

体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート
各施設ごと利用者アンケート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野総合体育館・武蔵野市立武蔵野陸上競技場・武蔵野市立武蔵野軟式野球場・武蔵野市立武蔵野庭球場・武蔵野市立緑町スポーツ広場			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20 ほか			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	理事長 福島文昭			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20			
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日			
指定管理業務の内容	武蔵野市体育施設条例 第3条の2 1号～5号に掲げる業務			
指定管理委託料	予算	706,766,000円 ※体育施設全体	決算	686,477,000円 ※体育施設全体

2 評価項目

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市民の満足の向上	32 /44	33.6 /44	<p>*「第2期」中期計画、武蔵野市の「スポーツ振興計画」に基づき公益性の高い事業運営・施設管理を計画的に実施している。</p> <p>*「コロナ禍における接遇」を研修に取り入れ、利用者からの問い合わせ回答や感染症対策への丁寧な案内ができています。</p> <p>*コロナ禍においても社会情勢を踏まえながら施設利用の緩和や事業の再開など市民の声に寄り添った対応ができた。中止となったイベントに参加を予定していた方へは丁寧な対応を心掛けた。</p>	<p>*施設の管理運営を計画的に行い、幅広い層を対象とした事業展開により公益性を担保している。</p> <p>*各種事業や施設利用について適切な情報提供を行い、感染症対策にあたっては掲示だけでなく1時間おきに館内放送で注意喚起を行うことで、利用者の安心・安全に配慮している。</p> <p>*陸上競技場について、JFLや地域への活動の場の提供をはじめとする、日本サッカー及び地域社会への貢献が認められ、JFA100周年表彰(感謝表彰)を受賞した。</p> <p>*ロードレースについてはコロナ禍での開催に向けて内容を見直し、市陸上競技協会と連携し、感染症対策を徹底した上でトラックレースとして開催した。障害のある方が参加しやすい、他の参加者を常に応援できる等、トラックレースならではの特色も確</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
				<p>認でき、今後の事業実施への可能性が広がった。</p>
B安全への取組み	8.8 /12	8.8 /12	<p>*荒天が多く、雷鳴時は即利用中止とし避難呼びかけを徹底している。また、庭球場についてはむさしのエコreゾーン及び緑町コミュニティセンターを避難場所として利用することを承諾いただき利用者の安全確保に努めている。</p> <p>*夏季は熱中症対策のため環境省の熱中症予防情報サイトにおいて暑さ指数が厳重警戒を超えた場合は利用者判断にする、水分補給を促すなど対応を継続した。</p> <p>*屋外施設については、落ち葉の多い季節は貸出前の清掃や悪天候時のコンディション確認を2時間ごとに行い事故防止対策を行っている。</p> <p>*感染症対策の一環として、チェックリストの提出・管理や手指消毒の徹底、更衣室等の特別消毒清掃などを行い、主催事業で使用する用具については使いまわしにならない対策を行った。</p> <p>*外部の大会やイベント等の催事においては、主催者と感染症対策を念頭に置いた上で事前打ち合わせを実施し、クラスター事案を発生させることなく施設運用を行うことができた。</p> <p>*昨年度はコロナ禍で座学講義となり実地訓練ができなかった、職員の施設確認、屋外消火栓訓練、避難訓練、消火器使用訓練を行い、備品の取り扱い方法を確認するとともに、利用者の安心・安全を確保する取り組みを行った。</p>	<p>*多様な危機に対応した各種マニュアルを整備し、感染症対策や熱中症対策においても利用者が安全に利用できる体制が整っている。</p> <p>*全職員が上級救命講習を修了している。</p> <p>*24時間365日体制で警備・設備保守を行っている。</p>
C適正な運営	23.2 /36	23.2 /36	<p>*市の主管課・施設課・その他関係部署と定期的に連絡会議を実施している。</p> <p>*4月から9月末までの半年間はメインアリーナと軽体操ダンス室をワクチン接種会場に提供し、市民や関係職員への対応に協力した。なお、市民のダンス・軽体操利用に対する代替会場として大会議室を貸出した。</p>	<p>*多くの施設で高い稼働率となっており、特にメインアリーナ・サブアリーナにおいては、コロナ禍かつ室内施設であるにもかかわらず、90%を超えている。</p> <p>*教室申込について、市民(在勤・在学等含む)や初参加者、前回落選者が優先</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>* 屋外施設利用状況については、天候の変化に対してホームページで迅速に情報提供を行った。また、2022年4月1日からはホームページと武蔵野市文化スポーツ生涯学習ネットを、利用者の利便性向上や外部からのセキュリティ強化のためのリニューアルを行う。</p>	<p>的に参加できるシステムを構築し、公益性を高めている。</p> <p>* 総合体育館を新型コロナワクチン接種会場として提供し、施設利用への影響が生じないように調整を行うだけでなく、接種会場における事業チラシ設置などのPRも行った。</p>
D施設・整備等の適正な管理	5.6 /8	5.6 /8	<p>* 管理・清掃を担う常駐スタッフと連携し機械設備、施設の日常点検と外部の専門業者による定期的な保守点検を年間計画に基づいて実施している。</p> <p>* 利用者から寄せられる意見を参考に、陸上競技場は個人開放時の幅跳びピット開放や陸上用具の更新を行い、卓球場はバリアフリーへの配慮として、スロープに手すり設置工事を行った。</p> <p>* 第三種公認陸上競技場としての検定基準を満たすべく、トラック表層のウレタン舗装の補修や陸上競技用備品の更新を行った。</p> <p>* 老朽化が進んでいた傘立てを更新した。</p>	<p>* 施設の老朽化について関係課と連携し、不具合等があれば随時報告、協議して早急に対応するなど、適切な維持管理に努めている。</p> <p>* 清掃が行き届いており、利用者アンケートにおいても清掃・清潔の項目で高い満足度を得ている。</p>
全体	69.6 /100	71.2 /100	<p>* 「第2期中期計画」・「武蔵野市スポーツ振興計画」に基づき、特色ある事業展開、効率的な経営に努めている。利用者からの意見や指摘事項に基づき積極的に施設の改善や早期復旧に取り組むとともに、安全な施設管理を行っており、これまで重大な事故は発生していない。</p> <p>* 東京都のリバウンド防止措置期間が終了した10月25日からは施設利用定員を緩和し、12月1日からは中止していたバスケットボール、バレーボール、柔道場、剣道場、怪体操ダンス室の個人開放も再開した。</p> <p>* 主催事業については、コロナ禍でもできる範囲での代替企画を検討し、新しい日常でもスポーツに親しむ機会の創出に注力した。また、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</p>	<p>* 「第2期中期計画」・「武蔵野市スポーツ振興計画」に基づき、誰もが施設を利用しやすいような取り組みや、初心者や障害者を対象とした教室の実施、障害の有無に関わらず参加可能な「ボッチャ武蔵野カップ」の開催等、公益性の高い施設管理・運営を行っている。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症に関しては、国や都などのガイドラインに沿って対策を講じている。感染状況に応じて事業内容や定員等を適宜見直し、安心・安全に事業への参加及び施設の利用ができるよう努めている。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>流の場を設け、市民へ向けた機運醸成イベントに取り組んだ。また、(一社)日本ボッチャ協会と市、教育委員会、事業団の4社による協定を締結し、日本代表のパラリンピック壮行会やボッチャ武蔵野カップ2021を実施した。</p>	<p>* 老朽化に起因する施設の不具合や、感染症対策に伴う利用制限等がある中においても、職員の丁寧な対応により、利用者アンケートで高い満足度を得ている。</p>

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者 (記入欄)
<p><アピール点></p> <p>* 視点A「住民の満足の向上」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。</p> <p>* 視点B「安全への取り組み」については、全職員が上級救命講習を受講している。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。</p> <p>* 視点C「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。</p> <p>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、各人工芝補修、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ぎ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利用者へ寄り添った対応を心掛けた。</p> <p>* 視点D「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。</p>

＜主管課及びモニタリング評価委員会から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>*引き続き利用者にとって安心・安全な空間となるよう、消毒の徹底など施設の管理運営に努めるとともに、利用者ニーズを踏まえた新たなサービスの提供、事業の実施など柔軟に取り組んでいただきたい。</p> <p>* 令和6年度の総合体育館大規模改修工事に向け、将来にわたって多くの市民に愛されるよう、市と連携して、あらゆる視点からの課題の洗い出しやアイデアの提供に努めていただきたい。</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>*昨年度から引き続き、体育館入口に消毒台を設置。職員の業務ルーティンに消毒液の補充を組み込み、切らすことの無いように努めている。また、手をかざすだけで検温できる機器を複数導入した。ニーズの面では、陸上競技場個人開放において要望の多かった走り幅跳びのピットを個人で使用できるよう環境を整えた。</p> <p>*大規模改修工事に関するヒアリングを体育館職員に行い、防犯・バリアフリーの視点や、新たな種目を取り扱える施設の新設や利用しやすい工夫など様々な意見(約230件)を取りまとめ、市に報告をした。また改修中の事務所についても検討し、出た意見を市と共有してきた。大規模改修工事は令和8年度からに延期となったが、引き続き連携を取り、より良い改修に向け準備を進めていきたい。</p> <p>*教室再開後も外出に抵抗がある方に向け、体育館動画チャンネル「おうちで運動」を継続して更新し、総再生数は約28,000回に増加した。緊急事態宣言やまん延防止措置下における開館時間の変更や館内ルールについて、ホームページに情報を随時掲載してきた。合併を機にホームページが更新されるが、SNSと合わせ今後も十分に活用していきたい。</p>
<p>＜改善すべき点＞ 評価項目シート(様式2)の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*5施設全体を通して施設の老朽化が進んでいるため、修繕・改修箇所が多い。安心・安全を第一に市と連携して必要な工事を実施したい。</p> <p>*マスク着用のルール・施設利用定員についてのコメントが散見される。不安を覚える利用者に的確なご案内ができるよう、現行ルールを再度周知徹底し、制限緩和時に予想される混雑に向け、ルールの見直しなどを行う。</p>	

<p>主管課(記入欄)</p> <p>＜特に評価できる点＞</p> <p>*スポーツ教室やイベントの開催について、幅広い層が参加できるよう企画し、感染症対策も含めて適宜内容や実施方法の見直しを行っており、参加者から高い評価を得ている。</p> <p>*陸上競技場幅跳びピットの利用可能日拡充をはじめ、利用者のニーズに対して実現可能性や公平性、</p>

<p>コスト面等を踏まえて検討し、適切に対応した。</p> <p>*感染症対策について、利用者・職員・スタッフの安心・安全を最優先として、消毒・体調確認・注意喚起等を徹底し、クラスターを発生させることなく管理・運営を行った。</p> <p>*ロードレースについて、感染症対策を徹底した上でトラックレースとして開催した。トラックレースならではの特色も確認でき、今後の事業実施への可能性が広がった。</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】
<p>*引き続き利用者にとって安心・安全な空間となるよう、消毒の徹底など施設の管理運営に努めるとともに、利用者ニーズを踏まえた新たなサービスの提供、事業の実施など柔軟に取り組んでいただきたい。</p> <p>* 令和6年度の総合体育館大規模改修工事に向け、将来にわたって多くの市民に愛されるよう、市と連携して、あらゆる視点からの課題の洗い出しやアイデアの提供に努めていただきたい。</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>*消毒の徹底や掲示・館内アナウンス等により、利用者が安心・安全に利用できる環境の維持に努めた。陸上競技場幅跳びピットの利用可能日拡充をはじめとする利用者ニーズについては、実現可能性や公平性、コスト面等を踏まえて検討し、サービスの拡充や改善を行った。</p> <p>*大規模改修工事にかかる基本計画案の策定の中で、職員ヒアリングや利用者アンケートの結果を踏まえて課題の洗い出しや工事内容の検討を行った。着工時期が令和6年度から令和8年度に変更となったため、施設が大規模改修工事までの使用に耐え得るよう、今後は先攻して必要となる工事等の洗い出しを行う。</p> <p>*トラックレースや各種教室の開催、YouTubeチャンネルでの動画配信など、コロナ禍においても事業実施の可能性を探り、サービスを提供した。陸上競技場でのJFL開催や春のお花見通路開放等について主管課と連携し、市SNSを通じて情報発信を行った。</p>
<p>＜改善すべき点＞ 評価項目シート(様式2)の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*新型コロナウイルス感染症にかかる様々な制限が緩和される中で、施設や教室等の定員や事業の内容に対する利用者意見が増えつつある。今後の感染状況の動向を注視し、主管課と協議しながら適切な判断が求められる。</p> <p>*総合体育館について、大規模改修工事の着工時期が令和6年度から令和8年度に変更となったことにより、施設・設備の不具合等が増加することが予想される。利用者の安全のため、より迅速かつ適切な対応が求められる。</p>	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

- 全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。
- 協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

【指定管理者】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか(設置目的に沿った成果を得られているか)。	8	3	4.8	
	2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
<p>評価の理由</p> <p>*第二期中期計画、武蔵野市のスポーツ振興計画に基づいた管理運営を計画的に実施している。 *初参加者の優先、初心者を対象としたスポーツ教室、障がい者向け教室など幅広い層を対象とした事業を実施し、公益性を担保している。 *「職員行動指針」を定め、職員が設置目的を意識した管理運営に努めている。</p>						
市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
	2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
	3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
	4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	5	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か。				
<p>評価の理由</p> <p>*5施設の総合満足度にて、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」、陸上競技場・テニスコート・野球場において「高い満足度を得ている」という満足度判断を得た。 *施設内の「ご意見箱」への投書、HP問い合わせフォーム、各事業で行っている参加者アンケート、直接のお問い合わせなどに即応し、適宜利用者の意見を取り入れ改善を図っている。 <令和3年度意見・要望への対応例> ・陸上競技場、幅跳びピット利用可能日の拡充の要望 →用具貸出・走り幅跳びピットのルール整備・整備用具の管理場所を新規設置し、個人開放の際は走り幅跳びピットを常時利用可能とした。 ・幼児室出入口への柵の設置要望(子どもが飛び出してしまうため) →安全性に配慮し、大人ならまたげるサイズのビニール製ブロックを出入口に設置し、未就学児が自力で幼児室から出してしまう状況を抑制した。 ・会員制スポーツ教室の保護者見学希望の要望 →感染症対策で保護者見学を不可または職員がビデオ撮影をし、上映会を見学の代替として提供した。サブアリーナで実施する幼児教室については、参加者ごとに日程を調整して見学できる日を設け、軽体操ダンス室で実施するジュニア教室は最終回のみメインアリーナに変更し発表会を行った。 *業務マニュアル中に接遇・クレーム対応の項目を設け、指針としている。</p>						
地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	3	4.8	
	2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
<p>評価の理由</p> <p>*設問G「地域との連携」項目では、緑町スポーツ広場にて「高い満足度を得ている」、他4施設で「利用者が満足している」という満足度判断を得た。 *市内幼稚園・保育園、小中学校の運動会や市体育協会加盟団体が行う大会・イベントにおいて、適宜打ち合わせを行い、感染症対策を講じたうえで会場を提供した。 *スポーツ推進委員や市内ボランティア団体へ協力を仰ぎ、事業運営を行った。 *体育協会加盟団体との懇談・意見交換会を実施し、ニーズの聞き取り、施設運営の改善を図った。</p>						
情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	4	6.4	
	2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
<p>評価の理由</p> <p>*設問C「情報の提供」における満足度判断では、全項目で「利用者が満足している」以上の評価を得た。 *緊急事態宣言等が頻繁に発出され、都度施設利用に制限が加わったが、変更内容を適宜館内掲示・HP・はがきの郵送により利用者へ周知し、混乱を生むことなく施設運営を果たした。 *体育館利用者へ、館内放送にて1時間おきにマスク・消毒・手洗いについての注意喚起を行い、感染症対策について能動的な情報発信を心がけた。</p>						
職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
	2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
	3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
	4	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か。				

A市民の満足度の向上【配点4.4点】

32

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
<p>評価の理由</p> <p>*設問A「職員の対応」における満足度判断にて、5施設ともに「高い満足度～非常に高い満足度」を得ている。 *体育施設の利用制限がかかり、体育館の運営に関する問い合わせが多く寄せられる中、丁寧な対応を心がけたことが満足度判断に現れている。 *業務マニュアル、緊急マニュアルを整備し、人事異動等で配属された職員には、研修を行っている。 *「コロナ禍における接遇」を職員研修に取り入れ、新しい社会様式に沿った利用者対応を心がけた。</p>						
自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2	
	2	自主事業は利用者から支持を得られているか(受講人数、企画内容、満足度等)。				
<p>評価の理由</p> <p>*設問E「スポーツ事業への取組み」では概ね利用者の満足を得られている結果となったが、開催頻度については、「利用者満足度の動向に注意が必要」と評価された。新型コロナウイルス感染症の影響で、前期教室の一部や9月までのイベントは中止としたことや、4月～9月の期間でメインアリーナ・軽体操ダンス室をワクテン接種会場として貸出した結果、主催教室の開催数が例年より減ったことが評価に影響していると考えられる。 *大人・子供・親子・障がい者など、対象に応じたスポーツ事業を41種類開催している。また主催イベントとして「サタさんと親子運動会」「トトラックレース(ロードレースの代替)」を感染症予防策をとり開催した。コロナ禍においてスポーツ活動への参加の機会が減っていた参加者に好評を得た。 *今年度は年間を通じて、会員制スポーツ教室を94事業、事前申込制のワンデーレッスンを548回実施、述べ20,284名の事業参加者数となった。コロナ禍で自粛生活の期間が長かった昨年度に比べ2倍以上の参加者数となった。特に子供たちの運動機会の確保について好評を得た。 *教室参加者へ行っているアンケートにおける評価では、例年通り90%以上の参加者から満足を得られている。密対策で定員数を減らした事業が大半だが、それにより組み合わせずに快適に教室参加できたというご意見もあった。</p>						
適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	
	2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制(対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等)は適切か。				
	3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
	4	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か。				
<p>評価の理由</p> <p>*項目F「安全管理体制」を参照、すべての項目において「利用者が満足している」以上の評価を得た。 *感染症対策を講じた上で事業展開・施設運営を行い、クラスター感染、その他重篤な事故などを起こすことなくスポーツ振興に努めることができた。 *荒天時の屋外施設利用者への避難誘導、熱中症対策として環境省の暑さ指数に応じた施設利用中止の判断など、事故を防ぐため客観的な数値による基準を設けて施設の利用判断を行っている。 *危機管理をはじめとする大地震、雷、熱中症、怪我など全17種類のマニュアルを整備し、各委託先業者とも協力して訓練等を行っている。 *全職員が上級救命講習及び更新講習を受講し、在職中は継続して認定証を所持している。 *施設所有(管理)者賠償責任保険及び傷害保険(事業参加者に対して)へ加入し、賠償責任及び傷害事故に対する補償に備えている。 *グループウェア「Aipo」を導入し、職員のスケジュール管理、情報共有を可能とし、緊急時の連絡などで活用した。</p>						
適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3	2.4	
	2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
	3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
<p>評価の理由</p> <p>*警備業務、機械設備運転・保守を業者へ委託し、年間365日、24時間体制での警備・設備保守を行っている。 *警備業務・設備保守業務は委託業者と毎月定例会を実施、日々提出の管理日誌等により情報共有を行っている。 *全職員が上級救命技能講習を修了し、緊急時に利用者の安全を確保するための知識を有している。 *重篤な事件、事故は発生していない。</p>						
確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3	2.4	
	2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
	3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	4	業務を滞りなく進めるため、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か。				
<p>評価の理由</p> <p>*中期計画を基に毎年事業計画を策定し、適正な事業運営、施設運営を行っている。 *市の主管課、その他関係部署と定期的に連絡会議を実施している。 *適切な運営を行うため、全国公益法人協会、日本経営協会、中高年齢者福祉協会のセミナー・研修会へ参加している。 *東京2020オリンピック・パラリンピックに関連し、市をはじめとする関係機関との連携を図り、事業の実施、サポートを行った。</p>						

B安全への取組み【配点1.2点】

8.8

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点3.6点】	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
評価の理由 *各主要施設稼働率と昨年度からの増減を示す。 ・メインアリーナ 91.5% (11.4%増) ・サブアリーナ 93.6% (1.3%増) ・庭球場 85.9% (0.4%増) ・軟式野球場 62.7% (6.5%増) ・陸上競技場 40.4% (7.2%増) ・緑町スポーツ広場 51.3% (23%増) 新型コロナウイルス感染症による利用制限が前年に比べ緩和されたため、各施設ともに前年より利用率が増す結果となった。 *警備業務、清掃業務等を屋内外に効率的に配置（委託）している。また、職員、嘱託職員、臨時職員を役割に合わせて適正に配置し、午前9時から午後9時30分までの開館時間中の質の高いサービスの提供に努めている。						
適正な個人情報保護	1 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か。	4	3	2.4		
	2 個人情報適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。					
	3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。					
評価の理由 *個人情報保護規定及び特定個人情報に関する規定を定めている。 *情報セキュリティ研修を毎年実施し、個人情報保護・情報セキュリティに対する理解を深めている。 *情報セキュリティ対策基準により、情報セキュリティの確保のために採るべき対策及びその基準を定めている。 *事故の事例はない。						
適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	3	2.4		23.2
	2 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か。					
評価の理由 *委託業者は、契約金額の多寡や業務内容に応じて、競争入札・相見積を実施し選定を行っている。 *総合管理、トレーニング室管理等の委託業務は、3年に一度の競争を行っている。 *設備保守・保全業務委託は適宜作業に立ちあい確認している、また報告書を精査し、修繕計画を策定している。 *主催事業の教室指導委託は、指導日誌や教室立ち合いをもとに職員が適宜指導内容を把握し、事業報告書に記録している。						
利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2		
	2 計画どおりの収入が得られているか。					
	3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。					
評価の理由 *今年度利用者数は【令和3年度体育施設利用状況】を参照。 *延べ利用者数は昨年度の115,376人増である。社会情勢の変化を受け、適宜利用制限を緩和したことが利用者数の増加につながった。一例を挙げると、令和3年10月26日、緊急事態宣言の解除を受け、施設の定員数増加、個人開放種目の追加を行い、コロナ禍に適した形で利用者の利便性を向上させた。 *スポーツ教室等は、コロナ禍において定員は減らしたものの、感染防止対策をとり、ほぼ計画通りの事業を実施した。						
指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4		
	2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
	3 現金等が適正に管理されているか。					
評価の理由 *支出について、収支予算書の範囲内で運営を行った。 *例年、収支報告は増減理由を付して主管課へ提出・確認を行っている。なお、令和3年度収支報告は5月末に主管課提出予定である。 *施設使用料・事業参加料は当日に集計し、翌日職員による確認を行ったのち、金融機関へ入金するなど適切に取り扱っている。 *月ごとに未徴収の案件を確認し、入金を案内している。 *現金は職員のみ開錠できる金庫に保管し、入出を厳正に管理している。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
C 【配点3.6点】	経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8		
		2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
	評価の理由 *一定額を超える支出が予見される場合、見積合わせを行い経費の削減を図っている。 *適切な資産運用を為すべく、公益財団法人会計講座、全国公益法人協会セミナー等の講習会に参加している。						
	平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4		
2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。							
評価の理由 *武蔵野市文化生涯学習ネットを用いたWEBシステムで、施設利用申請・事業参加を適切に管理している。 *教室申込は初参加者・前回落選者・市内在住・在勤・在学者が優先的に参加できるシステムを構築しており、市民の参加機会を確保している。							
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	3	2.4	5.6	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
評価の理由 *施設・設備点検は保守・保全スケジュールに基づき適正に実施している。 *施設・設備の不具合が生じた場合、主管課へ報告し、協同して問題解決を図っている。 *備品類は管理番号を割り振り、台帳により適切に管理している。 *施設の老朽化については、改修可能箇所を精査した要望を主管課に提出し、適宜環境改善を図った。陸上競技場のトラック補修、庭球場・緑町スポーツ広場の人工芝補修、卓球室内スロープへの手すり設置工事を行った。							
適正な清掃	1 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か。	4	4	3.2			
	2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
評価の理由 *開館前の日常清掃や休館日に行う特別清掃により、快適さを担保している。 *更衣室や手すり等共用部分の消毒を毎日行い、新型コロナウイルス感染症への対策を講じている。 *日常清掃・特別清掃・消毒業務について、委託業者からの報告書をもとに状況確認・情報共有を行っている。							

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

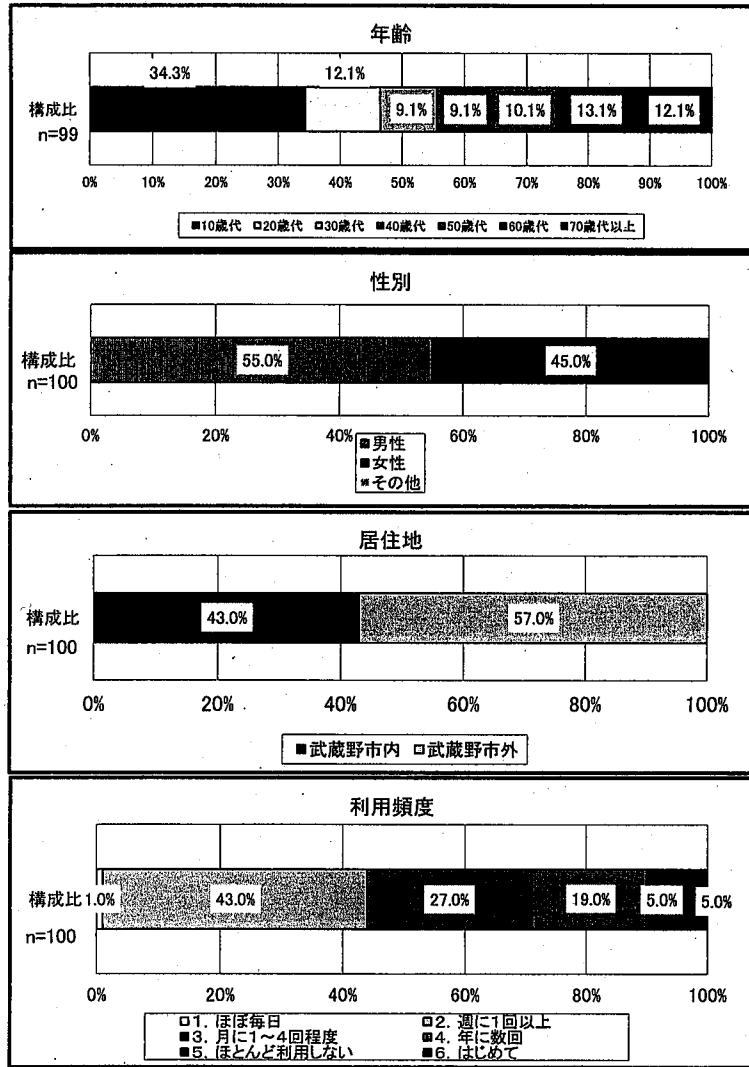
【主管課】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	3	4.8	33.6
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 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か。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	3	4.8	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的にしているか。その際、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か。	8	4	6.4	
2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。						
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	5	8		
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。					
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。					
	4 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か。					
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p>評価の理由 *施設の管理運営を計画的に行い、幅広い層を対象とした事業展開により公益性を担保している。 *広く利用者の意見、苦情、ニーズ等の把握に努め、早急に対応している。 *各種事業や施設利用について適切な情報提供を行い、感染症対策にあたっては掲示だけでなく1時間おきに館内放送で注意喚起を行うことで、利用者の安心・安全に配慮している。 *利用者アンケートから、職員の丁寧な対応により、高い満足度を得ていることが分かる。 *新型コロナウイルスの感染状況に鑑み、施設の定員の設定・企画内容の調整等が適切に行われている。感染拡大にかかる外出自粛を契機に開始したYouTubeチャンネル「おうちで運動」では、昨年度も新規動画を配信し、現在は計40本の動画を配信し、総再生数は令和4年3月末時点で約28,000回となっている。 *陸上競技場について、JFLや地域への活動の場の提供をはじめとする、日本サッカー及び地域社会への貢献が認められ、JFA100周年表彰（感謝表彰）を受賞した。 *ロードレースについてはコロナ禍での開催に向けて内容を見直し、市陸上競技協会と連携し、感染症対策を徹底した上でトラックレースとして開催した。障害のある方が参加しやすい、他の参加者を常に応援できる等、トラックレースならではの特色も確認でき、今後の事業実施への可能性が広がった。</p> <p>改善事項 *新型コロナウイルス感染症にかかる様々な制限が緩和される中で、施設や教室等の定員や事業の内容に対する利用者意見が増えつつある。今後の感染状況の動向を注視し、主管課と協議しながら適切な判断が求められる。</p>						
B 安全への取組み【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	8.8
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者へ被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か。				
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3	2.4	
2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。						
<p>評価の理由 *多様な危機に対応した各種マニュアルを整備し、感染症対策や熱中症対策においても利用者が安全に利用できる体制が整っている。 *全職員が上級救命講習を修了している。 *24時間365日体制で警備・設備保守を行っている。</p> <p>改善事項</p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3	2.4	23.2
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費削減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 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か。	4	3	2.4	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。						
適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	3	2.4		
	2 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か。					
利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2		
	2 計画通りの収入が得られているか。					
	3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。					
指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4		
	2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
	3 現金等が適正に管理されているか。					
経費削減への取組み	1 経費削減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8		
	2 経費の効率的・効率的な執行がなされたか。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
<p>評価の理由 *事業計画、基本協定に沿って円滑な管理・運営がなされている。 *多くの施設で高い稼働率となっており、特にメインアリーナ・サブアリーナにおいては、コロナ禍かつ室内施設であるにもかかわらず、90%を超えている。 *「Do SPORTS!」の全戸配布や各種事業の内容見直しにより、利用者の増加に努めている。 *教室申込について、市民（在勤・在学等含む）や初参加者、前回落選者が優先的に参加できるシステムを構築し、公益性を高めている。 *総合体育館を新型コロナワクチン接種会場として提供し、施設利用への影響が生じないよう調整を行うだけでなく、接種会場における事業チラシ設置などのPRも行った。</p> <p>改善事項</p>						
D 施設・設備等の適正な管理【配点8.6点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	3	2.4	5.6
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
	5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
適正な清掃	1 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か。	4	4	3.2		
	2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
<p>評価の理由 *施設の老朽化について関係課と連携し、不具合等があれば随時報告、協議して早急に対応するなど、適切な維持管理に努めている。 *清掃が行き届いており、利用者アンケートにおいても清掃・清潔の項目で高い満足度を得ている。</p> <p>改善事項 *総合体育館について、大規模改修工事の着工時期が令和6年度から令和8年度に変更となったことにより、施設・設備の不具合等が増加することが予想される。利用者の安全のため、より迅速かつ適切な対応が求められる。</p>						

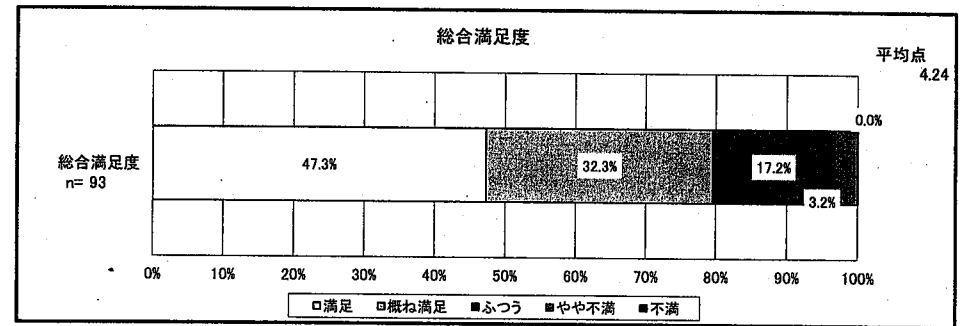
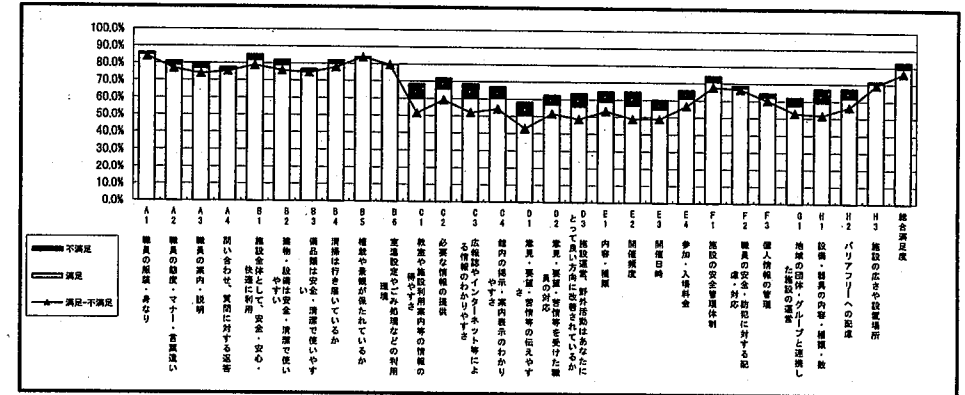
陸上競技場

施設名 武蔵野市立武蔵野陸上競技場



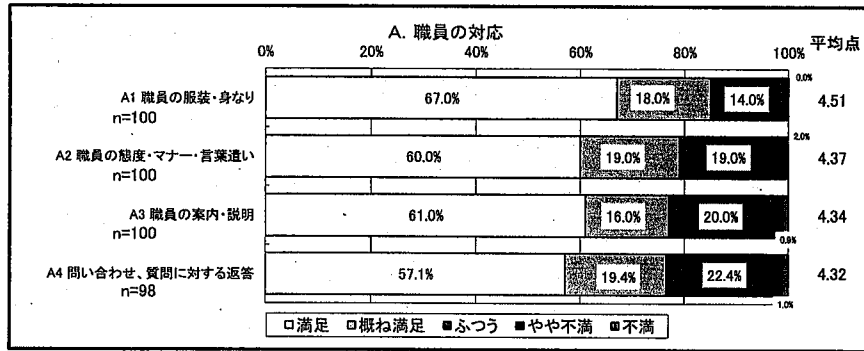
【回答者の属性】に関するコメント
 新型コロナウイルス感染拡大の影響で、東京都の部活動が制限されており、当陸上競技場を練習目的で使用する学生が多かった。そのため、回答者の構成は10代が一番多く1/3以上を占める。その他の世代はおおよそ均等に回答を得た。また、居住区に目を向けると武蔵野市外の割合が高いが、市外の学校の生徒の利用増が反映されている。利用頻度についても「月に1~4回程度」以上の頻度で利用する層が全体の7割以上となり、定期的に当陸上競技場を利用する習慣が根付いていることが伺える。

施設名 武蔵野市立武蔵野陸上競技場

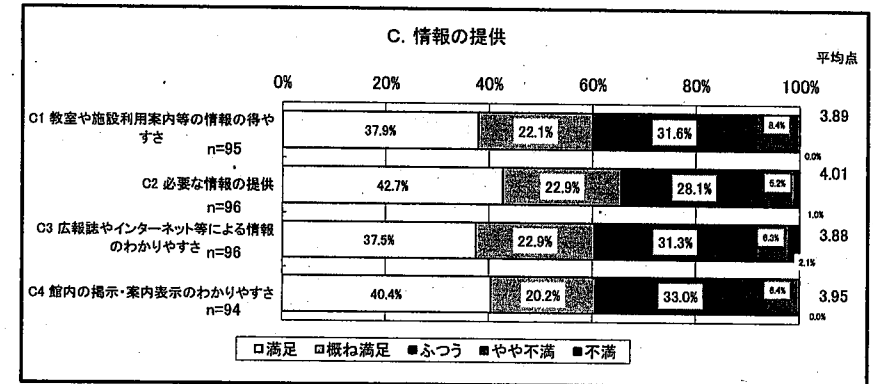


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

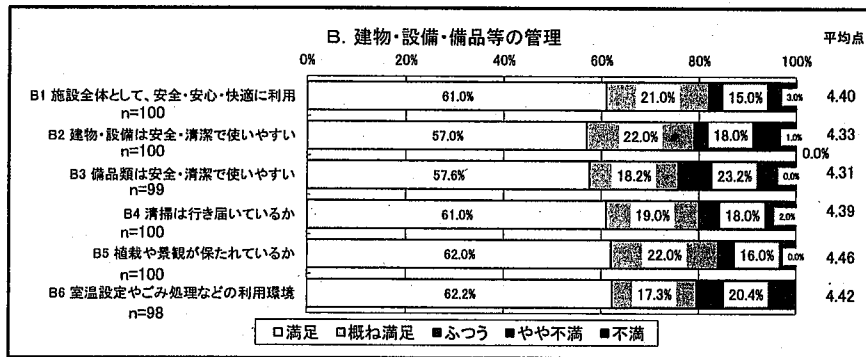
【総合満足度】に関するコメント
 満足度判断では、高い満足度を得ているとされ、例年通り高評価である。コロナ禍により人流が制限され、密を作らないランニングなどの「走る・歩く」運動の人口が高まっている。今後も引き続き、陸上競技を行う場として安心安全な環境を整え、利用者の満足を得ていきたい。



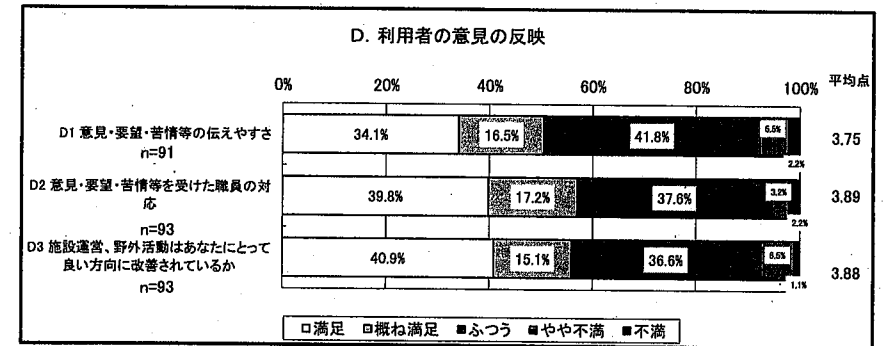
【A職員への対応】に関するコメント
満足度判断では「高い満足度を得ている」という評価となった。緊急事態宣言等により施設利用の仕様変更・制限が多い1年となったが、それらに対する問い合わせについて職員間での情報共有・丁寧な対応に務めた結果が今回の結果につながったかと勘案される。



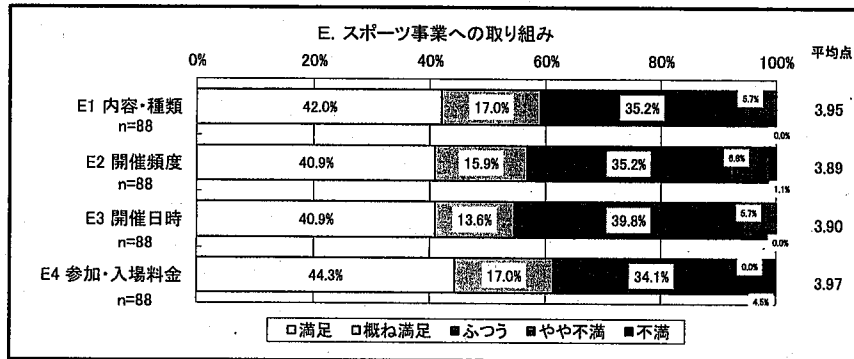
【C情報の提供】に関するコメント
全項目において「利用者が満足している」という満足度評価を得ている。更衣室の利用人数制限や、物品の貸出方法、毎月の個人開放情報など各種掲示物について適宜更新を行い、また、ホームページに翌日の開放状況をアップするなど利便性の向上に努めた結果が反映されている。



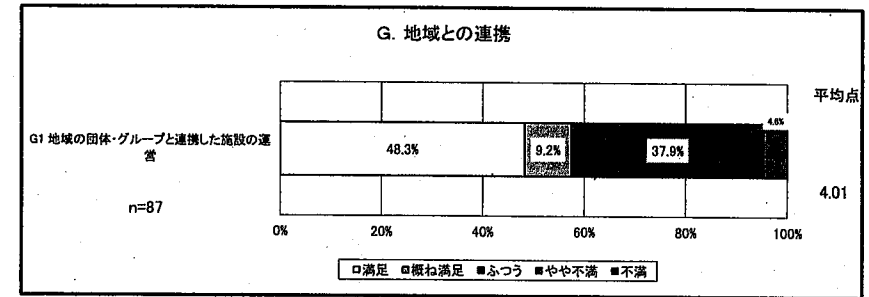
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
6項目すべてで高い満足度評価を得た。本年は用具の点検を行い、高跳び用具や砲丸など陸上競技大会における主要な物品を一新した。また、昨年に引き続きチェックリストの提出・管理や更衣室等の特別消毒清掃など、コロナ禍においても安全に利用できる環境を整備した結果が高い満足度に現れている。



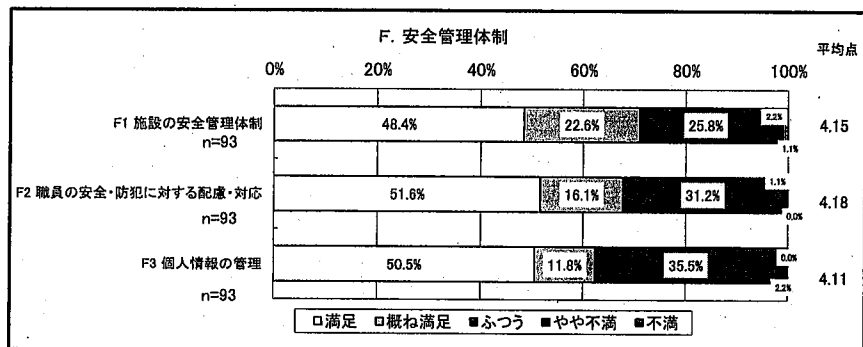
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
利用者から寄せられる意見を参考に、個人開放時の幅跳びピット開放や陸上用具の更新を行った。コロナ禍により従来に比べ利用へ制限がかかり、緩和を希望する声にお応えすることが難しい状況が続くが、今後も情勢を鑑み積極的に利用者の声を競技場運営に役立てていく。



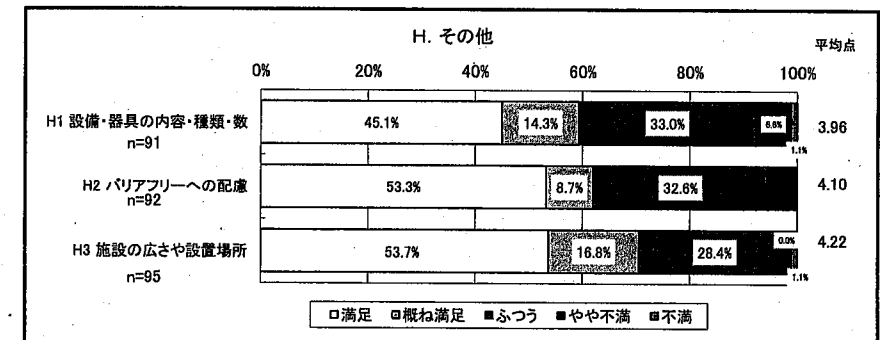
【Eスポーツ事業への取り組み】に関するコメント
 満足度判断において「利用者の満足を得ている」という評価を得た。
 昨年度中止としていた教室の再開や、例年開催していたロードレースの代替イベント「武蔵野トラックレース」の開催など、感染症対策を講じたうえで、できる範囲の事業展開を行ったことが、利用者の満足につながっている。



【G地域との連携】に関するコメント
 回答者の半数以上から「概ね満足」以上の評価を得た。
 本年は新型コロナウイルスの影響により、陸上競技場における催事の開催が自粛される傾向にあったが、このような情勢のなかでも利用団体や市と協力し、当施設を活用いただける方法を工夫して検討していきたい。



【F安全管理体制】に関するコメント
 3項目すべてにおいて、「利用者が満足している」という評価を得た。新型コロナウイルス感染症対策として、更衣室における利用人数制限や隣接するロッカーの使用中止、利用時チェックリストの提出などを行い、安全にご利用いただける環境整備に努めた。また、陸上競技場にて行われる催事においても、主催者と感染症対策を念頭に置いて事前打ち合わせを実施し、クラスター事案を発生させることなく施設運用を行うことができた。



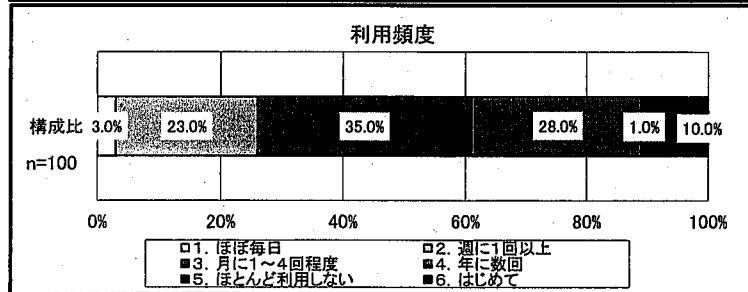
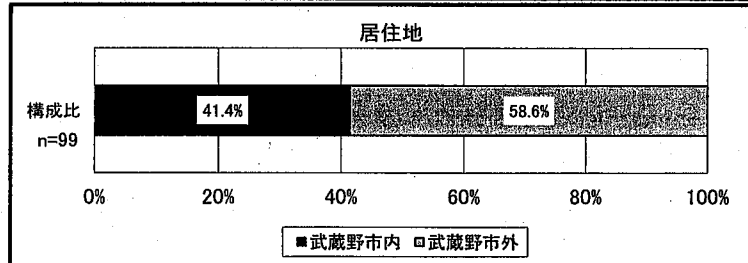
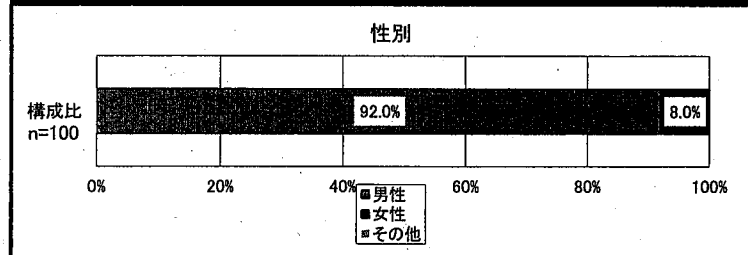
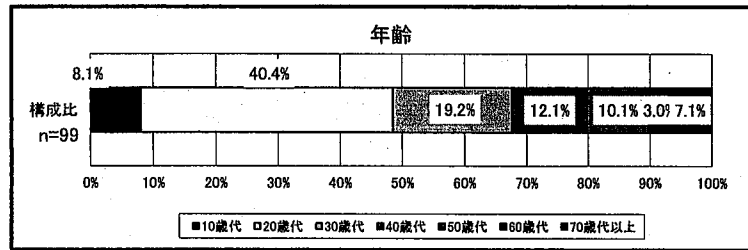
【Hその他】に関するコメント
 設備・器具の面について、第三種公認陸上競技場としての検定基準を満たすべく、トラック表層のウレタン舗装の補修や陸上競技用備品の更新をはかった。
 競技場入口は段差のないスロープ状になっている。車いすでの個人利用も見受けられるため今後もバリアフリーへの配慮を心掛け、どなたでも利用しやすい環境の整備を目指す。

武蔵野陸上競技場

No.	自由記載
1	Staff達全員が優しいです。いつまでもKeep on!
2	21時くらいまでやってほしいです。
3	陸上競技場の利用時間を延長してほしい。17時までは短いです。照明設置をしてほしい。21時くらいまで使えるように。大障害(300m障害)使えるようにしてください。
4	冬も18:00まで開放してほしい。
5	なし
6	シャワーの利用中止は意味不明。(ウイルスも洗い流すことが出来るので、むしろ使うべき)。
7	いつもありがとうございます。
8	いつもありがとうございます。
9	特になし!
10	用具の貸出を土日も行ってほしい。
11	用具の利用が可能になりましたらHPにお知らせしてほしいです。
12	もっと多くのスポーツ教室を開催していただけたらうれしいです。子供用のストレッチ教室とかあるとありがたいです。
13	道の舗装ががたがたすぎる。通りぬけのチャリがこわい。
14	なし。
15	高跳び用の設備の利用許可を早急をお願いします。
16	このアンケートが、答えようがない質問が多かったので、「知らない、利用してない」などのせんたくしがほしかったです。トイレの男子と女子の配置を逆にしてほしいです。
17	競技場で砲丸投げの開放をしてください。高跳びの開放をしてほしい。はばとびの使える日を増やしてほしい。よろしく願いいたします。
18	無し。
19	高跳びなどの器具の開放をきぼうします。砲丸の器具の開放、走り幅跳びを使える日を増やしてください。
20	ハードルを開くやつに!!円せきをとったり、つけたりできるやつにしてほしい!!
21	特になし。
22	・いすに鳥のふんがある事が多々ありました!
23	・施設のメンテナンスをコンスタントに継続されていること。・教室の定員を増やすか、回数を増やしてほしい。
24	年間パスポートを作ってほしいです。
25	年パスの作成をお願いします。

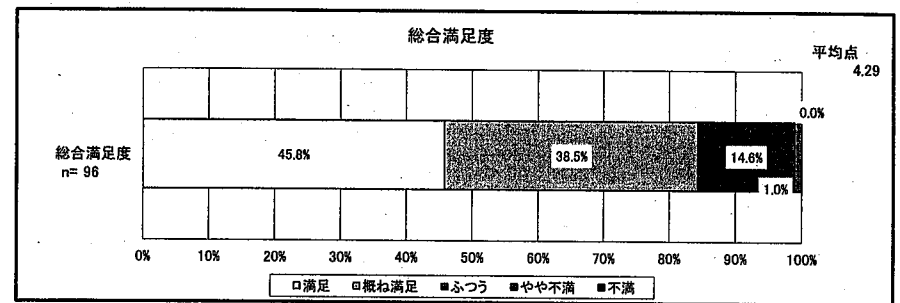
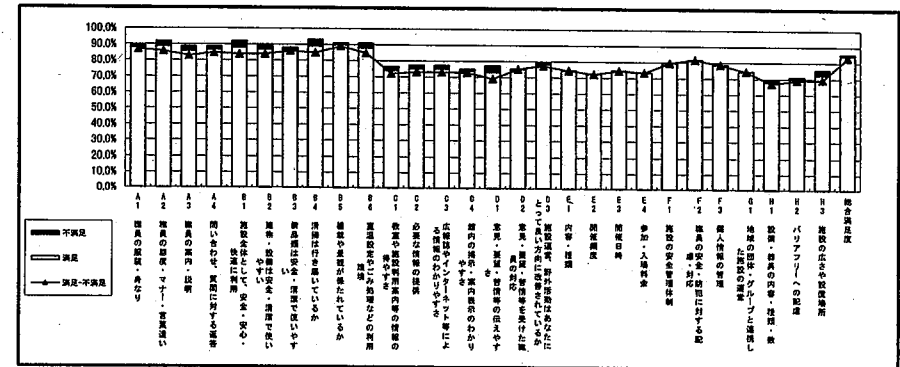
軟式野球場

施設名 武蔵野市立武蔵野軟式野球場



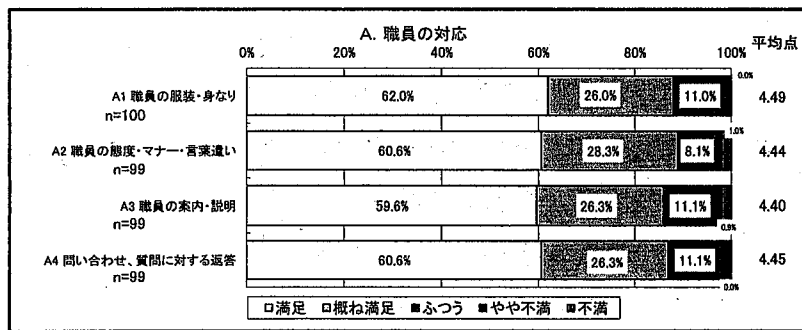
【回答者の属性】に関するコメント
 年齢層20歳代が4割を占めた。
 男女別では圧倒的に男性が多数を占めている。
 昨年は7割以上が市外利用者であったが、今年はやや市外の割合が多いという結果にとどまった。市外でも開放する施設が増加している事が影響として考えられる。
 昨年と比較すると利用頻度はほぼ横ばいで、新型コロナウイルスの影響に落ち着きが見られる。

施設名 武蔵野市立武蔵野軟式野球場

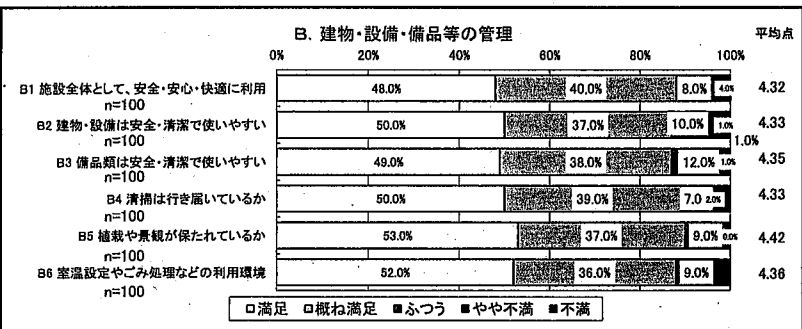


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

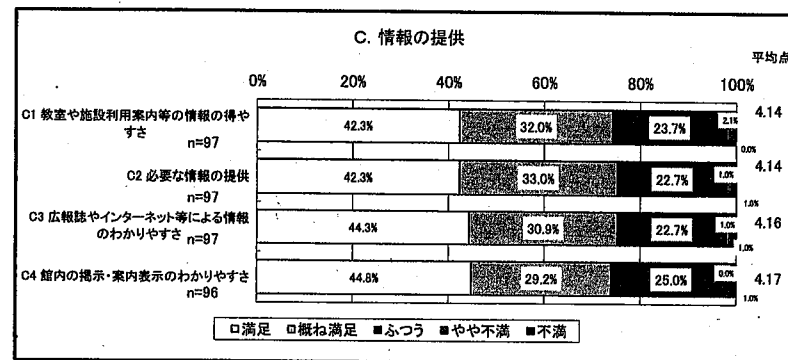
【総合満足度】に関するコメント
 満足度評価において引き続き高評価を得ている。
 「感染対策をしっかりとっている」「広くて使いやすい」「トイレがきれい」などのコメントをいただっており、日々の管理と、コロナ禍においても屋外スポーツの機会を提供できたことが評価につながった。



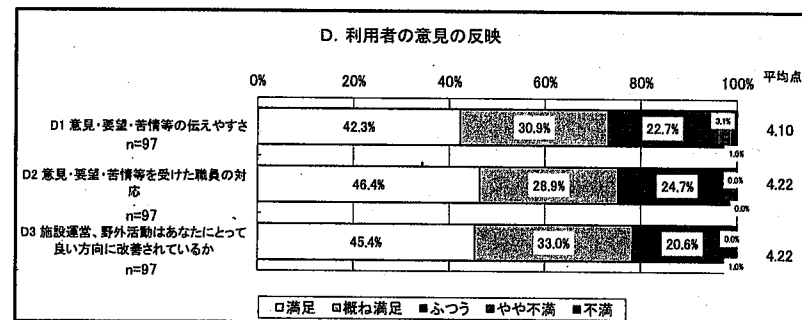
【A職員の対応】に関するコメント
満足度はすべての項目が昨年度を上回っており、新型コロナウイルス感染再拡大を抑えるべくチェックリスト提出や消毒についての声掛けを丁寧に行った結果と考える。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
満足度はすべての項目が昨年度を上回っている。朝の開場時や夜の施設時などにゴミなどは回収し、忘れ物があれば事務所で預かり、管理する日々への心掛けが評価につながった。

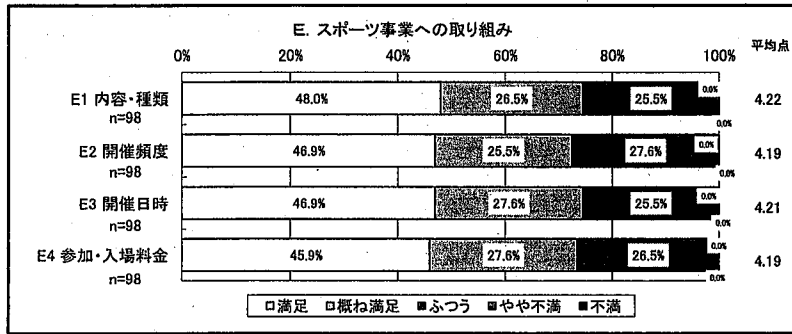


【C情報の提供】に関するコメント
満足度評価において引き続き高評価を得ている。利用者にHPや掲示板を活用した情報提供を継続して行っていく。



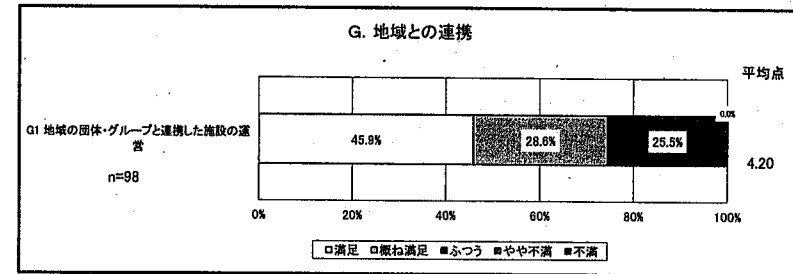
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
昨年より課題とされていたベンチの水はけについてはまだ解決に至っていないが、集中豪雨が例年より多い中でも、朝一番に水抜き対応をし、できるだけ利用可能時間を増やせるよう努力してきたことが、結果として高評価につながった。この他、ナイター設置や防球ネット等の実現が難しいものも引き続き検討していく。

施設名 武蔵野市立武蔵野軟式野球場

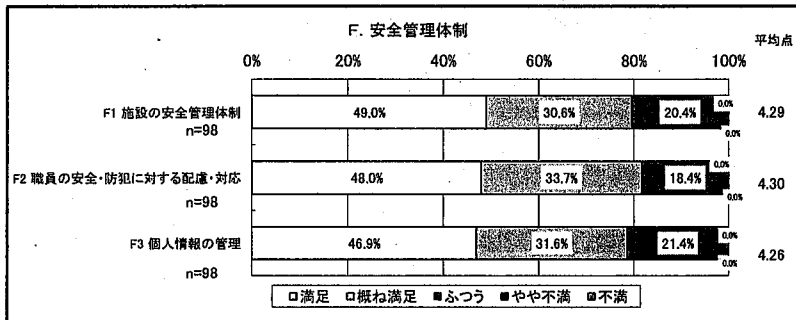


【Eスポーツ事業への取り組み】に関するコメント
 昨年より満足度のポイントはいずれも上昇している。
 天候に左右されやすい施設ではあるが、手をかけできるだけ利用していただけるよう環境を整備してきたことが高い評価につながった。

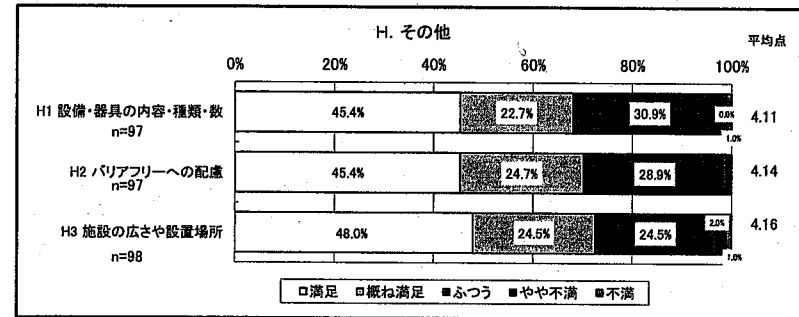
施設名 武蔵野市立武蔵野軟式野球場



【G地域との連携】に関するコメント
 荒天により日程消化が難しい場合、整備等を協力するなど柔軟な対応をとったことが高評価につながったと思われる。



【F安全管理体制】に関するコメント
 野球場の打球が庭球場へ飛んでしまうことへの対策として声掛けを行う等の協力依頼を行ってきた結果、安全に対する配慮への高い評価がみられた。安全管理の徹底を今後も継続する必要がある。高評価だが、庭球場への飛球対策などさらなる安全性の向上へ努めていく。



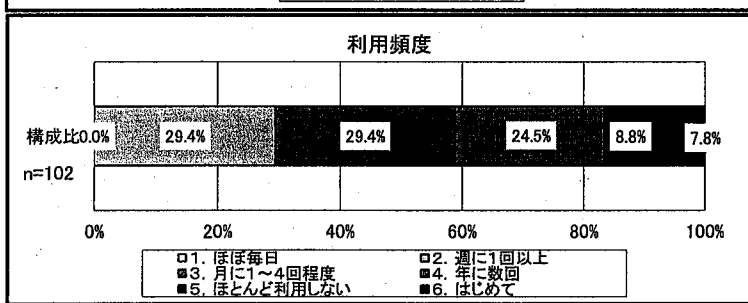
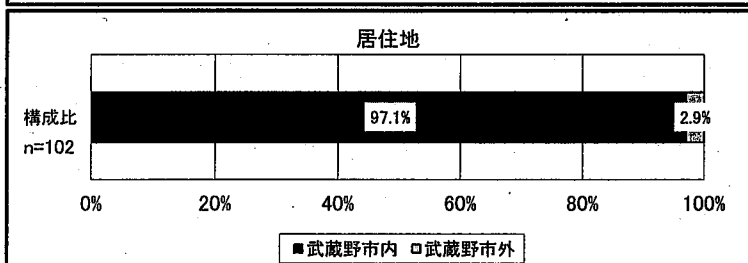
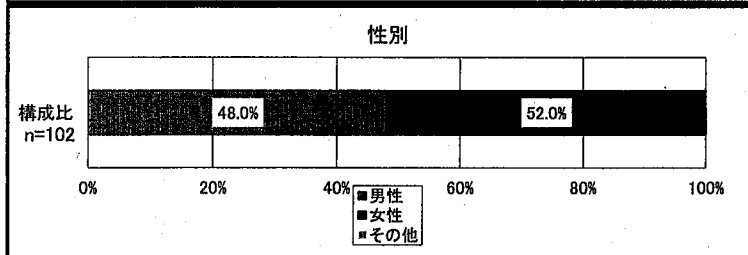
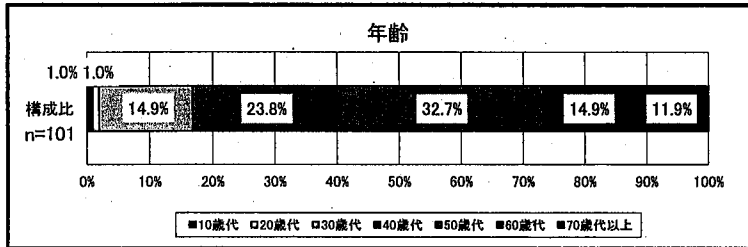
【Hその他】に関するコメント
 引き続き満足度は高い水準を維持している。
 「広くてきれい」というコメントもいくつかいただいております。トイレには清掃が入る他、専門業者による整備(芝生のメンテナンスなど)は定期的に行っている。

武蔵野軟式野球場

No.	自由記載
1	特になし。
2	なし！
3	芝の整備をいつもありがとうございます。引き続きよろしく願います。※ナイターがあるととてもありがたいです。
4	芝生の入替え、グラウンドの再整備を行ってほしい。
5	要望はひとつだけ！ナイター設備の設置のみ。市内に市営の野球場は一か所のみ、そのほとんどが連盟等で使用され、枠が少ない。多勢の草野球愛好者のために設置をお願いしたい。
6	芝生のところがガタガタです。照明があればうれしいです。(野球場)
7	シャワー室をキレイにしてほしい。
8	ナイターがあればより利用しやすくなる。
9	ダックアウト内が、水はけが悪いです。
10	他の球場よりもよく満足です。雨の降った日のダックアウトの水はけが悪いです。
11	なし。
12	ないです。
13	特にないです。
14	いつもありがとうございます。
15	砂がバババなのでスプリンクラーをまいてほしい。
16	いつもありがとうございます。
17	野球場のテニスコートに面してるネットを高くして頂きたいです。
18	特にないです。
19	特になし。
20	ありません。
21	野球場のもっと近くに駐車場がほしい。
22	ありがとうございます！！
23	トイレがきれい。
24	体育館の方の対応が良かった。
25	なし
26	固定ベースの設置

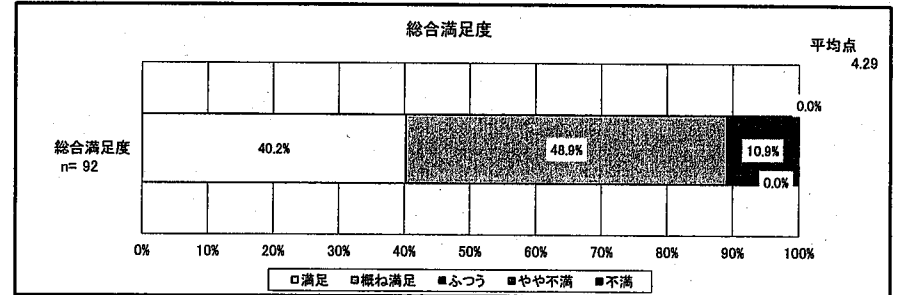
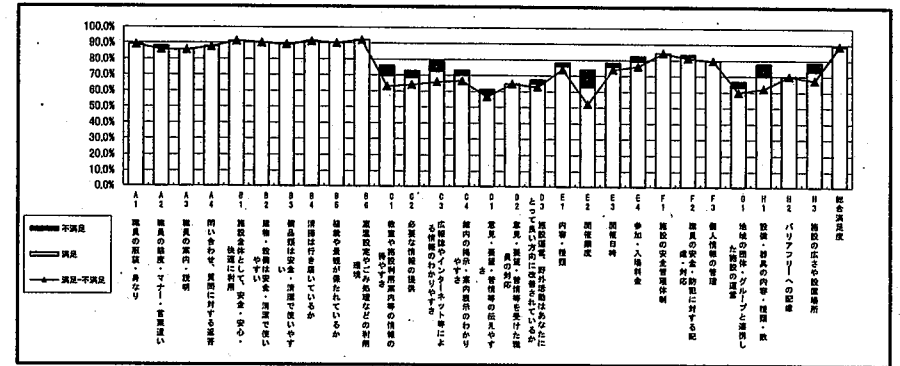
庭球場

施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場



【回答者の属性】に関するコメント
 年齢は10代から70代以上まで広がっている。40代から60代の割合が約70%を占める。
 男女比は5:5で昨年度の3:7で女性が多い状況から変化が見られた。
 居住地は97%が市内であった。
 利用頻度は昨年と比較すると「月に1回程度」が16ポイント下り、「年に数回」が14ポイント上昇した。これは倍率の高い会員制スポーツ教室参加者へアンケートを依頼したことが影響したと考えられる。

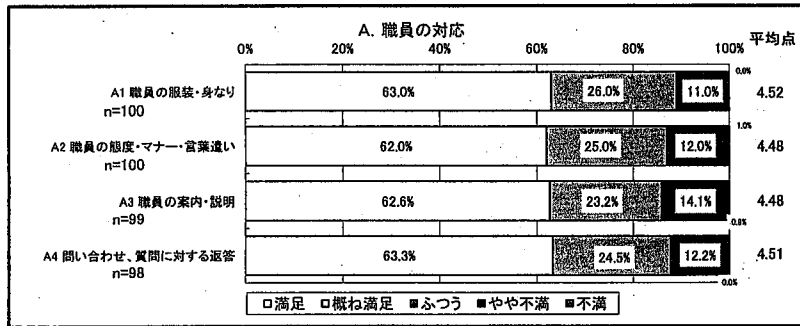
施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場



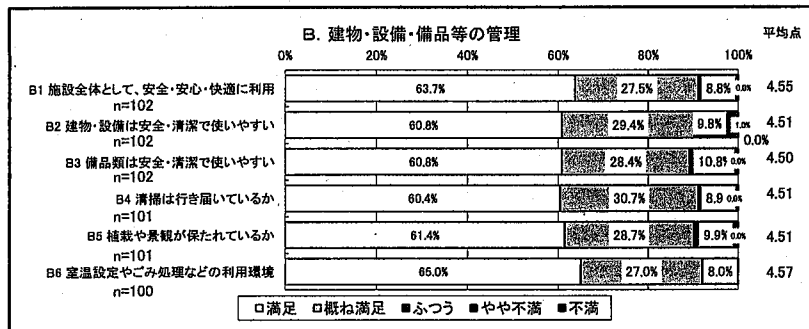
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 満足度判断において「高い満足度を得ている」と判定され、例年に続き、高い評価となった。
 昨年度は中止となった会員制スポーツ教室が実施できたこと、コロナ禍においても屋外スポーツの機会を提供できたことが評価につながったと考えられる。

施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場

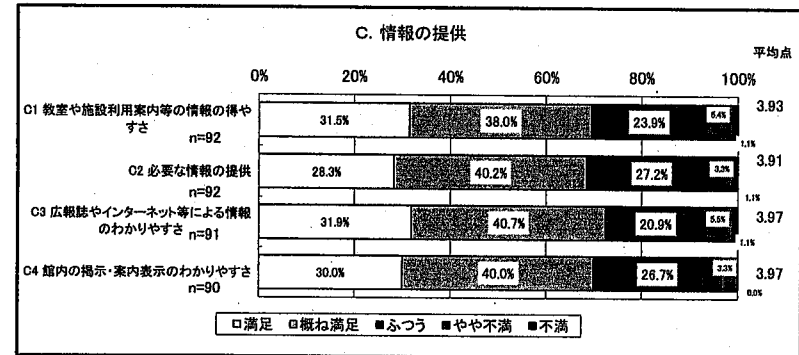


【A職員の対応】に関するコメント
満足度判断において、4項目全てにおいて「高い満足度を得ている」と評価された。引き続き利用者にわかりやすい説明、案内などを行えるよう取り組んでいく。

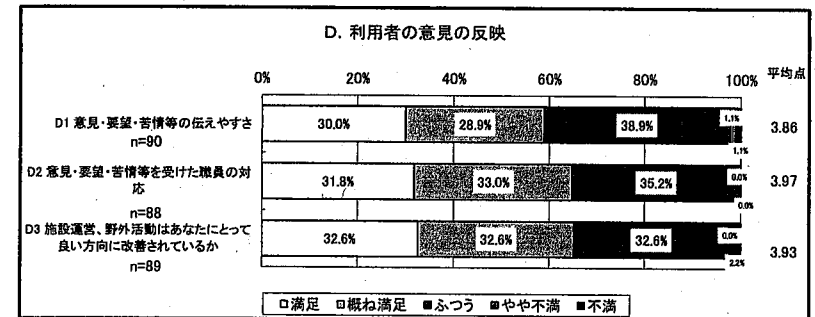


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
満足度判断において5項目のうち4項目が「非常に高い満足度を得ている」と評価された。
教室で貸し出すラケットについては、使いまわしにならないようナンバリングシロコナ対策を行い、落ち葉が多い時期には教室前に清掃を行うなどしたことが好評価につながったと考えられる。

施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場

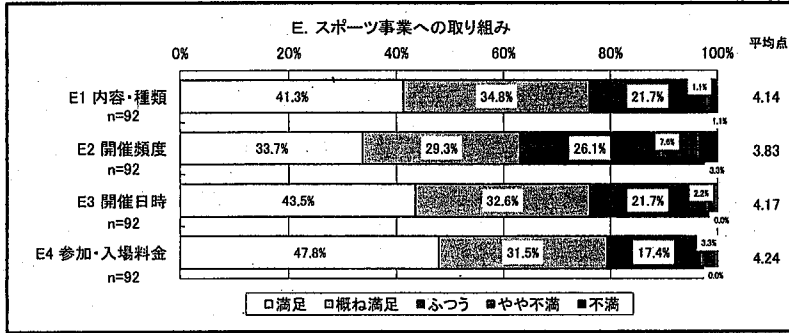


【C情報の提供】に関するコメント
満足度判断において4項目全てで「利用者が満足している」と評価された。
掲示場所が限られるテニスコートについては、引き続きホームページからの情報入手を勧めたい。



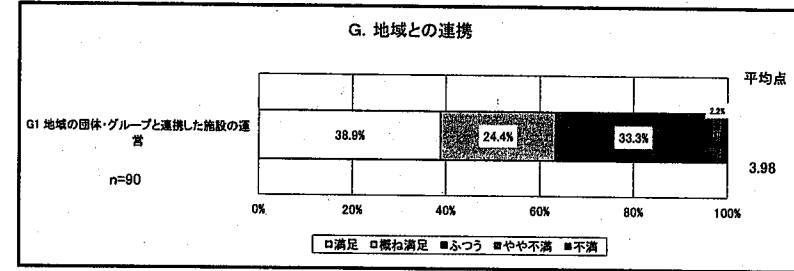
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
満足度判断において3項目全てで「利用者が満足している」と評価された。
暑さ対策としてのテニスコート南北の扉の開放、人工芝・テニスネットの補修など、利用者の意見を取り入れた施設運営を行った。

施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場

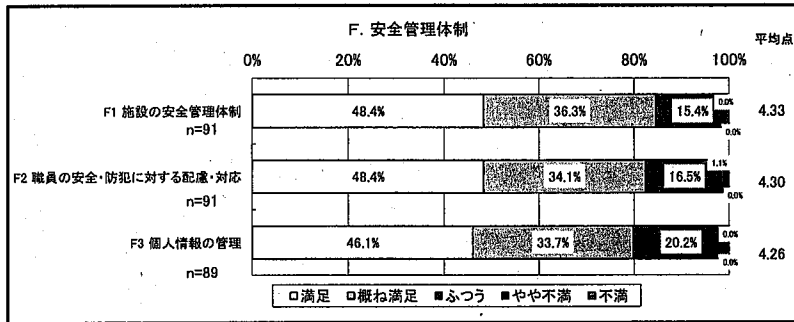


【Eスポーツ事業への取り組み】に関するコメント
満足度判断において4項目のうち3項目が「高い満足度を得ている」と評価された。施設利用料の安さと、会員制スポーツ教室の内容に見合った料金設定が評価に影響したと考えられる。

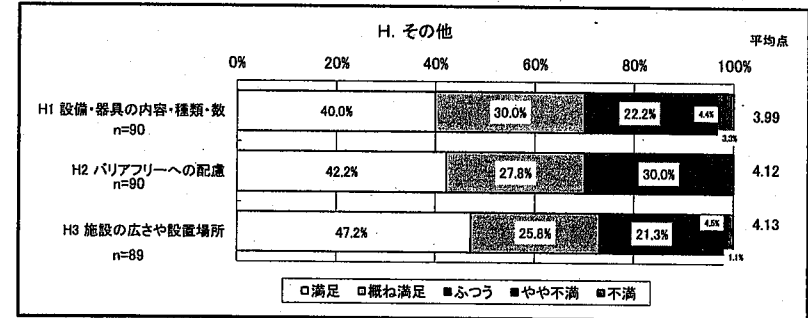
施設名 武蔵野市立武蔵野庭球場



【G地域との連携】に関するコメント
満足度評価において「利用者が満足している」と評価された。本年度も体育協会加盟団体からスポーツ教室講師を派遣いただいた。急な荒天や落雷時には緑町コミュニティセンターに一時避難をさせていただくなど、近隣施設にもご協力いただきながら、利用者が安心してご利用いただける環境づくりに努めた。



【F安全管理体制】に関するコメント
満足度評価において3項目全てで「高い満足度を得ている」と評価された。荒天が多く、避難の呼びかけを徹底しているため、高評価につながったと考える。落ち葉などによる転倒のリスクを回避するため貸出前に清掃を行い安全対策を行っている。

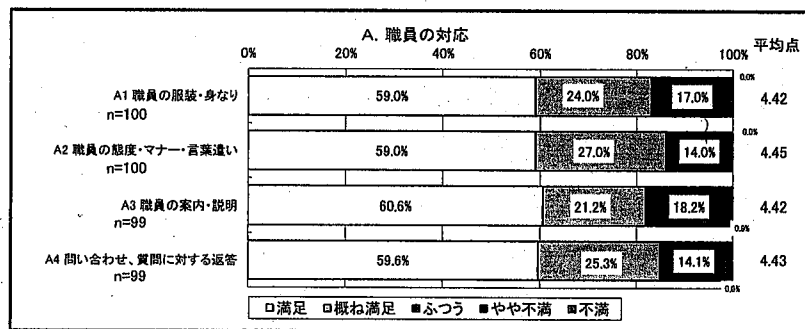


【Hその他】に関するコメント
満足度評価において3項目全てで「利用者が満足している」と評価された。スポーツ教室や個人利用の当選率の低さから、面数を増やして欲しい要望が多く寄せられた。

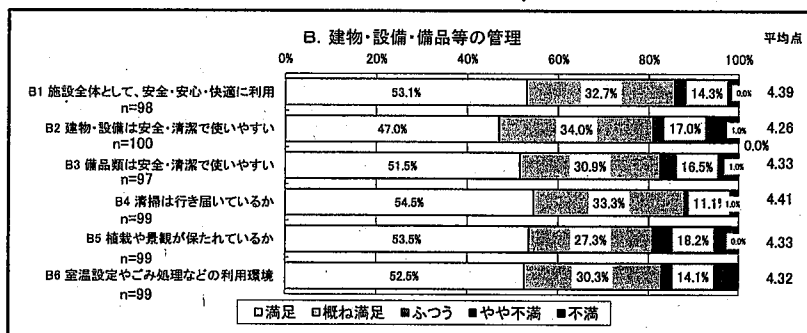
武蔵野庭球場

No.	自由記載
1	テニスコートをもっと気軽につかいたい。家族で使えるような雰囲気にしてほしい。
2	個人レッスンもやってほしい。
3	特にありません。
4	テニスコートの地面の改善。
5	回数を増やしてほしい。
6	やさしい指導 ありがとうございます。
7	テニスコートの増設を要望します。
8	ナイター施設があったらうれしいです。
9	特になし。
10	テニス教室の枠をもっと広げて欲しい。テニス教室の回数を増やして欲しい。
11	ナシ
12	テニス教室をもっと開催してほしい。
13	バスケットゴールを作してほしい。

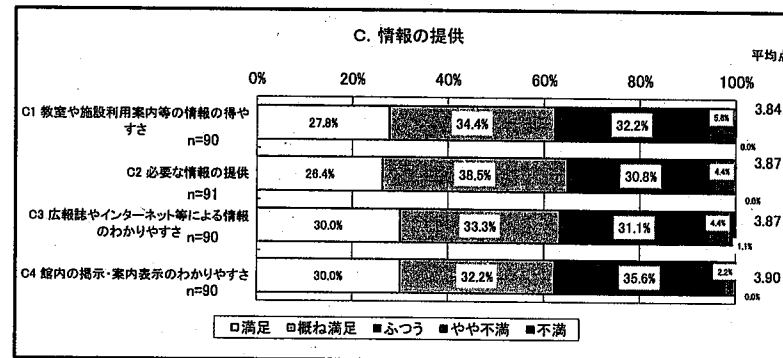
総合体育館



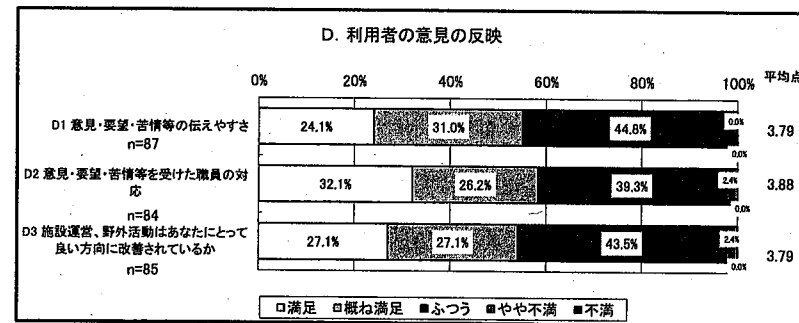
【A職員の対応】に関するコメント
 満足度判断において4項目全てで「高い満足度を得ている」と評価された。国や東京都が発令する緊急事態宣言やまん延防止等重点措置により、体育館の運営に関する問い合わせが多く寄せられる中、昨年度に引き続き電話や窓口で丁寧な対応を心がけて取り組んでいたことが評価につながったと考えられる。



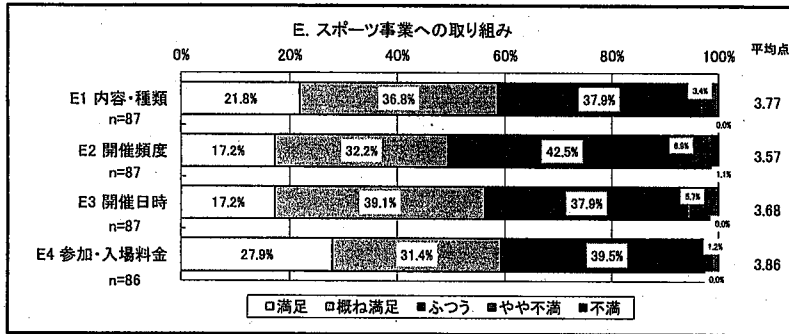
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 満足度判断において6項目全てで「高い満足度を得ている」と評価された。築30年以上を経過しているが、定期的な修繕や備品の入れ替えを行い、コロナ禍でも安心してご利用いただけるよう、消毒液の設置や定期的な清掃などに努めた。



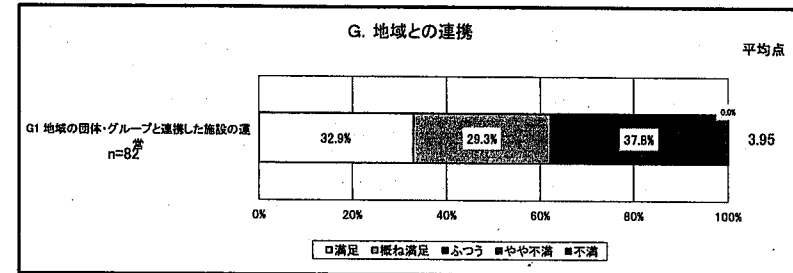
【C情報の提供】に関するコメント
 満足度判断において4項目全てで「利用者が満足している」と評価された。新型コロナウイルス感染症の影響により、頻繁に閉館時間や定員の変更があったため、利用者に変更箇所について分かりやすく案内できるよう、掲示物の色を以前と変える、ホームページには更新日を記載し最新情報がトップページの最上段に配置させるなど工夫した。体育館利用者に向けては、感染症対策を啓蒙する案内を掲示物に加え館内放送も1時間おきに流すなど「見て、聞いて」伝わる情報発信を心がけた。4月1日からホームページと武蔵野市文化スポーツ生涯学習ネットのリニューアルがあるため、より見やすく検索しやすい仕様となり、利用者の利便性が高まることを期待したい。



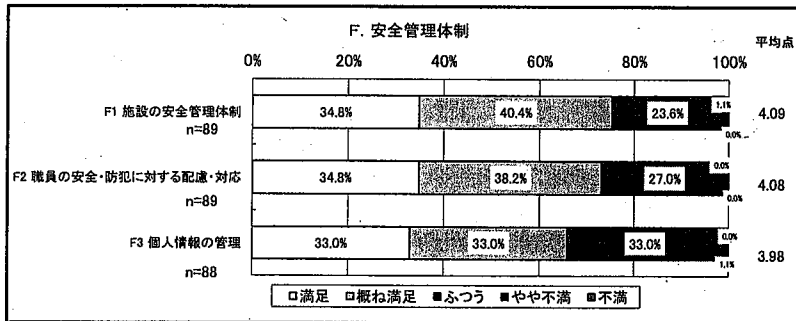
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 満足度判断において3項目全てで「利用者は満足している」と評価された。評価向上に向けて、引き続きご意見箱の常設と早期回答掲示に努める。また、設備や運用方法に対するご意見については、職員内で検討し、市の主管課と連携し改善に努める。



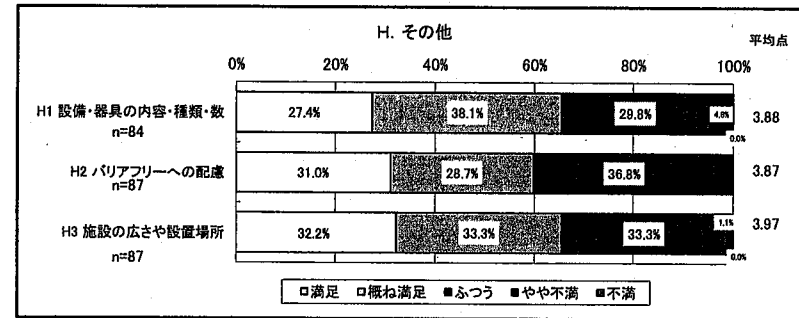
【Eスポーツ事業への取り組み】に関するコメント
 満足度判断において4項目のうち3項目で「利用者は満足している」と評価されたが、開催頻度のみ「利用者満足度の動向に注意が必要」と評価された。
 新型コロナウイルス感染症の影響で、前期教室の一部日程や9月までのイベントは中止、4月から9月までの間はメインアリーナと軽体操ダンス室がワクチン接種会場になったため、教室やワンダーレッスンが大会議室やサブアリーナなど会場を変更し回数減での実施または中止となったことなどが、開催頻度の評価の低さに影響したと考えられる。
 しかしながら、感染症対策を講じながら、昨年度以上の事業とイベントを開催することができた。また、東京2020オリンピック・パラリンピックに関連したイベントは、ポッチャ日本代表壮行会試合も実施することができた。
 感染状況に沿って緩和される施設利用ルールにあわせて、事業運営も柔軟に対応していきたい。



【G地域との連携】に関するコメント
 満足度判断において「利用者が満足している」と評価された。
 昨年度は新型コロナウイルス感染症の影響で開催できなかった、市内小学校やコミュニティセンターを会場とする出張スポーツ教室が実施できた。
 スポーツ教室の実施については、地域のサッカークラブや体育協会を通じて卓球連盟、弓道連盟をはじめ多くの体育協会加盟団体に講師派遣いただいた。
 また、オッシュマンズ吉祥寺店との連携スポーツ教室の実施、アクアスロン大会の協賛には地元企業やサッカーチーム、武蔵野市にゆかりのある企業にご協力いただき、コロナ禍でイベントが中止になりながらも関係を維持することができた。
 「スポーツ、野外活動情報誌DoSports!」の広告募集には商工会議所に協力いただき、複数企業からの申し出を受けることができた。



【F安全管理体制】に関するコメント
 満足度判断において3項目のうち1項目で「高い満足度を得ている」と評価され、2項目で「利用者が満足している」と評価された。
 昨年度に引き続き、夏季は熱中症対策のため暑さ指数28を超えた場合は利用者判断にする、水分補給を促すなど対応を継続した。
 また、昨年度はコロナ禍で実施できなかった、職員の施設確認訓練、屋外消火栓訓練、自衛消防訓練、避難訓練、消火器使用訓練を行い、備品の取り扱い方法を確認するとともに、職員の安全・防犯への意識を再確認することができた。
 個人情報の管理については、情報セキュリティ研修を行い、取り扱いの再確認を行った。
 4月1日からは武蔵野市文化スポーツ生涯学習ネットの利用者パスワード設定が変更となり、外部からのセキュリティ対策も強化される。

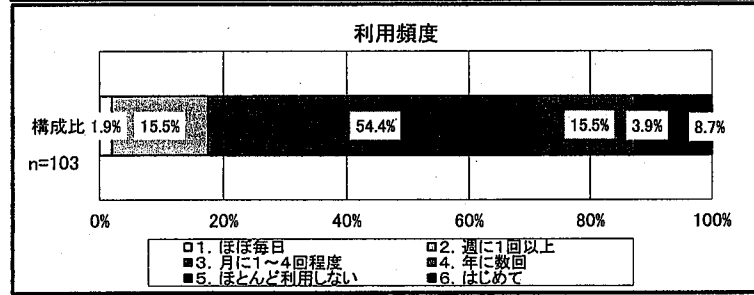
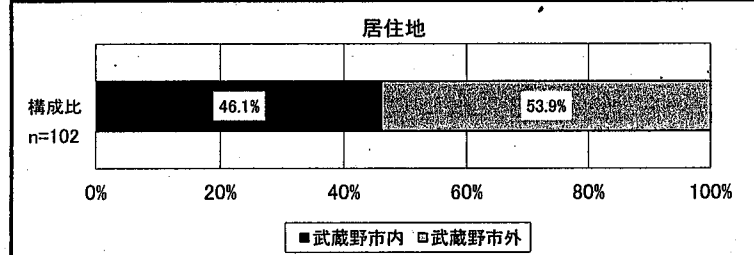
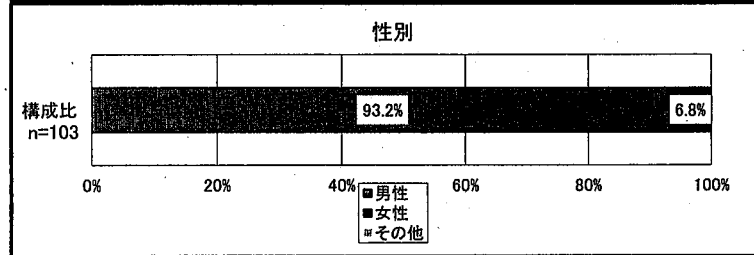
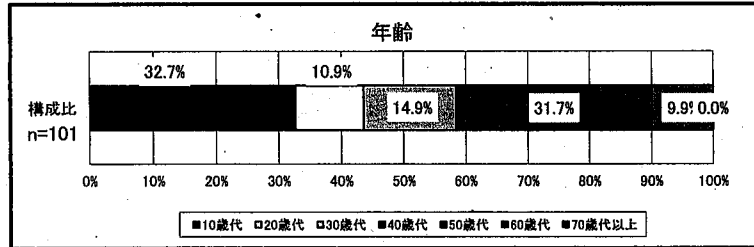


【Hその他】に関するコメント
 満足度判断において3項目全てで「利用者が満足している」と評価された。
 6月には傘立てを更新し、鍵施錠から暗証番号タイプに変更した。バリアフリーへの配慮として、車いす利用者や足腰の弱い高齢者が安心してご利用いただけるよう、卓球場のスロープに手すり設置工事を行った。
 そのほか、施設の故障や不具合については、迅速な対応を徹底し早期復旧に努めた。
 10月から外壁改修が開始となった。1年間にわたる工事となり、立ち入り禁止箇所や道幅が狭いエリアもあるため、次年度も引き続き利用者の安全管理に細心の注意を払いたい。

No.	自由記載
1	マスクをしていても大声で話している利用者は少し気になります。
2	ネットの予約の画面が非常に見づらい。もう少し洗練された画面にしてほしい。
3	今はコロナでカフェとかもダメですが、これからカフェ等の数を多くしてほしいです。
4	よく配慮されたプログラム編成だと思います。
5	空調の音が気になる。
6	少し高くてよいので、レッスンを増やしてほしい。
7	職員の方はとても気持ちよくして下さってありがたいです。が、ちょっと緊張しすぎていて、少々気の毒になります。もっと自然体でいいのでは・・・。
8	有料の教室を増やして欲しいです。
9	でもコロナの中、とてもよく考えていろいろやって下さり、ありがとうございます。感謝しています。
10	もっと多くのスポーツ教室を開催してほしい。子のヨガ、ストレッチ教室などもおねがしたい。
11	女子更衣室使用中に男性警備員の方が入ってくることが何度かありました。点検と言っていましたが、正直不愉快でした。
12	スタッフの方の人数が多いような気がします（私語が多い）。財政的に大丈夫でしょうか。
13	とても楽しくレッスンできました。
14	コロナが落ちついて、参加人数が増えるといいですね。また参加したいです。17:00以降、仕事あとに参加できる講座もあればいいな。
15	感染対策も万全にしておりますが、再拡大の懸念もあるので、ひき続き、人数制限など持続して頂けたらとてもありがたく思います。
16	今回はフラダンスを受講しましたが、鏡があるといいと思いました。なかなか振りが覚えられないので、動画を撮らせてほしいと思いました。もしくは動画配信があるといいです。コロナ対策で仕方がないですが、人気のあるイベントや講座は、人数を増やしていただきたいです。練馬区民なので、なかなか当選しません。よろしくお願いします。
17	希望クラスの継続、復活を考慮していただきたいです。すぐ終わって、別のものになってしまうので。
18	先日HPの動画の撮影に来たお二人は、下見にいらした時から腕を組んだり、よりかかったりと、あまり態度がよろしくなかったです。（市とは直接関係ないのかもしれませんが、とりあえず書かせていただきました。）
19	前のように有酸素運動が出来るとよい。
20	特になし。
21	いつもありがとうございます。
22	ない。
23	なし。
24	更衣室に消臭剤を置いて欲しい。
25	ロッカーが薄暗いので、明るい印象になると良いと思う。
26	ロッカールームを利用する際に、大きいロッカーでない荷物が入りきらない場合があります。大きいロッカーを利用できる数をできれば増やしていただけるとありがたいです。その他は特にないです。いつもありがとうございます。

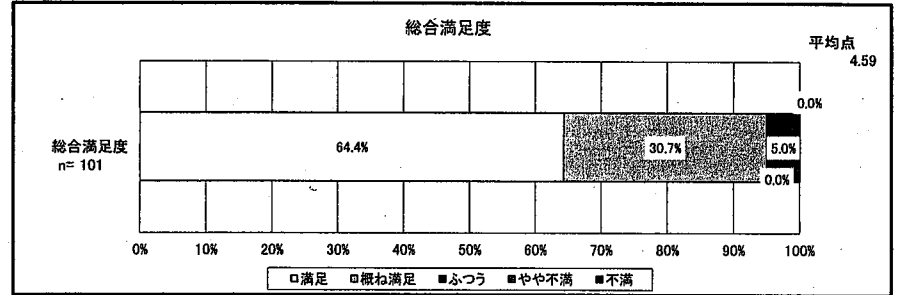
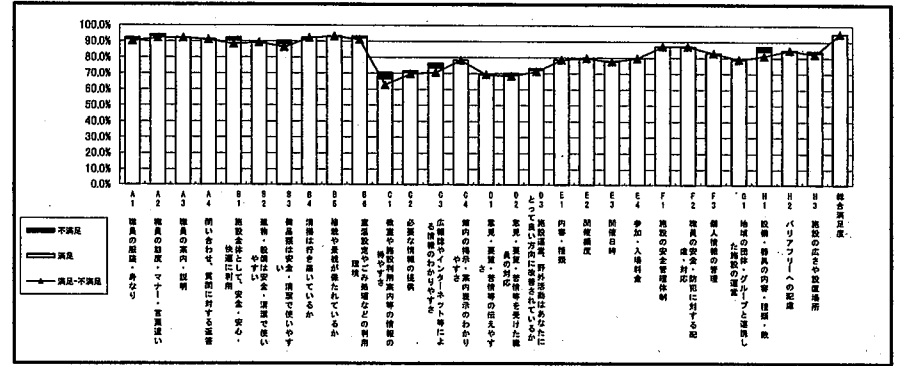
緑町スポーツ広場

施設名 武蔵野市立緑町スポーツ広場



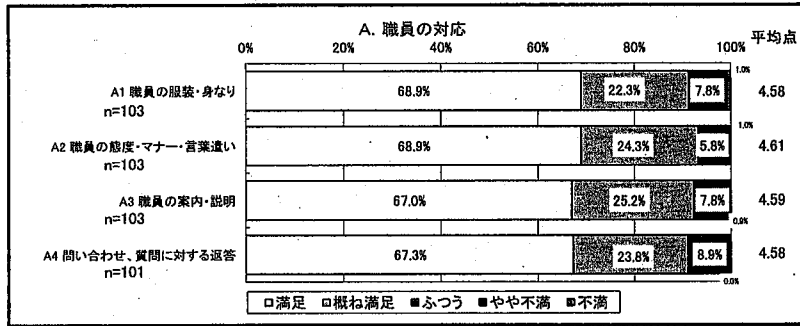
【回答者の属性】に関するコメント
 年齢層は10~40歳代で9割以上を占め、中でも10代は昨年比7%増加した。
 9割以上が男性の使用である。
 市内より市外の利用者がやや多い。
 利用頻度は月1~4回程度が5割以上と最も多い。

施設名 武蔵野市立緑町スポーツ広場

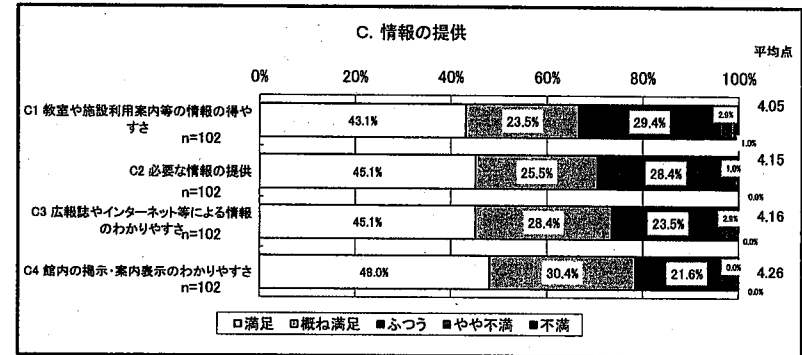


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

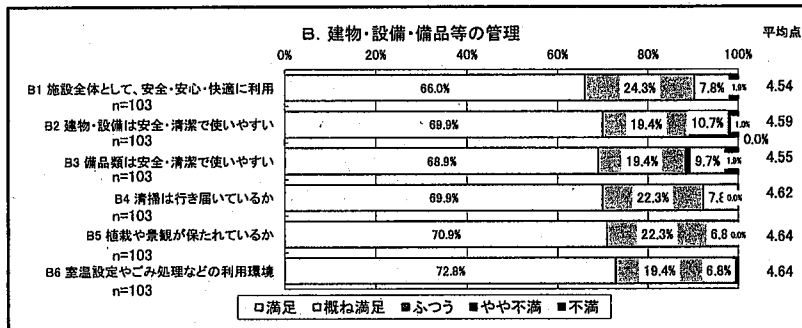
【総合満足度】に関するコメント
 満足度評価において引き続き高評価を得ている。
 今年度は「満足」の項目が昨年より16.3%上昇し、非常に高い評価となった。



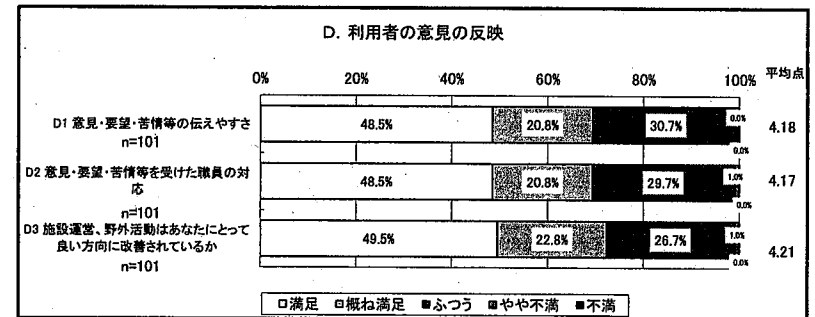
【A職員の対応】に関するコメント
 昨年と比べ「満足」の評価がすべての項目で上昇している。
 新型コロナウイルス感染再拡大を抑えるべくチェックリスト提出や消毒についての声掛けを丁寧に行った結果と考える。



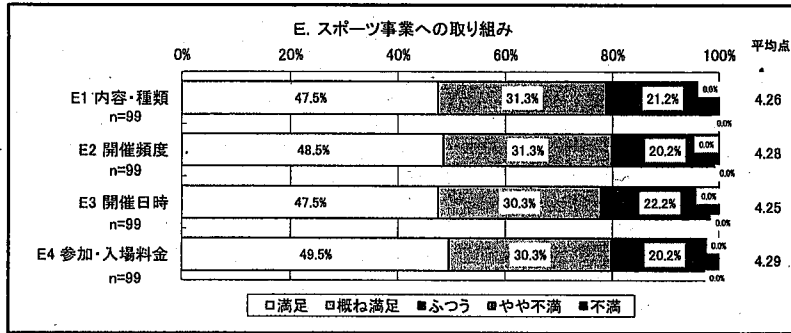
【C情報の提供】に関するコメント
 全項目で「満足」の評価が上昇した。
 降雪時に休場する期間があったが、除雪作業にすぐにあたったこと、情報をホームページでアップしていた事が高評価につながった。



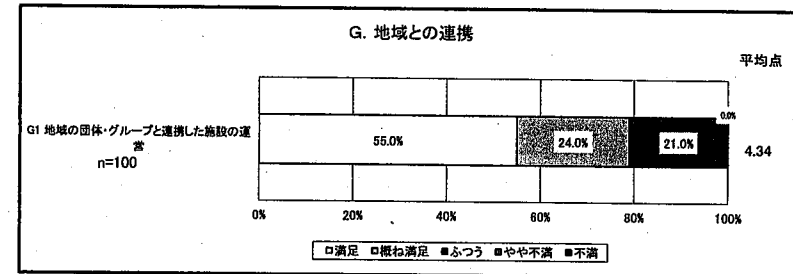
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 こちらも昨年度より「満足」の評価が全項目において上昇した。
 かすれていた駐輪場の白線を引き直し、利用しやすい環境整備につとめたほか、ネットにかかる樹木伐採や荒天時にはネットを下げる等の安全管理を行ってきたことが高評価につながったと考える。



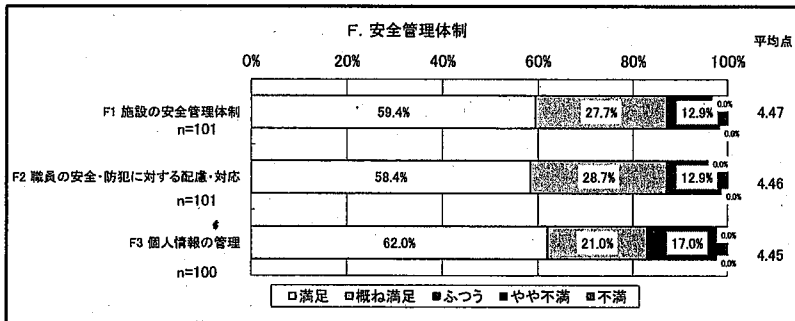
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 全項目で「満足」の評価が上昇した。
 管理・清掃を委託しているスタッフが常駐しているため、利用者は相談がしやすく、不明な事があった場合やトラブル時などはすぐに体育館職員に連絡を入れてもらうなど密に連携をとり、利用者の対応にあたってることが高評価につながった。



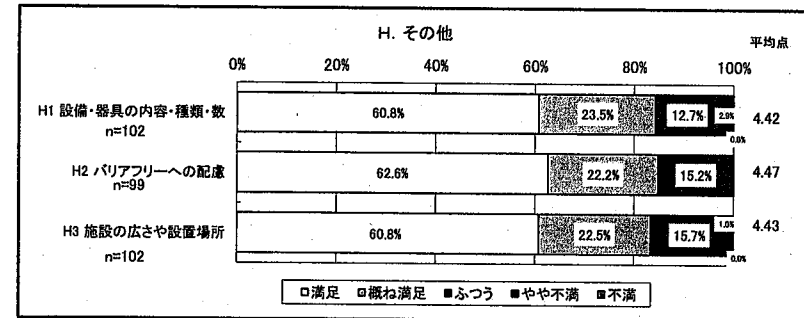
【Eスポーツ事業への取り組み】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」の評価が昨年より全項目で上昇した。
 新型コロナウイルスによる人数制限の緩和や、荒天後のグラウンドコンディションの情報を実切利用団体の代表と共有し、できるだけ利用していただけるよう努めたことが高い評価につながった。



【G地域との連携】に関するコメント
 利用人数制限の緩和など、できるだけ多くの方に利用していただけるよう努めてきた結果、「満足」「概ね満足」の評価が合わせて11.6%も上昇した。



【F安全管理体制】に関するコメント
 「満足」の評価がすべての項目で上昇した。
 雷音が聞こえた時などは利用者の安全第一で即利用中止とし、避難を呼びかけてきたことや、防球ネット補修、フットサルゴール修繕、人工芝補修などの安全対策が高評価につながった。



【Hその他】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」の評価が合わせて18.7%上昇した。
 「広くて使いやすい」などのコメントを多くいただっており、今後も高い評価が維持できるよう努めたい。

緑町スポーツ広場

No.	自由記載
1	今後ともよろしく願います。
2	今日は晴れ。
3	ナイターがないですね。
4	ナイター設備がほしいです！
5	いつも、使わせて頂き、有難うございます。
6	スポーツ広場にペナルティエリアをかいてください。
7	ない。
8	よい。
9	夜間照明希望します。バイク駐車を近くに。
10	夜間照明希望。
11	夜間照明希望。
12	夜間照明希望。
13	夜間照明希望。
14	幼児室をよく利用させてもらって助かりました。
15	100点。
16	値段を安くして欲しいです。
17	フットサルコート、ナイター要望。Aコート外にもベンチ。
18	ない。
19	なし
20	すべりやすいです。

プール

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野温水プール・武蔵野市立武蔵野プール			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-33 ほか			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	理事長 福島 文昭			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20			
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日			
指定管理業務の内容	武蔵野市体育施設条例 第3条の2 1号～5号に掲げる業務			
指定管理委託料	予算	706,766,000円 ※体育施設全体	決算	688,477,000円 ※体育施設全体

2 評価項目

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 市民の満足の向上	32 /44	31.2 /44	* 「第2期中期計画」、武蔵野市の「スポーツ振興計画」に基づき公益性の高い事業運営・施設管理を計画的に実施している。 * コロナ禍により施設の利用制限など、ルールが目まぐるしく変わるなか、情報の共有、丁寧な接遇を心がけた。	* 感染症対策のための定員制に伴う順番待ちによる密状態や熱中症リスクへの対応として、WEB順番待ちシステムを導入したことで、屋外に並ばずに順番待ちが可能となった。 * 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。 * コロナ禍において市民大会や各種イベントが中止となる中、感染症対策を講じた上での「Sports for All 水球」開催や市水泳連盟主催の教室への会場提供など、市内大学や競技団体との連携を図った。
B 安全への取組み	7.2 /12	7.2 /12	* 感染症対策として利用人数制限、更衣室で密にならないためのロッカー制限、適宜行っていた消毒作業などや夏季の繁忙期に熱中症リスクを考慮し、屋外に並ばずとも順番待ちができるWEB順番待ちシステムを導入した。 * 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、入館時の検温、チェックリストの記入、更衣	* 全職員が上級救命講習を受講し、警備業法上の資格を所有している。 * 感染症対策として、利用時の検温、チェックリストの提出、更衣室の密状態回避、消毒等を徹底しており、施設の利用に伴う感染拡大が発生していない。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			室のロッカー間引き、消毒セットの設置などに加え、各所定期的な消毒作業を行った。	
C 適正な運営	24 /36	24.8 /36	* 「第2期中期計画」を基に毎年事業計画を策定し、適正な事業運営、施設運営を行っている。 * 市の主管課・施設課・その他関係部署と定期的に連絡会議を実施している。 * 日本スポーツ施設協会が主催するプール安全確保講習会やプール衛生管理講習会へ参加し、適切な管理運営を行っている。	* 前年度の時間入替予約制からWEB順番待ちシステムへ変更したことにより、無断キャンセルによる定員の空きが生じることなく、より多くの市民が利用可能となった。 * 新型コロナウイルス感染症にかかる制限がある中、効率的な施設開放や感染状況に応じた定員の緩和等により、稼働率が大幅に上昇した。
D 施設・整備等の適正な管理	5.6 /8	5.6 /8	* 施設の老朽化への対応として、こまめな清掃や備品の整備、新型コロナウイルス対策として更衣室の消毒などを適宜行った。 * 障がいのある方向けの優先更衣室を設置するなどバリアフリーへの対応を講じているが、施設の構造上対応できない箇所が多く、大規模な改修が必要となるため、今後も積極的な改修を市に提案していく。 改修計画を策定する際、様々な利用者から具体的なヒアリングを行い、どなたでも快適にご利用いただける施設を目指したい。	* 利用者アンケートでは施設老朽化に起因する衛生面の不安に関する意見が多く見受けられるが、こまめな清掃により快適に利用できる環境の維持を図っている。 * 経年劣化による不具合が生じることがあるが、関係課と連携し、随時報告、協議して早急に対応するなど、利用者の安全を第一に、適切な管理に努めている。
全体	68.8 /100	68.8 /100	* 新型コロナウイルスの影響により4月～10月の間、プールにおける会員制スポーツ教室、ワンデーレッスンの一部を中止した。 今後も感染症の動向を注視し、利用者の安全と満足を両立できるよう、事業を展開していく。	* 感染症対策として定員やロッカーの使用、用具貸出等において制限を設けざるを得ない状況下においても、消毒や清掃の徹底、職員の丁寧な対応により、安心・安全に利用できる環境を維持し、利用者アンケートにおいても一定の評価を得ている。 * WEB順番待ちシステムの導入等の取り組みにより、利用者の利便性や快適さの向上に努めている。

3. アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）					
<p><アピール点></p> <p>*視点A「住民の満足の向上」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。一方で、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として貸出の中止を行っているものなどについて、再開を求める声も多く、感染状況を常に気かけ、安心・安全を第一にしつつも、利用者の声に寄り添えるよう努力していく。利用制限の視点で見れば、利用人数の上限がある時間帯での予約システムから順番待ちシステムに切り替えた事により、人数制限がある中でもより多くの市民に利用いただけるように改善されたと考える。また、利用者からの意見が多い館内の環境改善については、特別清掃を実施するなどの取組みを行っているが根本的な解決にはなっておらず、大規模改修を求める意見は根強い。優先更衣室までの動線のバリアフリー化は例年お褒めのお言葉をいただいている。引き続き誰にでも利用しやすい環境を整え、こまめで丁寧な清掃を心掛け満足度を向上させていきたい。</p> <p>*視点B「安全への取組み」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。今後も利用者が安心・安全に利用できるよう施設の環境維持に努める。</p> <p>*視点C「適正な運営」については、当事業団の中期計画に基づき毎年「事業計画」を策定し事業運営・施設管理を計画的に実施している。事業運営の面では、幼児水泳、大人の水泳教室やアクアピクス、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」を今年度は小学生のみに絞り、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。</p> <p>*視点D「施設・設備等の適正な管理」については、施設の老朽化が原因の環境悪化に関して開館前の特別清掃の実施、繁忙期に更衣室に清掃スタッフを常駐させるなどの対策を行っている。安全面と利用者の要望を踏まえて、市と連携しつつ施設の改修を進めていく。</p>					
<p><主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>【前年度指摘事項】</th> <th>【指摘事項への対応】</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>*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。</p> </td> <td> <p>*「YouTube」のチャンネルを開設し、自宅で運動不足を解消できるよう動画配信を行っている。また、（公財）健康づくり事業団のメール配信に「Do sports」や「YouTube」チャンネルの紹介文を掲載してもらうことで、市民の運動習慣の定着化を進め</p> </td> </tr> </tbody> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	<p>*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。</p>	<p>*「YouTube」のチャンネルを開設し、自宅で運動不足を解消できるよう動画配信を行っている。また、（公財）健康づくり事業団のメール配信に「Do sports」や「YouTube」チャンネルの紹介文を掲載してもらうことで、市民の運動習慣の定着化を進め</p>
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
<p>*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。</p>	<p>*「YouTube」のチャンネルを開設し、自宅で運動不足を解消できるよう動画配信を行っている。また、（公財）健康づくり事業団のメール配信に「Do sports」や「YouTube」チャンネルの紹介文を掲載してもらうことで、市民の運動習慣の定着化を進め</p>				

<p>*老朽化が進む施設の管理運営において、引き続き市と情報共有を行い、迅速な対応及び計画的な修繕、改修に努めるとともに、利用者目線に立ったサービスの提供等を行い、利用者満足度の向上に努めていただきたい。</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>る活動を行った。</p> <p>*大規模改修工事に関するヒアリングを職員をはじめ、プール監視業務委託業者に行った上で、防犯・バリアフリーの視点や、新たな種目を取り扱える施設の新設や利用しやすい工夫など、様々な意見を市に情報提供している。</p> <p>*新型コロナウイルス対策としては、入館時の検温、チェックリストの提出をはじめ、館内の特別消毒、ロッカーの間引きや貼り紙、放送での注意喚起、利用人数を制限することでの密回避や換気の徹底を実施している。わかりやすい館内表示を心がけ、ルールの周知を徹底することでトラブルが起こらないよう対応している。プール内では、利用者同士が近い距離で話さないよう、困っている方を見かけた際には、監視員からすぐにお声掛けを行うよう心掛けている。また、必要に応じて体育館職員が立ち合い丁寧な接遇を心がけている。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*自由記述欄を参照すると、制限や施設の老朽化に対し、煩雑・不便だと感じる利用者の声が見受けられ、不満につながっている。WEBから受付のできる順番待ちシステムの導入や、優先更衣室の出入口扉の開け閉めのしにくさを改善する交換工事、プールサイドや更衣室の床材のはがれを補修するなど、可能な範囲で対応を講じているが、施設の構造上対応できない箇所が多く、大規模な改修が必要となる。改修計画を策定する際、様々な利用者から具体的なヒアリングを行い、どなたでも快適にご利用いただける施設を目指したい。</p> <p>*コロナ禍により、施設の制限など利用についてのルールが目まぐるしく変わるなか、特に高齢でインターネットに不慣れな方から満足を得られていないことが自由記述欄から読み取れる。今後もより丁寧な接遇を心がけるとともに、情報提供について検討を続ける。また、接遇そのものの見直しを図り、サービスの向上に努める。</p>	

<p>主管課（記入欄）</p> <p><特に評価できる点></p> <p>*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。</p> <p>*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。</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>*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ました。</p>	<p>*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ワクチン接種会場におけるチラシ設置等の取組みを行った。</p>
<p>*老朽化が進む施設の管理運営において、引き続き市と情報共有を行い、迅速な対応及び計画的な修繕、改修に努めるとともに、利用者目線に立ったサービスの提供等を行い、利用者満足度の向上に努めていただきたい。</p>	<p>*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>*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>*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>＜改善すべき点＞ 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*利用者アンケートにて、利用者や職員の会話に対する意見が見受けられる。利用や管理においては会話が必要となる場面が少なからず生じるが、今後定員の制限が緩和される場合には、全ての利用者が安心して利用できるよう、注意喚起の徹底や管理上の配慮が求められる。</p> <p>*総合体育館大規模改修工事の延期に伴い、プール施設の整備時期が令和11年度以降となる見込みである。今後施設・設備の不具合等が増加することが予想されるため、利用者が安全に利用できるよう、より迅速かつ適切な対応が求められる。</p> <p>*施設の構造上、特にバリアフリー面での課題が多い。適切な施設整備ができるよう、広く利用者意見を収集し、課題を整理する必要がある。</p>	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

- 全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。
- 協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

【指定管理者】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	3	4.8	
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
<p>評価の理由</p> <p>*第2期中期計画、武蔵野市のスポーツ振興計画に基づいた管理運営を計画的に実施している。 *初参加者の優先、初心者を対象とした水中系スポーツ教室、障がい者向け教室など幅広い層を対象とした事業を実施し、公益性を担保している。</p>						
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 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か。				
<p>評価の理由</p> <p>*利用者アンケートによる総合満足度において「利用者が満足している」との満足度判断を得た。 *利用者の意見を運営に取り入れるため、館内への「ご意見箱」の設置、ホームページへの問い合わせフォームの設置、全事業におけるアンケート回収を行っている。また、ご意見箱・ホームページへの問い合わせについては早急に対応して回答を作成し、対応している。 <令和3年度意見・要望への対応例> ・老朽化により、優先更衣室の扉が開閉しにくいというご意見 →扉交換を業者へ依頼し改善を図った。 ・非接触型消毒・検温機器設置の要望 →新規設置を行った。 ・プール観覧席の利用再開要望 →社会情勢を鑑み、10月25日より定員数を定め開放した。 ・会員制スポーツ教室の定員の増加。 →令和4年度よりアクアピクス系の2教室は貸切範囲を1レーンから2レーンに拡大し、定員を倍増する。 ・夜間の会員制スポーツ教室は開始時刻が早まり勤労者には参加しづらい。 →まん延防止等重点措置の適用により、閉館時刻にあわせ、夜間教室の中止または開催時間を1時間早めていたが、令和4年度よりコロナ前の開始時刻に戻す予定。 *業務マニュアル中に接遇・クレーム対応の項目を設け、遵守している。</p>						
地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	3	4.8		
	2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。					
<p>評価の理由</p> <p>*設問G「地域との連携」項目では「利用者満足度の動向に注意が必要」との満足度判断を得た。例年企画されていた地域団体主催、ないしは協力の大会・イベントが感染症の流行により中止となったことがアンケート結果の一因である。 *近隣大学やスポーツボランティア「HANDS」と協同し、Sports for All 水球イベントを実施した。 *市体育協会加盟団体や市内学校の行う大会・水泳教室については、適宜打ち合わせを行い、感染症対策を講じたうえで会場を提供した。 *武蔵野市水泳連盟との懇談・意見交換会を実施し、ニーズの聞き取りや施設運営の改善を図った。</p>						
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	4	6.4	
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
<p>評価の理由</p> <p>*設問C「情報の提供」における満足度判断では、3項目で「利用者の満足を得ている」と判定された。 *緊急事態宣言等が頻りに発出され、都度施設利用に制限が加わったが、変更内容を適宜館内表示、HP、はがきの郵送により利用者へ周知し、混乱を生むことなく施設運営を行った。 *感染症対策のため、温水プールの施設定員を10月25日より75名とし運営を行ったが、混雑状況をホームページトップへ記載し、利用者の利便性を損なわないための情報提供に努めた。 *順番待ちシステムの導入、入場人数をホームページに掲載するなどの情報を発信し、利用者の利便性を損なわないための情報提供に努めた。</p>						

A 市民の満足度の向上（配点4.4点）

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
職員対応		1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4 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か。				
評価の理由 *設問A「職員の対応」における満足度判断では、「高い満足度を得ている」「利用者の満足を得ている」と判定された。 *「コロナ禍における接遇」を職員研修に取り入れ、新しい社会様式に沿った利用者対応を心がけた。 *コロナ禍での施設利用制限へ関する問い合わせが多く寄せられる中、丁寧な対応をこころがけ、利用者が気持ちよく施設を使用できるよう配慮した。 *日誌にヒヤリハット事例、お褒めの言葉などを記入し、職員間での情報共有を図っている。						
自主事業への取組み		1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2	
		2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
評価の理由 設問E「スポーツ事業への取組み」では3項目で「利用者の満足を得ている」と判定されたが、開催頻度については「利用者満足度の動向に注意が必要」と判定された。新型コロナウイルス感染症の影響で、夜間に実施していた教室を中止したことや、従来より教室定員を減らしての事業開催となったことが評価に影響していると考えられる。 *大人・子ども・親子・障がい者など、対象に応じたスポーツ事業を12種類開催している。また主催イベントとして東京2020オリンピック・パラリンピックの機運醸成のため、「Sports for All 水球」を開催した。 *年間を通じて会員制スポーツ教室を17事業、事前申込制のワンデーレッスンを32回実施、延べ688名の事業参加者数となった。 *事業参加者へ行っているアンケート結果では、例年通り90%以上の参加者から満足を得られている。						
適正な危機管理		1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	3	4.8	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 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か。				
評価の理由 *項目F「安全管理体制」ではすべての項目で「利用者が満足している」との評価を得た。 *プール監視員は警備業法上の資格を有しており、責任者は警備業法上の指導ができる警備指導教育責任者や水泳指導管理士、水上安全法、救急法などの資格保有者である。 *年2回の自衛消防訓練を実施している。訓練には委託業者が参加しており緊急時の協力体制を確認している。 *勤務ローテーションに対応した時間帯別の災害時自衛消防隊を編成し、職員、委託業者との役割を明確にして有事の際は迅速に行動できるように取り組んでいる。 *施設所有（管理）者賠償責任保険及び傷害保険（事業参加者に対して）へ加入し、賠償責任及び傷害事故に対する補償に備えている。						
適正な警備		1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3	2.4	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
評価の理由 *管理や施設の瑕疵による重大な事件・事故はこれまでないがスポーツ施設の特性上、利用者の運動中のけがは数件発生している。けがが発生した際は応急処置、必要に応じてAEDの使用、救急車の出動要請、近くの病院への連絡などを速やかに行っている。また、トラブルや盗難が起こらないよう警察と連携を図りながら、掲示物の注意喚起などを行っている。 *委託業者から提出される業務日誌にて、施設の管理状況について情報共有・状況把握を行っている。						
確実な業務の履行		1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3	2.4	
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
評価の理由 *中期計画を基に毎年事業計画を策定し、適正な事業運営、施設運営を行っている。 *市の主管課・施設課・その他関係部署と定期的に連絡会議を実施している。 *適切な運営を行うため、全国公益法人協会、日本経営協会、中高年齢者福祉協会のセミナー・研修会へ参加している。 *東京2020オリンピック・パラリンピックに関連し、市をはじめとする関係機関との連携を図り、事業の実施、会場貸与を行った。						

B 安全への取組み（配点12点）

7.2

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
効率的な運営		1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
評価の理由 *施設稼働率と昨年度からの増減は以下の通りである。 ・温水プール25mコース 94.4%（11.0%増） ・温水プール15mコース 100%（26.7%増） 新型コロナウイルス感染症の影響で、施設貸切を市内団体へ限定し、貸切予約が入らなかった枠は個人開放と設定したため、稼働率は大きく増す結果となった。 *プールの利用状況をホームページに掲載し、順番待ちシステムにより効率的に入場できるようにした。						
適正な個人情報保護		1 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か。	4	3	2.4	
		2 個人情報に適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。				
評価の理由 *個人情報保護規程及び特定個人情報に関する規程を定めている。 *情報セキュリティ研修を毎年実施し、個人情報保護・情報セキュリティに対する理解を深めている。 *情報セキュリティ対策基準により、情報セキュリティの確保のために採るべき対策及びその基準を定めている。 *重篤な事故の事例はない。						
適正な再委託先管理		1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	3	2.4	
		2 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か。				
評価の理由 *委託業者は、契約金額の多寡や業務内容に応じて、競争入札・相見積を実施し選定を行っている。 *設備保守・保全業務委託は適宜作業に立ちあい確認している、また報告書を精査し、修繕計画を策定している。 *主催事業の教室指導委託は、指導日誌や教室立ち合いをもとに職員が適宜指導内容を把握し、事業報告書に記録している。						
利用増加への取組み		1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
		2 計画どおりの取組が実施されているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
評価の理由 *今年度利用者数は【令和3年度体育施設利用状況】を参照。 *延べ利用者数は昨年度の14,315人増である。社会情勢の変化を受け、適宜利用制限を緩和したことが利用者数の増加につながった。一例を挙げると、令和3年10月25日、緊急事態宣言の解除を受け、施設の定員数増加、個人開放種目の追加を行い、コロナ禍に適した形で利用者の利便性を向上させた。 *プールの利用状況をホームページに掲載し、順番待ちシステムにより効率的に入場できるようにした。						
指定管理料の適正執行		1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4	
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3 現金等が適正に管理されているか。				
評価の理由 *支出について、収支予算書の範囲内で運営を行った。 *例年、収支報告は増減理由を付して主管課へ提出・確認を行っている。なお、令和3年度収支報告は5月末に主管課提出予定である。 *施設使用料・事業参加料は当日に集計し、翌日職員による確認を行ったのち金融機関へ入金するなど適切に取り扱っている。 *月ごとに未徴収の案件を確認し、入金を案内している。 *主権は職員のみ開錠できる金庫に保管し、入出を厳正に管理している。						
経費節減への取組み		1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8	
		2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
評価の理由 *一定額を超える支出が予定される場合、見積合わせを行い経費の削減を図っている。 *適切な資産運用を為すべく、公益財団法人会計講座、全国公益法人協会セミナー等の講習会に参加している。						

C 適正な運営（配点36点）

24

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

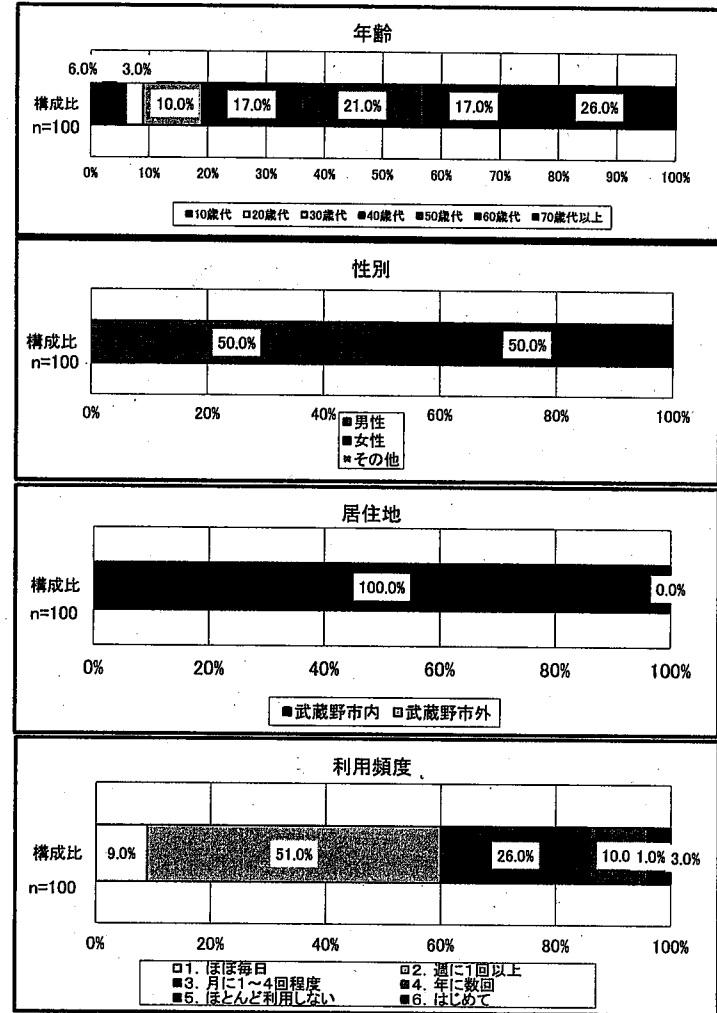
【主管課】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
平等利用		1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2	
		2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
評価の理由						
* 武蔵野市文化生涯学習ネットを用いたWEBシステムにより、施設利用申請・事業参加を適切に管理している。 * 教室申込は初参加者・前回落選者・市内在住・在勤・在学者が優先的に参加できるシステムを構築しており、市民への公益性を高めている。						
D 施設・設備等の適正な管理 (配点8点)	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	4	3.2	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
評価の理由						
* 日常の施設・設備点検は保守・保全スケジュールに基づき適正に実施している。 * 施設・設備に不具合が生じた場合、主管課へ報告し、協同して問題解決を図っている。 * 備品類は管理番号を割り振り、台帳により適切に管理している。 * 施設の老朽化については、改修可能箇所を精査した要望を主管課に提出し、適宜環境改善を図った。温水プールの可動式屋根について、トップライトの経年劣化に伴うひび割れの交換工事とボルト部経年劣化を是正する点検・錆落を実施した。また、女子更衣室内シャワールームの床補修工事を行い安全性を確保した。						
適正な清掃		1 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か。	4	3	2.4	
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
評価の理由						
* 開館前の日常清掃や休場期間中の特別清掃を実施し、快適さを保つことができるよう取り組んでいる。また、委託業者からの報告書をもとに状況確認・情報共有を行っている。 * 更衣室内は汚れや水滴等を残さないよう、こまめな床清掃を実施している。またシャワーカーテン、足ふきマットの交換を適宜行うことで清潔感のある施設を維持できるような心がけている。 * 更衣室等共用部分の消毒を毎日行い、新型コロナウイルス感染症への対策を講じている。						

68.8

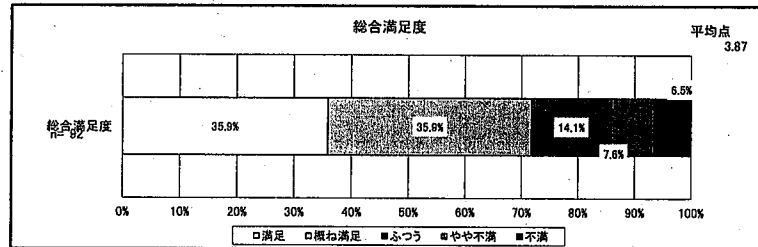
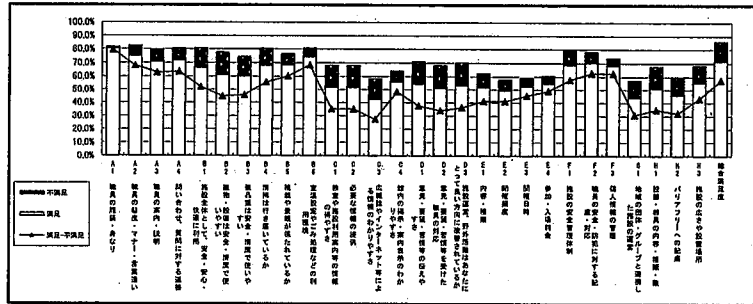
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
A 市民の満足の上(配点4.4点)	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか(設置目的に沿った成果を得られているか)。	8	3	4.8		
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。					
	市民、利用者の意見の反映		1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
			2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
			3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
			4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
			5 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か。				
	地域との連携		1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	3	4.8	
			2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供		1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	4	6.4	
2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。							
職員対応		1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4		
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。					
		3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。					
		4 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か。					
自主事業への取組み		1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	3	2.4		
		2 自主事業は利用者から支持を得られているか(受講人数、企画内容、満足度等)。					
評価の理由							
* 施設の管理運営を計画的に行い、初心者や障害者向けの教室等、幅広い層を対象に実施している。 * 感染症対策のための定員制に伴う順番待ちによる密状態や熱中症リスクへの対応として、WEB順番待ちシステムを導入したことで、屋外に並ばずに順番待ちが可能となった。 * 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。 * コロナ禍において市民大会や各種イベントが中止となる中、感染症対策を講じた上での「Sports for All水球」開催や市水泳連盟主催の教室への会場提供など、市内大学や競技団体との連携を図った。							
改善事項							
* 利用者アンケートにて、利用者や職員の会話に対する意見が見受けられる。利用や管理においては会話が必要となる場面が少なからず生じるが、今後定員の制限が緩和される場合には、全ての利用者が安心して利用できるよう、注意喚起の徹底や管理上の配慮が求められる。							
B 安全への取組み (配点1.2点)	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	3	4.8		
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制(対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等)は適切か。					
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
4 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か。							
適正な警備		1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3	2.4		
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。					
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
評価の理由							
* 全職員が上級救命講習を受講し、警備業法上の資格を所有している。 * 施設の特性上利用中の怪我が発生することがあるが、応急処置や救急車の要請、病院への連絡等、適切に対処できている。 * 感染症対策として、利用時の検温、チェックリストの提出、更衣室の密状態回避、消毒等を徹底しており、施設の利用に伴う感染拡大が発生していない。							
改善事項							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3	2.4	24.8
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	5	4	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 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か。	4	3	2.4	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	3	2.4	
		2 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か。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。						
指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4		
	2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
	3 現金等が適正に管理されているか。					
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8		
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
評価の理由 *前年度の時間入替予約制から順番待ちシステムへ変更したことにより、無断キャンセルによる定員の空きが生じることなく、より多くの市民が利用可能となった。 *新型コロナウイルス感染症にかかる制限がある中、効率的な施設開放や感染状況に応じた定員の緩和等により、稼働率が大幅に上昇した。 *教室申込について、市民（在勤・在学等含む）や初参加者、前回落選者が優先的に参加できるシステムを構築し、公益性を高めている。 改善事項						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	4	3.2	5.6
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
適正な清掃	1 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か。	4	3	2.4		
	2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
評価の理由 *利用者アンケートでは施設老朽化に起因する衛生面の不安に関する意見が多く見受けられるが、こまめな清掃により快適に利用できる環境の維持を図っている。 *経年劣化による不具合が生じることがあるが、関係課と連携し、随時報告、協議して早急に対応するなど、利用者の安全を第一に、適切な管理に努めている。 改善事項 *総合体育館大規模改修工事の延期に伴い、プール施設の整備時期が令和11年度以降となる見込みである。今後施設・設備の不具合等が増加することが予想されるため、利用者が安全に利用できるよう、より迅速かつ適切な対応が求められる。 *施設の構造上、特にバリアフリー面での課題が多い。適切な施設整備ができるよう、広く利用者意見を収集し、課題を整理する必要がある。						



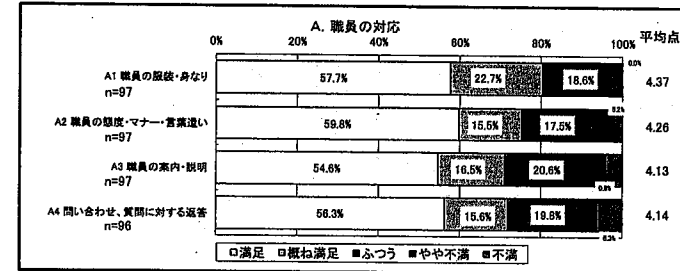
【回答者の属性】に関するコメント
 幅広い年齢層・性別の方にご利用いただいている。中でも70代以上の回答率が26%となっており、高齢の方でも身体へ負担をかけず利用できるプールの特色が色濃く出ている結果となった。新型コロナウイルス感染症の影響により、温水プールは現在市内在住・在勤・在学者に利用を限定しているため、回答はすべて市内在住者からとなっている。
 回答者の86%が月に1~4回以上の頻度で施設を利用している。これについてはアンケート時期を10月~3月に設定したため、1年を通じてプールへ通う習慣のある利用者が回答の中心となったからだと勘案される。

施設名 武蔵野市立武蔵野温水プール

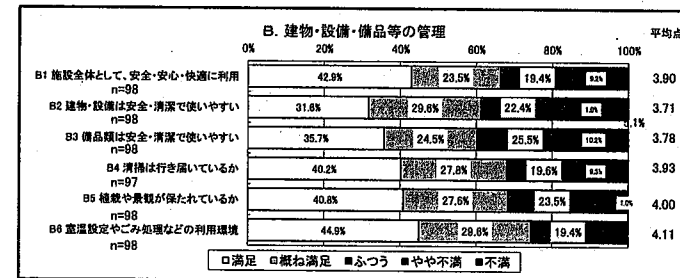


(注) 平均点は「満足」15点、「概ね満足」14点、「ふつう」13点、「やや不満」12点、「不満」11点として点数化したもの

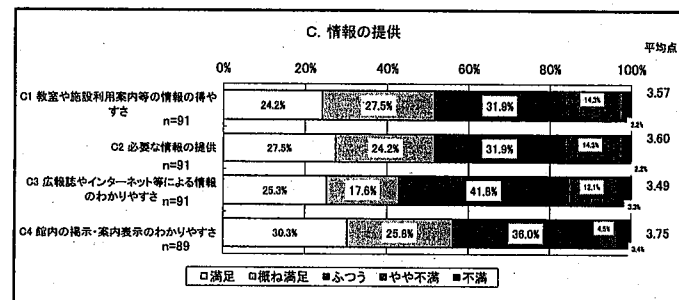
【総合満足度】に関するコメント
満足度判断において「利用者が満足している」と判定された。新型コロナウイルス感染症の拡大により、定員数を75名とし入場・物品等の制限を行っている。自由船遊槽を参照すると、これらの制限や施設の老朽化に対し、煩雑・不便だと感じる利用者の声が見受けられる。時勢や大規模な改修が必要な施設の諸問題を、職員の対応や適切な設備の保守、保全によりカバーすることで、今後も利用者の満足を獲得していきたい。



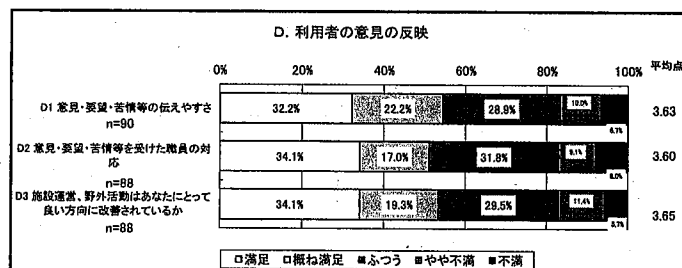
【A職員への対応】に関するコメント
満足度判断において、A1・A2にて「高い満足度を得ている」、A3・A4にて「利用者が満足している」と評価された。コロナ禍により施設の制限など、利用についてのシステムが目まぐるしく変わるなか、情報の共有、丁寧な接遇を心がけた結果が反映されている。



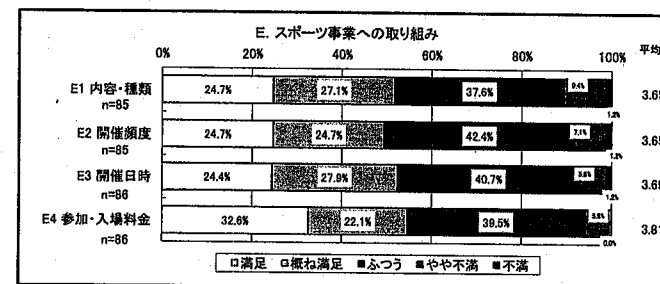
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
満足度判断において6項目すべてで「利用者が満足している」と評価された。施設の老朽化について、厳しい評価をいただくことの方が多かった項目だが、それに対し十分な清掃や備品の整備、新型コロナウイルス対策として更衣室の消毒などを適宜行った結果が高評価につながっている。



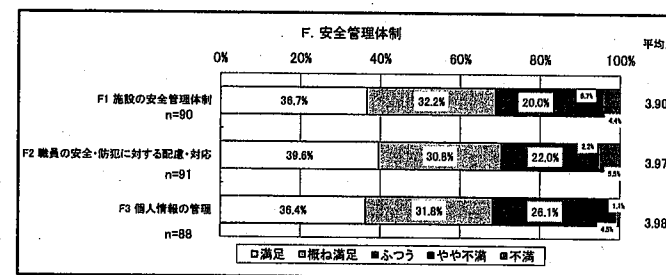
【C情報の提供】に関するコメント
 満足度判断においてC1・C2・C4で「利用者が満足している」、C3では「利用者満足度の動向に注意が必要」と評価された。
 評価は、例年とは異なるプールの仕様について、適宜ホームページ・館内掲示・案内チラシ等を用い情報を提供していた結果である。
 C3の項目については、特に高齢でインターネットに不慣れな方から満足を得られていないことが自由記述欄から読み取れる。どなたでもわかりやすく情報を得られる、といった点を重視して今後の運営に役立てていきたい。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 満足度判断において3項目全てで「利用者が満足している」と評価された。
 今年度は多くの利用者の方から、利用制限へのご意見をいただいたが、それに対し丁寧な対応を心がけ、ご理解いただくようにしている。
 また、時勢を鑑み適宜利用制限を緩和している。
 これらの対応の結果が、利用者の満足につながっている。

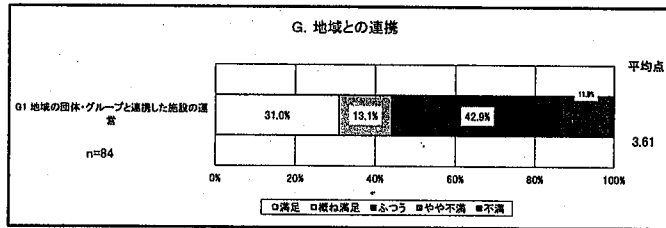


【Eスポーツ事業への取り組み】に関するコメント
 満足度判断においてE1・E3・E4で「利用者が満足している」、E2では「利用者満足度の動向に注意が必要」と評価された。
 E2については、新型コロナウイルスの影響により4月～10月の間、プールにおける会員制スポーツ教室、ワンデーレッスンの一部を中止していたことが評価に響いている。
 他の項目では満足を得られているので、今後も感染症の動向を注視し、利用者の安全と満足を両立できるよう、事業を展開していく。

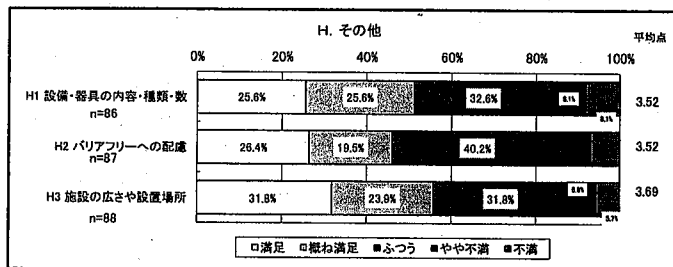


【F安全管理体制】に関するコメント
 満足度判断において3項目全てで「利用者が満足している」と評価された。
 感染症対策として利用人数制限・更衣室で密にならないためのロッカー制限・適宜行っていた消毒作業や、夏季の繁忙期に熱中症リスクを考慮し、屋外に並ばずとも順番待ちができるWEB順番待ちシステムを導入したことが評価につながっていると思われる。

施設名 武蔵野市立武蔵野温水プール



【G地域との連携】に関するコメント
 満足度評価において「利用者満足度の動向に注意が必要」と評価された。
 コロナ禍で市民大会などが中止になるなか、武蔵野市水泳連盟の教室開催や、近隣中学校の部活動でのプール利用など、時勢のなかでできる範囲で地域への還元を行っている状況である。
 利用者の安全を念頭に置いたうえで、どのような形で地域に貢献できるかを検討していきたい。



【Hその他】に関するコメント
 満足度評価においてH1・H3にて「利用者が満足している」、H2では「利用者満足度の動向に注意が必要」と評価された。
 H2については、障がいのある方向けの優先更衣室を設置するなど対応を講じているが、施設の構造上対応できない箇所が多く、大規模な改修が必要となる。
 改修計画を策定する際、様々な利用者から具体的なヒアリングを行い、どなたでも快適にご利用いただける施設を目指したい。

No.	自由記載
1	夏休みに、プールの待ち予約が多かったと思うが、入りたい子供たちが、自由にこれたのかな（保護者の方をかりないと来れない？）と心配でした。子供たちだけでも外のプールの開放にはならなかったのでしょうか。（むずかしいですが）
2	一年を通して、初心者のため、あるいは苦手な人でも続けやすいものを（教室）開いてほしい。
3	仕事をしている人間にとっては、夜間の開催がなければ、なかなか参加しづらい。（教室は特に）
4	今は育児中なので平日でもいいが、休日のものがあると助かる（幼児プールなど）
5	特になし。
6	せっかくの施設なのに空いていることがもったいない気がします。
7	日曜の団体利用のグループが、団体エリア以外にもしみ出してきていて、一般利用がちよっと迷惑かも。指導者の方も、もう少し配慮できないかなあ。
8	施設は立派だけど、開放使用サービスが官儀的。コロナ対応について安全重視のNoサービス、Noリスク、他地区住民にもっと開放してほしい。武蔵野市だけの施設ではない。他地区施設はもっと開放利用になっている。他地区のやり方についてもっと情報を取って、参考にすべきと考える。
9	・プールで泳ごうとした時、前方に泳いでいる人がいるにもかかわらず、見ていないのか、ぶつかってくる人がいる。 ・プール利用後、更衣室へ向かう途中の通路、及び更衣室の暖房がきていないので、ぬれている体には寒い。
10	コロナ対応について廻りの市や区にくらべ、プールに関して、ずいぶん細かく慎重で、もう少しゆるくても良いかなと感じています。
11	プール内でマスク無しで話している人がいるのが気になります。注意を促す紙を提示しても効果はありません。監視員の方など職員に問題意識がないのか注意もされていません。もしオミクロン感染したら「市営プール」でと答えます。
12	ない。
13	プールで大きな声で長時間のおしゃべりは注意してほしい。
14	0-3について プールの今月の閉館状況がインターネット上ではどこに記述されているのかわかりにくい。プールのトップページ等にのせるべきでは（館内の案内は明りょう）
15	今年こそは夏以外のプールをOPENしてください。今までの規制にこだわらずどうしたら開けるかを考えていただきたいと思います。
16	プールのサイドで立ち上がった大声で話している婦人たちがいること。今回は標示が出ていたので良かった。
17	ロッカー床のそうじをこまめにしてほしい。
18	フリーゾーンが最近せまくなり泳ぎにくくなった。上級者もまじって、あぶない。
19	施設の老朽化をおきなが、改修を少しでもよいから行ってほしい。
20	満足に使用させていただき、感謝しています。
21	子供幼児の教室およびレッスンの時、それにつきそってくる保護者の方達が集まってしゃべっていて、着替えた子供達が走りまわって、危険を感じました。注意したらその保護者
22	女子更衣室の床が、やはり時々ともきたないと感じます。プールなのでしかたないのですが、水びたし&髪の毛がベタベタくっついてしまい、歩くのもはばかれる時が・・・今のモップだけでなく、自分たちできれいにできるアイテムを置いていただくとか、定期的なそうじ（ドライヤーのところ特に・・・）（1hに1回くらい必要かも・・・）など。でもありがたいとございます！
23	特になし
24	利用状況スケジュールをwebページで見れるようにしてほしい。
25	プールを使用しておりますが、何年も前から同じ意見を言っておりますが、従業員の挨拶などできないとか、又、繰り返します。
26	子供の水泳の見学はプールサイドでもできると助かります。
27	ライフセーバーが2人並んでおしゃべりをしているのをよくみかける。きちんと監視をやってほしい。
28	なし
29	中学生の部活による、事実上の「団体利用」は、数の力でレーンを占拠しており、その他の一般利用者には少なからぬ迷惑をかけています。早急に、ルールを決め、対処して下さい。
30	プールの管理がほとんど無い。監視員は見るだけで何も言わず何もしない。こんなに練習のできないプールは他にないと思います（キケン）。すごく不潔で失望している老人、プールの水面に悪臭が広がっていることがあります。ふつうに練習できるふつうのプールにしてほしいです。時代遅れだと思います。
31	高齢でも女性なので、インターネットに不慣れです。高齢者の方の人数の枠を作っていたら良いのですが・・・コロナ禍ゆえだと思えますが。着いた順番が一番良かった（2020年度）。今は満足です（2022年3月）。入館手続きをやさしく願います。
32	プールから出てロッカールームへ行くまでが寒すぎる。プール用トイレが和式のみなので今後が心配。
33	脱水機がほしい。
34	プール利用時のチェックリストですが、もう少し小さい用紙でもよいと思います。利用の度にA4の紙を使うのがもったいなく感じます。
35	市内の市民だけではなく、だれでも利用できることを望みます。
36	全体としては大いに満足して利用させてもらっています。いつもありがとうございます。
37	インターネットで予約しなければならなかった時、予約サイトにたどりつくまでが大変だった。高齢者にはちょっと無理！
38	気持ちよく利用しています。

武蔵野プレイス

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス		
所在地	武蔵野市境南町2-3-18		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団		
代表者	理事長 福島文昭		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	① 施設運営 ② 事業		
指定管理委託料	予算	567,581,000円	決算 543,934,318円

2 評価項目

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市民の満足の向上	39.2 / 44	37.6 / 44	*利用者アンケートの結果、「満足」「おおむね満足」を合わせると94.1%と高い評価を得ている。 *来館者数はコロナ前のピーク時と比べると減ってはいるものの年間120万人を超える利用者数を数える中、感染対策を徹底して施設運営を行っている。 *デジタルサイネージを活用した動画によるPRをプレイスはもちろんのこと、体育館、吉祥寺図書館でも展開した。 *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。	*利用者アンケートの結果、総合満足度において高い評価を維持している。職員対応についても「満足」が7割強高評価。 *青少年アンケートを行い、青少年のコロナ禍におけるニーズの把握に努めた。 *市報・市HPの原稿作成段階において、正確性、期限等に課題が、令和2年度に引き続き改善には至らなかった。 *開館10周年の記念のイベント、プレイスフェスタを開催した。
B安全への取組み	11.2 / 12	9.6 / 12	*ヒヤリハットの収集及び共有に努めている。 *防災訓練では実施回数をふやすとともに防火扉の閉鎖やシャッターを降ろし、より実践的な訓練を行っている。	*職員全員が上級救命講習を受講している。 *警備員を配置し巡回を行い、利用者トラブルを予防している。
C適正な運営	30.4 / 36	28.8 / 36	*プレイスに関連する各課と指定管理者の間で定期的なミーティングを行い意思疎通が図られている。 *市対策本部の決定に従いコロ	*令和3年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止のため緊急事態宣言、まん延防止なども重点措置等の期間があり、開館時間の短縮(22時→20時閉館等)の時

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
			ナ禍で求められる感染対策を徹底したうえで施設を適正に稼働させている。 *コロナ禍による定員の制限や事業の中止などの影響がある中、オンライン講座やハイブリッド講座に取り組むことで収入の確保に努めた。上記講座では従来の会場実施を上回る人数の申し込み受け入れや遠方からの参加も受け入れることができ適正な受益者負担を求めることができた。	期が長く続き、利用者数はコロナ前よりは減少しているが、令和2年度を上回り、年間120万人をこえた。 *コロナによる減収があるが、オンライン講座、ハイブリッド講座等の実施形態で収入落ち込みを抑えた。 *カフェの収入減に対してはプレイスグッズの販売委託に取り組んだ。
D施設・整備等の適正な管理	6.4 / 8	5.6 / 8	*施設維持管理を専門業者に委託し、点検等を計画的に行っている。提出された報告書は複数の職員で履行状況の確認を行っている。 *建物・設備の異常は速やかに市に報告し、適切な対応をとっている。	*施設の長寿命化に協力的であり、必要な修繕や対応を実施して、館の機能維持に努めている。 *清掃、施設管理、警備の委託会社との定例会を行い、必要な連絡調整を行っている。
全体	87.2 / 100	81.6 / 100	*利用者アンケートの結果、「満足」「おおむね満足」を合わせると94.1%と高い評価を得ている。 *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事業実施、施設運営を行っている。	*利用者アンケートの結果、総合満足度において高い評価を維持している。 *コロナ禍における施設運営、事業実施について、引き続き、迅速・丁寧に対応し、生涯学習の機会を提供し続けた。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者 (記入欄)	
<アピール点> *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。	
<主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<モニタリング評価委員会から> *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。	*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

<p>*開設当初の想定よりも利用人数が増えており、施設や設備への負荷も大きいため、市と連携して適切に保守点検・修繕などの対応を行い、空調設備の更新についても、市と協議のうえ適切に対応していただきたい。</p> <p><主管課から></p> <p>*令和3年度については、安全性を優先しつつ、「利用者懇談会」の開催に向けて、何らかの手立てをお願いしたい。</p> <p>*「武蔵野地域映像アーカイブ」については、開設後10年を経て、機器の老朽化及びコンテンツについての確認・見直し時期にきている。令和3年度の年度協定・事業計画には「今後のあり方、進め方について、市が検討する際に必要な資料等を提供すること」としているが、指定管理者からも積極的に課題提供をしていただけるとありがたい。</p> <p>*市報や市HPは、納税者である市民への情報提供としての基本事項である。令和2年度は年間を通して、主管課へ原稿を提出する際の「記事の正確性」と「提出期限」に問題があった。指定管理者自身で改善策を検討していただきたい。</p>	<p>ている。</p> <p>*想定を上回る利用人数により、施設や設備への負荷が大きいため、市と連携して保守点検・修繕に取り組んだ。市が行う空調設備の更新は市と協議を行い適切に対応した。</p> <p>*コロナ禍のため、直接交流による利用者懇談会の開催は難しいと判断し、利用者との手紙の交換という手法を用いた。開館10周年にあたる令和3年度は、「10年後のプレイスでいたいこと」をテーマに実施し、その内容を館内に掲示した。</p> <p>*「武蔵野地域映像アーカイブ」については経費節減を考慮し、機器の更新とアプリケーションの変更を行い、従来のコンテンツを活かし市所有の映像データを市民の閲覧に供せられるよう対応した。今後の在り方の方向性について、主管課、図書館、ふるさと歴史館とともに検討を進めた。</p> <p>*指摘への対応として3年度は市報掲載ルールを各機能の担当職員に再周知し「記事の正確性」を徹底した。また広報担当職員間でスケジュールを共有し「提出期限」については遅れないよう管理を行った。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート(様式2)の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*</p> <p>*</p>	

<p>主管課(記入欄)</p> <p><特に評価できる点></p> <p>*年間120万人以上の来館者を受け入れ、利用者ニーズが高く、利用者満足度も高評価である。迅速、適切な新型コロナウイルス感染症対策のもと、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等の事業形態での実施に取り組み、広く学びの機会を提供し続けた。</p> <p>*視察の受け入れや各メディアに取り上げられることで、武蔵野市の知名度とイメージアップにも貢献している。</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>*引き続き、新型コロナウイルス感染症の状況に留意しながら、境南ふれあい広場公園を活用した今後の地域連携や地域ニーズの把握について検討を進めていただきたい。</p> <p>*開設当初の想定よりも利用人数が増えており、施設や設備への負荷も大きいため、市と連携して適切に保守点検・修繕などの対応を行い、空調設備の更新についても、市と協議のうえ適切に対応していただきたい。</p>	<p>*境南ふれあい広場公園を活用した事業については「青空おはなし会」「親子天体講座」を実施した。</p> <p>地域連携は、地域事業者との連携、地域の小学校の授業への協力などが行われた。地域ニーズの把握については「青少年アンケート」「モニタリング利用者アンケート」及び各事業の参加者を対象にアンケートを行ったほか、「境南地区委員会」など地域の会合に出席した。</p> <p>*空調設備の更新について実施した。開館して10年が経過し、浸水、湧水等の課題が生じてきている。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート(様式2)の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*</p> <p>*</p>	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

- 全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。
- 協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

【指定管理者】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
A 市民の 満足の 向上 【配点 4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。	8	4	6.4	39.2	
	評価の理由	プレイスの設置目的及び事業団としての設立目的の両面から基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされ、目的が達成されている。なおプレイスが関係する市の計画（第六期長期計画、第二期生涯学習計画、市民活動促進基本計画、第2期図書館基本計画、第2次子ども読書活動推進計画等）を考慮しながら管理運営がなされている。全事業を通じてプレイス4機能の連携・融合を意識し、3年度は特に開館10周年イベント、10周年プレイス・フェスタで体现した。					
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。 2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。 4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。 5 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か。	8	5	8		
	評価の理由	利用者アンケートの結果、「満足」「おおむね満足」を合わせると94.1%と高い評価を得ている。館内での「利用者の声」の収集、ホームページで「お問い合わせ」フォームを作成し利用者意見や苦情を収集する環境を整備している。収集した意見等は職員間で共有するとともに、改善や運営に反映させている。なお収集した意見等は2週間を目安に返答するよう定めている。					
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。 2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。	8	4	6.4		
	評価の理由	地域の小学校に職員が出向き読書の動機付け指導を行ったり、総合的な学習の時間の授業などにおいてプレイスの紹介を交えて公共施設の役割、建設の経緯などを伝えた。プレイス・フェスタにおいては井の頭動物園やたましん、船木園など地域事業者を講師に迎えイベントを実施するなど連携、協働の取組みを行っている。市民活動の活性化に資する会計財務学、組織運営のマネジメント講座を実施したり、市民活動団体が企画した事業を積極的に支援している。市民活動プロア運営協議会を開催し、その提言を事業に活かす取組みを行っている。					
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。 2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。	8	4	6.4		
	評価の理由	文化事業団との合併を機に行うHPのリニューアルに向けて、より市民が情報を得やすいよう内容を精査したり、記事の配置などの工夫を行った。イベント実施の際にはポスター、チラシの作成や市報に掲載するとともに、FacebookやTwitterなどを活用し幅広い利用者層に働きかけた。デジタルサイネージを活用した動画によるPR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た。館内の掲示・案内表示については作成指針のマニュアルを定め、来館者に情報が伝わりやすくなるよう努めている。					
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。 2 利用者案内や受付が適切になされているか。 3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。 4 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か。	8	5	8		
	評価の理由	利用者サービスのマニュアルを定めている。コロナ禍の影響による開館時間の変更の際には利用案内や受付が適切になされるよう周知徹底を行っている。1階総合カウンターを中心に、さまざまな目的を持った来館者に対し、幅広い相談対応を行っている。職員交代時にはミーティングやメール、情報共有アプリの使用などにより引き継ぎが確実になされている。マニュアルは適宜見直しを行い、研修や周知を行っている。モニタリングアンケート職員対応に関する質問で「満足」と答えた利用者が割を超え、「満足」「概ね満足」を合わせた数は9割程度と利用者満足度は昨年に引き続き非常に高い。					
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。 2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。	4	5	4			
評価の理由	コロナ禍での人数制限などの影響はあるものの、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。事業計画に沿った自主事業を企画立案、実施している。原則事業実施の際にはアンケートを収集しその結果を事業評価に連動させることで、事業の質の向上や次年度の事業企画に反映させている。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
B 安全への 取組み 【配点 1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。 2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。 3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。 4 市や利用者等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か。	8	5	8	11.2	
	評価の理由	ハザードの取扱い及び共有サービス改善につなげている。職員全員が東京消防庁上級救命講習を受講している。緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制を徹底している。突発にけがなどが発生した際には適切に救急対応を行い救急隊等に引き継いでいる。災害を想定し防火扉の開鎖やシッターを確保した状況で連絡調整を行うなど、より実践的な訓練を行っている。なお訓練回数を以前より充実させている。事件、事故、災害等の緊急事態やコロナ禍についても速やかに市に報告し、適切な対応をとっている。賠償責任保険に加入し市や利用者等に損害を与えた場合に備えている。					
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。 2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。 3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。	4	4	3.2		
	評価の理由	警備業務を委託しプレイス館内及び周囲を巡回することで、利用者の身体及び財産の安全確保に努めている。警備業務を怠ったことに起因する事件、事故等は発生していない。警備業務は日報の提出を義務付け複数の職員により実施状況の確認を毎日行っている。また月次で警備事業者とミーティングを行い意思疎通を図っている。					
C 適正な 運営 【配点 3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。 2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。 3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。 4 業務を滞りなく進めるため、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か。	4	4	3.2	30.4	
	評価の理由	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切、確実に実施している。コロナ禍においてもオンライン講座やハイブリッド講座などの実施形態に取り組むことで着実に事業を実施した。施設面においてもコロナ禍での安全基準を遵守し適切な運営の実施やB2Fではスタンダライトの貸し出しを実施するなどコロナ禍で行えるサービスの提供に努めた。プレイスに関連する各課と指定管理者の間で月次のミーティングを行い連絡・連携・意思疎通が図られているほか、必要に応じて適宜、情報交換を行った。					
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。 2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。 3 適正に（経費削減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。 4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。	4	4	3.2		
	評価の理由	市対策本部の決定に従いコロナ禍で求められる感染対策を徹底したうえで施設を適正に稼働させている。また適宜利用人数の見直しを行い効率的な運営を行っている。貸し出し施設は年間4,013件の利用があった。開館10周年式典のほか、プレイス・フェスタを機にプレイスが持つ複数の機能を連携した事業を実施するなど効果的な運営を行っている。					
適正な個人情報保護	1 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か。 2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。 3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。	4	3	2.4			
評価の理由	マイナンバーを含め、個人情報の保護に関する規程を整備している。個人情報は適切に管理され事故は発生していない。年次の研修計画に基づき情報セキュリティ研修を実施している。						
適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。 2 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か。	4	4	3.2			
評価の理由	定期的に再委託先の選定を実施。選定の際に技術力や安全管理体制の確認を行っている。再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。また月次で再委託先とミーティングを行い意思疎通を図っている。契約書に個人情報保護や暴力団排除の特約を添付している。						

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

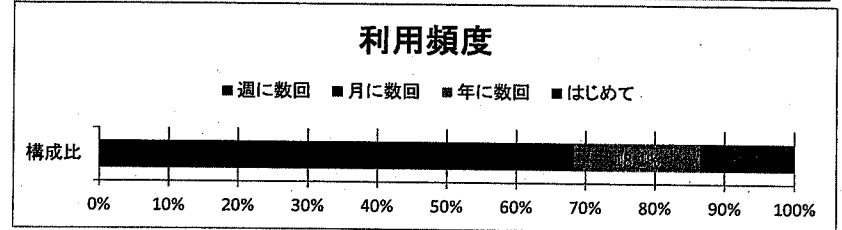
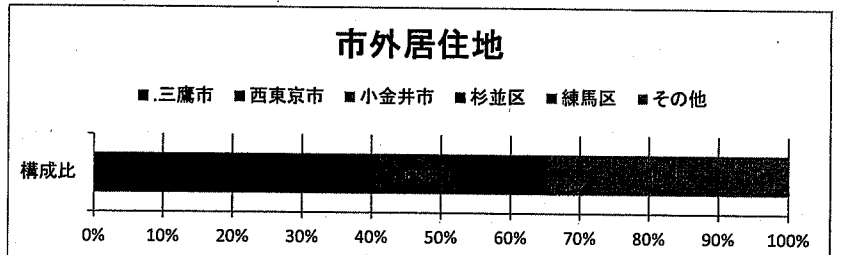
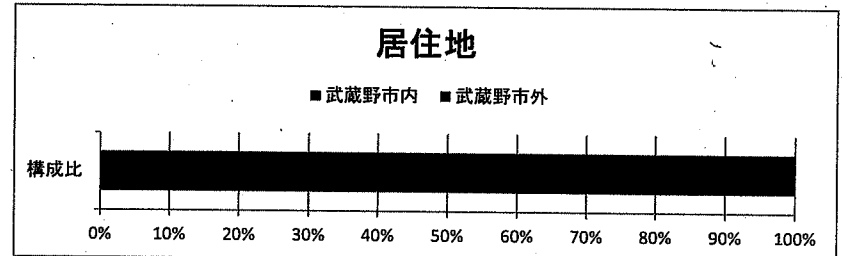
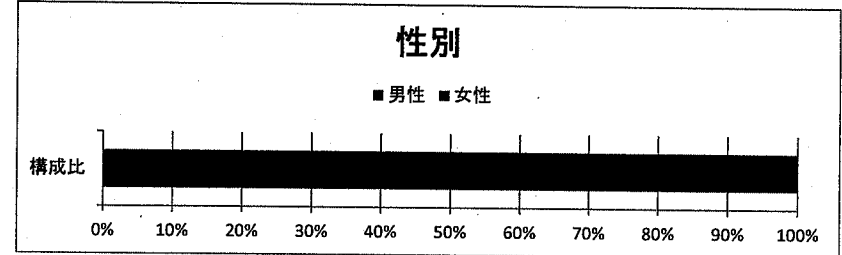
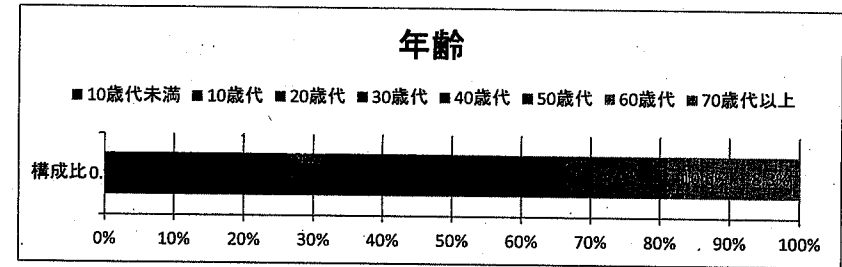
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に因り得ることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

【主管課】

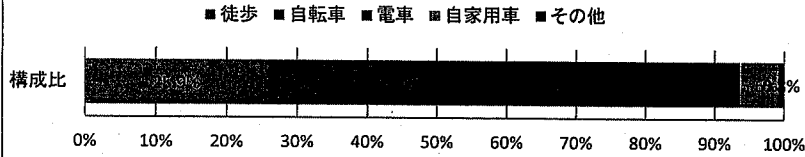
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
C 適正な運営 【配点3.6点】	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	5	4	6.4	
		2 計画どおりの収入が得られているか。					
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。					
	評価の理由						
	コロナ禍による開館時間短縮や、貸し出し施設の人数制限があるものの前年を上回る120万人を超える利用者数を記録している。施設利用料についてはコロナ禍の対応としてキャンセル料を徴収していないが、事業参加料についてはオンライン講座やハイブリッド講座に振り組むことで収入の落ち込みを抑えた。コロナの影響によりカフェ収入は厳しい状況が続いているが、タンブラーなどグッズ販売を委託し、一定の収益改善効果を得られた。利用増加に向けては生涯学習、市民生活、青少年活動で魅力的な事業を企画したり、図書館の展示を工夫するなど全館を挙げて取り組んでいる。またSNSを活用した広報に取り組みフォロー数の増加などの効果が見られた。						
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2		
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
		3 現金等が適正に管理されているか。					
	評価の理由						
	コロナ禍による定員の制限や事業の中止などでコロナ前比べて参加料の徴収など収入の落ち込みは見られたが、オンライン講座やハイブリッド講座に取り組むことで収入の確保に努めるとともに、事業計画に従い支出を適正かつ効率的に行った。オンライン講座やハイブリッド講座では従来の会場実施を上回る人数の申し込み受け入れや、遠方からの参加も受け入れることができ適正な受益者負担を求めることができた。現金の取り扱いにはレジの活用や金庫への保管、また複数の職員による勘定など適正に管理されている。						
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	5	8			
	2 経費の効率的・効率的な執行がなされたか。						
評価の理由							
物品購入や修繕工事の際には可能な範囲で集約することで、送料負担の軽減や工事単価を抑制することができた。予算の執行にあたっては複数業者から見積もりを取ることで価格競争を促し、経費節減に取り組むことができた。							
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2			
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平にされたか。						
評価の理由							
施設予約システムを導入して、利用者が平等に施設を利用できるよう配慮している。定員に制限のある事業については定員を超えた場合は市民を優先し、かつシステムを利用した抽選により公平性を担保している。コロナ禍への対応として適切な管理をしながらより多くの参加者受け入れができるよう面積の広い施設を利用するなど実施方法を工夫した。							
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	4	3.2	6.4	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
	評価の理由						
	施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。実施した点検の報告書提出を求めている。提出された報告書は複数の職員で履行状況の確認を行っている。また月次でミーティングを行い意思疎通を図っている。施設の不具合は維持管理業者、職員、整備など複数のチャネルを活用して把握に努め、必要な修繕を速やかに行い安全性の確保や機能保持をしている。建物・設備の異常は速やかに市に報告し適切な対応をとっている。備品については市、事業団所有とを切り分け台帳を整備し適切に管理している。						
	適正な清掃	1 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か。	4	4	3.2		
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
	評価の理由						
清掃を専門業者に委託し作業基準表に基づいた清掃の実施を定めたくうえ作業報告書の提出を求めている。提出された報告書は複数の職員で履行状況の確認を行っている。また月次でミーティングを行い意思疎通を図っている。天候等により館内に汚れが目立つ場合やその他トイレ等に臨時で清掃が必要な際には無線を活用し迅速に対応を行える体制をとっている。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足度の向上 【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	37.6
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	5	8	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 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か。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	3	4.8	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	4	6.4	
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	5	8	
		2 利用者案内や受付が適切にされているか。				
		3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4 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か。				
	自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5	4	
		2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由					
開館10周年記念イベント、10周年プレイスフェスタを実施した。利用者アンケートの結果、総合満足度において高い評価を維持している。また、職員対応も評価が高い。利用者からの投書への返信を1階フロアで掲示周知している。地域の中高校生、鏡南ふれあい広場公園での街頭調査によるコロナ禍における地域在住・在学の青少年の現状把握と、求める居場所に関するアンケートを実施し、青少年のニーズの把握に努めた。市報、市HPでの市民への情報提供について、主管課への原稿提出等の段階で課題（正確性、期限等）がR2年度に引き続きあり、改善には至らなかった。						
改善事項						
B 安全への取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 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か。				
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
評価の理由						
警備員を配置し巡回を行い、利用者トラブルを予防している。職員は日常的に無線等で情報共有をしている。職員全員が上級救命講習を受講している。また、災害を想定し防火扉を開閉しての実践的な訓練を行っている。						
改善事項						

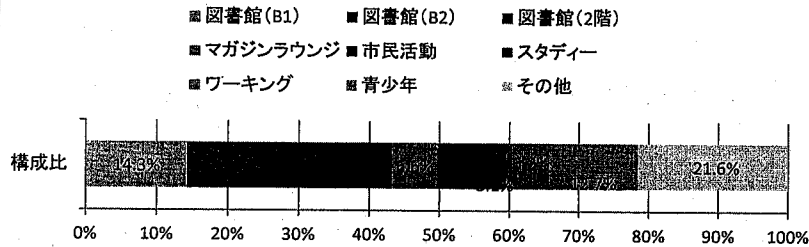
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点36点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3	2.4	28.8
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 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か。	4	3	2.4	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	4	3.2	
		2 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か。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	5	4	
2 計画通りの収入が得られているか。						
3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。						
指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2		
	2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
	3 現金等が適正に管理されているか。					
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	5	8		
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
<p>評価の理由</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和3年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止のため緊急事態宣言、まん延防止等重点措置等の期間があり、20時間閉館（本来22時）の時期が長く続き、利用者数はコロナ前よりは減少しているが、令和2年度を上回り年間120万人を超えた。 コロナによる取消料を徴収していないが、オンライン講座、ハイブリッド講座等の実施形態で収入落ち込みを抑えた。またカフェ収入減に対してはプレイスグッズの販売委託に取り組んだ。 委託会社との定例会により、設備・警備等の連絡調整を行っている。 <p>改善事項</p>						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	4	3.2	5.6
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
適正な清掃	1 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か。	4	3	2.4		
	2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
<p>評価の理由</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の長寿命化に協力的であり、必要な修繕や対応を実施して館の機能維持に努めている。 清掃の委託会社との定例会を行い連絡調整を行っている。 <p>改善事項</p>						



来館手段

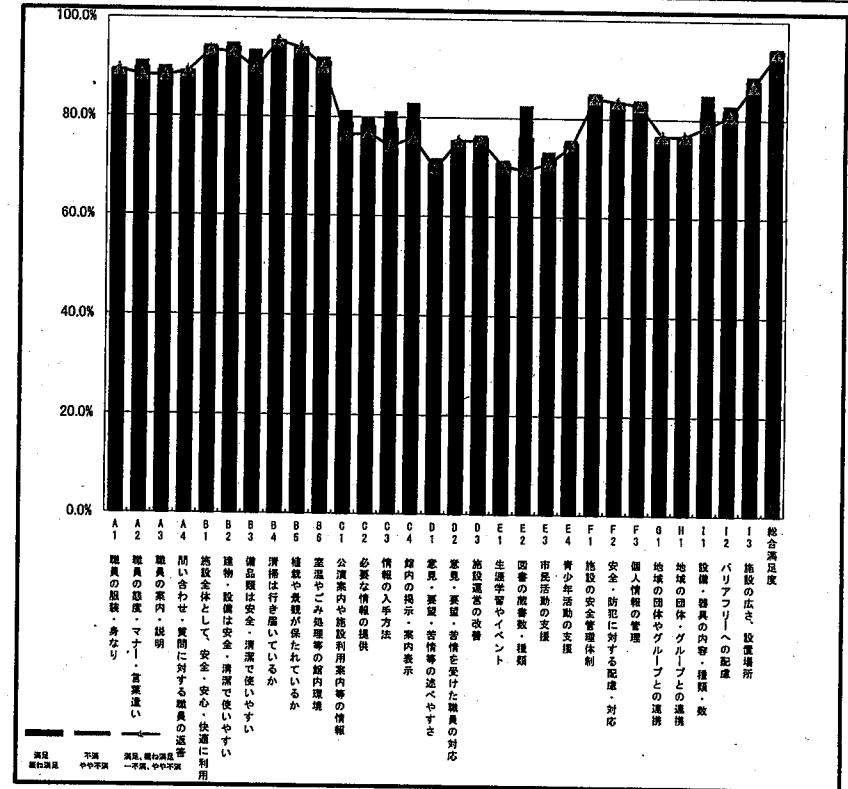


利用場所

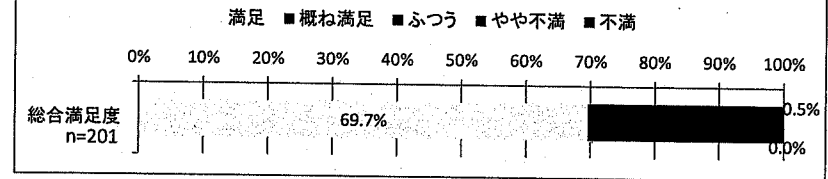


回答者の属性に関するコメント

- ・幅広い年代にアンケート記入を依頼したことで、バランスよく利用されているという回答結果を得られた。
- ・男女比の割合は、昨年度は同程度だったが今年度は女性が2/3強を占める。
- ・居住地比率は、市内在住者が59.4%と市外在住者より多い。市外居住地は、西東京、小金井市、杉並、練馬在住を合わせて約65%を占める。昨年40%強を占めていた三鷹市は27.5%に減ったものの近隣市区では最多。
- ・68.4%の人が、月に数回以上利用しており、34.0%の人が週数回利用している。
- ・約60%の利用者が徒歩または自転車での来館。約30%の利用者が公共交通機関を利用して来館。
- ・図書館部分を利用している利用者は全体の1/2程度(49.8%)。
- ・地下2階青少年フロアの利用は、コロナ対策により一部利用再開できていない施設があるものの昨年度に比べ倍増し回復が見られる。(5.2%→12.7%)



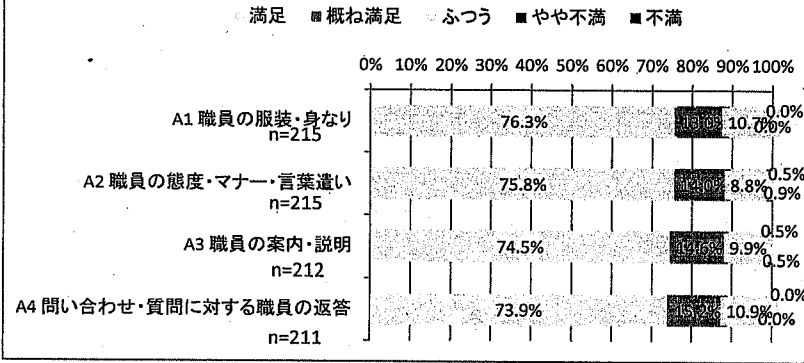
総合満足度



総合満足度に関するコメント

- ・「満足」が70%、「概ね満足」を合わせると94.1%と、前年度と同等の高い評価を得ている。
- ・平均点数は4.6とこちらも昨年同様高い総合満足度を維持している。
- ・「不満」「やや不満」は0.5%。(1件)

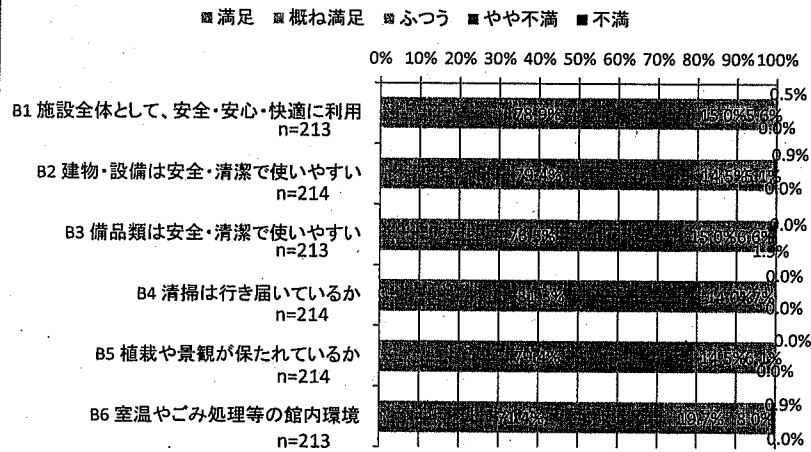
職員の対応



職員の対応に関するコメント

・満足度平均点は4.6と昨年と同程度となった。
 ・「満足」と答えた利用者が7割を超え、「満足」「概ね満足」を合わせた数は9割弱と利用者満足度は昨年に引き続き非常に高い。

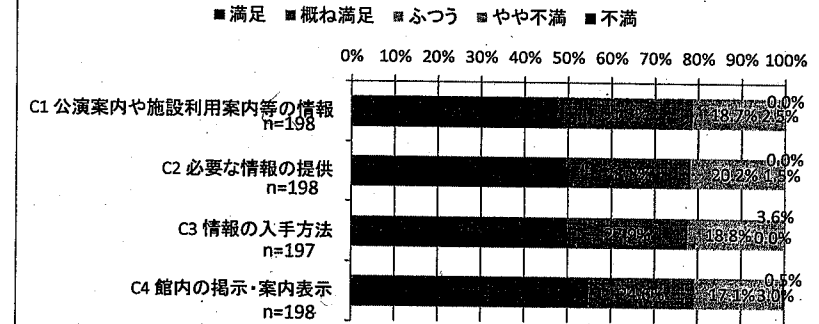
建物・設備・備品等の管理



建物・設備・備品等の管理に関するコメント

・満足度は令和2年度と比較して同程度で良好。
 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年度に引き続き短縮営業を行った期間もあるが、年間入館者は128万人(月平均10.7万人)を超えている。施設や設備に負荷がかかっているが、不具合やトラブルについては館内巡回等で早期発見し迅速に対応している。開館から10年を超え設備によっては耐用年数を超えるものも出てきており、順次更新を行っている。

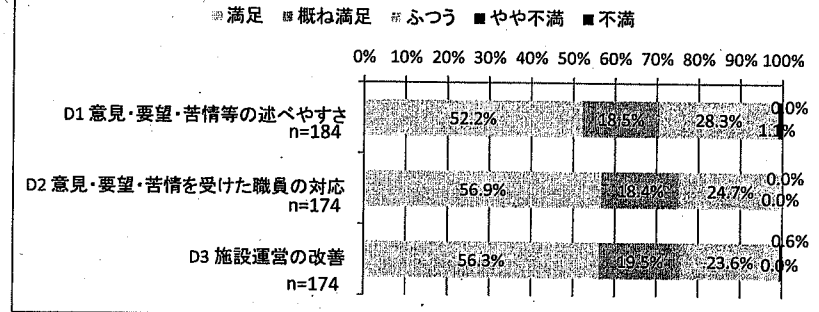
情報の提供



情報の提供に関するコメント

・全項目で「満足」「概ね満足」の割合が75%を超えた。
 ・事業は市報・市やプレイスのホームページで周知したほか、プレイス館内大型ポスター掲示、市内公共施設でのチラシ配布を行った他、SNSなどのソーシャルメディアを活用した。ポスター、チラシ、市報などのアナログ広報とホームページ、FacebookやTwitterなどデジタル媒体も活用しながら、幅広い利用者層に向けて情報発信を行った。
 ・デジタルサイネージを活用した動画によるPRをプレイスはもちろんのこと、体育館、吉祥寺図書館でも展開した。

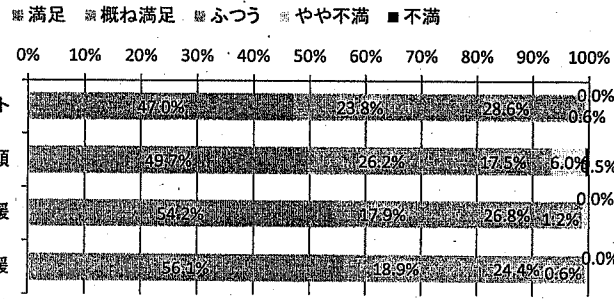
利用者の意見の反映



利用者の意見の反映に関するコメント

・令和元年度と比較して全項目で「満足」の回答が約5~10%増えた。
 ・プレイスでは、利用者からの投書にすべて回答し館内掲示をしているが、そのほか、ホームページからの問合せについても、連絡先の分からないものを除き全て回答した。また、日々図書館等館内カウンターで口頭で受けた意見については、職員が報告書にして組織内で情報共有を行っている。
 ・コロナ禍で座席の制限や、利用者へのマスク着用を求めるなどの対応とともに、都や市対策本部の決定に従い閉館時刻の繰り上げなど、急な施設の利用制限への対応が必要になっている。

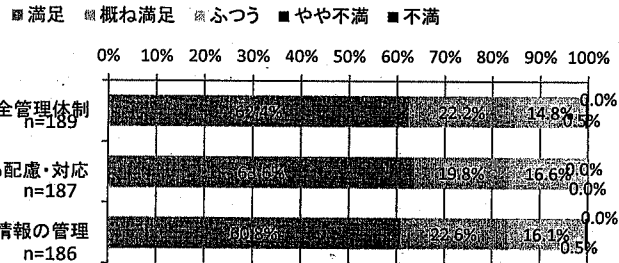
プレイスの事業



プレイスの事業に関するコメント

・平成2年度と比較し全項目で「満足」「概ね満足」を足した割合が向上し70%を超えた。前年度に引き続きコロナ禍においてオンラインでの事業実施を進め、オンラインと会場を合わせたハイブリッド型、動画配信など事業内容に応じて多角的に事業を展開したことが評価されたと考えられる。
 ・各事業ではその都度利用者アンケートを実施。回答を分析し問題点・課題を認識するとともに事業の質の向上や次年度の事業企画に反映させている。

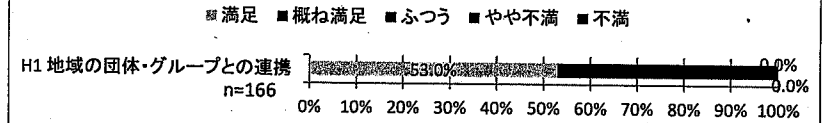
安全管理体制



安全管理体制に関するコメント

・「満足」「概ね満足」を足した割合は85%程度で平成2年度に比べ6~10%増えた。全項目で「満足」が60%を超えた。
 ・コロナ対策として、カウンター、座席へのパーティション設置、手指消毒用アルコールの設置、事業実施の際の検温、参加者情報の把握等を実施している。
 ・防災訓練では実施回数を増やすとともに防火扉の閉鎖やシャッターを降ろし、より実践的な訓練を行っている。
 ・施設の安全確保については警備員を常時配置し、不審者・物の早期発見、盗難等の予防を図った。
 ・退館時には、決裁も含め個人情報はすべて施設棚への保管を徹底し、各カウンターでも図書端末や職員PC画面が見えないようカバーを設置している。情報漏えい等の事故はない。

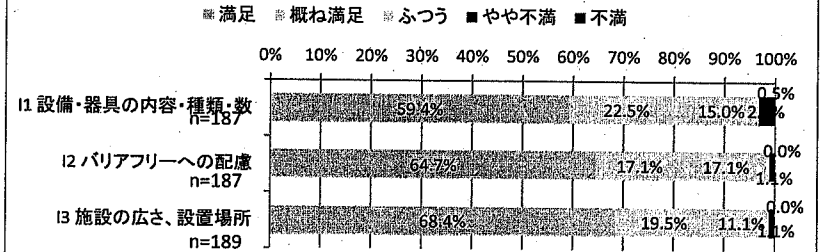
地域との連携について



地域との連携に関するコメント

・令和2年度と比較して「満足」「概ね満足」を足した割合が10%程度向上し75%を超えた
 ・事業においては大学を中心に連携を行った。
 ・小学校に職員が出向き読書の動機付け指導を行ったり、武蔵野市民科など総合的な学習の時間の授業に協力を行った。

その他について



その他に関するコメント

・平均して「満足」が60%を超える。「概ね満足」を合わせ80%を超える利用者が満足している。施設管理も含め高い評価をいただいた結果といえる。

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市内外訳
1	自転車置き場を増やして欲しいです。	30	女性	市内	
2	一方的にNGが多く形としてのこるものがほしかったです。	40	女性	市外	文京区
3	貴重な機会をいただきました。企画ありがとうございます。	50	女性	市内	
4	このアンケートは板がないので書きづらいです。	50	女性	市内	
5	託児もやってあげた方がよかったのでは。	40	女性	市内	
6	1Fの女子トイレのまん中、水漏れが少しかったです(11/6)	50	女性	市内	
7	エレベーターが遅い…、エレベーター横にフロア図あるとよい。	30	女性	市外	
8	楽譜(ピアノソノ)などを増やして下さい!	40	女性	市内	
9	地下2階が暑い。	10	男性	市外	
10	英検対策や大学受験の参考書があるとよいです。館内は暖房が暑く感じ今回参加して初来館することができてよかったです。	10	女性	市内	
11	今年中やや暑いですが、どの場所も使いやすくて快適です。	40	女性	市外	杉並
12	年中やや暑いですが、どの場所も使いやすくて快適です。	10	女性	市内	
13	少し暑いですが。	10	女性	市内	
14	最近、子供がよく本を読むようになってるので来ています。本はたくさんありますが、しまわれているものばかりで子供がすぐとる回数は他より少ないです。もう少し子供目線で多くの本の表紙が見えるようにお願いいただけませんか。古い、こわいではなくかわい、かっこいいなどのもの、仕事で利用する為毎週来ています。紙しばいが子どもに大人気なので新作増やしてくれると嬉しいです。	30	女性	市外	
15	よく利用させていただいている小金井の者です。近辺の図書館を全館知っているわけではありませんが、ここより右に出る図書館はそんなにないと思う。(蔵書等)、イベントや映画を開いてほしいと思う	30	女性	市内	
16	個別設間はあまり利用していない場合は3にチェックしました。新刊書の予約ができなくなったことには理解するが市民優先期間はもう少し短くて図書館へ行ってみようという気になる雰囲気があります。	50	男性	市外	小金井
17	ネットで調べて来館しましたが、家族連れが多くにぎやかな場所と思いましたが各階で雰囲気が異なり居心地が良かったです。	60	男性	市外	小金井
18	一番使っている図書館は西東京市ですが、比べるとキレイでおしゃれで本も豊富なのでとても良いです。	70	女性	市内	
19	小さい子ども向けのおはなし会を予約制にして欲しい。当日行っても満員で参加できないことが多くあり、せっかく時間に合わせて来てても無念な思いをした。子連れで出掛ける大変さを理解して下さるのなら、予約制にして必ず参加できるようにするべきだと思います。	30	女性	市外	品川区
20	小さい子ども向けのおはなし会を予約制にして欲しい。当日行っても満員で参加できないことが多くあり、せっかく時間に合わせて来てても無念な思いをした。子連れで出掛ける大変さを理解して下さるのなら、予約制にして必ず参加できるようにするべきだと思います。	40	女性	市外	西東京
21	探したい本を見つけるのがとても大変。どこに何の本があるのかわかりづらい。フロアマップにもっと分類をつけてほしい。いつ来てもストレスがたまる。改善を強く希望します。1階の雑誌コーナーのイスをふやしてほしい。カフェが広すぎるように思います。	30	女性	市内	
22	いつも子供連れと来ています。	30	女性	市外	杉並
23	いつもありがとうございます。色々と市民団体と企画をコラボできるとうれしと思います。	30	男性	市内	
24	毎月利用させていただいています。ありがとうございます。	40	女性	市内	
25	いつもお世話になっております。ありがとうございます。	40	女性	市内	
26	地下1Fで本を捜す以外、殆ど利用していません。もう少し利用の幅を広げたいです。コロナ前、よく英会話勉強のグループの方々がおられました。私的目的で館内の机やイスを使用してもいいのですか?	50	女性	市内	
27	アンケートの性別欄に男or女しかないのは良くないと考えています。	60	女性	市内	
28	私の好きな系統の本が多く、設備も整っているのが幼い頃から通わせて頂いています。いつも素敵な本をありがとうございます。	20	男性	市外	西東京
29	2Fを利用することが多いのですが、1Fから2Fまでの利用は気がひげます。でも体力がそろそろ…そしてかいだんが長い! 1. 厚顔でエスカレーターを利用する。2. 体力をつける。どちらにしましょう…なやむ。	10	女性	市内	
30	週20~30冊程度絵本を借りています。プレイスにない本が多く、都度予約をしています。スペースの問題もありますが、もう少しラインナップを増やしてほしい。貸し出し機の増設、下はいつも空いており、小さい子を連れて並ぶのは大変なので、増やしてほしいです。	70	女性	市外	三鷹
31	イス・机の数をふやしてほしい。	40	女性	市外	三鷹
32	トイレを利用後に手洗いをし、ハンカチでふかずにいる人を見るとガッカリする。(その手で本などをさわっているとと思うと気分悪い。スタッフも)	60	女性	市内	
33	6才の娘のため利用しています。アンケート内容に該当しない内容も多いですが、全体的大満足です。	30	男性	市内	
34	いつも気持ちの良い対応の職員さんに感謝しています! ありがとうございます	20	男性	市外	小金井
35	館内が暑いことが多く、一緒に利用している参加者からも温度を下げてほしいという意見が出ているのでご検討いただければ幸いです。	30	男性	市外	
36	まんがを置いてほしい。	30	男性	市外	
37		10	女性	市外	三鷹

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市内外訳
38	冬の時期館内があついです。	10	男性	市外	杉並

吉祥寺図書館

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺図書館		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1-21-13		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団		
代表者	福島 文昭		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	① 施設運営 ② 施設管理 ③ 市立図書館事業		
指定管理委託料	予算	136,790,000円	決算 136,138,948円

2 評価項目

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市民の満足の向上	29.6/44	35.2/44	* 図書館利用者のサービスを推進するため職員一丸となって取り組んでおり、利用者の満足度は高い。	* 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、設置目的に合う運営を通じて市民の満足向上を図っている。
B安全への取組み	7.2/12	8.8/12	* トイレ内の非常呼び出しプザーと各カウンターの非常警報プザーの自主的な設置、非常時に使用するためのライト付きホイッスルを全員が勤務中に携帯するなど、小さな安全対策の積み重ねを実施しながら業務を行っている。 * 警備業務委託先と連携し、安全で衛生的な図書館利用に対する利用者への理解と協力を促しつつ、トラブルを未然に防ぐよう取り組んでおり、また、利用者への説明等が必要な場合はその場で職員が理解と協力を要請する、警備会社本部との連絡調整が必要な場合は電話およびメール等で即日対応するなど迅速に対応している。 * 新型コロナウイルス感染拡大防止のための利用制限なども実施されるなか、大きなトラブルもなく堅実な運営を行った。	* 全職員が上級救命技能認定を受けているほか、自衛消防訓練等を実施し危機管理体制を整えている。また警備員及び職員による定期巡回を行うとともに、トランシーバーや業務日報を通じて密に情報共有し警備体制を整えている。安全管理体制に関するアンケートも「やや不満」「不満」はほぼない(0%)に近い結果である。

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
C適正な運営	21.6/36	24.8/36	* 市と調整しながら、事業計画に基づいて、着実に事業を進めている。 * 業務の効率化を図り、コロナ禍の中でも安定したサービス提供が可能となるよう、プレイス管理係、プレイス図書館等からの応援を受けながら、適正な運営に努めている。	* 昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症に関して、市(中央図書館)と随時協議確認を行いながら適宜必要な対策を講じたうえで、定員や席数、サービス利用時間の回復や市民利用優先あるいは限定など、サービス水準の調整を図り、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にサービスを提供し来館者数回復にも努めている。
D施設・整備等の適正な管理	6.4/8	5.6/8	* 懸案事項であったエレベータ入替工事について、市と調整の上令和4年度の工事実施に向けて進めている。 * 施設維持管理を専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。 * 設備・備品類の点検を計画的に行い、緊急性のある不具合等には主管課の了承を得て迅速に対応し、利用者の利便性を図った。	* 「適正な建物・設備・備品管理」及び「適正な清掃」の各項目について、着実に実施されている。多くの来館者により、トイレ等汚れが目立ちやすい箇所について、特に状況確認を実施し、清潔な状況の維持や早期回復に努めている。また、建物・設備・備品等の管理に関するアンケートでは、全項目で非常に良好な結果(「やや不満」「不満」を合わせても3%以下)を得ている。
全体	64.8/100	74.4/100	* 新型コロナウイルス感染拡大防止に配慮しつつ事故や大きなトラブルもなく業務を遂行し利用者サービスの向上に注力している。 * 懸案であったエレベータ入替工事について、主管課への働きかけを継続することで令和4年度実施が決定された。空調設備の不具合(風量調節のための弁の老朽化による騒音発生)の修繕、非常階段非常灯の修繕、地下1階排煙窓の修繕など、リニューアル工事に関わらない部分の課題も解決し、管理運営の向上に努めている。	* 引き続きコロナ禍にあっても、中央図書館と随時協議確認を行いながら、市立図書館サービスの基盤である蔵書管理や市民の情報へのアクセス保障に努めた。加えて、まちづくりイベントへの参加やまちの魅力伝えるイベントの実施など、まちとのつながりをさらに広げながら設置目的に合う運営実績を上げている。 * 施設の管理運営面では、事件、事故、災害時等の緊急事態に備えた安全への取組みから日常の保守点検、清掃まで、施設特性を踏まえ工夫を重ねた取組を行っている。

3 アピール点、指摘事項への対応

<p>指定管理者（記入欄）</p> <p><アピール点></p> <p>* 新型コロナウイルス感染拡大防止のために必要なパーテーション増設、館内設備の消毒や清掃を実施しつつ、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。</p> <p>* コロナ禍において求められるサービスを模索しつつ、図書館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、イベントに於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。</p> <p>* 吉祥寺の街づくりへの貢献を念頭に連携イベントや情報発信を継続した。</p> <p>* 課題となっていたエレベータ入替工事について、令和4年度の実施が決定した。</p> <p>* 『子ども読書活動推進計画』（1）乳幼児期における取り組みの①家庭、保護者への働きかけ、支援事業として「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。</p>	
<p><主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>* 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。</p> <p>* 「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</p> <p>* 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を進めていただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>* 検温器の設置、手指消毒スプレーの増設、窓を開けての定期換気、マスク着用呼びかけなどを継続することで新型コロナウイルス感染症対策に取り組んでいる。</p> <p>* 今年度は接遇について個別のご意見はなかったものの、説明や返答について不満足というご意見が一定数あることから、引き続き誤解を招かないような接遇、説明を行い、改善に努めた。</p> <p>* コロナ禍の中でも可能な限り吉祥寺活性化協議会の地域イベントとの連携を継続し、開発公社主催の地域活性化事業に協力するなど、地域と連携した取組を続けている。</p> <p>* 吉祥寺の各商店会に、地域資料の寄贈を呼びかける、イベントのPRを地域のWeb 新聞媒体を通じて行うなど、図書館からの発信も行った。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>* 危機管理体制の早急な構築をプレイス管理課や本部と連携しながら作成する</p> <p>* 利用者が気軽に意見を伝えられるシステムを作る（例：展示に関わるアンケートの実施・苦情やご意見ほどではない気軽な感想の投稿の受付 など）</p> <p>* 窓口等での利用者対応に際し誤解を生じたり不愉快な印象を与えたりすることのないよう、一層の配慮を継続する</p>	

<p>主管課（記入欄）</p> <p><特に評価できる点></p> <p>* 新型コロナウイルス感染症への対応について、施設管理における各種取組み（パーテーション増設、館内設備の消毒や清掃）に加え、事業においても「リモート」や「屋外散策型」など工夫を図り、状況に応じた柔軟な運営が行われた。</p> <p>* 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組み、充実させた。</p> <p>* 『第2次武蔵野市子ども読書活動推進計画』が令和3年度から始まったことを受けて、吉祥寺図書館（事業団）側から主体的に新規拡充事業提案がなされ、乳幼児向けの「あかちゃんオアシス」や青少年世代向けの「SNS時代のバズる文章教室」など実施された。</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>* 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。</p> <p>* 「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。</p> <p>* 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を進めていただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>* 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、パーテーション増設による席数の回復などに努めている。</p> <p>* 職員の対応に関するアンケートは、過去4年間で最も高い満足度を得ており、接遇についての意見もなかった。丁寧な接遇、説明を行い、改善に努めている。</p> <p>* 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化事業への協力、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。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>* 情報提供について、「C1」「C2」で「やや不満」「不満」を合わせた回答率が7～9%ある。具体的にどのような情報が不十分と感じられたのか等の原因を把握し改善策を検討いただきたい。</p>	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】
 ●全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。
 ●協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
A 市民の満足の向上 【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。	8	3	4.8	29.6	
	評価の理由 設置目的（図書館資料を収集し整理しおよび保存して市民の利用に供し、その教養調査研究レクリエーション等に資する）に沿って、業務を遂行している。 施設の管理運営および事業を実施するにあたり、自らの創意工夫を活かし、施設の利用者に対するサービスの向上および管理経費の削減を図り、図書館としての基本的な機能を充実させながら、地域や施設の特徴を活かしてすべての利用者が気軽に立ち寄りとなる魅力的な図書館づくりに努めている。						
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。 2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。 4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。 5 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か。	8	4	6.4		
	評価の理由 1. アンケート結果の満足度は85.6%。 2. 「利用者の声」投函箱を設置し、常にご意見を受けられるようにしている。 3. カウンターなどに寄せられた口頭によるご意見は、受けた職員が業務日報に記入する、または伝達メモに記入するなど必ず共有し、丁寧な説明や必要な改善ができるようにしている。「利用者の声」の回答は、目につきやすい場所に4週間掲示している。 4. 「まなびとつどいの部屋」の最終利用時間を延長してほしいというご意見に応え、利用可能時間帯を30分延長した。図書館システムの改善（検索スピード向上）についてのご意見を中央図書館へ伝え、改善に至った。まなびとつどいのへやの配席については、いただいたご意見には真摯に回答した上で、可能な限りの改善を実施している。 5. 「利用者の声」投稿に関するマニュアルを整備し、口頭のご意見を的確に伝達し対応するためのシステムも備えている。						
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。 2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。	8	4	6.4		
評価の理由 1. 吉祥寺活性化協議会への参加、協働を実施し、各種イベントに関連する図書展示を継続している。また、武蔵野市開発公社への協力により、地域おこし企画に参画した。吉祥寺美術館や吉祥寺シアターとの連携図書展示も継続し、地域の文化活動を盛り上げる努力をしている。 2. 吉祥寺図書館周辺の歴史や観光スポットを巡るイベントを企画、実施した。							
情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか、その際、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か。 2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。	8	3	4.8			
評価の理由 1. ちらしラックを増設し、情報のジャンル（一般向け、図書館利用者向け）や発信元（武蔵野市、東京都など）ごとに分かりやすい提供を試みている。 2. 情報内容によって、目につきやすい場所やフロアを工夫して掲示している。							
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。 2 利用者案内や受付が適切になされているか。 3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。 4 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か。	8	3	4.8			
評価の理由 「とても清潔でよい図書館です。スタッフも親切」「いつも親切にご対応下さり、本当に有難うございます。職員の方、皆様お優しく、感じが良く、適格にお仕事をなさっていて、プロ意識を感じます」との意見があった。 1. 2. 返却口で「ありがとうございます」と声をかけず、カウンターに列ができた際にはインターホンで速やかに事務室に応援を求めるとしている。 3. その日の内の引継ぎは、カウンターごとに引継ぎ用紙を置き、確実に引き継ぐようしている。目をまたぐ周知事項や引継ぎは、連絡ノートへの記載や文書で朝と昼の業務前打合せの際に確実に引き継ぐようしている。 4. 武蔵野市立図書館として業務マニュアルの他に、吉祥寺図書館独自の業務マニュアルを作成し、研修を行っている。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
B 安全への取組み 【配点1.2点】	自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。 2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。	4	3	2.4	7.2	
	評価の理由 1. 事業計画に沿って確実に事業を実施している。コロナ禍において安全に実施できる事業形態（人数制限、リモート利用、屋外での活動など）に工夫を凝らして実施している。 2. 青少年対象事業「SNS時代のバズる文章教室」、映画会（8月、11月、2月）、一般向けイベント「ガイドさんとまち歩き」の参加者アンケートに「不満足」のご意見は1件もなかった。						
B 安全への取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。 2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。 3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。 4 市や利用者にも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か。	8	3	4.8	7.2	
	評価の理由 1. 全職員が勤務中はホイッスル付きペンライトを携帯し、急な停電や緊急時の周囲への注意喚起の必要に備えている。 2. 全職員が上級救命技能認定を受けている。自衛消防訓練の他、防災研修、情報セキュリティ研修を実施し、マニュアルを備えている。 3. 電話、メールなどを利用し必要な報告と対応を取っている。 4. 講じている。						
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。 2 警備業務を怠ったこと起因する事件・事故等が発生していないか。 3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。	4	3	2.4		
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。 2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。 3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。 4 業務を滞りなく進めるため、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か。	4	3	2.4	7.2	
	評価の理由 1. 仕様書、事業計画、基本協定等に沿って、業務を実施している。 2. 新型コロナウイルス感染症予防対策等によりイベントの実施規模等の変更が必要になった場合は、中央図書館等とも相談の上、必要な変更を加えた上で、可能な限り実施している。 3. 職員、嘱託職員それぞれの担当業務について、分担や実施方法の見直しを行い、より効率的に正確に実施できるよう改善している。 4. 日ごろからメールや電話で必要な報告や連絡を絶やすことなく、さらに定期的な連絡会議を持つなどして意思疎通を図っている。						
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。 2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。 3 適正に（経費削減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。 4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。	4	3	2.4		
	評価の理由 1と2. まなびとつどいのへやと録音室の運営については、新型コロナウイルス感染症予防対策を実施しながらも可能な限り効率的な運営に努めており、利用率のアップを実現している。 3. 業務量に対して適正な人員配置を行うと同時に、担当業務の明記されたシフト表に沿って作業を行うことで、業務ごとの責任体制を明確にしている。 【4. 該当なし】						
C 適正な運営 【配点3.6点】	適正な個人情報保護	1 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か。 2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。 3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。	4	3	2.4	7.2	
	評価の理由 1. 整備している。 2. 適切に管理され、事故は発生していない。 3. 定期的研修を実施している。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
C 適正な運営 【配点 3 6 点】	適正な再委託先管理	1 再委託先を選定しているか（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）。 2 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か。	4	3	2.4	21.6	
	評価の理由 1と2. プロポーザルの実施等により、価格や仕様について適正な選定を実施し、日々の観察により技術力、安全管理体制を確認し、定例打合せの実施などにより必要な改善を依頼するなど、適正に選定し、管理監督責任を果たしている。						
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。 2 計画どおりの収入が得られているか。 3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。	4	3	2.4	21.6	
	評価の理由 1. 来館者総数の前年度比は増加している。 【2. 該当なし】 3. 新型コロナウイルス感染予防対策を実施しながらのイベント再開、新規事業の開始などを行い、一定の効果があった。						
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。 2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。 3 現金等が適正に管理されているか。	4	3	2.4	21.6	
	評価の理由 1. 支出は適正かつ効率的に行っている。 2. コピー機使用代金徴収、インターネットPCプリントアウト代金について、適正に徴収・管理できている。 3. 事務室内の施設できるキャビネットに保管し、アクセス権限者を制限し、出納台帳を備えて適正に管理している。						
	経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。 2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	8	3	4.8	21.6	
	評価の理由 1. 物品購入に際しては見積り合わせ等を厳格に実施し、消耗品は工夫を重ねて節約に努めるなど、日々の積み重ねを実施している。 2. 経費執行の優先順位を(1)利用者の快適・安全のための施設点検・整備・修繕および新型コロナウイルス感染予防対策(2)利用者の利便性向上のための掲示物、展示方法等の改善とし、経費を効果的・効率的に執行している。						
	平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。 2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。	4	3	2.4	21.6	
	評価の理由 1. イベント申し込み方法、自習席利用方法などについて、分かりやすいルールを定め、公平に業務を遂行している。 2. 新型コロナウイルス感染拡大予防対策に伴う利用制限等においては、都や市の指示に従い粛々と業務を遂行した。						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点 8 点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。 2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。 3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。 4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。 5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。	4	4	3.2	6.4	
	評価の理由 1. 開館、閉館時に必要なチェックを行い、開館時間内でも定期的な見回り等を実施し、管理、保持を実行している。 2. 整備している。 3. 主管課および施設課等に連絡を取り、適切に対応している。 4. 管理している。 5. 行っている。						
	適正な清掃	1 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か。 2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。	4	4	3.2		6.4
評価の理由 1. 行っている。特に認知障害のある高齢利用者等に汚されやすい設備、施設については特に状況確認を緊密に実施し、清潔な状況の維持や回復に努めている。また新型コロナウイルス感染予防対策のための特別清掃も、パターションや個人使用機器について継続している。 2. 日常の報告および定期報告により確認している。							

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

●指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。

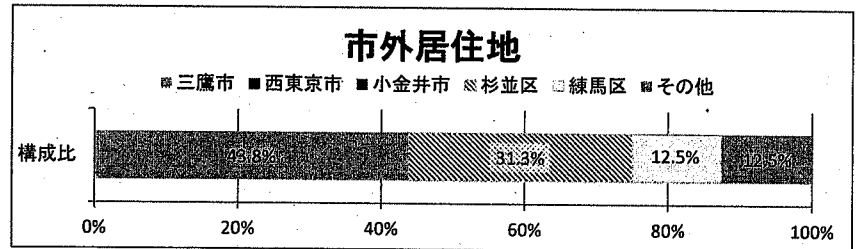
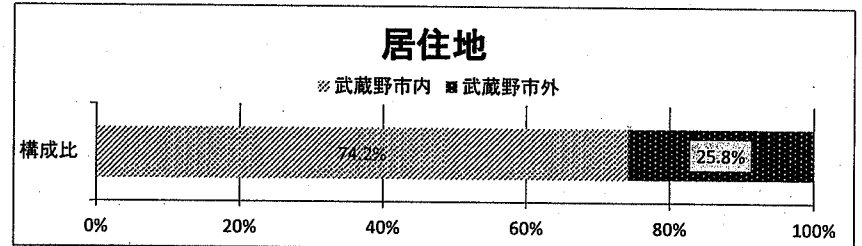
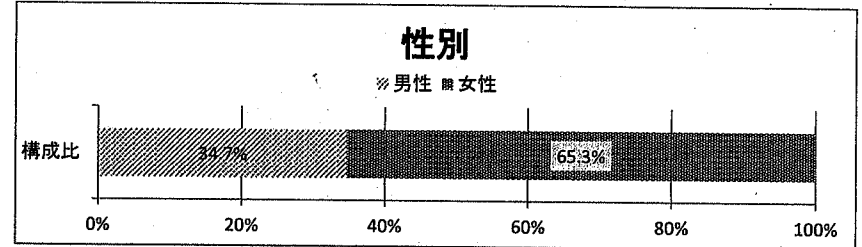
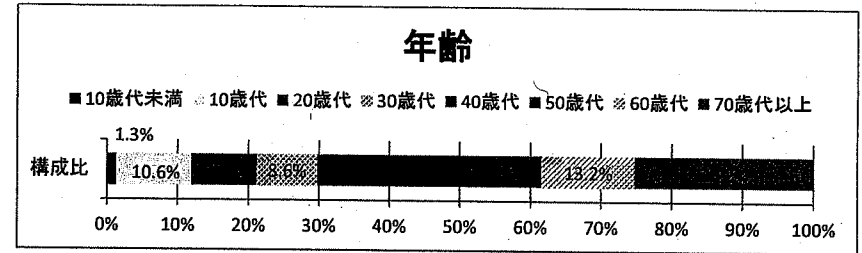
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

【主管課】

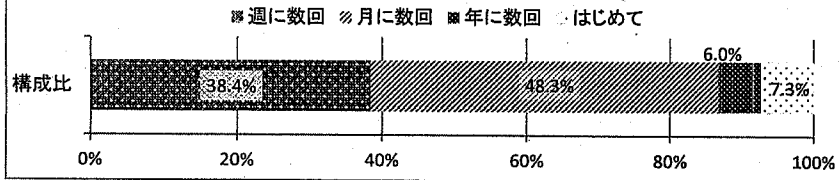
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計		
A 市民の満足 の向上 【配点 4 4 点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。	8	4	6.4	35.2		
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。 2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。 4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。 5 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か。	8	4	6.4			
		地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。 2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。	8	5		8	
		情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的にしているか。その際、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か。 2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。	8	3		4.8	
			職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。 2 利用者案内や受付が適切になされているか。 3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。 4 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か。	8		4	6.4
		自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。 2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。	4	4		3.2	
	評価の理由 「利用者の声」投函箱の設置や利用者意見に応えた「まなびとつどいの部屋」利用時間の延長、開発会社等との連携を通じた地域文化活動への参画、吉祥寺まち歩きイベントの企画実施、など設置目的に合う運営を通じて、市民の満足の上を図っている。							
	改善事項 情報提供について、「C1」「C2」で「やや不満」「不満」を合わせた回答率が7~9%ある。具体的にどのような情報が不十分と感じられたのか等の原因を把握し改善策を検討いただきたい。							
	B 安全への取組み 【配点 1 2 点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。 2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。 3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。 4 市や利用者等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か。	8	4		6.4	8.8
		適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。 2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。 3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。	4	3		2.4	
評価の理由 全職員が上級救命技能認定を受けているほか、自衛消防訓練等を実施し危機管理体制を整えている。また警備員及び職員による定期巡回を行うとともに、トランシーバーや業務日報を通じて密に情報共有し警備体制を整えている。安全管理体制に関するアンケートも「やや不満」「不満」はほぼない(0%)に近い結果である。								
改善事項 特になし。現在の状態を維持いただきたい。								

施設名 吉祥寺図書館

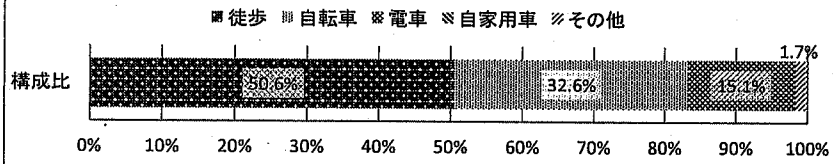
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	24.8
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 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か。	4	3	2.4	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に行われているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	3	2.4	
		2 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か。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。						
指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4		
	2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
	3 現金等が適正に管理されているか。					
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8		
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
<p>評価の理由 昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症に関して、市（中央図書館）と随時協議確認を行いながら適宜必要な対策を講じたうえで、定員や席数、サービス利用時間の回復や市民利用優先あるいは限定など、サービス水準の調整を図り、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にサービスを提供し来館者数回復にも努めている。</p> <p>改善事項 引き続き市（中央図書館）と随時協議確認を行いながら、適宜必要とされる新型コロナウイルス感染症対策を講じ、サービス水準の回復を図ってほしい。</p>						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	3	2.4	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
適正な清掃	1 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か。	4	4	3.2		
	2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
<p>評価の理由 「適正な建物・設備・備品管理」及び「適正な清掃」の各項目について、着実に実施されている。多くの来館者により、トイレ等汚れが目立ちやすい箇所について、特に状況確認を実施し、清潔な状況の維持や早期回復に努めている。また、建物・設備・備品等の管理に関するアンケートでは、全項目で非常に良好な結果（「やや不満」「不満」を合わせても3%以下）を得ている。</p> <p>改善事項 特になし。現在の状態を維持していきたい。なお、令和4年度に予定するエレベーター及び屋上防水更新工事の実施期間中においては、利用者の安全を最優先としたうえで、資料の予約受付、貸出、返却やアウトリーチ事業の企画実施などサービスの継続に努めていきたい。</p>						



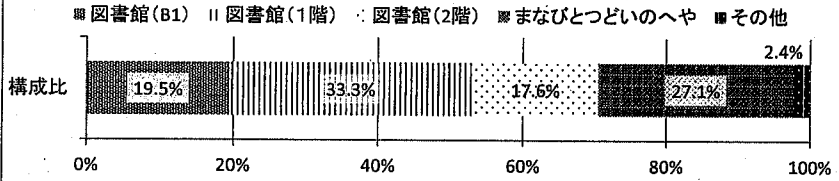
利用頻度



来館手段

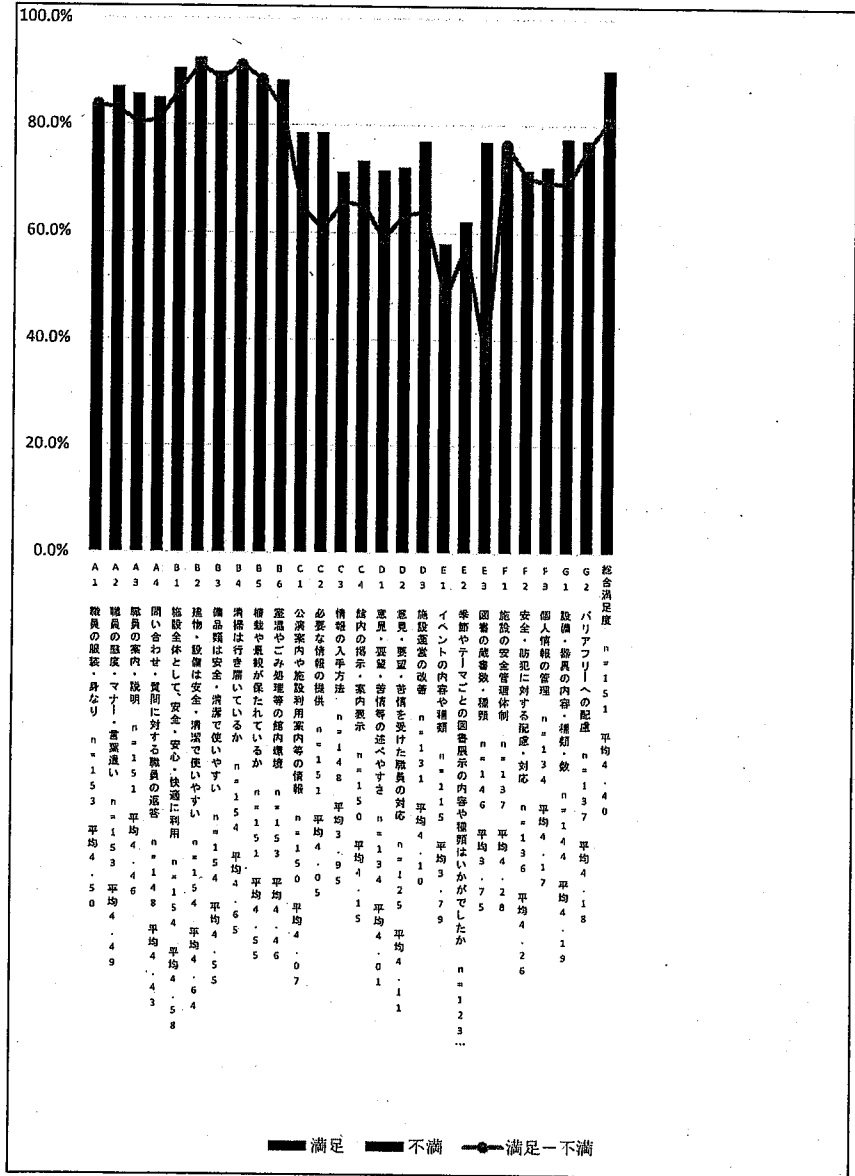


利用場所

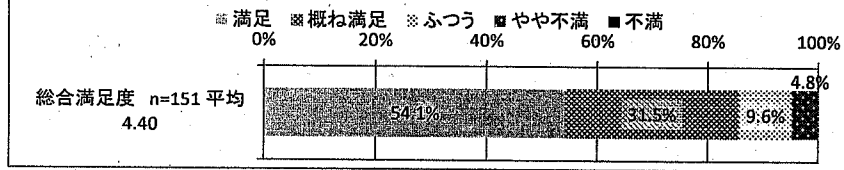


回答者の属性に関するコメント

- アンケートは1階入り口付近と2階まなびとつどいのへや利用者、おはなし会などのイベント参加者に配布し、回収した。
- 例年回答に応じてくださる方は比較的高齢の方が多いが、今年はその他の各世代からも幅広く回答いただくことができた。
- 今年初めて、女性の回答者数が男性を上回った。
- 居住地は、過去3回の調査では5割~6割であった市内利用者が、今年は7割を超えた。市外在住者に対する新刊図書予約制限、およびイベントへの参加制限の影響が出ているのかもしれない。
- 西東京市、小金井市在住の回答者はゼロであった。
- 利用頻度は緊急事態宣言発令による休館があった2019年だけは頻繁な利用が控えられている結果となったが、それ以外の年において大きな変化はない。
- 利用場所に関しては、まなびとつどいのへや利用の割合(27%)が過去4年間で最多であったのに対し、地下1階の利用割合は例年3割あったものが2割弱であった。2階の利用割合もリニューアル直後は3割以上だったがコロナ禍以降に10%台となり、今回も2割には達していない。感染拡大防止対策のための閲覧席数の減少、感染予防のための滞在時間短縮のお願い等が原因かと思われる。



総合満足度

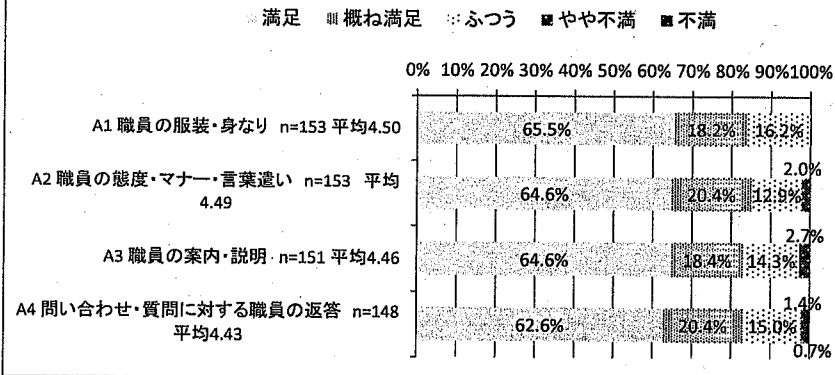


総合満足度に関するコメント

・今年度(2021年8~12月にアンケートを実施)も満足度(満足+概ね満足)は85.6%、平均4.4と高い評価をいただいた。
【参考】
平成30年度(2019年3月にアンケートを実施):満足度 89.5% 平均4.4
令和元年度(2020年6月にアンケートを実施):満足度 87.3% 平均4.27
令和2年度(2020年11月にアンケートを実施):満足度 90.0% 平均4.4

・不満足(やや不満+不満)は、4.8%であった。
この4.8%は7名分で、その中で平均値が3を割ったのは3名であった(このうち2名は筆跡と内容が酷似しているため同一人物と見られる)。
不満のご意見については、その内容に注意を向けて改善を積み重ねたい。

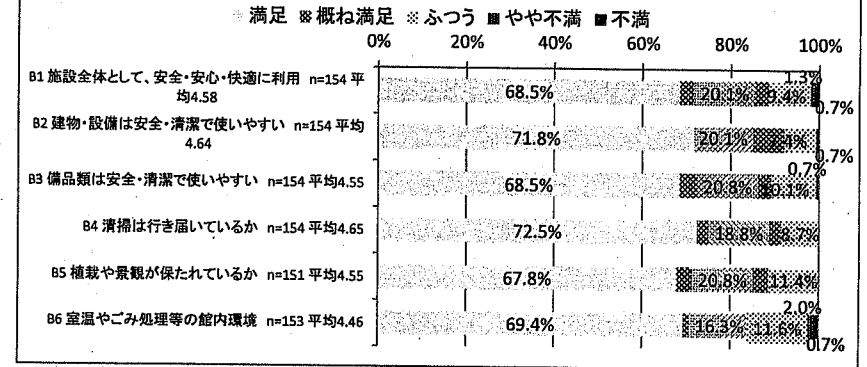
職員の対応



職員の対応に関するコメント

職員対応に関する項目ではいずれも、過去4年間で最も高い満足度をいただいた。
しかしA1「服装・身なり」以外にやや不満というご意見があることは、日々の業務の中で一層気をつけるべきこととして受け止めたい。
とくにA4「職員の返答」には不満というご意見もあるので、マスク着用やパーテーション設置の継続などコミュニケーションに障壁が残る中、改善すべき点について真摯に検討を続け、接遇に関する研修等にも力を入れたい。

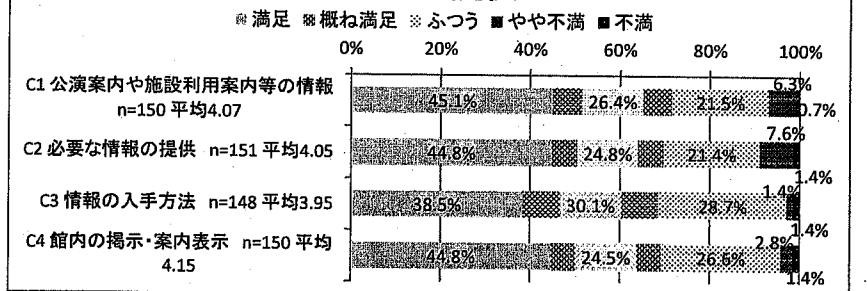
建物・設備・備品等の管理



建物・設備・備品等の管理に関するコメント

安全・安心・清潔については全項目で高い評価を得ている。
不満というご意見が最も多いB6については、「室温が高い/低い」「ゴミ箱を設置してほしい」等のご意見が日常的にも少なからず寄せられているが、設備の制約、市としての方針などから対応不能なことも多いため、よりご理解いただけるような説明や、必要であれば掲示などで対応したい。
新型コロナウイルス感染拡大防止対策を続ける中で、各項目の満足度のポイントが高いことは、日常の丁寧な業務の積み重ねを評価いただいたものとして嬉しく受け止めると同時に、今後も一層の努力を続けたい。

情報の提供

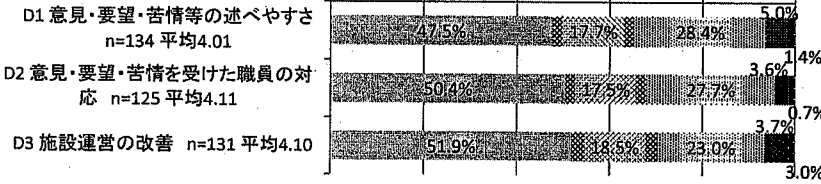


情報の提供に関するコメント

情報提供については高い評価をいただきながらも、C1とC2で、不満という回答が7~9%ある。
昨年のアンケートのご意見を受けて、ちらし置き場に発信元ごとの表示を付けたとともに、配布物の入替を遅滞や遺漏なく実施することに力を入れてきたが、引き続きちらしラックの増設、ちらし置き場の表示に工夫をするなど、さらなる改善を実施したい。
また、具体的にどのような情報が不十分と感じられているのかを把握する方法について検討し、改善に向けて努力したい。
お客様によって受け取り方は多様であると思うが、肯定的な評価を受けている部分はさらに改善を積み重ね、課題のある部分は物理的な限界はあるが、改善方法を探りたい。

利用者の意見の反映

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満
0% 20% 40% 60% 80% 100%



利用者の意見の反映に関するコメント

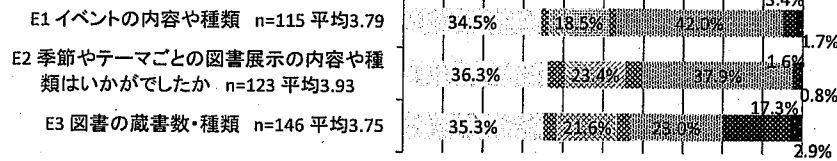
各項目ともに高評価となっているが、それぞれ数パーセントの不満回答もいただいているので、改善方法について考えていきたい。

D3で改善が見られないと判断されている方の自由意見を確認すると、貸出冊数、予約の制限など吉祥寺図書館だけで変更不可能なことに対する苦情も多いが、ゴミ箱を置いていない理由や、返却システムの説明、遺失物の管理方法など、説明の仕方によってご理解いただけるものも一定数含まれている。また、新型コロナウイルス拡大防止対策の変更によりすでに改善済のものもあるので、今後も丁寧でわかりやすい説明を心掛けるようにしたい。

事業

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



事業に関するコメント

・E1「イベントの内容や種類」については一定の満足度を維持しているものの、不満度が微増し続けており(2.2%→4.1%→4.4%→5.1%)、新型コロナウイルス感染拡大防止対策によるイベント縮小を継続する中、お客様の不満が増えているということかと思われる。

・E2「図書展示」は、高い満足度を維持しており、日常の中で「展示を愉しみにしている」というお声をいただくこともあるが、興味を持っていただける展示を続けるために今後は展示に関するアンケートを実施するなどして、お客様の声を取り入れる試みも必要かと考える。

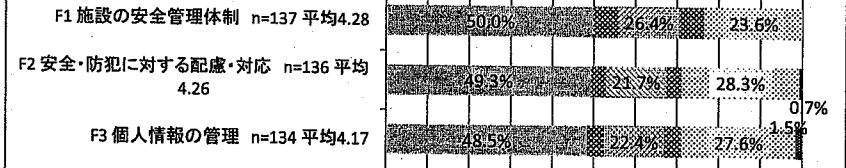
・E3「蔵書数・種類」については不満度が20%を超えており、毎年この項目が全項目中もっとも満足度が低いものとなっている。昨年より不満度が増えた(15.1%→20.2%)理由としては、市外在住利用者に対する新刊図書予約制限の影響が出ているのかもしれない。

蔵書数を増やすことは物理的な制約があり困難であるが、蔵書の内容に特色を持たせる、レイアウトに工夫を凝らすなどして、可能な限り改善に向けた努力を続けたい。

安全管理体制

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



安全管理体制に関するコメント

いずれも高評価をいただいております。安心感を持って利用いただけていることは大変喜ばしいことである。

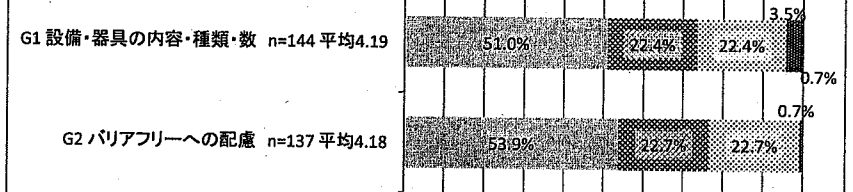
安全・防犯及び個人情報の管理については、研修を重ね環境改善を実施して向上に努めているので、不安をより少なくするためにはお客様にわかりやすい形で、実施している管理対策についてアピールすることが必要かもしれない。

併せて今後も注意を怠ることなく、管理の徹底に努めたい。

その他について

■満足 ■概ね満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



その他に関するコメント

設備・器具及びバリアフリーについても、高い満足度を得ている。

だれでもトイレの扉自動化の後、車いすで来館されたお客様から直接感謝のお言葉をいただき職員一同大変嬉しく感じた。数字にすぐに現れなくとも、改善すべき点を見つけ、改善を重ね、利用しやすい施設運営に努めたい。

自由意見

受付番号	ご意見
1 7	指摘する問題点は見当たらない。他の図書館とは対応は変わらない。
2 12	いつもありがとうございます。中央と吉祥寺を利用して頂いていますが、吉祥寺の蔵書がもう少し増えると便利です。とても清潔でよい図書館です。スタッフも親切。
3 15	主に中央図書館と吉祥寺館を利用しているがNETで検索や貸出希望に対応していただけるので大変満足。それでもよく利用する規格類(マナ)が中央図書館のみで、かつ貸出禁止なのは改善していただきたい。
4 17	ロケーションが良いので気楽に寄れる。中央図書館が近く、向いに市民文化会館が出来た時は、老後で余り活動出来なくなっても大丈夫と楽しみであった。有難い施設と思っている。
5 18	いつも親切にご対応下さり、本当に有難うございます。職員の方、皆様お優しく、感じが良く、適格(マナ)にお仕事をなさっていて、プロ意識を感じます。コロナの大変な中、図書館という空間を快適にして下さり本当に有難うございます。皆様くれぐれもご自愛下さいませ。
6 19	まなびのへやの利用時間を5分でいいので長くしてくれと嬉しいですが いつも快適な図書館をありがとうございます
7 20	換気の為、仕方がないのかもしれないが冷房が強く寒いと感じる日が多かった。もうすこしだけ内外での温度差をなくしてもらえるとより過ごしやすくなると思う。
8 29	全てGoodです。感謝です。
9 31	いつも利用させていただいて有難うございます。 1Fの温度管理について①夏は冷やしすぎ 18.0° 室温の日もありました②冬は暑すぎ 26~27° の時もあり ※よろしく、温度Controlお願いします
10 33	ゴミ箱がない。 リクエスト本 岳人、NHKラジオ深夜便
11 35	・市内のみ2年以内予約はありがたい ・マナーの悪い人が多い(ノーマスク、裸足、つばをつけてページをめくる。日曜の新着を2冊以上抱えるなど) 職員さんも大変だと思いますがいつもありがとうございます。
12 36	・映画を楽しみにされている方が多いのは理解できるが、予約などできると良いのだが… ・市民の方々が写真や絵など展示できるコーナーなどがあると良いのでは
13 37	NHKのTV講座本を増やしてほしい 月替わりで代わるのに安価でない
14 39	自習スペースがあったらうれしいです。
15 40	なるべく新刊を増やしてほしい
16 41	本のリサイクル楽しみです。ありがとうございます
17 42	気持ちよく利用させて戴いております。

自由意見

受付番号	ご意見
18 44	新刊の予約8冊ですが10冊以上にしてほしい 新刊予約一番目の時2週間以外(以内)の(マナ)に受け取りたい
19 45	特になし。 トイレがキレイでとても好きです。
20 46	検索機、貸出機がもう少し多い方がうれしいです。いつも、ありがとうございます。これからも、よりよい図書館であるよう、お願いします。
21 47	入館する時に返却口に入れ忘れた本を返却しようとするとき貸出処理の済んでいない本を持っているとブザーが鳴ってしまう。館内、または窓口から返却しようとするとき職員に「返却口に入れてください」と言われる。職員はなぜ返却本を受け取ろうとしないのか?とても不便だし、理解しづらい状況です。改善してほしいです。
22 48	検温機の感度が良くない
23 49	最近、この図書館の設計者と母校の図書館の設計者が同一人物である事を偶然知り、親近感を覚え、益々利用したくなりました。これからも宜しくお願いします。似ていますよ!!
24 50	トイレが新しくきれいでした。中央図書館は3個のトイレの内、2個が和式なので全部洋式にした方が良かった。
25 53	市外利用者に貸出制限は納得できない
26 54	駅から近く会社帰りにすぐ寄れて便利。貸出しも自動で使いやすい。予約待ちシステムもあってよい。
27 56	武蔵野市の図書館(3館共通)めっちゃ嫌なことがあります。文庫本の背表紙に解説文ありますよね。なんでその上にバーコード貼るかな?杉並区や三鷹の図書館にもよく行きますが、ちゃんと解説文ずらしてバーコード貼ってくれます。それだけが不満!それ以外では武蔵野市の図書館、特に吉祥寺は近所ですし、大好きな場所です。
28 58	・新刊図書に押し出されるように、基本図書が中央館のみになりそれも書庫入りになってしまうことに不便さを感じる。 ・今さらだが、トイレが狭い。荷物を置きにくい ・近隣の区市の文化情報の充実をお願いします ・自転車整理の方への一部の利用者?(多分図書館以外の)の態度がひどすぎる ・コロナ対応ご苦労様です。閉館の時期は本当に淋しかったです。
29 59	暑い時は涼しく、寒い時は暖かくと、図書館は真に有難い、快適な空間です。時には、映画まで見せて頂く時があります。いつも、有難うございます。これからもよろしく。
30 60	B1文庫の棚いちばん下が見づらい 角度をつけてほしい 利用案内に貸出/予約できる冊数を加えてほしい。タバコのおいづいた本がある。
31 64	夏は寒いことが多い。 (表面B6の下にも「寒いことが多い」との記載あり)
32 69	Wi-Fiの状態が少し不安定です。

自由意見

受付番号	ご意見
33 71	時計が小さくて位置も見にくい。
34 73	遺失物について:一定期間保管後、ハイキするとのことですが、ハイキせず警察に届けて下さい。2年ほど前、パソコンのコードを忘れてしまったのをハイキされてしまったため、パソコンそのものも使用出来なくなり、仕事に支障が出て大変ご迷惑でした。他の商業施設や駅ではハイキせず一律警察に届けています。個人の私物を勝手にハイキされては困ります。よろしく願います。
35 74	給水器が以前はあったのになくなってしまいました。また置いて欲しいです。
36 75	もっと多く来館したいがコロナ禍感染も心配です。夏のエアコンが寒すぎると感じます。長く座っていることが難しい。
37 78	・ナクスミュージックライブラリーのパスワードはオンラインで発行していただきたいです。用紙は無駄、入力もめんどろです。 ・自動ドアではない手動のドアを、もっと開閉しやすくして下さい。
38 79	・女性向け雑誌と比較して、男性向けが本屋等よりも少なく感じます。(ファッションなど)オンライン上のアンケート等で定期的に要望を聞いていただけるとありがたいです。 ・市営プールなどでは、ツイッターを活用してリアルタイムにお知らせを確認できます。自習室を使えない日や利用時間などをプッシュ型で周知いただけると助かります。 ・ただ、概ね満足しているの、差し支えない範囲でご検討下さい。
39 84	予約が入っていなければ再延長貸し出しができるようにしてほしい。
40 85	きめつのまんががかりたいです。
41 87	・寒い時がある。 ・トイレ個室にアルコール消毒つけてほしい。
42 88	武蔵野市民以外の利用者の予約数、貸出数を制限するのは許せない。 ほかの近隣市や区ではそんなことはしていない。 武蔵野市民の利用者にも平等に貸し出し、予約をしている。もう一度、見直してほしいです。
43 89	コピー機を各階に備えてほしい。
44 90	貸出図書が新刊の場合、市民と市民以外の差別をなくしてほしい。こんな制度を採用している自治体は近隣にありません。
45 92	駅からも近く便利なので、いつもありがたく利用させて頂いています。第4波では、市外の者は窓口業務を行ってもらえず困りましたが、今回はそのようなことがなくてよかったです。また、1Fの玄関口だけでなく、各フロアに消毒液が配置されたことがうれしいです。(第1波のときに、全く新しい本(新刊という意味でなく)を借りられなくなった状況にもすごくストレスを感じ、貧乏な自分にとって、図書館の大切さを痛感させられました…。)ただ、新刊貸出しにつける時間差が2年というのは長過ぎませんか?せめて1年にしてほしいです…。三鷹市と話し合ってください。いっそ、共同運営というカタチにしたらどうでしょう?よろしく願います。

自由意見

受付番号	ご意見
46 93	①地下1階ではWifiが使いづらい。 ②新聞(当日分)の配置がいつも同じ。変えて欲しい。 例)朝日 産経 日経 毎日 読売 ↓ 読売 毎日 日経 産経 朝日 ③中国共産党の雑誌は、止めるべき。
47 94	ケンサク予約のときにどの位まつのかまちの人がいないのかなどいちらの時にわかるととてもスムーズ
48 95	発行後2年以内の図書の武蔵野市民限定は評価できる。返却期限を超える利用者にもっとペナルティーを与えるべきである。例えば5回以上超過の場合は半年間借りられないようにするとか。
49 96	とても便利に使わせていただいています イベントが少なく淋しいです
50 97	近隣(他市・区)の利用者について新刊本の予約ができないのは大変不満です。他の市区との不公平感があります。他の市区が同じような利用規定になってしまうのちがうと思うので改善してほしいと思います。せめて、2年以内というのは長すぎるので半年くらいにしてほしいです。
51 98	学習室が1H30分しか使えないのは少し短く感じるの、(本格的に集中してきたころに終了になってしまいます…)利用時間をもう少しのばしていただくか、1日に複数回利用できるようにしていただきたいです。
52 102	とくにない。
53 105	以前つかれてウトウトしていた際に「こちらでは寝ないで下さい」と声をかけられ、とても不快な思いをしました。たしかにこちらは寝る場所ではないことはわかっていますが、各々のおかれている状況も理解してほしいと思います。まなびとつどの部屋の利用時間を90分→120分にしてほしい
54 111	予約待ちの人数が多い割に、8件までしか予約できないので全然まわらないです。(いつも1件は本館からの回送用に開けている状態)前に住んでいた自治体は20件まで予約できていました。人口が多いから予約数も多いので仕方ないのかもしれませんが、不満はそれだけです。対応はとても良いです。(吉祥寺に保育関係の雑誌が一冊あるといいのですが…あくまで希望です。PotとかPriPriとか…)いつもありがとうございます!
55 112	要望:ゴミ箱を用意してほしい。(検討お願いします)
56 115	スタッフの声をもう少し、ボリュームあげてくれるととても聞きやすいと思った。
57 116	オンラインでも学習室のスケジュールが確認できるとありがたいです。 興味のある本は他市区から借りる手配する機会が多く、蔵書がたまに物足りません。
58 117	学習室の利用できる時間や頻度を増やしていただけると助かります。
59 119	寒い
60 122	とても館内がきれいで快適でした。ありがとうございます。

自由意見

受付番号	ご意見
61 124	山本周五郎の本を(新しい本)もっと多数出して欲しい。
62 125	このアンケートのばしよも目立ちすぎてかきにくい 先日、自転車をとめる際、満車(いっぱい)で迷っていたら、背の高い係の人に遠方を指さしただけされ、結局どこかわからなかったのだが、他の人の対応に行ってしまう困ったことがあった。指さしもぞんざいで不快(下様ママ)だった。 予約方法が変更になり、武蔵野市住民が優先なのは理解できるが、プレイスや中央に在庫ありの本の(予約貸出しがされていない2年内発行の本)こちらで受け取りできるようにして頂けないでしょうか。
63 126	いつもお世話になっております。貸し出しですが、他の図書カンサービスのように貸し出し期日がせまったらネットで通知を出していただけるとありがたいです。すぐに忘れるので、よろしくお願いします。
64 127(131と筆跡、書き方が同じです)	・中央図書館よりとりよせないと見られないことが多々あるのは不便(すぐに見ることができない) ・冷房ききすぎはもったいない ・職員スタッフの数が多すぎる 今は貸出しは自動で行われ、人手はさほどかからない。多少、待ってもらってもよいいつもひまそうにイスに腰かけているスタッフを目にする。税金の支払いはすごく大変なので無だにしておかない。 ・館内の放送は音量に配慮していただきたい。
65 128	検索機にイスを付けて欲しい
66 129	市外の利用者の予約をもとに戻してほしい戻せないのならば新しいものはせめて発行より1年に変更してほしい
67 131(127と筆跡、書き方が同じです)	・問い合わせに対する職員の声が大きすぎて気になることがよくある。何故静かに読んでいる人への配慮ができないのか。 ・職員数が多すぎる。税金のムダ使いは避けてほしい 今貸出しは自動で職員の手間がかからず窓口でも手もちぶたさでおしゃべりしている状態をよくみかける。⇒すわって腰かけているのではなく、周囲が気持ちよく利用できるかまわるくらい配慮が必要です。 ・瘦いイスでは長くいられない。 ・夏の冷房はききすぎている。職員がこまめにチェックして調節する配慮がほしい ・本を読んでいる隣りで新聞をめくる音、しかも30分以上も、そのまま読んでいるのに注意もできていない ・読みたい本が中央図書館に集中していることが多い
68 132	よみかせ とっても楽しかったです
69 138	子供が生まれてから通う様になりました。0才向けの本を読みつくってしまったので、武蔵境の武蔵野プレイスにも行ってみたいと思います。
70 151	おはなし会に参加させて頂きました。12/24ということもあり、クリスマスの内容もあり、親子共々楽しく過ごせました。また利用したいです。