武蔵野商工会館市民会議室

（ゼロワンホール）

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

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

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	22.4／32	24／32	＊必要な情報については適宜ホームページへの掲載や館内への掲示、利用案内への掲載を行っている。 ＊職員対応におけるアンケートの該当項目はいずれも平均点数 4.6 以上の評価を得ている。	＊利用者アンケートの総合満足度は「満足」「概ね満足」の回答が 97.3％を占めており、丁寧な対応に対するお礼の言葉もあるため評価できる。 ＊市民への情報提供については昨年度からの工夫・改善がみられ、今後も取り組みを継続していく必要がある。
Ｂ安全への取組み	8／12	9.6／12	＊事故もなく、安全に運営できている。	＊災害時に備えた取り組みを実施しているほか、運営上の事故もなく、利用者の安全確保に努めている点は評価できる。
Ｃ適正な運営	23.2／36	24.8／36	＊年度協定書、事業計画書に基づいた運営をしている。 ＊再委託先は過去の実績を踏まえ選定している。業務の状況については管理日報等により把握している。	＊年度協定書、事業計画書に基づいた適正な運営を行っているほか、利用者の平等性を確保した利用受付が実践されている。 ＊インボイス対応についても利用者とのトラブル等が発生しないよう適切に運用に組み入れ、柔軟に対応している。
Ｄ施設・整備等の適正な管理	6.4／8	6.4／8	＊備品台帳を作成し管理している。故障した備品・設備等については、早急に対応している。また、修繕に要する金額が大きい故障については、速やかに主管課に報告している。	＊指定管理者で対応が可能な軽微な施設整備・不具合対応は迅速に行われている。 ＊市に報告すべき修繕等については、適時適切に報告が行われており、利用者の利便性等に配慮した

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
				管理がなされている。
全体	62.4／88	64.8／88	＊指定管理者要求水準書の業務内容に基づき、大過なく管理運営を行っている。	＊日頃から市と情報共有、連絡・連携を行いつつ、来館者が心地よく施設を利用できるように努めている。その点は、利用者アンケートにおける満足度の高さからもわかる。一方、情報提供や受付方法の点では他と比べて満足度が若干低いため、工夫を続けていくことが必要を思われる。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）

＜アピール点＞

＊当館においては、セミナーや研修会、説明会などの用途で使用される機会が多く、その際、マイク、ＣＤ、ブルーレイディスクプレイヤー、ＰＣモニター等が重宝されており、結果として、一度利用される方が、再度利用することが多なっている。

＊会議室利用者の行事（利用）内容を商工会館１階にLED案内板を設置して当該行事（利用）を目的とした来館者への周知はもちろん、一般来館者への催し内容の気づきの機会ともなっている。

＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊新型コロナウイルス感染症拡大の影響から手続き方法の多様化が求められるなか、引き続き窓口による申請方法だけではなく、電話や郵送、メール等による対応を検討すること。 ＊設備などの情報を利用者に効果的に発信する方法を検討すること。	＊電話やメール等での申請受付（仮予約）について検討は行ったが、料金支払が伴わない仮予約を受け付けることによるキャンセル増加や料金支払いに関する確認業務などの負担増が懸念されるほか、予約受付システムを導入するには費用と施設規模のバランスが保てないと考え、導入に至っていない。 ＊利用者に対する情報発信では、施設利用受付時に一斉アナウンスを実施するなど工夫を行った。

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

＊アンケートの平均点数において、「C情報の提供」の評価が他の項目と比較するとやや低くなっている。

主管課（記入欄）

＜特に評価できる点＞

＊突発的な雨漏りや設備不良にも迅速に対応し、利用者に対して迷惑がかかる状況を回避しながら、運営ができていた点。また、市への情報共有等も適時適切に行うことができていた点。

＊利用者に対するアナウンスを前年度以上に工夫ができていた点。

＊施設使用料の徴収において、インボイス制度への対応をスムーズかつ柔軟に実施できた点。

＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】

＊手続き方法の多様化が求められるなか、引き続き窓口による申請方法だけではなく、電話や郵送、メール等による対応を検討されたい。 ＊設備などの情報を効果的に発信し、利用者増加につなげる方法を検討されたい。	＊利用者の平等性を担保したうえで、予約・申請方法については、引き続き指定管理者と協議していく。 ＊情報発信においては、利用者へのアナウンスを実施することで、アンケート結果からも一定の改善が見られている。
＜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 ＊夜間の利用者数がコロナ禍以降、落ち込んでいる状況が続いていることから、利用者増につながる空き枠の周知など、情報提供については、引き続き継続して取り組むことを期待したい。	

様式２－１　評価項目シート

【留意点】

●全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。

●協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点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	3	4.8	22.4
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	評価の理由 市民の活動、交流等を促進することを設置目的としているが、市外利用者の回答数の方が多かった						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	評価の理由 不満足の回答がなく該当項目は平均で約4.4の評価を得ている						
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8			
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	評価の理由						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	3	4.8	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	評価の理由 必要な情報については適宜ホームページへの掲載や館内への掲示、利用案内へ掲載しており、一斉受付の場でもアナウンスをしている。						
	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 アンケートの該当項目は平均で約4.7の評価を得ている。自由回答欄にも丁寧な対応であったとの記載がある。						
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4			
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	3	4.8	8
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	評価の理由 館内での防災訓練、一時滞在施設としての対策訓練を行っている。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 事故もなく、安全に運営できている。管内警備員との連携を取っている。						
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3	2.4	23.2
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	評価の理由 年度協定書、事業計画書に基づいた運営をしている。必要に応じ市の主管課に報告し連携を図っている。						
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3	2.4	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	評価の理由 貸室の空き状況については随時ホームページ等で公開し受付の体制を整えている。会館管理担当職員の出勤予定を担当部署で管理、把握している。（稼働率については具体的な目標設定はなし。）						
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3	2.4	
		2	個人情報は適切に管理され、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。				
	評価の理由 過年度の書類は倉庫に保管し適切に処分している。						
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	評価の理由 再委託先は過去の実績を踏まえ選定している。業務の状況については、管理日報や業務担当者からの報告により把握している。						
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	3	2.4	
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	評価の理由 稼働率については日数基準では半数の月で前年度を上回っている。大きく落ち込んではいないが、新型コロナが5類に以降してからも夜間の利用は厳しい状況が続いている。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	評価の理由 事業計画の予算額に基づき適宜支出を行っている。使用料は前払い制で適正に領収している。現金等は申請一覧表を作成して現状を把握し、出納簿で適切に管理している。						
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	評価の理由 会館管理に必要な備品、消耗品については費用対効果を考慮し適当なものを選択している。						
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 一斉受付日を設け、利用希望者が平等に申込の機会を得られるよう配慮している。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4	3.2	6.4
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	評価の理由 備品台帳を作成し管理している。故障した備品・設備等については、指定管理者に修理義務が発生する金額の範囲内であれば、早急に対応している。また、修繕に要する金額が大きい故障については、速やかに主管課に報告している。そのほか建物全体については、施設管理会社により適切に管理されている。						
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 施設管理会社により清掃が行われている。備品、設備等については定期的に清掃を行っている。						

様式２－２ 評価項目シート

【留意点】

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

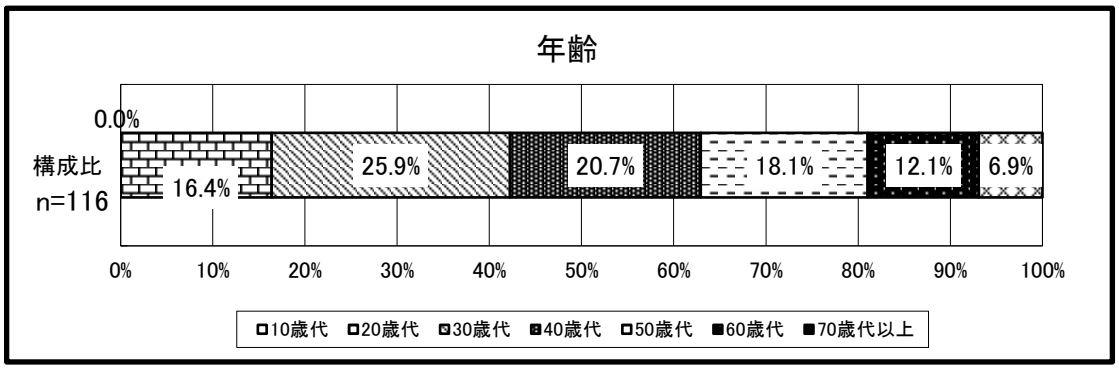
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

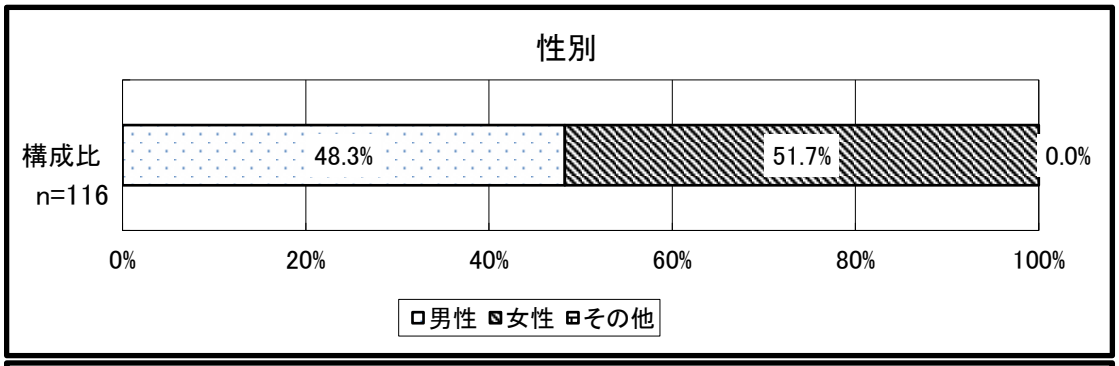
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	24
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、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	－	－	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	3	4.8	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	－	－	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 利用者アンケートの総合満足度について「満足」「概ね満足」の回答が97.3%となっており、高い評価を受けているため。情報の提供に対してはより一層の工夫を実施することでさらに満足度を高めてもらいたいため。						
	改善事項 引き続き利用者のニーズ把握に努め、利用者アンケートで他の項目より評価の低い情報の提供方法に対し運営改善手法について検討を進める。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	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。				
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 事故なく、安全に運営できており、館内での防災訓練、災害時の一時滞在施設としての対策訓練も行っているため、危機管理の項目は４とした。						
	改善事項 指定管理者として、引き続き維持管理業務委託の受託者との連携を取りつつ、施設・運営管理・警備について、積極的な改善策や提案も期待したい。						

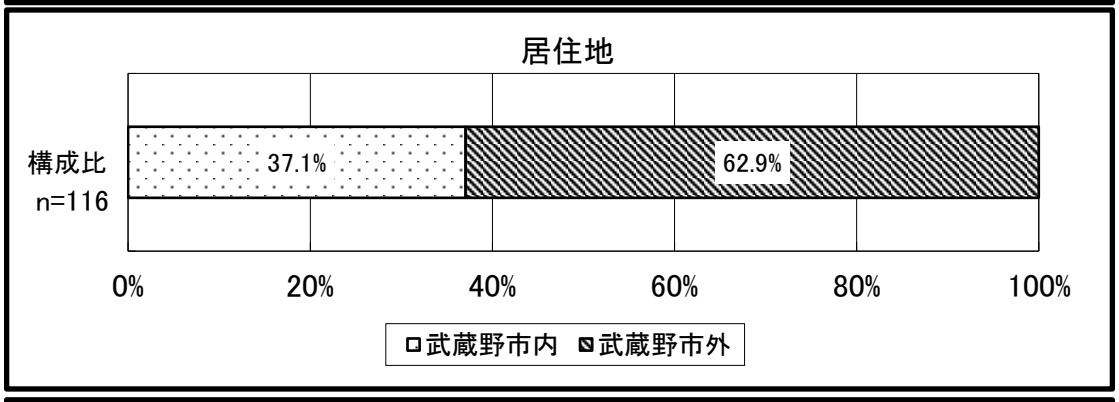
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	24.8
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3	2.4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	3	2.4	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 年度協定書、事業計画書に基づき、適切な運営をしている。再委託先の業務状況についても細かく把握しているほか、現金の管理、使用料の徴収についても適正に処理されているため４とした。						
	改善事項 新型コロナウイルス感染症が令和５年５月に５類感染症となったが、会議室の夜間の稼働率が感染拡大前の水準を下回っているため、引き続き利用者の増加に向けた取り組みを期待したい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4	3.2	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。				
	評価の理由 適時適切に市への報告、対応が行われており、適正な管理がなされている。利用者アンケートでも、B.建物・設備・備品等の管理については全ての項目で満足・概ね満足が全体の9割を占めているため４とした。						
	改善事項 植栽の管理・清掃業務は別の業者へ委託しているので、備品の管理について、協定に基づいた適正な管理を引き続き期待したい。						

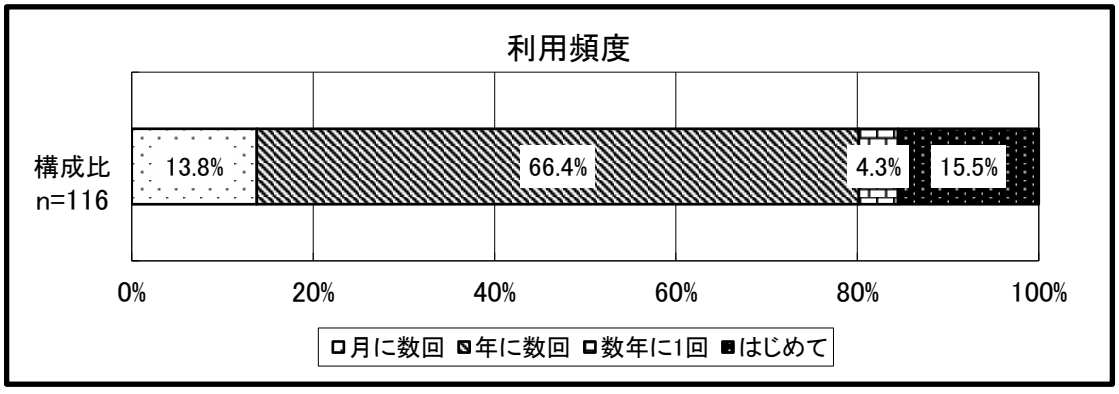
（様式4）

施設名　市民会議室（ゼロワンホール）



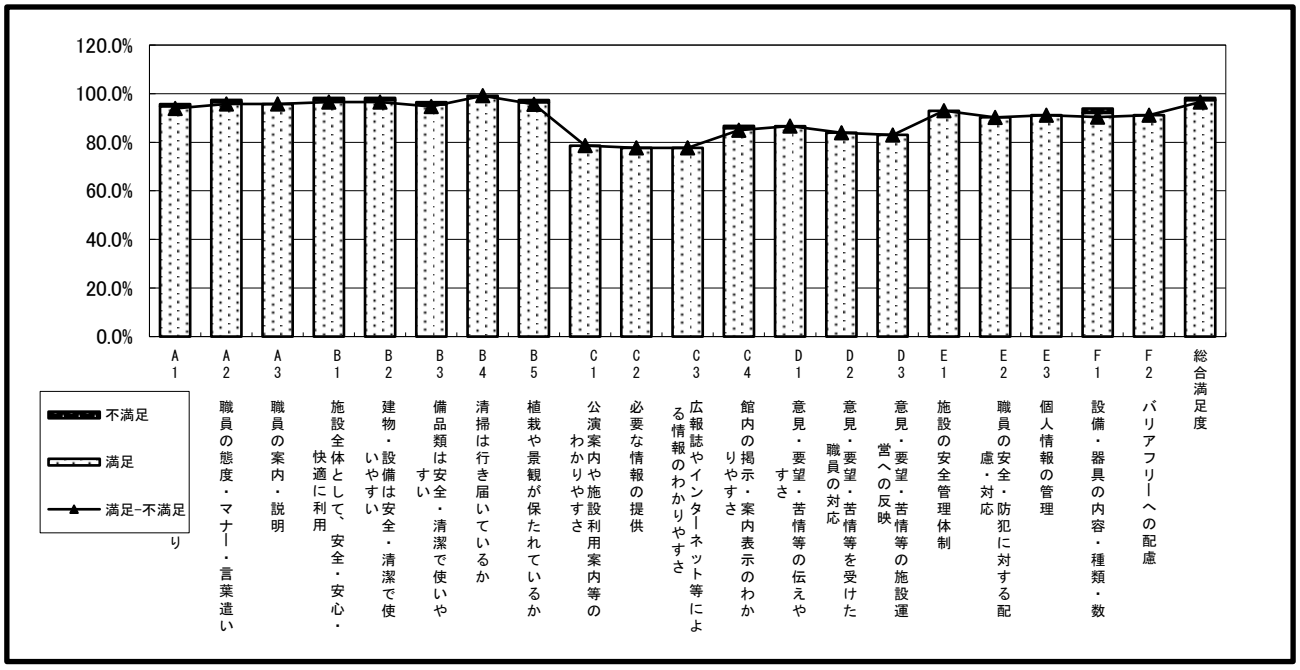


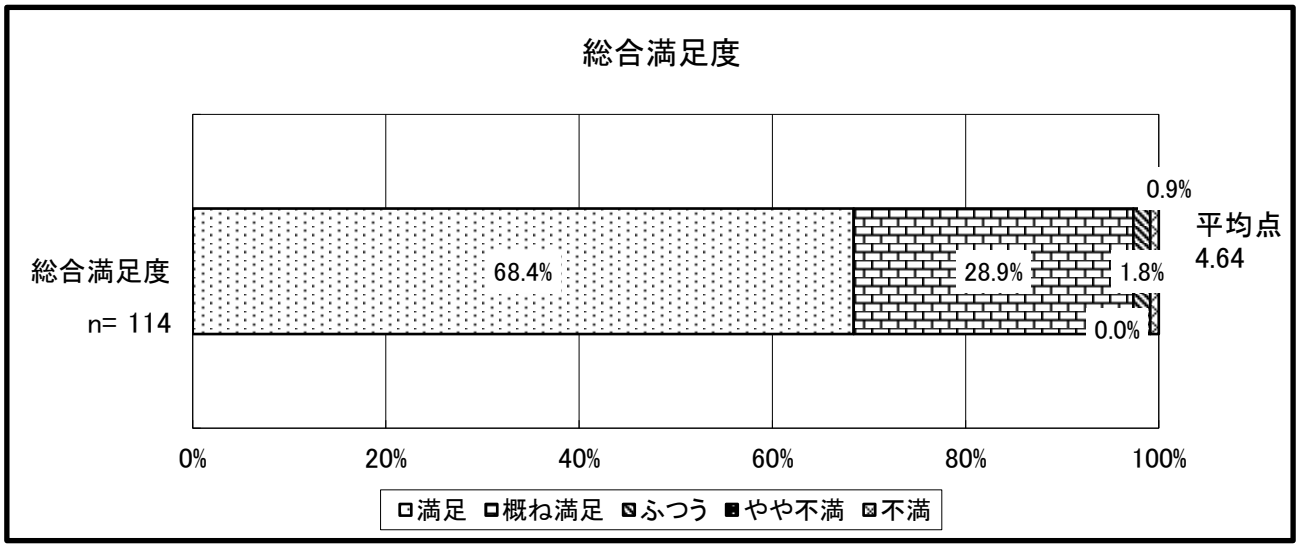




【回答者の属性】に関するコメント

令和4年度と比べて変化が大きかった項目は以下のとおり。
【年齢】
20代：10.9%→16.4%【増加】
50代：31.9%→18.1%【減少】
【性別】
男女比率が約6：4から約5：5に変化している。
【利用頻度】
年に数回の割合が53.8%から66.4%に増加し
月に数回の割合が18.5%→13.8%、はじめての割合が21.0%から15.5%へ微減した。



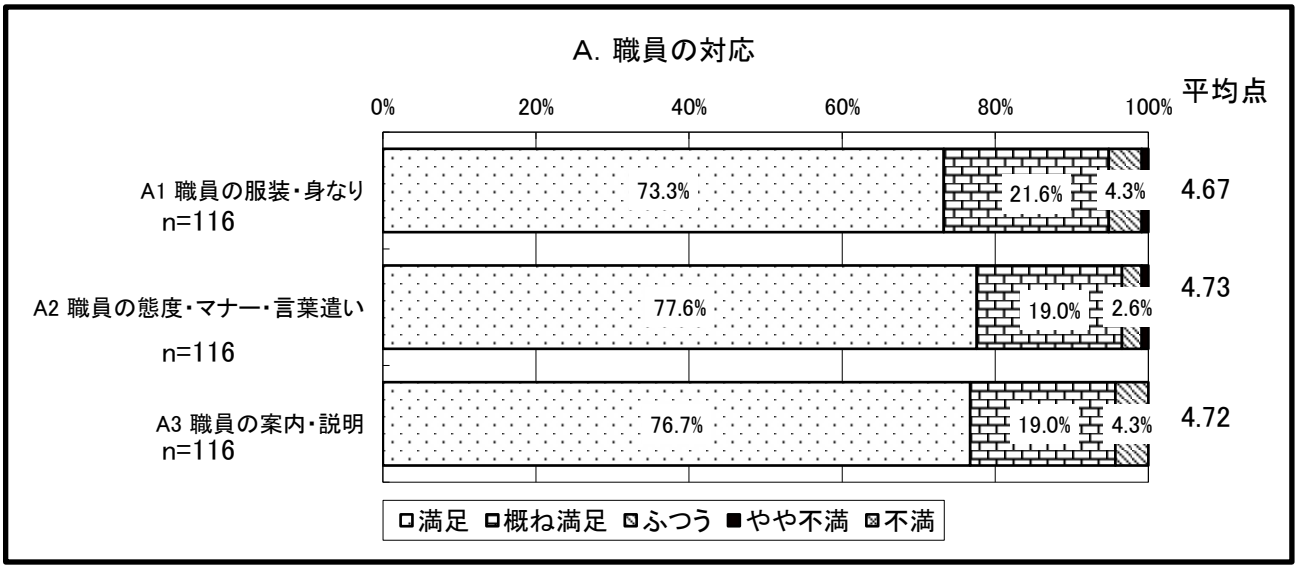


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

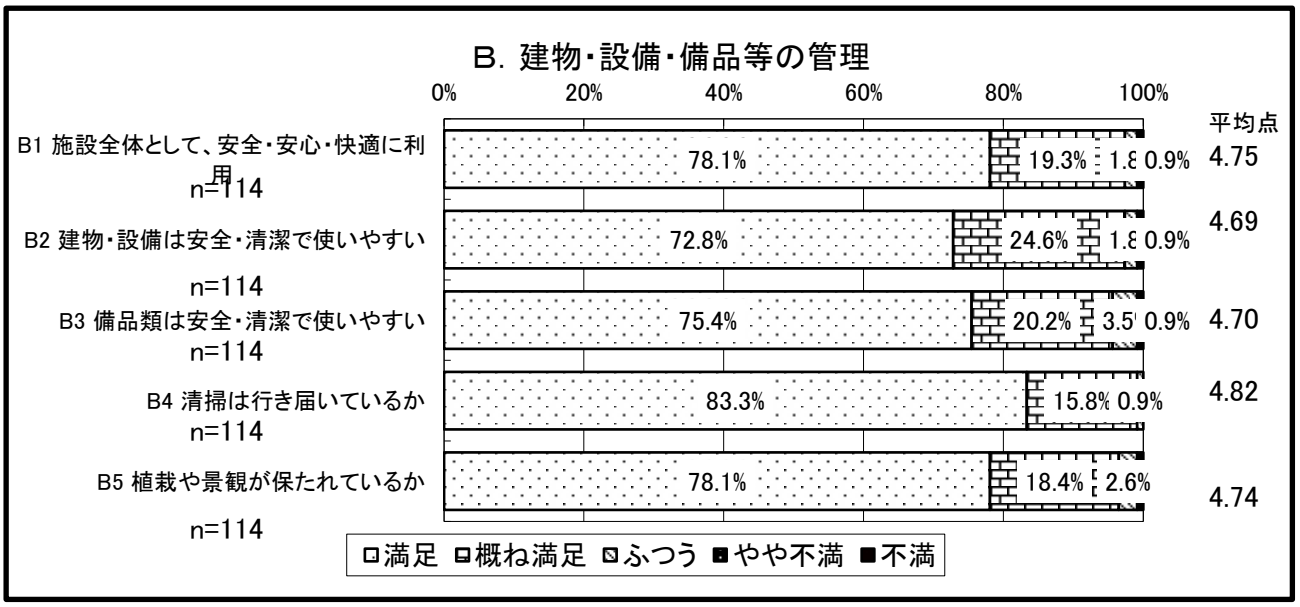
平均点が4.48点から4.64点に上昇し、「満足」と「概ね満足」を合わせた回答が、89.3%から97.3%に増加した。
総合満足度が前年度より上昇しており、ほとんど利用者が満足している点が評価される。

施設名　市民会議室（ゼロワンホール）



【A職員の対応】に関するコメント

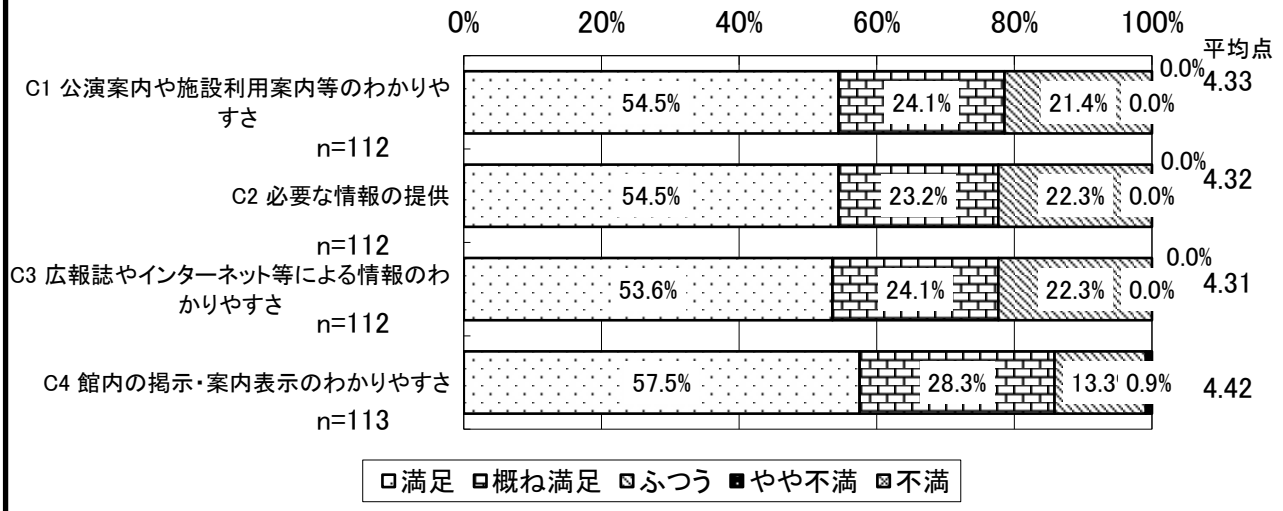
全項目において、昨年度より平均点が上昇し、「満足」の回答が増加している。
利用者意見（自由記載）にも不満の声はなく、丁寧な対応とのコメントもあり、適切な運営ができていると考えている。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

全項目において、昨年度より平均点が上昇し、「満足」の回答が増加している。
満足度の上昇について評価できる一方、利用者意見（自由記載）に設備についての意見があるため、さらなる改善が期待できる。
なお、建物や植栽の管理・清掃は別事業者に委託しており、備品類の管理は本指定管理者による。

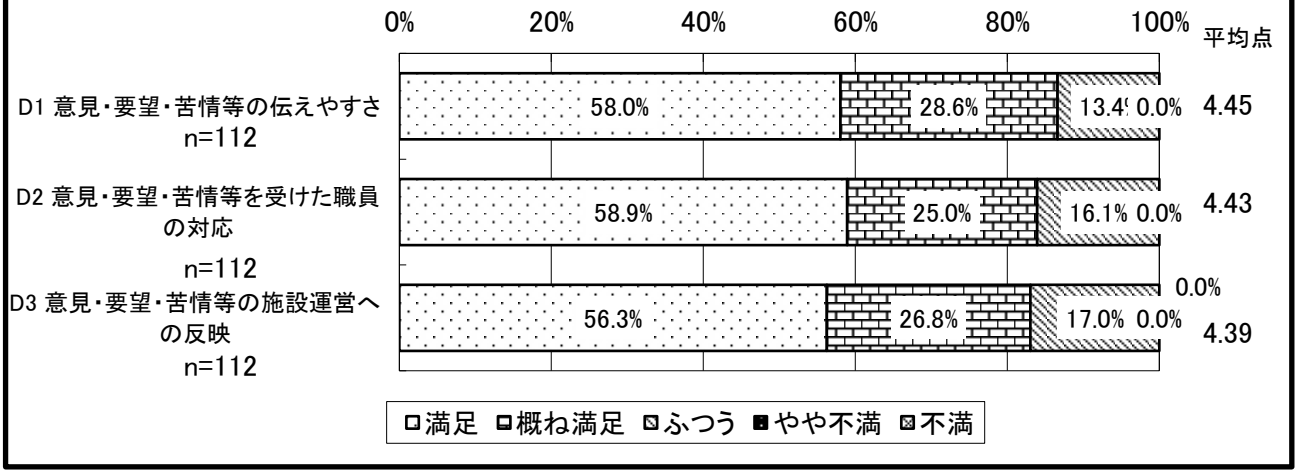
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

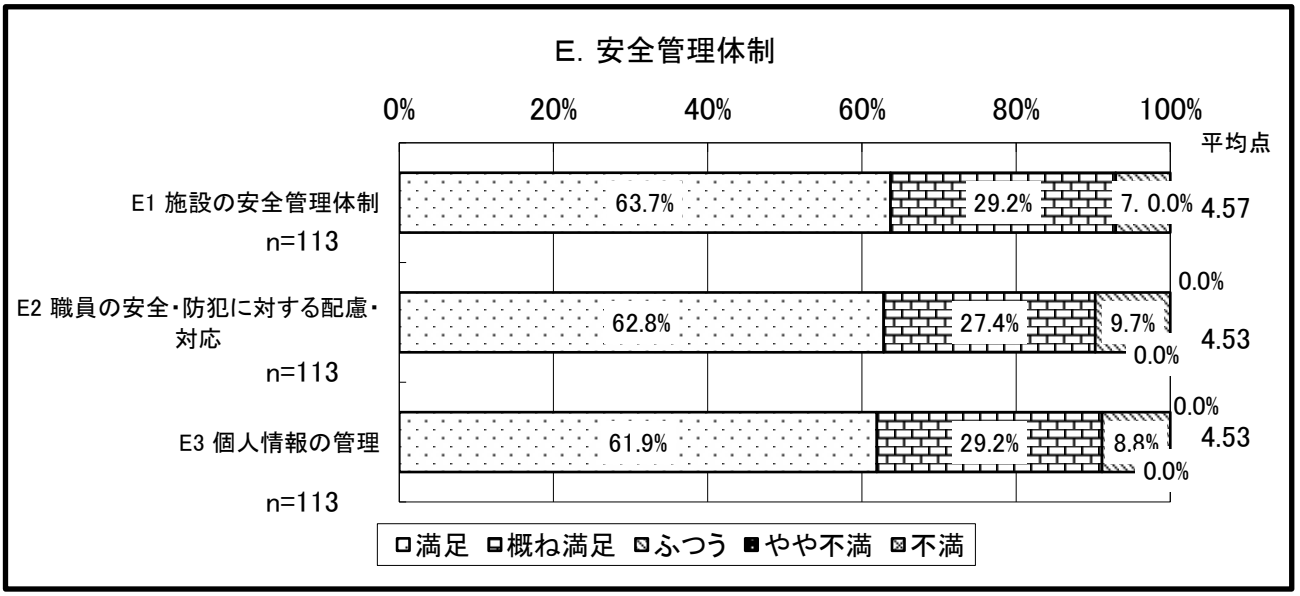
全項目で昨年度より平均点が上昇または横ばいであり、加えてやや不満の回答が微減となっているため、適切な運営ができていると考えている。

D. 利用者の意見の反映



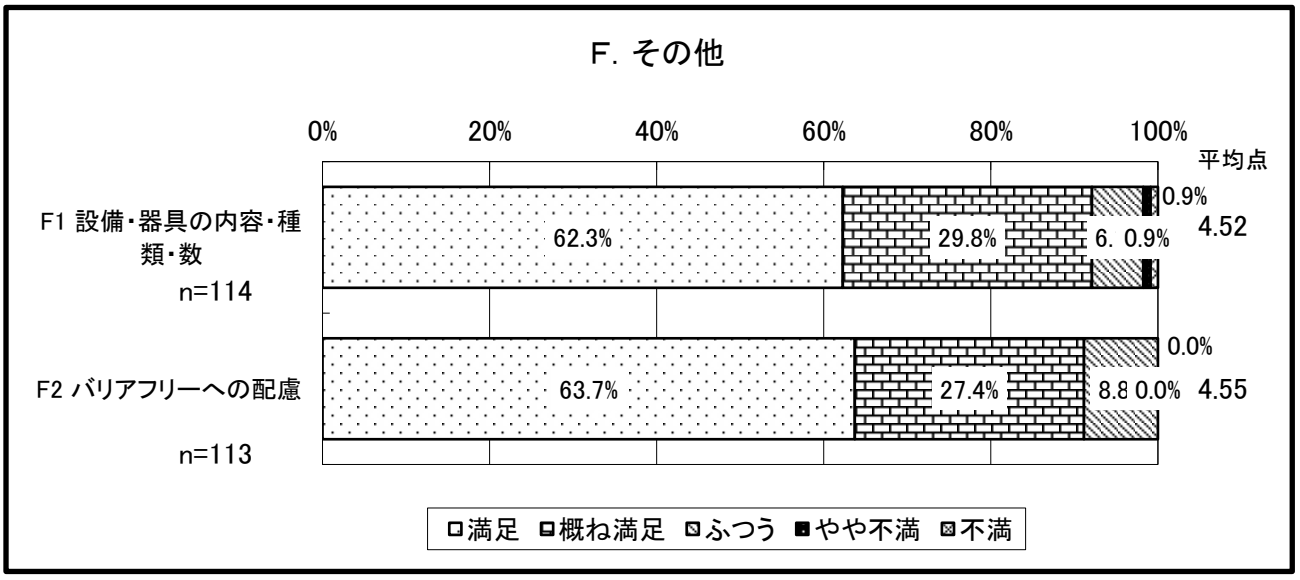
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

全項目で昨年度より平均点が上昇し、「満足」「概ね満足」の回答が増加している。
利用者に意見に対し適切な対処ができていると考えている。



【E安全管理体制】に関するコメント

全項目で昨年度より平均点が上昇し、「満足」「概ね満足」の回答が増加している。
利用者意見（自由記載）にも特に不満の声はないことから、適切な運営ができていると考える。



【Fその他】に関するコメント

どちらの項目も昨年度より平均点が上昇し、「満足」「概ね満足」の回答が増加しているが、
設備・器具の内容・種類・数について「やや不満」「不満」の回答があったため、設備の充実や更新は引き続き検討・対応していく必要があると考える。

施設名：　市民会議室（ゼロワンホール）

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

（１）　施設設備について

- 机・椅子にキャスターがなく、動かしづらい。（同意見他に２件）
- ＨＤＭＩケーブルの１０メートルがあるといいと思う。
- 椅子を戻す時に床に目印があるといいと思う。
- 荷物搬入のための車を停めるスペースがあるといいと思う。

（２）　運営面について

- ＨＰの写真が小さい。

（３）　職員について

- 丁寧に御対応いただき、ありがとうございました。（他１件）

（４）　評価のことば

- いつもありがとうございます。（他２件）
- 大変お世話になりました。ありがとうございます。
- 利用させていただき、ありがとうございました。（他２件）
- これからもよろしくお願いいたします。

（５）　その他

自然の村

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立自然の村			
所在地	長野県南佐久郡川上村大字川端下 547 番地の１			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	竹内　道則			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目 11 番地 20 号			
指定の期間	令和２年４月１日から令和７年３月 31 日まで			
指定管理業務の内容	武蔵野市立自然の村条例第３条に掲げる業務			
指定管理委託料	予算	39,701,000 円	決算	37,083,867 円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	35.2/44	32/44	＊事業団として新しい中期計画を作成し、今後６年間の方針について定めた。施設の安全を第一としながらサービスの向上にも努めた。 ＊自然の村直行バス運行や天体事業において定員を増やし、より多くの市民が自然の村を利用できるように対応した。 ＊各部屋にアンケート用紙を設置し、意見の述べやすい環境作りを行っている	＊自主事業で、文化事業団との合併を機に、プロギタリストが演奏するギターライブ付直行バス運行を自主的に行ったことは非常に評価できる。 ＊いただいたご意見に対してできる範囲で適切に対応しているところも評価できる。 ＊満足、概ね満足が 93.7%と非常に高い水準を確保できていることも評価できる。
Ｂ安全への取組み	9.6/12	8.8/12	＊定期的な点検整備を行い、安全管理に努めている。 ＊現地委託業者との情報共有体制を構築し、緊急時に限らず、日頃から工事や修繕への早急な対応を行っている。 ＊新しく施設のチェックリストを作成し、老朽化した施設の不具合箇所等の状況把握に努めている。 ＊熊対策講習会を実施し、現地管理人の危機管理能力の向上に努めたほか、村内を巡回し、監視カメラの映像確認を行っている。 ＊業務用スズメバチ誘引捕獲器	＊相模原市のキャンプ場での死亡事故を受けて、適切に危険木の選定、伐採を行ったことは評価できる。 ＊スズメバチ対策も効果を発揮し、実際に多くのスズメバチが捕獲できていることも評価できる。 ＊熊対策講習会を開催するなど適切な対応が採れていることは非常に評価できる。

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
			を設置し、巣を作らせない対策を行った。	
C適正な運営	24.8/36	25.6/36	＊主管課、指定管理者、現地委託業者で対応についての協議等、密に連絡を取り合いながら様々な事象において早急な対応に努めている。 ＊現地委託業者の業務日誌を毎日確認している。月に１度は職員が現地へ行き、施設の状況確認や打ち合わせを行い、齟齬の無いように努めている ＊令和 6 年度の管理業者の委託に向けて数社に見積りを取り、委託費、安全管理体制、サービス提供水準を確認したうえで選定している。	＊令和５年度に施設のチェックリストを作成し、施設管理を強化したことは評価できる。 ＊令和６年度に向けて、現地の管理運営の業者について、複数社から見積もりを取得し、効果的、効率的な運営を心掛けたことは評価できる。 ＊月１回現地を定期的に訪問し、現状の課題などを適切の把握をし、運営状況の確認を行っていることは評価できる。
D施設・整備等の適正な管理	6.4／8	4.8／8	＊現地委託業者による定期的な施設の見廻りを強化する他、専門業者による保守点検を定期的に行い、施設の維持管理に努めている。 ＊老朽化にともなう不具合･修繕に迅速に対応し、適切に管理を行っている。 ＊キャビン地区の危険木の選定と伐採を行い、施設の安全管理を適切に行っている。	＊令和５年度に施設のチェックリストを作成し、施設管理を強化したことは評価できる。 ＊施設の経年劣化により必要となる補修などについて、主管課への報告および必要な対応を指定管理の仕様書に基づき適切に行っている。
全体	76.0／100	71.2／100	＊令和 5 年度はコロナ前と同等の営業日を確保し、休村することなく開村し、利用者増に努めた。直行バス運行を６回から８回に増便し、利用促進の向上に努めた。 ＊自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が 63.2%、「概ね満足」が 30.5%、合わせて 93.7%と昨年より 1.9 ポイント上昇しており、利用者の９割超が「満足している」と回答しており、継続して高い満足度が得られている。	＊自然の村に対する総合的な満足度が、「満足」「概ね満足」を合わせて 93.7%と昨年度より 1.9 ポイント上昇し、９割以上の利用者から満足を得ていることは、非常に評価できる。 ＊利用者がコロナ禍前の水準には至ってないものの、順調に回復してきていることは評価できる。 ＊文化事業団との合併を機に、ギター演奏会を自然の村で行うなど、今後の強みとなる分野を、積極的に取り入れていることも評価できる。

３　アピール点、指摘事項への対応

<table>
<tr><td colspan="2">指定管理者（記入欄）</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜アピール点＞
＊新型コロナウイルス感染症による規制緩和に伴い、休村することなく開村し、直行バス運行や天体事業の回数や定員を増やすなど各種事業の実施やサービスの向上に努めた。
＊相模原のキャンプ場の倒木死亡事故を受けて、キャビン地区内の危険木の選定と伐採を行い、中央棟やキャビン地区のチェックリストを新規に作成し、老朽化した施設の状況把握に努めている。また、現地管理人に向けて熊対策の専門家を招き、講習会を実施する等、施設の特性に合わせた安全管理に努めている。
＊自然の村直行バス運行で事業団の文化事業係と協力して、ギターライブのプログラムを実施。事業団合併に伴う新しい連携事業を実施した。
＊自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が 63.2%、「概ね満足」が 30.5%、合わせて 93.7%と昨年より 1.9 ポイント上昇しており、利用者の９割超が「満足している」と回答している。</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜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＞</td></tr>
<tr><td>【前年度指摘事項】</td><td>【指摘事項への対応】</td></tr>
<tr><td>＊「広報・チラシ・ポスター・インターネットなどの情報はわかりやすいか」の「満足」「概ね満足」の合計値は 56.0%だった。ＳＮＳを積極的に活用し、より効果的な情報発信を図っていただきたい。
＊令和３年度からの指摘事項であるインターネット予約の導入について、引き続き検討していただきたい。</td><td>＊野外活動センターの HP に自然の村の最近の情報について適宜写真付きで掲載し、現地の気温等の情報も掲載している。また、YouTube で自然の村の紹介動画を掲載するほか、主催したキャンプ事業の報告を Facebook や twitter に掲載し、自然の村の魅力を伝える情報発信を行っている。「広報・チラシ・ポスター・インターネットなどの情報はわかりやすいか」の「満足」「概ね満足」の合計値は 69.5%と昨年度より 14.5 ポイント上昇している。
＊近隣公共施設のインターネット予約システムの情報収集を行い、課題や今後の方向性について確認した。条例や施行規則の改正も含めて新規システムの構築等の検討を引き続き行う。</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜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
＊施設の老朽化に伴う不具合について、チェックリストを活用して各施設の状況把握に努め、今後の大規模改修も含めて主管課と相談をしながら改善に向けて取り組んでいきたい。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>主管課（記入欄）</td></tr>
<tr><td>＜特に評価できる点＞
＊自然の村に対する総合的な満足度が、「満足」「概ね満足」を合わせて 93.7%と昨年度より 1.9 ポイント上昇し、９割以上の利用者から満足を得ていることは、非常に評価できる。
＊文化事業団との合併を機に、ギター演奏会を自然の村で行うなど、今後の強みとなる分野を、積極的に</td></tr>
</table>

取り入れていることも評価できる。
＊アンケートでいただいているご意見等に対し、出来る範囲内で対応している点は評価できる。
＊熊対策や倒木対策、スズメバチ対策など、自然の村の特性に対し適切に対応が採れている点は非常に評価できる。

＜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】
＊「広報・チラシ・ポスター・インターネットなどの情報はわかりやすいか」の「満足」「概ね満足」の合計値は56.0%だった。ＳＮＳを積極的に活用し、より効果的な情報発信を図っていただきたい。	＊野外活動センターの HP に自然の村の情報を適宜発信しているほか、現地の気温等の情報も掲載している。また YouTube で自然の村の紹介などを行っている。
＊令和３年度からの指摘事項であるインターネット予約の導入について、引き続き検討していただきたい。	＊インターネット予約の導入については、令和６年５月に市主管課を交えて検討会議を設け、今後の導入について議論を重ねていく。

＜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	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。				
	評価の理由 協定書、事業団中期計画、事業計画書を作成し、それに沿った管理運営を行っている。令和5年度は事業団として新しい中期計画を策定した。コロナ5類移行に伴い、より多くの市民への野外活動の利用に供する施設として休村することなく運営を行った。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	評価の理由 各部屋にアンケート用紙を設置し、利用者からの意見を集めるための体制を作り、改善可能なものは早急な対応に努めている。令和5年度は新たに食事用のベビーチェアの設置、室内遊具の補充、和室に座布団、全部屋にティッシュ箱の設置を行った。総合満足度の「満足」「概ね満足」の合計値が９０％を超えており、安全を第一としながらサービスの向上にも努めた。						
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	評価の理由 川上村の小学校の自然の村訪問を受け入れる等、地元の団体利用に協力している。ファミリースポーツフェア、防災フェスタ、あったか祭りではブースを出展し、自然の村のPRに努めた。また、ジャンボリー再開準備事業前には地区委員会の意見を聞きながら管理運営を行っている。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	評価の理由 令和５年度は、事業団の合併に伴い広報誌をリニューアルし、自然の村の直行バス運行をPRした。また、キャビン地区の利用方法について利用案内を更新し、宿泊者に対して熊の出没や村内の道路工事に関する案内を窓口で渡し、危険木等の注意喚起等の掲示物を作成して注意喚起を徹底した。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	評価の理由 アンケートでは、全ての項目において「満足」「概ね満足」の合計値は90％を超えている。現地スタッフは宿泊者に対して熊への注意喚起、周辺観光情報を案内する等、接客用マニュアルに則り、適正な対応を行っている。また、令和5年度は熊対策の専門家を招いて熊対策講習会を実施し、施設の安全管理向上に努めた。						
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 自然の村直行バス運行では申込数が多かったため、昨年度より定員を12名から19名に増やし、回数も全6回から８回に増やして実施した。また、申込方法としてメールでの受付を追加した。アンケート結果から満足度は86％と高い評価を得ており、毎回希望者が定員を大きく超えた。天体事業（観望会）についても定員を15名から25名に増やして実施した。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	9.6
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。□				
	評価の理由 定期的な消防訓練および設備点検を実施している。現地委託業者、指定管理者、主管課の連携を密に行い、職員による月1回の現地確認のほか、緊急時に限らず日頃から工事や修繕への早急な対応を行っている。令和4年度に発生した灰の後処理の不備による小火について専用の灰入れバケツを設置し、再発防止に努めた。相模原市のキャンプ場の倒木死亡事故を受けて、キャビン地区で樹木医による危険木の選定、伐採を行ったほか、熊対策として監視カメラの定期的な映像確認を行い、ハイキングコース利用者の把握と熊鈴の貸出を徹底している。また、業務用スズメバチ誘引捕獲器を設置し、巣を作らせない対策を行った。							
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 現地委託業者の業務日誌を毎日確認している。また、新たに中央棟とキャビン棟のチェックシートを作成し、不具合のある個所について定期的に確認している。また、熊対策として定期的に村内の巡回、監視カメラの映像を確認している。						
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	24.8
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	評価の理由 事業計画、基本協定、年度協定に従って施設の管理運営をしている。コロナの5類移行に伴い、制限の適宜緩和を行い、サービスの向上に努めた。主管課とも適宜打ち合わせを行い、情報共有や意思疎通に努めている。						
	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	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 令和５年度は、コロナの５類移行に伴い、自然の村バス運行事業や天体事業の定員を増やし、男女別の相部屋を可として、効率的な運営に努めた。むさしのジャンボリー事業の再開もあり、自然の村の宿泊者数が中央棟・キャビン棟合わせて昨年度の1,567名から4,114名に増加しており、コロナ前の水準に戻りつつある。						
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	4	3.2	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	評価の理由 個人情報に関する事故は発生していない。ハラスメント研修や情報セキュリティ研修を実施し、職員の意識向上に努めている。紙媒体の個人情報は施錠できるキャビネットに保管し、適切に管理している。現地委託業者も個人情報保護特記仕様書の通り、個人情報の管理については徹底している。						
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	評価の理由 現地委託業者の業務日誌を毎日確認し、必要に応じて別途報告を受け、適宜対応している。職員が月に１度は現地へ行き、施設の状況確認や打ち合わせを行い、齟齬の無いように努めている。委託先については、令和6年度の運営に向けて数社に見積りを取り、委託費、安全管理体制、サービス提供水準を確認したうえで選定している。						
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	評価の理由 令和５年度はコロナ前と同等の形で宿泊日数を確保することができた。一般利用者数においてはほぼコロナ前の水準に戻りつつある。自然の村直行バス運行を８回実施し（昨年度は６回）、市民のニーズに応じてスキー場への送迎回を３回（昨年度は2回）実施するなど利用者の増加に努めた。						

<table>
<tr><th>視点</th><th>評価項目</th><th colspan="2">評価のポイント</th><th>配点</th><th>評価レベル</th><th>得点</th><th>小計</th></tr>
<tr><td rowspan="8">C 適正な運営【配点36点】</td><td rowspan="3">指定管理料の適正執行</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="3">4</td><td rowspan="3">4</td><td rowspan="3">3.2</td><td rowspan="8"></td></tr>
<tr><td>2</td><td>利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>現金等が適正に管理されているか。</td></tr>
<tr><td colspan="6">評価の理由
顧問会計士による月次監査を行うなど、適切に管理し予算を執行している。昨年度に引き続き施設の使用料の支払いに際して窓口キャッシュレス決済に対応し、適正かつ効率的な徴収を行っている。管理運営経費内で適正に執行した。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">経費節減への取組み</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="2">8</td><td rowspan="2">4</td><td rowspan="2">3.2</td></tr>
<tr><td>2</td><td>経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</td></tr>
<tr><td colspan="6">評価の理由
現地委託業者に人がいない場所でのこまめな消灯等による節電や、燃料等の節約を依頼するとともに、館内の利用者にも節約を呼びかけている。中央棟内の電球をLED電球に順次変更し、電気代の節約を行っている。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">平等利用</td><td>1</td><td>利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。</td><td rowspan="2">4</td><td rowspan="2">3</td><td rowspan="2">2.4</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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。</td></tr>
<tr><td colspan="6">評価の理由
受付は、利用希望日の２か月前の午前９時より窓口で行っている。午前９時の時点で希望者が複数名いる場合は、その場で抽選を行い受付順を決定している。自主事業の天体事業、自然の村バス運行においてはシステム抽選により、平等な参加機会を提供している。</td></tr>
<tr><td rowspan="8">D 施設・設備等の適正な管理【配点8点】</td><td rowspan="5">適正な建物・設備・備品管理</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="5">4</td><td rowspan="5">4</td><td rowspan="5">3.2</td><td rowspan="8">6.4</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>4</td><td>備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。</td></tr>
<tr><td>5</td><td>必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。</td></tr>
<tr><td colspan="6">評価の理由
害獣の接近を把握するため現地委託業者による定期的な施設の見廻りを行っている。現地管理人による定期的な施設のチェックのほか、浴槽では毎日塩素濃度の測定を行うなど適正に管理運営している。その他、専門業者による保守点検を定期的に行うほか、月1回の職員の出張による現地確認を実施し、新しく施設のチェックシートを導入して施設の不具合箇所の把握に努めた。令和５年度は危険木の選定と伐採を行い、施設の安全管理を適切に行っている。職員が伐木等業務安全衛生特別教育を受け、ハイキングルート整備（倒木撤去、枝払いなど障害物撤去）を行った。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">適正な清掃</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="2">4</td><td rowspan="2">4</td><td rowspan="2">3.2</td></tr>
<tr><td>2</td><td>清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。</td></tr>
<tr><td colspan="6">評価の理由
自然の村の特性上、虫類が施設内に散見される状況においても、チェックシートをもとに毎日の清掃を徹底して行っている。かけ布団カバーを追加発注する等、適切に対応した。村内の間伐について中央棟から天体施設までのもエリアごとに計画的に実施しており、安全管理、景観の保持に努めている。</td></tr>
</table>

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。

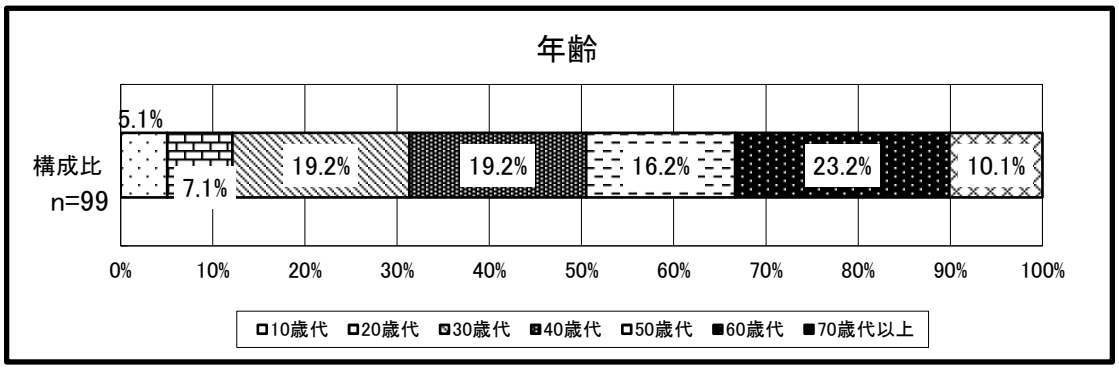
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

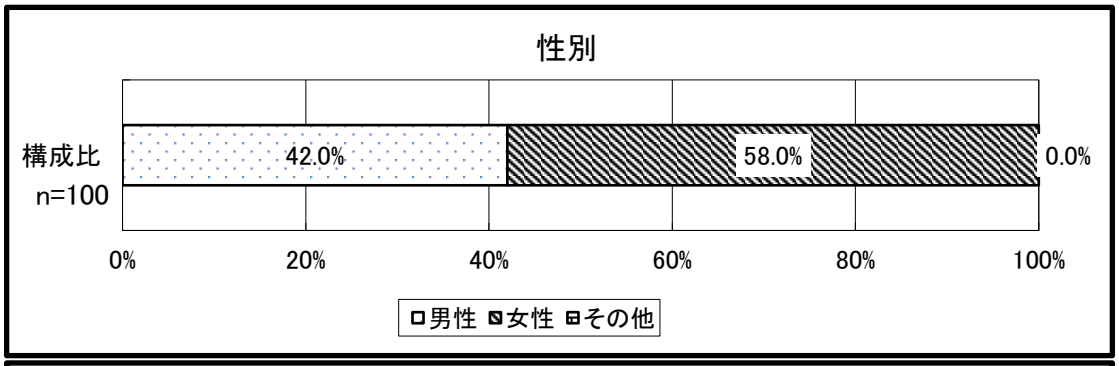
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	3	4.8	32
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	3	4.8	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 自主事業で、文化事業団との合併を機に、プロギタリストが演奏するギターライブ付直行バス運行を自主的に行ったことは非常に評価できる。いただいたご意見に対してできる範囲で適切に対応しているところも評価できる。また、総合満足度が満足、概ね満足が93.7%と非常に高い水準を確保できていることも評価できる。						
	改善事項 利用者アンケートでは「広報誌・チラシ・ポスター・インターネットなどの情報はわかりやすいか」と「意見・要望・苦情等は施設運営に反映されているか」の項目で「満足」もしくは「概ね満足」の回答が７割以下となっており、他の項目と比較し低い評価になっているため、改善に向けた取り組みが必要である。また「下膳が急かされる」というご意見が複数あり、これについては改善いただきたい。						
B 安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	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。				
	評価の理由 相模原市のキャンプ場での死亡事故を受けて、適切に危険木の選定、伐採を行ったことは評価できる。またスズメバチ対策も効果を発揮し、多くのスズメバチが捕獲できていることも評価できる。その他熊対策講習会を開催するなど適切な対応が採れていることは非常に評価できる。						
	改善事項 特になし。						

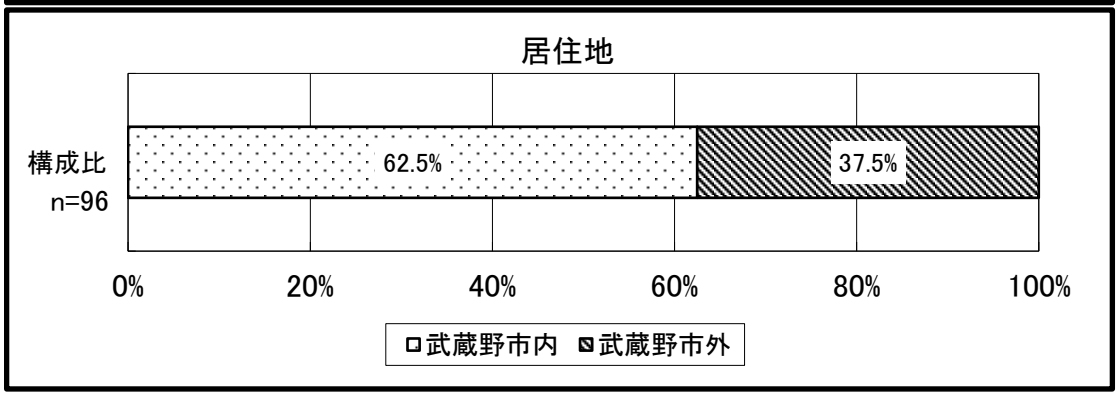
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	25.6
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3	2.4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	3	2.4	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	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。				
	評価の理由 コロナ禍後に徐々に直行バスの回数を増加させるなど、適切な対応が取れていることは評価できる。また利用者数も順調に回復してきている点も評価できる。現地委託業者の担当者や市の主管課とも連携を取りながら、適宜適切な対応が取れている。令和６年度に向けて、現地の管理運営の業者について、複数社から見積もりを取得し、効果的、効率的な運営を心掛けたことは評価できる。						
	改善事項 施設の特性上致し方ないが、施設の利用者数や稼働率がまだ低いため、コロナ禍後順調に回復へと向かっているところは評価できるものの、今後も利用者数と稼働率を高めるよう努めていただきたい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3	2.4	4.8
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	3	2.4	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 令和５年度に施設のチェックリストを作成し、施設管理を強化したことは評価できる。また、施設の経年劣化により必要となる補修などについて、主管課への報告および必要な対応を指定管理の仕様書に基づき適切に行っている。						
	改善事項 自然の中にある施設の特性上致し方ない点ではあるが、アンケートで複数指摘いただいている虫対策については、今後も出来うる範囲で対応するよう努めていただきたい。						

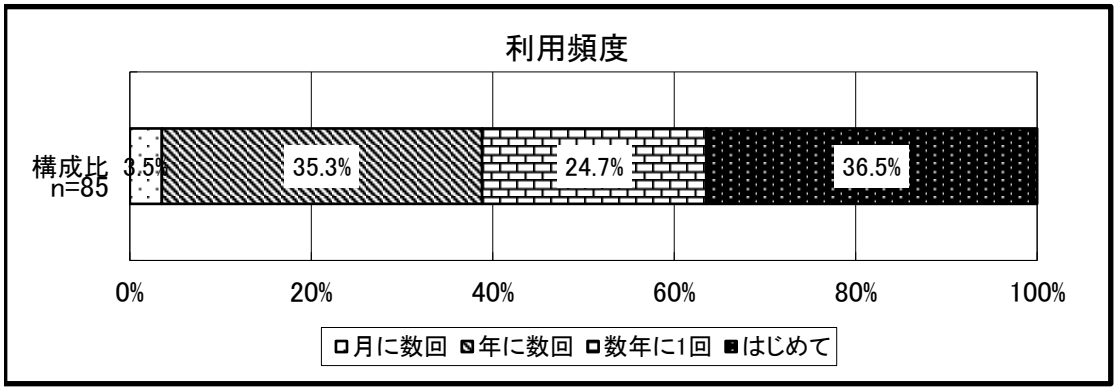
（様式4）

施設名　武蔵野市立自然の村

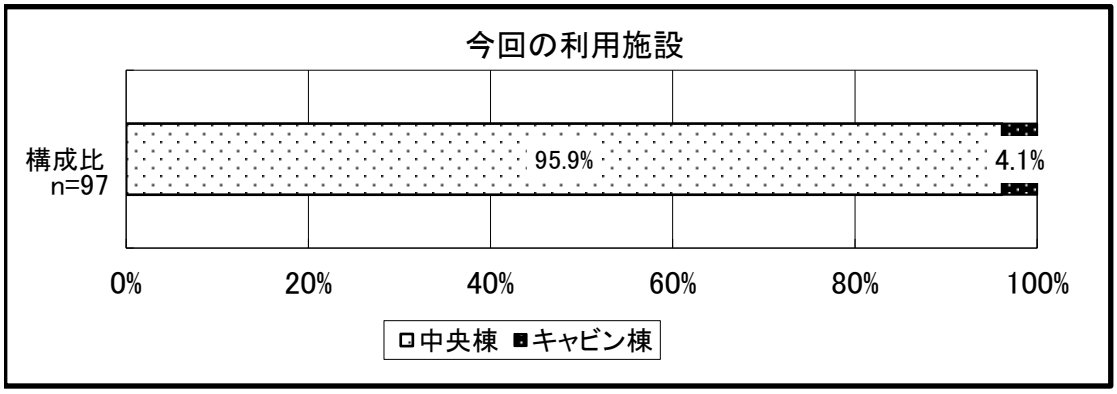






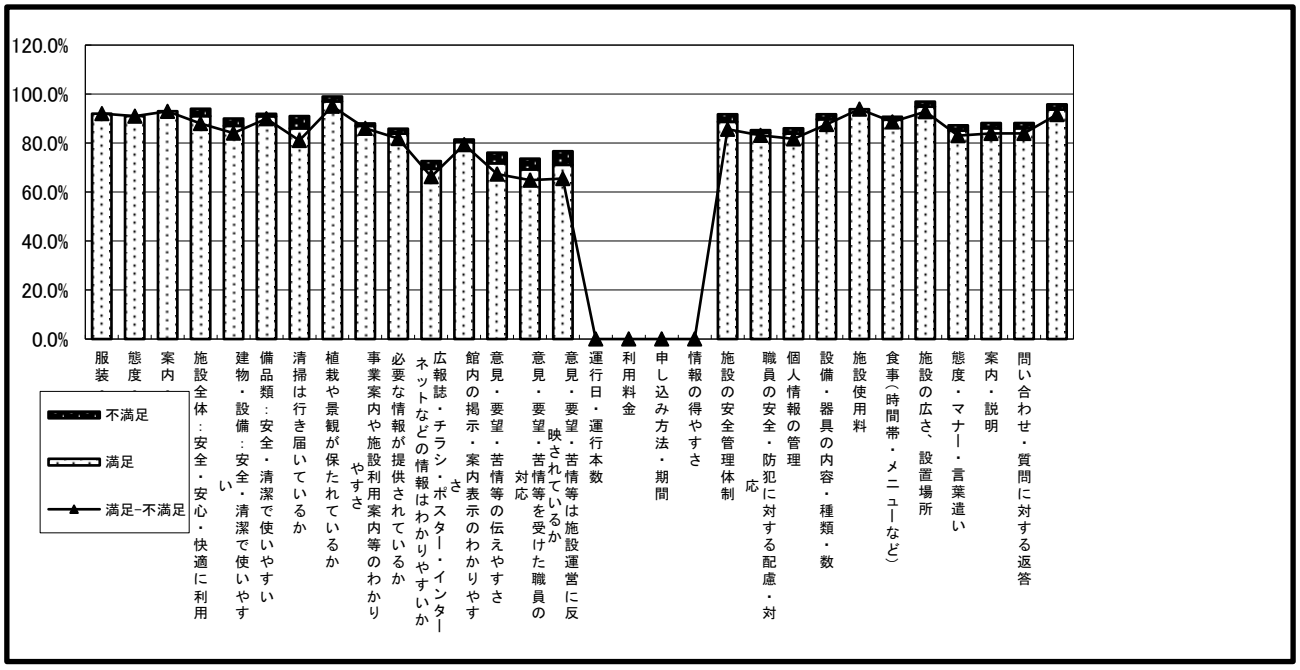


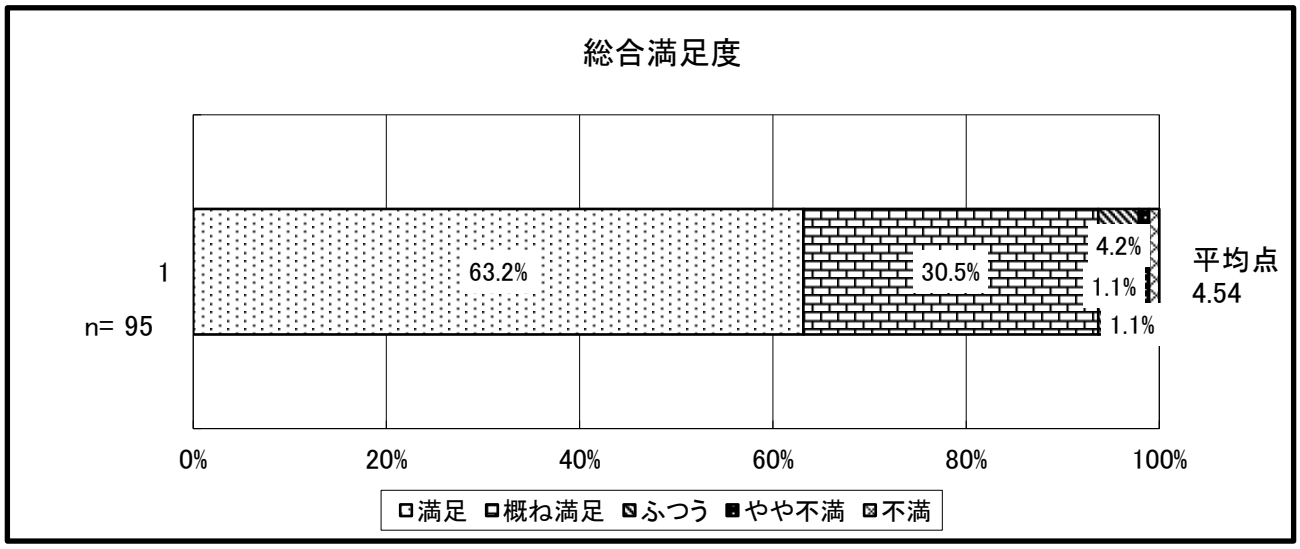
（様式4）



【回答者の属性】に関するコメント
回答者の年齢は「60歳代」が23.2%と最も多く、次いで「40歳代」と「30歳代」が19.2%と続いた。性別は「男性」42.0%、「女性」58.0%と例年と同様、女性が多い傾向にある。居住地については「市内」が62.5%で市外利用者も3割以上利用している。利用頻度は36.5%の方が「はじめて」の利用者だった。 利用施設は中央棟が95.9%だった。

施設名　武蔵野市立自然の村





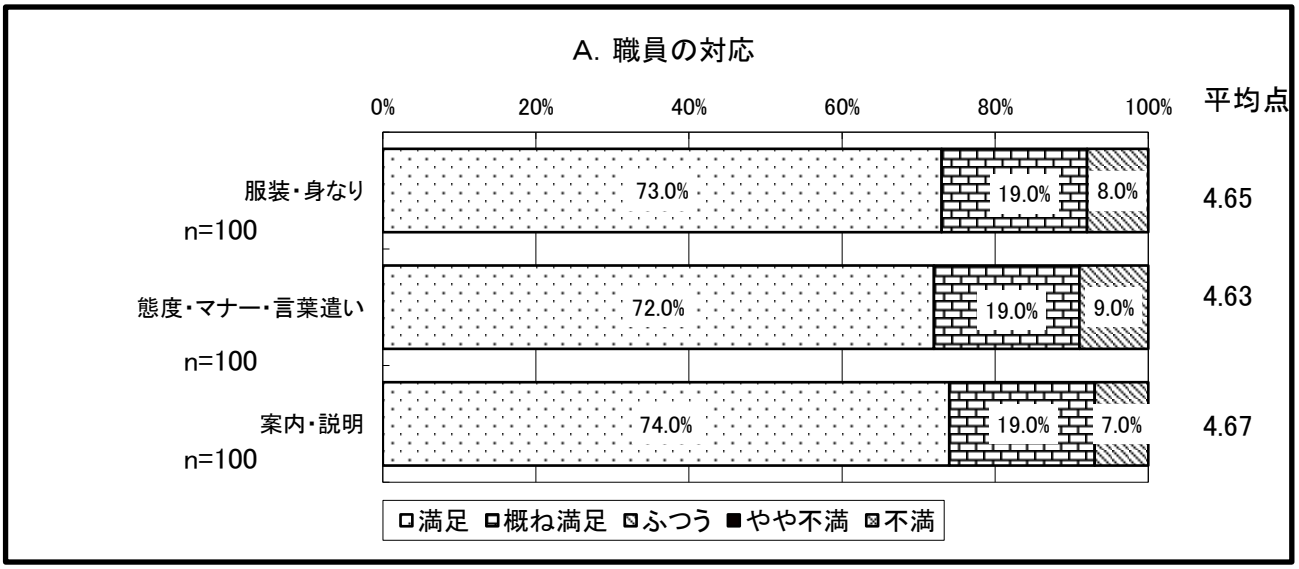
（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が63.2%と昨年度より1.4%増えている。「概ね満足」が30.5%、合わせて93.7%と利用者の9割超が「満足している」と回答している。

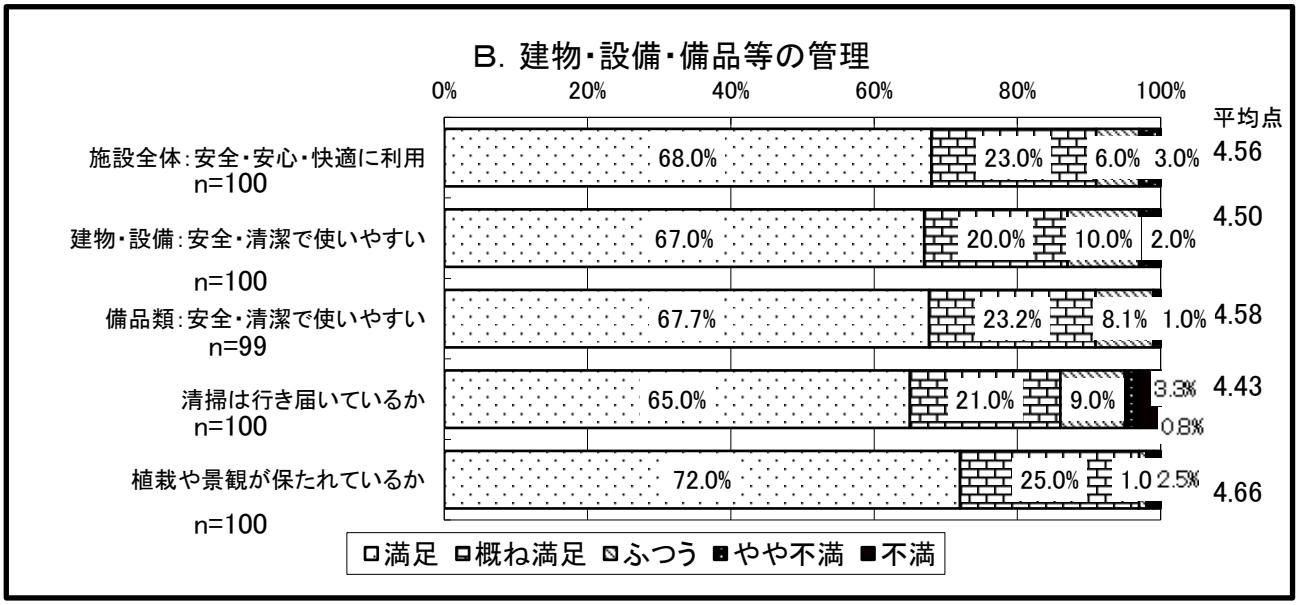
満足度は93.7%と昨年度より1.9%高い満足度が得られている。

施設名　武蔵野市立自然の村



【A職員の対応】に関するコメント

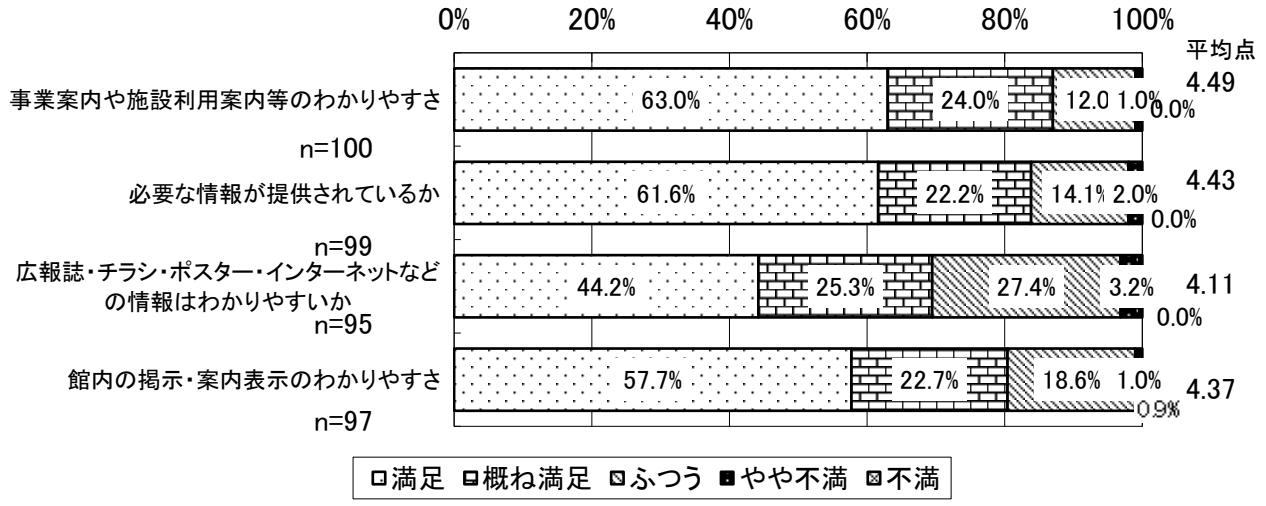
『服装・身なり』の満足度は92.0%であった。『態度・マナー・言葉遣い』・『案内・説明』においても「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。施設が老朽化してきているため、接客、サービス面では満足してもらえるように、現地スタッフと協力して向上に努めたい。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

前年度に引き続き、全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値は80%を越えており、概ね高い水準を得ている。『備品類：安全・清潔で使いやすい』『植栽や景観が保たれているか』の項目は90%を超えている。施設の老朽化が進んでいるため、建物や設備に不具合がでた場合は早急に対応したい。今後も自然の村の景観を活かした運営を心掛けたい。

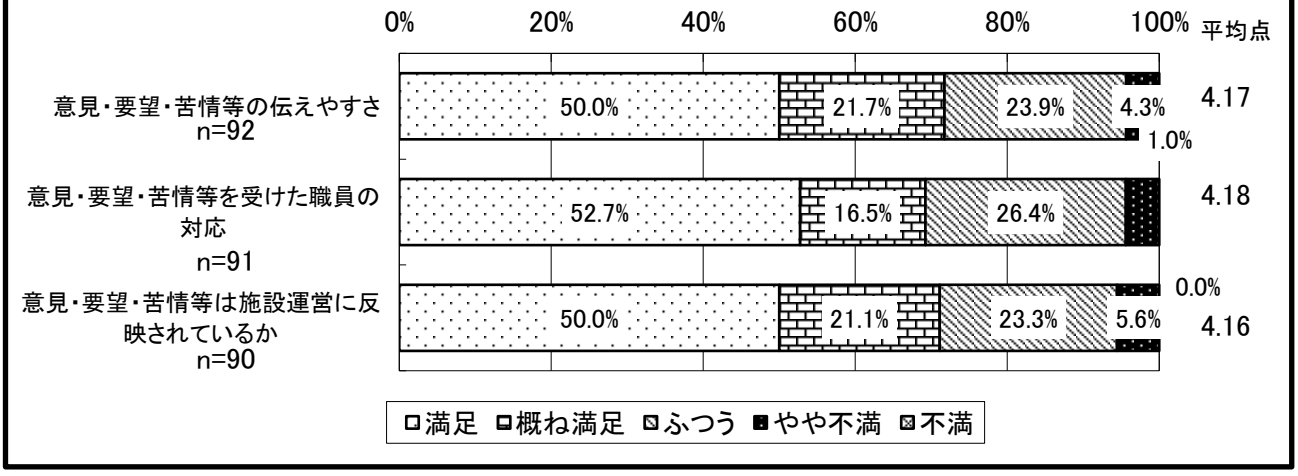
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

HPで自然の村の近況をお知らせしている。通常の案内に加えて熊出没情報や道路工事に伴う迂回路の案内など利用者に伝えるべき情報を受付で伝えている。

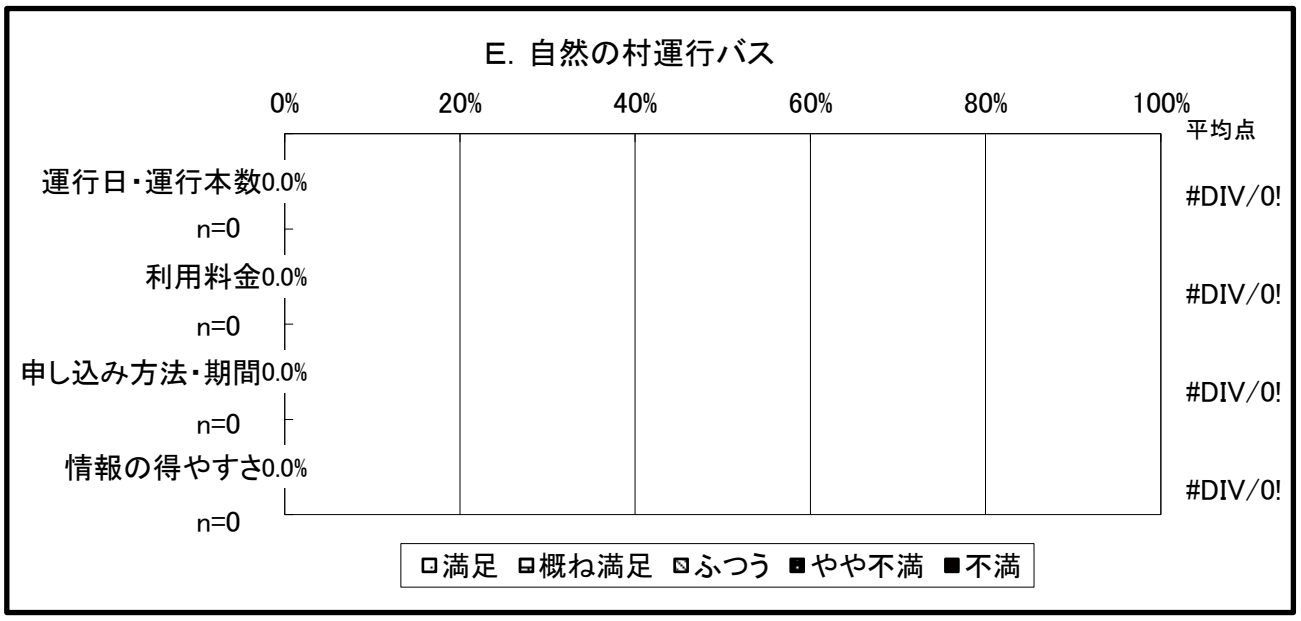
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

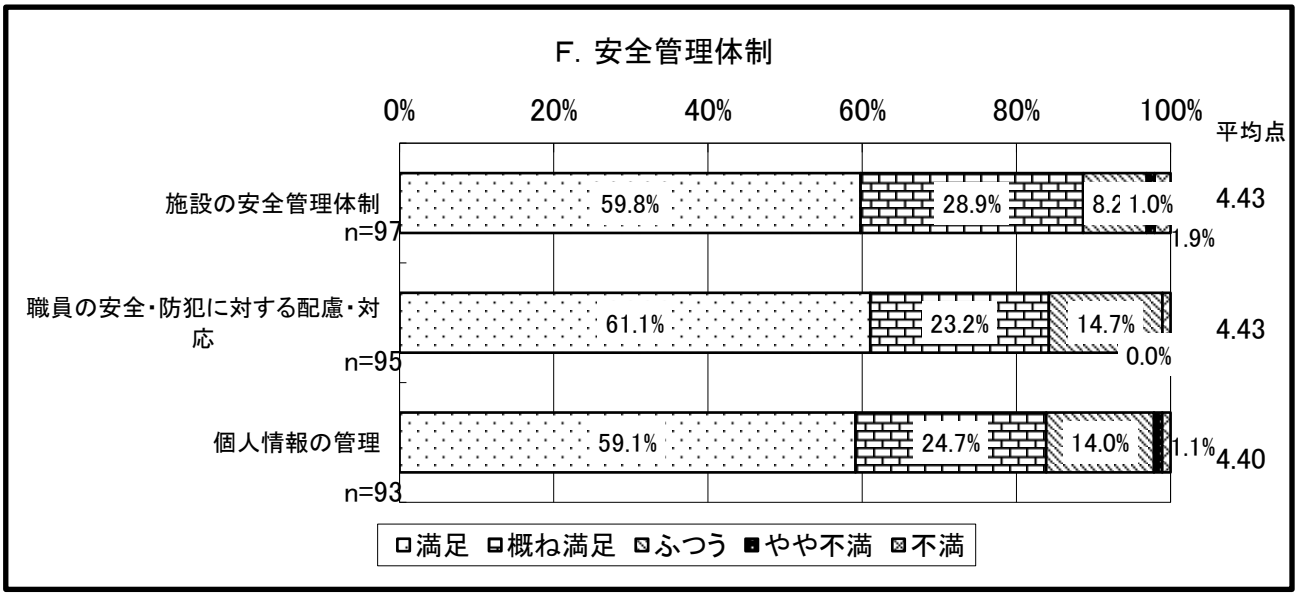
全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が80%以下だった。『意見・要望・苦情等は施設運営に反映されているか』の項目は、61.1%と低い。その理由として初めて利用する方の割合が多いこと、リピーターにとっても意見の要望を出していない（満足度が高い）ことが挙げられる。ハード面に関しては、簡易な修繕や改良は行っているが、大規模な改善を希望されることも多く、すべてを反映することは難しい。令和5年度は利用者から要望があった幼児用の食事イスやプレイコーナーのおもちゃ類の追加と補充、和室の座布団、全部屋にティッシュ箱の設置等を行った。今後も意見の収集に積極的に努め、施設運営の改善を行っていく。

施設名　武蔵野市立自然の村



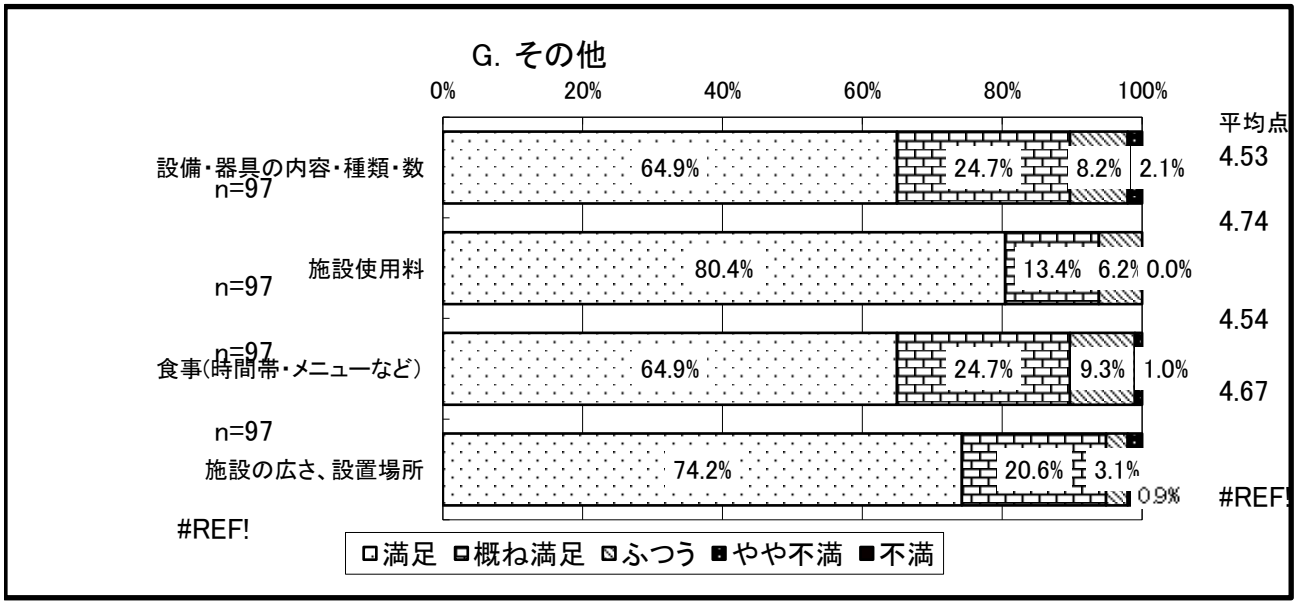
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

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



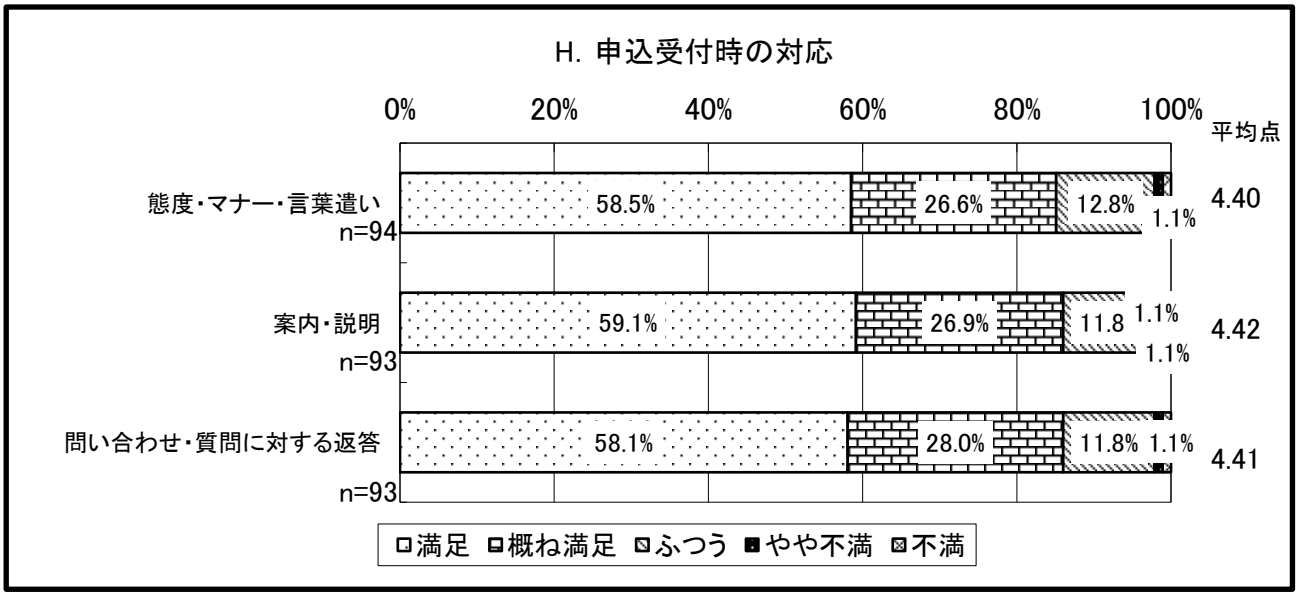
【F安全管理体制】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が80%を超えている。令和5年度は相模原市のキャンプ場の倒木死亡事故を受けて、キャビン地区の危険木の選定と伐採を行った。現地管理人へ熊対策講習会を実施し、実際に熊に遭遇した場合の対応法について学ぶ機会を設けた。また、中央棟とキャビン棟の施設チェックリストを新たに作成し、不具合箇所の状況把握に努めている。利用者には引き続き注意喚起しながら安心して利用できるように努めていきたい。



【Gその他】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が80%を超えている。「施設使用料」の項目では安価で宿泊できることもあって満足度93.8%と非常に高い。「食事」が89.6%と昨年より9.2%増えている。令和5年度より季節に合わせたメニューを提供するように変更したことが満足度向上に繋がった。



【H申込受付時の対応】に関するコメント

『態度・マナー・言葉遣い』項目で「満足」「概ね満足」の合計値が85.1%、他の2項目も85%を超えている。遠方の施設のため、現地の状況について職員への情報共有を行い、利用者にとって分かりやすいご案内や説明、引続き丁寧な対応を心がけ、高い水準を保ちたい。

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

・武蔵野市全体の問題で（体育館等は高齢者、障害者に優しくない）もっとバリアフリーにしてほしい。
・昔から利用されてきて、どんどん改善されてきて、特にないです。申し込みの場所を市政センターとかでもできるようになると嬉しいかな。一か所だけがちょっと大変な時がある。
・年に１～２回利用しています。毎回食事も美味しく、職員の方の対応も丁寧で気持ちよくすごせます。
・とても過ごしやすく快適でした。ありがとうございました。
・最高でした！
・夕食のお肉はやわらかくておいしかったが、朝食の魚はパサパサしていてあまりおいしくなかった。どこも清潔で気持ち良かった。ありがとうございました。
使用直前の薪の処理について、水でよく鎮火してよいものか、細かく砕いて鎮火するのか迷いました。水で濡らして良いですか？　（今回は水を使わず処理しました）
・ランチは清里駅周辺の方が選択肢が多く良かった。まきば公園をルートに含めてほしい。
・掃除が行き届いていて、気持ちよく過ごすことができました。
・すごしやすく快適でした。
・ご飯がおいしかった！昼食でおにぎりなどのお弁当を作ってくれたら村内のハイキングに行きやすいのでうれしい。
・いつもありがとうございました。またいきたいです。
・とても楽しませてもらっています。ありがとうございます。
・全体的に雰囲気が良く過ごしやすかったです。次は夏や冬に訪ねてみたいです。ありがとうございました。
・洗面所に虫が少しいました。山荘なので気になりませんが、死んでる虫はこまめに清掃してもらった方が良いと感じました。大変だとは思いますが。
・急遽、２日間泊りたいと思った場合に、現地対応ができない点等の改善がなされるようお願いしたいです。（IT 導入化）素晴らしい想い出になりました。ありがとうございました。
・いつもありがとうございます。またいきたいです。
・寝具（掛け布団）が重く、寝苦しい。軽いものにしてほしいです。
・KB ケビンナンバー④をドアのとなりではなくて、みちぞいからみえるようにいちをかえればとおもいます。あとしせつでもよやくできるようなしくみがあったほうがよい。
・１F が寒い。夏は良いが冬も来たくなるよう対策にペアガラスに！コーヒーがもしまだ残っているなら朝食の時間ぎりぎりまでおいておいてもらえるとおかわりができてありがたいです。素晴らしい施設で武蔵野市民で良かったー！と感じた。バスツアーで存在を知ったが、市民に広く活用された方が良い。とにかく激安なので不満などないが、この施設を今後も維持できるようにせねばと感じた。１Ｆトイレがきれいになると嬉しいが、とにかく寒さ

対策。
・いつも利用させて頂いてます。おふとんの重さだけがゆいいつ残念です。
・夕食の味付けが塩物が多かったので、アルミ鍋か天ぷらのどちらかが天つゆだと変化があって良かったのではないかと。アルミ鍋はしょっぱかった。血圧高い年代が多いのでもう少し抑えて頂きたかったです。
・申込がネットを利用し、料金はコンビニ払いができるようになるともっと気軽に利用できると思います。ご検討願います。
・宿泊客が２組なのに、食事のテーブルが真横なのはなぜでしょう？少し離してくれてもよいのにと思う。夕食後、片付いてからゆっくりコーヒーと書いてあるのに、早々とコーヒーを下げられた。（あとで戻してくれましたが）
・ギターの調べはとても良かったです。奏者さんとの距離感も良かったです。
・インターネット予約、キャンセルができるようになると嬉しいです。１歳の子どもと一緒に来ているのですが、子ども用のイスが増設されていて感動しました。オムツが捨てられるのが本当にありがたいです。色々書きましたが、月に一度くらいの頻度で利用させていただいてました。本当に素晴らしい施設だと思います。子ども連れには本当にありがたい場所です。もっと多くの人に利用してもらえたらと思う一方、予約が埋まってしまうのも困るのが難しいところです。
・とても素敵な施設でした。美味しいお食事と共に紅葉も楽しめて、本当に良い想い出となりました。ありがとうございました。
・Wi-Fi の使用時間は１日中にはできないのでしょうか？時間限定は不便でした。すばらしい環境の施設で満足いたしました。
・大満足です。
・直行バスプラスギター演奏会という素晴らしい企画でした。天候にも恵まれ、充実した２日間を過ごすことができました。皆様いつも御苦労様です。
・せめて温かい物はできたてか、温かい状態で出して下さると有難いです。それから、あまりにも早く下膳しすぎ！
（林間学校やジャンボリーなどの事業で来ている訳ではないのにせかされてゆっくり食事できなかったです）"
・天体施設に、水、トイレをつけてください。
・夜中にうるさい人がいた。
・ゴキブリが多い、安心して眠れない。
・子供用の食事に納豆を付けてください。
・今回のクラッシックギターコンサートのコラボはすばらしかったです。ギターのやさしいいやされる音色、すばらしい（世界的な）演奏者に感動しました。クラッシックファン、自然大好きの市民なので、これからも同じかんじの企画に大期待します！ありがとうございました。

・液体石けんが寒さのためかどこのものもプッシュできなくなっていたので使いにくかった。
・パンフレットの利用案内のタオルに関する記述は赤字で記載いただけるとよいと思いました。
・食器類の下膳をせかされる雰囲気やお茶、コーヒー、ご飯、味噌汁などをしまうのが早すぎてゆっくりできないのが毎回残念です。もう少しゆっくりさせて頂けたらと思います。また、ストーブは朝もつけてくださるともう少し暖かいのではと思います。
・ベッド上に虫の死骸が多かった。もう少し清掃が行き届くと良いと思う。
・暖炉があり、防寒となったり、いやしになっていたので有難いです。朝もあるとなお良いと思いました。
・旅館の夕飯のようなごちそうでなくてもいいのではないしょうか。（残さないように頑張って食べました。おいしかったのにちょっと）素敵な施設でこれからも続けてほしいと思います。また行きます。

０１２３吉祥寺

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立０１２３吉祥寺			
所在地	武蔵野市吉祥寺東町２－２９－１２			
指定管理者の名称	公益財団法人　武蔵野市子ども協会			
代表者	理事長　清水雅之			
所在地	武蔵野市西久保１丁目６番２７号　多摩信用金庫武蔵野支店４階			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月３１日			
指定管理業務の内容	①０１２３施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ②児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号）第６条の３第６項に規定する地域子育て支援拠点事業に関する業務 ③子ども・子育て支援法（平成 24 年法律第 65 号）第 59 条第１号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④前３号に掲げるもののほか、０１２３施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務			
指定管理委託料	予算	57,739,000 円	決算	55,912,820 円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	32.8／44	32.8／44	＊職員の傾聴を基本とした丁寧な関わりを地道に重ねたことによって、利用者の安心感や信頼、相談のしやすさにつながった。 ＊新型コロナウイルス感染症５類への移行に伴い、地域ボランティアの活動の機会、ひろば内での利用者同士の仲間づくりなどの事業を拡大させた。	＊自由記載欄では、職員の丁寧な対応や親身な声かけが高評価であり、利用者の満足度の高さに繋がったことが分かる。 ＊新型コロナウイルス感染症５類の移行に伴い、事業の見直しを図り、ボランティアと協力した事業の開催等、工夫した施設運営を行っている。
Ｂ安全への取組み	8.8／12	8.8／12	＊館内における事故･事件の発生はない。 ＊利用者参加型の避難訓練や館内の安全チェックを毎月行った。 ＊感染症予防対策として、館内の消毒やおもちゃの消毒を継続して取り組んだ。	＊日頃から、危機管理と安全管理に努めている。 ＊災害時に市と連携ができるように連絡アプリを用いた訓練を行っている。 ＊引き続き、感染症対策に取り組んでいる。
Ｃ適正な運営	24.8／36	24／36	＊適正な施設管理のもと、事業計画に沿って利用者の動向やニーズを拾いながら事業を実施。 ＊新型コロナウイルス感染症５類移行に伴い、催しの頻度や参加人数を調整し徐々に拡大した。	＊事業運営について適宜検討し、事業計画に沿った運営に努めた。 ＊新型コロナウイルス感染症５類移行に伴い、食事室の開放時間の延長や事業の参加人数の調整など工夫して運営した。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
D施設・整備等の適正な管理	4.8 ／ 8	4.8 ／8	＊築年数が経ってきているので、設備･備品の点検を業者の点検と合わせて､職員の目で丁寧に行った。必要に応じて市に相談し、補修・修繕に取り組んでいる。 ＊清掃専門業者に委託し､適正な衛生管理を行っている。	＊修繕･更新が必要な箇所について把握・対応し、迅速に市へ報告している。 ＊業者による設備､備品の保守点検､職員による安全点検を徹底している。
全体	71.2 ／ 100	70.4 ／ 100	＊職員の丁寧な声掛けや傾聴を基本とするやり取りの積み重ねが､良き相談としての安心感や信頼へとつながっている。 ＊市内の関連機関との連携や地域の子育て団体との連携が継続的に行われていく中で､活動が定着し､より活動内容が改善されている。	＊職員の対応については昨年に続き高評価で､利用者にとって安心できる施設となっている。 ＊地域ボランティアや関連機関との連携をとおして､様々な事業に取り組んでいる。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）

＜アピール点＞

＊ひろば事業の活性化を図るため、スタッフの研修を充実させるとともに、ボランティアの育成・研修を行った。また、地域の学生（小学生～大学生）による活動にも力を入れ、若い世代にも子育てひろばの周知を行うとともに、幅広い世代の地域交流を目指した。

＊市内の子育てひろば団体・他施設との情報共有を毎月行うとともに、イベント企画などを通してお互いの施設に出向くなど顔の見える関係を目指し連携する機会を作ることで、地域全体での子育て支援、子育てひろばの向上に努めた。

＊健康課や子ども家庭支援センターとの連携を強化するとともに､妊娠期からの切れ目のない支援を図るための事業を継続的に実施した。

＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
●発達に課題を抱える子どものいる家庭や、孤立して相談先を求めている家庭等に対してのアプローチをより強化していただきたい。 ●地域との連携強化をよりいっそう進めていただきたい。	＊のびのびプロジェクトにおいて、必要とする方に直接座談会や講演会等の情報が届くように、希望者へのメール配信などに取り組んだ。 ＊孤立しやすい、外国にルーツを持つ家庭が安心して仲間づくりが行えるよう、外国語が話せるスタッフを配置するなど、コミセン親子ひろばの内容を特化させて開催した。 ＊公益財団法人武蔵野市国際交流協会と共催して、外国籍の親子がひろばでの交流を通して仲間づくりができるよう取り組んだ。

＜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 ＊ひろばの中で受ける相談に応えるのみならず、アウトリーチ先でのニーズを拾うことにも注力し、まだ０１２３施設を利用していない親子が来館につながるような取り組みを検討していく。 ＊新型コロナウイルス感染症についての緩和措置の実施に伴い、事業運営の検討を都度行い、利用者のニーズに合った活動を展開していく。

主管課（記入欄）	
＜特に評価できる点＞ ＊ひろば内での積極的な声掛けや丁寧な傾聴により、話をしやすい環境がつくられている。 ＊子育てサポーターを中心に、アウトリーチ活動や未利用者へのアプローチ活動を他施設との連携をとおして積極的に行った。 ＊地域のボランティアや学生による活動に力を入れたことで、ひろば事業が活性化し、幅広い世代の地域交流につながった。	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊様々な課題を抱える子育て家庭を支援するため、他機関と連携しながら、アウトリーチやこれまで利用につながっていなかった層への取組みの充実に努めていただきたい。	＊健康課と連携し、こうのとり学級や３・４か月健診等で、ひろばに足を運んだことがない方へのアウトリーチ活動を積極的に行った。
＜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 ＊相談先を求めている家庭にアプローチできるよう、新規事業であるペアレントトレーニングを実施し、相談機関としての役割を果たしていただきたい。 ＊引き続き、利用者が相談しやすい環境づくりに努めていただきたい。	

様式２－１　評価項目シート

【留意点】

●全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。

●協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

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	32.8
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	*評価の理由：*０１２３施設の設置目的に沿って、年間事業計画を立て、事業の遂行に務めた。新型コロナウイルス感染症の５類移行により、感染防止対策を施しながら事業内容を都度検討し、催しの頻度や参加人数の調整を図った。利用者の気持ちに寄りそった相談体制と、子どもの成長発達に即した遊びの環境設定を行うことで、利用者の高い満足度を得られた。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	*評価の理由：*モニタリング調査のアンケート結果、「満足」「概ね満足」の合計が90%近くなり、令和４年度より改善がみられる。自動販売機撤去に伴い、飲み物の問い合わせが相次いだため、代わりとなるウォーターサーバーを導入。食事室の利用可能時間外の食事やおやつのニーズが増えたため、”ちょこっと食べコーナー”の設置、年齢別ひろばの人数制限の撤廃など、ひろばの中で利用者と直接関わることで、利用者のニーズを聴き、その声を事業運営に活かすよう検討実施した。館内設置の意見箱（うさぎポスト）に投書があった際には、施設の対応方法をひろば内に掲示した。						
	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：*新型コロナウイルス感染症の５類移行に伴い、徐々にボランティアに依頼する機会を増やした。市主催のボランティア養成講座終了者や地域ボランティアの協力を得た活動を実施した。小学生によるお仕事体験や、「吉祥寺東おもちゃ病院」では地域の高齢者の方々によるおもちゃ修理を行い、利用者と地域の方を繋げる役割を担った。０１２３施設においてボランティア研修会を行い、ボランティアスタッフの意識の統一と活動意欲の向上に努めた。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	3	4.8	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	*評価の理由：*モニタリング調査のアンケート結果から、「満足」「概ね満足」の合計が85%を超えている点から、直接利用している方に向けて積極的に必要な情報を直接届けたり、館内掲示のわかりやすさを意識したりする点は昨年度より確実に向上している。利用者同士の交流を意識した、ひとこと情報（ふるさと・保育園・幼稚園）の館内掲示や利用者参加型の「カンガルーのひろば」も好評を得ている。 インターネットでの情報提供では、ホームページの定期的な更新やX（旧Twitter）の発信、市の情報発信「すくすくナビ」等を活用しているが、まだまだ不十分さが残る。						
	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：ひろばの中での関りは利用者の気持ちに寄り添い、傾聴を基本とした対応を心がけた。外部研修への積極的な参加も行った。スタッフ全体で利用者の状況を共有し、公平な対応ができるよう配慮した。職員の対応に対するアンケート結果も満足度は90%を超えており、特に「よき相談相手」に対しての満足度の増加が見られ、自由記述欄では「夫が多忙のため職員さんんが身近な相談相手となっている」等、多くの高評価をいただくことができた。						
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	3	2.4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由：年齢別ひろばの中でも特に0歳児の親子の仲間づくりを意識した。「0歳ひろばプラス」を年間４回、３回連続講座を午後の時間帯に開催。0歳児を持つ親子のサポートとして、午前中の時間帯に行う自由参加の「０歳ひろば」と共に2本柱で事業を進めた。毎回8組の親子が集い、会が終わっても引き続き交流する姿が見られた。好評なため、次年度はさらに開催回数、参加人数を増やす。新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、ひろばでの催しに対する参加ニーズが徐々に高まっているため、企画内容や頻度、参加人数のさらなる調整が必要。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	8.8
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	*評価の理由：*新年度の職員体制に合わせた防犯体制（火災・地震・不審者）の確認と訓練を行い、有事に備えている。利用者参加型で地震についての避難訓練を毎月実施し、スタッフの動き方を確認している。館内、玄関、庭に防犯カメラを設置し事件事故の抑止に勤める他、館内の危険個所については日常の備品管理の中で点検を行っている。万が一のトラブルに備えた賠償保険、ボランティア保険に加入している。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由：利用者各自の貴重品の管理についてのインフォメーションは利用案内時に必ず伝え、鍵付きのコインロッカーの利用を勧めている。ALSOK（綜合警備保障）との契約により機械警備を行うとともに、市内巡回警備のホワイトイーグルとの情報交換を行うなど、市内の安全情報の把握に務めている。警備業務怠惰による事件事故は発生していない。しかし、だれでも気軽に利用できるような敷居の低い出入口のため、玄関には鍵の設備はなく、さすまたや催涙スプレー等の準備はあるが、悪意のある不意な侵入者への対応はどうしても弱い。						
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	3	2.4	24.8
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	評価の理由:年間を通し事業計画に沿った行事・催しを実施した。さらに新型コロナウイルス感染症５類移行に伴い、催しの内容や参加人数を毎月の会議の中で検討し拡大に努めた。利用者や地域の方が参加できる催しを実施する等、地域に根付いた施設を目指した。子育て支援サポーターを中心とした他機関との情報交換や相談機関としてのあり方、また時間延長と４歳５歳児の受け入れについてなど、必要なことについて市・子ども協会との意思疎通と連携を図った。						
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	評価の理由：新型コロナウイルス感染症の５類への移行を踏まえ、講座や催しなど効率的な運営を実施し、施設や設備の有効利用に努めた。利用の頻度を考慮して食事コーナーを拡充するなど、利用者が過ごしやすいスペースを確保した。ひろば対応のスタッフを確保するため、正規職員・嘱託職員はもちろん臨時職員も含めた役割分担の体制を整えた結果、利用者とスタッフが関わる時間が増え、「職員とのコミュケーションの機会」の満足度の向上につながった。						
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	4	3.2	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	*評価の理由：*職員全員が個人情報・情報セキュリティについての研修を受講し、内容を職員間で共有し管理に取り組んでいる。個人情報は適切に管理され、事故は発生していない。マニュアルの整備、施設内の管理場所、管理方法書庫の施錠について等、取り決めの上、徹底した管理の遂行に務めている。						
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	*評価の理由：*樹木選定・館内清掃・設備点検（昇降ステージ・自動ドア）等の委託については、武蔵野市子ども協会事務局と連携して執行している。執行先については子ども協会事務局と共に適正な選定となっているか検討を行い、適正な管理監督責任を果たしている。「おでかけマップ」作成委託の業者選定も適正な手順を踏んで選定を行っている。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	3	2.4	
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	*評価の理由：*新型コロナウイルス感染症５類への移行により、徐々に催しや講座の人数制限を解除するなどしたため利用人数も順調に伸びてきてはいたが、毎年利用人数が一番伸びる冬の期間に外壁塗装工事を行ったため、年間利用者数が大きく前年度を下回った。庭と駐輪場がすべて使えなかったことが原因と考える。工事期間中も丁寧な関わりを心がけたことにより、リピーターの獲得や職員とのコミュニケーションの満足度を高めることができた。また、工事期間中に職員の０１２３はらっぱへの出張を通して、施設間連携を図り切れ目のない支援を行うことができた。						
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	*評価の理由：*年間事業計画に基づいて、予算の適正な執行を行った。現金（小口現金）についても適正な管理が行われている。						
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	評価の理由：催しの開催方法を見直し、託児費用を抑えた。コロナウイルス感染症５類に移行した後も、引き続き感染予防対策として母子同室の講座を増やし、通常１対１の託児から、全体を見守るスタッフを配置するなど変更した。ただし今後は、徐々に利用者のニーズが高い託児付きの講座を復活させ、効率的に経費を執行させていく予定。						
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	*評価の理由：*申し込みが必要な催しについては、市内在住者に公平な告知を行うために、市報「むさしの」・すくすくナビ・市のホームページによる広報と、施設独自の広報として、ホームページTwitterによる周知を行った。前年度に引き続き「むさしののびのびプロジェクト」の実施により、子どもの発達から来館を躊躇している親子が遊びに来やすい環境づくりに注力した。						
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	3	2.4	4.8
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	*評価の理由：*建物・設備の安全管理については、子ども協会を通じて選定依頼した専門業者に依頼して、定期的に保守点検を行っている。毎日の館内設定・清掃の際に職員による備品のチェックを行い異常を発見した際にはすみやかに子ども協会事務局に報告し、必要に応じて市役所主管課へ連絡し対応している。経年劣化がところどころに見られる。備品台帳に基づいた備品チェックを毎年実施している。						
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	3	2.4	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価の理由：*専門の清掃業者に委託し、日常の館内清掃を行うとともに、屋外清掃、排水口清掃、害虫駆除、床ワックス掛け、エアコンフィルター清掃等の特別清掃を実施している。委託業者からの実施報告を定期的に確認している。新型コロナウイルス感染症が５類に移行したが、引き続きスタッフによる館内及び遊具の消毒作業を実施している。館内各所に消毒液や各自でおもちゃの消毒に使える消毒タオルの設置、なめたおもちゃを回収するボックス等配置しているが、おもちゃの衛生面の心配や経年劣化等でみられるの設備の古さの指摘がみられる。						

様式２－２ 評価項目シート

【留意点】

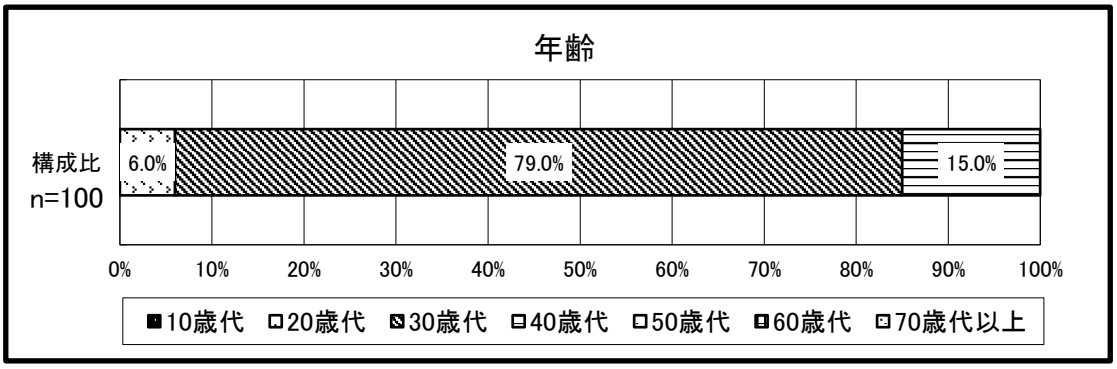
●指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。

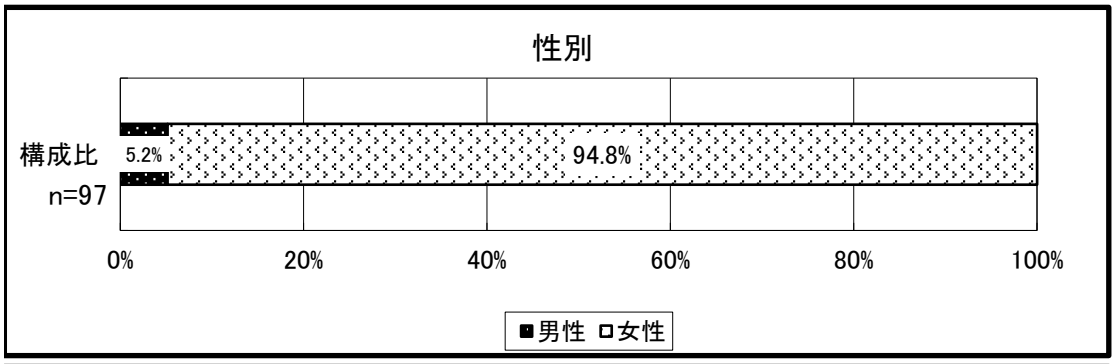
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

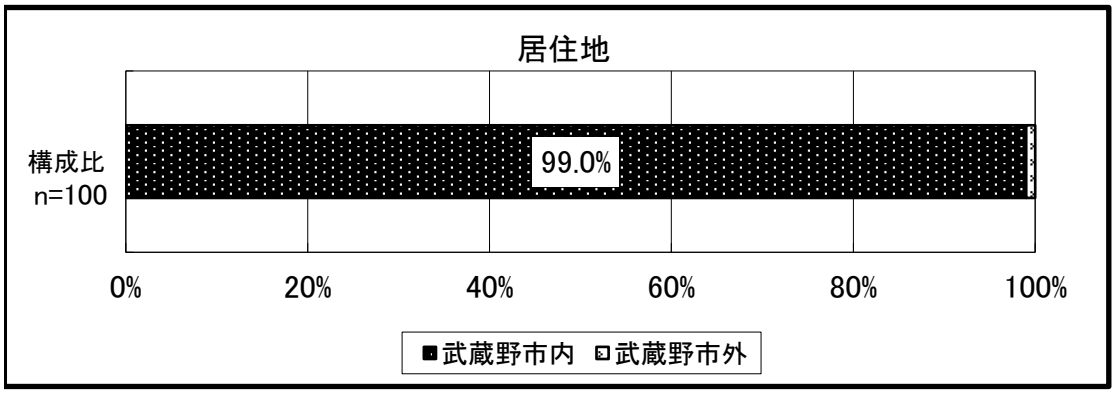
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	32.8
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、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	3	4.8	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	3	2.4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 ・利用者の気持ちに寄り添った傾聴を基本とした対応を行っており、アンケートでも職員の対応について高い評価を得た。 ・「情報の提供」の項目の館内掲示のわかりやすさについて、昨年度より高い満足度を得ている。						
	改善事項 ・インターネットの情報提供において、様々な媒体で発信しているが、利用者から分かりにくいとの声もあるため、工夫して情報発信に努めていただきたい。 ・サークル活動について満足度が低下しているため、団体支援のあり方について検討いただきたい。						
B 安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	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。				
	評価の理由 ・利用者参加型の避難訓練や市と連絡アプリを用いた訓練を実施するなど、有事の際に対応できるよう備えている。 ・安全面の管理は引き続き適切に行われている。						
	改善事項 ・適正な警備を行っているものの、不意の侵入者の対応について不安との声もあり、引き続き防犯対策について考えていきたい。						

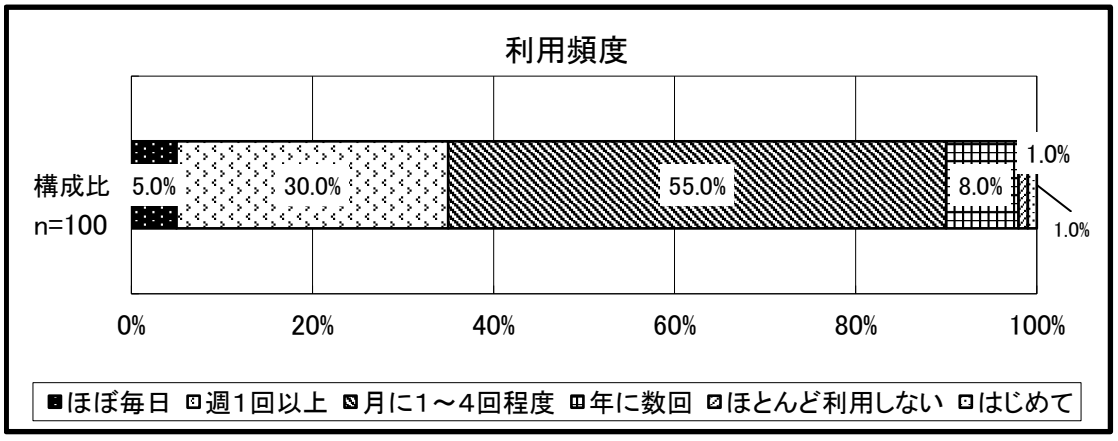
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	24
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2	その結果として、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	3	2.4	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 ・法令に沿った適切な運営が行われており、事故等は起きていない。 ・イベントや講座の参加申し込み方法を複数設ける等、様々な状況の利用者が申し込みやすい工夫をしている。 ・正規職員・嘱託職員だけでなく、臨時職員も含め業務分担を整理した結果、利用者とかかわる機会が増えた。						
	改善事項 ・引き続き、事業予算の適切な執行や経費節減に対する取り組みに努めていただきたい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3	2.4	4.8
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	3	2.4	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 ・経年劣化は見られるが、適正な保守点検や備品管理を行い、必要に応じて子ども協会や市に報告し対応している。						
	改善事項 ・利用者からおもちゃの衛生面や経年劣化等でみられる設備の古さの指摘があるため、引き続き館内各所に消毒グッズを設置する等安心して利用できるように努めていただきたい。						

施設名　武蔵野市立０１２３吉祥寺



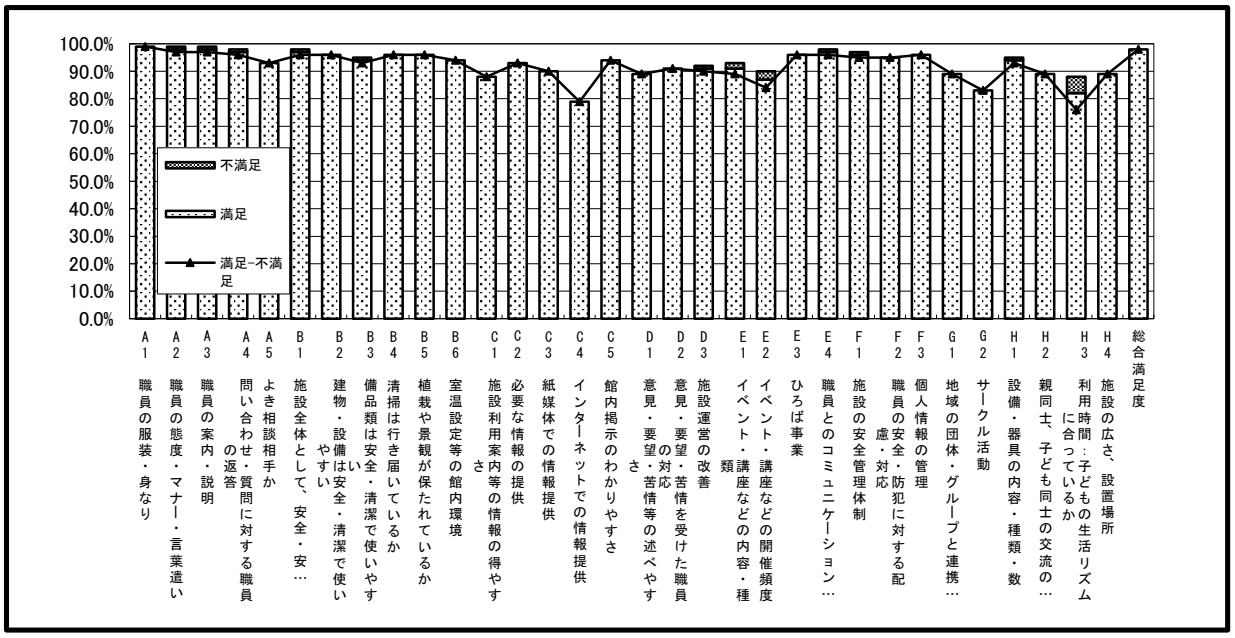


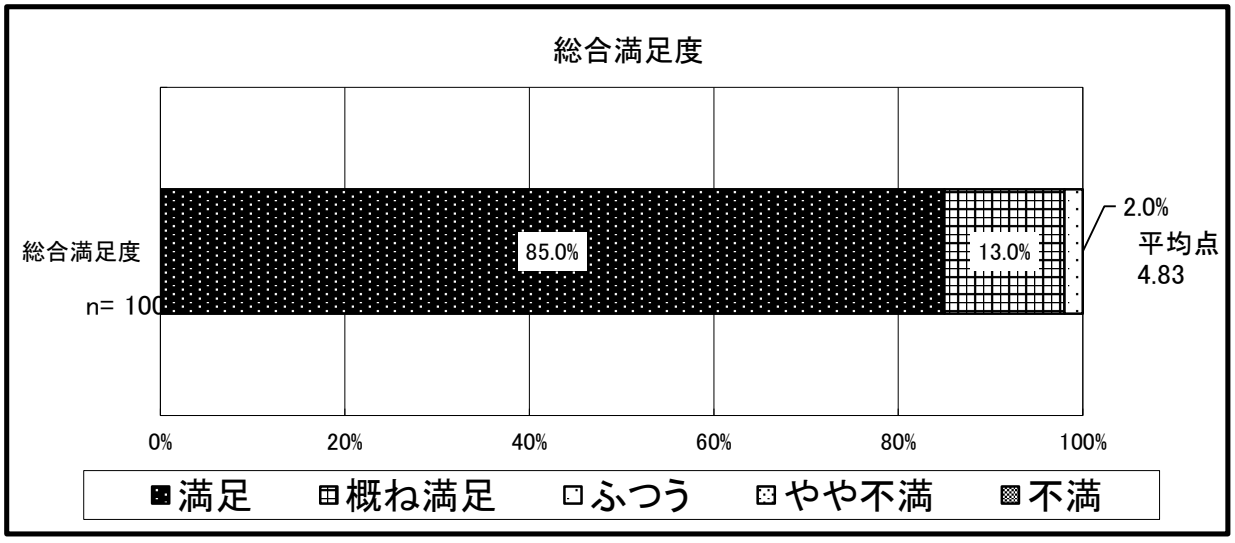




【回答者の属性】に関するコメント
●０１２３吉祥寺の利用者保護者（アンケート回答者）は30代が最も多く、79%を占める。次いで多いのが40代で20代の２倍以上にあたる。
●利用頻度として多いのが月に１～４回程度で55%、次が週に１回以上の30%で、リピート利用が多いことがわかる。

施設名　武蔵野市立0123吉祥寺





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

【総合満足度】に関するコメント

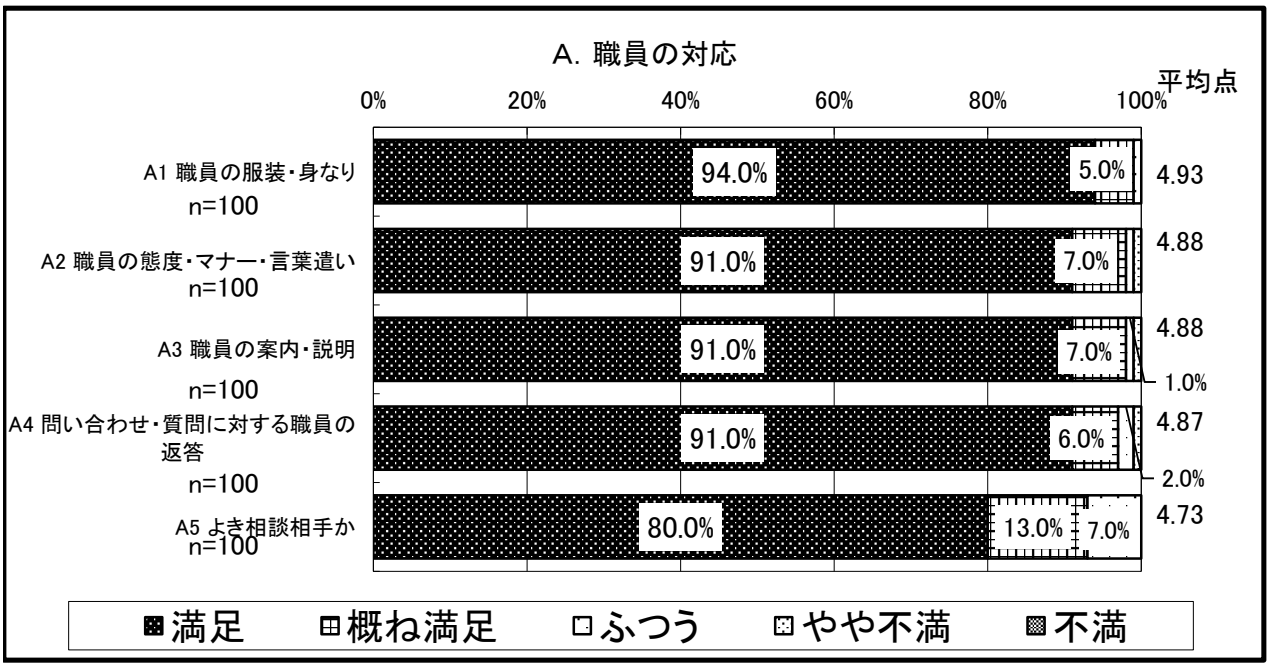
●総合満足度「満足」「概ね満足」の合計が98%であり、非常に高い評価を得ることができた。

●「満足」の回答が、令和4年度は、86.6%のところ、令和5年度は85.0%の評価で、平均点で4.86から4.83と微減ではあるが、評価が下がっている。

●内訳では、すべての項目について「満足」が高い割合で回答されている。

●「やや不満」の回答は、「子どもの生活リズムに合っているか」「イベント・講座などの開催頻度」「イベント・講座などの内容・種類」の項目で見られる。

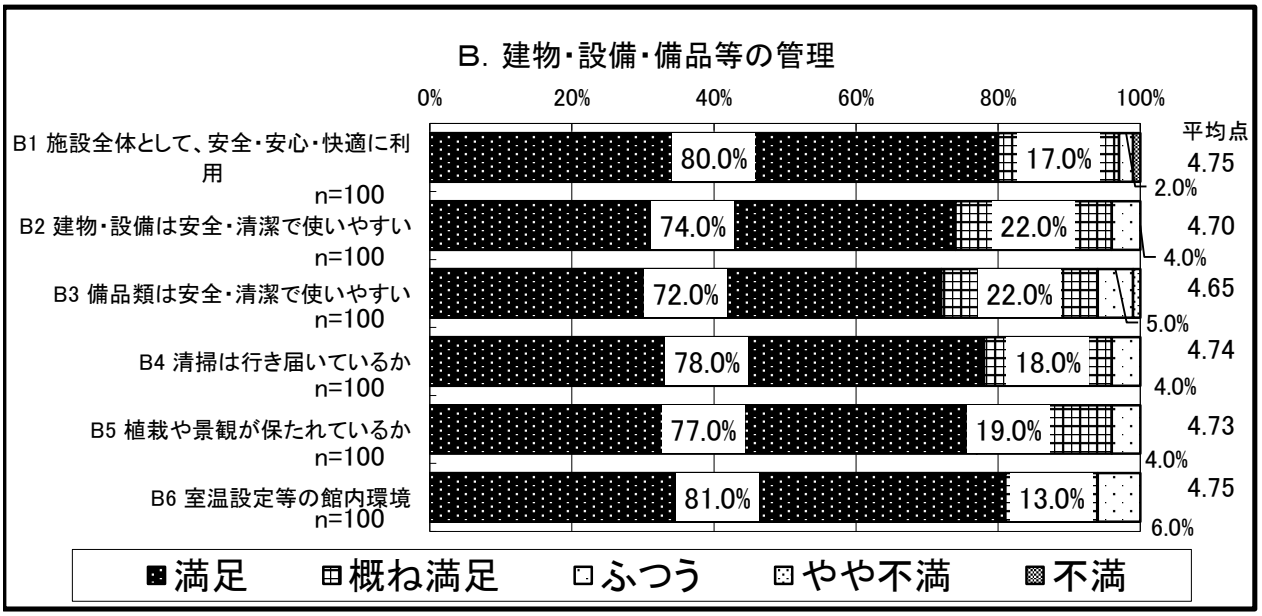
施設名　武蔵野市立0123吉祥寺



【A職員の対応】に関するコメント

●すべての項目で「満足」「概ね満足」の合計が90%を超えている。

●「良き相談相手か」の項目については、「満足」「概ね満足」の合計が93%となり、令和4年度に比べて1.1%増加している。

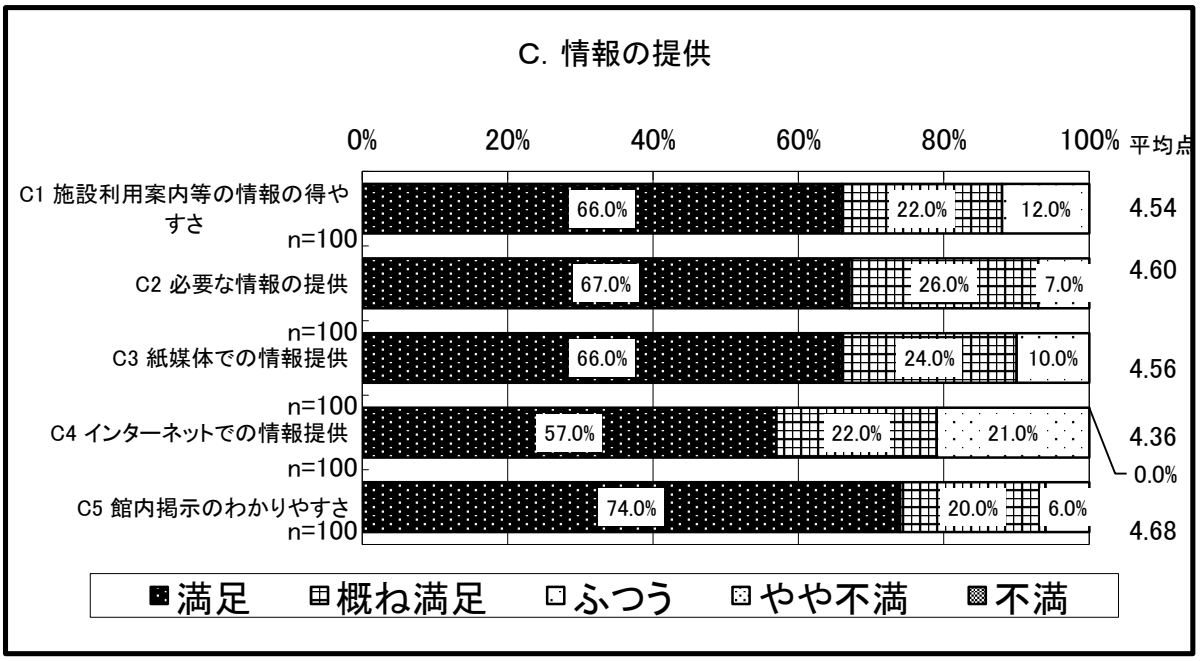


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

●令和4年度に比べて、すべての項目について「満足」「概ね満足」の回答が減少している。

●特に、「備品類は安全・清潔で使いやすい」は4%、「室温設定等の館内環境」において3%、「満足」「概ね満足」の合計の減少が見られた。

施設名　武蔵野市立0123吉祥寺

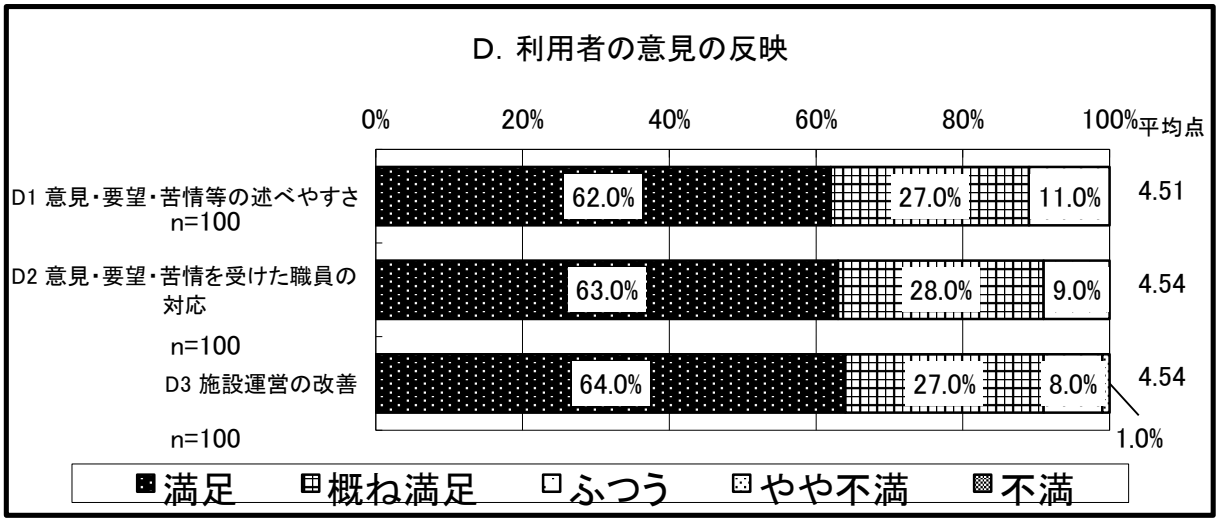


【C情報の提供】に関するコメント

●「満足」「概ね満足」の合計は、「インターネットでの情報提供」以外は、85%を超えている。

●「満足」「概ね満足」の合計は、「必要な情報の提供」は4.3%、「館内掲示のわかりやすさ」は6.2%の増加と、大きく向上している。

●「インターネットでの情報提供」は、「満足」「概ね満足」の合計が2.4%減少した。

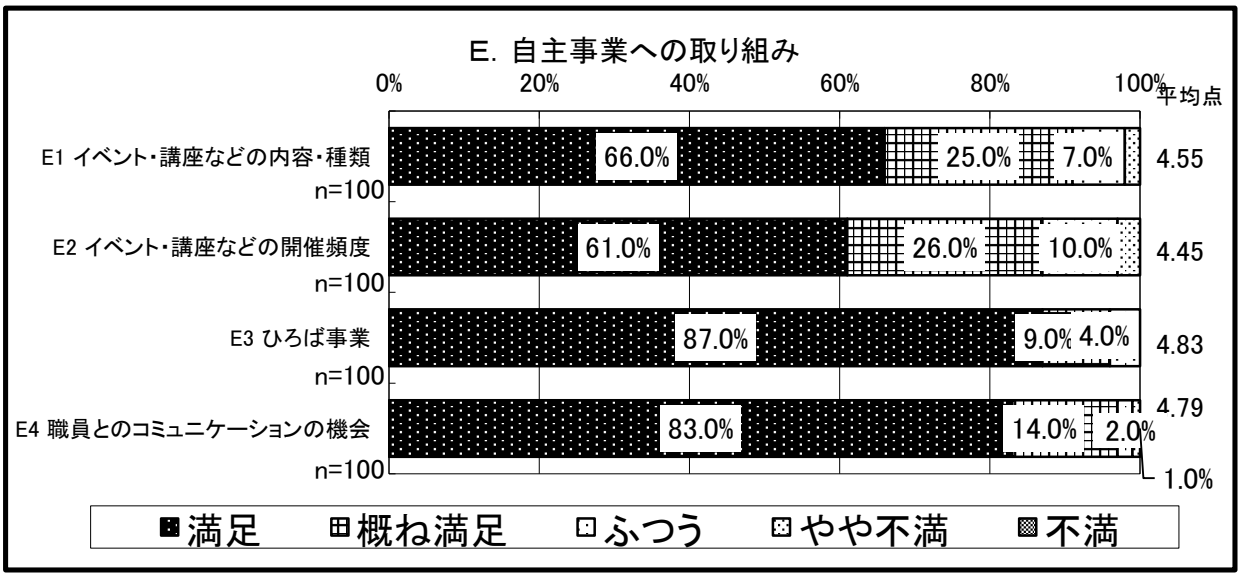


【D利用者の意見の反映】に関するコメント

●どの項目についても「満足」「概ね満足」の合計が、90%近くになり、令和4年度より2.6～3.5%改善した。

●ただし、「満足」については、10%前後の減少がみられ、「概ね満足」が大きく増加している。その結果、平均点は下がった。

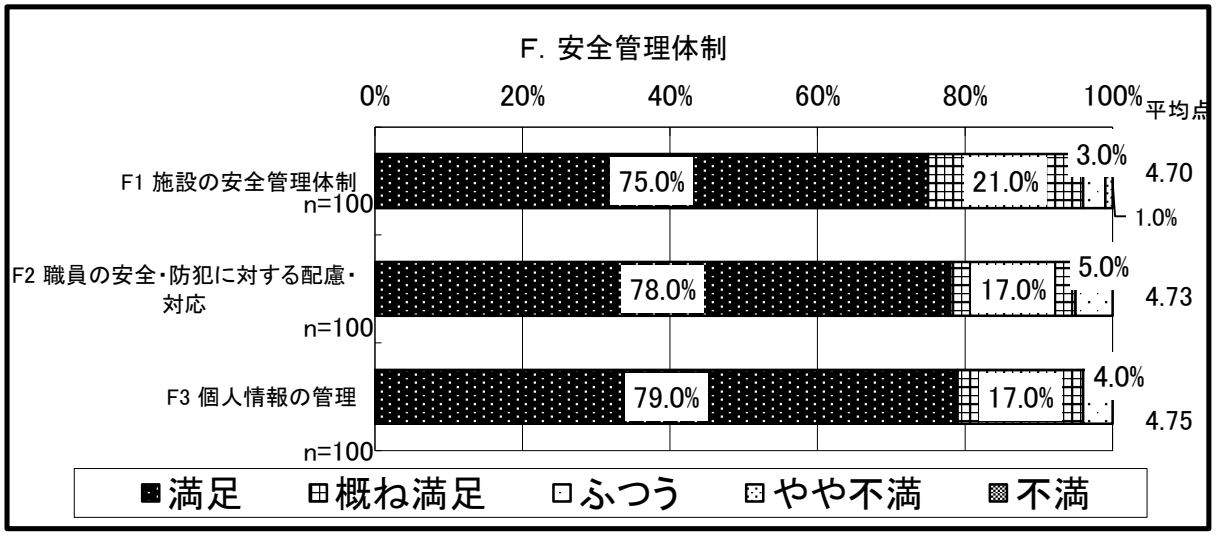
施設名　武蔵野市立0123吉祥寺



【E自主事業への取り組み】に関するコメント

●「満足」「概ね満足」の合計が、すべての項目で令和4年度より増加した。

●「職員とのコミュニケーションの機会」では、「満足」「概ね満足」の合計が97%と、3%増加し、改善が見られた。

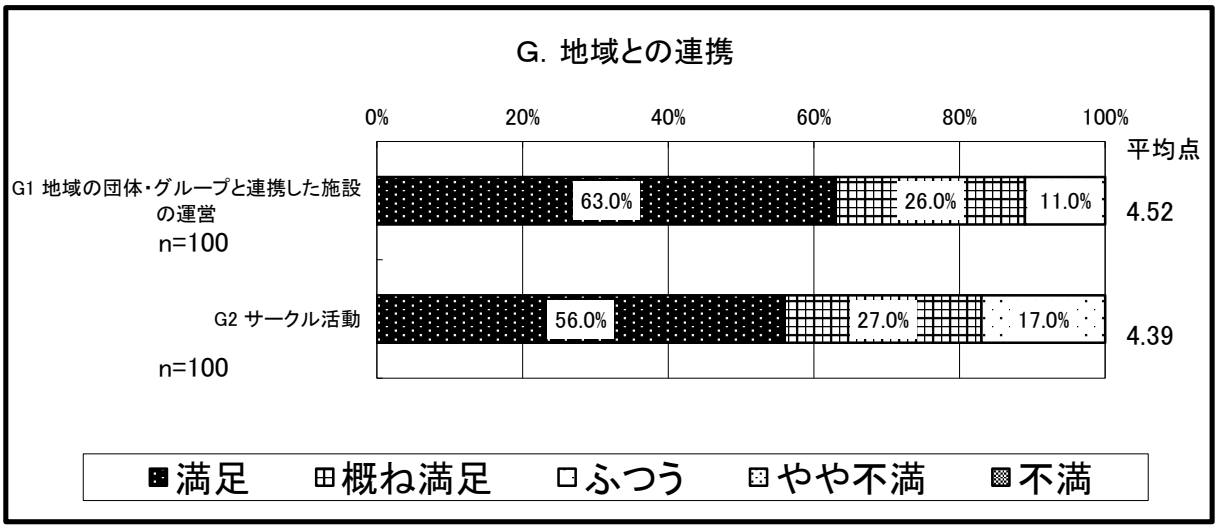


【F安全管理体制】に関するコメント

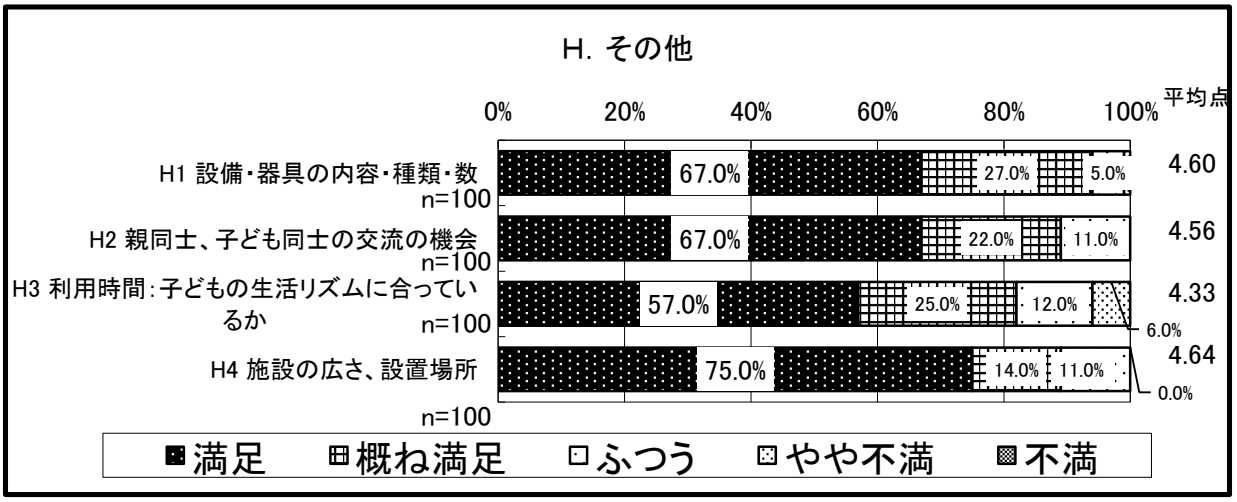
●「満足」「概ね満足」の回答は、すべての項目について95%を超える高評価を得ている。

●「施設の安全管理体制」と「職員の安全・防犯に対する配慮・対応」については、「満足」の回答が令和4年度と比べて6%以上の減少が見られた。

施設名　武蔵野市立0123吉祥寺



【G地域との連携】に関するコメント
●両項目とも「満足」「概ね満足」が80%を超える回答を得ている。
●「サークル活動について」は、「満足」回答が11.7%の減少が見られた。



【Hその他】に関するコメント
●「満足」「概ね満足」の合計は、すべての項目で減少した。
●特に「利用時間：子どもの生活リズムに合っているか」は、「満足」の回答が9.3%減少し、57.0%となった。

施設名：　　０１２３吉祥寺

自由記載欄・回答理由

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

Ａ．職員の対応について

・　いつもにこやかに対応して下さるので、また来たくなります。
・　いつも積極的に関わってくださるのでありがたいです。
・　どの方も親切でうれしいです。
・　夫が多忙のため職員さんが身近な相談相手となっている。
・　お話をよくきいていただいています。
・　（私は全然気にしていなかったのですが）頭をちょっとケガしてきたときに、心配してアドバイスを親身にいただけたことが印象的です。
・　いつも温かく迎えてくださる。
・　いつも優しく迎えいれていただけて、感謝の気持ちでいっぱいです。子どもも 0123 吉祥寺が大好きで、いつも「おっきい児童館にいついくのー？」と聞いてきます。
・　毎回声をかけていただき、相談・悩みを聞いていただいています。
・　相談はしない。
・　トイレに行く間見ていていただいたり、お話したり、とても安心・信頼させていただいています。
・　小さな不安や心配事もやさしく聞いていただいて本当に感謝しています。ちょっとした悩みは話すだけですっきりするので、子育ての不安を解消できています。
・　積極的に子どもに関わってくださるので利用しやすいです。
・　いつも話を聞いてもらえて感謝。
・　様々なことにとても親身になっていただいています。
・　いつも明るく声をかけてくださる職員の皆さん。ほっとできる場所です。
・　日々の困り事や育児の相談など、ここへ来るといつも相談させていただくので、市外への転居なども 0123 に来られなくなるしなぁ…という理由で迷ってしまうほどです。子どもが赤ちゃんの頃からなくてはならない場所となっています。
・　アットホームで職員さんが心地よい距離感で声掛けしてくれます。
・　みなさんとても気さくで、大好きです！さらに準備の時など、さっとサポートしていただけて大変助かります。サポート力は、全施設でナンバーワンじゃないでしょうか。本当に安心して利用させていただけています。
・　いつも入口までどなたかが必ずお迎えに出て来て下さります。いつも気持ちよく挨拶を

して迎えて下さり、何かと声をかけて下さります。

- 子どもが登園しぶりした時、夫以外で1番話を聞いてくださり、心の支えでした。また下の子が生まれて以降、ワンオペの土曜日を乗り切ることができているのは間違いなく0123職員の皆様のおかげです。
- 名前も覚えてもらい、スタッフの方々は本当にすごいなと思います！
- いつも気に掛けていただいて、助かっています。

B．建物・設備・備品等の管理について

- 駐輪場が使えないことで、（子は行きたがっているのに）全然来れない。
- おもちゃやおむつ替えが清潔か分からず、やや不安（すぐ前にほかの子が舐めている）
- よだれがついたおもちゃを消毒してもらえるので、気にせず使用できる。
- いつもとてもきれいです。
- 清掃は十分に行き届いていて清潔だと思います。強いて言えば、トイレに子ども用スリッパがあるとうれしいかも。
- （別に大丈夫だけど）トイレの床がペタペタしているのが気になる。そういう素材？
- トイレやおむつ替えスペースは少し古く感じます。
- 夏は涼しく、冬はあたたかく、とても快適です。
- 安心・安全で床暖房もあたたかくてポカポカして眠くなってしまいます笑。
- 0123はらっぱの0歳の赤ちゃんが遊べるお部屋が少し暑いと思います。
- 蚊が多いので、雨どいや水場、庭に水がたまっていないか、ボウフラをチェックした方がよい。
- 1階は冬に床暖房が入っていて暖かいです。二階は部分的に夏は暑く、冬寒いところがあります。
- 施設自体に多少の古さは感じますが、いつも隅々まで清潔にして下さっているので、ずり這い時期の子供も安心して遊ばせられます。
- 庭で遊ぶ時に大人用のサンダルがあるのが本当に助かります。

C．情報の提供について

- 他のコミセンや0123はらっぱなどのイベントも全部合わせて1つのカレンダー方式で見れると、今週はどこでどんなイベントがあるのかわかりやすくて良いと思います。
- いつ何の予定があるか、LINEなどで通知があると便利
- 市報やHPで毎月更新されているので得やすい。
- とても分かりやすいです。
- イベントチラシも館内に置いてある。
- こちらでベビーシッターの利用料補助等々、情報をもらってとても助かりました。ありがとうございました。

・ いろんな情報が館内で提供されていて、子どもを見ながらチラシも見られるのでありがたいです。
・ 鍵付きロッカーを使っている方がどのくらいいるかわからないのですが、2 階のような授乳室みたいな感じにして時間外の飲食スペースにするのもありかなと思いました。
・ 特に私の幼稚園・保育園自慢の掲示は参考になりました。
・ イベントも充実していて、私も娘も大満足です。これからも利用させて頂きます。

D．利用者の意見の反映について

・ 駐輪場問題、近隣の駐輪場/駐車場との連携等、ほんとうに最善をつくされたのか分かりません。
・ 不満は特にないので…
・ 苦情・要望はお伝えしたことがないのでわかりません。
・ 苦情がありません。
・ 苦情がありません。

E．自主事業への取り組みについて

・ もう少し音楽や楽器にふれるイベントがあるとうれしい。
・ いつも声をかけて成長を気にかけてくださっている。
・ 色々なイベントがあり、先生達もとてもやさしいので、とても心強いです。
・ いつも声を掛けに来てくださる。
・ ペイントイベントやピアノ演奏会でたくさんの刺激をいただきました。マンネリ化しがちな子どもとの遊びですが、0123 に行けば何とかなる！という気持ちでいつも来ています。
・ もう少しイベントがあったらうれしいです。
・ 0 歳ひろばで同じくらいの月齢の子どもがいるお母さんと知り合いになることができました。ひろばを提供してくれて感謝しています。
・ 親子ヨガをまた開催してほしいです（可能なら定期的に）。
・ 毎週来られるようなリトミックや教室があったらうれしいです。
・ 平日は参加できないので、休日開催のイベントもたまにあると嬉しいです。
・ お昼寝や食事の時間によっては、参加が難しい時間があるので、可能であれば、0 歳広場を午前開催・午後開催とでパターンを作るなどして頂けると、月齢時期に応じて参加出来る時も増えると思うので、書かせて頂きます。
・ 新型コロナ等の状況を踏まえつつではあると思いますが、もう少し講座の種類・頻度があると嬉しいです。特に、防災・性教育関連が少ないように感じます。
・ ピアノの生演奏は私も癒されています。

F．安全管理体制について

・　１歳くらいの子を見ていない保護者さんがたまにいて、スタッフも見ておらず、１人でひやひやしていることがある（すべり台に立つなど）。
・　事務室に誰もいないタイミングもあり、不意の侵入者に対しての対応についてはやや不安。

G．地域との連携について

・　いろんな場所の紹介があり、わかりやすいです。
・　こちらの施設があることで「武蔵野市民でよかった」と何度も思いました。
・　ピアノの先生が主催されている合唱団が素敵でした！演奏の前後に交流できる時間があっても面白いなと思いました。全員だと多いので数人？
・

H．その他

・　満足だが、保育園にあるような子供用の机・イスと色えんぴつなどのコーナーも欲しい。
・　もう少し駅から近いところに広い遊び場（室内）があるとうれしいです。
・　吉祥寺駅から遠い、公共交通で行きづらい、幼稚園後 1 時間強しか遊べない。
・　夕方 17、18 時位まであいていたら、特に夏などはありがたいなと思います。
・　平日 17～18 時まで開館していただけると嬉しいです。
・　17 時までだと午後も遊びに来やすい。
・　とても広くて、息子も 0123 さんが大好きです。
・　広くておもちゃも沢山で、大大大満足です。
・　駅前だとありがたい。
・　できれば 18 時（17 時）までが助かる。土曜だけでも。
・　8 時から 17 時くらいで開館していたらありがたい。
・　17 時、18 時位まで開いていれば、午後も利用しやすいなぁと思います。
・　17 時まで開いていると嬉しいです（昼寝後にも利用できる）。
・　開館時間がもう少し長ければと。
・　4 時で閉館なので、お昼寝をしていた頃は午後はほとんど利用できなかった。5 時までやっていると、夕飯までの時間つなぎにちょうどよかった
・　ママ同士で相談する会があってもいいかもと思います。
・　4 歳兄と一緒の時に遊べるおもちゃがあったらうれしいです。
・　昼食が取れるようになり、さらにおやつコーナーが出来たことでより過ごしやすくなりました。

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

- 幼稚園の年長クラスまで利用できると嬉しいです。
- とてもよい施設なので、近隣市町も来れるようになるとうれしいです（小金井市や西東京市の友達も一緒に遊べたらうれしいです)。
- スタッフの方も親切で子供も私も大好きな場所です。どうか、対象年齢を更にあげていただけると、あと数年は来ることができるので嬉しいです。
- おもちゃをもっと増やしてほしいです。
- 開館時間をせめて 17 時までにしてほしい。
- 2 階は落ち着いて遊べるコーナー、下は動いて遊べるなど、空間が分かれていて、好きなほうを選べるところがよいです。
- 特にありません。
- トイレがもう少し明るいと子どもがうれしい。おむつ処理箱があるとなおうれしい（持ち帰らなくてもよいように)。
- 土曜日混雑時の工夫があるとよいかなと思います(遊べる時間2～3時間目安とか)。今、工事中は空いており、遊びやすく大変助かっています。
- 子どもも0123に来るのが大好きです。親はリユースコーナーがとてもありがたいです。0123 はらっぱはリユースコーナーを使える時間が極端に少ないので改善してほしい。
- 子ども 2 人対象のイベントやひろばがあると嬉しい。
- いつも子どもも私も楽しませていただき、子どもはこちらの施設が一番好きなようです。服のリユース助かっています。
- 大人もごはんを食べられるとうれしいです。
- 夏休みだけでなく、4・5 歳が遊べる場があるとありがたいです。
- トイレにスリッパがほしい。
- 5 歳くらいまで利用できるとうれしい。
- 以前あった自販機が再設置されるとよりうれしいです。心理士さんとの面談タイムなどがあれば、さらにうれしいです（子どもの発達相談や自分のメンタルの事など)。
- 駐輪場にオブジェがあるので、かわいいけどちょっと駐輪しづらい。
- おむつゴミ箱があったらうれしいです。
- できれば、使用済みオムツを捨てられると嬉しいです。

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

- 特になし。
- 乳児を連れている際に「ママトイレ行ってくる？赤ちゃん預かってるよ！」などと職員の方から声をかけて頂けることがとてもうれしく、一息つくことができます！（やはり自分からはお願いしづらいので…)

- 年齢ごとにおすすめのおもちゃを出す（遊べる）イベントなどあったらうれしいです（いつもどんな遊びをしたらよいかわからず)。また、おすすめの年齢ごとの絵本読み聞かせ・紹介イベントもあるとうれしいです。
- 保育園に通っていないので、よく利用させてもらっています。いろんな遊びを体験させられるので、助かっています。職員さんにもよく声をかけていただいてありがたいです。今後もこのような場が続いてほしいなぁと思います。
- 0123 吉祥寺のスタッフさんは皆さんすごく温かく迎え入れてくださるので、とてもほっとしています。無料で使わせていただけるのでとても有難いです。
- いつも気を配って頂けて助かります。雰囲気がよく利用しやすいです。
- 17 時で開いているとありがたいです。
- いつも話しかけていただいて、1 人じゃないなと安心できています。また市の支援情報（ベビーシッター支援など）も教えていただき活用することで私自身子育てに息抜きができて助かりました。
- とても素敵な施設なので、武蔵野市民だけだともったいないです。練馬区の方が利用したいと言っていました。
- 市外に転居しても利用できたらうれしいです。
- 声をかけられる人とかけられない人がいるのが少し悲しいと思いました。
- 今の感じがとてもフレンドリーで好きです。子連れでゆっくりランチできるところが少ないので、ここでランチをあげることができて、とても助かっていますし、スタッフの皆さんがいつも温かく迎えてくださり安心しています。いつもありがとうございます。
- いつもありがとうございます。
- いつもどの職員の皆さまも笑顔で見守って気遣ってくださり、育休中、平日連日利用させていただいていた時期は特にありがたかったです。復職した今も、天候を気にせず遊べる土曜日とても感謝です。
- 遊んでる時も声をかけに来てくださるのがうれしいです。
- 0123 吉祥寺はスタッフの方々もフレンドリーで大変ありがたい。リユースコーナーもいつでも開けてくれて、非常に満足。もっと大きくなっても利用できるリユース施設があるとうれしいです。
- まだ保育園に入る前は、毎日娘と 2 人きりで正直心がギリギリでした。日々同じことの繰り返し、やって当たり前の家事育児、得られない評価、子どもができる前の生活と比べて涙を流すことも沢山ありました。でも、せっかくの子育て、1 回きりの子どもの成長、楽しめないと損だな！と、ここに通い始めてから思えるようになりました。心の底から皆さんに感謝しています。いつもありがとうございます。今年もよろしくお願いします。
- 久しぶりにいっても温かく接してくださり、とても居心地がよく大好きな場所です。

- 子どもを安心して遊ばせられる場所だと思います。
- 9 時から開館していて子どもが早起きなので助かっている。
- いつも安心して遊ばせてます。みなさん優しくてありがたいです。
- 水があって助かる。ちょっと食べられる場があって助かる。いつもありがとうございます。
- 子どもを遊ばせながら、大人がお茶なども飲めたら、よりくつろげてありがたいです。0123 はとても貴重な施設なので、これからも存続をよろしくお願いします。
- 0123 吉祥寺があるので、楽しく子育てできていると本当に思っています。家にいるだけだと煮詰まってしまうので、こうした場所があって大人も子どもも助かっています。
- 遊び場としていつもとても助かっています。ありがとうございます。
- すごく使いやすいです。
- 杉並区の遊び場は、平日 18 時まで日曜日も開いています。武蔵野市も同様の開館時間を希望したいです。
- とても満足しているので、特にありません。
- 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。スタッフさんも皆さんやさしく接してくれて、いつもありがとうございます。
- 職員の方がいつも気にかけてくださってお話ししてくださり、気分転換になりありがたいです。
- いつも楽しく利用させていただいています。自転車で来れなくて行かないという人を結構聞きます。少しでも置ければと思いますが。春休みも 4・5 歳が来れるとうれしいです。
- 吉祥寺のお祭り（こどもの山車）や節分などのイベント情報など教えてほしい（去年は他の習い事のお母さんに教えて貰いました）
- 0123 吉祥寺のスタッフの方は本当に皆様素敵な方たちばかりで、子供を遊ばせるという目的よりも皆さんに会いに行っている気がします！笑　今後もどうぞよろしくお願いします！
- ワンオペで平日は子供と 2 人っきりで過ごしているので、0123 吉祥寺で職員の方々と雑談をしながら、子供も思いっきり遊ぶことの出来る時間は、日常の中でとても重要な時間となっています。いつもありがとうございます。
- いつも本当にありがとうございます！！

０１２３はらっぱ

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立０１２３はらっぱ			
所在地	武蔵野市八幡町１－３－２４			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野市子ども協会			
代表者	理事長　　清水　雅之			
所在地	武蔵野市西久保１－６－２７　多摩信用金庫武蔵野支店４階			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月31日			
指定管理業務の内容	①０１２３施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ②児童福祉法（昭和22年法律第164号）第６条の３第６項に規定する地域子育て支援拠点に関する業務 ③子ども・子育て支援法（平成24年法律第65号）第59条第１号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④前３号に掲げるもののほか、０１２３施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務			
指定管理委託料	予算	47,904,000円	決算	44,738,835円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	33.6／44	33.6／44	＊新型コロナウイルス感染症５類の移行に伴い、事業展開の見直しを図ったことで利用者からの総合的な満足度は高評価を得ている。 ＊利用者数の増加が見られる。	＊新型コロナウイルス感染症５類の移行に伴い、利用者同士の仲間づくりができる講座や地域ボランティアと協力した事業が開催された。 ＊昨年に続き開館時間の延長、４・５歳児の受け入れを行い、利用者の求めるニーズを検討した。
Ｂ安全への取組み	7.2／12	7.2／12	＊遊具･設備の安全点検を定期的に実施し適正な管理を行った。 ＊利用者参加型の避難訓練を毎月行うことで有事の際に速やかな避難できるよう努めた。	＊日頃から、安心・安全な施設運営が行われている。 ＊災害時に市と連携ができるように連絡アプリを用いた訓練を行っている。
Ｃ適正な運営	25.6／36	23.2／36	＊毎月の事業検討会議での反省をもとに適宜検討し、事業運営に努めた。 ＊公平性を保つため市･０１２３施設発信だけでなく、市報・市のHP、すくすくナビなど適切な情報発信に努めた。	＊定期的に事業運営について会議を行い、適切な運営に努めている。 ＊市報やSNS等、複数の媒体を使って情報を発信し、様々な利用者に情報を届ける工夫をしている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
D施設・整備等の適正な管理	5.6／8	4.8／8	＊職員による安全点検は徹底して行った。消毒作業を引き続き行い、安心安全な環境作りに努めた。 ＊修繕･更新工事の必要な箇所については把握･報告を迅速に行った。	＊職員による清掃や消毒、点検を徹底することにより、快適な施設環境の保持に努めている。 ＊工事が必要な箇所について、市への報告を迅速に行っている。
全体	72／100	68.8／100	＊利用者アンケートで、「満足」「概ね満足」との回答割合が99％と昨年度より高い満足度となった。 ＊ボランティアの参加など地域との連携強化に努めた。	＊自由記載欄では、職員の対応に高評価の声が多い一方、話したことがない、声かけが少ないとの意見もあったため、より積極的な関わりに努めていきたい。 ＊ボランティアの活動の場が広がり、地域の連携がより強化された。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
＜アピール点＞ ＊ボランティアの活躍の場を広げ、積極的に連絡をとることで、ボランティア活動への意識が高まってきた。さらに、ボランティア研修を開催したことで、既存のボランティアの方々の意識の向上と対利用者への対応のスキルアップに繋げることができた。 ＊「先輩ママパパと語ろう！」の講座開催をきっかけに、対象外となった親同士（先輩ママパパ）の繋がりが強くなった。 ＊寄附金事業（１Day　むさしのひろばパーティー）の開催会場として、市内の他の拠点との繋がりの充実が図れた。 ＊健康課との複数の協働事業の充実、子ども家庭支援センターとの定期的な情報共有など、他機関との連携がより活発となった。さらに公益財団法人武蔵野市国際交流協会との共催事業、外国籍をもつ親子への支援など利用者支援事業の充実を図った。	
＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊様々な課題を抱える子育て家庭を支援するため、他機関と連携しながら、アウトリーチやこれまで利用につながっていなかった層への取組みの充実に努めていただきたい。	＊のびのびプロジェクトにおいては、広報の仕方、事業内容等工夫したことにより、当事者同士を繋げることができた。 ＊週一回のケース会議の開催を実施することで職員間の情報共有に努めた。 ＊職員との距離が近い環境、例えばはらっぱマーケットなどの際に職員から声掛けを積極的に行う等、話をしやすい環境づくりに努めた。

＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入 ＊相談機関としての役割を果たすべく、令和６年度からの新規事業であるペアレントトレーニング事業について市と連携をとりながら取り組む。 ＊４歳５歳児親子等異年齢交流の相談機関としての周知の工夫を行い、相談しやすい環境づくりに努めたい。

主管課（記入欄）	
＜特に評価できる点＞ ＊地域のボランティアと利用者の交流を行うなど、地域の連携を深めた。また、ボランティア研修を行ったことによりボランティアのスキルアップ、意識向上に繋がった。 ＊健康課との協働事業や子ども家庭支援センターとの情報共有など他機関との連携が活発になった。さらに公益財団法人武蔵野市国際交流協会との共催事業や外国にルーツのある親子への支援など利用者支援事業の充実を図った。 ＊利用者参加型の避難訓練や、市と連絡アプリを用いた訓練を行うなど、災害時に安全に避難できるよう日頃から訓練に取り組んでいる。	
＜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】
＊様々な課題を抱える子育て家庭を支援するため、他機関と連携しながら、アウトリーチやこれまで利用につながっていなかった層への取組みの充実に努めていただきたい。	＊健康課と連携し、こうのとり学級や３・４か月健診等で、ひろばに足を運んだことがない方へのアウトリーチ活動を積極的に行った。
＜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 ＊相談先を求めている家庭にアプローチできるよう、新規事業であるペアレントトレーニングを実施し、相談機関としての役割を果たしていただきたい。 ＊引き続き、利用者が相談しやすい環境づくりに努めていただきたい。	

様式２－１　評価項目シート

【留意点】

●全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。

●協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

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	33.6
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	評価の理由　０１２３施設の設置目的に沿って、年間事業計画を立て、事業運営に努めた。新型コロナウイルス感染症が５類に移行したことを受け、徐々に運営方針を見直すことにより、その成果として利用者の高い満足度が得られた。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	3	4.8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	評価の理由　モニタリング調査のアンケート結果は総合満足度（満足・ほぼ満足）では99%の満足が得られた。ひろばで利用者と直接関わることで、直接ニーズを聞くことに努めた結果、職員に対するやや不満、不満の声は上がっていない。館内に意見箱（たんぽぽポスト）を設置、投書があった際には施設の対応方法をひろば内に掲示した。						
	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　地域ボランティアの協力を得た活動を実施した。HPなどで定期的に広報することにより、楽しみに来館する利用者が増えた。ボランティアスタッフ同士が他機関で知り合ったことをきっかけに、新たな活動を展開することがあり、ボランティア同士の関わりが広がってきた。また、ボランティア研修を開催したことにより、ボランティア自身の意識が高まってきた。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	評価の理由　市報「むさしの」による広報活動の他、ホームページ、X（旧Twitter）の配信、０１２３はらっぱだより、館内ポスター、すくすくナビ等による情報提供を行った。モニタリングアンケート結果にも館内掲示のわかりやすさのついての満足度が上がった。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	評価の理由　初来館者に対しては、丁寧な館内案内に加え、全スタッフが声掛けをすることを徹底し、可能な限りその場に居合わせた利用者に引き合わせるなどを交流を拡げた。職員間で利用者対応に差がでないよう必要に応じ都度の情報共有を行った。アンケート結果から職員の対応については高い満足度が得られた。						
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由　新型コロナウイルス感染症5類移行に伴い、イベント・講座の内容・定員・託児等の適宜見直しを図りつつ事業展開を行った。モニタリングアンケート結果においても「満足、概ね満足」の割合が上がった。ひろば事業については、昨年同様の高い満足度が得られた。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	3	4.8	7.2
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者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火災発生時②地震発生時③不審者対応を柱に防災訓練を実施している。地震の際の訓練では、毎月利用者参加型の訓練を行っている。訓練を通し、毎年マニュアルの見直しを行い、新年度の職員体制でも適正に対応できるように努めている。有事の際には速やかに報告できる体制を整えている。万が一のトラブルに備えた賠償保険、ボランティア保険も毎年加入。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由　館内整備や遊具・設備の安全点検を毎月実施することで、適正な管理を行う。綜合警備保障との契約により警備機械による警備を行っている。市の安全パトロール隊との情報共有による市内の状況の把握に努めている。警備業務の怠りによる事件・事故は発生していない。						
C適正な運営【配点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	
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	評価の理由　年間を通し事業計画に沿った行事・催しを実施した。毎月の事業内容検討会議での反省をもとに、適宜見直しを行い次の事業に生かすよう努めた。今後行われる事業についてはより一層の市、事務局との連携が不可欠であると考える。						
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	評価の理由　施設や設備の有効利用に努め、効率的な運営を実施した。館内での食事場所を時間限定で用意した。職員の適正数の配置については、R５年度は厳しい側面があったが、利用者の総合的な満足度には影響しなかったと見られる。						
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	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。				
	評価の理由　職員全員が個人情報・情報セキュリティ研修を受講し、子ども協会の管理運営マニュアルに基づいた適切な管理を行っており、事故は発生していない。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	3	2.4	25.6
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	評価の理由　委託先については子ども協会事務局と連携し選定にあたっている。委託内容、実施報告等については協会事務局と共に把握し、適切な管理監督責任を果たしている。						
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	評価の理由　新型コロナウイルス感染症5類移行に伴い、外出活動の増加から、利用者数は前年度と比較し増加している。また、講座の開催方法等の見直しを行ったことも利用者数の増加に繋がっていると考えられる。また、こうのとり学級の参加者が子どもの誕生後来館する姿が見られるようになった。						
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	評価の理由　R５年度も引き続き、新型コロナウイルス感染症の対策を行ったことより、託児中の託児数の軽減など支出計画に沿った予算利用ができなかった。反面、利用者が安心して過ごせるよう安全を確保するための修理などに適正に予算を執行した。現金の取り扱いついては適正な管理が行われている。						
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4	6.4	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	評価理由　経費執行については、効果的、効率的になるよう購入時には、会計担当職員を中心に、複数のスタッフで検討を行った。また、地域の方からの申し出による講座開催時、イベント開催時は諸謝金の執行金額を抑えて実施した。						
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由　申し込みが必要な催しについて、市内在住者に公平な告知を行うために、市報「むさしの」・すくすくナビ・市のホームページによる広報と、施設独自の広報として、ホームページ・X(旧Twitter) による周知を行った。また、必要に応じ館内ポスターの掲示も行った。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3	2.4	5.6
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	評価の理由　建物・設備の安全管理については専門業者に依頼し、定期的に保守点検を行っている。毎日の館内・館外設定、清掃の際に職員による点検を行い、異常を発見した際には速やかに子ども協会事務局に報告し、必要に応じて市役所所管課へ連絡し対応している。備品台帳については、備品チェックを毎年実施し、適切に管理している。						
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由　職員による館内及び遊具の消毒作業はアルコール消毒など適切に毎日実施している。また、専門の清掃業者に委託し、日常の館内清掃を行うとともに、屋外清掃、排水溝清掃、害虫駆除、床ワックスかけ、エアコンフィルター清掃等の特別清掃を実施している。業者委託業者からの実施報告を定期的に確認している。						

様式２－２ 評価項目シート

【留意点】

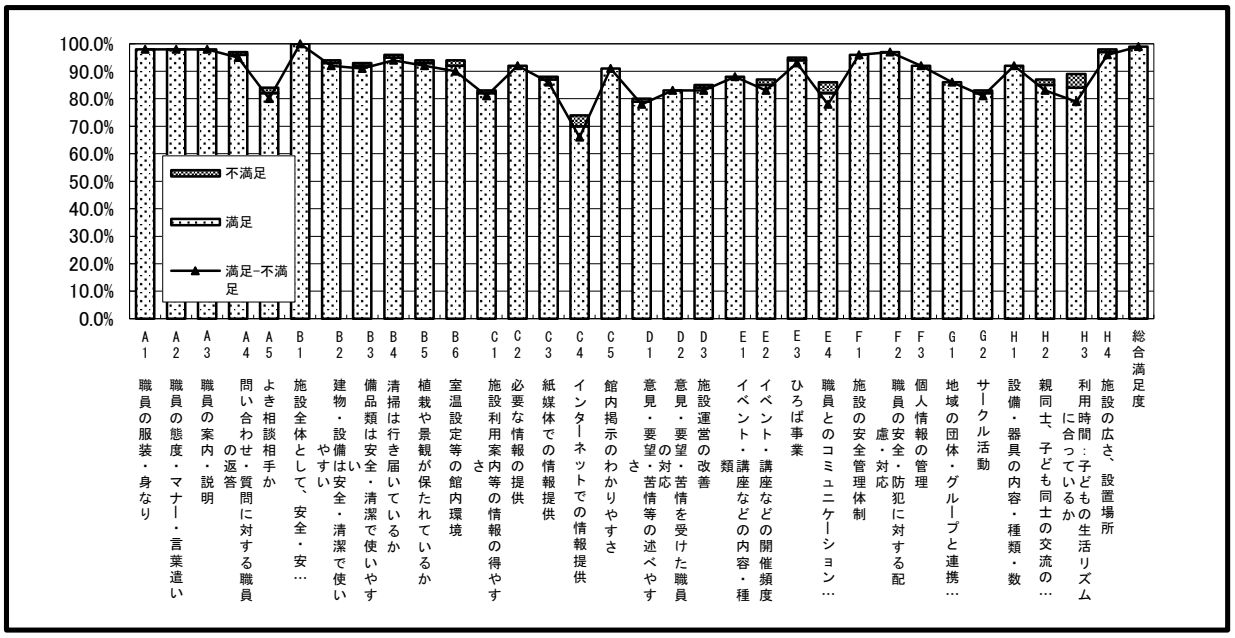
●指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。

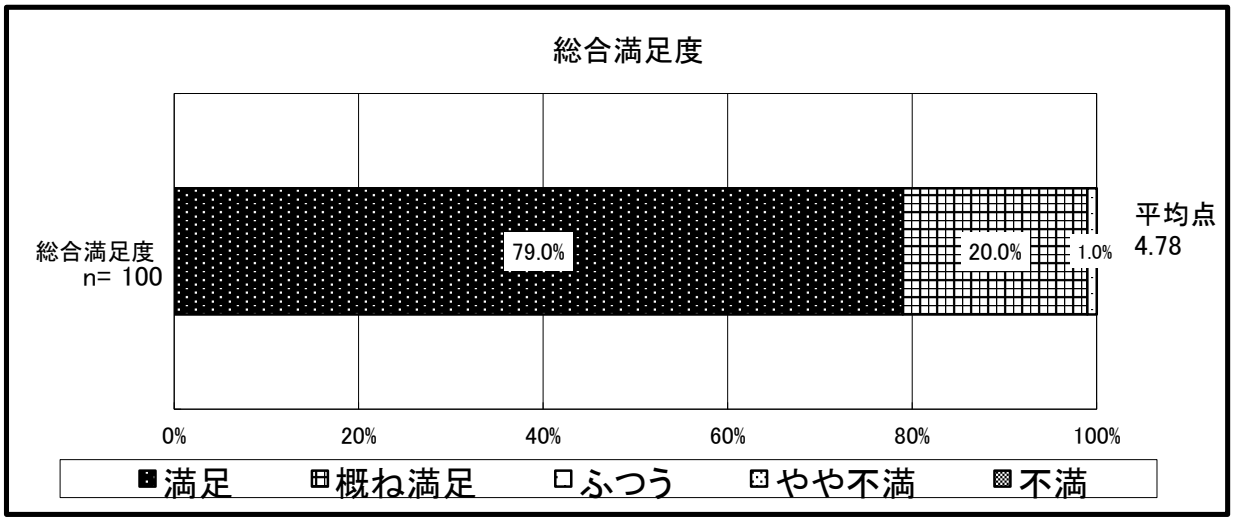
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	33.6
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	3	4.8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	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、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 ・総合満足度の「満足」「概ね満足」の回答が、昨年度と比較して増加しており、全体的な満足度が維持されていることが分かる。 ・自主事業への取り組みについて、新型コロナウイルス感染症５類移行に伴い事業の見直しを図ったことで、昨年度より満足度が大きく上がっている。						
	改善事項 ・情報の提供について、館内の掲示物が見やすいとの意見がある一方、「インターネットでの情報提供」の項目で昨年度と比較し満足度が低下しているため、インターネットでもわかりやすい情報提供に努めていただきたい。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	3	4.8	7.2
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 ・利用者参加型の避難訓練や市と連絡アプリを用いた訓練を実施するなど、有事の際に対応できるよう備えている。 ・安全面の管理は引き続き適切に行われている。						
	改善事項 ・災害に備え、利用者に避難訓練の参加を促す等、さらなる利用者の安全確保に努めていただきたい。 ・安全管理体制について、昨年度に比べ満足度の割合が増加しているものの、防犯対策を知らないという意見もあることから、防犯体制の周知に努めていただきたい。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	23.2
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3	2.4	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3	2.4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	3	2.4	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 ・法令に沿った適切な運営が行われており、事故等は起きていない。 ・イベントや講座の参加申し込み方法を複数設ける等、様々な状況の利用者が申し込みやすい工夫をしている。						
	改善事項 ・引き続き、事業予算の適切な執行や経費節減に対する取り組みに努めていただきたい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3	2.4	4.8
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	3	2.4	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 ・開設から20年以上が経過しており経年劣化はあるが、施設の安全点検を定期的に行うことで、適切な修繕等につながっている。						
	改善事項 ・アンケートの中で、おもちゃや館内の消毒状況に不安との声があったため、声かけや掲示等で引き続き安心・安全に利用できる空間の維持に努めていただきたい。						

施設名　武蔵野市立0123はらっぱ



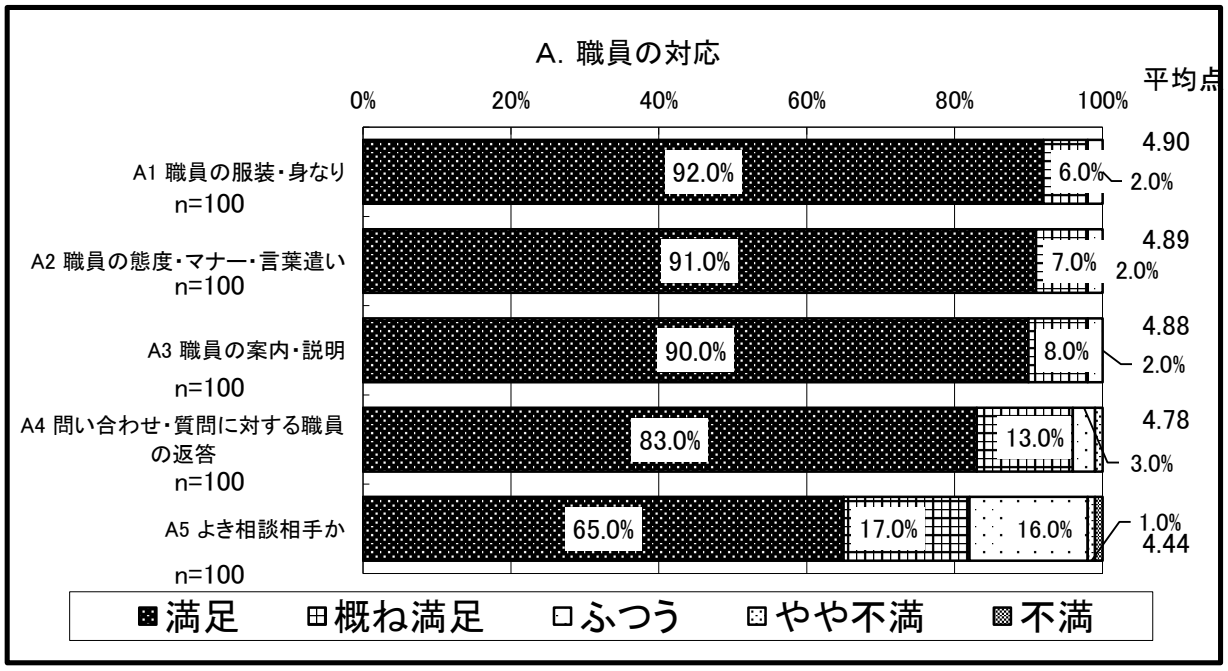


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

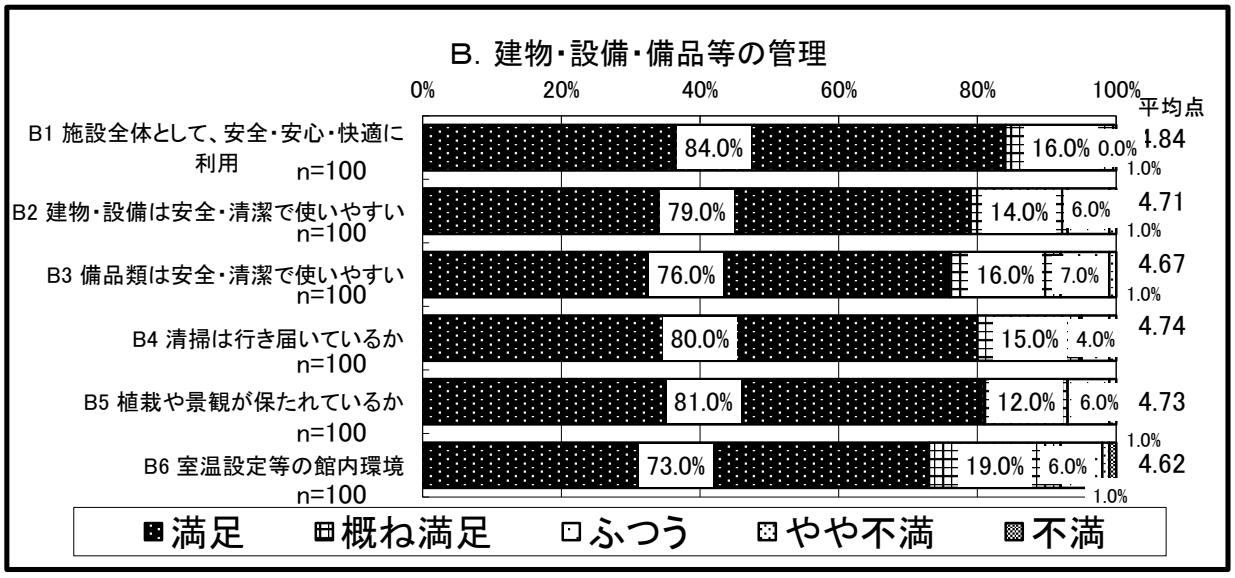
・職員とのコミュニケーションについて、他の項目より、満足度が低い傾向がみられた。そのことに関連した項目「よき相談相手か」の満足度に低さがみられる。
・利用時間・子どもの生活リズムに合っているかという項目については、社会情勢の変化から満足度低下の傾向がみられる。
・イベント・講座の開催頻度などについては新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い徐々に変化させてきたことから満足度の増加がみられる。

施設名　武蔵野市立0123はらっぱ



【A職員の対応】に関するコメント

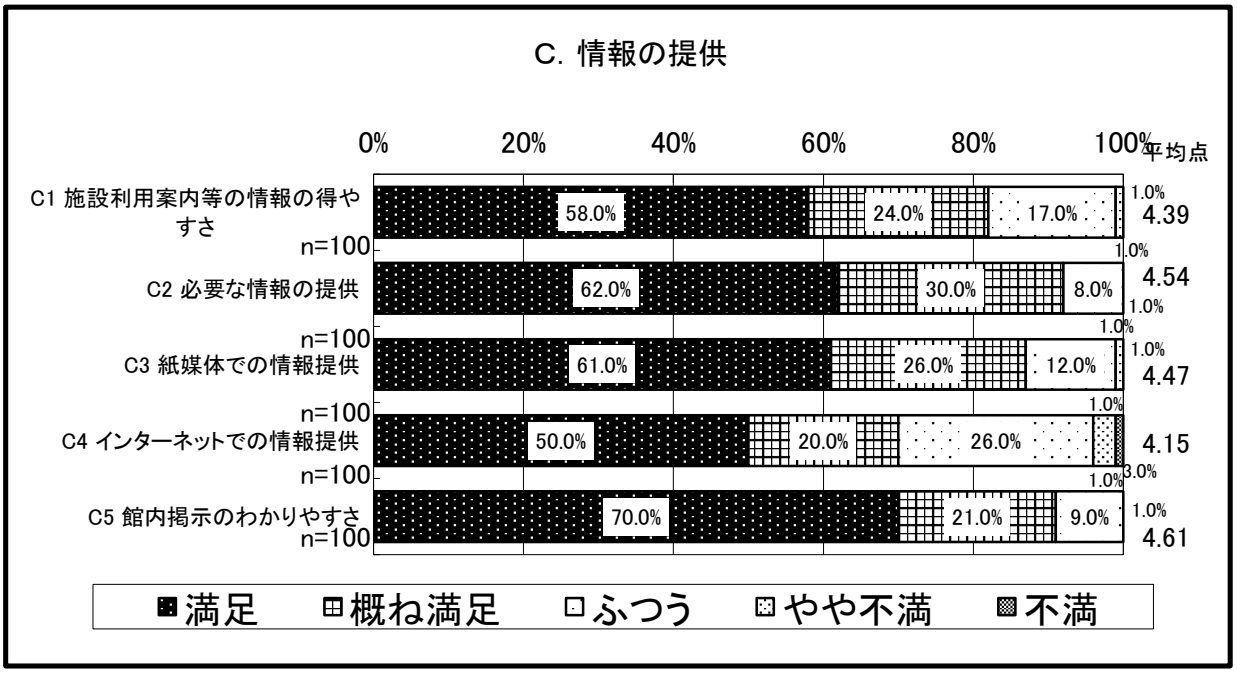
・職員の対応については、概ね90%を超える満足度が得られている。
・「よき相談相手か」については、昨年より若干増加傾向がみられる。一方「不満」の回答もあった。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

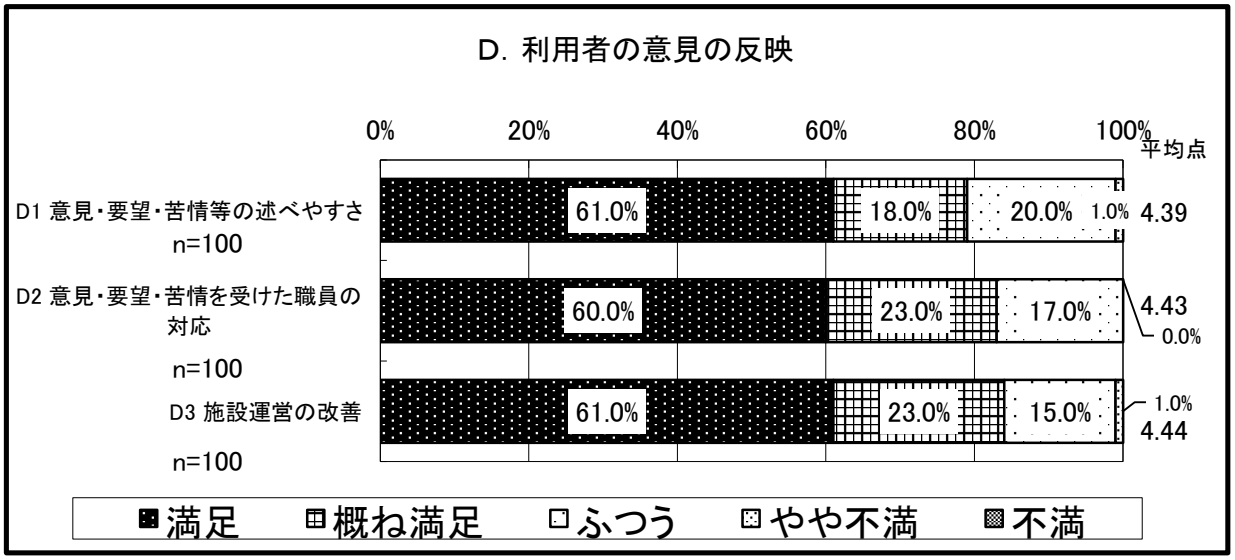
・建物・設備・備品等の管理については、概ね「満足～普通」という回答が得られた。

施設名　武蔵野市立0123はらっぱ



【C情報の提供】に関するコメント

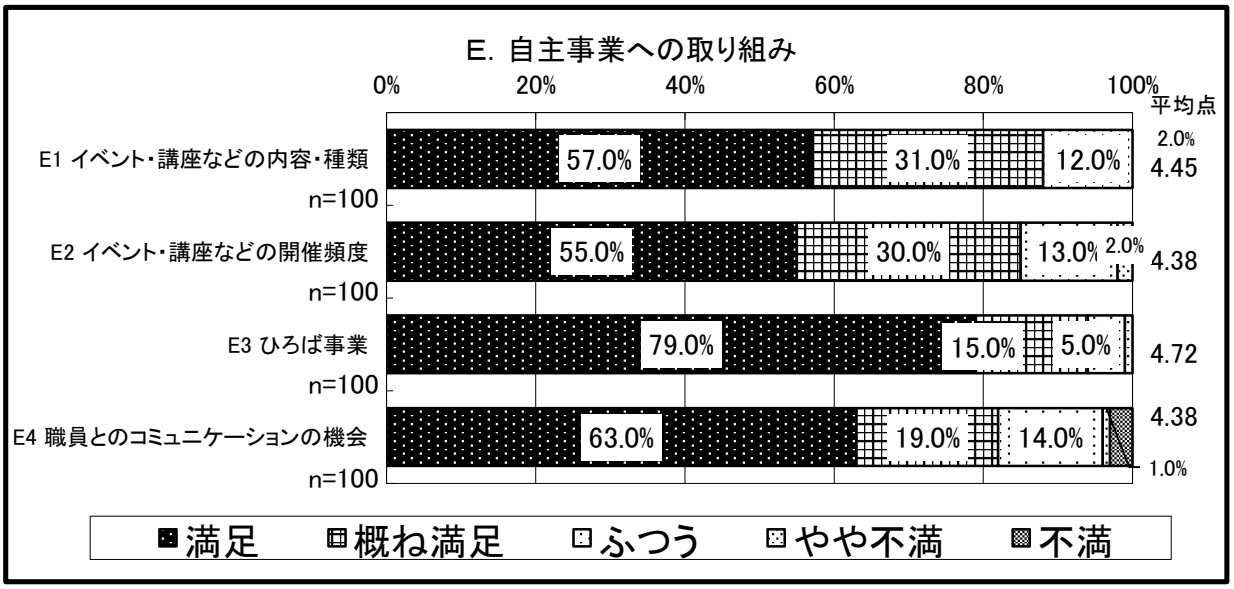
・情報提供についての満足度はほぼ昨年と変わらず「満足～ふつう」は95%以上となった。館内掲示のわかりやすさについて、昨年より満足度は高くなっている。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

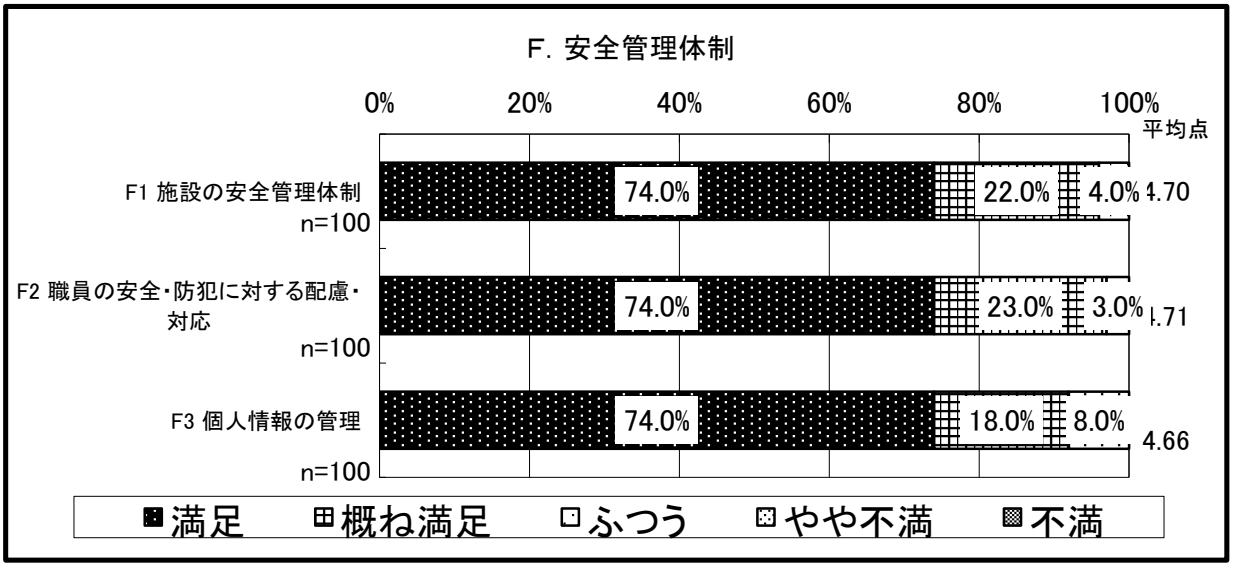
・利用者の意見の反映については「満足～概ね満足」が70～80%を占めている。
・意見・要望・苦情などを受けた職員の対応については「やや不満～不満」の声はない。意見・要望・苦情などの述べやすさは昨年に増加傾向にある。

施設名　武蔵野市立0123はらっぱ



【E自主事業への取り組み】に関するコメント

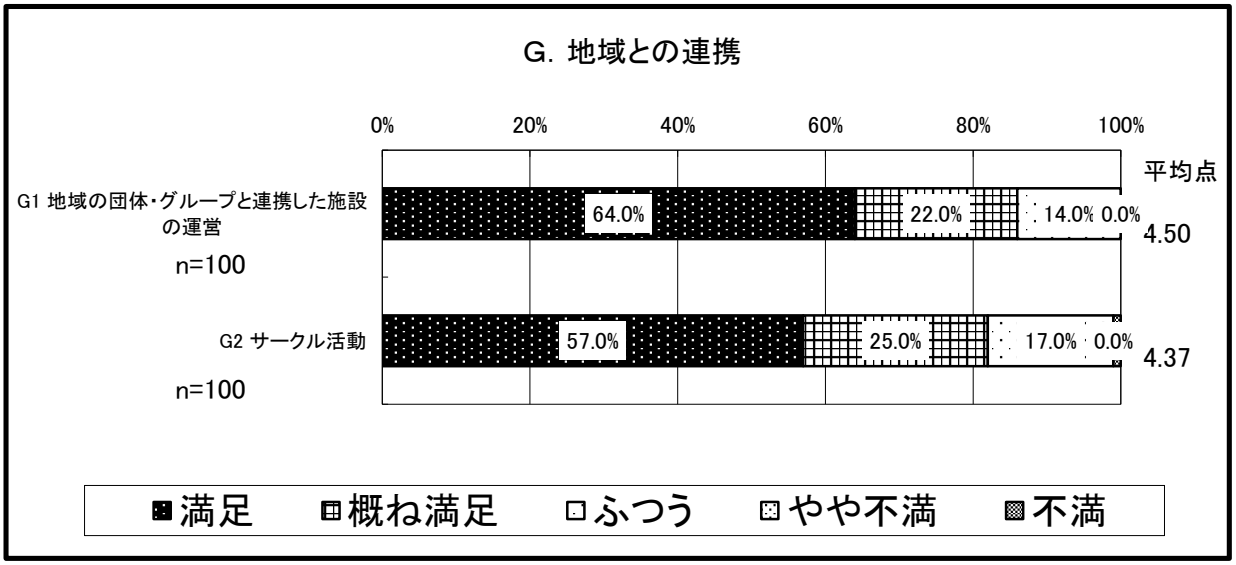
・「イベント・講座などの内容・頻度」については、85%以上の「満足～概ね満足」が得られた。
・「ひろば事業」については90%を超える満足度が得られている。
・「職員とのコミュニケーションの機会」については、昨年より満足の割合が増え、80%を超える「満足～概ね満足」である一方、不満である割合が3パーセントみられる。



【F安全管理体制】に関するコメント

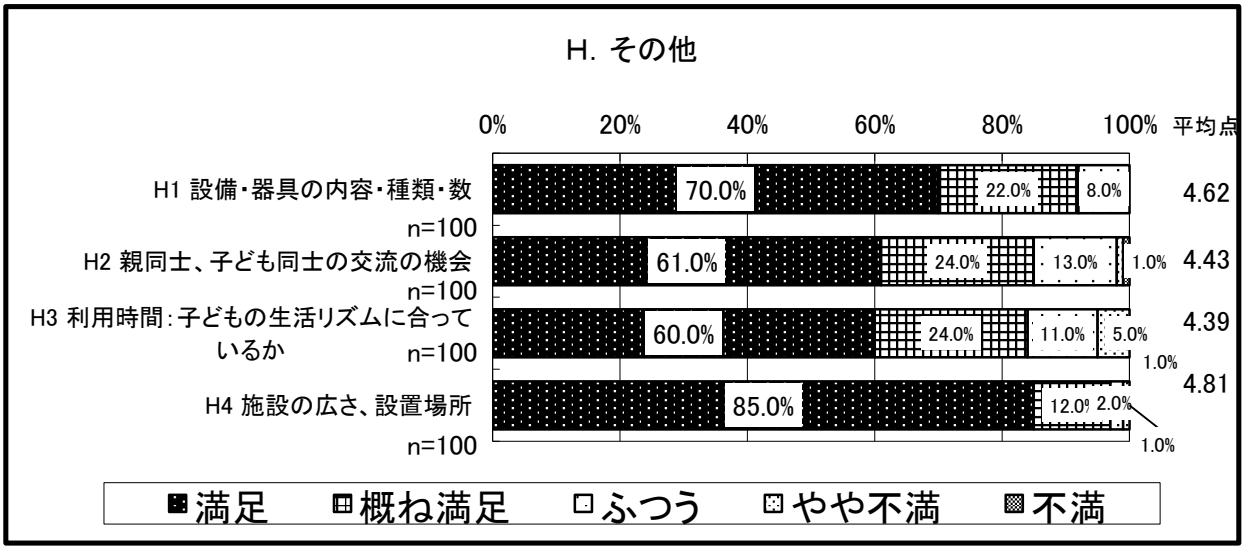
・安全管理体制については昨年に比べ満足の割合が増加。90%後半の満足度がみられる。
・「やや不満」「不満」はみられない。

施設名　武蔵野市立0123はらっぱ



【G地域との連携】に関するコメント

・地域との連携については80%を超える満足度が得られている。



【Hその他】に関するコメント

・設置・器具の内容・種類・数、施設の広さ設置場所については高い満足度がみられる。　・利用時間・子どもの生活リズムに合っているかについては、「やや不満」が昨年より若干の増加がみられる。

施設名：　　０１２３はらっぱ

自由記載欄・回答理由

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

Ａ．職員の対応について

- 相談したことはありません。
- いつも気さくにお声掛けしていただきありがとうございます！とても気持ちよく利用させていただいております。
- 不満というよりは、相談をしたことがない。話す場面もほとんど出入り口のみ。
- 上の子の相談もできて助かりました。
- いつも相談できる雰囲気がありがたいです。
- いつも優しくお話を聞いてくださり、心のより所になっております。
- いつもお世話になっています。スタッフの方が親切で感じが良く、有難いばかりです。
- ここに来ると安心します。
- ひんぱんに利用させていただいています。子供も毎回来ても楽しく遊んでくれて大満足です。ただ、場所によっては少し寒いことろもあるので、もう少し暖かくしていただけたらもっと良いかと思います。
- とてもお世話になっています。スタッフさんも気さくで、お友だちもたくさん出来ています。
- 子育てに関して相談したことはないです。
- 入館時に必ず誰かが声をかけてくれます。子供の名前を覚えてくれていたり、入館手続きをする間に子供を見ていてくれたり、複数名子供を連れて行くと靴の脱ぎ履きだけでもバタバタするので、とてもありがたいです。
- はらっぱ 0123 に来館すると職員の方の対応は大変良いですが、電話応対が微妙な時があるのでもったいないです。
- いつもとっても親切にしてくださり感謝しております。これからもお体に気をつけて頑張ってください。
- とても親切で子の名前も覚えてくれて、一緒に遊んだり相談に乗ってくれて助かってます(^^)ありがとうございます。
- 毎回必ず色々な職員の方が声をかけてくださるので、娘も私も安心して利用させていただいております。
- 上の子の時から楽しく利用させていただいてます。職員さんみんな優しくて大好きです。
- すごく有難い施設。職員の方に相談すると親身になって相談にのってくれるし、普段子

供以外と会話することが少ないので、他の人と会話する良い機会。イベントもあって、無料なのも嬉しい。

・ 0123 吉祥寺に比べると、見回りや声かけが少なく感じます。

B．建物・設備・備品等の管理について

・ 寒い日は遊び場としてありがたく利用している。
・ 室内が冬場暑いときがある。
・ 冬場は足元が寒い時がある（換気のためしょうがないかもしれませんが)。
・ 気になる箇所はひとつもありません。
・ 口に入れたおもちゃなどを拭くようにもう少し消毒器材などの数があるといいかもしれない。また、大型の遊具などは定期的にスタッフの方が拭いてくださると嬉しい。
・ 1 階の床のゆがみが気になる。
・ たまに暖房が暑いときがある。
・ お昼（おやつ）を食べるスペースをもう少し増やしてほしい。
・ 他にはなかなかない、広くてきれいな施設でとても居心地が良いです。
・ 窓が少し開いていて寒いことがありますが、感染対策上仕方ないと思っています。
・ よく転ぶ子なので、床がもう少しフカフカしているといいなと思います。
・ 安全対策や、備品の管理などは、自宅での安全対策にも参考になります。
・ 清掃が気になる時があります。気づいた人が清掃できるように掃除機などがあると良いなと時々思います。ただ、人数が多いと埃が散る問題はあります。
・ 換気の関係で少し寒い場所はありますが概ね満足です。
・ いつもキレイで広くて子供も私もくつろいだり、楽しく遊んでます。
・ 冬は床暖房がありがたい。夏は冷房が弱いのか、汗ばむ時がある。
・ 換気のために窓を開けすぎていて寒いです。そもそも自動ドアで人の出入りがあり長時間密室になることはありません。これは利用者のタイムカードで把握できます。空気の循環を考えるのであれば換気扇の稼働以上の対策を取る理由は感じません。夢中で遊ぶ子供たちは、寒いことに気づかずに長時間遊びます。精神的な安心感は大切ですが、子供達の安全に対して優先するものではないと考えます。

C．情報の提供について

・ はらっぱマーケットに出してよい品物リスト、出し方を HP 見たいなと思ったとき、どこに掲載されているか、いないのか分からず、いつもあきらめます。
・ 新聞の切り抜きのコーナーがとても勉強になります。ありがたいです。
・ 情報は分かりにくい。一度車で概要や内容が文面だけで分かりづらく、仕組みも理解しがたいことが多い。特に HP などはもう少しわかりやすくなると嬉しい
・ マーケットを楽しみにしているのですが、ツイッターで月の開催予定の項目が見つけに

くいです。欲を言えば、0123 吉祥寺のように常時開催して頂けると嬉しいです。
・ ホームページが少し見づらい。
・ いつも遊びに夢中で、なかなか見ることはありませんが、色々な情報があり助かると思います。

D．利用者の意見の反映について
・ 図書館本を返せて便利です。
・ スタッフの方とほとんどお話ししたことがないのでわからない
・ まだ要望を出しておらず分かりません。
・ 夏休み中、上の子が来られるように変わり、嬉しいです。
・ 4・5 歳の受け入れも増やしてほしい（0～3 歳専用スペース等の工夫をしながら）。

E．自主事業への取り組みについて
・ 足育の講座が本当にためになりました！
・ イベントを知らない
・ 簡単なヨガ体操などがあるとママも楽しみに来れるのでイベントがあると嬉しいです。
・ イベントや講座の日程が合わない。
・ 次の日のイベントが入口などにあると良いと思います。
・ 午前・午後 1 回ずつみんなで遊べる時間があるとより良いと思います（午前にやっているトトロみたいに職員さんによる手遊び等）。保育園に行っていないためお友達との遊び方がわからない娘も、みんなで歌ったり踊ったりするのは楽しいみたいです。
・ いつも温かく迎えていただきありがとうございます。
・ イベントの予約をウェブでできるようにしてほしい。
・ 数年ぶりに来館した際内容（ワイワイタイムなど）に変化が無いものがあったので、曲やアプローチの仕方をかえるなど少し変化があってもいいのかと感じました。

F．安全管理体制について
・ 防犯に対するご対応はどのようなものがあるか存じません。
・ どのような防犯対策があるのか知らない。見える範囲では、不審者等がいたら不安。

G．地域との連携について
・ よく知りません。
・ 取り組みを知らない
・ 避難訓練等ありがたいです。
・ 何をしているか知らない。

H．その他

・ 開館時間をせめて 17 時までにしてほしい（できたら～18 時)。
・ 18 時頃まで開館してほしい。
・ 開館時間の延長があればうれしい。
・ 17 時までの開館だとより良いです。
・ 他の遊び場よりもスタッフの方が徘徊されていないため、他の親子とのつながりを感じることは少ない
・ 種類は多いですが、いつも同じものなので、時々0123 吉祥寺やおもちゃのぐるりんなどと交換の週や月に 1 度交換などがあると常に飽きないかなと思います。本の種類は満足です。
・ 冬は外遊びがどうしても早めに切り上げになるので、夏のように時間延長があるとありがたいです。
・ 夏は 17 時まで開いてほしい。
・ 0 歳の頃、保育室で同月齢ママと仲良くなるきっかけがはらっぱでした。とても良い環境でありがたいです。
・ 17 時くらいまで開いていると嬉しいです。
・ 17 時までやっていた夏はとてもありがたかったです。冬以外は 17 時までの利用だとうれしいです。
・ 少し自宅と距離があるので、17 時まで開館していると、昼寝しすぎた時でも行きやすいです。
・ もう少し長くまでやって頂けると、もっと子どもが満足できる。
・ 変化があまりないので、頻繁に利用するには、定期的に少し変化があると嬉しいです。

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

・ ボールプールがあると嬉しい。
・ 休館日を少なくしてほしい（週 1 とか)。
・ おもちゃや工作用品が増えると嬉しいです。
・ 17 時まで開いているとありがたいです。
・ 特にありません。いつもありがとうございます。
・ 段差が危ない。畳とフローリングに段差があり、何度か転んだので。
・ 0123 はらっぱの皆さんのおかげで、転勤族で身内が近くにいない私もたのしく育児できています。スタッフさんが急に異動で去るのがさみしいので（あいさつしたいです)、「事前に吉祥寺に異動です」などわかるとうれしいです。
・ スタッフの方が定期的な清掃や着ている親子への話しかけをもう少し増やしてもいいと思う。他施設よりもおもちゃ、遊具なども多く、その点での満足度は高いが、居心地

がいいかと言われると、個人的にはあまり居心地の良い施設ではないため、利用頻度が上がらない。

- 夏休みに 4･5 歳の子にも利用可となっておりましたが､3 歳以下の子を持つ親としては、危険を感じて怖い思いをしました。利用時間を区切って分けるご対応があると嬉しいです。
- いつもありがとうございます。
- 可能でしたら、オムツ 1 枚やおしりふきの販売があると、忘れたときや足りなくなったときに安心かなと思います。
- おもちゃのアップデートを行ってもらえると嬉しい。
- 上の子も下の子も楽しく遊んで通っています。いつもありがとうございます。三鷹の西児童館にも行ったのですが、そちらは職員の方があそび場に常時居て、子どもと一緒にあそんでくれていました。そういう関わりも良いなと思いました。
- 開館時間を夏はもう少しのばして欲しい。
- 他の親御さんとしゃべりにくい雰囲気がある。2 歳以上のイベントが少ない。
- 大人向け（ママ、パパ）にコーヒーやカフェラテなどの自販機とかがあると大人も息抜きができてうれしい。
- 夕方の開館時間の延長をご検討いただけると助かります。
- 大人もごはんを食べられたら嬉しい。
- 本が借りられたら嬉しいです。
- 赤ちゃんルームの温度。暑いことが多い。日が当たるからかな？
- 初めての子育てでもとても利用しやすいので、現状のままでもとても良いです。本当にこのような施設があってとても感謝しています。
- ベビーカーから降りて止めて、ドアを開けてだっこして、カードをかざして、名札を書いて、靴を脱いでしまっては、ハードルが高いです。もう少し考えられたシステム導線だと嬉しいです。
- 前述の換気と声かけの改善をお願いしたいです。

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

- その日の混雑状況がインターネットで分かるとよりうれしいです。
- はらっぱマーケットありがたく利用しています。いつも親切な対応ありがとうございます。
- サービスにほぼ満足しています。このような施設が何か所かほしいです（家から遠いので)。
- 天候に左右されず室内遊びができるので、大変助かっています。5 歳の娘も 0～3 歳遊び場であってもとても楽しいそうです。いつもありがとうございます。
- いつ来ても皆さん笑顔で迎えてくださるので安心します。9：00～利用できるのも、日

曜日に利用できるのもありがたいです。いつもありがとうございます。

- 子どもの名前を呼んでいただき、お声がけいただけることが嬉しいです。
- いつもありがとうございます。
- 家の近く（境南町）にもこんなところが欲しいです。
- 夏休み中、アラートで外遊びができない日が多く、ちょっと困りました（理解はできます）。
- 日曜日もあいていて、雨の日の助かります。ありがとうございます。
- 親が全体的に過保護・過干渉だと感じる。もっと子どもの自主性・主体性を尊重し、子ども同士で関わらせてあげたいが、親が入って「解決」してってしまう（例：おもちゃの取り合い、順番、並び方等）。そのような方向での情報提供（掲示板等）もあるが、もっと充実していてほしい。
- 「他人に迷惑をかけないこと」を目的・最大関心事とした人間関係ばかりで、助け合い・関わり合いが深まらない。子どもの成長にとってもこれはかなり悪影響だと思う。職員さんの接し方はとても良いと思う。
- いつもありがとうございます。
- 子供が大好きな場所です。いつも気持ちよく使わせて頂きありがとうございます。
- 職員の方もみんな優しくて声掛けもしてくださり、いつも本当に助かっています。無料で来られるのが本当にありがたいです。
- 図書館の本が返せるのが助かります。
- イベントなど知っていても予約に間に合わなかったり、バタバタしてできなかったり、忘れていたりで、いつも参加できずにいます。告知なしで来館している時にママ同士の交流のイベントがあれば参加できたりするのになと思うことがあります。
- 手作りのオモチャや遊びたくなる仕掛けがいたるところにあり、毎回感動します。しかも、ちょっと古くなってくると、きちんとキレイに更新されていたりして、ありがたさをかみしめています。
- はらっぱマーケットがすごく助かっています。ありがとうございます。