

令和4年度

武蔵野市公の施設のモニタリング評価結果報告書

令和4年8月

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会

次のとおり、武蔵野市公の施設のモニタリング評価を行ったので報告する。

- 1 評価対象期間 令和3年4月1日～令和4年3月31日（令和3年度）
- 2 評価結果 下記評価対象施設は、基本協定及び年度協定に基づき、総じて適正かつ良好な管理運営がなされていることが確認された。結果内容については、P.3以降の一覧表及び個票にて記載する。
- 3 評価対象施設等

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

- 4 評価方法 下記資料を基に評価を行った。
 なお、本年度よりモニタリング評価手順、様式が変更されている。

評価	書類	様式	備考
一次評価	評価シート	様式1	指定管理業務の概要、評価項目、アピール点や前年度指摘事項への対応を記載。
	評価項目シート	様式2	指定管理者及び主管課が各項目についての自己評価を記載。
二次評価	武蔵野市公の施設モニタリング評価委員会による評価結果	様式5	一次評価で作成した様式1、様式2や利用者満足度(様式4)、利用状況等を根拠に総合評価を行う。

5 施設ごとの総合評価の判断基準

評価レベル	評価基準
S	期待以上の非常に優れた成果をあげている。
A	期待以上の優れた成果をあげている。
B	期待どおりの適正な運営が行われている。
C	期待する水準に達しておらず、改善が必要である。
D	期待する水準から遠く、相当な改善が必要である。

なお、評価結果にある用語の意味は次のとおりである。

- 「総合満足度の指数」：利用者アンケート調査結果の総合満足度の「満足」と「おおむね満足」の合計から「不満」と「やや不満」の合計を差し引いた数値
 「利用率」：各施設の利用可能回数(操業数)における利用回数の割合

また、今回から総合評価の基準及び区分の数を変更し、過去の評価と比較できないため、旧基準による過去の評価結果は記載していない。

6 評価委員会委員名簿

委員長	伊藤 英穂	武蔵野市副市長
委員	鵜川 正樹	外部有識者(公認会計士)
〃	石川 知穂	外部有識者(中小企業診断士)
〃	小島 一隆	武蔵野市総合政策部行政経営担当部長
〃	藤本 賢吾	武蔵野市総務部長
〃	小島 麻里	武蔵野市財務部長

モニタリング評価結果の概要

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

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

<評価結果一覧表>

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

武蔵野市公の施設のモニタリング
評価委員会による評価結果（施設別）

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No. 1 武蔵野市立武蔵野公会堂	
主管課	市民部 市民活動推進課	
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団	
一次評価結果	<指定管理者> 69.6/100	<主管課> 70.4/100
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 公共交通機関によるアクセスが良いため、様々な方からの問い合わせがあり、当施設を知らない方からの問い合わせには、バリアフリーのことはじめ、ご理解いただいたうえで使用申込をいただけるよう、丁寧な説明を心がけている。 * 企画調整課による公会堂利活用社会実験「本屋の文化祭」(コロナ禍により直前で中止)の実施にあたり、施設の現況や周辺周知などについて説明・助言等を行うなど必要な支援・準備を行った。 	
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応
	<ul style="list-style-type: none"> * 市内利用者が今年度増加したのは新型コロナウイルス感染症の影響が大きいと思われるため、引き続き、市内利用者の拡大を目指す取組みに努めていただきたい。 * 引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に努めるとともに、安全・安心な施設運営に取り組んでいただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 昨年度と比較すると、外出を控える傾向は減少しており、市外利用者の割合は戻りつつある。施設としては、帰宅困難者対応訓練への参加や、地域の広報物配架など、着実に地域との連携を深める取組みに努めた。 * 新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけではなく消毒等の対応を実施し、長期化する中でも安全な環境の維持に努めている。
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 45.6%	
	<ul style="list-style-type: none"> * 「満足」「概ね満足」が2～3%のマイナスとなる一方、「ふつう」が微増、「やや不満」以下が、合わせて4%以上も増加しており、新型コロナの影響を鑑みても下げ幅が大きい。 * 「建物・設備・備品等の管理」は施設の老朽化に起因する要素が大きいですが、例年安定した評価を受けていた「職員の対応」が昨年引き続き低下していることや「情報の提供」の項目に関していずれもポイントが低下していることから、対応を検討する必要がある。 	

施設利用状況	開館日数	307日			対前年度比較	
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減
	ホール	595	346	58.2%	54.0%	4.2
	第1会議室	699	365	52.2%	48.2%	4.0
	第2会議室	703	381	54.2%	42.2%	12.0
	第3会議室	543	251	46.2%	31.7%	14.5
	第4会議室	688	233	33.9%	27.8%	6.1
	第5会議室	706	355	50.3%	40.9%	9.4
	第6会議室	718	224	31.2%	25.8%	5.4
	和室(1)	720	274	38.1%	27.1%	11.0
和室(2)	713	333	46.7%	30.8%	15.9	

※R3.4.1～10.24の夜間区分は、緊急事態宣言等により利用自粛要請等を行ったため、「利用可能回数」、「利用回数」から除外。

評価対象年度	今回(令和3年度)	(令和2年度)	(令和元年度)
総合評価	B	—	—
総括 (総合評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は令和3年度 45.6(令和2年度 55.4)と大きく下げている。施設の老朽化が進み、例年同様、施設面での課題が満足度を押し下げている傾向はあるものの、その他の項目でも評価が下がっていることから要因分析を行い、改善が必要である。 * 他の施設と比較しても施設の老朽化の影響が大きいにも関わらず、徹底した保守や点検を続けており、トラブルを発生させていないことから適正に管理が行われている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 個人情報の保護について、職員への研修や一定時間でシステムの画面が消える設定などを徹底している。 * 帰宅困難者対策訓練への参加など、芸術文化以外にも地域への貢献度は高く、地域情報誌などでも施設が取り上げられ紹介された。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応をし続けていることは評価できるが、吉祥寺駅至近に立地する強みを生かし、若年層にアプローチするなど、引き続き施設使用率のさらなる向上に努めていただきたい。 * 総合満足度の指数は令和3年度 45.6(令和2年度 55.4)と大きく下げている。施設の老朽化が進み、例年同様、施設面での課題が満足度を押し下げている傾向はあるものの、その他の項目でも評価が下がっていることから要因分析を行い、改善方法を検討いただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.2 武蔵野市立武蔵野市民文化会館	
主管課	市民部 市民活動推進課	
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団	
一次評価結果	<指定管理者> 79.2/100	<主管課> 82.4/100
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * ジュニア・プロデューサーMUSASHINO など子どもたちが芸術文化への理解を深める取組み、親子向け事業の実施、みどりのこども館通園部ウィズとの連携公演、市立小学校へのアウトリーチ事業（11校12回）、昨年度好評を博したパイプオルガン体験やスクールを継続するなど、あらゆる世代へ向けた事業を実施した。 * 外出が制限され、自粛する市民にも公演をインターネットで配信することで芸術文化を届けた。また、NHKの音楽番組収録（テレビ59回、ラジオ16回放送）を行うことにより、より多くの層に芸術文化を届けるとともにホールの知名度向上を図った。 * 地域アーティストとの連携として、市内出身・在住など武蔵野市ゆかりのアーティストの公演を数多く行い、コロナ禍においてもアーティスト活動を支える役割も担った。 	
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応
	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、新たな収入確保について様々な手法を研究し、有効性を検証しつつ収益改善及び効率化に努めていただきたい。 * 動画配信等の新しい事業について、その効果と課題を検証し、目的を明確化しながら次の展開を図りたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 収入の確保については、今年度の経営目標に位置づけ、公演事業を着実に実施するとともに、その他の収入確保方法として、有料動画の配信を行った。また、外部補助金も積極的に確保（4件）したほか、都が経費負担をするオーケストラ公演を行うなど外部との連携公演により経費の削減を図った。 * 上記と同様に経営目標に定め取り組んだ結果、約20万円の収益を獲得した。動画配信については、観客層や機会の拡大と割り切った価格設定とし、リアルな公演を活用して収録・配信する事業として実施した。
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 94.9 %	
	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度について「満足」は65.2%と前年度より8.7%上昇した。平均点も4.6と前年度（4.52）よりわずかだが上昇しており、非常に高い満足度を得ている。 * 多くの項目で高い満足度を得ているが、他項目よりも満足度が低めの「利用 	

	者の意見の反映」についても「満足」の回答がすべての項目において前年度より上昇した。					
施設利用状況	開館日数	308 日			対前年度比較	
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減
	大ホール	626	385	61.5%	34.1%	27.4
	小ホール	589	473	80.3%	60.3%	20.0
	第1リハーサル室	695	242	34.8%	20.9%	13.9
	第2リハーサル室	697	316	45.3%	22.0%	23.3
	展示室A	702	378	53.8%	22.9%	30.9
	展示室B	702	378	53.8%	20.2%	33.6
	第1会議室	711	403	56.7%	32.3%	24.4
	第2会議室	700	303	43.3%	24.2%	19.1
	茶室	542	88	16.2%	12.0%	4.2
	第1和室	698	198	28.4%	7.7%	20.7
	第2和室	698	194	27.8%	7.7%	20.1
	第1練習室	690	599	86.8%	69.5%	17.3
	第2練習室	690	573	83.0%	71.7%	11.3
第3練習室	690	596	86.4%	65.3%	21.1	
<p>※R3. 4. 1～10. 24 の夜間区分は、緊急事態宣言等により利用自粛要請等を行ったため、「利用可能回数」、「利用回数」から除外。</p> <p>※R4. 1. 21～3. 21 は、まん延防止等重点措置により茶道利用の新規受付を中止したため、茶室の「利用可能回数」、「利用回数」から除外。</p>						

評価対象年度	今回 (令和3年度)	(令和2年度)	(令和元年度)
総合評価	A	—	—
総括 (総合評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は令和3年度 94.9 (令和2年度 95.8) となっており、微減したものの前年度に引き続き高い満足度が得られており、期待以上の運営が行われている。 * 生涯学習振興事業団との合併のタイミングでの過去事業のアーカイブ化や外部団体との連携公演、アウトリーチ事業の実施など積極的な取組みが伺え、多様な事業を展開できており、期待以上の運営が行われている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により外国人アーティストが来日できない場合、国内アーティストに切り替えるなど柔軟かつ積極的に公演事業を実施し、市民に芸術文化を届けた。 * 前年度の指摘事項に対して適切な改善活動を実施し、管理運営の改善に努めたことは高く評価できる。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 承認書を渡す際に取り違えが発生した件につき、再発防止のため新たな事務フローの手順化や窓口対応に関する研修を実施されたい。 * 利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した臨機応変な対応を続けていることは評価できるが、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止策として利用制限している施設について、従前の利用方法に戻していけるような方法を模索し、市民の文化的活動の再開支援に努めていただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.3 武蔵野市立武蔵野芸能劇場				
主管課	市民部 市民活動推進課				
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団				
一次評価結果	〈指定管理者〉 68.0/100		〈主管課〉 66.4/100		
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 市と連携し、新型コロナウイルスワクチン接種など急な公共的需要の受け入れや、空き状況に応じて、新型コロナウイルスワクチン接種会場となった他施設の予約者の受け入れなどにも柔軟に対応した。 * 演劇利用もあり、いずれ吉祥寺シアターに活動を移行していく登竜門的な存在としても活用されていることから、打ち合わせ時には、舞台担当が音響や照明に関して不明な点の相談に応じるようにしている。 				
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項		指摘事項への主な対応		
	<ul style="list-style-type: none"> * 「職員の対応」、「利用者の意見の反映」項目が昨年度に引き続き低下しているため、ソフト面での対応はより一層積極的な改善を図られたい。 * 市内在住者の利用が少ないため、施設の存在を広く市民に知っていただけるよう、市主催事業での使用の際にも施設のPRを行うなどの工夫とともに、ホームページやSNSを活用した効果的な情報発信などに取り組んでいただきたい。 		<ul style="list-style-type: none"> * 例年参加している「認知症サポーター養成講習会」に加え、事業団全体での課題としてとらえ事業団内研修を実施し、職員一人ひとりの意識改善を促した。 * これまでの取組みを継続するとともに、新型コロナウイルスワクチン接種会場となり、多くの市内在住者の訪問があったため、施設の紹介チラシを作成し、接種に使用している小ホール内各所に掲出するなど、積極的な情報発信に取り組んだ。 		
利用者満足度	〈利用者アンケートの総合満足度〉 72.3%				
	<ul style="list-style-type: none"> * 令和2年度85.8%から13.5%減。他項目と比較し、情報提供に関する満足度、利用者の意見の反映への満足度、地域の団体・グループと連携した施設の運営、バリアフリーへの配慮が低い数値となっている。 * 「職員の対応」は全項目とも平均点が低下、満足割合も低下している。 * 「建物・設備・備品等の管理」については満足度が80%以上を超えており適正に管理ができています。 				
施設利用状況	開館日数		249日		対前年度比較
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率 増減
	小劇場	668	444	66.5%	39.3% 27.2
	小ホール	684	313	45.8%	32.4% 13.4
※R3.4.1～10.24の夜間区分は、緊急事態宣言等により利用自粛要請等を行ったため、「利用可能回数」、「利用回数」から除外。					

評価対象年度	今回（令和3年度）	（令和2年度）	（令和元年度）
総合評価	B	—	—
総括 （総合評価の理由）	<p>* 総合満足度の指数は令和3年度 72.3（令和2年度 85.8）と前年度に比較し、大きく落ち込んでいるものの、改善事項にも積極的に取り組み、ワクチン接種など急な公共的需要の受け入れにも対応するなど、概ね適正な運営が行われている。</p>		
評価すべき点	<p>* 新型コロナウイルスワクチン接種会場となったことを契機に施設の紹介チラシを作成し、接種会場各所に掲出するなど、積極的な情報発信に取り組んだことには、機会を捉えPRに取り組む積極的な姿勢が伺え、評価できる。</p> <p>* かたらいの道市民スペースとの一体管理を実施し、夜間専門嘱託職員を導入し、経費節減を図りながらも、従来と遜色ないサービス提供を継続している。</p>		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<p>* 「職員の対応」は全項目とも平均点が低下している。満足の割合が低下し、不満の割合が増加しているため、職員・スタッフ全体の問題として、要因を分析し、待遇等について見直し、回復に努めていただきたい。</p>		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.4 武蔵野市立武蔵野スイングホール	
主管課	市民部 市民活動推進課	
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団	
一次評価結果	<指定管理者> 72.8/100	<主管課> 70.4/100
アピール点	<p>* 武蔵境駅至近の立地、またホールは客席収納機能を含め音楽を中心とした事業のほか、ジャンルを問わない利用が可能である。その特性を活かして、乳幼児や親子向けの自主事業等も実施している。</p> <p>* 共有システム上に職員連絡ノートを作成し、確認済欄も設け、随時情報を共有することで、勤務時間によって利用者対応に齟齬が生じない体制を構築している。</p>	
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応
	<p>* スイングホールの利用率が4年連続減少しているため、その要因について研究するとともに、引き続きリピーターだけでなく、新規利用者の獲得のための取組みを行っていただきたい。</p> <p>* 新設したデジタルサイネージの活用が限定的であるため、より効果的な活用方法を検討されたい。</p>	<p>* ホールの空きを有効活用した市内の未来のアーティストを支援する「私のスタインウェイ時間」を開始し、利用率の回復を果たした。</p> <p>* 更新頻度を3回/日へ変更するなど取り組んでおり、公演情報だけでなく利用条件や新しい生活様式の啓発など、表示内容の幅を広げた。</p>
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 87.7%	
	<p>* 総合満足度は前年度に引き続き不満の回答はなく、継続して高い満足度が得られている。</p> <p>* 他項目と比較し、情報提供に関する満足度、利用者の意見の反映への満足度、地域の団体、グループと連携した施設の運営が低い数値となっている。</p>	

施設利用状況	開館日数	248 日			対前年度比較	
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減
	スイングホール	702	548	78.1%	53.6%	24.5
	スカイルーム1	722	408	56.5%	30.4%	26.1
	スカイルーム2	721	325	45.1%	25.7%	19.4
	スカイルーム3	722	390	54.0%	27.3%	26.7
	レインボーサロンA	721	299	41.5%	27.9%	13.6
	レインボーサロンB	721	326	45.2%	31.2%	14.0
※R3.4.1～10.24の夜間区分は、緊急事態宣言等により利用自粛要請等を行ったため、「利用可能回数」、「利用回数」から除外。						

評価対象年度	今回（令和3年度）	（令和2年度）	（令和元年度）
総合評価	B	—	—
総括 （総合評価の理由）	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度指数は令和3年度 87.7%（令和2年度 90.5）となり、やや低下したものの依然として高く、適正な運営が行われている。 * 新型コロナウイルス感染症の影響のある中、積極的に新規利用者の獲得のための取組みを試行するなど適正な管理運営がなされている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 複合施設であり共用部が多く、ビル管理会社との調整が必要になることがあるなど管理が難しく、新型コロナウイルス感染症の流行と、厳しい状況である中、適切に連携し、トラブルを発生させていないことから、堅実な管理運営がなされている。 * ホールの空きを有効活用した市内の未来のアーティストを支援する「私のスタインウェイ時間」は好評を博しており、利用率は前年度比 24.5%、前々年度比 1.7%の向上を見せていることから、利用率の向上と利用者の意見の反映の両面から非常に大きな効果を発揮している。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * ホール以外の利用率がコロナ前と比較し低い状態が続いているため、新しい生活様式に対応した利用方法を模索するなど、回復に努めていただきたい。 * デジタルサイネージの効果的な活用により館内での情報を取得については一定の改善が見られるが、「情報の提供」に関する評価は昨年度に比較し、あまり改善が見られないため、より一層情報の提供に努めていただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.5 武蔵野市立吉祥寺美術館	
主管課	市民部 市民活動推進課	
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団	
一次評価結果	<指定管理者> 80.0/100	<主管課> 78.4/100
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 企画展では、NHK テレビをはじめとして新聞などのメディア取材などからも好評を得ており、はしもとみお木彫展では名古屋から来館された方もいた。 * 武蔵野アール・ブリュット実行委員会の事務局として市民協働に取り組むとともに、アウトリーチ事業として、地域の居場所事業等における講話や、近隣自治体の中学校授業や市立武蔵野ふるさと歴史館での講演会にも講師を派遣し、地域連携に取り組んだ。 * 令和2年度に新たに取り組んだ子ども向けワークショップは、令和3年度も実施し、834点の応募があり好評であった。また参集予定であったワークショップをコロナ禍により、急遽ズームによるリモートワークへと切り替え、246作品の参加及び展示を行うなど臨機応変に対応した。 * 音楽室の貸出等の施設管理においても、共催事業での実証実験を行い、安全を確認しながら、一部利用条件の緩和を市に提案するとともに、コロナ禍による閉館・利用条件の変更などをホームページや SNS 以外にも直接利用者へ電話でご案内するなどのきめ細やかな対応を行った。 	
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応
	<ul style="list-style-type: none"> * 「情報の提供」について「コロナ対策利用条件の情報提供」については、約9割の方に満足いただいている一方、「公演案内や施設利用案内等の情報の得やすさ」の満足度は58.1%に留まっている。メールマガジンやSNSの活用などの手法だけでなく、どのような利用者に情報が届いていないのか分析し、より効果的な情報発信を行えるよう検討いただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 前年度のアンケート回答を細かく確認した結果、市外からの来場者が不満を持っていることが判明したため、市広報物やSNSの活用など従来の手法だけでなく、関連情報誌や他の美術館へのチラシ・ポスターの送付、新聞等のメディアへのプレスリリース、ぐるっとパスの利用方法拡充などに取り組んだ。地域の方に対しては、市関連の広報メディアにとどまらず、週刊きちじょうじに加えて、取材等を契機に吉祥寺 me、吉祥寺時間などの新しい地域メディアにも協力いただいて情報提供媒体を拡大した。
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度>	92.1 %
	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の満足59.8%及び概ね満足が33.5%で、「やや不満」「不満」を引いた合計が92.1%と高い評価を得ており、昨年度より満足は3.4ポイント増加し、やや満足は5.7ポイント減少した。 	

施設利用状況	開館日数	311日			対前年度比較	
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減
	企画展示室 (市民ギャラリーA)	309	285	92.2%	81.9%	10.3
	企画展示室 (市民ギャラリーB)	309	285	92.2%	81.9%	10.3
	音楽室	766	578	75.5%	47.7%	27.8
<p>※R3.4.1～10.24の夜間区分は、緊急事態宣言等により利用自粛要請等を行ったため、「利用可能回数」、「利用回数」から除外。</p> <p>※R3.4.25～5.31は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休館。</p>						

評価対象年度	今回(令和3年度)	(令和2年度)	(令和元年度)
総合評価	A	—	—
総括 (総合評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> * 来館者の利用頻度のうち、例年と比較して、初めての来館者の割合が大きく伸びた。アンケート集計期間に行われた企画展が、非常に集客力の高い企画展であった影響で、市外からの来館者や、初めての来館者が多くなったと考えられ、期待以上の優れた成果をあげている。 * 新型コロナウイルス感染症拡大の影響を踏まえてリモートでのワークショップの開催、吉祥寺図書館・武蔵野プレイスとタイアップした企画展関連展示の開催など、積極的に地域との連携に取り組んでいる。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 令和2年度に引き続き子ども向けワークショップを開催し、800点を超える作品の応募を受けたほか、新型コロナウイルス感染症の影響により急遽リモートに切り替えたワークショップでも240点を超える作品の参加・展示を行うなど臨機応変に対応した。 * 総合満足度の指数は2.3ポイント低下したものの、令和3年度92.1と依然として高い満足度を得ている。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * オリパラ関連事業として実施してきたアール・ブリュットは令和3年度で一区切りを迎える。改めて、開催の目的や趣旨を振り返り、必要に応じて事業体制も見直し、レガシーとして継続できるよう努めていただきたい。 * 「公演案内や施設利用案内等の情報の得やすさ」の満足度は56.9%に低下しているため、引き続きどのような利用者に情報が届いていないのか分析し、より効果的な情報発信を行えるよう検討いただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.6 武蔵野市立松露庵					
主管課	市民部 市民活動推進課					
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団					
一次評価結果	〈指定管理者〉 66.4/100		〈主管課〉 66.4/100			
アピール点	<p>* 令和2年度に引き続き施設利用受付については郵送等による事前申し込み・職員による代理抽選を実施した。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染拡大の状況により、消毒が難しいことから茶道具の貸し出しができず、また緊急事態宣言により飲食の利用を制限している期間も長かったため、「茶道」での利用が困難な状況であった。しかし、写真撮影会やお香など多目的な利用があった結果、昨年度よりわずかに利用者が増加した。また、提携事業として、施設の雰囲気を生かし、生前遺影を撮影する「おもかげ松露庵」も2回実施し、好評を得た。</p> <p>* 現在はコロナ禍による人数制限により開催を見合わせているが、松露寄席を実施した際のノウハウを生かして芸能劇場などでの講談・浪曲事業開催につなげることができた。</p>					
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項		指摘事項への主な対応			
	<p>* 茶道具を利用する施設としての特性上、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い利用が激減しているため、茶道以外での和風庭園の特性を活かした利用方法（撮影スポット等）を積極的に検討・提案し、利用率向上に努めていただきたい。</p>		<p>* コロナ禍の影響により、主目的である茶道の利用が難しい中で、わずかではあるが、撮影会やお香の会など、新しい利用を開拓することができた。施設の空きを有効活用し、吉祥寺シアターカフェなおきちと提携した「おもかげ松露庵」事業に取り組むとともに、1件1件の利用の問い合わせに対して、貸出しが可能か慎重かつ積極的に聴き取りを行って貸出しを調整し、利用率の回復に努めた。</p>			
利用者満足度	〈利用者アンケートの総合満足度〉 100 %					
	<p>* 施設の老朽化や、新型コロナウイルス感染症の流行と、非常に困難な状況である中、サンプルは少ないものの安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。</p>					
施設利用状況						
	開館日数	308			対前年度比較	
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減
	松露庵	607	12	2.0%	1.9%	0.1
<p>※R3.4.1～10.24の夜間区分は、緊急事態宣言等により利用自粛要請等を行ったため、「利用可能回数」、「利用回数」から除外。</p>						

評価対象年度	今回 (令和3年度)	(令和2年度)	(令和元年度)
総合評価	B	—	—
総括 (総合評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は100.0(令和2年度100)だが、アンケート回答者7名の全てが「満足」「概ね満足」と回答した結果であり、茶道を主目的とする施設としての特性上、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い利用が激減しているため、利用者の満足度については経年比較を行うのは困難である。 * 施設の老朽化、また、新型コロナウイルス感染症の流行と、非常に困難な状況である中、サンプルは少ないものの安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の空きを有効活用し、吉祥寺シアターカフェなおきちと提携した「おもかげ松露庵」事業にも取り組み、地域との連携を図っている。 * コロナ禍の影響により、主目的である茶道の利用が難しい中で、わずかではあるが、撮影会やお香の会など、新しい利用を開拓することができた。また、提携事業「おもかげ松露庵」も試行し積極的に挑戦したことは評価できる。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 依然として利用率が低い状況が続いているため、引き続き茶道以外での和風庭園の特性を生かした利用方法(撮影スポット等)や地域の大学との連携を積極的に検討・提案し、利用率向上や魅力発信に努めていただきたい。 * 利用率が極端に低下しており、利用が稀になることで、接遇や備品の取扱いなどの習熟度が落ちることのないよう、対応を検討していただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.7 武蔵野市立吉祥寺シアター	
主管課	市民部 市民活動推進課	
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団	
一次評価結果	<指定管理者> 77.6/100	<主管課> 76.8/100
アピール点	<p>* 演劇年鑑に吉祥寺シアターが初めて、東京芸術劇場、世田谷パブリック・シアター等の大劇場と並んで一つの欄を設けて取り上げられるようになった。これまでの実績が評価されてのことと考えているが、こうした専門的な評価だけでなく、小中学生・高校生にワークショップや公演への参加を通じての舞台芸術への扉を開くファミリーシアター、地元の商店街と連携したキン・シオタニ講演会を開催するなど公益財団法人ならではの運営を行っている。</p>	
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応
	<p>* 「情報の提供」について、環境の変化に対応した様々な取組みを実施している一方で、必要としている方へ情報が届いていないことが懸念されるため、引き続き既存の広報を行うとともに、事業団の各館や地域の事業者・団体との連携等による情報の提供方法についても検討していただきたい。</p> <p>* 「利用者意見の反映」のD1(意見・要望・苦情等の述べやすさ)及びD2(意見・要望・苦情を受けた職員の対応)について、いずれも昨年度と比較し、満足度が約25%減少している。イレギュラーな対応が求められる場面が多くなっているが、今後も難しい状況が継続することが予想される。臨機応変に対応できる人員体制や、マニュアルの整備等に努めていただきたい。</p>	<p>* シアターカフェなおきちの公演とコラボしたメニューの提供や藤村女子中学校への授業協力、商店街を巻き込んだ体験型演劇「ベンチのためのプレイリスト」の取り組みなど、地域との連携を広げ、広報媒体への露出を増やすとともに、SNSやTwitter等の情報が拡散する機会をも創出した。結果として全項目で指標が改善しTwitterのフォロワー数も10%増加を達成している。</p> <p>* 満足度の低下の一因としては、けいこ場での大声を伴うものや身体的接触がある活動として人数を制限していたことと推測しているが、現在も当該制限は続いている。感染症対策であるため、要望に応えることは難しいものもあるが、理解を得られるよう丁寧な説明や傾聴に取り組み、結果として全項目で指標が改善している。</p>
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 79.4 %	
	<p>* 「やや不満」「不満」との回答はなく、一定の評価を受けていることが伺える。</p> <p>* 子ども時代から吉祥寺シアターに通う未来の観客づくりに積極的に取り</p>	

	組み、「吉祥寺ファミリーシアター」では、学校への案内と同時にチケットが完売したことから、事業に対して高い評価を受けていることが伺える。					
施設利用状況	開館日数	347 日			対前年度比較	
	施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減
	劇場	727	702	96.6%	79.1%	17.5
	けいこ場	779	689	88.4%	61.9%	26.5
※R3.4.1～10.24 の夜間区分は、緊急事態宣言等により利用自粛要請等を行ったため、「利用可能回数」、「利用回数」から除外。						

評価対象年度	今回 (令和3年度)	(令和2年度)	(令和元年度)
総合評価	A	—	—
総括 (総合評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は、令和3年度 79.4% (令和2年度 87.9%) と、前年度よりやや低下しているが、「不満」「やや不満」の回答はなく、困難な状況下においても期待以上の優れた運営が行われていると評価できる。 * 「情報の提供」における「満足」「概ね満足」がコロナ以前の水準まで回復した。公演が実施できるようになったこともその要因であるが、地域との連携を広げ、SNSによる情報発信を充実させ、10代から20代前半の若い学生・演劇に関心のある方のフォロワーが増加しており、先に述べた中高生向けの事業・広報も功を奏していることが伺える。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 日本を代表する作家や新進気鋭の演出家の作品が楽しめる一方、紙おしぼいやファミリーシアターなど劇場になじみの薄い層や若年層を対象にした公演・イベントも実施しており、幅広い世代に舞台芸術を提供している。 * 外部補助金の効果的な活用や、YouTube・SNS等を駆使した配信事業にも取り組んでいる。 * シアターカフェなおきちの公演とコラボしたメニューの提供や藤村女子中学校への授業協力、商店街を巻き込んだ体験型演劇「ベンチのためのプレイリスト」の取り組みなど、地域との連携を広げ、広報媒体への露出を増やすとともに、SNSやTwitter等の情報が拡散する機会をも創出した。結果として全項目で指標が改善しTwitterのフォロワー数も10%増加を達成している。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * アンケートをGoogleフォームで行うなど先進的な取り組みが多いので、引き続き続けて頂くとともに、他館にも波及するよう努めていただきたい。 * 持続的に現在と同等以上の事業の提供が可能となるような組織体制の整備に努めていただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.8 武蔵野市立かたらいの道 市民スペース																												
主管課	市民部 市民活動推進課																												
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団																												
一次評価結果	〈指定管理者〉 64.0/96		〈主管課〉 65.6/96																										
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 空き状況に応じて、新型コロナウイルスワクチン接種会場となった他施設の予約者の受け入れなど、柔軟に対応した。 * 小規模施設であるため、特に利用者への細やかな配慮（室温管理、忘れ物の声掛けなど）を心がけた。 * 利用者からの問い合わせには、一般的な会議利用の他に、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も向いていることを案内している。 * 様々な用途での使用が可能なバリアフリー施設であることをホームページ等でも広報し、施設利用者以外のトイレ利用等にも対応している。 																												
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項		指摘事項への主な対応																										
	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う、利用者や利用用途の変化を捉え、施設の活用事例等を積極的に広報し、新規の施設利用者の確保に努めていただきたい。 		<ul style="list-style-type: none"> * 様々な用途に使用できるバリアフリーにも対応した施設であることをホームページでPRしたほか、施設の活用事例等を掲載した広報物を独自に作成し配架するなどの取り組みを実施した結果、「C 情報の提供」では半数以上の項目で前年度から向上、利用率も数%向上している。 																										
利用者満足度	〈利用者アンケートの総合満足度〉 69.4 %																												
	<ul style="list-style-type: none"> * 「地域の団体、グループと連携した施設の運営」「情報提供に関する満足度」が低い数値となっている。「地域の団体、グループと連携した施設の運営」については、本施設が貸館事業のみであり、地域の団体、グループと連携した施設の運営が難しいことなどが原因として考えられるが、「情報提供に関する満足度」については、広報物を独自に作成し配架するなどの取り組みにより、前年度よりも向上している。 																												
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">開館日数</th> <th colspan="3" style="width: 40%;">308 日</th> <th colspan="2" style="width: 40%;">対前年度比較</th> </tr> <tr> <th>施設</th> <th>利用可能回数</th> <th>利用回数</th> <th>利用率</th> <th>利用率</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1会議室</td> <td>726</td> <td>361</td> <td>49.7%</td> <td>46.4%</td> <td>3.3</td> </tr> <tr> <td>第2会議室</td> <td>726</td> <td>341</td> <td>47.0%</td> <td>45.3%</td> <td>1.7</td> </tr> </tbody> </table>					開館日数	308 日			対前年度比較		施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減	第1会議室	726	361	49.7%	46.4%	3.3	第2会議室	726	341	47.0%	45.3%	1.7
	開館日数	308 日			対前年度比較																								
施設	利用可能回数	利用回数	利用率	利用率	増減																								
第1会議室	726	361	49.7%	46.4%	3.3																								
第2会議室	726	341	47.0%	45.3%	1.7																								
<p>※R3.4.1～10.24の夜間区分は、緊急事態宣言等により利用自粛要請等を行ったため、「利用可能回数」、「利用回数」から除外。</p>																													

評価対象年度	今回 (令和3年度)	(令和2年度)	(令和元年度)
総合評価	B	—	—
総括 (総合評価の理由)	* 総合満足度の指数は令和3年度 69.4 (令和2年度 77.6) と前年度より低下したものの、「やや不満」「不満」は1.1%であり、期待どおりの適正な運営が行われている。		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 空き状況に応じて、新型コロナウイルスワクチン接種会場となった他施設の予約者の受け入れなど、柔軟に対応した。 * 芸能劇場と一体管理を実施し、夜間専門嘱託職員を導入し、経費節減を図りながらも、従来と遜色ないサービス提供をし続けている。 		
改善すべき事項や さらなる取組みが 望まれる事項	* 利用率は回復こそ見られるものの、新型コロナウイルス感染症流行前の水準には及ばないため、情報の提供を工夫し、地域への貢献・連携について検討を重ね、さらなる回復に努めていただきたい。		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.9 武蔵野市立武蔵野商工会館市民会議室（ゼロワンホール）																				
主管課	市民部 産業振興課																				
指定管理者の名称	武蔵野商工会議所																				
一次評価結果	<指定管理者>	60.0/88	<主管課> 58.4/88																		
アピール点	<p>* 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。</p> <p>* 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。</p>																				
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応																			
	<p>* 引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点や利用者の利便性向上の観点から、窓口による申請方法だけではなく、電話や郵送、web等による申請・仮予約等への対応について、取り組んでいただきたい。過去にweb申請について検討した際、費用が大きいと見送ったとあるが、メール等の簡易な方法でも行えないか再度検討していただきたい。</p>	<p>* 以前からの指摘事項であるが、新型コロナウイルス感染症への対応が続いているため今年度も検討に至らなかった。</p>																			
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 88.4 %																				
	* 職員の対応、建物・設備・備品等の管理、情報の提供、利用者意見の反映、安全管理体制において、ほぼすべての項目で令和2年度に比較し平均点が増加している。																				
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用件数（件）</td> <td>279</td> <td>248</td> </tr> <tr> <td>利用コマ数（コマ）</td> <td>262</td> <td>259</td> </tr> <tr> <td>利用可能コマ数（コマ）</td> <td>581</td> <td>676</td> </tr> <tr> <td>利用率（%）</td> <td>45.1</td> <td>38.3</td> </tr> <tr> <td>使用料（円）</td> <td>2,377,600</td> <td>2,706,200</td> </tr> </tbody> </table>			年度	令和3年度	令和2年度	利用件数（件）	279	248	利用コマ数（コマ）	262	259	利用可能コマ数（コマ）	581	676	利用率（%）	45.1	38.3	使用料（円）	2,377,600	2,706,200
	年度	令和3年度	令和2年度																		
利用件数（件）	279	248																			
利用コマ数（コマ）	262	259																			
利用可能コマ数（コマ）	581	676																			
利用率（%）	45.1	38.3																			
使用料（円）	2,377,600	2,706,200																			
<p>※空調設備更新工事期間（R3.9.30～11.19）は対象期間から除外</p> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、R3.4.25～6.20及びR3.7.12～9.30の緊急事態宣言中は夜間の新規貸出を停止したため、対象から除外。同期間、4階市民会議室については新規申込分のみ50%の定員制限に貸出を行った。</p> <p>※5階会議室については、通年3分の2程度の定員制限にて貸出を行った。</p>																					

評価対象年度	今回（令和3年度）	（令和2年度）	（令和元年度）
総合評価	B	—	—
総括 （総合評価の理由）	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は、令和3年度は 88.4（令和2年度 88.7）とわずかに下がっているが、引き続き高い満足度が得られており、適正な運営が行われている。 * 新型コロナウイルス感染症の影響により、定員制限での貸出等を行いながらも、LED案内板設置等の工夫により利用状況は回復傾向にある。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * コロナ禍においても適正な運営が行われている。 		
改善すべき事項や さらなる取組みが 望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大の影響から手続き方法の多様化が求められるなか、引き続き窓口による申請方法だけではなく、電話や郵送、メール等による対応を検討すること。 * 設備などの情報を利用者に効果的に発信する方法を検討すること。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.10 武蔵野市立自然の村	
主管課	子ども家庭部 児童青少年課	
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団	
一次評価結果	<指定管理者> 65.6/100	<主管課> 63.2/100
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の影響や緊急事態宣言、まん延防止等重点措置期間などにより通常通りの運営が出来なかったが、状況に応じて機動的に開村し、安全を第一に施設運営を行った。前年度中止だった直行バス運行、天体事業を実施した。 * ハイキングルート整備のため、職員が伐木等業務安全衛生特別教育を受け、チェーンソーで倒木の撤去や枝払いなど障害物の撤去を行った。 * 村内に熊の出没が確認されたため、専門家、長野県、川上村、川端下地区関係者、武蔵野市、事業団、現地委託業者の関係7団体が集まり施設運営を行っていくための意見交換を行うなど、地域との連携を図り、安全確保体制を整えて運営した。 	
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応
	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の影響下において、従来どおりの運営を行えない状況が続くが、引き続き市と協議しながら、施設・整備等の適正な管理に努めていただきたい。 * 幅広い世代が情報を得ることができ、新規利用者を獲得しつつ引き続き高い満足度の維持につながるよう、積極的なニーズ把握と効果的な情報発信を継続していただきたい。 * 利用申込の方法が、野外活動センターの窓口のみとなっていることについて改善を求める声があるため、インターネット予約等の導入を検討いただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 市と協議しながら、適正に運営するとともに、サービス向上にも努めた。 * InstagramやYouTubeチャンネルなどを取り入れた情報発信を行っている。 * 事業団内で実施に向けた課題の確認を行った。また、事業団の施設・講座申込システムの更新に伴い運用方法等の検討も行ったが、様々な条件整理が必要なため、引き続き検討していく。
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 92.0%	
	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は令和3年度 92.0（令和2年度 95.7）となっており、前年度と比較して 3.7 ポイント減少しているものの、コロナ禍においても高い評価を得ている。 * 「職員の対応」に対する評価は、令和2年度から引き続き、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。 	

施設利用状況	○宿泊者数（一般利用者）						
		令和3年度			令和2年度		
		貸出可能 延部屋数	延利用 部屋数 (利用人数)	稼働率	貸出可能 延部屋数	延利用 部屋数 (利用人数)	稼働率
	中央棟	120	83 (180)	69.1%	606	157 (428)	25.9%
キャビン棟	0	0 (0)	-	2,178	154 (422)	7.1%	
※令和3年度は、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置期間の影響で、開村日が前年度の5分の1、例年の8分の1程度（令和2年度は、例年の2分の1程度）となり、更に部屋数を制限して運営を行った。							

評価対象年度	今回（令和3年度）	（令和2年度）	（令和元年度）
総合評価	B	—	—
総括 （総合評価の理由）	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の影響で、開村日数が例年の8分の1程度となったが、総合満足度の指数は令和3年度 92.0（令和2年度 95.7）と引き続き高い評価を得ている。 * ハイキングルートの整備や、村内に出没した熊への対応など、地域と連携を図りながら、施設の特性に応じた適正な運営が行われている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * コロナ禍において必要な対策を講じながら適正な運営を行っており、「職員の対応」に対する高評価から、現地スタッフによる質の高いサービスが提供されていることがわかる。 * 前年度すべて中止となった直行バス運行、天体事業を、状況に応じて機動的に開村し、コロナ対策を講じながら実施することができた。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * SNSの活用について、現地との連携や交流を生かした情報提供や、更新頻度の見直し等により、より効果的な情報発信を図っていただきたい。 * 利用者ニーズの収集方法をさらに工夫するとともに、ニーズの反映状況について、ホームページで公表するなどの見える化を行うことで、施設運営の改善を図っていただきたい。 * 令和3年度の指摘事項であるインターネット予約の導入について、引き続き検討していただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.11 武蔵野市立0123吉祥寺		
主管課	子ども家庭部 子ども子育て支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会		
一次評価結果	<指定管理者> 92.0/100	<主管課> 72.0/100	
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 子育て支援サポーター（利用者支援専門員）を中心として発達に心配のある家庭への支援（むさしの のびのびプロジェクト）を実施し、さまざまな取り組みを行った。 * 子育て世代包括支援センターの開始に伴い、健康課、および子ども家庭支援センターとの連携が強化された。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の影響下における、不安を抱える子育て家庭を支援するため、アウトリーチやこれまで利用につながっていなかった層への取組みを充実させ、「よき相談相手か」の項目に対する利用者の満足度向上に努めていただきたい。 * 積極的な情報発信は評価できるが、紙媒体及びインターネットでの情報提供については、引き続き工夫・改善に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 電話相談の体制を整備したほか、丁寧な利用者対応に努めた。3～4カ月健診への出向や親子ひろば等での広報により、これまで利用していなかった方への取組みを強化した。「よき相談相手か」の項目では、「満足」の回答が前年度から 8.2 ポイント向上した。 * ホームページや館内掲示板の充実を図るとともに、親子ひろば等でもイベントやサービスの情報を積極的に発信した。 	
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 99.0%		
	* 総合満足度の指数は令和3年度 99.0（平成30年度～令和2年度 100）となり、そのうち「満足」の回答が 81.8%（令和2年度 78.7%）と非常に高い評価を維持している。		
施設利用状況	(単位：人)		
		令和3年度	令和2年度
	来館者総数	9,781	7,902
	市民来館者数	9,726	7,737
	市外来館者数	55	165
1日平均来館者数	39.4	40.3	

評価対象年度	今回（令和3年度）	（令和2年度）	（令和元年度）
総合評価	A	—	—
総括 （総合評価の理由）	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染防止策を講じながら利用者に寄り添った運営を行い、総合満足度の指数は令和3年度 99.0（平成30年度～令和2年度100）と非常に高い評価を維持している。 * 令和3年度から子育て世代包括支援センターが開始となり、子育て支援サポーター（利用者支援専門員）を中心に、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）等のさまざまな取組みを展開している。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 「職員の対応」に対する評価は、令和2年度から引き続き、全ての項目において「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えており、アンケートの自由記載からも、スタッフによる丁寧な対応が行われていることが分かる。 * ホームページや館内掲示板の充実を図るとともに、親子ひろば等でもイベントやサービスの情報を積極的に発信したことにより、「情報の提供」に対する評価は、全ての項目において、「満足」の回答が前年度から向上した。 		
改善すべき事項や さらなる取組みが 望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 紙媒体及びインターネットでの情報提供については、引き続き工夫・改善に努めていただきたい。 * コロナ禍において、利用者が安心・安全に過ごせるよう、引き続き施設・設備等の適正な管理に努めていただきたい。 * 一次評価について、「地域との連携」「適正な建物・設備・備品管理」等において、指定管理者と主管課の評価に差が見られる。評価項目ごとに求められる水準を確認いただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.12 武蔵野市立0123はらっぱ		
主管課	子ども家庭部 子ども子育て支援課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会		
一次評価結果	<指定管理者> 92.0/100	<主管課> 72.0/100	
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染防止対策として、催しの開催が限定された分、利用者との対話やかかわりを大切に事業を行ったことにより、ひろば内で受ける相談件数が大きく増加し、利用者からの信頼につながった。 * 子育て世代包括支援センターとして、他施設との連携事業も増え、利用者支援事業の拡充につながった。また、「むさしの のびのびプロジェクト」等、他施設との連携で行う新事業も開始し、新たな利用者の来館にもつなげた。 * 『0123はらっぱまつり』に代わり実施した『写真展』（開館20周年記念）では、対象外となった元利用者からも多くの写真の提供が得られ、世代を超えた交流の機会となった。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の影響下で不安を抱える子育て家庭を支援するため、アウトリーチやこれまで利用につながっていなかった層への取組みの充実に努めていただきたい。 * 積極的な情報発信は評価できるが、紙媒体及びインターネットでの情報提供については、引き続き工夫・改善に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 電話相談の体制を整備したほか、3～4カ月健診への出向や親子ひろば等での広報により、これまで利用していなかった方への取組みを強化した。しかし、「よき相談相手か」の項目では、「満足」の回答が前年度から7.2ポイント減少している。 * ホームページや館内掲示板の充実を図るとともに、親子ひろば等でもイベントやサービスの情報を積極的に発信した。 	
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 97.9%		
	* 総合満足度の指数は令和3年度 97.9（令和元年度、令和2年度 100）となり、非常に高い評価を維持している。		
施設利用状況	(単位：人)		
		令和3年度	令和2年度
	来館者総数	16,882	13,036
	市民来館者数	16,813	12,990
	市外来館者数	69	46
1日平均来館者数	68.9	66.2	

評価対象年度	今回（令和3年度）	（令和2年度）	（令和元年度）
総合評価	A	—	—
総括 （総合評価の理由）	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染防止策を講じながら利用者に寄り添った運営を行い、総合満足度の指数は令和3年度 97.9（令和元年度、令和2年度 100）と非常に高い評価を維持している。 * 令和3年度から子育て世代包括支援センターが開始となり、子育て支援サポーター（利用者支援専門員）を中心に、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）等のさまざまな取組みを展開している。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 開設から20年以上が経過しており、施設・設備の経年劣化はあるものの、新型コロナウイルス感染防止策を講じながら適切に施設運営が行われている。 * ホームページや館内掲示板の充実を図るとともに、親子ひろば等でもイベントやサービスの情報を積極的に発信したことにより、「情報の提供」に対する評価は、全ての項目において、「満足」の回答が前年度から向上した。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 紙媒体及びインターネットでの情報提供については、引き続き工夫・改善に努めていただきたい。 * 「よき相談相手か」の項目の満足度が低下している。利用者が気軽に相談できる環境づくりに努めていただきたい。 * コロナ禍において、利用者が安心・安全に過ごせるよう、引き続き施設・設備等の適正な管理に努めていただきたい。 * 一次評価について、「適正な再委託先管理」「適正な建物・設備・備品管理」等において、指定管理者と主管課の評価に差が見られる。評価項目ごとに求められる水準を確認いただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.13 武蔵野市立高齢者総合センター（社会活動センター）	
主管課	健康福祉部 高齢者支援課	
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社	
一次評価結果	<指定管理者> 98.4/100	<主管課> 98.4/100
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 仲間づくりや社会参加を目的とした初心者向け講座であることを、様々な媒体を活用して市民へ広報し、民間のカルチャースクールとの差別化を図っている。講座内容も専門性などの追及は行わず、初心者が継続的に通いたいと感じられるよう易しいものとしている。 * 利用者の安全を確保するため、様々な感染症対策を実施し、社会活動センター講座内部での新型コロナウイルスの感染拡大は発生しなかった。 * 幅広い年代の高齢者の利用が増え、体力や理解力の低下に配慮した対応をしている。転倒事故発生時などの緊急対応時に高齢者総合センターで勤務する看護師等とともに初期対応に当たるなど、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かした対応をしている。 	
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応
	<ul style="list-style-type: none"> * 今後高齢者人口がますます増加する一方で、新型コロナウイルス感染症対策のため、講座の定員や回数を減らさざるを得ない状況にある。一人でも多くの市民が生きがいづくりや社会参加のきっかけをつかめるよう、ワクチン接種の動向も注視しつつ、引き続き講座の編成やあり方の検討を進めていただきたい。 * 利用者の転倒による事故が増えているが、職員の迅速な対応により大事に至っていない点は評価する。75歳以上の利用者の割合が増えているため、引き続き安全・安心な施設運営に努めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 講座ごとに受講人数を設定するとともに、一人当たりの講座受講可能数を1講座に限定する等の見直しを行い、一人でも多くの市民が生きがいや社会参加のきっかけをつかめるように、受講機会の提供に努めた。また、特別短期講座を再開し、社会活動センター講座の募集に間に合わなかった市民へも受講機会を提供した。 * 利用者の安全のため、体に合った椅子を貸し出す等の工夫をして運営を行っている。また、身体の状態に低下が見られる利用者は、適切に在宅介護・地域包括支援センターにつなげている。
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 84.1%	
	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートの結果、「満足」が40.9%、「概ね満足」が46.6%であり、総合満足度も前年度の水準（令和2年度84.7%）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拡大防止のため、1講座当たりの受講者数を減らしていることや一人当たりの受講可能講座数を1講座までとしていることから、講座の開催回数や内容に関する項目において他の項目と比較して満足度が低い値となっている。一方、新型コロナウイルス感染防止策を丁寧に職員が実施していることから、「職員の対応」「建物・設備・備 	

	品等の管理」「安全管理体制」といった項目で高い満足度が示されている。		
施設利用状況	(人)		
		令和3年度	令和2年度
	年間講座受講者数	26	202
	半年・特別短期講座 受講者数	(上半期) 507 (下半期) 524	(上半期) 1,510 (下半期) 45
	パソコンコーナー	-	-
	囲碁・将棋コーナー	-	-
	カラオケの日	-	-
<p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、社会活動センター講座受講募集人数を減らしたことから、より多くの市民へ受講機会を提供するため、年間講座を半年講座へ開催期間を見直し、一人当たりの受講可能数を1講座に変えるなど、施設の設置目的に沿ったより効果的な運営のための見直しを行った。</p>			

評価対象年度	今回 (令和3年度)	(令和2年度)	(令和元年度)
総合評価	A	—	—
総括 (総合評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> * 公設民営の社会活動センターとして、高齢者の社会参加につながるような初心者向け講座や介護予防につながる体操講座を企画・運営し、民間のカルチャーセンターとの差別化を図り運営を行っている。 * 講座ごとの受講者数を減らし、一人当たりの受講可能講座数を1講座までとするなど新型コロナウイルス感染防止策を講じながら、利用者に寄り添った運営を行い、総合満足度の指数は令和3年度 84.1 と高い評価を維持している。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 公設の社会活動センターとして、仲間づくりや社会参加を目的とした初心者向けの講座の企画・運営に努めている。また、コロナ禍においても、感染症対策を徹底したうえで運営を継続し、高齢者の居場所の確保やフレイル予防に寄与した点は高く評価できる。 * 市と連携して、介護予防支援に積極的に取り組んでいる。また、外出や体操の機会が減少し、体力が低下した方のために、運動強度の低い体操講座を新規開設する等、介護予防の受け皿としての役割を担っている。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者アンケートの結果、一つの講座しか受講できないことや、講座の開催頻度等に対する意見が複数見られた。施設の大規模改修による影響も考慮しながら、引き続き公設民営の社会活動センターとしての役割を踏まえた講座内容のあり方、見直しについて検討いただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.14 武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター										
主管課	健康福祉部 高齢者支援課										
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社										
一次評価結果	〈指定管理者〉 99.2/100	〈主管課〉 99.2/100									
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 困難事例等の受け入れを積極的に行い、セーフティーネット機能の役割を果たした。介護士・看護師・理学療法士の多職種が連携し、食事・入浴・動作等の生活環境を速やかに整えることができた。また、デイサービスでの状況をケアマネジャーに伝え、自宅での生活が安定できるよう働きかけを行った。 * 黒字化委員会を立ち上げ、自分たちでできる広告や営業、接客対応、残業時間を減らす方法を考え実践した。課題抽出から、業務内容の洗い出し等を実施し、適切な人員配置で業務ができるようマニュアルの変更を行った結果、職員が利用者と個別に関わる時間が増え、プログラムの内容を充実させることが可能となった。 										
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応									
	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症予防を行いながら事業を継続するために、ガウンテクニックやゾーニング等の専門知識を職員全員が習得できるよう、職員の知識及び技術力向上のための仕組みを考案していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 研修や日々の業務を通して、職員の大部分がガウンテクニックを習得した。ゾーニングは、あらかじめ看護師が決めて指示出しをすることで、不安なく実施ができた。また、多種職の連携により、職員全体の技術・能力に向上が見られている。 									
利用者満足度	〈利用者アンケートの総合満足度〉 90.3%										
	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度における満足・概ね満足の回答がそれぞれ 61.3%・29.0%であり、不満・やや不満の回答はなかった。 * 職員対応、施設管理、サービス内容等の各項目における平均点は28項目すべてで4.3点以上と、いずれの項目においても非常に高い満足度が得られている。 										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 35%;">令和3年度</th> <th style="width: 35%;">令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施日数(日)</td> <td style="text-align: center;">304</td> <td style="text-align: center;">303</td> </tr> <tr> <td>利用延人数(人)</td> <td style="text-align: center;">8,184</td> <td style="text-align: center;">7,586</td> </tr> </tbody> </table>			令和3年度	令和2年度	実施日数(日)	304	303	利用延人数(人)	8,184	7,586
		令和3年度	令和2年度								
	実施日数(日)	304	303								
利用延人数(人)	8,184	7,586									
<p>※新型コロナウイルス感染症の影響下においても、感染防止に留意しながら閉館せず事業を継続した。</p>											

評価対象年度	今回 (令和3年度)	(令和2年度)	(令和元年度)
総合評価	S	—	—
総括 (総合評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> * 医療依存度や要介護度が高いなど、民間事業所で受入れや対応が困難な利用者を積極的に受け入れているほか、常勤の理学療法士を1名配置している強みを生かして、専門性の高いサービスを提供している。 * 事務改善を行い、利用者に関わる時間を増やし、利用者の意向に沿ったプログラムを用意する等、常に利用者本位のサービスを行うよう努力している。 * 新規利用者を積極的に受け入れ、令和3年度は30件の受け入れを行った。また、連休となる祝日や年末も12月30日まで開所し、利用者とその家族の生活を支え、公設民営のデイサービスセンターとしての役割を果たしている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 医療ニーズや要介護度が高く、民間事業所で受け入れが困難な利用者を積極的に受け入れることで、公設のデイサービスセンターとしての役割を果たしている。 * 医療ニーズの高い利用者については、多職種が配置されている強みを活かし、チームで連携を取り対応にあたっている。 * 利用者や職員に新型コロナウイルス感染症陽性者が発生した際には、通所を控える利用者に配食サービスを実施し、安否確認を行う等在宅生活を支えた。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ボランティア活動を中止している。利用者の満足度向上及びボランティアスタッフの社会参加やフレイル予防のため、感染予防を行いながら何らかの形で活動再開ができるよう検討いただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.15 武蔵野市立北町高齢者センター（小規模サービスハウス）	
主管課	健康福祉部 高齢者支援課	
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社	
一次評価結果	<指定管理者> 76/84	<主管課> 76/84
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 管理者が緊急入院により不在となった10月以降、機械警備や救急通報システムを速やかに導入し、セキュリティ強化を図るとともに、職員が入居者の意見を傾聴して対応し、安心して生活いただけるよう配慮している。 * 経年による施設自体の老朽化はあるものの、保守点検、設備管理、清掃は適切に実施している。 	
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応
	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者の満足度向上のため、設備や使用料以外の改善可能な面での取組みを市とともに検討し実施していただきたい。 * 「北町高齢者センター小規模サービスハウスのあり方検討委員会」を中心に、概ね10年後の施設のあり方や求められる役割について、市と連携して検討を進めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者の満足度向上のため、日常の会話の中から居住者の意見要望をくみ取り、改善に努めた。 * 武蔵野市福祉公社内の内部検討委員会にて、北町高齢者センターの現状と課題を整理し、市へ今後のあり方の提案を行った。
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 0%	
	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者2名全員から回答を得ている。 * 職員の対応については非常に高い評価を得ているものの、設備面等の建物の老朽化に対する不満が多い。 	
施設利用状況	/	

評価対象年度	今回 (令和3年度)	(令和2年度)	(令和元年度)
総合評価	B	—	—
総括 (総合評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> * 令和3年度は居住者3名中2名が住み替えのため退去し、令和4年4月1日現在、居住者は1名である。アンケートについては、実施時点で居住していた2名に依頼し、両名から回答を得られたが、実施母数が少ないため、総合満足度という指標では評価が難しい状態にある。 * 施設の老朽化により、全体的な満足度の向上にはつながっていないが、職員の対応については前年に引き続き高い満足度が得られていることや、デイサービスやみずきっこの利用者と合同で避難訓練を実施するなど、利用者が安心した生活が送れるよう、適切な管理運営が行われている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 職員が居住者に毎日声がけを行い、日曜や祝日は電話による安否確認を行うなど、居住者の安心・安全のため、施設職員が一丸となり対応している。利用者アンケートの職員に対する満足度の高さからもその取り組みを伺うことができ、高く評価できる。 * 居住者の住み替えの際には、希望を叶えられるよう身近な相談役として居住者の支援を行うとともに、市や関係機関と連携し、スムーズに次の居所へ移ることができるよう尽力している。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 北町高齢者センターは、コミュニティケアサロン、サービスハウス、子育て支援施設みずきっこと3つの施設が共存している。それぞれを単体で考えるのではなく、コンセプトである「誰でもいつでも通える施設」として、市民のために有効活用できる施設全体の在り方について、引き続き市と連携して検討を進めていただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.16 武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティケアサロン	
主管課	健康福祉部 高齢者支援課	
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社	
一次評価結果	<指定管理者> 95.2/100	<主管課> 95.2/100
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症発生以前とは様変わりした状況を職員で共有し、赤字経営の問題点等を解決するために、職員で「黒字化委員会」を発足させ様々な角度から検討を重ねた。職員間で共通認識を持ち、一丸となってサービス提供に努力することができている。その結果、新しいプログラムを始めることで、利用者が意欲的にプログラムに参加し、高評価を得ることができた。 * 子育て支援施設みずきっこも、感染症予防の観点から、利用制限を設けつつもオンラインで新しい利用者を開拓したり、時間での入れ替え制を導入したりして、多くの親子が参加できるように努力している。 	
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応
	<ul style="list-style-type: none"> * 「みずきっこ」について、新型コロナウイルス感染症拡大の影響の前においては、利用者は増加傾向にあったが、収束後の利用人数をどうしていくか、安全な運営のために必要な事項について、検討いただきたい。 * 施設の老朽化に伴う不具合箇所については、利用者に影響がないように、引き続きできる限り迅速に対応いただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用人数を制限する状況が続いているが、在宅から参加できるオンラインという新しい手法により、新たな利用者を開拓することができた。また、実際の利用についても時間での入れ替え制を導入し、多くの親子が参加できるように配慮している。コロナ収束後については、安全な運営を考慮しながらの利用時間等検討予定である。 * 施設や設備の保守点検を定期的に行うとともに、不具合箇所が生じた場合には、適宜修繕を行い、主管課とも連携し迅速に対応した。
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 95.3% (デイサービス)、97.7% (子育てひろば)	
	<ul style="list-style-type: none"> * デイサービス、子育てひろばとも不満回答がなく、それぞれ総合満足度は非常に高い水準を保っている (令和2年度デイサービス 94.6%、子育てひろば 100%)。 * 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ボランティアと利用者との交流が減少した分、職員が利用者一人一人に向き合っている。利用者アンケートの「職員はよき相談相手か」の項目の満足度が、両方とも 96%以上と非常に高いことから、その取り組みが伺える。 	

施設利用状況	○デイサービス		
		令和3年度	令和2年度
	実施日数(日)	308	297
	利用延人数(人)	6,004	6,483
	○子育てひろば事業「みずきっこ」		
		令和3年度	令和2年度
	実施日数(日)	238	227
	延利用人数(人)	4,424	3,369
	行事実施回数(回)	124	92
	参加延人数(人)	1,569	1,048
	※延利用人数、参加人数ともオンラインと開館日の合計		

評価対象年度	今回 (令和3年度)	(令和2年度)	(令和元年度)
総合評価	S	—	—
総括 (総合評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は、デイサービス部分については 95.3 (令和2年度 94.6)、子育てひろば事業「みずきっこ」については 97.7 (令和2年度 100) と、前年度同様高い満足度が得られており、非常に高い水準の運営が行われている。 * 新型コロナウイルス感染症の影響がある中、オンラインを活用し、デイサービス利用者とみずきっこ利用者が、行事・イベント時に限らず、毎日行われる朝の会にて交流し、双方の利用者から好評を得ている。高齢者施設と子育てひろばが併設された複合施設の特徴を生かした運営がなされている。 * 「みずきっこ」では、ピラティス、ベビーマッサージといった利用者が自宅でも実施できるプログラムについてはオンラインで行う等の工夫を凝らし、利用者からも好評を得るなど、来所とオンラインを上手く併用し、感染症対策と両立したサービス提供が行われている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * デイサービスでは、「黒字化委員会」を立ち上げ、職員同士のブレインストーミングにより、業務内の無駄を省くなど、自ら収支改善のための努力を行っている。また、新たに個別機能訓練プログラムを開始し、増収を図るとともに、利用者の身体機能の維持向上に貢献するなど、利用人数の制限や報酬改定による減収に対応した経営改善を行っている。 * 「みずきっこ」は、乳幼児が安心して楽しめるひろばとして、また、不安やストレスを感じがちな子育て中の親にとっては気分をリフレッシュし、共感や情報を交換し合える場所として利用者から高い評価を得ている。 * 「みずきっこ」は、地域福祉活動推進協議会と協力し、パネルシアターを開催するなど、地域との交流を醸成する場にもなっている。また、保健師等による育児相談会を企画し、成長に不安のある子を早い段階で専門機関に繋げられるような支援を行っている点も高く評価できる。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 「みずきっこ」について、利用者アンケートの結果、利用時間帯について要望が多く見られる(令和4年3月現在、10時～12時、13時～15時)。感染症対策には留意したうえで、親子の満足度向上のため、入れ替えを行う時間帯等をあらためて検討していただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.17 武蔵野市桜堤ケアハウス	
主管課	健康福祉部 高齢者支援課	
指定管理者の名称	社会福祉法人武蔵野	
一次評価結果	〈指定管理者〉 86.4/100	〈主管課〉 88.0/100
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症拡大により、行事開催の中止、不要不急の外出自粛、感染に不安を抱くなど、入居者の心的ストレスが増大する中、ストレス軽減を目的に、入居者の体調の聴き取りや不安解消などの傾聴対応、身体機能の低下防止を目的に、専任講師や職員による介護予防体操などを実施し、丁寧な支援に努めた。 * 入居者の高齢化に伴い、求められる支援が複雑化しているため、保証人や関係機関と連携したチームアプローチを行い、入居者に寄り添ったきめ細かな支援を行った。 * 地域との交流においては、コロナ禍の中で例年通りの対面による交流は行えなかったが、ケアハウス側から関係諸団体に連絡相談し、近隣の子供たちからの七夕飾りの寄贈やステイホーム中に入居者が作った雑巾を近隣の小学校などへ寄贈するなどの間接的交流を行い、関係諸団体との交流を深めた。また、普段体験することの少ない、ファーストフードのデリバリーやフードカーを招くなど、新たな食の楽しみの機会なども提供した。 	
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応
	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者の高齢化に伴い、様々な個人差が生じ、求められる支援も複雑化してくるため、各職員のスキルアップに努めるとともに、入居者に寄り添ったきめ細かな支援を引き続き行っていただきたい。 * 新型コロナウイルス対策による業務の増加、利用者の体力の減退や精神虚弱が引き続き懸念される。職員同士で情報共有・協力し、入居者の相談対応の遅れや対応不足による不満が生じることのないよう努めていただきたい。また、感染症対策を十分に行ったうえで、自主活動や地域交流についても工夫して行っていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 入居者の高齢化及びコロナ禍における心身機能の低下等に対して、求められる対応が複雑化している。このため、施設全体の研修委員会を立ち上げ年次計画に沿って全職員の知識・技術のスキルアップを行い丁寧な支援に努めた。 * 入居者の下肢筋力低下や精神不安の状況が見られたため、専任講師や職員による体操や自主活動を実施し、フレイル予防やストレスの解消に努めた。また、入居者の様々な相談に対して率先して相談支援を行った。感染症対策を徹底しながら、カルタ・麻雀等の自主活動を継続し、入居者の生きがい対策に努めた。地域交流では、直接交流はできなかったが、入居者手作りの雑巾を地域の小学校や団体に寄付する等、間接的な交流を行った。

利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 45.0%																																																					
	* 令和2年度と比べ、満足が36.0%から25.0%に減り、やや不満が8.0%から15.0%に増えるなど、総合満足度は低下している。 * コロナ禍2年目になり、居室の外でのマスク着用、行事の縮小、食堂での黙食など長引く感染防止対策によるストレスや、年間の家族面会者数が10年ほど前は年間500～600名であったものが、ここ2年は200名程度になっており、家族とつながることの難しさも大きな要因と思われる。																																																					
施設利用状況	年齢別入居者数																																																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年齢 性別</th> <th>60～64</th> <th>65～69</th> <th>70～74</th> <th>75～79</th> <th>80～84</th> <th>85～89</th> <th>90～94</th> <th>95～99</th> <th>100～</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男性</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>女性</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>	年齢 性別	60～64	65～69	70～74	75～79	80～84	85～89	90～94	95～99	100～	合計	男性	0	2	0	2	2	2	1	0	0	9	女性	0	1	0	1	4	4	4	0	1	15	合計	0	3	0	3	6	6	5	0	1	24	平均年齢								
年齢 性別	60～64	65～69	70～74	75～79	80～84	85～89	90～94	95～99	100～	合計																																												
男性	0	2	0	2	2	2	1	0	0	9																																												
女性	0	1	0	1	4	4	4	0	1	15																																												
合計	0	3	0	3	6	6	5	0	1	24																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>男</th> <th>女</th> <th>全体</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平均年齢(才)</td> <td>80.00</td> <td>85.50</td> <td>84.13</td> </tr> </tbody> </table>		区分	男	女	全体	平均年齢(才)	80.00	85.50	84.13																																													
区分	男	女	全体																																																			
平均年齢(才)	80.00	85.50	84.13																																																			

評価対象年度	今回(令和3年度)	(令和2年度)	(令和元年度)
総合評価	B	—	—
総括 (総合評価の理由)	* 入居者の高齢化や新型コロナウイルス感染症の影響による行事等の自粛により、心身機能低下や精神の虚弱化が懸念される中、感染症対策を徹底したうえで、可能な活動や間接的な交流などを工夫して実施し、入居者の体力維持、生活意欲の向上を図るなど、適切な運営及びサービスの提供が維持されている。 * 総合満足度の指数は昨年度より低下したが、職員の対応や安全管理体制についての満足度が高く、徹底した感染症防止対策により、この2年間感染者は出ていないことなど、入居者が安心して暮らせる支援がなされており、評価すべき点といえる。		
評価すべき点	* 地域との連携・協働が難しい中、学生寮の生徒や地域社協を通して児童からメッセージをもらい掲示を行うなど、可能な範囲でのやり取りを継続して行っている。自主イベントの実施や食事メニューのリクエスト募集など日々の楽しみの創出に励む中、適切に感染症対策が行われ、入居者の感染がなかったことは特に評価できる。 * 自立生活の支援とともに、日々変化する入居者の状況把握や安全管理が求められるが、休日・長期休暇も含め、必要に応じて対応できるよう工夫した運営がなされている。		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	* 入居者の高齢化・コロナ禍におけるフレイル予防、可能な範囲での家族・地域交流に向け、引き続き必要な設備の導入や関連施設との連携に努めていただきたい。 * 入居者同士のトラブルや事故発生時の家族対応において、今後もより滞りない適切な対応ができるよう、市や法人との連携体制を再確認し、入居者に寄り添ったきめ細かな支援を行っていただきたい。		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.18 武蔵野市立みどりのこども館	
主管課	健康福祉部 障害者福祉課	
指定管理者の名称	社会福祉法人武蔵野	
一次評価結果	<指定管理者> 80.0/100	<主管課> 80.0/100
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * ウィズ・ハビット・ぐるりんが連携しながら、全体として児童の発達に関する福祉サービスの入り口として機能しており、児童発達支援センターを核とした相談拠点として非常に高い価値を有している。 * 西部地区の利用者の利便性向上のため、ハビットサテライトの来所相談を開始するとともに、丁寧に利用者の意向や気持ちを汲み取るための相談支援スキルアップ研修を開始し、相談の質の向上を図った。 * 新型コロナウイルス感染症への対策を講じながら、大きな事故なく安定的な運営を行ったとともに、ぐるりんでは、積極的なイベント実施のほか、コロナ禍でニーズが増えた貸し出しおもちゃ数増加への対応を行った。 	
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応
	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルスの感染拡大に留意しながら、保護者同士の交流の場の提供や、保護者との相談の質を高める職員研修の実施など、保護者支援の充実に向けた取組みを行っていただきたい。 * 令和2年12月に開設したハビットサテライトオフィスによる来所相談の実施やオンライン相談の実施などにより、引き続き西部地区での相談支援体制の充実を図っていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 保護者交流の場の提供は、市の主管課や健康課の協力のもと、新型コロナウイルス感染拡大以前より頻度は少ないものの、工夫して実施を進めた。また、新たに相談のスキルアップを目的とした職員研修を開始した。 * ハビットサテライトでの来所相談を開始し、年間で10件の来所相談を行った。備品等環境の違いから、みどりのこども館と同様の相談は難しく、受理可能な相談内容を整理して利用者へ案内している。
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 94.0%	
	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は94.0（令和2年度94.6）と前年度より0.6ポイント下がっているものの、引き続き高い評価を得られている。 * 職員の対応や建物等の管理、安全管理体制への評価が高く、職員の標準的な接遇について、マナーガイドブックを共有することで一定の水準を保つよう努力しているほか、業者委託による定期清掃と職員による日常清掃により、感染症対策等に取り組んだことなどが高く評価されている。一方、相談の機会や頻度、日時に対する評価が低い傾向にあるため、総合満足度として伸び悩んだ要因と考えられる。 	

施設利用状況

○地域療育相談室ハビット (件数)

内容		令和3年度	令和2年度
療育相談	新規相談	339 (うちサテライト1件)	273
	受理面接 (初回相談)	210	183
	継続相談	2,110 (うちサテライト168件)	1,903 (うちサテライト47件)
施設訪問	保育園・幼稚園	91	121
	その他(学校等)	192	227
発達健診	発達健診	201(15回)	173(15回)
医療相談	医療相談	35(17回)	44(16回)
計画相談	計画相談	55	89
	モニタリング	1,181 (うちサテライト856件)	1,087

○こども発達支援室ウィズ 年齢別利用児数 (人)

	3歳	4歳	5歳	合計	通所率
令和3年度	3	13	5	21	16.3人
令和2年度	9	5	8	22	16.5人

○おもちゃのぐるりん 年齢別利用児数 (人)

	令和3年度	令和2年度
0歳	576	367
1歳	837	581
2歳	643	403
3歳	528	369
4歳	373	196
5歳	266	352
6歳	245	70
その他	86	18
合計	3,554	2,356

※いずれの施設も新型コロナウイルス感染症の影響下においても、感染防止に留意しながら事業を継続して実施した。

評価対象年度	今回（令和3年度）	（令和2年度）	（令和元年度）
総合評価	S	—	—
総括 （総合評価の理由）	<ul style="list-style-type: none"> * 職員の統一かつ丁寧な接遇を確保するため、業務マニュアルの作成及びマナーガイドブックの共有や職員研修の充実を図ることにより、一定の業務水準の確保に努めていることや、清掃業者と職員による定期的な清掃や丁寧な消毒作業を行うことにより、新型コロナウイルス感染症への対策を講じ、利用者が安心して利用できる施設の管理運営に努めるなど、利用者からの信頼や満足度も高く、期待以上の非常に優れた運営が行われている。 * 新型コロナウイルス感染拡大当初と比較して、徐々に利用者の数が戻ってきており、コロナ禍におけるニーズへの対応を積極的に行っているところも高く評価できる。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 3つの施設が連携を図りながら、児童の発達に関する相談支援の拠点として機能しており、職員対応の一定水準を確保しつつ、相談支援のスキルアップを図るための職員研修を充実させるなど、利用者のニーズに適切かつ丁寧に対応するための努力を進めている。 * 新型コロナウイルスの感染拡大に留意しながら、おもちゃのぐるりんによる地域イベントの積極的な実施や増加するおもちゃの貸し出しへの適切な対応のほか、徹底した感染症対策により安全かつ安心な施設運営に努めており、コロナ禍においても利用者ニーズに対応した取り組みを進めている。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 相談申込数が増加している状況に対応するため、ハビットサテライトオフィスの有効活用も含めたハビットの初回相談待機日数の減少について検討していただきたい。 * 発達診断をしてくれる医療機関の情報も教えてほしいなどの利用者の声に応えるため、より効果的な情報発信・情報提供の工夫について、検討していただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.19 武蔵野市障害者福祉センター		
主管課	健康福祉部 障害者福祉課		
指定管理者の名称	社会福祉法人武蔵野		
一次評価結果	<指定管理者>	67.2/100	<主管課> 71.2/100
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 障害者福祉センターのあり方検討委員会に参画し、検討のために必要な情報提供を行うとともに、市と連携して今後の方向性について議論を行った。 * 新型コロナウイルス感染症対策として、清掃委託会社による清掃だけではなく、職員が毎日全館のポイント消毒を行うなど、創意工夫と努力を重ねて安定的な施設運営を行った。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応	
	<ul style="list-style-type: none"> * 大規模改修の検討については、市に対して利用者意見を踏まえた情報提供を行うとともに、引き続き施設の適切な維持・修繕を市と連携して行っていただきたい。 * 引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に徹底して取り組むとともに、利用者及び職員の安全・安心に配慮した施設運営に取り組んでいただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 障害者福祉センターあり方検討委員会での議論やパブリックコメント等を踏まえ、建替えまでの維持修繕と仮設施設の設計等に関する意見交換を実施した。 * 職員の昼食摂食場所の分散化や黙食などにより、さらなる感染症対策を強化した。 	
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 76.9%		
	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は76.9（令和2年度73.2）と前年度より3.7ポイント上がっており、一定の評価を得ている。 * 職員の対応や施設の清掃状況など管理運営面では高い評価を得ているが、大規模改修を目前に控えている状況もあり、建物や設備、備品に対する満足度は他の項目と比べると低くなっている。また、情報の提供の項目についても全体的に低くなっている。 		
施設利用状況	○デイサービス		
	年度	令和3年度	令和2年度
	延べ人数（人）	1,251	1,448
※新型コロナウイルス感染症の影響下においても、感染防止に留意しながら、デイサービス事業を継続して実施した。			

評価対象年度	今回（令和3年度）	（令和2年度）	（令和元年度）
総合評価	B	—	—
総括 （総合評価の理由）	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に行いながら、安全かつ安心な施設運営に努めるとともに、利用者の怪我や病気等への対応を迅速かつ丁寧に行っており、適正な施設運営が行われている。 * 施設の大規模改修を控える中、市の設置する障害者福祉センターあり方検討委員会に参画し、指定管理者として利用者からの声も踏まえた必要な情報提供を行ったうえで、施設の今後の方向性について市と連携を図っている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の大規模改修を控えており、建物や設備への老朽化に対する利用者満足度が低い中、新型コロナウイルス感染症対策も含めた定期的かつ丁寧な施設の清掃に対する評価は高く、また、職員の対応へも高評価であり、ソフト面での満足度向上に努力している。 * 利用者の怪我や病気等、突発的に発生した事故への対応を迅速かつ丁寧に行っており、利用者が安心して施設へ通うことができるよう職員一体となった管理運営がなされている。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 情報の提供に対する利用者の満足度が全体と比べると低い状況にあるため、様々なツールを活用して行った情報発信が利用者等へ伝わるよう、現状の発信方法を検証のうえ、より効果的な発信方法について検討していただきたい。 * より適正な施設運営ができるよう、事業の運営上の課題を市と定期的に連絡調整する場の設定について、市と連携して実践していただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.20 武蔵野市放課後等デイサービスパレット													
主管課	健康福祉部 障害者福祉課													
指定管理者の名称	社会福祉法人武蔵野													
一次評価結果	<指定管理者> 59.2/96	<主管課> 59.2/96												
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 医療的ケア児の受入れを安全に行えるよう配慮し、事故なくサービス提供を行うことができたとともに、保護者が就労継続できるような学校のスケジュールに合わせた柔軟な受け入れを実施し、利用者満足度も高い。 * ハビットサテライトの職員とパレットの支援員を兼務することで、効果的な人員配置ができています。 													
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応												
	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、安全かつ丁寧なサービス提供を行うため、効果的なスタッフ体制への工夫に努めていただきたい。 * 引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に努めながら、地域や地域住民との交流・連携及び自主事業の取組みについて、検討を進めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * ハビットサテライトオフィスの職員が支援員を兼務することで、効果的な職員体制を整えた。 * 地域との連携や自主事業については、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、利用児の安全な受け入れを優先したため積極的に進められていない。今後も状況を見ながら検討を進めたい。 												
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 100.0%													
	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は100.0（昨年度83.3）と昨年度より16.7ポイント上がっており、非常に高い評価を得られている。 * 民間事業者では受入れが難しい医療的ケア児を受け入れていることや、職員の丁寧な対応、歩行が不安定で転倒しやすい利用児や車椅子を自走して移動するなどの利用児がいることから配慮された備品類の配置の工夫など、きめ細かなサービス提供に対する満足度が高い。 													
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">年度</th> <th style="width: 35%;">令和3年度</th> <th style="width: 35%;">令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延人数（計画予定数）</td> <td>867人（1,059人）</td> <td>210人（255人）</td> </tr> <tr> <td>事業日数</td> <td>242日</td> <td>60日</td> </tr> <tr> <td>出席率</td> <td>81.9%</td> <td>82.4%</td> </tr> </tbody> </table>		年度	令和3年度	令和2年度	延人数（計画予定数）	867人（1,059人）	210人（255人）	事業日数	242日	60日	出席率	81.9%	82.4%
	年度	令和3年度	令和2年度											
	延人数（計画予定数）	867人（1,059人）	210人（255人）											
	事業日数	242日	60日											
	出席率	81.9%	82.4%											
<p>※令和2年12月より開設。12月はプレオープン期間のため、令和2年度は令和3年1月～3月の利用実績。</p> <p>※新型コロナウイルス感染症の影響下においても、感染防止に留意しながら、放課後等デイサービス事業を実施した。</p>														

評価対象年度	今回（令和3年度）	（令和2年度）	（令和元年度）
総合評価	B	—	—
総括 （総合評価の理由）	<ul style="list-style-type: none"> * 民間事業者では受入れが難しい医療的ケア児を受け入れ、安全面に対する適切な配慮を行い、事故なく非常に高いサービス提供を行っているほか、保護者の就労継続を考慮したスケジュール調整を行うなど、利用者の目線に立った丁寧なサービス提供を行っており、全体的に適正な管理運営がなされている。 * 令和2年12月に開設し、令和3年度初めて年間を通じての施設運営となったが、当初計画に対して通所実績が目標を達成しておらず、利用枠に空きがある状況が続いているなどの状況を踏まえ、適切な利用率向上に向けた取組みが今後の課題である。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 医療的ケア児の受入れを行える放課後等デイサービスの民間事業者が少ない中、利用児の安全を考慮した備品の配置等に努め、事故なくサービス提供を行ったほか、保護者が就労することを支援するという事業目的を踏まえ、平日の学校休校日や短縮授業など、他の放課後等デイサービスが対応できない時間帯でも保護者の意見に沿って受入れを行うなど、ニーズに対応した柔軟なサービス提供を行っている。 * ハビットサテライトの職員が支援員を兼務することで、効率的な人員配置を図り、安全かつ丁寧なサービス提供を行うことができている。 		
改善すべき事項や さらなる取組みが 望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 医療的ケア児を含め、利用児が安全に施設を利用できることを優先したうえで、効果的な施設利用となるよう、適切な利用率の向上に向けた取組みについて検討していただきたい。 * 引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を講じつつ、利用児の安全な受入れを優先したうえで、徐々に地域や地域住民との交流・連携及び自主事業の取組みについて進めていくことができるよう、検討していただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.21～25 武蔵野市立武蔵野陸上競技場、武蔵野市立武蔵野軟式野球場、武蔵野市立武蔵野庭球場、武蔵野市立武蔵野総合体育館、武蔵野市立緑町スポーツ広場	
主管課	教育部 生涯学習スポーツ課	
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団	
一次評価結果	〈指定管理者〉 69.6/100	〈主管課〉 71.2/100
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 「住民の満足の向上」において、5施設での満足度判断では総合体育館、緑町スポーツ広場において「非常に高い満足度を得ている」と評価された。屋内施設においては利用人数の制限やシャワー室利用制限を緩和し、スポーツに親しんでもらえるよう環境を整えた事が評価につながったと考えられる。また、屋外施設においては降雪時に除雪などの対応を迅速に行うなど、閉場期間を短くする作業も、評価につながったと考える。 * 「安全への取り組み」については、全職員が上級救命講習を受講している。また、年2回の自衛消防訓練や情報セキュリティ研修を実施しているほか、けがや熱中症などが発生した際は、適切な処置を行い、救急隊員に引き継いでいる。今後も利用者が安心、安全に利用できるよう施設の環境維持に努めていく。 * 「適正な運営」については、「第2期中期計画（令和2年度～6年度）」に沿って事業運営・施設管理を計画的に実施している。事業運営の面では、幼児ジュニア向け教室、親子向け教室、大人向け教室、障がい者向け教室、ユニバーサル教室、子育て支援事業など幅広い利用者が参加できる事業の提供に力を入れている。施設運営の面では、定期的な施設・設備の点検を行い、ストリートスポーツ広場照明の漏電対策や陸上競技場ウレタン部補修、人工芝補修、ボイラー・冷却水ポンプ等の老朽化に対応する保全工事を実施、事故の発生を未然に防ぐ取り組みを行っている。また、職員向けにコロナ禍における接遇研修を取り入れ、非日常な状況が続く中での利用者に寄り添った対応を心掛けた。 * 「施設・設備等の適正な管理」について、令和3年度は陸上競技場が東京2020オリンピック競技大会の聖火リレー点火セレモニー会場となり、市と連携しながら大きな事故や混乱が無いよう適切に務めた。また、体育館・プールの傘立ての更新、トレーニング室壁鏡増設、卓球場内スロープの手すり設置工事、倒木の危険性のある樹木の伐採・伐根・新植などを行った。閉館前に個人情報の記載されている書類が施錠箇所保管されていることを日次点検し、セキュリティにも細心の注意を払うことで、施設管理者としての役割を十分に果たした。工事にあたっては市や工事業者と定例会などで情報を共有し、指定管理者としての視点からの提言を行った。施設が老朽化している中で、安全面の確保を第一に、大規模改修に向け利用者の要望も取り入れつつ市と連携して更なる改修を進めていきたい。 	
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応
	* 引き続き利用者にとって安心・安全な空間となるよう、消毒の徹底など施設の管理運営に努めると	* 消毒や感染症対策の掲示及び館内アナウンスなどを徹底し、安

	<p>ともに、利用者ニーズを踏まえた新たなサービスの提供、事業の実施など柔軟に取り組んでいただきたい。</p> <p>* 総合体育館大規模改修工事に向け、将来にわたって多くの市民に愛されるよう、市と連携して、あらゆる視点からの課題の洗い出しやアイデアの提供に努めていただきたい。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症拡大の影響下においても引き続き、市のスポーツ施設の拠点として、様々な形で利用者にスポーツや野外活動を通じた喜びや楽しさの提供に努めるとともに、SNS を活用したわかりやすい情報発信に取り組んでいただきたい。</p>	<p>心・安全な施設の管理運営に努めた。また、陸上競技場幅跳びピットの利用可能日拡充や幼児室出入り口への柵の設置、ロードレースの内容を見直したトラックレースの実施などコロナ禍においても利用者ニーズを踏まえた新たなサービスの提供に取り組んでいる。</p> <p>* 職員ヒアリングや利用者アンケートを行い、改修工事に向けた課題の洗い出しや工事内容を検討し、その内容を市と共有した。なお、大規模改修工事の着工が令和8年度に延期となったため、引き続き市と連携して安心・安全な施設運営に努めるとともに、改修に向けた準備を計画的に行う。</p> <p>* コロナ禍においても、動画チャンネル「おうちで運動」の更新やトラックレース、各種教室等の事業内容・実施方法を見直すことで、利用者にスポーツを行う機会を提供することができた。また、Do SPORTS! の全戸配布や市 SNS を通じての広報などわかりやすい情報発信に努めた。</p>																																							
<p>利用者満足度</p>	<p><利用者アンケートの総合満足度> 総合体育館：91.1%、陸上競技場：76.4%、軟式野球場：83.3% 庭球場：89.1%、スポーツ広場：95.1%</p> <p>* 施設の清掃や館内の消毒、消毒セットの貸出、社会情勢に応じた利用人数の制限などを適切に行うことで、安心して利用できる環境を提供できており、総合満足度についても高い満足度を維持している。</p>																																								
<p>施設利用状況</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">施設名</th> <th colspan="2">利用者数（人）</th> <th rowspan="2">増減数</th> <th rowspan="2">増減率</th> </tr> <tr> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総合体育館</td> <td>197,101</td> <td>126,917</td> <td>70,184</td> <td>55.3%</td> </tr> <tr> <td>陸上競技場</td> <td>42,361</td> <td>25,371</td> <td>16,990</td> <td>67.0%</td> </tr> <tr> <td>軟式野球場</td> <td>12,099</td> <td>11,394</td> <td>705</td> <td>6.2%</td> </tr> <tr> <td>庭球場</td> <td>50,871</td> <td>41,499</td> <td>9,372</td> <td>22.6%</td> </tr> <tr> <td>スポーツ広場</td> <td>15,844</td> <td>12,035</td> <td>3,809</td> <td>31.6%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>318,276</td> <td>217,216</td> <td>101,060</td> <td>46.5%</td> </tr> </tbody> </table>				施設名	利用者数（人）		増減数	増減率	令和3年度	令和2年度	総合体育館	197,101	126,917	70,184	55.3%	陸上競技場	42,361	25,371	16,990	67.0%	軟式野球場	12,099	11,394	705	6.2%	庭球場	50,871	41,499	9,372	22.6%	スポーツ広場	15,844	12,035	3,809	31.6%	合計	318,276	217,216	101,060	46.5%
施設名	利用者数（人）		増減数	増減率																																					
	令和3年度	令和2年度																																							
総合体育館	197,101	126,917	70,184	55.3%																																					
陸上競技場	42,361	25,371	16,990	67.0%																																					
軟式野球場	12,099	11,394	705	6.2%																																					
庭球場	50,871	41,499	9,372	22.6%																																					
スポーツ広場	15,844	12,035	3,809	31.6%																																					
合計	318,276	217,216	101,060	46.5%																																					

	※令和2年度のような全施設休場は実施しなかったものの、総合体育館メインアリーナ及び軽体操ダンス室について、令和3年4月23日から9月30日の期間で新型コロナウイルスワクチンの接種会場として使用するため、貸出を制限した。
--	---

評価対象年度	今回 (令和3年度)	(令和2年度)	(令和元年度)
総合評価	B	—	—
総括 (総合評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症による様々な制限がかかる中でも、利用者目線に立ったサービスの提供や既存事業の見直し、安心してスポーツに親しむことのできる環境づくりに取り組んだことで、総合満足度指数（5施設の単純平均）は、87（令和2年度88.8）と前年度に比べて1.8ポイント減少しているものの、期待どおりの適切な運営が行われている。 * 第2期中期計画・武蔵野市スポーツ振興計画に基づき、誰もが利用しやすい教室や事業を計画的に実施し、公益性の高い事業運営を行なっている。また、新型コロナウイルスワクチン接種会場として施設利用者への影響が出ないよう調整するとともに、イベントチラシの配架を行うなど事業団の認知度向上にも努めた。 * これまでの取組みが認められ、JFA100周年表彰の受賞や日本ボッチャ協会との協定締結など、地域と連携した様々な活動を行っている。また、東京2020オリンピックに向けたイベントや各種スポーツ教室では、市のスポーツ施設の拠点として、市民に向けた機運醸成に取り組むとともに、様々なスポーツに触れることのできる多様な機会を創出し、誰もがスポーツを楽しみ豊かな生活を送り続けられるまちづくりに寄与している。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 「ロードレース」の実施内容を見直し、新たに「トラックレース」として実施するなど、新しい日常においてもスポーツを楽しむ機会の創出に努めることができた。また、実施内容を見直すことで参加者の幅が広がり誰もが参加できる公益性の高い施設運営を行うことができた。 * コロナ禍における接遇研修や利用者に寄り添った丁寧な対応を心がけたことで、利用者アンケートの「職員の対応」において、高い満足度を得ることができた。また、「情報の提供」においても、施設利用に係る制限について変更内容を館内掲示やホームページ、はがきの郵送でお知らせするなど、利用者目線に立った対応に取り組み、高評価を得ることができた。 * 東京2020大会イヤーとして、オリンピック聖火の点火セレモニーや市ゆかりの選手との交流の機会を設け、市民へ向けた機運醸成に取り組むことができた。また、実施にあたっては、市と連携し、感染症対策を講じたことで、クラスター感染やその他重篤な事故などを起こすことなく、事業を実施することができた。 		

<p>改善すべき事項や さらなる取組みが 望まれる事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き消毒や館内アナウンス等利用者が安心・安全に利用できる環境維持に努めるとともに、利用者ニーズに対して実現可能性や公平性、コスト面等を踏まえ、新たなサービスの提供等に努めていただきたい。 * 令和8年度の総合体育館大規模改修工事に向け、引き続き利用者の安心・安全を第一に考え、施設・設備の不具合に迅速かつ適切に対応するとともに、市と連携して改修工事に向けた適切な準備を進めていただきたい。 * 新型コロナウイルス感染症の感染状況などを踏まえ、施設や教室等の定員や事業内容を適宜適切に見直し、様々な形で利用者がスポーツに参加できる機会を提供するとともに、リニューアルするホームページなどを活用し、わかりやすい情報提供に努めていただきたい。 * 令和4年4月に統合によって誕生した「(公財)武蔵野文化生涯学習事業団」の効果的な広報や、両事業団が持っていた資源を有機的に結びつけた新しい事業展開について検討していただきたい。
---	--

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.26、27 武蔵野市立武蔵野プール、武蔵野市立武蔵野温水プール	
主管課	教育部 生涯学習スポーツ課	
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団	
一次評価結果	〈指定管理者〉 68.8/100	〈主管課〉 68.8/100
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 「住民の満足の向上」において、満足度判断では「利用者が満足している」と評価された。利用者への対応については、窓口への問合せや、ご意見箱・ホームページに寄せられるご意見に可能な限り親身に対応し、改善できる点については速やかに改善している。 * 「安全への取組み」については、安全管理に関する研修に積極的に参加し、日々監視員全員が救命処置のトレーニングを行っている。その他、年2回の防災訓練を実施しているほか、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、不特定多数の方が触れる場所を定期的に消毒することや、利用者本人が消毒を行えるよう、各所に消毒セットを設置している。 * 「適正な運営」については、当事業団の中期計画に基づき毎年「事業計画」を策定し事業運営・施設管理を計画的に実施している。事業運営の面では、幼児水泳、大人の水泳教室やアクアビクス、水中ウォーキング、障がい者水泳など幅広い利用者が参加できる事業の提供に力を入れている。令和3年度は前年オンライン開催の「Sports for All 水球」を小学生のみに参加者を絞り、一般見学不可とし、感染拡大対策をとりながら対面で実施することができた。施設運営の面では、施設の老朽化を踏まえた安全対策を徹底し大きな事故の発生を防いでいるほか、ハード面・ソフト面共に利用者目線に立ったサービスを展開している。また、順番待ちシステムに切り替えることでより多くの方に利用していただく等、効率よく運営を行った。 * 「施設・設備等の適正な管理」については、施設の老朽化が原因の環境悪化に関して開館前の特別清掃の実施、繁忙期に更衣室に清掃スタッフを常駐させるなどの対策を行っている。 	
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応
	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の影響下においても、オンラインイベントの実施や動画配信などの新たな取組みを進め、運動機会やスポーツを通じた潤いある市民生活を提供できるよう努めていただきたい。 * 老朽化が進む施設の管理運営に 	<ul style="list-style-type: none"> * コロナ禍における運動不足の解消及び運動習慣の定着のため、YouTubeチャンネルでの動画配信を継続している。認知度向上のため、高齢者支援課が発行するフレイル予防リーフレット「健康長寿のまち武蔵野」へのチャンネル案内の掲載、総合体育館の新型コロナウイルスワクチン接種会場におけるチラシ設置等の取り組みを行った。 * 今後の施設整備のあり方について検討を重ね、現状の課題の洗い出し

	<p>において、引き続き市と情報共有を行い、迅速な対応及び計画的な修繕、改修に努めるとともに、利用者目線に立ったサービスの提供等を行い、利用者満足度の向上に努めていただきたい。</p> <p>* 引き続き利用者にとって安心・安全な施設となるよう、新型コロナウイルス感染症対策に取り組むとともに、利用者の利便性や健康管理等のバランスを意識した環境づくりを進めていただきたい。</p>	<p>及び整理を行った。第二期武蔵野市スポーツ振興計画（仮称）策定委員会において整備方針について協議した結果、諸課題を解決するためには屋外プールを廃止し、年間を通した利用に向けて屋内プールの機能充実を図ることが望ましいとの方向性が示された。今後は第六期長期計画・調整計画の策定において、具体的な整備内容について検討を進める。</p> <p>* 施設の消毒、清掃や利用時の検温、チェックリスト提出等、感染症対策を徹底した上で、利便性を維持すべく、web 順番待ちシステムの導入や、感染状況を鑑みた定員の緩和等を行っている。</p>																								
<p>利用者満足度</p>	<p><利用者アンケートの総合満足度> 57.7 %</p> <p>* 「不満」「やや不満」としている回答者は新型コロナウイルス感染症による入場制限や、施設の老朽化に関するものが見受けられ、必ずしも施設の管理に不備があるとまでは言えない。</p> <p>* 回答者の 86%が月に 1～4 回以上の頻度で施設を利用している。これについてはアンケート時期を 10 月～3 月に設定したため、1 年を通じてプールへ通う習慣のある利用者が回答の中心となったからだと勘案される。</p>																									
<p>施設利用状況</p>	<table border="1" data-bbox="491 1406 1406 1742"> <thead> <tr> <th rowspan="2">施設名</th> <th colspan="2">利用者数（人）</th> <th rowspan="2">増減数</th> <th rowspan="2">増減率</th> </tr> <tr> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>温水プール</td> <td>52,687</td> <td>35,657</td> <td>17,030</td> <td>47.8%</td> </tr> <tr> <td>屋外プール</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>52,687</td> <td>35,657</td> <td>17,030</td> <td>47.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>*新型コロナウイルス感染防止対策のため、屋外プールは令和2年度に引き続き令和3年度も休場した。</p>				施設名	利用者数（人）		増減数	増減率	令和3年度	令和2年度	温水プール	52,687	35,657	17,030	47.8%	屋外プール	0	0	0	0%	合計	52,687	35,657	17,030	47.8%
施設名	利用者数（人）		増減数	増減率																						
	令和3年度	令和2年度																								
温水プール	52,687	35,657	17,030	47.8%																						
屋外プール	0	0	0	0%																						
合計	52,687	35,657	17,030	47.8%																						

評価対象年度	今回 (令和3年度)	(令和2年度)	(令和元年度)
総合評価	B	—	—
総括 (総合評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は令和3年度 57.7 (令和2年度 85.4) であり、前年度と比較して大幅に低下しているものの、新型コロナウイルス感染症による入場規制や施設の老朽化によるところが大きく、きめ細かで丁寧な清掃を心掛け、日々の点検や保守、維持修繕による安全・安心な施設管理に努めており、全体的に適正な施設運営がなされている。 * 幼児水泳、大人の水泳教室やアクアビクス、水中ウォーキング、障がい者水泳など幅広い利用者が参加できる事業の提供に力を入れ、令和3年度は前年オンライン開催の「Sports for All 水球」を小学生のみに参加者を絞り、一般見学不可とし、感染拡大対策をとりながら対面で実施することができた。 * 老朽化や感染症対策に伴う施設の不具合や利用制限がある中、職員の丁寧な対応や消毒・清掃の徹底、管理上の工夫等により、快適に利用できる環境の維持を図っている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 安全管理に関する研修に積極的に参加し、日々監視員全員が救命処置のトレーニングを行っており、年2回の防災訓練を実施しているほか、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、不特定多数の方が触れる場所を定期的に消毒することや、利用者本人が消毒を行えるよう、各所に消毒セットを設置し、利用者が安心・安全に利用できるよう施設の環境維持に努めている。 * web 順番待ちシステムの導入により屋外に並ばずに順番待ちが可能となったことで、密状態や熱中症リスクの解消を図った。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は令和3年度 57.7 (令和2年度 85.4) と前年度と比較して大幅に低下しており、内容を分析のうえ、利用者満足度の向上に努めていただきたい。 * 引き続き利用者にとって安心・安全な施設となるよう、新型コロナウイルス感染症対策に取り組むとともに、利用者の利便性や健康管理等のバランスを意識した環境づくりを進めていただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.28 武蔵野市立ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス		
主管課	教育部 生涯学習スポーツ課		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団		
一次評価結果	<指定管理者>	87.2/100	<主管課> 81.6/100
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * コロナ禍においても年間 120 万人以上の来館者があり、感染症対策を徹底して施設運営を行うとともに、オンライン講座やハイブリッド講座に取り組み、学びの機会を提供し続けた。 * デジタルサイネージを活用した「学ぶ楽しさを伝える」動画をプレイスはもちろんのこと、体育館、吉祥寺図書館でも広域的に展開し、広く生涯学習の振興に努めている。 		
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項		指摘事項への主な対応
	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、新型コロナウイルス感染症の状況に留意しながら、境南ふれあい広場公園を活用した今後の地域連携や地域ニーズの把握について検討を進めていただきたい。 * 開設当初の想定よりも利用人数が増えており、施設や設備への負担も大きいため、市と連携して適切に保守点検・修繕などの対応を行い、空調設備の更新についても、市と協議のうえ適切に対応していただきたい。 		<ul style="list-style-type: none"> * 境南ふれあい広場公園を活用した事業やプレイス・フェスタでの地域事業者との連携、地域の小学校の授業に協力するなど地域連携を進めるとともにアンケート等を活用し地域ニーズの把握を行っている。 * 市と連携して保守点検・修繕に取り組むとともに、空調設備の更新についても適切に対応した。
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 93.6%		
	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度は、令和2年度 95.9 と比較して 2.3 ポイント減少しているものの、継続して高い満足度が得られている。 * 年間 120 万人以上の来館者を受け入れているなか、職員の対応に関するアンケートでは、全ての項目で「満足」の回答率が7割を超えている。 		
施設利用状況	○年間来館者数 (人)		
	令和3年度	令和2年度	増減数
	1,288,692	1,017,961	270,731
		増減率	26.6%

○令和3年度利用状況			
	利用数	操業数	利用率 (%)
フォーラム	995	1,842	54.0%
ギャラリー	434	924	47.0%
スペースA	543	924	58.8%
スペースB	571	924	61.8%
スペースC	470	924	50.9%
スペースD	504	924	54.5%
スペースE	496	924	53.7%
サウンドスタジオA	-	-	-
サウンドスタジオB	-	-	-
パフォーマンススタジオ	-	-	-
クラフトスタジオ	-	-	-

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、サウンドスタジオ・パフォーマンススタジオ・クラフトスタジオは年間を通して利用中止。

評価対象年度	今回 (令和3年度)	(令和2年度)	(令和元年度)
総合評価	S	—	—
総括 (総合評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は93.6と引き続き高い評価を得ている。 * コロナ禍において開館時間の短縮や利用制限を行ったが、年間120万人以上の来館者を受け入れた。さらに、年間を通して大きな事故なく運営し、利用者の体調不良などの緊急性の高い案件にも適切な対応を行っており、非常に高い水準での運営が行われている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * 感染症対策を徹底して施設運営を行うとともに、オンライン講座やハイブリッド講座に取り組み、広く学びの機会を提供し続けている。また、カフェの収入減に対してプレイスグッズの販売委託に取り組むなどの工夫を行っている。 * 「情報の提供」に関しては、ポスター、チラシ、市報などのアナログ広報とホームページ、FacebookやTwitterなどデジタル媒体の両方を活用し、幅広い利用者層に向けた情報発信を行ったことから、昨年度より満足度が上昇しており、全ての項目で「満足」「概ね満足」が75%を超えている。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 令和4年4月に統合によって誕生した「(公財)武蔵野文化生涯学習事業団」の効果的な広報や、両事業団が持っていた資源を有機的に結びつけた新しい事業展開について検討していただきたい。 		

武蔵野市公の施設のモニタリング評価委員会による評価結果

公の施設の名称	No.29 武蔵野市立吉祥寺図書館	
主管課	教育部 図書館	
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団	
一次評価結果	<指定管理者> 64.8/100	<主管課> 74.4/100
アピール点	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた取組みを実施しつつ、安心感ある館内の雰囲気作りと丁寧なサービス提供を目指し、安定的な図書館事業を行ってきた。 * コロナ禍において求められるサービスを模索しつつ、図書のテーマ展示の目的や内容に工夫を凝らす（外出困難な時期に楽しめる内容の図書展示を企画する等）とともに、イベントにおいてもイベント参加者の安心感を保つため、「リモート」や「屋外散策型」を取り入れ多様性を持たせた。 * 吉祥寺のまちづくりへの貢献を念頭に連携イベントや情報発信を継続した。 * 子ども読書活動推進計画に基づき「あかちゃんオアシス（乳幼児向けおはなし会後30分間に参加者の交流の場を設け、職員も同席して絵本や読み聞かせに関する質問を受ける）」を開始した。 	
前年度モニタリング評価委員会の指摘事項への対応	主な指摘事項	指摘事項への主な対応
	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に取り組み、安全・安心な施設運営に努めていただきたい。 * 「職員の対応」に対する評価はおおむね高いものの、窓口での接遇についての意見が寄せられているため、改善に取り組んでいただきたい。 * 引き続き、地域のイベント等に積極的に参加し、吉祥寺図書館の認知度を高めるとともに、地域から愛される施設となるよう、地域と連携した取組みを進めていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 検温器設置、手指消毒スプレー増設等、基本的対策の継続実施に加えて、パーティション増設による席数の回復などに努めている。 * 丁寧な接遇、説明を行い、改善に努めており、職員の対応に関するアンケートは、「満足」の回答率が過去4年間で最も高かった。 * 吉祥寺活性化協議会の地域イベントとの連携に加え、開発公社主催の地域活性事業への協力、吉祥寺各商店会への地域資料寄贈の呼びかけ、地域web新聞媒体を通じたイベントPRなど、積極的に地域連携に取り組んだ。
利用者満足度	<利用者アンケートの総合満足度> 80.8%	
	* 総合満足度の指数は、指定管理者制度導入後、最も低くなっているものの、概ね良い評価が得られており、職員の対応に関するアンケートでは、全ての項目で「満足」「概ね満足」の回答率が7割を超えている。	

施設利用状況	○来館者数		
		令和3年度	令和2年度
	開館日数(日)	304	236
	来館者数(人)	466,061	390,498
	1日平均来館者数(人)	1,533	1,655

評価対象年度	今回(令和3年度)	(令和2年度)	(令和元年度)
総合評価	B	—	—
総括 (総合評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度の指数は、令和3年度 80.8 (令和2年度 88.6) となり、指定管理者制度導入後、最も低くなっているものの、概ね良い評価が得られている。 * 利用者意見への対応やまちの魅力向上に資する活動に努めるなど、設置目的に適う運営を通じて市民の満足向上を図っている。 		
評価すべき点	<ul style="list-style-type: none"> * コロナ禍における利用制限があるものの、年間の来館者数は回復傾向(平成30年度 59.7万人→令和元年度 58.4万人→令和2年度 39.0万人→令和3年度 46.6万人)にあり、様々な感染拡大防止策を行いながら柔軟かつ安定的に図書館運営を行った。 * 吉祥寺のまちづくりへの貢献を念頭に、連携イベントや情報発信に積極的に取り組んでいる。 		
改善すべき事項やさらなる取組みが望まれる事項	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に取り組み、安全・安心な施設運営に努めるとともに、コロナ禍の制約の中においても最大限可能な範囲で適切なサービス提供ができるよう市と協議を行っていただきたい。 * 吉祥寺の駅前情報拠点として、市民や利用者がどのような情報を求めているかを把握し、地域に密着した効果的な情報提供が行えるよう改善に取り組んでいただきたい。 * 来街者を含む幅広い年代の方やファミリー層が、より利用しやすい施設となるような工夫を検討していただきたい。 		

令和4年度 武蔵野市公の施設のモニタリング評価結果報告書

令和4年8月

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