

体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート
各施設ごと利用者アンケート

(様式1) 評価シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野総合体育館・武蔵野市立武蔵野陸上競技場・武蔵野市立武蔵野軟式野球場・武蔵野市立武蔵野庭球場・武蔵野市立緑町スポーツ広場			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20 ほか			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	理事長 福島 文昭			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20			
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日			
指定管理業務の内容	武蔵野市体育施設条例 第3条の2 1号～5号に掲げる業務			
指定管理委託料	予算	697,484,000円 ※体育施設全体	決算	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	37.6 /44	37.6 /44	<ul style="list-style-type: none"> * 「第2期中期計画」、「第二期武蔵野市スポーツ推進計画」並びに合併を機に策定した「企業価値向上に向けた取組計画」に基づき、公益性の高い事業運営・施設管理を計画的に実施し、幅広い層にスポーツ・レクリエーション活動の場を適切に提供している。 * コロナ禍において、市の対策本部決定事項や各所ガイドライン改訂に則り、段階的な制限解除の対応を行うとともに、近隣類似施設にヒアリングを行いながら市と協議の上、適切な施設運営を行った。 * ホームページリニューアルや子育て世代向けのTwitterアカウントの開設を行い、施設開放状況や最新情報などリアルタイムでの情報発信を行い、利用者の利便性向上を図った。 * 利用者からのご意見等については職員で共有し、対応の統一を図っている。各施設の要望に対し、安心・快適に繋がる対応を迅速に行うとともに、主管課への課題提起や相談を密に行い、利用者目線での運営を行なっている。 * 8月にキャッシュレス決済を導入し、施設使用料や個人使用料の支払 	<ul style="list-style-type: none"> * 計画に基づいた適切な管理運営ができていることに加え、令和4年4月1日の合併を機に策定した企業価値向上に向けた取組計画に基づき、合併の効果を発揮するための取組を進めている。 * 子育て世代を対象とした出張事業の開催など地域住民へのニーズに対応している。 * ホームページのリニューアルや、子育て世代をターゲットにしたTwitterアカウントの開設等、積極的な情報提供を行っている。 * キャッシュレス決済の導入により利便性の向上を図った。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			いに関わる利便性を向上させた。	
B安全への取組み	8.8/12	8.8/12	<ul style="list-style-type: none"> *ロッカー等の1日2回の消毒並びに貸出器具の消毒及び各所消毒液の設置、その他ロッカーの間引きを行って利用者同士の物理的な距離をとるなど、感染症対策を引き続き行った。 *職員は全員が上級救命講習を受講している。怪我発生時の適切な対応、日常のリスクマネジメントにより、大きな事件事故は起きていない。令和4年度には東京消防庁より救急業務充実発展に貢献したとして感謝状をもらった。 *年2回の防災訓練、毎月の施設点検を行い、非常時に備えるとともに日常の安全管理を徹底している。 *教室実施前や施設開放前の清掃など、安全にご利用いただける環境の整備に努めた。 *教室参加者には事前の健康状態チェックを徹底し、必要に応じて運動強度について講師や本人と相談している。また傷病リスクが高い野外活動事業に関しては看護師が同行している。 *雷や強風等の荒天時には、対応マニュアルに則り施設利用中止対応を迅速に行うなど、安全にスポーツ活動ができる環境を整えている。 *熱中症対策として水分補給や適切な利用中止判断を行うようポスター掲示を行い、安全利用に繋がる啓発を行っている。 *設備管理・警備委託会社と連携を取り、密に情報共有を行うことで、不審者対応など日常の危機管理体制を整えている。 	<ul style="list-style-type: none"> *全職員が上級救命技能講習を修了している。 *主催事業の参加者への事前の体調確認や、熱中症対策への啓発など、利用者が安全に施設利用できるよう対策を行っている。 *暑さ指数に基づいた施設利用中止判断や、強風時等の屋外施設利用中止判断などについて、客観的な数値による判断基準を設け、事故防止における対策を適切に講じている。 *24時体制の警備・設備保守体制により、適正な取組みを行っている。さらに、委託会社との密な連携により有事の際にも対応できる体制をとっている。
C適正な運営	27.2/36	27.2/36	<ul style="list-style-type: none"> *「基本協定書」「第2期中期計画」に基づき毎年事業計画を策定し、適正な事業運営、施設運営を行っている。 *市の主管課と定例会を行い意思疎通と情報共有を行っている。緊急時には関連部署とも適宜連携をとっている。 *ホームページおよび武蔵野市文化・ 	<ul style="list-style-type: none"> *基本協定や中期計画に基づいた適正な業務を行っており、加えて、令和4年4月1日の合併を機に策定した企業価値向上に向けた取組み計画に基づき、合併の効果を発揮するための取

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>スポーツ・生涯学習ネットのリニューアルを行い、利用者の利便性向上及びセキュリティ強化を行った。</p> <p>*合併に伴う会計システムの統合・人事管理システム導入により効率化を図り、適正な管理体制を整えた。</p> <p>*職員研修については毎年策定している研修計画に基づき実施し、職員の資質向上に努めている。特に個人情報管理においては、パスワード設定、メール送信時のダブルチェック、閉館時の保管チェックを徹底している。</p> <p>*教室などの参加費について見直しを行い、事業実施に係る経費を受益者負担のバランスを鑑みて算出する規程を作成し、適正価格での事業提供を行っている。その他、契約規程の見直しにより、支出において適正で透明性のある支出を行っている。</p>	<p>組みを進めている。</p> <p>*主管課との定期的な連絡会議の実施や、必要に応じた連絡・連携を十分にとっている。</p> <p>*利用制限の緩和等、適時適切な対応により、利用者数は増加している。</p> <p>*施設利用については、規則等に則り利用者が平等に利用できるよう配慮する体制をとり、さらに、利用者の選定の際には公益性を高める工夫を行っている。</p>
D施設・整備等の適正な管理	6.4/8	6.4/8	<p>*施設内外においてこまめな清掃や備品の入替を行って利用者が快適に利用できるよう努め、老朽化が目立ってきた箇所については重点的に点検・修繕を行っている。</p> <p>*ハード面ですぐに改善できない野球場の飛球対策について、対策案を練り、主管課へ提案を行った。対応決定後は利用者に対して説明会の場を設けるとともに貸出用バットの準備と丁寧な説明を行なった。</p> <p>*会議机など不良が目立ってきていたため、全台点検を行い、故障物品は迅速に修繕・回収した。</p> <p>*軽微な不良箇所については修理点検を対応委託会社に依頼し、重篤な不良箇所やトラブルに対しては主管課や施設課と連携を取り、適切な対応を適宜行った。</p>	<p>*施設・設備の点検整備を計画的に行い、対応が必要なものは即時修繕等を行っている。また、必要に応じて主管課とも連携し、適正な管理に努めている。</p> <p>*施設の清掃状況については、アンケート結果において、各施設高い満足度を得ている。また、必要に応じ消毒等による感染症対策も実施した。</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
全体	80.0 /100	80.0 /100	<p>* コロナ禍における施設運営に関し、ホームページや施設内掲示などにより市民の理解を得ながら、段階的に制限緩和・解除を行うなど適切な運営を行った。</p> <p>* 体育館と陸上競技場の間の通路について舗装工事を実施し、車椅子用駐車場からスムーズに移動できるようになった。その他、男子トイレへのサンタリーBOX 設置等、マイノリティの方への対応も含め、利用者のご意見に対する対応を適宜行っている。</p> <p>* 東京 2020 大会を契機に行っている「Sports for All」イベントを継続。例年実施するイベントはどれも大盛況であり、オリンピック・パラリンピアンとの交流の場を設けるなど、レガシーを有効に活用できている。また日本ボッチャ協会との相互協力協定によりボッチャ東京カップ 2023 の実施会場となり、多くの方に施設の存在を認知していただくとともに、協会との繋がりによりボッチャ競技の普及に貢献できている。</p> <p>* 武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」を引継ぎ、活動を継続している。近隣大学ボランティアセンターへ出向いて組織の紹介を行うなど、登録者数を 20 名から 31 名へと増やしつつ、イベント参加者へ認知度を向上させながら地域との連携を深めている。</p> <p>* 経験や障がいの有無に関わらず、どなたでも安心・安全にご参加いただけるよう、多様な利用者に向けた事業展開と利用者ニーズや流行を的確に捉えた新規事業企画を行い、多くの市民に満足していただけるスポーツ活動の場を提供し続けている。</p>	<p>* 計画や協定に基づいた適切な管理運営に加え、企業価値向上に向けた取組み計画を合併を機に策定し、適切な運営を行っている。</p> <p>* 利用者アンケートにおける総合満足度では、全ての施設で、「満足」と「概ね満足」を合わせると 8 割以上を占める結果となっている。</p> <p>* 各種地域団体と連携した大会実施への協力に加え、子育て世代を対象とした出張事業の開催など地域住民へのニーズに対応している。さらに、スポーツボランティア「HANDS」等との連携により、スポーツを支える担い手づくりへの貢献もしている。</p>

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
<p><アピール点></p> <p>* 視点A「市民の満足の向上」において、アンケート調査の総合満足度では、「満足」と「概ね満足」を合わせると、5施設全ての施設で8割以上を占めており、特に武蔵野庭球場では9割を超える結果となっている。屋内・屋外施設共に利用人数制限やマスク着用義務を解除し、利用方法も時勢に合わせ段階的</p>

に緩和を行った。そのため、より多くの方が施設利用および教室に参加され、体育館・陸上競技場においては週1回以上利用する方が約5割を超え、市民の運動習慣再開に貢献した。また、年間を通して変動した利用方法や制限緩和についても都度ホームページや館内掲示でご案内し、迅速かつ丁寧な説明・対応をしている。

文化事業団との合併後は、キャッシュレス決済を導入し、事業団のホームページもリニューアルをしたことで、より利用者の利便性向上に繋げることができた。

*視点B「安全への取り組み」については、全職員が上級救命講習を受講し、施設利用者が怪我や熱中症となった際には、速やかに適切な処置を行い、必要に応じて救急隊員に引き継いでいる。また、事業団の主催事業においては、参加者の既往歴や健康状態を事前に把握し、怪我・事故等を未然に防げるよう、講師との共有を行っている。さらに事故発生防止のため、幼児向け、小学生向け教室では担当職員が常駐し、安全管理を徹底した。

屋外施設では、雷鳴の際に利用者へ避難誘導を迅速に行う体制を取っており、夏季期間は熱中症防止のため、環境省の暑さ指数に応じて利用中止の判断をしている。また、地震や火災などが発生した際に落ちて利用者の避難・誘導が行えるよう、年に2回自衛消防訓練を実施した。

*視点C「適正な運営」については、「第二期武蔵野市スポーツ推進計画」、「第2期中期計画（令和2年度～6年度）」に基づいた事業運営・施設管理を実施している。事業運営においては、「する・観る・支える」の3点からスポーツに触れる機会の創出を行なっている。幼児・ジュニア向け、親子・大人向け、障がい者向け、子育て支援の教室など幅広い世代、多様な方々が初めてでも参加しやすい事業の企画・運営をしている。またイベントでは、オリンピック・パラリンピアンをゲストとして迎え、一流のプレーや技を体感する機会を設けた。さらに「支える」点においては、スポーツボランティア HANDS や市内大学のボランティアセンターにご協力をいただき、地域との連携を深めることができた。

施設運営の面では、武蔵野プレイスおよび文化施設の担当者と合同会議を行い、各施設管理上の課題や解決策等を共有し、一貫したサービスの提供や管理能力の向上に繋げている。また、コスト削減のため機器不良となった体育館内照明をLEDに順次変更、テニスコートには利用者が平等・快適に利用できるようルール看板「利用上の注意」の更新を行った。

そして、情報管理のシステム化が著しい情勢を踏まえ、情報セキュリティ研修を実施し、利用者や教室参加者の個人情報保護を徹底した。

*視点D「施設・設備等の適正な管理」について、定期的な施設・設備の点検を保守・保全スケジュールに基づいて行っている。本年度は、ボイラーの性能検査実施やサブアリーナ・剣道場のフローリング補修、テニスコート・緑町スポーツ広場の人工芝の補修作業を行った。他にも、体育館と陸上競技場前通路のアスファルトを舗装し、車いすや台車が通りやすいよう平坦にするなど、利用者の怪我や事故を未然に防ぐよう努めている。清掃については利用者から好評をいただいております。開館前の日常清掃や休館日の特別清掃を継続して実施していく。

＜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>* 引き続き消毒や館内アナウンス等利用者が安心・安全に利用できる環境維持に努めるとともに、利用者ニーズに対して実現可能性や公平性、コスト面等を踏まえ、新たなサービスの提供等に努めていただきたい。</p> <p>* 令和8年度の総合体育館大規模改修工事に向け、引き続き利用者の安心・安全を第一に考え、施設・設備の不具合に迅速かつ適切に対応するとともに、市と連携して改修工事に向けた適切な準備を進めていただきたい。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症の感染状況などを踏まえ、施設や教室等の定員や事業内容を適宜適切に見直し、様々な形で利用者がスポーツに参加できる機会を提供するとともに、リニューアルするホームページなどを活用し、わかりやすい情報提供に努めていただきたい。</p> <p>* 令和4年4月に統合によって誕生した「(公財)武蔵野文化生涯学習事業団」の効果的な広報や、両事業団が持っていた資源を有機的に結びつけた新しい事業展開について検討していただきたい。</p>	<p>* 令和3年度から引き続き、屋内施設の利用定員設定や、館内各所への手指消毒用アルコールの設置、感染状況に応じたマスク着用ルールの設定と周知など、感染症への不安が残る情勢のなか、安心・安全にご利用いただける環境整備へ注力した。また主催事業では、受付時の手指消毒や検温、体調確認のほか、使用備品の消毒などにより、集団感染を防ぐ取り組みを行った。新たな取組として、施設利用料、教室参加費のキャッシュレス決済とオンライン決済を導入し、利便性の向上を図った。</p> <p>* 施設保全に関しては、委託会社による定期点検と、職員による施設総合点検により、不具合箇所を把握し適宜補修・保全を行っているほか、壁面のひびや配管、大型機械の劣化など、大規模改修にて修繕・更新を要する箇所を取りまとめ、改修工事に向けた準備を進めている。</p> <p>* 新型コロナウイルスの感染状況が段階的に落ち着いたため、適宜事業団主催教室および施設利用の定員を見直し拡充した。ご利用の方の安全を第一に考えながらも、多くの方へ運動を行う場を提供できるよう、体育施設の運用を行った。また、上記の制限緩和に伴い、ご利用の方へ情報をお伝えする機会が多くあったため、総合体育館ホームページへの掲載レイアウトや館内掲示を工夫し、利用者にとって分かりやすい情報提供を心掛けた。</p> <p>* WEB上の広報への取組として、事業団が管理、運営する11施設の情報を、共通のフォーマットで発信できるよう公式ホームページをリニューアルし、利便性を向上させた。また、芸術文化、スポーツ(野外活動を含む)、生涯学習の各種分野の事業情報のうち、子育て世代を対象にした情報を取り上げて発</p>

	<p>信するサービスを SNS (Twitter) にて開始、分野にとらわれない総括的な情報発信により、利用者層を広げる取組を行っている。ほか、各事業部で企画しているイベントへ別分野の職員を派遣し、他分野の事業展開や事業運営のノウハウを共有することで、新たな事業展開を行う下地を整えている。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート(様式2)の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <ul style="list-style-type: none"> *文化事業団との合併を経て、本年はホームページリニューアルを行った。今後、他分野を包括した情報提供を行う取組のひとつとして、広報誌の統一化を検討する。 *新型コロナウイルスの感染拡大が落ち着き、施設利用ルールや事業開催が通常に戻りつつある中で、地域との交流を強化していく。 	

<p>主管課(記入欄)</p>	
<p><特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *アンケート調査では、どの施設でも高い満足度を得ている結果となった。昨年度は感染症対策による利用制限から、定員の緩和、制限の解除まで、コロナ禍による定員や利用方法の変更が多くあったが、都度、ホームページや館内掲示の変更、電話・窓口での職員による案内等、適切な対応を行い大きな混乱もなく施設運営を行った。 *子育て世代を対象とした出張事業の開催など地域住民へのニーズへの対応や、ホームページのリニューアル、子育て世代をターゲットにした Twitter アカウントの開設など、積極的な情報提供を行っている。さらに、キャッシュレス決済の導入により利用者の利便性の向上を図っている。 *全職員が上級救命講習を受講し、利用者が安全に施設使用できる体制をとっている。また、主催事業に関しては、参加者の既往歴や健康状態の事前把握や、子ども向け教室の際は担当職員が常駐するなど、安全管理を徹底した事業実施に向けた取組を行っている。 *幅広い世代を対象とした教室や、障がいの有無に関わらず参加できる事業を企画するなど、「第二期武蔵野市スポーツ推進計画」や「第二期中期計画」に基づいた事業運営が行われている。さらに、「Sports for All」イベントでは、オリンピック・パラリンピアンとの交流の場を設けるなど、東京2020大会のレガシーを有効に活用した企画や、日本ボッチャ協会との相互協力協定によりボッチャ東京カップ2023の実施会場になるなど、市民の満足度向上に向けた取組を続けている。 *武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」や、近隣大学のボランティアと連携した事業運営を行うなど、地域との連携を深めた事業運営を行っている。 *体育館と陸上競技場の間の通路について、車椅子用駐車場からスムーズに移動できるよう舗装工事を実施することや、男子トイレへのサンタリーBOX設置等、マイノリティの方への対応など、利用者の意見・要望に可能な限り対応を行っており、快適な施設利用に努めている。 	

＜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>*引き続き消毒や館内アナウンス等利用者が安心・安全に利用できる環境維持に努めるとともに、利用者ニーズに対して実現可能性や公平性、コスト面等を踏まえ、新たなサービスの提供等に努めていただきたい。</p> <p>*令和8年度の総合体育館大規模改修工事に向け、引き続き利用者の安心・安全を第一に考え、施設・設備の不具合に迅速かつ適切に対応するとともに、市と連携して改修工事に向けた適切な準備を進めていただきたい。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症の感染状況などを踏まえ、施設や教室等の定員や事業内容を適宜適切に見直し、様々な形で利用者がスポーツに参加できる機会を提供するとともに、リニューアルするホームページなどを活用し、わかりやすい情報提供に努めていただきたい。</p> <p>*令和4年4月に統合によって誕生した「(公財)武蔵野文化生涯学習事業団」の効果的な広報や、両事業団が持っていた資源を有機的に結びつけた新しい事業展開について検討していただきたい。</p>	<p>*コロナ禍による定員や利用方法の変更が多くあったが、都度、ホームページや館内掲示の変更、電話・窓口での職員による案内等、適切な対応を行った。また、出張教室やキャッシュレス決済の導入など、新しいサービスの提供を行い、利用者ニーズへの対応を図っている。</p> <p>*施設の大規模改修に向け、主管課とも密に連携を図り、必要な準備を進めている。また、それまでの間、利用者が安全に施設を利用できるよう必要な対応を行っていく。</p> <p>*公共施設の利用制限の緩和に伴い、施設や教室等の利用制限を段階的に緩和し、スポーツをする機会の提供に努めた。また、ホームページのリニューアルや子育て世代をターゲットにしたTwitterアカウントの開設など、わかりやすい情報提供を行った。</p> <p>*ホームページのリニューアルやSNSでの情報発信について、各分野にとらわれない効果的な広報を実施した。また、合併の効果を発揮した今後の事業展開に向け、各分野ごとの職員交流を実施した。</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 style="margin-left: 20px;">*</p> <p style="margin-left: 20px;">*</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市民の満足の上【配点4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	37.6		
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。						
	<p><u>評価の理由</u> 設置目的を踏まえ第二期武蔵野市スポーツ推進計画及び第2期中期計画に基づき、スポーツ・レクリエーション活動を実施し、適切に管理運営を行っている。加えて、令和4年度の武蔵野市文化事業団との合併を機に中期計画を補完する目的で、企業価値向上に向けた取組み計画を策定し、子ども、子育て世代、高齢者、障がいのある方など幅広い層を対象として事業を展開、総合体育館をはじめとした体育5施設の貸出、開放を行うことで、市民がスポーツを楽しむ機会を創出することに寄与している。</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	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><u>評価の理由</u> 利用者アンケートにおける総合満足度では、庭球場にて非常に高い満足度を、他4施設では高い満足度を得ている。利用者の意見を運営に取り入れるため、体育館内にご意見箱を設置し、HPからも意見を寄せられる環境を整えている。寄せられた意見には速やかに回答するとともに、可能な範囲で適切に対応を行っている。また、主催事業においても利用者からアンケートを募り、事業への意見、要望を述べることができる環境を整え、事業展開への参考としている。利用者から寄せられる意見では、設備・備品の更新についての要望が多く、対応として野球場マウンド・ベースポイントの整備やテニスコートの人工芝補修、館内男子トイレへのサンタリーBOX設置などを行った。寄せられたご意見は適宜記録し、全職員が共有することでソフト面の対応を改善できるよう取り組んでいる。</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	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。								
<p><u>評価の理由</u> 武蔵野市体育協会、またその加盟団体であるテニス連盟や剣道連盟などと連携し、各種市民体育大会や市民体育祭等を実施することで、地域住民へスポーツを楽しむ場を提供している。また、武蔵野市西部エリアや吉祥寺エリアのコミュニティセンターと連携し、子育て世代を対象とした出張事業を開催することで、体育館から離れた地域のニーズに対応している。事業団主催イベントでは、令和4年1月より事業団に運営が移管された武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」や、武蔵野市スポーツ推進委員と連携して事業運営を行うことで、スポーツを「支える」人材の育成を図り、様々な活動の場を提供した。</p>								
情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4	6.4				
	2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。							
<p><u>評価の理由</u> 文化事業団との合併を機に、事業団のHPを統合しリニューアルした。文化施設、武蔵野プレイス、総合体育館すべてで共通のユーザーインターフェースを用いて施設予約や講座申込を行うことができ、利便性が向上した。また、市報、FMむさしの、市内小中学校へのちらし全校配布、館内ちらし、ポスター、各種SNSなどの媒体を活用し、様々な層に事業情報や施設情報が届くよう配慮している。なお、館内掲示についてはフォーマットを統一し、時勢によって変化する情報をわかりやすく伝えられるよう努めている。令和4年度より子育て世代をターゲットとした「むさしの親子・子ども向けイベント情報」Twitterアカウントを開設し、文化・生涯学習・スポーツの3分野に関わる事業団の強みを活かすべく、すべての分野の事業情報を包括的に発信するサービスを開始した。</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
	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><u>評価の理由</u> アンケート項目A「職員の対応」にて、庭球場は全項目で「非常に高い満足度」、他4施設では全項目「高い満足度」を得ることができた。利用者対応、接遇について業務マニュアルを作成し、初期研修に組み込むことや、職員対応についての研修を定期的に行うことで、サービスの向上と水準の統一化を図っている。また、令和3年度から引き続き、感染症対策を目的とした利用制限を行ったため、運営についての問合せを多く寄せられたが、制限内容、開始時期、対象などの情報共有をスタッフ間で徹底し、混乱なく利用者に伝えられたことが、満足度評価につながったと類推される。ほか、グループウェアにて職員はスケジュール管理、情報共有を行い、業務に関わる情報を適切に共有できる環境を整備している。</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。	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> 第2期中期計画や第二期武蔵野市スポーツ推進計画を踏まえた事業計画に基づき、大人・子ども・親子・障がい者など、対象に応じたスポーツ事業を開催している。事業・参加者数については会員制スポーツ教室を127事業、事前申込制のワンデーレッスンを801回実施し、延べ31,002名の事業参加者を得た。また、新型コロナウイルスの影響で前年度は中止・縮小していた「武蔵野アクアスロン大会」「サンタさんと親子運動会」「武蔵野市ロードレース」をはじめとした6つの主催イベントを開催した。本アンケートでは、事業参加経験のない方も当該項目への回答を行っていることから、満足度判断では「利用者の満足を得ている」という評価となったが、教室参加者を対象としたアンケートでは、例年通り参加者の9割以上から満足を得られている。時勢に合わせ、事業定員・参加料の見直しを図り、コロナ禍でも安心・安全にスポーツを楽しめる事業展開を行うとともに、保護者の観覧など、参加者本人とそれに関わる方たちも考慮した運営が多数の満足を得る結果につながった。</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	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。				
<p><u>評価の理由</u> 全職員が上級救命技能講習を修了、また年2回の自衛消防訓練を実施することで緊急事態への対応に備えている。荒天時、屋外施設利用者へ避難誘導を行う体制を構築しているほか、熱中症対策として環境省の暑さ指数に応じた施設利用中止の判断や強風時の屋外施設中止判断など、客観的数値による適切な施設利用判断基準を設けている。危機管理については、大地震、雷、熱中症、怪我など全17種類の緊急時マニュアルを作成し、有事における対応を整備している。また、施設所有者賠償責任保険へ加入し、賠償責任及び傷害事件に対する見舞金の補償に備えることで、速やかに被災者への救済を図ることのできる体制を整えている。</p>						
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3	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> 警備業務、機械設備運転・保守業務を専門会社へ委託し、24時間体制の警備・設備保守体制を敷いている。委託会社とは、毎月の定例会実施、管理日誌による情報共有を行い、有事には密に連携することで、適切な警備業務を執り行っている。また、貴重品の携行案内・掲示や貴重品ロッカーを設置し、更衣室付近では防災カメラによる監視を行うことで盗難事件の抑止に努めている。</p>						
						8.8

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
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	
	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><u>評価の理由</u> 基本協定や事業団中期計画に基づき、適正な事業運営と施設運営を行っている。加えて、合併を機に策定した企業価値向上に向けた取組計画に基づいた取組みを行っている。加えて、業務にあたっては定期的に進行管理会議を行い、進捗の管理を図っている。また、事業終了時には都度実施報告書を作成し、翌年以降の事業に活かせるよう課題等を取りまとめるなど業務改善に努めている。市とは、主管課との定期的な連絡会議、必要に応じて市関連部署との連絡会議を実施し、情報共有を行っている。令和4年度は施設課と連携し、武蔵野総合体育館外壁改修を行った。指定管理者として施工会社を含む月2回の定例会や現場視察により情報共有と施工スケジュール調整を行い、利用者の便利・安全を損なうことなく大規模な工事を実施した。</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	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><u>評価の理由</u> 主要施設の稼働率を次に示す。＜屋内施設＞メインアリーナ89.6%、サブアリーナ95.4%、軽体操ダンス室95.8%、柔道場85%、剣道場92.7%、弓道場100%＜屋外施設＞陸上競技場51.1%、野球場65.4%、庭球場86.4%、緑町スポーツ広場35.3%（柔道場、剣道場、陸上競技場、緑町スポーツ広場では貸切利用が入らなかった枠を一般利用として開放するため、実質的な稼働率は100%）。感染症対策のため、屋内施設は定員を設けての運営が続いたが、市対策本部会議の決定を受け令和4年11月8日より制限を解除した。制限解除と感染症を取り巻く社会情勢の変化に伴い、施設利用率は上向きの傾向にある。トレーニング室や各施設個人開放の受付は外部会社に適正な仕様のもと業務委託することで、一定のサービスを担保している。また、組織運営、施設・設備管理、事業運営を各係で分担し、責任体制を明確にした運営を執り行うとともに、大規模な事業の際は必要に応じて各係が連携し協同することで効率的な運営を果たしている。</p>						
適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3	2.4	
	2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
	3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
<p><u>評価の理由</u> 個人情報保護及び特定個人情報に関する規程を遵守している。また、情報セキュリティ研修を実施し、個人情報保護、情報セキュリティへの理解を深め、個人情報を適切に管理、運用している。</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	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><u>評価の理由</u> 委託会社は、契約金額の多寡や業務内容に応じて規定を基に適正な選定を行っている。また、業務内容に応じてプロポーザル方式を導入し、技術力や安全管理体制を含め評価を行い、委託業務の質の向上を図っている。設備、備品の保守・保全業務委託は適宜作業に立ち合い現場確認、報告書を精査し修繕計画を策定している。また、主催事業の指導委託や各施設受付業務委託は、現場への立ち合いや各日誌をもとに内容を把握・共有することで、適正な管理監督を行っている。</p>						
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。				
<p><u>評価の理由</u> 各施設の今年度利用者数は【令和4年度体育施設利用状況】を参照。延べ利用者数は377,965名となり、昨年度より59,689名増加した。感染症を取り巻く社会情勢を鑑み、適宜利用制限を緩和していった結果が反映された。制限緩和にあたってはWEBページ、館内掲示、受付スタッフの案内などにより変更内容とその意図・安全性を利用者へ周知し、利用促進に繋げられるよう努めている。また、武蔵野市内全戸への事業・施設情報をまとめた情報誌「Do SPORTS!」配布や、子育て世代を対象としたTwitterアカウント開設、教室の紹介動画の公開、合併を機に広報物を各管理施設で共有・配布するなど、利用増加に向け広報面での取組みに注力している。今年度より導入したキャッシュレス決済システムにより、施設利用料の支払い手続きを簡略化し、気軽に利用できる環境を整備した。</p>						

C
適正な運営
【配点36点】

27.2

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
D 施設・設備等の適正な管理【配点8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	3	2.4	6.4	
		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>評価の理由 指定管理料を含めた会計処理について2か月に1度、顧問会計士による月次監査を行い、適正な管理を行っている。また、見込みを決算前に算出し、支出状況に応じて市と協同して補正することで、適正に予算を取り扱っている。現金の取扱については、施設利用料・事業参加費を日次で集計し、当日の売上を職員のみ開錠できる金庫に保管及び確認したのち、翌日金融機関へ速やかに入金するなど、安全・防犯を重視し適正な運用を行っている。</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	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 契約事務規程の見直しを図り、支出負担行為、委託契約に伴う事務作業を減じ、効率的に業務を執り行うことで経費節減へ努めている。また、支出負担行為、委託契約の予定価格に応じた指名業者数の規定をより詳細に定め、経費を効果的に執行できる体制を整えた。発注の際は、物品を取りまとめ一挙に発注することで送料負担を低減している。また、電気料金増額のに伴い、館内照明の消灯など利用者の利便を損なわない形で電気使用量を減らす取組みを行った。</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	3	2.4		
		2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
	<p>評価の理由 武蔵野市文化・スポーツ・生涯学習ネットを用いた管理システムにより、武蔵野市立体育施設条例施行規則に則り施設利用申請、教室参加機会を平等に提供する体制を構築している。主催事業への申込みは初参加者、前回落選者、市内在住・在勤・在学者が優先して参加できるシステムとしており、市民への公益性を高める工夫を行っている。</p>						
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。						
<p>評価の理由 施設・設備点検は保守・保全スケジュールに基づき適正に実施しているほか、保守・保全範囲外の箇所は、職員による定期点検を実施する体制を構築し、機能性・安全性を確保している。なお、施設・設備に不具合が生じた際は即応し、修繕を行っている。また、修繕の範囲にとどまらない不具合が確認された際は主管課へ報告し、連携して問題解決を図っている。実施した保守点検は報告書形式で記録しており、担当間での情報共有を図るとともに、不備が報告された場合は職員による現状確認を行い適切に対応している。備品についてはそれぞれへ管理番号を割り振り、台帳へ記録することで適切に管理している。また、野球場の場外飛球が庭球場へ飛び込む事例への対策として、近隣市区町村調査を踏まえた複合バット使用制限と、バッティング練習時のベースポイント設置を行うなどの安全対策を講じている。</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>評価の理由 清掃については、業務委託会社による開館前の日常清掃、休館日の特別清掃を行っている。体育施設の自由記述欄でも施設の清潔さについてポジティブなコメントが散見され、利用者からも高い評価を得ている。令和4年12月末までは、更衣室や手すり等の共用部へ特別消毒清掃を行い、感染症対策を講じていた（令和4年11月8日の規制緩和を受け、12月を持って消毒業務の委託契約を終了した）。また、日常清掃・特別清掃・消毒業務は委託会社からの報告書をもとに状況確認と情報共有を行っている。</p>							

様式2-2 評価項目シート

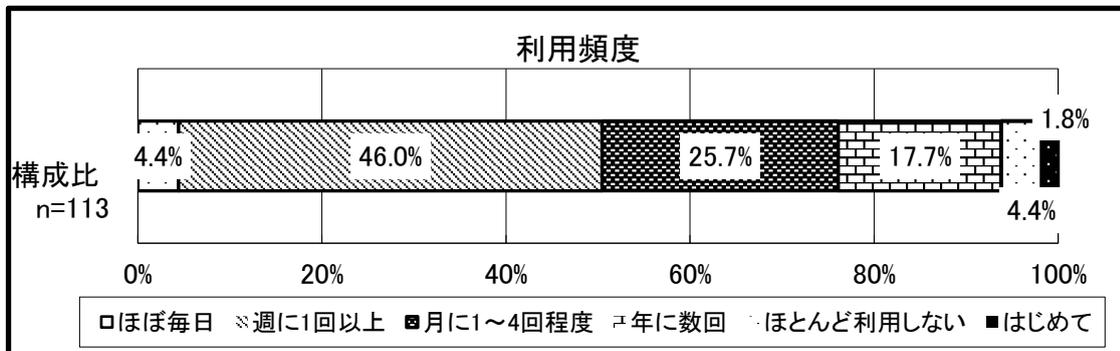
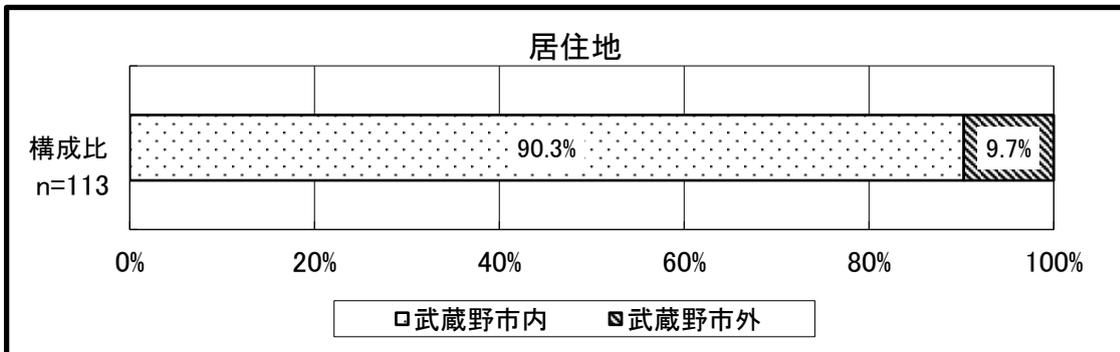
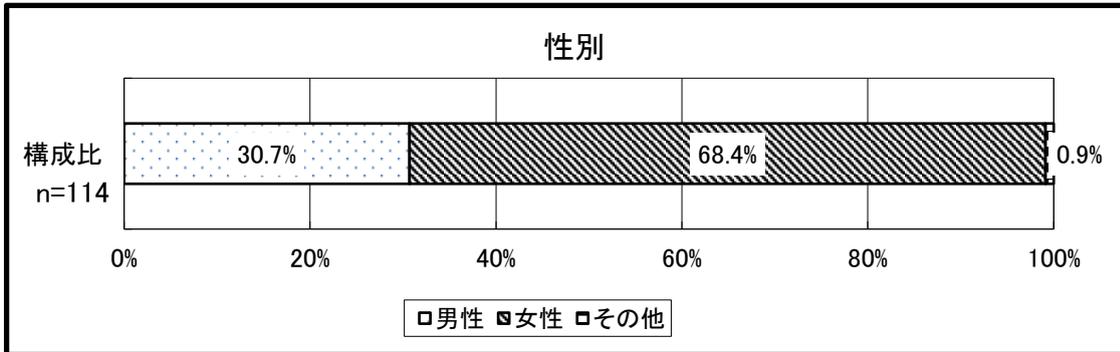
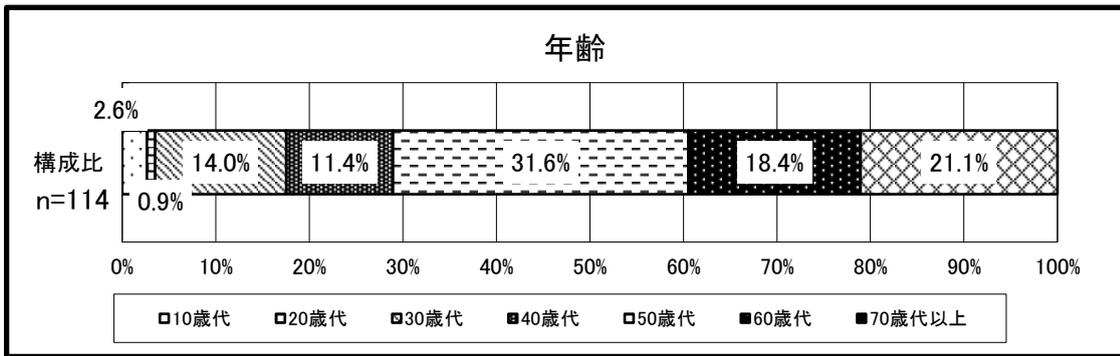
【留意点】

- 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。

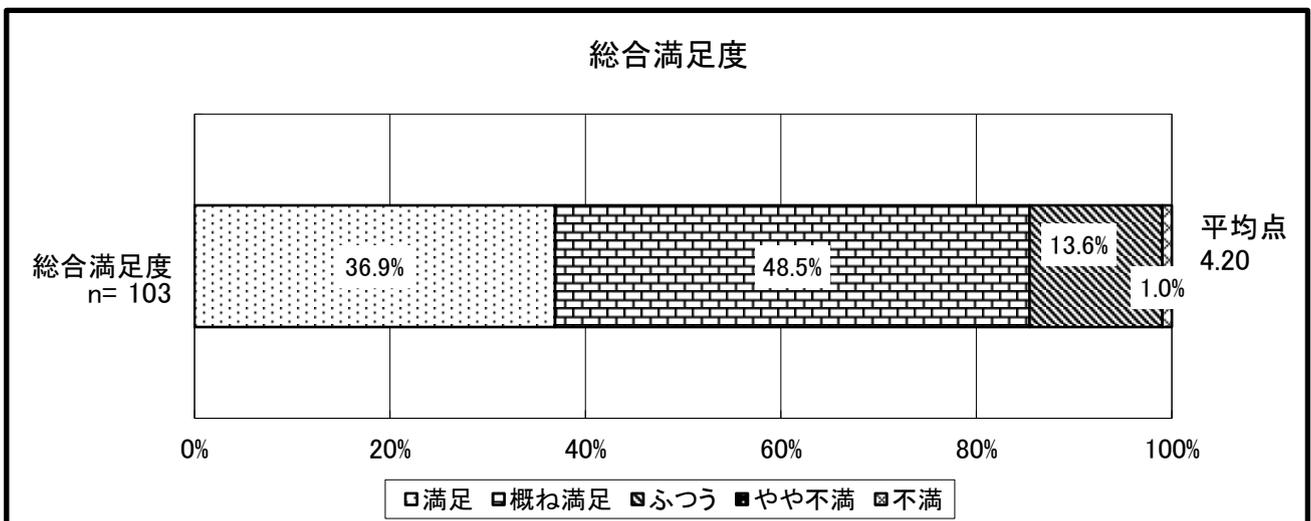
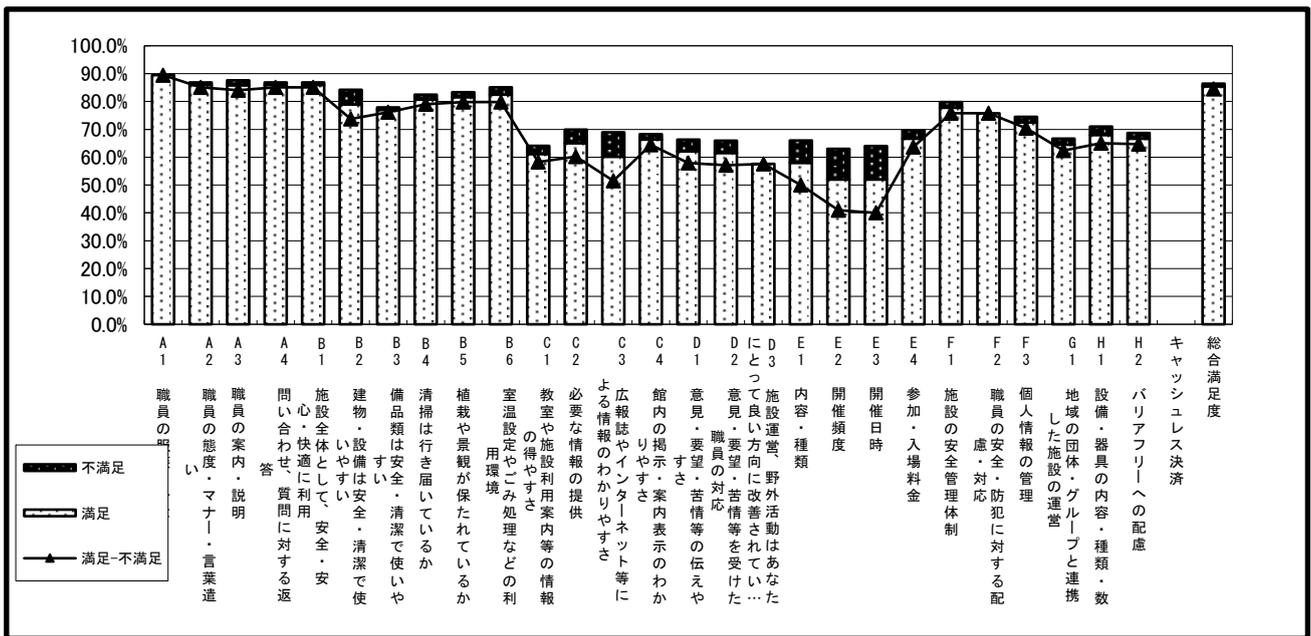
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上 【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	37.6
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、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	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	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	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></p> <p>*計画に基づいた適切な管理運営ができていることに加え、令和4年4月1日の合併を機に策定した企業価値向上に向けた取組み計画に基づき、合併の効果を発揮するための取組みを進めている。</p> <p>*利用者アンケートにおける総合満足度では、全ての施設で、「満足」と「概ね満足」を合わせると8割以上を占める結果となっている。意見を把握する仕組みの構築や、要望等に対する迅速かつ適切な対応が評価されている。</p> <p>*地域との連携では、各種地域団体と連携した大会実施への協力に加え、子育て世代を対象とした出張事業の開催など地域住民へのニーズに対応している。さらに、スポーツボランティア「HANDS」やスポーツ推進委員と連携して事業を行うことにより、スポーツを支える担い手づくりへの貢献もしている。</p> <p>*ホームページのリニューアルや、子育て世代をターゲットにしたTwitterアカウントの開設等、積極的な情報提供を行っている。</p> <p>*利用者対応についてのマニュアル作成や研修実施に加え、感染症対策に関する運用や情報などについて、職員間での情報共有を徹底し対応にあたっていたことも評価できる。</p> <p>*感染症対策のための定員制限があったことなどが課題としてあったが、誰もが参加できる事業を企画運営しており、アンケート結果からも非常に満足度の高い事業を実施できている。</p> <p>*各種教室や主催イベント等、様々な対象に応じたスポーツ事業を開催している。コロナ禍での影響によるものと思われる開催頻度や開催日時についての課題はあるが、事業参加者からのアンケートでは9割以上から満足を得られている。</p> <p><u>改善事項</u></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></p> <p>*全職員が上級救命技能講習を修了している。</p> <p>*年2回の自衛消防訓練を実施している。</p> <p>*暑さ指数に基づいた施設利用中止判断や、強風時等の屋外施設利用中止判断などについて、客観的な数値による判断基準を設け、事故防止における対策を適切に講じている。</p> <p>*24時体制の警備・設備保守体制により、適正な取組みを行っている。さらに、委託会社との密な連携により有事の際にも対応できる体制をとっている。</p> <p><u>改善事項</u></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	27.2
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3	2.4	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4	3.2	
		2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	5	4	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	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	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>		<p>*基本協定や中期計画に基づいた適正な業務を行っており、加えて、令和4年4月1日の合併を機に策定した企業価値向上に向けた取組み計画に基づき、合併の効果を発揮するための取組みを進めている。主管課との定期的な連絡会議の実施や、必要に応じた連絡・連携を十分にとっている。</p> <p>*屋内施設の高い稼働率に加え、一部施設は貸切利用が入らなかった枠を一般利用として開放するなど効率的な運営を行っている。また、職員配置に関して、各担当での責任体制を明確にしながらも、大規模なイベント時には必要に応じて、各係が連携して事業を行うなど効率化を図っている。</p> <p>*再委託先の選定には、プロポーザルの実施等により適正な評価を行いサービスの質の向上を図っている。さらに再委託先との密な連携により適正な管理監督を行うよう努めている。</p> <p>*利用制限の緩和の影響もあり、利用者数は増加している。情報誌の市内全戸配布や、子育て世代を対象としたTwitterアカウントの開設など、利用者増加に向けた広報活動の取組みの結果である。</p> <p>*契約事務規程の見直しなどによる事務作業の効率化を図っている。</p> <p>*施設利用については、規則等に則り利用者が平等に利用できるよう配慮する体制をとり、さらに、利用者の選定の際にはシステムを活用し公益性を高める工夫を行っている。</p>				
<u>改善事項</u>						
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>		<p>*施設・設備の点検整備を計画的に行い、対応が必要なものは即時修繕等を行っている。また、必要に応じて主管課とも連携し、適正な管理に努めている。</p> <p>*施設の清掃状況については、アンケート結果において、各施設高い満足度を得ている。また、前年度に引き続き消毒等による感染症対策も実施していた。</p>				
<u>改善事項</u>						

武蔵野総合体育館

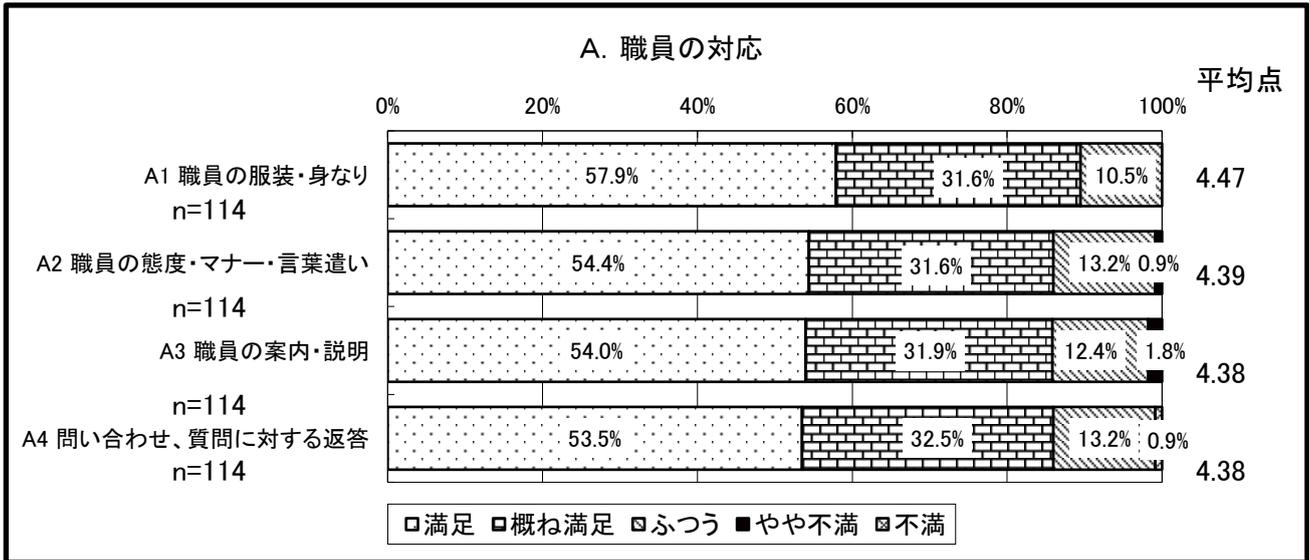


【回答者の属性】に関するコメント
多様な利用方法があることから、広い世代の方にご利用いただいていることが伺える。40代以上の方の回答が全体の7割を占め、約7割は女性であった。令和3年度は男性からの回答が1割と極端に低かったが、令和4年度は3割へと増加した。教室参加者を見ても男性参加が増加傾向にあり、ターゲットを絞った会員制教室なども視野に入れて検討するため、今後に期待したい。武蔵野市内在住の利用者が9割を占めており、利用頻度も「ほぼ毎日」から「月に1~4回程度」の割合が7割強と、市民の利用定着が窺える結果となった。

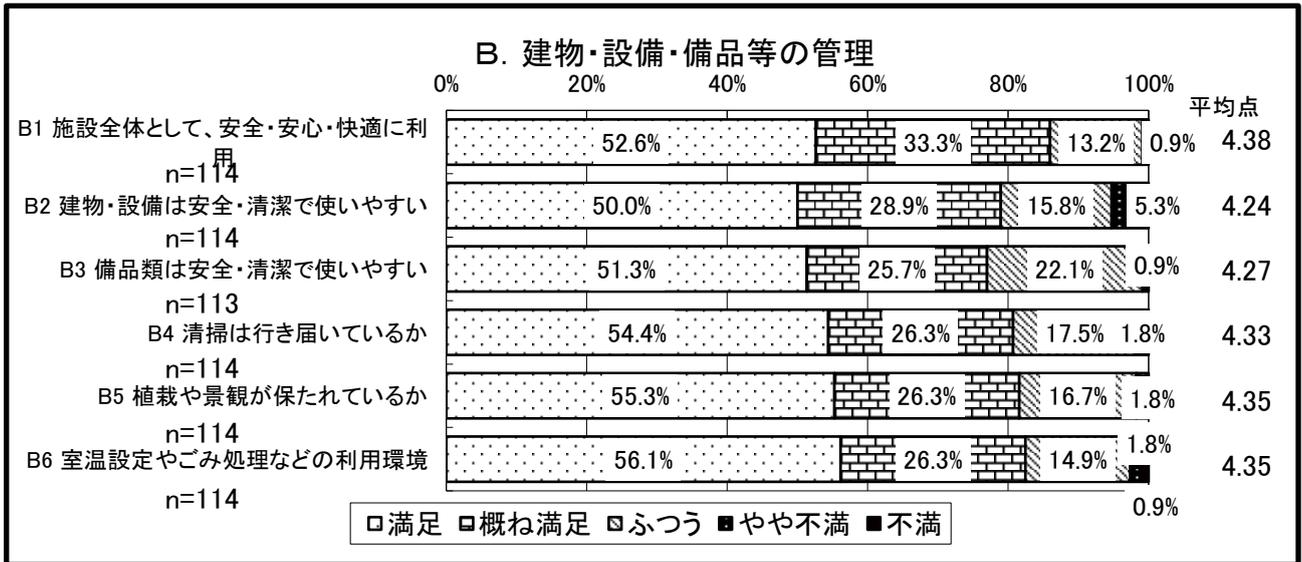


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

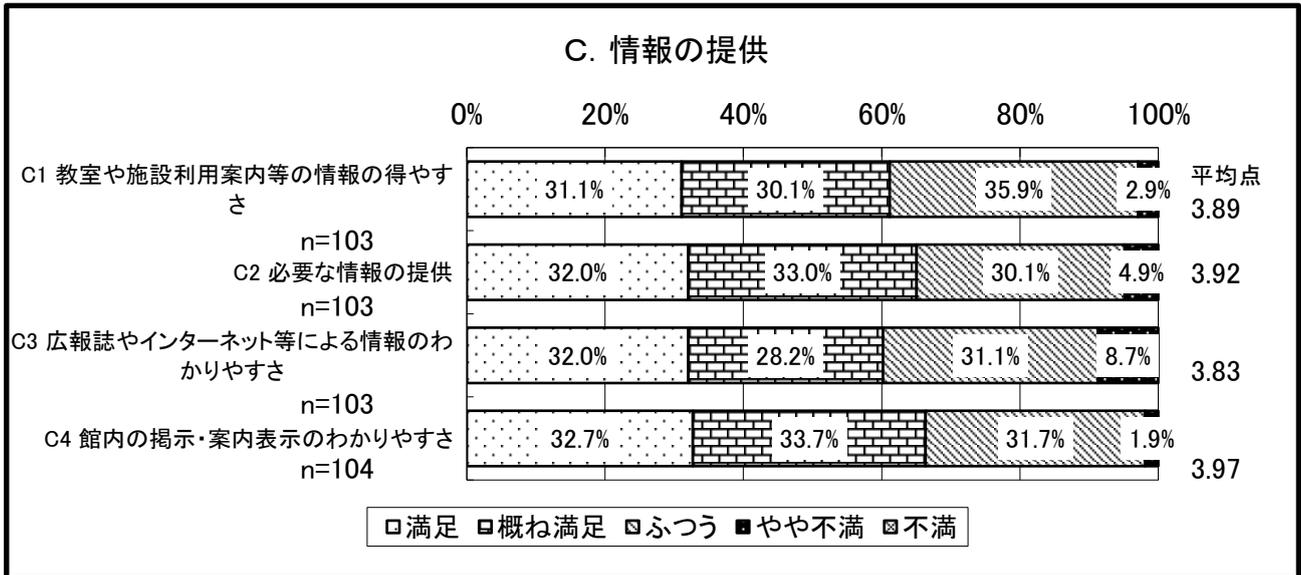
【総合満足度】に関するコメント
 「満足」36.9%、「概ね満足」48.5%と「高い満足を得ている」結果となった。新型コロナウイルス感染症が落ち着いてきた令和4年度は施設利用における定員緩和、制限解除が段階的に行われ、用具貸出も再開したことが満足度に繋がったと考えられる。スポーツ教室・イベントも定員増となり、多くの方々にご参加いただいた。A～Bの項目において一定の評価をいただいております、ソフト面で高い評価をいただいていることが伺える。
 長期間に渡る外壁工事も無事に完了して安全性も高まり、外観は綺麗になったが、各所漏電や機材故障などが増えてきているため、引き続き主管課との連携をとり、適切な対応を続けるとともに、利用者目線での改善を行なっていくとともに、満足度を維持できるよう努めたい。



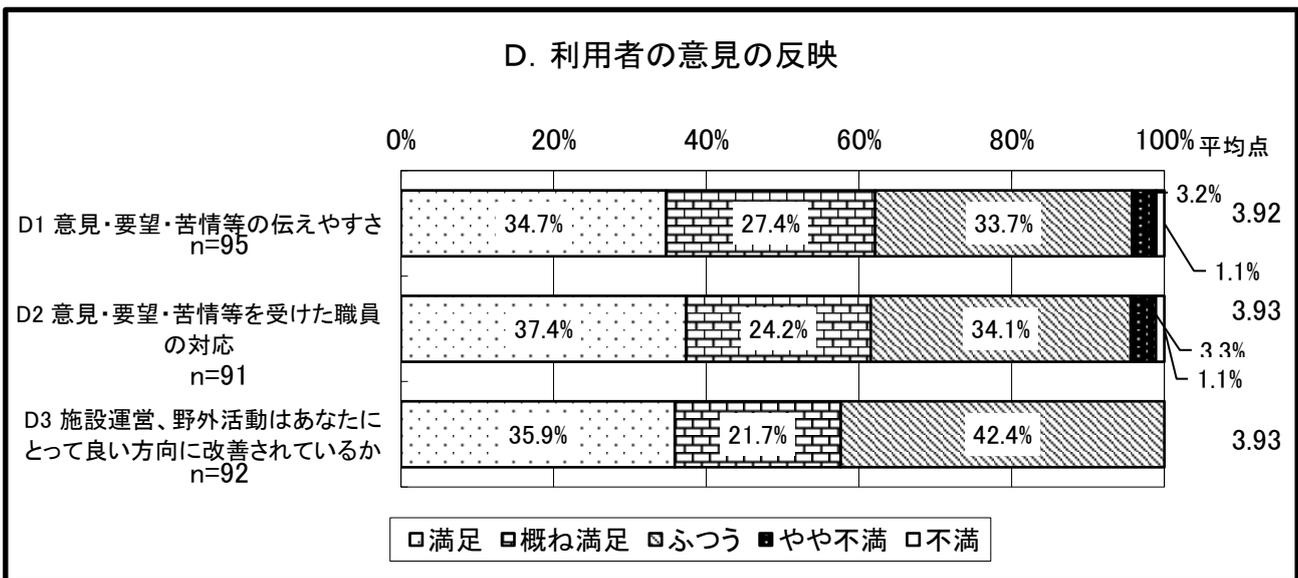
【A職員の対応】に関するコメント
 満足度判断において4項目全てで「高い満足度を得ている」と評価された。合併にともなうシステム変更やコロナ禍における情勢の変化など色々な変化が起きる年度で、利用者と職員も戸惑うことが多かったように感じるが、状況に応じた素早い対応や丁寧な案内を続けたことが評価につながったと考えられる。今後もホスピタリティを持ち、利用者気持ちよく利用していただけるよう継続したい。



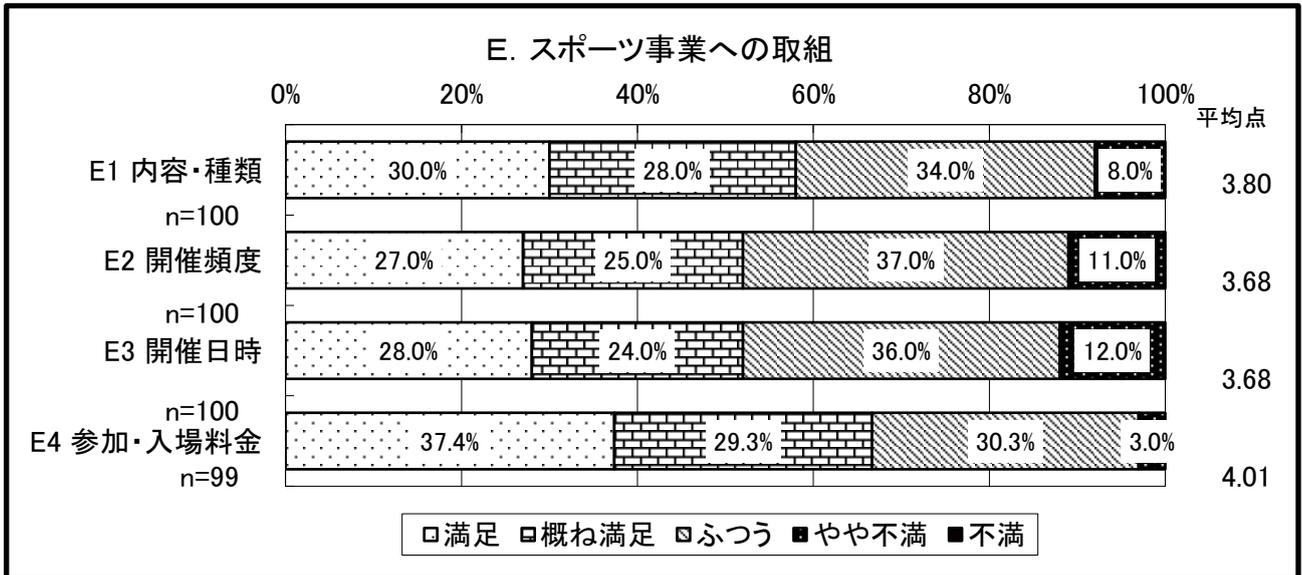
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 満足度判断において6項目全てで「高い満足度を得ている」と評価された。日常管理として定期的な施設点検を行い、危険箇所や運営に係る修繕箇所については迅速に対応をしている。その他、主管課や施設課と密に連携をとっており、課題などについては検討を進めている。その他、コロナ禍での定期消毒なども継続し、安心安全にご利用いただけるよう努めた。



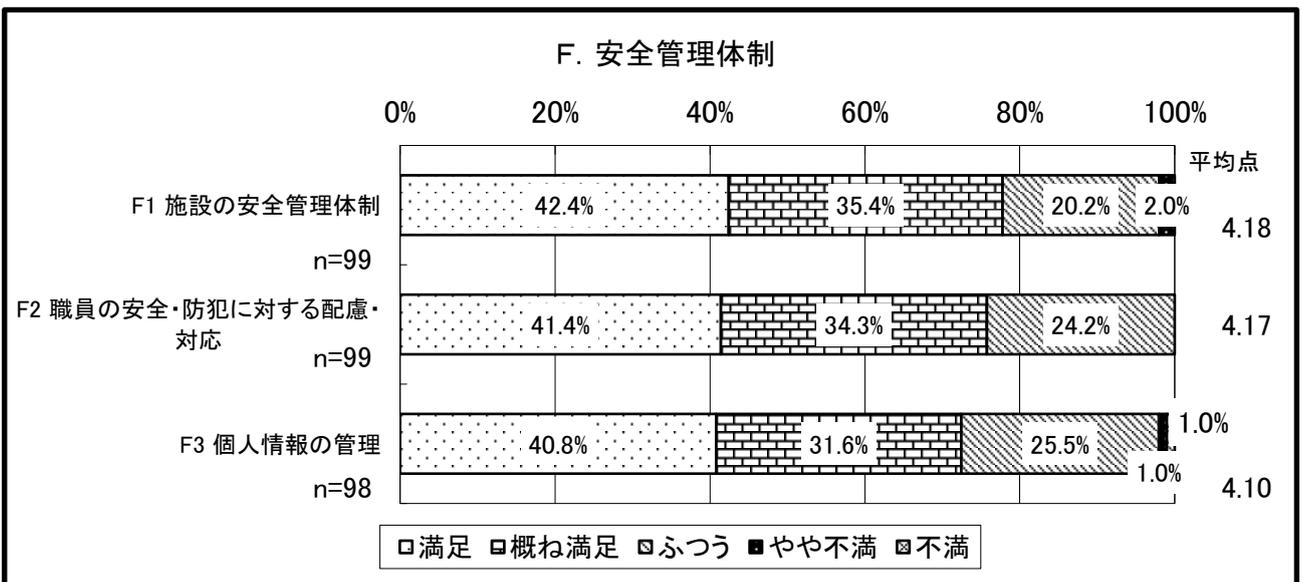
【C情報の提供】に関するコメント
 満足度判断において4項目全てで「利用者が満足している」と評価された。ホームページと施設予約システムのリニューアルがなされたが、「見やすくなった」という一方で「分かりづらくなった」と一長一短のご意見もいただいている。館内の掲示物などについては適宜広報担当者によるアップグレードを行っており、伝えるための情報発信を心がけている。すべての利用者のニーズに対応できる情報発信、媒体などの検討を続けたい。



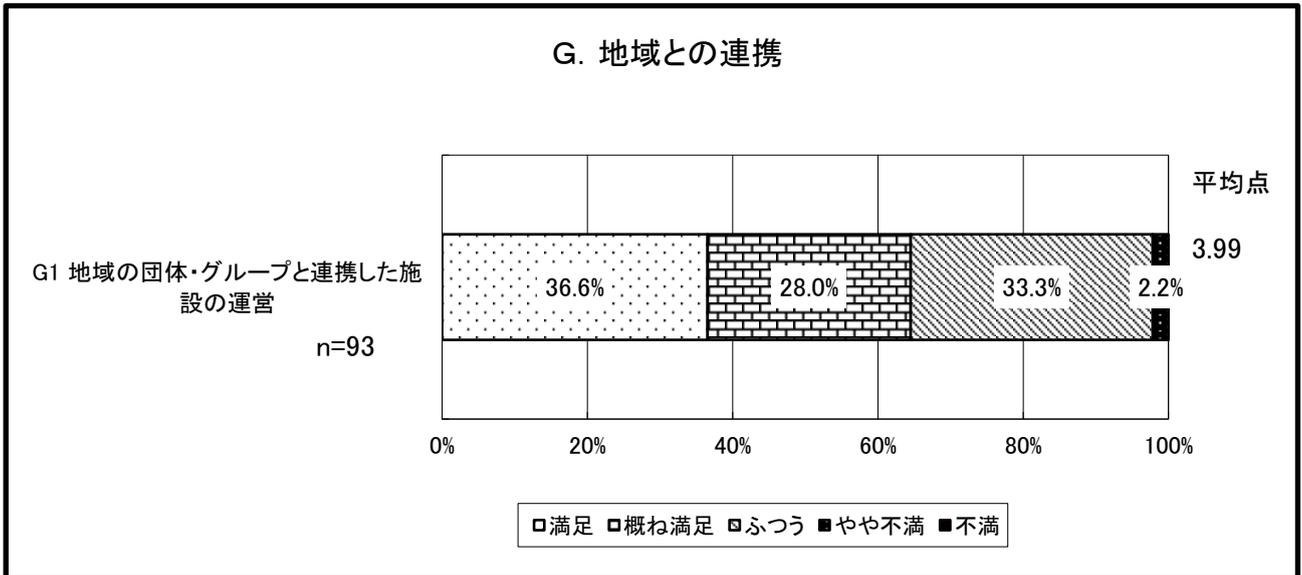
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 満足度判断において3項目全てで「利用者は満足している」と評価された。ご意見箱の常設と早期回答に努めている。ホームページをリニューアルしたことから、問合せフォームでのご意見も多くいただくようになった。内容によっては主管課等との協議を重ねて対応を行うことができている。D3の項目に関して「不満」項目がなく、利用者のスポーツ活動の一端を担えていると前向きに捉え、今後も真摯に努めたい。



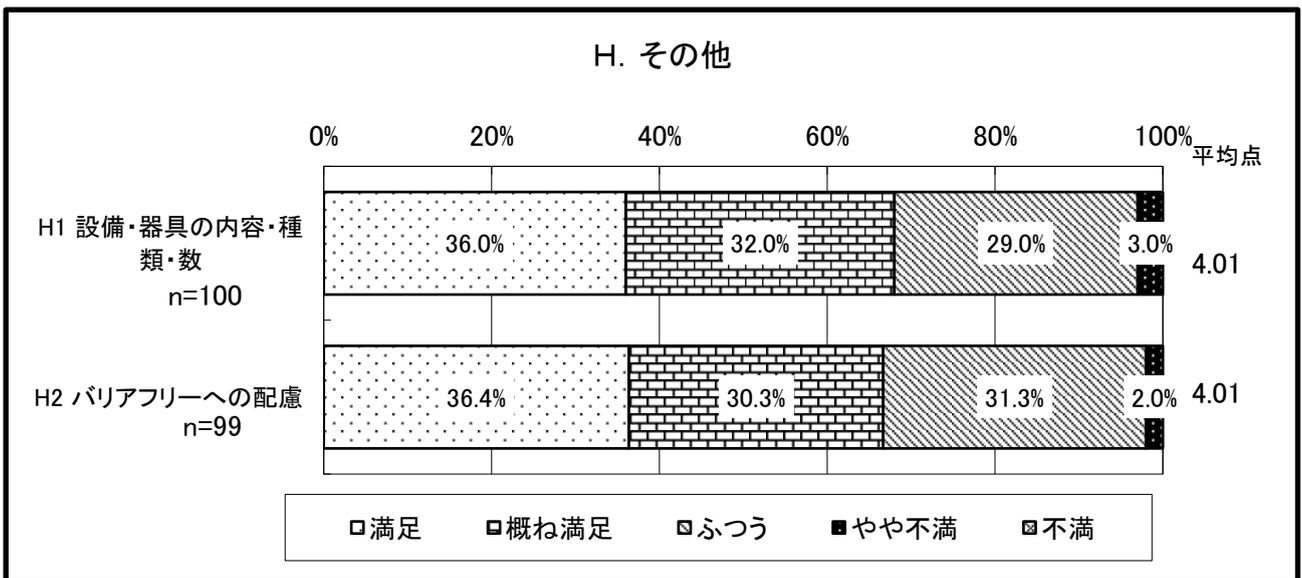
【Eスポーツ事業への取組】に関するコメント
 満足度判断において4項目のうち3項目で「利用者は満足している」と評価された。開催頻度や開催日時について、コロナ禍での運営が影響したと考えられる。年度途中からは参加人数なども徐々に緩和しており、ロードレースも3年ぶりに実施することができた。コロナ禍における気付きもあり、コロナ禍以前より安全・快適なスポーツ事業を展開予定のため、多くの方にご参加いただけることを期待したい。



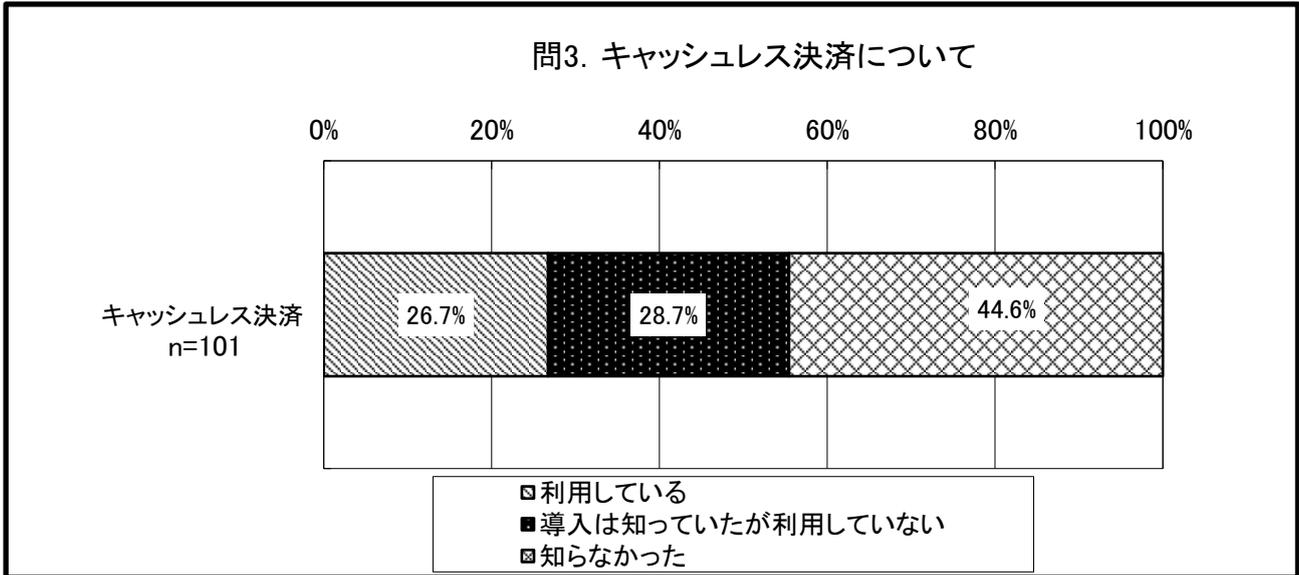
【F安全管理体制】に関するコメント
 施設の安全管理体制や安全に対する対応については、雷鳴が聞こえた際の避難や利用者に危険が及ぶ際には迅速な対応ができるよう努めている。また、利用者の怪我には職員が駆け付け、適切な救急対応に当たるなど、安全管理体制を整えている。職員の意識付けとしても年間を通して研修を行っており、非常時への対応や日常に起こりえるリスクに対応できるよう備えている。



【G地域との連携】に関するコメント
 スポーツ事業関連においては、市内小学校やコミュニティセンターへ出向き、体育施設から遠い地区の方が参加しやすいように出張教室を実施している。その他土曜学校や地域イベントを通して小学校や市内団体、企業との連携を深めることができおり、大規模イベントが行えている。また、その繋がりからアイデア発想のヒントを得られている部分もあり、市内全域の活性化に繋がる企画を検討したい。



【Hその他】に関するコメント
 満足度判断において3項目全てで「利用者が満足している」と評価された。設備として改善できる範囲では検討をすすめて対応を行ってきており、安全管理に努めている。南駐車場の障がい者駐車場から体育館へ繋がるアスファルト舗装も行い、スムーズな移動をいただけるようになった。引き続きどなたでも快適に利用できる施設運営に努めたい。

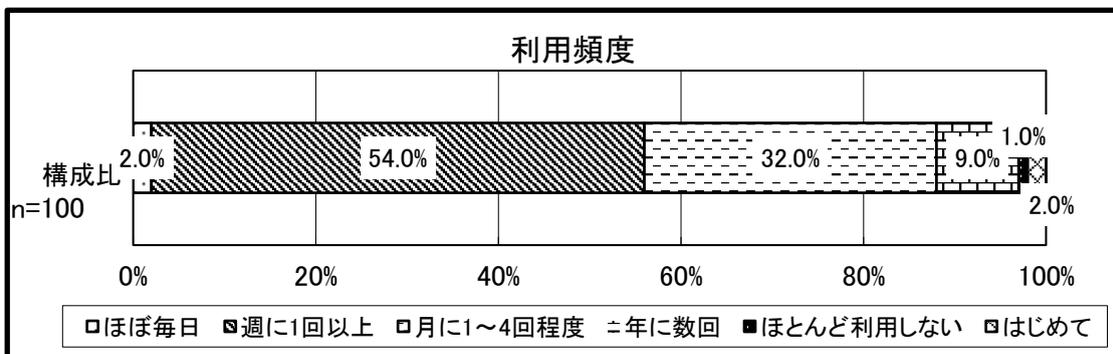
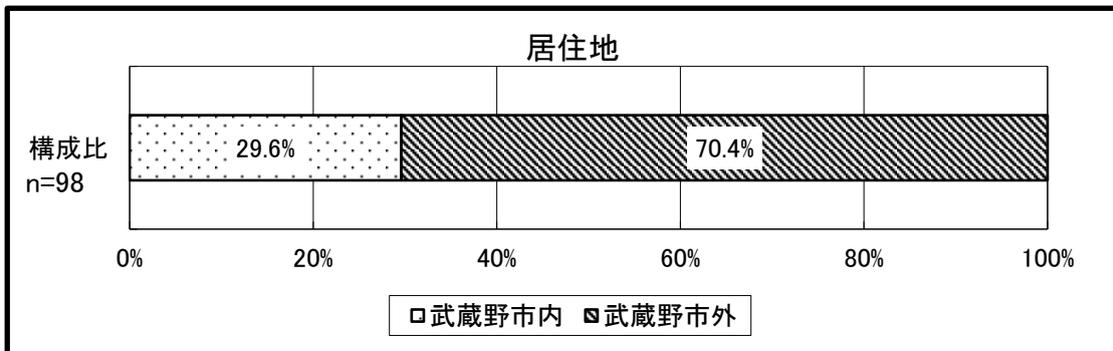
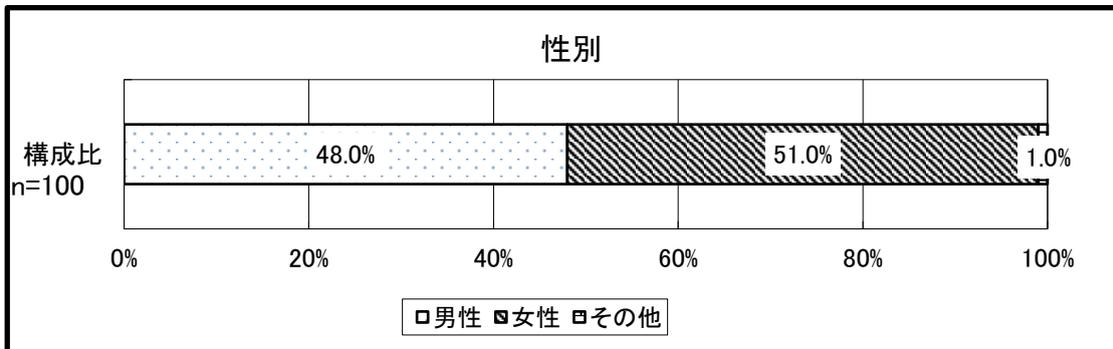
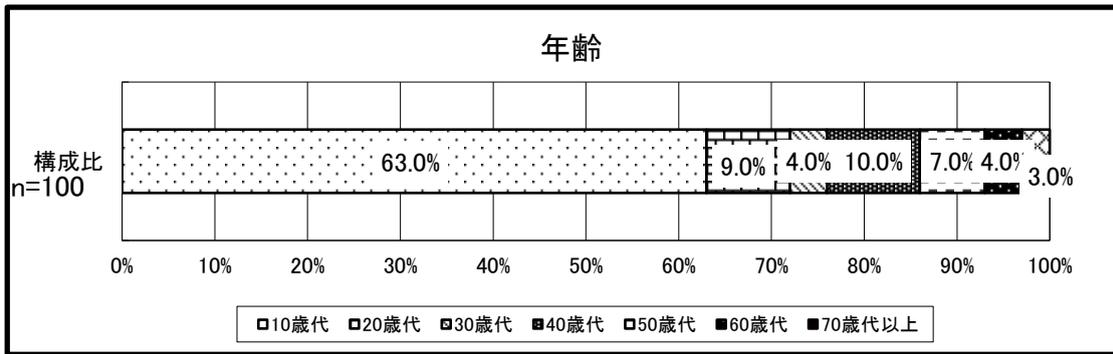


【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント
 半数以上の方には認知をいただいているが、まだ導入したことを知らない人が多くいる。貸切予約利用者には窓口での案内が可能なため活用していただいているように感じるが、個人利用者に関しては館内掲示のみとなってしまうため課題が残る。現在、キャッシュレス対応のチケット券売機への入替も視野に入れて検討をすすめているが、導入までは利用者の利便性に繋がるよう、引き続き分かりやすい広報に努めたい。

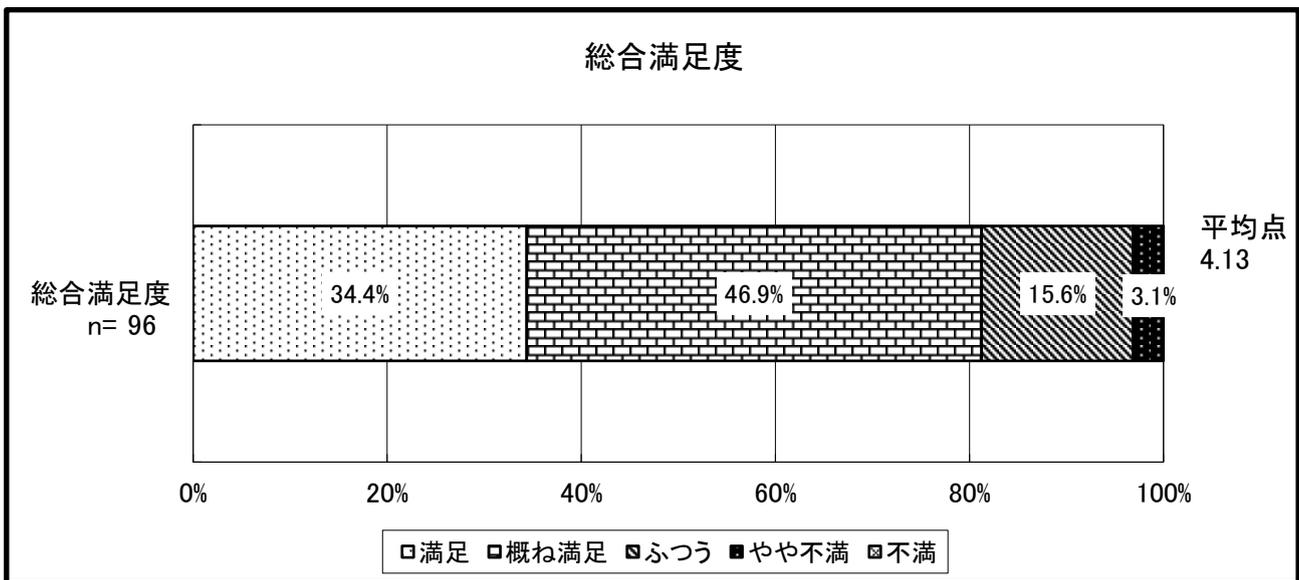
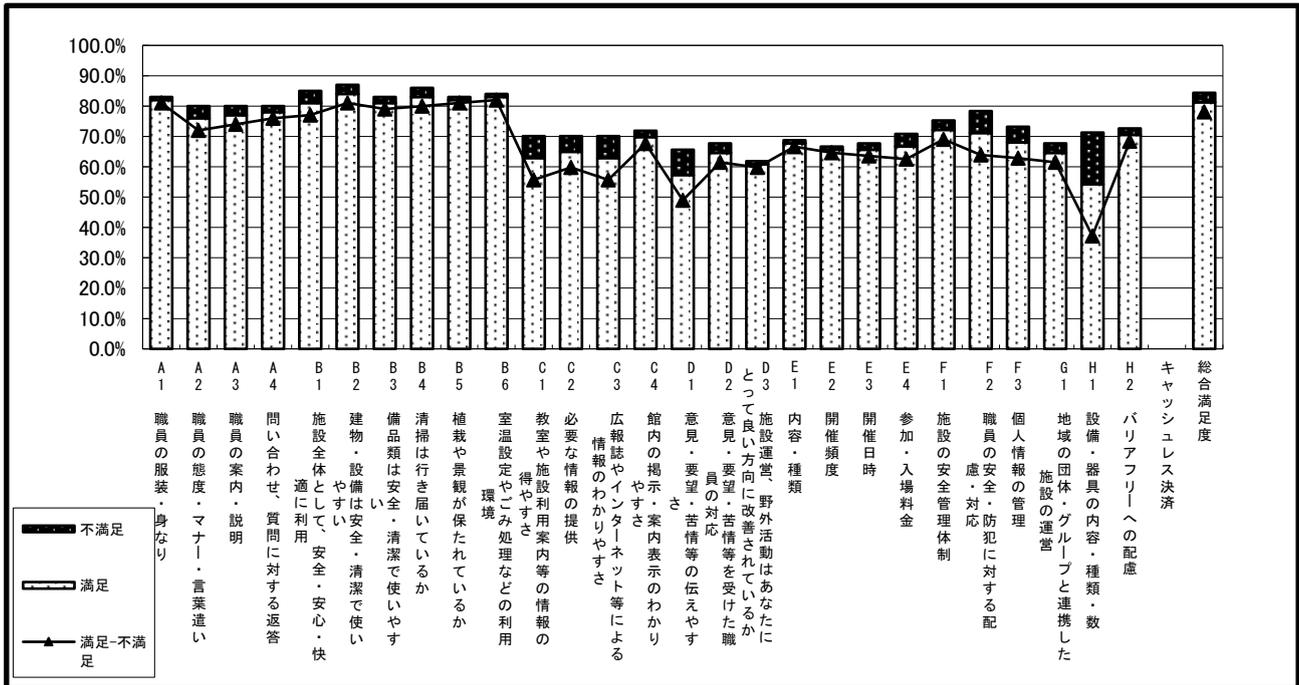
総合体育館

No.	評価点	評価理由
1	5	トイレが暗い。オムツ替えシートが各フロアに欲しい。
2	4	老朽化しているので建て直しを。
3	4	トイレのプレートをグレーのみではなく、赤青にして欲しい。
4	4	トレーニングルームのマシンのサイズが合わず、使いにくいものがある。
5	4	ジムのマシンをふやしてほしい。フリーウェイトはむずかしいと思いますが、ダンベルはあってもよいのでは…。
6	5	テニスコートがもう少しとりやすいとよい。
7	5	インターネットでの申込がわかりにくかった。
8	4	すぐ近くに住んでいるが、市外のため、利用に制限がある活動などが多く、少し残念。特に子どもの活動など、プラス料金を支払うなどして参加できたらうれしく思う。
9	4	床に髪の毛がよく落ちている。清掃？
10	4	冬のプールが寒い。
11	4	キャッシュレス決済の貼り出しが少々、分かり辛いと思う。
12	3	・ピラティスレッスンの時に、ボールなど(マイボールでも)使えると良い。 ・自転車ですべて来ていますが、夜外に明かりがあると良い。
13	4	土曜・日曜の大人向けレッスンの頻度を上げてほしいです。
14	5	平日夜のスポーツ教室をもう少し充実していただけると嬉しいです。
15	4	スポーツ教室の内容がちらし・ネットで詳しく説明されていないのでタイトルだけだと中身がわかりづらい。
16	5	託児が利用できるイベント・スポーツ教室を増やしてほしい。
17	4	なるべく希望した教室に入りたいと思うのですが、抽選の場合は入れないこともあるので、そこが残念です。
18	3	コロナ禍のせいかな？抽選に当たりにくい。
19	5	私は大変満足して活用させて頂いております。一点要望があります。「男性のワンデーレッスン週末開催」のようなものはできませんか？夫が土曜日の期間限定全8回のクラスに抽選で当たり、喜んで行ったのですが、女性が殆どで気が引けたようで、次回から申し込まなくなりました。でも本人は運動はしたいと思っております。ある程度自由がきくので、ワンデーレッスンのような形だと参加しやすいのかなと思いました。働く人は週末しか時間がないので、もし試験的にでもやっていただけたら参加したいと思う人は結構いるのでは？と考えました。ご検討頂けますと幸いです。宜しくお願い致します。
20	3	成人のスポーツ教室を増やしてほしい。
21	5	色々なイベント企画があるので、楽しく参加させてもらっています。市民の数が多いので、倍率が高く、ハズレになることもあります。参加できたときはとても有意義な時間を家族で過ごさせてもらっています。
22	4	イベント(参加制限のない)参加が、もっと多くあると良い。
23	5	未経験者でも大会に参加できるような種目があれば参加したいです。
24	5	本当に声かけなどしていただき、楽しく利用させていただいている。
25	5	週2ペースで利用していますが、いつも大変清潔で、気持ちの良い対応をして下さるスタッフさん達に感謝しております！
26	5	週2回ほど、利用させていただいていますが、毎回気持ち良く、利用させていただいています。
27	5	指導員の方たちの対応が丁寧で居心地が良いです。
28	5	いつもきもちよく利用できています。
29	4	いつもありがとうございます。
30	5	特にありません。

武蔵野陸上競技場

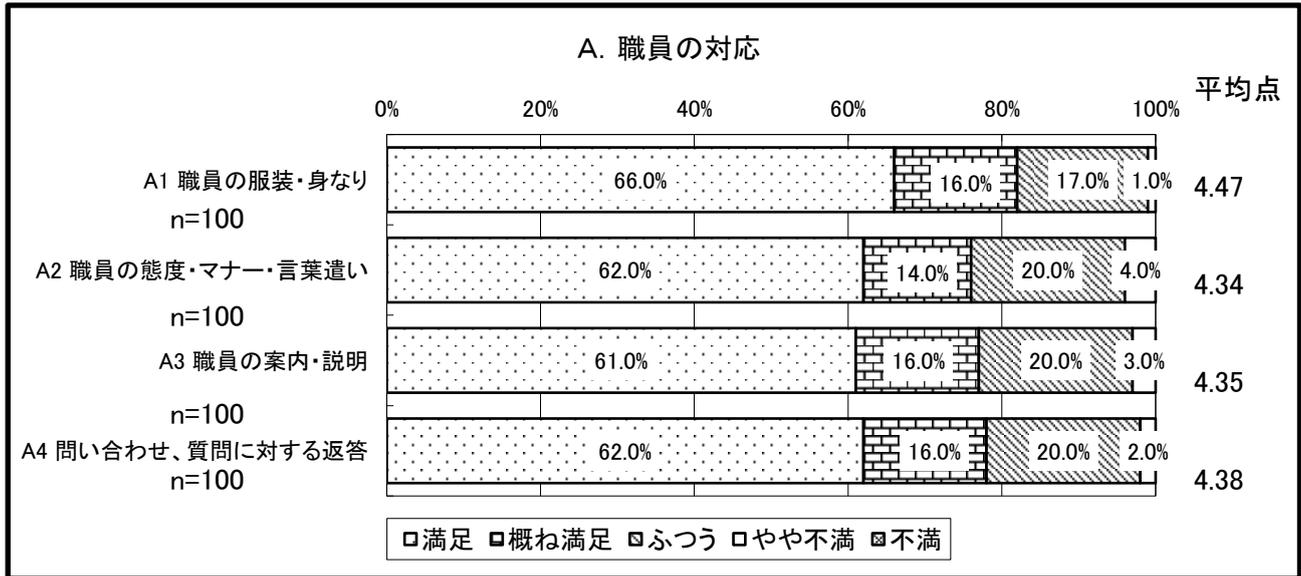


【回答者の属性】に関するコメント
中学校、高等学校の部活動(市外の学校を含む)による利用が多く、年齢構成と居住地の項目へ反映されている。その他の年代については概ね均等に回答を得た。
利用頻度の項目では「月に1~4回程度」以上の頻度で利用する割合が85%という結果が出ている。部活動での利用に加え、一般利用者が定期的に当競技場を利用する習慣が根付いていることが窺える。また、事前予約なしで利用できる形態の施設開放が多いため、利用に対する気軽さが利用頻度の高さにつながっている。

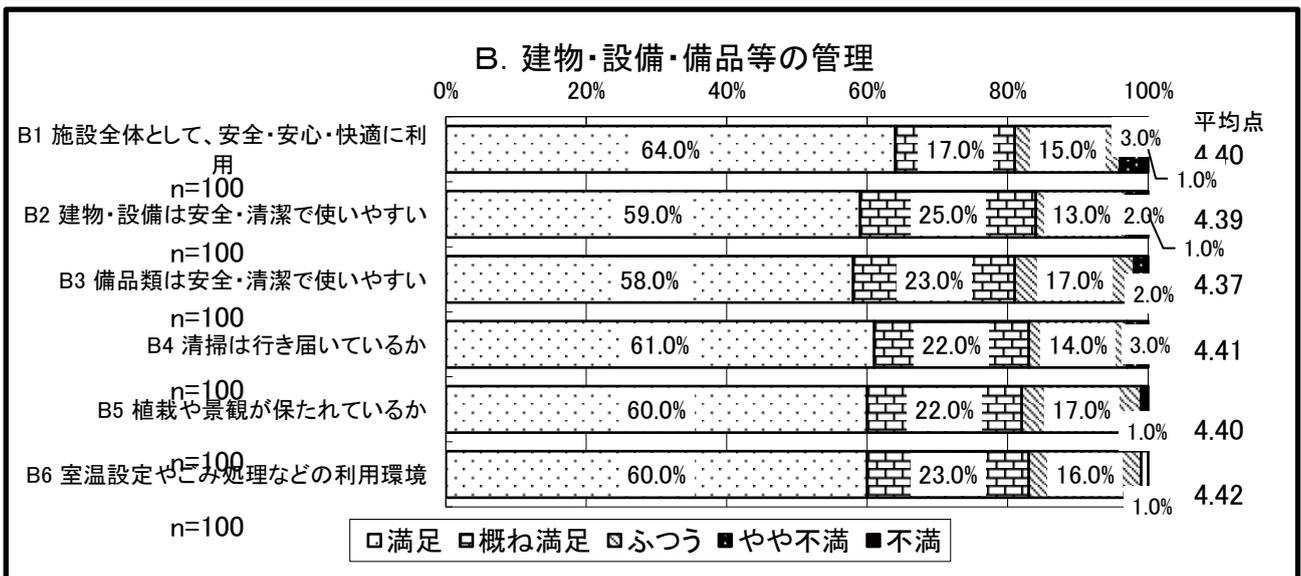


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

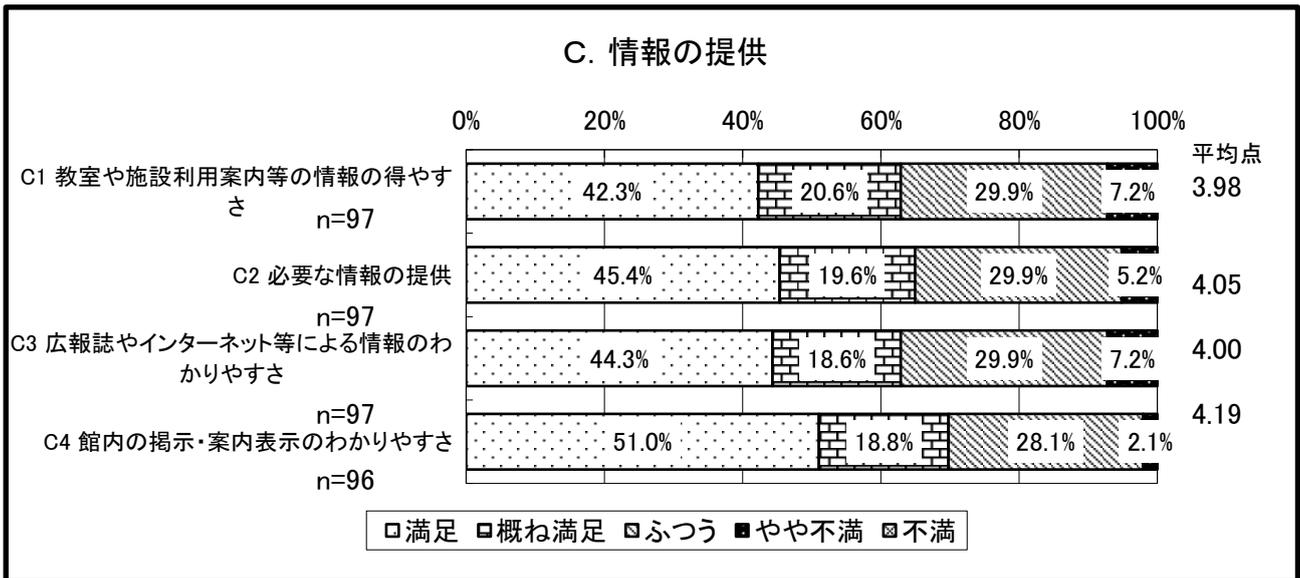
【総合満足度】に関するコメント
 「満足」34.4%「概ね満足」46.9%、合わせて約8割と、総合満足度にて「高い満足を得ている」との評価を得た。開けている屋外ゆえ感染症罹患のリスクも少なく、現在の時勢の中で利用しやすい公共施設として市民の運動機会創出の一助になっていると考えられる。
 一方、他と比較して低い評価となったD「利用者の意見の反映」とH「その他」中の「設備・器具の内容・種類・数」の項目だが、多数の利用者が場を共用する関係上、陸上用具をトラック上に設置して、レーンを占有することを防ぐため、特定時間帯以外の用具使用を禁じており、「用具を使用した練習を行いたい」といった要望を満たすことが難しいことが、評価理由の一因であると類推される。転じて項目B「建物・設備・備品等の管理」においては、陸上競技場第三種公認を満たすため設備・備品の定期的な更新を図っており、ハード面では一定の評価を得ている。



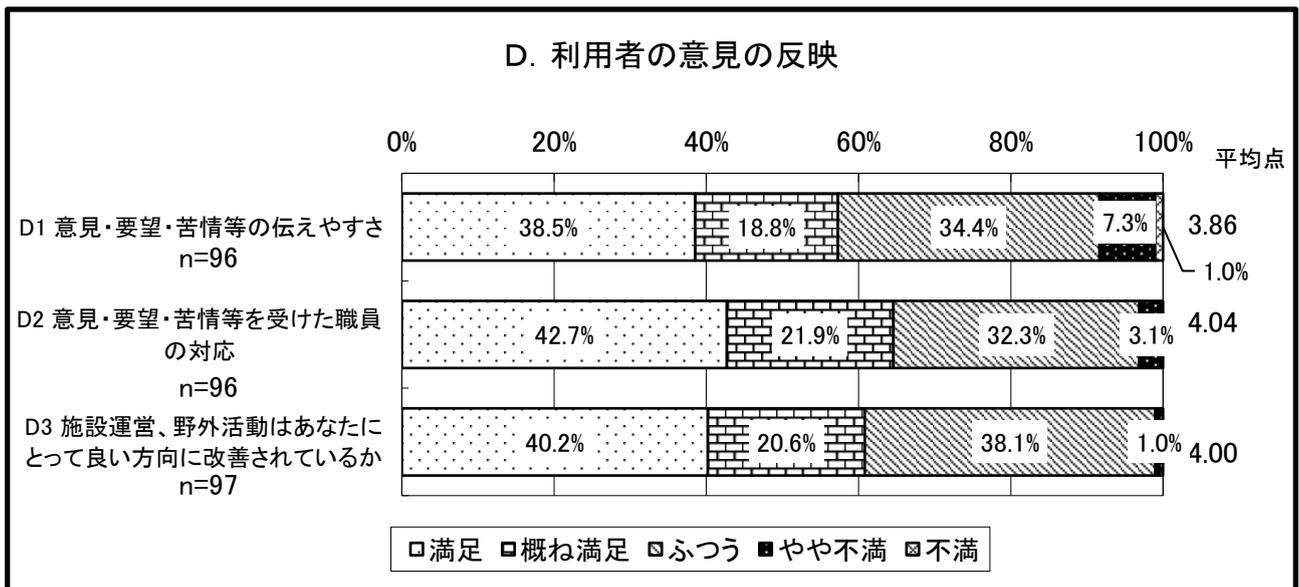
【A職員の対応】に関するコメント
 満足度判断は全項目で「高い満足度を得ている」という評価を得た。
 当施設はJFL(日本フットボールリーグ)公式戦やジャパンラグビーリーグワン公式戦など観客3,000人超の試合会場となることもある。開催される大会・イベントの内容に応じて利用者への対応も異なってくるが、主催者と職員の事前打ち合わせ・情報共有を密に行い、来場者へ適切な案内・説明ができるよう努めている。



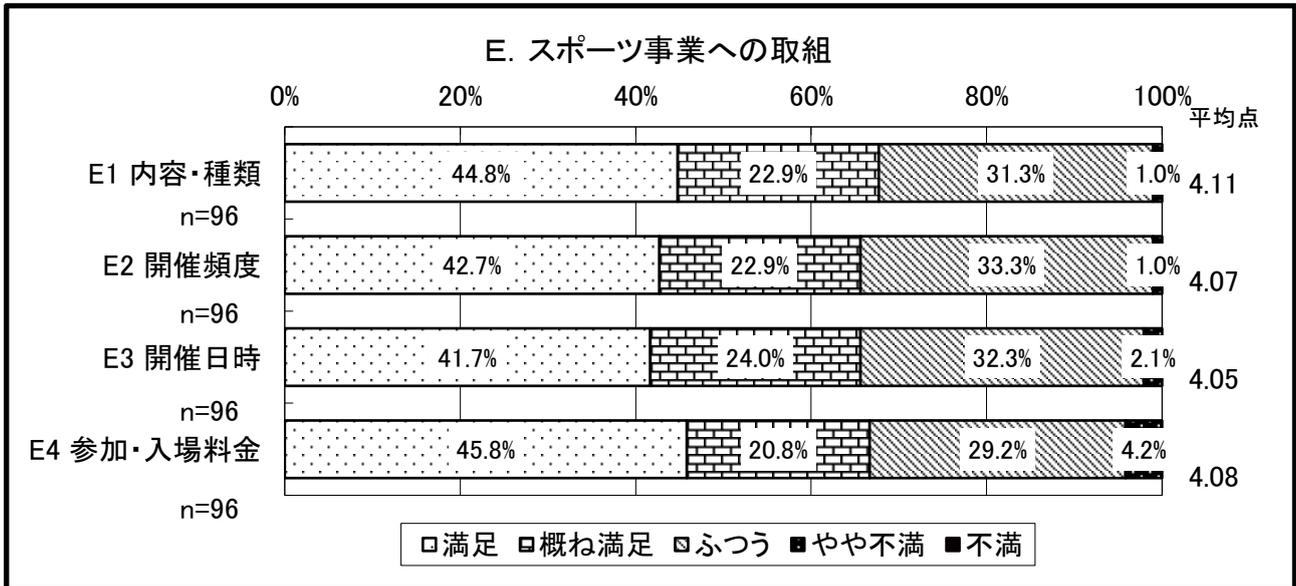
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 全ての項目で「高い満足度を得ている」との評価を得た。
 令和5年度に陸上競技場第三種公認検定を控えているため、設備・備品の面で点検を行い、現行の陸上競技において不適格なものは適宜修繕・更新を行っている。
 なお、令和4年度11月より感染症対策として実施していた更衣室・シャワーの使用制限を解除した。時勢を鑑み、衛生と安全の両面を重視し、管理会社と共同して設備保全に努めていきたい。



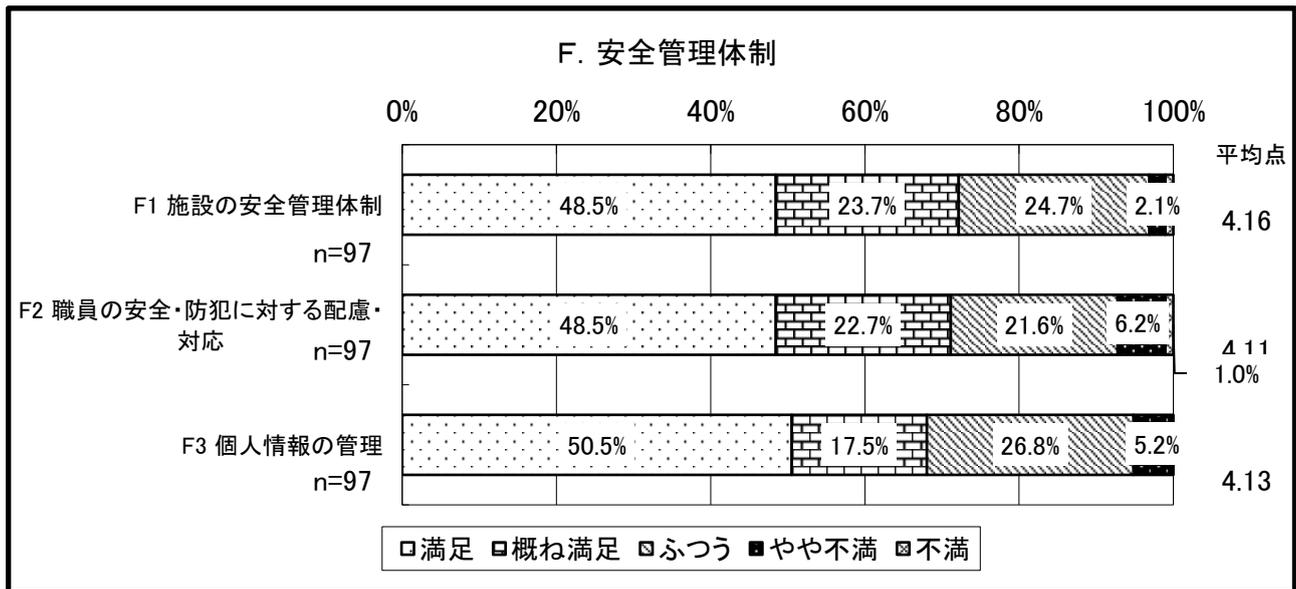
【C情報の提供】に関するコメント
 いずれの項目でも「利用者の満足を得ている」との評価を得た。貸切状況の予定や主催事業の情報は館内設置ちらし・HP・市刊行物などを通じて発信している。また、「前日までに貸切予約が入らない場合、個人に向けて開放する」という形態で施設を運用しているため、予約を締め切る前日夜にHPを更新し、最新の開放状況をお伝えしている。今後も利用者の視点に立った情報提供を心がけ、利便性の向上に努めていく。



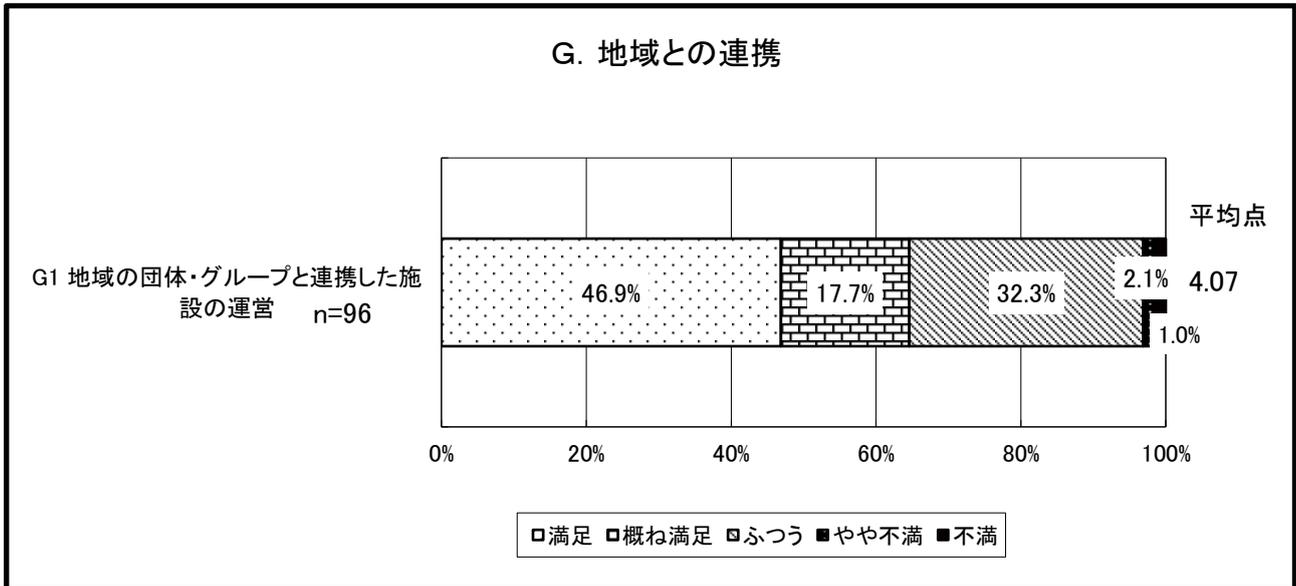
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 全ての項目で利用者の満足を得られている。市街地にある体育施設のため制約が多いものの、利用者からの要望に可能な限り応えられるよう、ハード面とソフト面での調整を行っている。イベントに伴う騒音、通行の妨げとなる事柄等、事例の蓄積により打合せの段階で予見できる課題は事前にクリアし、近隣の方・他施設利用者の迷惑につながらないように心がけ、今後も管理を行ってきたい。



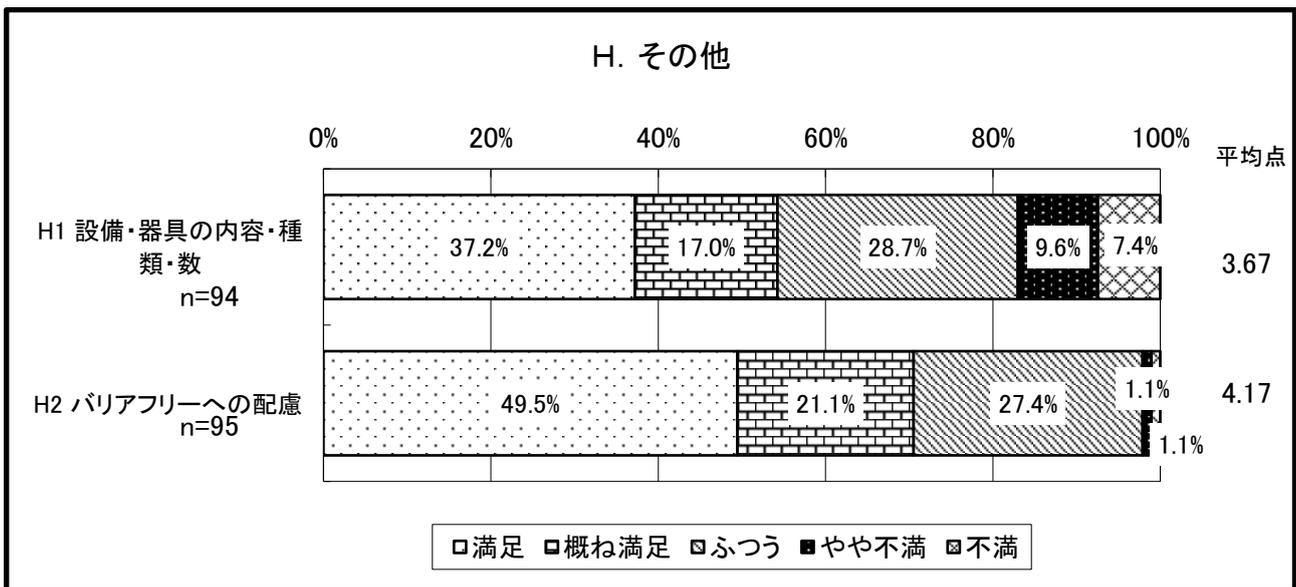
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 いずれの項目でも利用者の満足を得られている。
 今年度は芝生フィールドを活用する事業「芝生でヨガ」「親子で芝生で遊ぼう」を新規開催した。フィールドの利用はサッカー・ラグビー等の大会利用が中心のため、それらに関わりがない方にも天然芝フィールドを体験していただく企図がある。多くの方に当施設を利用していただけるよう、様々な対象に届く事業を展開していきたい。



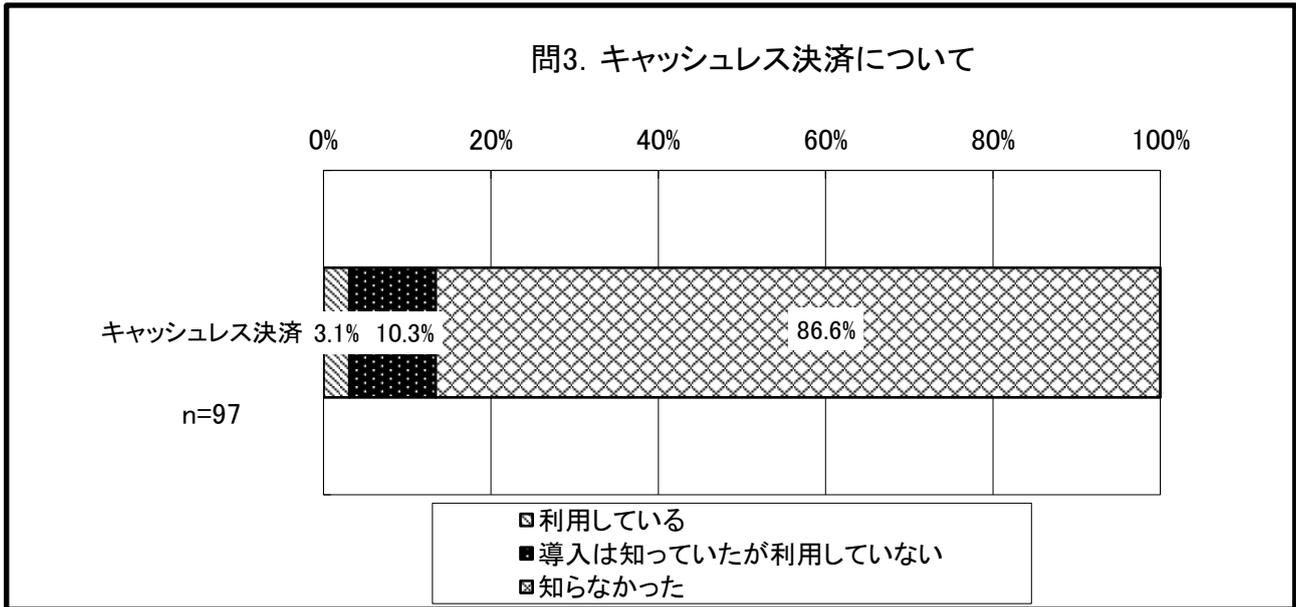
【F安全管理体制】に関するコメント
 3項目全ての満足度判断で「利用者が満足している」との評価を得た。
 当競技場は火災・災害時の緊急避難場所として設定している。全職員が参加する自衛消防訓練では、競技場までの避難経路・誘導方法を確認するとともに、防火設備点検にて各所に配置された消火栓・消火器位置を把握することで、有事の安全管理体制を整えている。



【G地域との連携】に関するコメント
 利用者が満足しているという評価となった。
 市体育協会加盟団体による大会・イベントや、近隣市民が多く参加するファミリースポーツデー・市民スポーツフェスティバルの開催施設として、地域の方との関係性を築いている。
 感染症による制限が緩和の傾向にあるため、今後より多くの方と、当施設の接点が増していくことが想定される。時勢に合わせた適切な運営を行い、地域への貢献につなげたい。



【Hその他】に関するコメント
 両項目にて「利用者が満足している」という評価となった。
 コロナ禍による貸出制限を行っていたが、令和4年度10月より走り高跳びなど共用の難しかった備品貸出を再開した。また、優先駐車場から陸上競技場までのアスファルトを、競技用車いすに乗りながらトラックまでスムーズに移動できるよう舗装した。
 今後も様々な方に満足いただけるよう、バリアフリーへ配慮しつつ設備・器具を充足したい。



【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント

令和4年度8月より開始した、施設使用料・事業参加費のキャッシュレス決済だが、主に貸切利用者に向け情報を発信している点と、陸上競技場利用者は個人利用が中心であること、1回あたりの金額も¥100と低額なことから、認知度は約13%となった。競技場利用者が多く使用する券売機システムへのキャッシュレス決済導入を、今後検討していく。

武蔵野陸上競技場

No.	評価点	評価理由
1	4	トイレがきれい好きです。ありがとうございます。
2	2	備品が古い。
3	3	屋根を増やしてほしいです。
4	4	ナイターを使用したい。
5	4	・ハードルが専門種目なので、いつでもハードルを跳べるようになってくれると嬉しいです。 ・トイレがとても清潔感があり、使いやすいので、これからも維持してくれると嬉しいです。 ・いつも使わせて頂き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。
6	3	冬の利用時間が短い。入場料が高い。
7	3	時計を盗難された際、対応してくれなかった。陸上競技場にナイター設備を導入してほしい。
8	4	年パスつくってください。
9	3	利用時間を長くしてほしい。
10	5	チケット購入にもキャッシュレスを！！
11	5	冬の間の、開放時間が短いです。学生にはきつい。
12	4	冬の開放時間を長くして欲しい。
13	4	冬の競技場の利用時間をのばして欲しいです。
14	4	高校生も無料にしてほしいです。
15	5	冬の開放時間が短くて、学生には厳しい。
16	3	芝使いたい。
17	5	マッチの缶がなくなったので、入れてほしい。
18	4	競技場の開放時間を長くしてほしいです。
19	5	冬の開放時間が短い。
20	4	競技場の開放時間を長くして欲しい。また、年パスみたいに少しお得になるチケットかカードのようなものが欲しいです。
21	5	陸上競技場の開放時間をのばしてほしい。貸出用のハードルを新しいものにしてほしい。
22	4	競技場利用の100円を学生割引などで安くしてほしい。また、年パス的なのを少し安い値段でつくってくると嬉しいです。できれば無料にしてくれると嬉しいです。検討よろしくお願いします。
23	4	トラックを冬場も19時まで使わせてほしいです。
24	3	快適でした。19時まで！希望。
25	5	「G、地域との連携」を深めるために学校に送迎バスを出してほしい。冬期7時まで利用できるようにしてほしい！！スタブロの数を増やしてほしい！！
26	4	武蔵野市民だけでなく、武蔵野市に在学している学生や在勤している人にも利用料金を無料にする、または50円くらいにさせていただけると、もっと来たいと思います！
27	4	数回分、お得な回数券などあったら嬉しいです。陸上競技で使う器具をいつでも使えるようにしてくれると嬉しいです。
28	4	・回数券や年間フリーパスを導入していただけると嬉しいです。 ・ハードルやスタブロなどの器具をいつでも使えるようにしていただけると嬉しいです。 ・いつも使わせていただき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！！
29	4	回数券のようなものを導入していただけるとうれしいです。ハードルを常に使えるようにしていただけるとありがたいです。
30	4	いつも楽しく利用させていただいています。ありがとうございます。落とし物で伺った時、丁寧に対応して下さい、ありがとうございました。
31	5	陸上競技場の入場時に、定期券や回数券などを導入してほしいです。
32	4	年間パスポートが欲しいです。いつも利用させていただきありがとうございます。
33	4	年パスが欲しい。ハードルは毎日使いたい。
34	5	回数券、年パス等の導入。
35	5	用具の貸出して頂ける曜日を増やしてほしいです。
36	5	陸上競技場の用具の貸出の曜日を増やしてほしいです。

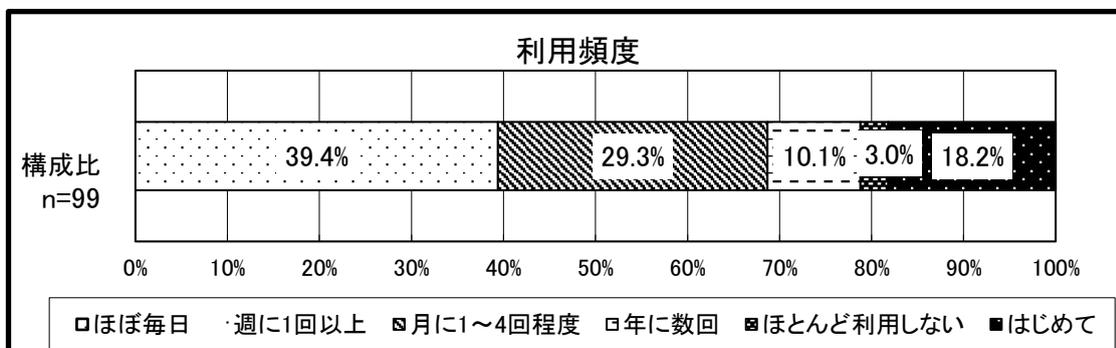
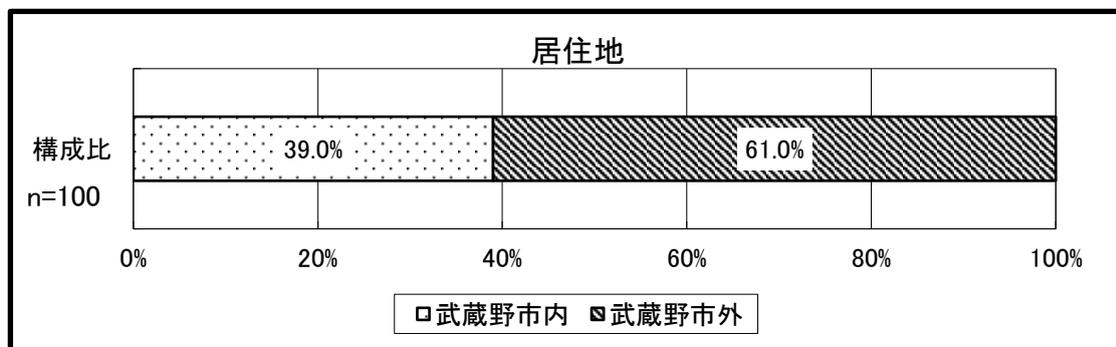
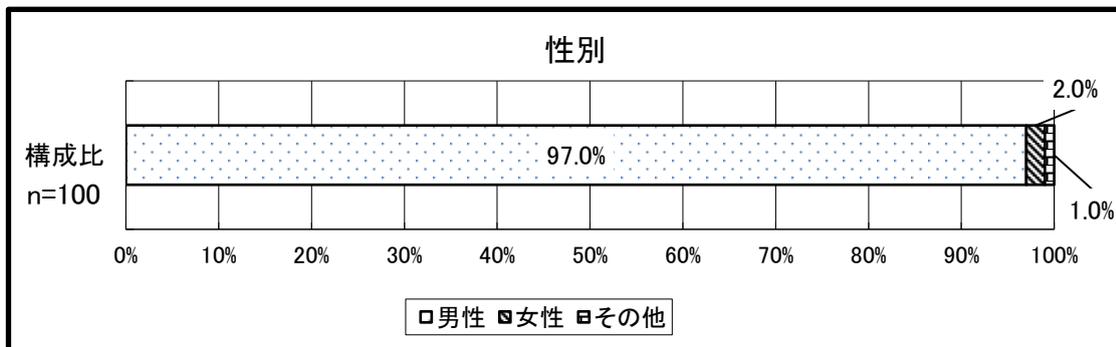
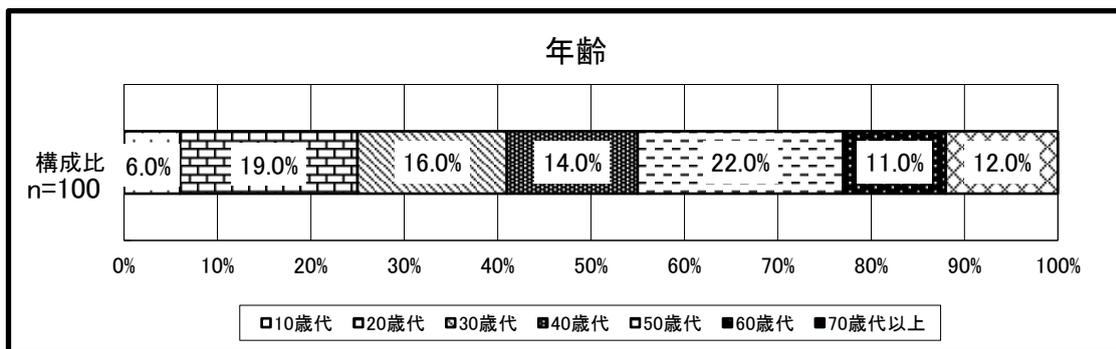
武蔵野陸上競技場

No.	評価点	評価理由
37	4	健康維持を安く長くつづけていかれそうで、うれしいです。ありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
38	4	・もっと遅くの時間まで利用できるようにしてほしい。 ・スタブロのつかえる日を増やして、自由につかえるようにしてほしい。
39	4	スタブロを自由に使えるようにしてほしいです。冬期も19時まで競技場を利用できるようにしてほしいです。 上記2点をよろしくお願いします。
40	4	飲み物が高くなって悲しいです。売店があればなくほどうれしいです。 スターティングブロックがほしいです。
41	5	冬期も、陸上競技場を夜17:00まで空けておいてほしいです！自販機の飲み物の値段を下げてください。 スターティングブロックを誰でも、いつでも使えるようにしてほしいです！
42		冬期も、19:00までの開放をお願いします。飲み物が高い(自販機)、スタブロを自由に利用できるようにしてほしい。
43	4	飲み物たかい！売店ほしいです！冬期も19:00まで！！スタブロ自由に使いたいです！
44	5	・冬期の19時までの利用を許可してほしいです。 ・スタブロを自由に使えるようにしてほしいです。 ・飲み物が少し高いです。
45	5	冬期も19:00までの開放をお願いしたいです。 スタブロを自由に利用できるようにしていただきたいです。
46	4	19:00まで冬期もあけてほしい。スタブ自由に使いたい。自販機高い！！
47	3	スターティングブロックの数が少ない。自由に使えるようにしてほしい。 冬の間17時までしか開いていないのはおかしい。19時までやってほしい。
48	5	冬期も19時までの利用を可能にして頂きたいです。スタブロの利用も自由にして頂きたいです。
49	4	・冬期も19:00まで陸上競技場あけてほしいです。 ・スタブロを自由につかわせてほしいです。
50	4	19:00まで陸上競技場を使わせて欲しいです…。短距離のスタブロをいつでも誰でも使わせてください。 後輩のためにも、お願いします！
51	4	陸上競技場が冬期も19時までやっているとうれしいです。あと、スタートブロックを自由に使えると練習がはかどります。
52	3	スタブロがほしいです。草のところのくい？みたいなものをもう少し内側にしてほしいです。
53	2	スターティングブロックを貸していただける日を火・金曜日だけでなく、毎日にしてください。
54	3	スタブロを毎日使えるようにしてほしい。
55	4	スタブロを毎日使えるようにしてほしい。
56	5	スタブロの使用頻度を増やしてほしい。(できれば毎日)
57	5	スターティングブロック利用頻度を増やしてほしい。
58	4	スターティングブロックを常時使用可としてほしい。簡易的な照明でいいのでトラックの手前100mだけでも使用時間を延ばして欲しい。
59	4	スターティングブロックを常時使えるようにしてほしい。
60	2	スタブロを毎回使えるようにしてほしいです。
61	4	スターティングブロックを常時使用できるようにしてほしい。
62	4	スターティングブロックを毎日貸し出してほしい。
63	4	スタブロを毎日貸しだしていただくと嬉しいです。
64	3	スタブロの器具の貸し出しを毎日して下さい。
65	4	・ナイターをつけてほしい。 ・スタブロのつかえる回数を増やしてほしい。

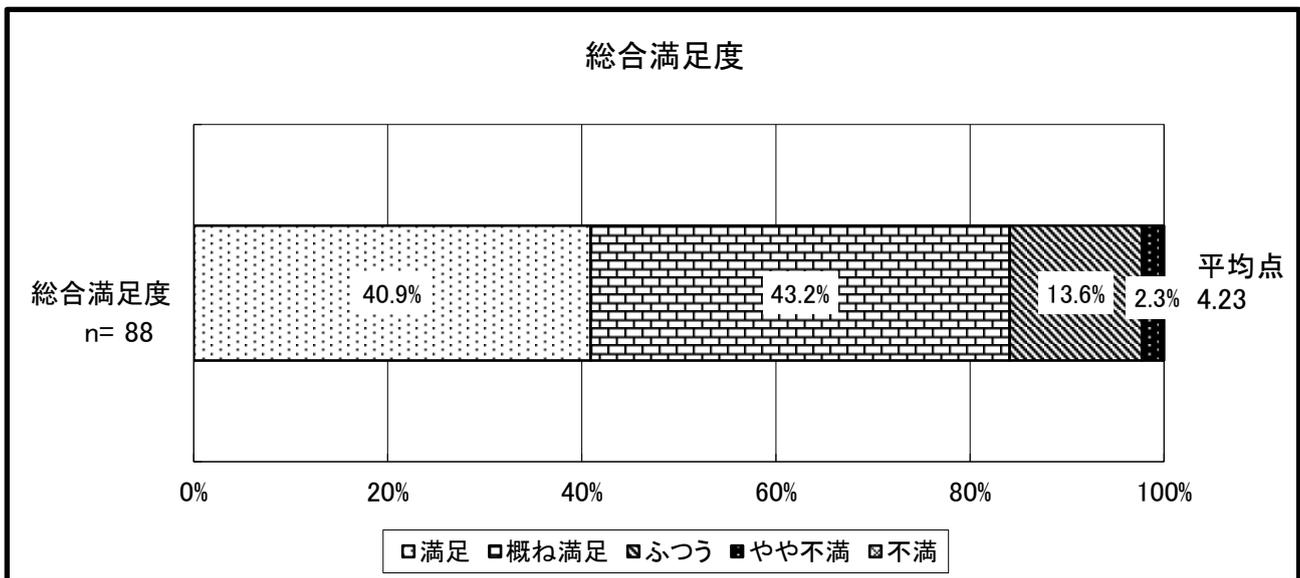
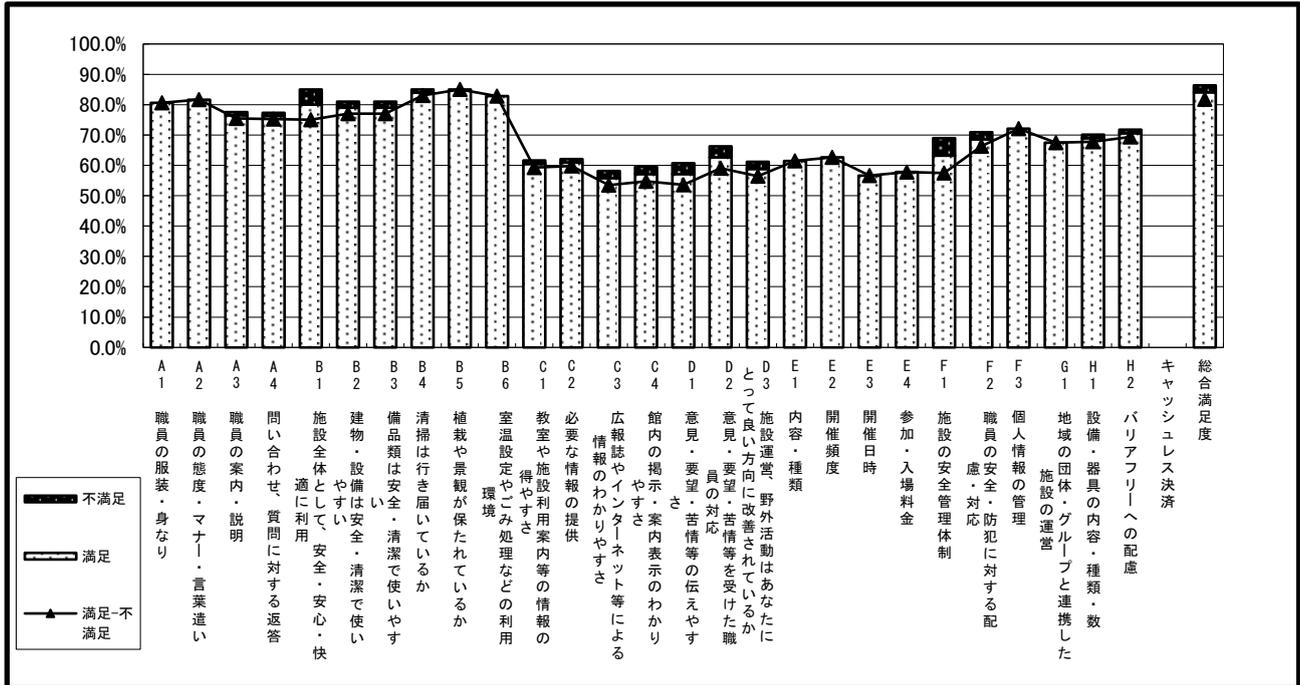
武蔵野陸上競技場

No.	評価点	評価理由
66	3	スターティングブロックを毎日、使えるようにしてほしいです。
67	4	ナイター入れてほしいです。スタプロをつねに使えるようにしてほしい。
68	4	・値段はそのまま、ナイターもつけてほしいです。 ・スタプロを毎日使いたいです。
69	5	スターティングブロックを2～3台増やしてほしいです。陸上の大会前はどの学校も利用するので使いたいときに使えないときがあります。また、陸上の器具(スタプロ、ハードル)を利用できる回数を週に3回以上または毎日に増やしてほしいです。よろしくお願い致します。
70	5	いつもありがとうございます！
71	5	ないです。

武蔵野軟式野球場



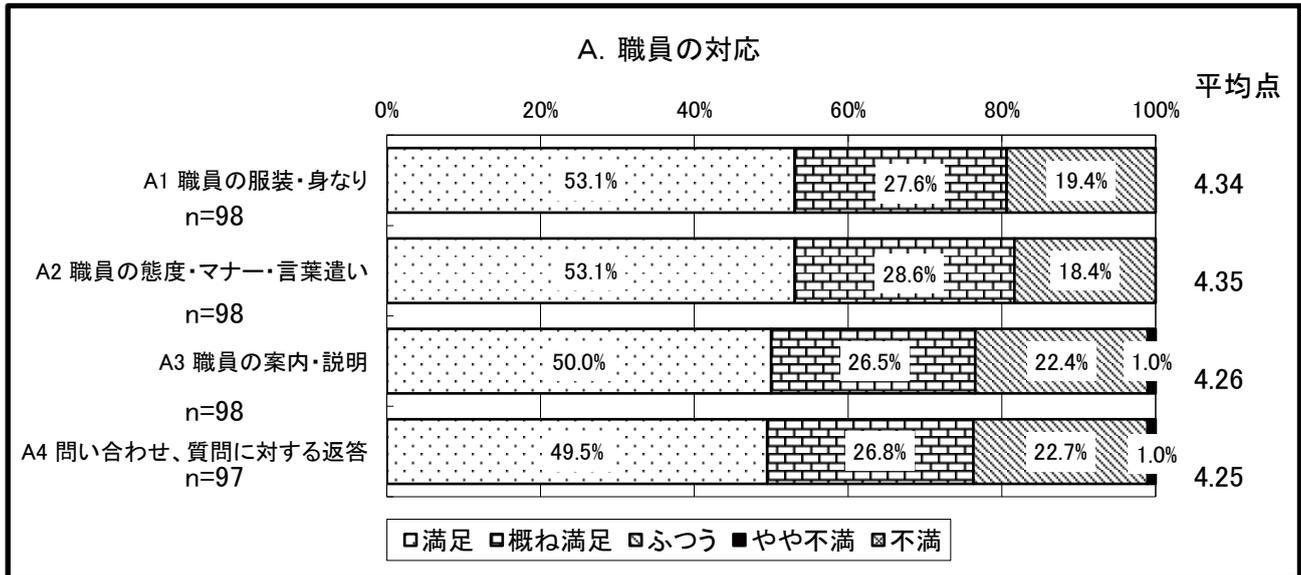
【回答者の属性】に関するコメント
少年野球から還暦野球まで、年代別のプレー環境が充実しているスポーツのためか、幅広い年代の方から凡そ均等に回答をいただいた。男女比については圧倒的に男性が多数となっている。
居住地の項目では市外の方が6割という結果になっているが、チーム(学校・会社など)単位で利用する施設のため、市外在住、市内在勤・在学者の割合が高く出る傾向にある。利用頻度については週に1回以上、月に1~4回程度の割合が全体の8割以上を締めた。リーグ戦会場や定期練習の場として活用されていることが推察できる。



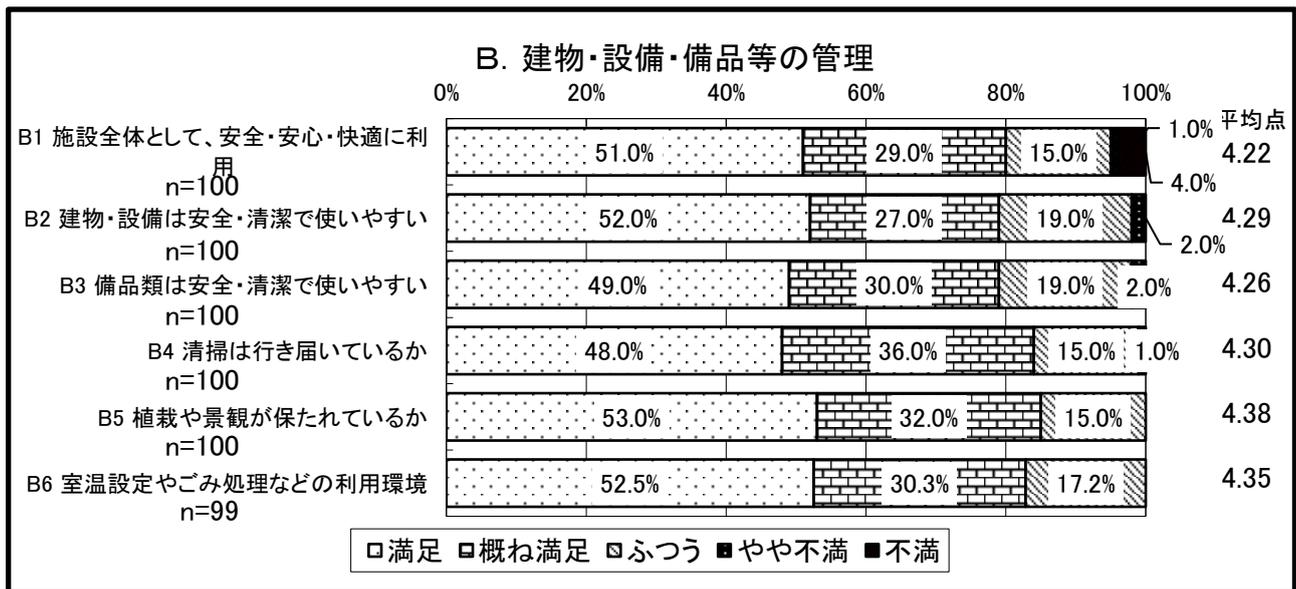
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

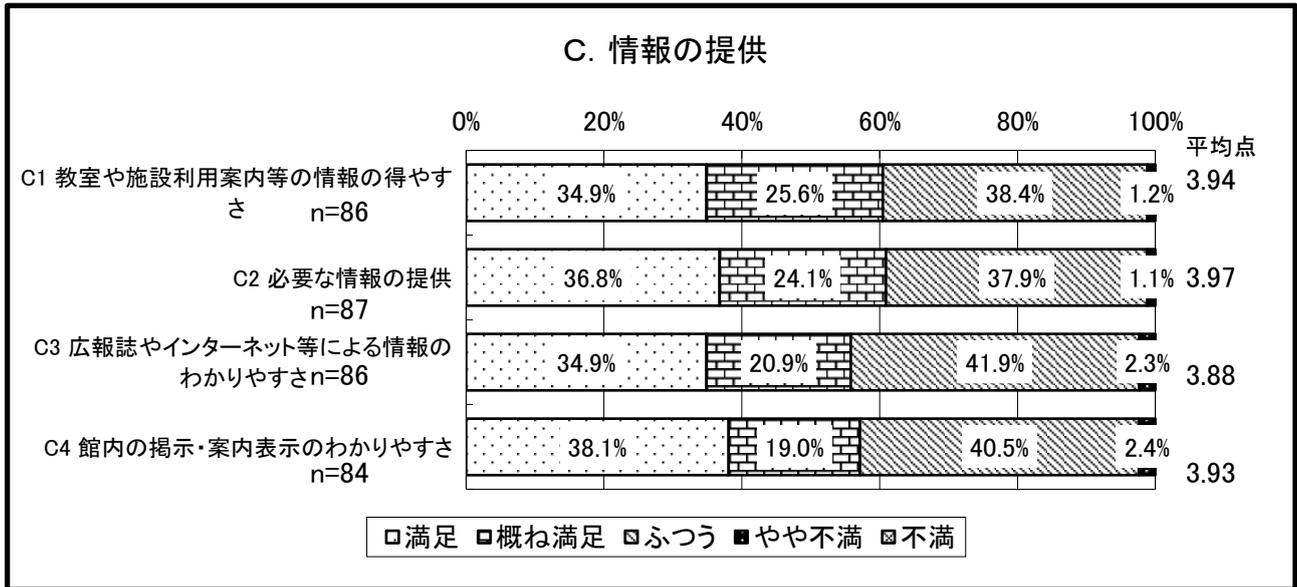
「満足」と「概ね満足」を足し合わせて84%の方からポジティブな評価を頂戴した。特に項目A「職員の対応」、項目B「建物、設備、備品等の管理」については、高い評価を受けている。施設の老朽化が進み、雨水の捌けの悪さやベンチ周りの劣化が見られるものの、委託会社による定期整備や状況に応じた職員による水抜き・整備など、ハード面の劣化をソフト面で補っていることによって得た評価と考えられる。他と比較すると満足度判断評価の劣る項目C「情報の提供」、項目D「利用者の意見の反映」は、自由記述欄にも記載のある「8:45の利用枠の使用可否判断の伝達」と「テニスコートへの飛球対策」の2点への対応が難しいことが一因である。飛球対策はハード面での改修が困難なため、利用ルールを整備を行い利用団体に対し案内送付、説明会を実施し周知に努めた。使用可否は現地の状況を直接確認しなければならない関係上、現行の方法から変更することが困難な課題となっている。



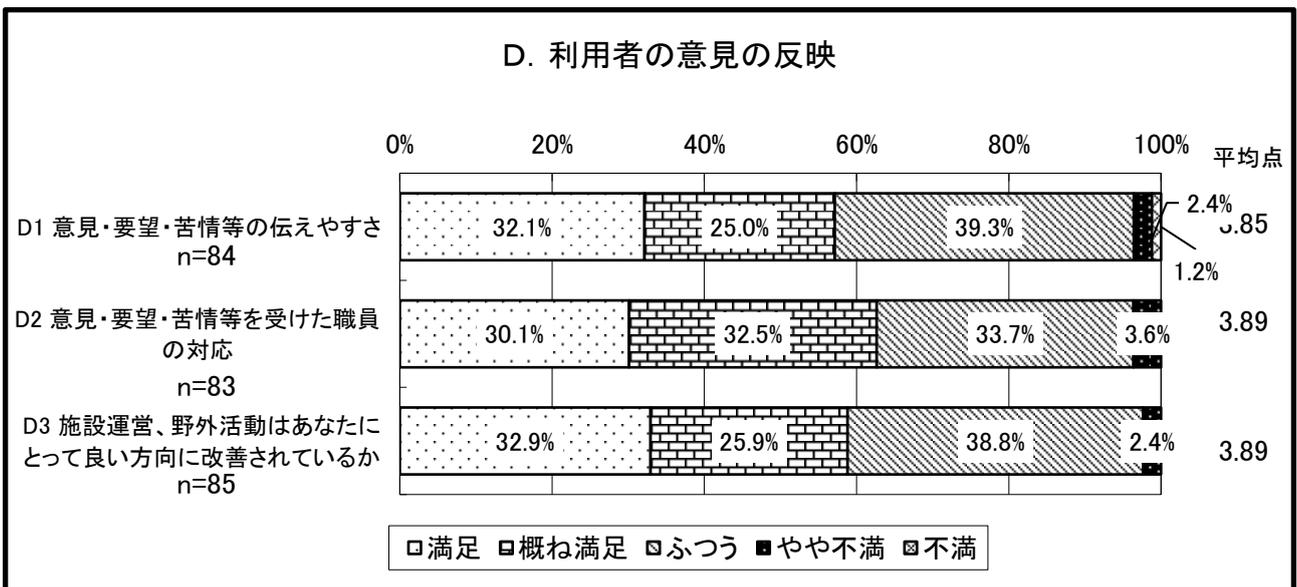
【A職員の対応】に関するコメント
 いずれの項目も満足度判断において高い満足を得ている。
 天候不良による利用中止を絡めた、予約・支払い・当日の利用・利用料還付の手続きが複雑な施設だが、頻出する疑問点や見落としがちな案内などに対し、マニュアルとスタッフ間の情報共有などの手段を用いた的確に回答できている点が、評価につながっていることと推察できる。



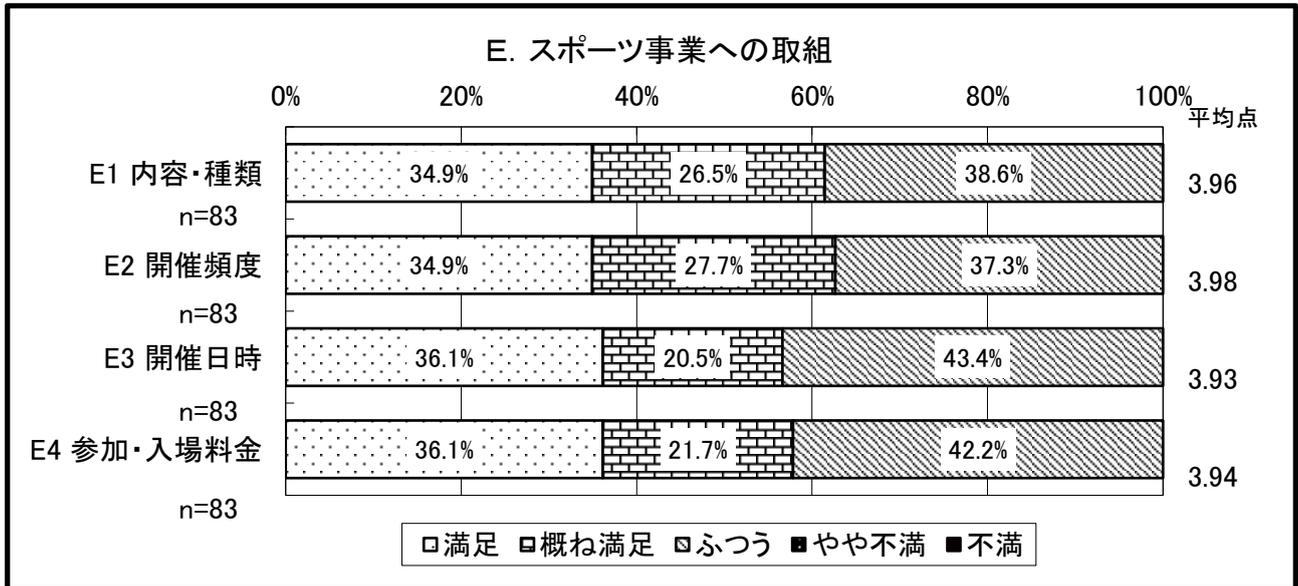
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 全項目で「高い満足度を得ている」との評価を得た。経年によるハード面の劣化と、隣接するテニスコートへ打球が飛び込むという構造上の課題を残すものの、それら問題に対し「ベンチ冠水時の水抜き作業」「グラウンドコンディション不良時の復帰作業」「バッティング練習用ホームベース・バッターボックスのポイント設置」「高反発バット使用制限と、その説明会の実施、案内のDM送付」などソフト面に対応していることが評価されていると考える。



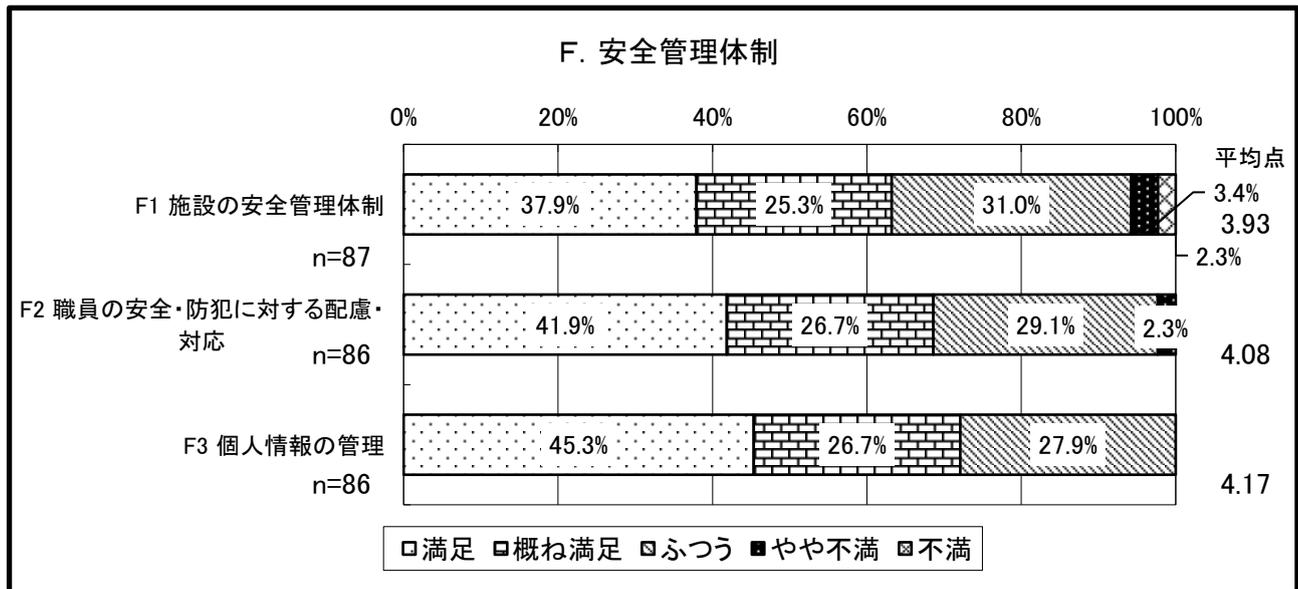
【C情報の提供】に関するコメント
 全項目において「利用者が満足している」という満足度判断となった。グラウンドコンディションを各コマ利用開始時間の2時間前に判断し、都度HPTトップ記事を更新することで最新の情報を提供している。また、場外飛球対策など細かな使用ルールが当施設には存在するが、施設内掲示物を充実させ、初めて利用する方にも伝わる情報提供を心がけていることが、満足度評価につながっていることと思われる。



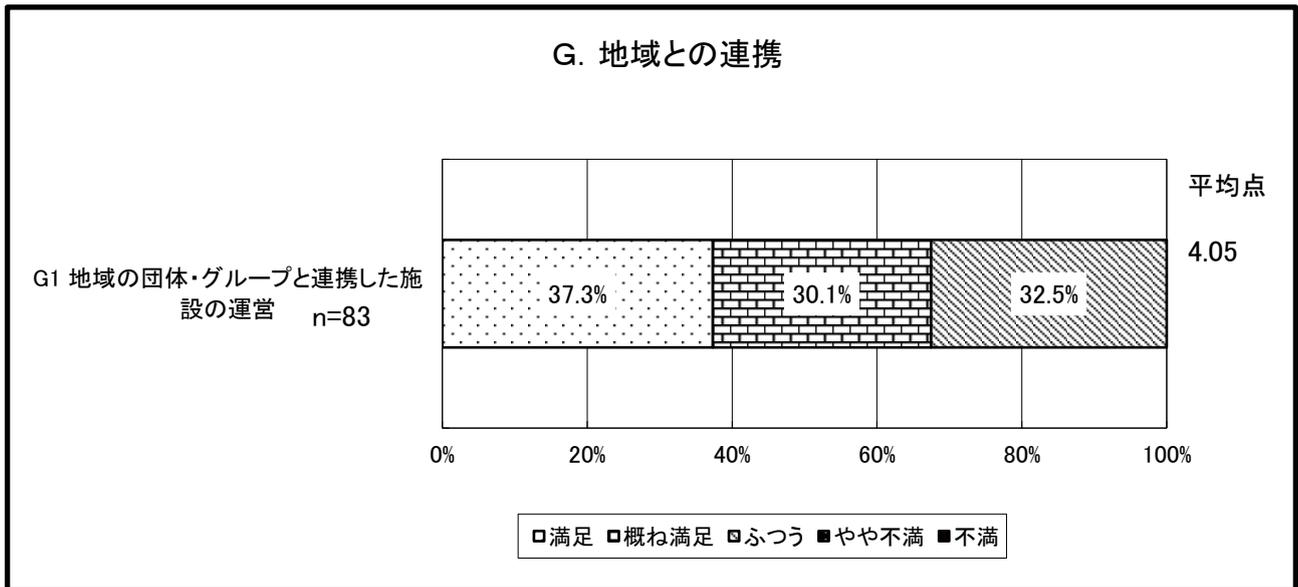
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 各項目、利用者が満足しているという評価を得た。ソフト面や軽微な補修(ベース・マウンド位置のポイント更新/側溝管渠の泥抜き)、備品の更新などで改善できるご意見に対しては可能な範囲で対応しているが、外野フェンスの増設など高額な費用がかかる要望の割合が高く、課題として認識している。市関連部署とも連携し、現状の課題を解決していきたい。



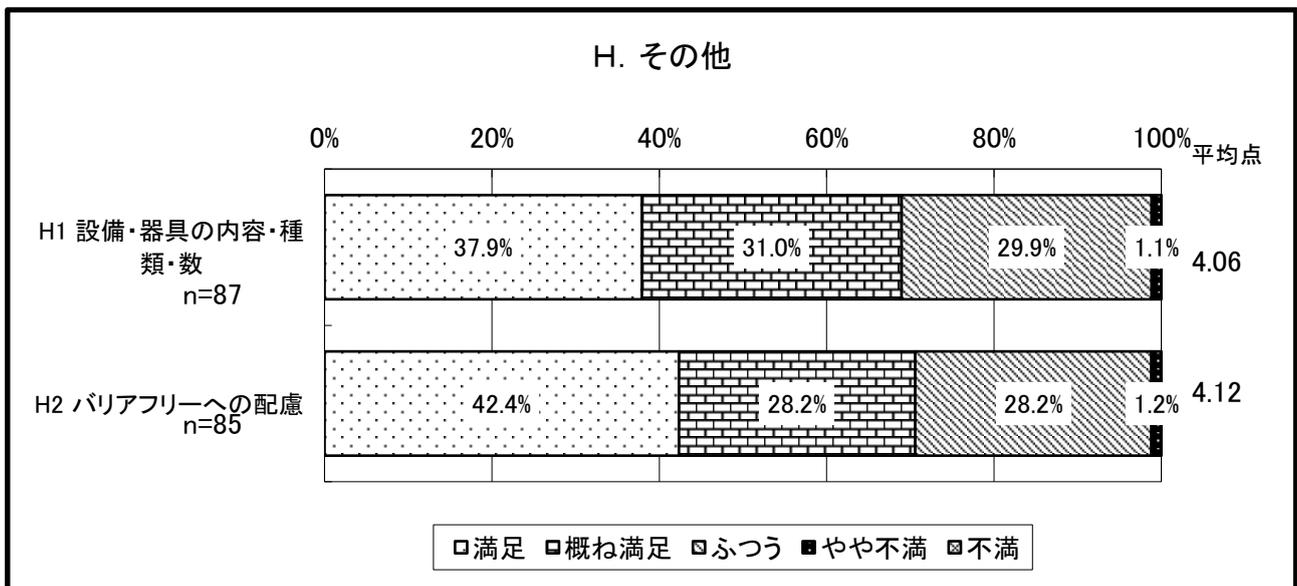
【Eスポーツ事業への取組】に関するコメント
 全項目で利用者が満足しているという評価を得た。
 市教育委員会や市体育協会とともに市民大会や市民体育祭を共催している実績が評価につながっている。市内唯一の野球場ゆえに、大会開催による運動機会創出の役割の比重が高い施設であるため、今後も関連団体と共同してスポーツ振興へ努めていきたい。



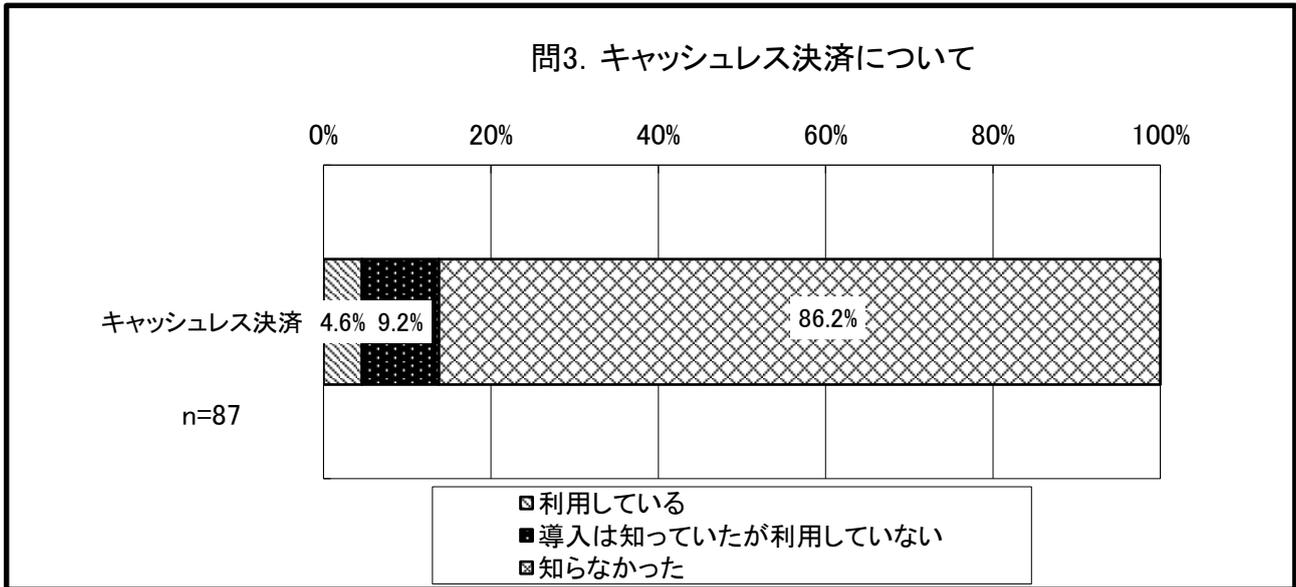
【F安全管理体制】に関するコメント
 すべての項目で利用者が満足しているという満足度判断を得た。前項でも触れているが、隣接するテニスコートへホームランボールが飛び込む事例への解決策を模索した。ハード面の対応は規模・金額の都合上行えなかったが、球場使用ルールの整備と、その周知のため過去1年間の野球場使用団体へのDM送付、ルール設立の経緯と内容の説明会を実施し、ソフト面での安全対策を講じている。球場利用者にとどまらず、広い範囲の安全へ配慮することを留意し、今後も施設運営を行っていく。



【G地域との連携】に関するコメント
 満足度判断では利用者が満足しているという結果を得た。
 武蔵野市体育協会加盟団体によるリーグ戦を通年開催しているほか、市内小学校の野球チームの大会・練習会場、武蔵野市野球連盟による審判講習会開催など、様々な形態で地域の方々にご利用いただいている施設である。
 今後も市内唯一の野球場として、地域のスポーツ振興に貢献していきたい。



【Hその他】に関するコメント
 両項目で「利用者が満足している」という満足度判断となった。
 場外飛球対策として高反発バットの使用制限を行ったことで、一般用金属バットの貸出システムを整備したほか、球場外周の一部管渠内清掃、整備用の川砂・黒土の充足など、安全と利便性を考慮した対応を年間通じて行っていることが評価につながっていると考えられる。

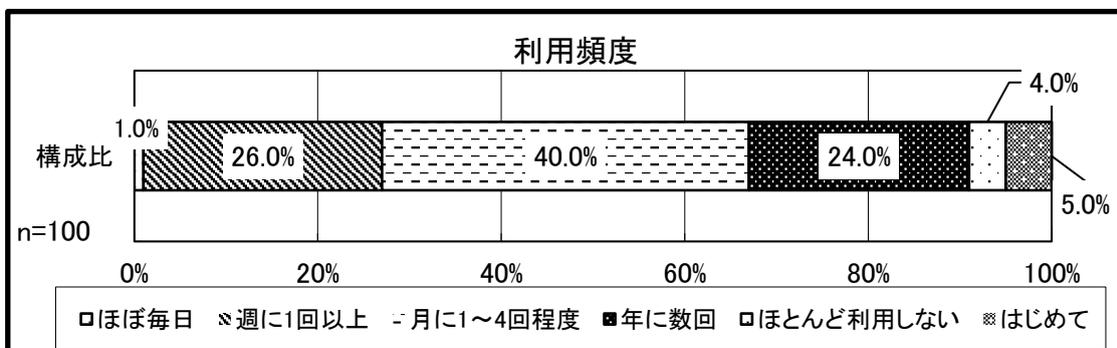
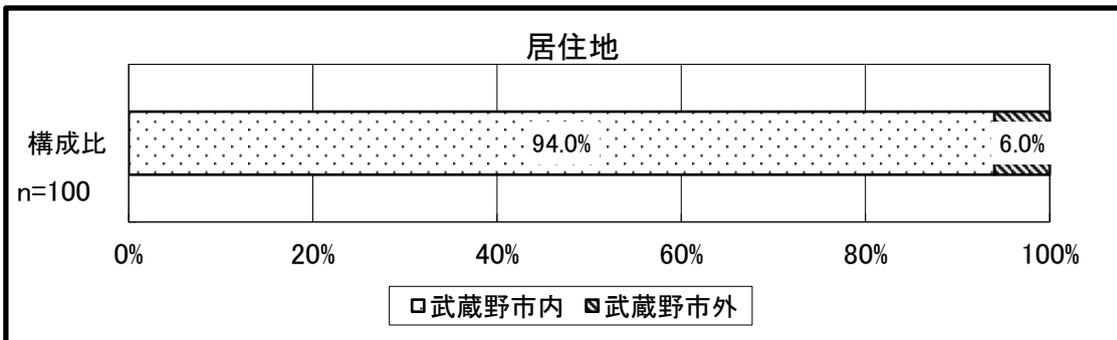
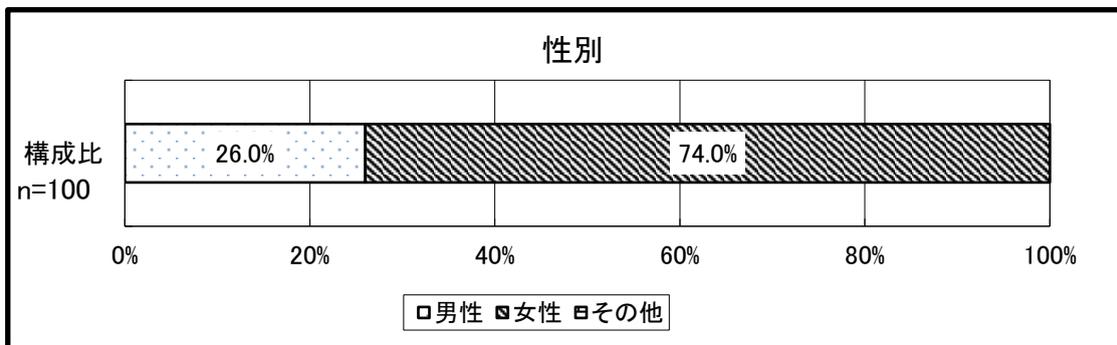
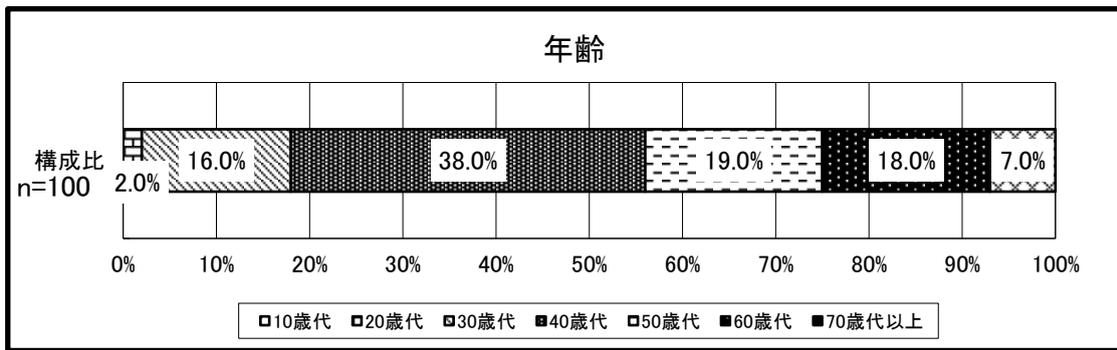


【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント
 令和4年8月より開始した施設利用料のキャッシュレス決済だが、認知度は13.8%と低調な結果となった。体育館HPや施設予約システム、体育館窓口など予約・施設料支払いに関わる方の目に触れるよう情報発信を行っており、チーム内の一部、予約・支払いを担当している方以外には関連性が低いという点がこの結果の一因だと推察される。今回の結果を受け、今後も継続的にキャッシュレス決済にまつわる情報展開を行う必要があることを認識した。

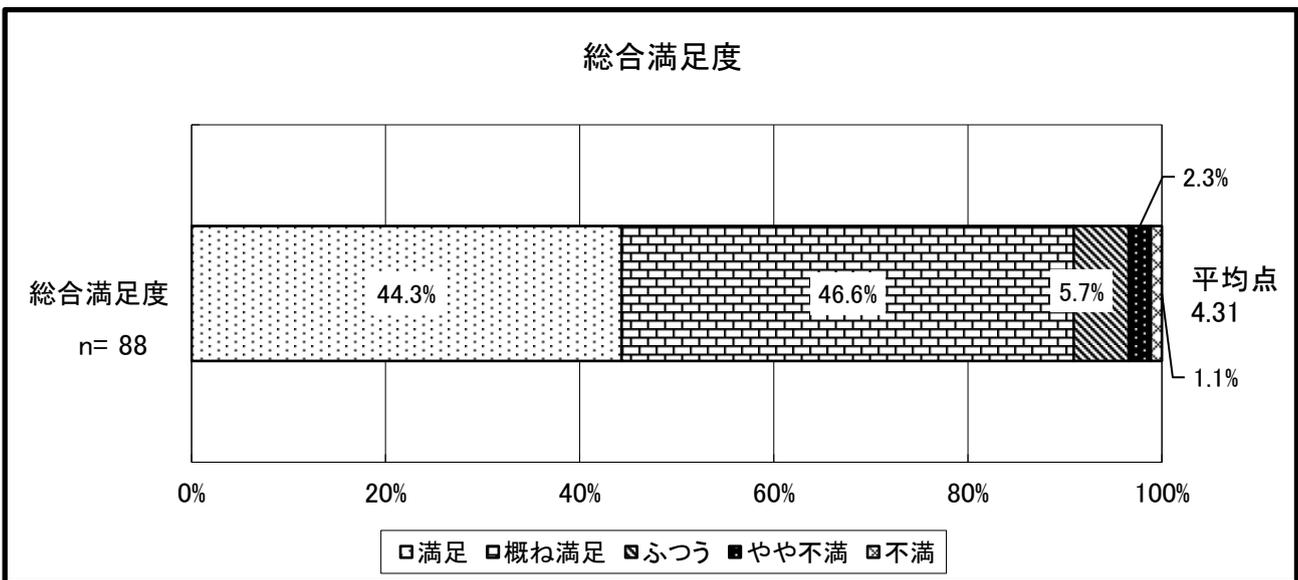
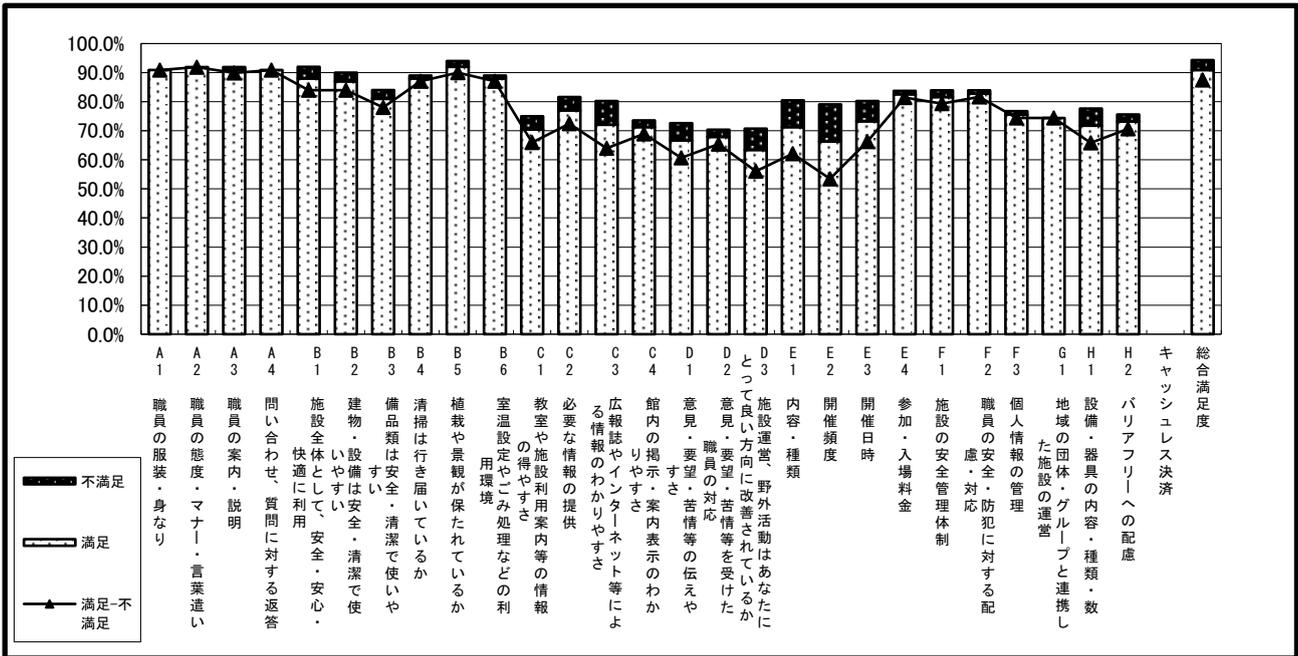
武蔵野軟式野球場

No.	評価点	評価理由
1	5	グラウンドがめっちゃキレイです！！マウンドと打席をならすのに、レイキとじょうろがほしいです。
2	4	駐車場が少し遠いのが残念です。
3	4	水がまけず、マウンドがふかふかで危なかった。それ以外は完璧。
4	5	プールの屋根に光が反射してたまに見えづらいです。後は大変満足です。
5	4	外野ネットの高さをもう少し高くしてほしい。
6	4	きれいに整備されており、楽しませて頂いております。
7	4	球場ベンチ内に泥が溜まっていて、雨天の時ドロコ。排水口がつまっていて困る。
8	2	駐車場が遠い。お金を払いにくい。
9	5	野球場にジョーロを置いてほしい。
10	5	バットをたてかける道具があれば最高です！！
11	4	じょうろがほしいです。
12	2	プール使わせてください。
13	5	レフト側のネットを高くしてほしい。テニスコートに行かないようにしてほしい。テニスコートに行った時に大変。文句言うのやめてほしい。
14	3	飲水を改善してほしいです。
15	4	野球横トイレ内更衣室に空調があるとよい。
16	4	野球場チョーク不足？
17	4	テニスコートの上にネットか金網を張ってほしい。
18	4	野球場使用で、前日の雨天等などの、時間帯などで、状態の判断が、使用者によればよいかと。
19	4	前日の雨の場合の使用についてが、どうにかしてほしい。
20	4	朝一のプールの屋根がまぶしすぎる。当日0時以降、相当量の雨量がある時、8:45の利用は、利用者判断にしてもらいたいです。
21	5	当日0時過ぎての相当な雨量があった場合、朝一の8:45～の利用の判断は利用者の判断にしてもらいたい。
22	3	テニスの人がうるさい。ホームラン打って文句言われるのは、勘弁してほしい。こっちの問題ではなくて、設備の問題なので、文句言うなら、運営へどうぞ。
23	3	テニスコート利用者への注意を促していただきたいです。ボールの侵入において、話が通っていないためお願いします。
24	4	テニスコートに入ってしまった際、テニスをしている人に怒られる。「危ない」と言っても怒られるのを何とかしてほしい。
25	5	ホームランがテニスコート利用者にとって危険なので対策希望します。
26	5	今後もよろしくお願いします。
27	4	係の女性が美しい。
28	5	野球場では大切に
29	3	はじめてなので、まだよくわかっていません。

武蔵野庭球場



【回答者の属性】に関するコメント
年齢は38%と40代が最も多く、20代以下の利用率は低かった。また男女比は昨年度が5:5だったのに対し、今年度は3:7だった。居住地の94%が市内であり、利用頻度は昨年と比較すると、「週1回以上」「月に1~4回程度」が13.8%増加したことから、市民の運動習慣定着の一助となっている。新型コロナウイルス感染症の拡大が落ち着き、屋外活動が活発化している中、事業団主催のテニス教室においても参加者同士で交流する機会も増え、教室終了後も引き続き、テニスコートを利用している事例もある。



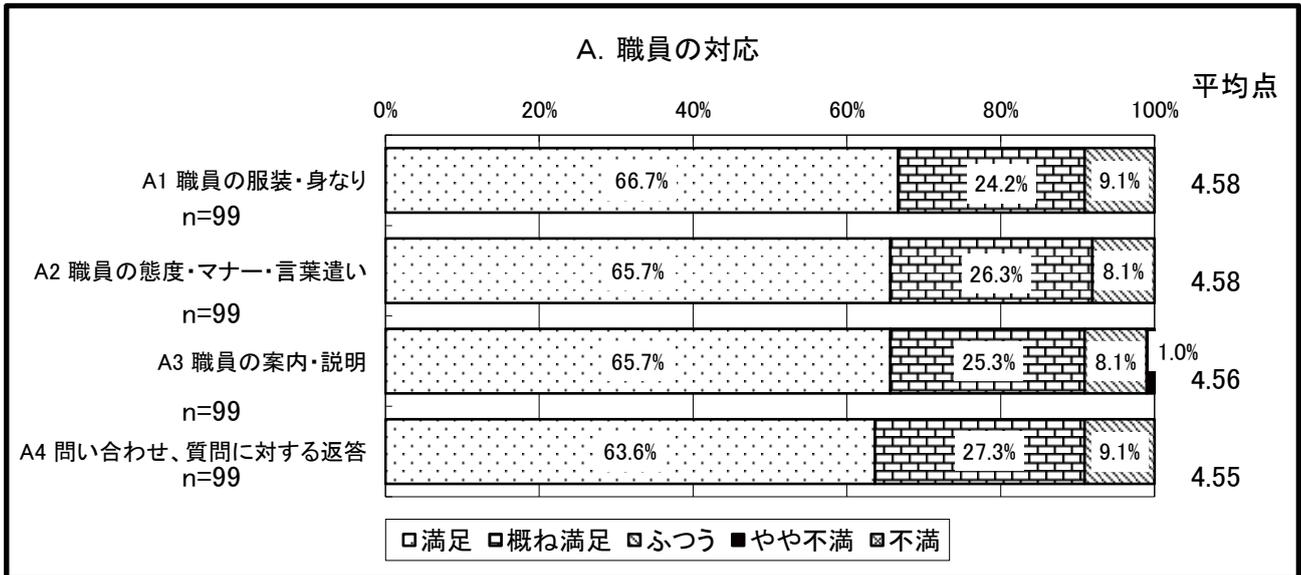
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

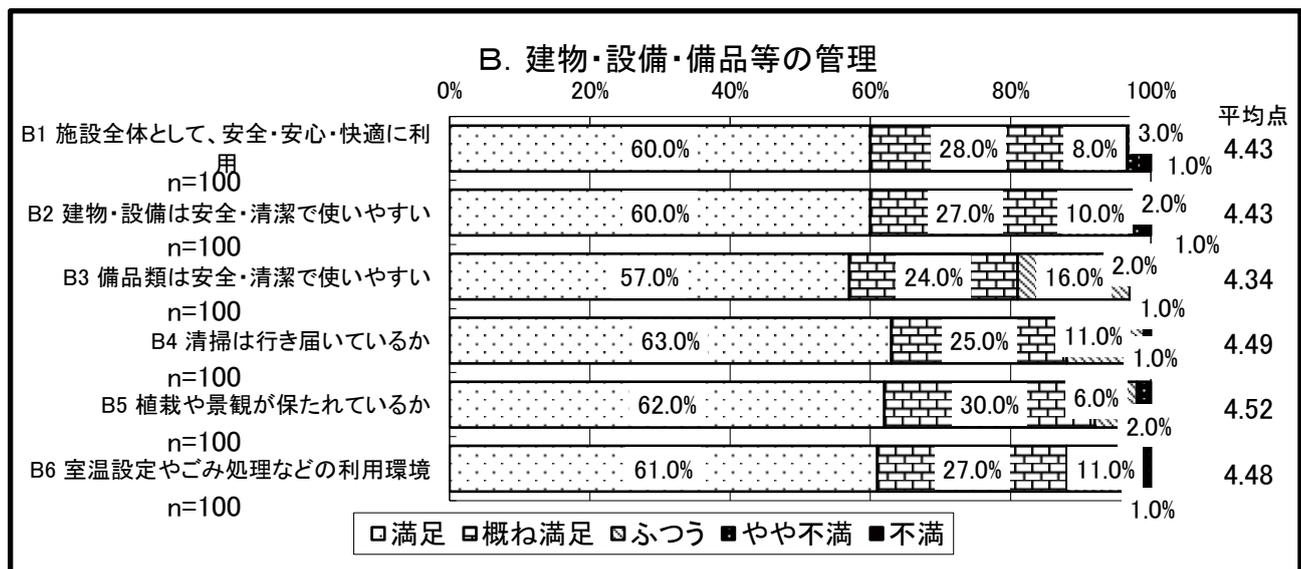
「満足」「概ね満足」の回答が合わせて約9割を超え、総合満足度としては「非常に高い満足を得ている」と判定され、例年に引き続き高い評価を得た。

テニスコートは屋外施設のため、新型コロナウイルスの影響を受けることも少なく、気軽に運動習慣を再開できる場となっていたことが高評価に繋がったと伺える。また、多くの利用者からコートの清掃や整備がされてるとの回答をいただいた。今後も管理の行き届いた施設管理を続けたい。

一方、E2の「開催頻度」は他の項目と比較すると、低い評価となった。事業団主催のテニス教室は他の教室に比べて人気が高く、教室実施回数や定員の増加、冬季期間実施希望のお声をいただく。今後は、少しでも多くの市民の方がテニスに触れる機会を創出できるよう努める。

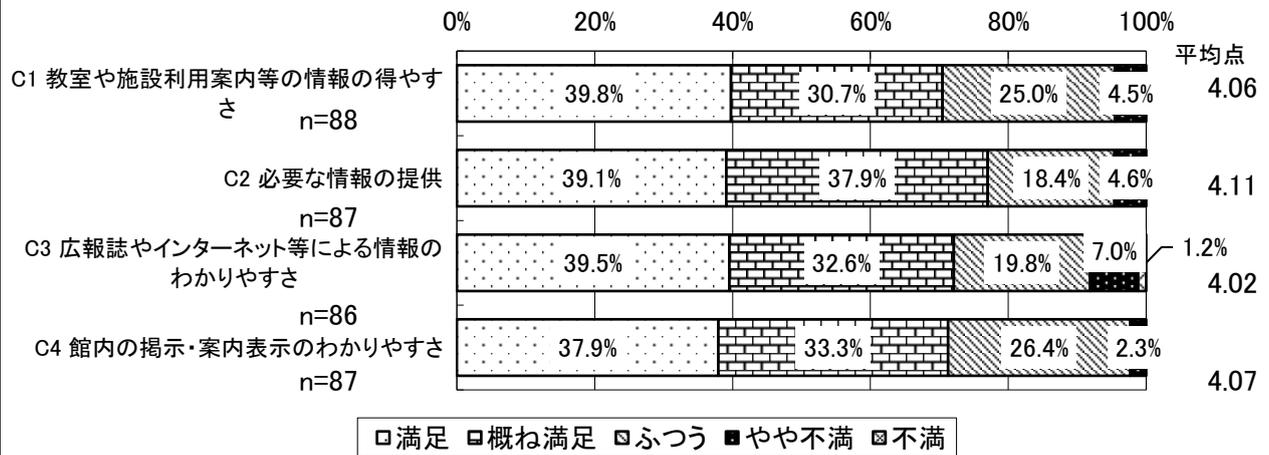


【A職員の対応】に関するコメント
 全項目において約8割を超える方が「満足」「概ね満足」と回答しており、「高い満足度を得ている」と評価を得た。生涯スポーツとして人気がある競技性もあり、可能な限り多く施設開放を行うため、悪天時のコートコンディション確認をはじめ、案内や還付対応など細やかにを行っている。そのため、直接職員が利用者に関わる機会も多く、設備不良やトラブル発生時に利用者の声が届きやすく、迅速に対応できていることが高い評価につながったと考えられる。引き続き、利用者に分かりやすい説明や案内を行っていききたい。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 全項目で「満足」「概ね満足」が約8割を上回り、「高い満足度を得ている」の評価を得た。テニス教室で使用する貸出ラケットは、コロナウイルス感染防止対策として、使い回しがないうナンバリングをするなどの対応を行った。一方、B3「備品類は安全・清潔で使いやすい」の項目では、他の項目に比べ「普通」の回答が目立った。理由としては、施設の老朽化による人工芝の剥がれなどが考えられるが、適宜早急な対処を行った。

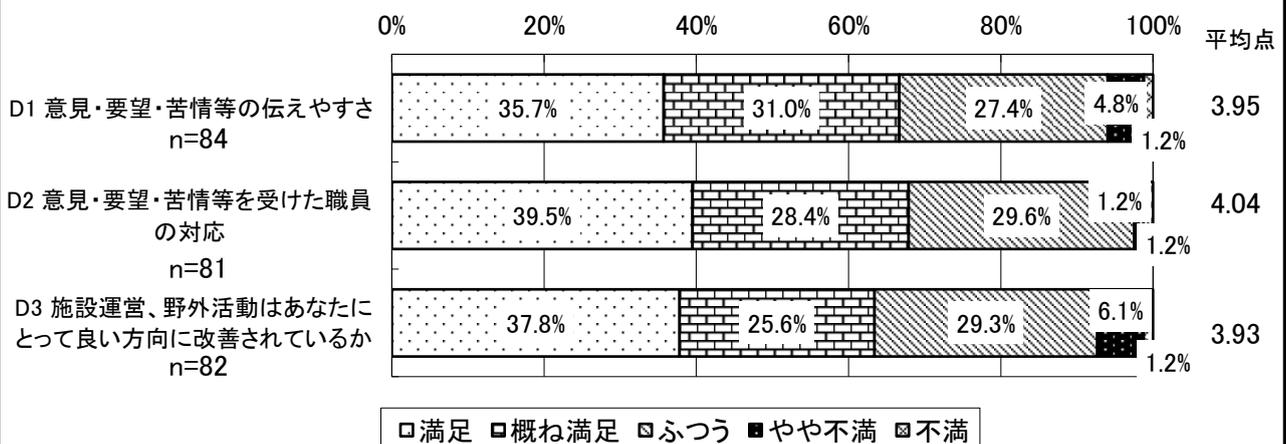
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

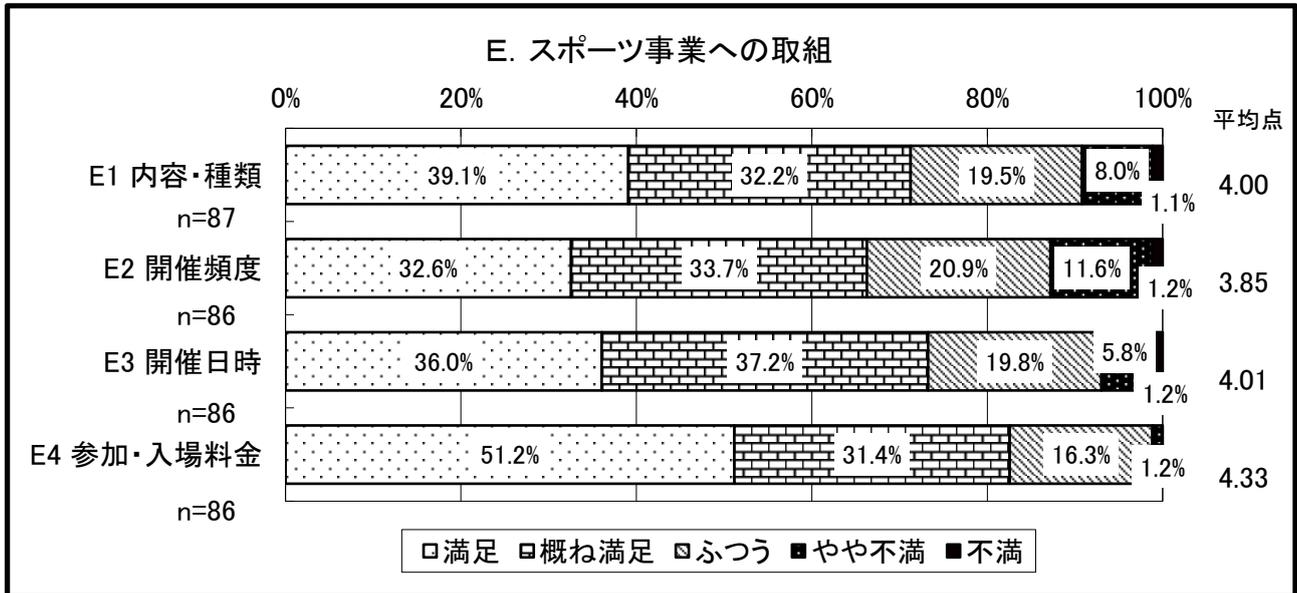
4項目のうちC2が「高い満足度を得ている」となり、他3項目は「利用者が満足している」との評価を得ることができた。利用者に向けた「テニスコート利用上の注意」の看板を8月に更新し、改めて利用方法の周知などを行ったため、上記の評価を得ることができた。一方、施設予約のシステムがリニューアルし、利用申込の方法が分かりづらいとのご意見をいただくため、申込方法案内の掲示やシステムの修正など迅速な対応を心掛けている。

D. 利用者の意見の反映

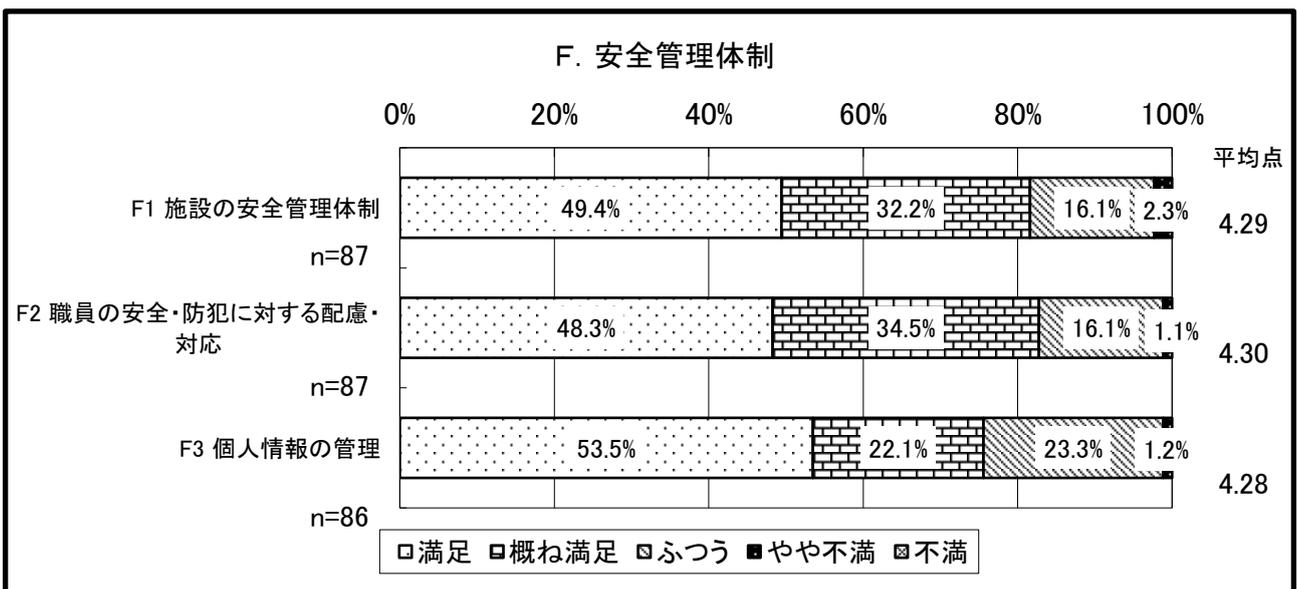


【D利用者の意見の反映】に関するコメント

全項目において「利用者が満足している」との評価を得た。今年度は、テニスコートの修繕や利用上の問題解決として、人工芝の補修やテニスコートへのホームランボール飛び込み問題の対処にあたった。しかしながら、D3「いい方向に改善されているか」については他項目に比べ「満足」「概ね満足」の評価が低かった。今後は、アンケート結果で挙げられたご意見を解決できるよう対応していきたい。

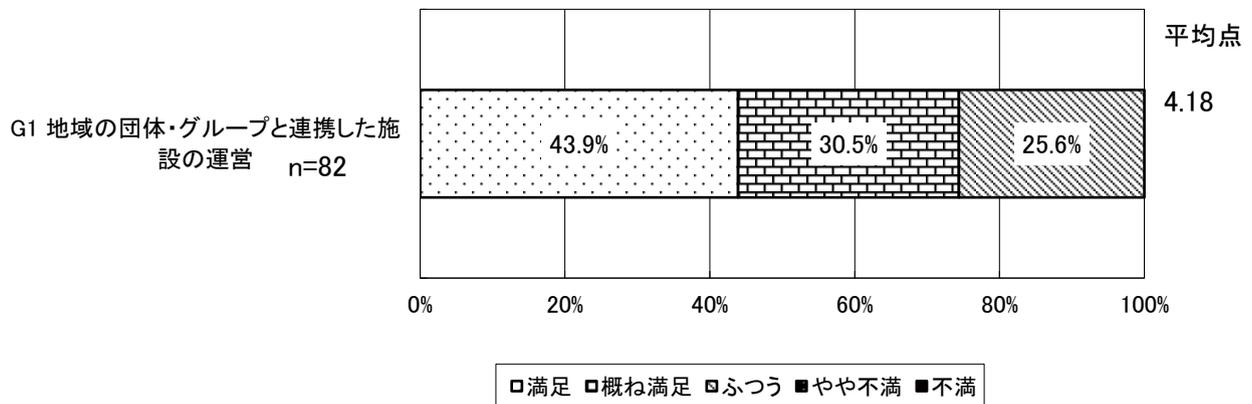


【E主催・共催する文化事業】に関するコメント
 4項目のうちE4の項目のみ「高い満足を得ている」との評価を得た。会員制のスポーツ教室においても、豊富な指導実績や海外活動経験を持つ指導者が1教室あたり6～8名で対応しており、少人数で手厚い指導を低価格で受講できることが高い評価につながっていると考えられる。また、開催頻度や日時については教室回数の増加や冬季開催の希望が多いため、検討を重ねるとともに、今後も引き続き質の高い事業を提供していく。



【F安全管理体制】に関するコメント
 満足度評価において3項目とも「高い満足度を得ている」と評価された。屋外施設であるため、雷鳴の際には利用者の安全を第一に考えた迅速な判断と避難の呼びかけを徹底している。また、野球場からのホームランボール飛び込みの問題に対しても、バッティング練習時のホームベースの位置を下げる、高反発バット使用制限を周知するなどの対応を行ったことで高い評価を得ることができたと考えられる。

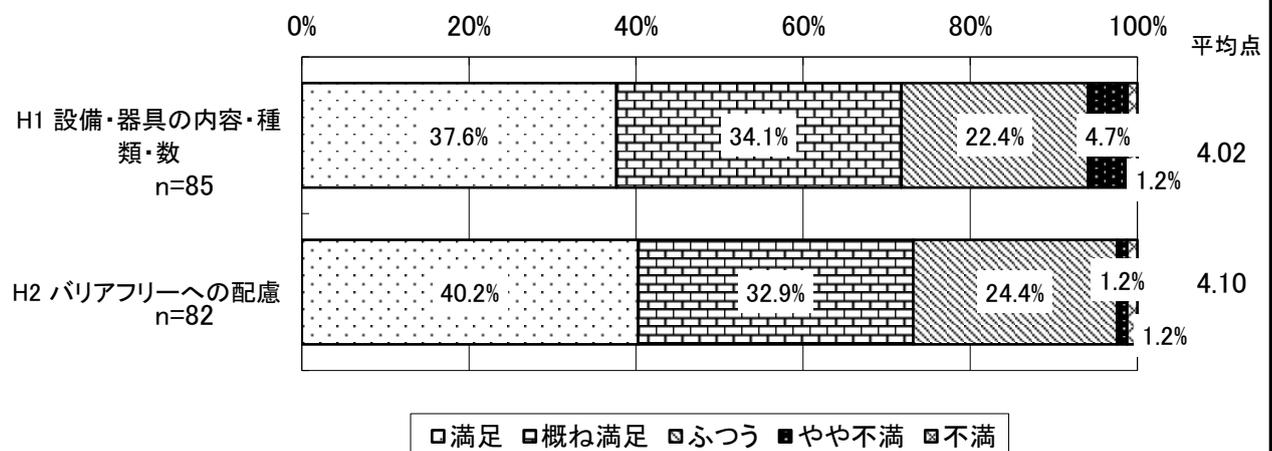
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

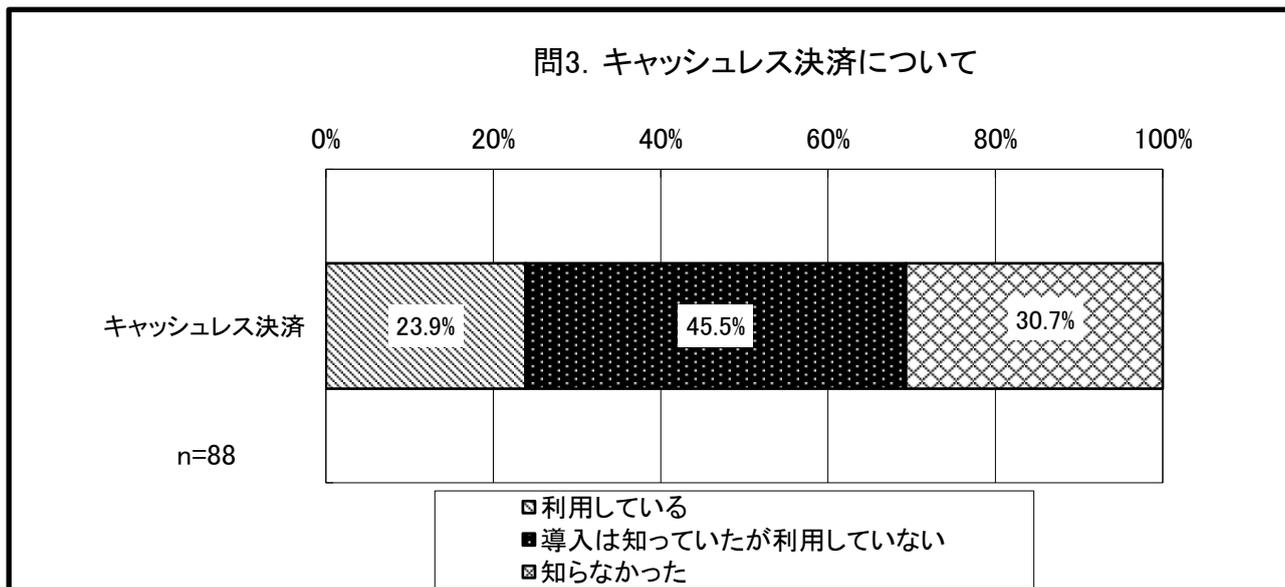
満足度評価において「利用者が満足している」との評価を得た。
 事業団主催の教室において、武蔵野市テニス連盟からの講師派遣を行うとともに、同連盟主催教室の開催場所となっており、定期的に相互連携を取ることができている。
 また、荒天時には利用者の避難場所として、むさしのエコリゾートや緑町コミュニティーセンターを利用するなど、近隣施設にもご協力をいただいている。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

満足度評価において2項目とも「利用者が満足している」との評価を得た。
 テニスコート利用者が使用する用具の定期的な点検を行うとともに、利用者の安全面を考慮した対策により当評価が得られたと考えられる。
 今後は、施設の老朽化や施設予約サイトのリニューアルの改善に努めたい。

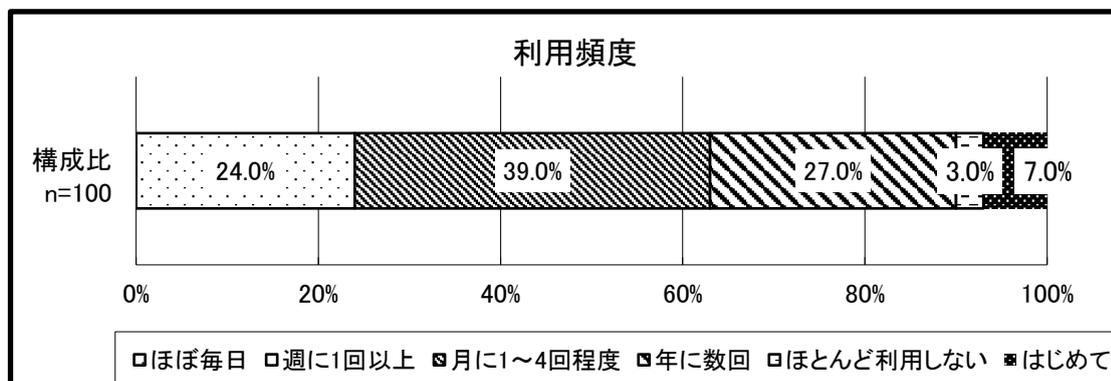
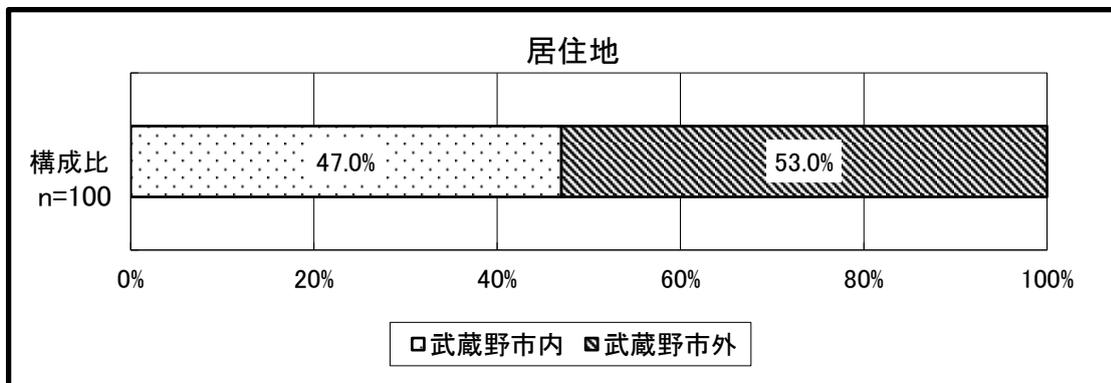
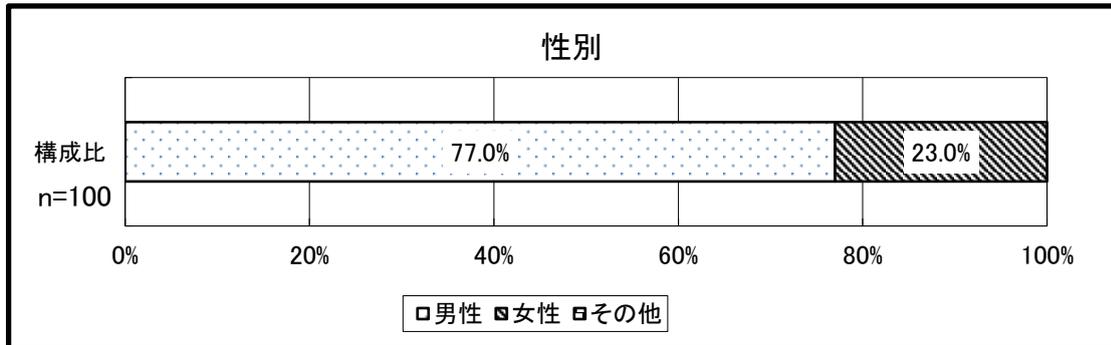
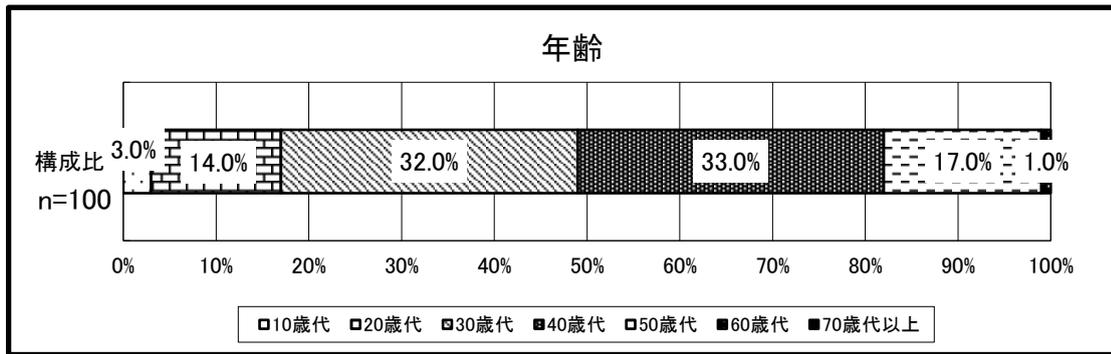


【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント
 今年度8月より導入したキャッシュレス決済について、屋外施設であるテニスコートは雨天による返金対応が多く、キャッシュレス利用率が低くなると予想されていたが、実際には他施設に比べ利用されている方が多かった。複数日分のテニスコート料金をまとめて支払う際、キャッシュレス決済は利用者にとって有益な手段となっている。

武蔵野庭球場

No.	評価点	評価理由
1	5	ナイターがほしいです。
2	4	テニスコート ポコポコ 修理して下さい。
3	2	テニスコートのメンテナンスを良くして欲しい。
4	1	テニスコートではずまない所がある。コート不良。
5	4	テニスコートがボールがはずまない所がある。朝の中止決定がおそい。
6	4	コミセンのトイレを使うと、名前・住所・TELまで要求されます。5-6-7コートの方にもテニス用トイレがあると便利です。
7	4	駐車券の精算を、駐車場のゲート口でもできるようにして頂きたいです。
8	4	とてもリーズナブルで良いと思います。
9	5	テニスコートの予約が取れなくてかなしいです。
10	4	スポーツ教室(テニス)参加希望するも、落選するので、人数 機会を増やしてほしい。市でテニスコートを増設して欲しい。
11	5	キッズ水泳(土日)を開催してほしいです。
12	4	レッスン回数がもう少し多いとうれしいです。
13	5	テニス教室が年に三回から二回に減り、しかも初心者向きになり非常に残念である。昔あったテニスクリニックもなくなり、こちらも残念である。
14	5	大人のダンス教室を是非開催してほしいです。あまり高レベルでなく、初心者でも楽しめるものだとうれしいです。
15	5	初心者対象にくださったことで参加しやすくなってよかったです。
16	5	後期も開催してほしかったです。ありがとうございました。
17	5	いつもありがとうございます。どの講座も充実しており、施設もとても満足です。
18	5	武蔵野市は素晴らしい。
19	4	プールをよく利用しています。よく掃除がされており使いやすいです。
20	2	キャッシュレス利用しましたが、キャンセル・返金の手続きが大変でした。
21	4	HPがやや複雑で、もう少しシンプルをお願いします。
22	5	特にありません。

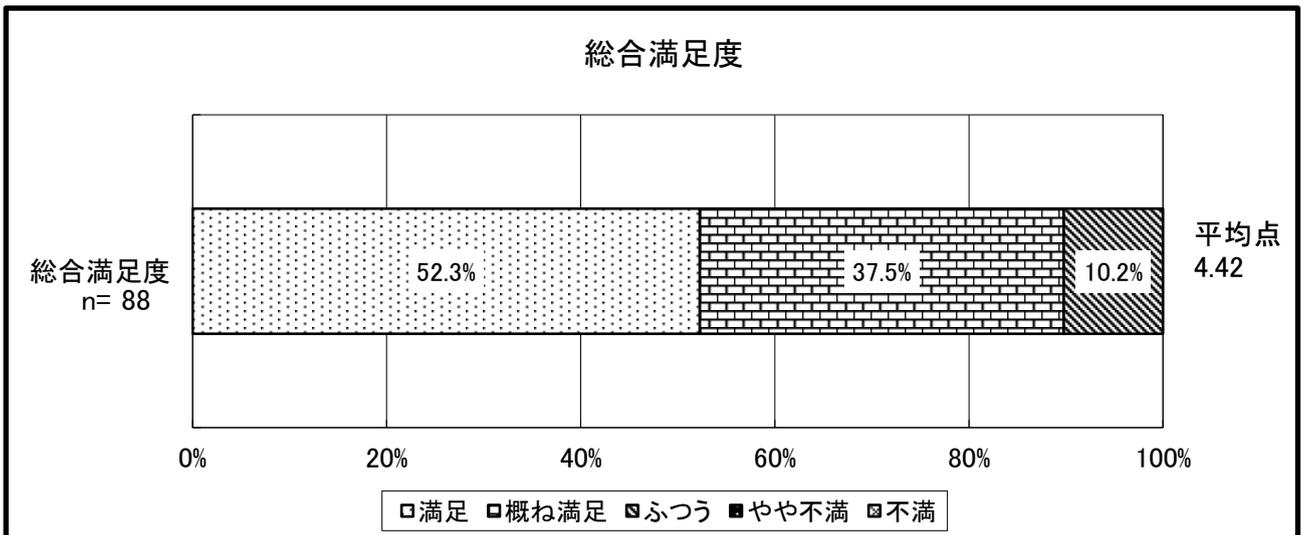
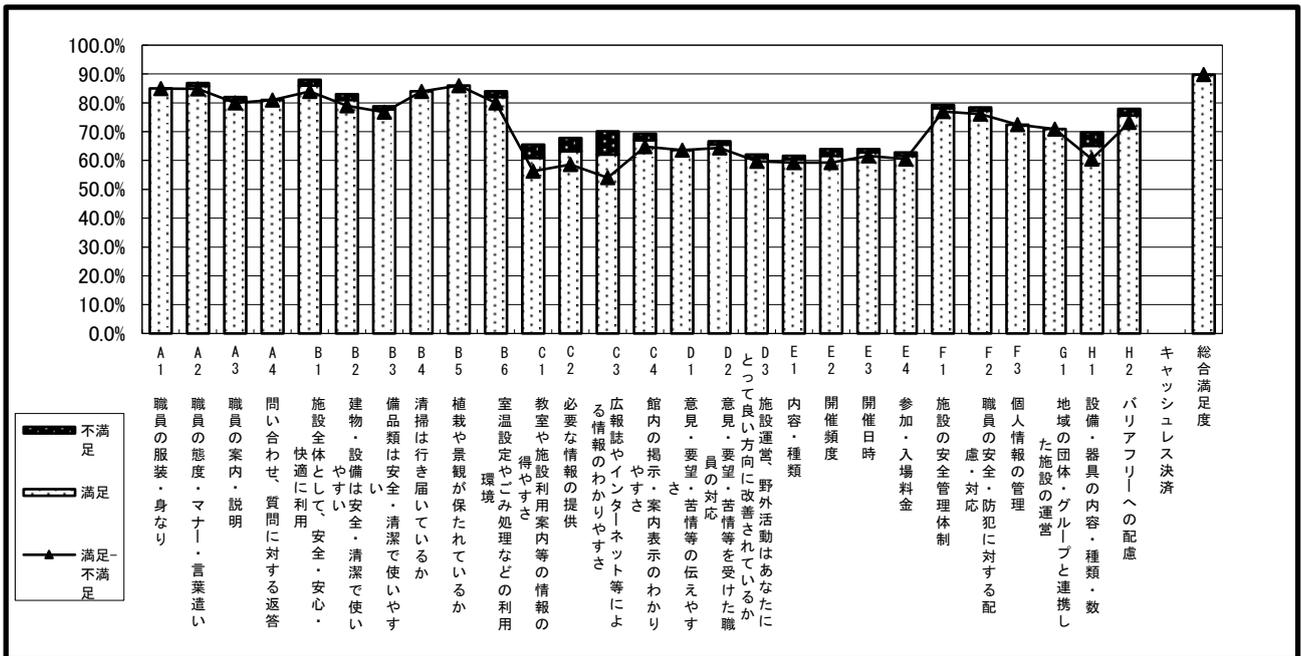
緑町スポーツ広場



【回答者の属性】に関するコメント
主に球技スポーツ中心の利用ではあるが、幅広い年齢層の方々にご利用いただけていることが伺える。男女比については競技種目の特性上、男性の利用が多くなっている。
居住地は市外利用が半数を超える結果(利用頻度は週1回以上、月に1~4回程度の範囲で6割を超える)となった。日頃の利用実績をみても土日祝日でのチーム(社会人・少年)貸切利用が多く、他地域の施設よりも安価に利用できることから、市内市外問わず近隣チームから定期練習の場として

(様式4)

活用されていることが推察される。

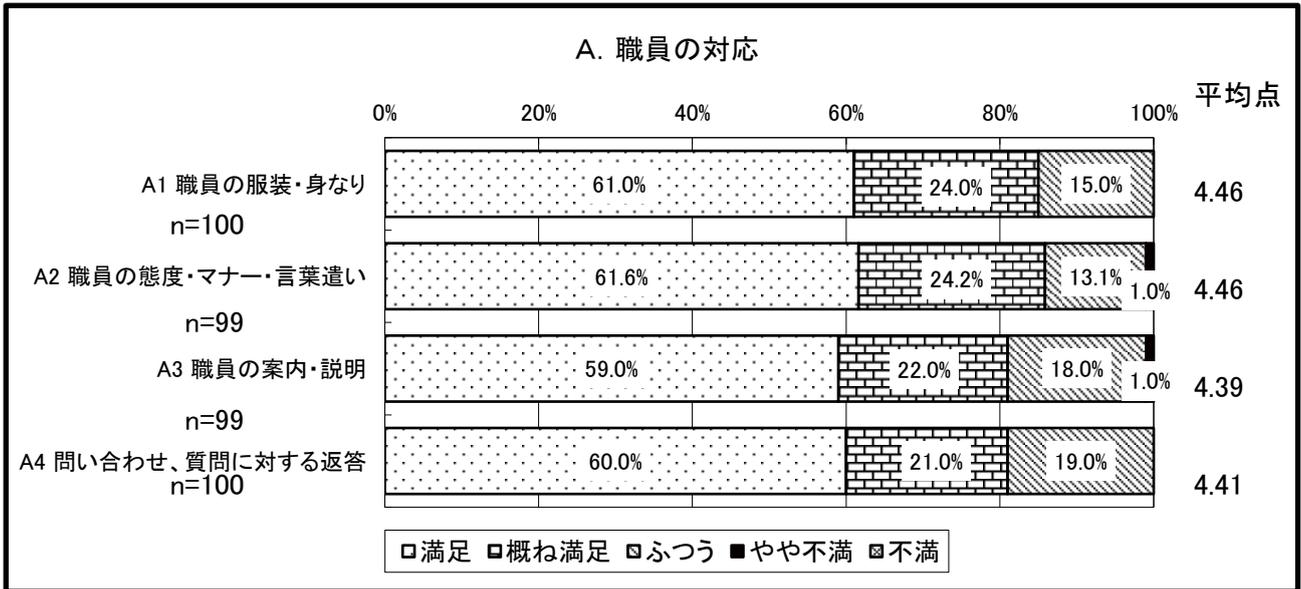


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

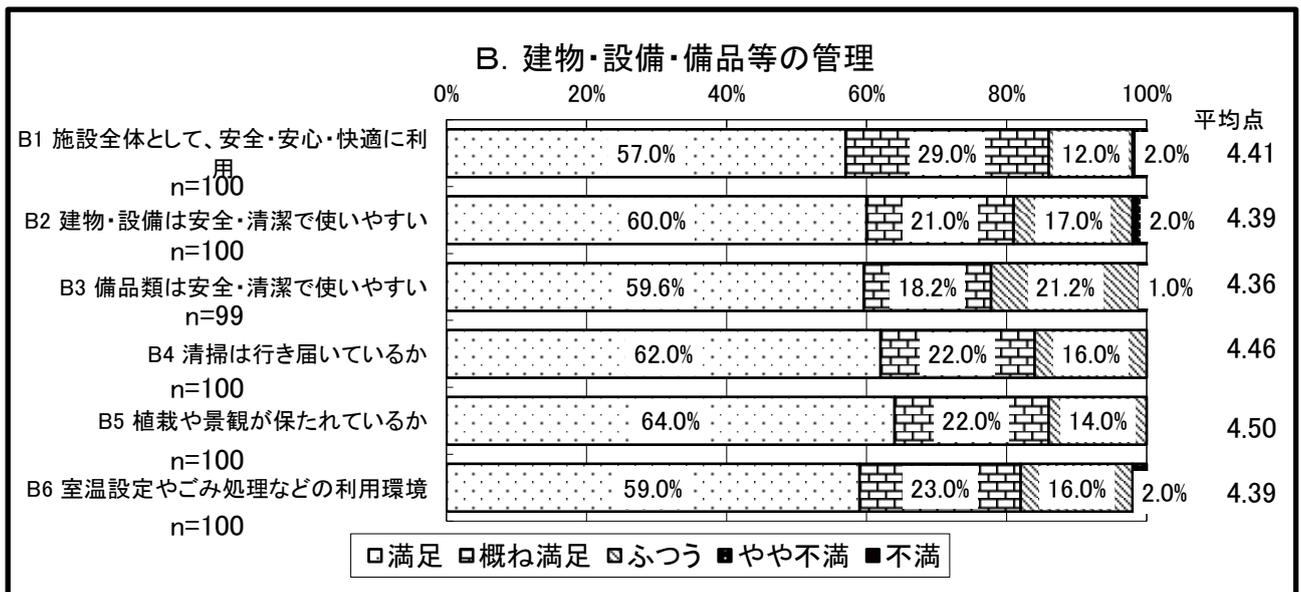
「満足」52.3%、「おおむね満足」37.5%、合わせて約9割と総合満足度としては「高い満足を得ている」という評価を得た。

屋外の施設ではあるが、競技種目の性質上、利用中止になることはほとんどなく、降雪時も雪かき等を迅速に行い、施設開放を行うことができた。日頃の個人利用では、小中学生の利用が多く、長期休業期間や放課後の活動場所として活用されていた。新型コロナウイルス対策としてマスク着用のご協力はいただいていたものの、開放的かつ安全に球技スポーツができる場所として存在したことが高い満足度に繋がった。



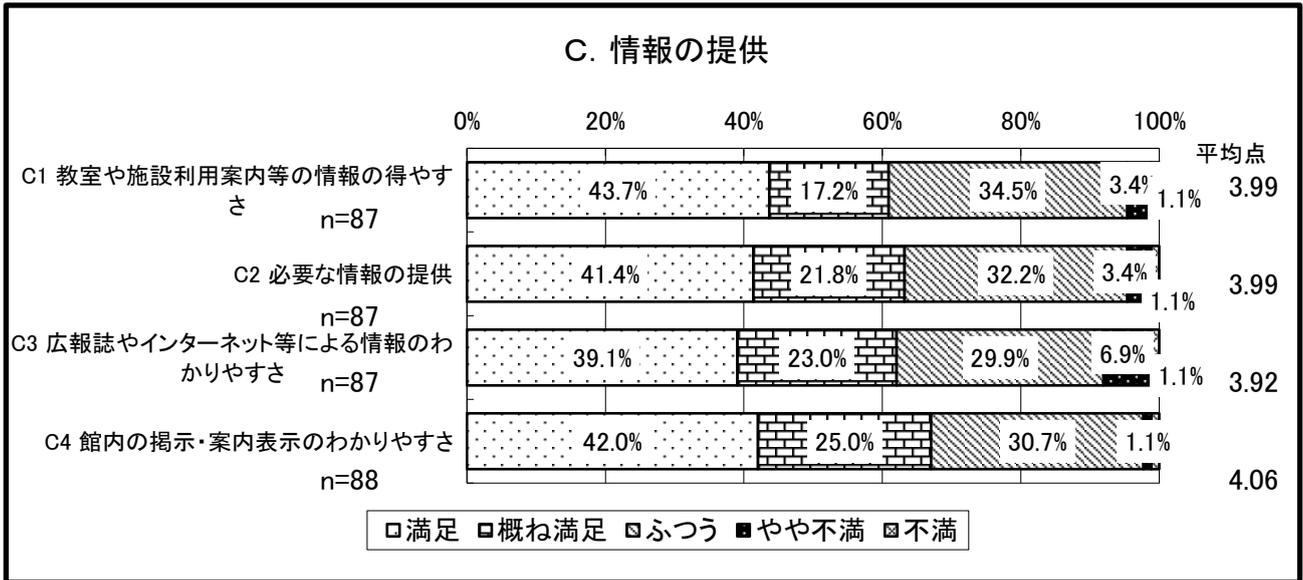
【A職員の対応】に関するコメント

満足度判断では「高い満足度を得ている」という評価を得た。
 現場での受付に関しては、外部委託を行っているため、係員による案内や説明の差が出ないように情報共有と確認を職員が定期的に行い、トラブルの際は迅速に対応するように努めている。

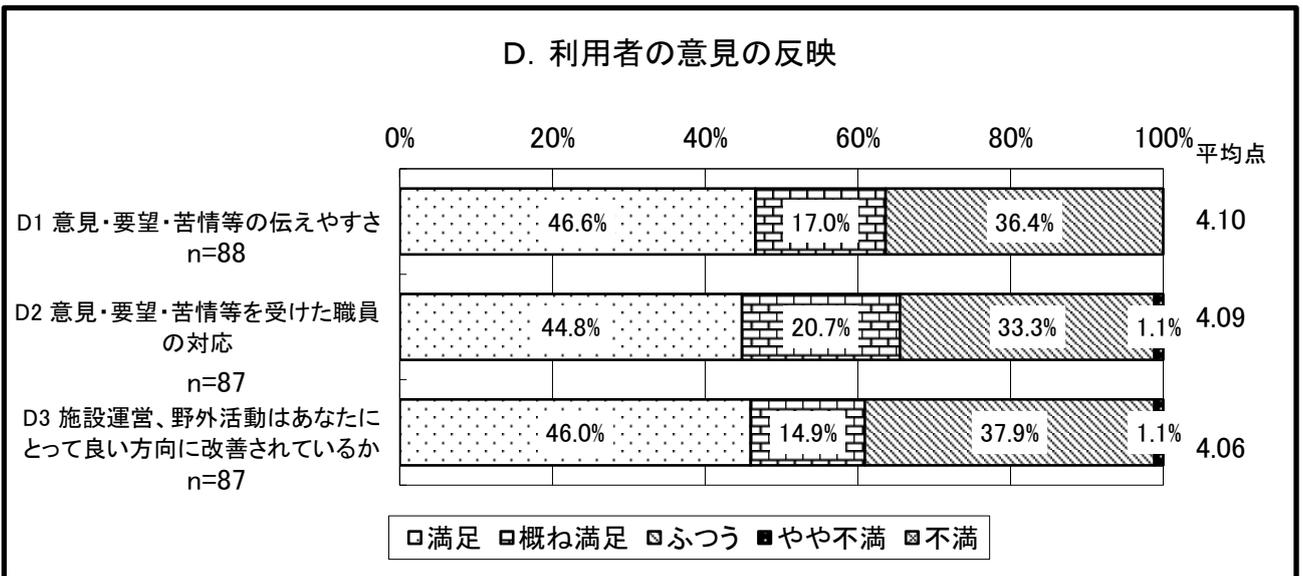


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

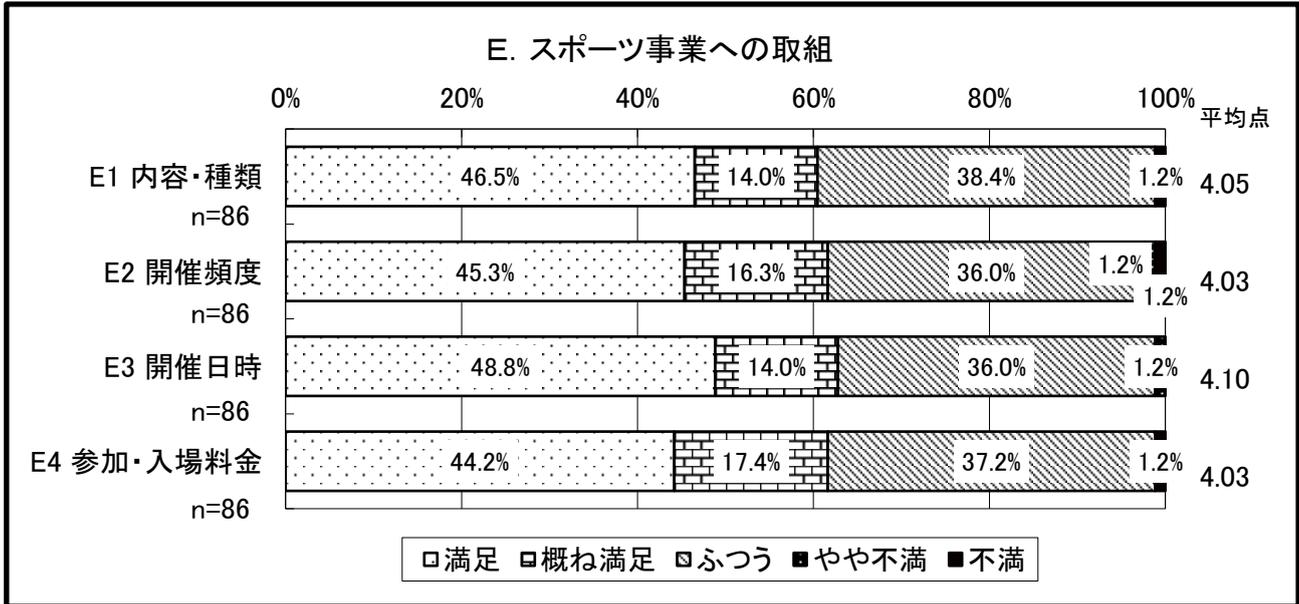
満足度判断は「高い満足度を得ている」という評価となった。
 人工芝の補修を適宜行うとともに、ゴール破損など備品に不具合が出た際は修理会社へ連絡を取り、迅速に対応を行っている。また日常管理として、日次での施設点検、周辺の樹木管理や荒天時のネット下げなど、安全面を配慮し施設整備に努めている。



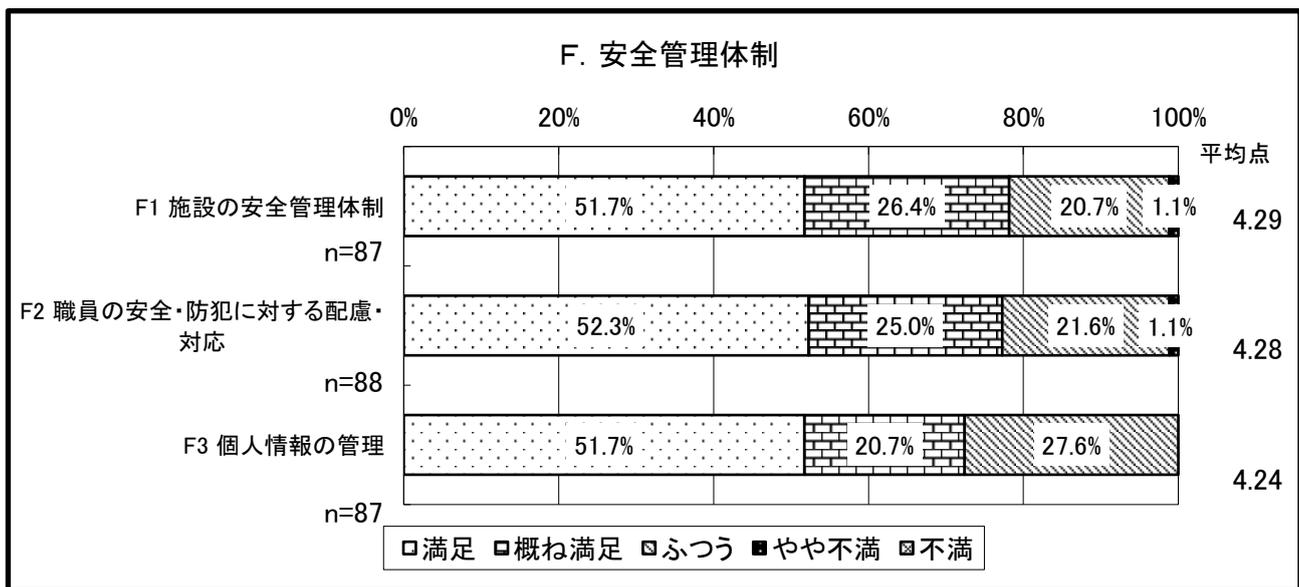
【C情報の提供】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」として6割を超える評価を得ており、「利用者の満足を得ている」との評価になった。
 貸切状況の予定や主催事業の情報は、館内設置ちらし・HP・市刊行物などを通じて発信している。また、「前日までに貸切予約が入らない場合、個人に向けて開放する」という形態で施設を運用しており、前日の閉館後にHPを更新し、翌日の利用情報を発信している。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」として6割を超える評価を得ており、「利用者の満足を得ている」との評価になった。
 業務委託会社の受付スタッフが常駐しているため、利用者からの問い合わせは、現地での迅速な対応が可能である。現地での対応が困難な場合、体育館職員へ即座に連絡を取り対応する体制を築き、受付スタッフと連携して問題解決を図っている。

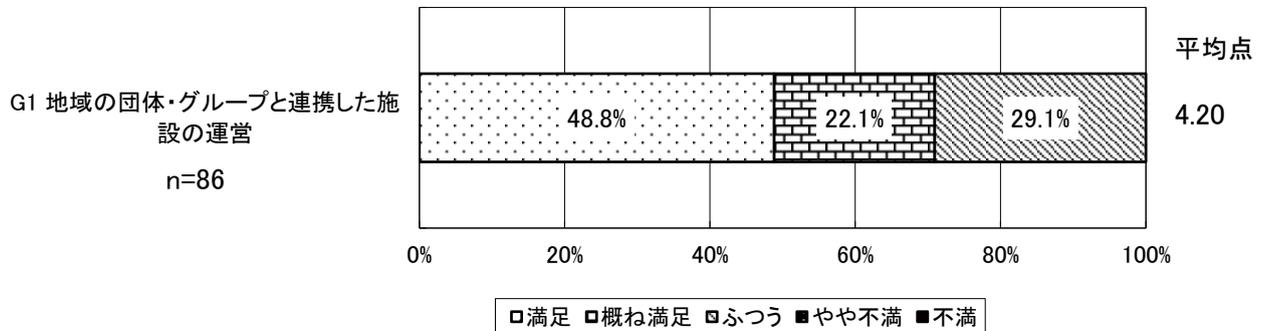


【Eスポーツ事業への取組】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」として6割を超える評価を得ており、「利用者の満足を得ている」との評価を得ている。スポーツ事業としては「親子でボール遊び」を毎年事業開催しており、スポーツ広場の利用幅を広げている。なお、令和4年度は新型コロナウイルス対策によりイベントが中止になってしまっているが、次年度以降はイベント実施のもと地域連携や市民開放等による利用が期待される。



【F安全管理体制】に関するコメント
 2項目において8割近くの満足度評価を得ている。特に施設の安全管理体制や安全に対する対応については、雷鳴が聞こえた際の避難やフットサルゴールの修繕等、利用者に危険が及ぶ際には迅速な対応ができるよう努めている。また、利用者の怪我には職員が駆け付け、適切な救急対応に当たるなど、安全管理体制を整えている。

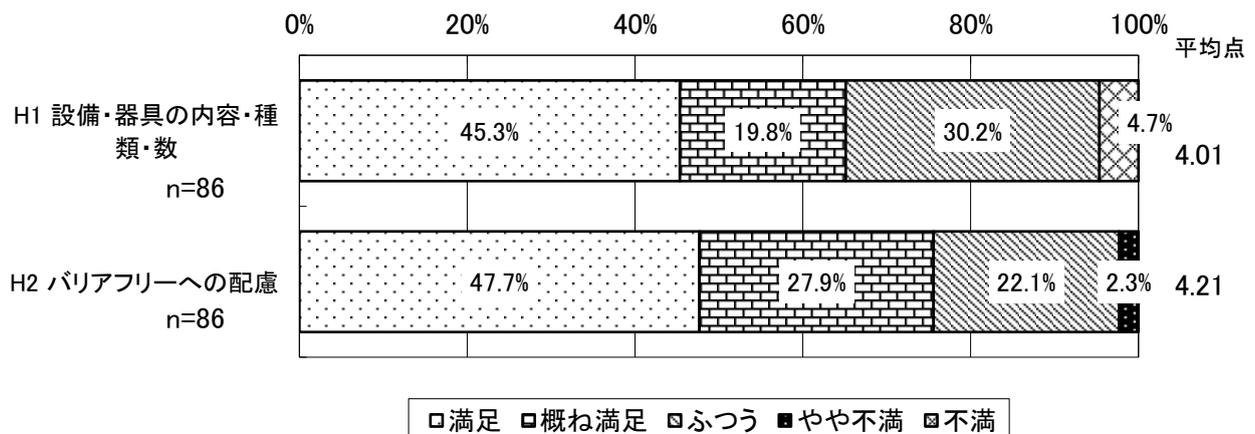
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

「満足」「概ね満足」が約7割と「利用者が満足している」評価を得た。
 新型コロナウイルス拡大前は、市主催の桜まつりなどで隣接施設として開放を行っていたこともあり、多くの方の入場をいただいていた。今後は制限緩和に伴う地域イベント開催に可能な限り協力し、地域活性化の一助になれるよう柔軟な対応をしていきたい。

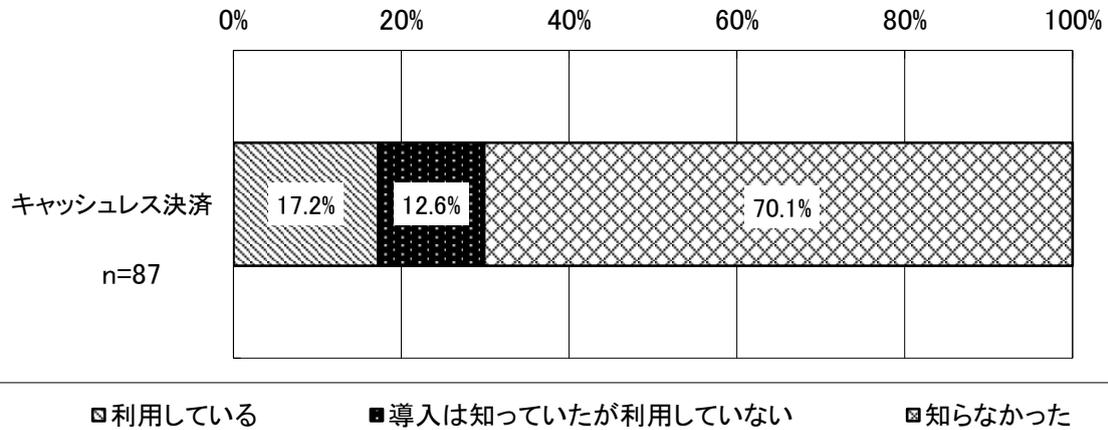
H. その他



【Hその他】に関するコメント

利用者の満足はいただけているという評価をいただいている。
 別途「ナイター設備の設置」や「トイレをきれいにしてほしい」とのコメントをいただいている。
 利用実績や頻度、立地条件において、上記コメントに対する対応は現状難しいが、施設の在り方を総合的に鑑みて、パラスポーツの普及なども視野に入れて前向きに検討していきたい。

問3. キャッシュレス決済について



【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント

令和4年度8月より導入している。個人利用においても体育館窓口へご来館いただければキャッシュレス決済は可能であるが、券売機は現地に設置されているため、ほとんど利用はない。

貸切利用については、窓口に来る代表者に対してキャッシュレス決済のご案内ができていますが、代表者以外及び個人利用者には周知が行き届いていないため、このような結果となったと推察される。個人利用者には需要はあまりないかもしれないが、キャッシュレス決済ができる旨は現地での広報を続けて周知していきたい。

緑町スポーツ広場

No.	評価点	評価理由
1	3	スポーツ広場にナイター設備を！！
2	3	照明をつけてほしいです。お願いします。
3	4	ペナルティエリアの線をかいて下さい。
4	4	スポーツ広場はほぼフットサル利用ですので、それ用にペナルティエリアを書いてほしいです。
5	4	ペナルティエリアが欲しいです。
6	4	フットサル場のネットを新しくしてほしい。ラインをもっとわかるようにしてほしい。
7	4	人工芝のコートが、もう少し良くなると非常にありがたいです。
8	4	スポーツ広場の芝のはがれが目立ってきました。修繕、応急措置をご検討いただけると幸いです。
9	4	大きいサイズのペットボトルを売って欲しい。
10	4	緑町広場のゴールネット芝の状態気になります。ナイターの検討もお願いしたいです。
11	5	トイレが暗い。オムツ替え台を各階にほしい。スイミングの親子クラスorキッズクラスほしい。
12	3	トイレをもう少しきれいにしてほしい(男女共有をやめてほしい) 照明(PM5:00より前でも暗い)をつけてほしい。 ゴールネットが切れているのでなおしてほしい。
13	4	時間を守らない団体を確認して、きちんと指導してほしい。来年もどうぞよろしくお願いいたします。
14	4	緑町でフリーな時間が終わってもプレイを続ける人がいます。また、それについて声をかけて下さる係の方と、全く何もせず我々がその出ていかない人達に声を掛けています。有料でお借りしている利用時間の確保は係の方でしっかりとしていただきたいです。
15	4	いつもありがとうございます。
16	5	とてもありがたく感じています。
17	4	良いです！
18	5	いつもありがとうございます。
19	3	いつもありがとうございます。
20	5	ありがとうございました！！
21	5	キャッシュレス決済ありがたいです！！

武蔵野プール・武蔵野温水プール

(様式1) 評価シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立温水プール・武蔵野市立武蔵野プール		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-33 ほか		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団		
代表者	理事長 福島文昭		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	武蔵野市体育施設条例 第3条の2 1号～5号に掲げる業務		
指定管理委託料	予算	697,484,000円 ※体育施設全体	決算 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	35.2 / 44	<p>*「第2期中期計画」、「第二期武蔵野市スポーツ推進計画」並びに合併を機に策定した「企業価値向上に向けた取組計画」に基づき公益性の高い事業運営・施設管理を計画的に実施し、幅広い層にスポーツ・レクリエーション活動の場を適切に提供している。</p> <p>*前述の人数制限解除により、教室の参加者も増加した。東京2020大会を契機に行っている「Sports for All 水球・カヌー」ではオリンピック・パラリンピアンを招き、競技への興味関心を繋ぐ機会の提供を行った。また、アクアスロン大会も3年ぶりに実施でき、参加者のモチベーション維持に加え、お互いの健闘を讃え合う姿も見られ、コロナで希薄になったように感じる繋がりを取り戻すためのきっかけとなる交流の場を提供できた。</p> <p>*ユニバーサル・障がい者向け教室を4種、年間で51回展開し、誰もがスポーツに親しむことができる環境を整えている。</p>	<p>*計画に基づいた適切な管理運営ができていることに加え、令和4年4月1日の合併を機に策定した企業価値向上に向けた取組み計画に基づき、合併の効果を発揮するための取組みを進めている。</p> <p>*ホームページのリニューアルや、子育て世代をターゲットにしたTwitterアカウントの開設等、積極的な情報提供を行っている。</p> <p>*利用者対応についてのマニュアル作成や研修実施に加え、感染症対策に関する運用や情報などについて、職員間での情報共有を徹底し対応にあたっていたことも評価できる。</p> <p>*感染症対策のための定員制限があったことなどが課題としてあったが、「武蔵野アクアスロン大会」や「Sports for All 水球」などのイベントを実施し、事業に参加した方からのアンケート調査の結果では、多くの方からの満足の結果が得られている。</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"> * 夏期プール営業期間においては、web での順番待ちシステムを活用し利便性を向上させた。また、熱中症対策としても引き続き利用するとともに、屋外にテントを設置し対策をとった。 * キャッシュレス決済を導入し、施設使用料(貸切・個人)、事業参加料ともに対応し、利用者の利便性向上に繋がった。 * 利用者の要望により、スマートウォッチの利用も可能(一部利用機能制限あり)とし、利用者の健康増進向上に繋がった。 	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者より要望のあったスマートウォッチの利用について、対策を講じたうえでの使用を認めるなど、適切な対応を行った。
B 安全への取組み	7.2/ 12	7.2/ 12	<ul style="list-style-type: none"> * 感染症対策として、制限解除前については昨年に引き続き、順番待ちシステムを利用するとともに、ロッカーの間引きやドライヤー使用制限を行い、利用者同士の物理的な距離を保てるよう対策を講じた。 * 主催事業において、参加者の健康状態を事前に把握し、教室前に講師と情報共有を行うことを徹底した。当日は血圧測定を行い、健康状態を確認してから入水するなどリスク管理を行っている。 * 毎日の塩素濃度チェックや設備点検を行い、衛生管理を徹底している。また、汚物発見時は対応マニュアルに則り迅速に処理を行い、利用者が安心して運動できる環境を提供し続けている。 * 管理委託会社には監視業務において詳細の仕様を定め、資格保有責任者のもと、事故防止に万全を期す人員配置を整えている。 * トラブル発生時にはプール監視員と事業団職員が連携し、迅速かつ的確な対応を行っている。 * 予期せぬ事故に繋がらないよう、ルール徹底のもと、利用者 	<ul style="list-style-type: none"> * 昨年に引き続き、適切な感染症対策を行い、利用者の安全への配慮を行った。 * 主催事業における利用者の事前の健康状態の把握や荒天時の施設利用の中止判断など、安全に利用できるようリスク管理を行った。 * 事故防止に努め、安心安全なプール利用を実施するため、管理委託業者と連携を密にし、迅速かつ適切な対応を行い安全管理を徹底している。

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>のご意見に対して改善できないことの精査と、可能な限り要望に対しての適切な対応を行っている。</p>	
C 適正な運営	27.2 / 36	27.2 / 36	<ul style="list-style-type: none"> * 第2期中期計画を基に毎年事業計画を策定し、適正な事業運営、施設運営を行っている。 * 市の主管課と定例会を行い意思疎通と情報共有を行っている。緊急時には関連部署とも適宜連携をとっている。 * 管理委託会社とは定例会の実施と日報にて細やかな情報共有を行っている。 * 6月より定員75名から150名へ緩和、昨年営業できなかった夏期プールも500名(屋外350名)の定員で7月から再開し、市内在住・在勤・在学者のご家族も入場可とした。11月からは利用制限解除と段階的に対応した。1年を通して午前8時30分から午後9時30分まで営業を行い、多くの方の健康増進維持に貢献している。 * 監視員は月に2回の開場前救助訓練やCPR・溺者引上げ訓練などを受講。またアルバイトも含め、監視業務にあたる者は20時間以上の研修を受けている。その他事業団職員と合同での防災訓練を年2回実施し、緊急対応に備えている。 * 教室などの参加費について見直しを行い、事業実施に係る経費を受益者負担のバランスを鑑みて算出する規程を作成し、適正価格での事業提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> * 基本協定や中期計画に基づいた適正な業務を行っており、加えて、令和4年4月1日の合併を機に策定した企業価値向上に向けた取組み計画に基づき、合併の効果を発揮するための取組みを進めている。 * 主管課との定期的な連絡会議の実施や、必要に応じた連絡・連携を十分にとっている。 * 利用制限の緩和の影響もあり、利用者数は増加している。情報誌の市内全戸配布や、子育て世代を対象としたTwitterアカウントの開設など、利用者増加に向けた広報活動の取組みやキャッシュレス決済による環境整備も行っている。 * 施設利用については、規則等に則り利用者が平等に利用できるよう配慮する体制をとり、さらに、利用者の選定の際には公益性を高める工夫を行っている。
D 施設・整備等の適正な管理	5.6 / 8	6.4 / 8	<ul style="list-style-type: none"> * 定期的な施設・設備の点検を保守・保全スケジュールに基づいて行っている。 * 老朽化に伴い不具合が多発しており、大きな事故につながらないよう主管課と都度協議を 	<ul style="list-style-type: none"> * 施設・設備の点検整備を計画的に行い、対応が必要なものは即時修繕等を行っている。 * 建物・設備は老朽化が見られており、安全性や利便性の確保をす

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>進めている。</p> <p>*バリアフリー化について大規模改修に向け、今年度のアンケート結果やご意見をもとに整理を行っている。</p> <p>*不良箇所に対しては管理委託会社へ修理点検を依頼し、迅速な対応を行った。</p> <p>*清掃は仕様に詳細項目を定め、日常清掃と月に1度の特別清掃を行い、衛生面の維持に努めている。</p>	<p>る対応を行っている。</p> <p>*施設の清掃状況については、建物の老朽化が見られるものの、日常清掃等を徹底することにより快適さを保つようにしている。</p> <p>*アンケート調査にて指摘の多い更衣室については、定時の清掃や掃除器具の常備などの対応を行っている。</p>
全体	75.2 /100	76.0 /100	<p>*予定事業をすべて実施でき、2023年1月から開始する後期教室では定員を増員し、市民のスポーツ活動の枠を広げた。イベントには多くの方にご参加いただき、武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」に対してスポーツを支える活動の場も提供できた。</p> <p>*プールにおいては健康増進目的での利用者が多く、高齢の方も多くご来場いただいているが、事業参加者への健康管理の徹底と詳細な仕様に基づく日常の監視業務及び監視スタッフの密な連携により大きな事故は起きていない。</p>	<p>*適切な感染症対策の実施や、定員制限の緩和などを行い、各種教室や、「武蔵野アクアスロン」「Sports for All 水球」などのイベントを開催するなど、充実した事業運営を行った。</p> <p>*施設の性質上、安全管理や衛生管理等、安心安全な施設利用に努めることが非常に重要であるが、適切な管理運営により、大きな事故なく運営を行っている。</p> <p>*主催事業参加者への事前の健康状態の確認などにより、安全な施設利用が行われている。また、定期的な点検・修繕や丁寧な清掃を行うことで、利用者が快適に利用できる環境を整えている。</p>

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
<p><アピール点></p> <p>*視点A「市民の満足の向上」では、昨年に比べ高い満足度を得ている。今年度は新型コロナウイルスの感染拡大状況が段階的に落ち着き、令和4年6月より、75名だったプール利用人数の定員が150名に緩和された。定員が増えた後も順番待ちシステムの導入は継続し、長時間待つことなくスムーズに利用できるよう対応を行った。11月からは定員制限をなくし市外の方の利用も可能となったため、多くの方に来場いただいた。なお、コロナ渦で定員や利用方法の変更が多くなったためホームページ掲載や館内掲示、電話・窓口においては丁寧な利用案内を心掛けた。</p> <p>主催事業においてもコロナ前の定員に戻りつつあり、イベント開催時には、地域の大学やスポーツボランティア HANDSの方にご協力いただき、地域との連携も推進できた。</p>

一方、館内の設備や環境については、施設が老朽化していることもあり多くのご意見をいただいている。そのため、屋外・屋内プールともに定期的な点検・修繕や丁寧な清掃を行い、日々環境改善に努めていきたい。

*視点B「安全への取り組み」については、利用者の怪我や事故に備え、日々監視員全員が救命処置のトレーニングを行っており、併せて年に2回防災訓練も実施している。また、事業団主催の大人向け教室参加者は、開始前に必ず血圧を測定し、当日の健康状態を確認いただくなど、参加者の安全管理を徹底している。

施設老朽化に関するご意見や設備に不具合が生じた際には、利用者の安全を第一に考え、迅速に修繕を行った。

*視点C「適正な運営」については、「第二期武蔵野市スポーツ推進計画」および当事業団の「第2期中期計画」に基づいた事業運営・施設管理を実施している。

事業運営の面では、幼児・大人向け水泳教室、アクアビクス、ユニバーサルや障がい者向け教室、夏休み期間のジュニア向け教室など、参加者の年代や参加しやすい時間帯に合わせて事業を提供した。また令和4年度は「Sports for All 水球」「アクアスロン大会」の2事業をプールにて、コロナ以前と内容を概ね変えずに実施することができた。特に Sports for All 水球では、申込サイトを外部企業に委託して募集を行い、参加希望者が容易に申込みを行えるよう対応した。

施設運営の面では、前年度まで中止していた夏期プールを令和4年7月1日から9月11日まで、定員500名(屋外350名)にて再開し、多くの方がプールを楽しんだ。また令和5年3月より、遊泳中におけるスマートウォッチ(カバー付き)の使用を可能とし、利用者の意見反映および利便性向上に取り組んでいる。

*視点D「施設・設備等の適正な管理」については、定期的な施設・設備の点検を保守・保全スケジュールに基づいて行っている。本年度は、50mおよび幼児プールの補修工事や採暖室のヒーター更新、温水プールのトップライトのガラス交換などを行った。屋内・屋外ともに施設の老朽化による設備の不具合が生じた際には迅速に修繕を行い、重度の場合には主管課に報告、連携して問題解決に当たっている。また老朽化により引き起こるにおい等の環境悪化に関しては、開館前の清掃継続や繁忙期の特別清掃を行い、利用者が快適に利用できる環境を整えている。

<主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応>

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>* 総合満足度の指数は令和3年度 57.7 (令和2年度 85.4) と前年度と比較して大幅に低下しており、内容を分析のうえ、利用者満足度の向上に努めていただきたい。</p>	<p>* 令和3年度は新型コロナウイルス感染症の対策として、施設定員を75名としたうえで貸出物品の制限を行ったほか、利用増が見込まれる夏期間の屋外プール開放も中止とした。特に定員設定による入場制限により、ご利用の方へ不便を強いてしまった部分が総合満足度指数に反映されていると考える。令和4年度は感染症の拡大状況や時勢に応じて適宜定員制限を緩和、夏期プールも定員を500名と設定したうえで開放を行い、令和4年11月8日から</p>

<p>* 引き続き利用者にとって安心・安全な施設となるよう、新型コロナウイルス感染症対策に取り組むとともに、利用者の利便性や健康管理等のバランスを意識した環境づくりを進めていただきたい。</p>	<p>はすべての利用制限を解除した。令和4年度の総合満足度指数は81.1と回復したため、引き続き利用環境の安全を第一に考えたうえで、利便性を向上させる取組を行い、利用者満足度の向上を図る。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用制限、備品貸出制限、定期的な共用部分の消毒、換気の徹底など、安心・安全にご利用いただける環境整備を行った。また、主催教室においても3密を起こさない定員設定や、受付時の手指消毒・検温・健康管理を行い、安心してご参加いただいた。</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>*昨年度に引き続き、施設老朽化に関するご指摘をいただいている。今後、主管課と連携しつつ、利用者のご意見・ご要望を整理し、改善に向けた検討を進めていく。</p> <p>*バリアフリーへの配慮についての評価が他の項目に比べ低かったため、ハード面でカバーしきれない部分を障害者理解研修などを通じて知識向上に努め、職員として身近にできるバリアフリー対応を行っていく。</p>	

<p>主管課（記入欄）</p>	
<p><特に評価できる点></p> <p>*昨年度は感染症対策による利用制限から、定員の緩和、制限の解除まで、コロナ禍による定員や利用方法の変更が多くあったが、都度、ホームページや館内掲示の変更、電話・窓口での職員による案内等、適切な対応を行い大きな混乱もなく施設運営を行った。また、前年度は中止となった夏期の屋外プールの開放について、人数制限等の対策を行ったうえで実施した。</p> <p>*主催事業の際には、参加者に対して開始前の血圧測定などの健康状態の確認を行うなど、参加者への安全管理の徹底を行っている。</p> <p>*幼児・大人向け水泳教室や障害者向け教室など、誰もが参加しやすい各種教室の開催や「Sports For All 水球」や「アクアスロン大会」のイベント開催など、充実した事業運営を行っている。</p> <p>*施設運営では、利用者からの要望のあった遊泳中のスマートウォッチの使用について、ルールを定め、利用可能にするなど、利用者の意見反映や利便性の向上に努めている。</p> <p>*施設の老朽化による設備の不具合について、迅速に対応するとともに、主管課と密に連携し改善に当たっている。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p>	<p>【指摘事項への対応】</p>

<p>* 総合満足度の指数は令和3年度 57.7 (令和2年度 85.4) と前年度と比較して大幅に低下しており、内容を分析のうえ、利用者満足度の向上に努めていただきたい。</p> <p>* 引き続き利用者にとって安心・安全な施設となるよう、新型コロナウイルス感染症対策に取り組むとともに、利用者の利便性や健康管理等のバランスを意識した環境づくりを進めていただきたい。</p>	<p>* 令和3年度は感染症対策による、利用定員や貸出物品の制限、夏期の屋外プール開放中止などが利用者の満足度に影響していたと思われる。令和4年度は定員制限の緩和や、夏期の屋外プールの実施（定員制限あり）などにより、総合満足度指数は例年値まで向上した。</p> <p>* 必要に応じた感染症対策を実施するとともに、状況に合わせた制限の緩和も実施した。施設利用については、都度ホームページや館内掲示等により市民周知を行い、利用者が混乱なく施設利用ができるよう努めた。</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>* *</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	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。						
	<u>評価の理由</u> 設置目的を踏まえ第二期武蔵野市スポーツ推進計画及び第2期中期計画に基づき、スポーツ・レクリエーション活動を実施し、適切に管理運営を行っている。加えて、武蔵野市文化事業団との合併を機に中期計画を補完する目的で、令和4年度に策定した企業価値向上に向けた取組み計画に則り、子ども、大人、高齢者、障がいのある方など幅広い層を対象として事業を展開、屋内・屋外プールの適切な貸出、開放を行うことで、市民が運動を楽しむ機会を創出することに寄与している。							
	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> 利用者アンケートにおける総合満足度では、高い満足度を得た。利用者の意見を運営に取り入れるため、プール館内へご意見箱、HPへ問い合わせフォームを設置し、寄せられた意見へ速やかに回答するとともに、可能な範囲で適切に対応を行っている。また、主催事業においてアンケートを取得し、事業計画の参考としている。令和4年度は利用者からの要望を受け、各更衣室へ床清掃の専用用具の設置、採暖室ヒーターとそれに連なる配線の換装工事、ロビーへの血圧計設置などを行った。いただいたご意見、苦情は適宜記録し、全職員が共有することでソフト面の対応を改善できるよう取り組んでいる。							
	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	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> 主催イベントのSports for All水球・武蔵野アクアスロン大会において、武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」や近隣大学と連携して市内のスポーツ振興に努めた。また、市内大学のボランティアセンターへ会員募集を依頼し、「HANDS」参加者を拡充した。ほか、主催事業の小学生向けの水球教室やスポーツイベント「Sports for All 水球」を、市内在住の水球元日本代表選手と提携し実施している。市民水泳大会や、水泳連盟が主催する事業を年間を通じて当施設で開催しており、施設管理者として設営・進行に携わり会場を提供し、連盟と連携しながら水泳を楽しめる機会を創出している。								
情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	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> 文化事業団との合併を機に、事業団管理施設すべてのHPを統合しリニューアルした。文化施設、武蔵野プレイス、体育施設すべてで共通のユーザーインターフェースを用いて施設予約や講座申込を行うことができ、利便性が向上した。また、本年は感染症に関わる利用制限のルールが、時勢に応じて目まぐるしく変わることとなったが、HP・順番待ちシステム申込画面(WEB)・館内掲示・関連団体への連絡など、多方面の媒体を活用し利用者へ情報を届けた。なお、館内掲示についてはフォーマットを統一し、時勢によって変化する情報をわかりやすく伝えられるよう努めている。								

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	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> 利用者アンケートにおける当該項目では高い満足度評価を得ている。受付やプール場内の監視業務は適正な仕様を定めて専門会社へ業務を委託し対応している。事業団職員用のマニュアルに加え、委託業者でも武蔵野温水プールにおける受付対応や施設利用ルール、緊急対応マニュアルを作成し初期教育に組み込んでおり、一定水準のサービスを提供できる環境を整えている。また、月次の定例会や日報にて施設利用の仕様や現状の課題を共有し、適切な対応を行えるよう努めている。						
自主事業への取り組み	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> 第2期中期計画や第二期武蔵野市スポーツ推進計画を踏まえた事業計画に基づき、大人・子ども・親子・障がい者など、対象に応じたスポーツ事業を開催している。年間を通じ、会員制スポーツ教室を27事業、事前申込制のワンデーレッスンを計21回実施し、延べ1,906名の方にご参加いただいた。利用者アンケートでは、開催日時、参加料については満足いただいているが、開催頻度、種類では「利用者の動向に注意が必要」と評価された。感染症の流行状況を考慮し、定員を減じての事業展開となったため、参加希望を賄いきれなかった点が影響している。また、本アンケートでは、事業参加経験のない方も当該項目へ回答を行っていることから、満足度が低めに評価されるが、事業参加者へ行っている独自のアンケート結果では、例年通り90%以上の参加者から満足を得られている。令和3年度は中止した「武蔵野アクアスロン大会」と、東京2020オリンピックのレガシーとして武蔵野市にゆかりのある日本代表選手を招いた「Sports for All水球」の2イベントを開催し、スポーツ振興に努めた。						
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・取り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。				
<u>評価の理由</u> プール責任者は、警備業法上の指導ができる警備指導教育責任者や水泳指導管理士、水上安全法、救急法などの資格保有者を配置し、事件・事故防止のために万全な体制を敷いている。勤務ローテーションに対応した時間別の災害時自衛消防隊を編成しており、有事の際は迅速に行動できるよう取り組んでいる。危機管理については、大地震、雷、熱中症、怪我など全17種類の緊急時マニュアルを作成し、有事における対応を整備している。また、施設所有者賠償責任保険へ加入し、賠償責任及び傷害事故への補償に備え、被災者への救済を速やかに図る体制を整えている。						
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取り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。					
<u>評価の理由</u> 開館時間中は場内監視業務とあわせて、非常時は無線等により、体育館職員と即時情報を共有し対処できる体制を整えている。また閉館時は機械警備により、発報があった際は警備員が駆けつけ対処を行う。令和4年度の発報事例は3件で、いずれも緊急対処員による確認の結果、異常は認められなかった。事件・事故があった場合は業務日報と別途報告書にて情報の記録・確認を行っている。						

7.2

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計		
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2			
		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> 基本協定や事業団中期計画に基づき、適正な事業運営と施設運営を行っている。加えて、合併を機に策定した企業価値向上に向けた取組計画に基づいた取組みを行っている。なお、業務にあたっては定期的に進行管理会議を行い、進捗の管理を図っている。市との連携は、主管課との定期的な連絡会議、必要に応じて市間連部署との連絡会議を実施し、情報共有を行っている。事業終了時には都度、実施報告書を作成し、課題等を取りまとめ翌年以降の業務改善へ取り組んでいる。							
	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	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> 施設貸切稼働率は、温水プール25mコースが83.8%、15mコースが56.2%となったが、貸切利用の入らなかった枠は一般利用として開放するため、実質的な稼働率は100%となる。新型コロナウイルス感染症対策のため利用を市内在住・在勤・在学者限定とし、定員を設けた状態での運営が続いたが、市の対策本部会議での決定を受け11月8日より制限をすべて解除した。制限解除と感染症に対する時勢が変化していることにより、コロナ禍で落ち込んだ利用者数の回復が見込まれる。また、利用制限にあたって受付人員を増して順番待ち・定員管理の対応を行っていたが、緩和に応じて適宜人員を見直し、イベントや大規模改修の際には人員配置を増加させるなど、利用者の利便性を損なうことなく効率的に運用を行うことができた。							
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。							
<u>評価の理由</u> 個人情報保護及び特定個人情報に関する規程を遵守している。毎年情報セキュリティ研修を実施し、個人情報保護、情報セキュリティへの理解を深め、個人情報を適切に管理、運用している。								
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> 委託会社は、契約金額の多寡や業務内容に応じて規定を基に適正に選定を行っている。また、業務内容に応じて委託先のプロポーザルを実施し、技術力や安全管理体制を含め評価を行い、委託業務の質の向上を図っている。設備、備品の保守・保全業務委託は適宜作業に立ち合い現場確認、報告書を精査し修繕計画を策定している。また、主催事業の指導委託や受付・監視業務委託は、現場への立ち合いや各日誌をもとに内容を把握・共有することで、適正な管理監督を行っている。								
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> 今年度の延べ利用者数は、屋内プール71,440名、4年ぶりに開放した屋外プールは19,001名で、屋内屋外を合わせると昨年度より37,754名増加した。感染症に関する時勢に応じ、適宜利用制限を緩和したことが利用者増につながった。感染症を取り巻く情勢を今後も注視し、安全対策を図りながら利用増に向け取組みを行う。また、武蔵野市内全戸への事業・施設情報をまとめた情報誌「Do Sports!」配布や、子育て世代を対象としたTwitterアカウント開設、合併を機に広報物を共有し、各管理施設で配布するなど、利用増加に向け広報面での取組みへ注力しているほか、今年度より導入したキャッシュレス決済システムにより、施設利用料の支払い手続きを簡略化し、気軽に利用できる環境を整備した。								

27.2

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
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	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> 指定管理料を含めた会計処理は、2か月に1度顧問会計士による月次監査を行い、適正な管理を行っている。また、見込みを決算前に算出し、支出状況を鑑み、市と協同して補正することで適正・効率的に予算を取り扱っている。現金の取扱については、施設利用料・事業参加費を日次で集計し、当日の売上を職員のみ開錠できる金庫に保管及び確認したのち、翌日金融機関へ速やかに入金するなど、安全・防犯を重視し適正な運用を行っている。					
	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> 契約事務規程の見直しを図り、支出負担行為、委託契約に伴う事務作業を減じ、効率的に業務を執り行うことで経費節減へ努めている。また、支出負担行為、委託契約の予定価格に応じた指名業者数の規定をより詳細に定め、経費を効果的に執行できる体制を整えた。発注の際は、物品を取りまとめ一挙に発注することで送料負担を低減している。また、電気料金の増額に伴い、施設照明の消灯など利用者の利便を損なわない形で電気使用量を減らす取組を行った。						
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	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> 武蔵野市文化・スポーツ・生涯学習ネットを用いた管理システムにより、武蔵野市立体育施設条例施行規則に則り施設利用申請、教室参加機会を平等に提供する体制を構築している。主催事業への申し込みは初参加者、前回落選者、市内在住・在勤・在学者が優先して参加できるシステムとしており、市民への公益性を高める工夫を行っている。						
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	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。				
	<u>評価の理由</u> 保守・保全スケジュールに基づき、各施設・設備点検を行い安全性の確保及び機能の維持を行っている。施設・設備へ不具合が生じた場合、主管課へ報告し連携して問題解決を図っている。また、令和4年度より職員による施設各所の定期点検を開始した。委託会社の点検範囲外の不備や利便性を損なう箇所を洗い出すことで、十全な設備管理を果たす狙いがある。実施した保守点検は報告書形式で記録しており、担当間での情報共有を図るとともに、不備が報告された場合は職員による現状確認を行い適切に対応している。備品についてはそれぞれへ管理番号を割り振り、台帳へ記録することで適切に管理している。建物・設備には老朽化が見られるため、安全性を確保したうえで、利便性を向上させる対応を心がけた。					
適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	3	2.4		
	2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
<u>評価の理由</u> 建物は古いものの、快適さを保つことができるよう、開館前の日常清掃を徹底している。また、休場期間中にはプール槽内、濾過・循環システムなどの特別清掃を実施し、水質の維持管理を行っている。自由記述にて指摘の多い更衣室だが、汚れや水滴を残さないよう1時間に1度の床清掃と、適宜気になるところを拭けるように床清掃器具を常備することで、建物の古さを補い清潔な環境を保つことのできるよう努めている。						

様式2-2 評価項目シート

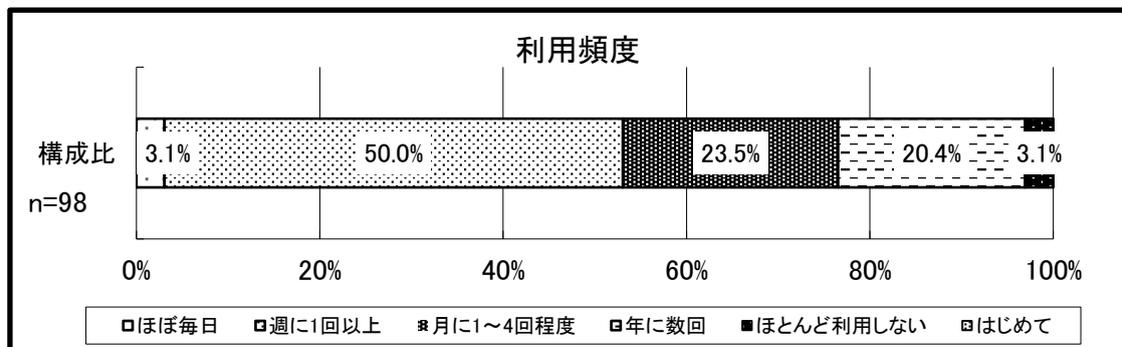
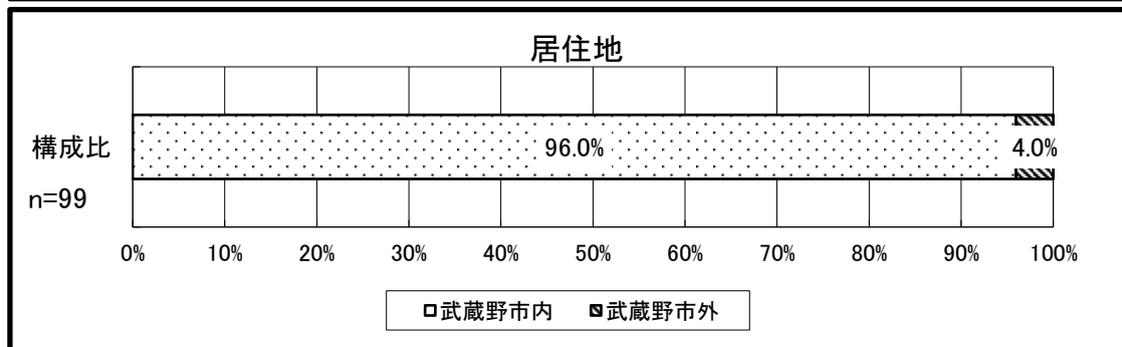
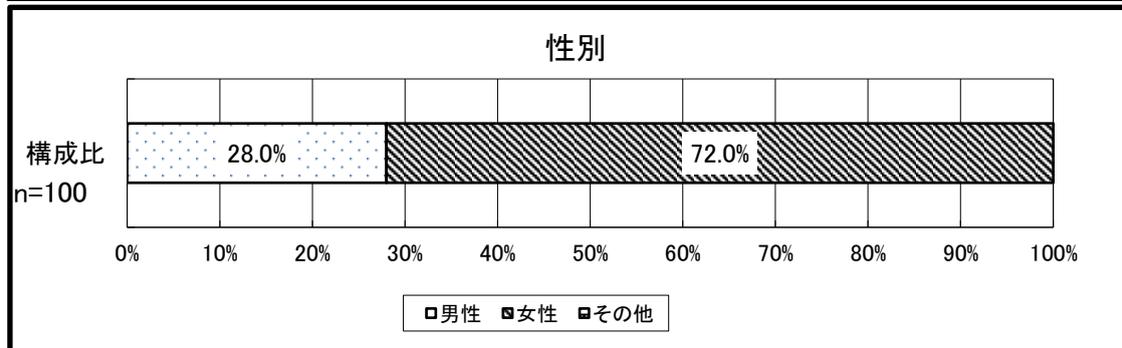
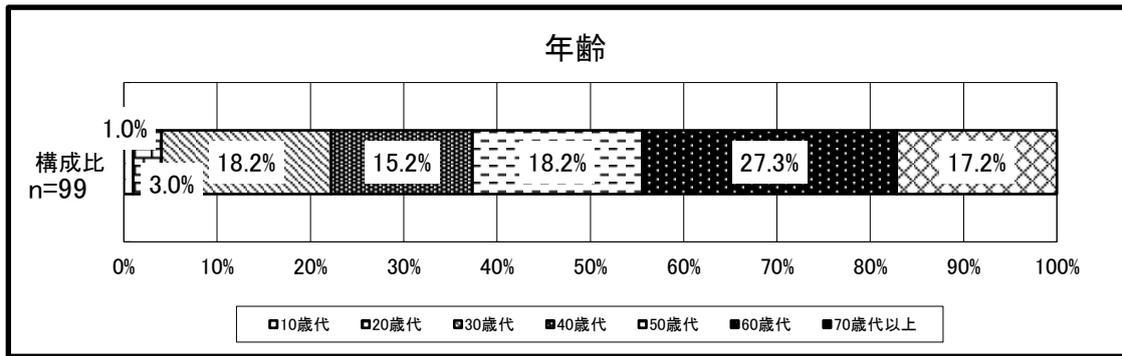
【留意点】

- 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。

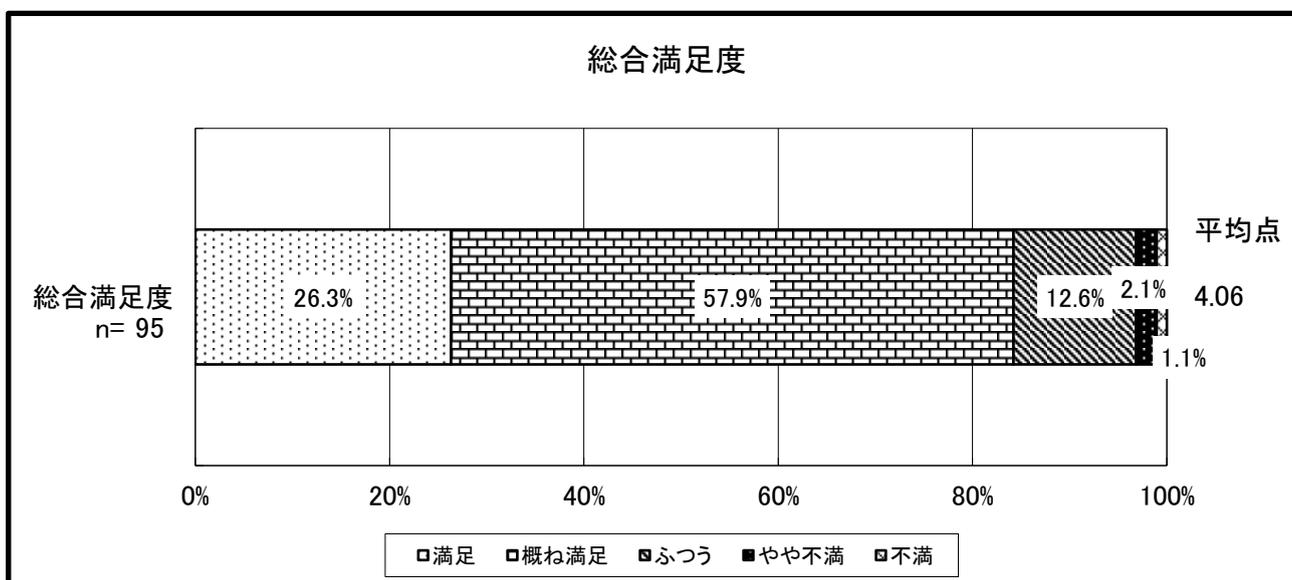
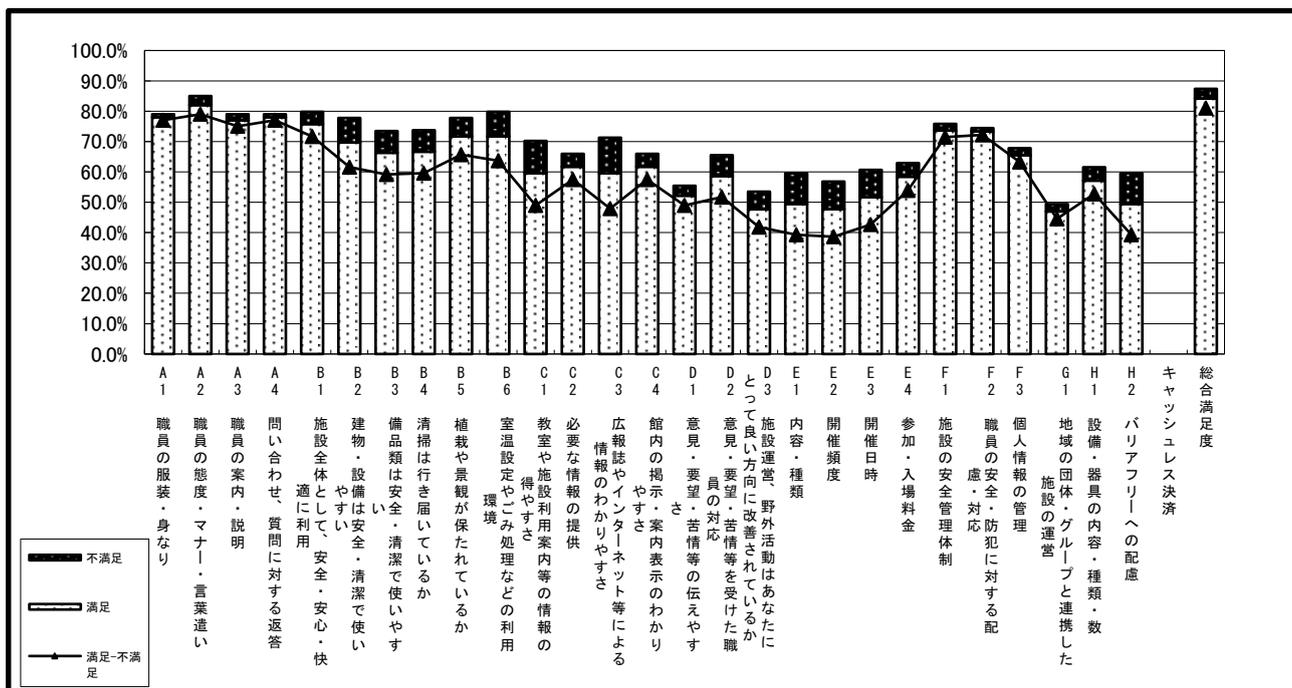
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上 【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	35.2
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、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> <p>*計画に基づいた適切な管理運営ができていることに加え、令和4年4月1日の合併を機に策定した企業価値向上に向けた取組み計画に基づき、合併の効果を発揮するための取組みを進めている。</p> <p>*利用者アンケートにおける総合満足度では、「満足」と「概ね満足」を合わせると8割以上を占める結果となっている。意見等を把握する仕組みの構築や、要望等に対する迅速かつ適切な対応が評価されている。</p> <p>*ホームページのリニューアルや、子育て世代をターゲットにしたTwitterアカウントの開設等、積極的な情報提供を行っている。</p> <p>*利用者対応についてのマニュアル作成や研修実施に加え、感染症対策に関する運用や情報などについて、職員間での情報共有を徹底し対応にあたっていたことも評価できる。</p> <p>*感染症対策のための定員制限があったことなどが課題としてあったが、「武蔵野アクアスロン大会」や「Sports for All水球」などのイベントを実施し、事業に参加した方からのアンケート調査の結果では、多くの方からの満足の結果が得られている。</p> <p><u>改善事項</u></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	3	4.8	7.2
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3	2.4	
		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> <p>*資格保有者を配置し、事件、事故防止のための体制を整備している。さらに、勤務ローテーションに対応した時間別の災害時自衛消防隊の編成をしており、有事の際に備えている。</p> <p>*全17種類のマニュアル整備や、賠償保険への加入も適切に行っている。</p> <p>*開館時間中の場内監視業務や閉館時間中の機械警備など、委託業者との密な連携により、適正な警備体制をとっている。</p> <p><u>改善事項</u></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	27.2
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費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	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	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	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> <p>*基本協定や中期計画に基づいた適正な業務を行っており、加えて、令和4年4月1日の合併を機に策定した企業価値向上に向けた取組み計画に基づき、合併の効果を発揮するための取組みを進めている。主管課との定期的な連絡会議の実施や、必要に応じた連絡・連携を十分にとっている。</p> <p>*貸切利用が入らなかった枠は一般利用として開放しており実質的な稼働率は100%となっている。また、感染症対策の緩和による人員配置の見直しや、イベント時等の人員増加など必要に応じた効率的な運用を行っている。</p> <p>*再委託先の選定には、プロポーザルの実施等により適正な評価を行いサービスの質の向上を図っている。さらに再委託先との密な連携により適正な管理監督を行うよう努めている。</p> <p>*利用制限の緩和の影響もあり、利用者数は増加している。情報誌の市内全戸配布や、子育て世代を対象としたTwitterアカウントの開設など、利用者増加に向けた広報活動の取組みやキャッシュレス決済による環境整備も行っている。</p> <p>*契約事務規程の見直しなどによる事務作業の効率化を図っている。</p> <p>*施設利用については、規則等に則り利用者が平等に利用できるよう配慮する体制をとり、さらに、利用者の選定の際にはシステムを活用し公益性を高める工夫を行っている。</p>						
<u>改善事項</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		
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。						
	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・設備の点検整備を計画的に行い、対応が必要なものは即時修繕等を行っている。また、必要に応じて主管課とも連携し、適正な管理に努めている。さらに、委託業者の点検を補完するかたちでの職員による定期点検も行っている。建物・設備は老朽化が見られており、安全性や利便性の確保をする対応を行っている。 *施設の清掃状況については、建物の老朽化が見られるものの、日常清掃等を徹底することにより快適さを保つようになっている。アンケート調査にて指摘の多い更衣室については、定時の清掃や掃除器具の常備などの対応を行っている。							
	<u>改善事項</u>							

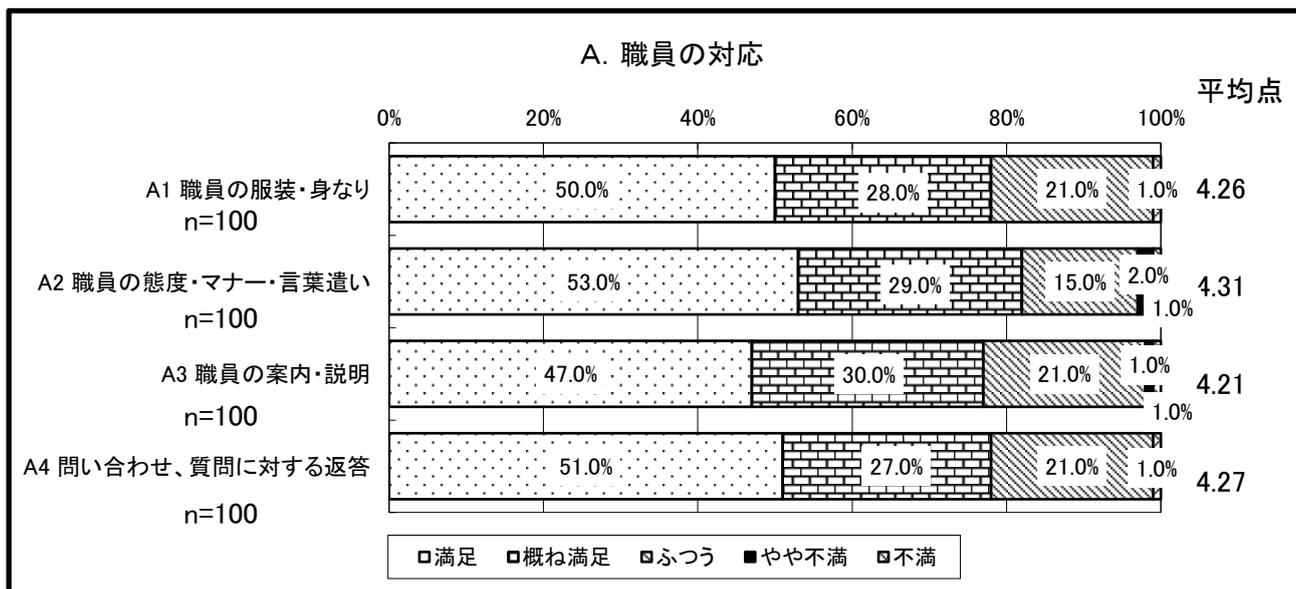


【回答者の属性】に関するコメント
20代から70代以上まで幅広い世代の方々にご利用いただいている。
今回、昼間開催の主催事業参加者から多くのアンケートを頂戴したため、男女比は3:7で女性優位の結果となったが、実際の利用割合は男性が6割弱である。
実際の利用率は、居住地については、感染症拡大防止のため、2022年11月まで市内在住・在学・在勤の方のみの利用としていたが、11月以降は市外の方も利用が可能となり、より多くの方にご利用いただいている。
また、週に1回以上プールを利用する方が最も多く、個人で有酸素運動を気軽に始められ、ご高齢の方でも身体に負担をかけず楽しめる場の提供ができた。

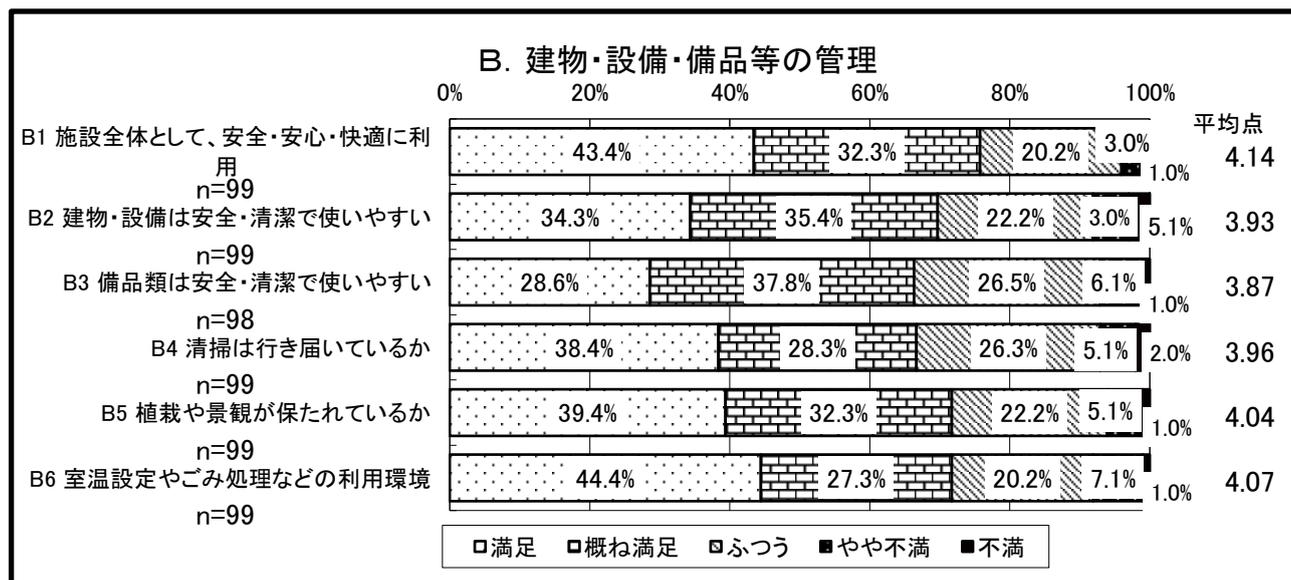


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

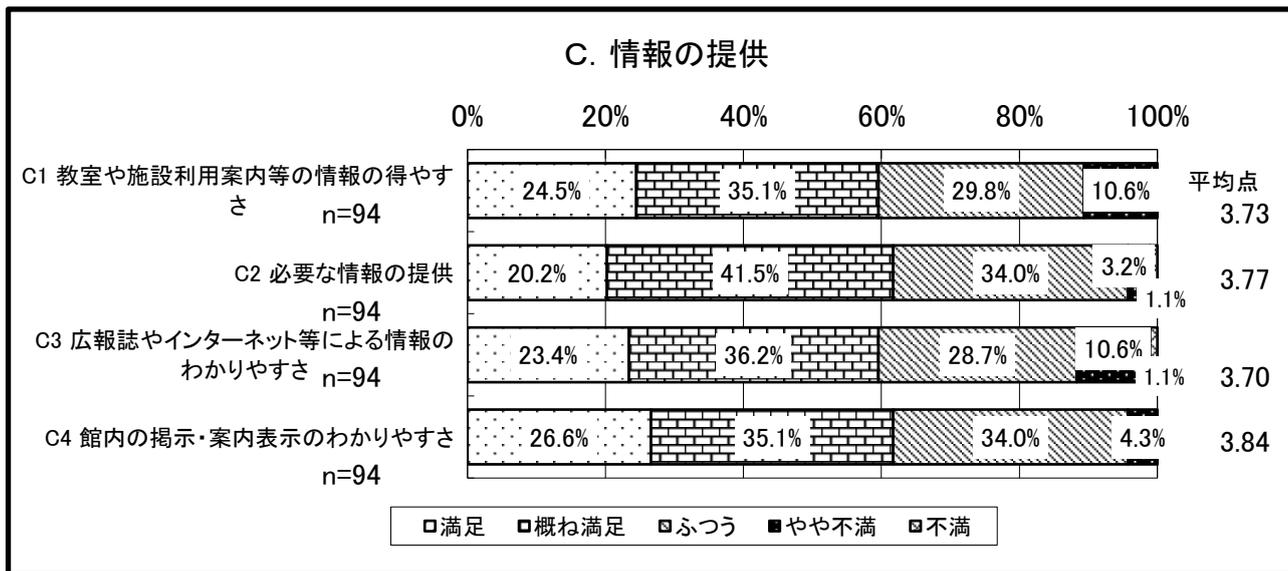
【総合満足度】に関するコメント
 「満足」「概ね満足」の回答が合わせて約8割を超え、総合満足度は「高い満足を得ている」と判定され、昨年度よりも高い評価を得た。2023年の6月より、75名だった定員が150名に緩和され、さらに11月からは定員が無くなり、市外の方も利用可能となった。定員を設けていた際には順番待ちシステムを導入し、長時間待たずに利用できるよう対応を行った。
 また回答者の多くが、「職員の態度・マナー・言葉遣い」を高く評価している。常に利用者の安全管理を徹底し、度重なる定員の変更にも柔軟な対応を行ったため、高評価が得られたと考えられる。一方、「E開催頻度」が他の項目に比べ、低い評価となった。開催頻度については、事業団主催のプール系教室はリピーターの方が多く、教室実施回数の増加や冬季期間の開催を希望されているため、参加者に満足していただける教室を今後も提供していきたい。



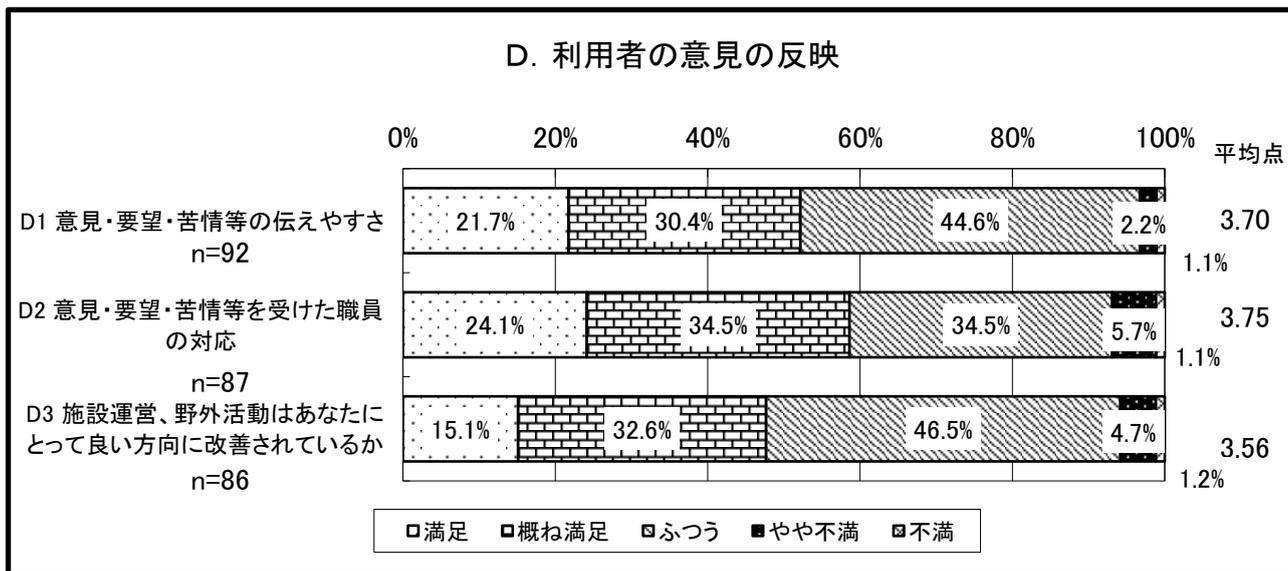
【A職員の対応】に関するコメント
 満足度判断において、全項目「高い満足度を得ている」との評価を得た。今年度は新型コロナウイルスの感染拡大が落ち着き、施設利用方法や定員が段階的に変更となったが、そのような変化にも職員が柔軟に対応し、丁寧な説明・接遇を心掛けた。また、日々利用者の安全を第一に考え監視に当たる姿勢が高評価につながったと考えられる。



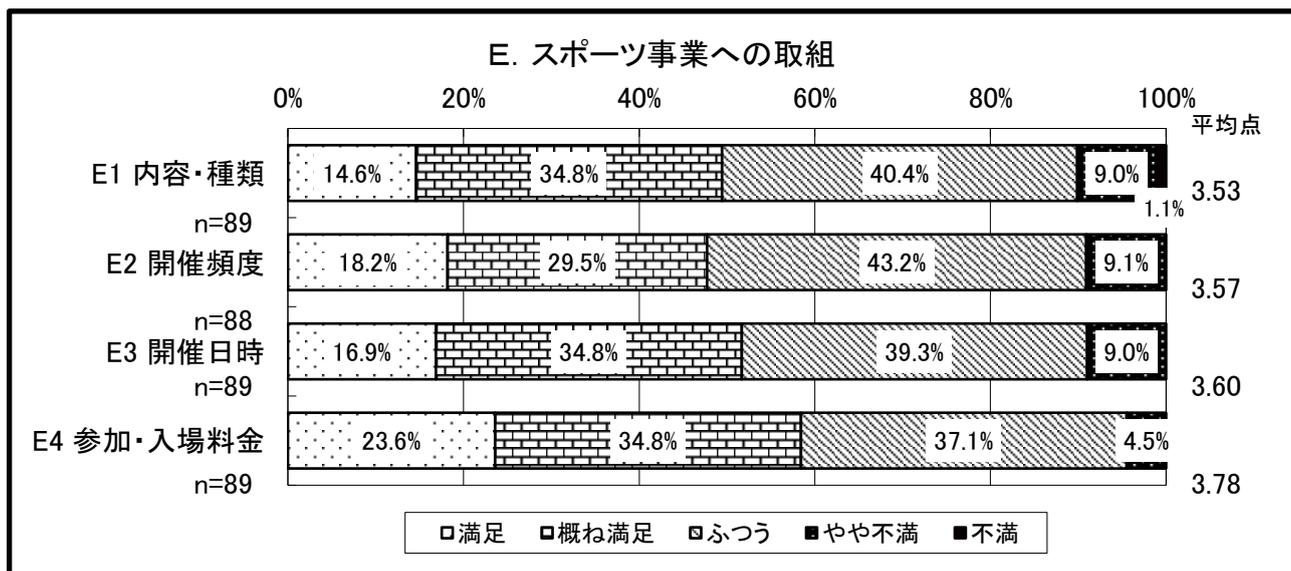
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 B2からB6までは「利用者が満足している」となり、B1の項目については「高い満足度を得ている」との評価を得た。職員は利用者が当施設を快適かつ安全に利用できるよう清掃や点検・修繕に当たっている。一方、プールは他の施設に比べ、屋内、屋外共に老朽化が目立っているが、怪我などの危険を回避するため、日々メンテナンスを行うよう努めている。



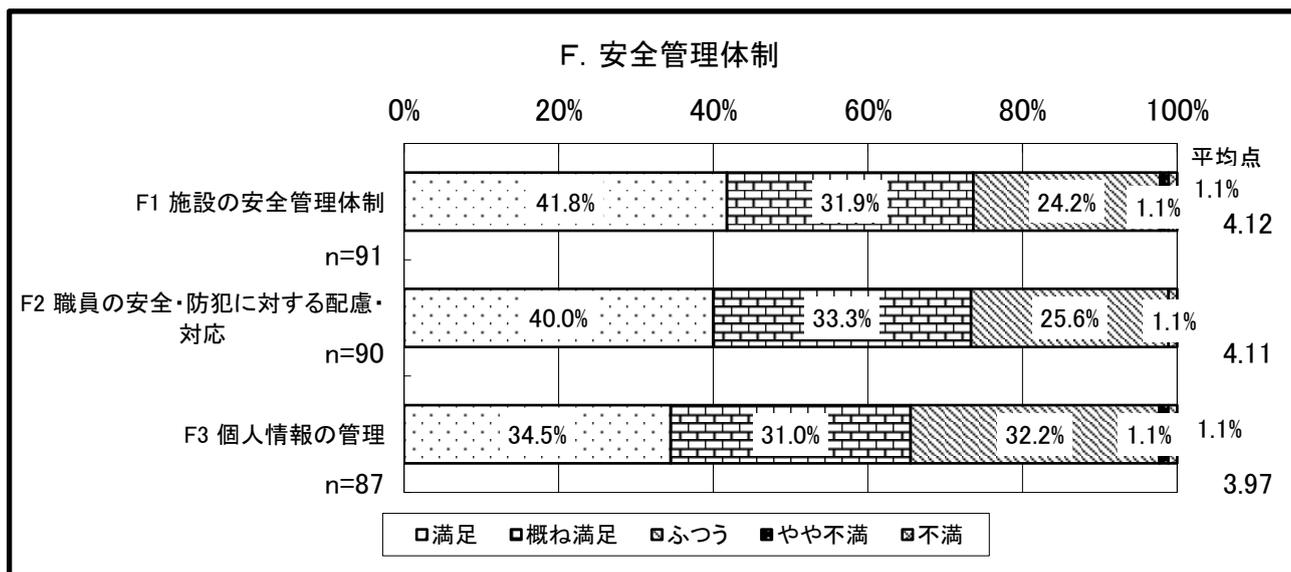
【C情報の提供】に関するコメント
 満足度判断において4項目すべて「利用者が満足している」との評価を受けた。施設の利用方法が変更される毎にホームページ掲載や館内掲示をするなど、迅速な情報発信を心がけたことが高評価に繋がったと考えられる。また、プール系事業ちらしなどはロビーに設置し、インターネットを普段あまりご利用にならない方への情報提供を行っている。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 満足度判断においてD1、D2は「利用者が満足している」となり、D3は「利用者満足度の動向に注意が必要」との評価を受けた。プール館内にも体育館同様、ご意見箱の設置を行い、利用者が意見を伝えられるようにしている。なお、いただいた意見に対しては、プール職員と事業団職員が連携をとって対応に当たっている。D3の評価については、今後ともいただいた声に迅速に対応し、真摯な説明と改善を行なっていく必要がある。

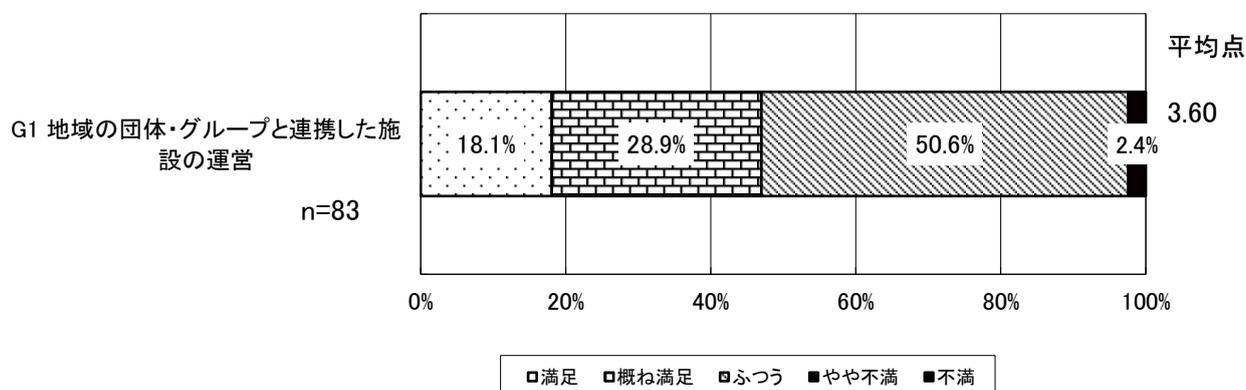


【Eスポーツ事業への取組】に関するコメント
 満足度判断においてE1・E2の項目は「利用者満足度の動向に注意が必要」となり、E3・E4は「利用者が満足している」との評価を受けた。事業団主催の水泳教室は幼児向けのものからご高齢の方、初心者の方など幅広い年代や目的別に合わせた講座を実施している。そのため、参加者はリピーターも多く、冬季期間開催の希望や教室回数を増やしてほしいとお声をいただくため、当評価に繋がったことが伺える。



【F安全管理体制】に関するコメント
 満足度判断において3項目全て「満足」「概ね満足」を合わせて約7割を超え、「利用者が満足している」との評価を得た。施設に対する安全管理においては、事故や怪我の発生を未然に防ぐため、監視員が水面から常に目を離さない人員配置を行っている。個人情報管理においては、現場での市民カード照会を事業団職員が行っており、不要な個人情報を委託業者には与えていない。

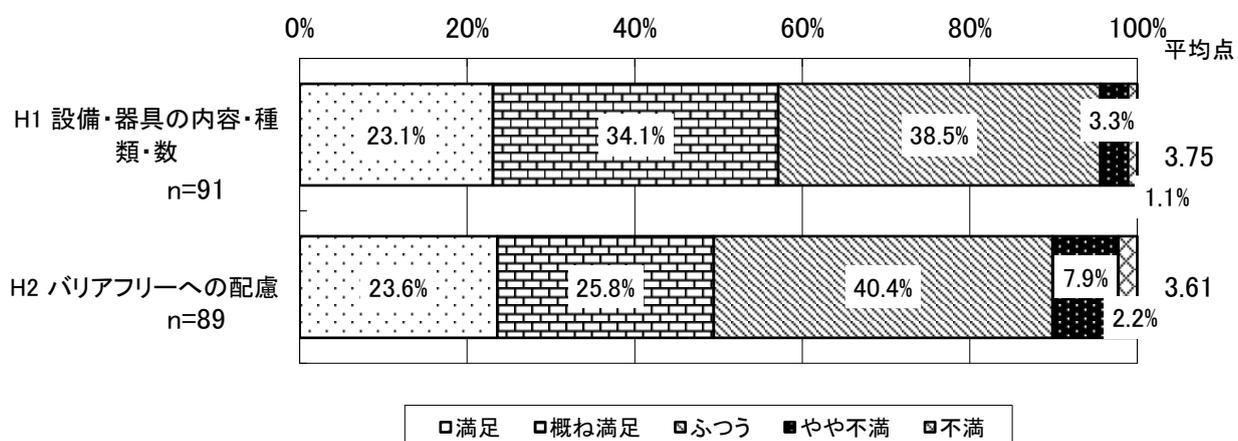
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

満足度判断において「利用者満足度の動向に注意が必要」との評価を受けた。個人利用が中心のプールにおいて、地域との連携を感じる事が難しい点が評価理由の一因だと推察される。一方、事業団主催のSports for All水球やアクアスロン大会等、当施設を使用したイベント開催時は、武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」や近隣大学へ協力を依頼し、連携を行っている。引き続き、ボランティアとして協力して下さる方々の活躍の場を提供するとともに、多くの方に活動を知っていただける工夫を行いたい。

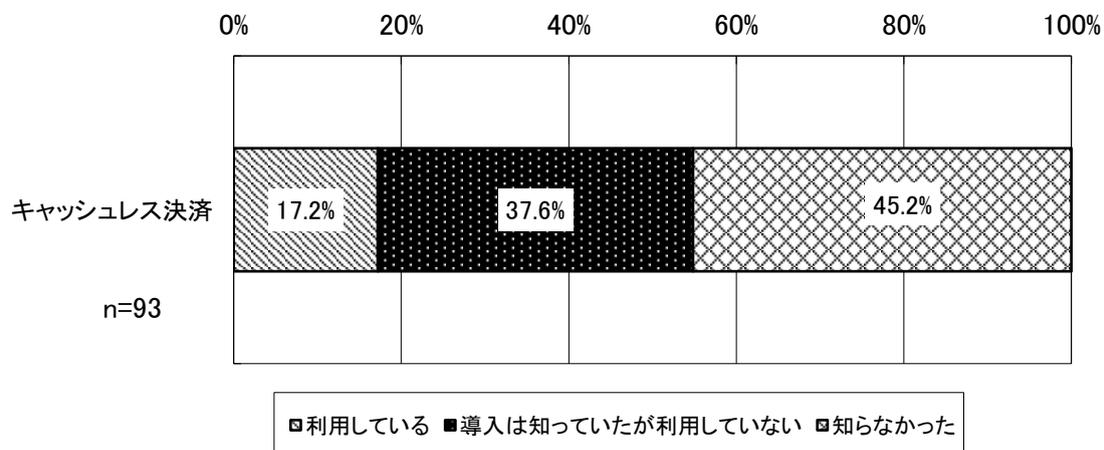
H. その他



【Hその他】に関するコメント

満足度判断においてH1は「利用者が満足している」との評価を受け、H2の項目は「利用者満足度の動向に注意が必要」となった。優先更衣室はプールサイド入口横に設置しており、車いす等での移動に関してはスムーズにご利用いただけるようになっている。現状においても障がいのある方でも安心してご利用いただけるようになっているが、出入口等において、自動ドアがないなど改善すべき箇所があるため、今後大規模改修を検討する際や日常の施設運営において、より安全で快適な施設への改善を検討したい。

問3. キャッシュレス決済について



【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント

当施設の団体利用者や教室参加者は、日常の動向からみるに自宅から入金できるオンライン決済や窓口でのキャッシュレス決済を利用されている方が多い。個人利用においても現金を持たずにチケットを購入することができるため、キャッシュレス決済をされる方も見かけるが、券売機はキャッシュレス未対応のため、利用率は未だ低く、今後も引き続き改善を行っていきたい。

武蔵野市立温水プール

No.	評価点	評価理由
1	3	温水プールをいつも利用しています。施設が古くなっていますので、改修等おこなわれると幸いです。
2	4	全体的に古さが気になります。少し暗いイメージがあるのが残念。職員の方が親切なのはとても良いです。それで明るく感じます。障害者が安心して使用できるようになるとうれしいです。(今よりもっと)
3	1	コロナの患者が、増加しているのに、「緩和」の方向は、理解できない。 プール内は、マスクなし、〇開放?「おしゃべり」は、控えて、壁にはつてあるが、注意している監視員は、ほんとに少ない。(目が見えない、耳が聞こえない、注意できない)監視員はやめて下さい。 更衣室内の、「くつの紛失」:ロッカーが小さく、「くつ」を収納していない人がいて、盗まれるのだろう、「ロッカーの大きさ」も問題。更衣室の前に、TVカメラを設置して下さい。以前、ロッカーこわされ、お金をとられたが、犯人はつかまったのかしら?
4	3	温水プールのトイレに洋式があまりないので、和式が利用できない幼児連れだと、時に幼児教室の際など、混雑してしまう。 温水プール見学席、エアコンあるが、夏場ついていない時少しあつい。勝手にエアコンをつけても良いものかとなやむ。
5	4	洋式トイレを増やしてほしい。子どもがまだ和式を使えないので。
6	5	一階女子トイレからのにおいが気になります。
7	3	トイレを改善して欲しい。
8	4	トイレの改善。
9	4	トイレ、洋式だといいですね。ロッカー室は広くて使いやすいです。
10	4	プールのロッカー、10円不要にしてほしい。現金もってない。 体育館の遊ぶところ(幼児用のところ)充実していて良い。 野活をネット予約できるようにしてほしい。空き確認が1日、部屋ごとで見づらい。
11	5	ロッカー(無料)等使いやすく助かりました。 自分の反省もこめて、下足用の緑のビニール袋は有料でも良いのではないのでしょうか。
12	4	更衣室が時々水びたしの時があります。シャワー室で洗髪可能にして欲しいと思います。
13	4	ロッカー前の床がびしょびしょで、モップを使いましたが、モップも水を含んでいて、ふけなかった。
14	4	建物が古いので建て直しを。
15	4	10円プールは継続して下さい。
16	4	1km?コースが欲しい。
17	4	プールサイド、2階が寒いです。
18	5	よい施設だと思います。次の世代にも残して欲しいと思います。
19	2	ドライヤーが2台しか使えないことがつらいです。夏までは補助用の板があったのに、秋になっただけにならなくなったのはどうしてですか。脂肪燃焼アクアビクス後期もお願いします。
20	5	時計をつけた状態で、プールに入れるようにしてほしい。スマートウォッチで運動状態を取得しているため。
21	4	コロナ禍において小学校でのプール授業がほとんど受けることが出来なかったもので、プールが今の料金で利用できるのは大変ありがたいです。今後も値上げしないで欲しいです。
22	4	係の方々の言葉使いや動きが時々馬鹿でいいいで、もっとスポーツ係としてテキパキとしていたきたいです。
23	4	まだ利用したばかりですが、とても満足しています。職員さんが親切で、行き届いているのでうれしいです。利用しやすいです。
24	4	今年に入ってだと思いが、プール更衣室の清掃(床 はりかえのせいもあるが)。スタッフがとても良くなった。周囲の人に声かけもし、大変細かにお仕事されているのがわかる。(汚れやすい、ぬれて当然のところだが、...にもかかわらず)。
25	4	障害者利用への配慮ありがとうございます。

武蔵野市立温水プール

No.	評価点	評価理由
26	3	プール改修の市民アンケートの結果を開示して欲しい。プールスタッフは、おしゃべりしないで、仕事してほしい。
27	4	プールのマナーについて指導して欲しい。
28	4	以前カギが開かなかった時、男性スタッフが迅速に対応してくださり、助かりました。
29	4	プール場が古くなっていることも理解しているが、休場が長いのもいやだと思ふ。職員さんは皆さん優しく、ありがたい。
30	5	プールの皆様の対応が良く、いつもお世話になっております。小学生が短期で気軽に参加できるスポーツ教室をもっと増やしてほしいです。障がい児水泳、その他非常にありがたいです。定員がもっと増えるとなおありがたいです。
31	3	障がい児対象のコースを充実してほしい。
32	5	E-1の1評価について 夏休みなどの子供むけイベントが抽選にまったくあたりませんでした。
33	4	プールの利用について、夏季休み中に一般利用が中心であるため、プール利用の教室が長期開催されないのは、やや年齢の上の者にとって運動の機会が減ってしまうこととなります。何か考えられないでしょうか。
34	5	現在、障害者スイミングにずっと参加しているが、他の教室をもっと増やして欲しい。成人しているほとんどの方が働いているため、17:00以降等、遅い時間の開催でお願いしたい。水泳も3か月で終了でなく、半年が1クールで2回開催等。アート活動等も良いのでは？
35	4	赤ちゃん連れや、親子で参加できるイベントがたくさんあれば、うれしいです。
36	4	いつもいろんなスポーツを体験できるので、とてもありがたいです。これからもよろしく願ひします。
37	4	スポーツ教室、イベントの申し込み等、保護者なしでも対応して下さるのでとても有難く思っています。我が子にとっては「自分でできる場所」の1つになっている事が、本当に感謝の気持ちです。(いつまでも親と一緒にというわけには・・・)今後も活動が継続されればと思っています。
38	4	高齢者向けのエクササイズがもう少しあるとよいと思います。
39	4	今回苦手な水中スポーツに初めて挑戦しましたが、先生もほどよくリラックスさせて頂き、全体的に楽しい講座でした。水中は思いの外、楽しいので、水にもっと親しみできれば、泳げるようになります。
40	4	プールの教室を、一年中通じて、実施して欲しいです。トイレは、洋式の方が良いです・・・。教室の申し込み方が、電話、ネット、窓口、色々ある方が良いです。2週間前のネット申込は分かりにくいかも。
41	4	市民プールに最初行った時は、こわかったけど、今は楽しいです。土曜日に来る日が多いです。
42	5	温水プールがきもちいいです。いつもありがとうございます。
43	5	市民のため、市民の健康のため、これからも運動施設の充実をよろしく願ひします。
44	4	毎日プール利用させていただいてます。スタッフの対応もすばらしく、安心して利用できてます。今後もよろしく願ひします。
45	5	分からない。使用していないものに関しては、3(ふつう)にしました。

ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス

(様式1) 評価シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス		
所在地	武蔵野市境南町2-3-18		
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団		
代表者	理事長 福島文昭		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	① 施設運営 ② 事業		
指定管理委託料	予算	579,086,000円	決算 527,056,684円

2 評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 市民の満足の向上	39.2 /44	37.6 /44	<p>*利用者アンケートの結果、「満足」「おおむね満足」を合わせると91.1%と高い評価を得ている。</p> <p>*自治体等の視察受け入れや、各メディアの取材を積極的に受け入れることで、武蔵野市のイメージアップとシビックプライドの醸成にも貢献している。</p> <p>*144万人を超える利用者を数える中、感染対策を徹底して施設運営を行っているとともに、随時変化するコロナ禍への対応やさまざまなニーズに細やかに対応している。</p> <p>*「利用者懇談会」を開催し、直接市民からフィードバックや職員との意見交換の機会を設けたり、事業やイベントでの利用者アンケートを事業評価に結び付けたシートを活用して、市民意見の職員へのフィードバックや、次回以降の事業運営に反映させている。</p> <p>*デジタルサイネージを活用した動画による「学ぶ楽しさを伝える」PRをプレイスはもちろんのこと、体育館、吉祥寺図書館でも</p>	<p>*利用者アンケートの結果、R2年度以降、総合満足度95.9→93.6→91.1と推移しているが依然として高評価を得ている。</p> <p>*職員対応についても「満足」が7割強高評価。</p> <p>*R4年度は、自治体視察受け入れ26件、メディアの取材25件の対応を行った。</p> <p>*地域の学校の職場体験・図書館見学やプレイス・フェスタでの商店街との協働、武蔵境駅との連携事業に取り組んでいる。</p> <p>*利用者の声・要望から施設等の運営改善につなげている。</p> <p>*コロナの経験を踏まえオンライン講座の取組みを継続している。</p> <p>*市民活動情報ステーションをリニューアルした。さらに団体への有効活用の働きかけを期待する。</p> <p>*デジタルサイネージ活用によるPR、館内表示のビジュアルの工夫あり。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>展開し、普段プレイスに足を運ばない方に対しても訴求することができた。</p> <p>*コロナ禍の経験を活かしオンラインを活用して、遠方の著名な講師と会場をつなぎ、質の高い講座を安価で実施するなど、学びの機会提供にあたり工夫を行った。</p>	
B安全への取組み	11.2 /12	11.2 /12	<p>*ヒヤリハットの収集及び共有に努め、サービス改善へ速やかにつなげている。</p> <p>*消防署員による防災講話と消防署からのアドバイスを踏まえ、防災訓練の実施回数を増やすとともに防火扉の閉鎖やシャッターを降ろしての避難誘導や、さまざまな場面の想定訓練や声出し訓練などより実践的な訓練を行っている。</p> <p>*警備業務では日報の提出を義務付け、複数の職員により実施状況の確認を毎日行っている。管理職等が朝一番に内容把握を行い、必要な対策の確認・実施に努めている。また、朝夕時での連絡調整のほか、月次で警備事業者とミーティングを行い意思疎通を図っている。</p>	<p>*職員全員が上級救命講習を受講している。</p> <p>*多様な実地訓練等を頻繁に行っている。</p> <p>*職員訓練からの声により、非常口外構工事の必要性を市に報告し、避難経路の向上を行った。</p> <p>*警備員を配置し巡回を行い、利用者トラブルを予防している。</p> <p>*警備業者と連絡を密に行っている（日報、朝夕の連絡調整、月次ミーティング）。</p>
C適正な運営	29.6 /36	28.8 /36	<p>*事業計画、基本協定等に沿って適切に実施することはもちろん、感染対応が刻々と変化中、所管課等と綿密に連携をとり、利用者サービスの継続的提供に努めた。また、オンラインへの対応など柔軟な感染症対策の実施に向けた調整を図り、コロナ禍においても着実に事業を実施することができた。</p> <p>*コロナ禍で求められる感染対策を徹底し、且つ施設を適正に稼働させるだけでなく、適宜利用人数の見直しやコロナ対策の見直しを行い、施設を最大限効率的に活用するよう努めており施設等</p>	<p>*コロナ禍により利用者数はコロナ前よりは減少しているが、令和3年度を上回り、年間140万人をこえた。</p> <p>*コロナ対応や緩和対応のロードマップを作り、段階を経て順次実施し適切に対応した。</p> <p>*電気料高騰により必要性の生じた節電対策を検討し速やかに実施した。</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>の稼働率もコロナ禍前の利用状況に少しづつ近づいてきているなど回復傾向が見られる。</p> <p>*情報セキュリティ研修や個人情報に関する研修を実施し、事故の未然防止に努めている。加えて職務別に、個別具体的な情報セキュリティに関する話し合いの場を設け、ケーススタディによる個人情報の保護にも取り組んでいる。</p> <p>*職員発案によるオリジナルグッズの制作、カフェ店員からのフィードバックをグッズ販売に活かし、カフェでの委託販売を行うことで双方の収益増や収入源の多様化につなげ、プレイスへの愛着を喚起するとともに、落ち込んでいるカフェ収入への寄与や、事業団の収入の多様化を実現した。</p> <p>キャッシュレス決済やオンライン決済を導入し、約4割が利用するなど利便性を向上することができた。</p>	<p>*情報セキュリティ研修を丁寧に行っている（チェックシート、話し合い、実施後のレポート等）</p> <p>*職員発案によるオリジナルグッズの制作、カフェでの委託販売など創意工夫による自主財源の確保に取り組んだ。</p>
D施設・整備等の適正な管理	6.4/8	5.6/8	<p>*施設維持管理を専門業者に委託し、点検等を計画的に行っている。提出された報告書は複数の職員で履行状況の確認を行っている。</p> <p>*建物・設備の異常は速やかに市に報告し、適切な対応をとっている。</p>	<p>*施設の長寿命化に協力的であり、必要な修繕や対応を実施して、館の機能維持に努めている。</p> <p>*設備点検により必要な動作確認を行い、コロナ禍で長い間休止していた機器は設備再開までに修繕を行った。</p>
全体	86.4/100	83.2/100	<p>*利用者アンケートの結果、「満足」「おおむね満足」を合わせると91.1%と高い評価を得ている。</p> <p>*コロナ禍においても年間144万人以上の来館者があり、感染症対策を徹底して事業実施、施設運営を行っている。</p> <p>*開館前の定期清掃実施のほか、館内に汚れが目立つ際やトイレ等で清掃が必要となった際など突発的な汚れに対しても、無線を活用し迅速な対応を行うなど、常</p>	<p>*利用者アンケートの結果、総合満足度において高い評価を得ている。</p> <p>*コロナ禍における施設運営、事業実施について、引き続き、迅速・丁寧に対応し、生涯学習の機会を提供し続けた。</p> <p>*天候により館内に突発的な汚れが目立つ場合に、無線対応により早急に必要な清掃を実施している。</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
			に館内を清潔に保っている。 *避難誘導訓練の職員意見をもとに災害時の安全な避難経路確保のため非常口外構工事の提案を行い、市施設課の工事が行われた。	

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> <p>*コロナ禍においても年間144万人以上の来館者があり、感染症対策を徹底して施設運営を行うとともに、対面での事業実施だけでなくオンライン講座等に取り組み、学びの機会を提供し続けた。</p> <p>*デジタルサイネージを活用した「学ぶ楽しさを伝える」動画をプレイスはもちろんのこと、体育館、吉祥寺図書館でも広域的に展開し、プレイスに足を運ばない方も含め、広く生涯学習の振興に努めている。</p> <p>*自治体等の視察受け入れや、各メディアの取材を積極的に受け入れることで、武蔵野市のイメージアップやシビックプライドの醸成にも貢献している。</p> <p>*「プレイス・フェスタ」を館内全体で取組み、プレイスの理念・目的を職員全体で改めて認識しながら、市民に広く武蔵野プレイスを体感してもらう機会として、まちの活性化にも寄与している。</p>	
<p><主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*令和4年4月に統合によって誕生した「(公財)武蔵野文化生涯学習事業団」の効果的な広報や、両事業団が持っていた資源を有機的に結びつけた新しい事業展開について検討していただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*合併を機に行ったHPのリニューアルでは、より市民が情報を得やすいよう両事業団HPの内容を精査し、記事の配置などの効果的な広報に向けた工夫を行った。</p> <p>オルガンコンクールのプレイベントでは、オルガンの演奏とともに本の読み聞かせを実施し、併せて図書館司書が選書した本をイベント会場に展示することで、オルガンにまつわる幅広い「知」を支えることができた。また、図書館機能で実施するシネマプレイスでは、アールブリュットに関連した映画上映では、吉祥寺美術館学芸員によるアートトークを行い、文化と生涯学習を連携した深い学びの提供につながる事業として実施することができた。</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

*

*

主管課（記入欄）

<特に評価できる点>

*利用者アンケートの結果、総合満足度において91.1と高い評価を得ている。

*コロナ禍により利用者数はコロナ前よりは減少しているが、令和3年度を上回り年間140万人をこえた。コロナ対策により制限をしていた施設の再開に計画的に取組み、時期に合わせて対策緩和を進めた。また、オンライン講座などの取組みも継続している。

<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】

*令和4年4月に統合によって誕生した「(公財)武蔵野文化生涯学習事業団」の効果的な広報や、両事業団が持っていた資源を有機的に結びつけた新しい事業展開について検討していただきたい。

【指摘事項への対応】

*合併して幅広い事業間の連携を工夫して取り組んでいる。今後も新しい連携事業の試みについて期待している。

<改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入

*

*

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	39.2	
		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。					
	評価の理由		①プレイスの設置目的及び事業団としての設立目的の両面から基本方針（運営指針）が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされ、目的が達成されているとともに、関係する市の計画（第六期長期計画、第二期生涯学習計画、市民活動促進基本計画、第2期図書館基本計画、第2次子ども読書活動推進計画等）を考慮した管理運営がなされている。②日常的な連携に加えて「プレイス・フェスタ」では事業の部門を超えた職員同士の交流も含めて実施し、プレイスの理念をプレイス全体で体験できるプログラムとして武蔵境地区における賑わいの「場」の創出になっているほか、武蔵野市の知名度やイメージアップ・シティプライドの醸成に向けて積極的に自治体や各メディアの取材を受け入れ、武蔵野プレイスの理念・目的や魅力を発信している。				
	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。					
	評価の理由		①ほぼ全ての事業で実施する利用者アンケートでは、非常に多くの利用者から「満足」「おおむね満足」といった高い評価を得ている。（91.1%）②ホームページの問い合わせフォームからの意見のほか、館内1階では、「利用者の声」、2階子どもライブラリーでは子どもたちからの声の収集やB2青少年フロア「つぶやきシート」などさまざまな形で意見等を述べる環境を用意している。③回答は、係長以上が作成し速やかに決裁を行うことで返信をスムーズに実施している。④収集した意見等は職員間で共有するだけでなく、改善や運営に反映させたものは館内の定例会議で確認もしている。⑤一般的な苦情への対応マニュアル整備だけでなく、悪質なクレーム対応などもマニュアル化するとともに、施設管理・警備・駐輪場管理の委託先とも日常的に情報交換を行い、適切な対応を実施してきている。				
	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	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。							
評価の理由		①読書の動機付け指導のため、地域の小学校に職員がアウトリーチを行っているほか、市内小学校「総合的な学習の時間」などでプレイス活用に協力するだけでなく、子どもたちの学習成果展示などにも積極的に取り組んでいる。②プレイス・フェスタなどの事業において、武蔵境の商店会連合会との協働事業として取組みを行ったほか、隣接する公園での青空おはなし会や野外イベントを実施し、館内利用者だけでなく来街者や館を利用しない地域住民にもアプローチを行っている。また、「利用者懇談会」を開催し、直接市民からフィードバックや職員との意見交換の機会を設けたり、事業やイベントでの利用者アンケートを事業評価に結び付けたシートを活用して、市民意見を職員へのフィードバックや、次回以降の事業運営に反映させている。					
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。						
評価の理由		①合併による新事業団発足に合わせて事業団全体でHPリニューアルし、より市民（利用者）がプレイスの情報を得やすいようにしている。また市民活動向けの情報ステーションもリニューアルし、わかりやすい情報提供に務めた。利用者アンケートを通じ、参加に至った際の利用媒体の把握に努め、SNSや市報、郵送による広報のほか、学校や地域施設へのチラシ配布など様々な媒体を活用した広報や館内での広報や隣接公園でのPRにも努めている。②館内の広報では、統一した広報マニュアルを厳格に適用し、見やすく整理された広報の実現に努めている。その他にもYouTubeによる利用案内やデジタルサイネージを活用した案内などさまざまな手法により、利用のしやすさに配慮した案内等を実施している。					
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	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。						

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></p> <p>①利用者が気持ちよく施設を利用できるよう、館内案内に「禁止」という言葉を使わずに、誰にも伝わるようビジュアルを活用した案内を行っている。また、委託業者に対し、全ての関係者が行う業務全てが武蔵野プレイスのサービスにつながることを直接、徹底してもらっている。②利用者のニーズを速やかに見極め、サービスが可能となるように1階窓口を総合カウンターとして職員が直接サービス提供を行い、利用者を待たせることなくサービスを行っている。地下1階や2階のカウンターでは、時間をかけて丁寧に行う必要のあるレファレンスサービスや登録業務などを実施するなど、さまざまなニーズに細やかに対応している。また、随時変化するコロナ禍への対応では、利用条件変更の際に利用案内や受付が適切になされるよう、朝会で伝えるとともにノートでも確認できるよう周知徹底している。③職員交代時は書面で確実に引継ぎを行っている。④全職員が質の高いサービスを実施できるよう各種マニュアル整備しているほか、適宜見直しを行っている。研修によるだけでなく機能ごとに職員間で課題を出し合い改善を行い、改善案の徹底を朝会やノート（ホワイトボード）を活用し確実に徹底している。</p>				
	自主事業への取り組み	<p>1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。</p> <p>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	5	4	
		<p><u>評価の理由</u></p> <p>①コロナ禍での経験を踏まえ、リモートやオンラインを積極的に活用して遠方の著名な講師と会場をオンラインでつないだ事業の実施や対面での事業の実施、デジタルサイネージの活用など、時流に即した事業を速やかに展開し実施している。②機能ごとの専門職員がニーズを捉えた講演だけでなく、世間の認知よりも先行して交渉を行うことで、遠方の著名な講師の講座を安価で市民に提供するなど事業実施について工夫を行い、参加者から非常に高い評価（満足度）をいただいている。事業計画に沿った自主事業は、そのほとんどが定員を超える応募となっており、実施した事業ごとのアンケートは回収率も高く、また、参加者の満足度が非常に高いものとなっている。</p>				
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・取り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></p> <p>①ヒヤリハットを収集し、情報共有を行うだけでなく、対応を定例会を通してサービス改善へ速やかにつなげている。②職員全員が東京消防庁上級救命講習を受講しているとともに、緊急時対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制を徹底しているほか、さまざまな職種・勤務体系の違う職員同士の情報共有のため、スケジュールアプリなどを導入し、危機管理体制を強化している。法定訓練のほか、職員から不安の声を反映して、職員が少ない夜間を想定した場面、実際に防火扉の閉鎖やシャッターを降ろした状況で避難誘導など、より実践的な訓練も行っている。その他にも消防署員による防災講話と消防署からのアドバイスを踏まえ、消火器の位置の確認や声出し訓練など、隙間時間で可能な訓練を計画実施し、ほぼ毎月何等かの訓練を実施し対応力強化に努めている。③実際に館内傷病者の発生の際の初期対応に生かされ、速やかに救急隊に引き継ぎ等を行っている。また、訓練からの声を市と調整した結果、非常口外構工事の実施により避難路の確保につながった。また、事件、事故等の発生時やコロナ罹患状況なども、市に報告しているほか、土日祝日や夜間時にはSNS等も活用して速やかに報告する対応をとっている。④賠償責任保険は、市や利用者に損害を与えた場合に備えて加入している。</p>				11.2
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り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></p> <p>①警備業務に委託し、プレイス館内及び周囲への巡回を定時だけでなく、随時実施できるようにしており、利用者の身体及び財産の安全確保のほか、不審物の発見に努めている。普段より職員と警備間での無線により不審状況の把握などに努め、立哨などの実施によるトラブル回避を行っている。また、利用者同士のトラブルなどに対しては警備員だけでなく、複数の職員で対応し無線機などのツールを活用しながらトラブル解消に当たっている。②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。③警備業務では日報の提出を義務付け、複数の職員により実施状況の確認を毎日行っている。日報への記載事項は決裁を待つことなく、管理職等が朝一番に内容把握を行い、必要な対策の確認・実施に努めている。また、朝夕時での連絡調整のほか、月次で警備事業者とミーティングを行い意思疎通を図っている。</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	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り組みを実施しているか。					
	3 業務改善のための具体的な取り組みを実施し、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><u>評価の理由</u></p> <p>①業務を仕様書や事業計画、基本協定等に沿って適切に実施することはもちろん、感染対応が刻々と変化する中、所管課等と綿密に連携をとり、利用者サービスの継続的提供に務めた。また、オンラインへの対応など感染リスクに柔軟な対応が可能となるよう調整を行い、コロナ禍においても着実に事業を実施してきた。②施設面では、感染リスク対策と利用者サービスの向上の両面に取り組み、サーキュレーターや空気清浄機の活用によるコロナ禍での安心・安全な施設サービスの提供にも努めた。③プレイスと所管課との連絡調整だけでなく、関連する各課と会議体を活用して連絡・連携に務めたほか、必要に応じて直接説明を行いコミュニケーションギャップの解消に務めた。④事業評価シートに基づき目標点の設定とその評価、利用者アンケートに基づく事業評価により、事業ごとの改善に取り組んでいるほか、事業スクリーニングを実施し、市の意向をしっかりと反映した事業実施にも取り組んでいる。</p>				

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
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 ①コロナ禍で求められる感染対策を徹底し、且つ施設を適正に稼働させるだけでなく、適宜利用人数の見直しやコロナ対策の見直しを行い、施設を最大限効率的に活用するよう努めてきた。また、コロナ以前から指摘されている稼働率の低い諸室の稼働率アップに向けて、諸室利用がイメージしやすくなるよう体験教室を実施するとともに、利用方法の提案も併せて実施し、その改善に取り組んだ。②コロナ禍により、一時は大きく来館者が減少したが、規制解除の進展とともに、施設等の稼働率もコロナ禍前の利用状況に近づいてきているなど、順調に回復してきている。③コロナ禍の状況に則してアルバイト削減などを行い、適正で効率的な業務を行っている。④4つの機能を併せ持つ複合施設である武蔵野プレイスを、市民（利用者）にその役割をしっかりと伝える事業として、プレイス・フェスタを計画・実施・報告を1年を通して実施することで、複合機能施設にありがちな横や縦の連携が硬直的になることを避け、魅力ある施設や事業実施に結び付けるとともに、利用者からの大変高い評価に繋がっている。						
適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	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。				
評価の理由 ①マイナンバーを含め、個人情報の保護に関する規程を整備している。②個人情報は適切に管理され事故は発生していない。③年度計画に盛り込んだ情報セキュリティ研修や個人情報に関する研修を実施し、事故の未然防止に努めている。加えて職務別に、個別具体的な情報セキュリティに関する話し合いの場を設け、ケーススタディによる個人情報の保護にも取り組んでいる。						
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	29.6
	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。				
評価の理由 ①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を定期的に行っている。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。②月次で再委託先とミーティングを行い意思疎通を図っている。契約書に個人情報保護や暴力団排除の特約を添付している。年度始めとなる会議には館長も出席し、業務の実施にあたってしっかり実施してもらいたい点を直接伝え、管理監督の徹底を図っている。						
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。				
評価の理由 ①コロナ禍による座席数の削減や、貸し出し施設の人数制限があったものの、100万人をはるかに上回る140万人超の利用者数を記録し、令和5年度末までには来館者2000万人を達成する見込みとなるなど、利用者の非常に多い状況が続いている。②キャンセルを見込んだ需要予測だけでなく、できるだけ大きな会場を設定して、コロナ禍における機会損失や収入の落ち込みを最小限に抑えた。コロナの影響によりカフェ収入は厳しい状況が続いているが、職員発案によるオリジナルグッズの制作、カフェ店員からのフィードバックをグッズ販売に活かし、カフェでの委託販売を行うことで双方の収益増や収入源の多様化につながっている。プレイスインフォなどのプレイス発行の印刷物では広告を導入し、さらなる収入の多様化を実現している。③長期休み中のB2装飾事業などでは、機能を超えて打ち合わせを行い、テーマのすり合わせや連携展示など事業の一貫性を図るとともに、B2を水族館にしようという夏イベントでは多くの親子や初めてのB2来訪者を、B2利用者に取り込むことにつなげている。また、若手職員が中心になって、プレイス独自のキャラクター等を活用したSNSを活用した広報により、SNS発信の活性化にも取り組んでいる。						
指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	
	2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
	3	現金等が適正に管理されているか。				
評価の理由 ①事業計画に従い支出を適正かつ効率的に行うだけでなく、支出管理を徹底し、コロナ禍における関連費用への支出増や突発的な支出への対応を所管課と適宜確認を行い速やかに対応した。②市移管事業以外の自主的事业における利用者負担の考えを統一し、質の高い事業（講演）を廉価で利用者の負担により実施している。レジでは直接現金に触れないで管理できるようにし、現金の取り扱いでは金庫への保管、複数の職員による勘定のほか、1日3回以上直接確認するなど厳格に管理している。③令和4年8月からはキャッシュレス決済やオンライン決済を導入し、利用者の4割が利用するなど利便性ととも現金での取り扱いをなくすなど利用料、使用料の適正な徴収に努めている。						

C 適正な運営【配点36点】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
	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> ①物品購入や修繕工事の集約化を行い、送料負担の軽減や工事単価を抑制している。市より電力料金高騰に伴う電気使用の削減要請を受け、速やかに電力削減に向けた対応方針を定め、利用者に極力影響が出さずに省エネを図る方策を実施し、取組み開始後約25%の電気量削減を実現している。②予算の執行にあたっては複数業者から見積もりを取ることで価格競争を促し、経費節減に取り組むことができた。再委託先の選定にあたり市の基準に準じたプロポーザルを実施し、経費削減の効果が得られた。						
	平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。 2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。	4	3	2.4		
<u>評価の理由</u> ①施設予約システムを導入して、利用者が平等に施設を利用ができるよう配慮している。②定員に制限のある事業については定員を超えた場合は市民を優先し、かつシステムを利用した抽選により公平性を担保している。コロナ禍への対応として適切な管理をしながらより多くの参加者受け入れができるよう面積の広い施設を利用するなど実施方法を工夫した。							
D 施設・設備等の 適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4	3.2	6.4	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検取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> ①運用が特殊・専門的となる空調などの施設維持管理は技術力の高い専門業者に委託し、実施した点検内容を報告書で提出を求め、必要な点検等を計画的に行うとともに、修繕等や保全工事が必要な場合には適宜市に報告を行い、保全整備につなげている。②報告書は複数の職員で履行状況の確認を行うほか、月次ミーティングで詳細確認を行うとともに施設設備の共通認識を図っている。③施設の不具合は維持管理業者、職員、警備など複数のチャネルを活用して把握に努め、必要な修繕を速やかに行い安全性の確保や機能保持をしている。④建物・設備の異常は速やかに市に報告し適切な対応をとっている。⑤備品については市、事業団所有とを切り分け台帳を整備し適切に管理している。高額な備品の修繕に際しては今後の設備更新を考慮した機器選定も実施している。⑥コロナ禍で非常に長い間休止していた機器について、業者による作動確認を実施したほか、異常があった機器については再開時までに必要な修繕を行い、利用者の利便性向上に努めた。						
	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。 2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。	4	4	3.2		
<u>評価の理由</u> ①開館時間前までに定期清掃を行っているほか、天候等により館内に汚れが目立つ場合やその他トイレ等に臨時で清掃が必要な際など突発的な汚れに対しても、無線を活用し迅速な対応を行うなど、常に館内を清潔に保っている。②専門業者に委託し作業している清掃業務では作業基準表に基づいた清掃の実施と併せて作業報告書の提出を求めている。また、提出された報告書は複数の職員で履行状況の確認を行うとともに、月次でミーティングを行い意思疎通を図っている。その他日々館内巡視において作業の実施状況を確認し、快適な環境を維持している。駐輪場や駐車場など外構部分は、専門の清掃業者だけでなく常駐するスタッフや職員も含めて、適宜、清掃を行い、快適な環境整備とともに周辺環境の美化に努めている。							

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

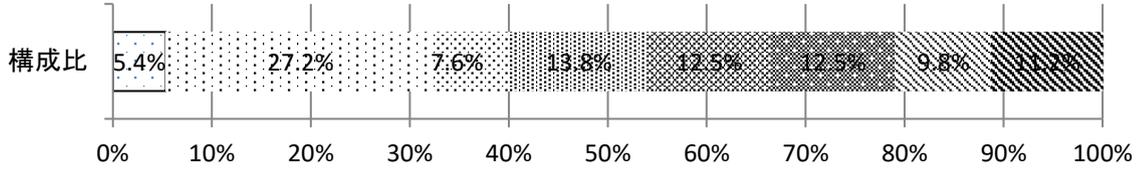
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	37.6
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	5	8	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	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	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></p> <ul style="list-style-type: none"> ・設置目的に即した事業を工夫し実施している。 ・利用者の声・つぶやきシートへの回答を館内掲示板で周知している。また施設等の運営改善につなげている。 ・地域の学校の職場体験・図書館見学やプレイスフェスタでの商店街との協働、武蔵境駅との連携事業の取組み。 ・コロナの経験を踏まえオンライン講座の取組みを継続している。 						
B 安全への取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	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。				
	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></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員全員が上級救命を受講し、多様な実地訓練等を頻繁に行っている。 ・訓練からの職員の声により非常口外構工事の必要性を市に報告し避難経路の向上を行った。 ・警備員との無線連絡により不審物の把握、日常巡回による館内の把握をしている。 <p><u>改善事項</u></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	2.4	28.8
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3	2.4	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に行われているか。				
	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	5	4	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2		
	2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
	3 現金等が適正に管理されているか。					
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	5	8		
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
<p><u>評価の理由</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ対応や緩和対応のロードマップを作り、段階を経て順次行い適切に対応した。 ・コロナ禍での施設利用制限はあったものの、140万人の利用があった。 ・電気料高騰により必要性の生じた節電対策を検討し速やかに実施した。 <p><u>改善事項</u></p>						
D 施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4	3.2	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	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"> ・天候により館内に突発的な汚れが目立つ場合に、無線対応により必要な清掃を実施している。 ・設備点検により必要な動作確認を行い、コロナ禍で長い間休止していた機器は設備再開までに修繕を行った。 <p><u>改善事項</u></p>						

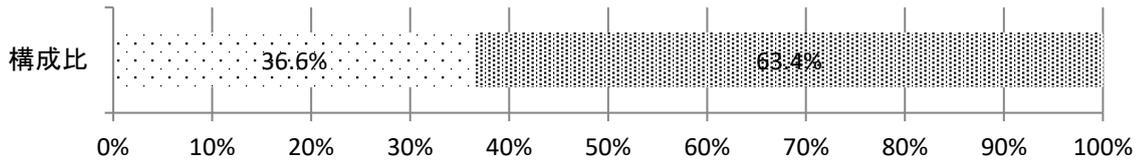
年齢

□10歳代未満 ◻10歳代 ◻20歳代 ◻30歳代 ◻40歳代 ◻50歳代 ◻60歳代 ◻70歳代以上



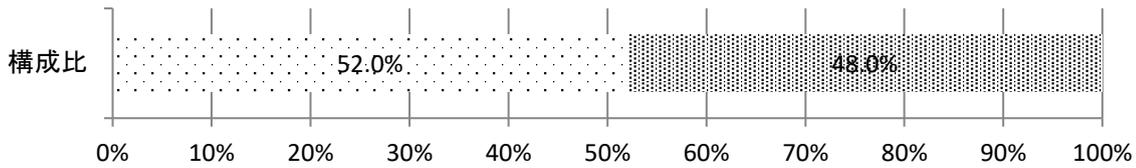
性別

◻男性 ◻女性



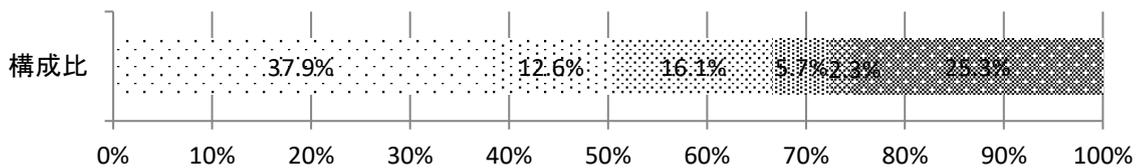
居住地

◻武蔵野市内 ◻武蔵野市外



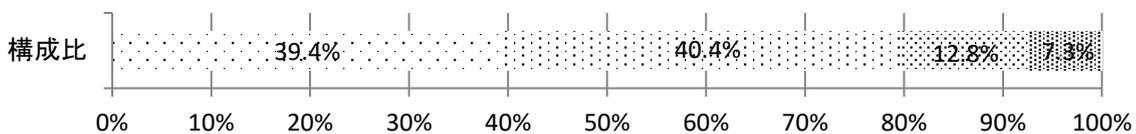
市外居住地

◻三鷹市 ◻西東京市 ◻小金井市 ◻杉並区 ◻練馬区 ◻その他



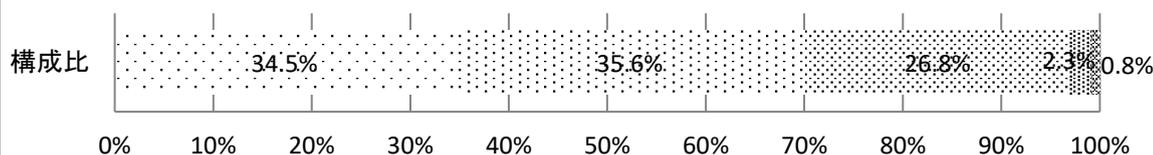
利用頻度

◻週に数回 ◻月に数回 ◻年に数回 ◻はじめて



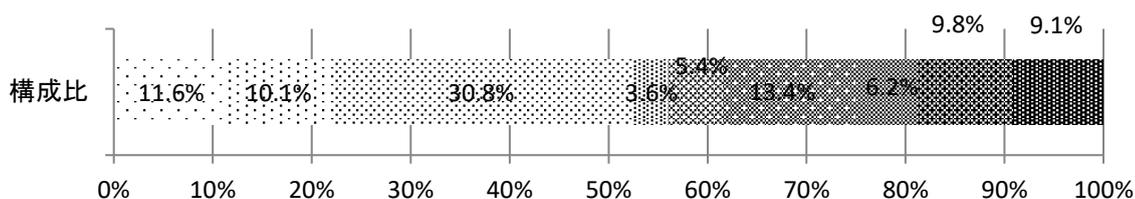
来館手段

・徒歩 ・自転車 ・電車 ・自家用車 ・その他



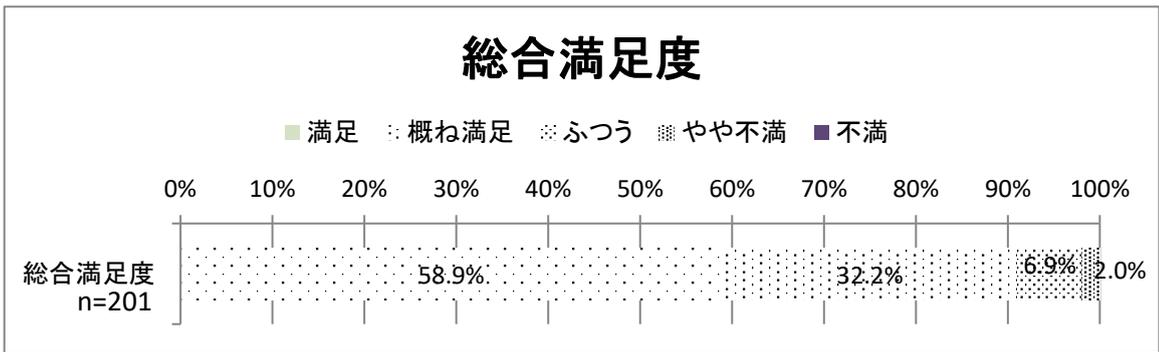
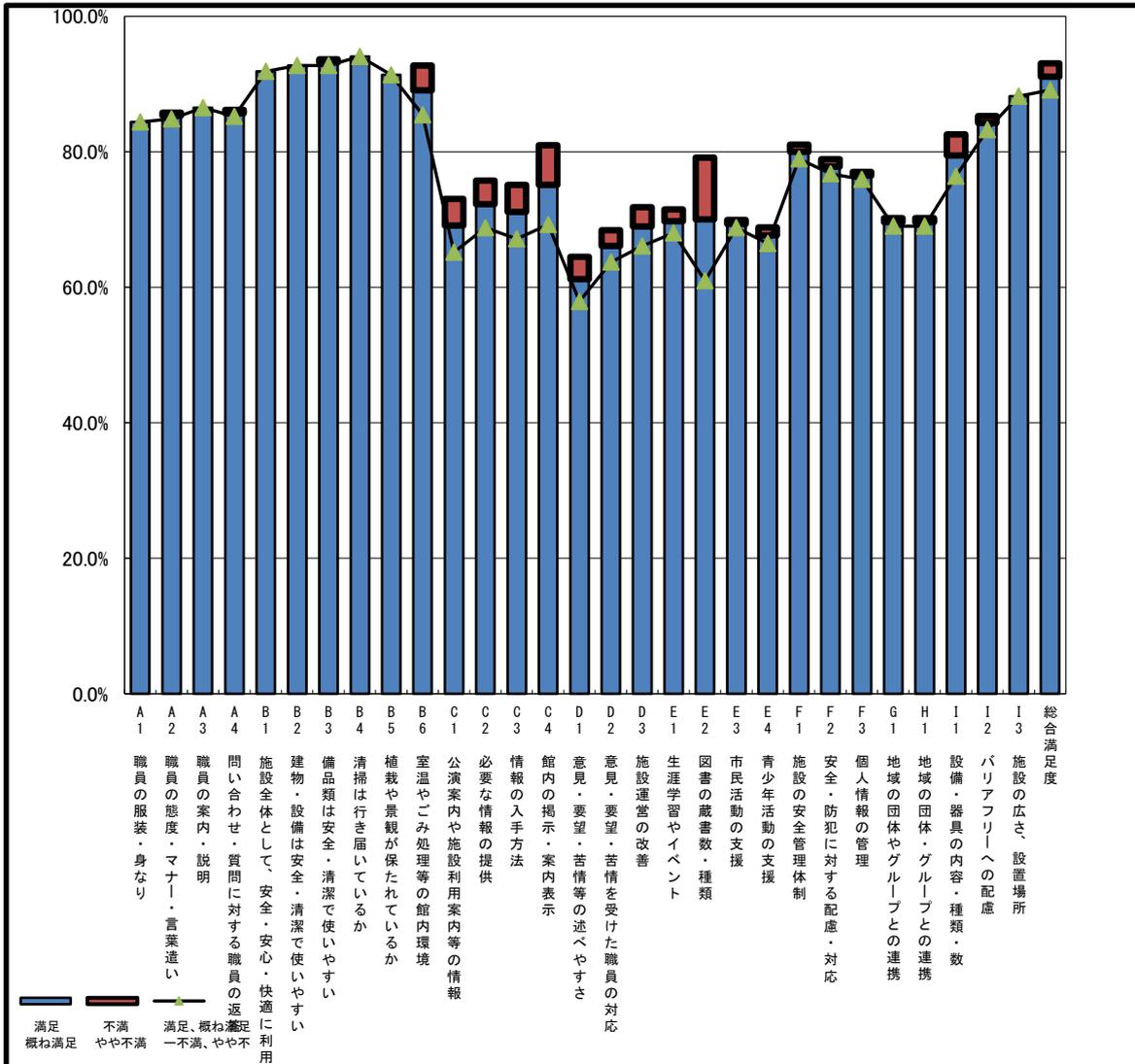
利用場所

・図書館(B1) ・図書館(B2) ・図書館(2階)
 ・マガジンラウンジ ・市民活動 ・スタディー
 ・ワーキング ・青少年 ・その他



回答者の属性に関するコメント

- ・アンケートから多くの世代に利用されているということが得られた。なかでも10代の利用が多いということが表れている。コロナで影響を受けた10代の利用者数の回復が見られた。
- ・男女比の割合は、昨年度と同程度の女性が63%程度を占める。
- ・居住地比率は、市内在住者が52%と市外在住者より多い。市外居住者の内訳は、近隣市区(三鷹、小金井、西東京、杉並、練馬)在住を合わせて約75%を占める。近隣市区の中では三鷹が約38%で最も多い。
- ・約80%の人が、月に数回以上利用しており、約40%の人が週数回利用している。日常的に利用してる方が多く、生活の一部として武蔵境地区の身近な存在、欠かせない存在となっている。
- ・武蔵境駅至近に立地している当館の利用者の多くが徒歩または自転車での来館となっている。26%強の利用者が電車を利用して来館。
- ・図書館部分を利用している利用者は全体の1/2強(56.1%)。図書の中では(2階)の利用が相対的に多い。
- ・スタディコーナーの利用が令和3年度と比較し大きく増えている(3.1%→13.4%)。コロナ禍を経験しリモートワークが定着したことや、令和4年度中には利用チェックシートの収集を廃止し、利用へのハードルが下がったこと、またコロナの感染状況が落ち着いてきたことも影響しているのではないかと。

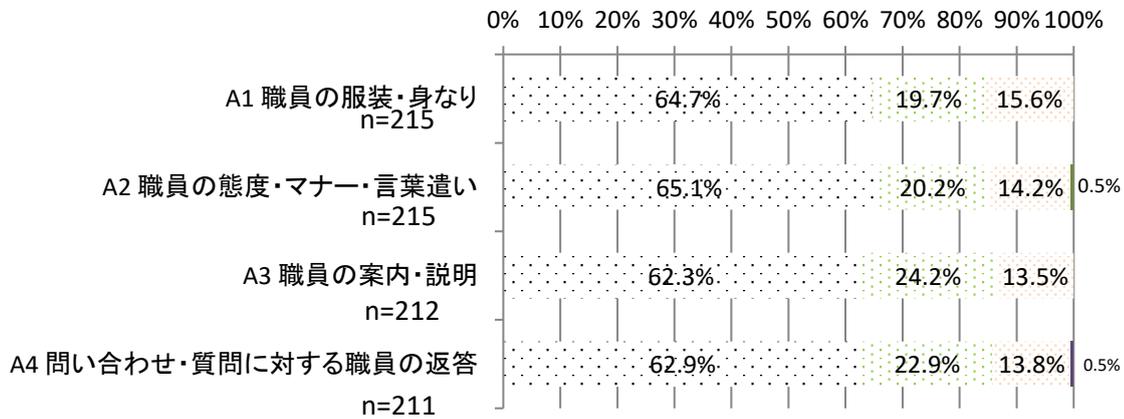


総合満足度に関するコメント

- ・「満足」が58.9%、「概ね満足」を合わせると91.1%と、前年度と同等の高い評価を得ている。
- ・平均点数は4.5とこちらも昨年同様高い総合満足度を維持している。
- ・「不満」「やや不満」は2.0%。

職員の対応

● 満足 ● 概ね満足 ● ふつう ■ やや不満 ■ 不満

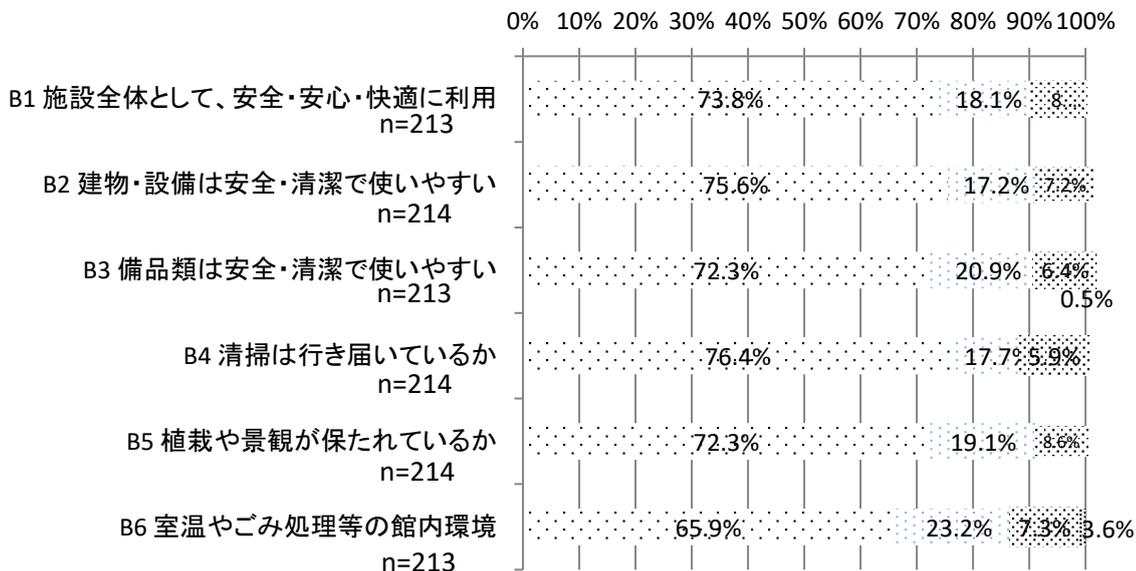


職員の対応に関するコメント

・満足度平均点は4.5と昨年と同程度となった。
 ・「満足」と答えた利用者が昨年同様6割を超え、「満足」「概ね満足」を合わせた数は9割近くと利用者満足度は昨年に引き続き高い。

建物・設備・備品等の管理

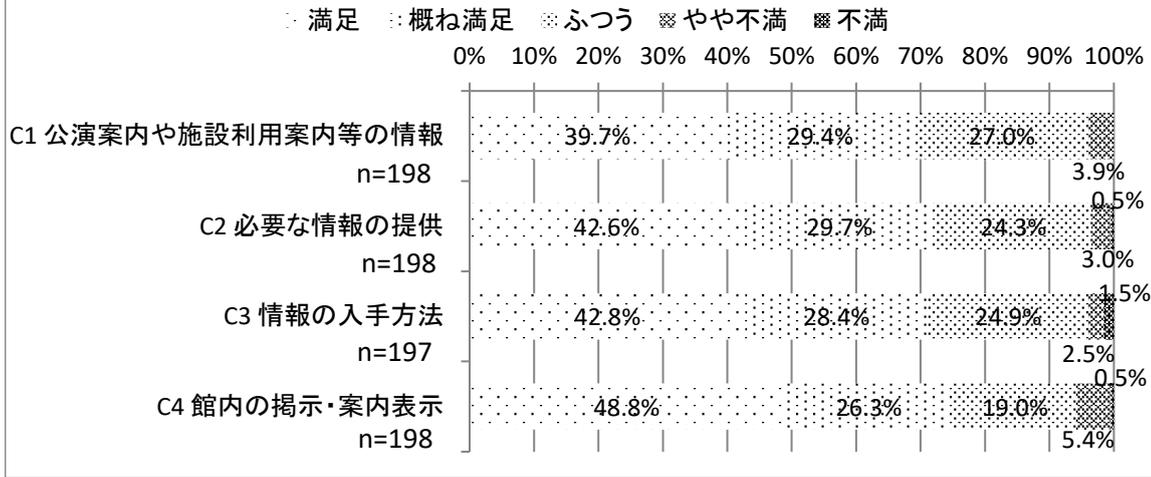
● 満足 ● 概ね満足 ● ふつう ■ やや不満 ■ 不満



建物・設備・備品等の管理に関するコメント

・満足度は令和3年度と比較して同程度で非常に高い。(4.6)
 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設によっては利用人数の制限を行っていたが、年間入館者は140万人を多く超えている。(月平均12万人)。施設や設備に負荷がかかっているが、不具合やトラブルについては館内巡回等で早期発見し迅速に対応している。開館から10年を超え設備によっては耐用年数を超えるものも出てきており、順次更新を行っている。

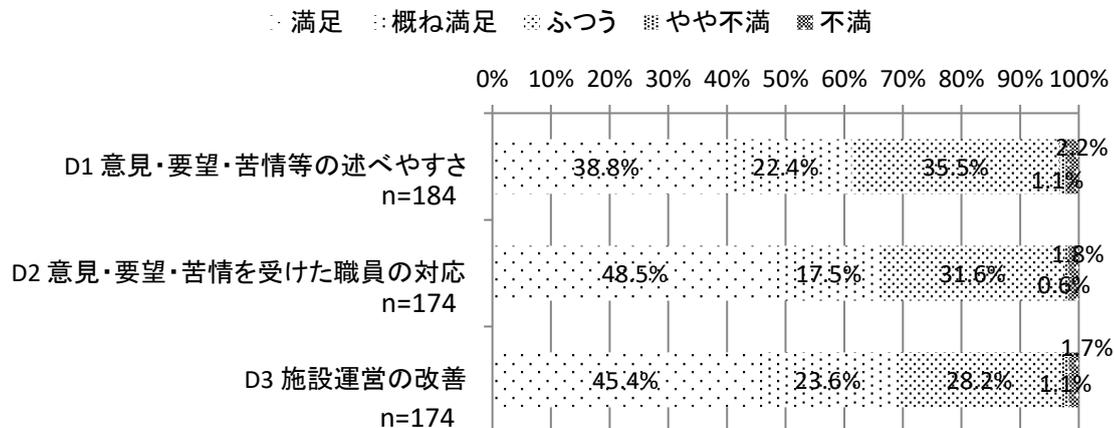
情報の提供



情報の提供に関するコメント

- ・「満足」「概ね満足」の割合の平均は7割を超えた。
- ・事業は市報・市やプレイスのホームページで周知したほか、プレイス館内大型ポスター掲示、市内公共施設でのチラシ配布を行った他、SNSなどのソーシャルメディアを活用した。
- ・ポスター、チラシ、市報などのアナログ広報とホームページ、FacebookやTwitterなどデジタル媒体も活用しながら、幅広い利用者層に向けて情報発信を行った。
- ・デジタルサイネージを活用した動画によるPRをプレイスはもちろんのこと、体育館、吉祥寺図書館でも展開することで、プレイスで行う事業をより多くの市民に周知に務めた。
- ・合併による新事業団発足に合わせて事業団全体でHPリニューアルし、より市民(利用者)がプレイスの情報を得やすいようにしている。市民活動向けの情報ステーションもリニューアルし、わかりやすい情報提供に努めた。

利用者の意見の反映

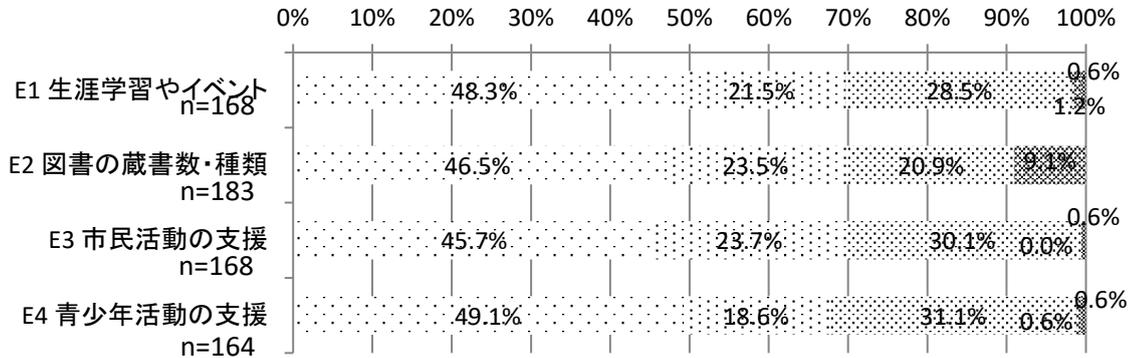


利用者の意見の反映に関するコメント

- ・利用者からの投書すべてに回答し館内掲示をしている。そのほか、ホームページからの問合せについても、連絡先の分からないものを除き全て回答した。また、日々図書館等館内カウンターで口頭で受けた意見については、職員が報告書にして組織内で情報共有の他、速やかな改善につなげている。
- ・施設管理、警備、駐輪場管理などの委託先と定期的に会議を行い、情報を収集し施設運営の改善を行っている。
- ・コロナ禍で座席の制限や、利用者へのマスク着用をを求めるなどの対応を行った都や市対策本部の決定に従い、必要な制限や緩和等の対応を行った。
- ・輻射熱空調の室温管理の難しさも併せて、施設等ハード面への対応はかなり難しい側面もある。

プレイスの事業

● 満足 ● 概ね満足 ● ふつう ● やや不満 ● 不満



プレイスの事業に関するコメント

・プレイスの事業に対する満足度は7割。コロナ禍での経験を活かし、遠方の有名な講師と会場をオンラインでつないでの事業実施や動画配信など事業内容に応じて多角的に事業を展開したことが評価されたと考えられる。
 ・各事業ではその都度利用者アンケートを実施。回答を分析し問題点・課題を認識するとともに事業の質の向上や次年度の事業企画に反映させている。

安全管理体制

● 満足 ● 概ね満足 ● ふつう ● やや不満 ■ 不満

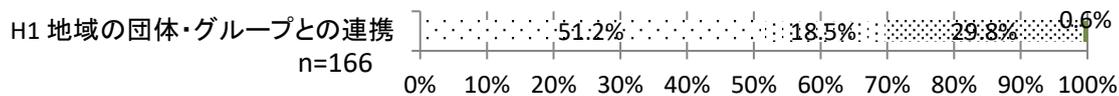


安全管理体制に関するコメント

・全項目で7割を超え満足度は高い。
 ・コロナ対策として、カウンター、座席へのパーティション設置、手指消毒用アルコールの設置、事業実施の際の検温、参加者情報の把握等を実施した。
 ・防災訓練では実施回数を増やすとともに防火扉の閉鎖やシャッターを降ろし、想定される館内状況の把握を行った。消火器だけでなく消火栓の放水を行うなど、より実践的な訓練を行っている。
 ・警備員を常時配置し、不審者・物の早期発見、盗難等の予防を図り、市民の安心安全な利用環境を提供することができた。
 ・退館時には、決裁も含め個人情報はすべて施錠棚への保管を徹底し、各カウンターでも図書端末や職員PC画面が見えないようカバーを設置している。情報漏えい等の事故はない。

地域との連携について

● 満足 ■ 概ね満足 ※ ふつう ■ やや不満 ■ 不満

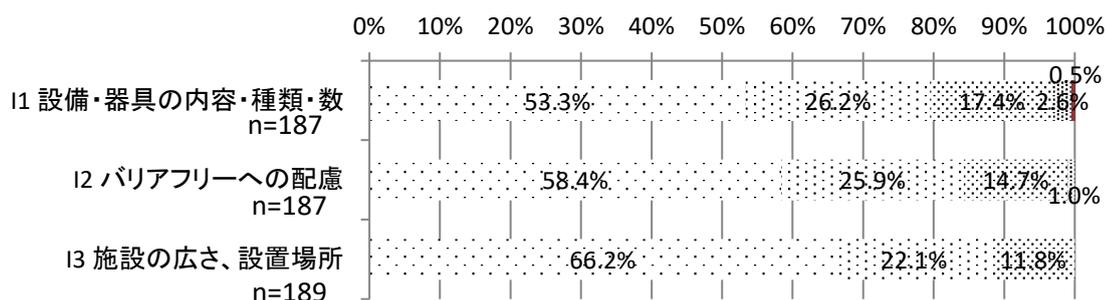


地域との連携に関するコメント

- ・「満足」「概ね満足」を足した割合が約7割となり、昨年以上の満足を得ることができた。
- ・小学校に職員が出向き読書の動機付け指導を行ったり、武蔵野市民科など総合的な学習の時間の授業に積極的に協力を行った。
- ・近隣小学校の授業で作成したポスターやチラシを館内で掲示、配布する協力を行った。
- ・事業においては大学を中心に連携を行った。

その他について

● 満足 ※ 概ね満足 ※ ふつう ■ やや不満 ■ 不満



その他に関するコメント

- ・平均して「満足」が約6割。「概ね満足」を合わせ8割を超える利用者が満足している。施設管理も含め高い評価をいただいた結果といえる。

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
1	必要以上のサービスなどはそれほど求めませんので、職員さんの負担にならないようにしてもらえれば	30		市外	西東京
2	素晴らしい施設です。いつもありがとうございます。	40	女性	市外	三鷹
3	いつも子ども達と利用させていただいています。ありがとうございます。児童書の新かんを増やしてほしいです。以前、幼児が迷子になった時にインカムで館内連携して、すぐに見つけてくださいました。安心して過ごせる場所です。今後もたくさん利用します！	40	女性	市内	
4	・コロナの中、一階中央部にあるレストランの営業ぶりが気になる。街中の食堂が休んでいる中で営業していた。公共の場にふさわしくない。 ・手指のアルコール消毒をしない方が圧倒的多数、指導すべきではないか ・はじめて予約システムを利用する方への説明・対応が極めて劣悪な職員がいる。正直、不快な思いをしている ・図書館の開館時間が短い！ 諸外国並に夜間勉強できる場にして欲しい	70	男性	市内	
5	1階のカフェの音楽がいつもうるさい、流さないで欲しい	60	女性	市内	
6	1F食堂はない方がいい、話し声、においが不快。	60	女性	市内	
7	もう少し室温を下げて欲しい。	50	男性	市内	
8	プレイスの芝生広場の白い椅子の管理はどこでしょうか。白いためにかなり汚れがついています。下にどろがびっしり	60	女性	市内	
9	暖房の効き過ぎは良くないですが少し室内が寒すぎると思いました。(節電が必要ですね) 図書室の特に文庫本は汚すぎると思います。	70	女性	市内	
10	エレベーターが遅い、どういう制御をしているのか疑問でした	40	男性	市内	
11	スライドの黄ばみはない方がいい。先日の映画もそうで、フィルムのせいかと思っていたが、本日も同じだったので機器のせいではないか。 ディスクにカップの跡があってきたなかった。	50	女性	市内	
12	いつもありがとうございます	40	男性	市外	三鷹
13	暖房はもっと下げても良いと思う	50	女性	市内	
14	広報活動にもっと工夫をして欲しい。	70	男性	市内	
15	とてもきれいな施設で、また利用したいと思いました	50	女性	市外	
16	必要なときに、気持ちよく使用させていただいています。	70	男性	市外	国分寺
17	エレベーターの場所、上に行くのか下に行くのか わかりにくい	60	女性	市外	西東京
18	姪の受験の付き添いで来たときすてきな建物があるなあと感じていました、入れてよかったです	50	女性	市外	豊島区
19	エレベーター使いにくいです。先にその階に来ているのに上に行けなかったり、下に行けなかったり、やたらまたされる。	50	女性	市内	
20	こちらが借りようと予約した本、CDが今借りてる人が返さなかった、(特に3月～4月)本来ならプレイスの人が借りてた人の家に直接行って、交渉すべきであったが、図書館で新しい同一物を購入したようだ。在勤在学者は3月～4月異動でいなくなる可能性ある。単にメール電話の「さいそく」だけでなく本人宅、所属学校、会社に連絡して今後当該学校、会社の者に貸すべきではない。これらができないなら貸し出しは保証金をとるべきだ	70	男性	市内	
21	ゴミ箱をもっと置いてほしい。	20	女性	市外	三鷹
22	おはなしのかがもっとあるとうれしい	30	女性	市外	三鷹
23	おはなし たのしい	10歳未満	女性	市内	
24	おはなし会、楽しかったです。	20	女性	市外	西東京
25	三鷹市民でも、気持ちよく利用できて、とてもうれしいです。	40	女性	市外	三鷹
26	こども(乳児)が落ちつける場所が併設されるとうれしい。 幼児は走るのに対象外。寝んねの子をメインとしたもの。	30	女性	市内	
27	絵本のリクエスト、まんがを増やしてほしい。 子供のワークショップがもっと多くなるとうれしい。	10歳未満	女性	市内	
28	おはなしかい たのしい	10歳未満	女性	市内	
29	こどもの本エリア、ベビーカーだとちょっと狭いです たくさん本があったのしくつかっています！	30	女性	市内	
30	おはなし会以外に乳幼児向けのイベント(演奏会など)を企画していただくと更にうれしいです。(小学生以上～などが多いので)	30	女性	市内	
31	おはなし会に初めて参加でき 良かったです！	30	女性	市内	
32	東洋医学系の本を増やしてくださいと嬉しいです。	50	女性	市内	
33	子供用の絵本はよだれをふいてから戻すルールにして欲しい。 そのためにタオルなど設置してもらいたい	30	女性	市外	三鷹

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
34	読み聞かせ楽しみに参加しています	20	女性	市内	
35	1階が座るところが少ない	70	女性	市内	
36	小学生中～高学年向けのおはなし会、読書会があると良いと思う。	40	女性	市外	西東京
37	三鷹市在住ですが、新しい本を予約できなくなったのが残念です。 三鷹の図書館には読みたい本がないこともあるので	40	女性	市外	三鷹
38	小さい子向けの「昔ばなし絵本」(文字が少ない)がほとんど見つけれないのが唯一気になるところです。	40	女性	市外	
39	居心地が大変良い、職員が親切である	50	女性	市内	
40	とくにないです	10歳未満		市内	
41	小学生の女の子がいます。地下のフロアを利用させたいと思いましたが、トイレなどの位置が大人がいらっしゃる事務所から死角になっていてすこし心配です。	50	女性	市内	
42	青少年フロアの混雑状況をネットでみられるようになると嬉しいです。	10	女性	市外	西東京
43	・室温設定がやや高いと思う日がある。 ・冬は受験シーズンで青少年フロアが混むので、事前に混雑状況が知りたい。	10	男性	市外 (在学)	
44	楽しかったです。	10	男性	市外	逗子
45	空気清浄機増設してください！	10	男性	市内	
46	映画を見るスペースが欲しい。(稲城図書館などにあるやつ)	20	男性	市外	府中
47	楽しかった	10	男性	市外	日野
48	エレベーターが少し遅い。	10	男性	市外	三鷹
49	自動販売機の飲み物を安くしてほしい	10	男性	市外	三鷹
50	チェキ最高	30	男性	市外	府中
51	いつも自習に利用させて頂いています。とても集中しやすいです。いつも利用させて頂きありがとうございます。	10	女性	市外	小金井
52	いつもありがとうございます！	10	男性	市外	小金井
53	ワーキングデスクのところからテラスに出られるようにしてほしい。電話でお願いしなくとも開けておいてほしい。静かな部屋から電話でお願いするのは難しいので。	40	男性	市内	
54	本日初めてワークデスクを利用、予約手続き等の説明が充分でありませんでした。予約入力後に支払いをすることもいわれず、あとから呼び止められました。こちらの理解不足があったとは思いますが、本日カードを新しく作ったその流れのことなので配慮がほしかったです。「予約」後に支払をするのは当然かのような対応がわかりました。	60	女性	市外	三鷹
55	ワーキングデスクのいすが長時間は、たえられないかな。	60	男性	市内	
56	市の設備として有効に機能しており今後も引き続き利用したい。	70	男性	市内	
57	今後もよろしくお願いします。	40	男性	市外	
58	4Fトイレが4つのうち2つ使用できないのは少し不便。	20	女性	市内	
59	いつもありがとうございます。安心のエリアです。 ごみ箱が欲しいです。	30	男性	市内	
60	Wi-Fiが都度接続しないと使えないのがとても不便 スタディーコーナーの次の利用時間まで15分の待ち時間がムダ	50	男性	市内	
61	とてもよい施設でいつも使わせていただいています。大きな不満はないですが、利用者のマナーが気になる時があります。でも概ね満足です。	50	女性	市内	
62	スタディーコーナーの消毒セットが少なくなった。	50	男性	市内	
63	いつも、とても利用しやすい環境作りに、大変満足しております。特に、スタッフの皆様に関しては、とても丁寧に対応してくださったりと、心の底から本当に感謝しております。ただ1点だけ、自習室(3階のスタディーコーナー)の座席の振り分けに関して、自分の意見を言わせていただきたいです。以前と変わり、席がランダムになったと思いますがそのランダム性により、せっかく他にも席がたくさん空いているにもかかわらず、隣同士に座席がなったり、一部に密集してしまう時があるように感じます。人が少ない時などは、他人とはスペースがあると、より、学習し易いように感じます。可能であれば、ランダム性をもう一度考えていただけたら幸いです。 いつもありがとうございます！	20	男性	市外	西東京
64	いつもありがとうございます。	20	女性	市内	

自由意見

	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
65	席22、7にアクリル板を取り付けて、キー入力の音が席23や6に飛ばないようにして欲しい。うるさくて作業に集中できないことがある。 席の選択の際、確認ボタンを押す時に自動選択された席番号を表示して欲しい(番号を見ることができるようにするため)	60	男性	市外	小金井
66	主にスタディコーナーを利用してますがインターバルが長すぎる。5分もあれば十分 次回利用になるまでの待ち時間が無駄です	60	男性	市内	
67	スタディコーナーを利用させていただいています。作業に集中でき、とても快適な空間です。ありがとうございます	30	女性	市外	三鷹
68	コインロッカーがあったらいいなあと思っています	70	女性	市外	
69	今後ともよろしく願いいたします	50	女性	市内	
70	いつもありがとうございます。プレイスすごく好きです。不満があるとすればルールルールで息苦しいと感じる時はあります。ああしろ。こうしろ、これはするな、そういう貼り紙ばかりに囲まれている感じです。中でもトイレのゴミを捨てたら警察に通報ってちょっとやりすぎだと思います。100%完璧を目指しすぎるのは働く人も含めていろいろよくないと思います。何回も起こるとしたらなぜみんなそうするのか考え対応する必要があります。	50	男性	市外	三鷹

吉祥寺図書館

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立吉祥寺図書館			
所在地	武蔵野市吉祥寺本町1-21-13			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	福島 文昭			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町5-11-20			
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日			
指定管理業務の内容	① 施設運営(建物) ② 市立図書館サービス業務 ③			
指定管理委託料	予算	145,000,000円	決算	137,247,600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市民の満足の上	40.8 /44	40.8 /44	<p>* 第2期武蔵野市図書館基本計画など吉祥寺図書館が関係する市の計画等を考慮した管理運営がなされている。図書館の基本的機能を充実させながら来街者を含む幅広い層に向け、地域や施設の特徴を生かした資料の収集・提供を行うとともに、1階きちとしょトピックスコーナーでの展示を積極的に取り組んでいる。</p> <p>* 利用者の声や事業アンケートだけでなく、乳幼児とその保護者同士の交流を目的に行う「あかちゃんオアシス」において、職員が参加する中で直接生の意見に触れる機会を持つなど、様々な形で意見を受けられる仕組みがある。</p> <p>* キチオンや吉祥寺アニメーション映画祭など地域イベントの開催に合わせ、関連する図書展示を行った。吉祥寺活性化協議会に参加することで得られた情報を図書館運営に反映させるとともに、チラシラックを新たに設置し吉祥寺のまちに密着した情報の提供、発信を行うなど魅力的な図書館づくりに努めている。吉祥寺美術館や吉祥寺シアターとの連</p>	<p>* 利用者や地域から直接的・間接的に意見や情報を得る取組を行い、得られた意見・情報について、職員間で議論し、対応方法の共有を行っている。これらの議論や情報共有を行うことにより、書架の資料位置の変更や情報発信等、利用者へのサービス向上や地域と連携した地域密着情報の発信、自主事業の展開につながっている。</p> <p>* 合併により新事業団が発足したメリットをイベントの実施というかたちで活かすことで、図書館が吉祥寺を盛り上げる一員となっている。</p> <p>* 以上のとおり、長期計画や個別計画の他、要求水準書を含めた協定書に沿った事業を実施する中で、利用者や地域から情報や意見を得て、それらの情報を発信するとともに、得られた意見に基づく改善に取り組んだ結果、利用者アンケートにおける高い総合満足度（「満足」と「概ね満足」の合計が96.1%）につながった。</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>携図書展示や映画会で吉祥寺美術館学芸員のトークを実施するなど、地域の文化活動を盛り上げる取り組みを行い武蔵野文化生涯学習事業団の合併効果の実現にも表れている。</p> <p>*より市民が情報を得やすいように、合併による新事業団発足に合わせHPのリニューアルを行った。市報、HP、SNSだけでなく、地域のネットニュースに情報提供するなど、より多くの市民に情報が届けられるよう工夫を行っている。</p> <p>*各種マニュアルの整備や研修を実施するだけでなく、職員間で課題を出し合い改善の徹底を行うことで、全職員が質の高いサービスを提供できている。</p> <p>*図書館3館共通のイベントを実施するだけでなく、吉祥寺ならではのサービスとして行った青少年向けイベント「コマ撮りアニメをつくろう！」ではアニメ制作に加え講師の経歴についての講話もあり、参加者から積極的な質問が出るなどYAのキャリア形成のきっかけとなる側面も狙うことができた。</p> <p>*利用者アンケートの「満足」「おおむね満足」の合計が96.1%と非常に高い評価が得られている。</p>	
B 安全への取組み	9.6/12	9.6/12	<p>*緊急時の対応マニュアルに基づき職員間の連絡体制を徹底しているほか、シフト勤務を行う職員同士の情報共有のため、スケジュールアプリを導入し、危機管理体制を強化している。全職員がホイッスル付きペンライトを携帯し、急な停電や緊急時の周囲への注意喚起の必要に備えている。施設老朽化による電気設備の不具合は、把握後速やかに市への報告や消防への届け出を行った。再発防止のため館内の全コンセントの調査点検及び修繕工事を実施した。</p>	<p>*スケジュールアプリやホイッスル付きペンライト等のツールを活用した連絡体制や事件・事故時の備えを行っている。</p> <p>*警備については、警備業者からの日報に加え、警備業者と毎月ミーティングを実施し意思疎通を図っている。</p> <p>*老朽化により一部のフロアコンセントが焦げる事故が発生した際、消防への通報、市への報告、状況把握や再発防止に向け調査や工事を速やかに行った。日頃の安全への取組みが、大きな火災に</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>*これまで駐輪場と館内警備を同じスタッフにより実施していたが、駐輪場と警備業務を分けて委託することで、これまで以上に駐輪場での利用者サービス向上と館内の安全確保の充実を図った。</p> <p>*令和4年度に無線機を導入し、事件・事故等に速やかに対応できる環境を整備した。</p>	<p>発展させない行動につながった。</p>
C 適正な運営	33.6 ／ 36	33.6 ／ 36	<p>*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することはもちろん、コロナ禍で求められる感染対策を徹底しながら利用人数の見直しを適宜行い施設を最大限に活用している。</p> <p>*エレベーター取替や屋上防水張替工事の期間中には、休館によるサービス低下を最小限にとどめ、一般利用者が立ち入りできない書架から資料を用意することやおはなし会を0123はらっぱでアウトリーチ事業として行うことで、非常に多くの高評価をいただいた。職員のコロナ罹患による欠員時も、各階カウンターを閉鎖することなくサービス提供を継続できるよう体制を維持した。これらの取り組みの結果として休館期間があったにもかかわらず来館者数約45万人、貸出件数約47万件、まなびとつどいのへや利用約7500件につながった。</p> <p>*年度計画に盛り込んだ情報セキュリティ研修に加え、職務に特化した個別具体的な話し合いの場を設け、ケーススタディによる個人情報保護に取り組んでいる。</p> <p>*コロナ禍による座席数の削減や改修工事による書架への立ち入り制限があったにもかかわらず、市直営時に比べて来館者数、貸出件数が増えている。SNS世代に向けてTwitterで「YAのひとりごと」を定期配信し来館につなげる取り組みを行っており、YAだけでなく出版元からもリツイ</p>	<p>*コロナ禍であり、また2か月以上にわたる工事期間があった状況においても、来館者約45万人、貸出件数約47万件と例年に近い利用件数を達成した。</p> <p>*SNSによるまなびとつどいのへやの利用状況や「YA担当のひとりごと」の発信、チラシラックでの地域と連携した地域密着情報の発信等の利用者増加への取組みを行っている。</p> <p>*実務上の情報セキュリティに関する話し合いを行い、マニュアルに反映させる等、具体的な事例及びその対応の共有を行っている。</p> <p>*再委託先からの報告書の内容を複数の職員が確認し、管理を行っている。</p> <p>*コピーサービス料等の現金について、アクセス権限者を限定し、出納台帳を適切に管理している。</p> <p>*より多くの利用者のアクセスが容易になるよう、玄関入口ロープへの手すりの増設や外構部の段差解消について主管課へ提案した。</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>ートやいいねといった反響が得られている。</p> <p>*年間を通じて消費量の多いトイレットペーパーや水石鹸の調達はプレイスと一緒にすることでスケールメリットを活かし調達コストの節減に効果が得られた。</p>	
D施設・整備等の適正な管理	8/8	8/8	<p>*日常の設備稼働は管理会社への委託を行わず職員が管理を行うことでコスト削減を図りながら、法令に基づく施設・設備の維持管理は専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。施設老朽化による電気設備の不具合は、把握後速やかに市への報告や消防への届け出を行った。再発防止のため館内の全コンセンの調査点検及び修繕工事を実施した。</p> <p>*清掃を専門業者に委託し、作業基準表に基づいた清掃の実施を定めたうえで作業報告書の提出を求めている。日常清掃作業を通じて、利用者による所蔵資料への意図的な破損及び廃棄を把握し、職員につないだことで対策を取ることができ、その後の同様な行為の未然防止につながった。駐輪場など外構部分は、専門の清掃業者だけでなく常駐するスタッフが適宜、清掃を行い、快適な環境整備に努めている。</p>	<p>*建物及び設備の点検について、再委託先からの報告書を複数の職員が確認を行っている。</p> <p>*清掃について、作業基準を定め、再委託先へ報告書を求めるとともに、複数の職員が確認を行っている。</p> <p>*備品については、市と指定管理者を区別し適切に管理し、疑義のある物については適宜主管課と協議を行っている。</p> <p>*老朽化により一部のフロアコンセントが焦げる事故を早期に発見し、大きな火災に発展させない行動につながったと考えられる。</p>
全体	92 /100	92 /100	<p>*吉祥寺の駅前情報拠点として吉祥寺の来街者を含む幅広い層に向けて、地域密着情報の提供、発信を行った。また近隣の吉祥寺美術館や吉祥寺シアターとの連携（図書展示・おはなし会・公演への協力等）を通じて武蔵野文化生涯学習事業団の合併効果を表すことができた。</p> <p>*エレベーター交換工事に伴う休館の影響を最小限にとどめ、創意工夫を発揮して、図書サービスの継続やアウトリーチ事業の実施、Webや動画を活用した新たな</p>	<p>*10代をターゲットとしたSNSによる情報発信を行ったほか、吉祥寺の地域情報のチラシラックを設置し、吉祥寺図書館らしさの向上を行った。</p> <p>*コロナ禍であり、また2か月以上にわたる工事期間があった状況においても、閲覧席数をコロナ以前に近づける工夫やより多くの利用者に資料を提供するために工事業者と調整を行い、来館者約45万人、貸出件数約47万件と例年に近い利用件数を達成した。</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
			取り組み（YA 担当の Twitter 投稿、事業での作成物の Twitter 公開、図書館業務の紹介動画作成と見学者への公開）を行うことができた。	

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"> *エレベーター交換工事等に伴う長期部分休館（9/1～11/11）による利用者へのサービス低下を最小限にとどめるため様々な工夫を実施し評価の声をいただいた。 ・一般利用者が立ち入りできない書架の資料を、職員が安全に配慮しながら用意することやカウンターでの予約受付を積極的に行った。 ・館内での図書展示ができないため代替として、図書紹介展示事業を Web 上で実施した。 ・館内で実施できない「おはなし会」を 0123 はらっぱでアウトリーチ事業として行った。 ・図書館見学や図書館紹介に使用するため、図書館の仕事を紹介する動画を自主製作した。制作した動画は近隣小学校の見学時に活用することができた。 * 吉祥寺活性化協議会への参加、意見交換で得られた情報を、吉祥寺図書館運営の特色に活かすとともに、以前から要望の多かった図書館における地域情報発信に向けて新たにチラシラックを設置し、市民・来街者への吉祥寺の情報発信の強化・充実の一助となり、これまで以上に吉祥寺のまちとの連携が強まっている。 * 吉祥寺美術館や吉祥寺シアターとの連携図書展示に加え、映画会での吉祥寺美術館学芸員による解説トークの実施、吉祥寺シアターの公演に使用する映像への図書館員の参加など、地域の文化活動を盛り上げる取り組みを行い、武蔵野文化生涯学習事業団の合併効果の実現にも表れている。 * 利用者アンケートの「満足」「おおむね満足」の合計が 96.1%と非常に高い評価が得られている。指定管理開始から 5 年間の中で最も高い評価となった。 	
<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>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に取組み、安全・安心な施設運営に努めるとともに、コロナ禍の制約の中においても最大限可能な範囲で適切なサービス提供ができるよう市と協議を行っていただきたい。 * 吉祥寺の駅前情報拠点として、市民や利用者がどのような情報を求めているかを把握し、地域に密着した効果的な情報提供が行えるよう改善に取り組んでいただきたい。 * 来街者を含む幅広い年代の方やファミリー層が、より利用しやすい施設となるような工夫を検討していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 政府や都、市対策本部会議の決定に従ってコロナ化で求められる感染対策を徹底して実施し、市と協議を行いながら、座席数の制限解除や利用時間制限の緩和に取り組むことで、施設を最大限に活用している。また、感染症対策を行いながら、予定したすべての事業を対面で行うことができた。 * 吉祥寺活性化協議会への参加や武蔵野市観光機構との情報交換により地域ニーズを把握することで、「吉祥寺アニメーション映画祭」をはじめとする連携イベントを計画的継続的に実施した。また、新設した地域情報専用チラシラック

	<p>などにより情報提供の強化充実をはかり、地域とのさらなる関係強化につなげた。</p> <p>* 乳幼児とその保護者同士の交流を目的に行う「あかちゃんオアシス」を実施し、職員も参加することで読書相談や利用者の生の意見に直接触れる機会となっている。SNS 世代に向けて Twitter で「YA 担当のひとりごと」を定期配信し、図書館との距離を縮める取り組みを行っており、リツイートやいいねといった反響が得られている。「まなびとつどいのへや」自習開放情報の Twitter 発信を開始し、幅広い利用層に対する利便性の向上に努めている。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p>	

<p>主管課（記入欄）</p>	
<p><特に評価できる点></p> <p>* 工事期間においても一部開館を継続し、予約資料の提供等を行えるよう努めた。また、当該期間にアウトリーチ事業として、0123はらっぱでのおはなし会を実施し、施設や参加者から工事期間外でも実施するよう要望が寄せられるほどの評価につながった。</p> <p>* 老朽化により一部のフロアコンセントが焦げる事故を早期に発見し、迅速に対応した。</p> <p>* コロナ禍かつ2か月以上にわたる工事期間があった状況においても、来館者約45万人、貸出件数約47万件と例年に近い利用件数を達成した。</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>【指摘事項への対応】</p>
<p>* *引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に取り組み、安全・安心な施設運営に努めるとともに、コロナ禍の制約の中においても最大限可能な範囲で適切なサービス提供ができるよう市と協議を行っていただきたい。</p> <p>* 吉祥寺の駅前情報拠点として、市民や利用者がどのような情報を求めているかを把握し、地域に密着した効果的な情報提供が行えるよう改善に取り組んでいただきたい。</p> <p>* 来街者を含む幅広い年代の方やファミリー層が、より利用しやすい施設となるような工夫を検討していただきたい。</p>	<p>* 主管課と適宜協議を行い、新型コロナウイルス感染症の状況や施策全体の方向性を踏まえ、飛沫防止パーテーションの位置を見直し、最大限の座席数の復元を図った。</p> <p>* 昨年度に引き続き吉祥寺活性化協議会への参加や常設の意見箱を継続するとともに、事業ごとのアンケートの実施やあかちゃんオアシス事業での参加者が相談できる時間の設定を行い、利用者が求める情報の把握に努めた。また、10代をターゲットとしたSNS上のコーナーをスタートしたほか、地域情報のチラシラックを設置し情報発信に取り組んだ。</p> <p>* あかちゃんオアシス事業での参加者が相談できる時間を設けた。また、10代をターゲットとした</p>

	<p>SNS上のコーナーをスタートしたほか、地域情報のチラシラックを設置し情報発信に取り組んだ。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*利用者アンケートにおける「図書館の蔵書数・種類」についての満足度（「満足」と「概ね満足」の合計）が63.3%と、他の項目に比べ低い。蔵書数については物理的にスペースがないという建築上の制約があるが、蔵書の種類については利用者のニーズを把握いただきたい。</p> <p>*利用者アンケートの自由意見（受付番号91）において、再委託先のスタッフと思われる「駐輪場の職員」の行動に対するご意見があった。事実確認のうえ、適切な監督を行うこと。</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	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。					
	評価の理由: ①吉祥寺図書館の設置目的に基づいた基本方針（指定管理者要求水準）が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされ、目的が達成されている。なお吉祥寺図書館が関係する市の計画（第六期長期計画、第2期武蔵野市図書館基本計画、第2次武蔵野市子ども読書活動推進計画、第二期生涯学習計画等）を考慮しながら管理運営がなされている。②図書館としての基本的な機能を充実させながら「吉祥寺の駅前情報拠点」として、来街者を含む幅広い層に向け、地域や施設の特徴を活かした資料の収集・提供・展示を1階きちとしょトピックコーナーでの展示として積極的に取り組んでいる。吉祥寺活性化協議会への参加、意見交換で得られた情報や武蔵野市観光機構等のイベント情報を得られるちらしラックを新たに設置し、吉祥寺のまちに密着した情報の提供、発信を行うなど魅力的な図書館づくりに努めている。						
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	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 ①利用者アンケートの「満足」と「おおむね満足」の合計が96.1%と、非常に高い評価（満足度）が得られている。②館内での「利用者の声」以外に、事業実施時のアンケートや、乳幼児とその保護者同士の交流を目的に行う「あかちゃんオアシス」において、直接、職員も参加するなかで生の意見に触れる機会を持つなど、様々な形で意見を受けられる仕組みがある。③収集した意見等は職員間で共有するだけでなく、改善や運営にも反映させており、下段の本を取りやすくするため文庫本架の改善やカウンターへの記載台の設置につながった。警備、駐輪場管理の委託先と日常的に情報交換を行い、適切な対応を心がけている。④利用者のニーズや要望は職員会議の議題とし実施の可否を検討するとともに、休館日を利用した全員が参加するミーティングにおいて確認を行っている。対応に緊急性を要するものについてはプレイス管理係や本部事務局とも連携し速やかな対応を行うよう取組みがなされている⑤対応マニュアルが整備され、口頭での意見を的確に伝達し対応するため「伝達メモ」などが活用されている。						
	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 ①吉祥寺活性化協議会への参加、協働として、キチオンや吉祥寺アニメーション映画祭など地域イベントの開催期間に合わせ、関連する図書展示を行うほか、地域イベント広報用のチラシラックを図書館に設置した。また吉祥寺活性化協議会での意見交換、周知など、常に『吉祥寺の情報発信基地』としての発信を実施している。また、武蔵野市開発公社と協力して参加した地域活性化イベント等で関わった地域の方々による推薦図書展示を館内で実施した。②吉祥寺活性化協議会への参加、意見交換で得られた地域の情報、ニーズは職員で共有し、吉祥寺図書館で行う展示や資料収集の参考とするよう取り組んでいる。吉祥寺美術館や吉祥シアターとの連携図書展示に加え、映画会での吉祥寺美術館学芸員による解説トークの実施、吉祥シアターの公演に使用する映像への図書館員の参加など、地域の文化活動を盛り上げる取り組みを行うなど武蔵野文化生涯学習事業団の合併効果の実現にも表れている。							
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	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 ①より市民が情報を得やすいように、合併による新事業団発足に合わせてHPのリニューアルを実施した。吉祥寺活性化協議会に参加し、地域事業者に吉祥寺図書館で行うイベント等の周知を行った。利用者アンケートを通じて得られた、参加者の利用する情報媒体へ積極的に広報を行っている。「YAのひとりごと」というTwitter発信を新たに行うとともに、SNSや市報だけでなく、地域のネットニュースに情報提供するなど、より多くの市民に情報が届けられるよう工夫を行っている。②ちらしラックを設置し、情報のジャンル（一般向け、図書館利用者向け）や発信元（武蔵野市、東京都など）ごとにより分かりやすい提供を行っている。令和4年度からは特に地域情報の発信に特化したラックを設置し、観光機構の実施するイベントなどに活用されている。館内のサインに加え案内内の掲示物を作成し、カウンターへの筆談ボードの設置を周知するなど利用者サービスに配慮している。							
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4			
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。						
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
	4 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
評価の理由							

40.8

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	①②各種マニュアルを整備し、徹底することでカウンター等での対応において案内が適切になされ、全職員が質の高いサービスを提供できるよう取り組んでいる③利用者への伝達事項など図書サービスにおける必要な情報共有は、職員交代時でも対応できるよう図書システムのメッセージ表示機能を活用し、引継ぎが確実になされている。刻々と変わるコロナ禍の対応として利用条件変更の際には利用案内や受付が適切になされるよう周知徹底を行っている。④全職員が質の高いサービスを実施できるよう各種マニュアル整備しているほか、適宜見直しを行っている。研修だけでなく職員間で課題を出し合い改善を行い、改善案の徹底を朝会やノートを活用し徹底している。常駐する清掃スタッフや警備、駐輪場管理委託先と日常的、定期的にミーティングを行い、情報共有やサービスの維持向上に取り組んでいる。		4	5	4	
	自主事業への取り組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。 2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 ①コロナ禍でも参加者が安心して参加できる工夫をしながら事業計画に沿って確実に事業を実施している。参加定数等の見直しを適宜行っている。映画会では、吉祥寺美術館学芸員のトークを実施するなど合併効果も活かしながら新しい試みを実施し、参加者からの反響が得られた。参加者が新しい気付きが得られるよう、常に工夫、改善が続いている。②3館共通した図書サービスとして実施する映画会やどっきんどようび、夏休みこどもまつりの実施だけでなく、吉祥寺ならではのサービスとして行った一般向けイベント「来年は寄席へ行ってみよう」青少年向けイベント「コマ撮りアニメをつくろう！」の参加者アンケートにおいて満足度は高い。青少年向けイベントではアニメ制作だけでなく講師の経歴についての講話もあり、参加者から積極的な質問が出るなどキャリア形成のきっかけとなる側面もあった。					
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・取り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。				
	評価の理由 ①全職員が上級救命技能認定を受けている。自衛消防訓練の他、防災研修、情報セキュリティ研修を実施し、マニュアルを備えている。②緊急時の対応マニュアルに基づき、職員間の連絡体制を徹底しているほか、シフト勤務を行う職員同士の情報共有のため、スケジュールアプリなどを導入し、危機管理体制を強化している。③全職員が勤務中はホイッスル付きペンライトを携帯し、急な停電や緊急時の周囲への注意喚起の必要に備えている。事件、事故、災害等の緊急事態やコロナ罹患についても事業団内部での速やかな情報報告とともに、市に報告し、適切な対応を取っている。施設老朽化による電気設備の不具合は、把握後速やかに市に報告し、消防への届け出を適切に行った。また再発防止のため館内の全コンセントの調査点検及び修繕工事を実施した。④賠償責任保険に加入し市や利用者に損害を与えた場合に備えている。					
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取り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 ①これまで、駐輪場と館内警備を同じスタッフにより実施していたが、駐輪場での利用者対応と館内の安全管理をより充実させるため、警備業務を駐輪場と分けて委託することで、これまで以上に安全確保の充実を図った。②令和4年度には無線機を導入し、事件・事故等に速やかに対応できる環境を整備した。利用者同士のトラブルに対しては警備員だけでなく、複数の職員で対応しトラブル解消に当たっている。警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等は発生していない。③警備業務は日報の提出を義務付け複数の職員により実施状況の確認を行っている。日報への記載事項は内容把握を行い必要な対策の実施に努めている。警備委託先と月次でミーティングを行い意思疎通を図っている。						
確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	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り組みを実施しているか。					
	3 業務改善のための具体的な取り組みを実施し、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 ①仕様書、事業計画、基本協定等に沿って、業務を適切に実施することはもちろん、感染対応が刻々と変化の中、可能な限り最大限利用者サービスを提供できるよう努めた。②コロナなど直面するBCP課題に備え、職員、嘱託職員それぞれの担当業務について、分担や実施方法の見直しを行い、より効率的、正確に実施できるよう改善している。③エレベーター改修や、屋上防水張替工事の期間中には、休館によるサービス低下を最小限に留め、一般利用者が立ち入りできない書架から資料を用意することやおはなし会を0123はらっぱでアウトリーチ事業として行うことで、非常に多くの高評価をいただいた④メールや電話により日常的に必要な報告や連絡を行うだけでなく、市との定期的な連絡会議を実施して意思疎通を図っている。						
効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	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。					

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】		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。				33.6	
	<u>評価の理由</u> ①コロナ禍で求められる感染対策を徹底し、かつ施設を適正に稼働させるだけでなく、適宜利用人数の見直しやコロナ対策の見直しを行い、図書座席数の回復をはかり、まなびとつどいのへやでは定員数と利用時間制限をコロナ前に戻すなど施設を最大限に活用している。職員のコロナ罹患による欠員時も、各階カウンターを閉鎖することなくサービス提供を継続できるよう体制を維持した。これらの取り組みの結果として来館者数約45万人、貸出件数約47万件、まなびとつどいのへや利用約7,500件につながった。②業務量に対して適正な人員配置を行うと同時に、担当業務の明記されたシフト表に沿って作業を行うことで、業務ごとの責任体制を明確にしている。③工事期間中は全館休館とするのではなく、一般利用者が立ち入りできない書架から資料を用意するなど、利用者や勤務者の安全確保を図りながら効率的な業務継続に努め、部分開館を行った。【4. 該当なし】						
	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。 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。	4	4	3.2		
	<u>評価の理由</u> ①マイナンバーを含め個人情報の保護に関する規程を整備している。②個人情報は施錠されたキャビネットに保管するなど適切に管理され事故は発生していない。③年度計画に盛り込んだ情報セキュリティ研修を実施し、事故を未然に防いでいる。さらに、定期的に行っている事業団全体での個人情報保護に関する研修に加えて、職務に特化した個別具体的な情報セキュリティに関する話し合いの場を設け、必要な対応はマニュアルに反映することでケーススタディによる個人情報の保護にも取り組んでいる。						
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。	4	5	4		
	<u>評価の理由</u> ①定期的に再委託先の選定を実施。選定の際に適切な仕様を定め技術力や安全管理体制の確認を行っている。②再委託先には日報や必要な点検報告書の提出を求め、提出された報告書等は複数の職員で業務執行を確認している。また警備委託先と月次でミーティングを行い意思疎通を図るとともに必要な改善を求めている。契約書に個人情報保護や暴力団排除の特約を添付している。						
	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。 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。	4	5	4		
	<u>評価の理由</u> ①コロナ禍による座席数の削減や、まなびとつどいの部屋の人数制限や改修工事による館内の書架への立ち入りができない期間があったにも関わらず、市直営時に比べて利用者数が増加し、貸出冊数も増えている。延床面積、蔵書冊数が同程度規模の他の公共図書館と比べても評価に値する数字を常に示している。【2. 該当なし】③SNS世代に向けてTwitterで「YA担当のひとりごと」を定期配信し、来館につなげる取り組みを行っており、リツイートやいいねといった反響が得られている。						
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。 2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。 3 現金等が適正に管理されているか。	4	4	3.2		
	<u>評価の理由</u> ①事業計画に従い支出を適正かつ効率的に行うだけでなく、支出管理を徹底し、コロナ禍における関連費用への支出増や突発的な支出への対応を所管課と適宜確認を行い速やかに対応した。②③コピー機使用代金徴収、インターネットPCプリントアウト代金について適正に徴収し、事務室内の施錠できるキャビネット内に保管。アクセス権限者を制限し、出納台帳を備えて適正に管理している。						
経費節減への取り組み	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。 2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	8	5	8			
<u>評価の理由</u> ①物品購入や修繕工事の集約化を行うことで、送料負担や工事単価を抑制している。昨今の電気使用料金高騰を鑑み、利用者に影響のない範囲でこまめな消灯の実施などに取り組んだ。②③予算の執行にあたっては複数業者から見積もりを取ることで価格競争を促し、経費節減に取り組むことができた。年間を通じて消費量の多いトイレットペーパーや水石鹼については調達をプレースと一緒にすることでスケールメリットを活かし調達コストの節減に効果が得られた。							
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。 2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。	4	4	3.2			
<u>評価の理由</u> ①イベント申し込み方法、自習席利用方法などについて、分かりやすいルールを定め、平等に施設を利用できるよう配慮を行った。②新型コロナウイルス感染拡大予防対策に伴う利用制限等においては、市の決定に基づき、パーティションの設置や外気取入れ時間の設定など適切な管理を行いながら、より多くの利用者を受け入れられるよう取り組んだ。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
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>					
	①日常の設備稼働については常駐する管理会社への委託を行わず、直接職員が管理を行うことでコスト削減を図っている。なお、法令に基づく施設・設備の維持管理等は専門業者に委託し、必要な点検等を計画的に行っている。②実施した点検、作業については報告書提出を求め、提出された報告書は複数の職員で履行状況の確認を行っている。施設設備の不具合は維持管理委託先、職員、警備、清掃など複数のチャネルを活用して把握に努め、必要な点検、修繕を速やかに行い安全性の確保や機能を保持している。③異常発生の際は速やかに市に報告し適切な対応を取っている。実際に電気設備の不具合発生の際は主管課および施設課等に連絡を取り、消防への届け出を適切に行った。不具合のあったコンセントのみの修繕に留まらず、再発防止のため館内の全コンセントの調査点検及び修繕工事を実施した。空調機械の不具合による異音発生に際しては速やかに業者と連絡をとり、状況の改善を図った。④備品については、市、事業団所有とを切り分け台帳を整備し適切に保管している。					
	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>					
①清掃を専門業者に委託し、作業基準表に基づいた清掃の実施を定めたくえで作業報告書の提出を求めている。提出された報告書は複数の職員で履行状況の確認を行っている。また定期的なミーティングを行い意思疎通を図っている。トイレ等に臨時で清掃が必要な際には速やかに対応し、利用者が快適に利用できる環境を維持している。日常清掃作業を通じて、利用者による所蔵資料への意図的な破損、及び廃棄を把握し、職員に報告することで対策をとることができ、その後の同様な行為の未然防止につながった。②パーテーションや個人使用機器など新型コロナウイルス感染予防対策のため特別清掃を継続実施している。駐輪場など外構部分は、専門の清掃業者だけでなく常駐するスタッフが適宜、清掃を行い、快適な環境整備に努めている。						

様式2-2 評価項目シート

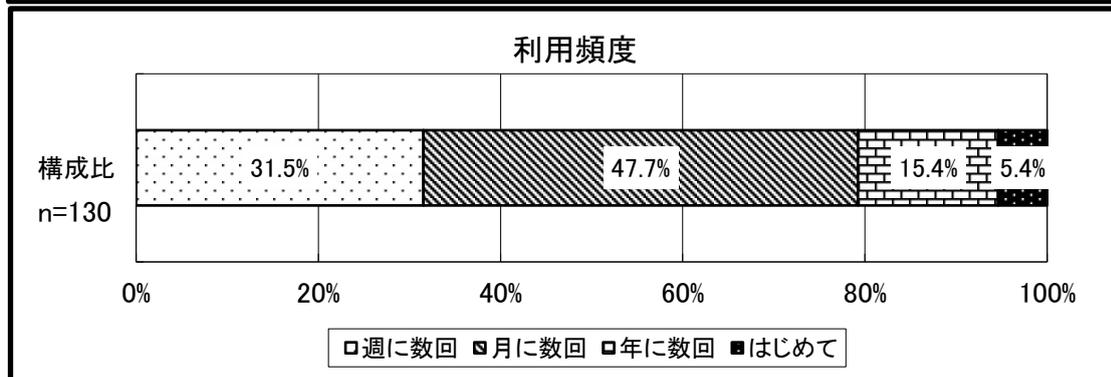
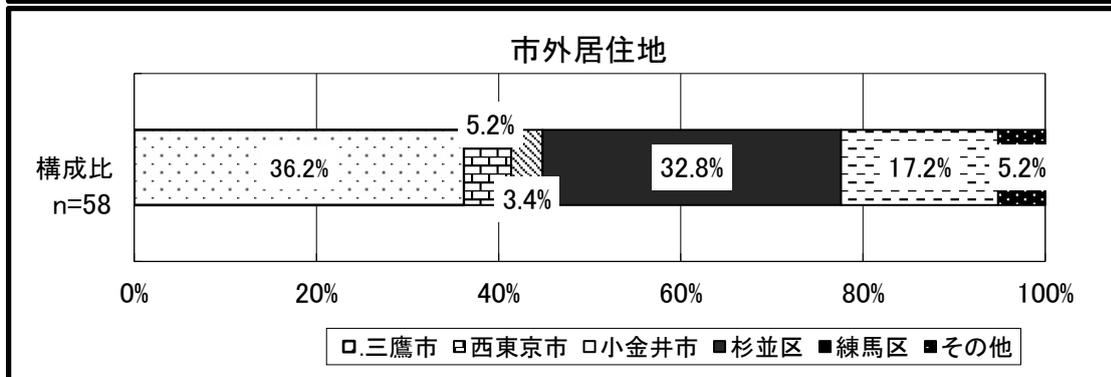
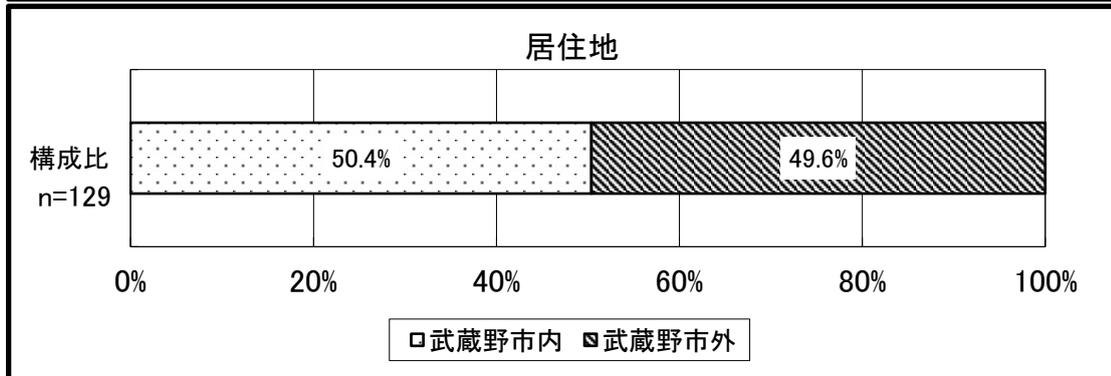
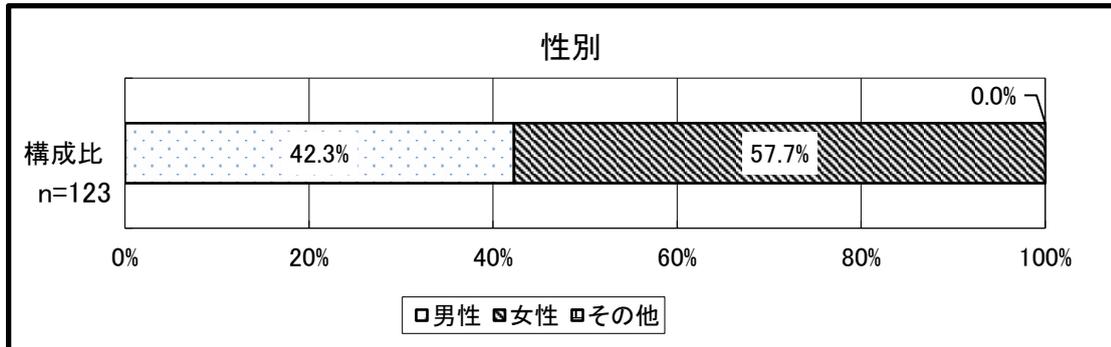
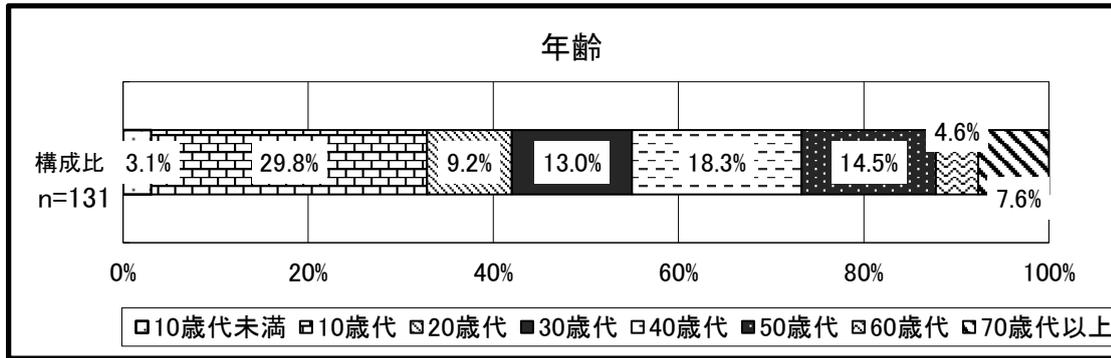
【留意点】

- 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。

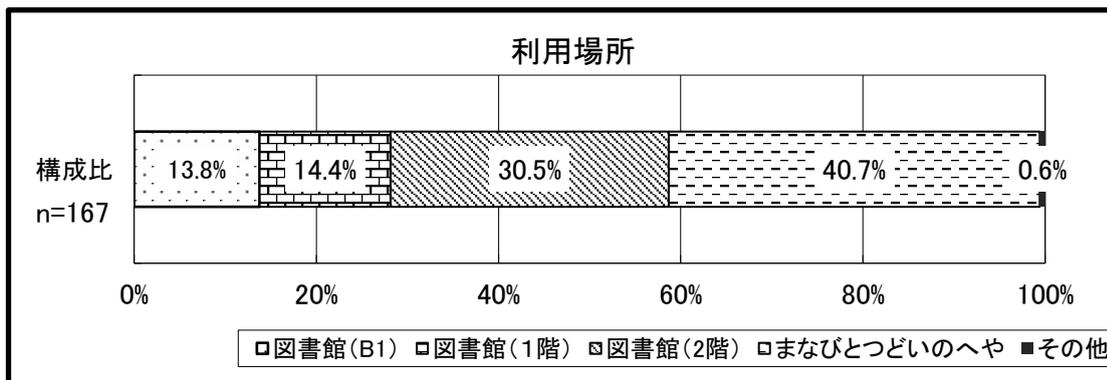
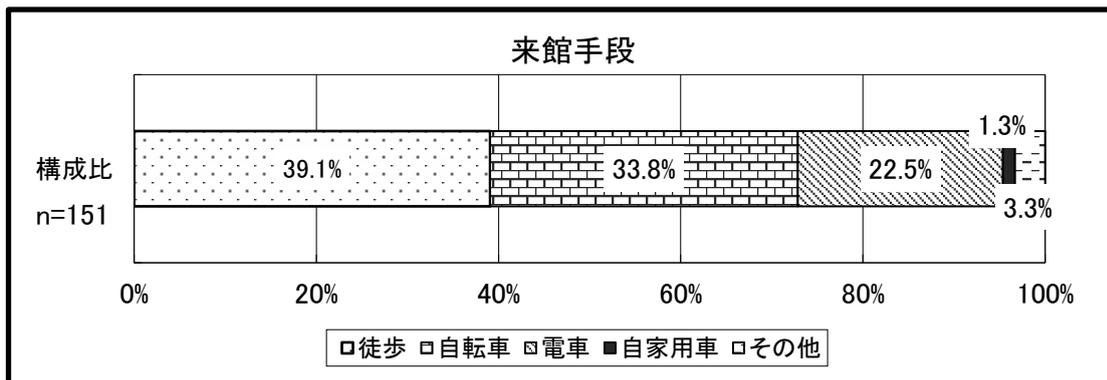
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上 【配点44点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	40.8
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	5	8	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	5	8	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	5	8	
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	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	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> 事業ごとのアンケートの実施やあかちゃんオアシス事業での参加者が相談できる時間の設定、再委託先である警備や駐輪場管理者への聞き取り、吉祥寺活性化協議会への参加等、利用者や地域から直接的・間接的に意見や情報を得る取組を行い、得られた意見・情報について、職員会議で議題化し議論するとともに、全員によるミーティングで対応方法の共有を行っている。これらの議論や情報共有を行うことにより、書架の資料位置の変更や記載台設置、SNSによるまなびとつどいのへの利用状況や「YA担当のひとりごと」の発信等、利用者へのサービス向上につながっている。また、吉祥寺かるたや吉祥寺の地図を使用した展示、地域有志による居場所事業の案内、地域ネットニュースである吉祥寺経済新聞や吉祥寺.meへの情報提供、地域情報ラックの設置等、地域と連携した地域密着情報の発信や「来年は寄席に行ってみよう」、「コマ撮りアニメをつくろう！」等の自主事業の展開にもつながっている。さらに、合併により新事業団が発足したメリットを、吉祥寺美術館や吉祥寺シアターと連携した展示や図書館主催の映画会における吉祥寺美術館の学芸員によるトークの実施というかたちで活かすことで、図書館が吉祥寺を盛り上げる一員となっている。以上のとおり、長期計画や個別計画の他、要求水準書を含めた協定書に沿った事業を実施する中で、利用者や地域から情報や意見を得て、それらの情報を発信するとともに、得られた意見に基づく改善に取り組んだ結果、利用者アンケートにおける高い総合満足度（「満足」と「概ね満足」の合計が96.1%）につながったと考えられる。</p>						
<p><u>改善事項</u> 利用者アンケートにおける「図書の蔵書数・種類」についての満足度（「満足」と「概ね満足」の合計）が63.3%と、他の項目に比べ低い。蔵書数については物理的にスペースがないという建築上の制約であるが、蔵書の種類については利用者のニーズを把握いただきたい。</p>						
B 安全への取組み	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。				

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
【配点12点】	<u>評価の理由</u> 自衛消防訓練や防災研修、情報セキュリティ研修等による職員の知識・スキルの向上に加え、スケジュールアプリやホイッスル付きペンライト等のツールを活用した連絡体制や事件・事故時の備えを行っている。また、警備については、警備業者からの日報に加え、警備業者と毎月ミーティングを実施し意思疎通を図っている。さらに、老朽化により一部のフロアコンセントが焦げる事故が発生した際、消防への通報、市への報告、状況把握や再発防止に向け調査や工事を速やかに行った。日頃の安全への取組みが、大きな火災に発展させない行動につながったと考えられる。					
	<u>改善事項</u> 利用者アンケートの自由意見（受付番号91）において、再委託先のスタッフと思われる「駐輪場の職員」の行動に対するご意見があった。事実確認のうえ適切に監督いただき、より適正な警備につなげていただきたい。					
C 適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5	4	33.6
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	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	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。				
	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	4	3.2	
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3 現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	5	8	
2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。						
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	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> SNSによるまなびとつどいのへやの利用状況や「YA担当のひとりごと」の発信、チラシラックでの地域と連携した地域密着情報の発信等の利用者増加への取組みに加え、以下の適正な運営に向けた取組みが、コロナ禍であり、また2か月以上にわたる工事期間があった状況においても、来館者約45万人、貸出件数約47万件と例年に近い利用件数を達成したと考えられる。 ①【個人情報保護】定型的な情報セキュリティ研修に加え、受付簿のマスクングや職員が離席する際にPC画面の利用者情報をリセットする等、実務上の情報セキュリティに関する話し合いを行い、マニュアルに反映させる等、具体的な事例及びその対応の共有を行っている。②【再委託先管理】再委託先へ報告書の提出を求めるとともに、複数の職員が内容の確認を行っている。③【管理料の執行】コピーサービス料等の徴収及び管理については、アクセス権限者を限定し、出納台帳を適切に管理している。④【経費節減】消灯等による積極的な省エネを行っている。⑤【平等利用】玄関入口スロープへの手すりの増設や外構部の段差解消について主管課へ提案している。						
<u>改善事項</u> 引き続き、主管課と情報共有を行い、適正な運営に取り組まれない。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計		
D 施設・設備等の 【配点8点】 適正な管理	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。						
	<u>評価の理由</u> 建物及び設備の点検については、再委託先からの報告書を複数の職員が確認し、清掃については、作業基準を定め、再委託先へ報告書を求め、複数の職員が確認を行っている。また、必要に応じて職員が清掃を行っている。さらに、備品については、市と指定管理者を区別し適切に管理されている。これらの取組みが、老朽化により一部のフロアコンセントが焦げる事故を早期に発見し、大きな火災に発展させない行動につながったと考えられる。							
	<u>改善事項</u> 引き続き、主管課と情報共有を行い、適正な運営に取り組みたい。							

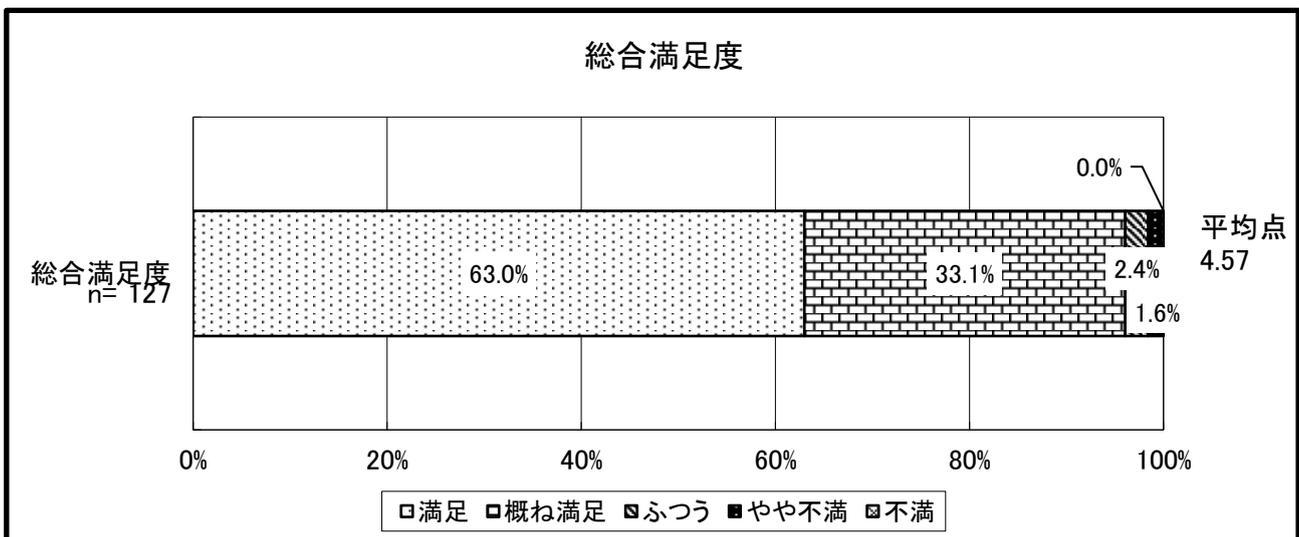
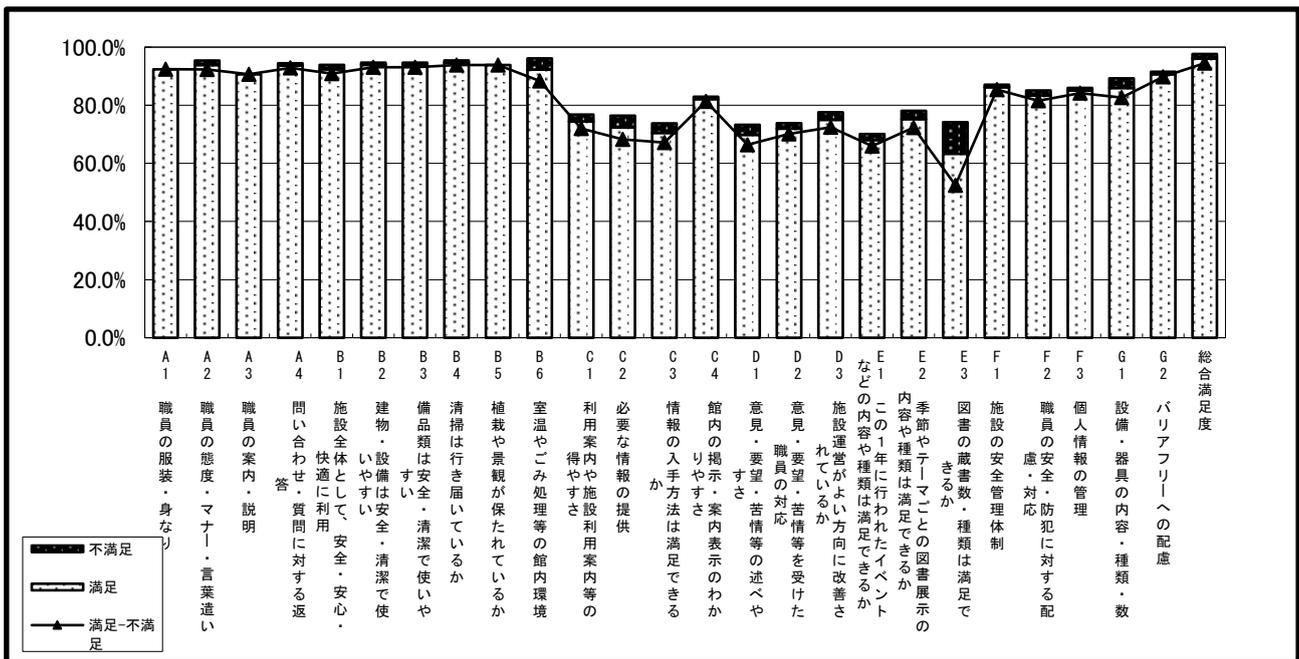


(様式4)



【回答者の属性】に関するコメント

- ・アンケートは1階入り口付近と2階まなびとつどいのへや利用者、おはなし会などのイベント参加者に配布し、回収した。
- ・幅広い世代にアンケート記入を依頼したことで、回答結果としても多くの世代に利用されているということが表れた。まなびとつどいのへやの回収率が高かったため、その利用者層の一角をなす10代の利用が30%近いという結果になった。
- ・昨年に続き、女性の回答者数が男性を上回り、比率は6:4であった。
- ・居住地は約半数が市内であった。市外の利用者は三鷹市と杉並区が3割程度、練馬を合わせて85%強を占める。これらの地域は武蔵野市の東側に隣接しているだけでなく来館手段として挙げられていないバスの交通の便がよいことも影響していると考えられる。
- ・利用頻度は月に数回が半数近くを占める。図書資料の貸出期間が2週間のため、そのタイミングで来館利用をされている可能性があるといえる。
- ・利用場所に関しては、まなびとつどいのへや利用の割合(40%)が増え、2階(児童書のフロア)利用が3割程度。B1Fはスタッフが常駐しておらず、また静かな空間であることを求められる図書館として、アンケートの配布・回収が難しく、結果として回収率が低くなっていく傾向にあることが課題である。



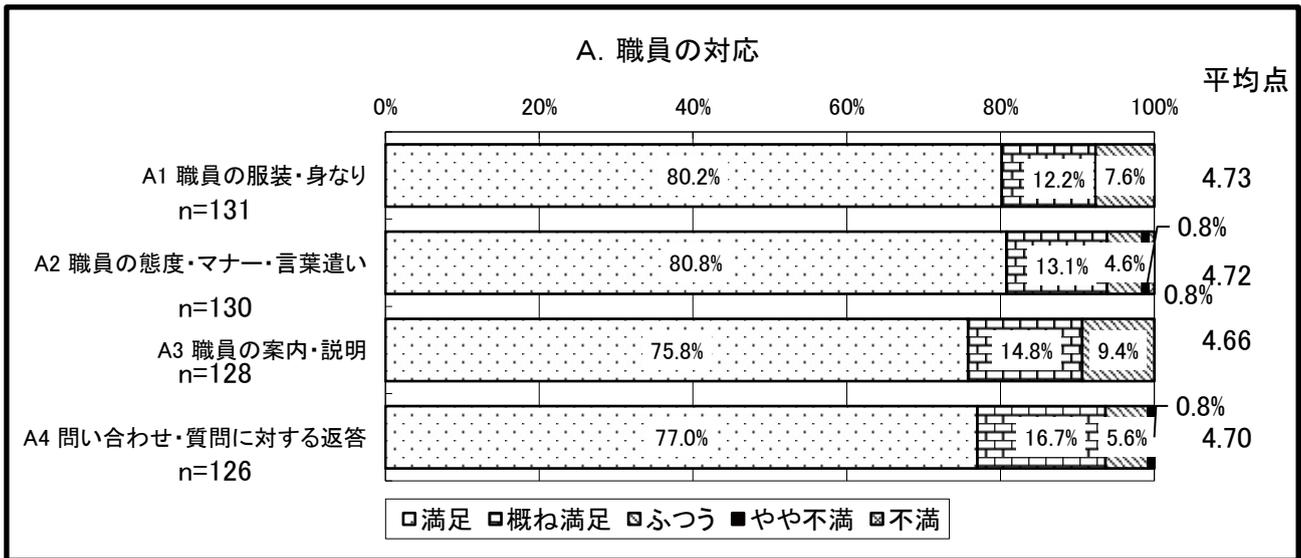
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

- ・今年度(2022年11月にアンケートを実施)の「満足」と「概ね満足」を合わせて96.1%、満足度平均4.57と非常に高い評価を得ている。指定管理開始から5年間の中で最も高い評価となった。

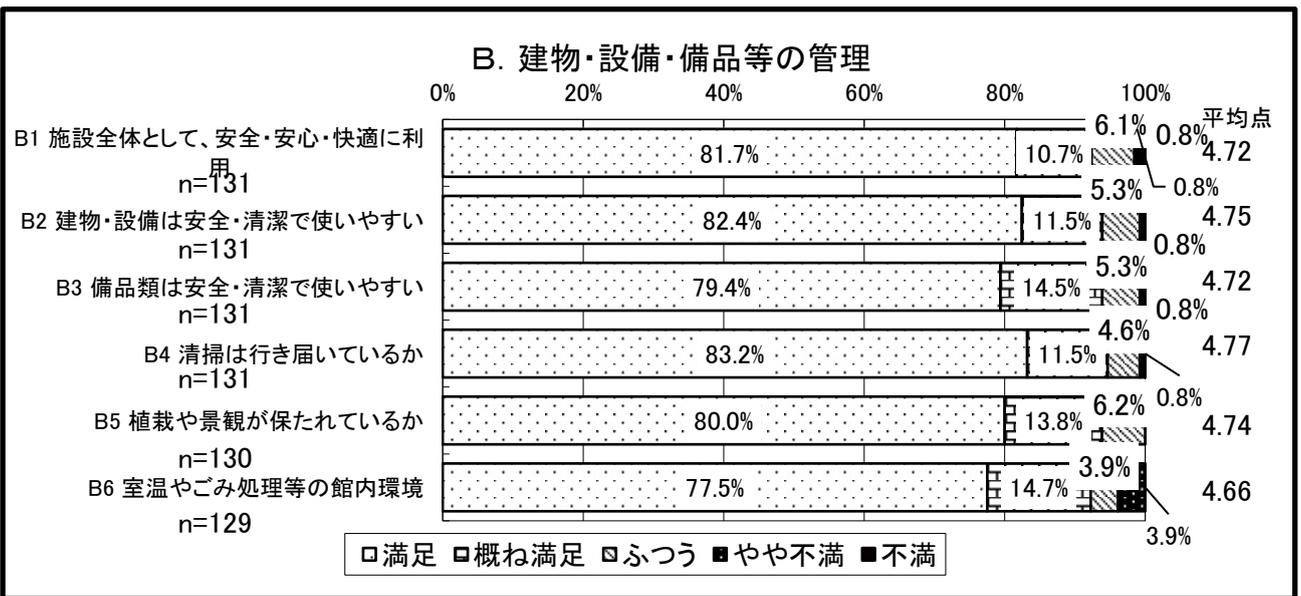
【参考】

- 平成30年度(2019年3月にアンケートを実施): 満足度 89.5%
- 令和元年度(2020年6月にアンケートを実施): 満足度 87.3%
- 令和2年度(2020年11月にアンケートを実施): 満足度 90.0%
- 令和3年度(2021年8月～12月に実施): 満足度 85.6%
- ・不満足(やや不満+不満)は、1.6%であった。



【A職員の対応】に関するコメント

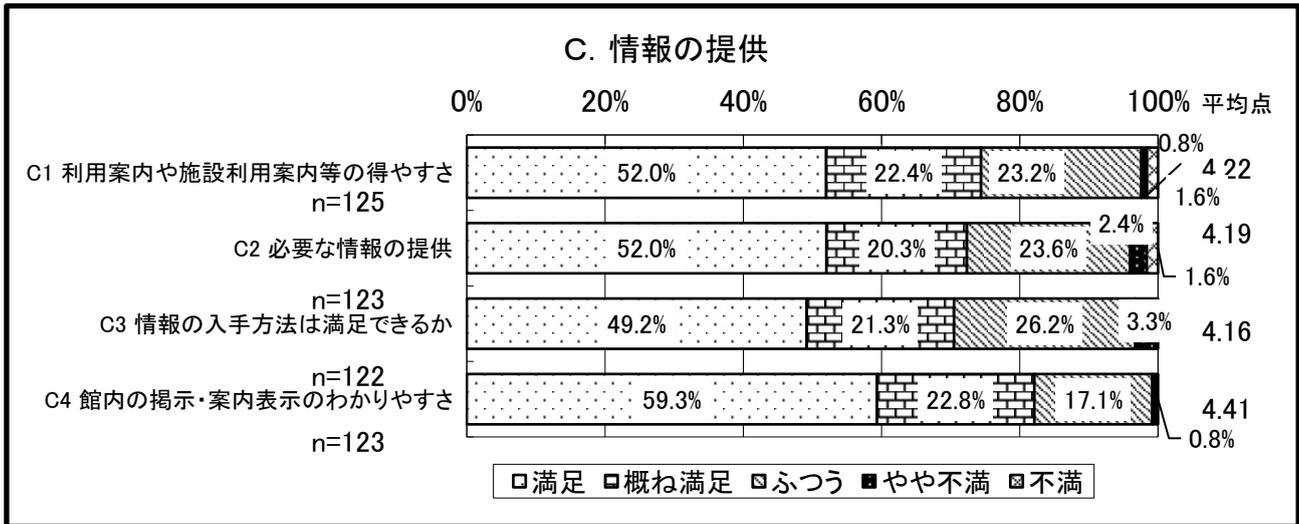
・職員対応に関する項目では「満足」と「概ね満足」合わせて、いずれも90%を超えて非常に高い満足度を得ている。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

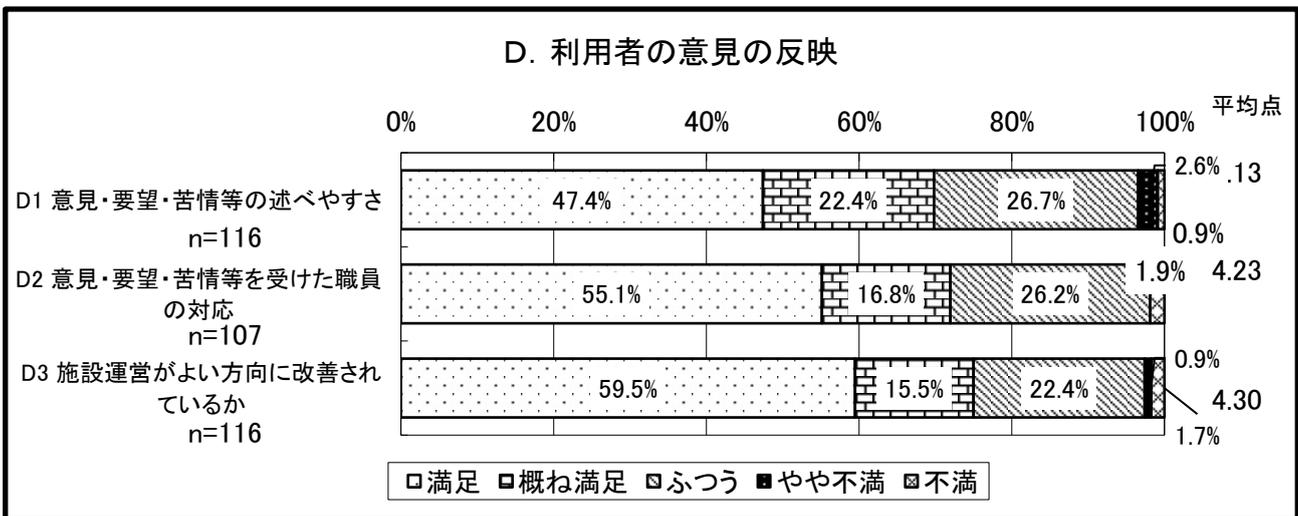
・安全・安心・清潔に関する項目では「満足」と「概ね満足」合わせて、いずれも90%を超えて非常に高い満足度を得ている。

・建物の構造として一部吹き抜けがあることや外気に触れるガラス面積が大きいこともあり、季節や天候次第では室温管理が困難な場合がある。



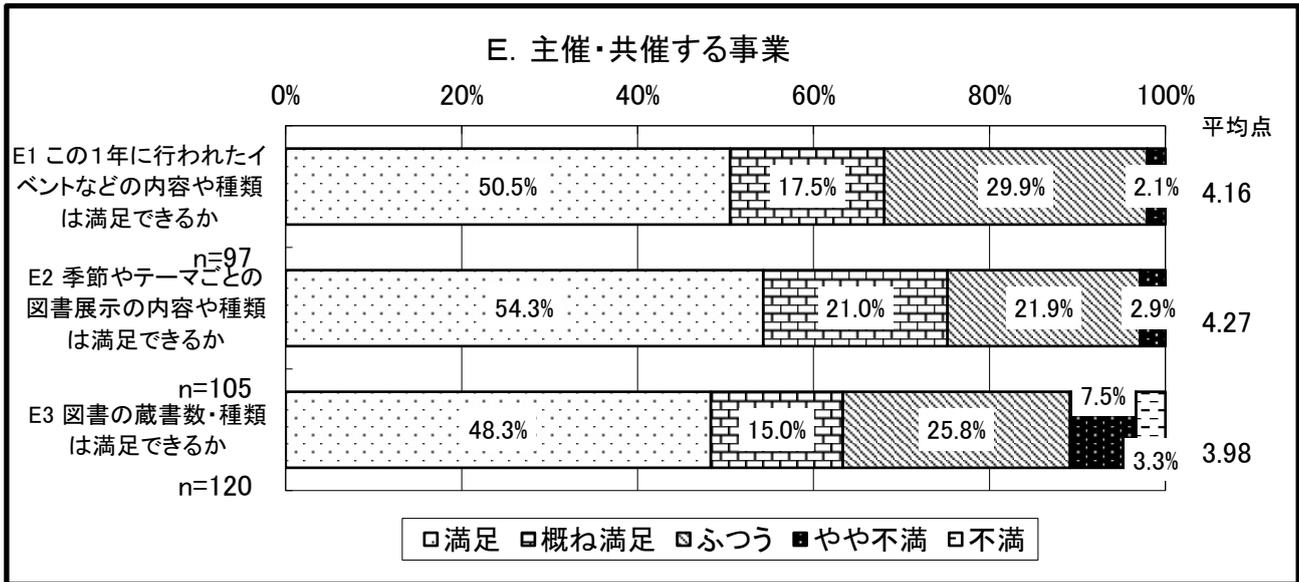
【C情報の提供】に関するコメント

- ・「満足」「概ね満足」の割合の平均は約75%と高い評価を得ている。特にC4 館内の掲示・案内表示については80%を超える高い評価をいただいた。
- ・事業は市報・市や吉祥寺図書館のホームページで周知したほか、館内ポスター掲示、市内公共施設でのチラシ配布を行った。FacebookやTwitterなどデジタル媒体も活用しながら、幅広い利用者層に向けて情報発信を行った。
- ・入口に、商業的な情報も含めた地域情報専用パンフレットスタンドを設置することで、吉祥寺活性化協議会、武蔵野市観光機構等との連携を活かし、吉祥寺の街に関する情報を発信しやすくする工夫を行った。
- ・1階きちとしよピックアップ近くに事業団広報エリアを設けて、従来の体育施設、武蔵野プレイスの情報だけでなく文化事業部の情報も積極的に発信を行い、合併効果を表すことができた。
- ・2階まなびとつどいのへやの利用可否について、ネットでもわかるようにしてほしいという利用者意見を受け、SNSで開放状況を発信するなど、利便性向上に取り組んだ。



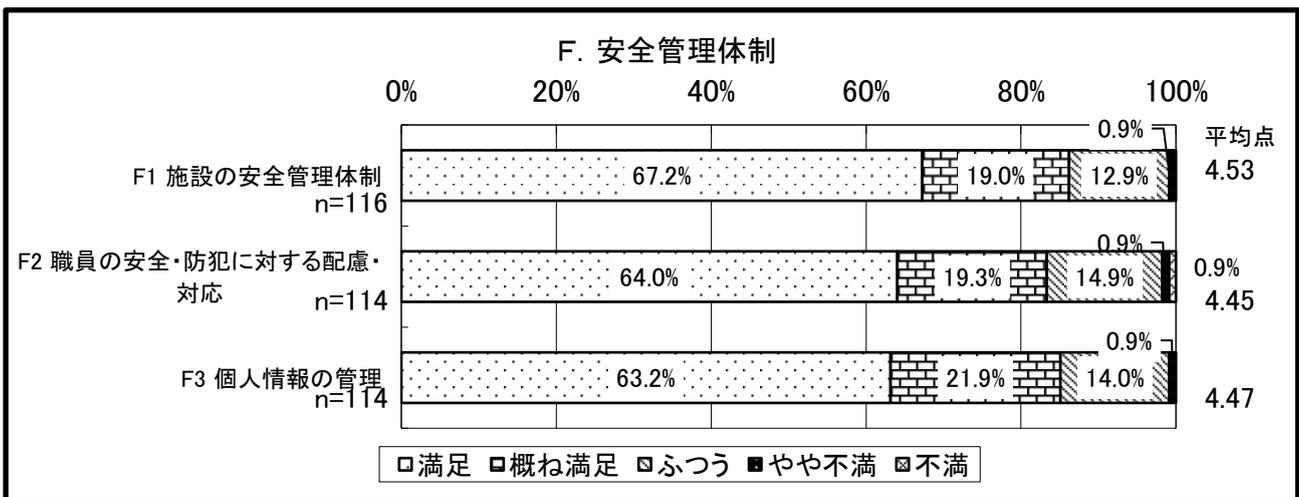
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

- ・吉祥寺図書館では、利用者からの投書にすべて回答し館内掲示をしている。また、日々カウンターにて口頭で受けた意見については、職員が日報に記載して組織内で情報共有を行っている。
- ・警備、駐輪場管理などの委託先と定期的に会議を行い、情報を収集し施設運営の改善を行っている。
- ・コロナ禍で座席の制限や、利用者へのマスク着用を求めるなどの対応を行った。都や市対策本部の決定に従い、必要な制限や緩和等の対応を行った。



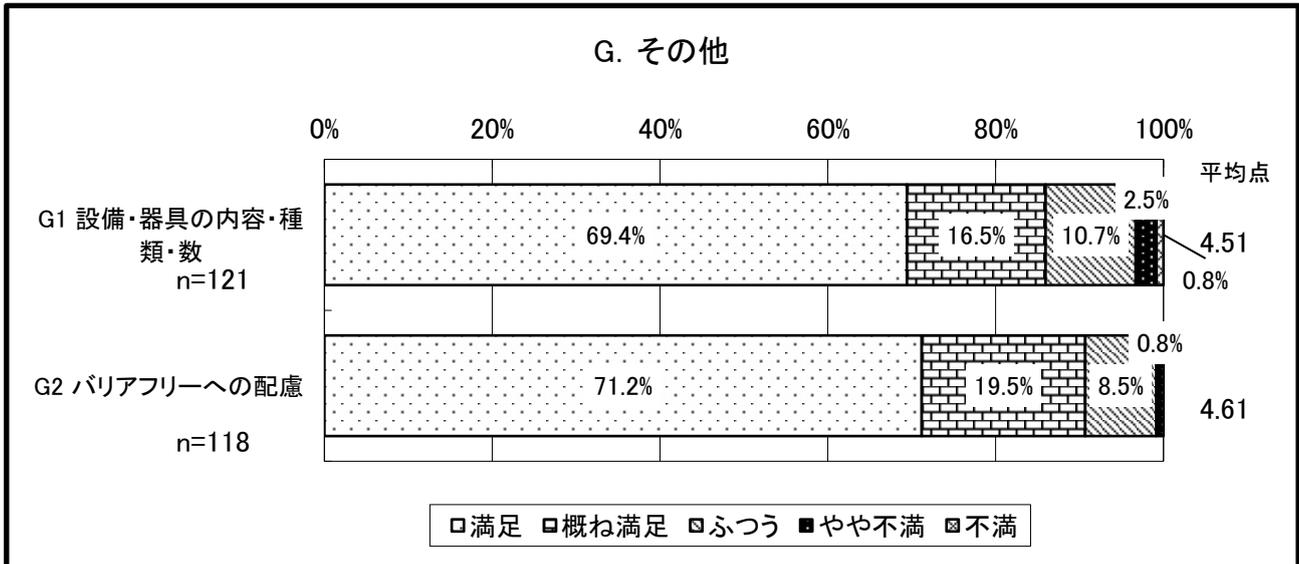
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

- ・E1「イベントの内容や種類」については、昨年の「満足・概ね満足」:53%を大きく上回る数字となった。
- ・E2「図書展示」についても、昨年(59.7%)を大きく上回っている。様々な外部機関や事業団内で部を横断した連携企画展示を行ったことや、青少年に向けて「YA担当のひとりごと」をTwitterで定期的に発信した取り組みなどが評価されたと考えられる。
- ・E3「蔵書数・種類」については3項目の中で唯一「4」を下回る。蔵書数については施設規模の制約があり困難である。種類については、来街者を含む幅広い層に対応できるよう特色を持たせた資料収集を継続して取り組むとともに、所蔵していない資料については予約を促すことで蔵書数の少なさを補う取り組みを続けている。



【F安全管理体制】に関するコメント

- ・「満足」「概ね満足」を足した割合は全項目平均で約85%を超え満足度は非常に高い。
- ・コロナ対策として、カウンター、座席へのパーティション設置、手指消毒用アルコールの設置、事業実施の際の検温、参加者情報の把握等を実施した。
- ・防災訓練では消防署職員の立ち会いを求め、疑問点の解消や避難誘導についてアドバイスを受けるなど、より実践的な訓練を行っている。
- ・施設の安全確保については警備員を配置し、不審者・物の早期発見、盗難等の予防を図り、市民の安心安全な利用環境を提供することができた。
- ・退館時には、決裁も含め個人情報はすべて施錠棚への保管を徹底し、各カウンターでも図書端末など画面が見えないよう配慮をしている。情報漏えい等の事故はない。



【Gその他】に関するコメント

- ・「満足」「概ね満足」を足した割合はどちらも85%を超え満足度は非常に高い。
- ・エレベーター交換工事については、図書館サービスを可能な限り維持しながらリニューアルを行うことができた。バリアフリー化を進めるため正面入口壁側スロープの手摺設置を行い、よりユニバーサルな図書館利用環境を整えることができた。

自由意見

	受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
	2	子供がうるさい時がある。温度調節できてない。夏は寒むすぎです。	70以上	女性	市内	
	5	休館日等目立つ所にはって欲しい	70以上	女性	市内	
	6	室温が低い。トイレが狭い。	70以上	女性	市外	三鷹市
	7	トイレが汚い。使用上の注意etc.考慮願いたい。	70以上	男性	市外	練馬区
	11	朝の9:00(オープン)からにして下さい☺	50	女性	市外	杉並区
	12	改装されてから、内装がきれいでスタイリッシュで(家具など→特にセブンチェア、Yチェア)好きです。白色や木を基調としているのが良いです。予約した本を、セルフで貸出できる所が良いです。(また、複数冊あっても1度で読み取ってくれるところ)	30	女性	市外	練馬区
	13	1階の雑誌コーナーを利用しましたが、寒く感じました。換気が求められているので難しいかもしれませんが…。	40	女性	市内	
	16	2階学習室を1日3時間しか使用できないのは残念。電源PC用が欲しい。	60	男性	市外	三鷹市
	19	杉並区の図書館に比べて、本の種類がやや少ないと思います。	30	男性	市内	
	23	学習スペースの利用時間をもう少し長くしていただけると助かります。できれば、1日に何回か学習スペースを利用できるようにしていただきたいです。	10		市内	
	26	学習室を使わせて頂いてますが、飲み物は机の上に置いてもいいのではないかと考えています。武蔵野プレイスの学習室は時間区切りに入替制なので満席で入れないことが多いのですが、吉祥寺ではスタートから3時間利用できるのがありがたいです。	40	女性	市外	三鷹市
	29	自習席を使うとき、たまに絵本会のため使えないときがある。HPにも掲示をしてほしい。新刊の予約が武蔵野市の人のみとなっているので、市外の人にも枠が欲しい。	30	男性	市外	杉並区
	31	市民以外は2年間新刊不可、はきびしいです。できれば前と同じように貸出してほしい。	50	女性	市外	杉並区
	35	いつも快適に利用させて頂いています。有難うございます。	40	女性	市内	
	37	蔵書数を増やしていただきたい。自習室を増やしていただきたい。PCで資料も参照する必要があるので、PCを使える場所も増やしていただきたい。	40	男性	市内	
	38	いつも綺麗に整っていて、快適です。ありがとうございます。	10	男性	市内	
	43	自習室を初めて利用する人のための案内を作ったほうが良いと思います。	10	男性	市外	静岡県駿河
	45	主にまなびとつどいのへやを利用しています。利用可能の日時は1F入口に掲示されていますが、ネット上に写真(掲示されたものを写すだけ)でも良いので、図書館に来る前にも確認できたら助かります。	40	男性	市外	三鷹市
	54	いつも使わせていただき、ありがとうございます。	70以上	男性	市外	
	56	「まなびとつどいのへや」をよく使います。願わくば、あまり宣伝せず、市民が待たずに常に使えるよう、これからも対応いただければ幸いです。	50	男性	市内	
	60	学習室の利用時間を増やして欲しい(コロナ対策もあるかと思いますが…)	30	男性	市内	
	61	自習室の時間を3時間から6時間に変更してほしい!	10	男性	市外	無記入

自由意見

受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
62	武蔵野市近隣市に住む三鷹市在住の利用者だが2年たないと新刊図書が予約できないシステムを何とかしてもらいたい。たとえば「美術の窓」という雑誌は所蔵単位が1年であるので借りたい号があっても1年単位では処分されてしまい見ることもかなわないことになる。このような理不尽な面があることも武蔵野市立図書館全体で考えていただきたい。	50	男性	市外	三鷹市
63	いつも丁寧に対応頂きありがとうございます	40	女性	市内	
65	いつも気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。	50	女性	市内	
73	ホームページなどにまなびとつどいのへやの利用可能日をのせて下さるとありがたいです	10	女性	市外	三鷹市
80	1日の自習室を使える時間を増やしてほしいです。	10	男性	市内	
84	絵本について、中央図書館の方が探しやすく見やすい	40	女性	市内	
86	おはなし会、初めて参加しました。良かったです。本も紹介いただけて、又来たいと思いました。	30	女性	市内	
88	・読まれない本の購入：読者の意見をとり入れた方がよい ・借出しや返品は職員の手がかからない。受付でポーズとしている職員をよく見かける。職員の数が多いのではないか。 ・静かな室内で大きい声でいつまでも対応している職員を見かけるが注意しようか迷っている時がある。 ・かりたい本が吉祥寺になく中央からのとりよせとなりすぐ読むことができず残念である ・休日などは1F席で座ることができず立ち読み2Fはガラガラで職員は受付にすわってみているだけで配慮たらず	60	女性	市内	
89	給水器は復活させて欲しい。	50	男性	市外	杉並区
91	武蔵野市の図書館は良い書物が扱われており大好きでよく利用します。この機会に改善を望むことを記します。 ・カウンター内の職員がおしゃべりに興じていることが見受けられる。やかましい。(休み時間もしくは事務所の方で行ってください。図書館は静かであるべきです。利用者が静かな環境で集中して読書及び勉強ができる様をお願いします。) ・駐輪場の職員がスマートフォンの操作に興じて顔を上げることが少ない。外国語の音楽をかけていることもあった。全く利用者の出入りに気づいていない。(スマートフォン利用も個人的な事なので仕事中にする事ではない。よくまわりに目を配り監視に、仕事に専念するべきである。そのためにいるのです。他の事に気を取られていると機敏に動けません。外でぼんやりしているとご自身も危険です。私、心配しています。) いつも昨年の2022年から気付くようになった。だらしくなった。職員の迷惑行為・悪い行いは施設の質を落とします。自分に与えられた仕事に誇りを持って臨んでください。おのずから仕事に対する姿勢が変わるはず。吉祥寺図書館は良い図書館です。期待するところは大きいです。これからも吉祥寺図書館と職員の皆様を見守りたいと考えております。	50	女性	市外	練馬区
94	いつもありがとうございます。	40	男性	市外	
95	特にございません。	10	女性	市外	練馬区
98	個人的なお願いなのですが、放射線技師の国家試験の対策本などを置いて頂変えたらうれしいです。三鷹にある大学に学科があるのでこの図書館にも本を置いて頂けたらより利用しやすいです。	20	女性	市内	
101	ゴミ箱が欲しいです。本を探すためコピーした紙を捨てる場所がなく、困ることがあります。	20	未記入	市内	
102	廃止することなく、運営を続けて欲しい。	30	男性	市内	

自由意見

受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
104	秋期に書架整理を大規模におこなわれていたため不便であった。	50	女性	市内	
106	「HANADA」の様な異常な右よき雑誌は置くべきでない。一才内味(原文まま)に問題なしとしないが書店で購入出来ない「選択」は置いて欲しい。	70以上	男性	市内	
107	時々、本が違うところに置いておくことがあります。特に地下の文庫本の外国文学のところ。あと、インタビュー、エッセイ集が小説と違う場所にあって紛らわしい。	50	女性	市内	
115	自転車おき場の自転車の止め方に不満。ナナメはたおされる。(サイドスタンドは特に。)グリーンのテープはいらない。(あれでは、台数が止められない。)以前はまっすぐに止めていた。(あれでOK。)昔はちゃんとやっていた。なぜ、以前のちゃんとした止め方にしないのか?不満。やり方が悪い。何の為に係がいるか?(シルバー)白線より外に出ない止め方がちゃんとある。昔のやり方が伝わっていないのでは?昔の人はちゃんとやっていました。館内の不満はほとんどない。(他の図書館よりもしっかりしている。)	50	男性	市外	杉並区
116	「まなびとつどいのへや」が水曜日も利用できたら非常にありがたい。(毎週水曜日の午後、3時間程度吉祥寺で待期する時間があるので)	50	男性	市内	
117	まなびとつどいのへやの利用時間制限を解除してほしい。	10	男性	市内	
119	よく、中高年の男性利用者がカウンターで職員(特に若い女性)に居丈高になったり、キレているのを何度も見て不快に思っている。なんとか改善できないものか……と同じ女性としてもんもんとしている。職員さんが気の毒でならない。(すみません、何の解決にもなってなくて…)いつもありがとうございます。	50	女性	市内	
120	インターネットで上下巻など順番通りに指定できるとありがたいです。隣接区・市は対応していて便利です。	40	男性	市内	
123	2023/1/14午前11過ぎに利用しました。学習室②番の席を使っていた男性が何か食べていました。こうした場合はOKなんでしょうか。利用の規約をしっかりと周知すべきだと思います(さすがに食事はダメではないでしょうか)。	50	男性	市外	
126	コンピュータ、サイエンス、プログラムの本が西東京市、杉並区と比較して少なく感じるので増やして欲しい。まなびとつどいのへやのライトが本を読むのにちょうど良い明るさですばらしいです。	30	男性	市内	
127	自習室の利用時間を夜9時まで延ばしてほしい。	40	男性	市内	
129	主に勉強するときに来ることが多いが席が空いている時など図書館の資料を使わなくてもOKにしてほしい。また寝ている人を起こしているのもよく見るが回りに迷惑をかけていない(寝息、いびきをかいていない、席が空いていれば)別に放置してもいい気がする。また2階のまなびとつどいのへやはとなりに幼児が遊ぶ場所があり防音をもう少ししっかりするか配置を考えてもいいと思う。また他の図書館で学生と社会人の勉強スペースを分けているのを見たことがあるがそうしたらもっとよくなると思う。	20	男性	市外	
131	大人のためのおはなし会をやってほしい。	60	女性	市内	