイベントを開催している。利用者の安全・安心を第一に各種講習会の受講、研修及び訓練の実施、施設・設備の適正な管理に努めている。	
	②重点ポイント		障害者スポーツの推進に向けて、ハード・ソフト面において他団体からの意見を収集し、改善を図った。今までの取り組みが評価され、国際大会であるジャパンパラボッチャの大会誘致につながった。誰もがスポーツを楽しめる機会や観るスポーツの充実となった。	
	③アピールポイント		本市スポーツ振興計画一部改定における「体験するスポーツ・観るスポーツ」の推進について、イベントの内容、広報、大会誘致等において積極的に取り組んだ。幼児教室、親子向け教室、子育て支援事業、ワンデーレッスンの増、陸上競技場開放時間の見直しなど、二ーズに合わせて事業内容を検討している。	
(B) 利用者モニタリング	82.0%	総合体育館は前年度比 14.7 ポイント上昇し、総合満足度も高い数値を維持している。		
(C) 財務モニタリング				

(様式2) 評価シート

(A) -①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45 ／ 45	42.9 ／ 45	<ul style="list-style-type: none"> *市の「スポーツ振興計画」、事業団策定の「中期計画」を基にした、「職員行動指針」を見る化し、事業団の設置目的を意識した管理運営を実施している。 *市内各体育団体・学校・企業と協力・提携イベントを開催しているほか、地域との交流を積極的に行っている。 *情報提供方法の工夫に加え、Wi-Fi導入工事を実施したことで、今後、職員作業の効率化とニーズに合わせた適時的な情報提供ができる。 *研修・マニュアルを基に、中長期的な視点で職員の能力開発を行い、高水準で均一化したサービスを提供している。 *事業計画に基づいた自主事業が利用者に好評である。 	<ul style="list-style-type: none"> *左記の計画、指針及び人材育成方針に基づき、適正に管理・運営がなされている。 *福祉施設とのあつたまつり、東京武蔵野FCや市民参加による芝のボット苗植え体験など、地域との連携による面的な広がりを図っている。 *ご意見箱の設置など、利用者からの意見の収集と反映に努めている。 *SportsforAllイベントなど、スポーツを通じた感動体験や、館内展示や施設間連携による機運醸成、PR活動を行っている。
B安全への取り組み	13.3 ／ 15	13.3 ／ 15	<ul style="list-style-type: none"> *全職員が上級救命講習を修了している。 *怪我、地震、雷、停電など17種類の緊急マニュアルを整備し、各委託先業者とも協力して会議・訓練を実施している。 *警察署協力のもと、防犯対策訓練を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> *上級救急救命を受けているほか、各部署の特性に沿って講習会や研修を受講し、専門性を高めている。 *多様な危機に対応するための緊急マニュアルを整備しており、停電や倒木が発生した際も迅速に対応し人的被害を免れた。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
C適正な運営	30 ／ 30	27.3 ／ 30	<ul style="list-style-type: none"> *「中期計画」、「事業計画書」に基づいた業務を実施し、第三者評価で課題を収集している。 *主管課とは定期的な会議を行うほか連絡を密にとり意思疎通を行っている。 *各種研修を実施し、個人方法保護や法令順守に対する意識は高い。 *開放時間の延長など、利用者増加に向けた取り組みを行っている。 *公益会計、法人運営等の知識を取得し、効率的で適正な運営を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> *左記の計画、指針及び人材育成方針に基づき、適正に管理・運営がなされている。 *主管課と定期的な打合せを行っているほか、必要に応じて随時協議している。 *コンプライアンス、ハラスメント、人材育成、情報セキュリティ、労務、個人情報関連等々のセミナー研修を受講し、適正な運営に努めている。
D施設・整備等の適正な管理	10 ／ 10	10 ／ 10	<ul style="list-style-type: none"> *メイン・サブアリーナ改修工事、陸上競技場スタンド下改修工事前の準備、期間中の安全管理と利用調整を行った。 *施設・機械の保守点検を計画的に実施している。 *大型備品の保守点検を定期的に実施している。 *専門業者による清掃・植栽の管理・廃棄物処理を行い、快適な環境を維持している。 	<ul style="list-style-type: none"> *総合体育館メインアリーナ・サブアリーナの大規模改修時には、工事期間中の利用者・通行者の安全面に配慮するとともに、施設管理者として適切な情報提供・提案を行った。 *施設・設備は老朽化しているが、保守点検、清掃により、安全かつ衛生的に管理・運営をしている。

(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) 東京オリンピック・パラリンピック、ラグビーワールドカップへ向けた機運醸成イベントへの取り組み	*市主催の「Sports for All」イベントを市と協力して開催した。29年度はラグビー、水球、カヌー、バドミントンの4種目を実施し、企画から準備・当日の運営までを担当した。ゲストを招聘し、オリンピック等国際大会に向けて、地域のスポーツ団体、	

		<p>ック・バラリンピック種目の体験コーナーやトークショーといったプログラムを実施した。</p> <p>市、市教育委員会と連携し、各種イベントの企画・運営・協力を行った。本市スポーツ振興計画一部改定における「体験するスポーツ、観るスポーツ」の充実につながった。</p>		<p>のユニバーサルスポーツの導入試行、「障害者スポーツの手引き」の作成等に協力している。</p>
(2)	ユニバーサルスポーツへの取り組み	<p>*28年度のシッティングバレー日本選手権に続き、29年度にはボッチャの国際大会（国内初）であるジャパンパラ大会を開催し、障害者スポーツの大型大会開催のノウハウを得た。</p> <p>*事業団で所有しているボッチャセットを、市内学校・コミセン等で行われる体験会等に貸出している。</p> <p>*29年度より、市主管課と協力して、体育館個人開放の時間にユニバーサルスポーツ体験を行い、誰でも気軽にスポーツに親しめる環境づくりをしている。</p>	<p>*従来から、シッティングバレーボール日本選手権や東京都障害者スポーツ大会車イスバスケットボールの会場として利用されてきたが、さらに、国際大会であるジャパンパラボッチャを誘致でき、障害者スポーツ大会の開催について経験を重ねた。</p> <p>*ユニバーサルスポーツ教室等を開催している。通常の教室においても、当事者から障害の内容などをヒアリングし、受講へとつなげている。</p> <p>*障害者スポーツ普及に向けた意見交換会に出席し、障害者の施設見学、個人開放へ</p>	<p>*市と協力し、29年度改修工事でメインアリーナ・サブアリーナ・陸上競技場に車椅子用観戦エリアを設置した。</p> <p>*市と協力し、トイレの洋式化を進めていく。</p> <p>*障害者スポーツ団体へのヒアリングを受け館内備品のレイアウトを変更する、掲示物にはユニバーサルデザインフォントとされるメイリオを多用する、心のバリアフリー研修を受けるなど、あらゆる面から利用しやすい施設を意識した運営をしている。</p> <p>*市教育委員会主催の心のバリアフリー研修を受講し、また、障害の種別や程度に応じた利用案内をするなど、ソフト面からもバリアフリーに努めている。</p>
		(3) 施設のバリアフリー化への取り組み		<p>*スポーツ情報誌「Do Sports!」、イベントチラシ「むさしのSports Events インフォメーション」の近隣配布、各種ポスター等でのイベント・教室のPRのほか、事業団のロゴマーク作成、パネル展示などで、団体としての認知度向上を図っている。</p> <p>*広報チームを編成して広報活動に力を入れており、写真展の開催、PRポスターの製作、オリジナルロゴの作成、季節にあわせた装飾を行った。</p> <p>*FB等のSNSも活用し、若い層への周知も図っている。</p>

(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－「不満」と「やや不満」の合計	82.0%	*他の陸上競技場、庭球場、軟式野球場についてはいずれも前年度数値を下回ったが、上半期に改修工事のあった総合体育館は総合満足度が前年度比14.7ポイント上がり、比較的新しい緑町スポーツ広場も微増し、5施設平均では4.19と高い値であった。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
*視点A「住民の満足の向上」において、メインアリーナ・サブアリーナの改修工事、陸上競技場スタンド下改修工事がありながら、総合満足度の指数は82.0、平均点数は5施設で4.19と高い値を維持した。29年度にWi-Fi導入工事を実施したことにより、携帯端末の使用可能エリアが広がり、事業団ホームページへの誘導が容易となった。本格運用する30年度はこれを活かし、職員作業の効率化、即時的な情報提供と利用者意見の回収を可能にする仕組みを作り、総合満足度を向上させていきたい。	
*視点B「安全への取り組み」については、全職員が上級救命講習を修了している。また、年に2回、各施設委託先業者も加わって防火管理委員会と防災訓練を実施している。大型国際大会時のスポーツ施設を対象としたテロの危険性も取りざたされていることから、29年度には武蔵野警察署協力のもと、職員向けに防犯訓練を実施し、緊急時の対応を再確認した。	
*視点C「適正な運営」については、市の「スポーツ振興計画」、事業団策定の「中期計画」「事業計画書」を基に適切に事業・施設の運営を行っている。29年度には、情報セキュリティ・コンプライアンス・ハラスメントの各研修を実施して職員の意識を高めたほか、第三者機関による評価を受け、その過程・結果から課題を収集することができた。	
*視点D「施設・設備等の適正な管理」については、平成29年度にメインアリーナ・サブアリーナ天井改修工事・陸上競技場スタンド下改修工事を実施した。工事にあたっては市や工事業者と連携を取り、定例会などで情報の共有と指定管理者の視点からの提言を行った。施設が老朽化している中で、安全面と利用者の要望を踏まえて、市と連携しつつ更なる改修を進めていきたい。	
<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】
*市と協力しながら、2020年東京オリンピック・パラリンピック等国際大会へ向けたイベントの企画運営をさらに推進し、大会及び市全体のスポーツに対する機運醸成に努めていただきたい。	*「Sports for All」イベントを市と協力して開催した。29年度はラグビー、水球、カヌー、バドミントンの4種目を実施し、ラグビー、バドミントンではパラ種目の選手招聘、体验会を行った。また、職員が「東京2020オリンピック・パラリン

*施設の老朽化が進んでいるため、市や教育委員会と連携をはかりながら、利用者の安全・安心を第一に、要望が多い箇所について改修を検討していただきたい。	ピック等競技大会に向けた武蔵野市実行委員会スポーツ・健康分科会に参加している。 *29年度は、メイン・サブアリーナの天井改修工事、陸上競技場のスタンド下改修工事のほか、要望が多かったトイレの洋式化工事も実施した。30年度も安心・安全を第一に市と連携して工事を実施したい。 *29年度には、1~3歳が参加できる教室の増設、一部教室のユニバーサル化、会員制教室のワンデーレッスン化を計画・実施した。また、要望の多かった陸上競技場開放時間の拡大を決定し、30年度から実施する。 *迅速な情報公開・更新と丁寧な説明で対応した。Wi-Fiの運用開始でアクセスの増加が予想されるため、引き続き改善に努めたい。
---	---

<改善が必要だと思われる点>	*5施設全体を通して施設の老朽化が進んでいるため、修繕・改修箇所が多い。安心・安全を第一に市と連携して工事を実施したい。 *アンケート項目中、「利用者の意見の反映」の値が低い施設が多い。現在もご意見箱の設置や可能な対応を実施しているが、大規模改修が必要な箇所は、直ちに値を上げることは難しい。今後は写真掲示などで対応実績をアピールし、満足度の向上に繋げたい。 *アンケート自由記述において、昨年に引き続きキャンセル条件へのご意見が多くあった。空き施設の有効活用につながる点を丁寧に説明しつつ、利用者に伝わりやすいように回答の掲示方法を変更する。
----------------	--

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
*障害者スポーツの推進に向けて、障害者スポーツ教室・ユニバーサルスポーツ教室の開催、当事者による観察やヒアリングに基づくハード・ソフト面の改善、各種研修への参加による知識・技術向上、意見交換会等への出席による情報収集。	
*「観るスポーツ・体験するスポーツ」に関連した様々なイベント等を企画、運営していく中で、地域のスポーツ団体等との連携を深めて、地域に根差した事業を行っている。このような積み重ねにより、信頼関係やネットワークを築いている。	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*市と協力しながら、2020年東京オリンピック・パラリンピック等国際大会へ向けたイベントの企画運営をさらに推進し、大会及び市全体のスポーツに対する機運醸成に努めていただきたい。	*東京2020オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けて、地域のスポーツ団体、市、市教育委員会と連携し、各種イベントの企画・運営・協力を行った。本市スポーツ振興計画一部改定における「体験するスポーツ・観るスポーツ」の充実につながった。

(様式3)チェック項目シート

*施設の老朽化が進んでいるため、市や教育委員会と連携をはかりながら、利用者の安全・安心を第一に、要望が多い箇所について改修を検討していただきたい。	*総合体育馆、陸上競技場の施設改修に伴い、車椅子観戦エリアの設置、洋式トイレ化、段差解消を図った。ベビーベッド、チャイルドシート、オストメイトの増設によりバリアフリー化の促進を図った。利用者にとってより良い施設になるよう、設計や施工の際には設計・工事業者等と協議を重ねた。
*利用者意見の反映について、ソフトの面で要望の多かった教室や事業の増設を図るなど、対応可能なご意見や要望への速やかな対応に一層努めたい	*幼稚教室、親子向け教室、子育て支援事業、ワンデーレッスンへの移行等々、ニーズの変化に対応して教室の内容・形態を検討している。日照時間の長い4月の陸上競技場開放時間の拡大について提案し、30年度からの実施に向けた準備を行った。
*ホームページについてわかりにくいとの意見があるため、改善に努めさせていただきたい。	*システム改修などを伴うため、すぐに改善できるものではないが、他の媒体も活用しながら情報発信に努めている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
*観るスポーツ、体験するスポーツ、支えるスポーツを促進する要として、これまで積み重ねてきた経験と知識、ネットワークをさらに生かしていただきたい。	*施設の整備計画や事業の在り方を検討する時期を迎えるため、施設管理者として適格な提案ができるように準備していただきたい。

(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。	○	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）。	○		
B 安全	評価の理由	①平成23年に策定した「経営方針」の実績を踏まえ、平成27年3月に「中期計画」を策定し、平成31年までの指定管理期間中、効率的で発展性のある運営を行うための方針を定めた。また、市のスポーツ振興計画が28年に一部改訂された。これらに基づき、障害者スポーツ大会や子どもを対象としたスポーツ教室など、公益性の高い事業を推進している。また、職員行動指針を策定してポスター・カードで見える化し、常に事業団の設置目的に立ち返って業務出来るよう努めている。②施設内にご意見箱を常設し、回答を掲示している。本モニタリングアンケートの回答も、従来の館内掲示に加えて今回からHPでも掲載する。③市内各体育団体・学校・企業と協力・提携し各種スポーツ大会を開催し、適正に維持管理された競技の場を提供している。また、教室を武蔵野アリスなどで実施し、市中央公園以外の住民がスポーツに親しむきっかけをついている。近隣住民へのイベントチラシ配布、お花見時期の芝生開放などを行っている。④館内掲示・HPでのお知らせのフォームを統一し、誰にでもわかりやすい案内を心がけている。体育施設ガイドの英語表記版を作成した。体育館棟でWi-Fi導入工事を実施した。30年度より本格運用し、ガイドに合わせた適時的な情報発信、利用者サービスを行いたい。⑤29年度には体育館窓口のレジの入替とレイアウト変更を実施し、より迅速な利用者対応が可能になった。隔年で外部講師による接遇研修を行っているほか、業務マニュアルに接遇・電話応対の項目を組み込み、利用者対応の重要度を共有している。2年毎に1度業務マニュアルの改訂を行い、高い水準で均一化したサービスを行うよう努めている。⑥事業計画に基づいた自主事業は好評で、会員制の教室後独自に実施しているアンケートでは、満足度の平均が92.4点（28年度）となっている。29年度には教室参加枠の拡大・ユニバーサル化を実施した。		
	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。	○		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A への取り組み	28利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29事件・事故が発生していない。	×	
	30警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	①緊急時のマニュアルとして、危機管理、大地震、雷、熱中症、怪我など全17種類の対応マニュアルを整備し、研修を行っている。②年2回、防火管理委員会と防災訓練を実施している。29年度は警察署協力のもと防犯対策訓練も実施した。いずれも各施設委託先業者が参加し、緊急時の協力体制を確認している。③毎日、時間帯別に自衛消防隊編成表を作成・掲示し、委託先も含めた各職員の役割分担を明確にしている。④体育施設という特性上、利用者の怪我は発生しているが、速やかな対応、救急車要請を行っている。全職員が上級救命技能講習を修了し、利用者の安全を確保するための知識を備えている。盜難防止のため、貴重品ロッカーの使用を積極的に呼びかけている。⑤施設・警備を担当する業者とは毎日管理日誌で情報の共有と記録を行っているほか、月に1回定例会を実施している。	
	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。	○	
	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）。	○	
B 適正な運営	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（又は落ち込でていない）。	○	
	46計画通りの収入が得られている。	○	
C 適正な運営	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	①27年度から5年間の指定管理期間に向けた「中期計画」を基に毎年「事業計画書」を策定し運営している。29年度には外部機関による第三者評価を受け、その過程・結果から課題を収集することができた。②主管課とは係長以上の職員が出席する定期連絡会議を開催し、情報共有を行っている。③個人情報保護研修、コンプライアンス研修を実施している。④契約金額が大きな委託業者については3年に1回競争入札を行っている。また、月に1度打合せや報告書の提出を指示している。スポーツ教室における委託業者も、教室への立会や指導日誌を通して安全面・指導面の確認をし、適正な選定を行っている。⑤29年度の利用者数は昨年度比13%の減少だったが、上半期のメインアリーナ・サブアリーナ工事・下半期の陸上競技場スタンダード改修工事の影響であり、実質的には落ち込んでいない。陸上競技場の開放・器具貸出時間を30年度から延長するなど、利用者増加に向けた取り組みを行っている。⑥全国公益法人協会の主催するセミナーに参加しており、公益会計、法人運営等の知識を取得している。	
	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。	○	

30点
×
○の数／22問

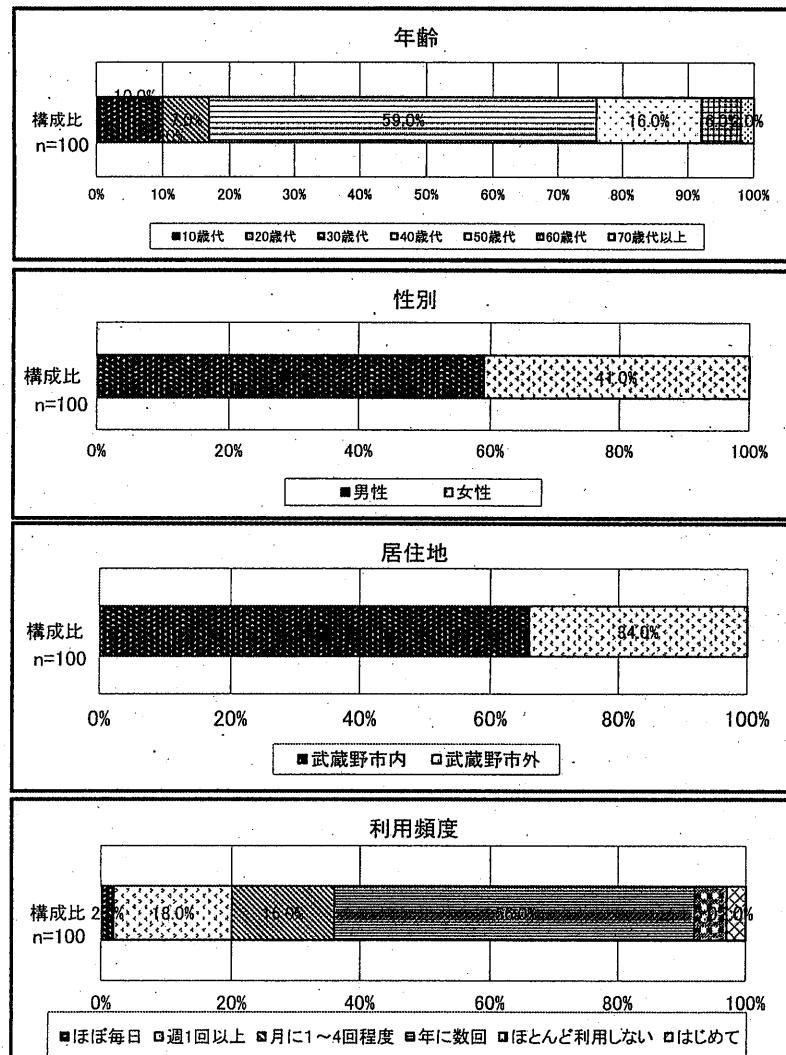
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
D 施設	適正な備品管理	57備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
		62環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
	評価の理由	①メインアリーナ・サブアリーナ天井改修工事や陸上競技場改修工事に際し、市や工事業者と連絡を密に取り、定例会などで工事に関する情報共有・提言を行った。②日常の施設点検や機械設備の保守点検はスケジュールに基づき適宜適切に実施している。③施設・設備に異常を発見した場合は、速やかに市主管課や施設課に連絡をし、復旧まで利用者の安全性・快適性を損ねないよう工夫をしている。④大型備品については保守点検契約をし、適切に管理している。⑤専門業者と定期契約を交わし、施設内の清掃・植栽の管理・廃棄物処理等を行っている。⑥夏季プール開放に合わせ、屋外プールサイドでひまわりや夏野菜を育て、季節感を演出した。	○
			○の数／10問

(様式3)チェック項目シート

主管課(体育館等)

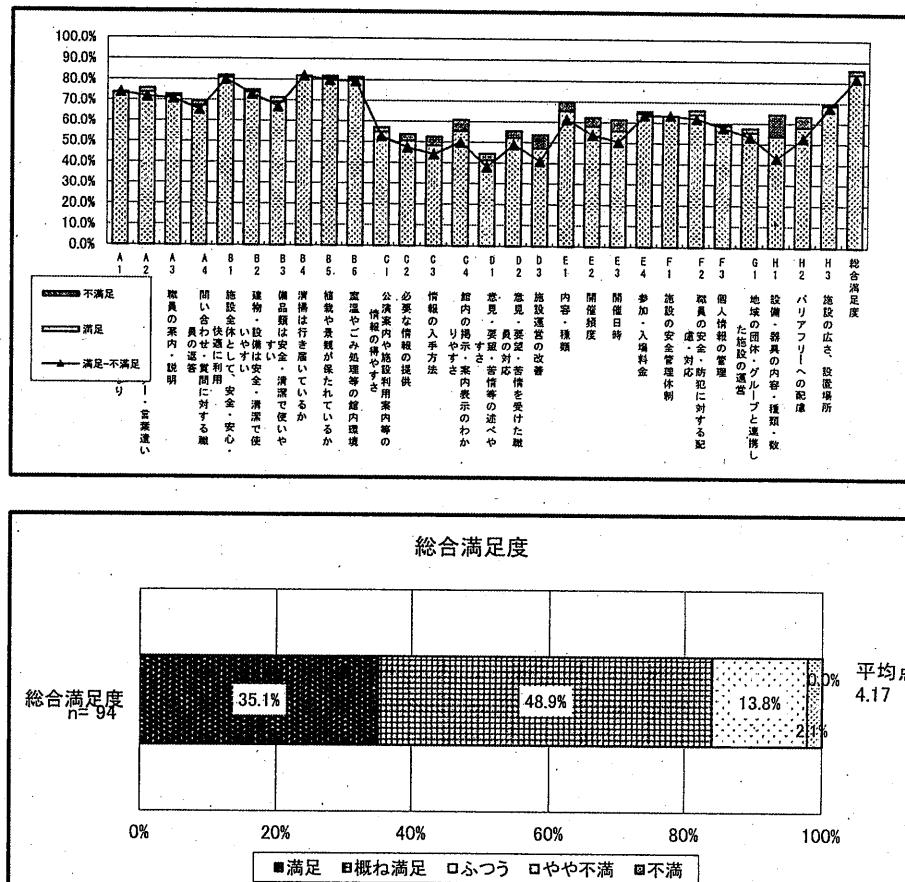
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○ ○ ○		評価の理由	防災訓練、防犯訓練を実施し、帰宅困難者対策を消防署に届け出している他、「東京2020オリンピック・パラリンピック等国際大会を見据えて、消防署や警察署等と連携して総合体育館防犯訓練を実施した。日頃より全職員が上級救急救命講習を受講しており、自営消防技術認定証所持者、AEDインストラクター資格所有者がいるなど、利用者の安全・安心を支える資格取得に積極的に取り組んでいる。多様な危機に対応するため、対応マニュアルを整備している。停電、倒木等の突發的な事故が発生したが、迅速な対応により人的被害を免れている。			
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○ ○ ○ ○ ○ ○	45点 × ○の数20 /21問	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。	○ ○ ○		
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。	○ ○		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。	○ ○		
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を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。	○ × ○	42.9点	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。	○ ○		
A 住民の満足の向上	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。	○ ○ ○ ○ ○		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。	○ ○ ○	30点 × ○の数20 /22問	
職員対応	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）。	○ ○		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。	○ ○		
自主事業への取組	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8 /9問	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）。	○	27.3点	
評価の理由	経営方針、中期計画、職員行動指針、本市スポーツ振興計画一部改定にもとづき、設置目的に沿った管理・運営を行っている。職員による策定チームが主体となって平成29年5月に人材育成方針を策定した。 地域のスポーツ団体のみならず福祉団体とも連携しており、障害者福祉施設の「あったかまつり」にボッチャコーナーを設けた。施設間連携として、プレイス、野外活動センター等と「プレイスde new Sports」を開催し、ニュースポーツと事業団の啓発を行った。 館内への「ご意見箱」の設置、公の施設のモニタリング利用者アンケート、イベント・教室等事業終了後の参加者アンケート、体育協会加盟団体との懇談会等々によりニーズの把握に努めている。いただいた意見の回答の開示や意見の反映を図っている。 利用者の満足度の向上のため、日照時間の長い4月の陸上競技場の個人開放について利用時間の拡大に向けた準備を行った。 ホームページの改善は進んでいないが、年間プログラムを掲載したDo Sportsの発行、むさしのイベントインフォメーションの発行、facebookやツイッターへの投稿など、各種情報媒体を利用している。従来よりも施設内外の掲示物やイベントのチラシに工夫を凝らしている。広報チームの意欲的な取り組みによりオリンピック・パラリンピック報道写真展を開催するなど、シーズンや行事にあわせて趣向を凝らした演出を行うとともに、東京2020大会等に向けた機運醸成を図っている。		利用増加への取組	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。 45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。 46 計画通りの収入が得られている。 47 利用増加に向けた取組を行っている。	○ ○ ○			
B 安全への取り組み	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。	○ × ○	13.3点	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。	○ × ○		
適正な危機管理				経費削減への取組	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。	○ ○		
適正な警備				評価の理由	市と指定管理者において2か月に1度定期的な会議を開催しているほか、内容に応じて随時協議を行っている。個人情報や法令順守については、マイナンバー制度研修会、公益会計セミナー、情報セキュリティ研修などの研修の受講により、個人情報保護、法令順守に努めている。 使用料の適正な徴収に関して1件滞納繰越が見受けられるが、平成27年度からの継続案件である。経費削減策として、金額に応じて定期的に競争入札を行っており、少額であっても見積もり合わせを行っている。 利用者の減は、上半年に総合体育館、下半期に陸上競技場が工事により使用できなかったことが影響している。			
				適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 54 保守点検等の計画を立てている。	○ ○		
D 施設・設備等の適正な管理				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。	○ ○	10点 × ○の数10 /10問		
				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。	○ ○	10点	
				適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○ ○		
				その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○ ○		
				評価の理由	施設、設備、備品とそれぞれ老朽化しているが、保守点検や修繕により適切に管理されており、また、清掃も行き届いている。危険な樹木は平成28年に伐採したが年々弱っている樹木もあり、植栽の管理業者へ調査を依頼している。 総合体育館アリーナ特定天井等改修工事と陸上競技場スタンド下施設改修工事においては、指定管理者として、把握している利用者のニーズや維持管理面から、改修内容への提案や情報提供が行われた。			

陸上競技場



(回答者の属性)に関する質問

各部活動等で利用する10歳代からウォーキング等をする70歳代までの利用があるが、今回のアンケートでは40歳代の利用が全体の6割近くを占めた。シニアサッカー大会の利用者がアンケートに協力的だったためと思われる。年に数回程度の利用者が多く、全体の5割以上にのぼった。



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

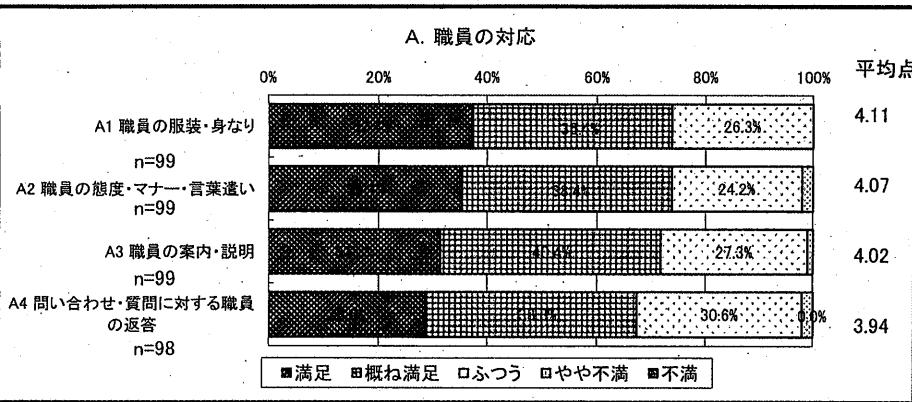
【総合満足度】に関する質問

平均点・満足度ともに昨年を下回ったが、満足度判断は「高い満足度を得ている」となった。数字が下がった要因としては、29年度下半期に実施したスタンド下等の工事により、一部の施設・設備が使えなかつたことがあげられる。本モニタリングに加え、29年度には外部機関による第三者評価を受け、その過程・結果から課題を収集することができた。2019年のラグビーW杯、2020年のオリンピック・パラリンピックを控え、さらなる市民の期待に応えるべく、改善の方針と方法を明確にしながら、より一層高い評価を得られるよう努力する。

施設名 武蔵野陸上競技場

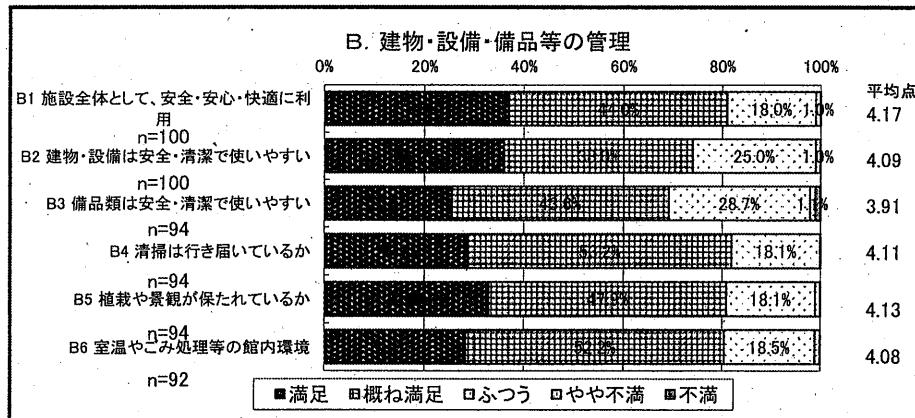
施設名 武蔵野陸上競技場

A. 職員の対応



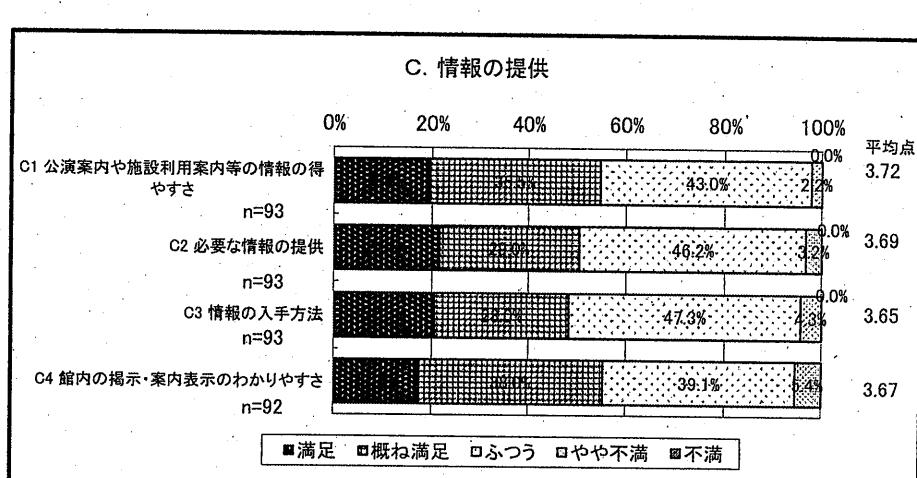
(A)職員の対応に関するコメント
各設問の平均点数・満足度は昨年と比べて下がった。要因としては、工事で競技場と事務室の動線が悪くなり、ご案内が行き届きにくくなつたことがあげられる。満足度判断は全ての設問において「利用者が満足している」という水準になつてゐる。隔年で行つてゐる接遇研修の成果を活かし、対応力を向上させていきたい。

B. 建物・設備・備品等の管理



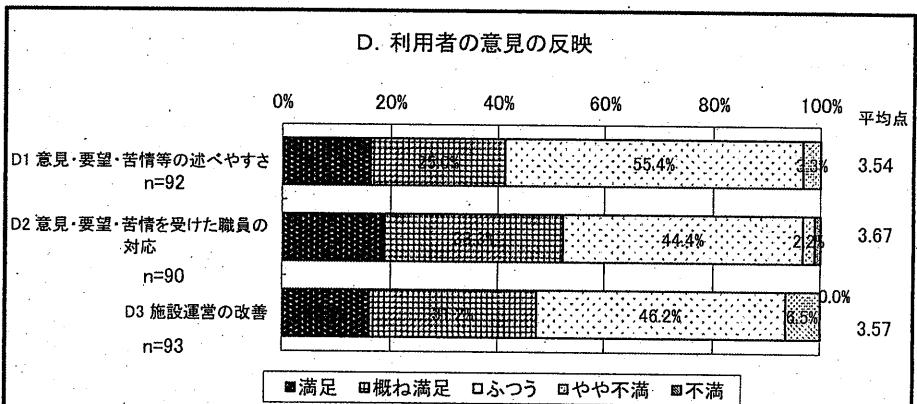
(B)建物・設備・備品等の管理に関するコメント
6つの設問のうち4つで満足度判断が「高い満足度を得ている」となつた。A～H項目の中で、最も高い評価を得た項目である。29年度にはトラック舗装面の部分補修を実施したほか、備品の適宜買い替えを行つた。30年度には改修工事を終えたスタンド下の施設・設備が利用可能になるため、評価の向上が期待できる。

C. 情報の提供



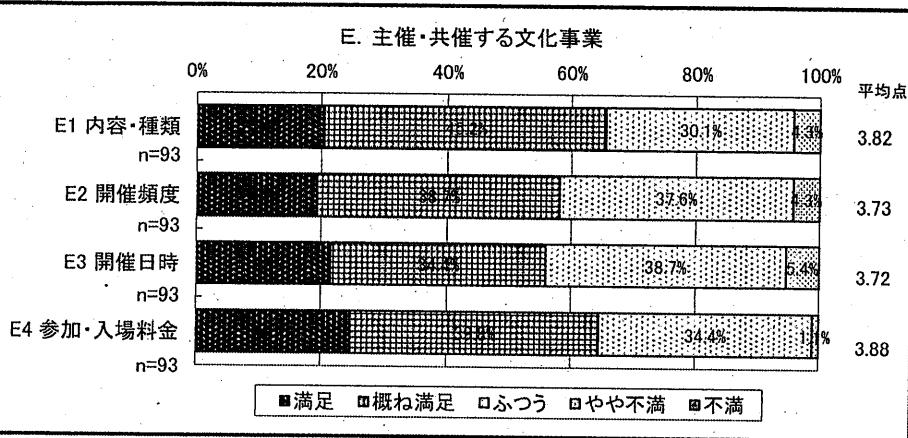
(C)情報の提供に関するコメント
3つの設問で満足度判断が「利用者が満足している」となつた一方、設問C3は値が低く、「利用者満足度の動向に注意が必要」となつた。昨年より30ポイントほど急落している。工事の影響で掲示物や案内を移動したことが要因と思われる。これらは工事後に以前の状態に戻したが、さらにニーズに合わせた情報提供ができるよう、工夫していくといきたい。

D. 利用者の意見の反映



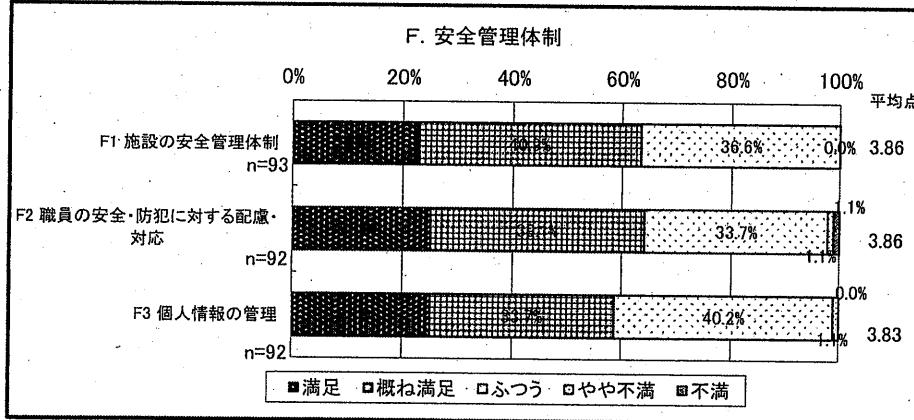
(D)利用者の意見の反映に関するコメント
3つの設問のうち2つで満足度判断が「利用者満足度の動向に注意が必要」となつた。要因としては、工事で競技場と事務室の動線が悪くなり、ご案内が行き届きにくくなつたことがあげられる。ご意見箱を常設し早期に回答を掲示するなどの取り組みをしているが、今後はそれに加えて本モニタリング回答をホームページに掲載する、接遇研修に苦情対応を含めるなど、サービスの向上に努める。

E. 主催・共催する文化事業



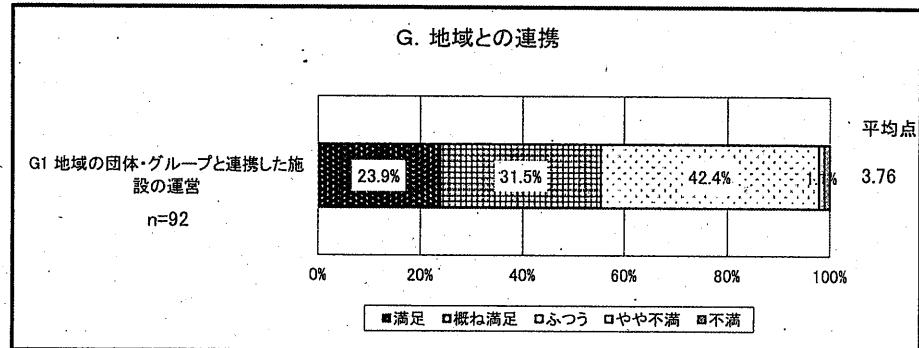
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
満足度判断は全ての設問において「利用者が満足している」となった。事業団の設立目的や施設の設置目的を意識し、幅広い利用者層やニーズにこたえるべく事業を開催している。事前予約不要で市内小学生は50円で参加できるワンデーレッスンジュニアサッカー、ユニバーサルスポーツ教室として障害の有無にかかわらず参加を呼び掛けたノルティックウォーキングなどが好評である。

F. 安全管理体制



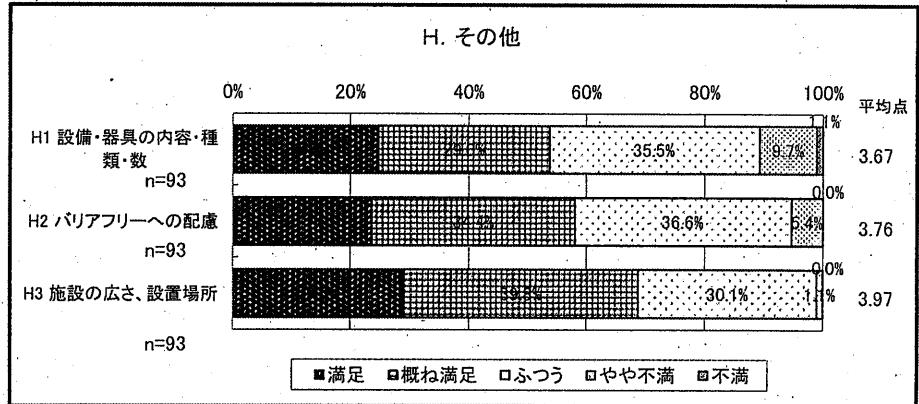
【F安全管理体制】に関するコメント
満足度判断は全ての設問において「利用者が満足している」となった。屋外施設として夏場の雷に注意しているほか、大型大会開催時の災害・犯罪対策に力を入れている。年2回の自衛消防訓練に加え、29年度は警察の指導の下に防犯訓練を実施した。いずれも芝生・競技場管理の委託先会社の職員と共同で実施した。

G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント
満足度判断は「利用者が満足している」となった。様々なスポーツで体育協会加盟団体と提携し、市民がスポーツに親しむきっかけづくりを実施している。そのほか、イベント時には市のスポーツ推進委員や市内サッカーチームとの協力があり、市内企業・スポーツ店等の協賛も得ている。

H. その他

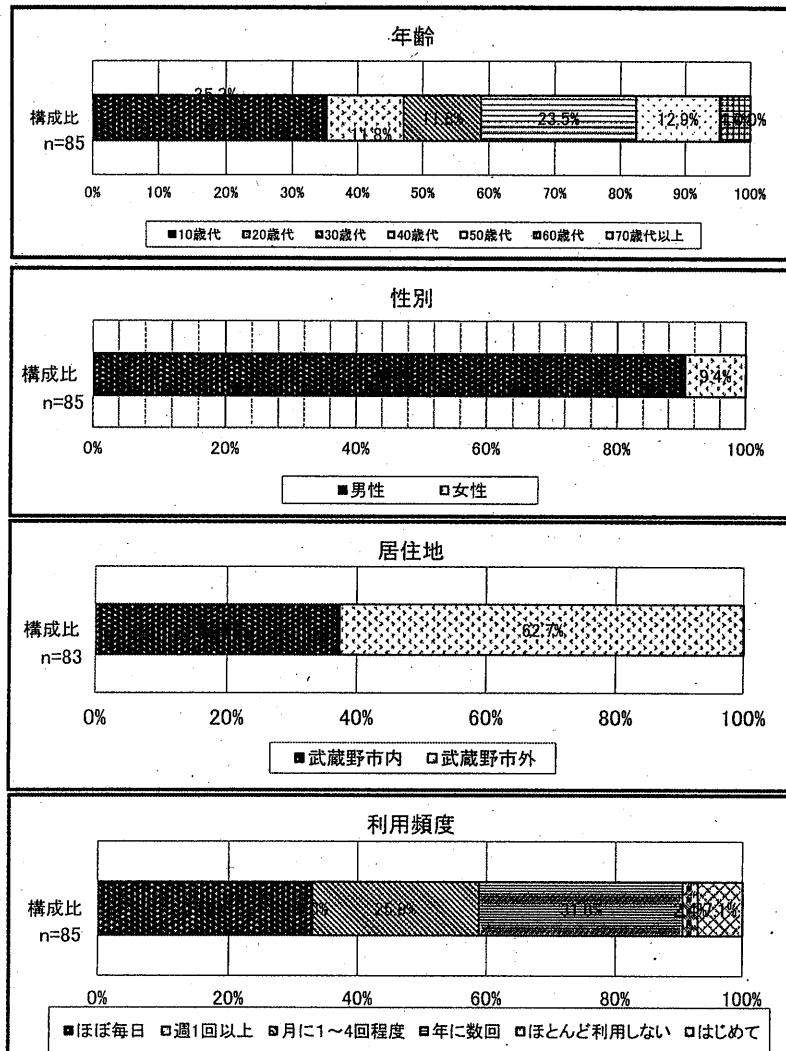


【Hその他の設備】に関するコメント
満足度判断は全ての設問において「利用者が満足している」となった。29年度工事で更衣室・ダッガーアウト等が改修され、設備の使い勝手は格段に向上了と考える。また、観客席の車いす用エリア設置、多目的更衣室の改修により、バリアフリーの観点からも高い水準の設備となった。これらを利用者が活用できるよう、積極的にアピールをし、30年度の評価に繋げたい。

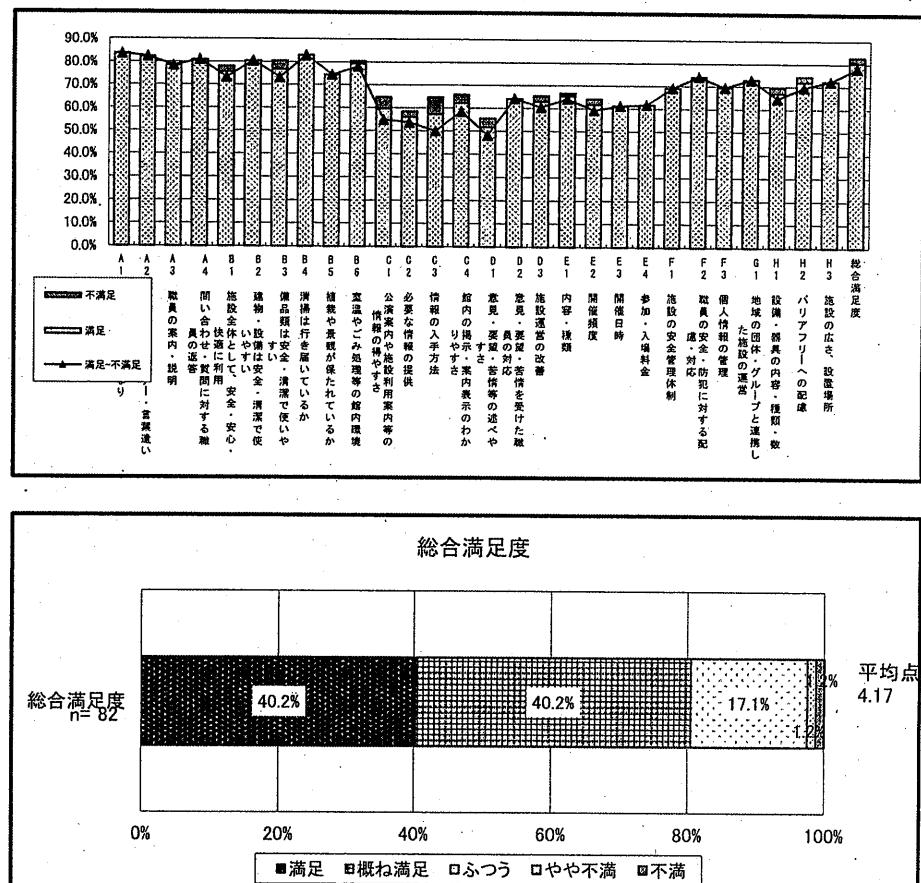
1	託児付きの講座があり、大変感謝しています。いろいろなレッスン・イベントなど、親子共々これからも活用させていただきたいと思います。
2	時々ジムを利用する夫は、受付などの手間が多く、使いづらいと話していました。もっと気軽に仕事の帰りに利用したいとはなしていました。これからもどうぞ宜しくお願ひ致します。
3	トレーニングジムの「機器の不具合が中々改善されない。直るの一ヶ月以上かかる。故障個所が4ヶ所位。早急に直して欲しい。(背筋器、自転車コギ、ベルトバイブレーター、足裏コロコロ一台のみ早く2台にして)
4	受講を希望しているが毎回受けられません。
5	着替えや荷物等を預けたっかたが、HPに案内がなく自宅から運動をする格好で通ってます。どこかにロッカーがあるか案内が欲しいです。
6	いつもありがとうございます。
7	陸上競技場の芝生の開放をお願いします。
8	球場の近くのトイレがとてもきれいで気持ちがいい。
9	なしです
10	芝生も手入れされており使い易いグランドだと思いました。
11	水のサーバーが見当たらなかった。改修中の為、移動が少し不便になった
12	杉並在住ですが、武蔵野市は素ばらしい。グラウンドをお持ちでうらやましいです。
13	やはり芝はいいですねありがとうございます。杉並サッカークラブTJシニア
14	芝の手入れがいき届いています。ありがとうございます。
15	こんなに素晴らしいグラウンドでサッカーができる機会は滅多にないので大変ありがとうございます。
16	武蔵野中央公園のサッカーグラウンドを人工芝にして欲しい。
17	吉祥寺駅近くに運動場が欲しい。
18	低学年位までは利用できる遊び場が館内にほしいです。
19	グラウンドに照明があると良い。
20	陸上競技場に屋根がほしい。全体でなくてもいいので一部だけでも。
21	子ども、中高生が参加できる教室、イベントを増やしてほしい。競技場のバリアフリー化をお願いします。お願いします。
22	職員の方もいつも丁寧に対応していただいています。
23	少年サッカーのゴールが折れっていて危険。替えてほしい。また、ゴールネットも破れているので替えてほしい。
	使用頻度が少ないのでコメントできません。

軟式野球場

施設名 武蔵野軟式野球場



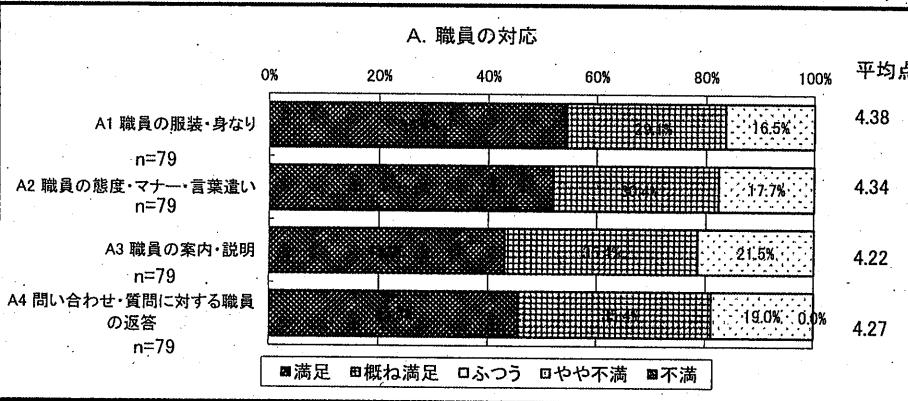
【回答者の属性】に関する回答
10~30歳代が全体の6割近くにのぼり、他の施設と比べて若年層の利用が多い。市内在学の野球サークル等の利用が影響している。そのため、居住地は市外となる利用者が多い。3人に1人がほぼ毎日の利用する一方、初回利用者も一定数(7%)いた。



(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

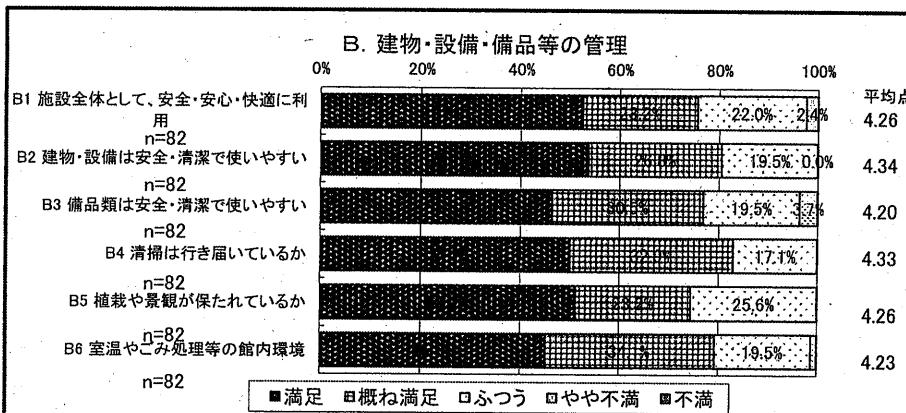
【総合満足度】に関する回答
平均点数は昨年比で微減(0.03)したものの、満足度判断は昨年同様「高い満足度を得ている」という結果になった。5段階中最高評価の「満足」と回答した利用者の割合は4割にのぼり、昨年度を上回っている。また、A~H項目の設問28すべてで平均点・満足度の値は上がっていることから、実質的には昨年と同水準以上の評価を得ていると考える。本モニタリングに加え、29年度には外部機関による第三者評価を受け、その過程・結果から課題を収集することができた。2019年のラグビーW杯、2020年のオリンピック・パラリンピックを控え、さらなる市民の期待に応えるべく、改善の方針と方法を明確にしながら、より一層高い評価を得られるよう、努力する。

A. 職員の対応



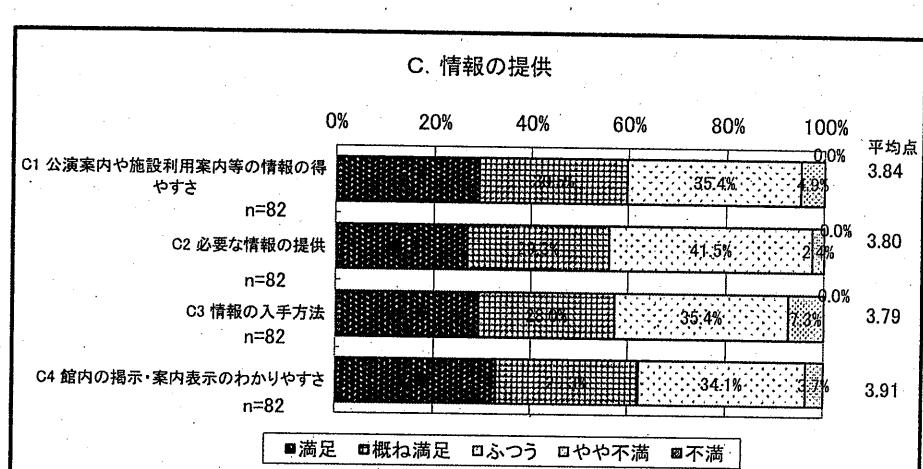
(A)職員の対応 (関連する項目) 昨年と比べ項目平均で満足度が7.5ポイントあがり、満足度判断は全ての設問において「高い満足度を得ている」となった。A~H項目の中で、最も高い評価を得た項目である。隔年で行っている接遇研修の成果や、接遇・電話応対マニュアルを基本とした対応が評価されたと思われる。

B. 建物・設備・備品等の管理



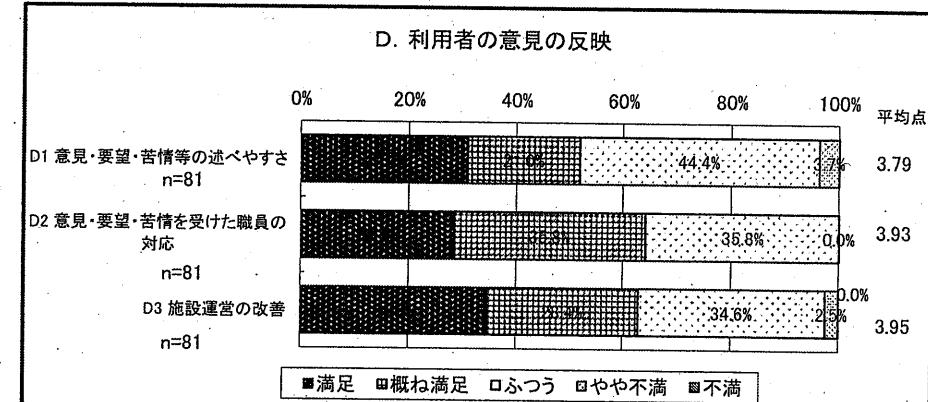
(B)建物・設備・備品等の管理 (関連する項目) 昨年と比べ、項目平均で満足度が13.1ポイント、大きく上昇した。29年度に新設した更衣室・トイレ・倉庫、26年度から専門業者に委託している土面・芝生のメンテナンス、双方の評価が高かつたと思われる。

C. 情報の提供



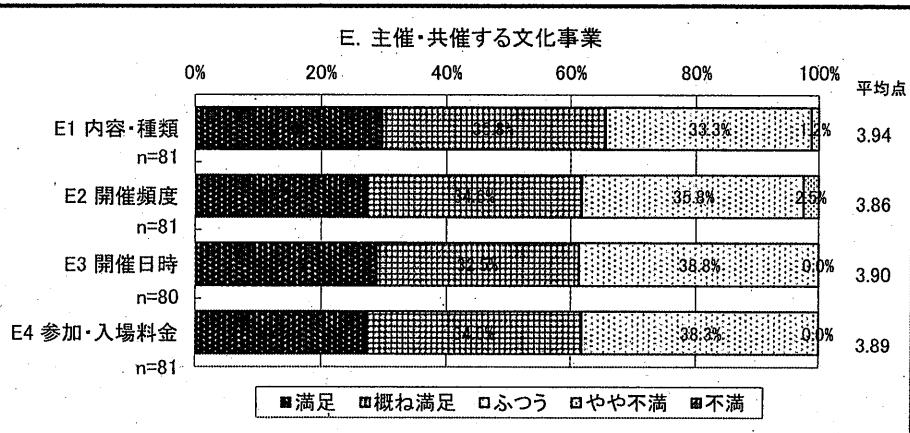
(C)情報の提供 (関連する項目) 全ての設問において平均点数・満足度が昨年を上回っており、満足度判断は「利用者が満足している」となった。これまで同様、雨天時の利用可否情報をホームページで即時的に公開するなどしながら、ニーズに合わせた情報を提供していかたい。

D. 利用者の意見の反映



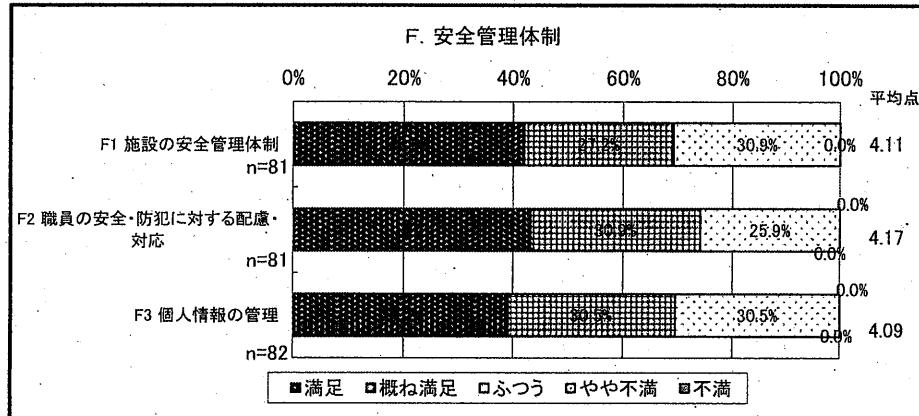
(D)利用者の意見の反映 (関連する項目) 全ての設問において平均点数・満足度が昨年を上回っており、満足度判断は「利用者が満足している」となった。特に設問D2の満足度の値は、昨年比14.2上がっている。夏季のスプリンクラー使用希望に即座に対応していることなどが評価されたと思われる。

E. 主催・共催する文化事業



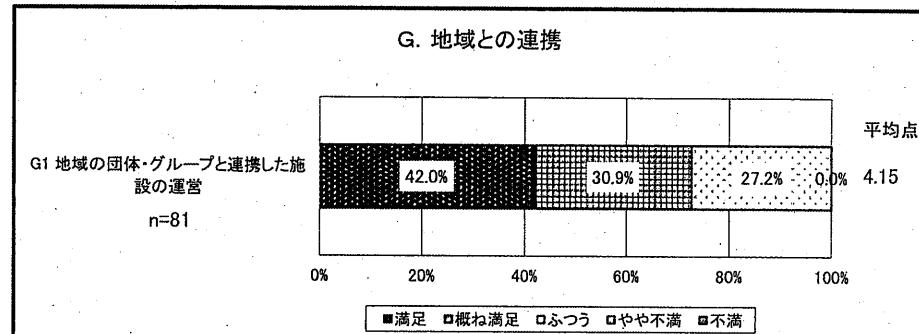
【主催・共催する文化事業】 全ての設問において平均点数・満足度が昨年を上回っており、項目平均で満足度が19.9ポイント、大きく上昇した。市や教育委員会、体育協会とともに市民大会・市民体育祭を共催してきた実績と、29年度に実施したボールの投げ方教室など自主事業が評価されたと思われる。

F. 安全管理体制



【安全管理体制】 全ての設問において平均点数・満足度が昨年を上回っており、満足度判断は「利用者が満足している」となった。また、この項目の不満足は0であった。屋外施設では、夏場の雷対策に特に力を入れ、観測速報と簡易的な雷探知機を併用して利用可否の判断をしている。雷鳴が聞こえた際には直ちに利用を中止させ、避難を指示している。

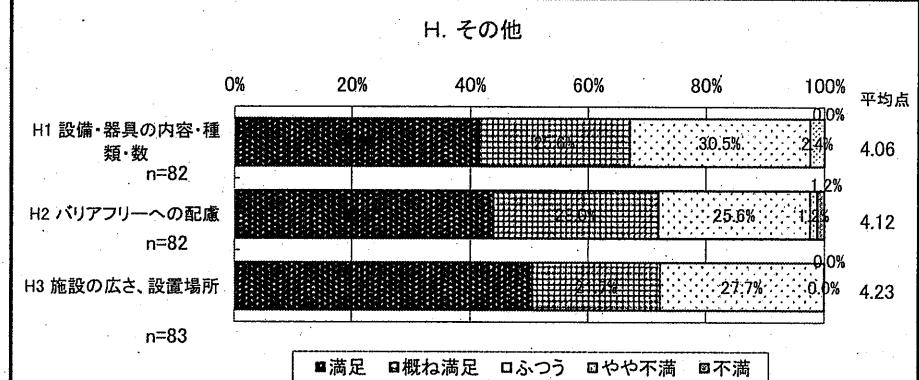
G. 地域との連携



IGC地域との連携に関するご意見

昨年比で満足度の値が14.7あがった。野球場では、軟式野球、少年野球、ソフトボール、早朝野球、ターゲットハードゴルフ等の種目で市の競技団体と協力し、市民がスポーツに親しみきっかけづくりを実施している。現在、空き時間の芝生一般開放を検討中である。今後も、地域に開かれた施設としてありつけたい。

H. その他

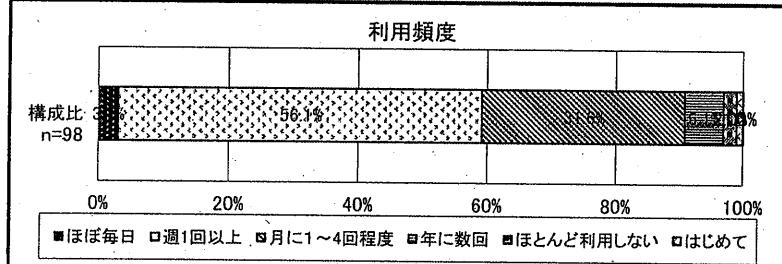
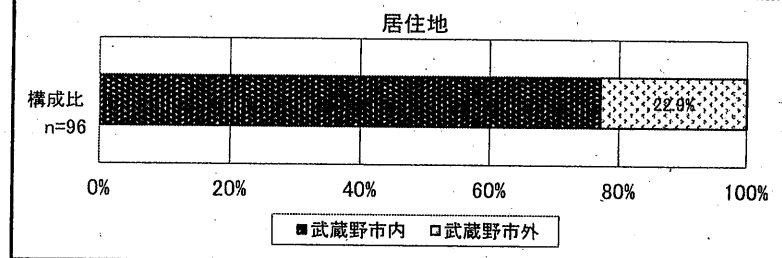
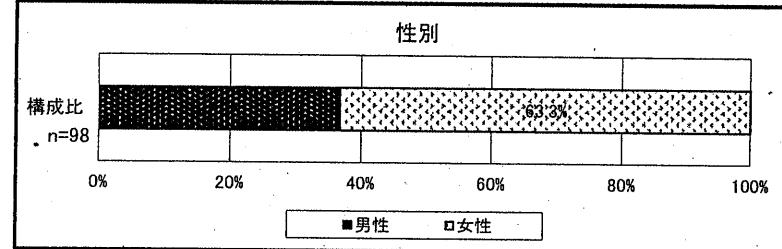
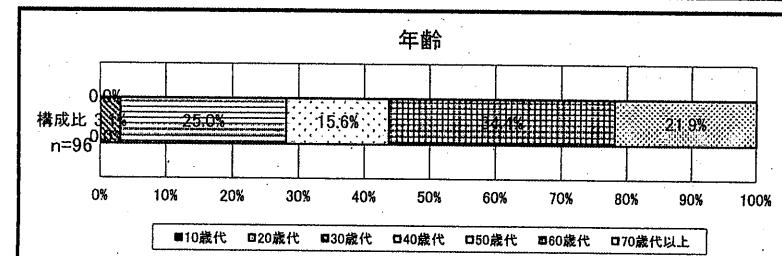


【他の設備に関するご意見】 全ての設問において平均点数・満足度が昨年を上回っており、項目平均で満足度が18.4ポイント、大きく上昇した。29年度、クリーンセンター敷地に新設した更衣室、トイレ、倉庫についての評価が主な要因と思われる。これらがさらに使い易くなるように努めたい。

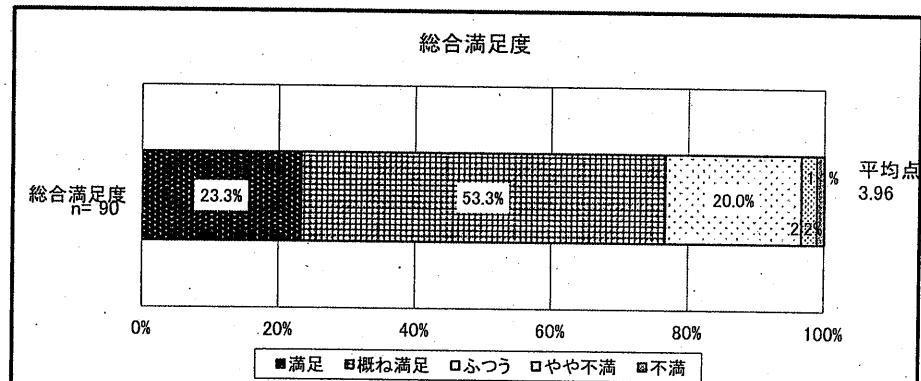
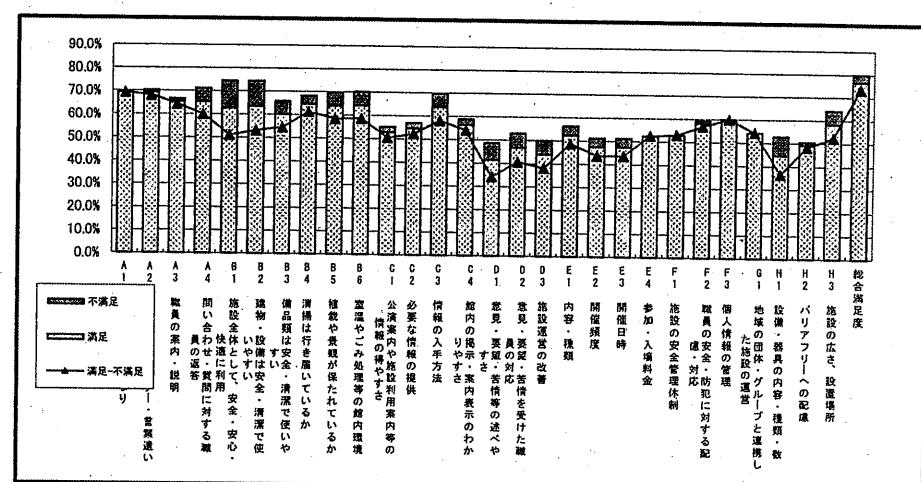
1	内野にもっと多くの土を入れてもらいたい。
2	いつもありがとうございます。
3	曜日、日にち固定でグラウンドを取れるようにして欲しい。固定ベースにして欲しい。
4	軟式野球場の環境が良く、他にも野球ボール（硬式含めて）使える場所を子供たちのために増やしてほしいです。
5	軟式野球場の予約がなかなか取れません。どうしたら良いですか？
6	野球場の芝生の改善をお願いします。
7	凸凹の多さ 芝生の改善
8	野球場のグラウンド状態を凸凹の無いように整備をお願いしたいです。
9	球場の近くのトイレがきれいになってとても嬉しいです。なかなか予約がとれないのが残念です。人気があるグランドだからしかたがりませんね。
10	いつもありがとうございます。
11	せっかく大きい球場があるので、野球イベントをふやして欲しい。
12	芝かりが行き届いていて、芝生がきれいでいい球場だと思います。
13	特になし！
14	駐車場がないかと場所がわかりませんでした。
15	タバコを吸う場所があると良い
16	照明を付けて欲しいです。
17	とても充実している
18	特に無し
19	水はけが悪い

庭球場

施設名 武蔵野庭球場



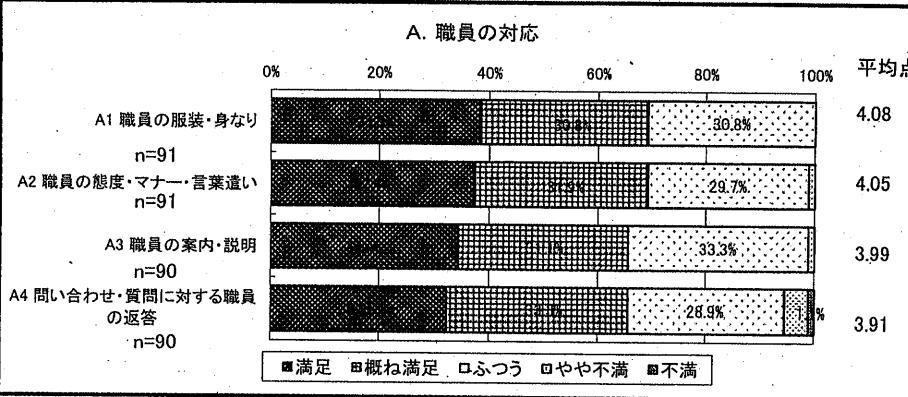
(回答者の属性)に関する質問結果
60歳代以上が半数以上を占め、他体育施設と比べても高齢者の利用が多い。女性が男性よりもやや多い。体育館やプールのような個人開放がなく、予約は市民を優先的に受け付けているため、市内利用者が多い。9割以上が月に1回以上利用しており、リピーター率が非常に高い。



(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

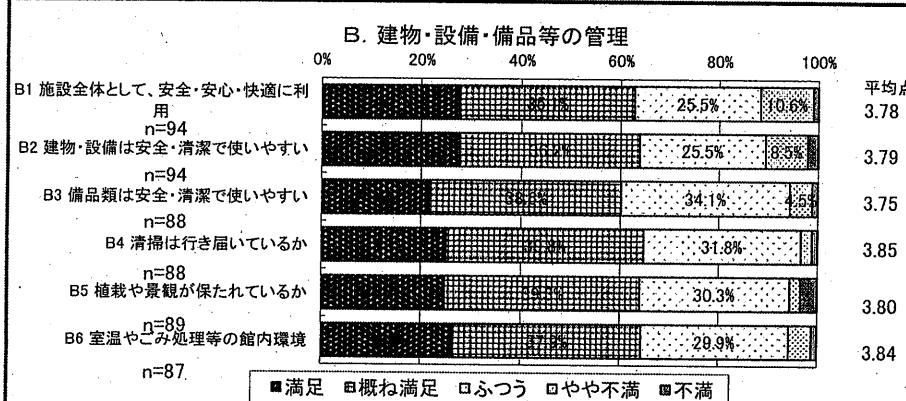
総合満足度に関するコメント
平均点数は昨年の値より0.11下がったが、満足度判断は昨年同様「高い満足度を得ている」となった。本モニタリングに加え、29年度には外部機関による第三者評価を受け、その過程・結果から課題を収集することができた。2019年のラグビーW杯、2020年のオリンピック・パラリンピックを控え、さらなる市民の期待に応えるべく、改善の方針と方法を明確にしながら、より一層高い評価を得られるよう、努力する。

A. 職員の対応



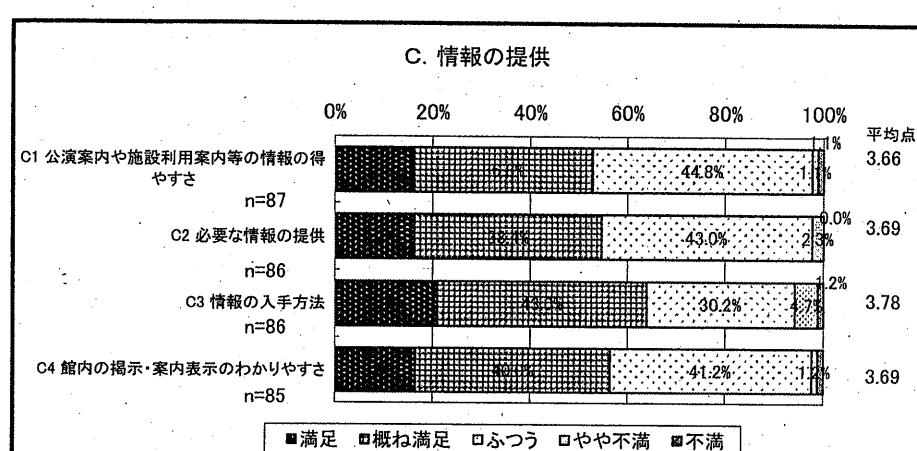
(A職員の対応) 関連する質問
満足度判断は、全ての設問において「利用者が満足している」となった。A～H項目の中で、最も高い評価を得た項目である。事業団職員においては隔年で接遇研修を受けているほか、接遇・電話応対マニュアルを基本とした対応をしている。庭球場は体育馆・事務室と離れているため、利用者からの電話応対が多い。その点にも留意し、向上に努めたい。

B. 建物・設備・備品等の管理



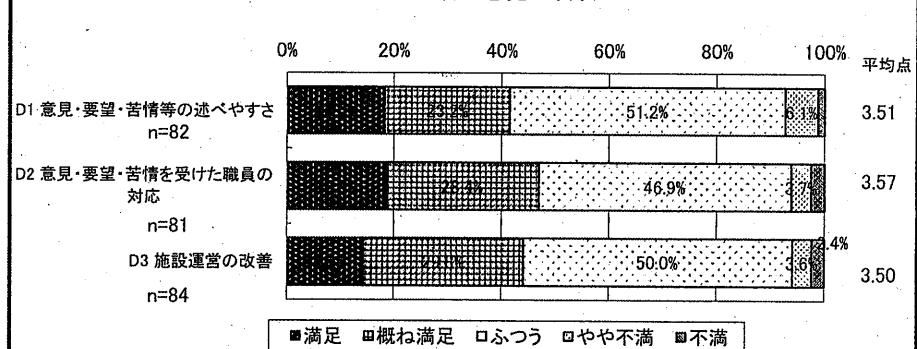
(B建物・設備・備品等の管理) 関連する質問
全ての設問で、満足度判断が「利用者が満足している」となった。人工芝コートの改修から10年が経過している。適宜補修をしているが、サーフェスへのご意見が目立つようになってきた。29年度より更衣室・トイレが新設されたので、周知を進めていく。

C. 情報の提供



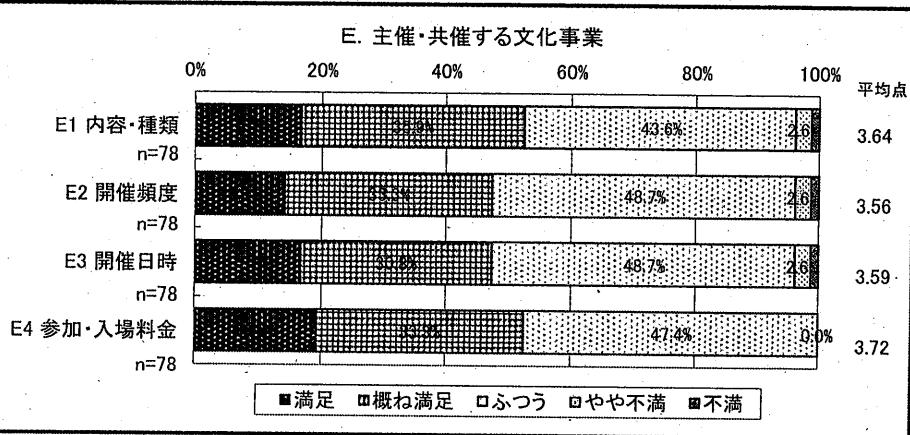
(C情報の提供) 関連する質問
全ての設問で、満足度判断が「利用者が満足している」となった。雨天時、ホームページでは利用可否の2時間ごとの書き替えを行っている。29年度には当日のコート使用表の掲示箇所を増やし(1→3)、利便性の向上に努めている。

D. 利用者の意見の反映



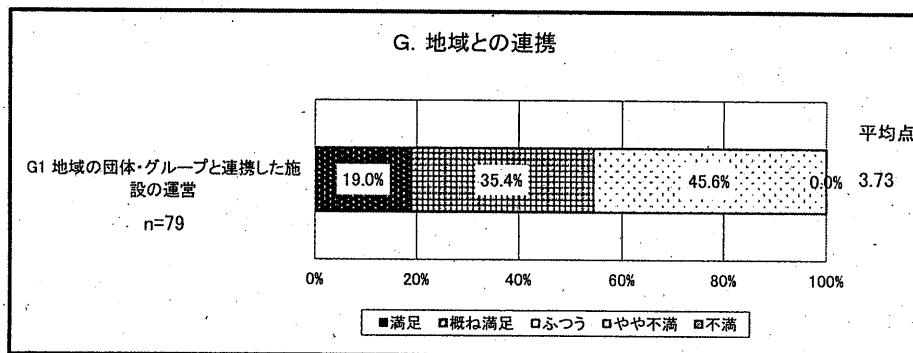
(D利用者の意見の反映) 関連する質問
全ての設問で、満足度判断が「利用者満足度の動向に注意が必要」となった。ネット等の消耗品は在庫を持ち器具の不良には早急に対応する、ご意見箱を常設し早期に回答を掲示する、などの取り組みをしているが、今後はそれに加えて本モニタリング回答をホームページに掲載し、サービスの向上努める。

E. 主催・共催する文化事業



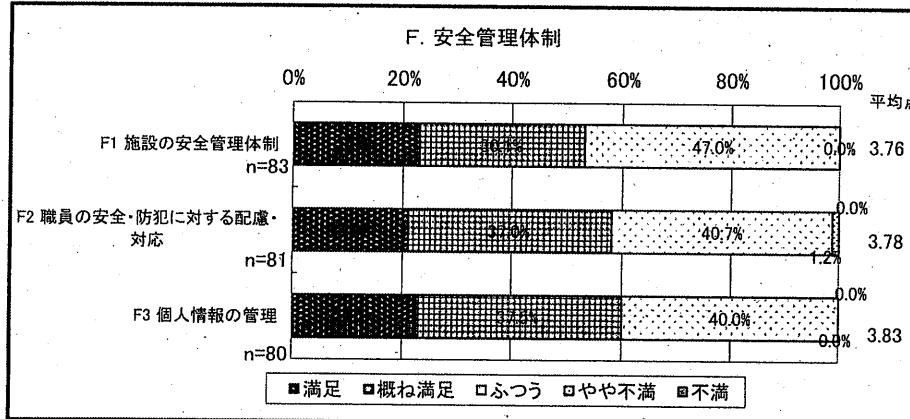
【E主催・共催する文化事業】
4つの設問の中では、E4が高い評価となった。事業団の設立目的や施設の設置目的を意識し、幅広い利用者層やニーズにこたえるべくテニス教室等を開催している。設問E4については不満足の回答が0で、自主事業等でサービスの質が参加料金を上回っていると評価された。

G. 地域との連携



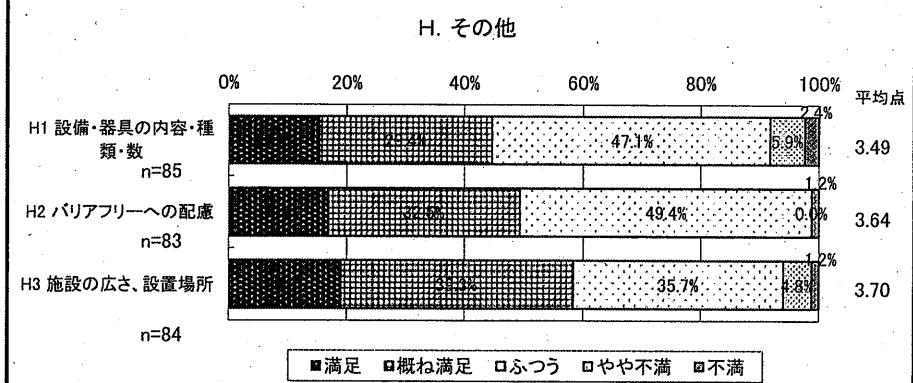
【G地域との連携】
教室や大会では市テニス連盟・ソフトテニス連盟と連携し、市民がスポーツに親しみきっかけづくりを実施している。庭球場では、体育館棟の一時保育サービスの利用者が多いが、これは市内NPO法人と提携して実施しているものである。近隣の緑町コミュニティセンターのイベントに庭球場を開放するなどの連携実績もある。

F. 安全管理体制



【F安全管理体制】
全ての設問で、満足度判断が「利用者が満足している」となった。テニスコートをはじめとする屋外施設では、夏場の雷対策に特に力を入れ、観測速報と簡易的な雷探知機を併用して利用可否の判断をしている。雷鳴が聞こえた際には直ちに利用を中止させ・避難を指示している。避難場所については近隣のコミュニティセンターと連携している。

H. その他



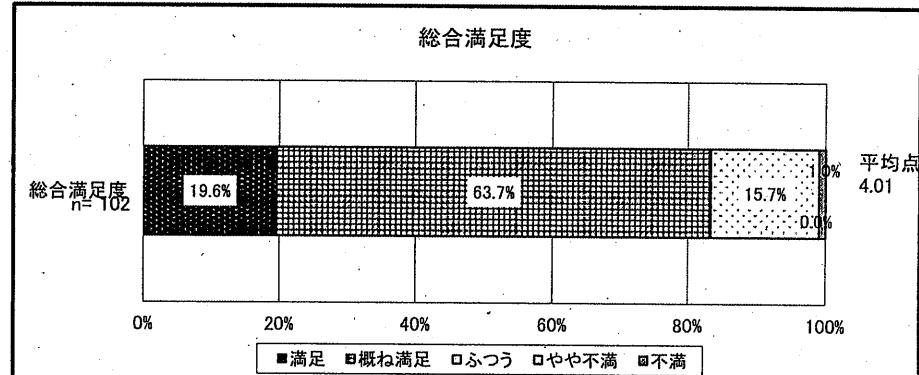
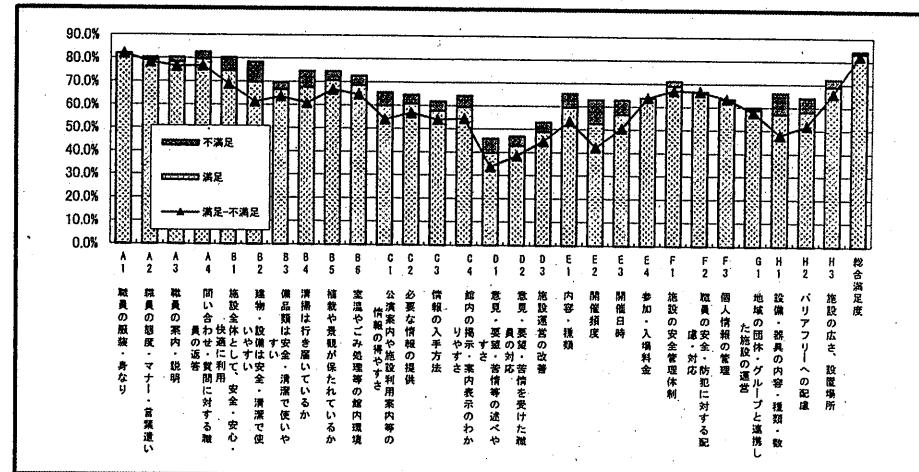
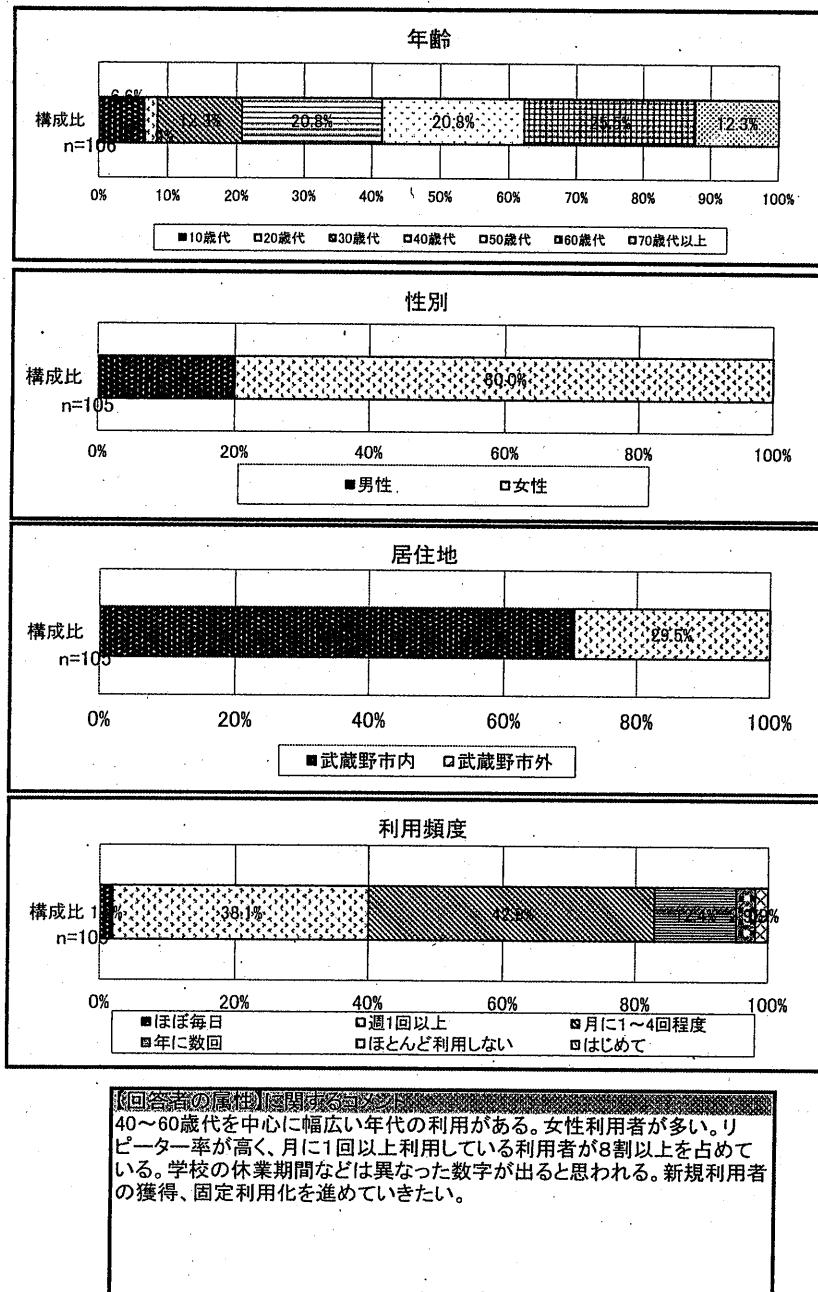
【H他の】
本項目の中では、設問H3の点数が高くなかった。武蔵野市体育施設は市の中央エリアにコンパクトに設置されていることが特長である。今後は、施設をまたいだサービスやイベント等も計画していくたい。

1	テニスコートはかならず、2時間前に決定を出して下さい。
2	会計が遅い
3	テニスコートがとりづらい。中学校テニスコートの利用が不透明(コートをとれるチームが決まっている?)
4	サークルなど新しいことを始めた時に続けられるよう、もっとわかりやすく開示して欲しい
5	コートの取り方がむずかしいと思いました。
6	トイレ、更衣室、自販機など遠い
7	テニスコートの予約がとりにくい。どうやって予約するか分かりにくい。(まだ一度も利用できていません…いつも人気で)
8	武蔵野のこうした活動に感謝しています。
9	テニスコート脇にクラブハウス復活希望!!
10	プール更衣室をきれいにしてほしい
11	ネットを簡単にはれる(センターベルト)
12	野球場のボールが時々とんでくるのでネットが高くなるといいですネ。センターベルトをもっと簡単なものにして下さい。
13	ネットが古い、センターベルトを新しく(ロンタッチを希望)駐車料金場所が遠い、コートの時計と駐車場の時計がちがう。
14	いつもありがとうございます。
15	簡単に出来るセンターベルトにして下さい。
16	木を切りすぎない方がボールが見易くなると思います。日射しの対策を何とかならないものでしょうか。
17	落葉清掃をしてほしい。ネット測定ポールがこわれている。(ポール下のご大)
18	野球場からのボールがあぶない。
19	コートによってはデコボコが目立ちます。
20	市外在住ですのでよくわからない事も多いです。
21	答えられない質問が多く、概ね満足で解答します。(例えばテニスを利用していますが、清潔ですか室温は?)テニスコートを増やして欲しい。
22	コート内にバウンドの変わる場所が多過ぎる。キャンセルは3日置までに是正して欲しい
23	コートのキャンセルに関して以前通り3日前迄可能にして欲しい。
24	①テニスコートの予約キャンセル方法が利用者の都合を考えて3日前までノーペナルティにするべし。(以前はそうだった)現行は余りにきびしそう。 ②毎年、テニスコートのバウンド(ボールが正常にははずまない)がしない個所が増えている。一度業者に点検させて対応策を考えて欲しい。
25	テニスコートベースライン付近のバウンドが不一定
26	ホームページがもっとUser friendlyに改善されることを望みます。
27	①庭球場のセンターベルトが切れてしまったり、しめられなかつたりで高さ(ネットの)が調節出来ない事があるので新しくしてほしい。②コート内でボールがはずまない所がある。段差のあるすき間をなくしてほしい。
28	※テニスコートに野球ボールが出てくる。※テニスコートつなぎめがありすぎる。
29	コートしか利用していませんので、よくわかりません。
30	テニスコートの割れ目を早く修理して下さい。ケガ防止(つっかける)
31	テニスコート専用のトイレが必要。工事中に設置してあったトイレを廃止した意味不明。野球場と共に一ヶ所という固意懸念がおかしい。
32	プールのバイトのマナーが悪い人がいても注意しないし、くちゃべっている。足がつり、手を上げてもそのまま。いみない。
33	更衣室にシャワーを!
34	更衣室ごらんになりましたか?部屋に何も有りません。着替えの為に台とか、椅子とかひとつ置いて欲しい。じかに着替置く様で皆利用したがりません。是非お願いします。

35	トイレが遠い。更衣室に台がほしい。イスが夏は熱く冬は冷たい。キャンセルをする時の日にちをのばしてほしい。(すぐ売れている)
----	---

総合体育館

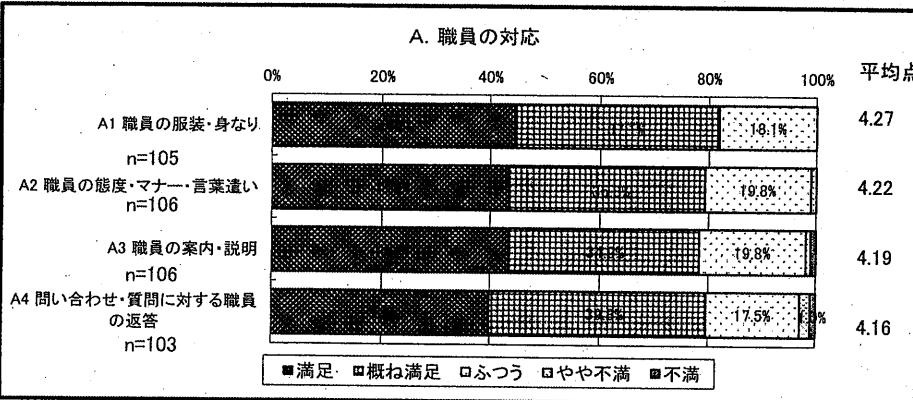
施設名 武蔵野総合体育館



(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

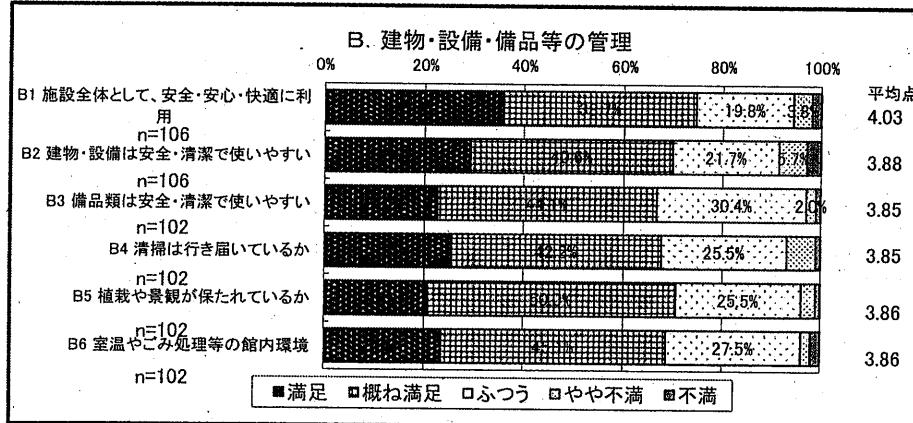
（総合満足度）感想文によるコメント
平均点、満足度のいずれにおいても昨年を上回った。特に満足度は14.7ポイント向上し、「高い満足度を得ている」という判断結果になった。本モニタリングに加え、29年度には外部機関による第三者評価を受け、その過程・結果から課題を収集することができた。2019年のラグビーW杯、2020年のオリンピック・パラリンピックを控え、さらなる市民の期待に応えるべく、改善の方針と方法を明確にしながら、より一層高い評価を得られるよう、努力する。

A. 職員の対応



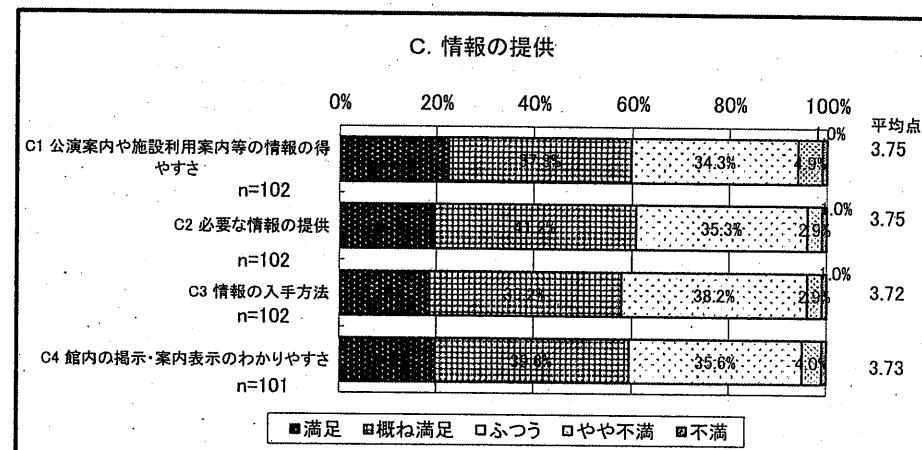
(A)職員の対応 各設問において「高い満足度を得ている」となった。A～H項目の中で、最も高い評価を得た項目である。29年度の体育馆窓口レジの入れ替え・レイアウト変更により、より迅速な利用者対応が可能になった。また、隔年で行っている接遇研修の成果や、接遇・電話応対マニュアルを基本とした対応も評価されたと思われる。

B. 建物・設備・備品等の管理



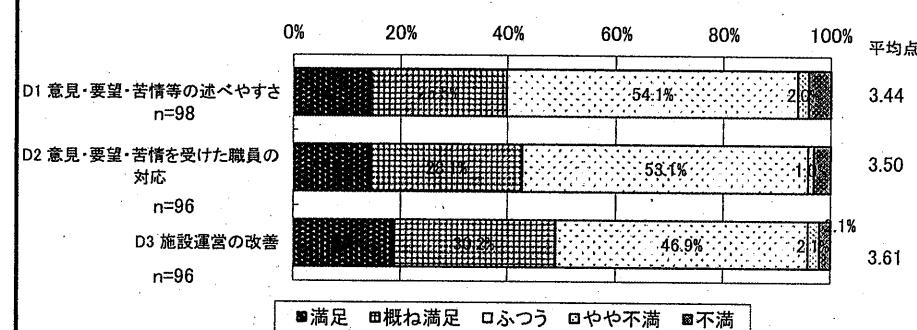
(B)建物・設備・備品等の管理 満足度判断は全ての設問において「利用者が満足している」となった。体育馆棟が平成元年竣工であることを考慮すると、高い評価を保っていると考える。専門業者による建物の清掃や設備の点検を定期的に実施し、安全で快適な利用環境のために、逐次工事・修理や備品の買い替え等を行っている。

C. 情報の提供



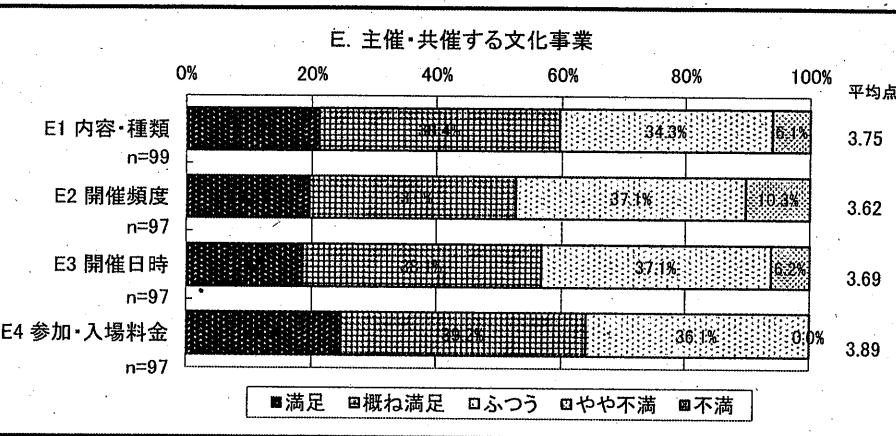
(C)情報の提供 満足度判断は全ての設問において「利用者が満足している」となった。30年度に館内Wi-Fiの運用開始とホームページの更新を予定しており、これらを活用してニーズに合わせた情報を提供していきたい。

D. 利用者の意見の反映



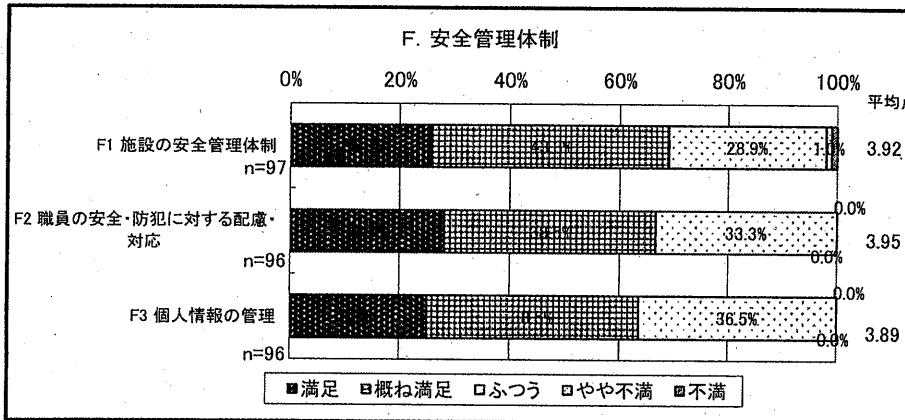
(D)利用者の意見の反映 他と比較して、満足度の低い項目となった。ご意見箱を常設し早期に回答を掲示するなどの取り組みをしているが、今後はそれに加えて本モニタリング回答をホームページに掲載する、接遇研修に苦情対応を含めるなど、サービスの向上に努める。

E. 主催・共催する文化事業



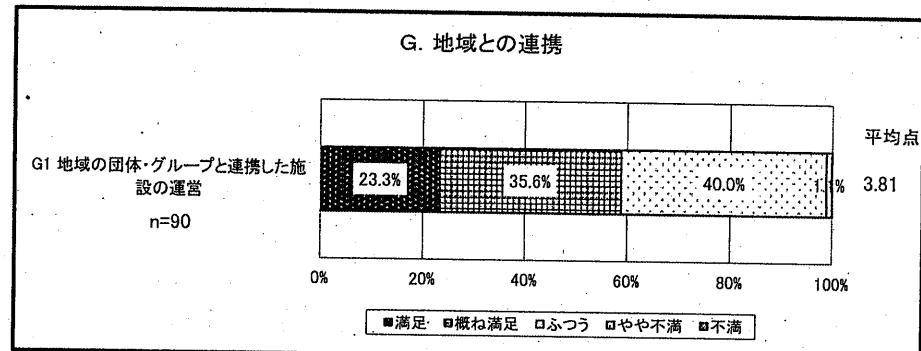
(E.主催・共催する文化事業)に関する回答
満足度判断は全ての設問において「利用者が満足している」となった。事業団の設立目的や施設の設置目的を意識し、幅広い利用者層やニーズにこたえるべく事業を開催している。設問E4については不満足の回答が0で、自主事業等でサービスの質が参加料を上回っていると評価された。館内3階で一時保育サービスを実施しており、子育て世代の参加者から好評である。

F. 安全管理体制



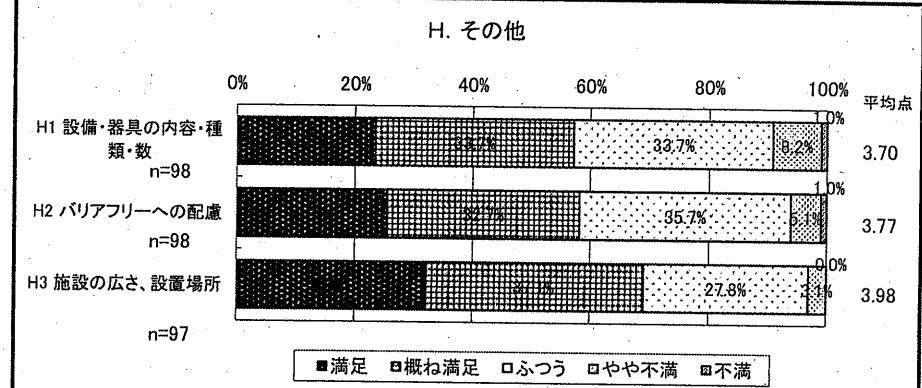
(F.安全管理体制)に関する回答
満足度は全ての設問において昨年度の数字を上回った。設問F2・F3においては不満足的回答が0であった。年2回実施している自衛消防訓練に加え、29年度は警察の指導の下に防犯訓練を実施した。ソフトターゲットを標的にしたテロの危険性が取りざたされている中、これらの取り組みを利用者に伝わるように発信していきたい。

G. 地域との連携



(G.地域との連携)に関する回答
満足度が昨年比11.1ポイントのプラスとなった。様々なスポーツで体育協会加盟団体と提携し、市民がスポーツに親しむきっかけづくりを実施している。そのほか、館外のコミュニティセンターや小学校などでスポーツ教室を開催し、アウトリーチ活動を行っている。また、イベント時には市のスポーツ推進委員や市内サッカーチームとの協力があり、市内企業・スポーツ店等の協賛も得ている。

H. その他



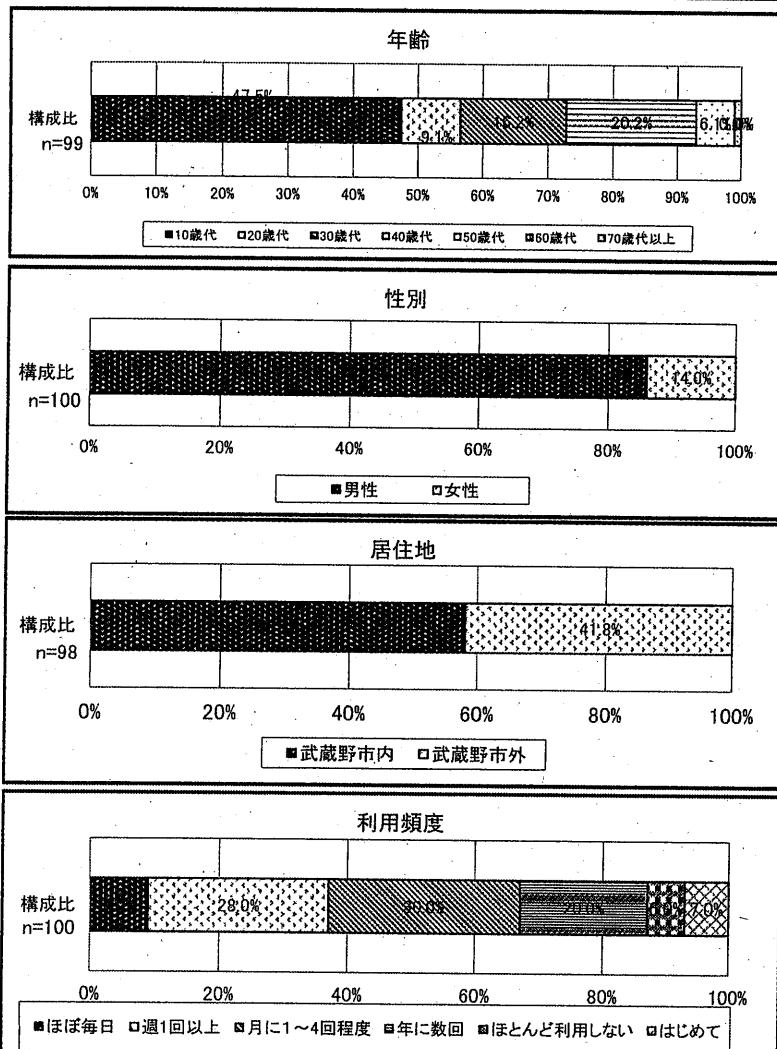
(H.その他)に関する回答
満足度判断は全ての設問において「利用者が満足している」となった。29年度工事で、メインアリーナに車いす用観戦エリアが設置された。外部機関の評価を受けたり、障害者スポーツ大会の使用者からヒアリングをするなどして、ユニバーサルな施設の運営を目指している。

1	学生の大会と一緒にになると更衣室の床に大きなカバンを置かれ、通り道をふさがれ、困っています。注意すると不満そうな顔をされます。ちょっと残念です。
2	市営プールの改修を希望します。(特に衛生面)子どもたち(小学生)の間でも不満の声をよく聞きます。
3	ご予算等あると思うのですがプール設備の老朽化が気になります。しかし夜遅くまで丁寧にご対応下さる職員のサービスは満足&感謝します。
4	エレベーターが来ない。
5	石がうめであるコンクリートの部分外(歩くスペース)が雨ですべる。ころんだ事があるので、なんとかしてほしい。外側の木のまわりはこけが生えていて、さらにすべりやすい。
6	学生の更衣室での使い方が乱雑
7	マットにカビが生えているものがあります
8	武蔵野市外に住んでいる人も、ワンディレッスン等に参加することができるので、良いと思います。
9	明るくなりました。トイレがきれいで使いやすいです。
10	体育館、とても明るくなり良かったです。
11	きれいになりましたね。(卓球で使用)
12	夜のワンデーは、大人優先にして欲しい。
13	いつもお世話になります。ボールプールを使えるようになりたい!
14	ワンデーバドに中学生はどうかと思います。市内の学校の体育館をかりる事が出来るので、ここに来て基礎練習もせす、意味なし。親と小学生はOKですかねー! ? キケンです。 市内外の中学生が団体で来ることには反対です。夜間は仕事を終わった人たちの為にあると思うので中学生はそこでやれ!! こっちは仕事はやく切り上げて來てるのに入れないとはどういうことだよ!!
15	ヨガマットがください。
16	大変だとはおもいますが、LEDなどにしてゆけば、沢山ついている暖気も気にしなくても良いかなと思います。屋の時間帯にすこしあれば。 今のエレガンス・ストレッチの時間は家の用として出られるので、うれしいです。出たいのがあるのですが、家がバタバタとしてるので、この時間というか11:00からは主婦としてありがたいです。
17	古くなっているのに清潔だと思います。
18	以前、教室の欠席を連絡入れたが、全然電話が通じなかつた事があつた。連絡がつく体制にしてほしかつた。
19	1F体育館脇の女子ロッカーの一部ロッカーかぎが壊れたまま放置されています。又一部すのこが足りないので、着換えの際不便です。
20	水中ウォーキングの正しいやり方などの指導があればぜひ参加したいです。
21	イスがつみ重ねておいてあるので(サブアリーナ前)危険なので倉庫に入れてほしい
22	子供のスポーツ教室で新体操ができればいいなと思います。
23	とくになし
24	インターネットのHPがわかりづらい
25	図書コーナーがこわいです。
26	エレベーターが遅い
27	トイレが古い。洋式をふやしてほしい。
28	キホン的に市の施設なので、そこまで多くを望んでいませんが…ロッカールームが髪の毛だけ、ホコリだけ…トイレもそうじてる? みたいな時あります。 しかも、今職員さん出てきたのに…古いのと不潔は全くちがいます。そこだけちょっと見て欲しいです。
29	トイレをきれいにしてほしい。挨拶をしないスタッフ、ガードマンが多い。
30	卓球ラージボールの定員30名を40名に変更 40名前後しているので卓球台も1台室内いる

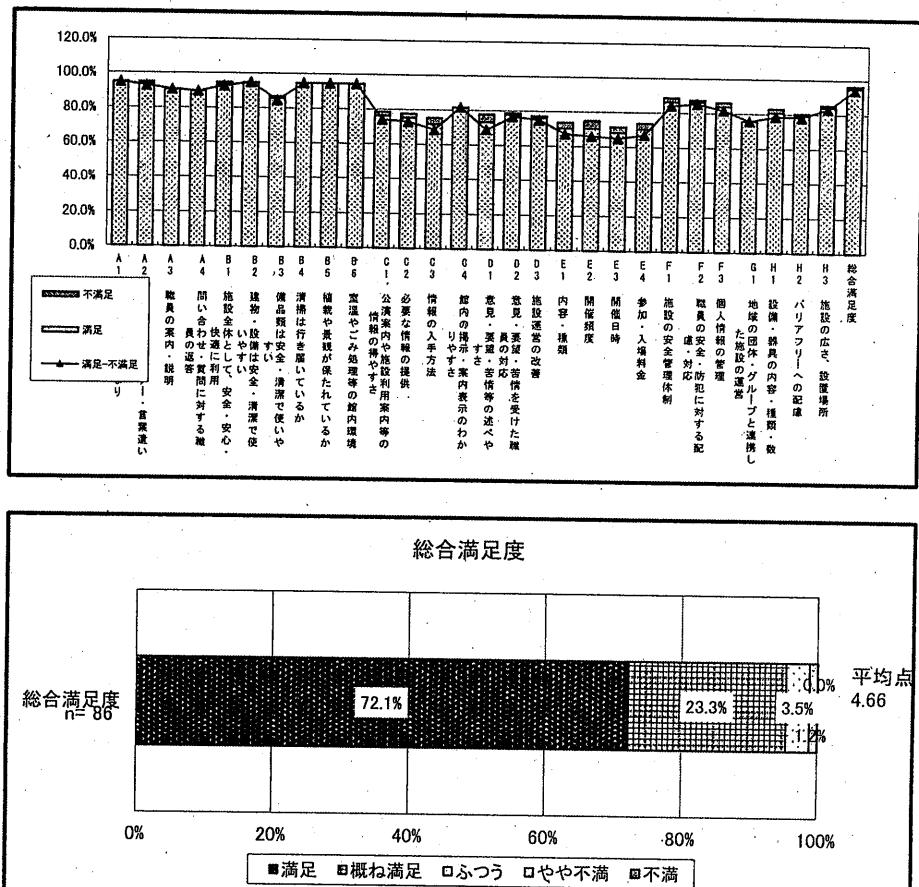
31	①予約のキャンセル制度が利用者を無視している。利用しやすいようキャンセルはプレーの3日前までOK(ノーベナルティー)にすべし。 都営コートは4日前まで、調布市のコートは前日までキャンセルOKになっている。②今回のアンケートの結果及び質問事項の解答を公表すべし。
32	卓球室に近いシャワー室の壁の下部や床が汚いので改善して欲しい。卓球室利用の場合チケットを買わないで順番取りする人達が数人いる。チケットを買ってからならぶよう徹底させて頂きたい。
33	定期券をつくってほしいです。(定期的に使うので…。)
34	各部所の職員に感謝しています。
35	卓球ラージボール定員30名→40名にいつも10名前後オーバー トレーニング室の器具の修理早く
36	柔道場の畳が汗臭い(とても)
37	広くていい
38	保健センター 商会者センターの建物 せめて75才以上にしたら 目的は同じ者に 健康
39	トレーニング室の機器の修理が大変遅いです。せっかくいい施設なのに残念です。市外から熱心に通つて來る方に料金等少しサービスは出来ないですか。例えば回数券とかで割引く方法はないでしょうか。

緑町スポーツ広場

施設名 緑町スポーツ広場



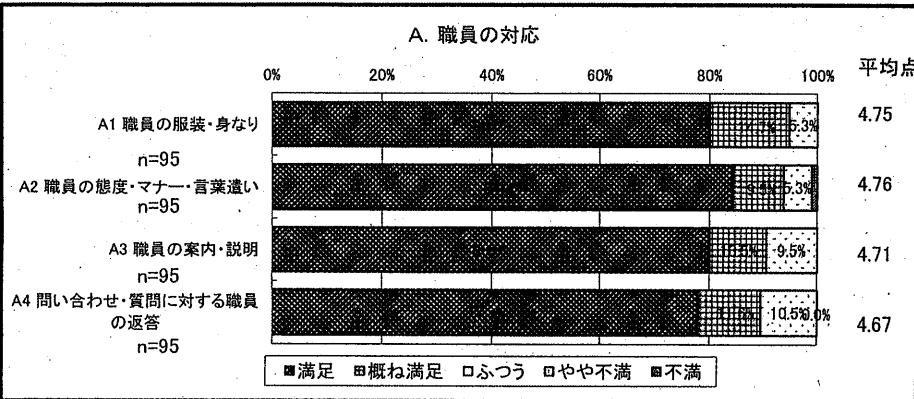
(回答者の属性)に関するコメント
個人開放時間が多く、フットサルを無料でプレイできることから中学生以下の利用が多い施設である。今回のアンケートでも、10歳代の利用が約半数となっていて、60歳代以上の利用者は1%ほどである。7割近くの利用者が月に1回以上利用している一方、初回利用者も7%いた。



(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

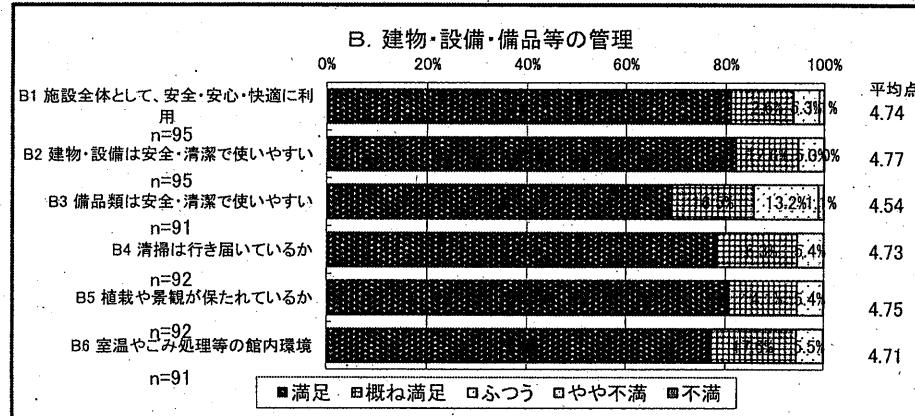
【総合満足度】(総問出題数)5段階中最高評価の「満足」と回答した利用者の割合は7割にのぼり、満足度判断は「非常に高い満足度を得ている」となった。また平均点・満足度の値を昨年と比べても、高い水準の中で評価は向上している。本モニタリングに加え、29年度には外部機関による第三者評価を受け、その過程・結果から課題を収集することができた。2019年のラグビーW杯、2020年のオリンピック・パラリンピックを控え、さらなる市民の期待に応えるべく、改善の方針と方法を明確にしながら、より一層高い評価を得られるよう、努力する。

A. 職員の対応



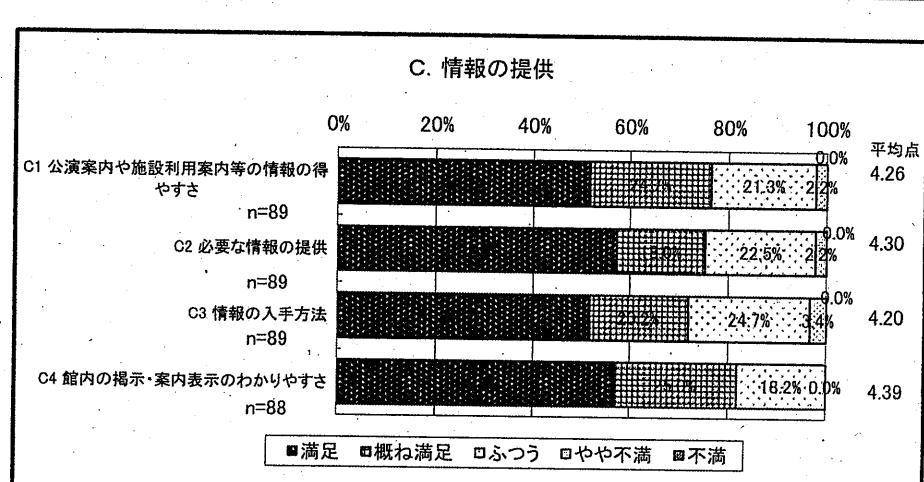
(A)職員の対応 (問開放) 満足度判断は3つの設問において「非常に高い満足度を得ている」となった。事業団職員においては、隔年で行っている接遇研修の成果や、接遇・電話応対マニュアルを基本とした対応が評価されたと思われる。個人開放時の受付は委託しているが、毎日の日報の提出と現地での情報交換を通して、委託先との情報共有が出来ている。

B. 建物・設備・備品等の管理



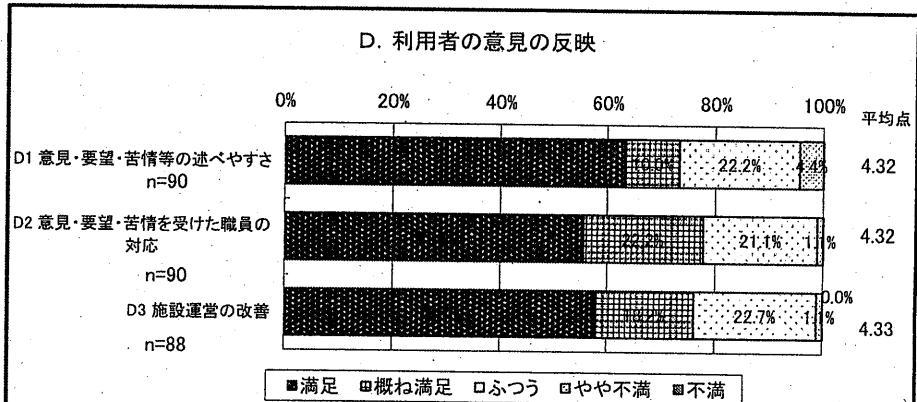
(B)建物・設備・備品等の管理 (問開放) 満足度判断は5つの設問において「非常に高い満足度を得ている」となった。項目平均の満足度は92.6となっており、A～H項目の中でも、最も高い評価を得た項目である。専門業者による人工芝の補修や樹木の剪定を定期的に実施し、安全で快適な利用環境のために、逐次備品の修理や買い替えを行っている。

C. 情報の提供



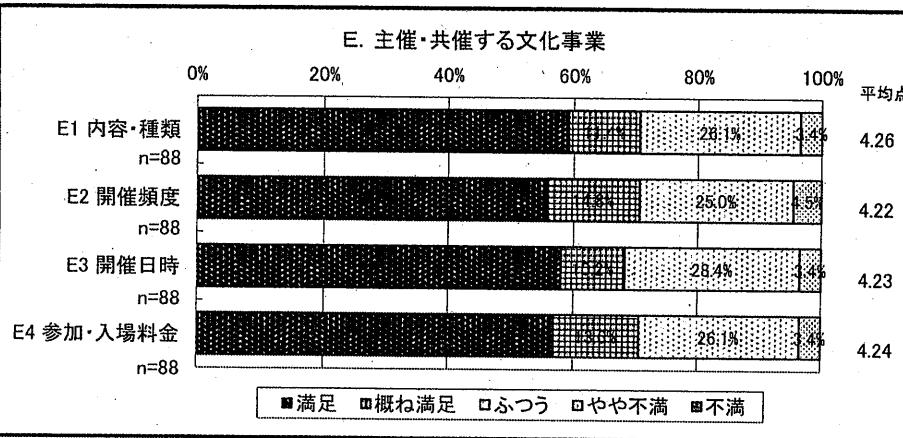
(C)情報の提供 (問開放) 満足度判断は3つの設問において「高い満足度を得ている」となった。設問C4では、満足度が昨年比で7.3ポイント上がった。入口・敷地内に掲載している利用情報の文字を大きくしたことが評価につながったと思われる。

D. 利用者の意見の反映



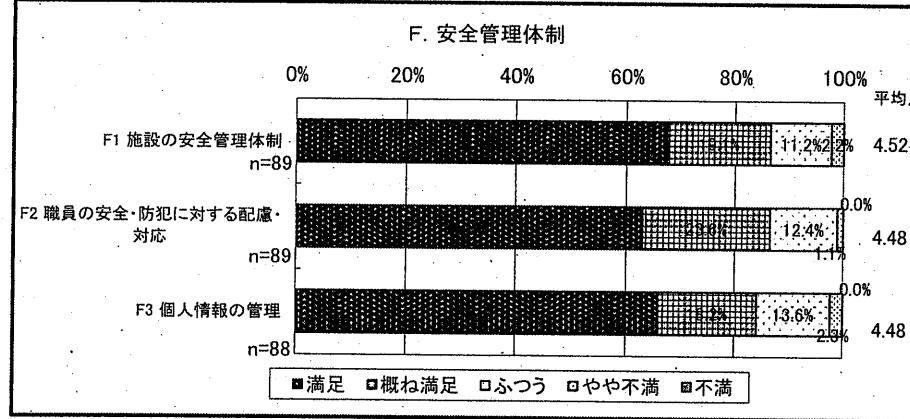
(D)利用者の意見の反映 (問開放) 満足度判断は2つの設問において「高い満足度を得ている」となり、昨年より向上した。体育館にご意見箱を常設し早期に回答を掲示するなどの取り組みをしているが、今後はそれに加えて本モニタリング回答をホームページに掲載する、接遇研修に苦情対応を含めるなど、サービスの向上に努める。

E. 主催・共催する文化事業



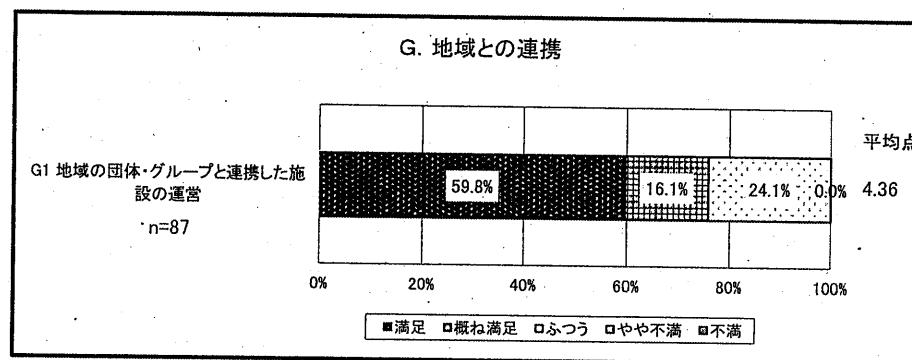
【E主催・共催する文化事業】
満足度判断は全ての設問において「利用者が満足している」となった。事業団の設立目的や施設の設置目的を意識し、幅広い利用者層やニーズにこたえるべく事業を開催している。29年度は、幼児と保護者向けのボール遊び教室や、年中・年長向けのサッカー教室が好評だった。

F. 安全管理体制



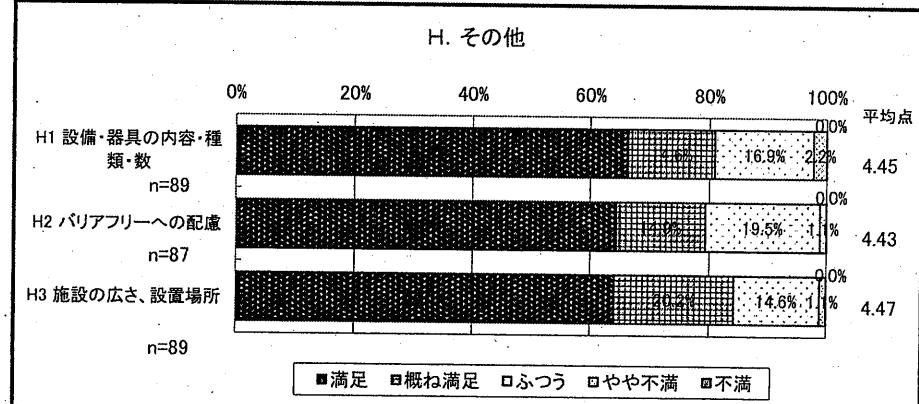
【F安全管理体制】
満足度判断は全ての設問において「高い満足度を得ている」となった。屋外施設では、夏場の雷対策に特に力を入れ、観測速報と簡易的な雷探知機を併用して利用可否の判断をしている。雷鳴が聞こえた際には直ちに利用を中止させ・避難を指示している。ネットは、ワイヤーで吊り下げている構造特性上、事業団で設けた基準を超える強風の際には降ろし、使用中止としている。

G. 地域との連携



【G地域との連携】
満足度判断は「高い満足度を得ている」となった。例年、武蔵野桜まつりや青空市などの地域イベントでは会場となるほか、市の引きこもりサポート事業での利用もある。

H. その他



【Hその他】
平均点・満足度ともに昨年に比べてあがり、満足度判断は全ての設問において「高い満足度を得ている」となった。また、本項目の中では、設問H3の点数が高くなかった。武蔵野市体育施設は市の中枢にコンパクトに設置されていることが特長である。今後は、施設をまたいだサービスやイベント等も計画していきたい。

1	ありがとうございます。
2	芝生や遊具がいつもきれいに整備されていて、気持ちが良いです。
3	芝の張り換えをお願いいたします。
4	センターサイクルとペナルティーエリアをお願いします。利用者がもっと増えると思います。できればのみものの自どうはんぱいきも。大人のフットサル教室とか。
5	フットサル用のペナルティーエリアをラインで示してほしいです。
6	雷対策や雨対策をしてほしいです
7	すごくまんぞくできています。いつもお世話になっています。しせつも楽しいです。
8	ぬっちゃまんぞくしてます。ゴールをもう少しおおきくしたらいいと思います。いつもむりょうではいれてありがとうございます。
9	なし
10	ゴールを大きくしてもいいと思う。ベンチを増やす
11	ゴールが小さいから大きくしてもいいと思う
12	ゴールを大きくしてもいいと思います。
13	個人開放の時間に子供のサッカー教室がせんりょうしていて個人ではない。他の子供が利用できない。屋根をつけてほしい。

プール

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	温水プール・屋外プール					
所在地	武藏野市吉祥寺北町5-11-33ほか					
指定管理者の名称	公益財団法人 武藏野生涯学習振興事業団					
代表者	理事長 前田洋一					
所在地	武藏野市吉祥寺北町5-11-20					
指定の期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日					
指定管理業務の内容	武藏野市立体育施設条例 第3条の2 1号～5号に掲げる業務					
指定管理委託料	予算	652,914,000円	※体育館等分含む	決算	656,968,839円	※体育館等分含む

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 二指定期間 管理者	①チェック項目	98.3 / 100	市の計画や事業団の各種計画・指針に基づいて公益性を意識し、危機管理意識をもって適正な運営に努めている。施設が老朽化する中、快適な利用環境が維持できるよう、管理に務めている。
	②重点ポイント	(1) 東京オリンピック・パラリンピックへ向けた機運醸成イベントへの取り組み (2) 障害者のスポーツ環境確保への取り組み (3) 施設のバリアフリー化への取り組み (4) 広報活動への取り組み (様式2、A-②に記載)	市の「スポーツ振興計画」、事業団策定の「中期計画」に基づき、施設を適正に運営し、利用者から一定の満足度を得た。市と協力してオリンピック・パラリンピックへ向けた機運醸成イベントを実施し、誰もがスポーツに参加できる環境づくりを行っている。
	③アピールポイント	(様式2、A-③に記載)	施設が老朽化する中で、可能な限り利用者の声に応え、ユニバーサルな視点から、快適な利用環境が維持できるよう努めている。
(B)利用者モニタリング	34.3%	利用者満足度は昨年(61.8)を下回る結果となった。「建物・設備・備品の管理の項目」の値が極端に低い。大規模改修が必要な点については直ちに利用者意見に応えることが難しいが、安全・安心を第一に利用環境を維持し、市と連携して改修を検討していく。	
(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 二指定期間 管理者	①チェック項目	94.8 / 100	地域の財産である人材・団体・機関と連携し、地域に根差したイベントを開催している。利用者の安全・安心を第一に各種講習会の受講、研修及び訓練の実施、施設・設備の適正な管理に努めている。
	②重点ポイント		障害者スポーツの推進に向けて、ハード・ソフト面において他団体からの意見を収集し、改善を図った。プール施設において障害者スポーツ教室を開催している。
	③アピールポイント		本市スポーツ振興計画一部改定における「体験するスポーツ・観るスポーツ」の推進について、イベントの内容、広報等において積極的に取り組んだ。プール安全確保講習会など施設特有の講習に参加するとともに、資格保持者を配置し、利用者の安全・安心を第一に管理・運営を行っている。
(B)利用者モニタリング	34.3%		総合満足度が前年度に比べて大きく下がった。「建物・設備・備品等の管理」や「利用者の意見の反映」が低く、施設・設備などハード面の改善がなされていないことによるものと思われる。
(C)財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由		
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課	
A 住民の満足の向上	45 / 45	42.9 / 45	* 市の「スポーツ振興計画」、事業団策定の「中期計画」を基にした、「職員行動指針」を見える化し、事業団の設置目的を意識した管理運営を実施している。 * 市内各体育団体・学校・企業と協力・提携イベントを開催しているほか、地域との交流を積極的に行っている。 * 館内掲示のフォーマットの統一、体育施設ガイドの英語版作成等、誰にでも分かりやすい案内を心がけている。 * 研修・マニュアルを基に、中長期的な視点で職員の能力開発を行い、高水準で均一化したサービスを提供している。 * 事業計画に基づいた自主事業が利用者に好評である。	* 左記の計画、指針及び人材育成方針に基づき、適正に管理・運営がなされている。 * SportsforAll 水球、カヌーを、成蹊大学、藤村女子・中学校、東京女子大学と連携し実施している。体育協会加盟団体からの講師派遣によってスイミング教室を開催している。 * ご意見箱の設置など、利用者からの意見の収集と反映に努めている。	率的で適正な運営を行っている。 * コンプライアンス、ハラスメント、人材育成、情報セキュリティ、労務、個人情報関連等々のセミナーや研修を受講し、適正な運営に努めている。 * 開館前の特別清掃の実施、繁忙期における清掃員の常駐等により衛生面に配慮している。 * 保守点検の実施により安全・安心に努めている。
B 安全への取り組み	13.3 / 15	13.3 / 15	* 全職員が上級救命講習を修了している。 * 17種類の緊急マニュアルを整備し、各委託先とも協力して会議・訓練を実施している。 * 委託先は各種資格を保持し、救命講習を内製化している。 * 警察署協力のもと、防犯対策訓練を実施した。	* 上級救命講習の受講の他、日本体育施設協会水泳指導管理士、プール衛生管理士などの資格所有者を配置している。 * 繁忙期前に、事業団職員及び委託先企業責任者によるミーティングを行なっている。	* 市と協力し、館内天井の復旧工事、プールトップライトの改修工事を実施した。 * 施設・機械の保守点検を計画的に実施している。 * 大型備品の保守点検を定期的に実施している。 * 専門業者による清掃・植栽の管理・廃棄物処理のほか、園芸で季節感を演出するなど、快適な環境づくりをしている。
C 適正な運営	30 / 30	28.6 / 30	* 「中期計画」、「事業計画書」に基づいた業務を実施し、第三者評価で課題を収集している。 * 主管課とは定期的な会議を行うほか連絡を密にとり意思疎通を行っている。 * 各種研修を実施し、個人方法保護や法令順守に対する意識は高い。 * 開放時間の延長など、利用者増加に向けた取り組みを行っている。 * 公益会計、法人運営等の知識を取得し、効率的・効果的な運営を行っている。	* 左記の計画、指針及び人材育成方針に基づき、適正に管理・運営がなされている。 * 主管課と定期的な打合せを行っているほか、必要に応じて随時協議している。 * 各種研修等の実施により、個人情報保護等の法令順守に努めている他、施設特有の講習会等に参加している。	

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			率的で適正な運営を行っている。	施、受講により、個人情報保護等の法令順守に努めている他、施設特有の講習会等に参加している。
D 施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	* 市と協力し、館内天井の復旧工事、プールトップライトの改修工事を実施した。 * 施設・機械の保守点検を計画的に実施している。 * 大型備品の保守点検を定期的に実施している。 * 専門業者による清掃・植栽の管理・廃棄物処理のほか、園芸で季節感を演出するなど、快適な環境づくりをしている。	* 開館前の特別清掃の実施、繁忙期における清掃員の常駐等により衛生面に配慮している。 * 保守点検の実施により安全・安心に努めている。

(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) 東京オリンピック・パラリンピックへ向けた機運醸成イベントへの取り組み	* 市主催の「Sports for All」イベントを市と協力して開催した。29年度は水球、カヌーの2種目を実施し、企画から準備・当日の運営までを担当した。ゲストを招聘し、体験コーナーやトークショーといったプログラムを実施した。	* 東京2020オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けて、地域大学と連携し、Sports for All水球、カヌーを開催することで、本市スポーツ振興計画一部改定における「体験するスポーツ、観るスポーツ」の充実につながった。

		<ul style="list-style-type: none"> * 教室担当の事業団職員は障がい者スポーツ指導員の資格を持ち、すべての教室において、可能な限り障害者の受け入れを行っている。 * 障害者を対象とした初心者水泳教室を実施しているほか、29年度はトライアスロン教室をユニバーサル化し、障害者と健常者がともにスポーツに親しむ環境を作った。
(2)	障害者のスポーツ環境確保への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> * 障害者スポーツジュニア水泳、障害者スポーツ教室初心者水泳を開催し、障害者スポーツの普及を図った。通常の教室においても、当事者から障害の内容などをヒアリングし、受講へつなげている。 * 障害者スポーツ普及に向けた意見交換会に出席し、障害者の施設見学、個人開放へのユニバーサルスポーツの導入試行、「障害者スポーツの手引き」の作成等に協力している。
(3)	施設のバリアフリー化への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> * プールサイドへの動線を工夫し、入場までの負担が少ない優先更衣室を設ける、障害者スポーツ団体へのヒアリングを受け館内備品のレイアウトを変更する、掲示物にはユニバーサルデザインフォントとされるメイリオを多用する、心のバリアフリー研修を受けるなど、あらゆる面から利用しやすい施設を意識した運営をしている。 * 障害者による施設の視察において、改善点の把握に努めた。 * 市教育委員会主催の心のバリアフリー研修の受講し、また、障害の種別や程度に応じた利用案内をするなど、ソフト面からもバリアフリーに努めている。
(4)	広報活動への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> * スポーツ情報誌「Do Sports!」、イベントチラシ「むさしの Sports Events インフォメーション」、各種ポスター等で積極的に力を入れている。 * 広報チームを編成して広報活動に力を入れている。

		<p>ペント・教室の PR をしているほか、事業団のロゴマーク作成、パネル展示などで、団体としての認知度向上を図っている。</p> <p>* 「ひまわりいっぱいプロジェクト」や「グリーンカーテン」により、環境啓発を行っている。</p> <p>* FB 等の SNS も活用し、若い層への周知を図っている。</p>
--	--	--

(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 34.3%	<p>* 昨年の 61.8% を大きく下回る結果となった。やや不満、不満と回答した方は 11 件であり、満足、概ね満足の計 35 件と比較すると小数ではあるが、老朽した施設・設備に対する意見が反映されないことによる不満の表れとして重く受け止めたい。</p> <p>* 安全面、衛生面について特に注意を払って管理・運営がなされている。</p>

(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>* 視点 A 「住民の満足の向上」において、アンケートの指數が大きく低下した。「建物・設備・備品の管理の項目」の値が極端に低く、29 年 9 月に館内の天井が崩落（怪我人なし）した影響が大きいと思われる。復旧工事期間も該当箇所を避けて入場できるように動線を工夫し、臨時休場や二次的な混乱は避けることができた。大規模改修が必要な点については直ちに利用者意見に応えることが難しいが、安全・安心を第一に利用環境を維持し、満足度の向上に繋げたい。</p> <p>* 視点 B 「安全への取り組み」については、全職員が上級救命講習を修了している。また、年に 2 回、各施設委託先業者も加わって防火管理委員会と防災訓練を実施している。大型国際大会時のスポーツ施設を対象としたテロの危険性も取りざたされることから、29 年度には武藏野警察署協力のもと、職員向けに防犯訓練を実施し、緊急時の対応を再確認した。</p> <p>* 視点 C 「適正な運営」については、市の「スポーツ振興計画」、事業団策定の「中期計画」「事業計画書」を基に適切に事業・施設の運営を行っている。29 年度には、情報セキュリティ・コンプライアンス・ハラスメントの各研修を実施して職員の意識を高めたほか、第三者機関による評価を受け、その過程・結果から課題を収集することができた。</p> <p>* 視点 D 「施設・設備等の適正な管理」については、平成 29 年度にプールトップライトの改修工事、天井復旧工事を実施した。工事にあたっては市や工事業者と連携を取り、打合せなどで情報の共有と指定管理者の視点からの提言を行った。施設が老朽化している中で、安全面と利用者の要望を踏まえ</p>

て、市と連携しつつ更なる改修を進めていきたい。	
<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】
*市と協力しながら、2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けて、施設の目的や特性を活かした教室や体験事業など一層展開していただきたい。	*「Sports for All」イベントを、市と協力して開催し、多くの市民にスポーツの魅力・楽しさを伝えた。29年度は水球、カヌーの2種目を実施し、選手の招聘・体験会を行った。
*利用者からの要望については、ソフト面に関するものは、サービスの充実に努めながら、バリアフリーへの対応や施設の老朽化に伴う要望など、ハード面に関するものは、今後の施設改修の際の提案事項としてまとめ、市と共有していただきたい。	*29年度には、1~3歳が参加できる教室の増設、一部教室のユニバーサル化、会員制教室のワンデーレッスン化を計画・実施した。館内レイアウトの変更、掲示物の工夫等、できることからバリアフリーへの対応を行い、ハード面に関しては、市の主管課と連絡を密にし、情報共有している。
*ホームページについてわかりにくいとの意見があるため、改善に努めていただきたい。	*迅速な情報公開・更新と丁寧な説明で対応した。体育館棟のWi-Fi運用開始に伴い、ホームページのアクセスの増加が予想されるため、引き続き改善に努めたい。
<改善が必要だと思われる点>	
*施設の老朽化が進んでいるため、修繕・改修箇所が多い。安心・安全を第一に市と連携して工事を実施したい。	
*アンケート項目中、「利用者の意見の反映」の値が低い。現在もご意見箱の設置や可能な対応を実施しているが、大規模改修が必要な箇所は、直ちに値を上げることは難しい。今後は写真掲示などで対応実績をアピールし、満足度の向上に繋げたい。	
*アンケート自由記述において、昨年に引き衛生面への意見が多かった。日常清掃・特別清掃に力を入れていることを丁寧に説明しつつ、利用者に伝わりやすいように回答の掲示方法を変更する。	
ながった。夏休みジュニアスポーツ教室では、開館時間前を利用して水球やウォーターグラス教室を実施した。	
*プールの管理棟は昭和57(1982)年、プールは平成元(1989)年に竣工、屋外プールについては戦前のものであり、いずれも劣化が著しい。そのような中でも、障害の有無に関わらず参加できる教室を開催するなど、ソフト面でカバーしている。施設における不具合等については適宜情報を共有している。	
*システム改修などを伴うため、すぐに改善できるものではないが、他の媒体も活用しながら情報発信に努めている。	
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
*観るスポーツ、体験するスポーツ、支えるスポーツを促進する要として、これまで積み重ねてきた経験と知識、ネットワークをさらに生かしていただきたい。	
*施設の整備計画や事業の在り方を検討する時期を迎えるため、施設管理者として適格な提案ができるよう準備していただきたい。	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入

■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*市と協力しながら、2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けて、施設の目的や特性を活かした教室や体験事業など一層展開していただきたい。	*東京2020オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けてSports for All水球、カヌーを開催し、本市スポーツ振興計画一部改定における「体験するスポーツ、観るスポーツ」の充実につ

(様式3)チェック項目シート

指定管理者(プール)

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。	○	
B 安全確保の向上	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。	○	
C 経営の透明化	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平成23年に策定した「経営方針」の実績を踏まえ、平成27年3月に「中期計画」を策定し、平成31年までの指定管理期間中、効率的で発展性のある運営を行うための方針を定めた。また、市のスポーツ振興計画が28年に一部改訂された。これらに基づき、障害者スポーツ大会や子どもを対象にしたスポーツ教室など、公益性の高い事業を推進している。また、職員行動指針を策定してポスター・カードで見える化し、常に事業団の設置目的に立ち返って業務出来るよう努めている。②施設内にご意見箱を常設し、回答を掲示している。本モニタリングアンケートの回答も、従来の館内掲示に加えて今回からHPでも掲載する。③市内外各体育団体・学校・企業と協力・提携し各種スポーツ大会を開催し、適正に維持管理された競技の場を提供している。また、一部の教室をワンデーレッスン化し、初めての方でも気軽に参加できるプログラムに変更した。近隣住民へのイベントチラシ配布、各種イベント等のポスターの館内掲示を行っている。④館内掲示・HPでのお知らせのフォーマットを統一し、誰にでもわかりやすい案内を心がけている。体育施設ガイドの英語表記版を作成した。⑤隔年で外部講師による接遇研修を行っているほか、業務マニュアルに接遇・電話応対の項目を組み込み、利用者対応の重要度を共有している。2年に1度業務マニュアルの改訂を行い、高い水準で均一化したサービスを行うよう努めている。⑥事業計画に基づいた自主事業は好評で、会員制の教室後独自に実施しているアンケートでは、満足度の平均が92.4点（28年度）となっている。利用者のニーズを取り入れ、30年度にはプールで実施するユニバーサルスポーツ教室を増設し、参加者層の拡大に取り組む。	
	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。	○	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
全への取り組み	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	①緊急時のマニュアルとして、危機管理、大地震、雷、熱中症、怪我などを全17種類の対応マニュアルを整備し、研修を行っている。②年2回、防火管理委員会と防災訓練を実施している。29年度は警察署協力のもと防犯対策訓練も実施した。いずれも各施設委託先業者が参加し、緊急時の協力体制を確認している。③毎日、時間帯別に自衛消防隊編成表を作成・掲示し、委託先も含めた各職員の役割分担を明確にしている。委託先スタッフは水泳指導・安全管理の資格はもとより、救命講習のインストラクター資格を保持し、救命講習を内製化している。日常の監視業務においては担当表を作成し、配置場所を明確にしている。④体育施設という特性上、利用者の怪我は発生しているが、速やかな対応・救急車要請を行っている。全職員が上級救命技能講習を修了し、利用者の安全を確保するための知識を備えている。盗難防止のため、貴重品ロッカーの使用を積極的に呼びかけている。⑤施設管理を委託している業者は毎日管理日誌で情報の共有と記録を行っているほか、トラブルが発生した場合に迅速な対応できるよう、常に連絡体制を整えている。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数/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 市と指定管理者との間で十分な連絡・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。	○		
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	①27年度から5年間の指定管理期間に向けた「中期計画」を基に毎年「事業計画書」を策定し運営している。29年度には外部機関による第三者評価を受け、その過程・結果から課題を収集することができた。②主管課とは係長以上の職員が出席する定期連絡会議を開催し、情報共有を行っている。③個人情報保護研修、コンプライアンス研修を実施している。④契約金額が大きな委託業者については3年に1回競争入札を行っている。また、月に1度打合せや報告書の提出を指示している。スポーツ教室における委託業者も、教室への立会や指導日誌を通して安全面・指導面の確認をし、適正な選定を行っている。⑤29年度の利用者数は昨年度比5.4%の減少だったが、昨年度に比べ、屋外プール開放時期に悪天候が多く、実質的には落ち込んでいないと考えている。⑥東京都障害者施設関係者の指摘の元、施設用品の購入やレイアウト変更を行い、障害のある方がより快適に利用できるよう改善を行った。⑦全国公益法人協会の主催するセミナーに参加しており、公益会計、法人運営等の知識を取得している。			
D 施設・設備等の適正	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。	○	
	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。	○	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
な管理	評価の理由	①トップライト工事や天井復旧工事に際し、市や工事業者と連絡を密に取り、会議などで工事に関する情報共有・提言を行った。②日常の施設点検や機械設備の保守点検はスケジュールに基づき適宜適切に実施している。③施設・設備に異常を発見した場合は、速やかに市主管課や施設課に連絡をし、復旧まで利用者の安全性・快適性を損ねないような工夫をしている。④大型備品について保守点検契約をし、適切に管理している。⑤専門業者と定期契約を交わし、施設内の清掃・植栽の管理・廃棄物処理等を行っている。⑥夏季プール開放に合わせ、屋外プールサイドでひまわりや夏野菜を育て、季節感を演出した。	

(様式3)チェック項目シート

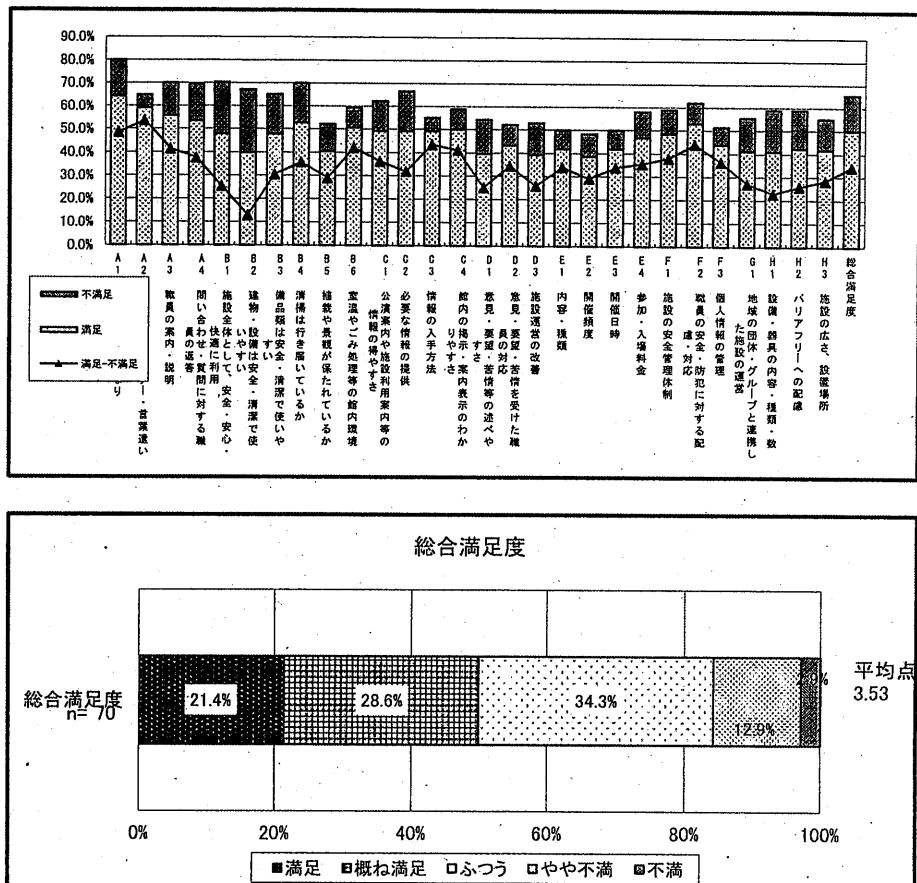
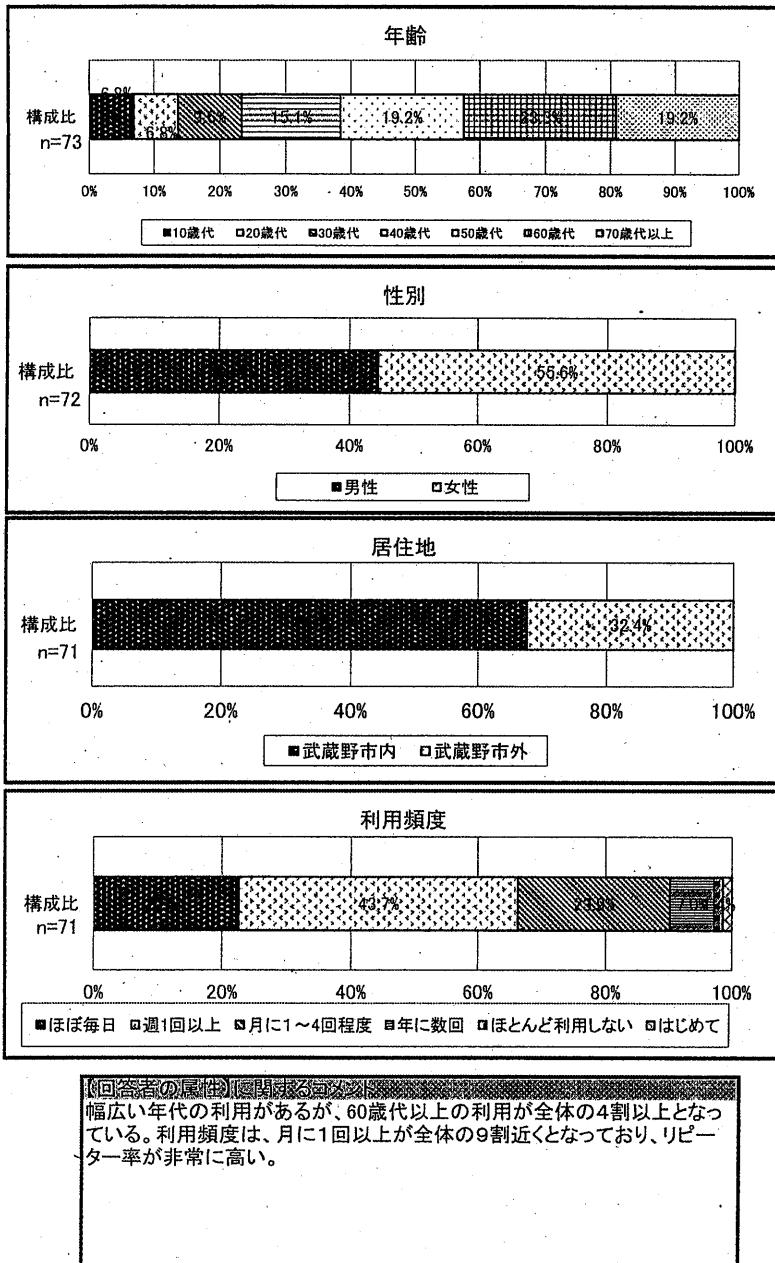
主管課(プール)

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20 /21問 42.9点	
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○		
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○		
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
情報提供	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。	○		
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				
利用者アンケートでは多くの項目において前年度比で下がったが、総合満足度は3.53であった。館内の「ご意見箱」や公の施設のモニタリング利用者アンケートによる意見の収集とその回答の開示、事業終了後のアンケートによる参加者意見の収集、体育協会加盟団体との利用者懇談会等によりニーズの把握に努めており、また、意見を反映したサービスの提供をしている。 ホームページについては「わかりにくい」といった意見が寄せられており改善に至っていないが、一方で、年間のプログラムを掲載したDo Sportsやむさしのイベントインフォメーションの発行、facebookやツイッターへの掲載など、各種情報媒体を利用し、多世代に向けて情報を発信している。「ひまわりいっぱいプロジェクト」では地域住民と連携してプール周辺の環境改善の取り組みを行っている。SportsforAll水球は成蹊大学、藤村女子中学・学校等と企画・運営をしており、また、SportsforAllカヌーについては東京女子大学と連携を図っている。				
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8 /9問 13.3点	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○		
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
	29 事件・事故が発生していない。	×		
	30 整備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	評価の理由	基準に沿って定期的に巡回点検しているほか、更衣室、トイレ等も監視員が巡回を行っている。日頃より全職員が上級救急救命講習を受講しており、日本体育施設協会水泳指導管理士、プール衛生管理士などの資格所有者を配置し、事故を未然に防ぐ取り組みを行っている。施設の劣化によるプール管理棟天井化粧板の落下など、突発的な事故、怪我は生じているが、その際の対応は迅速かつ的確である。繁忙期前には、委託先の企業責任者も含めたミーティングを開催している。		

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21 /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。	○	
	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（又は落ち込んでいる）。	×	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用增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	市と指定管理者において2か月に1度定期的な会議を開催しているほか、内容に応じて随時協議を行っている。個人情報や法令順守については、マイナンバー制度研修会、公益会計セミナー、情報セキュリティ研修などの研修を受講により、個人情報保護、法令順守に努めている。 経費削減においては、金額に応じて定期的に競争入札を行っており、少額案件も見積り合わせを行っている。 利用者数は前年度比で減している。「職員の対応」に関する満足度が高いが、「建物・設備・備品等の管理」と「利用者・参加者の意見の反映」のポイントが低く、施設や設備などハード面の老朽化に対する要望が改善されないことが影響していると思われる。	
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 10点
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	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	施設も備品も老朽化しているが、保守点検や修繕により適切に管理している。衛生面では、開館前の特別清掃の実施、繁忙期における清掃員の常駐、足ふきマットの交換回数の増などにより対応している。また、プール衛生管理講習、プール安全管理講習会等を受講している。「ひまわりいっぱいプロジェクト」や「グリーンカーテン」により、環境への配慮を行っている。また、利用者の利便性に配慮し、イベント時や夏季プール期間の繁忙時にはケータリング販売業者と契約し、軽食等を販売している。		

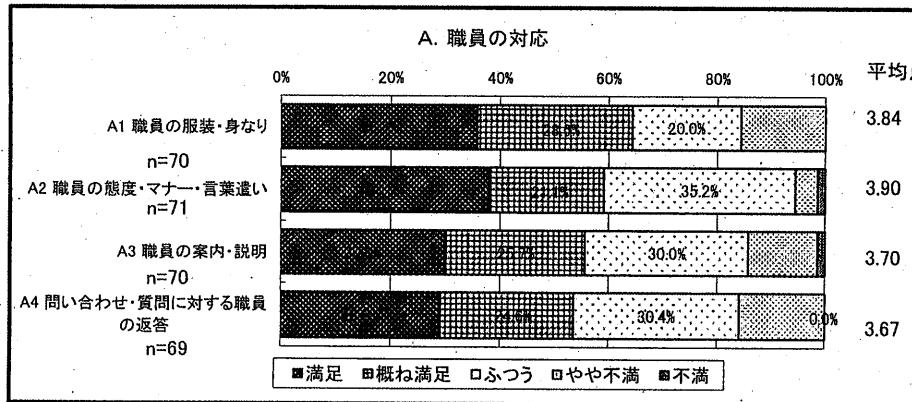
施設名 武藏野プール・温水プール

施設名 武藏野プール・温水プール

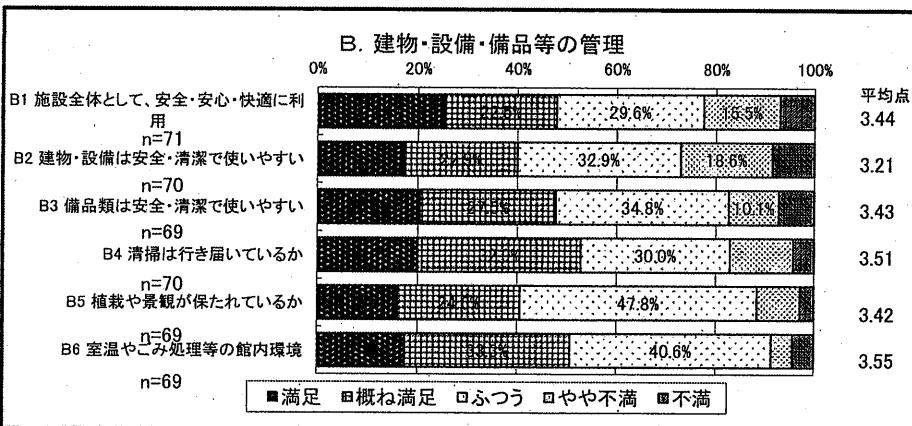


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

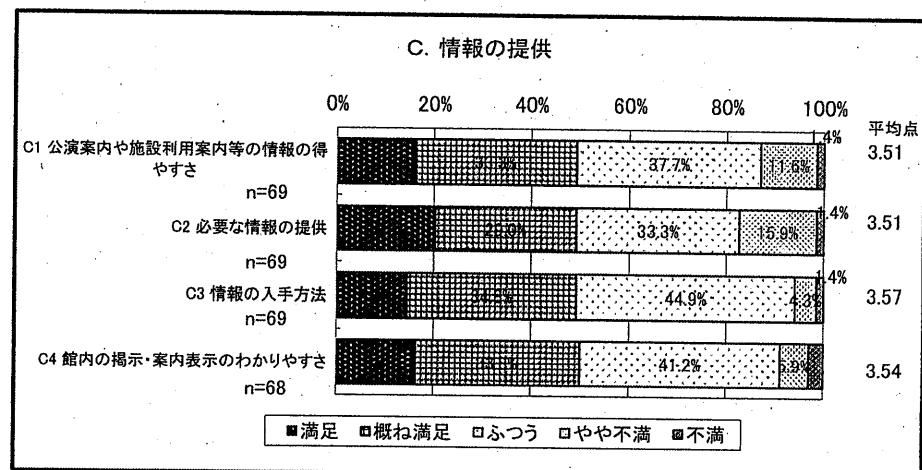
【総合満足度】(閑散状況なし)
平均点数は昨年の値より0.26下がったが、満足度判断では昨年同様「利用者が満足している」となった。5段階中最高評価の「満足」と回答した利用者の割合は昨年度を上回っており、一定の評価を得ていると考える。本モニタリングに加え、29年度には外部機関による第三者評価を受け、その過程・結果から課題を収集することができた。2019年のラグビーW杯、2020年のオリンピック・パラリンピックを控え、さらなる市民の期待に応えるべく、改善の方針と方法を明確にしながら、より一層高い評価を得られるよう、努力する。



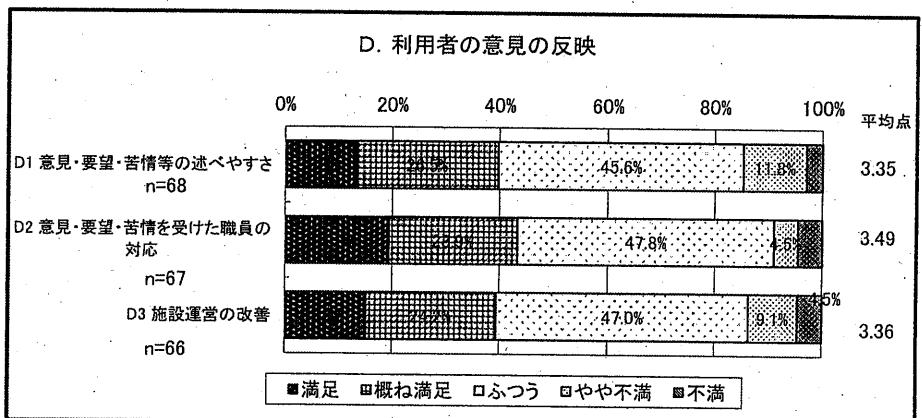
【A職員の対応】
満足度判断は、全ての設問において「利用者が満足している」となった。A～H項目の中で、最も高い評価を得た項目である。事業団職員においては隔年で接遇研修を受けているほか、接遇・電話応対マニュアルを基本とした対応をしている。委託先が提出するプール日誌に「お褒めの言葉」という項目がある。日々の利用者とのやり取りを事業団職員が確認し、委託先にも一定以上の水準の接遇を求めている。



【B建物・設備・備品等の管理】
6つの設問のうち4つで満足度判断が「利用者満足度の動向に注意が必要」となった。特にB2の満足度が低く、本アンケート全設問の中でも最低となった。29年9月に棟内階段天井が崩落した影響も大きいと思われる。施設について可能な範囲では更新工事を進めているが、大規模改修を求める意見は強い。

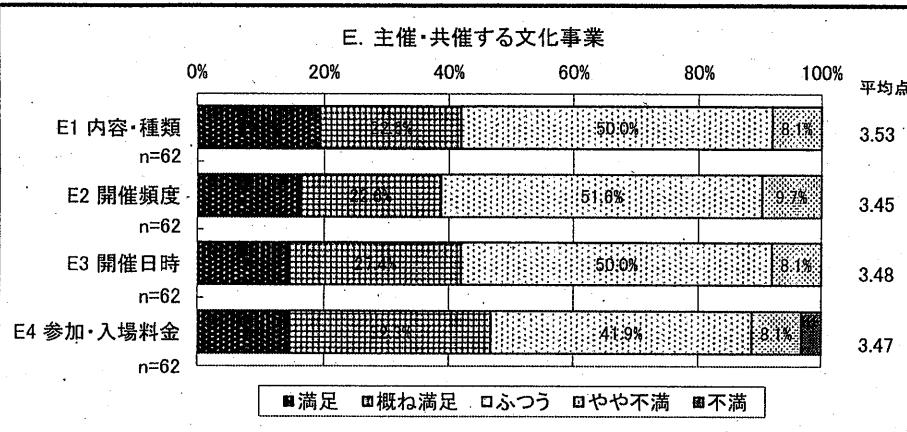


【C情報の提供】
4つの設問のうち3つで満足度判断が「利用者満足度の動向に注意が必要」となった。館内掲示やホームページのほか、FacebookやTwitterで案内や告知を行っているが、さらに利用者の目につくような工夫を凝らしていきたい。



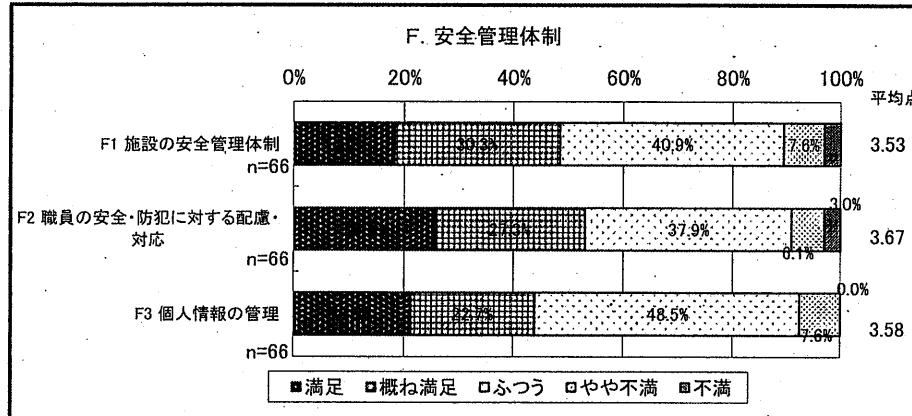
【D利用者の意見の反映】
全ての設問で、満足度判断が「利用者満足度の動向に注意が必要」となった。ご意見箱を常設し早期に回答を掲示するなどの取り組みをしているが、今後はそれに加えて本モニタリング回答をホームページに掲載し、委託先とも連携してサービスの向上に努める。

E. 主催・共催する文化事業



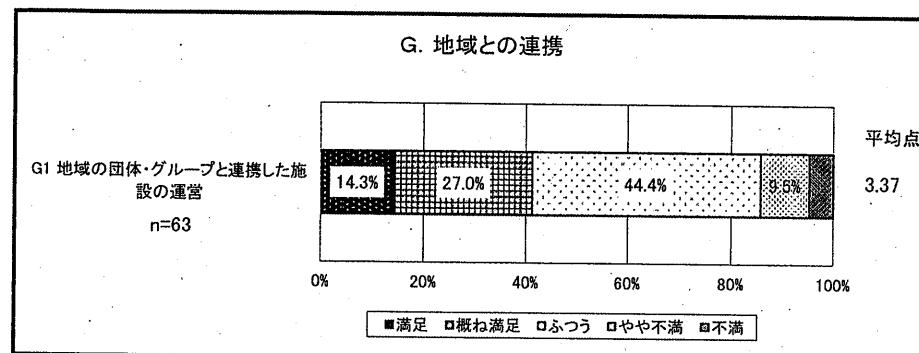
【E.主催・共催する文化事業】に関するコメント
満足度判断は全ての設問において「利用者満足度の動向に注意が必要」となった。団体の設立目的や施設の設置目的を意識し、幅広い利用者層やニーズにこたえるべく事業を開催している。29年度には、21回目を迎えたアクアスロン大会に加えて、オリンピック・パラリンピックへの機運醸成イベントとして、カヌー・水球のイベントを主催・主管した。

F. 安全管理体制



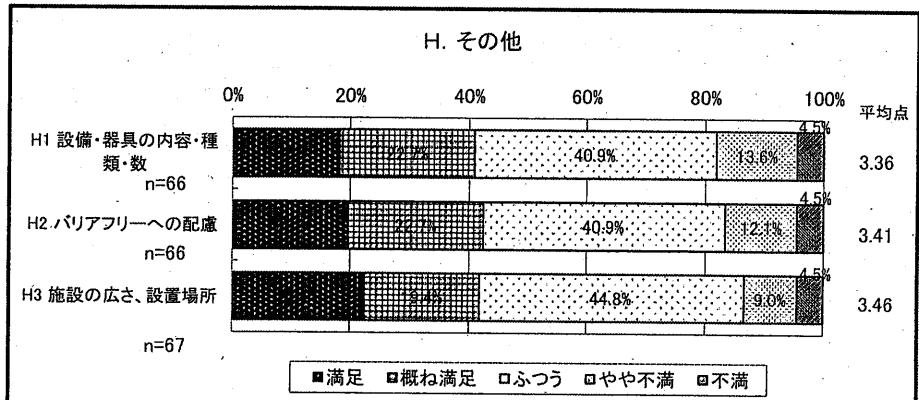
【F.安全管理体制】に関するコメント
3つの設問の中ではF2が高い評価となった。事業団と委託先で提携し、自衛消防訓練を年2回実施している。委託先には水泳指導や衛生管理はもとより救命講習のインストラクターがあり、救命講習を内製化している。水質や安全管理では厚生労働省や文部科学省の基準を上回る管理を行っている。

G. 地域との連携



【G.地域との連携】に関するコメント
満足度判断は「利用者満足度の動向に注意が必要」となった。教室やイベントでは市水泳連盟と提携し、市民がスポーツに親しむきっかけを提供している。その他事業でも市トライアスロン連合、市内高校・大学との連携がある。

H. その他



【H.その他】に関するコメント
満足度判断は全ての設問において「利用者満足度の動向に注意が必要」となった。外部機関の評価を受けたり、障害者団体からヒアリングした点を改善するなどして、ユニバーサルな施設の運営を目指している。

1	教室いれ替えじの混ざつ
2	子供の水泳教室の時に更衣室の前の靴ぬぎ場の所があまりにも混雑していて、靴をはくのもむずかしかった。親と子供がすわりこんでいて、そこをどうにかしてもらいたい。
3	とにかく古い。修理はいき届いていますが…新しくして欲しいです。
4	プールの天井がこわれたり、シャワーがこわれたりするのは仕方ないがなかなかおらない。早くなおしてほしい。
5	いつも子供が利用しています。小学生のうちに色々なスポーツにチャレンジして欲しいと思ってます。バスケ、ラクロス、水球などクラス欲しいです。
6	気づいた点を記入して、箱に入れても、解答なしであれば何の為の記入か。今だに27年度のアンケートを表示してボードにはっている。 1年分まとめずに3ヶ月毎くらいに統計だして、利用者の声聞くべきです。もっと使いやすい方法もアンケートによって出てくると思う。あまりにも停滞しています。
7	ここ数年でバイトのレベルが最低だと思う。教育をお願いします。障害児の教室が毎日行われているが、時間、コースをわけてほしい。その他の教室はスケジュールが決まっているが、特別扱いなのでしょうか。
8	暖室にお風呂作って下さい。市長さんにお願い。絶対に作って！！今の所のさいだん室は必要ない。
9	なし
10	本日、16日の水温は高いかなと思いました。
11	老人が増えています。内部のロッカーの利用注意など、ほとんど聞きとれません。ご一考を！
12	シャワーの調子が良くない旨を表示すべきです。
13	いつも見守って頂いていてありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
14	武蔵野市外ですが料金を400円から300円あるいは200円(夏場は助かっております)にして下さると助かります。
15	グループレッスンの方の多くが、相変わらずシャワーを浴びずに入っている。コーチがきちんと管理すべきだ。
16	プールの周りが不潔である。例えば廊下がヌルヌルしていたり、においがする。
17	プール(に限らないが)周辺のトイレが様式の数が限られていて困る(もっと増やしてほしい)プール更衣室の床をもっとひんぱんに拭いてほしい。
18	プール 4中使用を時々夏場あなたが開いてる時間を明示してほしい。プール 夏、室内、室外 プール使用時、音声アナウンスシツナイ、シツガイがわかりづらい、ききづらい。 外のプール、中のプールなど、わかりやすく言ってほしい。歩行コース 特にオバサン達がダンゴ状態でおしゃべりしていて追いこしにくい。うるさい！プールにおしゃべりに来るようだったら、プールサイドでやってほしい。
19	ろうきゅうか
20	プール入場時のシャワーをつかえるようにしてほしい
21	スタッフさんが素晴らしい方々で助かります。
22	プール利用について 1、靴は必ずビニール袋に入れてロッカーにを徹底すること。(不衛生である) 2、脱衣室とシャワー室の利用方法 ①シャワー室にて水分を十分とて脱衣室へ移動すること。②でないと脱衣室が水びだしになる(不衛生、カビの原因)よろしく。
23	夏場の長イスに、業者の売った(買った)と思われる食べかすや、アイスクリームのたれがこぼれただまになっている。なのですからないことがままありました。改善を希望します。

24	市営プールの設備は明らかに限界である。館内スピーカーは音が割れて全く聞きとれず意味がない。床は常に水に濡れており転倒リスクが高く、不衛生であり水質は悪く前方から泳ぐ人間が見えず衝突のリスクが高い。
25	設備(プールなど)がすべて古く故障が多い。(シャワー等) プールにあるアンケートなどで用紙に希望等書いても、解答がすぐに得られず1年たってもそのままになっている。 解答の方法も非常に見づらいです。ネットで休館日を見る方法が私にはむずかしくホームページからたどりつけません。もっとわかりやすい表示をして下さい。
26	プールのロッカーチームですが着がえていて団体の人、教室の人人がおわってたくさんの人が一度にきて、大ざわぎのような状態になるのがとても不快です。 団体の人や教室の人の使用するロッカーの番号などだいたいきめて、個人の人とはなれて使うようにできないでしょうか。

武藏野プレイス

境南ふれあい広場公園

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	ひと・まち・情報創造館 武蔵野プレイス、境南ふれあい広場公園		
所在地	武蔵野市境南町2-3-18他		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	前田洋一（平成27年度）		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	プレイス：平成27年4月1日～平成32年3月31日 公園：平成27年4月1日～平成32年3月31日		
指定管理業務の内容	①施設運営（建物・公園） ②施設管理（建物・公園） ③事業		
指定管理委託料	予算 (武蔵野プレイス) 520,899,000円 (境南ふれあいひろば公園) 6,859,998円	決算 (武蔵野プレイス) 494,489,247円 (境南ふれあいひろば公園) 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)による監督課・指定管理者	①チェック項目 96.9 /100	A	総じて高得点。複合機能施設の特徴を活用し、それぞれの機能が連携した事業運営を行った。
	②重点ポイント 人員体制が厳しい中、多くの事業を展開し、利用者サービスの向上に注力している。		
	③アピールポイント 開館6年が過ぎてなお、多くの自治体等が視察に訪れる等、引き続き注目され、1日8,000人を超える来館者がある中、大きなトラブルもなく、高い満足度を得た。		
(B)利用者モニタリング	総合満足度は、90%を上回り非常に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)による監督課・指定管理者	①チェック項目 90.8 /100	A	総合満足度の「満足」が3.1ポイント上昇している。
	②重点ポイント 派遣解除など事業運営に万全の体制ではなかったが、着実に事業等を実施できた。		
	③アピールポイント 業務の効率化を進めつつ、高い利用者満足度を維持していることで、日本ファシリティマネジメント賞最優秀賞の受賞となっており、外部評価も高い。		
(B)利用者モニタリング	90.2%		総合満足度は、90%を上回り高い水準。
(C)財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45 /45	40.5 /45	図書館機能をはじめとして生涯学習支援、市民活動支援、青少年活動支援機能を連携させながら活用し、利用者サービスを推進しており、利用者の満足度は高い。	開館から7年が経過しているが、利用者満足度を高水準で維持できている。 H.P.の改修など利用しやすい工夫が欲しい。
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	*防災訓練等の徹底を図り、防災体制の強化を図った。 *警備業務委託先と連携し、運動不審者等の発見に努め、トラブルを未然に防ぐよう取り組んでいる。トイレの非常ボタンが押された場合等、各階のスタッフをはじめ迅速に対応している。 *多くの利用者がいるなか大きなトラブルもなく堅実な運営を行った。	職員研修で傷病者搬送訓練を行うなど、危機管理について共有している。 駅前交番との連携も行き、不審者対応などもできている。 来館者が多いため、一定の事故が発生しているが、適切に対応できており、主管課と情報共有できている。
C適正な運営	28.6 /30	27 /30	市と調整しながら、事業計画に基づいて、着実に事業を進めており、多くの来館者がある。 *電力需要をかんがみ、より節減に取り組む。 *開館前の想定来館者数に基づき人員配置をしているが、来館者は想定より年間110万人以上多く、厳しい状況が続いている。基本的な利用者サービスには支障のないような体制をとるため、事業実施の際などには休日出勤や超過勤務で対応せざるを得ない。	事業計画に基づき適正に実施・運用されている。 個人情報を含む情報管理について徹底されている。机上なども整頓されており、文書管理も適切と考える。 限られた人員体制のなか、多くの来館者に対応し、またたくさんの方の事業を着実に実施できたことは大きく評価できる。 施設使用料の過年度未収金について、積極的な回収を期待したい。
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。 *設備・備品類の点検を計画的に行い、不具合等には迅速に対応し、利用者の利便性を図った。	補修が必要な個所を発見するなど、館に対して適切な見回や点検が行われている。

(様式2) 評価シート

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	施設の安定稼動への取り組み	<p>計画的な点検・修繕等により、良好な機能保持に努め、設備不調等があった場合には、適宜、業者・市と連絡を取り、必要な対応をとることができた。</p> <p>必要な修繕など提案もあり、長寿命化に寄与している。</p>	<p>補修が必要な個所を発見するなど、定期点検等では発見できない要修繕を指摘するなど、館の機能維持に大きく貢献している。</p>
(2)	施設の利用促進に対する取り組み	<p>施設運営に当たっては、利用者の利便性と公平・公正な対応のバランスをとり、利用者からの意見を参考に可能な限り改善を図った。事業においても、引き続きプレイス・フェスタなど魅力ある事業の企画実施に努め、様々な「場」を提供し、利用者の満足度向上や利用促進に取り組んだ。</p> <p>4機能の融合など進めているが、新たな価値を生み出し、認められるような取組を検討したい。</p>	<p>施設運用に関しては、日本ファシリティマネジメント賞最優秀賞を受賞するなど評価が高い。</p> <p>視察件数も多く、プレイスの取組が注目され続けていることからも、利用促進や事業運営を評価できる。</p>
(3)	利用者の安全確保に対する取り組み	<p>消防計画に基づき、受傷者搬送訓練等を実施し、安全の確保体制の強化に努めた。</p>	<p>訓練等適切に実施し、職員の意識も高い。</p> <p>平時の声掛けなど、予防に対する行動も評価できる。</p>
(4)	地域の連携に向けた取り組み	<p>公園での地域イベントへの協力や、館内における地域イベントのチラシの設置などを通して武蔵境のまちづくりに寄与した。プレイス・フェスタなどで市民団体等との連携した事業を実施した。</p>	<p>近隣地域や市内事業所などと連携した事業が着実に進められている。</p> <p>ネットワークを活かした「市民の活動」が一層進むよう期待する。</p>

(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	90.2%	「満足」が昨年度より3.1ポイント上がったが、「不満」が1件あった（昨年度は無し）。

(様式2) 評価シート

指定管理者（記入欄）				
* <アピール点>				
* 利用者のサービス向上に留意し、管理運営を行った。				
* 利用者が求めるサービスを模索しつつ、様々な活動の場を提供した。				
* 様々なイベントを通じて、気づきの機会を提供した。				
* 年間70件の視察や多くのメディアに取り上げられ、武蔵野市のシティセールスやシティプロモーションに貢献した。				
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>【前年度指摘事項】</th> <th>【指摘事項への対応】</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> * 災害時に対応など危機管理についてマニュアルの改訂も含め、より一層安全安心な施設運営に努めること。 * クラフトスタジオの利用率について、さらなる取り組みを進めること。 * 施設利用者が企画する側にステップアップするための仕掛けづくりや、ボランティアの新たな手の育成等の研究を継続しておこうこと。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> * 危機管理について、大雪の際の対応や悪質なクレーマー等に対する対応方法等を含めマニュアルの改訂に取り組んだ。 * クラフトスタジオについては、青少年フロア利用者に利用を促したもの、利用率は減少した。引き続き促進に努めていく。 * 青少年サポートーズ事業など事業の参加者から、企画の運営ボランティアとして、事業に係わる仕組みづくりの試行に継続的に取り組んでいる。 </td></tr> </tbody> </table>	【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	<ul style="list-style-type: none"> * 災害時に対応など危機管理についてマニュアルの改訂も含め、より一層安全安心な施設運営に努めること。 * クラフトスタジオの利用率について、さらなる取り組みを進めること。 * 施設利用者が企画する側にステップアップするための仕掛けづくりや、ボランティアの新たな手の育成等の研究を継続しておこうこと。 	<ul style="list-style-type: none"> * 危機管理について、大雪の際の対応や悪質なクレーマー等に対する対応方法等を含めマニュアルの改訂に取り組んだ。 * クラフトスタジオについては、青少年フロア利用者に利用を促したもの、利用率は減少した。引き続き促進に努めていく。 * 青少年サポートーズ事業など事業の参加者から、企画の運営ボランティアとして、事業に係わる仕組みづくりの試行に継続的に取り組んでいる。
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】			
<ul style="list-style-type: none"> * 災害時に対応など危機管理についてマニュアルの改訂も含め、より一層安全安心な施設運営に努めること。 * クラフトスタジオの利用率について、さらなる取り組みを進めること。 * 施設利用者が企画する側にステップアップするための仕掛けづくりや、ボランティアの新たな手の育成等の研究を継続しておこうこと。 	<ul style="list-style-type: none"> * 危機管理について、大雪の際の対応や悪質なクレーマー等に対する対応方法等を含めマニュアルの改訂に取り組んだ。 * クラフトスタジオについては、青少年フロア利用者に利用を促したもの、利用率は減少した。引き続き促進に努めていく。 * 青少年サポートーズ事業など事業の参加者から、企画の運営ボランティアとして、事業に係わる仕組みづくりの試行に継続的に取り組んでいる。 			
<改善が必要だと思われる点>				
<ul style="list-style-type: none"> * 開館6年を経過し、貸し出し件数も多く図書資料の傷みが激しく、順次更新しているものの、利用者から資料が古い、汚い等の意見が寄せられているため、さらに蔵書の点検、更新をすすめる必要がある。 * * 				
主管課（記入欄）				
<主管課として特に評価できる点>				
<ul style="list-style-type: none"> ・年間195万人の来館者で満足度を維持するが難しい状況で「満足」を上げたことは、全職員が意識して能動的に職務に取り組んでいる結果であり、高く評価できる。 ・低利用率のクラフトスタジオについて、利用率が低下した。原因を分析し新たな取組みを期待している。 ・地域で活動する、市民団体や大学、事業所等との連携や市関連施設との協働など「地域の連携」に向けた取り組みを積極的に実施し、申込制のイベントについては抽選になるなどニーズとマッチしている。 				

<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】
* 年間利用者数が昨年度よりもさらに増加している中、災害時の対応など危機管理についてマニュアルの改訂も含め、より一層安心な施設運営に努めていただきたい。	* 市の災害対策全般の進捗管理の中で、武蔵野プレイスの位置づけや役割などを整理し、マニュアルの改訂も含めた検討を行っている。
* クラフトスタジオの利用率については、青少年フロア利用者への働きかけなどにより向上しているので、さらなる検討と取り組みを進めていただきたい。	* クラフトスタジオの利用率が減少した。新たな利用方法を研究していく。
* 施設利用者が企画する側にステップアップするための仕掛けづくりや、ボランティアの新たな担い手の育成等の研究を継続していただきたい。	* 青少年フロアでは、事業の企画・運営を担う者もあり、仕掛ける側の育成を着実に進めている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
* サービスや施設機能など現状を維持しつつ、高評価を得ることは簡単ではないことは認識しているが、当初のミッションである「アクションの連鎖」を着実に進めいただきたい。	
* 「利用者」が「企画者」や「主催者」にステップアップしたい方をフォローする体制整備を研究されたい。	
* 「プレイス運営ボランティア」など、利用するだけでなく「守り育る場」となるような取組を期待する。	
* 事件・事故の研究をし、関係機関との事前調整などコミュニケーションを重ねて、一層の安心安全な施設づくりを求める。	

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

--

(様式3) チェック項目シート

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。	○	
	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。	○	
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）。	○	
	・毎年増加する利用者（平成29年度は1,950,455人）に公共施設として公平・公正に対応している。怪人・病人はもちろんのこと、迷子等についても職員が一丸となって対応している。		
	・複数の機能を積極的に融合させ、さまざまな連携事業を実施しているほか、境南ふれあい広場公園の利用許可を通して地域との連携強化、武蔵境のまちづくりに寄与している。利用者の声を真摯に受け止めながら管理運営を行っている。		
	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。	○	
評価の理由	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。	○	
	緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制を徹底している。事件・事故防止のため、開館中は常時、警備員を配置して巡回を行い、委託会社との月例会において、警備業務の状況確認及び改善を適宜行っているが、混雑時等に利用者同士のトラブルは発生している。		

指定管理者

45点

X

21/21問

15点

X

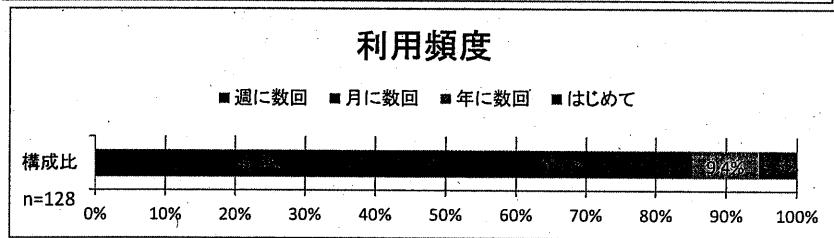
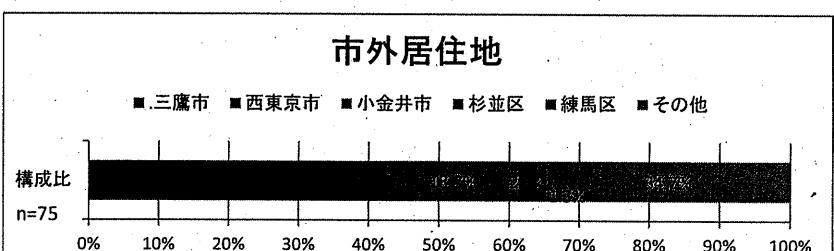
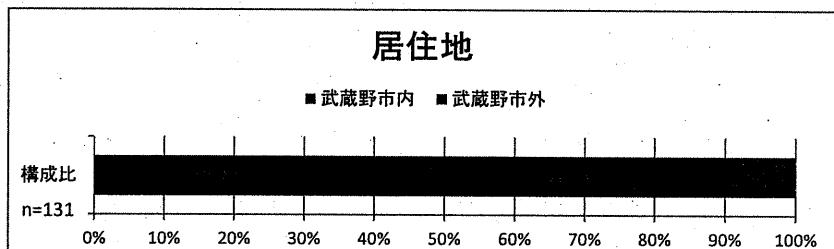
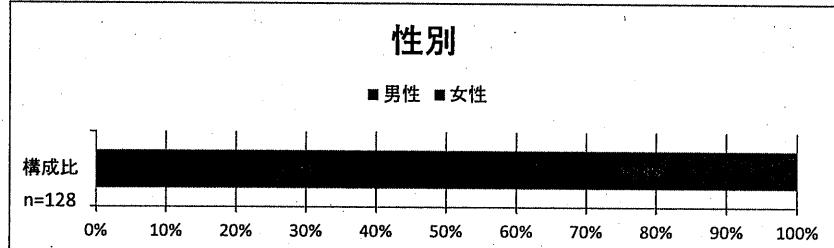
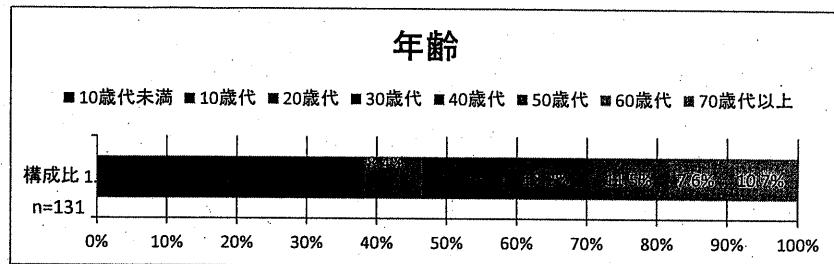
8/9問

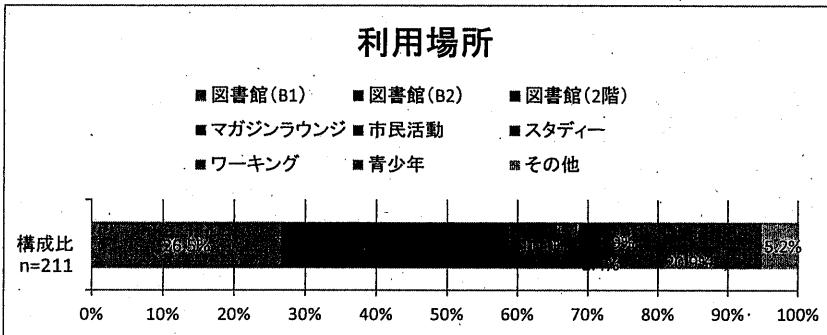
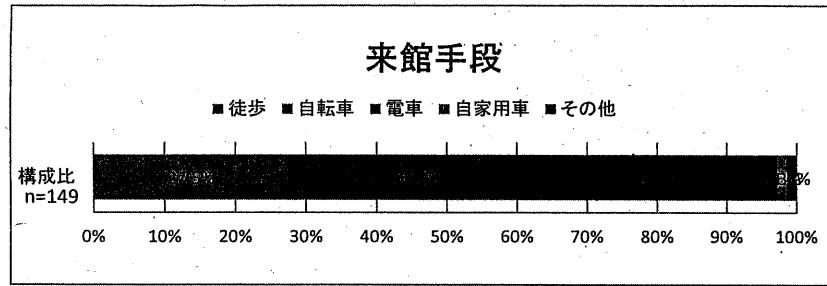
(様式3)チェック項目シート

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 × 21/22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。	○	45点 × 21/21問
	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 楽観的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	市と調整しながら、事業計画に基いて、着々と事業を進めており、来館者数も当初の想定を大きく上回っている。予算の執行に当たっては複数業者から見積りをとり、価格の低減に努めるなど、経費節減に取り組んでいる。職員体制について、人員が不足しており、超勤やシフト調整等で対応している。		
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 × 10/10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	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	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。館内巡回を行い、トイレやその他の施設の汚れ等を早期発見し清掃を迅速に行い、快適な空間の維持に努めている。		

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 × 21/21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 × 8/9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）。	○	
	・年間195万人の来館者であるが、適切に対応でき大きなトラブル等は発生していない。 ・館の情報提供（HP等）について、開館から数年経過しているため再考することも検討してほしい。 ・地域と協力しイベント等を開催することにより武蔵境の価値を高めている要因の一つである。 ・しかし、地域や市民のニーズは多様化・複雑化しているので見極める力も求められている。		
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
C 適正な危機管理体制	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 × 8/9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。	○	
	・緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制が徹底されており、無線等で適切な情報共有をしている。 ・警備員を配置し巡回を行い、利用者トラブルを予防している。声掛けなどでトラブル防止や安全管理をおこなっている。 ・委託会社との情報交換を適宜行って、警備状況確認及び改善を行っている。 ・混雑時等に利用者同士のトラブルは発生している。		
	評価の理由		

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。	○	
	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。	○	
	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。	○	
	・多くの来館者であるが、事業計画に基づき、適切に運用している。 ・個人情報など情報管理も徹底されている。 ・施設使用料の収納事務における、過年度未収金の回収について、方法等検討が必要と考える。 ・事業執行経費について、価格低減に努めている。		
	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。	○	
	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。	○	
	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。	○	
	・高い利用者数であるが、適宜適切に清掃等実施し清潔な館内を維持している。 ・必要な修繕等を実施し館の機能維持に努めている。		

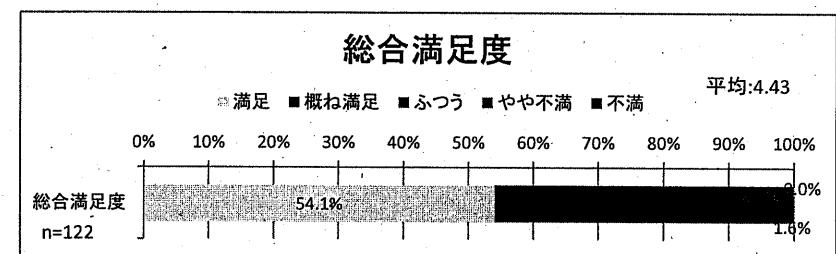
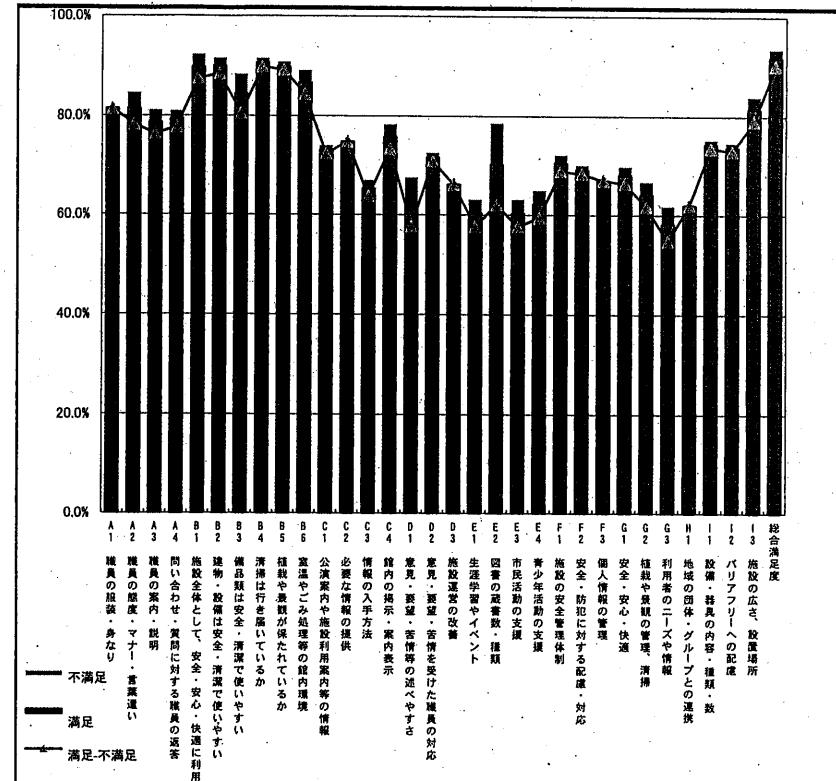
30点
×
21/22問10点
×
10/10問



回答者の属性に関するコメント

【平成28年度と比較して】

- 10代の利用者が多いのは、昨年同様青少年フロアで配布し、回収率が非常にたかかったため。
- 幅広い年代に利用されているが、20代～30代の利用者が増え、50代から70代の利用が減少、30代、40代、50代の利用者はほぼ同数となっている。
- 男女比の割合は、男性が増加し女性を逆転した。
- 居住地比率は、市外在住者が6.3ポイント増。市外居住地は、三鷹市7%増加、西東京、小金井市在住はほぼ横ばい。約2割が隣接市区以外の利用者で昨年に続き増加した。
- 85%以上の人々が、月に数回以上利用しており、47%の人々が週数回利用している。
- 約3分の2が徒歩または自転車での来館。3分の1が公共交通機関を利用して来館。
- 図書館部分を利用している利用者は約半数。青少年エリアを利用した半数近くが図書エリアも利用した。
- 1カ所のみの利用が56%、1か所または2カ所の利用が85%以上である。



総合満足度に関するコメント

「満足」と「概ね満足」を合わせると91.8%と、前年度をわずかに下回ったが、平均点数は4.43と昨年同様で、高い総合満足度を維持している。

「満足」は昨年度に比べ、さらに3.1%上昇した。

「不満」との回答はわずかであった。

職員の対応

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

A1 職員の服装・身なり
平均:4.40 n=129



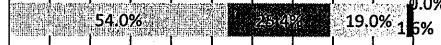
A2 職員の態度・マナー・言葉遣い
平均:4.33 n=129



A3 職員の案内・説明
平均:4.30 n=127



A4 問い合わせ・質問に対する職員の返答
平均:4.30 n=126



職員の対応に関するコメント

- ・満足度は28年度より若干下がっているものの、平均点は4.38と昨年とほぼ同じ。
- ・平成28年度と比較して、A3「職員の案内・説明」は満足が5.5ポイント下がったが、昨年度10.1ポイントの大幅な上昇だった反動と思われる。

建物・設備・備品等の管理

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

B1 施設全体として、安全・安心・快適に利用
平均:4.47 n=128



B2 建物・設備は安全・清潔で使いやすい
平均:4.52 n=129



B3 備品類は安全・清潔で使いやすい
平均:4.39 n=128



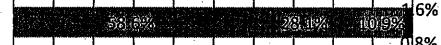
B4 清掃は行き届いているか
平均:4.59 n=128



B5 植栽や景観が保たれているか
平均:4.53 n=129



B6 室温やごみ処理等の館内環境
平均:4.41 n=128



建物・設備・備品等の管理に関するコメント

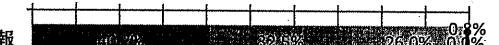
- ・満足度は全体的に低下したものの、平均点は6項目中3項目で上昇。
- ・昨年度に続き、年間入館者が約195万人を超える中、トイレのいたずら等による詰まりや汚れ、ゴミの放置も後を絶たないが、館内巡回等で早期発見し迅速に対応している。また室温については、入館者が多いときはかなり高くなり空調の調節しきれないと苦情が多くなるという問題も生じている。

情報の提供

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

C1 公演案内や施設利用案内等の情報
平均:4.12 n=123



C2 必要な情報の提供
平均:4.15 n=123



C3 情報の入手方法
平均:4.06 n=124



C4 館内の掲示・案内表示
平均:4.13 n=124



情報の提供に関するコメント

- ・平成28年度と比較して、全項目で満足度が上昇、C1,C2の伸びが大きく、平均5.5ポイント満足度が増えた。
- ・事業は市報・市やプレイスのホームページで周知したほか、プレイス館内大型ポスター掲示、市役所庁内掲示や、市内公共施設でのチラシ配布を行った。
- ・フェイスブックやツイッターも活用しながら、来館者全般に情報提供をしている。

利用者の意見の反映

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

D1 意見・要望・苦情等の述べやすさ
平均:3.94 n=123



D2 意見・要望・苦情を受けた職員の対応
平均:4.16 n=120



D3 施設運営の改善
平均:4.09 n=118

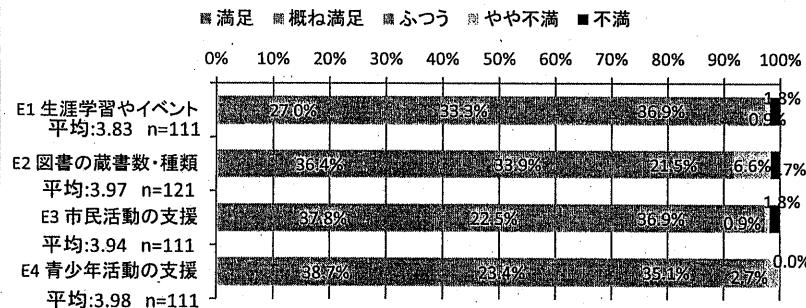


利用者の意見の反映に関するコメント

- ・プレイスでは、利用者からの投書にすべて回答し館内掲示をしているが、平成29年度は227件(平成28年度は337件)の意見があった。そのほか、ホームページからの問合せ60件については、連絡先の分からぬものを除き全て回答した。また、日々図書館等館内カウンターで口頭で受けた意見については、職員が報告書にして組織内で情報共有を行っている。

- ・利用者の意見では、館内の温度の問題や施設の混雑に伴う座席の確保の困難への意見など施設面での要望が多く出ており、意見の反映は引き続き困難な面がある。

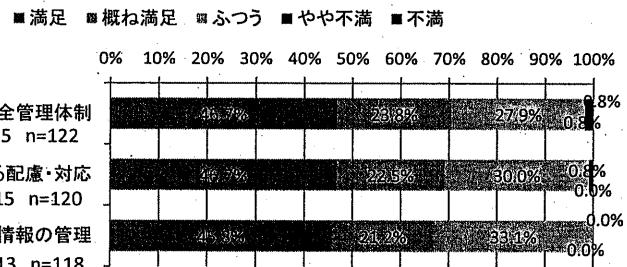
プレイスの事業



プレイスの事業に関するコメント

- ・28年度に平均10%近く上昇した満足度は、29年度も維持した。
- ・各事業ではその都度利用者アンケートを実施し改善に努めている。

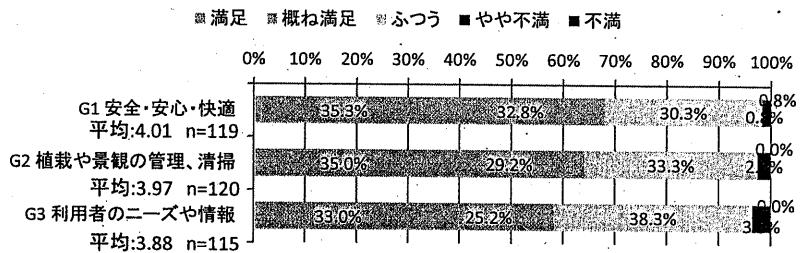
安全管理体制



安全管理体制に関するコメント

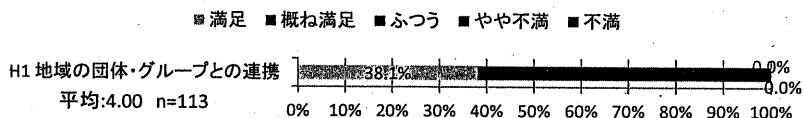
- ・28年度は平均76%と満足度が大幅に上昇したが、29年度は27年度とほぼ同様となった。
- ・施設の安全確保については警備員を常時配置し、不審者・物の早期発見、盗難等の予防を図った。
- ・退館時には、決裁も含め個人情報はすべて施錠棚への保管を徹底し、各カウンターでも図書端末や職員PC画面が見えないようカバーを設置している。情報漏えい等の事故はない。

境南ふれあい広場公園について



境南ふれあい広場公園に関するコメント
平成28年度と比べ満足度はすべての項目で下がった。芝生の状態や養生についての意見、公園周辺での喫煙についての意見が寄せられている。

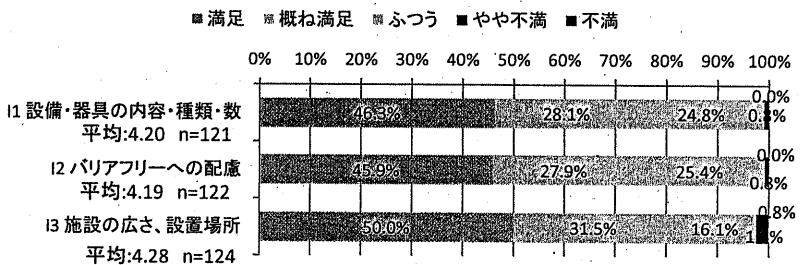
地域との連携について



地域との連携に関するコメント

平成28年度と満足度は同様。

その他について



その他に関するコメント

・28年度に比べ平均4%満足度が下がっているが、平均点は4.22と28年度と僅差だった。

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
1	マンガのテープが一部壊れているところがあったので、直した方がいいと思った	10歳代	女性	市内	
2	最高の施設環境だと思う。「非の打ち所がない」とは、この施設のことだと思う。	10歳	男性	市内	
3	地下2階において、冷暖房の調整が少し足りず、暑いと感じることが多いです。外部との寒暖差も、少し良くなかった。また空気が重々しくよどんでいることが多いので、換気等対策していただけると助かります。	10歳代	男性	市外	西東京市
4	職員がとても話しやすく居心地がいい	10歳以上	男性	市外	三鷹市
5	あつい	10歳代	男性	市外	
6	完璧	10歳以上	男性	市外	三鷹市
7	卓球台もう1台欲しい!! B2いつもお世話になっております。	10歳代		市外	
8	すばらしいあいさつです。	10歳代	女性	市外	三鷹市
9	室内があつかった。	10歳代	女性	市外	
10	室温が少し高い。	10歳代		市外	国分寺市
11	地下2階青少年フロアの2人席の数を増やし欲しい。	10歳以上	男性	市外	調布市
12	暑い。X10000	10歳代	男性	市外	練馬区
13	西東京にもこのような施設があれば良いのにと思いながら毎回利用しています。つ子に訪れるたびにリフレッシュできています。ありがとうございます。		女性	市外	西東京市
14	バンド練習でお世話になっています。ありがとうございます。	10歳代	女性	市外	府中市
15	スタディコーナーを予約するときに、長い行列ができるので解消を検討していただきました。	10歳台	男性	市内	
16	机や隣どおしの感覚が少しせまく感じた。本をおきつつ勉強、PCをするともう少し広い方がいいと思う。	20歳台	女性	市外	府中市
17	市外の者ですが、時々利用したいと思えるほど良い施設だと思います。	20歳台	男性	市外	国立市
18	よく利用させてもらっています。0歳の子供を気軽に連れてはいれる図書館は貴重でとても助かっています。ふれあい公園の芝生の寿命が短すぎるのがいつも気になっていますが…利用には特に問題ありません。	20歳台	女性	市内	
19	調布市在住または三鷹駅利用当でも図書を借りられるとてもうれしいです。とてもぎにいっているのでざんねんです。	30歳台	男性	市外	調布市
20	トイレ(男性用)の尿のこぼれがひどい、利用者絵の注意を喚起すべき。スタッフ(女性)でまともに退陣せつきやうができないものが多い。担当不快なスタッフもいるので人員配置を工夫すべき。コミュ力低い者を内勤にすると考えられる。	30歳台	男性	市外	小金井市
21	現在の状態で良いと思う	30歳台	男性	市外	小金井市
22	映画など楽しみにしています。	30歳台	女性	市内	
23	駐輪待ちで先頭にいたら、声をかけられることもなく後方の人が先に優先された。納得がいかない	40歳台	男性	市外	
24	女子トイレの清掃に男性が入られるときは個室使用中には入らないで頂きたい。	40歳台	女性	市外	三鷹市

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
25	親子で大変お世話になっています。特に子供はほぼ毎日ここで勉強させてもらっています。今の住居に住んでいる大きなメリットの1つがプレイスといつてもいいくらいです。	40歳台	女性	市外	三鷹市
26	吉祥寺図書館の改装にあたりこちらを最近利用しています。吉祥寺にもこのような充実した施設を作ってほしいです。	40歳台	女性	市内	
27	国分寺市在住者にも図書の貸出ができるようになればうれしいです。	50歳代	男性	市外	国分寺市
28	トイレの乾燥機が長らく使用不可となっているが、節電としては微々たるものだし設備の償却を考えると無意味としか思えない。使用できる設備は使用可能な状態にしておいて欲しい。	50歳代	男性	市外	小金井市
29	ふれあい広場での禁煙をもっと徹底していただきたいです。	50歳代	男性	市外	三鷹市
30	1Fnoガフェで食事をしているが値段の割には今1つ、ベジタブルプレート、スープがセットになったのは改善点といえるがないようはもう少し生サラダ以外にも工夫しては。スープが冷たく(コーンスープ)でがっかりしたり、ハンバーグが油っぽかったり、食べるたびに今1つ感じるメニューの内容。	50歳台	女性	市内	
31	プレイスの蔵書を増やして欲しい。中央図書館は遠くて交通の便が悪く使いにくいため	50歳台	男性	市内	
32	芝が遊べないことが多い	50歳台	女性	市内	
33	必要な本や希望する雑誌の数が少ないと思います。たとえば新刊本がなかったりしたケースがありました。今後の充実を望みます。	50歳台	男性	市内	
34	以前図書カード申込(地下1階)職員は何も説明してくれなかった。	60歳代	男性	市外	小金井市
35	満足しています。新聞・雑誌閲覧コーナーのイスを増やして欲しい。	60歳代	男性	市外	西東京市
36	館内が暑い、老人が多い為かもしれないが少し考えてほしい(特にトイレ)	60歳代	男性	市外	
37	職員の対応がいつも大変感じよくとてもいいと思います。これからも通いたいと思っています。	60歳台	女性	市内	
38	国内外にもこのような便利で満足できる図書館はないと思います。地下2階が中高生のために利用できるようにとの発想で作られたと聞いて大変感心しました。いま場のない子供達にとって大変良いことかと思います。細かすぎる日本人にはこれでもまだいろいろいう人がいるようですが、中高年年齢の方の逃げ場にもなっていると思います。ありがとうございます。	60歳台	女性	市内	
39	館内で読書するもイスが少ない。	70歳台	女性	市内	
40	飲食のスペースはせまく飲み物にしばるほうが良いと思う。料理の匂いが壁がないので強く不快かと思います。	70歳台	女性	市内	
41	借り入れの申込の限度をもう少し増やして欲しい。沢山の人が読みたい本の場合が多い場合、すぐに限度になってしまい、新しい借り入れ申し込みができない。	70歳台	男性	市内	
42	トイレも図書室も皆概ねきれいに使われていると思うが、幼い子供達も学生も騒がしいということもなく使われていると思う。まあきれいにきちんと管理されていていいと思う。	70歳台	女性	市内	