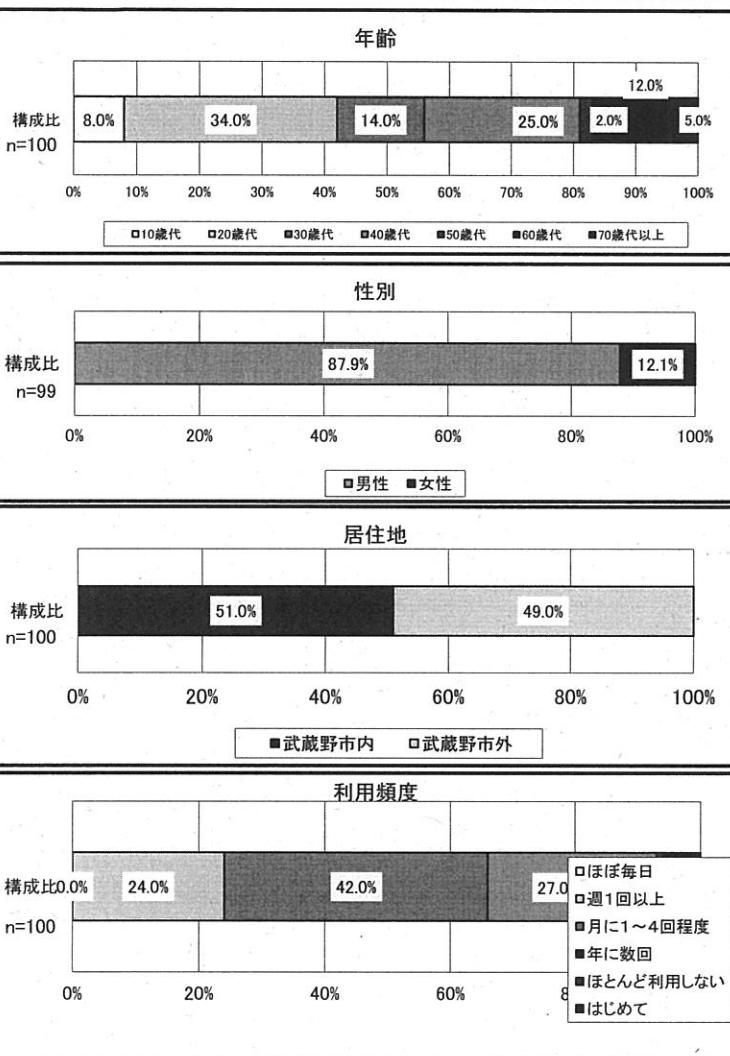


軟式野球場

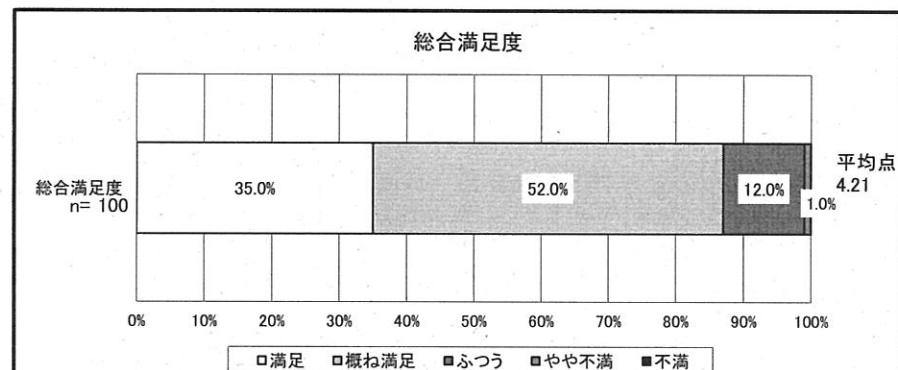
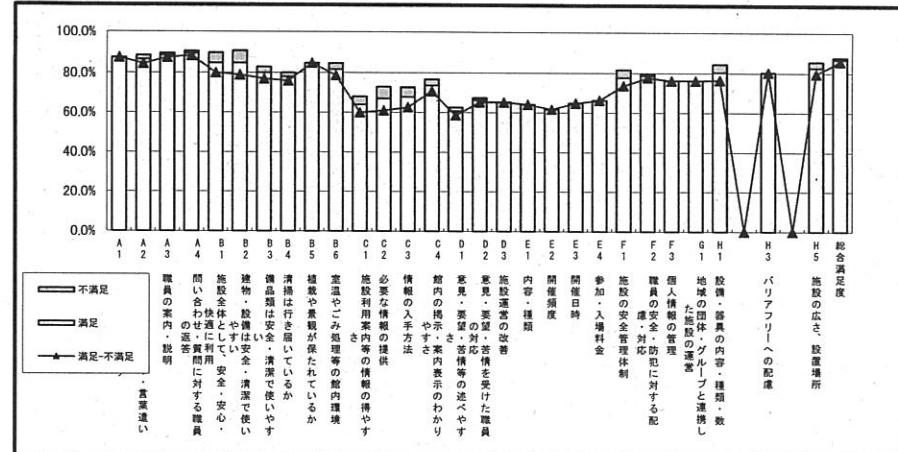
施設名 武藏野市立軟式野球場



【回答者の属性】に関するコメント

年齢層は各年代に広がっているが、20歳代が最も多い。また、40歳代の回答率が昨年と比べて約20ポイント増加した。
男女別では圧倒的に男性が多数を占めている。
市内、市外利用者がほぼ同割合と、対外試合や市外の学校が体育施設を利用していることが背景として考えられる。
週1回以上から年に数回まで、リピーターが多い。

施設名 武藏野市立軟式野球場



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

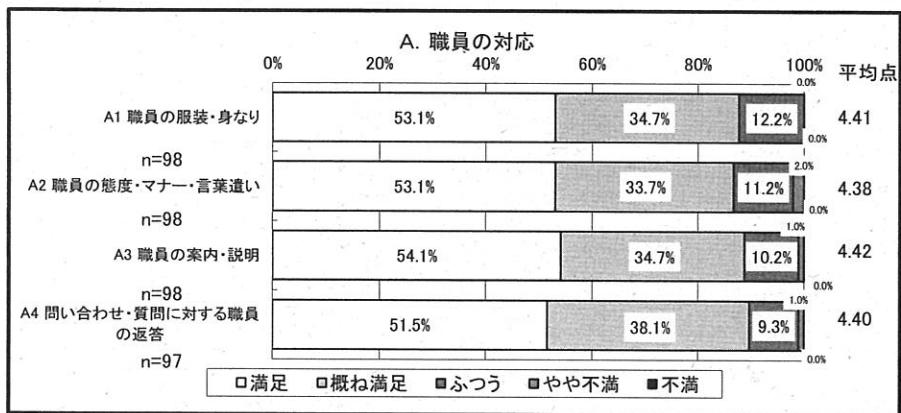
【総合満足度】に関するコメント

昨年に比べて2ポイント減少する結果となったが、87%が「満足」と、引き続き非常に高い評価となった。

B項目の「建物・設備・備品等の管理」において、昨年より不満足の回答数が増加していた。背景として、野球用品が年々進化を続けており、野球場から打ったボールが庭球場へ入ってしまうケースが多くある。このことから、安全性の問題が浮き彫りになっていることが挙げられる。こういった事態を受け、近隣スポーツ施設などへのアンケート調査や専門業者によるシミュレーションを行い、対応策を現在模索している。

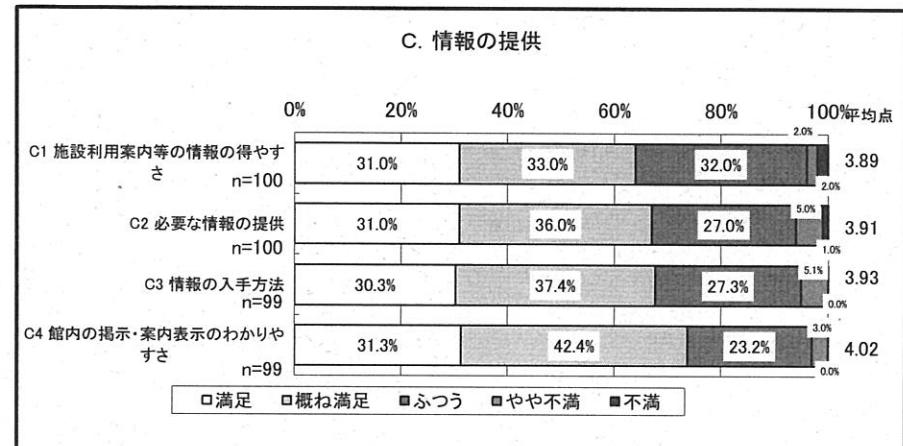
施設名 武蔵野市立軟式野球場

施設名 武蔵野市立軟式野球場



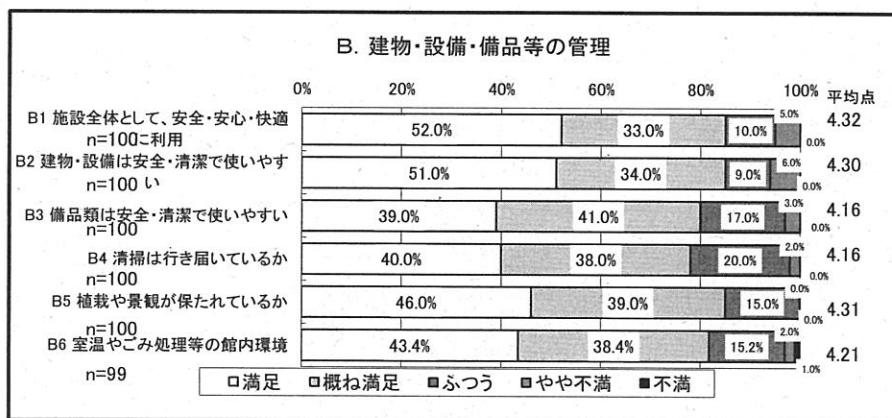
【A職員の対応】に関するコメント

昨年と比べて0.9ポイントと微増しており、88.3%が満足と、引き続き高い評価となった。総合体育館同様、A1の職員の服装・身なり、A2の態度・マナー・言葉遣いについては研修計画に基づいた接遇研修の成果が評価されたと考えられる。



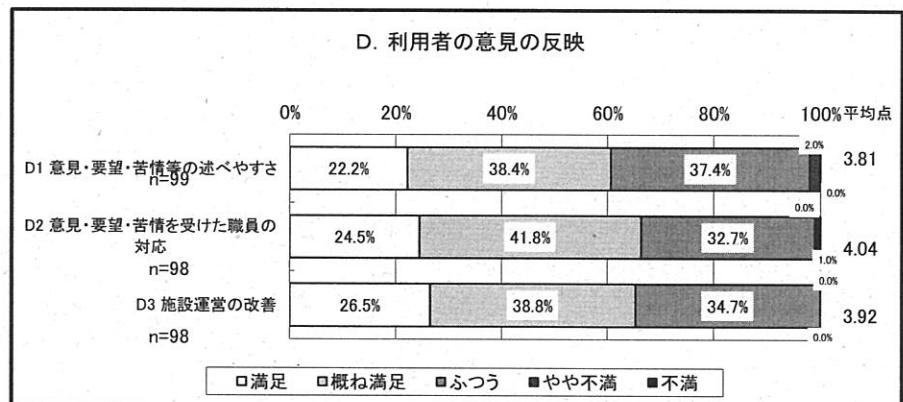
【C情報の提供】に関するコメント

昨年に比べて5.4ポイント減少し、68.1%が満足と回答した。減少した背景には、事業団ホームページがリニューアルしたことを受け、それが利用者へ浸透する中で、多少困惑する部分があったためと考えている。今後もホームページを有効活用し、Face bookやTwitterなど、SNSを使った情報発信を積極的に行っていく必要がある。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

昨年より0.2ポイント微増しており、82.5%が満足と非常に高い評価となった。総合満足度の項目でも触れたが、野球場からの打球が庭球場へ飛んでしまう例など、安全管理の徹底を今後重点的に行う必要がある。



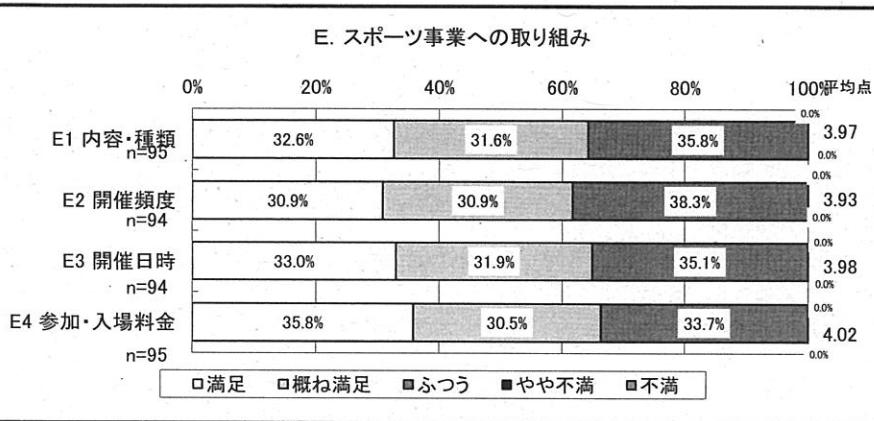
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

昨年に比べて12.1ポイント減少し、64.1%が満足と回答した。今年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響などで意見や要望が多くなった。過去に前例がないことであったが今回のこと踏まえ、今後未曾有の事態に備えるための準備をしていく必要がある。

施設名 武蔵野市立軟式野球場

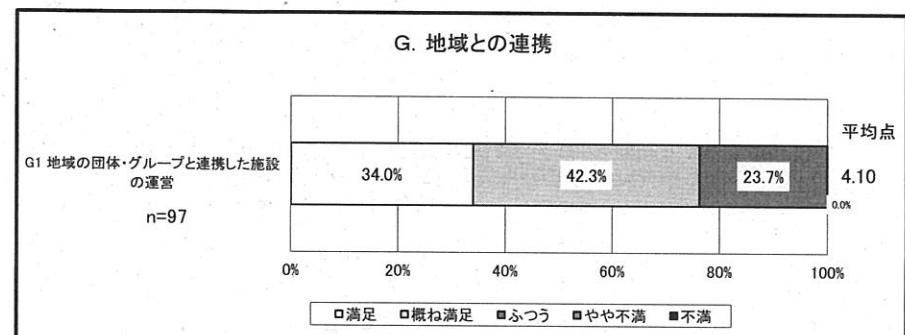
施設名 武蔵野市立軟式野球場

E. スポーツ事業への取り組み



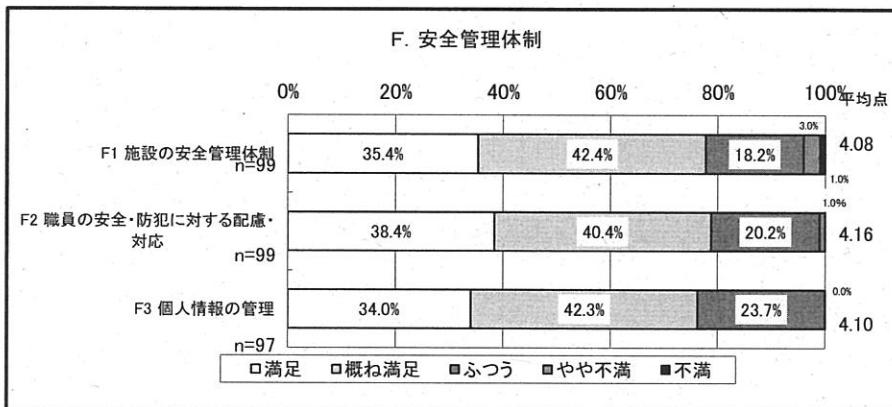
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
昨年に比べて11.3ポイント減少し、64.3%が満足と回答した。
このことを踏まえ、令和2年度は、スポーツ教室の新プログラムを11プログラム追加し、内容と種類の充実化を図っている。また、開催曜日の見直しも行い、参加しやすい日時の開催を検討し、事業計画を行っている。また、軟式野球場を使用した事業も今後展開していきたいと考えている。

G. 地域との連携



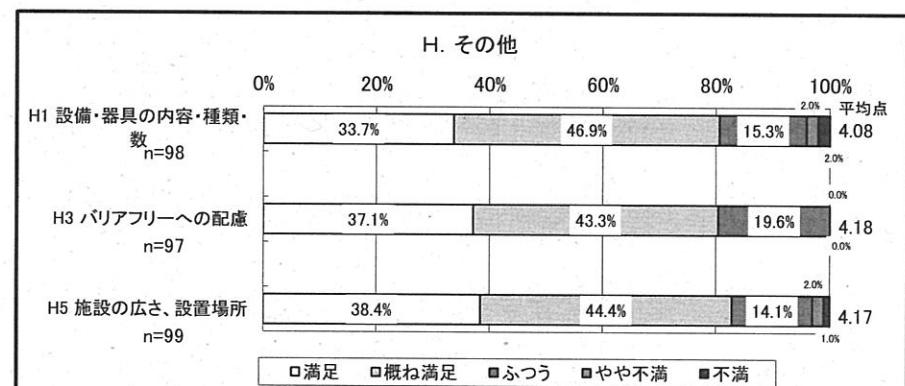
【G地域との連携】に関するコメント
昨年と比べて3.3ポイント減少し76.3%が満足と回答した。
また、現在の貸切利用とは違う形での地域への開放も検討中である。

F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
昨年に比べ5.2ポイント減少し、77.6%が満足と回答した。
F2 職員の安全・防犯に対する配慮・対応においては、武蔵野警察署指導のもと、防犯対策訓練を実施している。F3 個人情報の管理においては、危機管理研修と題し、個人情報の取り扱いについての研修を毎年実施している。このように職員のスキルアップ、意識付けを行い、リスクマネジメントの徹底を図っている。

H. その他



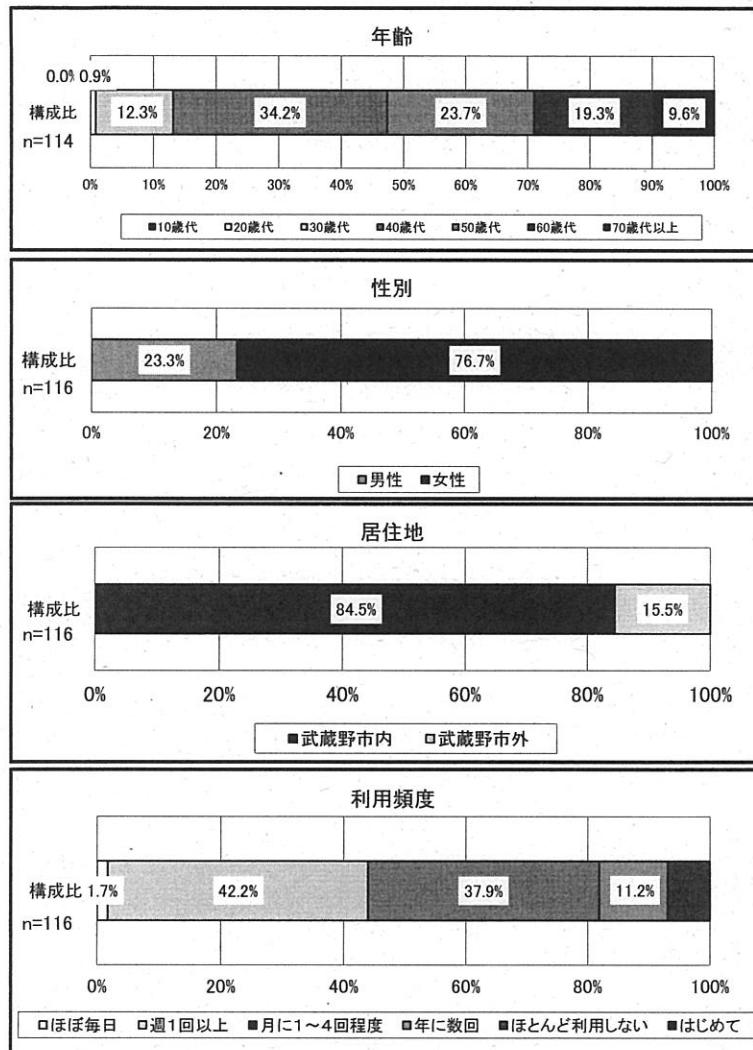
【Hその他】に関するコメント
昨年と比べて3.7ポイント上昇し81.3%が満足と回答し非常に高い評価となった。
トイレや更衣室も整備され、専門業者による整備(芝生のメンテナンスなど)を定期的に行っていることが評価されたと考えられる。

No.	自由記載
1	雨の次の日はベンチが雨にぬれていて泥がすごくて使用できません。
2	テニスコートへの飛球の扱いに不安がある
3	トイレの清掃がいき届いている。
4	トイレがきれい(ウォシュレットあり)
5	アンケートの項目が多すぎる!
6	野球場のトイレがきれいで素晴らしいです。
7	トイレgood!!
8	いつも整備していただきありがとうございます。
9	よいグラウンドなのでナイター設備が何■・利用時間が延びると嬉しいです。(分からない文字は■にしてあります。)
10	ナイター導入
11	ホームベース用のブラシが欲しい
12	防球・集球ネットが欲しい
13	軟式野球場のトイレがとてもきれいで使いやすい。食べるスペースやゴミ箱も設置してあっていいと思います。
14	防球・集球ネットが欲しい
15	防球・集球ネットが欲しい
16	防球・集球ネットが欲しい
17	防球・集球ネットが欲しい
18	防球・集球ネットが欲しい
19	集球ネットが欲しい
20	集球ネットが欲しい
21	トスバッティングができるようなネットが欲しいです
22	四角いネットが欲しいです
23	いつもありがとうございます。ネットがあるもつといいです。
24	集球ネットがあるといいです
25	防球・集球ネットが欲しい
26	防球・集球ネットが欲しい
27	防球ネットが欲しい

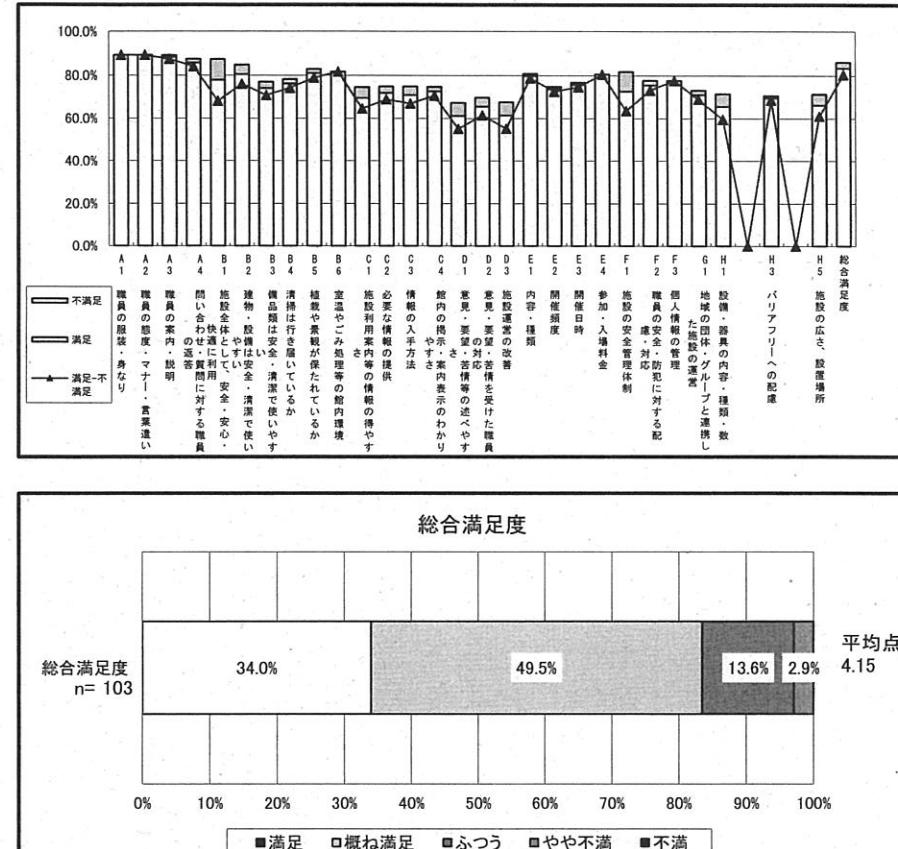
庭球場

施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場

施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場



【回答者の属性】に関するコメント
 年齢は10代から70代まで広がっているが、40～60代の割合が約8割を占める。
 男女別は約3:7で女性が多い。居住地は8割近くが市内である。
 利用頻度は週1回以上が約4割とリピーター率が高い。



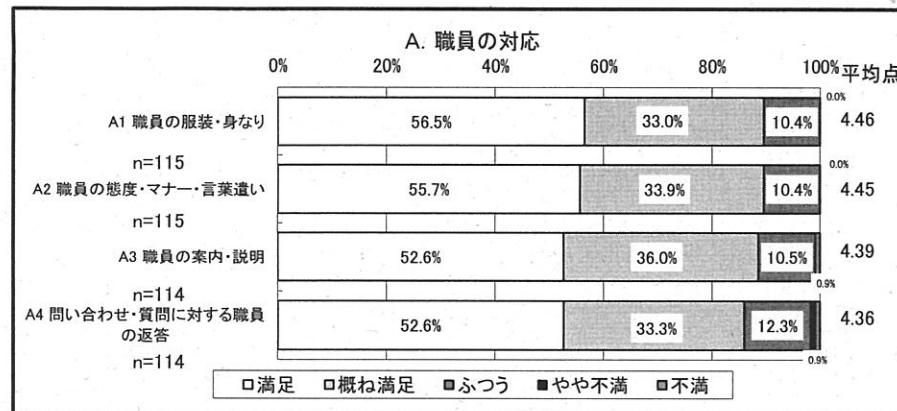
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

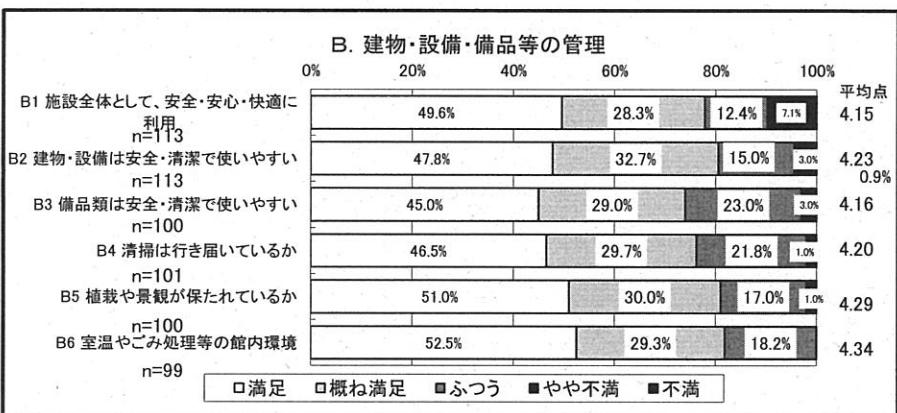
昨年に比べ6ポイント増加し、83.5%が満足と回答し高い評価となった。

また、庭球場に関する回答ではA～Hの全ての項目で満足度が昨年を上回っている。

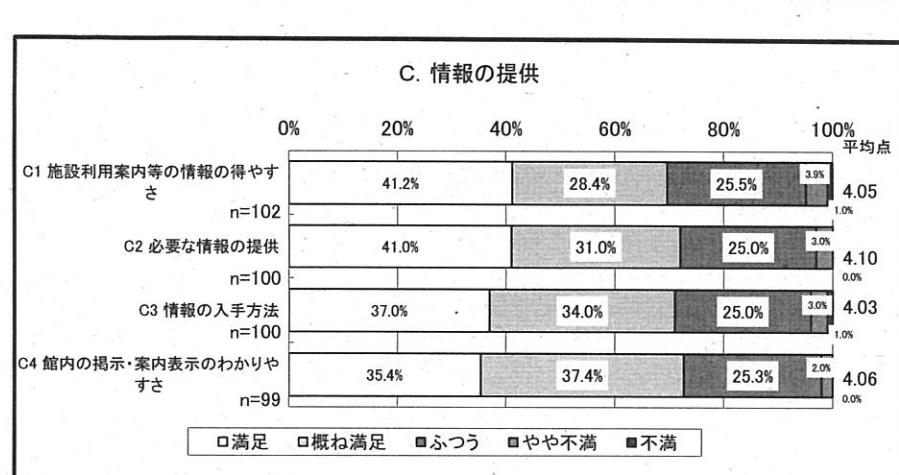
施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場



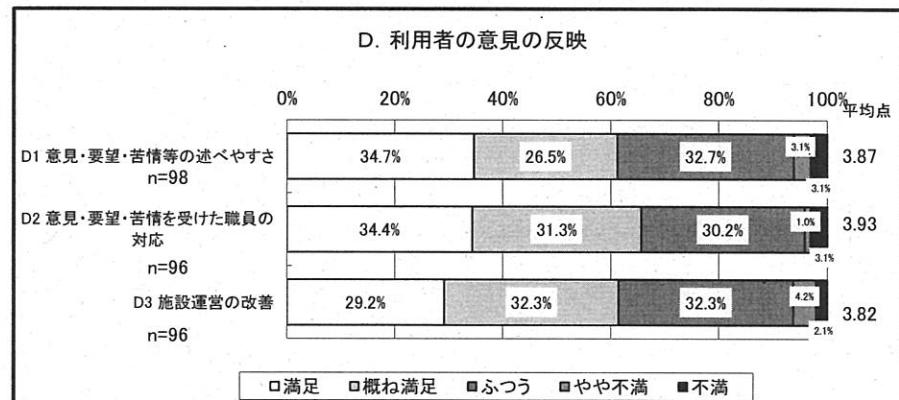
【A職員の対応】に関するコメント
昨年より満足度は7.1ポイント上昇し、88.5%が「満足」と高く評価した。A2の態度・マナー・言葉遣いは研修計画に基づいた接遇研修の成果が評価されたと考えられる。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
昨年より満足度は8.5ポイント上昇し、78.6%が「満足」と回答した。
植栽の定期清掃を行い、利用者が足を滑らせないよう安全対策を行っている。

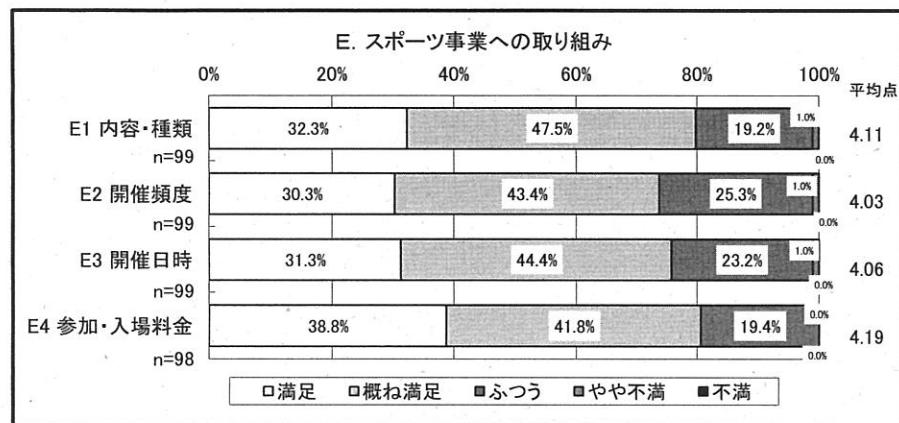


【C情報の提供】に関するコメント
昨年より満足度は11.7ポイント上昇し71.3%が「満足」と回答した。
ホームページのリニューアル、屋外掲示やレイアウトの統一などが評価された。

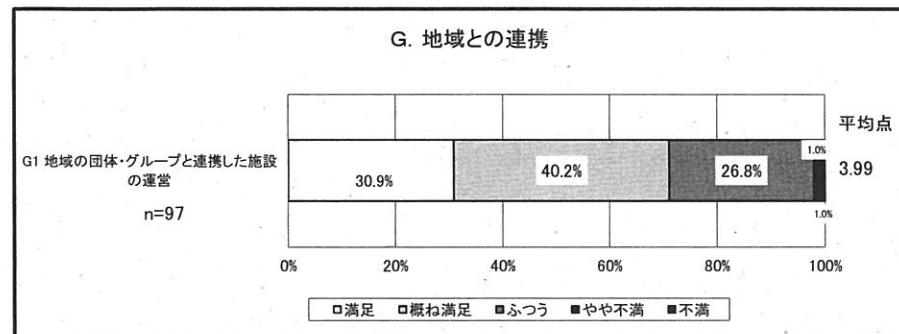


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
昨年より満足度は10.5ポイント上昇し62.8%が「満足」と回答したが、高い評価とはいえない。施設予約システムについてや野球場のフェンスを越えて打球が飛んでくるとの意見があり、近隣スポーツ施設の調査や業者による飛球シミュレーションを行い、対応策を検討中である。

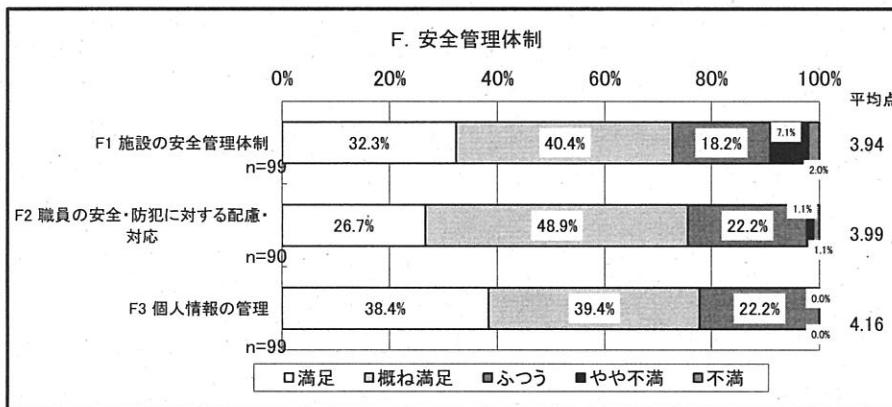
施設名 武藏野市立武藏野庭球場



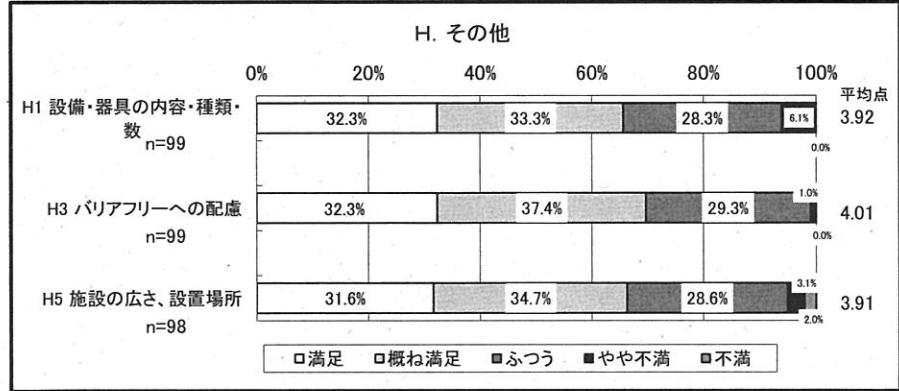
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
昨年より満足度は18.4ポイント上昇し77.5%が「満足」と回答した。硬式テニス、ジュニアテニス教室は人気が高く抽選になる回数が多い。教室をきっかけとして、引き続き個人利用の活用も推奨していきたい。



【G地域との連携】に関するコメント
昨年より満足度は14.4ポイント上昇し71.1%が満足と回答した。
庭球場においては、これまでに引き続き地域のグループや武藏野市体育協会加盟団体の運営で教室が行われている。



【F安全管理体制】に関するコメント
昨年より満足度は12.2ポイント上昇し75.4%が「満足」と回答した。競技中のけがをゼロにすることは難しいが、野球場からの打球飛来対策など、環境面での安全管理は引き続き万全を期していく。

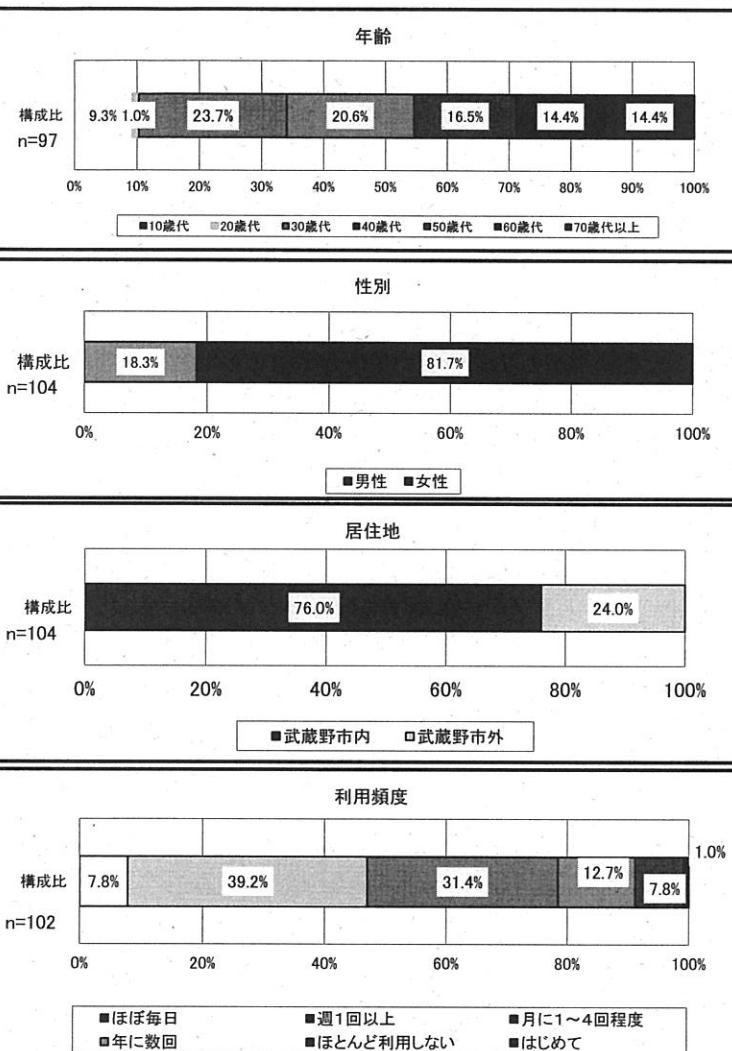


【Hその他】に関するコメント
昨年より満足度は10.3ポイント上昇し67.2%が「満足」と回答した。
設備に関する要望にはナイター設備など実現が難しいものもあるが、実現可能な要望には対応していきたい。

No.	自由記載
1	テニスコートの落ち葉がひどい。プールの更衣室が汚い。改修が必要では?
2	中学生が参加できる教室が増えるとありがたいです。
3	庭球場が当選しにくい
4	お支払いが体育館に行かないといけないのは大変なので、例えばネット決済や振り込みなどもできるようになると助かります。会員証などの郵送が必要になってしまうので大変だとは思いますが…
5	とても満足しています。今後も定期的に利用したいと思っています。
6	終回開催するスポーツイベント(～小学生向き)が増えると良い
7	いつもありがとうございます。有難く利用させていただいています。
8	夏プールを使うがロッカールームの臭いが気になる
9	ケガした時に職員さんがいなくて困っていた
10	ケガをした時の応急セットがあると助かります
11	けがをした時の少し冷やす物やバンドエイドなどがあると良かったです。
12	E もっと回数を増やして下さい。東町の方にもテニススクールやって下さい。ずっと続けられるようにして欲しい。
13	テニス教室の時間内で出血ある怪我をする方がいた。コート内に消毒用液やバンドエイドを準備してほしい。
14	テニス親子教室 夏休みなど開催していただきたい
15	回数を増やして欲しい(曜日を増やす pm etc.)
16	テニスコート修理お願いしたいです。夕方又は夏の夕方時間 ボールが見えないので少しだけ明るくなるとうれしいです。
17	施設の予約のHPが見にくく、あついぞう。
18	クリーンセンターのカベでラクロスのかべ打ち(?)をやっているのをしばしば見かけます。危ないです。
19	トイレが遠い 四中のコートを直して欲しい 手洗い場が少ない 6番コートの状態が悪い
20	いつもありがとうございます。
21	テニスコートのサーフェイスの改善をお願いしたい。冬場の最終時間帯が日没でプレーできない。時間の調整を。ネット抽選の数制限が必要では?数の多いグループ勝ちな気がします。
22	コートのつぎはぎが危ないかも。
23	野球場のフェンスが低くてボールがテニスコートまで飛んできて非常にあぶない!!コート抽選の当りにはらつきがある。あたる人は当る当たらない人は当たらない。
24	テニスコート水道の施設
25	夏場の日影(休み場所)がない
26	とにかくテニスコートの抽選が当たらなくなってきた。市内の人をきちんと把握して市外の人だけで使えないようにしてほしい。
27	テニスコートの近くに、レストハウス欲しい。
28	テニス予約時、テニスと決まっていても更に使用目的と問われるのが不快に思います。
29	テニスコート上でバウンドしない個所が毎年増えている。特に7番コートでイレギュラーバウンドが多い。毎年1月に5日間も修理期間があるのは理解できない。部分的な補習は月一回の定休日(15日)にやればよい。
30	野球場のボールがあぶない。
31	テニスコート、イレギュラーが多いので補修をお願いします。
32	コートの補修が必要。
33	テニスコートの芝は良いが、その下地処理の施工が荒く、球のバウンドが変化して最悪。行政の施工管理が甘過ぎる。税金の無駄。
34	テニスコートの修理をしても、ボールがはねない所がある。(ベースラインの内側)サービスラインの白線の所が気になる。

総合体育館

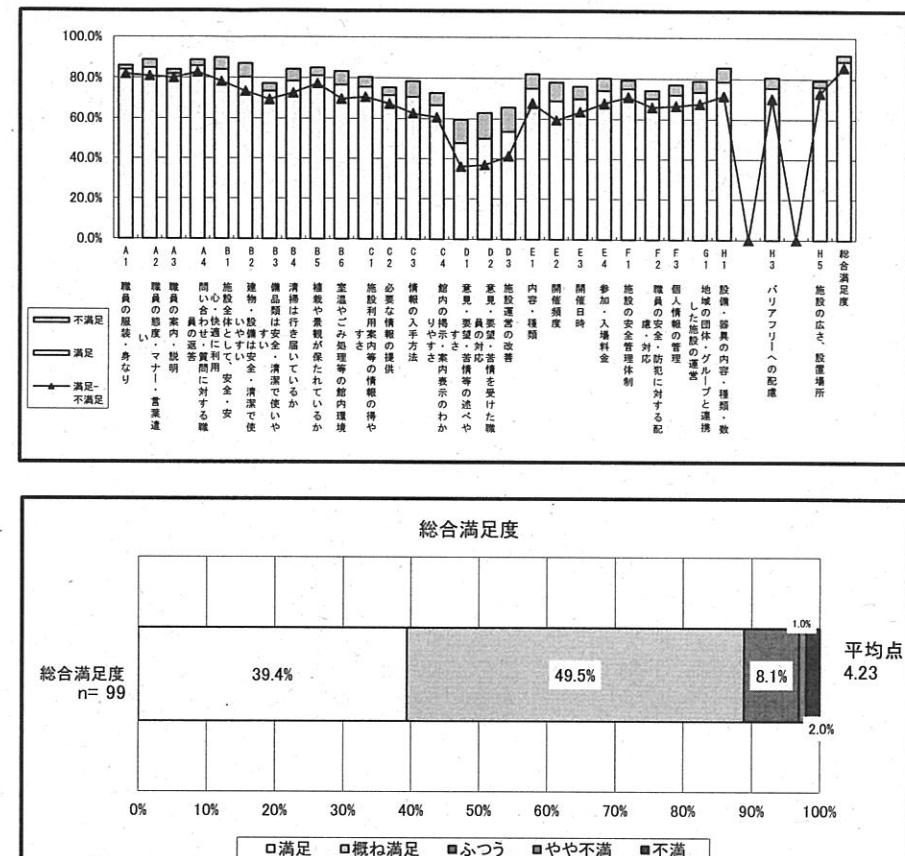
施設名 武蔵野市立武蔵野総合体育馆



【回答者の属性】に関するコメント

年齢は各年代に広く分布しており、事業団の幼児から高齢者までの幅広い事業構成によるものと思われる。また、10代の回答率が昨年度より7.7ポイント増加しており、その年代からの意見も是非参考したい。男女比は昨年度と同等で女性が8割以上となっている。居住地割合は、他市区に隣接している状況にもかかわらず市内利用者は約8割となっている。また市外利用者は昨年度より6.1ポイント増加しており、他市区からの利用も増加傾向にある。月1回以上の利用者が7割と、市民の健康増進に貢献している。

施設名 武蔵野市立武蔵野総合体育馆

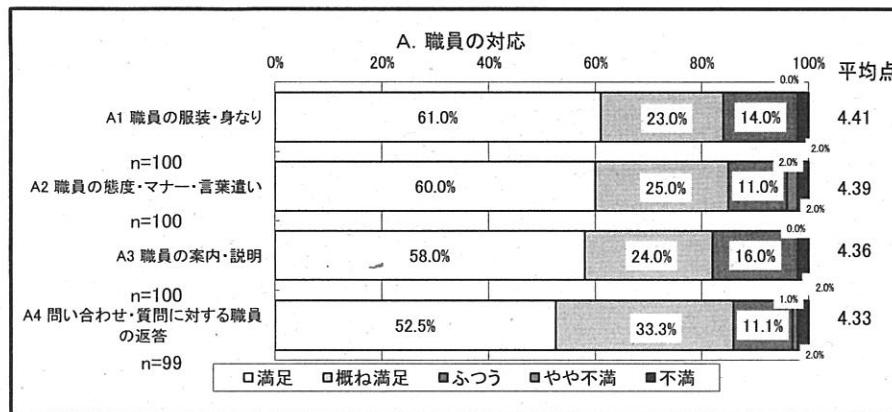


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

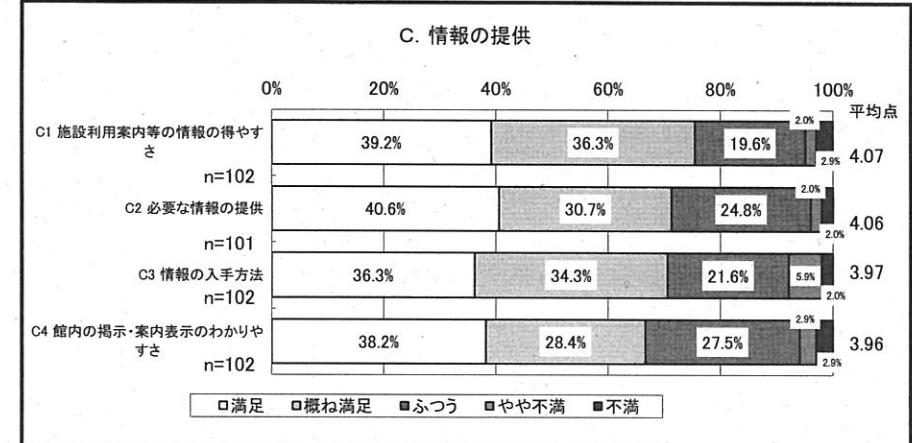
【総合満足度】に関するコメント

昨年度に比べ1.9ポイント減少したが、88.9%が満足と回答し、引き続き「高い満足度を得ている」という結果となった。

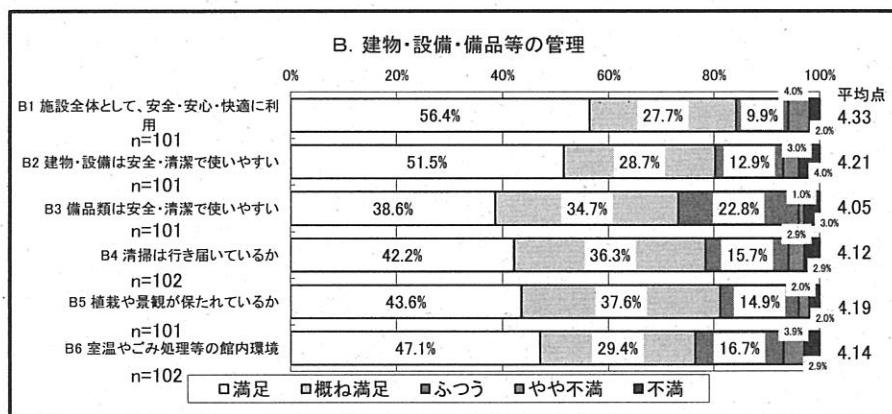
館内では、ラグビーW杯や東京2020大会に開いた展示を行なうなど、スポーツの魅力を利用者に発信していくような取り組みを行なった。東京2020大会が近づく中、周囲の関心がさらに高まることに合わせて、新たな取り組みを行なっていきたい。



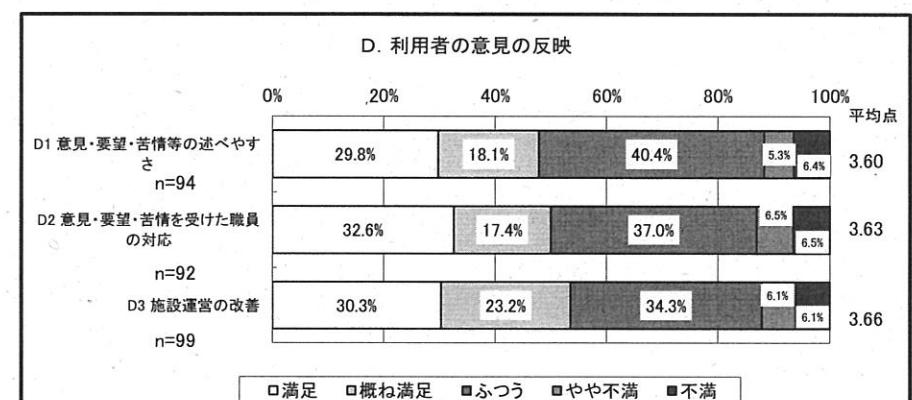
【A職員の対忾】に関するコメント
昨年度より職員の対忾の満足度は3.9ポイント減少したが、全項目で8割以上の満足度を得ることができた。A2の態度・マナー・言葉遣いは研修計画に基づいた接遇研修の成果が評価されたと考えられる。



【C情報の提供】に関するコメント
昨年度と比べ9ポイント上昇し、71%が満足と回答した。事業団ホームページがリニューアルし、より分かりやすく、見やすくなつたことが影響しているのではないかと推測できる。また、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けてのイベントも増えており、他市区からの参加者も多い。市民に身近な情報源である市報やホームページだけでなく、Facebook・TwitterなどのSNSによる情報発信も強化して行っている。



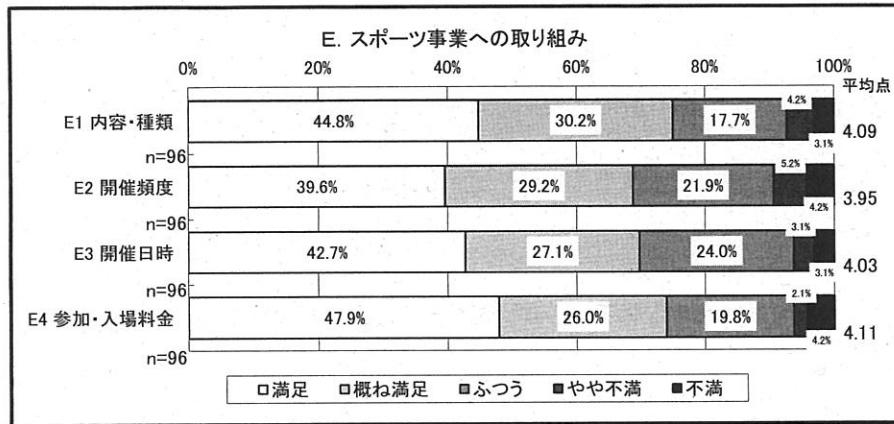
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
建物自体は築30年近くを経過しているが、毎日の清掃や修繕、備品の入れ替え等に力を入れていることもあり、満足度判断は全設問において「利用者が満足している」となり、昨年より0.5ポイント上昇し79%が満足と評価した。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
昨年に比べて8.3ポイント減少し、50.5%が満足と回答した。決して高い数字ではないので、高くなるよう努めたい。昨年度同様ご意見箱常設と早期回答を掲示する取り組みをおこなっているが、施設老朽化等によるご意見等については対忾が難しい案件もある。ご意見等の述べやすい環境づくり、利用者対忾について丁寧に行っていただきたい。

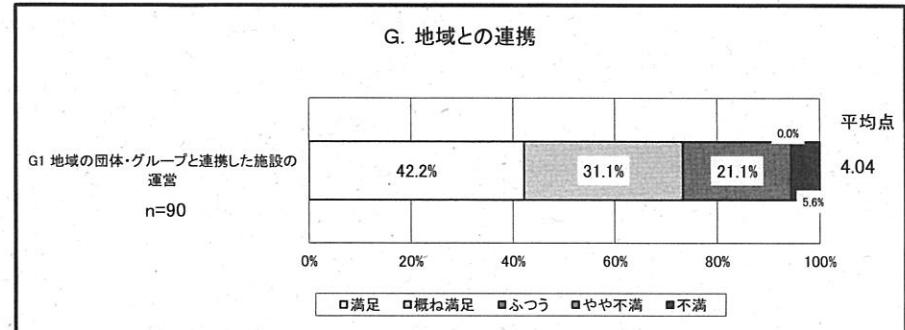
施設名 武藏野市立武藏野総合体育馆

施設名 武藏野市立武藏野総合体育馆



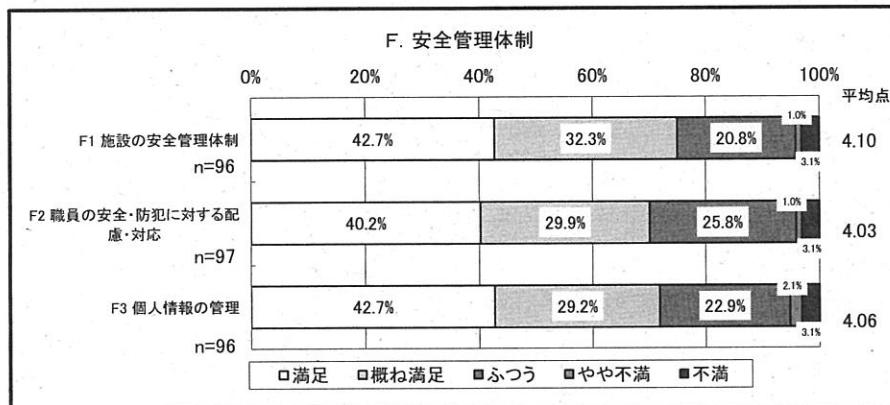
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント

昨年度と比べて5.6ポイント上昇し71.9%が満足と回答した。教室のアンケートなどから参加者のニーズや意見を把握し、各教室の実態、推移を検討しながら教室運営をしていることが評価されていると感じている。低額で気軽に参加できるワンデーレッスンなどが週1回以上の利用者を底上げしていると推測できる。また、ラグビーワールドカップ2019大会の開催に伴い、パブリックビューイングを開催するなど、1000人を超える来場客があった大規模なイベントも行った。



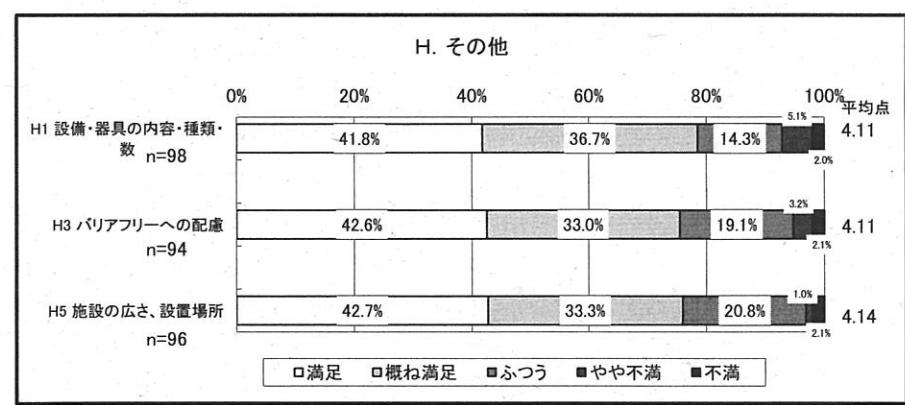
【G地域との連携】に関するコメント

昨年度に比べ16.6ポイントと大幅上昇の、73.3%が満足する結果となった。毎年体育協会や加盟団体をはじめ、地域のクラブや事業者を活用しての教室や館外のコミュニティーセンターや小学校などでもスポーツ教室を開催している。また、市内企業とタイアップした教室も実施し、民間企業と連携した事業を新たに展開した。また、イベント時には市内企業・スポーツ店等から協賛も得ており、友好的な関係を今後も続けていく必要がある。



【F安全管理体制】に関するコメント

昨年度とほぼ同等の評価となった。夏季は全職員が環境省熱中症予防情報サイトからのメールを受信できるよう設定し、暑さ指数28を超えた場合は利用者判断にするなど昨年度から引き続き安全管理を徹底した。F2の安全・防犯に対する配慮・対応については、警察の指導のもと、防犯訓練を実施している。また、防犯対策の観点から監視カメラから防犯カメラに更新した。F3の個人情報の管理については、内部監査を実施し、適正に取り扱いが行えているか見直しを行った。



【Hその他】に関するコメント

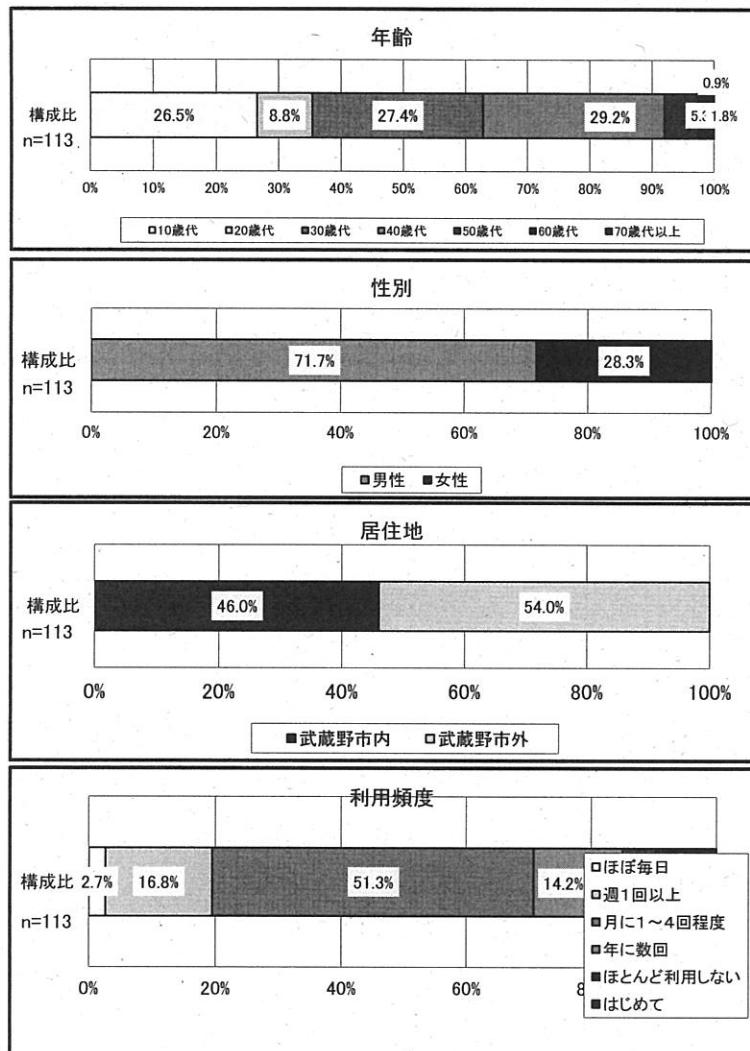
設備・器具などの老朽化が進む中、昨年度に比べて満足度が6.2ポイント上昇した。設備が故障した際は、迅速な対応を徹底し、早急に復旧できるよう心がけている。バリアフリーへの配慮に関しては、正面入り口から受付まで設置していた点字ブロックを、エレベーター前まで拡張し、障害のある方がより使いやすくなるような取り組みを行った。

No.	自由記載
1	おせわになっています。
2	市外のシルバーの費用も安くしてほしい。
3	西東京市・練馬・杉並等々のまじめな利用者に出し“ゆうぐう”したらいかがですか たとえば回数券などで何枚かたしたりして
4	すわる場所をふやす
5	すわるところをたす
6	すわるところをふやす。
7	何かあった時でんわができるよう、こうしゅうでんわをしせつ内に付けてほしい。
8	総合体育館大好きです。仕事や用事さえなければ毎日来たいくらいです。通いはじめて体調も大幅に改善されました。薬のいらない治療方と思ってこれからもヨガやボクササイズに通いつづけたいです。
9	プール更衣室ドライヤーを増設してほしい。プール更衣室脱水機を増設してほしい。
10	トイレの暖房便座がほしい。おしり洗浄ほしい。プール棟の2F廊下寒い
11	ワンダーに利用してます。練馬の住民が多いのに今後、市民の利用巾が狭くなることを心配しています。高令者の楽しみや市民が利用出来なくなるのではないかと不安です。対策をお願いしたい。
12	大人向星山のイベントが少ない。スキーも2月だるい
13	あそぶところをしようがくせい、中学生もつかえるように！おねがいいたします！
14	図書コーナーがなくなったのが残念です。スポーツ、健康リクリエーション関係の本をよめるスペース、資料があればもっと利用者もふえ、関心も高まると思います。
15	ジュースを安くしてほしいです。キッズボールプールであそびたいです。
16	利用者との対応は窓口にいる職員にまかせっきりにしているように見えます。受付の奥にいる職員は窓口においてもフロアにおいても利用者と接しないようにしているように見えます。
17	I play tennis
18	広さ的にもっと動き易さが欲しいです。
19	更衣室がきたない。毛などがある。
20	気軽にスポーツできる燃焼(特に高齢者)の維持の向上に今後も努めて下さい。市健康づくり財団との連携を施します。
21	皆さんが満足している以上、当施設をご利用なさっています。
22	けいびいんのたいどがわるい
23	机がきたない時があります。また警備員の態度。
24	トイレがきれい。けいびいんのたいどがわるい。机がきたない。あとは最高！
25	つくえがきたないです。(いんしょくすべーす)その他は楽しめる。
26	机に食べかすべタベタしてる。これからもよろしくおねがいします。
27	前回は9回前々回は10回なのでなるべく10回以上を希望します。
28	ホームページから教室に申し込む時、とても分かりづらい。
29	エアロビなどもう少し広いへやでやって頂けるとでもうごしやすいのではないかと思います。
30	四中の温水プール、更衣室まで寒すぎる。もっと暖かくしてほしい。死にそうになる。市営プールは暖かいが。
31	エレベーターが少し遅く、イラライする時がある。
32	スポーツをしている時の室温が調整できないところが一番気になります。
33	プールの使用で特定障害者団体を優遇させて、自由コースを占有させて、水泳指導するのをやめさせて下さい。何年間も行なわれて迷惑です。ひとつコースを借りるよう指導して下さい。もしも、同じような団体が、同じように使っていたらどうなるのでしょうか。よく学生の水泳部がまとまって泳いでいると注意しているのに障害者団体には何も言いません。不公平です。
34	自転車置場等、照明が暗い。
35	コミュニティラウンジ内に電子レンジ(コイン可)の導入を御検討お願いします。Wifiも利用可能な時間帯(施設が)中に限定した方がよいかも。既にそなっていたら申し訳ありません。
36	HP変わり大変みやすくなりました。ありがとうございます。プール施設について職員及び御団体について不満があります。毎日自由コースを同じ障害者団体が何年にもわたり水泳指導をしています。掲示板に、他の方からの苦情には「迷惑、占領する行為には声をかけます。」とありますが、周遊コースや自由コースを占有し途中で止まつても(周遊コース)注意することはありません。注意をして下さい。指導者(彼ら)は保護者より指導料をもらい活動してます。ボランティアではありません。ひとつコースを借りるよう指導して下さい。とても迷惑です。

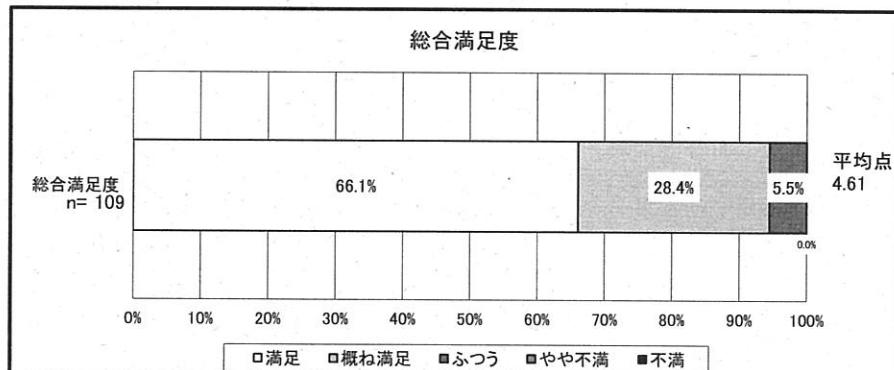
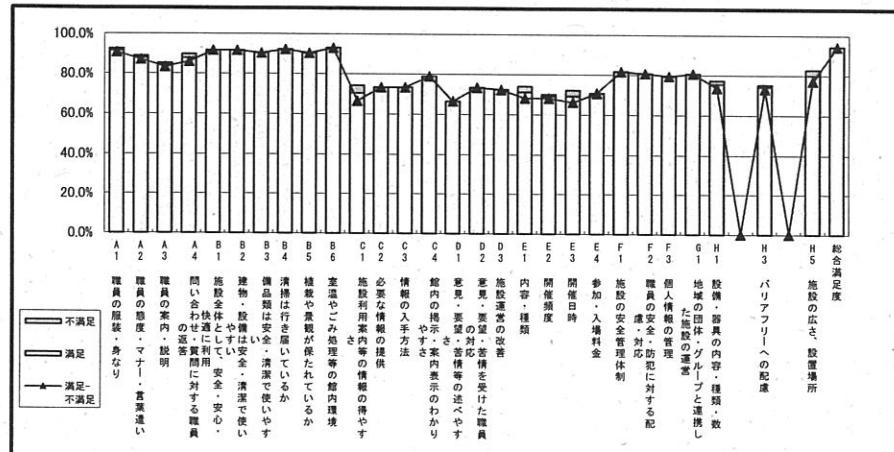
緑町スポーツ広場

施設名 武蔵野市立緑町スポーツ広場

施設名 武蔵野市立緑町スポーツ広場



【回答者の属性】に関するコメント
 年齢層は10代、30代、40代で8割以上を占める。
 7割以上が男性の使用である。
 市内より市外の利用者が多い。
 利用頻度は月1~4回程度が5割以上と最も多い。

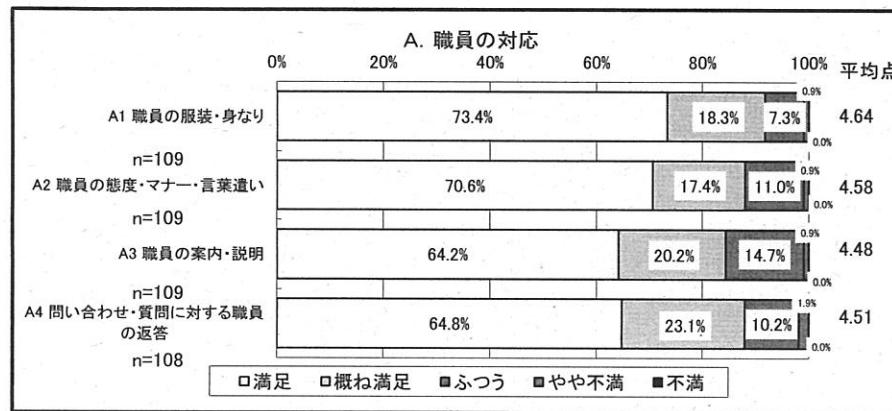


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

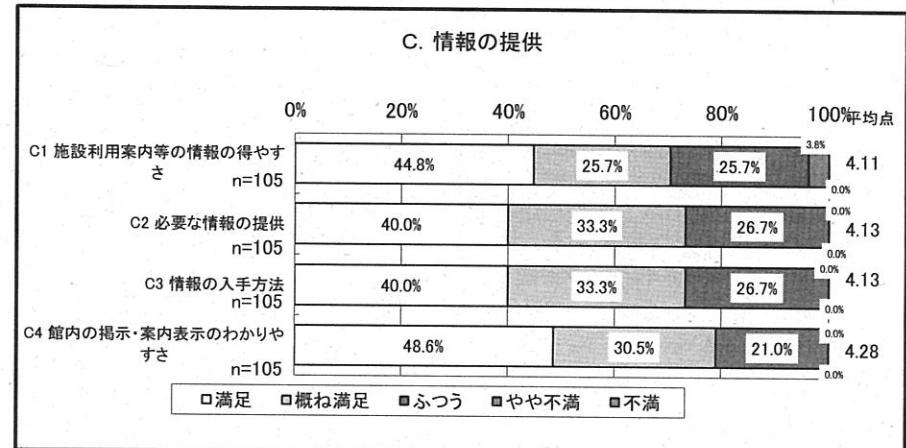
例年、他の施設と比較しても高い評価を得ている施設である。
 昨年と比べて5.7ポイント上昇し94.5 %が満足と非常に高い評価となった。
 A~Hの各項目も昨年度と同等の評価となった。

施設名 武蔵野市立緑町スポーツ広場



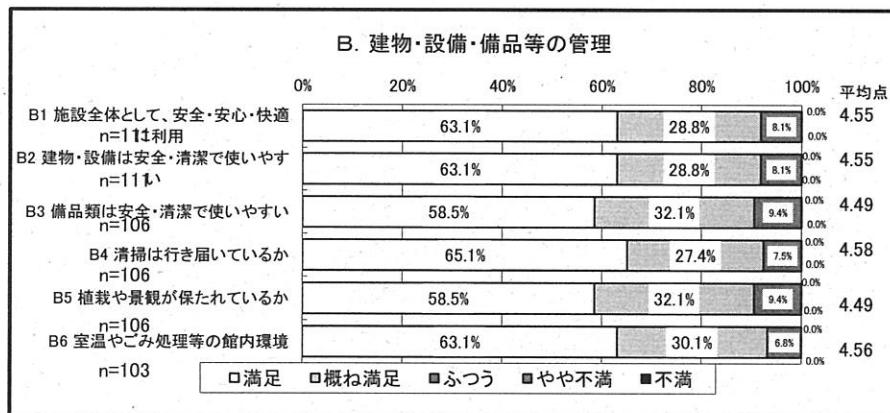
【A職員の対応】に関するコメント

昨年より満足度は8.8ポイント上昇し88%が満足と回答した。すべての項目において8割以上が満足と回答した。A2の態度・マナー・言葉遣いは研修計画に基づいた接遇研修の成果が評価されたと考えられる。



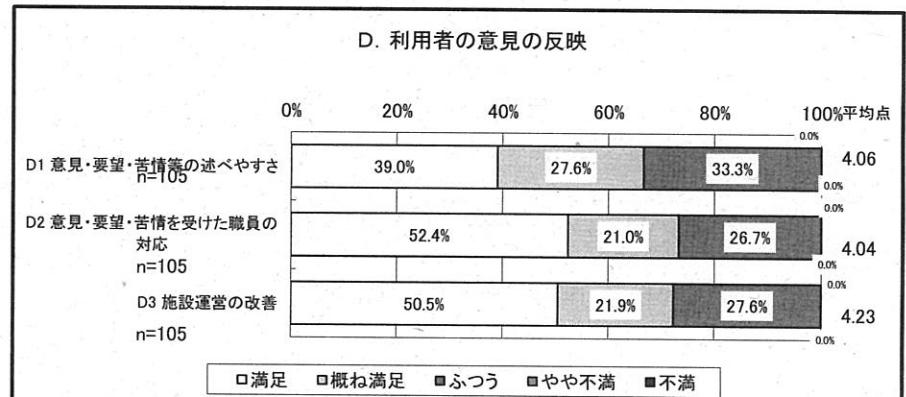
【C情報の提供】に関するコメント

昨年より満足度は8.2ポイント上昇し74%が満足と回答した。ホームページのリニューアル、屋外掲示やレイアウトの統一などが評価された。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

昨年より満足度は12.9ポイント上昇し、91.8%が満足と回答した。夜間照明の設置やトイレを清潔に保ってほしいなどの個別の要望はあったものの昨年と同様に高い評価となり、すべての項目において9割以上が満足と回答した。開場前に落ち葉掃き等の清掃を行っていることも評価につながったと考えられる。



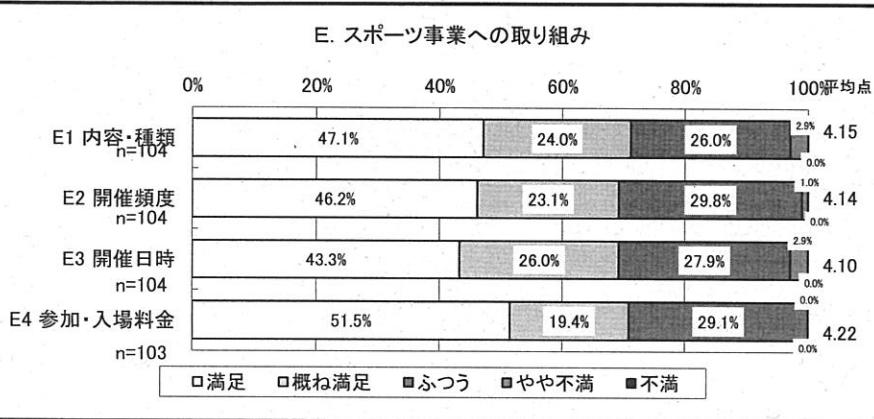
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

昨年より満足度は11.2ポイント上昇し70.8%が満足と回答した。体育館ではご意見箱設置と早期回答を掲示する取り組みをおこなっている。ご意見等の述べやすい環境づくり、利用者対応については丁寧に行っていきたい。

施設名 武蔵野市立緑町スポーツ広場

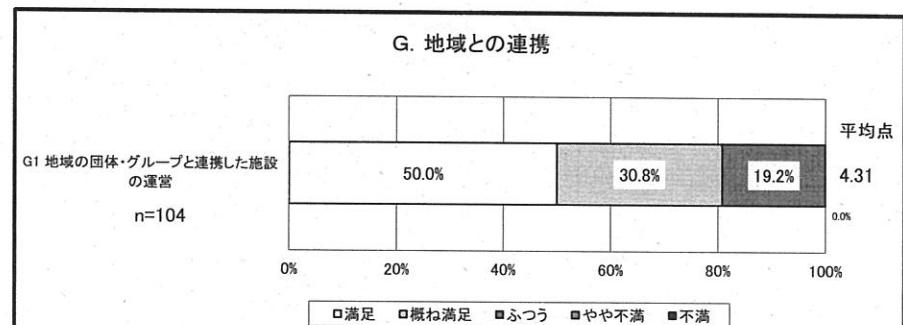
施設名 武蔵野市立緑町スポーツ広場

E. スポーツ事業への取り組み



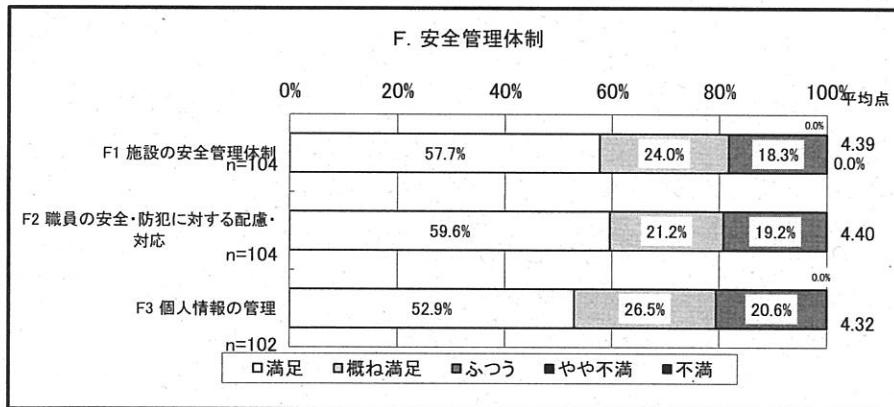
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
昨年より満足度は4.6ポイント上昇し70.1%が満足と回答した。教室のアンケートなどから参加者のニーズや意見を把握し、各教室の実態、推移を検討しながら教室運営をしていることが評価されていると感じている。

G. 地域との連携



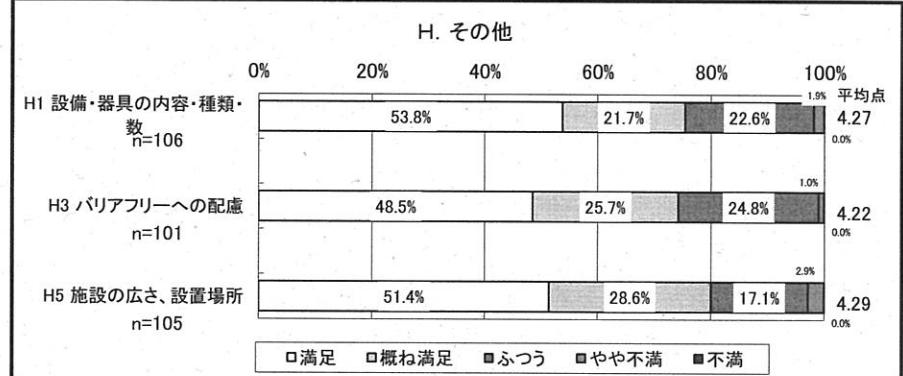
【G地域との連携】に関するコメント
昨年より満足度は12.1ポイント上昇し80.8%が満足と回答した。

F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
昨年より満足度は10.1ポイント上昇し80.6%が満足と回答した。夏季には環境省熱中症予防情報サイトの暑さ指数28を超えた場合は、利用者判断にするなど昨年度から引き続き安全管理を徹底した。

H. その他



【Hその他】に関するコメント
昨年より満足度は5.6ポイント上昇し74.6%が満足と回答した。利用者から要望のあった自動販売機の設置に関しては高評価を得ている。

No.	自由記載
1	いつも大変お世話になっております。いつも良い環境で使わせてもらっています。今後ともよろしくお願ひいたします。
2	いつもありがとうございます。
3	自販機が設置されてありがとうございます。
4	特になし。いつも快適に利用させて頂いています。
5	なし。いつもありがとうございます。
6	スポーツ広場のナイター設備を18時くらいまでは付けて頂きたい。
7	トイレをきれいにしてほしいです。
8	トイレがきれいだと嬉しいです。
9	トイレをキレイにして下さい。
10	夜間ライトがあれば！！
11	トイレをきれいにしていただけたらうれしいです。
12	トイレをキレイにして下さい。
13	トイレ数を増やして下さい。
14	トイレをきれいに新しくして下さい。！
15	照明があるとより良い
16	照明をつけてほしい。
17	スポーツ広場のピッチがひびわれていることがありました。もし直すならば、フットサル利用が多いと思うので、ペナルティーエリアやセンターの円型のラインをひいてもらえるとうれしいです。
18	シャワールームを広くしてほしい。
19	ホームページから講座申込みが分かりづらかったです。(リニューアル後変わったのか分かりませんか。)
20	いつもありがとうございます。大好きです。謝謝。
21	コート中央仕切りネット開閉が大変重いので、改善希望。
22	緑町の自販機ありがとうございました。
23	ナイター設備と芝の張り替えをしてほしいです。
24	緑町スポーツ広場前にある公園で、初めてれんしゅうしてたらサッカー？フットサル？をしている少年を見学しようとして武蔵野市立スポーツ広場をみつけた。穴場スポットだ。同じような人があつまるといい。

プール

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立温水プール・武藏野市立武藏野プール		
所在地	武藏野市吉祥寺北町5-11-33ほか		
指定管理者の名称	公益財団法人 武藏野生涯学習振興事業団		
代表者	理事長 前田洋一		
所在地	武藏野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日		
指定管理業務の内容	武藏野市体育施設条例 第3条の2 1号～5号に掲げる業務		
指定管理委託料	予算	723,319,000円	※体育施設全体
	決算	670,850,720円	※体育施設全体

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価
	評価			理由
(A)による主管課・指定管理者	①チェック項目	98.3 /100	「中期計画」・「武藏野市スポーツ振興計画」に基づき、特色ある事業展開、効率的な経営に努めている。利用者からの意見や指摘事項に基づき積極的に施設の改善に取り組むとともに、安全な施設管理を行っており重大な事故はない。	A 「中期計画」、「武藏野市スポーツ振興計画」に基づき、初心者を対象とした事業やオリンピック・パラリンピック種目の体験イベント、一流アスリートに触れる機会の提供など公益性の高い特色ある事業を開設し、スポーツへの興味・関心を高めることができた。 施設の老朽化が進み、利用者からの改善の要望が増加していることへの対応として、定期清掃に加え特別清掃を実施するなどしている。
	②重点ポイント		(1) ラグビーワールドカップ開催、2020年東京オリンピック・パラリンピックへ向けた機運醸成イベントへの取組み (2) 施設のユニバーサル化の取り組み (3) 公益性の高い事業・経営への取組み (4) 利用者の安全確保に対する取組み (様式2のA-②に記載)	
	③アピールポイント		(様式2のA-③に記載)	
(B) 利用者モニタリング		69%	施設の総合満足度は69%と昨年度の71.8%に比べやや減少している。特に「C情報の提供」については昨年度に比べ満足度が落ち込んでいる。これは休場を控えた時期でのモニタリングとなったことにも起因するとも考えられるが、今後迅速且つわかりやすい情報提供を心掛けたい。な	

お、令和元年度は市に提案していたプール天井、更衣室床の改修、ロッカー更新等を施設課が実施した。今後もソフト面での対応を強化し、ハード面でも必要な箇所については市に提案していくたい。

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)によるモニタリング課・指定管理者	①チェック項目	98.3 / 100	<p>*利用者からの声や地域団体との連携により、ニーズに沿った管理・運営やプログラム・イベントの提供を行っている。</p> <p>*Do SPORTS !を全戸配布に変更することで新たな利用者を開拓しようと努めた。</p> <p>*定期的な打合せや事業計画に沿った円滑な運営により、施設の設置目的を達成している。</p>
	②重点ポイント		<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体験イベントの企画・運営</p> <p>*RWC2019 公認チームキャンプ地としての運営</p> <p>*Do SPORTS !への障害者向けのページの新設</p> <p>*初心者や障害者でも参加しやすいプログラム・教室の開催、プログラムの見直しによる新規参加者の開拓。</p> <p>*利用者の安全確保に対する日頃の取り組み。</p>
	③アピールポイント		<p>*施設・設備ともに老朽化しているが、安全対策により大きな事故なく、市民の利用に供している。</p>
(B) 利用者モニタリング		69%	<p>前回よりもポイントが下がったが、「建物・設備・備品等の管理」、「その他(設備・器具の内容・種類・数)」「バリアフリーへの配慮」の評価の低さが全体を押し下げており、施設・設備の老朽化が影響しているものと思われる。</p>
(C) 財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) -①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45/45	45 /45	<ul style="list-style-type: none"> *「中期計画」、武藏野市の「スポーツ振興計画」に基づき公益性の高い事業運営・施設管理を計画的に実施している。また、「第2期中期計画（令和2年度～6年度）」を策定した。 *利用者からのご意見が多い館内の美化に関して、特別清掃を実施し改善に取り組んでいる。 *事業参加者アンケートでは90%以上が満足と回答。地域のニーズを過去の事業アンケート・モニタリングからリサーチしながら事業に取り組むことができている。 *「DO SPORTS」・「むさしのイベントインフォメーション」・「Facebook」・「Twitter」などを活用し、それぞれの特徴に合わせて効果的、効率的に広報活動を積極的に行っていている。 *屋外プールの土手を活用し、市民がボランティアとしてひまわりを育てる「ひまわりいっぱいプロジェクト」事業を展開している。 *職員による施設周辺のゴミや落ち葉の清掃（台風時）、雪かきなど、地域活動に積極的に参加している。 	<ul style="list-style-type: none"> *経営方針、中期計画、職員行動指針等にもとづき、設置目的に沿った管理・運営を行っている。 *Sports for All 水球は、成蹊大学、藤村女子中学・高等学校など地域の団体とともに、子ども達が一流アスリートの迫力を間近で体験できる貴重な機会を提供している。 *館内へのご意見箱の設置、公の施設のモニタリング利用者アンケート、イベント・教室等事業終了後の参加者アンケート、体育協会加盟団体との懇談会等々によりニーズの把握に努めている。 *「わかりづらい」とのお声が多かったホームページはリニューアルした。 Facebook、Twitterなど各種情報媒体を利用して情報を発信している。
B安全への取り組み	13.3/15	13.5 /15	<ul style="list-style-type: none"> *全職員が上級救命講習を受講しているほか、自衛消防技術認定者9名、AEDインストラクター2名が在籍している。 *全監視員が第一号警備業法における有資格 	<ul style="list-style-type: none"> *全職員が上級救急救命講習を受講しており、自衛消防技術認定証所持者、AEDイン

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>者である。責任者は水泳指導管理士、水上安全法、救急法の講習を受講しており、実際に利用者の怪我や病気に対して応急処置や救急車の要請などを迅速に行っている。</p> <p>*2020年オリンピック、パラリンピック向け、事故・事件・テロが発生した際に消防署や警察署と連携を取れるよう連絡を密に行い、年2回の自衛消防訓練や防犯対策訓練などを実施し利用者の安全確保に努めている。</p>	<p>ンストラクター資格所有者がいるなど、利用者の安全・安心を支える資格取得に積極的に取り組んでいる。</p> <p>*消防署や警察署等と連携して各種訓練を実施している。2月に陸上競技場において市防災課、警察、消防が実施したテロ対策訓練に協力した。</p>
C適正な運営		30/30 /30	<p>*中期計画を基に毎年事業計画を策定し、適正な事業運営、施設運営を行っている。また、「第2期中期計画（令和2年度～6年度）」を策定した。</p> <p>*突発的な休場等をホームページやSNSでスピーディーに告知を行っている。</p> <p>*市の主管課・施設課・その他関係部署と定期的に連絡会議を実施している。</p> <p>*各種研修を実施し法令遵守に努めている。また、外部の研修への参加にも積極的である。</p> <p>*2020年東京オリンピック・パラリンピック向け、市をはじめとする関係機関との連携を図り、事業の実施、施設の準備を進めた。</p>	<p>*事業計画、基本協定に沿って円滑に管理・運営がなされた。</p> <p>*指定管理者と主管課、企画調整課オリンピック・パラリンピック担当の三者において2か月に1度定期的な会議を開催し、協議し、方向性を確認しあった。</p> <p>*施設のご利用のご案内の作成、Do SPORTS！の新聞折込から全戸配布への変更など、利用者の増加・新規開拓に努めた。</p>
D施設・整備等の適正な管理	10/10 /10		<p>*機械設備について、日常点検を点検表を用いて実施し、定期的な保守点検を年間計画に基づいて実施している。</p> <p>*施設内樹木は樹木診断を行い、危険樹木は伐採している。「ひまわりいっぱいプロジェクト」の実施や「グリーンカーテン」の設置などを行い、季節感の演出や環境への配慮を行っている。</p>	<p>*主管課、施設課と連携し、施設・設備の維持管理に努めており、不具合等があれば随時報告、協議がなされた。</p> <p>*工事期間中は、工</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			*老朽化に起因する衛生面の不安について、開館前の特別清掃の実施、繁忙期の更衣室への清掃員常駐などの対策を行っている。	事業者、施設課とも情報共有、連絡調整を行い、また、利用者の安全確保、利用者への情報提供など適正に対応した。

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	2020年東京オリンピック・パラリンピックへ向けた機運醸成イベントへの取り組み	<ul style="list-style-type: none"> *日本代表選手を招いた「Sports for All 水球」や夏期営業終了後の屋外プールで行った「Sports for All カヌー」などの関連イベントを実施した。企画から準備・当日の運営までを担当し、多くの市民にスポーツの魅力・楽しさを伝えることができた。 *2020年東京オリンピック・パラリンピックに向け、市をはじめとする関係機関と連携しながら施設改修や選手受入の準備を進めた。 	<ul style="list-style-type: none"> *地域の関連団体とともに東京2020オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けた体验イベントを企画・運営し、Sports for Allのコンセプトである感動体验や、トップアスリートとのふれあいの機会を提供了。 *RWC 2019公認チームキャンプ地としてガイドラインを遵守し準備を整え、組織委員会や警察・消防とも連携し、キャンプ中にはチームの要望に対応した。

(2)	施設のユニバーサル化の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> *平成31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に変更し、高齢者及び障害者の方が優先更衣室に移動しやすくなっている。 *掲示物はレイアウトを統一し、ユニバーサルデザインフォントを使用することで見やすく分かりやすいものになるよう心がけている。 	<ul style="list-style-type: none"> *Do SPORTS !に障害者向けのページを新設し、障害者向けプログラムやバリアフリー情報をわかりやすく掲載した。 *温水プールの内装改修に合わせて、引き戸を提案するなど、高齢者や障害者へ配慮した提案を行った。
(3)	公益性の高い事業・経営の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> *事業担当職員は障害者スポーツ指導員の資格を取得している。障害者スポーツ教室として、大人向けとジュニア向けの水泳教室を実施しており、一般向けのスポーツ教室にも可能な限り障害者の初心者の受け入れができるよう努めている。 *スポーツの裾野を広げることを目的として、初参加者の優先や、初心者対象の教室、子育て世代への親子プログラム、障害者教室など幅広い層を対象とした事業を実施している。また市報、ホームページ、SNSを使い広く広報することも心がけている。 *子どもや障害者を対象とした事業については参加料金を低額に抑えるとともに、一般向けを対象とした事業については事業費に対する負担割合を決めて、適正な料金を設定している。 	<ul style="list-style-type: none"> *初心者でも気軽に参加しやすいワンデーレッスン、障害の有無に限らず参加できるユニバーサルスポーツ教室、障害者が参加しやすい障害者スポーツ教室、幼児水泳、夏休みジュニア教室等々幅広く多様なプログラムを提供した。きっかけづくりを重視している。 *イベント時においてスポーツ不ボランティアHANDSを積極的に活用し、支える人材の育成に貢献した。

(4)	利用者の安全確保に対する取組み	* 17種類の緊急マニュアルを整備し、委託先とも内容を共有している。 * 事故、けが、災害の発生に備え、職員と委託業者による自衛消防隊を毎日編成している。また、警察、消防とも年2回の自衛消防訓練・防犯訓練を行うなど、密に連携している。 * 研修への参加や資格の取得（上級救命講習、AEDインストラクター等）に努めている。 * 施設の安全管理等に関する研修会に積極的に参加し情報収集を行っている（プール衛生管理講習・プール安全管理講習会・レジオネラ講習会等）。	* 多様な危機に対応するため、各種対応マニュアルを整備している。 * 全職員が上級救命急救救命講習を受講しており、自衛消防技術認定証所持者、AEDインストラクター資格所有者がいるなど、利用者の安全・安心を支える資格取得に積極的に取り組んでいる。 * 台風19号時には、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、閉館時間を午後7時とすることを早急に判断し対応した。
		(A) - ③アピールポイント	(B) 利用者モニタリング評価

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）

<アピール点>

* 視点A「住民満足度の向上」では、昨年に比べ高い満足度を得ている。利用者への対応については、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、改善できる点については速やかに改善している。一方で、利用者からの意見が多い館内の環境改善については、特別清掃を実施するなどの取り組みを行っているが根本的な解決にはなっておらず、大規模改修を求める意見は根強い。

* 視点B「安全管理」については、安全管理に関する研修に積極的に参加し、日々監視員全員が救命処置のトレーニングを行っている。その他、年2回の防火管理委員会や防災訓練を実施しているほか、ラグビーW杯、2020年オリンピック・パラリンピックを見据え、武蔵野警察指導のもと防犯訓練でテロ対策などについても理解を深めた。今後も利用者が安心・安全に利用できるよう施設の環境維持に努める。

* 視点C「適正な運営」については、当事業団の中期計画に基づき毎年「事業計画」を策定し事業運営・施設管理を計画的に実施している。事業運営の面では、幼児水泳、大人の水泳教室やアクアピクス、水中運動、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ている。施設運営の面では、施設の老朽化を踏まえた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ている。

* 視点D「施設・設備等の適正な管理」については、施設の老朽化が原因の環境悪化に関しては開館前の特別清掃の実施、繁忙期に更衣室に清掃スタッフを常駐させるなどの対策を行っている。また、以前、天井の落下があったため、提案していたプール天井改修等を実施した。安全面と利用者の要望を踏まえて、市と連携しつつ施設の改修を進めていく。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】

* 「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くあった。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。

【指摘事項への対応】

* 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すほか、特別清掃を実施して対応している。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。

* パリアフリーへの対応は、NTTクラル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。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。

* 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。	* 市が主催する「Sports for All」ではバスケットボール、カヌー、水球、陸上に関わるプログラムの企画運営に協力をした。各種目の体験とトップアスリートのデモンストレーションやトークショーなどを組み合わせて実施し、オリンピック・パラリンピックに向けて機運が高まるイベントになった。また、誰もがスポーツに親しむ環境づくりを目指して、障害者スポーツを含めたスポーツを支えるスポーツボランティアの「HANDS」の組織の継続も合わせ、「Sports for All」が東京 2020 大会後も武蔵野市のレガシーとして残していくことを意識しながら今後も運営に協力していきたい。
---	---

<改善が必要だと思われる点>

- * 「建物・設備・備品等の管理」の満足度判断が「利用者満足度の動向に注意が必要」となっている。今年度は年度末の市の改修工事により更衣室の床材の貼替、ロッカーの更新をおこなっており改善等が測られているが全体的に施設の老朽化が進んでおり、修繕・改修が必要な箇所が多数ある。安心・安全を第一に市と連携して改修を進めていきたい。
- * 「その他バリアフリーへの配慮」の満足度判断が「利用者満足度の動向に注意が必要」となっている。今年度は改修工事を控えていたため、大きな変更はないが、市の改修工事によりロビーから優先更衣室に移動する際の扉を引き戸に変更するなど改善が図られている。
- * 自由記述では、昨年に引き続き衛生面への意見が多くかった。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たい。

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

- * 地域の関連団体とともに東京 2020 オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けた体験イベントを企画・運営し、Sports for All のコンセプトのひとつでもある感動体験を提供してきた。身近な施設でトップアスリートの迫力を体感できる Sports for All 水球や、野外活動の楽しさを気軽に体験できる Sports for All カヌー体験により、さらに「観ること」や「応援すること」などスポーツが一層楽しくなる機会を創出した。

* 障害者が気軽にスポーツを楽しむことができるよう様々なプログラムを提供している。障害者スポーツ教室「ジュニア水泳」、「初心者水泳」など、障害があるかたでも水泳を楽しめるプログラムを実施している。障害者スポーツへの取り組みが評価され、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公表された。

* 施設・設備は老朽化しているが、大きな事故もなく市民の利用に供することができている。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
* 「建物・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くあった。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。	* 利用者からは、更衣室・シャワールーム、ロッカーに関するご意見が多かったが、平成 31 年度の温水プール天井改修工事の際には指定管理者からの提案により、更衣室、ロッカー更新、シャワーブースの改修などを行ない、衛生面の向上を図った。
* 「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たい。	* NTT クラルティからの指摘事項を参考に改善を図っており、上記の工事の際に更衣室への扉を引き戸に改修することにより、障害者・高齢者の移動のしやすさが改善された。
* 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。	* 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、スポーツが持つ様々な魅力や楽しみを提供し、「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。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- * 東京 2020 オリパラとその先を見据えて、スポーツの多様な価値をさらに広め、スポーツを通した潤いある豊かな市民生活の創出を目指されたい。
- * コロナ禍が今後どのようになっていくか想定がつかないが、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。（公財）武蔵野健康づくり事業団と連携し、運動習慣の定着化を図られたい。
- * システム改修にあわせて、施設予約及び講座の申し込み、使用料・参加料の支払いの簡素化（キャッシュレス化）など検討されたい。
- * ハード面においてもソフト面においても本市のスポーツ施策の要として、今後のスポーツ振興計画の改定や事業の在り方の検討に備えて、改善策の提案ができるよう、プールをはじめとする他のスポーツ施設を研究、情報収集に努めて、ともに協議し、より良い市民施設をつくっていきたい。

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入

■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

- *新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する対応として、3月2日（月）から温水プールをはじめとする全体育施設は休場となった。
- *7月18日（土）から温水プールを再開しており、市内在住・在勤・在学者を対象に定員50名（先着順）、2時間の完全入替制を実施している。ビート板などの貸出中止、採暖室、水着脱水機など使用不可。
- *今年度については、夏季の屋外プールは休場する。理由は、天候悪化時や気温が低い日には温水プールに利用者が集まるため人数制限は温水プールを基本として計算しなければならない。また、警備員の配置など考慮すると採算、効率が非常に悪いことも挙げられる。
- *8月中旬にm n e tによる事前申し込み制に移行できるよう、システムを改修中。
- *9月に予定していたアクアスロン大会や各種教室事業も中止している。

(様式3)チェック項目シート

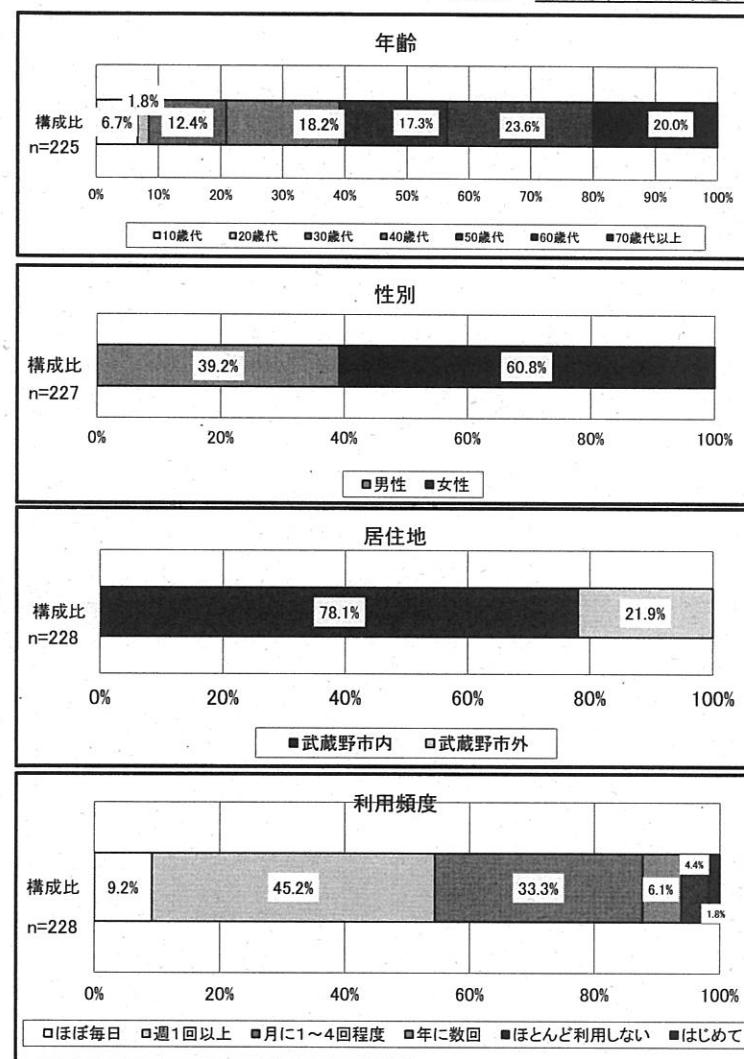
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○		
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○		
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○		
	4 利用者の満足度は高い。	○		
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○		
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○		
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○		
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○		
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○		
	10 地域や地元住民との交流・連携の取組が行われている。	○		
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○		
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○		
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○		
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○		
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○		
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○		
	17 利用者案内や受け付が適切になされている。	○		
	18 職員の交代時ににおいて、引継ぎが文書等で確実になされている。	○		
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○		
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○		
C 指定管理者(プール)	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○		
	評価の理由	①中期計画に基づいた適正な管理運営が行っている。初参加者の優先や、初心者対象の教室、子育て世代への親子プログラム、障害者教室など幅広い層を対象とした事業など公益性が高い事業を実施している。②市民、利用者の意見を反映するため、「ご意見箱」の設置やホームページからのご意見の投稿への対応、全ての事業でのアンケート回収を実施している。「ご意見箱」や「ホームページからのご意見」は早急に回答し、出来る限り対応を行っている。③地域との連携では、事業団主催のイベントにてスポーツ推進委員や近隣大学のボランティアスタッフに協力を仰ぎ運営を行った。また、中学生の職場体験や大学生のインターンシップの受入や水泳連盟を含めた体育協会加盟団体との懇談会・意見交換会を実施している。④リスクマネジメントを目的とした危機管理コンプライアンス研修を外部講師を招き行っているほか、新人職員に対しては業務マニュアル研修を行っている。⑤日誌ヒヤリハット、お賽めの言葉などを記入し職員間の情報共有を図っている。⑥夏季プールでは浮き輪の貸し出しや、付き添いの保護者が私服のままプールサイドに入場できるようにするなど利用者目線のサービスを提供している。⑦障害者ジュニア水泳教室・大人向けの障害者初心者水泳教室を開催している。⑧プールの土手を活用した「ひまわりいっぱいプロジェクト」を実施し、利用者が施設の維持管理に貢献できる仕組み作りに取り組んでいる。⑨夏季プール期間において、軽食等を販売するケーリング事業を実施した。⑩夏季プール営業期間を一昨年から長めに設定している。		
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○		
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○		
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
	29 事件・事故が発生していない。	×		
D 施設の運営	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	評価の理由	①監視員は警備業法上の資格を有している。責任者は警備業法上の指導ができる警備指導教育責任者や水泳指導管理士、水上安全法、救急法などの資格保有者である。②年2回の自衛消防訓練、防火管理委員会を実施している。また、武藏野警察署協力のもと防犯対策訓練を実施している。いずれの訓練・委員会にも委託業者が参加しており緊急時の協力体制を確認している。③ローテーションに対応した時間帯別の災害時自衛消防隊を編成し、職員、委託業者との役割を明確にして有事の際は迅速に行動できるように取り組んでいる。④緊急時マニュアルとして、大地震、雷、熱中症、怪我などに対応するマニュアルを整備・更新している。実際に災害が発生した際にはマニュアルに基づき安全確保を行う。⑤職員全員が上級救命講習を受講しており、自衛消防技術認定証所持者は9名、AEDインストラクター資格所有者は2名在籍している。委託先職員は日本赤十字水上安全法上の資格を取得し、その他の安全に関する資格取得についても積極的に取得している。⑥管理や施設の瑕疵による重大な事故はない。スポーツ施設の特性上、利用者の運動中の怪我は発生している。そうした怪我には応急処置、救急車の出動要請、近くの病院への連絡などを速やかに行っている。また、トラブルや盗難が起こらないよう警察と連携を図りながら、掲示物の注意喚起などを行っている。		
	31 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○		
	32 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○		
	33 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○		
	34 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	35 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○		
	36 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
	37 事件・事故が発生していない。	×		
	38 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	評価の理由	①監視員は警備業法上の資格を有している。責任者は警備業法上の指導ができる警備指導教育責任者や水泳指導管理士、水上安全法、救急法などの資格保有者である。②年2回の自衛消防訓練、防火管理委員会を実施している。また、武藏野警察署協力のもと防犯対策訓練を実施している。いずれの訓練・委員会にも委託業者が参加しており緊急時の協力体制を確認している。③ローテーションに対応した時間帯別の災害時自衛消防隊を編成し、職員、委託業者との役割を明確にして有事の際は迅速に行動できるように取り組んでいる。④緊急時マニュアルとして、大地震、雷、熱中症、怪我などに対応するマニュアルを整備・更新している。実際に災害が発生した際にはマニュアルに基づき安全確保を行う。⑤職員全員が上級救命講習を受講しており、自衛消防技術認定証所持者は9名、AEDインストラクター資格所有者は2名在籍している。委託先職員は日本赤十字水上安全法上の資格を取得し、その他の安全に関する資格取得についても積極的に取得している。⑥管理や施設の瑕疵による重大な事故はない。スポーツ施設の特性上、利用者の運動中の怪我は発生している。そうした怪我には応急処置、救急車の出動要請、近くの病院への連絡などを速やかに行っている。また、トラブルや盗難が起こらないよう警察と連携を図りながら、掲示物の注意喚起などを行っている。		

(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否(Ox)	評価	
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	A 住民の満足の向上 30点 × ○の数22 /22問 =30点	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○		
	37 適正に（多くもなく少なくなくも）職員を配置している。	○		
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○		
	39 個人情報は適切に管理されている。	○		
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○		
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○		
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○		
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいる）。	○		
	46 計画通りの収入が得られている。	○		
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○		
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
	50 現金等が適正に管理されている。	○		
	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
D 施設・設備等の適正な管理	評価の理由	①平成27年度から5年間の指定管理期間に関する中期計画を基に毎年事業計画を策定し、適正な事業運営・施設管理を行っている。また令和2年度からの指定管理期間に関する第二期中期計画を策定した。②個人情報管理状況内部監査を実施し、個人情報の管理などは注意深く行っている。③市の主管課や施設課と定期的に連絡会議・改修工事会議を実施し情報共有を行っている。④障害者対応研修、情報セキュリティ研修を実施している。⑤プール管理業務の委託業者については、3年に1回競争入札を行っている。また、月に1度の定例会や報告書の提出を依頼している。⑥スポーツ教室の指導員には、指導日誌の提出を指示し、指導面・安全面に注意し適正な運営を行っている。また、事業運営に関して、幅広い年齢の方が参加できるように企画している。⑦N T T クラルティからの指摘を元に、障害を持つ利用者でも利用しやすいよう、配置の改善などを実施した。⑧施設使用料・事業参加料等は、毎日集計し翌平日に金融機関へ預けるなど適正に取り扱っている。⑨適切な運営を行うために、公益法人会計講座、全国法人協会セミナー、障害者雇用促進セミナー、入札談合防止講習会などに参加している。会計士による会計指導を毎月行い適正な会計処理を行っている。⑩利用者数は減少しているが、天井等改修と新型コロナウイルスによる休場が原因である。⑪2020年東京オリンピックに向けて市をはじめとする関係機関と連携を図り事業の実施、施設の準備を進めた。		B 安全への取り組み 22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。 26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。 27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。 28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。 29 事件・事故が発生していない。 30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。 評価の理由
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○		
	54 保守点検等の計画を立てている。	○		
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○		
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○		
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○		
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○		
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
	評価の理由	①市の主管課及び施設課と連携して建物・設備の管理にあたっている。②日常の施設点検や機械設備の定期保守点検をスケジュールに基づき適正に実施している。③開館前の特別清掃、繁忙期の更衣室への清掃員常駐などの対策を行い、快適さを保つことができるよう取り組んでいる。④老朽化が進んだ施設の壁や床の塗り替えを行い、シャワーカーテンの付け替えや足ふきマットの交換をこまめに行うなど清潔感のある施設を維持することを心がけている。⑤「ひまわりいっぱいプロジェクト」の実施や「グリーンカーテン」の設置など、植栽の維持や環境への配慮を行っている。		
E その他	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。 33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○ ○ ○	45点 × ○の数 21/21問 =45点

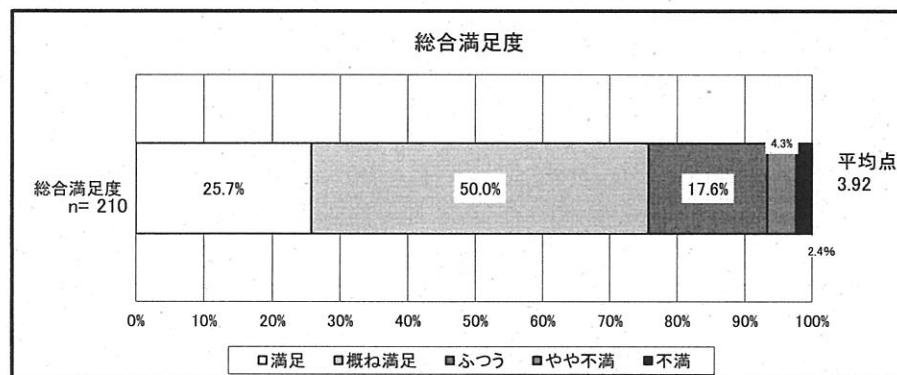
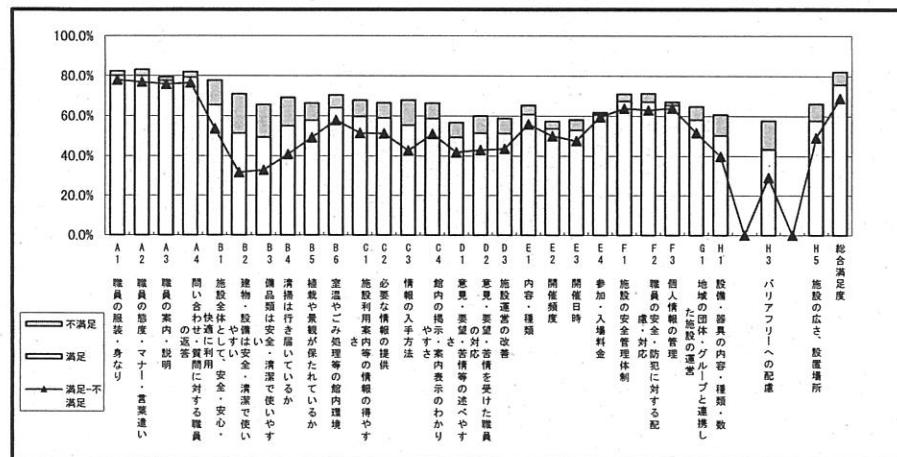
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	必要な組織体制の構築	○ 34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。 ○ 35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	30点 × ○の数 22/22問 =30点
	効率的な運営	○ 36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。 ○ 37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	
	適正な個人情報保護	○ 38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。 ○ 39 個人情報は適切に管理されている。 ○ 40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	
	法令順守	○ 41 法令等で定められた事項を順守している。 ○ 42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	
	適正な再委託先管理	○ 43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 ○ 44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	
	利用增加への取組	○ 45 利用者数は増加している（又は落ち込でない）。 ○ 46 計画通りの収入が得られている。 ○ 47 利用増加に向けた取組を行っている。	
	指定管理料の適正執行	○ 48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。 ○ 49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。 ○ 50 現金等が適正に管理されている。	
	経費節減への取組	○ 51 経費は節減されている。 ○ 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	
	評価の理由	①確実な業務の履行：事業計画、基本協定に沿って円滑に管理・運営がなされている。②必要な組織体制の構築：指定管理者と主管課、企画調整課オリンピック・バラリオニック担当の三者において2か月に1度定期的な会議を開催しているほか、内容に応じて随時協議を行っている。④適正な個人情報保護・⑤法令順守：マイナンバー制度研修会、公益会計セミナー、情報セキュリティ研修などの研修の受講により、個人情報保護、法令順守に努めている。個人情報に関する内部監査を実施している。⑥適正な再委託先・⑦経費削減策：金額に応じて定期的に競争入札を行っており、少額であっても見積合せを行っている。⑧利用増加への取組：事業の見直し、施設のご利用のご案内、D SPORTS！の全戸配布など、利用者の増加に努めている。利用者人数は前年度を下回ったが、新型コロナウイルス感染症拡大予防のための休場による。	
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	○ 53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 ○ 54 保守点検等の計画を立てている。 ○ 55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。 ○ 56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	10点 × ○の数 10/10問 =10点
	適正な備品管理	○ 57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。 ○ 58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	
	適正な清掃	○ 59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 ○ 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	
	その他	○ 61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。 ○ 62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	
	評価の理由	主管課、施設課と連携し、施設・設備の維持管理に努めており、不具合等があれば随時報告、協議をしている。施設、設備、備品とそれぞれ老朽化しているが、日常点検・保守点検、修繕により適切に管理されており、工事期間中は工事業者、施設課とも情報共有・連絡調整を行い、また、利用者の安全確保、利用者への情報提供など適正に対応した。特に、令和2年1～3月まで温水プールの改修工事に伴い休場をし、代替として四中プールを開場した際にも適切に対応した。衛生面では、開館前の特別清掃の実施、繁忙期における清掃員の常駐、足ふきマットの交換回数の増などにより対応している。B「建物・設備・備品等の管理」に関してポイントが低いが、更衣室の内装改修により、衛生面やロッカーカーの不具合に関するご意見は少なくなるものと思われる。RWC2019公認チームキャンプ地としてガイドラインを遵守し、プールについても準備を整えるとともに、キャンプ中にはチームの要望に応え、チームや組織委員会から感謝の言葉が伝えられた。	

施設名 武蔵野市立武蔵野温水プール



【回答者の属性】に関するコメント
 年齢層は40代～70代が全体の79.1%を占めており、年齢層が高めである。
 性別は女性が多く、6割的回答である。
 地域別では市内が8割近く。
 利用頻度は週1回以上利用する方が5割を超えており、日常的にプールを利用する方が非常に多くなっている。

施設名 武蔵野市立武蔵野温水プール

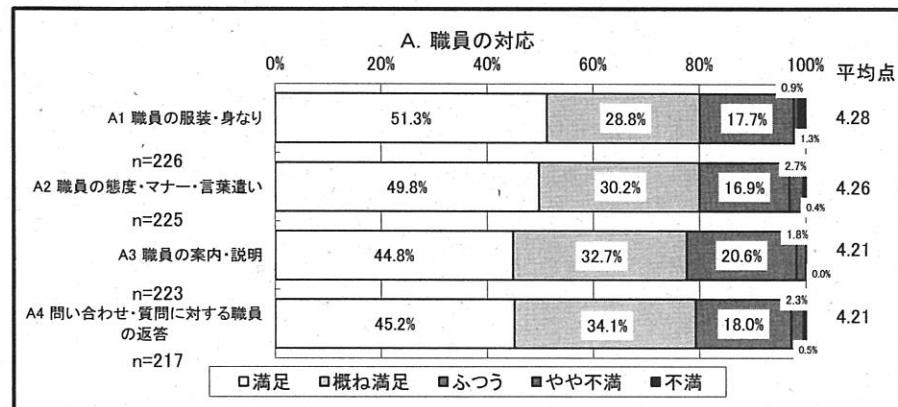


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

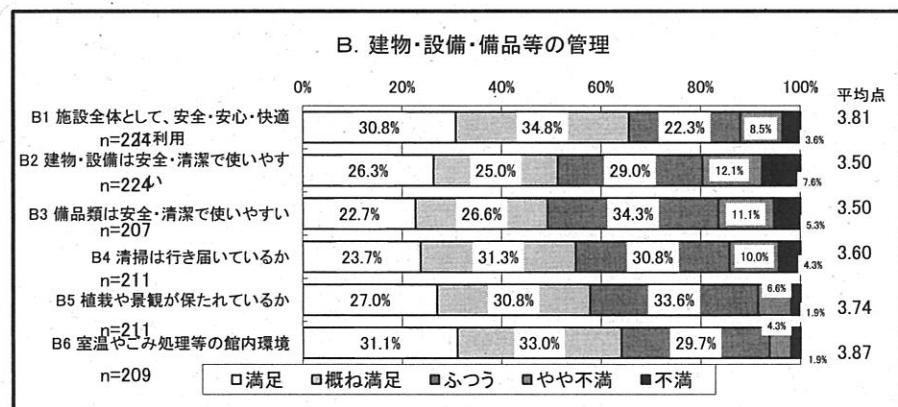
総合満足度は昨年同様、7割強が満足、または概ね満足と回答している。全体の評価項目では、B項目の設問では建物自体の構造、老朽化などに絡む項目で低評価が多く、またH3のパリアフリーへの配慮の項目も全体の中では低評価が目立つ。なお、アンケート数が目標回収数を大きく上回ったが、これは令和2年1月～3月の改修工事を控え、多くの方がご意見を提言した結果だと考えられる。

施設名 武蔵野市立武蔵野温水プール



【A職員の対応】に関するコメント

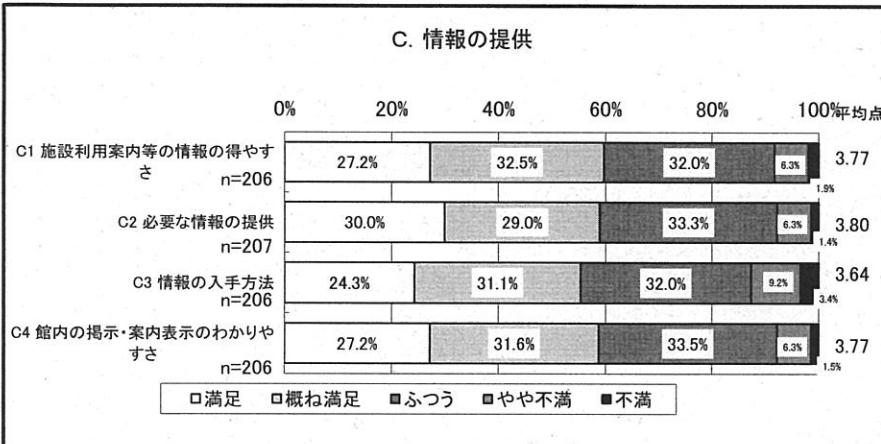
昨年同様、8割が概ね満足以上と回答し、全体的に高評価であった。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

Bは全ての設問の中で低評価となっている。ここ数年来清掃等について指摘も多かつたが、着実に清掃をおこなってきた成果が出て、B2、B3の設問項目は昨年と比較すると10ポイント以上評価が上がっている。

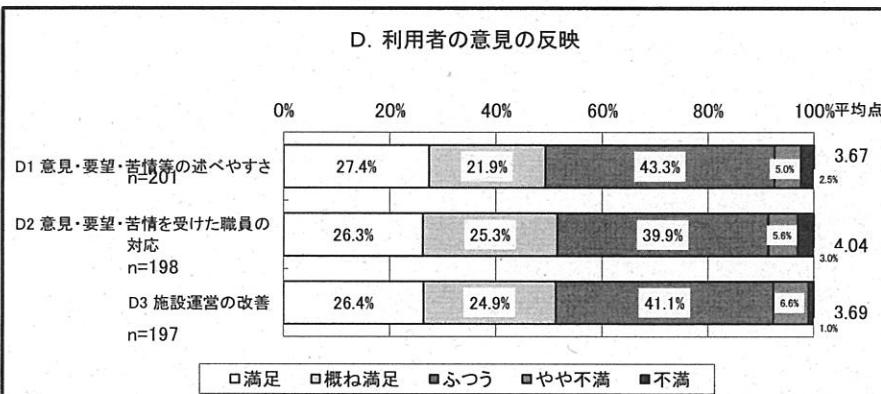
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

昨年と比較するとややポイントは下がったが、館内掲示、ホームページでの案内は昨年同様におこなっている。また昨年目標としたSNSでの案内や告知は、充分な広報をおこなえなかった。

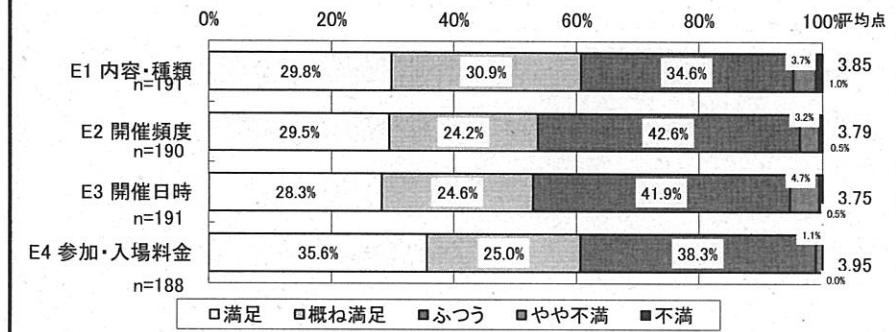
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

昨年同様約5割の回答者が概ね満足以上、と回答した。プールは利用者からのご意見を頂戴すること多く、その都度回答を掲示しているが、施設そのものに対するご意見も多く、対応ができないケースもあるためか、評価は低めである。

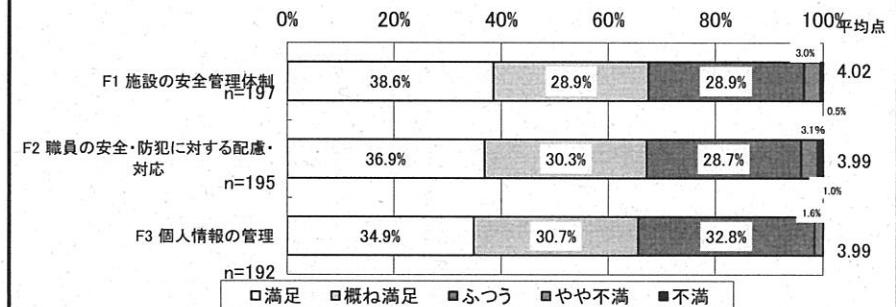
E. スポーツ事業への取り組み



【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント

プール改修を1月から3月まで実施したため、1月以降の貸切利用、教室は全て中止となっている。そのため、昨年と比較するとやや評価が下がっている。

F. 安全管理体制

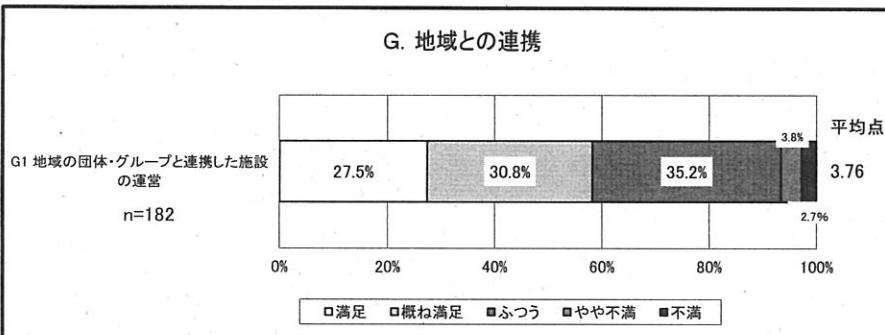


【F安全管理体制】に関するコメント

満足と回答する方が3割以上である。また、昨年同様7割近い方が概ね満足以上と回答している。今後も継続して利用者が安心安全に施設利用、事業参加ができるよう取り組んでいくたい。

施設名 武蔵野市立武蔵野温水プール

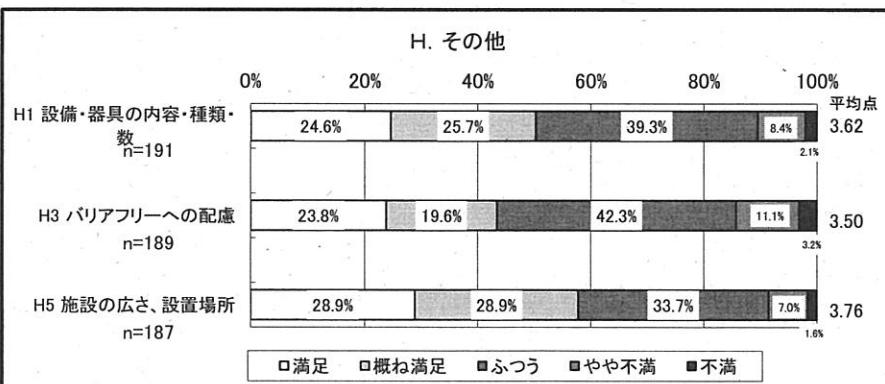
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

昨年と評価は変わらず。今後どのように市のイベントや、体育協会加盟団体との連携をおこなっていけるかも検討課題である。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

昨年より評価は上昇しているが、H3「バリアフリー」に関する評価は低い。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改善を図っているが、施設構造上改善できない部分が多くあり、建物自体の改修が必要である。

No.	自由記載
1	武蔵野市はいろいろ充実がんばっていると思う。
2	温水シャワーでシャンプー使できるようにしてほしい
3	改修工事中は4中の使用が出来るようお願いします
4	2階のプール観覧席が撮影禁止なのは分かるが、スマートフォンの利用も禁止なのは不便
5	ロッカー内の盗なん。ガードマン、監視人がひんぱんに更衣室に入り、ロッカーこわしを防いでほしい。代替等で使用ある「4中プール」にヘアードライヤーがない。手持ちヘアードライヤーを用意してください。固定のドライヤーを設置して下さい。後から歩いてくる人にとってじゃま。Walkingコースに、特にオドメ進にならあるが進行方向に水平ダンゴになっておしゃべりする。「おしゃべり」はプールサイドのテーブルで
6	プール使えない時は、四中を解放してほしい！
7	プールの長い休みの時、利用できる場所を作ってほしい
8	1月～3月迄プールが休みだそうですね。その間武蔵野市の何処で泳げば良いのでしょうか？毎日のように泳いでいるのに。??
9	プールかこ修理のため3ヶ月休みを開きました。その間4中のプールで泳げるんでしょうか？
10	プールにて混雑時に衝突事故の発生に対して、積極的に対処していただきたい
11	小学生未満でも選手で泳いでいる娘が25mプールを使用出来ないのは練習にならないので、使える様にして欲しい
12	プール1ヶ所ではたりない
13	Very Good
14	三ヶ月の工事期間中、四中を使わせて下さい。お願いします。
15	職員のあいさつは出来ていると思う プール中の玩具はかいつまれたほうが良いと思う
16	市営プール。ターン時のおいぬきは危険なので注意してもらいたい。
17	冬でも、うきわをかけてほしい。
18	J3規格の陸上競技場～改修 建て替えしてほしい
19	プール更衣室等、とにかく汚い、古い、くさい、冬はさむい、夏はあつい ぶーるトイレも不快せまい
20	古い施設の中でスタッフは努力して下さってありがとうございます。感謝です。シャンプー 石鹼不可は皮膚科医も不思議がってる。私はアトピー患者。
21	ロッカーが古くて使いにくい シャンプーを使えるようにしてほしい
22	プールの中がかびだらけで不衛生です。長い間のカビはカビ取りでは取れないと思いますので目地をコンクリートなどで塗ったらいかがでしょうか？監視員さんはプールサイドを歩き回りルール違反の人やキケンな泳ぎ方をしている人を注意してください。よろしくお願いします。
23	G設問についてです。「地域との連携」が分かりませんが、毎日プール自由コースを障害者団体が水泳指導をしています。同じ指導者です。保護者より月謝も受け取っている姿を更衣室前で何度も見ます。なぜ、そのような団体がコース予約もせず、無料のコースで指導をさせているのが納得できません。他の団体は指導する際コース確保をします。
24	スポーツウォッチ(GAKMZ)など許可してほしい。他の公共プールでは一部許可くれている。
25	プールウェアラブルモジュールが使えたうれしい
26	働く女性が増えています。働いている人でも参加できやすいよう、エアロビやヨガ等の教室が平日昼だけに集中するのを使いつらく平日夜間や週末午前昼、夜を増やすで欲しいです。
27	飲料水の飲む所はもう少しきれいにしてほしい
28	プールの休みの日がウェブサイトのどこにあるかがわかりにくい。プールの休けい時間にアナウンスしてくれるが、この時間はさけることが多いため、チケットの自販機などの側にあると目かかる。
29	この施設のおかげで長生きです

No.	自由記載
30	洋室トイレが少ない。水着脱水機の置き場所、なぜあんな奥なのか、だれか着がえている人+ドライヤーの人がいるとたどり着けない。駐車場値あげて市のはしこからは車でしかこれません。近所の人と平等にして公平！？
31	武蔵野市民プールは、とても泳ぎやすく、コースがたくさん分かれている。
32	武蔵野市民の市内の人と市外の人の料金で、夏も変えてほしいです。
33	プールはベースが合わないこと多く、泳ぎづらい。前方は見えるが速い人が追いつきはしないかと(邪魔しないように)ターン手前で後方を確認しているが、速くせにターンを一切しない(25mで止まる)人が多くこういう泳ぎ方をする人は、遊泳コース以外に誘導してほしい。ちなみに私は速くも遅くもなく長く泳ぎます(1000mを30分前後で)
34	プール施設が全体的に不潔である。清潔が行き届いていない。
35	いつもありがとうございます
36	低料金で充実した施設が利用でき、満足です。
37	武蔵野市以外の人の料金400円は少しやすくなりませんか。
38	更衣室の体重計がキタナイ
39	更衣室からプールまでが階段が狭く、こけるとケガしやすそうな階段のつくりなのが気になります。シャワーブースはシャンブーリンス使用OKにしてほしいです。
40	スポーツ教室への貸切コースは、常時1コースに止めてほしい。一般スペースが狭く感じることがある。
41	ホームページみても今月の休みの日(利用できない日)が年間表しかでてこない。せめて今月一ヶ月分の(貸切コース何コース 一般つかえるコース 毎日更新してみせるようにして欲しい。土日が貸切コースあるのはいかがでしょうか。一般人がファミリーもいるし、とてもせまくなる。
42	近隣のプールでは一番使いやすい
43	ロッカーの鍵がしょっちゅうわれている。プールは天井をシャコウにしてほしい
44	屋内プールにおいて金まで夏期はをしている子供が多く混雑しているので厳に注意をもう少しほしてほしい。
45	イベントをもっと魅力あるものにして欲しい
46	サウナがあつたくない…
47	水泳ストローク心拍数記録機能付アップルウォッチを着けてプール入場しようとしたら断られた欧米では記録機能付時計をつけてプールに入るの当たりまえです。時計を単なるアクセサリーとして禁止するのは時代錯誤では?技術の進歩に合わせて原則を修正すべきでは。腕につけた時計が危ないと云うならロッカーキーも同じと思います。時代に合わせて原則を見直して下さい。
48	歩行用コースで混雑時には並列歩行は注意してもらいたい。泳ぎ専用コースにて、センターライン、オーバーランは危険の為注意喚起して欲しい。
49	プールの底タイルがすべりやすいので、次回の工事期に修理して下さい。
50	全体がきたない
51	武さしの市外の者でありがたく利用させてもらっていますが、1回400円で安いと言えば安いのですが回数券でもあればもう少し利用しやすくありがたいです。ご検討いただけたら幸せです。
52	障害者ロッカー、暑くて寒い！！せめて扇風機ぐらいはつけてほしい。女子トイレ右はバック、コートをおくところをつけてほしい。
53	トイレを洋式にして！しゃがめないので！
54	ロッカーの鍵の修理をおねがいします。
55	温水プール、女性の方、ロッカーの位置に立つとどっちが出口(プール方面)か表示されておらず分かりにくいです。以前どなたかが(私ではありません)同じことを指摘された意見が掲示されていましたが変わってないです。初めて使った人がロッカーカ内でもキヨロキヨロしています。地震時の脱出のためにも出口の場所の掲示をお願いします。
56	プールの2階のロッカーからプールまでがとても冬は寒いのでなんとかして。ホームページでプールの休み等(かしきり)がわかるようにして！
57	少し古い。

No.	自由記載
58	プールの監視員の態度が悪い。おしゃべりしたり、ダラダラしている。もっと回りが見てもきちんとした態度を望みます。たまに受付する時に走って監視台に行く人がいます。監視員が走ってどうするの？
59	ホームページ上でプールの開館日がわかりづらい(みつけることができなかつた)
60	昔から変わらず普通のプール
61	くつの袋の回収力ゴが浅く袋が外に出していることをよく見かける。シャワー室、更衣室の床、壁の汚れが気になる。
62	プールの外ぐつを入れるビニール袋をもっと大きいサイズにしてほしい。障害のある子どもの足サイズ28センチで1Fの更衣室を利用しているが袋に入れるのに苦労している。
63	いつも楽しくています。
64	更衣室にドライエア(台)などを設置して下さい。衣類がぬれてしま困っています。
65	更衣室の力ゴは増設すべき。現在ルールはロッカー内納置禁止あるが、混み合いロッカーの隣り同志、同時に着替する様なケース、力ゴごとに出て場所を移して着替ができる、又、靴を袋に入れずに納置する人がおり、ロッカー内が汚れている場合があり、力ゴをより利用したい。
66	プールのコースを上級者用と中級者用、初心者用に分けて下さい。お願ひします。
67	今回の水泳教室や夏期プールを利用させていただきましたが更衣室の清掃がされているのかなといつも思うようにおい(何とも言えない足裏のよう)や髪の毛(仕方ないとしても)が多く落ちていて、裸足で歩くのがイヤな感じがいたしました。けっこう周りの市内在住の友達も同意見で更衣室の(建物自体の設備等の経年劣化とは違う)の清潔さが必要かなと思います。
68	小学生の水泳教室があると良いと思います。春休み、夏休みの短期集中型や全10回程の教室があると良い。
69	いつも気持ちよく利用させていただいている。
70	臭いも一時より改善されてありがたいです。
71	子どものスポーツ教室を利用させて頂いています。ありがとうございます。種類、開催頻度が増えるとより嬉しいです。
72	プールの更衣室が臭いのが気になりました。
73	週末の講座も増やしてもらえると嬉しいです。
74	更衣室の足元がぬれていて、においもあり、不快でした。ぬれてるゾーン、かわいてるゾーンなど歩く場所を分けてもらいたいと思いました。
75	どうにも古いせいか汚くて残念です。
76	人数に余裕がある場合でよいので、参加対象を市外在住者に広げてもらうとありがたい。障害者ジュニア水泳教室は市外在住者も参加対象になっており、大変ありがたく利用させていただいている。
77	毎日行われているプールでの特定の障害者団体の水泳指導を注意しない施設に不満です。自由コースを決まった場所を何度も往復(特にコースロープ寄り)しています。指導員は毎日ほぼ同じです。更衣室前ロビーでは月謝の受け取りが行われています。ボランティアでもなく毎日使うのなら、1レーン借りて指導するよう指導して下さい。自由コースが使えません。又特定の団体を何年にも渡り優遇するのは不公平です。
78	プールを利用してしています。何年も特定の障害者を水泳指導する団体が自由コースを占領しています。毎日同じ団体です。指導員は、保護者より指導料を受け取り、指導をしています。指導料を受け取るなら1コース借りるよう指導して下さい。他の障害者を指導する団体に対しても公平ではありません。特定の団体のみ武蔵野市は優遇しているのが不満です。その団体を優遇している理由があるのでしたら教えて下さい。
79	プール更衣室のドライヤ(左)が超騒音發しています。改善を！！突発性難聴になります。
80	武蔵野市が主催する水泳指導員女性(年配)の方のいち部が副業として知人の子供に指導料(謝礼)をもらい自由コース、周回コースで指導をしています。有料で行うのはよいですが、レーンを借りて下さい。何年も行われ、指導しているのに、施設は注意しません。指導料受取は、ロビーや女子更衣室前で行われていて、誰の目にふれてます。
81	プールの床がタイルですべる。改善してほしい。プールサイドのエクササイズ用マットが有るとよい。
82	ドライヤーをふやしてほしい。
83	四中のプールを使用する場合、もう少し使いやすい整備にしてほしいと思います。

No.	自由記載
84	シャワー室で■■等が使えないのは少々不便だが、武蔵野市の地下水80%の水漏れ節約になると思えば協力したい。(分からぬ文字は■にしてあります。)
85	せっかく継続して健康に気をつけて参加したのにこの変更はおかしいのでは。何を考えているのかわかりません。
86	レッスンを毎週継続できる状態にしていたけん嬉しいです。
87	せっかく■けて来て健康に気をつけて運動しているのに已に2教室を1つにするのは、きりすてでしょうか？(分からぬ文字は■にしてあります。)
88	現在ある程度の人数でスムーズに運営されているクラスは継続してほしい！！運動するchanceをよりopenにし縮小することのないように！！
89	この用紙は色(ブルー地に異字)がみにくいです。
90	フレイルやジェネリック等市民に望んでいるのにけいぞくのものを使いにくくするはどうかと思う。新しい人を入れたいということは老人ハイショ！
91	プールの底面のタイルですがすべりにくく痛くないよう改善して下さい。
92	バレーボールのワンデーも作ってほしい。
93	ドライヤーを増やしてほしいです。
94	四中のプールのトイレが遠い。ぬれた■ではケガをする。(分からぬ文字は■にしてあります。)
95	プールのロッカールーム、特に夏期はくさい！
96	大満足です！
97	ちょっと古い。シャワールーム、ロッカールームなど。
98	年を重ねて目が悪くなり水色の色の紙は字が読み取りにくいです。

武藏野プレイス

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	ひと・まち・情報創造館 武蔵野プレイス		
所在地	武蔵野市境南町2-3-18		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	前田洋一		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	プレイス：平成27年4月1日～令和2年3月31日		
指定管理業務の内容	①施設運営 ②施設管理 ③事業運営		
指定管理委託料	予算 （武蔵野プレイス）548,894,000円（R1当初） *吉祥寺図書館：図書館所管	決算 （武蔵野プレイス）520,546,829円 *境南ふれあい広場公園：緑のまち推進課所管	

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による主幹課・指定管理者	①チェック項目 95.8 /100	S	利用者数が175万人を超える中で95%を超える満足度を得ており、チェック項目は総じて高得点。開館8年を経過したが、視察も引き続き多く、武蔵野市の知名度とイメージアップにも大きく貢献した。
	②重点ポイント 人員体制が厳しい中、利用者サービスの向上に注力している。		
	③アピールポイント 開館8年が過ぎてなお、多くの自治体等が視察に訪れる等、引き続き注目され、土日祝日は1日8,000人を超える来館者がある中、大きなトラブルもなく、高い満足度を得た。		
(B)利用者モニタリング	総合満足度は、95%を上回り非常に高い満足度を得ている。 95.8%		
(C)財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による主幹課・指定管理者	① チェック項目 92.1 /100	S	総合満足度における「満足」と「概ね満足」の合計は95.8%である。
	②重点ポイント 基本協定・年度協定で定められた事業等はほぼ実施されている。		
	③アピールポイント 個人情報管理及び危機管理対応のアベレージが高い。コロナ対応も必要かつ十分な実施状況である。		
(B)利用者モニタリング	総合満足度は、90%を上回り高水準。 95.8%		
(C)財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45 /45	42.9 /45	*図書館機能をはじめとして生涯学習支援、市民活動支援、青少年活動支援機能を連携させながら活用し、利用者サービスを推進しており、利用者の満足度は非常に高い。 *Wi-Fiサービスの提供やホームページのリニューアルなど利便性向上や情報提供に努めている。	*令和元年度は、新型コロナ感染症拡大防止のため3月2日から休館（以下「コロナ休館」となったが、にもかかわらず年間175万人を超える利用があり、来館者に対して適切に対応でき大きなトラブル等は発生していない。 *昨年度の本評価の指摘を受け、ホームページのリニューアルを行い利用者の利便性向上に努めた。
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	*職員全員が上級救命講習を受講するとともに、防災訓練等を通じて、安全確保の充実を図り、防災体制の強化を図っている。 *警備業務委託先と連携し、拳動不審者等の発見に努め、トラブルを未然に防ぐよう取り組んでいる。館内で体調不良者が発生した場合には、各階のスタッフをはじめ迅速に対応し必要に応じて救急要請などを実行している。 *多くの利用者がいるなか大きなトラブルもなく堅実な運営を行った。	*緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制が徹底されており、警備員による巡回・声掛けによるトラブル防止や安全管理が実施されている。 *委託会社との情報交換を適宜行っており、警備状況確認及び改善を行っている。 *病人発生等の対応が迅速に行われており記録が残されている。必要に応じて、所管課への緊急連絡が徹底されている。 *コロナ休館後の再開における感染防止策等について、随時所管課と調整し適切に実施している。
C適正な運営	28.6 /30	25.9 /30	*市と調整しながら、事業計画に基づいて、着実に事業を進めている。新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館を3/2以降実施したが、それまでは前年同様の利用者数となっていた。平成31年度の来館者数は176万人となった。 *電力需要を鑑み、より節減に取り組んでいる。 *開館前の想定来館者数に基づき人員配置をしているが、来館者は想定より年間100万人程度多く、厳しい状況が続いている。基本的な利用者サービスには支障のないような体制をとるため、事業実施の際などには、休日出勤や超過勤務で対応せざるを得ない。	*事業計画に基づき事業は着実に行われているが、四半期報告提出に遅れが見受けられた。 *年間利用者数及び施設使用料歳入は減少したが、コロナ休館によるものであり、それ以外の要因は認められない。 *施設全体は高稼働率であるが、一部低稼働率が続いている施設があり、工夫を要する。 *事業執行経費について、経費縮減に努めている。

(様式2) 評価シート

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	* 施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っていている。 * 設備・備品類の点検を計画的に行い、緊急性のある不具合等には主管課の了承を得て迅速に対応し、利用者の利便性を図った。	* 初回想定の2倍を超える高利用率であるが、清掃等を適切に実施し清潔な館内を維持している。 * 幼児や子どもが多く利用する施設における備品類への細工をはじめ、設備・備品類について、必要な修繕等を実施し館の機能維持に努めている。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 施設の安定稼動への取り組み	計画的な点検・修繕等により、良好な機能保持に努め、設備不調等があった場合には、適宜、業者・市と連絡を取り、必要な対応をとることができた。	集中豪雨後には職員による見回りを行う等、所管課に対してデータによる迅速な報告を行っている。 市からの要請による PPS 導入に伴う設備切替工事に適切に対応した。
(2) 施設の利用促進に対する取り組み	施設運営に当たっては、利用者の利便性と公平・公正な対応のバランスをとり、利用者からの意見も参考に可能な限り改善を図った。事業においては「ぷらっとプレイス」などの新規事業を企画実施した。様々な「場」を提供し、利用者の満足度向上や利用促進に取り組んだ。	事前申込不要事業（ぷらっとプレイス）を新規考案。また、指定管理者として体育施設と吉祥寺図書館の運営を受託している強みを生かして3館連携事業を実施し、新たな利用者層の獲得に努めた。
(3) 利用者の安全確保に対する取り組み	消防計画に基づき、年2回の訓練を実施し、利用者の安全確保体制の強化に努めた。 新人職員には、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た。	災害時の危機管理強化につながる体験型防災訓練を実施している。 館内無線等を活用し、病人等発生時の対応が迅速に行われている。
(4) 地域の連携に向けた取り組み	公園での地域イベントへの協力や、館内における地域イベントのチラシの設置などを通じて武蔵境のまちづくりに寄与した。プレイス・フェスタなどで市民団体等との連携した事業を実施した。	境南ふれあい広場公園における地域団体イベントへの協力している。 武蔵野地域自由大学事務局としての業務を中心に、地域五大学との連携を行っている。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入

総合満足度	■結果の概要
-------	--------

■結果の概要

「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計	94.8%	「満足」は昨年比 7.2 ポイント減だが、「おおむね満足」は 6.5 ポイント増で、ほぼ同率である。昨年 0% だった「不満」と「やや不満」が各々 0.5% となった。コロナ閉館の影響か否かは不明。
---------------------------------	-------	---

(様式 2) 評価シート

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
*利用者のサービス向上に留意し、管理運営を行った。	
*利用者が求めるサービスを模索しつつ、読書の普及・推進、講座イベントの実施、市民活動支援、青少年活動支援といった観点から、様々な活動の場を提供した。	
*プレイス・フェスタをはじめとする館内外で行う様々なイベントを通じて、気づきの機会を提供した。	
*年間 47 件の視察や書籍、雑誌、ラジオ、ウェブサイトなど多くのメディアに取り上げられ、武蔵野市のシティセールスやシティプロモーションに貢献した。	
*オリンピック・パラリンピック、ラグビーワールドカップに関する市等のイベントとの連携を行った。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	
* 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いただきたい。	* クラフトスタジオについては、青少年フロア利用者に利用を積極的に促したほか、交流事業「B2cafe」などを通じて利用者ニーズの把握に努めたものの利用率は前年比微増にとどまった。引き続き利用促進に努めていく。
* 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いただきたい。	* 前年度の指摘を踏まえ幅広い年齢層へアンケート記入を依頼し、結果としてバランスよく回答を得ることができた。
* 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いただきたい。	* 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の改訂にあたっては主管課と意見交換を行うとともに、その着実な実施に向けて確認を行った。
<改善が必要だと思われる点>	
*想定の倍を超える利用者数に対し、人員が不足している。超過勤務やシフト調整等で対応しているが、振替休日の取得もままならない状況の中、平成 31 年 4 月 1 日から施行された働き方改革関連法による、職員の年次有給休暇の 5 日取得といったことへの対応が課題となっている。	
*青少年利用者数は市内の他の施設と比較しても突出している。特に地下 2 階の青少年フロアの空調環境の改善が必要であると考えられるため、空調設備更新の提案を視野に、データ収集に努めたい。	
*令和元年台風 19 号の影響による降雨のため、施設内各所の壁、床への漏水が確認された。吸水シート設置などの対応をとっているが、収蔵資料の浸水を防ぐためにも何らかの対策が望まれる。	

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*コロナ閉館を実施してにもかかわらず、年間 175 万人を超える利用者から高い評価を受けている。開館日・時間の多さだけでなく、指定管理事業者職員の丁寧な対応も高評価の要因であると評価する。
*コロナ休館時及び再開時の市との調整・利用者周知が迅速・適切に行われた。また、再開時の館内の安全対策について、国・都・市の方針を踏まえて適切な処置が施された。
*武蔵野地域自由大学や五大学連携事業、土曜学校等、市との連携を要する事業について、適切な対応がなされている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
【前年度指摘事項】
* 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いただきたい。
【指摘事項への対応】
* クラフトスタジオについては、現事業内での利用促進は行われたが、結果が伴わなかった。令和 2 年度は、元年度とは異なるアプローチによる利用率向上への取り組みが必要である。
* コロナ休館のため令和元年度中の実施ができなかつたが、再開後のアンケート実施にあたっては幅広い層からのアンケート収集ができる。今後のやり方に活かして欲しい。
* 令和 2 ~ 5 年度の基本協定締結にあたっては、指定管理のサービス要求水準書に相当する基本協定・年度協定・管理運営指針の見直しを行った。見直しにあたっては、武蔵野プレイス全機能レベルとの調整を行い、また、図書館機能については中央図書館とも調整し、適切なサービス水準を定めた。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*境南ふれあい広場公園の指定管理は令和元年度で終了したが、今後、本事業請負がない状態での地域連携や地域ニーズの把握について検討いただきたい。
*基本協定・年度協定等に規定した事業報告は期日までに提出すること。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項（次ページ）

【新型コロナウイルス感染症対策について】

感染拡大防止のため令和2年2月26日から主催事業の中止

感染拡大防止のため令和2年3月2日～令和2年6月14日休館

休館中は予約資料の貸し出し対応を行った期間あり（3月18日～3月31日/市内小中高校生限定）

（5月27日～5月31日/市内在住勤在学限定）（6月1日～6月14日/制限なし）

YouTubeを活用した武蔵野プレイス動画チャンネル「ぶらっとプレイス」の発信（開館後も当面継続）

休館中に迎える、図書貸出カード・施設予約登録の期限延長

新型コロナウイルスを理由とする施設の自己都合キャンセルの際の自己負担額免除（無料キャンセル）

業務継続のため交代制在宅勤務の実施

休館により営業できなくなったカフェが行うテイクアウト販売について職員に購入の協力を要請

飛沫感染防止のため各カウンターにビニールシート設置 閲覧席にパーテーションの設置

館内入口にアルコール消毒液の設置

貸切施設利用者向けに消毒液、ペーパータオルの貸し出し

閲覧席数の制限、貸切施設の利用人数制限、利用者情報の把握

職員勤務時の検温、マスクの着用、手洗い・手指消毒の励行

(様式3) チェック項目シート

指定管理者

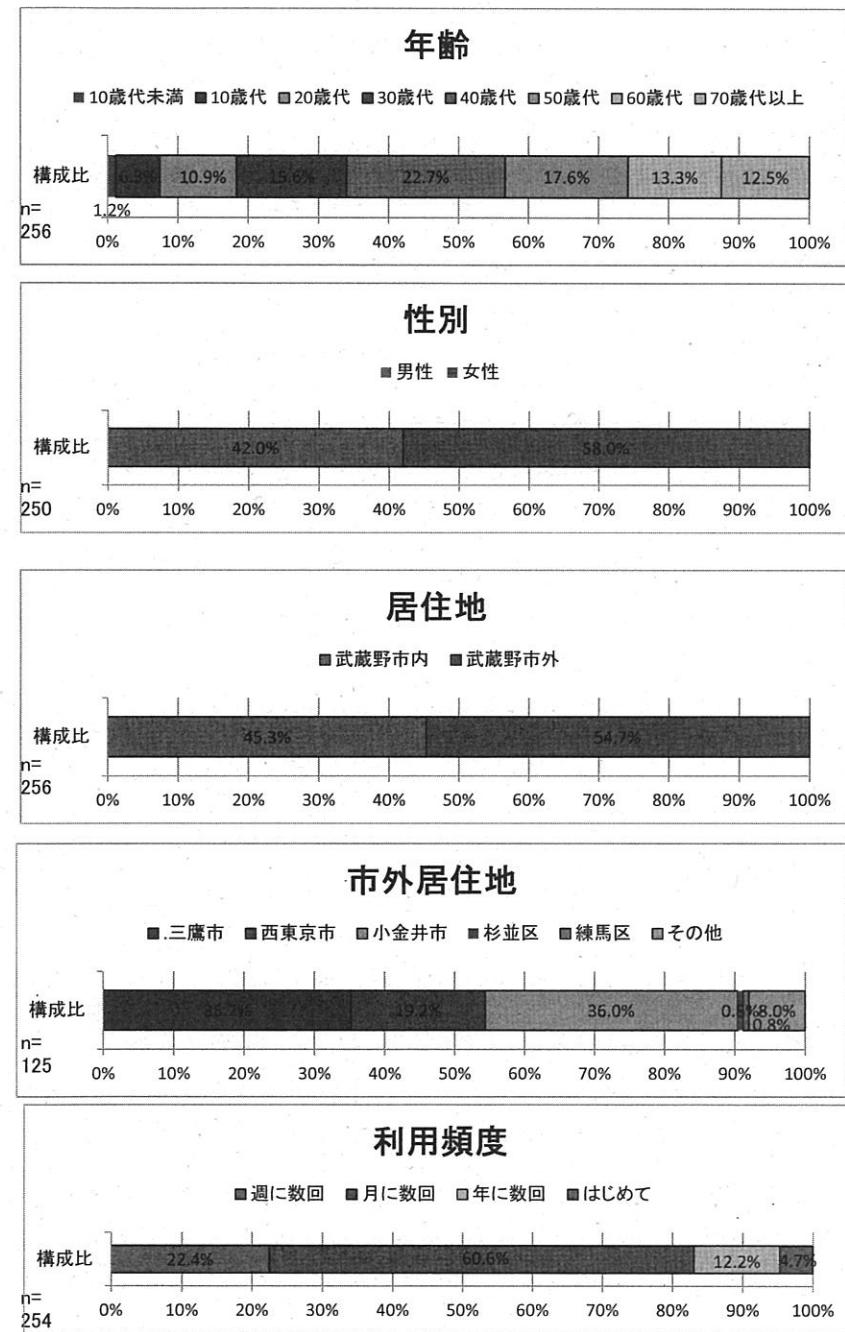
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 X 21／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 X 8／9問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
C 施設の運営	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	15点 X 8／9問
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
D 組織・人事	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	15点 X 8／9問
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
E その他	評価の理由	年間190万人を超える利用者（平成31年度は1,763,821人※3/2-31の休館を除き利用者数は前年と同程度）に公共施設の指定管理者として公平・公正に対応している。怪我人・病人、迷子等についても職員が一丸となって対応している。複数の機能を積極的に融合させ、さまざまな連携事業を実施しているほか、境南ふれあい広場公園の使用許可を通して地域との連携強化、武蔵境のまちづくりに寄与している。利用者の声を真摯に受け止めながら管理運営を行っている。Wi-Fiサービスの提供やホームページのリニューアルなど利便性向上や情報提供に努めている。	15点 X 8／9問
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	

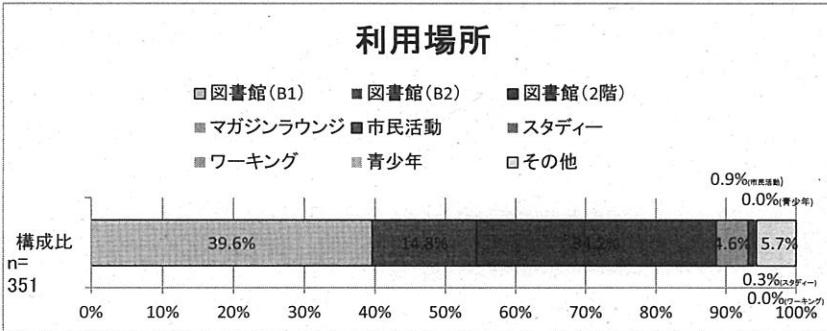
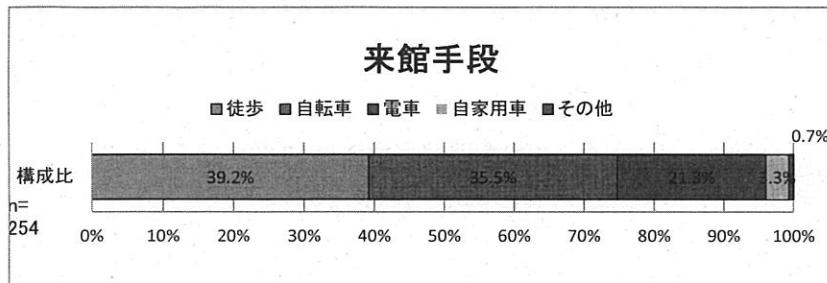
(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × 21/22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	×	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	10点 × 10/10問
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
E 指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
F 経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	市と調整しながら、事業計画に基いて、確実に事業を進めており、来館者数も当初の想定を大きく上回っている。予算の執行に当たっては複数業者から見積りをとり、経費節減に取り組んでいる。職員体制について、来館者数に対して人員が不足しており、超勤やシフト調整等で対応せざるを得ない状況が続いている。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 20/21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	×	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
B 安全への取り組み	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	評価の理由	・令和元年度は、新型コロナ感染症拡大防止のため3月2日から休館（以下「コロナ休館」）となったが、にもかかわらず年間175万人を超える利用があり、来館者に対して適切に対応でき大きなトラブル等は発生していない。 ・コロナ閉館という厳しい状況はあったが、元年度中の利用者アンケートが未実施となった。 ・境南ふれあい広場公園利用団体等の地域団体のニーズについては一定程度把握している。 ・HPについて、昨年「開館から数年経過しているため再考」を本モニタリングにおいて指摘したところ、令和元年度に全面的に改定が行われ、見やすくなった。	
C 適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	・緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制が徹底されており、無線等で適切な情報共有をしている。 ・警備員を配置し巡回を行い、利用者トラブルを予防している。声掛けなどでトラブル防止や安全管理をおこなっている。 ・委託会社との情報交換を適宜行っており、警備状況確認及び改善を行っている。 ・混雑時等に利用者同士のトラブルが発生しているが、「施設規模」対「利用者数」から考えると、致し方ない部分もあると思われる。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	×	30点 × 20/22問	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○		
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○		
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×		
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○		
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○		
	39 個人情報は適切に管理されている。	○		
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○		
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○		
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○		
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○		
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	10点 × 10/10問	
	46 計画通りの収入が得られている。	○		
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○		
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
	50 現金等が適正に管理されている。	○		
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画に基づいた事業が行われているが、四半期報告提出に遅れが見受けられた。 館内全てが高稼働率のなか、青少年フロアに一部低稼働率が続いている施設がある。工夫を要す。 年間利用者数及び施設使用料歳入は減少したが、コロナ休館によるものであり、それ以外の要因による「利用者数の落ち込み」は認められない。 事業執行経費について、価格低減に努めている。 			
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○		
	54 保守点検等の計画を立てている。	○		
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○		
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○		
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○		
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○		
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
	評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> 当初想定の2倍を超える高利用率であるが、清掃等を適切に実施し清潔な館内を維持している。 必要な修繕等を実施し館の機能維持に努めている。 		

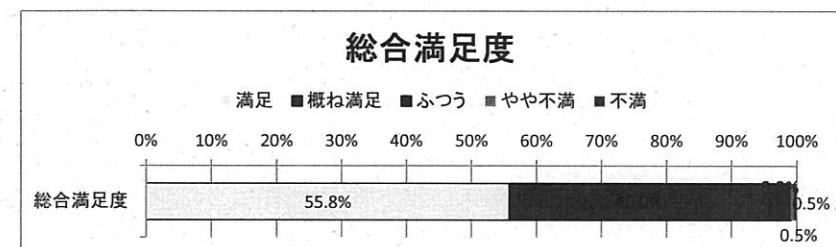
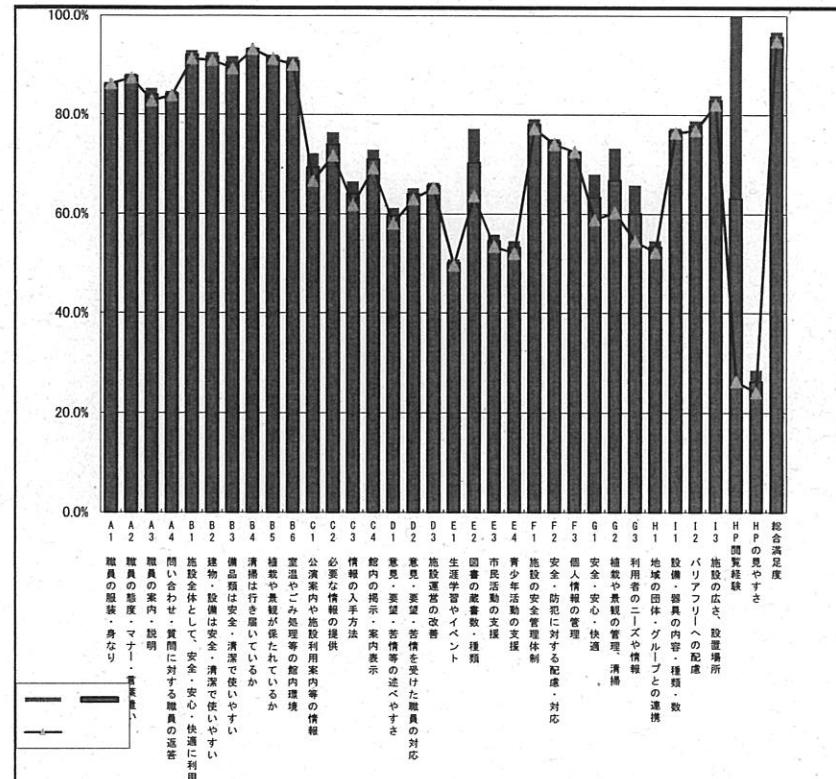




回答者の属性に関するコメント

【平成30年度と比較して】

- 前年度の指摘事項を踏まえ、幅広い年代にアンケート記入を依頼したこと、バランスよく利用されているという回答結果を得られた。10代未満・10代の割合が減った結果、相対的にその他の世代の割合が増加している。
- 男女比の割合は、昨年度と同様に女性が半数強を占める。
- 居住地比率は、市内在住者が45.3%と市外在住者に逆転された。市外居住地は、三鷹市、西東京、小金井市在住が9割を占める。杉並区、練馬区は各1%と昨年7.5%、2.5%から減じた。
- 83.0%以上の人々が、月に数回以上利用しており、12.2%の人が週数回利用している。
- 約75%の利用者が歩行または自転車での来館。20%強の利用者が公共交通機関を利用して来館。
- 図書館部分を利用している利用者は約9割弱。これは新型コロナウイルス感染症対策のため、マガジンラウンジ、市民活動フロア、スタディコーナー、ワーキングデスク、青少年フロアが利用できない期間にアンケート調査を行ったため。利用場所の回答としては上記は本来0%のはずだが、普段該当の場所を利用している方が今回の調査で利用場所として回答したと思われるため、それぞれ数%計上されている。



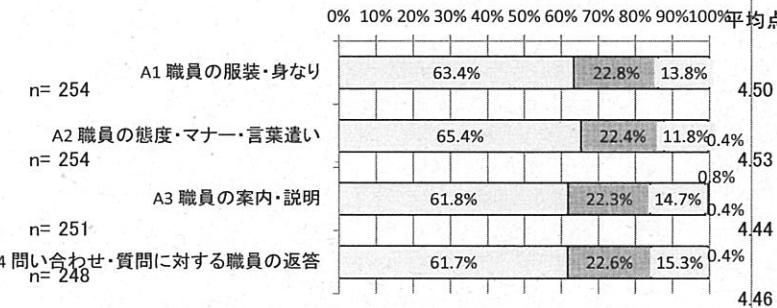
総合満足度に関するコメント

「満足」と「概ね満足」を合わせると95.8%と、前年度と同等の回答を得ている。平均点数は4.5とこちらも昨年同様高い総合満足度を維持している。

「満足」は昨年度に比べ変化なし。
「不満」「やや不満」は計1%。

職員の対応

□満足 □概ね満足 □ふつう ■やや不満 ■不満

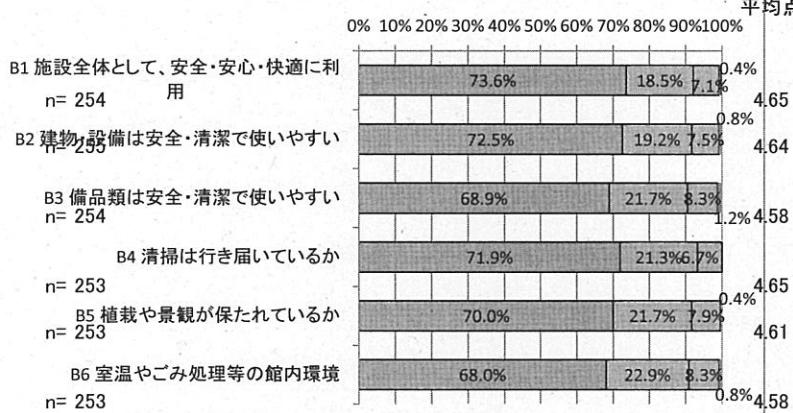


職員の対応に関するコメント

- ・満足度平均点は4.48と昨年と同程度となった。
- ・満足と答えた利用者が6割を超え、満足、概ね満足を合わせた数は9割弱と利用者満足度は昨年に引き続き非常に高い。

建物・設備・備品等の管理

□満足 □概ね満足 □ふつう ■やや不満 ■不満

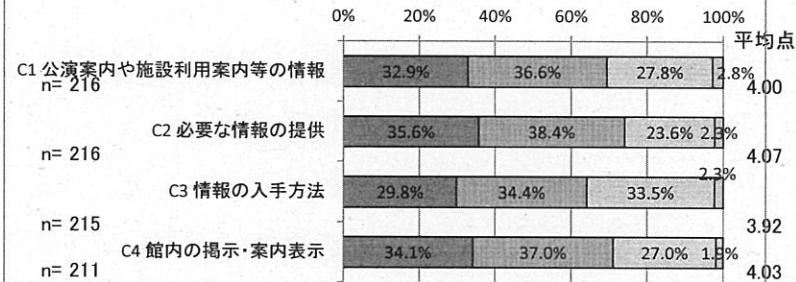


建物・設備・備品等の管理に関するコメント

- ・満足度は30年度と比較して同程度で良好。なお各項目約4~10%が「おおむね満足」から「満足」に移行した。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため3/2~31が休館となり、年間入館者は減ったがそれでもなお175万人を超える中、トイレのいたずら等による詰まりや汚れ、ゴミの放置など不法投棄も後を絶たないが、館内巡回等で早期発見し迅速に対応している。なお昨年あった館内環境の不満(室温)は今回の調査期間が短時間利用を促している期間でもあり、回答としては顕在化しなかった。

情報の提供

□満足 □概ね満足 □ふつう □やや不満 ■不満

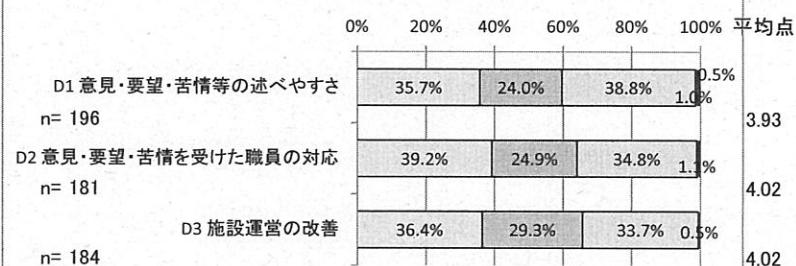


情報の提供に関するコメント

- ・平成30年度と比較して、全項目で「ふつう」の回答が増え満足度としては下がった。ただし「不満」「やや不満」の割合が増えたわけではない。
- ・事業は市報・市やプレイスのホームページで周知したほか、プレイス館内大型ポスター掲示、市内公共施設でのチラシ配布を行った他、SNSなどのソーシャルメディアを活用した。
- ・ポスター、チラシなどのアナログ広報とフェイスブックやツイッターなども活用しながら、来館者全般に情報提供をしている。

利用者の意見の反映

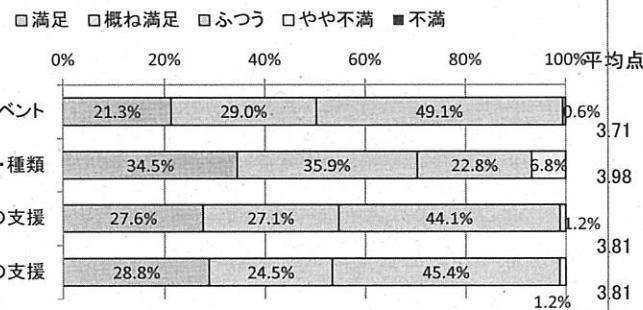
□満足 □概ね満足 □ふつう ■やや不満 ■不満



利用者の意見の反映に関するコメント

- ・プレイスでは、利用者からの投書にすべて回答し館内掲示をしているが、そのほか、ホームページからの問合せについても、連絡先の分からぬものを除き全て回答した。また、日々図書館等館内カウンターで口頭で受けた意見については、職員が報告書にして組織内で情報共有を行っている。
- ・利用者の意見では、館内の温度の問題や施設の混雑に伴う座席の確保の困難への意見など施設面での要望が多く出ており、意見の反映は引き続き困難な面がある。
- ・計画当初想定した利用人数の倍以上の利用者がおり、また利用者数が高止まりの状況で、施設等ハード面への対応は指定管理者では限界がある。

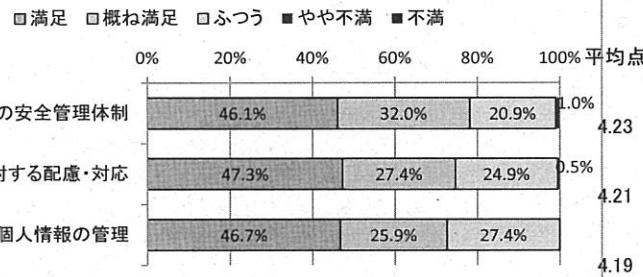
プレイスの事業



プレイスの事業に関するコメント

- ・E1、E2、E3の回答の「ふつう」の割合が増えた。自由記述欄に記載があるが今回の調査期間は、イベントの中止、市民活動、青少年活動のフロアの利用制限があった期間であったため、「わからない」を「ふつう」として回答した可能性がある。
- ・各事業ではその都度利用者アンケートを実施。回答を分析し問題点・課題を認識するとともに改善に役立てている。

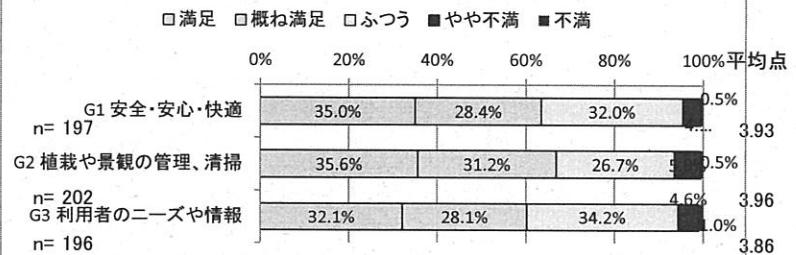
安全管理体制



安全管理体制に関するコメント

- ・30年度と比較し「ふつう」が増え、満足度としては下がった。ただし「不満」「やや不満」が増えたわけではない。
- ・施設の安全確保については警備員を常時配置し、不審者・物の早期発見、盗難等の予防を図った。
- ・退館時には、決裁も含め個人情報はすべて施錠棚への保管を徹底し、各カウンターでも図書端末や職員PC画面が見えないようカバーを設置している。情報漏えい等の事故はない。

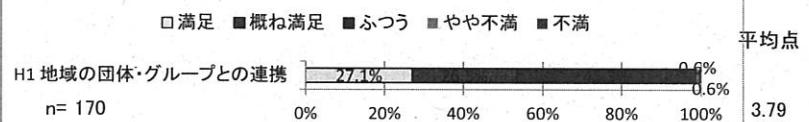
境南ふれあい広場公園について



境南ふれあい広場公園に関するコメント

平成30年度と比べ「ふつう」が増え、満足度としては下がった。芝生の状態についての意見が寄せられている。令和2年度からは指定管理者ではなくなるため情報の引き継ぎに努めたい。

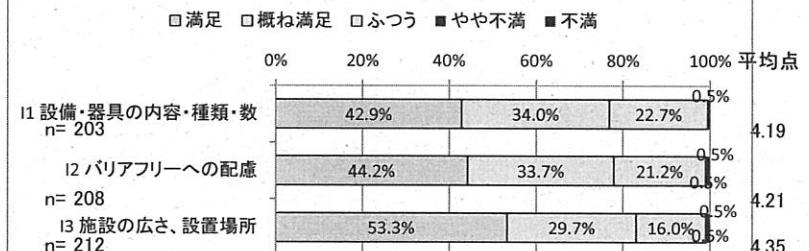
地域との連携について



地域との連携に関するコメント

平成30年度と比較して「ふつう」が増え、満足度としては下がった。ただし「不満」「やや不満」が増えたわけではない。

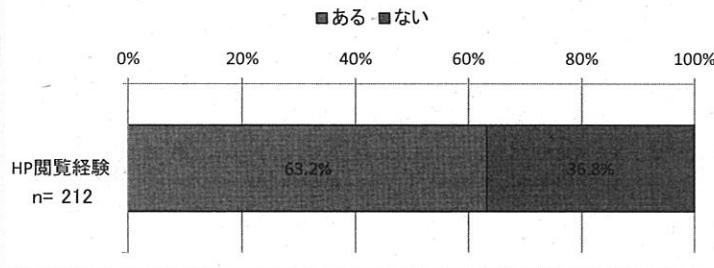
その他について



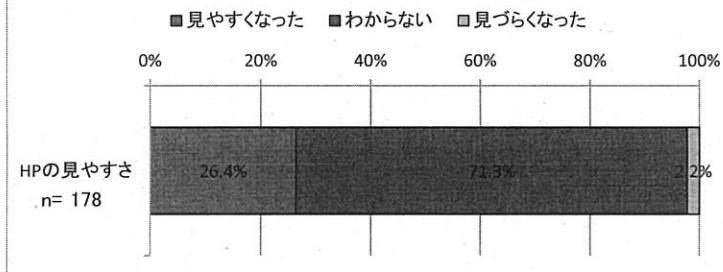
その他に関するコメント

・いずれも「満足」「概ね満足」を合わせ8割前後。施設管理も含め高い評価をいたいたいた結果といえる。

事業団HPについて 1



事業団HPについて 2



自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
1	人気の書籍はかなり順番待ちなので、増書して欲しい。	40	女性	市内	武蔵野市
2	他市から転入してきましたが、大変利用しやすいと感じています。いつもありがとうございます。	40	女性	市内	武蔵野市
3	いつもありがとうございます	20	女性	市外	小金井市
4	近くにあって家中で利用させてもらっています。遅く迄開いて下さってありがとうございます	70以上	女性	市外	三鷹市
5	早く全館利用(飲食含め)できるとありがたい。	60	女性	市外	小金井市
6	子供が休校の時ほど、学習のため、あけてほしかったです。第2派に備えて、対策をとり、早く開けて下さい。	40	女性	市内	武蔵野市
7	インターネットで図書の予約をする時「メールでの連絡」か「連絡不要」しか選択肢がないが、「電話での連絡」も選択肢に入れてほしい(メールだと見おとしてしまったことがあるので、電話を希望したい)	60	女性	市内	武蔵野市
8	駐輪場係がウソをついた予約しか受け取れないと言っている。椅子が使えない。	50	女性	市内	武蔵野市
9	駐輪場スペースが欲しい	60	女性	市内	武蔵野市
10	もう少し本をおいて欲しい 「満足~不満」以外に「分からぬ」という選択肢が欲しい。分からぬことについては全て「ふつう」と答えました。	70以上	女性	市外	三鷹市
11	早く座席を使用したいです	30	女性	市外	小金井市
12	ネットなどで開館しているのか、本がかりられるのか。ここ1ヵ月くらいで分かりにくかったです。	40	女性	市内	武蔵野市
13	予約件数が多い書籍は必要に応じて増やしてもいいと思います。	40	女性	市外	武蔵野市
14	建築物見学の目的できましたが、きれいでした。	20	女性	市外	武蔵野市
15	館内のマップが、どこにどんなジャンルの本があるのか分からなかったので分かるように記載いただけと助かります。	20	女性	市内	武蔵野市
16	以外に人が少なく、過ごしやすかったです。	50	女性	市内	武蔵野市
17	月2回ぐらいの休みになればもっと嬉しいです！	50	女性	市外	三鷹市
18	市外の者が参加できるイベントが増えるとうれしいです。どの階にどういった本があるのか、分かりやすくしてほしい。	40	女性	市外	小金井市
19	土日に駐りん場が満車の時等、本をかえすためだけに並ばないとなりるのが少し大変です。基本的にはとても利用しやすいです	40	女性	市外	三鷹市
20	前住んでた地域より便利なので特になし。大きいし、新しいし。	30	女性	市内	武蔵野市
21	苦情述べたことなし 芝生が育たないのは仕方がないか…×(環境)の問題かな 予約8点は少ない、100人以上待ちは当たり前数か月を要する、その間予約の枠が3~4点に限られてしまう。仕方ないか…。	50	女性	市内	武蔵野市
22	昭和史の中で、ちょっと高いですが海軍反省会の本を準備されているとよいです。	60	女性	市外	小金井市
23	開館してくださって本当にありがとうございます。	40	女性	市外	西東京市
24	冬に暖房がききすぎではないでしょうか	30	女性	市内	武蔵野市
25	隣接市の図書館に比べ、コロナ関連の規制が厳しきる。雑誌・新聞をすべて封鎖して見られないのは、行きすぎ。小金井、西東京は座れないようになっているが利用できる。	50	女性	市外	西東京市
26	満足です	20	女性	市内	武蔵野市
27	はじめてなのでまだよく解りませんが、今後通いたいと思います。	30	女性	市外	小金井市
28	いつも通りの営業でないので答えられないことがありました。	30	女性	市外	三鷹市
29	新型コロナ対策と緊急事態宣言解除後の対応は過剰で図書館の本来の機能と役割を損なっていると思います。	60	女性	市内	武蔵野市
30	本当に今日初めてなのでこれから楽しみです。	20	女性	市内	武蔵野市
31	調布市民にも本を借して欲しいです。	30	女性	市外	その他
32	また使えるようになって嬉しいです。	30	女性	市外	西東京市
33	×同様、從来通りの利用が出来る、早期に願いたい。都はstep3となっているのに当施設はまだstep1で困ります	60	女性	市内	武蔵野市
34	①古い本は新しくしてほしい。②書架(本の棚)の下段を前に出してほしい。年配者はかがむのがたいへんです。中央図書館のように、使い終わるのプリンターアイクの収納設備(体制)がないのが、三鷹図書館にはあるのにここにないのがやや不満。	70以上	女性	市内	武蔵野市
35	使い終わりのプリンターアイクの収納設備(体制)がないのが、三鷹図書館にはあるのにここにないのがやや不満。	70以上	女性	市外	三鷹市

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
37	書蔵がたくさんあり、快適で利用し易い。このまま、ずっと続いてほしい。早く、1Fの雑誌コーナーが再開して欲しい。	30	女性	市外	小金井市
38	いつもありがとうございます	20	女性	市外	小金井市
39	混んでる時は駐輪場のスタッフはもっと融通を機かせて欲しい。(間をつめて留めるとか、少し邪魔になりそうな所にもとめさせて、邪魔になつたらスタッフが一時的にどかして、また戻すみたいに。駅前の駐輪場はそうしてくれるの助かるが、こここのスタッフは決められた動作しかしてくれない。)	40	女性	市外	小金井市
40	三鷹市民ということもあるが、図書の貸出・返却のみ利用しているので回答できない部分がありました。	50	女性	市外	三鷹市
41	コロナの開館の対応に不満	70以上	女性	市内	武藏野市
42	物理系の置き方が内容で整理されていません	70以上	女性	市外	小金井市
43	中高生の頃、地下2Fをたくさん利用させてもらっていました！今日久しぶりに来ましたが、変わらずキレイで過ごしやすいです。また来ます。アンケートの欄に「分からない」もあると良いと思いました。大変な中、運営して下さりありがとうございます。	20	女性	市外	西東京市
44	キャラクターがGood!	50	女性	市内	武藏野市
45	ふれあい広場公園をイベントに使うなら芝生なしで、子供の遊び場のみなら芝生ありで、どちらかにした方がよい。今の状態では、芝生がかわいそう。	70以上	女性	市内	武藏野市
46	本返却の際、カードに読みとらないことが多い	70以上	女性	市内	武藏野市
47	イベントに参加するのにどんなイベントがあり、自分が該当するのか(参加資格)日付は大丈夫か等内容をポスター以外にも簡単に知りたい。	30	女性	市内	武藏野市
48	人形劇のイベント・読み聞かせのお話会、子供がとっても楽しみにしています	40	女性	市内	武藏野市
49	良い施設です	50	女性	市外	三鷹市

吉祥寺図書館

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺図書館		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1-21-13		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	前田洋一		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	平成30年4月1日～令和2年3月31日		
指定管理業務の内容	① 施設運営(建物)		
指定管理委託料	予算	152,954,000円	決算 138,370,940円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による主管課・二タリーニング管理者	①チェック項目 97.6 /100	A	総じて高評価。イベント(E1)と蔵書数・種類(E3)に関しては建物の規模などの物理的な制約がある中、イベント内容の多様化を図る、新旧蔵書の入替を積極的に実施する、などの向上に努めている。
	②重点ポイント 人員体制が厳しい中、土日祝日は平均2500人以上の来館者を受け入れながら、事故や大きなトラブルもなく業務を遂行し利用者サービスの向上に注力している。		リニューアル2年目の11月に来館者100万人を超え、その後も順調に昨年を上回る来館者数を記録しながら、85%を超える満足度を得ている。
	③アピールポイント リニューアル2年目を迎える中、常に職員全員で館内設備やサービスの改善すべき点を見つけ、管理運営の向上に努めている。		地域の他公共施設(吉祥寺シアター、吉祥寺美術館、本町コミセンなど)との連携も密に行い、地域の顔のひとつとして親しまれています。
(B)利用者モニタリング	85.4 %	総合満足度は、85%を上回り高い満足度を得ている。	
(C)財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A)による主管課・二タリーニング管理者	①チェック項目 99.0 /100	B	吉祥寺の地域特性や各世代のニーズに応えながら、引き続きサービス向上を図っている。
	②重点ポイント 延床面積あたりでは3館中最も来館者数は多く、館運営が難しいなか、安全に事業実施運営ができた。		1日平均来館者数は増加し、館内来館者密度も高い。館運営の難しさが高まる中、安全・安心・快

③アピールポイント	地域に密着した情報収集・発信等を行うことで街づくりへの貢献に努めた。	適な環境を維持できたことを評価する。しかし、コロナ禍の影響も推測されるが、職員の対応や情報の提供において評価が低下してしまった。
(B)利用者モニタリング	「満足」「概ね満足」の回答が87.3%あり、83.9%一定の評価が得られた。	
(C)財務モニタリング		

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45／45	45／45	*図書館利用者のサービスを推進するため職員一丸となって取り組んでおり、利用者の満足度は高い。	*吉祥寺の地域特性や多様なニーズに対応するアイデアを具体化し、利用者サービスの向上を図ることにより、1日平均では昨年度を超える来館者数があった。
B安全への取り組み	15／15	15／15	*安全確保の充実を図り、懸案であった避難用非常扉の修理を実施した。 *警備業務委託先と連携し、拳銃不審者等の発見に努め、トラブルを未然に防ぐよう取り組んでおりまた、迅速に対応している。 *多くの利用者がいるなか大きなトラブルもなく堅実な運営を行った。	*1日平均の来館者が昨年度実績を超える中でも大きな混乱がなく、安全確保に取り組めた。 *昨年度実施出来なかった防災訓練を実施した。
C適正な運営	28.6 ／30	30 ／30	*市と調整しながら、事業計画に基づいて、着実に事業を進めしておりリニューアル年に並ぶ来館者数を記録している。 *利用者サービスに支障のないような体制をとるため、休日出勤や超過勤務で対応せざるを得ない状況は続いているが、プレイス管理課からの支援も受けながら管理運営水準の向上に努めている。	*事業計画に基づき適正に実施・運用されている。 *指定管理者制度導入2年度目の運営で調整事項がある中、増加する利用者に対応し、また事業を着実に実施できたことは評価できる。
D施設・整備等の適正な管理	9 ／10	9 ／10	*施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。 *設備・備品類の点検を計画的に行い、緊急性のある不具合等には主管課の了承を得て迅速に対応し、利用者の利便性を図った。 *改善の必要な部分についての洗い出しを継続し、整備に努めて行く。	*施設の維持管理において、専門業者による点検等を計画的に行い、必要な維持修繕に努めている。

(様式2) 評価シート

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	図書館事業の安定的運営	延べ床面積が市立の3図書館の中で一番少ない中でも、きめ細かいサービスに努め、基幹事業である図書館運営を着実に行ってきました。	リニューアル2年度において、さらに1日平均の来館者数が増える中、特に支障なく図書館事業の実施、運営ができた。
(2)	施設の安定稼動への取り組み	計画的な点検・修繕等により、良好な機能保持に努め、設備不調等があった場合には、適宜、業者・市と連絡を取り、必要な対応を行っている。	リニューアル後も計画的な点検を行い、必要な修繕箇所の報告と提案を行っている。
(3)	施設の利用促進に対する取り組み	施設運営に当たっては、利用者の利便性と公平・公正な対応のバランスをとり、利用者からの意見も参考に可能な限り改善を図っている。	利用者層別の自主事業を引き続き実施している。
(4)	地域の連携に向けた取り組み	吉祥寺のまちの地域イベントへの協力や、館内における地域情報の積極的な発信などを通して吉祥寺のまちづくりに寄与した。	利用者からの意見にも丁寧に対応し、可能な範囲で改善を図っている。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おむね満足」の合計	「不満」と「やや不満」の合計	83.9% *指定管理者制度導入2年目で「満足」「概ね満足」の回答が87.3%あり、一定の評価が得られたと考えるが、昨年度より数値自体は下がっている。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
<ul style="list-style-type: none"> * リニューアル年に引き続き多くの来館者を記録している中でも、落ち着きある館内の雰囲気と充実したサービス提供を目指しつつ、安定的な図書館事業を行ってきた。 * 利用者が求めるサービスを模索しつつ、イベントや図書のテーマ展示の目的や内容に多様性を持たせた。 * 吉祥寺の街づくりへの貢献を念頭に自主イベントや情報発信を実施した。 	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<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"> * 既存のイベントで満足いただけでない利用者のニーズを探るため、一部イベントに関しては昨年度と内容や対象を変えて実施した。実施したイベントについては全て参加者アンケートを取り、内容を分析し、改善に結びつけている。 * リニューアル後2年目を迎えるにあたり、掲示物や配布物の見直し・改善、サインの改修・改善などに努めた。
<改善が必要だと思われる点>	
<ul style="list-style-type: none"> * 施設については、リニューアル工事にかかっていない部分が老朽化の問題を抱えており、今後も市と連携を取りつつ丁寧に課題を解決していく必要がある。 * 指定管理者要求水準書に基づきながら、利用者の意見・要望に対応しつつ運営改善を継続する必要がある。 * 天災に備えるだけでなく、新型コロナウイルス感染症の感染症拡大等にも対応できる危機管理体制の構築及びコロナ禍状況下における図書館サービスの提供等について、プレイス管理課や本部と連携しながらさらに進めていく必要がある。 	

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
<ul style="list-style-type: none"> * 1日平均の来館者数が増える中、館内の安全で清潔な空間の維持に努めた。 * 地域に密着した情報収集と発信等を行うことによって、地域の街づくりに貢献している。 * 平成25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」では、吉祥寺図書館の図書館サービス全体の満足、やや満足は62.4%であったが、昨年度調査で89.5%、今年度も87.3%が満足、概ね満足、と回答した。また、職員の接客態度のポイントは63.4%だったのに対し、昨年度は85%、今年度も83.4%となっており大幅に満足度を上げている。 	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<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 	<ul style="list-style-type: none"> * イベントを実施するごとに参加者にアンケートを実施し、次回以降の実施に結びつくように改善を行った。 * 昨年度の指摘を受けて、掲示物や配布物の見直し・改善を行うようにし、館内のサインの改修・改善などにも努めた。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	

てもさらに検討してほしい。	<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
	<ul style="list-style-type: none"> * リニューアル後の総合満足度は高水準を維持しているものの、数字自体は下がっている。原因としては、2年目で利用者の期待感のレベルが上がってしまっていることに加えて、新型コロナウイルス感染拡大防止対策により長期休館をした後に行ったアンケート結果であると考えられる。これらのこと踏まえて3年目の結果に期待したい。
	<ul style="list-style-type: none"> * 昨年度のモニタリング評価の際指摘されていた「公演案内や施設利用案内等の情報」に対する評価が今回の調査ではさらに下がっていた。今回の調査の時期が、図書館長期休館後の開館状況が頻繁に変更になる中での調査であったことが要因の一つとも考えられるが、この結果を真摯に受け止め、今後は更なる工夫を検討していただきたい。 * イベントの内容を実施するごとに参加者にアンケートを実施しているものの、今回の調査結果では、ふつう感じる利用者が増えてしまっている。今回のアンケートを実施した時期も要因の一つであると考えられるが、次年度にはさらなる改善を行い、満足度が上昇するような取り組みを行っていただきたい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

* 令和2年3月2日～6月14日は新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館を行った。
* 令和2年3月19日～3月31日は、市内高校生以下の利用者に対する予約資料貸出を実施した。
* 令和2年5月28日～6月14日は、臨時窓口を設置し、一般利用者も含めた予約資料貸出を実施した。
* 令和2年6月15日より開館するが、利用者の滞在時間短縮のため、閲覧席は使用不可とした。
* 令和2年7月2日より通常開館となる。主な感染拡大防止策として、閲覧席数を約半数にする、パーテーションやビニールシートを設置する、館内の機器や什器の清掃・消毒を頻繁に実施する、入口にアルコール消毒液を設置する、感染拡大防止のための館内放送をほぼ1時間ごとに実施するなどを継続して実行している。
* 館内清掃も、専門業者と連絡を取り合いながら協力して消毒の徹底に努めている。
* 館運営のための危機管理としては、緊急事態宣言下では2交代制での出勤体制を実施し、その後も出勤時の検温と健康確認、マスクやフェイスシールドの着用、業務遂行時のソーシャルディスタンスの確保など、職員の衛生管理に努めている。
* 利用者との対面接触や口頭による説明を可能な限り減らすため、登録時の説明方法の改善、掲示やサインの充実に努めている。

(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っていている。	○	15点 × ○の数／9問
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	
16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。		○	
17 利用者案内や受付が適切になされている。		○	
18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。		○	
19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。		○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	15点 × ○の数／9問
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由	・リニューアル年に引き続き多くの来館者を記録する中、公共施設として公平・公正に対応している。 ・利用者の声を真摯に受け止めながら管理運営を行っている。 ・吉祥寺の商工関連事業には積極的に関わっている。		
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数／9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○	15点 × ○の数／9問
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制を徹底している。事件・事故防止のため、開館時間中は警備員を配置して巡回を行い、委託会社との月例会において、警備業務の状況確認及び改善を適宜行っている。	
確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	15点 × ○の数／9問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	

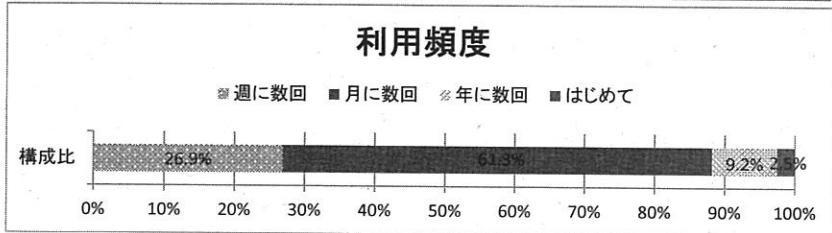
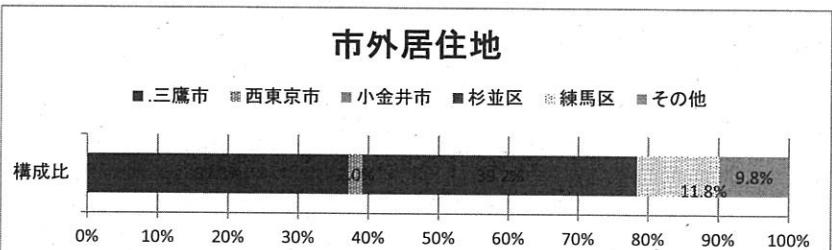
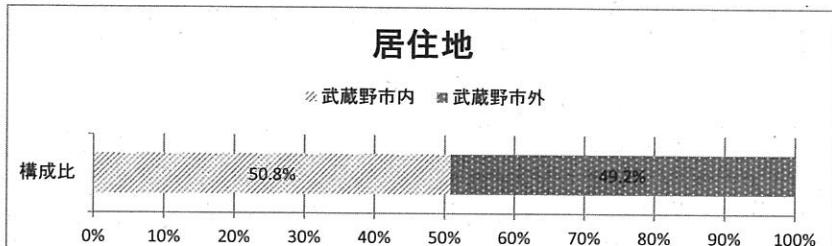
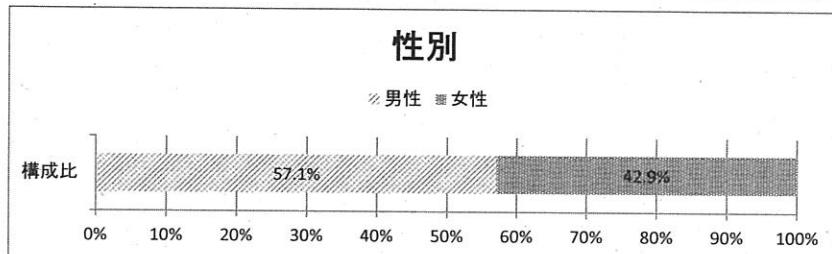
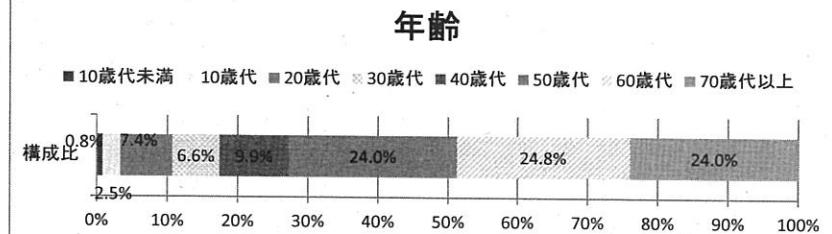
(様式3)チェック項目シート

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	30点 × ○の数／22問
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	×	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいる）。	○	
E 評価の理由	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	市と調整しながら、事業計画に基いて確実に事業を進めており、来館者数も引き続き増加傾向にある。予算の執行に当たっては複数業者から見積りをとり、価格の低減に努めるなど、経費節減に取り組んでいる。職員体制について、想定していた利用人数を超える来館者の対応のため人員が不足しており、超勤やシフト調整等で対応せざるを得ない状況が続いている。		
F 適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	×	10点 × ○の数／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
G 評価の理由	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。		
	清掃業者が1日駐屯になったことにより、常に清潔な状況を保てるようになっている。2階階段上部天井よりの雨漏りは、修理を完了し改善されている。		
	非常扉の不具合は改善されたが、非常階段手摺設置の課題が残っている。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × ○の数／9問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
G 評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	・青少年、高齢者、一般向けへ自主事業を引き続き実施している。		
	・吉祥寺活性化協議会への参加や、地域性のある図書展示等により、地域との交流、連携に引き続き取り組んでいる。		
C 適正な運営	・リニューアル前と比べて来館者数が4割増加した昨年度よりもさらに1日あたりの来館者が増加している中で、利用者からの意見にも誠実に対応し、安定した管理運営を行っている。		
	・アンケート結果によると、施設利用案内等の情報や館内の掲示・案内表示のアンケート項目に対するやや不満数が若干増加しているため、さらに工夫を重ねてほしい。		
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数／9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	・緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制を徹底している。		
	・委託会社との情報交換を適宜行い、警備業務の状況確認及び改善を行っている。		
	・昨年度実施できなかった防災訓練も実施することができた。		

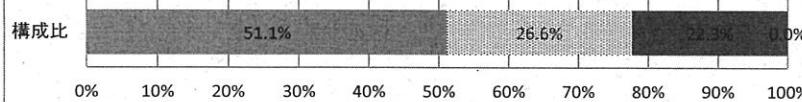
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	・個人情報保護に関する研修の実施等、法令を順守し運営を行っている。 ・1日あたりの来館者数がさらに増加する中で、事業計画に基づき、適切な管理運営している。 ・職員が欠員している期間は、所属事業団内部から職員を補充するなど、効率的な人員配置を行った。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	×	10点 × ○の数／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	・1日あたりの来館者数が増加している中で、委託業務内容の見直しや職員の対応により、快適な空間の維持に努めた。 ・館運営に必要な維持修繕工事を実施し、館の機能維持に努めてほしい。 ・「施設全体として、安全・安心・快適に利用」のアンケート項目に対するやや不満数が増加しているため、来館者が不満を感じる点を注意深く観察し、今後の館運営に反映していただきたい。		

施設名 吉祥寺図書館



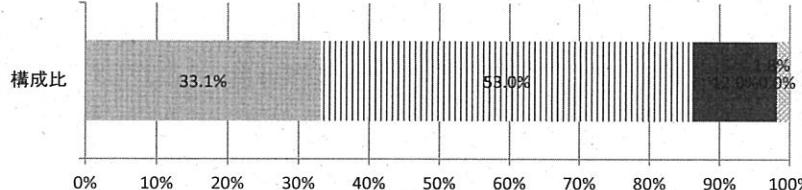
来館手段

■徒歩 ■自転車 ■電車 ■自家用車 ■その他



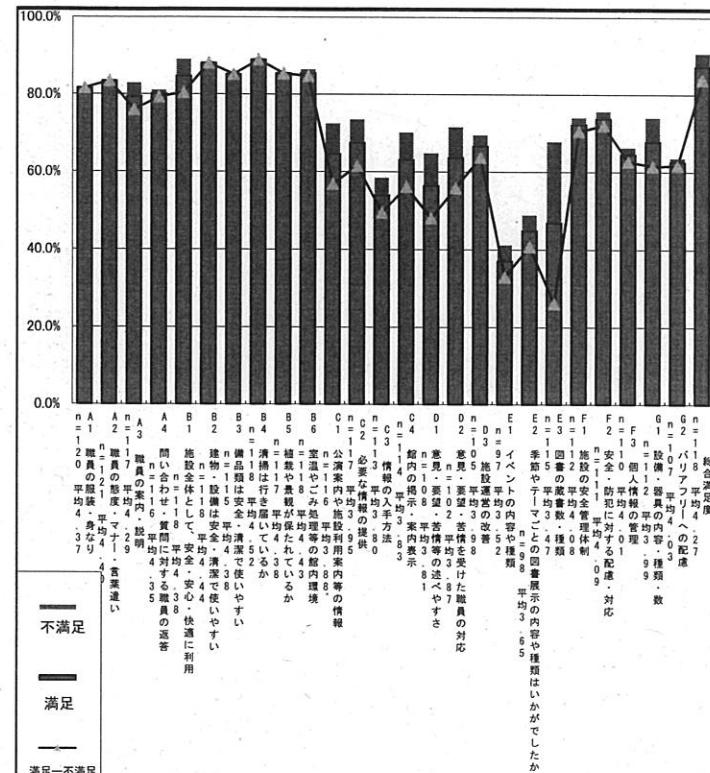
利用場所

■図書館(B1) □図書館(1階) ■図書館(2階) ■まなびとつどいのへや ※その他



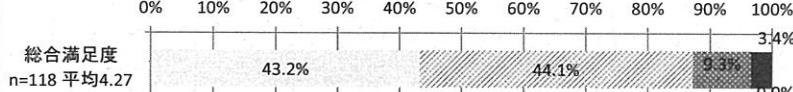
回答者の属性に関するコメント

- アンケートは1階で配布・回収した。
- 回答に応じてくださる方は、比較的高齢の方が多く、50歳以上が73%であった。
- 「まなびとつどいのへや」の自習開放をしていない時期に調査日が重なったため、利用場所のグラフは、通常開館時の状況を反映しているとはいえない。



総合満足度

満足 □ 概ね満足 ■ ふつう □ やや不満 ■ 不満

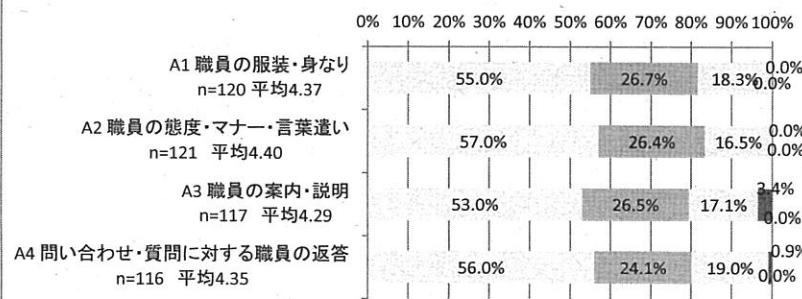


総合満足度に関するコメント

- 「満足」と「概ね満足」を合わせると87.3%となり、平均点数は4.27と一定程度高い評価をいただいたと思う。
- 「やや不満」の回答も3.4%あった。不満の内容で職員の接遇面、情報発信の方法等に関する部分については受け止め、改善方法を探るべきと考える。蔵書数・雑誌のタイトル数が少ないというご意見は例年少なからずあり、これらについては物理的な改善は難しいが、工夫の余地がないか改めて検討を試みたい。

職員の対応

満足 ■ 概ね満足 □ ふつう ◑ やや不満 ■ 不満

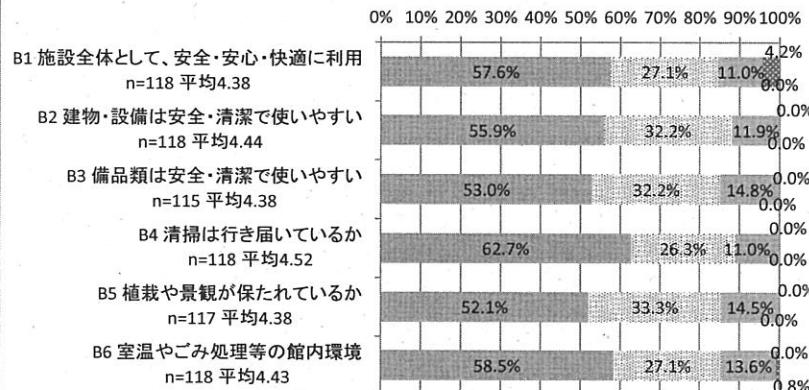


職員の対応に関するコメント

「職員の案内・説明」に不満のポイントが比較的高い。利用者の立場に立った分かりやすい案内・説明方法について、検討と研修が必要である。

建物・設備・備品等の管理

■満足 ■概ね満足 □ふつう ◑やや不満 ■不満

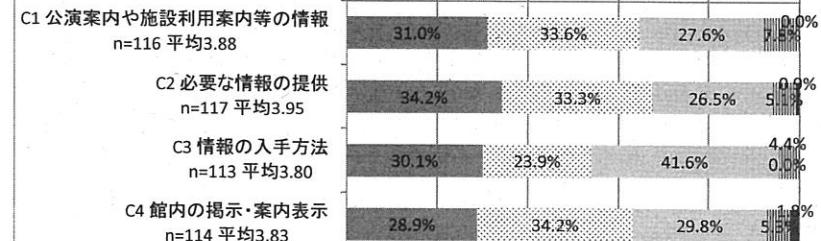


建物・設備・備品等の管理に関するコメント

・安全、安心、快適な利用に「やや不満」が見られる。自由記述で該当するものとしては「悪臭を放つ人がいて席を移動した」というものが1件であったが、対応が難しい事例である。他にも要素が無いか、日常の中で注意深く観察する必要がある。

情報の提供

■満足 ■概ね満足 □ふつう ◑やや不満 ■不満

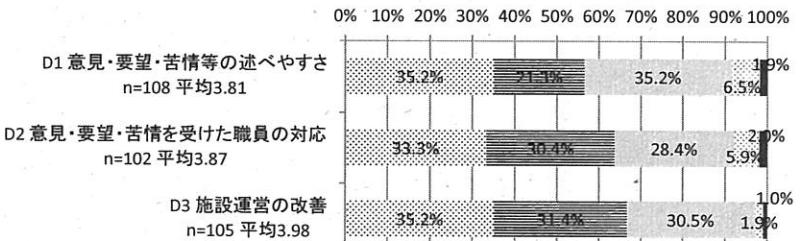


情報の提供に関するコメント

・「必要な情報の提供」に関しては、満足も多いが不満もあるので、何を求められているのかを把握する努力が必要である。
・「館内の掲示・案内表示」に対する不満足が多い。リニューアル3年目に向けて改善すべき点を洗い出す必要がある。

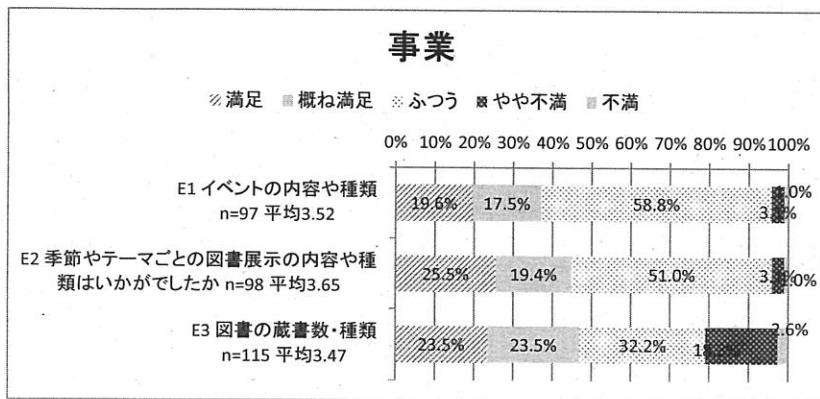
利用者の意見の反映

◎満足 ■概ね満足 □ふつう ◑やや不満 ■不満



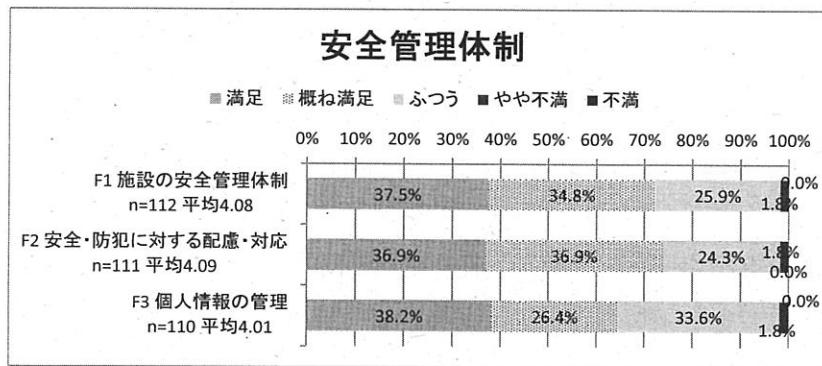
利用者の意見の反映に関するコメント

・意見・要望・苦情の述べやすさと職員の対応に不満があることは真摯に受け止め、接遇研修に努めたい。



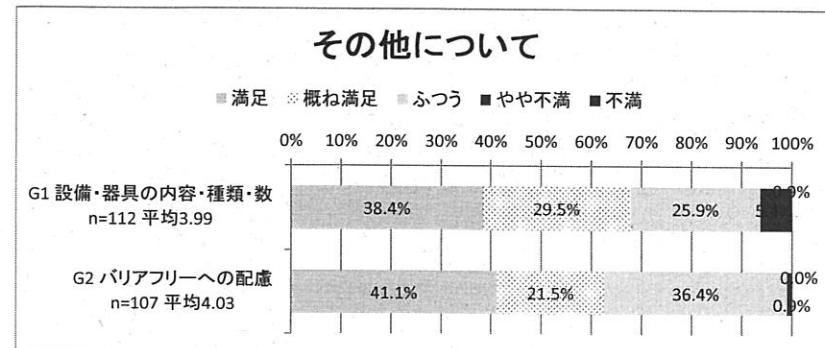
事業に関するコメント

- ・図書の蔵書数・種類に関して不満の声が高く、この部分がアンケート全体の不満度も上げていると思われるが、物理的制約等により改善が困難な問題でもある。
- ・他館からの取り寄せをご案内する、蔵書構成や書架レイアウトに気を配るなどして、可能な限り改善に向けた努力を続けたい。



安全管理体制に関するコメント

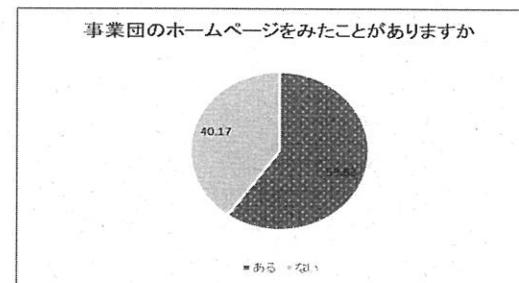
- ・警備員を常駐させるなどの改善を行ったが、昨年度の評価と比べ「安全管理体制」に関して「やや不満」が1ポイント減少したものの、平均値はすべて下がってしまった。原因検証は難しいが、改めて改善すべき点がないかの検討を試みたい。
- ・個人情報管理に関しては、平均値は下がったものの「やや不満」「不満」の合計は昨年に比べ3ポイント向上している。



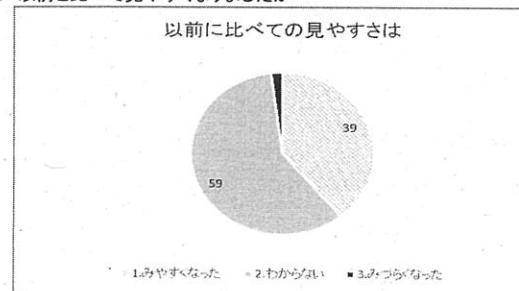
その他に関するコメント

- ・やや不満・不満の割合は、昨年度の調査とほぼ同じであった。
- ・モニタリング調査中ではなかったが、エレベータ設備がリニューアルできておらず、ドアの開閉時に不安があること、誰でもトイレの扉が自動化されていないことなどに対するご意見をいただきいたことを考慮すると、この数字だけで判断するのではなく、日々の注意深い検証が必要であるといえよう。

H1 武蔵野生涯学習振興事業団のホームページを見たことがありますか



H2 以前と比べて見やすくなりましたか



自由意見

受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
1 4-	インターネットで予約できるので便利です。 蔵書も多く市内のどこの図書館の本も指定した図書館で受け取れ、返却も可能なのでありがたいです。 (コロナで閉館の時期は、予約図書のうけとりだけでも続けてほしいと思いました。)	30	女性	市内	
2 6	いつもお買物前に寄ってますが入りやすく嬉しいです。	70以上	女性	市内	
3 7	特に2Fの子どもスペースが非常に使いやすく、満足しています。その他のサービスもとても良く、有難いです。	40	女性	市外	杉並区
4 12	いつも感謝しております。	70以上	未記入	市内	
5 15	このコロナのご時世に、開館してもらえてることが有難い。	30	男性	市外	三鷹市
6 18	他市の利用者が多く、家屋利用されてしまうと、独居の予約や貸出がおのずと減ってしまいなかなか借りたい本が回ってこない。他市の利用者の利用をもう少し考えなおしていただきたい。	30	女性	市内	
7 21	費用の面で難しいと思いますが返却ポストが駅にあると、ありがたいと思います。	40	女性	市内	
8 23	コピー機は一階だけなしに各階ごとにいてほしい。 というのはイチイチ荷物をもって一階にあがり、コピーをしあわって席に着こうとする他の人が座っていることがしばしはあるから。	60	男性	市内	
9 26	駅に返却ポストがあつたら便利だなと思います。 前に比べてとってもキレイになったので良いです。 勉強している人が多くて座って読めないのは少し不便に感じます。 とはいって、いつも快適に利用しています。 いつもありがとうございます。	40	女性	市外	杉並区
10 28	再開を楽しみにしていました。 利用できて嬉しいです。	40	女性	市内	
11 29	地下1F窓脇の読書コーナーの長テーブル席は、コロナ対策で一席飛びになつたせいもあるが、以前1階にあった様な一人席の方が使い易かつた。それから、館前の駐輪場は、ここに自転車を置いて回る際には極めて使いづく、私が自転車でここに来ないのもそれが理由。監視員など置かず、その分費用節約したらいいが。	70以上	男性	市内	
12 34	HPのお気に入りから予約には入れたとき、以前はそれで消えたものが、改修後手動になり不便だと感じている。 職員さんにはいつもていねいに対応していただき満足しています。	60	女性	市内	
13 35	PC持ち込み利用について、緩和を希望します。	40	男性	市内	
14 39	いつも心地よく利用させていただいている。 コロナ対策などしっかりしてくださりありがとうございます。	20	女性	市内	
15 58	ネットの検索が貧弱	50	男性	市内	
16 60	時どき、悪臭を放つ人をみかけることがあり、席を移動したことがある。	70以上	男性	市内	
17 62	予約図書の点数を増やしてほしい	50	男性	市外	練馬区
18 63	読みたい本の在庫がない場合が多いですが、予約できるので不満はありません。 コロナ以前はいつ来てもイスが埋まっていたので、座って読むことができませんでしたので、欲を言えばベンチなどのスペースがもっとあればと思います。 定期的に通っており、読書は生活に欠かせないので、今後もし緊急事態宣言等出ても、本の貸出だけは続けてほしいです。 予約本だけもいいです。	30	女性	市外	杉並区
19 64	アリガトウ かんしゃの言葉	50	男性	市内	

自由意見

受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
20 72	自転車置場に以前有った雨対策をして欲しい。外してしまった理由が解らん。	50	女性	市外	三鷹市
21 73	持ち込むパソコン等の利用を拡大してほしい。(場所等)	60	男性	市外	三鷹市
22 75	・ホームページで予約をおこなえて便利なのですが動作が非常に遅くて残念です。 ・ホームページでリクエストを受け付けていただけるとたすかります。(現在は図書館に訪れないでできない)	40	男性	市内	
23 77	職員の人達がカウンターで立ちはだかわいそう。 座っていてもいいと思う。本を読んでいいと思う。 給水をする場所がない。	30	女性	市内	
24 81	CDがなくなった(またはどこか場所が変わった)のが残念。 不要品交換経緯版も残して欲しい。	50	男性	市外	杉並区
25 83	室内が明るいので安心できる。 コロナ対策用のボードがきちんと高さがあって安心できた。	50	女性	市外	在勤
26 84	特になし 概ね満足しています。いつもありがとうございます。	60	男性	市外	三鷹市
27 85	アート、クラフト、手芸の蔵書・種類を増やして欲しい。	50	男性	市内	
28 86	いつも心地よく利用しています。 2Fの自習スペース、どちらがいいですかと聞いてあると、今後ますます安心できます。集中もしやすくなるのでご検討お願いします。	30	女性	市内	
29 88	資料の検索で、漢字が違っているとヒットしない。 「高島俊男」→「高島俊夫」これで「無し」では検索の意味無し。 地下の横並び席、となりとの間がせますぎる。	60	男性	市外	杉並区
30 89	札幌市地下にある「予約本のうけとりのみと返却」コーナーが駅にあると助かります。東急インのポストよりもっと近くにあるとうれしいです。	60	女性	市外	三鷹市
31 92	以前、映画会の際、案内が不適格で困った、不ゆかしい思いをしました。 並ばなくてよいと言われたので席を外していたら他の人に並ぶよう指示していて、疑問を感じた。	50	女性	市内	
32 95	以前よりきれいで快適です。	60	女性	市内	
33 96	本のセレクションを増やしてほしいです。特に文庫本と児童書。	40	女性	市内	
34 97	休憩場所がない 給水機がない 漫画本がない ビデオがみれない 電話で本の予約ができるない 23区内に負けない図書館を目指して下さい！！	60	女性	市外	三鷹市
35 99	・閉館中(コロナ禍)の今後の見通しが明示されないのでよろしくない。 ・特に隣接の杉並区は閲覧・貸出サービスは再開しているのに武はすいふんのちまで開かなかった。図書館での感染にそんなに極だったデータがあつて(根拠があつて)閉じていたのかどうか。 二波も予想されるが杉並・三鷹・西東京…と隔てのあるときは根拠を明確に…。サービスより事なれ姿勢は松下市政の好むところなのかどうか。	70以上	男性	市内	
36 102	地下1階の専門領域の分類がややわかり辛い。 文庫コーナーが若干品数に不満	60	男性	市外	三鷹市
37 103	図書カードをアプリ、バーコードにして欲しい。	50	男性	市外	杉並区

自由意見

受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
38 108	【職員の対応について】注目したことない 【建物・設備・備品等の管理について】自動貸出機増 【情報の提供について】特設コーナー設置 【安全管理体制について】ホームレス排除 蔵書が少ない。予約本を無制限にして下さい。	70以上	男性	市内	
39 110	いつもありがとうございます。	20	未記入	市外	杉並区
40 118	ちょくちょく来て、ただ、新聞、雑誌をタダで読むだけですよ。	50	男性	市外	東久留米市
41 119	トイレが狭い(とてもきれいで良いが)！	50	男性	市外	杉並区
42 120	武蔵野市に長いこと住んでおりました。引越をしてからも都内に在職していた関係でよく入館していました。 1階での視ることが多く必要なものを、知識を得ることがおおいです。 静かな空間で、足の運びやすい処ではあります。	70以上	女性	市外	世田谷区
43 121	書店で買えない年間定期購読雑誌の導入を考えていただけませんか？ 興味のある記事一つのために年間購読はためらってしまいます。 私の要望雑誌は「ハルメク」です。	70以上	女性	市内	