

令和元（2019）年度

武蔵野市公の施設のモニタリング評価結果報告書

令和元（2019）年8月

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会

次のとおり、武蔵野市公の施設のモニタリング評価を行ったので報告する。

1 評価対象期間 平成 30 (2018) 年 4 月 1 日～平成 31 (2019) 年 3 月 31 日
(平成 30 (2018) 年度)

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

3 評価対象施設等

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

4 評価方法 下記資料を基に評価を行った。

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

5 施設ごとの総合評価の判断基準

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

*なお、評価結果にある用語の意味は次のとおりである。

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

「利用率」：各施設の利用可能回数（操業数）における利用回数の割合

6 評価委員会委員名簿

委員長	笹井 肇	武蔵野市副市長
委員	鵜川 正樹	外部有識者（公認会計士）
〃	木暮 衣里	外部有識者（中小企業診断士）
〃	山本 芳裕	武蔵野市総合政策部長
〃	清水 雅之	武蔵野市総務部長
〃	吉清 雅英	武蔵野市財務部長

モニタリング評価結果の概要

対象 30 施設に対し、モニタリング評価委員会にて統一的基準に基づくモニタリング評価を実施した結果、以下のとおり、総じて適正かつ良好な管理運営がなされていることが確認された。

なお、アンケート調査による総合満足度は、アンケートの調査実施時期、サンプル数、回答者の属性によって大きく変動してしまうことを考慮に入れて評価している。

<評価結果一覧表>

No.	評価対象施設	平成 30 (2018) 年度 評価結果	令和元 (2019) 年度 評価結果
1	武蔵野市立武蔵野公会堂	B	B
2	武蔵野市立武蔵野市民文化会館	B	A
3	武蔵野市立武蔵野芸能劇場	B	B
4	武蔵野市立武蔵野スイングホール	B	B
5	武蔵野市立吉祥寺美術館	A	A
6	武蔵野市立松露庵	B	B
7	武蔵野市立吉祥寺シアター	B	A
8	武蔵野市立かたらいの道市民スペース	B	B
9	武蔵野市立武蔵野商工会館市民会議室	B	B
10	武蔵野市立自然の村	S	S
11	武蔵野市立0123吉祥寺	S	S
12	武蔵野市立0123はらっぱ	S	S
13	武蔵野市桜堤ケアハウス	B	B
14	武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター	B	B
15	武蔵野市立高齢者総合センター	A	A
16	武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター	A	A
17	武蔵野市立北町高齢者センター	B	B
18	武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティケアサロン	S	S
19	武蔵野市立みどりのこども館	S	S
20	武蔵野市障害者福祉センター	B	B
21	武蔵野市立武蔵野陸上競技場	B	B
22	武蔵野市立武蔵野軟式野球場		
23	武蔵野市立武蔵野庭球場		
24	武蔵野市立武蔵野総合体育館		
25	武蔵野市立緑町スポーツ広場		
26	武蔵野市立武蔵野プール	B	B
27	武蔵野市立武蔵野温水プール		
28	武蔵野市立ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス	A	S
29	武蔵野市立境南ふれあい広場公園		
30	武蔵野市立吉祥寺図書館	—	B

※網掛け部分は、前年度の評価から変更となった部分を示しています。

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No. 1 武蔵野市立武蔵野公会堂					
主管課	市民部 市民活動推進課					
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団					
評価対象年度	今回（平成 30（2018）年度）	（平成 29（2017）年度）		（平成 28（2016）年度）		
総合評価	B	B		B		
総括	<p>* 築後 50 年が経過し、他の施設と比較して施設面での課題が多い中、満足度を主に押し下げているのは施設設備やバリアフリーの部分であった。その中で、総合満足度の指数は平成 30（2018）年度 48.7（平成 29（2017）年度 31.2）と昨年度に比較し上昇し、平成 28（2016）年度の 48.5 の同水準まで改善しており、全体的には適正な管理運営がなされている。</p> <p>* ホールの利用率が 73.8%と昨年度比較で 18.5%減少しているが、利用回数は 530 回で、例年（平成 28（2016）年度 529 回、平成 29（2017）年度 500 回）と比較しても大きく変化しておらず、工事等による利用可能日数の変化により利用率に変動が生じている。このことから、使用できない時期があっても、多くのリピーターを得ていることがわかる。</p>					
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項		指摘事項への主な対応			
	<p>* 総合満足度が低下している。建物の老朽化やバリアフリー等ハード面に課題はあるが、さらなる老朽化に伴う故障の予防や、サービス向上で利用者満足度を維持向上していただきたい。</p>		<p>* 定期的な点検や日々のメンテナンスにより、設備等の故障の予防に努めている。また、職員の対応については、4 項目の満足度は 6.8～13.6 ポイント上昇しており、職員の丁寧な対応が満足度向上に寄与していると考えられる。</p>			
評価すべき点	<p>* 定期的に利用されている方が多く、利用頻度が高い。</p> <p>* 職員の対応についての満足度が向上しており丁寧なサービス提供ができている。</p> <p>* 施設に瑕疵がないか常時点検を行っており、事故予防に努めている。</p>					
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 「情報の提供」の項目について、昨年度より 0.4～3.4%上昇しているが、依然として 30%台で高いとはいえない。様々な媒体を活用し、効果的な情報提供に努めていただきたい。</p>					
その他	＜施設利用状況＞					
	開館日数		308 日		対前年度比較	
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減
	ホール	718	530	73.8%	92.3%	-18.5
	第 1 会議室	892	664	74.4%	73.6%	0.8
	第 2 会議室	892	545	61.1%	58.8%	2.3
	第 3 会議室	893	498	55.8%	53.4%	2.4
第 4 会議室	894	393	44.0%	47.9%	-3.9	
第 5 会議室	895	625	69.8%	67.7%	2.1	

第6会議室	910	458	50.3%	54.8%	-4.5
和室(1)	910	373	41.0%	43.8%	-2.8
和室(2)	910	463	50.9%	49.6%	1.3

*平成31年2月5日より2月15日までの期間は、舞台照明操作卓改修工事のためホールの貸出なし。

<アンケート回答者属性>

- ・60歳以上の回答が67.8%、40～50歳代が26.4%、30歳代以下が5.8%。
- ・女性の回答が63.8%。
- ・市外居住者の回答が78.7%。
- ・利用頻度は年に数回利用が49.3%、月に数回利用が36.3%。

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.2 武蔵野市立武蔵野市民文化会館		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成30（2018）年度）	（平成29（2017）年度）	（平成28（2016）年度）
総合評価	A	B	—
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成30（2018）年度93.7（平成29（2017）年度78.7）となっており、前年度と比較し、さらに高い満足度となっている。販売したチケットはほぼ完売し事業運営も好調を維持しており、期待以上の運営が行われている。 * 消防訓練と一体的に避難訓練コンサートを実施することや、武蔵野警察と協力しての防犯訓練など、新しい取り組みを積極的に実施しており、地域の関係機関との連携を深めることに努めたことは評価できる。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * リニューアルオープンする前と比較して、「情報の提供」の平均満足度は平成29（2017）年度50.4（平成27（2015）年度64.3）、「主催・共催する文化事業」は平成29（2017）年度57.9（平成27（2015）年度70.4）とポイントが下がっているため、情報提供の工夫やニーズを捉えた事業展開等により満足度向上に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 市HPや市内掲示板の活用、また市民全戸へのチラシ配布の実施のほか、ツイッターやメールでの情報発信により、約80%と大幅に改善している。「主催・共催する文化事業」は親子向けや無料コンサートなどの開催により地域の市民が来館しやすい事業の実施により約87%と改善されている。事業周知のみならず、貸館での利用団体情報も周知することで文化会館全体の情報として発信している。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 通常のコサート事業に加え、低年齢児（0歳～）とその親のために、初めて無料オーケストラリハーサルを企画し、地域の幼稚園などにも周知を図ることで、600人超の来場者を集めるイベントを実施した。 * 新たな取り組みとして市民全戸へのチラシ配布を実施したことにより、「情報の提供」の満足度が82.8と前年度の50.4より大幅に改善し、情報提供の工夫に努めた。 * 消防訓練と一体的に避難訓練コンサートを初めて実施することや、武蔵野警察と協力しての初めての防犯訓練を実施するなど、関係機関との連携を深めることに努めた。 * インターネットによるチケット販売において、スマートフォンへの対応を開始し、利用者の利便性向上を図ることで、チケット販売数の拡充に努めた。 		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<p>* 昨年度と比較し、展示室をはじめとした一部施設の利用率が低下しているため、利用者のニーズを研究することや原因の把握を行うことで、利用率の向上に努めていただきたい。</p> <p>* 「地域との連携」について、平成 30 (2018) 年度は様々な地域とかかわる取組みを行っているにもかかわらず、満足度に表れていない。地域と連携した取組みについて、積極的に市民への広報・周知をおこなっていただきたい。</p>																																																																																																
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <table border="1" data-bbox="475 521 1417 1261"> <thead> <tr> <th data-bbox="475 521 738 566">開館日数</th> <th colspan="3" data-bbox="738 521 1169 566">308 日</th> <th colspan="2" data-bbox="1169 521 1417 566">対前年度比較</th> </tr> <tr> <th data-bbox="475 566 738 656">施設</th> <th data-bbox="738 566 938 656">利用可能回数</th> <th data-bbox="938 566 1074 656">利用回数</th> <th data-bbox="1074 566 1169 656">利用率</th> <th data-bbox="1169 566 1305 656">利用率</th> <th data-bbox="1305 566 1417 656">増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="475 656 738 701">大ホール</td> <td data-bbox="738 656 938 701">810</td> <td data-bbox="938 656 1074 701">575</td> <td data-bbox="1074 656 1169 701">71.0%</td> <td data-bbox="1169 656 1305 701">78.7%</td> <td data-bbox="1305 656 1417 701">-7.7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 701 738 745">小ホール</td> <td data-bbox="738 701 938 745">860</td> <td data-bbox="938 701 1074 745">777</td> <td data-bbox="1074 701 1169 745">90.3%</td> <td data-bbox="1169 701 1305 745">90.5%</td> <td data-bbox="1305 701 1417 745">-0.2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 745 738 790">第1リハーサル室</td> <td data-bbox="738 745 938 790">877</td> <td data-bbox="938 745 1074 790">549</td> <td data-bbox="1074 745 1169 790">62.6%</td> <td data-bbox="1169 745 1305 790">63.0%</td> <td data-bbox="1305 745 1417 790">-0.4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 790 738 835">第2リハーサル室</td> <td data-bbox="738 790 938 835">865</td> <td data-bbox="938 790 1074 835">450</td> <td data-bbox="1074 790 1169 835">52.0%</td> <td data-bbox="1169 790 1305 835">58.2%</td> <td data-bbox="1305 790 1417 835">-6.2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 835 738 880">展示室A</td> <td data-bbox="738 835 938 880">871</td> <td data-bbox="938 835 1074 880">251</td> <td data-bbox="1074 835 1169 880">28.8%</td> <td data-bbox="1169 835 1305 880">50.5%</td> <td data-bbox="1305 835 1417 880">-21.7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 880 738 925">展示室B</td> <td data-bbox="738 880 938 925">871</td> <td data-bbox="938 880 1074 925">239</td> <td data-bbox="1074 880 1169 925">27.4%</td> <td data-bbox="1169 880 1305 925">49.8%</td> <td data-bbox="1305 880 1417 925">-22.4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 925 738 969">第1会議室</td> <td data-bbox="738 925 938 969">867</td> <td data-bbox="938 925 1074 969">321</td> <td data-bbox="1074 925 1169 969">37.0%</td> <td data-bbox="1169 925 1305 969">31.6%</td> <td data-bbox="1305 925 1417 969">5.4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 969 738 1014">第2会議室</td> <td data-bbox="738 969 938 1014">867</td> <td data-bbox="938 969 1074 1014">316</td> <td data-bbox="1074 969 1169 1014">36.4%</td> <td data-bbox="1169 969 1305 1014">34.2%</td> <td data-bbox="1305 969 1417 1014">2.2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1014 738 1059">茶室</td> <td data-bbox="738 1014 938 1059">882</td> <td data-bbox="938 1014 1074 1059">214</td> <td data-bbox="1074 1014 1169 1059">24.3%</td> <td data-bbox="1169 1014 1305 1059">21.2%</td> <td data-bbox="1305 1014 1417 1059">3.1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1059 738 1104">第1和室</td> <td data-bbox="738 1059 938 1104">880</td> <td data-bbox="938 1059 1074 1104">137</td> <td data-bbox="1074 1059 1169 1104">15.6%</td> <td data-bbox="1169 1059 1305 1104">18.7%</td> <td data-bbox="1305 1059 1417 1104">-3.1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1104 738 1149">第2和室</td> <td data-bbox="738 1104 938 1149">880</td> <td data-bbox="938 1104 1074 1149">145</td> <td data-bbox="1074 1104 1169 1149">16.5%</td> <td data-bbox="1169 1104 1305 1149">19.2%</td> <td data-bbox="1305 1104 1417 1149">-2.7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1149 738 1193">第1練習室</td> <td data-bbox="738 1149 938 1193">891</td> <td data-bbox="938 1149 1074 1193">764</td> <td data-bbox="1074 1149 1169 1193">85.7%</td> <td data-bbox="1169 1149 1305 1193">85.3%</td> <td data-bbox="1305 1149 1417 1193">0.4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1193 738 1238">第2練習室</td> <td data-bbox="738 1193 938 1238">886</td> <td data-bbox="938 1193 1074 1238">658</td> <td data-bbox="1074 1193 1169 1238">74.3%</td> <td data-bbox="1169 1193 1305 1238">76.4%</td> <td data-bbox="1305 1193 1417 1238">-2.1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1238 738 1261">第3練習室</td> <td data-bbox="738 1238 938 1261">890</td> <td data-bbox="938 1238 1074 1261">745</td> <td data-bbox="1074 1238 1169 1261">83.7%</td> <td data-bbox="1169 1238 1305 1261">79.6%</td> <td data-bbox="1305 1238 1417 1261">4.1</td> </tr> </tbody> </table> <p><アンケート回答者属性></p> <ul data-bbox="483 1373 1457 1574" style="list-style-type: none"> ・ 60歳以上の回答が 60.3%、40～50歳代が 29.5%、30歳代以下が 10.2%。 ・ 女性の回答が 53.5%。 ・ 市外居住者の回答が 68.2%。 ・ 利用頻度は年に数回利用が 41.4%、月に数回利用が 50.0%。 	開館日数	308 日			対前年度比較		施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減	大ホール	810	575	71.0%	78.7%	-7.7	小ホール	860	777	90.3%	90.5%	-0.2	第1リハーサル室	877	549	62.6%	63.0%	-0.4	第2リハーサル室	865	450	52.0%	58.2%	-6.2	展示室A	871	251	28.8%	50.5%	-21.7	展示室B	871	239	27.4%	49.8%	-22.4	第1会議室	867	321	37.0%	31.6%	5.4	第2会議室	867	316	36.4%	34.2%	2.2	茶室	882	214	24.3%	21.2%	3.1	第1和室	880	137	15.6%	18.7%	-3.1	第2和室	880	145	16.5%	19.2%	-2.7	第1練習室	891	764	85.7%	85.3%	0.4	第2練習室	886	658	74.3%	76.4%	-2.1	第3練習室	890	745	83.7%	79.6%	4.1
開館日数	308 日			対前年度比較																																																																																													
施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減																																																																																												
大ホール	810	575	71.0%	78.7%	-7.7																																																																																												
小ホール	860	777	90.3%	90.5%	-0.2																																																																																												
第1リハーサル室	877	549	62.6%	63.0%	-0.4																																																																																												
第2リハーサル室	865	450	52.0%	58.2%	-6.2																																																																																												
展示室A	871	251	28.8%	50.5%	-21.7																																																																																												
展示室B	871	239	27.4%	49.8%	-22.4																																																																																												
第1会議室	867	321	37.0%	31.6%	5.4																																																																																												
第2会議室	867	316	36.4%	34.2%	2.2																																																																																												
茶室	882	214	24.3%	21.2%	3.1																																																																																												
第1和室	880	137	15.6%	18.7%	-3.1																																																																																												
第2和室	880	145	16.5%	19.2%	-2.7																																																																																												
第1練習室	891	764	85.7%	85.3%	0.4																																																																																												
第2練習室	886	658	74.3%	76.4%	-2.1																																																																																												
第3練習室	890	745	83.7%	79.6%	4.1																																																																																												

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.3 武蔵野市立武蔵野芸能劇場				
主管課	市民部 市民活動推進課				
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団				
評価対象年度	今回（平成30（2018）年度）	（平成29（2017）年度）		（平成28（2016）年度）	
総合評価	B	B		B	
総括	<p>* 総合満足度の指数は平成30（2018）年度84.9と平成29（2017）年度76.0から向上している。施設修繕のため、平成31（2019）年2月1日～15日まで施設貸し出しがなかった影響はあるが、施設の利用率が平成30（2018）年度76.3%（平成29（2017）年度84.3%）と低下した。</p> <p>* 「職員の対応」の平均満足度81.8（平成29（2017）年度75.1）、「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度83.3（平成29（2017）年度79.3）と、平成28（2016）年度から引き続きポイントが上がっており、全体的には適正な管理運営を行っている。</p>				
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項		指摘事項への主な対応		
	* 施設が老朽化している中で、利用者が安全・安心に利用することができるよう日ごろから配慮するとともに、職員による丁寧な対応に努めていただきたい。		* 接遇研修などを行うなど、職員の接遇能力の向上を行う取り組みを行っている。また、設備の定期点検や細やかな清掃による清潔さを保ち、安全・安心な管理に努めている。		
評価すべき点	<p>* 三鷹駅周辺で行われたアートイベントに協力して、地域と積極的に事業を行い、地域との連携を進めることができた。</p> <p>* 「職員の対応」の平均満足度81.8（平成29（2017）年度75.1）、「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度83.3（平成29（2017）年度79.3）と評価されている。特に「施設全体の安全・安心への満足度」が86.4と高く、細やかな配慮が評価につながっている。</p>				
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	* 利用しやすい環境づくりのためにも、必要な情報の提供は欠かせない。どのような情報にニーズがあるのか、利用者とのコミュニケーションを図り、適切な情報提供に努めていただきたい。				
その他	<施設利用状況>				
	開館日数	308日			対前年度比較
施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減
小劇場	820	626	76.3%	84.3%	-8.0
小ホール	848	459	54.1%	61.2%	-7.1
*平成31年2月1日より2月15日までの期間は、工事のため全施設貸出なし。					

	<p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none">・ 60 歳代以上の回答が 49.1%、40～50 歳代が 29.2%、30 歳代以下が 21.7%。・ 男性の回答が 54.1%。・ 市外居住者の回答が 61.6%。・ 利用頻度は年に数回利用が 53.3%、月に数回利用が 2.2%。
--	---

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No. 4 武蔵野市立武蔵野スイングホール					
主管課	市民部 市民活動推進課					
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団					
評価対象年度	今回（平成 30（2018）年度）	（平成 29（2017）年度）		（平成 28（2016）年度）		
総合評価	B	B		B		
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 30（2018）年度 83.1（平成 29（2017）年度 78.3）と引き続き向上している。 * 「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度は 82.1（平成 29（2017）年度 82.0）と高い水準を維持している。また、平均利用率 61.3%（平成 29（2017）年度 63.8%）と維持しており、全体的に適正な運営が行われている。 					
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項		指摘事項への主な対応			
	<ul style="list-style-type: none"> * 平成 28（2016）年度に市民文化会館の事業を受け入れ、利用率が向上したところであるが、高い利用率を維持できるよう努めていただきたい。 * 「利用者意見の反映」の平均満足度は 43.4（平成 28（2016）年度 40.7）と向上しているが、より快適に利用いただけるように引き続き取り組んでいただきたい。 		<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、空室状況をホームページにリアルタイムで掲出する等の取り組みとともに、利用の際には積極的に声掛けし、リピーターの獲得に努めた。 * 「利用者意見の反映」については、複合ビルという性質上、意見の反映できない部分もあるものの、可能な限り取り組み、平均満足度 50.1 と向上した。 			
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 「情報の提供」の平均満足度が 58.8（平成 29（2017）年度 43.4）と向上し、取り組みの効果がみられる。 * 施設点検について、委託業者だけでなく、定期的に自主点検し、施設の安全に務めている。 * 「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度が 82.1（平成 29（2017）年度 82.0）と評価されている。 					
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 「職員の対応」の平均満足度 70.6 と維持しているが、他の文化施設と比べると低い傾向にある。利用者とのコミュニケーションを図り、満足度の向上のためにたゆまぬ努力を継続いただきたい。 * 利用率は維持しているものの、新規利用者の獲得やリピーターの増加など利用率の向上に努めていただきたい。 					
その他	<施設利用状況>					
	開館日数	308 日			対前年度比較	
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減
	スイングホール	845	670	79.3%	80.2%	-0.9

スカイルーム 1	898	564	62.8%	63.3%	-0.5
スカイルーム 2	897	485	54.1%	55.1%	-1.0
スカイルーム 3	896	527	58.8%	58.8%	0.0
レインボー サロンA	868	482	55.5%	62.2%	-6.7
レインボー サロンB	871	500	57.4%	63.2%	-5.8

*平成 31 年 1 月 29 日より 2 月 6 日までの期間は、工事のためホールの貸出なし。

<アンケート回答者属性>

- ・ 60 歳代以上の回答が 53.0%、40～50 歳代が 31.0%、30 歳代以下が 16.0%。
- ・ 女性の回答が 61.0%。
- ・ 市外居住者の回答が 50.0%。
- ・ 利用頻度は年に数回利用が 43.2%、月に数回利用が 39.9%。

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.5 武蔵野市立吉祥寺美術館		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（平成30（2018）年度）	（平成29（2017）年度）	（平成28（2016）年度）
総合評価	A	A	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数が平成30（2018）年度93.9（平成29（2017）年度88.5）と向上し、高い評価を得ている。 * 入館者数が38,171人（平成29（2017）年度20,497人）と増加しつつ、市民の割合も19.1%（平成29（2017）年度18.3%）と向上している。 * 地域の活動では「武蔵野アール・ブリュット」実行委員会事務局を務め、吉祥寺今昔写真展実行委員会へのオブザーバー参加など積極的に連携を進めており、期待以上の運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 「情報の提供」では、平均満足度が平成29（2017）年度56.7（平成28（2016）年度63.0）と低下した。原因の分析を行い、情報の提供先や提供方法等についても、さらなる工夫に努めていただきたい。 * 入館者数が平成29（2017）年度20,497人（平成28（2016）年度58,216人）と低下したため、魅力ある企画立案等により利用者の増加に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * ホームページやSNS等の即時性のある媒体は頻繁な更新を行い、情報の提供を行っている。また、新聞、雑誌、ポスターなどは費用対効果を勘案して実施しており、「情報の提供」の平成30（2018）年度の平均満足度63.0と回復した。 * 入館者数については平成30年度38,171人と増加しており、魅力ある企画展の開催をはじめ、「ぐるっとパス」の参加も来館者の増加に寄与している。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 「武蔵野アールブリュット」の実行委員会事務局を担ったり、商店街等との関係機関と連携を強化したり、市民協働の支援や地域活性化、観光推進に寄与した。 * 地域の居場所づくり事業において、学芸員が出前講座を行うなど、積極的に地域に出向き、地域との連携を深めている。 * 「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度91.5と昨年度に引き続き高い評価を得ている。 * 記録集「はな子のいる風景」の販売が好調など、ミュージアムショップでの売り上げが増加し、自主財源の確保に努めている。 		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<p>* 「館内の掲示・案内表示のわかりやすさ」の満足度 76.8 であるが、「情報の提供」の平均満足度 63.0 であるため、SNS やホームページ等の取り組みを進め対来街者やリピーター向けなど対象者に応じた提供方法等の工夫に努めていただきたい。</p>																														
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <table border="1" data-bbox="475 477 1401 904"> <thead> <tr> <th data-bbox="475 477 730 539">開館日数</th> <th colspan="3" data-bbox="730 477 1161 539">346 日</th> <th colspan="2" data-bbox="1161 477 1401 539">対前年度比較</th> </tr> <tr> <th data-bbox="475 539 730 624">施設</th> <th data-bbox="730 539 922 624">利用可能回数</th> <th data-bbox="922 539 1050 624">利用回数</th> <th data-bbox="1050 539 1161 624">利用率</th> <th data-bbox="1161 539 1305 624">利用率</th> <th data-bbox="1305 539 1401 624">増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="475 624 730 719">企画展示室 (市民ギャラリーA)</td> <td data-bbox="730 624 922 719">346</td> <td data-bbox="922 624 1050 719">333</td> <td data-bbox="1050 624 1161 719">96.2%</td> <td data-bbox="1161 624 1305 719">100.0%</td> <td data-bbox="1305 624 1401 719">-3.8</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 719 730 813">企画展示室 (市民ギャラリーB)</td> <td data-bbox="730 719 922 813">346</td> <td data-bbox="922 719 1050 813">333</td> <td data-bbox="1050 719 1161 813">96.2%</td> <td data-bbox="1161 719 1305 813">100.0%</td> <td data-bbox="1305 719 1401 813">-3.8</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 813 730 904">音楽室</td> <td data-bbox="730 813 922 904">1,035</td> <td data-bbox="922 813 1050 904">984</td> <td data-bbox="1050 813 1161 904">95.1%</td> <td data-bbox="1161 813 1305 904">95.6%</td> <td data-bbox="1305 813 1401 904">-0.5</td> </tr> </tbody> </table> <p><アンケート回答者属性></p> <ul data-bbox="483 1025 1460 1263" style="list-style-type: none"> ・ 60 歳代以上の回答が 30.3%、40～50 歳代が 49.5%、30 歳代以下が 20.2%。 ・ 女性の回答が 82.7%。 ・ 市外居住者の回答が 80.9%。 ・ 利用頻度は年に数回利用が 28.9%、月に数回利用が 10.4%、はじめての利用が 45.8%。 	開館日数	346 日			対前年度比較		施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減	企画展示室 (市民ギャラリーA)	346	333	96.2%	100.0%	-3.8	企画展示室 (市民ギャラリーB)	346	333	96.2%	100.0%	-3.8	音楽室	1,035	984	95.1%	95.6%	-0.5
開館日数	346 日			対前年度比較																											
施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減																										
企画展示室 (市民ギャラリーA)	346	333	96.2%	100.0%	-3.8																										
企画展示室 (市民ギャラリーB)	346	333	96.2%	100.0%	-3.8																										
音楽室	1,035	984	95.1%	95.6%	-0.5																										

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.6 武蔵野市立松露庵					
主管課	市民部 市民活動推進課					
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団					
評価対象年度	今回（平成30（2018）年度）	（平成29（2017）年度）		（平成28（2016）年度）		
総合評価	B	B		B		
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数が91.1（平成29（2017）年度75.6）と向上しており、利用率も47.3%（平成29（2017）年度42.6%）と向上した。 * 「職員の対応」の平均満足度が89.6、「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度が89.1と高い評価を維持しており、全体的に適正な運営が行われている。 					
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項		指摘事項への主な対応			
	<ul style="list-style-type: none"> * 利用率が42.6%（平成28（2016）年度41.3%）と向上している。引き続き、多様な利用方法や地域へのPRに取り組んでいただきたい。 * 「安全管理体制」の平均満足度が約66.4（平成28（2018）年度75.7）と低下しているため、利用者により理解を得られるよう努めていただきたい。 		<ul style="list-style-type: none"> * 撮影会や地域の居場所づくりの場としての利用等もあり、利用率が47.3%と向上した。 * 「安全管理体制」は、取り組みを進め、利用者への理解を図り、満足度80.2と向上した。 			
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 「安全管理体制」の平均満足度が80.2（平成29（2017）年度66.4）と向上し、工夫した取り組みの結果が表れている。 * リピーターからの評価だけでなく、回答者の38.1%が「初めての人」であるが、「不満」、「やや不満」の回答がなく、満足度が高い運営が行われている。 * インターネットを活用した情報提供や、茶会や寄席を行って施設のPRをするなどした結果、利用率が47.3%と昨年度より4.7%向上し、地域への積極的なPRを行っている。 					
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用率が47.3%（平成29（2017）年度42.6%）と徐々に向上しており、取り組みの成果が出ている。今後も地域との連携や積極的な事業展開に取り組んでいただきたい。 					
その他	<施設利用状況>					
	開館日数	308日			対前年度比較	
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減
	松露庵	609	288	47.3%	42.6%	4.7

	<p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none">・ 60 歳代以上の回答が 50.0%、40～50 歳代が 39.2%、30 歳代以下が 10.8%。・ 女性の回答が 85.3%。・ 市外居住者の回答が 63.3%。・ 利用頻度は年に数回利用が 6.2%、月に数回利用が 44.3%、はじめての利用が 38.1%。
--	--

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.7 武蔵野市立吉祥寺シアター					
主管課	市民部 市民活動推進課					
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団					
評価対象年度	今回（平成30（2018）年度）	（平成29（2017）年度）		（平成28（2016）年度）		
総合評価	A		B		B	
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成30（2018）年度82.3（平成29（2017）年度74.9）と回復し、子ども向け・親子向け事業の充実や公開滞在制作等の幅広い事業展開を行い、子どもを含めた利用者層の拡大や施設の認知度向上に取り組んだ。 * 総合満足度において、昨年度に比べ「概ね満足」から「満足」の割合が増えている。 * 「職員の対応」と「建物・設備・備品等の管理」とともに平均満足度80.0を超え、利用率も93.9%と高く、期待以上の運営を行っている。 					
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項			指摘事項への主な対応		
	<ul style="list-style-type: none"> * 地域へのアウトリーチ型事業を実施するなど、引き続き地域との連携に取り組んでいただきたい。 * 「情報の提供」では、平均満足度が平成29（2017）年度56.2（平成28（2016）年度79.9）と低下している。原因の分析を行い、利用者のニーズに合った情報提供の方法について、検討していただきたい。 			<ul style="list-style-type: none"> * 0123 吉祥寺や図書館等での講演事業や、地元アーティストとのワークショップ等を行い、地域との連携に取り組んだ。 * 新たに SNS（インスタグラム）の開設や情報誌等の各種メディアの取り組みを進め、「情報の提供」の平均満足度63.9と回復した。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 公開滞在制作や子ども向け・親子向けイベントなど幅広い事業展開が行われており、新たな層の開拓に取り組んでいる。 * 上演作品が、新作戯曲を対象とする文芸賞「鶴屋南北戯曲賞」を受賞するなど、良質な舞台芸術を提供しつつ、高い利用率を維持している。 * 地元にゆかりのあるキン・シオタニ氏や美内すずえ氏などのワークショップを行い、新規利用者の獲得や地元アーティストとの連携に努めた。 					
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	* 他の施設も含めた一体的な広報等、引き続き効果的な情報提供の方法を検討していただきたい。					
その他	<施設利用状況>					
	開館日数	347日			対前年度比較	
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減

	劇場	951	951	100.0%	100.0%	0.0
	けいこ場	977	857	87.7%	86.0%	1.7

<アンケート回答者属性>

- ・ 60歳以上の回答が 8.4%、40～50歳代が 42.7%、30歳代以下が 48.9%。
- ・ 女性の回答が 59.8%。
- ・ 市外居住者の回答が 73.3%。
- ・ 利用頻度は年に数回利用が 36.9%、月に数回利用が 8.5%、はじめての利用が 34.6%。

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.8 武蔵野市立かたらいの道 市民スペース																												
主管課	市民部 市民活動推進課																												
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団																												
評価対象年度	今回（平成30（2018）年度）	（平成29（2017）年度）		（平成28（2016）年度）																									
総合評価	B	B		B																									
総括	<p>* 総合満足度の指数は平成30（2018）年度75.7（平成29（2017）年度82.7）と低下したが、「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度80.0と維持しており、「地域との連携」の満足度は54.0（平成29（2017）年度49.3）と向上しており、全体的に適正な運営がなされている。</p>																												
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項		指摘事項への主な対応																										
	<p>* 市内利用者の割合が平成29（2017）年度23.6%と少ないため、地域の方々にも利用いただけるように、施設のPRや情報提供に努めていただきたい。</p>		<p>* 市内利用者の割合が、平成30（2018）年度34.4%と向上しており、地域に施設の情報が浸透してきている。また、周辺企業のリピーターも獲得している。</p>																										
評価すべき点	<p>* 「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度80.0と高い数値を維持しており、丁寧な管理を行っている。</p> <p>* 市内利用者の割合が34.4%（平成29（2017）年度23.6%）と向上している。地域への浸透とともに、周辺企業が会議室として利用するなど、地域のニーズに対応している。</p>																												
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* 「利用者の意見の反映」の平均満足度43.3（平成29（2017）年度52.1）と低下している。マンション内の一画という制約はあるが、工夫した取り組みを行い、意見の反映に努めていただきたい。</p> <p>* アンケートの属性から、約7割が50歳代以上となっているため、若い世代や企業へのPRに努めていただきたい。</p>																												
その他	<p><施設利用状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>開館日数</th> <th colspan="3">308日</th> <th colspan="2">対前年度比較</th> </tr> <tr> <th>施設</th> <th>利用可能回数</th> <th>利用回数</th> <th>利用率</th> <th>利用率</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1会議室</td> <td>911</td> <td>598</td> <td>65.6%</td> <td>60.5%</td> <td>5.1</td> </tr> <tr> <td>第2会議室</td> <td>911</td> <td>513</td> <td>56.3%</td> <td>52.8%</td> <td>3.5</td> </tr> </tbody> </table>					開館日数	308日			対前年度比較		施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減	第1会議室	911	598	65.6%	60.5%	5.1	第2会議室	911	513	56.3%	52.8%	3.5
	開館日数	308日			対前年度比較																								
施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減																								
第1会議室	911	598	65.6%	60.5%	5.1																								
第2会議室	911	513	56.3%	52.8%	3.5																								
<p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・60歳以上の回答が60.9%、40～50歳代が23.7%、30歳代以下が15.4%。 ・女性の回答が50.7%。 																													

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">・市外居住者の回答が 65.6%。・利用頻度は年に数回利用が 47.4%、月に数回利用が 26.5%。 |
|--|--|

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.9 武蔵野市立武蔵野商工会館市民会議室（ゼロワンホール）		
主管課	市民部 生活経済課		
指定管理者の名称	武蔵野商工会議所		
評価対象年度	今回（平成30（2018）年度）	（平成29（2017）年度）	（平成28（2016）年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は、平成30（2018）年度は89.7（平成29（2017）年度87.0）と昨年度と比較し上昇している。また、職員の対応についての満足度も89.6と高く、評価すべき点と言える。 * 利用件数についても、昨年度過去5年間で最低（318件）となっていたが、平成30（2018）年度（363件）となっており、例年の平均利用件数まで回復している。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 昨年度同様、「情報の提供」に関する評価が、他の項目と比較して低くなっている。「利用のきっかけ」の項目について、「ホームページ」及び「広報誌」を選択した利用者は2割に留まっており、情報の提供について改善が望まれる。 * 利用件数及び利用率ともに、過去5年間で最低となっているため、その原因を分析し、利用件数及び利用率の向上に努めていただきたい。また、利用者の6割が市外からの利用者となっており、市内利用者を獲得する取組みに努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * LED表示板や市報掲載等、情報提供に努めた。 * 昨年度までの要望として、備品の老朽化や操作卓の分りにくさ、パソコンのデジタル接続に対する要望などが上がっていたが、音響・映像改修工事をすることで、多くの部分が改善された。そのことにより、利用件数の改善につながった。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 例年職員の対応については平均満足度が89.6と好評価となっている。平成30（2018）年度も好意的な意見が寄せられており、総合満足度の向上に寄与していると言える。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の主な機能である、会議室及び備品の利用について、web予約や電話での仮予約に対応することで、利用者の利便性の向上と利用件数の向上が望まれる。 * 市外からの利用者が多く、利用のきっかけが「友人・知人からの紹介」「以前利用」が高くなっているため、施設としての評価が高い一方、市民への周知が不足している可能性がある。市内利用者を獲得する取組みに努めていただきたい。 		

その他

<施設の利用状況>

年度	30	29
利用件数（件）	363	318
利用コマ数（コマ）	531	493
利用可能コマ数（コマ）	876	924
利用率（％）	60.6	53.4
使用料（円）	4,396,550	4,395,850

<アンケート回答者属性>

- ・ 60歳代以上の回答が21.2%、40～50歳代が59.6%、30歳代以下が19.2%。
- ・ 女性の回答が53.5%。
- ・ 市外居住者の回答が62.6%。
- ・ 利用頻度は年に数回利用が54.1%、月に数回利用が26.5%。

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.10 武蔵野市立自然の村		
主管課	子ども家庭部 児童青少年課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
評価対象年度	今回（平成 30（2018）年度）	（平成 29（2017）年度）	（平成 28（2016）年度）
総合評価	S	S	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 30（2018）年度 97.2（平成 29（2017）年度 95.5）と昨年度より向上しており、引き続き高い評価を得ている。 * 積極的な広報活動による新規利用者の増加や、満足度向上の取り組みやリマインドメールの送信等によるリピーターの増加から、過去最高の一般利用者数となった。利用者ニーズの把握や丁寧な職員対応のほか、設備の不具合等への早急な対応を行っているため、利用者の満足度が高く、非常に高い水準で運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の老朽化や自然現象への対策、ニーズに応じた環境設備（Wi-Fi 導入、トイレの洋式化等）については、市と協議し、必要な改修・修繕等を計画的に実施するよう努めていただきたい。 * 衛生管理・安全管理については引き続き徹底すること。 	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の老朽化や水不足など自然現象への対応は、市と連携をとりながら適宜・適切に対応している。また、Wi-Fi 導入は利用者意見も多く、自然災害時の連絡手段確保という観点からも検討を進めている。トイレの洋式化に対しても改修工事に向けた準備・調整を行っている。 * 清掃チェックシートの活用により管理を行っているとともに、非常食の備蓄やハザードマップの点検を行うなど、自然災害への対策を行っている。また、定期的な消防訓練・設備点検を実施している。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 積極的な広報活動や利用者の満足度向上により、一般利用者数が前年度より 415 名増と大幅に増加し、過去最高の一般利用者数となった。 * 水不足解消に向けた漏水調査や修繕工事において、利用者への周知・説明を適宜行った結果、不要なトラブルを避け、滞りなく実施できた。 * 施設の衛生・安全管理について、市と連携し定期的かつ迅速に対応しており、防災管理については、他の施設の模範として地元の佐久広域防火管理者協会より表彰を受けた。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の老朽化や自然現象への対策、時代やニーズに応じた環境整備（Wi-Fi 導入、トイレの洋式化、ウォシュレット導入等）については、引き続き市と協議し、自然と共生するというコンセプトを踏まえつつ、リスクマネジメントの観点からも改修・修繕等を計画的に実施するよう努めていただき 		

	<p>たい。</p> <p>* 施設内の設備や部屋の様子など、利用者が情報を得やすいよう、ホームページ等の内容を定期的に見直し、効果的な情報発信を図っていただきたい。</p> <p>* 衛生管理・安全管理については引き続き徹底していただきたい。</p>																			
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <p>○宿泊者数（一般利用者）</p> <table border="1" data-bbox="475 472 1461 730"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">平成 30 年度</th> <th colspan="2">平成 29 年度</th> </tr> <tr> <th>部屋数</th> <th>人数</th> <th>部屋数</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中央棟</td> <td>513</td> <td>1,546</td> <td>450</td> <td>1,367</td> </tr> <tr> <td>キャビン棟</td> <td>152</td> <td>487</td> <td>106</td> <td>251</td> </tr> </tbody> </table> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 30 歳～40 歳代の回答が 46.8%、50 歳代以上の回答が 36.0%、20 歳代以下の回答が 17.1%。 ・ 女性の回答が 55.4%。 ・ 市内居住者の回答が 62.7%。 ・ 利用頻度は年に数回利用が 39.3%、はじめての利用が 38.4%。 		平成 30 年度		平成 29 年度		部屋数	人数	部屋数	人数	中央棟	513	1,546	450	1,367	キャビン棟	152	487	106	251
	平成 30 年度		平成 29 年度																	
	部屋数	人数	部屋数	人数																
中央棟	513	1,546	450	1,367																
キャビン棟	152	487	106	251																

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.11 武蔵野市立0123吉祥寺		
主管課	子ども家庭部 子ども政策課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会		
評価対象年度	今回（平成30（2018）年度）	（平成29（2017）年度）	（平成28（2016）年度）
総合評価	S	S	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は100.0と満足度が向上し、非常に高い評価を得ている。 * 相談事業の充実に力を入れ、事業名を変更して利用者が相談しやすい雰囲気づくりを行うなどの工夫が見られる。職員対応への満足度が非常に高く、安全管理への意識も高く、全体として非常に高い水準で運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 情報提供については、より効果的な手法を検討し、さらなる充実を図っていただきたい。 * 地域連携については引き続き積極的に取り組み、強化を図っていただきたい。 * 経年劣化している施設・設備については、適切に保守点検を実施し、利用者の安全安心な環境整備に努めること。 	<ul style="list-style-type: none"> * ホームページ等に随時お知らせや募集を掲載するなど、タイムリーな情報発信に努めた。 * 利用者支援専門員が中心となり、地域との連携強化に努めている。 * 定期的な館内のチェックを行うことで、設備や遊具の不具合を早期に発見し、改善に努めた。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 相談事業の名称を変更することにより、利用者が相談しやすい環境づくりを行ったとともに、周知を強化したことにより相談件数が増加した。また、職員の対応における「よき相談相手か」の項目で「満足」「概ね満足」の割合が89.9%となり、昨年度より4.0%増加していることから、相談事業の充実が図られている。 * セキュリティ研修への積極的な参加やひろばでの積極的な声かけにより、事件や事故のない安全な施設運営が行われているとともに、利用者参加型の避難訓練を定期的実施するなど、災害時に備えている。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、相談しやすい環境づくりに取り組み、良き相談相手としての満足度向上に努めていただきたい。 * 市内利用者のリピーターが増加するよう、イベントや講座を増やすなど、工夫を行っていただきたい。 * 利用者の声に基づく取り組みとして、アンケートの自由意見を取り入れた事業や改善を可能な範囲で行っていただきたい。 		
その他	<ul style="list-style-type: none"> * 来館者総数は平成27（2015）年度の18,619人をピークに平成28（2016）年度以降減少し続け、平成30（2018）年度は17,199人と昨年度より336人減少しているが、これは近年市内の保育園をはじめとした子ども・子育て支援施設の整備による影響もあると考えられる。 		

<施設利用状況>

(単位：人)

	平成 30 年度	平成 29 年度
来館者総数	17,199	17,535
市民来館者数	8,771	9,068
市外来館者数	8,428	8,467
1日平均来館者数	68.8	70.7

<アンケート回答者属性>

- ・ 30 歳代の回答が 73.0%、40 歳代の回答が 20.0%、20 歳代の回答が 7.0%。
- ・ 女性の回答が 99.0%。
- ・ アンケートに市内在住者のみ参加できる事業に対する質問項目があるため、居住地の対象は市内在住者となっている。
- ・ 利用頻度は月に 1～4 回程度の利用が 47.0%、週 1 回以上の利用が 34.0%。

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.12 武蔵野市立0123はらっぱ		
主管課	子ども家庭部 子ども政策課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会		
評価対象年度	今回（平成30（2018）年度）	（平成29（2017）年度）	（平成28（2016）年度）
総合評価	S	S	S
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は99.0と昨年度より1.0ポイント増加し、引き続き非常に高い評価を受けている。 * 地域連携に伴う活動を積極的に行い、利用者からの高い評価も得ており、全体的に非常に高い水準の運営が行われている。 * 来館者数が多いにも関わらず、事件・事故が発生しておらず、安全・安心な施設運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 情報提供については、より効果的な手法を検討し、さらなる充実を図っていただきたい。 * 利用者の意見反映と相談しやすい環境づくりに一層努めていただきたい。 * 地域連携については引き続き積極的に取り組み、他団体との交流・連携強化を図っていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 必要情報が目に留まりやすいよう掲示の工夫に努めた。 * スタッフから積極的に利用者への声かけをし、相談しやすい雰囲気づくりに努めた。 * 市と連携した会議やイベントを主催し、他施設・他団体との連携強化に努めた。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者への積極的な声かけをし、相談しやすい雰囲気づくりを行った結果、相談件数が向上し、相談で得た情報をスタッフ間で共有するとともに、必要に応じて市のカンファレンスにつなぐなど、相談支援の充実を図っている。 * 地域の方や利用者と共にイベントを開催するなど、地域との連携を図った活動を行っている。 * 事件や事故のない運営が引き続き行われており、施設全体としての安全・安心に対する満足度も高く、安全・安心な施設運営を行っている。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 職員の対応において、「よき相談相手か」という項目では、同じ0123施設の吉祥寺では89.9%の満足度を得ているのに対し、75.7%と低く、利用者アンケートでも「忙しそうで話しかけづらい」という意見もあるため、「よき相談相手」となるよう、スタッフが積極的にひろばへ出て利用者へ声かけを行うことや、0123吉祥寺とアプローチの方法を共有するなど、引き続き利用者の意見反映と相談しやすい環境づくりに努めていただきたい。 * インターネットによる情報発信を含め、より効果的な情報発信・情報提供に努めていただきたい。 * 利用者の声に基づく取り組みとして、アンケートの自由意見を取り入れた 		

	事業や改善を可能な範囲で行っていただきたい。															
その他	<p>* 来館者総数は平成 28 (2016) 年度の 29,037 人をピークに平成 29 (2017) 年度・30 (2018) 年度と減少 (平成 30 (2018) 年度は 25,840 人と昨年度より 216 人減少) しているが、これは近年市内の保育園をはじめとした子ども・子育て支援施設の整備による影響もあると考えられる。</p> <p><施設利用状況></p> <p style="text-align: right;">(単位:人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成 30 年度</th> <th>平成 29 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>来館者総数</td> <td>25,840</td> <td>26,056</td> </tr> <tr> <td>市民来館者数</td> <td>18,497</td> <td>18,261</td> </tr> <tr> <td>市外来館者数</td> <td>7,343</td> <td>7,795</td> </tr> <tr> <td>1 日平均来館者数</td> <td>104.6</td> <td>105.1</td> </tr> </tbody> </table> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 30 歳代が 70.0%、40 歳代、20 歳代の回答がともに 15.0%。 ・ 全て女性の回答 (100.0%)。 ・ アンケートに市内在住者のみ参加できる事業に対する質問項目があるため、居住地の対象は市内在住者となっている。 ・ 利用頻度は月に 1～4 回程度の利用が 48.0%、週 1 回以上の利用が 37.0%。 		平成 30 年度	平成 29 年度	来館者総数	25,840	26,056	市民来館者数	18,497	18,261	市外来館者数	7,343	7,795	1 日平均来館者数	104.6	105.1
		平成 30 年度	平成 29 年度													
	来館者総数	25,840	26,056													
	市民来館者数	18,497	18,261													
	市外来館者数	7,343	7,795													
1 日平均来館者数	104.6	105.1														

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.13 武蔵野市桜堤ケアハウス		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
評価対象年度	今回（平成 30（2018）年度）	（平成 29（2017）年度）	（平成 28（2016）年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数が平成 30（2018）年度 75.0（平成 29（2017）年度 66.7）と引き続き向上し、満足度区分においても「やや不満」「不満」の低評価が解消されており、評価すべき点といえる。 * 高齢化に伴い虚弱化や理解及び記憶機能の低下等が起こり、集団生活上のルールやマナー等が守れなくなっている利用者が増えている中、職員による個別の相談援助や、家族（保証人等）・関係機関との連携による利用者への支援を図ることで、一定の適切な運営及びサービスの提供が維持されている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者の平均年齢が 85.6 歳となっていることから、保証人（家族等）と相談しながら各自の希望に配慮し、より適した施設への入所の支援や、ケアハウスでの終末を迎えられるよう引き続き支援していただきたい。 * 食事について、栄養士によるアンケート調査を実施し、入居者ニーズの把握及び課題の改善に取り組んでいることは評価できるが、今後も引き続き職員のきめ細やかな対応や食事メニューの創意工夫を期待したい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 心身状態が低下した入居者に対しては、保証人や関係機関とも連携して、より適した環境の施設への住み替えを支援し、1 名が特養への住み替えを完了した。心身の状態に配慮しながら本人及び家族と相談しながら支援を継続した。 * 食事に関して、アンケート結果をもとにメニューの変更を行った。個別の要望に対しても柔軟に対応することで、食事の満足度向上に努めた。食事メニューの開発等に関しては更なる創意工夫を検討し、引き続き栄養士と連携して進めていく。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者に対し職員全体での見守り支援を行うことで、入居者の変化を早期に発見することができたため、入院支援等、個々の状況に応じた対応ができた。 * 平成 29（2017）年 12 月にスーパーマーケットによる既存の販売会のサービスが終了となったが、近隣のコンビニエンスストアへ打診することで、平成 30（2018）年度 4 月から月 1 回の販売会を開催しており、希望する商品の聞き取りを行うことで、好みに応じた買い物もできるよう工夫している。 		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 保証人の高齢化や不在のため、身上監護支援が必要になる入居者が増えることに加え、入居者自身の高齢化や知的・精神的に不安定な入居者も今後増えていくため、利用者それぞれに複雑化する支援を適切に行えるよう、ケアハウスの職員のケースワーク力の更なる向上に努めていただきたい * 入居者から施設内やベランダへの手すりの取り付けを希望されていることから、入居者各人の心身状況の変化が常にあることが考えられるため、入居者の要望を適切に汲み取り、安定した生活が送れるよう努めていただきたい。 																																																
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <p>年齢別入居者数</p> <table border="1" data-bbox="483 600 1442 844"> <thead> <tr> <th>性別 \ 年齢</th> <th>60～64</th> <th>65～69</th> <th>70～74</th> <th>75～79</th> <th>80～84</th> <th>85～89</th> <th>90～94</th> <th>95～99</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男性</td> <td>1</td> <td>—</td> <td>2</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>—</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>7</td> <td>3</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>1</td> <td>—</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>3</td> <td>23</td> </tr> </tbody> </table> <p>平均年齢</p> <table border="1" data-bbox="483 898 1131 972"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>男</th> <th>女</th> <th>全体</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平均年齢（才）</td> <td>77.00</td> <td>88.05</td> <td>85.65</td> </tr> </tbody> </table> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 80歳以上の回答が 70.0%。 ・ 女性の回答が 68.4%。 ・ 入居年数が 5年未満の回答が 60.0%。 	性別 \ 年齢	60～64	65～69	70～74	75～79	80～84	85～89	90～94	95～99	合計	男性	1	—	2	—	—	1	1	—	5	女性	—	—	1	1	2	4	7	3	18	合計	1	—	3	1	2	5	8	3	23	区分	男	女	全体	平均年齢（才）	77.00	88.05	85.65
性別 \ 年齢	60～64	65～69	70～74	75～79	80～84	85～89	90～94	95～99	合計																																								
男性	1	—	2	—	—	1	1	—	5																																								
女性	—	—	1	1	2	4	7	3	18																																								
合計	1	—	3	1	2	5	8	3	23																																								
区分	男	女	全体																																														
平均年齢（才）	77.00	88.05	85.65																																														

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.14 武蔵野市桜堤ケアハウスデイサービスセンター		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
評価対象年度	今回（平成 30（2018）年度）	（平成 29（2017）年度）	（平成 28（2016）年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 30（2018）年度 94.7（平成 29（2017）年度 90.5）と、昨年度までの高水準をさらに上げたことに加え、前年度より延べ利用者数が増加しており、それぞれの取り組みが評価されていると受け取れる。 * 単身高齢世帯や老々世帯の利用者が多く、今後も日常生活への支援サービスが必要となると見込まれることから、引き続き利用者の年齢構成や世帯構成を把握し、利用者ニーズを的確に捉えたサービスの提供を行い、利用者数の向上に努めていく必要がある。 * 新たなプログラム開発を行うなど利用者獲得に努めているが、収支状況は昨年度より改善は見られるものの、依然として厳しい状況にある。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 環境の変化に伴い求められる福祉サービスが変化する中、新たな福祉計画に基づき、利用者のニーズ把握に努めることで求められる役割を検討し、サービスの継続及び向上に引き続き努めていただきたい。 * 新規利用者獲得の広報活動を引き続き行うとともに、これまで以上に新しいプログラムを開発するなどして、新規・継続利用者の利用回数増加に引き続き取り組んでいただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 認知症高齢者が増える中、利用者の言葉に耳を傾け一人ひとりの気持ちを理解し、身体面・精神面の変化に気づき支援内容を検討し個別対応に努めた（家族・ケアマネに連絡を取り、サービス内容の見直しを提案し、在宅生活で安全安心に生活できるよう支援調整した）。 * 利用者の「〇〇してみたい」という言葉をもとに新しい趣味活動にチャレンジした。季節の移り変わりを楽しんでもらえるようなプログラムを実施した（夏祭り・梅ジュース作り・しそジュース作り・桜もち作り・お好み焼き作り・深大寺散策・季節ごとのドライブなど）。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 趣味活動ではボランティアによる「ハンドドレナージュ」や、音楽療法士によるプログラム「シナプソロジー」などの新たな趣味活動プログラムを実施することで、認知機能や運動機能の向上を図り、在宅生活の限界点引き上げに努めている。 * 利用者の声をもとに新しい趣味活動を行うことや季節ごとのプログラムの実施、人気の高い入浴サービスの定員枠・曜日を増やすことで、利用者の満足度の向上および延べ利用者数の増加につながっている。 		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 正規職員の実務時間の確保が厳しくなり、月刊の利用者・家族向け情報誌が休刊になっているが、今後人員不足や長時間労働の是正がなされることが予想されるため、適切な人的配置やサービス水準を維持しつつ、業務の効率化に努めていただきたい。 * 利用者の年齢構成が、昨年度高かった「85歳以上」の割合が減少し、「60歳未満」「60～74歳」の利用者の割合が増加していることから、年齢構成の変化に伴う利用者ニーズを的確に把握することで、求められるサービスの検討および実施に努めていただきたい。 									
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 桜堤地区では、現在、検討委員会で福祉サービスの再編について検討を進めている。 <p><施設利用状況></p> <table border="1" data-bbox="485 705 1211 824"> <thead> <tr> <th>区分 \ 年度</th> <th>平成 30 年度</th> <th>平成 29 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施日数(日)</td> <td>292</td> <td>293</td> </tr> <tr> <td>利用延人数(人)</td> <td>4,564</td> <td>4,187</td> </tr> </tbody> </table> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 75歳以上の回答が 81.8%。 ・ 女性の回答が 81.0%。 ・ 利用頻度は週に1回の利用が 47.6%、週3回の利用が 23.8%。 	区分 \ 年度	平成 30 年度	平成 29 年度	実施日数(日)	292	293	利用延人数(人)	4,564	4,187
区分 \ 年度	平成 30 年度	平成 29 年度								
実施日数(日)	292	293								
利用延人数(人)	4,564	4,187								

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.15 武蔵野市立高齢者総合センター		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
評価対象年度	今回（平成 30（2018）年度）	（平成 29（2017）年度）	（平成 28（2016）年度）
総合評価	A	A	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 30（2018）年度 88.5（平成 29（2017）年度 87.7）と向上している。地域住民や高齢者から高く評価されており、地域福祉を牽引する施設として期待以上の運営が行われている。 * 地域団体とセンター各部署が協働し、良好な協力関係を築いており、地域に開かれた施設として認知度を高めている。 * 活発化している受講修了者による自主グループ活動に対し、発表の場を準備するなどの支援を行った結果、自主グループへの参加者が昨年度より増加しており、利用者の学習や活動の継続を支えるとともに、地域活動へのきっかけをつくっている。また、コミュニティカフェの開催を通じ、地域団体等と協働し、地域福祉の推進に取り組むなど、コミュニティの中心としての役割を果たしている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 前年度利用者の満足度が低下した原因として受講希望者の増加により、受講ができない、継続できないことが分析としてあげられていた。講座のあり方や運営方法について引き続き検討していただきたい。 * 新たな地域福祉の担い手の獲得は一朝一夕で成しうるものではないが、引き続き活動の PR をしていくことで、地域の福祉活動に興味をもつ人材の育成を地域福祉団体と連携しながら検討していただきたい。 		<ul style="list-style-type: none"> * 受講希望者が増加する中、講座時間の短縮、人気講座枠の増、定員増を図る等の工夫をし、受講者のニーズをもとに講座編成を検討している。 * 受講修了者による自主グループ活動が活発化していることから、利用者がボランティアや地域活動に実践するよう働きかけている。また、コミュニティカフェの開催を通じ、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、まちおこしにも取り組んでいる。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * サービス向上のために、独自のアンケートを実施し、市民ニーズや意見を積極的に収集し、改善できる部分については速やかに対処している。 * 受講修了者が受講後により深い内容で学習や活動を継続することができるよう、自主グループの活動支援を行っており、自主グループへの参加者が平成 31（2019）年 3 月末現在、延べ 3,640 人と増加している。（平成 29（2017）年度は 3,302 名） * 地域団体の記念行事とタイアップして講演会を開催するなど、地域団体とセンター各部署が良好な協力関係を築き、連携を深めている。 		

	<p>* 講座申込の際に窓口で丁寧に案内することで受講のミスマッチが減少し、事故等も発生していない。</p>																		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 社会活動センターの本来の目的である、「センターの受講を通して、ボランティアなどで社会に還元すること」を受講者にさらに浸透させ、一人でも多くの方が地域の支え手となるよう継続的な働きかけを行っていただきたい。</p>																		
その他	<p><施設利用状況> (人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成 30 年度</th> <th>平成 29 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年間講座受講者数</td> <td>310</td> <td>320</td> </tr> <tr> <td>半年・特別短期講座受講者数</td> <td>(上半期) 1,493 (下半期) 1,436</td> <td>(上半期) 1,492 (下半期) 1,462</td> </tr> <tr> <td>パソコンコーナー</td> <td>1,238 (延人数)</td> <td>633 (延人数)</td> </tr> <tr> <td>囲碁・将棋コーナー</td> <td>10,502 (延人数)</td> <td>12,027 (延人数)</td> </tr> <tr> <td>カラオケの日</td> <td>415 (延人数)</td> <td>338 (延人数)</td> </tr> </tbody> </table>		平成 30 年度	平成 29 年度	年間講座受講者数	310	320	半年・特別短期講座受講者数	(上半期) 1,493 (下半期) 1,436	(上半期) 1,492 (下半期) 1,462	パソコンコーナー	1,238 (延人数)	633 (延人数)	囲碁・将棋コーナー	10,502 (延人数)	12,027 (延人数)	カラオケの日	415 (延人数)	338 (延人数)
		平成 30 年度	平成 29 年度																
	年間講座受講者数	310	320																
	半年・特別短期講座受講者数	(上半期) 1,493 (下半期) 1,436	(上半期) 1,492 (下半期) 1,462																
	パソコンコーナー	1,238 (延人数)	633 (延人数)																
	囲碁・将棋コーナー	10,502 (延人数)	12,027 (延人数)																
	カラオケの日	415 (延人数)	338 (延人数)																
	<p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 60～74 歳の回答が 58.2%、75～84 歳が 32.7%。 ・ 女性の回答が 67.3%。 ・ 利用頻度は月に 1～4 回の利用が 49.5%、週 1 回以上の利用が 47.7%。 																		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.16 武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
評価対象年度	今回（平成 30（2018）年度）	（平成 29（2017）年度）	（平成 28（2016）年度）
総合評価	A	A	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 30（2018）年度 93.1（平成 29（2017）年度 91.0）と昨年度に比較し、やや上がっており、引き続き高い水準であること、不満と答えた回答者がいないこと、全体的に高い満足度が得られていることから期待以上の運営が行われていると評価できる。 * 経年劣化が課題になっている中、建物・設備に対する満足度が、昨年の 89% から、95%に向上し大きく改善していることから、適正な保守点検・備品管理・清掃等の維持管理がされている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 入院・入所の影響により、前年度に比較し利用者数が下回っており、その影響により減収となっている。引き続き毎月の空き情報を地域の居宅介護支援事業所に広報するなどして、利用者獲得に努めていただきたい。 * サービス内容について「入浴サービス」の満足度が平成 29 年度 88（平成 28 年度 98）と大きく下がっている。入浴サービス利用者数の増により一人あたりの入浴時間が短くなっていることが原因と分析しているが、入浴サービスのニーズは大変高いため、今後環境整備等の改善に努めていただきたい。 		<ul style="list-style-type: none"> * 要介護度の高い利用者を積極的に受け入れることで、デイサービスの延べ利用者数は減少したが、在宅介護支援センターに情報提供する等により、新規の契約者がおり、利用登録者数は定員を満たしている。 * 要望があれば新規利用者を受け入れているが、時間的・人的・スペース的にも現在の利用者が限界と思われる。平成 30（2018）年 5 月に天井を塗装し、9 月に換気工事と天井の張り替えを行い、環境整備に努めている。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 男性利用者が増加しており、比率も 34%と高くなっている。また、その利用が安定化した。 * 在宅生活の限界の延伸という目標をもって、個別機能訓練の対象者を増やし、より実践的な訓練を実施している。また、介護報酬の加算の有無に関わらず、利用者の残存能力に応じた効果的な体操を実施している。 * 多職種で利用者の情報共有とアセスメントを行い、対応策を協議することで、職員全体の能力向上やチームケアの向上に努めている。それにより、均等なサービスの提供が可能になっている。 * 他の民間事業者が受け入れ困難な利用者を本人や家族の希望により受け入れた。また、困難事例の事例検討を通じてチーム内で対応策を協議する等し、知識や情報の共有を図り、職員全体の能力向上に努めている。 		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 現在、介護福祉士国家資格保有者で経験豊富な熟練した介護職が多数配置されており、困難事例にも対応することができているので、その経験を次世代へ引き継ぐ仕組みを構築していただきたい。 * 武蔵野市版地域包括ケアシステムをさらに推進するため、内部での情報共有を密にしながら、関係機関との連携をさらに図っていただきたい。 									
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <table border="1" data-bbox="474 474 1460 676"> <thead> <tr> <th data-bbox="474 474 804 539"></th> <th data-bbox="804 474 1131 539">平成 30 年度</th> <th data-bbox="1131 474 1460 539">平成 29 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="474 539 804 607">実施日数（日）</td> <td data-bbox="804 539 1131 607">293</td> <td data-bbox="1131 539 1460 607">294</td> </tr> <tr> <td data-bbox="474 607 804 676">利用延人数（人）</td> <td data-bbox="804 607 1131 676">8,046</td> <td data-bbox="1131 607 1460 676">8,619</td> </tr> </tbody> </table> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 75 歳以上の回答が 88.7%。 ・ 女性の回答が 62.9%。 ・ 利用頻度は週 2 回の利用が 34.4%、週 1 回の利用が 23.0%、週 3 回の利用が 21.3%。 		平成 30 年度	平成 29 年度	実施日数（日）	293	294	利用延人数（人）	8,046	8,619
	平成 30 年度	平成 29 年度								
実施日数（日）	293	294								
利用延人数（人）	8,046	8,619								

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.17 武蔵野市立北町高齢者センター（小規模サービスハウス）		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
評価対象年度	今回（平成 30（2018）年度）	（平成 29（2017）年度）	（平成 28（2016）年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 30（2018）年度 33.3（「満足」1名、「概ね満足」1名、「不満」1名）（平成 29（2017）年度 0）とやや上昇したような状態だが、対象者数が5名かつ回答者数が3名であるため、総合満足度という指標では必ずしも評価することができない。 * 老朽化による修繕箇所が多く、居住者が不便を強いられる場面が多々あったことが、評価全体を押し下げている傾向にあるが、昨年度同様、職員の対応や入居者への配慮については高い満足度を得ており、指定管理者として適切な運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 経年劣化している施設・設備について、今後は大規模改修が見込まれる。引き続き市と連携して対応いただきたい。 * 入居者の高齢化が進んでおり、身体・認知機能が低下し、自立した生活が困難となってきた入居者に対して、相談体制の充実や関係機関との連携強化、住替え支援等の対応をすすめていただきたい。 * 情報提供について、掲示板の活用や各居住者への手紙の配布等などの工夫を行っているが、十分でないと感じている居住者もいることから、さらなる情報提供の方法を検討していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 主管課と連携して指定管理者として、できる限りの対応を行っている。しかしながら、それ以上に老朽化の進行が深刻である。 * 家族と疎遠な場合や親族がいない入居者が多くいる一方、本人が自身の身体・認知機能の低下を自覚するに至っていない状況があり、対応が進まない状況である。 * 掲示板の活用、各居住者への手紙の配布の他、ハウスキーパーの協力を得て各部屋への訪問説明を常時行っている。また、職員は入居者一人ひとりに合わせた情報提供を行うなど手を尽くしているが、満足度の向上には繋がっていない。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 経年劣化した空調機が年末年始に故障した際も迅速に対応し、主管課への連絡・調整も滞りなく行われたと同時に、入居者に対しても細やかな対応をするように努めた。 * 入居者の高齢化に伴い認知面や身体面で入居条件に合致しなくなってきたが、総合的な相談支援を行いながら可能な範囲で見守りを行い、自立した生活を送れるよう支援している。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 老朽化に伴う大規模改修などを踏まえ、修繕計画について、入居者の高齢化等により施設に求められる役割等も含めて、引き続き市と連携して検討を進めていただきたい。 		

	* 入居者の高齢化に伴い、身体・認知機能が低下し、サービスハウスでの生活が困難な入居者を見極め、家族や関係機関と連携しながら、住替え等の支援を継続して進めていただきたい。
その他	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.18 武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティケアサロン		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
評価対象年度	今回（平成 30（2018）年度）	（平成 29（2017）年度）	（平成 28（2016）年度）
総合評価	S	S	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は、デイサービス部分については 97.0（平成 29（2017）年度 95.6）、子育てひろば事業「みずきっこ」については 99.0（平成 29（2017）年度 98.8）と、昨年度よりさらに高い満足度が得られており、非常に高い水準の運営が行われている。 * 利用者数について、デイサービス部分は平成 30（2018）年度 7,287 名（平成 29（2017）年度 7,291 名）と昨年度とほぼ変わっておらず同水準である。また、子育てひろばについては平成 29（2017）年 10 月に開設されたが、1 日あたりの延べ利用人数は約 2 倍に増加（平成 30（2018）年度 28.2 人、平成 29（2017）年度 14.6 人）しており、子育て親子の交流の場として広く認知されている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 「みずきっこ」について、各項目で 80 以上の高い満足度が得られているが、情報提供について他の項目に比較して不満の割合が高くなっており、自由記載欄の意見要望にもイベント情報の提供についての記載が目立っている。イベントカレンダーの配布やホームページの充実等、情報発信に努めていただきたい。 * 引き続き利用者の意見やニーズを踏まえたサービス提供に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 掲示板、館内掲示、メルマガの活用、イベントカレンダーの配布、ホームページの随時更新等様々な媒体を活用し、最新情報の提供に努めたことにより、昨年度より満足度は上昇し、「不満」回答はなかった。 * コミュニティケアサロン、みずきっこ共に「利用者の意見の反映」について、どの項目においても高い評価を得られており、平均で 90.2 の満足度であり、「不満」回答もなかった。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者の要介護度の重度化や認知症利用者の増加等により、多くの時間と気配りが求められるようになってきている中、利用者や家族の立場に立ったきめ細やかなサービス提供に一丸となって努めている点について高く評価できる。 * 「みずきっこ」では利用者とスタッフの距離が近いことから、気になるケースがあればスタッフが寄り添ってアドバイスをするなどし、必要に応じて子ども家庭支援センターに繋ぎ共有した。 		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<p>* みずきっこについては、開設後1年間での地域への浸透が目覚ましい一方、スペースに限りがあるため、対象年齢に応じたスペースの確保が困難になっていたり、利用制限を行う必要性が生じたりしている。利用者の安全面に配慮しながらの効率的な運用を検討いただきたい。</p>																								
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <p>○デイサービス</p> <table border="1" data-bbox="475 461 1461 591"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施日数(日)</td> <td>292</td> <td>294</td> </tr> <tr> <td>利用延人数(人)</td> <td>7,287</td> <td>7,291</td> </tr> </tbody> </table> <p>○子育てひろば事業</p> <table border="1" data-bbox="475 672 1461 887"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施日数(日)</td> <td>238</td> <td>107</td> </tr> <tr> <td>延利用人数(人)</td> <td>6,709</td> <td>1,566</td> </tr> <tr> <td>行事实施回数(回)</td> <td>103</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>参加延人数(人)</td> <td>1,888</td> <td>438</td> </tr> </tbody> </table> <p><アンケート回答者属性></p> <p>○デイサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・75歳以上の回答が96.9%。 ・女性の回答が95.5%。 ・利用頻度は週1回の利用が35.8%、週2回の利用が32.8%。 <p>○子育てひろば</p> <ul style="list-style-type: none"> ・30歳以下の回答が80.0% ・女性の回答が96.9% ・利用頻度は月に数回利用が46.5%、週1回以上利用が24.2% 		平成30年度	平成29年度	実施日数(日)	292	294	利用延人数(人)	7,287	7,291		平成30年度	平成29年度	実施日数(日)	238	107	延利用人数(人)	6,709	1,566	行事实施回数(回)	103	33	参加延人数(人)	1,888	438
	平成30年度	平成29年度																							
実施日数(日)	292	294																							
利用延人数(人)	7,287	7,291																							
	平成30年度	平成29年度																							
実施日数(日)	238	107																							
延利用人数(人)	6,709	1,566																							
行事实施回数(回)	103	33																							
参加延人数(人)	1,888	438																							

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.19 武蔵野市立みどりのこども館		
主管課	健康福祉部 障害者福祉課		
指定管理者の名称	社会福祉法人武蔵野		
評価対象年度	今回（平成 30（2018）年度）	（平成 29（2017）年度）	（平成 28（2016）年度）
総合評価	S	S	S
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 30（2018）年度 93.8（平成 29（2017）年度 97.0）と 3.2 ポイント下がったものの、引き続き非常に高い評価を受けている。 * 新規事業として延長保育やランチタイムの通年実施等の利用者意見を反映した事業を展開し、利用者の満足度向上に努めるなど、非常に高い水準での運営が行われている。 * 地域の関係機関等との連携により課題解決を図り、相談待機日数を昨年度より約 10 日減少させるなど、サービスの質を向上させる取り組みを行っている。 * さらなるサービスの質の向上及び相談支援体制の強化を目指し、児童発達支援センター化するため、国の構造改革特別区域計画（特区制度）の認定に向け、市に積極的に協力したことは評価できる。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 「児童発達支援センター」化について、市と連携して検討を行っていただきたい。 * 引き続き利用者の意見を反映させた満足度の高い事業運営を行っていただきたい。 * 引き続き、みどりのこども館内部で十分に連携しながら、地域の関係機関との連携についても発展させていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 児童発達支援センター化に向けて、市と協議しながら準備を進めた結果、国の構造改革特別区域計画（特区制度）の認定を得た。 * 新たな取り組みとして、ウィズの延長保育実施やぐるりんのランチタイム通年実施など、利用者意見を反映した事業を実施した。 * 館内 3 事業所間での連携を図りながら各事業を進めたとともに、ハビットでは他部署や市内の児童発達支援事業所との連携を図り、様々な課題解決に対応した。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * （ウィズ）昨年度に引き続き稼働率が 100%を超えている（定員 10 名/日のところ、11.7 名/日の実績）。利用者ニーズに応え、新たに月 1 回の延長保育を実施し、ほぼ 100%の参加率で高い満足度を得ている。 * （ハビット）相談件数は継続して増加しているが、関係機関との連携により、初回相談待機日数を年間平均で約 10 日減少させるなど、利用者の需要に応えるための努力をしている。 * （おもちゃのぐるりん）独自事業であるおもちゃの貸出件数が増加しており、また、新たにウッドデッキでのランチタイムを通年実施するなど、利用者のニーズに応えた取り組みを行っている。 		

改善やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 令和2（2020）年4月の国の構造改革特別区域計画（特区制度）を活用した児童発達支援センター化に向けて、引き続き市と連携して準備を進めていただきたい。</p> <p>* 引き続き、みどりのこども館内部で十分に連携しながら、地域の関係機関との連携についても発展させていただきたい。</p>																																																																																							
その他	<p><施設利用状況></p> <p>○地域療育相談室ハビット (件数)</p> <table border="1" data-bbox="475 504 1453 1164"> <thead> <tr> <th colspan="2">内容</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">療育相談</td> <td>新規相談</td> <td>265</td> <td>290</td> </tr> <tr> <td>受理面接 (初回相談)</td> <td>194</td> <td>241</td> </tr> <tr> <td>継続相談</td> <td>2,129</td> <td>2,063</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">施設訪問</td> <td>保育園・幼稚園</td> <td>129</td> <td>131</td> </tr> <tr> <td>0123・ぐるりん</td> <td>27</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>その他（学校等）</td> <td>109</td> <td>88</td> </tr> <tr> <td>発達検診</td> <td>発達検診</td> <td>157（15回）</td> <td>176（15回）</td> </tr> <tr> <td>医療相談</td> <td>医療相談</td> <td>56（18回）</td> <td>56（18回）</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">計画相談</td> <td>計画相談</td> <td>126</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td>モニタリング</td> <td>964</td> <td>916</td> </tr> </tbody> </table> <p>○こども発達支援室ウィズ (人)</p> <table border="1" data-bbox="475 1272 1453 1438"> <thead> <tr> <th></th> <th>3歳</th> <th>4歳</th> <th>5歳</th> <th>合計</th> <th>通所率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H30年度</td> <td>7</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>16</td> <td>10.3人</td> </tr> <tr> <td>H29年度</td> <td>9</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>16</td> <td>10.9人</td> </tr> </tbody> </table> <p>○おもちゃのぐるりん (人)</p> <table border="1" data-bbox="475 1545 1453 2089"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0歳</td> <td>1,099</td> <td>1,358</td> </tr> <tr> <td>1歳</td> <td>1,621</td> <td>1,412</td> </tr> <tr> <td>2歳</td> <td>1,109</td> <td>1,524</td> </tr> <tr> <td>3歳</td> <td>1,470</td> <td>1,154</td> </tr> <tr> <td>4歳</td> <td>688</td> <td>740</td> </tr> <tr> <td>5歳</td> <td>551</td> <td>479</td> </tr> <tr> <td>6歳</td> <td>198</td> <td>162</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>109</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>6,845</td> <td>6,931</td> </tr> </tbody> </table>	内容		平成30年度	平成29年度	療育相談	新規相談	265	290	受理面接 (初回相談)	194	241	継続相談	2,129	2,063	施設訪問	保育園・幼稚園	129	131	0123・ぐるりん	27	20	その他（学校等）	109	88	発達検診	発達検診	157（15回）	176（15回）	医療相談	医療相談	56（18回）	56（18回）	計画相談	計画相談	126	123	モニタリング	964	916		3歳	4歳	5歳	合計	通所率	H30年度	7	5	4	16	10.3人	H29年度	9	4	3	16	10.9人		平成30年度	平成29年度	0歳	1,099	1,358	1歳	1,621	1,412	2歳	1,109	1,524	3歳	1,470	1,154	4歳	688	740	5歳	551	479	6歳	198	162	その他	109	102	合計	6,845	6,931
内容		平成30年度	平成29年度																																																																																					
療育相談	新規相談	265	290																																																																																					
	受理面接 (初回相談)	194	241																																																																																					
	継続相談	2,129	2,063																																																																																					
施設訪問	保育園・幼稚園	129	131																																																																																					
	0123・ぐるりん	27	20																																																																																					
	その他（学校等）	109	88																																																																																					
発達検診	発達検診	157（15回）	176（15回）																																																																																					
医療相談	医療相談	56（18回）	56（18回）																																																																																					
計画相談	計画相談	126	123																																																																																					
	モニタリング	964	916																																																																																					
	3歳	4歳	5歳	合計	通所率																																																																																			
H30年度	7	5	4	16	10.3人																																																																																			
H29年度	9	4	3	16	10.9人																																																																																			
	平成30年度	平成29年度																																																																																						
0歳	1,099	1,358																																																																																						
1歳	1,621	1,412																																																																																						
2歳	1,109	1,524																																																																																						
3歳	1,470	1,154																																																																																						
4歳	688	740																																																																																						
5歳	551	479																																																																																						
6歳	198	162																																																																																						
その他	109	102																																																																																						
合計	6,845	6,931																																																																																						

<アンケート回答者属性>

- ・30歳代が45.9%、40歳代が43.9%。
- ・女性の回答が94.7%。
- ・利用頻度は月に1～4回程度の利用が48.0%。

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.20 武蔵野市障害者福祉センター		
主管課	健康福祉部 障害者福祉課		
指定管理者の名称	社会福祉法人武蔵野		
評価対象年度	今回（平成 30（2018）年度）	（平成 29（2017）年度）	（平成 28（2016）年度）
総合評価	B	B	—
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 30（2018）年度 69.1（平成 29（2017）年度 74.6）と 5.5 ポイント下がったものの、一定の評価を得ている。 * 職員対応の満足度は平均 84.5、事業運営の満足度は平均 73.3 と高い評価が得られており、専門性の高いサービスの提供ができています。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 「情報の提供」の平均満足度は平成 29（2017）年度 47.4 であった。原因を分析し、利用者への分かりやすい情報提供手段について検討いただきたい。 * 開設後 35 年が経過し、施設の経年劣化が課題になってきているが、保守点検・修繕等、市と連携して対策を講じていただきたい。 * 利用者の事故対応については、マニュアルに基づき、引き続き適正な対応を行っていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * アンケート結果から、満足度が低い原因を分析し、法人のホームページ活用やパンフレットの刷新などを行った結果、平均満足度が 63.5 と昨年度よりも 16.1 ポイント向上した。 * 市と連携し、適切な修繕等を行った。 * マニュアルに基づき迅速な対応を行い、市や法人第三者委員会等へ報告を行った。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 職員の対応は満足度が平均 84.5 と高い評価を得ている。 * 事故対応について、マニュアルに基づき迅速かつ適切な対応・報告ができています。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者への情報提供手段について、より一層の工夫をしていただきたい。 * 施設の老朽化については、市と連携して適切な対応を行っていただきたい。 * 利用者の事故対応については、マニュアルに基づき、引き続き適正な対応を行うとともに、職員への研修や安全確認を徹底し、事故等への未然防止に努めていただきたい。 		
その他	<施設利用状況>		
	○デイサービス		
	年度	平成 30 年度	平成 29 年度
	延べ人数（人）	1,645	1,479

<アンケート回答者属性>

- 50歳代以上の回答が62.6%。
- 女性の回答が75.0%。
- 市内居住者の回答が98.8%。
- 利用頻度は月に数回利用が58.2%、週に1回以上の利用が36.7%。

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.21～25 武蔵野市立武蔵野陸上競技場、武蔵野市立武蔵野軟式野球場、武蔵野市立武蔵野庭球場、武蔵野市立武蔵野総合体育館、武蔵野市立緑町スポーツ広場		
主管課	教育部 生涯学習スポーツ課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
評価対象年度	今回（平成 30（2018）年度）	（平成 29（2017）年度）	（平成 28（2016）年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合体育館及び陸上競技場で Wi-Fi 環境を整備したほか、軟式野球場を含めて利用者の利便性の向上につながる改修工事を行ったこと、また、利用者の意見の反映に努めたことにより、総合満足度の指数は各施設平均で平成 30（2018）年度 86.2（平成 29（2017）年度 82.0）と昨年度よりも向上した。 * 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数多くの体験イベントを企画・運営し、観るスポーツ、体験するスポーツを具現化してきた。東京 2020 オリンピック・パラリンピック等国際大会を一層の契機とし、関係機関とのネットワークを広げるとともにノウハウの蓄積に努めたことは評価できる。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * アンケート項目中、「利用者の意見の反映」の値が低い施設が多い。現在もご意見箱の設置や可能な対応を実施しているが、利用者に伝わりやすいように回答の掲示方法を変更するなど丁寧な説明を心掛け、満足度の向上に繋がられるよう努めていただきたい。 * 観るスポーツ、体験するスポーツ、支えるスポーツを促進する要として、これまで積み重ねてきた経験と知識、ネットワークをさらに生かしていただきたい。 * 施設の整備計画や事業の在り方を検討する時期を迎えるため、施設管理者としての的確な提案ができるように準備していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 館内に複数のご意見箱を設置するとともに、いただいたご意見を目立つ場所に掲示し、利用者の要望に沿った事業の充実や変更など、可能な限り対応を行った。 * 東京 2020 オリンピック・パラリンピック等国際大会に向け、多くの団体等と連携し、各種イベントの企画・運営を行い、一流アスリートに触れられる機会や、スポーツの魅力を伝えるイベントを市民に提供した。 * 利用者のニーズや安全・安心を考えた提案により、内装改修を予算化した。大規模改修にむけたハード面の課題については、市の主管課、施設課への提案事項としてまとめ、情報共有を行っている。ハード面、ソフト面ともに的確な提案ができるよう、現状把握、課題整理、改善案の検討に努めていく。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 障害者が気軽にスポーツを楽しむことができるよう既存の事業を組み替え、「障害者のためのスポーツ広場」を開始した。また、これまでの障害者スポーツの普及に向けた取り組みにより、都や都障害者スポーツ協会等が主催す 		

	<p>る「障害者スポーツフォーラム」に招致され、取り組みを事例発表した。日本シッティングバレーボール選手権大会やボッチャ東京カップなどパラリンピック競技の大会を誘致し、成功をおさめた。</p> <p>* 老朽化や台風被害により、施設のハード面で多くの突発的な故障・不具合が生じたが、利用者への周知・調整、安全確保を第一に適正な管理に努めた。工事にあたっては、市や工事業者と定例会などで情報を共有しながら提言を行った。バリアフリーなど利用者の要望も取り入れつつ、より利用しやすい環境づくりに積極的に取り組んだ。</p>																																					
<p>改善やさらなる取り組みが望まれる事項</p>	<p>* 5施設全体を通して施設の老朽化が進んでおり、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、引き続き施設管理者としてハード面、ソフト面ともに的確な提案ができるよう、現状把握、課題整理のうえ改善案の検討に努めていただきたい。</p> <p>* アンケートの自由記述欄において、庭球場の野球場からの打球飛来の危険性に関するご意見が多かったため、安全確保に向け引き続き市と協議し、より良い環境づくりに努めていただきたい。</p> <p>* 市民のスポーツ活動を支えるプロフェッショナル集団として、「観るスポーツ、体験するスポーツ、支えるスポーツ」を推進されたい。</p>																																					
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <table border="1" data-bbox="443 954 1257 1216"> <thead> <tr> <th rowspan="2">施設名</th> <th colspan="2">利用者数（人）</th> <th rowspan="2">増減数</th> <th rowspan="2">増減率</th> </tr> <tr> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合体育館</td> <td>242,944</td> <td>223,608</td> <td>19,336</td> <td>8.6%</td> </tr> <tr> <td>陸上競技場</td> <td>22,183</td> <td>43,398</td> <td>-21,215</td> <td>-48.9%</td> </tr> <tr> <td>軟式野球場</td> <td>14,592</td> <td>14,262</td> <td>330</td> <td>2.3%</td> </tr> <tr> <td>庭球場</td> <td>50,546</td> <td>52,335</td> <td>-1,789</td> <td>-3.4%</td> </tr> <tr> <td>スポーツ広場</td> <td>15,892</td> <td>13,467</td> <td>2,425</td> <td>18.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>346,157</td> <td>347,070</td> <td>-913</td> <td>-0.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 工事期間：陸上競技場：平成 30（2018）年 11 月～平成 31（2019）年 2 月</p> <p><アンケート回答者属性></p> <p>○総合体育館</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 30 歳代～40 歳代の回答が 61.9%。 ・ 女性の回答が 82.1%。 ・ 市内居住者の回答が 82.1%。 ・ 週 1 回以上利用の回答が 39.7%、月 1～4 回程度利用の回答が 38.8%。 <p>○陸上競技場</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 10 歳代の回答が 30.5%。 ・ 女性の回答が 53.2%。 ・ 市外居住者の回答が 53.2%。 ・ 週 1 回以上利用の回答が 23.7%、月 1～4 回程度利用の回答が 24.7%。 <p>○軟式野球場</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 20 歳代の回答が 36.8%。 ・ 男性の回答が 84.8%。 ・ 市外居住者の回答が 63.6%。 ・ 週に 1 回以上利用の回答が 41.4%、月 1～4 回程度利用の回答が 41.4%。 <p>○庭球場</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 40 歳代の回答が 29.9%、70 歳代の回答が 27.8%。 	施設名	利用者数（人）		増減数	増減率	平成30年度	平成29年度	総合体育館	242,944	223,608	19,336	8.6%	陸上競技場	22,183	43,398	-21,215	-48.9%	軟式野球場	14,592	14,262	330	2.3%	庭球場	50,546	52,335	-1,789	-3.4%	スポーツ広場	15,892	13,467	2,425	18.0%	合計	346,157	347,070	-913	-0.3%
施設名	利用者数（人）		増減数	増減率																																		
	平成30年度	平成29年度																																				
総合体育館	242,944	223,608	19,336	8.6%																																		
陸上競技場	22,183	43,398	-21,215	-48.9%																																		
軟式野球場	14,592	14,262	330	2.3%																																		
庭球場	50,546	52,335	-1,789	-3.4%																																		
スポーツ広場	15,892	13,467	2,425	18.0%																																		
合計	346,157	347,070	-913	-0.3%																																		

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">・女性の回答が 70.0%。・市内居住者の回答が 80.0%。・週 1 回以上利用の回答が 49.5%。 <p>○緑町スポーツ広場</p> <ul style="list-style-type: none">・30 歳代の回答が 37.4%、10 歳代の回答が 26.3%。・男性の回答が 61.6%。・市内居住者の回答が 54.5%。・月に 1 ～ 4 回程度利用の回答が 46.0%。 |
|--|---|

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.26、27 武蔵野市立武蔵野プール、武蔵野市立武蔵野温水プール		
主管課	教育部 生涯学習スポーツ課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
評価対象年度	今回（平成 30（2018）年度）	（平成 29（2017）年度）	（平成 28（2016）年度）
総合評価	B	B	B
総括	<p>* 総合満足度の指数は平成 30（2018）年度 71.8（平成 29（2017）年度 34.3）と昨年度よりも大幅に上回った。更衣室やトイレについての意見が多く、建物・設備・備品等に関する項目の値は昨年度に引き続き低いが、情報の提供や利用者の意見の反映、スポーツ事業への取り組みなどソフト面での対応を充実させた結果、満足度が上昇した。</p>		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<p>* 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。</p> <p>* アンケート項目中、「利用者の意見の反映」の値が低い。大規模改修が必要な箇所は直ちに値を上げることは難しいが、自由記述におけるご意見で対応可能なものに関してはしっかりと対応を行い、その結果を利用者にもわかりやすく丁寧に伝えていくよう工夫されたい。</p> <p>* 施設の整備計画や事業の在り方を検討する時期を迎えるため、安全面と利用者の要望を踏まえて、施設管理者としての確な提案ができるように準備していただきたい。</p>	<p>* 東京 2020 オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けたイベントを通して、トップアスリートのプレイに触れたり、体験する機会を提供するとともに、市民から募ったボランティアも含めたイベント運営を行った。障害者スポーツ関係団体との繋がりを活かし、障害者向けの新規事業の実施や、使いやすい施設づくりのための改修を進めている。</p> <p>* 昨年のモニタリングアンケートでいただいたご意見はプールロビーの目立つ場所に掲示し、施設の老朽化を踏まえた安全対策を徹底しながら、障害者が利用しやすいよう優先更衣室を設置したり、幼児水泳、障害者水泳など幅広い利用者が参加できる事業の提供に力を入れたり、利用者目線に立ったサービスを展開した。その結果、昨年度に比べ「利用者の意見の反映」の項目の値が全て向上した。</p> <p>* 大規模改修にむけたハード面の課題については、市の主管課、施設課への提案事項としてまとめ、情報共有を行っている。既存事業に加え、東京 2020 オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けた新規事業についても今後市教育委員会と詳細を検討していく。</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケート回収数については、目標のサンプル数に達してないため、適切な回収数とすること。 * 総合満足度の指数は平成 29 (2017) 年度 34.3(平成 28(2016)年度 61.8) と昨年度よりも大幅に下回っているため、更に原因を分析し、総合満足度が向上するよう努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 平成 29 (2017) 年度のアンケート回収枚数 74 枚に対し、平成 30 (2018) 年度アンケート回収枚数は 119 枚で、適切な枚数を回収できている。 * 「建物・設備・備品類の安全・清潔に関する項目」が老朽化の影響で低いものの、安全対策を徹底し大きな事故の発生を防いでいるほか、ハード面・ソフト面共に利用者目線に立ったサービスを展開した結果、平成 29 (2017) 年度総合満足度 34.3% から、平成 30 (2018) 年度総合満足度は 73.8% と大幅に向上した。 																						
<p>評価すべき点</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者への対応について、窓口への問合せやご意見箱・HP に寄せられるご意見に可能な限り親身に対応し、幼児を連れた保護者が私服のままでもプールサイドで見学ができるようにする仕組み作りを行うなど、改善できる点については速やかに改善し、満足度の向上につなげた。 * 障害者が気軽にスポーツを楽しむことができるよう障害者スポーツ教室「ジュニア水泳」、「初心者水泳」などを実施し、都障害者スポーツ協会が発行している冊子に事例として紹介された。また、地域の企業のアドバイスに基づき、バリアフリーの環境整備に取り組むなど、障害がある方でも水泳を楽しめる環境づくりに努めた。 																							
<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 「建物・設備・備品等の管理」の満足度が平均 41.4 と低くなっている。また、昨年に引き続きアンケートの自由記述では衛生面への意見が多かった。指摘の多い内容は施設の老朽化に起因するものがほとんどであるが、引き続き清掃・点検に力を入れ、可能な限り良い環境を維持し、安全・安心を第一に改修を進めていただきたい。 * 「その他バリアフリーへの配慮」の満足度が 41.4 と低くなっている。ソフト面でのスタッフのより親身な対応と、ハード面での対応について、市と協議し、よりよい環境づくりに努めていただきたい。 * 市民のスポーツ活動を支えるプロフェッショナル集団として、「観るスポーツ、体験するスポーツ、支えるスポーツ」を推進されたい。 																							
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <table border="1" data-bbox="443 1720 1222 1886"> <thead> <tr> <th rowspan="2">施設名</th> <th colspan="2">利用者数 (人)</th> <th rowspan="2">増減数</th> <th rowspan="2">増減率</th> </tr> <tr> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>温水プール</td> <td>90,119</td> <td>91,876</td> <td>-1,757</td> <td>-1.9%</td> </tr> <tr> <td>屋外プール</td> <td>66,057</td> <td>59,480</td> <td>6,577</td> <td>11.1%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>156,176</td> <td>151,356</td> <td>4,820</td> <td>3.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 60 歳代以上の回答が 50.0%。 		施設名	利用者数 (人)		増減数	増減率	平成30年度	平成29年度	温水プール	90,119	91,876	-1,757	-1.9%	屋外プール	66,057	59,480	6,577	11.1%	合計	156,176	151,356	4,820	3.2%
施設名	利用者数 (人)			増減数	増減率																			
	平成30年度	平成29年度																						
温水プール	90,119	91,876	-1,757	-1.9%																				
屋外プール	66,057	59,480	6,577	11.1%																				
合計	156,176	151,356	4,820	3.2%																				

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">・女性の回答が 82.2%。・市内居住者の回答が 76.1%。・利用頻度は週 1 回以上利用が 59.3%、月に 1 ～ 4 回程度の利用が 26.3%。 |
|--|---|

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.28、29 武蔵野市立武蔵野プレイス、武蔵野市立境南ふれあい広場公園		
主管課	教育部生涯学習スポーツ課、環境部緑のまち推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
評価対象年度	今回（平成 30（2018）年度）	（平成 29（2017）年度）	（平成 28（2016）年度）
総合評価	S	A	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は平成 30（2018）年度 96.5（平成 29（2017）年度 90.2）と非常に高い水準である。 * 年間来館者数が 190 万人を超えている中、年間を通して大きな事故なく運営し、利用者の体調不良などの緊急性の高い案件にも適切な対応を行っており、非常に高い水準での運営が行われている。 * 年間の施設利用率について、クラフトスタジオの利用率が 25.4%と、一部の施設の利用が伸び悩んでいるが、パフォーマンススタジオが 79.3%、フォーラムが 61.1%と、主な施設については高い水準となっている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * クラフトスタジオの利用率について、青少年フロア利用者への働きかけを実施したことは評価できるが、利用率が低下しているため、引き続き利用率向上への検討と取り組みを実施していただきたい。 * 境南ふれあい広場公園について、公園を活用した地域イベントへの協力などを通して、武蔵境のまちづくりに大きく寄与している一方、アンケートでは満足度の低下が目立つ。満足度の向上への取り組みについて、検討いただきたい。 * 青少年フロアにおいて、事業の企画・運営を担う利用者もいるとのことなので、新たな担い手になるためのステップアップをフォローする体制を引き続き検討していただきたい。 * 「プレイス運営ボランティア」など、利用者の参画を促進し、プレイスが多様な活動を「守り育てる場」となるように取り組んでいただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * クラフトスタジオについては、青少年フロア利用者 utilization を積極的に促したものの、利用率は前年並みとなった。引き続き促進に努めていく。 * 境南ふれあい広場公園について、関係課と調整して改善を進めていく予定ではあるが、利用者アンケートの満足度が低い要因は、芝生のメンテナンス等となっている。 * 青少年のキャリア形成の足掛かりとなるような事業構築を進めたいが、想定を超える多くの青少年利用者への対応にも限界がある。 * 利用者参画のプラットフォームは徐々に整いつつある。今後も多様な活動の場を提供できる体制構築に努める。 	

<p>評価すべき点</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 「プレイスの事業」が平成 29（2017）年度と比較し、平均満足度が 76.3（平成 29 年度は 59.1）と大幅に上がっている。事業ごとに利用者アンケートを実施し、問題点や課題を分析することで、利用者の求める事業の実施につながっていると評価できる。 * 新人職員に実際に防火設備を稼働させた状況を体験させ、災害時の危機管理体制の強化に努めることで、利用者の安全確保の意識の醸成を図っている。 * 利用者の体調不良など緊急性の高い案件にも適切かつ迅速な対応をしている。 																																																
<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * クラフトスタジオの利用率について、青少年フロア利用者への働きかけだけでなく、利用者のニーズ把握やより青少年が利用しやすい環境となるよう、利用条件の見直しを行うなどの研究をし、利用率向上への取り組みに努めていただきたい。 * アンケートの回収について、青少年フロアでの配布は継続しつつ、他の年代の利用者の意見もバランスよく回収できるよう努めていただきたい。 * 指定管理者と主管課においてチェック項目の結果に齟齬が生じている。主管課による評価後に内容を共有し、主管課と協議のうえ、サービス水準を適切に定めるよう努めていただきたい。 																																																
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <table border="1" data-bbox="475 1025 1458 1684"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用数</th> <th>操業数</th> <th>利用率（%）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>フォーラム</td> <td>1,125</td> <td>1,842</td> <td>61.1%</td> </tr> <tr> <td>ギャラリー</td> <td>584</td> <td>921</td> <td>63.4%</td> </tr> <tr> <td>スペースA</td> <td>811</td> <td>921</td> <td>88.1%</td> </tr> <tr> <td>スペースB</td> <td>775</td> <td>921</td> <td>84.1%</td> </tr> <tr> <td>スペースC</td> <td>579</td> <td>921</td> <td>62.9%</td> </tr> <tr> <td>スペースD</td> <td>678</td> <td>921</td> <td>73.6%</td> </tr> <tr> <td>スペースE</td> <td>635</td> <td>921</td> <td>68.9%</td> </tr> <tr> <td>サウンドスタジオA</td> <td>1,205</td> <td>1,535</td> <td>78.5%</td> </tr> <tr> <td>サウンドスタジオB</td> <td>1,045</td> <td>1,535</td> <td>68.1%</td> </tr> <tr> <td>パフォーマンススタジオ</td> <td>1,217</td> <td>1,535</td> <td>79.3%</td> </tr> <tr> <td>クラフトスタジオ</td> <td>390</td> <td>1,535</td> <td>25.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・10歳代の回答が30.1%。 ・女性の回答が65.9%。 ・市内居住者の回答が53.8%。 ・利用頻度は週に数回利用が32.4%、月に数回利用が46.2%。 		利用数	操業数	利用率（%）	フォーラム	1,125	1,842	61.1%	ギャラリー	584	921	63.4%	スペースA	811	921	88.1%	スペースB	775	921	84.1%	スペースC	579	921	62.9%	スペースD	678	921	73.6%	スペースE	635	921	68.9%	サウンドスタジオA	1,205	1,535	78.5%	サウンドスタジオB	1,045	1,535	68.1%	パフォーマンススタジオ	1,217	1,535	79.3%	クラフトスタジオ	390	1,535	25.4%
	利用数	操業数	利用率（%）																																														
フォーラム	1,125	1,842	61.1%																																														
ギャラリー	584	921	63.4%																																														
スペースA	811	921	88.1%																																														
スペースB	775	921	84.1%																																														
スペースC	579	921	62.9%																																														
スペースD	678	921	73.6%																																														
スペースE	635	921	68.9%																																														
サウンドスタジオA	1,205	1,535	78.5%																																														
サウンドスタジオB	1,045	1,535	68.1%																																														
パフォーマンススタジオ	1,217	1,535	79.3%																																														
クラフトスタジオ	390	1,535	25.4%																																														

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.30 武蔵野市立吉祥寺図書館		
主管課	教育部 図書館		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
評価対象年度	今回（平成 30（2018）年度）	（平成 29（2017）年度）	（平成 28（2016）年度）
総合評価	B	—	—
総括	<ul style="list-style-type: none"> * リニューアル（平成 30（2018）年 4 月）後の年間利用者数はリニューアル前の 4 割増の 60 万人（土日祝日は来館者が 1 日 2,500 人超）に迫る中、総合満足度の指数は 86.3 と高い数値を示している。 * 指定管理者制度導入初年度において、大きな支障もなく滞りのない適切な管理・運営ができています。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	* 平成 30（2018）年 4 月 1 日から指定管理を開始している。	/	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 来館者数が大幅に増えた中で、館内の安全で清潔な空間の維持及び図書館事業の着実な実施に努めながら、リニューアルに伴って新たに整備された Wi-Fi 環境や自動貸出機、予約棚等を活用し、利用者の利便性の向上を図り、安定的な図書館運営を行った。 * 「きちとしょトピック」というコーナーをつくり、地元に着したイベント情報などの収集と発信等を行うことによって、地域のまちづくりに貢献している。 * 平成 25（2013）年 3 月に実施した「武蔵野市立図書館についてのアンケート調査」と比較し、吉祥寺図書館の図書館サービス全体について、及び職員の接客態度についてのポイントのいずれもが大幅にアップしており、満足度の向上が図られている。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートの結果をみると、イベントの内容や種類への評価が低くなっているため、参加者アンケートを実施するなど原因・課題を分析し、今後の事業内容への反映を期待したい。 * 利用者へのわかりやすい情報提供の手段についてもさらに検討してほしい。 		
その他	<施設利用状況>		
	○来館者数		
		平成 30 年度	平成 29 年度
	開館日数（日）	291	127
	来館者数（人）	597,411	181,005
1 日平均来館者数（人）	2,053	1,425	
*平成 29 年 9 月から平成 30 年 3 月までは、改修工事のため臨時窓口による予約資料貸出のみ実施。			

○平成 30 年度貸出数（3 館比較）

	一般図書	児童書	合計	(参考) 蔵書数
吉祥寺図書館	362,986	141,712	504,698	95,455
中央図書館	524,896	285,861	810,757	646,584
武蔵野プレイス	702,040	339,553	1,041,593	179,551

<アンケート回答者属性>

- ・ 30 歳代の回答が 21.7%、20 歳代の回答が 5.4%。
- ・ 男性の回答が 55.5%。
- ・ 市内居住者の回答が 57.0%。
- ・ 利用頻度は週に数回利用が 40.3%、月に数回利用が 45.7%。

令和元（2019）年度 武蔵野市公の施設のモニタリング評価結果報告書

令和元（2019）年 8 月

事務局 武蔵野市 総合政策部 企画調整課

東京都武蔵野市緑町 2-2-28

電話番号 : 0422-60-1801

ファクス番号 : 0422-51-5638