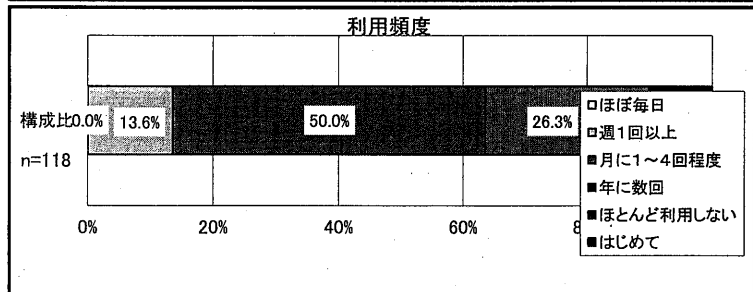
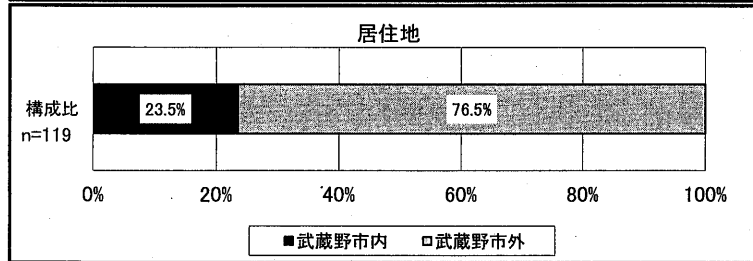
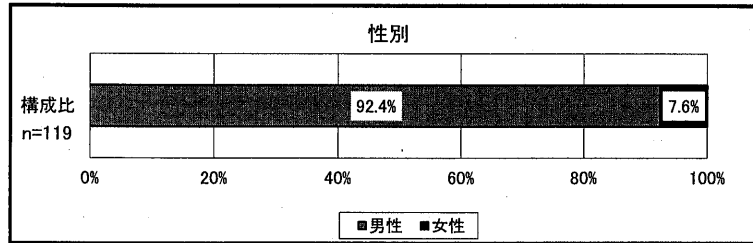
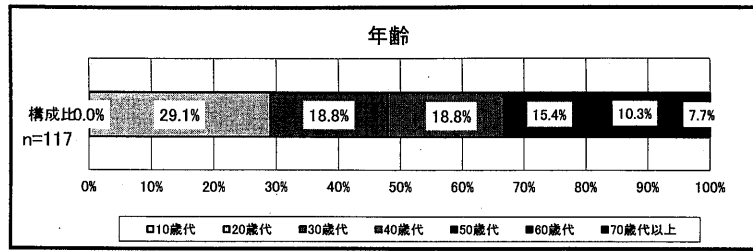
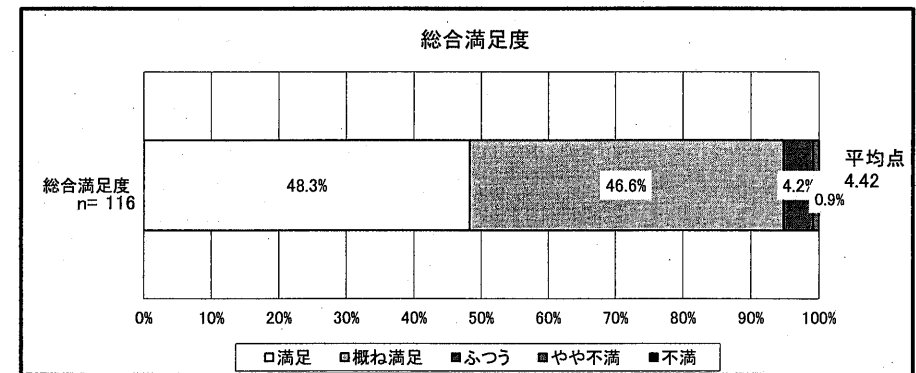
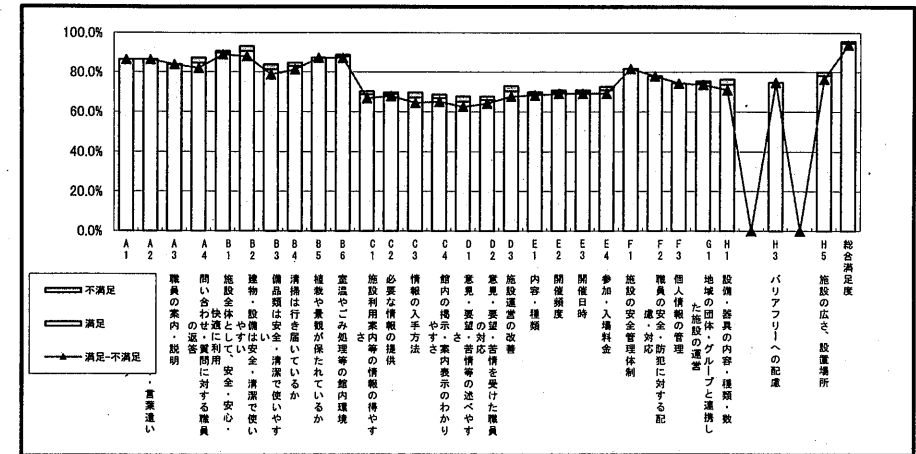


軟式野球場

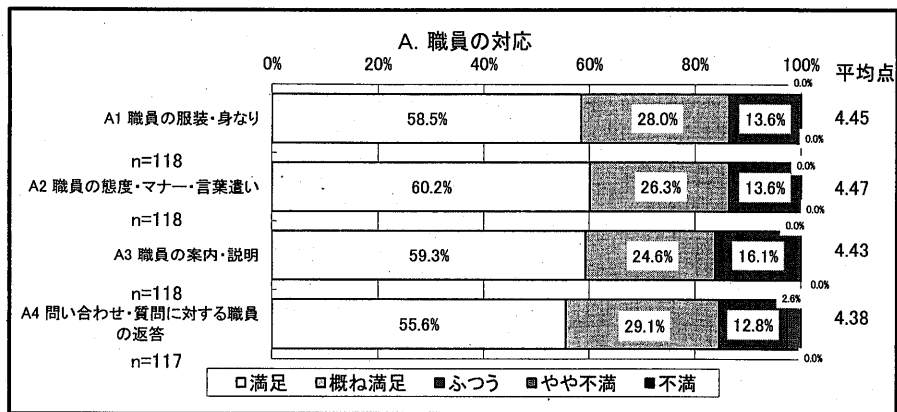


【回答者の属性】に関するコメント
 年齢層は各年代に広がっているが、20歳代が最も多い。
 男女別では圧倒的に男性が多数を占めている。
 昨年は市内、市外利用者がほぼ同割合だったが、今年は7割以上が市外利用者となっている。対外試合や市外の学校が体育施設を利用していることが影響として考えられる。
 昨年と比較すると利用頻度は「月に1~4回程度」が8ポイント上昇した。はじめて利用する方も2.5ポイント増えており、新型コロナウイルスの影響で屋外スポーツの需要が増えたことが影響したと考えられる。

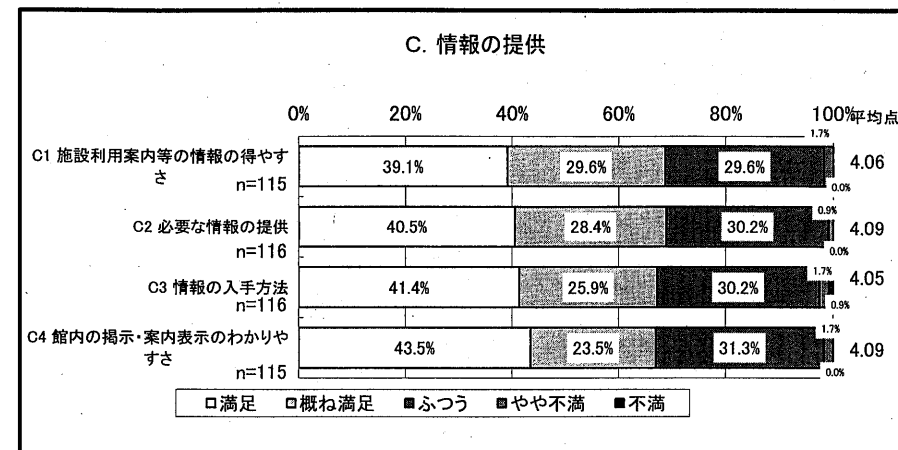


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

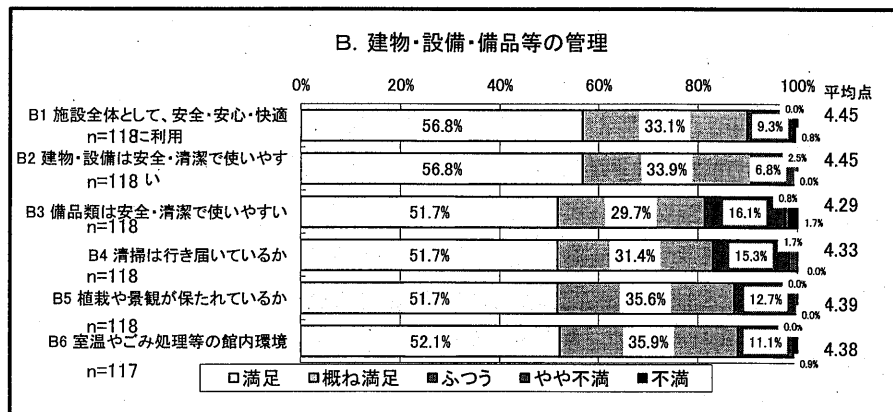
【総合満足度】に関するコメント
 満足度は昨年に比べて8ポイント増加し、95%と、引き続き非常に高い評価となった。特に「満足」の項目が13.3ポイント上昇しており、コロナ禍においても屋外スポーツの機会を提供できたことが評価につながった。



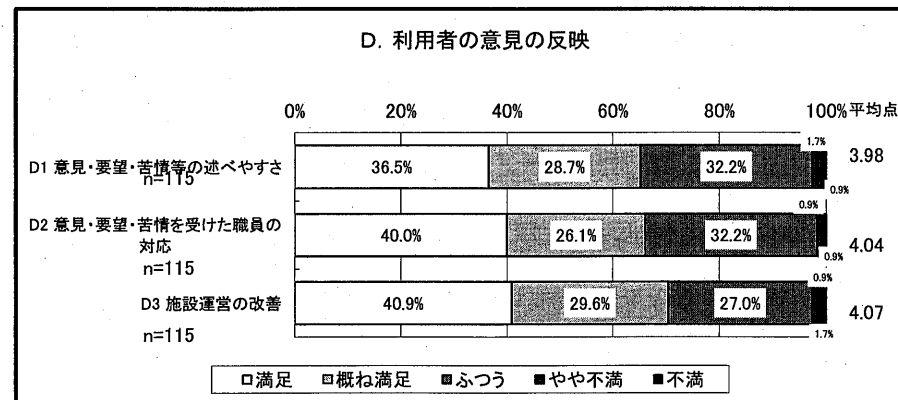
【A職員の対応】に関するコメント
 満足度は85.4%と引き続き高い評価となった。すべての項目で満足の数値が上昇しており、研修計画に基づいた接遇研修の成果が評価されたと考えられる。また、今年は新型コロナウイルス対策の研修を全職員、窓口アルバイトに実施した。



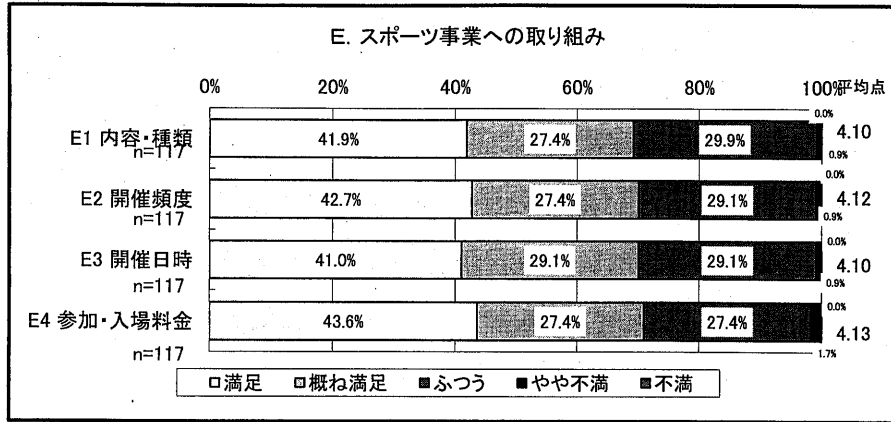
【C情報の提供】に関するコメント
 満足度は68.0%との評価を得た。特に「満足」の項目はすべての項目で昨年より上昇した。引き続き利用者にHPや掲示板を活用した情報提供を行っていく。



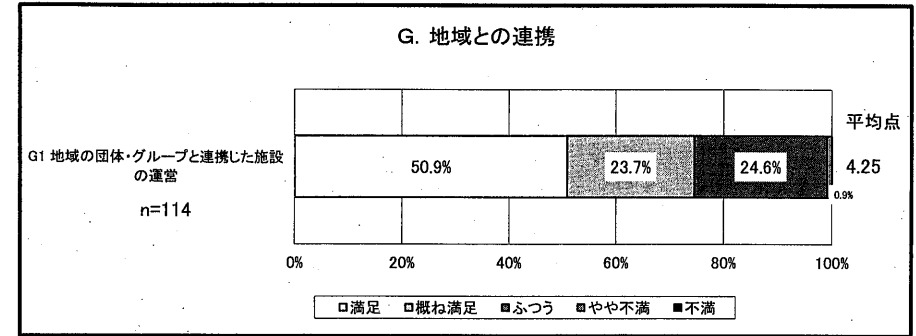
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 満足度は昨年より4.2ポイント増加しており、86.7%と非常に高い評価となった。また、新型コロナウイルス対策として、屋外の水道に石鹸を設置した。



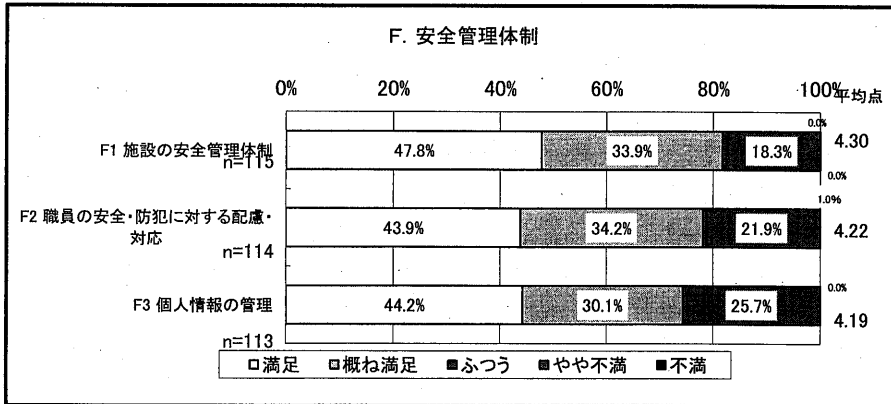
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 昨年に比べて満足度は3.2ポイント増加し、67.3%の評価を得た。設備に関する要望はベンチの水はけや駐車場設置など実現が難しいものも引き続き検討していく。



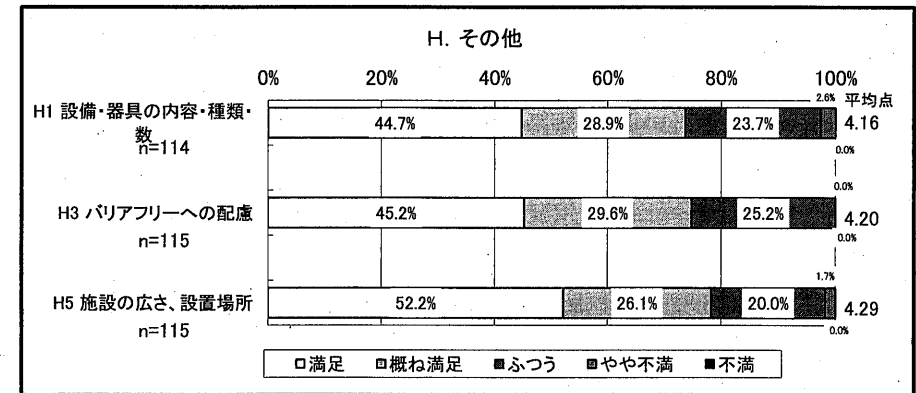
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
 昨年に引き続き、満足度は64.3%の評価を得た。
 今年は新型コロナウイルスの影響があり、前期と後期のすべての教室とワンデーレッスン、イベントが中止となった。開催した事業についても、定員数を減らし、検温や消毒の義務を徹底して実施。軟式野球場を使用した事業はないが、今後展開していきたいと考えている。



【G地域との連携】に関するコメント
 昨年と比べて「満足」の項目は16.9ポイント上昇している。
 今後、現在の貸切利用とは違う形での地域への開放も検討中である。



【F安全管理体制】に関するコメント
 昨年に比べ満足度は0.4ポイント増加し、78.0%の評価を得た。野球場の打球が庭球場へ飛んでしまうことがあるため、飛球シミュレーションを行ない、現在対応を検討中である。安全管理の徹底を今後も重点的に行う必要がある。

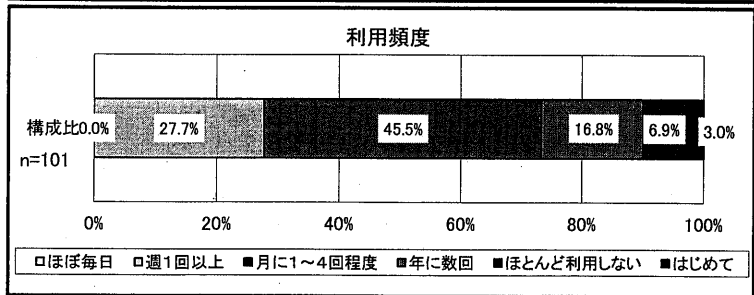
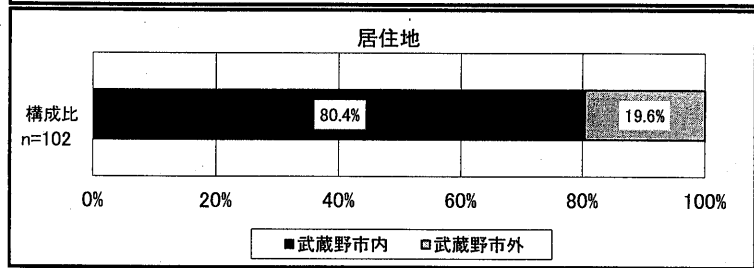
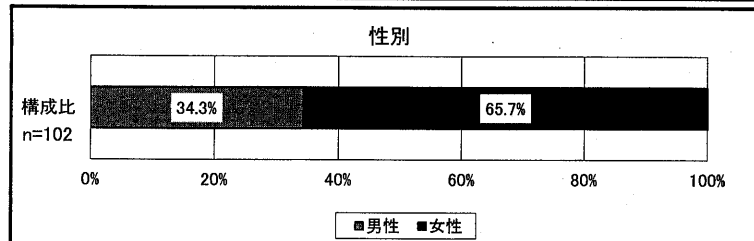
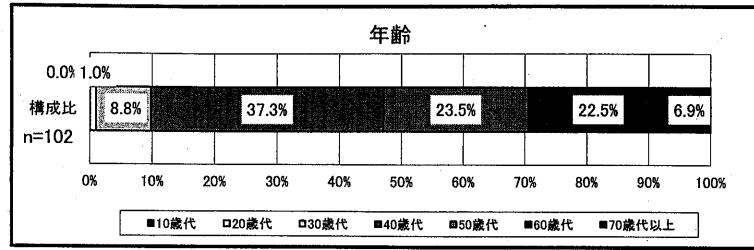


【Hその他】に関するコメント
 満足度は75.6%との評価を得た。
 専門業者による整備(芝生のメンテナンスなど)は定期的に行っている。

軟式野球場

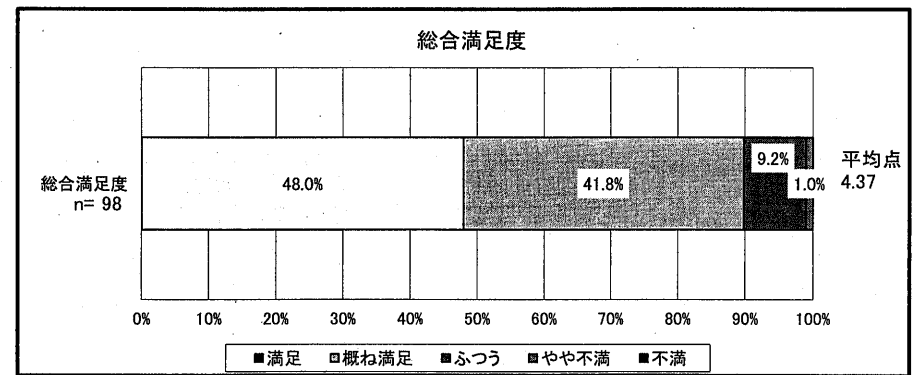
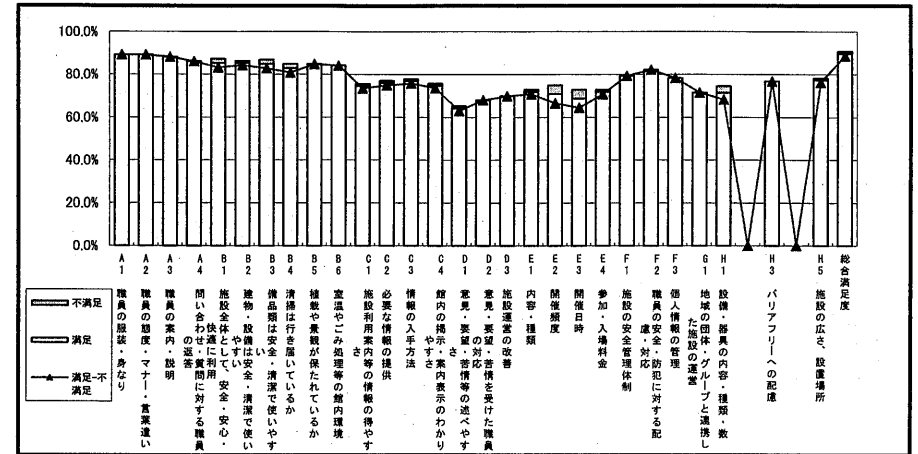
No.	自由記載
1	いつも有難う御座います。
2	中央公園、野球場の抽選会で〇〇A、〇〇B、〇〇C、〇〇Dとあきらかに同チームが登録を複数して当たる確率を上げている。職員に何度もクレームを言っているが「ルールで登録認可されているので」と許してしまっています。「人」として「常識」として注意してほしいです。
3	野球場の駐車場の復活
4	駐車場の精算を、駐車場のその場所で、精算できるように、お願いします。
5	駐車場の出入り口で精算できるようにして欲しい。
6	駐車場の出入り口で精算できるようにして欲しい。
7	早くシャワー室の利用可願います。
8	利用判断をもう少し柔軟にしてほしい。
9	施設がきれいで使いやすいです。
10	野球場の横のお手洗いがいつもきれいで助かっています。
11	野球場のベンチにスノコが欲しい。
12	軟式野球場のベンチに逆流現象が起きる。プラスチックのスノコを入れて欲しい。
13	球場ベンチ内の泥土の整形を・・・
14	主に野球場を利用していますが、テニスコートにボールが飛ぶ事があるので、フェンスを高くするか、木製バットのみ使用に限定する等の対策を検討下さい。
15	いつも楽しく気持ちよく利用させていただいております。
16	・駐車場を早くあけて欲しい・駐車料金高い
17	トイレがきれいでとても好感がもてます。
18	Parking代 無料にして下さい！
19	ダックアウトの水はけを良くしてほしい！
20	雨の時ブルペンの水はけが余りよくない
21	野球場のベンチの水はけがとても悪い。
22	バッターボックスのでこぼこを自分達でも直せるよう道具が欲しい。ベンチの中のドロがたいへんです。
23	ありがとうございました。
24	
25	
26	
27	

庭球場



【回答者の属性】に関するコメント

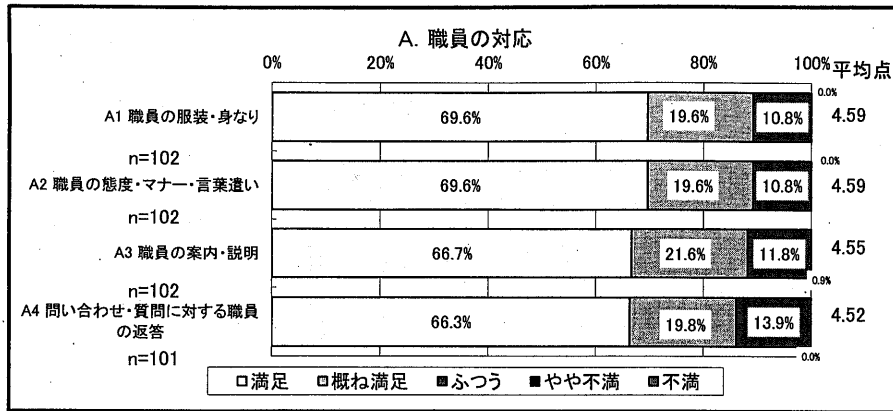
年齢は10歳代から70歳代まで広がっているが、40~60歳代の割合が約8割を占める。
 男女別は約3:7で女性が多い。居住地は約8割が市内である。
 昨年と比較すると利用頻度は「月に1~4回程度」が7.6ポイント上昇した。新型コロナウイルスの影響で屋外スポーツの需要が増えたことが影響したと考えられる。



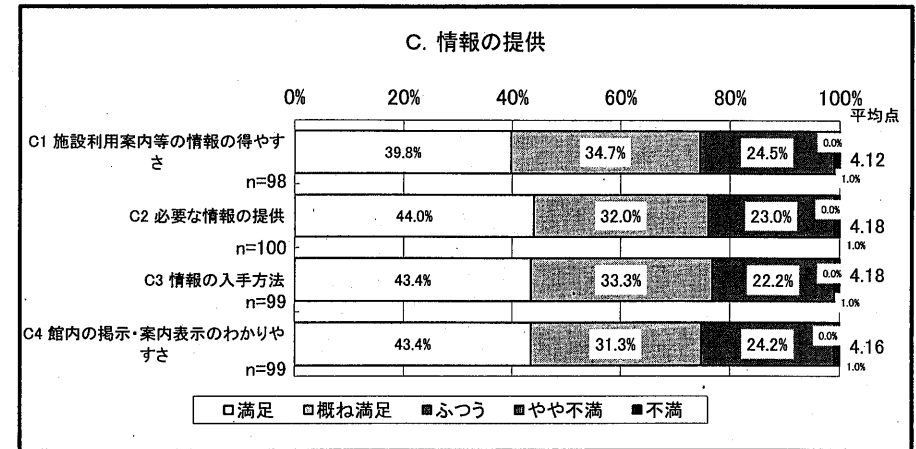
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

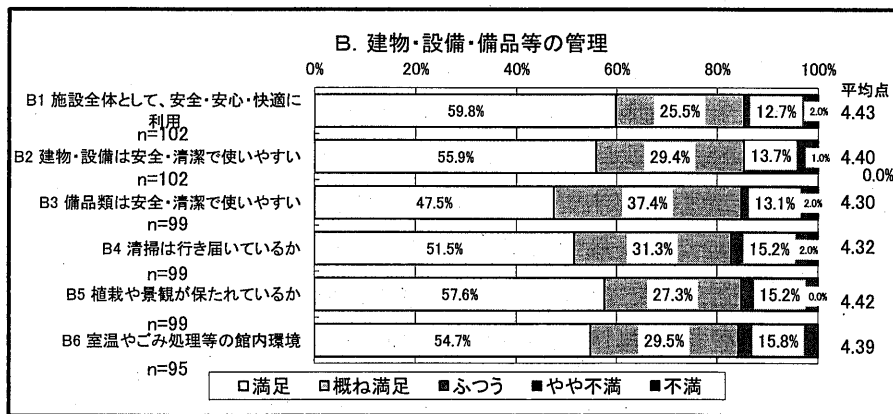
満足度は89.8%と高い評価となった。特に「満足」の項目が昨年と比べて14.0ポイント増加しており、コロナ禍においても屋外スポーツの機会を提供できたことが評価につながった。



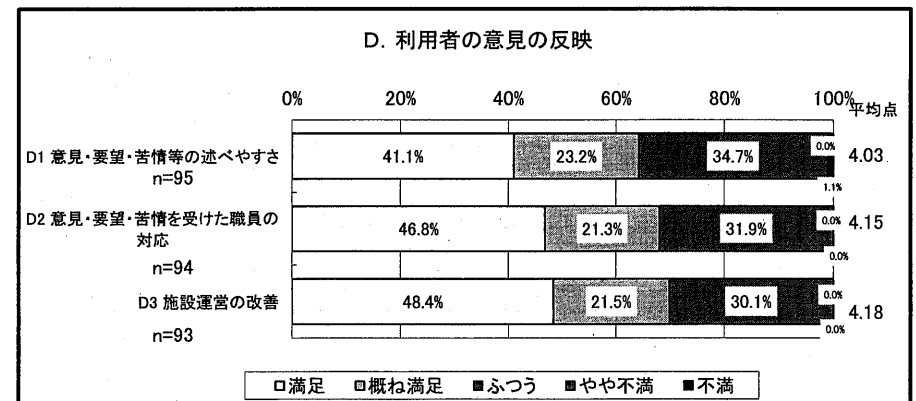
【A職員の対応】に関するコメント
 満足度は88.2%と高く評価した。昨年より「問い合わせ・質問に対する職員の返答」は0.2ポイント上昇した。



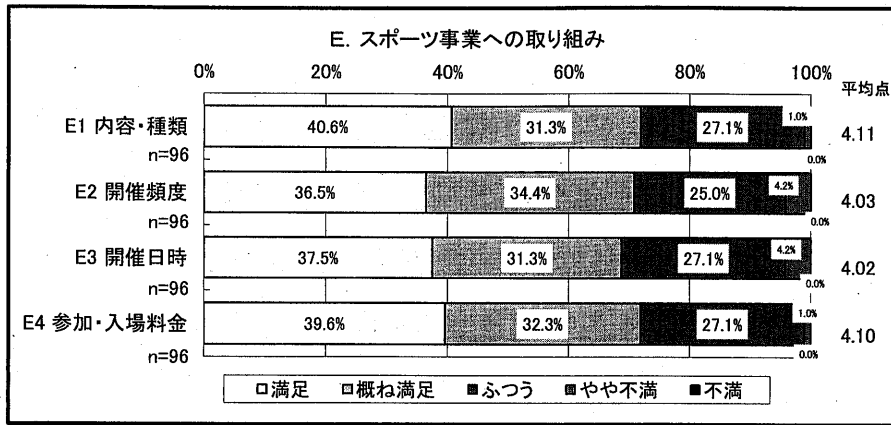
【C情報の提供】に関するコメント
 昨年より満足度は4.2ポイント上昇し75.5%の評価を得た。庭球場は急遽、教室や大会が中止で空きが出た場合、事前にホームページや館内にお知らせを掲示することで利用者の便宜を図っている。



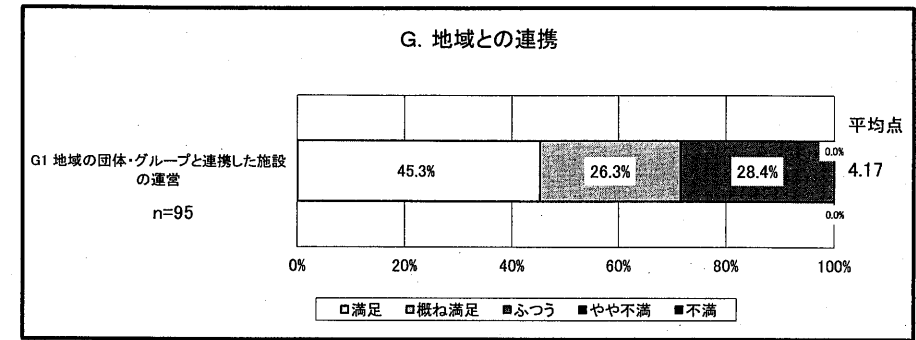
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 昨年より満足度は6ポイント上昇し、84.6%の評価を得た。人工芝の補修を行い、利用者が転倒しないよう安全対策を行っている。また、審判台やコートプランは新しいものに入れ替えた。新型コロナウイルス対策として、屋外の水道に石鹸を設置した。



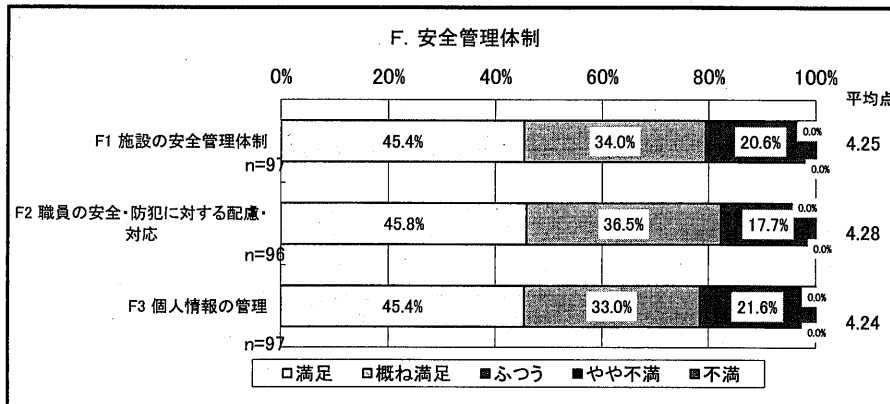
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 昨年より満足度は4.6ポイント上昇し、67.4%の評価を得た。野球場のフェンスを越えて打球が飛んできるとの意見があり、近隣スポーツ施設の調査や業者による飛球シミュレーションを行い、対応策を検討中である。



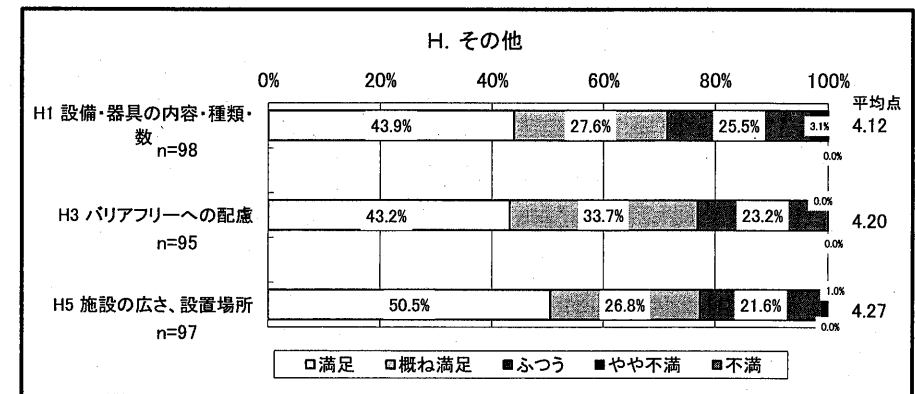
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
 満足度は70.9%の評価を得た。コロナ禍においても手指の消毒、検温、用具の消毒を徹底し、硬式テニス、ジュニアテニス教室を実施することができた。



【G地域との連携】に関するコメント
 昨年より満足度は0.5ポイント上昇し71.6%の評価を得た。
 庭球場においては、これまでに引き続き地域のグループや武蔵野市体育協会加盟団体の運営で教室が行われている。



【F安全管理体制】に関するコメント
 昨年より満足度は4.6ポイント上昇し80%の評価を得た。競技中のけがをゼロにすることは難しいが、野球場からの打球飛来対策など、環境面での安全管理は引き続き万全を期していく。

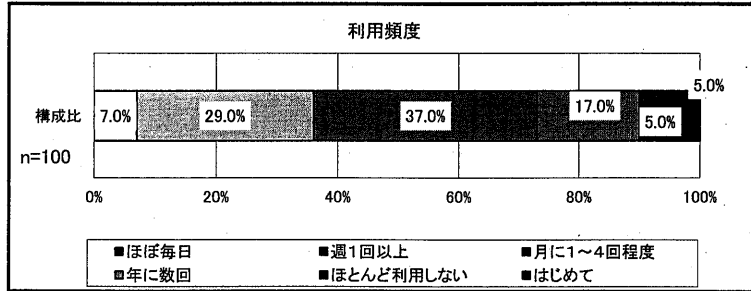
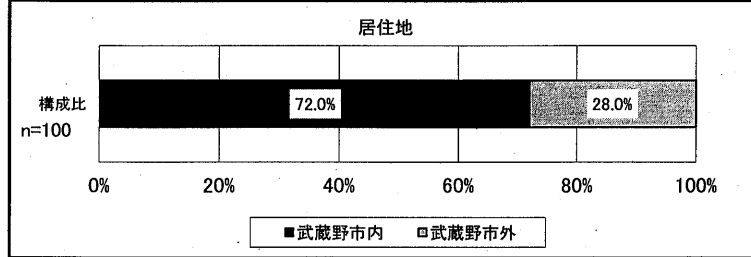
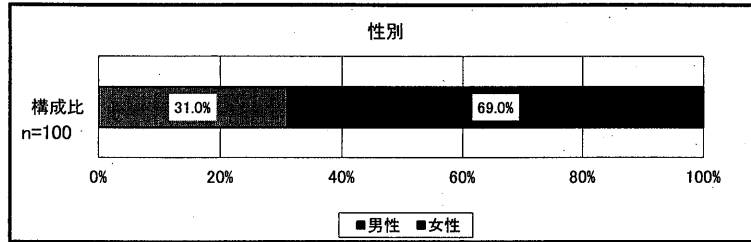
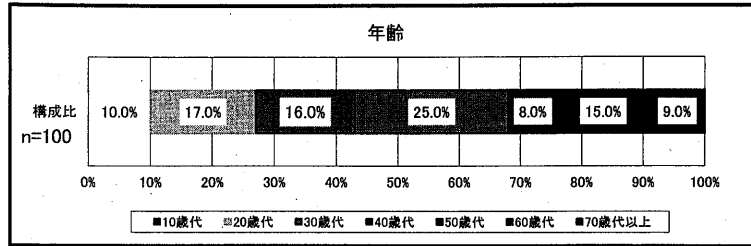


【Hその他】に関するコメント
 昨年より満足度は8ポイント上昇し75.2%の評価を得た。
 設備に関する要望にはナイター設備や駐車場設置など実現が難しいものも引き続き検討していく。

テニスコート

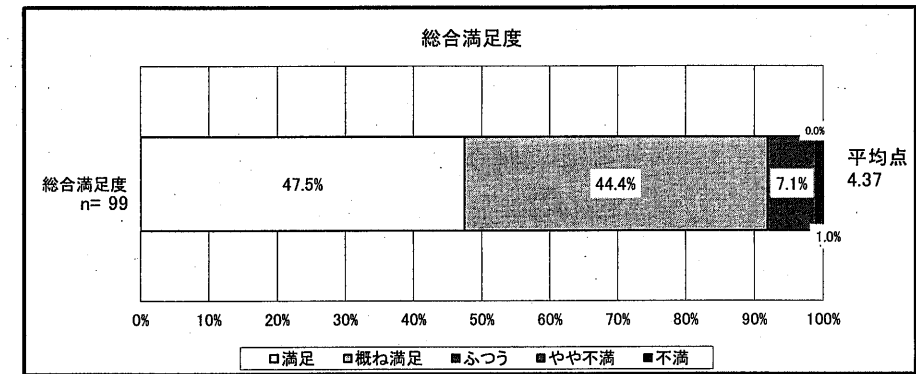
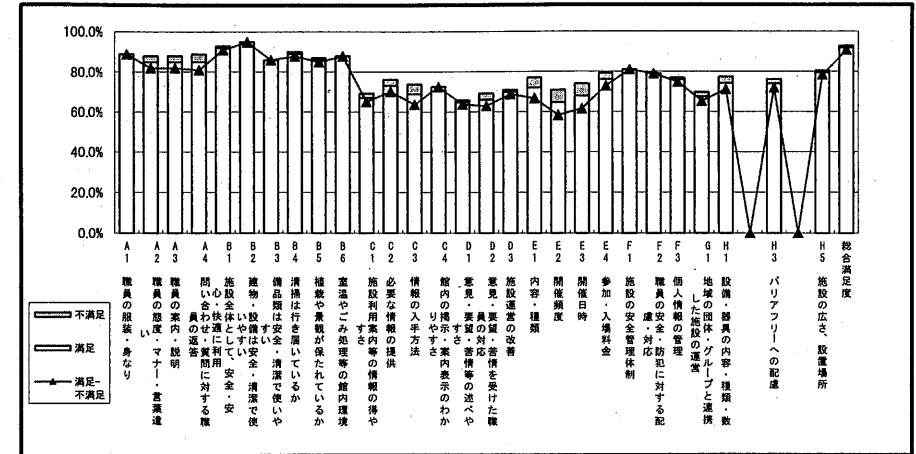
No.	自由記載
1	野球場からテニスコートへホームランボールが来るので対応してほしい。テニスコートにナイター設備がほしい。テニスコートにクラブハウスがほしい
2	テニスコートにナイター施設が欲しいです。いつもありがとうございます。
3	テニスコート近くに駐車場を復活させてほしい。テニスコート近くにシャワー室があるとうれしい
4	自動販売機をコートの近くに置いてほしい。
5	テニスコート周辺に屋根のある場所が必要(雨やどりできるよう)。
6	武蔵野市にもっとテニスコートがあると嬉しいです。市営コート付近のトイレはキレイで良いです。
7	庭球場の駐車場をつくってほしいです。(新しいクリーンセンターができてしまってなくなったので)
8	中学依頼体育館施設利用してなくて、あまり状況が分からなかったです。
9	テニスコートの当選率が低く、ほとんど利用できない(土・日)
10	テニスコートの施設の改善を検討してほしい(バウンドがおかしい所がいくつもある)
11	オムニコートのバウンドがおかしいところがあるので修繕希望。
12	1年中、テニスを教えてもらえたらうれしいです。
13	テニス場の抽選が全然当たらずに利用できない
14	講座のホームページが分かりにくい。
15	コートの補修が凹凸で危ないと思います
16	コロナの中 お疲れ様でした。
17	スポーツ教室開催の曜日を時々変えてほしいと思います。
18	テニスコート一部に浮きがあり玉がはずまない。
19	テニスコートのブラシが重い。
20	親切にしてもらい、のびのび楽しく利用できました
21	また参加出来るとうれしいです。
22	ラケットも使いやすかったです。
23	

総合体育館



【回答者の属性】に関するコメント

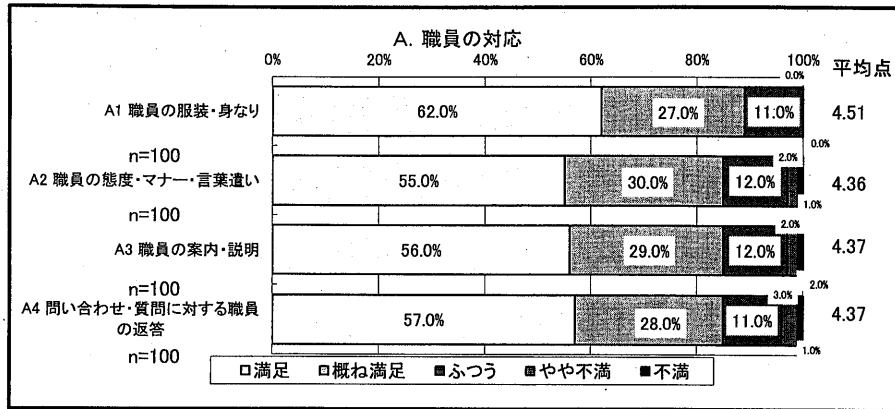
年齢は各年代に広く分布しており、幼児から高齢者までの幅広い事業構成によるものと思われる。また、20歳代の回答率が昨年度より16ポイント増加しており、その年代からの意見も是非参考としたい。男女比は昨年度より男性が12.7ポイント増加している。居住地割合は、他市区に隣接している状況にもかかわらず市内利用者は約7割となっている。また市外利用者は昨年度より4ポイント増加しており、他市区からの利用も増加傾向にある。月1回以上の利用者が7割と、市民の健康増進に貢献している。



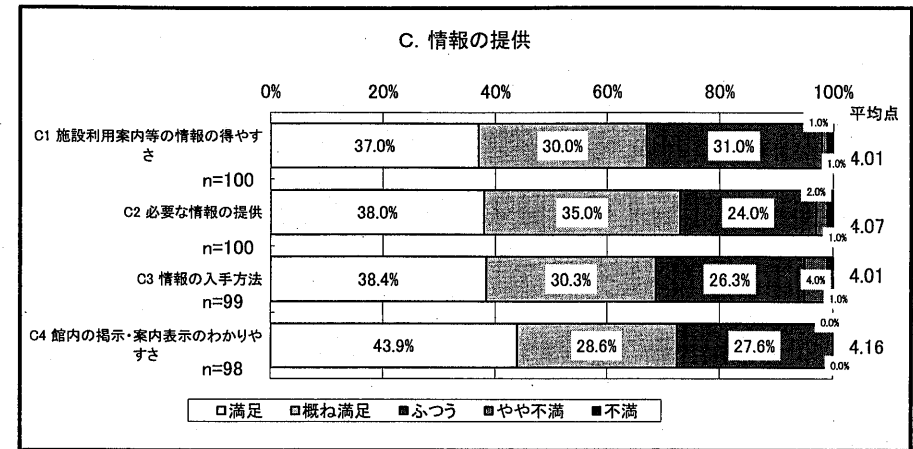
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

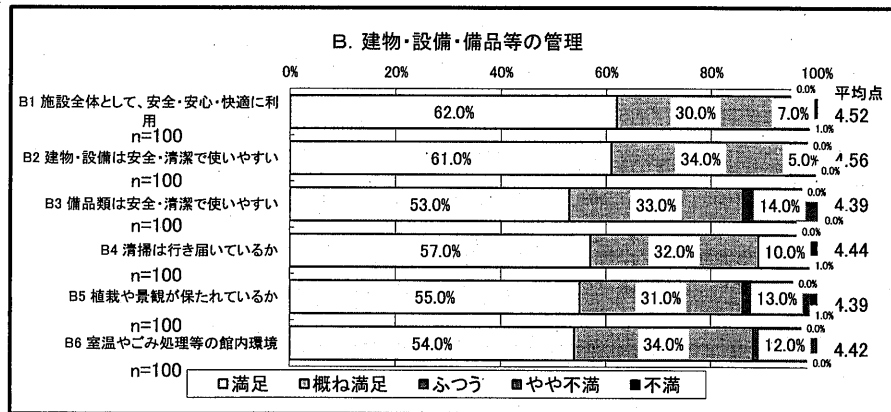
昨年度に比べ3ポイント上昇し、91.9%が「満足」と回答し、引き続き「高い満足度を得ている」という結果となった。館内では、新型コロナウイルス対策のためアルコールスプレーの設置や定期的な消毒作業を行なうなど、利用者が安心して施設を利用できる取り組みを行った。今後も感染症対策を徹底して行なっていくとともに、東京2020大会に向けた取り組みも行ってきたい。



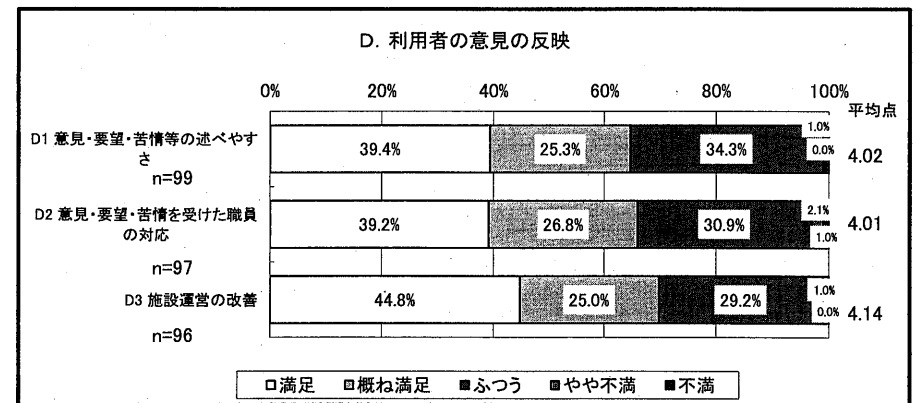
【A職員の対応】に関するコメント
 昨年度より職員の対応の満足度は1.8ポイント上昇し、86%の評価を得た。A2の態度・マナー・言葉遣いは研修計画に基づいた接遇研修の成果が評価されたと考えられる。また、今年は新型コロナウイルス対策の研修を全職員、窓口アルバイトに実施した。



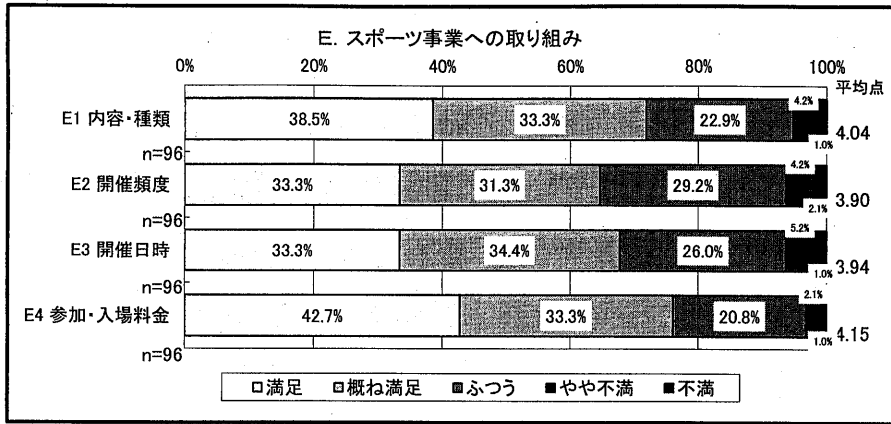
【C情報の提供】に関するコメント
 満足度は70.3%の評価を得た。今年は新型コロナウイルスの影響により、頻りに施設や教室に関する情報やルールが変化していく中で、より「分かりやすい」、「欲しい情報が得やすい」環境が必要であった。日々情報が変わるため、都度ホームページの掲載や貼り紙の掲示、チラシを配布しながら、周知に努めた。また、Facebook・TwitterなどのSNSによる情報発信も強化して行っている。1月には武蔵野生涯学習振興事業団のInstagramを開設したので、今後更なる「認知度の拡大」と「ブランドイメージの向上」を期待したい。



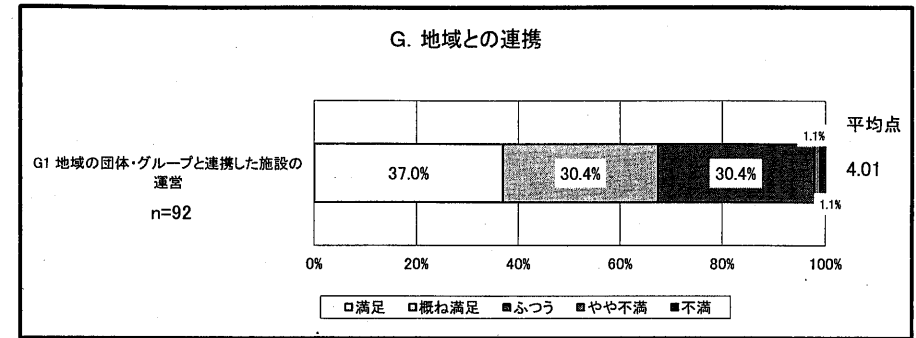
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 昨年度と比べ満足度は10.3ポイント上昇し、89%の評価を得た。建物自体は築30年を経過しているが、定期的な修繕や備品の入れ替えを行い、利用者が快適に利用できるよう努めている。今年は新型コロナウイルス対策のため、毎日の清掃に加え特別消毒清掃の実施やアルコールスプレーを設置するなど、安心して利用できるように努めた。



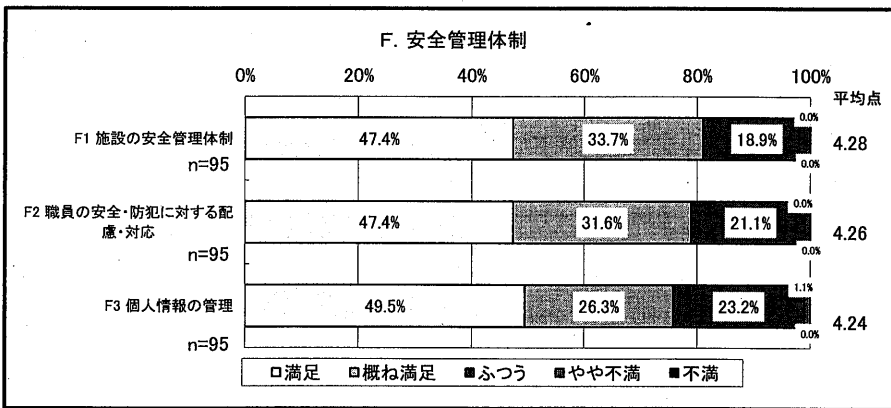
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 昨年度と比べて満足度は16.3ポイント上昇し、66.8%の評価を得た。近年は上昇傾向にあるが、決して高い数字ではないので、さらに高くなるよう努めたい。昨年度同様ご意見箱常設と早期回答を掲示する取り組みをおこなっている他に、頂いたご意見は職員内で共有し的確に応えられるよう努めているが、施設老朽化等によるご意見等については対応が難しい案件もある。ご意見等の述べやすい環境づくり、利用者対応について丁寧に行っていきたい。



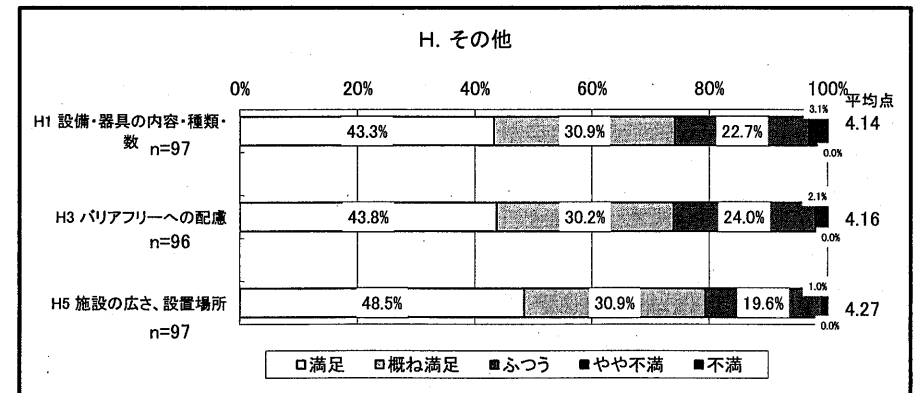
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
 満足度は70%の評価を得た。今年は新型コロナウイルスの影響で、前期と後期の会員制教室・ワンデーレッスン・イベントが中止となった。中止期間中は、自宅での運動促進を目的としたYouTube動画「おうちで運動」を配信した。開催をした事業については定員を減らし、先着順で受付を行っていたワンデーレッスンをインターネットでの事前申込制に変更した。参加者への検温と消毒の義務を徹底して行い、利用者が安心して参加できるよう努めている。



【G地域との連携】に関するコメント
 満足度は67.4%の評価を得た。例年は体育協会や加盟団体をはじめ、地域クラブや事業者を活用しての教室や館外のコミュニティーセンターや小学校などでもスポーツ教室を開催していたが、今年度は新型コロナウイルスの影響で教室やイベントが相次いで中止となった。昨年度に引き続き「スポーツ・野外活動情報誌 Do Sports!」の裏表紙に市内企業や民間企業の広告を掲載した。広告掲載で終わることなく、今後イベントの協賛や新たな事業展開に繋げられるよう関係を築いていきたい。



【F安全管理体制】に関するコメント
 昨年度と比べて満足度は6.3ポイント上昇し、78.6%の評価を得た。夏季は全職員が環境暑熱中症予防情報サイトからのメールを受信できるよう設定し、暑さ指数28を超えた場合は利用者判断にするほか、館内掲示でも水分補給を促すなど安全管理を徹底した。新型コロナウイルス対策では、人数制限、マスク着用の促進、チェックリスト提出の徹底、ロッカーの間引き、アルコールスプレーの設置・貸出、館内の特別消毒を実施し、ご説明のうえ、ご理解ご協力をいただきながら運営している。

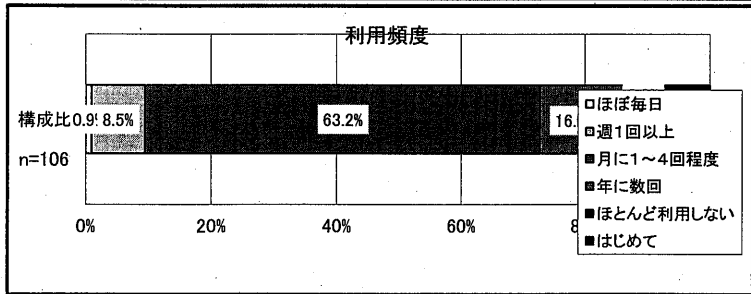
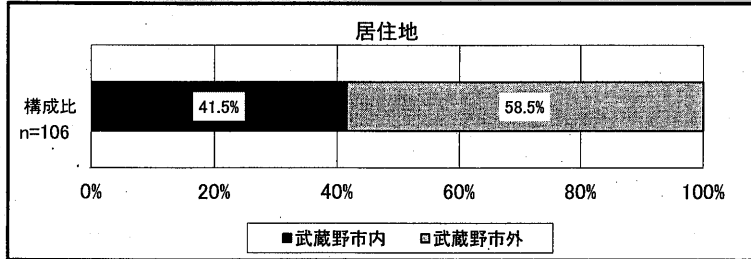
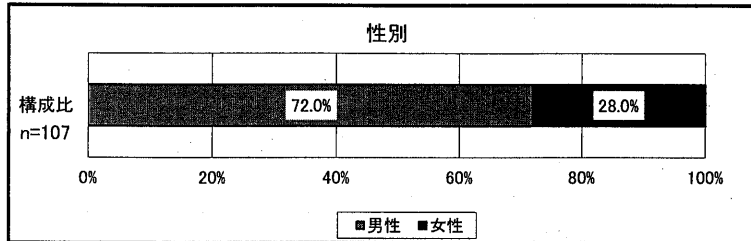
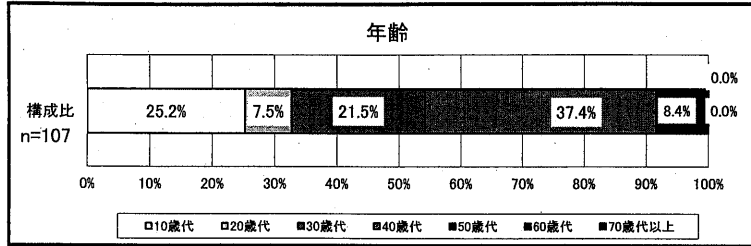


【Hその他】に関するコメント
 設備・器具などの老朽化が進む中、満足度は75.9%の評価を得た。設備が故障した際は、迅速な対応を徹底し、早急に復旧できるよう心がけている。館内ではチェックリストの記載台を設置したことに伴い、照明の取り付けも行った。バリアフリーへの配慮に関しては、昨年拡張された1階の点字ブロックを一部修正することで、障害のある方がより使いやすくなるよう取り組んだ。

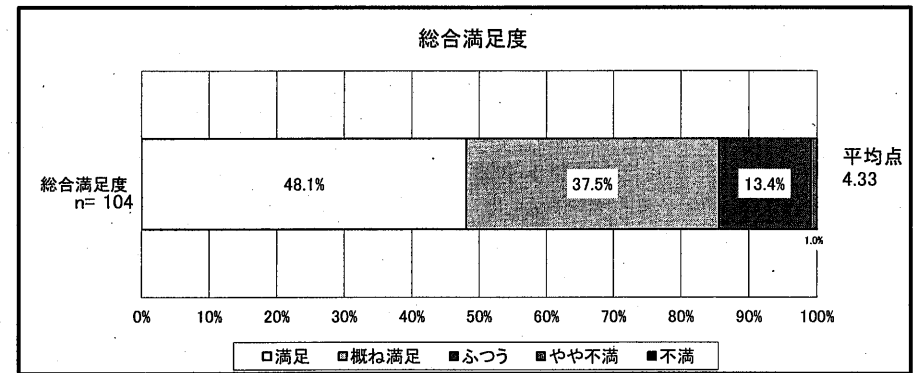
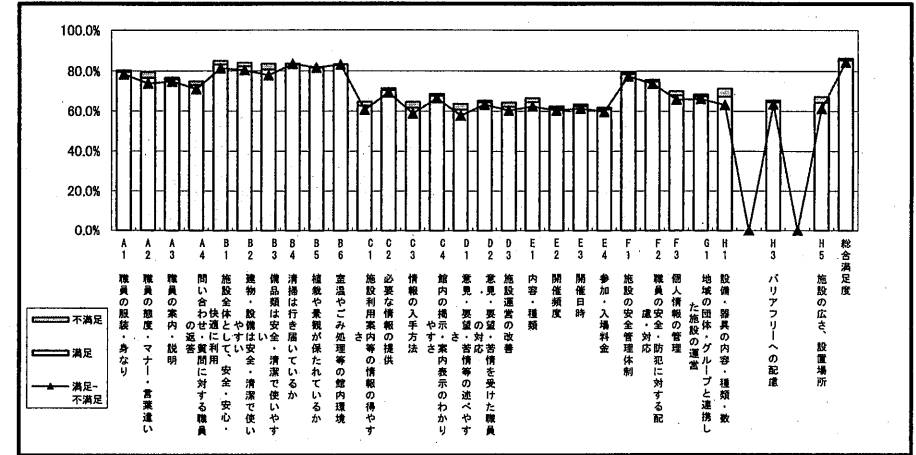
体育館

No.	自由記載
1	レンジをずっとおいておいてください。
2	E2・もっとたくさん参加したいのでよろしくお願いします。
3	体育館のトイレの水道の蛇口はオートマチックがいいと思う。なぜ改築の時に、一緒に工事しなかったのか不思議。プールの利用者数、もうすこしふやしてほしい。キャンセルしてこない人も多いし。
4	警備の女性の言葉使いが変。口のきき方も知らないのでしょうか。
5	ワンデーレッスンや、教室等女性の参加が多く、なかなか男性の参加がためらってしまうと、夫の感想です。男性のみの教室があるといいと思います。
6	教室の曜日が片寄っている。
7	平日夜クラス・土日クラスが充実しているとうれしい。
8	ワンデーエアロのレベル別(中級)も、平日の午前中に1回あると嬉しいですよ。
9	トレーニング室受付の方の対応に不満があります。もう少し感じ良く対応して欲しいです。平日16:00くらいの方。
10	1Fのキッズスペース8名は、すぐにいっぱいになってしまう為、改善していただきたい。
11	1〜3才の子育て親子が参加できるイベントが、どんどん増えるよう願います。体を動かしたいです。
12	幼児ルームの定員を増やしてほしい。
13	Great!!
14	問2 H2→ エレベーター危険
15	H・Pからの新規登録などが少しわかりずらかったです。
16	おむつ替えベッドがもう少し使いやすい物なら嬉しいです。
17	子供の設備(トイレや遊び場)の、せいけつ、安全を充実させていただきたいです。
18	コロナ対策として各種規制が強すぎる。安全策を重視する為かもしれないが(責任を取りたくないとの取り方もある)他自治体の規制状況を調べて対処してほしい。自分は知っている。例) gym開館時期の遅れ。他自治体移住者への開放。Pool開放時期の遅れ。他自治体移住者への開放。
19	館内暗すぎる
20	・卓球室を利用・清掃をきちんと(モップがけ等)・職員の対応・ことば使い、態度の悪い職員がいる
21	卓球台の数を元の8台使用するようにしてほしい。(毎回もれる人がいるので)
22	きた順に入場できるよう希望します。
23	コロナの提出紙についての意味を分かっていない人が多くいる。提出が義務ではないという事。あの紙より、入場時の検温の方が分かりやすいし、消毒もその時確認してもらいたい。
24	いつも運営ありがとうございます。快適な体育館です。
25	

緑町スポーツ広場

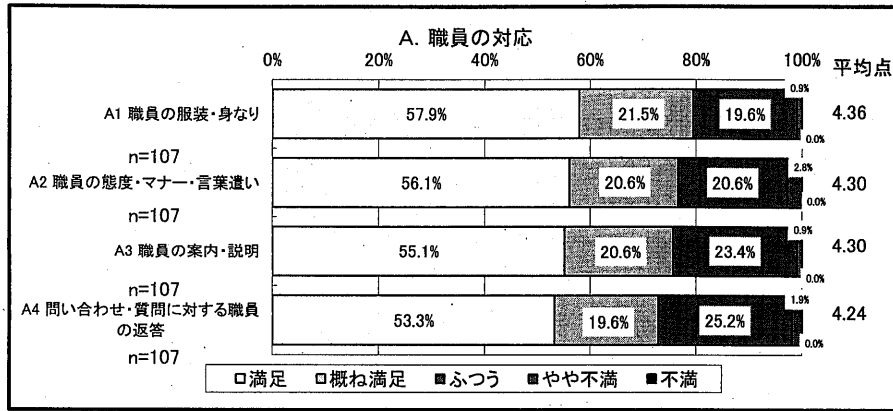


【回答者の属性】に関するコメント
 年齢層は10~40歳代で9割以上を占める。
 7割以上が男性の使用である。
 市内より市外の利用者が多い。
 利用頻度は月1~4回程度が6割以上と最も多い。

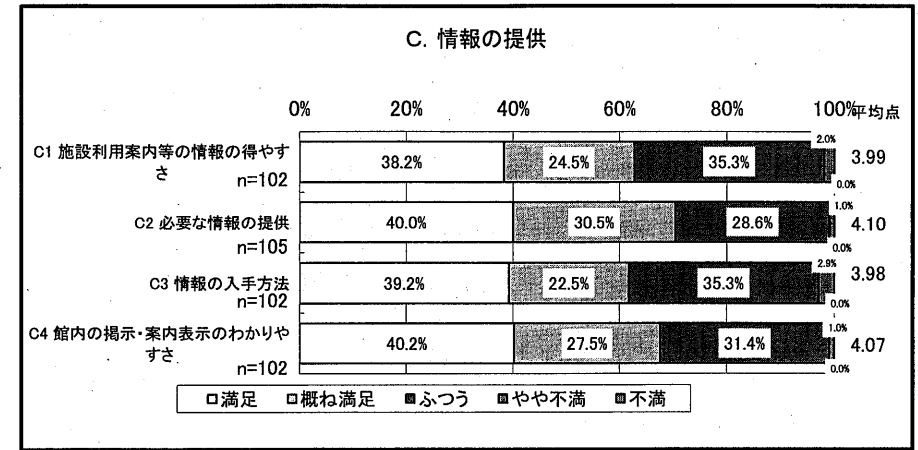


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

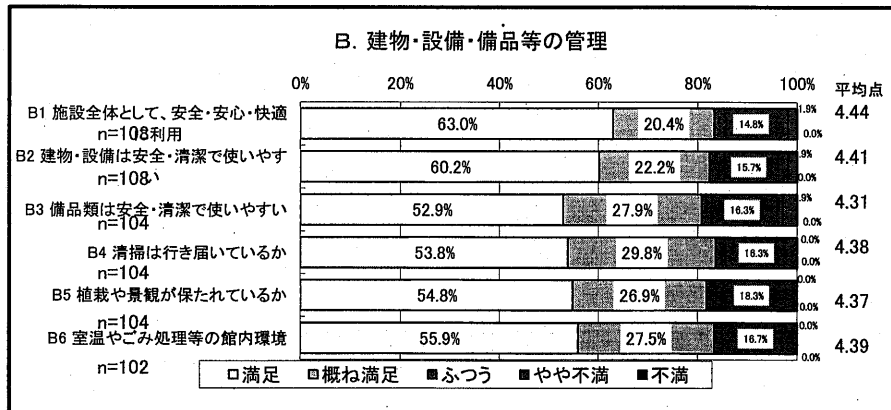
【総合満足度】に関するコメント
 例年、高い評価を得ている施設である。
 今年度は満足度85.6%と非常に高い評価となった。



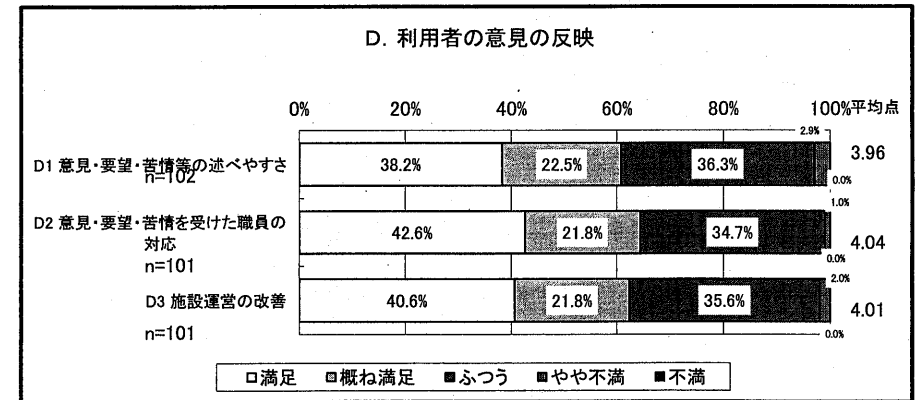
【A職員の対応】に関するコメント
満足度は76.2%の評価を得た。すべての項目において7割以上が満足と回答した。A2の態度・マナー・言葉遣いは研修計画に基づいた接客研修の成果が評価されたと考えられる。



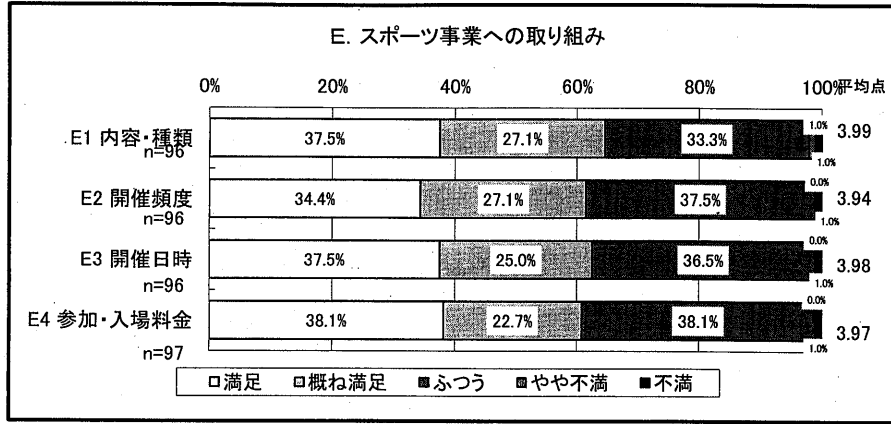
【C情報の提供】に関するコメント
満足度は65.7%の評価を得た。今年度は新型コロナウイルスの影響により休場した時期があり、開場時には人数制限やチェックリスト提出の徹底といったルール変更を行った。感染者数などの影響でルールが変わる時には、ホームページの掲載や張り紙の掲示などで周知に努めた。



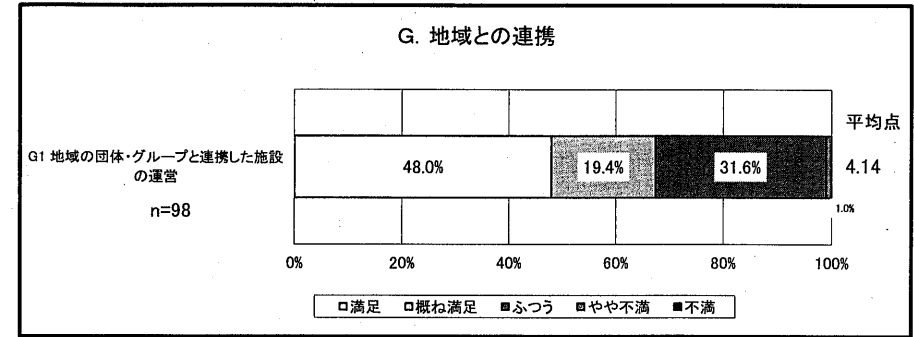
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
満足度は82.6%の評価を得た。夜間照明や屋根の設置などの要望はあったものの昨年と同様に高い評価となった。開場前に落ち葉掃き等の清掃を行っていることも評価につながったと考えられる。



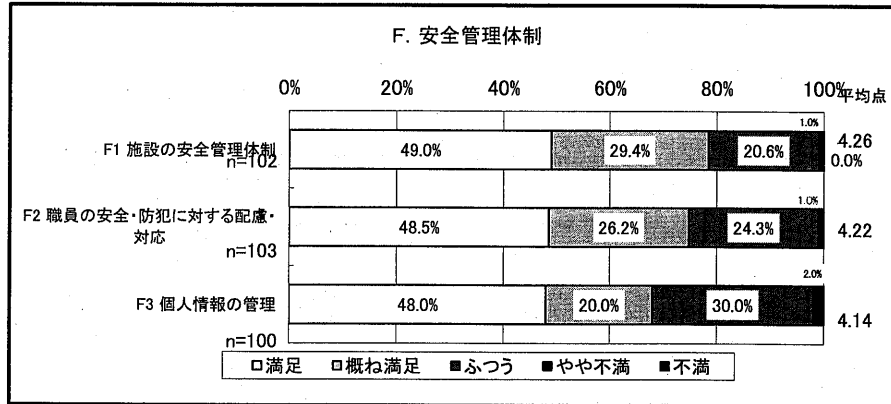
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
満足度は62.5%の評価を得た。体育館ではご意見箱常設と早期回答を掲示する取り組みをおこなっている。ゴールネット補修の要望があったが、12月に新しくゴールネットを購入した。今後もご意見や利用者の対応については的確に判断し丁寧に行っていきたい。



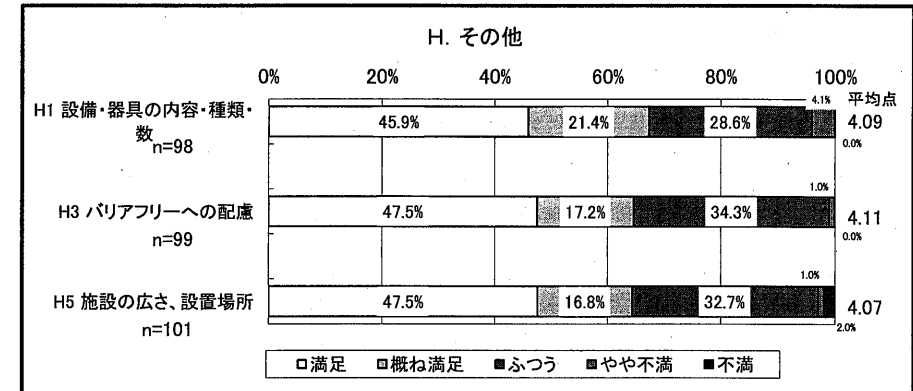
【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
 満足度は62.4%の評価を得た一方で、未回答者がアンケート回収数に対して約1割を占めた。今年は新型コロナウイルスの影響で、定員数を減らし、検温や消毒の義務を徹底させながら実施した。今後も教室のアンケートなどから参加者のニーズや意見を把握し、各教室の実態、推移を検討しながらの教室運営を心掛けたい。



【G地域との連携】に関するコメント
 満足度は67.4%の評価を得た。取り組みについては総合体育館と同様である。



【F安全管理体制】に関するコメント
 満足度は73.7%の評価を得た。夏季には環境省熱中症予防情報サイトの暑さ指数28を超えた場合は、利用者判断にするなど昨年度から引き続き安全管理を徹底した。



【Hその他】に関するコメント
 満足度は65.4%の評価を得た。利用者から要望のあった自動販売機の設置に関しては高評価を得ている。

緑町スポーツ広場

No.	自由記載
1	最高！！
2	いつもありがとうございます。
3	コロナでも野外のものや窓を開けてどんどんやってほしい！障害のある子(中学・高校等)のフットサルとかやってほしい。年齢制限でなかったり3年ぐらい探しているけど見つからず…。
4	照明付けてほしい。屋根を付けてほしい。
5	ネット関係を修理して欲しい。
6	ゴールネットをなおしてほしい。屋根がほしい。ナイター用のライトがほしい。
7	ベンチを増やしてほしい。
8	スポーツ広場の管理人によっては、終了時間前に、帰って、と言われます。
9	特になし
10	ない
11	スポーツ広場はほぼ、フットサル用になっていますので、ペナルティエリアと「センターの円」をかいてほしいです。
12	芝がもう少し深いとうれしい。少しグラウンドがかたい。
13	ありがとうございます
14	いつもありがとうございます
15	いつもありがとうございます
16	いつも利用させて頂き、ありがとうございます。
17	いつもありがとうございます。
18	なし
19	特になし
20	ナイター照明をつけてほしい(スポーツ広場に)
21	ナイター照明をつけてほしい(スポーツ広場)
22	
23	
24	

プール

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立温水プール・武蔵野市立武蔵野プール		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-33 ほか		
指定管理者の名称	公益財団法人 武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	95.6 / 100	「第2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	A	(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のA-②に記載)
	③アピールポイント		(様式2のA-③に記載)
(B) 利用者モニタリング	85.3%		施設の総合満足度は昨年度の69%から大幅に上昇している。昨年度施設課が実施したプール天井、更衣室床の改修、ロッカー更新や優先更衣室への動線のバリアフリー化などが大きく影響していると思われる。ただし、施設の老朽化は否めないため、引き続き、ハード面・ソフト面の両面からの視点で新たな対策を提案したい。また、新型

		新型コロナウイルス感染症への不安も大きい中、感染対策を講じたうえで市民の運動の機会を提供することができた。		み、利用者からの改善の要望が増加していることへの対応として、定期清掃に加え特別清掃を実施するなどしている。
(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	95.6 / 100	*新型コロナウイルス感染症拡大予防により、人数制限の導入、対象者の限定、申込方法・受付方法の変更、清掃と消毒の徹底等々、様々な事柄に対応し、利用者やスタッフの安全を第一に取り組んだ。また、混雑状況を随時ホームページ等で情報提供した。 *劣化した備品類の更新を主管課と連携し計画的に入替を行った。	
	②重点ポイント	S	*「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)」の受賞 *SportsforAll水球オンライン開催 *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		*施設のバリアフリー化への提案 *わかりづらい動線への対応(案内表示の工夫) *清掃・消毒による安全・安心の確保	
(B) 利用者モニタリング	85.3%		前回の69.0%から大幅に向上した。職員の対応、建物・設備・備品等の管理、利用者の意見の反映についてポイントの上昇幅が大きかった。	
(C) 財務モニタリング	/			37,000件であった。障害者スポーツの分野では、これまでの取組が認められ、文部科学大臣表彰を受賞した。障害のあるなしにかかわらず誰もがスポーツを通じた潤いある市民生活を過ごすことができるよう大きく貢献した。

(A) - ①チェック項目

プール

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2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>*利用者からのご意見が多い館内の美化に関して、特別清掃を実施し改善に取り組んでいる。</p> <p>*「DO SPORTS」・「Facebook」・「Twitter」などを活用し、それぞれの特徴に合わせて効果的、効率的に広報活動を積極的に行っている。令和2年度は上記に加え「Instagram」を開設し、施設の魅力などを発信している。</p> <p>*利用者アンケートでは、昨年3つの項目で満足度判断が「利用者満足度の動向に注意が必要」となっていたが、令和2年度は該当なしとなり、すべての項目で「利用者が満足している」以上の判断となった。</p> <p>*令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、利用人数制限をはじめとし、物品の貸出を中止するなど、多くの制限を強いられた。貸出の再開等多くの要望を頂戴したが、貼り紙やチラシだけでなく、個別に口頭でも丁寧にご案内することを心掛け、ご理解・ご協力をいただきながら運営を行っている。</p>	<p>*日頃の取り組みにより、利用者アンケートの評価が大幅に上昇した。</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>*新型コロナウイルス感染症拡大予防による人数制限等を行ったため、ホームページにおいて随時空き状況を更新するなど情報提供や周知を徹底してきた。</p>
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	<p>*全職員が上級救命講習を受講しているほか、自衛消防技術認定者9名、AEDインストラクター2名が在籍している。</p> <p>*全監視員が第一号警備業法における有資格者である。責任者は水泳指導管理士、水上安全法、救急法の講習を受講しており、実際に利用者のけがや病気に対して応急処置や救急車の要請などを迅速に行っている。</p> <p>*東京オリンピック・パラリンピックに向け、警察署と連携を行ったほか、年2回の自衛消防訓練を実施するなど利用者の安全確保に努めている。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、入館時には検温、チェックリストの記入を徹底し、更衣室ではロッカーの間引き、消毒セットの設置に加え、定期的な消毒作業を行った。</p>	<p>*全職員が上級救命講習を受講しており、自衛消防技術認定証所持者、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。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、入館時には利用者へ対して検温、チェックリストの記入と提出のお願いを徹底した。更衣室におけ</p>

プール

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
C適正な運営	27.3 /30	27.3 /30	<p>*「第2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>*突発的な休場等をホームページやSNSで迅速に告知を行っている。また、現在は定員を設定しており、混雑状況のお問い合わせが多いため、ホームページのトップページにリアルタイムの混雑状況を表示し、利便性の向上に努めている。</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やメンタルヘルス研修など各種研修を実施し法令遵守に努めている。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などの外部の研修への参加も積極的である。</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>る三密状態の回避やスタッフの配置増・巡回の増、清掃・消毒回数などの増などにより、クラスターの発生を防ぎながら開場をすることができた。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症拡大予防のために中止となった事業は多かったが、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>*主管課、企画調整課、オリンピック・パラリンピック担当との三者において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>
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、日常点検は点検表を用いて実施し、定期的な保守点検を年間計画に基づいて実施している。</p> <p>*施設内樹木は樹木診断を行い、危険樹木は伐採している。「グリーンカーテン」の設置や、入口に季節の花を植え、季節感の演出や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、開館前の特別清掃の実施、繁忙期の更衣室への清掃員常駐などの対策を行っている。</p> <p>*令和2年度は赤台フロアの交換を実施し、安全に利用できるよう整備を行った。</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>*劣化した備品（フロア、スタート台、長椅子）の更新を主管課と連携して計画的に行った。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症拡大に伴い消毒作業が増えたが、クラスターの発生な</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
				どの問題は起きていない。 *伐採が必要な樹木の優先順位をつけた。

(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)	東京オリンピック・パラリンピックに向けた機運醸成イベントへの取り組み	*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。 *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や警察署と連携しながら施設改修や無線機のシミュレーションテストなどを行った。	*Sports for All 水球は、対面のイベントが開催できない中であっても、水球日本代表や地域の団体と連携し、オンライン開催を行った。視聴回数は17,500回以上を記録し、水球の醍醐味や見どころ、スポーツの楽しさを伝えるとともに、事業のPRにもなった。
(2)	施設のユニバーサル化の取り組み	*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。	*利用者から、「動線がわかりづらい」との声があるため、わかりやすい案内表示に努めた。 *改修工事にあわせて、優先更衣室出入口等のバリアフリー化を提案した。

			*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。
(3)	公益性の高い事業・経営への取り組み	*事業担当職員は障がい者スポーツ指導員の資格を持ち、現状は大人向け水泳やジュニア水泳を実施している。各事業には可能な限り障がい者の初心者の受け入れができるように努めている。 *スポーツの裾野を広げることを目的として、初参加者の優先や、初心者対象の教室、子育て世代への親子プログラム、障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けている。 *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るとともに、一般向けを対象とした事業については事業費に対する負担割合を決めて、適正な料金を設定している。	*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。 *障がい者ジュニア水泳教室や大人向けの障がい者初心者水泳教室を企画していたがほとんどが新型コロナウイルス感染症拡大予防のため中止したり、募集をかけたが途中で閉講となった。
(4)	利用者の安全確保に対する取り組み	*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。 *事故、けが、災害の発生に備え、職員と委託業者による自衛消防隊を毎日編成している。また、警察、消防とも年2回の自衛消防訓練・防犯訓練を行うなど、密に連携している。 *研修への参加や資格の取得（上級救命講習、AEDインストラクター等）に努めている。	*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。 *倒木や折枝など

		<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(プール衛生管理講習・プール安全管理講習会・レジオネラ講習会等)。</p>	<p>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>*更衣室をはじめ、プール内で密にならないよう定員を50名に設定し、利用者を武蔵野市内在住・在勤・在学に限定した。</p> <p>*個人利用から再開し、団体利用も人数制限を設け、再開することによって、コロナ禍の中でも安心して運動できる環境作りに努めた。</p> <p>*普段の清掃に加え、定期的に不特定多数の方が触れる場所を消毒して回り、感染防止に努めた。</p> <p>*入館時には検温とチェックリストの提出を徹底し、健康状態を確認するとともに感染者が出た場合にも対応できるよう対策を行っている。</p> <p>*夏の混雑時には、完全入替制を採用した。現行の予約システムを改修し、事前に予約を行うことで安心して利用できる環境作りを行った。また、インターネット環境がない方に向け、当日窓口で予約を行えるよう配慮した。</p> <p>*混雑時以外の時期は、自由入場制に切り替え、効率よく多くの方にご利用いただけるよう運営を行った。</p> <p>*来年の混雑時に向け、自由入場制のまま密にならないよう順番待ちができるシステムの導入を検討している。</p>	<p>*スポーツ庁や各種ガイドラインを参考に、感染症拡大予防のための対策を検討した。</p> <p>*対象者を市内在住・在学・在勤者に限定し、人数制限を設定した。</p> <p>*完全入替制・事前予約制を開始し、さらに改善を図っていった。</p> <p>*スタッフへの指導や体調不良の際の対応など、日頃から体制を整えていた。</p> <p>*更衣室のロッカーの間引きなどの三密回避、階段の手すり、頻繁に触れる箇所などはスタッフが巡回し、消毒回数を増やした。</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 - 「不満」と「やや不満」の合計	85.3%	<p>*総合満足度の指数が、前回69.0%から今回85.3%と大幅に向上した。</p> <p>*「スポーツ事業の取組」に関する満足度は例年並みであったのは、新型コロナウイルス感染症拡大予防のため多くの教室・イベントが中止になったためであると思われる。特に、職員の対応、建物・設備・備品等の管理、利用者の意見の反映についてポイントの上昇幅が大きかった。</p>

(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> <p>*視点A「住民の満足の向上」では、昨年に比べ高い満足度を得ている。利用者への対応については、窓口への問合せや、ご意見箱・ホームページに寄せられるご意見に可能な限り親身に対応し、改善できる点については速やかに改善している。一方で、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として貸出の中止を行っているものなどについて、再開を求める声も多く、感染状況を常に気にかけ、安心・安全を第一にしつつも、利用者の声に寄り添えるよう努力していく。また、利用者からの意見が多い館内の環境改善については、特別清掃を実施するなどの取り組みを行っているが根本的な解決にはなっておらず、大規模改修を求める意見は根強い。ただ、昨年度に実施した更衣室やロッカーの改修、優先更衣室までの動線のバリアフリー化は評価も高く、引き続きこまめ丁寧な清掃を心掛け満足度を向上させていきたい。</p> <p>*視点B「安全への取り組み」については、安全管理に関する研修に積極的に参加し、日々監視員全員が救命処置のトレーニングを行っている。その他、年2回の防火管理委員会や防災訓練を実施しているほか、東京オリンピック・パラリンピックを見据え、今後も利用者が安心・安全に利用できるような施設の環境維持に努める。また、令和2年度からは新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、不特定多数の方が触れる場所を定期的に消毒することや、利用者本人が消毒を行えるよう、各所に消毒セットを設置した。</p> <p>*視点C「適正な運営」については、当事業団の中期計画に基づき毎年「事業計画」を策定し事業運営・施設管理を計画的に実施している。事業運営の面では、幼児水泳、大人の水泳教室やアクアビクス、水中ウォーキング、障がい者水泳など幅広い利用者が参加できる事業の提供に力を入れている。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で、実施できる事業数は大幅に減少したが、「Sports for All 水球」をオンライン開催で行うなど、制限の中で安全に行えるイベントを実施した。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。また、利用者数を分析し、混雑が予想される夏季の前には現行の予約システムを改修することで、事前予約制を導入するなど、季節や状況に</p>

<p>合わせ入場制度を設定し、利用者の声を反映させながら、効率よく運営を行った。</p> <p>*視点D「施設・設備等の適正な管理」については、施設の老朽化が原因の環境悪化に関しては開館前の特別清掃の実施、繁忙期に更衣室に清掃スタッフを常駐させるなどの対策を行っている。安全面と利用者の要望を踏まえて、市と連携しつつ施設の改修を進めていく。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*ハード面での対応は可能な限り実施されているが、「情報の提供」において、SNSでの案内や告知など十分な広報を行うことができなかった点については、より積極的に対応いただきたい。</p> <p>*テレワークの推進等により運動不足を課題だと認識している市民は多いと推測されるため、オンラインでの効果的な事業の検討を行うなど、(公財)武蔵野健康づくり事業団と連携し、新たな生活様式の中での運動習慣の定着化を図りたい。</p> <p>*利用者が安全・安心に利用できるよう、清潔に一層気を配るとともに、感染症等の対策も徹底していただきたい。また、利用者間のトラブルが起きないための対策も併せて講じていただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*令和2年度から新たに「Instagram」を開設し、写真で視覚的に施設の魅力などを発信している。新型コロナウイルス感染症拡大による施設の開閉情報については「Facebook」「Twitter」で都度お知らせを発信した。また、ホームページのトップページに混雑状況をリアルタイムで表示させ、利用者が簡単にアクセスでき、情報を手に入れられるように工夫した。</p> <p>*令和2年度の「Sports for All 水球」はオンライン開催とし、普段のイベントでは体験できない水中の映像を混ぜ違った視点で迫力のあるイベントとなった。また、新たに「YouTube」のチャンネルを開設し、自宅で運動不足を解消できるよう動画配信を行っている。また、(公財)健康づくり事業団のメール配信に「Do sports!」や「YouTube」チャンネルの紹介文を掲載してもらうことで、市民の運動習慣の定着化を進める活動を行った。</p> <p>*新型コロナウイルス対策として入館時の検温、チェックリストの提出をはじめ、館内の特別消毒、ロッカーの間引きや貼り紙、放送での注意喚起、利用人数を制限することで密を回避し、換気の徹底を実施している。利用者同士のトラブルについて、分かりにくい表示を改善し、ルールの周知を徹底することでトラブルが起りにくい状況を作るほか、更衣室の入口表示を変更することで、誤って別の更衣室に入ってしまうトラブルは減少した。また、利用者同士が直接意見を言い合うことのないよう、困っている方を見かけた際には、監視員からすぐにお声掛けを行うよう心掛けている。</p>

<p><改善が必要と思われる点></p> <p>*「建物・設備・備品等の管理」の満足度判断が昨年の「利用者満足度の動向に注意が必要」から「利用者は満足している」または「高い満足度を得ている」に向上したが、全体的に施設の老朽化が進んでおり、修繕・改修が必要な箇所が多数ある。引き続き、安心・安全を第一に市と連携して改修を進めていきたい。</p> <p>*自由記述では、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う制限についてと、寒さについての意見が多くみられた。寒さについてもロッカーの間引きによる夏用更衣室の開放や換気等感染症拡大防止対策に伴う部分もあるが、感染症拡大防止対策と利用者の利便性、健康管理等バランスをとりつつ、常に安心・安全に利用できる環境作りを続けたい。</p>
--

<p>主管課 (記入欄)</p>	
<p><主管課として特に評価できる点></p> <p>*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さを市民へ提供することを常に心がけ、Instagram、YouTube、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。</p> <p>*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。</p> <p>*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。</p> <p>*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31,500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。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*ハード面での対応は可能な限り実施されているが、「情報の提供」において、SNSでの案内や告知など十分な広報を行うことができなかった点については、より積極的に対応いただきたい。</p> <p>*テレワークの推進等により運動不足を課題だと認識している市民は多いと推測されるため、オンラインでの効果的な事業の検討を行うなど、(公財)武蔵野健康づくり事業団と連携し、新たな生活様式の中での運動習慣の定着化を図りたい。</p> <p>*利用者が安全・安心に利用できるよう、清潔に一層気を配るとともに、感染症等の対策も徹底していただきたい。また、利用者間のトラブルが起きないための対策も併せて講じていただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*新型コロナウイルス感染症拡大予防に伴う度重なる利用の制限や利用方法の変更、当日の混雑状況など、随時リアルタイムで発信し、情報提供・周知を行い、利用者が混乱しないよう努めた。</p> <p>*Sports for All 水球のオンライン開催では、視聴回数17,500回以上であり、スポーツへの興味や関心を深めることに貢献できた。YouTubeによる運動動画の配信にもチャレンジし、新しい発信方法を開拓した。</p> <p>*利用者やスタッフの安全の確保を第一優先に努め、清掃・消毒を徹底し、安心して施設を利用できるよう様々な対策を検討し、実施したことにより、温水プールの利用による陽性反応者やクラスターは発生していない。</p>

<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、温水プールは令和2年3月2日から休場し、7月18日から再開した。
 *なお、令和2年度は屋外プールを休場し、温水プールのみ開場、市内在住・在勤・在学者を対象に定員50名で運営を行っている。

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	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。	○	
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)。	○	
①中期計画に基づいた適正な管理運営が行っている。初参加者の優先や、初心者対象の教室、子育て世代への親子プログラム、障がい者教室など幅広い層を対象とした事業など公益性が高い事業を実施している。②市民、利用者の意見を反映するため、「ご意見箱」の設置やホームページからのご意見の投稿への対応、全ての事業でのアンケート回収を実施している。「ご意見箱」や「ホームページからのご意見」は早急に回答し、出来る限り対応を行っている。③地域との連携では、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(令和2年度は書面開催)。また、小学生の生活科学学習への協力を行った。④新人職員に対しては業務マニュアル研修を行っている。また、新型コロナウイルス感染症拡大による休館明けには、今一度職員で業務研修を行い、受付業務や接遇について再確認するとともに、新しい生活様式の中での業務について理解を深めた。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障がい者ジュニア水泳教室・大人向けの障がい者初心者水泳教室を開催している。⑦入場待ちの方のためにテントを設置し、夏の暑い時期には打ち水を行い、体調不良者が出ないよう努めた。⑧夏期の利用者が多い期間において、軽食等を販売するケータリング事業を実施した。⑨新型コロナウイルス感染症の影響で定員を50名と設定し、管理を行った。利用者の利便性を考慮し、混雑状況はリアルタイムでホームページのトップページに表示している。定員は、館内で50名を徹底し、プール内だけでなく、更衣室等における密も回避した。⑩更衣室の入口の案内を変更し、間違いの起きにくい環境作りに努めた。⑪団体予約状況の掲示板にサインージを導入し、より分かりやすい案内に努めた。			
	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	45点 × ○の数/21問 45点
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	25 ①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 ②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 ③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 ④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 ⑤事件・事故が発生していない。	×
		30 ⑥警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	①監視員は警備業法上の資格を有している。責任者は警備業法上の指導ができる警備指導教育責任者や水泳指導管理士、水上安全法、救急法などの資格保有者である。②年2回の自衛消防訓練、防火管理委員会を実施している。訓練・委員会には委託業者が参加しており緊急時の協力体制を確認している。③ローテーションに対応した時間帯別の災害時自衛消防隊を編成し、職員、委託業者との役割を明確にして有事の際は迅速に行動できるように取り組んでいる。④緊急時マニュアルとして、大地震、雷、熱中症、けがなどに対応するマニュアルを整備・更新している。⑤職員全員が上級救命講習を受講しており、自衛消防技術認定証所持者は9名、AEDインストラクター資格所有者は2名在籍している。委託先職員は日本赤十字水上安全法上の資格を取得し、その他の安全に関する資格取得についても積極的に取得している。⑥管理や施設の瑕疵による重大な事故はない。スポーツ施設の特性上、利用者の運動中のけがは発生している。そうしたけがには応急処置、救急車の出動要請、近くの病院への連絡などを速やかに行っている。また、トラブルや盗難が起こらないよう警察と連携を図りながら、掲示物の注意喚起などを行っている。⑦新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、定員を50名に設定するほか、入館時には検温、チェックリストの記入を徹底し、更衣室ではロッカーの間引き、消毒セットの設置に加えスタッフによる定期的な消毒作業を行った。	
	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。	×	
指定管理料の適正執行	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。	○	
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。	○	
	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5年間の指定管理期間に関する第2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・施設管理を行っている。②毎年、情報セキュリティ研修を行い、個人情報の管理徹底に努めている。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情報セキュリティ研修のほかに、コロナ禍における業務遂行についての研修を実施している。⑤プール管理業務の委託業者については、3年に1回競争入札を行っている。また、月に1度の定例会や報告書の提出を依頼している。⑥スポーツ教室の指導員には、指導日誌の提出を依頼し、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。⑦NITクラリティからの指摘を元に、障がいを持っている利用者でも利用しやすいよう努めている。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利用者数の減少は、休場期間が続いたことや、開場後も新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として屋外プールは中止し、温水プールの利用は市内在住・在勤・在学の方に限定しており、定員を50名としたことが原因である。⑫温水プール再開時には完全入替制を実施し、インターネットまたは利用者端末から事前に予約し、密を回避すると共に入れ替え時には館内と消毒し、感染予防に努めた。また、インターネットや端末利用が難しい方向けに当日受付も併せて実施した。⑬夏の混雑時以降は利用者も落ち着いてくるため、自由入場制に戻し、効率よく利用できるよう努めた。		
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開館前の特別清掃、繁忙期の更衣室への清掃員常駐などの対策を行い、快適さを保つことができるよう取り組んでいる。④昨年度塗り替え工事を行った床について、凹凸が少ない分、臭いの発生が以前より抑えられている。モップ等を用い、こまめな床清掃を実施し、汚れや水滴を残さないように工夫している。また、シャワーカーテンの付け替えや足ふきマットの交換をこまめに行うなど清潔感のある施設を維持することを心がけている。⑤新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、ロッカーをはじめ、手すりや券売機など不特定多数の方が触れる場所を中心に、定期的に消毒作業を実施している。⑥「グリーンカーテン」の設置など、植栽の維持や環境への配慮を行っている。⑦背が低く、使いにくいとの声が多かった傘立てについて、様々な傘に対応できるものへ変更を行った。		

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 × ○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 利用者への満足度は高い。	○	
	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。	○	45点
	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。	○	
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)。	○	
評価の理由	<p>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。</p> <p>②市民、利用者の意見の反映：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、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。利用者アンケートの評価が大幅に上昇した。</p> <p>③地域との連携：市体育協会加盟団体である武蔵野市水泳連盟と連携、協力により、各種教室事業を行っている。Sports for All 水球は、毎年、成蹊大学、藤村女子中学・高等学校など地域の団体とともにイベントを作り上げており、対面のイベントが開催できない中であっても、水球日本代表や地域と連携し、Sports for All水球オンライン開催を行った。視聴回数は17,500回以上を記録し、水球の醍醐味やスポーツの楽しさを伝えるとともに、事業のPRにもなった。</p> <p>④情報提供：利用状況が一目でわかるようにデジタルサイネージを設置した。新型コロナウイルス感染症拡大予防による人数制限を行ったため、ホームページにおいて随時空き状況を更新した。</p> <p>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。</p> <p>⑥自主事業への取り組み：障がい者ジュニア水泳教室や大人向けの障がい者初心者水泳教室を企画していたがほとんどが新型コロナウイルス感染症拡大予防のため中止したり、募集をかけたが途中で閉講となった。令和3年1月には「Instagram」を開講し、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。</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。	○	15点 × ○の数8 /9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に加え、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。	×	13.3点
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	

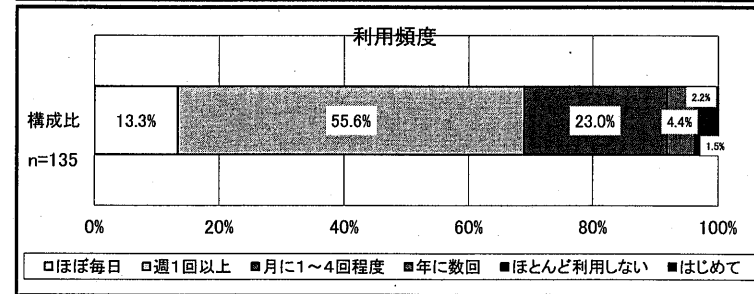
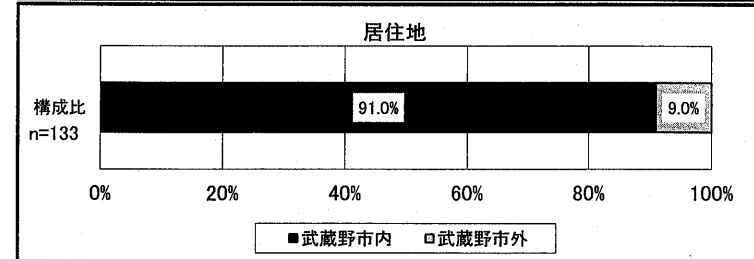
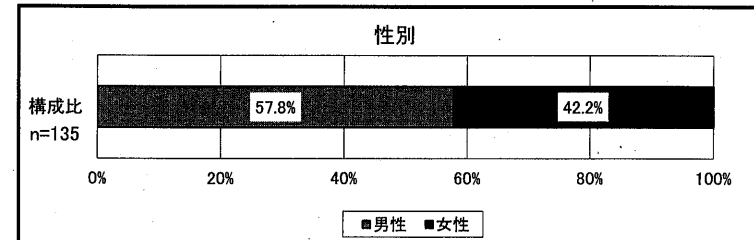
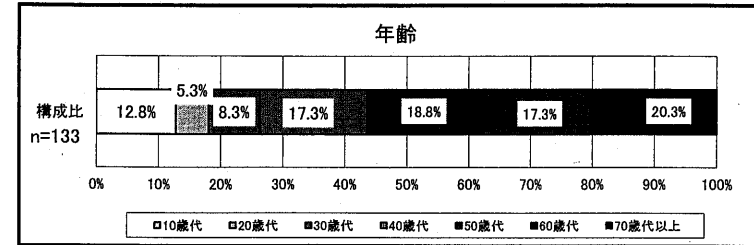
A 住民の満足の向上

B 安全

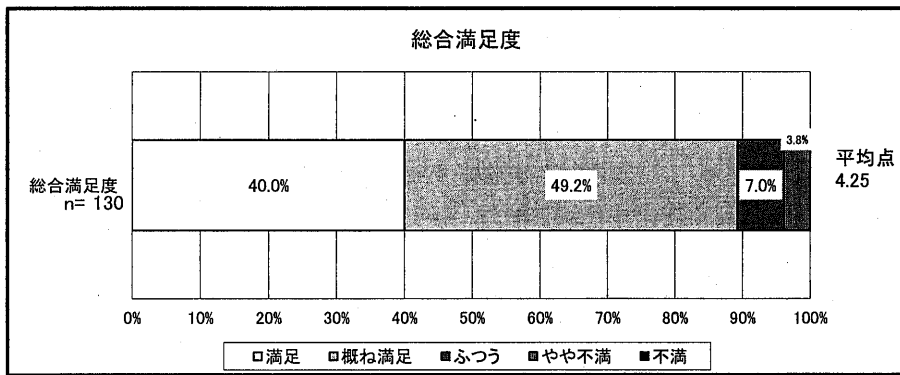
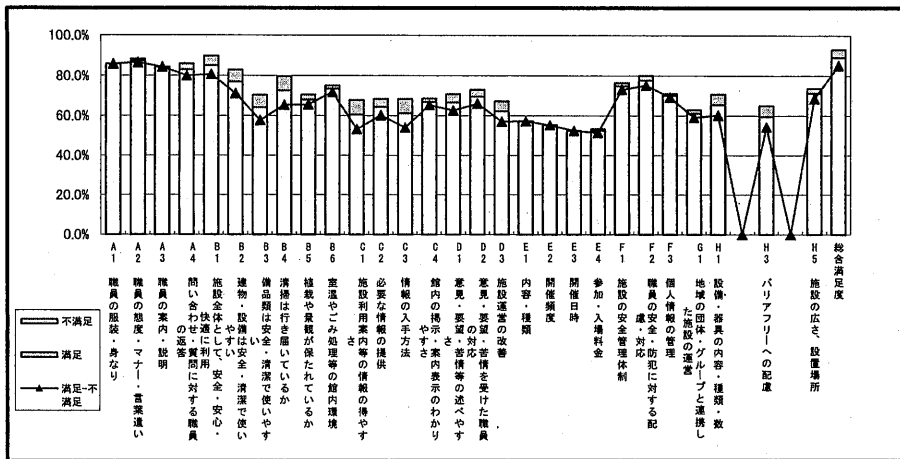
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
主への取り組み	評価の理由	<p>①適正な危機管理、②適正な警備：消防署や警察署等と連携して防災訓練、防犯訓練を実施している。日頃から全職員が上級救急救命講習を受講しており、自衛消防技術認定証所持者、AEDインストラクター資格所有者がいるなど、利用者の安全・安心を支える資格取得に積極的に取り組んでいる。日本体育施設協会水泳指導管理士、プール衛生管理士などの資格所有者を配置し、事故を未然に防ぐ取り組みを行っている。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、定員を50名に設定し、入館時には利用者へ対して、検温、チェックリストの記入と提出のお願いを徹底した。更衣室における三密状態の回避やスタッフの配置増・巡回の増、清掃・消毒回数の増などにより、クラスターの発生を防ぎながら営業をすることができた。夏の繁忙期には、炎天下での入場待ちやそれに伴う熱中症が発生しないよう、ネットを利用した事前予約制度を開始した。</p>	
	確実な業務の履行	<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>	○
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に実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	×	
	46 計画通りの収入が得られている。	×	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
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。	○	
評価の理由	<p>①確実な業務の履行：新型コロナウイルス感染症拡大予防のために中止となった事業は多かったが、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、③効率的な運営：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>④適正な個人情報の保護、⑤法令順守：マイナンバー制度研修会、公益会計セミナー、情報セキュリティ研修などの研修の受講により、個人情報保護、法令順守に努めている。個人情報に関する内部監査を実施している。</p> <p>⑥適正な再委託先管理、⑦指定管理料の適正執行、⑧経費節減への取り組み：金額に応じて定期的に競争入札を行っており、少額であっても見合わせをご利用している。</p> <p>⑨利用増加への取組：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!の全戸配布などにより、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>		
適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	

視点	チェック項目	評価	評価	
D 施設・設備等の適正な管理	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。	○	× ○の数/10問 10点
		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	<p>①適正な建物・設備管理、②適正な備品管理：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。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（フロア、スタート台、長椅子）の更新を市と連携して計画的に行った。</p> <p>③適正な清掃：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>		

施設名 武蔵野市立武蔵野温水プール

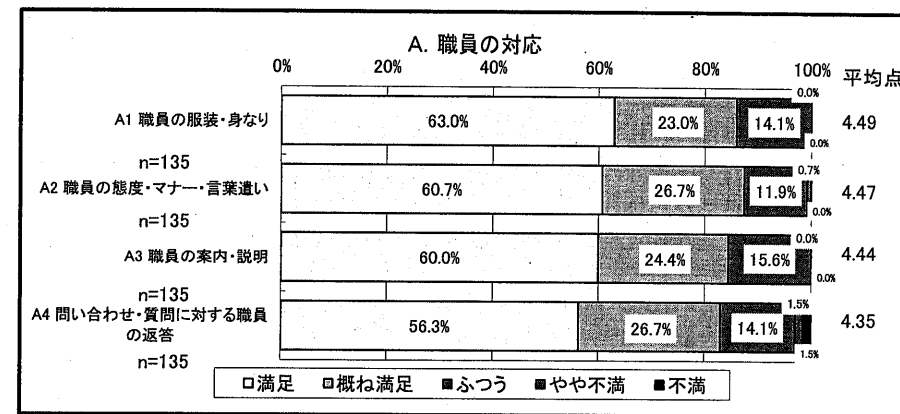


【回答者の属性】に関するコメント
幅広い年齢層に利用いただいております。70歳以上が約20%を占める体育施設はプールのみとなっており、大きな特徴と言えます。
性別については、男性の割合が18.6ポイント上昇した。
今年は新型コロナウイルスの影響で、市内在住・在勤・在学者のみの利用に制限したため、市内の割合が大幅に増加した。

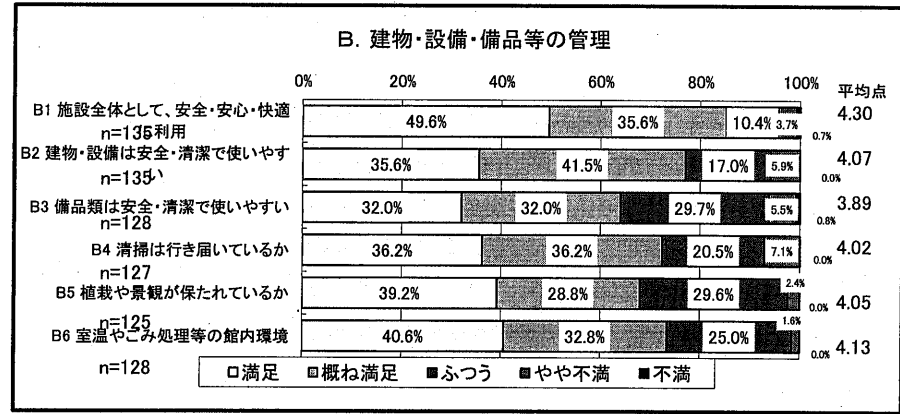


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

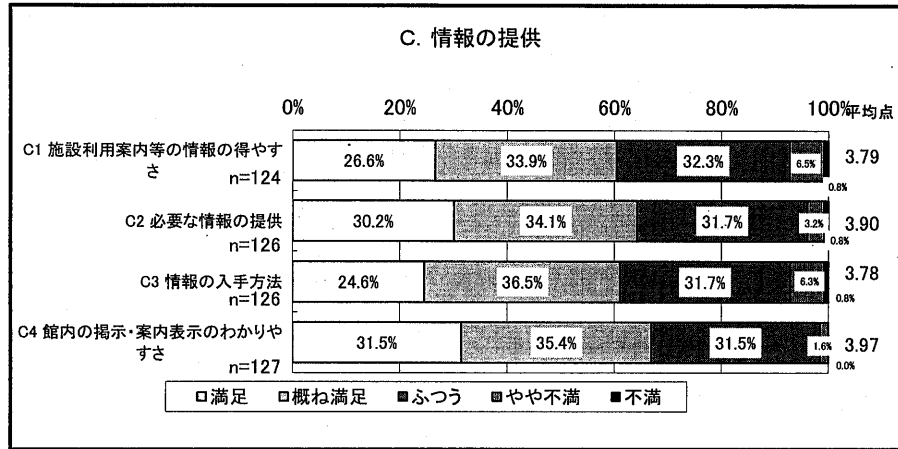
【総合満足度】に関するコメント
 昨年と比べ、「満足」の割合が14.3ポイント上昇した。
 昨年の1～3月に改修工事を行い、天井改修工事をはじめ、更衣室の床の貼り替えやロッカーの入れ替え、壁の塗り替え、優先更衣室出入口のバリアフリー化などを実施した効果と考えられる。



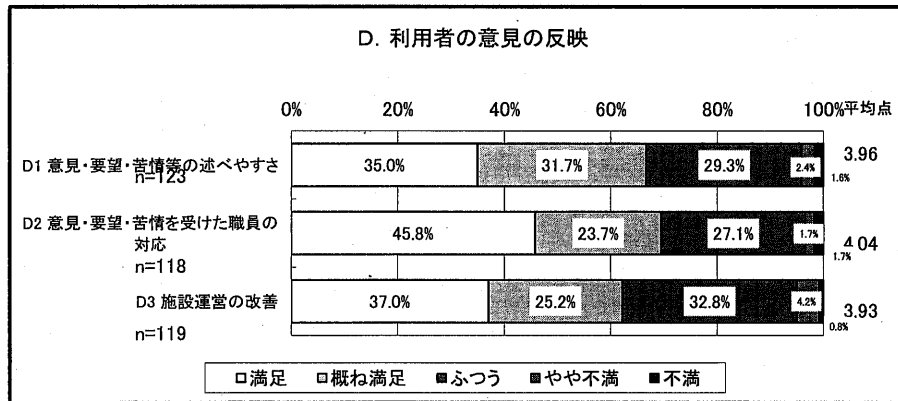
【A職員の対応】に関するコメント
 昨年より満足度は6ポイント上昇した。その中でも「満足」の割合がA1は11.7ポイント、A2は10.9ポイント、A3は15.2ポイント、A4は11.1ポイント上昇している。新型コロナウイルスの影響で人数や利用時間など様々な制限をかけることとなったが、一人ひとりに丁寧な説明を心掛けた。



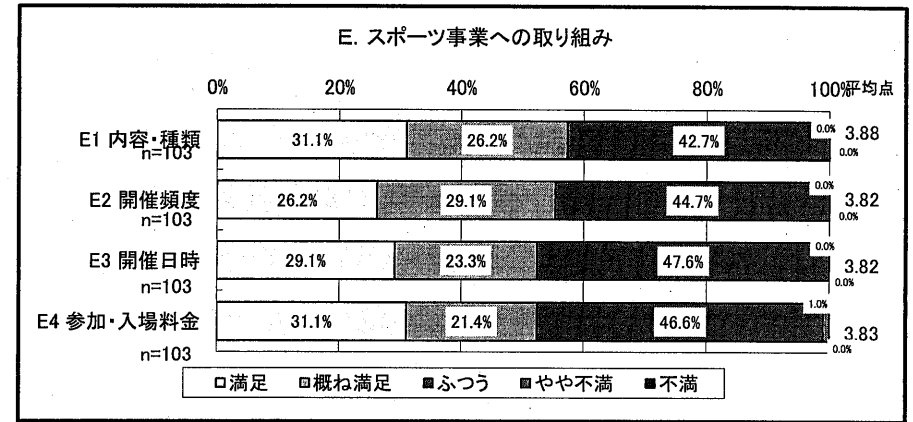
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 昨年より満足度は16.2ポイントと大きく上昇した。前述のとおり、更衣室や天井の改修工事により、清潔感も増し、満足度の向上に繋がったと考えられる。



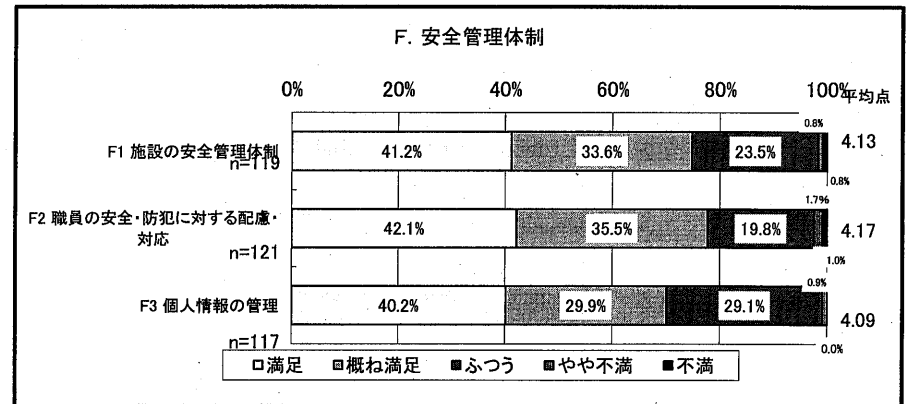
【C情報の提供】に関するコメント
 昨年より満足度は5ポイント上昇した。今年は新型コロナウイルスの影響で、休場した時期もあり、開場する際は大きなルール変更を強いられた。また、感染者数などの影響で何度もルールの変更を行ったが、都度ホームページの掲載や貼り紙の掲示、チラシを配布しながら、周知に努めた。また、団体利用状況表をホワイトボードからデジタルサイネージに変更し、見やすくなったと好評であった。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 昨年より満足度は、15.4ポイント上昇した。D2について「満足」と答えた人は19.5ポイントと大きく上昇した。前述のとおり、今年は特に利用者みなさまに多くの制限をかけ、たくさんのご意見を頂戴したが、都度回答し、ご理解をいただくよう心掛けた。

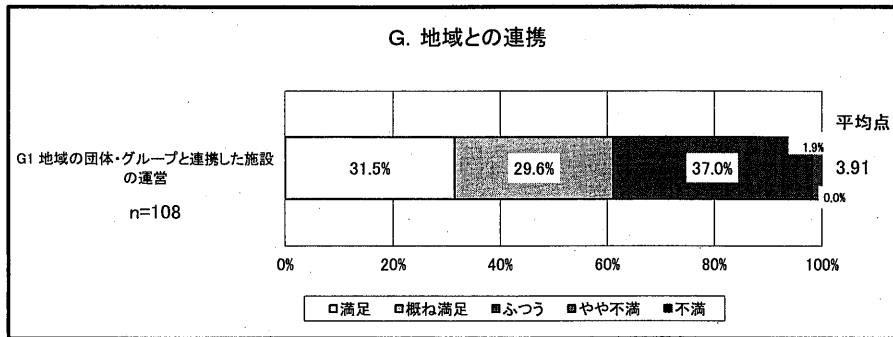


【Eスポーツ事業の取り組み】に関するコメント
 今年の初めは改修工事のため休場し、その後は新型コロナウイルスの影響で、会員制教室・ワンデーレッスン共に中止となった。そのためか、満足度については、昨年より2.6ポイント減少となった。

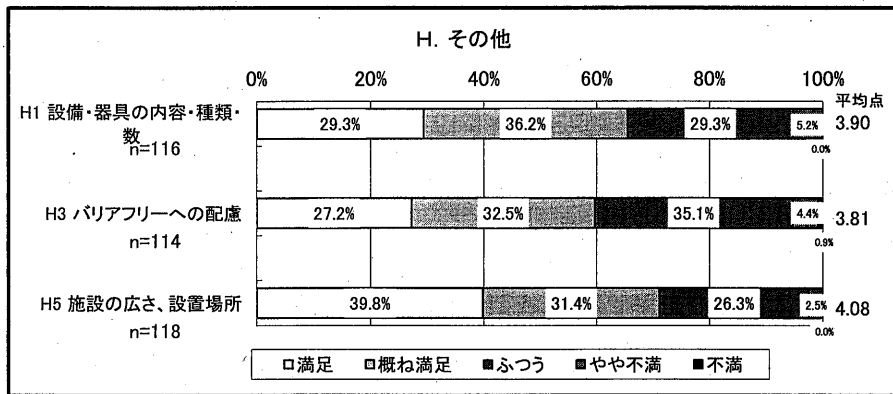


【F安全管理体制】に関するコメント
 昨年より満足度は7.4ポイント上昇した。新型コロナウイルスの影響で特にプールは感染対策についてのお問い合わせを多く頂戴したが、人数制限、ロッカーの間引き、ロッカーの定期消毒、チェックリスト提出の徹底等の対策を実施し、ご説明のうえ、ご理解ご協力をいただきながら運営している。

施設名 武蔵野市立武蔵野温水プール



【G地域との連携】に関するコメント
 昨年より満足度は2.8ポイント上昇した。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。



【Hその他】に関するコメント
 昨年より満足度は15ポイント上昇した。優先更衣室までの動線にある扉を改修し、スライド式で幅の広いものに変更したことで、高齢者や障害をお持ちの方でも使いやすくなったことが要因のひとつと考えられる。

No.	自由記載
1	コロナ対応でいろいろご苦労があると思います。私たちグループで使わせていただいているのですが、前の方が出て来ないと入る事ができずいつも短い時間しかできません。こんでいる訳でもなく、せいぜい7~8人ぐらいです。もっと、全体の人数で考えてもよいのではないのでしょうか。
2	更衣室、シャワー室が寒いです。改善を望みます。屋内プール天井に、紫外線防止フィルムを貼って欲しいです。
3	これから寒くなるのでプールの水温が下がらないようにお願いします。
4	プールの水着脱水機を復活させて下さい。
5	主にプールを利用しています。コロナ渦の中、工夫して運営されておりとても有難いです。何かあってクローズにならないよう利用者として感染防止を徹底していきます。
6	更衣室(プール)のロッカーが小さ過ぎる。縦に沢山あるので混み合う(平常時)時がある。鍵が古い。壊れてるのがある。
7	プール...冬場プールからロッカーへ上がる階段が寒い。ガードの方が親切で良いです。
8	青色用紙に黒文字は読みにくい。白色用紙にゴシック黒文字が読み易い。
9	プール更衣室、ドライヤー(脱水機)等にちょっと不満があります。
10	入口近くにあるデジタルサイネージに表示してある、プール使用情報をHP上で見られると幸いです。(火)15:00~からのサブプールで行っている子供教室のようなものの表示が無かったです。
11	水泳教室に通っています。とても良いプールで楽しくやっています。これからもこの教室が続くと嬉しいです。
12	ガードの方々(プール)の親切な対応にいつも気持ち良く利用させて頂いています。感謝しています。
13	秋冬、少し寒いです。2Fろうか。
14	プールの更衣室に髪の毛のぞくコロコロを設置して下さい。ドライヤーの下に毛が舞っています。そうじしたいです。
15	屋根をUVカットにして欲しいです。
16	mnnet武蔵野に慣れるのに時間がかかった。
17	スイミングで利用できる時計(スポーツ用)を許可してほしい
18	案内プール施設が寒い。
19	プールに水着の脱水機と体重計が欲しい。
20	水着脱水ほしい
21	プール及び設備が古くなっています。
22	プール内に身体を暖めるためにジャグジーが欲しいです
23	プールのおかげで健康です。
24	・シャワー室内 こまめに壁体のカビの除去をお願いします。・プールへ又はシャワー更衣への移動に12~3月は寒くて困ります。

温水プール

No.	自由記載
25	2階更衣室(ロッカールーム)とプールの間、窓が少しあいていて寒い。コロナのため、換気を考えているが、そんなに開けなくて良いのでは…
26	プール使用においてビート板を使いたい。水着の脱水機も早く使用出来る様にお願したい。コロナにかかるエビデンス無いかと思います。
27	ビート板が使えるといいです。脱水機が使用できるといいです。
28	昨年末から改修が行われましたが、耐震工事はやったのですか？ロッカーやシャワーより、そちらの方が重要だと思います。
29	インターネット「武蔵野総合体育館」への情報記載が遅いときがある。温水プールで以前に行っていたweb予約はサイトが使いづらく負荷にも弱く改善してほしい
30	友達ときて、とてもたのしかったです。職員の方が見ていてくれるので安全でいいと思いました。これからもきたいです。
31	危険な行為や周囲へめいわくを掛ける行為など厳しく注意し、使用者に分からせてほしい。自分勝手に自分のルールでまかり通っている
32	プールの対応が良い！
33	監視員のあいさつがすばらしい！
34	プールの利用(大・小)の割合が極端な時があり、密になりやすい。特に今日は(大)のプールが人が多かった。(小)も14時50分頃特に多かった。事前に制限かかると助かる。
35	プールを利用しています。意見箱への回答が丁寧で親切なので気持ちよく使っております。
36	水着の脱水機を再度設置して下さい。
37	いつもお世話になり、ありがとう！
38	プールの水着脱水を再開してほしい
39	他の市や区の人でも利用出来るように。
40	プール館内が寒い気がします。駐車料が高いと思います。スタッフさんはみなさん親切ですネ。
41	プールサイドでの鼻かみ/たんはきは禁止にしてほしい。時々プールに逆流してます(泣)。
42	ジャグジーがほしい
43	プールのコース設定を使用できる物(プールバイ等)できる限り使用できる方向でお願いしたい。
44	ロッカーの10円や、カード提示が少しわずらわしい。
45	1Fの更衣室の扉の開閉がスムーズではない

温水プール

No.	自由記載
46	プール ロッカー(水泳)が毎回しまっしまい使いにくくなりました。着替えに手間どります。ロッカーのかぎがつけにくいです。(ゴムがかたくてこわれやすい)1F更衣室の扉がかたいです。1Fロビーと更衣室前の扉が左右開閉扉になったことはよかったです。
47	気持ちよく使わせていただいております。ありがとうございます。
48	脱水機を使えるようにしてほしい。
49	構内案内について、プールサイドでは、長年日本人をやっている者でも、たいへん聞きづらい。何か、よく早口に思えて聞けないので、十分に言葉を区切り、ゆっくり話されると良い。
50	シャワーの、脱いだ水着をおくところがほしいです。下におくか、蛇口にかけるしかないのでは…

武蔵野プレイス

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス		
所在地	武蔵野市境南町2-3-18		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	前田洋一		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	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施設運営 ②施設管理 ③事業		
指定管理委託料	予算 577,448,000円 (当初)	決算	542,344,504円 (補正△7,330,000円、歳出入△27,773,496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	98.6 / 100	総じて高得点。複合機能施設の特徴を活用し、それぞれの機能が連携した事業運営を行った。	S	コロナ禍においても年間利用者数が100万人以上いる中で95%を超える満足度を得ており、チェック項目は総じて高得点。視察の受け入れや、各メディアに取り上げられることで、武蔵野市の知名度とイメージアップにも大きく貢献した。
	②重点ポイント		コロナ対策を徹底しながら施設運営を行うとともに、オンラインなどを活用した事業実施を行った。		
	③アピールポイント		開館9年が過ぎてなお、多くの自治体等からの視察の問い合わせがある。コロナ禍においても年間利用者数が100万人(10.1万人/月)以上の来館者がある中、大きなトラブルもなく、高い満足度を得た。		
(B) 利用者モニタリング	95.9%		総合満足度は、95%を上回り非常に高い満足度を得ている。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価		
			評価	理由	
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.9 / 100	コロナ禍において安全を第一に、積極的に事業を展開した。昨年比5.8ポイント増。	S	常に感染予防を最優先とする特異な運営に対し、迅速かつ丁寧に対応した。青少年活動支援におけるアンケートについては、今後の活用に期待するものである。
	②重点ポイント		コロナ禍における施設運営及び事業実施について、迅速・適切に対応した。		
	③アピールポイント		コロナ対策に対して、市からの「指示待ち」ではなく先手先手に対応を検討し、実行した。		
(B) 利用者モニタリング	95.9%		イレギュラーな施設運営においても職員の丁寧な対応で利用者満足度をアップさせた。		
(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 住民の満足の上向	45 / 45	42.9 / 45	<ul style="list-style-type: none"> * 図書館機能をはじめとして生涯学習支援、市民活動支援、青少年活動支援機能を連携させながら活用し、利用者サービスを推進しており、利用者の満足度は非常に高い。 * コロナ禍での事業実施に際しては、積極的にオンラインを活用し、武蔵野市の「学びを止めない」ことに貢献するとともに、オンラインに不慣れな方を支えることも意識しながら事業を組み立てている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・約2か月の休館、夜間区分使用不可等にもかかわらず年間100万人を超える利用があった。度重なる開・閉館変更にも迅速に対応し、市民周知・対応も適切であった。 ・青少年に特化した地域ニーズの把握に積極的な姿勢が見られた。 ・いち早くオンラインを活用した事業を取り入れコロナ禍においても「市民の学ぶ機会」を提供した。 ・市報・市HPの原稿について正確性、期限等に課題があり、主管課と指定管理者で対応を協議したが改善には至らなかった。
B 安全への取り組み	15 / 15	15 / 15	<ul style="list-style-type: none"> * 職員全員が上級救命講習を受講するとともに、以前より防災訓練の機会を増やし、安全確保の充実、防災体制の強化を図っている。 * 警備業務委託先と連携し、挙動不審者等の発見に努め、トラブルを未然に防ぐよう取り組んでいる。館内で体調不良者が発生した場合には、各階のスタッフをはじめ迅速に対応し必要に応じて救急要請などをおこなっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の職員マニュアルは適宜更新され、また、日常的に無線等で適切な情報共有をしている。 ・警備員を配置し巡回を行い、利用者トラブルを予防している。 ・コロナ禍における館の運営に対する利用者の声(不安)に丁寧に向き合い、改善を重ねる姿が見られた。変更の際には、あらかじめ主管課への協議があり、手順についても適切であった。
C 適正な運営	28.6 / 30	30 / 30	<ul style="list-style-type: none"> * コロナ対応により、当初の事業計画通りにはいかない面もあったが、市と調整しながら、オンラインを活用した事業実施の方法を工夫しながら進めている。 * コロナ禍においてなお年間100万人の来館者数を記録している。施設管理においては消毒作業等の新たな業務が発生しており、一方事業実施の際にも、感染の危険性を排除しながら、学びを継続するため、参加者や講師をリモートでつなぐオンライン講座等を実施しているが、従来行ってきた会場実施よりも業務量が多く、休日出勤や超過勤務 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年6月8日の再開以降、コロナ対応により利用者には第3区分(夜間)の利用辞退を促しながらの運営だったが、館としての説明責任を果たし限られた開館時間の中で稼働率アップに努めた。 ・年間利用者数及び施設使用料歳入は激減したが、コロナ休館によるものであり、それ以外の要因による「利用者数の落ち込み」は認められない。

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
			務で対応せざるを得ない。 * 予算執行にあたっては複数業者の競争により、経費節減に取り組んでいる。コロナ対応により余剰となった指定管理料については減額補正を行った。	・ 事業執行経費については、コロナ対応による余剰金の市予算補正減に協力する一方、いち早く机上衝立や検温カメラを設置する等、選択と集中により適切に管理されていた。
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	* 施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行うとともに報告書の確認・検収体制を整備している。 * 施設、設備・備品類の点検を計画的に行い、緊急性のある不具合等には主管課の了承を得て迅速に対応し、利用者の利便性を図った。	・ 市に先駆けて感染防止の衝立を設置するなど、利用者の安全・快適な利用に寄与している。 ・ 漏水調査を市に提案する等、施設の長寿命化に協力的であり、必要な修繕等を実施して館の機能維持に努めている。

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	施設運営におけるコロナ対策の取り組み	武蔵野プレイス利用者の安全確保・感染予防のため、カウンター、閲覧席へのパーティション設置、出入り口に消毒液の設置、検温器の導入を進めた。また利用者へのマスク着用、手指消毒を促すなどの案内を行った他、利用者端末、施設、設備の消毒を実施した。 緊急事態宣言、まん延防止等重点措置への対応として、市対策本部会議の決定に従い、随時、施設運営のルール変更に取り組むとともに利用者との調整を行った。	武蔵野市新型コロナウイルス感染症対策本部による市公共施設全体に対する決定に、現場として必要である施策を追加する等、安全を最優先としながらも、利用者ニーズに応える運営がなされていた。 カウンター上のシート・机上衝立・検温カメラの設置等は、市からのお願以前にいち早く取り組まれていた。安全性への取り組みが「指示待ち」でない・信頼度の高い指定管理業務を行った。
(2)	コロナ禍における事業実施の取り組み	2年度は事業実施においてもコロナ対策を余儀なくされた。積極的にオンラインでの事業実施を進め、オンラインと会場を合わせたハイブリッド型、動画配信など事業内容に応じて多角的に事業を展開することで武蔵野市の「学びを止めない」ことに貢献している。 YouTube「ぶらっとプレイス」では、おうち時間を過ごすためのコンテンツの投稿や、昨年は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した青少年パフォーマンズ発表会を、ライブ映像の収録・投稿することでコロナ禍においても青少年の活動・発表の場を提供した。 会場での事業の際は、マスク着用、検温を求め、参加者情報の記録・保管を行った。	市でも多くの事業が中止を余儀なくされる状況のなか、市・指定管理者それぞれで代替事業(動画配信)を行うこととしたが、プレイスにおいては4機能(図書・生涯・市活・青少年)を網羅する20コンテンツが制作・配信された。 いち早く、事業担当職員に対して研修を行い zoom を習熟させたうえで WEB を活用した事業を展開した。また、利用者のニーズ(会場受講したい・zoomを利用したいが使い方がわからない等)にもきめ細かく対応し、従来の形式では中止せざるを得なかったであろう事業を継続させた。

(3)	利用者の安全確保に対する取り組み	従来行ってきた消防計画に基づく年2回の訓練に加え、職員全員が館内を巡回しながら、危険個所の把握や防火設備の位置などを確認し、組織の危機管理体制の強化に努めた。 より安全確保への実効性を高めるため、次年度に行う防火設備の稼働、操作を想定した訓練計画を整備した。	夜間シフトには必ず、係長以上の職員と男性職員を配置する等、休日や夜間を含めて、緊急時の人的対応に留意している。 館内無線等を活用し、病人等発生時の対応が迅速に行われている。
(4)	主管課及び市関係各課との連絡調整及び課題解決に対する取り組み	市との月例会において、管理係及び4機能の係長が適宜報告・協議を行っている。	毎月、市民活動推進課・児童青少年課・生涯学習スポーツ課(主管課)・図書館とプレイスとで係長会議を開催し、連絡調整・課題解決に当たっている。他市の複合施設では、指定管理者の機能ごとに市の主管課が異なる例があるが、機能間の連携が不足したり閉館日・時刻が異なったりする等、市民サービスの低下につながる場合がある。プレイスは、主管課を1つにして4機能を一体的に管理運営する館であるが、そのためにも、4課とプレイスとの定例的な会議は必須であり、指定管理者職員もシフトを調整して必ず出席している。

(A) - ③アピールポイント(次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度 「満足」と「おおむね満足」の合計-「不満」と「やや不満」の合計	■結果の概要 長期休館、度重なる閉館時刻や定員の変更等にもかかわらず、「やや不満」と「不満」は0%で、総合満足度は昨年度(94.8%)を上回った。情報の入手方法、意見・要望・苦情の述べやすさ、その際の職員の対応の「満足」が各10~15ポイント前後増えているあたりが主な要因と思われ、プレイス職員の丁寧な対応が好評であったと思われる。
95.9%	/

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対策を徹底しながら、武蔵野プレイスの管理運営、利用者サービスを行った。 * 事業については積極的にオンラインを活用するとともに、会場での事業実施と合わせ、コロナ禍においても気づきの機会を提供した。 * 利用者が求めるサービスを模索しつつ、読書の普及・推進、講座イベントの実施、市民活動支援、青少年活動支援といった観点から、様々な活動の場を提供した。 * 視察受け入れや書籍、雑誌、新聞、テレビ、ウェブサイトなど多くのメディアに取り上げられ、武蔵野市のシティセールスやシティプロモーションに貢献した。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】 * クラフトスタジオの利用率向上への取り組みについては、利用者のニーズ把握を行うとともに、これまでとは異なるアプローチを含めて、引き続き利用促進に努めていただきたい。 * 境南ふれあい広場公園の指定管理が終了したが、境南ふれあい広場公園を活用した今後の地域連携や地域ニーズの把握について検討していただきたい。 * 昨年度と同様に、指定管理者と市の主管課においてチェック項目の結果に齟齬が生じている。主管課による評価後に内容を共有し、主管課と協議のうえ、改訂した令和2年度からのサービス要求水準に基づき、より適切なサービス提供を行うよう努めていただきたい。	【指摘事項への対応】 * クラフトスタジオについては、新型コロナウイルス感染症対策のため継続して閉鎖している。利用再開を見据えて、利用率向上の取り組みに努めていく。 * 境南ふれあい広場公園清掃等業務の受託1年目であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、地域団体が行うイベントは軒並み中止となった。プレイスが企画する事業での地域連携やプレイス事業実施の際に行うアンケート等を通じて地域ニーズの把握に努めた。 * 指定管理のサービス要求水準書に該当する管理運営指針の着実な実施に向けて、適宜、主管課と確認を行った。
<改善が必要だと思われる点>	
* 地下2階の青少年フロアは新型コロナウイルス感染症防止対策のためオープンスタジオ、パフォーマンススタジオ、クラフトスタジオは利用再開できていない。また再開したスタジオラウンジについても換気量を考慮し、人数制限をせざるを得ない状況が続いている。空調環境の改善が必要であると考えられるため、空調設備更新の提案を視野に、データ収集に努めたい。 * コロナ禍での施設管理に当たり、消毒等の新たな業務及び費用が発生している。一方事業実施においても、感染の危険性を減らしながら、学びを継続するため、参加者や講師をリモートでつなぐオンライン講座等を実施しているが、従来行ってきた会場実施よりも業務量が多く、休日出勤や超過勤務で対応せざるを得ない。 * 令和元年台風19号の影響による漏水への対応として令和2年度には点検口設置工事を行った。令和3年度には武蔵野プレイス建築から10年を迎え、今後漏水以外の不具合発生も見込まれる。収蔵資	

料の保護、利用者の安全確保、及び快適な利用環境確保のためにも、予算措置も含めた計画的な修繕が望まれる。

主管課（記入欄）

<主管課として特に評価できる点>

- * 2か月を超える休館、夜間区分使用不可、閲覧席・各室定員減等にもかかわらず、年間100万人を超える利用者から高い評価を受けている。HPや館内表示による迅速な情報提供や指定管理事業者職員の丁寧な対応が高評価の要因であると評価する。また、市（主管課）との連絡調整が迅速・適切に行われ、コロナ禍における館内の安全対策について、国・都・市の方針を踏まえて適切な処置が施された。
- * WEBを活用するなど、事業実施に向けての意欲と工夫が見られた。
- * 武蔵野地域自由大学や五大学連携事業、土曜学校等、市との連携を要する事業について、コロナ禍においても、適切な対応がなされている。

<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> * クラフトスタジオの利用率向上への取り組みについては、利用者のニーズ把握を行うとともに、これまでとは異なるアプローチを含めて、引き続き利用促進に努めていただきたい。 * 境南ふれあい広場公園の指定管理が終了したが、境南ふれあい広場公園を活用した今後の地域連携や地域ニーズの把握について検討していただきたい。 * 昨年度と同様に、指定管理者と市の主管課においてチェック項目の結果に齟齬が生じている。主管課による評価後に内容を共有し、主管課と協議のうえ、改訂した令和2年度からのサービス要求水準に基づき、より適切なサービス提供を行うよう努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * コロナ対応で閉鎖中のため、令和2年度の実績は不可。 * 国・都・市の方針により、多人数を集めるイベントは実施不可であった（三密を避ける）ため、令和2年度の実績は不可。 * 令和元年度のモニタリング結果については、月例会において、主管課から説明し、指定管理者と内容を共有した。四半期報告書の遅延について、令和2年度はすべて期限内に提出され、指摘事項が改善された。「適正な職員配置」については、なお、主管課と指定管理者で評価が異なっている。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- * 令和3年度については、安全性を優先しつつ、「利用者懇談会」の開催に向けて、何らかの手立てをお願いしたい。
- * 「武蔵野市地域映像アーカイブ」については、開設後10年を経て、機器の老朽化及びコンテンツについての確認・見直し時期にきている。令和3年度の年度協定・事業計画には「今後のあり方、進め方について、市が検討する際に必要な資料等を提供すること」としているが、指定管理者からも積極的に課題提供をしていただけるとありがたい。
- * 市報や市HPは、納税者である市民への情報提供としての基本事項である。令和2年度は年間を通して、主管課へ原稿を提出する際の「記事の正確性」と「提出期限」に問題があった。指定管理者自身で改善策を検討していただきたい。

(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のため、館の運営等について主管課と指定管理者で実施した内容は、別途、教育委員会で起案し、記録している。

(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
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 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。	○	
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	コロナ禍においても年間100万人以上の利用者(令和元年に引き続き4/1~6/14休館)に公共施設の指定管理者として公平・公正に対応している。複数の機能を積極的に融合させ、さまざまな連携事業を実施していることはもとより、積極的にオンラインでの事業実施を進め、オンラインと会場を合わせたハイブリッド型、動画配信など事業内容に応じて多角的に事業を展開している。これらにより武蔵野市の「学びを止めない」ことに貢献している。またZoomアプリの講座を実施するなどオンラインに不慣れな方を支えることも意識しながら事業を組み立てている。利用者の声を真摯に受け止めながら管理運営を行っているほか、Wi-Fiサービスの提供やホームページの更新など利便性向上や情報提供に努めている。		
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。	○	15点 × 9/9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者による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	職員全員が上級救命講習を受講している。緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制を徹底している。災害を想定し、職員全員が全館をめぐりながら、危険箇所の把握や安全設備の配置を確認、共有する機会を設けるなど以前より研修実施を増やしている。コロナ罹患疑いの際には、発生状況を速やかに市に報告している。なお職員のコロナ罹患、クラスターは発生していない。事件・事故防止のため、館中は常時、警備員を配置して巡回を行っている。委託会社との月例会において、警備業務の状況確認及び改善を適宜行っている。利用者の体調不良を除き事件・事故は発生していない。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
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 × 21/22問	
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○		
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○		
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。	○		
指定管理料の適正執行	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。	○		
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。	○		
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○			
評価の理由	コロナ対応が必要となった令和2年度は、当初の事業計画通りにはいかない面もあったが、市と調整しながら、オンラインなどを事業実施の方法を工夫しながら事業を進めることができた。来館者数もコロナ禍においてなお年間100万人以上となっている。感染防止のための消毒作業等の新たな業務への対応や、事業実施においても参加者や講師をリモートでつなぐオンライン講座では、従来の会場実施に比べ業務量が多く、超勤やシフト調整等で対応せざるを得ない状況が続いている。退館時には決裁も含め個人情報はすべて施錠への保管を徹底し、各カウンターでも図書端末や職員PC画面が見えないようカバーを設置している。予算の執行に当たっては複数業者から見積りを取り、経費節減に取り組んでいる。			
適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × 10/10問	
	54 保守点検等の計画を立てている。	○		
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○		
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	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	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。実施した点検については報告書の提出を求めている。備品については市、事業団所有とを切り分け台帳を整備し、適切に管理している。館内巡回を行い、トイレやその他の施設の汚れ等を早期発見し清掃を迅速に行っている。施設・設備に異常を発見した際には速やかに市に報告するとともに、修繕を適宜実施し、安全・快適な空間の維持に努めている。			

(様式3)チェック項目シート

【主管課】

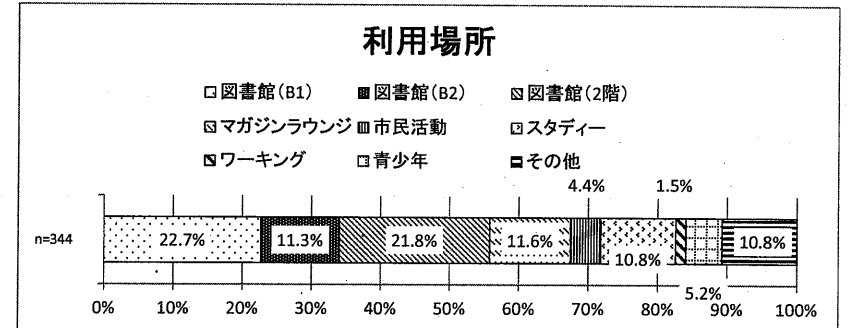
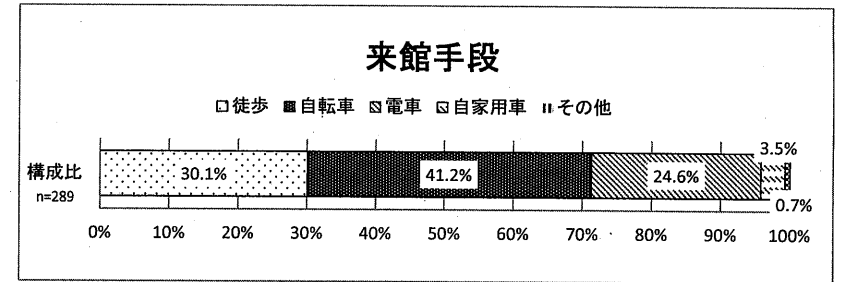
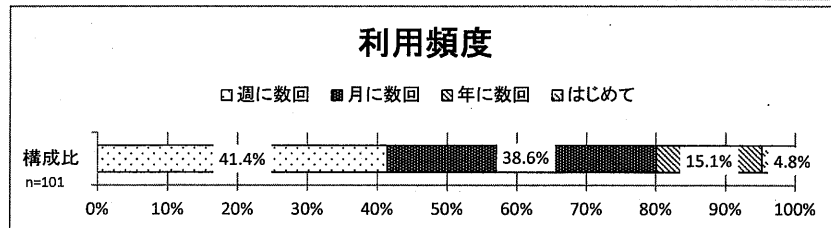
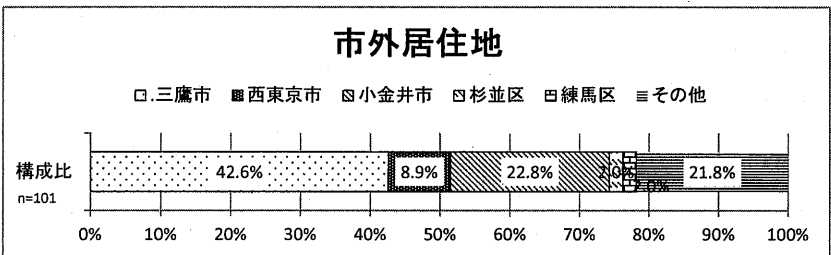
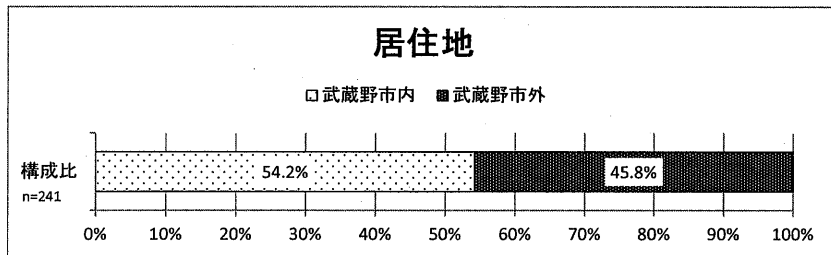
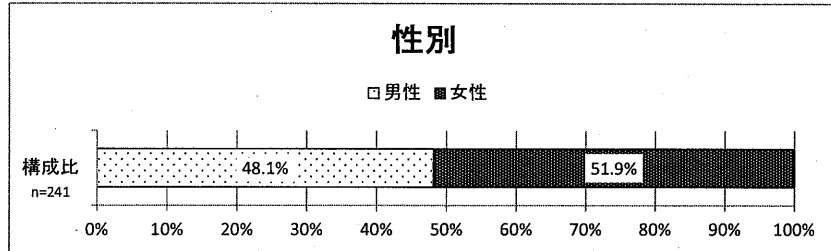
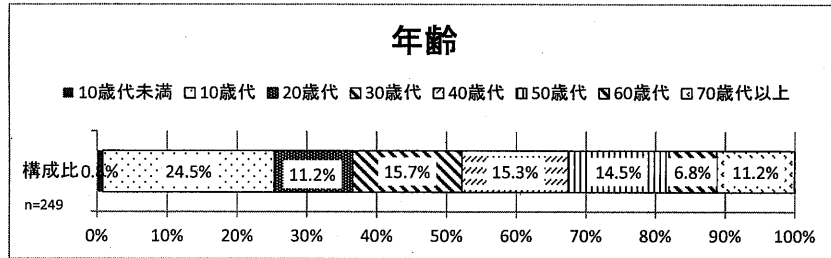
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者 の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		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。	×
	職員対応	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
		15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
	自主事業への 取組	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○
評価の理由		<ul style="list-style-type: none"> 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため年度当初から6月7日まで全館休館となったが、にもかかわらず年間100万人を超える利用があった。度重なる開・閉館変更にも迅速に対応し、市民周知・対応も適切であった。 地域の中・高校での配布のほか、武蔵境駅頭に職員が出向き、地域在住・在学の青少年アンケートを実施した。青少年に特化した地域ニーズの把握に対し積極的な姿勢が見られた。 利用者懇談会や公園を介した地域連携については、コロナ対応による実施見送りのため令和2年度については減点対象外。自由大学事務局として地域五大学との連携事業は一部実施。 いち早く職員研修を行い、オンラインを活用した事業を積極的に取り入れ、コロナ禍においても「市民の学ぶ機会」を提供した。 納税者である市民への情報提供として市報・市HPは必須であるが、主管課への原稿提出等の段階で課題(正確性、期限等)があり、対応を協議したが改善には至らなかった。 	
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。	○
	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	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時の職員マニュアルは適宜更新され、また、日常的に無線等で情報共有をしている。 警備員を配置し巡回を行い、利用者トラブルを予防している。 	

45点
×
20/21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。	○
	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	<ul style="list-style-type: none"> 令和2年度については、四半期報告書が期限内に提出され、内容についてもコロナ対応を記載するなど適切であった。 委託会社との定例会により、設備・清掃・警備等の連絡調整を行っている。 令和2年6月8日の再開以降、年度を通して、コロナ対応により利用者には第3区分(夜間)の利用辞退を促しながらの運営だったが、館としての説明責任を果たし、限られた開館時間の中で稼働率アップに努めた。 年間利用者数及び施設使用料収入は激減したが、コロナ休館によるものであり、それ以外の要因による「利用者数の落ち込み」は認められない。 事業執行経費については、コロナ対応による余剰金の市予算補正減に協力する一方、いち早く机上衝立や検温カメラを設置し、選択と集中により適切に管理されていた。 	
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。	○
	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	<ul style="list-style-type: none"> 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。		

30点
×
22/22問10点
×
10/10問

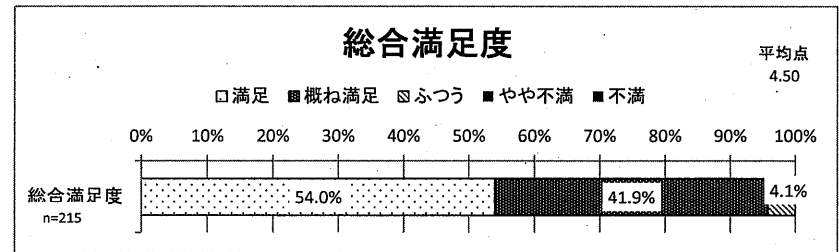
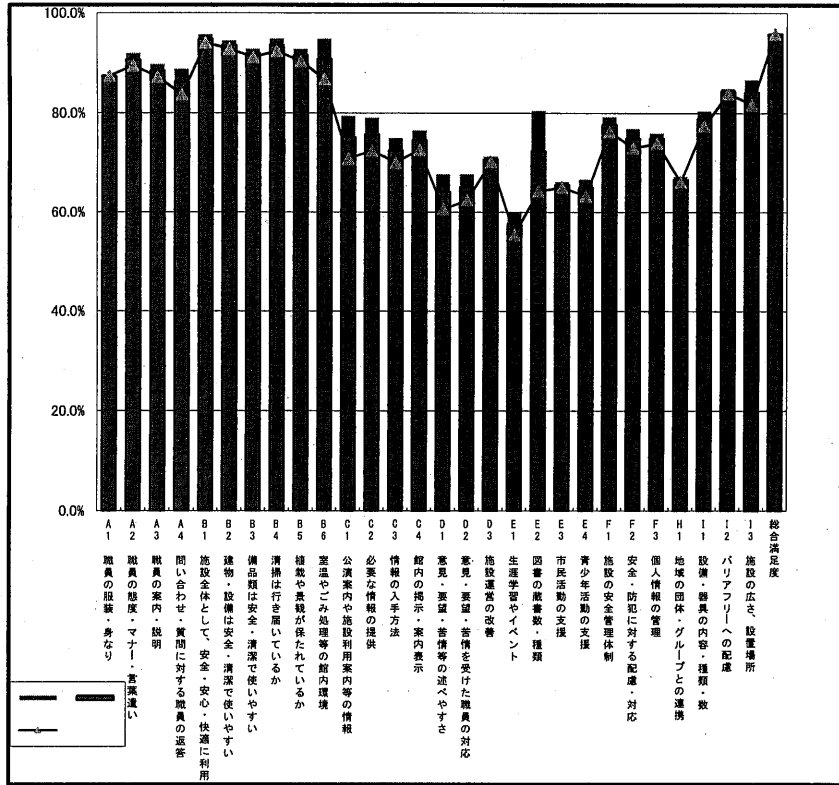
施設名 武蔵野プレイス



回答者の属性に関するコメント

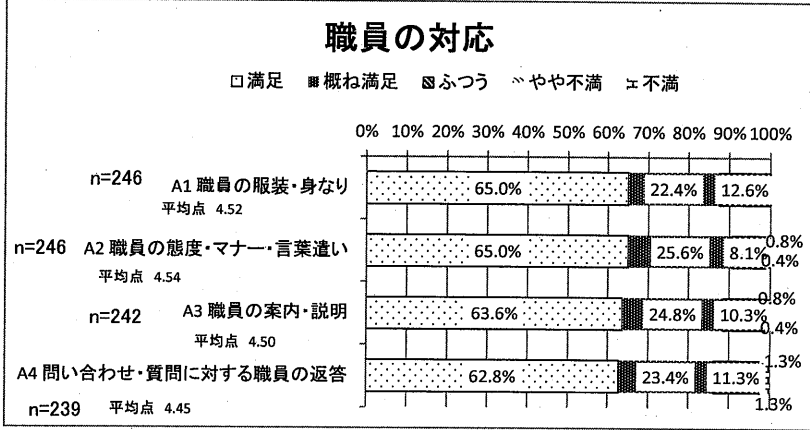
【平成元年度と比較して】

- ・昨年度の指摘事項を踏まえ、幅広い年代にアンケート記入を依頼したことで、バランスよく利用されているという回答結果を得られた。
- ・男女比の割合は、昨年度と同様に女性が半数強を占める。
- ・居住地比率は、市内在住者が54.2%と市外在住者を逆転した。市外居住地は、三鷹市、西東京、小金井市在住が約75%を占める。なかでも三鷹市が42.6%と突出している。杉並区、練馬区は各2%。
- ・80.0%の人が、月に数回以上利用しており、41.4%の人が週回数利用している。
- ・約70%の利用者が徒歩または自転車での来館。約25%の利用者が公共交通機関を利用して来館。
- ・図書館部分を利用している利用者は全体の2/3程度(67.4%)。
- ・コロナ対策により、事前受付が必要になったスタジオラウンジや利用再開できていないオープンスタジオ、パフォーマンススタジオ、クラフトスタジオなどの施設を有する地下2階の青少年フロアの利用はコロナ前(平成30年度)と比較し、半減している。(11.8%→5.2%)



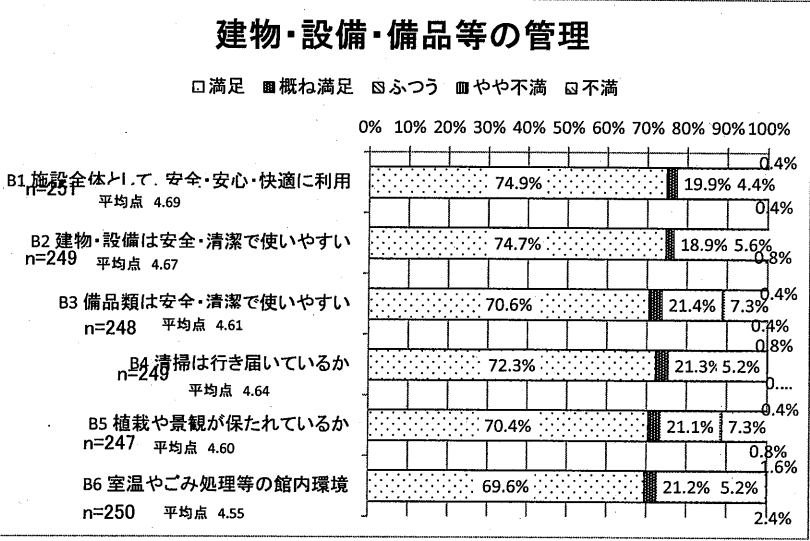
総合満足度に関するコメント

- ・「満足」と「概ね満足」を合わせると95.9%と、前年度と同等の高い評価を得ている。平均点数は4.5とこちらも昨年同様高い総合満足度を維持している。
- ・「満足」は昨年度に比べ変化なし。
- ・「不満」「やや不満」は0%。(0件)



職員の対応に関するコメント

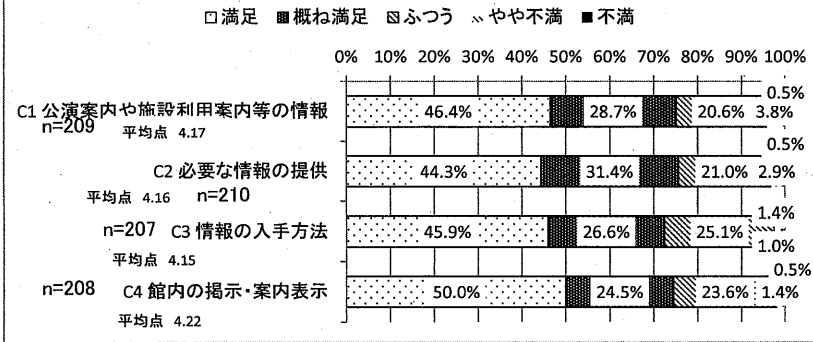
- ・満足度平均点は4.5と同程度となった。
- ・満足と答えた利用者が6割を超え、満足、概ね満足を合わせた数は9割弱と利用者満足度は昨年に引き続き非常に高い。



建物・設備・備品等の管理に関するコメント

- ・満足度は令和元年度と比較して同程度で良好。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和元年度に引き続き4/1～6/7が休館となり、年間入館者は減ったがそれでもなお100万人(月平均10.1万人)を超える中、トイレのいたずら等による詰まりや汚れ、ゴミの放置など不法投棄が発生している。トラブルについては館内巡回等で早期発見し迅速に対応している。なお例年あった館内環境の不満(室温)については、館として短時間利用を促していることもあり、回答としては顕在化しなかった。

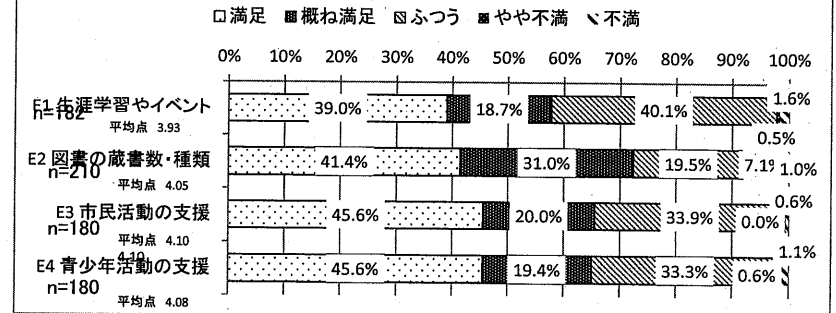
情報の提供



情報の提供に関するコメント

- ・全項目で「満足」「概ね満足」の割合が70%を超えた。中でも令和元年度と比較して「満足」の回答が約9~16%増え、満足度としては向上した。
- ・事業は市報・市やプレイスのホームページで周知したほか、プレイス館内大型ポスター掲示、市内公共施設でのチラシ配布を行った他、SNSなどのソーシャルメディアを活用した。
- ・ポスター、チラシ、市報などのアナログ広報とホームページ、フェイスブックやツイッターなどデジタル媒体も活用しながら、来館者全般に情報提供をしている。

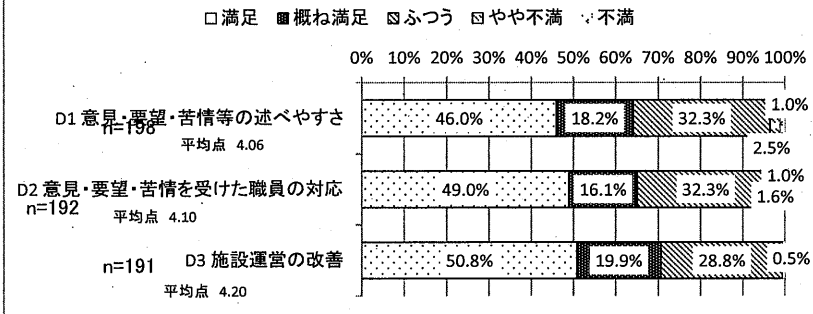
プレイスの事業



プレイスの事業に関するコメント

- ・令和元年度と比較し全項目で「満足」「概ね満足」を足した割合が向上した。コロナ禍において積極的にオンラインでの事業実施を進め、オンラインと会場を合わせたハイブリッド型、動画配信など事業内容に応じて多角的に事業を展開したことが評価されたと考えられる。
- ・各事業ではその都度利用者アンケートを実施。回答を分析し問題点・課題を認識するとともに改善に役立てている。

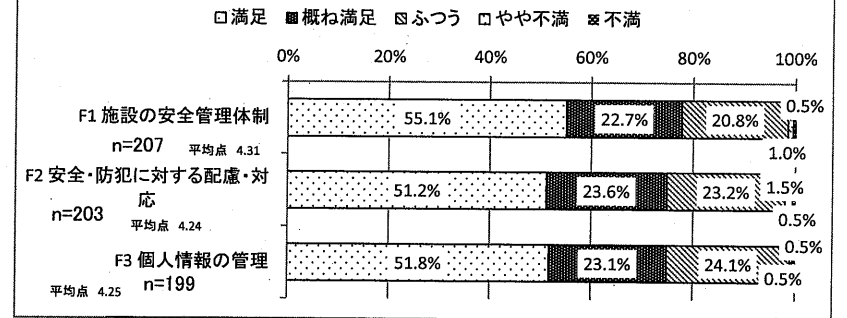
利用者の意見の反映



利用者の意見の反映に関するコメント

- ・令和元年度と比較して全項目で「満足」の回答が約10~14%増えた。
- ・プレイスでは、利用者からの投書にすべて回答し館内掲示をしているが、そのほか、ホームページからの問合せについても、連絡先が分からないものを除き全て回答した。また、日々図書館等館内カウンターで口頭で受けた意見については、職員が報告書にて組織内で情報共有を行っている。
- ・コロナ禍で座席の制限や、利用者へのマスク着用を求めるなどの対応とともに、閉館時刻の繰り上げなど、急な施設の利用制限への対応が必要になっている。
- ・コロナ対策で換気を求められるが、地上部分はほぼ窓のない構造であり、また地下部分の換気量も限りがあるため、利用再開できていない施設がある。施設等ハード面への対応は指定管理者では限界がある。

安全管理体制



安全管理体制に関するコメント

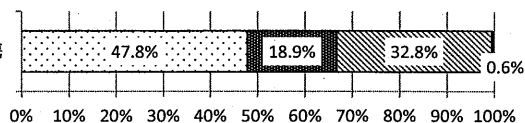
- ・「満足」「概ね満足」を足した割合は75%程度で平成元年度と同程度。「概ね満足」→「満足」への移行があり、全項目で「満足」が50%を超えた。
- ・コロナ対策として、カウンター、座席へのパーティション設置、手指消毒用アルコールの設置、事業実施の際の検温、参加者情報の把握等を実施している。
- ・施設の安全確保については警備員を常時配置し、不審者・物の早期発見、盗難等の予防を図った。
- ・退館時には、決裁も含め個人情報はすべて施錠棚への保管を徹底し、各カウンターでも図書端末や職員PC画面が見えないようカバーを設置している。情報漏えい等の事故はない。

地域との連携について

□満足 ■概ね満足 ▨ふつう ▩やや不満 ■不満

H1 地域の団体・グループとの連携

n=180 平均点 4.13



地域との連携に関するコメント

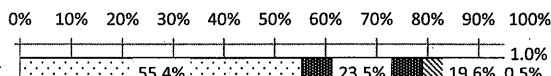
- ・令和元年度と比較して「満足」「概ね満足」の割合が13%向上した。中でも「満足」が20%以上増えた。
- ・事業においては大学を中心に連携を行った。

その他について

□満足 ■概ね満足 ▨ふつう ▩やや不満 ■不満

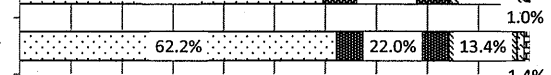
I1 設備・器具の内容・種類・数

n=204 平均点 4.32



I2 パリアフリーへの配慮

n=205 平均点 4.43



I3 施設の広さ、設置場所

n=209 平均点 4.43



その他に関するコメント

- ・いずれも「満足」が55%を超える。「概ね満足」を合わせ80%前後が満足している。施設管理も含め高い評価をいただいた結果といえる。

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市内外訳
1	やわらかい照明や、美術館のような雰囲気、ほかの図書館よりも好きです。	30	女性	市外	小金井市
2	2年ほど前、4Fのお寺側のイスでノートパソコンを操作していたら、警備員に注意された。理由を問うと、ここはやっていけない場所だからとのこと。誰にも迷惑をかけていないと思う。もし、まだそのようなルールがあるなら、合理的とは言えない。	40	女性	市外	三鷹市
3	話題の本を早く読めるよう購入を早くして欲しいです。	50	女性	市内	武蔵野市
4	イベント関係については利用したことがないが、頻繁にポスターが貼りかわっているのが活発なのだろうと感じる。	20	女性	市内	武蔵野市
5	図書館2階に、時々ホームレスが居座っていて、それ自体は不満はないのですが、フツフツ独り言がうるさいのと、異臭がします。私自身は注意したことはないのですが、警備員に注意するよう対応を求めたいと考えています。	30	女性	市内	武蔵野市
6	マガジンラウンジのイスの利用数をもう少し増やしてほしいです。	30	女性	市内	武蔵野市
7	私が見ただけですが、掃除道具などをに入れておく棚のような開閉式のもののが全開になっていることが多い気がします。(お手洗い)	10	女性	市内	武蔵野市
8	イベント等市報に大きく記載してほしいです。小学生向けのイベントをもっと取り入れて欲しいです！	30	女性	市内	武蔵野市
9	いつもありがたく利用させていただいております！これからも安心して通っていきたくので引き続きよろしくお願いいたします。	30	女性	市内	武蔵野市
10	1ヶ所が良いからゴミ箱が欲しい	70以上	女性	市外	三鷹市
11	日曜日の開館時間に来ても席がとれなくて悲しかったから、閲覧席の使用中止をなくしてほしい。	10	女性	市外	小金井市
12	関わりが少ない項目は3に印をしました	50	女性	市内	武蔵野市
13	年をとり、重い本が読みづらくなりました。文庫本が、もっとあるとうれしいです。	60	女性	市外	三鷹市
14	中央とプレイスを利用します。休館が、別の曜日で、たすかります。	60	女性	市内	武蔵野市
15	夏の室温が暑い。本を返却だけに来た時、外に返却ボックスがあるといいな(開館時)ネット予約、大変助かります。	50	女性	市内	武蔵野市
16	こちらに記入してよいか、わかりかねますが、図書館前の芝生は"無し"にして欲しいです。(お金がかかりすぎているような気がします)。令和3～はじまる予約方法は、とてもよいと思います。	40	女性	市内	武蔵野市
17	図書館として利用しているので、他のイベント等についてはわかりません。人が多くザワザワしている時はあまり利用しません。	50	女性	市内	武蔵野市
18	いつもお世話になり、有難う！！	70以上	女性	市外	武蔵野市
19	いつもありがとうございます。	10	女性	市外	小金井市
20	宿泊機能をつけてほしい	10	女性	市外	その他
21	30分休みをできるだけ短くして欲しいです。	10	女性	市内	武蔵野市
22	予約の取り方が少し難しいと思います(インターネットでの)	10	女性	市内	武蔵野市
23	年パスください。	10	女性	市外	杉並区
24	スタディオコーナーの土日、祝日の偶数奇数をなしにしてほしい	10	女性	市外	三鷹市
25	たまに地下2階の空気が悪く感じる時があります	10	女性	市外	三鷹市
26	職員の方がとても親切で使いやすいです！！	10	女性	市外	武蔵野市
27	勉強できるスペース(机の数など)をもっと増やしていただきたいです。	10	女性	市外	その他
28	社会教育会館、公共図書館での閲覧、自習の制限が厳しくなり私本人及び学生の自習勉強の場が減っている中、武蔵野プレイスの環境提供は助かります。	50	女性	市外	三鷹市

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
29	旅行雑誌マッフルるぶ部数増やしてほしい ないことが多い	40	女性	市内	三鷹市
30	武蔵境にプレイスができて、相当イメージアップになったと思う。ほかの地域の人たちにもいつも案内しています！ 自由な感じがあると同時にきちんとした運営・管理も感じずばらしいリラックス空間だと思います。益々のご発展を願っています。	70以上	女性	市内	武蔵野市
31	職員の方の差が大きい。(すごくいい方もいるしつっけんどんな方もいます。)	50	女性	市内	武蔵野市
32	1階のマガジンはあくまで図書館の一部とした存在としてほしい。具体的には新聞閲覧大を設置する、雑誌は閉架式とする。	60	女性	市外	その他
33	図書館スペースのいすが少し硬く、痛いです。	20	女性	市外	その他
34	借りられている本が多いみたいです。	40	女性	市外	三鷹市
35	子 おべんきよの本がいいな。0才の頃から利用させて頂いています。こちらの図書館の館物レイアウトなど個人的に気に入っています。「おはなし会」は、0才~1才時は利用、仕事に復帰してからは、主に土・日に利用しています。可能でしたら、土日にもおはなし会や小学生に向けた”生きていくためにヒントとなるような本やおはなし会があると嬉しいです。	40	女性	市外	小金井市
36	スマホから本のけんさくなどのプレイスのホームページが利用しにくい	10	女性	市外	武蔵野市
37	駅前に有るのだから市民と非市民と同様なサービスを提供してほしい(使用?用の差は有っても良い)	50	女性	市外	三鷹市
38	市に所蔵が無い本を借りる際、他の市から借りている本なので、汚さないようにと連絡があった。他市からお借りしているのであれば、当然だとは思いますが、何度もしつこく言う必要も無ければ、貸し渋るのも不思議に感じた。そこまでするなら貸さなければ良いのにと思いう程であった。気持ち良く利用できればと思う。	30	女性	市内	武蔵野市
39	スタディーコーナーを利用しているんですが、人によっては回収をするとき、勉強の邪魔になったり丁寧に仕事をされようと思ってらっしゃるのでしょうか、少しあつかましく感じる時があります。受付の対応なのでさらっとこなして頂けると有難いです。それから、まだ閑散と人が全然いない時に隣に荷物を置いているとだけで手厳しく注意されたりすると少しうんざりします。ごく一部の人のためで全員という訳では決してありません。改善されるともう少し快適に利用できるかなと思います。宜しくお願い致します。ソバージュをかけてる髪の長い職員さんはとてもいつも対応が良いです。	30	女性	市外	小金井市
40	スタディーコーナーは(3F・4F)武蔵野市・三鷹市の住人優先にして頂ける有難い(駅前なので)	50	女性	市内	武蔵野市
41	コロナで大変ですが、ここの施設に来るのを楽しみにしています。頑張ってください、ありがとうございます。	40	女性	市外	小金井市
42	暖房があついです。	10	女性	市外	武蔵野市
43	貴重な存在です。	70以上	女性	市外	三鷹市
44	いつもありがとうございます！！	#N/A	女性	市外	三鷹市
45	プレイスがあるので、ムサシノ市への引っ越しを決めました。いつも気持ちよく利用できる環境を整えて頂き、ありがとうございます。	30	#N/A	市内	武蔵野市
46	メインライブラリに少し暗い箇所があるので改善してほしい。	60	女性	市内	武蔵野市
47	2階図書館の読書スペース(椅子の数)が少ない/小さい。	30	女性	市内	武蔵野市
48	質問の中に、分からない、利用したことがない等評価できないものが多数あります。回答を入れて欲しい。	70以上	女性	市外	三鷹市
49	CDをプレイスでも置いてほしい。(予約なしで借りれるようにしてほしい)	40	女性	市外	三鷹市

吉祥寺図書館

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺図書館		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1-21-13		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	前田洋一		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	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 施設運営(建物)		
指定管理委託料	予算	159,064,000円	決算 140,027,258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	99/100	総じて高評価。イベント(E1)に関しては、新型コロナウイルス感染拡大防止のための制約がある中、密を避ける工夫や動画配信なども織り交ぜ積極的に実施した。蔵書数・種類(E3)に関しては建物の規模などの物理的な制約がある中、新旧蔵書の入替の積極的な実施に努めている。
	②重点ポイント		欠員を抱える時期があり人員体制が厳しい中、新型コロナウイルス感染拡大防止に配慮しつつ事故や大きなトラブルもなく業務を遂行し利用者サービスの向上に注力している。
	③アピールポイント		リニューアル3年目を迎える中、だれでもトイレ扉の自動化、非常階段手摺の設置、自動扉エンジン交換など施設の課題を解決し、管理運営の向上に努めている。
(B) 利用者モニタリング		88.6%	総合満足度は、88.6%と高い満足度を得ている。
(C) 財務モニタリング	/		

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	98.6/100	市方針に基づきコロナ禍による利用方法変更などに即時対応しながら、施設管理及び利用者サービスを安定して行った。
	②重点ポイント		「利用者の声」掲示板の新設や声を反映した施設整備を進めた。また、地域情報の収集発信を通じて吉祥寺のまちづくりへの貢献を図った。
	③アピールポイント		コロナ禍で館運営が難しい中、アンケートの総合満足度はH30・R1年度を上回った。また前年度指摘事項にも適切に対応した。
(B) 利用者モニタリング		88.6%	コロナ禍以前(H30・R1年度)を上回り、利用者からの評価は改善されている。
(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	*図書館利用者のサービスを推進するため職員一丸となって取り組んでおり、利用者の満足度は高い。	*コロナ禍による利用方法変更など館運営が難しいなか、アンケートの「職員の対応」、「利用者の意見の反映」は前年度を上回る。また、地域機関と連携して動画配信事業を実施するなど、コロナ禍での対応を積極的に行った。
B安全への取り組み	15/15	15/15	*安全確保の充実を図り、懸案であった非常階段手摺設置を実現した。 *警備業務委託先と連携し、安全で衛生的な図書館利用に対する利用者への理解と協力を促しつつ、トラブルを未然に防ぐよう取り組んでおりまた、迅速に対応している。 *新型コロナウイルス感染拡大防止のための利用制限なども実施されるなか、大きなトラブルもなく堅実な運営を行った。	*非常階段の手すり工事や、職員通用口の防犯錠追加設置など、施設全体の安全への取り組みを前向きに進めた。 *事件、事故発生の未然防止に取り組み、大きなトラブルも起きていない。
C適正な運営	30/30	28.6/30	*市と調整しながら、事業計画に基づいて、着実に事業を進めている。 *リニューアル後の利用者数増加に伴う業務増大に対応するため、嘱託職員の1名増員を実現した。さらに業務の効率化を図り、コロナ禍の中でも安定したサービス提供が可能となるよう、プレイス管理課からの支援を受けながら、適正な運営に努めている。	*市と随時情報共有、調整を行い、市の方針に沿って、コロナ禍による利用制限や感染防止対策などへの変化にも都度適切に対応した。
D施設・設備等の適正な管理	9/10	10/10	*施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。樫について、樹木医による診断を実施し、枝の落下などの可能性を判断することで利用者の安全を図った。 *設備・備品類の点検を計画的に行い、緊急性のある不具合等には主管課の了承を得て迅速に対応し、利用者の利便性を図った。 *改善の必要な部分についての洗い出しを継続し、整備に努めて行く。	*施設の維持管理において、専門業者による点検等を計画的に行い、必要な維持修繕に引き続き努めた。 *利用者の声を受け、施設の現状課題を確認し、誰でもトイレの自動化を検討し、市に報告提案するなど、利用者の利便性向上に向け適切に施設・設備等の管理を行った。

(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)	図書館事業の安定的運営	延べ床面積が市立の3図書館の中で一番少ない中でも、きめ細かいサービスに努め、基幹事業である図書館運営を着実にやってきた。	コロナ禍において、柔軟に施設運営を行わなければならない中、支障なく図書館事業の実施・運営を引き続き行うことができた。
(2)	施設の安定稼働への取り組み	計画的な点検・修繕等により、良好な機能保持に努め、設備不調等があった場合には、適宜、業者・市と連絡を取り、必要な対応を行っている。	これまで同様、計画的な点検を行い、必要な修繕箇所の報告と提案を行った。
(3)	施設の利用促進に対する取り組み	施設運営に当たっては、利用者の利便性と公平・公正な対応のバランスをとり、利用者からの意見も参考に可能な限り改善を図っている。「利用者の声」掲示板を新設し、寄せられた意見などについて真摯な回答を掲示している。	利用者の声を真摯に受け止め、施設改修工事を行うなど、快適な施設利用へ向けて積極的に取り組んだ。
(4)	地域の連携に向けた取り組み	吉祥寺のまちの地域イベントへの協力や、館内における地域情報の積極的な発信などを通して吉祥寺のまちづくりに寄与した。	地域の他公共施設(吉祥寺美術館等)、地域のイベント(吉祥寺アニメーション映画祭)や地域活性化活動(イーストサイドアクティベーションプロジェクト)との連携や参加を積極的に行い、人とまちと図書館のネットワーク形成に寄与した。

(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 - 「不満」と「やや不満」の合計	88.6%	*指定管理制度導入3年目で「満足」と「おおむね満足」の回答が90%、「不満」「やや不満」が1.4%で合計88.6%という数字は、昨年度と比較しても向上しており、引き続き一定の評価が得られていると考える。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄） <アピール点> ＊新型コロナ感染拡大防止のために必要なパーティション設置、座席数の半減などを実施しつつも、落ち着きある館内の雰囲気と充実したサービス提供を目指しつつ、安定的な図書館事業を行ってきた。 ＊コロナ禍において求められるサービスを模索しつつ、イベントや図書館のテーマ展示の目的や内容に工夫を凝らし、多様性を持たせた。 ＊吉祥寺の街づくりへの貢献を念頭に連携イベントや情報発信を実施した。	
<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】 ＊利用者アンケートについては、比較的高齢の方の回答が多くなっているため、配布場所や配布時期を工夫し、他の年代の利用者の意見もバランスよく回収できるよう努めていただきたい。 ＊幅広い年代の利用者がいると考えられるため、各層のニーズを独自のアンケート調査等で把握・分析し、今後の事業内容への反映に努めていただきたい。 ＊利用者へのわかりやすい情報提供について、さらに検討・改善を図り、満足度の向上につなげていただきたい。	【指摘事項への対応】 ＊配布場所をイベント会場、まなびとつどいのへや（自習席）にも拡大し、幅広い利用者層からの意見を回収した。 ＊利用者から寄せられた意見、質問に対する回答を公開するため、「利用者の声」掲示板を新設した。 ＊ちらしラックの整理と分析をし、展示物についての表示を分かりやすくした。 ＊吉祥寺図書館独自のホームページや SNS の更新を迅速に行うよう努めた。事業団インスタグラムにも吉祥寺図書館からの情報も更新し、より親しみやすい広報に努めた。
<改善が必要だと思われる点> ＊リニューアル工事にかかっていない部分の施設老朽化に対し、課題を解決する必要がある ＊危機管理体制の構築をプレイス管理課や本部と連携しながらさらに進めていく必要がある ＊窓口等での利用者対応に際し誤解を生じたり不愉快な印象を与えたりすることのないよう、配慮を継続する。	

主管課（記入欄） <主管課として特に評価できる点> ＊昨年度の評価と比較して、すべての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が上回っており、昨年度は新型コロナウイルス感染症対策による休館明けのアンケート回収であったことを加味しても、利用者からの評価は上昇していると考えられる。 ＊施設改修の面でも、利用者の声を反映し、誰でもトイレの自動扉化を行ったことは評価できる。 ＊新型コロナウイルス感染症対策による休館期間中において、いち早く他事業所と共催して動画配信を行っており、状況に対して柔軟に対応していただけたことは評価できる。

<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】 ＊利用者アンケートについては、比較的高齢の方の回答が多くなっているため、配布場所や配布時期を工夫し、他の年代の利用者の意見もバランスよく回収できるよう努めていただきたい。 ＊幅広い年代の利用者がいると考えられるため、各層のニーズを独自のアンケート調査等で把握・分析し、今後の事業内容への反映に努めていただきたい。	【指摘事項への対応】 ＊昨年度はアンケート回答者の年齢が、50才以上の方で70%以上を占めており、年齢的に偏りが見られたが、今年度は回収場所を工夫し、40歳代以下で半数以上を占める結果となった。 ＊各世代から意見を聴取するために「利用者の声」の掲示板を新設するなどの工夫を行った。 また、昨年度の評価において、「イベント内容と種類」で「普通」と感じる利用者が増えたため、改善に向けて取り組むことを期待したが、今年度では大幅に「満足」「概ね満足」の数値が上昇しており改善されている。 ＊ちらしラックに情報誌名をつけるなどして利用者によりわかりやすく整理し、展示物についての表示も分かりやすくした。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> ＊リニューアル後の総合満足度は高水準を維持しているものの、昨年度は数値が下がってしまったため、今年度評価は上昇を期待していたが、期待どおり上昇しているため、改善の努力が見られた。ただし、自由意見に寄せられた窓口での接遇に関しては、改善の余地があると感じる。「職員の対応」の「職員の返答」に対して不満足が3%近くあるところも合わせて、改善できるよう努力をお願いしたい。	

(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

<p>*令和2年5月28日～6月14日は、臨時窓口を設置し、一般利用者も含めた予約資料貸出を実施した。</p> <p>*令和2年6月15日より開館するが、利用者の滞在時間短縮のため、閲覧席は使用不可とした。</p> <p>*令和2年7月2日より通常開館となる。主な感染拡大防止策として、閲覧席数を約半数にする、パーティションやビニールシートを設置する、館内の機器や什器の清掃・消毒を頻繁に実施する、入口にアルコール消毒液を設置する、感染拡大防止のための館内放送をほぼ1時間ごとに実施するなどを継続して実行している。</p> <p>*館内清掃も、専門業者と連絡を取り合いながら協力して消毒の徹底に努めている。</p> <p>*出勤時の検温と健康確認、マスクやフェイスシールドの着用、業務遂行時のソーシャルディスタンスの確保、食事机上のパーティション設置など、職員の衛生管理に努めている。</p> <p>*利用者との対面接触や口頭による説明を可能な限り減らすため、登録時の説明方法の改善、掲示やサインの充実に努めている。</p>
--

(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(O×)	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。		○	
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)。	○	
	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ感染拡大防止に努めながら、公共施設として公平・公正に対応している。 ・利用者の声を真摯に受け止めながら管理運営を行っている。 ・吉祥寺の商工関連事業には積極的に関わっている。 		
B 安全への取り組み	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。	○	
<p>緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制を徹底している。事件・事故防止のため、閉館時間中は警備員を配置して巡回を行い、委託会社との月例会において、警備業務の状況確認及び改善を適宜行っている。</p>			

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。	○	
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）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
指定管理料の適正執行	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。	○	
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。	○	
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	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。避難階段手摺設置、非常出口の滑り止め工事、だれでもトイレ扉の自動化、櫓の外皮剥離の危険を防ぐための樹木医診断など、安全性向上に努め、必要な処置を講じた。昭和62年閉館当初から使用されているエレベータについては、部品交換の必要性が生じた場合に部品調達が難しい状況にあり、定期点検時以外にも、異常や不具合がないかを常に確認しながら日々の業務を行っているが、令和4年度の改修工事に向け令和3年度に設計予算を計上した。		

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	「職員の対応」については満足・概ね満足度が向上しており評価できる。一方、自由意見に記載があるが、一部の利用者から不適切な対応を受けたとの指摘もあることから、今後もすべての利用者がさらに気持ちよく利用できるよう接遇については気を付けていただきたい。 ・新型コロナウイルス感染症対策による休館が引き続く中、吉祥寺美術館と協力して早く自主事業として動画配信を行ったことは評価できる。		
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。		○	
30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
評価の理由	・緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制を引き続き徹底している。 ・委託会社との情報交換を適宜行い、警備業務の状況確認及び改善を引き続き行っている。 ・職員通用口に新たに鍵を追加するなど、防犯への取り組みも強化出来た。		

45点
×
○の数/21問

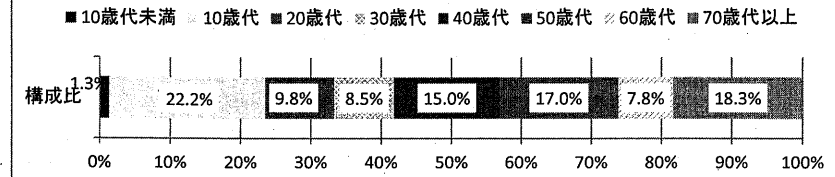
15点
×
○の数/9問

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	・個人情報保護に関する研修の実施等、法令を順守した運営を引き続き行っている。 ・利用者の減少については、新型コロナウイルス感染症対策による施設利用の一部制限などが原因であるため、やむを得ないと考える。		
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	・避難階段の手すりの設置を行い、利用者に安全の確保に努めた。 ・誰でもトイレの自動化は、利用者の声を反映したものであり、利用者の使い心地に配慮した適切な施設運営を行っている。 ・シンボルツリーの柵については、事故が起こる前に事前に樹木診断を行い地域住民の安全確保に努めるなど、今後も常に施設に関する危機意識を高めていきたい。 ・開館当初から使用しているエレベーターについては、不具合が生じていないものの、部品の調達が難しくなってきたこともあり、指定管理者からの早めの工事依頼も受け令和4年度に工事をする予定。		

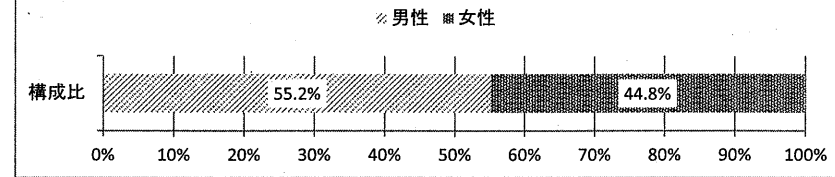
30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

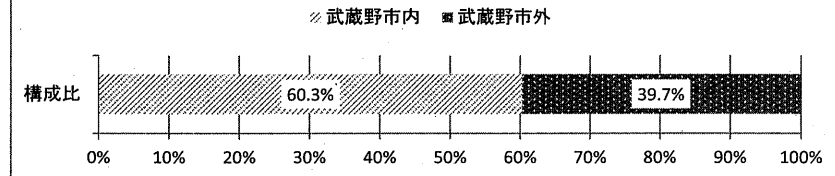
年齢



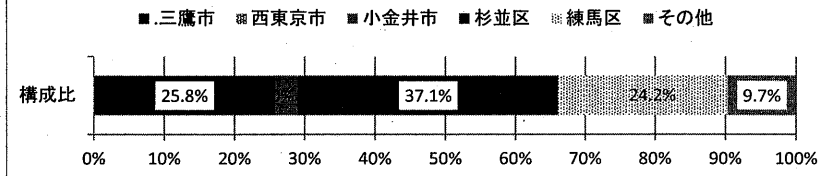
性別



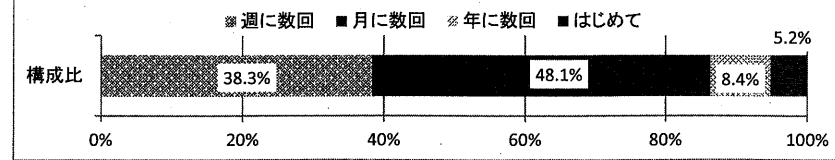
居住地



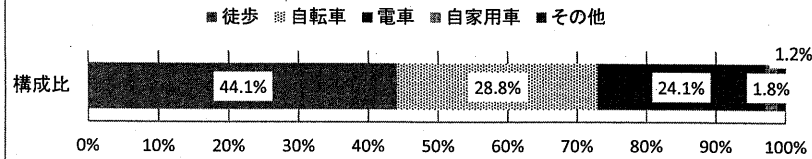
市外居住地



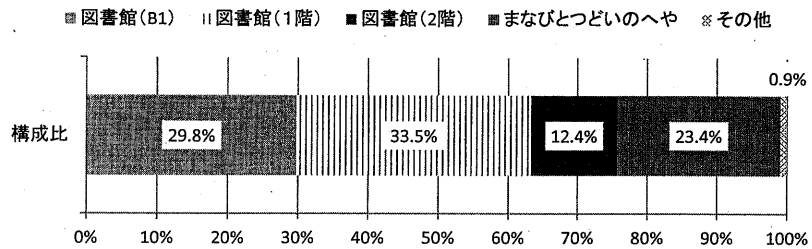
利用頻度



来館手段



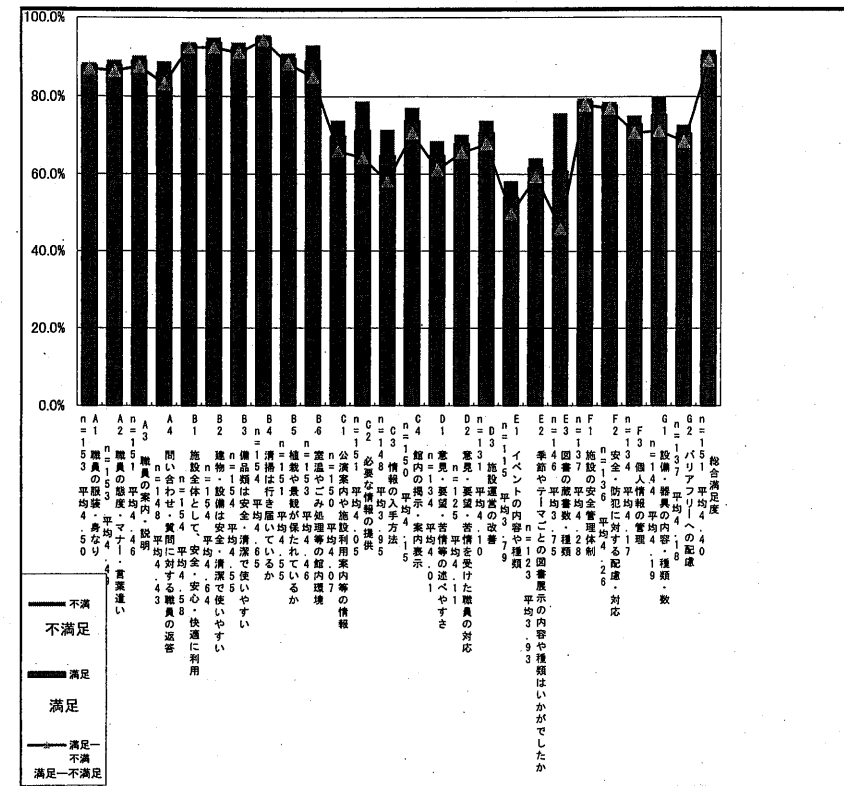
利用場所



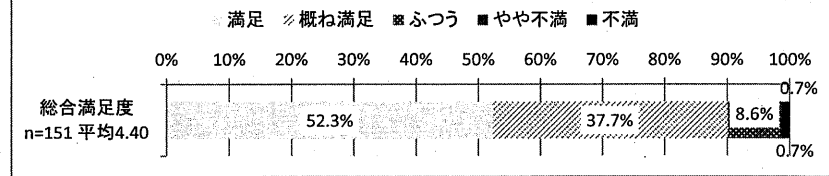
回答者の属性に関するコメント

・アンケートは1階入り口付近と2階まなびとつどいのへや利用者、おはなし会などのイベント参加者に配布し、回収した。
 ・閲覧席で回答に応じてくださる方は、比較的高齢の方が多いが、今年度はまなびとつどい利用者からの回収も多かったことから、10代の回答率が昨年(2.5%)を大きく上回り、22.2%となった。
 ・反対に、60代以上のパーセンテージは昨年(48.8%)よりも下がり、26.1%となった。
 ・利用場所に関しては、B1、1階、2階でほぼ3等分されている。

・前回のアンケートは、緊急事態宣言下の臨時休館やサービス縮小の影響で、2020年6～7月に実施した。通常の図書館利用状況になかったため単純な比較は難しい。



総合満足度

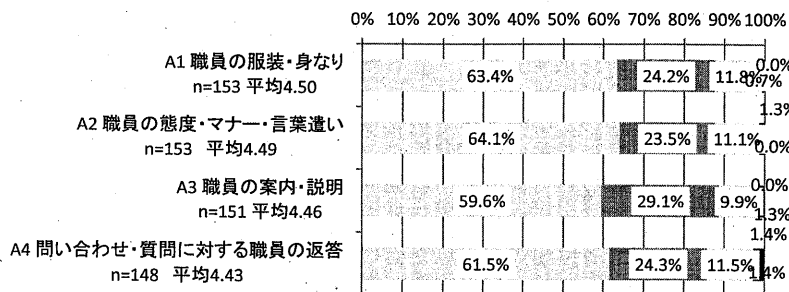


総合満足度に関するコメント

・平成30年度(2019年3月にアンケートを実施)の89.5% 平均4.4、令和元年度(2020年6月にアンケートを実施)の87.3% 平均4.27と比較すると、今回、令和2年度(2020年11月にアンケートを実施)の90.0% 平均4.4 は、コロナ禍によるサービス縮小などに影響されることなく、一定して高い評価をいただいていると言えます。
 ・やや不満と不満を合わせた数値も、平成30年度の3.2%、元年度の3.4%、に比べ1.4%と減少した。
 ・元年度の調査は、コロナ禍による閉館後、様々な利用制限を伴う時期に実施されたため全般的に満足度の低い結果となっているため、比較対象としては平成30年度の結果とも比べたい。

職員の対応

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

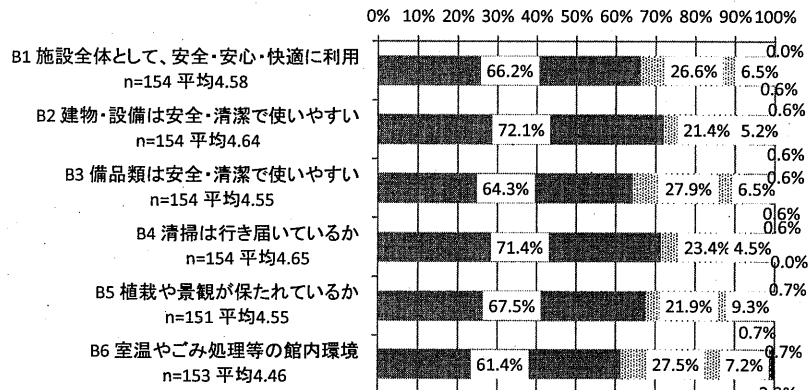


職員の対応に関するコメント

・「服装・身なり」「マナー・言葉遣い」案内・説明」ともに平成30年度と令和元年度を上回る満足度評価(満足+概ね満足)であった。
 ・A4「職員の返答」の満足度は、30年度よりわずかに下回り、不満度は2.1%減少したものの、まだ2.8%残っていることが気になる。パーテーションやマスクといった「障害物」がある中で利用者の立場に立った分かりやすい案内・説明方法について、さらに検討と研修が必要である。

建物・設備・備品等の管理

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

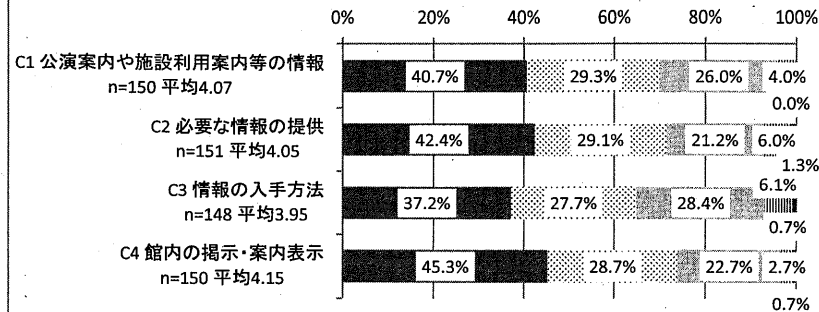


建物・設備・備品等の管理に関するコメント

・すべての項目で前2年に比べ満足度(満足+概ね満足)は上がっている
 ・不満度(やや不満+不満)については、B1:全体としての利用について不満が減少したのに対し、B2,B3の安全・清潔で使いやすいについては増加があった。感染防止対策のための消毒などは継続実施しているが、もっとわかりやすいアピールが必要かもしれない
 ・室温やごみ処理などの館内環境については、満足度は上がったが、不満度が30年度と同率であった。「館内にごみ箱を置いてほしい」という意見や日ごろからの室温に関するご意見の多さを反映するものであろうか。ご理解いただけるよう、これからも丁寧に説明し続けることが大切であろう。

情報の提供

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満



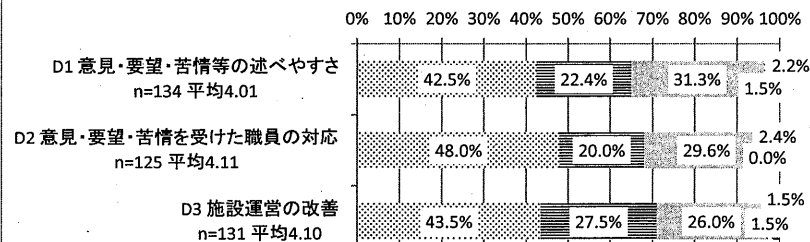
情報の提供に関するコメント

【令和元年度は臨時休館や館内の利用制限などにより情報提供の機会も制限されることも多かったためその前年と比べ、満足度がいずれも低くなっている。状況をより正確に捉えるため、ここでは主に平成30年度のデータと比較をする】

・C1の情報については、30年度に比べわずかではあるが満足度が減り、不満度が増えている。
 ・C2の必要な情報の提供は、30年度に比べ満足が増えたが、同時に不満度も微増した。
 ・C3の入手方法も、30年度に比べ満足がわずかに減り、不満度が増えた。
 ・C4の掲示・表示は、30年度に比べ満足度が上がったが、不満度も微増している。
 コロナ対策で目まぐるしくルールなどが変わり、さまざまなイベントの予定も変更になる中、十分な情報提供ができていないと受け取られているとすれば問題である。お客様によってはの受け取り方も多様であると思うが、肯定的な評価を受けている部分は、さらに改善を積み重ね、課題のある部分はしっかりと改善したい。

利用者の意見の反映

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満



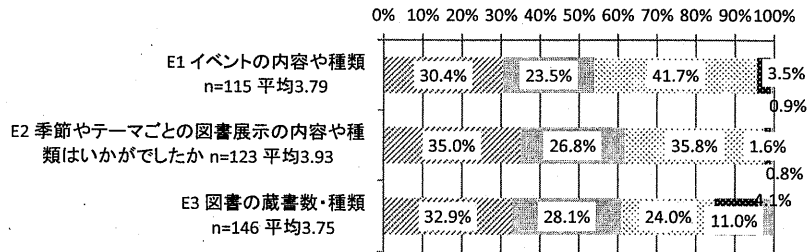
利用者の意見の反映に関するコメント

・D1は30年度、元年度と比べ満足度が6%以上、D2は4%以上増加しており、不満度は下がっている。
 スタッフの接遇について肯定的な評価をいただいたことをしっかりと受け止め、一層の努力を続けたい。

・D3の施設運営の改善についても、30年度(リニューアル直後)とほぼ同じ満足度を得ており、不満度はリニューアル2年目の元年度と比べてもほとんど増加していないことを前向きにとらえ、今後改善できる点を見つけていきたい。

事業

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

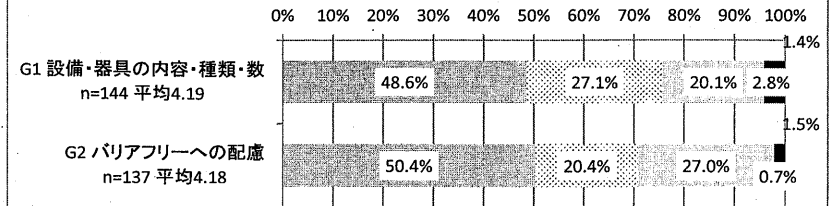


事業に関するコメント

・E1: イベントに関する満足度は、令和元年度を超えるものとなった。コロナ禍で上半期にイベントが実施できなかったにも関わらずこのような評価をいただけたことを、さらに今後の発展につなげたい。
 ・前年度から加えたE2: 図書展示についても、前年度を大きく上回る満足度を得ている。
 ・E3の蔵書に関する満足度は30年度を5.5%上回ったが、不満足度は今年も15%以上と(30年、元元に比べ増えてはいるが)依然高い数値となっている。
 物理的制約は解決が困難であるが、蔵書の内容に特色を持たせる、レイアウトに工夫を凝らすなどして、可能な限り改善に向けた努力を続けたい。

その他について

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

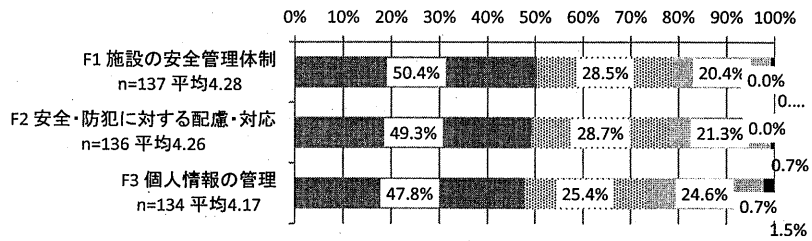


その他に関するコメント

・G1の満足と概ね満足の合計は、平成30年度、令和元年度をいずれも上回った。
 ・G2の満足度は平成30年度には及ばなかったが、だれでもトイレの扉自動化の後、車いすで来館されたお客様から直接感謝の言葉をいただき、職員一同大変嬉しく感じた。数字にすぐには表れなくとも、改善すべき点を見つけ、改善を重ね、利用しやすい施設運営に努めたい。

安全管理体制

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満



安全管理体制に関するコメント

・平成30年度に比べても満足度は増えている。(F1: 72%→78.9%、F2: 68.9→78%、F3: 70.8%→73.2%)
 元年度に評価が上がっていたF2についても、73.8%から78%と向上している。
 ・引き続き安全に配慮しながら、お客様に安心してご利用いただける運営に努めたい。

自由意見

	受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市内外訳
1	5	いつも親切に対応して下さい。子どもたちのイベントが増えるとうれしいです。	30	女性	市内	
2	9	まんがを増やしてほしいです…	10	女性	市内	
3	10	コンピュータ関係の技術書(特に機械学習、深層学習)と洋書の数が増えると大変有難く思います。	30	男性	市外	三鷹市
4	11	いつも、利用させて頂き、ありがたい思いでいます。	70以上	女性	市外	未記入
5	15	・三鷹市民でもCD2枚借りれるようにして下さい。 ・一度雨の日、傘を盗まれました。セキュリティチェックして下さい。 ・学生、勉強している社会人なら、いざ知らず、暇つぶしの汚く臭い老人の長時間使用をやめさせて下さい	50	男性	市外	三鷹市
6	18	特にありません。	10	男性	市内	
7	19	キレイで開放的。展示も見やすくいつも利用しています。	30	女性	市内	
8	21	【問2 B.6 室温設定やゴミ処理などの館内環境はいかがですか。】少し寒い	30	女性	市内	
9	24	検索機が以前のバージョンより使いにくい。図書館(武蔵野市)にないものは他の図書館への案内が欲しい。	70以上	女性	市内	
10	25	いつもありがとうございます。これからも良い環境よろしくお願いします。	40	女性	市内	
11	27	カウンターで業務しているスタッフ同士私語をしていて挨拶しても返事がないのはいつも不満に思います。改善を希望します。	50	女性	市外	三鷹市
12	29	高齢で耳も遠くなりつつありマスク越しの話が聞き取りにくくなった。ゆっくり、はっきり適当な音声で話していただくと嬉しい。いつもお世話になりありがたく思っています。	70以上	女性	市内	
13	30	いつもありがとうございます。これからも良い環境よろしくお願いします。私たちが快適に利用できているのは職員の方々のおかげです。これからも何卒よろしくお願い致します。	20	男性	市内	
14	33	最近この図書館に通い始めましたが、地元の図書館よりティーン向けの小説やライトノベル系の小説の蔵書が多いので自分のお金が足りずに手が出せなかった本が読めて嬉しかったです。施設のFree-Wifi完備も素敵！	10	女性	市外	練馬区
15	38	鼻紙等を捨てるゴミ箱があるといい。	70以上	男性	市内	
16	39	とても使いやすく過ごしやすい図書館です。武蔵野市に越えてきてよかったです。	30	男性	市内	
17	40	いつも利用させて頂きありがとうございます。 ①新刊の冊数をふやして頂けませんか？いつも予約の順が2ヶタです。時々3ヶタの時があり読む気がなくなってしまいます。 ②1時間ごとにコロナ対策への協力をお願いするアナウンスがありますが、音量かなり大きくビックリします。内容も同じでアナウンスのひんどういたためうんざりしてしまいます。	40	女性	市内	

自由意見

	受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市内外訳
18	42	検索機があちこちにあつてとても使い易いです。本館や武蔵野プレイスの本で、吉祥寺に返却された本も、元の図書館に戻すまで吉祥寺図書館に並べて借りられると便利かなと思います。三鷹市立図書館の他館本ラックのような。	20	女性	市外	三鷹市
19	45	文庫本が名前とおりでなく別の場所にあつたことがあります。さがせず帰り他日別の場所にお借りしました。	70以上	未記入	市外	杉並区
20	47	レファレンスに不満です。以前汚水ますが壊れて、想定される原因の書籍等を聞いた所、掲げ足を取るみたい限定され、一月後に電話で見つかりませんでしたと言われました。アメリカの住所のアルファベットが知りたくてお願いしましたが、一月後にわかりませんとの回答でした。他の図書館で同じ質問をした所15分位で不動産屋のサイトを見て調べて貰いました。	40	女性	市内	
21	49	勝手なことで無理ですが、休館日を火曜日にして頂けると有難いです。	70以上	男性	市内	
22	50	予約が市外の方だと更に長期になるのが不満。そんなに長期化せず現状の儘にして頂きたい。				
23	51	「コロナ対策」もされていて安心してステイできました。感謝いたします。	70以上	男性	市外	杉並区
24	53	市外の人間の貸出(予約)開始が2年後というのは意図も理解できますがちょっと長すぎないでしょうか。せめて半年。ご再考願えますと幸いです。	40	女性	市外	練馬区
25	54	数年前に改築されてから地下にいるとよく窓口での館員と利用者の会話が反響してすごく大きく聞こえます。音響の面で明らかに欠陥施工だと思います。図書館らしくない施工(吹き抜けも問題)だと思います。またCDが無くなり、中央までバスに乗って行かなくてはならないのは不便になりました。	60		市外	杉並区
26	57	蔵書検索のシステムを使う際に、所蔵館を指定するが貸出中のことが多い。個人的にはその時利用してる施設に今あればと思いついて指定しているので、貸出中のものを排除できる機能があれば有難いです。	20	女性	市外	
27	58	1.音楽、映画などのオーディオビデオ関連の雑誌、例えば「HiVi」や「ステレオサウンド」などの雑誌を入れていただくと嬉しいです。「優駿」などの競馬雑誌は無理でしょうか。2.以前サイクルコーナーで雑誌・本を2冊かバンに入れ、外出時にプザーがりました。その時女性店員さんがとつぜん一言も言わずに私のカバンをひったくするようにして取り上げ、あたかも万引きしたような扱いを受けました。この時は雑誌の防犯解除がされていなかったようで、他の男性店員さんが気づいて解除操作をされ解放されました。この時の女性店員さんは一言も謝りもなく、知らん顔でいました。とてもふゆかしい気分になりました。勝手に私のカバンの中をあげ、中身を点検しました。私は犯罪者ですか？悪いのは解除を忘れたあなたではないですか。	60	男性	市外	杉並区
28	59	文庫本の数がやや少ないように思います。	50	女性	市内	
29	60	予約システム変更は良い。予約本を16冊にして、なぜ8冊なのか意味不明。	70以上	男性	市内	
30	61	人気の図書書籍についてもう少し数を増やしてほしい(予約待ちが相当日数となるため)	20	男性	市外	杉並区
31	64	E3この館については蔵書数に不満はあるが、ネットで他館のものも予約受取が出来るので無理にふやす必要はないが武蔵野市全体としては他に比べて(対練馬区)やや少なめかと…	70以上	男性	市内	練馬区
32	65	リクエストした本を図書館で買って蔵書してほしい。特に、健康、病気に関する本。	70以上	男性	市内	

自由意見

受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市内外訳
33 68	吉祥寺東町に住んでおります。家からも図書館までは近く、子どもを待つときや、自宅で集中できない時などによく、利用させて頂いております。館内はとても清潔で静かであり、特に子ども向けの蔵書が豊富な点がとても気に入っています。子供が本を手にとって豊かな時間を持てるような、イベントや企画を、地域のボランティアとともに、運営していく取組を期待しています。例えば、音読発表会や本を読んだイメージを得にしたり工作してみたりなど。	40	男性	市内	
34 76	現状、大変満足しております。	40	男性	市外	
35 80	自習室にコンセント電源があるとよいと思います。	40	男性	市外	
36 85	いつも図書館を快適に利用させていただき、ありがとうございます。職員の方の対応については、特に不満はありませんが唯一「〇〇」という高齢の女性の方の態度と口のきき方が最低です。なんとかならないでしょうか。おそらく本人は高齢者でこわいものがないということだと思いますが、図書館の利用者をなめている態度があります。この方がいいければ、より、すこしやさしい図書館になります。	50	男性	市内	
37 86	まなびとつどいのへやがいつもやや寒く感じます。(換気の意味で空調がそのように設定されているのならそのまま大丈夫です)	40	女性	市外	
38 89	・館内に植物の花などがあるのもいい ・森林浴と同じ効果のある「フイトンチッド」を出す機器を各フロアーに入れたらどうかと思います。16万円くらい/1台	70以上	男性	市外	
39 92	スマホの充電もできると便利。	50	男性	市内	
40 96	予約した資料の入手に時間がかかりすぎる。また、こうした時や場合にかぎって複数まとめて準備できたという連絡があることが不便極まりない。福祉委資料をまとめて用意してもらっても、いっきに読めない。一冊づつ、こまめに準備してもらい読めるようにして戴きたい。		男性	市内	
41 97	返却Boxをコミュニティセンターにも設置してほしいです。	50	女性	市内	
42 98	新刊書が市販されてから、当館に陳列されるまでの期間がやや長すぎる嫌いがある(特に週刊誌)。	70以上	男性	市内	
43 99	数年前に比し改装後は明るくて、新聞、雑誌等の利用が大変やり易くなった。(特に当日の新聞)感謝です。	70以上	男性	市内	
44 102	スペースが限られているので仕方ないですが、もう少し蔵書数や取り扱う領域を増やしていただけたらうれしいです。	40	女性	市内	
45 108	・夏季はクーラーが効き過ぎて冷える。 ・テーブル上に栓をしたペットボトルを置くことを認めないのは過剰規制と思う。	70以上	男性	市外	三鷹市
46 110	絵本コーナーを主に利用するのですか、こどもの絵本の分類を変えて頂けるとありがたいです。 (1)著作の多い著者の本でもあいうえお順である⇒かこさとし、レオ・レオニ、飯野知好などの本をまとめて借りたくてもすぐみつづけづらい! (2)シリーズものでも分裂していることがある⇒「ねぎぼうずのねあさたらう」シリーズはまとまっているが、ほとんどのシリーズものは単館であいうえお順。(川端誠の「野菜忍者列伝」はバラバラ、なぜ・・・?) (3)民話、古典芸能、昔話などの区別がすくあまい⇒「日本の民話」「世界の民話」の欄に入っているもおかしくないものが、これまたあいうえお順、能や狂言、各地の祭りや故事をベースにしている本があるのに、見つけにくいことこのうえないです。 結局、子供が手当たり次第に引き抜いたものを気に入るかどうかで、掘り出しものを見つけないので、(親が)わくわくして情報をもっているなら検索できますが)埋もれた宝にまだまだ出会えていない感じがして、非常にもったいない感じがします。 ちなみに以前差がの武蔵図書館に行きましたが、すべて著者順、シリーズ、カテゴリーに分類されていて、ものすぐ目当ての本がみつづけやすかったです。並べ方ひとつでこんなにちがうのかと思いましたし、子供も集中して時間をすごせました。ご意見いただければ幸いです。	40	女性	市内	

自由意見

受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市内外訳
47 111	トイレの臭いが気になる時がある かつてCDの貸出があった。今はあるのか、あったとしても目立たない	50	男性	市内	
48 116	もっと勉強できる場所をふやしてほしい。利用できる時間が短すぎる気がする。利用者が少ない時間帯などは、自習室以外の席も使えるようにするなどしてほしい。←空(ママ)がガラガラな時に勉強している人に職員の人が注意していたが、他に利用者がいないならば勉強しても良いのでは?と感じた。	10	女性	市内	
49 120	・貸出図書の上限をすぐ忘れてしまうので館内にすぐわかるようになってほしい。 ・タバコ臭い本が時々あるので、脱臭Boxみたいなのがほしい。 ・シリーズもので第一巻だけ欠けているのが残念。	60	女性	市内	
50 121	汚れが目立つ図書について どうしても汚れてしまうのは仕方ありません。 BOOK OFFが行っているように、表面(汚れた部分、手垢など)を削ってみてはいかがでしょうか。 あまりに汚れているのは、借りる気持ちになれず残念です。	60	女性	市内	
51 122	最高です。感謝してます。	60	男性	市外	杉並区
52 124	勉強するスペースがあり、とても助かっています。	10未満	女性	市外	小金井市
53 133	リクエストカードが紙で書く必要があるのか めんどく、資源のムダ 子供の本がレベルがわからずさがしにくい 低学年向け、ふりがなの有無などがわかるとうれしい	40	男性	市内	
54 136	夏期の空調は大変寒かった。 図書検索が、機械によって使いにくかった。	70以上	男性	市外	杉並区
55 139	いつも利用しています。 ありがとうございます。				
56 140	「ふつう」にしたものは特に気にしたことのないものです ウェブサイトは、ごちゃごちゃしていて、ちょっと見づらいです。もう少しシンプルでよいのでは? 並べ方なのですが、同じ作者の同種類の本は1ヶ所にまとめて置いてほしいです。 例えばダニエル・キース	50	女性	市内	
57 141	予約がたくさん入っている人気の本は何十人まちになっているのが残念だったりします。 来年から武蔵野市以外の方の予約を制限してくれるようなので、少しは借りやすくなるのではないかと期待しています。 よろしく願います。いつもありがとうございます。	50	女性	市内	
58 143	高齢者で横柄な態度の人が目立つ(大きな声で職員にいやつ的な言い方をしている)	40	男性	市外	杉並区
59 144	わざわざ名古屋から来たかがありました。	10	男性	市外	名古屋市
60 147	混んでないにも関わらず自身の参考書等で勉強が禁止される意味が分らない。	10	男性	市内	
61 148	(小さな)ゴミ箱でよいので、設置していただきたい。(紙ゴミ)	20	男性	市内	
62 151	ネットで蔵書検索して、希望の本が見つかりログインすると検索した本が消えて再度検索しなければならぬ。これを直してほしい。	50	男性	市外	杉並区

自由意見

	受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市内外訳
63	155	三鷹市からの隣接市による武蔵野市立図書館利用で、吉祥寺、中央、プレイス3館を利用しているが、何分にも三鷹市立図書館の蔵書数が悪く、三鷹市立図書館のTOPの職員の都合だけで貴重な雑誌資料やCD資料を勝手に捨てられたり、最新号のコピーが何故か出来ないなど、不条理かつ理不尽な扱いを利用者は受けており、三鷹市立図書館本館も80年代のまま改修が全くされていない。その点に関しては、武蔵野市立図書館は自由な雰囲気があり、くつろいで利用できるのも、自転車置き場の問題がなくなれば、本当に申し分ない3施設である。	40	男性	市外	三鷹市