

桜堤ケアハウス

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市桜堤ケアハウス		
所在地	武蔵野市桜堤1-9-9		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 安藤真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	①軽費老人ホームケアハウス 武蔵野市ケアハウスの管理運営		
指定管理委託料	予算	98,531,210円	決算 95,210,809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) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100	A 今年度はコロナ禍の中で「感染しない・感染させない」を目標に掲げて感染防止策の徹底を図った。同時にコロナ関連及び日々の生活全般に関して、職員による個別相談支援・人間関係調整、さらに互助関係などの維持・改善に努めた。 その一方で例年以上にコロナ感染症防止策の徹底を図ることで、入居者の方々や職員の心的負担も大きくなっている。行事開催については、外出行事を含めた通常行事は可能な限り3密を避ける代替策の行事に切り替えて開催した。
	②重点ポイント		現在、入居者25名。今年度は退所者が3名、新規入所者は3名。令和元年度の新規入所者は7名で、ここ2年間に入居された方々が全体の約4割を占めている。同時に男性入居者も11名となり男性入居率も高くなっている。入居者の特性としては以前から入居されている方々には、軽度知的障害、理解力・記憶力等の低下、物盗られ妄想を含めた認知症、抑うつなどを有する方やここ2年以内に入られた方々の中には自立度が高く自己の価値観が強い方が居住。また既存の入居者の高齢化・虚弱化等による身の回りの介助・介護等が必要な方々も混在し住み替えを念頭に置きながら、ケアハウスでの安全・安心な集団生活が送れるよう相談支援している。 ・一年を通じて、入居者の方々の体調・健康管理に努め、コロナウイルス感染症罹患患者発生防止の様々な対策に取り組んだ。現時点ではコロナ関連の入居者の体調不良者及び一人の罹患患者も出ていない。 ・日々の生活上の困りごと（健康等）相談及びコロナ禍の中での入居者の認知機能または下肢筋力の低下、コロナ感染に対する不安を抱く入居者に対しての個別相談支援や生活意欲の維持・向上を目的に代替策の行事開催に取り組む。

③アピールポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に引き続き、大規模修繕工事（エレベーター内改修・食堂内天井・壁面改修工事、共用部LED工事等）が入り、入居者の方々の生活への支障を出来る限り少なくするための準備を随時、行った。 ・コロナ禍においても入居者同士が互いに理解を深め、助け合い支え合う関係を高めるように、互助関係構築の支援や心身機能低下によりケアハウスでの生活が困難になった方への住み替え支援の相談にも努めた。 ・コロナ禍の中で地域との交流については、例年開催されていた対面による行事から間接的な行事開催を考えて、関係諸団体と相談調整しながら実施した。 	工事関連では食事の提供方法の変更（お弁当形式による提供）などの準備を行った。また工事内容については掲示及び個別面談により誤解のないよう情報提供を丁寧に行った。 住み替え支援については、介護保険施設入所を見据えて、介護認定を受けてもらいショートステイなどの介護サービスを担当ケアマネジャーと相談調整した。 地域交流では近隣の子どもたちからの七夕飾りの寄贈やステイホーム中に入居者が作ったマスクや雑巾を近隣の小学校、保育園へ寄贈するなどの間接的交流を行い、関係諸団体に喜んで頂いた。 利用者モニタリングの職員の対応・対応については、迅速に相談にのることを意識して対応に取り組んでいたが、相談後の対応（フィードバック）が速やかに行えていなかったのではないかと考える。
	(B) 利用者モニタリング	今年度は総合満足度、平均点ともにアップしてきている。 「入居者への配慮」の項目では比較的高い満足度となっている一方で、「利用者の意見の反映」では満足度が低い傾向にある。また「安全管理体制」面では比較的高い満足度が高い傾向となっている。 この他に「その他」の施設の広さ、設置場所の項目では前年度同様に満足度が低い傾向が見られた。 64%
(C) 財務モニタリング	/	

(様式1) 総括シート

(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) 主管課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の高齢化・虚弱化・心身機能低下・知的・精神的に不安定な者等、個人差が顕著に表れているが、入居者の要望や相談に適切に対応できるよう、目安箱の設置・回答や職員による口頭での情報提供など、入居者個人個人に寄り添った対応が工夫の上で実行されている。 ・また、コロナ禍においても入居者の精神的安定が引き続き図れるように、感染症対策を徹底したうえで自主活動や、自主活動の代替策の検討など、互助関係の仲介・構築に継続して取り組んでいる。 	A	<p>既存の入居者の高齢化による理解力の低下や、認知機能が低下している自己主張の強い入居者等、様々な個人差の入居者が混在し、「ケアハウス」としての役割も複雑化していく中、各職員が個々人の理解を深め、できる限りニーズに対応できるよう努めている。</p> <p>新型コロナの影響による活動の自粛が続き、心身機能低下や精神の虚弱化が懸念されたが、個人で可能な活動・間接的交流を工夫して実施するとともに、感染症対策を徹底した上で様々な企画を執行し、入居者の体力維持、生活意欲の向上を目指している。また、新型コロナについては情報も錯綜する中、情報提供や安全管理体制について満足度の上昇が見られたことも高く評価できる。</p> <p>今後もコロナ対応</p>
	② 重点ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・感染防止策の徹底の上で運営がなされ、現時点で罹患者が発生していない。 ・入居者の相談や入居者同士のトラブルについて個別対応を行うとともに、嘱託医と連携して入居者の体調管理にも日常的に取り組んでいる。 ・保証人不在の入居者へ入退院支援を行っている。心身機能低下によりケアハウスでの生活が困難になった方へ、特養への住み替え支援を行っている。 		
	③ アピールポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度は5月から2月一杯まで改修工事が続いたが、入居者の心的ストレスを軽減するため入居者への体調の聞き取り、不安解消など傾聴対応に努めた。 ・評価委員会で「改善が求められる事項」として意見のあった、心身機能の低下した入居者に対しより適切な施設への住み替え支援を実行できている。 ・コロナ禍において施設内外の行事開催を自粛したものの、間接的な交流や入居者全体に向けた新たなサービスの提供を創出していた。 		
(B) 利用者モニタリング	<p>総合満足度は昨年度の56%から64%に増加している。また、「満足」+「概ね満足」が50%を下回る項目が昨年度は16項目あったが、2項目に減少しており、大幅な改善が見られている。心身機能低下の度合いなど、入居者の様々な個人差があり、入居者間でのトラブル</p>	64%		

	<p>への対応に苦慮することも少なくないため、「入居者の意見の反映」において他項目より低調が見受けられてはいるが、職員による個別相談支援、人間関係の調整等工夫して入居者の精神的安定が図れるよう努めている。またコロナ禍において、施設の安全管理や清掃、情報提供について評価が高かったことから、施設として非常に適切な対応が行われていたことが伺える。</p>	<p>と合わせて入居者の複雑化するニーズに答えていく必要があるが、これまで以上に職員同士の情報共有を行い、職員各々のスキルアップを目指して日々取り組んでほしい。</p>
(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	<p>*市の関連する条例、協定書等にある設置目的や事業計画書を踏まえて事業に取り組んでいる。</p> <p>*モニタリングアンケート調査以外に施設全般に関しての目安箱を設置し意見・要望を募った。意見・要望のあった内容に対しては、食堂内掲示板にて速やかに回答を公表し改善に努めた。更に食堂ラウンジに食べたい食事メニューの「リクエストメニュー」箱を設置して「食の楽しみ」の提案も行い、新たな食事メニューの提供を行うことができた。</p> <p>*コロナ禍の中で、昨年度以上に、武蔵野市内のコロナ感染症に関わる現状、対策等を随時、掲示するとともに、掲示だけでは情報収集が難しい入居者に対しては、個別に居室訪問して口頭による情報提供を行い理解して頂いた。また掲示の際、文字を大きくし、わかりやすい表現で文書作成を心掛け、食堂前と食堂内にも掲示して誰でも見られる、見やすい場所に掲示する工夫も行った。</p> <p>*一般市民の方や入居者ご家族などの来館者に対して、定期的受付カウンター周辺の整理整頓を実施した。また1階ロビーのスペースを利用して季節に応じた飾りつけを行い、活気のある空間作りに努めた。</p> <p>*地域の社会資源との交流・連携として、近隣の小学校や保育園に対して、入居者作成の雑巾やマスクを寄贈したり、有償補習教室への活動場所の無償提供も継続的に行っている。この他に七夕飾りや敬老会の行事交流は自粛となったが、代替策として七夕の短冊飾り、敬老会のメッセージを地域</p>	<p>*入居者の高齢化・虚弱化・心身機能低下・知的・精神的に不安定な者等、個人差が顕著に表れているが、入居者の要望や相談に適切に対応できるよう、目安箱の設置・回答など収集方法を広げることに加え、普段から入居者との会話において個人の動向を把握することで、個人個人に寄り添った対応が工夫の上実行されている。</p> <p>*コロナ禍においても入居者の精神的安定が引き続き図れるように、感染症対策を徹底したうえでの自主活動や、自主活動の代替策の検討など、互助関係の仲介・構築に継続して取り組んでいる。</p> <p>*入居者からの問い合わせや相談があった際、発言内容を受け止めつつ、月一回の定例会や15分間の朝礼、その他随時的にチームで情報共有を行うことで、より適切な対応を心掛けている。また、相談の発生した入居者各々の生活の様子を振り返り、「外出して自由に買い物ができなくなったことによるストレス」や「友人の死亡」など、根本的な原因を考慮し、対応を考えられている。</p> <p>*学生寮の生徒からのメッセージや利用者の作品などの飾りつけを行い、新型コロナによる心的ストレスや孤独感を和らげる工夫を行っている。</p> <p>*保育園や小学校の児童とのけん玉教室等の直接的な交流ができなかったものの、作品やメッセージのやり取りに代替し、利用者の社会参加を図っている。</p> <p>*利用者の精神的安定のため、ま</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>社協（子供たち）からいただき、食堂に掲示する等、3密を避けた間接的な交流ができた。</p> <p>*コロナ禍においても入居者同士が感染防止策を図った上で、入居者の自主活動（麻雀・カルタゲーム等）を運営。感染防止の徹底を図る上で、職員が自主活動後に用具等の消毒作業を行った。</p>	<p>た相互理解を深めるため、感染対策を十分に行った上で自主活動を再開し、安全な運営が行われている。</p>
B 安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	<p>*今年度は重大な事故は0件。</p> <p>*大規模災害時に備えて、防災・消防等のマニュアル等を整備し、年次計画のもと年6回の防災・避難訓練を実施した。今年度は防災関係の他にコロナウイルス感染症等の対応マニュアルを作成し、罹患者発生時の対応に備えた。</p> <p>*防犯・コロナ対策として、1階受付窓口にて来館者確認の徹底を図った。この他にサーマルシステム導入（自動検温機器の設置）や来館者名簿を作成しコロナ罹患者発生時対策の整備も行った。</p> <p>*夜間・日祝祭日の勤務は職員の交代勤務の他に警備会社に委託し、業務日誌などを通じて申し送りや緊急時は電話連絡にて対応の指示・伝達を行っている。</p>	<p>*今年度、重大な事故が発生していないことは高く評価できる。また、現時点で新型コロナの罹患者が発生していないことから、職員の感染症対策として適切な対策が行われていることが伺える。</p> <p>*日常から不審者侵入防止に努めているとともに、スタッフが時間外についても有事に対応できるよう、防災委員会を開催し、寮生・夜間警備員も交えた防災訓練を行っている。</p>
C 適正な運営	30/ 30	30/ 30	<p>*協定書に基づき適正に執行している。</p> <p>*利用者増加に向けた取り組みとして、空部屋の募集・抽選等を3回（4月・10月・1月）実施し、新規入居に向けての作業・手続き等を適切に行った。現在、個室は満床、二人部屋が2つ空室中である。</p> <p>*個人情報保護の取り扱いについては、個人情報ファイル等は施錠した書庫内に保管し適切に管理している。</p>	<p>*法令順守・個人情報保護に適切に取り組む、管理・運営は適正に行われている。情報漏洩等の事故も発生していない。</p> <p>*入居者募集を年3回実施し、3名が新規入居となった。寮生と入居者、寮生と施設職員の間で日頃から良好な協力関係を築いており、施設運営において近隣との間で安全、安心な環境の確保に努めている。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>また法令遵守・個人情報保護に関する内部研修を年1回実施し毎月の定例会議でも事項に関する情報提供と注意喚起を行っている。</p> <p>*利用料・電気使用料については、随時、市の主管課と相談しながら徴収手続きを行い、適宜、市へ報告・相談・連絡している。現金等は事務員・管理者が手続き管理し、金庫内に厳重に保管している。</p> <p>*今年度はコロナ感染症拡大に伴い、行事開催は中止・自粛扱いとなり、行事費用は節減されている。一方で消毒剤などの感染対策用品の購入費用に充填した。この他に館内共用部の蛍光灯器具全てがLED化されて電気料の削減にもつながっている。</p>	<p>*法令遵守・個人情報保護に適切に取り組み、管理・運営は適正に行われている。</p> <p>*現金等は適正に保管するとともに、トラブル防止のため、配達時の現金のやり取りについても職員が仲介しない等取り扱いには注意を払っている。</p> <p>*中止となった行事費用を感染症対策用品の購入費用に充てる等、限られた予算の中で適正な運営が行われている。</p>
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	<p>*市の所管課及び施設課、業者と連携しながら、エレベーター内工事及び食堂内壁面・天井修繕工事等に適切に取り組み、入居者の生活に大きな支障が及ばないように努めた。</p> <p>*日常的に随時発生する水漏れ、雨漏り、居室内の建具の不具合等の修繕、衛生環境整備についてすみやかに市へ報告して修繕の範囲を含めて相談を行い、工事の依頼を行った。この他に防災委員会を設置し、毎月、館内の手すり、壁・天井などの建物破損チェックや雨漏りチェックを行っている。居室内の生活環境改善の取り組みについては年1回の居室内点検を実施し居室内の生活環境の整理や衛生改善に努めている。</p> <p>*施設内の適正な清掃については清掃業者に依頼。年末年始、日祝祭日以外の毎日、清掃員が館内の清掃・消毒などを実施し館内の衛生保持に努めている。特に今年</p>	<p>*5月から実施したエレベーター内工事及び食堂内壁面・天井修繕工事やLED交換工事について、市と連携し、入居者の生活に支障が生じないように取り組んだ。</p> <p>*重大な事故につながらないよう日頃から施設の不具合がないか点検し、市と情報共有を行いながら適宜修繕を行っている。また、居室内の生活環境が不十分で汚染拡大、設備不具合が生じている入居者に対し、年1回の居室内点検を行い、環境改善に向けた個別支援を行っている。</p> <p>*館内の全体清掃に加え、次亜塩素酸水による手すり等の施設内清掃、各スペースの定期的な換気、食事前後・相談前後の消毒を実施している。また、清掃業者が対応できない年末年始や祝祭日については相談員が交代して出勤し、年間を通して対策を行って</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>度はコロナウイルス感染症拡大防止を目的に、館内の手すり、ドアノブ、テーブル、ソファなど消毒作業を職員と分担し毎日実施している。</p> <p>※年末年始やゴールデンウィーク等の長期休みに関しては、相談員が3日1回程度、休日出勤して、館内の換気、共用部のごみ収集・手すりやトイレ等の清掃・消毒を行った。</p>	<p>いる。</p>

(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)	<p>・一年を通じて、入居者の方々の体調・健康管理に努め、コロナウイルス感染症罹患者発生防止の様々な対策に取り組んだ。</p> <p>現時点ではコロナ関連の入居者の体調不良者及び一人の罹患者も出ていない。</p>	<p>コロナ禍の中で「感染しない・感染させない」を目標に掲げて感染防止策の徹底を図った。同時にコロナ関連及び日々の生活全般に関して、職員による個別相談支援・人間関係調整、さらに互助関係などの維持・改善に努めた。</p> <p>その一方で例年以上にコロナ感染症防止策の徹底を図ることで、入居者の方々や職員の心的負担も大きくなっている。</p>	<p>新型コロナ対策マニュアルを共有し、清掃員・職員が連携して感染対策を徹底していた。また、利用者の心的ストレスが高まる中、入居者同士のトラブルが増大しないよう職員によるきめ細かな対応が行われている。</p>
(2)	<p>・日々の生活上の困りごと(健康等)の相談及びコロナ禍の中での入居者の認知機能または下肢筋力の低下、コロナ感染に対する不安を抱く入居者に対しての個別相談支援や生活意欲の維持・向上を目的に代替策の行事開催に取り組む。</p>	<p>入居者の被害妄想に対する相談や入居者同士のトラブルについては相談員が個別対応し、体調不良などの相談に関しては、週1回の健康相談を利用し嘱託医と連携しながら問</p>	<p>例年通り体調管理や相談に対し個別で対応するとともに、コロナ禍の中で利用者の体力低下や精神虚弱を防ぐため、工夫して全体・個別活動を行っている。また、郷土食の提</p>

(A) - ③アピールポイント

		<p>題解決に努めた。またコロナ禍の中で、生活意欲の維持・向上やコロナストレスの解消を目的に「食の楽しみ」をテーマにおもてなしの企画を計画実行した。</p>	<p>供、館内 BGM の変更など日常に楽しみを見出せる工夫を行っていた。</p>
(3)	<p>・身寄りのない保証人不在のケースの入居者に対して、第三者機関による金銭管理の相談調整支援を行う。 また心身機能の低下によりケアハウスでの生活が困難になった方への早めの住み替え相談支援にも取り組む。</p>	<p>保証人不在で金銭管理が困難となってきている入居者に対して、相談員が中心となり、第三者の関係機関への紹介などの支援に努めた。また新たな保証人としての担い手の検討等の相談も進めている。住み替えについては持病の悪化をはじめ心身機能の低下した入居者へは、特養（ショートステイ）への住み替え支援を段階的に進めた。</p>	<p>ケアハウスで1日でも長く、自立した生活をおくれるように、当事者や家族等と連携し、介護保険制度や総合事業等の利用を進めた。また、保証人不在の入居者に対して、身上監護支援を随時行っている。</p>

(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
<p>「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計</p>	<p>64%</p> <p>■結果の概要 *総合満足度は昨年度より8%上昇し、64%であった。 *令和元年度に75%（平成30年度実績）から56%へ落ち込んだが、再度満足度が上昇した点について評価できる。80歳以上の入居者は令和元年度の63.6%から70.8%と更に増加傾向が見られるが、複雑化するニーズ、認知機能低下等による入居者同士のトラブル等に対し職員同士が協力の上対応できていると考えられる。新型コロナ対策の業務が増加した中で、特に職員の相談対応や情報提供において顕著な満足度の上昇が見られたことは職員の努力の成果として高く評価できる。</p>

指定管理者（記入欄）
<p><アピール点></p> <p>*入居者25名中、ここ2年以内に入られた入居者は令和2年度入所者3名、令和1年度入居者7名で入居者全体の約4割を占めている。今回の調査では60代3名、70才代が5名、80代以上が17名と昨年同様、高齢化が進んでいる。入居年数「5年未満」の割合は6割。昨年度のアンケート同様、「5年未満」の方が多い。要因としては退去者が令和1年度は5名、今年度は3名となっており、入居年数の長い方の退去が目立った。改めて入居年数を調べたところ、入居期間は平均5年という数値になった。また男女比は男性の入居者が11名と増えている。入居者構成は入居者の平均年齢は83.7才（女性・85.2才、男性・79.0才）。最高齢者は99才となっている。加齢による理解力及び記憶力（認知機能）の低下が進んでいる入居者と自立度が高い自己の価値観が強い入居者の二極化傾向が見られる。この他にコロナ禍の中で、入居者全体では軽度知的障害、軽度の認知症、気分障害（躁鬱等）の入居者が混在しており、生活相談員が集団生活上の悩み事やコロナ関連の相談に細目に対応し、入居者の精神的安定が図れるよう努めているがすぐに問題解決できる内容ではなく複雑化し、対応に苦慮する場面が多くなっている。</p> <p>*今年度は新型コロナウイルス感染症拡大により行事開催の中止、不要不急の外出自粛、コロナ感染に不安を抱くなど、入居者の心的ストレスが増大。ストレス軽減を目的に入居者の体調の聞き取りや不安解消などの傾聴対応、身体機能の低下防止目的に専任講師または職員自ら介護予防体操などの実施に努めた。</p> <p>*施設全体の修繕に関しては5月からエレベーター内改修工事や食堂天井・壁面などの改修工事、共用部のLED交換工事など年度末の2月一杯まで実施した。その間、工事関連の困りごとがないか、その都度、生活相談員が個別訪問し傾聴対応などして精神的ストレスの軽減に努めた。</p> <p>*入居者からの強い要望に応じて、コロナ禍の中で3密を避け感染防止策を徹底しながら、近隣にあるコンビニエンスストアのローソンとコロナ感染状況を確認しながら生活必需品（飲料水・トイレトペーパーなど）の販売会を月1回開催した。今年度は毎回、希望する商品のみ準備して販売してもらった。</p> <p>*コロナ禍においても入居者同士が互いに理解を深め、助け合い支え合う関係を高めるように、互助関係構築の支援や心身機能低下によりケアハウスでの生活が困難になった方への住み替え支援の相談にも努めた。具体的には女性入居者が持病の悪化によるADLの低下が進んできたため、介護認定を受けてもらいケアマネジャーと相談調整し介護保険施設（ショートステイ）の定期利用などの段階的な住み替え支援を行った。</p> <p>*地域との交流においてはコロナ禍の中で、例年通りの対面による交流は行えなかったが、ケアハウス側から関係諸団体に連絡相談し近隣の子どもたちからの七夕飾りの寄贈やステイホーム中に入居者が作ったマスクや雑巾を近隣の小学校、保育園へ寄贈するなどの間接的交流を行い、関係諸団体に喜んで頂いた。この他に施設内の場所の無償提供を行っているが、けん玉教室は開催中止となったが、小中学生を対象とする「有償補習教室」はコロナ感染症拡大の状況を確認しながら、3密及び感染防止策の徹底を図りながら場所の提供を行った。</p> <p>*今年度はコロナ禍の中で、施設内外の行事開催を自粛したため、昼食時を利用して全国の名物お菓子を取り寄せて「全国美味しいもの展」と題して、お菓子と緑茶などの配茶サービスを定期的に提供して入居者の方々の好評を得た。</p>

<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】
<p>*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やかな支援を引き続き行っていただきたい。</p> <p>*加齢による虚弱化や要介護状態によりケアハウスでの生活が困難な状況になっている入居者に対し、より適切な施設への住替え支援を行うなど、丁寧なサービス提供を行うとともに、衛生面や安全面での管理を徹底し、入居者の安全・安心な生活環境を確保するよう努めていただきたい。</p>	<p>入居者の被害妄想（物取られ妄想）による入居者同士のトラブル、宗教関連に纏わる騒音苦情など様々な問題が生じている。相談員としては、コロナ防止対策を取りつつ、入居者からの問い合わせ、相談が入った場合は、速やかに対応し、2名の相談員同士で問題の情報共有を図り、解決方法や対処方法についても共有して統一した対応を行った。今後は、単なる理解力・記憶力・認知機能の低下だけではない複雑化した生活課題やBPSDが増えてくることが予想されるため、必要な研修に参加し解決方法を学ぶことなどにより、これまで以上に職員同士での情報の共有化と統一した対応を心掛けて、問題解決に努めていきたい。</p> <p>加齢による虚弱化や要介護状態によりケアハウスでの生活が困難な状態になった場合は、介護認定を受けて介護サービス（ヘルパー・訪問看護・ショートステイ）を段階的に利用し、ご家族並びに担当ケアマネジャーなどと連携して入居者本人にあった介護保険施設などの住み替え支援を進めていく。施設内での衛生面や安全面での管理については引き続き、コロナ感染症防止策の徹底を図り、共用部（廊下・食堂など）の設備面にも気を配り事故防止などに取り組んでいきたい。</p>
<改善が必要だと思われる点>	
<p>*加齢による虚弱化が進み、介護が必要となりケアハウスでの生活が難しくなってきた方が複数いる。新しい環境への適応が可能なら、保証人（ご家族等）と相談しながら新たな住まい（介護保険施設等）への住み替えを調整していく必要がある。また大きく体調を崩すことはないが心身の衰弱が進んでいる方もおり、保証人（ご家族等）と医療機関との連携を進め、専門的な医療行為が必要でなければ、できる限りケアハウスで生活を送って頂き、終末を迎えることも検討していく。</p> <p>*保証人の高齢化や死亡により、入所契約時の補償を担って頂けないケースが増えてきている。これまで以上に入院時や住み替え時に適切な支援ができるよう金銭管理や身上監護を含めて関係機関とのつながりを築き連携を深めていきたい。</p> <p>*職員の服装・身なり、態度・マナーなどは例年以上に気を配るとともに入居者からの問い合わせや相談が入った場合は速やかに対応することを心掛けていたが、アンケート調査結果の記述にある通り「相談員に話をした際、返事がマニュアル通りで相手の気持ちをくみとってくれていない」とのコメントもあることから、内容を真摯に受け止め、その原因を分析して個別相談時の職員の声掛けや姿勢など対応を改善し、日常生活の中で入居者の方々の精神的安定につながる相談支援に努めていきたい。</p>	

<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】
<p>*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やかな支援を引き続き行っていただきたい。</p> <p>*加齢による虚弱化や要介護状態によりケアハウスでの生活が困難な状況になっている入居者に対し、より適切な施設への住替え支援を行うなど、丁寧なサービス提供を行うとともに、衛生面や安全面での管理を徹底し、入居者の安全・安心な生活環境を確保するよう努めていただきたい。</p>	<p>*施設全般について意見要望を把握するため、意見投書箱の設置・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ている。</p> <p>*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件特養や有料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、作成した「新型コロナウイルス感染症対策マニュアル」に基づいて対策に努め、罹患者の発生を防いだ。</p>
<p>主管理（記入欄）</p> <p><主管理として特に評価できる点></p> <p>*入居者の高齢化に伴う認知機能の低下、虚弱化などにより各能力差が大きくなる中、自立型の支援が難しくなりつつあるが、ケアが行き届くよう入居者個人について理解を深め、入居者家族・職員・関係機関で連携してサポートできる体制づくりに努めている。</p> <p>*入居者からの問い合わせや相談について、対応に苦慮するものも増えているが、職員同士で逐一共有を行い、入居者の生活におけるトラブル等の根本的な要因を洗い出したうえで対応方法を検討している。</p> <p>*感染症対策を徹底しつつ、職員による入居者主体の趣味等のグループ活動の運営支援や入居者へのPRを手伝いながら、新規入居者の集団への参加調整に取り組んでいる。</p> <p>*入居者の保証人が不在、又は高齢化するなどで相談できない場合は、現状の経済面や入院時の身上監護、今後の住み替え等など、職員の支援により適切な関係機関への手続きを行っている。</p> <p>*大規模修繕工事を行うにあたり、生活相談員による不安や困りごと等の個別相談を実施し、入居者の精神的なケアに努めた。</p> <p>*居住環境の改善に向けて施設修繕対応を行うだけでなく、入居者自身が自立した生活を送ることができるよう、介護予防体操など身体機能の低下防止に努めている。</p> <p>*季節の行事等を通じた世代間交流など、地域との直接的な交流が中止となる中、間接的な交流を検討し、保育園・小学校への手作りマスクの寄贈など代替活動を活発に行っていた。</p> <p>*感染症対策実施の上、ローソンの販売会を引き続き開催し好評を得ている。また、生活必需品について希望する商品を募り、事前に準備して行う等工夫して開催していた。</p>	
<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】

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

*入居者自身の高齢化による理解力・記憶力の低下、認知機能の低下等、様々な個人差が生じている中で、求められる支援も複雑化してくる。各職員のスキルアップに努めるとともに、利用者に寄り添った対応を心掛けてほしい。

*新型コロナ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・協力の上、入居者の相談対応の遅れや、対応の不足による不満感が生じることのないよう注意して行ってほしい。また、入居者の精神的安定を図り、対策を十分に行った上で自主活動や地域交流については工夫して行ってほしい。

(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

(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	
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 21の数 21/21 間	
	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。	○		
自主事業への取組	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。	○		
A 住民の満足の向上	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	<p>◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的や事業計画書を踏まえて事業に取り組んでいる。</p> <p>◎モニタリングアンケート調査以外に施設全般に関する目安箱を設置し意見・要望を募った。意見・要望のあった内容に対しては、食堂内掲示板にて速やかに回答を公表した。また今年度から食堂ラウンジに食べたい食事メニューの「リクエストメニュー」箱を設置して「食の楽しみ」の提案も行い、新たな食事メニューの提供を行うことができた。</p> <p>◎コロナ禍の中で、昨年度以上に、武蔵野市内のコロナ感染症に関する現状、対策等を随時、掲示するとともに、掲示だけでは情報収集が難しい入居者に対しては、個別に居室訪問して口頭による情報提供を行い理解して頂いた。また掲示の際、文字を大きくし、わかりやすい表現で文書作成を心掛け、食堂前と食堂内にも掲示して誰でも見られる、見やすい場所に掲示する工夫も行った。</p> <p>◎職員の服装・身なりについては、常に清潔感のある服装、身だしなみを心掛けた。態度・マナーなどについては定期的に研修を行い、おもてなしやマナーについて学習し入居者対応に努めた。</p> <p>◎一般市民の方や入居者ご家族などの来館者に対して、定期的に受付カウンターや配布用の介護保険関係の書類やチラシなど、見やすく整理整頓を行った。また1階ロビーのスペースを利用して季節に応じた飾りつけを行い、入居者及び来館者へのおもてなしを行った。</p> <p>◎人事異動による職員交替や職員同士の日々の申し送りについては、業務マニュアルを用いて説明したり、伝言メモ帳、メール等を活用して、申し送りやお互いの情報交換を行い、業務に支障がないよう努めている。</p> <p>◎行事開催や施設利用案内などの情報提供では、理解力・判断力の低下が見られる入居者に対しては、文書による情報提供の他に個別にわかりやすい言葉に置き換えて説明を行い、可能な限り納得・理解してもらえよう支援した。</p> <p>◎地域の社会資源との交流・連携として、近隣の小学校や保育園に対して、入居者作成の雑巾やマスクを寄贈したり、有償補習教室への活動場所の無償提供も継続的に行っている。この他に七夕飾りや敬老会の行事交流は自粛となったが、代替策として七夕の短冊飾り、敬老会のメッセージを地域社協(子供たち)からいただき、食堂に掲示する等、3密を避けた間接的な交流を行った。</p> <p>◎コロナ禍においても入居者同士が感染防止策を図った上で、入居者の自主活動(麻雀・カルタゲーム等)を運営。感染防止の徹底を図る上で、職員が自主活動後に用具の消毒を行っている。</p> <p>◎コロナ禍の中で不要不急の外出自粛等により入居者の下肢筋力の低下や生活意欲の低下が見られるため、専任講師や職員による介護予防体操や頭の体操などを週1回行い、入居者の心身状態の安定や下肢機能の低下防止に努めた。</p>		

武蔵野市桜堤ケアハウス

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
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 × 9の数 9/9間
	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	<p>◎防災・消防等のマニュアル等を整備し、年次計画のもと年6回の防災・避難訓練を実施した。今年度は防災関係の他にコロナウイルス感染症等の対応マニュアルを作成し、罹患発生時の対応に備えた。この他に随時、大規模災害時における事業継続を目的にBCPの更新作成も行った。</p> <p>◎防犯・コロナ対策として、29年度から取り組んでいる1階受付窓口における来館者確認システム（来館者に対して声掛けし、入館札の着用を依頼している）も定着。この他にサーマルシステム導入（自動検温機器の設置）や来館者名簿を作成しコロナ罹患発生時対策の整備も行った。この他に防犯カメラも3台設置し、不審者来館防止にも継続的に取り組んでいる。</p> <p>◎今年度は重大な事故は0件。</p> <p>◎市や入居者に対して方が、損害を与えた場合に備えて、法人で損害賠償保険に加入している。</p> <p>◎警備業務は専門の警備会社に夜間・日祝祭日の勤務を依頼し、業務日誌などを通じて申し送りや緊急時は電話連絡にて情報交換や対応の指示・伝達を行っている。</p>	
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 × 22の数 22/22間
	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。	○		
51 経費は削減されている。	○		
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	<p>◎協定書に基づき適正に執行している。</p> <p>◎個人情報保護に関する指針やマニュアルは整備してある。</p>		

武蔵野市桜堤ケアハウス

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
D 施設・設備等の適正な管理	◎利用者増加に向けた取り組みとして、空部屋の募集・抽選等を3回（4月・10月・1月）実施し3名が入居、新規入居に向けての作業・手続き等を適切に行った。現在、個室は満床、二人部屋が2つ空室中である。		10点 × 10の数 10/10間
	◎個人情報保護については、個人情報ファイル等は施錠した書庫内に保管し適切に管理している。		
	◎法令遵守・個人情報保護に関する研修を年1回実施し、また毎月の定例会議でも事項に関する情報提供と注意喚起を行っている。		
	◎利用料・使用料については、随時、市の主管課と相談しながら徴収手続きを行い、適宜、市へ報告・相談・連絡している。		
	◎現金等は事務員・管理者が手続き管理し、金庫内に厳重に保管している。		
	◎今年度はコロナ感染症拡大に伴い、行事開催は中止・自粛扱いとなり、行事費用は削減されている。この他に館内共用部の蛍光灯器具をLED化して電気料の削減にもつながっている。		
	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。	○		
評価の理由	<p>◎市の所管課及び施設課、業者と連携しながら、エレベーター内工事及び食堂内壁面・天井修繕工事等に適切に取り組み、入居者の生活に大きな支障が及ばないように努めた。</p> <p>◎日常的に随時発生する水漏れ、雨漏り、居室内の建具の不具合等の修繕、衛生環境整備について、すみやかに市へ報告して修繕の範囲を含めて相談を行い、工事の依頼を行った。</p> <p>◎防災委員会を設置し、毎月、館内の手すり、壁・天井などの建物破損チェックや雨漏りチェックを行っている。</p> <p>◎庭木や樹木の剪定・整備を適切に行い、花壇やプランターの花苗手入れなどを入居者も交えて取り組んでいる。</p> <p>◎事務職員を中心に備品台帳（備品のリスト化含む）を作成し、備品類の在庫管理等も随時、行っている。</p> <p>◎適正な清掃については清掃業者に依頼。年末年始、日祝祭日以外の毎日、清掃員が館内の清掃・消毒などを実施し館内の衛生保持に努めている。特に今年度はコロナウイルス感染症拡大防止を目的に、館内の手すり、ドアノブ、テーブル、ソファなどアルコール類による消毒作業を毎日実施している。</p> <p>※年末年始やゴールデンウィーク等の長期休みに関しては、相談員が3日1回程度、休日出勤して、館内の換気、共用部のごみ収集・手すりやトイレ等の清掃・消毒を行った。</p>		

武蔵野市桜堤ケアハウス

(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
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 21の数 21/ 21問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
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。	○	
職員対応	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	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	<p>◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的により事業に取り組んでいる。 ◎利用者アンケートのみにとどまらず、日常的に意見・要望・苦情が伝えられるように目安箱を設置し食堂前掲示板への掲示や口頭で回答を行うなど、意見や苦情を述べやすい環境づくりに励んでいる。 ◎軽度知的障害、気分障害(軽度の躁鬱等)、自己肯定感が低いため他者を否定する入居者が混在しているが、定期的に個別で面談を行うだけでなく、普段の会話から生活相談員が入居者の状況を把握し、こまめに生活上の悩み事や苦情相談に対応することに努めている。 ◎入居者の理解力・判断力の低下が見られているため、情報提供の方法を工夫(食堂前の掲示板での徹底・全員への意識づけ等)し、さらに再度全員または個別に口頭でわかりやすく伝えるなどの支援に取り組んでいる。 ◎職員の身なり、態度・マナーなど、例年以上に気を配り、アンケート結果では「普通」を含めると概ね9割が満足している。 ◎入居者の心身の状態悪化に伴う退所支援(新たな施設等への入所支援等)を、関係機関等と連携して取り組んでいる。実際に、今年度は2名介護認定を受け、特養や有料老人ホームへの住み替えを行った。 ◎コロナ禍で例年通りの対面による地域との交流は行えなかったものの、近隣の子供たちからの七夕飾りの寄贈や、入居者が作成したマスクや雑巾を近隣の小学校や幼稚園へ寄贈するなどの間接的交流を行った。また、施設内の場所の無償提供は引き続き行っており、感染症防止策の徹底を図りつつ小中学生を対象とする「有償補修教室」を行った。 ◎感染症対策を講じたうえで麻雀・カラオケ・カルタゲーム等の自主活動を行いつつ、個別の散歩や体操など、個人で活動可能な趣味を促し、コロナ禍においても新しい楽しみが創出されるよう工夫している。</p>		
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。	○	

15点

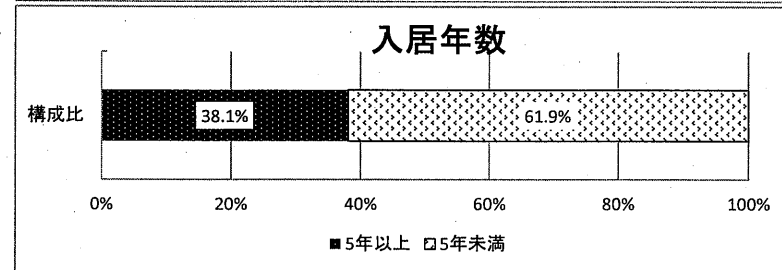
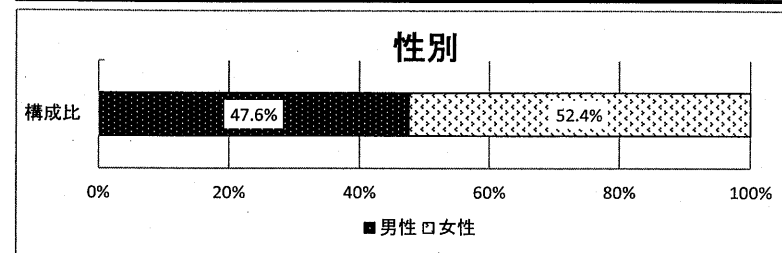
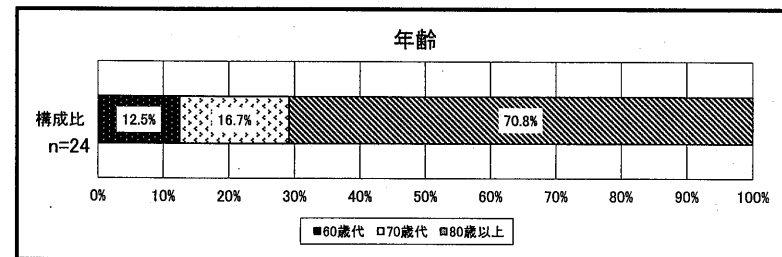
武蔵野市桜堤ケアハウス

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
B 安全への取り組み	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。	○	× 9の数 9/9問	
	27 市や利用者へ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	<p>◎防災・消防等のマニュアル等を整備し、年次計画のもと年6回の防災・避難訓練を実施した。今年度は防災関係の他にコロナウイルス感染症等の対応マニュアルを作成し、罹患発生時の対応に備えた。また、サーマルシステム導入(自動検温機器の設置)や来館者名簿の作成も併せて行っている。 ◎また29年度から取り組んでいる1階受付窓口における来館者確認システム(来館者に対して声掛けし、ネームプレートの着用を依頼している)も定着している。また、3台の防犯カメラを活用し、不審者来館防止にも継続的に取り組んでいる。 ◎今年度は感染症の発生など、重大な事故は起こらなかった。</p>		
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。	○	30点 × 22の数 22/ 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。	○	
	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(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
	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。	○		
経費削減への取組	50 現金等が適正に管理されている。	○		
	51 経費は削減されている。	○		
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○			
評価の理由	<p>◎協定書に基づき適正に執行している。 ◎大規模修繕工事(エレベーター内工事や食堂内壁面・天井修繕工事等)が安全に実施できるよう入居者への情報提供等に取り組んだ。 ◎空部屋の募集・抽選等を3回実施し3名が入居、感染症対策を十分に行ったうえで、新規入居に向けての作業・手続き等を適切に行った。 ◎個人情報保護については適切に管理しており、引き続き漏洩・紛失などの事故は発生していない。 ◎法令遵守・個人情報保護に関する研修を年1回実施し、また外部研修にも参加し毎月の定例会議でも事項に関する情報提供と注意喚起を行っている。 ◎中止・自粛となった行事費用を消毒剤などの感染対策用品の購入費用に充て、経費削減に取り組んでいる。また、館内共用部の蛍光灯器具すべてがLED化されたことで、電気量の削減も実現されている。</p>			

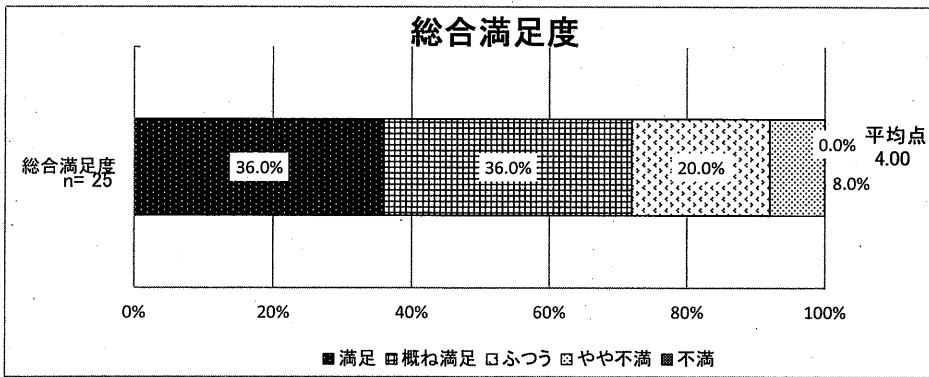
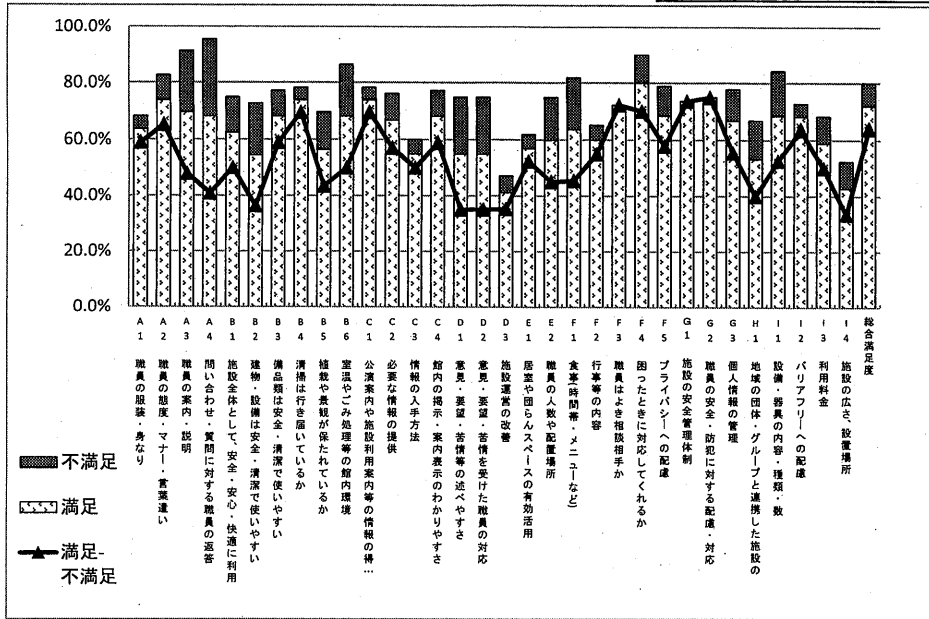
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
D施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理		10点 × 10の数 10/ 10問
	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
適正な備品管理			
57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○		
58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○		
適正な清掃			
59 利用者が快適に施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	◎市の所管課及び施設課、業者と連携しながら、エレベーター内工事や食堂内壁面・天井修繕工事等に適切に取り組み、入居者の生活に大きな支障が及ばないよう努めた。 ◎防災委員会を設置し、建物破損チェックや雨漏りチェックを毎月行っており、日常的に随時発生する水漏れや建具の不具合等はすみやかに市に報告・工事の依頼を行っている。 ◎庭木や樹木の剪定・整備を適切に行い、花壇やプランターの花苗手入れなどを入居者も交えて取り組んでいる。		

【問1】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

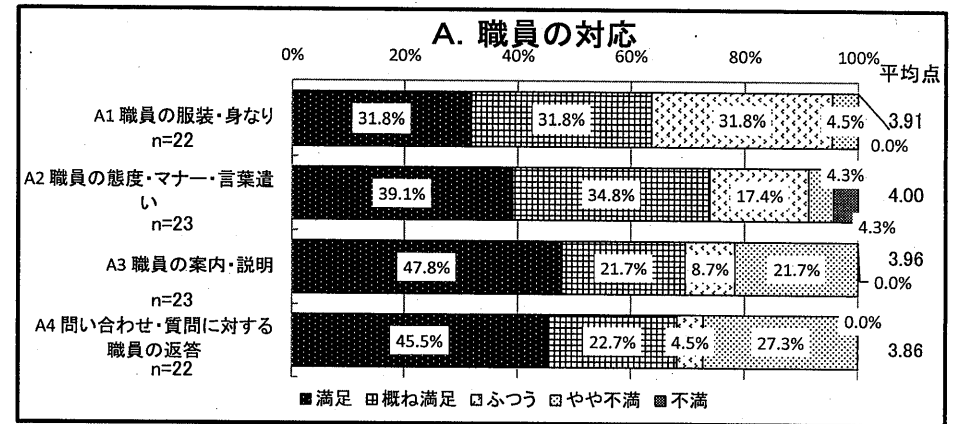


【回答者の属性】に関するコメント
 今回の調査では60代3名、70才代が4名、80代以上が17名と昨年同様、高年齢化にある。入居年数「5年未満」の割合は6割。昨年度のアンケート同様、「5年未満」の方が多。要因としては退去者が、令和1年度は5名、令和2年度は3名となっており、特に令和1年度は入居年数の長い方の退去が目立った。改めて入居年数を調べたところ、3年以内に新入居した方々が25人中12名で入居期間は平均5年という数値になった。また男女比は男性が11名、女性が14名とここ数年、男性の入居者数が増加傾向にある。

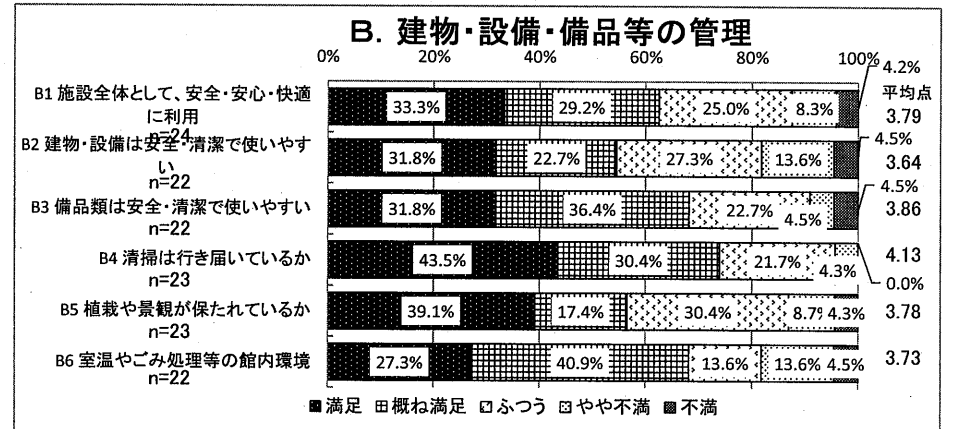


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度は64%（「満足」+「概ね満足」の合計）-（「不満」と「やや不満」の合計）。昨年度は56%で8%アップした。令和2年度は相談員及び事務職員も入居者の方からの意見・要望があった場合は、速やかに対応することを第一に考え行動することに努めてもらった。今年も昨年に引き続き、一定期間の修繕を要した施設内工事（エレベーター内工事、食堂天井・壁面工事等）やコロナ禍における不要不急の外出自粛をはじめ感染予防の徹底をお願いし入居者の方々の生活にご不便をかけたしまったが、「満足」「概ね満足」「ふつう」を合計すると9割を占めており、十分な満足度を得ていると言える。全体的に「意見や要望、苦情は述べやすいか、意見や要望、苦情を受けた職員の対応」などについては満足度割合が低調で課題が残る結果となり、原因を分析して個別にきめ細かい対応ができるよう次年度に活かしていきたいと思ひます。

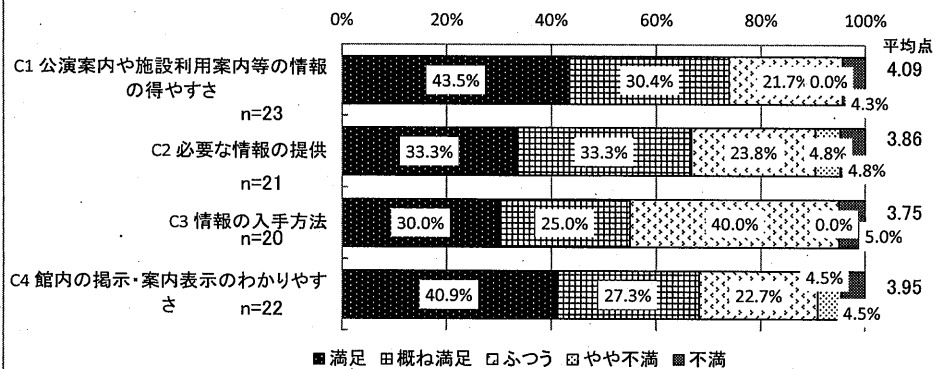


【A職員の対応】に関するコメント
 職員の服装・身なり、態度・マナーなどは例年以上に気を配り「ふつう」を含めると概ね9割を占めている。職員の案内・説明については、コロナ禍における行事開催の有無、工事の日程など食堂掲示板への早めの掲示と個別の説明を丁寧に行った。また問い合わせ・質問に対する職員の返答については、入居者の様々な問い合わせや相談に迅速に対応することを心掛けて対応したが、結果として満足度は7割程度となり、満足度割合をさらに上げる工夫の必要性を感じている。



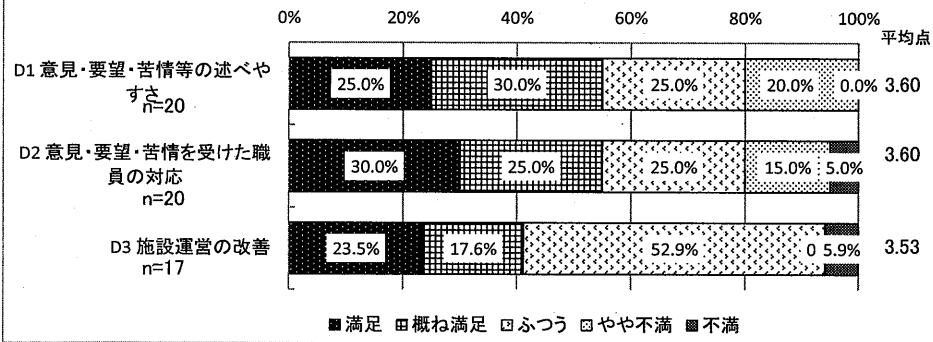
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 例年以上にコロナ禍の中で、入居者の方々が安心・安全・快適に過ごしてもらうために、館内の食堂、共同浴室などをはじめ、居室ドア・共用部の手すり、テーブル・椅子などのアルコール消毒を毎日実施し、コロナウイルス感染防止に努めた。また入居者から居室ドア・居室内換気口、水回り・手すりの修理などの個別相談を受けて迅速に対応し修理工事につなげた。この他に居室の換気扇・天井のほこり等の個別相談についても業者同伴し対応に努めた。

C. 情報の提供



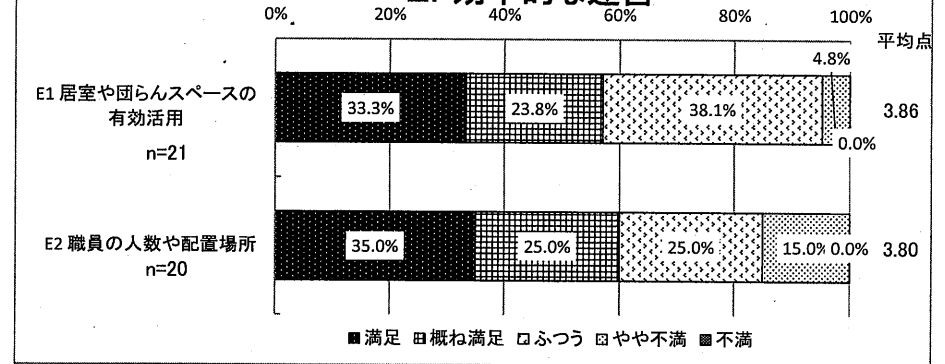
【C情報の提供】に関するコメント
 コロナ禍の中で、昨年度以上に、武蔵野市内のコロナ感染症に関わる現状、対策等を随時、掲示するとともに、掲示だけでは情報収集が難しい入居者に対しては、個別に口頭による情報提供を行い理解して頂いた。また掲示の際、文字を大きくし、わかりやすい表現で文書作成を心掛け、食堂前と食堂内にも掲示して誰でも見られる、見やすい場所に掲示する工夫も行った。

D. 入居者の意見の反映



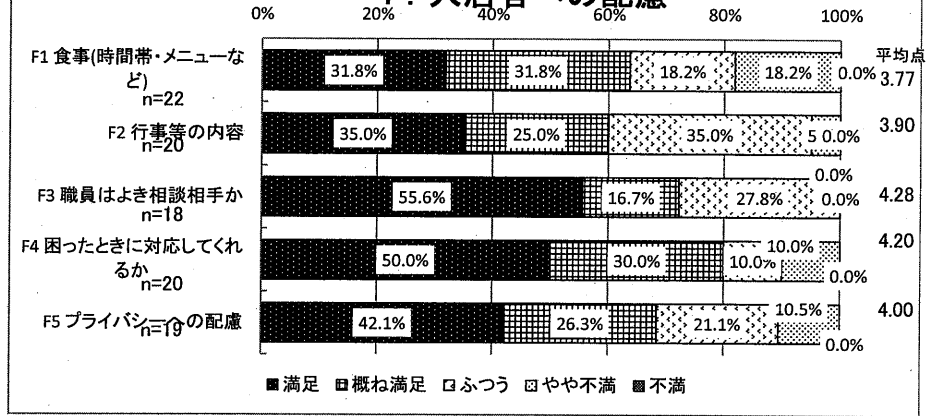
【D入居者の意見の反映】に関するコメント
 意見・要望・苦情等の述べやすさや職員への対応については「ふつう」を含めると8割となっているが、アンケート調査の記述にある「相談員に話をした際、返事がマニュアル通りで相手の気持ちをくみとって来ていない」を真摯に受け止め、個別相談時の職員姿勢や声掛けなどの対応を改善し、入居者の方々の精神的安定につながる相談支援に努めていきたいと思っております。

E. 効率的な運営

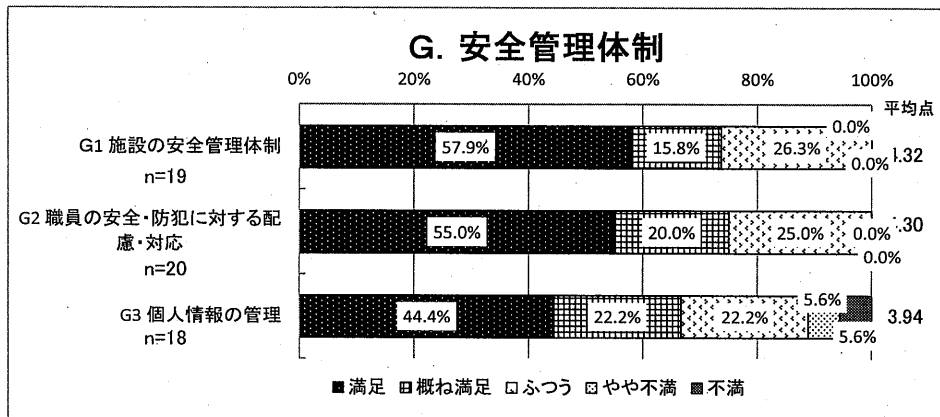


【E効率的な運営】に関するコメント
 E1.2は昨年度に比べ「満足・概ね満足」が約60%弱までアップ。理由としてはコロナ禍の中で感染予防策を徹底してもらった上で入居者の自主趣味活動(麻雀等)や館内での体操教室の継続支援などを行った結果と考えられる。職員の数・配置場所に関連して共同浴室の利用時間の延長に関する意見・要望については、入居者同士の入浴中のトラブルや入浴時の体調不良への対応が職員勤務時間外となるため、対応が困難。入浴時間短縮については、定期的に開催している入居者懇談会の中で、入居者アンケートを踏まえて入居者へ個別に説明・同意を得ながら時間短縮を実施したが、あらためて共同浴室利用者に丁寧かつ個別に面談し、説明同意を得ていきたいと思っております。

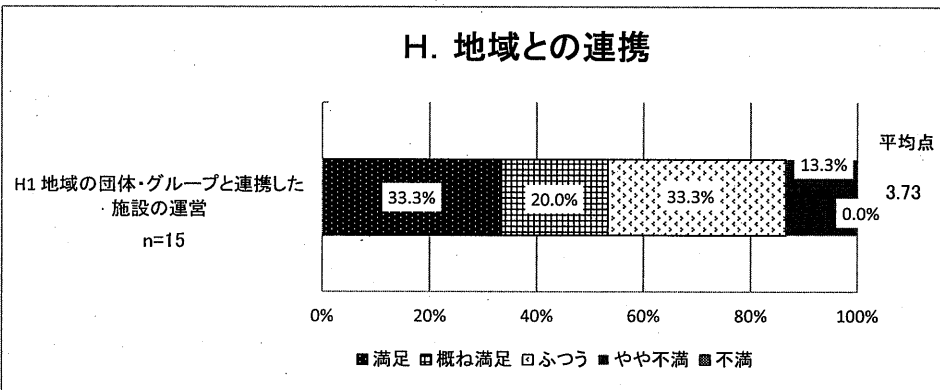
F. 入居者への配慮



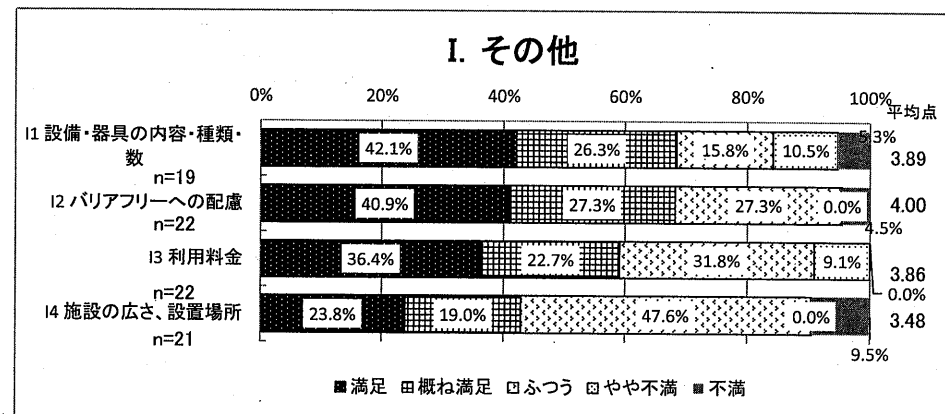
【F入居者への配慮】に関するコメント
 今年度はコロナ禍の中で、施設内外の行事開催を自粛したため、昼食時を利用して全国の名物お菓子を取り寄せて「全国美味しいもの展」と題して、お菓子と緑茶などの配茶サービスを定期的に提供して入居者の方々の好評を得た。職員は日々のコロナウイルス感染症対応策を行うと同時に入居者の方々への個別相談にも可能な限り時間を作り対応したことがF3.4の満足度割合のアップにつながったのではないかと考える。



【G安全管理体制】に関するコメント
 施設の安全管理体制、職員の安全・防犯に対する配慮等については、施設内外に防犯カメラを設置し、24時間監視体制を整えている。また不審者来訪時の備えとして、玄関前受付での来館者への声かけやプレート着用依頼等の対策を継続し不審者侵入防止に努めている。個人情報の管理としては、個人情報の保護に対する指針やマニュアルの整備や研修を定期的に実施し、個人情報ファイルは鍵付き書庫内に保管しておく等、全職員への個人情報保護の漏洩等の防止徹底を図っている。今年度も漏洩・紛失などの事故は発生していない。



【H地域との連携】に関するコメント
 地域の団体やグループと連携した施設の運営については、コロナウイルス感染症拡大に伴い、地域の福祉団体や保育園、コミュニティーセンターとの交流は自粛となった。感染予防策を徹底した上で、入居者の方々が作成した手作り雑巾100枚を近隣の小学校や保育園へ寄贈する交流や地域の小中学生を対象とする「有償補習教室」の場所の無償提供を行い、地域貢献に努めた。



【Iその他】に関するコメント
 I1.2とも「満足・概ね満足・普通」の評価割合が80%超と昨年度に比べアップした。具体的にはエレベーター等、バリアフリーへの配慮については、エレベーター改修工事を行い、操作しやすいパネル表示、安全防止機能の向上など安全面が向上している。またケアハウス内の設備面では設立20年以上が経ち、毎年、大規模修繕を含めた大小の工事を実施し、入居者の方々の設備面での安全な生活を維持・確保に努めている。この他に利用料関連では、コロナ禍の中でのケアハウス使用料の支払い方法(集金・口座引落)の要望については今後、市と相談・検討を要する課題であると考えている。

4 桜堤ケアハウスへの意見・要望

項目	内容
運営面・その他	<p>・ケアハウス使用料の支払いを集金か口座引落しにしていだけないでしょうか。コロナ禍でありますので。</p> <p>・定期健診は、1病院へ支払い、2病院から領収証を貰い、3領収証を施設に提出し、4施設からお金を頂き、5領収証を施設に提出、これだけ手数をかけ乍ら過去3年の比較傾向を見る事が出来なくなりました。コロナで忙しいのに何故こんな余計な仕事をするのか？</p> <p>・ラウンジにおいてある新聞等を自分のへやにもっていく人がいる。やめてもらいたい。職員には何回も言ったけどおらない。どうしたもんか。</p> <p>・今、共同浴場の利用はPM5:00まで。それから夕食5:30~6:30。以前はPM8:00までOKでした。利用者の不注意での短縮です。</p> <p>高齢者多数のケアハウスもコロナにより外出、面会、食事中の会話等制限され、ハビットにも協力(我慢)の毎日です。欲求不満解消の為に、寝る前に温かく、かつ「いやし」「なごみ」にもなる入浴時間の延長をお願いします。</p>
運営面・職員	<p>・相談員に話をした際、返事がマニュアル通りで相手の気持ちをくみとってくれていない。</p>
その他	<p>・申告年の個人年金受取額を収入に記入していますが、その年の収入に対しての既払込(必要経費)が証明されているにもかかわらず、申告書には記入出来ず計算に入れられないのはどうしてでしょうか？毎月高い金額を支払っていたのに収入だけを見て支払いを見て頂けないなら個人年金に加入せず預金していた方が良かったのかと考えます。個人年金は自分の貯金だから言わないと話す人もいますが、たしかにそうしたほうが良かったのかも・・・と思いました。どうか必要経費を認めて下さい。</p> <p>・私わ昨年の9月から今日にいたるまで色んないたづらやぬすみに困って居ります。昨年は預金通帳9月21日ぬすまれました。被害には至りませんでしたが、現在も毎日の様にいやな想を致して居ります。交番にも市役所にも相談に行きましたが、答は皆同じです。カギをカエルか部屋をカエル。今日も歯科に行くと食堂で使うティッシュ入れが袋から抜きとられて居ました。</p> <p>毎日がいたづらです。ポストもこれは誰か解ります。だいたい解ります。冷蔵庫の物まで持って行かれます。部屋をるすにすると必ずやられます。たまに友人に留守を頼んで買い物や医者に行ったりしてます。何時もそうは出来ません。本当に困っております。体重も2Kも落ちました。</p>
評価の言葉	<p>・一日も早く施設に馴染むように職員皆様方が何かと親身にお世話下さり、身にかけて嬉しく感謝致しております。先ず皆様のご親切に応えるように健康の現状維持に励んで参ります。</p> <p>・私は94才になり、職員さんのおかげでたのしい毎日をすごしております。ありがとうございます。</p> <p>・いつも感謝しています。</p>
運営面・事業	<p>・武蔵野市の健康診査(眼科含む)を受ける事はできないでしょうか(継続して受診してきた為)。</p>

みどりのこども館

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	みどりのこども館		
所在地	武蔵野市緑町2-6-8 都営第3団地8号棟		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 安藤 真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	みどりのこども館の管理運営		
指定管理委託料	予算	110,256,951円	決算 108,399,418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) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	設置目的に沿った運営を実施し、利用者の満足度も高い。 100/100	A	設置目的に沿った運営を行い、療育相談・発達支援・親子の遊び場それぞれの事業において成果を上げている。利用者から高い満足度が得られている。
	②重点ポイント	館内連携を強化することによる支援の質の向上、また、感染状況に応じた新規事業の実施や運営方法の改善に取り組んだ。		
	③アピールポイント	(1)ウィズ・ハビット：連携強化による支援の質の向上 (2)ハビット：利用待機日数を約4日削減。 (3)ぐるりん：来館以外の支援方法の拡大		
(B) 利用者モニタリング	94.6%	利用者の満足度は高い水準を維持している。		
(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) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	100/100 適正な事業運営が行われている。	A	児童発達支援センターとしての2年目となり、地域の中核的な療育施設として事業を実施している。利用者の総合満足度も高く、昨年に続き高い評価を得ている。
	②重点ポイント	感染拡大防止策を徹底しながら館内連携を図り、新規事業にも取り組み、利用者満足度も高い水準を維持している。		
	③アピールポイント	各事業において、工夫を凝らした事業を実施しており、期待どおりの成果をあげている。		
(B) 利用者モニタリング	94.6%	利用者の総合満足度ははじめ、職員対応や安全管理面など、個別評価においても高い評価を得ている。		
(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	* (ウィズ) 保護者向け講座の開始、感染症対策を講じた行事の実施 * (ハビット) 初回相談待機日数の削減(約20日から16日へ)、オンライン相談の開始 * (ぐるりん) 自宅での子育て支援としてオンラインイベントや工作キットの配布	職員の丁寧な対応や、きめ細やかな情報提供など、利用者からは引き続き高い評価を得ている。 ハビットにおいて初回相談待機日数が削減できたことは評価したい。
B 安全への取り組み	15 /15	15 /15	* 安全管理の徹底と各種マニュアルの整備。警備の外部委託 * 職場内での感染症予防、避難訓練の実施 * (ウィズ) 酸素療法実施児の安全な受け入れに向けた対策	新型コロナウイルスの感染症対策をはじめ、ウィズにおいて酸素療法実施児の安全な受け入れに向けた対策、適正な安全管理体制が図られている。
C 適正な運営	30 /30	30 /30	* ウィズは年間を通して定員を満たした状態で推移した。 * 主管課、子ども協会との定期連絡会の実施 * 虐待防止チェックリストの活用 * ハビット2拠点間の情報共有のためにクラウドサービスを導入	市や子ども協会と連携を図りながら、適正な事業運営が図られている。 また、ハビットサテライトの運営を開始したため、2拠点間のクラウドサービスを導入し業務の効率化を図っている。
D 施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	* 館内の清潔維持、消防設備等の点検。 * 地域への清掃協力。	建物や設備について、適切な維持管理が行われている。地域の清掃活動に参加するなど、地域住民との交流を積極的に行っている。

(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) ウィズ・ハビットの連携強化による支援の質の向上に向けた取り組み	ハビット専門職のウィズへの定期訪問、保護者向け講座、合同での職員研修を開始し、療育支援・保護者支援の質の向上に向けた取り組みを行った。	ハビットとウィズが連携し、療育支援・保護者支援の質の向上に向けた取り組みを行い、サービス向上を図ることができた。
(2) ハビット初回相談待機日数の削減	初回相談待機日数は平成31年度の20.6日から16.3日に減少した。	ハビットの職員体制の強化により、初回相談待機日数が減少した。
(3) ぐるりんのひろば来館以外の支援方法の拡大	貸し出しおもちゃの点数を増やす、オンラインイベントの実施、工作キットの配布等により、支援方法を拡大させた	コロナ禍においてオンラインイベントを実施するなど、支援方法の拡大を図った。

(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	<p>職員の対応や安全管理体制について大変高い評価を得ており、総合満足度は昨年度と同水準であった。</p> <p>引き続き利用者の声に真摯に耳を傾けながら、地域の中核的な療育支援施設として、地域に根付いた施設運営を期待したい。</p>
94.6%	

(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）	
<p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウィズは、緊急事態宣言発出に伴い利用の自粛を依頼する期間もあったが、年間の稼働率は平成31年度の74.0%から82.4%へと増加している。行事等も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た。 ・ハビットは全体の相談件数および初回面接件数がいずれも昨年度の約9割であったが、初回相談待機日数は平成31年度の20.6日から16.3日にと約8割に減少した。発達相談の特性上、対面以外の方法は難しいが、電話相談を拡充しオンライン相談を開始した。 ・ぐるりんは自宅での子育て支援として貸し出しおもちゃの点数を増やす、オンラインイベントの実施、ワークキットの配布等を行った。 	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*令和2年4月からの児童発達支援センター化に伴い、さらなる療育の質の向上と相談支援の充実を図っていただきたい。</p> <p>*令和2年12月開設予定のハビットサテライトオフィス（桜堤ケアハウス内）について、円滑に業務を移行し、ハビットの相談待機日数をさらに軽減するとともに市内西部地域における相談支援体制の充実を図っていただきたい。</p>	<p>*児童発達支援センター化に伴う質の向上のために、特にウィズとハビットの連携を強化した。ハビット専門職のウィズへの定期訪問、保護者向け講座、合同での職員研修を開始し、今後も継続予定である。</p> <p>*ハビットサテライトの開設に伴って利用者に対して影響を及ぼすことなく業務移行している。西部地域での利便性向上のため、サテライトでの相談実施を令和3年4月からの開始に向けて準備を進めた。相談待機日数は約4日削減出来ている。</p>
<p><改善が必要だと思われる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *保育所等訪問支援開始の検討や関係機関からの研修受け入れ、令和2年度に実施できていない地域向け講演会の再開などを感染対策を講じて実施する必要がある。 *保護者支援の充実に向け、保護者同士の交流の場の提供、保護者との相談の質を高める職員研修などを進めたい。 *ハビットサテライトでの来所相談実施や、オンラインの活用などにより利用者の利便性向上のための取り組みが必要と思われる。 	

主管課（記入欄）	
<p><主管課として特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *ウィズ：定員を20名に増加したことで、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ことができた。 *ハビット：職員体制の強化、相談室の拡充など、相談支援体制の整備が図られた。 *ぐるりん：新型コロナの影響で約1ヶ月間休館していたが、昨年度（平成30年度）より、相談件数が増加した。日常的な子育て相談を気軽にできる環境が整備されており、必要に応じてハビットにつなぐなどの対応が図られた。 	
<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】
<p>*令和2年4月からの児童発達支援センター化に伴い、さらなる療育の質の向上と相談支援の充実を図っていただきたい。</p> <p>*令和2年12月開設予定のハビットサテライトオフィス（桜堤ケアハウス内）について、円滑に業務を移行し、ハビットの相談待機日数をさらに軽減するとともに市内西部地域における相談支援体制の充実を図っていただきたい。</p>	<p>市内初の児童発達支援センターの2年目として、新たに「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。</p> <p>令和2年12月にはハビットのサテライトオフィスが開設され、相談待機日数が減少した。</p> <p>引き続き、指定管理者の社会福祉法人武蔵野や地域住民などと連携・協力を図りながら、地域に根付いた療育支援施設を目指していく。</p>
<p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <ul style="list-style-type: none"> *相談部ハビットの相談待機日数のさらなる減少 *ハビットサテライトオフィスとの連携や地区分担などの検討をすすめ、相談待機日数のさらなる減少を期待したい。 	

(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

--

(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	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随時実施している。	○
		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	4~6月の緊急事態宣言時には、ウィズでは利用児に向けた動画配信と教材送付、ぐるりんではワークキットの配布など利用者が自宅より良く過ごせるための工夫を行った。以降の事業においても、ハピットはオンライン相談の開始、ぐるりんはオンラインや参加人数限定貸し切りでのイベントなどを実施した。ウィズでは保護者向け講座を新たに開始し、従来の行事についても行事の目的に応じた感染症対策を講じてできるだけ実施した。ハピットの初回相談待機日数は平成31年度と比較して約4日減少し、年間平均で16.3日となっている。		
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 市や利用者へ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	年2回全館一斉に利用者も含めた避難訓練を実施している。その際に、大規模災害や利用者の大きな怪我・急病時などの対応マニュアルを改めて確認し、職員間で内容を共有している。ウィズに酸素療法を実施している児が入園したため、酸素の取り扱いや介助の注意点などを看護師を中心に職員間で共有し、酸素取り扱いマニュアルと適正使用のチェックシートを作成し活用した。

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

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。	○
		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(多くも少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	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	事業計画は毎年重点目標を明記し、達成に向けて取り組み成果をあげている。市主管課との連絡会、また、ぐるりんの業務委託先である子ども協会との連絡会をそれぞれ定期的に継続し、情報共有や課題の場としている。虐待防止対策は年2回のチェックリストの活用や子ども家庭支援センターとの連携を密に行うことに努めている。ウィズは年度途中での入退園や利用日数の変更があったが年間を通してほぼ定員が埋まった状態であった。ハピットサテライトの開所に伴い、ハピット2拠点での個人情報共有のため、クラウドサービスを導入した。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検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	館内の清掃は業者および職員が毎日実施し清潔を保っている。園庭の遊具の安全点検、消防設備点検、ガス器具漏れ点検など定期的実施している。季節により周辺道路の落ち葉掃きや雑草の除去を行うなど地域の清掃に努めている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

【主管課】

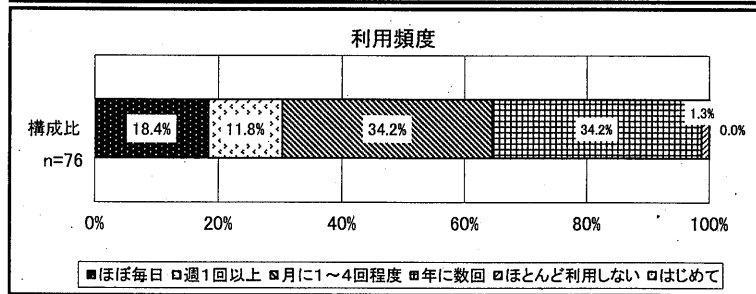
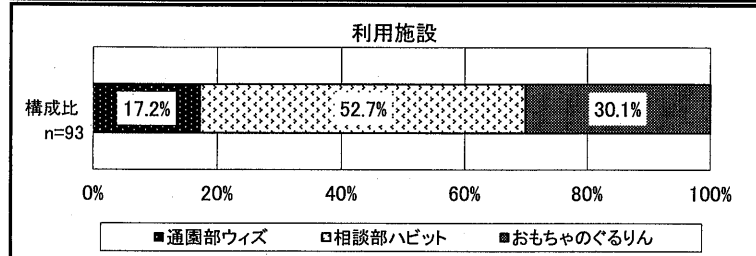
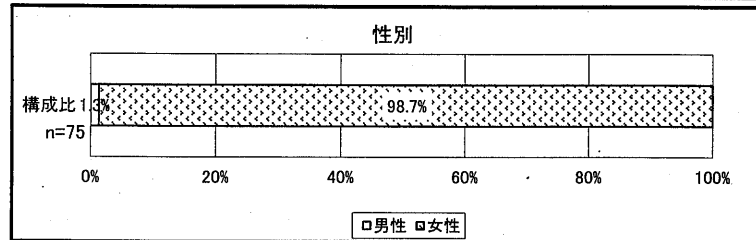
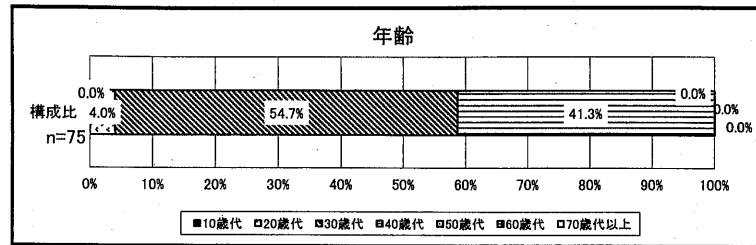
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		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随時実施している。	○
		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。	○
	自主事業への取組	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	緊急事態宣言中でもメニューを工夫し利用者満足度の向上に努めた。ぐるりんではハビットの初回相談待機日数は平成31年度と比較して約4日減少し、年間平均で16.3日となった。		
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	定期的に避難訓練を実施すると同時に課題の抽出、改善を行い安全への取り組みを行っている。ケアが必要な利用者に対応できるよう、体制を整えている。

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

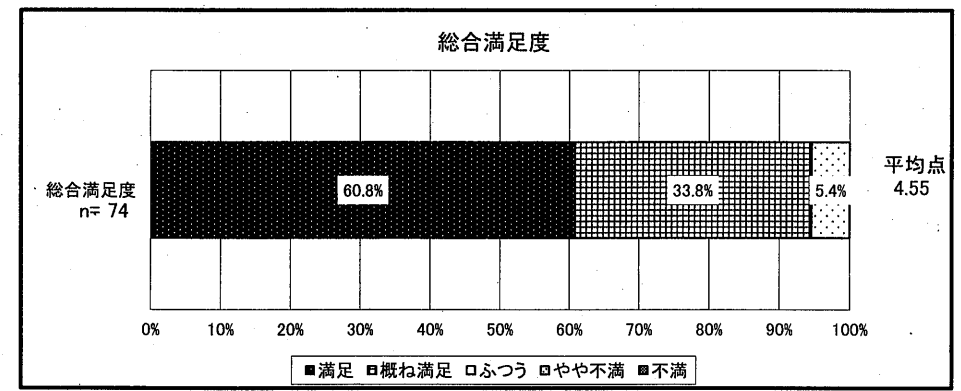
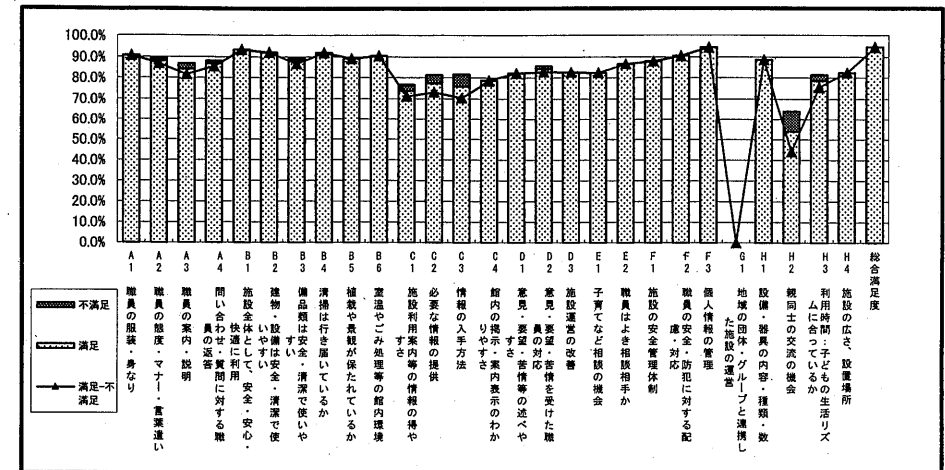
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	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	計画として定めた重点目標の達成に向けて取り組んでいる。市と定期的に打ち合わせを行うなど、情報共有や課題共有に努めている。		
D 施設・ 設備等 の適正 な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検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	利用者が安心して施設利用できるよう、安全面に配慮した適正な建物等の維持管理が行われたほか、季節により周辺道路の落ち葉掃きや雑草の除去を行うなどにより地域の清掃に努めている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

施設名 みどりのこども館

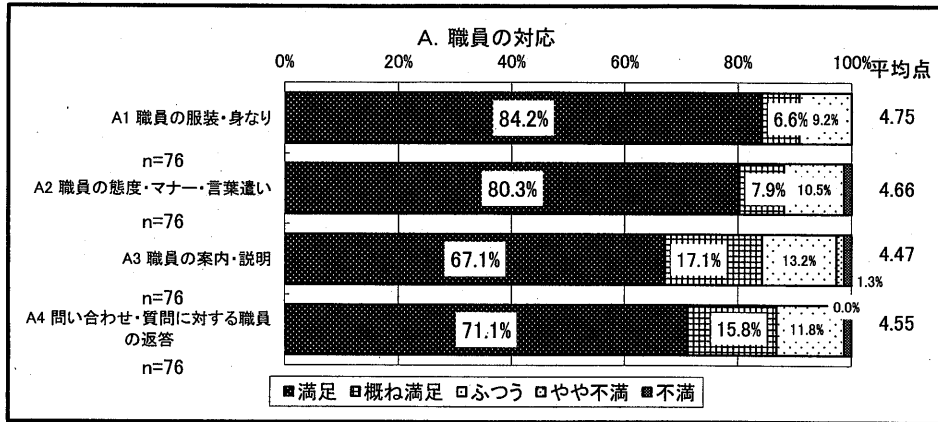


【回答者の属性】に関するコメント
 みどりのこども館では3事業を行っている。ウイズ、ぐるりんは令和3年度の利用者に、また、ハビットは令和2年度に継続して複数回相談来所された方を抽出し対象者としてアンケートをお願いした。ウイズ、ぐるりんは手渡し、ハビットは郵送または手渡しの方法で配布した。ぐるりんでは感染症対策のために利用人数制限を行っている影響から、新型コロナウイルス感染拡大前に比べてぐるりん利用者からの回答数は少ない状態が続いている。いずれの事業も利用対象が就学前の子どもが中心であることから回答者は女性が多く年齢層は例年同様、30代、40代が多かった。

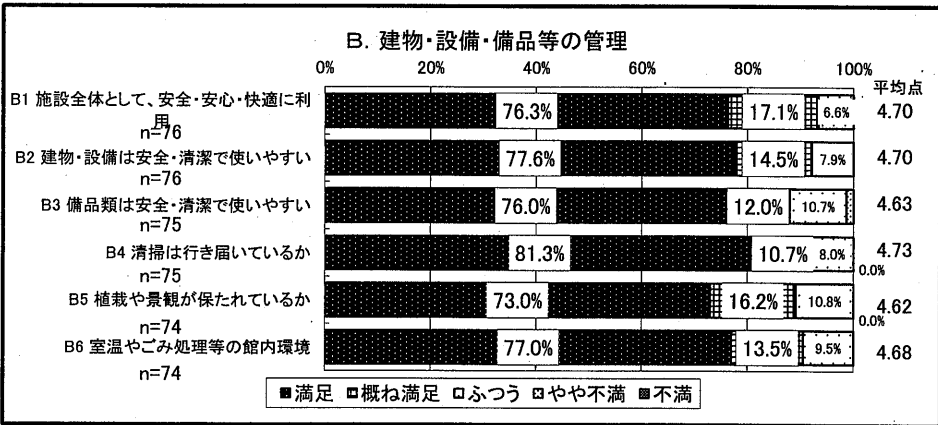


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

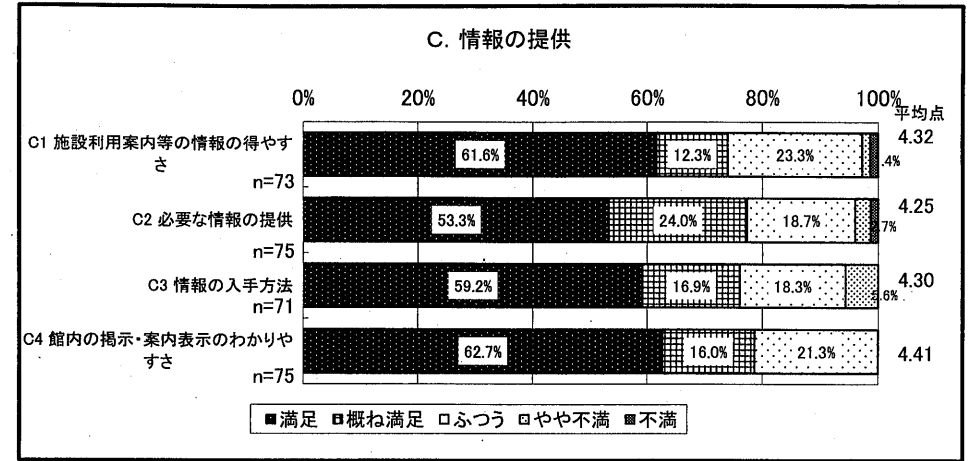
【総合満足度】に関するコメント
 平均点では、前年度が4.58、令和2年度が4.56とほぼ同じ結果であった。総合満足度は満足・おおむね満足の割合が前年度の95.6%から94.6%へと低下したが、引き続き高い水準を維持している。



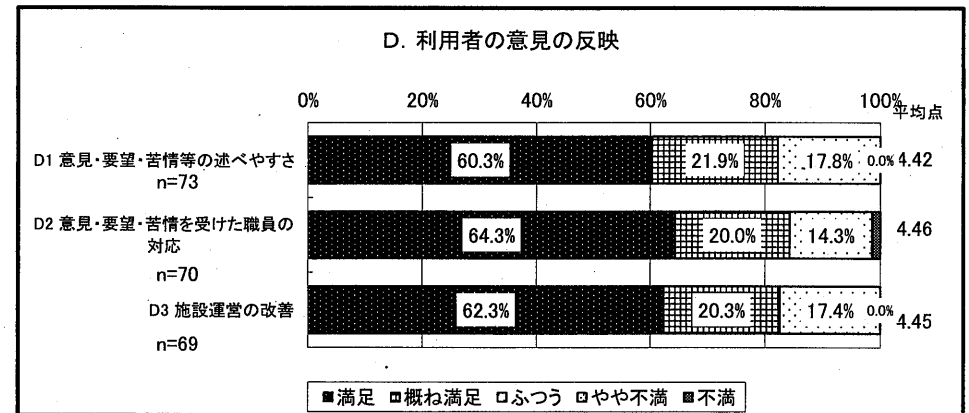
【A職員の対応】に関するコメント
 職員の対応について高い満足度を得ているが、前年度と比べるとふつうの回答が増えたため、いずれの項目も評価が低下している。具体的な低下の理由は不明であるが、利用者に対する基本的な接遇について改めて見直し、対策を検討したい。



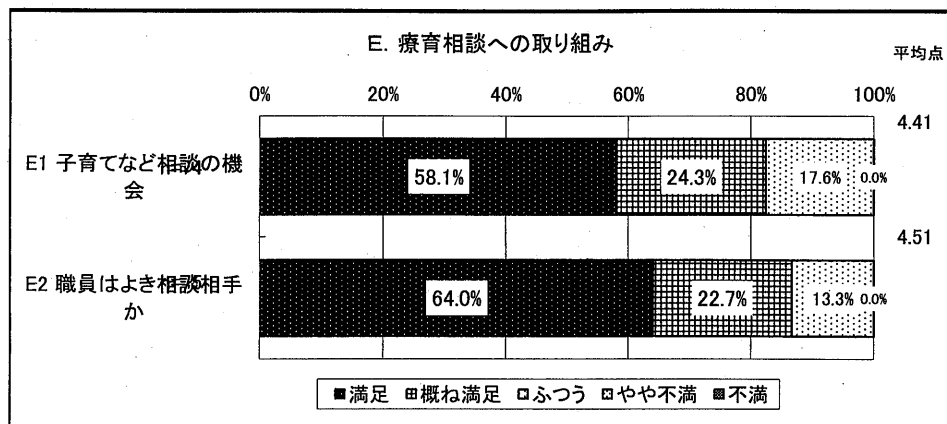
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 引続き高い満足度を維持できている。3つの事業それぞれの実情に合わせた感染症対策を実施した。特に複数の利用児が頻繁に触れる玩具に関してはいずれの事業においても利用ごとの消毒を実施した。清掃は業者による定期清掃と職員による日常的な清掃を組み合わせて行っている。また、建物周囲の清掃は法人内就労支援事業所の利用者による清掃を週1回開始した。



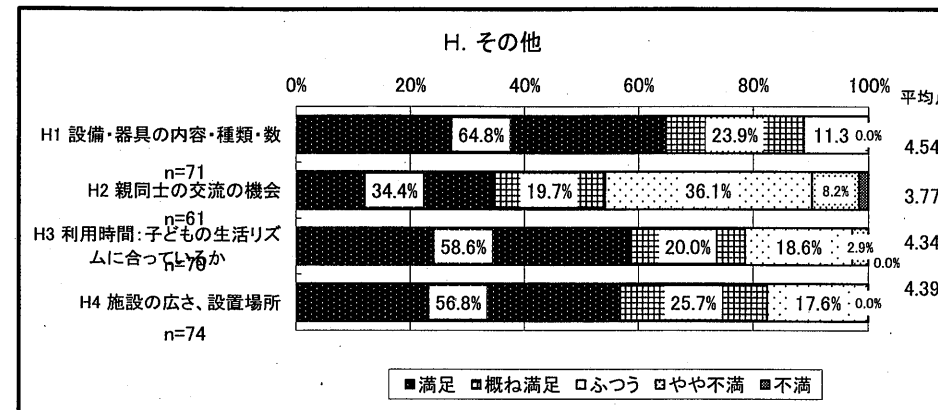
【C情報の提供】に関するコメント
 各事業所の内容や目的が異なるために、情報提供や発信や内容の選別は事業所ごとに対応が異なる。感染症対策により利用に関する案内を発信する頻度が多かったが概ね混乱なく利用いただけた。ハビット・ぐるりんでは施設内の自由閲覧コーナーや掲示板に加えてツイッターやブログでの情報発信も行い、来館が難しい利用者へも情報を届けられるように工夫している。また、ぐるりんでは休館中に手作りおもちゃの紹介動画をツイッターで発信した。ウィズは学校公開や保護者向けイベントなど、全利用者に対してお便り等で情報提供している。



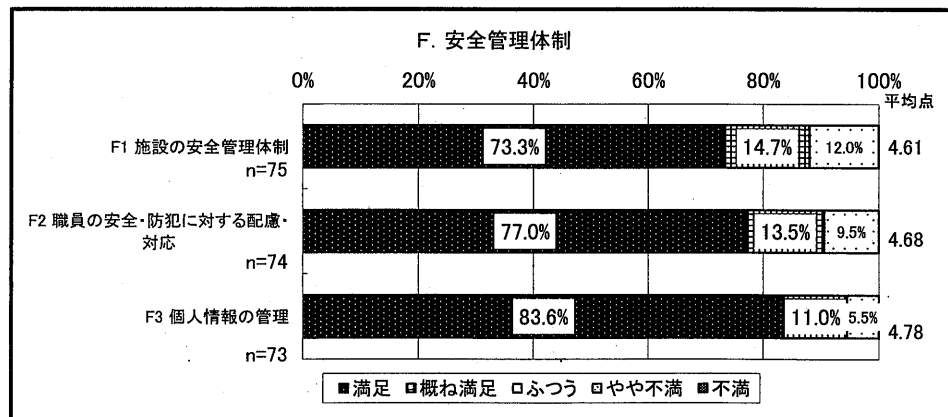
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 ご利用者の要望には事業所ごとに出来るだけ応じられるよう努力している。ぐるりんではご利用者からのアンケートとその回答を閲覧できるようにしている。ウィズでは以前より利用者からの要望に応じて、ハビットの理学療法士・作業療法士による定期的な訪問事業と心理士による保護者向け講座を新たに開始した。



【E療育相談への取り組み】に関するコメント
 感染症対策による制限がありながらもほぼ前年度と同様の満足度となった。ハビットでは来所が困難な方に向けてオンライン相談を開始し、電話相談の対応範囲を拡大した。ウイズでは例年行っていた家庭訪問は中止したが、個別面談は例年同様の頻度で実施した。ぐるりんでは利用者数の制限を設けたことで、保護者とスタッフが話せる機会が増えた側面があると推測する。



【Hその他】に関するコメント
 親同士の交流の機会への満足度が低い傾向は以前から続いているが、令和2年度は特に低い結果となった。感染症対策が取れる広い部屋の活用はみどりのこども館内では難しい。ウイズでは体育館の会議室等を活用したり、分割して保護者参加の行事を実施することで交流機会を設けた。感染対策以外でも親同士が交流するための部屋の確保も難しい状況は続いており、効率的な施設活用は課題である。



【F安全管理体制】に関するコメント
 年2回全館一斉に利用者も含めた避難訓練を実施している。その際に、大規模災害や利用者の大きな怪我・急病時などの対応マニュアルを改めて確認し、職員間で内容を共有している。また、ハビットサテライトの開所に伴い、ハビット2拠点での個人情報共有のため、クラウドサービスを導入した。

<令和3年度 市モニタリング・アンケート自由記入結果>

施設 め=ぐるりん、ウ=ウィズ、ハ=ハビット

頻度 1=ほぼ毎日、2=週に1回以上、3=月に1~4回程度、4=年に数回、5=ほとんど利用しない
6=はじめて

総合評価 1=満足、2=概ね満足、3=ふつう、4=やや不満、5=不満

No.	年齢	性別	利用事業所	頻度	総合評価	自由記載欄
4	40歳代	女性	ハ	4	1	消毒や手洗いなどコロナ感染対策もされていたと思う
6	40歳代	女性	ウ・ハ・め	2	2	ぐるりんでおもちゃを借りる時にいつも借りられているおもちゃがあり、タイミングが合わないはずと借りる事が出来ないで、図書館のように予約システムを作ってほしいです。 通園部ウィズ内にPT,OT,STの専門職員がいないので、備えていただくか、ハビット職員(PT,OT,ST)に見てもらう時間を作ってほしいです。
9	40歳代	女性	ハ・め	4	1	・玄関のところにある掲示物をゆっくり見たい時でも職員の方に見送られて外に出る流れになるので見られないしちょっと焦ります。(ハビット) ・受給者証の使い方について相談したところ市とかけ合っ下さり、希望が受け入れられる形になったことはとても嬉しかったです。(ハビット)
10	40歳代	女性	ウ・ハ・め	1	2	コロナ禍で子供の様子を見る機会がほぼない事、また日頃の様子を職員の方達と共有する事が気軽に出来ないように思います。電話を使用する等にか新しい生活スタイルでもコミュニケーションを密に出来る方法があればいいな、と感じます。
13	40歳代	女性	ウ	1	1	子供が毎日楽しく通えているのでとても嬉しく思っています。子供に合わせての様々な工夫、配慮をありがとうございます。
16	40歳代	女性	ウ・ハ	1	1	コロナ禍という大変な環境変化の中、力を尽くしてくださっていることに心から感謝しております。本当にありがとうございます。まだこの先もこの状況が続くのかと思うと気持ちが沈んでしまいますが、子供達の参加できる行事などが少しでも増えてくれると良いな、と思っております。これからもよろしくお願い致します。

17	30歳代	女性	ウ・ハ	1	2	施設の場所が、駅から遠いのが難点。付近まで行くバスもないので、ベビーカー利用では行きづらい。
18	30歳代	女性	ウ	1	1	通園部ウィズに関しては、いつも丁寧にご支援いただき、とても満足しています。相談部ハビットに関してはコロナでなかなか難しい状況だと思いますが、個人のニーズに合った福祉サービスの情報提供など、積極的に行っていただけないかなと思います。こちらから相談したり、調べてお聞きしたことには丁寧に対応してくださりますが、有益と思われる情報の提供やご提案がハビットの方側からもあるとありがたいです。
20	40歳代	女性	ハ	4		ハビットで子供の相談をさせて頂き、お世話になっております。子供対応の施設と承知しておりますが、母親の心理も一緒に相談できると有難かったです。
21	40歳代	女性	ハ	4	1	学年が上がると相談、利用時間が合いづらくなってきます。その点が若干不満ですが、本当は別の相談機関を利用すべきなので仕方ないと思っています。いつもありがとうございます。
23	40歳代	女性	ハ	4	2	先生たちが優しくていいで大変助かってます。これからも、安心して利用できる施設であってほしいです。
26	30歳代	女性	ハ	4	3	受給者証を受け取るのが指定された日ではないといけなと言われました。仕事をしていると難しいため、もう少し柔軟に対応してもらえると良いと思います。(最終的には希望の日に対応いただけました。)
27	30歳代	女性	ハ	4	1	突然の電話相談でもむげにせず丁寧に聞いてくださったり、ハビットの次回相談へつなげて下さり、とても助かりました。安心して子育てについて相談ができ、満足しています。コロナ対策もきちんととられていて、利用しやすいです。ありがとうございました。今後も利用させていただきますので、よろしく願います。
28	40歳代	女性	ハ	4	1	心強い存在です。いつもありがとうございます。
31	40歳代	女性	ハ	4	3	制度の問題なのだと思いますが、相談の窓口が複数の機関あり、それぞれの特色、機能の違い、自分の相談内容がどの窓口が適しているのかわかりません。この辺りが分かりやすくなると大変助かります。二度手間になったり、時間と労力だけ使っている気持ちになります。
36	30歳代	女性	ハ	4	2	情報(手帳の取得方法、療育施設への案内、療育を受けるまでの手順)を、ホームページにもっとのせて頂けると助かり

						ます。また、面談予約が取りづらいため、(Zoomなど)オンラインで短時間の相談ができるとうれしいです。いつもお世話になり助かっています。ありがとうございます。
39	40歳代	女性	ハ	3	1	不安な事、自分の悩み、グチまでいろいろと聞いてもらい知らない土地での生活でも頑張れました。
40	30歳代	女性	ハ	3	1	娘の成長に合わせて、丁寧にアドバイスを下さるので、発達を促すのに大変助かり、救われました。ありがとうございます。
47	30歳代	女性	ハ	4	2	ハビットを利用しています。先生対親子という状況が主となっていますが、同じ悩みをもつ親同士が交流できるような場があるといいなと思います。(交流会や講座など) なかなか児童発達支援を利用している方と会うことも、難しいので、ハビットさんが仲介してくれると有難いです。もし、そのような場を作っていただけたら、是非参加したいです。
50	30歳代	女性	ぐ	4	2	職員の方との距離感がちょうど良いです。相談したい時に気軽に雑談のように話しかけられる雰囲気も好きです。開館時間について、10時からだと、特に赤ちゃんはすぐ午前食の時間になってしまう生活リズムと合わない。テラスでも離乳食すら食べられなくて困った事がありました。アレルギーや汚れを考えてのことと思うので仕方ないと思いますが、テラスならば離乳食だけはOKにしてもらえるとうれしいと思いました。
51	30歳代	女性	ぐ	3	1	緊急事態宣言の中かしだしおもちゃ、予約制の工夫、おもちゃづくりキットお工夫して下さり、保育園休園中ものりきることができました。オンラインでは得られない、人と人のつながりをぐるりんでは感じることができます。先生方に本当感謝です。
53	30歳代	女性	ぐ	4	2	兄弟で来て、弟を見て頂けて助かりました。
58	40歳代	女性	ぐ	3	1	コロナ禍でも、おもちゃの貸出がとてもありがたいです。ひろばでも、まんべんなくスタッフの方がお声かけ下さるので、リフレッシュできます。いつもありがとうございます。
59	30歳代	女性	ぐ	2	1	いつも子どもと保護者が安心して楽しく遊べるよう心遣いをしていただいて、気持ちよく利用させていただいています。一緒に子どもの成長を見守ってもらえる存在がいるというのがとてもありがたいです。これからもお世話になります。

60	30歳代	女性	ぐ	3	2	子どもが0~1歳の時、誤飲の危険の高い小さいおもちゃについて相談した時(貸し出し用ブックレットに載っているおもちゃの大きさを伺ったとき)問題ないと案内されたことがありましたが、実物を見たら明らかに小さいパーツがありました。その他のことには概ね満足していますが、誤飲リスクへの安全管理体制、案内は不十分だと感じました。
62	30歳代	女性	ぐ	3	2	レンタルするおもちゃを、一度見たいなあ、見てから決めたいなあと思うときがありますが、子供がそばに居ると難しく。いつも職員さんの温かい対応に、ここに来るとホッとします。これからも宜しくお願いします。
65	30歳代	女性	ぐ	3	2	17:00まで開いているといいなと思います(おひるねが遅めのため夕方こまる)
66	20歳代	女性	ぐ	2	1	コロナ禍でも安全安心に遊べるよう工夫して開館して下さり、本当にありがとうございます。おもちゃの貸し出しや手作りおもちゃ等家でも楽しく遊べるのでとても助かります。
68	40歳代	女性	ぐ	2	1	こまっている時、つらい時、本当に色々話を聞いていただき、いつも優しくしていただいています。ぐるりんがあったから孤独にならずにすみました。
73	30歳代	女性	ハ	3	1	ハビットには専門知識のある先生方がいらして安心して利用できています。ハビットにたどり着く前の段階の保健センターの保健師さんの知識の向上をお願いしたいと思っています。嫌な思いをしたので。

障害者福祉センター

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市障害者福祉センター		
所在地	180-0011 武蔵野市八幡町 4-28-13		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 安藤真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 4-11-16		
指定の期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで		
指定管理業務の内容	①施設の維持管理、一般貸出、障害者講習会 ②通所事業（自立訓練（機能訓練）、生活介護）の法内及び市単独事業 ③専門相談及び計画相談		
指定管理委託料	予算	90,236,000円	決算 90,236,000円

(B) 利用者モニタリング	73.2%	立地条件や施設の老朽化に対して、一部不満が見受けられるものの、一定の評価を得ている。
(C) 財務モニタリング		

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) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	95.5/100	事業を一体的に運営することにより、各事業間の連携が進み効率的な運営が出来た。	A コロナ禍にありながらも、必要最低限な障害者サービスの提供と情報保障のための貸館業務などは継続して行った。また感染症のフェーズに合わせて講習会の実施、中止等を臨機応変に行った。
	②重点ポイント		生活介護のプログラム変更により大幅な減算は免れた。一方、新規利用者の停止等の影響で自立訓練利用者は大幅減となった。	
	③アピールポイント		新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に行い安全、安心な施設運営を行った。	
(B) 利用者モニタリング	73.2%	立地条件や施設の老朽化に対する意見は多かったが、満足度は高かった。		
(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) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	95.5/100	市と運営法人が連携を図りながら事業を進めることができた。	A 新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に行いながら、質の高いサービス提供が行われている。
	②重点ポイント		プログラム変更により大幅な減算は免れたが、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、新規利用者の停止等となり、自立訓練利用者は大幅減となった。	
	③アピールポイント		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、安心な施設運営を行った。	

(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	*法人の権利擁護規程や職員行動指針の徹底 *ホームページによるお知らせの発信。 *生活介護利用者アンケートの実施	利用者からは高い満足度が得られているが、情報提供の方法タイミング、利用時間帯などについて、工夫の余地があると思われる。
B安全への取り組み	13.3/15	13.3/15	*安全対策連絡会議の実施 *新型コロナウイルス感染症感染拡大防止への取組。 *転倒や火傷など軽微な事故が計4回あった。	新型コロナウイルス感染症感染拡大防止策など、安全管理を徹底して行った。
C適正な運営	27.2/30	27.2/30	*生活介護のプログラムの見直しにより短時間減算を回避できた。 *新型コロナウイルス感染症感染拡大により自立訓練の利用者が大幅減員となった	新型コロナウイルス感染拡大に伴い、一部、事業規模の縮小を余儀なくされたが、施設管理や講習会、通所移送事業など、概ね順調に実施することができた。
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*計画的に保守点検は行っている。 *指摘事項は修繕などの対応を行っている。	利用者の安全に配慮した適切な施設管理が行われている。特に館内の清掃については、利用者から一定の評価が得られた。

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	専門相談の充実	リハビリ相談の相談件数の増加。	専門職による質の高い相談事業を実施し、相談件数が増加した。
(2)	啓発事業	心のバリアフリー啓発事業の講師などに専門職を派遣している。	感染防止対策を図りながら市内の学校や事業所等に出向き、心のバリアフリー啓発事業の講師派遣を行った。
(3)	バリアフリーに関する助言	市のインフラ整備や情報障害に関する助言等の実施。	市が行う点字ブロックの敷設など、バリアフリー工事の助言を行った。
(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 - 「不満」と「やや不満」の合計	73.2%
コロナ禍での運営となったが、総合満足度はおおむね昨年度と変わりなく、利用者からは、館内清掃などで高い評価が得られている。 また情報提供の手法を工夫したことが評価された。引き続きより分かりやすい情報提供について検討の必要がある。 施設の老朽化に伴う使い勝手の悪さに関するご意見については、障害者福祉センターの大規模改修の検討を進めていく予定だが、当面は、利用者のご意見も参考にしながら、施設の適切な維持・修繕を図っていく。	

(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>	
*新型コロナウイルス感染症の影響で自立訓練の利用者は大幅に減少したが、生活介護の利用者は大幅な減少は無く、懸念されていた短時間減算もプログラムの変更により回避できた。 *新型コロナウイルス感染症対策として清掃委託会社だけではなく、交代で職員が毎日全館のポイント消毒を行っている。 *事業所連絡会の定期的実施により、他事業所との安全に配慮した。	
<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】
*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頂きたい。 *施設の経年劣化変への対応として、市と連携して保守点検・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・安心に施設を運営できるように取り組んでいただきたい。	*法人ホームページのお知らせの更新の他、利用者には変更があるごとにお便りを配布。募集などについては市報とつながりを最大限に活用。 *大規模改修に向けた情報提供を実施するとともに必要最低限の保守点検・修繕を行っている。 *市の新型コロナウイルス感染症対策本部会議の指針を遵守した施設運営を実施。通常の清掃以外に館内消毒を毎日実施。
<改善が必要だと思われる点>	
*新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い自立訓練(機能訓練)の利用者が激減してしまったので、収入も激減した。 *R1年度までは受付2名体制で実施していたがソーシャルディスタンスの確保のためR2年度途中から1名体制で行っているが、受付担当者のコミュニケーションが課題となっている。	

主管課（記入欄） <主管課として特に評価できる点> *新型コロナウイルス対策を徹底して行いながら安定した事業運営を行った。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】 *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頂きたい。 *施設の経年劣化変への対応として、市と連携して保守点検・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・安心に施設を運営できるように取り組んでいただきたい。	【指摘事項への対応】 *障害特性に応じ、紙媒体での案内を増した。 *市と連携して適切に施設の保守点検及び修繕を行った。 *消毒、検温、利用時間の変更などにより感染防止対策を徹底し、安全利用につなげた。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *障害特性に応じた情報提供 *訓練や講習会等内容のさらなる工夫	

(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対策 【経過】 ・2月26日以降の主催の事業（講習会、高次脳機能障害者サロン等）は中止。 ・3月2日以降は（情報保障の観点から）録音室以外の施設貸出は中止。 ・4月7日以降（緊急事態宣言発令以降）は自立訓練、生活介護の利用自粛要請、新規利用者の受け入れ中止とした。 ・4月16日から社会的距離の確保のため受付ロビー管理委託の人員を2名体制から1名に変更。この日に職員から発熱者が出たため実質4月17日（金）から4月26日（日）まで完全休館した。 ・4月27日からは自立訓練、生活介護のみは再開。土曜日は完全休館とした。 ・6月15日の施設貸出再開。夜間の貸出と調理実習室の貸出は中止。 【現在の対応】
--

(1) 施設貸出 ○検温の実施と連絡先を記載した団体ごとに利用者の名簿の作成。マスク着用、手指消毒の徹底。 ○貸出施設の定員は通常の利用可能人数を半減し、調理実習室は対象施設としない。また、夜間（午後6時～午後9時）は貸出はしない。 ○施設使用時の注意（施設利用上条件）として定員と時間の厳守。飲食の禁止（水分補給は可）。利用中はこまめに換気を実施。大声での会話、対面での会話は避ける、楽器等で大きな音が出る活動は避ける、ソーシャルディスタンスの確保、また、状況により利用条件は変更することや使用目的が新型コロナウイルス感染拡大の予防のため相応しくないものと判断した場合、使用の許可を行わないことがあるなどを利用条件とし、団体の代表者より「確認書」を頂いている。 また、作成した名簿はコピーを団体代表者に1ヶ月は保管するように伝えている。 (2) 障害者講習会 「椅子に座って健康体操」「太極拳」などは定員を2つに分け、半数ずつ実施した。「ボッチャ」「ボルダリング」などは会場の都合等で中止とした。また、後期に実施予定であった「サルサ」「コーラス」などもすでに中止を決定し「サルサ」の代わりに「椅子に座ってヨガ」を実施した。 (3) 自立訓練・生活介護 4月5月は新規利用希望者の受け入れの中止や、利用自粛などを行ったが、6月1日以降は通常業務を行っている。ただし、送迎利用者は送迎車に乗る前に検温を行い、37.5度以上の方の乗車を断ることとしている。
--

(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	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随時実施している。	○
		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。	○
	自主事業への取組	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)。	○
法人の権利擁護規程や職員行動指針を毎月の職会議等で職員全員が確認している。館内各所に苦情窓口案内を掲示し寄せられた苦情は法人の第三者委員会に報告している。			
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。	○
		27 市や利用者へ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。	○
	適正な警備	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。	○	
安全対策連絡会議を実施し防災、感染症対策等の周知徹底をしている。新型コロナウイルス感染症対策として、一部施設の利用制限や検温、手指消毒、マスクの着用、利用者名簿作成等の対策を講じている。			

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

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。	○
		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(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	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。	○
	経費節減への取組	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。	○
評価の理由	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴い、自立訓練(機能訓練)の新規利用者が大幅に減少し、登録人数も徐々に減少した。また感染拡大防止の観点から障害者講習会などは定員の半数で実施しており、市と調整の上、計画していた内容の変更などを行った。			
D 施設・設備等の 適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検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	保守点検等は計画的に行っており、指摘事項は市に報告するとともに最低限の対応を行っている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

【主管課】

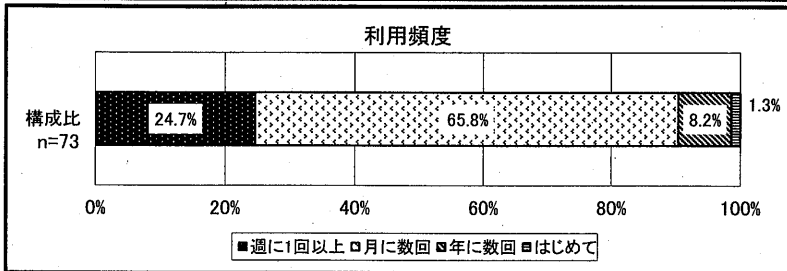
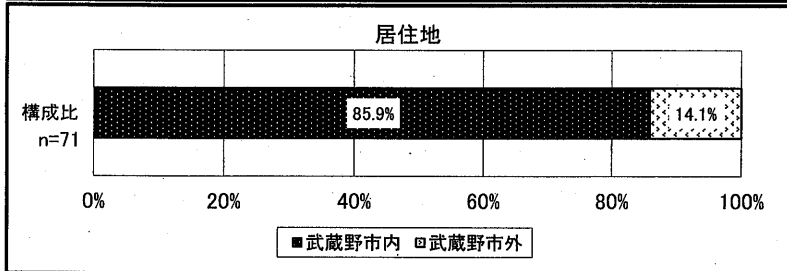
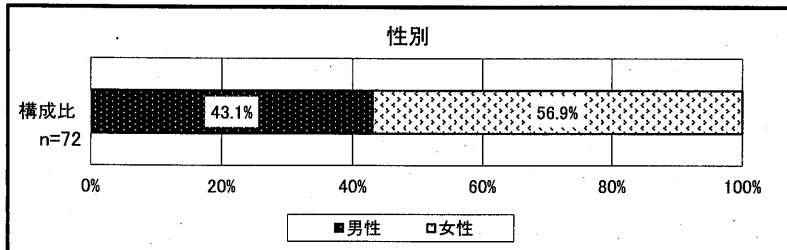
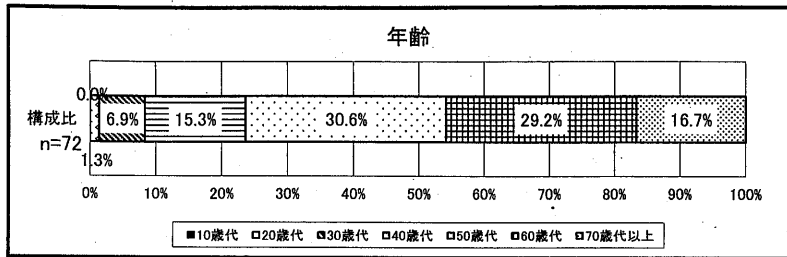
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者 の意見の 反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		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随時実施している。	○	
	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。	○	
自主事業への 取組	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)。	○	
	定期的な会議を開催し、情報の共有、確認等に努めている。市民の意見に真摯に対応している。		
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。	○
		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。	○
	適正な警備	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。	○	
	防災、感染症対策等の周知徹底をしている。特に新型コロナウイルス感染症対策を徹底して行い、危機管理に努めている。		

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

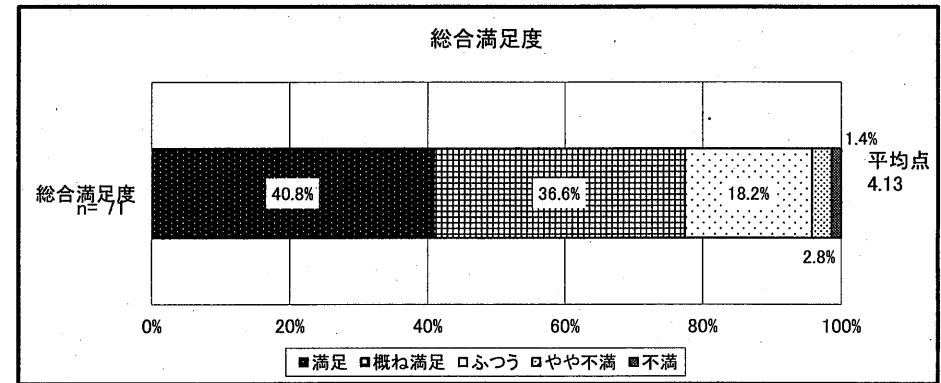
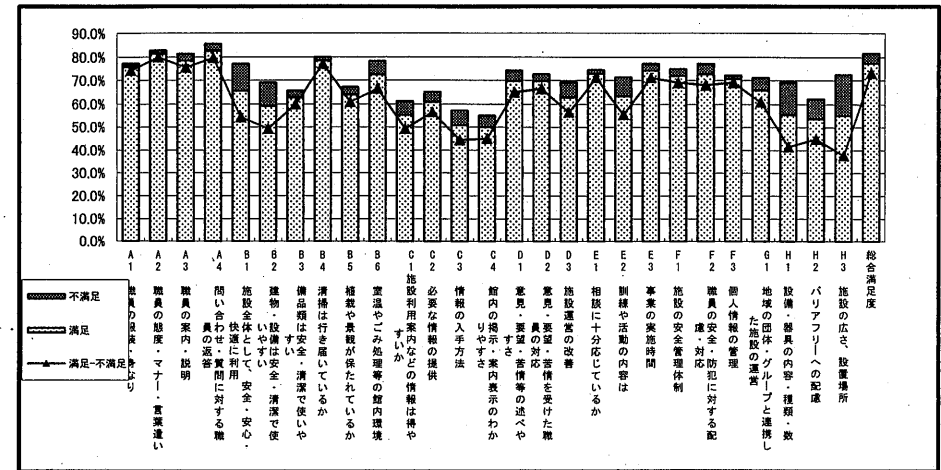
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の 履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の 構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報 保護	38 個人情報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	新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴い、規利用者が大幅に減少し、登録人数も徐々に減少するなど、平時の運営とは異なるが、市と調整を図り、計画していた内容の変更などを行っている。		
D 施設・ 設備等 の適正 な管理	適正な建物・ 設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検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	保守点検等を計画的に行っているほか、利用者の安全に配慮した適正な施設管理が行われている。特に館内清掃に関しては、利用者から高い評価を得ている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

施設名 武蔵野市障害者福祉センター

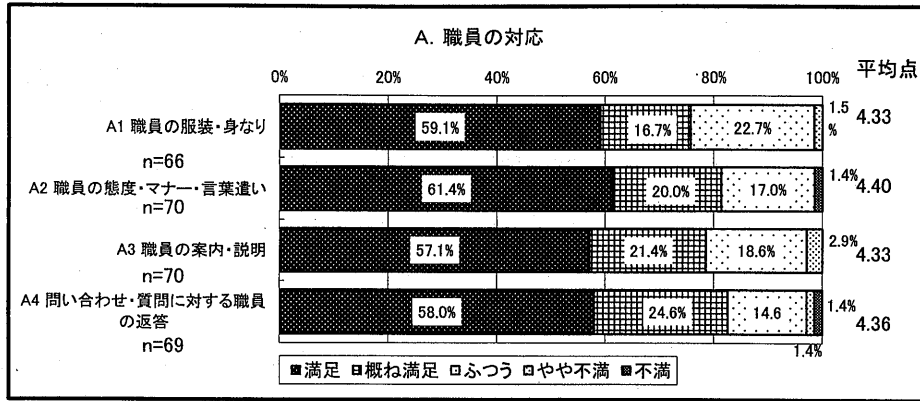


【回答者の属性】に関するコメント
 利用頻度が月数回が圧倒的に多いのは施設貸出、相談事業のサロン等の利用者が多いことによる。モニタリング期間中に障害者講習会の開催がされていなかったため、これが始まるとさらにこの頻度の利用が増えることが予測される。

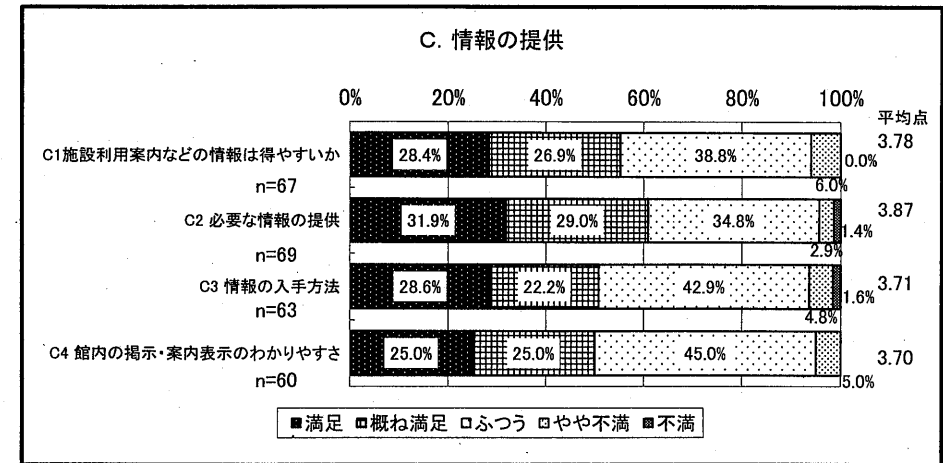


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

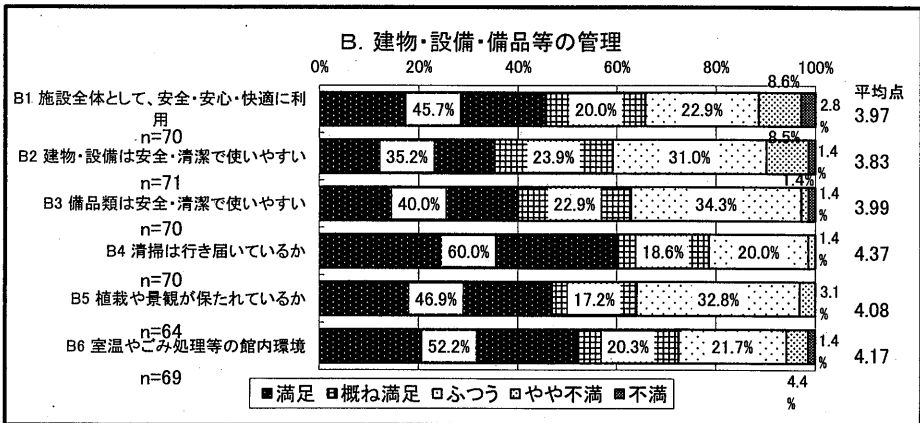
【総合満足度】に関するコメント
 B建物設備、C情報提供、Hその他(施設の設置場所や広さ等)の面で満足度が低い傾向はあるが総合的には75%以上の方が「満足」「概ね満足」と回答している。設備やアクセスに不満はあるが、市民にとって必要なサービスを提供する施設として定着していると考えられる。



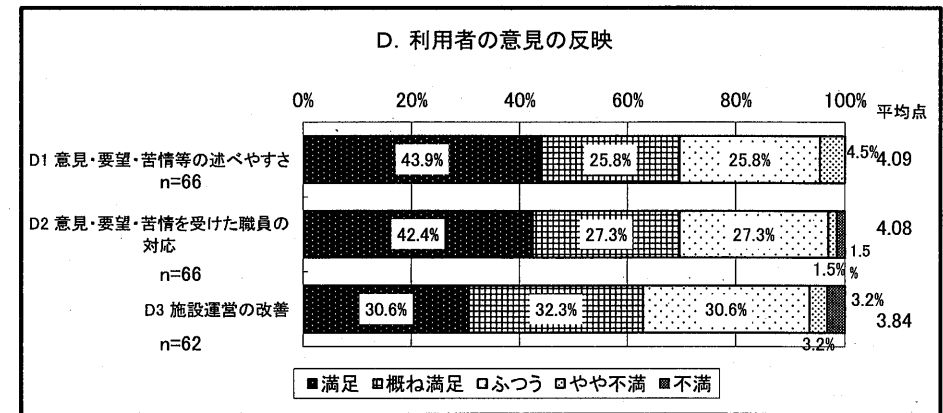
【A職員の対応】に関するコメント
 職員のマナーや態度に関する不満はほとんど見られないが、生活介護なので長時間
 過ごす方の中で、職員との関係性が必要以上に深まり、馴れ合い口調と感じる方も
 あった。



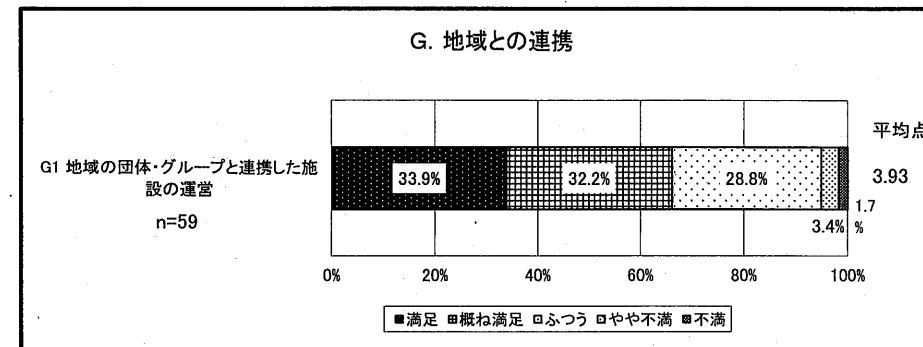
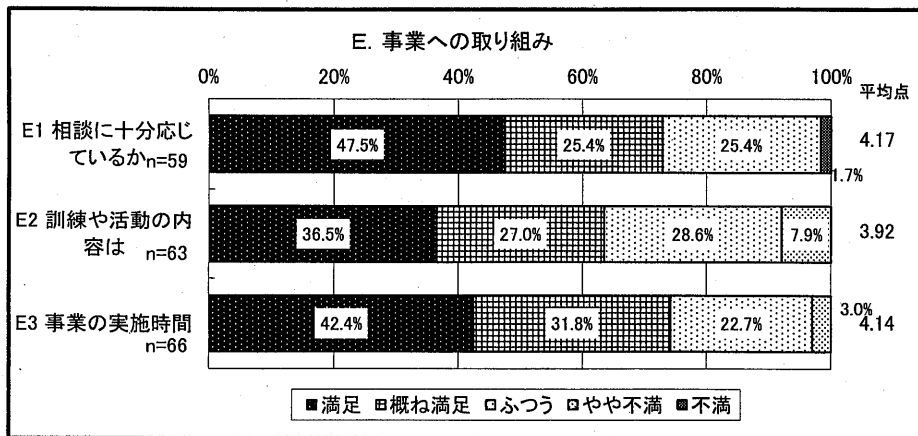
【C情報の提供】に関するコメント
 情報提供については全体から見ると満足度が低い。法人のホームページにお知らせ
 を掲載しているが、利用者のほとんどがホームページを利用しにくい状況なので紙
 ベースでのお知らせの発行を増やした。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 建物、設備、備品に関する満足度は他の設問と比較すると低くなっているが、清掃に
 関しては高い満足度を得ている。

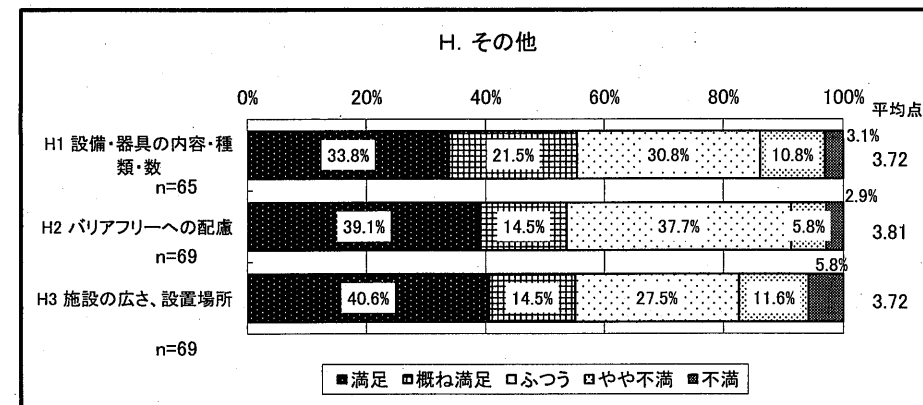
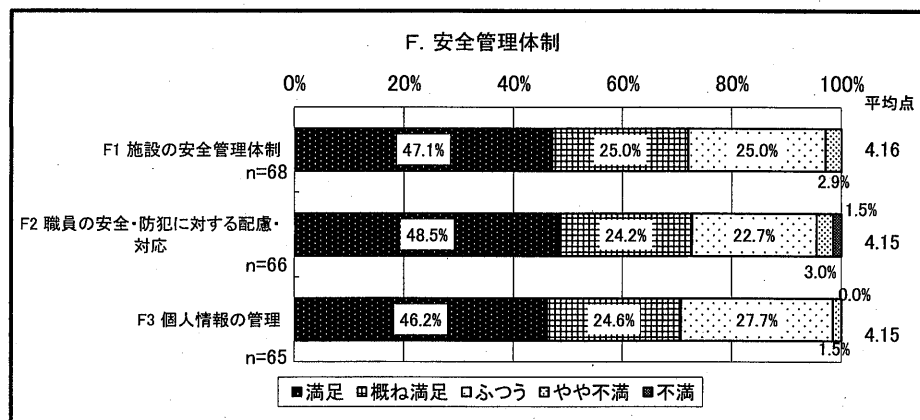


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 苦情窓口の案内は館内数か所に掲示している。R2年度は新型コロナウイルス感染症対策とし
 て、生活介護では事業に対する利用者アンケートなども行った。



【E(主催・共催する文化事業)に関するコメント】
R2年度は6月まで新型コロナウイルス感染症対策として新規利用者の受け入れを中止し、その後も利用希望者が増えなかったため利用者は大幅に減った。一方生活介護はプログラムの一部見直しを行い利用時間が増えたため、短時間減算されることはなかった。

【G(地域との連携)に関するコメント】
地域福祉の会や防災会などに協力するも、R2年度に関しては集会などが難しく、書面などでの協力が中心となっている。社協が行う心のバリアフリー啓発事業の講師派遣や市の合理的配慮への助言なども積極的に行っている。



【F(安全管理体制)に関するコメント】
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。新型コロナウイルス感染症対策として、毎日の館内消毒や時間ごとの換気、利用人数の制限、検温、利用者名簿の作成、マスクの着用、夜間の施設貸出の中止、調理実習室の終日の貸出中止などを行っている。

【H(その他)に関するコメント】
エレベーターやトイレ、録音室など施設の狭さにまた交通の便の悪さなどに関するコメントが多かった。また空調や換気に関する指摘もあった。

【問5】自由記載欄

全回答数73件中、有効回答24件

1	庭の駐車場に屋根がないため、自転車が雨でビショビショになる。イザという時に避難所になるような屋根を作って欲しい。
2	館内、全体的に暗いイメージがある。
3	古いから建て替えた方が良い。
4	生活介護の水はお湯になるように。
5	今まで通りお願いします。
6	すばるで働いている方はとても親切だと思う。
7	特にない。
8	いつも印刷室をお借りして大変お世話になっております。受付の皆様、職員の方々にはいつも丁寧に対応していただき感謝しています。今後ともよろしくお願いします。手話サークル夜、手話通訳連絡会
9	各施設のドアが自動ドアでないところ。1階はドアがあるのにトイレとか各施設のドアが自動ドアでないところ。お湯が出ないところ。職員の言葉遣い特に男性職員Sさんの言葉遣いが悪いところ。
10	土地が有効に活用されてないように思う(裏の庭?)。職員の方はとても感じが良いが設備が古いのが不満の元。
11	この先長く使うことを考えると建て替えが良いのではと思う。耐震等安全面を考えると修繕よりいいと思う。
12	いつも利用させていただきありがとうございます。
13	中村さん浅井さん清水さん、新川さん武州交通の皆さん大変お世話になっております。本当にありがとうございます!
14	録音室の使用にあたっては皆様にご迷惑をおかけしています。また建物内ですれ違う方々にこやかな挨拶はとも清々しく気持ちよく感じています。ありがとうございます
15	いつもきれいに清掃され、気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。
16	満足してます
17	講習会はもっと参加できる機会がほしい(運動系)
18	講習会の案内、結果センターからくる通知に印をつけて欲しい。
19	タグシーが止めにくい(タグシーを止めてもらってからずんなり受付まで行けない)。古いので狭いし見えないので自由に動きづらい設計になっている。避難誘導されても一人で安全にその後動くことができない。とにかくアプローチがうまく設計されていない。障害が多すぎて白杖を振るとすぐに何かに当たる。ただ講習会で使っている椅子は座りやすく安定している。
20	基本的な設計は良いと思う(丸形)。
21	内装が暗い。明るい方が良い。
22	メンバー同士の交流の内容を改善して欲しい。
23	老朽化改にご協力いただけたら幸いです。
24	①千川作業所の利用者との交錯を避けるために毎回トイレは他階等(時間差を大きくする、又は階を分ける、ルートを分ける。 ②職員の自転車置き場や化粧室がない。職員が快適であれば業務ははかどる。 ③空間の使い方に無理がある。例えば給湯室がない。湯が出ない使用して狭い。ほとんど使用していない部屋もあるなど ④建物の造りや案内表示、配色が障害者の単独行動に考慮されていない

放課後等デイサービスパレット

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市放課後等デイサービス パレット		
所在地	武蔵野市桜堤1丁目9番9号 桜堤ケアハウス2階		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 安藤 真洋		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	令和2年12月1日 ~ 令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	武蔵野市放課後等デイサービス パレットの管理運営		
指定管理委託料	予算	14,991,435円	決算 14,991,435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) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	90.9/100	設置目的に沿った運営を実施し、利用者の満足度も高かった。	A 事業全般において、設置目的に沿った運営を行い、安全・安心な受け入れ体制の維持・継続に努めた。 また保育士・社会福祉士・看護師等の複数の職種により、医療・保育・福祉等の視点で課題確認や支援方針を検討し、個々の利用児が落ち着いて、楽しんで過ごすことができていることで、利用者から高い満足度が得られている。
	②重点ポイント		<ul style="list-style-type: none"> 放課後等デイサービスでは市内初の医療的ケアに配慮が必要な利用児の受け入れ機関として、積極的に対象利用児の受け入れに努めた。 利用児の社会体験の場の一つとして、心身の安定が図れるよう支援するとともに、保護者の就労の確保やケアの負担軽減に取り組んだ。 	
	③アピールポイント		<ul style="list-style-type: none"> 都立の特別支援学校のうち身障学級は武蔵野市から遠い(小平や府中)ため、送迎する事業所が市内にはほぼないが、リフト車にて毎日送迎している。 国の設置基準に看護師の配置はないが、積極的に医療的ケア児を受け入れるため、看護師を常勤配置している。 特に重度の障害児が多く、時にはマンツーマン対応等で慎重かつ丁寧な対応を行い、事故防止にも努めた。 	
(B) 利用者モニタリング		83.3%	今回、短期間の運営であったが、利用者からの満足度は比較的、高い評価を頂いた。	
(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) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	90.9/100	設置目的に沿った事業運営をすることができ、利用者の満足度も高い。	A 民間では受け入れが難しい重度の障害児を受け入れ、新型コロナウイルス感染症対策しながら、質の高いサービス提供が行われている。
	②重点ポイント		利用者の受け入れに積極的に努めるとともに、特性に合わせた事業運営を行った。	
	③アピールポイント		重度の障害児のための送迎や看護師配置などを積極的にを行いサービス向上に努めている。	
(B) 利用者モニタリング		83.3%	今期は短期間の運営であるが保護者の満足度は高い。	
(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	38.5 / 45	38.5 / 45	<p>*開設にあたり、利用児およびご家族と面談を行い、安全・安心して過ごしていただけるよう細目に連絡調整。</p> <p>*開設後は職員間で毎日のミーティングや申し送りを通じて、情報と方針の共有を図った。また、保護者とは、連絡帳による連絡のほか送迎時に顔を合わせ、こまめに様子を伝えるように心掛けた。</p> <p>*開設前に、作成したオリジナルのリーフレットを関係機関やご利用を希望されている保護者の方々へ配布紹介し通所に向けて情報提供を行った。</p>	<p>*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、安全かつ安心して利用できるよう配慮している。</p> <p>*職員間の情報共有にも気を配り、サービス向上に努めている。</p>
B 安全への取り組み	15 / 15	15 / 15	<p>*防災関連について、防災・消防等のマニュアル等の整備や年次計画のもと年2回の防災・避難訓練の実施。</p> <p>*防犯・コロナ対策として、1階受付窓口での来館者確認、及び検温・手指消毒の徹底を図る。使用した遊具等は毎日消毒。</p> <p>また施設建物において3か所に防犯カメラの設置や2階フロア入口の電子錠の設置により、不審者侵入の防止に努めている。</p> <p>*事故発生時の対応指針やマニュアル等を整備し事故が発生しないよう職員間で研修を実施。</p>	<p>*マニュアルの整備や訓練を通じて安全対策に努めている。</p> <p>*新型コロナウイルス対策を徹底しながらサービス手を提供している。</p>
C 適正な運営	27.2 / 30	27.2 / 30	<p>*協定書に基づき適正に執行している。</p> <p>*個人情報の取り扱いについては、法人の個人情報に関する規程を踏まえて、個人情報ファイル等は施錠した書庫内に適切に保管し、FAXやメール等は誤送信防止に努めている。</p> <p>*運営方針については主管課である障害者福祉課と定期的に打ち合わせを行い、新規利用児の獲得等に向けての改善策を検討している。</p> <p>*現金等は事務員・管理者が手続き管理し、金庫内に厳重に保管している。</p>	<p>*主管課と定期的に打ち合わせを行い、情報共有や対応策の検討を行っている。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
D 施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	<p>*施設全体で開催する防災委員会で、2階フロア内の手すり、壁・天井などの建物破損チェックや雨漏りチェックを行っている。</p> <p>*事務職員を中心に備品台帳(備品のリスト化)を作成し、備品類の在庫管理等も随時、行っている。</p> <p>*毎日、フロア床やトイレ内の清掃をはじめ、手すり、遊具など利用児が触れる物全てを消毒・整理整頓し衛生保持に努めている。特に今年度はコロナウイルス感染症拡大防止を目的に、手すり、ドアノブ、子ども用テーブル、いすなどアルコール類による消毒作業を徹底している。</p>	<p>*施設を安全かつ安心して利用できるよう、感染症対策を徹底して行ったほか、利用者に応じた備品類を用意するなど適切に取り組んでいる。</p>

(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) 医療的ケアに配慮が必要な利用児の受け入れ	<p>放課後等デイサービス事業としては市内初の医療的ケアに配慮が必要な利用児の受け入れ機関として開設当初より積極的に対象利用児の受け入れに努めた。コロナ禍の中ではあるが、感染防止策を取りながら通常通りの営業を継続している。</p>	<p>医療的ケアに配慮が必要な利用児の受け入れに積極的に努めている。</p>
(2) 利用児の安全・安心したケアの継続支援	<p>個別サポートを必要とする重度障害児ばかりであるが、利用児が、自宅以外の社会体験の場の一つとして、当施設でも心身の安定が図れるよう支援するとともに、保護者の就労の確保または日常生活の中でケアの負担軽減にもつながった。</p>	<p>施設の特性上、個別サポートが必須であるが、個々に応じた対応を行っている。</p>
(3)		
(4)		

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄） <アピール点> ＊肢体不自由児および医療的配慮を必要とする児童を対象として放課後等デイサービス事業を展開。リフト車にて車いす利用児を送迎している。武蔵野市では都立の肢体不自由児の特別支援学校は、府中と小平が学校区となっており、学校が遠い為そこまで迎えに行き利用を受け入れる事業所が市内にはほとんどない。このため利用希望を必要としている利用児の受け入れを積極的に行った。 （市内の民間の放課後等デイサービスのほとんどが知的障害や発達障害を中心とし、学校送迎も近場が主体である） ＊肢体不自由児中心ではあるが、重度の知的障害を併せ持った児童もおり、マンツーマンまたは利用児1人に対し職員が2名付き添う場合もあり、事故防止も含めて慎重かつ丁寧な対応に努めている。 ＊保育士・社会福祉士・看護師が常駐、複数の職種により、医療・保育・ケア等の複数の視点で課題確認や支援方針を検討し、個々の利用児にとって最適な支援ができるよう実践している。	
<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】 ＊ ＊ ＊
<改善が必要だと思われる点> ＊利用要件にあった利用児が少なく、実績の費用対効果が低い。個別支援が必要な児がほとんどであるため、受け入れ数がスタッフ配置数によって制限せざるを得ない状況である。スタッフも利用児も慣れてきたことにより、今後少しでも利用児を増やしたいと思っている。継続して主管課と新規利用児の確保等について協議していく。 ＊平日の送迎について学校の下校時間が重なり、同時に別方向に送迎車を出す必要がある。今後の新規利用児の調整の際には送迎車の車載数とスタッフの人数を踏まえて調整していく必要がある。 ＊学校の通常授業期間と長期休暇の時期により、営業時間が変動、また臨時で、学校の休日や下校時間の変動による長時間利用があり、スタッフの業務時間を通年で固定できず、受け入れの体制整備に難しさがある。スタッフ数の増員と勤務形態の創意工夫が必要と思われる。	

主管課（記入欄） <主管課として特に評価できる点> ＊年度途中の開設となったが、開設当初からサービス提供の対象者である主に肢体不自由児を受け入れ、個々の障害特性にあったサービスを提供している。 ＊個別の支援が必要な利用者が多い中、送迎も含めたきめ細かいサービスを提供している。

<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】 ＊ ＊ ＊
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> ＊利用要件にあった利用児が少ないという事情はあるものの、実績の費用対効果が低い。個別支援が必要な児がほとんどであるため、受け入れ数がスタッフ配置数によって制限せざるを得ない状況であるが、いかに利用児を増やしていくか、新規利用児の確保等を工夫する必要がある。 ＊新規利用児の調整の際には送迎車の車載数とスタッフの人数も踏まえた調整が必要である。 ＊スタッフの必要配置数が、営業時間が学校の通常授業期間と長期休暇の時期に影響を受けるが、創意工夫により、効果的なスタッフ体制の構築が必要と思われる。	

(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	83.3%	■結果の概要 利用者から直接の評価を受けることは困難であるが、利用者の保護者や家族からはどの項目においても高い評価を得ている。 個々の特性に応じた対応が必要である面も多いが、情報提供や利用者意見の反映など、今後の工夫が必要な点も見受けられた。

(様式2) 評価シート

(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

特になし

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。	○
	職員対応	16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○
		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	◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的や事業計画書を踏まえて事業に取り組んでいる。 ◎利用児ご家族に向けて、随時、電話・メール等で相談を行い、継続した利用に努めた。 ◎人事異動による職員交替や職員同士の日々の申し送りについては、伝言メモ帳、メール等を活用してお互いの情報交換を行い、業務に支障がないよう努めている。 ◎開設前からオリジナルのリーフレットを作成し、関係機関やご利用を希望される保護者の方々へ配布紹介し情報提供を行った。 ◎地域住民の方々へは施設内及び事業内容を知っていただくための内覧会を開催し関係機関を含めて30名前後の方々へ内覧して頂いた。ただし事業開始間もなく、コロナ禍の中で地域との交流は殆ど行うことはできなかった。自主事業への取り組みも、放課後等デイサービス事業の安定した運営を最優先し、自主事業に取り組むことができなかった。		
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。	○
		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。	○
		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	◎防災・消防等のマニュアル等を整備し、年次計画のもと年2回の防災・避難訓練を実施した。 ◎防犯・コロナ対策として、1階受付窓口での来館者確認システム(来館者に対して声掛けし、入館札の着用を依頼している)を実施。その他にサーマルシステム導入(自動検温機器の設置)や2階フロアでの手指消毒等、コロナ感染防止に取り組んだ。また施設建物において3か所に防犯カメラを設置し、不審者侵入防止に努めている。 ◎令和2年度は重大な事故は0件。事故発生時の対応指針やマニュアル等を整備し事故が発生しないよう職員間で研修を行っている。 ◎警備業務は専門の警備会社に夜間・日祝祭日の勤務を依頼し、業務日誌などを通じて申し送りや緊急時は電話連絡にて情報交換や対応の指示・伝達を行っている。

45点
×
18/21問

15点
×
9/9問

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。	○
		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(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報に適切に管理されている。	○
	法令順守	40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
		41 法令等で定められた事項を順守している。	○
	適正な再委託先管理	42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
		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)。	○
	利用増加への取組	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)。	×
	指定管理料の適正執行	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。	○
	経費削減への取組	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。	○
	評価の理由	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。	○
	D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。
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。			○
適正な備品管理		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。	○
適正な清掃		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。	○
その他		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。	○
評価の理由	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	◎施設全体で開催する防災委員会で、2階フロア内の手すり、壁・天井などの建物破損チェックや雨漏りチェックを行っている。 ◎事務職員を中心に備品台帳(備品のリスト化)を作成し、備品類の在庫管理等も随時、行っている。 ◎適正な清掃についてはフロア床やトイレ内の清掃をはじめ、手すり、遊具など利用児が触れる物全てを消毒・整理整頓し衛生保持に努めている。特に今年度はコロナウイルス感染拡大防止を目的に、2階フロア内の床・手すり、ドアノブ、子ども用テーブル、いすなどアルコール類による消毒作業を毎日実施している。		

30点
×
20/22問

10点
×
10/10問

(様式3)チェック項目シート

【主管課】

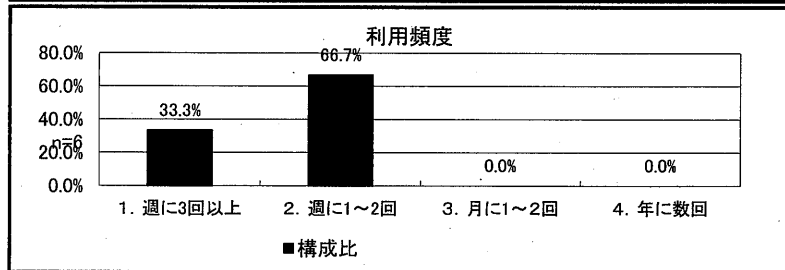
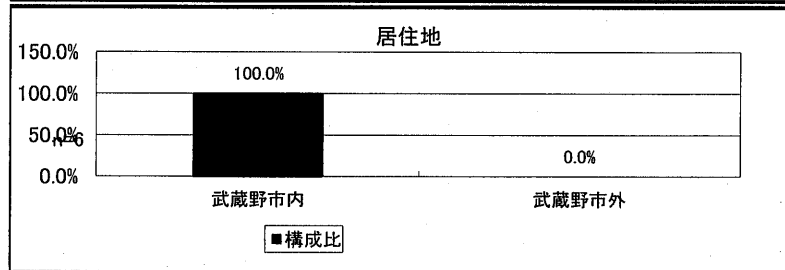
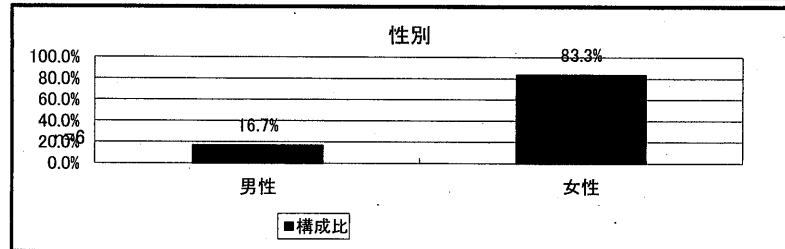
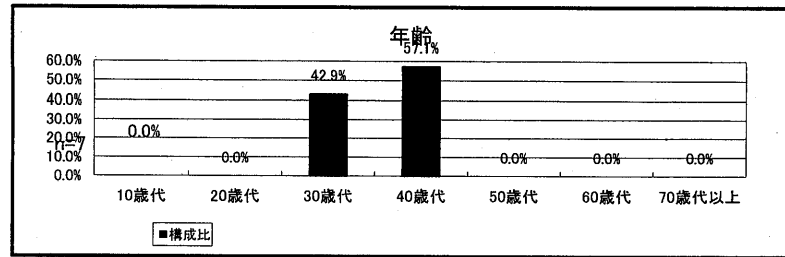
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		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る。	○
	情報提供	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○
		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	年度途中の開設となったが、設置目的や事業計画書を踏まえて事業に取り組んだ。利用者の保護者との連絡をこまめにとり、継続した利用につなげた。		
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。	○
		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。	○
		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	マニュアル等を整備するなどにより防犯・防災に努めた。コロナ対策を徹底して行い危機管理に努めた。	

45点
×
18/21問15点
×
9/9問

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。	○
		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(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
		41 法令等で定められた事項を順守している。	○
	法令順守	42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
		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)。	○
	適正な再委託先管理	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
		45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	×
	利用増加への取組	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。	○
	指定管理料の適正執行	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。	○
	経費節減への取組	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
評価の理由		協定書に基づき適正な運営に努めている。利用者の特性から一日の利用者数が不安定さがあるが、主管課と定期的な打ち合わせを行い、改善策を検討している。	
D 施設・ 設備等 の適正な 管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検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	施設の点検等をこまめに行い、適正な管理に努めている。フロア床やトイレ内の清掃など、消毒・整理整頓し衛生保持に努めていると同時に新型コロナウイルス感染症拡大防止策を徹底して行っている。		

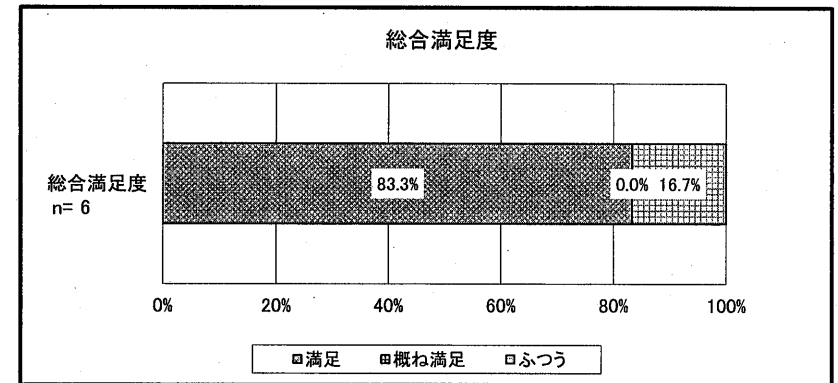
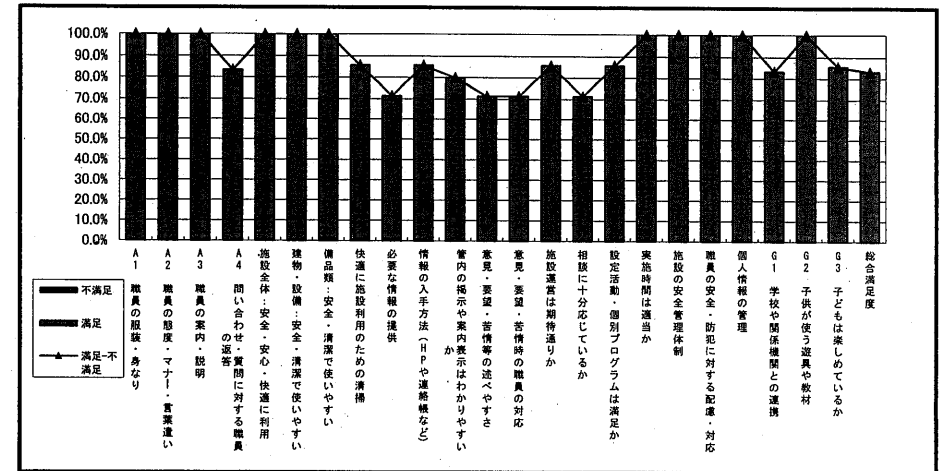
30点
×
20/22問10点
×
10/10問

施設名 武蔵野市放課後等デイサービス パレット



【回答者の属性】に関するコメント

放課後等デイサービスパレットは令和2年12月から事業運営を行っている。定員10名のところ利用児は体調不良や定期通院等があり一日平均4名前後の利用となっている。今回、長期休暇を利用する利用児も含めて、9名の保護者の方にアンケートをお願いし、7名の方からアンケートを頂いた。事業対象が武蔵野市在住で、小学生から高校生の子どもの事業ということで回答者は女性が多く年齢層は30代、40代が多かった。

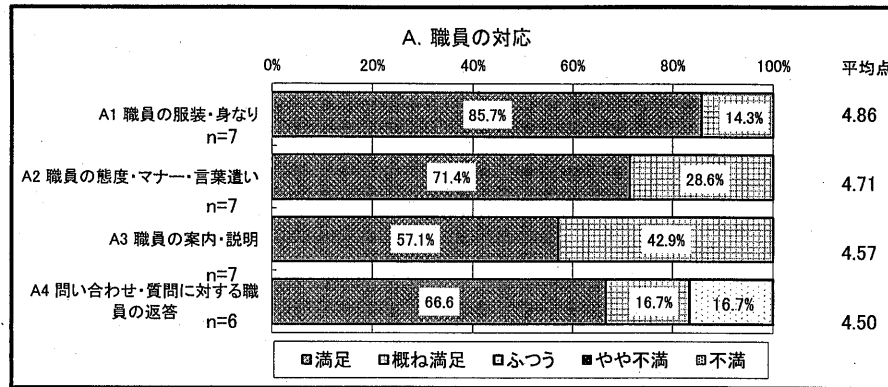


平均点 4.67

(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

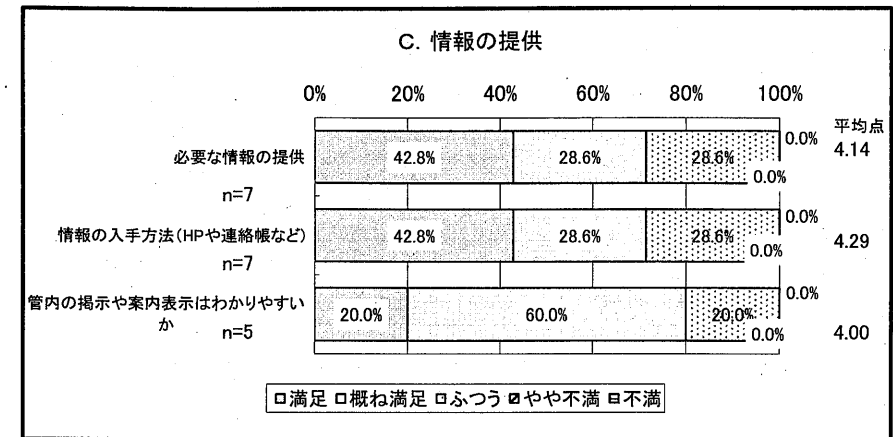
【総合満足度】に関するコメント
令和2年度は4か月間の事業運営であったが、総合満足度の平均点数が4.67と高得点となった。総合満足度は満足と回答した数値だけで83.3%と、高い水準結果となった。全体的には満足度は高い得点となっているが、「情報収集・提供」、「利用者の意見の反映」は70%台となっており、今後の課題と感じている。

施設名 武蔵野市放課後等デイサービス パレット



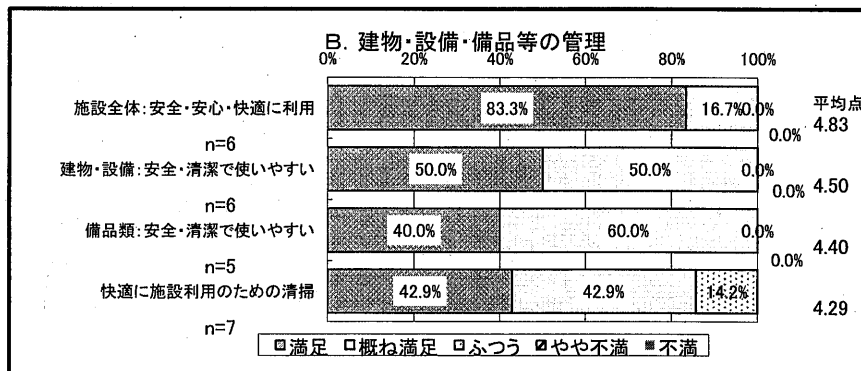
【A職員の対応】に関するコメント

職員の対応について全体に高い満足度を得ているが、身なりや態度といった接遇面での高評価に比べて、「問い合わせ等に対する職員の返答」の項目が他の項目に比べてやや評価が低くなっている。理由として民間の放課後等デイサービスでは受け入れ対応が難しいところを市が補う形で要件を設けたため、限られた枠の中での受け入れ対応となり、利用者の希望通りにいかないところもあったのではと考えられる。また開所当初から利用児の安心・安全に過ごしてもらうことを第一優先することを主管課と確認・相談し対応している。今後も引き続き、利用者の要望に対しては誠意を持って対応していきたい。



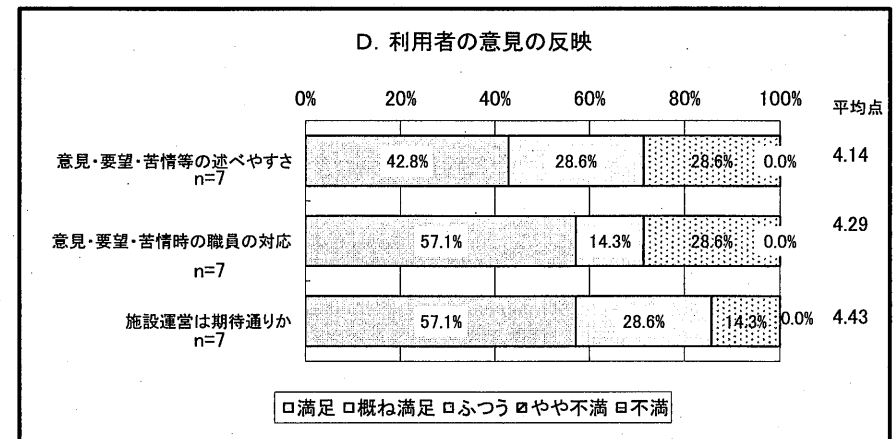
【C情報の提供】に関するコメント

パレット開設当初よりオリジナルのリーフレットを作成し、利用児のご家族や関係機関に配布してパレットの事業内容などの周知を行った。連絡帳にはできるだけその日の様子を記載するように努めている。また12月のイベントでは、各利用児の活動の様子を撮った写真をご家族に配布して喜んで頂いた。前出(B)の通り、開設後の施設に直接来所された保護者が非常に少ないが、今後情報発信の方法は工夫しながら活動の様子を伝えていきたい。



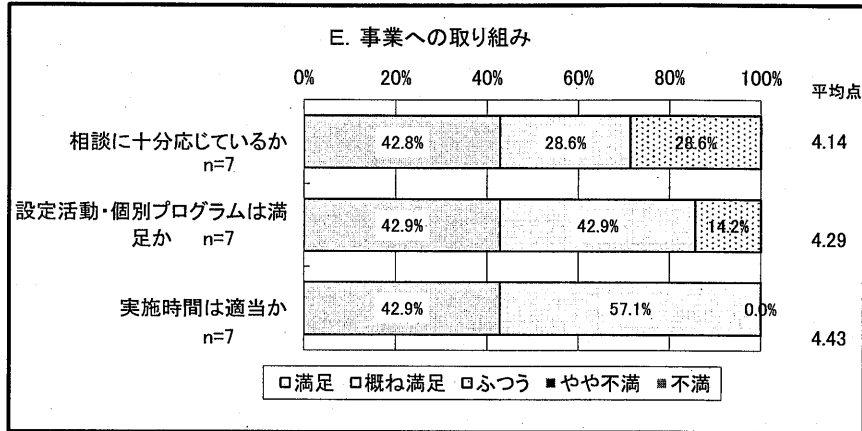
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

今年度は、事業開設に向けて主管課と相談の上、改修工事を行った。既存の高齢者施設を児童向けにリフォームしたもののハード面には課題が残る。その中でできるだけ障害児が過ごしやすい環境を考えて事業を開設した。工事終了から開設までの期間が短く、保護者の来所による説明会の段階では備品・遊具が揃っていなかった。事業自体が、利用児を学校へお迎えに行き夕方自宅へ送迎するものであり、日中は保護者が就労していることとコロナ禍の中での来館自粛ため、保護者の来館による実情(設備・遊具等)を確認してもらうことができていないままのアンケートとなった。なお、利用児たちに安全・安心して快適に過ごしてもらえるよう環境整備に配慮するとともに、流涎の児童も多く、コロナ対策も含めて、フロア内の床・手すり・ドア、遊具など利用児及びスタッフが触れる物すべて、毎日、消毒・清掃を行い感染防止の徹底に努めている。



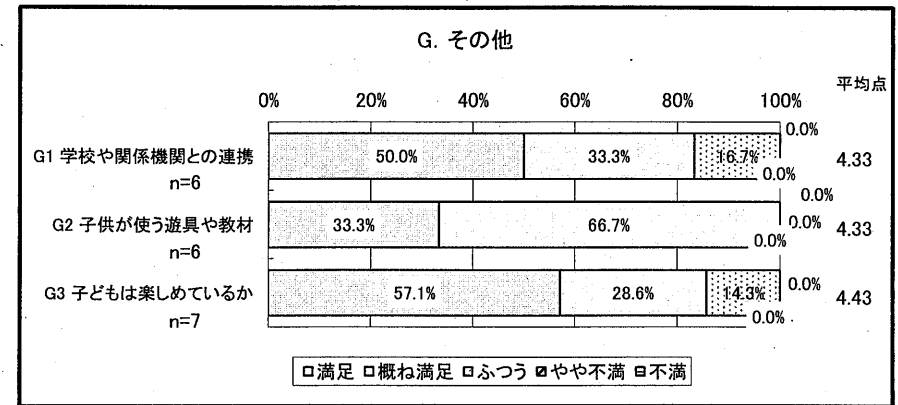
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

意見や要望に関する項目では、満足・概ね満足を併せると70%台となっている。引き続き、利用児のご家族と電話やメール等による相談を通じて、ご利用者の要望等に出来るだけ応えられるよう努力していきたい。また今後は学校ごとの臨時の休校日などの利用の要望に応えられるよう各学校との連絡手段も含めて運営体制を整えていく。



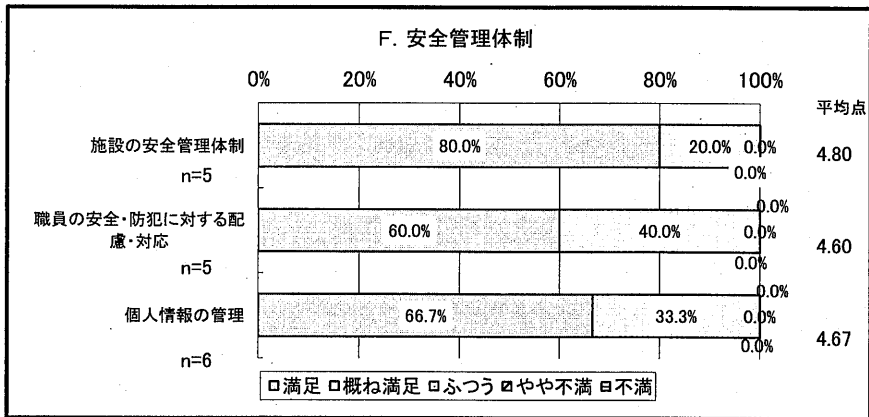
【E.事業への取り組み】に関するコメント

個別プログラムや実施時間については、85%台と高い満足度となっている。実施時間については、利用児の下校時間と送迎距離、ご家族の就労時間を勘案した上でサービス提供時間を設定した。一方、相談への対応については、上記に比べ70%台とやや低く、業務の効率化を図るなどして、ご家族との相談時間を確保し個別相談に応じていく。



【G.その他】に関するコメント

「学校や関係機関との連携、子どもが使う遊具、子どもが楽しめているか」のその他の項目では、満足・概ね満足を併せると80%以上と高い満足度となっている。特に子どもが使う遊具については、利用児と職員と一緒に楽しめる遊具の情報収集と分析を綿密に行った上で購入している。一例として不穏状態で通所した利用児が職員と一緒に遊具(ブランコ等)を利用することで徐々に落ち着きを取り戻したことがあった。学校との連携においては、学校毎の対応に差があり、学校訪問にて様子を確認させていただいた学校と、一切学校からは情報を出さないと返答があった学校があった。また、コロナ禍の中で学校訪問が制限されていたため、具体的な学校生活の様子把握しにくい時期でもあった。利用児の日々の様子は、学校にお迎え時のわずかな時間に積極的に声掛けして学校側から情報収集できるよう努めている。今後も各学校とのより良い関係づくりを行っていきたい。



【F.安全管理体制】に関するコメント

送迎業務において送迎中の安全走行のため、児童によってチャイルドシートに代わる座位保持シートを装着した上でシートベルトを使用している。また、開設当初から安全・防犯に対して、施設内外に防犯カメラの設置やバレット玄関入口の電子錠を設けるなど不審者への対応に努めている。また大規模災害や利用者の大きな怪我・急病時などの対応マニュアルは備えており、職員間で内容を共有している。また大規模災害を想定して、防災用品を活用して迅速に利用児を搬送できるよう訓練(シミュレーション)も実施した。情報セキュリティに関しては市主催の研修資料や外部研修に参加し内容を職員間で共有し、法人の規定に基づき取り組んでいる。

自由記載欄

アンケートNo	年齢	性別	利用児童	利用頻度	記載内容
2	30歳代	女	小学生	週に3回以上	普段私自身が同僚がないので管内の事はあまり詳しくわかりませんが、職員の方々の優しさで子供が安心して通えているのがわかります。いつもありがとうございます。
3	30歳代	男	小学生	週に1~2回	満足していますが、アンケートの内容で施設の中のことは説明会以外行ったことがないので答えるのが難しかったので4にしていますがらだと思っています。
4	40歳代	女	小学生	週に1~2回	パレットでの活動にも慣れて、楽しそうに帰ってくるので、安心して居ます。 スクールバス、送迎バスの移動時間が長めですが、本人は苦にならないようです。引き続きよろしくお願いします。

体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート
各施設ごと利用者アンケート

(様式1) 総括シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野総合体育館・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・武蔵野市立緑町スポーツ広場			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20 ほか			
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	理事長 前田洋一			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20			
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日			
指定管理業務の内容	武蔵野市体育施設条例 第3条の2 1号～5号に掲げる業務			
指定管理委託料	予算	696,199,000円 ※体育施設全体	決算	646,950,574円 ※体育施設全体

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	94.2/100	「第二期」中期計画・「武蔵野市スポーツ振興計画」に基づき、特色ある事業展開、効率的な経営に努めている。利用者からの意見や指摘事項に基づき積極的に施設の改善に取り組むとともに、安全な施設管理を行っており重大な事故はない。
	②重点ポイント	(1) 東京オリンピック・パラリンピックへ向けた機運醸成イベントへの取り組み (2) 施設のユニバーサル化の取り組み (3) 公益性の高い事業・経営への取り組み (4) 利用者の安全確保に対する取り組み (5) 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の取り組み (様式2、A-②に記載)	A
	③アピールポイント	(様式2、A-③に記載)	
(B) 利用者モニタリング	5施設の平均点数は4.38(昨年度4.30)で昨年度を上回り、総合満足度も88.8%(昨年度86.4%)と高い値を維持した。	88.8%	
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	94.2/100	*地域のスポーツ団体等と連携し、スポーツイベントや教室等を企画した。 *コロナ禍においても安全に事業が実施できるよう、方法、場所、内容等を見直し、スポーツの提供に取り組んだ。 *従来のホームページに加えて、あらゆるSNSにより情報提供に努め、コロナ禍における事業の実施方法を検討し取り組んだ。 *施設の保守点検を計画的に行い、施設・設備の維持し、また、トレーニング機器の入れ替えにあたっては利用者の意見を反映できるようニーズの把握に努めた。
	②重点ポイント		*日本ボッチャ協会と相互協力に関する協定締結 *「障害者の生涯学習支援活動に係る文部科学大臣表彰(奨励表彰)」の受賞 *障害者スポーツの広場の実施 *障害者向「おうちでできる簡単トレーニング」の実施 *子どもの基本的な運動動作が向上する「かけっこ教室」や「なわとび教室」の企画 *公式YouTubeチャンネルによる動画配信 *利用者の安全確保に対する日頃の取り組み
	③アピールポイント		*施設予約・講座申込システムは令和4年4月の稼働に向けて改修に取り組んでいる。 *ワンデーレッスンの申込方法をネット予約に変更したことで利用者の安全確保、利便性の向上が図られた。
(B) 利用者モニタリング	緑町スポーツ広場は低下したものの、他の4施設はすべて向上し、5施設平均で2.4ポイント上がり、総合満足度は約90%であった。	88.8%	
(C) 財務モニタリング			

体育施設

(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	<p>*「第二期」中期計画、武蔵野市の「スポーツ振興計画」に基づき公益性の高い事業運営・施設管理を計画的に実施している。</p> <p>*市内各体育団体・学校・企業と協力・提携し、イベントを開催した。</p> <p>*事業参加者アンケートでは昨年度同様 90%以上が満足と回答。地域のニーズを過去の事業アンケート・モニタリングからリサーチしながら事業に取り組むことができています。</p> <p>*職員研修計画を毎年作成し、計画的・体系的な研修を実施している。中長期的な視点で職員の能力開発を行い、高水準で均一化したサービスを提供している。</p> <p>*コロナ禍における開館情報の変更に伴い、館内掲示、ホームページの更新を常に行い、利用者への分かりやすい情報提供に努めた。令和3年1月には「Instagram」を開設するなど、認知度の向上を図っている。</p>	<p>*経営方針、中期計画、職員行動指針等にもとづき、設置目的に沿った管理・運営を行っている。</p> <p>*地域のスポーツ団体、市体育協会加盟団体等と連携して多くのイベント・教室等を開催している。成蹊大学と新しく開催した「ちよこつと乗馬体験」は定員の20倍以上の申込があり、ニーズの把握や地域との連携に取り組んだ。</p> <p>*従来のホームページに加えて、インスタグラム、YouTube、ツイッター、フェイスブックなど、多様なSNSを利用しあらゆる層への情報提供に努めている。</p> <p>*ロードレースの開催が困難であることが見込まれたため、市陸上競技協会と連携し事業内容を見直しトラックレースを企画した。緊急事態宣言により中止となったが、発展的かつ新しい試みとして今後の可能性が広がった。</p>

体育施設

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
B 安全への取り組み	13.3/15	13.3/15	<p>*自衛消防技術認定者9名、AEDインストラクター2名、防火管理者2名が在籍している。実際に利用者の怪我や病気にに対して応急処置や救急車の要請などを迅速に行っている。</p> <p>*緊急時のマニュアルとして、危機管理をはじめとする大地震、雷、熱中症、怪我など全17種類のマニュアルを整備し、各委託先業者とも協力して訓練等を行っている。</p> <p>*年2回の自衛消防訓練を実施し利用者の安全確保に努めている。</p> <p>*全職員が上級救命講習を修了し、利用者の安全を確保するための知識を備えている。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、各施設の人数制限の設定、チェックリストの提出、検温、各所にアルコールスプレーや飛沫防止シートの設置、定期的な設備や器具の消毒作業を行い、コロナ禍においても安心して利用できる施設運営に取り組んでいる。</p>	<p>*日頃から全職員が上級救急救命講習を受講している。</p> <p>*多様な危機に対応するため、各種対応マニュアルを整備している。</p> <p>*不審者への対応については本署と連携し対応している。</p> <p>*設備の劣化による損傷を早期発見・報告することにより損傷を広げることなく対処することができた。</p>
C 適正な運営	25.9/30	25.9/30	<p>*「第二期」中期計画を基に毎年事業計画を策定し、適正な事業運営、施設運営を行っている。</p> <p>*市の主管課・施設課・その他関係部署と定期的に連絡会議を実施している。</p> <p>*情報セキュリティ研修を実施し、個人情報保護の維持管理に努めている。また、全国公益法人協会、日本経営協会、中高年齢者雇用福祉協会のセミナー等の外部研修への参加、自主研修補助等も積極的に行っている。</p> <p>*東京オリンピック・パラリンピックに向け、市をはじめとする関係機関との連携を図り、事業の実施、施設の準備を進めた。</p> <p>*顧問会計士による毎月の会計指導により適正な会計処理を行っている。</p>	<p>*事業計画、基本協定に沿って円滑に管理・運営がなされた。</p> <p>*指定管理者と主管課、企画調整課オリンピック・パラリンピック担当の三者において定期的な会議を開催し、協議し、方向性を確認しあった。</p> <p>*Do SPORTS!の全戸配布、事業の見直しなど、利用者の増加・新規開拓に努めた。</p> <p>*メールの誤送信が生じたが、日頃から研修・セミナーなどの受講により、個人情報保護、法令順守に努め、さらに個人情報に関する内部</p>

体育施設

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
				監査を実施している。
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	<p>*機械設備について、日常点検を実施し、定期的な保守点検を年間計画に基づいて実施している。</p> <p>*施設の保守点検を計画的に実施している。また、危険予知の観点から樹木の空洞化率・腐朽率の高い樹木について、樹木の伐採を行うなど周辺環境への配慮を行っている。</p> <p>*老朽化に起因する衛生面の不安について、専門業者による清掃や古くなった備品の廃棄物処理を適宜行い、快適な環境を維持している。</p>	<p>*主管課、施設課と連携し、施設・設備の維持管理に努めており、不具合等があれば随時報告、協議をしている。</p> <p>*ロビーの点字ブロックの貼り替え、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を行い、利用者が安心・安全かつ快適に利用できるよう努めた。</p> <p>*劣化した備品(養生シート、テーブル等)の更新を市と連携して計画的に行った。</p>

(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)	東京オリンピック・パラリンピックへ向けた機運醸成イベントへの取り組み	<p>*市が主催する「Sports for All 水球」ではコロナ禍における新しい取り組みとしてオンラインによる動画配信を行った。水球日本代表候補の4名が「プレイ映像」に関連した質問を受け、水球の魅力を解説する内容で、市内小中学生からの「質問コーナー」や「プレゼント企画」も盛り込み、オリンピック・パラリンピックに向けて水球競技の機運が高まるイベントになった。</p>	<p>*パラリンピック競技種目であるボッチャの普及のため、土曜学校スポーツ教室「ボッチャ」を開催した。</p> <p>*市民が障害者スポーツに親しむ機会を提供し、健康増進、健全育成、共生社会のさらなる進展等に寄与することを</p>

体育施設

			目的として、日本ボッチャ協会と相互協力に関する協定を締結した。
(2)	施設のユニバーサル化の取り組み	<p>*メインアリーナの全照明の点検と修理、ロビーの点字ブロックの貼り替え、庭球場や緑町スポーツ広場の人工芝や防球ネットの補修に取り組み、障がい者、高齢者でも安全に利用できる施設づくりに取り組んでいる。</p> <p>*掲示物はレイアウトを統一し、ユニバーサルデザインフォントを使用することで見やすく分かりやすいものになるよう心がけている。</p>	<p>*ロビーの点字ブロックを貼り替え、障害のある方が利用しやすいように努めた。</p> <p>*情報誌であるDoSPORTS!に障害がある方へ向けたページを設け、講座やバリアフリー情報などを一元化し、情報が得やすいように取り組んだ。</p>
(3)	公益性の高い事業・経営への取り組み	<p>*ボッチャ東京カップ2020の実施など、障がい者スポーツの大型大会開催のサポートを行っている。</p> <p>*ワンデーレッスン「障害者のためのスポーツ広場」を用具を共有しない体操等をプログラムとし、9月～12月にかけて計8回実施し、近隣の事業所を中心に運動の機会を提供している。また、コロナ禍においても屋内でできる障がい者向けの「おうちでできる簡単トレーニング」を実施した。</p> <p>*事業担当職員は障害者スポーツ指導員の資格を持ち、教室を運営している。各事業には可能な限り障がい者の初心者への受け入れができるように努めている。</p> <p>*スポーツの裾野を広げることを目的として、初参加者の優先や、初心者対象の教室、子育て世代への親子プログラム、障がい者教室など幅広い層を対象とした事業を実施している。また市報、ホームページ、SNSを使い広く広報することも心が</p>	<p>*障害者スポーツへのこれまでの取組が認められ、令和2年12月、「障害者の生涯学習支援活動に係る文部科学大臣表彰(奨励者表彰)」を受賞した。</p> <p>*感染症拡大予防のため、「障害者のためのスポーツ広場」は体操やリズムウォーキングへ内容を変更しながら対応し、コロナ禍にあっても障害のある方へのスポーツの場の提供に注力した。</p>

		<p>けている。</p> <p>*子どもや障がい者を対象とした事業については参加料金を低額に抑えけるとともに、一般の方を対象とした事業については事業費に対する負担割合を決めて、適正な料金を設定している。</p> <p>*武蔵野総合体育館 YouTube チャンネル「おうちで運動」を開設。計 32 動画を公開し、総視聴回数は 18,000 回を超えた。</p>	<p>体育施設</p> <p>*感染症拡大予防のため中止となったが、小学生向けの「かけっこ教室」や「なわとび教室」を企画し、子どもの基本的な運動動作の向上に努めた。</p> <p>*総合体育館公式 YouTube チャンネル「おうちで運動」では、施設の休場・営業時間短縮・利用人数の制限により教室が中止になった講師に出演を依頼することで、講師への支援にもなり、かつ、体育施設に来ることができない利用者へもアプローチすることができた。野外活動センターの YouTube 「おうちでやかつ」と合わせて視聴回数は約 20,000 件を記録している。</p>
(4)	利用者の安全確保に対する取り組み	<p>*17 種類の緊急マニュアルを整備・更新し、委託先とも内容を共有している。</p> <p>*事故、けが、災害の発生に備え、職員と委託業者による自衛消防隊を毎日編成している。また年 2 回の自衛消防訓練を行い、消防署とも連携している。</p>	<p>*上級救急救命講習の受講など、利用者の安全・安心を支える資格取得に積極的に取り組んでいる。</p>

		<p>*研修への参加や資格の取得（上級救命講習、AED インストラクター等）に努めている。</p> <p>*施設の安全管理等に関する研修会に積極的に参加し情報収集を行っている。</p>	<p>体育施設</p> <p>*工事業者、施設課との情報共有・連絡調整、利用者の安全確保・情報提供など適正に対応した。</p> <p>*倒木や折枝などが危惧された樹木について調査を行った。</p>
(5)	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の取り組み	<p>*各施設の人数制限の設定、チェックリストの提出、検温、各所にアルコールスプレーや飛沫防止シートの設置、定期的な設備や器具の消毒作業を行った。また、毎時の館内放送で感染拡大防止の協力を利用者に呼びかけ、安心して利用できる施設運営に取り組んでいる。</p> <p>*ワンデーレッスンを当日申込制からインターネットの事前予約制としたほか、スポーツ教室も合わせて参加者の手指や用具の消毒を行い、定員を制限して実施した。</p> <p>*「緊急事態宣言」の開館情報の変更に伴い、ホームページや館内掲示で情報の更新を常に行い、利用者に周知している。</p>	<p>*利用者に対して、連絡先・体調等のチェックリストの記入と提出のお願い、館内清掃・消毒の増、諸施設の人数制限の設定、トレーニング室の利用対象者の限定を実施した。</p> <p>*執務スペースや受付窓口への飛沫防止シートの設置、館内各所に手指消毒剤の設置。</p> <p>*度重なる休館・営業時間短縮、変更への対応、ホームページ掲載、注意喚起のポスター掲示と貼り替え、全予約者への連絡・問い合わせ対応。</p>

(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	88.8%	* 5施設の満足度は前回と引き続き数値が上がり、2.4ポイント向上した。緑町スポーツ広場は低下したものの、84.6%と高い数値を維持している。総合体育館は5.1ポイント、軟式野球場と庭球場は8.0~8.2ポイント向上した。 * 全体として約90%と高水準である。
「不満」と「やや不満」の合計		

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄) <アピール点> * 視点A「住民の満足の向上」において、5施設での「満足」の割合が最も高いのは野球場94.0% (昨年86%)、次いで総合体育館91.9% (昨年88.9%) となり、いずれも評価は「非常に高い満足度を得ている」となっている。コロナ禍においても消毒や検温、マスク着用徹底を促し、利用者にとって安心、安全に利用できる環境を整え、一部であるが教室やワンダーレッスンを実施できたことが総合満足度の向上に繋がったと思われる。また、トレーニング室は機器の入れ替えを行うことで利用者の満足度の向上を図った。コロナ禍において屋内で運動できる機会を提供するため、武蔵野総合体育館YouTubeチャンネル「おうちで運動」を開設。計32動画を公開し、総視聴回数は18,000回を超えている。情報誌「Do Sports」を市内に全戸配布しており、新規利用者の獲得と運動できる機会の提供に寄与している。また、新しく「Instagram」を開設し、SNSを活用した事業団の認知度の向上を図っている。 * 視点B「安全への取り組み」については、全職員が上級救命講習を受講しており、AEDの利用やけが、熱中症など、利用者に対し適切な処置を行い、救急隊員に引き継いでいる。 その他、年2回の防火管理委員会・自衛消防訓練を実施しているほか、情報セキュリティ研修を実施している。緊急時のマニュアルとして、危機管理をはじめとする大地震、雷、熱中症、けがなど全17種類のマニュアルを整備・更新し、各委託先業者とも協力して訓練等を行っている。今後も利用者が安心、安全に利用できるよう施設の環境維持に努める。 * 視点C「適正な運営」については、当事業団の中期計画に基づき毎年「事業計画」を策定し、事業運営・施設管理を計画的に実施している。事業運営の面では、子育て支援事業、幼児ジュニア向け教室、大人向け教室、障がい者向け事業など幅広い利用者が参加できる事業の提供に力を入れている。施設運営の面では、施設の老朽化を踏まえた安全対策を徹底し大きな事故の発生を防いでいるほか、ハード面・ソフト面共に利用者目線に立ったサービスを展開している。 * 視点D「施設・設備等の適正な管理」については、メインアリーナの全照明の点検と修理、ロビーの点字ブロックの貼り替え、庭球場や緑町スポーツ広場の人工芝や防球ネットの補修、弓道場の巻き藁の更新を行った。また、施設の危険予知の観点からは保守点検の計画的な実施や、空洞化率・腐朽率の高い樹木について伐採を行っている。セキュリティにも細心の注意を払い、施設管理者としての役割を十分に果たした。工事にあたっては市や工事業者と定例会などで情報を共有しながら、指定管理
--

者としての視点からの提言を行った。施設が老朽化している中で、安全面の確保を第一に、利用者の要望も取り入れつつ市と連携して更なる改修を進めていきたい。	
<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】
* 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、引き続き利用者により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。	* 施設予約、講座申込のシステムは次年度の大規模な改修に向けて課題整理を行い、業者の選定作業に向けて動き出している。現状のシステムについては、教室申込の抽選申込の案内チラシを館内で配布、市内に全戸配布している情報誌「Do Sports」にも申込方法を掲載したほか、窓口では端末を使った予約方法の丁寧な説明を心がけている。 * 施設の老朽化が進み、利用者からの改善の要望に可能な限り応え、ユニバーサルな視点から、照明設備の追加や点字ブロックの貼り替え等の快適な利用環境が維持できるよう努めている。令和3年3月に新型コロナウイルスのワクチン接種の会場に指定されたため、一部施設の予約、使用ができなくなったが、代替として団体向けにアリーナや大会議室でも運動できるように鏡を設置する等の環境を整え、満足度の維持に努めた。 * 市が主催する「Sports for All 水球」ではコロナ禍における新しい取り組みとしてオンラインによる動画配信を行った。水球日本代表候補の4名が「プレイ映像」に関連した質問を受け、水球の魅力解説する内容で、市民からの「質問コーナー」や「プレゼント企画」も盛り込み、オリンピック・パラリンピックに向けて水球競技の機運が高まるイベントになった。また、武蔵野総合体育館YouTubeチャンネル「おうちで運動」を開設。コロナ禍においても屋内で運動できる機会を提供した。
<改善が必要だと思われる点>	
* 5施設全体を通して施設の老朽化が進んでいるため、修繕・改修箇所が多い。安心・安全を第一に市と連携して必要な工事を実施したい。 * コロナ禍、ウィズコロナ、アフターコロナなどの状況を踏まえた利用者への柔軟なサービスや事業の	

企画を行いたい。

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

- *コロナ禍においてもスポーツ・野外活動を通じた喜びや楽しみを市民へ提供することを常に心がけ、Instagram、YouTube、事業の見直し・新規開設、協定の締結、三密を回避した申込方法の変更など新しい試みへのチャレンジを重ねてきた。
- *利用者、職員・スタッフのリスク管理を最優先として、消毒の徹底、情報提供、注意喚起、利用者への連絡・説明などに徹底して取り組み、クラスターを発生することなく管理・運営した。
- *利用者の安全・安心、施設・設備の日常点検や保守、維持補修に努め、適切に管理を行った。
- *おうちで運動、おうちでやかつ、SportsforAll 水球オンライン開催の視聴回数を合わせると 37,000 回を超える視聴回数を記録し、施設や事業のPRにつながった。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*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。	*令和4年4月の稼働に向けて、施設予約システムの改修を進めている。人気が高いワンダーレッスンについては、従来レッスン当日に先着順で受け付けていたため長蛇の列になっていたが、施設予約システムを活用し事前申込制に変更したことで、三密の回避や、新規利用者の開拓、利用者の安全性の確保につながった。
*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。	*大規模改修工事に向けて、職員から施設の課題や改修への提案などをとりまとめ、資料として整理した。利用者への貸し出しが多い備品のうち劣化したものについて更新の提案を行い、利用者の利便性の向上に寄与した。会議室の多目的利用に向けて、利用者が椅子へ机の配置を変更しやすいよう、備品を購入し、サービスの向上を図った。
*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。	*トラックレース、おうちで運動、おうちでやかつ、YouTube等々、コロナ禍にあっても、事業の見直しや内容の変更を図りながら顕在的・潜在的ニーズに対応し、事業の実施に向けて工夫を凝らした。支えるスポーツにおいては、生涯学習振興事業団による障害者スポーツに関するこれまでの活動が認められ、文部科学大臣表彰を受賞した。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- *子どもの基本的運動動作の向上に寄与する企画や、ビジネスパーソンや子育て中の方など運動実施率の低い層に向けたアプローチを進めていただきたい。
- *事業団の統合を契機として、スポーツ分野と芸術分野など他に類を見ない複合的な強みを生かし、独自事業や魅力あるイベントの招致、新しいスポーツの見せ方や楽しみ方について研究されたい。
- *令和6年度の総合体育館大規模改修工事に向けて基本計画の策定の着手など本格化するにあたり、将来にわたって多くの市民に愛され利用されるよう、あらゆる視点から課題の洗い出し、アイデアの提供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として、令和2年3月2日から総合体育館の全施設は休場した。4月7日の緊急事態宣言の発出に伴い、6月まで引き続き休場した。
- *宣言解除後の6月8日からは窓口呼び出し機の設置、ロビー及びコミュニティラウンジの座席の間引きと配置の変更、更衣室の利用禁止、各会場の利用人数制限の設定、物品貸出の禁止、接触を伴う稽古の禁止等の対策をおこなった。
- *7月より一部のワンダーレッスンを再開。
- *7月8日からはトレーニング室を20名の人数制限を設け再開。利用できる条件として市内在住・在勤・在学者のみとし、機器の間引きや用具の貸出・オリジナルプログラムの中止の対応をしている。更衣室は利用可能になったが、利用人数制限を設け、シャワーの利用を禁止している。
- *9月よりスポーツ教室を再開。
- *10月1日よりシャワー室の利用を再開、各施設の利用人数の緩和、器具や用具の一部貸出を再開した。また、団体の貸切利用についても可能とした。
- *緊急事態宣言の発出に伴い、令和3年1月8日から3月22日までの期間は原則午後8時閉館とし、再度シャワー室の利用を禁止した。3月23日以降、原則午後9時閉館となった。

(様式3)チェック項目シート

指定管理者(体育館等)

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随時実施している。	○
		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	①「第2期」中期計画に基づいた適正な管理運営を行っている。初参加者の優先や、初心者対象の教室、障がい者向け教室など幅広い層を対象とした事業など公益性が高い事業を実施している。②市民、利用者の意見を反映するため、「ご意見箱」の設置やホームページからのご意見の投稿への対応、全ての事業でのアンケート回収を実施している。「ご意見箱」や「ホームページからのご意見」は早急に回答し、出来る限り対応を行っている。③地域との連携では、スポーツ推進委員や近隣大学に協力を仰ぎ事業運営を行った。体育協会加盟団体との懇談会・意見交換会を実施している。また、小学生の生活科学習への協力を行った。④新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、全職員にメンタルヘルス研修を行っているほか、新人職員に対しては業務マニュアル研修を行っている。⑤日誌にヒヤリハット、お褒めの言葉などを記入し職員間の情報共有を図っている。⑥市内だけでなく近隣の区・市・学校関係の陸上大会の受入れを行っている。⑦武蔵野総合体育館YouTubeチャンネル「おうちで運動」を開設。計32動画を公開し、総視聴回数は18,000回を超えている。⑧コロナ禍における開館情報の変更に伴い、館内掲示、ホームページの更新を常に行い、利用者への情報提供に努めた。令和3年1月には「Instagram」を開設するなど、認知度の向上を図っている。		45点 × ○の数/21問
適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者へ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。	○	
B 適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	×	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
安全への取り組み	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	①市の主管課及び施設課と連携して建物・設備の管理にあたっている。②緊急時のマニュアルとして、危機管理をはじめとする大地震、雷、熱中症、怪我など全17種類のマニュアルを整備・更新し研修を行っている。③年2回の自衛消防訓練、防火管理委員会を実施した。④日常の施設点検や機械設備の定期保守点検をスケジュールに基づき適正に実施している。⑤毎日、時間帯別に自衛消防隊編成表を作成・掲示し、委託先も含めた各職員の役割分担を明確にしている。⑥設備・警備を担当する管理者と月に1回の定例会を実施、管理日誌等で状況の確認と情報の共有を図っている。⑦施設の特性上、利用者の怪我は発生しているが、重大な事故や事件は発生していない。全職員が上級救命講習を修了し、利用者の安全を確保するための知識を備えている。また、盗難防止のため貴重品ロッカーの使用を積極的に呼びかけている。⑧新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、各施設の面積、使用用途の特性から人数制限を設定し、接触の伴う種目の個人開放を中止した。また、共用が前提の用具・備品の貸出を禁止した。⑨新型コロナウイルス感染症拡大防止対策としてチェックリストの提出、検温、各所にアルコールスプレーや飛沫防止シートの設置、定期的な設備や器具の消毒作業を行った。⑩毎時の館内放送や館内掲示で感染拡大防止の取り組みを利用者に周知し、コロナ禍においても安心して利用できる施設運営に取り組んでいる。	
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。	○
		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(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	×
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	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。	○	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
評価の理由	①令和2年度からの指定管理期間に関する第二期中期計画に基づき、毎年事業計画を策定し、適正な事業運営・施設管理を行っている。②個人情報の管理などについては毎年引き続き行っている。③市の主管課や施設課と定期的に連絡会議・改修工事会議を実施し情報共有を行っている。④自衛消防訓練、情報セキュリティ研修を実施している。⑤総合管理、トレーニング室の委託業者は3年1回、陸上競技場管理の委託業者については、5年に1回の競争入札を行っている。また、月に1度の定例会や報告書の提出を指示している。⑥スポーツ教室の指導員には、指導日誌の提出を依頼し、指導面・安全面に注意し適正な運営を行っている。また、事業運営に関して、幅広い年齢の方が参加できるように企画している。障がい者やその家族を対象に「障害者のためのスポーツ広場」や「おうちでできる簡単トレーニング」を施行した。⑦ロビーの点字ブロックの貼り替えなど障がい者、高齢者でも利用しやすい施設づくりに取り組んでいる。⑧施設使用料・事業参加料等は毎日集計し、翌平日に金融機関へ預けるなど適正に取り扱っている。⑨適切な運営を行うために、全国公益法人協会、日本経営協会、中高年齢者雇用福祉協会のセミナーや研修会に参加している。⑩会計士による会計指導を毎月行い適正な会計処理を行っている。⑪利用者数減少の原因は、緊急事態宣言の発出に伴う閉場期間があり、閉場後も新型コロナウイルス感染症対策として、各施設の利用者人数や教室の定員を制限したりトレーニング室の利用を市内在住・在勤・在学の方に限定したことが原因である。それに伴い、収入面も大幅に減った。⑫東京オリンピック・パラリンピックに向けて市をはじめとする関係機関と連携を図り事業の実施、施設の準備を進めた。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検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	①市の主管課及び施設課と連携して建物・設備の管理にあたっている。②日常の施設点検や機械設備の定期保守点検をスケジュールに基づき適正に実施している。③開館前の清掃や日常清掃、特別清掃を行い快適さを保つことができるように取り組んでいる。④新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、清掃員を増員し、券売機やロッカーの定期的な消毒を行っている。⑤施設・設備に異常を発見した場合は、速やかに市の主管課や施設課に連絡をし、復旧まで利用者の安全性・快適性を損ねないような工夫をしている。⑥大型備品については保守点検契約を結び、適切に管理している。⑦専門業者と定期契約を結び、施設内の清掃・植栽の管理・廃棄物処理等を行っている。また、樹木の空洞率・腐朽率の高い樹木については伐採を行った。⑧施設の老朽化に起因するご意見が多いため、環境美化に力を入れている。改修可能箇所については主管課に要望を出している。⑨令和2年度はロビーの点字ブロックの貼り替え、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を行った。		

10点
×
○の数/10間
10点

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随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。		○	
評価の理由	①設置目的の達成：経営方針、中期計画、職員行動指針、人材育成方針、本市スポーツ振興計画にもとづき、設置目的に沿った管理・運営を行っている。令和2年12月、障害者スポーツへのこれまでの取組が認められ、「障害者の生涯学習支援活動に係る文部科学大臣表彰(奨励者表彰)」を受賞した。 ②市民、利用者の意見の反映：利用者のニーズの把握に努め、教室等事業の見直しを図っている。障害のある方が気軽に参加しやすい教室を開催するなど、障害の有無にかかわらず、子どもから高齢者まで幅広い層を対象として捉えている。 ③地域との連携：スポーツ推進委員と連携した土曜学校スポーツ教室「ポッチャ」の開催のほか、体育協会加盟団体や地域のスポーツクラブと連携した事業展開を行っている。 ④情報提供：館内へのご意見箱の設置、公の施設のモニタリング利用者アンケート、イベント・教室等事業終了後の参加者アンケート、体育協会加盟団体との懇談会等々によりニーズの把握に努めている。 ⑤職員対応：各種研修による接客マナーの向上や引継ぎ文書の作成・回覧を行っている。 ⑥自主事業への取り組み：新型コロナウイルス感染症対策として、施設の休館・時間短縮・利用人数や自宅から出ることによる不安を感じる方に向けて、武蔵野総合体育館YouTubeチャンネル「おうちで運動」、「おうちでやかつ」を開設した。3月末までに計44本の動画を公開し、総視聴回数は計2万回である。令和3年1月には「Instagram」を開設し、教室やイベントの募集以外の切り口で、特色や魅力を発信している。日本ポッチャ協会と、市民が障害者スポーツに親しむ機会を提供し、市民の健康増進及び子どもたちの健全育成並びに共生社会のさらなる進展等に寄与することを目的として、相互協力に関する協定を締結した。		
B 安全への	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者へ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。	○
適正な警備	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。	○	

45点
×
○の数21
/21間
45点

15点
×
○の数8
/9間

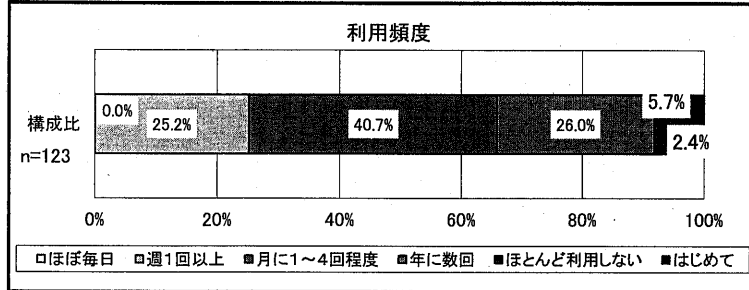
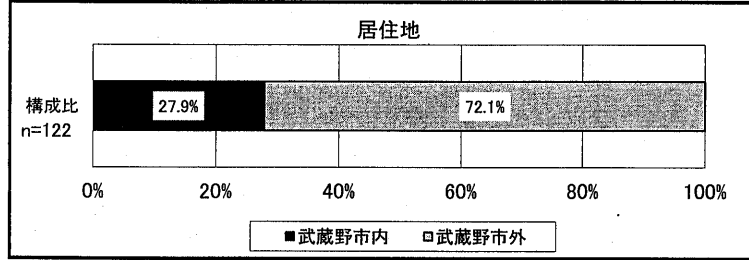
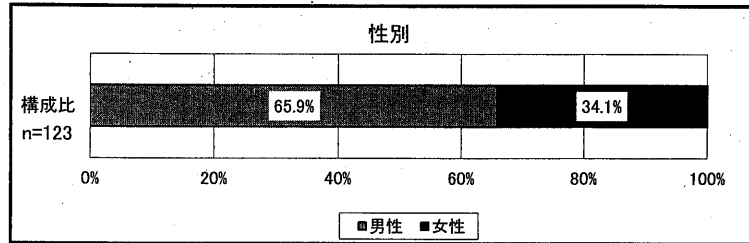
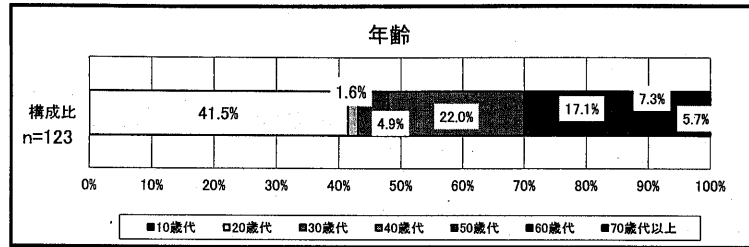
13.3点

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
取り組み	<p>評価の理由</p> <p>①適正な危機管理、②適正な警備：消防署や警察署等と連携して防災訓練、防犯訓練を実施している。日頃から全職員が上級救急救命講習を受講しており、自衛消防技術認定証所持者、AEDインストラクター資格所有者がいるなど、利用者の安全・安心を支える資格取得に積極的に取り組んでいる。多様な危機に対応するため、各種対応マニュアルを整備している。複数回不審者が現れているが、交番、本署と連携し対応しており、問題には至っていない。空調設備の劣化による漏電が発生したが、早期発見・報告により損傷を広げることなく対処することができた。施設の特性上、怪我人の発生はやむを得ないが、発生時は問題なく対応している。賠償保険に加入し、万が一の場合に備えている。いずれの場合も速やかに所管課へ報告があり、施設や設備に不具合があった場合には施設課への連絡も滞りなく行っている。</p>		
C 適正な運営	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>33 業務改善のための具体的な取組を行っている。</p>	○	30点 × ○の数19 /22問 25.9点
	<p>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。</p> <p>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。</p>	○	
	<p>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）。</p> <p>37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。</p>	○	
	<p>38 個人情報保護に対する指針やマニュアル等を整備している。</p> <p>39 個人情報は適切に管理されている。</p> <p>40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。</p>	○	
	<p>41 法令等で定められた事項を順守している。</p> <p>42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。</p>	○	
	<p>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）。</p> <p>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。</p>	○	
	<p>45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。</p> <p>46 計画通りの収入が得られている。</p> <p>47 利用増加に向けた取組を行っている。</p>	×	
	<p>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。</p> <p>49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。</p> <p>50 現金等が適正に管理されている。</p>	○	
	<p>51 経費は節減されている。</p> <p>52 積極的に経費削減に取り組んでいる。</p>	○	
	<p>評価の理由</p> <p>①確実な業務の履行：事業計画、基本協定に沿って円滑に管理・運営がなされている。</p> <p>②必要な組織体制の構築：指定管理者と主管課、企画調整課オリンピック・パラリンピック担当の三者において2か月に1度定期的な会議を開催しているほか、内容に応じて随時協議を行っている。</p> <p>③効率的な運営：稼働率が高いメインアリーナ・軽体操ダンス室がワクチン接種会場となり市民が利用可能な施設が大幅に減るため、大会議室をスポーツの用途でも使用できるよう予約方法や利用条件などを新たに設定した。</p> <p>④適正な個人情報保護・⑤法令順守：メールの誤送信が生じたが、日頃はマイナンバー制度研修会、公益会計セミナー、情報セキュリティ研修などの研修の受講により、個人情報保護、法令順守に努め、さらに個人情報に関する内部監査を実施している。</p> <p>⑥適正な再委託先・⑦経費削減策：金額に応じて定期的に競争入札を行っており、少額であっても見積合わせを行っている。</p> <p>⑧利用増加への取組・⑨指定管理料の適正執行：事業の見直しやリニューアル、施設のご利用のご案内、Do SPORTS!の全戸配布など、利用者の増加に努めている。利用者人数や使用料収入は前年度を下回ったが新型コロナウイルス感染症拡大予防のための休場・営業時間短縮・人数制限によるものである。</p> <p>従来、ワンデーレッスンの申込は当日のレッスン開始前に施設前に並んで待っていただいていたが、三密を回避するためインターネットによる事前予約制に変更した。確実に受講できることが当日までにわかるため、新規利用者が増えた。</p>		
	<p>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。</p> <p>54 保守点検等の計画を立てている。</p> <p>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。</p>	○	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
D 施設・設備等の適正な管理	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	10点 × ○の数/10問
	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。	○	10点
	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。	○	
	<p>評価の理由</p> <p>①適正な建物・設備管理、②適正な備品管理、③清掃：主管課、施設課と連携し、施設・設備の維持管理に努めており、不具合等があれば随時報告、協議をしている。竣工30年以上が経過し、施設、設備、備品とそれぞれ老朽化しているが、日常点検・保守点検、修繕により適切に管理されている。ロビーの点字ブロックの貼り替え、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を行い、利用者が安心・安全かつ快適に利用できるよう努めた。工事期間中は、工事業者、施設課とも情報共有、連絡調整を行い、また、利用者の安全確保、利用者への情報提供など適正に対応した。劣化した備品（養生シート、テーブル等）の更新を市と連携して計画的に行った。</p> <p>③清掃：日頃から清掃が行き届いており、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い消毒作業が増えているが、クラスターの発生などの問題は起きていない。</p> <p>④その他：倒木や折枝などが危惧された樹木については調査を行い、伐採が必要な樹木の優先順位をつけた。</p>		

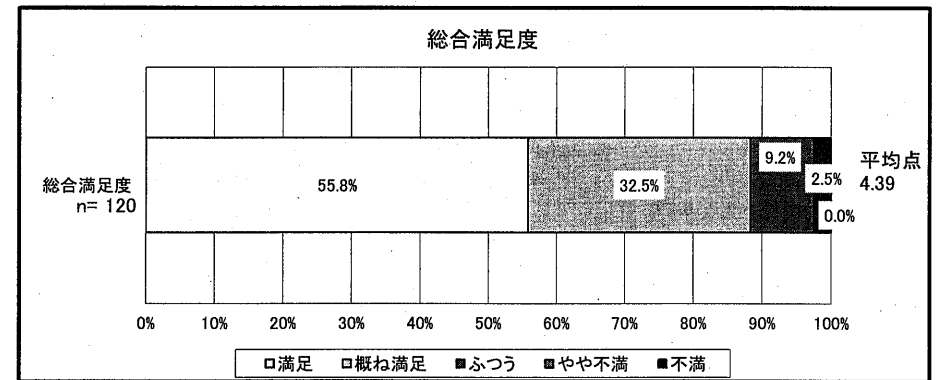
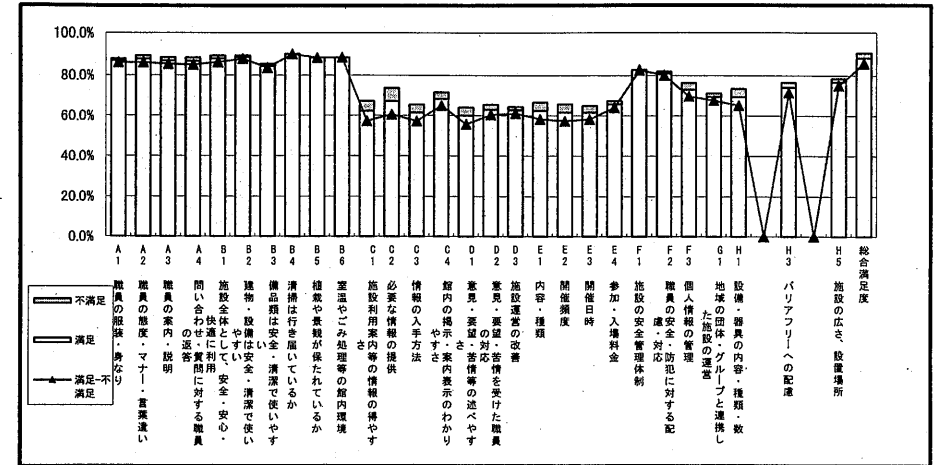
陸上競技場

施設名 武蔵野市立陸上競技場



【回答者の属性】に関するコメント

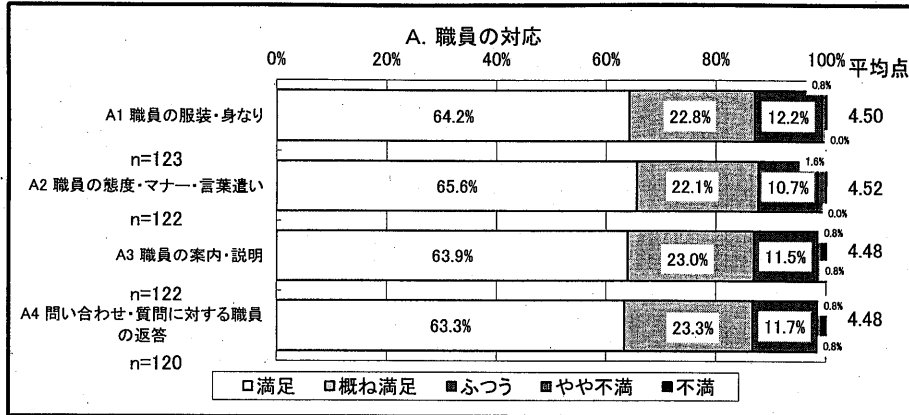
年齢について、昨年より10歳代の利用が17.2ポイント上昇しているのは、新型コロナウイルスの影響で学校での部活動に制限がかかっていることが考えられ、同様の理由で市外からの利用の割合も多くなっていると推測される。
 利用頻度については、高い頻度での利用が約65%を占める結果となった。「週1回以上」は10.6ポイント、「月に1~4回程度」は25.2ポイントの上昇となった。



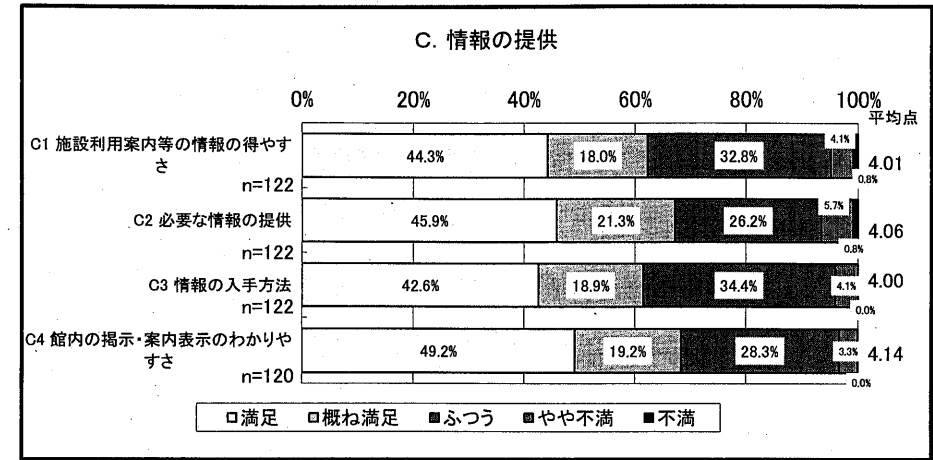
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

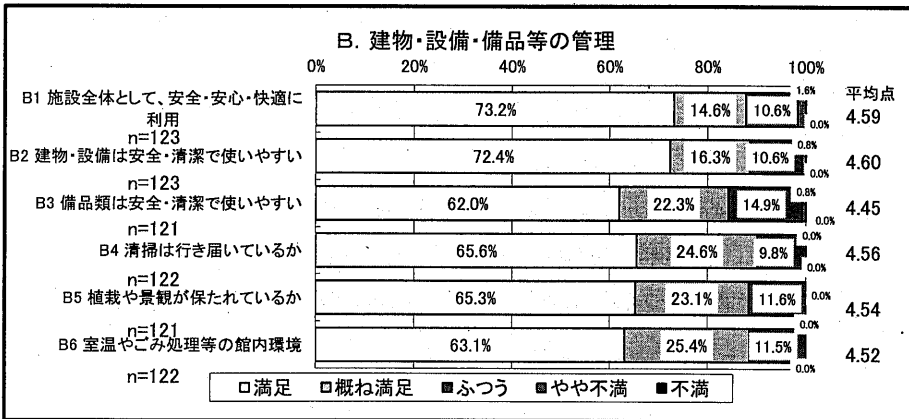
9割近くが概ね満足以上と回答しており、高評価である。また、「満足」の割合は、8.3ポイント上昇した。



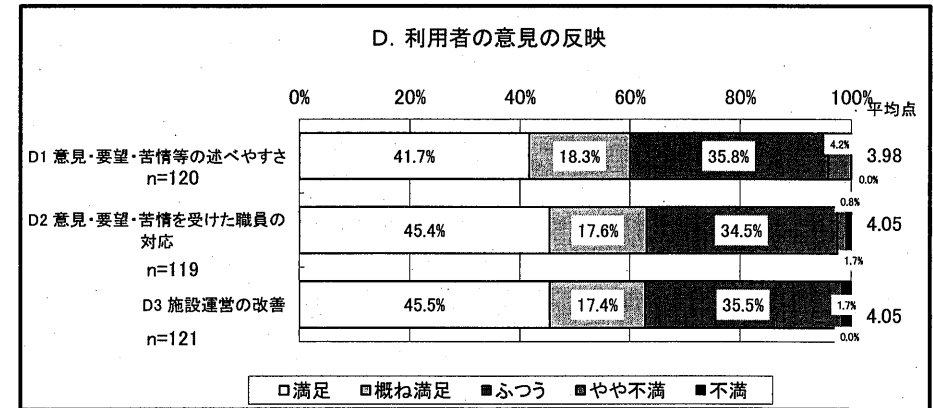
【A職員の対応】に関するコメント
 昨年より、満足度は5.2ポイント上昇し、「満足」の割合はすべての項目において上昇している。コロナ禍で利用者には利用制限を設けている中で、職員の対応の評価が上がったということは、一人ひとり丁寧な説明を心掛けた結果と言える。



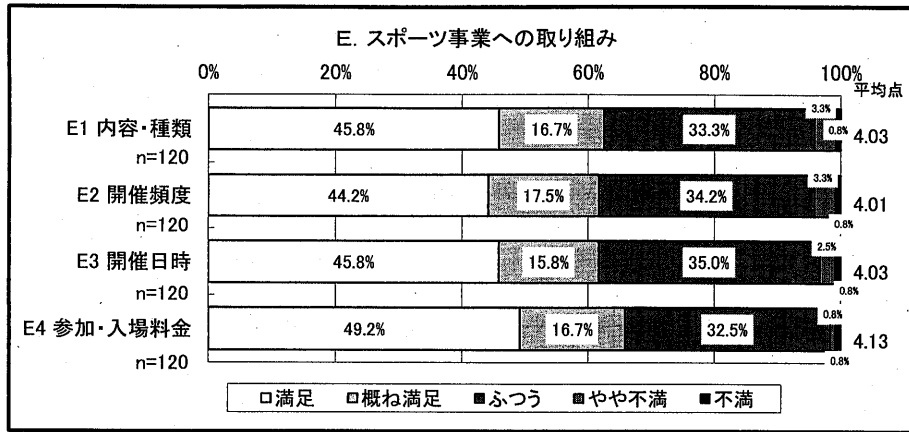
【C情報の提供】に関するコメント
 昨年より、満足度は0.6ポイント上昇した。その中でもC2が4.9ポイント上昇した。今年ではホームページやSNSなどインターネットから主に情報収集している10歳代の利用が多い中、評価が上がったのは一昨年のホームページ改修の成果か。また、アンケート実施後ではあるが、翌日の開放状況をホームページに掲載し、毎日更新するような取り組みを開始した。利用者の利便性の向上に繋がると期待したい。



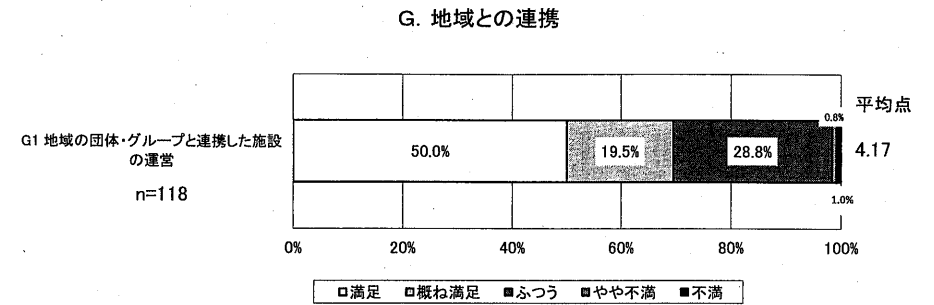
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 昨年より、満足度は1.6ポイント上昇し、昨年以上に高い評価を得ている。新型コロナウイルスの感染拡大が叫ばれている中でも、安全・安心・清掃面で高い評価を得ることができたことは、チェックリストの回収の徹底や特別消毒清掃の実施の結果か。



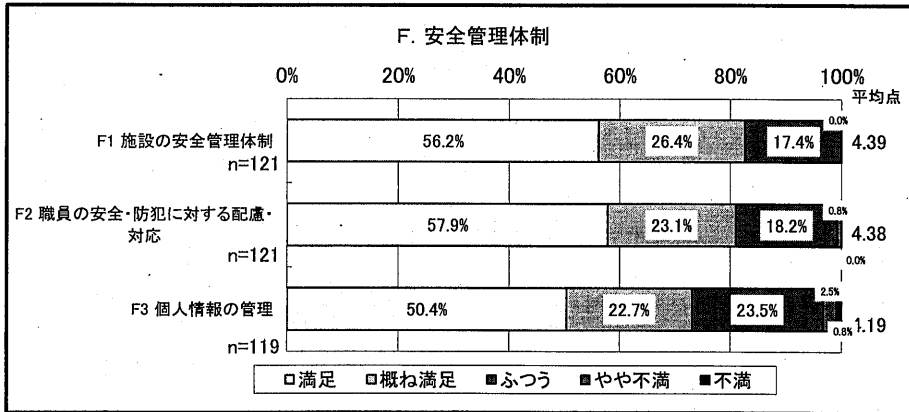
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 昨年に比べ「満足」の割合がD2は4.2ポイント、D3は4.3ポイント上昇した。毎年、利用者の声を参考に施設の補修などを実施している成果と考えられる。



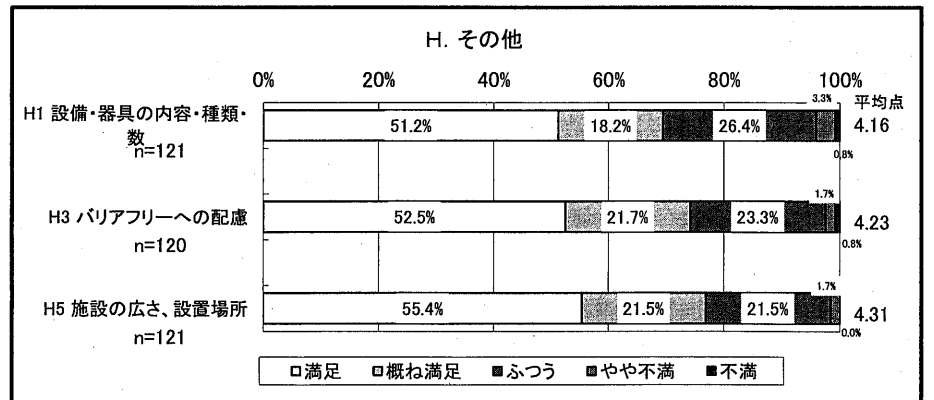
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
 昨年より満足度は6.4ポイント減少した。新型コロナウイルスの影響でワンデー教室、会員制の教室、イベント事業が相次いで中止となったことが影響したと考えられる。



【G地域との連携】に関するコメント
 昨年と同様、7割近くが満足と評価した。新型コロナウイルスの影響でイベントや他団体との連携等、難しい状況ではあるが、今後どのような連携方法があるか等引き続き積極的に検討していきたい。



【F安全管理体制】に関するコメント
 昨年より満足度は微減したが、F2の「満足」の割合は、9.4ポイント上昇した。利用者全員にチェックリストの提出を求め、更衣室のロッカーを間引き、定時消毒を実施するなど、コロナ禍でも安全に安心して利用できるよう努めた。



【Hその他】に関するコメント
 昨年より「満足」の割合が2ポイント上昇した。設備面については、スタートラインの補修を実施し、今年はジョギングコースの補修予定している。また、一昨年の更衣室・トイレの改修工事により、引き続き高い評価をいただいている。

陸上競技場

No.	自由記載
1	親子教室の経験が少ない。(とくに、小学校中学年以降)。
1	いつもありがとうございます。
1	自転車おきばとかある道がでこぼこ。車いすの人は不便かも
1	よい競技場です。
1	いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
1	よろしく。
1	これからもよろしくお願いします。
1	すばらしい施設を利用させてありがとうございます
1	ストレッチ体操教室を希望します
1	特に競技場中心に利用させていただいています。いつもご丁寧な対応ありがとうございます。
1	前にケガした際にフロントでアイシングの氷をもらうことができてうれしかったです。ありがとうございました。
1	陸上器具のつかえる日を増やしてほしい
1	3月から競技場を6時までつかわせてほしいです。いつもありがとうございます。
1	陸上器具の使える日を増やしてほしい。
1	いつもありがとうございます。
1	いつもありがとうございます。
1	いつもありがとうございます。
1	Good!
1	芝生をもっと開放して下さい。