

吉祥寺シアター

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺シアター		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1丁目33番22号		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	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 シアターの使用の承認に関する業務 ② シアターの使用料の減額又は免除に関する業務 ③ シアターの施設及び設備の維持管理に関する業務 ④ 舞台芸術の普及及びその創造活動の振興のため実施する事業に関する業務 ⑤ シアターの来館者に対するサービスに関する業務		
指定管理委託料	予算	90,228,000円	決算 85,575,598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	97.3/100	A *前半はコロナ禍で中止となった主催事業もあったが、夏場には、消毒などコロナ対応を行い、劇場での演劇・ダンス公演も実施した。劇場空間を可能な限り活用した「からっぽの劇場祭」を、WEBを活用して開催したほか、質の高い公演を提供した。 *新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のための閉館期間には、インスタグラム等により、積極的な情報
	②重点ポイント		
	③アピールポイント		
(B) 利用者モニタリング	*総合満足度で「満足」「概ね満足」が87.9%で高い満足度を得ている。	87.9%	
(C) 財務モニタリング			

		発信を行った。
--	--	---------

(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	97.3/100	A *新型コロナウイルス感染症の影響で膨大な件数の施設予約取消・変更が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行されている。 *演劇・ダンス等舞台芸術に特化した施設として、高い評価を維持している。
	②重点ポイント		
	③アピールポイント		
(B) 利用者モニタリング	*前年度の82.4%からさらに向上していることもさることながら、「不満」及び「やや不満」の回答が1件もないことは高く評価できる。	87.9%	
(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	*使いやすさ、立地条件も良好で良質な舞台芸術を提供し、好評を得ている。 *稼働率も大変高い。 *カフェは前事業者時の収入を上回るなど地域になじみ、安定した運営を行っている。 *コロナ禍において情報の適切な周知・連絡を行った。	*施設の設置目的を理解し、地域やニーズの理解に努め、適切な管理と質の高い運営がなされている。 *新型コロナウイルス感染症の影響で事業計画に基づく公演等が開催できていないものの、いち早く YouTube 等を駆使し文化の提供を継続し続け多くの視聴があったことは高く評価できる。
B 安全への取り組み	15/15	15/15	*総合防災訓練を年2回実施し、非常時の対応に努めている。 *新型コロナウイルス感染症拡大防止のための消毒などの安全対策を行った。 *施設の抽選申し込みを、集合しないで実施するため、郵送・FAX 等による方法に切り替えた。	*定期的な消防訓練等、適切な取り組みがなされている。 *施設再開にあたり、新型コロナウイルス感染症の影響下において実行可能な、施設予約受付方法を工夫し、施設利用希望者の安全に配慮した。
C 適正な運営	27.3/30	27.3/30	*助成事業を活用するなど、施設整備含めて、効率的かつ安全な事業運営に取り組んだ。 *コロナに配慮した事業運営に取り組み、コロナを理由としたキャンセル等の事務を遅滞なく行った。	*新型コロナウイルス感染症の影響で利用者及び収入は減少している。 *新型コロナウイルス感染症の影響で膨大な件数の施設予約取消・変更が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行されている。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*より良い環境、景観を提供するため樹木の剪定、植栽を実施している。 *毎日の清掃もきめ細かく行い、また、コロナ対策として適宜消毒も行っており、きれいで清潔であるとの声もいただいている。	*定期的な点検等により良好な機能を保持している。 *清掃の丁寧さや樹木管理等の徹底により、昨年度比で若干の低下はあるものの、全項目で高い評価を得ている。

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取り組み	* 毎日の入館時及び退館時の火気点検の実	* 総合防災訓練の実施

		施	
(2)	地域の連携に向けた取り組み	* 地域イベント等への会場提供及び広報活動	* 市内で活動するアーティストによるまち歩きトークイベントの継続的な実施
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取り組み	* 自主事業でのアンケートの実施	* 新型コロナウイルス感染症に関する膨大な問い合わせに対する迅速かつ的確な対応
(4)	施設の高い利用率を目指した取り組み	* 良質な舞台芸術の提供と提携団体との連携 * YouTube チャンネルを開設し、積極的に動画配信を行い、施設を PR することができた。	* 抽選受付の郵送及び FAX での対応を開始 * 抽選方法を本人抽選から職員による代理抽選に変更し簡略化 * Instagram を活用した休館中の施設紹介

(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 * 前年度の 82.4% からさらに向上していることもさることながら、「不満」及び「やや不満」の回答が 1 件もないことは高く評価できる。
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	87.9%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)
<アピール点> * 地域の公共施設として、商工会議所、青年会議所、市芸術文化協会などに協力し、様々な催しに取り組んでいる。 * コロナ禍での閉館時には、いち早くバーチャル背景の提供を実施したほか、当初予定していた公演の web 配信、web と実際の劇場が連動する「からっぽの劇場祭」などコロナ禍の環境変化に対応して新たな試みを複数展開した。

<p>*公募ダンサーによるダンス公演など新たなアーティストの参加、育成につながる事業を実施した。</p> <p>*YouTube シアターチャンネルを本格開設した。</p> <p>*良質な舞台芸術の提供により、鑑賞者の満足度も概ね高評価を得ている。</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>*引き続き文化施設としての価値を市内外へ創造・発信するために、プログラムの質の維持及び向上を図るとともに、地域に開かれた公共施設としてバランスの良い事業を展開していただきたい。</p> <p>*引き続き新型コロナウイルス感染症対策を徹底したうえで、利用者が安全・安心に施設を利用できるよう施設運営に取り組んでいただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*さらなるプログラムの質の向上を図るとともに、地域に開かれた公共施設として、吉祥寺ファミリーシアターなどバランスの良い事業を展開していく。</p> <p>*引き続き新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用者が安全・安心に施設を利用できるよう施設運営に取り組んでいく。</p>
<p><改善が必要だと思われる点></p> <p>*事業団各館と連携し、情報の共有及び提供にさらに努める必要があると思われる。</p> <p>*地域との連携事業も公の施設に限らず、民間施設等でも開催できるよう検討する必要があると思われる。</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>*新型コロナウイルス感染症の影響で公演ができない中、吉祥寺シアター公式 YouTube の本格運用を開始。Youtube だけでなく TwitCasting 等各種動画配信サイトを活用し、「ウンゲツイーファ 一角の角」といった連ドラ演劇や、市ゆかりのアーティスト、キン・シオタニ氏が過去に行ったワークショップなどの配信を行った結果、最大で1,000回を超える再生がされるなど、大きな反響を得た。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症の拡大による市民生活や社会情勢、劇場を取り巻く環境の変化を敏感にとらえ、舞台公演や館を利用したイベントを企画した。</p> <p>*共催団体等とも協力して、web 配信等も活用しながら、施設再開後、いち早く公演を再開すると共に、web 上での投げ銭など新たな収入手法の試行にも意欲的に取り組んだ。</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>*引き続き文化施設としての価値を市内外へ創造・発信するために、プログラムの質の維持及び向上を図るとともに、地域に開かれた公共施設としてバランスの良い事業を展開していただきたい。</p> <p>*引き続き新型コロナウイルス感染症対策を徹底したうえで、利用者が安全・安心に施設を利用できるよう施設運営に取り組んでいただき</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*質の高い公演はもちろんのこと、ファミリー層が楽しめるイベント・公演を実施するだけでなく、劇場を公園に見立てて、公演前後に劇場搬入口を開放するなど、劇場外からも、自然と劇場内がうかがい知れるような仕掛けにも取り組んでいる。</p> <p>*各種ガイドラインを遵守し、徹底した対策を実施している。</p>

<p>たい。</p>
<p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <p>*施設の利用率が高いことも踏まえ、他文化施設との連携、情報共有等の強化を図るとともに、幅広く市民のニーズを満たすよう努めていただきたい。</p>

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月2日から引き続き、2年度も4月1日から6月7日まで施設を臨時閉館し、4月1日から6月7日までの自主事業については、延期・中止した。利用者へは、速やかかつ丁寧な説明に努めるとともに、利用者の動向を市とも共有し、特例的な選付措置を市とともに実施した。また、抽選受付の手続きについては、郵送でも受け付けるなど、状況に合わせて指定管理者が柔軟に対応した。</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 (○×)	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	*演劇、ダンス等の舞台芸術専門の施設として高い稼働率を維持している。 *情報の提供は今年度はロビーを閉鎖していたため、ロビーでの情報提供はできなかったが、各メディア、施設、情報誌等に掲載していただいている。		
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
		29 事件・事故が発生していない。	○
		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	*総合防災訓練は年2回実施しており、合わせて非常の際の対応等も確認している。	

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。	○
		41 法令等で定められた事項を順守している。	○
	法令順守	42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
		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	*今年度も高い稼働率を維持している。 *主催事業も助成事業を活用するなど運営経費の節減に努めている。 *施設管理の面では、日々の点検等チェックを怠りなく実施、安全管理に努めている。 *新型コロナウイルスの影響があり、利用者増加は困難であった。		
D 施設・設備等の 適正な 管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	*毎日の清掃等きちんと行っている。きれいで清潔であるとの声もいただいている。周囲には樹木や草花を植え、より良い景観の提供に努めている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

【主管課】

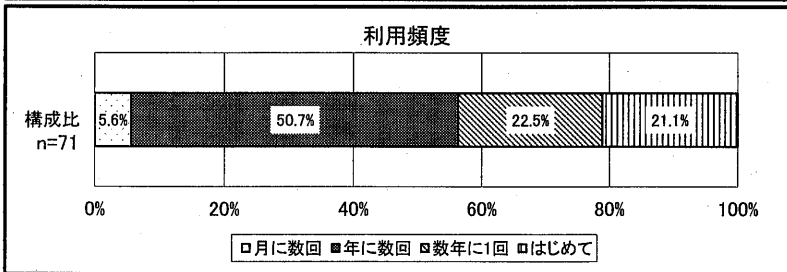
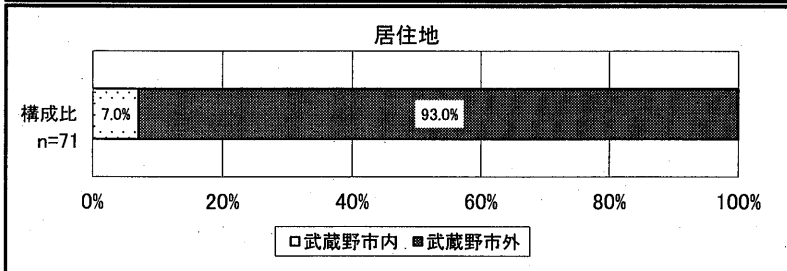
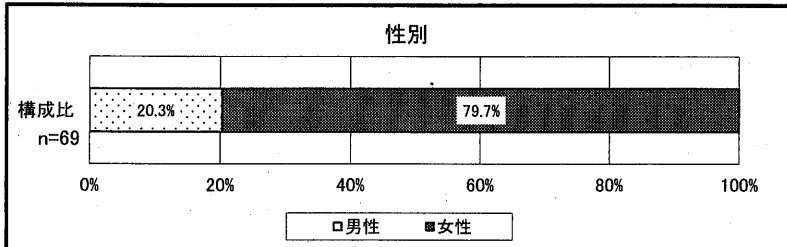
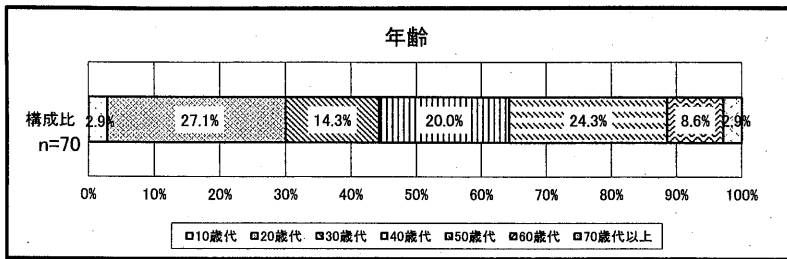
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		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	*施設の設置目的を理解し、地域やニーズの理解に努め、適切な管理と質の高い運営がなされている。 *新型コロナウイルス感染症の影響で事業計画に基づく公演等が開催できていないものの、いち早くYouTube等を駆使し文化の提供を継続し続け多くの視聴があったことは高く評価できる。		
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。	○
		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	*定期的な消防訓練等、適切な取り組みがなされている。 *施設再開にあたり、新型コロナウイルス感染症の影響下において実行可能な、施設予約受付方法を工夫し、施設利用希望者の安全に配慮した。	

45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

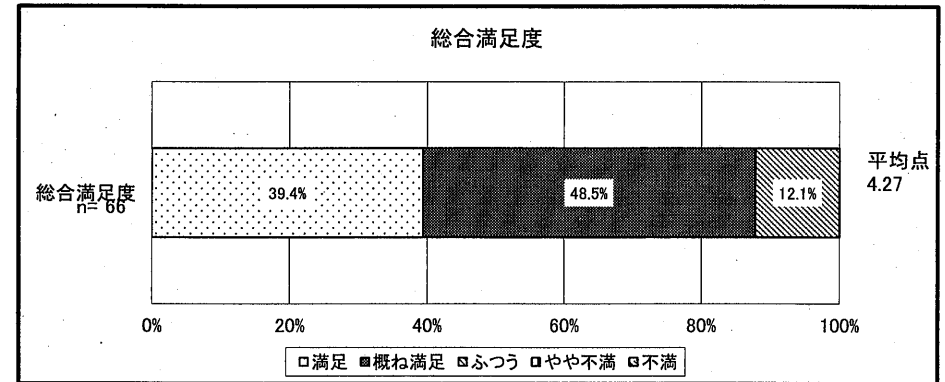
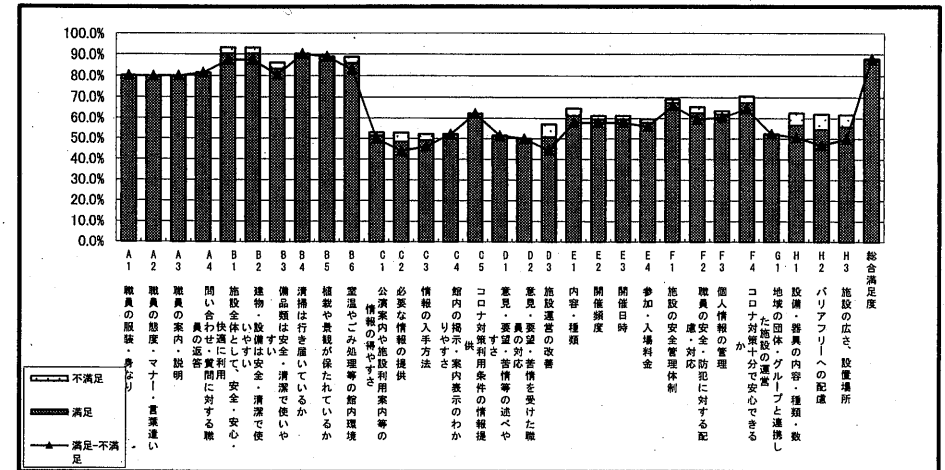
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的に行われている。	○
	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行われている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	×
		46 計画通りの収入が得られている。	×
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
	評価の理由	*新型コロナウイルス感染症の影響で利用者及び収入は減少している。 *新型コロナウイルス感染症の影響で膨大な件数の施設予約取消・変更が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行されている。	
	D 施設・ 設備等の 適正な 管理	適正な建物・設備管理	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	*定期的な点検等により良好な機能を保持している。 *清掃の丁寧さや樹木管理等の徹底により、昨年度比で若干の低下はあるものの、全項目で高い評価を得ている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

施設名 吉祥寺シアター

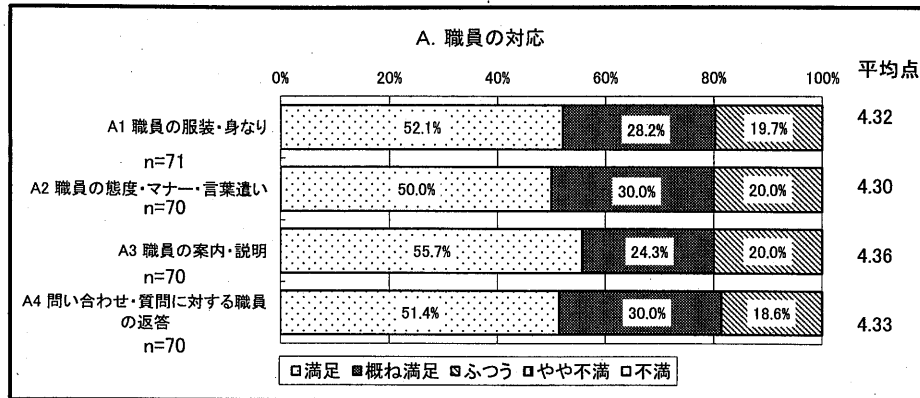


【回答者の属性】に関するコメント
 ・年齢構成は、幅広い年代が来館している。男女比率は例年並みに女性の方が多し。居住地は市外が9割を超えている。利用頻度は年に数回が5割の比率である。

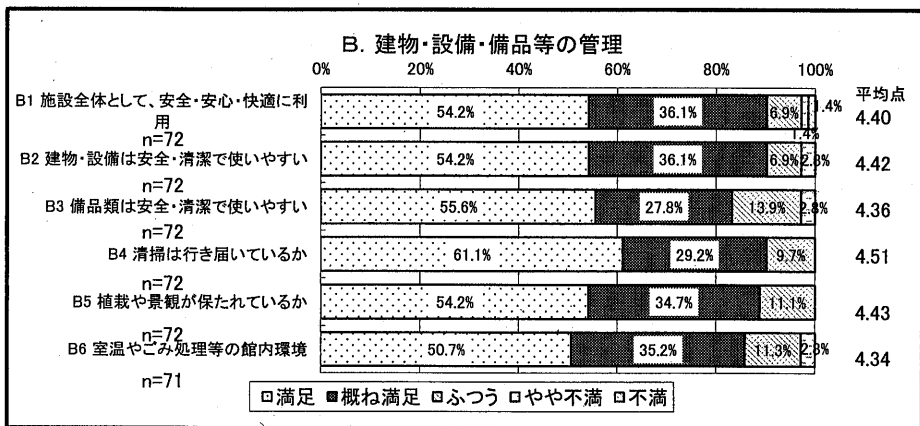


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

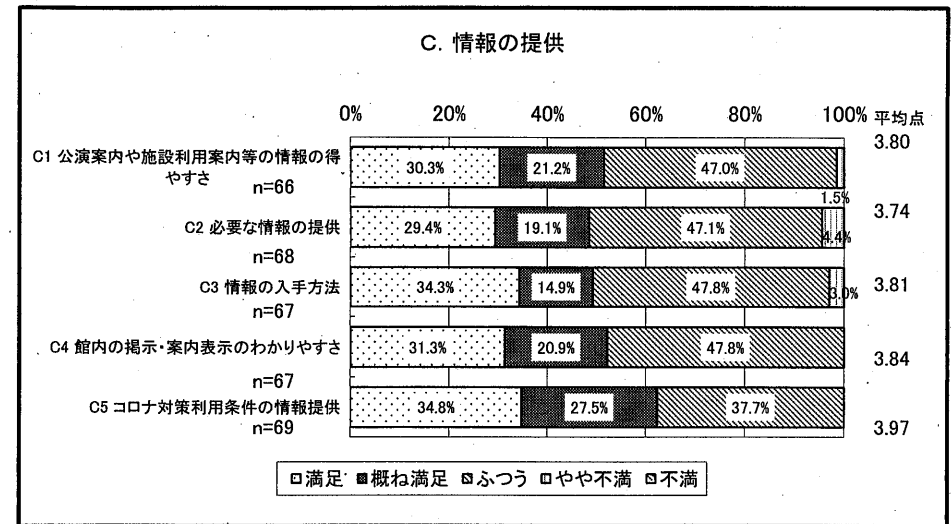
【総合満足度】に関するコメント
 ・満足が39.4%、おおむね満足が48.5%で88%の人が満足していると答えている。総合満足度は4.27と昨年とほぼ同率である。自由記入欄でも感謝の声が複数あった。様々な方にご来館いただき、さらにご満足いただける劇場を目指してまいります。



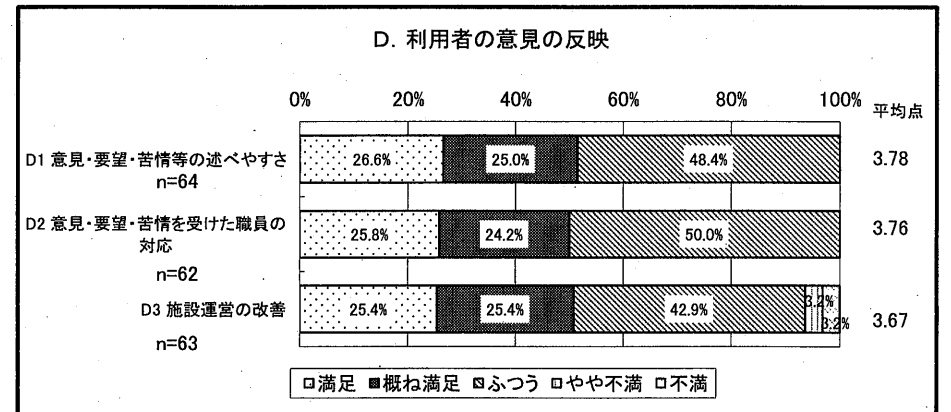
【A職員の対応】に関するコメント
 ・いずれの項目も満足、おおむね満足が80%を超えている。引き続き職員の丁寧な対応や案内を心がけてまいりたい。



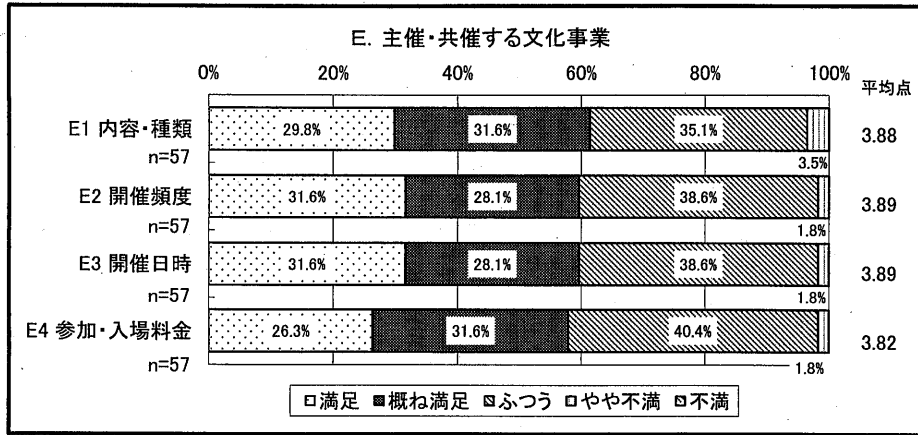
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 ・いずれの項目も満足、概ね満足が80%を超え、利用者は満足していると考えられる。毎日朝晩の目視による巡視をしており、常に安全・清潔を心がけています。建物だけでなく植栽などの手入れ(花の咲き具合なども確認)水やりなども実施しています。



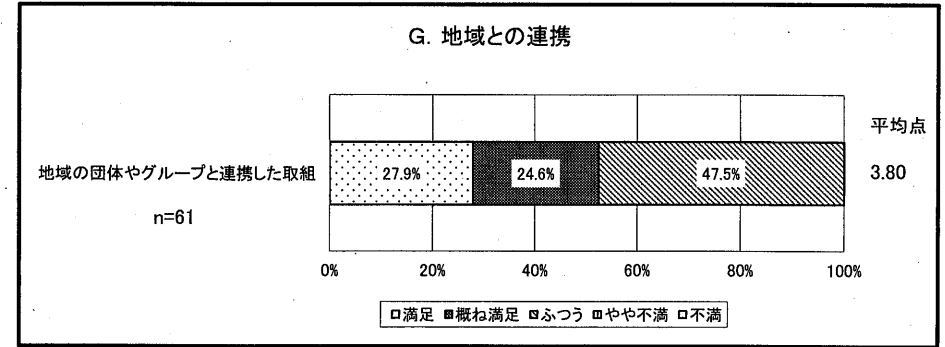
【C情報の提供】に関するコメント
 ・満足、概ね満足が50%～60%前後になり、昨年度より低下した。コロナ対策のため、ロビーを閉鎖し、チラシ、ポスター等を設置しなかったことによる影響と思われる。引き続き、各種メディア、広報媒体を活用し、情報の入手及び提供に努めてまいりたい。



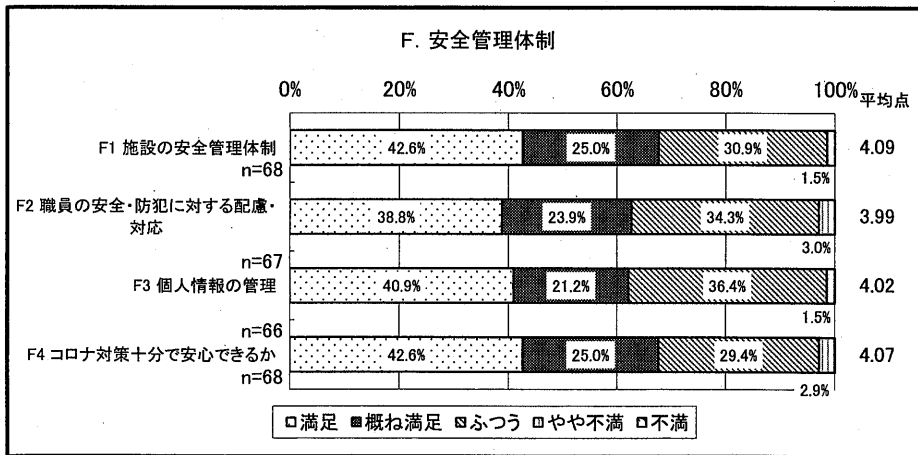
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 ・満足、概ね満足が50%台と、昨年度より低下した。意見、要望に対し、それぞれどのように対応すればより良いか職員間で情報を共有し検討していく必要がある。



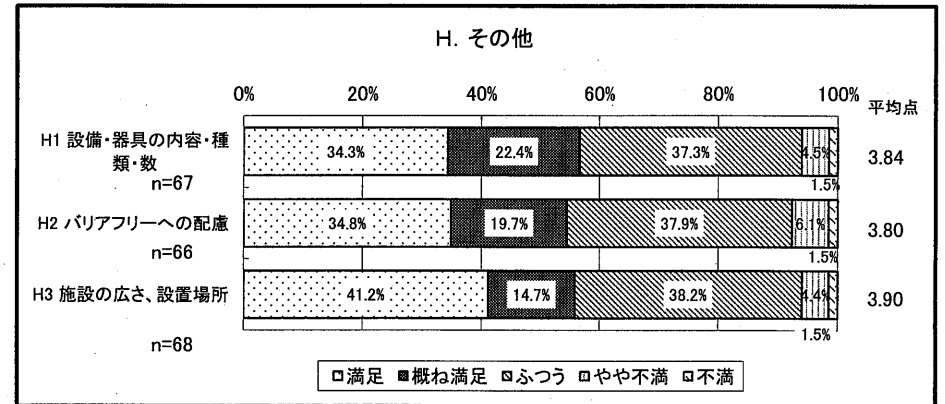
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 ・各項目とも満足、概ね満足が60%台と昨年度より低下した。コロナ禍で中止となった事業も複数あり、その影響があると思われる、この情勢を踏まえながら、より質の高い事業を提供していきたい。



【G地域との連携】に関するコメント
 ・満足、概ね満足が50%台と、昨年度より低下した。コロナ禍で事業が中止となってしまった影響が出ている。



【F安全管理体制】に関するコメント
 ・いずれの項目も満足、概ね満足が60%～70%台と、昨年度よりやや低下した。今後も日々安全管理に努めてまいります。



【Hその他】に関するコメント
 ・満足、概ね満足が50%～60%となって、昨年度より低下した。施設、設備の老朽化への対応が課題である。

施設名： _____ 吉祥寺シアター _____

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

(1) 施設設備について

- 音源設備が少し 新しいものでもよいのでは。
- CDを聞くため、もう少し立派なものを。
- トイレに行きやすいように、工夫を。
- ブルートゥースが使えた方がよいと思う。
- バレエバーが欲しいです。
- プロジェクターを機材リストに載せるのであれば使えるようにしていただきたいです。
- エタノールをレッスン室に常備してください。
- ロビーの換気機能の不十分さが気になった。
- 楽屋を増やしてほしい。

(2) 運営面について

- 受付で使用するパーテーションがどこにあるのか説明がなく探しました。初めに使い方など説明をしてほしかったです。

(3) 事業について

•

(4) 職員について

•

(5) 評価のことば

- 2日間ありがとうございました。安心して公演を行えました。
- 綺麗で素敵でした
- 大変ですが頑張ってまいりましょう。
- ありがとうございました。

(6) その他

かたらいの道市民スペース

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立かたらいの道市民スペース		
所在地	武蔵野市中町1丁目11番15号 武蔵野タワーズスカイクロスタワー1階		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	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 市民スペースの使用の承認に関する業務 ② 市民スペースの使用料の減額又は免除に関する業務 ③ 市民スペース及びその設備の維持管理に関する業務		
指定管理委託料	予算	5,772,000円	決算 5,149,860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	97.3/100	*利用者からの要望に対する対応 *建物、設備等の適正な管理 *新型コロナウイルス感染症への対応として、消毒等による感染防止に加え、市民への情報提供を適宜行うなど、適切な運営がなされている。
	②重点ポイント		*ビル防災訓練への参加等、利用者の安全確保への取り組み *WEBによる利用申込等、施設利用率の向上への取り組み *施設の利用ごとにテーブルやイスを清拭する等、徹底した清掃への取り組み
	③アピールポイント		*小規模な展示やグループ活動、会議に適した施設という特徴を広報 *新型コロナウイルス感染症対策のため、施設申込と抽選方法を郵送・FAXに切り替えた
(B) 利用者モニタリング		76.6%	*駅至近で、コンパクトかつ廉価な施設として、7割以上の方から「満足」「おおむね満足」と評価されている。
(C) 財務モニタリング			

(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	97.3/100	*チェック項目をほぼ満たしており、全体的に高水準なサービスの提供がなされている。
	②重点ポイント		*中央市政センター臨時閉鎖期間中の、住民票自動交付機稼働のためのロビー開放。 *清掃の徹底等により、アンケート調査B群については全項目で満足度が前年度を上回っており、特に高い評価を得ている。
	③アピールポイント		*施設のバリアフリー情報や、展覧会利用の広報等を積極的に発信した。
(B) 利用者モニタリング		76.6%	*前年度の75%からさらに向上していることもさることながら、大半の項目で前年度を上回る評価を得ていることは高く評価できる。
(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	*施設規模、形態から自主事業の開催が困難なため、事業を開催していないが、その分、貸館に徹底することで、利用者の満足度を向上させるよう、職員全員で取り組んだ。 *新型コロナウイルス感染症に伴う、閉館・利用条件の変更などを適切に市民・利用者へ周知・連絡。	*施設の設置目的を理解し、地域やニーズの理解に努め、適切な管理と質の高い運営がなされている。 *会議室のみの施設であるため、自主事業は計画していない。
B安全への取り組み	15/15	15/15	*施設内の防災訓練はもとより、マンションが主催する防災訓練にも参加した。 *新型コロナウイルス感染症対策として、消毒や備品整備、掲示等による啓発、集合を避ける抽選方法の見直し。 *AED や緊急通報システムの設置、機械警備など24時間安心できるセキュリティを保っている。	*定期的な消防訓練等、適切な取り組みがなされている。 *武蔵野タワーズ団地管理組合からの提供情報を収集し、防災・防犯についての管理組合との連携が図られている。 *施設再開にあたり、新型コロナウイルス感染症の影響下において実行可能な、施設予約受付方法を工夫し、施設利用希望者の安全に配慮した。
C適正な運営	27.3/30	27.3/30	*使用日間に申請をされる利用者の使用料について、窓口での現金収納を開始し、利用者の利便性の向上を図ることができた。 *新型コロナウイルス感染症に伴う、施設利用キャンセル・延期等への遅滞なき対応。 *個人情報の保護については、職員への研修やシステム保護により徹底している。 *新型コロナウイルス感染症拡大に際しては、「利用者の安全への配慮」を第一に対策を行った。	*新型コロナウイルス感染症の影響で、利用者及び収入は減少している。 *新型コロナウイルス感染症の影響で膨大な件数の施設予約取消・変更が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行されている。
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*消防計画に基づく自主点検の実施や施設の目視点検を日々行うことで、施設の適正管理に努めている。 *新型コロナウイルス感染症対策として、消毒体制の整備を含む清掃業務の見直し。	*施設利用者だけでなく通行の多い通りに面しており、一般の方にもトイレを開放している。バリアフリー面の整った多機能トイレも備えており、多くの方に利用されている。 *清掃の徹底等により、アンケート調査 B 群については全項目

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
			*館の内外にわたる清掃を通じて、利用者が気持ちよく施設を使えるようにしており、特に、利用者以外の方も利用することが多いトイレについては徹底した清掃に心がけている。	*満足度が前年度を上回っており、特に高い評価を得ている。

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取り組み	*緊急時の連絡体制を確立しているほか、芸能劇場からの支援体制を整えている。 *出入口が1か所しかないため、緊急時にスムーズに利用者を避難誘導できるよう、日頃から訓練を重ねている。	*機械警備を導入し、窓口管理受託業者と連携することで、常駐職員がいない状況下でも安全を維持 *ビル防災訓練に参加
(2)	地域の連携に向けた取り組み	*マンション管理組合との連携や地元商店街の地域活性化への取り組みへの協力など、施設として協力できる内容を研究するための情報収集を行っている。 *新型コロナウイルス感染症に伴う閉館期間中も、住民票自動交付機のため施設ロビーを開放するなどした。	*中央市政センターの臨時閉鎖期間中の市民の利便性向上のため、ロビーに設置された住民票自動交付機ができるよう市民課に協力し、ロビーのみ開館 *武蔵野市くらし地域応援券事業へ参加し、市内の経済活動の活性化に寄与
(3)	市民・利用者の意見の反映に向けた取り組み	*利用者からの意見・要望に関してはできるだけ取り入れるようにし、「気軽に利用できる市民スぺー	*新型コロナウイルス感染症に関する膨大な問い合わせに対する迅速かつ的確な対応

		ス」を日々心がけている。	
(4)	施設の高い利用率を目指した取り組み	<p>*web 等を活用した予約など、窓口に来場しなくても予約できるシステムを導入している。</p> <p>*近隣企業による会議室としての利用も増えており、企業市民との関わりも重要と考えている。</p>	<p>*抽選受付の郵送及びFAXでの対応を開始</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	76.6%	*前年度の75%から向上しており、大半の項目で前年度を上回る評価を得ていることは高く評価できる。

(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>	
<p>*利用者からの問い合わせには、絵画・書道・写真・陶芸など各種展示会場としての利用が可能であり、こぢんまりとしたスペースを活かした個展などの利用に向いていることを案内している。</p> <p>*様々な用途に使えるバリアフリーにも対応した施設であることをホームページでも広報した。</p> <p>*展示会利用者への施設利用料の一部減額措置について、ホームページ等で広報し、着実に事務を行った。</p>	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*新型コロナウイルス感染症の影響により、貸し会議室等の有効活用は注目されつつあるため、駅に近いという立地条件を生かし、予約の取れない日に施設を利用してもらうための創意工夫に努めていただきたい。	*貸し会議室の有効活用について、市内事業者の会議での利用なども増加しており、市内企業のほか、地域住民の利用に向けて、アピールしていきたい。

<p><改善が必要だと思われる点></p> <p>*Wi-Fi 設置の要望があり、市全体での他施設との関係を鑑みて研究したい。</p>

主管課 (記入欄)	
<主管課として特に評価できる点>	
<p>*施設のバリアフリー設備の情報をホームページに掲載し、利用を検討する方へのアピールに努めた。</p> <p>*展覧会利用の場合の施設使用料の減額制度の広報に努め、本施設が展覧会に使用できることを改めて広報した。</p>	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*新型コロナウイルス感染症の影響により、貸し会議室等の有効活用は注目されつつあるため、駅に近いという立地条件を生かし、予約の取れない日に施設を利用してもらうための創意工夫に努めていただきたい。	*施設利用状況の変化を見出し、新たな利用者となることが予想されるターゲット層について検討した。今後は具体的なPR方法について検討し、積極的なアピールに努めていただきたい。
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
*新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者の活動状況等も変化しており、施設の新たな魅力を見出せるよう研究と実践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

<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月2日から引き続き、2年度も4月1日から6月7日まで施設を臨時閉館した。利用者へは、速やかかつ丁寧な説明に努めるとともに、利用者の動向を市とも共有し、特例的な還付措置を市とともに実施した。また、利用者の手続きについては、郵送でも受け付けるなど、状況に合わせて指定管理者が柔軟に対応した。新型コロナに伴う閉館期間中も住民票自動交付機のため時間短縮で施設ロビーを開放するなどした。</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 (○×)	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/19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
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	*利用者、市民に対する情報提供を、配架や掲示を利用して積極的に実施している。 *常連の利用者も多く、日頃から気持ちよく利用していただけるよう対応している。 *利用者の意見、要望を日ごろから職員間で共有している。		
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/9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	*マンション管理組合が実施する防災訓練に参加し、地域との協働にも努めている。 *AED、非常通報装置、夜間機械警備などにより、24時間の安全を確保している。	

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

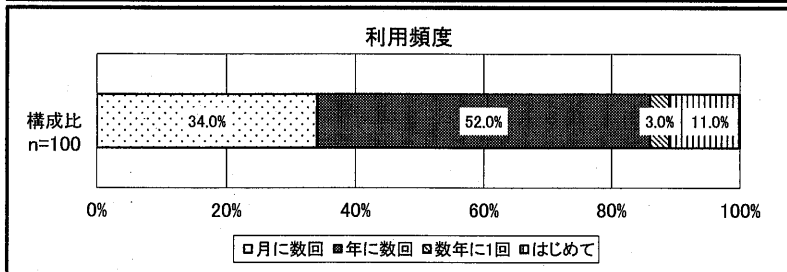
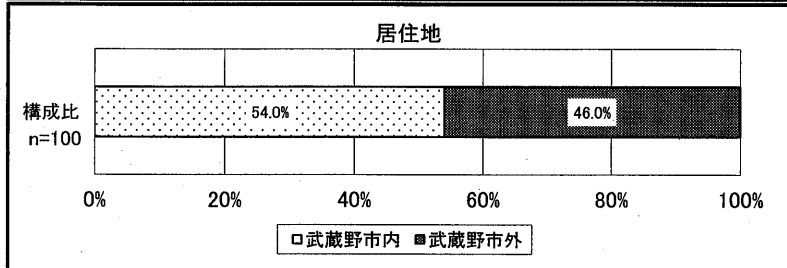
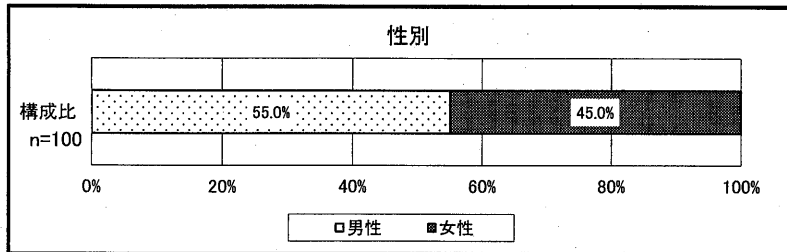
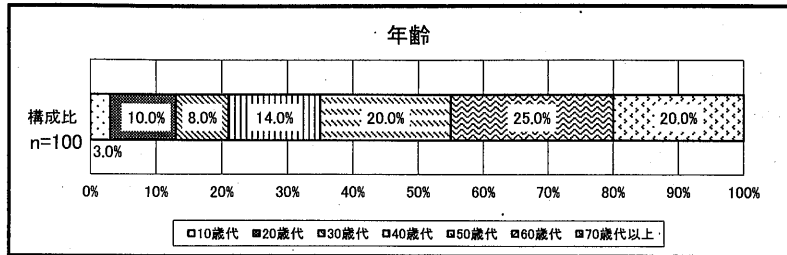
(様式3)チェック項目シート

【主管課】

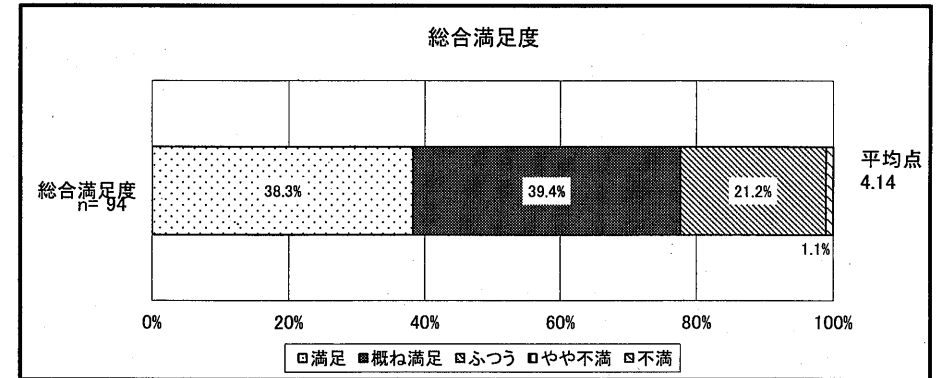
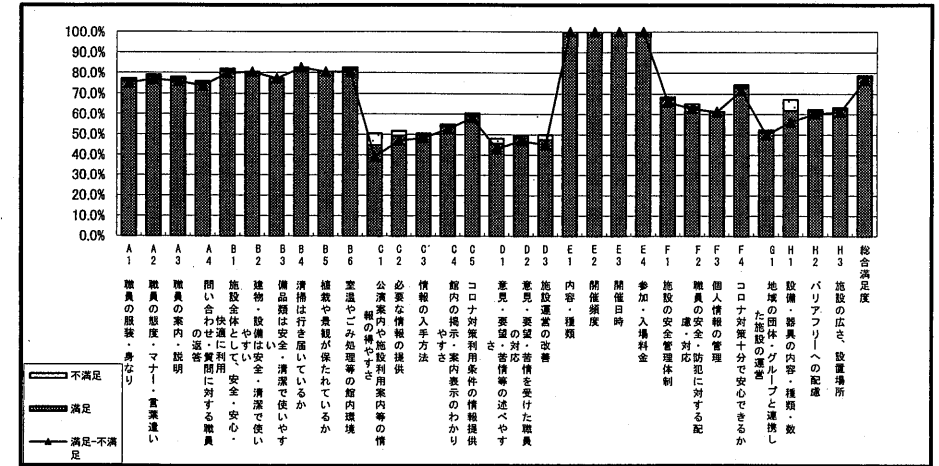
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数/19問
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	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	*施設の設定目的を理解し、地域やニーズの理解に努め、適切な管理と質の高い運営がなされている。 *会議室のみの施設であるため、自主事業は計画していない。		
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/9問
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	*定期的な消防訓練等、適切な取り組みがなされている。 *武蔵野タワーズ団地管理組合からの提供情報を収集し、防災・防犯についての管理組合との連携が図られている。 *施設再開にあたり、新型コロナウイルス感染症の影響下において実行可能な、施設予約受付方法を工夫し、施設利用希望者の安全に配慮した。		

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。	○	30点 × ○の数/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	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。	○	
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○			
評価の理由	*新型コロナウイルス感染症の影響で、利用者及び収入は減少している。 *新型コロナウイルス感染症の影響で膨大な件数の施設予約取消・変更が発生したが、利用者への丁寧な説明と処理により、適切に還付等の処理が遂行されている。			
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	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	*施設利用者だけでなく通行の多い通りに面しており、一般の方にもトイレを開放している。バリアフリー面の整った多機能トイレも備えており、多くの方に利用されている。 *清掃の徹底等により、アンケート調査B群については全項目で満足度が前年度を上回っており、特に高い評価を得ている。			

施設名 かたらいの道市民スペース

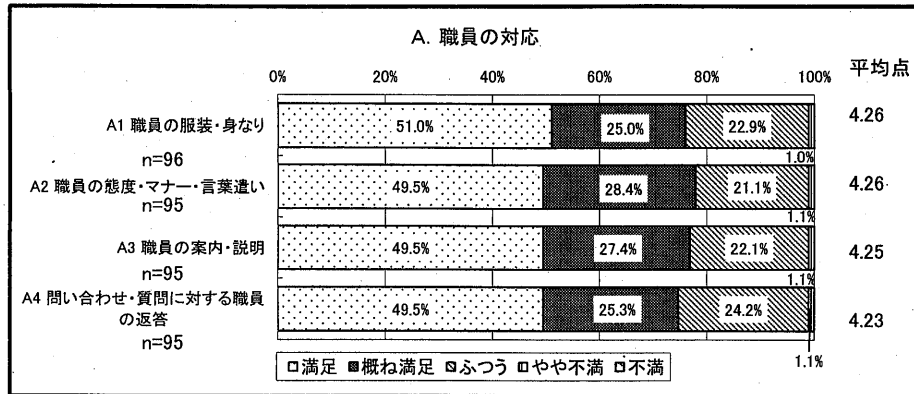


【回答者の属性】に関するコメント
 モニタリング回答者は60歳代が一番多く、50歳代以上の方で65%を占め、年に数回利用が多い結果となった。施設来館者は市内在住者の方が若干多かったが、市外在住者割合と概ね同じくらいであり、市外利用者も多いことが推測される。

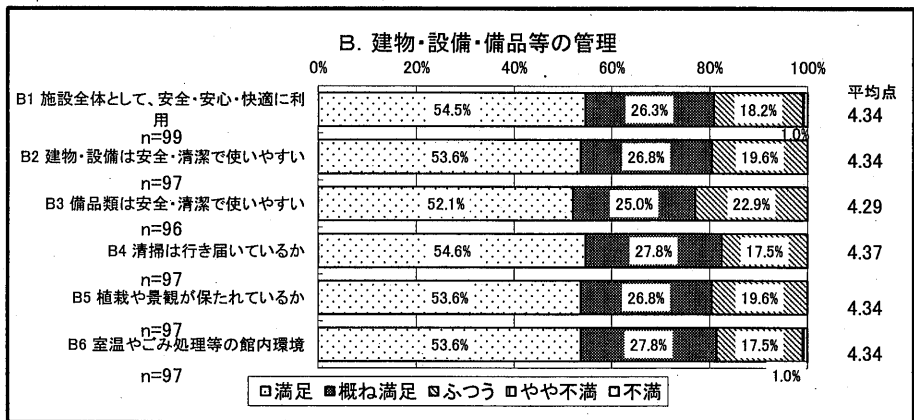


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

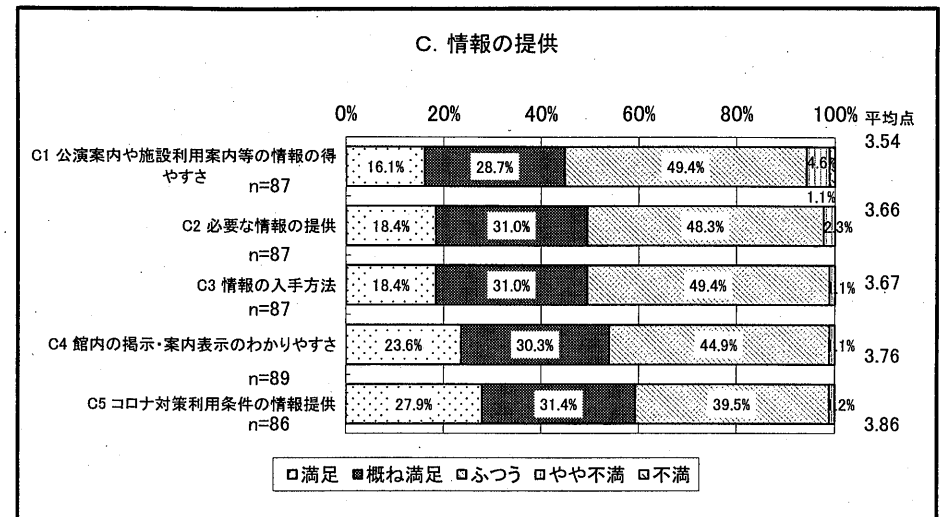
【総合満足度】に関するコメント
 満足38.3%、おおむね満足39.4%、合わせて77.7%であった。職員への対応等については概ね70%以上、建物・設備・備品等の管理については概ね80%以上の評価をいただいた。
 他項目と比較した情報提供に関する満足度の落ち込みが大きい。当施設が貸館事業のみであり、文化事業全般に対する情報提供が不足していることなどが、満足度を低下させていることも考えられるので、更なる情報提供の検討や貸館利用者の意見を聞くことに努めたい。
 E1～E4の主催・共催する文化事業はかたらいの道市民スペースでは貸館だが、市や事業団の事業としてアンケートに記載されたと考えられる。満足度の記載人数は1人のためグラフでは満足度は100%と高い値となっている。市民スペースの評価としては除外で良いのではと指定管理者としては考える。



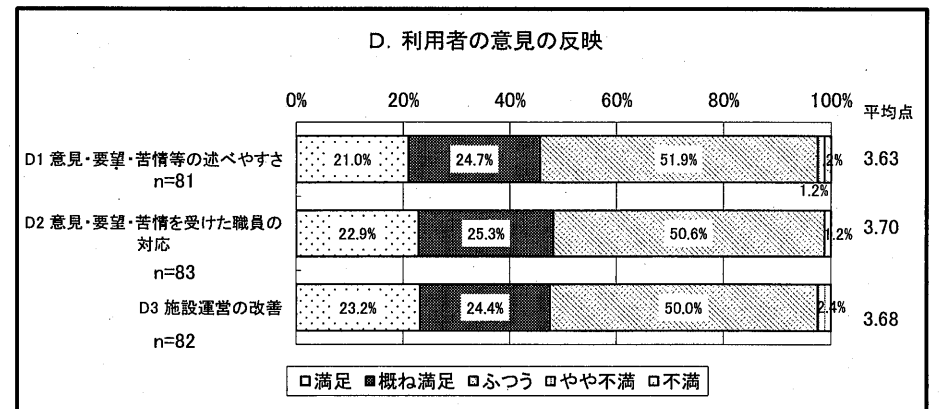
【A職員の対応】に関するコメント
満足とおおむね満足を合わせ80%弱だが、引き続き、職員、委託業者のアルバイトを含めて、より一層良い対応に心掛けるよう努めたい。



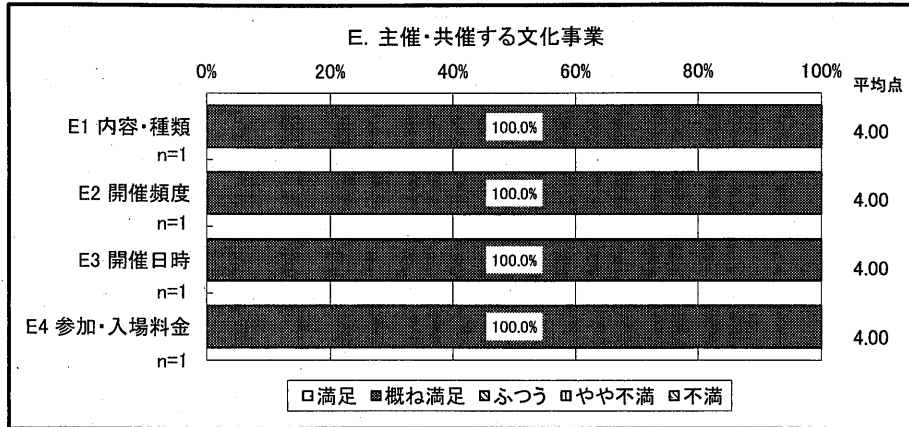
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
施設を開設して10年と、比較的新しい施設なので利用者の満足度も高いが、丁寧にこまめな掃除を心がけるなど、利用者気持ちよく使っていただけることを心がけて管理している。



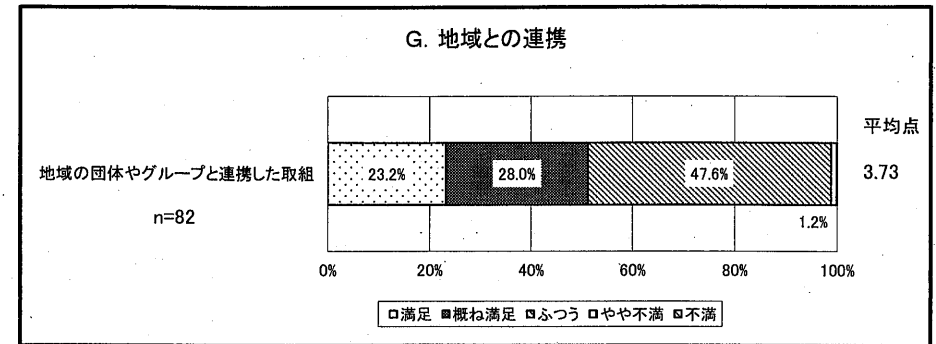
【C情報の提供】に関するコメント
情報の提供面で満足度が比較的低い状況。チラシラックを設置し市の情報提供をおこなっているが、公演情報の提供、入手方法の満足度がやや低い。スペースの問題(ロビーが狭い)もあるが、改善できる方法を探していきたい。



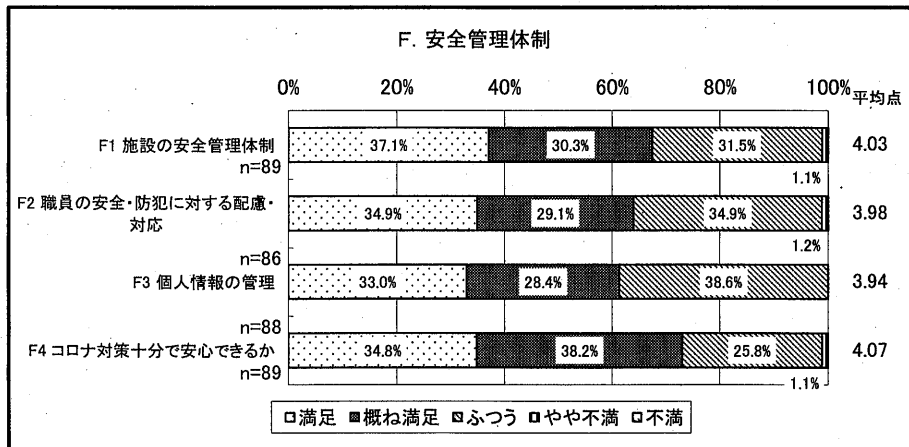
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
各項目とも満足度は「ふつう」が50%と満足、概ね満足を合わせた割合よりも多い結果となっている。受付窓口が、ガラス越しで1人しか常駐していないため、スタッフとのコミュニケーションがとりにくいと思われる可能性がある。窓口をオープンな雰囲気にするなどの工夫を試み、満足度があげられるように努めていきたい。



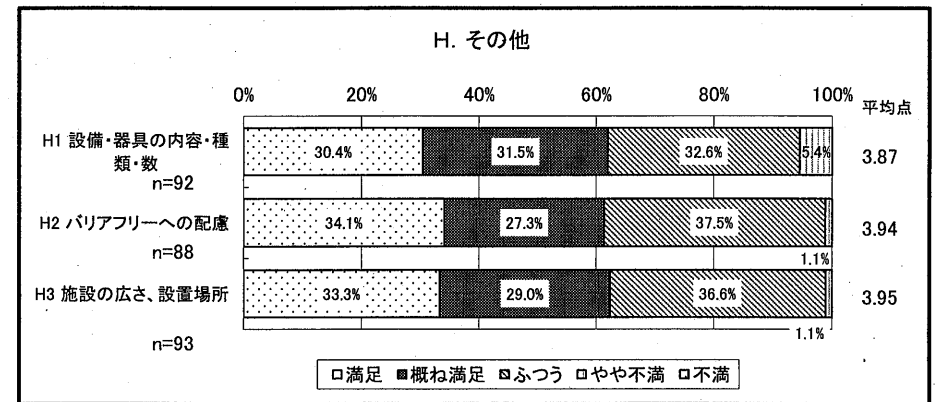
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 ・会議室という施設特性から、主催事業・共催事業は実施していない。
 →アンケート結果では1名の方が「概ね満足」と回答したため100%となっている。市民スペースの評価としては、除外してよいと考える。



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



【F安全管理体制】に関するコメント
 ・出入り口が一か所しかなく、緊急時の避難をいかにスムーズに行うか、日頃から職員が訓練を重ねている。また、新型コロナウイルス感染防止のため閉館した際も、住民票自動交付機利用者やトイレ利用者の安全を確保するため、常時、窓口にスタッフを配置するなど、最大限の安全配慮をしている。また、個人情報の取扱いに関しては芸能劇場同様適正に実施している。



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

施設名： _____ かたらいの道市民スペース _____

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

- (1) 施設設備について
 - 車椅子の人が玄関から入りやすくするために（段差、スロープを）設置して下さい。以上
 - Wi-Fi があるとよいです。
 - Wi-Fi をぜひ。
 - Wi-Fi が使えるように。
 - パソコンが古い。Wi-Fi が使えるようにしてください。参加者リストの提供をしないので、それがとっても良いです。
 - Wi-Fi が使えるようにしてほしい。
 - トイレが少ない。使用しにくい。
 - 換気が常時できる窓で、大変使いやすい環境です。
- (2) 運営面について
 - 他の施設の情報をもっと知らせて欲しい。
 - 申込に必ず来館するのが大変。
 - 予約をネットでやりたい。
 - 利用承認書を郵送する手順が不要だと感じます。職員さんの手を煩わせることになり、コストが無駄である。予約申し込みは Web でできるため、Web のみで済むよう改善を要望します。
 - 会議室の換気が不十分
- (3) 事業について
- (4) 職員について
 - 来館しても挨拶しなかった。
- (5) 評価のことば
 - ありがとうございます。
 - 足場が良い！
 - 場所がとてもよい。
- (6) その他
 - 特になし

市民会議室
(ゼロワンホール)

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	市民会議室（ゼロワンホール）			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1-10-7 武蔵野市立武蔵野商工会館4階			
指定管理者の名称	武蔵野商工会議所			
代表者	会頭 稲垣 英夫			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1-10-7			
指定の期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日			
指定管理業務の内容	①開館及び閉館業務 ②受付及び窓口業務 ③施設の使用に関する業務、備品等の貸出に関する業務			
指定管理委託料	予算	9,900,000円	決算	9,900,000円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) ①チェック項目 ②重点ポイント ③アピールポイント	100/100	必要な水準は満たしている。	B	リピーターが多く、利用者モニタリングの総合満足度についても、「満足」又は「概ね満足」の回答が90%に近いことから、期待する水準を満たしていると考えられる。
		適正に取り組んでいる。		
		セミナーや研修会、説明会の開催の際に重宝されており、リピーターも多い。		
(B) 利用者モニタリング	88.7%	利用者には概ね満足頂いている。		
(C) 財務モニタリング				

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント		総合評価	
	評価	理由	評価	理由
(A) ①チェック項目 ②重点ポイント ③アピールポイント	100/100	総合満足度が約88%と昨年に引き続き高い満足度を維持している。	B	感染症の影響により利用率が下がっているものの、リピーターが多く、90%近くの利用者から高い評価を得ていることから、期待する水準を満たしていると考えられる。
		適正に取り組んでいる。		
		リピーターに多く利用され、高い満足度を維持している。		
(B) 利用者モニタリング	88.7%	利用者からは概ね高い評価を得ている。		
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

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

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

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

(A) - ③アピールポイント（次ページ）

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入			
総合満足度		■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計	88.7%	総合満足度において、約88%が「満足」「概ね満足」で、「不満」「やや不満」が0件だったことから、利用者の満足度は高いと考えられる。今後は、窓口以外の申請方法について検討が求められる。	
「不満」と「やや不満」の合計	-0.0%		
	=88.7%		

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者（記入欄）	
<アピール点> *マイク、CD、ブルーレイディスクプレイヤー、PCモニター等が使用できるため、セミナーや研修会、説明会といった用途で利用される機会が多く、リピーターも多い。 *商工会館1階にLED案内板を設置し、会議室の利用予定や商工会議所事業の案内を行っている。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】 *新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点や利用者の利便性向上の観点から、窓口による申請方法だけではなく電話や郵送、web等による申請・仮予約等への対応について、例年指摘しているところでもあるため、真摯に取り組んでいただきたい。	【指摘事項への対応】 *web申請については過去に何社も見積りを取ったが、当会館規模の使用料収入に対し経費が大きすぎるため導入は難しい。また、窓口受付を併用すると申込の重複が生じる恐れがある。仮予約について今年度は休館や申込受付停止に伴う返金等の対応が多忙であり検討に至らなかった。また、事前の連絡なくキャンセルをする利用者が見られるため、仮予約期間が多くなると他の利用者の申込の妨げになることや収入減につながる懸念される。
<改善が必要だと思われる点> *今回のアンケートでは、全ての項目の平均点数が4点を超過しているが、「C 情報の提供」の“公演案内や施設利用案内等の情報の得やすさ”と“情報の入手方法”及び「D 利用者の意見の反映」の“意見・要望・苦情等の述べやすさ”の評価が他と比較するとやや低くなっている。	

主管課（記入欄）	
<主管課として特に評価できる点> *前年度に引き続き高い満足度を維持している。 *新型コロナウイルス感染症による利用取消や変更申請について、利用者へ丁寧に対応していた。	
<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】 *新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点や利用者の利便性向上の観点から、窓口による申請方法だけではなく電話や郵送、web等による申請・仮予約等への対応について、例年指摘しているところでもあるため、真摯に取り組んでいただきたい。	【指摘事項への対応】 *以前から指摘されていた事項であるが、新型コロナウイルス感染症への対応のため今年度は検討に至らなかった。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

*電話や郵送等による申請等、窓口以外での手続き方法について検討を期待したい。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

*音響・映像設備は改修工事済であるが、経年劣化によるブラインド等の動作不良が引き続き生じると思われる。また、プロジェクターが耐用年数を経過しており、不具合が懸念される。 *新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、以下の対応を行った。 令和2年3月2日～6月7日：貸出停止 6月8日～9月30日：通常の50%以下の定員制限にて貸出 令和3年1月8日～：夜間貸出停止、午前午後は通常の50%以下の定員制限にて貸出 *上記の利用制限や会議のオンライン化等により、令和2年度の利用率は例年と比較し低下している。
--

(様式3)チェック項目シート(指定管理者)

【指定管理者】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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	前年同様、総合満足度が高く、各項目で必要な水準は満たしているため。			
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者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	建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、別の民間業者に市が直接委託している。また、備品は市の所有であるという理由で、軽微な修繕以外の管理は行っていないため。		

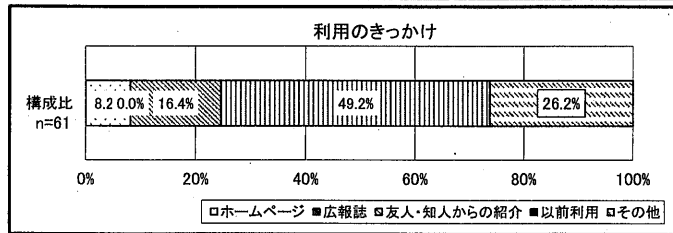
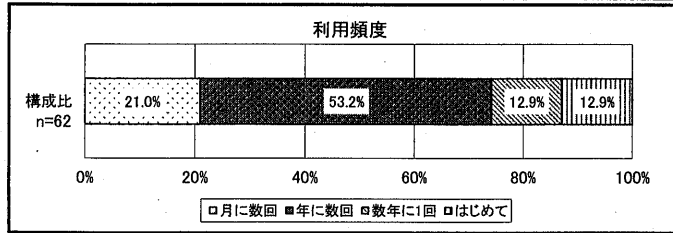
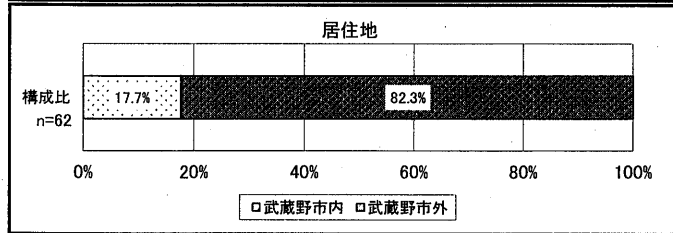
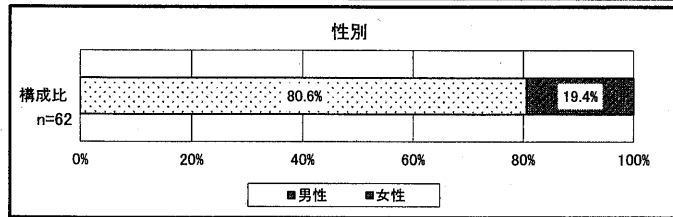
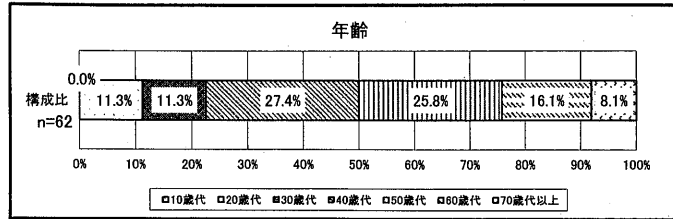
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
C 適正な 運営	確実な業務の 履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	-	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○	
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)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

(様式3)チェック項目シート

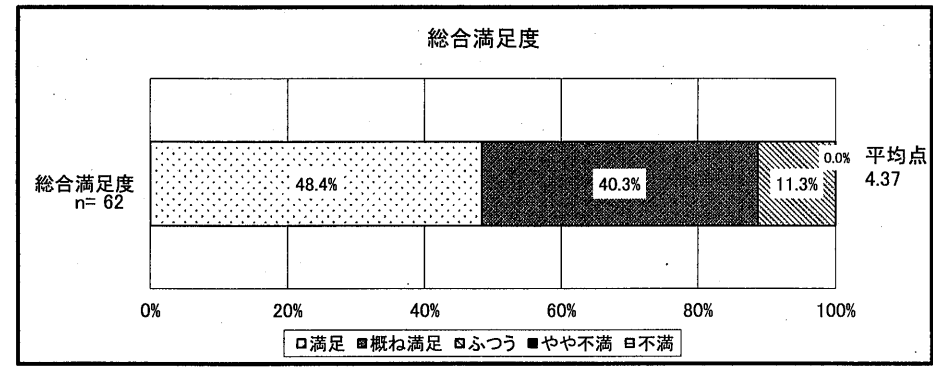
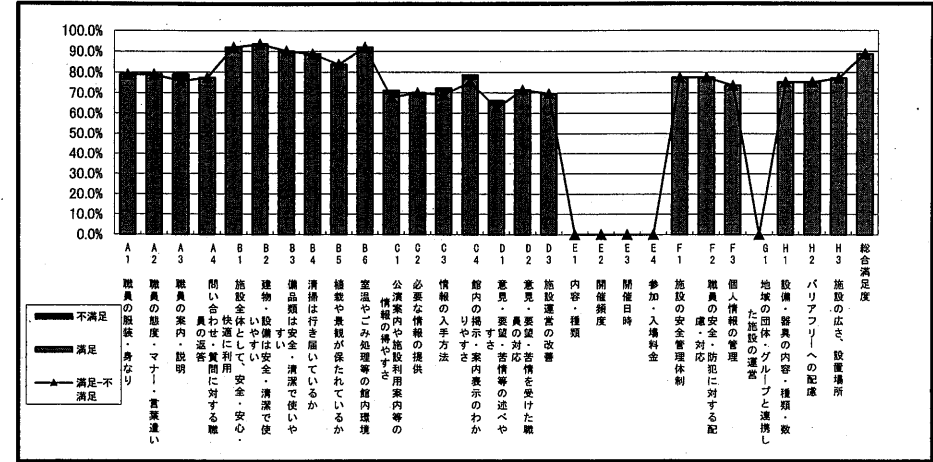
【主管課】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	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	コロナ禍における利用制限の影響はあるものの、前年同様の高い満足度を維持し、各項目で必要な水準を満たしているため。			
B 安全への 取り組み	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
		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	建物・設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、市が別の民間業者に直接委託しており、備品についても市の所有であるため、軽微な修繕以外の管理は指定管理者に行わせていないため。		

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。	○	30点
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	—	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体 制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）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。	○	
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○			
評価の理由	適宜、指定管理者と連絡・連携を取りながら、適正な運営となるよう調整しており、各項目で求められる対応や取組を実施しているため。			
D 施設・ 設備等 の適正な 管理	適正な建物・ 設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管 理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	前述のとおり、建物、設備の保守管理、清掃、警備、植栽は、市が別の民間業者に別途委託しているが、必要に応じて指定管理者と連絡・連携を取りながら適正な管理に努めているため。			

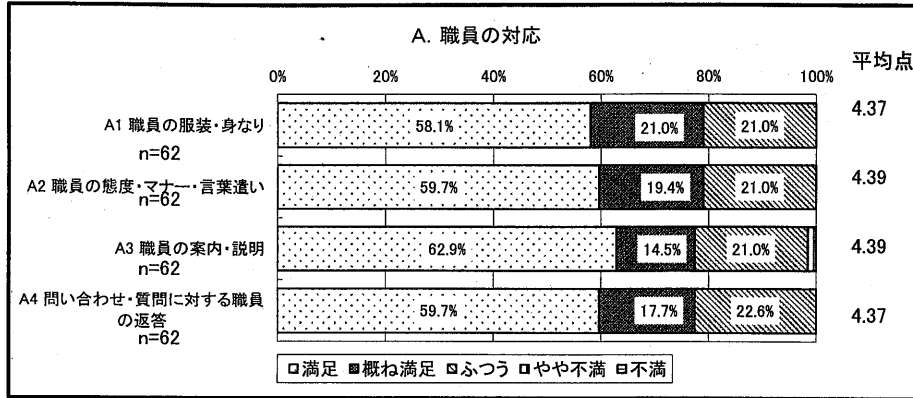


【回答者の属性】に関するコメント
 令和元年度と比べて変化が大きかった項目は以下のとおり。
 【性別】
 男性：元年度63.6%→2年度80.6%
 【利用頻度】
 はじめて：元年度27.1%→2年度12.9%
 年に数回：元年度44.1%→2年度53.2%

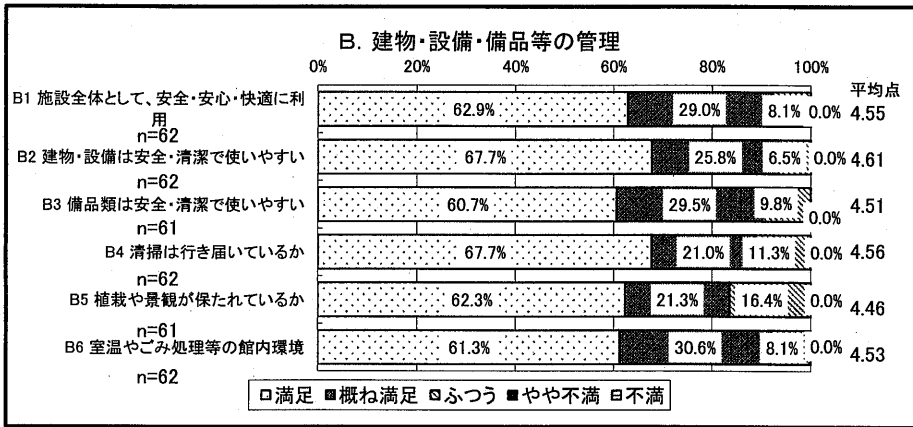


(注)平均点は「満足」15点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

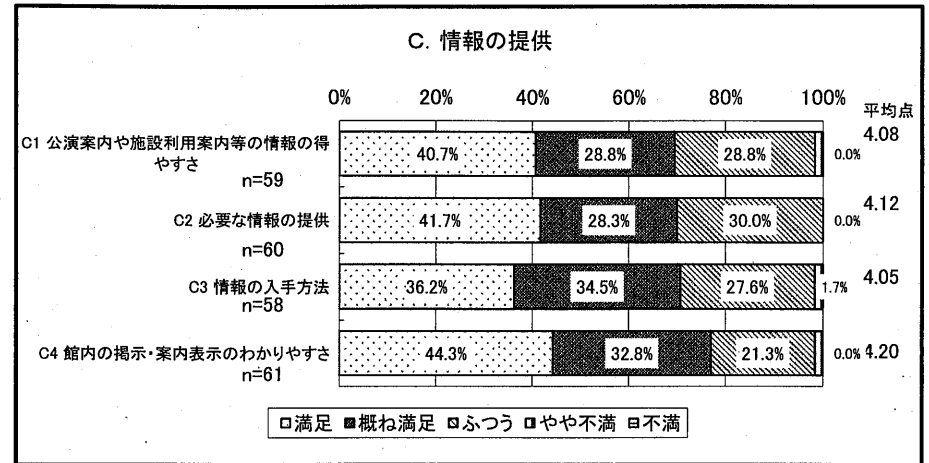
【総合満足度】に関するコメント
 満足と概ね満足を含めた回答が、元年度の92.5%から88.7%と減少しているものの、コロナ禍における利用制限を加味しても高い満足度を維持していると考えられる。



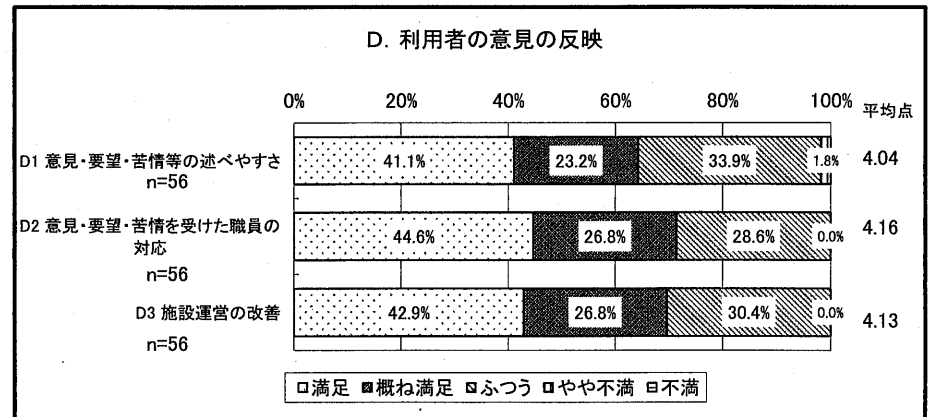
【A職員の対応】に関するコメント
 全項目において、満足と概ね満足の回答が元年度と比べて約5～7ポイント減少しているが、利用者意見(自由記載)には特に不満の声はなく、対応に問題があったわけではないと考えている。



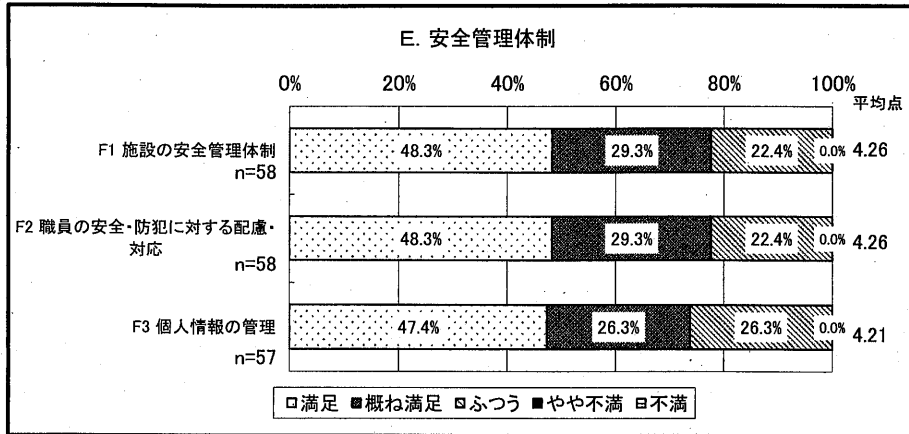
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 昨年度と同様の高い満足度を維持している。
 なお、建物や植栽の管理・清掃は別事業者に委託しており、備品類の管理は本指定管理者による。



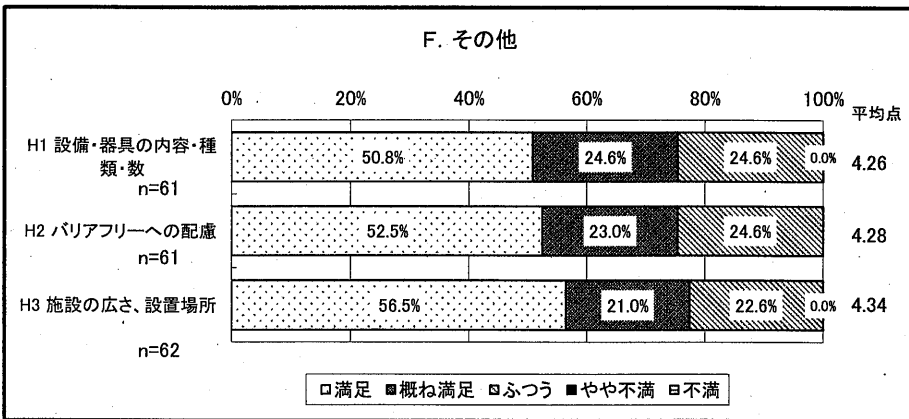
【C情報の提供】に関するコメント
 「公演案内や施設利用案内等の情報の得やすさ」及び「必要な情報の提供」について、満足と概ね満足を合わせた回答が8.9ポイント低下している。コロナ禍における利用条件に関して迅速な情報提供が課題と認識している。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 いずれの項目も満足と概ね満足を合わせた回答が元年度と比べて8～11ポイント減少しているが、利用者意見(自由記載)には特に不満の声はなく、対応に問題があったわけではないと考えている。



【E安全管理体制】に関するコメント
 全項目において、満足と概ね満足を合わせた回答が元年度と比べて約3ポイント減少した。利用者意見(自由記載)には特に不満の声はなく、対応に問題があったわけではないと考えている。



【Fその他】に関するコメント
 全項目において、満足と概ね満足を合わせた回答が元年度と比べ5~6ポイント減少した。利用者意見(自由記載)には特に不満の声はなく、対応に問題があったわけではないと考えている。

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

- (1) 施設設備について
- (2) 運営面について
 - アンケートC3の点について、空室情報がPDFであることが不便に感じている。
 - 会場予約方法及び費用納付方法を改善していただきたい。
- (3) 職員について
 - いつもありがとうございます。
 - 申込時の窓口の方も、当日鍵を開けて下さる方も、丁寧なご対応をしていただき、とても感謝している。
 - また使用させていただきたい。
 - 分かりやすく説明していただけた。
 - 衛生面も気を付けていただき、助かっています。
- (4) 評価のことは
- (5) その他
(該当する記載なし)

自然の村

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立自然の村		
所在地	長野県南佐久郡川上村大字川端下 547 番地の 1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野生涯学習振興事業団		
代表者	前田 洋一		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 5 丁目 11 番地 20 号		
指定の期間	令和 2 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日まで		
指定管理業務の内容	武蔵野市立自然の村条例第 3 条に掲げる業務		
指定管理委託料	予算	33,584,948 円	決算 29,067,843 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		
①チェック項目	①チェック項目 97.3 / 100 専門業者による保守点検を定期的に行う他、日頃は清掃チェックシートをもとに清掃を徹底。新型コロナウイルス対応で消毒作業も随時行い、施設の安全な運営に努めた。意見の述べやすい環境作りを行い、アンケートや意見に対して柔軟かつ迅速な対応に努めている。	S	新型コロナウイルスの影響で閉村期間が長く、開村時も利用制限をかけながらではあるが利用者の安全を第一に施設運営を行うことができた。また、利用者の要望に応え Wi-Fi 導入、ウォシュレット増設など積極的に改修工事を行い満足度の向上にも努めた。広報活動として新たに Instagram を取り入れ、新たな層への情報発信も行った。利用者モニタリングによる総合評価も 90%を超えている。		
				②重点ポイント	*利用者の安全確保に対する取り組みとして、ハイキングルートの整備(ルート上の倒木・落ち葉除去等)やスズメバチの巣の撤去などの環境整備、中央棟雨漏り修理等を行った。 *市民・利用者の意見の反映に向けた取り組みとして、利用者の意見に対する柔軟かつ素早い対応に努めている。 *施設(資源)の有効活用に向けた取り組みとして、広く市民に向けた積極的な PR 活動を行っている。
(B)利用者モニタリング	95.7%	昨年(90.4%)を大きく上回り、満足度は高く保っている。			
(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		
①チェック項目	①チェック項目 95.9 / 100 利用者の安全確保のための取り組み 利用者の利便性向上に向けた取り組み	A	コロナ禍において、武蔵野市立自然の村の利用件数は前年度に比べ半数以下に減ったが、利用者からの評価は、前年度を上回る好評価を得ている。 現地スタッフのホスピタリティに関する利用者からの高評価には、むしろ誇らしく思える。 また、施設の劣化や不具合にも迅速な対応をしており、評価されるべき事項である。 昨年度より課題であった Wi-Fi、ウォシュレット導入は計画通り行われている。ただ、むさしのジャンボリーの中止、閉村期間の設定など、指定管理者の活躍の場が失われてしまった事が残念である。		
				②重点ポイント	②重点ポイント 利用者の安全確保のための取り組み 市民・利用者の意見の反映に向けた取り組み 施設(資源)の有効活用に向けた取り組み
(B)利用者モニタリング	95.7%	利用者からは、高い満足度を獲得している			
(C)財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45 /45	45 /45	<ul style="list-style-type: none"> *各部屋にアンケート用紙を設置し、意見の述べやすい環境作りを行っている。 *利用者の声を反映して、6月にWi-Fiを導入、各部屋に扇風機を設置、令和3年3月に中央棟のウォシュレットを増設した。 *令和3年1月に事業団の公式Instagramを開設し、新しい媒体での広報活動を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> *利用者モニタリングにおいて総合満足度は、前年度以上の評価を得ている *他の利用者に迷惑をかける利用者には、すぐ注意・対応するなど、利用者間の対応について高評価を得ている *ウォシュレット設置要望などに対しては、計画をもって整備している *一部の利用者より、かねてから設置要望のあったWi-Fiを中央棟に限り導入
B 安全への取り組み	15 /15	15 /15	<ul style="list-style-type: none"> *定期的な点検整備を行い、安全確保に努めている。 *現地委託業者との密な情報共有体制を構築し、緊急時に限らず、日頃から工事や修繕への早急な対応を行っている。 *新型コロナウイルスに対応したガイドラインの作成、清掃用除菌チェックリストの作成、ペダル式ゴミ箱の導入、部屋ごとのスリッパの指定、入浴時間の指定と脱衣かご指定など、可能な限り他者との共有利用をなくしてクラスターの防止に努め、安全に宿泊できるように運営を行った。 *大型野生動物の仕業と思われる食肉倉庫の壁面破損が見受けられたため、閉村期間中は監視カメラを設置し動向に注視した。 	<ul style="list-style-type: none"> *新型コロナウイルス感染症対策については、利用者から若干の不便を感じながらも、かなり好意的に受け止められている *施設内自由広場支柱の修理など、大事故につながる不具合を適切に発見し、修理につなげている
C 適正な運営	27.3 /30	25.9 /30	<ul style="list-style-type: none"> *主管課、指定管理者、現地委託業者で対応についての協議等、密に連絡を取り合いながら様々な事象において早急な対応に努めている。 *新規利用者獲得に向けた広報物におけるPRやSNSの活用、広報物の改善等を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> *事業計画書に沿った管理を確実に実施した *コロナ禍における利用人数の制限、自然の村の閉村などの判断において、迅速な周知運営を行った
D 施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	<ul style="list-style-type: none"> *現地委託業者による定期的な施設の見廻りを強化する他、専門業者による保守点検を定期的に行い、施設の維持管理に努めている。 *老朽化にともなう不具合・修繕へ迅速に対応（消防設備、浄化槽故障、大型天体望遠鏡故障等）し、適切に管理を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> *定期的な保守点検以外にも点検・修繕等の実施がなされた *現地スタッフによる、不具合に対する迅速な対応は評価できる

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
			<ul style="list-style-type: none"> る。 *日誌、点検表、チェックシートを利用し、適切に施設管理を行っている。 *計画的に間伐作業を行い、景観の保持に努めている。 	

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

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の安全確保に対する取り組み	<ul style="list-style-type: none"> *スズメバチの巣の撤去など環境整備 *浴槽の水位低下や塩素濃度の不調を迅速に対応 *中央棟雨漏り修理 *施設内看板整備 *ハイキングルート整備(倒木撤去、枝払いなど障害物撤去) 	台風による倒木に対し、業者を仲介し迅速な撤去作業が行われた
(2)	市民・利用者の意見の反映に向けた取り組み	*アンケートや意見に対する柔軟かつ迅速な対応	アンケートで受けた要望については、主管課へ適切に報告され、併せて対応策が提言されている
(3)	施設(資源)の有効活用に向けた取り組み	*ホームページやInstagramに村の最新の写真を掲載、随時更新	*ジャンボリーが中止になったが、ジャンボリー中止期間を一般利用者募集期間とし、キャン棟利用者増進に努めるなどの努力が見られた

(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	<ul style="list-style-type: none"> *コロナ禍により、利用者数は減少したが、利用者からは前年度を超える高評価を受けている *新型コロナウイルス感染症対策において、施設の一部使用制限を実施しながらも、利用者から理解と評価を受けている
95.7%	

(A) - ③アピールポイント

<p>指定管理者（記入欄）</p> <p><アピール点></p> <p>*各部屋へのアンケート用紙の設置、モニタリング用紙の積極的な回答依頼を行い、利用者ニーズの把握に努めた。また、令和2年度はキャビン地区利用者にも積極的にモニタリング用紙の記入を依頼し、幅広く声を集め、改善が図られるものに対しては、可能な限り要望に応えられるよう努めた。</p> <p>*令和2年度は新型コロナウイルスに対応したガイドラインの作成、清掃用除菌チェックリストの作成、ペダル式ゴミ箱の導入、部屋ごとのスリッパの指定、入浴時間の指定と脱衣かご指定など、可能な限り他者との共有利用をなくしてクラスターの防止に努め、安全に宿泊できるように運営を行った。</p> <p>*むさしのジャンボリーの中止に伴い、夏季期間にキャビン地区の開放を行った結果、キャンプブームや3密対策として屋外での活動が増えたこともあり、コロナ禍にも関わらずキャビン地区の一般利用者数の実績は例年通りであった。</p> <p>*現地委託業者とは密に連絡を取り合い、施設の不具合が起きた場合は写真をデータで送ってもらうなど正確な現地状況の把握に努め、連携強化を図っている。また緊急時には早急な対応ができるよう、その他保守関連業者とも連携を取るなど、常に体制を整えている。</p> <p>*主管課との迅速な情報共有を徹底し、関係強化および互いに現況把握を図っている。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*施設の老朽化や自然現象への対策、時代やニーズに応じた環境整備（Wi-Fi導入、トイレの洋式化、ウォシュレット導入等）については、引き続き市と協議し、必要な改修・修繕等を計画的に実施するよう努めていただきたい。</p> <p>*事業団ホームページ及び情報発信の頻度を見直し、積極的なPR活動に取り組んだものの、「情報提供」及び「利用者の意見の反映」については、昨年度より満足度が低下している（7項目中、「満足」「概ね満足」が80%を超える項目は、令和元年度2項目、平成30年度6項目）。幅広い世代が情報を得ることができ、新規利用者を獲得しつつ引き続き高い満足度の維持に繋がるよう、積極的なニーズ把握と効果的な情報発信を図っていただきたい。また、利用方法等に関する情報提供以外にも、春夏秋冬の見どころや楽しみ方なども伝えていただきたい。</p> <p>*施設の利用状況を把握するにあたり、利用率（部屋の稼働率）を算出して状況を確認できるよう努めていただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*主管課と連携を取り、Wi-Fi導入、ウォシュレット導入を指定管理者が、キャビン地区のトイレ洋式化については主管課がそれぞれ行った。その他、必要な改修・修繕等は計画的に実施していきたい。</p> <p>*事業団ホームページにて、自然の村の様子を月ごとに発信した（緊急事態宣言等で閉村している期間を除く）。また、事業団公式Instagramを開設し、新たな層への情報発信を行った。</p> <p>*これまでも内部資料として平日、土日祝に分けて部屋の利用率や定員に対する利用率、部屋の稼働率の算出を行っていたため、令和2年度よりモニタリングの提出資料に追加する。新型コロナウイ</p>

<p>*衛生管理・安全管理については引き続き徹底していただきたい。</p>	<p>ルスの影響により直行バス運行が全て中止となった。また1回の利用ごとに部屋の滅菌のための保守期間を設定したため令和2年度の利用率は低下している。</p> <p>*設備については専門業者による保守点検を定期的に行っている。日頃は清掃チェックシートをもとに清掃を徹底。新型コロナウイルス対応で消毒作業も随時行った。宿泊利用については、1回の利用ごとに部屋の滅菌のための保守期間を設定し、安全管理に努めた。</p>
<p><改善が必要と思われる点></p> <p>*電気設備、浄化槽等においては経年劣化などにより、不具合が度々起こっているため、主管課と相談しながら改善に向けて取り組んでいきたい。</p> <p>*森林環境および危険木排除のための継続的な間伐整備が必要。</p> <p>*ここ数年で、施設設備において老朽化による不具合が多発し、施設開村においても影響が出ている。抜本的な改修工事等の検討が必要。</p>	

<p>主管課（記入欄）</p> <p><主管課として特に評価できる点></p> <p>*新型コロナウイルス感染症対策等により、施設を利用できない日が多かったが、施設利用情報の随時更新、大量に発生した利用料の返還作業等、通常想定のない業務に対しても、適切な対応が成された</p> <p>*現地スタッフの対応が、施設利用者より高評価を得ている</p> <p>*施設及びその周辺の不具合に対して、早期発見、早期対応が成された</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>*施設の老朽化や自然現象への対策、時代やニーズに応じた環境整備（Wi-Fi導入、トイレの洋式化、ウォシュレット導入等）については、引き続き市と協議し、必要な改修・修繕等を計画的に実施するよう努めていただきたい。</p> <p>*事業団ホームページ及び情報発信の頻度を見直し、積極的なPR活動に取り組んだものの、「情報提供」及び「利用者の意見の反映」については、昨年度より満足度が低下している（7項目中、「満足」「概ね満足」が80%を超える項目は、令和元年度2項目、平成30年度6項目）。幅広い世代が情報を得ることができ、新規利用者を獲得しつつ引き続き高い満足度の維持に繋がるよう、積極的なニーズ把握と効果的な情報発信を図っていただきたい。また、利用方法等に関する情報提供以</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*中央棟にWi-Fiの導入が成された</p> <p>令和2年度計画以外のトイレの洋式化・ウォシュレット導入に対しては、どこまで可能か、必要かを含め、検討していきたい</p> <p>*自然の村の情報発信について、事業団独自のホームページが有るが、市民は市役所のホームページを検索する傾向にあるようで、今一つ事業団のホームページの認知度が低い</p> <p>検索が指定管理者（事業団）へ向かうような工夫が欲しい</p> <p>ホームページのリニューアルを確認。改善へ向けた努力は見受けられる</p>

外にも、春夏秋冬の見どころや楽しみ方なども伝えていただきたい。	
* 施設の利用状況を把握するにあたり、利用率(部屋の稼働率)を算出して状況を確認できるよう努めていただきたい。	* 利用率の情報提出を受けている (コロナ禍により、利用率が昨年度の半分以下になったことが、よくわかった)
* 衛生管理・安全管理については引き続き徹底していただきたい。	* 衛生管理・環境管理については、適切に行われている
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>	
* 施設の経年劣化に対し、可能な範囲で適切な処置を行ってほしい	
* 引き続き、衛生管理、安全管理の徹底を行い、利用者の満足に繋げてほしい	
* 積極的な運用姿勢を維持しながらも、費用対効果等の観点も併せ持ち、時事に見合った柔軟な運用を心掛けてほしい	

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

新型コロナウイルス感染拡大防止に関する対応として、令和2年4月3日から自然の村は休村した。
 6月19日より利用を再開(週末のみ:金~月帰り)。中央棟は全8部屋中4部屋、キャビン棟はNo.1~12までのうち4組までとした。7月10日からは平日の利用も再開。定休日以外は開村した。中央棟は全8部屋中6部屋開放。キャビン棟はNo.1~26まで開放。ただし、炊事場の利用は8組限定とした。
 緊急事態宣言の再発出に伴い令和3年1月8日から自然の村は再び休村した。

(様式3)チェック項目シート

【指定管理者】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × 19間/19間 45点
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	-	
		11 地域ニーズを把握している。	-	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
		職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。		○	
	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に、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	各部屋にアンケート用紙を設置し、利用者からの意見を集めるための環境作りとともに、改善可能なものは早急な対応に努めている。令和2年度は利用者の声を反映して、6月にWi-Fiを導入、各部屋に扇風機を設置、令和3年3月に中央棟のウォシュレットを増設した。令和3年1月に事業団の公式Instagramを開発し、新しい媒体での広報活動を行っている。			
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。	○	15点 × 9間/9間 15点
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者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	定期的な消防訓練および設備点検を実施している。また、現地委託業者、指定管理者、主管課の連携を密に行い緊急時に限らず、日頃から工事や修繕への早急な対応を行っている。令和2年度は新型コロナウイルスに対応したガイドラインの作成、清掃用除菌チェックリストの作成、ペダル式ゴミ箱の導入、部屋ごとのスリッパの指定、入浴時間の指定と脱衣かご指定など、可能な限り他者との共有利用をなくしてクラスターの防止に努め、安全に宿泊できるように運営を行った。また、大型野生動物の仕業と思われる食痕倉庫の壁面破損が見受けられたため、閉村期間中は監視カメラを設置し動向に注視した。今後も主管課と連携して安全に利用できるよう適切に対応していきたい。	

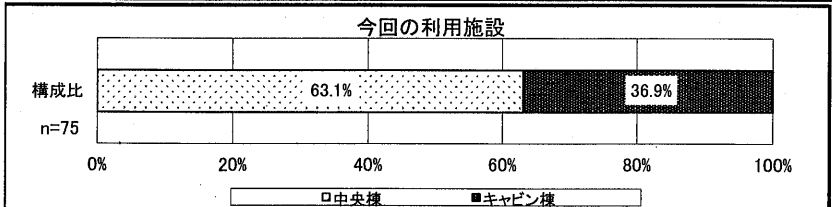
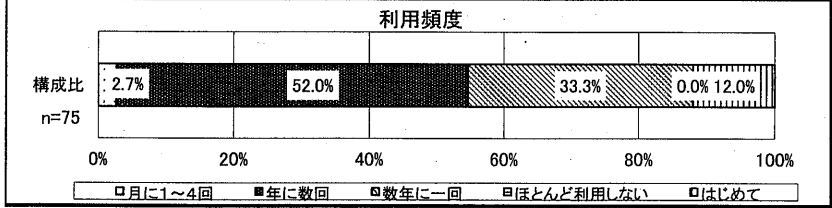
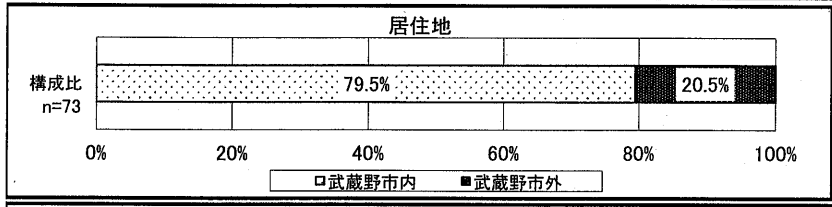
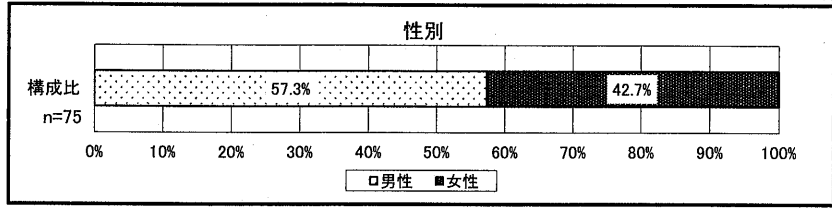
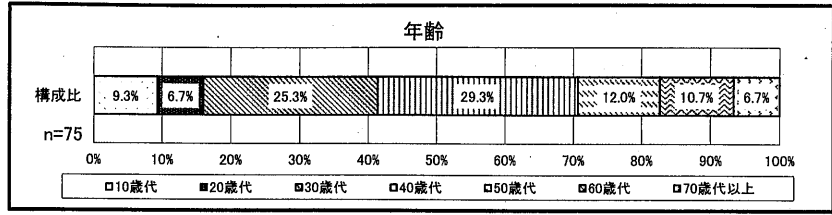
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	×
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	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	主管課、指定管理者、現地委託業者で対応についての協議等、密に連絡を取り合いながら様々な事象において早急な対応に努めている。令和2年度は新型コロナウイルスの影響により、閉村期間が長く、また直行バス運行が全て中止となった。また、閉村後も1回の利用ごとに部屋の滅菌のための保守期間を設定したため利用者数減に繋がった。しかし、むさしのジャンボリーの中止に伴い、夏季期間にキャンピング地区の開放を行った結果、キャンプブームや3密対策として屋外での活動が増えたこともあり、コロナ禍にも関わらずキャンピング地区の一般利用者数の実績は例年通りであった。次年度以降もコロナ禍に対応しつつ、利用者増に向けた取り組みを行っていききたい。		
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	現地委託業者による定期的な施設の見廻りを強化する他、専門業者による保守点検を定期的に行い、施設の維持管理に努め、老朽化にともなう不具合・修繕へ迅速に対応（消防設備、浄化槽故障、大型天体望遠鏡故障等）し、適切に管理を行っている。日頃は清掃チェックシートをもとに清掃を徹底。新型コロナウイルス対応で消毒作業も随時行った。村内の間伐もエリアごとに計画的に実施しており景観の保持に努めている。		

(様式3)チェック項目シート

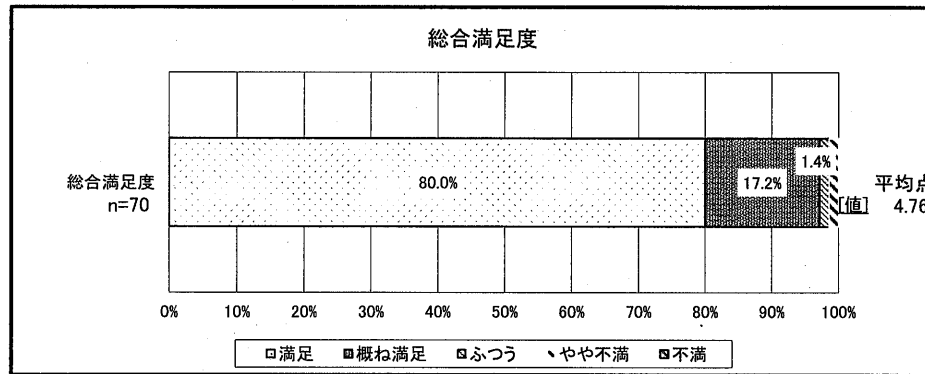
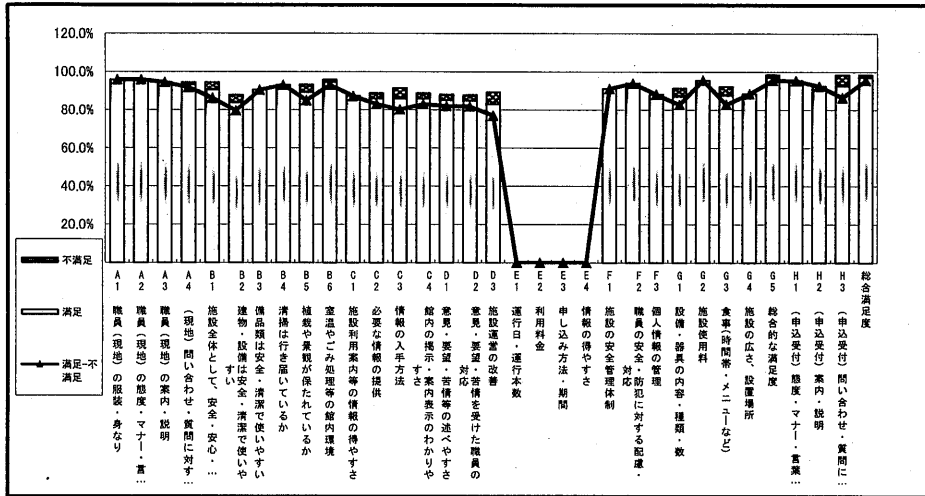
【主管課】

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。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。		○	
職員対応	16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由	利用者モニタリングにおける総合満足度では、「満足」「概ね満足」9割以上であり、昨年度を上回る高い評価を受けている。新型コロナウイルス感染症対策による利用制限等で、利用者にとって不便を強いている部分が多い中において、この制限を評価する意見が多かったことは、現地スタッフに起因するもの大きいと思われる。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な警備	27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
		29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
		評価の理由	契約に記されている定期的な各種設備点検は実施されている。また、自発的な点検等も行われ、施設管理者としての責任感を感じる。有事を想定した事項について、管理者への報告が成され、協議の場を設けるに至っている。新型コロナウイルス感染症対策としての衛生管理にも努め、それに沿った整備が行われている。マニュアルなどは定期的に更新され、チェック項目の見直しなども行われている。

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		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	コロナ禍における閉村、施設の利用制限等により、利用件数自体は、前年度の半数以下になってしまった。また、この閉鎖による利用料金の払い戻しも多く発生した。これに対し、利用期間の変更などを迅速に公表し、利用料払い戻し業務も適切に行われた。ジャンボリー中止期間を一般利用に切り替える等の利用者増加に向けた取り組みは評価できる。自然の村の閉村に伴い、当初管理業務に変更が生じた。減少した業務に関しては、指定管理者より内訳を示した委託料返還（戻入）があり、管理が適切に行われていると判断される。		
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	契約に記されている定期的な各種設備点検は実施されている。また、自発的な点検等も行われ、施設管理者としての責任感を感じる。整備・清掃等も適切に行われており、施設的美観を損なわない努力がなされている。経年劣化に伴う施設の不具合等に対しては迅速な対応を取り、更なる不具合を事前に防いでいる点は評価できる。廃棄物も適切な処理が為されている。		

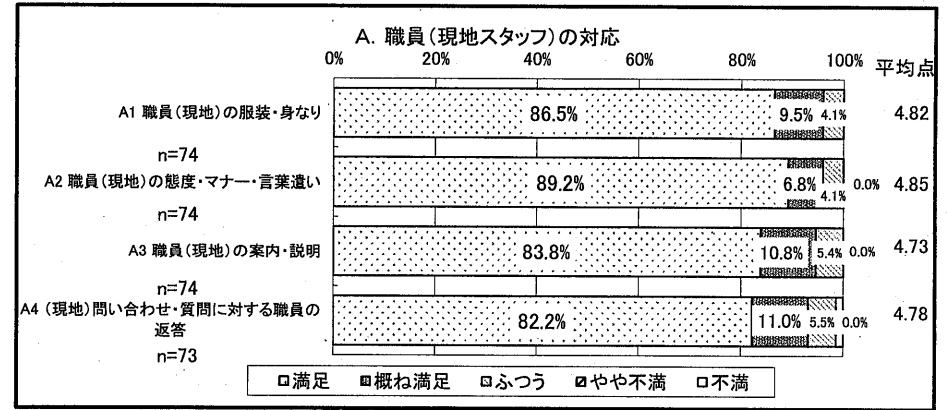


【回答者の属性】に関するコメント
 回答者の年齢は「40歳代」が29.3%と最も多く、次いで「30歳代」が25.3%と続いた。
 性別は「男性」57.3%、「女性」42.7%と男性の方が若干多い。
 居住地については「市内」が79.5%で前年度の68.3%から11.2%上がった。
 利用頻度は全体の88%がリピーターであり、「はじめて」の利用者が前年度の32.3%から20.3%下がった。
 今回の利用施設はキャビン棟が36.9%で、前年度0%から大幅に増えた。

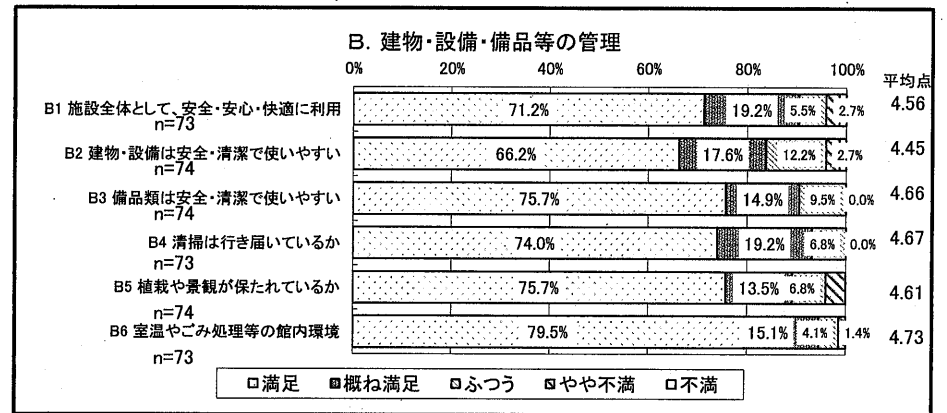


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

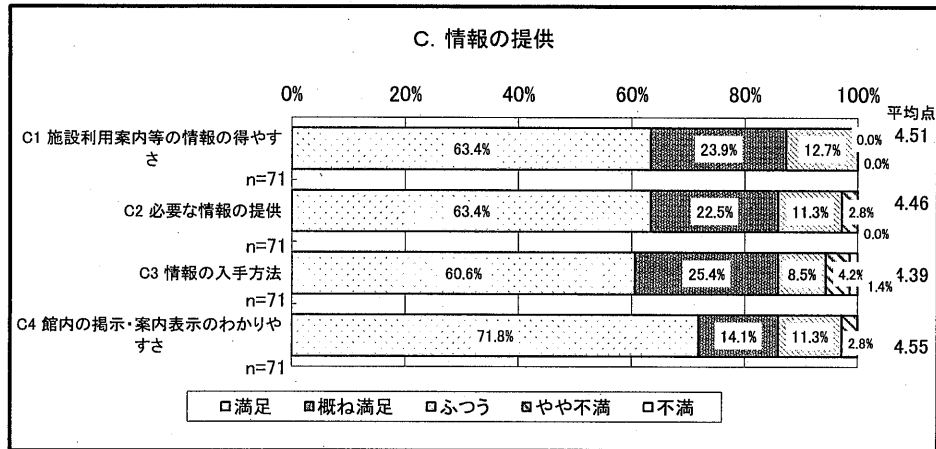
【総合満足度】に関するコメント
 自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が80.0%、「概ね満足」が17.1%、合わせて97.1%と利用者の9割超が「満足している」と回答している。
 前年度の92.3%から4.8%上昇し、継続して10割近くの高い満足度を得られている。



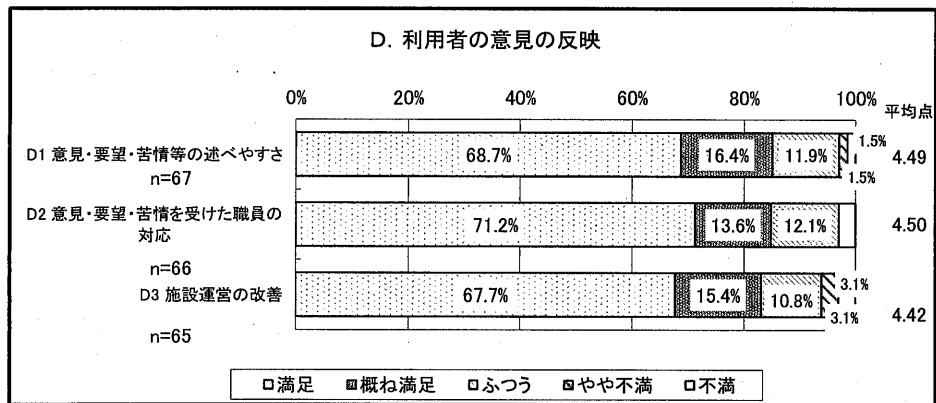
【A職員の対応】に関するコメント
 全ての項目において、「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。前年度「問い合わせ・質問に対する職員の返答」において88.3%であったが、4.9%上昇している。今後も高い水準を保てるように、現地スタッフと協力し、サービスの向上に努めたい。



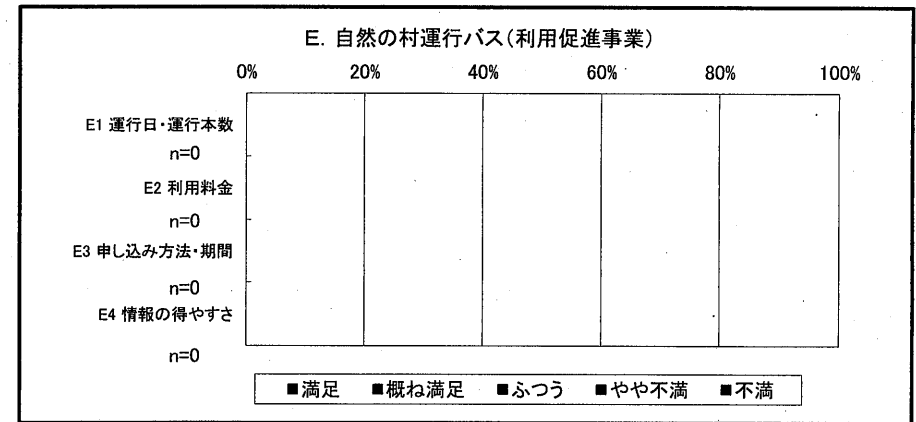
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値は80%を越えており、概ね高い水準を得ているが、「植栽や景観が保たれているか」が前年度より2.6%下がってしまった。計画的に間伐を行っている最中ではあるが、利用者の目につきやすい箇所は早めに対応していきたい。



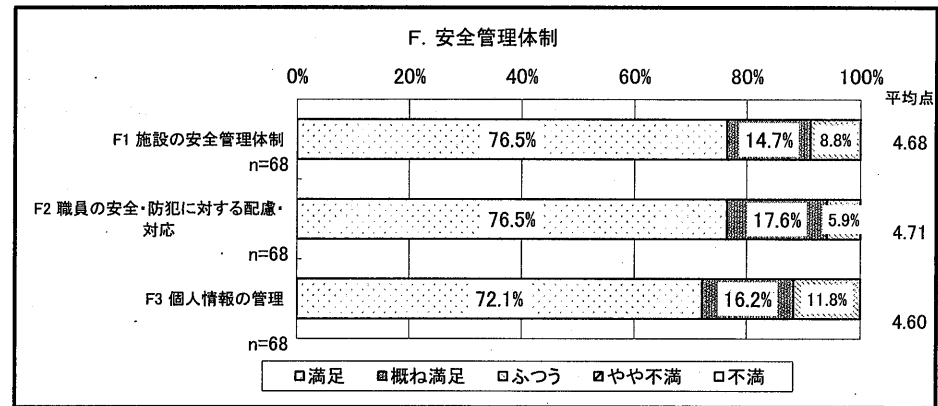
【C情報の提供】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が80%を超えている。引き続きではあるが、幅広い世代が利用していただいていることもあるため、それぞれの世代にあった情報提供ができるよう、多様な媒体を利用し、わかりやすい情報提供やPRができるよう継続して研究していく。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が80%を超えている。これまでご意見として多かったWi-Fiを導入したことについて、上昇理由の1つと思われる。今後も利用者からの意見の収集に積極的に努め、これらに真摯に対応していくことにより、施設運営の改善を行っていく。

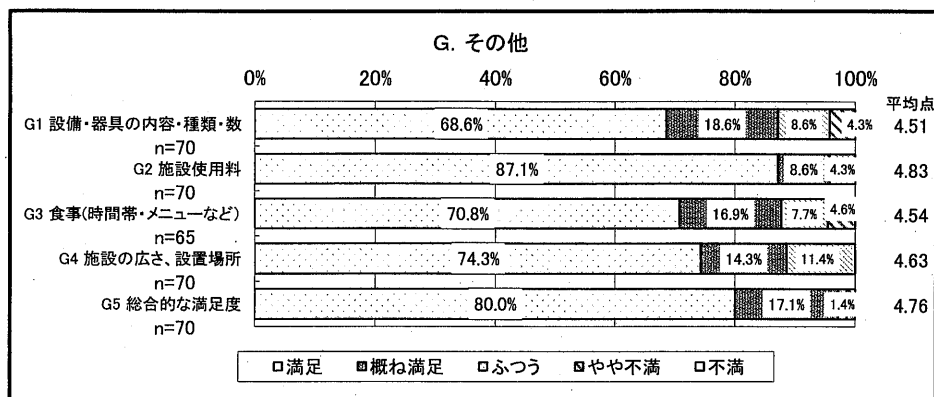


【E自然の村運行バス】に関するコメント
 令和2年度の自然の村運行バスは全て中止のため評価無し。

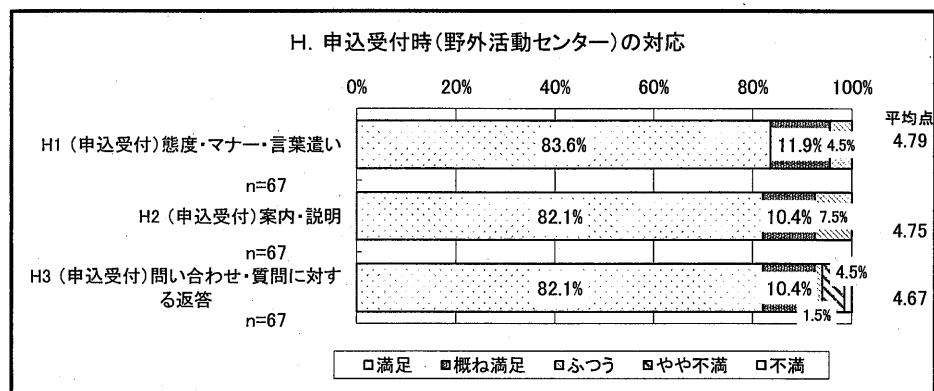


【F安全管理体制】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が80%を超えている。今後も利用者に安心してご利用いただけるように、安全管理マニュアルの遵守、個人情報の取り扱い管理を徹底し、より高い水準を目指したい。

施設名 武蔵野市立自然の村



【Gその他】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が80%を超えている。特にG5(総合的な満足度)においては、「満足」「概ね満足」の合計値が97.1%と高い満足度を得ている。引き続き、利用者の満足度を高めることができるよう設備やサービスの充実を図っていく。



【H申込受付時(野外活動センター)の対応】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。コロナ禍で例年よりも細かい説明が増えてしまった中、この結果なので、職員に対するフィードバックを行うとともに、引き続き日頃より丁寧な対応・ご案内を心がけ、高い水準を保ちたい。

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

管理人、施設について

- ・周辺の情報も教えていただきありがとうございます！スタンプラリー楽しかったです。WIFI使用させてもらいました。食事いつも美味しいです。消毒作業こまめにありがとうございます。
- ・スタンプラリーのバッジがうれしかったです。
- ・遅参にもかかわらず厚遇いただきありがとうございます。
- ・キャビンを建てかえてほしい。
- ・炊事場が2ヶ所にわかれている間にやねをつくってほしい。雨がふると作業が大変。
- ・中央棟から屋根岩に向かっての景観がすばらしいのですが、一部、樹木が景観をさえぎる程に成長しています。伐採してもよいのではと感じています。今回も、気持ち良く滞在させて頂きました。スタッフの皆様、ありがとうございました。
- ・キャビ管にハチの巣があり、ハチが多く、トイレに行けずに困りました。A炊事場に生ゴミが置いたままになっていたため、動物に荒され、流しにふんがされていた。食品を扱う所なので感染症が不安でした。キャビンか側から煙にかけて木を伐採されていたため、夜間に煙の灯が見え、星座が見にくかった。
- ・子供のケガで、救急車をよんでいただき、その後の丁寧な対応に感謝いたします。またぜひ来ますので、よろしくお願いします。

食事について

- ・川上村はレタスがいろいろ食べられると期待して来ています。レタスをもっと出して欲しい。
- ・食事の質が落ちているようです。値上げを含めてご検討されてはいかがでしょうか？
- ・夕食、ボリュームがあり、あたたかいほうとうも信州特産のものということで嬉しかったです。美味しく頂きました。早くコーヒーサービスが復活するといいな。

設備について

- ・ウォシュレットの数を増やして欲しい。
- ・二段ベッドの下端の木の柵はない方がいいのではないかな。
- ・wifiが使えるようになって、便利になりました。
- ・ボイラの音がうるさく、寝ることが出来なかった(8号室)
- ・wifi 朝も使えると便利です。
- ・インターネット(wi-fi)接続が可能となりとても便利になりました。消毒液が沢山置いてあり、安心です。
- ・毎年利用させていただいています。Wifiが使えてとても便利になりました。ありがとうございました。
- ・wifiでインターネットができるようになり、次の日の計画などに情報を得ることができ、助かりました。
- ・wifiが入ったのが最高です！！
- ・Wifi完備ありがたいです。コーヒーのサービスについては、自動コーヒーサーバー？(無料)があると密にならずによいかもかもしれません。
- ・使用していないストーブがガス臭かった。
- ・電子レンジを置いて下さい。

サービスについて

- ・申し込み方法について、センターに出向かなくてはいけないのが長年改善されないのが残念。自然の村については大満足です。コロナ対応についても安心できました。
- ・申込受付をFAX可能にして欲しい。東町3丁目から雨の日に自転車で申込みに出かけ、室居がいっぱいだと断られるとツライ
- ・もっと野外活動センターの運行バスの回数を増やしてほしい。申し込みを野外活動センター以外でもできるようにしてほしい。野外活動センターがどこにあるのかわからない人が多い。
- ・予約をネットかでんわでさせてほしい。リモートでもいい。根っこがあぶない（地面から半円に根がでている所）。駐車場じゃなくて、キャビ管横に車をとめさせてほしい。
- ・市政センターで自然の村の予約もできると便利だと思う。
- ・インターネット予約に対応してください、！！
- ・浴室のリンスインシャワーは、リンス効果がない。髪がバリバリになります。種類の変更をお願いします。
- ・ねぎみがでた。食管セットの中身をすべて、書いておいてほしい（事前に知りたい）。車のつみおろしばしょを事前に知りたかった。
- ・予約方法について、市の体育館での手続きのみというのは不便。インターネット予約、施設で支払いならよいと思う。それ以外は素晴らしい施設だと思います。
- ・制約はありますが、コロナ対策ありがとうございました。安心して滞在することができました。

コロナ対応について

- ・コロナ禍の中で、スタッフの方に一生懸命お世話して頂き感謝しております。ありがとうございました。これからもずっと利用させて下さい。
- ・コロナ対応がキッチリ出来ていました。安心して利用することができました。
- ・コロナ対策も素晴らしく、とても安心してすごすことができました。
- ・コロナの対応で大変かと思いますが、気持ちよく使えました。コーヒーがあればもっと嬉しかったですが、また利用します！
- ・来年は、卓球とコーヒーがあったらうれしいです。
- ・食事時、お茶がなくなった理由は？ 不明？ 又、コーヒーはなぜなくなった？ 不明？ コロナ対策のせい？理由がわかりません。
- ・このコロナの最中に利用させて頂きありがとうございました。コロナ対策がしっかりとされていて、安心して利用させて頂くことが出来ました。布団カバーは以前から気になっていましたので、出来ればコロナが収
- ・コロナ対策について工夫して取り組んでくださっていて、安心して利用させていただきました。
- ・今回はコロナの影響でお風呂に入れなかったのが、残念でしたが、このような時でも来れて良かったです。ありがとうございました。
- ・コロナで大変な時にも幸せな家族の時間を過ごすことが出来ました。チャンスを頂き感謝しています。ありがとうございました。また使わせてください。
- ・人数制限や入浴時間調整がされていたため、安心して利用することができました。以前と変わらず、家族みんな、ゆっくり過ごさせて頂きました。感謝です。
- ・コロナ対策をきちんとされているなと思いました。こういった旅行になるのかなと不安もありましたが、楽しく快適に過ごせました。ありがとうございました。
- ・施設や設備の利用制限はあったものの、コロナ禍の状況下での対応としては都内の施設と比較してもそんな色ない対応だと思います。早く制限なく利用できるよう戻るといいなと思っています。
- ・BBQ広場を使用できなかったのが大変残念でした。
- ・コロナ対策に気配り頂きありがとうございました。
- ・コロナ対策がしっかりとされていて、安心して利用できました。

その他

- ・いつも優しく丁寧にご対応いただきありがとうございます。ルールを守らずに使用している方達にすぐに注意しに来てくれて安心しました。しかし、毎回注意にくるのも大変かと思うので、ルールを守れない人には今後使用できないなどペナルティがあっても良いのではないのでしょうか？
- ・いつも気持ちよく利用させてもらっています。こんな時期ですが、様々な対応をしてくださっているのがわかりました。ありがとうございます。一つ、他の利用者の方がとてもうるさかったです。施設の方はすぐに注意してくださりましたが、他のキャンプ場だと出禁になるレベルです。（音楽流し、車立ち入り禁止なのにキャンピング棟まであがつていく）夜（9:30頃）キャンピング管理棟からまきを2つ持っていましたがお金も払っていったのでしょうか？そういうレベルの人達がいたのが気になりました。

0 1 2 3 吉祥寺

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立0123吉祥寺		
所在地	武蔵野市吉祥寺東町2-29-12		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会		
代表者	理事長 三澤 和宏		
所在地	武蔵野市西久保1丁目6番27号 多摩信用金庫武蔵野支店4階		
指定の期間	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	①0123施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ②児童福祉法(昭和22年法律第164号)第6条の3第6項に規定する地域子育て支援拠点事業に関する業務 ③子ども・子育て支援法(平成24年法律第65号)第59条第1号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④前3号に掲げるもののほか、0123施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
指定管理委託料	予算	47,023,000円	決算 48,577,144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	96.5/100	臨時休館中はTwitterやホームページを利用した情報発信を開始、再開館後には相談業務の充実、利用者の快適な利用に向けての工夫に努めた。
	②重点ポイント		*新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、安全な環境づくりに努めると共に、利用者の不安な気持ちに寄り添い、相談機能を強化した。 *0歳親子にとっての地域での居場所づくり、仲間づくりへの支援の充実を努めた。 *新しい生活様式(withコロナ)の考え方にに基づき、他施設や他機関との連携に力を入れた。
	③アピールポイント		新型コロナウイルス感染症拡大防止策を徹底すると同時に、親子が楽しめる居場所づくりへの工夫に努めた。
(B) 利用者モニタリング	職員の対応、および設備・備品の安全面、衛生面では特に満足度が高かった。総合満足度では、100%という高評価が得ることができた。	100%	
(C) 財務モニタリング	/		*利用者モニタリングにおいて、総合満足度は100%であった。

(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	*利用者の満足度が非常に高い。 *施設運営が適切に行われている。
	②重点ポイント		*職員の対応への満足度が非常に高い。 *新たな生活様式に基づいた運営上の工夫を積極的にやっている。 *子育て支援サポーターを中心に、他施設や地域との連携を強化している。
	③アピールポイント		*職員が利用者にも目を配り、丁寧な声かけと相談業務を行っており、その成果はアンケートの回答からも伺うことができる。
(B) 利用者モニタリング	昨年度に引き続き、高い評価を得ている。	100%	
(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 住民の満足の上昇	42.9 / 45	45.0 / 45	*「吉祥寺東おもちゃ病院」の壊れたおもちゃの「預かりシステム」を行うことにより利用者と地域ボランティアとの交流、満足度の向上につなげることができた。 *地域ボランティアや利用者に働きかけ、折り紙作品の作成を実践することにより感染防止策を取りながら、地域との交流を実現した。	*アンケートによる利用者の満足度は、全体的に非常に高くなっている。 *子育て支援サポーターを中心に、地域連携の強化に取り組んだ。
B 安全への取り組み	15 / 15	15 / 15	*新型コロナ感染拡大防止策に基づき、館内環境を整え、遊具などの設定変更を実施することで利用者の安心に繋がった。 *オンラインを使った講座を取り入れ、安全に配慮した講座を実施した。	*引き続き、危機管理と安全管理に努め、安心・安全な施設運営が行われている。
C 適正な運営	28.6 / 30	28.6 / 30	*特に0歳親子への支援の拡充に努めた。 *新型コロナ感染防止策のため事業計画通りの運営ができなかったが利用者への支援の工夫に努めた。	*引き続き、法令に則った適正な運営が行われている。 *新型コロナウイルス感染症による状況の変化に対応し、情報提供等の取組みを工夫した。
D 施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	*消毒箇所については、チェックリストを作成して適正な管理に努め、館内に消毒薬を設置するなどして利用者の衛生管理に努めた。 *環境整備に努め、設備や備品の保守点検を行い適宜、補修、修繕を行った。	*引き続き、適時適切に修繕対応を行っている。 *新型コロナウイルス感染症防止対策として、利用者の体調確認、館内の消毒の徹底、遊具の見直しを行った。

(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)	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、安心安全な環境づくりに努めると共に、利用者の不安な気持ちに寄り添い、相談機能を強化する。	*来館時、利用者ひとりひとりサーモカメラで検温し体調の確認を行っている。館内は利用者が快適に過ごせるように消毒薬の設置や衛生面に配慮した環境設定の変更を行った。毎日、日中および閉館時にはスタッフによる館内の遊具、備品などの消毒の徹底と遊具の入れ替えを行った。 *臨時休館の期間には、電話相談、メール相談の受付、電話でのアプローチも適宜行った。オンライン親子ひろばへの参加、Twitter やホームページからの情報発信を行い、再開後も利用者の気持ちに寄り添った相談体制の充実をはかった。	*利用者の健康確認や館内消毒の徹底、遊具の見直しなどを行い、利用者からも安心して利用できたとの声が多い。一方で、従来のように館内でお昼が食べられるようになることや、開館時間の延長を望む声も多い。 *職員が良い相談相手であると感じている利用者の割合は9割を超えている。
(2)	0歳親子にとっての地域での居場所づくり、仲間づくりへの支援の充実を努める。	*コロナ禍の中、妊娠出産を迎えて0歳の育児をしている保護者の気持ちに寄り添い、「0歳ひろば」「ともだちみつけ」など0歳親子向けの行事を強化した。 *「オンラインようこそ子育てひろばへ」など、0歳の保護者が地域で居場所を見つけられるような取り組みを実施した。	*コロナ禍で0歳児のひろば利用が減っているとの声もある中、工夫して事業を実施していただいた。0歳親子の利用満足度も高い。来所しているが行事に参加したことがない方への声掛けも引き続き実施していったほしい。
(3)	新しい生活様式 (with コロナ) の考えに基づき、他施設や他機関との連携に力を入れ、地域に根差した施設を目指す。	*子育て支援サポーターが拠点訪問を行い、子育てひろばにも適宜訪問するなど、特に地域ごとの子育てひろば同士の連携の強化に努めた。 *発達に心配のある子どもを持つ家庭への支援について検討し、他機関との連携の中で準備を重ねた。	*アンケートでは8割以上の利用者が満足と評価している。一方で、満足度を点数化すると昨年度よりやや低下しているため、引き続き力を入れていただきたい。

(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	100%
	*昨年度に引き続き、総合満足度 100%の評価をいただいた。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)	
<アピール点>	
<p>*新たな情報発信の開始に取り組み、特に臨時休館時にはホームページの「お知らせのページ」や Twitter の頻繁な更新に努め、利用者とのつながりの強化を図った。</p> <p>*利用者を市民に限定していることで、「ひろば事業」でのきめ細やかな対応、ニーズの把握、相談機能の充実などを図り、利用者 (市民保護者) とスタッフとの信頼関係を築くことができた。</p> <p>*子育て支援サポーターを中心とし、発達に心配のある子どもを持つ家庭の支援 (むさしの のびのびプロジェクト) の準備を進めた。</p> <p>*毎月 1 回であったリサイクルバザーを毎日常設し、利用者への支援を図ることができた。</p>	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*積極的な情報発信は評価できるものの、情報の提供の項目のうち、インターネットでの情報提供の満足度が比較的低くなっているため、引き続きホームページやツイッターの掲載内容のさらなる充実や関係機関との連携を図るなど、情報発信の工夫に努めていただきたい。</p> <p>*個人情報の取扱いや申請書類等の取扱いについて、改めて職員の間でルールを確認し、徹底するとともに、引き続き危機管理に対する意識をもって運営に取り組んでいただきたい。</p> <p>*新たなチャレンジとして、今後増えると思われる男性 (パパ) が利用しやすいイベント等にも取り組んでいただきたい。また、アンケートの自由回答にあったように、「ママ友」同士のつながりづくりなどについても検討していただきたい。</p> <p>*引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めていただくとともに、オンラインによる事業の実施やソーシャルディスタンスを保った行事の実施など、新しい生活様式に対応した運営に向けて、さらなる工夫に努めていただきたい。</p>	<p>*新たな情報発信の開始に取り組み、特に臨時休館時にはホームページの「お知らせのページ」や Twitter の頻繁な更新に努め、利用者とのつながりの強化を図った。</p> <p>*利用カード申込書など個人情報が記載されているものを取り扱う際には、複数の職員で確認し、必ず定められた保管場所に保管するなど、ルールの徹底を図った。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、新たに催しや行事を増加することは不可能であったが、1 階談話室に父親が楽しめるような雑誌を設置し、また父子で遊びやすいようなミニサッカーゴールとボールを庭に設置するなど工夫を図った。母親同士の交流については、オンラインでも交流できる「オンラインともだちみつけ」など地域の親同士のつながりが生まれるような企画を実施した。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症防止対策として館内の衛生を定期的に確認し、消毒作業の徹底と、スタッフ間の感染防止にも配慮した。催しの実施については定員や申込制の導入など、安心して参加できる状況で実施した。また、内容によってオンラインでの催しも新規事業として取り入れた。</p>

<改善が必要だと思われる点>

- * SNS の活用、情報収集と情報発信について、時代に即した迅速な取り組みを行う。
- * 新型コロナウイルス感染拡大防止策を取りつつも、利用者のニーズを踏まえた事業展開を検討していく。
- * 来館を希望しながらも「利用しにくい」と感じている親子への支援の検討を継続していく。

主管課 (記入欄)	
<主管課として特に評価できる点>	
<p>* 職員の対応に対する満足度は非常に高く、アンケートの記載からも多くの利用者との信頼関係が築かれていることが伺える。</p> <p>* 適時適切な修繕が行われている等、施設の安全管理を徹底している。</p> <p>* コロナ禍において、安心安全に施設を利用できるよう対策を徹底していると共に、オンラインによる講座や催しの実施、SNS やインターネットを利用した情報提供など、新しい生活様式に基づいた運営に努めた。</p> <p>* これまで利用につながっていなかった層をつなぐために、子育て支援サポーターを中心として、発達に心配のある子どもを持つ家庭の支援 (むさしの のびのびプロジェクト) の準備を進め、新たな支援を開始した。</p>	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>* 積極的な情報発信は評価できるものの、情報の提供の項目のうち、インターネットでの情報提供の満足度が比較的低くなっているため、引き続きホームページやツイッターの掲載内容のさらなる充実や関係機関との連携を図るなど、情報発信の工夫に努めていただきたい。</p> <p>* 個人情報の取扱いや申請書類等の取扱いについて、改めて職員の間でルールを確認し、徹底するとともに、引き続き危機管理に対する意識をもって運営に取り組んでいただきたい。</p> <p>* 新たなチャレンジとして、今後増えると思われる男性 (パパ) が利用しやすいイベント等にも取り組んでいただきたい。また、アンケートの自由回答にあったように、「ママ友」同士のつながりづくりなどについても検討していただきたい。</p> <p>* 引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めていただくとともに、オンラインによる事業の実施やソーシャルディスタンスを保った行事の実施など、新しい生活様式に対応した運営に向けて、さらなる工夫に努めていただきたい。</p>	<p>* コロナ禍における在宅中の親子に向け、ホームページ上や SNS での情報発信を行った。一方で、情報提供に対する満足度は、前年度と比較し低下している。コロナ禍により情報取得の必要性が増していることも一因と考えられるが、引き続き改善が必要である。</p> <p>* 個人情報紛失事故の再発防止のため、個人情報の取扱いは複数の職員で行い、保管場所の徹底をしている。現在まで、新たな事故は発生していない。</p> <p>* 行事等の実施が難しいため、父親向け書籍コーナーや父子で遊べる遊具の設置を行った。また、オンラインで、地域の親同士のつながりが生まれるような企画を実施した。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症防止対策として、利用者の健康確認、館内の消毒作業の徹底、遊具の見直しなどを行っている。行事についても、オンライン実施や、実開催の場合は定員制の導入など感染拡大防止に努め、利用者が安心して参加できるよう工夫して実施している。</p>

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点>

- *昨年度までに引き続き、お昼を施設内で食べたいという意見や利用時間の延長を希望する意見が多かった。飲食については、利用者の安全を第一に、使用可能にする時期を慎重に検討していただきたい。開館時間の延長は、令和3年度夏季の延長試行でデータを取り、実現を目指していただきたい。
- *地域連携については、引き続き力を入れて取り組んでいただきたい。
- *インターネット及び紙での情報提供については、引き続き力を入れて取り組んでいただきたい。
- *緊急事態宣言中に取り組んだアウトリーチ(利用者への電話かけ等)は、必要に応じて引き続き取り組んでいただき、継続的な関わりを続けていける居場所になることを期待する。

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する対応</p> <p>*令和2年3月3日(火)より6月13日(土)まで臨時休館。 なお、休館中、職員は以下の職務にあたった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ、ツイッター等を通じた情報提供を随時実施(遊びのヒントや動画)。 ・携帯電話、メールを使用した子育て相談への対応を実施。 ・利用者にスタッフから電話連絡を行い、近況の聴き取りを行い、必要があれば相談対応に繋げる。 ・オンラインひろばへの参加。 ・館内の環境設定の改善(利用者同士が接触しにくい設定、消毒が徹底しやすい遊具の設置等)。 ・開館に向けての準備(事業、開館時間の限定、遊具についての検討、ポスター等掲示物の作成) <p>*再開後は利用方法の変更を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館時間：9時～11時30分、13時30分～16時(11時30分～13時30分の休館時間中には消毒および換気を行った。)(令和3年3月23日より9時～16時に再変更) ・利用者は、昼食、おやつなど、食事は摂れない。 ・利用対象を武蔵野市民の0歳～3歳児とその家族に限定した。
--

(様式3)チェック項目シート

【指定管理者】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の 満足の 向上	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に、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)。	×	
<u>評価の理由</u>		新型コロナウイルス感染症拡大防止策により前年度3月から6月13日(土)まで臨時閉館とし、その後も行事や催しの実施を大幅に抑えた。託児を伴う講座や自由参加型の催しの実施は取りやめ、年齢別の講座は講座回数を減らし、十分な距離が取れる定員を定めて行った。そのため自主事業についての満足度の数値は低い結果であったと思われる。		
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。	○	15点 × ○の数/9問
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	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。	○	
	<u>評価の理由</u>		緊急事態宣言発出後の対応についてはその都度すみやかにホームページなどで市民に周知したこともあり大きな混乱は無かった。また館内の消毒、換気など徹底的な感染予防対策とそれに伴う環境設定の検討を図ることができた。事件事故は起きていない。	

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	新型コロナウイルス感染症拡大防止策のひとつとして、利用増加に向けての取り組みは実施していないが、市内在住の対象児の利用は増加している。事業計画については、感染拡大防止策に基づいた柔軟な対応を進めたことで市民に信頼を得ている。支出については館内整備や修繕などに適切に使用されている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	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	設備の保守点検については、引き続き各専門業者に委託し適正な管理を行っている。開館日は毎日、日中および閉館後に消毒作業を行い、アルコール消毒ができない遊具については頻繁に入れ替えを行い、利用者が安心して来館できるように適切な管理を行っている。		

30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

【主管課】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の上 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	・全体的に高い満足度を維持している。 ・自主事業については、75%以上の利用者が満足しているものの、特に開催頻度に関して不満を感じている利用者も一定数存在することが分かった。コロナで仕方ない面があるにせよ、工夫を続ける必要がある。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
29 事件・事故が発生していない。		○	
評価の理由	・安全面の管理は引き続き適切に行われている。 ・利用者が来館している状況で訓練を行うなど、高い危機管理意識を持った運営が行われている。		

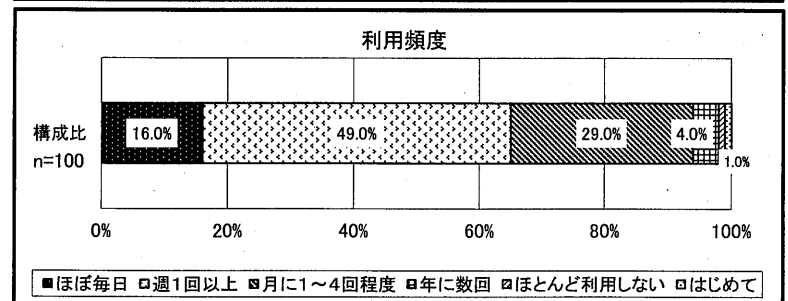
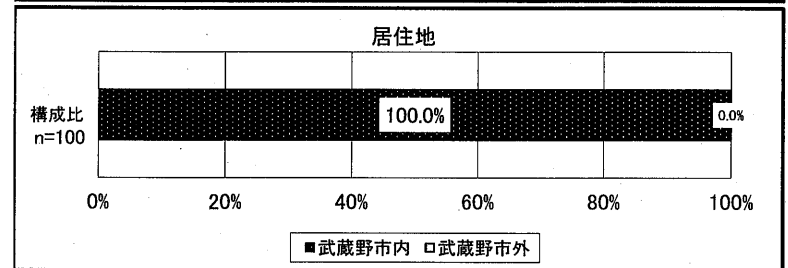
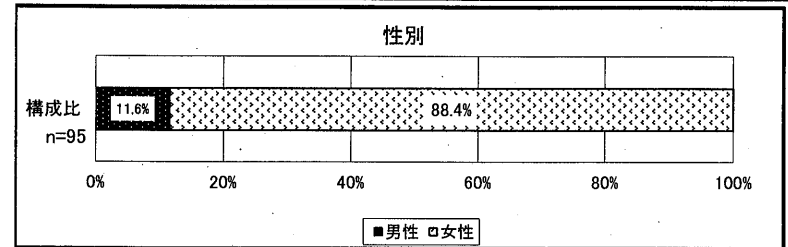
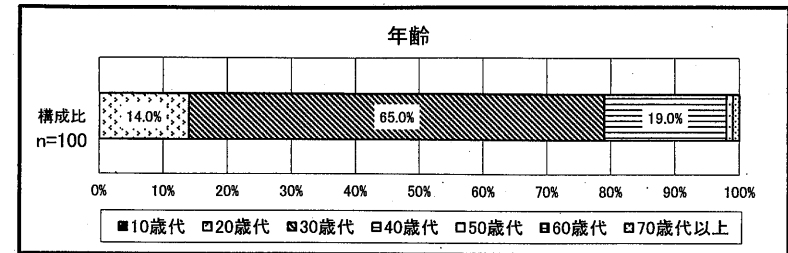
45点
×
○の数/21問

15点
×
○の数/9問

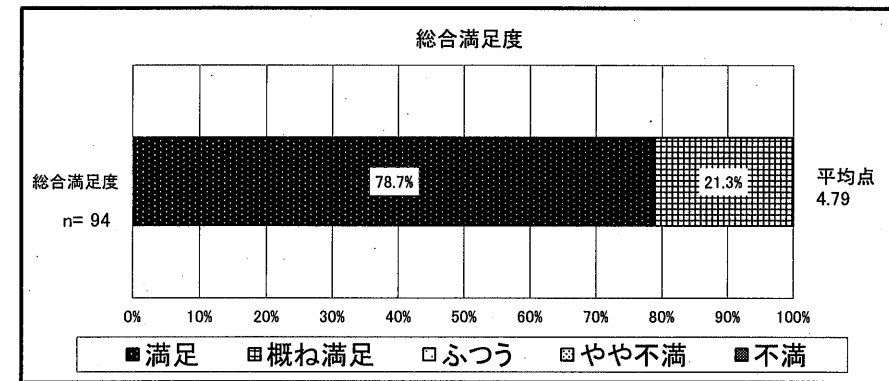
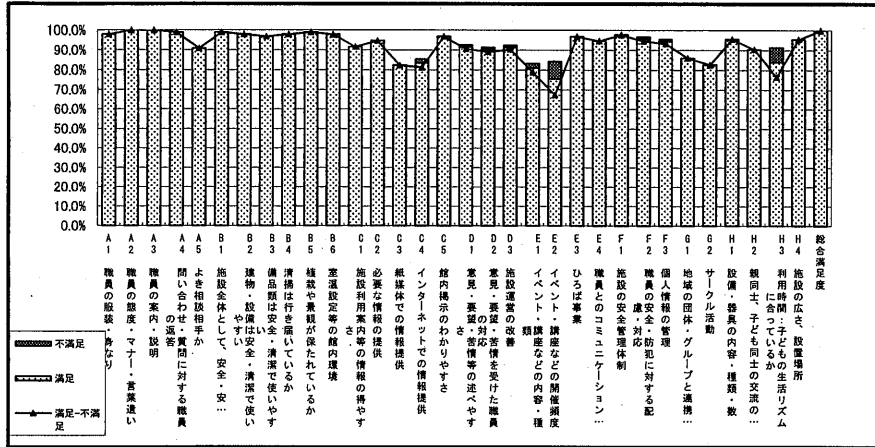
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費削減への取組	51 経費は削減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	・法令に則った適正な運営が行われている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	・施設の安全点検等を適切に行っていることで、修繕が必要な場合の早急な対応に繋がっている。 ・経年劣化はあるものの、適切な修繕や環境整備により、利用者が過ごしやすい空間が維持されている。 ・新型コロナウイルス感染症防止対策として、利用者の健康確認や、館内の消毒作業の徹底等に力を入れている		

30点
×
○の数/22問

10点
×
○の数/10問

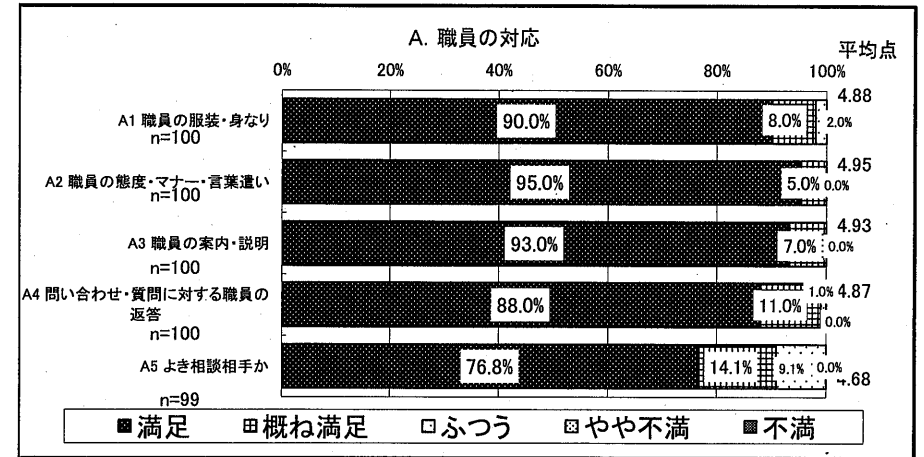


【回答者の属性】に関するコメント
 ・年齢は30歳代が65%を占め、次いで40歳代、20歳代の順に多かった。
 ・今回は11名の男性利用者からの回答があった(前年度は3名)。
 ・利用頻度について、「ほぼ毎日」または「週1回以上」利用する方は全体の65%で、前年度の約45%より大きく増加している。これを「月に1~4回程度」利用する方と合わせると全体の95%に上り、多くの方が頻繁に利用していることがわかる。

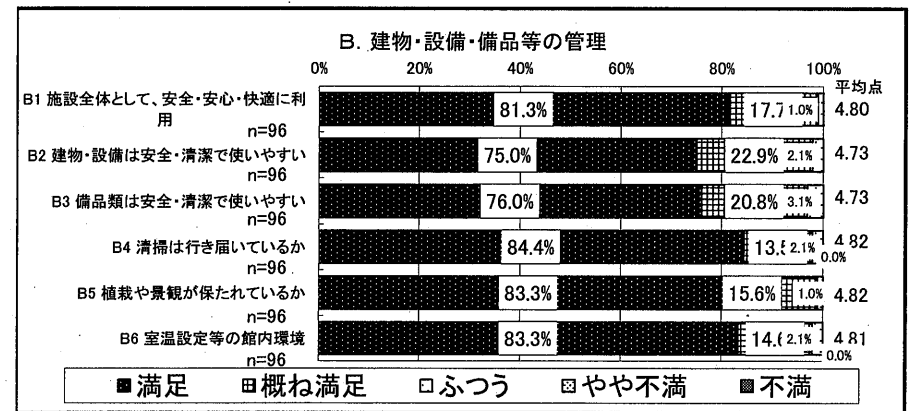


(注)平均点は「満足15点、「概ね満足14点、「ふつう13点、「やや不満12点、「不満11点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 ○「満足」または「概ね満足」と回答の方が100%となっており、高い評価を得られている。
 ○イベントに関する評価(E1及びE2)への評価が比較的低いが、これは新型コロナウイルス感染症拡大防止による影響と思われる。

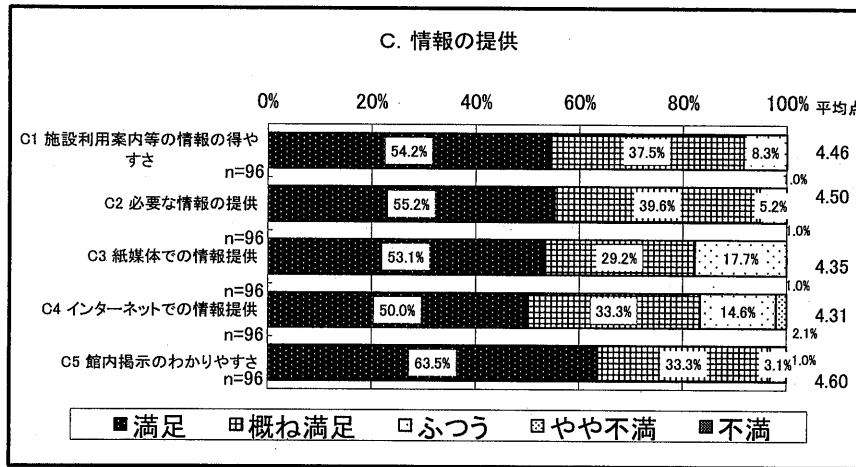


【A職員への対応】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」の割合の合計がすべての項目において9割を超えており、極めて高い評価を得られている。

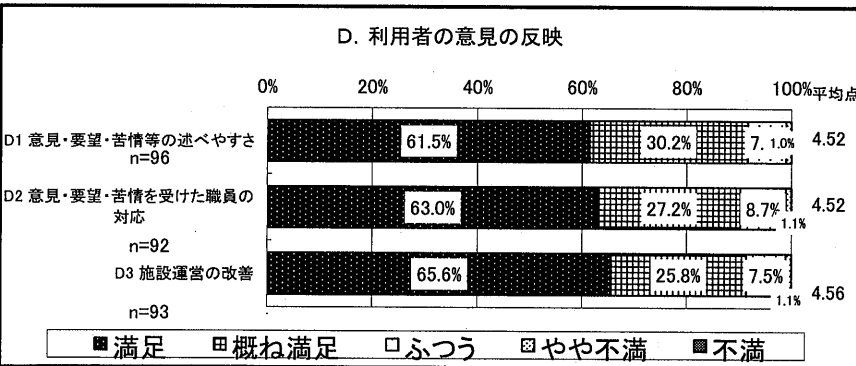


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 開設から25年以上経過しているが、すべての項目において前年度を上回る満足度(平均点)となっており、極めて高い評価を得られている。

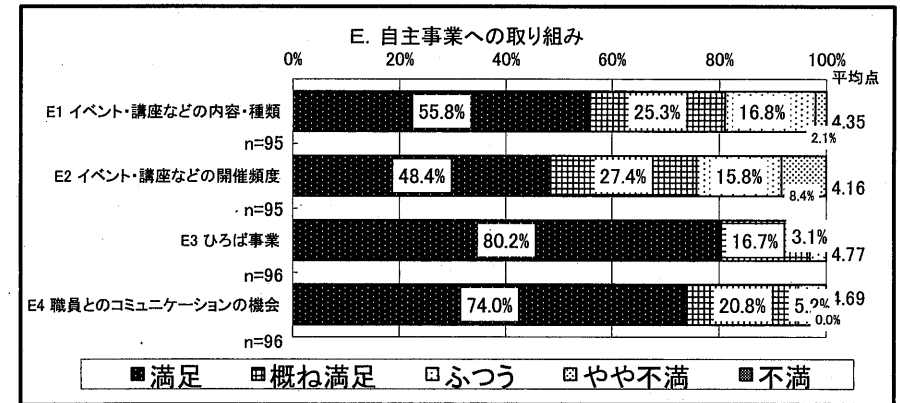
施設名 武蔵野市立O123吉祥寺



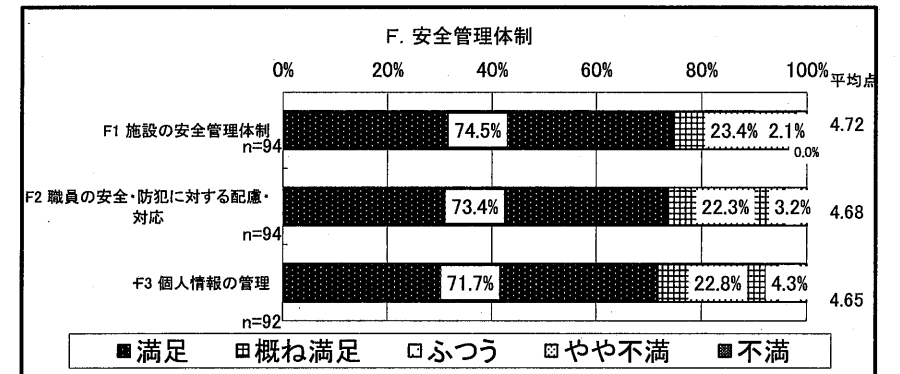
【C情報の提供】に関するコメント
 おおむね高い評価を得られているが、紙媒体及びインターネットでの情報提供(C3、C4)の満足度が若干低いため、工夫の余地があると思われる。



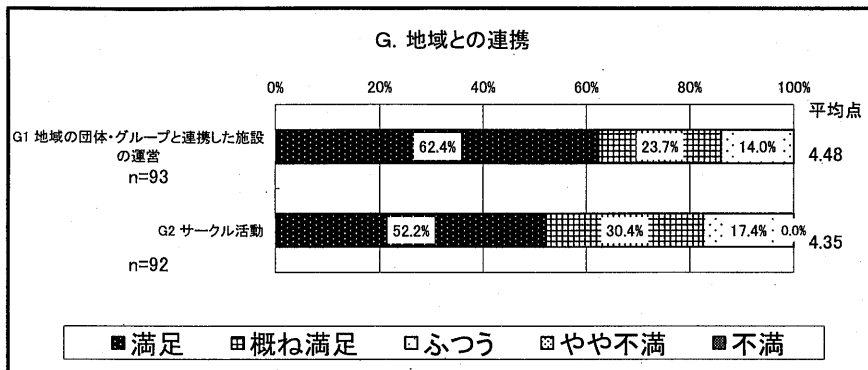
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 おおむね高い評価を得られている。



【E自主事業への取り組み】に関するコメント
 前年度と比較して、「満足」「概ね満足」と回答した方の割合が、E1～E2において11.5%～16.8%減少し、「やや不満」と回答した方も出ている。新型コロナウイルス感染症拡大防止によるイベント開催の見直しの影響と思われる。



【F安全管理体制】に関するコメント
 おおむね高い評価を得られている。



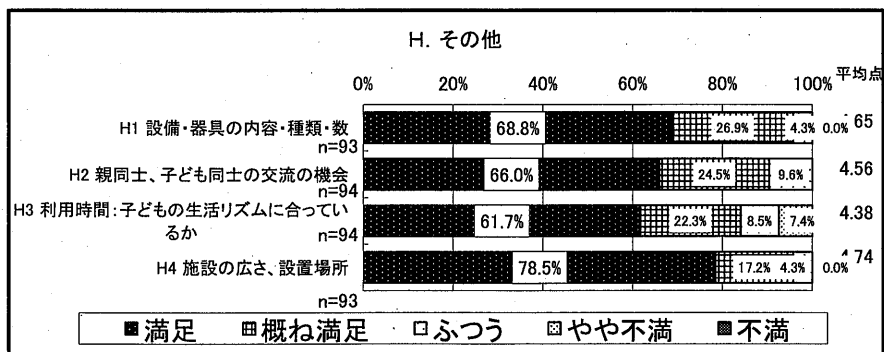
自由記載欄・回答理由

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

A. 職員の対応について

- ・ まだあまり相談していないけれどこれから是非したい。
- ・ まだあまりご相談していないのですが、お話しはしやすいです。
- ・ 毎回親身になって話しを聞いて頂いているのでありがたいです。
- ・ 気分が落ち込んでいるときなど、すぐに気づいて声をかけてくださいます。近くに相談相手がいらないため、いつも心の支えになっていただいています。ありがとうございます。
- ・ 何度か相談した時、親身になって頂き心がすっきりしました。
- ・ 皆さんとてもすばらしいです。
- ・ いつも優しく丁寧に対応していただいて、安心して利用させていただいています。
- ・ いつも目にかけて下さり、大変満足しています。目のいき届いた施設です。
- ・ 育児の不安や疑問を相談させていただいております。
- ・ 悩んだりしたときとても相談しやすいです。
- ・ 普段から子どもや家族に対して、丁寧に対応してもらっており、とても好感がもてています。ありがとうございます。
- ・ いつも子どもに声をかけて頂いてありがとうございます。
- ・ たまに来るだけの我が家の子たちのことも覚えてくださってありがたいです。
- ・ いつもにこやかに話しかけていただいています。手が足りない時に助けていただいております。
- ・ よく声をかけてくださるので、とても助かります。
- ・ いつも優しくサポートして頂いて、本当に助かってます。
- ・ いつも、やさしく接してくれて、いやされます。
- ・ 職員の方にはいつも声をかけていただいております。
- ・ コロナ禍でほとんど来れなかったのが良かったです。
- ・ ここに来る事でかなり助かってます！
- ・ 一人で来た時色々声をかけてくださり、相談ものってくださいます。コロナで周りとうながりが無い中、とてもありがたいです。
- ・ 優しく子どもの事をよく見てくれてありがたいです。

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



【Hその他】に関するコメント
 おおむね高い評価を得られている。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- ・ いつも快適です！
- ・ また食事ができるようになると助かります。
- ・ いつもきれいです。ありがとうございます。安心して利用しております。
- ・ コロナ禍において、消毒など、大変だとは思いますが、引き続きよろしくをお願いします。
- ・ 利用者には姿の見えない當繕や大型造形物作成、配置換え、修理、消毒など掲示で活動を知ることができ、面白いです。
- ・ ハンドソープを置いて頂きたい。
- ・ 工作のクレヨンが使えるようになったら、うれしいです。
- ・ コーヒーの自販機がなくなってしまったのだけが悔やまれます・・・。
- ・ トイレが少し寒い。
- ・ 図工室が寒い。
- ・ 満足です。

C. 情報の提供について

- ・ 幼稚園のチラシ、良いところが掲示されていたところがとてもうれしかった。幼稚園の情報を聞く機会がなかなかないので助かります。もっとあると嬉しいです。
- ・ 欲しい情報が早めにわかるようで助かっています。

D. 利用者の意見の反映について

- ・ まだ利用して間もないのでわかりません。
- ・ 混雑時を除き、スタッフの方に何でも声をかけやすいと思います。
- ・ 利用が多いためか、子どもの性格も分かってもらえているようで、安心して利用を続けられています。
- ・ コロナで食事ができなくなって残念です。

E. 自主事業への取り組みについて

- ・ ヨガのクラスを是非やってほしいです。
- ・ イベント・講座に参加経験なし
- ・ 月2回～3回2, 3歳ひろばのようなイベントがあるとより嬉しいです。
- ・ イベントに関しては新型コロナで制限があり、仕方ないですが残念でした。
- ・ 1, 2のイベント等についてはコロナの影響で仕方ないかと思えます。
- ・ この状況下で施設として出来ることをやってもらえていると感じている。
- ・ ふだん保育園で、週末のみの利用なので、週末にもイベントがあると良い。
- ・ あまりイベントなど参加していないので3にしました。子供がイベントがあっても他

のものをしたがるので、あまり参加してません。

- ・ ひろばの方と比べてスタッフさんが気さくで話しやすいです。
- ・ コロナなので仕方ないのですが、イベントがすぐ満員になるのが残念です。子供が楽しみにしているので。
- ・ 子どもの名前を覚えてくださり、積極的に声かけして下さるので子どものお気に入りの遊び場です。
- ・ コロナのため前に比べてイベントが少ないのが少しさみしいです。早く、コロナが終息しますように。
- ・ 時々、土曜日にもイベントや講座を開催頂けると、平日働いていても参加できるので有難いです。
- ・ コロナの影響があるものの、少しずつ講座もふえありがたいです。
- ・ コロナでなくなったりしたので残念です。
- ・ コロナの影響もあり、参加できるイベントの人数が限られているので予約をとりにくかった。
- ・ こどもとの遊び方などもっと教えてもらえたら嬉しいです。
- ・ イベントが人気ですぐにうまってしまうので、増やしてもらえると嬉しいです。

F. 安全管理体制について

- ・ コロナ対策もちゃんとされています。
- ・ 何か危ないことがあった後は、すぐに対応策や防止策を講じている。

G. 地域との連携について

- ・ ファミサポやひまわりママ、武蔵野市のサポート情報をたくさん提供してください、助かります。一時預かりの情報がアップデートされると嬉しいです。
- ・ 例えばおもちゃを修理してもらえるのは、機械オンチの自分にはとても良い取組だと思っています。
- ・ どういった取り組みがされているのかわからない
- ・ 具体案がなく、よく分からない。

H. その他

- ・ コロナの影響で食事・おやつができなくなってしまったため昼夜の時間など、生活リズムが難しいと感じる。
- ・ 換気時間が来たいタイミング。コロナなので仕方ないですね。
- ・ お昼、離乳食を食べさせに一度帰らなきゃいけないのが地味に大変です。(が、コロナ禍が明けたら多分大丈夫ですよね…)
- ・ 離乳食の時間 (AM10、PM2) と重なるため、ゆっくり利用できると嬉しい。

- ・ 9:00 から遊べる場所がありがたいです。
- ・ カフェが欲しい。
- ・ 0123 に来てママ友ができ、子育ての話ができるようになったのでとてもありがたいです。
- ・ 早く施設内でおやつや昼食を食べられるようになるとういなど思っています。昼食をとれると昼寝のタイミングとの兼ね合いが良くなるので…。
- ・ 消毒等の観点から使えるモノが減ってしまうことは仕方がない。子どもを安心して遊ばせることのできる施設が近くにあり、本当に良かった。
- ・ 早くお昼時間も使えるようになると嬉しいです。
- ・ コロナ次第かと思いますが昼も連続して開けて頂けるとうれしいです。
- ・ コロナがあって昼が休みになってしまってるので、早くコロナがなくなって昼休みがなくなるとういなど思う。外にもう少し遊具があるとういな。すべり台とか。
- ・ 広くて遊びやすく、16時までなので、夜にひびきにくい。ありがたい。17時までだと寝るまでが忙しそう。
- ・ お昼が、また、ここで食べられるようになると、いっぱい遊べていいのですが、コロナのため・・・しかたないですね。
- ・ 月よう日に行く所がなくなるので残念です。
- ・ 夕方をもう少し遅くまでやって欲しい。17時とか18時とかだと勤務後に子どもを連れてこられる。

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

- ・ 親の運動不足解消の為の講座希望
- ・ 特になし。
- ・ 人数制限を設けてはどうでしょう。
- ・ 特にありません！大満足しています。ありがとうございます。
- ・ イベントの定員を増やして欲しい。
- ・ 換気をしているため仕方ないのだと思いますが、いつも少し寒いと感じます。
- ・ 大人トイレに赤ちゃんが座れる椅子があると安心してお手洗いに行けます。
- ・ 食事スペースの確保
- ・ 特にないです。
- ・ 引き続き、子ども目線での対応を大変だと思っておりますがお願いできれば、親として嬉しい限りです。
- ・ 開館時間
- ・ 庭に時計があったらうれしいです。
- ・ 床のふき掃除をしていただけるとありがたいです。

- ・ 子供がいつも満足しているため、見直してもらいたい事項は特にありません。
- ・ 今のままで充分ありがたいです。
- ・ コロナがもう少しおちついたら少しずついいので時間を伸ばして欲しい。
- ・ 難しいと思いますが、祝日に利用できる施設があればうれしいです。
- ・ 開館時間を長くしてほしい。例) 9:00~17:00
- ・ 特にないです。コロナが終息したら、イベント etc 楽しみにしています。
- ・ コロナ禍で難しいとは思いますが、歌や踊りを再開できればと思う。
- ・ コロナ禍で難しいとは思いますが、イベント系や行事を増やして欲しい。
- ・ コロナ禍の中で、開館してもらえたので良かったです。

【問5】新型コロナウイルス感染防止の観点から、来館についてはどのようにお考えでしたか。

- ・ 他施設も閉まっていることが多く、開いてくれて良かったです。検温などもしっかりしてもらえているので、心配はありますが、安心して遊べています。
- ・ しばらくは様子を見てから。
- ・ しばらく様子を見ていました。
- ・ 密になりやすいかと思い、しばらく様子を見ていましたが再開後に感染対策をしっかり行われているとHPで知り、安心して利用ができました。
- ・ 心配なのでしばらくは様子を見ていた。
- ・ しばらく様子を見ていましたが来館したところ安全対策がしっかりしていたので安心しました。
- ・ 感染対策はして下さっているようでしたので、家で子供と二人きりよりはと思い来館した。
- ・ 再開後すぐに利用しました。
- ・ 消毒などがきちんとされているとわかり、安心して来られるようになりました。
- ・ 再開後すぐに来館した。
- ・ しばらく様子を見て安心して来れた。
- ・ 再開してから来館した。心配な点もあったが、家でずっといると子どものストレスがたまるので。
- ・ 来てみると換気も十分にされ、さほど混雑もしておらず、安心して過ごせました。
- ・ 感染者数が大幅に増えたときは、来館を自粛した。
- ・ 再開は本当にありがたく、スタッフの方々の大変さ、心遣いに感謝しかありません。
- ・ 少し行っていいのか？と迷いましたが施設の対策や職員の方の心配りですぐに安心できました。
- ・ 最初は検温を個人任せで少し心配でしたが今は入館時に必ず確認していただけて安心です。

- ・ 午前・午後と時間を分けてくれているので安心して利用できるし、子供も利用するのに慣れてきた。
- ・ リサイクルが再開していると聞き、来始めました。
- ・ 施設の対策に安心していた。
- ・ 杉並区に住んでいた時は児童館が予約制でおもちゃも都度貸し出し制でとても困った。0123 吉祥寺は感染対策をしながらも子供も親も気軽に安心して遊べる環境を作って下さり大変感謝です。
- ・ できる対策をしているからこれ以上気にしても子育てで息が詰まると思って来館してゐる。
- ・ 様子をみていたが、来てみたら安心できました。
- ・ 午前と午後の間に消毒をしていただくなどいろいろ対策をとっていただいていたので安心してすることができました。
- ・ 子供（0～3歳）向施設としてできる限りのことをしてもらっていると思う。
- ・ 少し心配だったが、行くところがないので利用させてもらった。
- ・ 再開を心待ちにしていた。
- ・ 安心して利用できました。
- ・ 周囲の動向を気にしつつ、防止対策が適切にされていたので安心した。
- ・ 心配だが、子どもが行きたがるため、混雑している午前中は行かないようにした
- ・ 待ち望んでいたのが再開後すぐに来館した
- ・ しばらく来てなかったが、少し前から来はじめた。そこまで人が多くなく、消毒もしているようなので安心している。
- ・ 6カ月すぎるまでは様子を見ていました。
- ・ 施設の対策に安心しているので、すぐ来館しました。武蔵野市民に限定されているので人数が少なく安心でした。
- ・ 家にずっといられないし、すぐに来館しました。
- ・ 再開後すぐに来館した。どうかなのと思ったけど、家族だけの毎日だと子供にとってもすぐきゅうくつに感じたため。
- ・ 心配なのでしばらくは様子を見ていた。
- ・ 換気や消毒が徹底されているようなので、安心してすぐ来館しました。
- ・ 再開後すぐに来館した。
- ・ まだよちよち歩きだったので、公園だと長い時間あそびづらかったので館内施設であそべるのはとても助かりました。
- ・ 夫が医療系で働いているので少し遠慮していた。
- ・ 施設側の対策を確認し、再開後すぐに来館した。
- ・ 早く来たかったです！
- ・ 施設の対策に安心していた。

- ・ 様子をみていた時期もあった。
- ・ 他の子、他の親と交流できる貴重な機会なので、やっていてくれてうれしい。
- ・ ゆずぎが行きたがっていたので再開後すぐに来館しました。

【問6】その他、お気づきの点、ご意見・ご要望等がございましたら、ご記入ください。

- ・ せっかく子ども同士遊ぶ場なのに少しでも他の子に触れようものなら謝って離そうとする親が大半で子ども同士の交流ができず残念。多少のあたたかりぶつかりおもちちゃを取ったりなどの交流から子どもは多くを学ぶと思うので。
- ・ 特になし。満足しています。
- ・ 下の子がもうすぐ生まれるのでまた利用させてもらいたいと思っています。
- ・ 赤ちゃん（～1歳くらい）までのスペースは分けてくれるとさらに安心です。大きな子が入ってモノを投げたり、オモチャを全部散らかしていくことがあるので…
- ・ いつも居心地良く楽しく過ごさせてもらっています。休日や家での様子、今後の幼稚園のことなど、職員の方から気にかけてくださり、親身にお話を聞いてくれて、気持ちに寄り添ってくれて、本当に心救われています。いつもありがとうございます。
- ・ 吉祥寺の先生はよく子どもを見守ってくれる気がします。（現場に出てる印象）助かります。
- ・ 何回あそびに来たか数えきれないくらいいつもお世話になっています。私の子育てでなくてはならない場所です。なんとお礼を言っていないかわかりません。優しく親身な先生方、いつもありがとうございます。
- ・ 0123 へ来れない方への市のサポートを充実させてほしいです。
- ・ ぐずったときとかにさりげなくフォローして下さるので（子にも親にも）助かっています。
- ・ 職員の方が顔なじみのお母さんと親しげにお話しなされると、うらやましかったのでみんなに積極的に話しかけていただけると嬉しいです。
- ・ 予約制が多い中、毎日来れる施設があることに大変感謝いたします。
- ・ 引き続きこの環境を継続していただけたら嬉しいです。
- ・ 再開が本当にありがたかったです。ありがとうございます。
- ・ いつも助けられています。ありがとうございます。
- ・ いつも安心して0123に来ています。いつもどうもありがとうございます。
- ・ 優しいスタッフさん達でいつも来るのが楽しみです。
- ・ 衛生面は引き続き気を付けていただきたい。
- ・ これからもこの地で地域と密接な関係を保ちながら、長く運営していただければ、子どももその親たちも元気に暮らしていけると思います。応援しています。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 「0123 はらっぱ」の方が子供が出来ることが限られているので、もう少し工作とか出

来ることが増えたらうれしいです。「さんきち」のお店のシステムは今のままが良いです。

- ・引き続き利用したいです。
- ・遊びなれている場所での、お預かりサービスがあったらとてもありがたいです。
- ・遠出ができない状況の中、大変助かっています。
- ・たまに3才位の子がおまごとのグッズを1人占めしていて他の子が遊べない事があります。本来は親が注意すべきですが注意しない方もいらっしゃいます。全員が気持ちよく使えるには親のモラルも大切だと思います。
- ・手形スタンプをできる機会が増えると嬉しいです。
- ・かざりが季節ごとにかわったりおもちゃが少しずつかわったり楽しませていただきます。生後半年以内の親子をみると、コロナで休館してこられなかった時を思い出し、もっと来たかったな～とوراやましく思います。これからどんどんイベントや講座もふえ、参加しやすくなるとうれしいです。
- ・先生たちが子供の名前を覚えて呼んでくれるのでうれしいです。頼れる所があったらうれしいです。
- ・いつも遊んで下さったり本当にたすかっています。
- ・子供の事で悩んだ時に親身になって相談に乗ってくださいました。これからも悩んでいる母親たちのためにも変わらず開けておいていただけると嬉しいです。ありがとうございました。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも利用しやすい雰囲気楽しく安心していつも利用させていただいています。
- ・子ども達も大好きな場所です。これからもたくさん通います!!
- ・早くまた館内でお昼を食べられるようになるといいなと思っています。

0 1 2 3 はらっぱ

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立0123はらっぱ		
所在地	武蔵野市八幡町1-3-24		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野市子ども協会		
代表者	理事長 三澤 和宏		
所在地	武蔵野市西久保1-6-27 多摩信用金庫武蔵野支店4階		
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	①0123施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ②児童福祉法(昭和22年法律第164号)第6条の3第6項に規定する地域子育て支援拠点事業に関する業務 ③子ども・子育て支援法(平成24年法律第65号)第59条第1号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④前3号に掲げるもののほか、0123施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
指定管理委託料	予算	54,830,000円	決算 55,927,186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	*新型コロナウイルス感染症防止対策における館内の衛生、消毒を徹底して行い、利用者の安心感を高めた。 従来の事業運営の見直しとともに、ひろばでの利用者とのかかわりを重点に考え、利用者の不安に寄り添い、気持ちを丁寧に聴くことを心掛けた。
	②重点ポイント	S	*新型コロナウイルス感染症の拡大の中、不安を抱えて出産子育てをしている親子に寄り添い、丁寧に話を聴くことで相談件数の増加につながった。 0歳親子の支援を重点に、オンラインでの講座や仲間づくりを目的とした連続講座など、新しい催しも実施した。 子育て支援サポーターを中心に、他施設との連携を強化し、お互いの事業についての情報共有が深まった。
	③アピールポイント		*新型コロナウイルス感染症防止対策を丁寧に行ったため、利用者の安心につながり、リピーターの利用者増加につながった。 今までの事業運営の見直しにより、ひろば内での利

		用者とのかかわりが増え、丁寧に気持ちに寄り添うことで、利用者とスタッフとの関係が深まった。	*子育て支援サポーターを中心に、市内各施設との連携を強化し、お互いの情報共有を図るとともに、拠点施設と中心的な役割を果たした。
(B) 利用者モニタリング	100%	利用者アンケート調査で多くの方から高い評価を得られている。	
(C) 財務モニタリング	/		

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(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	*利用者の満足度が非常に高い。 *施設運営が適切に行われている。
	②重点ポイント	S	*新たな生活様式に基づいた運営上の工夫を積極的に行っている。 *子育て支援サポーターを中心に、他施設や地域との連携を強化している。 *利用者の相談相手としての評価が高まっている。
	③アピールポイント		*職員の対応への満足度が非常に高い。
(B) 利用者モニタリング		100%	昨年度に引き続き、高い評価を得ている。
(C) 財務モニタリング	/		

(A) - ①チェック項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45.0 / 45	45.0 / 45	*新型コロナウイルスの拡大する中、出産育児に不安を抱えながら来館する利用者の気持ちに寄り添い、丁寧に話を聴く姿勢を大切にひろば運営を行った。 *利用者支援サポーターを中心に市内他施設への巡回の開始等連携の強化に取り組んだ。	*アンケートから、職員を良い相談相手と思っている方の割合が昨年度までと比較して増加していることが伺える。 *子育て支援サポーターを中心に地域連携の強化に取り組んだ。
B 安全への取り組み	15.0 / 15	15.0 / 15	*館内の安全点検を定期的に行う他、利用者参加型の避難訓練を毎月行い、防災への喚起も行った。 *館内の防犯についてポスター掲示等による周知を行った。	*引き続き、安全・安心な施設運営が行われている。
C 適正な運営	28.6 / 30	28.6 / 30	*新型コロナウイルス感染症防止対策を重視し、従来の催しの実施を見直し、安全に行える環境を整えて事業運営を行った。 *家庭での子育てを支援することを目的に、ホームページやTwitterを利用して様々な情報を提供した。	*引き続き、法令に則った適正な運営が行われている。 *新型コロナウイルス感染症による状況の変化に対応し、情報提供等の取組みを工夫した。
D 施設・整備等の適正な管理	10.0 / 10	10.0 / 10	*毎月の安全管理を徹底し、危険箇所・修繕箇所については早急に協会・市役所に連絡し対応した。 *新型コロナウイルス感染症防止対策として、利用者の体調管理と館内の衛生を徹底し、遊具の見直しと、定期的な消毒作業を行った。	*引き続き、適時適切に修繕対応を行っている。 *新型コロナウイルス感染症防止対策として、利用者の体調確認、館内の消毒の徹底、遊具の見直しを行った。

(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)	新型コロナウイルス感染症防止対策として、安心安全な環境作りに努めると共に、利用者の不安な気持ちに寄り添い、相談機能を強化する。	*新型コロナウイルス感染症防止対策として利用者の健康管理と館内の衛生管理を徹底するため、清潔を保てる遊具への設定変更を行い、定期的な館内消毒	*利用者の健康確認や館内消毒の徹底、遊具の変更などにより、コロナ禍でも安心して来館できたと考えている方が多いことがアンケートから伺える。一方

		の時間を設けた。 *対面で行っていた従来の催しを見合わせ、ひろばでの利用者とかかわりに重点を置いた運営とした。 *子育てに不安を抱える利用者の言葉を丁寧に聴き、気持ちに寄り添う対応を心掛けた	で、従来のように館内でお昼が食べられるようになることや、開館時間の延長を望む声も多い。 *相談機能の強化に力を入れたことが、相談相手としての評価の向上に表れていると思われる。
(2)	0歳親子にとっての地域での居場所づくり、仲間づくりへの支援の充実に努める。	*新型コロナウイルス拡大の不安の中で出産、子育てが始まった0歳親子の支援に重点を置いた支援を考え、ひろばでの交流のきっかけづくりを心がけた。 *従来の催しに加え、オンラインでの「0歳ひろば」の実施や、仲間づくりを目的とした連続の「0歳ひろばプラス」を実施した。	*コロナ禍で0歳児のひろば利用が減っているとの声もある中、工夫ある取組みを実施した。アンケートでも、0歳ひろばを勤めていただき参加ができた、Twitterで情報配信があり参考になった、と好意的な声があった。
(3)	新しい生活様式 (with コロナ) の考え方に基づき、他施設や他機関との連携に力を入れ、地域に根差した施設を目指す。	*来館が難しい親子の支援として、ホームページやTwitterによる子育ての様々な情報提供を行うとともに、オンラインによる講座やひろば紹介の催しを新事業として行った。 *他施設との連携を強化するため、子育て支援サポーターを中心に拠点会議の実施や施設への定期的な巡回を行い、他施設との情報共有に努めた。	*アンケートからも地域連携への満足度が高いことが伺える。一方で、満足度の数値は昨年度よりやや低下しているため、引き続き力を入れていただきたい。

(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 *昨年度に引き続き、総合満足度 100%の評価をいただいた。
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	100%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

指定管理者 (記入欄)	
<アピール点> *新型コロナウイルス感染症防止対策として、館内の衛生環境を徹底するとともに、定期的な消毒作業を行ったため、利用者の安心度が高まり、施設に対しての信頼感を持って来館しているという声を多く聞くことができた。 *新型コロナウイルス感染症防止対策として今まで行ってきていた催しの見直しが必要となり、不安を抱える利用者の話をじっくりと聴き、気持ちに寄り添うことを心掛けた結果、相談件数が増加し、利用者の安心につながった。 *子育て支援サポーターを中心とした活動により、他施設との連携が強化され、利用者への情報提供の幅が広がった。また、子ども家庭支援センターや保健センターとの連携強化により、利用者を必要な支援や資源につなぐ機能が強化された。さらに、発達に心配のある子どもを持つ家庭の支援(むさしののびのびプロジェクト)の準備を進めた。 *在宅で過ごす親子にむけての子育て情報の発信として、新たにTwitterを開始し、タイムリーな情報提供に努めるとともに、ホームページでも積極的に子育て情報を発信した。また、オンラインによる講座や催しも実施した。	
<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】 *引き続き、利用者との関わりを積極的に持つよう、利用者が相談しやすい環境づくりに努めていただきたい。 * ホームページのほか、ツイッターやフェイスブック等のSNSを活用した情報発信を行うなど、情報発信の方法や内容の拡充に努めていただきたい。 * メールの誤送信が短期間で2回発生している	【指摘事項への対応】 *新型コロナウイルス感染症防止対策の観点からも、イベントや催しによる来館者の満足度向上ではなく、ひろばでの利用者とのかかわりを中心に、利用者の声に丁寧に耳を傾け、心に寄り添うことを心掛けた。 *ホームページ上でも在宅での子育て支援につながるような情報を提供するとともに、新規にTwitterによる情報発信を開始し、タイムリーな情報を提供した。 *情報セキュリティに関する情報共有をスタッフ

ため、情報セキュリティに対する意識の統一及び危機管理の徹底について、職員間でのルールを再度確認のうえ、短期間で繰り返し発生することがないように再発防止にしっかりと努めていただきたい。 *引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めていただくとともに、オンラインによる事業の実施やソーシャルディスタンスを保った行事の実施など、新しい生活様式に対応した運営に向けて、さらなる工夫に努めていただきたい。	間で再度行い、再発防止に努めるとともに、メール送付の際には数名の目で確認を行うことを徹底した。 *新型コロナウイルス感染症防止対策として館内の衛生を定期的に確認し、消毒作業の徹底と、スタッフ間の感染防止にも配慮した。催しの実施については定員や申込制の導入など、安心して参加できる状況で実施した。また、内容によってオンラインでの催しも新規事業として取り入れた。
<改善が必要だと思われる点> *利用者同士の関りが難しい状況下での、仲間づくりのきっかけになるような事業展開を検討する。 *新型コロナウイルス感染症防止対策を実施しながらも、利用者のニーズに即した事業を検討する。	

主管課 (記入欄)	
<主管課として特に評価できる点> *課題である利用者の相談相手としての評価は向上している。 *適時適切な修繕が行われている等、施設の安全管理を徹底している。 *コロナ禍において、安心安全に施設を利用できるよう対策を徹底していると共に、オンラインによる講座や催しの実施、SNSやインターネットを利用した情報提供など、新しい生活様式に基づいた運営に努めた。 *これまで利用につながっていなかった層をつなぐために、子育て支援サポーターを中心として、発達に心配のある子どもを持つ家庭の支援(むさしののびのびプロジェクト)の準備を進め、新たな支援を開始した。	
<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】 *引き続き、利用者との関わりを積極的に持つよう、利用者が相談しやすい環境づくりに努めていただきたい。 * ホームページのほか、ツイッターやフェイスブック等のSNSを活用した情報発信を行うなど、情報発信の方法や内容の拡充に努めていただきたい。 * メールの誤送信が短期間で2回発生しているため、情報セキュリティに対する意識の統一及び危機管理の徹底について、職員間でのルールを再度確認のうえ、短期間で繰り返し発	【指摘事項への対応】 *日常のひろばを中心に、利用者寄り添って話を聴くことに努めたことにより、アンケートでも利用者の相談相手としての評価が向上している。 *コロナ禍における在宅中の親子に向け、ホームページ上やSNSでの情報発信を行った。情報取得の必要性が高まっているため、昨年と比較すると満足度は微増にとどまっている。 *情報セキュリティ事故の再発防止のため、情報共有や確認を徹底した。以後、現在まで情報セキュリティ事故は発生していない。 *新型コロナウイルス感染症防止対策として、利

<p>生することがないよう再発防止にしっかりと努めていただきたい。</p> <p>* 引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めていただくとともに、オンラインによる事業の実施やソーシャルディスタンスを保持した行事の実施など、新しい生活様式に対応した運営に向けて、さらなる工夫に努めていただきたい。</p>	<p>用者の健康確認、館内の消毒作業の徹底、遊具の見直しなどを行っている。行事についても、オンライン実施や、実開催の場合は定員制の導入など感染拡大防止に努め、利用者が安心して参加できるよう工夫して実施している。</p>
<p><主管課として指定管理者に改善を期待したい点></p> <p>*引き続き、利用者が相談しやすい環境になるよう力を入れていただきたい。</p> <p>*地域連携については、引き続き力を入れて取り組んでいただきたい。</p> <p>*インターネットを利用した情報提供については、引き続き工夫しながら取り組んでいただきたい。</p> <p>*緊急事態宣言中に取り組んだアウトリーチ(利用者への電話がけ等)は、必要に応じて引き続き取り組んでいただくことを期待する。</p>	

(C) 財務評価

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

(D) 特記事項

<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する対応</p> <p>*令和2年3月2日(月)より6月14日(日)まで臨時休館。 なお、休館中、職員は以下の職務にあたった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ、ツイッター等を通じた情報提供を随時実施(遊びのヒントや動画)。 ・携帯電話、メールを使用した子育て相談への対応を実施。 ・利用者にスタッフから電話連絡を行い、近況の聴き取りを行い、必要があれば相談対応に繋げる。 ・オンラインひろばへの参加。 ・館内の環境設定の改善(利用者同士が接触しにくい設定、消毒が徹底しやすい遊具の設置等)。 ・開館に向けての準備(事業、開館時間の限定、遊具についての検討、ポスター等掲示物の作成) <p>*再開後は利用方法の変更を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館時間：9時～11時30分、13時30分～16時(11時30分～13時30分の休館時間中には消毒および換気を行った。)(令和3年3月22日より9時～16時に再変更) ・利用者は、昼食、おやつなど、食事は摂れない。 ・利用対象を武蔵野市民の0歳～3歳児とその家族に限定した。
--

(様式3)チェック項目シート

【指定管理者】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足 の 向上	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。	○
		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	・全体の満足度は維持、向上している。 ・新型コロナウイルス感染症防止対策として、利用状況の変更等を速やかに周知するため、ホームページやTwitterを利用した情報提供を行った。また、事業内容についても見直しを行い、適切な条件のもとに実施した。		
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。	○	
	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	・館内整備や遊具の点検整備を定期的に行い、適正な管理を行なうとともに、利用者参加型の避難訓練を毎月行い、緊急事態への防災喚起を行った。		

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。	○
		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。	○
	適正な個人情報保護	40 個人情報保護に関する研修が定期的に行われている。	○
		41 法令等で定められた事項を順守している。	○
	法令順守	42 法令順守に関する研修が定期的に行われている。	○
		43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
	適正な再委託先管理	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
		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	・施設の管理運営マニュアルに即した円滑な事業運営を行った。 ・新型コロナウイルス感染症防止対策として利用を武蔵野市民限定とした。そのため全体の利用者数は減少したが、市民の平均利用者数については近隣のリーダーの利用が多い傾向となり、わずかな減少数にとどまった。		
D 施設・ 設備 等 の 適 正 な 管 理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
評価の理由	・来館者の安全に配慮し、定期的な安全点検を行い、修理の必要な箇所については早急に協会事務局、市役所と連携をとって修繕、改善を行った。 ・新型コロナウイルス感染症防止対策として利用者の健康管理と、館内の消毒作業の徹底など、マニュアルを作成し対応した。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

(様式3)チェック項目シート

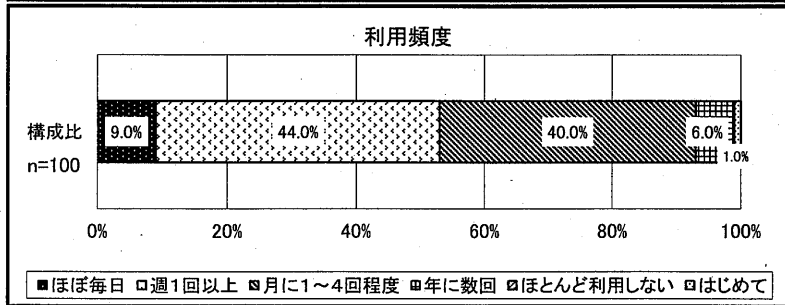
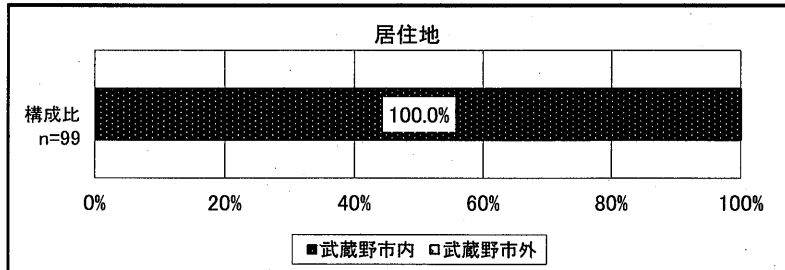
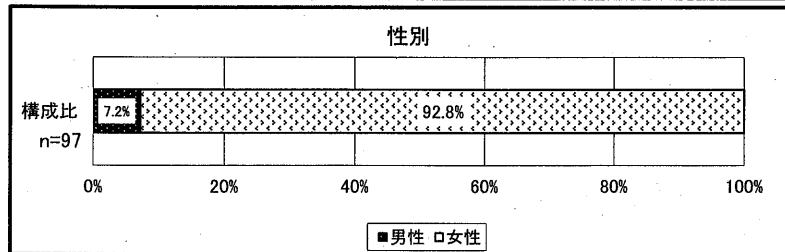
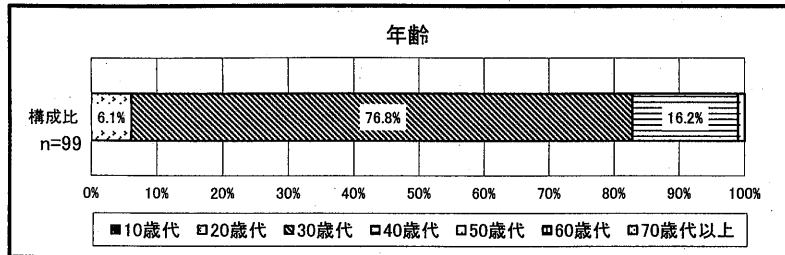
【主管課】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者 の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携 等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		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)。	○
・全体的に高い満足度を維持している。 ・アンケートの設問A5「子育てなどに関して、職員はあなたや家族の良き相談相手か」の評価については、昨年度までと比較して向上しているものの、13.3%の利用者が「ふつう」と評価しており、引き続き力を入れて取り組んでいく必要がある。			
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。	○
		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	・安全面の管理は引き続き適切に行われている。 ・今年度も、利用者を巻き込んだ避難訓練等を毎月行うなど、高い危機管理意識を持った運営が行われている。	

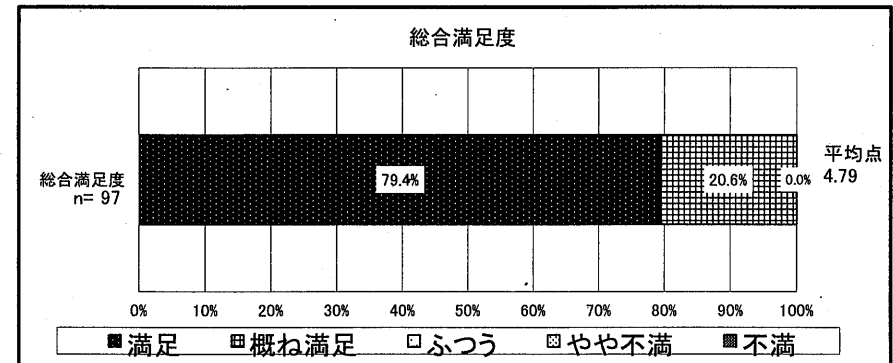
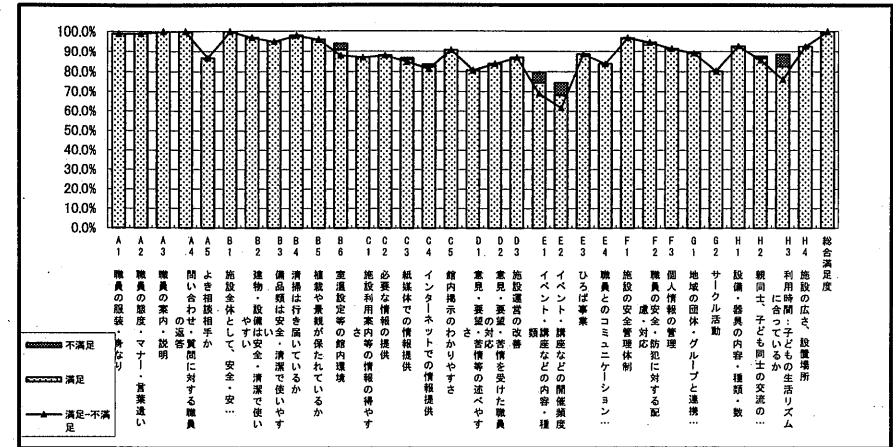
45点
×
○の数/21問15点
×
○の数/9問

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の 履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体 制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情 報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託 先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への 取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	×
		46 計画通りの収入が得られている。	○
	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。	○
	経費節減への 取組	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	評価の理由	51 経費は節減されている。	○
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
・引き続き、法令に則った適正な運営が行われている。			
D 施設・ 設備等 の適正な 管理	適正な建物・ 設備管理	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	・引き続き、施設の安全点検等を適切に行っていることで、修繕が必要な場合の早急な対応に繋がっている。 ・引き続き、利用者が過ごしやすい環境が維持されている。 ・新型コロナウイルス感染症防止対策として、利用者の健康確認や、館内の消毒作業の徹底等に力を入れている。		

30点
×
○の数/22問10点
×
○の数/10問

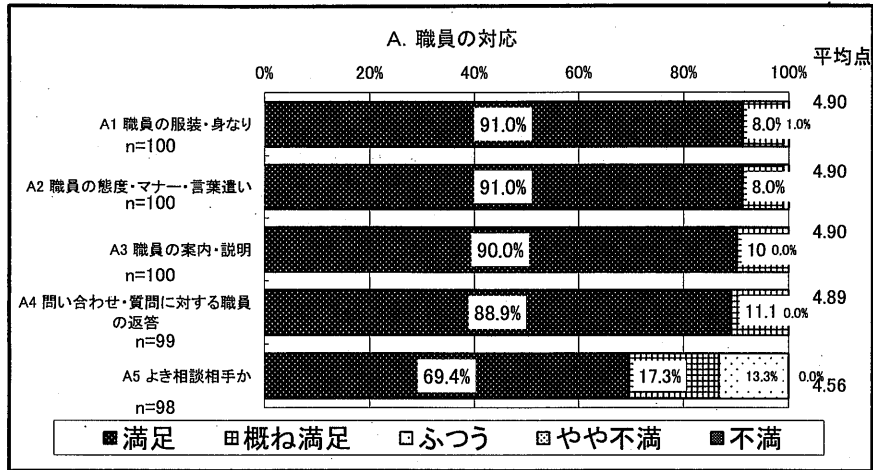


【回答者の属性】に関するコメント
 ○年齢は30歳代が約7割を占め、次いで40歳代、20歳代となっている。
 ○今回は、男性利用者7名から回答があった(前年度は5名)。
 ○約8割の利用者が週1回以上もしくは月に1~4回程度利用している。

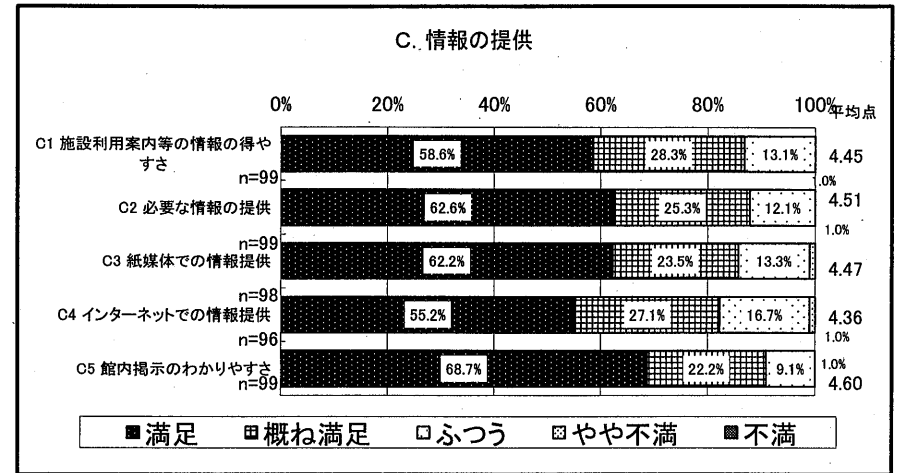


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

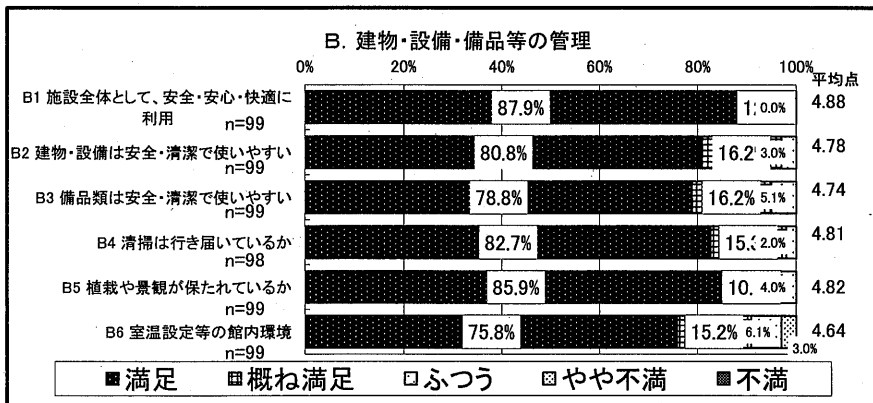
【総合満足度】に関するコメント
 ○「満足」または「概ね満足」と回答した方が100%となっており、高い評価を得られている。
 ○イベントに関する評価(E1及びE2)への評価が比較的低いが、これは新型コロナウイルス感染症拡大防止による影響と思われる。



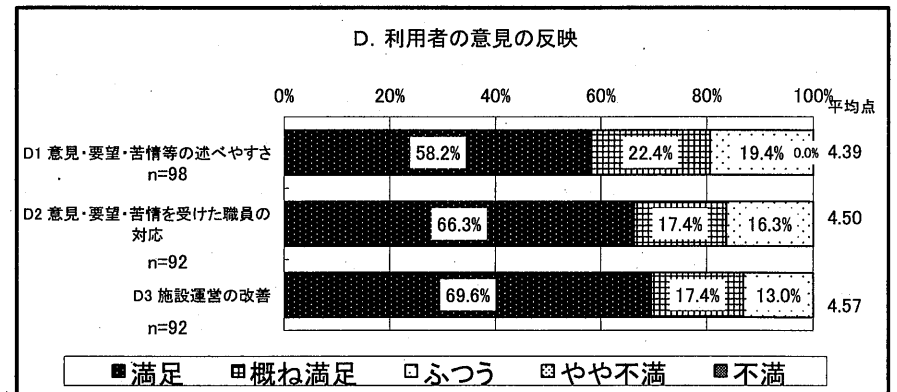
【A職員の対応】に関するコメント
 おおむね高い評価を得られている。A5「よき相談相手か」については、前年度より評価が向上しているものの、他の項目と比較するとやや低い数値となっている。引き続き、相談に力を入れて取り組んでいく必要がある。



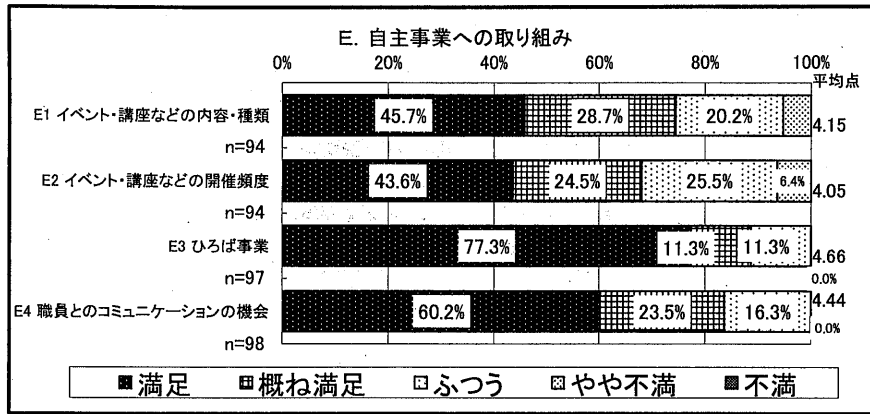
【C情報の提供】に関するコメント
 すべての項目において「満足」「概ね満足」の割合の合計が8割を超えており、おおむね高い評価を得られている。



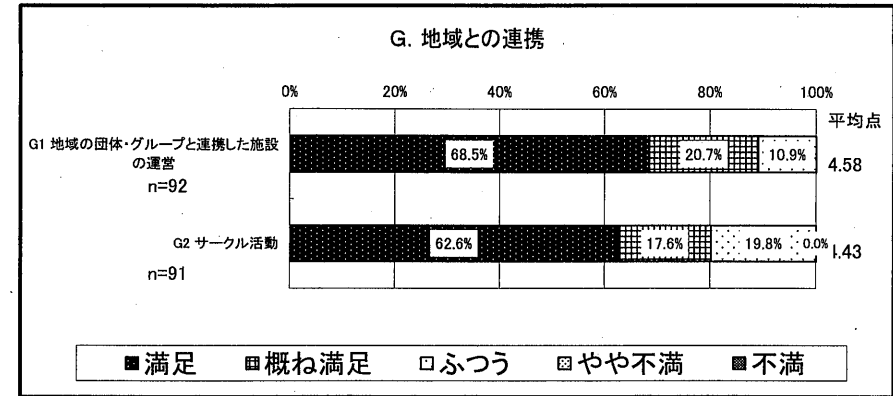
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 開設から19年以上が経過しているが、おおむね高い評価が得られている。



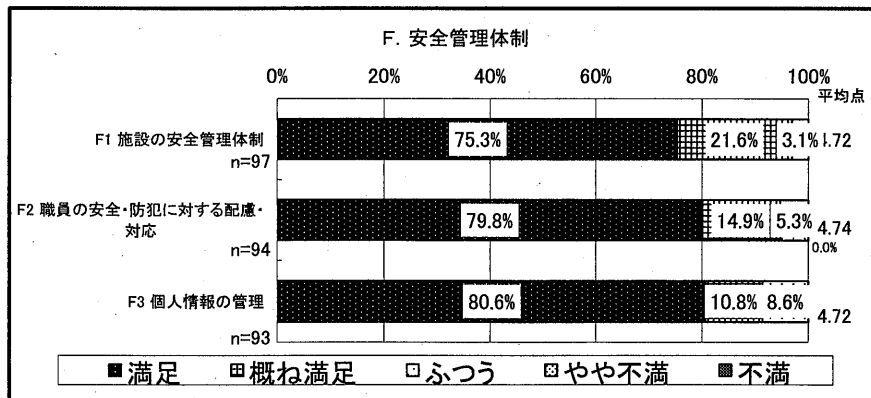
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 おおむね高い評価を得られている。



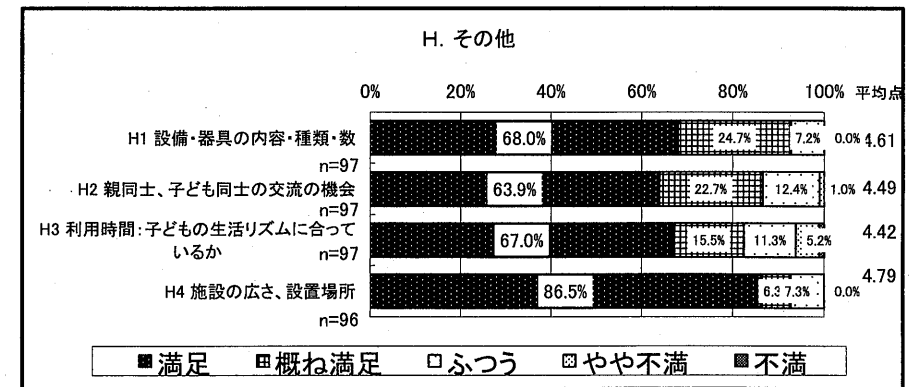
【E自主事業への取り組み】に関するコメント
 前年度と比較して、「満足」「概ね満足」と回答した方の割合が、E1～E3において7.2%～17.9%減少した。新型コロナウイルス感染症拡大防止によるイベント開催の見直しの影響と思われる。なお、前年度の課題であった職員とのコミュニケーションの機会(E4)は、7.4%増加しており、満足度が向上している。



【G地域との連携】に関するコメント
 おおむね高い評価を得られている。



【F安全管理体制】に関するコメント
 おおむね高い評価を得られている。



【Hその他】に関するコメント
 全体的に高い評価を得られているが、前年度と比較して利用時間(H3)について、「やや不満」の割合が4.1%増加している。午前と午後の間に消毒及び換気のための休館時間を設けたことが影響したと思われる。

施設名： 0123はらっば

自由記載欄・回答理由

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

A. 職員の対応について

- ・毎日通っていると皆さんが子供の名前を覚えてくれ、ハイハイが上手になった、立っちが上手になったと成長過程も見守ってくれ、嬉しく思います。
- ・5（子育てなどに関して、職員はあなたや家族の良き相談相手となっていますか。）に対して、話す機会があまりなかったため3（ふつう）
- ・いつも声をかけていただけて嬉しいです。
- ・最初はどんなところか不安でしたが、初めて来た時の対応が丁寧で親しみがもて初めて来た時から気軽に遊べるスペースになりました!!本当にありがたかったです。
- ・よく声をかけていただき、本当に助かっています!ありがとうございます!!
- ・子育てから世間話まで、相談相手、話し相手になってくださってありがたいなと思っています。
- ・色々もっと相談しやすいとありがたいです。
- ・どの職員さんも本当に温かく迎えて下さる。普段、話し相手が子どもだけで、淋しくもあるので、はらっばの入り口に入った瞬間から、心が癒されるし、子どもとの向き合い方にも余裕ができる気がする。
- ・5（子育てなどに関して、職員はあなたや家族の良き相談相手となっていますか。）について、特に相談していません。（相談に関して不満があるわけではないが、機会がない。）
- ・スタッフの方の対応がとても丁寧で親身でありがたく思っています。
- ・距離感が良い。
- ・いつも相談にのっていただきありがとうございます。
- ・子供の名前を覚えて声をかけて下さるのがうれしいです。
- ・困っている時にいつも良いアドバイスを頂いています。何か困りごとがあったらはらっばに来ています。
- ・いつもよくお話をしていただき、うれしく思っています。

B. 建設・設備・備品等の管理について

- ・暖かくなってきたときの毛虫が気になります。
- ・換気もきちんとされながら過ごしやすい室温です。
- ・寒い
- ・換気必要なので仕方ないですが、夏は2Fが暑くて、冬はやはり少し寒いです。

- ・コロナのための空気の入れかえ等で寒いことが多いです。
- ・施設はとてもきれいに清掃されていて利用しやすいです。特にトイレ等がきれいです。利用しているとどうしても髪の毛とかが落ちていることがあり、すてる場所がないので、どうしようかと思うときがあります。消毒のところにゴミ捨てボックスを一緒においていただけると助かります。
- ・特にコロナが広まってからは、消毒や換気に気を配って下さる。日々の業務に加え、遊具ひとつひとつを消毒して下さるなんてとても頭が下がりますし、安心して利用できる。
- ・コロナ対策で仕方ないとは思いますが和室が寒い。
- ・たまに暗いのが気になります。あと、風の強い日、床（畑側）の土ぼこりがすごいでモップなど借りられると嬉しいです。
- ・消毒していない人を多く見かける。（使ったあとのおもちゃの消毒）

C. 情報の提供について

- ・0歳タイムなど空きがあったらすすめてくださり参加することができました。Twitterもアップされていて、とても参考になりました。
- ・はらっばだより毎回もらっています。家ではネットで見るより紙で見た方が早かったりするので。
- ・どの提示も古いものがなく、日々更新して下さっている事が伝わってきます。掲示だけではなく、室内で遊んでいる時にも情報を教えて下さるので、有難い。

D. 利用者の意見の反映について

- ・特に意見をすることがないため、3（ふつう）にしています。
- ・意見を述べたことがなく、不明です。
- ・いつもたくさん声をかけていただいています。本当に有難く、嬉しいです。
- ・特に意見や要望などはないですが、もしあっても言いやすい雰囲気だと思います。
- ・職員さんが本当に話しかけやすい雰囲気なので、嬉しいです。

E. 自主事業への取り組みについて

- ・年齢ごとのイベント回数もう少しあると嬉しい。1才は月1回?
- ・コロナで人数が少ないので、なんともいえません…。
- ・土日、お父さんの会をやってほしい webではなく。
- ・日曜日など混雑しているとコミュニケーションは難しいが、声をかけると答えてくださる
- ・コロナでなければもっとイベントなど沢山利用したいです。(>_<)
- ・コロナ禍でイベントなど難しいと思いますが、工夫して開いてくれているのを感じます。親子のあそび場としては大満足です!!!

- ・あまりイベントに参加していないので（1～3の質問は）未回答でお願いします。
- ・コロナが落ち着いたら、お誕生日会にまた参加したいと思っています。
- ・遊びに来るといつも職員みなさん話しかけてくれ、親の気分転換にもなっています。
- ・土日イベントや講座があると嬉しいです。（平日は仕事なので）
- ・コロナで開催しにくいご時世かと思いますが、年齢別の親の会や、ピアノのコンサート等、開催して下さるだけで有難いです。
- ・（イベントや講座などの開催頻度は満足できますか。）の質問が3（ふつう）であることに対してコロナなどで仕方ない。
- ・コロナでイベント中止が多い中、オンラインで開催していてすごいと思いました。
- ・兄妹でいつも楽しく利用させて頂いています。施設の近くに引っ越したぐらいです。
- ・コロナ禍で可能な限り対応いただき、感謝しております。ヨガや体操など体を使えるイベントが早くできるようになるといいなと思います。
- ・コロナ落ち着いたらイベント楽しみにしています。
- ・コロナで人数制限があるのは承知していますので、1講座2回開催などして頂けると嬉しいです。毎回工夫された内容でとても楽しいので、満員だとちょっと残念に思っています。
- ・コロナ禍なのでイベントが少ないのは仕方ないと思う。
- ・以前住んでいた目黒区では登録制の乳幼児クラブがあり、毎週活動があったため、ママ友が作りやすい環境でした。武蔵野市ではすべて単発なので、コミュニティが作りにくいと感じます。
- ・イベントの多さがすごくありがたかったが、コロナ後減ってしまって残念（仕方ないとはわかっているが…）。職員の皆さんはいつも沢山話しかけて下さってます。

F. 安全管理体制について

- ・子どもが安全に遊べる環境だと思います。

G. 地域との連携について

- ・ボランティアでいろいろな人が携わっているのを感じました。
- ・息子はこま名人の高橋さんとまっとうさんが大好きです！
- ・イベントや行事もあり、満足です。

H. その他

- ・昼食、おやつがたべられるようにもどると嬉しいです。
- ・もう少し午前を長くしてくれたら、ありがたいです。（今お昼が食べれないのは仕方ないのですが…）
- ・3（利用時間は、子どもの生活リズムに合ったものとなっていますか。）の質問に対して、

コロナで仕方ないですがお昼時間帯の閉鎖は不便です…早くコロナがおさまって元に戻ってほしいです。

- ・コロナのため、致し方ないと思います。
- ・遊具は手づくりのものも多く、とても楽しいです。利用時間はもう少し長いといいなと思いますが、コロナ禍で仕方ないと思います。
- ・広すぎず、多すぎずちょうど良いと思います。
- ・コロナで使えるおもちゃが一時減りましたが、また増えてきて嬉しいです。
- ・夕方16:00以降もお願いしたいです。お昼寝起きてからも行きたがるため。
- ・できれば夕方17:00くらいまで開館頂けるとありがたいです。
- ・昼休憩をはさむのがどうしても大変。どうにか食事のできる場所を用意してもらえたら…
- ・利用時間が8:00～17:00頃ともう少し長いと嬉しいです。

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

- ・ホットコーヒー（ひきたて）の自販機があったのになくなってしまったので残念でした。
- ・土・日・休日の遊び場所がほしいので（特に雨の日）土曜日（休日）が開いているとうれしい。
- ・特にありません。いつもありがとうございます。
- ・職員の方が忙しそうです。もう少しゆっくりお話ができればなあと思います。
- ・土曜日も開館してほしいです。0123吉祥寺までは遠いのと桜堤児童館は小学生が多く、なかなか乳児が遊べないため。
- ・この施設を知らない人はもったいないので、皆知ることができたら良いと思う。
- ・ありません。いつも楽しく過ごさせて頂いています。
- ・混雑具合がわかると嬉しい。
- ・おもちゃの入れ替えがあると嬉しいです。
- ・早く1日開くことを楽しみにしています！（イベント含め）
- ・職員さんがデスクワークでいつも忙しそうなので、やや話しかけづらい雰囲気があります。
- ・時間
- ・感染防止のためだとは思いますが、積み木ができなくなってしまったのが残念です。
- ・仕方のないことですが、お昼の消毒の時間がもう少し短いと嬉しいです。
- ・コロナ禍で最大限のサービスをして頂いていると思います。
- ・祝、金、土の利用ができると嬉しいです。

【問5】新型コロナウイルス感染防止の観点から、来館についてはどのようにお考えでし

たか。

- ・心配なのでしばらくは様子を見ていた。
- ・再開後すぐに来館した。
- ・施設の対策に安心していた。
- ・感染者が 1000~2000 人の時は控えていましたが、きちんと対策がとられているので安心して来ています。
- ・しばらく様子を見ていました。2021 年から来る回数増えました。
- ・施設が最善の対策をしてくれているので、徐々に来館するように。上の子（4才、7才）を同伴するのは遠慮している。
- ・マスクをできない年齢の子が大半なので親がうつされそうで心配で様子を見ていた。
- ・外出先に制限があるのでこの施設がありがたいと思っています。
- ・少ししてから来館しました。
- ・対策に安心していたのですぐ来館した。
- ・利用する回数は減った。
- ・お昼の消毒もあり、安心できた。
- ・しばらく様子を見ていた。
- ・施設の対策について安心していたので、すぐに再開後、来館した。
- ・飲食禁止、換気の対策もされていたので、そこまで気にせず利用している。
- ・なるべくすいている時に来るようにした。
- ・再開後すぐに来ました。子供を安心して遊ばせられる貴重な場所だったので。
- ・ハイハイの時期は動かしてあげたいのに公園はなかなか厳しく、室内で遊べるようになってよかったです。
- ・1年近くたって、最近訪れるようになった。
- ・再開後、すぐでも外遊びできないくらい暑かった日は利用していた。
- ・非常事態宣言中、感染人員が多いときは来館するとどうしても子ども、親ともに近くなってしまうことがあるので控えていました。
- ・すぐに行きたくて、継続して OPEN していただいてありがたかったです。
- ・再開が待ち遠しかったが、少し様子を見てました。
- ・きちんと消毒などしてくださっていると思ったので、すぐに来ました。
- ・人の少ない時間帯以外は来館を控える。
- ・再開後すぐ、朝一番など人の少ないと思われる時間に利用している。
- ・屋外に混雑状況が分かる提示があり、来館の目安にしている。中が混みあってきたら、砂場で遊ぶ等、選択肢が多く助かっている。
- ・公園で遊べない年齢（0歳）だったのでとても助かりました。
- ・少し不安もあったので間を空けて来館しました。
- ・一時期閉館していた時は本当に大変でした。ほぼ毎日来てるし暑い時期だったので公園

にも行きにくくて。だから再館して本当に良かったです。

- ・市民限定となり混みあわず良かった。
- ・しばらく来館を控えていた。
- ・2020年夏までは心配だったので来館できなかったが、対策がしっかりしていたので今は安心して利用できている。
- ・子どもを連れていく所がなく再開後すぐ利用しました。
- ・多いときは遠慮するくらいしか考えていませんでした。
- ・混雑していそうな時間帯は避けました。
- ・再開後すぐに来館した。本当に心の支えです。
- ・屋内施設なので最初は様子見でしたが、スタッフの方がいつもきれいに清掃したり消毒してくれていてとても安心しました。
- ・様子を見ていたが、家にもりきりがしんどかったので来館するようになった。
- ・再開後すぐに利用しました。子供のあそび場がなくて困っていたので助かってます。
- ・すぐに来館しました。

【問6】その他、お気づきの点、ご意見・ご要望等がございましたら、ご記入ください。

- ・鼻水が出ている子が遊んでいるときがあり、少し心配。風邪の子はお断りしてくれると嬉しいです。
- ・大きいブロックが使えるようにもどると嬉しいです。
- ・外で遊ぶイベントがあれば嬉しいです（不定期でも）。
- ・いつも清潔で安全な遊び場の提供、本当にどうも有難うございます。この広場があるおかげで、子供のストレス解消になっているようで大変有難いです。
- ・リサイクル（はらっぱマーケット）が大変助かります。
- ・子供、母共になくってはならない場所です。大変な状況と思いますが、これからもよろしくをお願いします。
- ・子どもにも親にもとても素敵な場所があったこと感謝しています。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます
- ・遊べる対象年齢を上げてほしい。
- ・これからもよろしくをお願いします。
- ・10分とか15分でもいいので、少し子供を見て頂いて休憩したいです。有料でもいいので。
- ・日々かけてくださる温かなまなざしやお声掛けが、親子共々大変支えになっております。心のオアシスでいて下さりいつも本当にありがとうございます。
- ・大変な情勢下、工夫して運営して下さいこと心から感謝しています。
- ・いつも楽しく過ごしています。毎日のように来すぎて子供が飽きてしまうくらい来て

いました。今でもはらっぱ大好きです。

- ・ 毎日、消毒や掃除をして開館してもらって助かっています。コロナになる前は来たことがないので、早く日常ではらっぱに戻って遊びに来たり、イベントに参加してみたいです。いつもありがとうございます。個人的に0123 吉祥寺より職員の方もみなに平等に声をかけていたり親切と感じるのはらっぱに通っています。
- ・ いつもありがとうございます。力強い存在です。
- ・ コロナ対策で難しいとは思いますが、ほかの市の方も来れるようになったら嬉しいです。三鷹市のお友達がもうすぐ満3才になってしまうので、その前に1度一緒に遊びたいです。限定的に他の市も来られるような何か…ありませんか？
- ・ 私は2人目育児で下の子も3歳なので現状に不安を感じませんが、初めての子のママ達には来館を積極的に促してほしいとともに来館した場合にはみんなが積極的に関わられるような声かけなり雰囲気づくりをして頂きたいと切に願います。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ いつもスタッフの方の気配りに助けられました。これからも武蔵野のママたちの大切な場所であり続けてほしいと思います。
- ・ 引き続きこの環境を継続していただけたら嬉しいです。
- ・ 再開が本当にありがたかったです。ありがとうございます。
- ・ ごくまれにですが、お片付けできてない方がいらっしやると悲しいです。事前説明でご案内されているとは思いますが、もう少しお伝えした方がよいのかな…。
- ・ いつも楽しく過ごしています。毎日のように来すぎて、子供があきてしまうくらい来てました。今でもはらっぱ大好きです。