

かたらいの道市民スペース

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市かたらいの道市民スペース		
所在地	武蔵野市中町1丁目11番15号 武蔵野タワーズスカイクロスタワー1階		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化事業団		
代表者	理事長 青木 稔		
所在地	武蔵野市中町3丁目9番11号		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	① かたらいの道市民スペースの使用の承認に関する業務 ② かたらいの道市民スペースの使用料の減額又は免除に関する業務 ③ かたらいの道市民スペースの施設及び設備の維持管理に関する業務		
指定管理委託料	予算	5,772,000円	決算 5,772,000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	24/36	24/36	*マンションの一部という立地から、利用者以外からの認知度が上がりにくいが、施設ロビーやトイレを開放し、利用者にとどまらない市民の満足度向上、地域での認知度の向上に取り組んでいる。 *施設規模、形態から自主事業の開催が困難なため、事業を開催しておらず、貸館としてのサービス提供を重点的に実施した。利用時の注意事項の丁寧な説明や、入口、館内の丁寧な清掃、コロナ禍において変更した利用条件の適切な情報提供などを、委託の窓口スタッフも含む職員全体で行うことで、利用者の満足度向上を図った。 *合併前に行われた生涯学習振興事業団との合同研修に参加し、利用者にとどまらずさらに事業団の支援者となりうる市民を獲得することを意識し、それぞれ施設や職員の強みを生かした事業展開をともに考えた。 *使用日間近に申請をされる利	*施設の設置目的を理解し、事業団中期計画にも基づいた、適切な管理運営がなされている。 *自主事業については、要求していない。

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
B安全への取組み	8.8/12	8.8/12	用者の使用料について、窓口での現金収納を行い、利用者の利便性の向上を図っている。 *施設内の防災訓練のほか、マンションが主催する防災訓練に参加した。また、AED講習会を受講した職員が管理運営に当たっている。 *新型コロナウイルス感染症対策として、消毒や備品整備、掲示等による啓発、集合を避ける抽選などを実施した。 *AEDや緊急通報システムの設置、機械警備など24時間安心できるセキュリティを保っている。	*新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した対応をし続けている。 *建物全体を管理している武蔵野タワーズ管理組合と連携し、適切に管理されている。
C適正な運営	25.6/36	26.4/36	*現金事故防止のため毎日4回(開館前、18時交代前後、閉館前)金庫確認を行なっている。 *新型コロナウイルス感染症に伴う施設利用キャンセル・延期等にも遅滞なく対応した。 *個人情報の保護については、職員への研修や窓口からシステムの画面が見えないような配置や一定時間で画面が消える設定などを徹底している。 *新型コロナウイルス感染症の対策(抽選会の集合形態の中止、入口に手指消毒設置、職員の常時マスク着用、利用後の消毒、窓開けの換気、ポット湯茶器貸し出し中止、申請時貸出ボールペンの消毒など)を行いつつ、文化活動が継続できるように、施設利用ガイドラインを随時見直ししながら、施設運営を行った。	*芸能劇場といった一体管理を実施し、夜間専門嘱託職員を導入し、経費節減を図りながらも、従来と遜色ないサービス提供をし続けている。 *新型コロナウイルス感染症の影響で外出に制限がかかる中、申請方法の拡充により多くの利用者が申請できる体制を設け、代理抽選の様子も記録することで平等な条件を確立している。
D施設・整備等の適正な管理	5.6/8	6.4/8	*消防計画に基づく自主点検に加え、施設の目視点検を日々行うことで、施設の適正管理に努めている。 *新型コロナウイルス感染症対策として、日々の清掃業務に消	*新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施し、長期化する中でも安全な環境の維持に努め続けている。

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
			毒作業を組み込み実施した。 *利用者が気持ちよく施設を使うように、館の内外（共用部分も含め）にわたる清掃を丁寧に実施し、特に、施設利用者以外も利用することが多いトイレについては徹底した清掃を心がけている。	
全体	64/96	65.6/96	*ビル防災訓練への参加やAED講習会の受講等、利用者の安全確保への取り組み *WEBによる利用申込等、施設利用率の向上への取り組み *利用者が交代するたびにテーブルやイスを清拭する等、徹底した清掃への取り組み *室内清掃を徹底したほか、施設利用外のトイレ使用などにも対応し、地域の公共施設としての役割を果たしている。 *小規模施設であるため、特に利用者への細やかな配慮（室温管理、忘れ物の声掛けなど）を心がけた。	*区分所有施設であり、単館施設と比べると、施設認知度の向上が難しいことや、新型コロナウイルス感染症の流行と、非常に困難な状況である中、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。

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> *利用者からの問い合わせには、一般的な会議利用の他に、絵画、書道、写真、陶芸など各種展示会場としての利用が可能であり、こぢんまりとしたスペースを活かした個展などの利用にも向いていることを案内している。 *様々な用途での使用が可能なバリアフリー施設であることをホームページ等でも広報し、施設利用者以外のトイレ利用等にも対応している。 *空き状況に応じて、ワクチン会場となった他施設の予約者の受け入れなど、柔軟に対応した。 *小規模施設であるため、特に利用者への細やかな配慮（室温管理、忘れ物の声掛けなど）を心がけた。	
<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】

*新型コロナウイルス感染症拡大に伴う、利用者や利用用途の変化を捉え、施設の活用事例等を積極的に広報し、新規の施設利用者の確保に努めていただきたい。	*様々な用途に使用できるバリアフリーにも対応した施設であることをホームページでPRしたほか、新規の施設利用者の確保のため、施設の活用事例を掲載したPRチラシを作成し、かたらの道市民スペース、芸能劇場に配布し広報に努めた。
<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 *情報提供について工夫をしていくこと。 *地域への貢献や連携などが、施設利用者にも伝わるようなPRを研究する。	

主管課（記入欄）	
<特に評価できる点> *施設の設置目的を理解し、事業団中期計画にも基づいた、適切な管理運営がなされている。 *芸能劇場と一体管理を実施し、夜間専門嘱託職員を導入し、経費節減を図りながらも、従来と遜色ないサービス提供をし続けている。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*新型コロナウイルス感染症拡大に伴う、利用者や利用用途の変化を捉え、施設の活用事例等を積極的に広報し、新規の施設利用者の確保に努めていただきたい。	*施設の活用事例等を掲載した広報物を独自に作成し配架するなどの取り組みを実施した結果、「C 情報の提供」では半数以上の項目で昨年度から向上、利用率も数%向上している。
<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 *利用率は回復こそ見られるものの、新型コロナウイルス感染症流行前の水準には及ばないため、さらなる回復に向け努めていただきたい。	

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）。	8	3適当	4.8	24
		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：施設の設置目的や市の文化振興基本方針を踏まえ、施設管理や事業運営を通じたミッションを明らかにするため、事業団の中期計画を定めている。これに沿った施設運営を行い、市民の活動等の場を提供することにより、市民文化の振興に寄与している。</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	3適当	4.8	
		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。						
<p>評価の理由：アンケート結果は「ふつう」以上では90%を超えており、満足度は悪くない状況。ロビーが狭いという意見もあるが、声掛けなど丁寧な誘導を図り、チラシの活用などにより効率的な情報発信機能確保などの対応を行っている。</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適当	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：マンション管理組合と連携し、防災訓練を行った。入り口付近の共用部分も含め清掃している。コロナの影響で地域イベント（マルシェ）などの開催が制限されていたが、徐々に再開しつつあるため、今後、連携可能なものがあるか研究していく。</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	3適当	4.8		
	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：情報提供の評価は他の項目と比べると高くはないが、狭いスペースでも効率的に情報提供が出来るよう、チラシを活用し整理整頓している。施設の活用事例を掲載したPRチラシを作成し、かたらいの道市民スペース、芸能劇場に配布し、広報に努めた。</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	3適当	4.8		
	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に、マニュアルの作成や研修を行っているか。					
<p>評価の理由：求められる水準を満たし適正な管理運営がなされている。アンケート回答ではいつもありがとう、ご苦労様です。と評価の言葉もあった。昨年度と比較すると、「ふつう」が増えているが、「不満」「やや不満」が1項目のみ、かつ1.1%に留まっている。より一層満足いただけることを目指した対応に努めたい。</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。	-	-	0		
	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：かたらいの道市民スペースでの自主事業は実施していない。</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
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良	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。						
<p>評価の理由：事件、事故防止の講話、防災訓練を実施した。また、AED、セコム直結非常通報装置を設置、かたらいの道市民スペースおよび芸能劇場と一体的に職員へのAED講習会を開催し、緊急時に備えている。賠償保険に加入、緊急事態発生時の市への報告を適切に速やかに行い対応する体制を整えている。</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適当	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：支配人よりセコム直結非常通報装置の使用、110番通報と防犯についての講話を行った。警備状況を定期的に確認しており、事件、事故の発生はない。夜間、休日は機械警備を行っている。</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	4良	3.2	
		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。				
<p>評価の理由：指定管理協定書、年度協定書、文化事業団中期計画に沿って業務を実施。前年度モニタリングの指摘事項を踏まえ、利用促進PRチラシを作成し業務改善の対応を行った。市と指定管理者の間で連絡、連携、意思疎通が図られている。</p>						
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良	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。				
<p>評価の理由：芸能劇場と一括して管理しており、お互いの施設の業務における情報共有が図られている。職員は芸能劇場と市民スペースを兼務しており必要最低限の少人数で運営しており、効率的に管理している。コロナの影響で施設利用の空きやキャンセルがあったことから、利用促進PRのためチラシを作成した。</p>						
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適当	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。				
<p>評価の理由：個人情報保護に対する規定等を整備し、定期的に職員に対する研修を実施している。申請書はカギのかかるキャビネットに保管し、利用申請書等の個人情報は適切に管理している。</p>						
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良	3.2	25.6
		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。				
<p>評価の理由：再委託先の選定事務は文化会館で一括管理しているが、複数業者による見積もり合わせを行うなど適正な選定を行っている。再委託先の業務執行について、日報等で報告させ、各施設（かたらいの道市民スペースについては芸能劇場）で適正に管理監督を行っている。</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】	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良	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: 令和元年度入場者数8,516人、令和2年度入場者数3,681人、3年度3,956人と微増した。新型コロナウイルス感染防止のため2年度は閉館があったが、3年度も緊急事態宣言等の発出があり、4月11日まで21時閉館、4月12日から9月末まで20時閉館、10月1日から24日まで21時閉館、その間は新規夜間受付は行っていない。また新規感染者増加等により利用団体のキャンセル、参加者の来館減のため入場者数は微増程度であった。施設の活用事例を掲載したPRチラシを作成した。					
	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適当	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: 指定管理料については、2か月に1度のペースで、顧問会計士による月次監査を行うなど、適切に管理している。必要最低限の消耗品の購入、設備の保守管理を適切に行い、備品は大切に長く使用し、適正な執行に努めている。施設使用料の窓口預かり分は、銀行に入金するまでは金庫で保管するとともに、日に4回のチェックを行っている。使用料の収納率は100%であり、適正に徴収している。					
	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適当	4.8	
		2 経費の効率的・効率的な執行がなされたか。				
評価の理由: 電気代節約のため使用していない場所の電灯はこまめに消灯し、パソコンは一定時間でセーブ状態になる設定をしている。消耗品は月1回の購入時に必要最低限の購入に努めた。						
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良	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: 条例規則で定めるとおり平等に施設を利用できるよう配慮している。昨年度に引き続き、郵送・FAXによる施設抽選申込を継続し、より多くの方が公平に申請ができる仕組みを実施している。今後、さらなる公平性と効率性の向上を目指し、インターネットによる抽選を導入する予定である。						
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適当	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。				
	評価の理由: 適切に建物、設備、備品管理を行い安全性の確保、良好な機能を保持している。自動ドアなど設備の保守点検の記録保管、確認検収の体制を整備している。異常を発見した時は適切に対応している。					
	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良	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: 適切に清掃を行い、実施状況を定期的に確認している。施設利用外の来場者のトイレ使用もあるが清潔な状態を保っている。					

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。

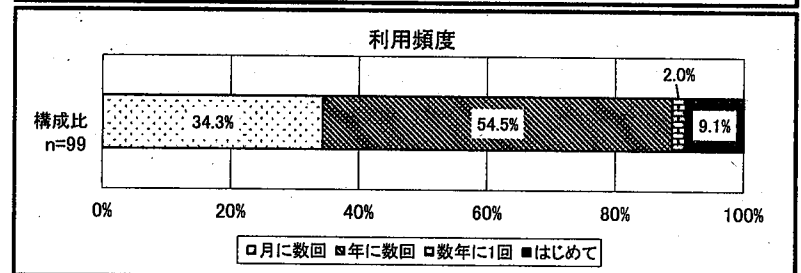
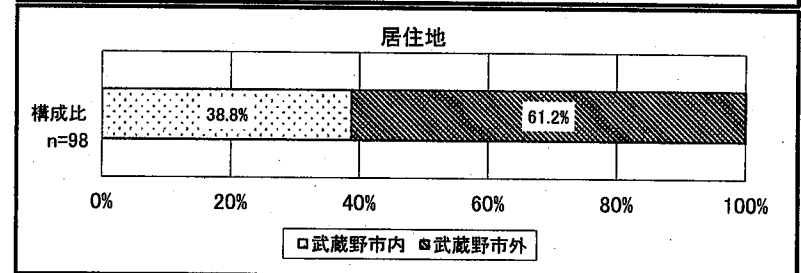
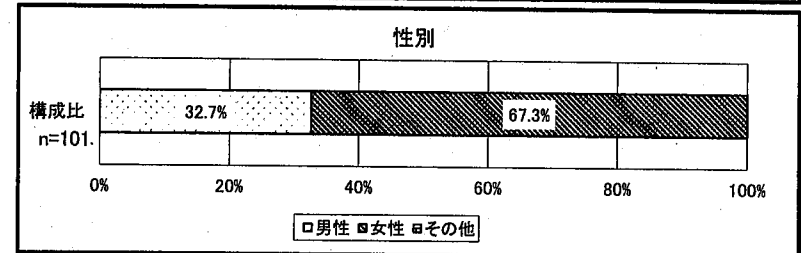
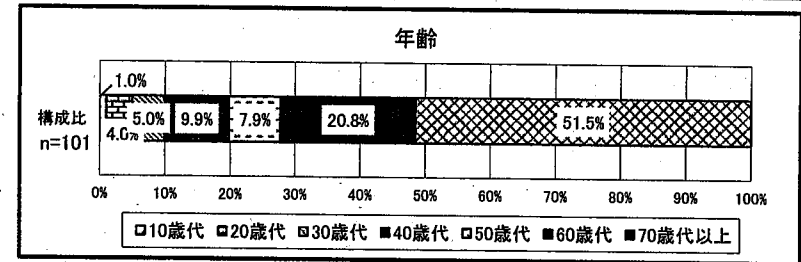
【主管課】

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適当	4.8	24
		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	3適当	4.8	
		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適当	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	3適当	4.8	
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	3適当	4.8		
	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	-	0		
	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 全項目とも要求水準を満たしており、適正な状況であると言える。 なお、自主事業は当初から要求していないため、評価対象外とする。						
改善事項 情報の提供についてはホームページの更新やキャッシュレス決済の導入等、大きく状況が変わるとともに発信の必要性も高まるので、さらなる向上を目指していただきたい。						
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。	8	4良	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	3適当	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 新型コロナウイルス感染症が流行する中、利用者の安全を第一に考え各種ガイドラインに即した対応をし続けていることは、当然の対応ではあるものの、長期化していることを踏まえると、水準を上回る対応と評価できる。					
	改善事項 常駐職員がいないことから、緊急時の連絡・対応体制を常に確認し、適切な管理を維持していただきたい。					

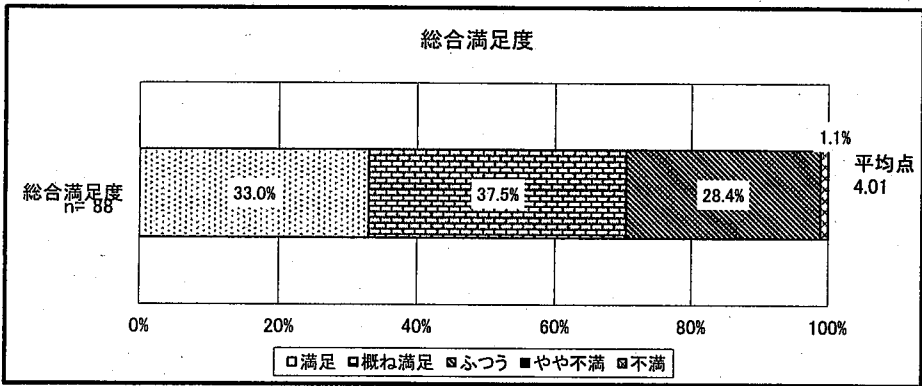
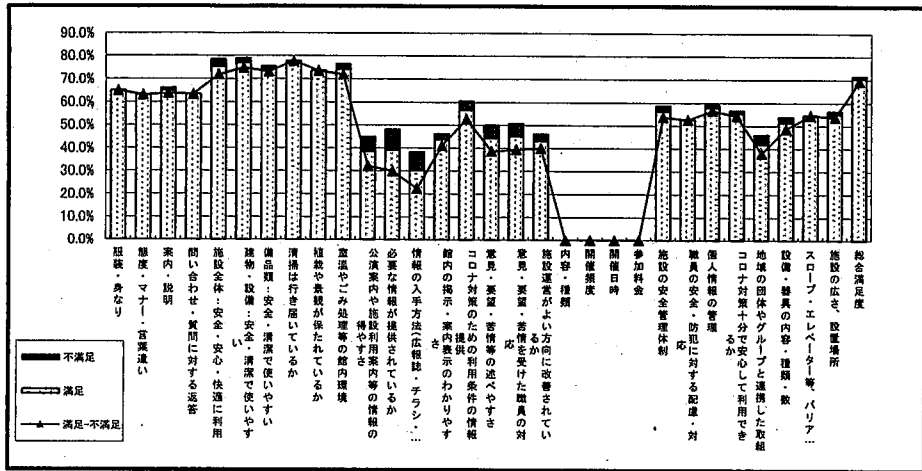
(様式4)

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良	3.2	26.4
		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。				
	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良	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	4良	3.2	
		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良	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	4良	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適当	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適当	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良	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 新型コロナウイルス感染症の影響で、外出や集合に対する市民意識や制限が変化する状況に対応し、申請方法の拡充により多くの利用者が申請できる体制を設け、代理抽選の様子も記録することで平等な条件を確立しており、当初定めた水準を上回る対応と評価できる。						
改善事項 施設利用率は回復傾向にはあるが、新型コロナウイルス感染症流行前の水準には及ばないため、さらなる回復に向け努めていただきたい。						
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適当	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良	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 新型コロナウイルス感染症が流行する中、従来の清掃だけでなく消毒等の対応を実施し、安全な環境の維持に努めていることは、長期化していることを踏まえると、水準を上回る対応と評価できる。						
改善事項 区分所有施設であり、ビル管理会社との連携も必要なことから、引き続き漏れのないよう努めていただきたい。						

施設名 かつらひの道市民スペース

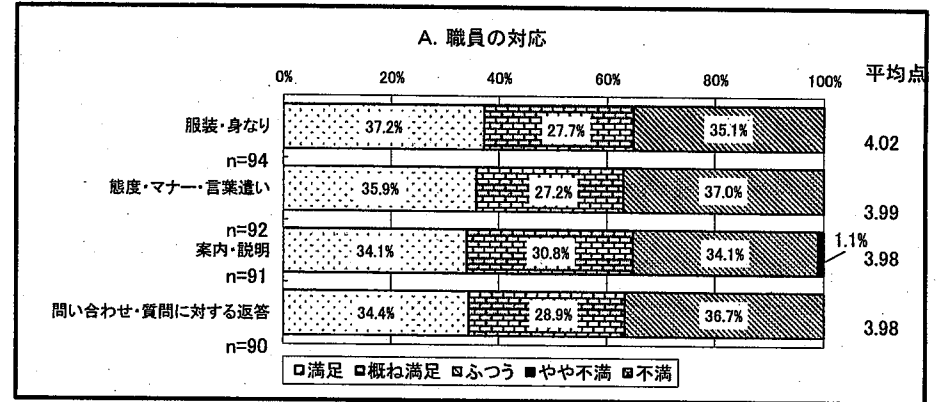


【回答者の属性】に関するコメント
 モニタリング回答者は70歳代が一番多く、60歳代以上の方で70%を占め、利用頻度は年に数回利用が多い結果となった。施設来館者は市外在住者の方が60%を超えている。性別では女性が多かった。緊急事態宣言が解除され、ワクチン接種率の増加もあり、60代～70代の利用も戻ってきていると見受けられる。

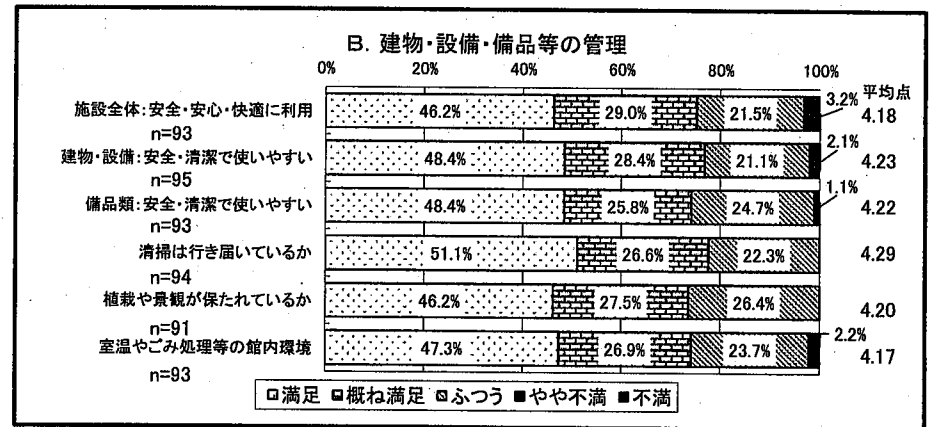


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

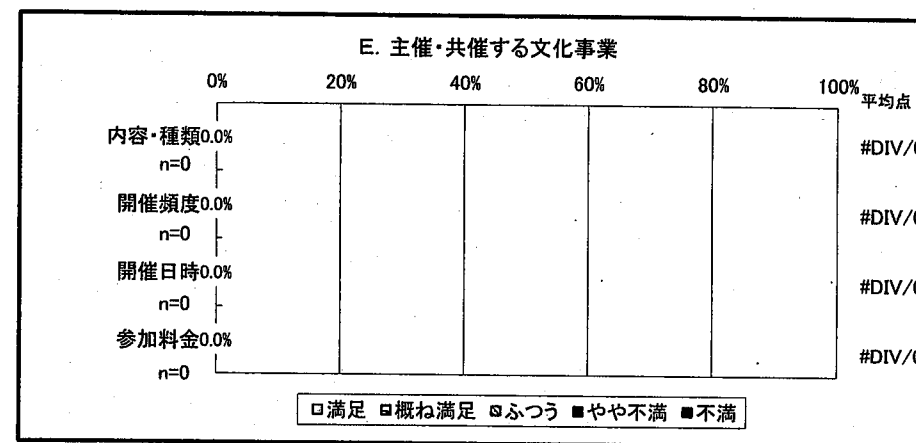
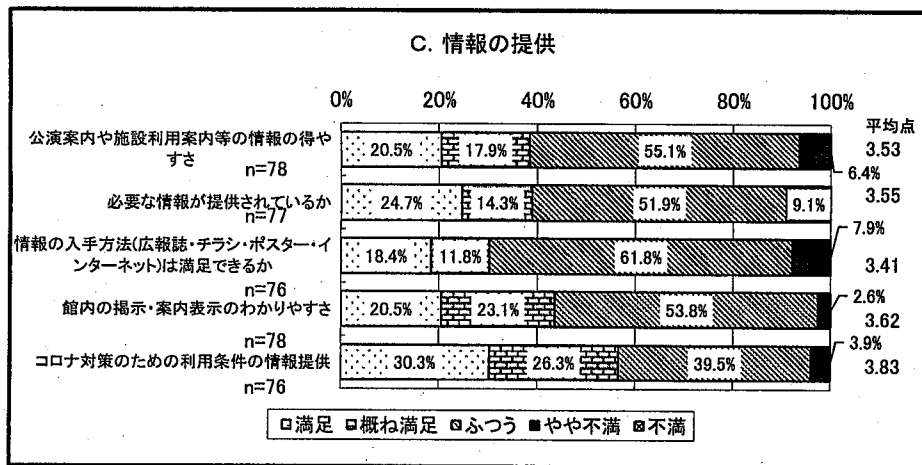
【総合満足度】に関するコメント
満足33.0%、概ね満足37.5%、合わせて70.5%であった。職員の対応等については60%以上、建物・設備・備品等の管理については70%以上が「満足」「概ね満足」の評価であった。他項目と比較し、情報提供に関する満足度・利用者の意見の反映への満足度・地域の団体、グループと連携した施設の運営が低い数値となっている。当施設が貸館事業のみであり、文化事業全般に対する情報提供が不足していること、地域の団体、グループと連携した施設の運営が難しいことなどが、満足度を低下させていることも考えられるので、更なる情報提供の検討や貸館利用者の意見を聞くことに努めたい。



【A. 職員の対応】に関するコメント
「満足」と「概ね満足」を合わせ60%強であり、「ふつう」の割合が高い。問題があるわけではないが、職員、受付の委託業者を含めて、より一層良い対応に心掛けるよう努めたい。

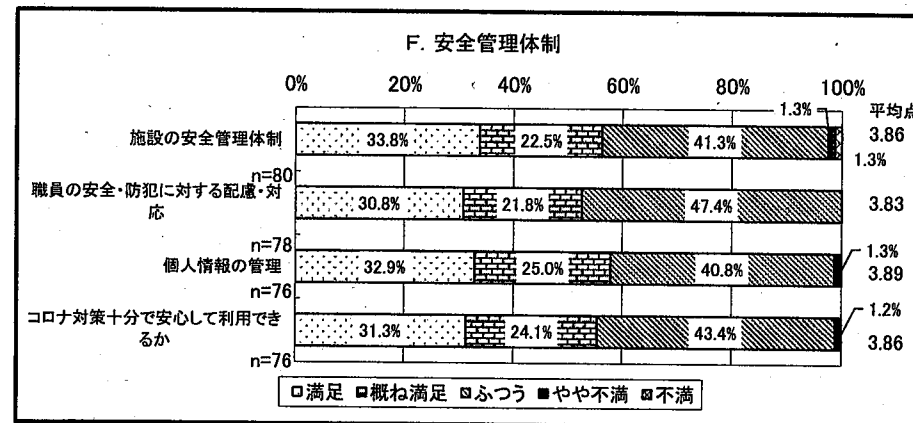
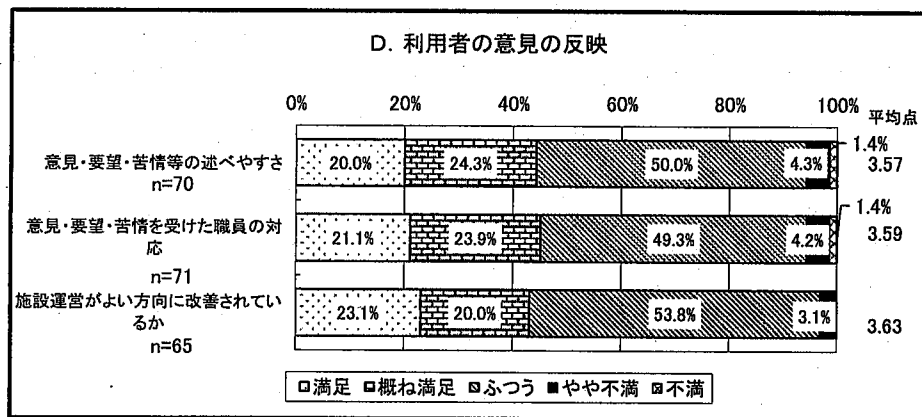


【B. 建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
施設を開設して10年と、比較的新しい施設なので利用者の満足度も高いが、丁寧でこまめな掃除を心がけるなど、利用者に気持ちよく使っていただけることを心がけて管理している。



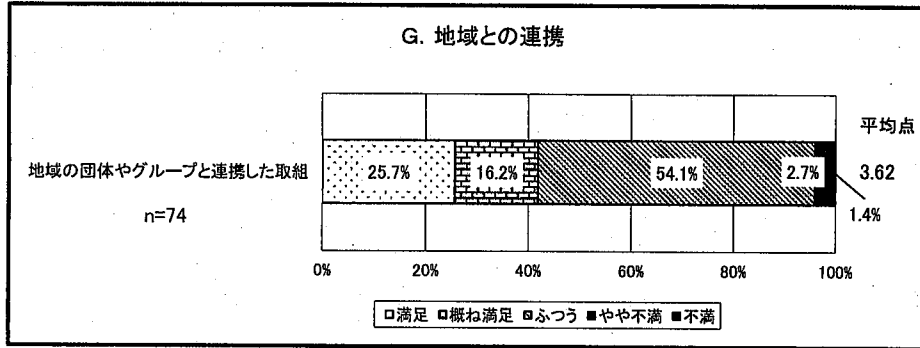
【C情報の提供】に関するコメント
 他の項目と比較して満足度が比較的低い状況。新規利用者が増え、承認書を忘れることが増えたり、利用申請について不明点が多いと考えられたことから、注意事項を1枚にまとめ、窓口対応時に渡している。チラシラックを設置して情報提供を行っているが、入手方法の満足度がやや低い。スペースの問題(ロビーが狭い)もあり難しい面もあるが、ホームページの更新も予定されていることから、改善できる方法を探っていきたい。

【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 小ぶりな施設で、使用方法が限定的であるため、主催事業・共催事業は実施していない。

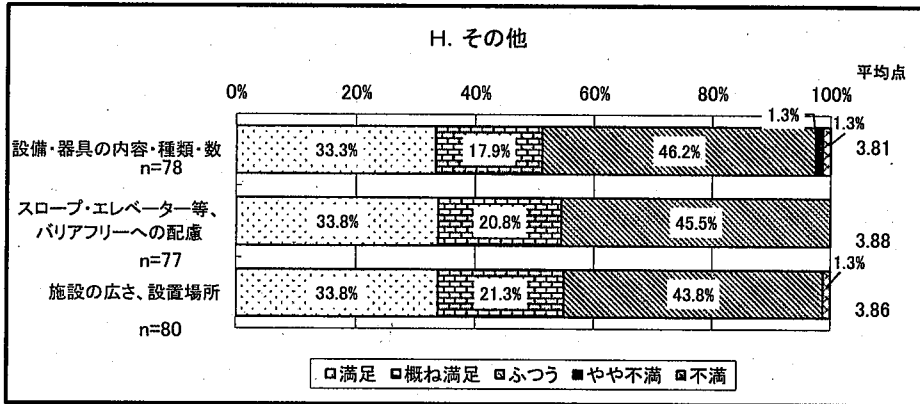


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 各項目とも満足度は「ふつう」が50%前後であり、「満足」、「概ね満足」を合わせた割合よりも多い結果となっている。新規利用者が増え、承認書を忘れることが多く、注意を促している。利用申請について不明点が多いと考えられることから、注意事項を1枚にまとめた案内を作成した。この案内を手渡し丁寧に説明している。受付窓口が、ガラス越しかつコロナ対策のビニール越しで、声が聞き取りにくい状況で、1人しか常駐していないため、スタッフとのコミュニケーションがとりにくいと思われる可能性がある。コロナ対策を踏まえた現状の中で、工夫を試み、満足度があげられるように努めていきたい。

【F安全管理体制】に関するコメント
 出入り口が一か所しかなく、緊急時の避難をいかにスムーズに行うか、日頃から職員が訓練を重ねている。マンションの防災訓練にも積極的に参加し、安全管理のため地域との連携を深めた。また、個人情報の取扱いに関しては適正に実施している。



【G地域との連携】に関するコメント
 貸館業務のみの施設であり、貸館業務での地域の団体、グループとの連携は取り組みにくい。施設利用者には見えにくいですが、マンション管理組合との連携して防災訓練などにも取り組んでいることを発信していくことや地域の街おこしイベントへの協力などにも関わりを持てるよう、今後も積極的に情報収集を行っていきたい。



【Hその他】に関するコメント
 会議室として利用するのに十分な設備を常備しており、概ね満足を得ていると思われる。施設は多少狭いが、少人数での会議などには手ごろな施設である。三鷹駅から徒歩3分という立地のよさは利用者にとっては魅力となっている。第1、第2会議室を別団体が利用時、第2会議室は窓がないため換気が悪いというご意見や、貸出時間前に来場した際の待ちスペースがないことについてのご意見が散見される。利用者の要望に合和せられる部分は、ドア開けや扇風機で対応したり、対応が難しいことは受付時、事前に丁寧に説明している。

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

- (1) 施設設備について
 - 宣伝できるスペースがあればよい。
 - 室の清掃もゆきとどいている。設備類も整備されている。
 - 換気が悪くて気分が悪くなることがしばしば
 - ジュータンから床に変えてほしい。
 - トイレがドアにはさまれそうでちょっときつい。
 - 動線が短くてよかった。清潔 使いやすい。
- (2) 運営面について
 - 午後の会場が開くまでロビーがせまく、密になりやすいので、5分前開場にしてほしい。
 - 早く来た時待つ場所がない
 - 使いやすい施設です。少人数で会合するとき、料金が高いと思う。
 - 料金が低い。
- (3) 事業について
- (4) 職員について
- (5) 評価のことは
 - いつも有難うございます！
 - 市民スペースも明るく清潔そうで、使いやすいです。駅からも近い。
 - いつもご苦労様です。
- (6) その他
 - これから使用するので返答できるものはありません
 - 特になし
 - 特になし
 - 特にございません。

市民会議室
(ゼロワンホール)

1 指定管理業務等の概要

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

2 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	22.4 /32	20.8 /32	*必要な情報については適宜ホームページへの掲載や館内への掲示、利用案内への掲載を行っている。 *職員対応におけるアンケートの該当項目は平均で約4.3の評価を得ている。	*アンケート結果の総合満足度において、利用者の9割近くが「満足」「概ね満足」という評価をしている。 *アンケートで要望のあったFreeWi-Fiについては、令和4年3月に設置し、6月頃から本格運用する予定である。
B安全への取組み	8 /12	8.8 /12	*事故もなく、安全に運営できている。	*事故もなく、安全に運営できている。
C適正な運営	23.2 /36	22.4 /36	*年度協定書、事業計画書に基づいた運営をしている。 *再委託先は過去の実績を踏まえ選定している。業務の状況については管理日報により把握している。	*年度協定書、事業計画書に基づき、適切な運営をしている。
D施設・整備等の適正な管理	6.4 /8	6.4 /8	*備品台帳を作成し管理している。故障した備品・設備等については、早急に対応している。また、修繕に要する金額が大きい故障については、速やかに主管課に報告している。	*適時適切に対応や報告が行われており、適正な管理がなされている。

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
全体	60 /88	58.4 /88	*リピーターが多く、利用者モニタリングの総合満足度についても、「満足」又は「概ね満足」の回答が90%に近いことから、期待する水準を満たしていると考えている。	*利用者アンケートからも満足度が高いことがわかり、適正な管理がなされている。利用案内等の情報提供の評価で、やや不満の回答がなくなるとより良い。

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> *マイク、CD、ブルーレイディスクプレイヤー、PCモニター等が使用できるため、セミナーや研修会、説明会といった用途で利用される機会が多く、リピーターも多い。 *商会館1階にLED案内板を設置し、会議室の利用予定や商会館事業の案内を行っている。	
<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】 *引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点や利用者の利便性向上の観点から、窓口による申請方法だけではなく、電話や郵送、web等による申請・仮予約等への対応について、取り組んでいただきたい。	【指摘事項への対応】 *新型コロナウイルス感染症への対応業務（返金処理など）があったため検討に至らなかった。
<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 *全ての項目の平均点数が4点を超過しているが、「C情報の提供」の評価が他と比較するとやや低くなっている。	

主管課（記入欄）	
<特に評価できる点> *新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセル等が例年より多かったが、返金等の手続きを滞りなく処理した点。 *会館時間の変更等に適宜対応し、会議室の利用者に適切な案内を行った点。	
<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】 *窓口による申請方法だけではなく、電話や郵送、web等による申請・仮予約等への対応について、費用が大きいため見送ったとのことだったが、メール等の簡易な方法でも行えないか再度検討してほしい。	【指摘事項への対応】 *以前から指摘されていた事項であるが、新型コロナウイルス感染症への対応が続いているため今年度は検討に至らなかった。
<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 *全ての項目の平均点数が4点を超過しているが、前年度指摘事項については対応ができなかったため、電話や郵送等による申請等、窓口以外での手続き方法について引き続き検討を期待したい。	

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	22.4	
		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。					
	評価の理由		市民の活動、交流等を促進することを設置目的としているが、市外利用者も一定数いるため				
	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	3	4.8		
		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。					
	評価の理由		年度中には具体的な意見や要望はなかったが、アンケートの該当項目は平均で約4.3の評価を得ている				
	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。	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。							
評価の理由							
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。						
評価の理由		必要な情報については適宜ホームページへの掲載や館内への掲示、利用案内への掲載を行っている。					
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。	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		アンケートの該当項目は平均で約4.3の評価を得ている。自由回答欄にも対応が丁寧で親切との記載がある。					
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	-				
	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							

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。	8	3	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		館内での防災訓練、一時滞在施設としての対策訓練を行っている。				
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	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。				
		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		事故もなく、安全に運営できている。管内警備員との連携を取っている。				
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。	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。				
評価の理由		年度協定書、事業計画書に基づいた運営をしている。必要に応じ市の主管課に報告し連携を図っている。				
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。	4	3	2.4	
		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。				
評価の理由		貸室の空き状況については随時ホームページ等で公開し受付の体制を整えている。会館管理担当職員の出勤予定を担当部署で管理、把握している。（稼働率については具体的な目標設定はなし。）				
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に実施されているか。				
評価の理由		過年度の書類は倉庫に保管し適切に処分している。				
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）。	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。				
評価の理由		再委託先は過去の実績を踏まえ選定している。業務の状況については管理日報により把握している。				

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】	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	3	2.4	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 新型コロナウイルスの感染状況が収束しなかったため収入の予算額は達成できなかったが、稼働率については概ね前年度を上回っている。						
	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 事業計画の予算額に基づき適宜支出を行っている。使用料は前払い制で適正に領収している。現金等は申請一覧表を作成して現状を把握し、出納簿で適切に管理している。						
	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 経費の効率的・効果的な執行がなされたか。					
評価の理由 会館管理に必要な備品、消耗品については費用対効果を考慮し適当なものを選択している。							
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 一斉受付日を設け、利用希望者が平等に申込の機会を得られるよう配慮している。							
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	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 備品台帳を作成し管理している。故障した備品・設備等については、指定管理者に修理義務が発生する金額の範囲内であれば、早急に対応している。また、修繕に要する金額が大きい故障については、速やかに主管課に報告している。そのほか建物全体については、施設管理会社により適切に管理されている。						
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 施設管理会社により清掃が行われている。備品、設備等については定期的に清掃、消毒を行っている。							

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。

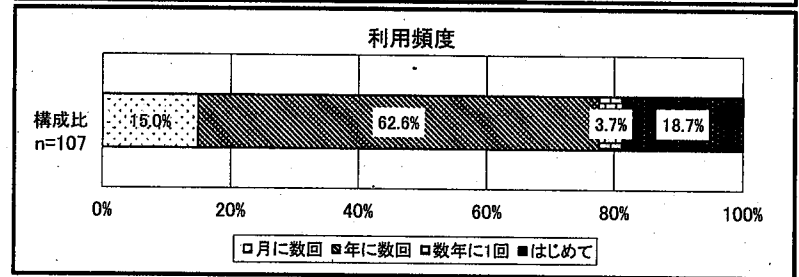
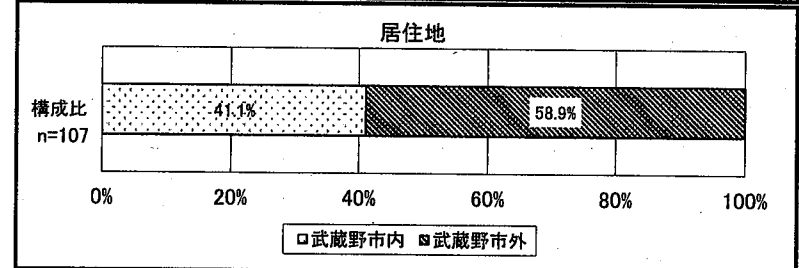
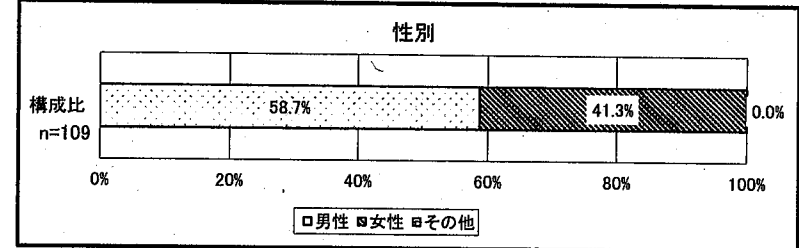
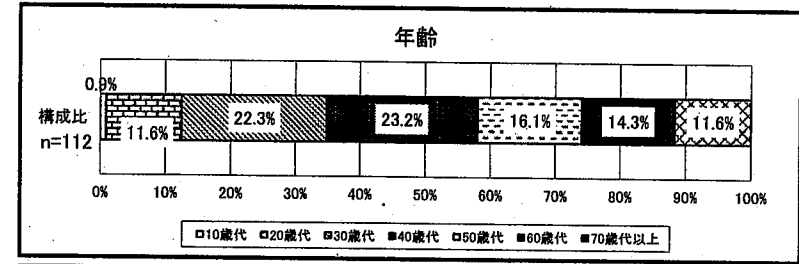
【主管課】

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	20.8
		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	3	4.8	
		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	-	-	
		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を行っているか。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	3	4.8	
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に、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	-	-		
	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 利用者アンケートでは、職員の対応はすべて高評価を受けており、自由回答欄にも対応が丁寧で親切との記載があるため、職員対応の評価は4とした。						
改善事項 昨年度の利用者アンケートと比較し、意見の反映、情報の提供の項目では少し点数が下がっているため、より利用者のニーズを把握し、引き続き高い満足度を維持する工夫をするように努める。						
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	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 警備業務を感付たことに起因する事件・事故等が死亡していないか。				
評価の理由 事故もなく安全に運営できており、館内での防災訓練、一時滞在施設としての対策訓練も行っているため、危機管理の項目は4とした。						
改善事項 施設の老朽化も進んできているため、引き続き管内警備員との連携をとって迅速な対応を期待したい。						

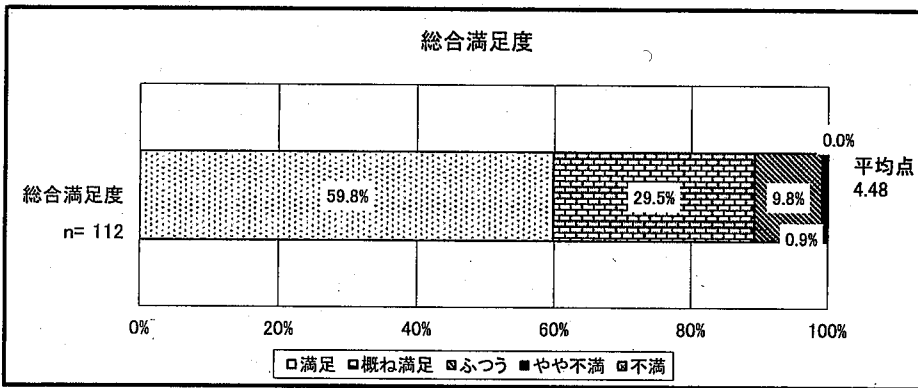
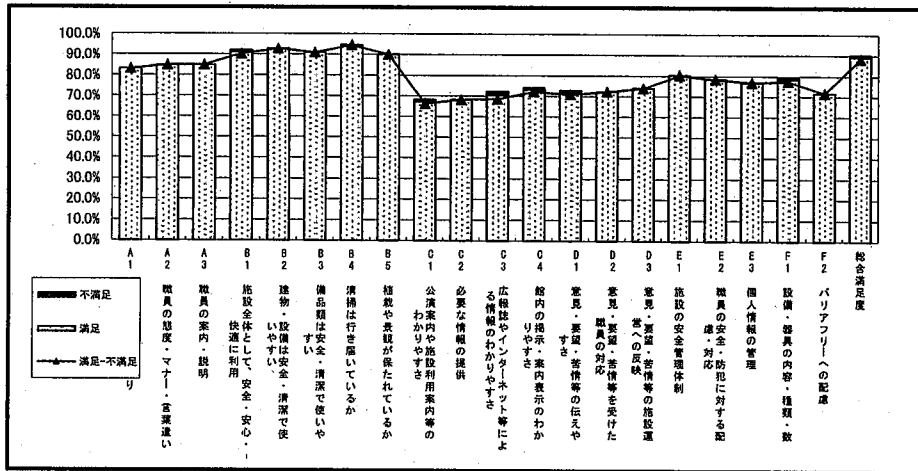
(様式4)

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	22.4
		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。				
	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	3	2.4	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備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	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	3	2.4	
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	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 年度協定書、事業計画書に基づき、適切な運営をしている。再委託先の業務状況については管理日報により細かく把握しており適正な運営ができていたため4とした。</p> <p>改善事項 年間の指定管理事業報告書の提出が遅れ気味のため協定に基づき、会計年度終了後50日以内の提出を徹底する。</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	
		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 適時適切に対応や報告が行われており、適正な管理がなされている。利用者アンケートでも、B. 建物・設備・備品等の管理についてはすべての項目で満足・概ね満足が全体の9割を占めているため4とした。</p> <p>改善事項 植栽の管理・清掃業務は別業者へ委託しているので、備品の管理について引き続き感染症対策も含め、協定に基づき適正な管理を期待したい。</p>						

施設名 市民会議室(ゼロワンホール)

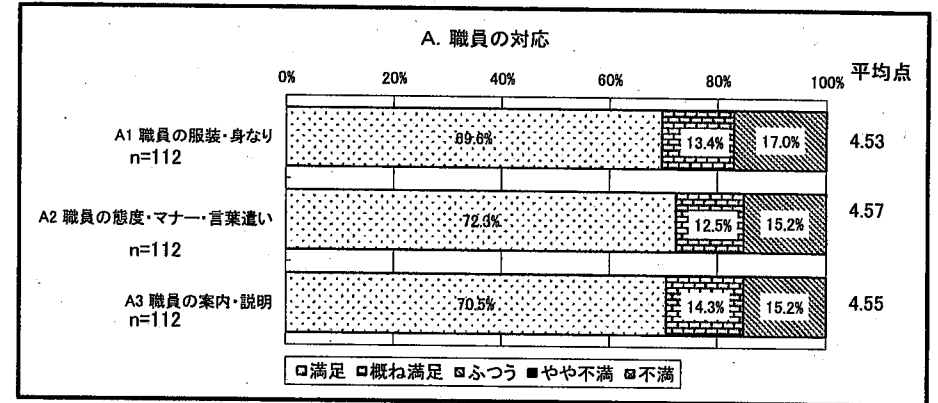


【回答者の属性】に関するコメント
令和2年度と比べて変化が大きかった項目は以下のとおり。
【年齢】
30代: 令和2年度11.3%→令和3年度22.3%
【性別】
男性: 令和2年度80.6%→令和3年度58.7%
【利用頻度】
年に数回: 令和2年度53.2%→令和3年度62.6%
はじめて: 令和2年度12.9%→令和3年度18.7%

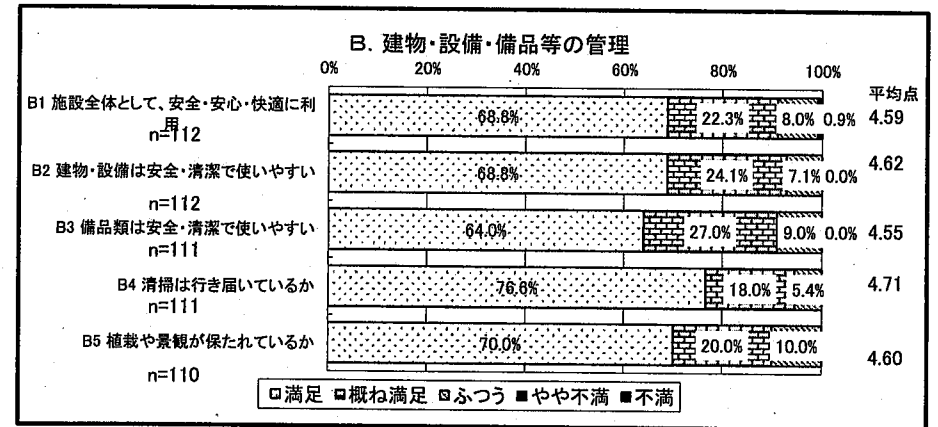


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
令和2年度の88.7%から88.4%とほぼ横ばいであり、コロナ禍における利用制限を加味しても高い満足度を維持していると考えます。

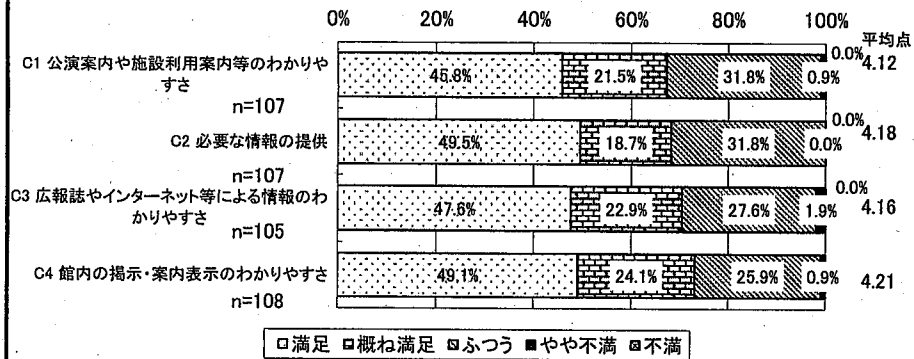


【A. 職員の対応】に関するコメント
全項目において、昨年度より平均点が上昇しており、利用者意見(自由記載)にも特に不満の声はなく、適切な運営ができていると考えている。



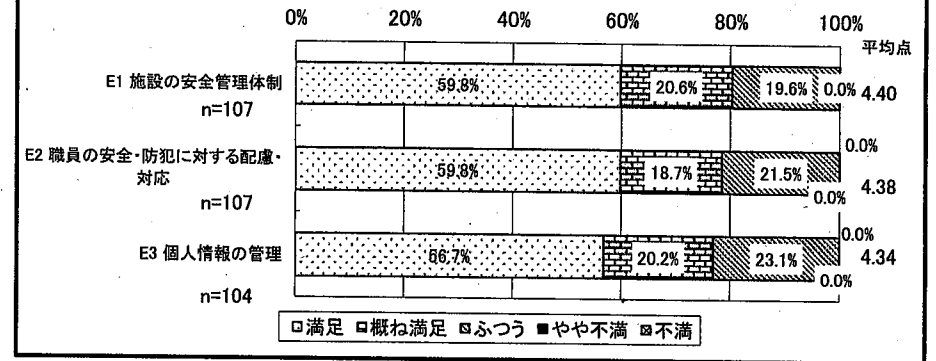
【B. 建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
昨年度と同様の高い満足度を維持している。
なお、建物や植栽の管理・清掃は別事業者に委託しており、備品類の管理は本指定管理者による。

C. 情報の提供



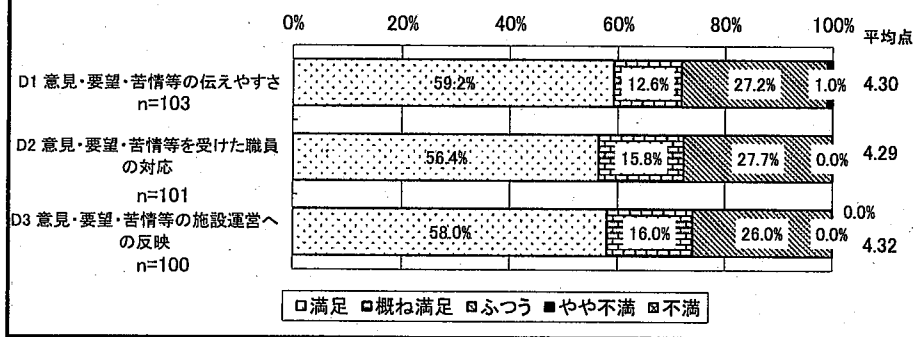
【C情報の提供】に関するコメント
 全項目で昨年度より平均点が上昇しているが、C1、C3、C4の項目でやや不満の回答があったため、引き続きコロナ禍における利用条件に関して迅速な情報提供が課題と認識している。

E. 安全管理体制



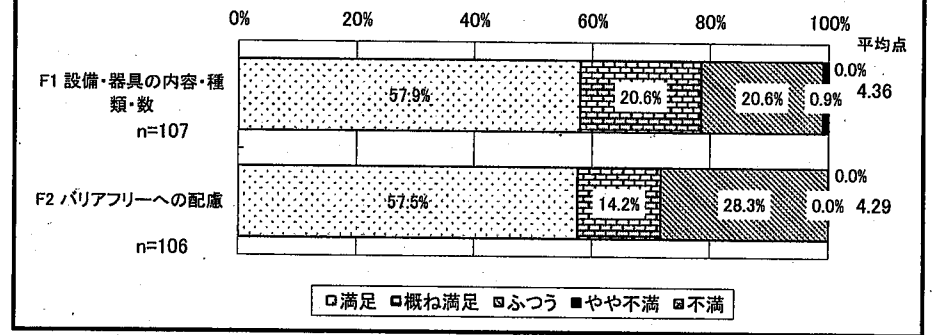
【E安全管理体制】に関するコメント
 全項目において昨年度より平均点が上昇しており、利用者意見(自由記載)にも特に不満の声はないことから、適切な運営ができていると考える。

D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 全項目で昨年度より平均点が上昇しており、利用者意見(自由記載)にも特に不満の声はないことから、適切な運営ができていると考える。

F. その他



【Fその他】に関するコメント
 どちらの項目も昨年度より平均点が上昇しているが、設備・基部の内容・種類・数について「やや不満」の回答があったため、設備の充実や更新は引き続き検討・対応していく必要があると考える。

施設名： 市民会議室（ゼロワンホール）

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

(1) 施設設備について

- 加湿器があってもよいと思う。
- Free-Wifi の設置を希望する。(他3人から同じ要望あり。)
- ハンガーラック、ブランケットの貸出対応を希望する。
- ゴミ箱があればありがたい。
- スクリーンに映した時の照明の調節が段階的にできない。
- エレベーター内の掲示物が見にくい。

(2) 運営面について

- 部屋の鍵を借りられると助かる。
- 清潔で広くて安全に使いやすい。
- 復旧作業をやってほしい。
- トイレが大変綺麗に清掃されていて使いやすかった。
- ブラインドの開閉方法が分かりづらかった。
- 機材の使用方法のマニュアルを置いておいてほしい。
- 窓側がとても寒い(換気の為とはいえ)。
- コロナ対策もとられており、安心して使用できた。

(3) 職員について

- いつもお世話になり、ありがとうございます。
- 受付の方が丁寧でとても感じが良かった。(他3件)
- 急なお願いでも備品を貸して頂き、大変助かった。
- 受付の方(女性)の対応がとても丁寧かつ親切だった。初めて市民会議室でのセミナー担当で緊張していたが、また担当できればと思う。

(4) 評価のことば

(5) その他

(該当する記載なし)

自然の村

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立自然の村		
所在地	長野県南佐久郡川上村大字川端下 547 番地の 1		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野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 丁目 11 番地 20 号		
指定の期間	令和 2 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日まで		
指定管理業務の内容	武蔵野市立自然の村条例第 3 条に掲げる業務		
指定管理委託料	予算	31,753,621 円	決算 28,654,997 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	30.4 / 44	28 / 44	<ul style="list-style-type: none"> *各部屋にアンケート用紙を設置し、意見の述べやすい環境作りを行っている *利用者の声を反映して、食堂に電子レンジを設置した *前年度全て中止となった直行バス運行、天体事業をコロナ対策を講じて実施した。 *コロナ対策については、状況を見ながら適宜緩和を行い、安全を第一としながらサービスの向上にも努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> *利用者アンケートでは、多くの項目で 9 割以上が「満足」もしくは「概ね満足」と回答している。 *コロナ禍においても昨年度と同様に安定した運営ができています。 *利用者アンケートで情報提供に関する項目で「満足」もしくは「概ね満足」の回答が 8 割以下と他の項目と比較し、若干の低評価となっている。
B 安全への取組み	8.8 / 12	7.2 / 12	<ul style="list-style-type: none"> *定期的な点検整備を行い、安全確保に努めている。 *現地委託業者との密な情報共有体制を構築し、緊急時に限らず、日頃から工事や修繕への早急な対応を行っている。 *村内に熊の出没が確認されたため、専門家の助言を基に共存するための対策を講じるとともに、見通し確保の間伐、害獣撃退装置の設置を行い、定期的に村内を巡回し、監視カメラの映像確認を行っている。 *業務用スズメバチ誘引捕獲器を設置し、巣を作らせない対策を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> *利用者アンケートでは建物・設備・備品等の管理や安全管理体制に関する項目で約 9 割が「満足」もしくは「概ね満足」と回答している。 *必要な整備・点検や補修、防災訓練等も行なわれており、新型コロナウイルス感染症の対応ガイドラインを設けるなどの対応もなされている。 *直行バス事業のアンケートで虫に関する意見が寄せられている。

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	23.2 / 36	<ul style="list-style-type: none"> *主管課、指定管理者、現地委託業者で対応についての協議等、密に連絡を取り合いながら様々な事象において早急な対応に努めている。 *新規利用者獲得に向けた広報物における PR や SNS の活用、広報物の改善等を行っている 	<ul style="list-style-type: none"> *新型コロナウイルス感染症の影響による閉村期間や利用制限などのため、利用者数は落ち込んでいる。 *主管課や再委託先との協議・調整を図るなどして行っている。また、施設を活用した自主事業を延期実施するなど柔軟な対応ができています。 *利用者アンケートでは個人情報の管理について他の項目と比較し、若干の低評価となっている。
D 施設・整備等の適正な管理	4.8 / 8	4.8 / 8	<ul style="list-style-type: none"> *現地委託業者による定期的な施設の見廻りを強化する他、専門業者による保守点検を定期的に行い、施設の維持管理に努めている。 *老朽化にともなう不具合・修繕へ迅速に対応し、適切に管理を行っている。 *日頃はチェックシートをもとに清掃を徹底。新型コロナウイルス対応で消毒作業も随時行った。 *職員が伐木等業務安全衛生特別教育を受け、ハイキングルート整備（倒木撤去、枝払いなど障害物撤去）を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> *施設の経年劣化により必要となる補修などについて、主管課への報告及び必要な対応を指定管理の範囲内で適切に実施している。 *利用者アンケートでは、清潔や清掃についての項目が他の項目と比較し、若干の低評価となっている。
全体	65.6 / 100	63.2 / 100	<ul style="list-style-type: none"> *新型コロナウイルス対策および害獣対策をしっかりと行った結果、自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が 80.0%、「概ね満足」が 12.0%、合わせて 92.0%と利用者の 9 割超が「満足している」と回答している。継続して高い満足度が得られている。 	<ul style="list-style-type: none"> *昨年度と比較し、利用者アンケートでの評価は低くなっているが、継続して安定した運営が行われている。 *一方で、コロナ禍での運営が続く中で情報発信などの新たな課題が出てきている。

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症の影響や緊急事態宣言、まん延防止等重点措置期間などにより通常通りの運営が出来なかったが、状況に応じて機動的に開村し、安全を第一に施設運営を行った。前年度中止だった直行バス運行、天体事業を実施した。</p> <p>*ハイキングルート整備のため、職員が伐木等業務安全衛生特別教育を受け、チェーンソーで倒木の撤去や枝払いなど障害物の撤去を行った。</p> <p>*村内に熊の出没が確認されたため、専門家、長野県、川上村、川端下地区関係者、武蔵野市、事業団、現地委託業者の関係7団体が集まり施設運営を行っていくための意見交換を行うなど、地域との連携を図り、安全確保体制を整えて運営した。</p> <p>*自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が80.0%、「概ね満足」が12.0%、合わせて92.0%と利用者の9割超が「満足している」と回答している。</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>*新型コロナウイルス感染症の影響下において、従来どおりの運営を行えない状況が続くが、引き続き市と協議しながら、施設・整備等の適正な管理に努めていただきたい。</p> <p>*幅広い世代が情報を得ることができ、新規利用者を獲得しつつ引き続き高い満足度の維持につながるよう、積極的なニーズ把握と効果的な情報発信を継続していただきたい。</p> <p>*利用申込の方法が、野外活動センターの窓口のみとなっていることについて改善を求める声があるため、インターネット予約等の導入を検討いただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*前年度に引き続き新型コロナウイルス対策を講じながら運営を行った。コロナ対策については、状況を見ながら適宜緩和を行い、安全を第一としながらサービスの向上にも努めた。</p> <p>*前年度から Instagram による広報を開始し、月1回のペースで新たな層へ向けた情報発信を行った。</p> <p>*事業団内で実施に向けた課題の確認を行った。また、事業団内で使用している施設・講座申込システムの更新に伴い運用方法等の検討を行ったが、バス運行利用者と一般利用者の兼ね合いなど様々な条件整理が必要なため引き続き検討していく。</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>*水回り（配管、濾過機、浄化槽など）において経年劣化などにより、不具合が度々起きているため、主管課と相談をしながら改善に向けて取り組んでいきたい。</p> <p>*危険木の排除や、熊対策として継続的な間伐を行い、森林環境を整備することが必要。</p>	

<p>主管課（記入欄）</p> <p><特に評価できる点></p> <p>*前年度に引き続き、コロナ禍においても必要な対策を講じるなどして適正な運営が図られている。</p> <p>*新型コロナウイルス感染拡大の状況に応じて、施設を活用した自主事業を実施するなどの取組も行われている。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*新型コロナウイルス感染症の影響下において、従来どおりの運営を行えない状況が続くが、引き続き市と協議しながら、施設・整備等の適正な管理に努めていただきたい。</p> <p>*幅広い世代が情報を得ることができ、新規利用者を獲得しつつ引き続き高い満足度の維持につながるよう、積極的なニーズ把握と効果的な情報発信を継続していただきたい。</p> <p>*利用申込の方法が、野外活動センターの窓口のみとなっていることについて改善を求める声があるため、インターネット予約等の導入を検討いただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*コロナ禍での運営について、主管課との協議しつつ、適正な運営が行われている。</p> <p>*Instagram や YouTube チャンネルなどを取り入れる取り組みは評価できる。</p> <p>*今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、昨年度に比べ開村期間が限られたものとなったため、アンケートでの指摘はなかったが、検討は引き続き実施していただきたい。</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>*利用者ニーズの収集について、アンケート用紙を配布する機会を増やす、回答方法を用紙に限らず電子化するなど、より利用者ニーズを収集できるような取り組みを検討していただきたい。</p> <p>*利用者ニーズの反映について、アンケート結果等を踏まえて改善を行った場合は、ホームページ等にアンケート結果とそれに対する取り組みを公表するなどの見える化を行うなどのより一層の充実について検討していただきたい。</p> <p>*情報発信について、SNS の活用を引き続き図っていただきつつ、更新頻度の見直し（月1回⇒週1～2回程度）を図り、効果的に SNS も活用いただきたい。</p> <p>*施設の立地や周辺の環境などから致し方ない部分もあるが、虫が発生する時期に駆除や事前に注意喚起を行う等の対応を検討いただきたい。</p> <p>*利用者の安心のため、個人情報の管理について再度確認を行っていただきたい。</p> <p>*安全・清潔や清掃については、コロナ禍で特に利用者が重視する項目になるため、対応について再度確認を行っていただきたい。</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。

【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 一 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	30.4		
		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。						
	評価の理由 令和3年度は、前年度に引き続き新型コロナウイルス対策を講じながら、協定書、事業計画書に則り、市民の野外活動の利用に供する施設として運営を行った。また、村内に熊の出没が確認されたため、専門家を招聘し共存するための対策を講じながら運営を行った。							
	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。	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。								
評価の理由 各部署にアンケート用紙を設置し、利用者からの意見を集めるための環境を作るとともに、改善可能なものは早急な対応に努めている。令和3年度も利用者の声を反映して、食堂に電子レンジを設置した。総合満足度の「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えており、コロナ対策については、状況を見ながら適宜緩和を行い、安全を第一としながらサービスの向上にも努めた。								
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。							
評価の理由 村内に熊の出没が確認されたため、専門家の助言を基に共存するための対策を講じながら運営を行った。対策会議では専門家、長野県、川上村、川端下地区関係者、武蔵野市、事業団、現地委託業者の関係7団体が集まり施設運営を行っていくための意見交換を行った。一方、自然の村での宿泊事業ジャンボリーの中止や、事業団が出展して自然の村の広報活動を行っていたファミリースポーツフェア、防災フェスタ、あったか祭りの中止もあり、市民の地域ニーズの把握は行えていない状況である。								
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。その他、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。							
評価の理由 令和3年度は、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置期間などにより開村と閉村を繰り返したため、HPのトップページに色を変えて表示するなど利用者が見やすいように情報提供を行った。また熊の出没情報を受付時、入村時に説明するなど注意喚起を徹底した。アンケートでも「事業案内や施設利用案内のわかりやすさ」の項目で「満足」「概ね満足」の合計値が92%だった。								
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	3	4.8				
	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。							
評価の理由 アンケートでは、全ての項目において「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。案内・説明の項目では100%であった。前年度も全ての項目において、「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。現地スタッフは接客用マニュアルに則り、適正な対応を行っている。								
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 新型コロナウイルス対策で、自然の村直行バス運行の定員を縮小し、行程を全て1泊2日にして企画を行った。緊急事態宣言やまん延防止等重点措置期間などにより、日程を延期するなどの対応をとったが、全6回中2回の実施となった。天体事業についても安全管理上定員を減らしての実施となったが、コロナ禍での開催に感謝する声をいただいた。								

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 一 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 定期的な消防訓練および設備点検を実施している。現地委託業者、指定管理者、主管課の連携を密に行い緊急時に限らず、日頃から工事や修繕への早急な対応を行っている。村内に熊の出没が確認されたため専門家を招聘し、ごみ置き場用コンテナの設置や見通し確保のための間伐実施等、共存するための対策を講じ、ハイキングコース利用者の把握と熊鈴の貸出を徹底している。業務用スズメバチ誘引捕獲器を設置し、巣を作らせない対策を行った。					
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 現地委託業者の業務日誌を毎日確認している。また、村内に熊の出没が確認されたため、害獣撃退装置の設置等を行い、定期的に村内の巡回、監視カメラの映像確認を実施している。						
C 適 正 な 運 営 一 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	21.6
		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 令和3年度は、前年度に引き続き新型コロナウイルス対策を講じながら運営を行った。コロナ対策については、状況を見ながら適宜緩和を行い、サービスの向上に努めた。また、村内に熊の出没が確認されたため、専門家を招聘し共存するための対策を講じた。						
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。	4	3	2.4		
	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。					
評価の理由 令和3年度は、コロナ対策で宿泊部屋の利用を中1日空けて運営した（前年度は中2日空けていた）。また、コロナ罹患（疑い）者用の隔離部屋を2部屋確保して運営した（前年度と同じ）。稼働率は受付条件が違っているので、前年度や例年との単純比較はできないが、貸出可能部屋数と利用部屋数の割合では前年度よりは微増している。						
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。					
評価の理由 公益財団法人武蔵野生涯学習振興事業団個人情報保護規程に則り運営している。また、情報セキュリティ研修を年1回受講している。現地委託業者にも個人情報保護特記仕様書の通り、個人情報の管理については徹底している。						
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）。	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 現地委託業者の業務日誌を毎日確認している。必要に応じて別途報告を受け、適宜対応している。月に1度は現地へ行き、施設の状況確認や打ち合わせを行い、熊鈴の無いように努めている。委託先については、安全管理体制、サービス提供水準を確認のうえ選定している。						

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。

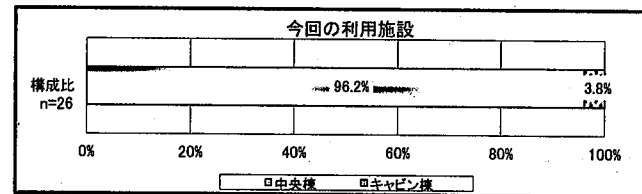
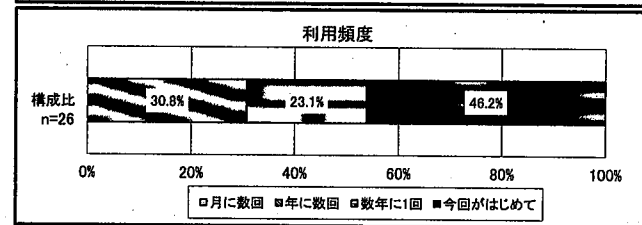
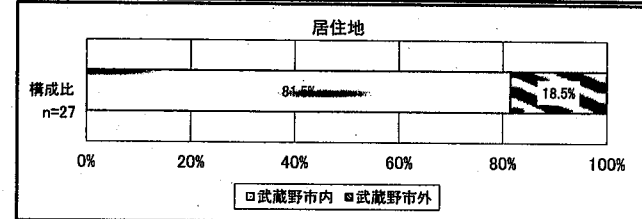
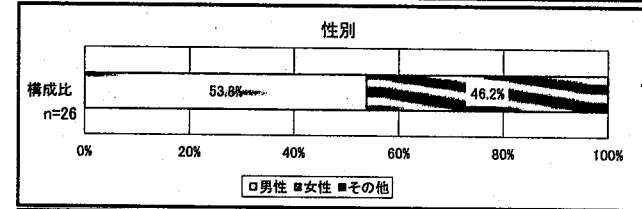
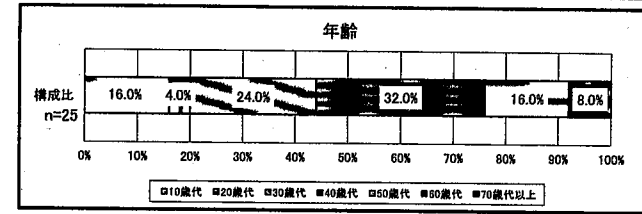
【主管課】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
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	3	2.4	4.8
		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 令和3年度は、緊急事態宣言、まん延防止等重点措置期間の影響で、開村日が前年度の1/5、例年の1/8程度であり、開村日の減少に比例して利用者数も減少している。コロナ対策の緩和（宿泊間隔の短縮）とキャビン地区の閉鎖があり条件が違うので、前年度との比較はできない。前年度からInstagramによる広報を行うなど、新たな層への情報発信を行っている。					
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	4.8	
	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 施設の老朽化に伴う修繕や熊対策で想定外の支出はあったが、費目間で流用し、管理運営経費内で適正に執行した。施設使用料の徴収については、市との委託契約書の通り、適正に徴収、管理を行った。						
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	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 現地委託業者による節電や、燃料等の節約を依頼するとともに、館内に節水のお断りを掲示するなど利用者にも節約を呼びかけている。中央棟内の電球をLED電球に変更し、電気代の節約を行っている。						
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		4.8
	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 受付は、利用希望日の2か月前の午前9時より行っている。午前9時の時点で希望者が複数名いる場合は、その場で抽選を行い受付順を決定している。						
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	
		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 害獣の接近を把握するため現地委託業者による定期的な施設の見廻りを強化する他、専門業者による保守点検を定期的に行い、施設の維持管理に努め、給排水設備等施設の老朽化にともなう不具合・修繕へ迅速に対応し、適切に管理を行っている。職員が伐木等業務安全衛生特別教育を受け、ハイキングルート整備（倒木撤去、枝払いなど障害物撤去）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	3	2.4	4.8	
	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 日頃はチェックシートをもとに清掃を徹底。新型コロナウイルス対応で消毒作業も随時行った。村内の間伐もエリアごとに計画的に実施しており景観の保持に努めている。						

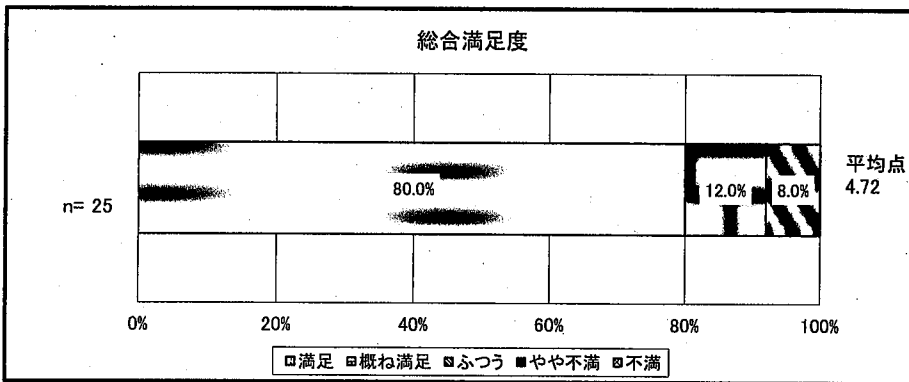
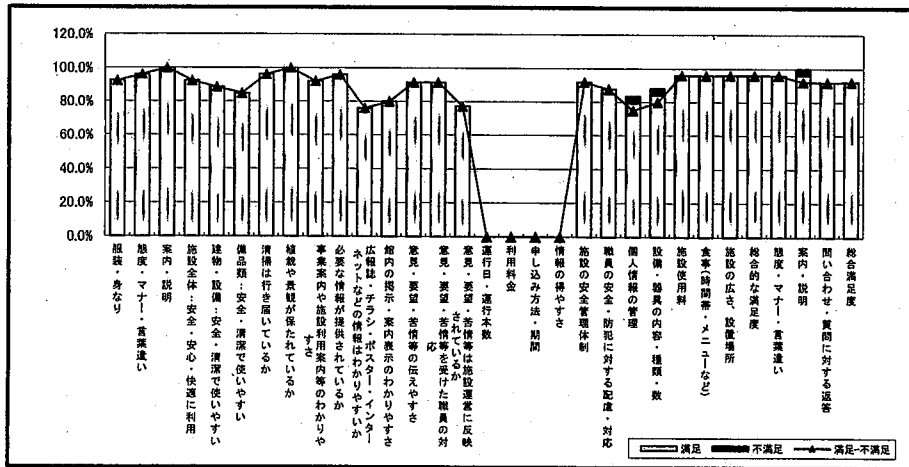
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計		
A 市民の満足の上【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	3	4.8	28		
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。						
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	3	4.8		28	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。						
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。						
		4 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			28
		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	3	4.8			
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	28			
	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。							
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		28		
	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 利用者アンケートでは、多くの項目で8割以上が「満足」もしくは「概ね満足」と回答しており、コロナ禍においても昨年度と同様に安定した運営ができています。								
改善事項 利用者アンケートでは「広報誌・チラシ・ポスター・インターネットなどの情報はわかりやすいか」と「意見・要望・苦情等は施設運営に反映されているか」の項目で「満足」もしくは「概ね満足」の回答が8割以下となっており、他の項目と比較し、若干の低評価となっている。利用者ニーズの収集・反映や情報発信は充実させる余地がある。								
B 安全への取組み【配点12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	7.2
		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		7.2	
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 利用者アンケートでは建物・設備・備品等の管理や安全管理体制に関する項目で約9割が「満足」もしくは「概ね満足」と回答している。また、必要な整備・点検や補修、防災訓練等も行っており、新型コロナウイルス感染症の対応ガイドラインを設けるなどの対応もなされている。								
改善事項 施設の立地や周辺環境などから致し方ない部分もあるが、直行バス事業のアンケートで虫（カメムシ）に関する意見が寄せられている。虫が発生する時期に駆除や事前に注意喚起を行う等の対応を検討いただきたい。								

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	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	3	2.4	
		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	3	2.4	
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	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	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 新型コロナウイルス感染症の影響による閉村期間や利用制限などのため、利用者数は落ち込んでいるが、対応については主管課や再委託先との協議・調整を図るなどして行っている。また、施設を活用した自主事業を延期実施するなど柔軟な対応ができている。</p> <p>改善事項 利用者アンケートでは安全管理体制に関する項目のうち、「個人情報の管理」について他の項目と比較し、若干の低評価となっている。利用者の安心のため、個人情報の管理について再度確認を行っていただきたい。</p>						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8.2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	4.8
		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 施設の経年劣化により必要となる補修などについて、主管課への報告及び必要な対応を指定管理の範囲内で適切に実施している。</p> <p>改善事項 利用者アンケートでは、「備品類：安全・清潔で使いやすい」と「清掃は行き届いているか」については他の項目と比較し、若干の低評価となっている。コロナ禍で特に利用者が重視する項目になるため、対応について再度確認を行っていただきたい。</p>						

施設名 武蔵野市立自然の村

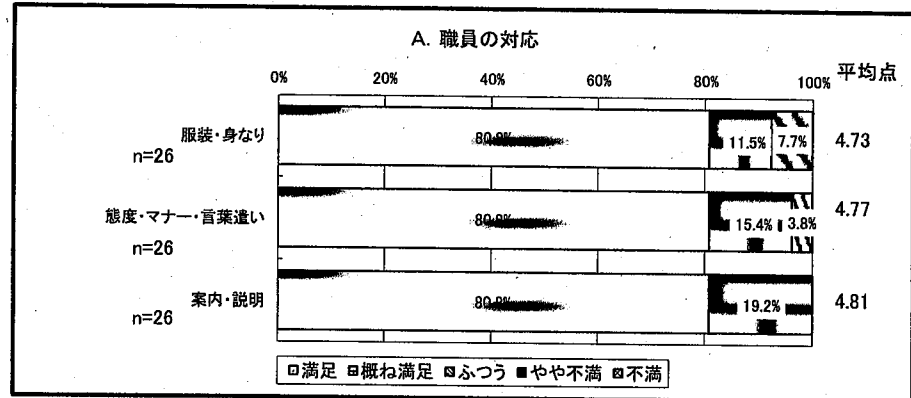


【回答者の属性】に関するコメント
回答者の年齢は「40歳代」が32.0%と最も多く、次いで「30歳代」が24.0%と続いた。性別は「男性」53.8%、「女性」46.2%と男性の方が若干多い。居住地については「市内」が81.5%だった。利用頻度は46.2%の方が「はじめて」の利用者だった。「今回の利用施設」でキャビン棟が3.8%となっているが、令和3年度はキャビン棟の開放はなかったため、記載間違いである。

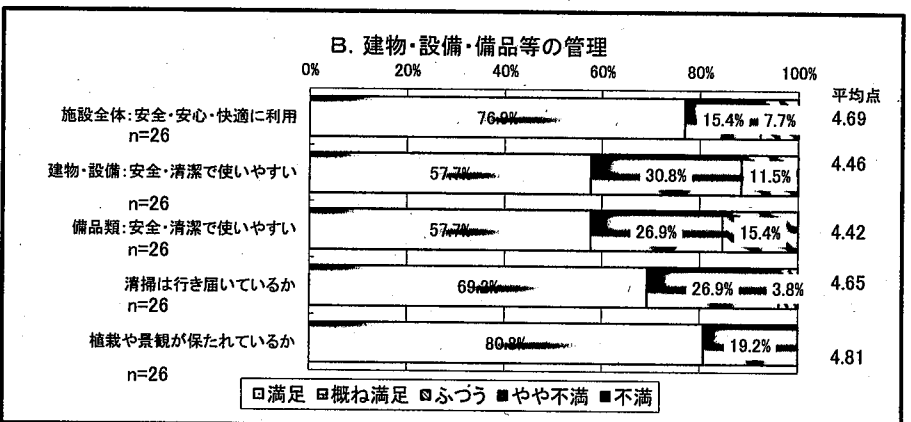


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

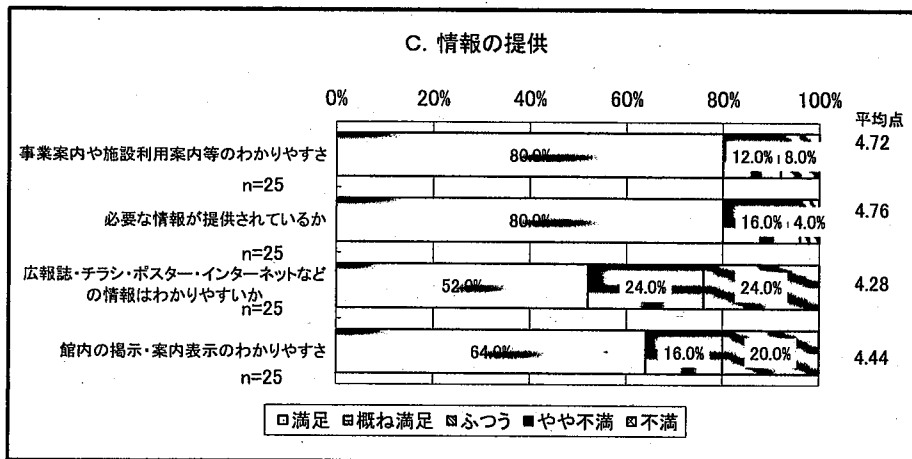
【総合満足度】に関するコメント
 自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が80.0%、「概ね満足」が12.0%、合わせて92.0%と利用者の9割超が「満足している」と回答している。前年度の97.1%からは減少しているが、継続して高い満足度が得られている。



【A職員への対応】に関するコメント
 全ての項目において、「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。案内・説明の項目では100%であった。前年度も全ての項目において、「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。今後も高い水準を保てるように、現地スタッフと協力し、サービスの向上に努めたい。

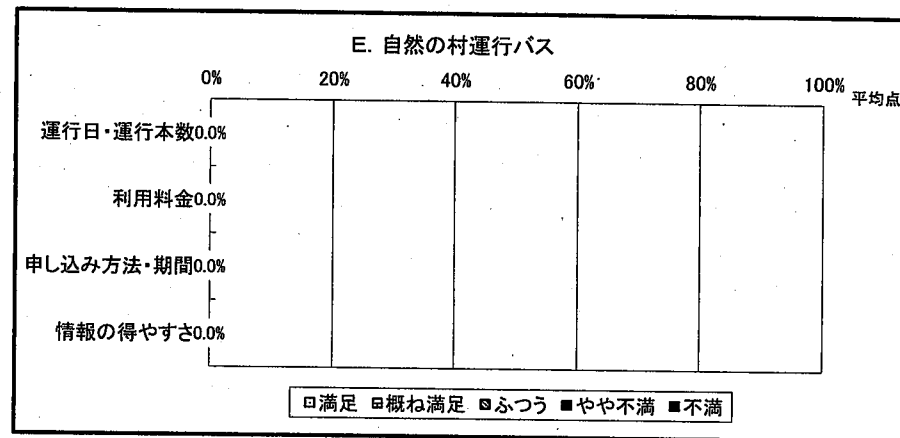


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 前年度に引き続き、全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値は80%を越えており、概ね高い水準を得ている。施設の老朽化が進んでいるため建物や設備に不具合がた場合は早めに対応していきたい。



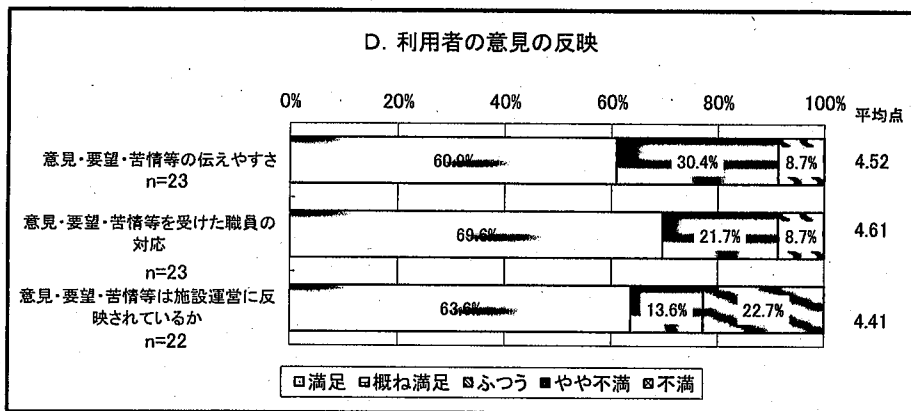
【C情報の提供】に関するコメント

「広報誌・チラシ・ポスター・インターネットなどの情報はわかりやすいか」の項目が80%以下だった。通常のご案内にプラスして、コロナ禍におけるお願いや、熊出没情報の提供など、多種多様な情報が溢れてわかりにくくなった可能性が考えられる。情報をわかりやすく簡潔に伝えられるよう引き続き研究していく。



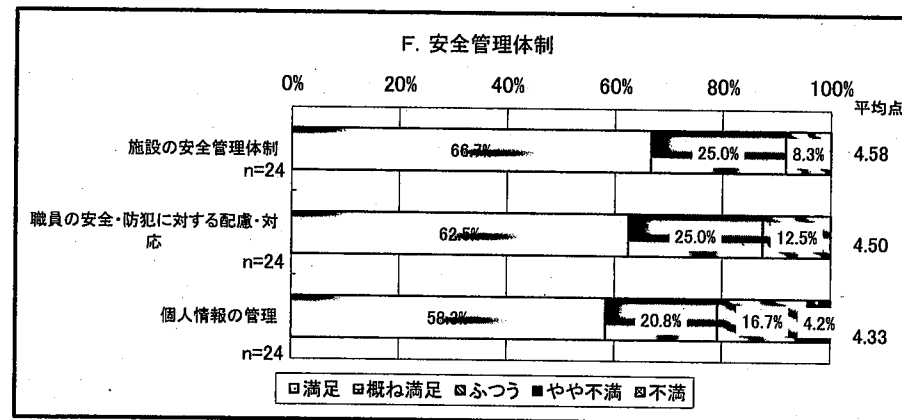
【E自然の村運行バス】に関するコメント

本事項については、バス利用者を対象に別途アンケート調査を実施しているため、こちらを参照のこと。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

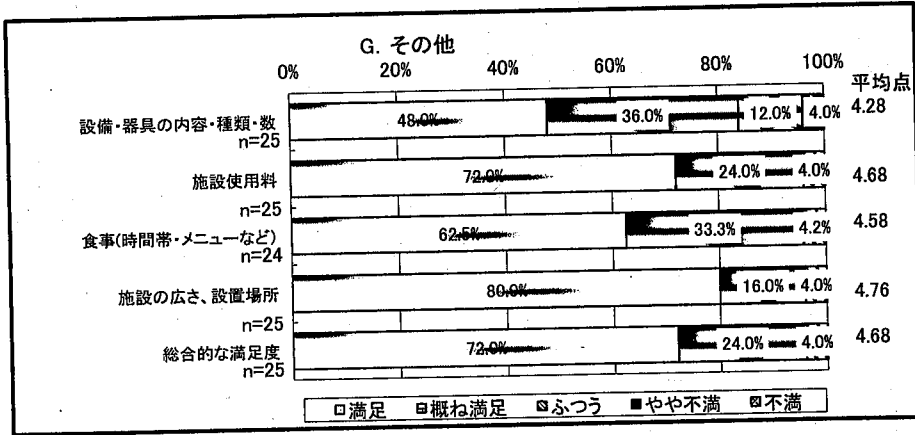
「意見・要望・苦情等は施設運営に反映されているか」の項目が80%以下だった。簡易な修繕や改良は行っているが、大規模な改善を希望されることも多く、すべてを反映することは難しい。今後も利用者からの意見の収集に積極的に努め、これらに真摯に対応していくことにより、施設運営の改善を行っていく。



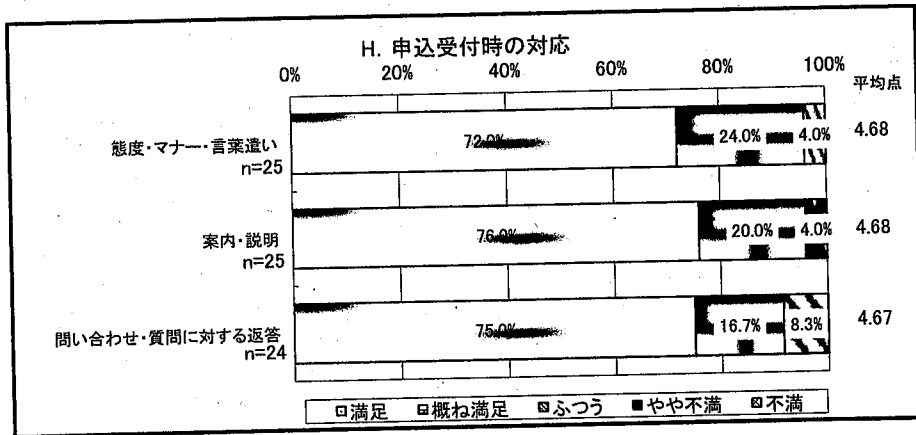
【F安全管理体制】に関するコメント

「個人情報の管理」の項目が80%以下だった。個人情報の取り扱い管理については、これまでも徹底してきたが、受付・現地スタッフともに、再度確認を行い、安心して利用できるように努めたい。

施設名 武蔵野市立自然の村



【Gその他】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が80%を超えている。「満足」回答のみで見ると、「設備・器具の内容・種類・数」が低い評価なので、利用者の満足度を高めることができるよう設備や器具の充実を図っていく。



【H申込受付時の対応】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。前年度に引き続きコロナ禍で細かい説明が多い中での結果なので、職員に対してのフィードバックを行うとともに、引き続き丁寧な対応・ご案内を心がけ、高い水準を保ちたい。

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

- ・食事も美味しかったです。
- ・ご飯が美味しかったのでできるならゆっくり味わいたかったです。
- ・コロナ禍なので、入浴が一人一人でしたが、コロナが収まったらお風呂も決まりの通り45分間楽しみたいと思いました。良いお風呂でした。
- ・帰る前のお茶空だったら仕方ないけど、ポットの中に入れて捨てたのであればもう一杯頂きたかった。
- ・コロナで大変な中受け入れて頂きありがとうございました。
- ・食事の品数が多くてびっくりしました(私には少し多めでした)。とても美味しかったです。
- ・少人数での催行ありがとうございました。操作実技にも時間を割くことができ、満足度の高いバス研修になったと思います。また、プログラム全体(バス車内、宿泊施設)を通してコロナ感染対策がされており、安心安全に過ごすことができました。感謝いたします。
- ・また来たいです
- ・とても立派な施設でびっくりしました。今回の様な自然観察ツアー含め、また機会があれば来たいと思います。1点1階のトイレの匂いが気になりました。
- ・コロナが落ち着いたら是非また来たいです。
- ・お食事の量が(肉・魚)両方あまり量が多く感じました。それ以外はとても満足しています。
- ・食堂が寒いと思う
- ・部屋にティッシュほしい。風呂の時間が限定的でヤダ。量が古くてゴミがつくからヤダ。
- ・部屋にティッシュがほしい。コンセントが少ないのでたこ足配線を貸してほしい。そり楽しかったです。
- ・コンセントが少ないので延長コードを用意してほしい。
- ・畳がボロボロしていて服にたくさんついた。
- ・2階トイレスリッパが使いづらい。
- ・2階6号室前トイレ鍵が閉まらない。
- ・また来ます。

0 1 2 3 吉祥寺

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立0123吉祥寺		
所在地	武蔵野市吉祥寺東町2-29-12		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市子ども協会		
代表者	理事長 清水 雅之		
所在地	武蔵野市西久保1丁目6番27号 多摩信用金庫武蔵野支店4階		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	①0123施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ②児童福祉法(昭和22年法律第164号)第6条の3第6項に規定する地域子育て支援拠点事業に関する業務 ③子ども・子育て支援法(平成24年法律第65号)第59条第1号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④前3号に掲げるもののほか、0123施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
指定管理委託料	予算	46,104,000円	決算 43,114,615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	38.4 /44	32/ 44	*「むさしののびのびプロジェクト」の「のびのび遊ぼうDAY」をはじめとして、地域ボランティアと協働する新たな取り組みを実施し、好評を得ることができた。 *利用者アンケートでの「満足」の割合が高く昨年よりも向上した。	*アンケートによると、利用者への細やかな対応について、高く評価されている。良き相談相手となるよう、引き続き努めていただきたい。 *子育て支援サポーターを中心に、地域連携の強化に取り組んでいる。
B安全への取組み	12 /12	8.8 /12	*事故、事件は発生していない。 *定期的な利用者参加型の避難誘導訓練を行い、安全対策を徹底させた。また、新型コロナ感染拡大防止策として毎日2回の館内消毒を実施し、利用者が安心して来館できるように努めた。	*安全・安心な施設運営が行われている。
C適正な運営	33.6 /36	25.6 /36	*行事にオンラインを取り入れ、周知にはTwitterや、すくすくナビ配信を利用する等、新型コロナ感染拡大防止策を踏まえつつも事業計画に沿った事業運営に努めた。 *利用者の満足度では相談に関する項目に向上が見られた。	*法令に沿った適正な運営が行われている。 *新型コロナウイルスの感染状況や利用者のニーズに応じた事業運営を進めた。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
D施設・整備等の適正な管理	8 /8	5.6 /8	*設備、備品の保守点検に努め、修繕が必要などところについては、すみやかに補修や修繕を依頼している。 *専門業者に委託して適正な管理を行っている。	*設備の経年劣化がみられるが、適切な報告、修繕が行われている。 *新型コロナウイルス感染症対策として、遊具の消毒や館内の換気を徹底した。
全体	92.0 /100	72 /100	*利用者アンケートで、高い総合満足度が得られ、また自由記述欄においても高評価を得ることができた。 *感染症防止への配慮を要しながらも、「ひろば」のみならず、様々な事業を実施し、利用者への支援に努めた。	*利用者アンケートの結果が、総合満足度99%となっており、非常に高い満足度となっている。 *のびのびプロジェクト等、多様なニーズを持つ利用者に対応した事業を行い、利用者の評価につながっている。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者(記入欄)	
<アピール点> *子育て支援サポーター(利用者支援専門員)を中心として発達に心配のある家庭への支援(むさしののびのびプロジェクト)を実施し、さまざまな取り組みを行った。 *子育て世代包括支援センターの開始に伴い、健康課、および子ども家庭支援センターとの連携が強化された。	
<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】 *新型コロナウイルス感染症の影響下における、不安を抱える子育て家庭を支援するため、アウトリーチやこれまでに利用につながっていなかった層への取り組みを充実させ、「よき相談相手」の項目に対する利用者の満足度向上に努めていきたい。 *積極的な情報発信は評価できるが、紙媒体及びインターネットでの情報提供については、引き続き工夫・改善に努めていただきたい。	【指摘事項への対応】 *開館時間内いつでも保護者が電話で相談ができるように体制を整備しホームページによって周知を図り、市民の安心感に繋がった。同時に職員間で綿密なケース会議を行うことで丁寧な利用者対応に努めた。「よき相談相手」の項目では、「満足」の回答が前年度は76.8%のところ85.0%に向上した。また3~4カ月健診に出向くことで利用していなかった保護者にもアプローチを行った。 *インターネットだけでなく、館内掲示板の工夫を行い、利用者のニーズに沿った情報提供に努めた。
<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 *昨年度、電話相談の実数はほとんどなく、オンラインのひろば紹介の参加者も少数であった。今後は、ひろば事業の拡充と同時に、まだ0123施設を利用していない親子が来館につながるような取り組みをさらに進めていきたい。 *新型コロナ感染症罹患患者数が落ち着いてきたため、事業運営の充実を図りつつ、「子育て世代包括支援センター」としての取り組みもさらに拡充させていきたい。	
主管課(記入欄)	
<特に評価できる点> *アンケートの自由記載にもあるように、スタッフの丁寧な対応への満足度が高くなっている。 *子育て支援サポーターを中心に、むさしののびのびプロジェクト等の新たな事業を開始し、発達に心配のある子どもを持つ家庭の支援といった、利用者支援事業の拡充が図られた。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*新型コロナウイルス感染症の影響下における、不安を抱える子育て家庭を支援するため、アウトリーチやこれまでに利用につながっていなかった層への取り組みを充実させ、「よき相談相手」の項目に対する利用者の満足度向上に努めていただきたい。</p> <p>*積極的な情報発信は評価できるが、紙媒体及びインターネットでの情報提供については、引き続き工夫・改善に努めていただきたい。</p>	<p>*スタッフ間や、施設と市で支援が必要と思われる方の情報を共有し、利用者の「よき相談相手」となるように努めた。また、3～4カ月健診への出向や親子ひろば等で広報を行い、これまで利用したことがない方への取組みを強化した。</p> <p>*ホームページや館内の掲示板の充実を図るとともに、親子ひろば等でもイベントやサービスの情報を積極的に発信した。</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>*利用者支援事業の拡充に、引き続き取り組んでいただきたい。</p> <p>*地域との連携強化をよりいっそう進めていただきたい。</p> <p>*SNSや紙媒体等、複数の媒体を用いた情報発信に引き続き力を入れていただきたい。</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。

【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 1 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	38.4	
	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		
	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		
	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		
	<p>評価の理由 0123施設の設置目的に沿った事業運営に努めた。年間の事業計画を企てて遂行に努めた成果として利用者の高い満足度が得られている。子どもの遊びの環境設定、情報提供、地域との連携に努め、評価を得ることができた。しかし、新型コロナウイルス感染症対策により、多くの催しや行事を減少することとなり、特に保護者同士の交流を図ることと子どもへの遊びの提供とが、思うように進めることができなかった。</p> <p>評価の理由 利用者アンケートの結果、利用者の満足度（総合満足度）は、99%であった。また「利用者の意見・要望・苦情等の述べやすさ」では、合計90%の利用者が「満足」および「概ね満足」と回答している。館内には利用者が意見を述べやすいように「うきポスト」（意見箱）の設置をし、また職員が利用者と同様にコミュニケーションを図って意見を聞き、常時、利用者の要望に沿った支援を行っている。さらに定期的な事業内容検討会議により運営等の改善に努めた。令和3年度中に特記すべき苦情は無かった。</p> <p>評価の理由 新型コロナ感染拡大防止に配慮しつつも地域との連携を図り、地域住民やボランティアの協力を得て事業運営を進めた。「吉祥寺東おもちゃ病院」「0123×地域」「ONE SONGコンサート」など、地域の力を活かした行事を実施した。また、「のびのび遊ぼうDAY」に多くのボランティア、先輩ママの協力を得ることができた。</p> <p>評価の理由 市報むさしの、館内ポスターや「0123吉祥寺だより」などの他、すくすくナビ配信、Twitterの更新やホームページでの情報を積極的に提供した。ホームページの「お知らせのページ」を利用して施設からの案内を載せ、新型コロナ感染拡大防止策における施設の利用方法変更等の周知に努めた。また幼稚園や保育園に見学に行きにくい状況を踏まえて、利用者が自由に記入して掲示できる「園のひとこと自慢」のスペースを新たに設置して好評を得た。</p> <p>評価の理由 利用者対応については、特に配慮し利用者の気持ちに沿った対応を心掛けている。常時、職員間では利用者の情報を共有し、よりよい対応ができるように努めている。臨時職員の利用者対応についてもサービス格差が生じないように職員からの指導に努め、マニュアルの作成、更新を行っている。職員対応に関する利用者アンケート結果では、（満足度が低下した項目もあったもの）平均点では令和2年度を上回る結果を得ることができた。</p> <p>評価の理由 新型コロナ感染拡大防止策に基づき、行事や催しを大幅に抑えた年間事業計画に沿った事業運営を行った。託児を伴う講座や自由参加型の催しの実施は、令和2年度に引き続きほとんど実施できなかったが、定員を少人数に定めたり、ひろばでの行事などは周知を行わずに実施する等、工夫をしつつ実施した。そのため自主事業についての満足度は他と比べて低い結果となった。</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														
B 安全への取組み 【配点12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	5	8	12														
		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。																		
評価の理由 館内、玄関、庭の随所に防犯カメラを設置して事件事故の抑止に努めている。また職員全員で不審者対応などの防犯訓練、火災に際しての避難訓練を実施し、地震の際の避難訓練では、毎月利用者参加型訓練を行っている。また常時職員が危険箇所の有無について目を配り、トラブルに備え、賠償保険、およびボランティア保険に加入している。																				
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	5	4	4															
							評価の理由 ALSOK（総合警備保障）との契約により機械警備を導入し警備を行っている。また、ホワイトイーグルの巡回時に情報交換を行うなど、市内の状況の把握に努めている。警備業務を怠ったことによる事件・事故は年間を巡って発生していない。また、警備業務の実施状況を定期的に確認している。													
							C 適正な運営 【配点36点】	確実な業務の履行	1 仕番書や事業計画、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								
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 事業計画に沿って、行事、催しなどの活動を進めることができた。新型コロナウイルス感染拡大防止策が必要な場合、武蔵野市子ども協会事務局との打ち合わせの上、伏離、実施を進めてきた。業務改善のために、毎月、振り返りの事業内容検討会議を行い、また前月に翌月の詳細な予定を決定することとし、それに沿って事業を遂行した結果、利用者からの高い満足度が得られている。開館時間延長や4歳5歳の受入れの試行などについては今後も市との意思疎通や連携が必要だと思われる。																				
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	4	3.2	4															
							評価の理由 施設や設備の有効活用に努め効率的な運営を実施できた。職員配属としては、常勤職員（正職員・嘱託職員）が適正に配置されており、係分掌も適正なものとして分担し、業務ごとの責任体制も図られている。また臨時職員の事務・会計等の体制を整え、常勤職員がなるべく利用者対応に力を注げるように配置している。しかし利用者支援事業が増加したこともあり、利用者へのサービス拡充のためにも令和4年度以降はさらなる臨時職員の配置が必要になると予想される。													
							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実施されているか。	4	5	4	4								
														評価の理由 常勤職員が個人情報保護に関する研修を受講し、職員間で共有し徹底することで施設全体での取り組みとなっている。個人情報は適切に管理され、事故は発生していない。個人情報保護に関するマニュアルを整備し、施設内の管理場所、管理方法、書庫の施錠などの取り決めし、徹底した管理の遂行に努めている。						
														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	5	4	4	33.6
評価の理由 樹木剪定、清掃、ピアノ調律、設備点検（舞台ステージ、自動ドア）などの委託先、さらに自動販売機設置の武蔵野市社会福祉協議会との連絡などについては、武蔵野市子ども協会事務局と連携し執行している。（令和3年度については託児委託のみママの利用はなかった。）子ども協会事務局とともに適正な選定になっているかどうかの検討を行い、適正な管理監督責任をたしている。																				

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計							
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	4	3.2	3.2								
							評価の理由 新型コロナウイルス感染拡大防止策のひとつとして利用人数の制限を設けたり自由参加の行事に定員を設けたりしたこと、利用人数はわずかに減少した。令和2年度に比べて令和3年度の利用者人数は1日平均0.9人減少している。施設内での利用増加に向けての取り組みは実施できなかったが、初めての利用者が利用しやすいような工夫や、講座にオンラインを導入することにより、幅広い子育ての支援に取り組んだ。						
							C 適正な運営 【配点36点】	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	5	4	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 事業計画に基づき、また予算に照らして適正な支出を行った。現金（小口現金）についても適正に管理されている。													
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。 2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	8	5	8	8								
							評価の理由 経費削減に常に努め、また経費の執行については効果的、効率的になるように比較検討した。会計の職員だけでなく複数の職員で検討、確認してから執行した。						
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。 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	5	4	4								
							評価の理由 市内の利用対象者の親子は公正に利用できるように、「むさしののびのびプロジェクト」の周知に努め、「のびのび遊ぼうDAY」では、多くのボランティアスタッフを配置して普段利用しにくいと感じがちな保護者が積極的に利用しやすいように工夫した。その他、申し込みが必要な行事についても、市報や館内ポスターなど従来の広報だけでなく、すくすくナビなどインターネットを使った周知で募集した。						
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	5	4	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 建物・設備については、令和2年度に引き続き各々専門業者に委託して適正な管理に努め、保守点検を行っている。また、職員が毎朝、設定の際に、建物、設備、備品に異常がないかの確認を行い、異常を発見した際には、すみやかに武蔵野市子ども協会事務局に連絡し、必要に応じて市への連絡、対応処置を依頼している。備品の管理についても適正に管理されている。													
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	5	4	4								
							評価の理由 清掃専門業者を委託し、日常の適切な清掃を行っているとともに、排水口、屋外の樋、害虫駆除、床、エアコンフィルターなどの特別清掃も実施している。また、新型コロナウイルス感染拡大防止策とともに利用者が快適に施設利用のために、毎日、職員が日中と閉館後に館内の消毒を行ったことで、利用者アンケートでは、衛生面での満足度が向上した。清掃業務について、委託業者からの実施報告を定期的に確認している。						

様式2-2 評価項目シート

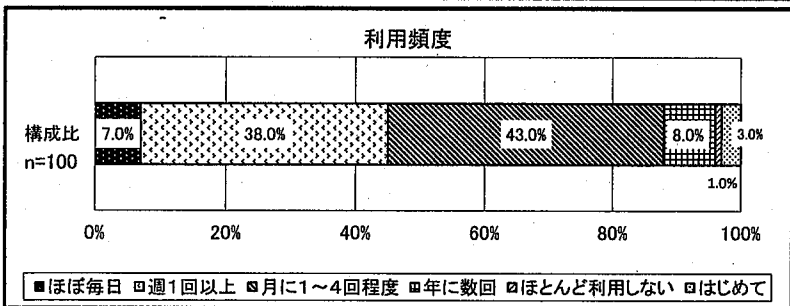
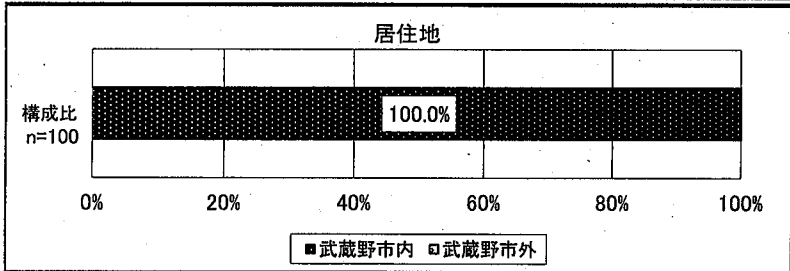
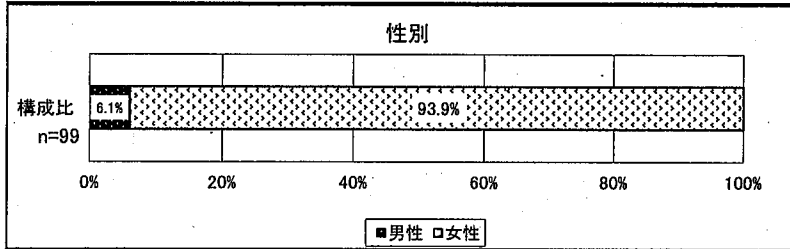
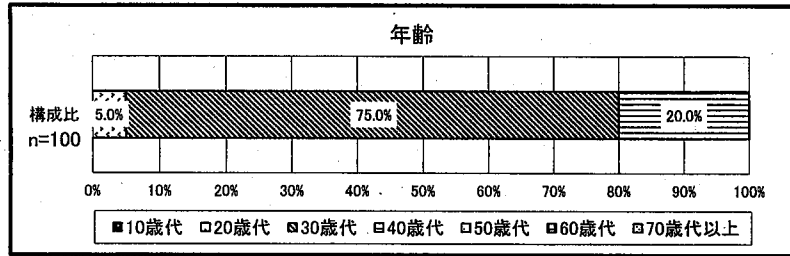
【留意点】 【主管課】

●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。

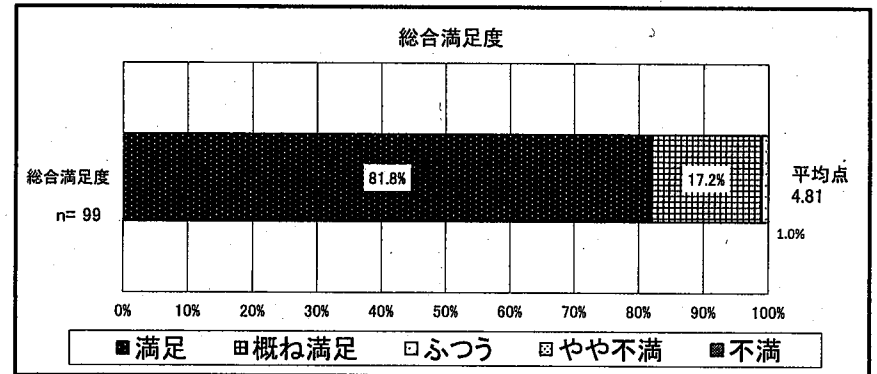
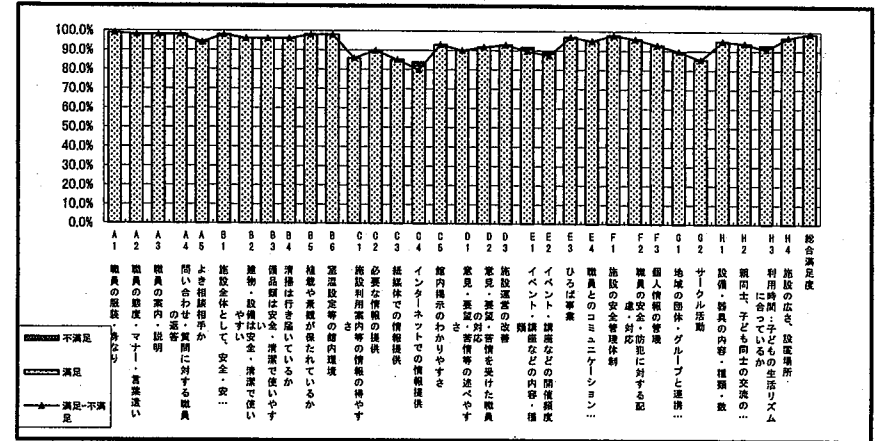
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	4	6.4	32
		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	3	4.8		
	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に、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）。					
評価の理由 ・全体的に満足度が維持されている。 ・情報提供については、園のひとこと自慢といった新たな掲示等の工夫により、令和2年度と比較して高い評価につながったと考えられる。						
改善事項 ・地域との連携についての項目が、他の項目に比べ満足度が低いため、感染対策を取りつつ引き続き地域住民やボランティアとの連携した事業運営に努めていただきたい。						
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。	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	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 ・安全面の管理が引き続き適切に行われている。 ・利用者参加型の訓練等を毎月実施し、高い危機管理意識を持った運営が行われている。						
改善事項 ・災害等の緊急事態に備え、日頃から館内の出入口の確認を利用者に促す等、さらなる利用者の安全確保に努めていただきたい。						

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	25.6
		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	4	6.4		
	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	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 ・法令に沿った適切な運営が行われている。 ・利用者の情報が入ったPCを外部ネットワークに接続しない等、個人情報保護の取組みがなされている。						
改善事項 ・コロナ禍で行事等の開催には未だ制約が伴うが、引き続き利用者の増加につながるような催しの企画や、訪れやすい環境づくりに努めていただきたい。						
D 施設・設備等の適正な管理【配点8.0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。					
評価の理由 ・新型コロナへの対応としてこまめな消毒や換気を行う等、適切な感染防止対策が取られている。 ・開設から30年となり経年劣化はあるが、適切な修繕や環境整備により、利用者が過ごしやすき空間の維持につながっている。						
改善事項 ・アンケートの中で、「舐めた遊具をそのままにしている方がいて気になる」といった声があったため、声かけや掲示等のより引き続き安心・安全に利用できる空間の維持に努めていただきたい。						

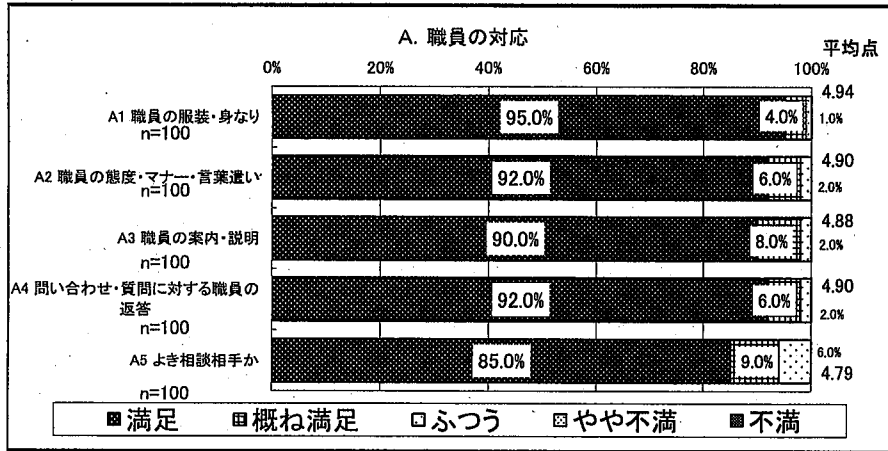


【回答者の属性】に関するコメント
 ○0123吉祥寺の利用者保護者(アンケート回答者)は30代が多く、75%を占める。次いで多いのは40代で、20代の約4倍にあたる。
 ○利用頻度としては、多くの方がおおむね月に1~4回以上来館していたことがわかる。

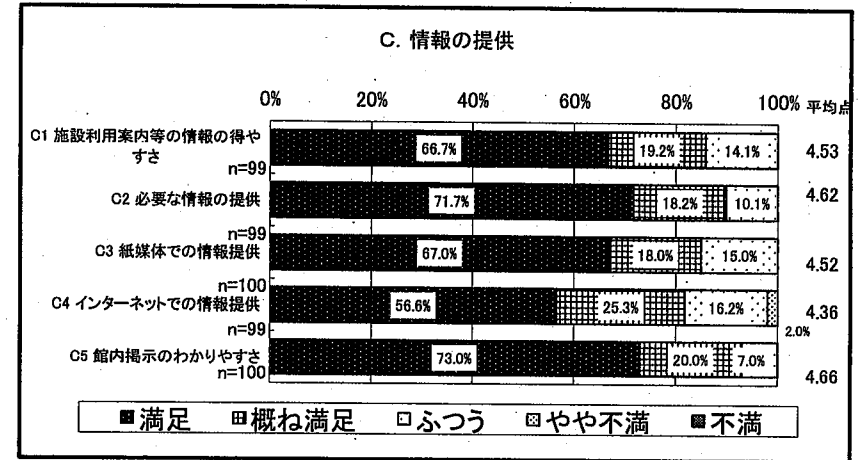


(注)平均点は「満足15点、「概ね満足」14点、「ふつう」13点、「やや不満」12点、「不満」11点として点数化したもの

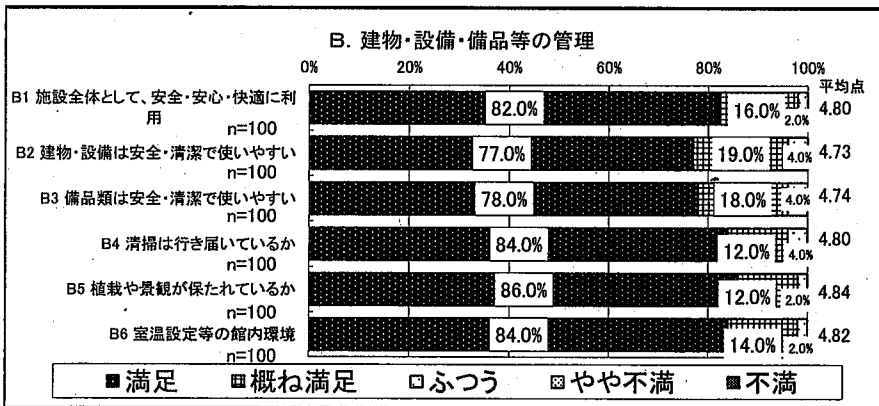
【総合満足度】に関するコメント
 ○総合満足度は、「満足」「概ね満足」の合計が99%であり、非常に高い評価を得ることができた。
 ○「満足」の回答では、令和2年度が78.7%のところ、令和3年度は81.8%で大きな増加が見られ、平均点も4.79から4.81に増加している。
 ○内訳では、すべての項目について高い割合での「満足」の回答が得られている。
 ○「情報提供について」、また、「サークル活動」「地域の団体やグループとの連携について」が他の項目に比べると若干低い割合となった。



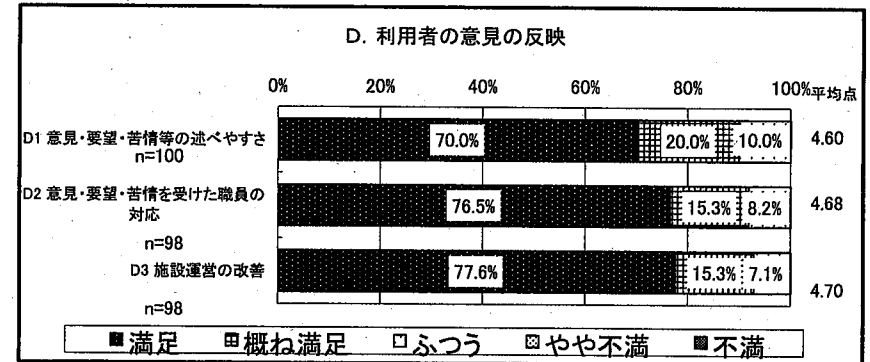
【A職員の対応】に関するコメント
 ○「満足」「概ね満足」の合計は、すべての項目において90%を超えている。
 ○「よき相談相手か」の項目についての「満足」の割合は、令和2年度に比べて8.2%の増加が見られた。



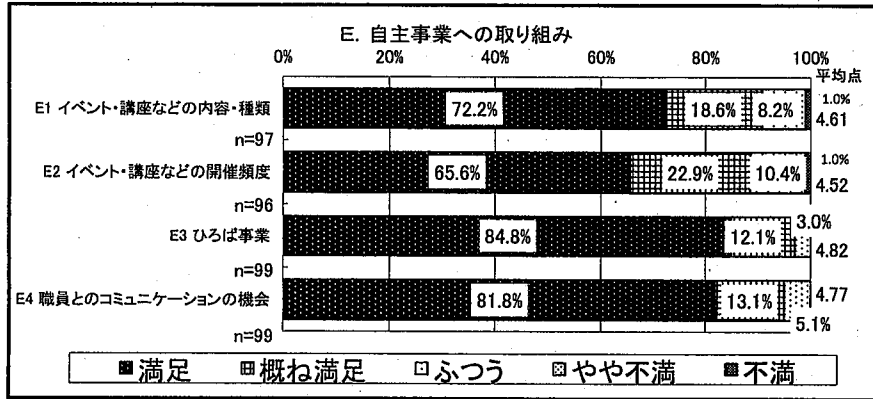
【C情報の提供】に関するコメント
 ○令和2年度と比べ、すべての項目においての「満足」の回答、および平均点が向上していた。
 ○全調査項目の中では、情報提供についての満足度が低く出ているが、令和2年度と比較すると向上がみられる。



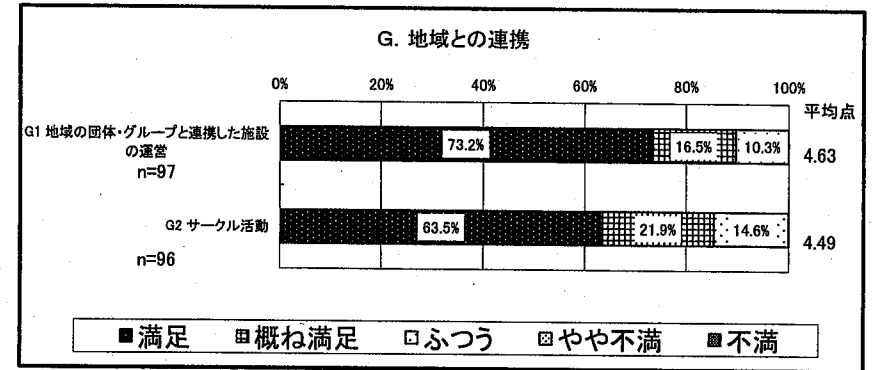
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 ○令和2年度と比べ、「満足」の回答が増加しており、ほとんどの項目において平均点が向上している。



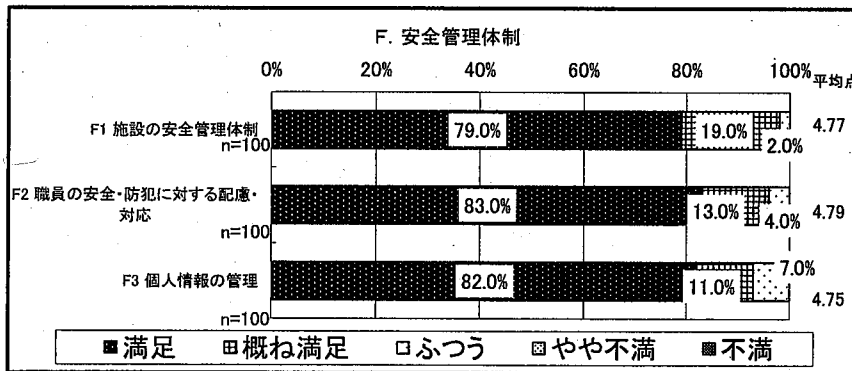
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 ○令和2年度にはすべての項目で「満足」の回答が60%台であったが、令和3年度は70%を超える結果となった。



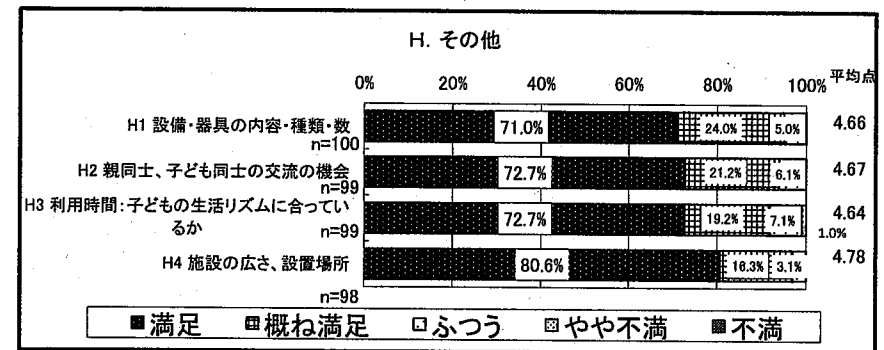
【E自主事業への取り組み】に関するコメント
 ○新型コロナウイルス感染症対策のため、催しや行事の減少を行い、また多くの行事に定員を設けるなど、制限のある中での実施となったこともあり、自主事業についての「満足」の回答割合は伸びなかった。
 ○「ひろば事業」と「職員とのコミュニケーション」については、「満足」の回答率が増加した。



【G地域との連携】に関するコメント
 ○新型コロナウイルス感染症対策のため、ボランティアによる大きな催しや、頻繁な行事の開催はできなかったが、2項目ともに「満足」の回答は、令和2年度に比べて向上した。



【F安全管理体制】に関するコメント
 ○新型コロナウイルス感染症対策のため、遊具の点検やこまめな館内消毒を、職員が毎日実施したこともあったためか、「満足」の回答をした割合が令和2年度と比較して大きく上昇した。



【Hその他】に関するコメント
 ○全項目において、令和2年度より向上した。
 ○「利用時間：子どもの生活リズムに合っている」については、91.9%の回答者が「満足」「概ね満足」の回答を得た。

施設名： 0123 吉祥寺

自由記載欄・回答理由

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

A. 職員の対応について

- ・ いつも明るくたくさん話しかけてくださり、うれしいです！
- ・ いつも親身になり笑顔で迎えてくださり、とても安心します。よく覚えてくださりお声がけしていただくのでもはや実家のようにリラックスできます。
- ・ いつもおはなしをきいてもらい、心のいやしになっています。
- ・ 本当にやさしくてありがたいです。
- ・ スタッフの方がもう少し遊び場に出てくれると嬉しいです。
- ・ 頻繁に通っているわけではないのに、子どもにも親にも覚えてくださって声をかけて下さりうれしいです。
- ・ みなさんあたたかい雰囲気でお会いするとホッとします。
- ・ とても親切で安心感があります。
- ・ 神対応だと思うことばかりです!!
- ・ とても話しやすい雰囲気です。
- ・ いつもお世話になっています。
- ・ いつも楽しく利用させてもらっています。
- ・ いつも気持ちの良い対応をしていただき、感謝しています。
- ・ いつも楽しいお話ありがとうございます。大人と会話する機会が減り、さびしいときとても助かりました。
- ・ イベントに空気があった際、さそって下さって助かりました。
- ・ 兄弟を覚えて下さっており、優しく対応して頂いていつも感謝しています。
- ・ いつも相談を聞いて頂き、感謝しております。
- ・ 人見知りやオムツトレーニングなどいろいろと相談にのってくださりアドバイスなどもしていただき感謝しています。
- ・ 周りの状況を見ながら話しかけて下さり相談にのって頂いています。
- ・ 先生達が本当に優しくいつも話しをするのが楽しみです！
- ・ 母子手帳の相談できる人はいますか？いつも0123の先生方を思い浮かべています。
- ・ 保育園で悩んでいた時相談にのって頂き、実際に通われていた方まで紹介してお話を伺う機会をつくって頂きました。
- ・ はらっぱよりスタッフがやさしくて大好き!!!

- ・ 子育てや生活の悩みなどお話すると次回来館時も心配して下さりありがたいです。
- B. 建物・設備・備品等の管理について
- ・ トイレなど、一部設備が古い所が修繕されると尚良いです。清掃ではやりきれない部分がある。
 - ・ たくさんの手づくり遊具があって新しいものもしょっちゅうできていてあきません。
 - ・ 春は窓を開けているようですが、少し狭めだとありがたいです。(花粉症のため)
 - ・ 安心して遊ばせられると感じています。
 - ・ 子どもが思いっきり遊べる施設で助かります。
 - ・ いつきてもキレイ
 - ・ 0123 吉祥寺 2F トイレの洗面台が使いやすくなって嬉しいです。お湯で手が洗えるとますます嬉しいのですが…。
 - ・ コロナ禍で利用について慎重になってしまっていますが、スタッフの方々が細めに消毒をして下さったり、親が消毒して(おもちゃを)使える環境が整っていてありがたいです。
 - ・ コロナ禍のため、かんきで少しさむい時はあった。
 - ・ お庭の木やお花にいやされます。
 - ・ おもちゃなど、なめてしまった物そのままにされている方がたまにいて、少し気になります。
- C. 情報の提供について
- ・ HP やツイッターが少しみにくい。イベントはインスタ等の告知があるとうれしい。
 - ・ インターネットでも行事情報がわかるのでありがたいです。
 - ・ 見ているヒマがない。
 - ・ 特に新聞の切り抜きが見れるのがいいです。
 - ・ イベントカレンダーがわかりやすくうれしい。
 - ・ 館内のイベントの告知も、インターネットの施設情報も分かりやすいです。
 - ・ 幼稚園などの先輩ママさんのアンケートがとても参考になります。市の情報だけでなくそういった口コミのようなものがふえるとうれしいです。
- D. 利用者の意見の反映について
- ・ 閉館時間延長のテストが中止になったのは残念でした。またやってほしいです。
 - ・ 考えたことがない。
 - ・ 要望などを出したことがないので。
 - ・ 意見があれば伝える雰囲気です。
 - ・ 育児の先輩としてや、子育て仲間として、おしゃべりを積極的にして下さり、要望な

ども伝えやすいです。

E. 自主事業への取り組みについて

- ・ 託児付きで様々なイベントが催されていてすばらしい！防災やAEDの講習からヨガや折り紙や談話などバラエティーに富んでいるのも楽しいです。
- ・ 6/18（2021年）頃に参加した食なんでも相談で、相談員の方のアドバイスが相談内容とずれたことばかりで、よけい悩みが増えたことがありました。
- ・ コロナ前のイベントお祭りは、とても楽しかったです。またお祭りなどできる日が早く来ますように。
- ・ はらっぱは少ない。
- ・ 声をかけて下さりうれしいです。リフレッシュできます。
- ・ 絵本で歌をうたってくださるお兄さんの時何度か来たことがあります。楽しいのでネットでいついっしょるかかわかりやすく調べられるとうれしいです。
- ・ （職員が）ほど良く話しかけてくださるのでありがたいです。
- ・ いつも沢山あそんでもらい、ありがとうございます（逆にいつもすみません…）。
- ・ イベント時に、普段遊んでいるスペースで遊べないのは困ります。観るだけでなく、参加型のイベントならよいのですが…。
- ・ コロナ禍でなければもっと色々なイベントに参加したかったです。
- ・ コロナでイベントなどが縮小しているのは残念ですが、概ね満足しています。
- ・ 子どもが色んな人とコミュニケーションがとれて社会性が身につけられそうです。
- ・ 歌のイベントが良かったときいたので、行ってみたいです。絵本のおよみかせイベントもたのしかったです。
- ・ イベントが人気ですぐ枠が埋まるのもっと増えたら嬉しいですね。
- ・ 先日あみもの教室に参加でき、あやとりのひもを作成することができました。帰宅後も子供と一緒に遊ぶことができ、とても満足でした。ありがとうございました。
- ・ 親子ひろば等の予約を電話ではなく、ネットでできると助かる。
- ・ 自然な雰囲気の話しかけてくださることが多く、悩み相談や、世間話での気分転換ができています。
- ・ コロナでも工夫していただきありがたいです。
- ・ （職員とコミュニケーションを取る機会が）毎回あります。ありがたいです。
- ・ 声をかけてゆっくり関わって下さると、相談しやすいです（リサイクルみている間 etc.）。

F. 安全管理体制について

- ・ 0123でお気に入りなのがプール遊びでしたがきちんと衛生面や安全に配慮され、夏の暑い時期にたっぷり楽しませてくださり感謝でした。

G. 地域との連携について

- ・ 子どもの遊具を地域の大人が手作りしていることに感動！しかも思わず家でもやってみたくなるようなアイデアと愛。
- ・ コロナで難しくなっていると感じます。
- ・ あまりわかりません。
- ・ サポートの必要性があるのか、疑問。
- ・ サークル活動などについてあまり知らない。

H. その他

- ・ 17時までだったらもう少し来れたかもしれない…とっていました。
- ・ またごはんを食べる場ができたと思います。
- ・ 16:30くらいまでだとありがたいです。
- ・ コロナ禍なのでしかたないのですが、できれば17:00まであいていたらうれしいです。
- ・ 17時までにしてもらいたい。
- ・ 9時からあいているので大変助かります。土曜日もあいているので休みの日に利用できるのもありがたいです。
- ・ 利用時間を17時～18時まで延長してほしい。
- ・ 欲を言うなら、できれば南町にも作ってほしい。
- ・ 春～夏は17:00くらいまであいているとなおありがたいです。
- ・ 子どもを楽しませる色々な工夫がなされていると思います。
- ・ 17時までやっているとありがたいです。ボールをころがす系のおもちゃがふえるとうれしいです。
- ・ マグフォーマーがあつてうれしい。
- ・ 17:00まで遊べるととても助かります。
- ・ できれば17:00まで…。コロナでむずかしいとは思いますが…。
- ・ 17時までまたおねがしたい。

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

- ・ コロナで講座など0123以外も数や種類が減っている気がするので、オンライン、オフラインともに増えとうれしいです（防犯のこととか知りたい、子どもにどう伝えるかなど）。
- ・ とてもすばらしい施設でとても近くにこんなすばらしいところがあつてよかったです。とても助けられました！ありがとうございました！
- ・ よく利用させていただき、とても満足しています。特に改善すべきという意見は何もありませんが、何か1つ書かなくてはならないなら、外遊びの用具などがあると嬉しい

いです（私が知らないだけならすみません…）。

- ・トイレの汚れが気になる事がある。子供がまだうまくトイレができない事もあるかと思えます。
- ・リサイクルは沢山だしている割に、タイミングがあわず良い品にめぐりあえない。公平性をたもつための工夫をしてほしい。例えば月1しかもらえない洋服等。
- ・お昼ごはんを施設内で食べれるようになったらありがたいです。
- ・時間を延長して欲しい（4時から5時まで）。
- ・お父さんも参加できる講座
- ・土日・祝などもOpenして欲しい（お父さんも一緒に来れる）。
- ・ネットで混み状況がわかるとうれいす。
- ・音楽・リズム系のイベントがあったら参加したいです。
- ・土日両方開館しているとより助かるなど思っています。
- ・気軽にひけるピアノ（電子ピアノなど？）あるとうれしい（アップライトだと目立ってしまうためちょっとひきにくい…。おうた・手あそびの際はすごく良いと思えます）
- ・子供がとても楽しく通っています。いつもありがとうございます。
- ・3才になるとぐんイベントが減る気がする。親子で交流する場がもっとあると良い。
- ・庭に時計があると助かります。
- ・たまに小さいものでいいので新しいおもちゃを増やしてほしい。
- ・午後4時までだとお昼寝後につれてくることができない。以前5時までの時がありました。とてもありがたかったです。労働時間等あるでしょうしむずかしいでしょうか。
- ・0～3才限定にしてほしい。せめて4～5才。小学生はあぶないから。

【問5】その他、お気づきの点、ご意見・ご要望等がございましたら、ご記入ください。

- ・スタッフの方々のコミュニケーションスキルが高く、ドキドキしながらやって来る新米ママにもとても優しいと思えます。我が子達は0123を今年で卒業しますが、0123のお友だちは今でも宝。0123は永遠に実家と思っています。同窓会的にお会いできる時があれば是非参加したいのでお知らせが届くといいなと思いつつ新しい世界に羽ばたいて行こうと思えます！本当に本当に沢山の愛をありがとうございました!!!!
- ・子供2人0才からお世話になりました。親子で多くのお友達もでき、スタッフの方がいつも優しく声をかけて下さり、0123があったから大変な時期を乗りきれました。
- ・時々4、5歳くらいの子たちが遊んでいて0～1歳の子の遊びを干渉してあぶなっかしいときがあって、しょうがないのですがちょっとこわい時がありました。
- ・特にはありません。コロナ禍の中、いつもありがとうございます。
- ・いつも楽しく遊んでいます。親子とも、安心して遊べる場所で、とても助かってます。この先、思い出の場所になると思えます。いつもありがとうございます。

- ・最近姉や兄をつれての入館をしにくくなってしまっていますが、コロナがおちついたら5才～向けのおもちゃ（パズルやブロック等）を増やしてほしい。貸し出しする形でOK。カルタはうれしいが1年位で入れ替えてほしい（母が読みあきた）。
- ・クレヨンも置いて欲しい。
- ・いつも気持ちよく利用させて頂いています。職員の方もエプロンのスタッフさんともとても優しく声をかけてくださってうれしいです。ありがとうございます。
- ・子どもが思う存分楽しんで先生方も優しく見守ってくださってとても感謝しています。4才～の施設が一気に少なくなってしまうので、幼児が遊べる施設も拡充していただけるとありがたいです。
- ・家にいるときよりも私も子どもものびのびとあそべて助かっています。月曜日どこに行こうか悩むくらいです。はらっぱが近くだともっとうれしかったです。いつもありがとうございます。
- ・第2子出産後から職員の方々と話すことが増え、助かっています。
- ・いつもお気づかい、あたたかな声かけありがとうございます。実家が遠方の為、大変ありがたいです。
- ・保育園や幼稚園選びに際しても親身に相談に乗って下さり、本当に感謝しております。
- ・親子共々、温かく見守って下さったり声をかけて下さったりしていて、ホッと楽しめる場所です。コロナ禍だからこそこのような場所があって救われました。いつもありがとうございます。
- ・来年から年中になるので通えなくなると思うと残念です…。
- ・いつもありがとうございます。いつ来ても安心して遊べる大好きな場所です。
- ・職員の紹介コーナー更新されてたら嬉しいです。（名前覚えようとしたら記載されていなかった人がいたので…）
- ・ピアノをひいてほしい“ベル”とかあるとうれしいです。
- ・はらっぱとの遊具の入れ替えがあるとうれしい。
- ・ケータイばかりみて、子供をみてないお父さんがたまにいるが、声はかけないのか少し気になったことがあります。
- ・コロナ禍で消毒の機会が増えたり、気遣っていただく事も多いなか、子どもたちの室内あそび、母親の交流の場を保っていただき、本当にありがたいです。個人的に…おいてある牛乳パックの電車の作り方を知りたいです。そろそろ0123に来られなくなるので、おもちゃをうちでマネっこして作りたいのです。おうちで0123ごっこ。中身は何でしょう？
- ・いつも楽しく利用させて頂いています。スタッフの皆さま温かく接して下さり有難うございます。
- ・子育てにおいて、とても助けられている施設です。
- ・コロナ禍での育休中、気持ちも、生活もこもりがちでしたが、0123があるおかげで私

(親)の心の支えになっています。仕事復帰後も土曜日などに利用したいです。

- ・ とても大好きな場所です。アットホームなところで、子育て中孤独を感じることなく生活できているのは、0123のおかげかなと思っています。
- ・ 0さいの時から利用しています。小さい子どもの遊び場として、とても助かっています!!
- ・ たまに先生が見ていただけるとうれしい。
- ・ 大人と話したいときや、子ども同士で遊ばせたい時などに利用させてもらっています。スタッフさんとの何げない会話にいつも癒やされています。
- ・ まだ保育園、幼稚園に通っていないのでほかのお友だちがいる場で遊ぶということができてシゲキがもらえるのでよい。
- ・ いつも、優しく接して頂いて、母にとってもいやされる場所になっています。
- ・ いつも楽しく利用させて頂いています。
- ・ 子供をたくさん遊ばせられて、先生とも色々な相談が出来るこの0123があるから、毎日楽しく子育て出来ています。いつも本当にありがとうございます。
- ・ リサイクルは以前の月1ではなく、今の形で残してほしいです。(理由)来館する頻度が増えた。お店をみている間先生方とゆっくり話せて楽しい。
- ・ 畑活動がもっとできるとうれしいです。
- ・ 初めての子育て武蔵野市でとても良かったです。0123が近く、ここで沢山のママ友ができ、スタッフの方々が優しく毎日楽しく子育てができてます。
- ・ いつも子どもと一緒に楽しみに利用させて頂いています。本当にありがとうございます。
- ・ 0123があるおかげで楽しく育児ができています。いつも声をかけていただいて、職員の皆さんには感謝しかありません。武蔵野市民でよかったです。
- ・ 市内で室内遊びができる場所としてとても重宝しています。いつもありがとうございます!
- ・ スタッフの人が好き。
- ・ 色々な遊具がそろっているので子どもの成長に合ったあそびなどに気付くことができ自宅ではできないあそびなどにも挑戦できる。

0 1 2 3 はらっぱ

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立0123はらっぱ		
所在地	武蔵野市八幡町1-3-24		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野市子ども協会		
代表者	理事長 清水 雅之		
所在地	武蔵野市西久保1-6-27 多摩信用金庫武蔵野支店4階		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	①0123施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ②児童福祉法(昭和22年法律第164号)第6条の3第6項に規定する地域子育て支援拠点事業に関する業務 ③子ども・子育て支援法(平成24年法律第65号)第59条第1号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④前3号に掲げるもののほか、0123施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
指定管理委託料	予算	56,093,000円	決算 51,531,623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	38.4 /44	31.2 /44	*新型コロナウイルス感染症防止対策を講じながらの運営となるため、ひろばの設定や催しについて安全面を考慮した形(定員制、実施回数の制限等)となり、さらなる実施を希望されているが、現在行っている事業については高評価を得ている。 *個々の利用者の気持ちに寄り添うことを心掛けて事業運営に取り組んできたことにより、職員の対応については高評価を得ている。	*アンケートによると、昨年度と同様に、高い利用者の満足度を維持している。 *子育て支援サポーターを中心に、地域連携の強化に取り組んでいる。
B安全への取組み	12 /12	9.6 /12	*館内の安全点検を定期的に行う他、利用者参加型の避難訓練を毎月行い、防災への喚起を行った。 *市民ボランティアによる安全法講習をひろばの中で行うなど、日ごろからの救急対策について利用者に広めることに努めた。	*日頃から、危機管理と安全管理に努めている。

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	33.6 /36	25.6 /36	*新型コロナウイルス感染症防止対策のために実施できない食事室をリユースコーナーや遊びの部屋として利用し、親子に提供し、施設の利用を促進した。 *年間事業計画書に即した事業運営を的確に行い、それぞれの事業において利用者から高評価を得ている。新規事業や判断に迷う際には早急に市や子ども協会に相談し、連携を取るよう努めた。	*法令に沿った適正な運営が行われている。 *新型コロナウイルスの感染状況や利用者のニーズに応じた事業運営を進めた。
D施設・整備等の適正な管理	8 /8	5.6 /8	*毎月の安全管理を徹底し、危険箇所、修理の必要な箇所は早急に子ども協会事務局、市役所に連絡し、対応した。 *利用者の体調管理と館内の衛生管理を徹底し、マニュアルをもとに運営を行った。	*施設・設備の点検を定期的に行っている。 *新型コロナウイルス感染症対策として、遊具の消毒や館内の換気を徹底した。
全体	92 /100	72 /100	*新型コロナウイルス感染症防止対策を講じながら、利用者のニーズと安全面を考慮しながら、取り組める事業を検討、展開した。 *オンラインによる事業の実施や、子育て世代包括支援センターとしての新規事業への取り組みや、他施設他機関との連携事業も積極的に取り入れた。 *利用者アンケート調査では多くの方から高い評価を得ている。	*利用者アンケートの結果が、「満足」または「概ね満足」の回答割合が97.3%となっており、非常に高い満足度となっている。 *コロナ禍においても行事の開催方法等を工夫し、利用者の評価につなげている。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者(記入欄) <アピール点> *新型コロナウイルス感染症防止対策として、催しの開催が限定された分、ひろば内での利用者との対話やかかわりを大切に事業を行ったことにより、ひろば内で受ける相談件数が大きく増加し、利用者からの信頼につながった。 *子育て世代包括支援センターとして、他施設との連携事業も増え、利用者支援事業の拡充につながった。また、「むさしののびのびプロジェクト」等、他施設との連携で行う新事業も開始し、新たな利用者の来館にもつなげた。 *毎年行っていた『0123はらっぱまつり』に代わり実施した『写真展』(開館20周年記念)では、対象外となった元利用者からも多くの写真の提供が得られ、世代を超えた交流の機会となった。
<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>*地域連携については、引き続き力を入れて取り組んでいただきたい。</p> <p>*インターネットを利用した情報提供については、引き続き工夫しながら取り組んでいただきたい。</p> <p>*緊急事態宣言中に取り組んだアウトリーチ（利用者への電話かけ等）は、必要に応じて引き続き取り組んでいただき、継続的な関りを続けていける居場所になることを期待する。</p>	<p>*子育て支援サポーターを中心とした地域連携を積極的に行った。市内拠点施設への定期的な巡回や拠点施設間の連絡会議の他、子育て世代包括支援センターとして健康課や子ども家庭支援センターとの協働の事業にも取り組み、他施設との情報共有を促進した。</p> <p>*ホームページやTwitterによるタイムリーな情報提供を行う他、市の SNS（すくすくナビ、LINE、Twitter 等）による情報提供も行った。申込方法もインターネットを利用しての申込を取り入れた。</p> <p>*利用カードの申込用紙の個人情報の取り扱い項目に「電話かけ」についての一文を盛り込み、施設からの電話かけに対応できるようにした。また、職員への相談についても電話相談を実施している旨、チラシやたよりに掲載した。</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防止対策を講じた中で、どのような形で利用者のニーズを反映した運営をしていくか検討していく。</p> <p>*スタッフの配置や事務形態を再考し、スタッフがひろばの中で安全の見守りや直接利用者からの声を拾っていかれるような運営を行っていく。</p>	

*頻繁に来館しない方や、行事等に参加したことがない方等への声掛けを、引き続き実施していただきたい。

*SNSや紙媒体等、複数の媒体を用いた情報発信に引き続き力を入れていただきたい。

主管課（記入欄）	
<p><特に評価できる点></p> <p>*利用者が楽しく、安全に過ごせるよう、施設整備や運営内容について随時工夫を行っている。</p> <p>*子育て支援サポーターを中心に、むさしののびのびプロジェクト等の新たな事業を開始し、発達に心配のある子どもを持つ家庭の支援といった、利用者支援事業の拡充が図られた。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
【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で不安を抱える子育て家庭を支援するため、アウトリーチやこれまで利用につながっていなかった層への取り組みの充実に努めていただきたい。</p> <p>*積極的な情報発信は評価できるが、紙媒体及びインターネットでの情報提供については、引き続き工夫・改善に努めていただきたい。</p>	<p>*スタッフ間や、施設と市で支援が必要と思われる方の情報を共有し、利用者の「よき相談相手」となるように努めた。また、3～4カ月健診への出向や親子ひろば等で広報を行い、これまで利用したことがない方への取組みを強化した。</p> <p>*ホームページや館内の掲示板の充実に図るとともに、親子ひろば等でもイベントやサービスの情報を積極的に発信した。</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>*地域との連携強化をよりいっそう進めていただきたい。</p>	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】 【指定管理者】

- 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）。	8	4	6.4	38.4	
		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 新型コロナウイルス感染症防止対策を講じながら開館としていることによる、親子の交流を主目的としていること、事業の自粛のため、親の学習や交流の機会が縮小されてしまい、アンケートの意見の中にも反映していると思われる。また同じ理由からひろばの遊具の設定についても衛生面の維持管理ができるものを中心としているため、種類や数量が限定されてしまい、要望として声が上がっている。</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 ひろば内に利用者からの意見箱を設置し、投書があった際には早急に回答し、対応を検討しているが、なるべく職員に直接伝えることができる環境が望ましいと考え、職員の配置や、事務環境を再考が必要。また、施設を利用する方がみな一緒に子どもの安全を見守ることの必要性を周知することも考える。</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	4	6.4	38.4		
	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 ひろば内で行うお楽しみイベントとして、地域ボランティアによる活動を行っているが、新型コロナウイルス感染症防止対策の観点から、新規のボランティア等の募集を行っておらず、また恒例の行事も密を避けるため、広く広報をせずに行った。近隣のゴミセン親子ひろばへの出張も定員を縮小して行ったため、多くの利用者との関わりを持つことが難しかった。</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	5	8			
	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 毎月の市報による広報活動に加え、市のSNS（すくすくナビ、ホームページ、LINE、Twitter）による積極的な情報提供を行った。また、0123施設のホームページ、Twitterを使い、タイムリーな情報提供を行った。館内掲示について、利用者のニーズを取入れながら、掲示場所や掲示内容の見直しを行った。</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	5	8	38.4		
	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。						
	<p>評価の理由 来館時、退館時の挨拶（声掛け）を徹底するとともに、職員が親子の名前を覚えるように努力し、ひろば内でも職員から積極的に声をかけるよう努めた。初めての利用者には館内を一緒に回って案内し、他の利用者にも声をかけながら利用者同士をつなげるようにし、次の来館につながりやすいように配慮した。職員間で利用者対応に差が出ないよう、情報交換を定期的に行った。</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	33.6		
	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 新型コロナウイルス感染症防止対策を講じた上での事業展開を実施した。講座の実施については定員や回数を縮小して行っているため、キャンセル待ちになってしまうことがあり、アンケートの回答に意見として寄せられていると思われる。講座の実施内容については高評価をいただいている。</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
B 安全への取組み 【配点12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	5	8	12
		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 施設内の防災管理体制として①火災発生時②地震発生時③不審者対応を柱に、職員間で防災訓練を実施している。体制については毎年マニュアルを見直し、適正に対応できるよう努めている。また、事件事故等の発生時には速やかに市及び協会に報告する体制を整えている。入場者保険、ボランティア保険も毎年見直し、更新している。</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	5	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 利用者参加型の避難訓練を毎月行い、緊急事態への防災喚起を行っている。館内整備や遊具の点検整備を定期的に行い、適正な管理を行うとともに、利用者自身が安全について意識できるよう、利用案内時に必ずインフォメーションを行っている。</p>					
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	5	4	33.6
		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 年間の事業計画に沿った事業を展開できるよう、職員ごとの係分率に従って円滑な事業運営を行った。月毎の事業会議での反省点を元に、短期的に見直しを行い、次の事業に活かすように努めた。新規事業や判断に迷う際には市や子ども協会事務局に早急に相談し、連携を仰いだ。</p>				
	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。					
	<p>評価の理由 新型コロナウイルス感染症防止対策として食事室の開放を見合わせている部屋を利用し、リユースコーナーや、遊びの場として設定替えをし、親子の利用を促進した。リユースコーナーは利用者から好評で、月に何度も足を運ぶ方も多い。現在行っていないグループへの貸し出し用の部屋は講座時に使用している。</p>					
	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	5	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。					
	<p>評価の理由 子ども協会の管理運営マニュアルに即した適切な管理を行っており、事故の発生はない。毎年実施の研修について、職員全員が受講している。</p>					
	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	5	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。					
	<p>評価の理由 委託先について、子ども協会事務局と連携を持ちながら選定にあっている。委託内容、実施報告等についても、協会事務局とともに状況を把握している。</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
		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	新型コロナウイルス感染症防止対策として、武蔵野市民限定での受入れとしているため、利用者の急激な増加は見られないが、安定した利用者数であり、また年度ごとに微増している。また、現在も密を避けての利用を促しているため、利用増加のみを目的とした取り組みは積極的には行っていない。				
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	5	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	新型コロナウイルス感染症防止対策を講じた施設運営となっているため、講座中の子どもの託児の実施自粛等、本来の支出計画に沿った予算利用ができなかった。反面、施設の衛生面を中心に、利用者が施設を安心して利用できるような人的資源の活用として支出を行った。				
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	4	6.4	
		2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	評価の理由	新型コロナウイルス感染症防止対策を講じた施設運営となっているため、本来の事業に使用すべき経費を衛生面対策等の経費として使用せざるを得なかったが丁寧な清掃・消毒活動が利用者評価され、安心感を持つての利用につながっている。				
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	5	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	施設の情報提供を始め、市の広報媒体を利用し、市民全体に情報等が届くよう配慮した。講座の申込等についても、期日、時間を明確にし、公平な条件で受付を行った。				
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	5	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	来館者の安全に配慮し、定期的な安全点検を行い、修理の必要な箇所については早急に子ども協会事務局、市役所と連携をとって、修繕、改善を行った。備品については、年度ごとの棚卸に加え、毎月の定期点検の際にも安全を確認している。				
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	5	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	新型コロナウイルス感染症防止対策として、利用者の健康管理と館内の消毒作業の徹底などのマニュアルを作成し、対応している。清掃業務の実施状況は子ども協会や委託先とも連絡を取り合っている。				

C 適正な運営【配点36点】

D 施設・設備等の適正な管理【配点8点】

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

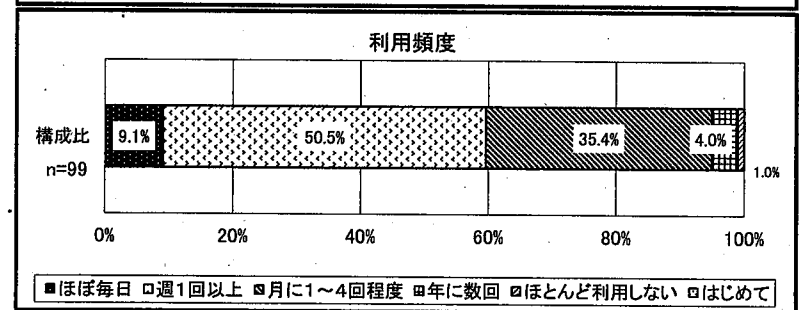
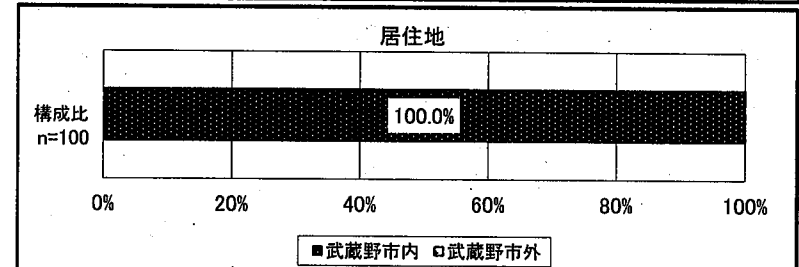
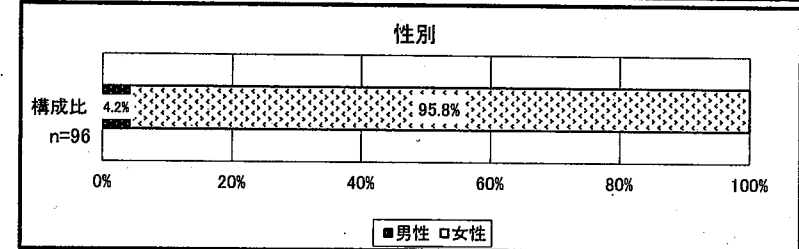
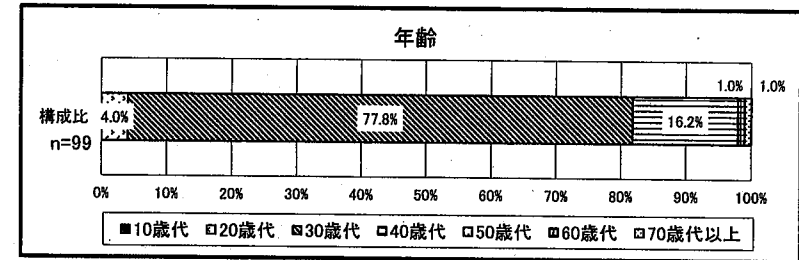
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

【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 市民の満足の上昇【配点44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	
		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	3	4.8		
	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に、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	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的な満足度が、維持されている。 ・アンケート結果によると、コロナ禍でも工夫してイベントや講座を開催していることや、お父さんコーナーといった情報提供の工夫が高い評価につながったと考えられる。 				
	改善事項	<ul style="list-style-type: none"> ・「よき相談相手か」の項目の満足度が低下しており、「職員が常に1人館内を回っていただけると、話しかけたりしやすい」といった意見も出ているため、引き続き利用者が気軽に相談できる環境づくりに努めてもらいたい。 				
B 安全への取組み【配点12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。						
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。					
	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	<ul style="list-style-type: none"> ・安全面の管理が引き続き適切に行われている。 ・不審者対応等の訓練を毎月実施し、高い危機管理意識を持った運営が行われている。 				
	改善事項	<ul style="list-style-type: none"> ・災害等の緊急事態に備え、日頃から館内の出入り口の確認を利用者に促す等、さらなる利用者の安全確保に努めていただきたい。 				

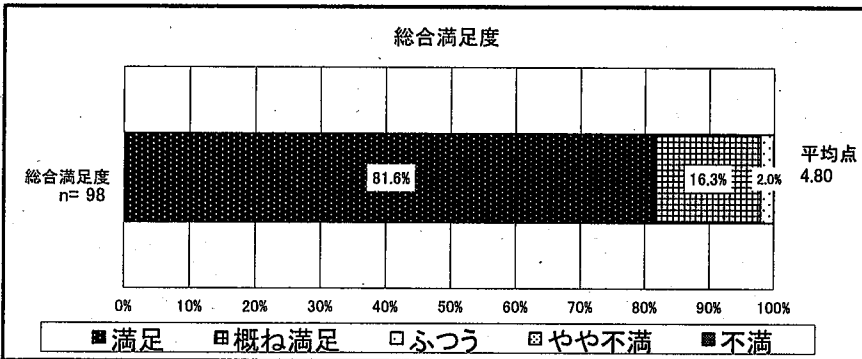
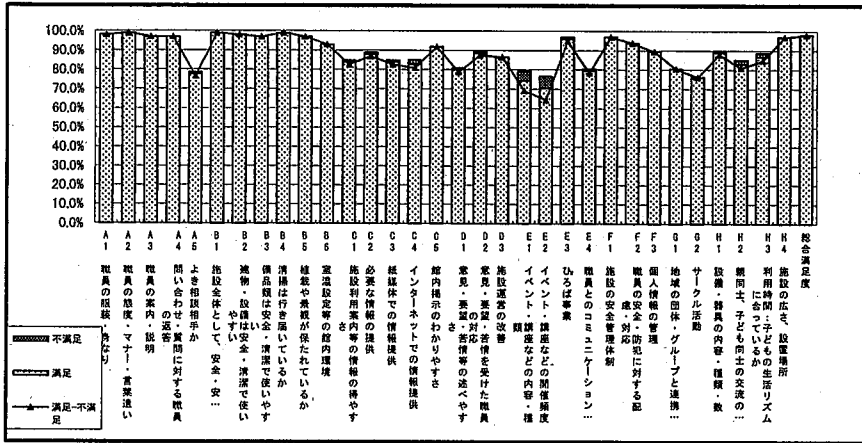
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3	2.4	25.6
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2 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	4	6.4		
	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		<ul style="list-style-type: none"> 法令に沿った適切な運営が行われている。 イベントや講座の参加申し込み方法を複数設ける等、様々な状況の利用者が申し込みやすい工夫をしている。 				
改善事項		<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍で行事等の開催に未だ制約が伴うが、引き続き利用者の増加につながるような催しの企画や、訪れやすい環境づくりに努めていただきたい。 				
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8.0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。					
評価の理由		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルスへの対応としてこまめな消毒や換気を行う等、適切な感染防止対策が取られている。 開設から20年以上が経過しており経年劣化はあるが、施設の安全点検を定期的に行うことで、適切な修繕等につながっている。 				
改善事項		<ul style="list-style-type: none"> アンケートの中で、「舐めた道具をそのままにしている方がいて気になる」といった声があったため、声かけや掲示等で引き続き安心・安全に利用できる空間の維持に努めていただきたい。 				

施設名 武蔵野市立0123はらっぱ



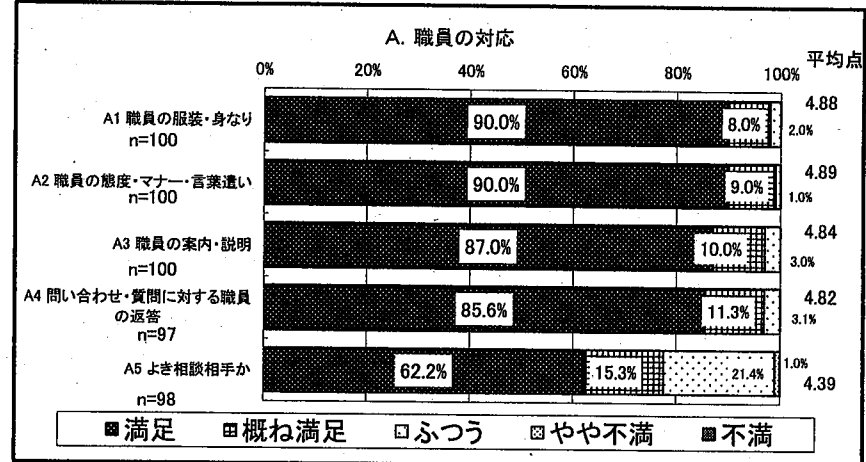
【回答者の属性】に関するコメント

- 利用者の年齢は30代が最も多く、8割近く(約78%)を占めている。次いで、40代20代となっており、10代の利用者はいなかった。
- 子どもの年齢では1歳児が最も多く、3割を超えている。
- 利用頻度は週1回以上が50%と半数を占め、次いで月に1~4回の利用が35%だった。

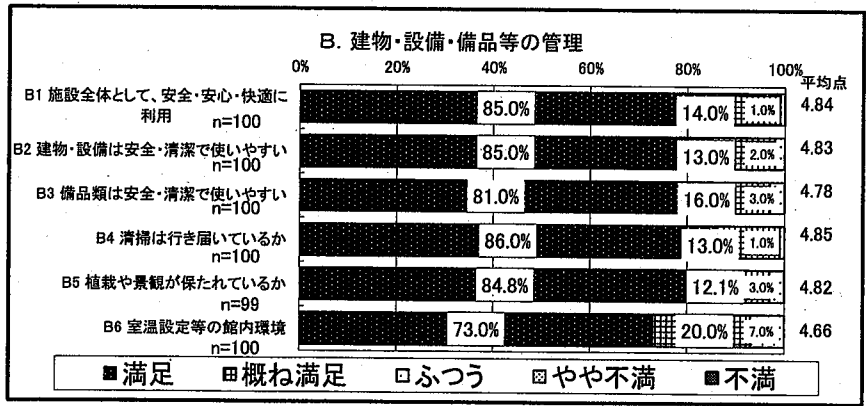


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 ○「満足」または「概ね満足」と回答した方が97.9%となっており、高い評価を得られている。
 ○「満足」の回答が令和2年度に比べ、3%増加している。
 ○自主事業におけるイベントのついでに、新型コロナウイルス感染症防止対策を行ったうえで、定員や頻度を限っての催しが多かったためと思われる。
 ○ひろばの中で行う催しの増加により、ひろば事業における評価は7%向上した。

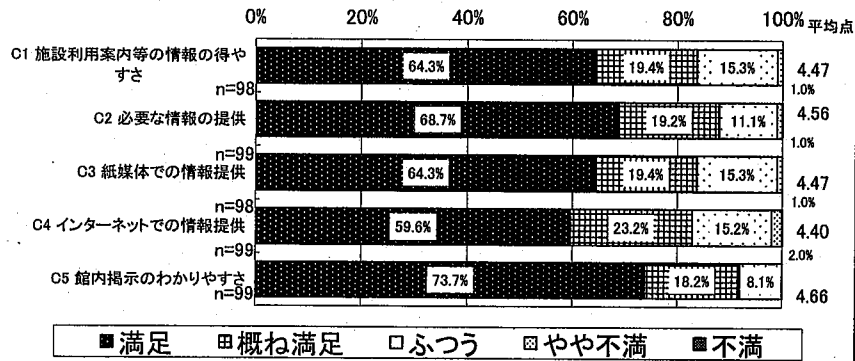


【A職員への対応】に関するコメント
 ○概ね高い評価を得られている。
 ○「よき相談相手か」の項目の、「満足」「概ね満足」の割合の合計が令和2年度より23%減少しており、スタッフ対応としての課題と考える。



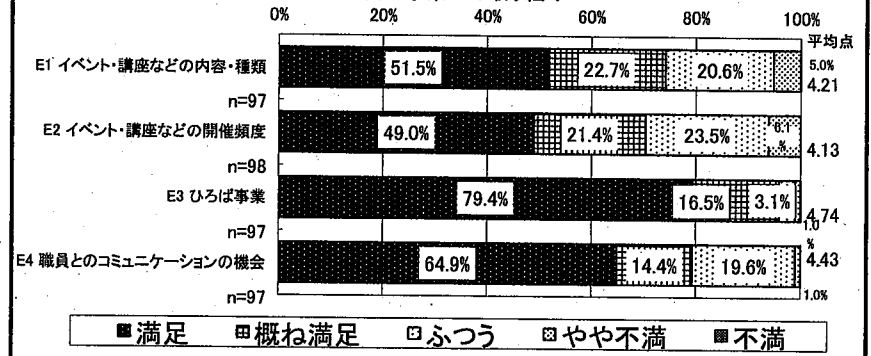
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 ○開設から20年以上が経過しているが、おおむね高い評価を得られている。
 ○「安全・清潔」「清掃」では、新型コロナウイルス感染症対策としての館内整備について高い評価を得られていると考える。

C. 情報の提供



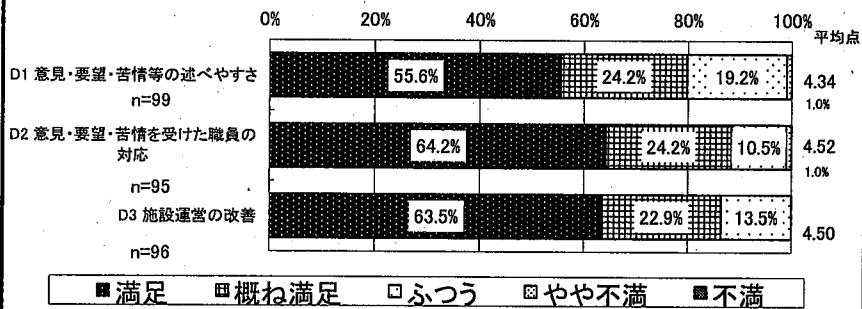
【C情報の提供】に関するコメント
 ○すべての項目で「満足」「概ね満足」が割合の合計が8割を超えており、概ね高い評価を得られている。
 ○「館内表示のわかりやすさ」について、令和2年度より1%増加し、昨年度の指摘事項についての改善点が評価されたと考える。

E. 自主事業への取り組み



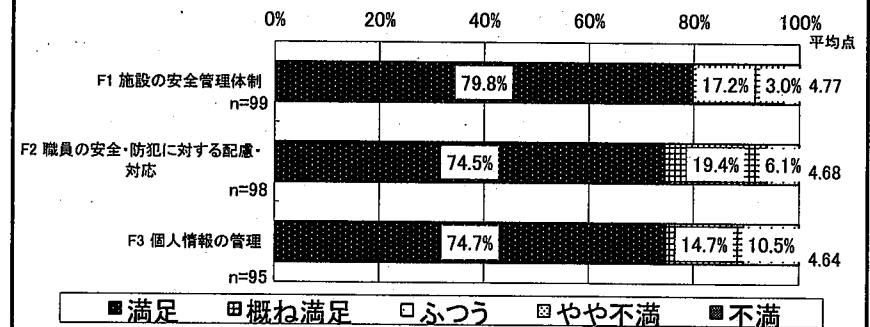
【E自主事業への取り組み】に関するコメント
 ○「イベント・講座」及び「ひろば事業」における開催内容についての満足度は、いずれも令和2年度よりも向上している。
 ○催しの満足度向上と、職員とのコミュニケーションについての満足度の減少の相関関係について、今後の課題と考える。

D. 利用者の意見の反映

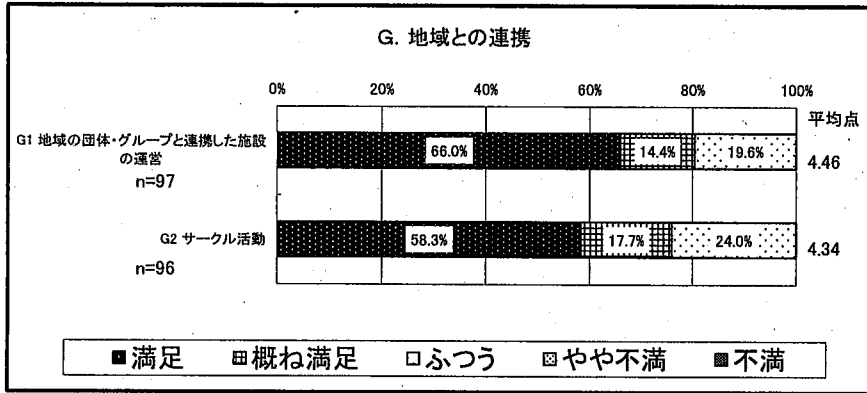


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 ○「意見をすることがないからわからない」の自由記述を含め、おおむね高い評価を得られており、令和2年度よりも満足度が向上している。

F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント
 ○概ね高い評価を得られている。



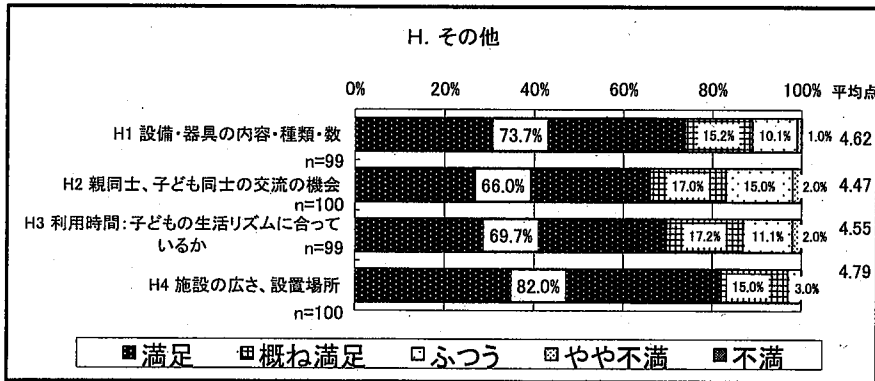
自由記載欄・回答理由

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

A. 職員の対応について

- ・ もう少し事務所（デスク）を離れて母たちの話し相手をしてもらいたいと思うことがあります。誰かと話したいときに、ここに来ていることもあるので。
- ・ スタッフの方が、館内をもう少し見てほしいと思うことがあります。
- ・ いつも暖かく迎えてくださり、一言一言話しかけていただける。普段、子どもとの会話ばかりで大人と話す機会がないので、そのわずかな会話が何よりほっとできる瞬間です。
- ・ 自分からは少し話しかけにくいとは思う。ただ、いつも相談できる人がいるという状況はありがたいです。
- ・ はらっぱなしの育児は、今では考えられません。
- ・ 子どもの名前を覚えてくださり、いろいろ声をかけてくださり、親子共々とてもうれしく思っています。
- ・ 初めての育児、転勤による引っ越しで不安な中、いつも声をかけてくださり、相談にも乗ってくださり、大変お世話になっております。ありがとうございます。
- ・ いつも母子ともに優しく接してくださり、第二の居場所のように感じています。ありがとうございます。
- ・ まだ利用するようになってから日が浅いため、職員さんとあまりお話できていません。
- ・ いつも子どもだけでなく、親のことも気にかけてくださり、温かい心で声をかけてくださり、とても安心できます。皆さん本当に素晴らしい方たちです。いつもありがとうございます。
- ・ 頻繁に来館してなくても、声をかけてくれたらうれしいです。
- ・ 母子手帳の「相談できるひとはいますか」の欄で、いつも0123の皆さまを思い浮かべます。
- ・ いつもとても親切にいただいています。
- ・ まだ相談する機会がありません。
- ・ 初めての子育て&高齢出産のため、同世代の友人（子どもがすでに小学生や中学生）に相談できず、またコロナのため、会社の同僚（比較的高齢出産が多い）とも直接会えなかったため、0123に来て話を聞いていただき、本当に助けられました。
- ・ 引っ越してきたばかりですが、親切にいただき安心してできました。ありがとうございます。

【G地域との連携】に関するコメント
 ○新型コロナウイルス感染症防止対策として、地域ボランティアや団体、グループの活動などの積極的な受入を見送っていたため、多くの催しの実施はできなかったが、概ね満足の評価を得られている。



【Hその他】に関するコメント
 ○全体的に、「満足」「概ね満足」の割合の合計が8割を超える高い評価を得られている。
 ○特に「施設の広さ」については「満足」「概ね満足」を合わせて97%の高評価を得られている。

- ・ 皆さん対応がとてもよくて気持ちいいです。子どもの名前も覚えてもらっていてうれし
です。
- ・ スタッフの皆さまはとてもやさしく、はらっぱに来ると親子共々幸せな気持ちになりま
す。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- ・ 特に遊び道具等は、こまめに消毒してくださって、いつも安心して遊ばせることが
できています。
- ・ お人形のお洋服がよく変わっており（洗濯しているとのこと）、感染対策が行き届いて
いると感じます。
- ・ 冬場は寒いと感じましたが、換気のためなので仕方ないかなと思います。
- ・ ピアノを自由に弾きたいです。子どもも好きなので。
- ・ 夏は庭に蚊が多く気になる。また、雑草が生い茂っている時期もある。冬は換気のため
仕方ないが、寒いときがある。
- ・ こんなに色々なことに気を配ってくださり感謝です。
- ・ コロナで以前よりおもちゃが減ってしまい、上の子の時と比べても、短い時間で退屈す
るようになってしまった。
- ・ 空調が故障したときも、親切に教えていただき快適に過ごせました。
- ・ 床暖房がさらに増えると嬉しい。
- ・ コロナのため、おもちゃの使用が少し怖いと感じることがありました（使用後そのまま
返す人もいるため）。
- ・ 夏は暑い（コロナでしかたないとは思いますが）。
- ・ たまに来る感じのお父さんとか子どもが2、3人のお母さんが、遊具をそのままにした
り、唾液がついたまま元に戻したりするのが気にはなります。もう少し掲示とかでわか
りやすくなるかなと思います。
- ・ 2階が暑い。
- ・ 棚やおもちゃがガムテープで止められているところがあり、美しくない。美的感覚も育
てたいので美しくしてほしいです。
- ・ 冬でも暖房がよく効いていて暑いことが多々ある（動いているせいかもしれませんが）。

C. 情報の提供について

- ・ 夫が子どもと来館した際、お父さんコーナーで刺激を受けていました。感謝です！
- ・ いつも情報収集の場として利用させていただいています。
- ・ インターネット上には載っていない情報が多いです。
- ・ はらっぱマーケットのスケジュールをTwitterなどで配信してほしいです。
- ・ 市の広報は情報が少ないため、HPで確認しています。

- ・ チラシのデザインがいつもかわいくてわかりやすいです。

D. 利用者の意見の反映について

- ・ これ以上求めることはないくらい良くてくださるので、十分満足です。
- ・ 正直まだ要望も苦情も出していないのでわかりません（現状特に苦情もないです）。
- ・ このような場面を見たことはありません。
- ・ 意見要望を伝えたことがないので、不明なため「4概ね満足」を選択。

E. 自主事業への取り組みについて

- ・ 子どもより親のほうが楽しんでいるかもしれません。
- ・ 室内ですが広いので、子どもは軽い運動ができてよいと思います。
- ・ コロナなので、イベントなどが少ないが、今は仕方ないと感じている。
- ・ コロナで人数制限・中止等が多く、なかなか参加しづらい。
- ・ コロナだから仕方ない所はあると思います。
- ・ イベントは人気のようで、参加できない時もあります。
- ・ 土曜日や祝日は保育園が休みで孤立しやすい（ワンオペなどなおさら）ので開園を検討
してもらいたいです。
- ・ 月2回の各年齢のひろばがあると嬉しいです。
- ・ 私自身は職員の方とのコミュニケーションは取りやすいですが、初めての方はさみしい
かもしれないので、先輩ママに初めて来たお母さんをさりげなく教えてもらえたら声を
かけたいです。
- ・ コロナで以前よりイベントも減ってしまい残念です。
- ・ 1歳ひろばが月1で開催されていますが、週1で同年の子の親が集う日時を設けてほし
いです。何のイベントも必要なく、母親同士の雑談やコミュニケーションの場としてだ
けで構いません。月1だと子どもも前回のことを忘れるので、コミュニケーションが維
持できていません。
- ・ コロナ禍でもイベントなど開催していただき感謝しています。
- ・ イベント・講座に参加したことがない。
- ・ 予約が取りづらいイメージ（コロナなので少人数ゆえ?）。
- ・ 2才、3才ひろばが1日の午前中でも予約が取れないほど人気で、内容にとっても満足し
ているだけに残念です。絵具の回がとてもよかったです。

F. 安全管理体制について

- ・ 安全に関しては、保護者に任されている気がします。
- ・ 訓練をしてくださって安心です。

G. 地域との連携について

- ・ いろいろなボランティアさんがいて、楽しませてくれると思います。
- ・ ボランティアの方のピアノの演奏などが大好きです。
- ・ 時々ピアノ演奏が楽しくてうれしかったです。
- ・ よくわかりません。

H. その他

- ・ 知り合いのお母さんがいらっしゃるといつい子どもから目を離しがちになります。反省です。
- ・ 祝日もたまに開館してもらえるとうれしい（祝日はどこもやっていないので）。
- ・ 17時まで開館してほしい。（他3件同様のご意見あり）
- ・ 入園すると17時まで開けてくれたらいいと思う。
- ・ 広くてキレイでおもちゃも沢山すばらしい施設です。
- ・ 広くて安全に遊ばせることができているので、本当に助かっています。
- ・ 1才ひろばが午前中だけなので、午後にもやってほしいです。定休日が金曜・土曜だと2日連続で行けないので、ばらつかせてほしい。
- ・ 朝9時からやっているのは助かります。広さも十分なので、家の近くの施設より利用しています。
- ・ 残念なのは、お昼ご飯を2階で食べられなくなったこと。長時間いられない。
- ・ 子どもが片付けやすく、満足しています。頻繁に通っているので、個人的にはもう少し遊具の種類を交換してほしいです。
- ・ 子どもは朝が早いので、9時半開場は助かります。

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

- ・ 職員さんが常に1人館内を回っていただけると、話しかけたりしやすいと思います。
- ・ 早くコロナが落ち着いて、軽食などもとれるようになれば最高です。
- ・ 17時まで開館してほしいです。（他3件同様のご意見あり）
- ・ 利用時間を、17時や18時までにしてほしい。
- ・ 年齢ごとに集まるイベントの数が増えると、子どもの個性がわかりやすくありがたいです。
- ・ もう少し他の方との交流があると嬉しいと思いました。
- ・ コロナ禍で遊べる場があるだけ助かりますが、特に午前中はおもちゃがベチャベチャ（子どものツバ付き）のことが多い気がします。
- ・ わが子は3歳になって、ある程度話も通じますが、大人だけでは目が届かないこともあるので、もう少し見守りの回数を増やしてほしいです。

- ・ 兄弟をつれてくる方で、5歳くらいの子がいると危険な時がある（走ってきてぶつかったり、突き飛ばされたりする）。
- ・ 危険な遊び方（階段を使用したキャッチボール等）をしているお子さんへの注意などをもう少し行ってもよいかと感じました。
- ・ 小学校入学前の4、5、6歳の施設を作っていただけると嬉しいです。0～3歳は0123、小学生はあそべえがありますが、園児の降園後の居場所となる施設が新設されるといいと思います。
- ・ コロナなのでなかなか難しいかと思いますが、コーヒースerviceなんてであると嬉しいです。
- ・ コロナ禍においては、3歳以上はマスク着用としてもよいかと思います。
- ・ トイレについて、スリッパ等を使用せず素足または靴下で入らなければならないため、足が汚れないかいつも気になってしまい、トイレに行きたくても我慢してしまうことがあります。スリッパやサンダルなどの設置は可能でしょうか。
- ・ いつも楽しく利用させていただいています。コロナ禍でも安心して利用しています。ありがとうございます。
- ・ クレヨンを置いてほしいです。
- ・ お昼を施設内で食べられるようにしてほしいです。
- ・ できれば土曜日でも開館してもらえるとお父さんたちも来やすい。
- ・ 混雑状況がネットでわかるとより助かります（入口のカードのピッスをカウントしておおよその人数を自動で反映させるとか）。
- ・ 保育園に入ると来館の機会が少なくなるので、1才以上のイベントに参加しやすい機会か何かがあればと思います。
- ・ リサイクルの洋服に、シミ・汚れがあるものがあってもいいと思う（別コーナーを作るとか）。譲りたいし、もらいたいし、お互いによいことなのでもったいない。お外遊び用や園のお着がえストックなどに利用できる。

【問5】その他、お気づきの点、ご意見・ご要望等がございましたら、ご記入ください。

- ・ 土日に開館してくださるので、とてもありがたいです。ご家族との時間も私たちのために使ってください、いつも本当にありがとうございます。
- ・ まだ父親の育児は珍しいかもしれませんが、特に父親・母親と考えず、子どもの親として接していただければ父親にとっても来やすい施設になると思います。
- ・ いつも大変感謝しております。親子にとって天国のような場所です。
- ・ たくさん遊べる場所としても、お友達を作る場所としても、先生からちよつとしたアドバイスをいただく場所としても、大変ありがたく思っています。4歳～遊べる場所が激減してしまうので、幼児向けの施設も増やしていただけるとありがたいです。
- ・ 家の近くにこのような施設があつてとても助かっています。

- ・もうすぐ年中になるので、今月末で来館も終了になります。はらっぱは心強い安全な居場所でした。お世話になりありがとうございました。
- ・コロナ禍で予約なしで遊べるのでとても助かっています。おもちゃの種類も多く、いつも楽しんでます。これからもよろしく願います。
- ・はらっぱは少ないですが、吉祥寺は保護者が話に夢中で子どもが放置されていることが多く、おもちゃを取られる、いじわるされることがあります。
- ・「先輩ママと語ろう」は、幼稚園選びの際にとっても役立ちました。
- ・声をかけてもらえたり、色々な場面で支えてもらいながら子育てができています。武蔵野市で暮らせて本当によかったです。職員の方々には日々感謝しかありません。今後ともよろしく願います。
- ・いつも利用させていただき大満足です。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。安全に遊ぶことができます。子どもも楽しそうに過ごしています。
- ・0123はらっぱには、いつもとてもお世話になっています。子どもが年中になるまで通わせていただきます。
- ・いつも楽しく遊ばせていただいています。皆さま親切でありたいです。
- ・いつも子どもと一緒に楽しみに利用させていただいています。ありがとうございます。
- ・子どもたちが施設を気に入っています。職員の方も子どもの名前を覚え、話しかけていただけて嬉しいです。
- ・みんな親切で大好きな施設です。気軽に話しかけてくれたり、こちらの話も親身になって聞いてくれて、いつもありがとうございます。4月からは日曜メインになりますが、まだまだお世話になります。よろしく願います。
- ・コロナ禍なので、混雑時の利用は控えています。リアルタイムの混雑状況がネット上でわかると、とてもうれしと思います。
- ・コロナ禍の中、はらっぱがいつも通り開館されていることにとっても感謝しています。ありがとうございます。はらっぱがあったからこそ、コロナ禍の育児が乗り越えられました。
- ・いつも楽しく過ごさせていただいています。ありがとうございます。
- ・主に吉祥寺の施設ですが、外国人の方のマナーがよくないのが気になります（借りたペンや書いた絵などがそのまま机に置かれていて、小さい子がかんでしまったりするの）。⇒もしかしたら、英語での案内が必要かもしれません。
- ・広くて子どもも沢山走り回れるので、助かっています。
- ・年齢制限の幅を、広げてほしい。年少までは、少し寂しいです（長期休みは入れるとのことですが、水曜日とかに利用したい）。
- ・コロナ禍の中、色々工夫して開館してくださりありがとうございます。職員の方々がいつも丁寧に接してくださり、とても気持ちよく遊ばせることができている。

- ・いつも楽しく利用させてもらっています。素足で思いっきり外遊びができる唯一の場所です。コロナの影響もあって色々大変かと思いますが、これからもお世話になります。よろしく願います。
- ・いつも楽しく利用させていただいています。
- ・洋服、おもちゃ、リサイクルや抽選、とても助かります。
- ・もっと利用したいが遠い（境南町）。
- ・子ども2人の母親です。赤ちゃんの頃からお世話になり私たちにとって安心できる場所です。はらっぱがあったから、子育てを楽しむことができている。スタッフの皆さまに心から感謝しています。
- ・子どもを見ながら紙アンケートに答えるのは大変なので、ネットにしてほしいです。
- ・色々なおもちゃ、手作りの遊具があり、子どもが飽きずに遊べます。親の息抜き、気分転換にもなります。コロナがなければ毎日来たいです。
- ・職員さんの対応が素晴らしく、いつもはらっぱで元気をもらっています。コロナ禍で制限がある中でも年齢別ひろばを開いてくださり、親子ともに友達を作ることができ、感謝しています。
- ・いつも親子共々声をかけてもらい、楽しく過ごさせてもらっています。

高齢者総合センター

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター		
所在地	武蔵野市緑町2-4-1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 森安 東光		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	①センターの利用の承認に関する業務（武蔵野市立高齢者総合センター条例5条） ②センターの施設及び設備の維持管理に関する業務（同第5条） ③高齢者の健康増進及び教養の向上並びにレクリエーションに関すること（同第3条） ④デイルーム貸出		
指定管理委託料	予算	67,739,400円	決算 63,456,816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	42 /44	42 /44	<p>* 高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、中長期および年度毎の事業計画を立て、職員一同が目的及び計画に沿って業務を行っている。</p> <p>* 高齢者の健康増進及び教養向上、仲間づくり、社会参加を目的として初心者向け講座を開催している。また、それらの目的を周知している。</p> <p>* 講座受講者等には独自アンケートを実施しニーズの把握に努めている。また、ご意見箱を設置し、いつでもご意見を受け付けている。多数寄せられる同様の意見がある場合は、回答を掲示するまたは試験的に要望に沿った内容を実施するなど、問い合わせに明快に回答するよう心掛けている。</p> <p>* 意見・要望・苦情に対し、公益財団法人武蔵野市福祉公社の利用者等からの苦情への対応に関する規程に基づき、稟議共有し解決に向けて対応している。寄せられる内容は都度、武</p>	<p>* 利用者アンケートの結果、総合満足度は84.1%と、昨年の84.6%から若干下がったものの高い水準を維持している。</p> <p>* 事業計画書に基づき、各項目において適切な業務が行われている。</p> <p>* 独自アンケートや意見箱を通して、利用者のニーズ把握に努めている。</p> <p>* 運動強度の弱いタオルを用いた体操講座を企画する等、社会的なニーズや市民ニーズを上手く汲み取り、利用者から高い評価を得ている。</p> <p>* 利用者からの意見・要望・苦情に対して、内部で共有し、解決に繋げている。また、第三者委員会へ報告し、見直しを行うなど利用者の満足度の向上に努</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>蔵野市と共有している。また、約半期ごとに武蔵野市福祉公社苦情対応第三者委員会へ報告し、第三者による見直しを行い改善につなげている。</p> <p>* 地域福祉の推進のため、地域の相談機関である在宅介護支援センターをとおして、高齢者総合センターとして交流を継続している。地域の市民から窓口へ寄せられる意見に応えるため、感染症拡大防止のため休止している自由来館による囲碁将棋コーナーに代わり、感染症対策を万全にしたうえで予約制の囲碁将棋のためのスペースを特定日時に試験的に実施。</p> <p>* 情報提供は主に館内掲示や配布物、広報紙、インターネット、市報を使って行っており、市民へ様々な角度から情報を発信している。館内入口に社会活動センターからのお知らせスペースを設け大きい文字のポスターによる告知など、より分かりやすい情報発信の工夫を重ねている。</p> <p>* 実費負担が必要な社会活動センター講座において、過度な負担とならないよう講座及び回数に照らして金額を低廉なものとなるように検討している。</p>	<p>めている。</p> <p>* 囲碁や将棋を打ちたいという市民からの要望に応えるため、囲碁・将棋にかかる新春イベントを企画した。2日間で28名の利用があり、利用者からも「感染症拡大防止のため、囲碁や将棋を打てる場所が減っている中、久しぶりに打って楽しかった。」等、感謝の声が寄せられた。</p> <p>* 館内掲示や毎月の予定表、広報紙、インターネット、市報にて情報提供を行っている。特に館内掲示では、全ての情報を集約し、来館者が興味を持って掲示板を見られるよう工夫し、周知している。</p>
B安全への取組み	12 /12	12 /12	<p>* 事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、適切に緊急対応できる体制を整えている。総合賠償責任保険を備え、利用者が怪我をしたときには、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っているほか、事後対応、保険対応等も適切に行い、利用者が安心できる環境を整えている。また、緊急対応には施設内の看護師と共に初期対応に当たるほか、在宅介護・地域包括支援センターが併設されていることから、利用者ニーズの発見と社会資源仲介の機能を果</p>	<p>* 事故対応マニュアルを整備し、緊急時に対応できる体制を整えている。</p> <p>* 利用者が安心できるように、事故が起きた際には、速やかに対応し、適宜保険に関する案内もしている。また、デイサービスセンターの看護師や在宅介護・地域包括支援センターと連携し利用者の対応に当たっており、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かした対応をしている。</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>たしている。</p> <p>* 消防設備取り扱い専門事業者の協力のもとで自衛消防訓練を実施し、館内の消火、防災設備の取り扱いを学んでいる。震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。</p> <p>* 館内設備について専門事業者による保守点検を実施している。老朽化した箇所については主管課へ共有し改修工事を行うなど、事故等の発生防止に努めている。</p> <p>* 警備会社へ警備業務を委託し、安全の確保に努めている。不法投棄等の不法行為に対して主管課及び警察へ相談するなど速やかに情報共有及び報告をしている。</p> <p>* 落枝の危険性がある樹木及び建物に死角を発生させる樹木の伐採、野外照明の改修、積雪が予想される際の融雪剤散布など屋外の事故や事件を予防するように努めている。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設の利用人数の見直しを図り、換気用品及び衛生用品の確保に努めている。</p> <p>* 社会活動センター講座内容についてマスクを着用したままでも実施可能なものとしており、感染症のリスクを最小限に抑えながら実施している。</p> <p>* 近隣での高齢者転倒事故などに対して、一時的な保護や救急要請の手配など緊急時の協力を行っている。</p>	<p>* 消防設備取り扱い専門事業者に協力を依頼し、館内の消火、防災設備の取り扱いを学ぶ等、より実践に近い訓練を行っている。震災時初動対応及び事業継続計画を作成している。</p> <p>* 事故を未然に防ぐためにも、保守点検や不具合箇所の修繕を適切に行っている。</p> <p>* 敷地内の落枝の恐れがある樹木の伐採や降雪予報時の融雪剤散布等、利用者のみならず地域住民の安心・安全のために、事故を未然に防ぐべく努めている。</p> <p>* 感染によるリスクの高い高齢者が来所するデイサービスセンターを併設していることから、徹底した感染症対策が必要とされるが、他のセンターの利用者と動線が重複しないよう、施設全体で実施時間を調整する、利用者人数を見直す等して安全管理に努めている。</p> <p>* 近隣で発生した高齢者転倒事故の際に、職員が現場に駆け付け救護に協力するなど、地域福祉を牽引する施設として期待に応じた役割を果たし続けている。</p>
C適正な運営	36 /36	36 /36	* 社会活動センター講座の目的が高齢者福祉の増進であることを明確にするため、閉じこもり予防や社会参加につながるようように受講料無料の初心者向	* 公設民営の社会活動センターとして、高齢者の閉じこもり予防や社会参加につながるような初心者向け講座を行うとともに、折に触れ目的を周知して

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>け講座で構成して、民間のカルチャーセンターと差別化を図っている。また、体操等の講座についても低体力の高齢者向けの講座内容としている。</p> <p>* 不老体操や地区別ケース検討会、老いじたく相談など社会的なニーズに応えた施設運営を実施している。</p> <p>* 感染症により社会活動センター講座受講集人数が減っていることから、より多くの市民へ受講機会を提供するため、年間講座を半年講座へ開催期間を見直し、一人当たりの受講可能数を1講座に変えるなど、施設の設置目的に沿った上でより効果的に運営を行っている。</p> <p>* 経費を削減しながら適正に施設が維持されるよう、専門知識を要する保守点検及び改修工事等について、見積り合わせを可能な限り実施している。なお、経費削減を優先して施設の安全性が損なわれることが無いように、設備の性質に応じて見積り合わせという手段が適しているかについても事前に検討している。</p> <p>* 備品等購入において、見積り合わせを実施し経費削減に努めている。</p> <p>* 個人情報保護及びコンプライアンス遵守について、適宜研修や保管状況点検を実施している。個人情報の漏洩、滅失、毀損等の疑いがあれば直ちに調査し主管課に報告している。重大な漏洩等の事故は発生していない。</p> <p>* 地域健康クラブ運営の再委託先の業務執行状況を定期的なミーティングおよび日々のコミュニケーションをとおして確認し、個人情報の取り扱いや緊急時の対応方法など都度協議の上で適正な管理監督責任</p>	<p>いる。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開放を中止している会議室やロビースペースを活用し、市の事業に貸出を行うなどして、武蔵野市の福祉に貢献した。</p> <p>* 感染症対策を行いながら、一人でも多くの方が受講できるよう、講座のあり方や申込要件の見直しを行った。</p> <p>* 委託契約の事業者選定の際には、サービスの質に配慮しつつ、見積り合わせを行うなど経費削減に取り組んでいる。</p> <p>* 個人情報保護やコンプライアンスについては、福祉社の規程等を遵守し、適宜研修や管理状況の定期点検を行っており重大な事故は発生していない。</p> <p>* 再委託の事業についても、委託先と定期的に打合せや情報共有を行い、適切に管理をしている。</p> <p>* 近隣小学校の児童から的高齢者福祉に関するインタビューに応えるなど地域に貢献している。また、大学生の研修・インターンシップ等に協力し、今後福祉の担い手になるような若い世代への情報発信を行った。</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>を果たしている。</p> <p>*近隣小学校からの協力依頼(災害時に使用する担架の試用、児童からの高齢者福祉に関するインタビューなど)に応えている。</p> <p>*大学等からの研修・インターンシップ等に協力し、事業紹介等を通じて福祉に興味を持つ学生への情報発信に努めている。</p>	
D施設・整備等の適正な管理	8/8	8/8	<p>*平成5年の施設開設から相当年数が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全快適な利用ができるよう努め貴重な福祉資源として保全している</p> <p>*施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して対応を行っている。</p> <p>*廃棄物処理を適正に実施している。不法投棄などに対しても禁止を呼びかける看板設置及び不法侵入防止を明確にするためのチェーン設置など適宜適切に対応している。</p> <p>*感染症予防のため清掃消毒を徹底し、清掃委託先と共に清潔で安全な環境となるよう見直しをしながら運営している。観葉植物を配置し、定期的に植栽の剪定・害虫防除を行い景観の維持に努めている。</p> <p>*職員全員が上級救命講習会修了者であり、館内にAEDを備えている。</p>	<p>*開設後28年を経過し、施設全体に経年劣化が見られるなか、建物や設備の保守点検を定期的に行い、不具合がある場合は主管課と相談のうえ速やかに対応している。また、こまめに清掃を行い、丁寧な施設管理に努めている。</p> <p>*廃棄物は、適正に処理している。不法投棄がされた際には再発防止対策を速やかに行った。</p> <p>*清掃と消毒を徹底し、環境の向上や利用者の安全に努めている。</p> <p>*職員全員が上級救命講習会を受講しており、事故の際には館内のAEDを使用し人命救助ができる。</p>
全体	98/100	98/100	<p>*利用者アンケート総合満足度は「高い満足度を得ている」結果となっており、感染症対策により制限が設けられた状況下での運営においても一定の理解を得られている。</p> <p>*高齢者福祉の増進に資するよう仲間づくりや社会参加を重視した講座運営を行っている。</p>	<p>*利用者アンケートの結果、総合満足度 84.1%と高い水準を維持している。</p> <p>*公設民営の社会活動センターとして、高齢者の社会参加に繋がるような初心者向け講座や介護予防に繋がる体操講座を企画・運営し、民間のカルチャーセンターとの差別化を図り</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>る。</p> <p>*高齢市民が安心して参加できることを念頭に講座運営を実施している。</p> <p>*低体力の方でも参加できる講座を充実させている。</p> <p>*公設施設として保全されるよう主管課と密に情報共有を行い、適宜改修するなど適切に管理運営している。</p>	<p>運営を行っている。</p> <p>*近隣地域や高齢者から高く評価され、地域福祉を牽引する施設として期待したとおりの役割を果たしている。</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>*仲間づくりや社会参加を目的とした初心者向け講座であることを、講座募集、開講時のガイダンス、様々な媒体を活用して利用者および講師、ひいては市民へ広報して民間のカルチャースクールとの差別化を図っている。今年度は特に、感染症拡大防止のため密なコミュニケーションを避けた上で、高齢者総合センターに通うことによる社会参加のきっかけづくりを重視していることを周知している。講座内容においても気晴らしになるように、専門性などの追及は行わず、初心者が継続的に通いたいと感じられるよう易しいものとしている。</p> <p>*利用者の安全を確保するため、様々な感染症対策を実施した(頻繁な清掃・消毒・換気、マスク着用しながら実施できるように講座内容の変更、利用者が密集しないようにソーシャルディスタンス確保、人の接触機会を減らす動線とタイムスケジュール設定など)。徹底した感染症対策により、社会活動センター講座内部での感染拡大は発生しなかった。</p> <p>*幅広い年代の高齢者の利用が増え、低体力や理解力の低下に配慮した対応をしている。地域健康クラブの熱中症予防対策のため、WBGT値を活用した講座の中止や時間短縮基準を設け、会場に合わせて安全な講座運営を務めた。お知らせやイベント開催告知などにおいて、分かり易い案内の掲示など実施した。また、在宅介護・地域包括支援センター、住宅改修・福祉用具相談支援センターが併設されていることから、相談窓口が身近にあることを周知した。転倒事故発生時などの緊急対応時に高齢者総合センターで勤務する看護師・ケアマネジャーと共に初期対応に当たるなど、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かした対応をしている。</p> <p>*職員の案内及び接遇態度などは高い満足度を得ている。また、施設は清掃が行き届いており清潔感、安全性などにおいても高い満足度を得ている。</p> <p>*市の介護予防連絡調整会議に参加し、4つの体操講座と地域健康クラブのヘルスケア(運動強度:弱)コースを介護予防の受け皿として活用するとともに、市内で介護予防事業を行っている他機関とも情報共有及び連携して、効率的に介護予防事業を実施することに努めた。</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>【指摘事項への対応】</p>

<p>*今後高齢者人口がますます増加する一方で、新型コロナウイルス感染症対策のため、講座の定員や回数を減らさざるを得ない状況にある。一人でも多くの市民が生きがいづくりや社会参加のきっかけをつかめるよう、ワクチン接種の動向も注視しつつ、引き続き講座の編成やあり方の検討を進めていただきたい。</p> <p>*利用者の転倒による事故が増えているが、職員の迅速な対応により大事に至っていない点は評価する。75歳以上の利用者の割合が増えているため、引き続き安全・安心な施設運営に努めていただきたい。</p>	<p>*講座を実施する教室において、講座の性質に応じて最大限運営可能な受講人数を設定した。一人でも多くの市民が生きがいづくりや社会参加のきっかけをつかめるように、一人当たりの講座受講可能数を1講座までとして受講者募集を行った。また、特別短期講座を再開し、社会活動センター講座の募集に間に合わなかった市民へも受講機会を提供した。</p> <p>*社会活動センターにおける体操等の運動講座においては、介護保険における要支援1程度までとしている。また、小柄な方が安全に体操講座に参加できるよう、座面の低い特注サイズを用意している。</p> <p>*地域健康クラブでは受講者の高齢化及び要介護認定者が増加しており、安全性を確保するための取り組みを検討する必要性が高まっている。</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>*1講座あたりの受講人数が制限されていることにより、一人当たりの受講可能な講座数を1講座までとしていることから講座の開催頻度において満足度割合が低くなっている。感染症対策により大幅に制限が加わった昨年度よりも改善傾向にあるが、引き続き感染症対策を実施しながら開催できるように見直しを図り続ける必要がある。</p> <p>*一度に多人数を集めるイベント開催等は、感染症拡大の観点から危険性が高いため開催が困難となっている。より小規模な短期間の講座イベントへ移行していくことが市民ニーズを満たすことにつながるため、試行を重ねて検討する必要がある。</p>	

<p>主管課(記入欄)</p>	
<p><特に評価できる点></p> <p>*公設の社会活動センターとして、仲間づくりや社会参加を目的とした初心者向けの講座の企画・運営に努めている。また、新型コロナウイルス感染症陽性者が増加する中でも、感染症対策を徹底したうえで運営を継続し、高齢者の居場所の確保やフレイル予防に寄与した。</p> <p>*利用者アンケートの結果、総合満足度は84.1%と、昨年に引き続き高い満足度を得ている。</p> <p>*利用者は60代から90代までの幅広い年齢層で構成されており、寄せられる意見や苦情の内容は様々だが、改善できる点については速やかに対応する等、真摯に対応し利用者の満足度向上に努めている。</p> <p>*地域に開かれ、頼りにされる施設である。近隣で事故が起こった際の救護活動への参加や地域の除雪の手伝いの例は高く評価できる。</p> <p>*市と連携して、介護予防支援に積極的に取り組んでいる。市内で介護予防事業を行っている他機関と連携し、効率的に実施した。また、外出や体操の機会が減少し、体力が低下した方のために、運動強度の低い体操講座を新規開設する等、介護予防の受け皿としての役割を担っている。</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>【指摘事項への対応】</p>

<p>*今後高齢者人口がますます増加する一方で、新型コロナウイルス感染症対策のため、講座の定員や回数を減らさざるを得ない状況にある。一人でも多くの市民が生きがいづくりや社会参加のきっかけをつかめるよう、ワクチン接種の動向も注視しつつ、引き続き講座の編成やあり方の検討を進めていただきたい。</p> <p>*利用者の転倒による事故が増えているが、職員の迅速な対応により大事に至っていない点は評価する。75歳以上の利用者の割合が増えているため、引き続き安全・安心な施設運営に努めていただきたい。</p>	<p>*講座ごとに受講人数を設定する、一人当たりの講座受講可能数を1講座に限定する等の見直しを行い、一人でも多くの市民が生きがいや社会参加のきっかけをつかめるように、受講機会の提供に努めた。</p> <p>*利用者の安全のため、体に合った椅子を貸し出す等工夫して運営をしている。また、身体の状態に低下が見られる利用者は、適切に在宅介護・地域包括支援センターに繋げている。</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>*利用者アンケートの結果、一つの講座しか受講できないことや、講座の開催頻度等に対する意見が複数見られた。施設規模や職員体制の面から講座数をこれ以上増やすことは難しいため、講座の質をより高める等の取り組みを検討いただきたい。</p> <p>*コロナ禍でも行うことのできる行事・イベント等の企画について、引き続き検討いただきたい。</p>	

様式2-1 評価項目シート【高齢者総合センター・社会活動センター】

- 【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	5	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。										
評価の理由 高齢者の健康増進及び教養向上、仲間づくり、社会参加を目的として60歳以上の市民を対象とした初心者向けの年間講座及び半年講座を開講している。また、それらの目的を受講者募集時や講座開講時など宣伝周知している。高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、中長期および年度毎の事業計画を立て、職員一同が目的及び計画に沿って業務を行っている。												
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	5	8								
						評価の理由 講座受講者等には独自アンケートを実施しニーズの把握に努めている。また、ご意見箱を設置し、いつでもご意見を受け付けている。多数寄せられる同様の意見がある場合は、回答を提示するまたは試験的に要望に沿った内容を実施するなど、問い合わせに明快に回答できるよう心がけている。意見・要望に対し、公益財団法人武蔵野市福祉公社の利用者等からの苦情への対応に関する規程に基づき、稟議共有し解決に向けて対応している。寄せられる内容は都度、武蔵野市と共有している。また、約半期ごとに武蔵野市福祉公社苦情対応第三者委員会へ報告し、第三者による見直しを行い改善につなげている。また、約半期ごとに武蔵野市利用者アンケートにおいては「利用者が満足している」という結果であった。感染症対策の影響で受講人数を減らしていることに関して受講人数及び一人当たりの受講可能講座数を増やして欲しいという要望が寄せられる一方で、感染症対策のために必要な施策として理解をいただいている。						
						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。	8	5	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。					
						評価の理由 地域福祉の推進のため、地域の相談機関である在宅介護支援センターをとおして、高齢者総合センターとして交流を継続している。地域の市民から窓口へ寄せられる意見に配慮するため、感染症拡大予防のため休止している自由来館による囲碁将棋コーナーに代わり、感染症対策を万全にしたうえで予約制の囲碁将棋のためのスペースを特定日時で試験的に実施した。実費負担が必要な社会活動センター講座において、過度な負担とならないよう講座及び回数に照らして金額を低廉なものとなるように検討している。						
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	5	8								
						評価の理由 情報提供は主に館内掲示や配布物、広報誌、インターネット、市報を使って行っており、市民へ様々な角度から情報を発信している。館内入口に社会活動センターからのお知らせスペースを設け、大きい文字のポスターによる告知など、より分かりやすい情報発信の工夫を重ねている。						
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 利用者アンケートにおいて「高い満足度を得ている」となっており、自由記述においても「いつもいいねに、親切に接して頂いて感謝いたしております。」「職員さんの対応は大変好ましい方向であり、満足に近いレベルです」「いつも心せつけていただき皆様はつきり説明もして下さっています。皆様、明るく接して下さっています」と評価をいただいております。常に高齢者に対する配慮を欠かすことなく運営している。安心して気持ちよく施設を利用できるよう、感染症対策及び苦情を適切に実施しており、利用者アンケートにおいて「施設も古くなってきてその中職員の方々の努力で利用しやすい 安全にというのありがたいがたく思っています もっと利用したい。」と評価をいただいている。						
						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	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）。					

A 市民の満足の上（配点4.4点）

42.4 /44

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）	適切な危機管理	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。	8	5	8							
		評価の理由 事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、適切に緊急対応できる体制を整えている。総合賠償責任保険を備え、利用者が怪我をしたときには、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っているほか、事後対応、保険対応等も適切に行い、利用者が安心できる環境を整えている。また、緊急対応には施設内の看護師と共に初期対応に当たるほか、在宅介護・地域包括支援センターが併設されていることから、利用者ニーズの発見と社会資源仲介の機能を果たしている。利用者が安心して講座に参加できるように、講座内容や実施時間について随時見直しをしている。専門業者のもとで自衛消防訓練を実施しており、消火器の取り扱い訓練及びハロンガス消火設備の使用方法を学んでいる。事故・災害等を予防するため、落木の危険性がある樹木の伐採や防犯のための屋外照明の修理、積雪が予想される際の融雪剤散布など実施している。令和3年度事故件数5件（内、保険対応1件）について、すべての事故について発生から速やかに主管課へ報告して対応している。										
		適切な警備					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	5	4		
							評価の理由 警備会社へ警備業務を委託し、安全の確保に努めている。不法投棄等の不法行為に対しては主管課及び警察へ相談するなど速やかに情報共有及び報告をしている。エレベーターカゴ内の緊急呼び出しを使用すると警備会社へ自動的に通報されるなどの仕組みが取られている。警備機器の誤作動や警報発報時、速やかに警備会社から報告されることを確認している。					
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	5	4							
		評価の理由 高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、中長期および年度毎の事業計画を立て、職員一同が目的及び計画に沿って業務を行っている。社会活動センター講座の目的が高齢者福祉の増進であることを明確にするため、閉じこもり予防や社会参加につながるよう受講料無料の初心者向け講座を構成し、民間のカルチャーセンターと差別化を図っている。また、体操等の講座についても低体力の高齢者向けの講座内容としている。施設の老朽化など業務遂行の妨げとなる事情が発生または予想される場合は、速やかに主管課へ報告し対応について協議している。										
		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	5	4		
							評価の理由 感染症により社会活動センター講座受講者人数が減っていることから、より多くの市民へ受講機会を提供するため、年間講座を半年講座へ開講期間を見直し、一人当たりの受講可能数を1講座に変えるなど、施設の設置目的に沿った上でより効果的に運営を行っている。利用者の安全を第一に適正な受講人数を設定し、可能な限り社会参加につながるよう受講回数、講座時間を設定して運営した。経費を削減しながら適正に施設が維持されるよう、専門知識を要する保守点検及び改修工事等について、見積り合わせを可能な限り実施している。なお、経費削減を優先して施設の安全性が損なわれることが無いように、設備の性質に応じて見積り合わせという手段が適しているかについても事前に検討している。講座毎に清掃消毒・換気を実施し、館内において多数の市民が滞留することの無いように講座の開始終了時間を調整している。また、これらの対策を講座数を削減することなく、現在職員数で実行可能なように随時調整して実施している。					
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	5	4								
						評価の理由 個人情報保護に関する規程等を備え、個人情報保護及びコンプライアンス遵守について、適宜研修や保管状況点検を実施している。個人情報の漏洩、滅失、毀損等の疑いがあれば直ちに調査し主管課に報告している。重大な漏洩等の事故は発生していない。						

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	
C 適正な運営 【配点36点】	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	5	4	36 /36	
		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 地域健康クラブ運営の再委託先の業務執行状況を定期的なミーティングおよび日々のコミュニケーションをとおして確認し、個人情報取り扱いや緊急時の対応方法など都度協議の上で適正な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。	4	5	4		
		2 計画どおりの収入が得られているか。					
	評価の理由 感染症対策として受講人数を減らしているが、緊急事態宣言等により講座を休講していた令和2年度と比較して、安全性を確保した上で講座を継続的に実施していることから受講人数は改善している。感染症対策が講座の実施可否や休講につながるないように、対人距離を確保してマスク等着用したままでも可能な講座内容を設定することで、まん延防止措置等の状況下でも安全に講座を継続している。利用料は原則無料であることから、受講料を無料としており、実費負担においても低廉なものとなるように講師と調整を図っている。						
	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	5	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 指定管理料は、事業計画に照らして必須となるものに対して支出し、適正に執行している。現金の管理も会計規則に則って管理担当者による出納管理を徹底し、管理責任者により金庫で保管している。会計は適正な管理執行となるよう税理士により適時監査を受けている。高齢者総合センターは利用料無料で運営しているため徴収等は行っていない。						
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。						
評価の理由 管理委託先については適宜見積り合わせを行い、運営経費削減につとめている。物品購入は可能な限り購入都度見積り合わせを実施している。委託等契約については5年に1回程度、特定事業者でなくとも実施可能な業務内容については見積り合わせを実施して経費削減及び社会状況に照らして適正な支出となるよう見直しを図っている。							
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	5	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 高齢者総合センターの設置目的に沿って60歳以上の市民をサービス利用者としているが、だれでもトイレなどの設備は年齢を問わず誰にも開放している。また近隣で怪我をした市民に対して手当を行うほか近隣歩道の雪かきを要請に応じて協力するなど、障壁を設けずに運営を行っている。受講者の抽選を行うにあたっては、施設利用が初めての方を優先し、過去の受講状況を鑑みながらより平等に施設の利用機会を得られるよう配慮している。							
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	5	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 平成5年の施設開設から相当年数が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全快適な利用ができるよう努め貴重な福祉資源として保全している。施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して対応を行っている。また、備品台帳を整備しており備品の点検などを通して、産業廃棄物処理も適正に行っている。職員全員が上級救命講習会修了者であり、館内にAEDを備えている。						
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	5	4			
評価の理由 不法投棄などに対しても禁止を呼びかける看板設置及び不法侵入防止を明確にするためのチェーン設置など適宜適切に対応している。感染症予防のため清掃消毒を徹底し、清掃委託先と共に清潔で安全な環境となるよう見直しをしながら運営している。観葉植物を配置し、定期的に植栽の剪定・害虫防除を行い景観の維持に努めている。清掃等業務については実施記録を備え、確認後に保管している。							

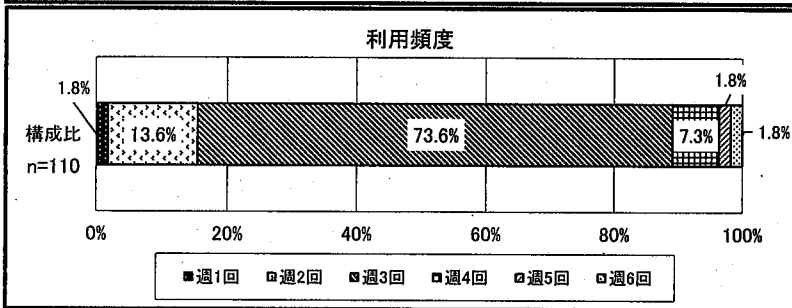
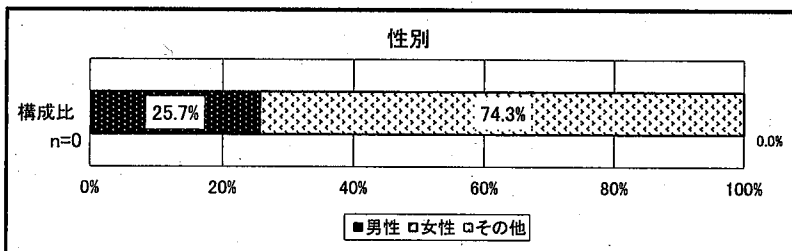
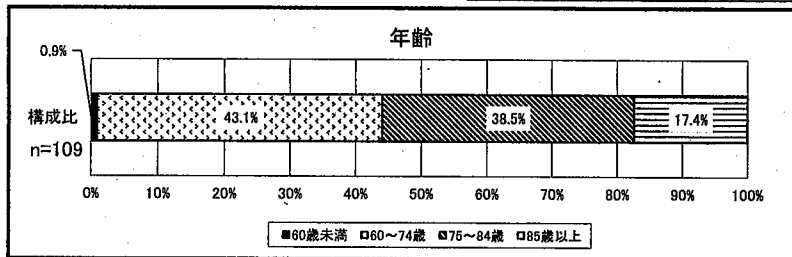
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足度の向上 【配点44点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	5	8	
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	5	8	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運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	5	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	5	8	
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	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 *高齢者の福祉増進を図るため、事業計画に沿って業務を行っている。 *独自アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。 *意見や要望については、改善できる部分は速やかに改善し、適宜主管課と共有している。 *地域との連携では、地域の相談機関である在宅介護支援センターをとおして、高齢者総合センターとして交流を継続した。 *介護予防につながるような体操講座を新設するなど、公設の社会活動センターとして社会的なニーズに応じた講座の企画を行っている。 *館内掲示板や、市報、ホームページ、広報誌等、様々な方法で情報提供を行っている。 *囲碁や将棋を打ちたいという市民からの要望に応えるため、徹底した感染症対策を講じたうえで囲碁・将棋にかかると新イベントを企画した。利用者から感謝の声が寄せられる等、市民の満足度の向上に寄与した。						
改善事項 *新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、1講座あたりの定員を減らしたことや、1人当たりの受講可能講座数を1つに限定したことに対する意見が複数見られる。施設規模や人員体制の面から、これ以上講座数を増やすことは難しいため、講座内容の充実を図る等、引き続き市民の満足度の向上に努めていただきたい。						
B 安全への取組み 【配点12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	5	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	5	4	
		2 警備業務を怠つたことによる事件・事故等が発生していないか。				
評価の理由 *災害時初動対応マニュアルや緊急時対応マニュアルを整備している。 *講座中に利用者が怪我をした際にも、速やかに対応し、市への連絡・報告を行っている。 *保険などの案内も適切に行っており、利用者が安心してセンターを利用できるように努めている。 *利用者が安心して講座に参加できるように、講座内容や実施時間について随時見直しを行っている。 *専門業者に協力を依頼し、消火器の取り扱い訓練をする等より実践に近い訓練を行っている。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	改善事項	特になし。適切な危機管理や整備を行っている。				
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	5	4	36 /36
		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	5	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	5	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	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	5	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	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	5	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	*基本協定等に沿って適切に業務を実施している。高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、中長期および年度毎に立てた事業計画に沿って業務を行っている。 *個人情報保護については、適宜研修や保管状況点検を実施し遵守している。 *利用者の安全のために適正な受診人数を設定する一方で、可能な限り社会参加につながるよう受診回数、講座時間を設定するなど工夫をして運営した。 *地域健康クラブ等の事業の再委託については、定期的なミーティングを通して業務執行状況を確認する等、適切に管理・監督を行っている。 *管理委託先については、適宜見直しを行い、運営経費削減に努めている。				
	改善事項	特になし。確実に業務を履行するとともに、指定管理料を適正に執行している。				
D 施設・設備等の 【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	5	4	8 /8
		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	5	4		
	2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					

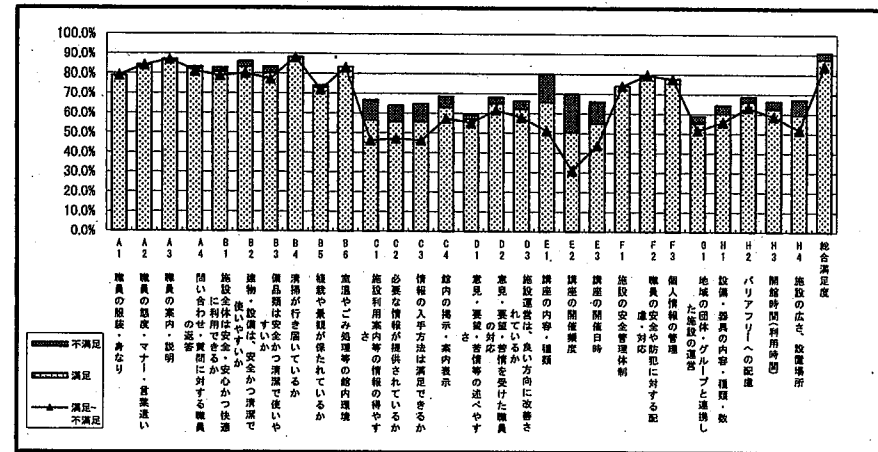
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
E 適正な管理 【配点8点】	評価の理由	*施設や設備の老朽化が進んでいるが、定期的な保守点検を行うとともに不具合箇所については、速やかに修繕を行っている。 *廃棄物処理を適正に行っている。 *感染症予防のため館内の清掃及び消毒を徹底し、清掃委託先と共に清潔さと安全の向上に努めている。				
		改善事項	特になし。建物、設備及び備品は適正に管理され、清掃も行われている。			

【問1】

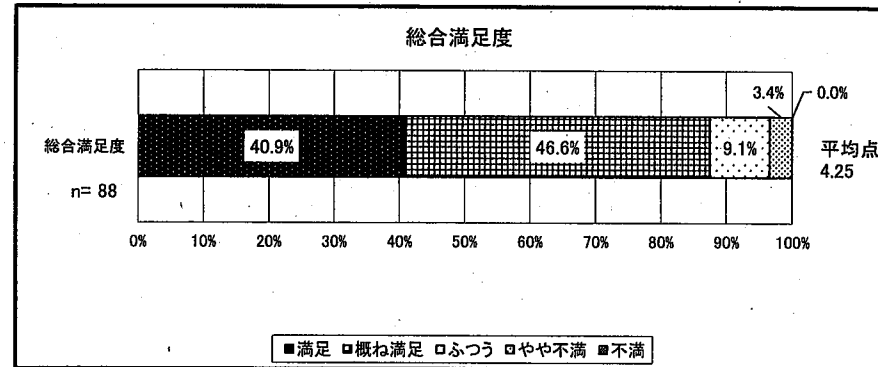
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



【回答者の属性】に関するコメント
 今年度のアンケート回答者の年齢構成は「60~74歳」が43%と最も高く、次点で「75~84歳」が38%となっている。アンケート配布は110枚配布しており、その方法は社会活動センター講座受講者に各講座の可能人数比に応じて案分し配布している。配布対象者は無作為に協力を依頼している。昨年度の回答者年齢構成は「75~84歳」が44%と最も高く、次点で「60~74歳」が38%となっていた。
 利用頻度について、感染症対策の影響で一人当たりの受講可能講座を1講座までとしているが、「週3回」が73%を占めており、講座受講以外の目的で来館していることが伺える。なお、昨年度アンケートにおいては「週3回」が76.2%、「週1回」が11.9%、「週2回」が9.9%であり、同程度となっていた。



【問3】

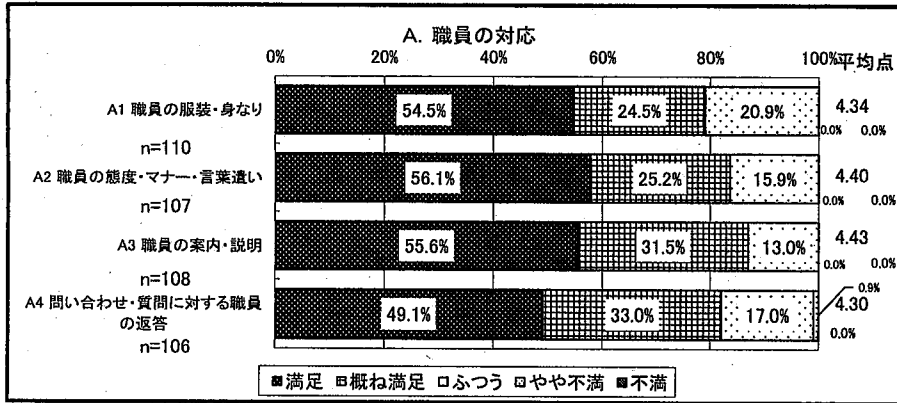


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

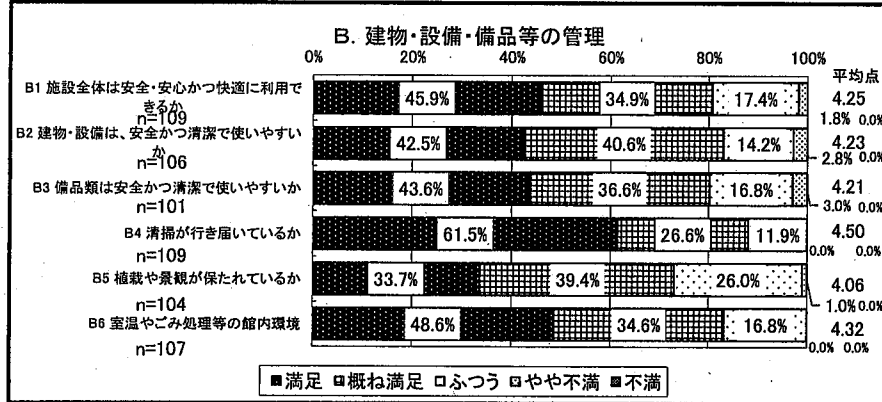
【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度において、「満足」が40.9%、「概ね満足」が46.6%であり、これらの満足を示す割合が87.5%となり、高い満足度を維持している。
 昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止のための対策を実施しており、その影響として1講座当たりの受講者数を減らしていること及び一人当たりの受講可能講座数を1講座までとしていることから、講座の開催回数や内容に関する項目において他の項目と比較して満足度が低い値となっている。一方で、感染症対策を丁寧に職員が実施していることから、「A 職員の対応」「B 建物・設備・備品等の管理」「F 安全管理体制」といった項目で高い満足度が示されており、感染症対策を含めた日々の運営に対する評価として現れているものと思われる。

【問2】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

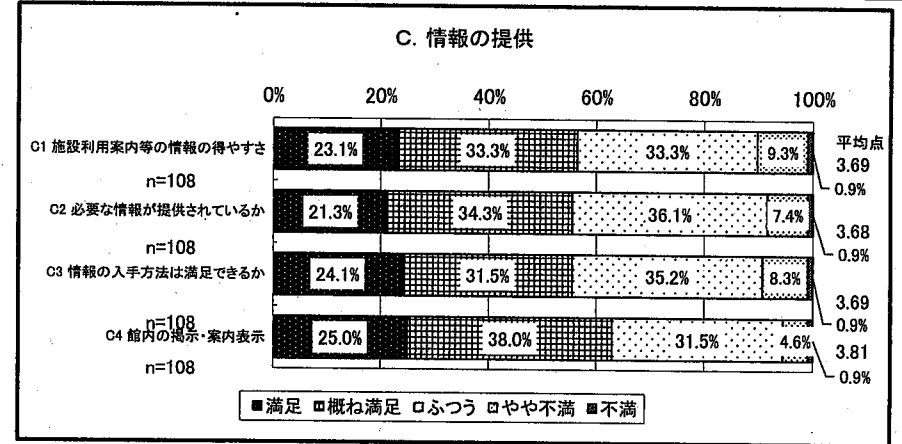


【A職員の対応】に関するコメント
 全ての項目において高い満足度を得ている。
 施設を利用する方が高齢であることについて配慮を欠かさず、分かりやすく丁寧に接することを心掛けて運営を行っていることに対する評価と思われる。

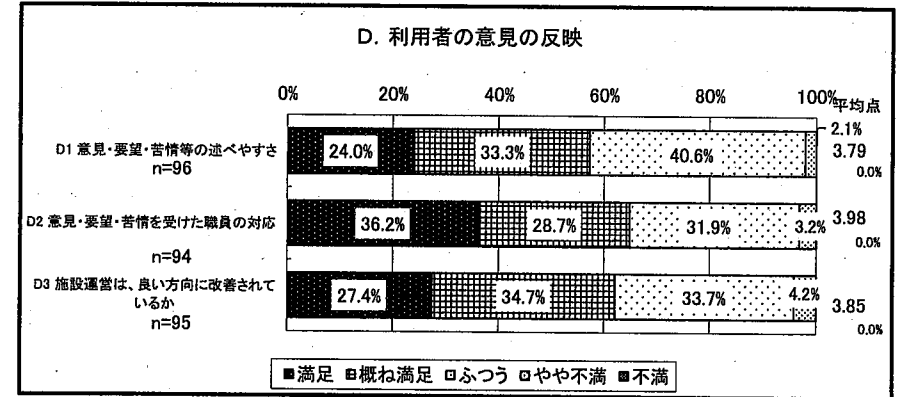


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 施設は毎日頻りに清掃・換気・消毒を行っており、講座受講者の出席確認時に体調確認を行い、各所に手指消毒液、検温機器を備え、使用備品を都度消毒するなど徹底した感染症対策の実行により安心して利用できる施設として高い満足度を得ている。

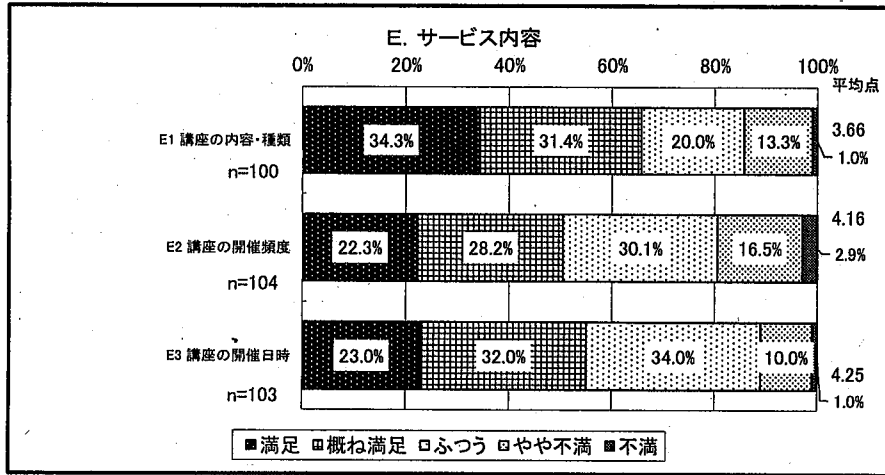
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



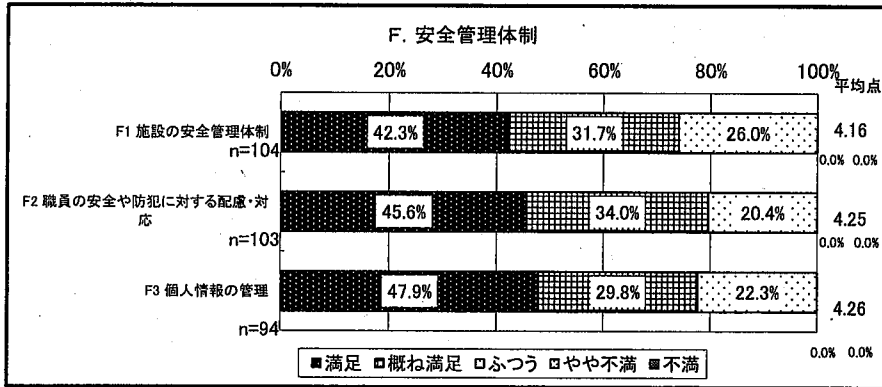
【C情報の提供】に関するコメント
 館内の入口にある掲示板活用や報掲載、チラシ・ポスターのコミュニティセンター掲示、公式サイトへの掲載など、様々な方法を通じて情報発信を行っている。講座が急ぎ休講になるなどの情報は受講者個別に連絡を行うなど状況に合わせた対応をとっており、これらの施策により十分な満足度を得ていると思われる。



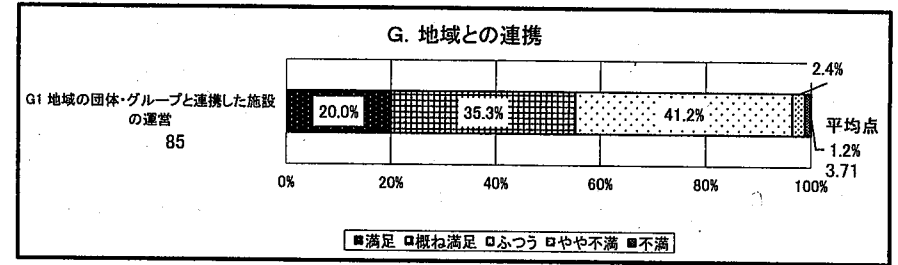
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 利用者の意見の反映において、「満足」「概ね満足」が過半数を占め、他は「普通」が残る割合を占めていることから、十分な満足度を得ていると思われる。
 良い方向に改善されていると60%以上の利用者が感じていることから、感染症対策の影響により一人当たりの受講可能講座数に制限があることについて、理解を得られていると思われる。



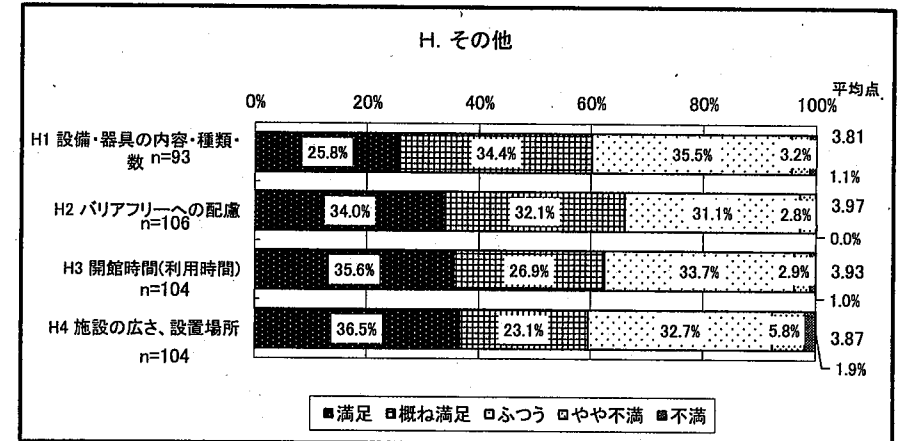
【Eサービス内容】に関するコメント
 講座の内容・種類において、65%の回答者が「満足」「概ね満足」と回答しており、十分な満足を得ている。
 講座の開催頻度、開催日時において「ふつう」が30%程度あり、「満足」「概ね満足」と合わせると80%を超えることから、感染症対策を受けて一人当たりの受講可能講座数等が減ったことを通常の運営として受け入れられているものと思われる。
 体力維持や健康のための外出を重視する意見が見られるようになっていることから、趣味や生きがいづくり以上に介護予防効果に注目が寄せられていると思われる。



【F安全管理体制】に関するコメント
 安全管理体制において、「満足」と「概ね満足」が占める割合が70%以上であり、高い満足度を得ていることが示されている。
 利用者が安心して講座に参加できるように感染症対策を徹底していることや、事故を未然に防止するために老朽化した設備を適宜保守・修理を実施している姿勢及び講座初日に災害時の避難経路への誘導方法説明等防災対策が評価されたものと思われる。



【G地域との連携】に関するコメント
 地域との連携について、「満足」「概ね満足」とした回答が55%であり、十分な満足度を得ていることが示された。コミュニティカフェなどのイベントが感染症拡大防止のため中止となる中で、様々な非営利団体のイベントポスター掲示及び市民団体による無料で参加可能なイベントチラシ配布への協力、営利団体によるイベントでも非営利目的かつ社会参加促進などの社会活動センターの設置目的に沿うものである場合は告知に協力するなど、地域との連携を深めている。また、一時休憩所として1階ロビー開放、近隣で発生した事故に対する救急要請の協力など、身近な施設としての些細な積み重ねが評価されているものと思われる。



【Hその他】に関するコメント
 その他において、いずれの項目も「満足」と「概ね満足」の割合が概ね60%程度となっており、十分な満足度を得ていることが示されている。
 「開館時間(利用時間)」の項目において、「やや不満」と「不満」を合わせて4%程度示されているが、感染症対策を実施しながら運営するために清掃及び換気を実施する時間を確保するため講座の運営時間を変更して短くしていることが影響を及ぼしていると思われる。
 「施設の広さ、設置場所」について「やや不満」と「不満」を合わせて7%程度示されているが、社会活動センター講座の運営施設が武蔵野市に1か所であること及び感染症対策による講座受講人数制限が影響しているものと思われる。特に自由記載においても「場所が狭い」「吉祥寺地区に、このようなものが(このセンターでやっているような)できることを切に願います。センターの近くの住人はいいと常に思います。」などのご意見として表れていると推察される。

4 高齢者総合センター社会活動センターへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	コロナ禍で状況が変化しているので今後の事が気になります。 開講の数をふやしてほしい。人数も。 講座の開催頻度をもう少し増やしてほしい。講座時間をもう少し長くしてほしい。 建物(高齢者センター)3F部分の活用策について事務利用となっていますが、一時的なことと考えてよいでしょうか。(コロナ期間限定として欲しい) ギターの講習を受けているが丁寧な指導で有難く感じています。残念乍ら高齢で対応力がない為中途進まない。もう少し期間を延して貰えないか月に1回の時もあるのでは2回はレッスンしていただきたい。
	コロナ禍になり、三年目を迎えてしまいました。人から人への感染の為、致し方ないのは承知していますが、時短の上、中身内容が変わってしまったのには、正直がっかりです。いきなり、一人一つまでになったのですから、せめて、内容充実で行って欲しいです。工夫次第ではないでしょうか。
	今後の高齢者の増加を考えると、講座も増やし、場所も広くあってほしい。私は吉祥寺南町からきていますが、吉祥寺地区に、このようなものがこのセンターでやっているような)できることを切に願います。センターの近くの住人はいいと常に思います。
	コロナ対策の為しようがないと思いますが、半年間の講座で楽しめるまでいけるように思えない。数年単位で学べるのいいと思う。半面、参加人数が少なく、きめ細かく指導してもらえるのは良かった。講座の内容がよくわからないので、選ぶのに悩んだ。大勢の市民にチャンスがある配慮はとても良いと思う。
	開催されていても1つしか選べないのは残念。折り紙を選んだが追加募集は館内にししか掲示がなく、電話で教えてもらった。ありがとうございました。各コミセンとかにも掲示があると良いのでは…遠くからはわざわざ確認に来れないので。
	マーじゃん教室又は大会を希望します 半年に1回の申し込みは忙しいです 1年1回位にさせていただくと助かります 益々のかつやく場所を提供して欲しい 講座の途中に意見を言っても反映させない。最初のグループ分けが不明確 その都度変更できれば良い。 講座の選択の範囲を多く。以前は2つできたが今は1つしかできない。 コロナ禍では仕方がないと思っています。老人は外出、人との対面が減じて機能がいちぢるしく低下したと思われるのでもっと体操の時間を増やしていただくと嬉しいです。 早くコロナ禍以前の内容に戻すことを願います。 いつもいいねに、親切に接待して頂いて感謝いたしております。早くコロナ感染が終結して、たくさん講習があるといいな~と思います。 講座を楽しみにしていたのですがコロナ事情で抽選でも当り難くなり狭き門になって小人数しか恩恵にあずからなくなったのが非常に寂しいことです。以前のお仲間1人にも会えず残念に思います。 コロナの影響によって大分少なくなって残念です。以前がなつかしいです。 受講者数が増す事願っている。(希望の講座に入る事がむずかしい状況なので) コロナで回数や講座の時間が短くなっているらしいので 仕方のない事だと思います。もっといろいろな講座を受けたいです。 ・情報提供をタイムリーに・情報提供手段の充実を。・他活動機関の情報をリンクさせてほしい→全体が知りたい。 利用実績があまりないので この種アンケートへ回答するには 私は適しているとはいえない。WebやE-mailが活用できると利用しやすいと思われる。
	職員さんの対応は大変好ましい方向であり、満身に近いレベルです 崩れない様にお願いします。

運営面・その他	コロナ禍の下、講座の開催頻度の少ないのは止むを得ないと思われる。厳しい状況下とは思いますが、極力講座(特にコロナ禍の中での体力維持のための体操種目)の開催をお願いしたい
運営面・その他	コロナ下の中でバイオリン講座を続けられてとてもうれしく思っています 施設も古くなってきてその中職員の方々の努力で利用しやすい 安全にというのがありがたく思っています もっと利用したい。少しはなれた処からくるのですが ここにこられるのが楽しみです 職員の方の親切心つかい感謝です 講座の数、(受けられるもの)沢山あるとうれしい はやくコロナがおさまって、また以前のように、体そうと文化関係の2種類のこうざが受けれるようになるとよいと願ってます
施設設備・環境	場所が狭い。
施設設備・その他	自転車置場の屋根を拡張してほしい 早く3階の喫煙室を開放してくれるといいですね!
施設設備・トイレ	洗面所の荷物かけの場所が高すぎる
その他	コロナの期間中は職員の皆様も大変ですね。終わったらフルで参加したいと思っておりますので、よろしくお願いします。 別途意見書で述べたい。 コロナ。オミクロンのおわる事を願い多くの講座の利用出来る事を待っています。高齢者にとっての心使いほんとうに有難く思っています。 囲碁を早く再開させて欲しい。 2021年4月から利用しています。これからも利用したいと思います 丁寧な指導で色々適材適所にご配慮戴き感謝致しております。 楽しく毎回いさせていいただいております。 コロナ禍のなか、色々心遣いいただきありがとうございます。今後とも 参加できる機会をいただければ幸いです。 コロナが終息して、利用者のコミュニティーセンターが取れるようになることを願っています。
評価の言葉	いつもお世話になっております。施設関係者のご努力に感謝ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。一年半前、他県から移転。その後、今日まで武蔵野市に移転してよかったと実感しています。 安全に清潔に保たれています事に、感謝申し上げます。 ☆満足しています いつも親切にいただき皆様はつきり説明もして下さっています。皆様、明るく接して下さっています。

高齢者総合センター【デイサービスセンター】

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター		
所在地	武蔵野市緑町2-4-1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 森安 東光		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	武蔵野市立老人デイサービスセンター（以下「サービスセンター」という）条例第5条に規定する以下の業務 ①サービスセンターの利用承認に関する業務 ②同条例第11条第1項に規定する利用料金の減額又は免除に関する業務 ③介護保険法に規定する通所介護及び介護予防通所の運営に関する業務 ④武蔵野市高齢者福祉総合条例に規定する日常生活支援事業の運営に関する業務 ⑤サービスセンターの施設及び設備に維持管理に関する業務 サービスセンターの管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
指定管理委託料	予算	23,569,000円	決算 27,851,584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	44/44	44/44	*年間新規契約は30件以上あった。認知症によりしばらく入浴できていないケースや在宅介護支援センターでの関わり困難であったケース、外国籍で意思疎通が困難なケースへの対応を行った。また、経管栄養（胃瘻・腸瘻・経鼻）や褥創処置が必要な医療ニーズの高いケース等の受け入れも行った。相談があったケースには、常に前向きに対応した。 また、継続して関わっているケースにおいても状態の変化等は関係機関と連携し対応した。 MCS は7名の利用者で参加した。 *常勤理学療法士を1名配置している強みを生かして、個別機	*医療ニーズや要介護度の高い民間事業所で対応が困難な利用者を積極的に受け入れた。公設のデイサービスセンターとしての役割を果たしている。 *専門性の高いサービスを提供し、利用者が可能な限り在宅生活を継続できるよう支援している。 *外国籍で意思疎通が困難な利用者に対しても、計画書や契約書を英語併記で作成する、根気よくコミュニケーションを取る等して、排泄介助にも介入できるほどの関係性を構築し、支援をしている。 *個別機能訓練の対応数を増やす等、在宅にて生活できるよう、利用者の身体機能の維持向

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
			能訓練の対応数を増やした。個別機能訓練以外の体操は重度者でも継続して行えるよう、独自の動画を作成し実施した。 *日々のバイタルサインと記録を随時システム入力し、連絡帳記入等に係る時間を減らし、看護師が処置等で利用者に関わる時間を増やした。 *1日16名を上限に入浴サービスを実施した。入浴の拒否や入浴中の暴言暴行のある方に対しても、あきらめず繰り返しアプローチし、安全に対する工夫を凝らし実施した。 *大画面のテレビを活用し、Zoomでの交流を見やすくし、日々のプログラムにも活用した。利用者の意向にあわせて画像を使用し楽しみの幅を広げた。	上に貢献している。 *感染症対策を行いながら、利用者の入浴ニーズに応えるため、きめ細やかな対応をしている。 *事務改善を行い利用者に関わる時間を増やす、利用者の意向に合わせたプログラムを用意する等、常に利用者本位のサービスを行うよう努力している。
B 安全への取組み	11.2/12	11.2/12	*新型コロナウイルス感染症予防対策を行い、運営をした。利用者2名が陽性者となった。利用者の濃厚接触者はいなかったが、職員が1名濃厚接触者となり症状が出た為、規模を縮小し、必要な方には配食サービスを提供し事業を継続した。 また、陽性者との接触があったがPCR検査の実施が出来ない利用者に対してはガウンテックを行い個別対応で安全にサービス提供した。発熱者などにも同様の対応を行い、ガウンテックは、ほとんどの職員が実施できるようになった。 *重度者の浴槽リフトへの移動等、職員に負担のかかる業務を理学療法士と見直しを行い、抱えない介護法を考え実践した。 *毎日のヒヤリハット報告を共有し、月毎に再確認を行った。 *既定の避難訓練は施設全体で実施した。また、新型コロナ	*感染症対策を徹底し、事業を継続した。センターの利用者や職員に陽性者が発生した際には、通所を自粛する利用者に対して配食サービスを行い、在宅での生活を支援した。 *職員の大多数がガウンテックを習得し、安心・安全なサービス提供に寄与している。 *日々のヒヤリハット事例の共有に加えて、月ごとに振り返りを行う等、危険の認識を深め、重大な事故を未然に防ぐよう努めている。 *毎年避難訓練を実施している。定期的にマニュアルの見直しを行っている。

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
			対応マニュアルも施設全体で見直しを行った。	
C 適正な運営	36/ 36	36/ 36	<ul style="list-style-type: none"> * 介護現場改革等促進事業の生産性向上セミナー個別相談を利用した。経営コンサルタントによる個別支援を受け、業務の課題を客観的にとらえ、無駄を省き、少ない人数で業務を実施するためのマニュアル作成を行った。 * 個別機能訓練Ⅰロ・個別機能訓練Ⅱの加算の取得を行い、介護報酬の増収となった。 * 感染予防を徹底し、81%~86%の稼働率を維持した。(センター内で新型コロナウイルス感染症陽性者が発生した令和4年1月69.1%を除く) * 連休となる祝日の営業を行い、年末は12月30日までサービスを提供した。 	<ul style="list-style-type: none"> * 東京都社協の生産性向上セミナー個別相談を利用する、黒字化委員会にて職員のブレインストーミングを行う等、事業の収支改善を図るための取組み実施している。 * 新規利用者を積極的に受け入れ、3年度は30件の受け入れを行った。日頃からケアマネジャーとの関係性の構築に努めている。 * 連休となる祝日や年末等開所しサービス提供を行うことで、利用者や利用者の家族の生活を支えた。
D 施設・整備等の適正な管理	8/8	8/8	<ul style="list-style-type: none"> * ホール床の修繕。脱衣所の壁紙の張り直し。排煙窓のワイヤー交換。掃除用流し・汚物用流しの水漏れ改修工事。ガスコンロの調整などを管理社会活動センターと相談をしながら実施した。 * 入浴リフトは定期点検以外にも、不具合がある度に点検・修理を実施し、安全に利用できている。 <p>施設全体に経年劣化が見られているが、保守点検・備品管理・清掃・環境整備を実施し丁寧に扱っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 開設後28年を経過し、施設全体に経年劣化が見られるが、施設や設備等を適切に清掃、保守点検、管理している。
全体	99.2 /100	99.2 /100	<ul style="list-style-type: none"> * 脊髄小脳変性症・精神疾患を持ち退院時に、デイサービスの利用を希望されたケース。他事業所から断られ病状の不安定な状態だったが、多職種連携を持ち個別に食事・入浴等の対応をした。職員の中にもあった無自 	<ul style="list-style-type: none"> * 民間では受け入れ困難なケースについても、多職種が配置されている強みを活かし、チーム一丸となって対応をしている。特に、利用者へのシリンジでの食事介助について、看護師が嚥下指導し、理学療法士がボジシ

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<ul style="list-style-type: none"> 覚な偏見を克服し、関係性を構築し安全にサービス提供し、他者との交流がもて、在宅療養が安定した事例への関わりを事業報告会で報告し最優秀賞の評価を受けた。 	<ul style="list-style-type: none"> ヨニングを決め介護士に指導した例は高く評価できる。公設民営のデイサービスセンターの役割を果たしていると言える。 * 福祉社内での事業報告会でも評価を得ている。

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> <ul style="list-style-type: none"> * 困難事例等の受け入れを積極的に行い、セーフティーネット機能の役割を果たした。介護士・看護師・理学療法士の多職種が連携し、食事・入浴・動作等の生活環境を速やかに整えることができた。また、デイサービスでの状況をケアマネジャーに伝え、自宅での生活が安定できるよう働きかけることができた。 * 利用者2名、職員1名が新型コロナウイルス感染症に感染したが、事業の規模縮小や配食サービスの実施を適切に行い、安全に事業を継続できた。また、利用者に濃厚接触者はなく、感染の拡大もなかったことは、日ごろの感染予防対策の徹底が確実であったといえ、今後もスタンダードプリコーションで感染の徹底を継続して行く。 * 黒字化委員会を立ち上げ、自分たちでできる広告や営業、接客対応、残業時間を減らす方法を考え実践した。さらに、客観的な意見を参考にするために、介護現場改革等促進事業の生産性向上セミナーの個別相談を実施し、課題抽出から、業務内容の洗い出し等を実施し、業務内の無駄を省いた。適切な人員配置で業務ができるようマニュアルの変更を行った。結果、個別に係る時間や、プログラムの内容の充実等に人員が配置できた。 					
<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> <ul style="list-style-type: none"> * 感染症予防を行いながら事業を継続するために、ガウンテクニックやゾーニング等の専門知識を職員全員が習得できるよう、職員の知識及び技術力向上のための仕組みを考案していた。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> * 全ての職員に伝達研修を実施した。今年度は感染症対応の事例が多数あり、職員のほとんどがガウンテクニックを実施できるようになった。ゾーニングは、あらかじめ看護師が決めて指示出しをすることで、不安なく実施ができた。また、困難事例に対応する際に、理学療法士・看護師と連携を持つことで、介護士の知識や介護技術が向上した。今後も多職種連携には注力する。 </td> </tr> </tbody> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	<ul style="list-style-type: none"> * 感染症予防を行いながら事業を継続するために、ガウンテクニックやゾーニング等の専門知識を職員全員が習得できるよう、職員の知識及び技術力向上のための仕組みを考案していた。 	<ul style="list-style-type: none"> * 全ての職員に伝達研修を実施した。今年度は感染症対応の事例が多数あり、職員のほとんどがガウンテクニックを実施できるようになった。ゾーニングは、あらかじめ看護師が決めて指示出しをすることで、不安なく実施ができた。また、困難事例に対応する際に、理学療法士・看護師と連携を持つことで、介護士の知識や介護技術が向上した。今後も多職種連携には注力する。
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
<ul style="list-style-type: none"> * 感染症予防を行いながら事業を継続するために、ガウンテクニックやゾーニング等の専門知識を職員全員が習得できるよう、職員の知識及び技術力向上のための仕組みを考案していた。 	<ul style="list-style-type: none"> * 全ての職員に伝達研修を実施した。今年度は感染症対応の事例が多数あり、職員のほとんどがガウンテクニックを実施できるようになった。ゾーニングは、あらかじめ看護師が決めて指示出しをすることで、不安なく実施ができた。また、困難事例に対応する際に、理学療法士・看護師と連携を持つことで、介護士の知識や介護技術が向上した。今後も多職種連携には注力する。 				
<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> <ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症の流行が始まった令和2年2月からボランティア活動を中止している。何らかの形で活動再開ができるように改善を検討したい。 					

<p>主管課（記入欄）</p> <p><特に評価できる点></p> <p>*医療ニーズや要介護度が高く、民間事業所で受け入れが困難な利用者を積極的に受け入れることで、公設のデイサービスセンターとしての役割を果たしている。</p> <p>*医療ニーズの高い利用者については、多職種が配置されている強みを活かし、チームで連携を取り対応にあたっている。</p> <p>*利用者や職員に新型コロナウイルス感染症陽性者が発生した際には、通所を控える利用者へ配食サービスを実施し安否確認を行う等在宅生活を支えた。</p> <p>*黒字化委員会にて、新規登録者を獲得する方法や残業を減らす取組みを検討・実施する、生産性向上セミナーの個別相談を利用し、業務内容の洗い出しを行い、業務内の無駄を省くなど自ら収支改善のための努力をした。結果として職員が利用者や個別に係る時間が増え、プログラムの内容を充実させることが可能となった。</p>					
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <table border="1"> <tr> <td>【前年度指摘事項】</td> <td>【指摘事項への対応】</td> </tr> <tr> <td>*感染症予防を行いながら事業を継続するために、ガウンテクニックやゾーニング等の専門知識を職員全員が習得できるよう、職員の知識及び技術力向上のための仕組みを考案していただきたい。</td> <td>*研修や日々の業務を通して、職員の大部分がガウンテクニック習得した。 *多職種連携により、職員全体の技術・能力に向上が見られている。</td> </tr> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	*感染症予防を行いながら事業を継続するために、ガウンテクニックやゾーニング等の専門知識を職員全員が習得できるよう、職員の知識及び技術力向上のための仕組みを考案していただきたい。	*研修や日々の業務を通して、職員の大部分がガウンテクニック習得した。 *多職種連携により、職員全体の技術・能力に向上が見られている。
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
*感染症予防を行いながら事業を継続するために、ガウンテクニックやゾーニング等の専門知識を職員全員が習得できるよう、職員の知識及び技術力向上のための仕組みを考案していただきたい。	*研修や日々の業務を通して、職員の大部分がガウンテクニック習得した。 *多職種連携により、職員全体の技術・能力に向上が見られている。				
<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拡大防止のため、ボランティア活動を中止している。利用者の満足度の向上及びボランティアスタッフの社会参加やフレイル予防のため感染予防を行いながら活動再開ができるよう検討いただきたい。</p>					

様式2-1 評価項目シート【高齢者総合センター・デイ】

【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 市民の満足度の向上 （配点44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	5	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。					
	評価の理由		民間事業所では受け入れや対応が困難な利用者を積極的に受け入れセーフティネット機能を果たした。事業者連絡会では副会長を務め会長をサポートした。福祉公社の基本理念・デイサービスセンターの基本理念に沿った運営を行った。				
	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。	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。					
	評価の理由		利用者のアンケート結果では、総合満足度は満足・やや満足の回答が90.3%と高い満足が得られている。意見の苦情の述べやすさや対応についての項目でも90%前後の高い満足度を得ており不満の回答はない。利用者の意見を反映させたプログラムを実施した。苦情については、福祉公社のマニュアルに沿って対応した。				
	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	5	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。							
評価の理由		地域との交流は、Zoomを利用して講師やゲストとコミュニケーションを行った。ボランティア活動はコロナ禍で中止としているが、定期的に電話での連絡を持ち、関係性の維持に努めた。福祉公社の40周年記念式典にはボランティアの代表に参加していただき交流を持つことができた。					
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。	8	5	8			
	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。						
評価の理由		コロナ禍で外部の方の行事参加はできなかったが、利用者に対しては個別の理解度にあわせてご案内を実施した。館内の掲示や案内表示についてはアンケート結果80%満足度があり、不満の回答はなかった。					
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。						
評価の理由		職員の対応については87.3%から96.4%の満足度を得ており、不満の回答はない。今年度は職員の退職や異動はなかった。研修は毎月オンラインで実施し、マニュアルの見直しも行った。					
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		・祝日の営業の実施（年間9日間実施し、約8割は平日と同程度の人数が利用）。 ・時間外延長の対応（年間3名の方が利用） ・コロナ感染症による事業縮小営業時の配食サービス。いずれも利用者、家族からは感謝の意見が多く満足度も高い。また、定期的に利用者によるカフェを実施しており、今後は地域交流の場となるよう考えている。					

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12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	5	8	11.2 /12		
		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 武蔵野市福祉公社のマニュアルに沿って事故対応は適切に行っている。今年度事故3件を速やかに市に報告を行った。保険加入している。								
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	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。							
	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 利用時間内に利用者が非常階段から降りてしまい、自宅に帰ろうとしているところを発見する事故があった。帰宅願望が強い利用者に対してはマンツーマン対応を行い、事故に至らないよう見守りを強化して対応した。身体の状態により、理学療法士が歩行時の補助具の使用や介助方法について指示を出し、転倒などには注意し対応した。利用者の持ち物については、認知症の方が多い為、職員が把握して管理を行った。								
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	5	4		36 /36	
		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 事業計画に沿って業務を運営した。加算の取得に努め、利用単価が上昇し収益が増えた。業務改善のために、介護現場改革等事業の生産性の向上の個別相談を利用した。委託事業（送迎）契約の見直しを行った。								
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。	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。							
評価の理由 施設や設備は十分に利用した。82%～86%の稼働率（利用者新型コロナ感染症陽性者があった令和4年1月69%を除き）を維持した。適切な人員配置で業務が行えるようマニュアルを作成した。								
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	5	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。							
評価の理由 年に1回の研修実施・個人情報のマニュアルに沿い管理を行った。視察を年に1回実施した。漏洩事故は起きていない。								
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	5	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 再委託の際には適正に選定を行った。次年度から送迎バスの委託事業を変更する。厨房においては、毎日のミーティングと月1回の給食会議を行い質の向上に努めた。								

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】	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	8 /8				
		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 昨年と比較し、稼働率は増加し、増収となった。利用者増加に向けた取り組みは、ケアマネジャーとの信頼関係の構築が必要であり、黒字化委員会にて接遇対応等に強化をした。その効果はあり、年間30件以上の新規契約を行った。									
	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。	4	5	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 今年度は大きな支出はなく、新型コロナウイルス感染症予防への衛生材料も適切な量の購入を行った。利用料の徴収に問題はない。現金は経理担当者にて適切に管理されている。									
	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 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。								
	評価の理由 床暖房を午前中で切る。体操の時間には室温を下げて、体への負担を減らし、経費も節約した。浴室内のシャワーによる保温の中止を行った、ウイルスの拡散予防と経費節約となった。									
	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	5	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 行事を1週間行う事で、全ての利用者が行事体験をできるようにした。新型コロナウイルス感染症が発生した際、すべての利用者に連絡を行い、希望の方には通所または配食サービスを実施し、公平に対応した。										
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	5	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 建物は経年劣化が見られるが、丁寧に使用し、必要な箇所は修繕を行った。（ホール床修繕、浴室壁紙張替え、汚物流し水漏れ改修、ガスコンロの調整等）備品は適切に管理している。保守点検を随時行っている。										
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。	4	5	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 業者による清掃を毎朝実施し、手すりなどの消毒を昼に実施した。デイサービス職員により、業務終了後に清掃と消毒を実施した。清掃状況は定期的に確認を行った。										

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。

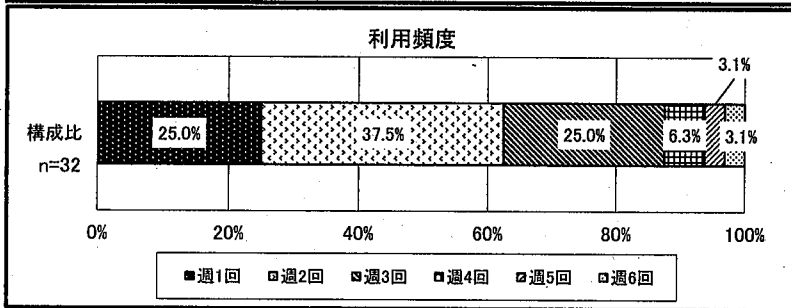
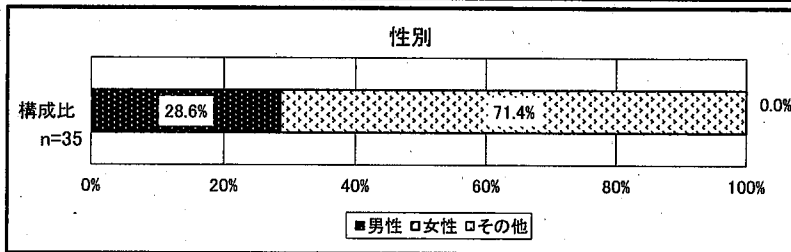
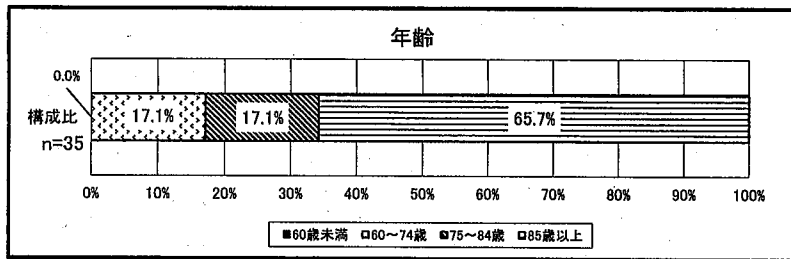
【主管課】

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44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	5	8	44/44
		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	5	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	5	8	
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	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）。					
<p>評価の理由 *民間事業所では受け入れが困難な利用者を積極的に受け入れ、公設民営のデイサービスとしての役割を果たしている。 *利用者アンケート結果では、満足・やや満足の回答が90.3%と高い満足度を得られている。</p> <p>改善事項 *特になし。</p>						
B 安全への取組み【配点12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	5	8	11.2/12
		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。 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	
<p>評価の理由 *事故があった際には速やかに市に報告している。また、日々のヒヤリハット事例の共有に加えて、月ごとに振り返りを行う等、危険の認識を深め、重大な事故を未然に防ぐよう努めている。</p> <p>改善事項 *帰宅願望の強い利用者については、交通事故や転倒事故につながる恐れがあるため、より一層の注意をしていただきたい。</p>						

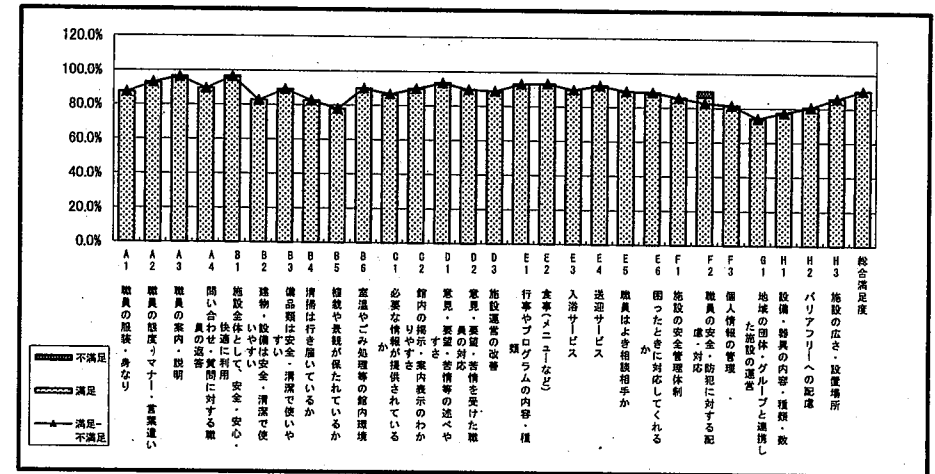
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5	4	36/36
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	5	4	
		2 その結果として、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	5	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	5	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	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	5	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	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	5	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 *取支改善や業務改善に積極的に取り組んでいる。生産性向上セミナーの個別相談を利用し業務の無駄を省くべく業務フローの見直しを行ったことや、公社内の黒字化委員会にて増収のための取組みや経費節減の方法を検討し実践したことは高く評価できる。</p> <p>改善事項 特になし。確実に業務を履行するとともに、指定管理料を適正に執行している。</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	5	4	8/8
		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	5	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 *築29年を経過し、建物には経年劣化が見られるが、丁寧に使用し、また必要な箇所は修繕を行う等適切に管理している。 *施設及び設備の保守点検を適切に行っている。</p> <p>改善事項 特になし。建物、設備及び備品は適正に管理され、清掃も行われている。</p>						

【問1】

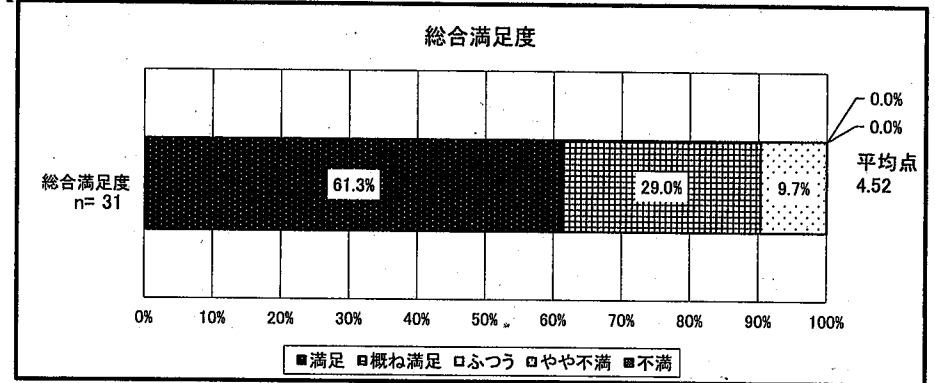
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【回答者の属性】に関するコメント
 調査月登録者数86人、実利用者数84人そのうちの35名から回答を得た。センター利用者の53.5%は認知症の自立度がⅡ以上であり、そのうちⅢ以上は25.6%である。アンケートに回答できる利用者は半数以下となった。また、新型コロナウイルス感染症の流行により、利用を控えた期間があったことも影響していると考えられる。年齢・性別・利用頻度には若干の変化はあるものの前年度と大きく変化はない。



【問3】

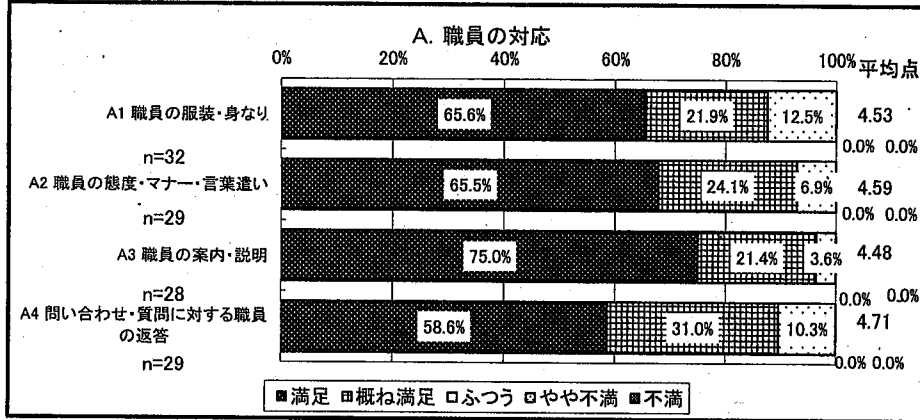


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 満足・概ね満足の回答が90.3%。不満・やや不満の回答はなかった。新型コロナウイルス感染症の予防に努め、事業を安全に継続し、プログラムへの充実を図り、利用者の楽しみにつながる支援に努める。

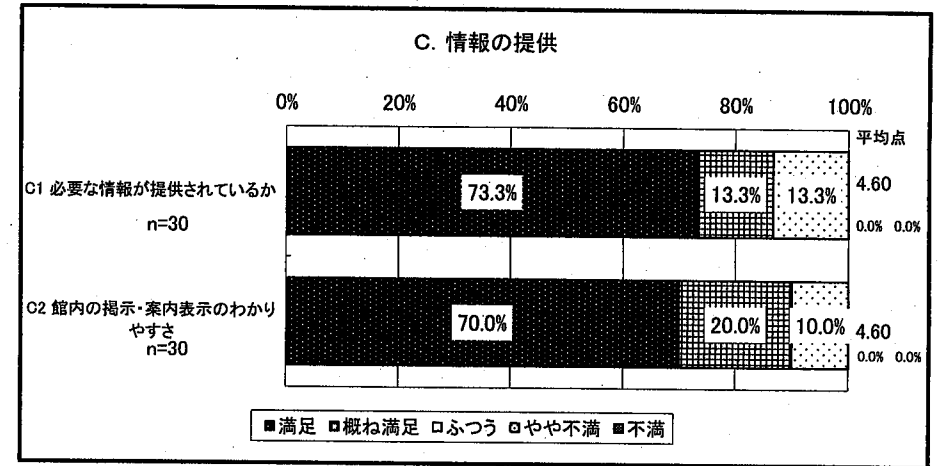
【問2】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】

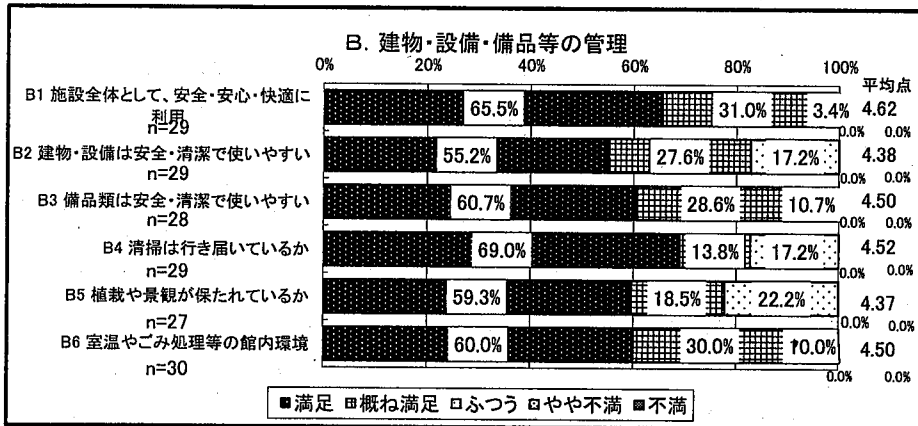


【A職員への対応】に関するコメント
高い評価を得られており、不満の回答はない。引き続き丁寧な対応と説明に心掛ける。

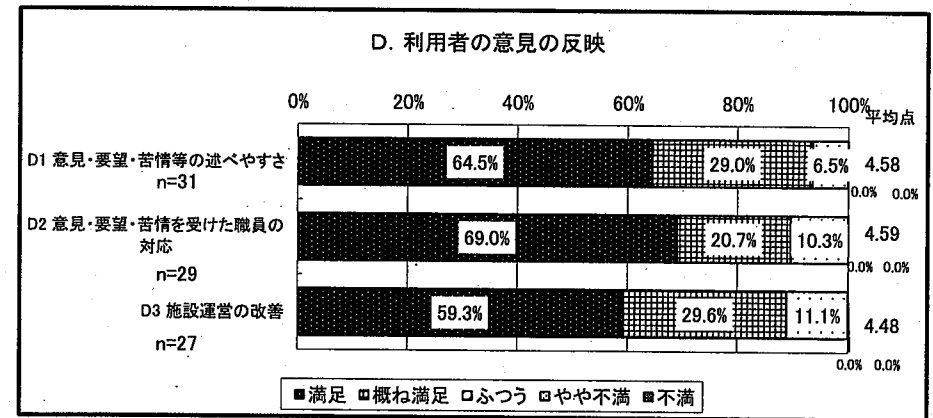
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



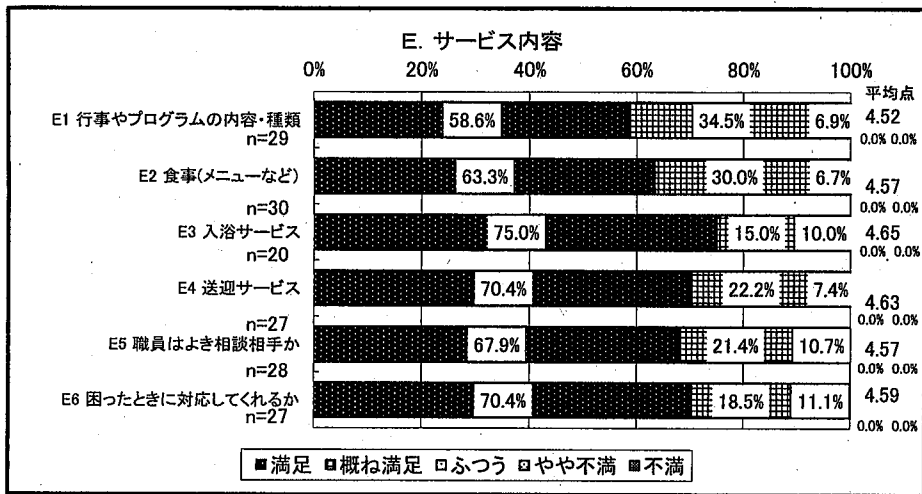
【C情報の提供】に関するコメント
高い評価を得られており不満の回答はない。今後も個別に配慮を行い必要な情報を提供できるよう努める。



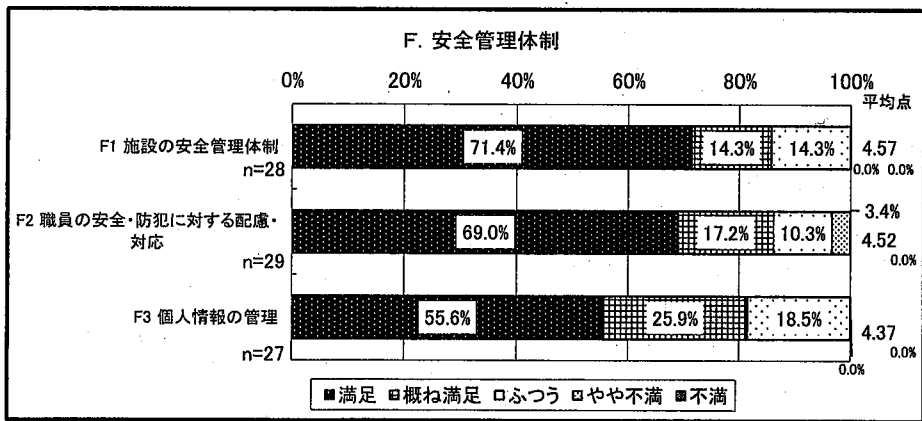
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
全体に高い満足度が得られている。新型コロナウイルス感染症の流行があり、清掃・消毒は時間を決めて実施している。引き続き衛生面には注力して行く。



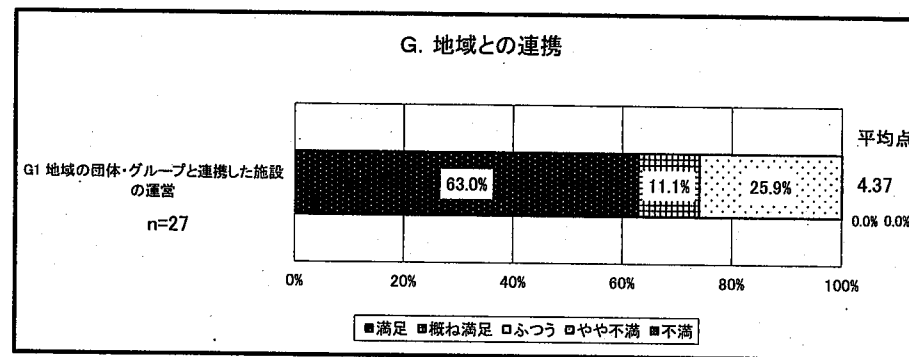
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
今年度は、利用者の故郷や思い出話などの意見を聞き関連した画像等を取り入れたプログラムやイベントを行うよう心掛けた。昨年に比べ満足度が上がっている。今後も、意見を聞き出す対応を続ける。



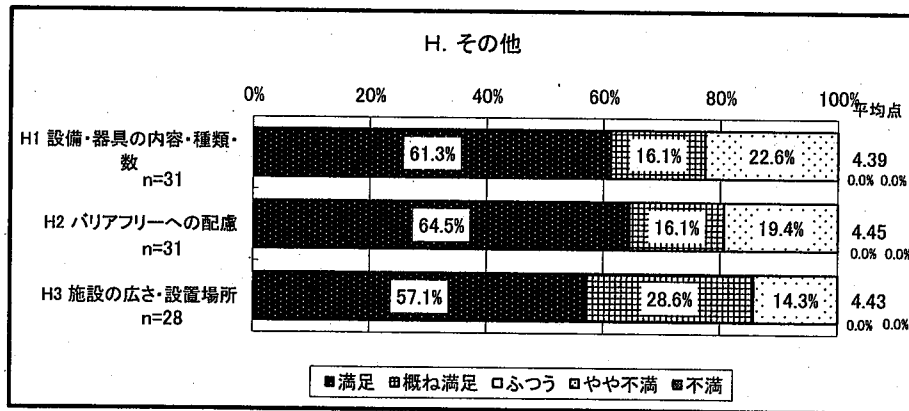
【Eサービス内容】に関するコメント
 どの項目も高い評価を得られており、不満の回答はない。食事に関しては、利用者の介護度の重度化に対応できるよう、看護師と栄養士の毎日のミーティング・月1回の給食会議において、状態に合わせた食形態の対応や栄養価の高い食事等を検討した。引き続き、入浴・送迎等において個別の事情に対じたサービス提供に努めます。



【F安全管理体制】に関するコメント
 職員の安全防犯に対する配慮・対応に、やや不満の意見が1名ありました。自立支援へのご理解を得ながら、丁寧な対応ができるよう、また、職員の対応を統一できるように今後も研修等に参加し管理体制を整えたい。



【G地域との連携】に関するコメント
 新型コロナウイルス感染症予防対策で、地域との交流が減ったため、Zoom対応できる講師やゲストとZoomを使用してコミュニケーションを図った。回答数が少なく質問の意図が解らなかった可能性がある。



【Hその他】に関するコメント
 不満の回答はなく、高い評価を得られている。必要な設備改修等は計画的に行っていく。
 今年度は、浴室の壁紙の張り替え、フロアーの床の補修工事、排煙窓の修理、污水パンの水漏れ改修工事等を行った。

4 高齢者総合センター・デイサービスセンターへの意見・要望

項目	内容
運営面・職員	職員の人、全員が助け合い (目が)見えないから周囲が何をしているのかわからない。もっと話をしかけたりしてコミュニケーションをとりたいが、相手の方が話したい方が話して言い方なのか悩んでしまう。職員の方が間に入ってくると助かる。
運営面・事業	コロナ対策をしてほしい
評価の言葉	いつも宿題をもらって楽しく過ごさせてもらっています。
	何の不満もありません。ありがとうございます。楽しい時間をいただいております。ありがとうございます。ご苦労様です。
	職員の方、心配りよくしてください。
	コロナの中で、皆さんでお会いできなくて残念です。早く皆さんでお話できますよう祈っています。
	悪いところないです。満足しています。社員やさしい
	お風呂、最高です。