

かたらいの道市民スペース

(様式1) 評価シート

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生涯学習事業団		
代表者	理事長 福島 文昭		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5丁目11番20号		
指定の期間	令和4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	5,887,000円	決算 5,774,312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	28.8 /40	28.8 /40	* ホームページリニューアルによる個別ページの開設。 * コロナ禍で中止していたマルシェ等地域イベントが再開した際に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、またPRチラシの作成や芸能劇場窓口で、会議の利用の問い合わせ時にかたらいの道市民スペースの紹介を行い、地域での認知度の向上に取り組んでいる。 * 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のほか、wi-fiと併用して有線が利用可能にしてほしい等の要望を市と連携し意見の反映を図るなど、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。 * 職員、受付など委託を含め意見交換を行い、接遇やPRについて、より身近な施設となるよう努め、接遇の向上に取り組んでいる。	* 施設の設置目的を理解し、「事業団中期計画」や「企業価値向上に向けた取組み計画」にも基づいた、適切かつ質の高い管理運営がなされている。 * 会議室のみの施設であるため、自主事業については、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
			<ul style="list-style-type: none"> * 使用日間に申請をされる利用者の使用料について、窓口での現金収納を行い、利用者の利便性の向上を図っている。 	
B 安全への取組み	9.6 /12	7.2 /12	<ul style="list-style-type: none"> * 災害発生時の報告のほか、発生の恐れがある段階での本部・市との情報共有などの予防措置を行っている。 * 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、芸能劇場と一体的に防災訓練を行い、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、掲示等による啓発などを実施した。 * AEDやセコム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。 * 誰でもトイレ内非常ボタンの点検を毎日実施し、非常時の安全確認を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症対応が継続する中、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	28.8 /36	24.0 /36	<ul style="list-style-type: none"> * ネットでの空き情報提供及び電話・窓口での問い合わせ対応を適切に行い、空きと無駄を可能な限り低減する努力を行っている。 * 現金事故防止のため毎日 4 回（開館前、18 時交代前と後、閉館前）金庫確認を行なっている。 * WEB 抽選を導入し利用者の利便性を図り、より多くの方が申請できる仕組みを構築した。 * 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（入口に手指消毒設置、職員の常時マスク着用、利用後の 	<ul style="list-style-type: none"> * 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。 * 新型コロナウイルス感染症の影響がある中、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。

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>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ながら、施設運営を行った。</p> <p>*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。</p>	
D施設・整備等の適正な管理	6.4 /8	4.8 /8	<p>*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。</p> <p>*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毒作業を組み込み実施した。</p> <p>*利用者が気持ちよく施設を使えるように、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。</p> <p>*男性用トイレへサニタリーボックスを設置した。</p>	*従来の清掃だけでなく消毒等の対応を継続的に実施し、安全な環境の維持に努めた。
全体	73.6 /96	64.8 /96	<p>*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</p> <p>*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</p> <p>*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。</p> <p>*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。</p> <p>*PR チラシを作成し、利用促進に繋がるよう一体的運用を行っている芸能劇場窓口でも声掛けを行った。</p>	*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対応が継続する中、非常に困難な状況であったが、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）	
<p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> *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。 *芸能劇場と一体的に運営していることを生かし、かたらいの道市民スペースの利用促進を芸能劇場窓口で声掛けなど行った。 	
<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>	
<p>【前年度指摘事項】</p>	<p>【指摘事項への対応】</p>
<p>*利用率は回復こそ見られるものの、新型コロナウイルス感染症流行前の水準には及ばないため、情報の提供を工夫し、地域への貢献・連携について検討を重ね、さらなる回復に努めていただきたい。</p>	<p>*PRチラシを作成し、芸能劇場で掲示した。会議利用希望者には、利用促進に繋がるよう一体的運用を行っている芸能劇場窓口でかたらいの道市民スペースの紹介をするなど声掛けを行い、利用率向上に努めた。コロナ禍で中止していたマルシェ等地域イベントが再開した際に施設ロビーやトイレを開放し連携した取り組みを行った。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <ul style="list-style-type: none"> *情報提供について引き続き工夫をしていくこと。 *さらなる利用率、施設認知度の向上に向け、PRを研究する。 	

主管課（記入欄）	
<p><特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *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対応も求められる中であつたが、安定した総合満足度を獲得し続けており、堅実な管理運営がなされている。 	
<p><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>*利用率は回復こそ見られるものの、新型コロナウイルス感染症流行前の水準には及ばないため、情報の提供を工夫し、地域への貢献・連携について検討を重ね、さらなる回復に努めていただきたい。</p>	<p>*PRチラシの作成や、芸能劇場での声掛けなど利用率の向上に努めた。また地域イベントに施設を開放するなど、連携した取組みも評価できる。</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>	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

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

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計		
A 市民の満足の向上 【配点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良	6.4	28.8		
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。						
	<p><i>評価の理由</i>：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、これに沿った施設運営を行っている。加えて、企業価値向上に向けた取組み計画を策定し具体的な取り組みを図っている。さらに市民の活動等の場を提供するとともに、施設の設置目的に合う優れた芸術文化を教授できる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。						
		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><i>評価の理由</i>：アンケート結果は「ふつう」以上では90%を超えている。利用に関して声掛けなど丁寧な説明をしている。昨年と比べ満足度の平均点ポイントが上がっている。利用者の要望に応え対応を図った。苦情対応マニュアルを整備している。</p>							
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4良	6.4			
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><i>評価の理由</i>：マンション管理組合と連携し、防災訓練を行ったり、入り口付近の共用部分も含め清掃する等良好な関係を構築している。地域イベント（マルシェ）などの開催時には、ロビーやトイレを開放し利用できるよう協力するなど連携をしている。また、市民課の証明書発行機を設置しており、取り扱いがわからない市民への対応もしている。</p>								
情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4良	6.4				
	2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。							
<p><i>評価の理由</i>：情報提供の評価は他の項目と比べると高くはない状況だが、狭いスペースでも効率的に情報提供が出来るよう、チラシラックを活用し整理整頓している。ホームページのリニューアルを機にかたらいの道市民スペース単独ページを開設した。新規利用者が増え、ホームページのトップページにある重要なお知らせ欄など活用したり、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><i>評価の理由</i>：職員によるサービス水準に格差が生じないようにマニュアルを作成し、利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけており、日頃から職員、委託スタッフで接遇について意見交換を行っている。窓口対応時の態度、マナー、言葉遣いを特に留意している。はじめての利用者が増加していることから、他区市施設との使い方の違いなど丁寧な説明を行っている。</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><i>評価の理由</i>：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	9.6
		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。				
	<p>評価の理由：事件、事故防止の講話を実施し、マンション防災訓練に参加した。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防災訓練を開催、毎日誰でもトイレ内非常ブザーの確認を行い、緊急時に備えている。賠償保険に加入、緊急事態発生時の報告のほか、発生のある段階での本部・市との情報共有などの予防措置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	4 良	3.2	C 適正な運営 【配点 3 6 点】	
	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：支配人よりセコム非常通報装置の使用、誰でもトイレ内非常ブザー鳴動時の対応確認、110番通報と防犯に関する講話を行った。事務所室内に、内線電話、外線電話で芸能劇場ほかと常時緊急連絡体制を取っており、防犯ブザー、個人携帯電話の携行を必須としている。またビル管理会社警備との直通電話で緊急時連絡が取れるような体制を取っている。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、事業団中期計画に沿って業務を実施している。前年度指摘事項については全職員で内容を共有し、業務改善を行った。市と指定管理者の間で定期的に連絡会議を設定し、連携、意思疎通を図っているほか、事業団が管理する他の施設との連絡会議も毎月開催して情報共有している。さらに、合併効果を活かすために企業価値向上に向けた取組み計画や職員行動指針を策定し、さらなる企業文化の向上を図っている。</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：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。職員が一体的に運営している芸能劇場窓口でかたらいの道市民スペース会議室の紹介をするなどの声掛けをし利用促進を図った。ネットでの空き情報提供及び電話・窓口での問い合わせ対応を適切に行い、空きと無駄を可能な限り低減する努力を行っている。</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	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実施されているか。					
<p>評価の理由：合併に伴う個人情報保護規程の再整備を行い、内容を公表したほか全職員を対象とした研修も実施した。申請書類はカギのかかるキャビネットに保管することを徹底し、利用申請書等の個人情報を適切に管理しており、事件や事故は発生していない。また、窓口や外部からパソコン画面が見えないよう工夫するなどの対応をしているほか、席を外すときは画面を消、事務室の施錠等を実施している。</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		
	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：定期的に再委託先の選定を実施し、技術力や安全管理体制の確認も行っている。再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。契約書に個人情報保護や暴力団等の反社会的団体の排除に関する特約を添付している。年度初めには、業務遂行をしっかりとってもらいたい旨を直接担当者に伝え、管理監督の徹底を図っている。</p>						
28.8						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
C 適正な運営 【配点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	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。					
	<p>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3,955人、4年度5,760人と増となった。新型コロナウイルス感染防止のため2年度は閉館、3年度も緊急事態宣言等の発出があり、入場者数は減となった。4年度は制限が緩和されてきたが、新規感染者増加等により利用団体のキャンセルによる来館減があり、入場者数は増となったがコロナ禍前までは回復していない。キャッシュレスシステムの導入、施設予約システムリニューアル、SNSの活用のほか、施設の活用事例を掲載したPRチラシを作成し、職員が一体的に運営している芸能劇場窓口でかたらいの道市民スペース会議室の紹介をするなどの声掛けをし利用促進を図った。</p>						
	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良	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。							
<p>評価の理由：指定管理料については、2か月に1度、顧問会計士による月次監査で適切に管理している。消耗品等の購入は必要最低限の購入とし、設備の保守管理も委託業者にまかせるだけでなく、職員が日ごろから目視で点検するなどを適切に行った。現金管理も、現金事故防止のため毎日複数職員で複数回、金庫確認を行っている。金庫での保管及び銀行への入金なども適切に管理している。使用料については、納期限を超える団体がないよう納付依頼、督促を行い、市とも情報を共有しながら適切に徴収を行っている。</p>							
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良	6.4			
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。						
<p>評価の理由：水熱光費の節減に努め、費用の高い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、間引きも行っている。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。紙も申請書等を除き基本的に裏紙を使用している。消耗品は月1回の購入時に必要最低限の購入に努めた。</p>							
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。						
<p>評価の理由：今年度より公平性と効率性の向上のため、インターネットによる申し込みと抽選を導入し、施設予約のWEB利用の拡大を行うことで、より多くの方が公平に申請できる仕組みを導入し、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。また、WEB利用が困難な利用者に対しても窓口での説明を丁寧に実施することで、WEB利用者と同様の条件で利用申請できるようにしている。</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	4良	3.2	6.4	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
	<p>評価の理由：職員による日々の目視など適切に建物、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。備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。マンション防災訓練や保守点検などで、マンション管理の警備担当と連絡を密に行っている。</p>						
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。						
<p>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行っているが清潔な状態を保っている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、定期的な清掃に加え、消毒や除菌等の作業を実施し、利用者に安心して利用していただけるよう良好な環境の保持に努めている。毎日清掃業務の実施状況を定期的に確認している。また、男性用トイレにもサニタリーボックスを設置し、すべてのトイレの使いやすさの向上に努めた。</p>							

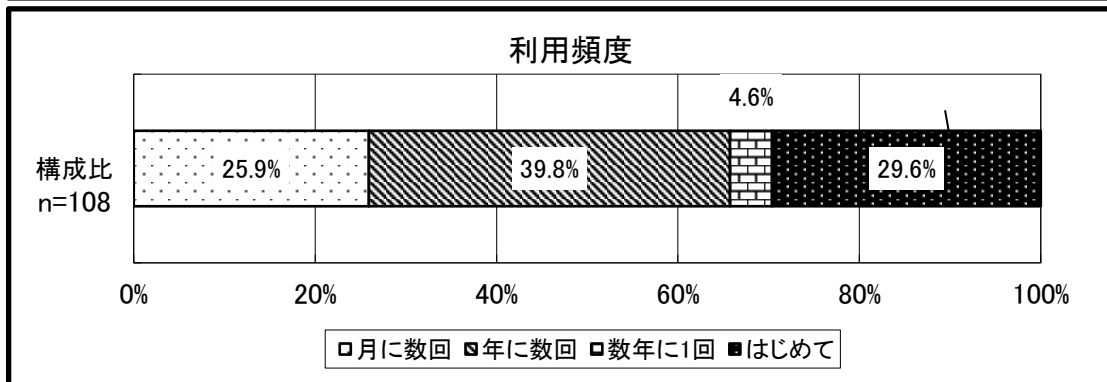
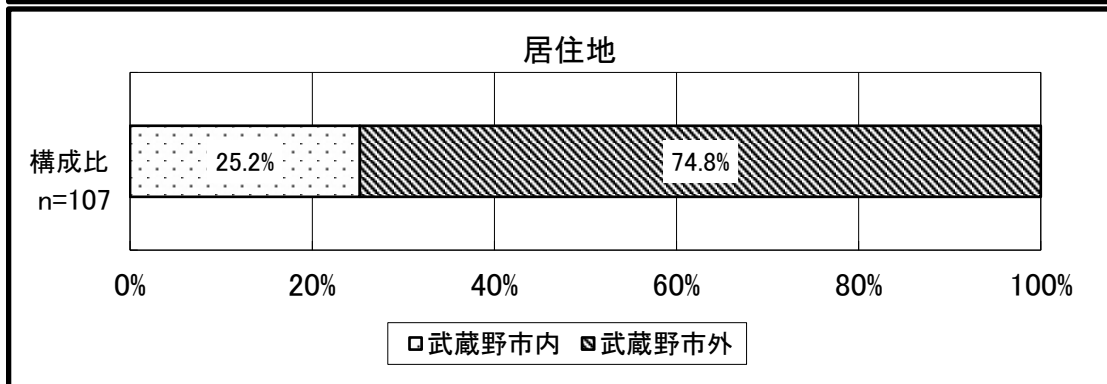
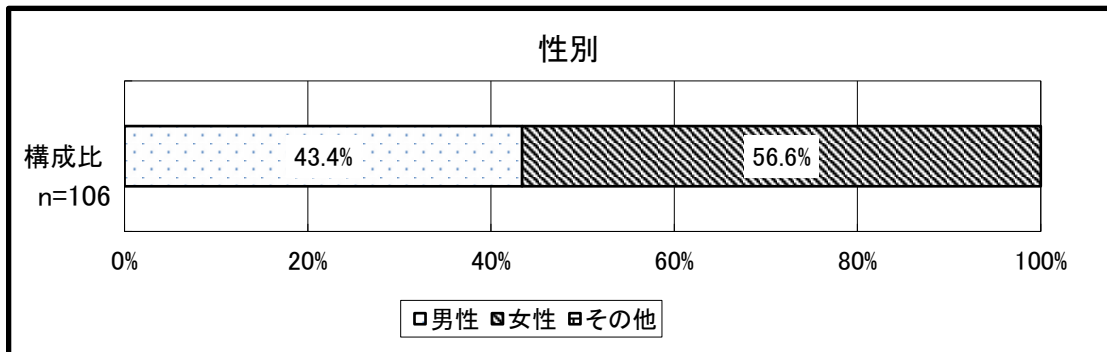
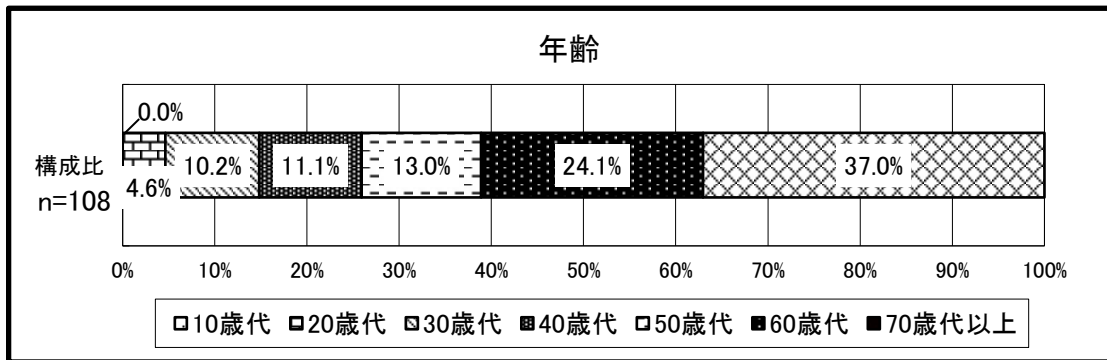
様式2-2 評価項目シート

【留意点】

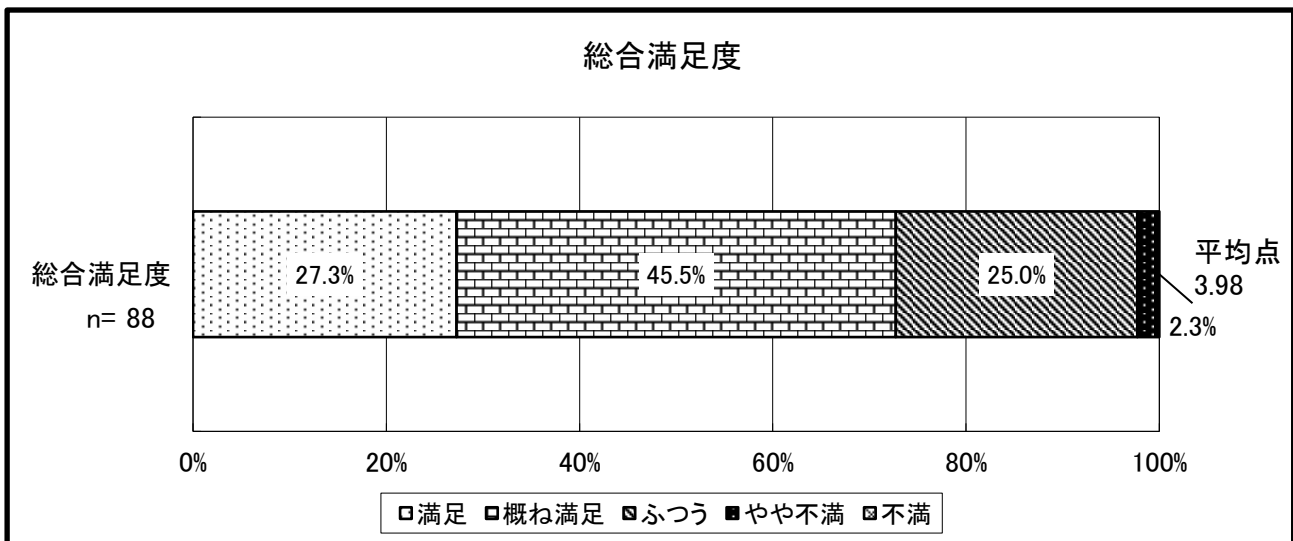
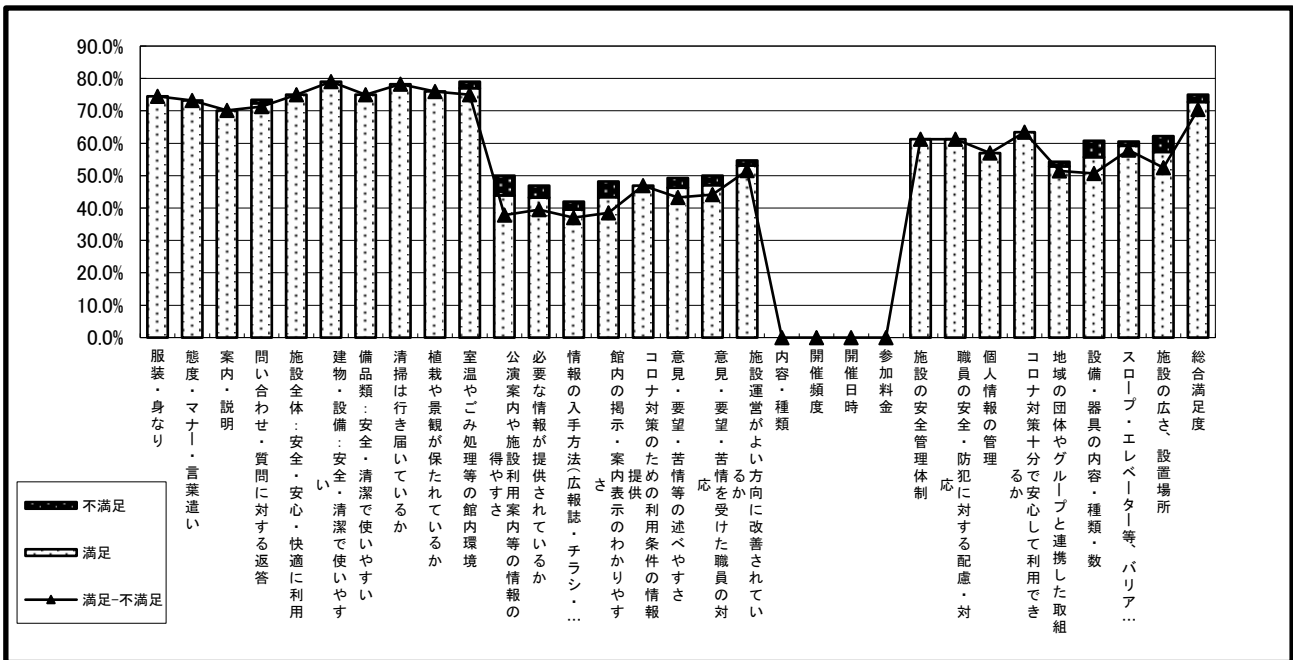
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	4良	6.4	28.8
		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	4良	6.4	
		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。				
	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良	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）。					
<p><u>評価の理由</u> 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。</p>						
<p><u>改善事項</u> 情報の提供については限られたスペースの中ではあるが、ホームページの充実など、引き続き情報の発信に努め、地域との連携も強化していただきたい。</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	3適当	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。				
<p><u>評価の理由</u> 新型コロナウイルス感染症対策が継続する中、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、水準を上回る対応と評価できる。</p>						
<p><u>改善事項</u> 事業団職員がいない時間帯も多いことから、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。</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	3 適当	2.4	24
		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	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。				
	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 適当	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 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。					
<p><u>評価の理由</u> 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るなど、当初定めた水準を上回る対応と評価できる。</p> <p><u>改善事項</u> 新型コロナウイルス感染症対策緩和により、施設利用者も回復傾向にあるが、個人情報の保護も含め適正な管理に努めていただきたい。</p>						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3 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	3 適当	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><u>評価の理由</u> 新型コロナウイルス感染症対策が継続する中、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続けていることは、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。</p> <p><u>改善事項</u> 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。</p>						

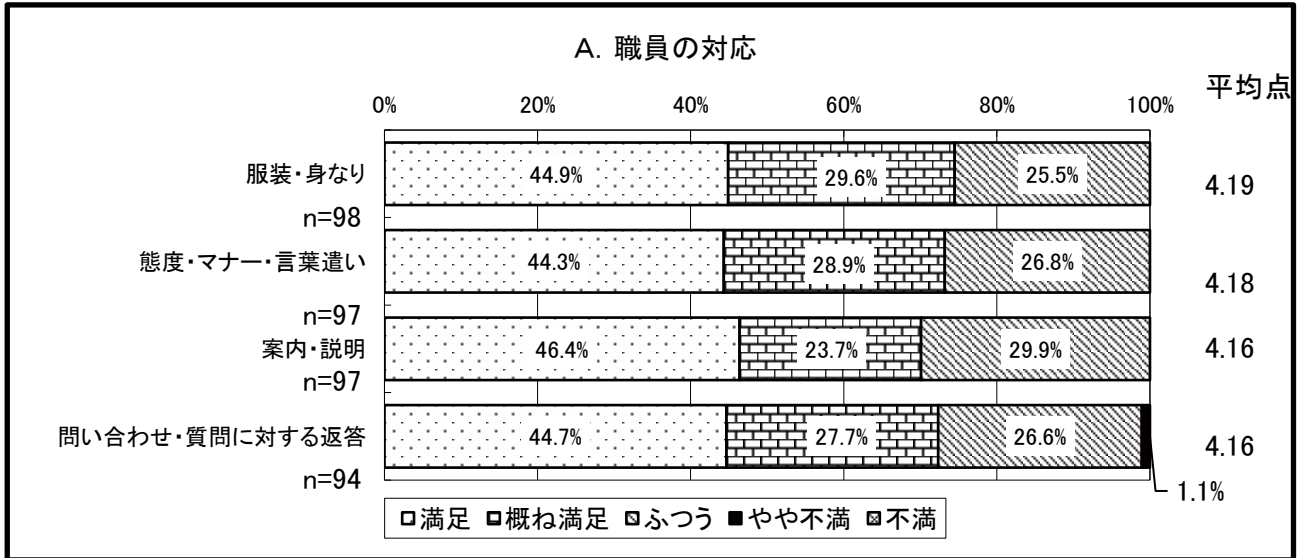


【回答者の属性】に関するコメント
モニタリング回答者は70歳代が一番多く、性別では女性が多かった。60歳代以上の方で60%を占め、利用頻度は年に数回利用が多い結果となった。施設来館者は市外在住の方が74.8%（昨年度61.2%）と増加している。企業の会議が増えてきていること、コロナ禍における制限が緩和されてきたことも要因の一つと考えられる。初めての利用が29.6%（昨年度9.1%）と大幅に増加した。

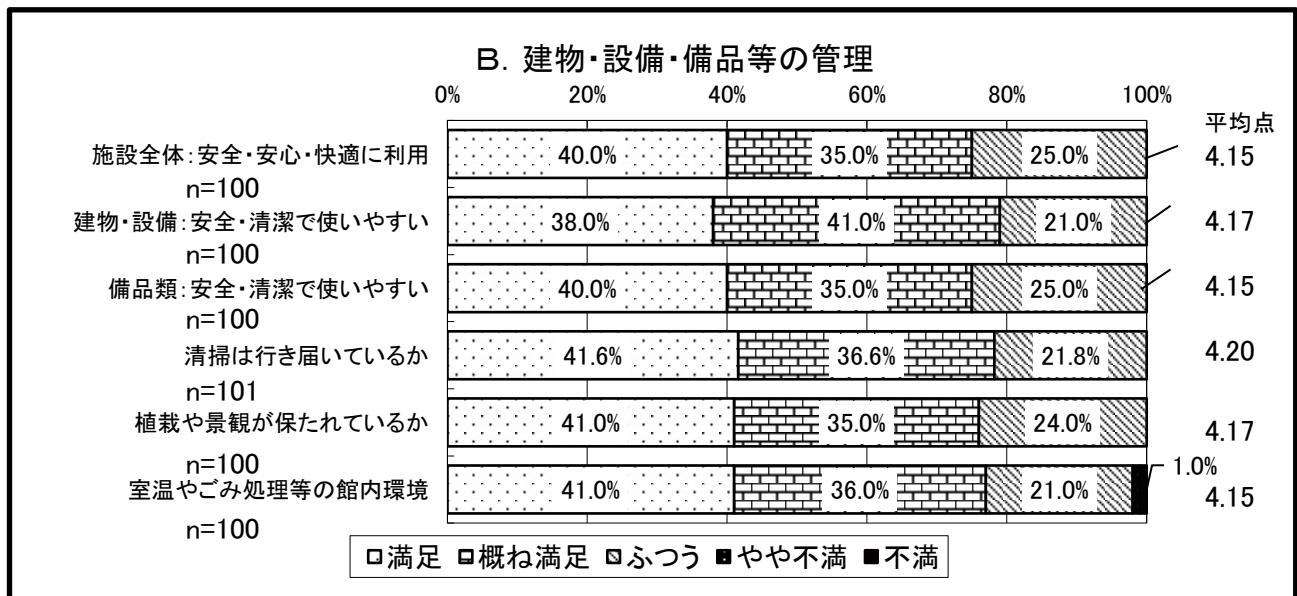


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 「満足」27.3%(昨年度33%)、「概ね満足」45.5%(同37.5%)、合わせて72.8%(同70.5%)であった。「概ね満足」は増加したが、「満足」が減少したため平均点は3.98(同4.01)に昨年度より減少した。職員の対応等については全項目70%以上(同60%以上)で昨年度より向上した。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は昨年度よりポイントが向上したが低い数値となっている。利用者の意見の反映は、昨年より「満足」のポイントが高くなり、施設運営がよい方向に改善の「満足」「概ね満足」は53.2%(同43.1%)と向上している。安全管理体制は4項目中3項目60%台(同50%台)と向上した。概ね満足度が昨年度より向上しているが引き続き利用しやすくなるよう努めたい。

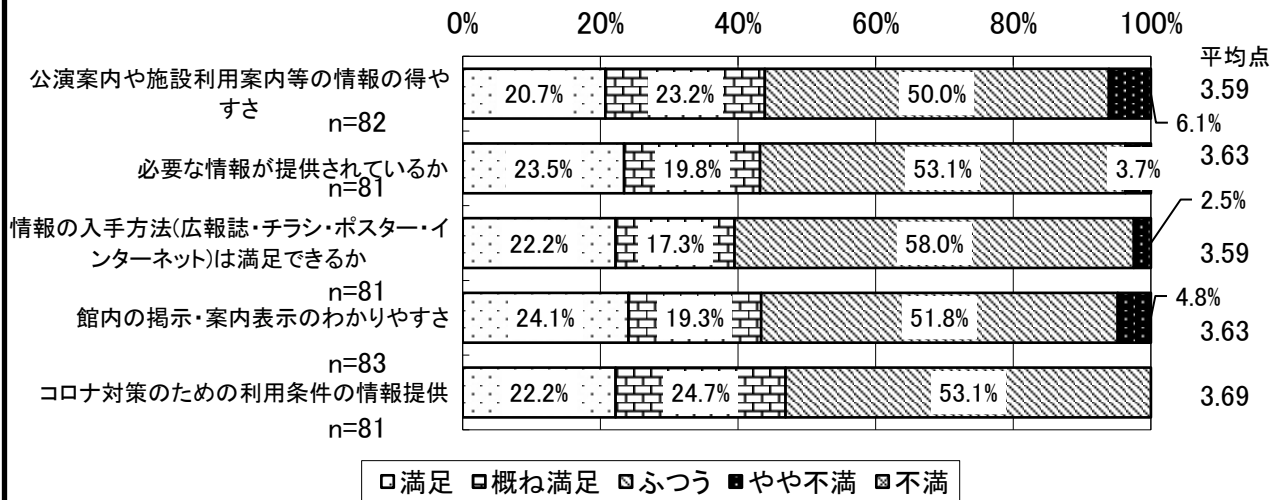


【A職員の対応】に関するコメント
 「満足」と「概ね満足」を合わせ70%（昨年度60%台）を超え、平均点は服装身なり4.19（同4.02）、態度・マナー・言葉遣い4.18（同3.99）、案内・説明および問い合わせ・質問に対する返答が各々4.16（同3.98）と向上。引き続き、職員、受付の委託業者を含めて、より一層良い対応に心掛けるよう努めたい。



【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12年と、比較的新しい施設なのでどの項目も「満足」「概ね満足」を合わせ75%以上と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。備品に年数に応じた故障や経年劣化が出てきているが適正に対応している。

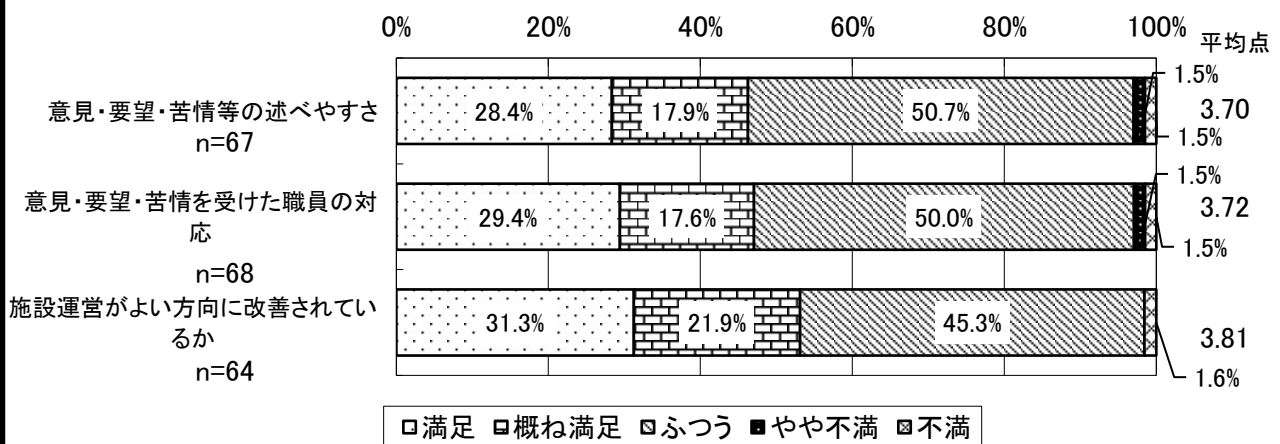
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

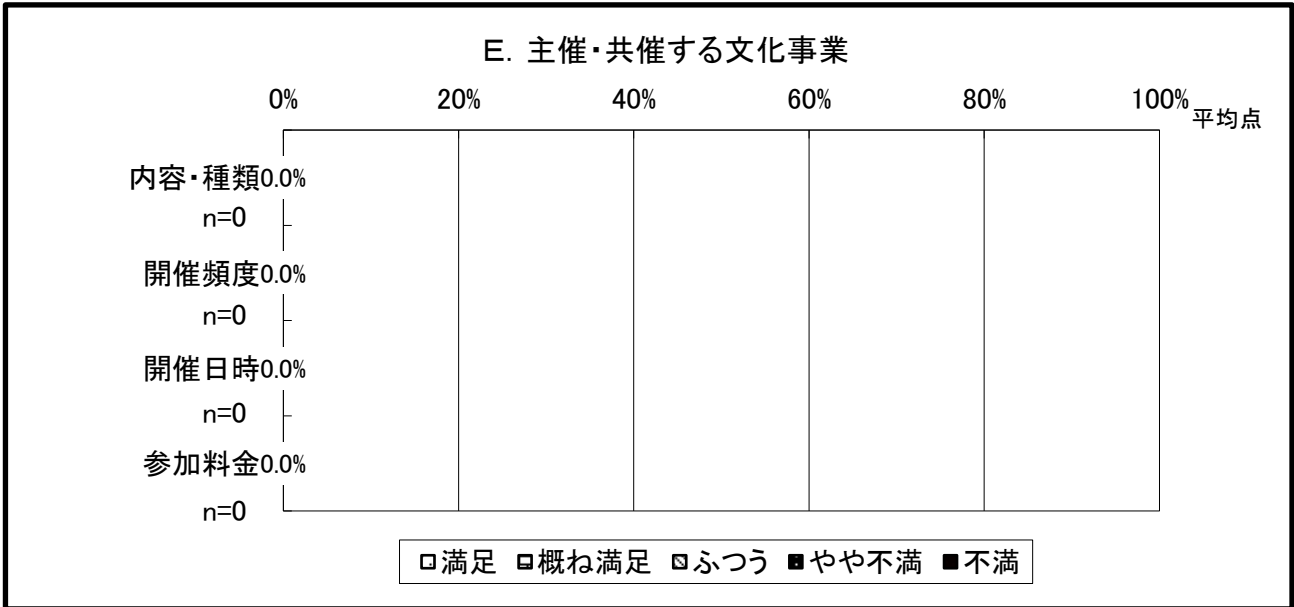
「ふつう」が過半数を超えているが、他の項目と比較して満足度が比較的低い状況。コロナ禍における制限が緩和されてきたことも要因の一つと考えられるが、新規利用者が増え、承認書を忘れることが増えたり、利用申請について不明点が多いと考えられたことから、昨年度から引き続き注意事項を1枚にまとめ窓口対応時に渡して説明し、ホームページでもお知らせ欄を活用するなど改善している。スペースの問題(ロビーが狭い)等難しい面もあるが、チラシラックを設置して情報提供を行い、昨年度より平均点が6項目中5項目微増している。

D. 利用者の意見の反映

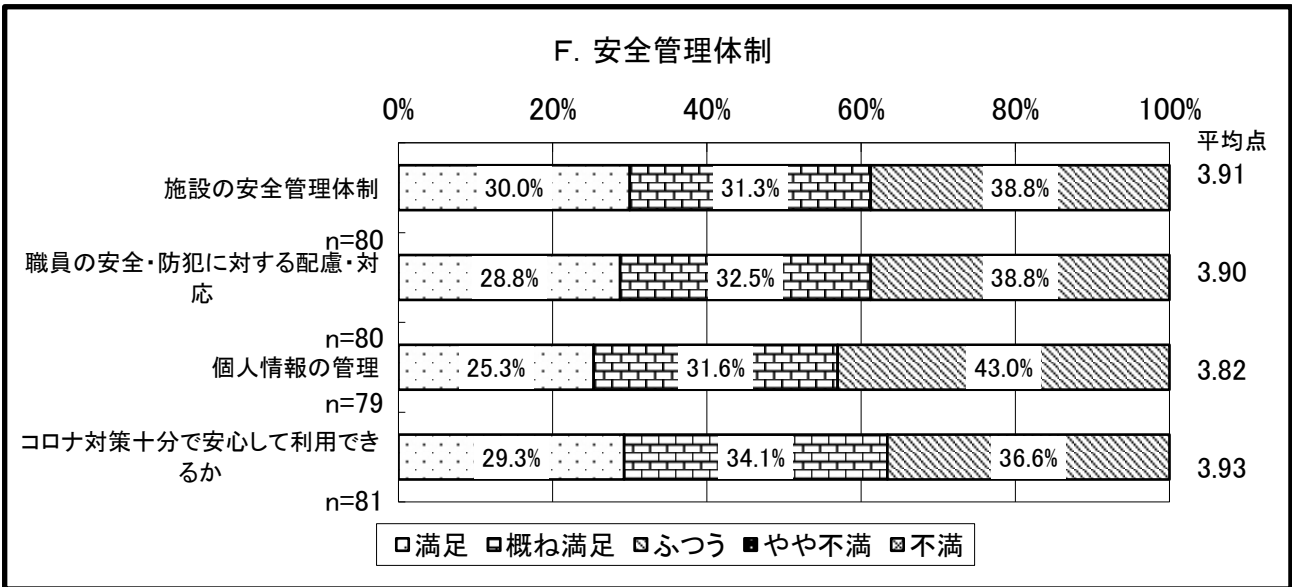


【D利用者の意見の反映】に関するコメント

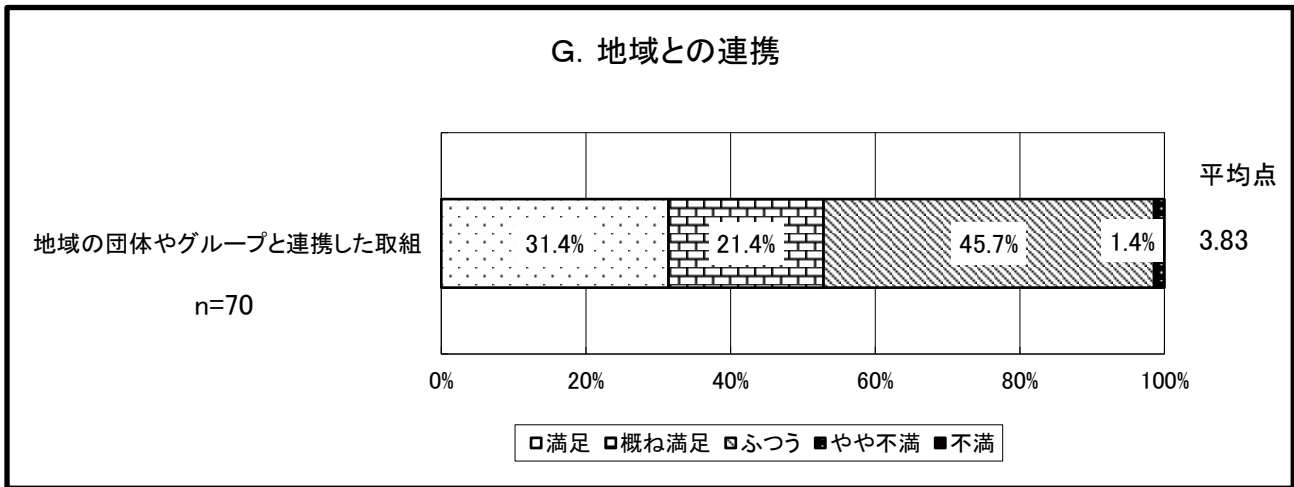
満足度は「ふつう」が50%前後だが、平均点は、各項目微増している。新規利用者が増え、承認書を忘れることが多く、注意を促している。利用申請について不明点が多いと考えられることから、注意事項を1枚にまとめた案内を作成、手渡して丁寧に説明している。受付窓口が、ガラス越しかつコロナ対策のビニール越しで、声が聞き取りにくい状況で、1人しか常駐していないため、スタッフとのコミュニケーションがとりにくいと思われる可能性がある。コロナ対策を踏まえた現状の中で、工夫を試み、満足度が上げられるように努めている。



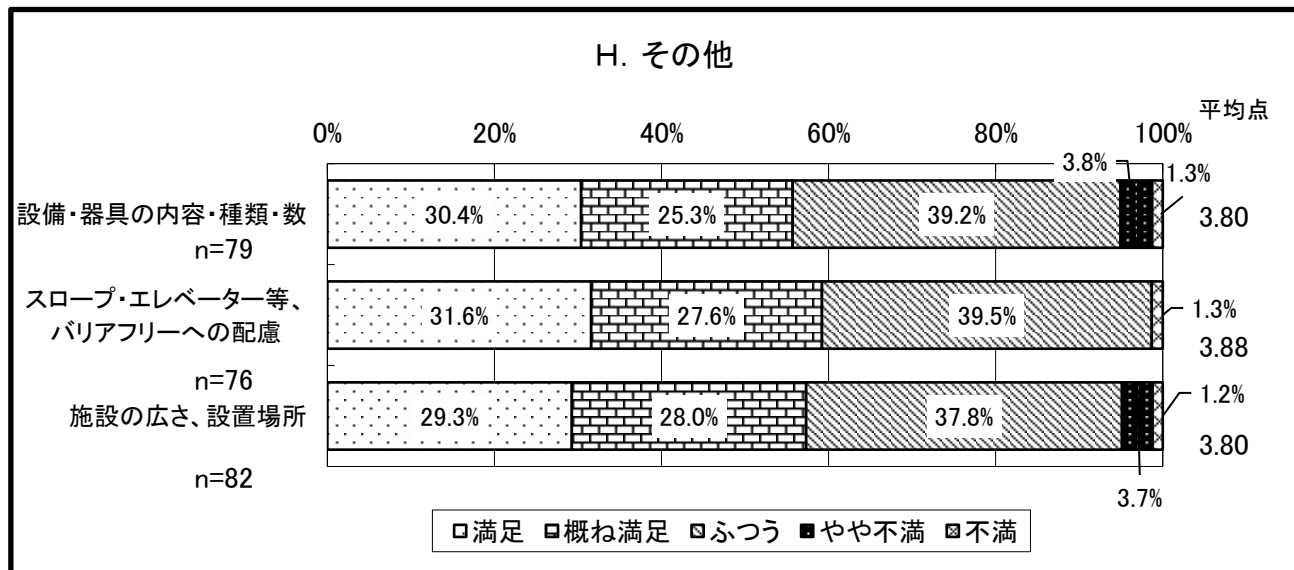
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 小ぶりの施設で、使用方法が限定的であるため、主催事業・共催事業は実施していない。



【F安全管理体制】に関するコメント
 出入り口がーか所しかなく、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。各項目「満足」が微増しており引き続き安全管理体制を行ってまいりたい。



【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マルシェ等地域の街おこしイベントで、ロビーやトイレを開放して利用できるよう協力した。今後も積極的に情報収集を行ってきたい。



【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。Wifiやスマホの電波が悪い、早く部屋に入りたい、トイレが少ない、などの意見が散見される。対応が難しいことについては受付時、事前に丁寧に説明している。

施設名： かたらいの道市民スペース

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

(1) 施設設備について

- スマホ等の電波が悪い
- Wifi や携帯電波がもっと良いと使いやすいと思いました
- 女性トイレが一つしかないのは高齢婦人にとっては辛いです。
- トイレのドアがものすごく重い！！困ります。
- トイレの数を増やして欲しいです。
- Wifi は繋がりにくいので繋がりをよくしてほしい。
- プロジェクターを見るためのスクリーンは常備してほしい。
- トイレが少ない

(2) 運営面について

- 午後の時間は予約がすぐ埋まってしまう。
- 開始時間早めてほしい
- 開始の戸を早めて開けてほしいです。
- もうちょっと早く部屋に入れると嬉しいです。
- 開始時間まで会場をあけて頂けないのですが、ロビーがせまく、密になるのももう少し早くあけて欲しい。
- 会場開を 5～10 分前でも可として欲しいです。高齢者は定刻よりかなり早く着きます。歩行に困難な場合、見越して早く着くのです。
- 9 時利用の際に 10 分前に入室できると幸いです。

(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。
- 使いやすい施設です
- 場所もわかりやすく利用しやすかったです。
- 利便が最高
- いつも使いやすく、利用させてもらってます
- 非常に満足

(6) その他

- 場所がわかりにくいという意見があります。
- とくになし
- なし

武蔵野商工会館市民会議室

(ゼロワンホール)

(様式1) 評価シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	市民会議室 (ゼロワンホール)		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町 1-10-7 武蔵野市立武蔵野商工会館 4階		
指定管理者の名称	武蔵野商工会議所		
代表者	会頭 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	21.6 /32	22.4 /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いずれも平均点数4.5以上の評価を得ている。	* 職員対応におけるアンケートの該当項目は昨年同様、利用者の9割近くが「満足」「概ね満足」を選んでおり、丁寧な対応に対するお礼の言葉もあるため評価できる。 * 市民への情報提供については工夫をしながら実施しているが、より一層努めていく必要がある。
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	24 /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、事業計画書に基づいた適正な運営が行われている。
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・報告が行われており、市と情報共有を行いつつ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	59.2 ／88	61.6 ／88	* 指定管理者要求水準書の業務内容に基づき、大過なく管理運営を行っている。	* 日頃から市と情報共有、連絡・連携を行いつつ、来館者が心地よく施設を利用できるように努めている。その点は、利用者アンケートにおける満足度の高さからもわかる。一方、情報提供や受付方法の点では他と比べて満足度が若干低いため、工夫を続けていくことが必要を思われる。

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"> * マイク、CD、ブルーレイディスクプレイヤー、PCモニター等が使用できるため、セミナーや研修会、説明会といった用途で利用される機会が多く、リピーターも多い。 * 商工会館1階にLED案内板を設置し、会議室の利用予定や商工会議所事業の案内を行っている。 	
<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>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
* 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。	* 新型コロナウイルス感染症への対応業務、職員の人員不足などがあつたため検討に至らなかった。
<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"> * 全ての項目の平均点数が4点を超えているが、「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）	
<p><特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> * コロナ禍で始めた消毒の対応を続けながら、利用者数が戻ってきからも快適な施設利用を確保できている点。 * 新しく設置したWi-Fiの運用について、利用者への案内や取扱説明の役割をしっかりと果たし、トラブルなく運用できている点。 	
<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】
* 手続き方法の多様化が求められるなか、引き続き窓口による申請方法だけでなく、電話や郵送、メール等による対応を検討すること。	* 利用者の利便性に配慮しつつ、日々の対応をシステムチェックを行うことが可能となる方法を引き続き指定管理者と協議・検討していく。
* 設備などの情報を利用者に効果的に発信する方法を検討すること。	

<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
*利用者アンケートでは例年良い評価を得ているが、前年度指摘事項に対する実践が不十分な点もあるため、引き続き利用申請方法のあり方や、利用者への情報提供のさらなる工夫の検討を期待したい。

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。

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
A 市民の 満足 の 向上 【配 点 4 4 点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	3	4.8	21.6	
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。					
	<u>評価の理由</u> 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。					
	<u>評価の理由</u> アンケートの回答では、設備の使い勝手や申込方法などへの意見があったが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。							
<u>評価の理由</u>							
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	3.5	5.6			
	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。						
<u>評価の理由</u> 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が、アンケートで工夫を求める声があった。							
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	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。						
<u>評価の理由</u> アンケートの該当項目は平均で約4.6の評価を得ている。自由回答欄にも親切にしてもらった等との記載がある。							
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）。						
<u>評価の理由</u>							

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	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。				
	<u>評価の理由</u> 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。					
<u>評価の理由</u> 事故もなく、安全に運営できている。館内警備員との連携を取っている。						
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	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。				
	<u>評価の理由</u> 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。					
<u>評価の理由</u> 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。					
<u>評価の理由</u> 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。					
<u>評価の理由</u> 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。						
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。					
<u>評価の理由</u> 稼働率については大半の月で前年度を上回っているが、内部での一定期間の利用（コロナワクチン接種会場など）も含まれる。外部利用に関してはオンラインでの開催に切り替わった団体もあり、コロナ禍前の状況には戻っていない。						

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】	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。				
	<u>評価の理由</u> 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。					
	経費節減への取り組み	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。				
<u>評価の理由</u> 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。					
<u>評価の理由</u> 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	6.4
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	<u>評価の理由</u> 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。					
<u>評価の理由</u> 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。						

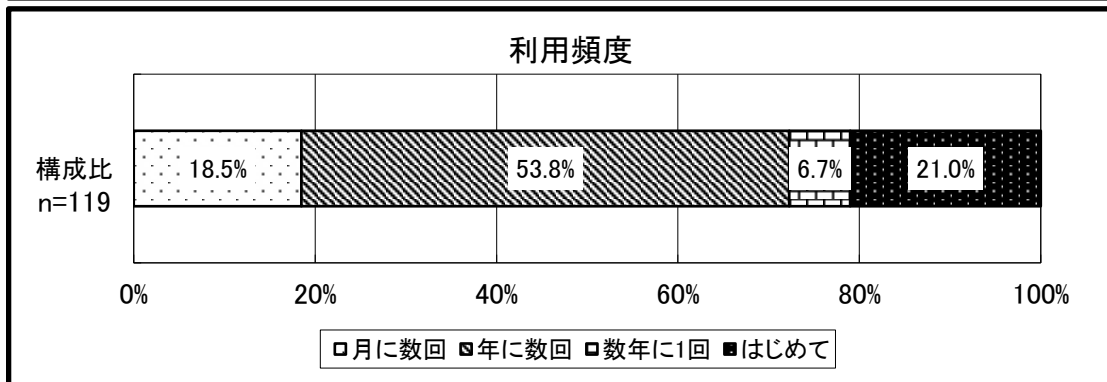
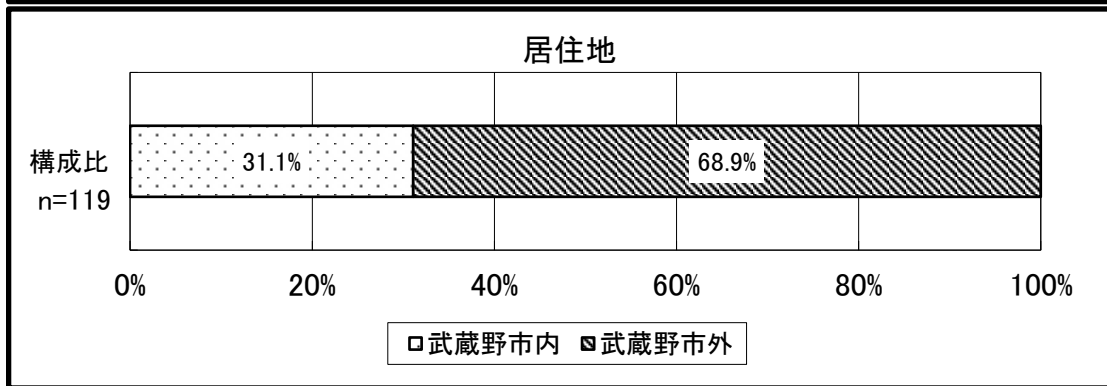
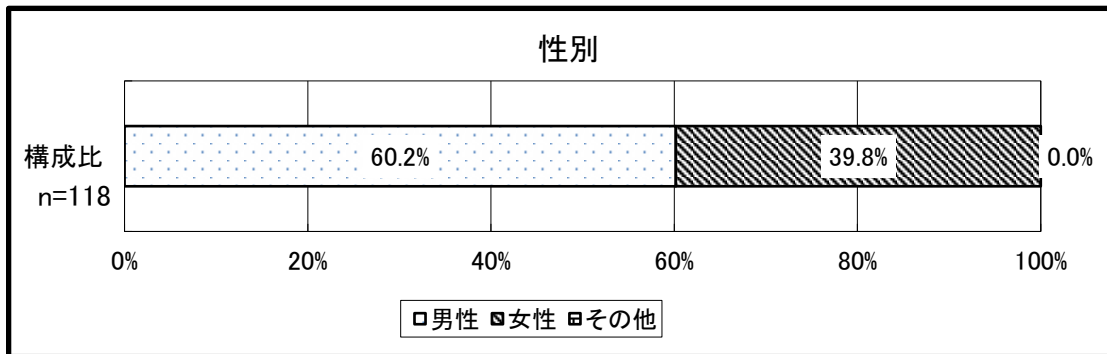
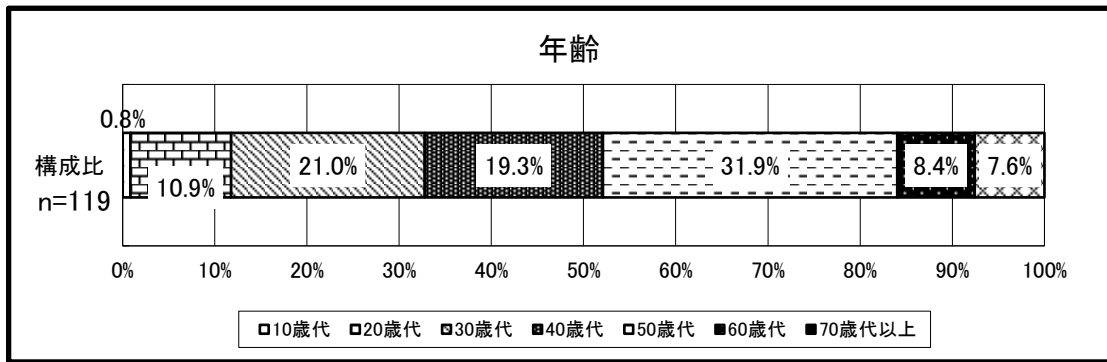
様式2-2 評価項目シート

【留意点】

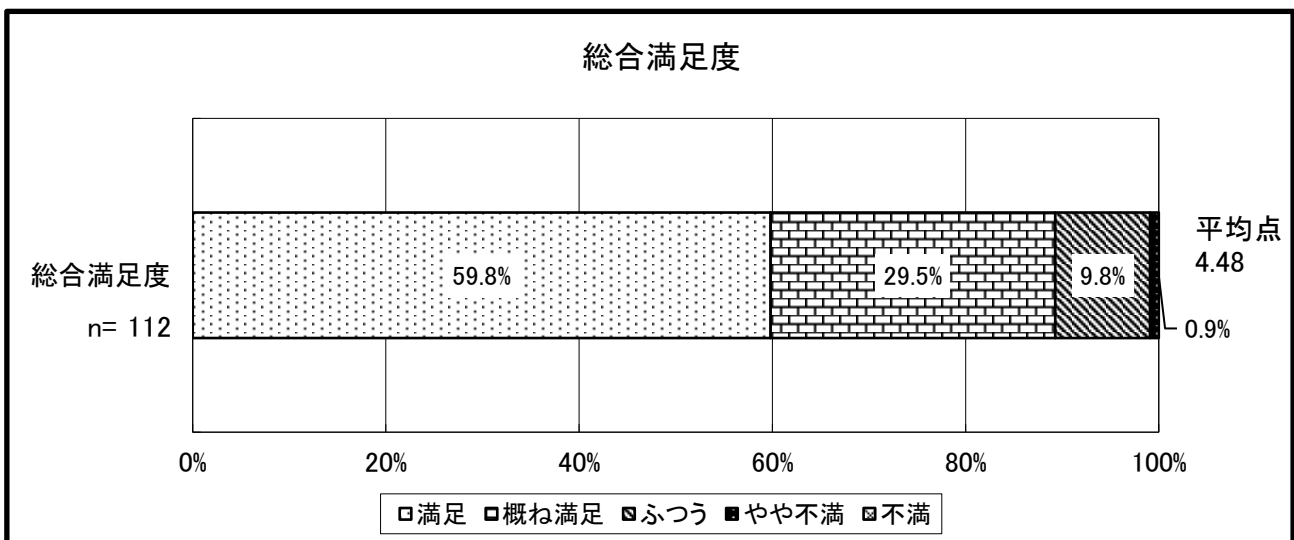
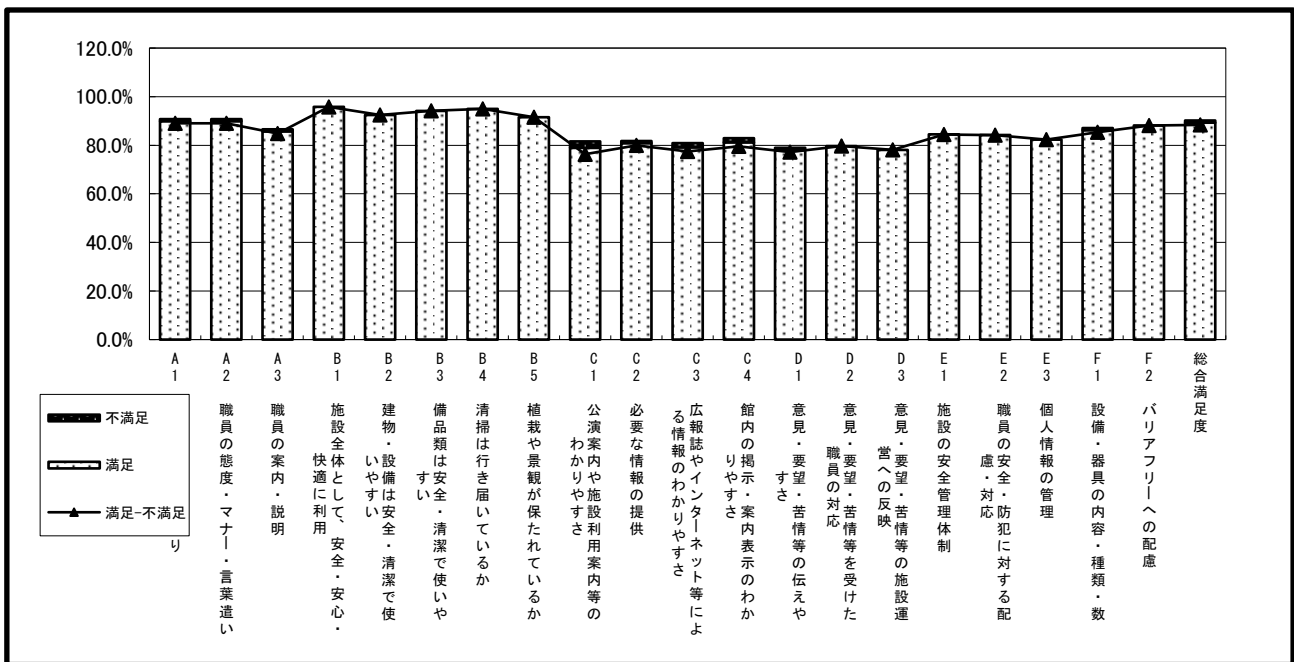
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	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。				
	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）。					
<p><u>評価の理由</u> 利用者アンケートでは職員の対応は高評価を受けているが、情報の提供、利用者意見に対するより一層の工夫を実施することでさらに満足度を高めてもらいたいため。</p> <p><u>改善事項</u> 引き続き利用者のニーズ把握に努め、利用者アンケートで評価が低くなっている情報の提供方法、利用者意見に対応した運営改善手法について検討を進める。</p>						
B 安全への取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	8.8
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者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。				
<p><u>評価の理由</u> 事故なく、安全に運営できており、館内での防災訓練、災害時の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。</p> <p><u>改善事項</u> 指定管理者として、引き続き維持管理業務委託の受託者との連携を取りつつ、施設・運営管理・警備について、積極的な改善策や提案も期待したい。</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	4	3.2	24
		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	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	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。					
<u>評価の理由</u>		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も細かく把握しているほか、現金の管理、使用料の徴収についても適正に処理されているため4とした。				
<u>改善事項</u>		光熱水費の高騰などに対応した節電等の可能な対策を実施することで、引き続き経費の削減に勤めることを期待したい。				
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	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。				
<u>評価の理由</u>		適時適切に市への報告、対応が行われており、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全ての項目で満足・概ね満足が全体の9割を占めているため4とした。				
<u>改善事項</u>		植栽の管理・清掃業務は別の業者へ委託しているため、備品の管理について、協定に基づいた適正な管理を引き続き期待したい。				

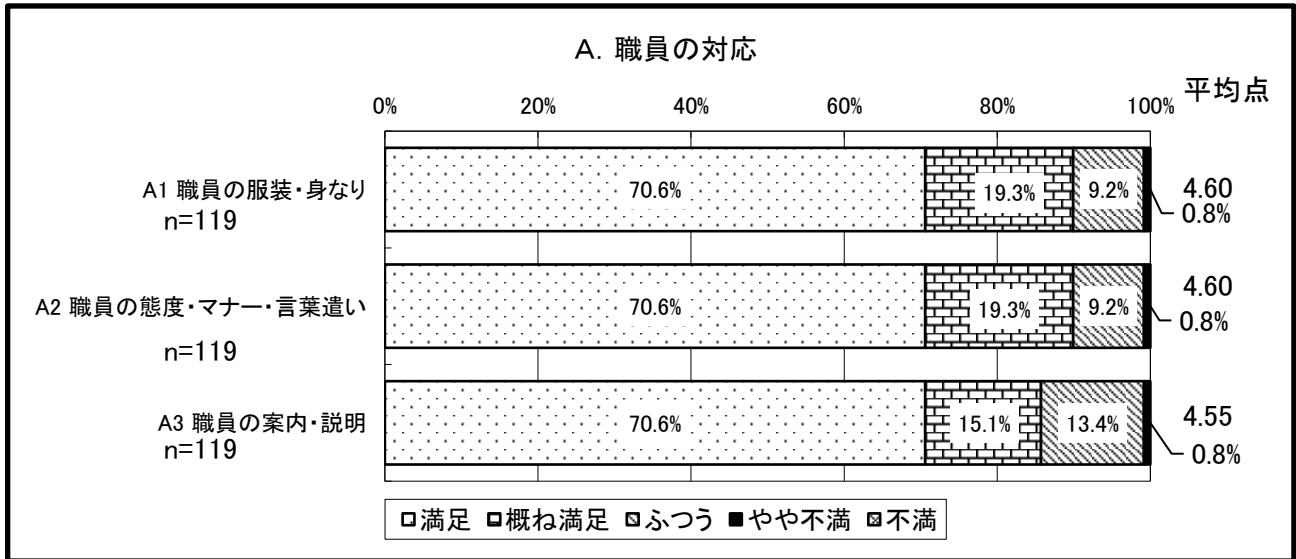


【回答者の属性】に関するコメント
令和3年度と比べて変化が大きかった項目は以下のとおり。
【年齢】
50代: 令和3年度16.1%→令和4年度31.9%
その他の年代では60代が14.3%→8.4%へと減少している。
【性別】
男女比率約6:4なのは昨年と変わらず。
【利用頻度】
年に数回の割合が少し減り、月に数回の割合が15%から18.5%へ微増した。

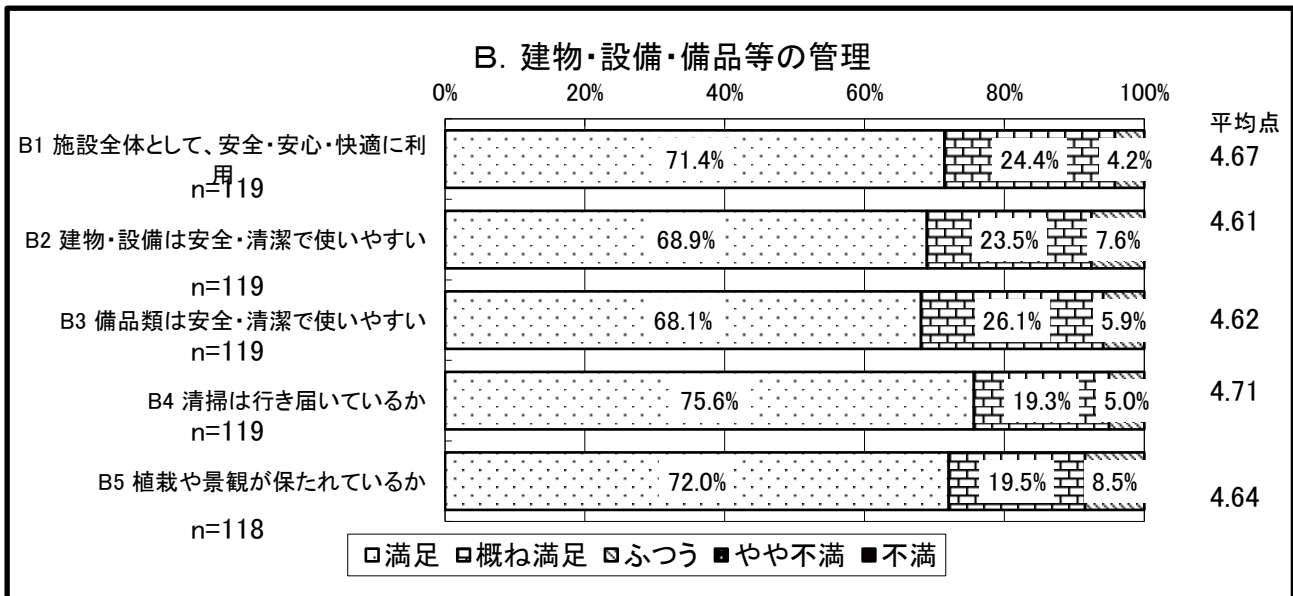


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

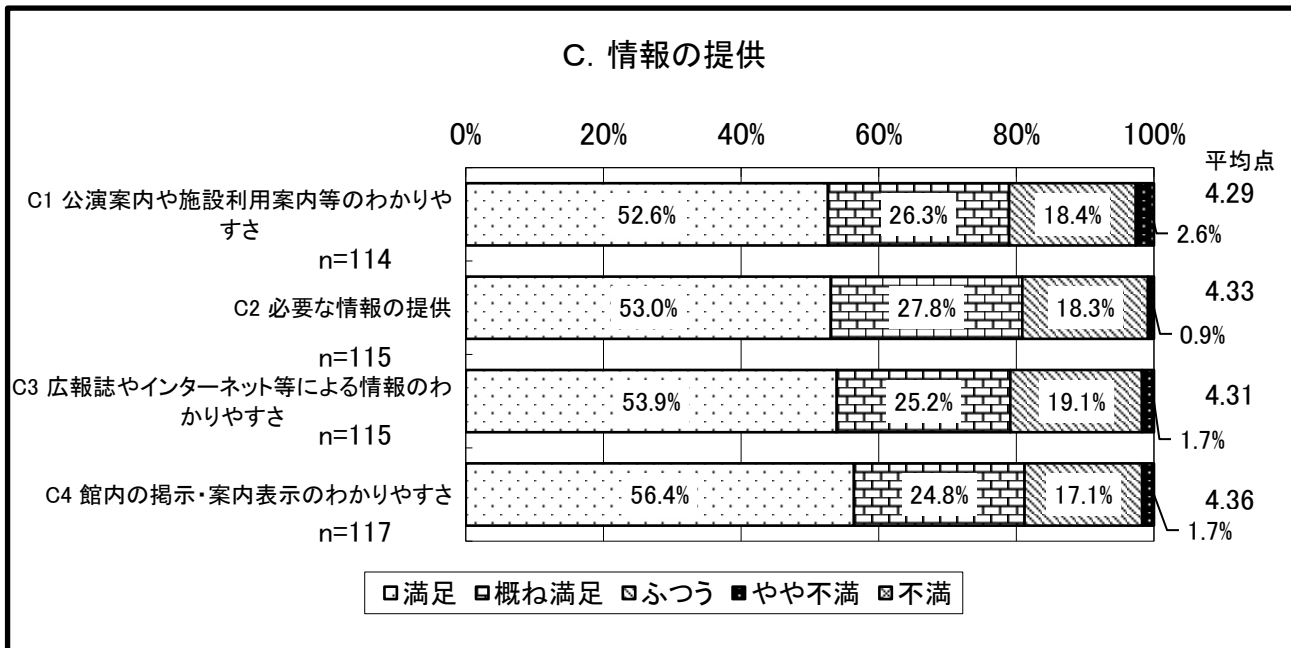
【総合満足度】に関するコメント
 「満足」と「概ね満足」を合わせた回答が、令和3年度の88.4%から89.3%と微増した。コロナ禍を経て利用者のほぼ9割が引き続き高い評価をしている点はよい傾向と考える。



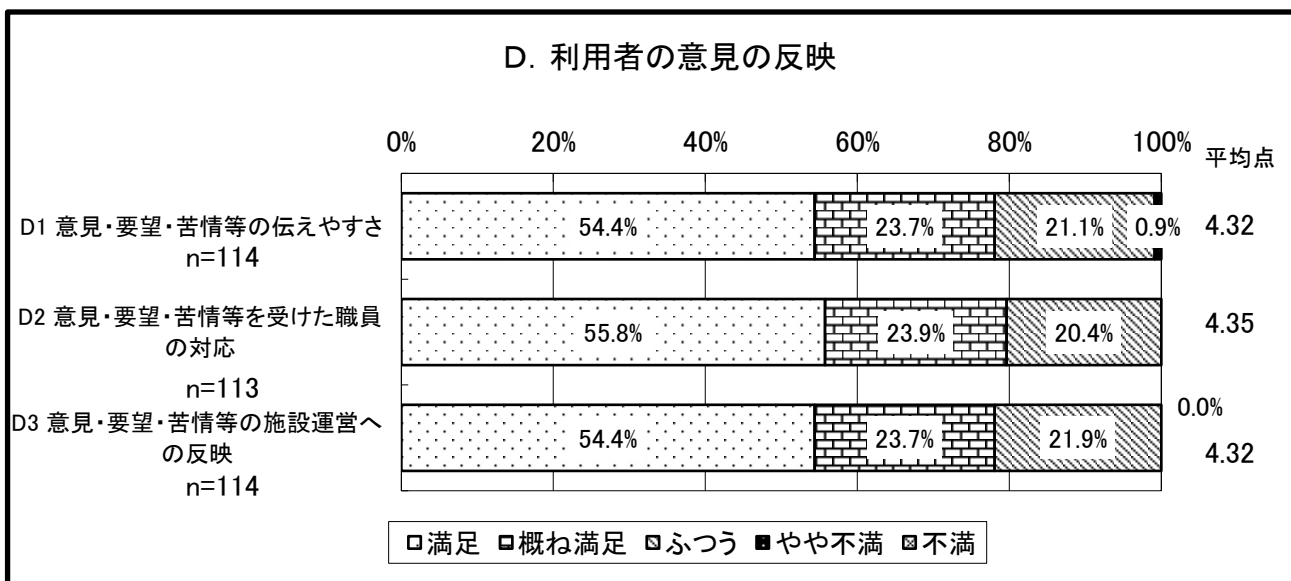
【A職員の対応】に関するコメント
 全項目において、昨年度より平均点が上昇または横ばいになっており、利用者意見(自由記載)にも特に不満の声はなく、丁寧な対応とのコメントもあり、適切な運営ができていると考えている。



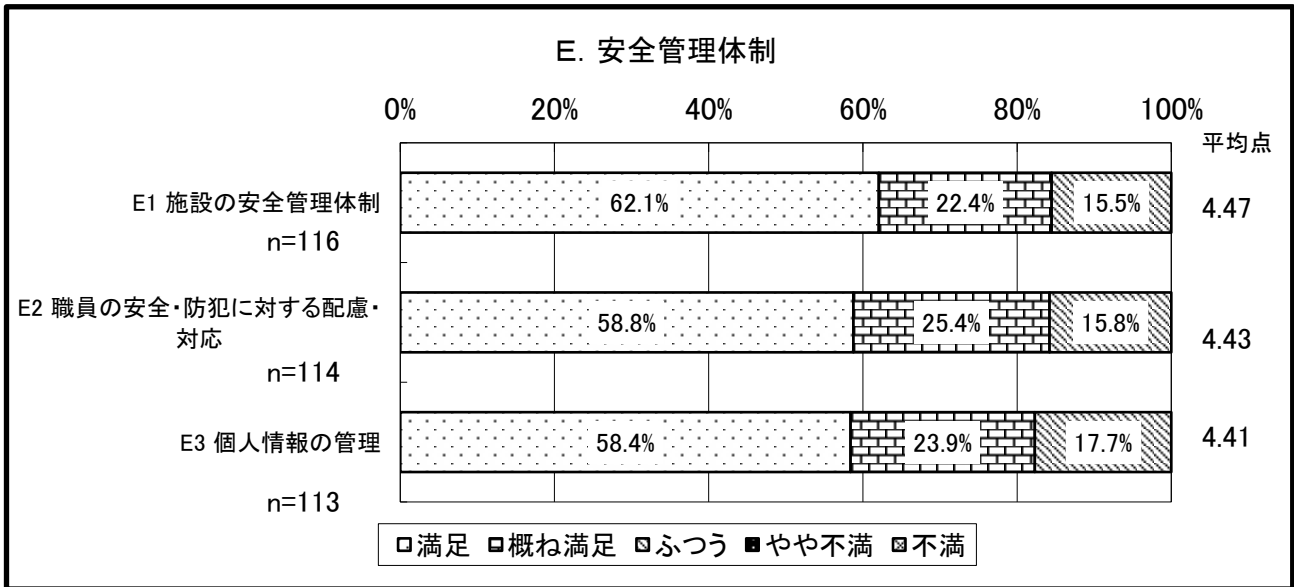
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 昨年度と同様の高い満足度を維持している。
 なお、建物や植栽の管理・清掃は別事業者に委託しており、備品類の管理は本指定管理者による。



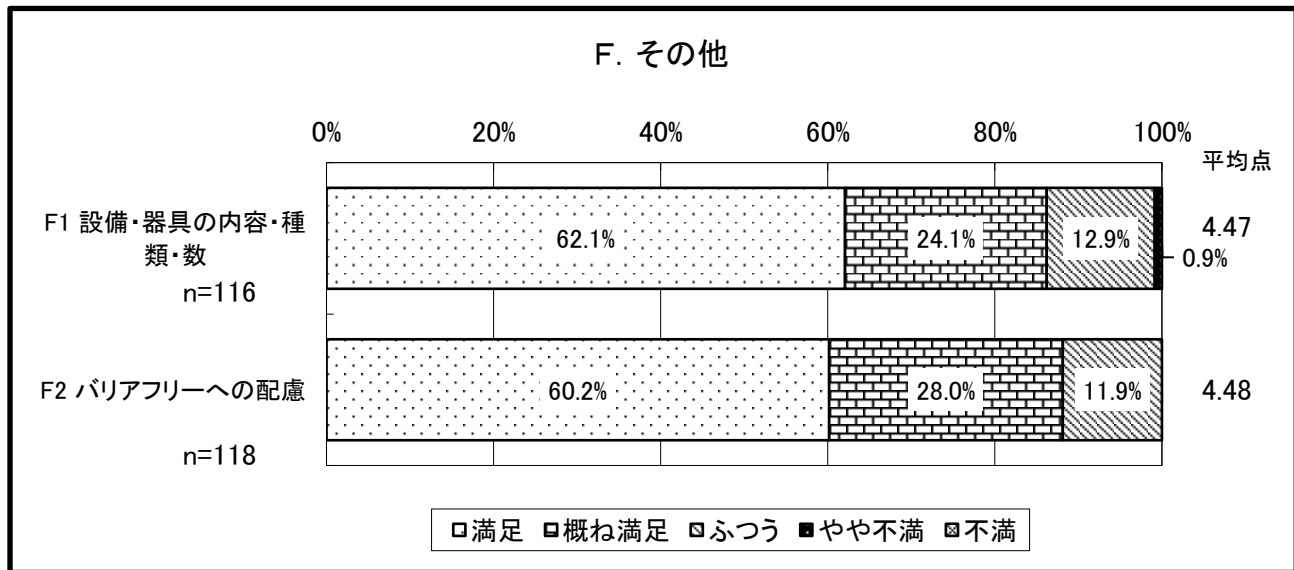
【C情報の提供】に関するコメント
 全項目で昨年度より平均点が上昇しているが、すべての項目でやや不満の回答があったため、引き続き迅速でわかりやすい情報提供が課題と認識している。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 全項目で昨年度に比べ平均点は横ばいであるが、「満足」の回答率は下がっており、利用者意見への対処について、改善等が見られるとなおよかったと考える。



【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と比べて平均点はほぼ横ばいであり、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】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、今年も設備・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

- 視聴覚設備をもっと簡単に使えるようにしてほしい。
- Wi-Fi 環境が整い、格段に使いやすくなった。
- フリーWi-Fi が入り、パーフェクト。
- 机の移動に苦労した。椅子が重くて女性にはちょっと厳しかった。

（2） 運営面について

- 現地受付の他、別の方法にて会議室の予約方法があったら、大変助かる。
- 情報提供について、もう少し工夫がなされると良いと思う。

（3） 職員について

- 今回も親切にして頂き、ありがとうございました。

（4） 評価のことば

- 今回は大変お世話になり、ありがとうございました。3年後、またよろしく願い致します。
- ありがとうございました。また使わせて下さい。
- また利用したいと思う。
- 綺麗な施設を利用でき良かった。

（5） その他

（該当する記載なし）

自然の村

(様式1) 評価シート

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	34,364,923 円	決算 33,636,324 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	35.2 /44	32.0 /44	<ul style="list-style-type: none"> * 事業団として企業価値向上に向けた取組み計画を策定し、コロナ対策については、社会情勢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。 * HP や広報誌をリニューアルし、利用者にとって必要な情報を分かりやすく得られるように変更した。 * 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 	<ul style="list-style-type: none"> * 総合満足度では、昨年度同様高い数値であることは、評価できる。 * HP に動画を配信するなど新たな方法で情報提供を行うなどしてところは評価できる。一方「情報提供」や「利用者の意見の反映」の項目については、「満足」「やや満足」の数値が下がっている。コロナ対応を行っている中ででの評価であるため、単純比較はできないと考えるが、今後評価改善への取り組みを進めていただきたい。
B 安全への取組み	9.6/ 12	5.6/ 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。 * 昨年度に引き続き村内に熊の出没が確認されたためごみ置き場用コンテナの設置などの対策を講じ、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 	<ul style="list-style-type: none"> * 現地委託業者との情報共有は定期的に行い、現地情報の入手方法は問題ないと考えている。 * 熊やスズメバチ対策については、積極的に行っていると評価できる。 * 「安全管理体制」のすべての項目で評価が下がっている。特に灰置き場に関する心配、苦情の記載もあり、今後はより適切に安全管理を行っていただきたい。

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
			を設置し、巣を作らせない対策を行った。	
C 適正な運営	26.4 / 36	26.4 / 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。 * 現地委託業者の業務日誌を毎日確認している。月に1度は職員が現地へ行き、施設の状況確認や打ち合わせを行い、齟齬の無いように努めている * 施設の使用料の支払いに際して窓口キャッシュレス決済を導入し、適正かつ効率的な徴収を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> * コロナ禍であるため、以前と比較すると利用人数は落ち込んでいるが、現地委託業者との連絡を密にとり、様々な課題に対応できていると考えている。 * 当初計画を変更して、直行バスの定員を増やすなど柔軟な対応を行っており、利用者ニーズに適切に応えていこうとする姿勢は評価できる。 * 支払い方法にキャッシュレス決済を導入したことは、時流に適應しており評価できる。
D 施設・整備等の適正な管理	6.4 / 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・修繕に迅速に対応し、適切に管理を行っている。 * チェックシートをもとに毎日の清掃を徹底。新型コロナウイルス対応で消毒作業も随時行った。 	<ul style="list-style-type: none"> * 施設の清掃に関しては概ね高評価を得ており評価できる。 * 施設の管理面では、アンケートにもあるように灰置き場への不安を感じる利用者もいるため、より適切に管理するよう工夫いただきたい。またアンケートに書かれていない施設についても、不具合等をより早期に発見できるように今後も努めていただきたい。
全体	77.6 / 100	68.8 / 100	<ul style="list-style-type: none"> * 令和4年度は休村することなく開村し、直行バス運行を予定していた6回すべて実施するなどコロナ制限の緩和に伴うサービスの向上に努めた。 * 自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が61.8%、「概ね満足」が30.0%、合わせて91.8%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"> * 総合的な満足度では、「満足」「やや満足」が9割を超えているため、満足度は高い。 * 当初計画を変更し、より柔軟に利用者ニーズに応えようとする姿勢は評価できる。 * 施設管理の面で、より安全・安心な運営を心掛けていただくことを期待する。

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"> *新型コロナウイルス感染症による規制緩和に伴い、休村することなく開村し、直行バス運行や天体事業の回数や定員を増やすなど各種事業の実施やサービスの向上に努めた。 *HP や広報誌をリニューアルし、利用者にとって必要な情報を分かりやすく得られるように変更した。広報面において野外活動センターの紹介動画を作成し、自然の村についての紹介動画を導入し、Youtubeに公開するなどPRに努めた。 *自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が61.8%、「概ね満足」が30.0%、合わせて91.8%と利用者の9割超が「満足している」と回答している。 	
<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>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> *SNSの活用について、現地との連携や交流を生かした情報提供や、更新頻度の見直し等により、より効果的な情報発信を図っていただきたい。 *利用者ニーズの収集方法をさらに工夫するとともに、ニーズの反映状況について、ホームページで公表するなどの見える化を行うことで、施設運営の改善を図っていただきたい。 *令和3年度の指摘事項であるインターネット予約の導入について、引き続き検討していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> *事業団の合併に伴い、Instagramの運用は休止となり情報発信は行っていないが、野外活動センターのHPに自然の村の情報を適宜写真付きで掲載している。 *中央棟の各部屋に利用者アンケートを設置するとともに管理人からの連絡や現地打ち合わせの際に利用者ニーズの把握に努めている。また、利用者に関連する取り組みを行った際に野外活動センターのHPに情報を写真付きで掲載している。 *主管課とシステム業者、事業団の3者で打ち合わせを行った。利用者画面が分かりにくい課題を共有し、現存のシステムの改修や新規システムの構築等の検討を引き続き行う。バス運行利用者と一般利用者の兼ね合いなどがあったがバス運行については次年度受付分よりインターネットでの申込みを行うよう変更した。
<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"> *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。 *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。 	

主管課（記入欄）
<p><特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *前年度同様、総合満足度では9割を超える利用者が満足しているため、総合的には安定した施設運営が出来ていると言える。 *当初計画を柔軟に変更して、積極的に利用者ニーズに応えていこうとする姿勢が見られる。

＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> * SNS の活用について、現地との連携や交流を生かした情報提供や、更新頻度の見直し等により、より効果的な情報発信を図っていただきたい。 * 利用者ニーズの収集方法をさらに工夫するとともに、ニーズの反映状況について、ホームページで公表するなどの見える化を行うことで、施設運営の改善を図っていただきたい。 * 令和3年度の指摘事項であるインターネット予約の導入について、引き続き検討していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 文化事業団との合併により SNS の活用がなされなかったのは残念であった。今後早急に SNS のより効果的な活用について検討していく。 * 令和4年度より中央棟の各部屋にアンケート用紙を置き、随時利用者意見を収集している。また現地委託業者との連絡を密にとり、利用者のニーズを聴取するなどの取り組みも行っている。HPでも積極的に情報提供を行っている。 * 主管課とシステム業者、事業団の3者で現行システムについて課題を共有し、今後、引き続き検討していくことを確認した。また、利用ニーズの高いバス運行については次年度受付分よりインターネットでの申込みを行うよう変更した。
<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"> * 竈の灰処理に不安を感じる利用者があるため、適切な灰処理ができるよう工夫いただきたい。 * 事業団との合併によりインスタグラムの運用を休止するなど一部マイナス面もあるが、その一方、合併によるプラス面での効果もあると思われるので、今後はその方向で検討できる余地があると考え 	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

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

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計		
A 市民 の 満 足 の 向 上 【 配 点 4 4 点 】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	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。						
	<u>評価の理由</u>		協定書、事業団中期計画、事業計画書を作成し、それに沿った管理運営を行っている。加えて令和4年度は事業団として企業価値向上に向けた取組み計画を策定して様々な取り組みを行った。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、市民の野外活動の利用に供する施設として休村することなく運営を行った。					
	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。						
	<u>評価の理由</u>		各部屋にアンケート用紙を設置し、利用者からの意見を集めるための環境を作るとともに、改善可能なものは早急な対応に努めている。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	4	6.4			
		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。						
	<u>評価の理由</u>		村内の熊の対策のため、地域の安全性について隣接する岩根山荘に協力を仰いだ。また、例年川上村の小学校の自然の村訪問を受け入れる等、利用にも協力している。ファミリースポーツフェア、あつたか祭りではブースを出展し、市民ニーズの把握に努めた。また、ジャンボリー再開準備事業前には地区委員会の意見を聞きながら管理運営を行っている。					
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	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。						
<u>評価の理由</u>		令和4年度は、事業団の合併に伴いHPや広報誌をリニューアルし、利用者にとって必要な情報を分かりやすく得られるように変更した。野外活動センターの動画チャンネルに自然の村の紹介動画を公開してPRを行った。また、宿泊者に対して新型コロナウイルスや熊の出没に関する案内を渡したり、村内の掲示物も作成し、入村時にも説明するなど注意喚起を徹底した。						
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	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。							
<u>評価の理由</u>		アンケートでは、全ての項目において「満足」「概ね満足」の合計値はほぼ90%であった。現地スタッフは宿泊者に対して熊への注意喚起、新型コロナウイルス感染症対策の対応、周辺観光情報を案内する等、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）。							
<u>評価の理由</u>		コロナ禍の状況であったが、自然の村直行バス運行では申込数が多かったため、最大限参加いただけるよう定員を調整しながら全6回を予定通り実施した。アンケート結果から満足度は86%と高い評価を得ており、毎回希望者が定員を超えた。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。						

35.2

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
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	9.6
		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。				
	<u>評価の理由</u> 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、職員による月1回の現地確認のほか、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。昨年に引き続き村内に熊の出没が確認されたため、監視カメラの定期的な映像確認やごみ置き場用コンテナの設置を行い、見通し確保のための間伐実施等の対策を講じ、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。また、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	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。					
<u>評価の理由</u> 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、監視カメラの映像を確認している。						
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	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。				
<u>評価の理由</u> 令和4年度は、状況に応じて引き続き新型コロナウイルス対策を講じ、施設利用者が安心して利用できるよう運営を行った。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、施設利用者によるコロナ感染者が出た際には部屋の消毒など適切な対策を講じた。						
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。					
<u>評価の理由</u> 令和4年度は、昨年度に引き続きコロナ対策で宿泊部屋の利用を中1日空けて運営した。また、コロナの制限緩和に伴い、コロナ罹患（疑い）者用の隔離部屋を2部屋から1部屋に変更し、入浴について部屋ごとの時間割制を撤廃し、キャビン地区の炊事場やバス運行の定員を増やす対応を行い、効率的な運営に努めた。コロナ禍のため、前年度や例年との単純比較はできないが、利用者数は戻りつつある。						
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	4	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行われているか。					
<u>評価の理由</u> 個人情報に関する事故は発生していない。事業団合併に伴い、個人情報保護規程を再整備し公表した。また、情報セキュリティ研修やコンプライアンス研修も実施し、職員の意識向上に努めている。紙媒体の個人情報は施錠できるキャビネットに保管し、適切に管理している。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。					
<u>評価の理由</u> 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、齟齬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し選定している。						

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	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。					
	<u>評価の理由</u>						
	令和4年度は新型コロナウイルスの規制緩和に伴い、休村することなく開村することができた。キャビン地区の一般利用者数においてはほぼコロナ前の水準に戻っている。自然の村直行バス運行も6回実施し（昨年度は2回）、市民のニーズに応じてスキー場への送迎回を2回取り入れるなど利用者の増加に努めた。						
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2		
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
		3 現金等が適正に管理されているか。					
	<u>評価の理由</u>						
	顧問会計士による月次監査を行うなど、適切に管理し予算を執行している。施設の使用料の支払いに際して窓口キャッシュレス決済を導入し、適正かつ効率的な徴収を行っている。施設の老朽化に伴う修繕や宿泊者（コロナ感染者）の施設消毒対応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。						
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。						
<u>評価の理由</u>							
現地委託業者に人がいない場所でのこまめな消灯等による節電や、燃料等の節約を依頼するとともに、館内の利用者にも節約を呼びかけている。中央棟内の電球をLED電球に順次変更し、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			
	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。						
<u>評価の理由</u>							
受付は、利用希望日の2か月前の午前9時より窓口で行っている。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。自主事業の天体事業においてはシステム抽選により、平等な参加機会を提供している。							
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	6.4	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
	<u>評価の理由</u>						
	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した。現地管理人による定期的な施設のチェックのほか、浴槽では毎日塩素濃度の測定を行うなど適正に管理運営している。その他、専門業者による保守点検を定期的に行うほか、月1回の職員の出張による現地確認を実施し、給排水設備等施設の老朽化にともなう不具合・修繕について迅速に対応し、施設の維持管理を適切に行っている。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	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。					
	<u>評価の理由</u>						
自然の村の特性上、虫類が施設内に散見される状況においても、チェックシートをもとに毎日の清掃を徹底して行っている。新型コロナウイルス対応で消毒作業も随時行い、シーツ交換の頻度を増やす等、適切に対応した。村内の間伐もエリアごとに計画的に実施しており、安全管理、景観の保持に努めている。							

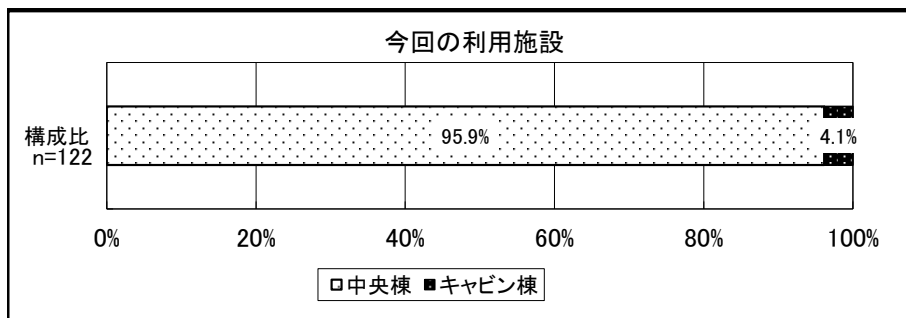
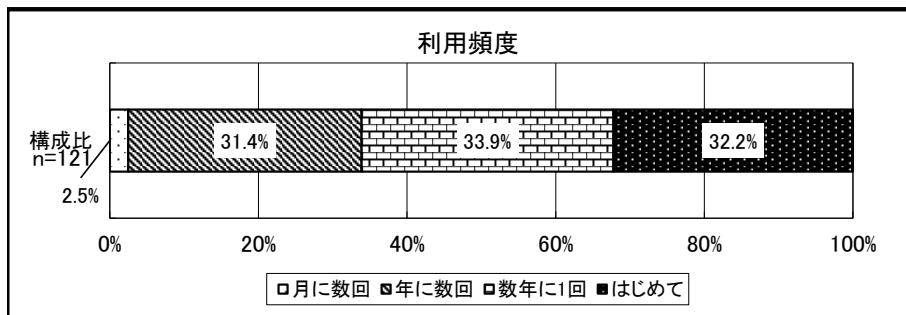
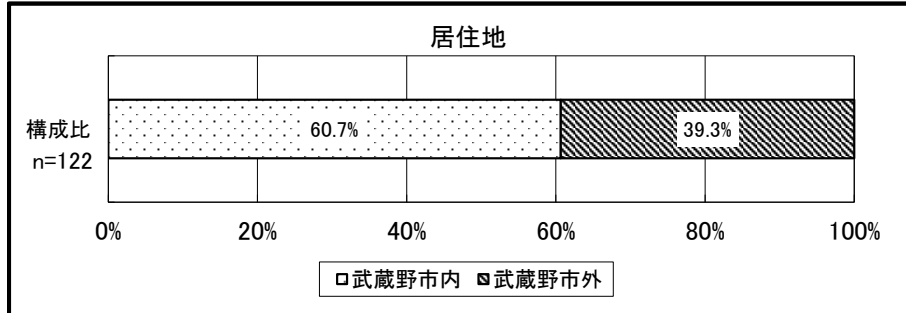
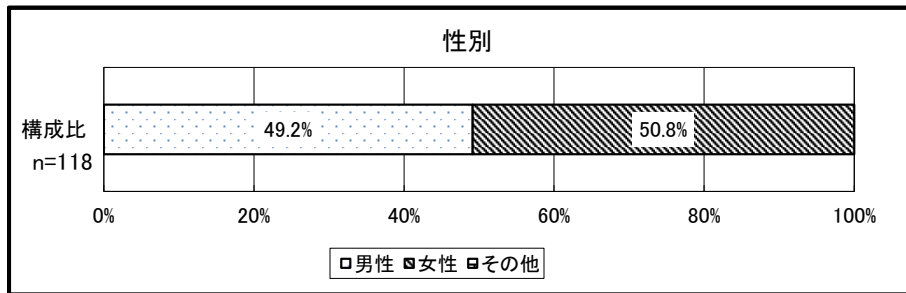
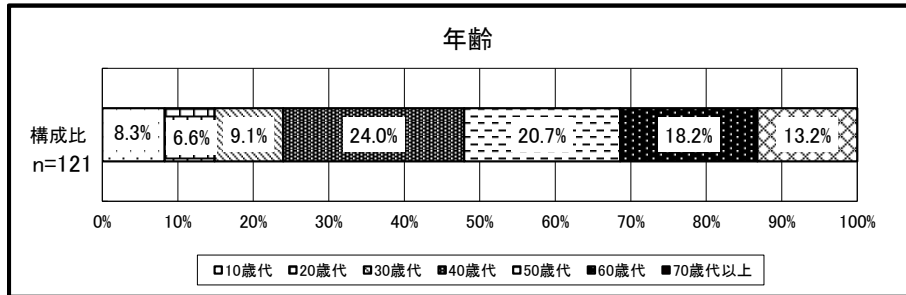
様式2-2 評価項目シート

【留意点】

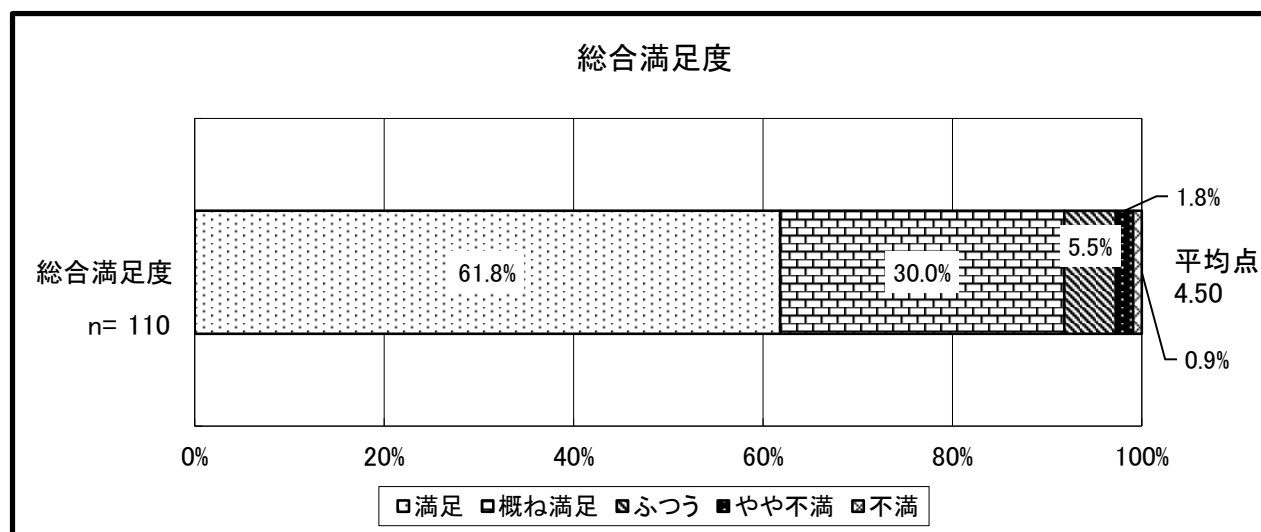
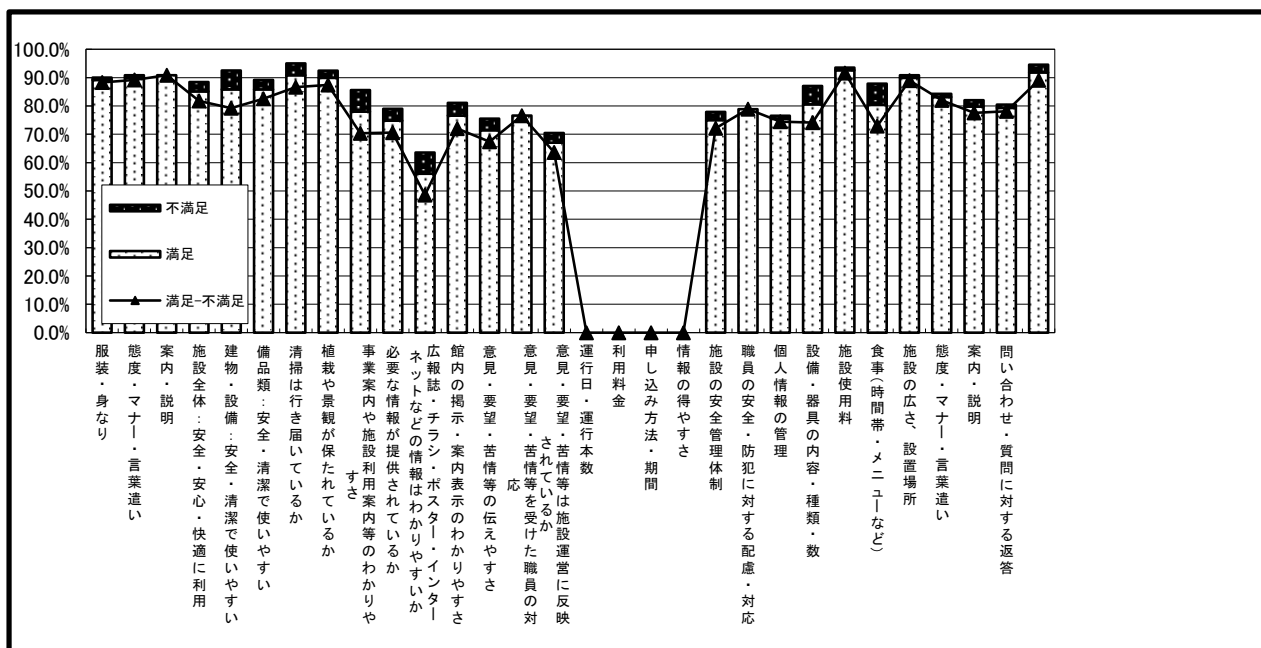
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	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	3	4.8	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4	6.4	
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
4 職員によってサービス水準に格差が生じないように、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）。					
<p><u>評価の理由</u> 総合満足度で、「満足」「概ね満足」と回答しているのが91.8%であり、安定した運営が出来ていると評価できる。</p>						
<p><u>改善事項</u> 利用者アンケートの「情報提供」の項目では、4項目中3項目で「満足」「概ね満足」の数値が大きく下がり、「不満」「やや不満」が増加している。また、「利用者の意見の反映」でも同じ傾向であるため、今後、改善に向けて検討していく必要がある。</p>						
B 安全への取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	2	3.2	
		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。				
<p><u>評価の理由</u> 「安全管理体制」のすべての項目で「満足」「概ね満足」の数値が下がった。熊やスズメバチ対策を積極的に行っていた点は評価できるが、特に灰置き場に関する心配がアンケートにも複数記載があるなど、利用者の安心も考慮に入れても改善を進めていただきたい。</p>						
<p><u>改善事項</u> 施設の特性上、虫が大量発生したという苦情は致し方ないが、灰処理用の灰置き場の工夫など、早急に対応できることから改善して行ってほしい。</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	4	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	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	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	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	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。					
<u>評価の理由</u>		コロナ禍であるため以前と比較すると利用者数は落ち込んでいるが、様々な課題への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えている。また、直行バスの回数を6回に増やし、当初計画よりも定員を増やすなど、出来ることから柔軟にコロナ禍前に近づけていこうとしている姿勢は評価できる。				
<u>改善事項</u>		今後も、計画にとらわれず柔軟に利用者のニーズを取り込みながら対応していただきたい。				
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	2	1.6	
		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。						
<u>評価の理由</u>		自然の村は、竈での火の利用やキャンプファイヤーの実施など火気を使う場面が多いため、火の管理は十分に配慮していただきたい。（灰置き場の工夫など）				
<u>改善事項</u>		施設は老朽しているが、清掃に関しては概ね高評価を頂いている。ただし、施設の管理面では利用者アンケートでも様々な意見を頂いているので、より適正に管理するように工夫していただきたい。またアンケートに書かれていない施設についても、自然の村内をより詳細に確認いただき、不具合等をより早期に発見できるように努めていただきたい。				

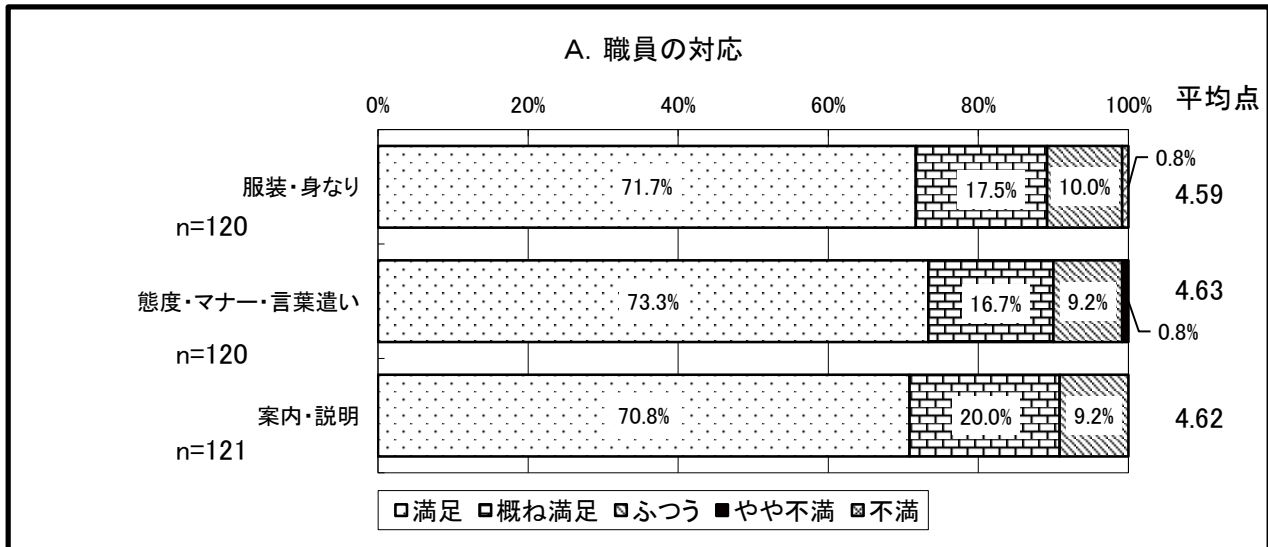


【回答者の属性】に関するコメント
回答者の年齢は「40歳代」が24.0%と最も多く、次いで「50歳代」が20.7%と続いた。性別は「男性」49.2%、「女性」50.8%とほぼ同数。居住地については「市内」が60.7%だった。利用頻度は32.2%の方が「はじめて」の利用者だった。利用施設は中央棟が95.9%だった。

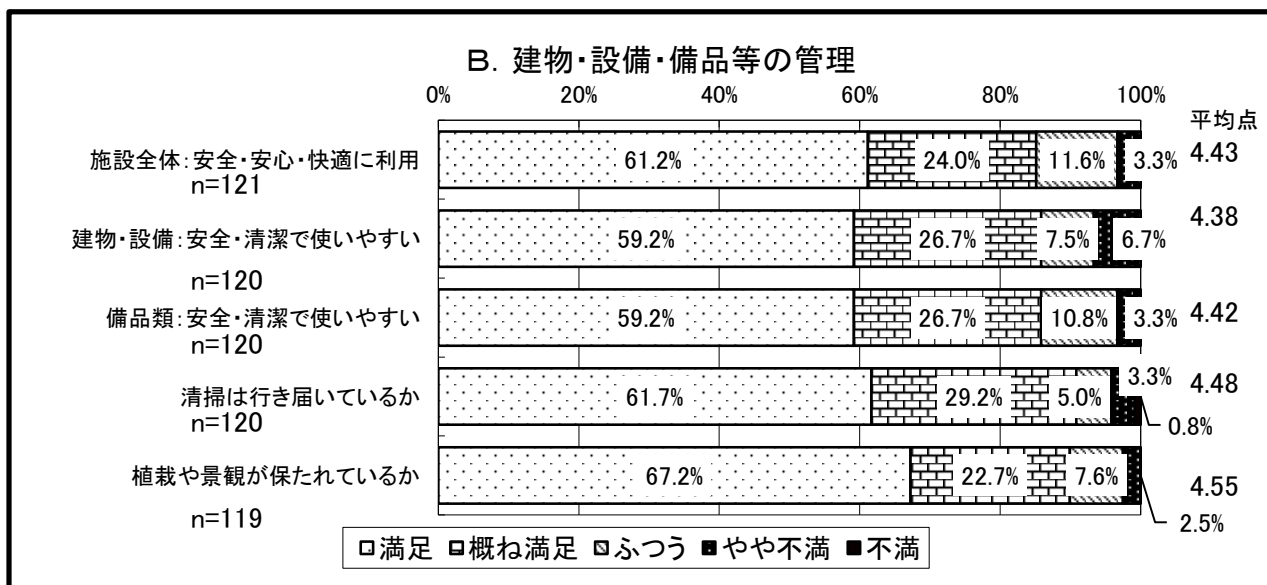


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が61.8%、「概ね満足」が30.0%、合わせて91.8%と利用者の9割超が「満足している」と回答している。
 満足度は91.8%と昨年度と同等の高い満足度が得られている。

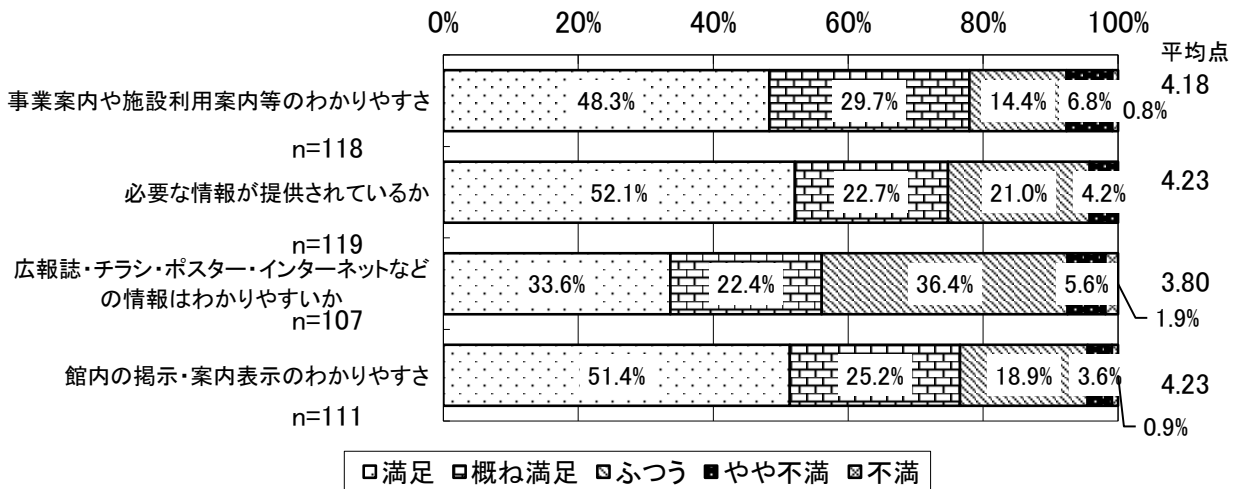


【A職員の対応】に関するコメント
『態度・マナー・言葉遣い』『案内・説明』において、「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。『服装・身なり』の項目は89.2%であった。前年度は全ての項目において、「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えていた。施設が老朽化してきているので、サービス面では満足してもらえるように、現地スタッフと協力し、サービスの向上に努めたい。



【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。『清掃は行き届いているか』の項目は90.9%だった。施設の老朽化が進んでいるため建物や設備に不具合がでた場合は早めに対応していきたい。

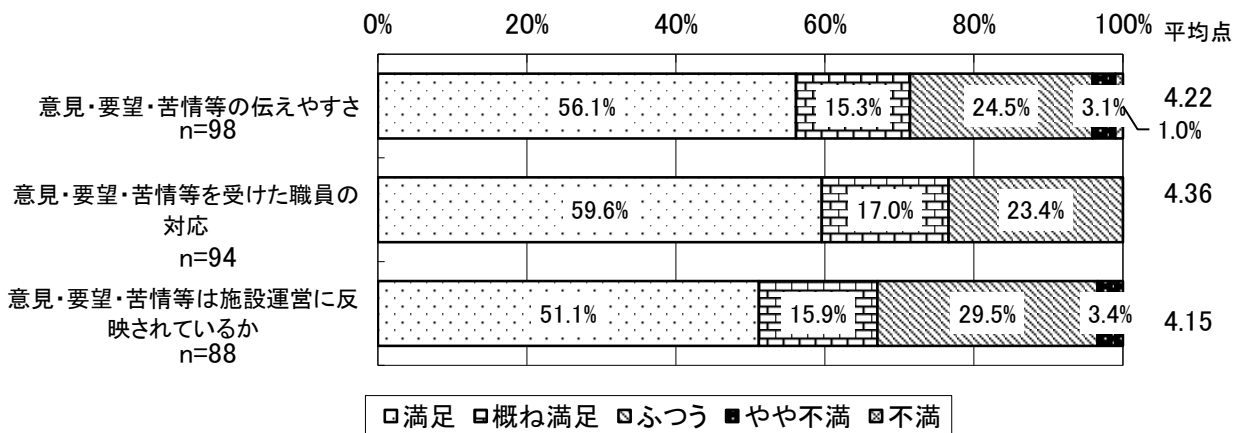
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

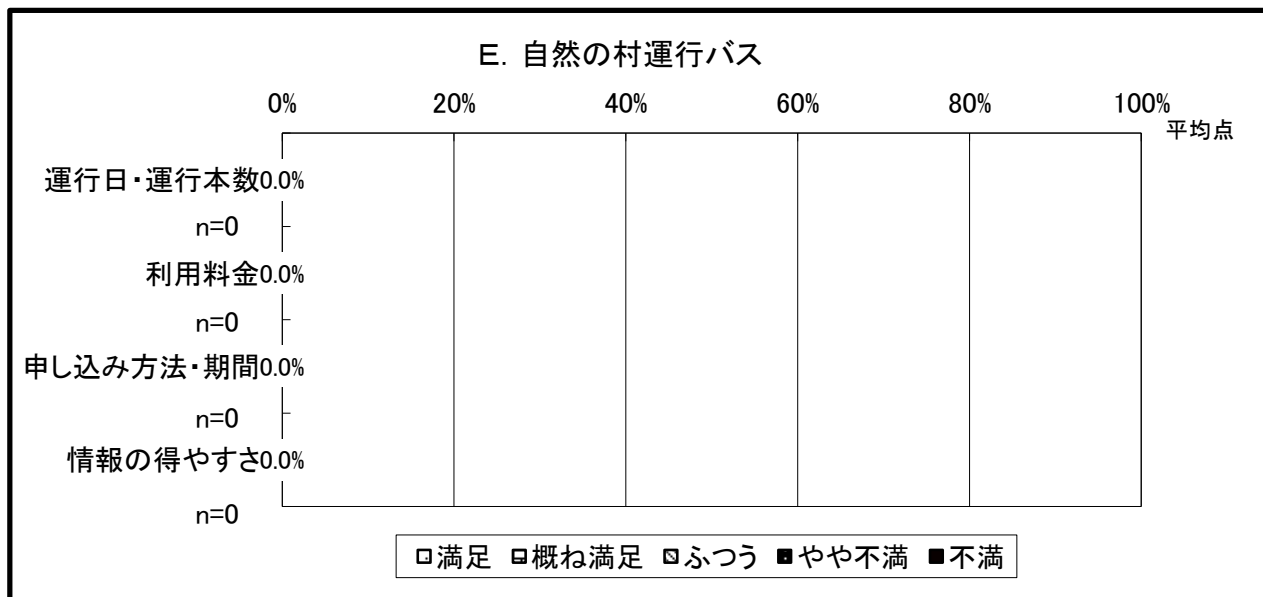
今年度は合併に伴い、HPのリニューアルや広報誌の業者を変更する等の改善を行った。通常のご案内に加えてコロナ禍における対応のお願いや、熊出没情報など利用者に伝えるべき情報が増えており、わかりやすく簡潔に伝えられるように引き続き研究していく。

D. 利用者の意見の反映

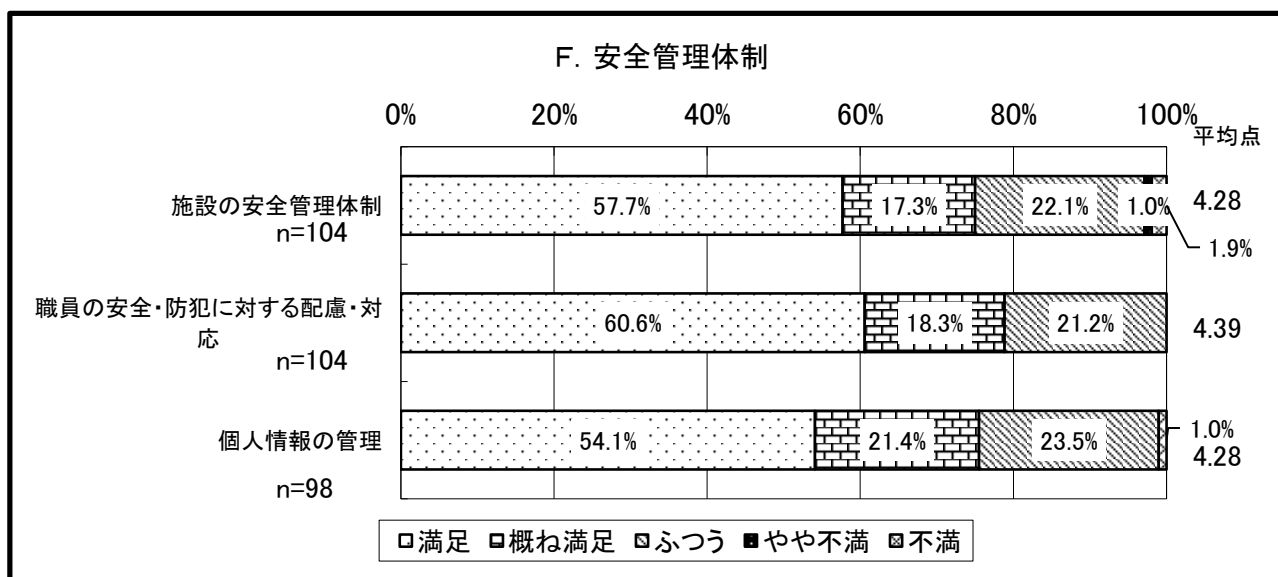


【D利用者の意見の反映】に関するコメント

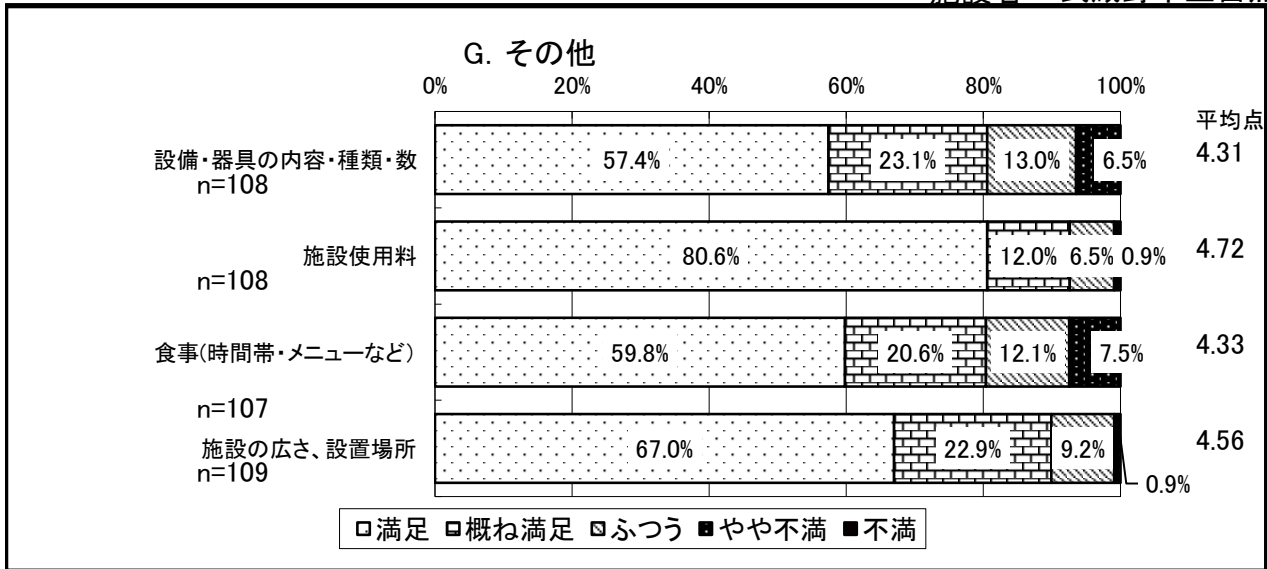
全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が80%以下だった。『意見・要望・苦情等は施設運営に反映されているか』の項目は、67%と低かった。今年度よりHPで施設整備の取組報告の発信を開始。また、令和5年度からの食事メニューのリニューアルに向けて現地スタッフと打ち合わせを行った。今後はそのような情報を利用者に周知していきたい。ハード面に関しては、簡易な修繕や改良は行っているが、大規模な改善を希望されることも多く、すべてを反映することは難しい。今後も利用者からの意見の収集に積極的に努め、これらに真摯に対応していくことにより、施設運営の改善を行っていく。



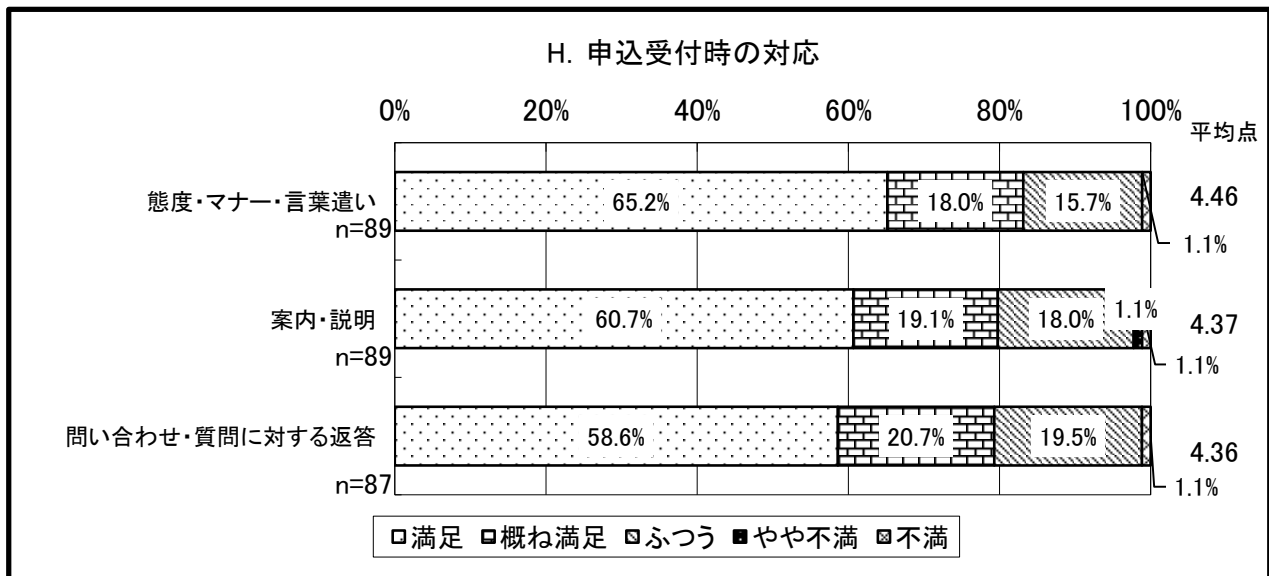
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 本事項については、バス利用者を対象に別途アンケート調査を実施しているため、そちらを参照のこと。



【F安全管理体制】に関するコメント
 全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が80%以下だった。「施設の安全管理体制」の項目が最も低く75%だった。昨年に引き続き、クマ対策用のカメラチェック等対応を行った。アンケートでは虫(蜂)に対する意見が多く、業務用スズメバチ誘引捕獲器を設置し対策を講じているが、自然の中にある施設なので完全な住み分けは不可能である。利用者には引き続き注意喚起しながら安心して利用できるように努めていきたい。



【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。年度途中でのコロナ対策の緩和に伴い、飲酒の解禁やコーヒーサービスの提供、入浴の部屋ごとの時間割制の撤廃などを行った。「食事」が80.4%となっているが、令和5年度からは物価高の影響により食事料金を一部値上げする予定なので、満足度が下がらないように充実を図っていきたい。



【H申込受付時の対応】に関するコメント
 『態度・マナー・言葉遣い』項目で「満足」「概ね満足」の合計値が83.2%、他の2項目も80%近い。前年度に引き続きコロナ禍で説明事項が多く、途中で緩和などもあり変更が多い中での結果なので、職員に対して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。

- ・Wi-Fiの利用時間の制限があり、不自由です。特に朝6時くらいには使いたい。とても便利で助かります。東側は夏の朝日が早く、5時前に太陽の直射が入ってくる。是非遮光カーテンが欲しい。朝のコーヒーは嬉しい。1Fの温水蛇口は適温が出て髭剃りに良い。もっと周知す
- ・ありがとうございます。
- ・暖炉が使えなかったことが残念でした。密にならない工夫をして使用できれば有り難いです。
- ・いつも利用させて頂いています。自然の中でのバーベキューに子供も大満足です。バスツアー時が抽選で取れないことも多いので、もっと増やして欲しいです。広報に載っているイベントが小学生以上の対象が多い為、未就学児のイベントを増やして欲しいです。本日も美味しい料理と温かいご対応をありがとうございました。
- ・夕食時に飲酒ができる施策を検討してください。
- ・風呂の換気扇の埃がすごいです。千円アップしても食事内容を良くして欲しい。でも千円の使い道が問題ですよ。
- ・インターネットでアメニティを調べましたが案内が無く困惑しました。
- ・職員の方々はいつも親切で話やすく大変満足しています。
- ・食堂での飲酒禁止について事前に窓口にて口頭で説明があればなお良かった。コロナでだめなことは理解していますが、利用者で楽しみにしていた事に記載しました。ジャンボ(鈴木正之)
- ・トイレのスリッパが大きすぎて危ない。大人でも足が小さいから小さめのスリッパがあると嬉しい。(子供用は小さすぎる)階段が危ない。
- ・創建当初から利用していますが、食事も良くなり施設は古くなりましたが毎回来るたびにホッとしています。※トイレ用の大きなスリッパは止めてください。転びそうです。
- ・家族でいつも食事の時はテーブルが別になるのは残念。(4人)コロナの感染者が減ることを願っています。
- ・また来たいと思います。ありがとうございました。過ごしやすかったです。
- ・食事時に飲酒できないのが残念でした。上記の情報はチェックインするまで知りませんでした。
- ・館内や施設内がとても綺麗な状態で管理されている方々に頭が下がります。建物は古いのによく管理されていて感心しました。武蔵野市のHPから情報が得にくいこと、予約がしにくいことが難点だと思います。土日は全て稼働させて欲しいです。インターネット予約もできるようになったら有り難いです。(初回のみ野活で登録して2回目以降ネットOK、半年~1年で登録更新手続き必要とかにははいかがでしょう)
- ・インターネットで予約ができるのもっと嬉しいですね。ご飯もめっちゃ美味しかったです。おかわりしたいとずっと思っていました。よく寝れたし安心感もある！ありがとうございました。また絶対に来ます！
- ・ご飯美味しかった。お味噌汁もおかわりできたらうれしいな。お世話になりました。
- ・ご飯が美味しかった。インターネット予約ができるようにしてほしい。お味噌汁もおかわりできるようにしてほしい。
- ・トイレに虫が大量発生。便器の中にも生きた虫がいたり怖かった。駐車場の利用方法が初めて来る者には分かりづらい。感染対策に力を入れていることは分かったが、ドライヤーは貸出してほしい。肌寒い気候だったので、鶏肉のピカタ風の主菜に鶏肉とシソの揚げ物がついたのが残念。食事、利用者2組であるところ、テーブルが隣り合わせ、感染対策を考慮するならばもう少し離して欲しかった。お部屋の予約を制限しているとのことであるが、館内全体が広々としているのでもう少し緩めても良さそうに見える。部屋を出てすぐ横にある扉が解放されたまま一晩、雨も降っていたし、階段があって外からの侵入も考えられるので夜中は締めたほうが良いのでは？お世話になりました
- ・早く夕食時にアルコールが飲めるようになりたい。
- ・Wi-Fiが弱かった。コーヒーが早く無くなっていました。子供がいる場合のお風呂の時間の優先度をあげてもらえると嬉しいです。
- ・武蔵野市に勤めていたOBも利用できるようにしてほしい。
- ・サインが多すぎる。特にノースサイン。どれが重要な情報が分かりにくい。
- ・また来たいと思えるくらい良かった。
- ・とても綺麗で驚きました。管理の方がとても親切でした。
- ・コロナ禍で仕方ないが、暖炉を復活させて欲しい。
- ・申し込みが2か月前に並ぶのが面倒なのでネットで抽選に申し込めると嬉しいです。申し込み時お風呂1グループ(3人)で2部屋使用するのはもったいないのではありませんでした。充分広いので、他のグループとシェアして早めに入浴できると嬉しい。またコーヒーが夜フライングで片付けられて悲しかった。お風呂場のドライヤー復活して欲しい。いろいろ書きませんが、とても素晴らしい施設でバスツアーで参加できてとても楽しかったです。是非もっとバスの参加人数を増やす、企画を増やすかして欲しい。
- ・ネットでの空室状況が分かりづらかったです。その他は大変満足でした。ありがとうございました。
- ・施設のコロナ対策で前泊者の後に丸一日空白日を作るのは勿体ないです。今の状況では例えば水木金の宿泊者の後に別の人がすぐに土日に宿泊して良いと思います。
- ・朝の掃除機の音が嫌でした。チェックアウト後にお願いします。
- ・布団カバーが新しいのと、スリッパが部屋ごと維持して下さい。
- ・食事時に使えるベビーベット(チェア)等が欲しい
- ・バスツアーの定員を増やして欲しい。
- ・素敵な体験ができました。孫家族を連れてまた訪れたいです。脱衣場の鍵がかからないことが少し不安になりました。
- ・防犯で鍵の閉め忘れは無いか、外部侵入者が心配。
- ・あまりにもおまざりのツアーだった。市では何も指導しないでつまらない。
- ・施設について将来的に部屋にバス、トイレを設けてくださると嬉しいです。お食事は美味しく頂きました。値段を思うととても感謝です。
- ・1階のトイレが寒い。
- ・星の観察所への車での行き来を自由にして欲しい。
- ・お風呂の使用できる時間を長くしてほしい。
- ・ありがとうございました。
- ・コロナ禍で仕方ないが、館内に注意書きが多すぎてリラックスできませんでした。外回りの案内も皆無だったのでゲートを開けていいのか悩みました。
- ・施設利用案内が多くて休まらなかった。
- ・炭置き場はドラム缶などにいれるなど燃えない工夫をして欲しい。山火事になるリスクもある。木を伐採しすぎている。景観が前のほうが良かった。ごみ入れをもっと強度のあるものにして欲しい。施設代が安いから気軽に利用できるのは嬉しい。
- ・また利用させて頂きます。ありがとうございました。
- ・使用後の炭が再燃する可能性があるため、ドラム缶など金属製の容器に捨てられるように改善して欲しい。ゴミ捨て場の容器の強度が熊対策には不安。
- ・薪ストーブを使って欲しかった。
- ・和室のテーブルが小さかった。
- ・トイレに虫が大量発生し悩まされた。掛け布団が重く、昔ながら。軽くて温かいものにして欲しい。Wi-Fiは24時間使えるようにしてほしい。
- ・10年以上前から年に数回利用させていただき、澄んだ空気や満点の星空など大自然を満喫させて頂いております。代々の管理人さんにもお世話になっております。今年の春に利用した際に部屋に蜂が入っており、主人が退治した際に指を刺されてしまいました。黒足長パチだったようです。(管理人さんにも見て頂きました)今回は2階トイレに小さな虫が、廊下にも。こんなにも虫だらけは初めてです。コロナ禍においては細やかな対策をとって頂き安心して利用させて頂いております。気になっていたスリッパも新しくなり嬉しいです。お風呂の部屋ごとの貸し切りや、布団カバー交換も今後ずっと続けて欲しいです。
- ・トイレに虫が大量発生していた。
- ・朝トイレに行ったときに虫が大量発生していた。
- ・蜂が多いのが少し怖かった。
- ・ジャンボリーを思い出した。

- ・料金内容共にとでも満足。是非また利用したい。
- ・消毒保守日を減らして予約できる日を増やして欲しい。フライや焼き物は配膳直前に調理してより温かいものを食べられるようにして欲しい。直行バスの人数制限を緩和して欲しい。
- ・早期にテラスでの飲食飲酒を可にして欲しい。楽しみが少し奪われた。
- ・念願の宿泊がやっと叶いました。釜戸でご飯を炊き、自然散策、卓球また訪れたいです。夏休み最後素敵な時間を過ごせました。ありがとうございました。
- ・食事のテーブルの間隔を他の方と離れた方が良くと思いました。
- ・コロナ禍であっても様々な配慮のおかげで安心安全に楽しい時間が過ごせました。ありがとうございました。
- ・申込時に受領証などの各資料は情報が分散して、ボリュームも多く不便を感じました。量を減らして集約しないと伝わりづらいと思います。改善して頂けると幸いです。
- ・部屋の掃除はほこりが主なので箒ではやりにくいです。モップかクイックルワイパーを備えてほしいです。冬期は網戸という訳にはいかなと思いますので、1日1回の抗原検査を行うことで喚起は通常にして良くと思います。その分宿泊費が上がることも納得できますが、いかがでしょうか？いつも利用させて頂いてありがとうございます。
- ・コロナ禍で制限が多すぎるので職員の方の宿泊者への管理がとでも大変だと思った。宿泊者としても制限が多くてルールを守りたくても破ってしまうようなこともありました。
- ・紅茶(ティーバッグ)、お湯を常備して欲しい。ドライヤーを置いてほしい。焼き魚やフライが冷めているのが残念。
- ・ご飯とても美味しかったです。本当にありがとうございました！
- ・もう少し大きい枕だと寝やすいです。WI-FIの時間制限がないといい。(せめてもう少し長く)囲碁の13×13希望！卓球のラケットあと2本希望！(ダブルスがしたい)レポートしたいので色々書いてしまいましたが、とても良い滞在となり大変満足しています。ありがとうございました。
- ・初めて利用しましたが、大変満足しています。景色も施設も綺麗で良かったです。卓球でラケットが2本しか無いのでダブルスができなかったのが改善頂ければ幸いです。また利用させて頂きたいです。
- ・入浴時間がもっと欲しい
- ・2回目の利用ですが、前回と同じくとても満足です。家族で楽しめました。ありがとうございました。夜のコーヒー提供時間がもっと長いと嬉
- ・子供4歳、1歳を連れてきました。ロビーの本が古いです。子供向けの絵本や子供のプレイルームがあると安心です。子供が本を開いて怖いと言っていました。食事の時にテーブルにティッシュ箱があると助かります。子供のおむつ、洋服、バスタオル等荷物が大変です。せめてバスタオルの貸出だけでも行っていただくと荷物が軽くなります。8号室のドア鍵が不具合でした。自然の村の予約手続きが子供を連れて現地での予約で大変です。オンライン申請など空室状況確認、予約手続きができると助かります。1階のトイレが古くて怖いです。オムツ台があると助かります。子供用トイレなど。落ちそうなくらい深く怖いです。ロビーのトイレが小さく、各部屋にテレビがあると過ごし
- ・感染対策も十分に配慮されていて素晴らしかったです。お世話になりました。
- ・食事の内容がとてもいい。美味しくヘルシー
- ・食後のロビーを解放して欲しい。汁物の量が多い。冷めるし、飲めない人もいるのでお替り制度の工夫を。
- ・8、10号室でずーっとモーター音がしていた。途切れるときもありますが、一晩じゅうで辛かった。起きている時間ももちろんしていました。
- ・コロナ対策も万全で安心して宿泊できました。ありがとうございました。
- ・公共交通機関で参加しにくいのが弱点。あとは素晴らしかった。

0 1 2 3 吉祥寺

(様式1) 評価シート

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	46,954,000円	決算 39,659,107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	33.6 /44	35.2 /44	*ひろばでの利用者対応は傾聴を基本として、スタッフ間の情報共有を基に丁寧に関わったことで、自由記述欄のスタッフの高評価が増加した。 *開館時間延長、4・5歳児受け入れを試行実施し、利用者アンケートを行った。	*アンケートでは、「満足」「概ね満足」の回答が99%となっており、高い利用者満足度を維持していることが分かる。 *四季を感じられるイベントの実施や子育てボランティアと協力した事業の開催等、工夫した施設運営を行っている。
B安全への取組み	8.8 /12	7.2 /12	*館内における事故、事件の発生はない。 *新規のスタッフ体制に伴う防災の確認に加え、利用者参加型の避難訓練を毎月行い、安全対策を徹底した。また新型コロナウイルス感染症防止対策として、館内の消毒を引き続き実施した。	*日頃から、危機管理と安全管理に努めている。
C適正な運営	25.6 /36	25.6 /36	*新型コロナウイルス感染症防止対策を講じた上で行える催しを適宜検討し、利用者や地域の方の力も取り入れた催しの実施や食事時間の再開など、要望に沿った運営により利用者の満足度が向上した。	*法令に沿った適切な運営が行われている。 *コロナ感染症防止対策を講じながら食事コーナーを時間制で設定する等、利用者のニーズと安全管理を両立させた運営を行っている。

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
			* 公平な告知を行うために、施設発信の広報に加え、市報・市のHP、すくすくナビ等による情報発信を行った。	
D施設・整備等の適正な管理	5.6 / 8	4.8 / 8	* 設備・備品の保守点検を定期的に行い、異常箇所等必要に応じて子ども協会、市役所と連携して補修・修繕を行っている。 * 清掃専門業者に依頼して、適正な衛生管理を行っている。	* 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、消毒、換気を徹底した。
全体	73.6 / 100	72.8 / 100	* 新型コロナウイルス感染症防止対策を講じた上で、新たな事業の試行、実施により、利用者の満足度の向上につながった。 * 積極的にひろばに出て、利用者対応を丁寧に行うことを心がけたことで、アンケートでの高い総合満足度と自由記述欄の高評価を得た。	* 自由記述欄では、職員の対応について高評価の記述が多く、ひろば内での職員の声掛けや傾聴の姿勢等が利用者の安心や相談しやすさにつながっていると考えられる。 * さんきちのお店(リユースコーナー)を利用者の要望に応じて随時開店させる等、利用者に寄り添った運営に努めている。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
<p><アピール点></p> <p>* R3年度は新型コロナウイルスの流行のためほぼ実施できなかった開館時間の延長及び4・5歳児の受け入れの試行を実施した。のびのびプロジェクトを障害者福祉担当者とも連携して内容を検討するようにした他、新たに両親学級の2日目プログラムを健康課と協働して実施し、出産前からの地域とのつながりをつくることを目指すなど、利用者支援事業の充実を図った。</p> <p>* 地域のボランティアによる活動や、地域の学生（小学生～大学生）による活動をひろばの中で行った他、吉祥寺美術館のアウトリーチプログラムに協力した。</p>	
<p><主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>* 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>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>* 子育て支援サポーターを中心にコミセン親子ひろばの運営、3・4ヵ月健診でのひろば紹介、むさしのびのびプロジェクトの実施、こうのとり学級の実施等、アウトリーチ活動や未利用者へのアプローチ活動を他施設との連携をとおして積極的に取り組んだ。</p> <p>* 施設独自の広報（HP、Twitter、たより、ポスター等）の他、市役所の広報媒体（市報、HP、すくすくナビ、Twitter等）を介して、利用者に公平な広</p>

	報活動を行った。
<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>*ひろばの中で受ける相談に応えるのみならず、アウトリーチ先でのニーズを拾うことにも注力し、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検討していく。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症についての緩和措置の実施に伴い、事業運営の検討を都度行い、利用者のニーズに合った活動を展開していく。</p>	

<p>主管課（記入欄）</p> <p><特に評価できる点></p> <p>*利用者への丁寧かつ積極的な関わりにより、相談しやすく安心できる環境がつけられている。</p> <p>*このとり学級や3・4ヶ月健診等で、市内の子育て支援拠点やひろばに足を運んだことがない方へのアウトリーチ活動を積極的に行った。</p> <p>*地域の先輩ママボランティア（ボランティア養成講座受講者）の受け入れや、吉祥寺東おもちゃ病院との連携等、地域との連携を進めた。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*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>*コロナ禍において、利用者が安心・安全に過ごせるよう、引き続き施設・設備等の適正な管理に努めていただきたい。</p> <p>*一次評価について、「適正な再委託先管理」「適正な建物・設備・備品管理」等において、指定管理者と主管課の評価に差が見られる。評価項目ごとに求められる水準を確認いただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*毎月配信しているすくすくナビでのお知らせで、なぞなぞを掲載して施設のHPへ誘導する、館内に利用者同士のひとこと情報を掲示する等、工夫を凝らした情報発信を行った。</p> <p>*施設内・物品の消毒を行う等、感染防止対策を講じて安心・安全な施設の維持に努めた。</p> <p>*年度初めに武蔵野市子ども協会と子ども子育て支援課で打ち合わせを実施し、評価項目ごとに求められる水準について確認を行った。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*発達に課題を抱える子どものいる家庭や、孤立して相談先を求めている家庭等に対してのアプローチを、より強化していただきたい。</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>	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

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

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計		
A 市民の 満足の 向上 【配点 4 4 点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	33.6		
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。						
	<p>評価の理由 0 1 2 3施設の設置目的に沿って、年間事業計画を立て、事業の遂行に務めた。新型コロナウイルス感染症防止対策を施しながら、感染の動向を踏まえて事業内容を都度検討し実施した。利用者の気持ちに寄り添った相談体制と、子どもの成長発達に即した遊びの環境設定を行うことで、利用者の高い満足度を得られた。</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 モニタリング調査のアンケート結果、総合満足度（満足・ほぼ満足）では99%の満足が得られた。ひろばの中で利用者と直接関わることで、利用者のニーズを聴き、その声を事業運営に活かすよう、検討実施した。館内に意見箱（うさぎポスト）を設置し、投書があった際には施設の対応方法をひろば内に掲示した。また、開館時間延長・4・5歳児受入れを施行実施した。</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			
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 新型コロナウイルス感染症の感染状況の動向を見ながら、地域ボランティアの協力を得た活動を実施した。「ONE SONGコンサート」としてひろばの中で行う利用者や地域の方の特技披露や、小学生によるお仕事体験、「吉祥寺東おもちゃ病院」では地域の高齢者の方々によるおもちゃ修理を行い、利用者や地域の方を繋げる役割を担った。</p>								
情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	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。							
<p>評価の理由 ホームページ、Twitterの配信、0 1 2 3吉祥寺だより、館内ポスター等、施設独自の情報提供の他、市報「むさしの」、市のホームページ、すくすくナビ等による広報活動を行った。利用者同士のひとこと情報（ふるさと・保育園・幼稚園）の館内掲示も好評を得た。利用者参加型の「カンガルーのひろば」の見直しを行い、新年度からの変更を検討した。</p>								
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4				
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。							
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。							
	4 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。							
<p>評価の理由 ひろばの中での関わりは利用者の気持ちに寄り添い、傾聴を基本とした対応を心がけた。スタッフ全体で利用者の状況を共有し、公平な対応ができるよう配慮した。初来館時の利用案内は丁寧に行い、リピーターの増加につなげた。職員の対応に対するアンケート結果も態度・言葉使い・服装等の満足度が100%だった。相談相手に対しての満足度は91.9%だったが、自由記述では高評価記述が昨年比去年増加した。</p>								
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2				
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。							
<p>評価の理由 昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染症防止対策に基づいた事業運営のため、従来に比べて参加定員の縮小や大人数が参加できる催しを自粛する等の影響か、利用者の満足度が90%に満たない評価となった。託児の実施を見合わせていたため、子ども同室でもなるべく多くの方が参加できるように講座の会場の見直し実施した。</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 安全への取り組み 【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 新年度の職員体制に合わせた防犯体制（火災・地震・不審者）の確認と訓練を行い、有事に備えている。利用者参加型で地震についての避難訓練を毎月実施し、スタッフの動き方を確認している。館内、玄関、庭に防犯カメラを設置し事件事故の抑止に勤める他、館内の危険個所については日常の備品管理の中で点検を行っている。万が一のトラブルに備えた賠償保険、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。	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 利用者各自の貴重品の管理についてのインフォメーションは利用案内時に必ず伝え、鍵付きのコインロッカーの利用を勧めている。ALSOK（総合警備保障）との契約により機械警備を行うとともに、市内巡回警備のホワイトイーグルとの情報交換を行うなど、市内の安全情報の把握に務めている。警備業務怠惰による事件事故は発生していない。						
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。				
	評価の理由 年間を通し事業計画に沿った行事・催しを実施した。さらに新型コロナウイルス感染症防止対策を講じた上で行える催しを毎月の会議の中で検討し、利用者や地域の方が参加できる催しを実施する等、地域に根付いた施設を目指した。令和4年度に試行事業として行った時間延長と4歳5歳児の受け入れについては、今後の実施について市・子ども協会との意思疎通と連携が必要と思われる。					
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。	4	4	3.2		
	2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。					
	3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。					
	4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。					
評価の理由 施設や設備の有効利用に努め、効率的な運営を実施した。新型コロナウイルス感染症の動向を踏まえ館内での食事を解禁としたが、利用の頻度を考慮して食事コーナーを時間制で設定し、常設の部屋をひろばとして開放し利用者が過ごしやすいスペースを確保した。正規職員と嘱託職員の人数は適正であるが、ひろば対応のスタッフを確保するため、臨時職員による事務分担の体制を整えた。						
適正な個人情報保護	1 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3	2.4		
	2 個人情報は適切に管理され、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 職員全員が個人情報・情報セキュリティについての研修を受講し、内容を職員間で共有し管理に取り組んでいる。個人情報は適切に管理され、事故は発生していない。マニュアルの整備、施設内の管理場所、管理方法書庫の施錠について等、取り決めの上、徹底した管理の遂行に務めている。						
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）。	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 樹木選定・館内清掃・設備点検（昇降ステージ・自動ドア）等の委託については、武蔵野市子ども協会事務局と連携して執行している。執行先については子ども協会事務局と共に適正な選定となっているか検討を行い、適正な管理監督責任を果たしている。「おでかけマップ」の作成委託の業者選定を行い、新規委託を行った。						

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】	利用増加への取り組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2		
		2 計画どおりの収入が得られているか。					
		3 利用増加に向けた具体的な取り組みを実施し、その効果があったか。					
	<p><u>評価の理由</u> 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運営だったため、多くの利用者を募る催しの自粛や、前年同様定員を決めての講座実施のため、利用者数には大きな変化はなく若干の増加が見られた。利用者のリピート利用に注力し、ひろばの設定を適時見直し、定期的に変更を行ったことで、アンケート結果でも好評を得た。</p>						
	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。					
<p><u>評価の理由</u> 年間事業計画に基づいて、予算の適正な執行を行った。現金（小口現金）についても適正な管理が行われている。</p>							
経費節減への取り組み	1 経費節減に対する具体的な取り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。						
<p><u>評価の理由</u> 経費の執行については効果的、効率的になるよう購入時には、会計担当職員を中心に、複数のスタッフで検討を行った。武蔵野市社会福祉協議会の協力のもと設置していた飲料用自動販売機は、利用頻度を見直したうえで3月に廃止した。</p>							
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2			
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。						
<p><u>評価の理由</u> 申し込みが必要な催しについては、市内在住者に公平な告知を行うために、市報「むさしの」・すくすくナビ・市のホームページによる広報と、施設独自の広報として、ホームページTwitterによる周知を行った。「むさしののびのびプロジェクト」の実施により、子どもの発達から来館を躊躇している親子が遊びに来やすい環境を整備した。</p>							
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3	2.4	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。					
	<p><u>評価の理由</u> 建物・設備の安全管理については、子ども協会を通じて選定依頼した専門業者に依頼して、定期的に保守点検を行っている。毎日の館内設定・清掃の際に職員による備品のチェックを行い異常を発見した際には速やかに子ども協会事務局に報告し、必要に応じて市役所主管課へ連絡し対応している。備品台帳に基づいた備品チェックを毎年実施している。</p>						
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><u>評価の理由</u> 専門の清掃業者に委託し、日常の館内清掃を行うとともに、屋外清掃、排水口清掃、害虫駆除、床ワックス掛け、エアコンフィルター清掃等の特別清掃を実施している。委託業者からの実施報告を定期的に確認している。新型コロナウイルス感染症防止対策として、スタッフによる館内及び遊具の消毒作業を昨年度に引き続き実施した。</p>							

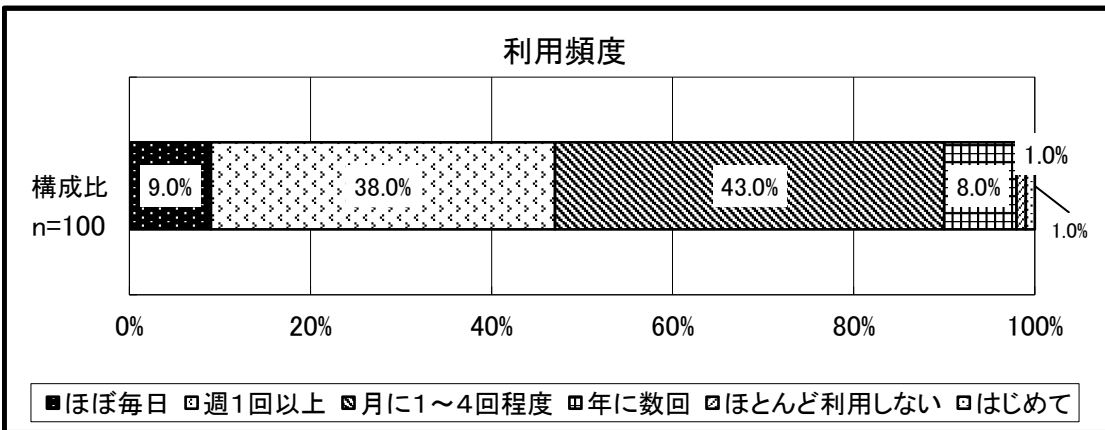
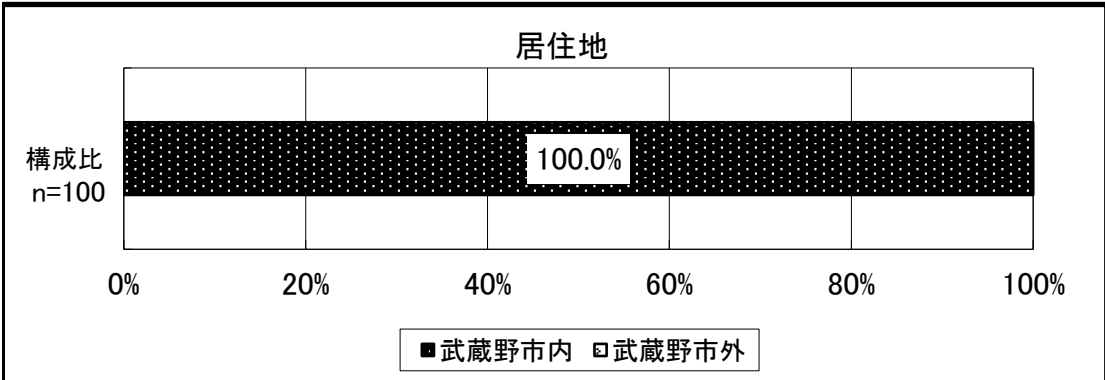
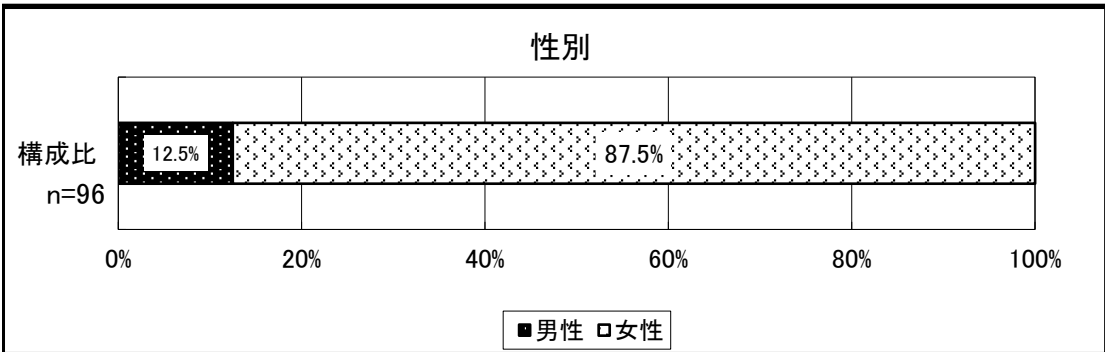
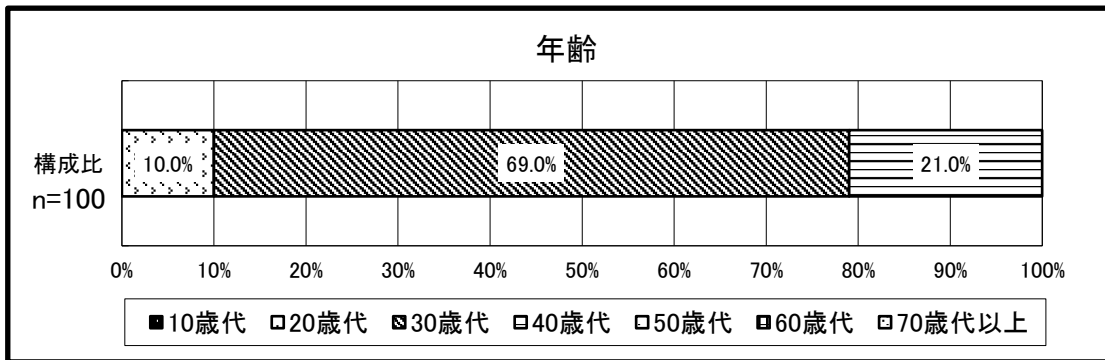
様式2-2 評価項目シート

【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。

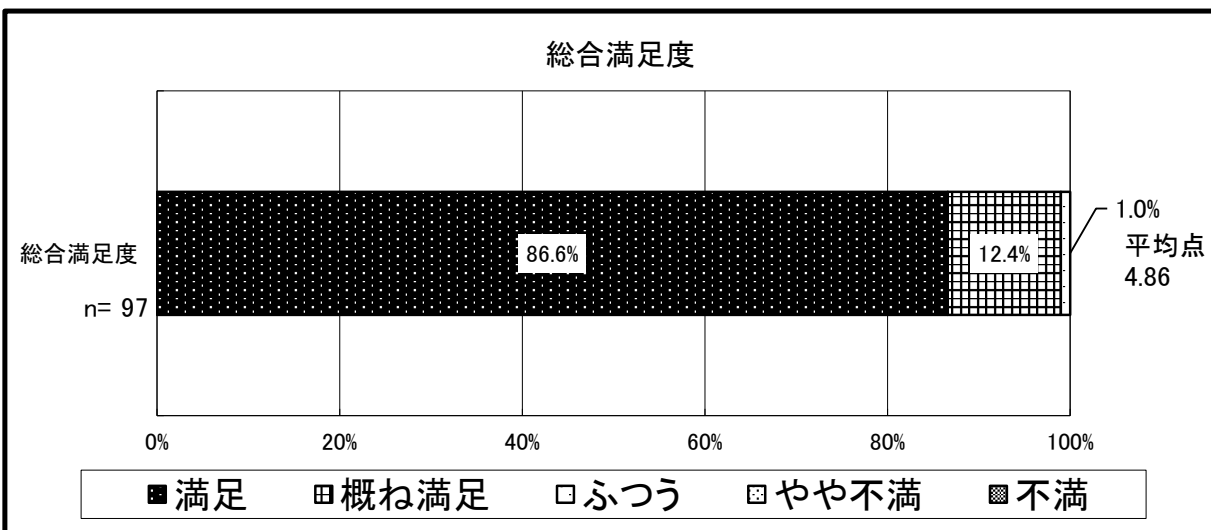
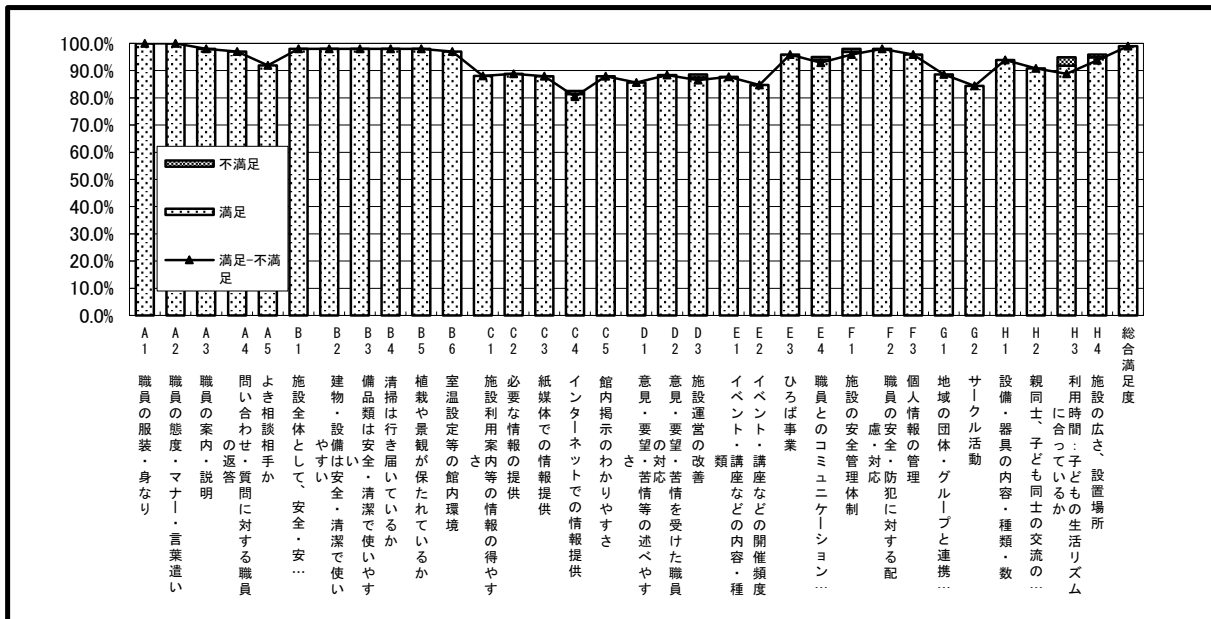
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上 【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	35.2
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、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	4	6.4	
		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。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4	6.4	
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。				
3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
4 職員によってサービス水準に格差が生じないように、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）。					
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度の「満足」の回答が、昨年度と比較して増加しており、全体的な満足度が維持されていることが分かる。 ・自由記述欄では、職員の対応について高評価の記述が多く、職員の声掛けや傾聴の姿勢等が相談しやすさや安心につながっていると考えられる。 <p><u>改善事項</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報提供については、情報がたくさんあり助かるという意見がある一方、館内掲示の分かりやすさの項目で昨年度と比較し満足度が低下しているため、引き続きわかりやすい情報提供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	3	4.8	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3	2.4	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・警備委託や安全パトロール隊との情報共有等により、安全面の管理が引き続き適切に行われている。 ・不審者対応訓練や防災訓練を定期的に実施し、高い危機管理を持った運営が行われている。 <p><u>改善事項</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害等の緊急事態に備え、日頃から非常時の出入口を案内する等、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36点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3	2.4	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。					
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 法令に沿った適切な運営が行われている。 利用頻度が低かった飲料用自動販売機を撤去する等、経費節減に努めている。 <p><u>改善事項</u></p> <ul style="list-style-type: none"> これまで継続されていたコロナ対策が緩和されることに伴い、例年の事業予算の適切な執行や、利用者の増加につながる催しの企画、訪れやすい環境づくりに努めていただきたい。 アンケート内で、「おもちゃの抽選で個人情報が見えるときがある」という意見があったため、個人情報の取り扱いには引き続き注意していただきたい。 						
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	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	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><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 経年劣化はあるものの、適切な修繕や環境整備により、利用者が過ごしやすい空間の維持につながっている。 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。 <p><u>改善事項</u></p> <ul style="list-style-type: none"> アンケートの中で、「時々床がすべりやすい」「床暖房がない箇所が寒くマットを敷いてほしい」といった意見があったため、市や子ども協会と協力し、より安心・安全に利用できる施設となるよう検討していただきたい。 						



【回答者の属性】に関するコメント

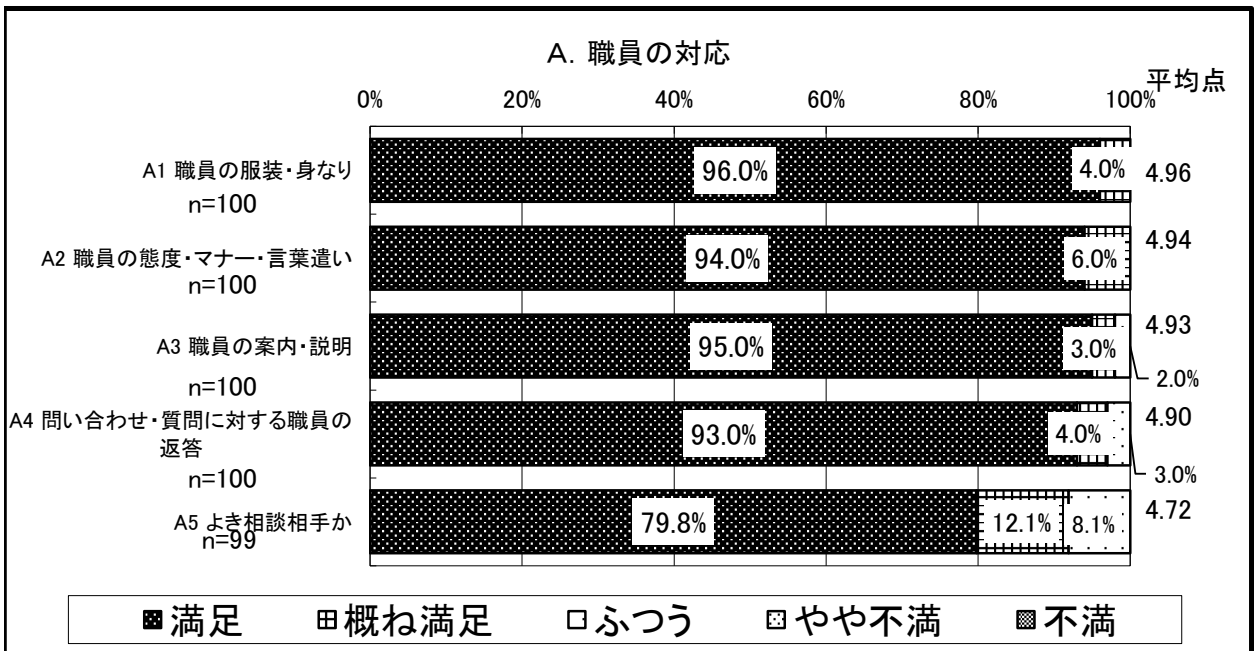
- ・0123吉祥寺の利用者保護者(アンケート回答者)は30代が最も多く、69%を占める。次いで多いのが40代で20代の2倍にあたる。
- ・利用頻度として多いのが月に1~4回程度で43%、次が週に1回以上の38%で、リピート利用が多いことがわかる。



(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

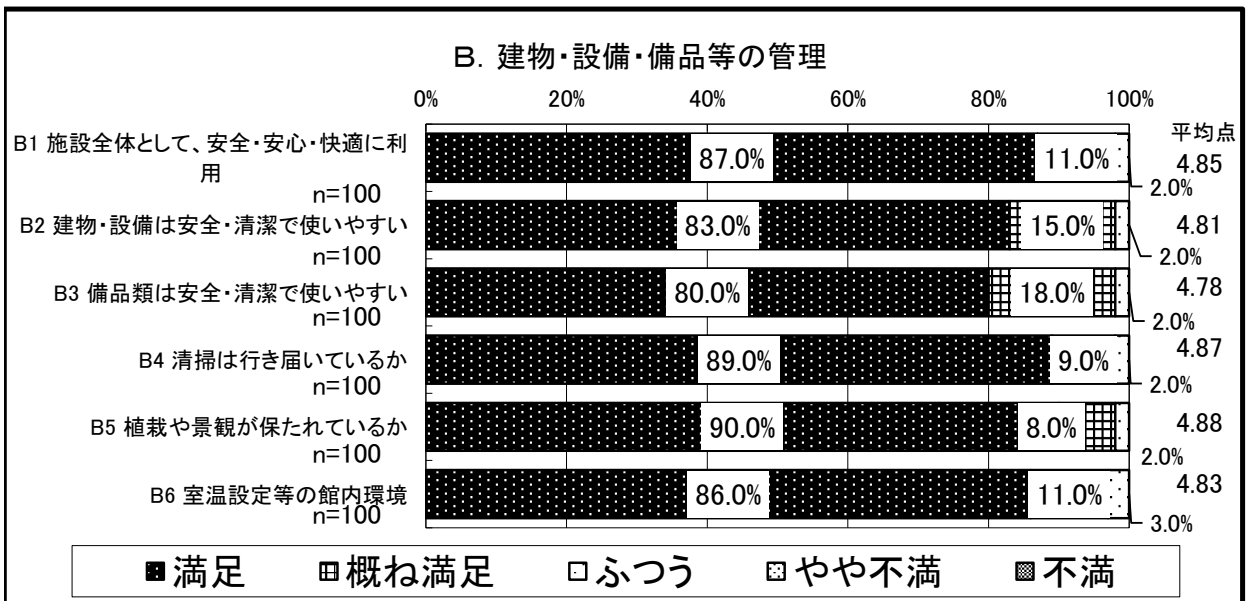
【総合満足度】に関するコメント

- ・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」の回答が、令和3年度は81.8%のところ、令和4年度は86.6%の評価を得られ、平均点も4.81から4.86に増加し、満足度の評価が上がっている。
- ・内訳でも、すべての項目について「満足」が高い割合で回答されている。
- ・「やや不満」の項目については、「子どもの生活リズムに合っているか」の項目に3件の回答があった。



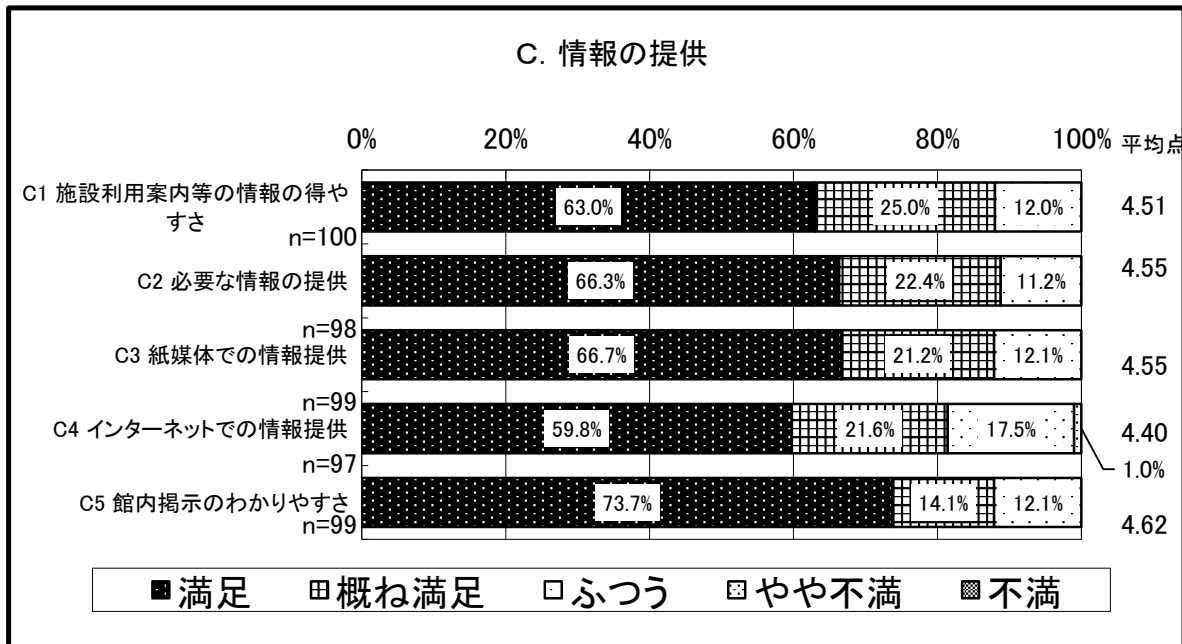
【A職員の対応】に関するコメント

- ・「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。特に職員の服装・身なり・態度・マナー・言葉使いについては100%の高評価を得ている。
- ・「よき相談相手か」の項目については、「満足」「概ね満足」の割合が令和3年度に比べて2.1%の減少が見られた。



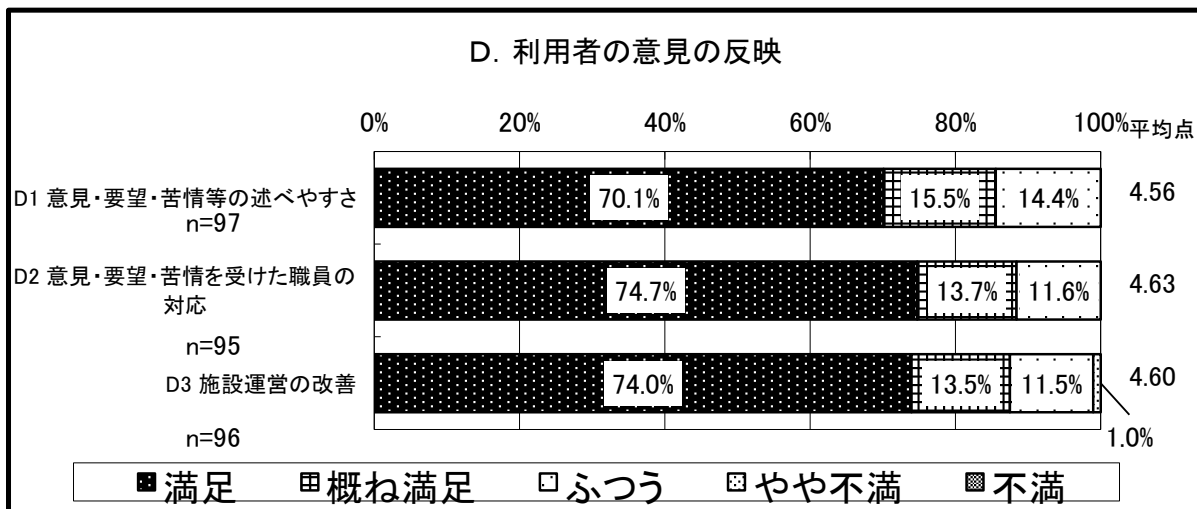
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

- ・令和3年度に比べ、すべての項目について「満足」の回答が増加している。
- ・すべての項目について平均点も向上している。



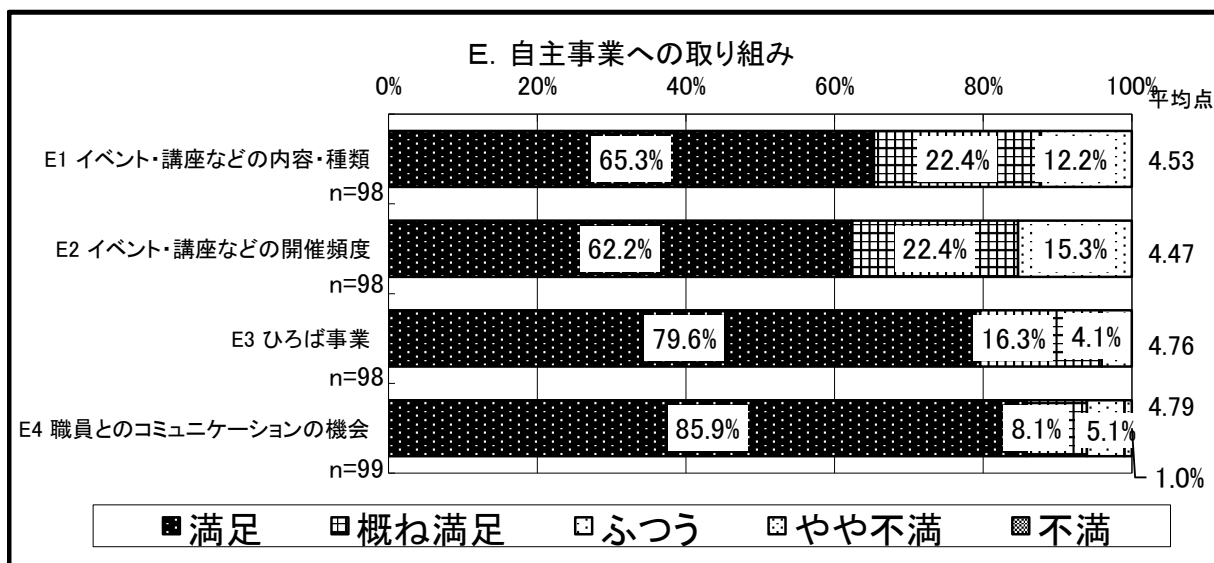
【C情報の提供】に関するコメント

- ・「満足」「概ね満足」の合計はすべての項目について80%を超えている。
- ・施設利用案内等、紙媒体での情報提供についての評価が向上している。
- ・館内掲示のわかりやすさについての項目について「満足」「概ね満足」の評価が5.2%減少した。



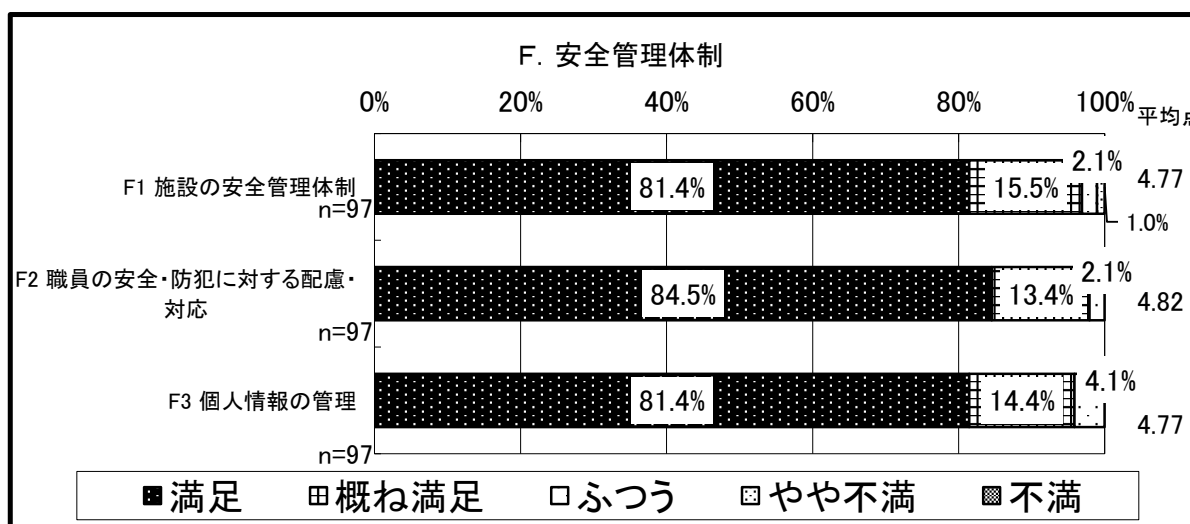
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

- ・どの項目についても「満足」「概ね満足」が80%を超える評価を得ている。
- ・令和3年度に比べ、「ふつう」の回答がどの項目についても増加した。



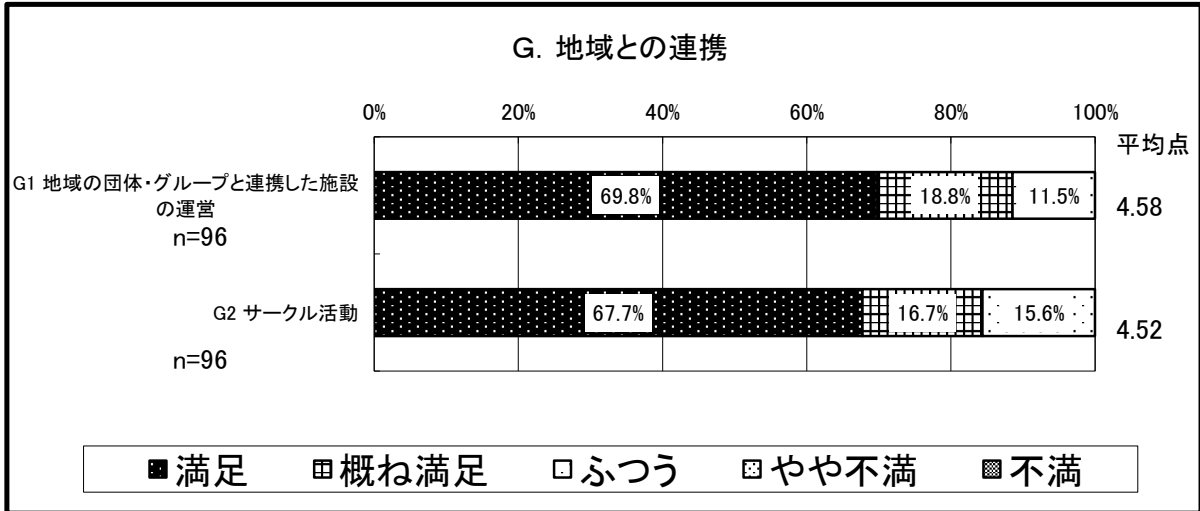
【E自主事業への取り組み】に関するコメント

- ・新型コロナウイルス感染症の感染状況の変化に伴い、利用者のイベントや催しへのニーズが高まったことが予想され、自主事業についての「満足」の回答が減少した。
- ・職員とのコミュニケーションの項目では「満足」の回答が増加したため、平均点が向上した。



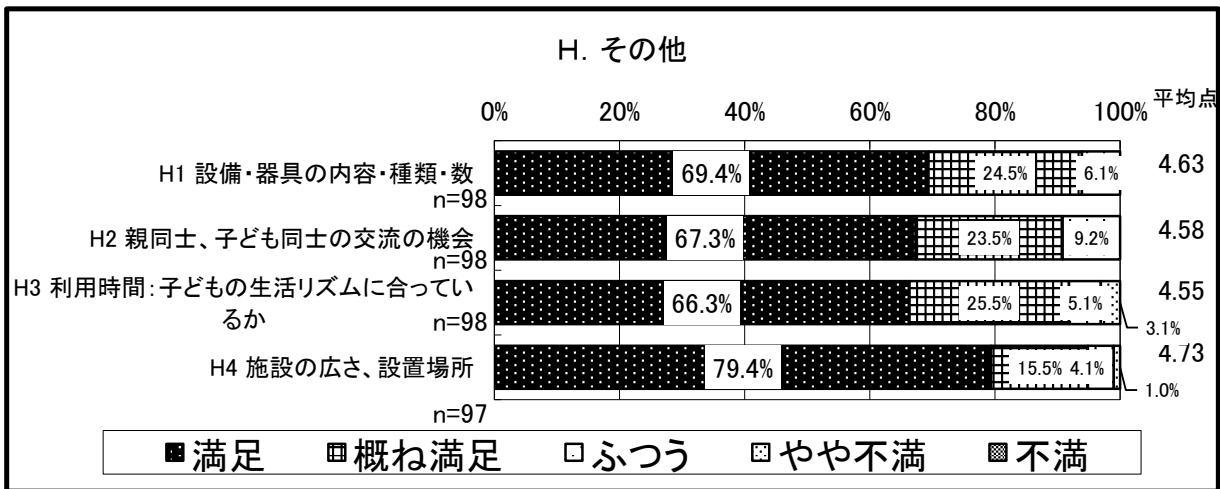
【F安全管理体制】に関するコメント

- ・「満足」「概ね満足」の回答は、すべての項目について95%を超える高評価を得ている。
- ・職員の安全・防犯に対する配慮・対応については、「満足」「概ね満足」の回答が前年比1.9%の増加が見られた。



【G地域との連携】に関するコメント

- ・両項目とも「満足」「概ね満足」が80%を超える回答を得ている。
- ・サークル活動についての満足度が増加し、平均点の向上が見られた。



【Hその他】に関するコメント

- ・「満足」「概ね満足」の回答はどの項目についても90%を超える高評価を得ている。
- ・新型コロナウイルス感染症防止対策を講じて催しを実施したためか、「交流の機会」の「満足」「概ね満足」の回答に減少が見られた。

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

- ・ いつも気軽に話しかけて下さり嬉しいです。楽しくかよふことが出来ています。
- ・ いつも期待以上のことをしてもらえています。
- ・ 職員の方皆さんが優しく、あたたかくて、安心してすごせます。育児の悩みなど聞いて下さったり、アドバイス下さるのもとてもありがたいです。
- ・ 0才のころから、ささいな悩みなどを相談させていただき、丁寧にご対応いただいととても感謝しています。
- ・ いつも親身に話を聞いてくれてとても救われます。
- ・ (問い合わせ、質問、相談は) したことがないです。
- ・ 何かと気にかけてくれて、とてもあたたかいです。はらっぱの方はあまり、ときくので…。
- ・ いつも穏やかな雰囲気の子童館で居心地が良いです。職員の先生が優しく、話かけて下さるので有難いです。
- ・ お誕生日の際に手足のスタンプを頂けてうれしかったです。
- ・ 毎回、子どもの悩みなど話を聞いてもらい、モヤモヤ解決させて頂き感謝しています。
- ・ みなさん話しやすく親切です。
- ・ 産後のもやもやした時期を乗り越えられたのは0123のスタッフの方のおかげです。
- ・ タイミングで職員さんの方から声をかけて頂き、いつも支えられています。
- ・ 必ず職員の方が声をかけてくれたり、あいさつしてもらえるのでとても安心し、心強い味方がいてくれると思えます。
- ・ とても良くしていただいて母子共に本当にありがたいです。
- ・ ご自身の経験を話してくれるのでいつも本当に助かっています。安心します。
- ・ いつも親身にありがとうございます。
- ・ 行事なども丁寧に案内して下さり、いつも親切にいただいています。
- ・ いつも優しく受け入れて下さり感謝です。
- ・ いつも親身になって話を聞いて下さり、本当に助かっています。
- ・ 子育てはもちろん、雑談もしてくれて嬉しいです。
- ・ 職員さんのお話が良きアドバイスや気分転換にもなっていて有り難いです。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- ・ おもちゃ、道具が変わったりと、何回来ていても楽しめます。
- ・ 2階がやや寒い。
- ・ いつも快適で清潔です。
- ・ ティッシュとゴミばこがあると助かる。
- ・ 4才以上の子がいるとたまにヒヤッとします。
- ・ いつもきれいになっていて満足です。
- ・ 安全ですが時々床がすべりやすく何か対策があると、より安全にあそべるかなと思います。
- ・ 冬は、はらっぱの2Fが暑すぎる時があります。

C. 情報の提供について

- ・ (インターネットでの情報提供は) 見たことがないので…
- ・ インターネットでの申込みに対応してもらえるとうれしいです (行事)。
- ・ ネットで予約できるようにしてほしい。イベント情報がネットだと分かりづらい。
- ・ 情報がたくさんあり、助かります。
- ・ 掲示もみやすく、助かっています。
- ・ 案内とは別に、職員の方が声をかけてくださるので、ありがたいです。
- ・ 自分があまり見ていないな…といういみで

D. 利用者の意見の反映について

- ・ 不満がありません。
- ・ 分からない。
- ・ 職員の先生方はいつも優しく話しかけて下さるので安心感があります。
- ・ そもそも苦情はないです。
- ・ 閉館時間が早い。せめて17時、ずっと前から言ってる。
- ・ これまで意見や要望、苦情等がありません。

E. 自主事業への取り組みについて

- ・ コロナの影響でイベントの人数制限が厳しくなったためか、予約しようと思うころにはすでに定員ということもありました。残念。
- ・ コロナなので難しいが、1才ひろばなどすぐ一杯になってしまうイベントもあり、もう少し参加人数が増えるとうれしい。
- ・ 1歳ひろばは人数の関係上すぐに枠が埋まってしまうため、開催回数を増やして頂きたい。
- ・ 幼稚園行ってるので、なかなかイベントには参加できないですが、通う前は、イベン

トに参加してました。満足してました。

- ・ ダイナミック絵具遊びやまるとに絵を描かせていただいたり。貴重な体験を沢山させていただきました。
- ・ もう少し回数がほしいです。
- ・ 新しいおもちゃが入ったり、風船のイベントなどがあり、子どもも喜んでいきます。
- ・ イベントに参加していないので3にしました。
- ・ 講座の開催頻度上げてほしい。
- ・ 1才ひろばの回数をもっとあるとうれしいです。
- ・ 時間が午後なので参加したくてもできない時がある。
- ・ 季節のイベントを開催してくださり、四季に触れる大変良い機会になっています。
- ・ 外部の方のイベントもあり、色々な経験ができて、うれしいです。
- ・ あそび場にスタッフさんが誰もいなく、子どもがあそびに集中している時など、親がトイレに行きたくても声をかけられないことが多い。特に2階はスタッフさんいないことが多いので。
- ・ 子どもが見るだけでなく、参加できるイベントをやってくれるとありがたいです。
- ・ いつも声かけありがとうございます
- ・ 市外の親子と会うときにも利用できるとうれしいです。コロナの制限でしかたがないのですが、制限解除を心待ちにしています。

F. 安全管理体制について

- ・ イベントの度に、個人情報のとりあつかいについて確認してくださるので安心です。
- ・ おもちゃの抽選で申込みする時、たまに他の方の個人情報が見えてしまう時があります。

G. 地域との連携について

- ・ 最近来館の機会が減っており G-2 (サークル活動などのサポート) については正直よく分かりません。
- ・ 児童館以外のイベントなどもお話して頂けるので近くのイベントのことも知れて嬉しいです。
- ・ 手作りのおもちゃはとてもかわいい!
- ・ 親子コミセンなどにも知っているスタッフの方がいると安心して参加できるのでうれしいです。
- ・ 着目した事がなくわかりません。

H. その他

- ・ 同年齢の子の親と顔見知りになる機会が多く、ありがたい。

- ・ 欲を言えば、おもちゃや道具をもう少し頻繁にアップデートして頂けると嬉しいです。
- ・ 閉館時間をもう少し遅くして頂きたいです。
- ・ 閉館時間がもう少し遅いと午後に利用しやすいかも。
- ・ 駅から徒歩圏内なので大変助かります。
- ・ 17:00まで開いているとなお嬉しいです！コロナの影響ですかね…。
- ・ 夏と同じように17:00までだと大変助かりますが職員さんが大変そうなので…。
- ・ 閉館時間17時にしてもらえると助かる。
- ・ 是非17:00まで開館してほしい。
- ・ 市内のどこよりも広くて使いやすい。17:00くらいまでやってほしい。
- ・ 17時まで開館して下さると助かります。
- ・ おままごとゾーンのおもちゃの種類が増えると嬉しいです。
- ・ 16時閉館だと早いので、17時頃まで開いていると嬉しいです（お昼寝やおやつのあるので午後來館しにくい）。
- ・ 駅から近い場所にも欲しい。小さくても良いのでキッズスペースなど、少ないと思う。市政センターの一角とかどうですか？
- ・ 室内の道具の入れ替えをしてくださっていて大変満足です。
- ・ 9:00開所は、生活リズムが朝型の子にとってはとってもありがたいです。
- ・ 昼寝の後の利用が難しい（起きた後の時間が短い）
- ・ 17時まで利用できるとうれしいです。
- ・ 上の子（4歳）のためにはできたら5:00までにしてほしいけど、また生活時間が変わるかもしれないので5:00までになったときあそびに来られるのかは分からないな～
- ・ 5時までだと昼寝の後に来やすいのでうれしいです。

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

- ・ できれば年中さん以降も利用できるようにして頂けるとうれしいです。
- ・ いつも大変お世話になってます。
- ・ （改善すべき点は）見当たりません。いつも楽しく利用させてもらっています。
- ・ 夏季に5:00まで開館していたのがありがたかったです。
- ・ 利用時間をのばしてほしい。
- ・ 両方（吉祥寺、はらっぱ）よく行きます。吉祥寺の方が、先生との距離が近く、話もしやすいなと思います。利用者の人数だったり、施設の広さだったりもあるかもしれませんが、私は吉祥寺が近くて良かったと思ってます。
- ・ あたたかなサポート、いつも感謝しております。
- ・ 男性のスタッフがいてもよいのかもしれない。

- ・ (改善すべき点は) 特にありません。満足です！
- ・ コロナ禍なので難しいとは思いますが、閉館時間が 16 時半もしくは 17 時ですと更に嬉しいです。
- ・ 4～5 歳の兄妹がいるのですが、兄単品で来館できるとありがたいです。
- ・ 講座 (あずかり有) をたくさん復活してほしい。親同士の話の場もたくさんあるとうれしいです。(その間子供見てもらえると尚)
- ・ 開館時間を長くしてほしい。
- ・ 上の子 (小学生) が同伴する際待てる場所がない。
- ・ 少し大きい子でも遊べるもの (ゲームや DVD など) もあると良い。
- ・ 館内でおやつが食べられないのは不便なので戻してほしい。
- ・ 外遊びになかなか踏み出せないのでは何かきっかけを作ってもらえると嬉しいです。
- ・ 難しいかと思われそうですが、床暖房が無い箇所にプレイマット等を敷いて、冷たさを軽減等があると良いかと。
- ・ 難しいとは思いますが、祝日にちょっとだけでもいいので、施設を開放してくれると嬉しいです。
- ・ 改善すべき点を一生けん命考えましたがありませんでした。
- ・ 職員さんも優しく、施設もきれいで、とても満足しています。さんきち (無料で服などを頂ける部屋) は、はらっぱの方が広くて多い気がするので同じ位の規模だともっと嬉しいです。

【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。

- ・ いつもたくさん遊ばせてもらってありがたいです。今後もよろしくお願いします。
- ・ ありがたいくらい満足です。
- ・ さんきちのお店に、とても助けられています。
- ・ いつも職員の方が笑顔で迎えて下さりとても安心して来館することが出来ています。何気ない会話からも元気がもらえ、困った時にはたよれる人たちが身近にいるのだと勝手ながら思っています。いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。致します。
- ・ いつもありがとうございます。親子にとって欠かせない場所になっています。
- ・ 夏季などは開館時間を 5 時にしてもらえると通いやすいです。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 子どもも親も安心してすごせる場で、とてもありがたく思っています。
- ・ 4 月から年中になります。来れなくなってしまうので、残念です。夏休みなどは、これなのかな？
- ・ コロナはまだまだ収束しませんが、色々なイベントを行って頂きありがとうございます。これからも子ども大人も楽しめるイベントが沢山あるといいなと思います。よ

ろしくお願い致します。

- ぐるりんにあるような小さなおもちゃも遊びたいです。
- いつも助かっています。ありがとうございます！！
- いつもとても助けられています！感謝です。
- 来館するといつも得られることが多いです。おもちゃの種類も多いので子供もよろこんでいます。
- いつもスタッフの方が明るく声をかけてくださって、孤独に育児をするママの本当によい場所になっています！！ありがとうございます！
- みなさん職員の方々が優しくてありがたいです。
- いつも相談に乗って下さりとてもありがたく思っております。親子（父母）共々とても満足しています！
- 夏の間だけでも開館時間がのびる（～17：00 等）と大変嬉しいです。いつも大変ありがたく利用させて頂いています。
- いつもありがとうございます。親子で楽しんでおります。
- ピアノや体操などのイベント毎日楽しく利用させて頂いております。スタッフのみなさん、いつもありがとうございます。これからもよろしくお祈りします！！
- いつも優しく笑顔でお声がけ頂き、どうもありがとうございます！おもちゃや施設が清潔に安全に保たれていて、とてもありがたいです。
- 利用できるだけでありがたいです。ありがとうございます。
- はらっぱの方が近いですが、吉祥寺のスタッフの皆様とてもお話しやすく、通ってます！武蔵野市民で良かったと思える施設です。
- いつもありがたい存在です（0123 のスタッフさん）。今後ともよろしくお祈りいたします。
- 武蔵野市に引っ越して間もないですが、今後はイベントにも参加してみたいです。
- いつでも話を聞いてくださり本当にありがたく思っています。できれば長く利用していきたいので今後ともよろしくお祈りします。（いつもグチばかりですみません）
- 今まで通り、0123 までの子どものみの利用が良いと思います。
- 武蔵野市は児童館が少ないと思う。特に駅の周り。公営でキッズスペースや遊び場（アスレチックなど）をもっと増やしてほしい。井の頭公園など、もっと遊具があつて良いのでは？また駅周りでかいものをするさいなど、子供とパパだけでちょこっとあそんだり待てる場所があると良い。ボールプール、人工しば、アスレチック、おすなば、ビデオを見て待てる場所など。あつても有料の場合が多いので。
- いつも笑顔で優しく接して頂いています。ありがとうございます。
- いつも楽しく利用させて頂いています。ありがとうございます。
- いつも優しく受け入れてくださり、ありがとうございます。悩みも聞いていただき、子どもだけでなく、親も、安心して過ごせるところになっています。

- いつもありがとうございます。武蔵野市民で良かったです。
- 職員さんの雰囲気がとても良いです。いつもありがとうございます！
- 土日だけでも4歳以上でも遊べるようにしてもらえるとありがたいです。
- 本当にいつもありがとうございますの一言です。
- スタッフの方々に相談したり、成長を見守ってくださり、いつも感謝しています。毎週通っていますが、子供もお友達ができて楽しく遊んでいます。母も友達ができて、0123 があって本当によかったです。
- いつもありがとうございます。この場所が大好きです。スタッフの皆さんもいつも温かく、お会いするのが楽しみで来ています。

0 1 2 3 はらっぱ

(様式1) 評価シート

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に関する業務 ③子ども・子育て支援法（平成24年法律第65号）第59条第1号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④前3号に掲げるもののほか、0123施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
指定管理委託料	予算	54,481,000円	決算 51,444,847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	32.8 / 44	33.6 / 44	＊引き続き感染症防止対策を講じた施設運営ではあるが、利用者からの総合的な満足度は高評価を得ている。 ＊開館時間延長、4・5歳児受け入れを試行実施し、利用者アンケートを行った。	＊アンケート結果から、昨年度と同様に、高い利用者満足度を維持していることが分かる。 ＊コロナ対策を講じた上での講座やイベントの開催等、工夫した施設運営に努めている。
B安全への取組み	9.6 / 12	7.2 / 12	＊館内の遊具・設備安全点検を定期的に行い適正な管理を行った。 ＊利用者参加型の避難訓練を毎月行い、防災への意識を持ってもらうことに努めた。	＊日頃から、安心・安全な施設運営が行われている。
C適正な運営	25.6 / 36	24.8 / 36	＊感染症防止対策を講じた上で、適宜検討を行い、事業計画に沿った事業運営に努めた。 ＊公平性を保つため、0123施設発信だけでなく、市報、市のHP、すくすくナビなど適切な情報発信に努めた。	＊法令に沿った適切な運営が行われている。 ＊市報やSNS等、複数の媒体を使って情報を発信し、様々な利用者に情報を届ける工夫をしている。

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
D施設・整備等の適正な管理	5.6 / 8	4.8 / 8	<p>*設備、備品の保守点検は業者のみならず、職員による安全点検も徹底し、修繕が必要な箇所は速やかに適切な処置、連絡を行った。</p> <p>*清掃専門業者による適正な衛生管理を行っている。</p>	<p>*修繕・更新工事が必要な箇所について、把握・報告を随時行い、迅速に対応している。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症対策として、消毒、換気を徹底した。</p>
全体	73.6 /100	70.4 /100	<p>*R3 年度に引き続き、感染症防止対策を講じた施設運営を遂行してきたが、1日平均7.2人の利用者数の増加にみられるよう、利用者の満足度の向上につながった。</p> <p>*利用者アンケート調査では、高い総合満足度と自由記述欄の高い評価を得た。</p>	<p>*利用者アンケートで、「満足」または「概ね満足」と回答した方の割合が98%となっており、昨年度よりも高い満足度となった。</p> <p>*はらっぱマーケットの実施や、地域ボランティアにも協力いただいたはらっぱまつりの開催等、様々な取組の積み重ねが高い評価につながっている。</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>*他機関との連携が活発になり、健康課とのいくつかの協働事業の実施や、子ども家庭支援センターとの情報共有など、利用者支援事業の充実を図った。</p> <p>*地域の先輩ママボランティアと利用者の交流の講座を開催し、地域との連携を深めた。また、そこに参加した利用者自ら先輩ママ登録の申し出もあり、今後の4・5歳児を持つ親との関わりを深めるきっかけ作りとなった。</p> <p>*のびのびプロジェクトにおいては、初年度の開催より広報の仕方を工夫したこともあり、意識を持った方の参加がみられ、当事者同士を繋げることもでき、今後の事業展開への気付きを得た。</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>*地域との連携強化をよりいっそう進めていきたい。</p> <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。</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>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*他施設との連携（このとり学級の実施、3・4ヶ月健診でのひろば紹介など）、また子育てサポーターを中心とした拠点巡回、他施設との連携などアウトリーチ活動をとおして積極的に取り組んだ。</p> <p>*ひろばにおいて、公平性に気を配りつつ、声掛けを積極的に行い、行事などへの参加を促した。</p> <p>*0123施設発信（HP、Twitter、たより、ポスター等）だけでなく、市報、市のHP、すくすくナビなど適切な情報発信に努めた。</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>*R5年度も施行される試行事業についてより一層の市との意見交換、意思疎通を図り事業遂行に努める。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症についての緩和措置の実施に伴い、事業運営の検討を適宜行い、利用者のニーズに合った事業展開を目指す。</p>	

<p>主管課（記入欄）</p>	
<p><特に評価できる点></p> <p>*このとり学級や3・4ヶ月健診等で、市内の子育て支援拠点やひろばに足を運んだことがない方へのアウトリーチ活動を積極的に行った。</p> <p>*地域の先輩ママボランティアと利用者の交流講座の開催や、はらっぱまつりへの地域ボランティアの参加など、地域との連携を進めた。</p> <p>*適時適切な修繕を行う等、施設の安全管理に努めた。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*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>*「よき相談相手か」の項目の満足度が低下している。利用者が気軽に相談できる環境づくりに努めていただきたい。</p> <p>*コロナ禍において、利用者が安心・安全に過ごせるよう、引き続き施設・設備等の適正な管理に努めていただきたい。</p> <p>*一次評価について、「適正な再委託先管理」「適正な建物・設備・備品管理」等において、指定管理者と主管課の評価に差が見られる。評価項目ごとに求められる水準を確認いただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*0123施設のホームページやTwitterだけでなく、市報や市 SNS（すくすくナビ、LINE、Twitter等）による幅広い情報提供を行った。館内の掲示も見やすくなるよう工夫した。</p> <p>*ひろば内で利用者に対して職員から声掛けを行う等、相談しやすい環境づくりに努めた。</p> <p>*換気を行うため、開かなくなった排煙窓を修繕し、施設内・物品の消毒を行う等、感染防止対策に努めた。</p> <p>*年度初めに武蔵野市子ども協会と子ども子育て支援課で打ち合わせを実施し、評価項目ごとに求められる水準について確認を行った。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*発達に課題を抱える子どものいる家庭や、孤立して相談先を求めている家庭等に対するアプローチを、より強化していただきたい。</p> <p>*引き続き、気軽に相談しやすい環境づくりに努めていただきたい。</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。

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	32.8		
		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。						
	<u>評価の理由</u> 0 1 2 3施設の設置目的に沿った事業運営に努めた。年間の事業計画を立て、新型コロナウイルス感染症対策を都度見直し、その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。							
	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。						
	<u>評価の理由</u> 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速やかに回答し、対応を検討している。また、職員に直接伝えることができる環境が望ましいと考えており、その遂行に努めた結果として「これ以上求めることはないくらい良くしてもらっているので十分満足」という意見があった。							
	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。								
<u>評価の理由</u> 新型コロナウイルス感染症拡大防止に配慮しつつ地域との連携を図り、地域ボランティアの協力を得て事業運営を進めた。感染症拡大を考慮しながらHPで広報し、ひろばでの催しを再開したところ、楽しみに参加するリピーターが増えた。また、先輩ママと利用者に関わる講座では多くの先輩ママによる協力を得ることができた。								
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	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。							
<u>評価の理由</u> 市報「むさしの」による広報活動に加え、市のSNS（すくすくナビ、HP、LINE、Twitter）による積極的な情報提供を行った。また、0 1 2 3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。								
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。							
<u>評価の理由</u> 来館時、退館時の挨拶（声掛け）は徹底して行い、ひろば内でも職員から積極的に声かけを行うことに努めた。また、利用者からの声には誠実に応え、場合によっては周囲の利用者にも声をかけ利用者同士を繋げるよう配慮した。職員間での利用者対応に差が出ないように定期的に情報共有を行った。								
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	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）。							
<u>評価の理由</u> 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。ひろば事業においては9割を超える満足度が得られた。一方、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、7割近くの満足度になったと思われる。								

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 安全への取り組み 【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	9.6
		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。				
<u>評価の理由</u> ①火災発生時②地震発生時③不審者対応を柱に防災訓練を実施している。地震の際の避難訓練では、毎月利用者参加型の訓練を行っている。訓練を通し、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。有事の際には速やか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加入。						
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。					
<u>評価の理由</u> 館内整備や遊具・設備の安全点検を定期的に行い、適正な管理を行う。総合警備保障との契約により警備機械の導入による警備を行っている。市の安全パトロール隊との情報共有による市内の状況の把握に努めている。警備業務の怠りによる事件・事故は発生していない。						
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	
		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。				
<u>評価の理由</u> 年間の事業計画に沿った事業展開ができるよう、係分掌に従って円滑な事業運営を行った。月毎の事業内容検討会議での反省をもとに、随時見直しを行い、次の事業に生かすよう努めた。新規事業の実施について適宜市や子ども協会事務局に相談した。今後行われる試行事業については、より一層の市との意見交換、意思疎通と連携が必要だと考える。						
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	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。					
<u>評価の理由</u> 新型コロナウイルス感染症防止対策として、講座開催、部屋貸などの部屋を遊びの場やリユースコーナーとして設定。リユースコーナーは好評で、ひと月200人を超える利用登録者がいる。						
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実施されているか。					
<u>評価の理由</u> 個人情報保護法に関する研修は職員全員受講し、子ども協会の管理運営マニュアルに基づいた適切な管理を行っており、事故は発生していない。						
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	3	2.4	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。					
<u>評価の理由</u> 委託先については子ども協会事務局と連携を持ちながら選定にあたっている。委託内容、実施報告等については協会事務局と共に把握し、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	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。					

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】	<u>評価の理由</u> 引き続き武蔵野市民限定での受け入れ、密を避けての利用を提唱しており、利用増加を目的とした取り組みは積極的には行っていないが、R3年度に比較してR4年度の利用者人数は1日平均7.2人増加した。新型コロナウイルス感染症対策が取られているとの安心感が利用者を受け入れられたのではないかと考える。					
	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
		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。			
	<u>評価の理由</u> 新型コロナウイルス感染症防止対策を講じた施設運営のため、講座中の託児の実施自粛など支出計画に沿った予算利用ができなかった。半面、衛生面の取り組みを充実させ、利用者が安心して施設の利用ができるよう人的資源の活用としての支出をおこなった。現金の取り扱いについては適正に管理されている。					
	経費節減への取り組み	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。			
<u>評価の理由</u> 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、本来の事業に付随している予算（例えば講座中の託児費など）の本来の支出計画に沿った予算利用はできなかった。反面、ひろば事業の充実、安心・安全な環境設定のための予算支出については60%後半から90%前半の執行率で予算利用ができた。						
平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2	
	2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
<u>評価の理由</u> 施設の紙媒体に留まらず、SNSなどのインターネットを使用した情報提供を行い、広く市民全体に情報が届くよう配慮した。講座の申込については、受付開始日時などを事前に広報し公平な条件のもと受付を行った。						
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	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。			
	<u>評価の理由</u> 来館者の安全に配慮し、定期的な安全点検を実施、適切に対処している。修理の必要な箇所については早急に子ども協会事務局、市役所と連携をとり修繕、改善を行った。備品については、年度毎の備品チェック、毎月の安全点検の際にも点検を行い適正に管理している。					
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2
2		清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
<u>評価の理由</u> 新型コロナウイルス感染症防止対策として、利用者が快適、安心して過ごせるよう館内の消毒作業の徹底などのマニュアルを作成し遂行した。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。						
						5.6

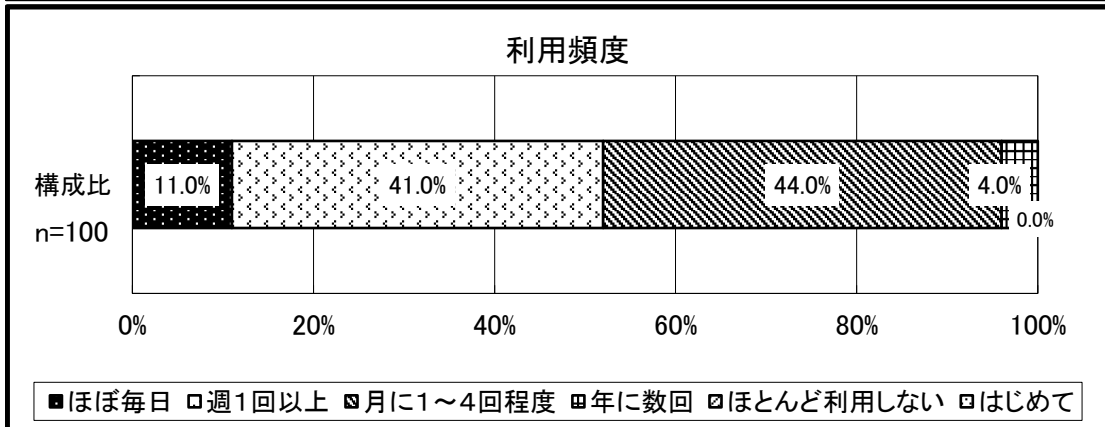
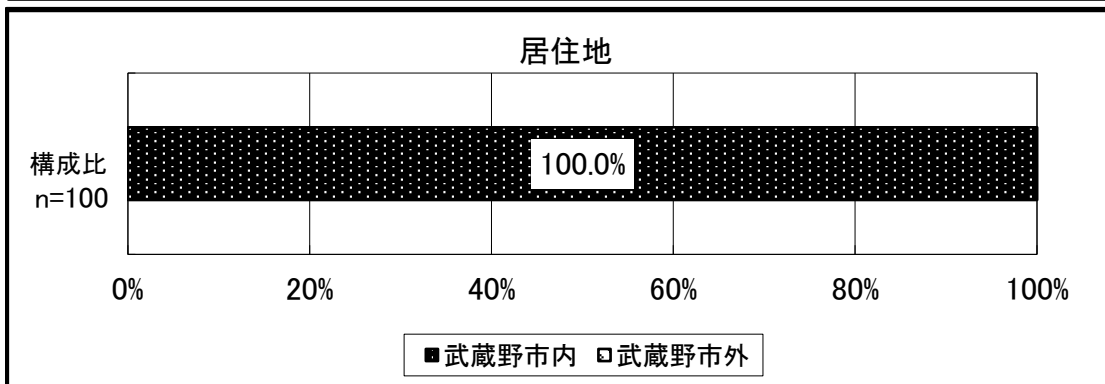
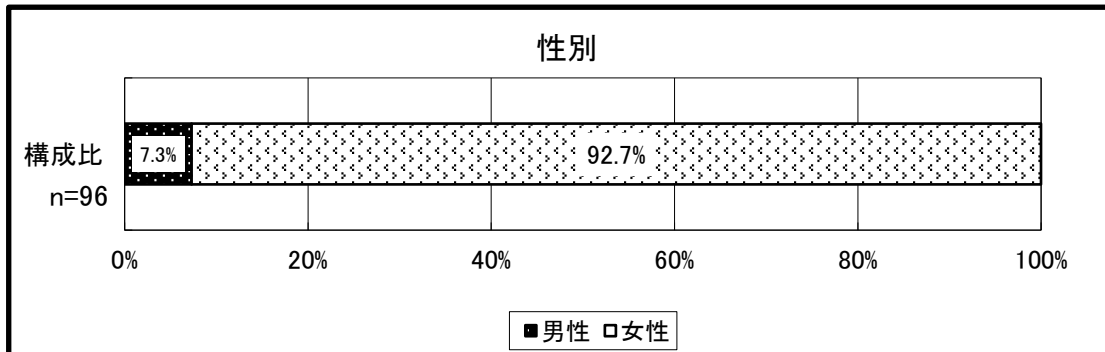
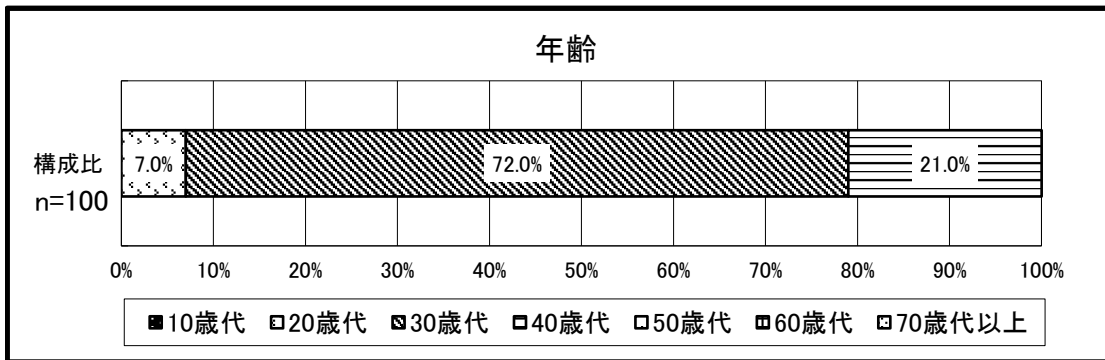
様式2-2 評価項目シート

【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。

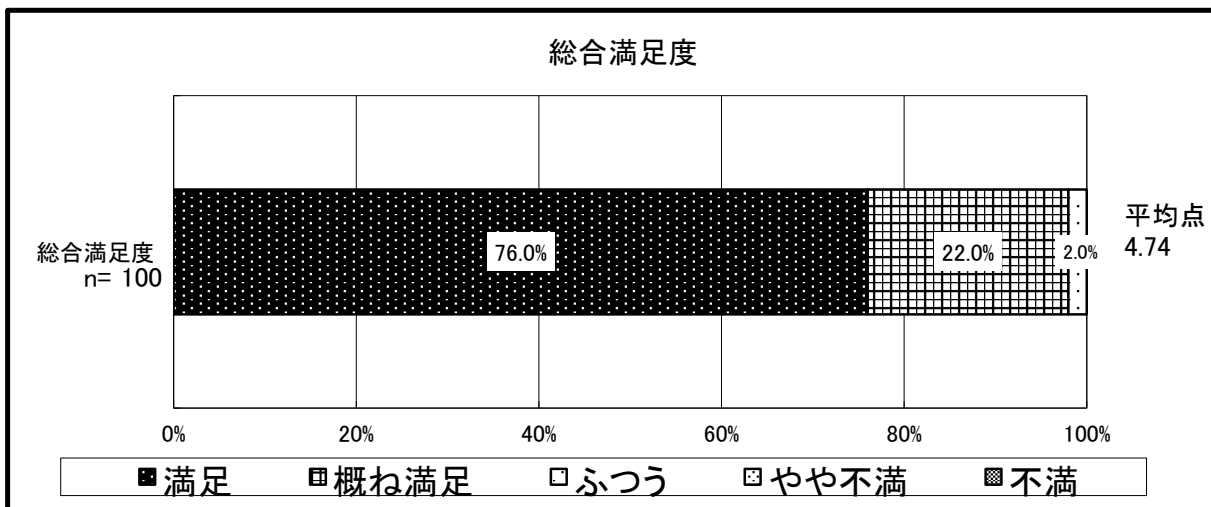
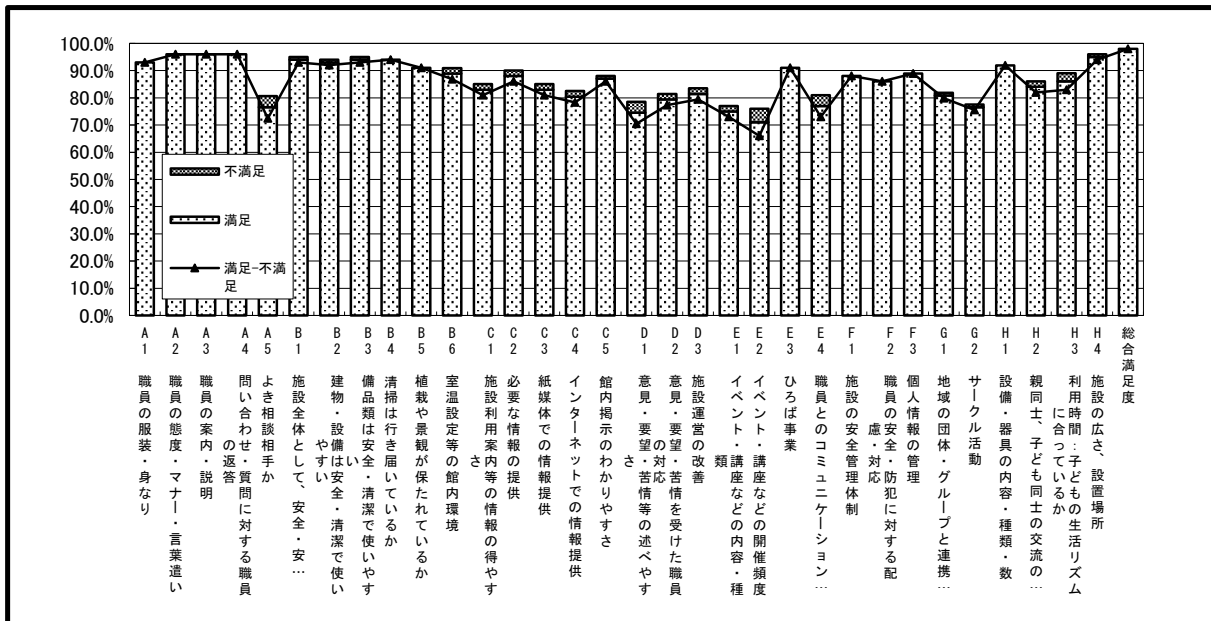
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上 【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	33.6
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4	
		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。				
	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	4	3.2		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p><u>評価の理由</u></p> <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ひろばを開催していることや、はらっばマーケットを実施していること等、様々な取組の積み重ねが高い評価につながったと考えられる。 						
<p><u>改善事項</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「よき相談相手か」「意見・要望・苦情等の述べやすさ」でやや不満と回答した方が4%おり、昨年度と比較して増加している。「相談しづらい」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	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。				
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・警備委託や安全パトロール隊との情報共有等により、安全面の管理が引き続き適切に行われている。 ・不審者対応訓練や防災訓練を定期的に実施し、高い危機管理を持った運営が行われている。 						
<p><u>改善事項</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもが施設内で走っている際には、早めに本人・保護者に声掛けを行う等、引き続き事故防止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36点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3	2.4	24.8
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3	2.4	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。				
	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><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 法令に沿った適切な運営が行われている。 市報やSNSといった複数の媒体を使って講座やイベントの周知を行い、様々な利用者に情報を届ける工夫をしている。 <p><u>改善事項</u></p> <ul style="list-style-type: none"> これまで継続されていたコロナ対策が緩和されることに伴い、例年の事業予算の適切な執行や、利用者の増加につながる催しの企画、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点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3	2.4	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	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><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の安全点検等を定期的に行い、修繕が必要な場合の早急な対応につながっている。 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。 <p><u>改善事項</u></p> <ul style="list-style-type: none"> アンケートの中で、「換気のため寒い」という意見があったため、利用者の様子を見ながら換気を行う等、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

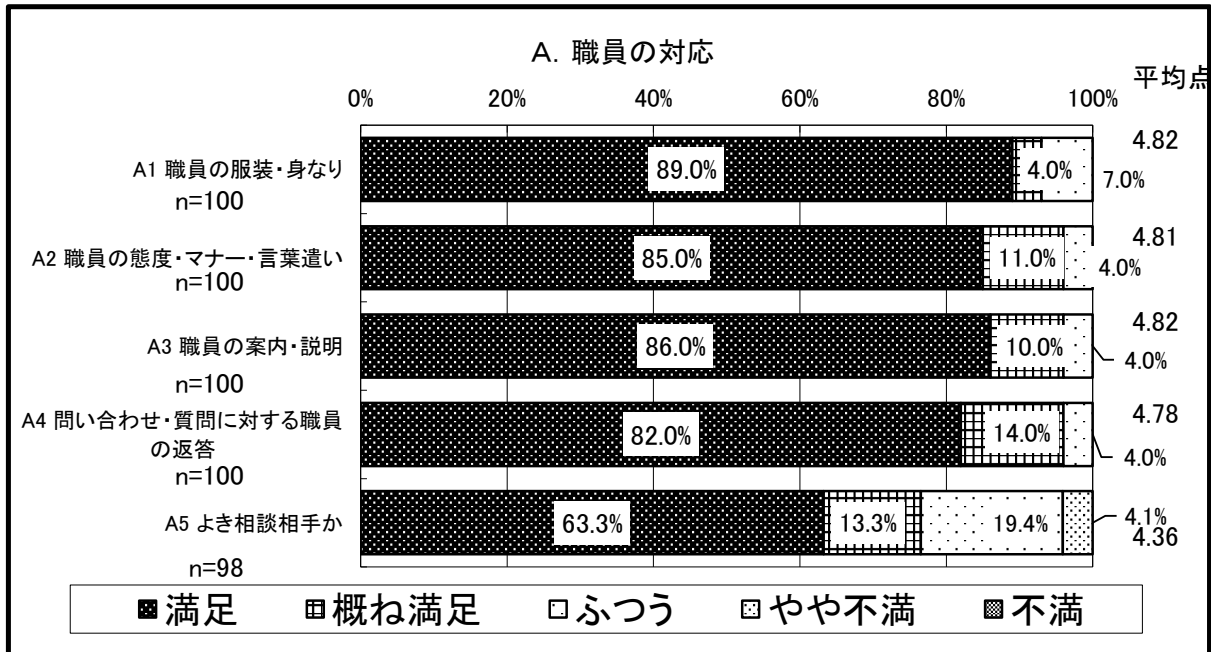
- ・利用者の年齢は30代が最も多いが、R3年度と比べ減少傾向が見られ、その減少分は40代の増加に現れている。
- ・利用頻度は月1~4回程度が最も多く、次いで週1回以上となっているがどちらもさほど差がない割合となっている。



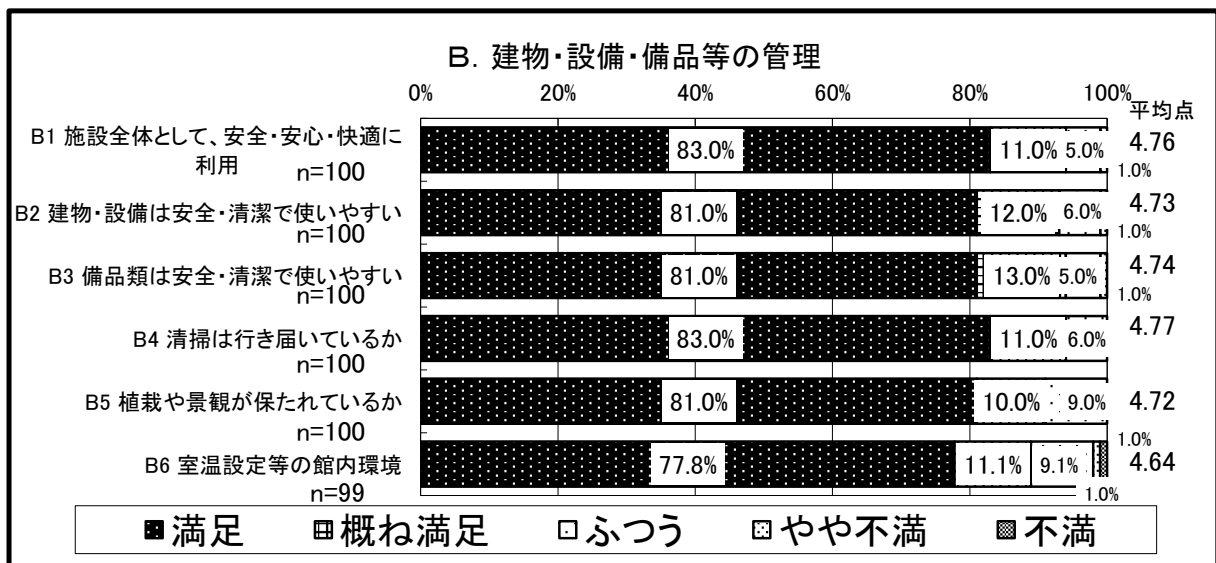
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

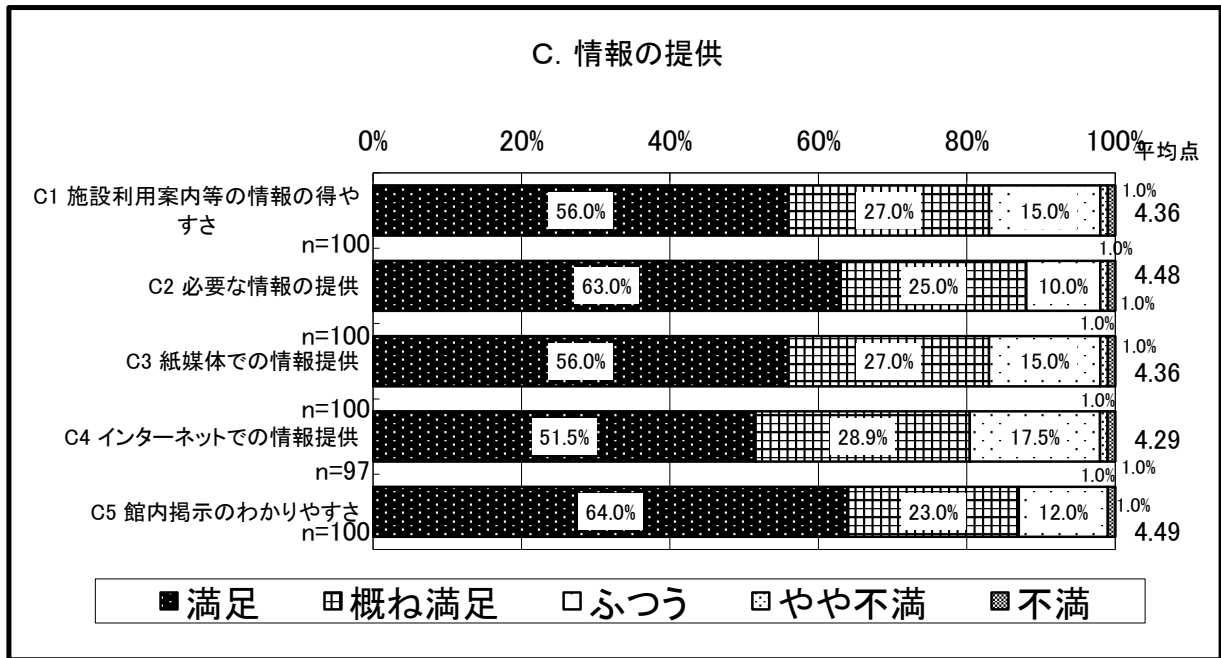
- ・満足度は「満足」「概ね満足」が98%を占めている。「やや不満」「不満」についての回答はなかった。
- ・職員とのコミュニケーションについて、満足度は若干減少傾向がみられた。そのことに関連した項目「よき相談相手か」「意見・要望・苦情の述べやすさ」の満足度に、減少がみられる。
- ・「イベント・講座などの開催頻度」については、R3年度と比べて満足度の減少がみられる。



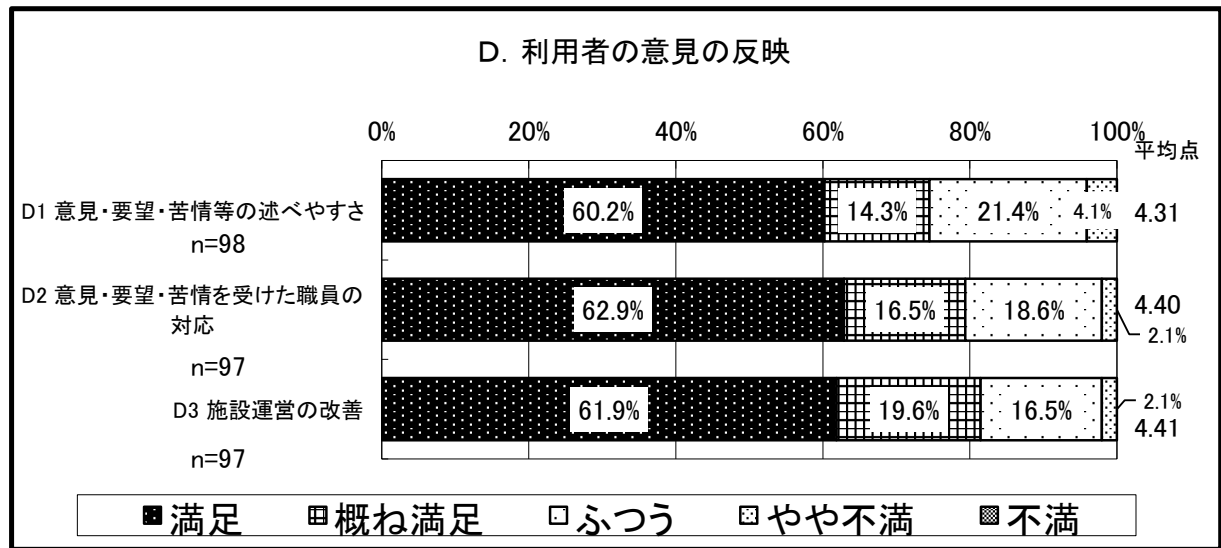
【A職員の対応】に関するコメント
 ・職員の対応(A1～A4)については、90%以上の満足度が得られている。「不満」の回答はない。
 ・「よき相談相手か」については、「満足～ふつう」が96%を占めている。



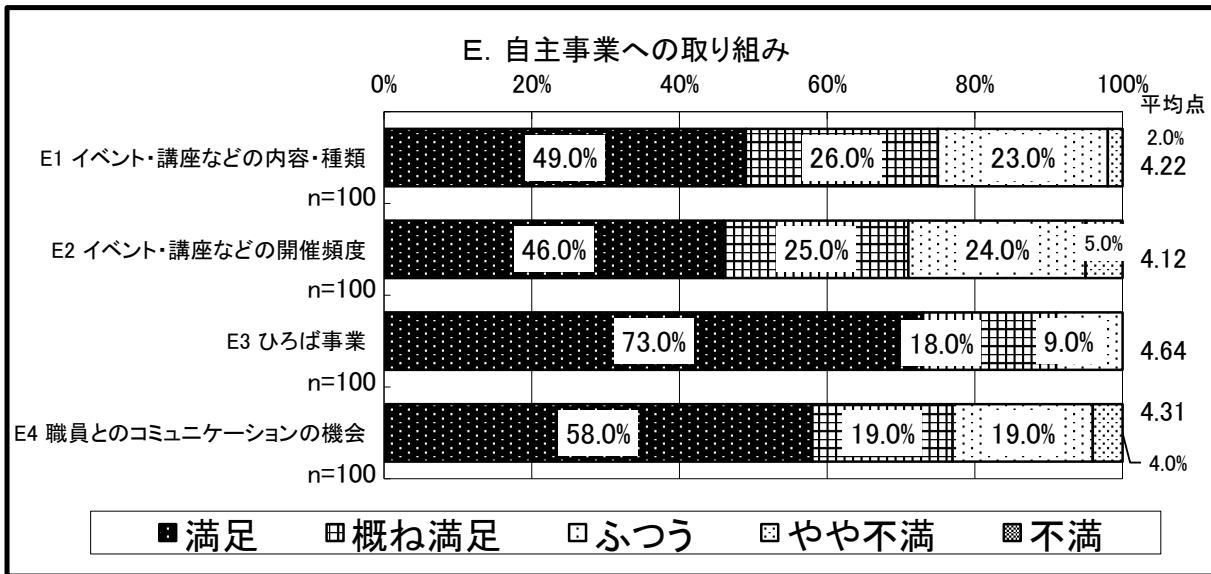
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 ・建物・設備・備品等の管理については、ほぼ「満足～ふつう」という回答が得られた。



【C情報の提供】に関するコメント
 ・情報提供についての満足度は、「満足」が50～60%台。「概ね満足」「ふつう」を加えると90%後半を占めている。

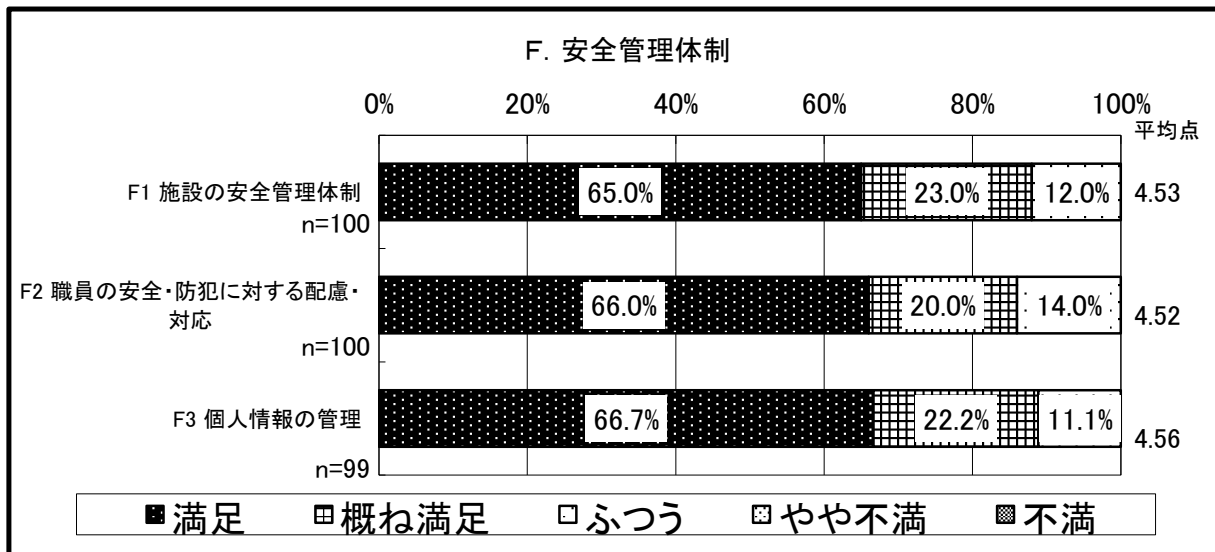


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 ・利用者の意見の反映については、「満足」「概ね満足」が70～80%を占めている。
 ・「意見・要望・苦情の述べやすさ」に「やや不満」という回答が4.1%、みられる。



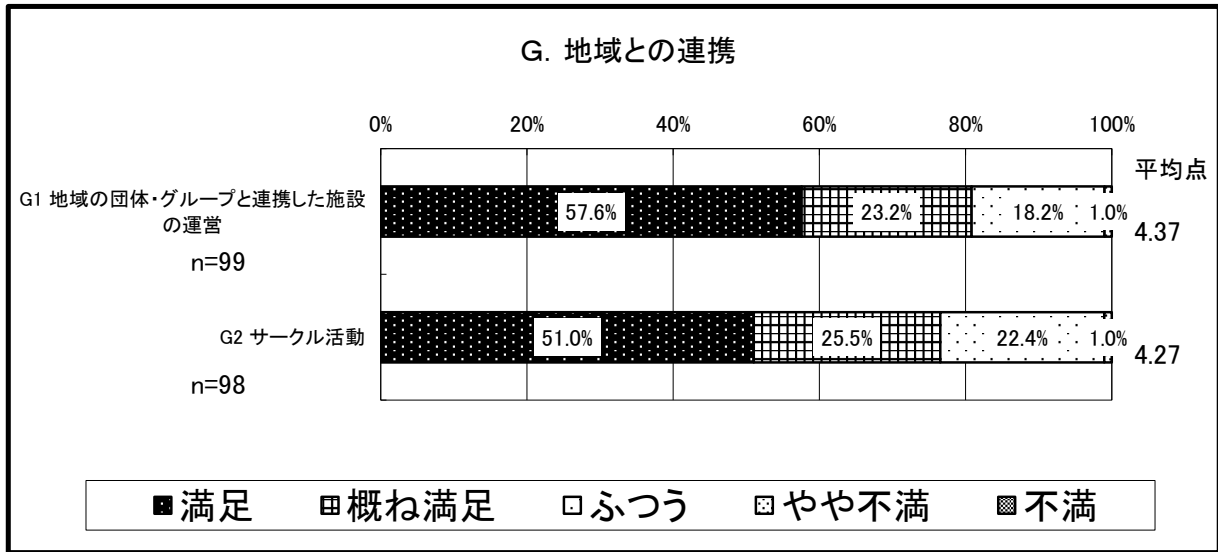
【E自主事業への取り組み】に関するコメント

- ・「イベント・講座などの内容・開催頻度」については、7割近くの「満足～概ね満足」が得られた。
- ・「ひろば事業」については、9割を超える満足度が得られている。
- ・職員とのコミュニケーションの機会については77%が満足・概ね満足である一方、「やや不満」が4%みられる。

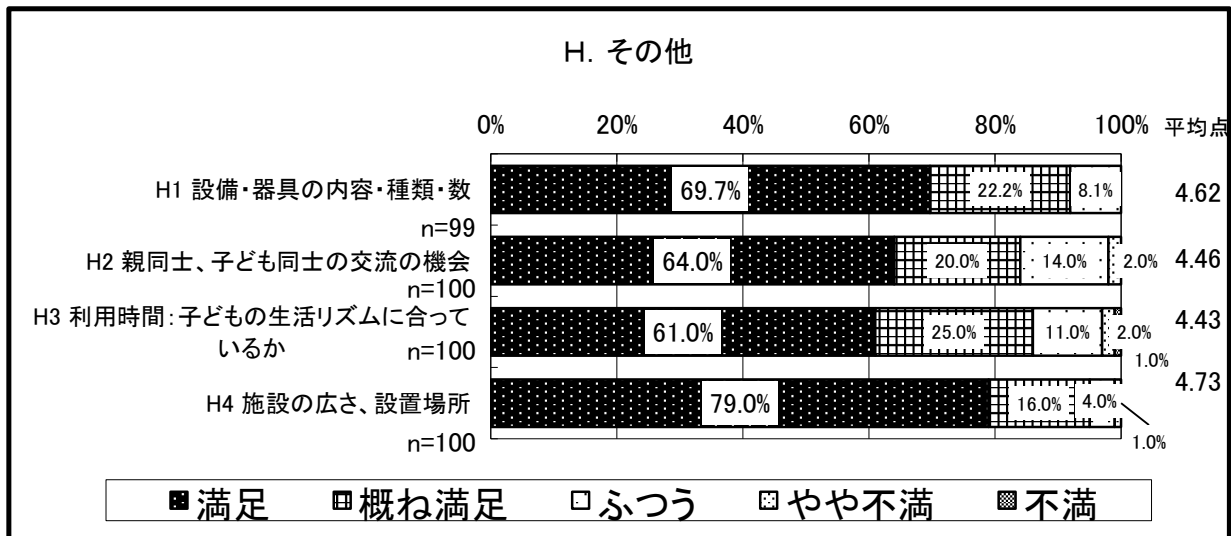


【F安全管理体制】に関するコメント

- ・安全管理体制については、9割近い満足が得られている。
- ・「やや不満」「不満」はみられない。



【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は80%近い満足度が得られている。



【Hその他】に関するコメント
 ・設備・器具の内容・種類・数について、不満はみられない。
 ・交流の機会、利用時間について、施設の広さ、設置場所については1~4%の不満がみられる。

施設名： 0123はらっぱ

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

- ・ 以前三鷹市に住んでいた頃、「すくすく」では沢山話しかけてもらったが、こちらではあまりないように思う。
- ・ 相談しづらい。事務所にわざわざ行きにくい。もう少し遊びスペースにいてもよいのでは？子どもの言葉のことを相談したいと思いつつできない日々です。
- ・ 紙が多いので電子化してください。
- ・ あまりお話する機会がないです。
- ・ 子どもの名前を覚えてくださっていて、いつも声をかけてくださいます。超人見知りな子どもも職員さんになついています。
- ・ 服装については気にしていない。
- ・ たくさんグチや相談をきいてもらっています。
- ・ いつも寄り添ってくださって、職員さん方のあたたかみを感じます。
- ・ 子どもの成長を見守ってくださり、心強いです。
- ・ みなとってもやさしく子どもの名前も覚えてくれていてうれしいです。
- ・ いつもきもちよく対応いただいています。
- ・ 気にかけてくれているのがうれしいです。いつも安心して来られます。
- ・ はらっぱ程、親身になって寄りそってくれる職員さんは他にはいないと思います。
- ・ 顔を1回目で覚えていただきいつも声をかけてくださりあたたかくともうれしいです。
- ・ 特に相談したことがない。

B. 建物・設備・備品等の管理について

- ・ コロナ対策が少々過剰に感じています。赤ちゃんのおもちゃが消毒しすぎて、コロナより消毒液を何回も子供がなめる方が気になります。
- ・ コロナのせいもあり、寒いエリアもある。
- ・ 工作室のテーブルのシートでけがをして、3針ぬいました。
- ・ 暑すぎるのもっと換気した方がいいかも。
- ・ 安全なので、安心して子どもを遊ばせられます。
- ・ いつも清掃が行き届いていて、気持ちよく利用できます。ありがとうございます。

- ・ 工作室まであるのがすごいと思いました。とてもきれいでした。施設は、ふきぬけで広いので解放感がありとても明るくてすてきです。
- ・ いつもきれいで、おもちゃの配置や壁のかざりなど季節ごとにかわっていてとても良い。
- ・ 換気のためと思いますが寒かったです。
- ・ たまにさむい
- ・ 感染対策で仕方がないと思いますが、床暖房のない所の換気は寒いです。
- ・ 0さいのへや少し暑いときも
- ・ 親子トイレは5ヶ月未満だと使用しづらい（どこもそうですが）

C. 情報の提供について

- ・ 紙をなくして電子化してください。
- ・ チラシにイベントの詳細をもう少し載せてほしい。
- ・ インターネットのサイトはもう少し分かりやすくすることもできそう。

D. 利用者の意見の反映について

・

E. 自主事業への取り組みについて

- ・ イベントは先着が多くほとんどまにあわない。ネット申込みできるようになると家でかくにんできて申し込めるのでありがたい。
- ・ 単発のものだけでなく、1・2ヶ月継続のプログラムがあるとうれしいです。
- ・ 遠いのでなかなかイベントには出られない。境南地域にもあるといいのに。
- ・ イベントの予約がすぐ埋まって中々参加できない。
- ・ コロナ禍でイベントの回数や定員が減ってしまい、仕方がないことですが残念です。その中でも開催できる形をいろいろと考えて下さってありがとうございます。
- ・ ピアノ等音楽にふれるイベントが時々あり、子どもはすぐ遊んでしまいましたが、私は生の演奏を遠くからでも聞けてとてもリフレッシュできています。
- ・ スタッフ皆さん、よく話かけて下さってとても話しやすいです。ご相談もよくさせてもらっています。
- ・ イベントが人気でいつも満杯のため、参加しやすいものがあるとありがたい。
- ・ 手あそびや歌がもう少しあるとうれしいです。
- ・ もっとイベントがあればうれしいです（コロナもあり、しかたない？）
- ・ もっとたくさんあるとうれしいです。幼稚園に行っている子向けに午後もイベントがあるとうれしい。
- ・ 年齢別のイベントが満席で参加できないことが多い。

- ・ もっと頻度が多いとうれしいです。
- ・ 小さな悩みも、聞いてもらいたいだけの事も相談しやすい雰囲気です、とても助かっています。
- ・ 職員の皆さま、声をかけたら必ず作業をとめて話をきいてくださいます。
- ・ 絵本の読みきかせ、リトミックのような音楽で体をうごかすイベントがあるとうれしい。
- ・ リトミックも行って頂けると嬉しいです。

F. 安全管理体制について

- ・ 吉祥寺に比べて見回りの人数が少ない。
- ・ 時々5～7才位の大きいお兄さん、お姉さんが集団で走り回ったりしているときがあります。親は注意しない or 気がついていない場合があります。その場合は早めに注意の声かけをして頂けると安心します。
- ・ 安全管理体制はよく把握していない部分なので4にしました。

G. 地域との連携について

- ・ 絵本のよみきかせをしてほしい。いい絵本がたくさんあるが、他の遊びに目移りしてあまりよめない。よみきかせしてくれるボランティアとかないですかね。
- ・ はらっぱマーケットがとてもありがたいです。

H. その他

- ・ 遊びの場の利用率など客観的評価はされていますか？改善の何かヒントがあるかと思えます。
- ・ 利用時間を17:00頃までのばしてほしいです。
- ・ コロナでおもちゃの数も減ってしまい、お友達との触れ合いも少ないので、年齢が上がるにつれて短時間で飽きてしまう。上の子たちの時はコロナ前で半日いてもまだ遊び足りないという感じだったので残念です。
- ・ 屋内の施設なので天気の悪い日に利用したいと思うが、交通手段が自転車しかなく、利用しづらい。もう少しバス停や駅の近くにあると良い（はらっぱ、吉祥寺共に）。
- ・ 沢山のおもちゃや手づくりおもちゃがあり、子どもには良い刺激を沢山もらえてありがたいです。毎日行っても飽きません。
- ・ 朝の9時開館というのがとてもありがたいです。
- ・ 16時までなので昼寝後の利用が難しい。
- ・ 可能であれば16:30、17:00頃まで開館していると嬉しいです。
- ・ 17時まで開いていると良いと思います。
- ・ 夏は17時まで開館していただき、暑さが多少和らいでから帰れたので助かりました。

- ・ 17時まであいていてうれしいです。
- ・ 4時閉館だと利用しづらいです。お昼寝、2回食が終わって来館するのが15時や15時半らへんが多いので17:00（せめて16:30）までひらいてるとありがたいです。
- ・ 17:00までやって頂けるとありがたいです。
- ・ 昨年の17時までの運営は、働きはじめて子どもと遊べる時間が少しとれた午後などに、ありがたいです。0123はらっぱが土よう日も開いているとうれしいです。
- ・ 17時まであいてるとうれしい。子供の昼寝の時間が変わったりしたときに行けるじかんがおそくなったりするので長くやって下さるとありがたい。

【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。

- ・ 孤立する親子には、もっと積極的にかかわってもらえたらと思います。
- ・ 換気しすぎて寒いです。電気のムダにもつながるので、換気する時間を決め、それ以外は窓をしめて下さい。
- ・ 紙をなくして電子化してください。23区から武蔵野市へ転居してきましたが、紙が多くてびっくりしました。
- ・ できれば雨の日は17時頃まで閉館時間をのばしてもらえたりするとありがたいです。
- ・ もっとイベントがやってほしい。
- ・ 4歳以上のお子さんがあると怖いです。親の責任かと存じますが、気をつけるかは親の質次第なので微妙。
- ・ とても満足しているので改善点はないのですが、できれば異動する前に「来月から0123吉祥寺に異動します」のようなフキだしをスタッフ紹介ボードにつけてもらえるとうれしいです！（ちゃんとお礼したいです）
- ・ 開館時間が16時までのため、昼寝等もありなかなか満足に遊べないため、開館時間を延長してほしいです。
- ・ 0～2才まで等幅広い年齢の親子と交流イベント増えたらうれしいです！
- ・ 利用混雑状況をネットで確認できたらいいなと思います。
- ・ 利用者Q&Aのコーナーが全く更新されない。
- ・ パパの交流会があれば。
- ・ 他市より転居しましたが、武蔵野市の子育て支援にとっても満足しております。
- ・ 大変満足しています。いつもありがとうございます。
- ・ イベントをもっとふやしてほしいです。
- ・ レゴや人形の家、ボタン練習になる魚の形のものなど感染対策でなくなったのかもですが、またあったらうれしいなと思います。
- ・ 土曜日の開園で、パパももっと来やすいのでありがたいです。
- ・ 定員のあるイベントはネット予約や申込みできるとありがたいです。

【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。

- ・ 入り口での検温について、ありえない温度（32℃）でもOKとしています。やる意味がないと思います。
- ・ アルコール消毒は、手荒れや常在菌のこともあるので個人の自由にして欲しいです（特に子供）
- ・ 就学前、5才・6才があそべて学べる施設が市内にあるといいなと思います。3才くらいまではここで安全に遊べてまんぞくしています。いつもありがとうございます。
- ・ スタッフの方がもう少し遊ぶエリアに分散して常駐していると話しやすいです。
- ・ アンケートはGoogle Form、広報、通知はQRコードを読み込んでWebサイトへ誘導、など工夫ください。他の自治体ではできています。子どもの世話をしながらだと紙とペンはもてないのでスマホで片手でできるとよいです。
- ・ いつもたのしく、ありがとうございます。
- ・ いつも楽しく利用させていただいています。子供も嬉しそうで、はらっぱに来るのが良い息抜きになってます。いつもありがとうございます。
- ・ 家で1人で子育てしていると息がつまるので、いつも利用させていただけることに感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・ 大きい子が多い（4才以上）ので時間を区切ってほしい。
- ・ 混雑状況が分かると良い（ネットで）。
- ・ いつもありがとうございます。子どもがはらっぱを卒業する日まで、引き続きお世話になります。
- ・ 桜堤の児童館のように、小学生も過ごせる場が市の中央エリアにもぜひ欲しいです。
- ・ 「リサイクル」はとてもありがたい事業です。これからも続けて下さい！
- ・ いつもお世話になっております。0123 施設のおかげで子どもはのびのび楽しく成長できています。スタッフの方々の優しさに親子ともに救われています。ありがとうございます。
- ・ 気軽に利用することができ、大変嬉しいです。
- ・ 1才～2才のとき、月に何度も来ていました。安心して遊ばせられるので、本人も親も楽しく利用していました。たくさん体を動かして、ハイハイも歩くのもはらっぱでとても上手になりました！とても感謝しています。今日は、久しぶりに来ました。
- ・ 4才～小学校前までの施設がない（児童館だと少し大きい子向け）ので、狭間の年齢の子ども施設が欲しい。
- ・ 平日は保育園で、週末になるといつも子供から「明日は児童館に遊びに行く？」と聞いてきます。「明日行こう！」と話をすると「やったー！」と大喜びしています。たくさん遊ばせてもらって、いつも大満足です。
- ・ マスク着用について、JR、アップルストアなど、次々と大人もマスク不要（つけたい人はつける）という所が多くなってきましたが、0123 は今後かわっていくのでしょうか

か？できれば外したいです（親の表情が読めないため）。

- ・ 明るく開放的で気持ち良く使用させていただいています。
- ・ 議員の方に声かけて頂き、たくさんしゃべる機会があり、育児が孤独にならずうれしかったです！
- ・ 土曜日に営業していただけたらうれしいです。
- ・ 先輩ママがボランティアに入りたい！と思えるように、120以上の服のリサイクル品などもあるとうれしい。
- ・ いつも利用させていただいていますが、スタッフの方もみなさんやさしく話をきいてくれたり、声をかけてくれたりと感謝でいっぱいです。ありがとうございます。
- ・ はらっぱではいたる所に消毒スプレーとタオルがおいてあるので、こどもがおもちゃをなめてもすぐに拭きとれて便利です。吉祥寺の方にも何か所かに消毒スプレーとタオルが置いてあればいいなと思います。
- ・ 開館時間延長を希望いたします。日曜日も遊べてとても助かっております。コロナ禍ではございますが職員の皆さまがいてねいに声を掛けて下さったりイベントも開催して下さい、とても感謝しております。
- ・ いつも清潔・安全な空間で、子どもがたのしくすごしています！ありがとうございます！
- ・ こちらで抽選であたったウォーカーのおかげで、うちの子は歩けるようになりました。おもちゃや洋服のリサイクルも大変だと思いますが、とてもありがたいです。
- ・ 親子ではらっぱ大好きです。本当は毎日開けてほしいくらいです。1歳ひろばも大人気なので回数増やしてもらえたらうれしいです。これからもよろしくお願いします。
- ・ いつも気持ちよく利用させてもらっています。子どもと過ごす場所として大変満足しています。いつもありがとうございます。
- ・ いつも娘がお世話になってます。
- ・ コロナでも感染対策しながら利用できるようにしてもらえて、子育て中の悩みも相談でき、幼稚園に入るまでのお友達と遊ぶ経験をさせてあげられる貴重な場所です。これからもスタッフの方々の温かさにほっとする、親子の居場所でいてもらいたいです。
- ・ 慣れない土地での子育てが不安でしたが、家の近くにこのような施設があり大変助かりました。家ではできない遊びができたり、雨の日でも思いっきり体を動かせました。職員の方や他のママさん達と話すことで私にとってもリフレッシュになりました。ありがとうございます。

高齢者総合センター（社会活動センター）

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（社会活動センター）		
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	72,483,757円	決算 68,065,789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	42.4 /44	42.4 /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、それらの目的を市民へ周知している。</p> <p>* モニタリングアンケートの総合満足度が80.4%であり、「高い満足度」を得ていることが示されている。また、令和3年度モニタリングアンケートと比較して、28項目中26項目において満足度が増加しており、ご利用者のための運営であることが評価されている。</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、職員に直接伝えにくいご意見でも受け付けている。武蔵野市福祉公社のホームページから問い合わせを受け付け</p>	<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に沿って適切な業務を行っている。</p> <p>* 独自のアンケートの実施や意見箱の設置により、利用者のニーズの把握に努めている。</p> <p>* 意見・要望・苦情に対しては、内部で共有し解決に向けて対応している。また、第三者委員会へ報告し、第三者による見直しや改善を行い、利用者満足度の向上につなげている。</p> <p>* 市民からの要望に応えるため、自由来館スペースについて、感染症対策を徹底した上でイベントを実施・試行した。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、地域への社会活動センターの活動に関する情報提供を行った。</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>ており、直接回答するなど個別対応を心掛けている。</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イベントとして予約制の囲碁将棋のためのスペース開放を実施している。</p> <p>*コンサートといった不特定多数の高齢市民を狭い空間に集めるイベントに代えて、スマートフォン教室といった、実生活に密着したニーズの高いイベント講座の開催を実施した。市内コミュニティセンターからの要請で講師を務めた事業者を紹介するなど、より地域ニーズに即した事業運営を実施した。</p> <p>*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。</p>	<p>*感染症対策に配慮しながらも、可能な限り社会参加につながるようにイベント講座について見直しを行い、社会的なニーズやより実生活に密着したニーズに応えるためスマートフォン教室を新設し、参加者からは「参加して良かった」「もう一度参加したい」など好評の声をいただいた。</p> <p>*館内掲示や配布物、広報誌、インターネット、市報等、様々な方法で情報提供をしている。館内掲示では地域のイベント情報等の周知を行い、文字サイズに配慮したポスターや、社会活動センターの情報を集約したスペースを設けるなど、より分かりやすい情報提供のための工夫を行っている。</p> <p>*利用者アンケートにおいて、職員の対応に関する満足度の項目で「満足」「概ね満足」の割合が8割を超え、高い満足度を維持している。</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
			<ul style="list-style-type: none"> * 地域などで開催されるイベントについて、有償・無償を問わず、社会参加促進につながるものを1階ロビーの情報掲示板に掲載し、施設ご利用者への周知を図った。 * 安心して施設をご利用できるように適宜清掃するなど衛生管理を徹底し、設備のメンテナンスにより不便が無いように努めている。 * 接遇において、高齢市民が利用することを念頭に、状況と相手に合わせた配慮ある丁寧な対応を心掛けている。 * 情報共有ツールを活用して、職員間での引継ぎ、及び情報共有を密にして、サービス水準に格差が出ないように努めている。 * 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。 	
B 安全への取組み	12 /12	12 /12	<ul style="list-style-type: none"> * 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。 * 不法投棄等の事件に対して、注意喚起看板を設置しているほか、侵入防止のためのチェーン設置など取り組みを行っている。 * 消防設備取り扱い専門事業者 	<ul style="list-style-type: none"> * 事故や災害時、緊急時の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。 * 利用者等に事故が起きた際には、速やかに対応し市へ報告を行っているほか、事後対応、保険対応等を適切に行い利用者が安心できる環境を整えている。また、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かし、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て利用者対応を行っている。 * 専門業者に協力を依頼し、管内の消火防災設備の取り扱い訓練など、実践に備えた自衛消防訓練を実施している。震災時初動対応及び事業継続計画を作

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>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。警備の際に異常を検知した場合は、警備会社から迅速な報告・連絡体制を敷いている。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>*倒木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>成している。</p> <p>*事故等の未然防止のため、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適切に修繕を行っている。倒木の危険性がある樹木の伐採や積雪予想時の融雪剤散布など、屋外についても利用者や近隣への安全確保に努めている。</p> <p>*対人距離の確保やマスク等を着用したままで受講可能な講座内容を設定するなどの工夫を行い、感染症対策に配慮しながら講座を継続し、より多くの市民への受講機会の提供に努めた。</p> <p>*近隣で発生した高齢者に関わる事故等の救護活動への参加など、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に受講料無料の初心者向け講座で構成して、民間のカル	*講座については初心者向け講座や、運動強度の弱い高齢者向けの体操等の講座を設定し、閉じこもり予防や社会参加につなげている。公設の社会活動センターとして、民間のカルチャ

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>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>* 地区別ケース検討会、老いじたく相談への施設貸出など、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募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。また、受講可能人数を受講者募集都度見直し、可能な限り受講できるように努めている。</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。経費が増加する場合においても、適正な増額であるのか、複数の取扱い事業者へヒアリングを行い、確認を行っている。</p> <p>* 業務が円滑に遂行されるように、武蔵野市と随時情報共有を行っている。</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</p>	<p>ーセンターと差別化を図りながら高齢者福祉の増進を目指している。</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>* 対人距離の確保やマスク等を着用したままで受講可能な講座内容を設定するなどの工夫を行い、感染症対策に配慮しながら講座を継続し、より多くの市民への受講機会の提供に努めた。</p> <p>* 個人情報保護やコンプライアンスについては適宜研修や保管状況点検を実施し遵守しており、重大な漏洩等の事故は発生していない。</p> <p>* 再委託先については、定期的なミーティングを行い業務執行状況を確認するなど、適切に管理を行っている。</p> <p>* 大学等からの研修・インターンシップ等に協力するとともに、福祉の担い手となるような世代への情報発信を行っている。</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>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を果たしている。</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、清掃委託先と共により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29年を経過し、施設全体に経年劣化が見られるなか、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主管課と相談の上速やかに修繕を行っている。</p> <p>*感染予防のため館内の清掃及び消毒を徹底し、清掃委託先とともに清潔で安全な環境の維持向上に努めている。</p> <p>*職員全員が上級救命講習会を受講しており、有事の際には館内設置のAEDを使用して人命救助を行えるよう備えている。</p>
全体	98.4 /100	98.4 /100	<p>*利用者アンケートでは、総合満足度は「高い満足度を得ている」結果となっている。ご利用者からは、継続的な講座受講や一人当たりの受講可能な講座数を増やすことを望むご意見</p>	<p>*利用者アンケートにおいて、総合満足度の項目で「満足」「概ね満足」の割合が8割を超え、高い満足度を維持している。</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>が見られるなど、高い評価を受けている。</p> <p>* 高齢者福祉の増進に資するように仲間づくりや社会参加を重視して、初参加者を優先して、初心者向け講座運営を行っている。</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>* 感染症対策や利用者への安全確保に配慮しながら、より多くの市民への社会参加、受講機会の確保に努めた。講座のレベルについても初心者向けや運動強度に配慮した設定を行い、高齢者福祉の増進に努めた。</p> <p>* 施設設備や備品等の修繕・管理については適宜主管課と情報共有を行い、利用者に安心して利用していただけるよう適切に管理運営を行った。</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り、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。感染症対策を実施しながら、受講可能人数を可能な限り拡げて多くの方が受講機会を得られるよう配慮した。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。また、高齢市民のニーズを重視してスマホ教室を新たな試みとして開催した。</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フィジカル・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ていない。</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努めた。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、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情報共有及び</p>

連携して、効率的に介護予防に資することに努めた。

<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】
*利用者アンケートの結果、一つの講座しか受講できないことや、講座の開催頻度等に対する意見が複数見られた。施設の大規模改修による影響も考慮しながら、引き続き公設民営の社会活動センターとしての役割を踏まえた講座内容のあり方、見直しについて検討いただきたい。	*社会参加のきっかけづくりとして講座を運営していることから、初めてのご利用者を優先的に受講できることを明記するなど、社会活動センターに求められる役割を果たす運営を実施した。一人一講座の受講申し込みであることを考慮して、限られた受講人数を少しでも拡大できるよう、募集人数よりも多く、可能な限り受講者の受け入れを行った。 *開催頻度や受講機会を補うため、イベント講座を実施した。特に、高齢市民のニーズを重視してスマホ教室を開催した。 *大規模改修に向けて、主管課をはじめ関係機関と随時協議、及び情報共有し検討を重ねている。

<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

*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。1講座あたりの受講人数を可能な限り増加しているため、前回モニタリング調査（令和3年度）と比較して満足度割合が「31%」から「38%」へ増加しているが、引き続き、受講機会の提供について、社会活動センターの在り方と併せて検討の必要がある。

主管課（記入欄）

<特に評価できる点>

- *公設の社会活動センターとして、講座については初心者向け講座や、運動強度の弱い高齢者向けの体操等の講座を設定するなどの工夫を行い、民間のカルチャーセンターと差別化を図りながら閉じこもり予防や仲間づくりにつなげている。開催頻度や受講機会を補うため、イベント講座を開催したほか、高齢市民にとってより生活に密着したニーズを重視して、新たにスマホ教室を開催するなど利用者の社会参加や満足度の向上に努めている。
- *市と連携して介護予防支援に積極的に取り組み、コロナ禍においても高齢者の居場所作りやフレイル予防の受け皿としての役割を担った。
- *利用者アンケートの結果、総合満足度は「満足」「概ね満足」を示す割合が83.5%であり、高い満足度を維持している。特に利用者が安心して気持ちよく利用できるための施設の清潔面や市民への接遇については特に高い評価を受けている。
- *地域の相談窓口である在宅介護・地域包括支援センターが併設されていることから、利用者の身体等の状況に低下がみられる場合は適切な支援に繋げるほか、緊急対応には施設内の看護師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。

＜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>*利用者アンケートの結果、一つの講座しか受講できないことや、講座の開催頻度等に対する意見が複数見られた。施設の大規模改修による影響も考慮しながら、引き続き公設民営の社会活動センターとしての役割を踏まえた講座内容のあり方、見直しについて検討いただきたい。</p>	<p>*講座については対人距離の確保やマスク等を着用したままで受講可能な講座内容を設定するなどの工夫を行い、感染症対策に配慮しながら講座を継続し、より多くの市民への受講機会の提供に努めた。1人1講座の受講申し込みであることを考慮して、可能な限り受講者人数を拡大して受け入れを行った。</p>
<p>＜改善すべき点＞ 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*利用者アンケートの意見・要望欄では、令和3年度と同様に、利用者1人あたりの受講可能数を1講座にしたことから、講座の参加可能回数についての意見が多くみられた。令和6年度に予定されている施設の大規模改修中の事業見直しに向け、引き続き利用者のニーズ把握に努め、利用者に満足いただける講座内容の充実に繋げていただくとともに、事故防止を適正に行える受講人数の見極めや受講機会の提供のあり方については検討を続けていただきたい。</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。

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	5	8	42.4	
		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。					
	<u>評価の理由</u> 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。	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。					
	<u>評価の理由</u> 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、職員に直接伝えにくいご意見でも伝えられるように配慮しながら受け付けている。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。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。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要望が寄せられる一方で、衛生管理のために必要な施策として理解をいただいている。継続して受講したい、及び希望した講座を受講できるようにして欲しいという要望に対して、募集定員を超える受講者数を可能な限り受け入れる対応を実施した。実生活に密着したニーズの高いスマートフォン教室を開催した。						
	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。							
<u>評価の理由</u> 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伝えるため、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イベントとして提供実施したほか、マッサージの提供再開を試行した。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、実施している。市内コミュニティセンターからの要請でスマートフォン教室において講師を務めた事業者を紹介するなど、より地域ニーズに即した事業運営を実施した。							
情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	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。						
<u>評価の理由</u> 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。地域などで開催されるイベントについて、有償・無償を問わず、社会参加促進につながるものを1階ロビーの情報掲示板に掲載し、施設ご利用者への周知を図った。							
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。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
		<p><u>評価の理由</u> 利用者アンケートにおいて満足度割合が83～88%であり「高い満足度を得ている」結果である。自由記述においても「いつもやさしく対応して下さりありがたいです。」「スタッフの皆さんが優しく親切で感謝しています。講師の先生方もいい先生が多くて嬉しいです。」「係員の対応他大変行き届いております。」など評価をいただいております。高齢者福祉施設として状況と相手に合わせた配慮ある丁寧な対応を心掛けている。</p>				
	自主事業への取組み	<p>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）。</p>	4	3	2.4	
		<p><u>評価の理由</u> 新型コロナウイルス感染症対策のために閉鎖している3階ロビーの自由来館による囲碁将棋スペースに代わり、事前申込定員制の部屋開放を折に触れて実施した。飛沫防止の専用衝立を用意し、対局都度盤面等用具一式を交換することで万全の感染症対策を実施しながら開催。4日間計51名程度が利用された（令和5年1月末現在）。マッサージの日を再開するため、イベントとして試行した。マッサージの日を3回試行し、計47名が利用された。（令和5年1月末現在）</p> <p>感染症対策下における市民同士の交流の機会及び社会参加のきっかけづくりに貢献した。</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	
		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。				
	<p><u>評価の理由</u> 令和4年度の転倒等の事故発生件数1件。ご利用者における新型コロナウイルス感染症陽性反応による事故報告1件。計2件（令和5年1月末日現在）。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。感染症対策の影響で、安全に受講可能な人数を設定したこと、及びマスクを着用したまで実施可能な講座内容とした結果、より講師の目が行き届く環境となり、事故が発生する可能性が高い運動系講座での事故が減っている。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。</p>					
適正な警備	<p>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。</p>	4	5	4		
<p><u>評価の理由</u> 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。不法投棄に対する注意喚起看板を設置しているほか、侵入防止のためのチェーン設置など取り組みを行っている。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。</p> <p>警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等は発生していない。</p>						

12

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	
		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。				
<u>評価の理由</u> 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。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見される場合は、速やかに主管課へ報告し対応について協議している。不法投棄の防止策を講じた結果、令和4年度は不法投棄が発生していない。						
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。					
<u>評価の理由</u> 感染症により社会活動センター講座受講募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、一人当たりの受講可能数を1講座と設定して、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。募集人数を都度見直し、安全を確保した上で受講機会を提供できるように、可能な限り受講受け入れを行った。施設利用人数は、昨年度同期比で累計2,800人増加している。（令和4年1月末時点延べ利用人数11,825人、令和5年1月末時点延べ利用人数14,625人） 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。	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。					
<u>評価の理由</u> 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。						
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。					
<u>評価の理由</u> 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通して確認し、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。					
	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。					
<u>評価の理由</u> 募集人数を都度見直し、安全を確保した上で受講機会を提供できるように、可能な限り受け入れを行った。施設利用人数は、昨年度同期比で累計2,800人増加している。（令和4年1月末時点延べ利用人数11,825人、令和5年1月末時点延べ利用人数14,625人） 感染症対策が講座の実施可否や休講につながらないように、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。						

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】	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。				
	<u>評価の理由</u> 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。					
	経費節減への取り組み	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。						
<u>評価の理由</u> 管理委託先については適宜見積もり合わせを行い、運営経費削減につとめている。支出時は、緊急時を除き可能な限り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。経費が増加する場合においても、適正な増額であるのか、複数の取扱い事業者へヒアリングを行い、確認を行っている。						
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	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。					
<u>評価の理由</u> 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、トイレなどの設備は年齢を問わず誰にでも開放している。いっとき避暑地や子供を守る家などの取り組みに協力し、近隣で怪我をした市民に対して手当を行うなど、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	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。				
	<u>評価の理由</u> 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。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。					
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。					
<u>評価の理由</u> 利用者アンケートの結果においても「B 建物・設備・備品等の管理」において全て「高い満足度を得ている」結果となり、特に「B4 清掃が行き届いているか」においては「非常に高い満足度を得ている」結果となっている。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。						

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

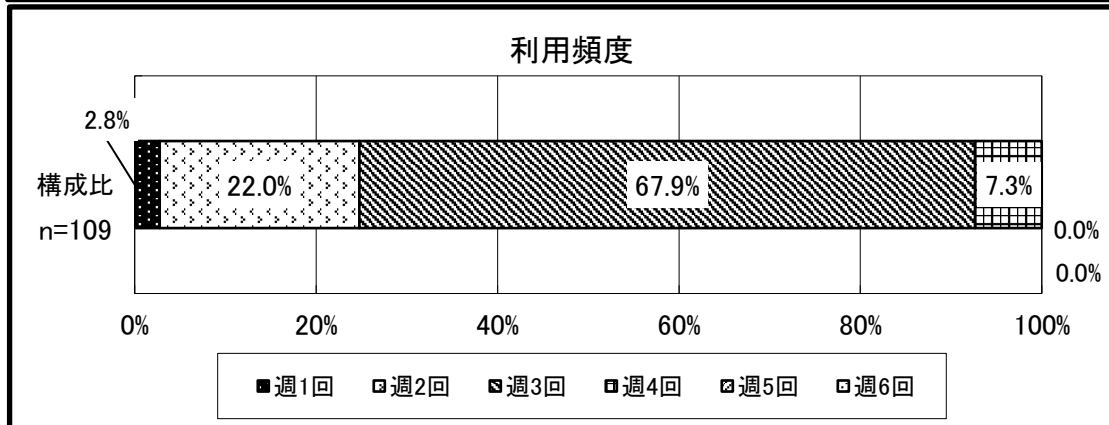
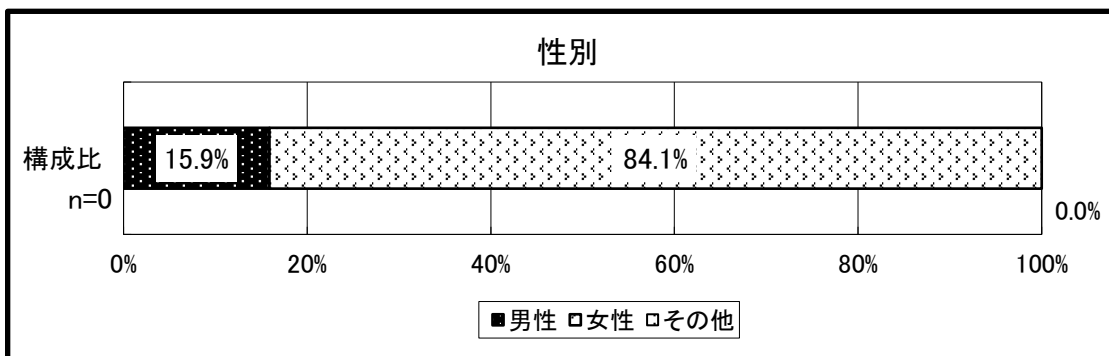
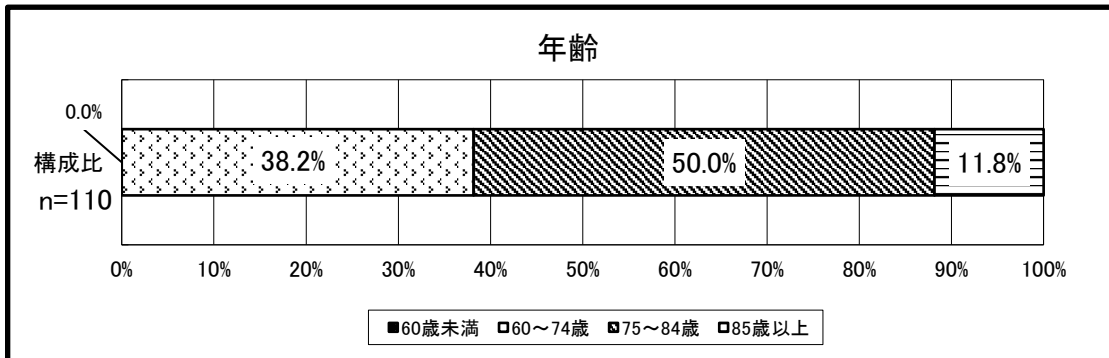
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	5	8	42.4
		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	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）。				
	<p><u>評価の理由</u></p> <p>*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、改善できる部分については見直しを行い運営に反映し、主管課とも適宜共有している。また、第三者委員会へ報告し、第三者による見直しや改善を行い、利用者満足度の向上につなげている。 *地域との連携については、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地域に活動内容の情報提供を行うなど、高齢者総合センター一体となって交流を継続した。 *スマートフォン教室を新設するなど、社会的なニーズに即した事業運営を実施した。 *館内掲示や配布物、広報誌、インターネット、市報等、様々な方法で情報提供を行っている。 *市民からの要望に応えるため、自由来館スペースやマッサージについて、感染症対策を徹底した上で試行・実施した。 *利用者アンケートにおいて、総合満足度の項目で「満足」「概ね満足」の割合が8割を超え、高い満足度を維持している。</p> <p><u>改善事項</u></p> <p>利用者アンケートの意見・要望欄では、令和3年度と同様に、利用者1人あたりの受講可能数を1講座にしたことから、講座の参加可能回数についての意見が多くみられた。引き続き利用者のニーズ把握に努め、利用者に満足いただける講座内容の充実につなげていくとともに、事故防止を適正に行える受講人数の見極めや受講機会の提供のあり方については検討を続けていただきたい。</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		
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	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。						
	<u>評価の理由</u>							
	*災害時、緊急時の対応マニュアルを整備している。 *利用者等に事故が起きた際には、速やかに対応し市へ報告を行っているほか、事後対応、保険対応等を適切に行い、利用者が安心できる環境を整えている。 *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は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など自衛消防訓練を実施している。							
	<u>改善事項</u>							
特になし。適切な危機管理や警備を行っている。								
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		
		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。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
		<p><u>評価の理由</u> *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の事業計画に沿って業務を行っている。 *保守点検や改修工事等について、適宜見積り合わせを実施し運営経費削減に努めている。 *個人情報の保護については、適宜研修や保管状況点検を実施し遵守している。 *利用者の安全を第一に適正な受講人数を設定しながら、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。 *地域健康クラブ運営の再委託先については、定期的なミーティングを行い業務執行状況を確認するなど、適切に管理・監督を行っている。 *対人距離の確保やマスク等を着用したままで受講可能な講座内容を設定するなどの工夫を行い、感染症対策に配慮しながら講座を継続し、より多くの市民への受講機会の提供に努めた。</p> <p><u>改善事項</u> 特になし。確実に業務を履行するとともに、指定管理料を適切に執行している。</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
		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><u>評価の理由</u> *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。 *感染予防のため館内の清掃及び消毒を徹底し、清掃委託先とともに清潔で安全な環境の維持向上に努めている。</p> <p><u>改善事項</u> 施設、設備、備品等の管理や清掃を適正に行っている。</p>				

【問1】

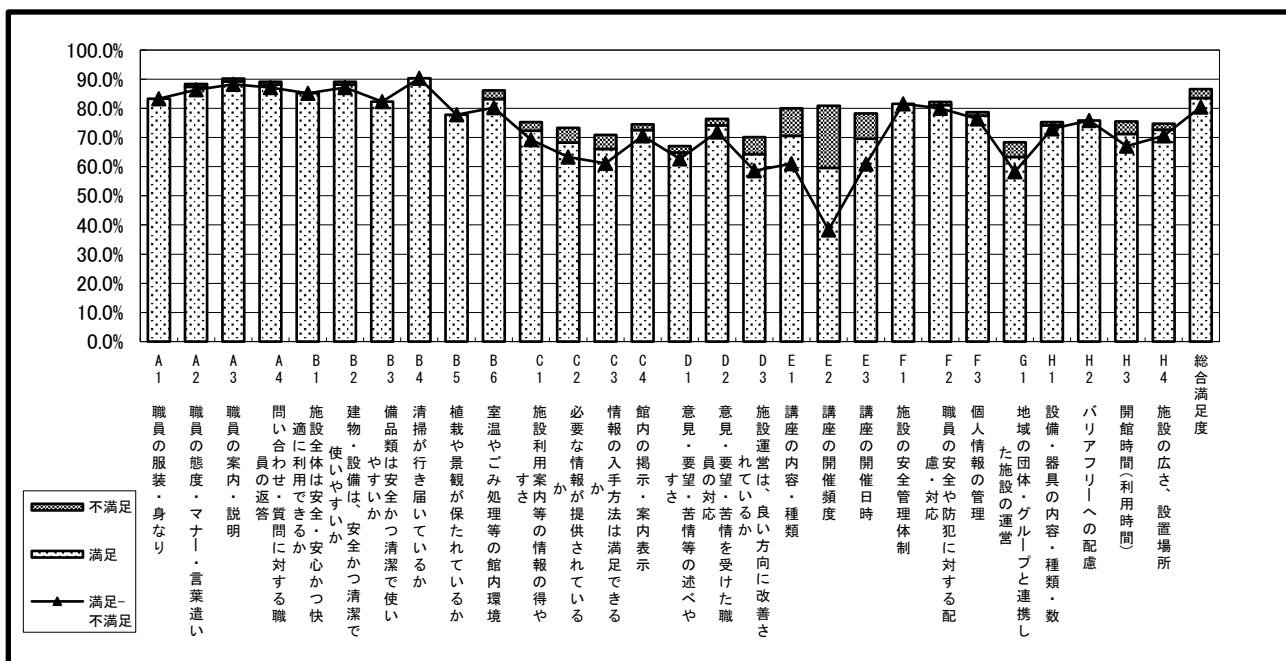
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

【回答者の属性】に関するコメント

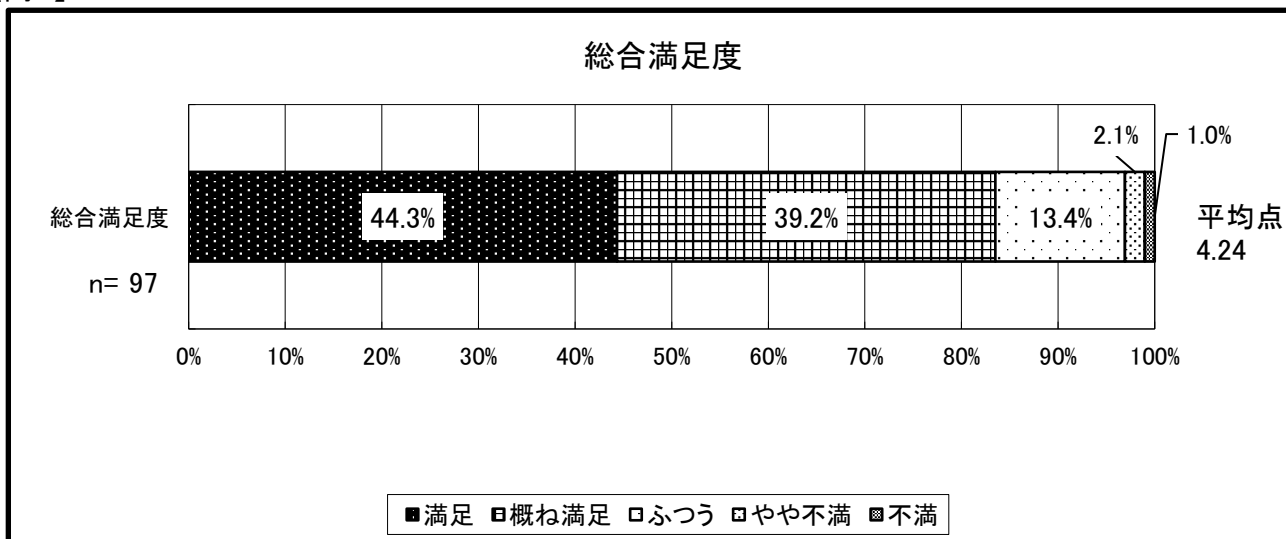
アンケート回答者は、社会活動センター講座受講者を対象にしている。受講者人数を案分比として配布枚数を決め、全講座で配布している。講座受講者の約82%が女性であるため、アンケートにおける構成比と概ね沿っている。

令和3年度モニタリングアンケートの未回答項目数の累計が「217」であるのに対して、令和4年度における未回答項目数の累計が「406」となり、未回答項目数の増加が顕著になっている。受講者像の変化がアンケートの回答状況に現れている可能性がある。

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



【問3】

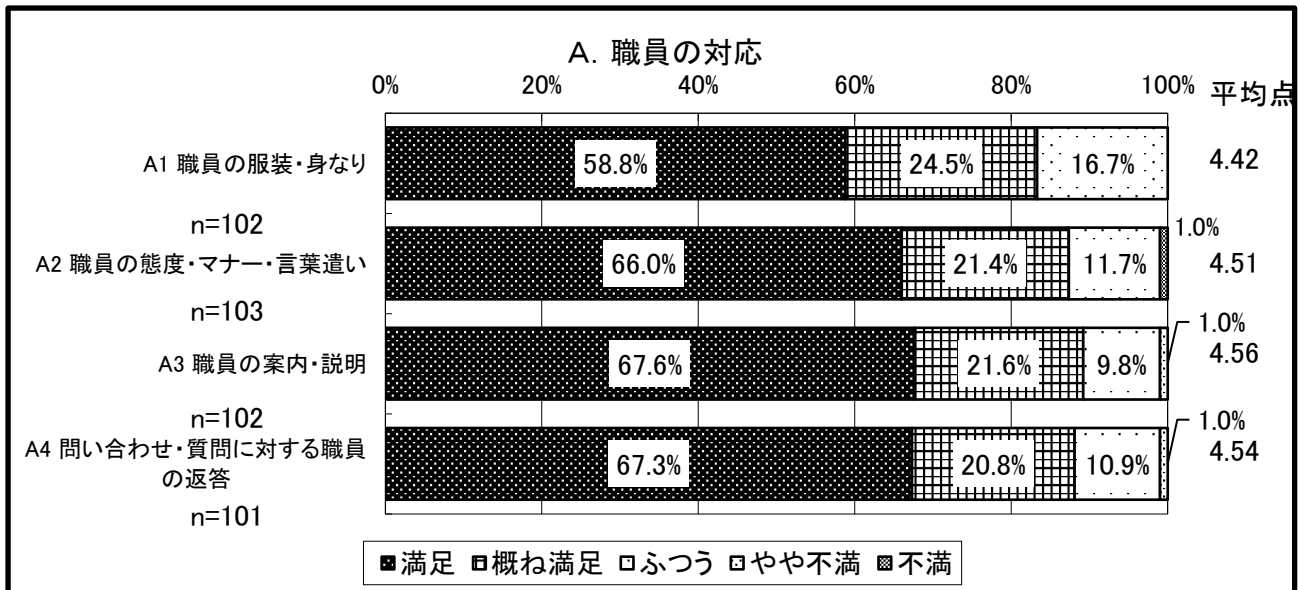


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【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44.3%、「概ね満足」が39.2%であり、これらの満足を示す割合が83.5%となり、高い満足度を維持している。
 新型コロナウイルス感染症拡大防止のための対策を徹底しており、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、講座の開催頻度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、衛生管理や安全に施設を利用できるように配慮していることが、「A 職員の対応」「B 建物・設備・備品等の管理」といった項目において高い評価として表れていると思われる。

【問2】

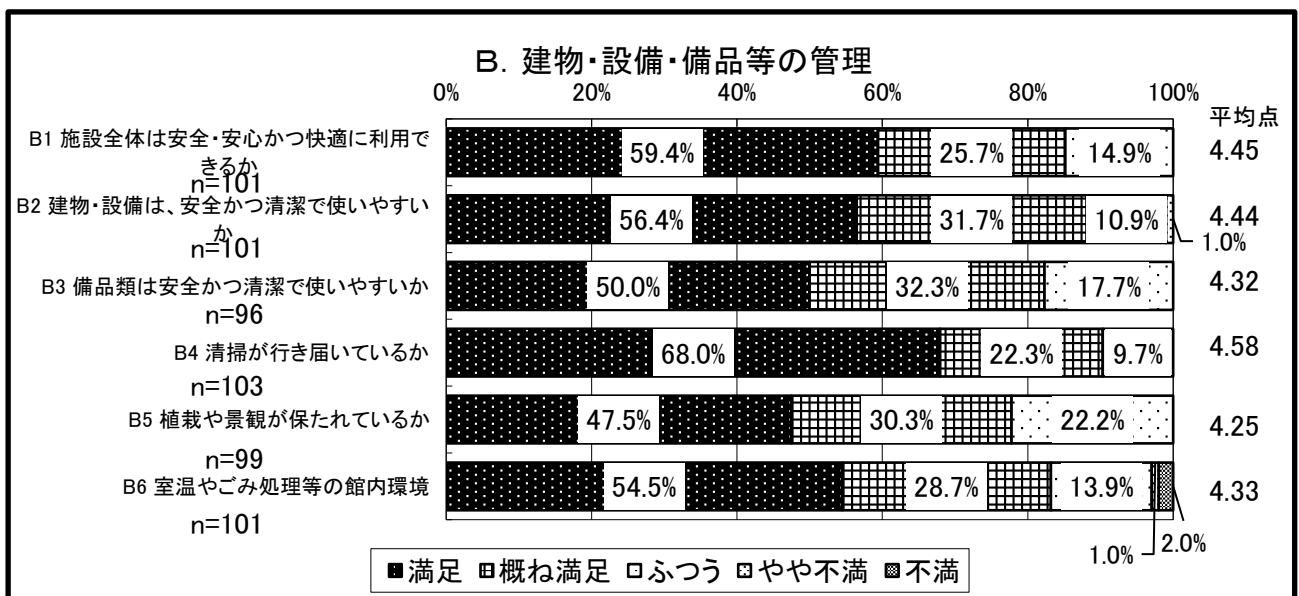
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



【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維持している。

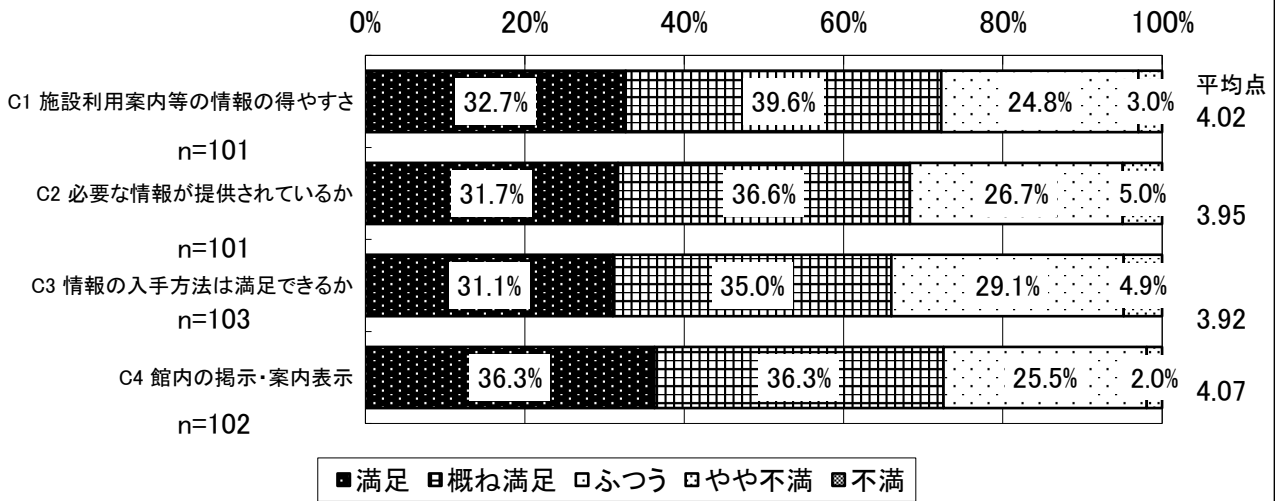
日々の職員による接遇が、ご利用者に対して配慮を欠かさない姿勢であることが高く評価されているものと思われる。自由記載において、職員の対応に関する評価及び不適切であるというご指摘の両面があるが、「満足」と「概ね満足」の合計が90%と高い満足を示していることから、好意的に受け止められていると思われる。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

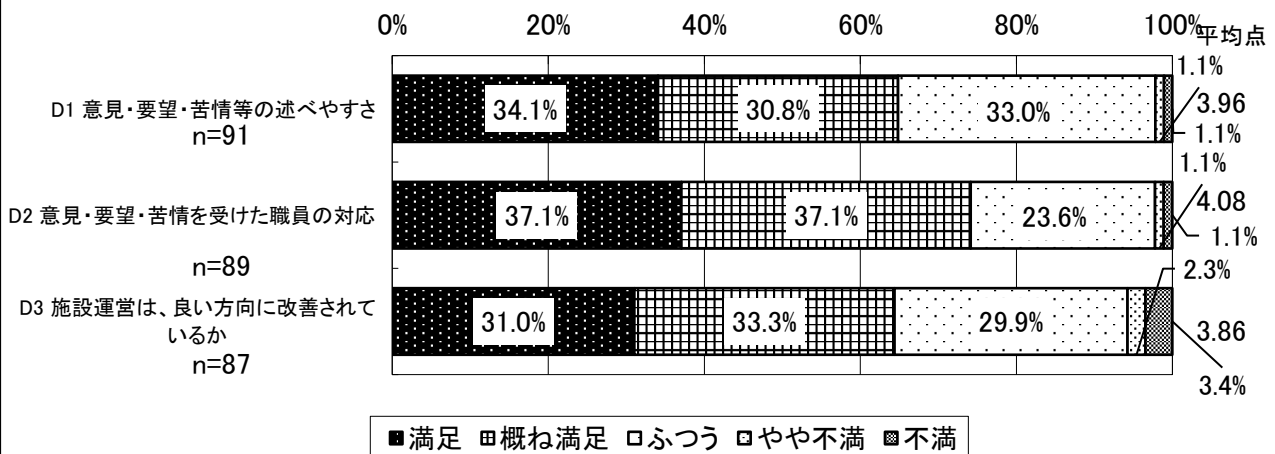
すべての項目において、高い満足度を示している。特に、「B4 清掃が行き届いているか」については非常に高い満足度を示しており、感染症対策のための清掃を徹底するなど日々行う衛生管理が評価されたものと思われる。不満が見られる項目については、寒冷な気候の中で換気を徹底したことにより、例年より室温の変動が大きかったことが原因と思われる。

C. 情報の提供

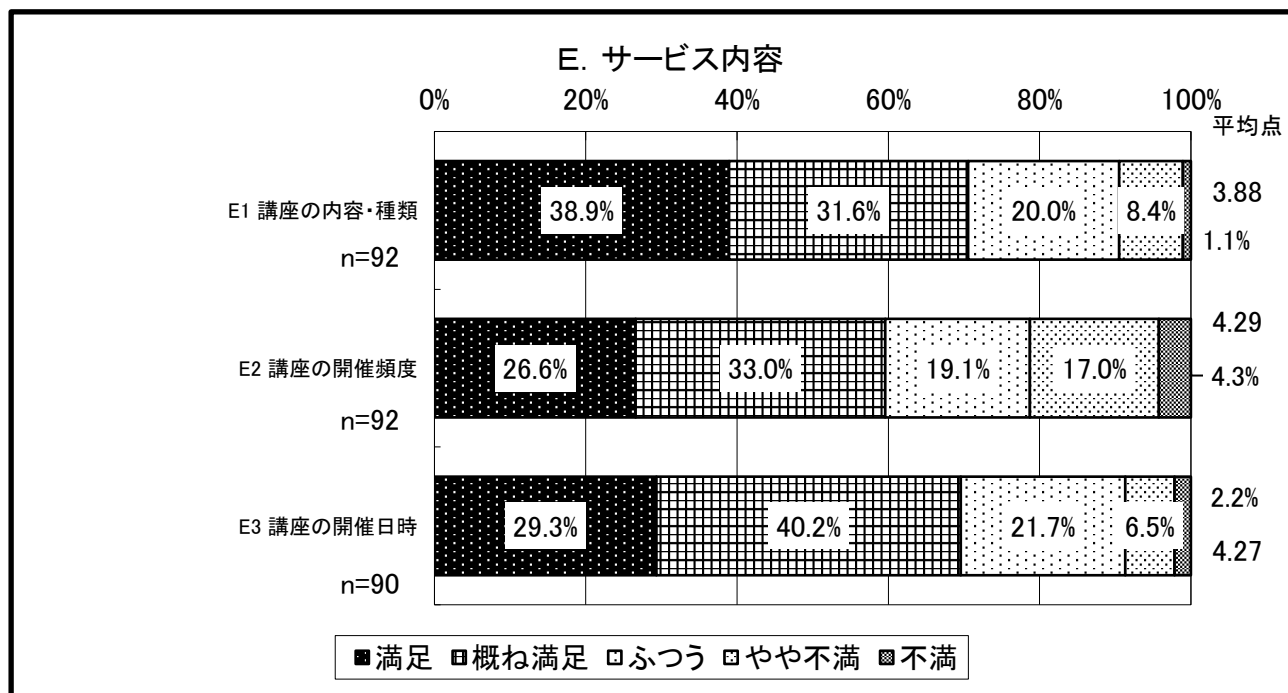


【C情報の提供】に関するコメント
 館内入口の情報掲示板や市報掲載、コミセンへのポスター掲示、ホームページ掲載など、様々な方法を活用して情報発信を行っている。直接職員による告知を随時おこなうことや、施設内各所の施設ご利用者の目に留まり易い場所へのチラシ配架・掲示を行い、情報発信に努めたことが結果につながったものと思われる。

D. 利用者の意見の反映



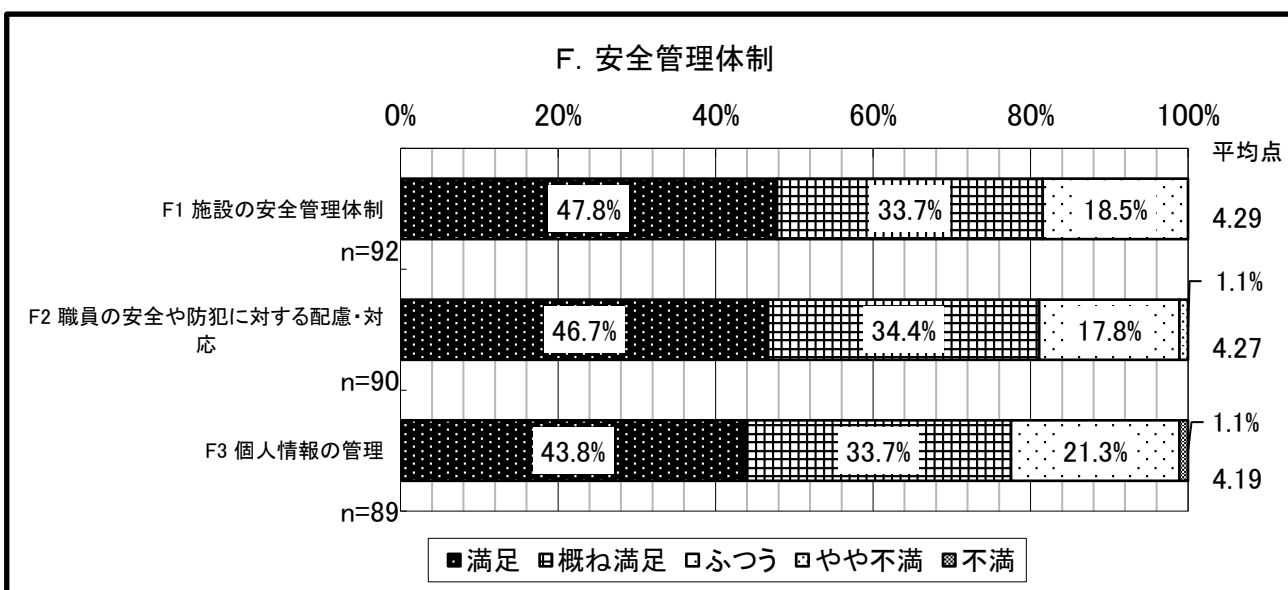
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 全項目において「満足」「概ね満足」が過半数以上を占め、利用者が満足を示している結果となった。特に、「D2 意見・要望・苦情を受けた職員の対応」に対する評価は、「A 職員の対応」における高い満足度であることと同様に、ご意見等を受ける職員の傾聴姿勢、及び対応内容が好印象なものとして評価された結果と思われる。



【Eサービス内容】に関するコメント

全項目において「満足」「概ね満足」の合計が過半数を超えており、利用者が満足している結果となった。

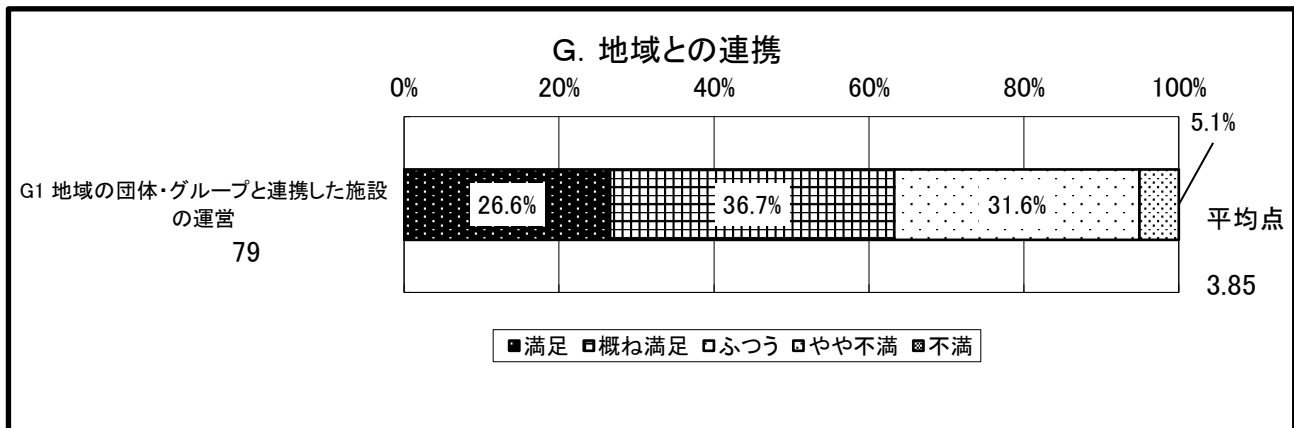
一方で不満を示された要因として、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、受講者相互の距離を保つために受講定員を減らしていること、受講定員減により受講申し込みが一人一講座までであること、及び換気清掃のための時間を確保するために講座時間を短縮していることが関係していると思われる。



【F安全管理体制】に関するコメント

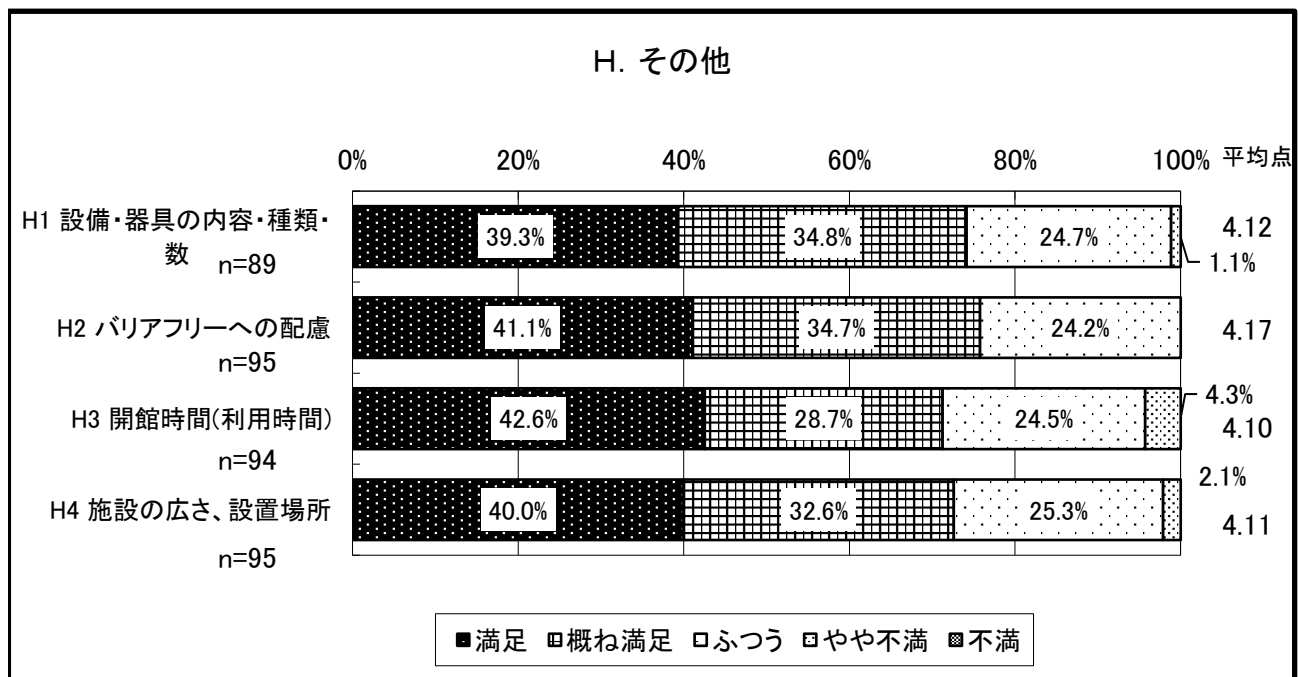
「満足」と「概ね満足」が占める割合が76%以上であり、高い満足度を維持している。特に、「F1 施設の安全管理体制」について満足度が高く、感染症対策をはじめとする衛生管理や事故発生時の迅速な対応など、安心して利用できる施設として評価されたことによるものと思われる。

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



【G地域との連携】に関するコメント

「満足」「概ね満足」とした回答が63.3%であり、十分な満足度を得ていることが示された。
 営利・非営利を問わず、社会参加促進につながる地域で行われるイベント案内やコンサート等の情報を掲示板へ掲載するなど、協力をすすめたことが評価されたものと思われる。



【Hその他】に関するコメント

いずれの項目も「満足」と「概ね満足」の割合が67～75%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。
 老朽化により利用できなくなった設備がありながらも、代用品を使用するなどの工夫により講座運営を行っていることが評価されたものと思われる。
 施設の設置場所に関する項目においては、自由記載により「自宅から近くて催しも豊富なので喜んでます。」というご意見がある一方で、「東町にセンターを設置して欲しい。」「近所に施設があると良い。」といった近隣へ望む声が見受けられる。

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	運動系1つ趣味(ギター・バイオリン等)をそれぞれをが(2つ)受講出来るとありがたいです。
	講座申込を体操系、文科系2講座申込みをしたい。
	墨絵の講座という限られた講座とコロナ下での人数制限とで恵まれた(?)状況で不満は感じられませんでした。…が正常事態になれば人数も増えると思えますが講習時間の延長がされる様なら満足この上なく思います。
	いつも利用させていただきありがとうございます。講座の回数が増えること、希望したら参加できるようになるとよいです。
	もっと何個も参賀したい。
	コロナ下でも、いろいろご配慮くださったり工夫してくださって講座を続けてくださっていることに感謝しています。講座の数が2年前よりへっていることがさびしいです。
	少々伸びているような講座に感じますが、できれば、もう少しゲーム等できる教室を希望したいですが、できればです。
	もう少し、講座の種類、回数を増やしてほしいです。
	指導者は、マイク不用ではないでしょうか。音が大きすぎて、隣の人の声も自分の声も聞こえないし、先生は素敵な声なので、マイクはいらない。と思います。
	歌の会:もっと沢山歌わせて下さい。
	人数(参加者)少しふやしてほしい。
	お教室の時間を60分から90分にして欲しい。連続して、講習を受けられるシステムを設けてほしい。
	境南町から来ますから、情報は市報のみとなり、掲示板をわざわざ見に来ることができません。講座は2つ位選べるとうれしいです。やれると間に(来られる間)いろいろ参加できるとうれしいです。
	換気のために開けているので非常に寒い。いつもコートを着ずに受講しています。
	歌の講座の回数を増やして欲しい。
	運動系と文科系と要望を1つずつに増やして欲しい。
	早く本来の回数・人数に戻れたらいいですね。
	人気の講座は回数を増やして下さい。
	講座に参加できる機会が10年前と比べて1/10位になっています。毎年あたってひとつしか参加できないのは少なすぎます。受講者が増えているのなら講座を増やして1年に最低2つくらいは受けられるようにしてほしい。
	講座の時間 絵の講座で1時間は足りない。せめて1時間半にしてほしい。
	講座数少ない。講座時間も短い。
	高齢者の年齢者の幅が大きく、60才から90才以上の方が同じ講座を受講するには無理なような気がします。年齢を2段階に分けるような講座を考えても良いのではと思います。
	コロナでしようがなかった面もありますが、希望の講座を受け続けられるとうれしいです。
建て直すとうわさを聞いたのですが、その期間どこかで講座を開いて欲しいです。	
もう少し、体操の時間をふやして欲しい。	
もっと講座をふやしてほしい。	
運営面・職員	説明が不適切です。
	1. 紋切型の案内・確認を九官鳥のように繰り返す。
	2. 案内・確認の内容が上から視線で、高齢者を馬鹿にしている。
	3. 質問に対して拒絶的で、利用者に対して高圧的である。
	4. 「～ということになっている」と言い渡すだけで理由は言わない(言えない)。
【自分でも理解していないから】	
5. 職員が多く事務室に「たむろ」しているが、実働している人間が少ないように見える。税金のムダ。垂れ流し。	

運営面・その他	<p>陶芸などの教室をこれからも実施して欲しい。</p> <p>今回はシャンソンに続き、シアターソングにも出られて、とても喜んでいました。けれども、残念ながら、夫の体調が悪く、入院も長びいてずっと休んでしまいました。そういうことがなければ、いつも出席して新しい歌を習っていたい。今度もぜひ合格させていただきたいと心から願っております。</p> <p>1階のフロントに早めにかけてもらい、新聞を置いてもらいたい。又、お茶が準備してもらいたい。</p> <p>講座終了時清掃者がただちに入室して来るので、追い立てられるようで不快。</p>
施設設備・環境	<p>近所に施設があると良い。</p> <p>水彩画教室のイスが固いので、長時間座っているの苦痛である。その為講座の申し込みができない。</p>
施設設備・その他	<p>東町にセンターを設置して欲しい。</p> <p>5階ホールの床だん房には、感心しました。</p>
情報提供について	<p>市報にのっておりますが、見えない時が多いので、わからない時が多い。お友達に聞く事が多いです？</p>
その他	<p>コロナ前の多くの人に合うことが出れば元気をもらえるでしょう。</p> <p>特に無し。</p>
評価の言葉	<p>有難く利用させて頂いています。</p> <p>いつもやさしく対応して下さいありがとうございます。今後共よろしく願いいたします。</p> <p>スタッフの皆さんが優しく親切で感謝しています。講師の先生方もいい先生が多くて嬉しいです。</p> <p>いつも有難いセンターだと思っています。</p> <p>コロナで大変な中、運営を続けてくださって、さぞご苦労されていると思います。ありがたいことと思っています。1講座だけでなく、他の講座もと望みつつ、まだまだなのかなあとも思います。消毒をよくして下さいましてありがとうございます。</p> <p>いつも有難うございます。</p> <p>大変楽しくさせて頂いております。</p> <p>私センターに来て16年もお世話になりました。友達もたくさんでセンターに帰るのが、本当にたのしみです。これからも、よろしくね。</p> <p>掃除、衛生面はかなり行き届いているので、気分よく使用させて頂いております。</p> <p>お話もよく分り、自由分です、スッキリして帰っております。</p> <p>昨年4月からはじめて利用させていただきました。満足しております。よろしく願いいたします。</p> <p>いつもありがとうございます。</p> <p>*係員の対応他大変行き届いております。</p> <p>自宅から近くて催しも豊富なので喜んでいきます。</p>

高齢者総合センターデイサービスセンター

(様式1) 評価シート

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デイサービスセンター		
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	<p>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</p> <p>①サービスセンターの利用承認に関する業務</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>		
指定管理委託料	予算	23,888,000円	決算 28,305,968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	<ul style="list-style-type: none"> *新規利用者は25件契約を締結した。 *障害者の施設（作業所）の通所から高齢者の施設利用への変更を希望されたケースを2件受け入れた。 *90歳以上の新規ケースが7件あり、全身の機能低下がみられ、生活全般に支援が必要な状態の方の受け入れも積極に行い、利用を安定させた。 *MCSは7名の利用者で連携を持った。 *生産性向上の取り組みによりできた時間を使って、利用者とは対話する時間を増やし、夏祭りですべての目標を達成できるよう関わりを持った。この取り組み内容をケアリンピックで 	<ul style="list-style-type: none"> *医療ニーズや要介護度の高い民間事業者では受け入れ困難な利用者を積極的に受け入れ、公設のデイサービスとしての役割を果たしている。障害者の施設通所から高齢者の施設利用への変更についても受け入れを行った。 *オンラインを利用して地域との交流を行った。事務改善により利用者との対話時間を増やし、夏祭りを通じて利用者の自己決定や自己表現を支援する取り組みを行った。ケアリンピックでも評価を受けている。

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
			演題発表し、審査員特別賞を受賞した。	
B 安全への取組み	9.6 / 12	9.6 / 12	<p>* 事故報告についてアクシデントとインシデントを細分化、明確化した為、市への報告数が増えた。事故の分析、対応策の検討を行い、職員間で情報の共有を行った。職員の事故に対する意識が非常に高まった。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症に利用者9名・職員4名が罹患した。インフルエンザ・ノロウイルスの罹患はなかった。発熱者や嘔吐する利用者には、職員はガウンテクニック・ゾーニングを適切に行い、安全に事業の継続ができた。</p> <p>* 理学療法士と抱えない介護の方法を引き続き検討し、職員の負担の軽減に努めた。また、利用者・職員の負担軽減のために、回転式縦手すりを導入し、排泄時2名介助が1名で負担なく実施できるようになった。</p> <p>* 既定の避難訓練は施設全体で実施した。</p>	<p>* 事故報告の基準を明確化し、事故発生時には速やかに市へ報告した。事故原因の分析や職員間での情報共有を行い、事故防止策を講じた。</p> <p>* 感染症対策を徹底し、事業を継続した。</p> <p>* 新たな福祉用具を導入し利用者・職員の負担軽減や生産性の向上に努めた。</p>
C 適正な運営	33.6 / 36	33.6 / 36	<p>* 稼働率が 65%～80%と低下した。入所8名・逝去8名・入院4名・その他4名の終了があった。利用回数が多い利用者の終了が多く、新規契約者25名あったが、回復できなかった。</p> <p>* 空き情報を見やすくして配布した。ケアマネージャーと連携を持ち、新たな新規につながる様に働きかけた。</p> <p>* 個別機能訓練加算Ⅱ・科学的介護推進加算の取得を開始した。ベースアップ加算の取得も行い客単価は上昇した。</p> <p>* 大規模改修に向けて市と必要な情報の共有を行った。</p>	<p>* 空き状況について積極的に周知を行うなど利用者増加の取り組みに努めた。新規利用の相談のあったケースは全て受け入れた。</p> <p>* 経費削減のため送迎バスの委託先の見直しを行った。調理施設については、栄養士のミーティングと給食会議を行い質の向上に努めた。</p> <p>* 物価高騰に対しては購入する物品の精査や冷暖房の適切な使用により経費抑制に努めた。</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
D施設・整備等の 適正な管理	8/8	8/8	<ul style="list-style-type: none"> * ホール床の劣化による剥がれを3か所修繕した。修繕の際は利用者に影響が出ないように日程を調整し、安心安全に過ごしていただける環境づくりをした。 * 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た。 * 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使用した。 	<ul style="list-style-type: none"> * 築30年を経過し、建物には経年劣化が見られるが、必要な箇所は修繕を行い、施設及び備品の管理、清掃、保守点検を適切に行っている。
全体	95.2 / 100	95.2 / 100	<ul style="list-style-type: none"> * 職員が利用者に向き合えるよう有休消化を推奨し、職員の年間の有休取得が平均10日以上となった。少ない職員で重介護等の対応ができるよう、細かくシフトを調整した。 * 常勤看護師を2名体制配置し、胃瘻・経鼻経管栄養・褥創処置・膀胱瘻・留置カテーテル・浣腸・インシュリン投与・血糖測定・在宅酸素等の医療依存度高いケースの受け入れを継続した。 * 昨年から取り組んでいる生産性向上の取り組みを、東京都社会福祉協議会の動画のなかで発表した。 	<ul style="list-style-type: none"> * 職員の有給消化推奨やシフト調整により負担軽減を図った。 * 常勤看護師の配置により医療ニーズの高い利用者の受け入れを継続した。 * 令和3年度より実施した、業務内容や利用者人数に適した人員配置の見直し等の生産性向上の取り組みについて外部へ情報発信を行った。

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"> * どのような相談にも断らずに対応し、セーフティーネット機能の役割を果たした。障害者施設から高齢者施設への変更等、導入に細かい配慮やケアが必要なケースに対して、多職種連携を持ち丁寧に介入し、適切に関係機関と連携を持つことで、在宅療養を安定させた。 * 感染症対策を行い、コロナ過でも事業運営を安全に継続した。また、HIV感染者の受け入れを行い安全に対応した。 * 生産性向上の取り組みの実施を行い、土曜日業務の見直しを行った。また、福祉用具の工夫などからも生産性向上の見直しを行った。常にあらゆる視点から業務改善の取り組みが行えるよう今後も継続して行く。

＜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>*新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ボランティア活動を中止している。利用者の満足度向上及びボランティアスタッフの社会活動参加やフレイル予防のため、感染予防を行いながら何らかの形で再開ができるよう検討いただきたい。</p>	<p>*ボランティア活動は月1回「若葉の会」という名称をつけ、利用者とは間接的に活動を再開した。感染防止のため、利用者との交流はオンラインを使用し行った。ボランティア勉強会は2回実施し、「口腔ケアとフレイル予防」「老い支度講座」について学び、好評を得た。次年度は対面でのボランティア活動やボランティアセンター武蔵野との交流が再開できるよう検討する。</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>*稼働率の改善のために、介護支援専門員と顔の見える関係づくりを実施し、ケースを通じて信頼の確保に努める。また、プログラムの見直しやボランティア活動の再開を目指し、活気のあるプログラムを提供する。</p> <p>*ヒヤリハット報告とインシデント分析を行い事故の防止に努める。</p>	

主管課（記入欄）	
<p>＜特に評価できる点＞</p> <p>*医療ニーズや要介護度の高い民間事業者では受け入れ困難な利用者を積極的に受け入れ、公設のデイサービスとしての役割を果たしている。</p> <p>*事務改善により利用者との対話時間を増やし、夏祭りを通じて利用者の自己決定や自己表現を支援する取り組みを行った。この取り組みについてはケアリンピック武蔵野2022の中で演題発表を行い、評価を受けている。</p> <p>*ボランティア活動については感染症対策に配慮し、オンラインでの交流や勉強会を実施した。</p>	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ボランティア活動を中止している。利用者の満足度向上及びボランティアスタッフの社会活動参加やフレイル予防のため、感染予防を行いながら何らかの形で再開ができるよう検討いただきたい。</p>	<p>*ボランティア活動の再開については、感染症対策に配慮し、オンラインでの交流や勉強会を実施した。</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>*利用者等との信頼関係の構築にあたっては関係機関と適切に連携を行い、プログラムの内容の充実やニーズへの対応など、稼働率の改善に繋がる取り組みに努めていただきたい</p> <p>*次年度は対面でのボランティア活動や利用者の交流が再開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。

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。					
	評価の理由		他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セーフティーネット機能を果たした。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。事業者連絡会ではICT部会を担当し、連絡会に定期的に参加した。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	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		利用者アンケートでは総合満足度は92.3%と高い満足が得られている。意見や苦情の言いやすさの間では、やや不満の回答があったが、意見や苦情を受けた職員の対応については約90%満足が得られていた。今後も利用者のニーズや要望に対応したプログラム等の提供を心掛けたい。今年度は苦情はなかった。マニュアルは福祉公社で整備されている。				
	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		講師・ボランティア・ゲストとの交流はオンラインを利用して行った。入口のショーウィンドウに地域に向けた利用者のメッセージを発信した。ケアリンピックでは生産性の向上に取り組みにより、利用者との対話する時間を増やし、自己決定と自己実現を支援した事例を発表し審査委員賞を受賞した。祝日の開所に努めた。				
	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		感染症予防のため、外出のイベントが実施できなかったが、施設内行事等では、視聴覚に障害のある利用者が多く、認知症などの疾患による理解力の低下がある為、個別に案内を行った。館内の掲示・案内表示については80%の満足が得られている。引き続き説明や掲示を丁寧に行いたい。					
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に、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
評価の理由		職員の案内・説明の問いに約89.5%の満足が得られている。職員の異動時は、文章での引継ぎを行い役割が確実に伝達されており、混乱はなかった。職員のサービス水準の向上のために研修を受け、職員への伝達研修を実施した。土曜日業務マニュアルの見直しを行った。					
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		祝日の営業を9日間、年末の2日間を営業し、臨時利用にも対応した。時間外延長利用は、年間3名の方が利用した。いずれも利用者・家族からは感謝の意見が多く聞かれた。定期的にかフェのイベントを実施しており、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	4	6.4	9.6 / 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		事故の報告は速やかに市に行き報告書の提出を行った（事故報告：18件（うち通院1件）・新型コロナ感染症：職員4件利用者2件）。インシデント・アクシデントの細分化を行い事故報告の基準が明確化した為、市への報告数が適切となった。当センターでも事故の分析・ヒヤリハット報告とインシデント分析を行い事故の防止に努めた。その結果として、職員の事故防止への意識が高まり非常に良い効果があった。事件や災害はなかった。防災訓練を実施しマニュアル等の見直しを行った。賠償保険は加入している。				
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		転倒事故が2件あり、見守りしやすい席への移動や、マンツーマン対応の強化を行い事故防止対策を行った。警備業務を怠ったことに起因する事故・事件はなかった。				
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	
		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		事業計画に沿って事業を運営した。昨年度受けた生産性向上の個別相談を参考に、土曜日業務の見直しを行い、利用者に関わる時間を増やし業務改善を行った。新型コロナ感染症発生時には市と連携を持ち、安全に事業を継続した。大規模修繕に向けて市と情報共有を行った。				
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	4	3.2		
	2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。					
	3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。					
	4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。					
評価の理由		新型コロナウイルス感染症等による状態の変化が多数あった。利用者のご逝去8名・入所8名・長期入院4名・その他5名が終了となった。利用期間が長く利用回数の多い利用者が相次いで終了となった為、稼働率が大きく低下した。新規利用者は25名あり、相談のあったケースは全て受け入れた。適正に職員の配置は行え、責任体制は明確であり問題はなかった。				
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	4	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行われているか。					
評価の理由		個人情報マニュアルに沿った管理を行った。年に1回視察を実施し指摘箇所は速やかに正した。通所計画書の送付先の間違いが2件・留守番電話に個人情報を録音したが、連絡先を間違いえてた事故1件あり、市に速やかに報告し対応策を検討した。個人情報に対する意識も向上した。				
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	33.6 / 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		再委託の際には適正に選定を行った。今年度より送迎バスの委託先を変更したが、事前の情報共有と添乗員による誘導により、問題なく実施が出来た。調理施設については、毎日の栄養士のミーティングと、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	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 昨年と比較し、稼働率が減少し減収となった。利用者増加に向けた取り組みは、空き情報の広報を見やすくし配布した。ケママネージャーと連絡をとる際には、空き状況のお知らせを行った。新規利用者は年間24名あった。						
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	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 令和4年度は大きな支出は無かった。感染症対策への衛生材料も適切な購入を行った。利用料の徴収に問題はなかった。現金は経理担当者により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 物価高騰があり、良質で安価な価格の物品を購入した。床暖房を午前中で切り、エアコンの設定は、基本的には暖房は20℃以下・冷房は24℃設定とし、利用者への配慮を行い室温を管理した。							
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。	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ができるようにした。新型コロナウイルス感染症が発生した時にはすべての利用者に連絡を行った。臨時の利用や欠席の振替利用・入浴の希望に対しては、ほぼすべて対応した。							
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	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。					
	評価の理由 建物の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。（ホール床修繕等）備品は適切に管理し、保守点検は随時行った。						
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	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 協友社による清掃は毎朝行い、手すりの消毒は昼にも実施した。デイサービス職員により、業務終了後に清掃と備品の消毒を実施した。清掃状況は定期的に確認した。							

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

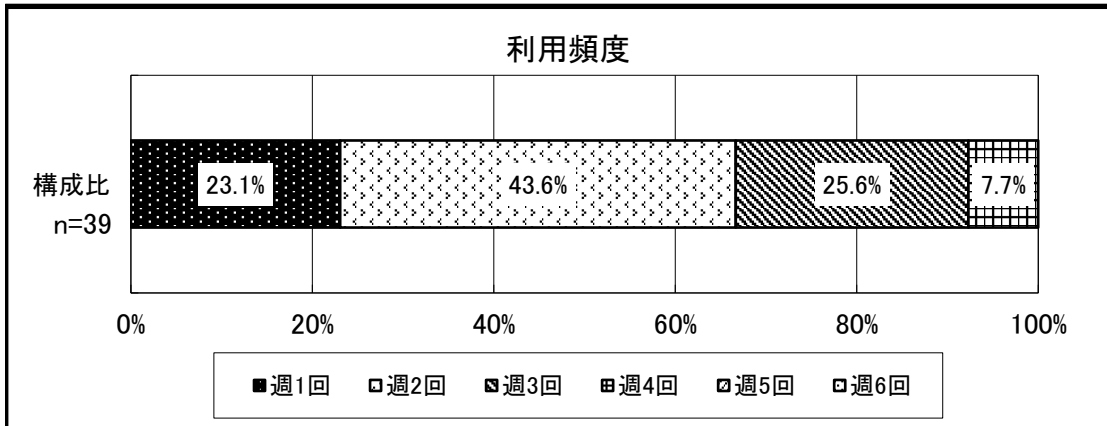
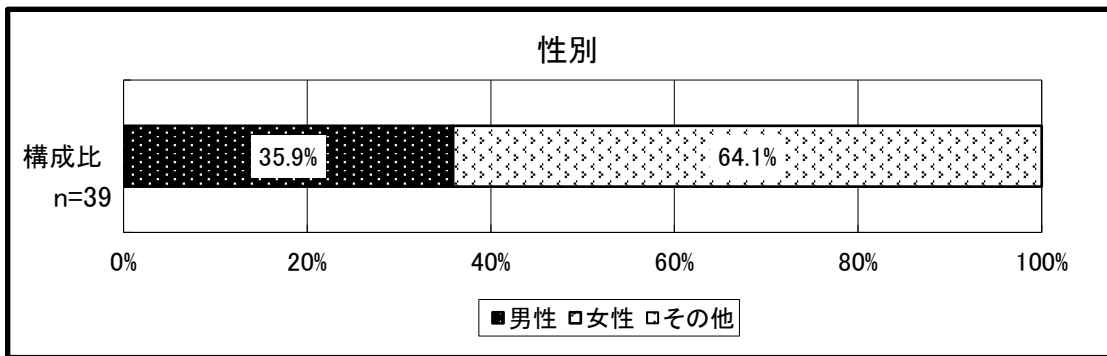
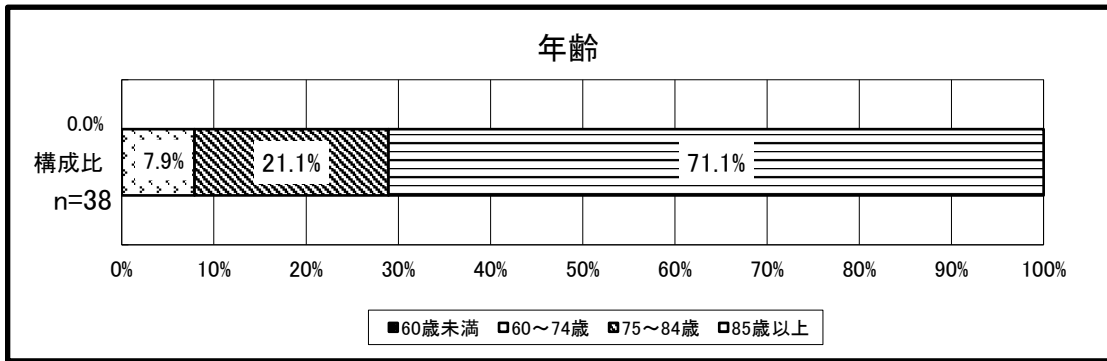
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	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><u>評価の理由</u> *民間事業者では受け入れ困難な利用者を積極的に受け入れ、公設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、総合満足度について満足・やや満足の回答が92.3%と高い満足度が得られている。</p>						
<p><u>改善事項</u> *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	4	6.4	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
<p><u>評価の理由</u> *事故報告の基準を明確にし、事故があった際には速やかに市に報告している。事故の分析やヒヤリハット事例を共有することで職員の意識を高め、事故の防止に努めた。</p>						
<p><u>改善事項</u> *引き続き事故の情報共有やインシデント分析に基づく事故防止対策を行い、事故の防止に努めていただきたい。</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	33.6 /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	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	4	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	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	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><u>評価の理由</u> *利用者の終了の増加により稼働率が減少したが、空き状況について積極的に周知を行うなど利用者増加の取り組みに努めた。物価高騰に対しては購入する物品の精査や冷暖房の適切な使用により経費抑制に努めた。</p> <p><u>改善事項</u> *引き続き業務改善に努め、稼働率の向上を目指していただきたい。 *個人情報保護については、マニュアルを活用し事故の防止に努めていただきたい。</p>						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	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。				
	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><u>評価の理由</u> *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、必要な箇所は修繕を行う等適切に管理している。 *施設及び備品の保守点検を適切に行っている。</p> <p><u>改善事項</u> *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>						

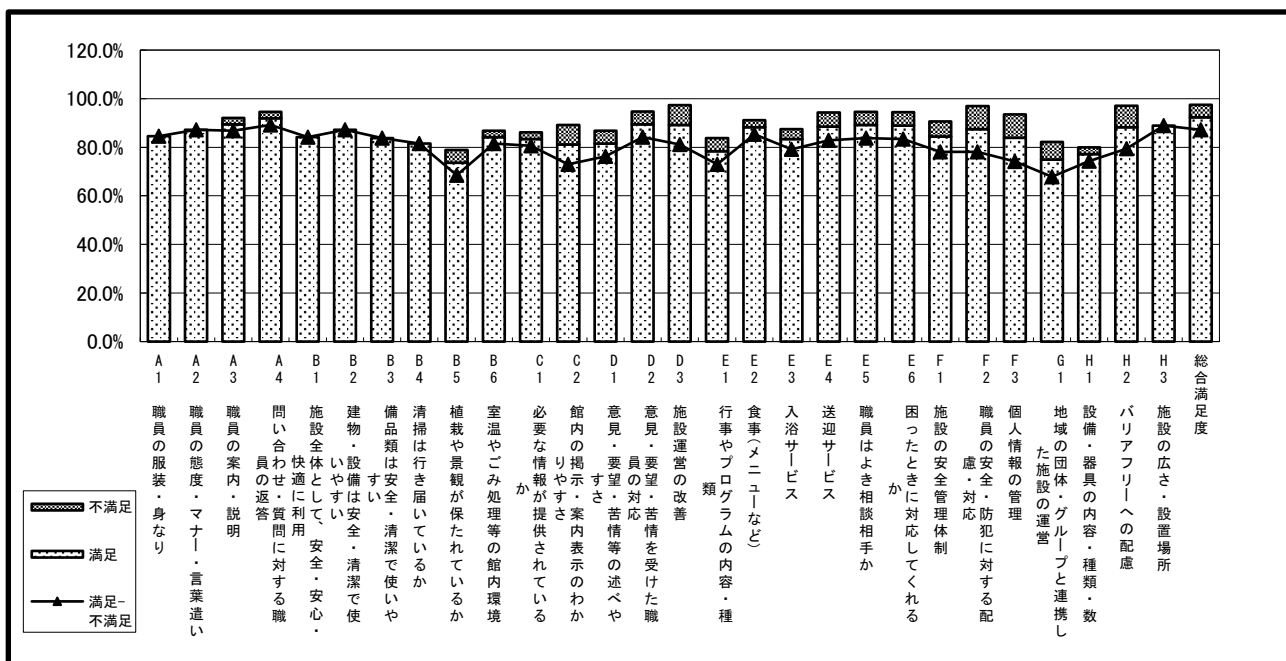
【問1】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】

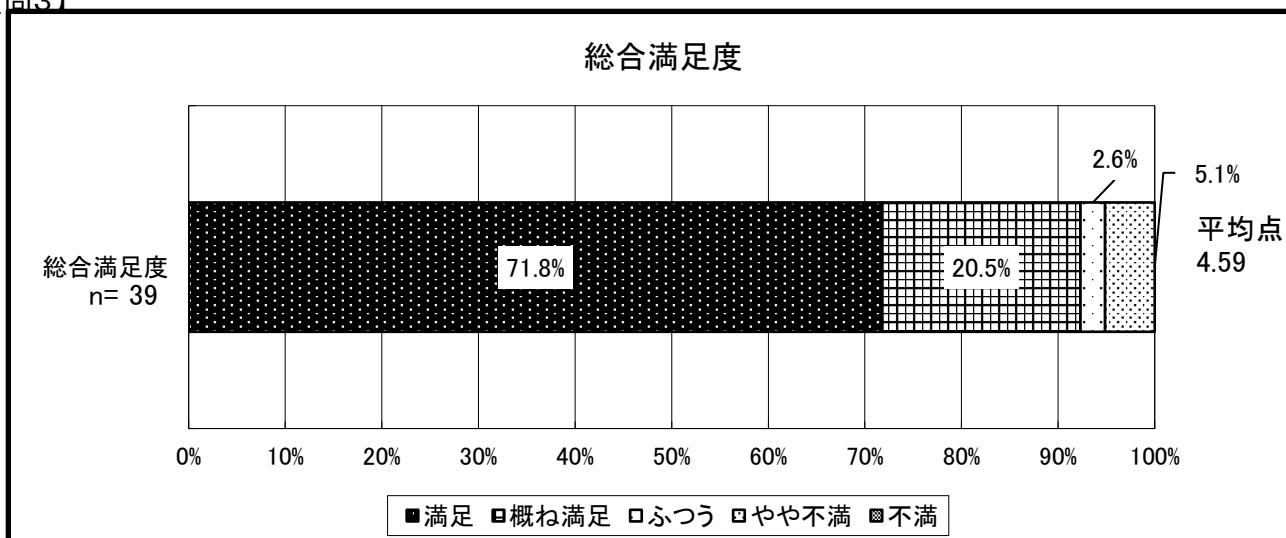


【回答者の属性】に関するコメント
 調査月登録者数76人、実利用者数69人そのうち39人から回答を得た。
 新型コロナウイルス感染症の流行の影響もあり、利用者数が減少した時期の調査となったが、回答数は昨年より高い。年齢の75歳以下の利用者が7.9%となっているが、実際は11.5%ある。性別は現状とほぼ同様である。利用頻度については、週5日以上が0となっているが、実際は2名の利用者がある。
 利用者は、認知症の自立度がⅡ以上の利用者が全体の70.5%あり、要介護3以上の利用者が全体の58%である。

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【問3】

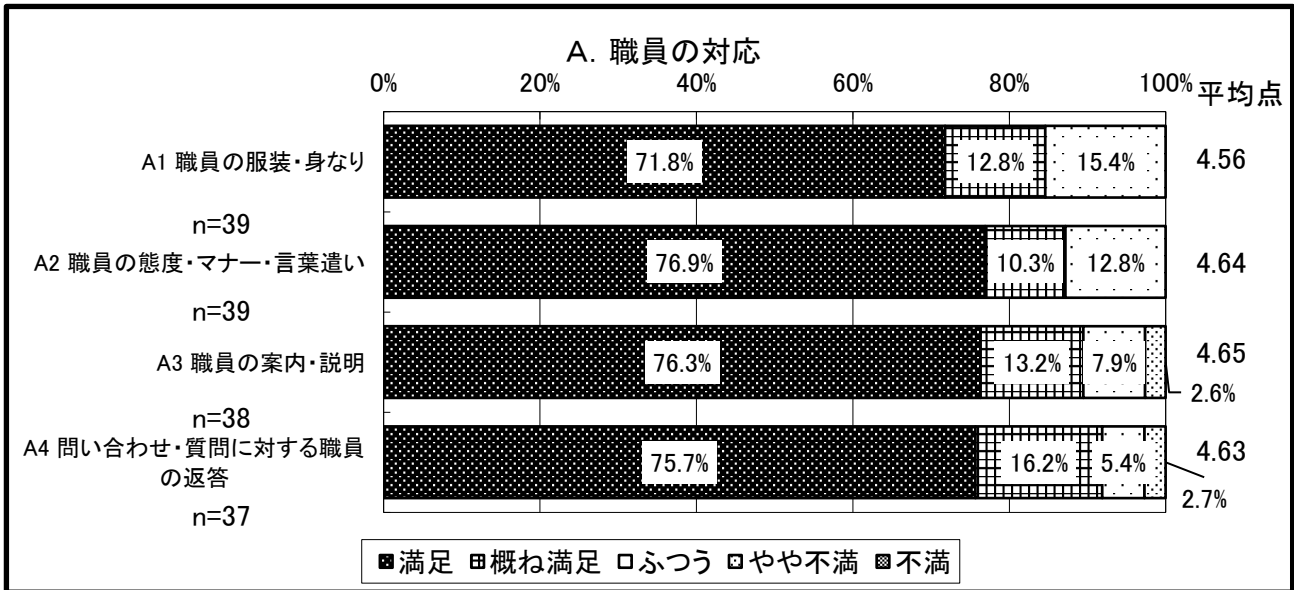


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

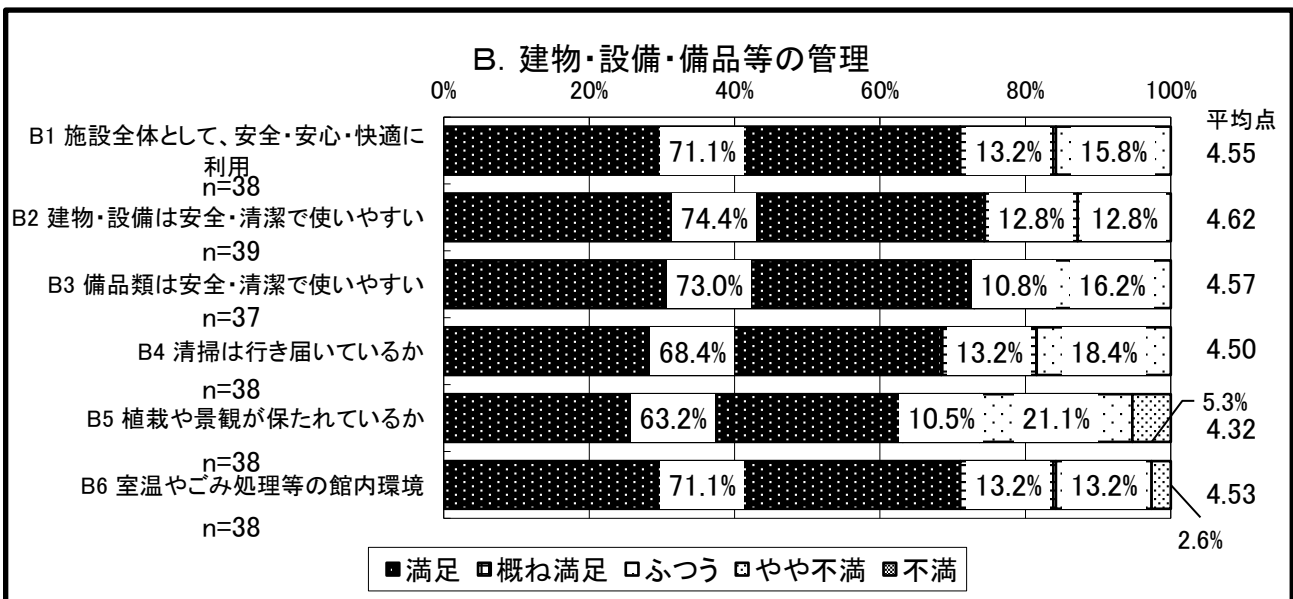
【総合満足度】に関するコメント
 満足・概ね満足の回答が9割以上を占めている。やや不満の回答が昨年に比べ増えている。感染予防を行い、事業を安全に継続した。今後はプログラムの充実を図り、利用者の楽しみにつながる支援に努める。

【問2】

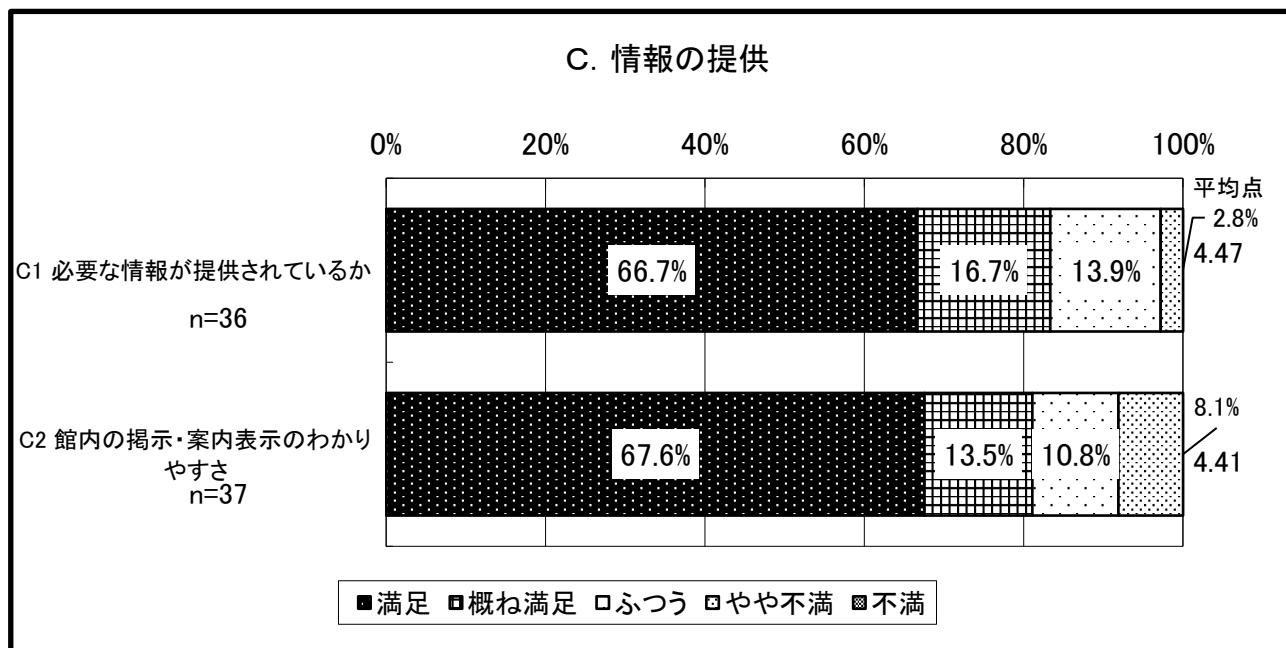
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【A職員の対応】に関するコメント
 満足・やや満足の回答が8~9割を占めており、高い評価を得ている。
 A3・A2にやや不満の回答がある。引き続き丁寧な対応と説明に心掛ける。

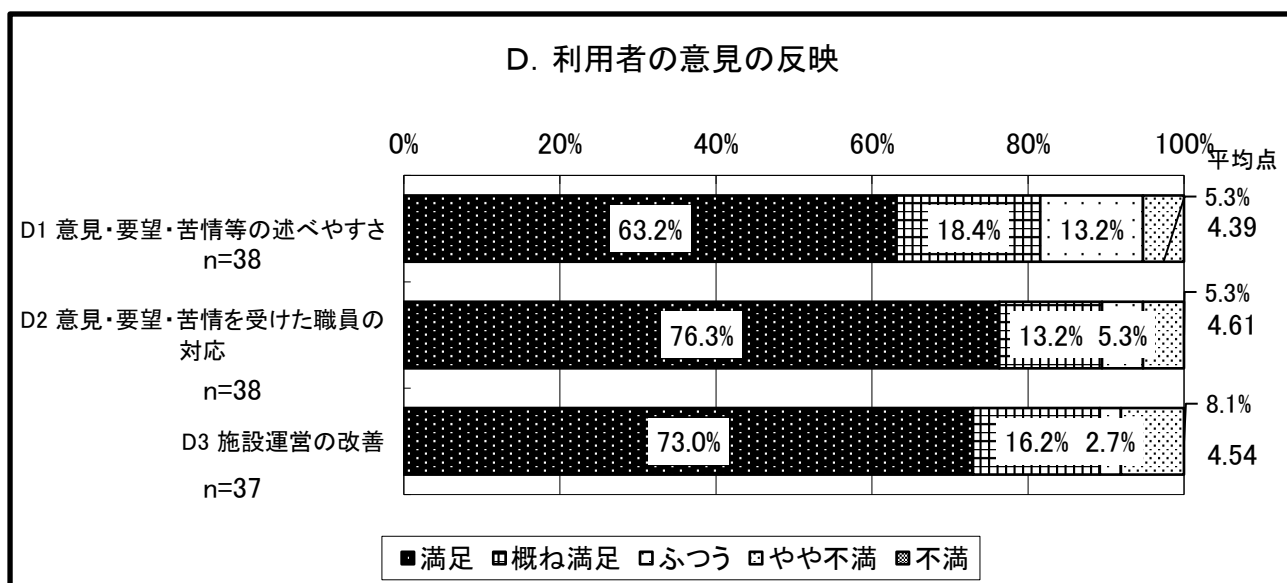


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 全体的に高い評価を得ている。引き続き衛生面には注力して行く。



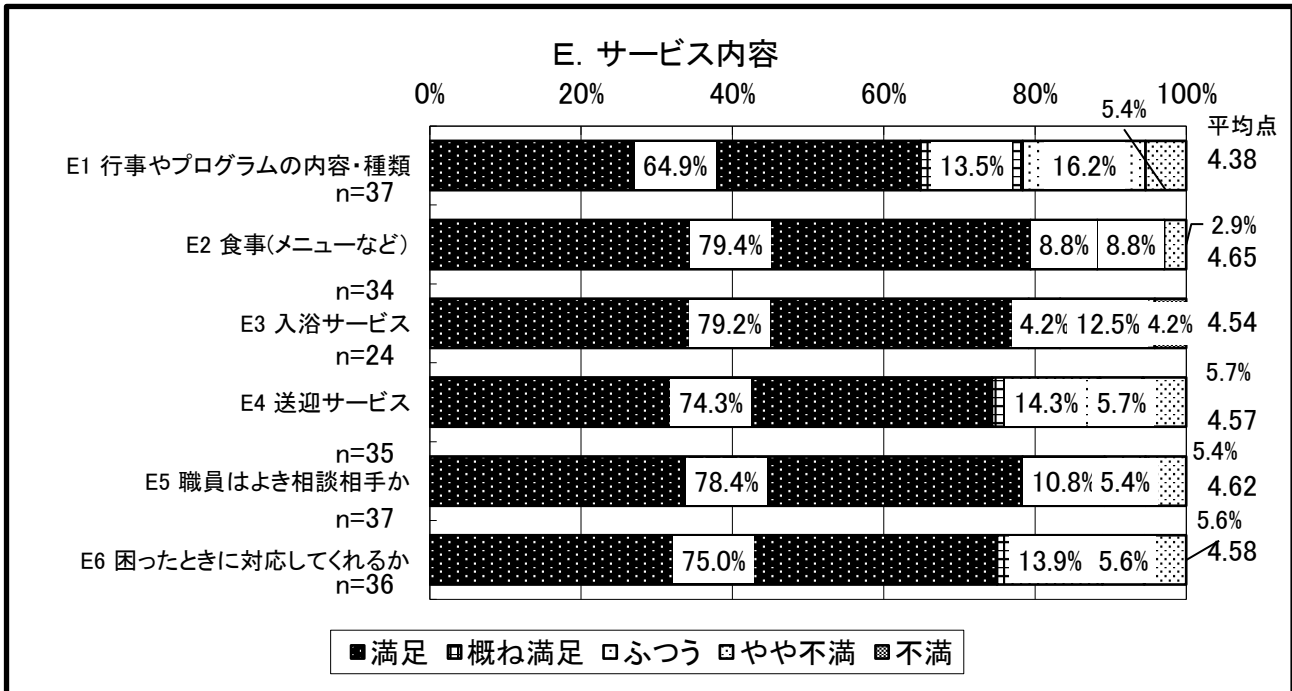
【C情報の提供】に関するコメント

高い評価を受けているが、昨年に比べやや不満の回答が増えている。利用者の70.5%が認知症の自立度Ⅱ以上であり記憶の欠落や見当識のある方が多く、視聴覚機能が低下している為、情報提供や案内表示については丁寧に対応して行く。

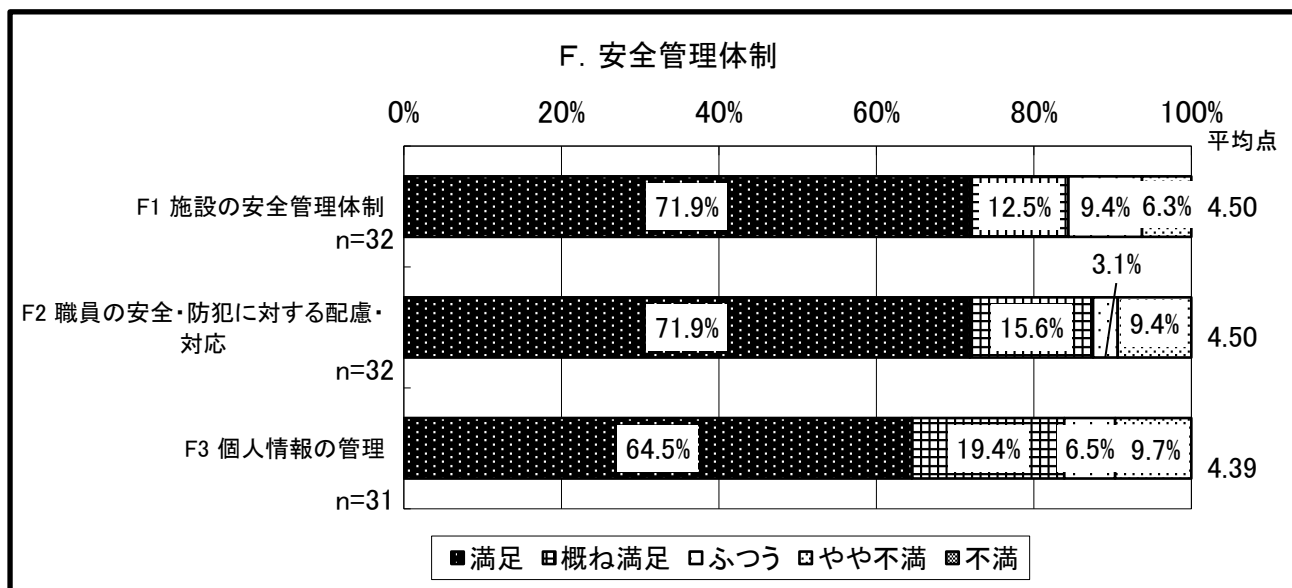


【D利用者の意見の反映】に関するコメント

全体的に高い評価ではあるが一部不満の回答がある。ご本人が遅く来所を希望していても、ご家族の都合等によりサービス時間が長くなるケースや、入浴の際の浴槽に長く入りたい等の希望は、疾患や当日の血圧などを配慮しての時間となる為、ご本人の不満がある可能性がある。丁寧な説明を行う様に努める。

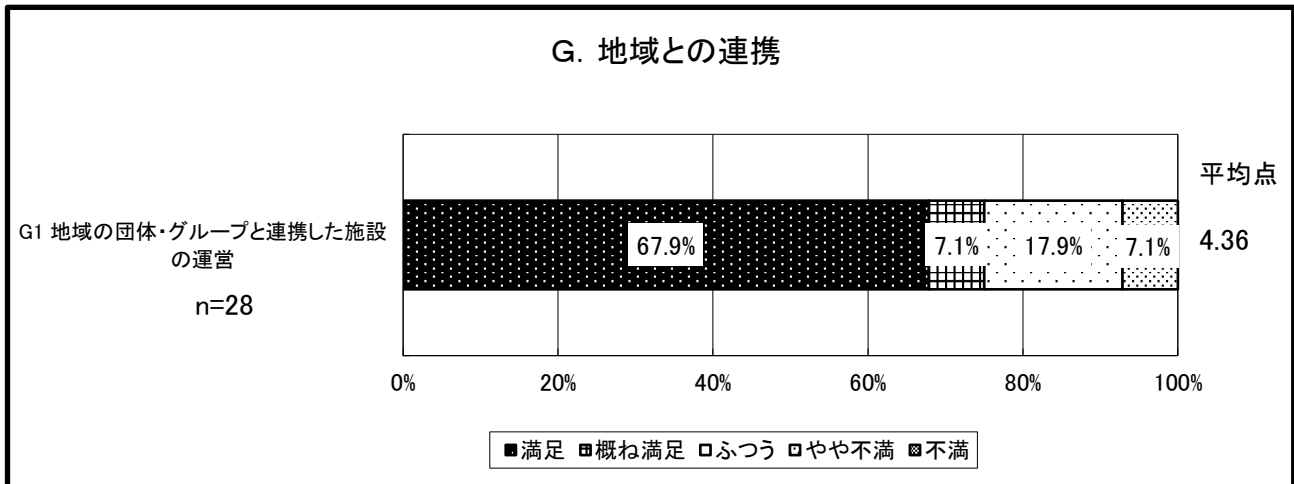


【Eサービス内容】に関するコメント
 全体に高い評価を得ている。引き続き、食事・入浴・送迎等において個別性に配慮したサービス提供に努める。食材の高騰により、一部のメニューが変更となったが、看護師と調理師の毎日のミーティングと月1回の管理栄養士との給食会議において、食べやすい食形態の検討と、食事の楽しみや栄養価の高い食事について検討した。

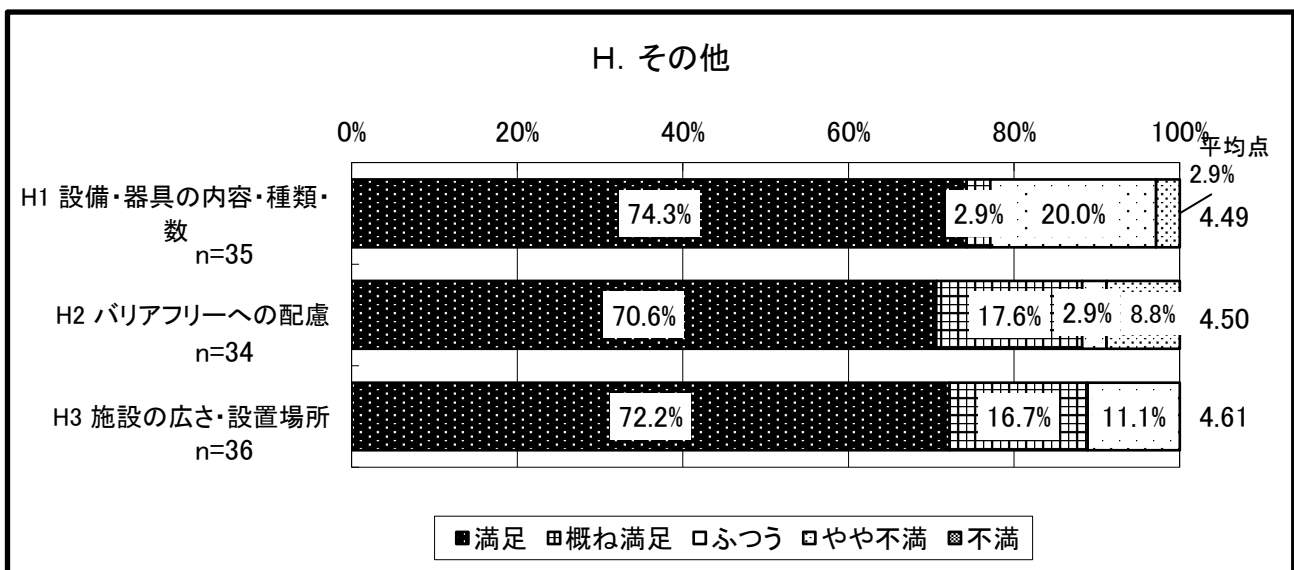


【F安全管理体制】に関するコメント
 高い評価ではあるが、昨年よりやや不満回答が多い。引き続き、研修等に参加し管理体制を整えて行く。

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【G地域との連携】に関するコメント
 感染症予防の為に、地域交流の機会が減少しました。ZOOMを利用し、講師やボランティアとコミュニケーションを図った。回答数の少なく、質問の意味がわからなかった可能性がある。



【Hその他】に関するコメント
 高い評価を得ている。今年度は床の補修工事を行った。必要な改修工事は今後も行っていく。

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・事業	ご飯の量が少ない足りないくらい
	食事・飲み物など気を使って欲しい。コーヒーや紅茶なども。おやつも。
	迎えに来てくださる時間をもう少し遅くしてほしい
	歩きたい
	おやつはもう少し工夫してほしい。同じものが良く出るので、違うものが食べたい。フルーツだけにするとか。
	女性職員の態度が非常に良いです。美人が多い
	職員の待遇・保障が左右すると思う。職員の待遇・保障をまず良好なものにすることが前提と思います。
評価の言葉	広いしせつで心が広々とでき楽しくなります。ひざかけ、枕等も十分に用意しており、トイレもへやの中にある、ベッドも6つもあり眠くてしょうがない時利用できてありがたく思っています。床暖房もあり寒さ知らず良い環境で過ごさせていただき感謝の気持ちでいっぱいです。スタッフさんがいろいろと考えて楽しませてくださるので、とてもありがたく来るのが楽しみです。
	ここはおもしろいところ レクリエーションとかやる人は準備が大変だろうなと思う
	リーダーがしっかりしている
その他	大変満足しております
	週2回利用しておりますが、みなさまに良くしていただき感謝して居ります
	満足していますので特にいうことはありません
	①こころの大切を、必要性の痛切さを考えています ②必要性を最も考えて(重要性)ほかにすりかえるべきでないと考えております ③感謝申し上げます いじょう
	満足しています