

令和2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2年10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 31 (2019) 年 4 月 1 日～令和 2 (2020) 年 3 月 31 日
(令和元 (2019) 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 (ゼロワンホール)	武蔵野商工会議所	産業振興課
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	武蔵野市立高齢者総合センター	公益財団法人 武蔵野市福祉公社	高齢者支援課
14	武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター		
15	武蔵野市立北町高齢者センター		
16	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		
17	武蔵野市桜堤ケアハウス	社会福祉法人 武蔵野	障害者福祉課
18	武蔵野市立みどりのこども館		
19	武蔵野市障害者福祉センター		
20	武蔵野市立武蔵野陸上競技場	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団	生涯学習スポーツ課
21	武蔵野市立武蔵野軟式野球場		
22	武蔵野市立武蔵野庭球場		
23	武蔵野市立武蔵野総合体育館		
24	武蔵野市立緑町スポーツ広場		
25	武蔵野市立武蔵野プール		
26	武蔵野市立武蔵野温水プール		
27	武蔵野市立ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス		
28	武蔵野市立吉祥寺図書館		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）
〃	樋爪 泰平	武蔵野市総合政策部行政経営担当部長
〃	清水 雅之	武蔵野市総務部長
〃	伊藤 英穂	武蔵野市財務部長

モニタリング評価結果の概要

対象 28 施設に対し、モニタリング評価委員会に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変動する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	令和元年度 評価結果	令和2年度 評価結果
1	武蔵野市立武蔵野公会堂	B	B
2	武蔵野市立武蔵野市民文化会館	A	A
3	武蔵野市立武蔵野芸能劇場	B	B
4	武蔵野市立武蔵野スイングホール	B	B
5	武蔵野市立吉祥寺美術館	A	A
6	武蔵野市立松露庵	B	B
7	武蔵野市立吉祥寺シアター	A	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	A
11	武蔵野市立0123吉祥寺	S	S
12	武蔵野市立0123はらっぱ	S	A
13	武蔵野市立高齢者総合センター	A	A
14	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	S
15	武蔵野市立北町高齢者センター	B	B
16	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
17	武蔵野市桜堤ケアハウス	B	B
18	武蔵野市立みどりのこども館	S	S
19	武蔵野市障害者福祉センター	B	B
20	武蔵野市立武蔵野陸上競技場	B	A
21	武蔵野市立武蔵野軟式野球場		
22	武蔵野市立武蔵野庭球場		
23	武蔵野市立武蔵野総合体育館		
24	武蔵野市立緑町スポーツ広場	B	B
25	武蔵野市立武蔵野プール		
26	武蔵野市立武蔵野温水プール		
27	武蔵野市立ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス	S	S
28	武蔵野市立吉祥寺図書館	B	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（令和元年度）	（平成 30 年度）	（平成 29 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、ハード面の弱点を補う職員のきめ細かな対応が評価され、また、各項目の満足度は全て昨年度を上回っており、その結果、総合満足度の指数は令和元年度 53.1（平成 30 年度 48.7）と昨年度に引き続き上昇し、全体的に適正な管理運営がなされている。</p> <p>* 昨年度課題になっていた「情報の提供」について、満足度が昨年度は 30% 台であったのに対し、ラックの増設やパンフレットの作成により、本年度は 50% 台まで大きく満足度を向上させることができた。</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>* 「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>	<p>* チラシラックの増設、また全施設紹介のパンフレットを作成し、紙媒体の情報提供強化を図った結果、「情報の提供」の項目が全て 50% 台へと向上した。また、ホームページでの情報提供に関し、これまでは事業団で一括管理していたが、各施設に掲載権限を付与し、施設ごとに工夫ができるよう調整を行っている。</p>	
評価すべき点	<p>* 30 歳代以下の利用者割合が高いこと、月に数回の利用頻度の割合が高いことから、施設の立地の良さを生かし、市外利用者及び若年層の利用者を取り込むことができている。</p> <p>* 「情報の提供」について、満足度が昨年度は 30% 台であったのに対し、ラックの増設やパンフレットの作成により、本年度は 50% 台まで大きく満足度を向上させることができた。</p> <p>* 職員の対応について、昨年度に引き続き満足度が向上しており、利用者からの評価も高く、丁寧なサービス提供ができている。</p>		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<p>* バリアフリーへの配慮について、ハード面での課題が原因により低い満足度となっている。引き続き職員による対応などのソフト面を強化し、満足度向上に努めていただきたい。</p> <p>* 30 歳代以下の利用者の割合も高いことから、チラシやパンフレットだけでなく、インターネットを活用した情報発信にも努めていただきたい。</p> <p>* 市内利用者が 1 割未満となっているため、貸館を中心とした施設ではあるものの、市民利用を促す取り組みに努めていただきたい。</p>		

その他	＜施設利用状況＞					
	開館日数	283 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	658	457	69.5%	73.8%	-4.3
	第1会議室	814	595	73.1%	74.4%	-1.3
	第2会議室	809	533	65.9%	61.1%	4.8
	第3会議室	816	456	55.9%	55.8%	0.1
	第4会議室	814	396	48.6%	44.0%	4.6
	第5会議室	834	558	66.9%	69.8%	-2.9
	第6会議室	829	408	49.2%	50.3%	-1.1
	和室(1)	830	326	39.3%	41.0%	-1.7
	和室(2)	827	448	54.2%	50.9%	3.3
<p>※令和元年10月12日・13日は台風19号に伴う臨時閉館。令和2年3月2日から6月7日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時閉館。</p> <p>※施設の臨時閉館に伴い、施設利用の予約者に対し、使用料を全額還付する手続きを行った。</p> <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44.8%、40～50歳代が16.5%、30歳代以下が38.7%。 ・女性の回答が59.8%。 ・市外居住者の回答が90.5%。 ・利用頻度は年に数回利用が21.3%、月に数回利用が41.2%。 						

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.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（令和元年度）	（平成30年度）	（平成29年度）
総合評価	A	A	B
総括	<p>* 総合満足度の指数は令和元年度 89.0（平成30年度 93.7）となっており、前年度と比較し減少しているものの、依然として高い水準を保ち、期待以上の運営が行われている。</p> <p>* 「地域との連携」について、満足度が昨年度より 6.4%向上しており、市内大学生に「アルテ親子まつり」の運営ボランティアに参加してもらい交流を図ったほか、フルーツ奏者による市内小学生向けアウトリーチ事業の実施など、地域とのかかわりを持った事業展開に努めたことは評価できる。</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>* 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年度は様々な地域と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>* 展示室については、吉祥寺美術館と連携して企画展の第2会場として活用するなど、新たな使い方を進めた。全館共通パンフレット作成により、他の施設の情報も案内しやすくなるとともに、空き情報やチケット情報の提供を行うことで、連続・継続した顧客の獲得に努め、いずれも10%ほど向上した。</p> <p>* フルーツ奏者などによる小学校延べ12校でのアウトリーチの実施や、市内中学生の主催公演への参加、親子向けイベントの開催にあたり、幼稚園や子ども施設に直接声がけすることで、地域のコンサートホールとして認知度を高めた。また、初の全館イベントであるアルテ親子まつりでは、市内大学生に運営ボランティアとして参加してもらい、交流を図った結果、満足度が昨年度より6.4%向上した。</p>	

<p>評価すべき点</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 初の全館イベントであるアルテ親子まつりや、「おかあさんといっしょ」ファミリーコンサートなどの子どもや親子向け事業の実施など、より広い世代の方々がコンサートホールへ来館するような事業展開を進めた。 * インターネット申込等利便性の向上や若年層のための割引チケットの拡充とともに、プロのアーティストの活動に触れることができる機会を作り、若年層のさらなる取り込みに努めた。 																																																																																															
<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"> * 新型コロナウイルス感染症への対策を行いながら、引き続き市民ニーズを的確に分析のうえ、事業の対象者・内容のバランスを保ち、質の高い公演を提供できるよう努めていただきたい。 * 新型コロナウイルス感染症の影響から、従来どおりの来場者による収入を中心とした事業だけでは財務的にも困難となるため、広報等を含めた事業費の見直しとともに、チラシなどの紙媒体だけではなく web 配信や独自の web サイトを開設するなど、新しい手法に対応した収入確保手段や情報発信の検討も進め、今後の収益改善及び効率化を検討されたい。 * アルテ親子まつりや「おかあさんといっしょ」ファミリーコンサートのように幅広い世代を対象とした積極的な事業展開を引き続き進めていただくとともに、地域との連携について更なる取組みを進めていただきたい。 																																																																																															
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <table border="1" data-bbox="491 969 1433 1713"> <thead> <tr> <th rowspan="2">開館日数</th> <th colspan="3">283 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>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>大ホール</td><td>714</td><td>570</td><td>79.8%</td><td>71.0%</td><td>8.8</td></tr> <tr><td>小ホール</td><td>766</td><td>683</td><td>89.2%</td><td>90.3%</td><td>-1.1</td></tr> <tr><td>第1リハール室</td><td>800</td><td>456</td><td>57.0%</td><td>62.6%</td><td>-5.6</td></tr> <tr><td>第2リハール室</td><td>793</td><td>454</td><td>57.3%</td><td>52.0%</td><td>5.3</td></tr> <tr><td>展示室A</td><td>778</td><td>307</td><td>39.5%</td><td>28.8%</td><td>10.7</td></tr> <tr><td>展示室B</td><td>778</td><td>303</td><td>38.9%</td><td>27.4%</td><td>11.5</td></tr> <tr><td>第1会議室</td><td>795</td><td>326</td><td>41.0%</td><td>37.0%</td><td>4.0</td></tr> <tr><td>第2会議室</td><td>796</td><td>356</td><td>44.7%</td><td>36.4%</td><td>8.3</td></tr> <tr><td>茶室</td><td>774</td><td>211</td><td>27.3%</td><td>24.3%</td><td>3.0</td></tr> <tr><td>第1和室</td><td>776</td><td>164</td><td>21.1%</td><td>15.6%</td><td>5.5</td></tr> <tr><td>第2和室</td><td>776</td><td>161</td><td>20.7%</td><td>16.5%</td><td>4.2</td></tr> <tr><td>第1練習室</td><td>791</td><td>709</td><td>89.6%</td><td>85.7%</td><td>3.9</td></tr> <tr><td>第2練習室</td><td>792</td><td>601</td><td>75.9%</td><td>74.3%</td><td>1.6</td></tr> <tr><td>第3練習室</td><td>809</td><td>688</td><td>85.0%</td><td>83.7%</td><td>1.3</td></tr> </tbody> </table> <p>※令和元年 10 月 12 日・13 日は台風 19 号に伴う臨時閉館。令和 2 年 3 月 2 日から 6 月 7 日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時閉館。</p> <p>※施設の臨時閉館に伴い、施設利用の予約者に対し、使用料を全額還付する手続きを行った。</p> <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 61.7%、40～50 歳代が 26.7%、30 歳代以下が 11.5%。 ・ 女性の回答が 55.2%。 	開館日数	283 日			対前年度比較		施設	利用可能回数	利用回数	利用率	増減	大ホール	714	570	79.8%	71.0%	8.8	小ホール	766	683	89.2%	90.3%	-1.1	第1リハール室	800	456	57.0%	62.6%	-5.6	第2リハール室	793	454	57.3%	52.0%	5.3	展示室A	778	307	39.5%	28.8%	10.7	展示室B	778	303	38.9%	27.4%	11.5	第1会議室	795	326	41.0%	37.0%	4.0	第2会議室	796	356	44.7%	36.4%	8.3	茶室	774	211	27.3%	24.3%	3.0	第1和室	776	164	21.1%	15.6%	5.5	第2和室	776	161	20.7%	16.5%	4.2	第1練習室	791	709	89.6%	85.7%	3.9	第2練習室	792	601	75.9%	74.3%	1.6	第3練習室	809	688	85.0%	83.7%	1.3
開館日数	283 日			対前年度比較																																																																																												
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	増減																																																																																											
大ホール	714	570	79.8%	71.0%	8.8																																																																																											
小ホール	766	683	89.2%	90.3%	-1.1																																																																																											
第1リハール室	800	456	57.0%	62.6%	-5.6																																																																																											
第2リハール室	793	454	57.3%	52.0%	5.3																																																																																											
展示室A	778	307	39.5%	28.8%	10.7																																																																																											
展示室B	778	303	38.9%	27.4%	11.5																																																																																											
第1会議室	795	326	41.0%	37.0%	4.0																																																																																											
第2会議室	796	356	44.7%	36.4%	8.3																																																																																											
茶室	774	211	27.3%	24.3%	3.0																																																																																											
第1和室	776	164	21.1%	15.6%	5.5																																																																																											
第2和室	776	161	20.7%	16.5%	4.2																																																																																											
第1練習室	791	709	89.6%	85.7%	3.9																																																																																											
第2練習室	792	601	75.9%	74.3%	1.6																																																																																											
第3練習室	809	688	85.0%	83.7%	1.3																																																																																											

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">・市外居住者の回答が 64.8%。・利用頻度は年に数回利用が 50.6%、月に数回利用が 35.7%。 |
|--|--|

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.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（令和元年度）	（平成30年度）		（平成29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令和元年度 75.3 と平成30年度 84.9 から減少しているが、小劇場の利用率が 82.6% と昨年度を上回っており、全体的に適正な管理運営を行っている。 * 定期的な設備点検やきめ細かに清掃を実施しているほか、工事での休館中を利用して古い障子紙を職員が貼り替えるなど、快適に利用いただくための適切な設備管理を行っている。 																												
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"> * 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。 		<ul style="list-style-type: none"> * 窓口やロビーでお客様とコミュニケーションをとり、必要な情報に関するヒアリングを実施した。また、ロビーでは、他の劇場のものも含め、チラシなどをジャンル別に区分けし、目指す情報を得やすくした。 																										
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 工事での休館期間を利用し、古くなっていた障子紙を職員が貼り替えるなど、再開後の施設がより良い内観・外観を保てるよう工夫をした。 																												
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 「職員の対応」、「利用者の意見の反映」項目が、昨年度と比較し満足度が低下しているため、ソフト面での対応はより一層積極的な改善を図られたい。 * 昨年度は利用者属性のうち、利用頻度の「はじめて利用した」方が約 25% 程度いたが、今回はほぼいなくなっている。原因を分析し、新規利用者の獲得に取り組んでいただきたい。 																												
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">283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>小劇場</td> <td>741</td> <td>612</td> <td>82.6%</td> <td>76.3%</td> <td>6.3</td> </tr> <tr> <td>小ホール</td> <td>781</td> <td>395</td> <td>50.6%</td> <td>54.1%</td> <td>-3.5</td> </tr> </tbody> </table> <p>*令和元年10月12日・13日は台風19号に伴う臨時閉館。令和2年1月9日から30日まで小劇場扉改修工事のため全施設貸し出しなし。令和2年3月2日から6月7日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時閉館。</p> <p>*施設の臨時閉館に伴い、施設利用の予約者に対し、使用料を全額還付する手続きを行った。</p>					開館日数	283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	741	612	82.6%	76.3%	6.3	小ホール	781	395	50.6%	54.1%	-3.5
開館日数	283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	741	612	82.6%	76.3%	6.3																								
小ホール	781	395	50.6%	54.1%	-3.5																								

<アンケート回答者属性>

- ・ 60 歳代以上の回答が 44.0%、40～50 歳代が 14.0%、30 歳代以下が 42.0%。
- ・ 男性の回答が 51.3%。
- ・ 市外居住者の回答が 68.5%。
- ・ 利用頻度は年に数回利用が 99.0%。

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. 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（令和元年度）	（平成 30 年度）	（平成 29 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令和元年度 83.4（平成 30 年度 83.1）と引き続き向上している。 * アンケートの自由記載欄で設備に対する指摘は多少あるものの、「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度は 82.3（平成 30 年度 82.1）と高い水準を維持している。また、平均利用率が 62.0%（平成 30 年度 61.3%）と若干向上しており、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"> * 「職員の対応」の平均満足度が 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。 	<ul style="list-style-type: none"> * 接遇研修を実施していることや、利用者との打ち合わせの際に丁寧な説明を行うことで、平均満足度は昨年度と比較し 7.7 ポイント向上した。 * 全施設紹介のパンフレットを作成し、利用率の向上を図った結果、施設全体の利用率が昨年度より 0.7%、また、新規利用者が昨年度より 1.2%と若干上昇した。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * アンケート結果より、ほとんどの項目で満足度の向上が見られ、平均利用率も若干ではあるが向上している。 * 「職員の対応」の平均満足度が 79.3（平成 30 年度 71.6）と向上している。自由記載欄でも、職員への記載について好意的な記載が多く見られる。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * スイングホールの利用率が 76.4%と、平成 28 年度の 85.6%から 3 年連続で減少している。利用率の向上のため、リピーターだけでなく、新規利用者の獲得のための取り組みを引き続き行っていただきたい。 * 「主催・共催する文化事業」のいずれの項目の満足度も、昨年度と比較して減少している。原因について分析し、より市民ニーズに対応した事業を開催できるよう取り組んでいただきたい。 		

その他	<施設利用状況>					
	開館日数	283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	804	614	76.4%	79.3%	-2.9
	スカイルーム1	825	534	64.7%	62.8%	1.9
	スカイルーム2	824	431	52.3%	54.1%	-1.8
	スカイルーム3	819	466	56.9%	58.8%	-1.9
	レインボーサロンA	746	451	60.5%	55.5%	5.0
	レインボーサロンB	760	465	61.2%	57.4%	3.8
	<p>*令和元年10月12日・13日は台風19号に伴う臨時閉館。令和2年3月2日から6月7日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時閉館。</p> <p>※施設の臨時閉館に伴い、施設利用の予約者に対し、使用料を全額還付する手続きを行った。</p> <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37.0%、40～50歳代が37.0%、30歳代以下が26.0%。 ・女性の回答が59.5%。 ・市外居住者の回答が67.5%。 ・利用頻度は年に数回利用が62.4%、月に数回利用が19.6%。 					

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.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（令和元年度）	（平成30年度）	（平成29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令和元年度 91.3（平成30年度 93.9）と若干低下したものの、継続して高い評価を得ている。 * 来館者の利用頻度のうち、「月に数回」と「年に数回」の項目が48.0%と、平成30年度 39.3%から8.7%増加している。リピーターの獲得ができており、満足度を含め、期待以上の運営ができています。 * 武蔵野アール・ブリュットの実行委員会事務局を務め、市内各団体と協働で企画展を実施し、商業施設内の書店や図書館等とタイアップした事業を行うなど、引き続き地域との連携に向けた取組みを進めている。 		
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"> * 「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。 	<ul style="list-style-type: none"> * 全施設紹介のパンフレットを作成したほか、地域（商業施設・市民団体）と連携した企画展や関連イベントを行い、市民利用の促進に向けた取組みを行った。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 来館者の利用頻度において、「月に数回」と「年に数回」の利用が48.0%と、平成30年度の39.3%から8.7%増加しており、リピーター層が獲得できている。 * 鑑賞の場であることに加え、企画展の展示作品制作にあたり、作品制作に携わるボランティアを募るなど、住民自身が体験・創造する場となるプログラムを初めて実施している。 * 市内にある彫刻等の芸術文化資源の活用の一つとして野外彫刻ミニ鑑賞ツアーを初めて実施したほか、ワークショップの開催など、展示だけではなく地域と連携した事業に取り組んだ。 * 武蔵野アール・ブリュットの実行委員会事務局を務め、市内各団体と協働で企画展を実施したほか、商業施設内の書店や図書館等とタイアップした事業を行うなど、引き続き地域との連携を深めている。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 「地域との連携」について、コミュニティセンターや市民社協等と連携し積極的に事業を行っているが、満足度が56.6と平成30年度の61.3と比較し減少している。原因について分析し、より市民ニーズに即した事業を展開していただきたい。 		

その他	＜施設利用状況＞					
	開館日数	307 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)	291	288	99.0%	96.2%	2.8
	企画展示室 (市民ギャラリーB)	291	282	96.9%	96.2%	0.7
音楽室	917	853	93.0%	95.1%	-2.1	
	<p>※令和元年 10 月 12 日・13 日は台風 19 号に伴う臨時閉館。令和 2 年 3 月 2 日から 5 月 31 日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時閉館。</p> <p>※施設の臨時閉館に伴い、施設利用の予約者に対し、使用料を全額還付する手続きを行った。</p>					
	<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 41.3%、40～50 歳代が 35.5%、30 歳代以下が 23.1%。 ・ 女性の回答が 76.3%。 ・ 市外居住者の回答が 79.2%。 ・ 利用頻度は年に数回利用が 37.4%、月に数回利用が 10.6%、はじめての利用が 39.6%。 					

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.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（令和元年度）	（平成30年度）	（平成29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令和元年度 89.6（平成30年度 91.1）と前年度と比較して少し下がったものの、「職員の対応」の平均満足度が 91.3（平成30年度 89.6）、「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度が 92.4（平成30年度 89.3）と前年に引き続き高い評価を得ており、全体的に適正な管理が行われている。 * 新たな試みとしてシアターカフェ「なおきち」と協働で地域開放イベントを実施するなど、地域と連携した事業展開や地域の居場所づくりに取り組んでいる。 		
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 47.3%（平成29年度 42.6%）と徐々に向上しており、取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。 	<ul style="list-style-type: none"> * 茶道のほか、地域の会合や趣味の文化活動の利用など、地域の居場所としての利用が増えていることに加え、シアターカフェの出張事業を新たに試みるなど、地域との連携や積極的な事業展開に取り組んでいる。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 寄席や茶会を通じた施設のPRや、インターネットを活用した情報提供を行った結果、新規利用者が増え、効果的なPRを行っている。 * 施設の利用率向上のため、茶道以外の多様な利用者にも対応しているほか、シアターカフェと協働で地域開放イベントを新たな試みとして実施するなど、広く地域の居場所として活用されるよう積極的な事業展開に取り組んでいる。 * 施設の老朽化が進むなか、施設周辺の特徴ある和風庭園と一体となった良好な環境を守りながら、茶会に相応しい情緒ある雰囲気を作り出すなど、施設の特徴を活かした施設管理を行っている。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の影響により、前年と比較した施設利用率の向上は見込めないものの、施設の特徴である情緒溢れる雰囲気を維持した施設管理を行いつつ、引き続き地域に開かれた施設として活用されるよう、新型コロナウイルス感染症へ最大限の留意を図りつつ、さまざまな事業展開について積極的に挑戦していただきたい。 		

その他	＜施設利用状況＞					
	開館日数	283 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	561	257	45.8%	47.3%	-1.5
	<p>※令和元年 10 月 12 日、13 日は台風 19 号に伴う臨時会館。令和 2 年 3 月 2 日から 6 月 7 日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時閉館。</p> <p>※施設の臨時閉館に伴い、施設利用の予約者に対し、使用料を全額還付する手続きを行った。</p>					
	＜アンケート回答者属性＞					
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 60 歳代以上の回答が 70.1%、40～50 歳代が 17.5%、30 歳代以下が 12.4%。 ・ 女性の回答が 90.3%。 ・ 市内居住者の回答が 59.8%。 ・ 利用頻度は年に数回利用が 34.0%、月に数回利用が 12.8%、はじめての利用が 43.6%。 					

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.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（令和元年度）	（平成30年度）	（平成29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令和元年度 82.4（平成30年度 82.3）と昨年度に引き続き安定した運営が行われている。 * 他施設にシアターカフェが出張してイベントを開催し、集客に努めたほか、ファミリーシアターを開催してターゲット層の拡大に努めており、施設全体の利用率も 93.7%と高く、期待以上の運営が行われている。 * 「職員の対応」の平均満足度が 84.0（平成30年度 81.7）と昨年度より向上し、また、「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度が 84.6（平成30年度 85.2）と昨年度に引き続き高い水準を維持しており、職員の丁寧な対応が高い評価を得ている。 		
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"> * 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いただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 全施設を紹介する共通のパンフレットを作成し、効果的な情報提供に努めたほか、インスタグラムや情報誌を活用した情報提供を行い、利用率の向上に努めた。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 舞台芸術に特化した文化施設として、提携団体と連携して良質な舞台芸術の提供を行っており、高い利用率を維持している。 * 地域の各種施設でイベントを開催するなど、アウトリーチ事業を展開し、地域と連携を図っている。 * リニューアルしたシアターカフェを活かし、上演団体とのコラボレーションメニューに取り組むことや、他施設へ出張してイベントを実施するなど、来館者数の向上に努めている。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き文化施設としての価値を市内外へ創造・発信するために、プログラムの質の維持及び向上を図るとともに、地域に開かれた公共施設としてバランスの良い事業を展開していただきたい。 * 引き続き新型コロナウイルス感染症対策を徹底したうえで、利用者が安全・安心に施設を利用できるよう施設運営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	320 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	903	903	100.0%	100.0%	0.0
	けいこ場	954	833	87.3%	87.7%	-0.4
	<p>※令和元年 10 月 12 日・13 日は台風 19 号に伴う臨時閉館。令和 2 年 3 月 2 日から 6 月 7 日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時閉館。</p> <p>※施設の臨時閉館に伴い、施設利用の予約者に対し、使用料を全額還付する手続きを行った。</p>					
	<p>＜アンケート回答者属性＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 40～50 歳代の回答が 50.0%、30 歳代以下が 42.0%、60 歳代以上が 8.0%。 ・ 女性の回答が 62.6%。 ・ 市外居住者の回答が 90.0%。 ・ 利用頻度は年に数回利用が 60.0%、月に数回利用が 14.0%、はじめての利用が 12.0%。 					

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.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（令和元年度）	（平成30年度）		（平成29年度）																									
総合評価	B	B		B																									
総括	＊ 総合満足度の指数は令和元年度 75.0（平成30年度 75.7）と昨年度と同程度を維持しており、「職員の対応」の平均満足度が 70.6（平成30年度 67.5）と昨年度と比較して向上しているほか、施設の清掃状況や備品管理の満足度も高く、全体的に適正な運営がなされている。																												
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項		指摘事項への主な対応																										
	＊ 「利用者の意見の反映」の平均満足度 43.3（平成29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、工夫した取組みを行い、意見の反映に努めていただきたい。 ＊ 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。		＊ 利用者の意見はなるべく取り入れ、利用者が気軽に利用できる施設を心がけ、接客等の改善により利用者の満足度を高める工夫に取り組んだ。 ＊ 他施設も含めた共通のパンフレットを作成し効果的な情報提供を図るなど、広く情報提供ができるよう努めている。																										
評価すべき点	＊ 「職員の対応」の満足度が昨年度より向上し、また、「建物・設備・備品等の管理」は昨年度と同様高い満足度を維持しており、貸館事業に特化した施設として、丁寧かつ安定的な管理・運営を行っている。 ＊ 緊急時の対応をスムーズに行うため、定期的な訓練等を実施するなど、利用者の安全面に配慮した施設の管理・運営を行っている。																												
改善やさらなる取組みが望まれる事項	＊ 新型コロナウイルス感染症の影響により、貸し会議室等の有効活用は注目されつつあるため、駅に近いという立地条件を活かし、予約の入っていない日に施設を利用してもらうための創意工夫に努めていただきたい。																												
その他	<施設利用状況> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>開館日数</th> <th colspan="3">283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>849</td> <td>549</td> <td>64.7%</td> <td>65.6%</td> <td>-0.9</td> </tr> <tr> <td>第2会議室</td> <td>847</td> <td>523</td> <td>61.7%</td> <td>56.3%</td> <td>5.4</td> </tr> </tbody> </table> ＊令和元年10月12日・13日は台風19号に伴う臨時閉館。令和2年3月2日から6月7日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時閉館。 ＊施設の臨時閉館に伴い、施設利用の予約者に対し、使用料を全額還付する手続きを行った。					開館日数	283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	849	549	64.7%	65.6%	-0.9	第2会議室	847	523	61.7%	56.3%	5.4
開館日数	283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	849	549	64.7%	65.6%	-0.9																								
第2会議室	847	523	61.7%	56.3%	5.4																								

<アンケート回答者属性>

- ・ 60 歳代以上の回答が 66.2%、40～50 歳代が 26.1%、30 歳代以下が 7.7%。
- ・ 女性の回答が 58.4%。
- ・ 市内居住者の回答が 52.9%。
- ・ 利用頻度は年に数回利用が 47.8%、月に数回利用が 40.6%。

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.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 産業振興課																				
指定管理者の名称	武蔵野商工会議所																				
評価対象年度	今回（令和元年度）	（平成30年度）	（平成29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、令和元年度は92.5（平成30年度89.7）と昨年度より上昇し、引き続き適正な運営が行われている。 * LED案内板やホームページ等での情報提供に努めた結果、新規利用者が増え、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため貸出を停止した期間があったにもかかわらず、利用件数も昨年度並みの355件（昨年度363件）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"> * 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。 	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の設備等に対する利用者からの意見や指摘について、適宜市と連携するよう努めている。 * 市内利用者獲得に向け、LED案内板や市報掲載、ホームページでのPRや情報提供に努めた。 																			
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * LED案内板や市報掲載、ホームページでのPRや情報提供に努めた結果、「はじめて」利用した割合が、昨年度の9.2%から27.1%へと大きく増加し、新規利用者の獲得につながった。 																				
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点や利用者の利便性向上の観点から、窓口による申請方法だけではなく、電話や郵送、web等による申請・仮予約等への対応について、例年指摘しているところでもあるため、真摯に取り組んでいただきたい。 																				
その他	<p><施設の利用状況></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">令和元年度</th> <th style="text-align: center;">平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用件数（件）</td> <td style="text-align: center;">355</td> <td style="text-align: center;">363</td> </tr> <tr> <td>利用コマ数（コマ）</td> <td style="text-align: center;">494</td> <td style="text-align: center;">531</td> </tr> <tr> <td>利用可能コマ数（コマ）</td> <td style="text-align: center;">918</td> <td style="text-align: center;">876</td> </tr> <tr> <td>利用率（%）</td> <td style="text-align: center;">53.8</td> <td style="text-align: center;">60.6</td> </tr> <tr> <td>使用料（円）</td> <td style="text-align: center;">4,574,300</td> <td style="text-align: center;">4,396,550</td> </tr> </tbody> </table>			年度	令和元年度	平成30年度	利用件数（件）	355	363	利用コマ数（コマ）	494	531	利用可能コマ数（コマ）	918	876	利用率（%）	53.8	60.6	使用料（円）	4,574,300	4,396,550
年度	令和元年度	平成30年度																			
利用件数（件）	355	363																			
利用コマ数（コマ）	494	531																			
利用可能コマ数（コマ）	918	876																			
利用率（%）	53.8	60.6																			
使用料（円）	4,574,300	4,396,550																			

	<p>※令和2年3月2日から6月7日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため貸出停止。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none">・40歳代の回答が24.4%、50歳代が21.8%、30歳代が20.2%。・男性の回答が63.6%。・市外居住者の回答が79.0%。・利用頻度は年に数回利用が44.1%、はじめての利用が27.1%。
--	---

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.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（令和元年度）	（平成 30 年度）	（平成 29 年度）
総合評価	A	S	S
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は令和元年度 90.4（平成 30 年度 97.2）と若干低下したものの、職員の丁寧な対応やきめ細かい施設管理への満足度が高く、全体として引き続き高い評価を得ている。 * 自然災害や新型コロナウイルス感染症の影響により一般利用者の減少があったものの、不具合箇所への迅速な対応や徹底した衛生・安全管理など、適切な施設管理をしており、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"> * 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たい。 * 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。 * 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。 	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の老朽化や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、トイレの洋式化については、整備に向けた準備を進めている。 * 事業団ホームページ及び情報発信の頻度を見直した。また、新規利用者獲得に向けて積極的なPR活動に取り組んでいる。 * 清掃チェックシートを用いた清掃を行い、衛生管理・安全管理を徹底している。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 台風 19 号による自然災害や新型コロナウイルス感染症の影響により、昨年度と比較して 10 月や 2、3 月の一般利用者数の減少はあったものの、消火栓漏水やボイラー故障などの不具合箇所には迅速に対応するなど、市や現地管理業者との密な連携により大きなトラブルなく運営されている。 * 「職員の対応」に対する評価は、平均満足度が 90.7%と高い水準である。現地スタッフによる質の高いサービスが提供されている。 * 「安全管理体制」については、全ての項目で「満足」「概ね満足」の割合が 80%を超えており、利用者の高い満足度に繋がっている。 		

<p>改善やさらなる取り組みが望まれる事項</p>	<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、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。 * 事業団ホームページ及び情報発信の頻度を見直し、積極的なPR活動に取り組んだものの、「情報提供」及び「利用者の意見の反映」については、昨年度より満足度が低下している（7項目中、「満足」「概ね満足」が80%を超える項目は、令和元年度2項目、平成30年度6項目）。幅広い世代が情報を得ることができ、新規利用者を獲得しつつ引き続き高い満足度の維持に繋がるよう、積極的なニーズ把握と効果的な情報発信を図っていただきたい。また、利用方法等に関する情報提供以外にも、春夏秋冬の見どころや楽しみ方なども伝えていただきたい。 * 施設の利用状況を把握するにあたり、利用率（部屋の稼働率）を算出して状況を確認でき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していただきたい。 																			
<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="491 898 1476 1155"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">令和元年度</th> <th colspan="2">平成30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>475</td> <td>1,370</td> <td>513</td> <td>1,546</td> </tr> <tr> <td>キャビン棟</td> <td>137</td> <td>486</td> <td>152</td> <td>487</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和元年10月12日から17日は、台風19号に伴う臨時閉村があった。新型コロナウイルス感染症の影響があった期間においては、新規利用申込の受付を停止したが、感染症対策を行ったうえで閉村せず運営を続けた。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・40歳代の回答が35.6%、70歳以上の回答が23.7%、20歳代の回答が20.3%。 ・女性の回答が56.5%。 ・市内居住者の回答が68.3%。 ・利用頻度は年に数回利用が40.3%、はじめての利用が32.3%。 		令和元年度		平成30年度		部屋数	人数	部屋数	人数	中央棟	475	1,370	513	1,546	キャビン棟	137	486	152	487
	令和元年度		平成30年度																	
	部屋数	人数	部屋数	人数																
中央棟	475	1,370	513	1,546																
キャビン棟	137	486	152	487																

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（令和元年度）	（平成30年度）	（平成29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年度に続き100.0と非常に高い評価を維持している。 * 相談事業において個別相談の充実を図ったことやスタッフの声かけから利用者との信頼関係が醸成され、相談件数が増加し、それに伴い職員対応への満足度が非常に高くなっている。また、新たに乳児向けの行事を実施したことや、要望があった2歳、3歳向けの行事の回数を増やすなど、利用者のニーズに合わせた運営が行われており、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"> * 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。 	<ul style="list-style-type: none"> * 相談事業において、スタッフが一人ひとりの声を聴く時間を増やし、個別相談の充実を図ったほか、利用者一人ひとりに目を配り、丁寧な声かけを行うなど、良き相談相手としての満足度向上に努めた。 * 新たに0歳対象の行事を毎週実施したほか、利用者からの要望があった2歳、3歳向けの行事の回数を増やすなど、利用者ニーズに応じた行事の充実化を図り、市内利用者のリピーターの増加に努めた。 * 利用者の声に応じて大型遊具を作成し、設置したことや、行事の回数を増やすなど、利用者の声に基づき適切な事業改善に努めている。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 相談事業の内容を見直して個別相談の時間を増やしたことや、スタッフによる丁寧な声かけにより、利用者との信頼関係が醸成され、相談件数が増加した。職員の対応における満足度が平均97.4と非常に高く、「よき相談相手か」の項目では、「満足」の割合が81.5%と昨年度より6.8%増加していることから、相談事業の充実が図られている。 * 「出張保育コンシェルジュ」や「ファミリーサポート説明会」など、他機関との連携行事を実施し、利用者が求める情報の提供に努めた結果、情報提供に関する全項目の「満足」「概ね満足」の割合が昨年度より向上した。 		

	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により閉館した期間においても、ホームページやツイッター等を通じた情報発信や携帯電話・メールを利用した子育て相談への対応、オンラインによるひろば事業の実施など、独自の工夫により利用者へのサービス提供を図った。 															
<p>改善やさらなる取り組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 積極的な情報発信は評価できるものの、情報の提供の項目のうち、インターネットでの情報提供の満足度が比較的低くなっているため、引き続きホームページやツイッターの掲載内容のさらなる充実や関係機関との連携を図るなど、情報発信の工夫に努めていただきたい。 * 個人情報の取扱いや申請書類等の取扱いについて、改めて職員の間でルールを確認し、徹底するとともに、引き続き危機管理に対する意識をもって運営に取り組んでいただきたい。 * 新たなチャレンジとして、今後増えると思われる男性（パパ）が利用しやすいイベント等にも取り組んでいただきたい。また、アンケートの自由回答にあったように、「ママ友」同士のつながりづくりなどについても検討していただきたい。 * 引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めていただくとともに、オンラインによる事業の実施やソーシャルディスタンスを保った行事の実施など、新しい生活様式に対応した運営に向けて、さらなる工夫に努めていただきたい。 															
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 来館者総数は平成 27 年度の 18,619 人をピークに平成 28 年度以降減少し続けている。令和元年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館した影響もあるが、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や子ども（0 歳から 3 歳）の人口減少による影響もあると考えられる。 * このような状況から、今後は利用者を増やすということよりも、ソフト面を充実させ、事業内容の質を高める方向へと移行していく必要があると考える。 <p><施設利用状況></p> <p style="text-align: right;">(単位：人)</p> <table border="1" data-bbox="491 1514 1476 1792"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成 30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>来館者総数</td> <td>14,584</td> <td>17,199</td> </tr> <tr> <td>市民来館者数</td> <td>8,198</td> <td>8,771</td> </tr> <tr> <td>市外来館者数</td> <td>6,386</td> <td>8,428</td> </tr> <tr> <td>1 日平均来館者数</td> <td>63.7</td> <td>68.8</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和 2 年 3 月 2 日から 6 月 14 日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 30 歳代の回答が 78.2%、40 歳代の回答が 16.4%、20 歳代の回答が 3.6%。 ・ 女性の回答が 94.3%。 		令和元年度	平成 30 年度	来館者総数	14,584	17,199	市民来館者数	8,198	8,771	市外来館者数	6,386	8,428	1 日平均来館者数	63.7	68.8
	令和元年度	平成 30 年度														
来館者総数	14,584	17,199														
市民来館者数	8,198	8,771														
市外来館者数	6,386	8,428														
1 日平均来館者数	63.7	68.8														

	<ul style="list-style-type: none">・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40.0%、週1回以上の利用が36.4%。
--	--

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.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（令和元年度）	（平成30年度）	（平成29年度）
総合評価	A	S	S
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は100.0と昨年度より1.0ポイント増加し、引き続き高い評価を得ている。 * ひろばの中で利用者との関わりを積極的に持つよう努め、職員への満足度が向上しているとともに、自主事業への取組みの満足度が高く、利用者ニーズに合った質の高いサービス提供が行われており、全体的に期待以上の運営が行われている。 * 広い施設で来館者数が多いにも関わらず、徹底した安全管理のもと、安全・安心な施設運営が行われているが、内部管理の面ではメールの誤送信が短期間で2回発生しており、組織のガバナンスの強化が求められる。 		
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"> * 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、73.6%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に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。 	<ul style="list-style-type: none"> * スタッフが積極的にひろばの中で声かけを行うなど、利用者に接する時間を増やし、利用者にとって「よき相談相手」となるよう努めた結果、前年度より満足度が8.8ポイント向上した。 * ホームページによる情報発信は、利用者が必要とする情報を積極的かつ読みやすく発信するよう努めた。 * 利用者意見に基づき、施設内の整備や事業展開を行い、利用者ニーズに応じた施設運営に努めた。 	

<p>評価すべき点</p>	<ul style="list-style-type: none"> * スタッフが積極的にひろばに出て、利用者に関わる時間を具体的に設定するよう努めるとともに、相談の声を拾うよう努めた結果、職員の対応における「よき相談相手か」という項目の満足度が 82.4 と前年度より 8.8 ポイント向上し、利用者からの信頼を得ている。 * 施設内での怪我等が発生しないよう、館内整備や遊具の点検整備を定期的に行うなど、徹底した安全管理に努め、利用者が過ごしやすい環境となるよう安全・安心な施設運営を行っている。 * 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により閉館した期間においても、ホームページやツイッター等を通じた情報発信や携帯電話・メールを利用した子育て相談への対応、オンラインによるひろば事業の実施など、独自の工夫により利用者へのサービス提供を図った。 															
<p>改善やさらなる取り組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、利用者との関わりを積極的に持つよう、利用者が相談しやすい環境づくりに努めていただきたい。 * ホームページのほか、ツイッターやフェイスブック等の SNS を活用した情報発信を行うなど、情報発信の方法や内容の拡充に努めていただきたい。 * メールのお誤送信が短期間で 2 回発生しているため、情報セキュリティに対する意識の統一及び危機管理の徹底について、職員間でのルールを再度確認のうえ、短期間で繰り返し発生することがないように再発防止にしっかりと努めていただきたい。 * 引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めていただくとともに、オンラインによる事業の実施やソーシャルディスタンスを保った行事の実施など、新しい生活様式に対応した運営に向けて、さらなる工夫に努めていただきたい。 															
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 来館者総数は平成 28 年度の 29,037 人をピークに平成 29 年度以降減少し続けている。令和元年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館した影響もあるが、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や子ども（0 歳から 3 歳）の人口減少による影響もあると考えられる。 * このような状況から、今後は利用者を増やすということよりも、ソフト面を充実させ、事業内容の質を高める方向へと移行していく必要があると考える。 <p><施設利用状況></p> <p style="text-align: right;">(単位：人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 35%;">令和元年度</th> <th style="width: 35%;">平成 30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>来館者総数</td> <td style="text-align: center;">22,485</td> <td style="text-align: center;">25,840</td> </tr> <tr> <td>市民来館者数</td> <td style="text-align: center;">16,583</td> <td style="text-align: center;">18,497</td> </tr> <tr> <td>市外来館者数</td> <td style="text-align: center;">5,902</td> <td style="text-align: center;">7,343</td> </tr> <tr> <td>1 日平均来館者数</td> <td style="text-align: center;">100.8</td> <td style="text-align: center;">104.6</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和 2 年 3 月 2 日から 6 月 14 日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館。</p>		令和元年度	平成 30 年度	来館者総数	22,485	25,840	市民来館者数	16,583	18,497	市外来館者数	5,902	7,343	1 日平均来館者数	100.8	104.6
	令和元年度	平成 30 年度														
来館者総数	22,485	25,840														
市民来館者数	16,583	18,497														
市外来館者数	5,902	7,343														
1 日平均来館者数	100.8	104.6														

	<p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none">・30歳代の回答が73.7%、20歳代の回答が13.7%、40歳代の回答が12.6%。・女性の回答が94.6%。・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。・利用頻度は週1回以上の利用が48.9%、月に1～4回程度の利用が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.13 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（令和元年度）	（平成 30 年度）	（平成 29 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令和元年度 90.2（平成 30 年度 88.5）と昨年度より向上し、地域住民や高齢者から引き続き高く評価され、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。 * 職員の対応や施設管理への満足度が高く、講座紹介動画を作成し、受講者に適合する講座案内を丁寧に行うことや、開設から 26 年経過し建物の老朽化や故障などが見られるなか、利用者の安全を考えた適切な施設管理を行うなど、職員の丁寧な対応が評価されている。 * 講座受講を契機とした仲間づくりや社会参加等を目的とした初心者向け講座であることを周知しながら、参加者の生きがいづくりや介護予防・フレイル予防に寄与しており、民間のカルチャースクールとの差別化を図った公設民営の社会活動センター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"> * 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。 	<ul style="list-style-type: none"> * ホームページや広報媒体、イベント開催時等で積極的に周知したほか、自主グループを組織した際やコミュニティカフェを地域団体等と共同開催した際に積極的に働きかけするなど、社会活動センターの受講を通じ、ボランティアなどで社会に還元することのアピールに努めている。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 講座受講を契機とした仲間づくりや社会参加、外出のきっかけづくりなどを目的とした初心者向け講座であることを情報発信するとともに、その目的に沿うよう講座の卒業生が自主グループを立ち上げ、活動を行うなど、民間のカルチャーセンターとの差別化が図られた公設民営の社会活動センターの役割を果たしている。 * 地域に開かれた施設を目指し、地域の福祉団体と協力してコミュニティカフェを開催するとともに、地元の商店会や集合住宅自治会等と協働してイベントを実施するなど、市民の地域活動への参加を促し、今後の福祉活動の連携に資する関係を構築するよう活動した結果、地域に開かれ、地域に頼りにされる施設となっている。 * 市と連携のうえ、社会活動センターの 2 つの体操講座やヘルスケアコース（運動強度：弱）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、効率的な介護予防・フレイル予防に積極的に取り組んでいる。 		

	<p>* 講座受講におけるミスマッチを回避するため、講座紹介動画を作成のうえ、講座申込時期に上映するとともに、窓口での受付対応により受講者に適合した講座案内を丁寧に行った結果、職員の対応への満足度が昨年度よりも向上しており、適切なサービス提供が行われている。</p>																		
<p>改善やさらなる取り組みが望まれる事項</p>	<p>* 新型コロナウイルス感染症の影響により、重症化リスクの高い高齢者が集まる講座等の開催は、徹底した感染症対策の実施が必要であり、非常に困難な状況にある。一方で、このままでは受講者の社会参加のきっかけづくり、生きがいづくりが失われるほか、外出自粛により一層介護予防やフレイル予防が必要となるため、新型コロナウイルス感染症の影響下における新たな講座の開催方法（オンラインでの実施、人数制限及び距離を保ったうえでの実施など）について検討を進めていただきたい。</p>																		
<p>その他</p>	<p><施設利用状況> (人)</p> <table border="1" data-bbox="491 741 1474 1200"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年間講座受講者数</td> <td>364</td> <td>310</td> </tr> <tr> <td>半年・特別短期講座 受講者数</td> <td>(上半期) 1,576 (下半期) 1,655</td> <td>(上半期) 1,493 (下半期) 1,436</td> </tr> <tr> <td>パソコンコーナー</td> <td>724 (延人数)</td> <td>1,238 (延人数)</td> </tr> <tr> <td>囲碁・将棋コーナー</td> <td>7,471 (延人数)</td> <td>10,502 (延人数)</td> </tr> <tr> <td>カラオケの日</td> <td>398 (延人数)</td> <td>415 (延人数)</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年2月27日より全ての講座を休講とし、8月14日より段階的に再開した。</p> <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53.8%、75～84歳が34.0%、85歳以上が12.3%。 ・ 女性の回答が69.2%。 ・ 利用頻度は月に1～4回の利用が50.9%、週1回以上の利用が46.2%。 		令和元年度	平成30年度	年間講座受講者数	364	310	半年・特別短期講座 受講者数	(上半期) 1,576 (下半期) 1,655	(上半期) 1,493 (下半期) 1,436	パソコンコーナー	724 (延人数)	1,238 (延人数)	囲碁・将棋コーナー	7,471 (延人数)	10,502 (延人数)	カラオケの日	398 (延人数)	415 (延人数)
	令和元年度	平成30年度																	
年間講座受講者数	364	310																	
半年・特別短期講座 受講者数	(上半期) 1,576 (下半期) 1,655	(上半期) 1,493 (下半期) 1,436																	
パソコンコーナー	724 (延人数)	1,238 (延人数)																	
囲碁・将棋コーナー	7,471 (延人数)	10,502 (延人数)																	
カラオケの日	398 (延人数)	415 (延人数)																	

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 (令和元年度)	(平成 30 年度)	(平成 29 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令和元年度 97.3 (平成 30 年度 93.1) と昨年度より向上し、引き続き高い満足度が得られている。職員対応への満足度が高く、認知症加算、介護職員等特定処遇加算を取得するなど、増収を図り安定した運営に努めているほか、祝日や連休においても開所し、利用者の生活基盤の確保に努めるなど、非常に高い水準での運営が行われている。 * 在宅酸素療法・ポート埋め込み事例等の医療依存度が高い利用者又は他事業所で受入れを断られた要介護度が重い認知症の利用者など、民間事業所で受入れ困難な利用者を積極的に受入れ、専門職を中心とした質の高いサービスかつ均質なサービス提供ができており、公設民営のデイサービスセンターとしての役割を果たしている。 * 新型コロナウイルス感染症の影響下においても、利用者及び職員の安全面に最大限の留意を図りつつ、利用者の生活基盤を確保するために、デイサービスの運営を継続している。 		
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"> * 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。 	<ul style="list-style-type: none"> * 対外的には、困難事例について事業報告会で発表を行い、対内的には、事例検討を通じたチーム内での対応策の協議、知識・情報の共有を図るなど、職員の経験を周囲へ伝承するよう努めている。 * 困難事例においては、医療介護専用コミュニケーションツールの MCS (メディカルケアステーション) を活用するなど、チーム内や利用者、ご家族とのコミュニケーションを密にとるほか、在宅介護地域包括支援センターや介護支援専門員との連携を密に行い、緊急時の体制を常に確認しながら対応するなど、内部での情報共有や関係機関との連携に努めている。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 在宅酸素療法・ポート埋め込み事例等の医療依存度が高い利用者や、他事業所で受入れを断られた要介護度が重い認知症の利用者など、民間事業所 		

	<p>で受入れや対応が困難な利用者等を積極的に受入れ、公設民営のデイサービスセンターとしての役割を果たすための、適切な職員配置や職場環境の整備、質の高いサービス提供がなされている。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 介護職・看護職・理学療法士の多職種で横断的な情報共有とアセスメントを行うことで、職員のスキルアップやチーム力の向上を図るとともに、均質なサービス提供ができるよう努めている。 * 認知症加算、介護職員等特定処遇加算を取得し、安定した運営ができるよう努力をしている。 * 在宅生活で必要な機能の維持・向上という目的をもって実践的な個別機能訓練を実施し、利用者の自立支援に寄与した結果、要支援から非該当へ移行する実績を残すなど、住み慣れた地域で暮らし続けるための自立支援を行っている。 * 新型コロナウイルス感染症の影響下においても、利用者及び職員の安全面に最大限の留意を図りつつ、利用者の生活基盤確保のために、デイサービスの運営を継続して行っている。 									
<p>改善やさらなる取り組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 専門性の高い職員体制を活かした質の高いサービス提供を行っているため、その技術や経験を若手職員へ継承し、質の高いサービス提供を継続して行うための職員の技術向上と指導力向上の仕組みを構築していただきたい。 * 引き続き新型コロナウイルス感染症対策を徹底したうえで事業運営ができるよう、市と連携を取りながら工夫をしていただきたい。 									
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <table border="1" data-bbox="491 1182 1476 1384"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成 30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施日数（日）</td> <td>297</td> <td>293</td> </tr> <tr> <td>利用延人数（人）</td> <td>8,377</td> <td>8,046</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症の影響下においても、感染防止に留意しながら閉館せず事業を継続した。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 85 歳以上の回答が 52.6%、75 歳から 84 歳が 26.3%、60 歳から 74 歳が 21.1%。 ・ 女性の回答が 67.5%。 ・ 利用頻度は週 2 回の利用が 35.9%、週 1 回の利用が 25.6%、週 3 回の利用が 20.5%。 		令和元年度	平成 30 年度	実施日数（日）	297	293	利用延人数（人）	8,377	8,046
	令和元年度	平成 30 年度								
実施日数（日）	297	293								
利用延人数（人）	8,377	8,046								

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（令和元年度）	（平成 30 年度）	（平成 29 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令和元年度 33.3（「概ね満足」1名、「やや不満」1名、「不満」1名）（平成 30 年度 33.3）と昨年と同様だが、対象者数が3名と少ないため、総合満足度という指標では必ずしも評価することができない。 * 施設の老朽化に伴う設備面への意見が多く、全体的な評価・個別の評価の満足度の減少に繋がっている傾向が見られるが、経年劣化による修繕箇所の増加や深刻な故障等についてその都度対応し、利用者の安心した生活に向けて、適切な管理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"> * 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。 	<ul style="list-style-type: none"> * 大規模改修を踏まえた修繕計画については、市と相談しながらできる限りの対応を行っている。また、小規模な修繕については、市と連携のうえ迅速に対応している。 * 住替え支援を進め、退所者については、家族や在宅介護・地域包括支援センター等と密に連携を取りつつ対応した。また、入居者の健康状況・生活状況等は、ハウスキーパーからの報告や個別訪問で把握し、必要に応じて関係機関と連携するよう努めた。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 経年劣化に伴う、修繕箇所については、その都度対応しただけでなく、利用者への丁寧な説明や必要備品の貸出に努めており、利用者アンケートにおいても「職員の案内・説明」について、高い評価を得ている。 * 入居者への個別の相談やハウスキーパーとの定期的な情報共有を行い、利用者ニーズの把握に努め、安心した生活を送れるよう支援している。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 未来に向けた施設の在り方や求められる役割について、関係機関や市と連携して検討を進めていただきたい。また、小規模な修繕や利用者からの要望には、引き続き可能な範囲で迅速に対応していただきたい。 * 入居者一人ひとりの性格や認知症の傾向等が異なるなかで、関係機関や家族と連携しながら、引き続き職員一丸となって、入居者への丁寧な対応に努めていただきたい。 		
その他	※新型コロナウイルス感染症の影響下においても、入居者の安全・安心に留意しながら、閉館せず事業を継続した。		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.16 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 (令和元年度)	(平成 30 年度)	(平成 29 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、デイサービス部分については 96.9 (平成 30 年度 97.0)、子育てひろば事業「みずきっこ」については 100 (平成 30 年度 99.0) と、昨年度同様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。 * デイサービスの利用者数は令和元年度 7,266 名 (平成 30 年度 7,287 名) と昨年度とほぼ変わっておらず同水準であり、引き続き質の高いサービスが提供されている。子育てひろばの 1 日あたりの延べ利用人数は、新型コロナウイルス感染症拡大による施設の休館の影響もあり、令和元年度 6,299 名 (平成 30 年度 6,709 名) と減少しているものの、昨年度に引き続き、子育て世帯の利用者にとっての交流の場として広く認知されている。 * 新型コロナウイルス感染症の影響下においても、利用者や職員の安全面に最大限の留意を図りつつ、利用者の生活基盤の安定を確保するため、デイサービスの運営を継続している。 		
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"> * 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。 	<ul style="list-style-type: none"> * 必要に応じて入場制限を行うなど、ひろばの安全管理に努めるとともに、利用者増加に対応するため、デイサービスの部屋の活用やオンラインでのイベント実施を検討している。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者やその家族一人ひとりに寄り添い、きめ細かなサービス提供に注力している点について高く評価ができる。また、更なるサービス向上に資するための取組み (祝日の開所、プログラム内容の検討等) についても、高く評価できる。 * 「みずきっこ」は子育て中の親にとって「気分のリフレッシュ・情報共有・相談」の場として利用されており、高い満足度を得ている点について高く評価できる。 * 地域ボランティアと協働したプログラムを企画・運営し、大学生や子育てひろばのボランティアによる発表の場を提供したほか、デイサービスと子育てひろばの世代間交流を行うなど、高齢者施設に併設する子育てひろばの特色を生かし、施設の設置目的に合致した運営を行っている点は高く評価できる。 		

	<p>* 新型コロナウイルス感染症拡大の不安に脅かされながらも、利用者及び職員の安全面に最大限の留意を図りつつ、利用者の生活基盤の確保のため、デイサービスの運営を継続して行っている。</p>																								
<p>改善やさらなる取り組みが望まれる事項</p>	<p>* 「みずきっこ」については、市民への周知が進み、利用者は増加傾向にあるため、利用者の安全面に配慮しながら、効果的な運用について検討いただきたい。</p> <p>* 「利用者アンケート」より指摘があったみずきっこのイベント申込み時における個人情報の取扱いには細心の注意を払っていただきたい。また、行事・プログラムの内容については対応方法を検討し、利用者の立場に立つてより良いものとなるよう努めていただきたい。</p> <p>* 施設の老朽化に伴う「利用者からの声」に対しては、緊急性・必要性等を加味し、市と連携しながら優先順位を考えて随時対応いただきたい。</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="491 757 1233 887"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成 30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施日数（日）</td> <td>299</td> <td>292</td> </tr> <tr> <td>利用延人数（人）</td> <td>7,266</td> <td>7,287</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症の影響下においても、利用者の安全面に留意しながら、デイサービス事業は継続した。</p> <p>○子育てひろば事業</p> <table border="1" data-bbox="491 1055 1233 1265"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成 30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施日数（日）</td> <td>217</td> <td>238</td> </tr> <tr> <td>延利用人数（人）</td> <td>6,299</td> <td>6,709</td> </tr> <tr> <td>行事実施回数（回）</td> <td>131</td> <td>103</td> </tr> <tr> <td>参加延人数（人）</td> <td>1,886</td> <td>1,888</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年2月27日から6月30日まで子育てひろば事業（みずきっこ）は休館した。3月下旬にはオンライン子育てひろばを立ち上げ、配信した。</p> <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"> ・ 85 歳以上の回答が 80.3%。 ・ 女性の回答が 97.0%。 ・ 利用頻度は週 1 回の利用が 22.7%、週 2 回の利用が 37.9%。 <p>○子育てひろば</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 30 歳以下の回答が 76.0% ・ 女性の回答が 96.9% ・ 利用頻度は月に数回利用が 50.5%、週 1 回以上利用が 26.3% 		令和元年度	平成 30 年度	実施日数（日）	299	292	利用延人数（人）	7,266	7,287		令和元年度	平成 30 年度	実施日数（日）	217	238	延利用人数（人）	6,299	6,709	行事実施回数（回）	131	103	参加延人数（人）	1,886	1,888
	令和元年度	平成 30 年度																							
実施日数（日）	299	292																							
利用延人数（人）	7,266	7,287																							
	令和元年度	平成 30 年度																							
実施日数（日）	217	238																							
延利用人数（人）	6,299	6,709																							
行事実施回数（回）	131	103																							
参加延人数（人）	1,886	1,888																							

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（令和元年度）	（平成30年度）	（平成29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令和元年度 56.0（平成30年度 75.0）と昨年度より下がったが、入居者の高齢化・虚弱化・認知機能の低下等が進み、集団による良好な相互作用が機能しにくくなっているなかで、職員による個別相談や人間関係の調整等、互助関係の仲介・構築に取り組むなど適正な運営が行われている。 * 心身機能の低下した入居者に対し、適切な施設への住替え支援を行い、虚弱高齢者へのADL維持・向上を目的とする介護予防体操の活動支援など、入居者に合わせた適切なサービス提供が行われている。 		
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"> * 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、安定した生活を送れるよう努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 生活相談員研修等への積極的な参加により、個別援助技術の向上を図るとともに、関係機関との連携を密に行い、生活移行の支援を行った。 * 施設内廊下の老朽化した手すり等の破損は修繕し、入居者の生活空間の安全保持に努めた。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者の高齢化に伴う認知機能の低下、虚弱化等により、集団生活に支障が生じることが増えたが、職員による個別相談支援や調整、家族との連絡調整など、個々の状況に応じたきめ細かな対応をしている。 * 地域で開催される行事に参加し、後方支援を行っているほか、季節の行事等を通じた世代間交流を地域の保育室や小学校と行うなど、地域との連携を意識した取り組みが行われている。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者の高齢化に伴う理解力・記憶力の低下、認知機能の低下等、さまざまな個人差が生じ、求められる支援も複雑化してくるため、入居者それぞれの状況に応じたきめ細かな支援を引き続き行っていただきたい。 		

	<p>* 加齢による虚弱化や要介護状態によりケアハウスでの生活が困難な状況になっている入居者に対し、より適切な施設への住替え支援を行うなど、丁寧なサービス提供を行うとともに、衛生面や安全面での管理を徹底し、入居者の安全・安心な生活環境を確保するよう努めていただきたい。</p>																																																													
<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="497 421 1458 667"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">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> <tr> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男</td> <td>性</td> <td>—</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>女</td> <td>性</td> <td>1</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>合</td> <td>計</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>7</td> <td>2</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table> <p>平均年齢</p> <table border="1" data-bbox="497 721 1145 797"> <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>80.83</td> <td>85.00</td> <td>83.72</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症の影響下においても、入居者等に対するマスクの着用、手洗い、消毒等を徹底したほか、受付カウンターでの検温を実施するなど、感染防止に留意しながら閉館せず事業を継続した。</p> <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 63.6%、70 歳代の回答が 22.7%。 ・ 男性と女性の回答がそれぞれ 50.0%。 ・ 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	—	2	1	2	2	2	1	1	11	女	性	1	—	—	2	3	1	6	1	14	合	計	1	2	1	4	5	3	7	2	25	区 分	男	女	全体	平均年齢（才）	80.83	85.00	83.72
性別 \ 年齢				60～64	65～69	70～74	75～79	80～84	85～89	90～94	95～99	合 計																																																		
男	性	—	2	1	2	2	2	1	1	11																																																				
女	性	1	—	—	2	3	1	6	1	14																																																				
合	計	1	2	1	4	5	3	7	2	25																																																				
区 分	男	女	全体																																																											
平均年齢（才）	80.83	85.00	83.72																																																											

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（令和元年度）	（平成 30 年度）	（平成 29 年度）
総合評価	S	S	S
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者数が 2,797 人から 3,495 人と大幅に増加した中で、総合満足度の指数は令和元年度 95.4（平成 30 年度 93.8）と向上し、引き続き非常に高い水準での運営が行われている。 * 初回相談待機日数を昨年度より約 6 日減少させ、この 2 年間で約 16 日の減少を達成したほか、地域の関係機関等との連携を強化するなど、サービスの質を向上させる取組みを行っている。 * 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、市との連携により、令和 2 年 4 月からの児童発達支援センター化を実現させた。 * 新型コロナウイルス感染症の影響下においても、利用者及び職員の安全面に最大限の留意を図りつつ、利用者への相談対応や生活基盤を確保するため、相談事業やデイサービスの運営を継続して行っている。 		
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"> * 令和 2 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。 * 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、市と密に連携を図り準備を進め、令和 2 年 3 月に都から指定を受けた。また、センター化に伴い、地域の療育機関の中核的な役割を担うことを念頭に事業内容の見直しを行った。 * 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、ウィズとハビットでは他機関との連携を進めた。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * （ウィズ）稼働率が 100%を超える状態が続いていたが、児童発達支援センター化に向けて利用定員を拡大（10 名から 20 名）したことで、利用日数制限を行うことなく希望者全員を希望どおりに受け入れることが可能となった。 * （ハビット）相談件数は継続して増加しているが、職員体制の強化や相談室の拡充などにより、初回相談待機日数を昨年度から約 6 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）新型コロナウイルス感染症対策による休館期間があったものの、日常的な子育て相談を気軽にできる環境が整備されており、相談件数は増加、必要に応じてハビットにつなぐ対応を行っている。また、初回利用者向けの説明会を開始するなど、利用者の満足度向上につ 		

	<p>ながら取組みを行っている。</p> <p>※ 新型コロナウイルス感染症拡大への不安に脅かされながらも、利用者及び職員の安全面に最大限の留意を図りつつ、利用者への相談対応や生活基盤確保のため、相談事業やデイサービスの運営を継続して実施している。</p>																																																									
<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<p>※ 令和2年4月からの児童発達支援センター化に伴い、さらなる療育の質の向上と相談支援の充実を図っていただきたい。</p> <p>※ 令和2年12月開設予定のハビットサテライトオフィス（桜堤ケアハウス内）について、円滑に業務を移行し、ハビットの相談待機日数をさらに軽減するとともに市内西部地域における相談支援体制の充実を図っていただきたい。</p>																																																									
<p>その他</p>	<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="491 721 1469 1379"> <thead> <tr> <th colspan="2">内容</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">療育相談</td> <td>新規相談</td> <td>256</td> <td>265</td> </tr> <tr> <td>受理面接 (初回相談)</td> <td>205</td> <td>194</td> </tr> <tr> <td>継続相談</td> <td>2,083</td> <td>2,129</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">施設訪問</td> <td>保育園・幼稚園</td> <td>111</td> <td>129</td> </tr> <tr> <td>0123・ぐるりん</td> <td>21</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>その他(学校等)</td> <td>109</td> <td>109</td> </tr> <tr> <td>発達検診</td> <td>発達検診</td> <td>159 (13回)</td> <td>157 (15回)</td> </tr> <tr> <td>医療相談</td> <td>医療相談</td> <td>31 (15回)</td> <td>56 (18回)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">計画相談</td> <td>計画相談</td> <td>113</td> <td>126</td> </tr> <tr> <td>モニタリング</td> <td>1,040</td> <td>964</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症の影響下においても、感染防止に留意しながら事業を継続して実施した。</p> <p>○こども発達支援室ウィズ 年齢別利用児数 (人)</p> <table border="1" data-bbox="491 1688 1469 1854"> <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>令和元年度</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>20</td> <td>14.8人</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>7</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>16</td> <td>11.7人</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症の影響下においても、感染防止に留意しながら事業を継続して実施した。</p>	内容		令和元年度	平成30年度	療育相談	新規相談	256	265	受理面接 (初回相談)	205	194	継続相談	2,083	2,129	施設訪問	保育園・幼稚園	111	129	0123・ぐるりん	21	27	その他(学校等)	109	109	発達検診	発達検診	159 (13回)	157 (15回)	医療相談	医療相談	31 (15回)	56 (18回)	計画相談	計画相談	113	126	モニタリング	1,040	964		3歳	4歳	5歳	合計	通所率	令和元年度	7	8	5	20	14.8人	平成30年度	7	5	4	16	11.7人
内容		令和元年度	平成30年度																																																							
療育相談	新規相談	256	265																																																							
	受理面接 (初回相談)	205	194																																																							
	継続相談	2,083	2,129																																																							
施設訪問	保育園・幼稚園	111	129																																																							
	0123・ぐるりん	21	27																																																							
	その他(学校等)	109	109																																																							
発達検診	発達検診	159 (13回)	157 (15回)																																																							
医療相談	医療相談	31 (15回)	56 (18回)																																																							
計画相談	計画相談	113	126																																																							
	モニタリング	1,040	964																																																							
	3歳	4歳	5歳	合計	通所率																																																					
令和元年度	7	8	5	20	14.8人																																																					
平成30年度	7	5	4	16	11.7人																																																					

○おもちゃのぐるりん 年齢別利用児数 (人)

	令和元年度	平成 30 年度
0 歳	936	1,099
1 歳	1,413	1,621
2 歳	1,040	1,109
3 歳	897	1,470
4 歳	1,023	688
5 歳	422	551
6 歳	55	198
その他	123	109
合計	5,909	6,845

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和 2 年 3 月 1 日から 6 月 30 日まで休館した。

<アンケート回答者属性>

- ・ 30 歳代が 44.8%、40 歳代が 46.3%。
- ・ 女性の回答が 98.5%。
- ・ 利用頻度は月に 1～4 回程度、年に数回の利用がともに 35.8%。

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（令和元年度）	（平成 30 年度）	（平成 29 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令和元年度 78.5（平成 30 年度 69.1）と 9.4 ポイント向上し、特に職員対応については平均満足度が 81.4 と高い評価を得ている。 * 「建物・設備・備品等の管理」の項目について、平均満足度が 72.6（平成 30 年度 69.1）と向上しており、利用者が安全で快適に過ごせるよう、適正な施設管理が行われている。 * 新型コロナウイルス感染症拡大の影響下においても、利用者及び職員の安全面に最大限の留意を図りつつ、利用者の生活基盤の確保のため、デイサービスの運営を継続して実施している。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 利用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。 	<ul style="list-style-type: none"> * 法人ホームページを改善し、お知らせを随時更新することで利用者への迅速な情報提供を図った。 * 市と連携し、適切な修繕工事を行った。今後は、大規模改修に向けた検討を進める。 * 職員研修を実施し、事故対応マニュアルの周知徹底を図った。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 職員の対応は平均満足度が 81.4 と高い評価を得ている。 * 新型コロナウイルス感染症の影響により、一部事業の中止・縮小があったものの、全体として利用者は増加傾向である。 * 専門職による啓発事業への講師派遣や市のバリアフリー工事への助言などの取組みを行っている。 * 新型コロナウイルス感染症拡大の不安に脅かされながらも、利用者及び職員の安全面に最大限の留意を図りつつ、利用者の生活基盤の確保のため、デイサービスの運営を継続して実施している。 		

<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"> * 引き続き、利用者への情報提供手段について、より一層の工夫を検討するとともに、利用者意見の把握に努めていただきたい。 * 市において大規模改修の検討が進められるが、施設の経年劣化への対応として、市と連携して適切に保守点検・修繕を行っていただきたい。 * 新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、引き続き利用者が安全・安心に施設を利用できるよう施設運営に取り組んでいただきたい。 						
<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="491 555 1476 689"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成 30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延べ人数（人）</td> <td>1,537</td> <td>1,645</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症の影響下においても、感染防止に留意しながら、デイサービス事業を継続して実施した。</p> <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 52.3%。 ・ 女性の回答が 70.3%。 ・ 市内居住者の回答が 95.4%。 ・ 利用頻度は月に数回利用が 54.0%、週に 1 回以上の利用が 27.0%。 	年度	令和元年度	平成 30 年度	延べ人数（人）	1,537	1,645
年度	令和元年度	平成 30 年度					
延べ人数（人）	1,537	1,645					

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.20～24 武蔵野市立武蔵野陸上競技場、武蔵野市立武蔵野軟式野球場、武蔵野市立武蔵野庭球場、武蔵野市立武蔵野総合体育館、武蔵野市立緑町スポーツ広場		
主管課	教育部 生涯学習スポーツ課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
評価対象年度	今回（令和元年度）	（平成 30 年度）	（平成 29 年度）
総合評価	A	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * ホームページのリニューアルによるわかりやすい情報提供や利用者目線に立った新規事業の実施や既存事業の見直しを行ったことで、各施設の総合満足度指数は 86.4（平成 30 年度 86.2）と昨年度よりも微増し、全体的には適正な施設管理が行われている。 * 「パブリックビューイング」による新たな形での「観るスポーツ」の推進や、オリンピック・パラリンピックに向けた一流アスリートに触れる機会の創出（体験するスポーツ）等に取り組み、利用者に対してさまざまな側面から「スポーツの価値」の提供に努めたことは評価できる。 * 昨年度に引き続き実施した「障害者のためのスポーツ広場」は、福祉作業所や放課後デイサービスからの参加も多く、障害者の日常の楽しみの 1 つとして普及した。また、「ボッチャの聖地」として日本ボッチャ協会からの多大な信頼を受け、ボッチャ東京カップの運営をサポートするなど、広くスポーツを楽しむことができるよう障害者のスポーツへの取り組みを継続して進めた。 		
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"> * 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。 * 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。 * 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。 	<ul style="list-style-type: none"> * 施設設備の検討において、提案事項をまとめ、市との情報共有に努めた。 * 野球場飛球シミュレーション調査を実施し、対策を市と協議した。具体的な解決先については、引き続き検討していく。 * 「観るスポーツ」として、RWC 2019 において公共施設としては異例の規模の「パブリックビューイング」を成功させ、スポーツの新しい価値観を提供した。「体験するスポーツ」として、Sports for All 事業の推進に加 	

		<p>え、世界選手権で優勝した市内のパフォーマーを子ども向けなわとび教室に起用するなど、新しい試みを行った。</p> <p>「支えるスポーツ」として、スポーツボランティア「HANDS」の活動支援を行い、ボランティアの活動と育成に寄与した。</p>																																					
<p>評価すべき点</p>	<ul style="list-style-type: none"> * RWC2019 の開催年度として、「ロシア代表チームのキャンプの受け入れ」や「パブリックビューイング」など、さまざまな事業を実施した。特に9月に実施した「ワールド×ラグビーの開催」では、陸上競技場史上最高入場者数延5,500人という記録的な来場者数を収めるなど、スポーツの新しい価値観を提供するだけでなく、事業団や市の知名度の向上にも寄与した。 * 新たな試みとして、イベントやプログラムを紹介する「Do Sports!」を新聞折り込みから全戸配布へ変更したほか、障害者向けページを新設したことに加え、ホームページのリニューアル等を行い、新たな利用者の創出や利便性の向上、分かりやすい情報提供に努めた。その結果として、利用者アンケートの「情報の提供」において、施設全体の平均満足度の上昇に繋がった。 * 昨年度から継続して実施している「障害者のためのスポーツ広場」は、福祉作業所や放課後デイサービスからの参加も多く、障害者の日常の楽しみの1つとして普及しているほか、他自治体からの視察や東京都障害者スポーツ協会から取材を受けるなど、先進的な取り組みとして評価を得ている。また、ボッチャ東京カップやパラバレーボール日本選手権など、日本のトップクラスのパラ競技大会の運営をサポートし、日本ボッチャ協会からは「ボッチャの聖地」として多大な信頼を得るなど、障害者のスポーツへの取り組みを継続して進めた。 																																						
<p>改善やさらなる取り組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * ホームページのリニューアルを行い、わかりやすい情報提供に努めた一方、「施設予約・イベント予約等の方法がわかりにくい」という意見も多数あったため、引き続き利用者にわかりやすい情報提供ができるよう工夫に努めていただきたい。 * 施設の老朽化等の課題に対し、引き続き現状把握、課題整理に努め、利用者の安全確保だけでなく、利用者目線に立ったサービスの提供等を行い、満足度の向上に努めていただきたい。 * 市のスポーツ施設の拠点として、引き続き「観る・体験する・支える」観点から、スポーツの多様な価値をさらに広めていただきたい。 																																						
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <table border="1" data-bbox="459 1742 1474 2078"> <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>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合体育館</td> <td>225,452</td> <td>242,944</td> <td>-17,492</td> <td>-7.2%</td> </tr> <tr> <td>陸上競技場</td> <td>27,158</td> <td>22,183</td> <td>4,975</td> <td>22.4%</td> </tr> <tr> <td>軟式野球場</td> <td>13,598</td> <td>14,592</td> <td>-994</td> <td>-6.5%</td> </tr> <tr> <td>庭球場</td> <td>46,925</td> <td>50,546</td> <td>-3,621</td> <td>-7.2%</td> </tr> <tr> <td>スポーツ広場</td> <td>13,119</td> <td>15,892</td> <td>-2,773</td> <td>-17.4%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>326,252</td> <td>346,157</td> <td>-19,905</td> <td>-5.8%</td> </tr> </tbody> </table>	施設名	利用者数（人）		増減数	増減率	令和元年度	平成30年度	総合体育館	225,452	242,944	-17,492	-7.2%	陸上競技場	27,158	22,183	4,975	22.4%	軟式野球場	13,598	14,592	-994	-6.5%	庭球場	46,925	50,546	-3,621	-7.2%	スポーツ広場	13,119	15,892	-2,773	-17.4%	合計	326,252	346,157	-19,905	-5.8%	
施設名	利用者数（人）		増減数	増減率																																			
	令和元年度	平成30年度																																					
総合体育館	225,452	242,944	-17,492	-7.2%																																			
陸上競技場	27,158	22,183	4,975	22.4%																																			
軟式野球場	13,598	14,592	-994	-6.5%																																			
庭球場	46,925	50,546	-3,621	-7.2%																																			
スポーツ広場	13,119	15,892	-2,773	-17.4%																																			
合計	326,252	346,157	-19,905	-5.8%																																			

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月2日から6月7日まで全施設休場となった。

<アンケート回答者属性>

○総合体育館

- ・30歳代の回答が23.7%、40歳代の回答が20.6%。
- ・女性の回答が81.7%。
- ・市内居住者の回答が76.0%。
- ・週1回以上利用の回答が39.2%、月1～4回程度利用の回答が31.4%。

○陸上競技場

- ・10歳代の回答が24.3%。
- ・男性の回答が80.6%。
- ・市外居住者の回答が72.8%。
- ・年に数回利用の回答が41.7%、はじめて利用の回答が22.3%。

○軟式野球場

- ・20歳代の回答が34.0%。
- ・男性の回答が87.9%。
- ・市内居住者の回答が51.0%。
- ・週に1回以上利用の回答が24.0%、月1～4回程度利用の回答が42.0%。

○庭球場

- ・40歳代の回答が34.2%、50歳代の回答が23.7%。
- ・女性の回答が76.7%。
- ・市内居住者の回答が84.5%。
- ・週に1回以上利用の回答が42.2%、月1～4回程度利用の回答が37.9%。

○緑町スポーツ広場

- ・10歳代の回答が26.5%、30歳代の回答が27.4%、40歳代の回答が29.2%。
- ・男性の回答が71.7%。
- ・市外居住者の回答が54.0%。
- ・週に1回以上利用の回答が16.8%、月1～4回程度利用の回答が51.3%。

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.25、26 武蔵野市立武蔵野プール、武蔵野市立武蔵野温水プール		
主管課	教育部 生涯学習スポーツ課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
評価対象年度	今回（令和元年度）	（平成 30 年度）	（平成 29 年度）
総合評価	B	B	B
総括	<p>* 総合満足度の指数は令和元年度 69.0（平成 30 年度 71.8）と昨年度と比較しやや減少しているものの、特別清掃や臭気対策により環境の改善に取り組むほか、幼児水泳、大人の水泳教室、アクアビクス、障害者水泳など幅広い利用者が参加できる事業を展開しており、全体的に適正な施設管理が行われている。</p>		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<p>* 「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。</p> <p>* 「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。</p>	<p>*利用者からの要望が多い清掃・衛生管理については、日常清掃の回数を増やしたほか、特別清掃を実施して対応している。繁忙期には、清掃スタッフを常駐させることで対策している。臭気対策は、こまめに床面の水分をモップでふき取り除菌スプレーを散布するなどの工夫を行っている。</p> <p>*バリアフリーへの対応は、障害者対応のノウハウを持つ N T T クラリティからの意見を参考にしつつ、障害者や LGBT など多角的な目線に立った設備導入、配置変更等を行っている。障害者の方が介護者と同様に更衣できるスペースを設置するなど工夫を行っているが、改善には限界があるため、ハード面の課題について、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。</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>*市が主催する「Sports for All」では多様な教室の提供や、体験イベント、大会を開催することで、スポーツが持つさまざまな魅力や楽しを提供し、「観るスポーツ、体験するスポーツ、支えるスポーツ」を推進した。</p>	

<p>評価すべき点</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 令和元年度の改修工事により、ロビーから優先更衣室にかかる扉を引き戸へ変更し、高齢者及び障害者の方が優先更衣室に移動を容易にすることで、施設のバリアフリー化を進めた。 * 利用者の安全確保の取組みとして、台風 19 号の際には、利用者及び職員の安全確保を第一に、施設の閉場、使用料の全額還付等の対応を迅速に行った。 * 清掃の徹底等により、アンケート調査における建物・設備・備品類の安全・清潔に関する評価が、昨年に比べ 10 ポイント以上増加している。 																						
<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * ハード面での対応は可能な限り実施されているが、「情報の提供」において、SNS での案内や告知など十分な広報を行うことができなかった点については、より積極的に対応いただきたい。 * テレワークの推進等により運動不足を課題だと認識している市民は多いと推測されるため、オンラインでの効果的な事業の検討を行うなど、(公財)武蔵野健康づくり事業団と連携し、新たな生活様式の中での運動習慣の定着化を図られたい。 * 利用者が安全・安心に利用できるよう、清潔に一層気を配るとともに、感染症等の対策も徹底していただきたい。また、利用者間のトラブルが起きないための対策も併せて講じていただきたい。 																						
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <table border="1" data-bbox="456 987 1369 1323"> <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>令和元年度</th> <th>平成 30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>温水プール</td> <td>74,486</td> <td>90,119</td> <td>-15,633</td> <td>-17.3%</td> </tr> <tr> <td>屋外プール</td> <td>57,012</td> <td>66,057</td> <td>-9,045</td> <td>-13.7%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>131,498</td> <td>156,176</td> <td>-24,678</td> <td>-15.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和 2 年 3 月 2 日から 7 月 17 日まで休場した。</p> <p>※温水プールは、令和 2 年 1 月 4 日から 3 月 31 日まで改修工事のため休場。</p> <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 43.6%。 ・ 女性の回答が 60.8%。 ・ 市内居住者の回答が 78.1%。 ・ 利用頻度は週 1 回以上利用が 54.4%、月に 1～4 回程度の利用が 33.3%。 	施設名	利用者数 (人)		増減数	増減率	令和元年度	平成 30 年度	温水プール	74,486	90,119	-15,633	-17.3%	屋外プール	57,012	66,057	-9,045	-13.7%	合計	131,498	156,176	-24,678	-15.8%
施設名	利用者数 (人)		増減数	増減率																			
	令和元年度	平成 30 年度																					
温水プール	74,486	90,119	-15,633	-17.3%																			
屋外プール	57,012	66,057	-9,045	-13.7%																			
合計	131,498	156,176	-24,678	-15.8%																			

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.27 武蔵野市立ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス		
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（令和元年度）	（平成 30 年度）	（平成 29 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令和元年度 94.8（平成 30 年度 96.5）と若干低下したものの、引き続き高い評価を得ている。 * 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館期間があったものの、年間来館者数は 175 万人を超えており、かつ、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。 * 事前申込不要で参加できる生涯学習講座・イベントを新規で実施し、時間を有効に活用した学びの機会を提供したほか、ホームページをリニューアルし、施設ごとの情報を整理したうえで利用者が求めるキーワードで事業・イベントを検索できるようにするなど、利用者の満足度向上・利便性の向上に取り組んでいる。 		
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。 	<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利用を積極的に促したものの、利用率は前年度の 25.4% に対し、今年度は 27.1% と微増にとどまった。引き続き促進に努めていく。 * 指摘を踏まえ幅広い年齢層へアンケート記入を依頼したことで、バランスよく利用されているという回答結果が得られた。 * 令和 2～6 年度の基本協定締結にあたって、市との意見交換を行い、指定管理のサービス要求水準書に該当する管理運営指針等を改訂した。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館期間があったものの、年間来館者数が 175 万人を超えており、かつ非常に高い満足度を維持している。さらに、限られた人人体制のなか、年間 47 件の視察やメディアへの対応を行い、事前申込不要で参加できる新規事業の企画実施や、体育施設・ 		

	<p>吉祥寺図書館との3館連携事業を実施するなど、新たな利用者層の獲得、利用者の満足度向上に取り組んでいることは、大いに評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 利用者の声やモニタリングでの指摘を受けてホームページのリニューアルを行い、施設ごとの情報を整理したほか、利用者が求めるキーワードで事業やイベントを検索できるようにするなど、利便性の向上や情報提供に努めている。 * 職員全員が上級救命講習を受講していること、緊急時の対応マニュアルに基づく職員間の連絡体制が徹底されていることなど、安全への取組みが評価できる。 																																																
<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向上への取組みについては、利用者のニーズ把握を行うとともに、これまでとは異なるアプローチを含めて、引き続き利用促進に努めていただきたい。 * 境南ふれあい広場公園の指定管理が終了したが、境南ふれあい広場公園を活用した今後の地域連携や地域ニーズの把握について検討していただきたい。 * 昨年度と同様に、指定管理者と市の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、改訂した令和2年度からのサービス要求水準に基づき、より適切なサービス提供を行う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="491 1066 1468 1727"> <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>1,017</td> <td>1,680</td> <td>60.5%</td> </tr> <tr> <td>ギャラリー</td> <td>528</td> <td>840</td> <td>62.9%</td> </tr> <tr> <td>スペースA</td> <td>724</td> <td>840</td> <td>86.2%</td> </tr> <tr> <td>スペースB</td> <td>693</td> <td>840</td> <td>82.5%</td> </tr> <tr> <td>スペースC</td> <td>533</td> <td>840</td> <td>63.5%</td> </tr> <tr> <td>スペースD</td> <td>619</td> <td>840</td> <td>73.7%</td> </tr> <tr> <td>スペースE</td> <td>576</td> <td>840</td> <td>68.6%</td> </tr> <tr> <td>サントスタジオA</td> <td>1,137</td> <td>1,400</td> <td>81.2%</td> </tr> <tr> <td>サントスタジオB</td> <td>1,007</td> <td>1,400</td> <td>71.9%</td> </tr> <tr> <td>パフォーマンススタジオ</td> <td>916</td> <td>1,400</td> <td>65.4%</td> </tr> <tr> <td>クラフトスタジオ</td> <td>380</td> <td>1,400</td> <td>27.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月2日から6月7日まで休館。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・40歳代の回答が22.7%。 ・女性の回答が58.0%。 ・市外居住者の回答が54.7%。 ・利用頻度は週に数回利用が22.4%、月に数回利用が60.6%。 		利用数	操業数	利用率 (%)	フォーラム	1,017	1,680	60.5%	ギャラリー	528	840	62.9%	スペースA	724	840	86.2%	スペースB	693	840	82.5%	スペースC	533	840	63.5%	スペースD	619	840	73.7%	スペースE	576	840	68.6%	サントスタジオA	1,137	1,400	81.2%	サントスタジオB	1,007	1,400	71.9%	パフォーマンススタジオ	916	1,400	65.4%	クラフトスタジオ	380	1,400	27.1%
	利用数	操業数	利用率 (%)																																														
フォーラム	1,017	1,680	60.5%																																														
ギャラリー	528	840	62.9%																																														
スペースA	724	840	86.2%																																														
スペースB	693	840	82.5%																																														
スペースC	533	840	63.5%																																														
スペースD	619	840	73.7%																																														
スペースE	576	840	68.6%																																														
サントスタジオA	1,137	1,400	81.2%																																														
サントスタジオB	1,007	1,400	71.9%																																														
パフォーマンススタジオ	916	1,400	65.4%																																														
クラフトスタジオ	380	1,400	27.1%																																														

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.28 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（令和元年度）	（平成30年度）	（平成29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令和元年度 83.9（平成30年度 86.3）と若干低下したものの、引き続き多くの来館者を記録しており、指定管理者制度導入2年目として一定の評価が得られている。 * 「職員の対応」及び「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度はいずれも80%を超えており、全体的には適正な施設管理が行われている。 		
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。 	<ul style="list-style-type: none"> * 昨年度から内容や対象を変更してイベントを実施したほか、参加者アンケートにより内容を分析し改善に結びつけるなど、利用者アンケートの結果を事業内容へ反映させるよう努めている。 * 掲示物や配付物の見直し・改善を行い、併せて館内サインの改修・改善に努めた。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き多くの来館者数（58.4万人／土日祝日は来館者が1日2,500人超）を記録する中でも、施設・設備等を適切に管理しながら安定的な図書館事業を行っていることは評価できる。 * 「職員の対応」に対する平均満足度は昨年度に引き続き80%を超えており、高い水準を維持している。 * 館内において地域情報の積極的な発信を行うとともに、吉祥寺の商工関連事業に積極的に関わり、地域のまちづくりに貢献している。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートについては、比較的高齢の方の回答が多くなっているため、配布場所や配布時期を工夫し、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。 * 幅広い年代の利用者がいると考えられるため、各層のニーズを独自のアンケート調査等で把握・分析し、今後の事業内容への反映に努めていただきたい。 * 利用者へのわかりやすい情報提供について、さらに検討・改善を図り、満足度の向上につなげていただきたい。 		

その他	＜施設利用状況＞													
	○来館者数													
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;"></th> <th style="width: 25%;">令和元年度</th> <th style="width: 25%;">平成 30 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数（日）</td> <td style="text-align: center;">276</td> <td style="text-align: center;">291</td> </tr> <tr> <td>来館者数（人）</td> <td style="text-align: center;">583,837</td> <td style="text-align: center;">597,411</td> </tr> <tr> <td>1日平均来館者数（人）</td> <td style="text-align: center;">2,115</td> <td style="text-align: center;">2,053</td> </tr> </tbody> </table>		令和元年度	平成 30 年度	開館日数（日）	276	291	来館者数（人）	583,837	597,411	1日平均来館者数（人）	2,115	2,053	
		令和元年度	平成 30 年度											
	開館日数（日）	276	291											
来館者数（人）	583,837	597,411												
1日平均来館者数（人）	2,115	2,053												
<p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月2日から6月14日は臨時休館とした。</p>														
＜アンケート回答者属性＞														
<ul style="list-style-type: none"> ・ 50歳以上の回答が 72.8%。 ・ 男性の回答が 57.1%。 ・ 市内居住者の回答が 50.8%。 ・ 利用頻度は週に数回利用が 26.9%、月に数回利用が 61.3%。 														

令和2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2年10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