

吉祥寺シアター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺シアター		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目33番22号		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日		
指定管理業務の内容	① シアターの使用の承認、使用料の減免又は免除に関する業務 ② シアターの施設及び設備の維持管理、来館者に対するサービスに関する業務 ③ 舞台芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	80,635,000円	決算 80,457,099円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由		
(A) によるモニタリング	① チェック項目	100 /100 建物・設備の安全、清潔さ。施設の適正な管理・運営。職員の適切な対応。	A	*質の高い公演を提供するにとどまらず、アウトリーチ事業として、市内の公共施設（図書館、プレイス、あそべえ等）において、紙おしづいなどを開催し、幅広い世代に向けた事業に取り組んだ。
	② 重点ポイント	利用者の満足度が高い。安全安心の維持管理。地域連携事業の取り組みの強化。		
	③ アピールポイント	*アウトリーチ事業の取組の充実。 *シアターカフェのリニューアルオープン。		
(B) 利用者モニタリング		総合満足度で「満足」「概ね満足」が82.4%で高い満足度を得ている。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由		
(A) によるモニタリング	① チェック項目	100 /100 チェック項目を網羅しており、全体的に高水準なサービスの提供が出来ている。	A	*高い利用率を維持している。
	② 重点ポイント	徹底した管理による安全・清潔な施設を提供することで、高い満足度を得ている。		*舞台芸術に特化した文化施設として、質の高い事業を支える、施設の適切な管理運営を行っている。
	③ アピールポイント	充実した設備をもとに、幅広い客層をターゲットとした質の高いサービスを提供している。		
(B) 利用者モニタリング		昨年度に引き続き高い満足度を得ている。		
		82.4%		

(C) 財務モニタリング			*幅広い客層を意識して、バランス考慮した事業が実施されている。
--------------	--	--	---------------------------------

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45／45	45／45	*使いやすさ、立地条件も良好で良質な舞台芸術を提供し好評を得ている。 *稼働率も大変高い。 *カフェをリニューアルオープンし、好評を得ている。	*職員対応等、比較的高い満足度となっている。 *カフェについては、リニューアルだけでなく、松露庵での事業展開など集客に向け努めている。
B安全への取り組み	15／15	15／15	*総合防災訓練を年2回実施し、非常時の対応に努めている。 *事業団全体での防犯訓練への参加 *台風の際の休館対応 *新型コロナウイルス感染症拡大防止への対応	*定期的な訓練等十分かつ積極的な取り組みがなされている。 *灾害想定時には、利用者の安全を最優先とし、臨時休館も含めて事前に的確な対応がなされている。
C適正な運営	30／30	30／30	*助成事業を活用するなど、効率的な事業運営に取り組んだ。 *幅広い世代に向けた公演事業を実施した(ファミリーシアター等)。	*事業計画に基づく適正な運営がなされている。 *高い稼働率を維持している。 *ファミリーシアターの開催など、ターゲット層の拡大に努めている。
D施設・整備等の適正な管理	10／10	10／10	*より良い環境、景観を提供するため樹木の剪定、植栽を実施している。 *日々の清掃もきめ細かく行つており、綺麗で清潔であるとの声もいただいている。 *路面表示の更新を行い、利便性を向上させた。	*定期的な点検等により適正に管理されている。 *80%以上の利用者に安全・清潔面で概ね満足を頂けている。

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取組	*毎日の入館時及び退館時の火気点検を実施している。	*不測の事態に備えた訓練を行うことで、利用者の安全に努めている。
(2)	地域の連携に向けた取組	*地域イベント等への会場提供及び広報活動を行っている。また、アウトリーチ事業	*アウトリーチ事業として、各種施設などでイベントを開催している。

		を通じて、地域での認知度向上にも取り組んでいる。	
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取組	*自主事業においてアンケートを実施しており、利用者の意見・要望の聴取に努めている。	*独自アンケートを実施しており、利用者の意見・要望の聴取に努めている。
(4)	施設の高い利用率を目指した取組	*提携団体と連携し、良質な舞台芸術を提供している。	*公演事業での努力に留まらず、カフェ事業もリニューアルし、施設全体となって、来館者数の向上に取り組んでいる。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計	*昨年に引き続き高い評価を得ている。 *特に安全・清潔面で高い評価を得ており、満足度のさらなる向上に向けた職員のたゆまぬ努力が伺える。 82.4%

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
*地域の公共施設として、商工会議所、市民芸術文化協会などに協力し様々な催しに取り組んでいる。 *良質な舞台芸術の提供により鑑賞者の満足度も概ね高評価を得ている。 *リニューアルオープンしたカフェを併設し、上演団体とのコラボメニューなどにも取り組み、来館者から好評を得ている。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】

*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。	*「情報の提供」の令和元年度の平均満足度は60%台であったが、各種メディア、情報誌、またシアター公式インスタグラムを開設し、情報の提供に努めた。 *全施設紹介のパンフレットを文化事業団として作成し、利用率の向上を図った。
--	---

<改善が必要だと思われる点>

- *事業団各館と連携し、情報の共有及び提供にさらに努める必要があると思われる。
- *地域との連携事業について、公の施設に限らず、民間施設等でも開催できるよう検討する必要があると思われる。

郵送や電話等でも受け付けるなど、状況に合わせて指定管理者が柔軟に対応した。

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
*舞台芸術に特化した文化施設として、利用者からも高い評価をいただける事業を提供し、貸館を含めて事業実施を支える設備等の管理・運営を行っている。	
*ファミリーシアターの開催など、幅広い層の利用者をターゲットした事業にも取り組んでいる。	
*文化施設としての価値を市内外に創造・発信するとともに、地域に開かれた公共施設としての事業提供にもバランスよく取り組んでいる。	
<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】
*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。	*前年度比数%の上昇が見られ、概ね70%となっており、改善されている。 *共通パンフレットを作成、一体的な情報提供を行っている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
*引き続き利用者が安全・安心に利用出来る施設運営を続けて頂きたい。	
*価値の創造・発信と地域公共施設としての、それぞれのプログラムの質の維持・向上と、バランスの良い事業展開を継続されたい。	

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

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日から施設を臨時閉館し、あわせて、自主事業についても、一部を除き延期・中止した。利用者へは、速やかかつ丁寧な説明に努めるとともに、利用者の動向を市とも共有し、特例的な還付措置を市とともに検討した。また、利用者の手続きについては、

(様式3)チェック項目シート

【指定管理者】			
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
C 適正な運営	11 地域ニーズを把握している。	○	30点 × ○の数／22問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	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。	○	
B 安全への取り組み	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> 演劇、ダンス等の舞台芸術専門の施設として稼働率を100%維持している。 ロビー内外に公演中や公演予定のポスター、ちらしを適時に配架・掲出するなど、積極的に情報提供している。各種メディア、情報誌等にも掲載していただいている。 リニューアルオープンしたカフェとコラボイベントを行い、好評を得た。 	
D 施設・設備等の適正な管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	10点 × ○の数／10問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> 総合消防訓練は年に2回実施しており、合わせて非常の際の対応等も確認している。 	

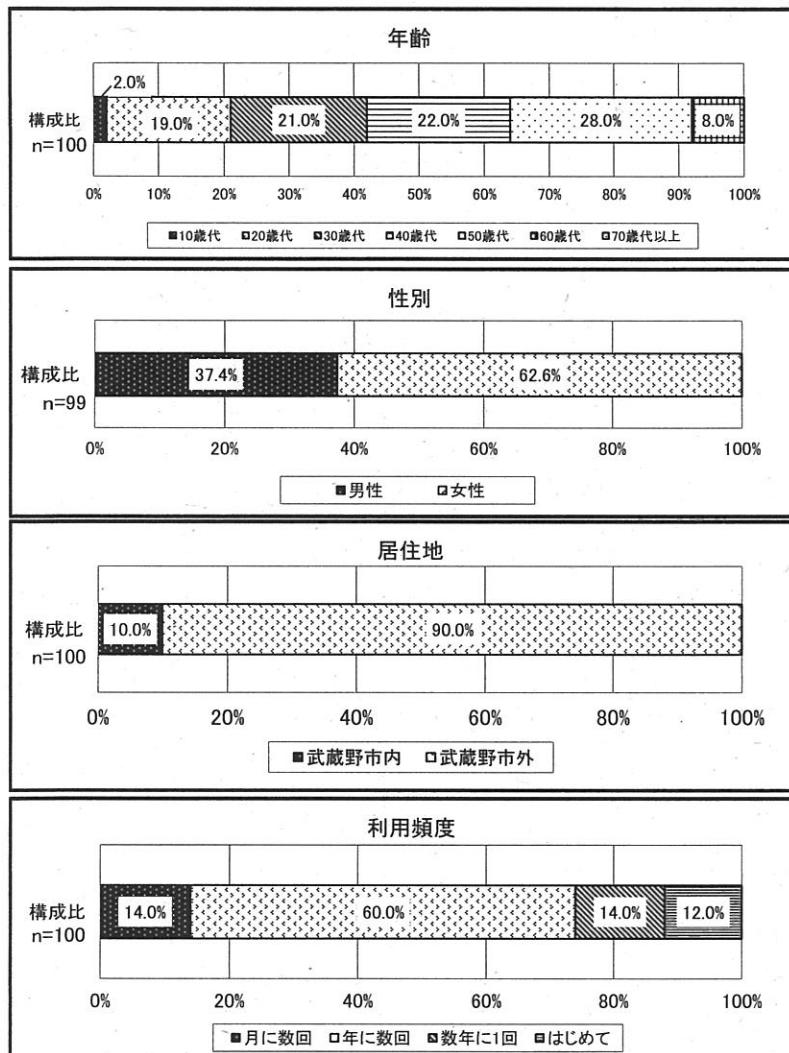
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	<ul style="list-style-type: none"> 今年度も100%の高い稼働率を維持している。主催事業も助成事業を活用するなど運営経費の縮減に努めた。 施設管理の面では、日々の点検等チェックを怠りなく実施、安全管理に努めている。 併設するカフェのリニューアルを行い、利用者の増加を図った。
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
B 安全への取り組み	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	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"> 毎日の清掃等きちんと行っている。綺麗で清潔であるとの声もいただいている。 周囲には樹木や、草花を植え、より良い景観の提供に努めている。 		

(様式3)チェック項目シート

【主管課】

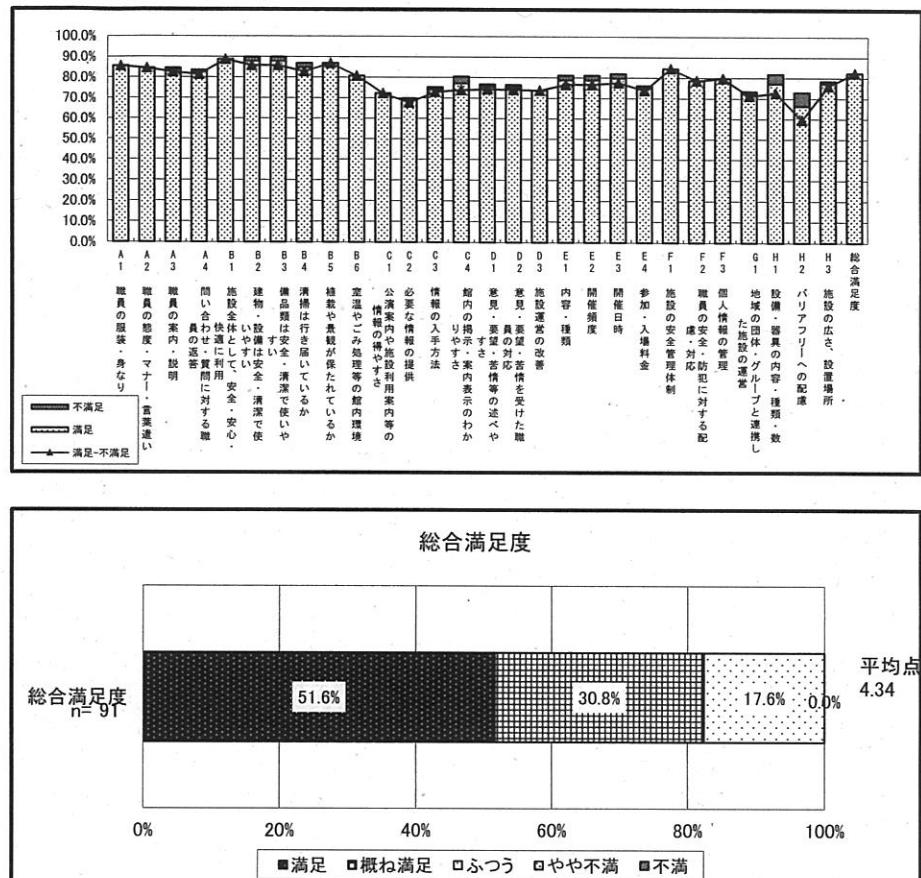
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × ○の数／9問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は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。	○	
評価の理由	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）。	○	
*職員対応等、比較的高い満足度を得ている。 *来場者の特性を分析しつつ、必要な研修を受講し知識の研鑽を図ることで、利用者が快適に利用できるよう努めている。 *併設カフェをリニューアル、事業前後の集いの場を提供するとともに、事業に関連した限定メニュー等で満足度の向上に努めている。			
C 適正な運営	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	10点 × ○の数／10問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	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	*定期的な訓練等十分かつ積極的な取り組みがなされている。 *災害等想定時には、利用者の安全を最優先とし、臨時休館も含めて事前に的確な対応がなされている。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込でていない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	*事業計画に基づく適正な運営がなされている。		
	*高い稼働率を維持している。		
	*アミリーシアターの開催など、ターゲット層の拡大に努めている。		
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
評価の理由	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	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。	○	
	*定期的な点検等により適正に管理されている。		
	*80%以上の利用者に安全・清潔面で概ね満足を頂いている。		



【回答者の属性】に関するコメント

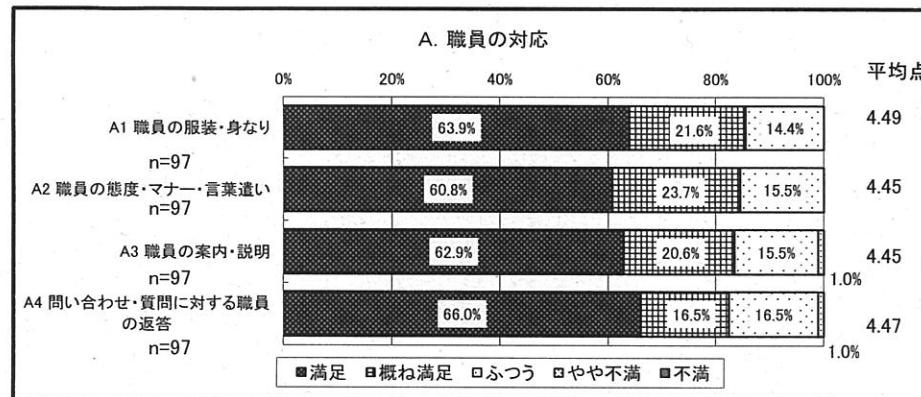
【図書館の属性】に関するコメント
年齢構成は、幅広い年代が来館している。男女比率は例年並みに女性の方が多い。居住地は市外が9割となっている。利用頻度は年に数回が6割の比率である。



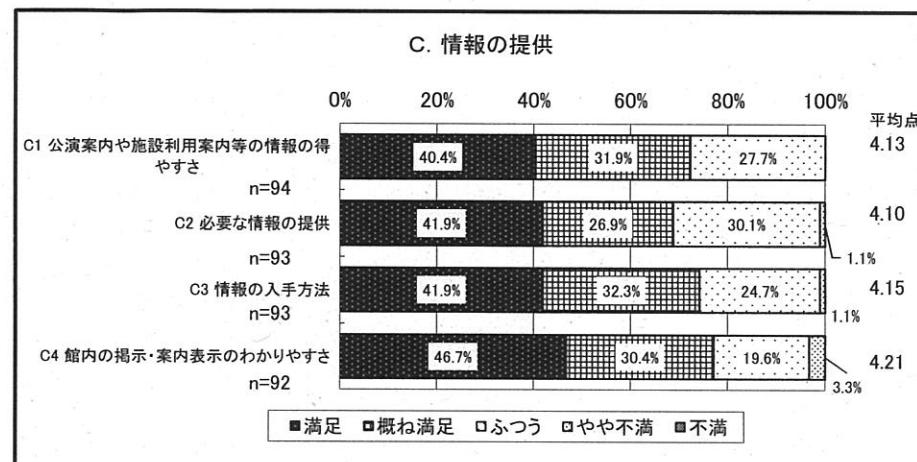
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

(総合満足度)に関するコメント

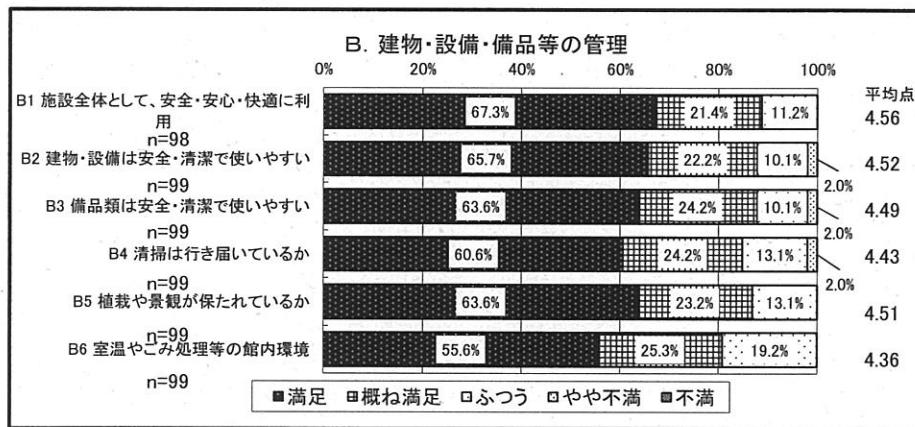
満足が51.6%、概ね満足が30.8%で82.4%の人が満足していると答えており、総合満足度も4.34と昨年よりアップしている。自由記入欄でもスタッフの対応に感謝という声が複数あった。様々な方にご来館いただき、さらにご満足いただける劇場を目指していく。

**【A職員の対応】に関するコメント**

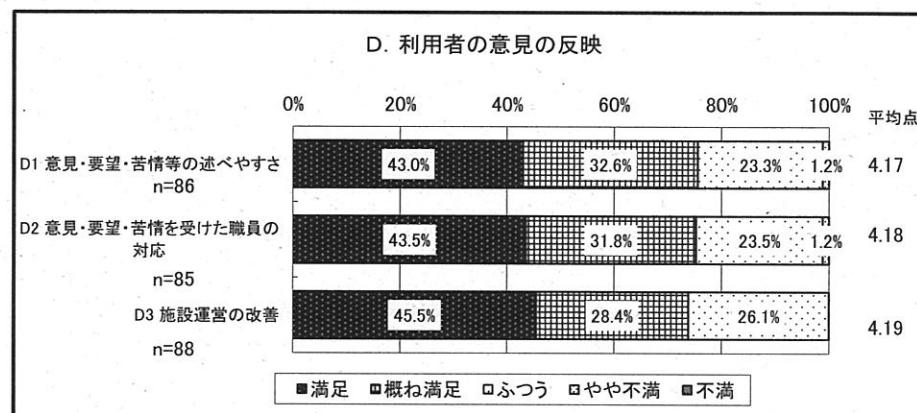
いずれの項目も満足、概ね満足が80%を超え、昨年度よりも向上している。引き続き職員の丁寧な対応や案内を心がけていく。

**【C情報の提供】に関するコメント**

昨年度に比べ満足、概ね満足が70%前後になり、やや向上している。各種メディア、広報媒体を活用し、情報の入手及び提供に努めていく。

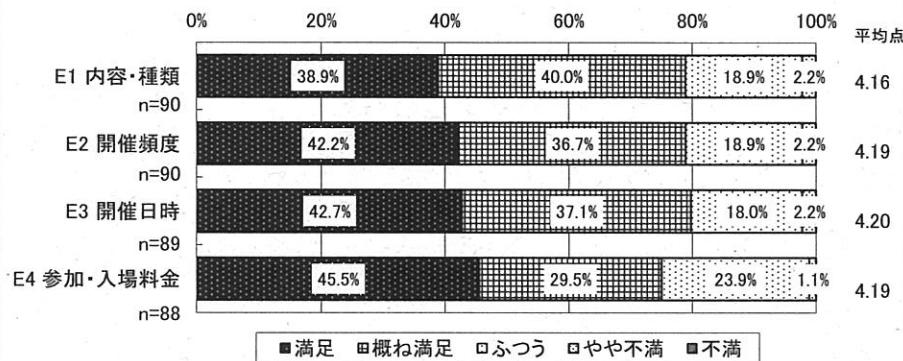
**【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント**

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

**【D利用者の意見の反映】に関するコメント**

満足、概ね満足が70%を超えており、昨年度よりも向上している。意見、要望に対し、それぞれどのように対応すればより良いか職員間で情報を共有し、検討していく必要がある。

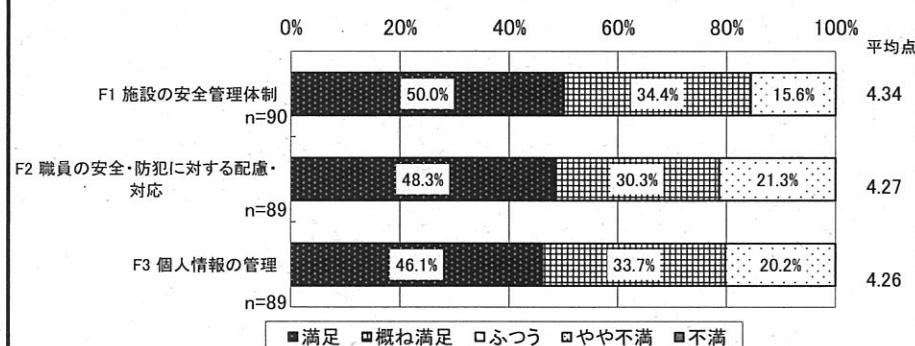
E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

各項目とも満足、概ね満足が70%台後半で高い満足度を得ている。今後も、質の高い事業を提供していきたい。

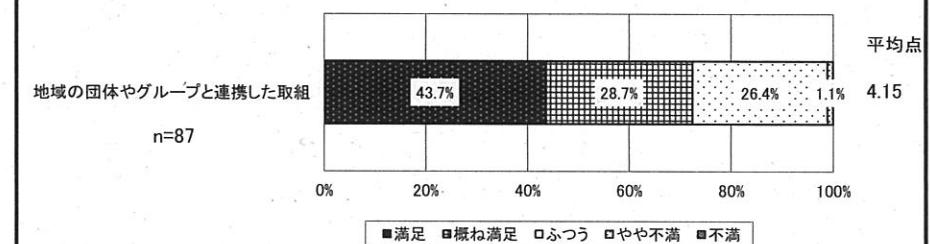
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

いずれの項目も満足、概ね満足が70%を超え、昨年度よりも向上している。今後も日々安全管理に努めていく。

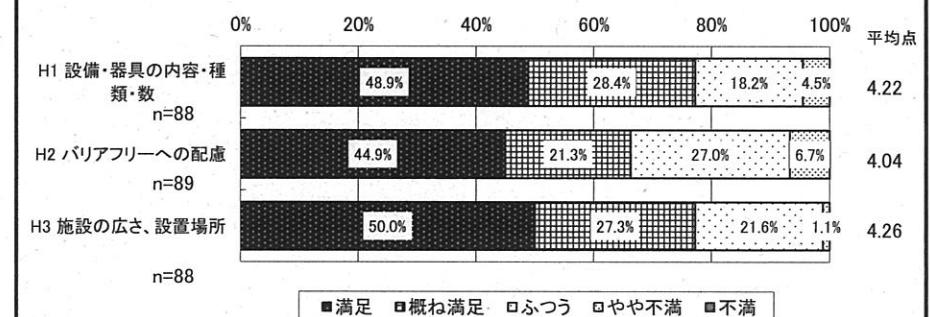
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

満足、概ね満足が70%を超えており、昨年度と同じくらいの割合である。アウトリーチ事業として、図書館、武蔵野プレイス、あそべえ等で紙おしえ等を実施し、好評であった。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

満足、概ね満足が70%を超えているが、バリアフリーへの配慮がやや低い。トイレの数の少なさも指摘されており課題である。

施設名: 吉祥寺シアター

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

(1) 施設設備について

- 2階男性のお手洗いにベビーチェアがあり、男性の育児を支える姿勢が見えて素晴らしいと思いました。
- 13:30開場の公演だったので、カフェがあと30分早く開いていたら寄ろうかと思った。
- トイレがきれい。
- 更衣室の広さ、トイレの数増やしてほしい。

(2) 運営面について

- 公演情報だけでなく、もっとここで行われたことも知りたいと思う。

(3) 事業について

-

(4) 職員について

-

(5) 評価のことば

- この度は、大変な状況な中、フレキシブル対応いただきましたことこころより感謝いたします！
- 要望などに対して誠実に対応していただいて、親切で迅速な対応でとても良い印象です。
- ありがとうございました！
- 本当にありがとうございました。快適な空間、環境、人々とお仕事ができて大変勉強になりました。
- いつも親切で安心して利用できます。ありがとうございます。

(6) その他

- お世話になりました。
- アンケートで性別聞くのやめてください。
- D、F、Gは事前情報を得ていないため、不正確な評価です。5段階評価だけでなく、回答できる/できないを選べると、より答えやすいです。

かたらいの道市民スペース

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市かたらいの道 市民スペース		
所在地	武蔵野市中町1丁目11番15号 武蔵野タワーズスカイクロスター1階		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日		
指定管理業務の内容	① かたらいの道市民スペースの使用の承認に関する業務 ② かたらいの道市民スペースの使用料の減額又は免除に関する業務 ③ かたらいの道市民スペースの施設及び設備の維持管理に関する業務		
指定管理委託料	予算	5,677,000円	決算 5,431,997円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由		
(A)によるモニタリング	① チェック項目	100 /100	*利用者からの要望に対する対応 *建物、設備等の適正な管理	B
	② 重点ポイント		*ビル防災訓練への参加等、利用者の安全確保への取り組み *WEBによる利用申込等、施設利用率の向上への取り組み *利用者が交代するたびにテーブルやイスを清拭する等、徹底した清掃への取り組み	
	③ アピールポイント		*三鷹駅から徒歩3分という好立地条件 *小規模な展示やグループ活動、会議に適した施設	
(B)利用者モニタリング			駅至近で、コンパクトかつ廉価な施設として、7割以上の方から「満足」「おおむね満足」と評価されている。	
(C)財務モニタリング		75.0 %		

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由		
(A)によるモニタリング	①チェック項目	100 /100	チェック項目を網羅しており、全体的に高水準なサービスの提供が出来ている。	B
	②重点ポイント		*不測の事態に備えた訓練を行うことで、利用者の安全に努めている。 *比較的新しい施設であり、清潔できれいという評価	

		を得ている。	果たしている。
④ アピールポイント		アクセスの良さを生かし、安定した稼働率を維持している。	
(B) 利用者モニタリング	75.0%	駅からのアクセスの良さや手ごろな価格で使い勝手の良いことから好評を得ている。	
(C) 財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45/ 45	45/ 45	<ul style="list-style-type: none"> *マンションの1階という立地から、利用者以外の認知度が低いが、新型コロナに伴う閉館期間中も住民票自動交付機のため施設ロビーを開放し、市民の利便性の向上を図った。 *施設規模、形態から自主事業の開催が困難なため、事業を開催していないが、その分、貸館に特化することで、利用者の満足度を向上させるよう、職員全員で取り組んだ。 	<ul style="list-style-type: none"> *職員対応等、比較的高い満足度となっている。 *芸能劇場職員が、受付業務の受託業者と密に連絡を取り、利用者の満足度向上に取り組んでいる。
B安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	<ul style="list-style-type: none"> *施設内の防災訓練はもとより、マンションの管理組合が主催する防災訓練にも参加した。 *AEDや緊急通報システムの設置、機械警備など24時間安心できるセキュリティを保っている。 	<ul style="list-style-type: none"> *定期的な訓練等、十分かつ積極的な取り組みがなされている。 *災害等想定時には、利用者の安全を最優先とし、臨時休館も含めて事前に的確な対応がなされている。
C適正な運営	30/ 30	30/ 30	<ul style="list-style-type: none"> *使用日間近に申請をされる利用者の使用料について、窓口での現金収納を開始し、利用者の利便性の向上を図ることができた。 *個人情報の保護については、職員への研修やシステム保護により徹底している。 *台風接近や新型コロナウイルス感染症拡大に際しては、「利用者の安全への配慮」を第一に対策を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> *人員配置の適正化や省資源化の意識徹底により、優れたコスト管理がなされている。 *定期的な研修を受講することで、セキュリティレベルの向上に努めている。
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	<ul style="list-style-type: none"> *消防計画に基づく自主点検の実施や施設の目視点検を日々行うことで、施設の適正管理に努めている。 *館の内外にわたる清掃を通じて、利用者が気持ちよく施設を使えるよう心掛けている。特に、利用者以外の一般の方も利用することが多いトイレについては徹底した清掃に心がけている。 	<ul style="list-style-type: none"> *定期的な点検等により適正に管理されている。 *アクセスの良さや十分な設備が評価され、稼働率もここ数年で少しづつ増加している。

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	<ul style="list-style-type: none"> *緊急時の連絡体制を確立しているほか、芸能劇場からの支援体制を整えている。 *出入口が1か所しかないため、緊急時にスムーズに利用者を避難誘導できるよう、日頃から訓練を重ねている。 	<ul style="list-style-type: none"> *不測の事態に備えた訓練を行うことで、利用者の安全に努めている。 *利用者への避難誘導に関する周知が徹底している。
(2) 地域の連携に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> *マンション管理組合との連携や地元商店街の地域活性化への取り組みへの協力など、施設として協力できる内容を研究するための情報収集を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> *会議室のみの施設であるため、自主事業がなく難しいものの、管理組合や商店街等近隣団体との連携が取れるよう体制の整備に努めている。
(3) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> *利用者からの意見・要望に関してはなるべく取り入れるようにし、「気軽に利用できる市民スペース」を日々心がけている。 	<ul style="list-style-type: none"> *複合施設という制約の中、可能な限り対応している。
(4) 施設の高い利用率を目指した取組	<ul style="list-style-type: none"> *WEB等を活用した予約など、窓口に来場しなくても予約できるシステムを導入している。 *近隣企業による会議室としての利用も増えており、企業市民との関りも重要と考えている。 	<ul style="list-style-type: none"> *共通パンフレット等を作成し、利用率のさらなる向上に努めている。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入

総合満足度	■結果の概要
-------	--------

「満足」と「おおむね満足」の合計ー「不満」と「やや不満」の合計	75.0%	*前年度比数%の低下は見られるものの、引き続き高い満足度を得ている。 *複合施設という制約もある中、清掃等が高得点など可能な限り満足度の向上に努めている。
---------------------------------	-------	--

(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>	
*三鷹駅から徒歩3分。三鷹駅は電車、バスの要所であり、多方面からの利用が可能である。 *絵画、書道、写真、陶芸など各種展示会場としての利用が可能である。こじんまりとしたスペースであることから、個展などの利用に向いている。 *定員27名の会議室が2部屋あり、間仕切り壁を収納することで全室利用も可能である。会議のほか、ワークショップや講習会など様々な用途での使用が可能。1階にあり、バリアフリー施設となっている。	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*利用者の意見の反映に工夫すること *若い世代の利用拡大を図ること	*利用者の意見には、施設のハードに関する内容も多く、指定管理者として改善が難しい点もあるが、接客などを改善することで、利用者の満足度を高める工夫をした。 *利用者の中には、市内事業者の会議での利用なども増加しているが、勤務時間中ということでアンケートへの協力が得にくい点があった。 今後も、子育て世代の親同士の集まりなど、若い世代を含めた地域住民の利用に向けて、アピールしていきたい。
<改善が必要だと思われる点>	
*使用手続きの簡素化を求める声もあり、検討したい。 *夜間の利用が少ないので、ニーズの把握について検討したい。	

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点>	
*好立地を生かした、安定した稼働率を維持している。 *芸能劇場との一体管理による人員配置の適正化や省資源化の意識徹底など、優れたコスト管理がなされている。	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】

*「利用者の意見の反映」平均満足度 43.3 (平成29 (2017) 年度 52.1) と低下している。マンション内の一室という制約はあるが、工夫した取り組みを行い、意見の反映に努めて頂きたい。 *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に努めて頂きたい。	*「利用者の意見の反映」平均満足度 44.0 と、わずかではあるが改善が見られる。 *平均点での比較でも全項目とも微増しており、取り組みの成果が見受けられる。 *50歳代以上が80%を超える高齢者の利用が多いことは否めないが、その一方で昨年ほど利用のなかった10歳代や企業の利用も増加しており、利用層の拡大は見られる。
---	---

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- *高齢者と企業の利用が大半を占めているため、利用層のさらなる拡大に努めて頂きたい。
- *小規模な施設であり、常駐スタッフは1名であるため、防犯や安全にも留意しつつ、駅周辺公共施設として市民の利便性向上にも貢献できるような取り組みを期待する。

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入

■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

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日から施設を臨時閉館し、あわせて、自主事業についても、一部を除き延期・中止した。利用者へは、速やかかつ丁寧な説明に努めるとともに、利用者の動向を市とも共有し、特例的な還付措置を市とともに検討した。また、利用者の手続きについては、郵送や電話等でも受け付けるなど、状況に合わせて指定管理者が柔軟に対応した。

(様式3)チェック項目シート

【指定管理者】			
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数 / 19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
評価の理由	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）。	-	
	・利用者、市民に対する情報提供を、配架や掲示を利用して積極的に実施している。 ・常連の利用者も多く、日頃から気持ちよく利用していただけるよう対応している。 ・利用者の意見、要望を日ごろから職員間で共有している。		
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数 / 9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	・マンション管理組合が実施する防災訓練に参加し、地域との協働にも努めている。 ・AED、非常通報装置、夜間機械警備などにより、24時間の安全を確保している。	

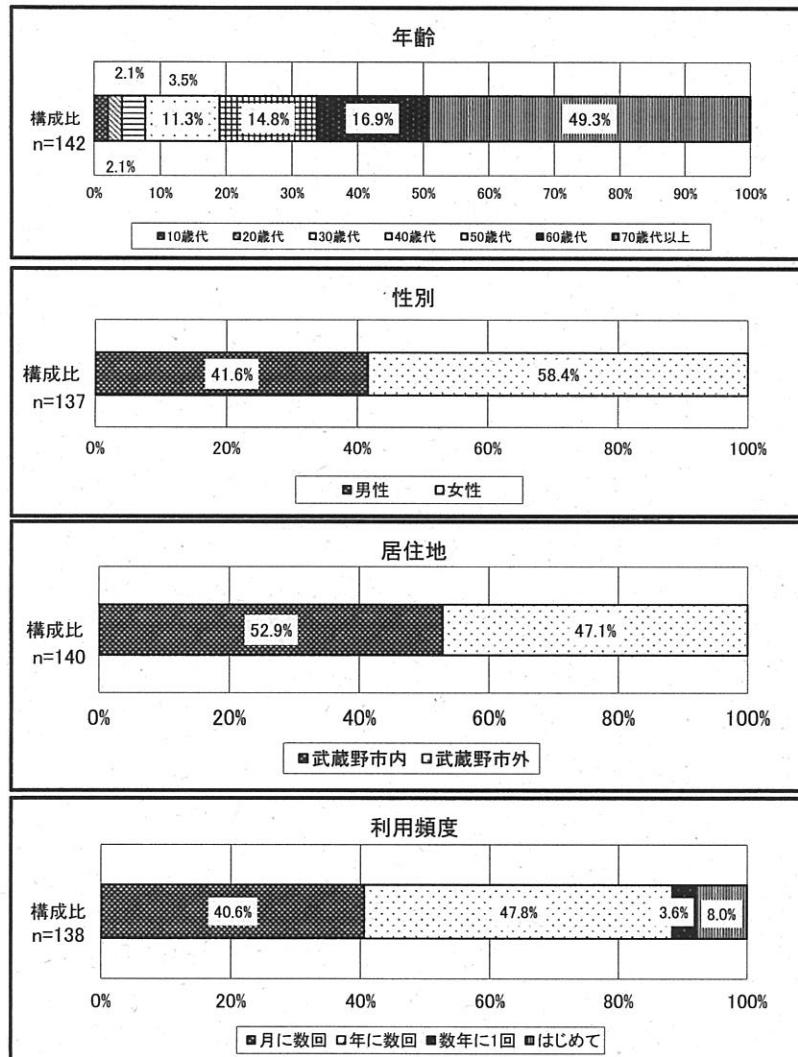
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数 / 22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	51 経費は節減されている。	○	10点 × ○の数 / 10問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由	・新型コロナウィルス対策により、稼働状況は悪くなつたが、感染防止を第一にした取り組みを行っている。 ・窓口業務の委託では、芸能劇場との一体的な運営を行うことで、質の確保と委託料の軽減に努めている。	
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検査の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
評価の理由	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	10点 × ○の数 / 10問
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
	・設備、備品等について、日ごろから点検とともに、定期的な点検も実施している。 ・消防計画に基づいた、毎日の自主検査を実施している。 ・風の影響で館外に落ち葉が堆積することもあるが、随時清掃するなどの対応を行っている。		

(様式3)チェック項目シート

【主管課】

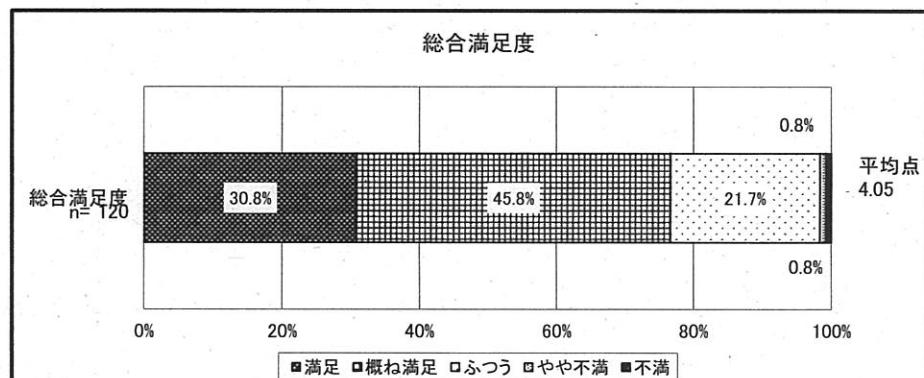
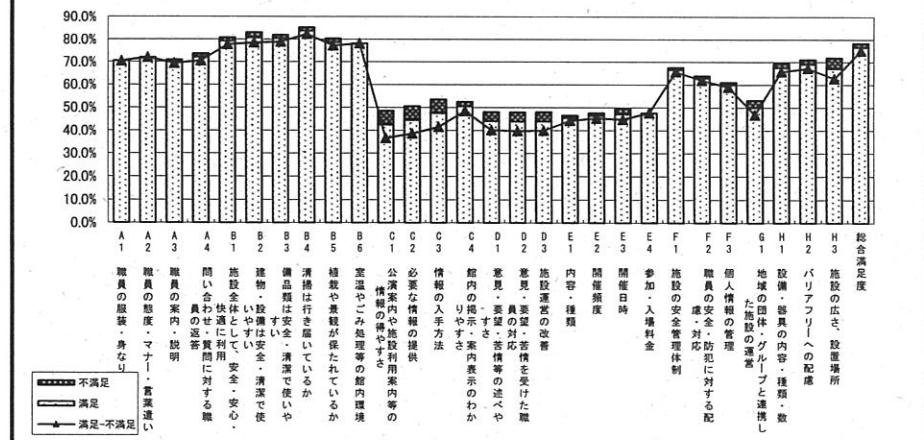
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。 3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○ ○ ○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。 5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。 6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。 7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。 8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。 9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。 11 地域ニーズを把握している。	○ ○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っていている。 13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。 14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○ ○ ○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。 16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。 17 利用者案内や受付が適切になされている。 18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。 19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○ ○ ○ ○ ○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。 21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	- -
	評価の理由	・利用者、市民に対する情報提供を、配架や掲示を利用して積極的に実施している。 ・常連の利用者も多く、日頃から気持ちよく利用していただけるよう対応している。 ・利用者の意見、要望を日ごろから職員間で共有している。	
B 安全への取り組み	適正な危機管理体制	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。 23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。 24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。 25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○ ○ ○ ○
	適正な警備	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	・マンション管理組合が実施する防災訓練に参加し、地域との協働にも努めている。 ・AED、非常通報装置、夜間機械警備などにより、24時間の安全を確保している。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。 32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○ ○
	必要な組織体制の構築	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。	○ ○
	効率的な運営	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）。	○ ○
	適正な個人情報保護	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。	○ ○
	法令順守	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。	○ ○
	再委託先管理	41 法令等で定められた事項を順守している。 42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○ ○
	利用增加への取組	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）。	○
	指定管理料の適正執行	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。	○
	経費削減への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込でいない）。 46 計画通りの収入が得られている。 47 利用増加に向けた取組を行っている。	○ ○ ○
	評価の理由	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。	○ ○ ○
	・窓口業務の委託では、芸能劇場との一体的な運営を行うことで、質の確保と経費削減に努めている。		
	D 施設・設備等の適正な管理	51 経費は節減されている。 52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○ ○
	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 54 保守点検等の計画を立てている。	○ ○
	適正な備品管理	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
	適正な清掃	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。	○
	その他	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。	○ ○
	評価の理由	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。 60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○ ○
		61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
	・設備、備品等について、日ごろから点検するとともに、定期的な点検も実施している。 ・消防計画に基づいた、毎日の自主検査を実施している。 ・清掃委託業者に任せきりにせず、風の強い日等は施設の美観を保つため、隨時清掃するなどの対応を行っている。		



【回答者の属性】に関するコメント

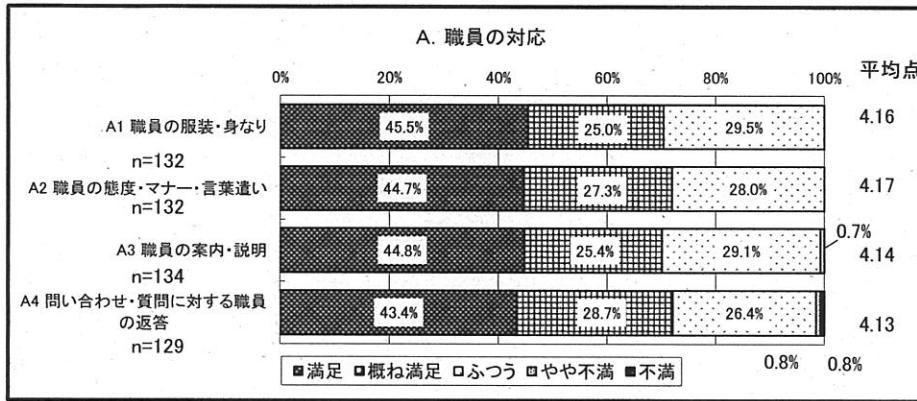
- ・年齢層について、アンケート回答者では40代以上が多く、比較的利用も多い趣味活動の利用者と考えられる。一方、市内の会社による会議利用を中心に若年層の利用も見られるが、アンケートへの協力が得られないケースもあった。
- ・利用者の性別は、若干女性が多いが、これも趣味活動のサークルが多いためと思われる。
- ・居住地については、市内在住、在勤者の利用が増えている。
- ・利用回数は、趣味サークルなど定期的に開催されることが多いため、毎月利用されている方も多い。



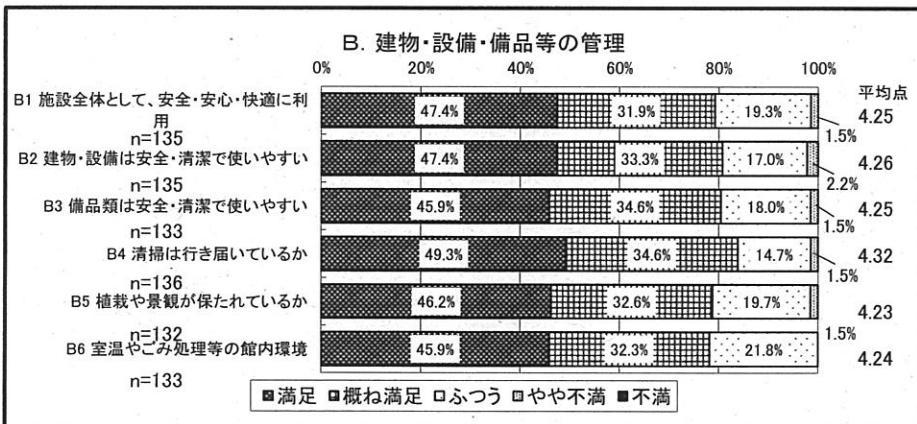
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

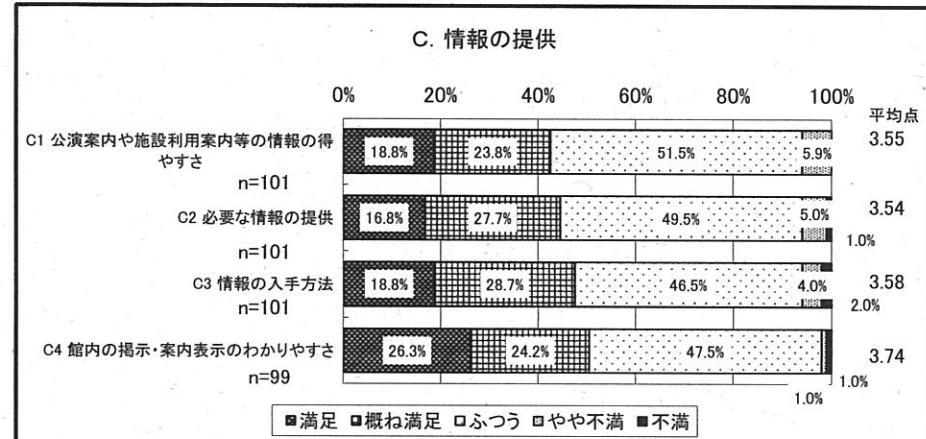
- ・総合満足度は、平均4.05点となっているが、駅から至近距離にあることやコンパクトな施設で使いやすいこと、比較的料金設定が廉価なことなどがあると思われる。
- ・他施設と比較しても、他項目と比較した情報提供に関する満足度の落ち込みが大きい。当施設が貸館事業のみであり、文化事業全般に対する情報提供が不足していることなどが、満足度を低下せていることも考えられるので、更なる情報提供の検討や貸館利用者の意見を聞くことに努めたい。



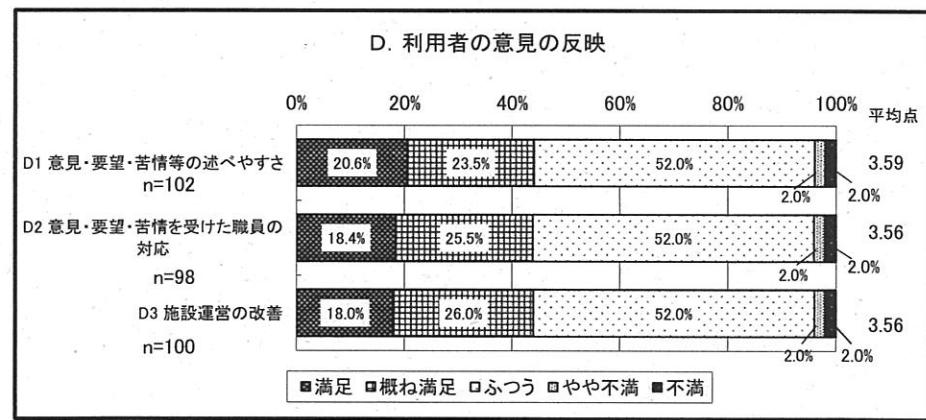
【A職員の対応】に関するコメント
・概ね満足の評価を受けていますが、受付職員1名のみの配置なので、職員によって対応が異なることがないよう、研修などを行っていきたい。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
・施設を開設して10年と、比較的新しい施設なので利用者の満足度も高いが、丁寧でこまめな掃除を心がけるなど、利用者に気持ちよく使っていただけることを心がけて管理している。

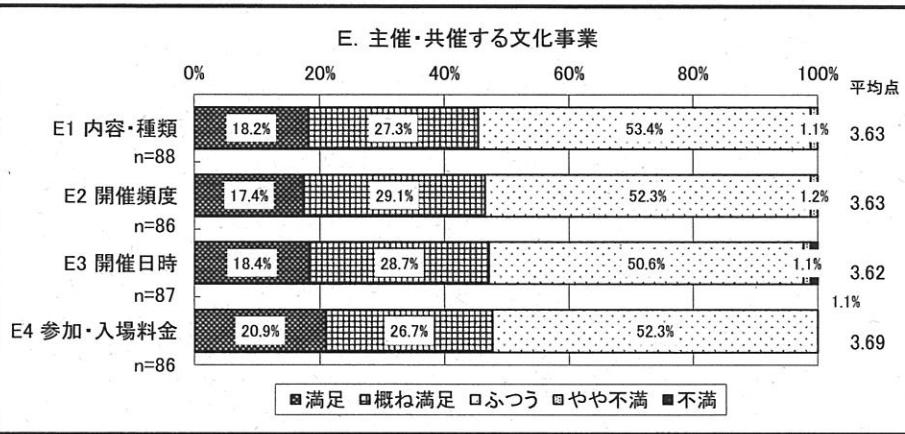


【C情報の提供】に関するコメント
・ロビーも狭く、情報提供するスペースに限界がある(このため現在は行政情報中心の提供になっている)こと、自主事業を行っていない、文化事業団主催事業のチケット発券などのサービスを提供していないことなどの理由から満足度が低い結果が出たと思われる。当施設ではどのような情報を提供すべきか検討したい。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
・受付窓口が、ガラス越しで1人しか常駐していないため、スタッフとのコミュニケーションがとりにくいと思われている可能性がある。窓口をオープンな雰囲気にするなどの工夫を試みたい。

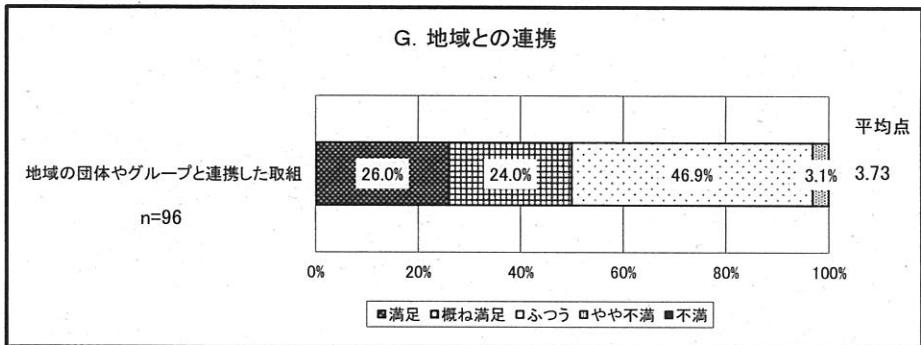
E. 主催・共催する文化事業



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

・会議室という施設特性から、主催事業・共催事業は実施していないので、満足度が低くなっている。展示会など利用者が実施する文化事業を広報などでサポートできないか検討したい。

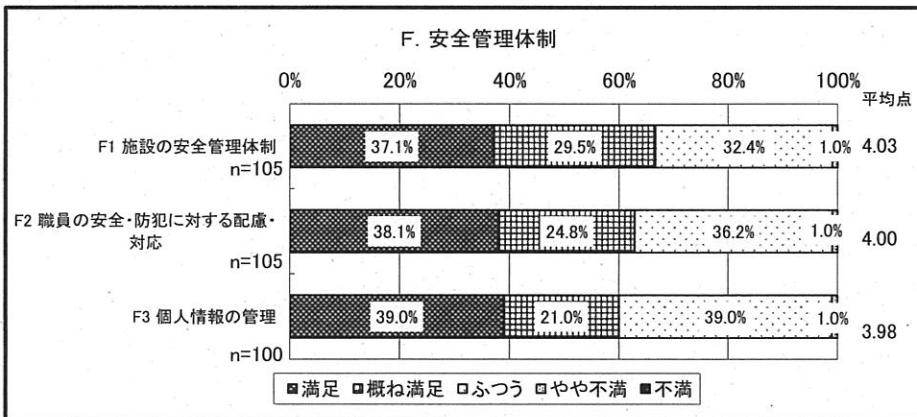
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

・貸館業務のみの施設であり、地域との連携が不十分な点もあったが、マンション管理組合との連携や、地域の街おこしイベントへの協力など、積極的な関わりを持てるよう情報収集を行っていきたい。

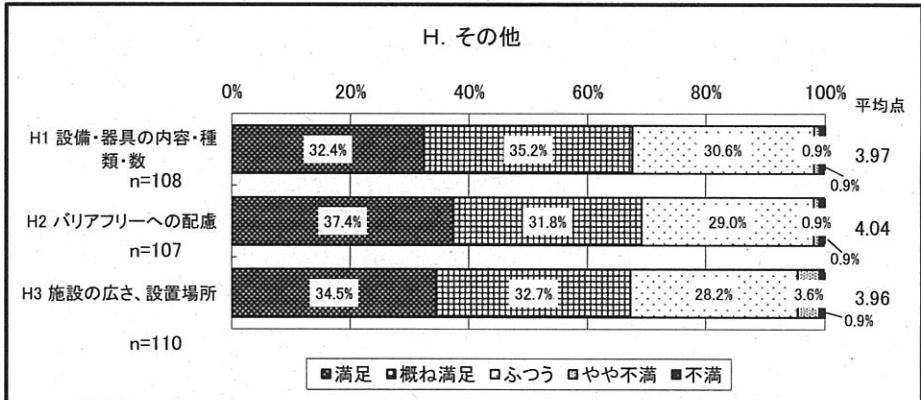
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

・出入口が一か所しかなく、緊急時の避難をいかにスムーズに行うか、日頃から職員が訓練を重ねている。また、新型コロナウィルス感染防止のため閉館した際も、住民票自動交付機利用者やトイレ利用者の安全を確保するため、常時、窓口にスタッフを配置するなど、最大限の安全配慮をしている。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

・会議室として利用するのに十分な設備を常備しており、概ね満足を得ていると思われる。施設は多少狭いが、少人数での会議などには手ごろな施設である。三鷹駅から徒歩3分という立地のよさは利用者にとっては魅力となっている。

施設名: かたらいの道 市民スペース

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

(1) 施設設備について

- ・使用に際し、いつもきれいになっており、ありがたい。(31)
- ・換気が悪い。1時間過ぎると気分が悪くなる。又は眠くなる。(34)
- ・施設面には大変満足しております。(68)
- ・夏季期間のコバエの発生、電波環境(70)
- ・トイレのドア重く、扱いにくく、年寄り向きでない。(115)

(2) 運営面について

- ・申し込みから使用当日までの手続きが煩雑すぎる。当日に承認書を必ず見せなければならない理由が理解できない。(43)
- ・雨の日や寒い日の入場が少し早く出来るとよい。(114)
- ・会場予約が抽選ではなく予約初日からネット予約にして欲しい。(129)

(3) 事業について

(4) 職員について

- ・高齢者の使用が多いので、高齢者の気持ちを察するような対応を希望します。(52)

(5) 評価のことば

- ・苦情はないが、言ったら応じてくれそうな雰囲気がある。(6)
- ・駅から至近距離がいい。(50)
- ・ありがとうございました。(69)
- ・引き続きよろしくお願いします。(75)
- ・気持ちよく利用させていただいております。ありがとうございます。(131)
- ・ありがとうございました。(132)

(6) その他

- ・3度しか来ていませんので、詳しいことが分からず未記入が多くなりました。(51)
- ・月一回利用なので回答できないところがあります。(118)

市民会議室

(ゼロワンホール)

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	市民会議室（ゼロワンホール）			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1-10-7 武蔵野市立武蔵野商工会館 4階			
指定管理者の名称	武蔵野商工会議所			
代表者	会頭 稲垣英夫			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1-10-7			
指定の期間	平成27年4月1日から令和2年3月31日			
指定管理業務の内容	① 開館および閉館業務 ② 受付および窓口業務 ③ 施設の使用に関する業務、備品等の貸出に関する業務			
指定管理委託料	予算	9,810,000円	決算	9,810,000円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価
	評価	理由	
(A) による 主管課 モニタ リング 管理者	①チェック項目 100/100	必要な水準は満たしている。	B リピーターが多く、利用者モニタリングの総合満足度について、「満足」又は「概ね満足」の回答が90%を超えており、期待する水準を満たしていると考えている。
②重点ポイント	適正に取組んでいる。		
③アピールポイント	セミナーや研修会、説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。		
(B) 利用者モニタリング	92.5%	利用者には概ね満足いただいている。	
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価
	評価	理由	
(A) による 主管課 モニタ リング 管理者	① チェック項目 100/100	総合満足度が約92%で、昨年に引き続き高い満足度を維持している。	B 利用者からは前年同様の高い評価を得ている。すべての項目の満足度において一定の水準を維持している。
② 重点ポイント	適正に取組んでいる。		
③ アピールポイント	セミナーや研修会、説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。		
(B) 利用者モニタリング	92.5%	利用者からは概ね高い評価を得ている。	
(C) 財務モニタリング			

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45/45	45/45	*多くの方に利用いただき、概ね満足いただいている。	*総合満足度において、利用者の9割以上が「満足」「概ね満足」以上の評価をされている。
B安全への取り組み	15/15	15/15	*事故もなく、安全に運営できている。	*事故もなく、安全に運営できている。
C適正な運営	30/30	30/30	*協定書に基づいた運営をしている。	*計画書及び協定に基づき適正に運営がなされている。
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*故障した備品・設備等については、指定管理者に修理義務が発生する金額の範囲内であれば、早急に対応している。また、修繕に要する金額が大きい故障については、速やかに主管課に報告している。	*適時適切に対応や報告が行われており、適正な管理がなされている。

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

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

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計	92.5% -0.0% =92.5%	総合満足度において、約92%が「満足」「概ね満足」で、「不満」「やや不満」が0件だったことから利用者の満足度は高いと考えられる。今後は、設備の改修についての対応が求められる。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
*マイク、CD、ブルーレイディスクプレイヤー、PCモニター等が使用できるため、セミナーや研修会、説明会といった用途で利用される機会が多く、リビーターも多い。
*商工会館1階にLED案内板を設置し、会議室の利用予定や商工会議所事業の案内を行っている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*備品や設備に対する利用者からの意見や指摘については、報告書を通じて主管課に都度報告を行っている。
<改善が必要だと思われる点>
*今回のアンケートでは、全ての項目の平均点数が4点を超えており、「C 情報の提供」の情報の入手方法と「D 利用者の意見の反映」の意見・要望・苦情等の述べやすさの評価が他と比較するとやや少なくなっている。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点>
*前年度に引き続きすべての項目で高い満足度を維持している。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
*引き続き、LED表示板や市報掲載、HP等でのPRや情報提供に努めた。「利用のきっかけ」の項目で「HP」を選んだ利用者の割合が17.9%と、前年度より増加している。また、「利用頻度」で「はじめて」を選んだ利用者の割合が27.1%と大きく増加し、新規利用者の獲得につながっていると考えられる。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>
*備品及び施設設備については緊急性等を考慮し、計画的に入れ替え・改善を検討していくが、経年劣化やそれによる破損以外の使用上の問題については、利用者への呼びかけを含め管理徹底の継続を期待したい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

*新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、3月2日から市民会議室の貸出を停止した。
*音響・映像設備は前年度末の改修工事にて利用しやすくなったが、経年劣化によるブライド等の動作不良が引き続き生じると思われる。また、プロジェクターが耐用年数を経過しており、不具合が懸念される。

(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
	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。	○	
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。	○	15点
	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	評価の理由	前年同様、総合満足度が高く、「設置目的の達成」、「市民、利用者の意見の反映」、「職員対応」など各項目で必要な水準を満たしているため。	
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
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託している。また、備品は市の所有であるという理由で、軽微な修繕以外の管理は行っていないため。	

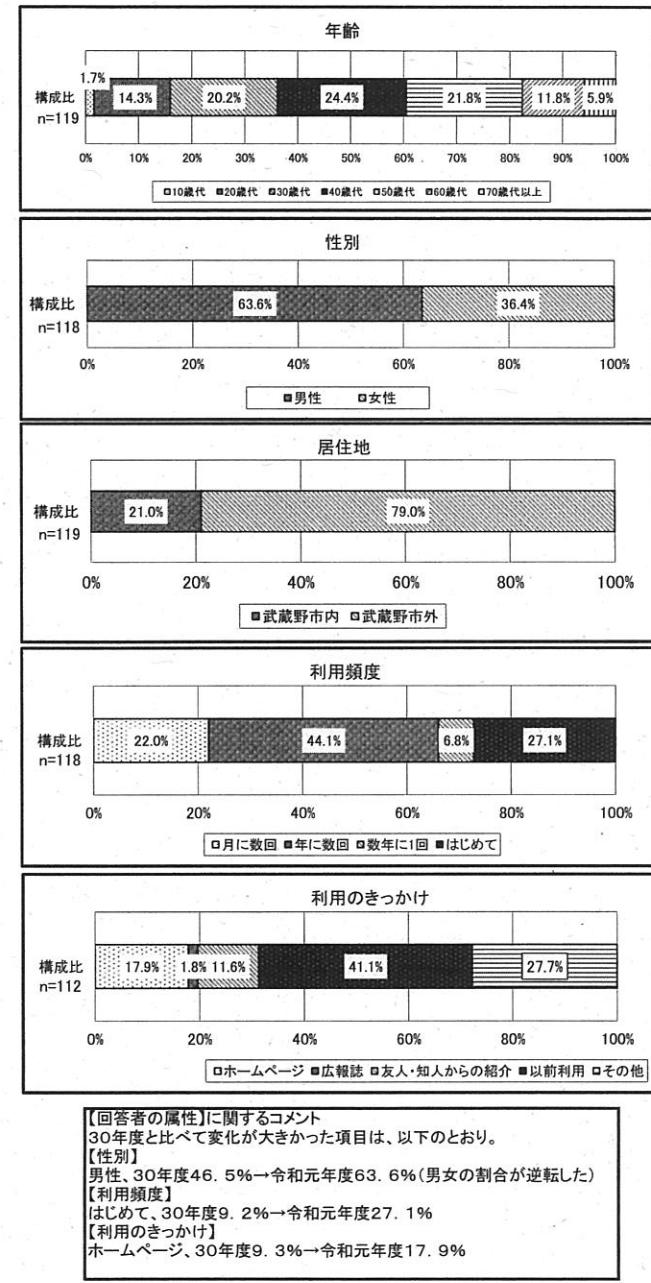
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	-		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくなくなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	-	
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	-	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	○	
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由	市と連絡・連携を取りながら、適正な運営を心がけており、各項目で必要な水準は満たしているため。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	-	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
	評価の理由	前述したとおり、建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託しているが、必要に応じて市と連絡・連携を取りながら、適正な管理を心がけているため。		

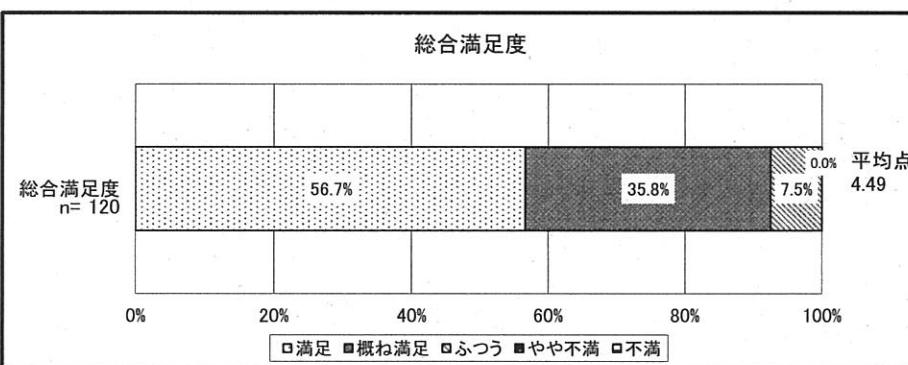
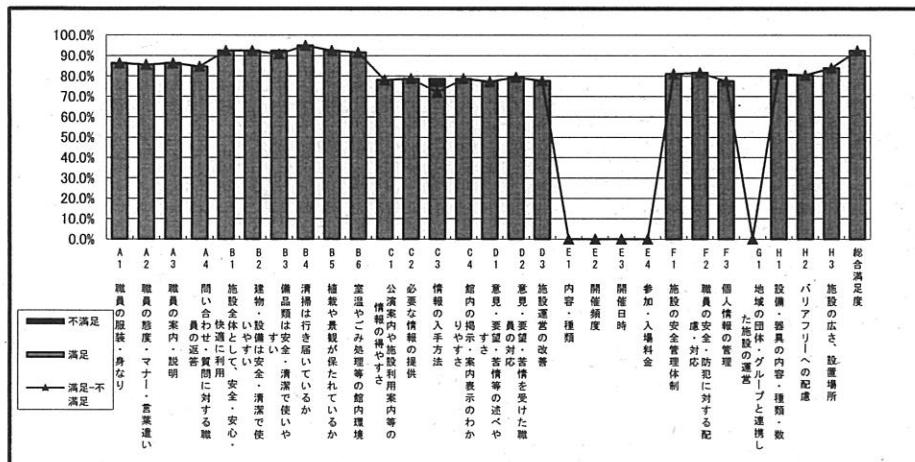
(様式3)チェック項目シート(主管課)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
		10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	—
	地域との連携等	11 地域ニーズを把握している。	—
		12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っていている。	—
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	情報提供	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
	職員対応	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○
	評価の理由	前年同様、総合満足度が高く、「設置目的の達成」、「市民、利用者の意見の反映」、「職員対応」など各項目で求められる対応や取り組みを適切に実施しているため。	
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な警備	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
		29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、市が別の民間業者に直接委託しており、備品についても市の所有であるため、軽微な修繕以外の管理は指定管理者に行なわせていなかったため。	

45点
X
○の数/21問15点
X
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	-	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	-	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	-	
利用增加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	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	適宜、指定管理者と連絡・連携を取りながら、適正な運営となるよう調整しており、各項目で求められる対応や取り組みを実施しているため。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	-	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	前述したとおり、建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、市が別の民間業者に別途委託しているが、必要に応じて指定管理者と連絡・連携を取りながら、適正な管理に努めているため。		

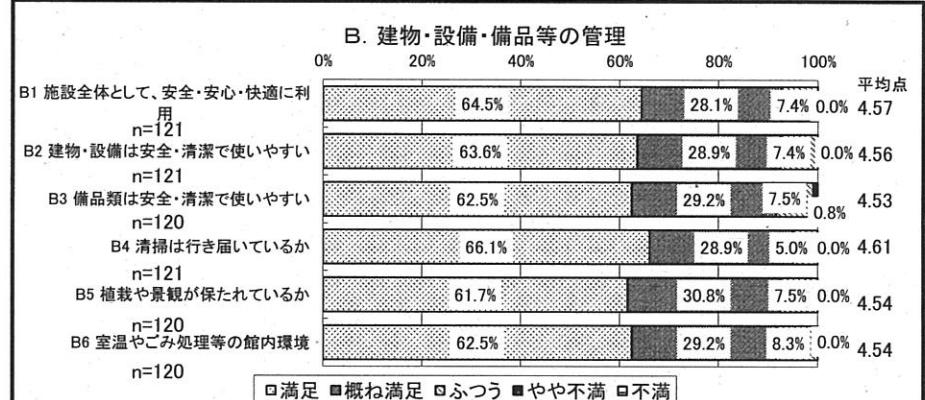
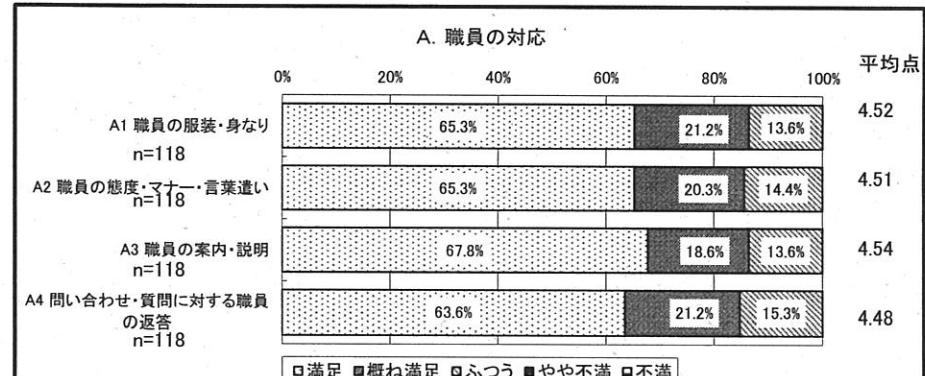


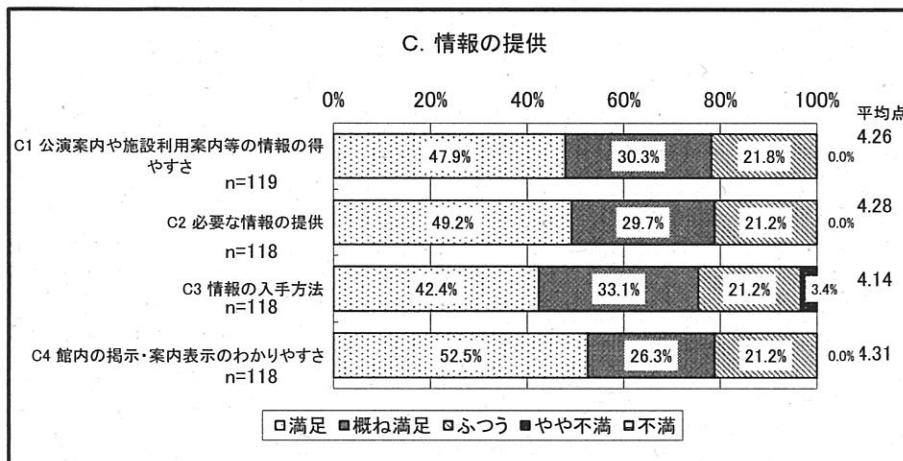


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

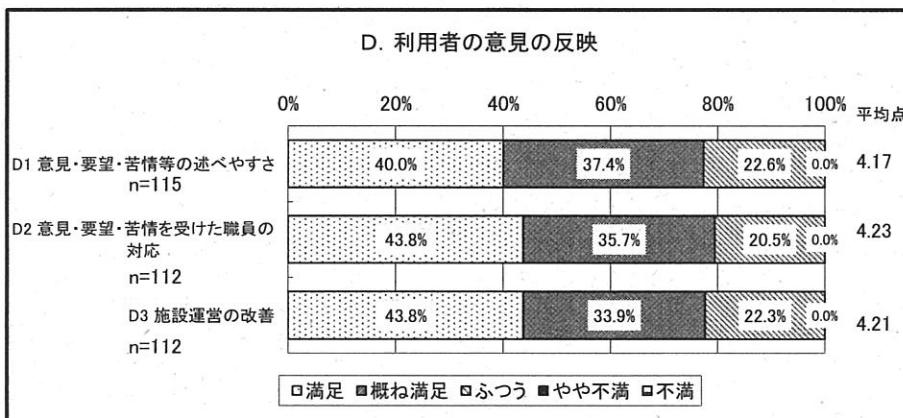
満足と概ね満足を合わせた回答が、30年度の94.8%から92.5%と2.3ポイント減少したものの、90%以上の満足度を保っている。





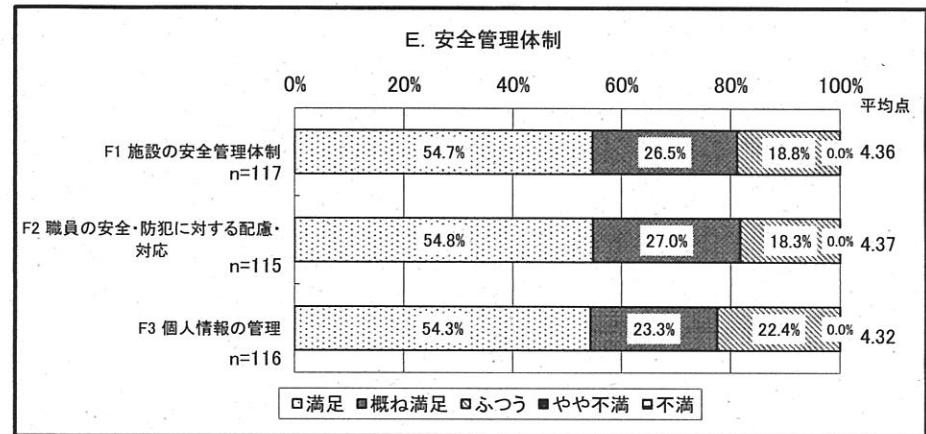
【C情報の提供】に関するコメント

満足と概ね満足を合わせた回答は、30年度と比べると大きな増減はなく約78%であった。その中で、満足の回答が、30年度と比べていずれの項目も約2ポイント增加了。



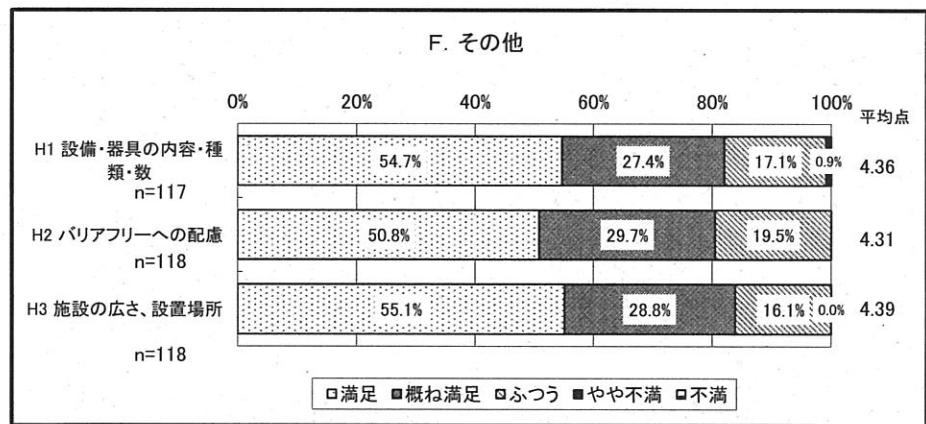
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

満足と概ね満足を合わせた回答が、いずれの項目も30年度よりも約7~8ポイント増加しており、他の項目に比べると伸びが見られた。丁寧な説明や対応が評価されたと思われる。



【E安全管理体制】に関するコメント

満足と概ね満足を合わせた回答が、30年度と比べていずれの項目も約2~3ポイント減少した。利用者意見(自由記載)には特に不満の声もなく、対応に問題があった訳ではないと考えている。



【Fその他】に関するコメント

満足と概ね満足を合わせた回答は、30年度と比べると大きな増減はなく約82%であった。その中で、「H2 バリアフリーへの配慮」の満足の回答が、30年度より5.5ポイント増加した一方で、「H3 施設の広さ、設置場所」の満足の回答が7.7ポイント減少した。

施設名： 武蔵野商工会議所

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

(1) 施設設備について

- 空調を28度設定にしたが寒かった。
- 椅子が重く引きづらい。
- 自動のブラインドが下りない窓や光の角度が変えられない場所があった。
- 机を移動した後元に戻すのが大変なので、位置をマークしておいて頂けると有難い。
- 机を動かすとき、滑りが悪い。
- 館内にフリーWi-Fiを導入してほしい。

(2) 運営面について

- 施設の空き状況をリアルタイムで確認できると有難い。
- 電話やFAXでの申し込みや料金の振り込み、当日払い等対応して頂けると、何度も足を運ばなくて済むようになる為、ありがたい。

(3) 職員について

- 職員の対応はすごく良かった。

(4) 評価のことば

(該当する記載なし)

(5) その他

(該当する記載なし)

自然の村

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立自然の村			
所在地	長野県南佐久郡川上村大字川端下 547番地の1			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団			
代表者	前田 洋一			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番地20号			
指定の期間	平成27年4月1日から令和2年3月31日まで			
指定管理業務の内容	武蔵野市立自然の村条例第3条に掲げる業務			
指定管理委託料	予算	31,803,603円	決算	30,839,218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		
(2) 指定管理者によるモニタリング	①チェック項目 97.3 /100	施設の安全・環境美化 利用者へのサービス向上に対する取り組み	A	消火栓漏水やボイラーエンジニア故障等、施設運営に関わる設備故障に対して迅速な対策を行ったことで、閉村は免れた。台風19号の被害による高速道路の閉鎖及び新型コロナウイルス感染拡大による施設閉鎖の影響で利用者は実質減となってしまったが、通常利用見込みは前年度を上回る。不測の事態においても、冷静かつ迅速に対処し、利用者の安全第一に施設運営を常に行うことができた。
	②重点ポイント	*利用者の意見に対する柔軟かつ素早い対応。 *ハイキングルート整備（ルート上の倒木・落ち葉除去等）。 *広く市民に向けた積極的なPR活動。		
	③アピールポイント	*老朽化等による不具合に対する迅速な対応。 *緊急時における利用者への迅速な対応。 *現地管理業者、市との積極的な関係性構築による連携強化。		
(B) 利用者モニタリング	92.3%	昨年に引き続き、満足度は高く保てている。		
(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		

(2) による 主管課・ 指定管理 者	① チェック項目 97.3 /100	*利用者の総合満足度の高さ *施設・設備の安全管理や危機管理	A	昨年度以前に引き続き、利用者の満足度は高水準を維持している。特に現地スタッフの対応に対する評価が高く、質の高いサービスの提供が満足度に繋がっている。利用者数については、自然災害や新型コロナウイルス感染症の影響で減少しているが、昨年度を上回る高水準で推移していた。指定管理者と主管課と密な連携を取りながら、適宜施設設備の不具合や利用者満足度のさらなる向上へ向けて取り組んでいる。
	②重点ポイント	*利用者の安全確保のための取り組みと環境整備 *利用者の意見や要望に対する柔軟かつ迅速な対応		
	③アピールポイント	*施設設備等の定期的な保守点検と不具合への早急な対応		
(B) 利用者モニタリング	92.3%	*昨年以前に同様、高い総合満足度を維持している。		
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45 /45	45 /45	*意見の述べやすい環境作り *Wi-Fi導入、キャビン地区トイレ洋式化準備開始 *ハイキングラリーにおけるオリジナル缶バッヂの配付	*利用者モニタリングにおける総合満足度の高さ *安全かつ安心な利用ができるような安全管理体制 *職員の対応力
B安全への取り組み	15 /15	15 /15	*定期的な点検整備 *現地委託業者との密な情報共有体制の構築 *停電発生後において、臨時レジオネラ検査の実施	*消防訓練や設備点検等の定期的な実施 *レジオネラ属菌についての対策 *管理業者、指定管理者、主管課の密な連携
C適正な運営	27.3 /30	27.3 /30	*老朽化にともなう不具合・修繕へ迅速に対応（消防設備、ボイラー故障等） *新規利用者獲得に向けた広報物におけるPRやSNSの活用、広報物の改善	*HPの刷新等、新規利用者獲得や利用者満足度の向上のための取り組み *主管課への適切な連絡や報告
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	*定期的な施設の見廻り強化 *日誌、点検表、チェックシートを利用した徹底管理 *ハイキングコースの整備 *不具合箇所発見から対応までの迅速化	*定期的な保守点検や修繕等の実施 *清掃チェックシートを使用しての清掃状況の確認 *不具合や修繕等への迅速な対応

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

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の安全確保に対する取組	<ul style="list-style-type: none"> *スズメバチの巣の撤去など環境整備 *電線断裂、厨房電気不良等、電気系統は迅速に対応 *施設老朽化、自然環境による修繕等、迅速に対応 *施設内看板整備 *ハイキングルートの整備（倒木撤去、枝払いなど障害物撤去） 	<ul style="list-style-type: none"> *消火設備や電気設備等の不具合に関する早急な対応 *施設内や施設周辺の定期的および随時の安全状況の確認と環境整備
(2) 市民・利用者の意見の反映に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> *アンケートや意見に対する柔軟かつ迅速な対応 	<ul style="list-style-type: none"> *利用者の要望や意見に応じた利用者目線での対応（Wi-Fi導入へ向けた準備ほか）

(3)	施設（資源）の有効活用に向けた取組	*ホームページやFacebookに村の最新の写真を掲載、随時更新 *施設や周辺の魅力を四季の変化とともにHPやFacebookで発信
-----	-------------------	---

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計 92.3%	<ul style="list-style-type: none"> *総合満足度は「満足」「概ね満足」が9割を超えており、高い満足度で推移している。 *現地スタッフの対応に対する評価が高く、質の高いサービスの提供が利用者の満足度に繋がっている。 *安全管理体制について、「満足」「概ね満足」の評価が昨年度より3.3%上昇しており、利用者の安心や安全に繋がっている。

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点>	
<ul style="list-style-type: none"> *直行バス運行において送迎地の変更を行い、利用客増に繋げたとともに、自然の村での過ごし方の提唱を行い、野外炊事初心者向けの回を設けたことで、今後の事業企画に向けて新たな可能性を見出した。 *現地においてトラブルに対して迅速に対応するとともに、近隣施設との調整、利用者への連絡も適宜行いながら真摯な対応を心掛けた。結果として、利用者理解も得て、大きなトラブルはなく営業を行うことができた。 *各部屋へのアンケート用紙の設置、モニタリング用紙の積極的な回答依頼を行い、利用者ニーズの把握に努めた。また改善が図れるものに対しては、可能な限り利用者視点からの要望に早急に応えられるよう努めた。 *現地管理業者とは密に連絡を取り合い、施設の不具合が起きた場合は写真をデータで送ってもらうなど正確な現地状況の把握に努め、連携強化を図っている。また緊急時には早急な対応ができるよう、その他保守関連業者とも連携を取るなど、常に体制を整えている。 *主管課との迅速な情報共有を徹底し、関係強化および互いに現況把握を図っている。 	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*施設の老朽化や自然現象への対策、ニーズに応じた環境設備（Wi-Fi導入、トイレの洋式化等）については、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観点からも協議を進めている。	*主管課と連携を取り、Wi-Fi導入、トイレ洋式化について準備を進めている。その他、リスクマネジメント観点からも協議を進めている。

<p>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。</p> <p>*施設内の設備や部屋の様子など、利用者が情報を得やすいよう、ホームページ等の内容を定期的に見直し、効果的な情報発信を図っていただきたい。</p> <p>*衛生管理・安全管理については引き続き徹底すること。</p>	<p>*事業団ホームページ改修により、以前よりも情報が見やすくなった。また、情報発信自体、月1回程度を目指すとともに、窓口にてタブレットを利用した現地写真等の紹介検討を始めた。</p> <p>*清掃チェックシートを活用するとともに、宿泊利用状況などと調整を行なながら安全管理に努め、一定の水準を確保している。</p>	<p>*衛生管理・安全管理については引き続き徹底すること。</p>	<p>*レジオネラ属菌対策としての毎日の清掃や定期的な検査、特別洗浄をはじめ、快適で安全な環境づくりのために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。</p> <p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <p>*新設した水源地においての不具合も起きているため、早急な改善が必要</p> <p>*電気設備、浄化槽においては経年劣化などにより、管理業者より交換を勧められているため、主管課と相談をしながら取り組んでいきたい。</p> <p>*災害時における万全な準備（発電機、電気を使用しない灯油ストーブ等）</p> <p>*森林環境および危険木の排除のための継続的な間伐整備。</p> <p>*ここ数年で、施設設備において老朽化による不具合が多発し、施設開村においても影響が出ている。抜本的な改修工事等の検討が必要。</p>								
<p>主管課（記入欄）</p> <p><主管課として特に評価できる点></p> <p>*施設設備の破損等不具合が起きた際にも現地管理業者と連絡を取り合い、状況確認を抜かりなく行い、主管課への早急な報告とその後の迅速な対応が行えた点。</p> <p>*相次ぐ自然災害や施設設備の不具合、新型コロナウイルスにより企画中止などもあり、利用者は減ったものの、利用者のニーズを踏まえて既存の事業に変更を加える等新たな取り組みを実施できた点。</p> <p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>		<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*施設の老朽化や自然現象への対策、ニーズに応じた環境設備（Wi-Fi導入、トイレの洋式化等）について、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。</p> <p>*施設内の設備や部屋の様子など、利用者が情報を得やすいよう、ホームページ等の内容を定期的に見直し、効果的な情報発信を図っていただきたい。</p> <p>【指摘事項への対応】</p> <p>*施設の老朽化や自然現象への対応については、管理業者と指定管理者、主管課が密に連携を図りながら迅速な対応を行っている。Wi-Fi導入とトイレの洋式化等については、整備に向けて継続的に準備を進めている。</p> <p>*ホームページの見直しにより、情報が整理され施設や周辺環境の魅力が伝わりやすくなった。加えて、現地の様子など発信を行い、新規利用者の獲得や利用者の満足度を高める取り組みを行っている。</p>									
<p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <p>*新設した水源地においての不具合も起きているため、早急な改善が必要</p> <p>*電気設備、浄化槽においては経年劣化などにより、管理業者より交換を勧められているため、主管課と相談をしながら取り組んでいきたい。</p> <p>*災害時における万全な準備（発電機、電気を使用しない灯油ストーブ等）</p> <p>*森林環境および危険木の排除のための継続的な間伐整備。</p> <p>*ここ数年で、施設設備において老朽化による不具合が多発し、施設開村においても影響が出ている。抜本的な改修工事等の検討が必要。</p>			<p>(C) 財務評価</p> <p>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</p> <table border="1"> <tr> <td>■ 安全性評価</td><td>*</td></tr> <tr> <td>■ 効率性評価</td><td>*</td></tr> <tr> <td>■ 自立性評価</td><td>*</td></tr> <tr> <td>■ その他</td><td>*</td></tr> </table> <p>(D) 特記事項</p> <p><新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する施設の対応状況></p> <p>*利用可能な施設と定員の制限を実施するとともに、宿泊部屋については次の利用者が利用するまで十分な清掃・消毒を行った上で期間を空ける。</p> <p>*宿泊部屋ごとに入浴時間枠を設け、消毒を徹底。</p> <p>*利用者共有設備や備品の一部使用制限。</p> <p>*直行バスの運行中止。</p> <p>*施設スタッフ、利用者への検温と消毒、マスク着用の徹底。</p> <p>*その他感染症対策の実施</p>	■ 安全性評価	*	■ 効率性評価	*	■ 自立性評価	*	■ その他	*
■ 安全性評価	*										
■ 効率性評価	*										
■ 自立性評価	*										
■ その他	*										

(様式3)チェック項目シート(指定管理者)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 19問／19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	-	
情報提供	11 地域ニーズを把握している。	-	30点 × 20問／22問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	30点 × 20問／22問
	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
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。	○	30点 × 20問／22問
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由	利用者モニタリングにおける総合満足度では、「満足」「概ね満足」が9割以上であり、昨年度以前に引き続き高い水準を保てている。職員対応について高い基準を維持していることに加え、昨年度と比較すると特に安全管理体制における評価が向上しており、利用者が安全かつ安心して利用することができるようサービス提供を行えていることが満足度にも繋がっている。		
B 安全への取り組み	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	10点 × 10問／10問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、灾害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○	10点 × 10問／10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	レジオネラ属菌検出後は毎日の浴槽清掃と年4回の特別洗浄や停電発生後における臨時検査を実施し、引き続き事故が起きないように取り組んでいる。また、通常時に限らず、台風災害が発生した際等の緊急時も関係機関と連携するとともに常に施設内の安全管理に努めている。その他、消防訓練や設備点検を定期的に行っている。	

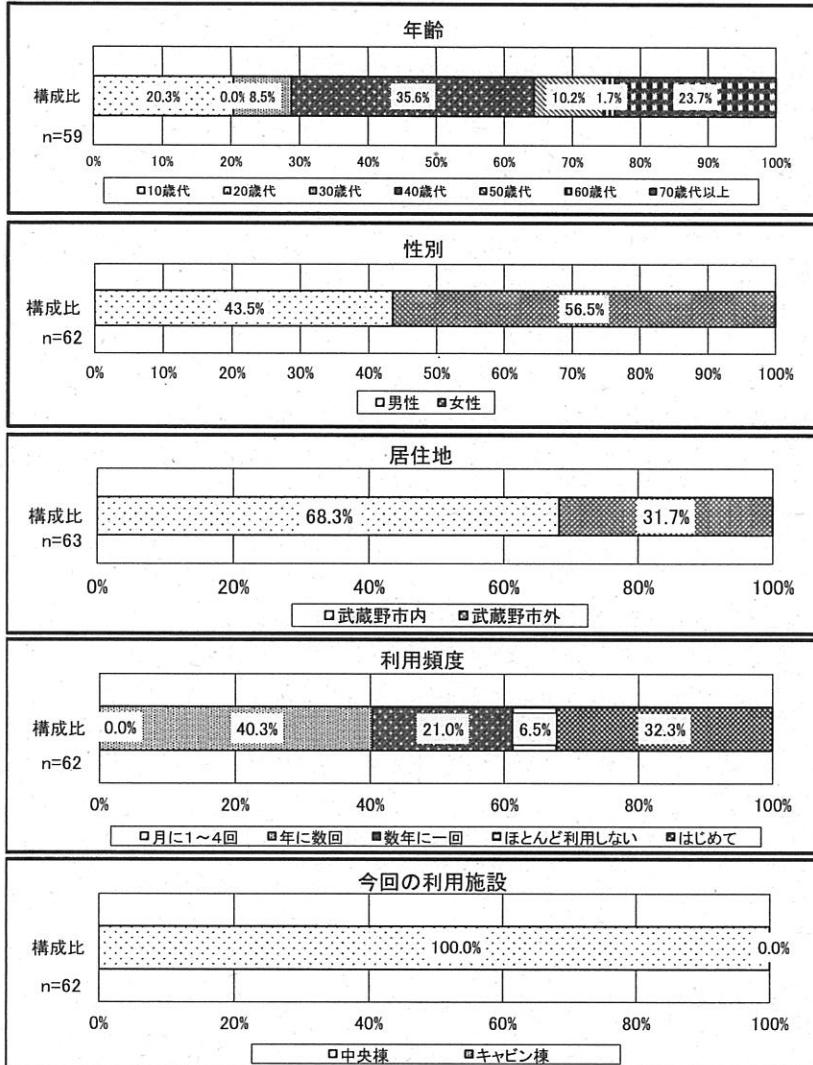
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × 20問／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × 10問／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込でいない）。	×	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	10点 × 10問／10問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × 10問／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検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を行っている。	○	
	評価の理由	施設設備管理については、管理人と指定管理者職員が定期的に保守点検を行い、不具合箇所の早期発見、主管課への早急な報告による迅速な補修に努めている。その他、台風や大雨など自然災害等が発生した際も随時点検と対応を行っている。清掃業務の実施状況については、清掃チェックシートを作成し、確認を行っている。	

(様式3)チェック項目シート(主管課)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 19問／19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	-	
	11 地域ニーズを把握している。	-	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受け付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
B 安全への取り組み	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	15点 × 9問／9問
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人數、企画内容、満足度等）。	○	
C 適正な運営	評価の理由	利用者モニタリングにおける総合満足度では、「満足」「概ね満足」が9割以上であり、昨年度以前に引き続き高い水準を保てている。職員対応について高い基準を維持していることに加え、昨年度と比較すると特に安全管理体制における評価が向上しており、利用者が安全かつ安心して利用することができるようサービス提供を行っていることが満足度にも繋がっている。	
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	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	レジオネラ属菌検出後は毎日の浴槽清掃と年4回の特別洗浄や停電発生後における臨時検査を実施し、引き続き事故が起きないように取り組んでいる。また、通常時に限らず、台風災害が発生した際等の緊急時も関係機関と連携するとともに常に施設内の安全管理に努めている。その他、消防訓練や設備点検を定期的に行っている。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
D 施設・設備等の適正な管理	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × 20問／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	10点 × 10問／10問
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
E 環境問題	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	施設設備管理については、管理人と指定管理者職員が定期的に保守点検を行い、不具合箇所の早期発見、主管課への早急な報告による迅速な補修に努めている。その他、台風や大雨など自然災害等が発生した際も随時点検と対応を行っている。清掃業務の実施状況については、清掃チェックシートを作成し、確認を行っている。		

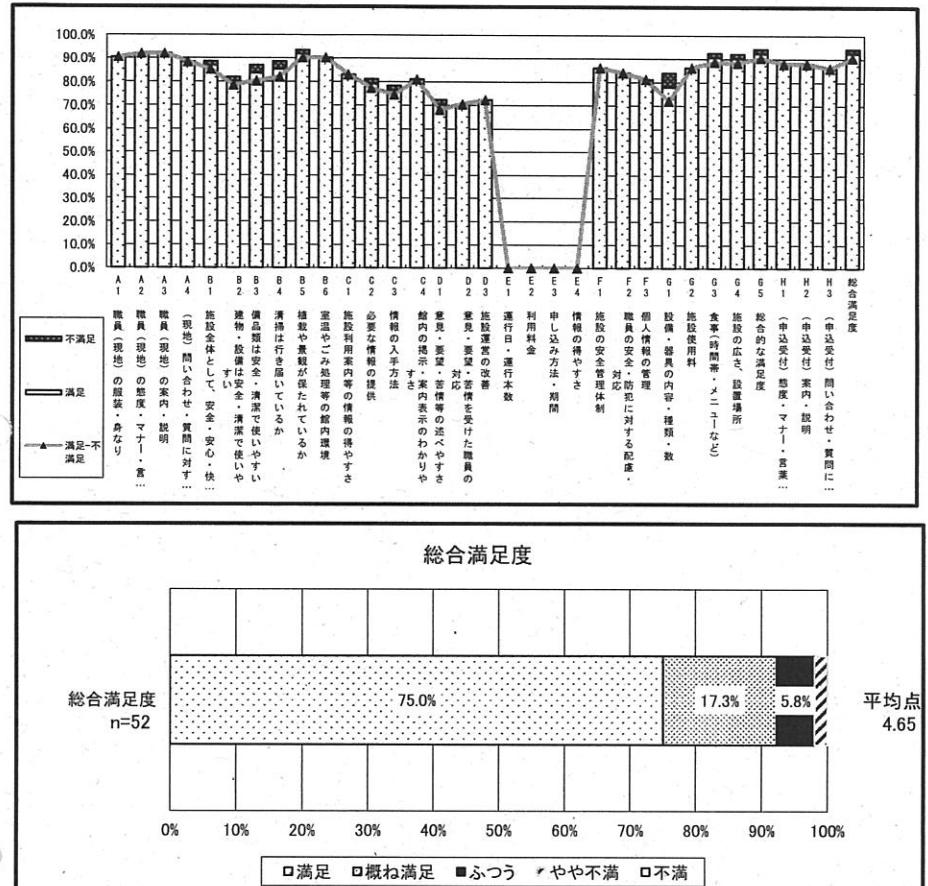
施設名 武蔵野市立自然の村



【回答者の属性】に関するコメント

回答者の年齢は「40歳代」が35.6%と最も多く、次いで「70歳代以上」が23.7%と続いた。「10歳代」に関しては、20.3%と30年度より5.9ポイント上がっている。また、「はじめて」の利用者も32.3%と安定して新規利用者も獲得している。「今回の利用施設」は圧倒的に中央棟利用が多い。

施設名 武蔵野市立自然の村

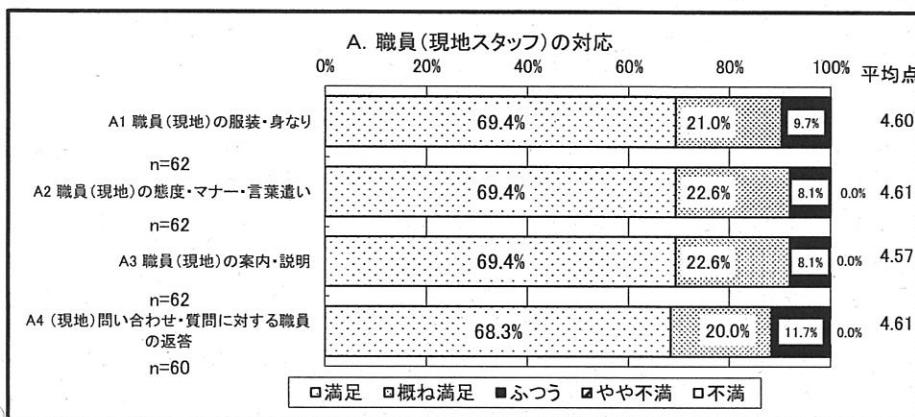


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

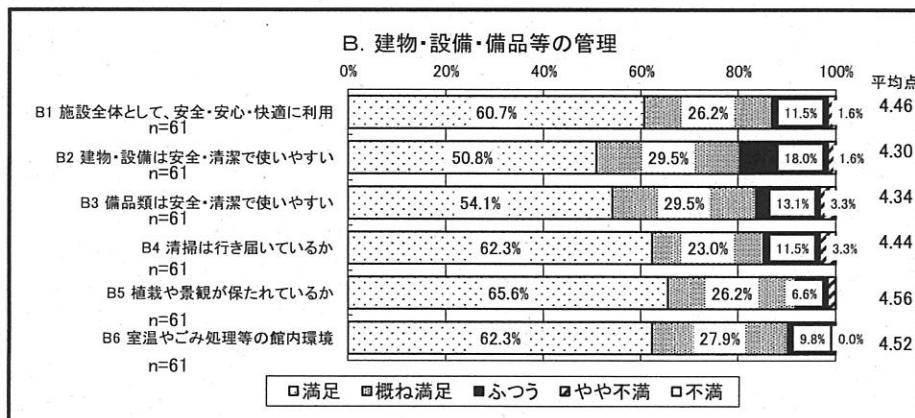
自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が75.0%、「概ね満足」が17.3%、合わせて92.3%と利用者の9割超が「満足している」と回答している。継続して10割近くの高い満足度を得られている。

施設名 武蔵野市立自然の村



【A職員の対応】に関するコメント

「服装・身なり」「態度・マナー・言葉遣い」「案内・説明」の項目において、「満足」「概ね満足」が90%を超えており、「問い合わせ・質問に対する職員の返答」においては88.3%ともう一步であったため、より質の高いサービスを提供できるよう、現地スタッフと再確認を行い、ホスピタリティ精神の向上に努めたい。

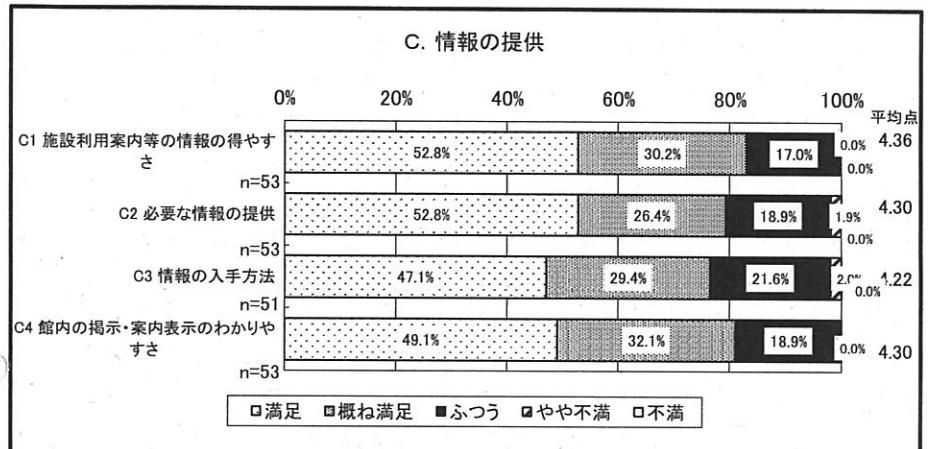


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」は80%を越えており、概ね高い水準を得ているが、全体的に30年度より平均で7.4ポイントの満足度が下がっており、「ふつう」の声が多くなってしまった。

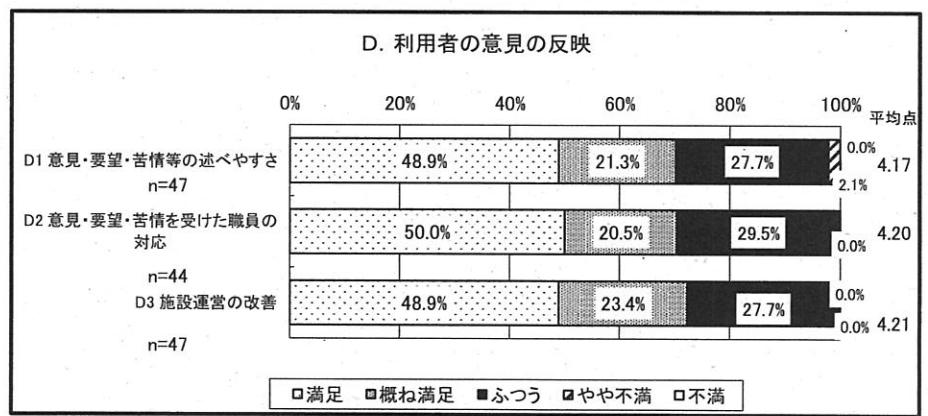
施設的な限界はあるものの、清潔感や快適感という点においてより徹底するとともに、利用者に対しても、このような施設であるという事前認識を再度行いたい。

施設名 武蔵野市立自然の村



【C情報の提供】に関するコメント

2つの項目で「満足」「概ね満足」が80%を超えており、30年度よりポイントは落ち込んでいる。幅広い世代が利用していただいていることもあるため、それぞれの世代にあった情報提供ができるよう、多様な媒体を利用し、わかりやすい情報提供やPRができるよう継続して研究していく。



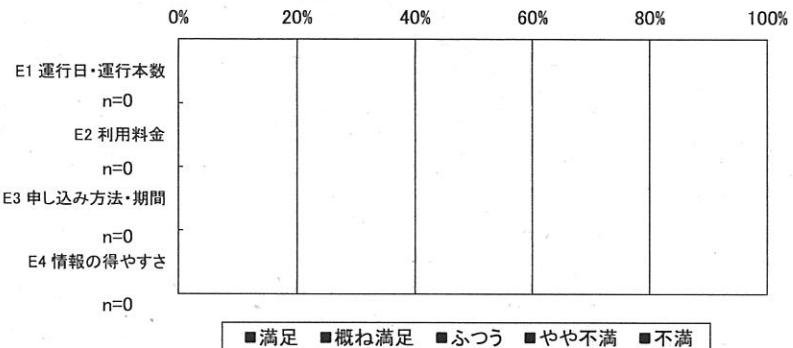
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

簡単な修繕や改良は行ってきたものの、大規模な改善を希望されることが多く、思うようには反映ができないのも現状にある。今後も利用者からの意見の収集に積極的に努め、これらに真摯に対応していくことにより、施設運営の改善を行っていく。

施設名 武蔵野市立自然の村

施設名 武蔵野市立自然の村

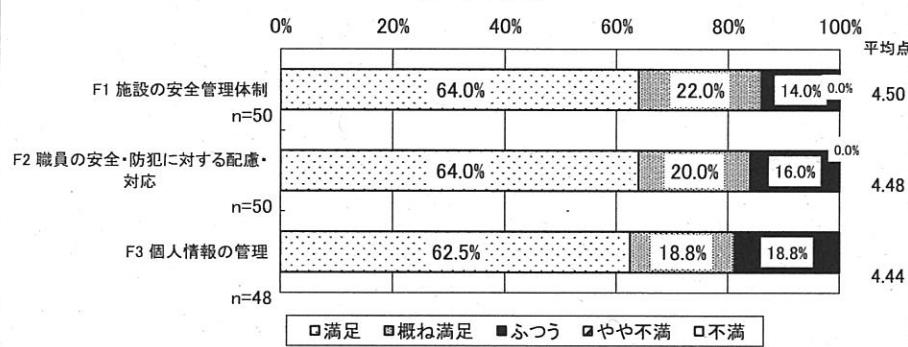
E. 自然の村運行バス(利用促進事業)



【E自然の村運行バス】に関するコメント

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

F. 安全管理体制

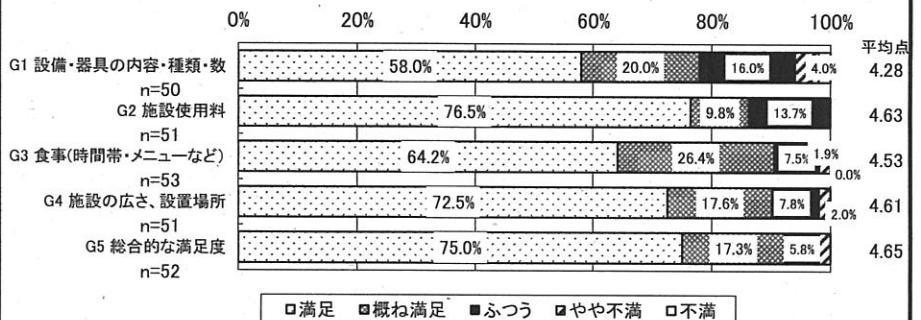


【F安全管理体制】に関するコメント

すべての項目において「満足」「概ね満足」が80%を超え、特にF3(個人情報の管理)においては30年度より3.3ポイント上昇し、高い水準を保つことができている。

今後も利用者に安心してご利用いただけるように、安全管理マニュアルの遵守、個人情報の取り扱い管理においての見直しも含めて徹底し、より高い水準を目指したい。

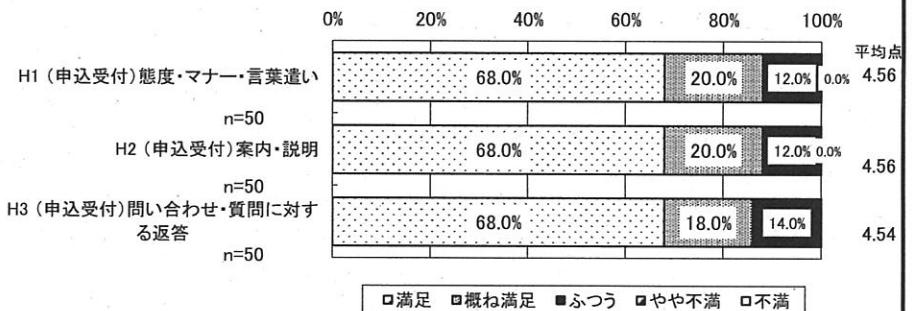
G. その他



【Gその他】に関するコメント

「満足」「概ね満足」に4項目で80%超、うち3項目で90%超。特にG5(総合的な満足度)においては、「満足」「概ね満足」92.3%と高い満足度を得ている。引き続き、利用者の満足度を高めることができるように設備やサービスの充実を図っていく。

H. 申込受付時(野外活動センター)の対応



【H申込受付時(野外活動センター)の対応】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」が80%を超えており、H2(案内・説明)では30年度より3.6ポイント上昇している。職員に対してのフィードバックを行うとともに、引き続き丁寧な対応・ご案内を心がけ、高い水準を目指したい。

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

管理人、施設について

- ・食事の内容がバランスよく、おいしかった。しかも安い。ありがとう。
- ・久し振りに利用させていただきましたが、回りの景観等がすばらしい自然が見たり感じたりできて、杖をつきながら来れた感がいに心が満たされました。スタッフの方々ドライバーさんの笑顔に感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。
- ・楽しく過ごさせていただきありがとうございました。

食事について

- ・食事にカレーがほしい。

設備について

- ・wifiをひいてほしい。
- ・wifiがあると便利だと思います。
- ・Free wifiがほしい。
- ・ネットがつながらなかった。
- ・ロビーにPCがほしい。
- ・キャビン棟にだんぼう（ゆかだんぼうもふくむ）がほしい。
- ・1階のトイレのいくつかはウォッシュレットになると良いと思う。
- ・布団がかたくて重い。それ以外は何の不満もなく、すばらしい。
- ・電子レンジがほしい。
- ・年齢が高くなると2段ベッドは大変なので、平らになると良いと思う。
- ・ベッドのさくがあると夜中トイレに起きる時じやまなので半分の長さになると良いと思う。

情報提供について

- ・申込をインターネットからもできるようになると仕事をしている人も予約しやすいと思います。
- ・自然の村の設立の由来や建物について（材木の生産地や設計者など）もっと情報があると良いです。
- ・初めて利用して中央棟に宿泊しました。思っていたよりきれいで雰囲気もあり良かったです。
- 武藏野市のHPではここまで良さが伝わって来ませんでした。

サービスについて

- ・TVが1台あり、その前のテーブルでお酒を飲み占拠しているグループがあったので、お酒は食堂で飲むべきだと思います。子供が近寄れませんでした。（その後気がついてソファの席をあけてくれましたが）
- ・部屋にコップがないこと（従ってコップを持参すべきこと）を事前に知らせていただきたかった。

その他

- ・風呂が壊れていたのは仕方ないが、せんとうの代金は武藏野市で出すのが筋かと思います。
- ・はじめて利用しました。もう少しアクセスがよいと気軽に利用できます。カメ虫、子供が大騒ぎ。

令和元年度 自然の村直行バス運行 利用者アンケート

◆性別をお伺いします。

男	女	未記入
61	76	5

◆ご利用回数をお伺いします。

はじめ	2~4回目	5回以上	未記入
67	31	38	5

◆年代をお伺いします。

~20代	30代	40代	50代	60代	70代~	未記入
36	19	34	9	15	23	6

◆バス運行を何でお知りになりましたか。

市報	館内チラシ	館内ポスター	知人	HP	DO SPORTS!	以前から	その他	未記入
39	9	3	34	11	13	28	3	2

◆全体を通して本事業はいかがでしたか。

良い	普通	悪い	未記入
120	20	0	2

◆食事の内容はいかがでしたか。

良い	普通	悪い	未記入
101	35	0	6

◆部屋はいかがでしたか。

良い	普通	悪い	未記入
99	40	1	2

◆バスの運行時間の設定はいかがでしたか。

良い	普通	悪い	未記入
109	32	1	0

◆バス係員はいかがでしたか。

良い	普通	悪い	未記入
130	11	0	1

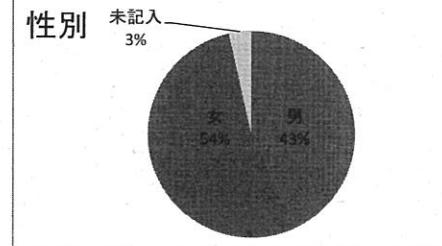
◆また利用したいと思いますか。

利用したい	わからない	利用したくない	未記入
136	6	0	0

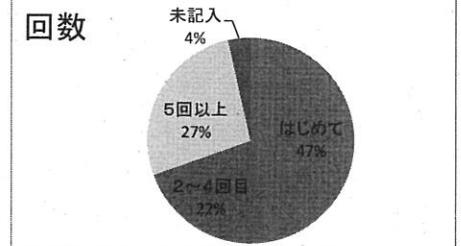
◆どちらの開催が参加しやすいですか。

平日	土・日	どちらでも	未記入
11	97	34	0

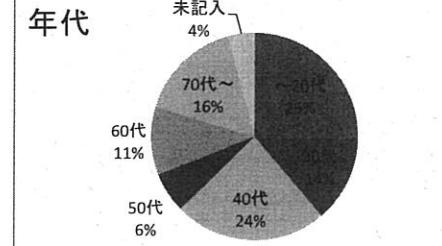
性別



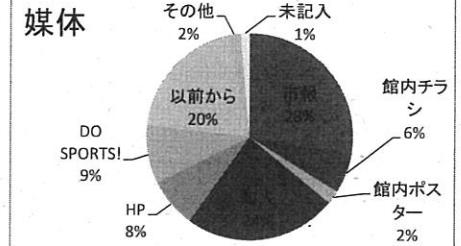
回数

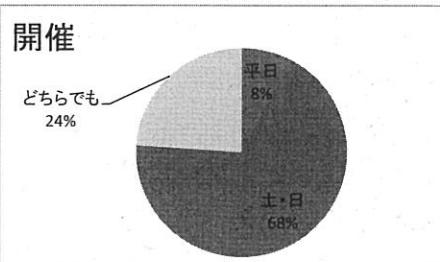
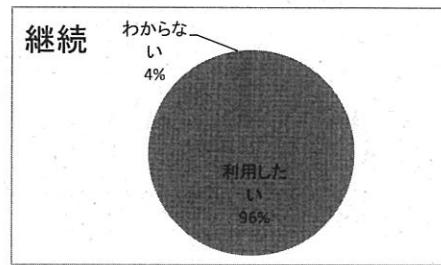
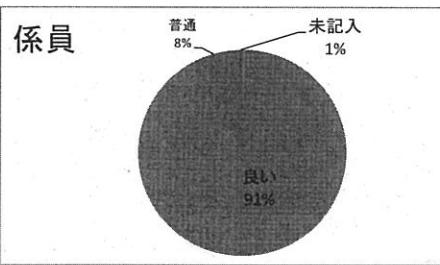
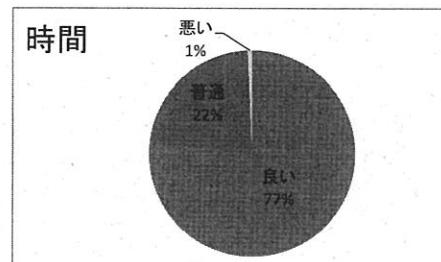
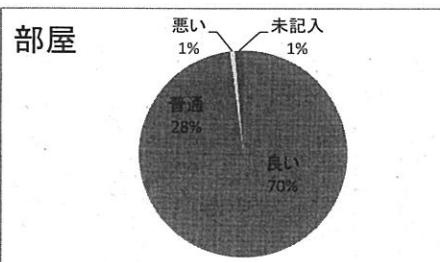
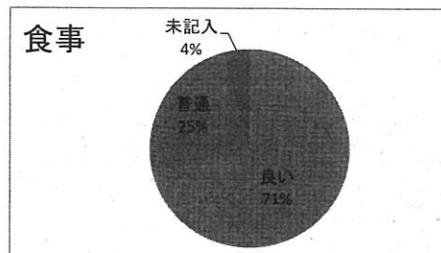
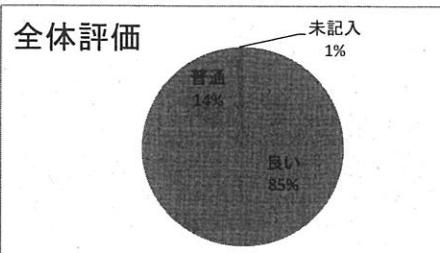


年代



媒体





◆全体を通して本事業はいかがでしたか。

- ①出来ないかな、と思った事も出来た。
- ②温泉も入れたし、アイスも食べれるし、卓球も使えるから。
- ・とても楽しかったです。
- ②いつも参加させていただいている。
- ③本プログラムは良かったが、車で来ているグループの人にチェックアウト以降、建物に入らせてもらえないのは、ざんねんでした。じゅうなんに対応してほしいです。
- ④6日はウォーキング以降、時間を持て余し退屈だった。部屋にテレビがあるといい。軽井沢は時間短すぎると思う。
- ・昼についてからの時間を持て余してました。
- ・軽井沢滞在時間をもう少し長くしてほしい。
- ・(1日目)昼食後ハイキングの後、入浴時間まで1時間半もあってすることもなく時間がもったいなかった。
- (2日目)11時軽井沢着→バスで旧軽井沢→11時20分頃から昼食をして散策したら集合時間(14:00)の30分前で、大急ぎで軽井沢まで小走りになりました。
- 時間がなくて、旧三笠ホテルにも行けなかった。中軽井沢の「とんぼの湯」もあきらめました。
- 2日目は時間が足りなかった!!
- ・火のつけ方を丁寧に教えて頂き、良かったです。
- ・野外炊事が初めてだったので、丁寧に教えてもらえて良かったです。村内散策も楽しかったです。
- ・バスで全部観光できたのでとてもよかったです。
- ・交通の便を気にせず参加できるので良いです。
- ⑤買い物は、スーパー1カ所だけでいいと思うがー?
- ・親切にしていただき楽しかったです。
- ・色々と情報をいただき、分かりやすかったです。買い物に寄れてよかったです。
- ・小淵沢での自由時間で時間が余った。
- ・子供連れでなかったので、5時間の自由時間が持てあましまいましたので「2」にしました。
- ⑥川上村での移動が少ないため、自転車等があると良いかもしれません。
- ・自然がいっぱいでのびのび広くて驚きました。山岳登山者にも利用できるコースの多方面のてんかいがあるとうれしいです。ありがとうございました。
- ・とても良かったです。バス運行の時間帯も都合が良かったです。施設もすばらしく、もっと早くから利用すれば良かったと思います。
- ・このようなプログラムがあることを始めて知りました。とても良かったです。
- ⑦川上村～送迎地（清里、小淵沢）まで片道1時間の為、2泊3日は妥当だと思います。
- 東京～川上村の片道3時間の為、タイムスケジュールはきちきちになるのは仕方ありませんね。
- 遠出ができないのが、つらいところです。
- ・清里へいくバスの回数は多いので、他の場所も検討してほしい
- ・nanas（ナナーズ）だけ1つ寄ったのはよかったです
- ・ゆっくり出来ました
- ⑧増富温泉をコースに復活してください（70代5人グループより口頭で受ける）
- ⑨スキーを十分に楽しめました。
- ・疲れることもなく、スキーを楽しむことができた。2日目のフリータイムは自由行動もよし、散策も可能でよかったです。全体にゆったりとした内容でよかったです。
- ・朝の散策が良かった。
- ・今回だけでなく、スキーの後に日帰り温泉に立ち寄るのが良いと思います。
- （お風呂上がりにドライヤー使用で待つので）
- ・2日目午前中もスキーが出来れば尚良い。

◆食事の内容はいかがでしたか。

- ①楽しいもり方でした。
- ・「コーヒー飲み放題」はありがとうございました。
- ・あげもの等がなく、健康的でよかった。
- ②全てとてもおいしかった。
- ・3日目の昼食はうどんだけで十分で、イナリズミではない。
- ・量が丁度良くなつた。どれも美味しかつた。揚げ出し豆腐はまた食べたい!!
- ・とてもおいしいです。
- ・おいしくいただきました。
- ④リーズナブルでおいしかつたです。又、係の方達の対応が優しかつたです。
- ・全て自炊した。
- ・宿の食事はとまりませんでした。麦茶とコーヒーサービスが嬉しかつたです。
- ・無事に食べれてよかったです。
- ・食べていません。
- ・自炊したが、焚火のサポートをして頂いたおかげで上手く作ることが出来、満足でした。
- ・お手伝い頂けたので大満足で自炊できました
- ⑤リーズナブルなのにしっかりして、美味しかつたです。
- ・ほうとうがおいしかつたです。
- ⑥コストを考えると十分良い。ただコーヒーはいつもあるが、コーヒーを飲むと胃が痛くなるので食事の時だけでもお茶が欲しい
- ・美味しかつたです。レタスもシャキシャキで美味しかつたです。
- ・お昼のおそばがおいしかつたです。
- ⑦ほうとう嬉しかつたです
- ・夕飯の鶏肉や鍋物がおいしかつたです。
- ・うす味で色々な種類が入つてた。量も丁度。
- ⑧甘さ控えめの暮らしをしているので、なるべく少なくお願ひしたいです。
- ・できれば、地場（川上村や長野県）の食材が良いと思います。
- ・お昼のカレーに子どもが喜びました。
- ⑨子どもには、カレーが辛かったようです。
- ・夜、揚げ物が多く感じた。サラダがおいしかつたので、地域の野菜など多く使つたメニューだとよりよいと思う。
- ・朝ごはんは、もう少しあたたかいものが食べたかったです。
- ・おそばがおいしかつたです。

◆部屋はいかがでしたか。

- ①自然の中によかったです。
- ・スリッパはあるので、何か考えたい。
- ②ベットがあつて、机もあつて、とても広くてよかったです。
- ・快適です。
- ・時計を置いていただき、ありがとうございます。
- ④広くきれいでした。
- ・二段ベットの部屋でしたので……。
- ・キャビンを利用したが綺麗で良かった。
- ⑤安くてきれいでした。
- ・快適でした。
- ・キャビンでしたので、夜遅く虫が多かつたので、子供には驚き衝撃だったようです。いい体験になりました。
- ⑥少し臭いが気になりましたが清潔でした。
- ・広くて清潔でよかったです。

・清潔で必要なもの全て揃つていて、十分な広さがありました。2段ベットの階段が急で登りにくいのがちょっと困りました。

・ゆっくりくつろげました。

⑦クローゼットに鏡があるといい。声がつづぬけが気になつた。

・初日、玄関2Fの廊下（洗面所あたり？）が浴室の脱衣所で下水のにおいが気になりました。2日目は鼻が慣れたのか、気にならなくなりました。

・普通（キャビン泊）

清潔でした

⑧高齢になってくると2段ベットはちょっと大変

・きれいでした。

・山小屋の雰囲気で、暖房もよくきていてくつろげた。

・もうちょっと、敷布団がやわらかかったら良いな。

・wi-fiがあればさらに良いと思いました。

◆バスの運行時間の設定はいかがでしたか。

- ①良くできました。
- ・ゆったりと過ごせた。
- ・3日目、運転手さんの昼食がなかつたようだが、何かの手違いかと思う。
- ②丁度良い時間だと思います。
- ④軽井沢の路線バス利用の時間に合わせて（今回は間に合いましたが）軽井沢着の時間設定されるとよい。
- ・軽井沢で、旧軽や中軽にバスで立ち寄つて頂けると、ショッピングなどしやすいのですが…。
- （今回は3H、駅付近で過ごしました。）
- ・軽井沢まで少し遠いと思いました。
- ・川上村～軽井沢間少し酔つたので、次回から酔い止めが必要だと思いました。
- ⑤佐久パラダ 時間が長すぎ
- ・朝7時に三鷹発にしてほしい（到着後の時間の余裕ができるので…）
- ・AM7時集合でも良いかと思いました。（以前のよう）
- ⑥皆さんの都合を考えると良いかと思います。私個人としては、清里の滞在時間が長いとよりbetterです。
- ・むだなく、ゆっくり、goodです。
- ・いろいろお世話になりました。ありがとうございます。
- ⑦3日目（道の駅小淵沢）13:45発なので、滞在時間3時間半で少し忙しかつた。遠出ができない為、時計を気にしながら、延命の湯に入り、近くのオーガニックレストランでランチしてから集合場所まで走りました。
- ・帰りの出発はもう少し早くてもよいか？
- ⑧野外活動センターの方（木下さん）が至れり尽くせりも世話、説明をしてくださつたので、心地よく過ごすことができました。ありがとうございました。
- ⑨行きも、市役所からも乗れたら嬉しいです。
- ・むりなくよかったです。
- ・朝早く起きるくせがつけていい。

◆バス係員はいかがでしたか。

- ①しんせつでした。
- ・ポイントを得たご案内で良かったです。
- ・いろいろと教えてくれたから。
- ②まさかん、今回もお世話になりました。
- ④火の起こし方も丁寧に教えてくれました。
- ・気配り頂いて楽しく過ごすことができました。
- ・安全運転ありがとうございました。

- ・有り難うございます。楽しかったです。
- ・いつも丁寧に教えてくださいました。
- ⑤お心使いに感謝しています。
- ・いつもベテランの運転手さんで、親切だし、安心しております。添乗員さんは何度も現地調査されていると思いますので、おすすめの所はどんどん車中なり夕食後にでも皆さんに教えてくださいね！
- ⑦長距離運転ありがとうございました。
- ・子どもの相手にもなってください、大変お世話になりました。
- ・バスの運転手、野外活動センターの方、感じがとても良かった。気遣いがとても良く感じられた。
- ・添乗員の説明がていねいで親切でとても良かった（木下さん）
- ⑧添乗員（野外活動センターの方）がとても良く説明して下さい、色々気配りしてくださって良い印象でした。
- ・案内や対応を丁寧にして下さいました。
- ⑨ニコニコされていて、親切でした。
- ・安全運転で、安心して乗車できた。
- ・優しかった。
- ・親切でとても良かったです。
- ・次の予定と時間を行く先々で教えてもらえて良かった。

◆また利用したいと思いますか。

- ①しおりゅう行きたい。
- ・たくさんのきれいな風景などがあって、また来たいと思った。
- ②ぜひまた利用したいと思います。
- ③楽しかった！また来たいです。
- ・宿は格安で、広くてきれいでし、十分なものがそろっていました。気軽に自然に触れることができ、リフレッシュできました。
- ・軽井沢でゆっくりできるプログラムでしたら、参加したい。
- ④ヘッドライトを貸して頂けて助かりました。ただ、キャビンに泊まる人の持ち物に記載してほしかったです。
- ⑤とても楽しかったです。
- ・初めて利用しましたが、部屋、食事、施設、周辺地域全てが充実して、素晴らしいかったです。
- ⑥金峰山に行きました。また近くの山に登りたいです。
- ・外出先も楽しいですが、村の散策コースがとてもきれいで気持ちいいです。
- ・機会があれば、バスで連れて来てくれるのが良い。
- ⑥ぜひ利用したい
- ⑨これからもたくさん利用したいです。よろしくお願ひします。
- ・強く！

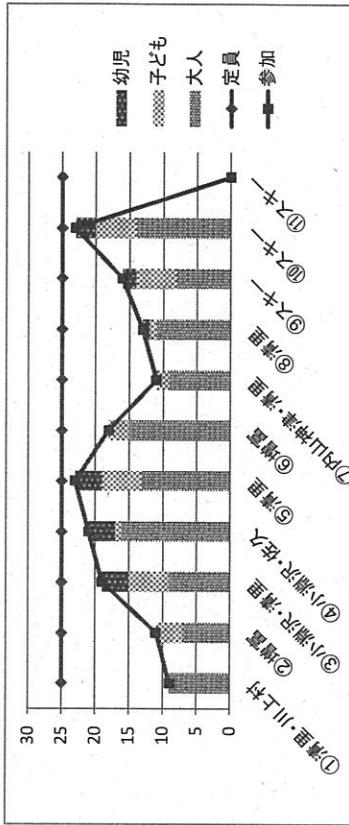
◆どちらの開催が参加しやすいですか。

- ②「土・日」は、ほぼ毎日学校がないから。
- ④観光地に行く時は土日は混みすぎて全て行列で（トイレ、レジ）ゆっくり出来ないので。
- ⑥金曜夜
- ⑩平日は学校だから、土日。

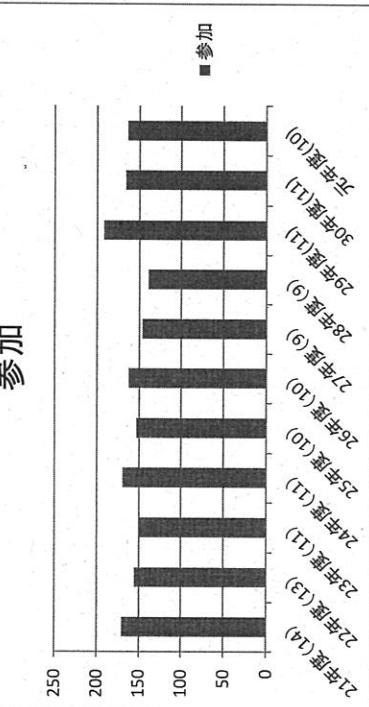
令和元年度 自然の村直行バス参加者情報

1. 元年度参加状況

	定員	参加	大人	子ども	幼児
①清里・川上村	25	9	9	0	0
②増富	25	11	7	4	0
③小瀬沢・清里	25	19	9	6	4
④小瀬沢・佐久	25	21	16	1	4
⑤清里	25	23	13	6	4
⑥増富	25	18	15	3	0
⑦山形・清里	25	11	9	2	0
⑧清里	25	13	11	1	1
⑨スキー	25	16	8	6	2
⑩スキー	25	23	14	6	3
⑪スキー	25	中止			
合計		164	111	35	18

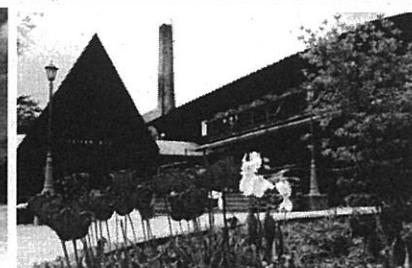
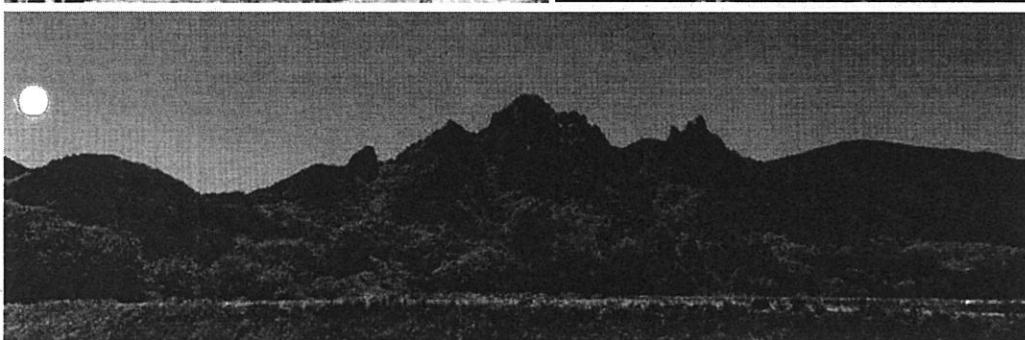


2. 近年の利用者数推移



2019年度

武藏野市立自然の村 直行バス利用案内



武藏野市立自然の村とは？

長野県川上村にある自然の村は四方を山に囲まれており、季節に応じて四季折々の大自然を楽しめます。個人では行きにくいという方は、三鷹駅から自然の村までの往復送迎のバス運行をご利用ください。

利用案内

■利用できる方

自然の村宿泊者（バスのみの利用はできません）

■定員

25名（グループでのお申し込みは10名まで）※最少催行人数5名

※出発日の1ヵ月前からは制限なし

■申込方法

自然の村のお申し込みと合わせて、出発日の2ヵ月前～2日前までに直接野外活動センター窓口にてお申し込みください。先着順。

※受付初日9時の時点でお申し込みが重複した場合は抽選となります。

■料金

	バス代	往復	片道
大人	4,000円	2,000円	
小・中学生	2,000円	1,000円	
未就学児		無料	

※別途宿泊料金と食事代、送迎地・立寄先での施設使用料等がかかります。

宿泊料金 (1泊)	中央棟	キャビン棟
大人	1,000円	200円
小・中学生	400円	100円
未就学児		無料

※宿泊数分の料金がかかります。

食事料金 (1食)	朝食	昼食	夕食
大人	600円	600円	1,000円
子ども	400円	400円	600円

※食事は利用申し込み時に注文し、料金は現地でお支払い（現金のみ）ください。

取消手續料金	宿泊料金・バス代	食事料金
8日前まで	なし	前日より全額
7日前～3日前	半額	
2日前～当日	全額	

■その他

- ・貸切バス使用。乗車人数が多い場合は事前に座席を指定させていただきます。
- ・すべての運行日程に係員が同行します。係員の案内に従って行動してください。
- ・送迎地での滞在時間は5時間程度です。
- ・天候不良やその他の事情により行程を変更または中止する場合があります。
その場合の返金はありません。
- ・旅行条件説明書はHPまたはDOSPORTSをご覧ください。

問い合わせ先

野外活動センター ☎ 0422-54-4540 (9時～17時)

東京都知事登録旅行業第2-6513号 一般社団法人全国旅行業協会正会員

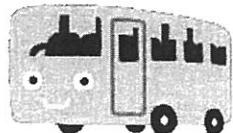
国内旅行業務取扱管理者 中里 百合・福田 純子

所在地：東京都武蔵野市吉祥寺北町5-11-20 武蔵野総合体育館内3階

宿泊先

武蔵野市立自然の村 ☎ 0267-99-2400 (9時～21時)

所在地：長野県南佐久郡川上村大字川端下547-1



■日程・スケジュール

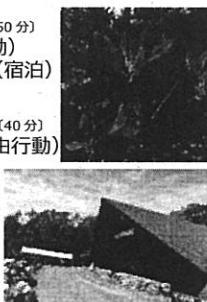
- ・時間は目安です。交通・その他の事情により変更する場合もあります。
- ・バス(時間)は、三鷹駅または村からの所要時間です。

1 清里・川上村山菜まつり

■5/25(土)～26(日) 1泊2日

(1日目)

8:00 三鷹駅出発 (150分)
[5.5時間] 清里(自由行動)
17:00 自然の村到着(宿泊)



(2日目)

10:00頃 自然の村出発 (40分)
[2時間] 山菜まつり(自由行動)
17:00 三鷹駅到着

信州川上郷山菜まつり会場にて
村内で採れた山菜料理や
蕎麦などを楽しめます。

3 清里

■6/21(金)～23(日) 2泊3日

(1日目)

19:00 三鷹駅出発
22:15 自然の村到着(宿泊)



(2日目)

9:00 自然の村出発 (60分)
[5.5時間] 清里(自由行動)
17:00 自然の村到着(宿泊)

(3日目)

12:30 自然の村出発
17:00 三鷹駅到着

ピクニックバスを利用して清里の名所を自由に散策できます。
キープ協会や清泉寮では自然にふれあい、丘の上公園や清里の森では温泉やスポーツが楽しめます。その他にも個人の目的に合わせて自由に選択してください。

5 小淵沢・佐久

■8/18(日)～19(月) 1泊2日

(1日目)

8:00 三鷹駅出発 (120分)
[5時間] 小淵沢(自由行動)
17:00 自然の村到着(宿泊)



(2日目)

9:00 自然の村出発 (120分)
[3.5時間] 佐久(自由行動)
17:00 三鷹駅到着

小淵沢では八ヶ岳リゾートバスを活用して温泉や美術館などを自由に散策できます。八ヶ岳リゾートアウトレットも近くにあります。2日目は佐久平ハイウェイオアシスパラダで、アスレチックや昆虫体験学習館、温泉などでお楽しみください。軽ハイキングもできます。

2 八峰の湯

■6/7(金)～9(日) 2泊3日

(1日目)

19:00 三鷹駅出発
22:15 自然の村到着(宿泊)

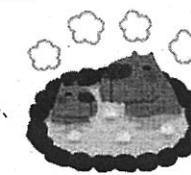
NEW

(2日目)

9:00 自然の村出発 (60分)
[5.5時間] 八峰の湯(自由行動)
17:00 自然の村到着(宿泊)

(3日目)

12:30 自然の村出発
17:00 三鷹駅到着



松原湖周辺や高原美術館を散策し、
八峰の湯でゆっくりお過ごしください。

4 自然の村・軽井沢

■7/6(土)～7(日) 1泊2日

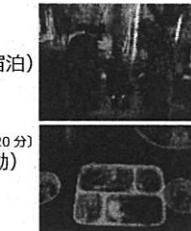
(1日目)

8:00 三鷹駅出発
11:30 自然の村到着(宿泊)

NEW

(2日目)

9:00 自然の村出発 (120分)
[3.5時間] 軽井沢(自由行動)
17:00 三鷹駅到着



初日は自然の村で1日ゆっくり過ごします。
初めて野外炊事に挑戦してみたい方はぜひ!
サポートスタッフが同行するので、分からぬことがあっても安心です。2日目は軽井沢に立ち寄り、旧軽井沢の街並みやアウトレットなどを自由にお楽しみいただけます。

6 清里

■8/30(金)～9/1(日) 2泊3日

(1日目)

19:00 三鷹駅出発
22:15 自然の村到着(宿泊)



(2日目)

9:00 自然の村出発 (60分)
[5.5時間] 清里(自由行動)
17:00 自然の村到着(宿泊)

(3日目)

12:30 自然の村出発
17:00 三鷹駅到着

ピクニックバスを利用して清里の名所を自由に散策できます。
キープ協会や清泉寮では自然にふれあい、丘の上公園や清里の森では温泉やスポーツが楽しめます。その他にも個人の目的に合わせて自由に選択してください。

・行き帰りの道中(高速道路)では途中SAにて休憩をとります。

・【時間】は、送迎、立寄地においての予定滞在時間となります。

・送迎、立寄地においては自由行動となります。ただし、施設使用料等は別途個人負担となります。

7 清里・小淵沢

■9/27(金)～9/29(日) 2泊3日

(1日目)

19:00 三鷹駅出発
22:15 自然の村到着(宿泊)



(2日目)

9:00 自然の村出発 (60分)
[5.5時間] 清里(自由行動)
17:00 自然の村到着(宿泊)

(3日目)

9:00 自然の村出発 (70分)
小淵沢(自由行動)
17:00 三鷹駅到着

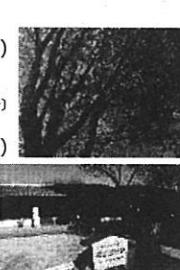
ピクニックバスを利用して清里の名所を自由に散策できます。
小淵沢では八ヶ岳リゾートバスを活用して温泉や美術館などを自由に散策できます。八ヶ岳リゾートアウトレットも近くにあります。

8 小諸

■10/25(金)～27(日) 2泊3日

(1日目)

19:00 三鷹駅出発
22:15 自然の村到着(宿泊)



(2日目)

9:00 自然の村出発 (100分)
[4.5時間] 小諸(自由行動)
17:00 自然の村到着(宿泊)

(3日目)

12:30 自然の村出発
17:00 三鷹駅到着

高原の城下町、美術館や温泉もあり
自由に散策できます。
懐古園では紅葉をお楽しみください。

10 スキー場

■1/24(金)～26(日) 2泊3日

(1日目)

19:00 三鷹駅出発
22:15 自然の村到着(宿泊)



(2日目)

9:00頃 自然の村出発 (60分)
[6時間] スキー場(自由行動)
17:00 自然の村到着(宿泊)

(3日目)

12:30 自然の村出発
17:00 三鷹駅到着

シャトレーゼスキーリゾートでお楽しみください。
往復送迎します。



11 スキー場

■3/13(金)～15(日) 2泊3日

(1日目)

19:00 三鷹駅出発
22:15 自然の村到着(宿泊)



(2日目)

9:00頃 自然の村出発 (70分)
[6時間] スキー場(自由行動)
17:00 自然の村到着(宿泊)

(3日目)

12:30 自然の村出発
17:00 三鷹駅到着

小海リエックス・スキー場でお楽しみください。
往復送迎します。

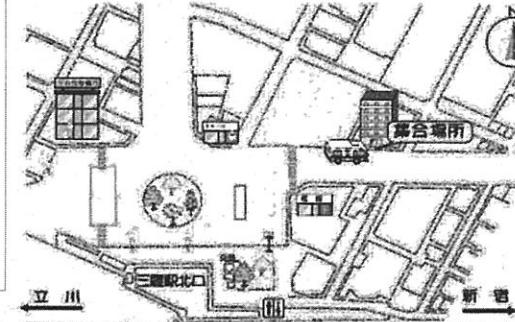
集合・解散場所

・集合、解散は三鷹駅北口東側です。

・出発時間の10分前には集合してください。

定時運行へのご協力よろしくお願いします。

・解散場所は集合場所の反対側となります。



0123 吉祥寺

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立0123吉祥寺			
所在地	武蔵野市吉祥寺東町2-29-12			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会			
代表者	理事長 三澤 和宏			
所在地	武蔵野市西久保1丁目6番27号 多摩信用金庫武蔵野支店4階			
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	①0123施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ②児童福祉法(昭和22年法律第164号)第6条の3第6項に規定する地域子育て支援拠点事業に関する業務 ③子ども・子育て支援法(平成24年法律第65号)第59条第1号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④前3号に掲げるもののほか、0123施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務			
指定管理委託料	予算	44,683,000円	決算	42,855,339円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		評価	理由	総合評価
(A)による主管課・指定管理	①チェック項目	97.3 / 100	●利用人数の減少はあったものの、マニュアルの改訂版を作成して職務についての確認や見直しを行なうなど、適正な事業運営を行った。	●アンケート調査において、職員の対応の満足度が高かったことから、重点ポイントの効果が見られたと思われる。	S
	②重点ポイント		*親同士の交流を促進するような環境づくりに努めるとともに、利用者とスタッフとの信頼関係を築くため、相談事業を充実させた。 *大型施設としての利点を活かし、子どもの育ちを考えた遊びの環境を整えた。 *ニーズに合った情報発信を検討すると共に、利用者支援専門員を中心とした他機関との連携を強化した。	●新たに乳児向けの催しを実施したり、要望に挙がっていた2歳3歳向けの行事の回数を増やしたりするなど、市内利用者への支援の拡充に努めた。	
	③アピールポイント		新たな行事の実施により、「職員の対応」と「自主事業への取り組み」において満足度が向上した。	●親子で参加できる食育の行事を実施し、ひろばの充実を図った。	
(B)利用者モニタリング		100%	総合満足度では、100%という高評価が得られた。 特に職員の対応に関する満足の声が多く挙がった。	●利用者がスタッフへ相談しやすくなる工夫を行った結果、相談件数の増加が見られた。	
(C)財務モニタリング				●新型コロナ感染症拡大防止に関する対応を行い、3月の休館中も利用対象者への支援の検討を重ね、HPやツイッターでの情報提供、電話やメールでの相談対応を実施した。	

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		評価	理由	総合評価
(A)による主管課・指定管理	① チェック項目	97.3 / 100		*利用者の満足度が非常に高い。 *利用者のニーズに合わせた運営を行っている。	*利用者のアンケートの結果が満足度100%に達しており、非常に高い評価となっている。
	② 重点ポイント			*スタッフの声掛けにより信頼関係が醸成され、相談件数の増加につながっている。 *他機関と連携しながら利用者が求める情報の提供に努めている。	*相談事業、地域連携といった重要な課題に取り組み、利用者から高い評価が得られた。
	③ アピールポイント			他機関や地域と協力しながら、より利用者ニーズに合った事業運営を行っている。	S
(B) 利用者モニタリング		100%		スタッフのきめ細かな対応について特に高い評価を得ている。	
(C) 財務モニタリング					

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45.0 / 45	45.0 / 45	*「0123施設運営マニュアル」の改訂版を作成した。 *利用者の満足度が高く、スタッフの対応についても高い評価を得ることができた。	*アンケートによると総合満足度で「満足」または「概ね満足」との回答の計が100%に達している。 *スタッフのきめ細やかな対応について高い評価を得ている。
B安全への取り組み	15.0 / 15	15.0 / 15	*怪我や盗難などの事件、事故は起きていない。 *館内の安全点検、避難誘導訓練等が適切に行われている。	*日ごろから、危機管理と安全管理に努めている。
C適正な運営	27.3 / 30	27.3 / 30	*利用者のニーズに基づいた行事や乳児向けの催しの定期的な開催を実施した。 *事業計画に基づき適正な運営を行った。	*利用者のニーズに合わせた運営を行っている。 *個人情報に関わる事故があつたが、速やかに再発防止策を講じている。
D施設・整備等の適正な管理	10.0 / 10	10.0 / 10	*施設の修繕、環境設定の改善などに努めた。 *倉庫の整備を含め、施設内の安全で快適な環境の保持に努めた。	*施設・設備の点検を定期的に行っている。 *適切な清掃や処置と市への報告を徹底することにより、快適な施設環境の保持に努めている。

(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)	親同士の交流を促進するような環境づくりに努めるとともに、相談事業を充実させ、利用者とスタッフとの信頼関係を築く。	相談件数が増加した。またスタッフの対応についての満足度が上昇し高評価を得ることができた。	スタッフの声掛けにより信頼関係が醸成され、相談件数の増加につながっている。
(2)	大型施設としての利点を活かし、子どもの育ちを考えた遊びの環境を整える。	大型遊具の作成と設置、図書コーナーの設定の改善、保健室の絵本コーナー設置など、環境整備に努めた。	年齢に合わせた遊具等が充実しており、利用者の健やかな成長を助けている。
(3)	ニーズに合った情報発信を検討するとともに、利用者支援専門員を中心とした他機関との連携を強化する。	「出張保育コンシェルジュ」や「アミリーサポートセンター説明会」など他機関との連携行事を実施した。情報提供に関する満足度が向上した。	他機関と連携しながら利用者が求める情報の提供に努めている。

(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 *総合満足度100%の評価をいただいた。 自由記述においても評価の言葉が多く、満足度の高さが窺える。
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	100%

(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> *スタッフの対応やスタッフとの関わりについて、満足度が向上し、特に高評価を得ることができた。 *利用者がスタッフへ相談しやすくなる工夫を行った結果、相談件数の増加が見られた。 *他機関、他施設、地域との連携の強化を図ることができた。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
【前年度指摘事項】
*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。
【指摘事項への対応】
*相談事業の「スタッフと子育てトーク」の内容を変更し、スタッフが「ひろば」のひとりひとりの声を聞く時間とし、個別相談の充実を図った結果、相談件数が増加した。 *0歳対象の催し（ともだちみつけ～あかちゃんといっしょ）を毎週実施するなど、行事の充実を図り、市内利用者の増加に努めた。 *遊具の設置や講座や行事の増加など、事業の改善を行った。
<改善が必要だと思われる点> *新型コロナウイルス感染症拡大防止策により、昨年度末より行事の全面中止と大幅な環境設定の変更を行った。 今後は「ひろば事業」の充実、および時代に合った新たな事業展開の企画を行い、子育て支援の向上に努めたい。 *0123施設でこそできる子育て支援についての検討をさらに重ねていくと共に、衛生管理の徹底に努めたい。

主管課（記入欄）
<主管課として特に評価できる点> *地域と連携した活動や、他機関との連携強化に積極的に取り組んでいる。 *アンケート評価によると、利用者がスタッフを信頼し、相談しやすい環境が醸成されている。 *利用者が楽しく過ごせるよう、施設整備や運営内容について随時工夫を行っている。
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>
【前年度指摘事項】
*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。
【指摘事項への対応】
*職員一人ひとりが利用者に目を配り、丁寧な声掛けと相談業務を行っている。 *利用者のニーズに応じた行事の充実化を図っている。 *行事を増やすほしい、という利用者の声に応じて、行事数を増やすなど、適切な事業の改善に努めている。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *利用者支援の拡充。 *地域との連携をさらに強化し、今後の地域連携事業のあり方について検討し深めていくこと。 *個人情報保護の対策の徹底。

(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

*令和2年2月27日(木)より、講座・行事は原則中止、もしくは延期とした。

*3月3日(火)より(令和2年度6月13日(土)まで)臨時休館。

なお、休館中、職員は以下の職務にあたった。

- ・ホームページ、ツイッター等を通じた情報提供を随時実施(遊びのヒントや動画)。
- ・携帯電話、メールを使用した子育て相談への対応を実施。
- ・利用者にスタッフから電話連絡を行い、近況の聴き取りを行い、必要があれば相談対応に繋げる。
- ・オンラインひろばへの参加。
- ・館内の環境設定の改善(利用者同士が接触しにくい設定、消毒が徹底しやすい遊具の設置等)。
- ・開館に向けての準備(事業、開館時間の限定、遊具についての検討、ポスター等掲示物の作成)。

以上

(様式3)チェック項目シート(指定管理者)

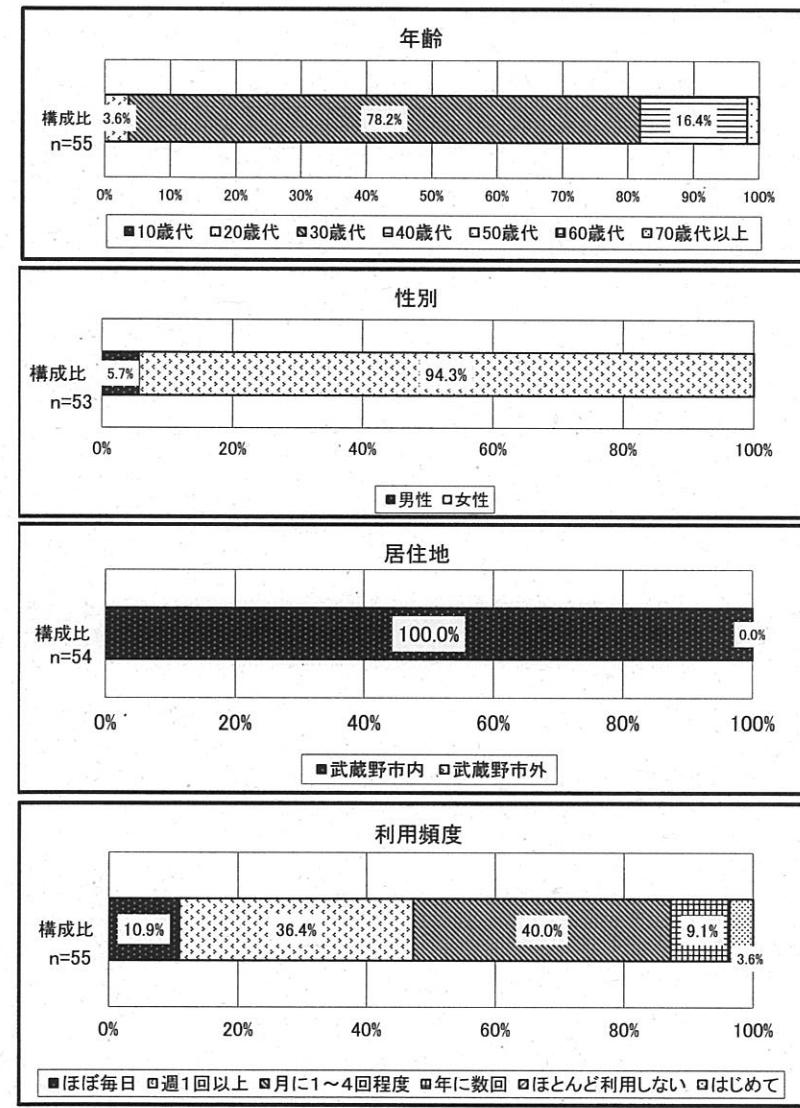
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	15点 × ○の数／9問
	「0123施設運営マニュアル」の改訂版を作成した。そのことにより、職員が職務の見直しと確認を行うことができた。また、「地域ボランティアの活躍による催しを活発に実施したり、「ボランティア交流会」を開催したりしたことで施設と地域との連携を強化できた。		
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
評価の理由	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	マニュアルを整備し、地震、火災、不審者侵入、それぞれの場合を想定しての避難訓練、誘導訓練を定期的にするなどして災害時に備えている。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	×	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由	個人情報紛失の事案があったが、すみやかな報告・対処を行った。再発防止策として、危機意識とルールの徹底や事務所内のレイアウトの工夫等、改善に努めた。また利用者増加と支援向上のため、新たな乳児向けの催しを開催するなどの多くの取り組みを行った。	
B 安全への取り組み	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	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	建物や遊具などに経年劣化が見られるが、随時点検と修繕を行い利用者が過ごしやすい環境の保持に努めた。設備の保守点検については、引き続き各専門業者に委託し適切な管理を行った。また、屋根裏の倉庫に保有していた不要なりサイクル品や古い遊具を廃棄するなど、施設の整備に努めた。	

(様式3)チェック項目シート(主管課)

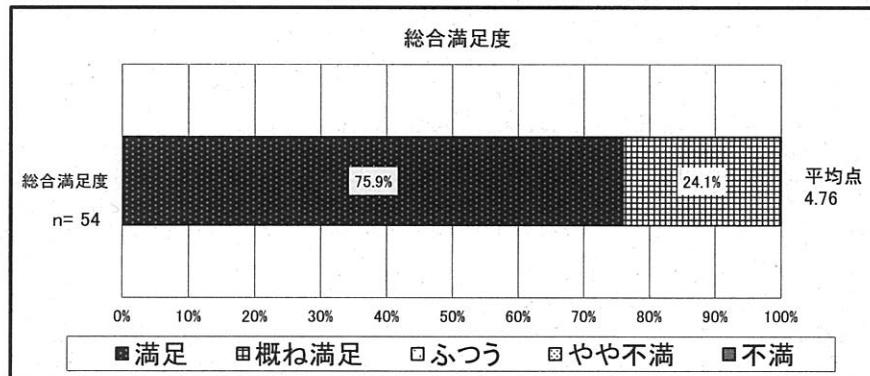
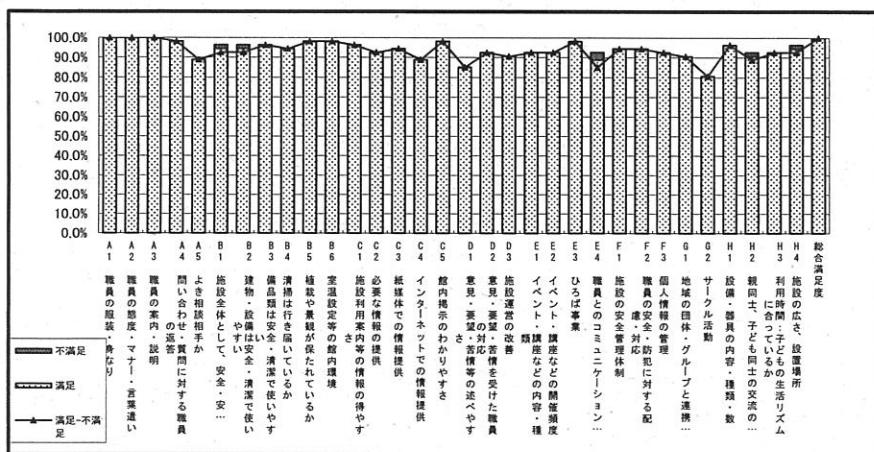
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っていている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
B 適正な危機管理体制	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	アンケート結果によると、スタッフからの声かけが積極的になされていることや情報提供の工夫が高い評価につながったとうかがわれる。		
C 適正な運営	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数／9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	利用者が来館している状況で様々な想定に備えた訓練を行っており、より良い安全管理に努めている。日ごろから事件・事故が発生しないようきめ細やかな管理を行っている。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	×	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 ×の数／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 楽観的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	個人情報の紛失の事案を経て、職員一同が再発防止のための意識改革や、業務の改善を行った。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 ×の数／10問
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	設備の保守点検については、各専門業者に委託し適切に管理されている。経年劣化はあるものの、適切な修繕や環境整備により、利用者が過ごしやすい空間が作られている。		



【回答者の属性】に関するコメント
 ・年齢は30代が7割以上を占め、次いで40代、20代の順に多かった。
 ・今回は3名の男性利用者からの回答があった。
 ・市内在住者のみ参加できる事業に対する質問項目があるため、対象は市内在住者とした。
 ・多くの方が月に1～4回程度以上利用している。

施設名 武蔵野市立O123吉祥寺

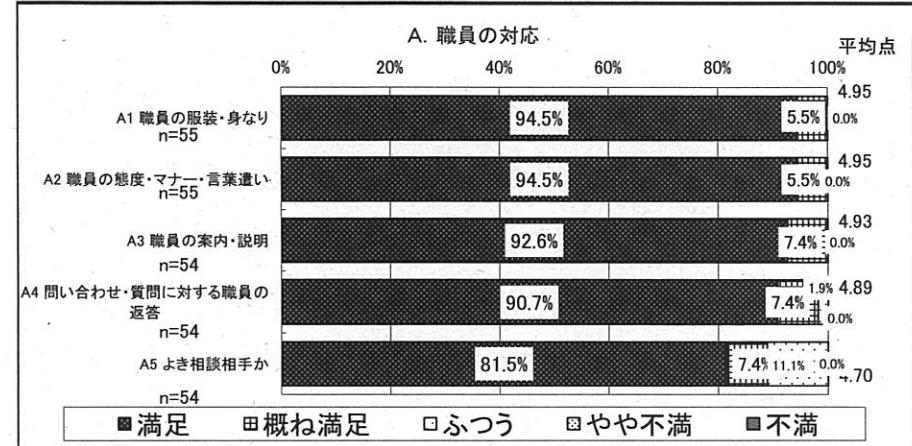


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

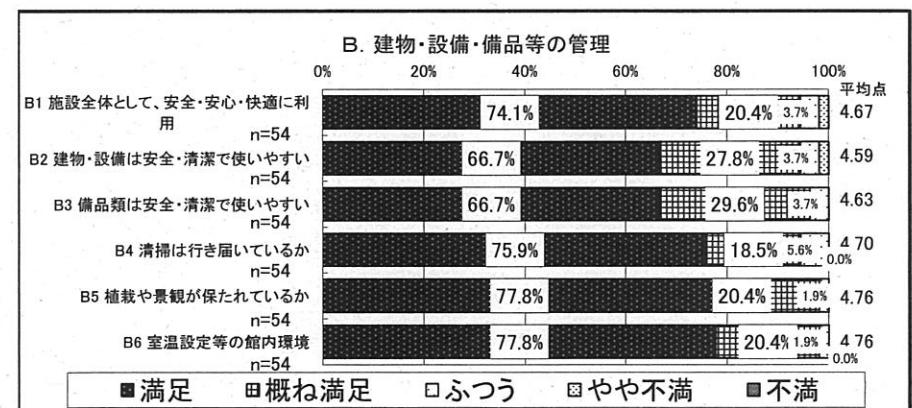
「満足」と回答した割合が75.9%と昨年の82.8%から6.9ポイント減少している。一方で概ね満足を含めると、100%が満足という高い評価が得られている。
情報の提供や情報の得やすさの項目について、昨年度より満足の割合が高くなっていることから、情報提供の工夫が評価の向上につながったとうかがわれる。
また、職員が良き話し相手、相談相手になっている等の職員の対応に関する満足の声が多く挙がっている。

施設名 武蔵野市立O123吉祥寺



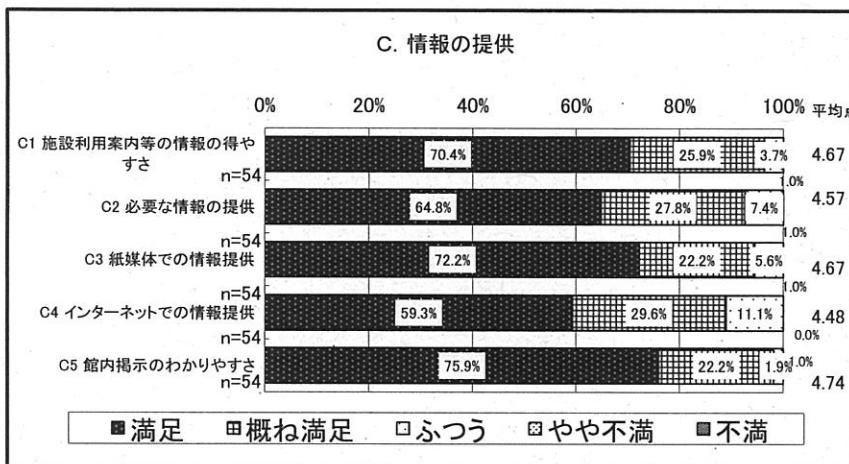
【A職員の対応】に関するコメント

昨年と比較して、「満足」と回答した方の割合が概ね(A1~A3, A5)の項目において1.5~6.8%増加しており、満足度が向上している。自由記載欄からは、とくに、スタッフの方から声をかけてくれる点で評価を得ているとうかがえる。引き続き、スタッフの方から声をかけ、気軽に相談できる機会が持てるようになることが望ましい。

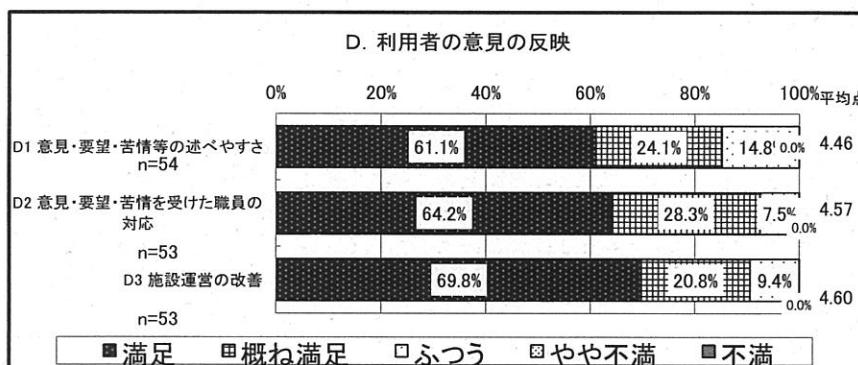


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

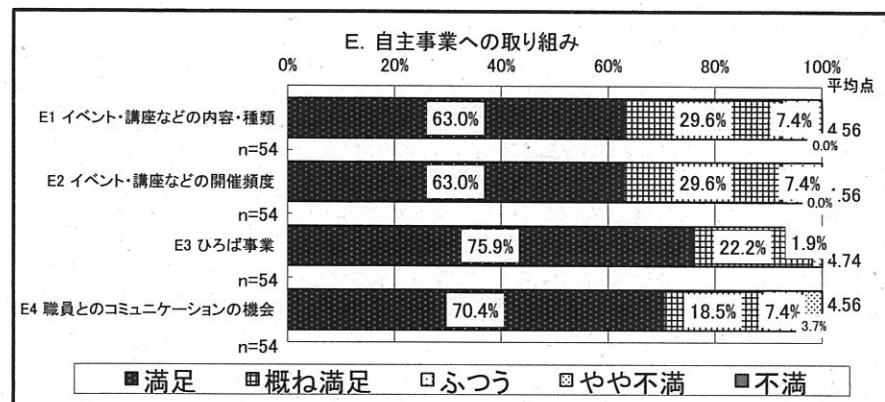
開設から25年以上が経過しているが、概ね高い評価が得られている。



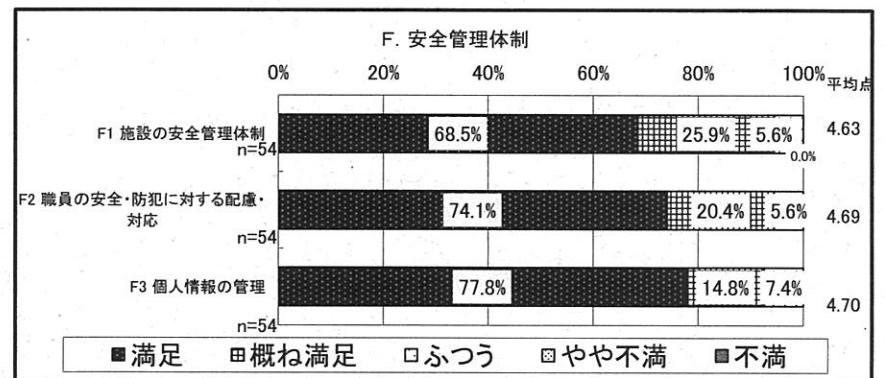
【C情報の提供】に関するコメント
昨年と比較して「満足」または「概ね満足」と回答した方の割合が全て(C1～C5)の項目において増加しており、満足度が向上している。
媒体別では、インターネットでの情報提供の満足度が比較的低くなっているが、さらに工夫する余地があると思われる。



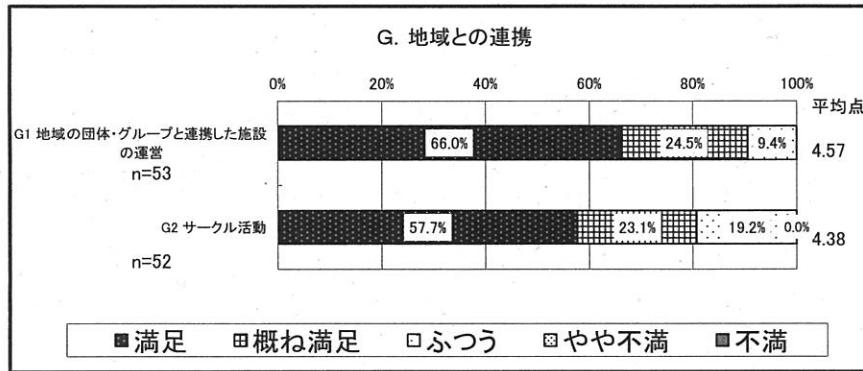
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
意見・要望・苦情を受けた職員の対応の点において、「満足」または「概ね満足」と回答した方の割合が昨年と比較して増加しており、満足度が向上している。施設運営の改善の点で、満足度が上がっている。



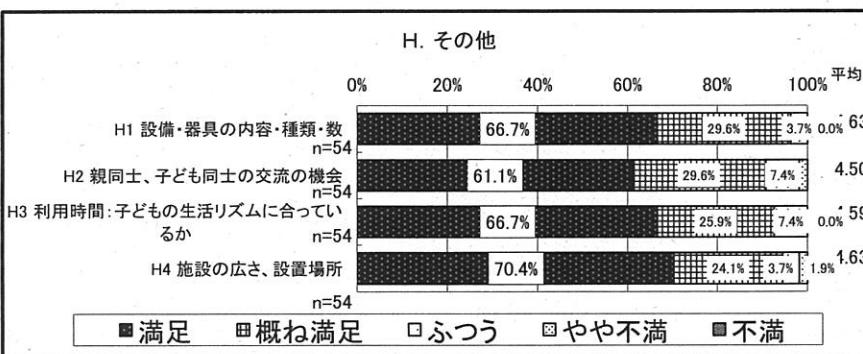
【E自主事業への取り組み】に関するコメント
E1とE2において、「満足」の回答率が向上している。E4については満足度は高いが、昨年度より「満足」の回答率が減少しており、引き続き積極的に取り組むことが望ましい。



【F安全管理体制】に関するコメント
概ね高い満足度が得られている。



【G地域との連携】に関するコメント
概ね高い評価を得られている。引き続き地域との連携を進め、施設運営に活かしていくことが望ましい。



【Hその他】に関するコメント
概ね高い評価を得られている。

自由記載欄・回答理由

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

A. 職員の対応について

- 2人目出産後久しぶりの利用でしたが、職員の方々がやさしく声掛けしてください嬉しかったです。
- 専門外のことでも本などで調べてきてくれて誠意を感じる。
- 1歳5か月の子は、ほぼ毎日のように、使わせてもらっています。地方出身の妻にとっては、施設のつながりで様々な情報交換の場になっており、助かっております。
- 子供が生まれて3か月からお世話になっています。悩みはいつも聞いてもらい解決してきたので、とても感謝しています。
- いつも親身になって接していただき、親子で救われています。
- いつも週に1回は来ています。双子を一人で見るときに特に重宝しています。
- いつもさりげなく見守っていただき、手の足りない時にさっと手助けしていただき、心強いです。
- ほとんど話したことがない。
- 良き話し相手、相談相手になっていたいです。
- 上の子のトイレの時などに下の子を見ていてもらうのを頼みづらい雰囲気がある。
- 玄関で声をかけてくれたり、悩みなども親身になって聞いてくださります。
- いつも声をかけてくださいり、親もほっとする空間です。
- さりげなく声をかけていただいたら、母子ともに見守っていただけて安心できます。
- 泣いている息子を笑顔であやしていただき、ありがとうございました。(2、3歳ひろばの下の子託児利用)

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 手洗い場で子供が遊ぶので困むなどできたらいいなと思います。
- 遊ぶものもたくさんあり、又、庭もあり、子供は楽しく遊んでいるようです。
- はらっぱは薄暗いと感じる時があります。
- 階段に登れてしまうので、そこだけ何かゲートがあると助かります。
- 家庭では作れないような大型の手作りおもちゃがあつて嬉しいです。
- トイレのカギがもう少し閉めやすいと助かります。
- 床が暖かくて気持ちいいです。

- ・大人用トイレに子供を保持しておく椅子が欲しい。
- ・子供用トイレが汚れていることが多い。和式みたいな子供トイレの使い方がわからない。
- ・ねんねの頃だと玄関で靴等を履くとき、少しの間置いておけるマットか何かあると尚良いです。

C. 情報の提供について

- ・たまに保育コンシェルジュが来てくれたり、ファミサポの登録会があったりするのは助かります。（行くとすると住んでいる所からはバスになるので）
- ・ほぼ毎日、施設に来ることで様々な情報を得ており、有効に活用しています。
- ・インターネットはあまり利用していないのでよくわかりません。

D. 利用者の意見の反映について

- ・特に苦情はありません。本当に良い雰囲気で来やすいです。
- ・常勤の職員数も少なくなく、1人で歩き回るような子供に対しては、常に注意を払っているように見える。
- ・暴走する子どもの親を注意しづらそうな感じがします。

E. 自主事業への取り組みについて

- ・1、2→楽しいイベントが多く楽しめます。土日も充実してくれると嬉しいです。
- ・ちょっと悩んだ時など相談しやすい。親身になって聞いてくれます。
- ・毎月のイベント、年に数回のイベントには、あらかじめ、情報収集し、楽しみに参加している。
- ・毎回楽しみに参加しています。
- ・出張動物園は新鮮で、とても楽しめました。
- ・特定の人としかコミュニケーションしていない印象。
- ・混雑時を除きスタッフの方とのコミュニケーションは十分とれていると思います。
- ・午前中のイベントはお昼寝の時間と被ってしまってなかなか行けず、残念でした。
- ・みなさんが忙しそう。自分の子供をみるのに精いっぱい、なかなか相談できない。2、3歳向けをもっと増やしてほしい。ダイナミックな遊び

F. 安全管理体制について

- ・施設内における子供の動きに注意して、事故等が起きないように、注意されている。

G. 地域との連携について

- ・ボランティアの方の参加をよく見かける。
- ・2→よくわかりません。

- ・ボランティアの方の読み聞かせ等充実していると思います。
- ・もっとサークルなどの情報を知りたい。

H. その他

- ・ボールプールは行事の時しか使用できないのですか？
- ・1→時々遊具が変わって助かります。
- ・ここが無かったら、ママ友はどこで作ればよいのかわからなかった。本当に0123があつて良かったです。沢山話せる人ができました。
- ・近くに施設があって、日々とても助かっている。今後もできるだけ活用していきたい。
- ・9:30くらいから開所していただけると有難いですが・・・。
- ・0123を武蔵境エリアや武蔵野大学近辺エリア等にたくさん作ってほしいです。
- ・もう一台、すべり台があるとより遊びやすいかと思います。あと自動販売機が欲しいです。
- ・ママ会などの雑談会をやりたい。
- ・はらっぱと比べてしまうと、吉祥寺の方は遊具の数が少し物足りないと思うときもあります。

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

- ・掃除がどうされているのか分かりやすく見られるように（おもちゃなど）なっていると安心です。
- ・電子レンジがあると嬉しいです。
- ・特になし。
- ・いつも子供のために、母親、父親のためにありがとうございます。感謝！！感謝です！！引き続き、子供が楽しめるイベント等お願いします。
- ・古くなってしまった備品は新しいものに替えていただけると更に気持ちよく利用させていただけるかと思います。
- ・寝ている下の子をベッドなどで預かってくれたら嬉しいです。起きたら迎えに行くので。
- ・特になし。
- ・学習室に自由に使える電子レンジがあるといいなと思います。
- ・冷たい麦茶も飲めたら嬉しいです！
- ・もう少しおもちゃの数が多かつたらいいなと思いました。
- ・夏季は16:30くらいまでの延長があると助かります。
- ・子供をみていない親御さんがたまにいらっしゃるので注意ではないが、見ていてほしいです。

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

- ・ 特になし。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 特になし。
- ・ これからも「0123 吉祥寺」が長く運営できることを家族で応援していきたいと思います。
- ・ 先生方、スタッフの方がとてもフレンドリーに話しかけてくださるので嬉しいです。
ママ友もたくさんてきて、ストレス発散の場所になっています。
- ・ トイレの手洗い（2階）の水が出てほしいです。
- ・ いつもありがとうございます。吉祥寺、はらっぱは両方行きますが、吉祥寺の職員の方のほうが頻繁にいろんな部屋に見回りにいらして話しかけてくださり、親しみやすくて居心地がよく、大変感謝しています。
- ・ 兄弟が遊びに来ても上の子も下の子も楽しそうに遊べるのでとても助かります。
- ・ 図書館の返却ポスト設置希望、コンビニ機能の自動販売機
- ・ いつもお世話になっています。引き続き小さい子が安心して遊べる場所を提供いただけますようよろしくお願ひします。
- ・ いつもありがとうございます。とても活用しやすく、有難い施設です。雰囲気も良く、大満足です。

0 1 2 3 はらっぱ

(様式 1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武藏野市立 0123 はらっぱ			
所在地	武藏野市八幡町1-3-24			
指定管理者の名称	公益財団法人武藏野市子ども協会			
代表者	理事長 三澤 和宏			
所在地	武藏野市西久保1-6-27 多摩信用金庫武藏野支店4階			
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	①0123施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ②児童福祉法（昭和22年法律第164号）第6条の3第6項に規定する地域子育て支援拠点事業に関する業務 ③子ども・子育て支援法（平成24年法律第65号）第59条第1号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④前3号に掲げるもののほか、0123施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務			
指定管理委託料	予算	51,550,000円	決算	51,886,855円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A)による主管課・指定管理者	①チェック項目	97.3 /100	ひろばの安全管理を徹底し、親子が安心して利用できる環境を提供すると共に、利用者からの意見も取り入れて環境整備の見直しを行った。 スタッフがひろばに出る時間を具体的に設定し、利用者との関わりに努めた。	*スタッフがひろばに出る時間を具体的に設定し、利用者と積極的に関わることで、利用者の継続的な来館につながった。 *利用者支援専門員を中心にして、市内各施設との連携が強化された。また市役所各課との協働での催しが行われ、様々な利用者の参加が得られた。
	②重点ポイント		スタッフがひろばにいる時間を積極的に確保し、利用者との交流に努めた。 利用者支援専門員を中心にひろばでの相談の声を拾うことに努め、相談件数の増加につながった。 地域ボランティアによる催しをひろばに取り入れ、親子で楽しむ機会を提供した。	*利用者支援専門員を中心にして、市内各施設との連携が強化された。また市役所各課との協働での催しが行われ、様々な利用者の参加が得られた。
	③アピールポイント		0歳児からのつながりに重点を置き、利用者と関わるよう努めることで、その後の継続的な利用と、スタッフとの関係も深まった。 利用者支援専門員のアウトリーチ活動により、他施設との連携が強化され、情報共有や利用者との継続的なつながりが持てるようになった。	*子どもの安全な遊び場所として、高い評価を得ている。
(B)利用者モニタリング	100 %	利用者アンケート調査で多くの方から高い満足度が得られている。		
(C)財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A)による主管課・指定管理者	①チェック項目	97.3 /100	*利用者の満足度が非常に高い。 *施設運営は適切に行われている。	*利用者アンケートの結果が満足度100%に達しており、非常に高い評価となっている。
	②重点ポイント		*職員の丁寧な対応についての評価が高い。 *施設の安全管理を徹底している。 *地域連携に関する評価が昨年より向上している。	*市内各施設を含めた地域との連携が活発になっており、より利用者支援に即した事業運営につながっている。
	③アピールポイント		*自主事業などについて利用者ニーズに合った運営が行われている。	S
(B)利用者モニタリング	100%		スタッフの丁寧な対応について特に高い評価を得ている。	
(C)財務モニタリング				

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45.0 /45	45.0 /45	*スタッフがひろばにいる時間を積極的に作り、利用者との関わりを持つよう努めた。 *利用者支援専門員を中心に、地域施設や団体との連携を強化した。	*アンケートによると、利用者への対応は高評価である。良き相談相手となるよう、引き続き対応に努めていただきたい。 *意見を述べやすい雰囲気作りの点で評価が向上している。
B安全への取り組み	15.0 /15	15.0 /15	*館内の安全点検を定期的に行い、利用者参加型の避難訓練を定期的に実施した。	*安全・安心な施設運営が行われている。
C適正な運営	27.3 /30	27.3 /30	*利用者からの意見やニーズを反映し、年間計画書に基づいて適正な事業運営を行った。 *セキュリティ事故については早急に対応し、即日の收拾に努めた。	*法令に則った適正な運営が行われている。 *メール誤送信の事案後、再発防止策を講じ対策を行っている。
D施設・整備等の適正な管理	10.0 /10	10.0 /10	*毎月の安全点検を行うとともに、修繕箇所については早急に対応を行った。 *モニタリング調査に上がった意見をもとに環境整備を行った。	*設備の経年劣化は見受けられるが、適時適切に修繕対応を行っている。

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

項目		評価	
		指定管理者	主管課
(1)	親同士の交流を促進するような環境作りに努めると共に、相談事業を充実させ、利用者とスタッフとの信頼関係を築く。	*ひろばの中にスタッフがいることで生まれる交流を大切に考え、利用者同士の橋渡しができるよう関わりをするよう努めた。 *事務所内の定例業務を臨時職員に依頼することで利用者支援専門員を中心としたスタッフがひろばに出る時間を確保し、利用者の相談を拾うよう努めた。	*スタッフが利用者に接する時間を増やすことで、満足度が向上している。引き続き利用者のよき相談相手となるよう、ひろばでの相談事業を強化してもらいたい。
(2)	大型施設としての利点を活かし、子どもの育ちを考えた遊びの環境を整える。	*広い空間を活かして遊べる遊具を設置すると共	*子どもの遊びに関する環境づくりは、従前から

		に、コーナー設定による遊びのコーナーを工夫し、子どもの発達に応じた遊びが展開できるよう配慮した。 *多くの地域ボランティアの方々の力を借りて、様々な催しを行なうと共に、遊具の定期的な見直しを行なった。	質の高い取り組みが行われていた。今回のアンケートでも高い評価を得られている。
(3)		*タイムリーな情報が得られるよう、来館者の動線に配慮した掲示や資料の配置に努めた。 *市内の8拠点会議を開催するなど、利用者支援専門員を中心とした他機関との連携を強化する。	*アンケートにおいても、「G 地域との連携」の項目が昨年と比較して向上している。

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度 「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計	■結果の概要 *昨年度より満足度が向上し、総合満足度 100% の評価をいただいた。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）
<アピール点>
* 0歳児を持つ親への支援を強化するため、スタッフが定期的に保育室に出向き、ひろばの中で親同士の交流を促進できるように働きかけた。子どもが保育室から広いホールで遊ぶようになってからもスタッフとの関わりが深く、その後も頻繁な利用へつながっている。 * 地域ボランティアの方々がひろば内での催しに関わってくれることで、子どものみならず親との交流も深まり、ひろば内での会話づくりのきっかけになるとともに、地域の方にも 0 1 2 3 施設に親しみを持ってもらいうい機会に

なっている。
 *利用者支援専門員のアウトリーチ活動により他施設との連携が強化され、気になる親子の情報共有がしやすい環境になった。また、こうのとり学級への参加者が、出産後に来館するサイクルもみられるようになった。
 *防災課、子ども育成課、交通企画課、ファミリーサポートセンター説明会等、利用者の利便にも応じた、他機関との協働による講座や催しを行う機会が増えた。

＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
* 職員の対応において、「よき相談相手か」という項目では、同じ 0123 施設 の吉祥寺では 89.9%の満足度を得ているのに対し、75.7%と低く、利用者 アンケートでも「忙しそうで話しかけづらい」という意見もあるため、「よき相談相手」となるよう、スタッフが積極的にひろばへ出で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たい。	* 事務所内の定例業務を臨時職員に依頼し、スタッフがひろばに出で、積極的に利用者と関わる時間を具体的な時間で設定し、利用者同士の交流の促進に努めると共に、相談の声を拾うように努めた。0123 吉祥寺とも実施方法を共有したうえで各館に合わせたアプローチ方法で実施した。 * ホームページによる情報発信はできるだけタイムリーなものを読みやすく発信することに努めた。館内についても、利用者が目につきやすいよう、動線にも配慮しながら配置や掲示を工夫した。
* 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。	* モニタリング調査の意見をもとに、館内整備や事業展開を行い、変更した箇所について「はらっぱだより」等で周知に努めた。
* 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。	

＜改善が必要だと思われる点＞

- * ひろばの中で気軽に相談できる関係を作るよう、利用者に継続的に関わっていけるような事業展開を引き続き検討する。
- * 利用者のニーズにタイムリーに対応できるよう、インターネットによる情報発信を検討する。

主管課（記入欄）

＜主管課として特に評価できる点＞
* 職員の丁寧な対応についての評価が高い。
* 自主事業への取り組みへの満足度が高く、利用者ニーズに合った運営が行われている。
* 適時適切な修繕が行われている等、施設の安全管理を徹底している。

＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
* 職員の対応において、「よき相談相手か」という項目では、同じ 0123 施設 の吉祥寺では 89.9%の満足度を得ているのに対し、75.7%と低く、利用者 アンケートでも「忙しそうで話しかけづらい」という意見もあるため、「よき相談相手」となるよう、スタッフが積極的にひ	* 「良き相談相手か」という項目については、昨年度と比較し、82.4%と満足度が向上している。職員が積極的に利用者に関わるよう努めたことによる効果が一定程度うかがえる。 * ホームページによる情報発信については工夫がみら

ろばへ出で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たい。

* インターネットによる情報発信を含め、より効果的な情報発信・情報提供に努めていただきたい。

* 利用者の声に基づく取り組みとして、アンケートの自由意見を取り入れた事業や改善を可能な範囲で行っていただきたい。

れるが、引き続き満足度の向上を目指し、SNS等も含めた積極的かつ効果的な情報発信が求められる。

* 「D 利用者の意見の反映」3項目についての評価が昨年度より向上している。引き続き、利用者ニーズを反映した運営を行っていただきたい。

＜主管課として指定管理者に改善を期待したい点＞

- *引き続き利用者と積極的に関わり、利用者のよき相談相手になっていただきたい。
- *セキュリティ事故の再発防止に努めていただきたい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する対応

*令和2年2月27日（木）より、講座・行事は原則中止、もしくは延期とした。

*3月2日（月）より（令和2年度6月14日（日）まで）臨時休館。

なお、休館中、職員は以下の職務にあたった。

- ・ホームページ、ツイッター等を通じた情報提供を随時実施（遊びのヒントや動画）。
- ・携帯電話、メールを使用した子育て相談への対応を実施。
- ・利用者にスタッフから電話連絡を行い、近況の聞き取りを行い、必要があれば相談対応に繋げる。
- ・オンラインひろばへの参加。
- ・館内の環境設定の改善（利用者同士が接触しにくい設定、消毒が徹底しやすい遊具の設置等）。
- ・開館に向けての準備（事業、開館時間の限定、遊具についての検討、ポスター等掲示物の作成）。

以上

(様式3)チェック項目シート(指定管理者)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × ○の数／9問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
	・全体の満足度は維持、向上している。 ・モニタリング調査で受けた意見や要望をもとに施設内設備の改善や事業内容の検討を行い、変更箇所を「はらっぱだより」の紙面等を使い、周知するよう努めた。		
C 適正な運営	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	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。
	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	・館内整備や遊具の点検整備を定期的に行うとともに、利用者参加型の避難訓練を定期的に実施した。	

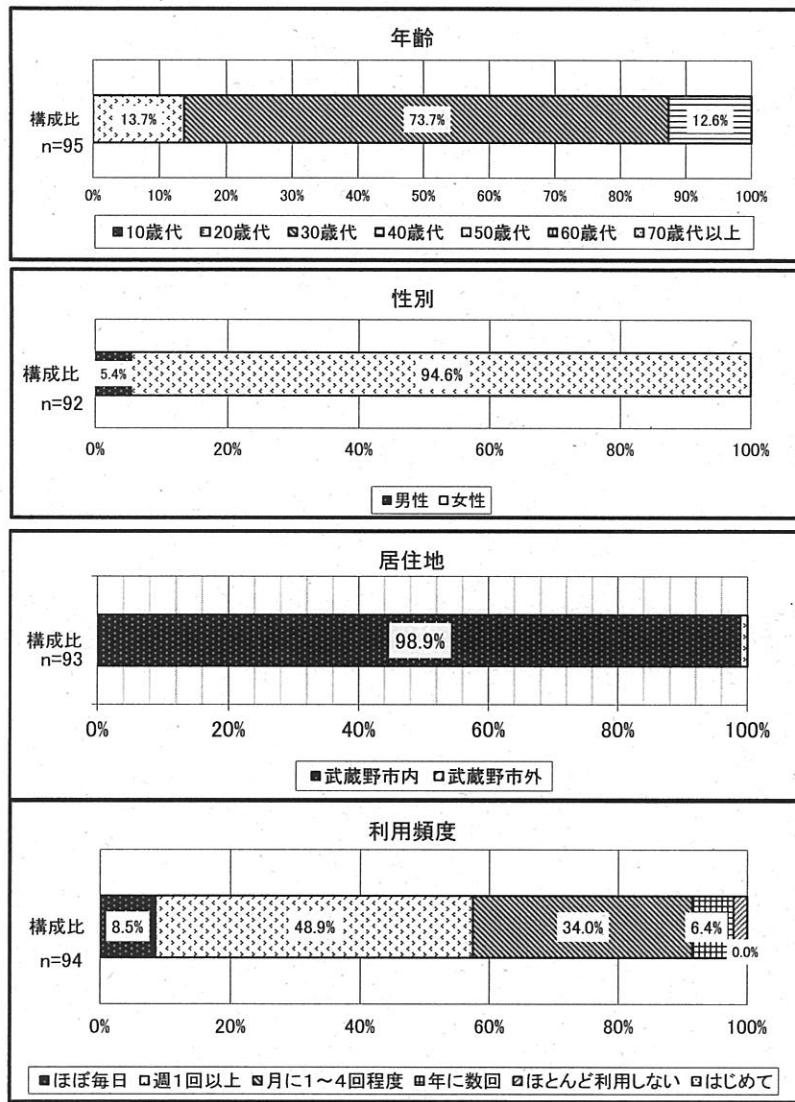
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	×	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	・運営マニュアルに即して円滑な事業運営を行った。 ・メール誤送信の事案があり、意識の共有と再発防止のルールを定めた。		
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	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。	○	
	・来館者の安全に配慮し、定期的な安全点検を行い、修理の必要な個所については早急に協会・市役所と連携をとって修繕を行った。 ・利用者からの意見を取り入れ、快適な環境づくりに努めた。		

(様式3)チェック項目シート(主管課)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数／21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
B 安全への取り組み	11 地域ニーズを把握している。	○	15点 × ○の数／9問
	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は隨時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	・全体の満足度は維持されている。 ・相談体制や職員とのコミュニケーション機会についての満足度が比較的低いので、引き続き利用者が気軽に相談できる雰囲気作りに努めてもらいたい。
C 適正な運営	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	30点 × ○の数／22問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	・安全面の管理は適切に行っている。 ・利用者を巻き込んだ避難訓練等を行うなど、高い危機管理意識を持った運営を行っている。	・引き続き法令に則った適正な運営が行われている。 ・メール誤送信の事案後、再発防止策を講じ対策を行っている。
D 施設・設備等の適正な管理	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	10点 × ○の数／10問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくなくも）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。	○	
評価の理由	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	・建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 ・保守点検等の計画を立てている。
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
評価の理由	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）。	○	・建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 ・保守点検等の計画を立てている。
	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。	○	
評価の理由	45 利用者数は増加している（又は落ち込でいない）。	×	・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。 ・計画通りの収入が得られている。
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
評価の理由	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	・建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 ・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。
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
評価の理由	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	・建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 ・現金等が適正に管理されている。
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	・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。 ・経費は節減している。
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	・建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 ・保守点検等の計画を立てている。
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
評価の理由	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。	○	・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。 ・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。
	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。	○	
評価の理由	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	・建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 ・必要に応じて備品類の保守点検を行っている。
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
評価の理由	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。	○	・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。 ・清掃業務の実施状況を定期的に確認している。
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	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。	○	・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。 ・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。
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	・日頃から、施設の安全点検を適切に行ったことで修繕が必要な場合の早急な対応につながっている。 ・利用者が過ごしやすい環境が維持されている。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数／22問
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくなくも）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。	○	
D 施設・設備等の適正な管理	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	10点 × ○の数／10問
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込でいない）。	×	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
評価の理由	51 経費は節減されている。	○	・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。 ・引き続き法令に則った適正な運営が行われている。
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	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。	○	・建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 ・保守点検等の計画を立てている。
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
評価の理由	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。	○	・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。 ・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。
	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。	○	
評価の理由	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	・建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。 ・必要に応じて備品類の保守点検を行っている。
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
評価の理由	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。	○	・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。 ・清掃業務の実施状況を定期的に確認している。
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	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。	○	・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。 ・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。
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	・日頃から、施設の安全点検を適切に行ったことで修繕が必要な場合の早急な対応につながっている。 ・利用者が過ごしやすい環境が維持されている。		

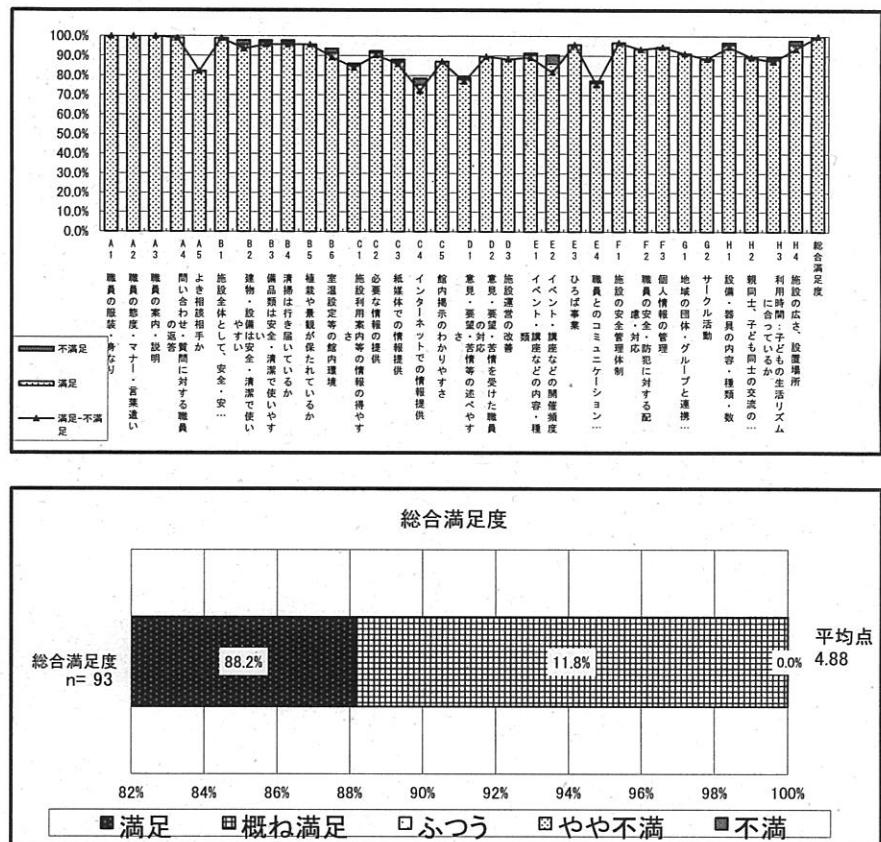
施設名 武蔵野市立0123はらっぱ



(回答者の属性)に関するコメント

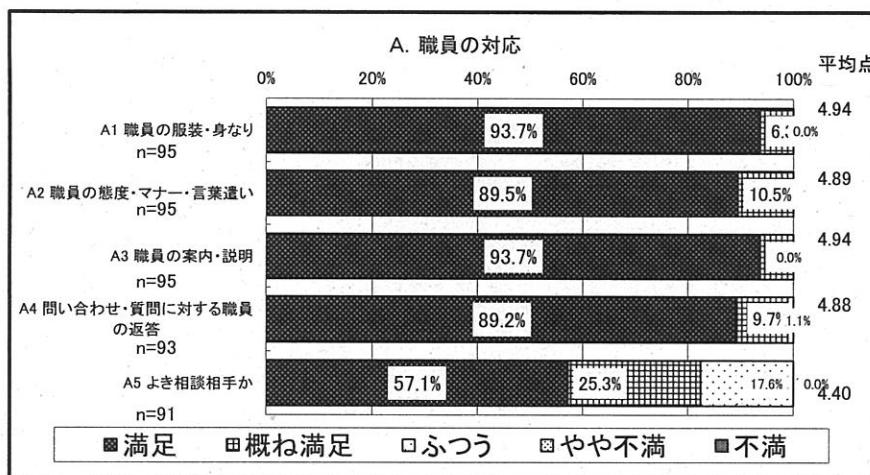
- ・年齢は30代が約7割を占め、次いで20代、40代が概ね同じ割合となっている。
 - ・今回は男性利用者5名から回答があった。
 - ・多くの方が月に1~4回程度以上利用している。

施設名 武蔵野市立0123はらっぱ



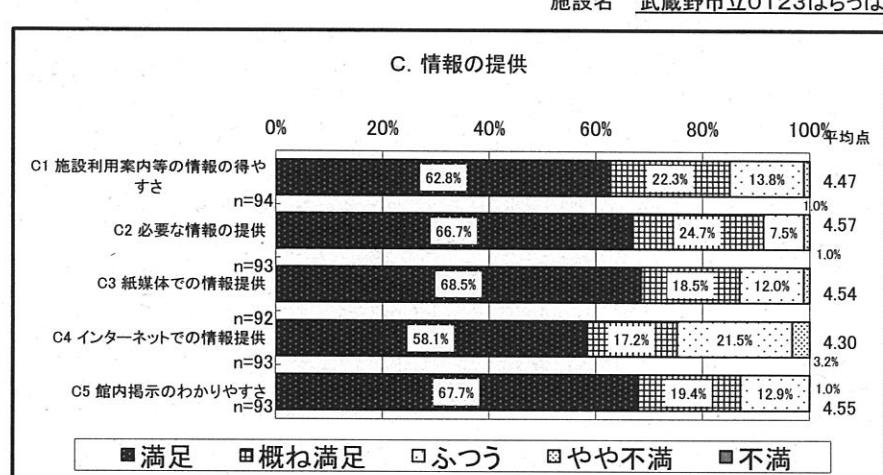
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
「満足」または「概ね満足」と回答した方が100%となっており、高い評価が得られている。
スタッフへの相談体制やコミュニケーションの機会(A5、E4)についての評価が比較的低いため、利用者がさらに気軽に相談できる雰囲気をつくることが望ましいと思われます。



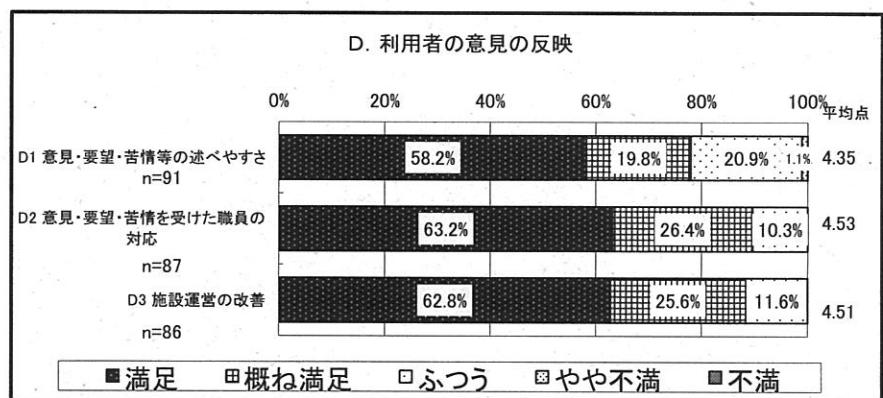
【A職員の対応】に関するコメント

前年に引き続き高い評価が得られているが、A5については他の項目と比較して満足度が低くなっている。相談の機会を増やすことが望ましいと思われる。



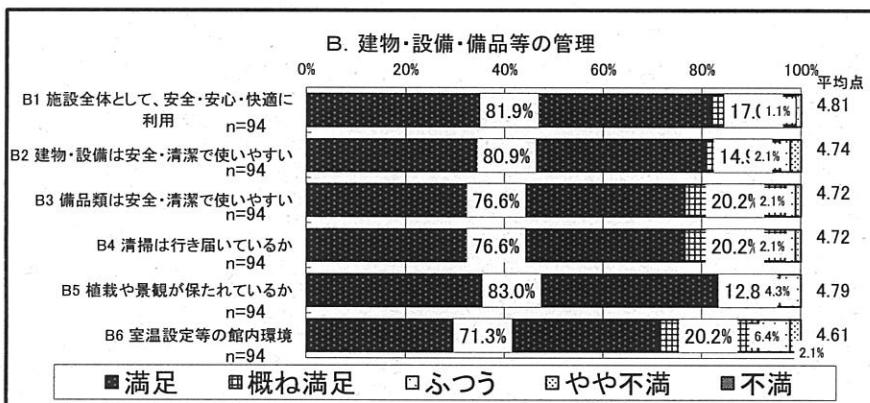
【C情報の提供】に関するコメント

昨年と比較して、「満足」と回答した方の割合が全て(C1～C5)の項目において8.1～10.5%増加しており、満足度が向上している。特に紙媒体での情報提供に関する満足度が向上している。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

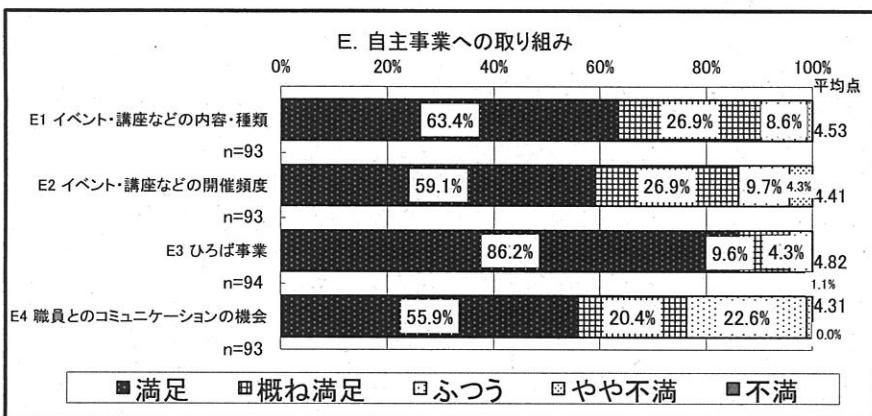
昨年と比較して、「満足」と回答した方の割合が全て(D1～D3)の項目において3.9～10.8%増加しており、満足度が向上している。



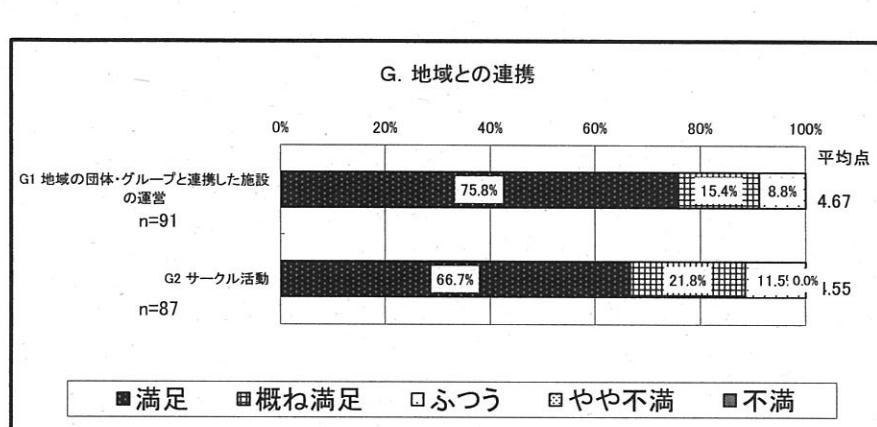
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

開設から18年以上が経過しているが、おおむね高い評価が得られている。

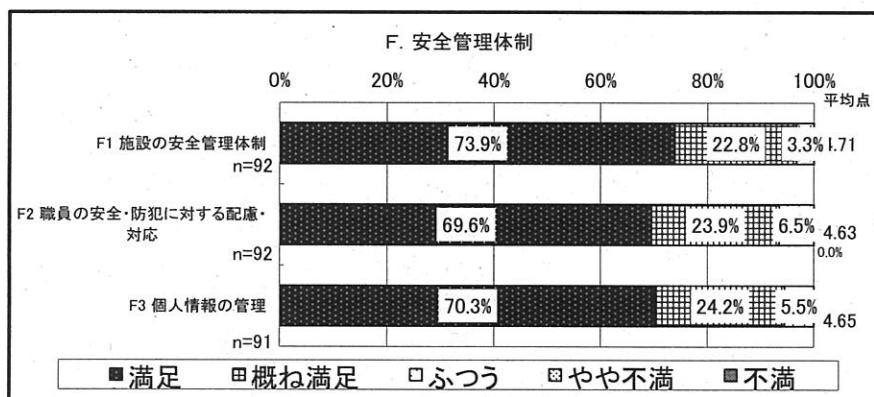
施設名 武蔵野市立0123はらっぱ



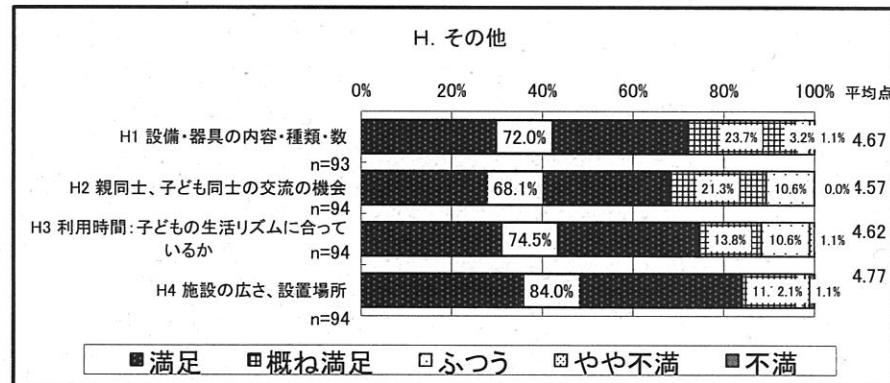
【E自主事業への取り組み】に関するコメント
昨年と比較して、「満足」と回答した方の割合が全て(E1~E4)の項目において2.4~9.6%増加しており、満足度が向上している。
職員とのコミュニケーションの機会については改善の余地がある。



【G地域との連携】に関するコメント
昨年と比較して、「満足」と回答した方の割合が全て(G1, G2)の項目において増加しており、満足度が向上している。



【F安全管理体制】に関するコメント
概ね高い満足度が得られている。



【Hその他】に関するコメント
全体として高い評価が得られている。

施設名 : 0123はらっぱ

自由記載欄・回答理由

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

A. 職員の対応について

- いつも困ることなく遊ばせてもらっています。
- いつも子ども含めて私にも優しく声をかけてくださり嬉しいです。ありがとうございます。
- 職員の方は全員お子様がいるのでしょうか？あまり情報がないので、今のご時世、こちらから家族構成を聞きにくいです。もう少しスタッフの方のファミリー情報を公開してほしい。
- 1歳を過ぎて、保健センターの赤ちゃん相談室もなくなったので、こちらの職員さんに相談できるので助かっています。
- 夫の愚痴とか、しょうもない事を言ってストレスを発散しています。有難いです。
- 子どもが2人になり、手が足りない時など何も言わなくてもお手伝いしてくれたり、子どもを見てくれたりしてとても助かっています。ありがとうございます。
- 息子の名前を覚えてくださり、よく話しかけてくれ、助かっています。
- 子どもがおでこをぶつけてしまった時、冷やしたり対応してくれてありがとうございました。
- 子育て以外の悩みも聞いてもらい、相談にのってもらひ助かっています。
- 皆さん、どの方も気さくで親切です。
- いつも優しく接していただき、勉強になります。
- そこまで関わらないのできちんとした回答が出来なくてすみません。
- 挨拶がにこやかでいつも好印象です。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- 少し室温が高いときがある。
- 多目的室2の畳を張り替えてほしい。服にいっぱいいくつ。
- 髪の毛とかほこりとか、ほとんど落ちていないです。広いところなのによく掃除してくれているんだうなあと思います。
- 2階の広い部屋の畳が古くてカスがたくさん衣類につくので変えてほしいです。
- 2階の畳を新しくしてほしい。
- 2階の畳や1階の幅木がたまにささくれていて危ないなと思った。
- 時々暑い日がある。

- 少々暑く感じことがある。
- 0~3歳まで様々な年齢の子が使いやすいように配慮されている。
- たまに場所（絵本によってコーナー辺り）寒い日があるような？
- 本の貸し出しましてほしい。
- 利用者の片づけが出来ていないことがあります。

C. 情報の提供について

- 紙なしで、PDFのみでも良いかなと思います。
- 平日はほぼ毎日来ているけど、広場とかイベントとかはあまり参加しないです。最初の頃は、どこに情報が載っているのかちょっとわからなかったです。
- 市のHPは見にくいで。
- 3→市の子育て情報全般、何枚ものチラシや冊子に情報がばらけていて、いつもたくさんもらうが、どれを保管して見ればいいかわからなくなる。
- 5→たくさんの情報は嬉しいが、どれが更新されたものかわかりづらい。
- 幼稚園関連を調べていた頃、市外の情報がもう少しあるといいなと思った。
- 両方の0123についてですが、土日の利用しかしない家庭に対して、情報発信が足りないと思います。紙媒体は入手しづらいのでネットでの発信を工夫していただきたいです。
- ネットでは拝見したことがありません。
- 館内の掲示をいつも楽しみにしています。

D. 利用者の意見の反映について

- ピアノで「パブリカ」を弾きたいなあと思っていて、相談したら、楽譜をコピーしてくれました。来るたびに練習しています。子どもの遊び場なのに、大人が遊んでいます。ありがとうございます。
- 特に要望がないのでわかりません。
- 2,3→意見や要望を述べたことがないのでわからない。

E. 自主事業への取り組みについて

- 年齢ごとのイベント（0歳、1歳、2歳、3歳のひろばなど）の頻度が週1くらいになると嬉しいです。
- 主人の転勤に伴い、愛知・大阪にも住んでいましたが、このような親子の遊び場は初めてです。子供だけでなく大人も過ごしやすくて、いつも来るたびに楽しませてもらっています。
- 救命講習や災害対策などの役に立ちそうなイベントを日曜にも開催してもらいたら、保育園に通い始めても参加できるので良いな、と思いました。
- 平日は保育園の為、日曜のみ利用しています。日曜にももっとイベントがあると嬉しい

です。

- ・イベント（2,3歳広場）の頻度を増やしてほしい。他市では年齢に区切りをつけず毎週してくれていました。
- ・0歳ひろばや2歳ひろばは事前にいろいろ準備してくれていて内容もとても充実していて素晴らしいと思います。託児があるのも嬉しいです。普段受けられないような講座を受けることができ、新しい発見があつたり勉強できたりするのでこれからも続けていってほしいです。
- ・AMのイベントが多いのでPMも増やしてほしい。
- ・0歳、1歳の広場が休館日と重なるとそのまま無くなってしまうので振替をしてほしい。
- ・1→制作系がもっとほしい。0歳、1歳。親1人ではできないことが多いので、施設でやりたい。
- ・4→広いので、話しかけに行かないと話せない感じ。（すくすく泉の方が話しやすい）。
- ・職員の方とお話しする機会はありません。

F. 安全管理体制について

- ・よく避難訓練をしている印象です。
- ・2→女性のみなので、もしもの時は大丈夫か心配な時がある（職員の方達の安全も含め）。
- ・年上の子がジャングルジムで遊んでいると少し心配。

G. 地域との連携について

- ・地域の方々の催し物もあって、楽しいです。
- ・0123吉祥寺との共同イベント？ 遠足？ 花見？

H. その他

- ・17時まで開館していると、お昼寝後にも利用できるのであります。
- ・この施設で同じ幼稚園へ入園予定のお友達と知り合うことができました。同じような転勤族の方や転居された方での交流イベントがあるとありがたいなと思います。
- ・9:00～開けてくださっているのが有難いです。上の子を幼稚園に送って直接来れるため。
- ・もう少し開館時間を延ばしてほしい。
- ・武蔵野市は4歳以上の室内の遊び場が少ないので、4～6歳用の施設も増やしてほしい。
- ・境南の地域に施設が少なく、0歳の時は行きづらかった。
- ・武蔵境駅からのバスが無く、大変来づらいです。まだ自転車に乗せるのが心配な0歳児（育休中）こそ利用したかったので残念に思います。
- ・手作りのおもちゃがとても作りやすく、自分でも作ってみたくなる。手作りおもちゃの作り方が知りたい。
- ・3歳児になると動きが早く、力も強くなるので小さい子にぶつからないかヒヤヒヤする

ことがある。

- ・もともとの知り合いでなければ、親同士の交流は難しいです。
- ・土曜日も利用できると助かります。
- ・5時までだと嬉しい。

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

- ・閉館時間が17:00だとありがたいです。お昼寝をしてから来るとなると16:00だとあつという間に帰る時間になってしまふので。
- ・ぐるりんのように、曲がるスプーンがあれば良いなと思いました。子はまごとゾーンのスプーンなどをなめたがりますが、まだ上手に歩けないので、転んだ時に刺さらないか心配なので、安全なスプーンが欲しいです。
- ・10分、15分でいいので数百円くらいで、子どもを見ててくれるサービスがあると嬉しいです。
- ・はらっぱと吉祥寺で、2歳広場が重複する日がありました。別日だと両方出るので残念でした。
- ・コンセントが低い所にある（子どもが好きで目につきやすい）。
- ・とても助かっています。スタッフの方もとても話しやすく、精神的にもとても助かります。
- ・いつも気持ちよく利用させていただいています。職員の方々もよく声をかけてください、嬉しいです。ありがとうございます。
- ・工作室の水道が水しか出ないのでお湯も出るようにしてほしいです。冬に手を洗うとき、冷たくて子どもが嫌がるため。
- ・子どもが朝方なので、10時頃にイベントがあると助かります。
- ・照明が少し暗いときがある。
- ・今のままで十分です。
- ・特にありません。
- ・パパがメインで参加できるイベントが増えてほしい。平日は特にママと子どもばかりで、せっかく育休や有給を取ってくれた旦那が近寄りづらいと言って勿体なく思いました（旦那の問題かもしれません…）。
- ・子どもは飽きやすいので、おもちゃのローテーションがあれば良いのかと思ったりします。
- ・子どもを10分でも見ててくれる時間があると助かると思います（一休憩）。
- ・工作室のクレヨンの補充をお願い致します。

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

- ・上の子（現在8歳）が0歳で、育児が不安で外に出るのもドキドキする時期から地域にママ友が増えて、はらっぱで遊びに行くようになるまで、8年間本当にスタッフさんとの会話や笑顔で楽しい育休時代～共働き時代を過ごすことができました。
- ・次の3月で下の子が年中になるため、はらっぱ卒業しますが、これからも初めての育児でドキドキ不安なママさんの心の支えになっていくはらっぱを応援しています。8年間ありがとうございました。
- ・できれば、大人の食事にもレンジ使用可となれば有難いです。コーヒーサーバーについては、ホットもコールドもあり嬉しいですが、ノンカフェインのものがあればもっと嬉しいです（授乳中なので）。
- ・リサイクルの整理券受付時間、もう少し遅いと嬉しいです。0歳児だとまだ朝寝するので間に合いません・・・。
- ・いつも子どもが楽しく遊んでいて、とても来やすいです。スタッフの方も声をかけてくださったりして嬉しく思います。
- ・親が自分の子を全然見ていなくて、おもちゃの取り合いなどに気づいていないことが時々ある。
- ・ふれあい動物園、とても楽しそうで、次回も楽しみにしています。
- ・職員の方が大変優しくしてくださって、はらっぱに来るとほっとします。いつもありがとうございます。
- ・子どもの遊び場として本当に助かっています。
- ・いつも楽しく利用させていただいている。ありがとうございます。
- ・いつも授乳時等、サポートしていただきありがとうございます。親子ともども行きやすい場所です。
- ・0123があるので大変ありがたく思っております。いつもありがとうございます。
- ・雨でも遊べる施設があってとても助かっています。スタッフの方々もいつも丁寧に対応してくださり安心します。いつもありがとうございます。
- ・いつも楽しく遊ばせていただいている。交流の場としてもとても大切な場所です。いつもありがとうございます。
- ・いつも様々な企画を計画していただきありがとうございます。4月から仕事復帰なので、土日開催のイベントや公園も設けていただけると嬉しいです。
- ・特に動きまわりたい時期以降の利用として日々助かっています。中でも存分に遊べて外でも水遊び、泥遊び、大きい子は工作で楽しめて、いつでも食事室が使えるのも！一日中いられます。改善点思い浮かばない…。
- ・なし。
- ・1階に設置されているお茶も、2階同様、ほうじ茶？がカフェインレスでもいいな…と思いました。緑茶だと、少しカフェインを気にしてしまいました…。いつも癒されています。
- ・いつもありがとうございます！明るいスタッフの方々に元気をもらっています。あと、新聞記事の掲示コーナー役立っています。
- ・3～4歳が遊べるような大きい遊具があればいいなあと思いました。
- ・いつも気持ちよく利用させていただいている。ありがとうございます。
- ・年少さんまで入れるといい。営業時間がもう少し長いといい。