

令和3年度

武蔵野市公の施設のモニタリング評価結果報告書

令和3年7月

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会

令和3年度武蔵野市公の施設のモニタリング評価について

～ 総 評 ～

評価対象施設 29 施設に対し、統一的基準に基づく令和2年度（令和2年4月1日から令和3年3月31日まで）のモニタリング評価を実施し、様々な視点から評価を行った結果、総合評価がS評価6施設、A評価7施設、B評価11施設、C評価はなし（※一部施設においては一括評価しているため、対象施設と合計とは一致しない）となり、総じて適正かつ良好な管理及び運営がなされていることが確認された。

令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、利用制限や閉館等の対応が行われたほか、感染拡大防止に努めながら施設運営を行うなど、大変難しい管理運営状況であったものと察するところである。

そのような状況下においても、クラスターを発生させることなく安全・安心な管理運営に努めるとともに、様々な工夫を凝らしながら市民サービスの向上に努めていただいたことに感謝申し上げます。

新型コロナウイルス感染症による影響は現在も続いている状況にあるため、各指定管理者においては、引き続き感染拡大防止に留意するとともに、コロナ禍においても市民の満足度向上につながる施設運営に努めていただくことを期待したい。

令和3年7月

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会

次のとおり、武蔵野市公の施設のモニタリング評価を行ったので報告する。

1 評価対象期間 令和2年4月1日～令和3年3月31日（令和2年度）

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

3 評価対象施設等

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

4 評価方法 下記資料を基に評価を行った。

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

5 施設ごとの総合評価の判断基準

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

*なお、評価結果にある用語の意味は次のとおりである。

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

「利用率」：各施設の利用可能回数（操業数）における利用回数の割合

6 評価委員会委員名簿

委員長	笹井 肇	武蔵野市副市長
委員	鵜川 正樹	外部有識者（公認会計士）
〃	木暮 衣里	外部有識者（中小企業診断士）
〃	河戸 直也	武蔵野市総合政策部行政経営担当部長
〃	藤本 賢吾	武蔵野市総務部長
〃	伊藤 英穂	武蔵野市財務部長

モニタリング評価結果の概要

対象 29 施設に対し、モニタリング評価委員会にて統一的基準に基づくモニタリング評価を実施した結果、以下のとおり、総じて適正かつ良好な管理運営がなされていることが確認された。

なお、アンケート調査による総合満足度は、アンケートの調査実施時期、サンプル数、回答者の属性によって変動することを考慮に入れて評価している。

<評価結果一覧表>

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

※網掛け部分は、前年度の評価から変更となった部分、または今年度から評価対象となった施設を示しています。

武蔵野市公の施設のモニタリング
評価委員会による評価結果（施設別）

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No. 1 武蔵野市立武蔵野公会堂		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回 (令和2年度)	(令和元年度)	(平成30年度)
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 築後50年が経過し、他の施設と比較して施設面での課題が多い中、満足度を主に押し下げているのは施設設備やバリアフリーの部分であった。全体的に「満足」の項目は昨年度と比較し減少しているが、「概ね満足」は増え、不満足項目は減少している。結果として、総合満足度の指数は令和2年度55.4(令和元年度53.1)と昨年度に引き続き上昇し、全体的に適正な管理運営がなされている。 * 新型コロナウイルス感染症対策として施設予約受付方法の工夫や、施設予約の取消し・変更への丁寧な対応を行ったことにより、新型コロナウイルス感染症対策関係項目の満足度が50%を超え、適切な対応ができていたと評価できる。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * バリアフリーへの配慮について、ハード面での課題が原因により低い満足度となっている。引き続き職員による対応などのソフト面を強化し、満足度向上に努めていただきたい。 * 30歳代以下の利用者の割合も高いことから、チラシやパンフレットだけではなく、インターネットを活用した情報発信にも努めていただきたい。 * 市内利用者が1割未満となっているため、貸館を中心とした施設ではあるものの、市民利用を促す取組みに努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の老朽化の進行により、満足度の向上は見られないものの、職員の丁寧な対応により無事故で運営できている。 * 新型コロナウイルス感染症に関する情報や施設利用案内等について、ホームページで的確に情報提供を行った。 * 新型コロナウイルス感染症拡大の影響も大きいと考えられるが、ホームページでの広報や他施設におけるチラシ配架により、前年比約12%増と大幅な改善がみられた。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症対策の影響で利用条件や還付などの制度変更が頻繁にあった中、利用者への説明や周知を着実にを行った。 * 千葉県南房総市の渇水への支援の際は、地下倉庫にある物資を迅速に搬送ができるよう駐車場を作業スペースとして開放した。 		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<p>* 市内利用者が今年度増加したのは新型コロナウイルス感染症の影響が大きいと思われるため、引き続き、市内利用者の拡大を目指す取組みに努めていただきたい。</p> <p>* 引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に努めるとともに、安全・安心な施設運営に取り組んでいただきたい。</p>																																																																	
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <table border="1" data-bbox="491 450 1426 949"> <thead> <tr> <th rowspan="2">開館日数</th> <th colspan="3">248 日</th> <th colspan="2">対前年度比較</th> </tr> <tr> <th>施設</th> <th>利用可能回数</th> <th>利用回数</th> <th>利用率</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ホール</td> <td>326</td> <td>176</td> <td>54.0%</td> <td>69.5%</td> <td>-15.5</td> </tr> <tr> <td>第1会議室</td> <td>628</td> <td>303</td> <td>48.2%</td> <td>73.1%</td> <td>-24.9</td> </tr> <tr> <td>第2会議室</td> <td>637</td> <td>269</td> <td>42.2%</td> <td>65.9%</td> <td>-23.7</td> </tr> <tr> <td>第3会議室</td> <td>631</td> <td>200</td> <td>31.7%</td> <td>55.9%</td> <td>-24.2</td> </tr> <tr> <td>第4会議室</td> <td>630</td> <td>175</td> <td>27.8%</td> <td>48.6%</td> <td>-20.8</td> </tr> <tr> <td>第5会議室</td> <td>635</td> <td>260</td> <td>40.9%</td> <td>66.9%</td> <td>-26.0</td> </tr> <tr> <td>第6会議室</td> <td>644</td> <td>166</td> <td>25.8%</td> <td>49.2%</td> <td>-23.4</td> </tr> <tr> <td>和室(1)</td> <td>642</td> <td>174</td> <td>27.1%</td> <td>39.3%</td> <td>-12.2</td> </tr> <tr> <td>和室(2)</td> <td>646</td> <td>199</td> <td>30.8%</td> <td>54.2%</td> <td>-23.4</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和2年3月2日から6月7日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時閉館。</p> <p>※令和3年1月8日～3月28日は、緊急事態宣言等により夜間区分の利用自粛が要請されたため、その期間の「利用可能回数」及び「利用回数」は、上記施設利用状況から除いている。</p> <p>※施設の臨時閉館に伴い、施設利用の予約者に対し、使用料の特例的な還付措置を実施。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・70歳以上の回答が44.4%、60歳代が24.7%、40～50歳代が24.2%、30歳代以下が6.5%。 ・女性の回答が72.7%。 ・市外居住者の回答が78.6%。 ・利用頻度は年に数回利用が34.7%、月に数回利用が50.0%。 	開館日数	248 日			対前年度比較		施設	利用可能回数	利用回数	利用率	増減	ホール	326	176	54.0%	69.5%	-15.5	第1会議室	628	303	48.2%	73.1%	-24.9	第2会議室	637	269	42.2%	65.9%	-23.7	第3会議室	631	200	31.7%	55.9%	-24.2	第4会議室	630	175	27.8%	48.6%	-20.8	第5会議室	635	260	40.9%	66.9%	-26.0	第6会議室	644	166	25.8%	49.2%	-23.4	和室(1)	642	174	27.1%	39.3%	-12.2	和室(2)	646	199	30.8%	54.2%	-23.4
開館日数	248 日			対前年度比較																																																														
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	増減																																																													
ホール	326	176	54.0%	69.5%	-15.5																																																													
第1会議室	628	303	48.2%	73.1%	-24.9																																																													
第2会議室	637	269	42.2%	65.9%	-23.7																																																													
第3会議室	631	200	31.7%	55.9%	-24.2																																																													
第4会議室	630	175	27.8%	48.6%	-20.8																																																													
第5会議室	635	260	40.9%	66.9%	-26.0																																																													
第6会議室	644	166	25.8%	49.2%	-23.4																																																													
和室(1)	642	174	27.1%	39.3%	-12.2																																																													
和室(2)	646	199	30.8%	54.2%	-23.4																																																													

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No. 2 武蔵野市立武蔵野市民文化会館		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回 (令和2年度)	(令和元年度)	(平成30年度)
総合評価	A	A	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の影響による閉館等のため、令和2年度のアンケートの回収数は大幅に減ったが、総合満足度の指数は令和2年度 95.8 (令和元年度 89.0) となっており、前年度と比較しても 6.8 ポイント上昇し、高い満足度が得られている。特に、利用者アンケートにおける「職員の対応」では、昨年度と比較して、満足及び概ね満足と回答した割合が平均で 90% を超えており、新型コロナウイルス感染症の影響下においても、職員の丁寧な対応により、期待以上の運営が行われている。 * 新型コロナウイルス感染症の影響で当初の事業計画に基づく公演は開催できなかったものの、YouTube 等を活用し芸術文化の提供を継続したことは高く評価できる。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症への対策を行いながら、引き続き市民ニーズを的確に分析のうえ、事業の対象者・内容のバランスを保ち、質の高い公演を提供できるよう努めていただきたい。 * 新型コロナウイルス感染症の影響から、従来どおりの来場者による収入を中心とした事業だけでは財務的にも困難となるため、広報等を含めた事業費の見直しとともに、チラシなどの紙媒体だけではなく web 配信や独自の web サイトを開設するなど、新しい手法に対応した収入確保手段や情報発信の検討も進め、今後の収益改善及び効率化を検討されたい。 * アルテ親子まつりや「おかあさんといっしょ」ファミリーコンサートのように幅広い世代を対象とした積極的な事業展開を引き続き進めていただくとともに、地域との連携について更なる取組みを進めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の影響下での再開後も、感染症対策を講じながら、できる範囲で事業を継続した。 * DM 発送頻度を見直し経費削減に努め、web 課金の試行のほか、補助金や寄附金控除等の国の制度を活用するなど、経営努力を行った。また、YouTube チャンネルを本格稼働し、多様なコンテンツを配信するなど、新たな情報発信の手法に取り組んだ。 * 幅広い世代を対象としたオルガン体験会等親子向け事業や教育プログラムを実施した。市内小中学校などと連携してアウトリーチ事業を実施した。 	

<p>評価すべき点</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大防止への対応に伴い、抽選受付の手続きを郵送やFAXで実施したほか、抽選方法を職員による代理抽選に変更するなどの簡略化を図った。 * アーティストとの交流の要素を取り入れつつ、動画配信、感染症対策を講じた公演など独自の工夫をし、新型コロナウイルス感染症の影響下における芸術文化の提供に努めた。 																																																																																															
<p>改善やさらなる取り組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、新たな収入確保について様々な手法を研究し、有効性を検証しつつ収益改善及び効率化に努めていただきたい。 * 動画配信等の新しい事業について、その効果と課題を検証し、目的を明確化しながら次の展開を図られたい。 																																																																																															
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <table border="1" data-bbox="491 667 1433 1413"> <thead> <tr> <th rowspan="2">開館日数</th> <th colspan="3">249日</th> <th colspan="2">対前年度比較</th> </tr> <tr> <th>施設</th> <th>利用可能回数</th> <th>利用回数</th> <th>利用率</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>大ホール</td><td>542</td><td>185</td><td>34.1%</td><td>79.8%</td><td>-45.7</td></tr> <tr><td>小ホール</td><td>556</td><td>335</td><td>60.3%</td><td>89.2%</td><td>-28.9</td></tr> <tr><td>第1リハーサル室</td><td>628</td><td>131</td><td>20.9%</td><td>57.0%</td><td>-36.1</td></tr> <tr><td>第2リハーサル室</td><td>627</td><td>138</td><td>22.0%</td><td>57.3%</td><td>-35.3</td></tr> <tr><td>展示室A</td><td>624</td><td>143</td><td>22.9%</td><td>39.5%</td><td>-16.6</td></tr> <tr><td>展示室B</td><td>624</td><td>126</td><td>20.2%</td><td>38.9%</td><td>-18.7</td></tr> <tr><td>第1会議室</td><td>647</td><td>209</td><td>32.3%</td><td>41.0%</td><td>-8.7</td></tr> <tr><td>第2会議室</td><td>640</td><td>155</td><td>24.2%</td><td>44.7%</td><td>-20.5</td></tr> <tr><td>茶室</td><td>357</td><td>43</td><td>12.0%</td><td>27.3%</td><td>-15.3</td></tr> <tr><td>第1和室</td><td>636</td><td>49</td><td>7.7%</td><td>21.1%</td><td>-13.4</td></tr> <tr><td>第2和室</td><td>636</td><td>49</td><td>7.7%</td><td>20.7%</td><td>-13.0</td></tr> <tr><td>第1練習室</td><td>636</td><td>442</td><td>69.5%</td><td>89.6%</td><td>-20.1</td></tr> <tr><td>第2練習室</td><td>639</td><td>458</td><td>71.7%</td><td>75.9%</td><td>-4.2</td></tr> <tr><td>第3練習室</td><td>634</td><td>414</td><td>65.3%</td><td>85.0%</td><td>-19.7</td></tr> </tbody> </table> <p>※令和2年3月2日から6月7日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時閉館。</p> <p>※令和3年1月8日～3月28日は、緊急事態宣言等により夜間区分の利用自粛が要請されたため、その期間の「利用可能回数」及び「利用回数」は、上記<施設利用状況>から除いている。</p> <p>※施設の臨時閉館に伴い、施設利用の予約者に対し、使用料の特例的な還付措置を実施。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・60歳以上の回答が42.9%、40～50歳代が39.0%、30歳代以下が18.0%。 ・女性の回答が59.6%。 ・市外居住者の回答が41.8%。 ・利用頻度は年に数回利用が54.8%、月に数回利用が24.6%。 	開館日数	249日			対前年度比較		施設	利用可能回数	利用回数	利用率	増減	大ホール	542	185	34.1%	79.8%	-45.7	小ホール	556	335	60.3%	89.2%	-28.9	第1リハーサル室	628	131	20.9%	57.0%	-36.1	第2リハーサル室	627	138	22.0%	57.3%	-35.3	展示室A	624	143	22.9%	39.5%	-16.6	展示室B	624	126	20.2%	38.9%	-18.7	第1会議室	647	209	32.3%	41.0%	-8.7	第2会議室	640	155	24.2%	44.7%	-20.5	茶室	357	43	12.0%	27.3%	-15.3	第1和室	636	49	7.7%	21.1%	-13.4	第2和室	636	49	7.7%	20.7%	-13.0	第1練習室	636	442	69.5%	89.6%	-20.1	第2練習室	639	458	71.7%	75.9%	-4.2	第3練習室	634	414	65.3%	85.0%	-19.7
開館日数	249日			対前年度比較																																																																																												
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	増減																																																																																											
大ホール	542	185	34.1%	79.8%	-45.7																																																																																											
小ホール	556	335	60.3%	89.2%	-28.9																																																																																											
第1リハーサル室	628	131	20.9%	57.0%	-36.1																																																																																											
第2リハーサル室	627	138	22.0%	57.3%	-35.3																																																																																											
展示室A	624	143	22.9%	39.5%	-16.6																																																																																											
展示室B	624	126	20.2%	38.9%	-18.7																																																																																											
第1会議室	647	209	32.3%	41.0%	-8.7																																																																																											
第2会議室	640	155	24.2%	44.7%	-20.5																																																																																											
茶室	357	43	12.0%	27.3%	-15.3																																																																																											
第1和室	636	49	7.7%	21.1%	-13.4																																																																																											
第2和室	636	49	7.7%	20.7%	-13.0																																																																																											
第1練習室	636	442	69.5%	89.6%	-20.1																																																																																											
第2練習室	639	458	71.7%	75.9%	-4.2																																																																																											
第3練習室	634	414	65.3%	85.0%	-19.7																																																																																											

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.3 武蔵野市立武蔵野芸能劇場		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回（令和2年度）	（令和元年度）	（平成30年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 昨年度と比較し、低下した項目はあったが、総合満足度の指数は令和2年度 85.8（令和元年度 75.3）と昨年度落ち込んだ満足度が回復しており、適正な管理運営が行われている。 * 新型コロナウイルス感染症の影響で事業計画に変更が生じる中、新規団体等との共催事業にも積極的に取り組んでおり、芸術文化の振興に寄与している。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 「職員の対応」、「利用者の意見の反映」項目が、昨年度と比較し満足度が低下しているため、ソフト面での対応はより一層積極的な改善を図りたい。 * 昨年度は利用者属性のうち、利用頻度の「はじめて利用した」方が約25%程度いたが、今回はほぼいなくなっている。原因を分析し、新規利用者の獲得に取り組んでいただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 「職員の対応」、「利用者の意見の反映」については、昨年度と比較して、微減したが、職員能力向上のためにアートマネジメント研修に参加するなど改善に取り組んだ。 * 施設の特徴に合った団体を対象に、チラシ配架の呼びかけなどを実施したことで、新規事業の実施につながり、昨年度落ち込んだ「はじめて利用した」方が31.2%と、一昨年度を上回り、新規利用者の獲得に成功した。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の特徴に合った団体へのチラシ配架の呼びかけから、「おとぎばなしで楽しむ！日本の伝統音楽」などの芸能劇場の特徴を際立たせるような新規事業の実施につながったことは評価できる。 * 少人数ながら業務に必要な人員数を精査し、勤務形態の見直しを行った。 * 新型コロナウイルス感染症の影響で施設予約の取消・変更が発生したが、新型コロナウイルス関係項目の満足度も70%に達しており、利用者への丁寧な説明と適切な対応がなされたものと評価できる。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 「職員の対応」、「利用者の意見の反映」項目が昨年度に引き続き低下しているため、ソフト面での対応はより一層積極的な改善を図りたい。 * 市内在住者の利用が少ないため、施設の存在を広く市民に知っていただくよう、市主催事業での使用の際にも施設のPRを行うなどの工夫とともに、ホームページやSNSを活用した効果的な情報発信などに取り組んでいただきたい。 		

その他	<施設利用状況>					
	開館日数	249 日			対前年度比較	
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減
	小劇場	623	245	39.3%	82.6%	-43.3
	小ホール	639	207	32.4%	50.6%	-18.2
	<p>※令和2年3月2日から6月7日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時閉館。</p> <p>※令和3年1月8日～3月28日は、緊急事態宣言等により夜間区分の利用自粛が要請されたため、その期間の「利用可能回数」及び「利用回数」は、上記<施設利用状況>から除いている。</p> <p>※施設の臨時閉館に伴い、施設利用の予約者に対し、使用料の特例的な還付措置を実施。</p>					
	<アンケート回答者属性>					
	<ul style="list-style-type: none"> ・40～50 歳代の回答が 41.1%、30 歳代以下が 31.4%、60 歳代以上の回答が 27.5%。 ・女性の回答が 56.0%。 ・市外居住者の回答が 71.1%。 ・利用頻度は年に数回利用が 44.9%、はじめて利用が 31.2%。 					

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No. 4 武蔵野市立武蔵野スイングホール		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回 (令和2年度)	(令和元年度)	(平成30年度)
総合評価	A	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は令和2年度 90.5 (令和元年度 83.4) と引き続き向上している。また、「不満」「やや不満」の回答はなく、全項目が前年度比で向上しており期待以上の運営が行われている。 * 新型コロナウイルス感染症の影響で施設予約の取消・変更が発生したが、新型コロナウイルス関係項目の満足度が70%を超えており、利用者への丁寧な説明と適切な対応がなされたものと評価できる。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * スイングホールの利用率が76.4%と、平成28年度の85.6%から3年連続で減少している。利用率の向上のため、リピーターだけでなく、新規利用者の獲得のための取組みを引き続き行っていただきたい。 * 「主催・共催する文化事業」のいずれの項目の満足度も、昨年度と比較して減少している。原因について分析し、より市民ニーズに対応した事業を開催できるよう取り組んでいただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * スイングホールの利用率は53.6%と昨年度に引き続き減少しているが新型コロナウイルス感染症の影響が大きいと考えられる。新規利用者は1.7%増とわずかだが増加している。 * 「主催・共催する文化事業」についてアンケート期間中に実施できなかったため、満足度については比較できないが、新規に実施した乳幼児・親子向け事業の参加者からの評判は高かった。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * フラットになるホールの特性を生かし、乳幼児や親子向けの公演を企画している。また、施設探しをしている利用者に対してホールの特徴を生かした提案を行っており、新規利用者獲得に向けた工夫を行っていることは評価できる。 * 新たに設置したデジタルサイネージを活用し、幅広く施設利用や事業の情報を提供したこともあり、「情報の提供」項目について全ての項目で満足度が向上した。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * スイングホールの利用率が4年連続減少しているため、その要因について研究するとともに、引き続きリピーターだけでなく、新規利用者の獲得のための取組みを行っていただきたい。 * 新設したデジタルサイネージの活用が限定的であるため、より効果的な活用方法を検討されたい。 		

その他	<施設利用状況>					
	開館日数	248 日			対前年度比較	
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減
	スイングホール	631	338	53.6%	76.4%	-22.8
	スカイルーム1	649	197	30.4%	64.7%	-34.3
	スカイルーム2	651	167	25.7%	52.3%	-26.6
	スカイルーム3	651	178	27.3%	56.9%	-29.6
	レインボーサロンA	639	178	27.9%	60.5%	-32.6
レインボーサロンB	645	201	31.2%	61.2%	-30.0	
	<p>※令和2年3月2日から6月7日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時閉館。</p> <p>※令和3年1月8日～3月28日は、緊急事態宣言等により夜間区分の利用自粛が要請されたため、その期間の「利用可能回数」及び「利用回数」は、上記<施設利用状況>から除いている。</p> <p>※施設の臨時閉館に伴い、施設利用の予約者に対し、使用料の特例的な還付措置を実施。</p>					
	<p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・40～50歳代の回答が47.7%、60歳代以上の回答が30.1%、30歳代以下が22.2%。 ・女性の回答が68.9%。 ・市外居住者の回答が68.6%。 ・利用頻度は年に数回利用が55.9%、数年に1回利用が19.5%。 					

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.5 武蔵野市立吉祥寺美術館		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回 (令和2年度)	(令和元年度)	(平成30年度)
総合評価	A	A	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の影響による閉館等のため、令和2年度のアンケートの回収数は大幅に減ったが、総合満足度の指数が令和2年度 95.6 (令和元年度 91.3) と大幅に改善し、高い評価を得ている。 * 来館者の利用頻度のうち、「月に数回」と「年に数回」の項目が55.3%と、令和元年度の48.0%から増加している。令和元年度に引き続きリピーターの獲得ができており、期待以上の運営が行われている。 * 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、予定していた企画展が開催困難な状況になったにもかかわらず、武蔵野アール・ブリュットのFacebook配信やオンラインワークショップの開催など、積極的に新規事業に取り組み、高い満足度をさらに向上させたことは評価できる。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 「地域との連携」について、コミュニティセンターや市民社協等と連携し積極的に事業を行っているが、満足度が56.6と平成30年度の61.3と比較し減少している。原因について分析し、より市民ニーズに即した事業を展開していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 子ども向けワークショップの実施や、地域団体と連携し武蔵野アール・ブリュットのFacebook配信、吉祥寺図書館との共催事業など、新型コロナウイルス感染症の影響下においても様々な新規の取組みを行うことで、満足度を大幅に向上させた。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 来館者の利用頻度のうち、「月に数回」と「年に数回」の項目が55.3%と、令和元年度の48.0%から増加している。令和元年度に引き続きリピーターの獲得ができています。 * YouTubeチャンネルの開設とともに、武蔵野プレイスや吉祥寺図書館と連携し、動画配信と郵送による作品募集という手法を取り入れた、新たな形式でのワークショップを開催し、200点を超える作品の応募を受けることができた。 * 新型コロナウイルス感染症の影響による閉館中においても、開館に向けて来場者の消毒手順や動線ラインの検討を速やかに進めるなどの準備を行い、施設再開後も感染症対策を徹底し、安全・安心な施設運営に努めた。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 「情報の提供」について「コロナ対策利用条件の情報提供」については、約9割の方に満足いただいている一方、「公演案内や施設利用案内等の情報の得やすさ」の満足度は58.1%に留まっている。メールマガジンやSNSの活用などの手法だけでなく、どのような利用者に情報が届いていないのか分析し、より効果的な情報発信を行えるよう検討していただきたい。 		

その他	＜施設利用状況＞					
	開館日数	287日（展示室） 280日（音楽室）			対前年度比較	
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減
	企画展示室 （市民ギャラリーA）	287	235	81.9%	99.0%	-17.1
	企画展示室 （市民ギャラリーB）	287	235	81.9%	96.9%	-15.0
音楽室	698	333	47.7%	93.0%	-45.3	
	<p>※令和2年3月2日から5月31日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時閉館。</p> <p>※令和3年1月8日～3月28日は、緊急事態宣言等により夜間区分の利用自粛が要請されたため、その期間の「利用可能回数」及び「利用回数」は、上記＜施設利用状況＞から除いている。</p> <p>※施設の臨時閉館に伴い、施設利用の予約者に対し、使用料の特例的な還付措置を実施。</p>					
	<p>＜アンケート回答者属性＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・60歳以上の回答が47.7%、40～50歳代が27.7%、30歳代以下が24.7%。 ・女性の回答が58.5%。 ・市外居住者の回答が83.9%。 ・利用頻度は年に数回利用が48.2%、はじめての利用が34.0%。 					

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.6 武蔵野市立松露庵		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回 (令和2年度)	(令和元年度)	(平成30年度)
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は100.0(令和元年度89.6)だが、アンケート回答者6名の全てが「満足」と回答した結果であり、茶道具を利用する施設としての特性上、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い利用が激減しているため、利用者の満足度については経年比較を行うのは困難である。 * 利用率が激減する中、お茶会動画の公開による施設の積極的なPRや、地域イベントとの連携など新たな事業展開についても積極的に挑戦したことは評価できる。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の影響により、前年と比較した施設利用率の向上は見込めないものの、施設の特徴である情緒溢れる雰囲気を持続した施設管理を行いつつ、引き続き地域に開かれた施設として活用されるよう、新型コロナウイルス感染症へ最大限の留意を図りつつ、さまざまな事業展開について積極的に挑戦していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大により、茶会の開催が困難な状況の中、疑似的に茶会を体験できるよう、茶会動画を作成し、YouTubeで公開するなどの工夫を行った。また、JR主催のウォーキングイベントに立ち寄りスポットとしての施設貸出を行うなど、新たな事業展開に積極的に挑戦した。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 施設を使用することが困難な状況の中、施設特性を生かしたお茶会の動画を公開することで、施設の情緒ある雰囲気をPRするとともに、疑似的な茶道体験を提供するなど、施設の存在意義を積極的に生み出した。 * 継続的に実施してきた「松露寄席」について、収容人数の制限等がある中、感染防止対策の徹底と他の施設との連携により、和の雰囲気や魅力を維持しつつ引き続き公演を開催した。 		
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 茶道具を利用する施設としての特性上、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い利用が激減しているため、茶道以外での和風庭園の特性を生かした利用方法(撮影スポット等)を積極的に検討・提案し、利用率向上に努めていただきたい。 		

その他	＜施設利用状況＞					
	開館日数	249			対前年度比較	
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減
	松露庵	470	9	1.9%	45.8%	-43.9
	<p>※令和2年3月2日から6月7日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時閉館。</p> <p>※令和3年1月8日～3月28日は、緊急事態宣言等により夜間区分の利用自粛が要請されたため、その期間の「利用可能回数」及び「利用回数」は、上記＜施設利用状況＞から除いている。</p> <p>※施設の臨時閉館に伴い、施設利用の予約者に対し、使用料の特例的な還付措置を実施。</p>					
＜アンケート回答者属性＞						
<ul style="list-style-type: none"> ・ 40～50歳代が66.7%、30歳代以下が33.3%。 ・ 男性、女性の回答がそれぞれ50%。 ・ 市外居住者の回答が100%。 ・ 利用頻度は、はじめての利用が100%。 						

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.7 武蔵野市立吉祥寺シアター		
主管課	市民部 市民活動推進課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団		
評価対象年度	今回 (令和2年度)	(令和元年度)	(平成30年度)
総合評価	A	A	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は、令和2年度 87.9% (令和元年度 82.4%) と、新型コロナウイルス感染症拡大の影響がありながらも、昨年度より向上しており、困難な状況下においても安定した運営が行われていると評価できる。 * 吉祥寺シアター公式 YouTube の開設や、TwitCasting 等の動画配信サイトを活用し、連続ドラマ演劇や、市ゆかりアーティストのワークショップ動画の配信など、新たな手法での事業実施を推進した。また、web 上での投げ銭の試行実施など、新たな収入の確保にも積極的に取り組んだ。 * 「職員の対応」の平均満足度が 80.4 (令和元年度 83.5) からやや減少しているものの、高い水準を維持し、「建物・設備・備品等の管理」の平均満足度が 86.3 (令和元年度 85.4) と昨年度から更に向上しており、施設職員の高い意識により評価を得ていると言える。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き文化施設としての価値を市内外へ創造・発信するために、プログラムの質の維持及び向上を図るとともに、地域に開かれた公共施設としてバランスの良い事業を展開していただきたい。 * 引き続き新型コロナウイルス感染症対策を徹底したうえで、利用者が安全・安心に施設を利用できるよう施設運営に取り組んでいただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 吉祥寺シアター公式 YouTube 開設による積極的な動画の公開や、市ゆかりのアーティストであるキン・シオタニ氏のワークショップ動画の配信、劇場を公演に見立てての劇場開放など、地域に開かれた公共施設であるための取組みに努めた。 * 各種ガイドラインを遵守のうえ、徹底した対策を実施し、安全・安心な施設運営に努めている。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 吉祥寺シアター公式 YouTube の開設や、TwitCasting 等の動画配信サイトを活用し、連続ドラマ演劇や、市ゆかりアーティストのワークショップ配信など、新たな手法での事業実施を推進した。 * 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、公演が行えない状況の中、ダンスワークショップ等を行うことで、新たなアーティストの参加、育成に努めたほか、ダンスでの利用用途を前年度から 10% 増加させた。あわせて、web 上での投げ銭の試行実施など、新たな収入の確保にも積極的に取り組んだ。 		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<p>* 「情報の提供」について、環境の変化に対応した様々な取組みを実施している一方で、必要としている方へ情報が届いていないことが懸念されるため、引き続き既存の広報を行うとともに、事業団の各館や地域の事業者・団体との連携等による情報の提供方法についても検討していただきたい。</p> <p>* 「利用者意見の反映」のD1（意見・要望・苦情等の述べやすさ）及びD2（意見・要望・苦情を受けた職員の対応）について、いずれも昨年度と比較し、満足度が約25%減少している。イレギュラーな対応が求められる場面が多くなっているが、今後も難しい状況が継続することが予想される。臨機応変に対応できる人員体制や、マニュアルの整備等に努めていただきたい。</p>																								
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <table border="1" data-bbox="491 613 1444 904"> <thead> <tr> <th>開館日数</th> <th colspan="3">282日</th> <th colspan="2">対前年度比較</th> </tr> <tr> <th>施設</th> <th>利用可能回数</th> <th>利用回数</th> <th>利用率</th> <th>利用率</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>劇場</td> <td>616</td> <td>487</td> <td>79.1%</td> <td>100.0%</td> <td>-20.9</td> </tr> <tr> <td>けいこ場</td> <td>703</td> <td>435</td> <td>61.9%</td> <td>87.3%</td> <td>-25.4</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和2年3月2日から6月7日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時閉館。</p> <p>※令和3年1月8日～3月28日は、緊急事態宣言等により夜間区分の利用自粛が要請されたため、その期間の「利用可能回数」及び「利用回数」は、上記<施設利用状況>から除いている。</p> <p>※施設の臨時閉館に伴い、施設利用の予約者に対し、使用料の特例的な還付措置を実施。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・40～50歳代の回答が44.3%、30歳代以下が44.3%、60歳代以上が11.5%。 ・女性の回答が79.7%。 ・市外居住者の回答が93.0%。 ・利用頻度は年に数回利用が50.7%、数年に1回が22.5%。 	開館日数	282日			対前年度比較		施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減	劇場	616	487	79.1%	100.0%	-20.9	けいこ場	703	435	61.9%	87.3%	-25.4
開館日数	282日			対前年度比較																					
施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減																				
劇場	616	487	79.1%	100.0%	-20.9																				
けいこ場	703	435	61.9%	87.3%	-25.4																				

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.8 武蔵野市立かたらいの道 市民スペース																												
主管課	市民部 市民活動推進課																												
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化事業団																												
評価対象年度	今回 (令和2年度)	(令和元年度)		(平成30年度)																									
総合評価	B	B		B																									
総括	* 総合満足度の指数は令和2年度 77.6 (令和元年度 75.0) と昨年度と同程度を維持しつつ、ほぼ全ての項目で昨年度以上の満足度を得ることができており、適正な運営が行われている。																												
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項		指摘事項への主な対応																										
	* 新型コロナウイルス感染症の影響により、貸し会議室等の有効活用は注目されつつあるため、駅に近いという立地条件を生かし、予約の入っていない日に施設を利用してもらうための創意工夫に努めていただきたい。		* 様々な用途に使用できるバリアフリーにも対応した施設であることをホームページでPRしたほか、新たな利用者となることが予想されるターゲット層について検討した。																										
評価すべき点	<p>* 利用者の年齢について、昨年度まで利用の少なかった30歳代以下の利用が約20%に上昇し、40歳代から50歳代の利用も26.1%から34.0%まで上昇しており、新型コロナウイルス感染症拡大の影響下においても、新たな世代の利用者を獲得することができた。</p> <p>* 「職員の対応」及び「利用者意見の反映」について、いずれの項目についても満足度が向上しており、施設職員の安定的な管理・運営により、高い満足度を得ることができている。</p>																												
改善やさらなる取組みが望まれる事項	* 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う、利用者や利用用途の変化を捉え、施設の活用事例等を積極的に広報し、新規の施設利用者の確保に努めていただきたい。																												
その他	<施設利用状況>																												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>開館日数</th> <th colspan="3">249日</th> <th colspan="2">対前年度比較</th> </tr> <tr> <th>施設</th> <th>利用可能回数</th> <th>利用回数</th> <th>利用率</th> <th>利用率</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1会議室</td> <td>677</td> <td>314</td> <td>46.4%</td> <td>64.7%</td> <td>-18.3</td> </tr> <tr> <td>第2会議室</td> <td>677</td> <td>307</td> <td>45.3%</td> <td>61.7%</td> <td>-16.4</td> </tr> </tbody> </table> <p>*令和2年3月2日から6月7日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時閉館。</p> <p>*令和3年1月8日～3月28日は、緊急事態宣言等により夜間区分の利用自粛が要請されたため、その期間の「利用可能回数」及び「利用回数」は、上記<施設利用状況>から除いている。</p>						開館日数	249日			対前年度比較		施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減	第1会議室	677	314	46.4%	64.7%	-18.3	第2会議室	677	307	45.3%	61.7%
開館日数	249日			対前年度比較																									
施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減																								
第1会議室	677	314	46.4%	64.7%	-18.3																								
第2会議室	677	307	45.3%	61.7%	-16.4																								

	<p>※施設の臨時閉館に伴い、施設利用の予約者に対し、使用料の特例的な還付措置を実施。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none">・60歳以上の回答が45.0%、40～50歳代が34.0%、30歳代以下が21.0%。・男性の回答が55.0%。・市内居住者の回答が54.0%。・利用頻度は年に数回利用が52.0%、月に数回利用が34.0%。
--	---

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.9 武蔵野市立武蔵野商工会館市民会議室（ゼロワンホール）																				
主管課	市民部 産業振興課																				
指定管理者の名称	武蔵野商工会議所																				
評価対象年度	今回（令和2年度）	（令和元年度）	（平成30年度）																		
総合評価	B	B	B																		
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は、令和2年度は88.7（令和元年度92.5）とやや下がっているが、「不満」「やや不満」の回答はなく、引き続き適正な運営が行われている。 * 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、貸出停止や50%以下の定員制限があったことから全体の利用件数や利用率は下がっているが、一部の時間帯では昨年を上回っている時間帯があった。 																				
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応																			
	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点や利用者の利便性向上の観点から、窓口による申請方法だけではなく、電話や郵送、web等による申請・仮予約等への対応について、例年指摘しているところでもあるため、真摯に取り組んでいただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症への対応のため今年度は検討に至らなかった。 																			
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * リピーター（年に数回）の割合は令和元年度44.1%から53.2%になった。新型コロナウイルス感染症の影響下においてもリピーターに多く利用され高い満足度を維持している。 																				
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点や利用者の利便性向上の観点から、窓口による申請方法だけではなく、電話や郵送、web等による申請・仮予約等への対応について、取り組んでいただきたい。過去にWeb申請について検討した際、費用が大きいため見送ったとあるが、メール等の簡易な方法でも行えないか再度検討していただきたい。 																				
その他	<p><施設の利用状況></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">令和2年度</th> <th style="text-align: center;">令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用件数（件）</td> <td style="text-align: center;">248</td> <td style="text-align: center;">355</td> </tr> <tr> <td>利用コマ数（コマ）</td> <td style="text-align: center;">259</td> <td style="text-align: center;">494</td> </tr> <tr> <td>利用可能コマ数（コマ）</td> <td style="text-align: center;">676</td> <td style="text-align: center;">918</td> </tr> <tr> <td>利用率（%）</td> <td style="text-align: center;">38.3</td> <td style="text-align: center;">53.8</td> </tr> <tr> <td>使用料（円）</td> <td style="text-align: center;">2,706,200</td> <td style="text-align: center;">4,574,300</td> </tr> </tbody> </table> <p>*新型コロナウイルス感染症拡大防止のため以下の対応を行った。</p> <p>①令和2年3月2日から6月7日まで貸出停止。</p>			年度	令和2年度	令和元年度	利用件数（件）	248	355	利用コマ数（コマ）	259	494	利用可能コマ数（コマ）	676	918	利用率（%）	38.3	53.8	使用料（円）	2,706,200	4,574,300
年度	令和2年度	令和元年度																			
利用件数（件）	248	355																			
利用コマ数（コマ）	259	494																			
利用可能コマ数（コマ）	676	918																			
利用率（%）	38.3	53.8																			
使用料（円）	2,706,200	4,574,300																			

	<p>②令和2年6月8日から9月30日まで通常の50%以下の定員制限にて貸出</p> <p>③令和3年1月8日から夜間貸出停止、午前午後は通常の50%以下の定員制限にて貸出</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none">・40歳代の回答が27.4%、50歳代が25.8%、30歳代が11.3%。・男性の回答が80.6%。・市外居住者の回答が82.3%。・利用頻度は年に数回利用が53.2%、月に数回利用が21.0%。
--	--

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.10 武蔵野市立自然の村		
主管課	子ども家庭部 児童青少年課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
評価対象年度	今回 (令和2年度)	(令和元年度)	(平成30年度)
総合評価	A	A	S
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大により、開村日数が例年の約半分となる等、大きな影響を受けているが、総合満足度の指数は令和2年度 95.8 (令和元年度 90.4) と引き続き高い評価を得ている。 * 利用者の要望を反映した Wi-Fi 導入等の環境整備や、徹底した衛生・安全管理のほか、閉村に伴う業務にも適切に対応しており、期待以上の運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の老朽化や自然現象への対策、時代やニーズに応じた環境整備 (Wi-Fi 導入、トイレの洋式化、ウォシュレット導入等) については、引き続き市と協議し、必要な改修・修繕等を計画的に実施するよう努めていただきたい。 * 事業団ホームページ及び情報発信の頻度を見直し、積極的な PR 活動に取り組んだものの、「情報提供」及び「利用者の意見の反映」については、昨年度より満足度が低下している (7 項目中、「満足」「概ね満足」が 80%を超える項目は、令和元年度 2 項目、平成 30 年度 6 項目)。幅広い世代が情報を得ることができ、新規利用者を獲得しつつ引き続き高い満足度の維持につながるよう、積極的なニーズ把握と効果的な情報発信を図っていただきたい。また、利用方法等に関する情報提供以外にも、春夏秋冬の見どころや楽しみ方なども伝えていただきたい。 * 施設の利用状況を把握するにあたり、利用率 (部屋の稼働率) を算出して状況を確認できるよう努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 現地委託業者・専門業者による定期点検を実施し、施設の維持管理に努め、老朽化に伴う不具合への対応も迅速に行っている。また、市との連携により、Wi-Fi の導入、一部トイレの洋式化及びウォシュレットの導入を行った。 * 昨年度に引き続き、事業団ホームページで現地の様子を月ごとに発信するほか、新たに事業団公式 Instagram を開設し、新規利用客獲得に向けた情報発信を行っている。また、利用者アンケートを積極的に回収しニーズ把握に努め、「情報提供」及び「利用者の意見の反映」に対する評価は、全ての項目で昨年度より満足度が上昇した。 * 令和元年度及び令和2年度の月ごとの利用率を算出し、資料として提出した。 	

	<p>* 衛生管理・安全管理については引き続き徹底していただきたい。</p>	<p>* 清掃チェックシートを用いた清掃を行い、衛生管理・安全管理を徹底した。新型コロナウイルス感染症対策としての消毒作業、利用制限等も適切に行った。</p>																											
<p>評価すべき点</p>	<p>* 新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、開村日数が例年の約半分となり、さらに利用者の安全確保のための利用制限も行っていることから、利用者人数が前年度の約 16%となったが、「職員の対応」に対する評価は、全ての項目において、「満足」「概ね満足」の合計値が 90%を超え、現地スタッフによる質の高いサービスが提供されていることがわかる。</p> <p>* 多様な媒体を利用した情報提供に努めたことや、これまで要望の高かった Wi-Fi 導入を行ったこと等により、「情報提供」及び「利用者の意見の反映」については、全ての項目で「満足」「概ね満足」の割合が 80%を超え、昨年度より満足度が上昇した。(令和元年度は 7 項目中 2 項目が「満足」「概ね満足」の割合が 80%超)。</p> <p>* 閉村に伴う使用料の還付業務等を適切に行ったほか、開村後も新型コロナウイルス感染症対策を徹底しながら、利用者の安全に配慮した施設運営を行った。</p>																												
<p>改善やさらなる取り組みが望まれる事項</p>	<p>* 新型コロナウイルス感染症の影響下において、従来どおりの運営を行えない状況が続くが、引き続き市と協議しながら、施設・整備等の適正な管理に努めていただきたい。</p> <p>* 幅広い世代が情報を得ることができ、新規利用者を獲得しつつ引き続き高い満足度の維持につながるよう、積極的なニーズ把握と効果的な情報発信を継続していただきたい。</p> <p>* 利用申込の方法が、野外活動センターの窓口のみとなっていることについて改善を求める声があるため、インターネット予約等の導入を検討いただきたい。</p>																												
<p>その他</p>	<p><施設利用状況> ○宿泊者数（一般利用者）</p> <table border="1" data-bbox="491 1496 1476 1935"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">令和 2 年度</th> <th colspan="3">令和元年度</th> </tr> <tr> <th>貸出可能 延部屋数</th> <th>延利用 部屋数 (利用人数)</th> <th>稼働率</th> <th>貸出可能 延部屋数</th> <th>延利用 部屋数 (利用人数)</th> <th>稼働率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中央棟</td> <td>606</td> <td>157 (428)</td> <td>25.9%</td> <td>1,368</td> <td>630 (1,934)</td> <td>46.1%</td> </tr> <tr> <td>キャビン棟</td> <td>2,178</td> <td>154 (422)</td> <td>7.1%</td> <td>3,080</td> <td>597 (3,322)</td> <td>19.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>*令和 2 年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で開村日数が半減し、更に部屋数を制限して運営を行った。</p>			令和 2 年度			令和元年度			貸出可能 延部屋数	延利用 部屋数 (利用人数)	稼働率	貸出可能 延部屋数	延利用 部屋数 (利用人数)	稼働率	中央棟	606	157 (428)	25.9%	1,368	630 (1,934)	46.1%	キャビン棟	2,178	154 (422)	7.1%	3,080	597 (3,322)	19.4%
	令和 2 年度			令和元年度																									
	貸出可能 延部屋数	延利用 部屋数 (利用人数)	稼働率	貸出可能 延部屋数	延利用 部屋数 (利用人数)	稼働率																							
中央棟	606	157 (428)	25.9%	1,368	630 (1,934)	46.1%																							
キャビン棟	2,178	154 (422)	7.1%	3,080	597 (3,322)	19.4%																							

	<p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none">・ 40 歳代の回答が 29.3%、30 歳代の回答が 25.3%。50 歳代の回答が 12.0%。・ 男性の回答が 57.3%。・ 市内居住者の回答が 79.5%。・ 利用頻度は年に数回が 52.0%、はじめての利用が昨年度 12.0%。
--	---

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.11 武蔵野市立0123吉祥寺		
主管課	子ども家庭部 子ども子育て支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会		
評価対象年度	今回 (令和2年度)	(令和元年度)	(平成30年度)
総合評価	S	S	S
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染防止策を講じながら利用者に寄り添った運営を行い、総合満足度の指数は平成30年度から引き続き100.0と非常に高い評価を維持している。 * 臨時休館期間における電話・メール相談の実施や、0歳親子向けの行事の強化、発達に心配のある子どもを持つ家庭の支援の準備など、ニーズに応じた新たな取組みを行っている。 * 新たなチャレンジとして父親向け書籍コーナーの設置や父子で遊べる遊具を設置するなど、新型コロナウイルス感染症の影響でイベントの実施が困難な中においても、様々な利用者が快適に過ごせるよう取り組んでおり、非常に高い水準で運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	* 積極的な情報発信は評価できるものの、情報の提供の項目のうち、インターネットでの情報提供の満足度が比較的低くなっているため、引き続きホームページやTwitterの掲載内容のさらなる充実や関係機関との連携を図るなど、情報発信の工夫に努めていただきたい。	* 臨時休館期間においても、ホームページやTwitterを頻繁に更新し、動画配信を行うなど積極的な情報発信に努めた。	
	* 個人情報の取扱いや申請書類等の取扱いについて、改めて職員の間でルールを確認し、徹底するとともに、引き続き危機管理に対する意識をもって運営に取り組んでいただきたい。	* 個人情報を取り扱う際には、複数職員で確認することや保管場所を守る等のルールを徹底しており、新たな事故は発生していない。	
	* 新たなチャレンジとして、今後増えると思われる男性（パパ）が利用しやすいイベント等にも取り組んでいただきたい。また、アンケートの自由回答にあったように、「ママ友」同士のつながりづくりなどについても検討していただきたい。	* 父親向け書籍コーナーや父子で遊べる遊具を設置した。新型コロナウイルス感染症の影響により、新たなイベントを館内で実施することはできなかったが、地域の親同士のつながりが生まれるような企画を実施した。	
	* 引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めていただく	* 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、利用対象を武蔵	

	<p>とともに、オンラインによる事業の実施やソーシャルディスタンスを保った行事の実施など、新しい生活様式に対応した運営に向けて、さらなる工夫に努めていただきたい。</p>	<p>野市民に限定しているほか、利用者の健康確認、館内の消毒作業の徹底、イベントへの申込制や定員制の導入、オンラインイベントの実施等、様々な工夫を凝らしている。</p>															
<p>評価すべき点</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、臨時休館や利用制限等を行いながらの運営となったが、相談機能の充実を図っており、職員と利用者との信頼関係が築かれていることから、「職員の対応」に対する評価は、全ての項目において、「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。 * 利用者が快適に過ごせるよう、施設・設備を適正に管理しており、新しい生活様式の考え方に基づく環境改善にも取り組んだ。「建物・設備・備品等の管理」に対する評価は、全ての項目において、「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。 * 令和3年度から子ども家庭支援センターと連携して実施する発達に心配のある子どもを持つ家庭の支援（むさしの のびのびプロジェクト）の準備を進め、施設をこれまで利用できていなかった層をつなぐとともに、新たな子育て支援の展開に努めている。 																
<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の影響下における、不安を抱える子育て家庭を支援するため、アウトリーチやこれまで利用につながっていなかった層への取組みを充実させ、「よき相談相手か」の項目に対する利用者の満足度向上に努めていただきたい。 * 積極的な情報発信は評価できるが、紙媒体及びインターネットでの情報提供については、引き続き工夫・改善に努めていただきたい。 																
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <p style="text-align: right;">(単位：人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 35%;">令和2年度</th> <th style="width: 35%;">令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>来館者総数</td> <td style="text-align: center;">7,902</td> <td style="text-align: center;">14,584</td> </tr> <tr> <td>市民来館者数</td> <td style="text-align: center;">7,737</td> <td style="text-align: center;">8,198</td> </tr> <tr> <td>市外来館者数</td> <td style="text-align: center;">165</td> <td style="text-align: center;">6,386</td> </tr> <tr> <td>1日平均来館者数</td> <td style="text-align: center;">40.3</td> <td style="text-align: center;">63.7</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和2年3月2日から6月14日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館。再開館後は、開館時間を変更するとともに、利用対象を武蔵野市民に限定し、食事不可とするなど利用方法の変更を行った。</p> <p>※「市外来館者数」には里帰りなど一時居所の方等を含む。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・30歳代の回答が65.0%、40歳代の回答が19.0%、20歳代の回答が14.0%。 ・女性の回答が88.4%、男性の回答が11.6%。 ・臨時休館後は利用対象を市民限定としたため、居住地は市内が100%。 ・利用頻度は週1回以上の利用が49.0%。月に1～4回程度の利用が29.0%。 			令和2年度	令和元年度	来館者総数	7,902	14,584	市民来館者数	7,737	8,198	市外来館者数	165	6,386	1日平均来館者数	40.3	63.7
	令和2年度	令和元年度															
来館者総数	7,902	14,584															
市民来館者数	7,737	8,198															
市外来館者数	165	6,386															
1日平均来館者数	40.3	63.7															

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.12 武蔵野市立0123はらっぱ		
主管課	子ども家庭部 子ども子育て支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会		
評価対象年度	今回 (令和2年度)	(令和元年度)	(平成30年度)
総合評価	S	A	S
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染防止策を講じながら利用者に寄り添った運営を行い、総合満足度の指数は令和元年度に続き 100.0 と非常に高い評価を維持している。 * 対面による従来のイベントの開催を見合わせ、日常のひろばにおける利用者との関わりに重点を置くなど、相談機能の強化を図ったことから、利用者からの相談相手としての信頼度が増し、全体として非常に高い水準で運営が行われている。 * 臨時休館期間における電話・メール相談の実施や、0歳親子向けの行事の強化、発達に心配のある子どもを持つ家庭の支援の準備など、ニーズに応じた新たな取り組みを行っている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、利用者との関わりを積極的に持つよう、利用者が相談しやすい環境づくりに努めていただきたい。 * ホームページのほか、Twitter や Facebook 等の SNS を活用した情報発信を行うなど、情報発信の方法や内容の拡充に努めていただきたい。 * メールの誤送信が短期間で2回発生しているため、情報セキュリティに対する意識の統一及び危機管理の徹底について、職員間でのルールを再度確認のうえ、短期間で繰り返し発生することがないように再発防止にしっかりと努めていただきたい。 * 引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めていただくとともに、オンラインによる事業の実施やソーシャルディスタンスを保った行事の実施など、新しい生活様式に対応した運営に向けて、さらなる工夫に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 日常のひろばを中心に、利用者に寄り添い話を聴くことに努めており、利用者アンケートでは「よき相談相手か」の項目の評価が向上している。 * ホームページのほか、新たに開設した Twitter も活用して、新型コロナウイルス感染症の影響下における在宅中の親子に向けた情報発信を充実させた。 * メール送付の際には複数名で確認を行うことを徹底するなど、再発防止に努めており、新たな情報セキュリティ事故は発生していない。 * 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、利用対象を武蔵野市民に限定しているほか、利用者の健康確認、館内の消毒作業の徹底、イベントへの申込制や定員制の導入、オンラインイベントの実施等、様々な工夫を凝らしている。 	

<p>評価すべき点</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、臨時休館や利用制限等を行いながらの運営となったが、出産育児に不安を抱える利用者の気持ちに寄り添い相談機能を強化していることから「よき相談相手か」に関する満足度が86.7（前年度82.4）と非常に高い評価を得ている。 * 引き続き、館内整備や遊具の点検整備を定期的に行い、消毒作業も徹底するなど、安全・安心な環境作りに努めている。 * 令和3年度から子ども家庭支援センターと連携して実施する発達に心配のある子どもを持つ家庭の支援（むさしの のびのびプロジェクト）の準備を進め、施設をこれまで利用できていなかった層をつなぐとともに、新たな子育て支援の展開に努めている。 															
<p>改善やさらなる取り組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の影響下で不安を抱える子育て家庭を支援するため、アウトリーチやこれまで利用につながっていなかった層への取り組みの充実に努めていただきたい。 * 積極的な情報発信は評価できるが、紙媒体及びインターネットでの情報提供については、引き続き工夫・改善に努めていただきたい。 															
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <p style="text-align: right;">(単位：人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 35%;">令和2年度</th> <th style="width: 35%;">令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>来館者総数</td> <td style="text-align: center;">13,036</td> <td style="text-align: center;">22,485</td> </tr> <tr> <td>市民来館者数</td> <td style="text-align: center;">12,990</td> <td style="text-align: center;">16,583</td> </tr> <tr> <td>市外来館者数</td> <td style="text-align: center;">46</td> <td style="text-align: center;">5,902</td> </tr> <tr> <td>1日平均来館者数</td> <td style="text-align: center;">66.2</td> <td style="text-align: center;">100.8</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和2年3月2日から6月14日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館。再開後は、開館時間を変更するとともに、利用対象を武蔵野市民に限定し、食事不可とするなど利用方法の変更を行った。</p> <p>※「市外来館者数」には里帰りなど一時居所の方等を含む。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・30歳代の回答が76.8%、40歳代の回答が16.2%、20歳代の回答が6.1%。 ・女性の回答が92.8%、男性の回答が7.2%。 ・臨時休館後は利用対象を市民限定としたため、居住地は市内が100%。 ・利用頻度は週1回以上の利用が44.0%、月に1～4回程度の利用が40.0%。 		令和2年度	令和元年度	来館者総数	13,036	22,485	市民来館者数	12,990	16,583	市外来館者数	46	5,902	1日平均来館者数	66.2	100.8
	令和2年度	令和元年度														
来館者総数	13,036	22,485														
市民来館者数	12,990	16,583														
市外来館者数	46	5,902														
1日平均来館者数	66.2	100.8														

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.13 武蔵野市立高齢者総合センター（社会活動センター）		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
評価対象年度	今回（令和2年度）	（令和元年度）	（平成30年度）
総合評価	A	A	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数が令和2年度 84.7（令和元年度 90.2）と昨年度より下がったが、感染症拡大防止のため、講座の開催頻度を減らし、内容を変更したことが大きく影響している。一方で、職員の対応や施設管理、安全管理体制についての満足度が高く、緊急事態宣言への対応や講座開設前のガイダンス開催など、感染症対策も含めた職員の丁寧な対応が評価されており、期待以上の運営が行われている。 * 講座受講を契機とした、仲間づくりや社会参加を目的とした初心者向け講座の企画・選定を通じて、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、参加者の生きがいくくりや介護予防・フレイル予防に寄与しており、民間のカルチャースクールとの差別化を図った公設民営の社会活動センターとしての役割を果たしている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の影響により、重症化リスクの高い高齢者が集まる講座等の開催は、徹底した感染症対策の実施が必要であり、非常に困難な状況にある。一方で、このままでは受講者の社会参加のきっかけづくり、生きがいくくりが失われるほか、外出自粛により一層介護予防やフレイル予防が必要となるため、新型コロナウイルス感染症の影響下における新たな講座の開催方法（オンラインでの実施、人数制限及び距離を保ったうえでの実施など）について検討を進めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 一人でも多くの市民が安全に参加できるよう、徹底した感染症対策のもとで、各講座を大幅な変更を加えたうえで開催し、社会参加のきっかけづくりや介護・フレイル予防に努めた。（マスク着用で参加可能な講座内容の変更、受講人数の変更と分割開催、講座運営時間の変更、動線の確保、こまめな清掃・換気・消毒実施、共有備品の使用休止など） 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 講座受講を契機とした仲間づくりや社会参加を目的とした初心者向け講座の企画・選定を行い、多くの人に機会を提供できることを軸としている。民間のカルチャースクールや生涯学習事業との差別化を図り、公設民営の社会活動センターとしての役割を果たしている。 * 介護予防、フレイル予防のための、新しい特別短期講座の企画・運営に積極的に取り組んでいる。講座内容についても複雑でなく、実費負担が出ないように工夫するなど企画力の高さが評価できる。 		

	<p>* 近隣での事故対応など、高齢者総合センターに助けを求める人がいれば、迅速に職員を出して助けに入る関係が醸成されているなど、地域に開かれ、頼りにされる施設となっている。</p>																		
<p>改善やさらなる取り組みが望まれる事項</p>	<p>* 今後高齢者人口がますます増加する一方で、新型コロナウイルス感染症対策のため、講座の定員や回数を減らさざるを得ない状況にある。一人でも多くの市民が生きがいづくりや社会参加のきっかけをつかめるよう、ワクチン接種の動向も注視しつつ、引き続き講座の編成やあり方の検討を進めていただきたい。</p> <p>* 利用者の転倒による事故が増えているが、職員の迅速な対応により大事に至っていない点は評価する。75歳以上の利用者の割合が増えているため、引き続き安全・安心な施設運営に努めていただきたい。</p>																		
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <p style="text-align: right;">(人)</p> <table border="1" data-bbox="491 752 1476 1211"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年間講座受講者数</td> <td>202</td> <td>364</td> </tr> <tr> <td>半年・特別短期講座 受講者数</td> <td>(上半期) 1,510 (下半期) 45</td> <td>(上半期) 1,576 (下半期) 1,655</td> </tr> <tr> <td>パソコンコーナー</td> <td>0 (延人数)</td> <td>724 (延人数)</td> </tr> <tr> <td>囲碁・将棋コーナー</td> <td>0 (延人数)</td> <td>7,471 (延人数)</td> </tr> <tr> <td>カラオケの日</td> <td>0 (延人数)</td> <td>398 (延人数)</td> </tr> </tbody> </table> <p>*新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年度は茶道講座、油絵講座、パソコンコーナー、囲碁・将棋コーナー、カラオケの日を中止・休講とした。また、半年講座は7月まで休講、同年8月から順次開講したが、後期講座を実施せず、前期講座分のみを開催期間延長して実施した。</p> <p>*受講者数には、中止した講座の受講予定者も含まれる。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・60～74歳の回答が38.0%、75～84歳が44.0%、85歳以上が18.0%。 ・女性の回答が78.1%。 ・利用頻度は週に3回の利用が76.2%、週4回の利用が11.9%。 		令和2年度	令和元年度	年間講座受講者数	202	364	半年・特別短期講座 受講者数	(上半期) 1,510 (下半期) 45	(上半期) 1,576 (下半期) 1,655	パソコンコーナー	0 (延人数)	724 (延人数)	囲碁・将棋コーナー	0 (延人数)	7,471 (延人数)	カラオケの日	0 (延人数)	398 (延人数)
	令和2年度	令和元年度																	
年間講座受講者数	202	364																	
半年・特別短期講座 受講者数	(上半期) 1,510 (下半期) 45	(上半期) 1,576 (下半期) 1,655																	
パソコンコーナー	0 (延人数)	724 (延人数)																	
囲碁・将棋コーナー	0 (延人数)	7,471 (延人数)																	
カラオケの日	0 (延人数)	398 (延人数)																	

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.14 武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
評価対象年度	今回 (令和2年度)	(令和元年度)	(平成30年度)
総合評価	S	S	A
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症対策のため、様々な活動の中止やイベント規模の縮小などの影響により、総合満足度の指数は令和2年度 84.0 (令和元年度 97.3) と昨年度より下がったが、職員対応、施設管理、サービス内容等の各項目における平均点は28項目中22項目で4.5点以上と非常に高い満足度が得られている。 * 医療依存度や要介護度が高いなど、民間事業所で受入れや対応が困難な利用者を積極的に受け入れているほか、理学療法士を非常勤から常勤へと変更し、専門性の高いサービスを提供している。また、新型コロナウイルス感染症陽性者の濃厚接触者となった利用者を受け入れ、個室で個別のケアを行うなど、専門職を中心とした質の高いかつ均質なサービス提供ができており、公設民営のデイサービスセンターとしての役割を果たしている。 * 認知症加算、介護職員等特定処遇加算を取得するなど、増収を図り安定した運営に努めているほか、連休となる祝日においても開所し、利用者の生活支援に努めるなど、非常に高い水準で運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 専門性の高い職員体制を活かした質の高いサービス提供を行っているため、その技術や経験を若手職員へ継承し、質の高いサービス提供を継続して行うための職員の技術向上と指導力向上の仕組みを構築していただきたい。 * 引き続き新型コロナウイルス感染症対策を徹底したうえで事業運営ができるよう、市と連携を取りながら工夫をしていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 新人職員に対してOJTを実施し、教える側の職員も新たな学びを得るなど、双方の職員の能力向上の機会となっている。また、事例検討を行い、チーム内での対応策の協議を通じて、知識や情報の共有を図っている。 * 館内の消毒、換気の徹底、PCR検査陽性者と接触があった利用者については個別対応でサービス提供を行うなど、できる限りの感染症対策を講じたうえで、事業を継続した。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 医療依存度や要介護度が高いなど、民間事業所で受入れや対応が困難な利用者を積極的に受け入れているほか、理学療法士を非常勤から常勤へ変更し、利用者の身体機能の維持向上に努めるなど、専門性の高いサービスを提供している。また、新型コロナウイルス感染症陽性者の濃厚接触者となった利用者を受け入れ、個室で個別のケアを行うなど、公設民営のデイサービスセンターとしての役割を果たしている。 		

	<ul style="list-style-type: none"> * ケアマネジャー、訪問看護ステーション職員、理学療法士など多職種がチームとなって横断的な情報共有とアセスメントを行えるよう、デイサービスセンターから働き掛けを行うなど、武蔵野市の福祉を牽引する役割を担っている。 * 認知症加算、介護職員等特定処遇加算を取得し、また通所介護報酬算定特例により、2区分上位の算定を行うため利用者に同意をとるなど、安定した運営ができるよう努力をしている。 * 職員が個々の課題に向き合い、実践的な個別機能訓練をとおして、利用者の在宅生活の限界点を引き上げるなど、社会とのつながりを持ち、住み慣れた地域で暮らし続けるための自立支援を行っている。また、利用者の問題解決とともに、家族の介護負担の軽減にも大きく貢献している。 									
<p>改善やさらなる取り組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 感染症予防を行いながら事業を継続するために、ガウンテクニックやゾーニング等の専門知識を職員全員が習得できるよう、職員の知識及び技術力向上のための仕組みを考案していただきたい。 									
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <table border="1" data-bbox="491 869 1476 1070"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施日数（日）</td> <td>303</td> <td>297</td> </tr> <tr> <td>利用延人数（人）</td> <td>7,586</td> <td>8,377</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症の影響下においても、感染防止に留意しながら閉館せず事業を継続した。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 85歳以上の回答が 59.6%、75歳から 84歳が 29.8%、60歳から 74歳が 10.6%。 ・ 女性の回答が 66.0%。 ・ 利用頻度は週1回の利用が 29.8%、週2回の利用が 29.8%、週3回の利用が 25.5%。 		令和2年度	令和元年度	実施日数（日）	303	297	利用延人数（人）	7,586	8,377
	令和2年度	令和元年度								
実施日数（日）	303	297								
利用延人数（人）	7,586	8,377								

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.15 武蔵野市立北町高齢者センター（小規模サービスハウス）		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
評価対象年度	今回（令和2年度）	（令和元年度）	（平成30年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度は「やや不満」1名、「不満」1名であったが（令和元年度「概ね満足」1名、「やや不満」1名、「不満」1名）、対象者数が2名と少ないため、総合満足度という指標では必ずしも評価することができない。 * 施設の老朽化に伴う設備面、使用料への意見が多く、全体的な評価・個別の評価の満足度の減少につながっている傾向が見られるが、経年劣化による修繕箇所については、その都度迅速に対応している。また、職員の対応については概ね高い満足度が得られており、利用者の安心した生活に向けて、適切な管理運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 未来に向けた施設の在り方や求められる役割について、関係機関や市と連携して検討を進めていただきたい。また、小規模な修繕や利用者からの要望には、引き続き可能な範囲で迅速に対応していただきたい。 * 入居者一人ひとりの性格や認知症の傾向等が異なるなかで、関係機関や家族と連携しながら、引き続き職員一丸となって、入居者への丁寧な対応に努めていただきたい。 		<ul style="list-style-type: none"> * 令和3年度に「北町高齢者センター小規模サービスハウスのあり方検討委員会」を立ち上げるための準備を行った。また、小規模な修繕については、市と連携のうえ迅速な対応を行った。 * 認知機能に低下が見られる利用者の対応については、ケアマネジャー等関係機関と連携しながら、できるだけ長く北町高齢者センターで生活したいという本人の希望をかなえるため尽力した。また、定期的に管理人と入居者の懇親会を行い、交流の機会を作るなど、職員一丸となって入居者の生活を支援した。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者が住み慣れた場所でできるだけ長く暮らせるよう、職員一丸となってサポートしている。また、住み替えに当たっては、ケアマネジャー等、他機関と連携しながらスムーズに次の居所へ移ることができるよう尽力している。 * 居住者が随時相談できる場として、日中はデイサービス職員、夜間休日は常駐している管理人が対応し、安心して生活できるよう入居者を支援している。 		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者の満足度向上のため、設備や使用料以外の改善可能な面での取組みを市とともに検討し実施していただきたい。 * 「北町高齢者センター小規模サービスハウスのあり方検討委員会」を中心に、概ね10年後の施設のあり方や求められる役割について、市と連携して検討を進めていただきたい。
<p>その他</p>	<p>※新型コロナウイルス感染症の影響下においても、入居者の安全・安心に留意しながら、事業を継続した。</p>

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.16 武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティケアサロン		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
評価対象年度	今回（令和2年度）	（令和元年度）	（平成30年度）
総合評価	S	S	S
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は、デイサービス部分については 94.6（令和元年度 96.9）、子育てひろば事業「みずきっこ」については 100（令和元年度 100）と、昨年度同様高い満足度が得られており、非常に高い水準の運営が行われている。 * 新型コロナウイルス感染症の影響により、地域ボランティアの協力を得ることが難しい1年であったが、プログラムの内容を職員中心のプログラムに転換し、引き続き利用者からの高い満足度を得ることができている。市のホームページへ利用者家族から感謝の声が寄せられるなど、利用者や家族の立場に立ったきめ細かなサービスを提供している。 * 「みずきっこ」は新型コロナウイルス感染症の影響による閉所や人数制限をしたうえでの開所となったが、オンラインによる子育てひろばの配信や育児相談に早期から積極的に取り組み、来所者のみならず、来所できない親子に対しても支援を実施している。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 「みずきっこ」については、市民への周知が進み、利用者は増加傾向にあるため、利用者の安全面に配慮しながら、効果的な運用について検討いただきたい。 * 「利用者アンケート」より指摘があったみずきっこのイベント申込み時における個人情報の取扱いには細心の注意を払っていただきたい。また、行事・プログラムの内容については対応方法を検討し、利用者の立場に立ってより良いものとなるよう努めていただきたい。 * 施設の老朽化に伴う「利用者からの声」に対しては、緊急性・必要性等を加味し、市と連携しながら優先順位を考えて随時対応いただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 感染症対策で利用定員を減らし、入替制を導入したことにより、1組1組の親子に目が届くようになり、安全な運営ができている。一方で来所できない親子については、オンラインでの育児相談等を通して支援を行っている。 * 対面でのイベント申込み時には申込み者以外の情報を黒いシートで被う、紙媒体の情報をロックをかけたうえでデータ化するなど、個人情報の管理について改善を行っている。また、イベントについては、今後も利用者の意見に耳を傾け、需要にかなったプログラムの提供を行っている。 * 昨年度は北面の外壁修繕を実施しており、緊急度の高い案件については常に迅速な対応ができるよう心掛けている。今後も施設として適切な対応を行いつつ、必要に応じて施設保全を行っている。 	

<p>評価すべき点</p>	<ul style="list-style-type: none"> * デイサービスセンターは、利用者の要介護度の重度化や認知症利用者の増加などにより多くの時間と気配りが求められるようになっているが、「職員はよき相談相手か」に満足と答えた利用者の割合が 86.0%と昨年度の 73.8%よりも増加するなど、利用者や家族の立場に立ったきめ細かなサービスが提供できている。 * 「みずきっこ」は、乳幼児にとって安心して楽しめるひろばとして、また不安やストレスを感じがちな子育て中の親にとっては気分をリフレッシュし、共感や情報を交換し合える場所として高い評価を得ている。 * 子育てひろばを感染症予防のために休館していた際には、利用者向けにオンラインイベントの配信を行い、地域の商店街や福祉の会の方に交代で出演してもらう等ユニークな取組みを行っている。高齢者と親子の世代間交流についても、オンラインにて各部屋をつなぎ、毎朝一緒に体操をするなど、随所に企画力の高さがみられ、高く評価できる。 																								
<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 「みずきっこ」について、新型コロナウイルス感染症拡大の影響の前においては、利用者は増加傾向にあったが、収束後の利用人数をどうしていくか、安全な運営のために必要な事項について、検討いただきたい。 * 施設の老朽化に伴う不具合箇所については、利用者に影響がないように、引き続きできる限り迅速に対応いただきたい。 																								
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <p>○デイサービス</p> <table border="1" data-bbox="491 1055 1233 1187"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施日数(日)</td> <td>297</td> <td>299</td> </tr> <tr> <td>利用延人数(人)</td> <td>6,483</td> <td>7,266</td> </tr> </tbody> </table> <p>○子育てひろば事業</p> <table border="1" data-bbox="491 1267 1228 1480"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施日数(日)</td> <td>227</td> <td>217</td> </tr> <tr> <td>延利用人数(人)</td> <td>3,369</td> <td>6,299</td> </tr> <tr> <td>行事実施回数(回)</td> <td>92</td> <td>131</td> </tr> <tr> <td>参加延人数(人)</td> <td>1,048</td> <td>1,886</td> </tr> </tbody> </table> <p>※実施日数、行事回数、参加人数とも令和2年度はオンラインと開館日の合計</p> <p><アンケート回答者属性></p> <p>○デイサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・85歳以上の回答が 72.7%。 ・女性の回答が 98.2%。 ・利用頻度は週1回の利用が 18.2%、週2回の利用が 41.8%。 <p>○子育てひろば</p> <ul style="list-style-type: none"> ・30歳以下の回答が 82.0% ・女性の回答が 100% ・利用頻度は月に数回利用が 39.6%、週1回以上利用が 16.7% 		令和2年度	令和元年度	実施日数(日)	297	299	利用延人数(人)	6,483	7,266		令和2年度	令和元年度	実施日数(日)	227	217	延利用人数(人)	3,369	6,299	行事実施回数(回)	92	131	参加延人数(人)	1,048	1,886
	令和2年度	令和元年度																							
実施日数(日)	297	299																							
利用延人数(人)	6,483	7,266																							
	令和2年度	令和元年度																							
実施日数(日)	227	217																							
延利用人数(人)	3,369	6,299																							
行事実施回数(回)	92	131																							
参加延人数(人)	1,048	1,886																							

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.17 武蔵野市桜堤ケアハウス		
主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
評価対象年度	今回（令和2年度）	（令和元年度）	（平成30年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数が令和2年度 64.0（令和元年度 56.0）と昨年度より向上し、満足度区分においても「満足」「概ね満足」が多くの項目で増加しており、評価すべき点といえる。 * 新型コロナウイルス感染症の影響による行事等の自粛により、心身機能低下や精神の虚弱化が懸念される中、感染症対策を徹底したうえで、個人で可能な活動や間接的な交流などを工夫して実施し、入居者の体力維持、生活意欲の向上を図るなど、適切な運営及びサービスの提供が維持されている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者の高齢化に伴う理解力・記憶力の低下、認知機能の低下等、さまざまな個人差が生じ、求められる支援も複雑化してくるため、入居者それぞれの状況に応じたきめ細かな支援を引き続き行っていただきたい。 * 加齢による虚弱化や要介護状態によりケアハウスでの生活が困難な状況になっている入居者に対し、より適切な施設への住み替え支援を行うなど、丁寧なサービス提供を行うとともに、衛生面や安全面での管理を徹底し、入居者の安全・安心な生活環境を確保するよう努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 施設全般についての意見要望を把握するため、新たに意見投書箱の設置とその回答を行うとともに、定期的な個人面談だけでなく日常の会話から利用者の状況を把握し、速やかで丁寧な対応を心掛けた。 * 心身機能低下により生活困難となった方について、関係機関との密な連携により2件特別養護老人ホームや有料老人ホームへの住み替え支援を実施した。また、衛生面・安全面については、「新型コロナウイルス感染症対策マニュアル」を作成し対策に努め、罹患者の発生を防いだ。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者の高齢化に伴う認知機能の低下、虚弱化等により、自立型の支援が難しくなりつつあるが、入居者個人について理解を深め、職員・家族・関係機関で連携して、個々の状況に応じたきめ細かな対応をしている。 * 新型コロナウイルス感染症の影響により、例年どおりの対面による交流は行えなかったが、地域の保育園や小学校への手作りマスクの寄贈など、間接的な交流を行い、地域との連携を意識した取組みが行われている。 		
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者の高齢化に伴い、様々な個人差が生じ、求められる支援も複雑化してくるため、各職員のスキルアップに努めるとともに、入居者に寄り添ったきめ細かな支援を引き続き行っていただきたい。 		

	<p>* 新型コロナウイルス対策による業務の増加、利用者の体力の減退や精神虚弱が引き続き懸念される。職員同士で情報共有・協力し、入居者の相談対応の遅れや対応不足による不満感が生じることのないよう努めていただきたい。また、感染症対策を十分に行ったうえで、自主活動や地域交流についても工夫して行っていただきたい。</p>																																																
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <p>年齢別入居者数</p> <table border="1" data-bbox="497 517 1458 763"> <thead> <tr> <th>性別 \ 年齢</th> <th>60～64</th> <th>65～69</th> <th>70～74</th> <th>75～79</th> <th>80～84</th> <th>85～89</th> <th>90～94</th> <th>95～99</th> <th>合 計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男 性</td> <td>—</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>—</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>女 性</td> <td>—</td> <td>1</td> <td>—</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td>—</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>6</td> <td>3</td> <td>8</td> <td>1</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table> <p>平均年齢</p> <table border="1" data-bbox="497 815 1147 891"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>男</th> <th>女</th> <th>全体</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平均年齢 (才)</td> <td>80.27</td> <td>86.79</td> <td>83.92</td> </tr> </tbody> </table> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 80歳以上の回答が70.8%、70歳代の回答が16.7%。 ・ 男性の回答が47.6%、女性の回答が52.4%。 ・ 入居年数が5年未満の回答が61.9%。 	性別 \ 年齢	60～64	65～69	70～74	75～79	80～84	85～89	90～94	95～99	合 計	男 性	—	2	1	2	3	1	2	—	11	女 性	—	1	—	1	3	2	6	1	14	合 計	—	3	1	3	6	3	8	1	25	区 分	男	女	全体	平均年齢 (才)	80.27	86.79	83.92
性別 \ 年齢	60～64	65～69	70～74	75～79	80～84	85～89	90～94	95～99	合 計																																								
男 性	—	2	1	2	3	1	2	—	11																																								
女 性	—	1	—	1	3	2	6	1	14																																								
合 計	—	3	1	3	6	3	8	1	25																																								
区 分	男	女	全体																																														
平均年齢 (才)	80.27	86.79	83.92																																														

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.18 武蔵野市立みどりのこども館		
主管課	健康福祉部 障害者福祉課		
指定管理者の名称	社会福祉法人武蔵野		
評価対象年度	今回（令和2年度）	（令和元年度）	（平成30年度）
総合評価	S	S	S
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は令和2年度 94.6（令和元年度 95.4）と減少したものの、新型コロナウイルス感染拡大の影響下においても、オンラインによるイベントや相談を実施するなど、感染防止対策に留意しながら運営における工夫を行い、引き続き非常に高い水準での運営が行われている。 * 令和2年12月にハビットサテライトオフィスが開設されたことに伴い、初回相談待機日数を約4日減少させたほか、ウィズにおける酸素療法実施児の受入れに向けた準備を整えるなど、サービスの質を向上させる取組みを行っている。 * 市内初の児童発達支援センターの2年目として、「相談部ハビット」と「通園部ウィズ」が連携して、療育の質の向上と相談支援の充実を目指した事業を実施している。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項		指摘事項への主な対応
	<ul style="list-style-type: none"> * 令和2年4月からの児童発達支援センター化に伴い、さらなる療育の質の向上と相談支援の充実を図っていただきたい。 * 令和2年12月開設予定のハビットサテライトオフィス（桜堤ケアハウス内）について、円滑に業務を移行し、ハビットの相談待機日数をさらに軽減するとともに市内西部地域における相談支援体制の充実を図っていただきたい。 		<ul style="list-style-type: none"> * 「相談部ハビット」と「通園部ウィズ」の連携を強化し、合同の職員研修や専門職の派遣を行うなど、療育の質の向上と相談支援の充実を図った。 * 令和2年12月にハビットサテライトオフィスが開設されたことに伴い、初回相談待機日数が令和元年度の20.6日から16.3日に減少した。
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * （ウィズ）新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言発出により、利用の自粛を依頼する期間もあった中、イベント等のオンライン配信や分割開催など感染対策を講じて実施し、毎日型の児童発達支援を希望する保護者のニーズに応える取組みを進めている。 * （ハビット）ハビットサテライトオフィスの開設に伴い、初回相談待機日数を約4日減少させるとともに、新型コロナウイルス感染拡大の影響により対面での相談が難しい中、電話相談を拡充したほか、オンライン相談を開始するなど、相談支援の充実を図っている。 		

	<p>* (おもちゃのぐるりん) 新型コロナウイルス感染拡大の影響で約1か月間休館していたが、ワークキットの配布や貸し出しおもちゃの点数を増やすなど、自宅での子育て支援に向けた工夫を行うとともに、オンラインイベントを実施するなど、利用者の満足度向上に向けた取組みを行っている。</p>																																																						
<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<p>* 新型コロナウイルスの感染拡大に留意しながら、保護者同士の交流の場の提供や、保護者との相談の質を高める職員研修の実施など、保護者支援の充実に向けた取組みを行っていただきたい。</p> <p>* 令和2年12月に開設したハビットサテライトオフィスによる来所相談の実施やオンライン相談の実施などにより、引き続き西部地域での相談支援体制の充実を図っていただきたい。</p>																																																						
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <p>○地域療育相談室ハビット (件数)</p> <table border="1" data-bbox="491 766 1465 1424"> <thead> <tr> <th colspan="2">内容</th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">療育相談</td> <td>新規相談</td> <td>273</td> <td>256</td> </tr> <tr> <td>受理面接 (初回相談)</td> <td>183</td> <td>205</td> </tr> <tr> <td>継続相談</td> <td>1,903 (うちサテライト47件)</td> <td>2,083</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">施設訪問</td> <td>保育園・幼稚園</td> <td>121</td> <td>111</td> </tr> <tr> <td>その他(学校等)</td> <td>227</td> <td>130</td> </tr> <tr> <td>発達健診</td> <td>発達健診</td> <td>173 (15回)</td> <td>159 (13回)</td> </tr> <tr> <td>医療相談</td> <td>医療相談</td> <td>44 (16回)</td> <td>31 (15回)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">計画相談</td> <td>計画相談</td> <td>89</td> <td>113</td> </tr> <tr> <td>モニタリング</td> <td>1,087</td> <td>1,040</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症の影響下においても、感染防止に留意しながら事業を継続して実施した。</p> <p>○こども発達支援室ウィズ 年齢別利用児数 (人)</p> <table border="1" data-bbox="491 1680 1465 1845"> <thead> <tr> <th></th> <th>3歳</th> <th>4歳</th> <th>5歳</th> <th>合計</th> <th>通所率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td>9</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>22</td> <td>16.5人</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>20</td> <td>14.8人</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症の影響下においても、感染防止に留意しながら事業を継続して実施した。</p>	内容		令和2年度	令和元年度	療育相談	新規相談	273	256	受理面接 (初回相談)	183	205	継続相談	1,903 (うちサテライト47件)	2,083	施設訪問	保育園・幼稚園	121	111	その他(学校等)	227	130	発達健診	発達健診	173 (15回)	159 (13回)	医療相談	医療相談	44 (16回)	31 (15回)	計画相談	計画相談	89	113	モニタリング	1,087	1,040		3歳	4歳	5歳	合計	通所率	令和2年度	9	5	8	22	16.5人	令和元年度	7	8	5	20	14.8人
内容		令和2年度	令和元年度																																																				
療育相談	新規相談	273	256																																																				
	受理面接 (初回相談)	183	205																																																				
	継続相談	1,903 (うちサテライト47件)	2,083																																																				
施設訪問	保育園・幼稚園	121	111																																																				
	その他(学校等)	227	130																																																				
発達健診	発達健診	173 (15回)	159 (13回)																																																				
医療相談	医療相談	44 (16回)	31 (15回)																																																				
計画相談	計画相談	89	113																																																				
	モニタリング	1,087	1,040																																																				
	3歳	4歳	5歳	合計	通所率																																																		
令和2年度	9	5	8	22	16.5人																																																		
令和元年度	7	8	5	20	14.8人																																																		

○おもちゃのぐるりん 年齢別利用児数 (人)

	令和2年度	令和元年度
0歳	367	936
1歳	581	1,413
2歳	403	1,040
3歳	369	897
4歳	196	1,023
5歳	352	422
6歳	70	55
その他	18	123
合計	2,356	5,909

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月1日から6月30日まで休館した。また、おもちゃ病院、手作りおもちゃの会、ワークショップやおもちゃの貸し出しなどの対面での事業は中止や実施方法を変更して実施したほか、「手作りファースト・トイ（妊娠6か月の方から生後5か月までの子どもと保護者対象）」のイベントは、7月から10月まではオンラインで実施した。

<アンケート回答者属性>

- ・30歳代が54.7%、40歳代が41.3%。
- ・女性の回答が98.7%。
- ・利用頻度は月に1～4回程度、年に数回の利用がともに34.2%。

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.19 武蔵野市障害者福祉センター		
主管課	健康福祉部 障害者福祉課		
指定管理者の名称	社会福祉法人武蔵野		
評価対象年度	今回（令和2年度）	（令和元年度）	（平成30年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は令和2年度 73.2（令和元年度 78.5）と 5.3 ポイント下がったが、新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に行いながら、安全かつ安心な施設運営に努め、適正な施設管理が行われている。 * 新型コロナウイルス感染症の影響がある中、生活介護のプログラム変更により短時間利用減算を回避したほか、清掃委託事業者だけではなく、職員が交代で毎日全館のポイント消毒を行うなど、工夫しながら施設運営を行っている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、利用者への情報提供手段について、より一層の工夫を検討するとともに、利用者意見の把握に努めていただきたい。 * 市において大規模改修の検討が進められるが、施設の経年劣化への対応として、市と連携して適切に保守点検・修繕を行っていただきたい。 * 新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、引き続き利用者が安全・安心に施設を利用できるよう施設運営に取り組んでいただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 法人ホームページのお知らせの更新のほか、障害特性に応じた紙媒体での案内を増やすなど、情報提供手段の工夫に努めた。また、令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策として、生活介護事業に対するアンケートを行うなど、利用者意見の把握に取り組んだ。 * 大規模改修に向け、市と情報共有を行うとともに、必要最低限の保守点検・修繕を進めてきた。 * 清掃委託事業者だけではなく、毎日職員が交代で館内消毒を実施したほか、検温の徹底や利用時間の変更を行うなど、感染症対策を徹底し、安全・安心な施設運営に取り組んだ。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、自立訓練の利用者が大幅に減少する中、生活介護利用者に対してはプログラムの一部見直しを行い、利用時間を増やすことで短時間利用減算を回避することができた。 * 職員が交代で毎日館内消毒を実施したほか、時間ごとの換気、利用人数の制限、検温、マスク着用の徹底など、新型コロナウイルス感染症対策に取り組んだほか、年2回の安全対策連絡会議において、防災・感染症・事故対応等の教育訓練を実施し、安全・安心な施設運営に取り組んだ。 		

<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 大規模改修の検討については、市に対して利用者意見を踏まえた情報提供を行うとともに、引き続き施設の適切な維持・修繕を市と連携して行っていただきたい。 * 引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に徹底して取り組むとともに、利用者及び職員の安全・安心に配慮した施設運営に取り組んでいただきたい。 						
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <p>○デイサービス</p> <table border="1" data-bbox="491 555 1476 689"> <thead> <tr> <th data-bbox="491 555 820 622">年度</th> <th data-bbox="820 555 1149 622">令和2年度</th> <th data-bbox="1149 555 1476 622">令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="491 622 820 689">延べ人数（人）</td> <td data-bbox="820 622 1149 689">1,448</td> <td data-bbox="1149 622 1476 689">1,537</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症の影響下においても、感染防止に留意しながら、デイサービス事業を継続して実施した。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 50歳代の回答が 30.6%、60歳代が 29.2%、70歳代以上が 16.7%。 ・ 女性の回答が 56.9%。 ・ 市内居住者の回答が 85.9%。 ・ 利用頻度は月に数回利用が 65.8%、週に1回以上の利用が 24.7%。 	年度	令和2年度	令和元年度	延べ人数（人）	1,448	1,537
年度	令和2年度	令和元年度					
延べ人数（人）	1,448	1,537					

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.20 武蔵野市放課後等デイサービスパレット										
主管課	健康福祉部 障害者福祉課										
指定管理者の名称	社会福祉法人武蔵野										
評価対象年度	今回（令和2年度）	（令和元年度）	（平成30年度）								
総合評価	B	－	－								
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は令和2年度 83.3（アンケート回答者は6名。回答内訳は「満足」5名、「ふつう」1名。）であり、全ての項目において「不満」、「やや不満」という回答がなく、全体的に適正な管理運営がなされている。 * 令和2年12月からの開設であるが、民間事業者では受入れ対応が難しい重度の障害児を受け入れており、慎重かつ丁寧な質の高いサービスの提供を行っているため、保護者の利用者満足度も高い。 										
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応									
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 肢体不自由児及び医療的配慮を必要とする児童を対象として、令和2年12月より放課後等デイサービス事業を展開したが、重度の知的障害を併せ持った児童もいる中で、マンツーマンまたは利用児1名につき職員が2名付き添うなど、慎重かつ丁寧な対応を行い、安全・安心な施設運営に努めた。 * 利用児の家族と適宜面談を行い、また連絡をこまめにとるなど、職員アンケートにおける職員の対応に対しての満足度が高い。 * 検温や手指消毒の徹底を図るほか、使用した遊具は毎日消毒するなど新型コロナウイルス感染症対策に徹底して取り組んでいる。また、送迎業務における安全走行のため、児童によっては座位保持シートを装着したうえでシートベルトを使用するほか、施設内外への防犯カメラの設置や玄関入り口に電子錠を設置するなど、防犯への対応も含めた施設の安全管理体制には利用児の保護者からも高い満足度を得ている。 										
改善やさらなる取り組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、安全かつ丁寧なサービス提供を行うため、効果的なスタッフ体制への工夫に努めていただきたい。 * 引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に努めながら、地域や地域住民との交流・連携及び自主事業の取り組みについて、検討を進めていただきたい。 										
その他	<p><施設利用状況></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">年度</th> <th style="width: 50%;">令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延人数（計画予定数）</td> <td>210人（255人）</td> </tr> <tr> <td>事業日数</td> <td>60日</td> </tr> <tr> <td>出席率</td> <td>82.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和2年12月より開設。12月はプレオープン期間のため、上記は令和3年</p>			年度	令和2年度	延人数（計画予定数）	210人（255人）	事業日数	60日	出席率	82.4%
年度	令和2年度										
延人数（計画予定数）	210人（255人）										
事業日数	60日										
出席率	82.4%										

	<p>1月～3月の利用実績。</p> <p>※新型コロナウイルス感染症の影響下においても、感染防止に留意しながら、放課後等デイサービス事業を実施した。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none">・40歳代の回答が57.1%、30歳代の回答が42.9%。・市内居住者の回答が100.0%。・週に1～2回利用が66.7%、週に3回以上利用が33.3%。 <p>※アンケートの回答者は利用児の保護者。</p>
--	--

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.21～25 武蔵野市立武蔵野陸上競技場、武蔵野市立武蔵野軟式野球場、武蔵野市立武蔵野庭球場、武蔵野市立武蔵野総合体育館、武蔵野市立緑町スポーツ広場		
主管課	教育部 生涯学習スポーツ課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
評価対象年度	今回（令和2年度）	（令和元年度）	（平成30年度）
総合評価	A	A	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大の影響下においても、利用者の安心・安全に配慮した環境整備や既存事業の見直し、SNS を活用した情報発信を行ったことで、各施設の総合満足度指数は 88.8（令和元年度 86.4）と昨年度よりも微増しており、利用者ニーズに則した期待以上の施設管理が行えている。 * 公式 YouTube チャンネルによる動画配信や「Sports for All 水球」でのオンライン配信等、社会情勢を踏まえた新たな事業に取り組み、利用者の「スポーツへの興味関心の向上」に努めたことは評価できる。 * 東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会が延期となったが、さまざまなスポーツ普及活動を継続し、障害者スポーツの分野においては、これまでの取組みが認められ、「障害者の生涯学習支援活動に係る文部科学大臣表彰」の受賞や日本ボッチャ協会との相互協力に関する協定を締結するなど、市民が障害者スポーツに親しむ機会を提供し、健康増進とともに共生社会の更なる進展に寄与している。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * ホームページのリニューアルを行い、わかりやすい情報提供に努めた一方、「施設予約・イベント予約等の方法がわかりにくい」という意見も多数あったため、引き続き利用者にわかりやすい情報提供ができるよう工夫に努めていただきたい。 * 施設の老朽化等の課題に対し、引き続き現状把握、課題整理に努め、利用者の安全確保だけでなく、利用者目線に立ったサービスの提供等を行い、満足度の向上に努めていただきたい。 * 市のスポーツ施設の拠点として、引き続き「観る・体験する・支える」観点から、スポーツの多様な価値をさらに広めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 市内に全戸配布している情報「Do Sports」や館内で配布している案内チラシにおいて、イベント等の申込方法を記載し、利用者にわかりやすい情報提供に努めた。 * 関係各課と定期的な協議を行い、施設の維持管理に努めた。設備においては、点字ブロックの貼り替えやトレーニング機器の入れ替え、陸上競技場の走路補修工事等に取り組んだことで、利用者の満足度の向上につながった。 * 新型コロナウイルス感染症拡大の影響でイベント等の開催に制限がかかる中でも、YouTube を活用した動画配信や水球日本代表候補選手とのオンラインイベント等、新たな試みを実施し、スポーツの機会や、多様な価値の提供に寄与した。支えるスポーツにおいては、 	

		障害者スポーツに関するこれまでの取組みが認められ、文部科学大臣表彰を受賞し、事業団の知名度の向上にもつながった。																																					
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の消毒の徹底や利用者への検温、注意喚起、マスク着用を促すなどの感染拡大防止対策に取り組んだことで、利用者にとって安心・安全な環境を提供することができた。また既存の教室やワンデーレッスンの予約方法を、施設予約システムを活用した事前申込制に変更するなど、利用者の安全性に配慮した方法に見直しを行ったことで、利用者アンケートの「安全管理体制」において、施設全体の平均満足度の上昇につながった。 * 新たな試みとして始めた、「おうちで運動」や「おうちでやかつ」等の公式 YouTube を活用した動画配信を通して、新型コロナウイルス感染症の影響下における自宅での運動機会の提供や、新規利用者の獲得に努め、スポーツの裾野を広げることができた。また、従来のホームページや Twitter、Facebook に加え、新たに Instagram を開設し、SNS を活用したわかりやすい情報提供を行うとともに、事業団の認知度の向上にも寄与した。 * 「障害者のためのスポーツ広場」での用具を使用しない体操やリズムウォーキング、「おうちでできる簡単トレーニング」など内容を見直すことで、新型コロナウイルス感染症の影響下においても、障害のある方へのスポーツの場の提供に努めた。また、障害者スポーツのこれまでの取組みが認められ、「障害者の生涯学習支援活動に係る文部科学大臣表彰」を受賞するとともに、日本ボッチャ協会との相互協力に関する協定を締結するなど、さらなる障害者スポーツへの取組みを進めた。 																																						
改善やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き利用者にとって安心・安全な空間となるよう、消毒の徹底など施設の管理運営に努めるとともに、利用者ニーズを踏まえた新たなサービスの提供、事業の実施など柔軟に取り組んでいただきたい。 * 令和6年度の総合体育館大規模改修工事に向け、将来にわたって多くの市民に愛されるよう、市と連携して、あらゆる視点からの課題の洗い出しやアイデアの提供に努めていただきたい。 * 新型コロナウイルス感染症拡大の影響下においても引き続き、市のスポーツ施設の拠点として、様々な形で利用者にはスポーツや野外活動を通じた喜びや楽しさの提供に努めるとともに、SNS を活用したわかりやすい情報発信に取り組んでいただきたい。 																																						
その他	<p><施設利用状況></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">施設名</th> <th colspan="2">利用者数（人）</th> <th rowspan="2">増減数</th> <th rowspan="2">増減率</th> </tr> <tr> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合体育館</td> <td>126,917</td> <td>225,452</td> <td>-98,535</td> <td>-43.7%</td> </tr> <tr> <td>陸上競技場</td> <td>25,371</td> <td>27,158</td> <td>-1,787</td> <td>-6.5%</td> </tr> <tr> <td>軟式野球場</td> <td>11,394</td> <td>13,598</td> <td>-2,204</td> <td>-16.2%</td> </tr> <tr> <td>庭球場</td> <td>41,499</td> <td>46,925</td> <td>-5,426</td> <td>-11.5%</td> </tr> <tr> <td>スポーツ広場</td> <td>12,035</td> <td>13,119</td> <td>-1,084</td> <td>-8.2%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>217,216</td> <td>326,252</td> <td>-109,036</td> <td>-33.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月2日から6月7日まで全施設休場となった。</p>	施設名	利用者数（人）		増減数	増減率	令和2年度	令和元年度	総合体育館	126,917	225,452	-98,535	-43.7%	陸上競技場	25,371	27,158	-1,787	-6.5%	軟式野球場	11,394	13,598	-2,204	-16.2%	庭球場	41,499	46,925	-5,426	-11.5%	スポーツ広場	12,035	13,119	-1,084	-8.2%	合計	217,216	326,252	-109,036	-33.4%	
施設名	利用者数（人）		増減数	増減率																																			
	令和2年度	令和元年度																																					
総合体育館	126,917	225,452	-98,535	-43.7%																																			
陸上競技場	25,371	27,158	-1,787	-6.5%																																			
軟式野球場	11,394	13,598	-2,204	-16.2%																																			
庭球場	41,499	46,925	-5,426	-11.5%																																			
スポーツ広場	12,035	13,119	-1,084	-8.2%																																			
合計	217,216	326,252	-109,036	-33.4%																																			

<アンケート回答者属性>

○総合体育館

- ・20歳代の回答が17.0%、40歳代の回答が25.0%。
- ・女性の回答が69.0%。
- ・市内居住者の回答が72.0%。
- ・週1回以上利用の回答が29.0%、月1～4回程度利用の回答が37.0%。

○陸上競技場

- ・10歳代の回答が41.5%。
- ・男性の回答が65.9%。
- ・市外居住者の回答が72.1%。
- ・月に1～4回程度利用の回答が40.7%、年に数回利用の回答が26.0%。

○軟式野球場

- ・20歳代の回答が29.1%。
- ・男性の回答が92.4%。
- ・市内居住者の回答が76.5%。
- ・月1～4回程度利用の回答が50.0%、年に数回利用の回答が26.3%。

○庭球場

- ・40歳代の回答が37.3%、50歳代の回答が23.5%。
- ・女性の回答が65.7%。
- ・市内居住者の回答が80.4%。
- ・週に1回以上利用の回答が27.7%、月1～4回程度利用の回答が45.5%。

○緑町スポーツ広場

- ・10歳代の回答が25.2%、30歳代の回答が21.5%、40歳代の回答が37.4%。
- ・男性の回答が72.0%。
- ・市外居住者の回答が58.5%。
- ・月1～4回程度利用の回答が63.2%、年に数回利用の回答が16.0%。

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.26、27 武蔵野市立武蔵野プール、武蔵野市立武蔵野温水プール		
主管課	教育部 生涯学習スポーツ課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
評価対象年度	今回（令和2年度）	（令和元年度）	（平成30年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の老朽化が進む中、きめ細かまで丁寧な清掃を心掛け、日々の点検や保守、維持修繕による安全・安心な施設管理に努めた結果、総合満足度の指数は令和2年度 85.4（令和元年度 69.0）と昨年度と比較して大幅に増加しており、全体的に適正な施設運営がなされている。 * 新型コロナウイルス感染症の影響下においても利用者が安心・安全に施設を利用できるよう、新型コロナウイルス感染拡大防止対策に取り組むとともに、自宅から参加できるリモート事業としての動画配信やオンラインイベントの実施など、利用者への運動機会の提供に向けて柔軟な取組みを進めている。 * 新たに開設した Instagram や SNS を活用したわかりやすい情報提供に努めるとともに、ホームページで混雑状況をリアルタイムで表示するなど、市民サービス向上のための工夫を行っている。 * 武蔵野市立陸上競技場等の体育施設と併せて、障害者ジュニア教室や大人向けの障害者初心者水泳教室など、障害者スポーツのこれまでの取組みが認められ、「障害者の生涯学習支援活動に係る文部科学大臣表彰」を受賞した。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * ハード面での対応は可能な限り実施されているが、「情報の提供」において、SNS での案内や告知など十分な広報を行うことができなかった点については、より積極的に対応いただきたい。 * テレワークの推進等により運動不足を課題だと認識している市民は多いと推測されるため、オンラインでの効果的な事業の検討を行うなど、（公財）武蔵野健康づくり事業団と連携し、新たな生活様式の中での運動習慣の定着化を図られたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大による施設利用制限等の情報について、既存の SNS や令和2年度に新たに開設した「Instagram」を活用し、迅速な情報提供に努めるとともに、ホームページのトップページにおける、混雑状況のリアルタイムでの表示や貼り紙の掲示、チラシの配布を行うなど、利用者にとってわかりやすい情報提供に取り組んでいる。 * 自宅から参加できるリモート事業として、新たに「おうちで運動」等の YouTube チャンネルを開設し、動画配信による利用者への運動機会の提供に努めた。また、（公財）武蔵野健康づくり事業団のメール配信において、YouTube チャンネルの紹介文を掲載するなど、団体と連携して市民の運動習慣の定着化に向けて、取り組んでいる。 	

	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者が安全・安心に利用できるよう、清潔に一層気を配るとともに、感染症等の対策も徹底していただきたい。また、利用者間のトラブルが起きないための対策も併せて講じていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 開館前の特別清掃や繁忙期の更衣室への清掃員の常駐に加え、新型コロナウイルス感染症対策として、入館時の検温、チェックリストの提出、ロッカーの間引き、消毒及び換気等に取り組んだ。また、利用者間のトラブルの未然防止として、わかりにくい表示の見直しや施設のルール周知を徹底するとともに、監視員による声かけを積極的に行うなど、利用者の安全・安心に配慮した取組みを進めた。 																						
<p>評価すべき点</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の閉館や利用制限等を行う中でも、張り紙やチラシだけでなく、窓口や個別での丁寧な説明や案内に取り組んだことで、アンケート調査における職員の対応に関する評価が、昨年と比べて6ポイント上昇した。 * 「Sports for All 水球」では、新型コロナウイルス感染症の影響で対面でのイベントの実施が困難な中、オンラインによる動画配信という新たな取組みを行ったことで、スポーツへの興味関心を深めるとともに事業のPRにも寄与した。 * 新たに開設した「Instagram」や既存のSNSを活用したわかりやすい情報提供に加え、ホームページのトップページにおける混雑状況の随時配信、デジタルサイネージによる周知に努めたことで、利用者アンケートにおける情報提供に関する評価が5ポイント上昇した。 * 障害者ジュニア水泳教室や大人向けの障害者初心者水泳教室など、これまで行ってきた障害者スポーツへの取組みが認められ、「障害者の生涯学習支援活動に係る文部科学大臣表彰」を受賞した。 																							
<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の影響下においても、オンラインイベントの実施や動画配信などの新たな取組みを進め、運動機会やスポーツを通じた潤いある市民生活を提供できるよう努めていただきたい。 * 老朽化が進む施設の管理運営において、引き続き市と情報共有を行い、迅速な対応及び計画的な修繕、改修に努めるとともに、利用者目線に立ったサービスの提供等を行い、利用者満足度の向上に努めていただきたい。 * 引き続き利用者にとって安心・安全な施設となるよう、新型コロナウイルス感染症対策に取り組むとともに、利用者の利便性や健康管理等のバランスを意識した環境づくりを進めていただきたい。 																							
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <table border="1" data-bbox="459 1778 1369 2107"> <thead> <tr> <th rowspan="2">施設名</th> <th colspan="2">利用者数（人）</th> <th rowspan="2">増減数</th> <th rowspan="2">増減率</th> </tr> <tr> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>温水プール</td> <td>35,657</td> <td>74,486</td> <td>-38,829</td> <td>-52.13%</td> </tr> <tr> <td>屋外プール</td> <td>0</td> <td>57,012</td> <td>-57,012</td> <td>-100.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>35,657</td> <td>131,498</td> <td>-95,841</td> <td>-72.88%</td> </tr> </tbody> </table>		施設名	利用者数（人）		増減数	増減率	令和2年度	令和元年度	温水プール	35,657	74,486	-38,829	-52.13%	屋外プール	0	57,012	-57,012	-100.0%	合計	35,657	131,498	-95,841	-72.88%
施設名	利用者数（人）			増減数	増減率																			
	令和2年度	令和元年度																						
温水プール	35,657	74,486	-38,829	-52.13%																				
屋外プール	0	57,012	-57,012	-100.0%																				
合計	35,657	131,498	-95,841	-72.88%																				

※新型コロナウイルス感染防止対策のため、令和2年3月2日～7月17日まで
温水プールは休場し、屋外プールは令和2年度は休場した。

<アンケート回答者属性>

- ・60歳代以上の回答が37.6%。
- ・男性の回答が57.8%。
- ・市内居住者の回答が91.0%。
- ・利用頻度は週1回以上利用が55.6%、月に1～4回程度の利用が23.0%。

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.28 武蔵野市立ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス		
主管課	教育部生涯学習スポーツ課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
評価対象年度	今回 (令和2年度)	(令和元年度)	(平成30年度)
総合評価	S	S	S
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は令和2年度 95.9 (令和元年度 94.8) と、新型コロナウイルス感染症の影響下においても上昇し、引き続き高い評価を得ている。 * 新型コロナウイルス感染症拡大の影響下においても、オンラインを活用した動画配信やリモートによる講座の実施など柔軟に対応し、利用者の安全を確保しながら、市民の学ぶ機会の提供を継続させた。 * 新型コロナウイルス感染症の影響による休館期間や施設の利用制限があったにもかかわらず、100万人以上の来館者があり、感染症対策を徹底しながら、非常に高い水準でのサービス提供及び施設運営が行われている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * クラフトスタジオの利用率向上への取組みについては、利用者のニーズ把握を行うとともに、これまでとは異なるアプローチを含めて、引き続き利用促進に努めていただきたい。 * 境南ふれあい広場公園の指定管理が終了したが、境南ふれあい広場公園を活用した今後の地域連携や地域ニーズの把握について検討していただきたい。 * 昨年度と同様に、指定管理者と市の主管課においてチェック項目の結果に齟齬が生じている。主管課による評価後に内容を共有し、主管課と協議のうえ、改訂した令和2年度からのサービス要求水準に基づき、より適切なサービス提供を行うよう努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症防止対策のため、クラフトスタジオは年間を通して閉鎖した。利用再開を見据えて、利用率向上の取組みに努める。 * 新型コロナウイルス感染症防止対策のため、イベントは実施できなかったが、プレイス事業実施時のアンケート等により地域ニーズの把握に努める。 * サービス要求水準書に該当する管理運営指針の着実な実施に向けて、適宜、主管課と確認を行った。 	
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館期間や開館時間の短縮があったものの、年間来館者数が100万人を超えており、かつ職員の対応や施設の管理、安全体制の管理を中心に非常に高い満足度を維持している。 * オンラインを活用した事業を積極的に行い、新型コロナウイルス感染症の影響下においても「市民の学ぶ機会」の提供を継続させた。 		

	<p>* 「情報の提供」に関しては、ポスター、チラシ、市報などのアナログ広報とホームページ、Facebook や Twitter などデジタル媒体の両方を活用したことから、昨年度より満足度が上昇している（4項目中、「満足」「概ね満足」が70%を超える項目は、令和2年度4項目、令和元年度2項目）。</p>																																																								
<p>改善やさらなる取り組みが望まれる事項</p>	<p>* 引き続き、新型コロナウイルス感染症の状況に留意しながら、境南ふれあい広場公園を活用した今後の地域連携や地域ニーズの把握について検討を進めていただきたい。</p> <p>* 開設当初の想定よりも利用人数が増えており、施設や設備への負担も大きいため、市と連携して適切に保守点検・修繕などの対応を行い、空調設備の更新についても、市と協議のうえ適切に対応していただきたい。</p>																																																								
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <p>○年間来館者数 (人)</p> <table border="1" data-bbox="491 712 1468 824"> <thead> <tr> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>増減数</th> <th>増減率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,017,961</td> <td>1,763,821</td> <td>-745,860</td> <td>-42.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>○令和2年度利用状況</p> <table border="1" data-bbox="491 929 1468 1585"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用数</th> <th>操業数</th> <th>利用率 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>フォーラム</td> <td>605</td> <td>1,494</td> <td>40.5%</td> </tr> <tr> <td>ギャラリー</td> <td>168</td> <td>747</td> <td>22.5%</td> </tr> <tr> <td>スペースA</td> <td>401</td> <td>747</td> <td>53.7%</td> </tr> <tr> <td>スペースB</td> <td>388</td> <td>747</td> <td>51.9%</td> </tr> <tr> <td>スペースC</td> <td>293</td> <td>747</td> <td>39.2%</td> </tr> <tr> <td>スペースD</td> <td>367</td> <td>747</td> <td>49.1%</td> </tr> <tr> <td>スペースE</td> <td>331</td> <td>747</td> <td>44.3%</td> </tr> <tr> <td>サウンドスタジオA</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>サウンドスタジオB</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>パフォーマンススタジオ</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>クラフトスタジオ</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月2日から6月7日は全館休館、サウンドスタジオ・パフォーマンススタジオ・クラフトスタジオは年間を通して利用中止。令和3年1月8日から3月21日までは、原則として全館夜間（午後6時～）は利用中止。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・10歳代の回答が24.5%。 ・女性の回答が51.9%。 ・市内在住者の回答が54.2%。 ・利用頻度は週に数回利用が令和2年度41.4%、月に数回利用が38.6%。 	令和2年度	令和元年度	増減数	増減率	1,017,961	1,763,821	-745,860	-42.3%		利用数	操業数	利用率 (%)	フォーラム	605	1,494	40.5%	ギャラリー	168	747	22.5%	スペースA	401	747	53.7%	スペースB	388	747	51.9%	スペースC	293	747	39.2%	スペースD	367	747	49.1%	スペースE	331	747	44.3%	サウンドスタジオA	-	-	-	サウンドスタジオB	-	-	-	パフォーマンススタジオ	-	-	-	クラフトスタジオ	-	-	-
令和2年度	令和元年度	増減数	増減率																																																						
1,017,961	1,763,821	-745,860	-42.3%																																																						
	利用数	操業数	利用率 (%)																																																						
フォーラム	605	1,494	40.5%																																																						
ギャラリー	168	747	22.5%																																																						
スペースA	401	747	53.7%																																																						
スペースB	388	747	51.9%																																																						
スペースC	293	747	39.2%																																																						
スペースD	367	747	49.1%																																																						
スペースE	331	747	44.3%																																																						
サウンドスタジオA	-	-	-																																																						
サウンドスタジオB	-	-	-																																																						
パフォーマンススタジオ	-	-	-																																																						
クラフトスタジオ	-	-	-																																																						

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.29 武蔵野市立吉祥寺図書館		
主管課	教育部 図書館		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
評価対象年度	今回（令和2年度）	（令和元年度）	（平成30年度）
総合評価	B	B	B
総括	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は令和2年度 88.6（令和元年度 83.9）と昨年度より上昇し、指定管理者制度導入3年目として引き続き適正な運営が行われている。 * 新型コロナウイルス感染症の影響下において、市と連携して柔軟に施設運営を行っており、さらに利用者の声を反映した施設整備や、吉祥寺アニメーション映画祭などの地域イベントへの協力など、地域連携の取組み等も進めている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートについては、比較的高齢の方の回答が多くなっているため、配布場所や配布時期を工夫し、他の年代の利用者の意見もバランスよく回収できるよう努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * アンケートの配布場所を拡大した結果、回答者の年齢層の偏りが解消され、令和元年度は50歳代以上の回答が72.8%だったが、令和2年度は40歳代以下の回答が半数以上となった。 	
	<ul style="list-style-type: none"> * 幅広い年代の利用者がいると考えられるため、各層のニーズを独自のアンケート調査等で把握・分析し、今後の事業内容への反映に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 「利用者の声」掲示板を新設し、意見・質問に対する回答を公開するとともに、回答内容を分析したうえで、施設運営に反映した。利用者アンケートでは、「事業」に対する評価は、全ての項目で「満足」「概ね満足」の数値が50%を超えた（令和元年度は全て50%を下回っていた）。 	
	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者へのわかりやすい情報提供について、さらに検討・改善を図り、満足度の向上につなげていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * ホームページ、SNSの更新頻度を見直すとともに、事業団のInstagramを通じた情報発信を行ったほか、ラックの整理と分析を行い、展示物の表示の見直しを行った。 	

<p>評価すべき点</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館や利用制限により来館者数が前年度の約 67%となったが、様々な感染拡大防止策を行いながら柔軟かつ安定的に図書館運営を行った。 * 施設の安定稼働のため、計画的な点検・修繕等を行うとともに、利用者の声を反映した施設整備を行った。 * 吉祥寺アニメワンダーランドの一環で開催している吉祥寺アニメーション映画祭での受賞作品を、図書館内でデジタルサイネージを使用して放映することや、吉祥寺美術館などの他の公共施設との連携や地域事業への積極的な参加を通じ図書館のPRを行うなど、地域と密接にかかわった取組みを進めている。 												
<p>改善やさらなる取組みが望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に取り組み、安全・安心な施設運営に努めていただきたい。 * 「職員の対応」に対する評価はおおむね高いものの、窓口での接遇についての意見が寄せられているため、改善に取り組んでいただきたい。 * 引き続き、地域のイベント等に積極的に参加し、吉祥寺図書館の認知度を高めるとともに、地域から愛される施設となるよう、地域と連携した取組みを進めていただきたい。 												
<p>その他</p>	<p><施設利用状況></p> <p>○来館者数</p> <table border="1" data-bbox="491 1037 1468 1256"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>236</td> <td>276</td> </tr> <tr> <td>来館者数(人)</td> <td>390,498</td> <td>583,837</td> </tr> <tr> <td>1日平均来館者数(人)</td> <td>1,655</td> <td>2,115</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月2日から6月14日は臨時休館としたが、臨時窓口を設置し予約本の受け渡しサービスを行った(一時中止期間あり)。再開後は、閲覧席の利用制限等により感染拡大防止策を実施している。</p> <p><アンケート回答者属性></p> <p>※アンケートの配布・回収場所を拡大したことから、昨年度と属性が大きく変化している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10歳代の回答が22.2%、70歳代以上が18.3%、50歳代が17.0%。 ・男性の回答が55.2%。 ・市内居住者の回答が60.3%。 ・利用頻度は月に数回利用が48.1%、週に数回利用が38.3%。 		令和2年度	令和元年度	開館日数(日)	236	276	来館者数(人)	390,498	583,837	1日平均来館者数(人)	1,655	2,115
	令和2年度	令和元年度											
開館日数(日)	236	276											
来館者数(人)	390,498	583,837											
1日平均来館者数(人)	1,655	2,115											

令和3年度 武蔵野市公の施設のモニタリング評価結果報告書

令和3年7月

事務局 武蔵野市 総合政策部 企画調整課
東京都武蔵野市緑町2-2-28
電話番号 : 0422-60-1801
ファクス番号 : 0422-51-5638