

体育施設全体の総括シート及びサービス評価シート
各施設ごと利用者アンケート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立武蔵野総合体育館・武蔵野市立武蔵野陸上競技場・武蔵野市立武蔵野軟式野球場・武蔵野市立武蔵野庭球場・武蔵野市立緑町スポーツ広場			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 5-11-20 ほか			
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	理事長 竹内 道則			
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	681,897,000 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	＊「第二期武蔵野市スポーツ推進計画」及び「第2期中期計画」に基づいた事業計画書を策定し、子ども、子育て世代、高齢者、障がいのある方など多様な層を対象とした事業へ取り組むとともに、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に親しむ機会を創出している。 ＊令和4年度の武蔵野文化事業団との合併を機に企業価値向上に向けた取り組み計画を策定し、それに基づいた施策を展開している。 ＊館内ロビーへ意見を投書できる「ご意見箱」を設置、また適宜受付可能な問合せフォームを体育館 HP へ開設することで、利用者が意見を伝えることのできる環境を整備している。寄せられた意見には速やかに回答を作成し、可能な範囲で改善に努めている。寄せられる要望は設備・備品に係る事柄が多く、館内へ生理用品自動販売機の導入、競技フロアの床材更新など、利用者のニーズに応えるべく適宜対応している。 ＊武蔵境地区と吉祥寺地区のコミュニティセンターを会場に子育て世代や障がいのある方を対象にした事業を展開することで、居住地が施設から遠	＊計画に基づき、対象を明確にした事業への取り組みを行い、誰もがスポーツを楽しむことができる機会を提供している。 ＊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」を合わせた数値が約8割を占めている。 ＊「ご意見箱」の設置や、ホームページでの問合せフォームの開設を行い、利用者の要望や意見を受け付ける環境を整備し、館内へ生理用品自動販売機の導入や利用の実態に合わせたメインアリーナ床材更新など、利用者のニーズに応える対応を可能な範囲での改善に努めている。 ＊地域への方へのニーズ

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
			く来館しにくい方へのニーズに答えている。 * 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協働してスポーツイベントの運営を行い、第二期武蔵野市スポーツ推進計画の記載の通り、する・観る以外の「支える」スポーツの推進に取り組んでいる。 * 主催事業並びに施設の開放状況など利用に係る情報を、市報、FM むさしの、市内小中学校への全校配布、館内掲示と配布し、各種 SNS などを利用し、多様な層へ提供できるよう発信している。 * 熱中症の注意喚起や屋外での雷への警戒など、時期に応じて掲示物を更新することで必要な情報をわかりやすく得ることができるよう配慮している。 * 今年度より芸術文化、スポーツ、生涯学習の主催事業情報を集約した情報紙「Musashino Do!」を発行、多分野に関わる事業団の強みを活かした内容であり、スポーツにとどまらない情報発信に努めている。 * 「職員の対応」では各施設において高い満足度を得ることができた。案内、接遇について業務マニュアルを作成し、初期研修を行うとともに、利用者対応に関する研修を定期的に行うことでサービス水準の統一と向上に努めている。	に答えるため、武蔵境地区と吉祥寺地区のコミュニティセンターを会場に子育て世代や障がいのある方を対象にした出張事業を展開している。 * 市報や、ホームページ、子育て世代を対象とした SNS での情報発信に加え、芸術文化、スポーツ、生涯学習の主催事業情報を集約した情報紙「Musashino Do!」を発行し、時節に合わせた主催事業の情報発信を行っている。 * 案内、接遇についての業務マニュアルの作成や各種研修を実施することにより、アンケート項目 A「職員の対応」では各施設において高い満足度を得ている。 * 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展開しており、参加者からは非常に高い満足度を得ている。
B 安全への取り組み	8.8/12	8.8/12	* 月次で各施設・設備の総合点検を実施、事故を未然に防ぐための体制を整備している。 * 危機管理に関しては大地震、雷、熱中症、怪我等全 17 種類の緊急時マニュアルを作成、有事に適切な対応をとることのできる環境を整えている。 * 例年より猛暑日が多かったため熱中症対策として、WGBT（暑さ指数）による熱中症の注意喚起をホームページや利用施設の掲示により行い周知に努め、雷や強風等の荒天時には、屋外施設利用者に対し一時的避難を誘導	* 全職員が上級救命講習を受講している。 * 体育施設は怪我や事故の発生が比較的多い施設であることに加え、近年リスクが高まっている災害への対応も含め、各種緊急時マニュアル整備や救急対応の講習を実施すること等により適切な対応をしている。

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
			するなど安全にスポーツ活動ができる環境を提供した。 * 体育施設のため、運動時の怪我による救急対応の頻度が高いが、全職員が上級救命技能講習を修了しており、対応へ万全を期している。 * 警備業務を専門会社へ委託し、24時間の警備体制を敷いており、警備立哨の配置及び防犯カメラ、センサ等の設置により、施設内の状況を管理、監視することで事件・事故の発生を未然に防ぐよう努めている。 * 警備状況は委託先との定例会並びに管理日誌による情報共有に加え、異常のあった際は適宜報告、連携して対応する環境を整備している。 * 貴重品の携行案内・掲示や貴重品ロッカーの設置、盗難や設備利用の注意喚起掲示などにより、事件・事故の抑止に努めている。	る。 * 怪我や事故発生時の市への対応報告を速やかに行っている。 * 警備状況は委託先との定例会並びに管理日誌による情報共有に加え、異常のあった際は適宜報告、連携して対応する環境を整備している。 * 貴重品の携行案内・掲示や貴重品ロッカーの設置、盗難や設備利用の注意喚起掲示などにより、事件・事故の抑止に努めている。
C 適正な運営	28.0 ／36	28.0 ／36	* 個人情報保護及び特定個人情報に関する規程を定め遵守しているほか、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、個人情報を管理、運用している。また、職員採用に係る個人情報の取得について、紙ベースでのやり取りから、セキュリティレベルの高いクラウドサービスに変更し電子データで取扱うなど、より厳正に個人情報を管理する体制を整備した。 * 主催事業指導委託並びに各施設の受付業務委託について、現場への立ち合いや各種報告書面をもとに業務実態を把握することで、適正に管理監督するよう努めている。 * 指定管理料を含めた会計処理について、顧問会計士による月次監査を隔月で実施することで、適正な管理を行っている。収支の見込みを決算前に算出し、支出状況に応じて市と連携し補正することで適正かつ効率的な予算の運用に努めている。 * 契約事務手続の担当を見直し、各関連部署へ分配することで、委託契約に伴う事務処理の効率化と委託契約内容	* 貸切利用が入らなかった枠を個人利用枠として開放することや、大会予約のキャンセルなど施設の利用予定が空く場合は WEB や館内掲示を利用し予約枠の開放を周知、個人利用として開放するなど、高い稼働率となるよう取組みを行っている。 * 事業の申込形式を見直し、館内電子端末や WEB からの申請を主軸に変更することで、紙での個人情報の取扱いを減らすなどセキュリティ対策の強化を図った。 * 施設、設備管理に係る保守、保全、定期点検業務委託は適宜作業へ立ち合い現場確認を行い、報告書を精査し修繕計画

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
			の精査を図り、経費削減に努めた。 ＊施設予約の承認書発行や、主催事業の落選通知をオンラインで行うことで、ペーパーレス化を推進、消耗品（紙）や郵送代の支出を減じた。	を策定している。 ＊主催事業において、利用者ニーズを踏まえ、申込期間と当落発表を開催日に近づける見直しを行うことにより、利用者数の増加を図った。
D施設・整備等の適正な管理	6.4 ／8	6.4 ／8	＊建物、設備について、法令に基づいた保守・保全点検の仕様を定め、製造元等へ委託し実施しているほか、外部委託による保守・保全に含まれない範囲は職員による自主点検を実施、機能性と安全性を保つ体制を整備した。 ＊施設の点検結果は報告書形式で管理しており、不具合を検出した際は即応し、必要に応じて修繕を行っている。 ＊固定資産ないしは消耗什器備品として規定される物品は台帳を設け、管理番号を振り分け記録および整理を行っているほか、年次で台帳と現物の照合をおこない管理した。 ＊清掃業務は各スポーツ施設の特性に基づいた仕様を定め、外部事業者へ委託している。メインアリーナ等の競技スペースは床面の状態が利用者の安全に大いに影響するため、開館前に日常清掃を実施、また休館日に適宜特別清掃を行い、安全・快適に施設を利用できる環境を整備している。	＊外部委託による保守・保全に含まれない範囲は職員による自主点検を実施、機能性と安全性を保つ体制を整備している。 ＊点検結果は報告書形式で管理しており、不具合を検出した際は即応し、必要に応じて修繕を行っている。また、必要に応じて主管課と連携している。 ＊清掃業務は各スポーツ施設の特性に基づいた仕様を定め、外部企業へ委託している。
全体	80.8 ／100	80.8 ／100	＊新型コロナウイルスについて感染症法上の位置づけが５類感染症に移行したことを受け、制限緩和を行い、市民のご意見・要望の検討も行いながら適切な運営を行った。 ＊年間２回、消防法に定められた自衛消防訓練を実施している。今年は１０年ぶりに参集訓練を行い、出勤時間帯に被災したという想定で、地震等公共交通機関が使用できない場合の組織本部との連絡体制の確認や各自総合体育館までの経路を確認し、対応力の強化を図った。 ＊主催事業のワンデーレッスンにおいて、申込期間と当落発表を開催日より近づけ、当選後に都合が変わりキャ	＊陸上競技場の改修工事期間中の休場があったものの、利用数の割合は昨年度より増加している。 ＊案内、接遇についての業務マニュアルの作成や各種研修を実施することや、各種イベントやスポーツ教室について参加者ニーズに応じた事業を展開することで、市民からの高い満足度を得ている。

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
			ンセルとなる機会を減じたほか、教室参加者のニーズをアンケートから分析し、出張教室を開催するなどの取組みを行った。 * 令和5年10月より施行した「インボイス制度」に対応し、施設使用料やスポーツ事業参加料の支払いに対して、希望者にはインボイス対応の領収書を発行する環境を整えた。 * 令和6年1月から義務化された「電子帳簿保存法」の対応として、令和5年から組織内共有フォルダに電子取引データ保存フォルダを装備し、職員間共有を行い適切な運営環境を整えた。 * 年間を通じて使用が見込まれる消耗品について、合併後のスケールメリットを活かし法人一括発注にすることで単価契約を結び、消耗品支出を削減している。 * 令和5年度は11月より陸上競技場第三種公認を満たすための改修工事にあわせて、経年劣化したトラックのウレタンや各レーンのライン、陸上用具の更新を図った。	* 申請や事業申込手続きの電子化や、契約事務手続の体制の見直し等、利用者の利便性の向上だけでなく、事務の効率化や体制の強化を図っている。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
<アピール点> * 視点A「市民の満足度の向上」において、総合体育館、武蔵野陸上競技場、武蔵野庭球場、緑町スポーツ広場、野球場の5施設全てにおいて満足度判断で「高い満足度を得ている」と評価された。5月8日から新型コロナウイルスの感染症法上の分類が5類に引き下がることを受け、管理運営する全施設で、感染症対策は個人の判断によることとし、職員についてもコロナ禍以降3年ぶりにマスクの無い状態で接客することで声が聞き取りやすくなり、表情が分かることで職員の丁寧な対応がより利用者に伝わり評価につながった。また、モニタリングや館内設置のご意見箱、ホームページ問合せに寄せられたご意見や要望、職員による点検で判明した設備不良について、適宜対応を行った。令和5年度は主に、市体育協会加盟団体からのヒアリングをもとに競技の特性を考慮し、メインアリーナの床板の一部とワックス材を更新したほか、屋外施設の整備用品の追加更新、人工芝の整備を実施した。また、人気のある会員制スポーツ教室を通年開催できるワンデーレッスンとして新設し、設備面では、生理用品の自動販売機を新たに設置し、利用者のニーズに対応することで利便性を向上させた。

＊視点B「安全への取組み」では、全職員が上級救命講習を受講している。また、年2回の自衛消防訓練を実施しているほか、怪我や熱中症などが発生した際は、適切な処置を行い、救急隊員に引き継いでいる。情報管理については、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。幼児向け、小学生向け教室では担当職員が救急セットやクーラーボックスを携帯して常駐し、有事に即時対応できるよう安全管理を徹底した。屋外施設の運営については、雷鳴時の利用中止の声掛け、降雪時の除雪作業の迅速な対応に加え、今年度から暑さ指数（WBGT）が厳重警戒を超えた場合に、体育館入口や各屋外施設入口へ看板を設置、利用者に運動中止を選択できるよう呼びかけ、安心・安全に利用できる施設として環境維持していることが評価につながった。

＊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」、「第2期中期計画（令和2年度～6年度）」に沿って事業運営・施設管理を計画的に実施している。事業運営の面では、多様な主体が楽しむスポーツの推進として、幼児ジュニア向け教室、親子向け教室、大人向け教室、障がい者向け教室、ユニバーサル教室、子育て支援事業などを展開し、東京2020大会等の武蔵野市のレガシーを生かした応援・観戦するスポーツ、多様なスポーツの楽しみ方の創出として、Sports for All ラグビーを開催。元日本代表ゲストを招待し、未就学児から高齢者まで参加できる様々な種類のラグビー体験会と実業団の試合を間近で観戦できるイベントを行い、これまで様々な種目で行ってきた Sports for All の来場者数として過去最高の数字となった。次に、アーバンスポーツなど新たな種目として、日本選手権2021年チャンピオンを講師に招いてジュニアパルクール教室を実施した。小学校にもある跳び箱やマットなど身近な用具を用いて、学校では体験できない貴重な機会により、新たなスポーツとの出会いを創出した。障がい者がスポーツに親しめる機会の創出としては、武蔵野総合体育館まで足を運ぶことが困難な西地区の障がい者の方々へ向け、好評の声が多い「障がい者のためのスポーツ広場」の出張教室を新たに開設した。次に、情報提供方法の充実として、11月に事業団が主催する芸術文化・スポーツ・生涯学習の教室やイベント情報を集約した、新たな事業団広報紙「Musashino Do!」を刊行し、様々な活動の機会や場をより多くの方に周知するため、市内全戸配布した。さらに昨年度、新たに組み込んだ会員制スポーツ教室の紹介動画の好評を受け、新たにスポーツイベント紹介動画を撮影し公開、イベントの理解促進と応募のきっかけになる取り組みを行った。また「インボイス制度」に対応し、施設使用料やスポーツ事業参加料の支払いに対して、希望者へインボイス対応の領収書を発行する環境を整備するとともに、「電子帳簿保存法」の対応として、組織内共有フォルダに電子取引データ保存フォルダを設置し、職員間共有を行い新法へ対応する運営環境を整えた。

＊視点D「施設・整備等の適正な管理」について、定期的な施設・設備の点検を行い、野球場でかねてよりご意見の多かったベンチの水没について、外郭の排水管のつまりに対する工事を行い水はけを改善したことでベンチの水没が解消された。陸上競技場はサッカーやラグビーの大会使用に備え天然芝の管理を月次、日次で芝使用時間を管理しフィールド利用環境を整備しているほか、経年劣化で破損した散水栓を補修、11月16日からは三種公認に向けた改修工事による長期休場にあわせて、綻びの見られるトラックのウレタンや各レーンのライン補修を図った。庭球場や緑町スポーツ広場は人工芝の補修、総合体育館は更衣室内シャワー床面の防水加工更新を行うことで快適性、利便性の向上を図るとともに、ボイラー・冷却水ポンプ等設備の老朽化に対応する保全工事を実施、事故の発生を未然に防ぐ取り組みを行っている。全施設が老朽化する中、法令等に沿った保守・点検等による適切な管理運営のもと、施設・設備の長寿命化を図り、安全で快適な環境を提供している。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】
＊各種点検等を実施し、不具合箇所を把握するとともに、適宜修繕・保全に取り組み、利用者が安心して使用できる施設を維持していただきたい。 ＊市のスポーツ施設の拠点として地域と連携した取り組みについて検討いただきたい。	＊月次での施設総合点検や各設備製造元などによる定期点検により不良個所の把握に努め、検出された不具合を解消すべく修繕・保全の対応を行った。野球場周辺の配管排泥工事によるベンチ内水没の解消や劣化したベースポイントの更新、陸上競技場は散水栓の補修と第三種公認を満たすための改修工事にあわせて、経年劣化したトラックのウレタンや各レーンのラインを更新、庭球場と緑町スポーツ広場の人工芝は点検整備休場期間に修繕を実施するなど、経年劣化する設備へ対応した。 ＊亜細亜大学、成蹊大学、日本獣医生命科学大学、武蔵野大学の学生ボランティア協力のもと、アクアスロン大会やロードレースを実施。日本女子体育大学のインターンシップや近隣の小中学校の職場体験を受け入れスポーツ施設の管理運営業務の研修を実施。小学校、中学校、コミセン、吉祥寺の商業施設を会場とした様々な出張教室を開催し、市民がスポーツに親しむ場の選択肢を増やした。
＜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 ・キャッシュレス決済を導入し１年経過したが、まだまだ認知度が低いため、案内を強化する。また、体育館の個人利用券のキャッシュレス化が窓口対応のみと遅れているため、新紙幣に対応した券売機の入替え時に、キャッシュレス対応を検討し市民の利便性を向上させたい。 ・スポーツ教室の平日午前の一時保育を付けた子育て世代向け教室の参加率が、共働きが増えていることを背景に年々低下する傾向にある。教室に参加しやすい土日祝日に移行、早朝夜間の教室を新設するなど、種目や場所に加え、開催曜日や時間も拡充することを検討したい。	

主管課（記入欄）
＜特に評価できる点＞ ＊市のスポーツの拠点となる総合体育館をはじめとした体育施設の管理運営を通して、多様な層を対象とした事業や施設貸出、開放を行うことで、誰もがスポーツを楽しむことができる機会を提供している。施設においても、利用者からの意見や要望を受け付ける体制をとっており、館内への生理用品自動販売機の設置や、利用実態に合わせてアリーナの床材更新、スポーツ特性に合わせたワックス材の選定など、利用者からの要望や意見に沿った対応をしている。 ＊武蔵野市スポーツ協会及びその加盟団体との懇談会を開催するなど、地域のスポーツ団体との意見交換を通し地域ニーズの把握をし、運営に反映している。さらに、コミュニティセンターへの事業の出張開催や、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協働してイベント運営を行うなど、地域との連携を十分に図り、運営に活かしている。

＊市報やホームページ、SNS での情報発信に加え、令和 5 年 11 月より、スポーツだけでなく、芸術文化、生涯学習分野も集約した情報誌「Musashino D0!」の発行を開始し、年 3 回のタイムリーな情報提供を行うことにより、時節に合わせた事業の情報提供や、多分野に関わる情報発信ができる強みを活かした取組みを実施している。

＊市主管課との定期的な連絡会議の実施や、必要に応じた市関連部署と連携により適切に情報共有を行っている。令和 5 年度は各関連部署と連携し、陸上競技場の第三種公認更新工事に係る支援や、総合体育館大規模改修工事に向けた定例会へ出席など、指定管理者として市との連携を取りながら、適切な業務履行を果たしている。

＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊各種点検等を実施し、不具合箇所を把握するとともに、適宜修繕・保全に取り組み、利用者が安心して使用できる施設を維持していただきたい。 ＊市のスポーツ施設の拠点として地域と連携した取組みについて検討いただきたい。	＊令和 5 年度は、第三種陸上競技場公認のための改修工事に合わせた軽微な補修を行うほか、専門業者と密に連携し、天然芝の管理やアリーナの日常清掃に合わせた不具合箇所の確認、スポーツ器具の点検等を行うことによる適切な施設の維持管理に努めている。 ＊昨年度に引き続き、コミュニティセンターでの子育て世代向けのスポーツ教室や障がい者のためのスポーツ広場の出張開催を実施した。さらに各種イベントを地域と協力して実施することや、武蔵野市スポーツ協会加盟団体との意見交換を行い施設の運営に活かすなど、地域との連携をとった施設運営を行っている。

＜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	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。					
	<u>評価の理由</u> 競技スポーツ、レクリエーションスポーツ、野外スポーツの活動拠点として施設の管理運営を行い、市立体育施設の設置目的を達成している。また第二期武蔵野市スポーツ推進計画及び第2期中期計画に基づいた事業計画書を策定し、子ども、子育て世代、高齢者、障がいのある方など多様な層を対象とした事業へ取り組むとともに、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に親しむ機会を創出している。加えて、令和4年度の武蔵野文化事業団との合併を機に企業価値向上に向けた取組み計画を策定し、施策を展開している。						
	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、体育5施設すべてで「高い満足を得ている」と評価された。館内ロビーへ意見を投書できる「ご意見箱」を設置、また適宜受付可能な問合せフォームを体育館HPへ開設することで、利用者が意見を伝えることのできる環境を整備している。寄せられた苦情の内容や対応は、電子データ形式で保存し、内部で回覧、共有を行うとともに、要望や意見は内容に応じて担当部署が回答を作成し、可能な範囲で改善に努めている。主催事業では参加者よりアンケートを募り、意見、要望を事業展開への参考としている。寄せられる要望は設備・備品に係る事柄が多く、館内へ生理用品自動販売機の導入、利用の実態に合わせたメインアリーナ床材更新など、利用者のニーズに応えるべく適宜対応している。						
	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。							
<u>評価の理由</u> 武蔵野市体育協会及びその加盟団体と連携し、各種市民体育大会や市民体育祭など当施設を用いた催しを開催することで、地域との協働、また地域住民への運動機会の提供を果たしている。また、武蔵境地区と吉祥寺地区のコミュニティセンターを会場に子育て世代や障がいのある方を対象にした事業を展開することで、居住地が施設から遠く来館しにくい方へのニーズに応えているほか、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協働してスポーツイベントの運営を行い、第二期武蔵野市スポーツ推進計画の記載の通り、する・観る以外の「支える」スポーツの推進に取り組んでいる。							
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> 主催事業並びに施設の開放状況など利用に係る情報を、市報、FMむさしの、市内小中学校への全校配布、館内掲示と配布し、各種SNSなどを利用し、多様な層へ提供できるよう発信している。加えて、熱中症の注意喚起や屋外での雷への警戒など、時期に応じて掲示物を更新することで必要な情報をわかりやすく得ることができるよう配慮している。また、今年度より芸術文化、スポーツ、生涯学習の主催事業情報を集約した情報紙「Musashino Do!」を発行、時節に合わせた主催事業の情報を、武蔵野市内全戸へ配布した。多分野に関わる事業団の強みを活かした内容であり、スポーツにとどまらない情報発信に努めている。							
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	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> アンケート項目A「職員の対応」では各施設において高い満足度を得ることができた。案内、接遇について業務マニュアルを作成し、初期研修を行うとともに、利用者対応に関する研修を定期的に行うことでサービス水準の統一と向上に努めている。加えて、案内に関わる情報が更新された際は適宜書面で情報を展開し、窓口スタッフ含む全職員が共有できる体制を整えている。また、グループウェアを活用し、職員間でスケジュールと情報の共有を行うことで円滑なコミュニケーションを図る環境を整備している。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計	
	自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。 2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。 4 5 4 <td rowspan="2"><u>評価の理由</u> 第二期武蔵野市スポーツ推進計画及び第2期中期計画を踏まえた事業計画を策定し、これに基づいたスポーツ事業を展開、大人・子ども・親子・障がい者・子育て世代に向けたスポーツ教室、イベントを提供することで、多様な市民の運動機会を創出できるよう取り組んでいる。令和5年度は会員制スポーツ教室を122（うち温水プール27）事業、事前申込制のワンデーレッスンを836（うち温水プール20）回実施、新規事業として勤労者に向けた「はじめてのワークアウト」教室やアーバンスポーツの推進を図る「夏休みジュニアパルクール」を開催している。スポーツイベントでは恒例となる「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」、東京2020大会のレガシーである「Sports for All」「ボッチャ武蔵野カップ」など6つの主催事業を開催、本調査の満足度評価及び教室・イベント参加者を対象とした独自アンケートにて全事業を平均して91.7%の割合で満足以上の高い評価を得ることができた。なお、延べ参加者数は全事業あわせて38,989（うち温水プール2,610）名であり、今後も拡充に努めたい。</td> <td></td>	<u>評価の理由</u> 第二期武蔵野市スポーツ推進計画及び第2期中期計画を踏まえた事業計画を策定し、これに基づいたスポーツ事業を展開、大人・子ども・親子・障がい者・子育て世代に向けたスポーツ教室、イベントを提供することで、多様な市民の運動機会を創出できるよう取り組んでいる。令和5年度は会員制スポーツ教室を122（うち温水プール27）事業、事前申込制のワンデーレッスンを836（うち温水プール20）回実施、新規事業として勤労者に向けた「はじめてのワークアウト」教室やアーバンスポーツの推進を図る「夏休みジュニアパルクール」を開催している。スポーツイベントでは恒例となる「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」、東京2020大会のレガシーである「Sports for All」「ボッチャ武蔵野カップ」など6つの主催事業を開催、本調査の満足度評価及び教室・イベント参加者を対象とした独自アンケートにて全事業を平均して91.7%の割合で満足以上の高い評価を得ることができた。なお、延べ参加者数は全事業あわせて38,989（うち温水プール2,610）名であり、今後も拡充に努めたい。				
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。					
	<u>評価の理由</u> 年間2回、消防法に定められた自衛消防訓練を実施し、災害及び非常事態への対応へ備えている。また、月次で各施設・設備の総合点検を実施、事故を未然に防ぐための体制を整備している。危機管理に関しては大地震、雷、熱中症、怪我など全17種類の緊急時マニュアルを作成、有事に適切な対応をとることのできる環境を整えている。体育施設のため、運動時の怪我による救急対応の頻度が高いが、全職員が上級救命技能講習を修了しており、対応に不足はない。また、前述の事故や事件が発生した際は事故報告書を作成、市主管課へ情報共有を行っている。ほか、賠償に対する備えとして施設所有者賠償責任保険へ加入、速やかに被災者へ救済を図ることのできる体制を取っている。						
	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	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> 警備業務を専門会社へ委託し、24時間の警備体制を敷いており、警備立哨の配置及び防犯カメラ、センサ等の設置により、施設内の状況を管理、監視することで事件・事故の発生を未然に防ぐよう努めている。警備状況は委託先との定例会並びに管理日誌による情報共有に加え、異常のあった際は適宜報告、連携して対応する環境を整備している。また、貴重品の携行案内・掲示や貴重品ロッカーの設置、盗難や設備利用の注意喚起掲示などにより、事件・事故の抑止に努めている。						
	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	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> 基本協定書、並びに事業計画に基づき、施設管理と事業運営を行っていることに加え、企業価値向上に向けた取組計画を令和4年度に策定し、さらなる業務改善を図っている。業務の実施状況は定例の進行管理会議により進捗を共有、把握し、事業計画を管理している。市主管課とは定期的な連絡会議を実施するとともに、必要に応じて市関連部署と連携することで情報共有を行っている。令和5年度は主管課、緑のまち推進課、施設課と連携し、陸上競技場の第三種公認更新工事に係る支援や総合体育館大規模改修工事に向けた定例会へ出席、指定管理者として情報共有や施工スケジュール調整を行い、適切な業務履行を果たした。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計	
C 適正な運営 【配点36点】	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	28	
		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> 主要施設の稼働率を次に示す。 ＜屋内施設＞メインアリーナ91.2%、サブアリーナ96.0%、軽体操ダンス室92.9%、柔道場81.3%、剣道場89.7%、弓道場100%＜屋外施設＞陸上競技場53.8%、野球場66.9%、庭球場84.5%、緑町スポーツ広場65.4%(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個人利用枠として開放するため、実質的な稼働率は100%) 大会予約のキャンセルなど、施設の利用予定が空く場合はWEBや館内掲示を利用し予約枠の開放を周知、上記の空き枠を個人利用として開放する施策も合わせ、各施設で高い稼働率を保っている。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。						
	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の実施されているか。					
	<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定め遵守しているほか、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、個人情報を管理、運用している。また、窓口で個人情報を申請用紙へ記入して提出する事業申込の形式を、館内電子端末やWEBからの申請を主軸に変更するとともに、職員採用に係る個人情報の取得について、紙ベースでのやり取りから、セキュリティレベルの高いクラウドサービスに変更し電子データで取扱うなど、厳正に個人情報を管理する体制を整備した。						
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	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> 契約事務に係る規程を定め、契約金額の多寡や契約内容に応じたプロポーザルや競争見積合わせを行うことで、適正な選定を行っている。施設、設備管理に係る保守、保全、定期点検業務委託は適宜作業へ立ち合い現場確認を行うとともに、報告書を精査し修繕計画を策定している。また、主催事業指導委託並びに各施設の受付業務委託について、現場への立ち合いや各種報告書面をもとに業務実態を把握することで、適正に管理監督するよう努めている。						
	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> 体育5施設の令和5年度利用者数は【令和5年度体育施設利用状況】を参照。延べ利用者数は368,991名で、昨年度より8,974名減少した。本年は陸上競技場第三種公認更新に向けた工事を実施しており、11月中旬から3月下旬にかけて同施設を休場していたことが利用者数に反映されている。冬季陸上競技場の利用者数は1カ月で概ね3000人強が見込まれるため、それを考慮すると昨年より利用割合は増加している。体育施設の開放状況について、貸切利用枠の開放や個人利用日程を適宜WEBや館内掲示を通じて広報することで、利用を促進できるよう努めている。また主催事業のワンデーレッスンにおいて、申込期間と当落発表を開催日より近づけ、当選後に都合が変わりキャンセルとなる機会を減じたほか、教室参加者のニーズをアンケートから分析し、出張教室を開催するなどの取組みを行った。						
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	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について、顧問会計士による監査を隔月で実施することで、適正な管理を行っている。収支の見込みを決算前に算出し、適正かつ効率的な予算の運用に努めている。現金の管理については、施設利用料・事業参加費を日次で集計し、翌日金融機関へ速やかに入金することで安全・防犯を重視した運用を行っている。							

視点	評価項目	評価のポイント		配点	評価 レベル	得点	小計	
	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	経費の効率的・効率的な執行がなされたか。					
	<u>評価の理由</u> 契約事務手続の担当を見直し、各関連部署へ分配することで、委託契約に伴う事務処理の効率化と委託契約内容の精査を図り、経費削減に努めた。また、年間を通じて使用が見込まれる消耗品について、法人一括でまとめた数を発注する単価契約を結び、消耗品支出を削減している。加えてオンライン上で決済した施設予約の承認書発行や、主催事業の落選通知をWEB上で行うことで、ペーパーレス化を推進、支出を減じる施策としている。							
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4		
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
<u>評価の理由</u> 武蔵野市文化・スポーツ・生涯学習ネットを用いたシステムにより、体育施設条例施行規則に則った施設利用申請や教室参加機会の管理を行うことで、公平、平等に運動機会を提供する体制を構築している。主催事業への申込は、初参加者、前回落選者、市内在住・在勤・在学者が優先され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	6.4	
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
	<u>評価の理由</u> 建物、設備について、法令に基づいた保守・保全点検の仕様を定め、製造元等へ委託し実施しているほか、外部委託による保守・保全に含まれない範囲は職員による自主点検を実施、機能性と安全性を保つ体制を整備している。点検結果は報告書形式で管理しており、不具合を検出した際は即応し、必要に応じて修繕を行っている。また、修繕の範囲に留まらない異常があった場合は主管課へ情報共有を行い、連携して問題解決を図っている。固定資産ないしは消耗什器備品として規定される物品は台帳を設け、管理番号を振り分け記録および整理を行っているほか、年次で台帳と現物の照合をし、管理している。							
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2		
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
	<u>評価の理由</u> 清掃業務は各スポーツ施設の特性に基づいた仕様を定め、外部企業へ委託している。メインアリーナ等の競技スペースは床面の状態が利用者の安全に大いに影響するため、開館前に日常清掃を実施、また休館日に適宜特別清掃を行い、安全・快適に施設を利用できる環境を整備している。上述の日常・特別清掃は実施状況を報告書形式で委託先と情報共有し、日次で確認を行っている。							

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

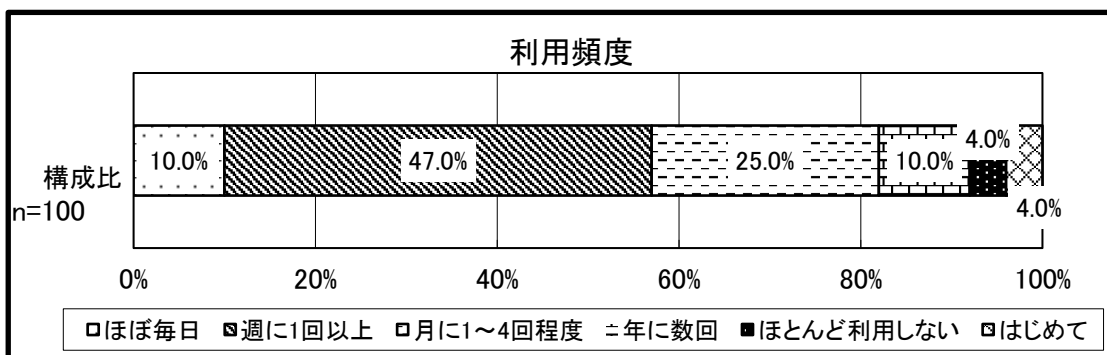
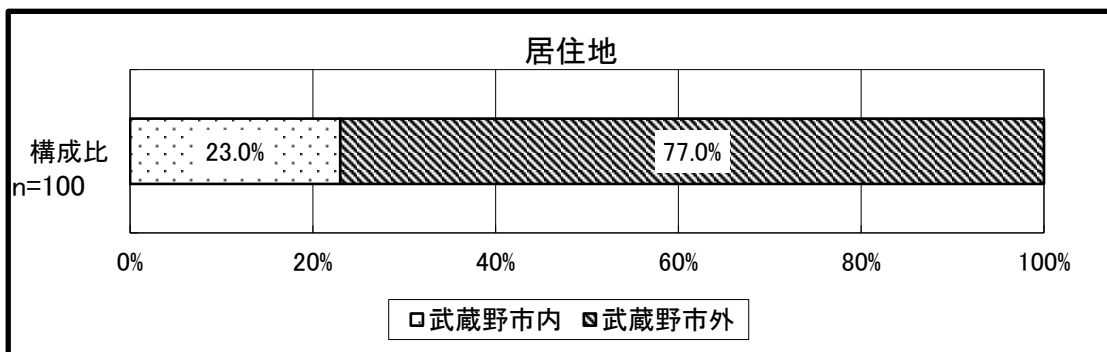
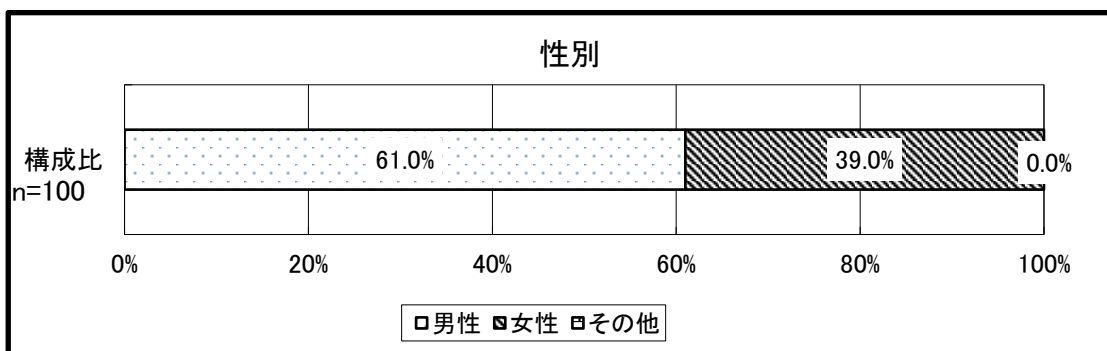
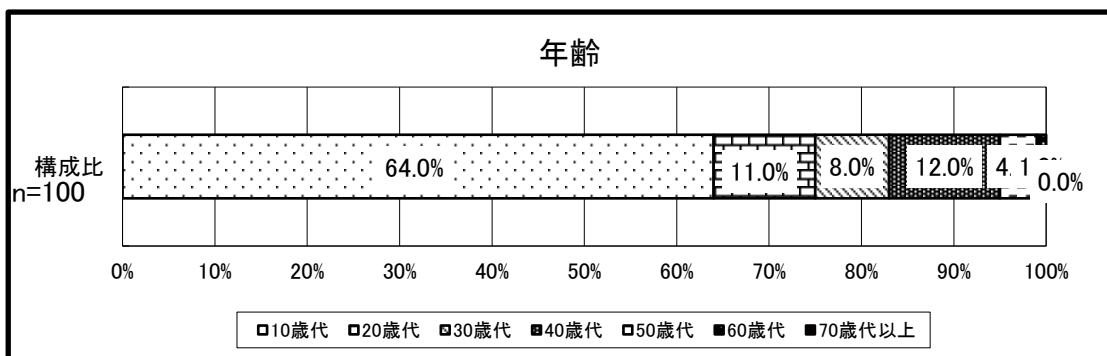
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	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、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）。						
	<u>評価の理由</u> *第二期武蔵野市スポーツ推進計画及び第2期中期計画に基づいた事業計画書を策定し、大人、子ども、子育て世代、高齢者、障がいのある方など、対象を明確にした事業への取組みを行い、誰もがスポーツを楽しむことができる機会を提供している。加えて、武蔵野文化事業団との合併を機に企業価値向上に向けた取組み計画を策定し、組織体制の見直しや、強みを活かした広報活動の展開等を行っている。 *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」を合わせた数値が約8割を占めている。「ご意見箱」の設置や、ホームページでの問合せフォームの開設を行い、利用者の要望や意見を受け付ける環境を整備し、館内へ生理用品自動販売機の導入や利用の実態に合わせたメインアリーナ床材更新など、利用者のニーズに応える対応を可能な範囲での改善に努めている。 *地域への方へのニーズに応えるため、武蔵境地区と吉祥寺地区のコミュニティセンターを会場に子育て世代や障がいのある方を対象にした出張事業を展開している。 *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協働してスポーツイベントの運営を行い、「支える」スポーツの推進にも取り組んでいる。 *市報や、ホームページ、子育て世代を対象としたSNSでの情報発信に加え、芸術文化、スポーツ、生涯学習の主催事業情報を集約した情報紙「Musashino Do!」を発行し、時節に合わせた主催事業の情報発信を行っている。多分野に関わる事業団の強みを活かした内容であり、スポーツにとどまらない情報発信に努めている。 *案内、接遇についての業務マニュアルの作成や各種研修を実施することにより、アンケート項目A「職員の対応」では各施設において高い満足度を得ている。 *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展開しており、参加者からは非常に高い満足度を得ている。								
	<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	
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。					
	<u>評価の理由</u> ＊年間2回、消防法に定められた自衛消防訓練を実施している。 ＊全職員が上級救命講習を受講している。 ＊体育施設は怪我や事故の発生が比較的多い施設であることに加え、近年リスクが高まっている災害への対応も含め、各種緊急時マニュアル整備や救急対応の講習を実施すること等により適切な対応をしている。 ＊怪我や事故発生時の市への対応報告を速やかに行っている。 ＊24時間の警備体制を敷き、防犯カメラ等の設置により、施設内の状況を管理、監視することで事件・事故の発生を未然に防ぐよう努めている。また警備状況は委託先との定例会並びに管理日誌による情報共有に加え、異常のあった際は適宜報告、連携して対応する環境を整備している。 ＊貴重品の携行案内・掲示や貴重品ロッカーの設置、盗難や設備利用の注意喚起掲示などにより、事件・事故の抑止に努めている。						
	<u>改善事項</u>						
	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。							
効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2			
	2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。						
	3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。						
	4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。						
適正な個人情報保護	1 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	4	3.2			
	2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。						
	3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。						

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	4	3.2	28		
		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> *基本協定書、並びに事業計画に基づき、適切に施設管理と事業運営を行っていることに加え、企業価値向上に向けた取組計画を策定し、組織内での業務分担の見直し等さらなる業務改善を図っている。 *市主管課と定期的な連絡会議を実施するとともに、必要に応じて市関連部署と連携することで情報共有を適切に行っている。 *令和5年度は生涯学習スポーツ課以外の関係各課とも連携し、陸上競技場の第三種公認更新に向けた整備への協力や総合体育館大規模改修工事に向けた定例会への出席など、指定管理者として必要な対応を行った。 *貸切利用が入らなかった枠を個人利用枠として開放することや、大会予約のキャンセルなど施設の利用予定が空く場合はWEBや館内掲示を利用し予約枠の開放を周知、個人利用として開放するなど、高い稼働率となるよう取組みを行っている。また、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。 *事業の申込形式を見直し、館内電子端末やWEBからの申請を主軸に変更することで、紙での個人情報の取扱いを減らすなどセキュリティ対策の強化を図った。 *施設、設備管理に係る保守、保全、定期点検業務委託は適宜作業へ立ち合い現場確認を行い、報告書を精査し修繕計画を策定している。 *延べ利用者数は陸上競技場の工事が影響し、前年度より減少しているが、施設の開放状況について、貸切利用枠の開放や個人利用日程を適宜WEBや館内掲示を通じて広報することで、利用を促進できるよう努めている。 *主催事業のワンデーレッスンにおいて、利用者ニーズを踏まえ、申込期間と当落発表を開催日より近づける見直しを行うことにより、利用者数の増加を図った。									
<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	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> *建物、設備について、外部委託による保守・保全に含まれない範囲は職員による自主点検を実施、機能性と安全性を保つ体制を整備している。 *点検結果は報告書形式で管理しており、不具合を検出した際は即応し、必要に応じて修繕を行っている。また、必要に応じて主管課と連携している。 *清掃業務は各スポーツ施設の特性に基づいた仕様を定め、外部企業へ委託しており、メインアリーナ等の競技スペースは床面の状態が利用者の安全に大いに影響するため、開館前に日常清掃を実施、また休館日に適宜特別清掃を行い、安全・快適に施設を利用できる環境を整備している。								
	<u>改善事項</u>								

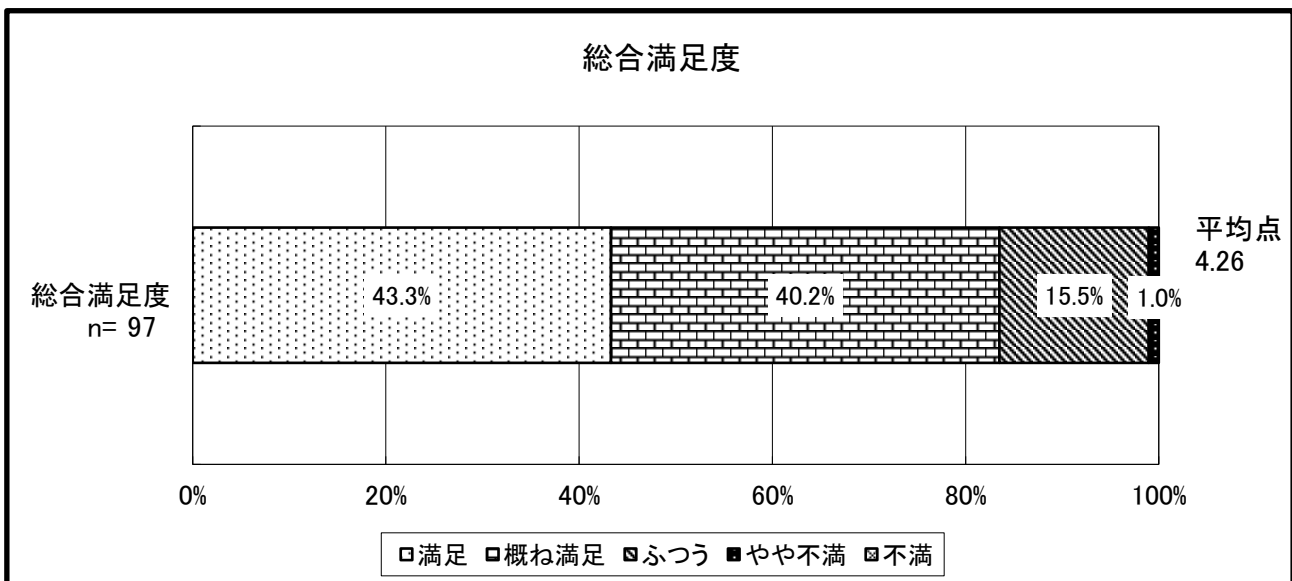
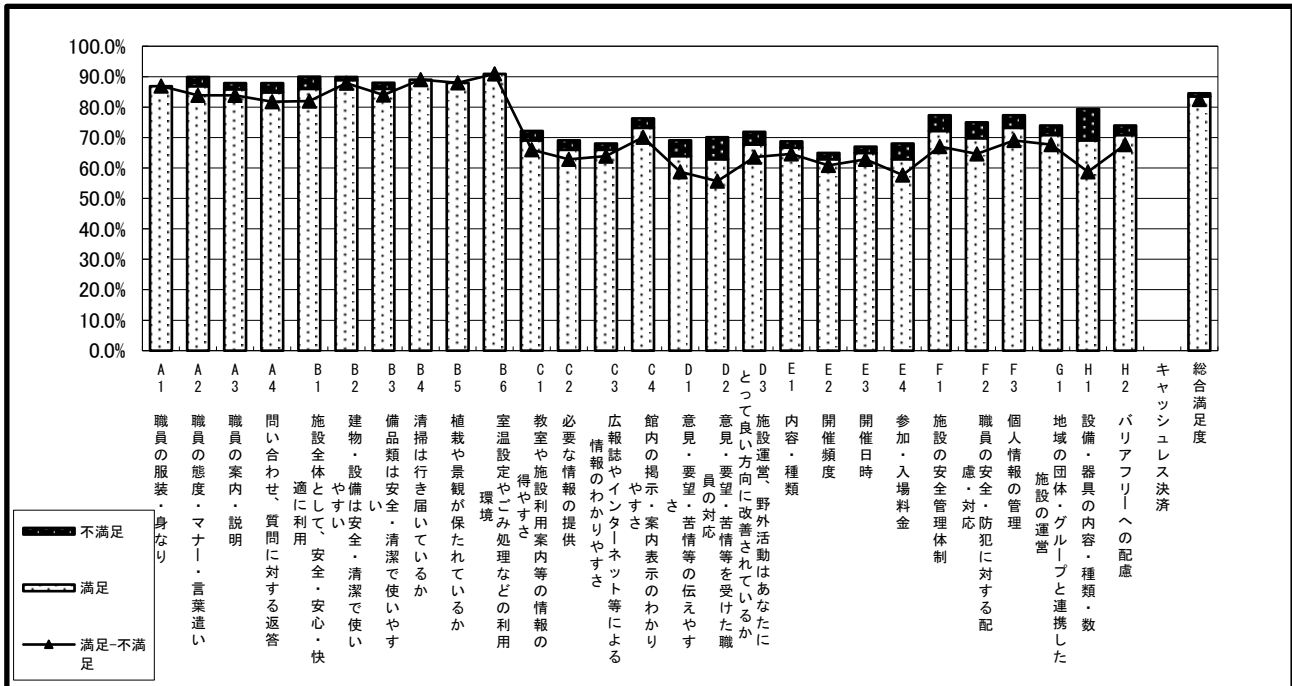
武蔵野陸上競技場



【回答者の属性】に関するコメント

回答者の構成は10代が一番多く6割以上を占める。その他の世代は70代を除きおおよそ均等に回答を得た。また、居住区に目を向けると武蔵野市外の割合が高い。これについて、当競技場は陸上の部活動で利用される割合が高く、市内に加え市外の中学・高校からの利用も多いため、結果として反映されている。

利用頻度についても「月に1~4回程度」以上の頻度で利用する層が全体の7割以上となり、定期的に当陸上競技場を利用する習慣が根付いていることが伺える。

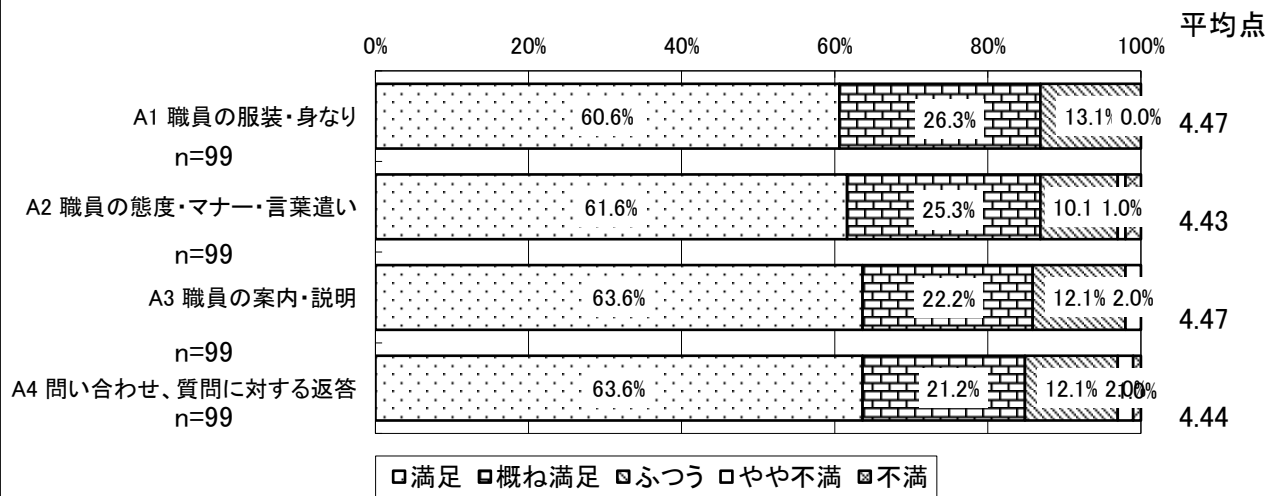


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

「満足」43.3%「概ね満足」40.2%、合わせて約8割と、総合満足度にて「高い満足を得ている」と評価された。低額で気軽に利用できる公共施設として、また各学校部活動の活動場所として、市民含む陸上競技を行う方から高い満足を得ることができた。各項目で凡そ高い満足度評価を得ているが、自由記載欄では、スターティングブロックの貸出についての要望が目立つ。多数の利用者が場を共用する関係上、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」といった要望が公平な利用と相反してしまうため、用具貸出については慎重に検討したい。今年度は陸上競技場第三種公認を満たすための改修工事を11月より行い、経年劣化したトラックのウレタンや各レーンのライン、陸上用具の更新を図ることで、ハード面での満足度をさらに向上する。

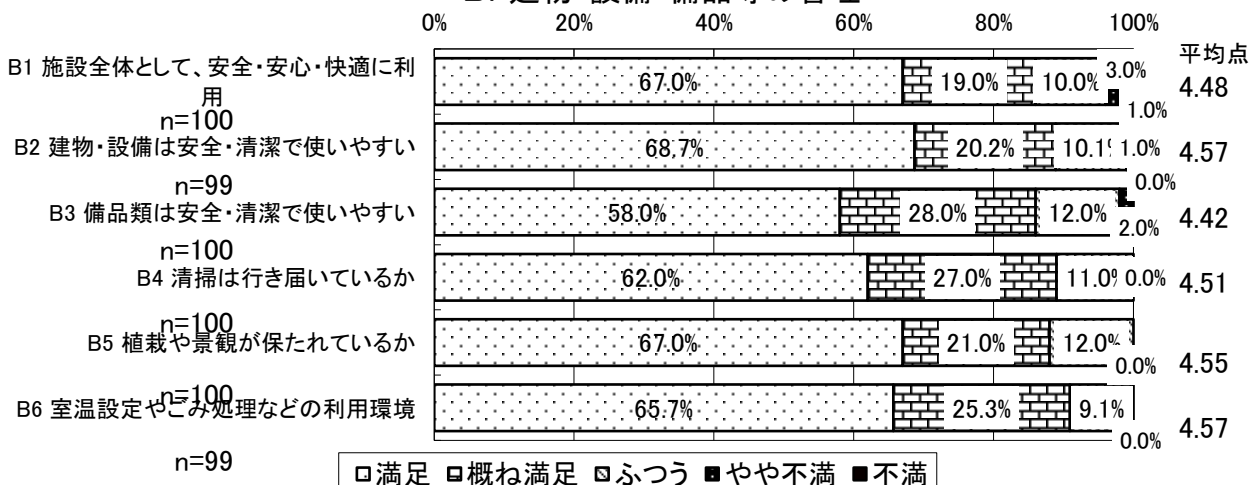
A. 職員の対応



【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。
職員が常駐する施設でないが、JFL(日本フットボールリーグ)公式戦や市民陸上大会、またファミリースポーツフェアなど大人数が参加するイベント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。

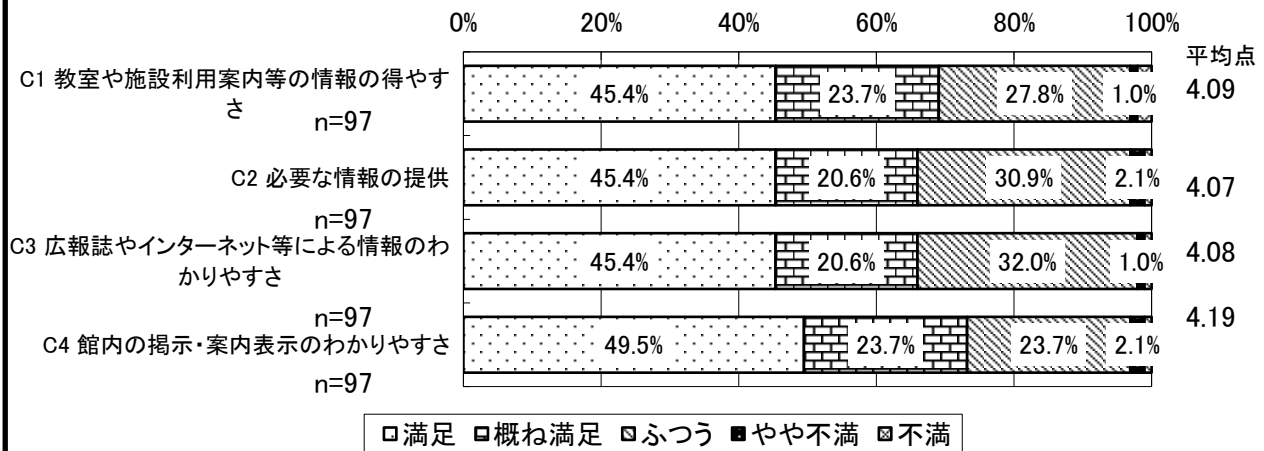
B. 建物・設備・備品等の管理



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

B1～5の項目で「高い満足度を得ている」、B6では「非常に高い満足度を得ている」と評価された。今年度11月から3月にかけて、陸上競技場第三種公認のための改修工事を実施し、設備・備品を最新の陸上競技規則を満たすものへ更新を図っている。また、トラック中央部に備えるサッカー、ラグビー等を行うための天然芝フィールドは、芝管理を外部委託し、月次、日次で芝使用時間を管理することでフィールド利用環境を整備している。これらの取組が、項目B6の高い評価につながったと勘案できる。

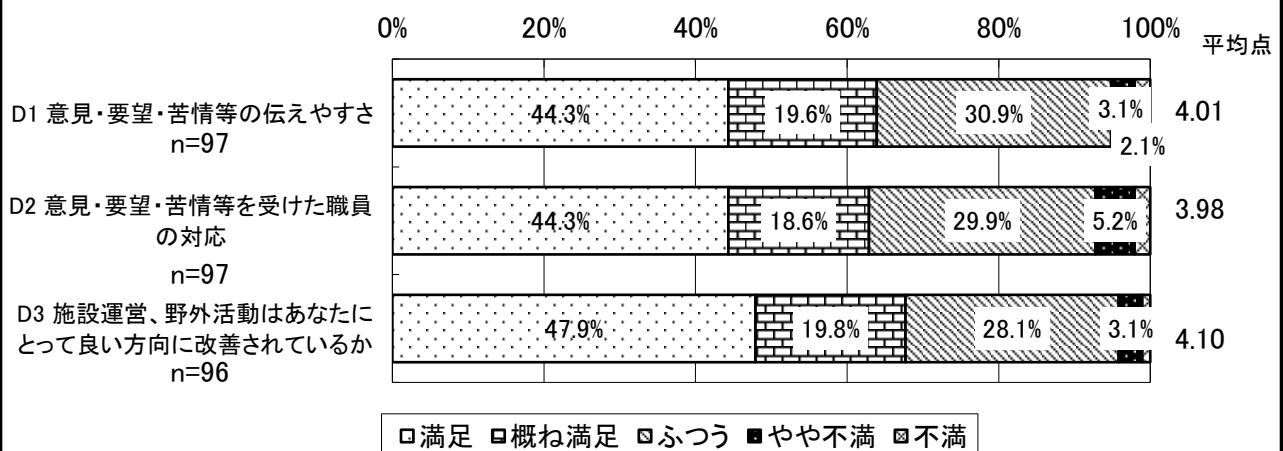
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

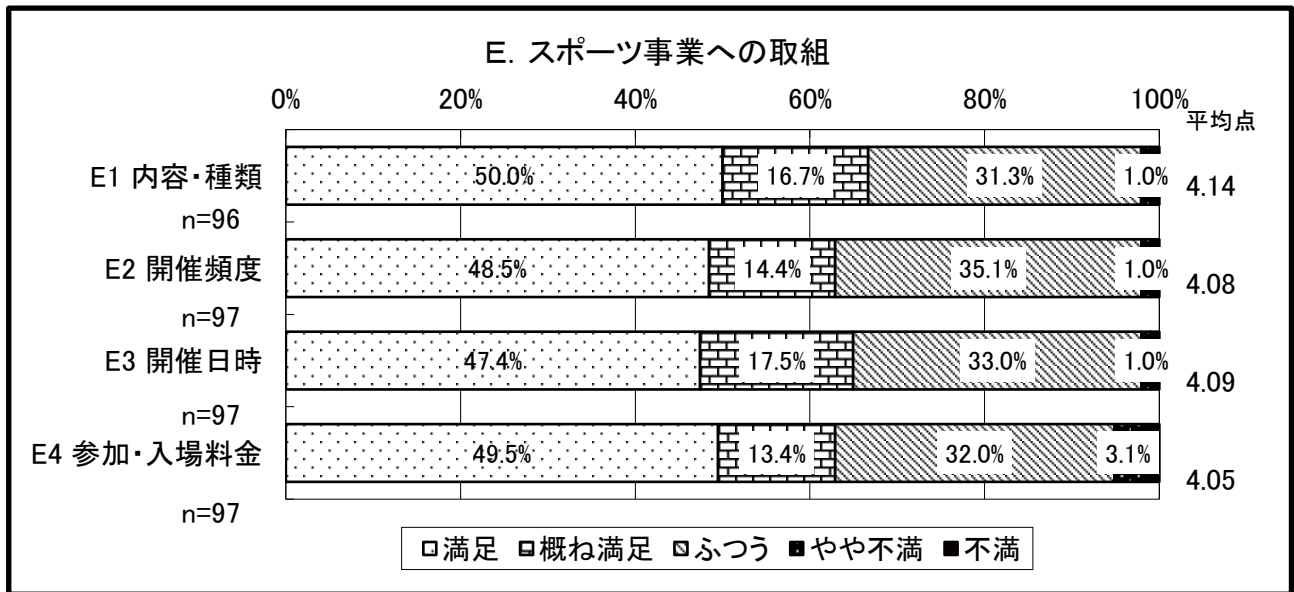
全ての項目で「利用者の満足を得ている」と評価された。
前月15日の時点で、来月の競技場開放状況をHP・館内設置ちらし・競技場入口への掲示を通じ案内しているほか、主催事業の情報は市内全戸配布している刊行誌の「Musashino Do!」などを通じて発信している。また、「前日までに貸切予約が入らない場合、個人に向けて開放する」という形態で施設を運用しているため、予約を締め切る前日夜にHPを更新し、最新の開放状況をお伝えしている。今後も利用者の視点に立った情報提供を心がけ、利便性の向上に努めていく。

D. 利用者の意見の反映



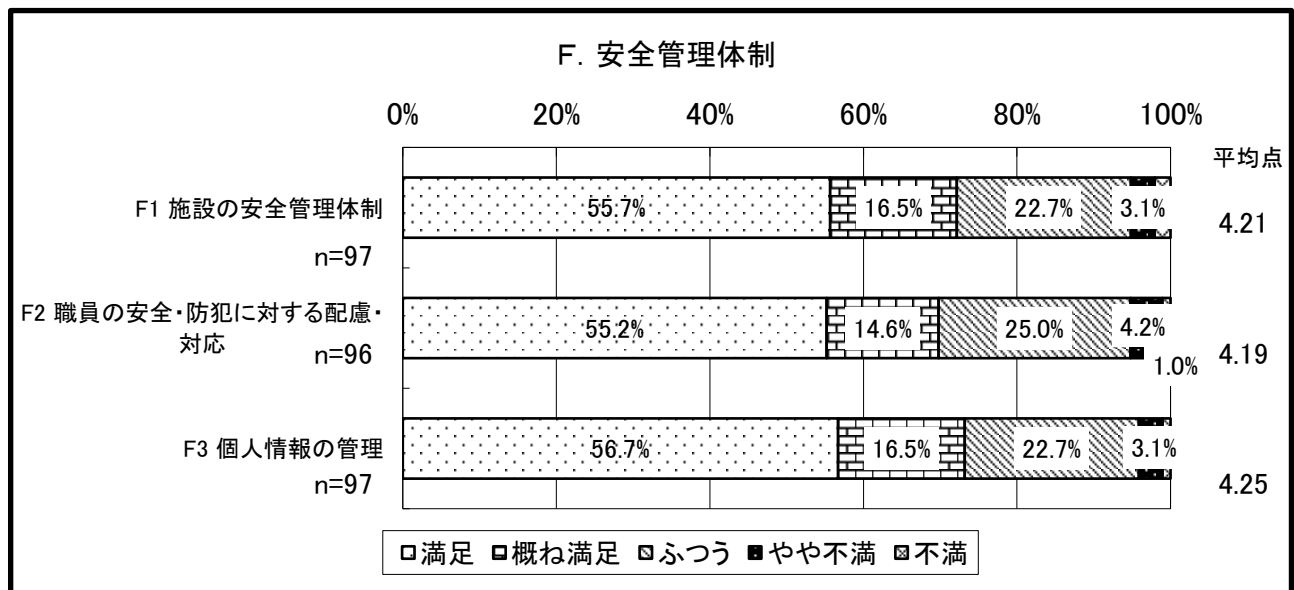
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

全ての項目で利用者の満足を得られている。
自由記載欄では、前述のスターティングブロックに加えナイター設備の設置要望が散見されるが、住宅街にある体育施設のため現状設置は困難である。しかし、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は対応を行っている。イベントに伴う騒音、入場者導線など、大会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心がけ、適切な施設運営を行っている。



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

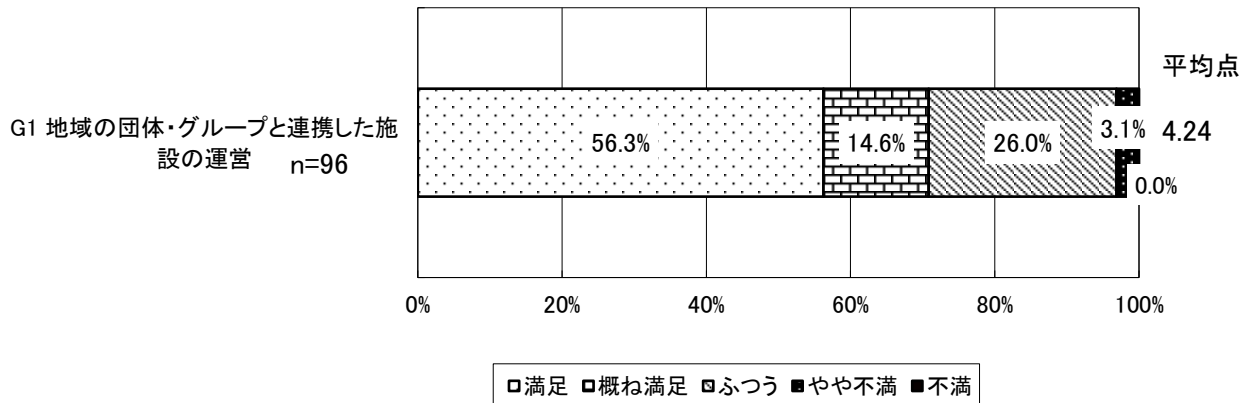
全ての項目で利用者の満足を得られている。
今年度、陸上競技場では「芝生でヨガ」「親子で芝生で遊ぼう」「運動会対策かけっこ教室」等、6事業を開催した。フィールドはサッカー・ラグビーの大会利用が中心だが、それらに関わりのない方に天然芝を体験していただけるよう、フィールドを活用した事業を展開している。幅広い層に当施設をご利用いただけるよう、今後も多様な事業を展開していく。



【F安全管理体制】に関するコメント

全ての満足度判断で「利用者が満足している」と評価された。
競技場のタータンは経年劣化による綻びが発生するが、それらを職員による定期点検で把握し、軽微な補修であれば即時対応、外部委託が必要な事案は今年度実施の第三種公認に向けた更新工事で修繕を行った。設備の不備が利用者の危険につながらないよう、巡視点検や外部委託の定期点検で施設の状況を把握し、適切に安全管理を行っていく。

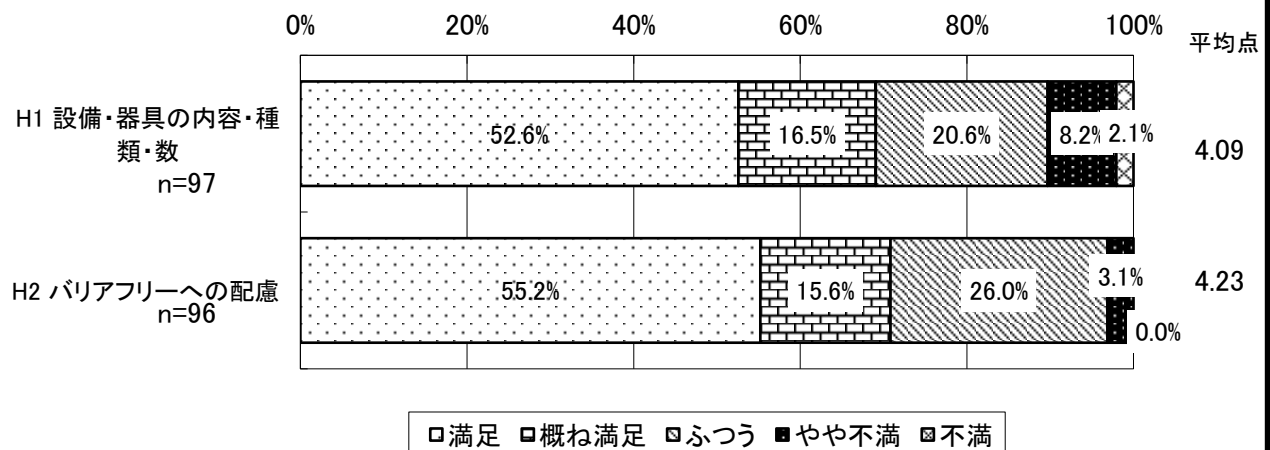
G. 地域との連携



【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」と評価された。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。また、自主事業である武蔵野アクスロン大会では武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」と協同し、大会運営を行った。今後も地域の方々の運動に関わる場を提供する立場として、連携を密にしていく。

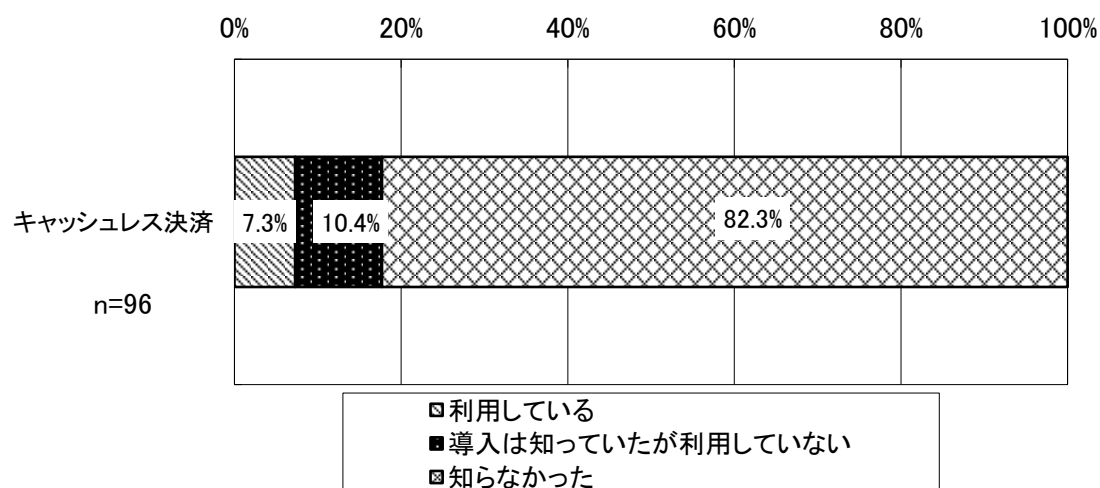
H. その他



【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」と評価された。
陸上競技場第三種公認の更新のため、現在使用している備品類の規格を外部企業と協同して見直しを図り、最新の規格に即するものへ交換する。
また、競技場内の散水栓が経年劣化により使用できなくなり、急遽補修した。散水栓が使用できない間の3000m障害の水濠利用については、芝散水用の給水口から注水を行うことで対応した。

問3. キャッシュレス決済について



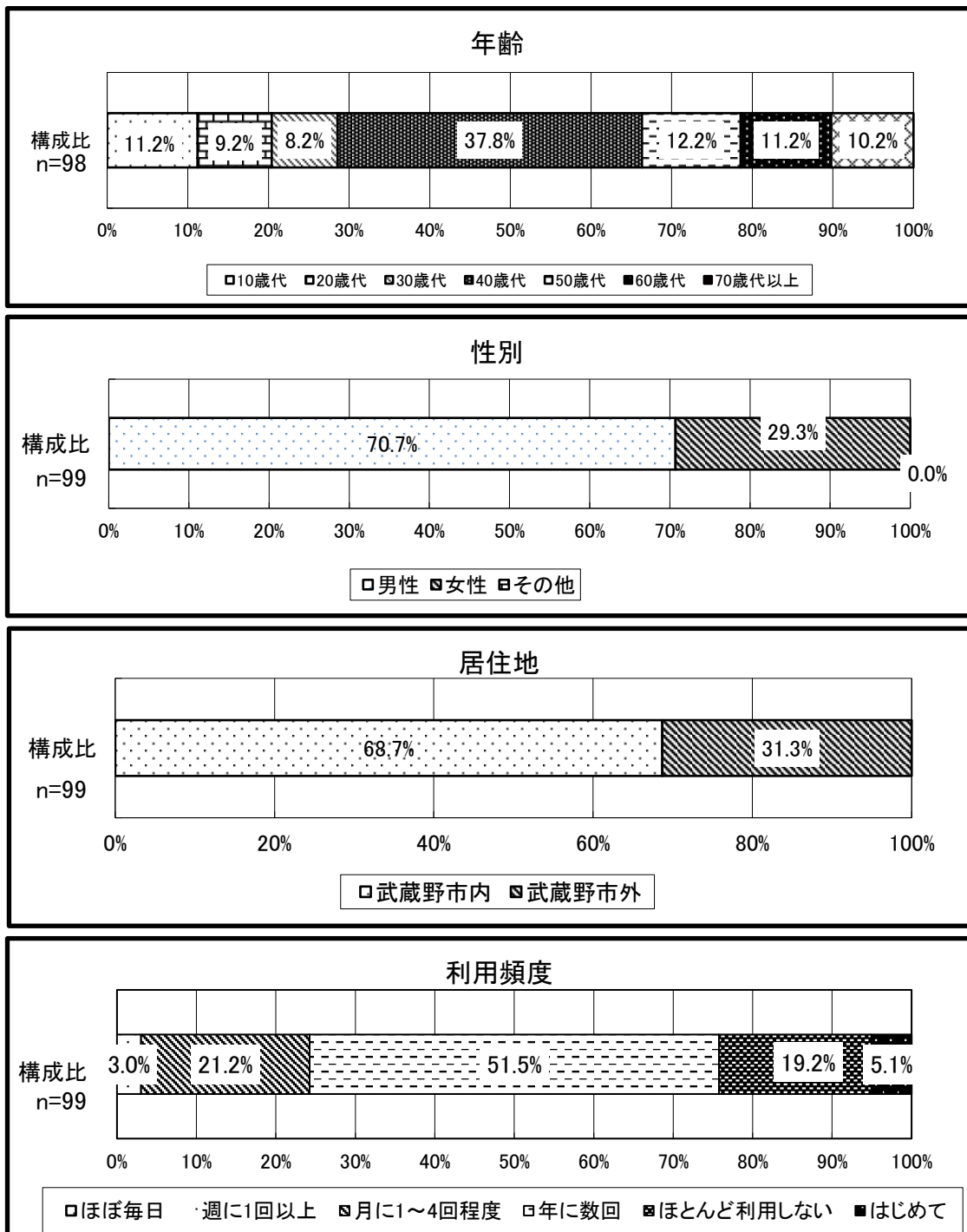
【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント

陸上競技場利用者は個人利用が中心であり、1回あたりの金額も¥100と低額なことから、認知度は約17%となった。キャッシュレス決済は貸切施設の利用料、教室参加料の支払いの手段として主に用いられている。昨今の情勢を踏まえ、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検討する。

武蔵野陸上競技場

No.	評価点	評価理由
1	5	・回数券年間パスポートを、導入してください。・終了時刻を冬期は5:30へ変更。・スタブロを常に利用したい！
2	5	・回数券年間パスポートを導入してほしい・スターティングブロックを常時利用したい・終了時刻を冬期5:30に延長してほしい。
3	5	・回数券をつくってほしい・冬期の終了時刻を伸ばしてほしい・スターティングブロックを常に使えるようにしてほしい
4	5	・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。・回数券や、年間パスポートが欲しい。・冬期の終了時刻を5:30分にのばしてほしい。
5	5	・冬の時5時半まで延長してほしい・年間パスポート・回数券を導入してほしい・スタブロを毎日使わせてほしい。
6	5	いつもありがとうございます！☺
7	5	いつもありがとうございます。
8	5	いつもありがとうございます。年パスがあったら嬉しいですよ！
9	5	いつもありがとうございます。年パスがほしいです。
10	5	いつもありがとうございます。毎日ハードルが使えると嬉しいです。
11	5	入口の名前記入を無くしてほしい。
12	5	水濠に水を入れて練習するのを可能にほしいです。工事は短くしてほしいです。いつもありがとうございます。
13	5	年パスがほしいです。ハードル、スタブロを毎日使えるようにしていただきたいです。冬は5:30おわりのぞましいです。大会の回数をふやしていただきたいです。いつも利用させていただきありがとうございます。
14	5	年パスが欲しいです。冬は5時半まで使えるとうれしいです。スタブロ、ハードルも使用可能日がふえるとありがたいです。いつもきれいに清掃、あいさつありがとうございます。☺
15	5	年パスの導入、スタブロの利用(毎日)
16	5	棒高跳のマットを使いたい。冬は5時半まで使いたい。毎日用具を使わせて頂きたい。毎日ありがとうございます。
17	5	武蔵野ユナイテッドはJリーグを目指してほしい。
18	5	・冬季の競技場利用時間を17:30までに延長してほしい。・回数枚と年間パスポートを作してほしい。・スタブロを毎日使えるようにしてほしい。
19	5	最高です！！
20	5	競技場きれいです。
21	5	陸上競技場と温水プールを利用していますが、リーズナブルな価格で大変満足しています。このサービスを続けていただきたいです。引き続きよろしくお願いします。
22	5	トラック、プールをいつも使わせてもらっていて、助かっています。これからもよろしくお願いします。
23	4	・回数券・年間パスポートを導入してほしい。・終了時刻を冬期5:30に延長してほしい。スターティングブロックを常に利用したい。
24	4	・スターティングブロックを常時使用したい。・回数券、年間パスポートを導入してほしい。・終了時刻を冬期5:30までに延長してほしい。
25	4	・スターティングブロックを毎日利用できるようにしてほしい。・冬季の終了時刻を5:30に延長できるようにしてほしい。・回数券、年間パスポートの導入をしてほしい。
26	4	・年パス・芝に入りたい いつもありがとうございます。
27	4	PayPayを自はん機に導入してほしい。
28	4	秋、冬の陸上競技場の利用時間を延ばしてほしい。
29	4	鍵がやりにくい
30	4	器具が豊富にそろっており、運営しやすかったです。
31	4	競技場内にライトをつけてほしいです。
32	4	競技場に入る為のチケットを買う券売機にキャッシュレス決済を導入していただきたいです。あとナイターを導入していただきたいです。ハードルも新しいのにしてください。よろしくお願いします。
33	4	自動販売機にPayPay等を追加してほしいです。
34	4	チケットを交通系などで買えるようにしてほしい。
35	4	駐車場をキャッシュにしたいです。
36	4	冬期の終了時間を5:30にしたい。回数券や年間パスポートの導入。スターティングブロックを利用できる日を増やしてほしい。
37	4	特にないです。
38	4	トラックの運転に気を付けてほしいです。
39	4	冬でも6時まで利用できるようにしてほしい。
40	4	毎パスのつかいおねがいします。しばふに入りたいです。
41	4	夕方のかいほう時間が短い(陸上競技場)
42	4	夜のライトをつけてください。
43	4	陸上競技場内にライトをつけてほしいです。ハードルの貸出を新しいものにしてほしいです。
44	4	陸上競技場に夜間用のライトをつけて欲しい。陸上競技場の冬季の利用時間を長くしてほしい。
45	4	陸上競技場にライトつけてください。
46	4	陸上競技場にライトを設置してください。
47	4	陸上競技場の規制が厳しい。雨天時の使用不可など、また中高生のサッカースパイクはほぼゴムなので、トラックに入ってもほぼ影響はない。
48	4	・回数券、年間パスポートを導入してほしい。・終了時刻を冬期5:30に延長してほしい。・スターティングブロックを常に利用したい。
49	3	競技場にライトをつけてほしい。
50	3	走高跳のマットの貸し出しを、火・金以外にもしてほしいと思いました。
51	3	もっと自転車のあつかいを丁寧にしてください。
52	3	ストップウォッチの貸し出しをして頂きたいです！
53	3	陸上競技場の利用時間を増やしてほしい。
54	2	陸上競技場にライトをつけてほしい。冬の利用時間を長くしてほしい。
55		・終了時刻を冬期5:30に延長してほしい。・回数券、年間パスポートを導入してほしい。・スターティングブロックを常に利用したい。

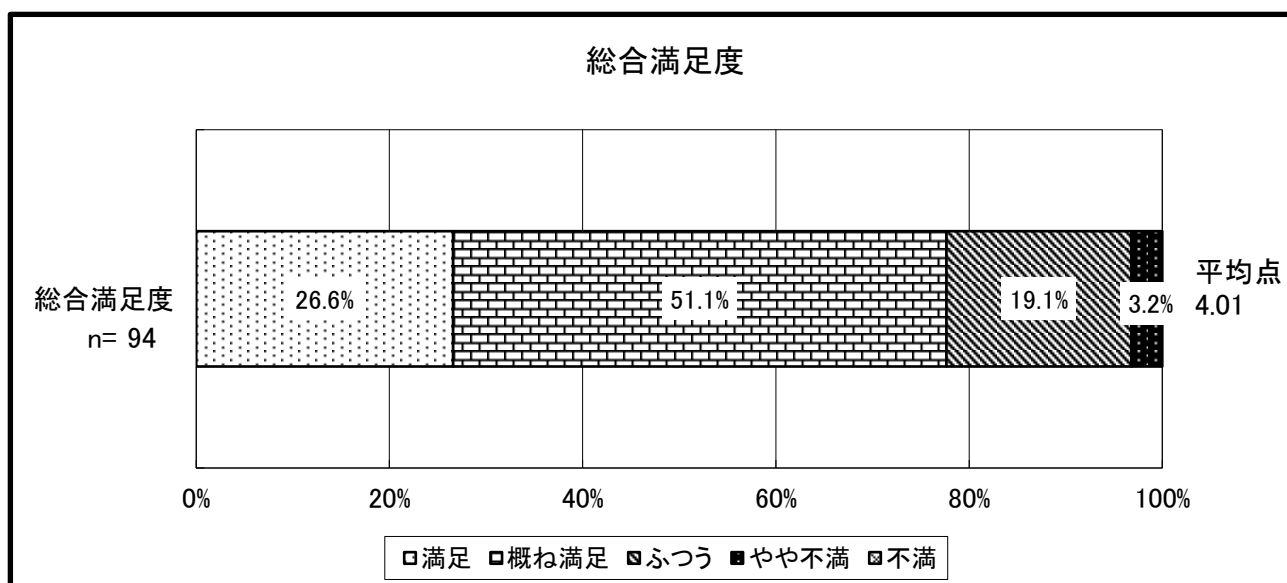
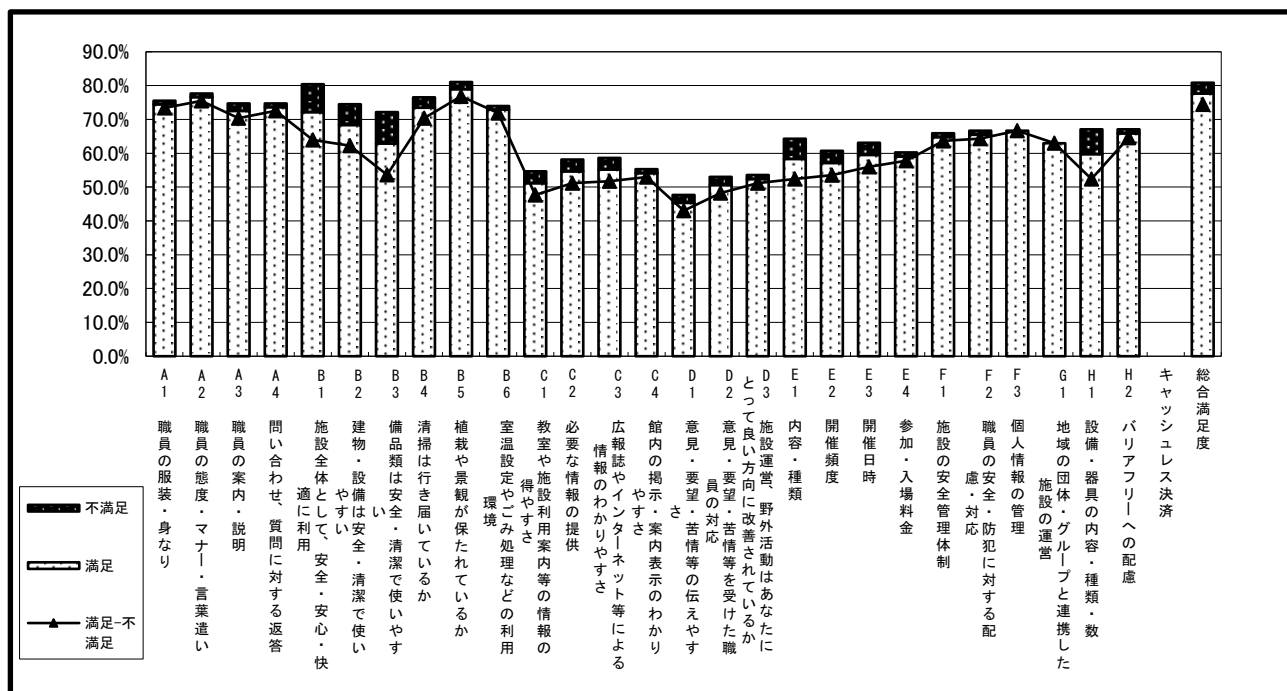
武蔵野軟式野球場



【回答者の属性】に関するコメント

40代を中心に、10代から70代以上まで幅広い年齢層にご利用いただいた。性別については、男性が70%となった。前回と比較して女性が2%から30%に増えたのは、少年野球の保護者にもアンケートを実施したためだと考えられる。

居住地は市内在住が前回の39%から30%増の69%となり、市内外の利用割合が逆転した。利用頻度は、月に1~4回程度の割合が半数の最多数層となった。今回も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。

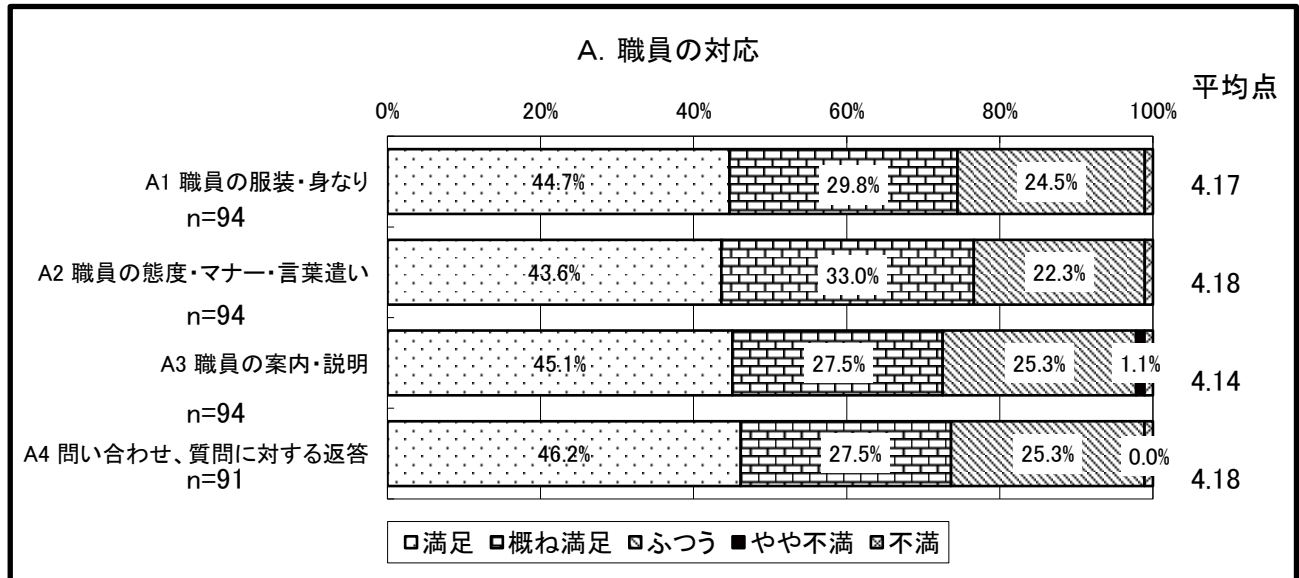


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

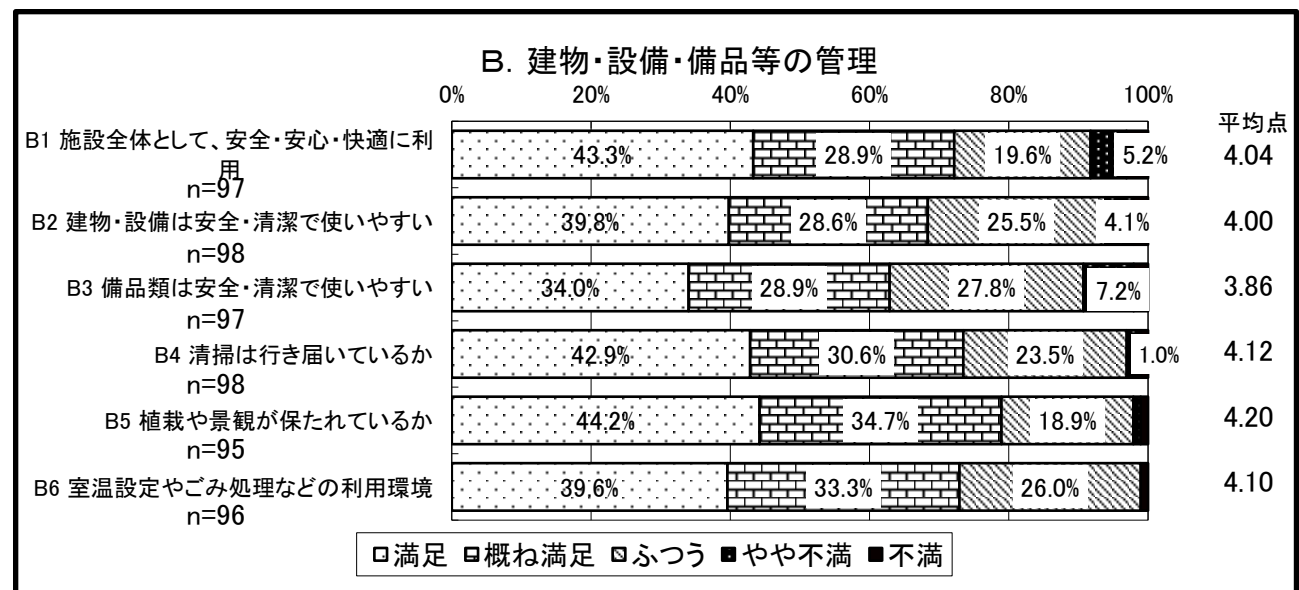
満足度判断において「満足」「概ね満足」を足し合わせて78%がポジティブな評価となった。項目Aの「職員の対応」項目B3の「植栽や景観が保たれているか」は高い評価となった。一方で、項目B3の「備品類は安全・清潔で使いやすい」、項目H1の「設備・器具の内容・種類・数」については前回よりもポイントを下げた。自由記述欄にある、ナイター照明の設置希望や得点板の使い辛さがなどが要因と考えられる。施設の老朽化が進み、ハード面は改修が困難な部分がある。修理や部品交換、案内見直しにより改善する部分は早急に対応したい。飛球対策は利用ルールの整備を行い説明会を実施したが、これから利用を検討する団体に向けて広く周知できるよう、HPの軟式野球場ページの見直しを進めたい。

野球場は職員が常駐していない施設になり、対面でアンケート調査を行った際には、体育館まで足を運ぶことがないため、職員と接触する機会がないとの声も寄せられた。気軽にHPにアクセスいただけるよう表示案内を工夫したい。



【A職員の対応】に関するコメント

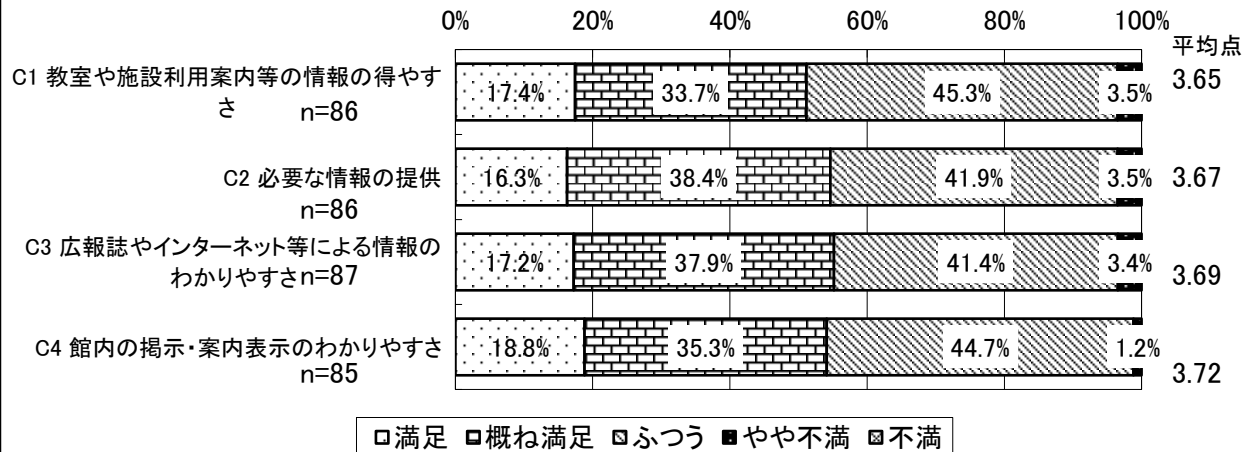
満足度判断においてすべての項目で「利用者が満足している」以上の評価となった。屋外施設のため、天候やグラウンドコンディションにより利用中止やお客様判断でのご利用となる。職員の案内や説明、問合せや質問に対する回答については、マニュアルと職員間の情報共有により、的確に回答できている点が、A2職員の態度・マナー・言葉遣いについて「高い満足度を得ている」の評価へつながっていると推察される。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

満足度判断においてすべての項目で「利用者が満足している」以上の評価となった。植栽や景観が保たれているについては、満足度が高く、芝生管理を委託している外部委託の定期清掃が評価につながったと思われる。一方で、備品類が安全・清潔で使いやすいの評価が低い理由として、自由記述コメントに寄せられた得点板が書けないとのご意見が点が評価に影響したと推察される。得点板は黒板タイプではなく、点数ボードを掛けるタイプで仕様が異なるものであるが、周知が徹底していないため、誤解が生じている。案内を見直したい。

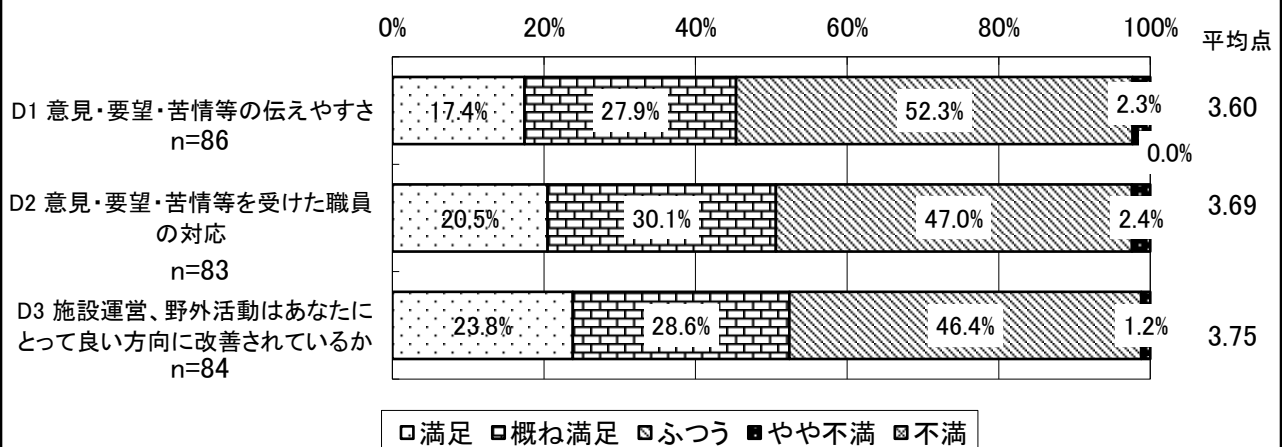
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

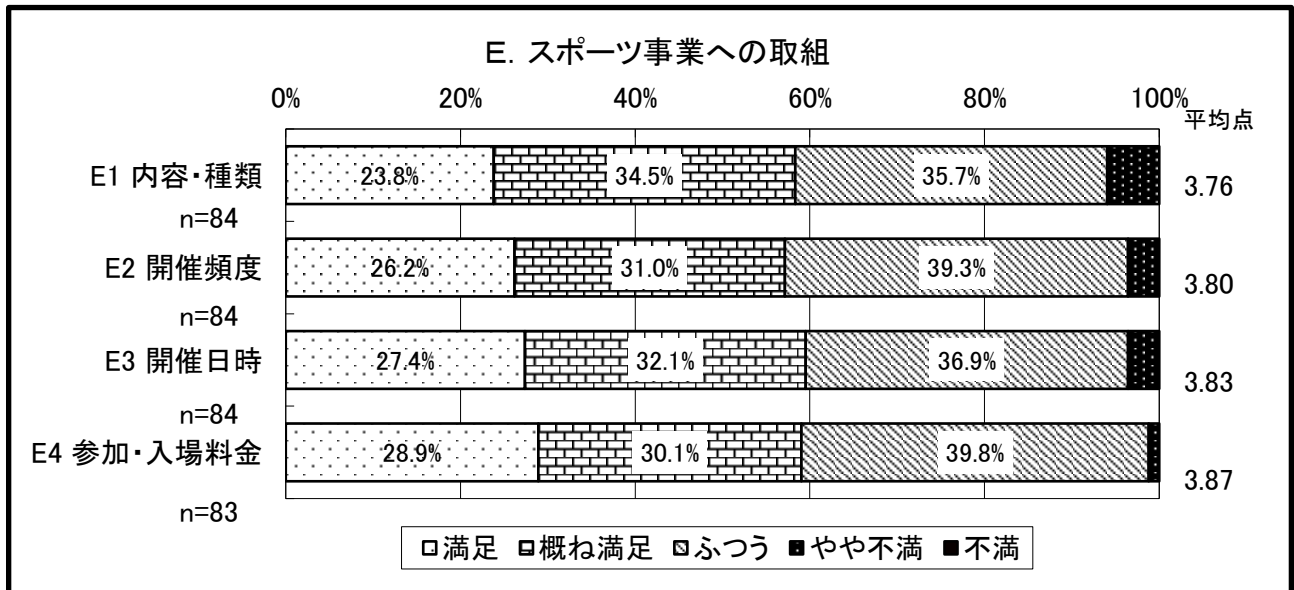
満足度判断においてすべての項目で「利用者が満足している」の評価となった。屋外施設のため、天候によりグラウンドコンディションが変わるため、利用開始時間の2時間前に利用の可否等を判断し、都度HPに最新情報を提供している。また、体育館まで足を運ばない方やインターネットの活用が不得意なシニア世代に向けて、野球場の黒板等を利用して情報提供を行い、情報格差が起きないように努めていることが評価につながったと推察される。

D. 利用者の意見の反映



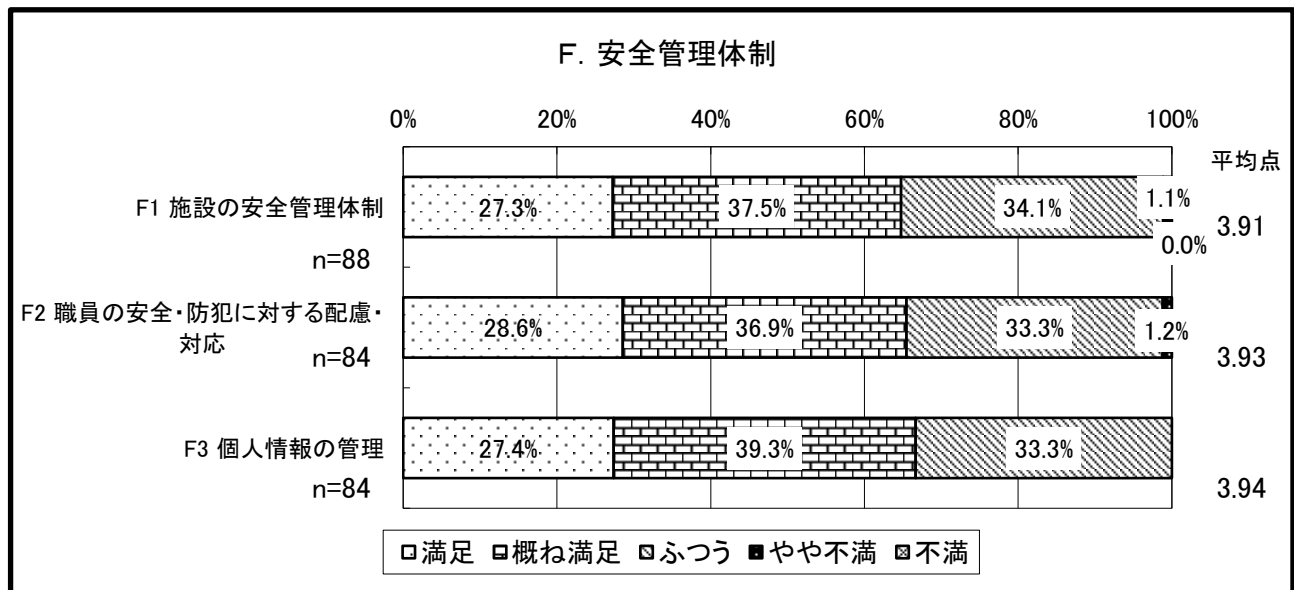
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

D1意見・要望・苦情等の伝えやすさは、「利用者満足度の動向に注意が必要」との評価だった。野球場は職員が常駐していない施設であることと、キャッシュレス決済が導入されたことで、総合体育館まで足を運ぶ方が大幅に減ったことも評価の要因と考えられる。HPの問合せフォームを活用いただけるよう野球場の表示案内を見直したい。一方で、D3施設運営は良い方に改善されているかについては「利用者が満足している」の評価だった。これは、かねてよりご意見の多かったベンチの水没について、外郭の排水管のつまりに対する工事を行い、水はけを改善したことでベンチの水没が解消されたことが評価につながったと推察される。



【Eスポーツ事業への取組】に関するコメント

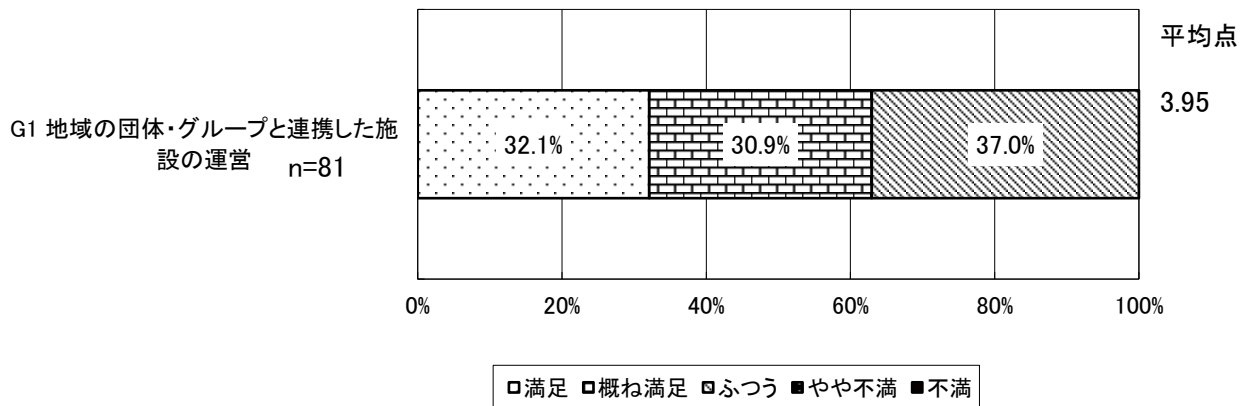
満足度判断においてすべての項目で「利用者が満足している」の評価となった。市教育委員会や市体育協会とともに市民大会や市民体育祭を共催している実績が評価につながっている。市内唯一の野球場であり、大会開催による運動機会創出の役割に比重が高い施設であるため、今後も関連団体と共同してスポーツ振興に努めていきたい。



【F安全管理体制】に関するコメント

満足度判断においてすべての項目で「利用者が満足している」の評価となった。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として、大会以外は中学生以上の高機能性複合バットの使用禁止や飛球の注意喚起をする係員の配置を依頼するなど、ルールを整備し安全対策を講じた。また、暑さ指数(WBGT)が厳重警戒以上出た場合は、今年度から看板を設置し、利用者に運動中止を選択できるよう呼びかけている。安全に配慮した運営が評価につながったと推察される。

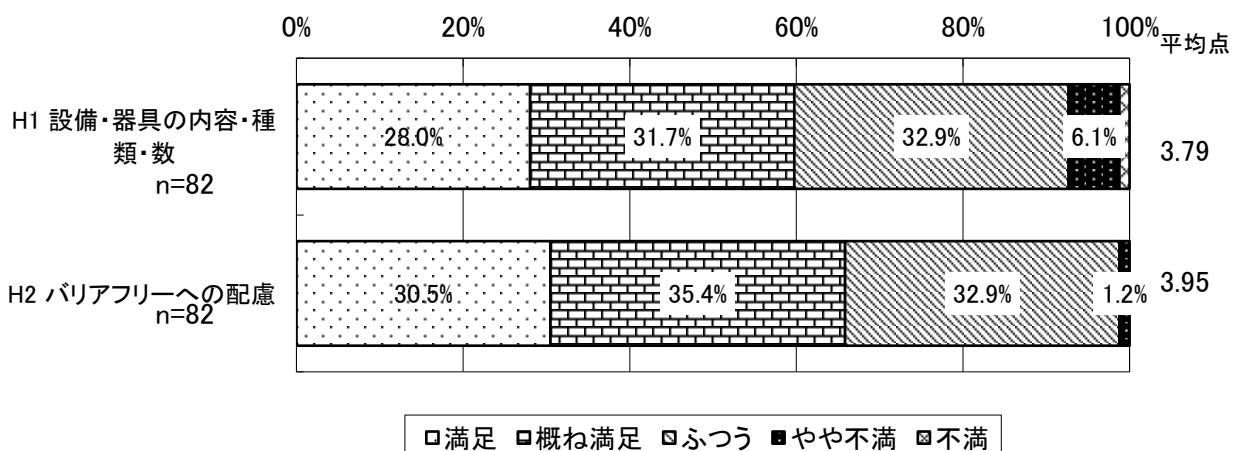
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

満足度判断において「利用者が満足している」の評価となった。
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、市野球連盟の審判講習会の開催など、様々な形で地域の方々にご利用いただいていることが評価につながっている。野球連盟から4月から9月に石灰による芝生のファールラインが消える相談を受け、ペイントによるファールライン引きを行い課題解決に努め、利用者全体の利便性を向上させることができた。

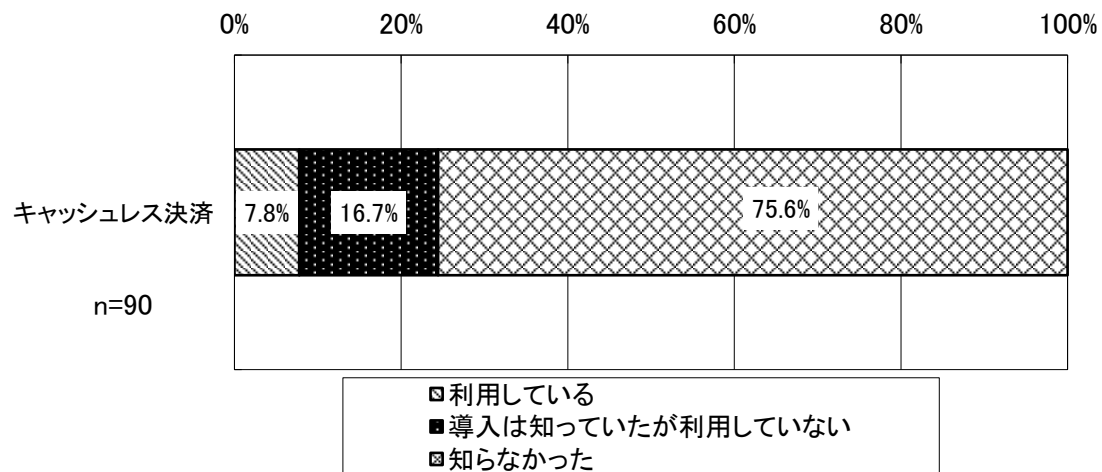
H. その他



【Hその他】に関するコメント

満足度判断において両項目で「利用者が満足している」の評価となった。
使用を制限している高機能性複合バットの代わりに金属バットの貸出システムを整備し、川砂・黒土は在庫管理と補充、状態が悪い場合は、職員自ら整備にあたる、ホームベースの劣化に伴うホームポイントの更新、清掃用具の新調など、安全性と利便性を考慮した対応を昨年度に引き続き年間を通じて行ったことが評価につながったと推察できる。

問3. キャッシュレス決済について



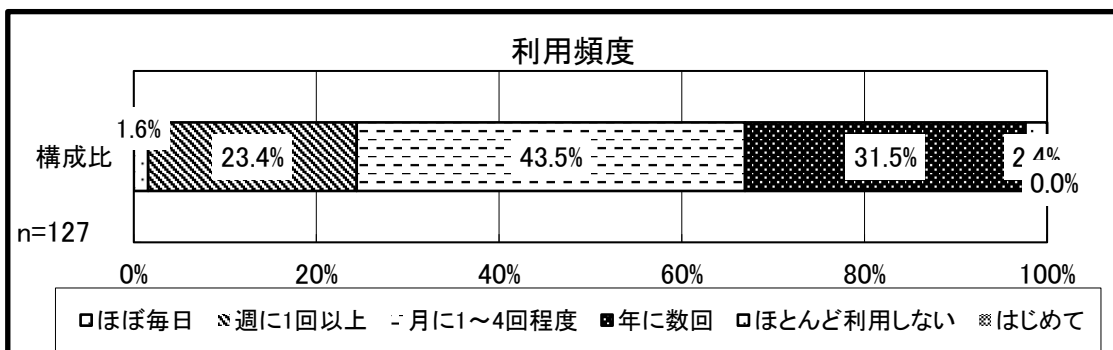
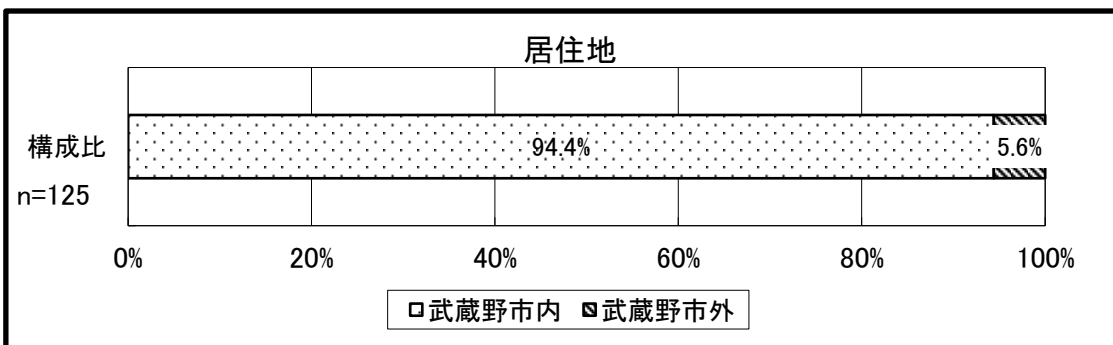
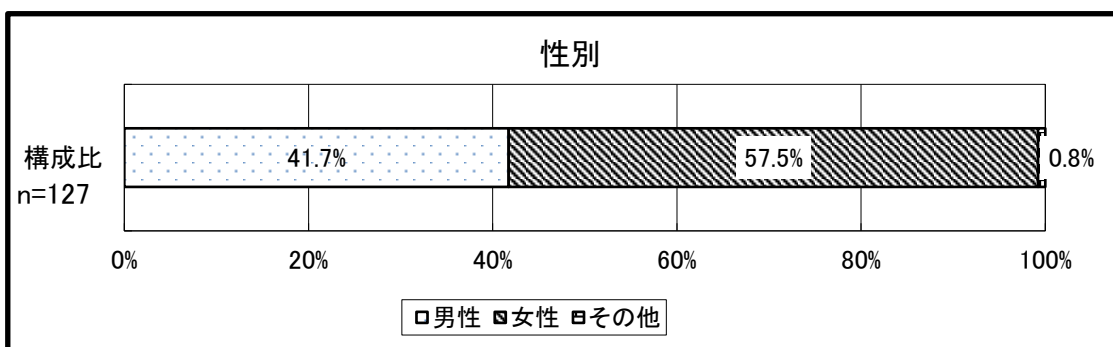
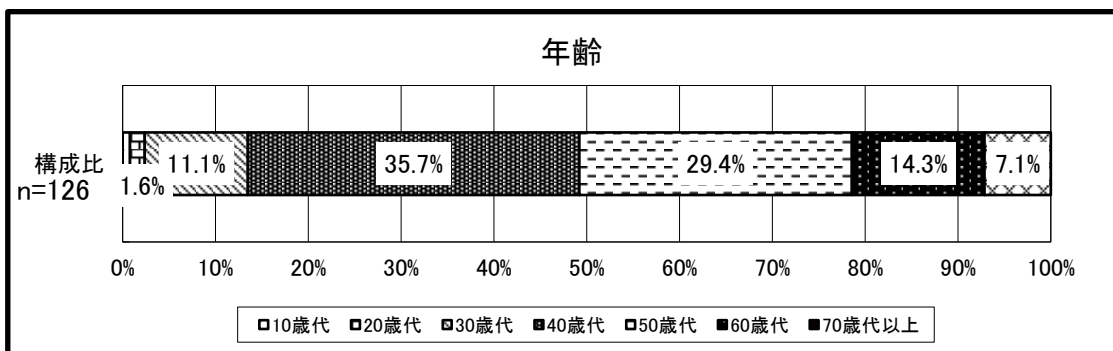
【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント

前回より認知度が上昇した。窓口や電話での問合せの際には、利用後にオンライン決済することで体育館窓口まで足を運ぶ必要がなくなる利便性などを丁寧に説明するなどして、少しずつ浸透してきている。一方で、キャッシュレス決済は、施設の予約・支払いを担当している一部のメンバー以外には関連性が低い項目で、チームで集めた会費から支出している場合も多く、屋外施設で雨天還付も考慮して、引き続き現金で支払う利用者も多い。今後も継続的にキャッシュレス決済に関する情報展開を行い広く周知していきたい。

武蔵野軟式野球場

No.	評価点	評価理由
1	3	球場に照明
2	5	マウンドがやわらかい。
3	5	照明の設置
4	4	ナイター設備が欲しいです。
5	4	・照明、ナイターを付けてほしい。・ぎんなんの木と臭いをなくしてほしい。
6	5	小、中学生、高校、大学生などが気軽に練習で使えるよう、学割などがあると嬉しいです。
7	3	軟式野球場については、次の改善を希望します。①ダグアウトにネットフェンスを設置する。→現在のNPB、MLBの球場を見て下さい。②グラウンドが凸凹しているのでならず。
8	4	野球場、テニスコートの照明欲しいです。
9	2	野球場ベンチの排水。
10		知らないので回答できない。プロモ(周知)が足りないのでは
11	5	不満要因は皆無です。
12	4	👤 (サムアップイラスト)
13	4	アンケート項目B1欄にメモ有→(砂の所にスズメバチがいたので)
14	4	得点板が何も書けない状態なので、改ぜんして欲しい。
15	3	得点板がかけないので、修理おねがいします。
16	5	黒板(とく点板を直してほしい)
17	5	ないです。
18	5	野球場の外野をもう少し整備していただけるとありがたいです。
19	4	今後ともよろしくお願いします。
20	5	いつもありがとうございます。ぜひ、ナイターをつけて下さい！
21	5	高反発バット禁止ルールをホームページに示したほうがいい。
22	4	大雨時に球場ベンチが水びたしになるので、必要なら排水管工事をお願いします。
23	4	野球場を増やしてほしい。
24	5	施設を使用できる事がすばらしい

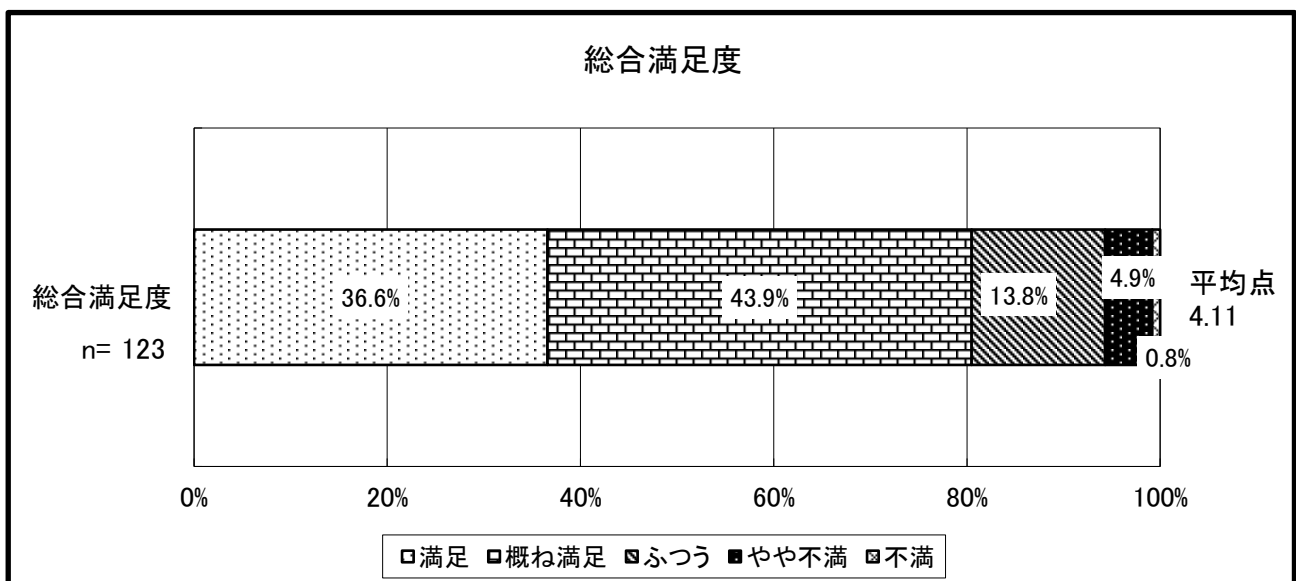
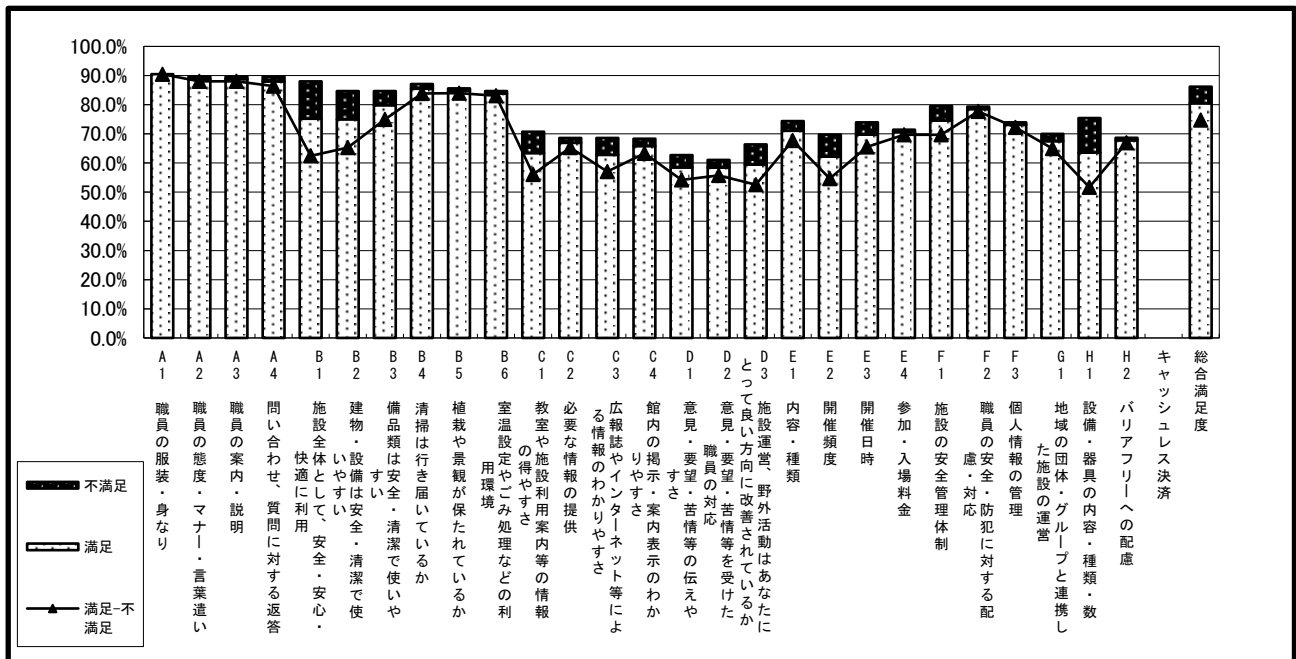
武蔵野庭球場



【回答者の属性】に関するコメント

40代を中心に、10代から70代以上まで幅広い年齢層にご利用いただいた。性別については、男性が42%となった。前回と比較して男性が26%から42%に増えたのは、土曜教室開催の親子テニス教室参加者の保護者にもアンケートを実施したためだと考えられる。

居住地は市内在住が94%で前回と変わりなかった。利用頻度は、月に1～4回程度の割合が44%の最多層となった。年に数回の層も前回24%から32%と微増し、市民の運動習慣定着の一助となっている。



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

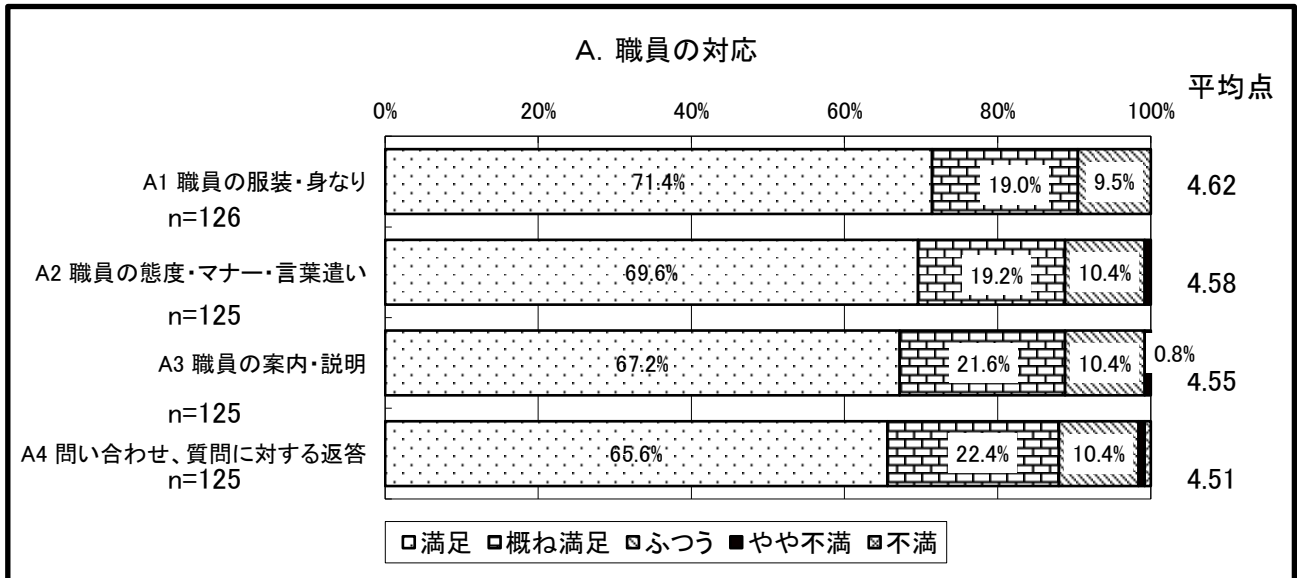
【総合満足度】に関するコメント

満足度判断において、「満足」「概ね満足」を足し合わせて80%がポジティブな評価となった。

自由記述欄にもあるように、抽選倍率が高く、年間を通じて稼働率が非常に高く、老朽化が進みやすい施設となっている。人工芝は1月の点検整備休場のタイミングで補修し安全・清潔を維持するよう努めている。

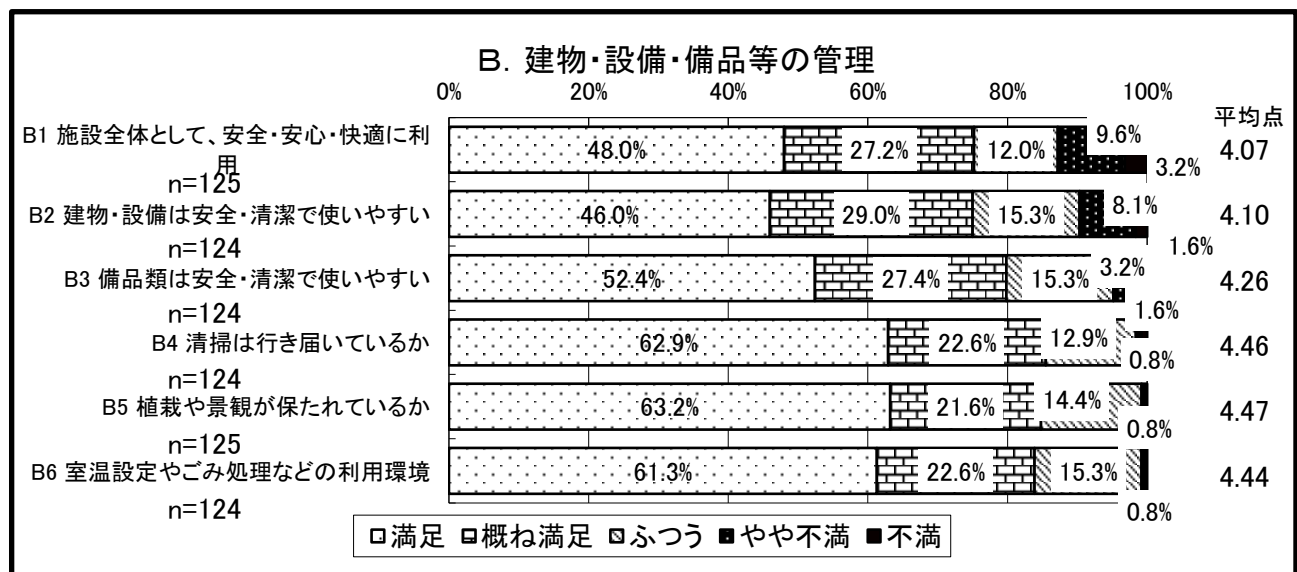
テニスコートは職員が常駐していない施設であるが、主催事業や使用料入金の際に職員と接触する機会があるため、項目Aの「職員の対応」は高い評価となった。

オンライン決済の認知度も上がりはじめ、今後は職員との接触機会が減る傾向にあるため、項目C情報提供の評価向上に向け、表示案内やHPでの案内を充実させるよう心掛けたい。



【A職員の対応】に関するコメント

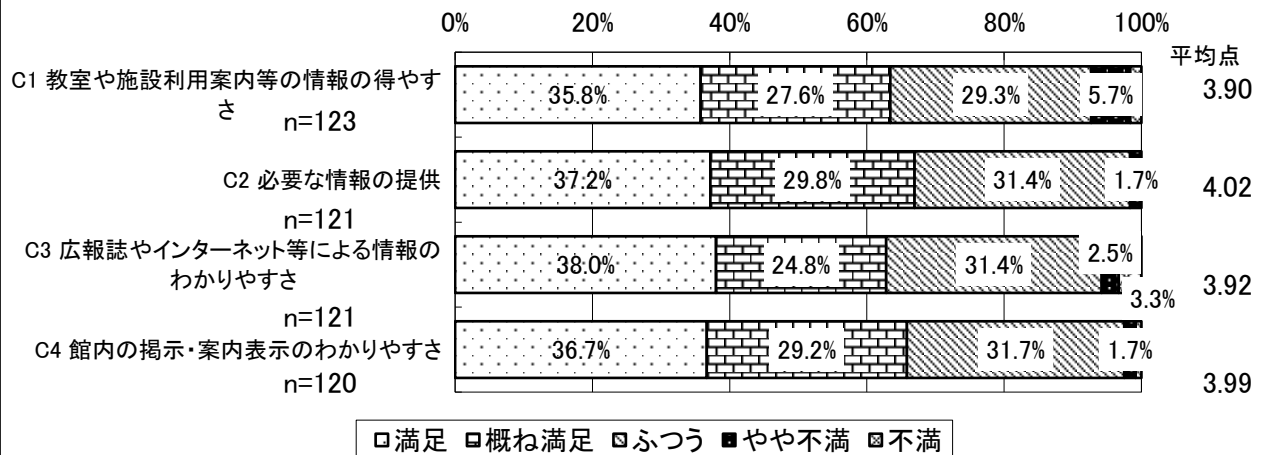
満足度判断においてすべての項目で「高い満足度を得ている」以上の評価となった。複雑なルールが多いテニスコート利用に関する案内や説明、問合せや質問に対する回答については、マニュアルと職員間の情報共有により、的確に回答できている点が評価へつながっている。アルバイト職員を含め全職員が同じ制服を着用し統一感を出し、清潔な身だしなみを日頃から心掛けていることが利用者に親近感と安心感を与えA1職員の服装・身なり「非常に高い満足度を得ている」の評価につながったと推察される。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

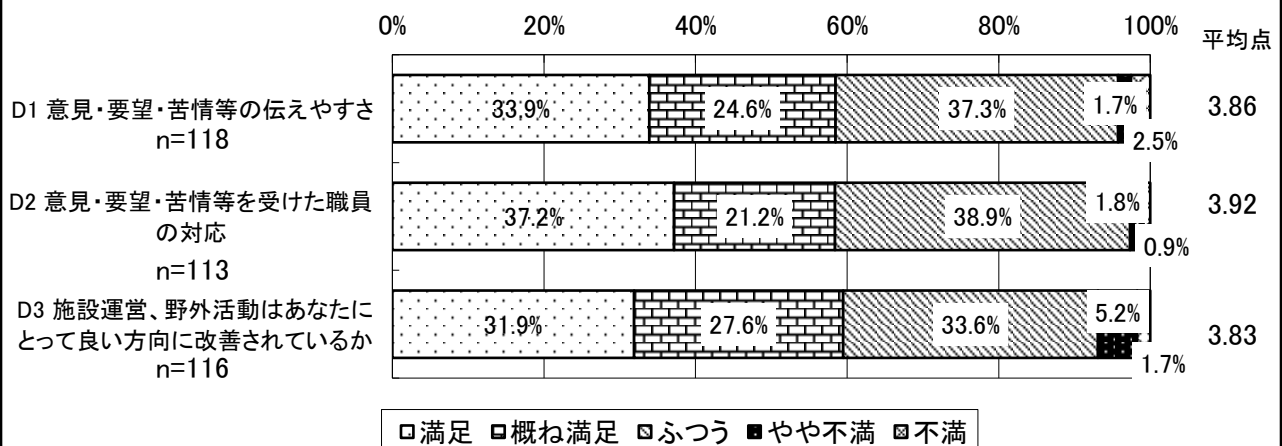
満足度判断においてすべての項目で「高い満足度を得ている」の評価となった。自由記述欄で声が寄せられた人工芝の劣化によるはがれや修理によるつぎはぎについては、1月の点検整備期間に修繕した。また、熱中症対策として、駐輪場スペースに休憩用の大型テントとベンチを設置し、緊急避難ができるよう開場扉を増やすなど、利用者の安全に配慮した運営が評価につながったと推察される。

C. 情報の提供



満足度判断においてすべての項目で「利用者が満足している」の評価となった。屋外施設のため、天候によりコンディションが変わるため、利用開始時間の2時間前に利用の可否等を判断し、都度HPに最新情報を提供している。近年は早い時期から気温が上昇する傾向にある。暑さ指数(WBGT)が厳重警戒以上出た場合は、今年度から看板を設置し、利用者に運動中止を選択できるよう呼びかけている。体育館まで足を運ばない方やインターネットの活用が不得手なシニア世代に向けて、テニスコートの掲示板等や看板を利用して情報提供を行い、情報格差が起きないように努めていることが評価につながったと推察される。

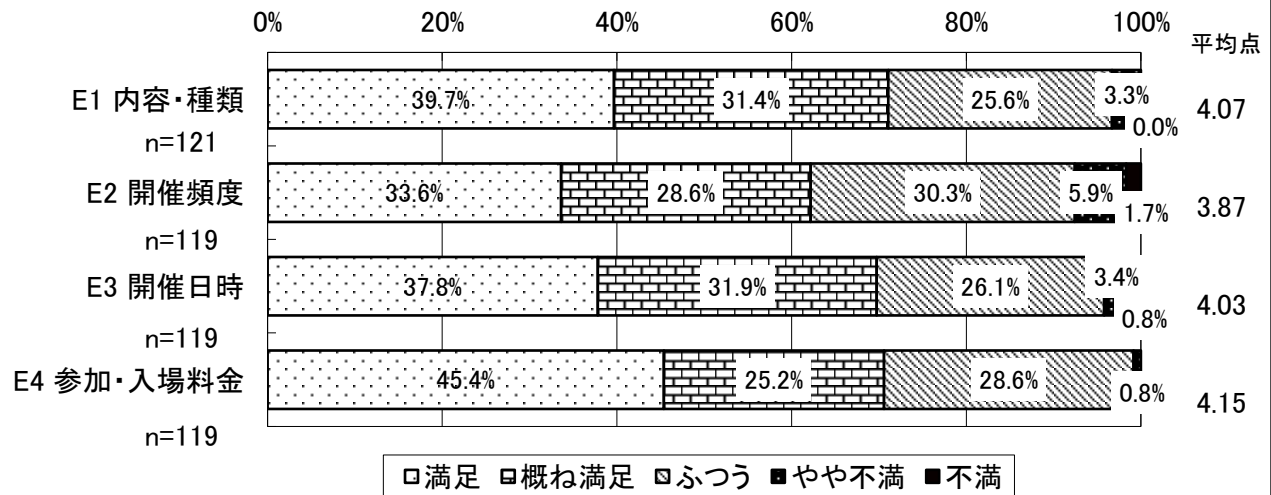
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

満足度判断においてすべての項目で「利用者が満足している」の評価となった。貸切使用だが、支払いは個人となっており、入金に体育館窓口に来られる頻度も高い。ため、職員へ直接ご意見を伝えていただく方も多い。自由記述欄に寄せられた、人工芝のコンディションや施設申込の煩雑さ、当選率の低さなどに対しても、丁寧に説明をすることでご理解いただけている。オンライン決済者に向けて、HPの問合せフォームを活用いただけるよう表示・案内を見直したい。

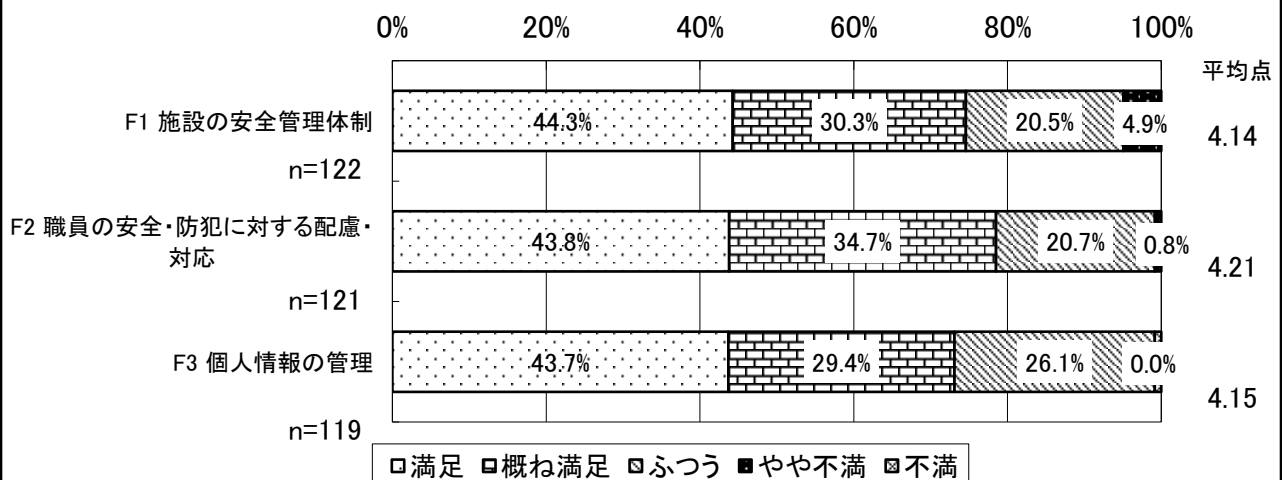
E. スポーツ事業への取組



【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

満足度判断においてすべての項目で「満足度を得ている」の評価となった。
事業団主催事業で、大人向け、親子(幼児)向け、ジュニア向けの全てのカテゴリーを
対象にテニス教室を行っている。はじめての方でも気軽に参加できるよう、レンタルラ
ケットがあり、講師陣が手厚く、民間と比べてレッスン料も低価格に設定している点が
評価につながったと推察される。

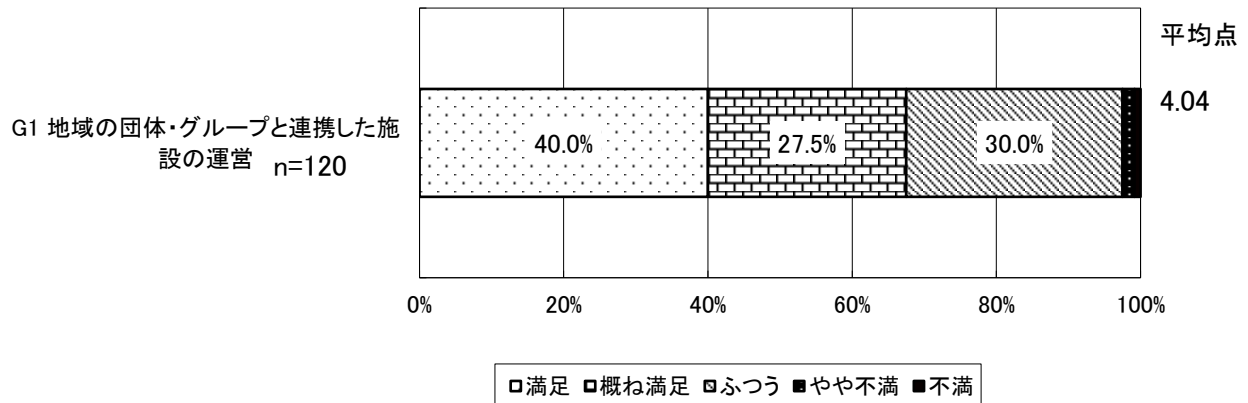
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

満足度判断においてすべての項目で「利用者が満足している」以上の評価となった。
F2の職員の安全・防犯に対する配慮・対応は「高い満足度を得ている」の評価だった。
これは、事業団主催のテニス教室で、落ち葉や毛虫による転倒事故防止のため、開始
前の掃き掃除と、毛虫対策として枝を切り落とし殺虫剤を散布して害虫の発生を抑制
したこと、また一般利用中は雷鳴時には職員が現場に向かい避難の呼びかけを行う、
野球場からのホームランボール対策を行ったことなどが、評価につながったと推察され
る。

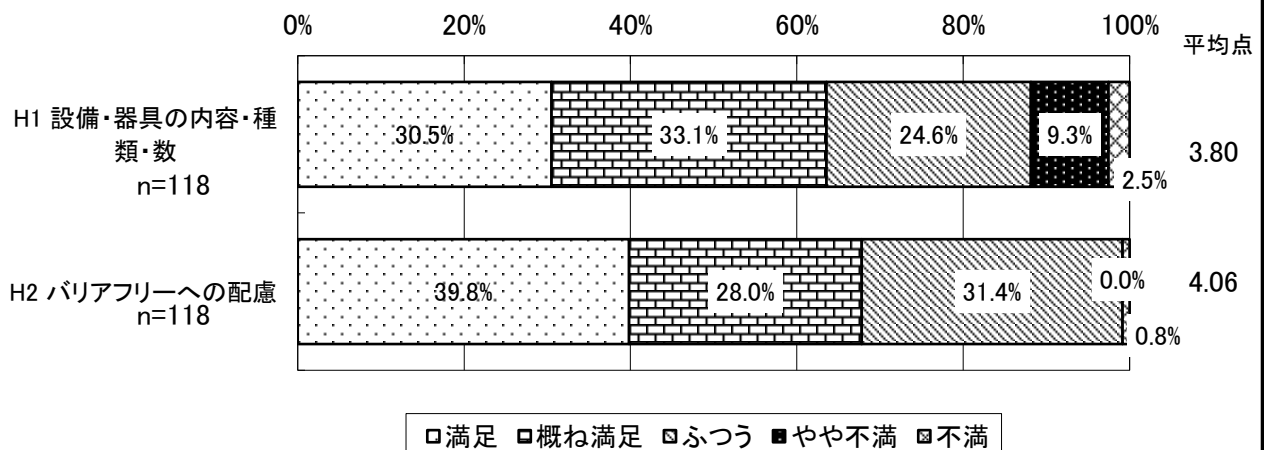
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

満足度判断において「満足している」の評価となった。
 事業団主催の大人向け・親子向け・ジュニア向けのテニス教室のほか、ソフトテニス連盟、テニス連盟による大会・練習会の開催など、様々な形態で地域の方々にご利用いただいている。
 また、荒天時には利用者の避難場所として、むさしのエコreゾートや緑町コミュニティセンターを利用させてもらうなど、近隣施設にもご協力をいただいている。

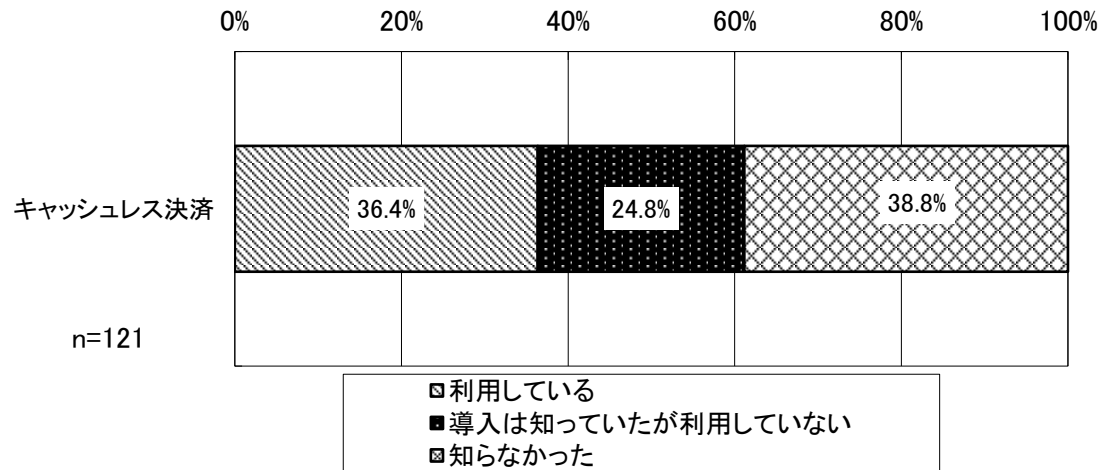
H. その他



【Hその他】に関するコメント

満足度判断において両項目で「満足度を得ている」の評価となった。
 ベンチ、コート整備用具、落ち葉掃除用具の定期点検を行い、修理や増設など利用者の安全面と利便性に考慮した対応が評価につながったと推察される。

問3. キャッシュレス決済について



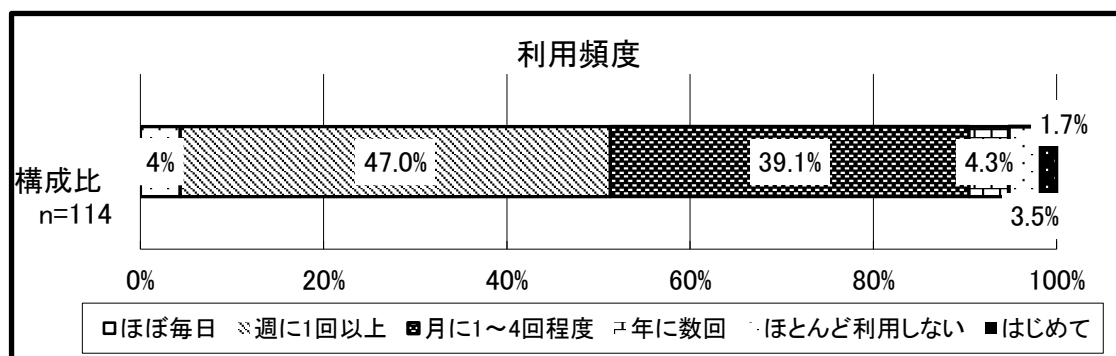
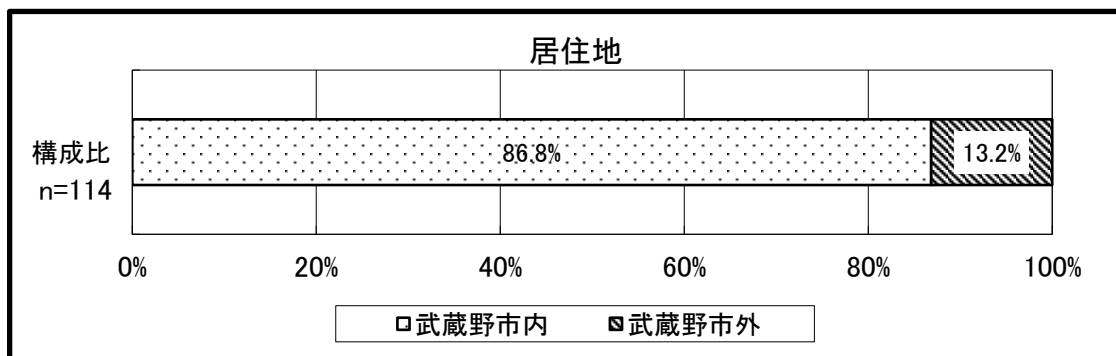
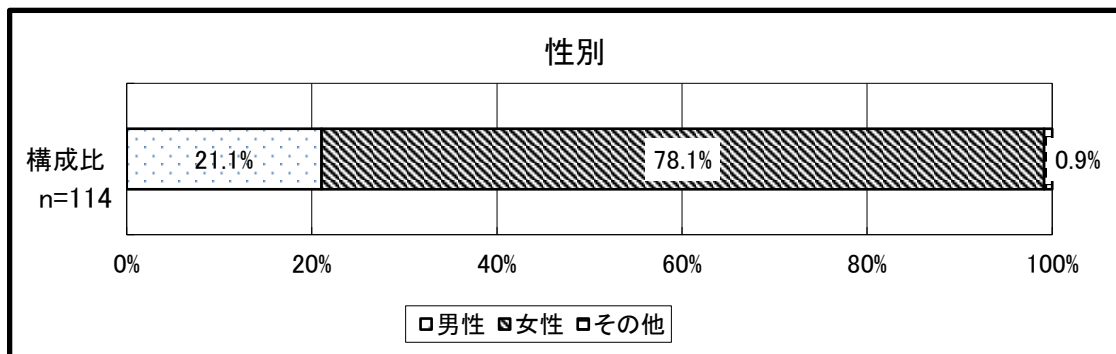
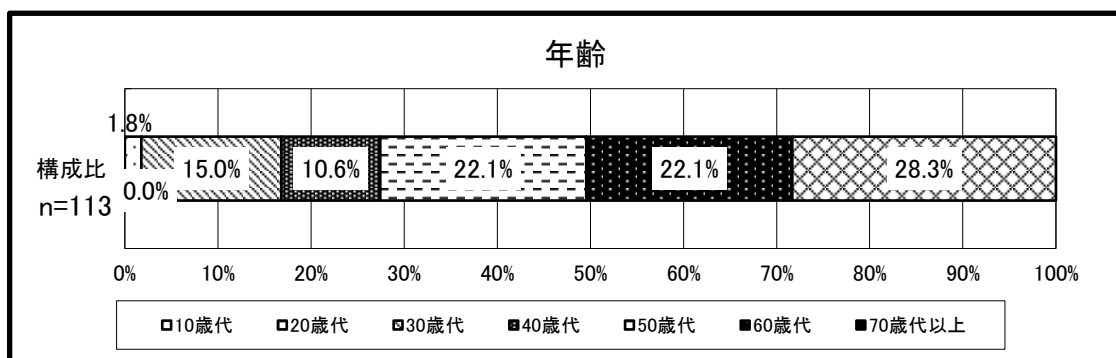
【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント

前回よりキャッシュレス利用者が上昇した。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いいため、一度の来館で済ませられるよう、利用日当日支払いを徹底している一定層がキャッシュレス利用率の上昇に影響したと推察される。
今後も継続的にキャッシュレス決済に関する情報展開を行い広く周知していきたい。

武蔵野庭球場

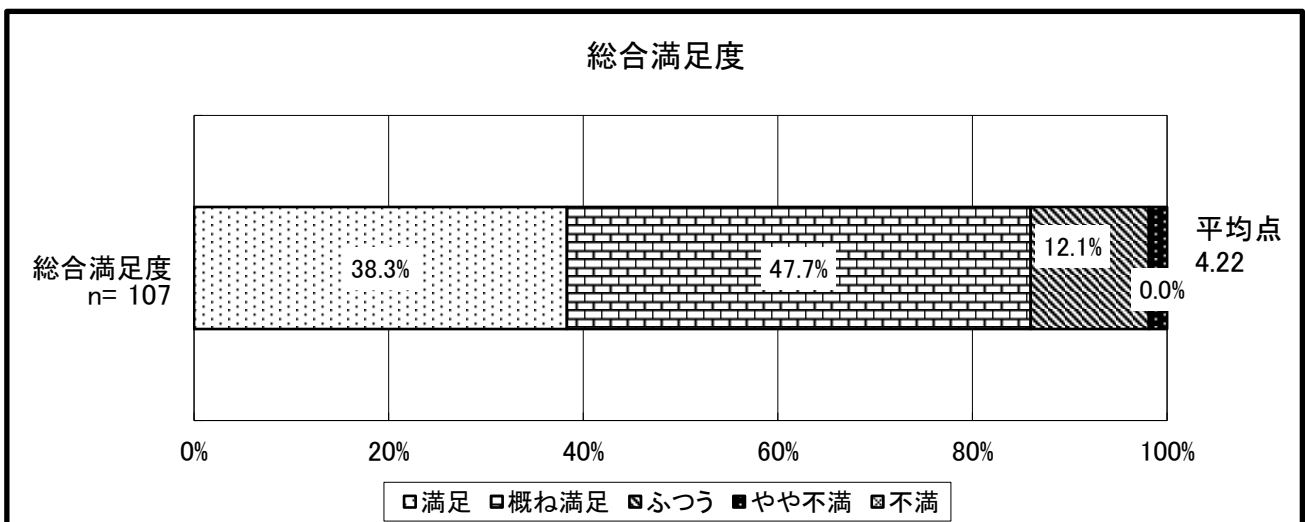
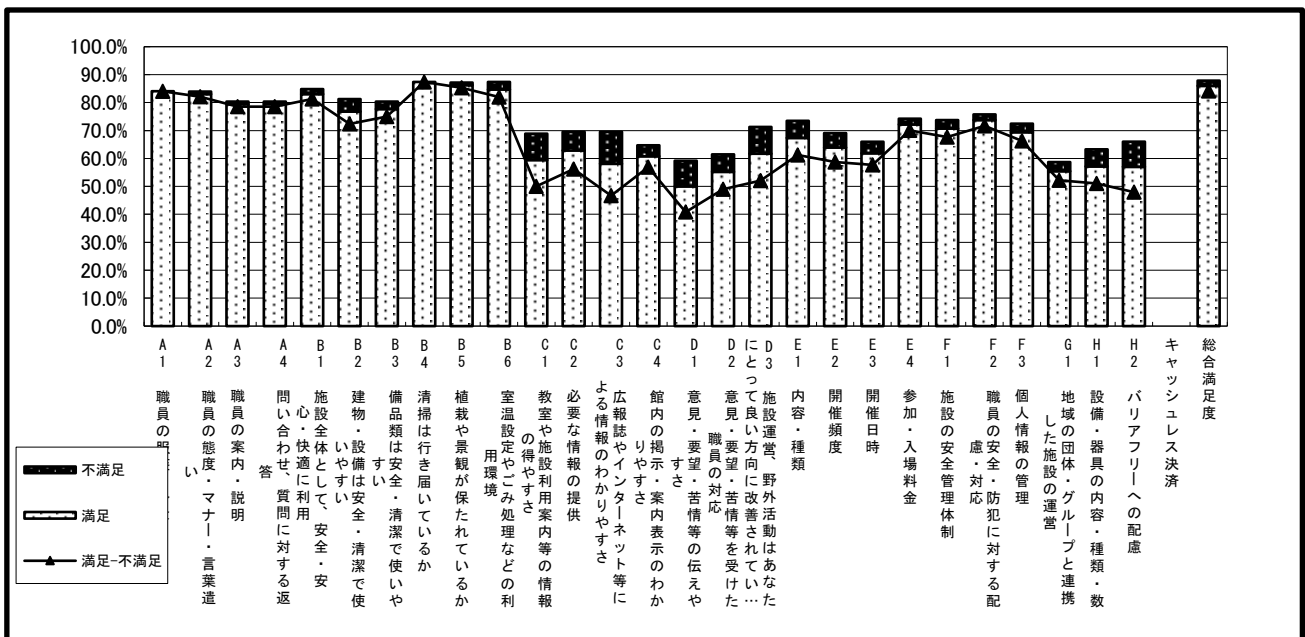
No.	評価点	評価理由
1	4	いつもありがとうございます。ベンチ辺りにもう少し日陰エリアがあればいいと思います。
2	4	テニスコートのメンテナンスを充実させていただきたい。
3	5	テニスコートのメンテナンス(人工芝)
4	5	テニスコートのメンテナンスお願いします。
5	5	いつも子供向けの教室でお世話になっています。本格的に習わせる前の体験という意味で、様々な経験が低料金で出来、ありがたいです。今後も子供が楽しめるイベントを企画していただけますと幸いです。いつもありがとうございます。
6	4	テニスのイベントを増やしてもらえると嬉しいです。
7	3	テニスコートがだいぶ劣化しているので貼り替えてほしい。
8	3	テニスコートの人工芝下の路盤の状態が良くなく、人工芝がういている。補修品質が悪く、縦目に足がかかって危ない。
9	4	テニスコートの張りかえをお願いします。
10	4	いつも気持ちよくテニスコートを利用しています。コートの貼り替えがあればうれしいです。(イレギュラーが多くなってきまし
11	5	テニスコートや子供の施設使用させて頂いています。ありがとうございます。
12	2	テニスコートの人工芝をきれいにほりかえて頂きたいです。
13	3	テニスコートの芝の老朽化、コートでバウンドの違いがきになります。
14	3	テニスコートのツギハギが気になります。
15	4	テニスコートについて、補修の回数を増やしていただければ、ありがたいです。
16	5	・テニスコートのベースライン付近の芝のめくれは、迅速に対応いただきました。良かったです。・ところどころ、ボールが弾みにくい箇所があるのが気になります。(テニスコート)
17	4	テニスコートのサーフェスが悪いので張り替えをお願いします。
18	3	テニスコートのほりかえ希望です。
19	3	コート修理してほしいです。
20	4	できればテニスコートの張りかえをお願いします。
21	2	庭球場の張り替えをお願いします。他市のコートと比べても傷んでいます。
22	4	テニスコートの一部はがれていたりするため、安全面を考えると対応いただけたら助かります。
23	5	テニスコートでボールがはねない所があり、コートのサーフェスが一部めくれている所がある。
24	3	テニスコートの芝生がづきはぎだらけ、かつペコペコで、プレーが適切に出来ないのみならず、足がひっかかったりしてあぶないところは直して欲しいです。
25	5	Thank you!!
26	3	テニスコートの面数を増して欲しいです。
27	3	テニスコートの競争率が高すぎて当たらない。
28	3	テニスコートのいたみ具合が気になります。ケガにつながるので、補修していただきたいです。
29	4	テニスコートの予約のキャンセル料がかかる。日にちを1週間前位にしてほしいです。
30	4	・テニスコート状態が劣化している。・ラインがはがれている。サーブライン付近、ベースライン付近、ボールがはねない。
31	4	テニスコート予約の際のキャンセルができるようにしてほしい(何日前までなら無料で)。テニスコートがデコボコが多くてイレギュラーが多く、足にひっかかり、大変危険だと思います。2番コート クリーンセンター側のセンターマークがないので、試合時にも困ります。改善をお願いします。
32	4	テニスコートがづきはぎで、危険だと思います。ひっかかり、ケガをします。公式な試合にむいていないので、少しずつでもほりかえ、修正していただけたらいいと思います。
33	2	テニスコートの人工芝がめくれていて危ないので、修理をお願いします。
34	2	テニスコートの改修をお願いします。
35	2	庭球場利用者です。コートを直してください。市民ですが抽選が当たらず、ほぼ使用できません。
36	5	・1カ月前からテニスコートのキャンセル料が発生するのは厳しすぎる。・テニスコートのいたみがひどい。
37	3	・コートを貼り直してほしいです。・都のコートのようにキャンセルできるようにしてほしい。・今のままでは、1日の日にしかネットをみないです。
38	4	コート整備(人工芝めくれています)をおねがいできたら
39	3	人工芝のつぎはぎが多く、&少しめくれてたりと危ないと感じるコートがある。2番コートのセンターマーカー！？がない。ペコペコしてはすまない場所が増えた。テニスコートに使用済ボール回収箱あったら、再利用可。
40	1	10年以上前から、機会あるごとに、要望、苦情を訴えていますが、全く改善されていません。市内にテニスコートが7面しかないのも、残念なのですが、抽選数が多すぎて、全く当選しません。あきらめて、他の市のコートや都営コートを利用しています。市民のためのスポーツ施設であるはずなのに、平日のコートを見回すとコーチが営利目的のレッスンをして、市外のレッスン生がほとんどです。他の区や市では、営利目的のレッスンは、禁止しているところが多いので、武蔵野市なら大丈夫と、逃げ所となっています。また、カード作成も簡単なために、カードの譲渡があたりまえで、何枚も集めて管理している人も多いです。要望としては、カード作成方法についての工夫、本人確認の方法など他人があたり前に使うことを防止していただきたいです。そして、税金をおさめている市民のためのテニスコートになるよう、工夫していただきたいです。
41	2	テニスコートの整備をお願いします。ケガ人出でからでは遅いので対策をお願いします。
42	5	いつもお世話になっております。楽しく施設を利用させて頂いています。テニスでいつも利用させて頂いているのですが、2点ほど気になることがあります。①コート面の状態が悪いのでケガをしそうで怖い。②コートのキャンセル料発生が早すぎるので、せめて一週間位前からだと有り難いです。
43	3	テニスコートはがれていて危険。テニスコート個人使用なのでキャンセル無料期間長くできるはず。よろしくお願いします。
44	3	テニス講習しか利用していないので、すいません、あまりわかりません。
45	5	職員に市内の方が働いていて、受付で個人情報を見られていていやです。市外の方をお願いします。
46	5	楽しいテニスです。
47	4	手厚くご指導ありがとうございました。
48	5	Bについて 給水施設があると嬉しい。コート北側に日かげがあると嬉しいです。
49	4	スタッフの皆さん、とても元気でユーモアもあって、ただ活動に参加するだけでなく、コミュニケーションをとることや仲間づくりも楽しかったです。
50	4	・エレベーターがおそいと思う(体育館)・室内あそび場(子供)の遊具が多いとよい・土休日の大人テニスがあるとよいです！
51	4	テニスコート つぎはぎが気になります。
52	5	コーチ練習で使用しているが、使用していけないコーチがいるのは不公平感があります。規則をはっきりさせて皆で使えるといいと思います。よろしくお願いします。
53	5	インターネット(イベント申込サイト)が今時、使いにくすぎる。
54	4	テニススクールを以前のように年3回やってもらえるとうれしい。
55	5	雨天時のコートの状況が(利用可否)もう少し早い時間帯に分けると大変有難いです！
56	5	テニスコートの抽選になかなか当たりません。
57	4	テニスコート抽選のHPのつくりがわかりづらい。まず当たらない。夜間利用をつくとか？プールの更衣室の改装を検討してほしい。床にモップをおいておき、各自で水をふきとれるようにするだけでもOK。

武蔵野総合体育館



【回答者の属性】に関するコメント

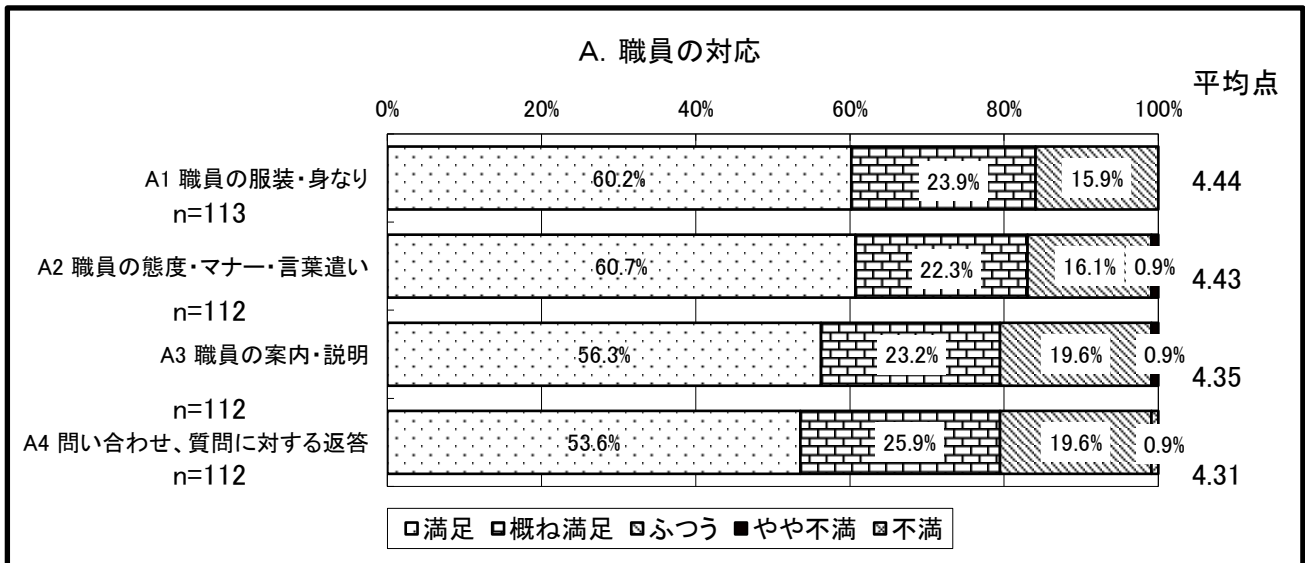
様々な利用方法があることから幅広い世代に利用いただいていることがわかる。約5割が60代以上、約8割が女性であった。利用頻度においては、「ほぼ毎日」「週に1回以上」が約5割、「月に1～4回程度」を合わせると9割を超え、定期利用する習慣が根付いている方が多く利用している。教室やワンデーレッスンへの参加、及び仲間内で体育施設をコンスタントに利用するなど、それぞれのライフスタイルに合わせた利用方法を提供できていることが利用頻度の高さとなって表れた。



(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

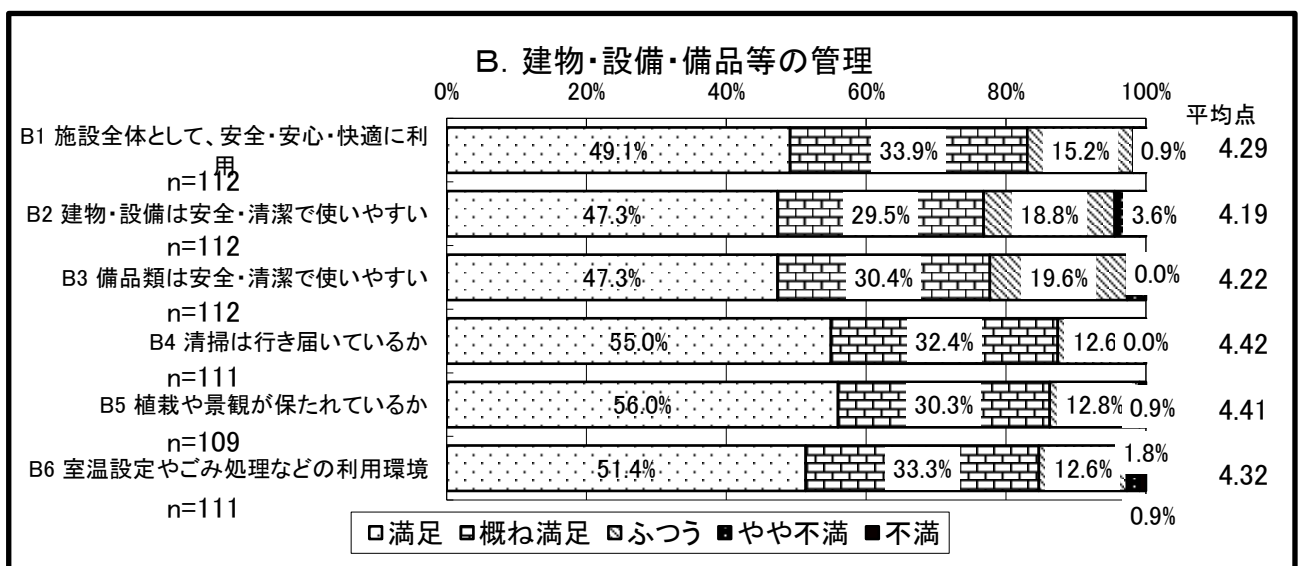
【総合満足度】に関するコメント

「満足」「概ね満足」が合わせて86%という「高い満足を得ている」結果となった。A～B項目においての評価が高いことから、職員・スタッフの対応や建物・設備・備品による満足度が反映されている。制限のない日常に戻り、当施設の利用者数もコロナ禍前に戻りつつある。そのため利用者数が増え、施設・設備の利用頻度があがったことに加え、体育館の老朽化が進んでおり、設備の故障頻度も増しているが、適宜修理・修繕をおこなっている。利用者の方々に気持ちよく施設を利用していただくためにも引き続き主管課との連携をとり、適切な対応に努めていきたい。



【A職員の対応】に関するコメント

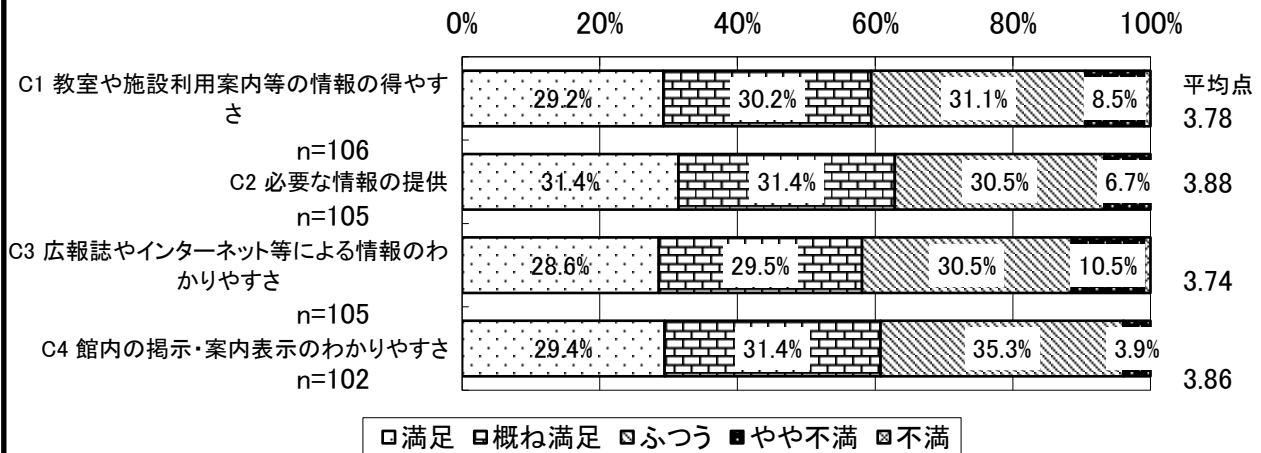
昨年度に引き続き、満足度4項目の評価が「高い満足度を得ている」をマークした。今年度は施設使用料や事業参加料の支払いにキャッシュレス決済が導入されて2年目となり、窓口でのキャッシュレス決済についてのご案内を継続してきているため、利用頻度が上がって利便性があがったと感じる方も多かったと思われる。窓口だけでなく電話による問い合わせにも丁寧に対応し、施設利用や事業参加のリピー率に貢献している。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

満足度評価において6項目すべてで「高い満足度を得ている」と評価された。本年は配管の経年劣化に伴う水漏れが各所で見られたが、利用に支障の出ないよう適宜補修を行った。また、各更衣室内シャワー室の床面の防水加工更新工事やメインアリーナ・サブアリーナのフローリングの一部張り替えと特別清掃を行い、安全・清潔にご利用いただけるよう整備した。

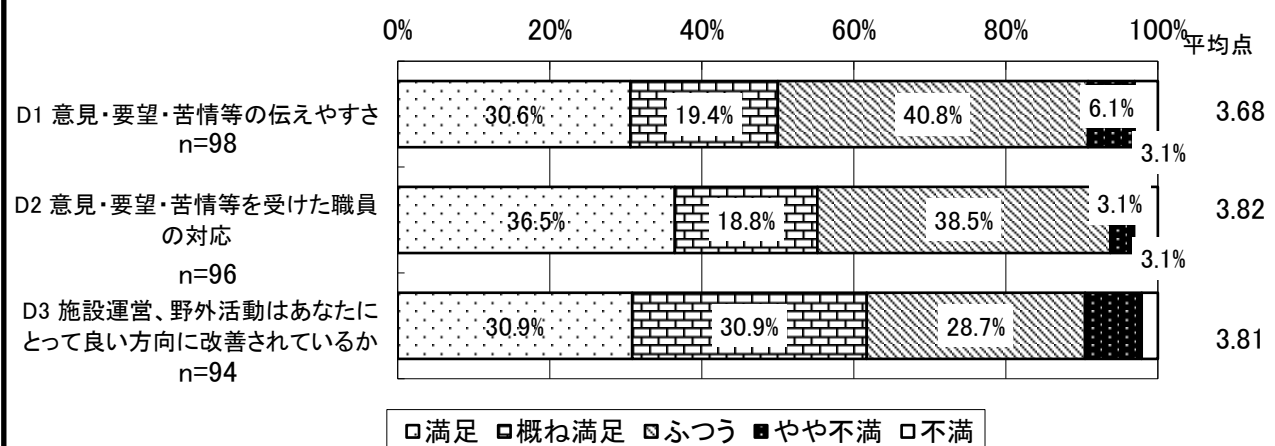
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

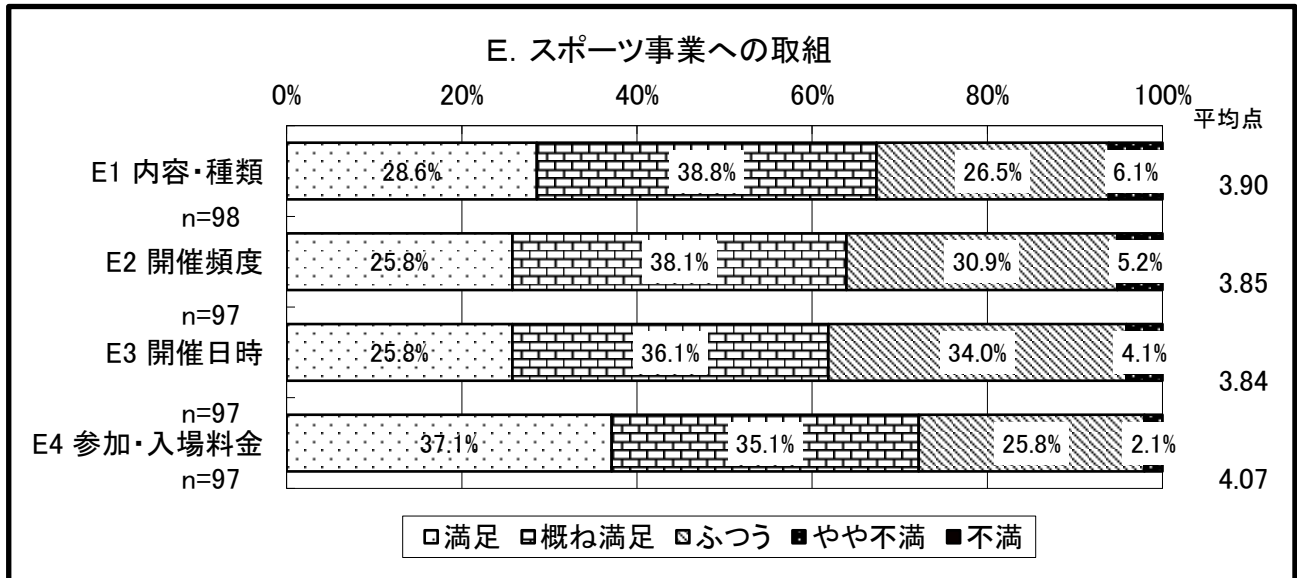
4項目の評価において「利用者が満足している」という結果になった。
熱中症の注意喚起や館内イベントの告知など、時節に応じて館内掲示を張り替えることで、利用者に整理された情報が届けられるよう工夫している。また、合併を機にスポーツ・芸術文化・生涯学習を包括した新たな広報紙「Musashino Do!」(季刊紙)を発行、市内全戸配布し、幅広い世代へスポーツに限らない情報発信を行えるよう努めている。

D. 利用者の意見の反映

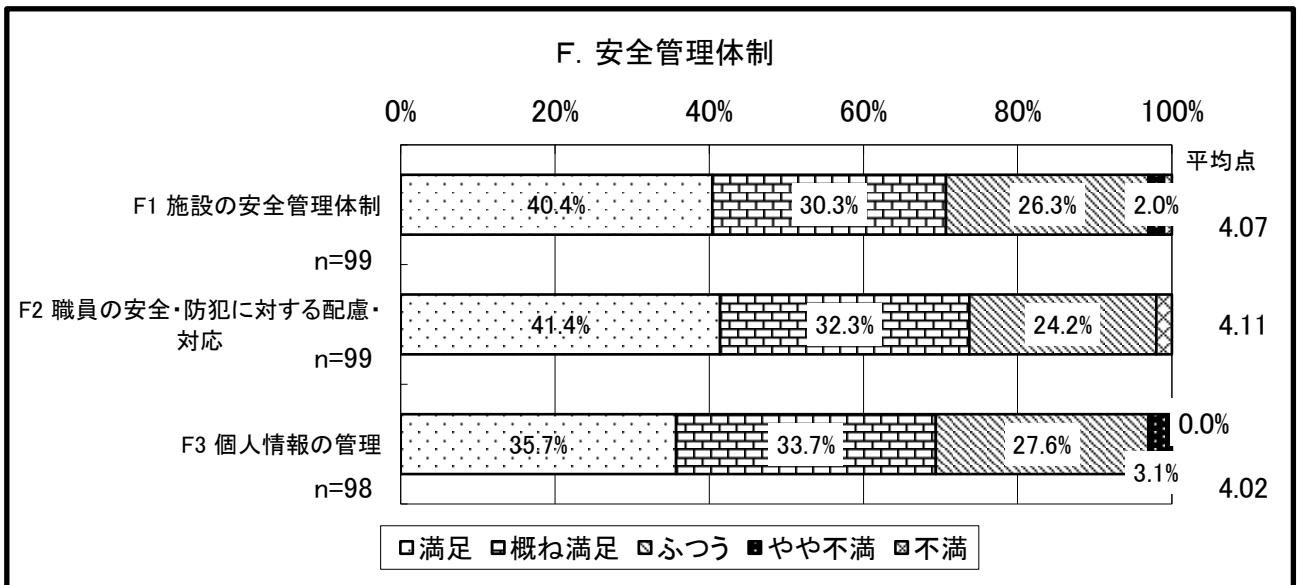


【D利用者の意見の反映】に関するコメント

満足度評価において3項目で「利用者は満足してる」という結果となった。
D3においては6割以上の方が「施設運営・野外活動が良い方向に改善されている」と感じており、これはホームページ問い合わせフォーム及び館内のご意見箱に投稿されたご意見に対して回答を作成し、個別返信や館内掲出するなどして共有していることが満足度につながったと思われる。今後も、利用者の皆様のご意見は真摯に受け止め改善していく姿勢を心掛けたい。

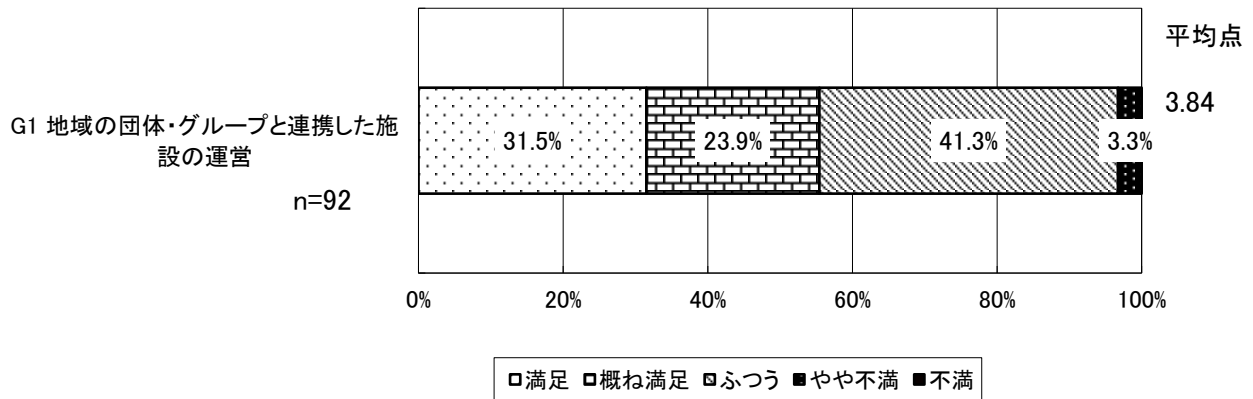


【Eスポーツ事業への取組】に関するコメント
 満足度評価4項目において「利用者は満足している」という結果になった。開催頻度（事業数）をコロナ禍前の状態に戻しつつあること、また利用者の生活にも日常が戻りスポーツ事業への参加数も向上した。心身ともに健康であるためには、コンスタントな運動は不可欠なので、今後も利用者のニーズに応えられるような事業展開に努めたい。



【F安全管理体制】に関するコメント
 満足度評価3項目において「利用者が満足している」という評価を得た。雷鳴時の屋外施設利用者に対しては、落雷の危険から利用者を回避させるため、スタッフが施設の利用を一時的に中止し、安全な場所への避難待機を誘導している。また、利用者の怪我や体調不良などにおいても、緊急を要する場合は救急要請をするなどの適切な対応をしている。また、スタッフは年2回の自衛消防訓練を行っており、災害時の対応も万全である。

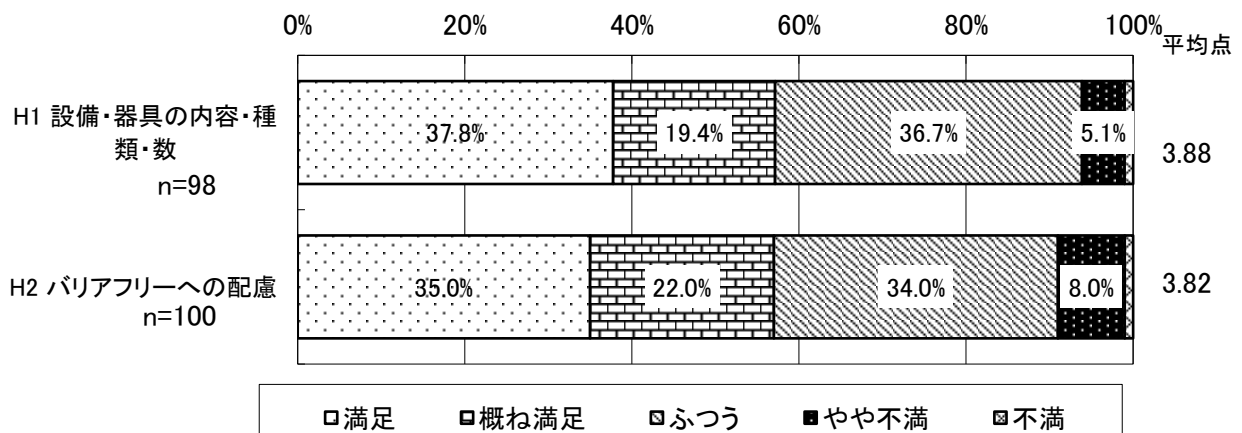
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

昨年に引き続き「利用者は満足している」という評価となった。スポーツ関連事業では、市内小学校やコミュニティセンターへ出向き出張教室を開催し、体育館には足を運びにくい地域の方が参加できるよう配慮している。また市内外の中学校からの職場体験生や近隣大学からのインターン・実習生も受け入れており、地域との連携にも貢献している。

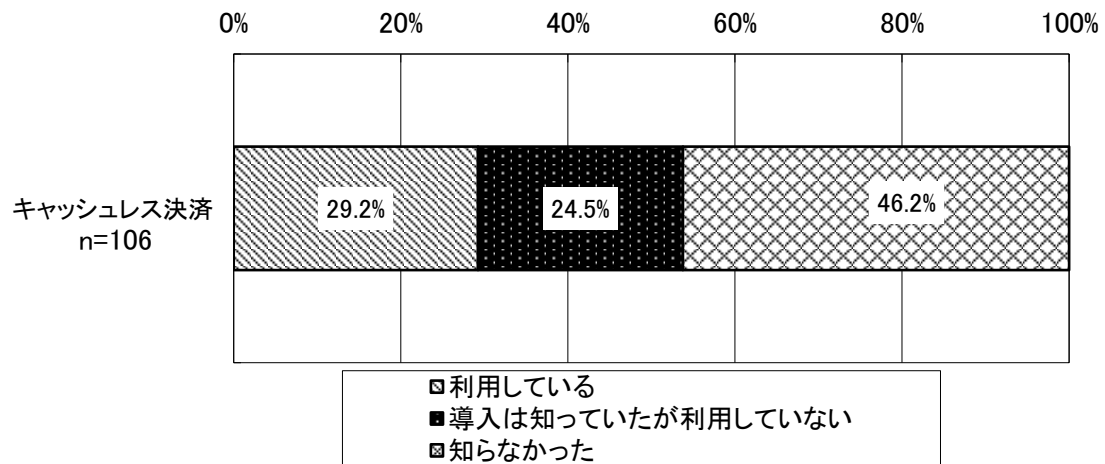
H. その他



【Hその他】に関するコメント

満足度評価において2項目で「利用者は満足している」という評価を得た。バリアフリーへの配慮としては、車いす対応の自動販売機の設置や障がい者用化粧室に設置したオストメイト、またトレーニング室の器具の配置換えによる車いす用スペースの確保などが評価へとつながったと思われる。

問3. キャッシュレス決済について



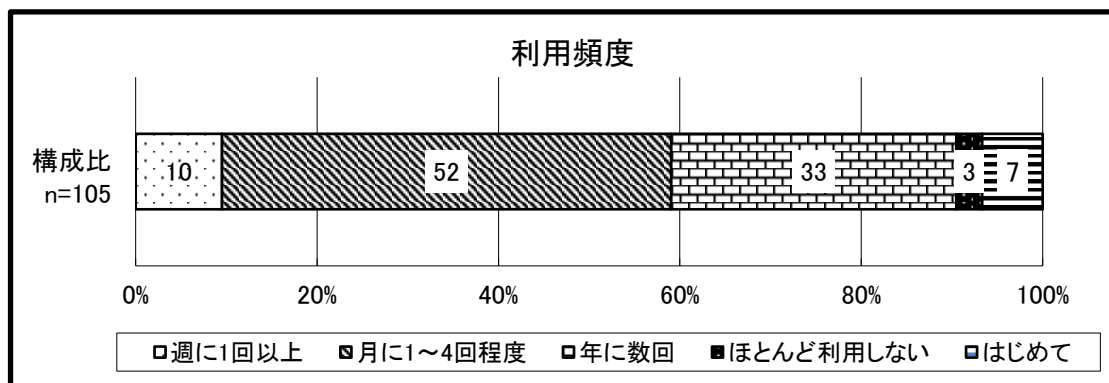
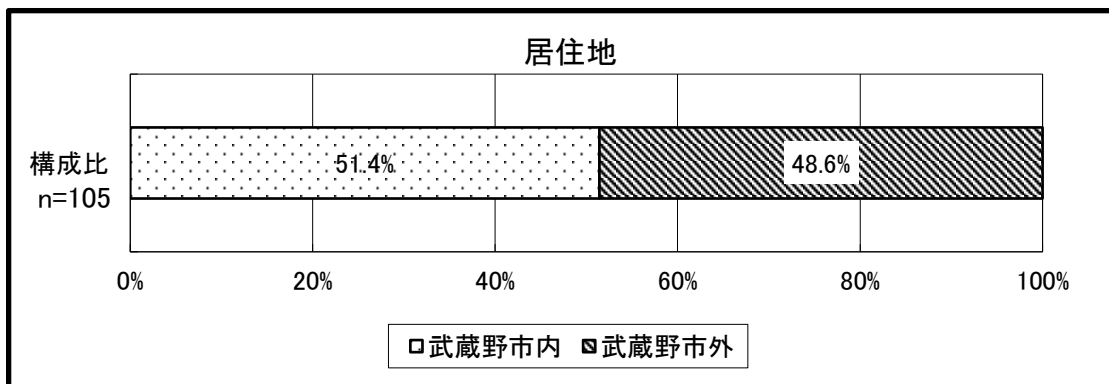
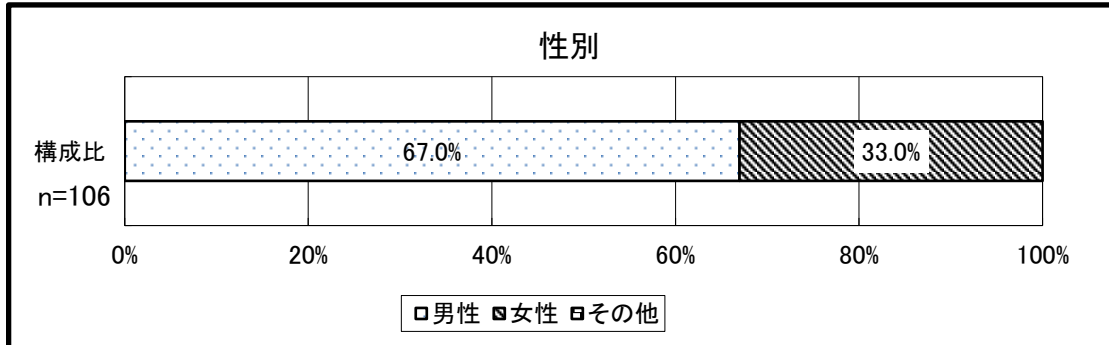
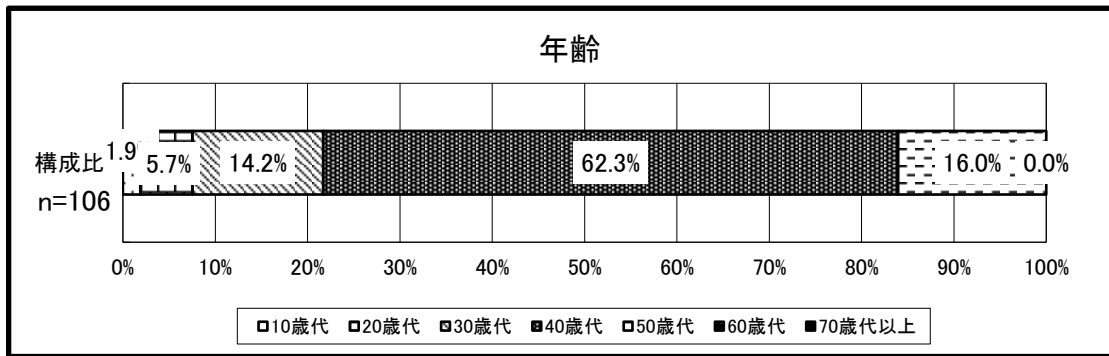
【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント

昨年度導入したキャッシュレス決済において「利用している」は約半数にまで伸びた。窓口やHPによる案内を継続してきたことにより、ワンデーレッスン・教室の参加料やトレーニング室の使用料の支払いに利用する方が顕著に増えたためキャッシュレス決済が浸透してきたといえる。今後も引き続きキャッシュレス決済導入に係る案内を継続し、利用者の利便性向上に寄与したい。

総合体育館

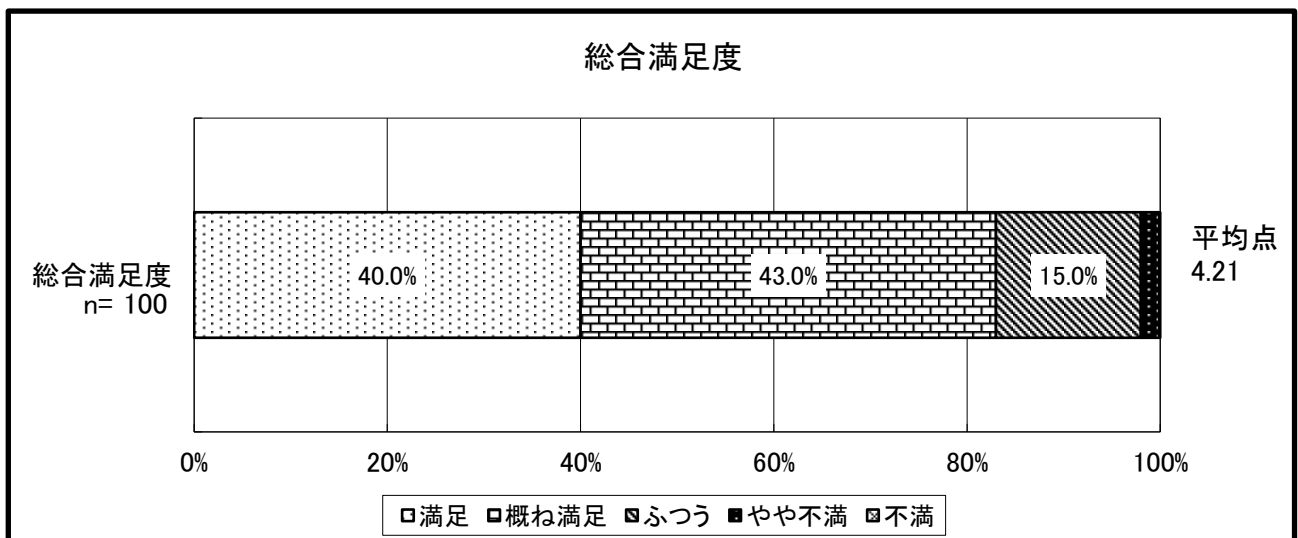
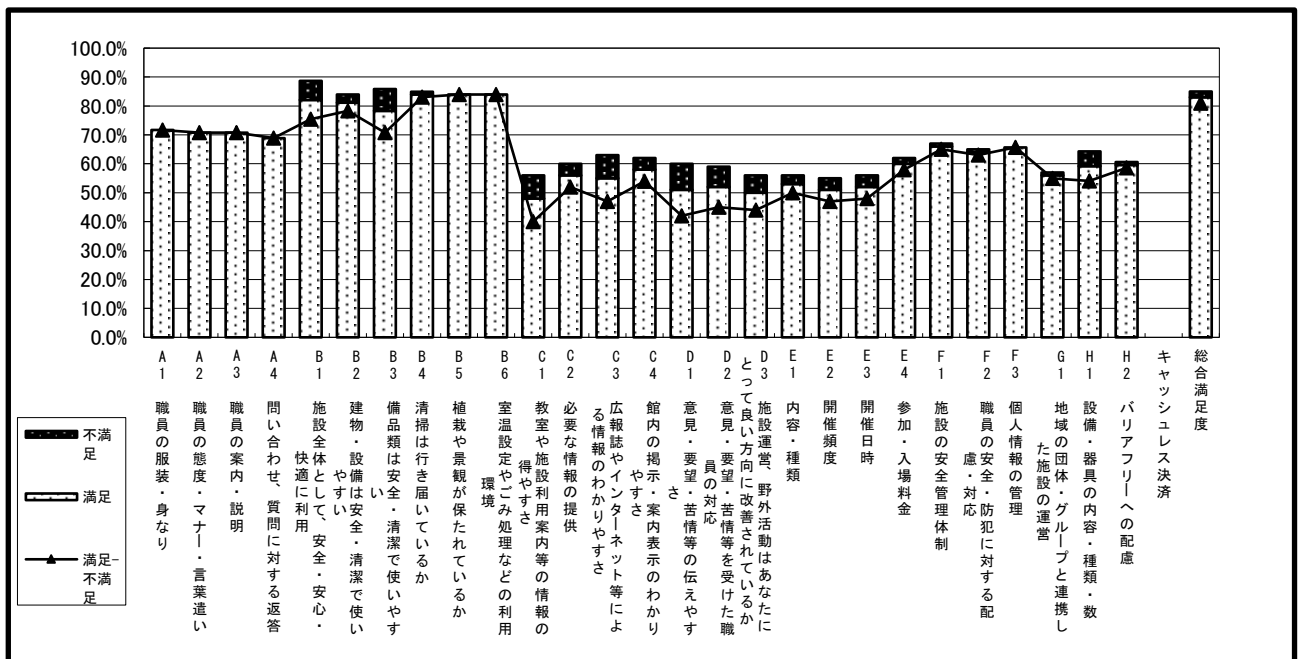
No.	評価点	評価理由
1	4	駐車場料金が少し高い(利用者で長時間利用する際等) また場所も少し遠く感じる。
2	5	乳幼児がいるので遊ぶスペースがあり、とても満足している。産後ヨーガに参加したが、こうい
3	5	とても利用しやすいありがたいです。スタッフの方がとても優しくて安心です。今後ともよろしくお
4	5	地球温暖化にともなうエアコン設備の強化をお願いします。
5	4	市外だと利用しにくい時がある。
6	4	子どもが体操、大人(親)が別の教室、などがあると良いかも。もしくは一緒(沢山 土日)。フラ
7	5	いつも気持ちよく使わせて頂いてます。職員の方や先生方の対応もいつも親切、丁寧にご対
8	4	体育館で行っているフラダンスサークルの団体を知りたいです。
9	5	いつもありがとうございます。
10	4	土日の大人初心者テニス教室があるとよいです。
11	4	いつも楽しく使わせていただいております。
12	5	参加料金が安くありがたいです。親子ともども利用させてもらってます。
13	4	教室申込のサイトが使いにくい。
14	3	先着順ではなくなり、インターネットでの応募になってから落選することが多い。また抽選結果
15	4	のんびりヨガ 金曜、エレガンスストレッチの抽選に外れる事が多いので、人数を増やすか、
16	5	鈴木孝一先生のクラス、すばらしいです。増やしてほしいです。
17	4	・トイレ、更衣室のリニューアルをぜひ。・吉祥寺駅からのアクセスを改善して下さい。(ムーバスが市役所を回らないのがフシギ)・このようなアンケートとるのが好きですが、その結果を
18	4	コロナ前のようにヨガやピラティス等、運動が軽から中程度のカリキュラムを人数をふやして募
19	5	弓道場、冬はさむい。
20	4	個人利用時、ルールを著しく守れない人が居るので、安全の為に、しっかり指導してほしい。
21	4	弓道場は道具を持っていれば、誰でも出入りでき、安全管理体制として不安です。少なくとも、
22	5	ワンデいの抽選結果が遅くなった。月曜申込の抽選結果が土曜日になってしまい、年休をとる
23	3	・室温調節の及ばない施設があるので、温暖化に順応できる工夫をお願いしたい。・トイレに非
24	4	武弓連の練習枠(週末、4コマ目)を増やして欲しい。
25	3	弓道庫の雨もりを修繕してほしい。冷暖房を完備してほしい。
26	5	インターネットで、該当する所への行き方がわかりにくい。○→○→○→
27	5	武蔵野市民でないのが残念。
28	5	ヨガが早く元通りの人数と先着順で受けられる様になってほしい。
29	4	4Fの柔道室は機械の音が大きいですね(流れる音)。
30	4	吉祥寺南町より通っているが、もう少し近くにスポーツ施設があると良いと思っています。
31	5	市内の方が利用しやすい金額でとてもよいと思います。予約システムも改善されてよかったと
32	4	スポーツ教室の人数がコロナ禍のままですが、現状をふまえ、元通りにして欲しい。
33	5	利用させていただくようになってから本日まで、本当にお世話になっていると実感し、感謝して
34	4	います。one day lesson、太極気功の会の講習、夏のバスケットボールの大会など、楽しい体
35	5	験や企画でいっぱい、ただよろこんで、たのしませていただいています。館内は、いつもきれ
36	5	・利用者が増加したので、一部のマシンに集中して、利用機会が減ってしまっている。一部だけ
37	5	だが、制限時間を短くして、回してほしい。・ケイタイ利用者が多くてインターバルが長いので、
38	5	とても素晴らしい施設を提供していただきありがとうございます！！^_^
39	4	指導員の方々の努力は本当に素晴らしいです。いつも感謝しながら利用させていただいていま
40	5	安価で気軽に利用できるのも、満足です。
41	5	主に体育館のトレーニングジムを利用しています。指導員さんはどの方も親切で的確なアドバイスをして下さいます。いつもありがとうございます。室温に関して、もう少し下げてください
42	4	トレーニングルームでの有酸素運動、ストレッチ等行ってほしい(前の様に)。昨日会った友達、
43	5	パーキンソンの方が行く所がないのよとこまっていました。い前は一生懸命かよっていたので。
44	5	コロナ前に行っていた元気体操をお願いします。プリペイドカードの度数を上げて欲しい。
45	5	満足です！！

緑町スポーツ広場



【回答者の属性】に関するコメント

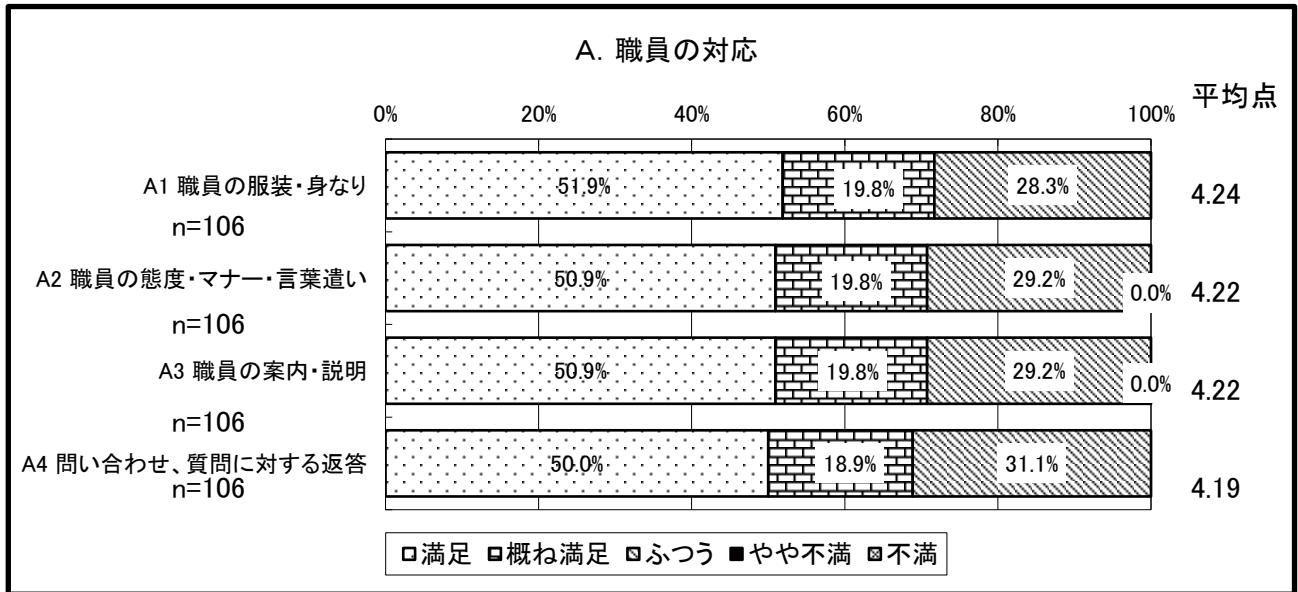
施設の特性上、主にサッカーやフットサルなどの球技種目での利用が中心となるが利用者層は幅広い。個人開放では小学生同士での利用もあるがアンケート回答の対象外のため、データには反映されていない。40代が約6割を占めたことは、サッカーやフットサル社会人チームの構成世代と未就学児や小学生チームの保護者層による集計が反映されたことが推測される。居住地は市内5割となり、安価で使用しやすい環境が整っていることから、市外利用者にも好評である。



(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

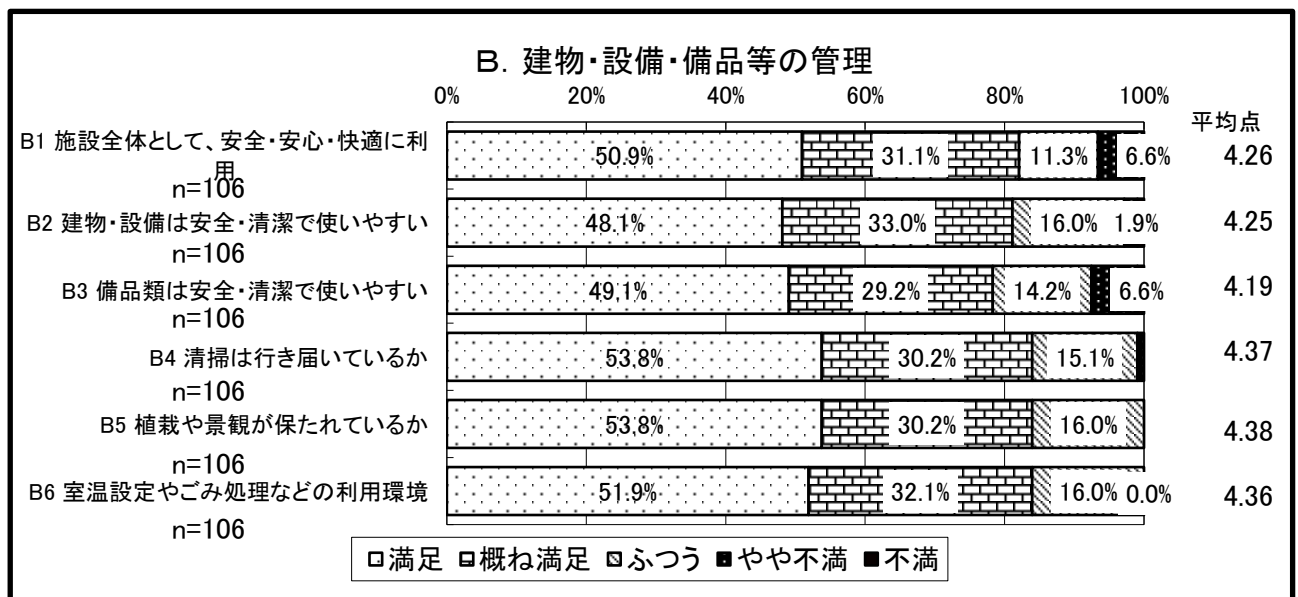
【総合満足度】に関するコメント

「満足」「概ね満足」を合わせて約8割という総合満足度の評価を得た。個々の項目に目を向けると、特に項目B「建物・設備・備品等の管理」を評価されている。常駐のスタッフが開場前の広場の清掃を行い、安全かつ快適に利用いただけるよう環境を整えていること、またコートの人芝やゴールの状況を巡視点検し、不良があれば適宜補修を行っていることが評価の要因だと推察される。なお、項目C「教室や施設利用案内等の情報の得やすさ」では「利用者の動向に注意が必要」と評価された。本アンケートの取得対象のうち、主催事業参加者の割合が1割程度であったことから、教室情報が行き届いていない層からの回答が中心という原因があると思われる。また、有人で広場を管理し、周囲をネットで囲んでいることから、防犯の面でも安全性が高く、学校帰りの小中学生の健全な活動場所として当施設が評価されている。



【A職員の対応】に関するコメント

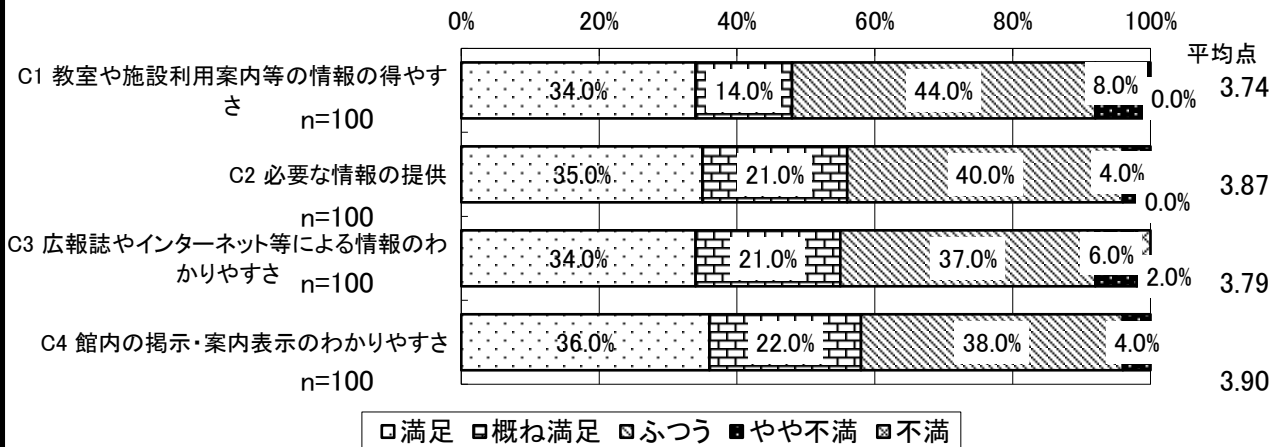
「満足」「概ね満足」を合わせると約7割が「高い満足度を得ている」という評価を得た。現場受付は、適切な仕様を設け外部委託を行っている。また、利用者の怪我等の緊急対応やその他施設のトラブルについては、当事業団との密な連絡体制により迅速に対応しており、当項目の評価へつながっている。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

満足度評価では、約8割が「満足」「概ね満足」で占めるという結果となった。施設の受付と清掃は常駐の外部委託スタッフが利用に適した環境を整え、天候の急変には当事業団から指示を促すという仕様を定めている。人工芝においては年間で保守を行い、軽微な補修は適宜行っている。また個人開放ではスタッフが常駐することにより、小中学生でも安全に利用しやすい環境を整備していることが、高い満足度の要因と考えられる。

C. 情報の提供

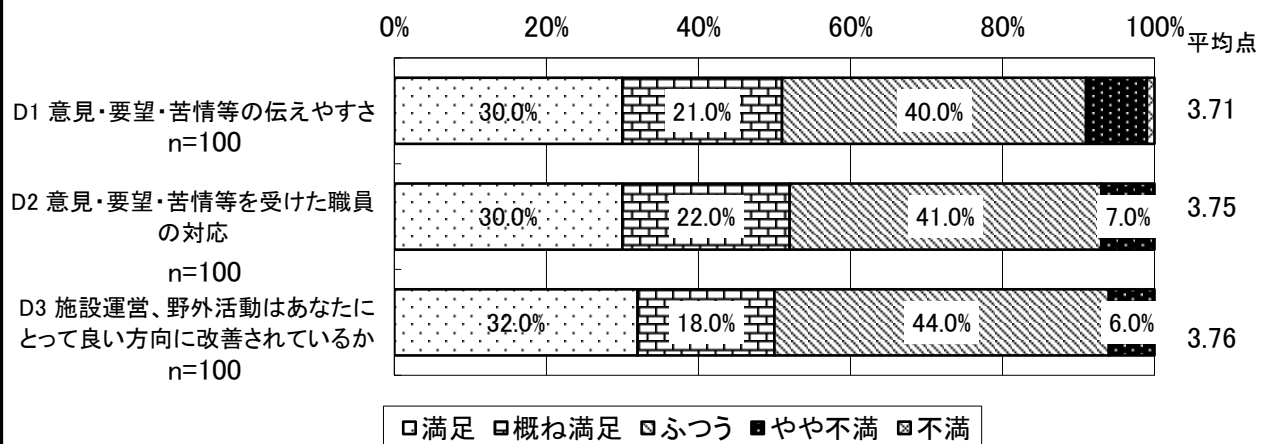


【C情報の提供】に関するコメント

「満足」「概ね満足」の評価は5割強であり、「利用者が満足している」という結果になった。

貸切状況の予定や主催事業の情報は、体育館内のフライヤー・ラック、HP、市の広報媒体に掲載し広報に努めている。また、夏場は熱中症対策として環境省のサイトで掲載しているWBGT(全国暑さ指数)を基準に、注意喚起の看板の掲出を行い命の安全のための情報を提供した。

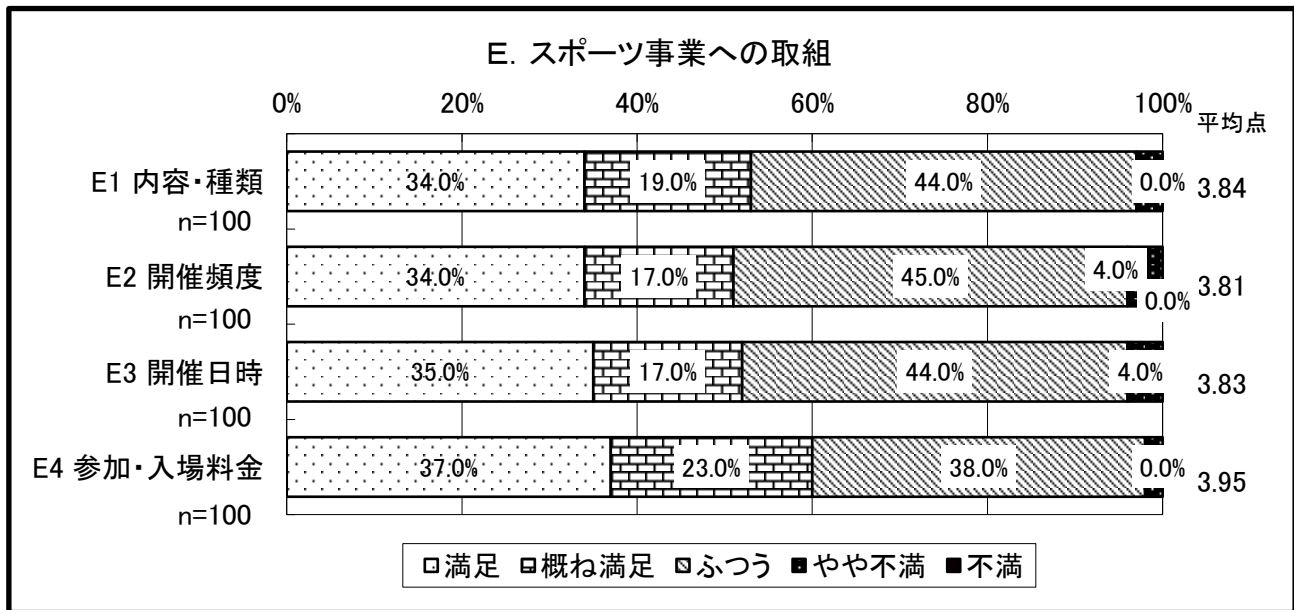
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

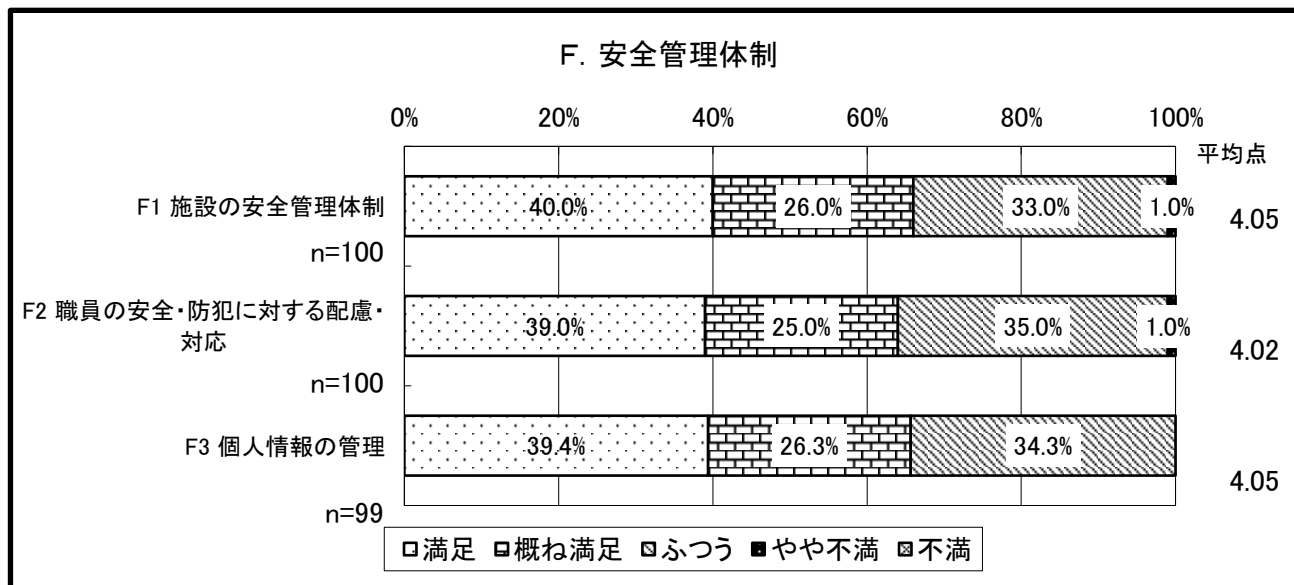
「満足」「概ね満足」の評価は5割弱であり、「利用者が満足している」という結果になった。

外部委託の受付スタッフが常駐しているため、日常的な利用者からの問い合わせには即応できる体制を敷いている。緊急対応や判断を伴う事例については、事業団職員が適宜対応に当たり、利用者のご意見やご要望を直接聞き取ることで、運営の改善に努めている。



【Eスポーツ事業への取組】に関するコメント

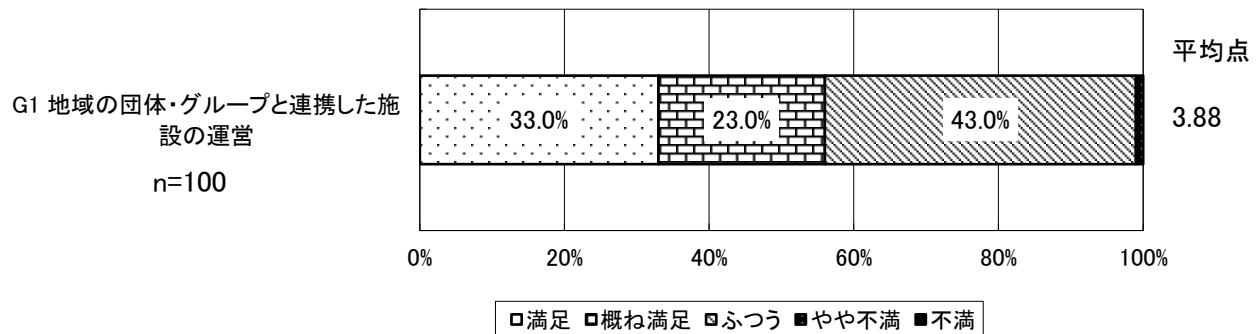
「満足」「概ね満足」の評価は6割弱となり「利用者が満足している」という評価となった。
 当事業団の主催事業として「親子でボール遊び」教室を開催している。施設全面を教室会場とすることで、小さなお子様が周りの環境を気にすることなく集中して教室へ参加できるよう配慮しており、参加者から高評価を得ている。



【F安全管理体制】に関するコメント

「満足」「概ね満足」は6割以上で「利用者は満足している」という評価を得た。
 屋外施設のため天候による影響が大きい。特に雷鳴時には、事業団本部の職員の指示により現場スタッフが避難誘導を行い利用者の安全を守っている。また利用中の怪我等があった際は、職員が現地へ急行し、応急処置及び救急要請を行うなど安全管理体制の維持に努めている。

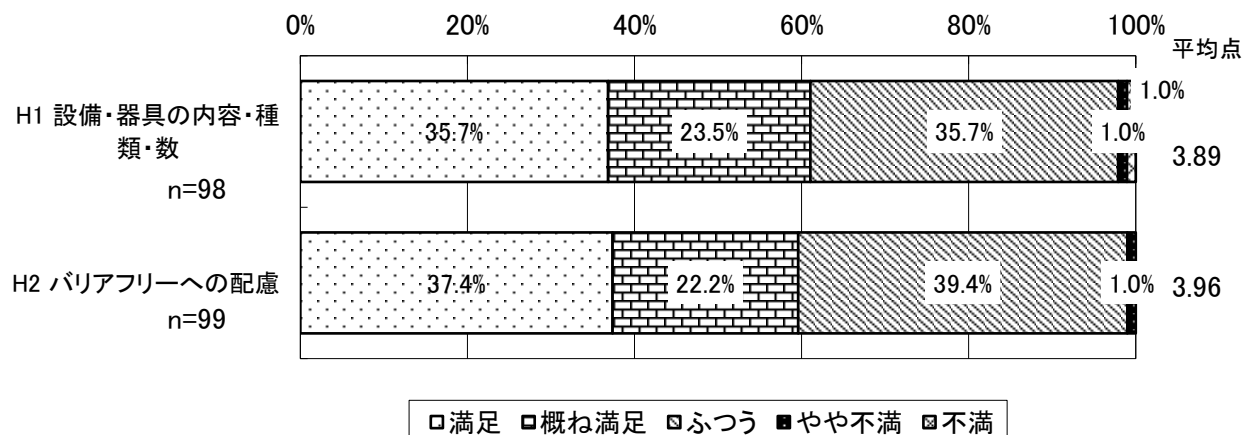
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

「満足」「概ね満足」は6割弱で「利用者は満足している」という評価を得た。市主催の桜まつりの開催では隣接施設として開放を行うなど会場の一部として場の提供をすることで貢献し、多くの方に入場していただいた。今後も地域活性化のための利用方法について引き続き検討していきたい。

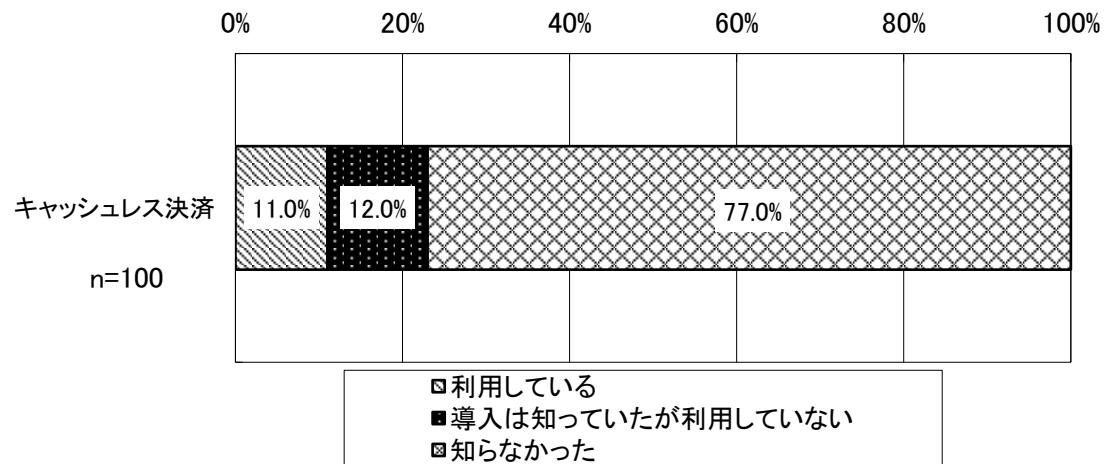
H. その他



【Hその他】に関するコメント

「満足」「概ね満足」は6割超で「利用者は満足している」という評価を得た。人工芝やフットサルゴールほか付帯設備の状態について、月次の巡視点検により不良をチェックする体制を敷いており、設備に不具合があった際は即座に修繕を行っている。個人開放ではフットサルボールの貸し出しを行い、学校帰りや仕事終わりに気軽に立ち寄れるようなサービスも行っている。

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年度から導入したキャッシュレス決済については、団体の貸切利用では認知度も高まり利用率が上がっている。しかし、施設の特性上個人利用が多くを占め、現地に設置されている券売機でのチケット購入が多くなることから総体的なキャッシュレス利用は他施設に比べて低くなるという結果になった。

緑町スポーツ広場

No.	評価点	評価理由
1	4	プールは安く利用できて、楽しませてもらっています。
2	4	照明をつけて下さい(フットサルコートに)
3	4	人工芝をやわらかいものに張替えてほしい。
4	2	照明をつけてほしいです。時間も21:00くらいまで伸ばしてほしいです。
5	3	アンケート多すぎ。意見に対する回答が欲しい。
6	3	屋外フットサルコートに夜間照明がほしい。
7	4	ライトがほしいです
8	5	最高
9	4	いつもありがとうございます。会社の活動の一環として利用させて頂いています。地域の方との交流の場があったら尚良いかと思います。(子ども達や、フットサル大会など) (株)ファ
10	5	また利用したい
11	4	予約とりやすくしてほしいです。イベントを知らなかった。
12	3	予約をネットからとれるようにしてほしい。
13	5	いつもフットサルコートを利用させて頂いて大変ありがたいです。
14	5	ここと同じような施設が、市内にもう数ヶ所あると良いと思います。夕方以降にも利用できる と良いと思います。
15	5	いつもありがとうございます。
16	5	サッカー場(人工芝)が無いのが、近くの市に比べて、劣っている。
17	4	体育館のエレベーターのボタンが押しにくい(力がいる)。
18	5	いつもありがとうございます。
19	4	いつもありがとうございます。
20	2	芝のはりかえを強く希望します。照明設置してほしいです。
21	5	快く利用させていただいております。芝の貼り替えをお願いします。
22	3	人工芝コートの貼り替えを希望します。
23	4	芝のはりかえしてほしいです。
24	4	人工芝の張りかえを希望。

武蔵野プール・武蔵野温水プール

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 竹内 道則			
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	681,897,000 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	36.0 ／44	36.0 ／44	※市立のプール施設として、年間を通して幼児から高齢者、障がいのある方が快適かつ安全に利用できるよう、施設の管理運営を行い、設置目的を達成している。 ※第二期武蔵野市スポーツ推進計画及び第2期中期計画に基づいた事業計画書を策定、多様な層を対象とした事業へ取り組むとともに、令和4年度の武蔵野文化事業団との合併を機に企業価値向上に向けた取り組み計画を策定し、取り組みを進めている。 ※利用者アンケートの総合満足度では「高い満足を得ている」と評価された。プールロビーへ意見を投書できる「ご意見箱」を設置、また適宜受付可能な問合せフォームを体育館 HP へ開設することで、利用者が意見を伝えることのできる環境を整備している。 ※施設管理者として市民水泳大会、並びに市民体育祭を武蔵野市水泳連盟と協働し開催。市主管課を交え事前打ち合わせ等の連携を取り、設営や人員手配	※誰もが年間を通して快適かつ安全に利用できるよう、施設の管理運営を行っている。 ※利用者アンケートでは、「満足」「概ね満足」を合わせて約8割を占めている。「ご意見箱」の設置や、ホームページでの問合せフォームの開設により利用者からの意見を伝えることのできる環境を整備し、利用者の要望を受け、プール更衣室内から係員へ連絡ができるインターホンの設置、スマートウォッチを安全に使用するためのルール整備及び保護バンドの自動販売機導入を行った。 ※市民大会等の運営について、地域のスポーツ団体と連携して行っている。また、武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」や成蹊大学と連携し、主催事業の Sports for All 水球・武蔵野アクアスロン大会を開催、第二期武蔵野市スポーツ推進計画の記載の通り、「支える」面でのスポーツ推進に努めている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			の調整を行った。ほか、連盟主催事業の会場として各プールを提供し、地域住民が水泳を楽しめる機会を創出している。 ＊事業団主催事業の Sports for All 水球、武蔵野アクアスロン大会を開催する中で、武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」や近隣大学と連携することで、「支える」面でのスポーツ振興に努めた。 ＊情報の提供として、主催事業並びに夏期プールや武蔵野プール閉場期間の代替先の開放状況などを、市報、FM むさしの、館内掲示と配布ちらし、WEB、各種 SNS などを利用し、多様な層へ提供できるよう発信している。 ＊夏期屋外プール開放時は月間で1万5000人超の入場があり、普段プールを利用しない層の来場が中心のため、待機列や入場導線へ案内掲示を設置し、不慣れな方でも混乱なく利用できるよう配慮した。 ＊芸術文化、スポーツ、生涯学習の主催事業情報を集約した情報紙「Musashino Do!」を発行、多分野に関わる事業団の強みを活かした内容であり、スポーツにとどまらない情報発信に努めている。	＊夏期屋外プール開放時は月間で1万5000人超の入場があり、普段プールを利用しない層の来場が中心のため、待機列や入場導線へ案内掲示を設置し、不慣れな方でも混乱なく利用できるよう配慮した。 ＊事業計画に基づき、幼児や障がい者対象の水泳教室を実施するほか、ユニバーサルスポーツとして水中体操のプログラムを実施。また専門講師によるスイムフォームチェック教室や新規事業の土曜学校水球教室においては、市内在住の元水球日本代表選手を講師として招聘するとともに、同競技日本代表選手5名をゲストに招いた「Sports for All 水球」を実施するなど東京2020大会のレガシーを活かす事業展開を行っている。また、屋外プールと陸上競技場を会場とした恒例イベント「武蔵野アクアスロン大会」も定員を超える応募を受け開催した。教室や各種イベントにおいて参加者より高い評価を得ている。
B 安全への取組み	8.8／12	8.8／12	＊年2回の自衛消防訓練をプール管理委託事業者と連携して行い、有事の対応に備えている。加えて、月次でプール水質検査、空気環境測定結果、レジオネラ菌検査結果を保健所へ報告し、安全な環境を利用者に提供するように努めている。 ＊警備業法により、プール監視業務における警備員（監視員）は警備業者として、警備業の講習	＊施設管理上必要な有資格保有者を配置するとともに、プールの安全管理に係る定期研修を実施し、事件・事故を防止する体制整備を行っている。 ＊近年実施していなかったプール場内における自衛消防訓練を、管理委託先と連携して行い、非常時の役割分担の見直しや保温シートなど備品類を追加購入することで、有事の対応に備えている。

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
			を受講したものを配置する仕様を定め外部事業者へ委託しており、非常時は無線等により事業団職員と即時連携し、対処できるよう体制を整備している。	
C 適正な運営	26.4 ／36	26.4 ／36	* 年度協定書、並びに年度事業計画に基づき、施設管理と事業運営を行っていることに加え、企業価値向上に向けた取組計画を令和4年度に策定し、さらなる業務改善を図っている。計画の実施状況は定例の進行管理会議により進捗を共有、管理している。市とは定期的な連絡会議を実施するとともに、必要に応じて市関連部署と連携し課題解決に努めている。 * プール管理委託事業者とは個人情報の取扱いに関する特記仕様を契約に含め、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。情報セキュリティ研修を実施し、管理・運営を徹底している。 * 施設、設備管理に係る保守、保全、定期点検業務委託は適宜作業へ立ち合い現場確認を行うとともに、報告書を精査し修繕計画を策定している。 * 主催事業指導委託並びに各施設の受付業務委託について、現場への立ち合いや各種報告書面をもとに業務実態を把握することで、適正に管理監督するよう努めている。	* 令和5年度は温水プール屋根及びタイル部分改修工事により、1月から3月の期間で全面休場したが、代替として武蔵野市立第四中学校温水プールの個人開放を実施し、利用者の運動機会を損なわないよう対応した。対応にあたっては、工事及び代替開放にあたり、プール管理業務について委託先と人員配置を見直した変更契約を結び、温水プール槽内特別清掃や四中プール場内設営、受付、監視業務に再分配することで、休場期間に行うべき事項を適切に業務委託した。 * 施設、設備管理に係る保守、保全、定期点検業務委託は適宜作業へ立ち合い現場確認を行うとともに、報告書を精査し修繕計画を策定している。
D 施設・整備等の適正な管理	5.6 ／8	5.6 ／8	* プール設備は、法令に基づく保守・保全点検及び管理の仕様を定め、外部事業者へ委託しており、点検結果は報告書形式で提出されている。異常が認められた際は適宜修繕を行い、機能性、安全性を担保している。 * 令和5年度は屋内と屋外をつなぐ可動壁に経年劣化が発見	* プール設備は、法令に基づく保守・保全点検ないしは管理を実施し、点検結果は報告書形式で提出され、異常が認められた際は適宜修繕を行い、機能性、安全性を担保している。 * 施設担当者は「プールの安全管理のための管理責任者講習会」

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
			されたため、主管課、施設課と連携し、部分補強工事を行った。 ＊施設担当者は「プールの安全管理のための管理責任者講習会」を受講し、施設の特性に応じた安全管理を行える体制を構築している。 ＊固定資産ないしは消耗什器備品として規定される物品は台帳を設け、管理番号を振り分け記録及び整理を行っているほか、年次で台帳と現物を照合し管理している。 ＊更衣室を中心に日常清掃に力を入れている。1時間に1度の床清掃を実施するとともに、水着脱水機や床清掃用具を利用者が自由に使えるよう設置することで、床面の濡れを抑制し清潔に利用できるよう努めている。 ＊年2回の点検休場時にはプール槽・濾過循環システム・受水槽など衛生に係る設備の特別清掃を実施し、水質の維持管理を行っている。	を受講し、施設の特性に応じた安全管理を行える体制を構築している。 ＊建物・設備の老朽化が進んでいるが、快適に利用できるよう更衣室を中心に日常清掃に力を入れている。1時間に1度の床清掃を実施するとともに、水着脱水機や床清掃用具を利用者が自由に使えるよう設置することで、床面の濡れを抑制し清潔に利用できるよう努めている。
全体	76.8 ／100	76.8 ／100	＊利用者ニーズを考慮し、プール更衣室内から係員へ連絡ができるインターホンの設置、また遊泳中にスマートウォッチを安全に使用するためのルール整備及び保護バンドの自動販売機導入を行った。 ＊令和5年度は主管課、施設課と連携し、経年劣化の見られる温水プールトップライト及びプール槽タイル部分改修工事を実施し、約2か月半休場した。その間、武蔵野第四中学校プールの調整をし、代替開放を行うことで、プール利用者への影響が最小限になるよう配慮した。	＊市内トップアスリートや近隣大学との連携により、魅力的なイベントや教室を展開しており、参加者の高い満足度を得ている。 ＊全体的に施設の老朽化が進んでいるが、早急な修繕対応や日常的な清掃により、安全かつ快適な施設利用に努めている。 ＊改修工事による休場期間においても、市民の運動機会を損なわないよう代替施設の開放を行った。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
＜アピール点＞ ＊視点A「市民の満足の向上」の満足度判断では、「高い満足度を得ている」と評価された。7月1日からはコロナ禍以降3年ぶりに制限のない屋外プールの開放が始まり、小・中学生の使用料10円は好評であった。施設の老朽化による不便さは、係員の丁寧な対応や毎日の清掃業務、ロビーに当日の利用状況を表示するサイネージの設置、広報物や表示案内を見直すことでカバーした。意見・要望を反映する取組として、遊泳中におけるスマートウォッチ(カバー付き)の使用を解禁、更衣室内からプール事務室へ連絡ができるインターホン設置を行い、利用者目線での利便性向上を図るとともに、水泳連盟と協働して各種市民大会を実施するなど、地域に根差した運営が評価につながった。 ＊視点B「安全への取組み」では、日本赤十字社水上安全救助員の認定証を有する責任者の監督のもと、監視員を配置する仕様を定め、場内の安全管理体制を整備。設備についてプール場内の日常巡視点検と定期的な自主点検を行い、不具合箇所を適宜把握、対処し利用者へ危険が及ばない環境づくりに努めた。 ＊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」沿って事業運営・施設管理を計画的に実施している。事業運営の面では、多様な主体が楽しむスポーツの推進として、藤村水泳教室に講師を依頼し、水中から撮影した映像をもとに理想とするフォームのアドバイスをスィムフォームチェック教室を実施した。個々の泳ぎに合わせた質の高い指導は初級者から上級者まで幅広い参加者の満足度を満たす教室として好評であった。その他、幼児・大人向け水泳教室、アクアビクス、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。東京2020大会等の武蔵野市のレガシーを生かした応援・観戦するスポーツ、多様なスポーツの楽しみ方の創出としては、新型コロナウイルスの感染症法上の分類が5類に移行したことを受け、定員を増やし、見学者人数の制限を無くした形で「Sports for All 水球」を実施した。子どもと保護者の目の前で現役日本代表選手によるデモンストレーションは迫力があり、一流選手と一緒に行うアクアゲームは貴重な時間となった。近隣大学やスポーツボランティアHANDSの協力もあり、ボランティアの参加促進と活動支援、地域連携の推進にも貢献した。 障がい者がスポーツに親しめる機会の創出としては、専門的指導ができる講師を手配し、大人向け・ジュニア向けに水泳教室を実施。アクアスロン大会では、視覚障がいのある参加者に対応した体制を整えた。ほか、異性の親子で利用できる優先更衣室やプール用車いすの設置など、様々な方が利用しやすいプールとして施設運営を行っている。 ＊視点D「施設・整備等の適正な管理」について、法令に基づいた定期点検を実施。利用者への影響が大きい各室の床、壁面、シャワー等付帯設備については職員による自主点検を実施し、本年は綻びの大きかった男子更衣室内シャワー壁面の防水塗装や階段壁面の塗装爆裂部を補修した。開館前の日常清掃や繁忙期の特別清掃に加え、1時間ごとに更衣室内の清掃を行い、利用者が快適に利用できる環境を整えている。1月からは温水プールを休場し、天井補修及びプール槽タイル目地の補修工事を実施。休場期間中は武蔵野第四中学校のプールを代替開放するなど、市民の運動習慣への影響が最小限になるよう配慮した。

＜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】
＊今回のコロナ禍の経験を振り返り、感染症や災害の想定と対応方針、マニュアルの見直しなどに取り組みたい。 ＊指定管理者による様々な改善点が市民に伝わるよう、情報の提供に関する満足度の向上に取り組みたい。	＊コロナ禍中に実施した制限について、時系列で状況ごとに内容をまとめ、記録している。また利用人数制限について、WEB を介した順番待ちシステムを導入し利用者の利便性をできる限り損なわない形をとったが、このシステムは発注先外部サーバにて保存し、今後定員制限を行う必要のある非常事態に備えている。ほか、12 月に実施した自衛消防訓練では、温水プールの特性に応じた避難誘導を行った。裸足に水着状態の利用者に対する防寒や足元の安全確保、ガラス面が多く濡れて滑りやすいプール施設の特性や施設・設備の状況を把握し知識を深め、管理を依頼している外部委託業者と共有できる非常時対応への方針やマニュアル見直しを図ることができた。 ＊利用者導線には、入場手順の案内を常設し、夏季プール運営期間は開放案内を追加掲示、当日の貸切状況についてはサイネージを設置し、情報提供に努めた。要望が多かった、遊泳中におけるスマートウォッチ(カバー付き)の使用解禁については、入口や館内表示、SNS アカウントやHP に情報を掲載し、初めて利用される方にもわかりやすい情報提供を行った。
＜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 ・老朽化が目立ち、修繕・改修箇所が多く、施設の構造上対応できない部分もある。法令に基づいた定期点検に加え利用者へ影響が大きい床、壁面、シャワー等の付帯設備の自主点検を実施し、安心・安全を第一に、利用者の声が反映できるよう市と連携して改修計画を進めたい。 ・子育て世代から寄せられた授乳室やオムツ替えシートの設置や異性親子が使える個室更衣室の要望など、利用者はもちろん、見学される保護者の方も含めた様々な方にとって利用しやすい環境を整備し、表示案内により情報提供も適正に行いたい。	

主管課（記入欄） <特に評価できる点> ＊意見箱の設置やホームページでの問い合わせフォームの開設等、利用者からの意見や要望を受け付ける環境を整備している。昨年度は利用者からの意見や要望を受け、遊泳中におけるスマートウォッチ(カバー付き)の使用を解禁とそのルール整備と保護バンドの販売、更衣室内からプール事務室へ連絡ができるインターホン設置など、利用者目線での利便性向上を図る取組みを行っている。 ＊計画に基づき誰もがスポーツを楽しむことができるよう、幼児や障がい者対象の水泳教室を実施するほか、ユニバーサルスポーツとして水中体操のプログラムを実施した。また、土曜学校水球教室においては、市内在住の元水球日本代表選手を講師として招聘するとともに、同競技日本代表選手5名をゲストに招いた「Sports for All 水球」では、武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」や成蹊大学と連携して実施するなど、地域と連携した事業運営もしている。また、屋外プールと陸上競技場を会場とした恒例イベント「武蔵野アクアスロン大会」も定員を超える応募を受けるなど、高い満足度を得る事業を展開している。 ＊改修工事による休場期間においても、市民の運動機会を損なわないよう代替施設の開放を行った。対応にあたっては、プール管理業務について委託先と人員配置を見直した変更契約を結び、温水プール槽内特別清掃や四中プール場内設営、受付、監視業務に再分配することで、休場期間に行うべき事項を適切に業務委託した。 ＊全体的に施設の老朽化が進んでいるが、早急な修繕対応や日常的な清掃により、安全かつ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】 ＊今回のコロナ禍の経験を振り返り、感染症や災害の想定と対応方針、マニュアルの見直しなどに取り組まれない。 ＊指定管理者による様々な改善点が市民に伝わるよう、情報の提供に関する満足度の向上に取り組まれない。	【指摘事項への対応】 ＊コロナ禍に実施したWEBを介した順番待ちシステムについては、現状、利用制限の終了に伴い、システムの使用は中止しているが、今後利用制限を行う場合にはこのシステムを再使用できるよう備えをしている。また、プール場内における自衛消防訓練を管理委託先と連携して行い、非常時の役割分担の見直しや保温シートなど備品類を追加購入することで、有事の対応に備えている。 ＊主催事業並びに夏期プールや武蔵野プール開場期間の代替先の開放状況など利用にまつわる情報を、市報、FMむさしの、館内掲示と配布ちらし、WEB、各種 SNS などを利用し、多様な層へ提供できるよう発信している。

＜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	36	
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。					
	<u>評価の理由</u> 市立のプール施設として、年間を通して幼児から高齢者、障がいのある方が快適かつ安全に利用できるよう、施設の管理運営を行い、設置目的を達成している。また第二期武蔵野市スポーツ推進計画及び第2期中期計画に基づいた事業計画書を策定、多様な層を対象とした事業へ取り組むとともに、令和4年度の武蔵野文化事業団との合併を機に企業価値向上に向けた取組み計画を策定し、取組みを進めている。						
	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	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「高い満足を得ている」と評価された。プールロビーへ意見を投書できる「ご意見箱」を設置、また適宜受付可能な問合せフォームを体育館HPへ開設することで、利用者が意見を伝えることのできる環境を整備している。寄せられた苦情の内容や対応は、電子データ形式で保存し、内部で回覧、共有を行うとともに、要望や意見は内容に応じて担当部署が回答を作成し、可能な範囲で改善に努めている。また、主催事業では参加者よりアンケートを募り、意見、要望を事業展開への参考としている。本年度は利用者の要望を受け、プール更衣室内から係員へ連絡ができるインターホンの設置、スマートウォッチを安全に使用するためのルール整備及び保護バンドの自動販売機導入を行い、ニーズに応えるべく適宜対応している。						
	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。							
<u>評価の理由</u> 施設管理者として市民水泳大会、並びに市民体育祭を武蔵野市水泳連盟と協働し開催。市主管課を交え事前打ち合わせ等の連携を取り、設営や人員手配の調整を行った。ほか、連盟主催事業の会場として各プールを提供し、地域住民が水泳を楽しめる機会を創出している。また、武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」や成蹊大学と連携し、事業団主催事業のSports for All 水球・武蔵野アクアスロン大会を開催、第二期武蔵野市スポーツ推進計画の記載の通り、「支える」面でのスポーツ振興に努めた。							
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	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> 主催事業並びに夏期プールや武蔵野プール閉場期間の代替先の開放状況など利用にまつわる情報を、市報、FMむさしの、館内掲示と配布ちらし、WEB、各種SNSなどを利用し、多様な層へ提供できるよう発信している。また、夏期屋外プール開放時は月間で1万5000人超の入場があり、普段プールを利用しない層の来場が中心のため、待機列や入場導線へ案内掲示を設置し、不慣れな方でも混乱なく利用できるよう配慮した。加えて、今年度より芸術文化、スポーツ、生涯学習の主催事業情報を集約した情報紙「Musashino Do!」を発行、時節に合わせた主催事業の情報を、武蔵野市内全戸へ配布した。多分野に関わる事業団の強みを活かした内容であり、スポーツにとどまらない情報発信に努めている。							
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	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> アンケート項目A「職員の対応」では全項目で高い満足度を得ることができた。受付やプール場内の監視業務は、当プールの特性に応じた仕様を定め専門企業へ業務委託を行っており、日報並びに月次の定例会等により、最新の状況や課題を共有し、適切に対応している。また、利用案内や施設仕様についての業務マニュアルを作成、初期研修を行い、提供するサービスの水準を統一している。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計		
	自主事業への 取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。 2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。	4	5	4			
	<u>評価の理由</u> 第二期武蔵野市スポーツ推進計画及び第2期中期計画を踏まえた事業計画を策定し、これに基づいたスポーツ事業を展開している。幼児や障がい者対象の水泳教室を実施するほか、ユニバーサルスポーツとして水中体操のプログラムを実施した。また水泳中級者から上級者向けに水泳選手を指導している講師によるスイムフォームチェック教室を実施した。新規事業の土曜学校水球教室においては、市内在住の元水球日本代表選手を講師として招聘するとともに、同競技日本代表選手5名をゲストに招いた「Sports for All 水球」を実施、東京2020大会のレガシーを活かす事業展開を行った。また、屋外プールと陸上競技場を会場とした恒例イベント「武蔵野アクアスロン大会」も定員を超える応募を受け開催、本調査の満足度評価及び教室・イベント参加者を対象とした独自アンケートにて温水プールで実施する全事業を平均して91.7%の割合で満足以上の高い評価を得ることができた。なお、温水プールで実施している事業の延べ参加者数は2319名であり、今後も拡充に努めたい。							
B 安全 への 取組 み 【 配 点 1 2 点 】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。 2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。 3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。 4 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。	8	4	6.4	8.8		
		<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するとともに、プールの安全管理に係る定期研修を実施し、事件・事故を防止する体制を敷いている。また、近年実施していなかったプール場内における自衛消防訓練を管理委託先と連携して行い、非常時の役割分担の見直しや保温シートなど備品類を追加購入することで、有事の対応に備えている。加えて、月次でプール水質検査、空気環境測定結果、レジオネラ菌検査結果を保健所へ報告し、安全な環境を利用者に提供するように努めている。また、施設所有者賠償責任保険へ加入、賠償責任及び傷害事故への保障へ備え、被災者への救済を速やかに図ることの						
		適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。 2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。 3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。	4	3		2.4	
			<u>評価の理由</u> 警視庁の指導により、プール監視業務における警備員（監視員）は警備業者として、警備業の講習を受講したものを配置する仕様を定め外部企業へ委託しており、非常時は無線等により事業団職員と即時連携し、対処できるよう体制を整備している。また、閉館時は機械警備により、発報を検出した際は外部委託の警備員が出動し対処を行う。なお、令和5年度の発報回数は8件、いずれも機器の誤検出が原因で、緊急対処員による確認の結果、異常は認められなかった。					
	確実な業務の 履行		1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。 2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。 3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。 4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。	4	4		3.2	
		<u>評価の理由</u> 基本協定、並びに事業計画に基づき、施設管理と事業運営を行っていることに加え、企業価値向上に向けた取組計画を令和4年度に策定し、さらなる業務改善を図っている。計画の実施状況は定例の進行管理会議により進捗を共有、管理している。市とは定期的な連絡会議を実施するとともに、必要に応じて市関連部署と連携し課題解決に努めている。令和5年度は主管課、施設課と連携し、経年劣化の見られる温水プールトップライト及びプール槽タイル部分改修工事を実施。工事に伴うプール休場への対応として、武蔵野第四中学校プールの代替開放を調整した。						
効率的な運営		1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。 2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。 3 適正に（経費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。	4	4	3.2			

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】	<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64.3%、15mコースが57.4%である。ただし、貸切利用の入らなかったコース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。5年度はトップライト及びタイル部分改修工事により、温水プールを1/4（木）～3/14（木）の期間で全面休場したが、代替として武蔵野第四中学校温水プールの個人開放を1月29日から3月14日の間で実施、利用者の運動機会を損なわないよう対応した。工事及び代替開放にあたり、プール管理業務について委託先と人員配置を見直し変更契約を結び、温水プール槽内特別清掃や四中プール場内設営、受付、監視業務に再分配することで、休場期間に行うべき事項を適切に業務委託した。また、新型コロナウイルスの感染症法上の分類が5類に引き下がったことを受け、ロッカー等の消毒や利用者誘導の人員数について見直しを図り、経費削減に努めた。						
	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	26.4	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。					
		3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。					
	<u>評価の理由</u> 個人情報保護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。また、プール管理委託先とは個人情報の取扱に関する特記仕様を契約に含め、個人情報保護に努めている。						
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	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> 契約事務に係る規程を定め、契約金額の多寡や契約内容に応じたプロポーザルや競争見積合わせを行うことで、適正な選定を行っている。施設、設備管理に係る保守、保全、定期点検業務委託は適宜作業へ立ち合い現場確認を行うとともに、報告書を精査し修繕計画を策定している。また、主催事業指導委託並びに各施設の受付業務委託について、現場への立ち合いや各種報告書面をもとに業務実態を把握することで、適正に管理監督するよう努めている。						
	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。					
<u>評価の理由</u> 今年度の延べ利用者数は、屋内プール79,718名、夏期（7～9月）開放の屋外プールは35,470名である。武蔵野プールのトップライト及びタイル部分改修工事に伴い1/4（木）～3/14（木）の期間で全面休場したが、本年は5年ぶりに定員制限を設けず屋外プールを開放したことから、昨年との比較で24,747名の利用増となった。また、工事休場の代替として開放した第四中学校温水プール個人開放（1/29～3/14）における利用者数は4,222名であった。屋外プール並びに第四中学校温水プール代替開放時は、平時と異なる利用者層や利用方法となるため、各種案内を導線上へ掲示し、不慣れな方でも混乱なく利用しやすい環境を整え、リピート率の増加に努めた。							
指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	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について、顧問会計士による月次監査を隔月で実施することで、適正な管理を行っている。収支の見込みを決算前に算出し、適正かつ効率的な予算の運用に努めている。現金の管理については、施設利用料・事業参加費を日次で集計し、翌日金融機関へ速やかに入金することで安全・防犯を重視した運用を行っている。							
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。						
<u>評価の理由</u> 契約事務手続の担当を見直し、各関連部署へ分配することで、委託契約に伴う事務処理の効率化と委託契約内容の精査を図り、経費削減に努めた。また、年間を通じて使用が見込まれる消耗品について、法人一括でまとめた数を発注する単価契約を結び、消耗品支出を削減している。ほか、施設照明を順次LEDライトへ置換し、光熱費を抑えながら照度を確保するよう取り組んでいる。							
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4			
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。						
<u>評価の理由</u> 武蔵野市文化・スポーツ・生涯学習ネットを用いたシステムにより、体育施設条例施行規則に則った施設利用申請や教室参加機会の管理を行うことで、公平、平等に運動機会を提供する体制を構築している。主催事業への申込は、初参加者、前回落選者、市内在住・在勤・在学者が優先され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。							

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	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> プール設備は、法令に基づく保守・保全点検ないしは管理の仕様を定め、外部企業へ委託している。点検結果は報告書形式で提出され、異常が認められた際は適宜修繕を行い、機能性、安全性を担保している。本年は屋内と屋外をつなぐ稼働壁に経年劣化による強度の脆弱性が発見されたため、主管課、施設課と連携し、部分補強工事を行った。また、施設担当者は「プールの安全管理のための管理責任者講習会」を受講し、施設の特性に応じた安全管理を行える体制を構築している。固定資産ないしは消耗什器備品として規定される物品は台帳を設け、管理番号を振り分け記録及び整理を行っているほか、年次で台帳と現物を照合し管理している。						
	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	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> 建物は老朽化しているものの、快適に利用できるよう更衣室を中心に日常清掃に力を入れている。1時間に1度の床清掃を実施するとともに、水着脱水機や床清掃用具を利用者が自由に使えるよう設置することで、床面の濡れを抑制し清潔に利用できるよう努めている。また、年2回の点検休場時にはプール槽・濾過循環システム・受水槽など衛生に係る設備の特別清掃を実施し、水質の維持管理を行っている。						

様式2-2 評価項目シート

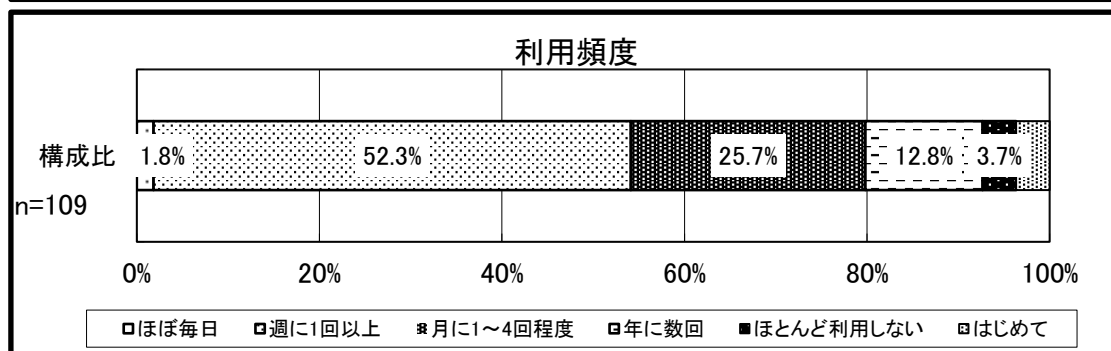
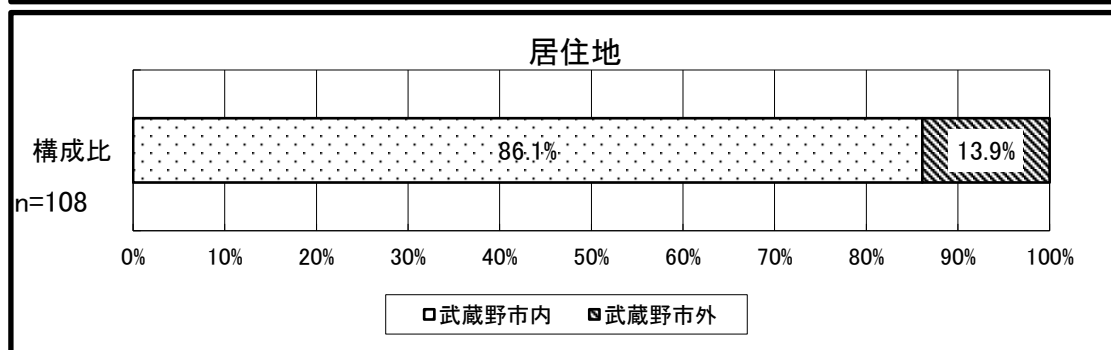
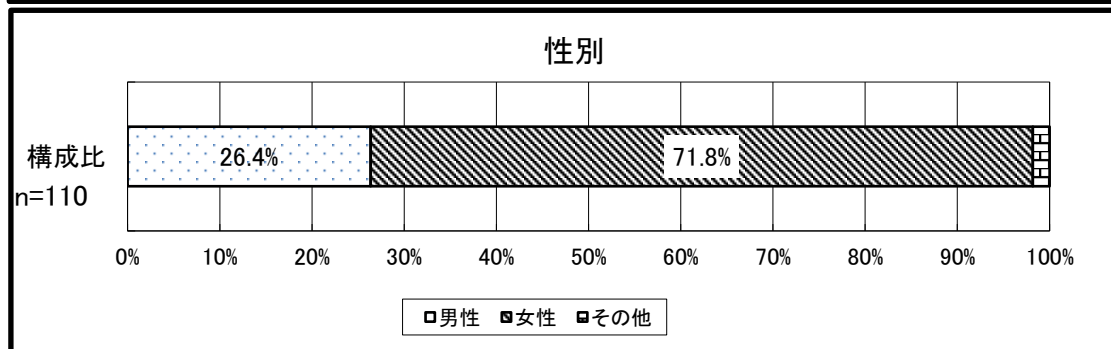
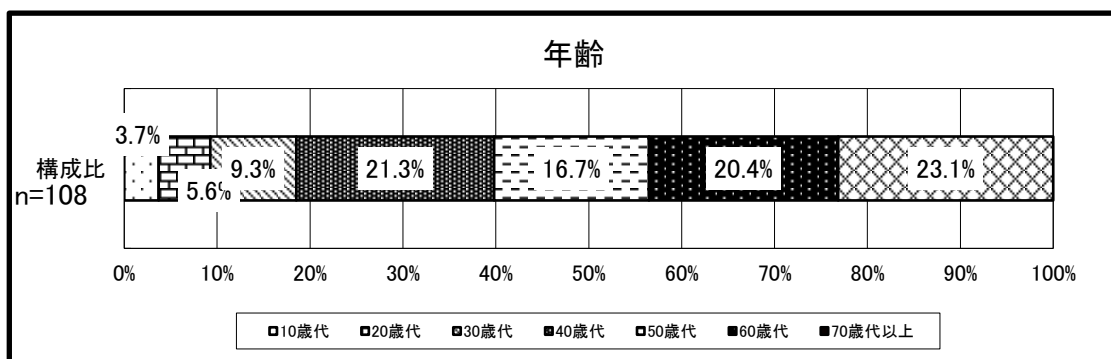
【留意点】

- 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	36	
		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、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）。					
	<u>評価の理由</u> *誰もが年間を通して快適かつ安全に利用できるよう、施設の管理運営を行っている。第二期武蔵野市スポーツ推進計画及び第2期中期計画に基づいた事業計画書を策定し、多様な層を対象とした事業へ取り組むことに加え、武蔵野文化事業団との合併を機に企業価値向上に向けた取組み計画を策定し、組織体制の見直しや、強みを活かした広報活動等の取り組みを進めている。 *利用者アンケートでは、「満足」「概ね満足」を合わせて約8割を占めている。「ご意見箱」の設置や、ホームページでの問合せフォームの開設により利用者からの意見を伝えることのできる環境を整備し、利用者の要望を受け、プール更衣室内から係員へ連絡ができるインターホンの設置、スマートウォッチを安全に使用するためのルール整備及び保護バンドの自動販売機導入を行った。 *市民大会等の運営について、地域のスポーツ団体と連携して行っている。また、武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」や成蹊大学と連携し、主催事業のSports for All 水球・武蔵野アクアスロン大会を開催、第二期武蔵野市スポーツ推進計画の記載の通り、「支える」面でのスポーツ推進に努めている。 *夏期屋外プール開放時は月間で1万5000人超の入場があり、普段プールを利用しない層の来場が中心のため、待機列や入場導線へ案内掲示を設置し、不慣れな方でも混乱なく利用できるよう配慮した。 *市報やホームページ、子育て世代を対象としたSNS等に加え、芸術文化、スポーツ、生涯学習の主催事業情報を集約した情報紙「Musashino Do!」を発行、時節に合わせた主催事業の情報発信を行っている。多分野に関わる事業団の強みを活かした内容であり、スポーツにとどまらない情報発信に努めている。 *事業計画に基づき、幼児や障がい者対象の水泳教室を実施するほか、ユニバーサルスポーツとして水中体操のプログラムを実施。また専門講師によるスイムフォームチェック教室や新規事業の土曜学校水球教室においては、市内在住の元水球日本代表選手を講師として招聘するとともに、同競技日本代表選手5名をゲストに招いた「Sports for All 水球」を実施するなど東京2020大会のレガシーを活かす事業展開を行っている。また、屋外プールと陸上競技場を会場とした恒例イベント「武蔵野アクアスロン大会」も定員を超える応募を受け開催した。 *本調査の満足度評価及び教室・イベント参加者を対象とした独自アンケートにて温水プールで実施する全事業を平均して91.7%の割合で満足以上の高い評価を得ることができた。						
	<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	
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。					
	<u>評価の理由</u> ＊施設管理上必要な有資格保有者を配置するとともに、プールの安全管理に係る定期研修を実施し、事件・事故を防止する体制整備を行っている。さらに、近年実施していなかったプール場内における自衛消防訓練を、管理委託先と連携して行い、非常時の役割分担の見直しや保温シートなど備品類を追加購入することで、有事の対応に備えている。 ＊プール水質検査等の保健所への報告など、利用者に安全な環境を提供できるよう管理を行っている。 ＊プール監視業務における警備員（監視員）は警備業者として、警備業の講習を受講したものを配置する仕様を定め外部企業へ委託しており、非常時は無線等により事業団職員と即時連携し、対処できるよう体制を整備している。						
	<u>改善事項</u>						
		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。							
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。					

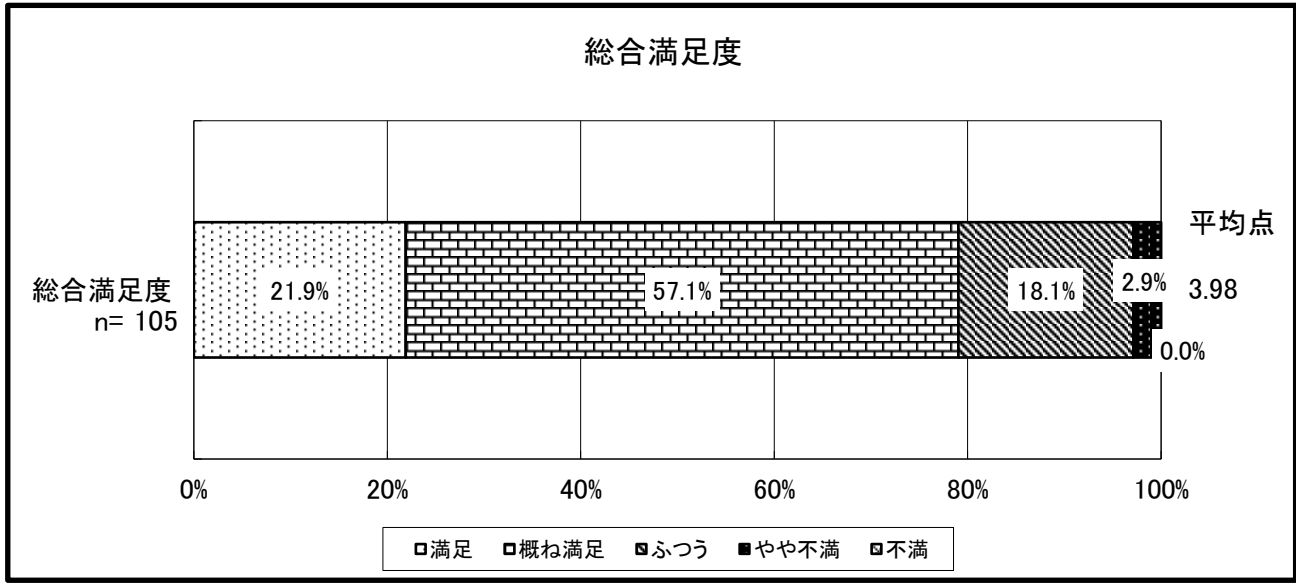
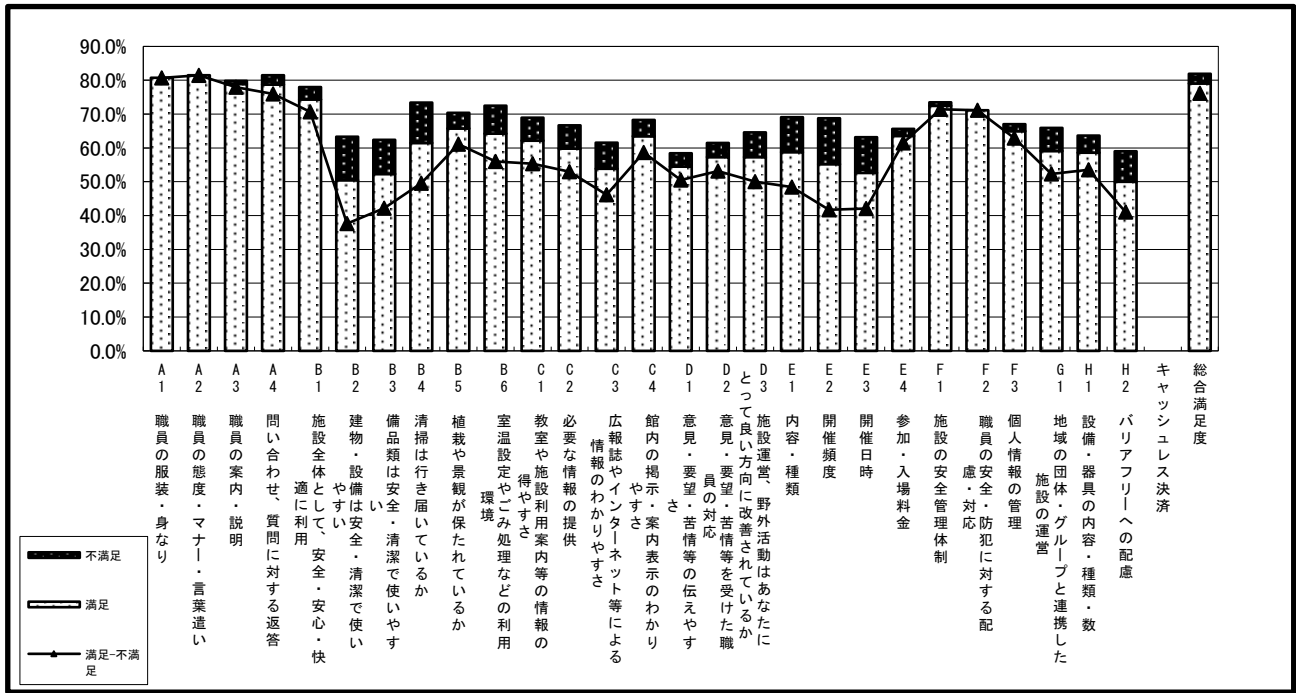
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計		
C 適正な運営 【配点36点】	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4	3.2	26.4		
		2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。						
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2			
		2 計画通りの収入が得られているか。						
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。						
	指定管理料の適正執行	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。							
<u>評価の理由</u> ＊基本協定、並びに事業計画に基づき、施設管理と事業運営を行っていることに加え、企業価値向上に向けた取組計画を策定し、組織内での業務分担の見直し等さらなる業務改善を図っている。市とは定期的な連絡会議を実施し、必要に応じて市関連部署と連携し課題解決を図っている。 ＊貸切利用の入らなかったコースは一般利用として開放し、実質的な稼働率は100％としている。 ＊令和5年度は温水プール屋根及びタイル部分改修工事により、1月から3月の期間で全面休場したが、代替として武蔵野市立第四中学校温水プールの個人開放を実施し、利用者の運動機会を損なわないよう対応した。対応にあたっては、工事及び代替開放にあたり、プール管理業務について委託先と人員配置を見直した変更契約を結び、温水プール槽内特別清掃や四中プール場内設営、受付、監視業務に再分配することで、休場期間に行うべき事項を適切に業務委託した。 ＊新型コロナウイルスの感染症法上の分類が5類に引き下がったことを受け、ロッカー等の消毒や利用者誘導の人員数について見直しを図り、経費削減に努めている。 ＊施設、設備管理に係る保守、保全、定期点検業務委託は適宜作業へ立ち合い現場確認を行とともに、報告書を精査し修繕計画を策定している。 ＊1月から3月までの工事期間中の全面休場があったが、5年ぶりに定員制限を設けず屋外プールを開放したことから、昨年との比較で24,747名の利用増となった。 ＊屋外プールや第四中学校温水プール代替開放時は、平時と異なる利用者層や利用方法となるため、各種案内を導線上へ掲示し、不慣れな方でも混乱なく利用しやすい環境を整え、リピート率の増加に努めた。								
<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	5.6		
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。						
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。						
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。						
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。						
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	3	2.4			
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
	<u>評価の理由</u> ＊プール設備は、法令に基づく保守・保全点検ないしは管理を実施し、点検結果は報告書形式で提出され、異常が認められた際は適宜修繕を行い、機能性、安全性を担保している。 ＊施設担当者は「プールの安全管理のための管理責任者講習会」を受講し、施設の特性に応じた安全管理を行える体制を構築している。 ＊建物・設備の老朽化が進んでいるが、快適に利用できるよう更衣室を中心に日常清掃に力を入れている。1時間に1度の床清掃を実施するとともに、水着脱水機や床清掃用具を利用者が自由に使えるよう設置することで、床面の濡れを抑制し清潔に利用できるよう努めている。							
	<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。平日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、男女比は約3:7で女性優位の結果となった。実際の利用割合は男性が6割弱である。

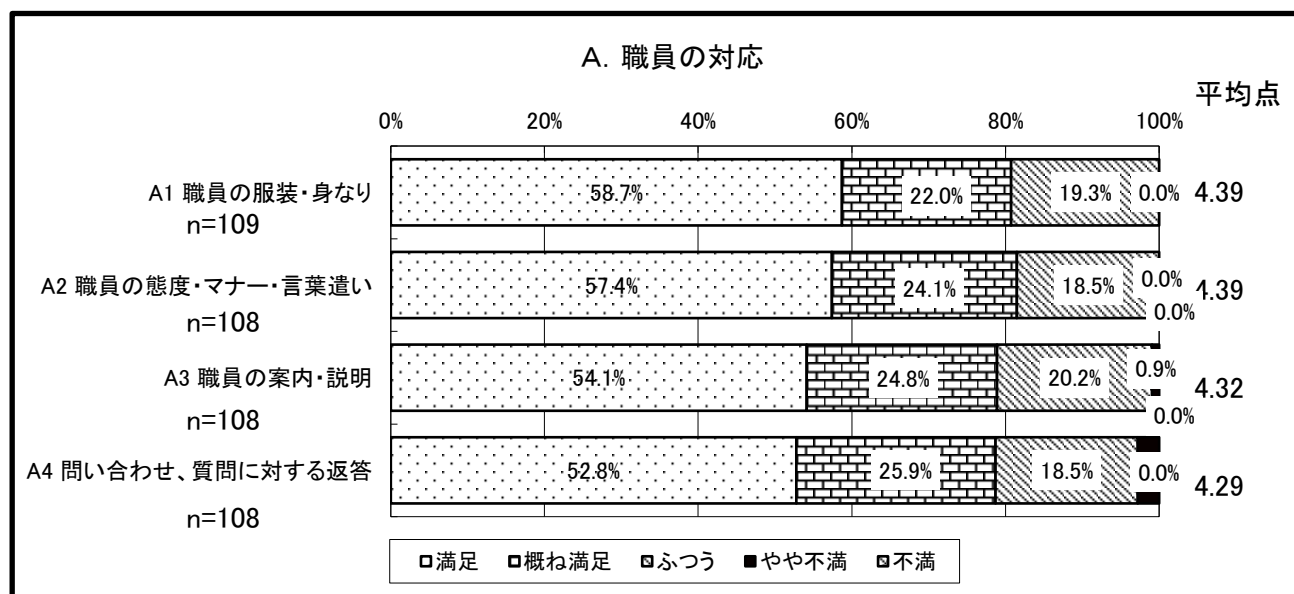
主催事業の募集告知は、むさしの市報を通じた広報が中心のため、居住地の割合もまた市内在住の比率が高い結果となっている。練馬区が隣接しているため、市内在住者の利用割合の実態は6割ほどで、市内外問わず多くの方に利用されている。週に1回以上プールを利用する方が最も多く、健康増進のため定期的に利用する方の割合が高い施設である。



(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

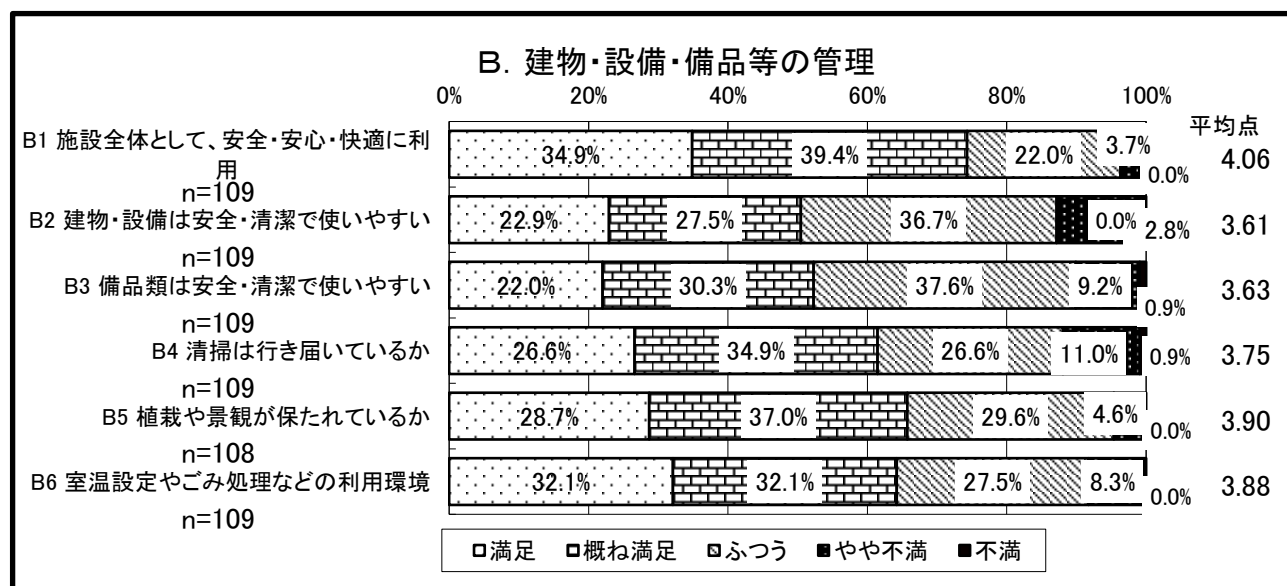
【総合満足度】に関するコメント

「満足」「概ね満足」の回答が合わせて約8割、昨年同様「高い満足を得ている」と評価された。昨年度、定員を設けて開放した屋外プールを、今年度はコロナ禍以前の制限のない形態で運営した。回答者の多くが、「職員の態度・マナー・言葉遣い」並びに「施設の安全管理体制」を高く評価している。施設、設備の老朽化に伴い項目B「建物・設備・備品等の管理」においては低調な評価であったが、それを係員の丁寧な応対や安全管理で補い、高評価が得られたと考えられる。



【A職員の対応】に関するコメント

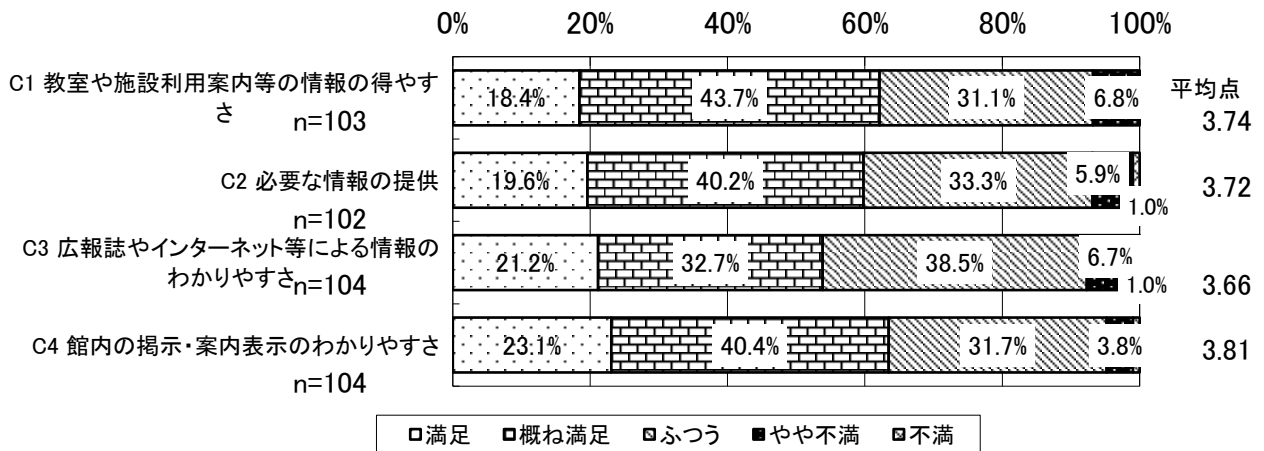
満足度判断において、全項目「高い満足度を得ている」との評価を得た。
 令和4年11月より、コロナ禍による人数制限と市内制限を解除したため、久方ぶりに
 利用される方が多く見られた。利用方法や提供しているサービスなどを掲示し、職員
 が丁寧に説明・接遇することで気軽にご利用いただけるよう心掛けた。また、日々利
 用者の安全を第一に考え監視に当たる姿勢が高評価につながったと考えられる。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

全項目で「利用者が満足している」と評価された。各設備、法令に基づいた定期点検
 を実施しているとともに、利用者への影響が大きい各室の床、壁面、シャワー等付帯
 設備について職員による自主点検を実施し、施設を快適かつ安全に利用できるよう
 努めている。プールは他の施設に比べ、老朽化が目立っているが、適宜不具合箇所
 を把握し、迅速にメンテナンスを行っている。

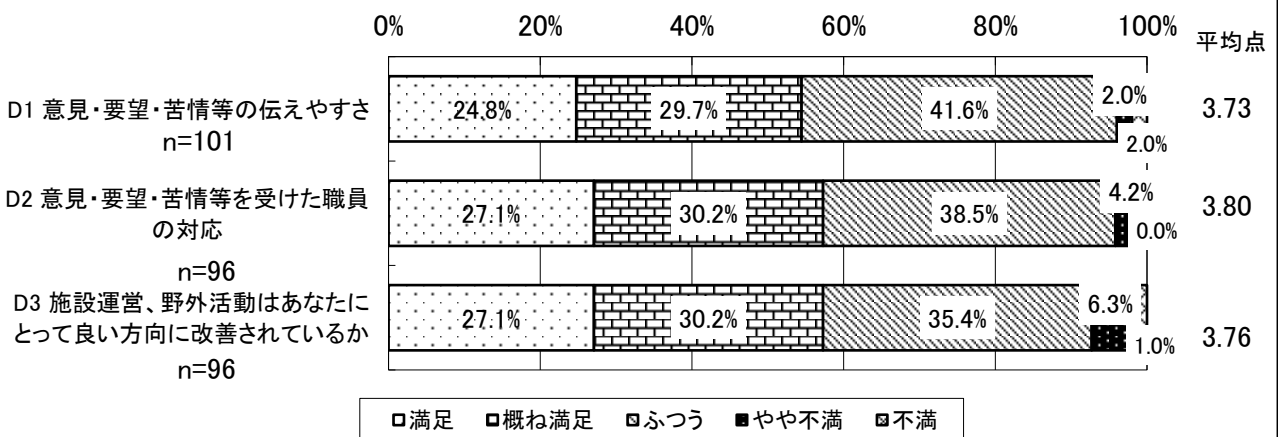
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

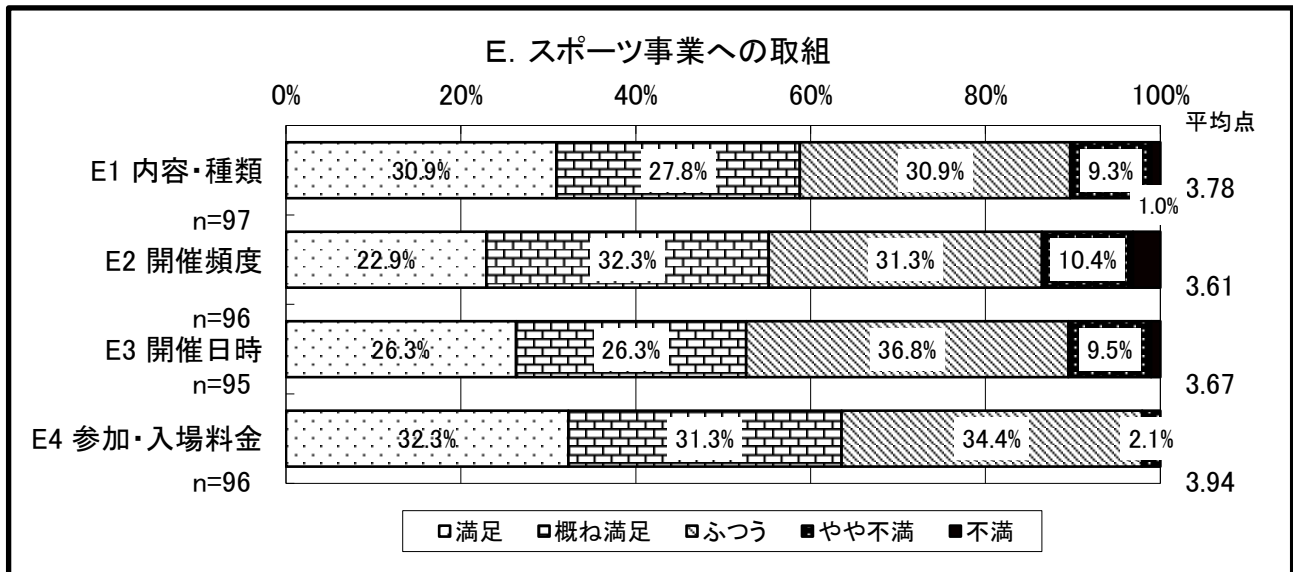
満足度判断において4項目すべて「利用者が満足している」と評価された。利用者導線へ入場システムの案内掲示や当日の貸切状況のサイネージ表示、各更衣室での注意事項案内などを適宜配置し、初めて利用される方にもわかりやすい情報提供を心がけている。また、主催教室の内容や募集告知、夏季プール開放のスケジュールや休場案内を総合体育館HPやSNSアカウントを通じて発信し、WEB上でも施設情報が取得できるよう取り組んでいる。

D. 利用者の意見の反映



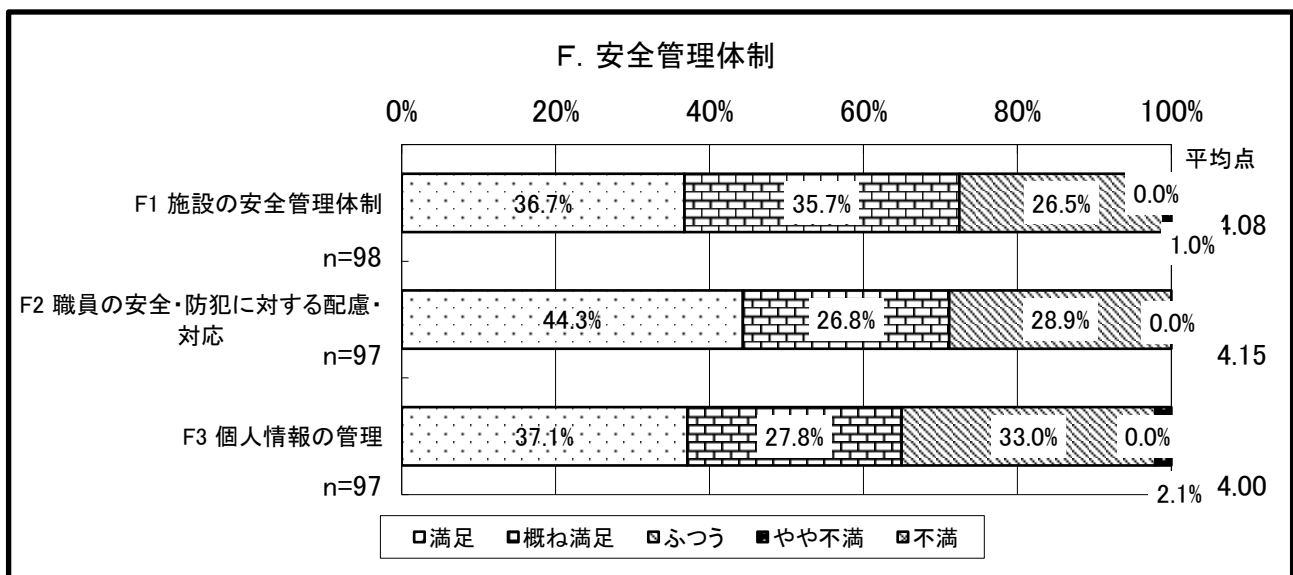
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

全項目の満足度判断で「利用者が満足している」と評価された。プールロビーへご意見を設置し、利用者が意見・要望を投書できる体制を取っている。いただいた意見への回答は、同ロビーへ掲示するとともに、実現可能な事案についてはプール職員と事業団職員が連携をとって対応している。



【Eスポーツ事業への取組】に関するコメント

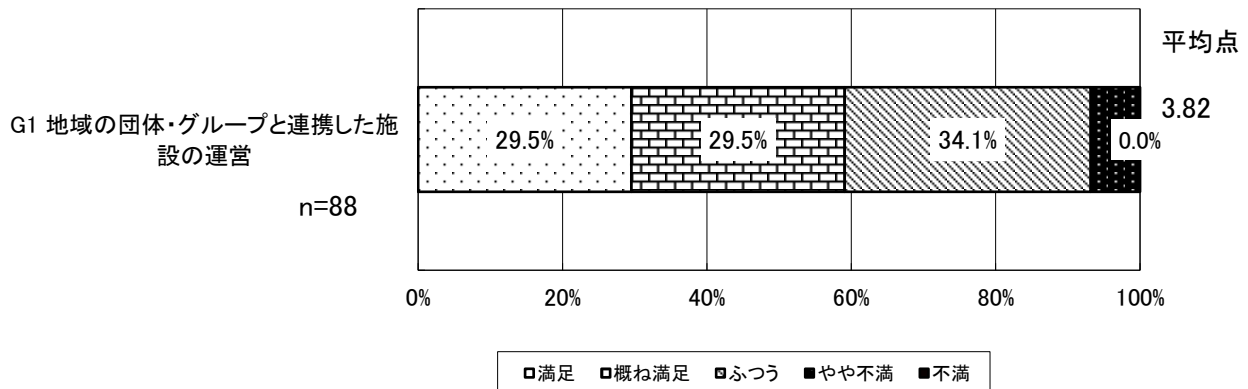
満足度判断において全項目で「利用者が満足している」と評価された。事業団主催のプール事業は年代や目的に合致した、様々な講座を提供していることが満足につながっている。なお、開催頻度と日時については他項目より満足度が低く出ている。自由記載欄では8月や冬季期間の事業開催、教室回数増の希望を頂戴しているため、講座と個人利用のニーズを慎重に勘案し、検討したい。



【F安全管理体制】に関するコメント

満足度判断では3項目全てで「利用者が満足している」と評価された。プール場内監視は外部委託を行っており、日本赤十字社水上安全法救助員の認定証を有する責任者の監督のもと、監視員を配置する仕様を定め、安全管理を行っている。また、設備についてプール場内の日常巡視点検と定期的な自主点検により不具合箇所を把握し、迅速に対処することで利用者に危険が及ばない環境を提供できるよう努めている。

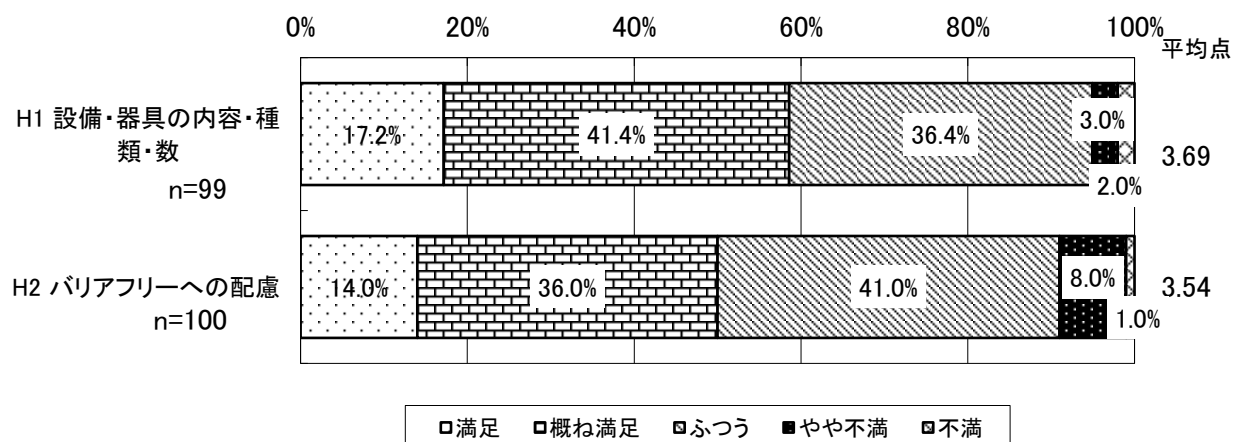
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

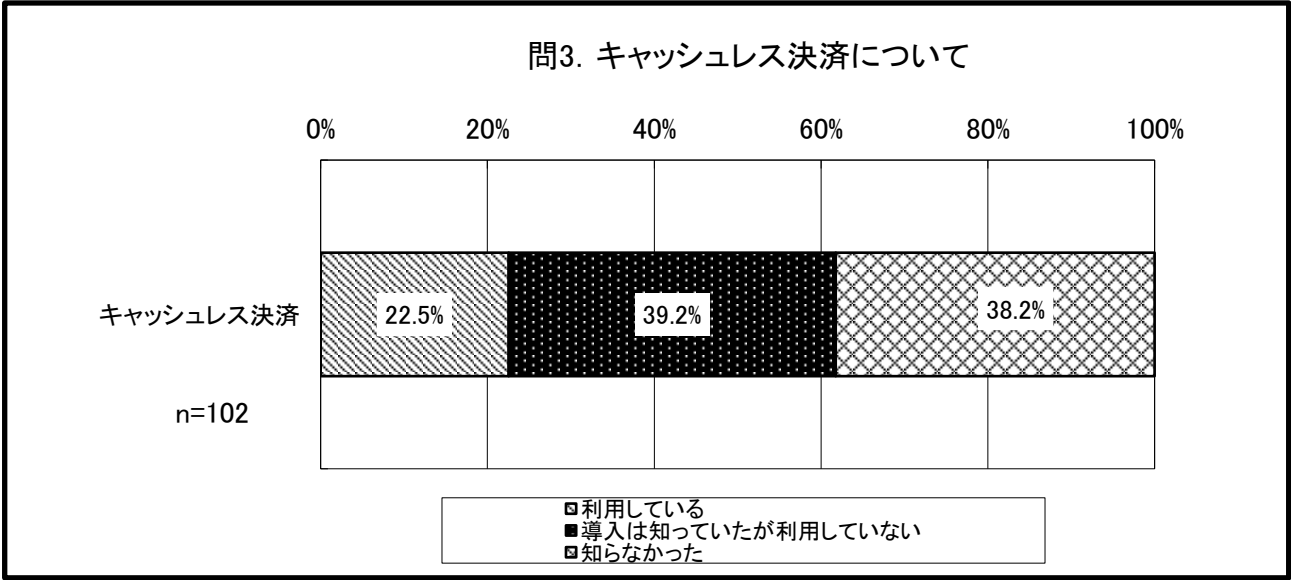
満足度判断において「利用者が満足している」と評価された。武蔵野市体育協会加盟団体の主催教室、水泳大会の会場提供により、地域との連携を果たしている。また、主催事業であるSports for All水球やアクアスロン大会においては、武蔵野市スポーツボランティア「HANDS」や近隣大学へ協力を依頼し、地域との繋がりを築いている。引き続き、地域の方が水泳に取り組める環境を提供し、交流していきたい。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

満足度判断では全項目で「利用者が満足している」と評価された。今年度、要望を受けスマートウォッチを着用しての遊泳を可とした。安全に配慮し着用時はゴム製のバンドで時計部分を保護していただくよう案内し、ロビー自販機で保護バンドを販売している。バリアフリーへの配慮については、プール用車いすの設置や入口から優先更衣室、プールサイドまで段差のない設計や筆談用ボードの設置など、障がいのある方が利用しやすい設備を意識的に備えている。



【問3 キャッシュレス決済】に関するコメント
凡そ6割の方にキャッシュレス決済の導入が知られている。事前に決済が必要となる団体利用や教室へ参加される方は、自宅から入金できるオンライン決済を利用されている方が比較的多い。プール利用において大きな比重を占める個人利用でも、現金を持たずに利用券を購入できるため、キャッシュレス決済を利用する方もいらっしゃるが、券売機がキャッシュレス非対応機種のため、総数は多くなく、全体的なキャッシュレス利用率は2割程度の結果となっている。

武蔵野市立温水プール

No.	評価点	評価理由
1	5	・プールの清掃など、施設を大切にされている様子が窺えます。・障害児のイベントをもう少し増やしてもらえそうです。
2	4	・冬場などもとぎれることなく継続してほしい。・同じ8回でも費用に差がある(4000～8000円)
3	3	①更衣室の髪の毛が気になります。②講師の男、女を申し込み時に知りたい。(特にプール)③室内講座の種類が少なくある。④マシン使い方の講座をやって欲しい。
4	5	アクアなど仕事終わりの夜のスクールをふやしてほしい。
5	3	以前かいぜんについて意見書を書いた時があったが、かいぜんしてくれなかった。
6	4	オムツ替えスペースがあると有り難いです(プール見学)。体育館の方ももう少しきれいに、分かりやすいと使いやすいです。
7	4	主にプールを利用しています。真夏の教室が開催されないことは残念です。早朝や夕方など、児童の使用が少ない時間に開催するなどは不可能でしょうか。今日、冬期に3ヵ月間の工事がされることは残念です。中学のプールを借りて開催するなど、できなかったでしょう
8	4	管理は、古いので仕方がない部分もあると思う。
9	4	更衣室が少し寒く感じました。
10	4	スポーツ教室→年間通して、継続してやって欲しい(プール)。
11	2	設備が全体的に古く、トイレが使いにくい。平日夜のスポーツ教室を増やしてほしい。
12	4	トイレが和式がほとんどなので洋式トイレを増やしてほしい。
13	4	冬期のプールレッスンを開催してほしい。スイミングレッスンを開催してほしい。
14	3	年間を通してのプログラムがあるといい(運動習慣の定着のため)水中でのプログラムも種類、年令、レベルなど区分あるといい。
15	4	プールの方に オムツがえできるスペースが欲しい。※幼児教室の兄弟のため
16	4	プールの更衣室やエレベーターなど古いと思うので新しくしてもらいたい。見学室に触れてはいけない所などあるが、小さな子どもがいると大変。
17	4	プールのトイレが洋式1つのみで不便(古いから仕方がないが...)。幼児室の遊具が体を十分に動かせてとてもよい。体育館らしい。講座がいろいろあり楽しい。別の講座は落ちてしまい残念。当選率がUPすると良い。
18	5	幼児、小学生向けのプログラムが充実していてとても有難いです。息子はまだ4歳ですが、これからたくさん利用させていただきたいと思っています。育児が終わったら、私自身も健康のために通いたいなあと今から楽しみにしています。
19	4	幼児水泳教室の倍率が高いので、もう少し枠を増やすなりしてほしい。
20	4	洋式トイレへ変えてほしいです。
21	5	1月から温水プールが工事に入ることをHPで初めて知りました。気づかず、正月明けに来てビックリするところでした。それくらいです。
22	3	アクアビクスは、一年を通して開催してほしいです。
23	4	後期の開催を希望。
24	4	ワンデーのアクアフィットネスは参加人数が少ないので、もっと宣伝して欲しい。
25	4	プール内の更衣室がぬれている所が大変すべりやすく、あぶないです。すのこの設置を検討して下さい！
26	5	エレベーターを設置してほしい(プールに)
27	5	いつも使っていて、不満を覚える理由が浮かばないから。
28	4	1、屋外プールは夏2ヵ月しか使用していない。これを室内プールで夏はOPEN AIRにすることにより、プールが2倍使用出来ると思う。年2ヵ月使用は非効率的。
29	4	プールのトイレの老朽化が著名です。うす暗くもあるので、もう少し明るくなりませんか。
30	4	職員の皆さんはとても良くしていただいていると思います。どちらかと言えば使う側のマナーの問題が大きいのかなあと思う事があります。注意するのちよっと...と思う事もありますが大部分の方よりも、一部の方なんですよね。どこに行ってもありうる事なので、仕方ないですが、自分は気をつけようと思います。
31	4	建物が古くなっているのは仕方ないが、少しずつ改善してより清潔に快適に使用できるとよりうれしいです。男女兼用更衣室を増設願います。
32	2	階段にある掲示板の回答はただはっているだけ。もっと見やすい位置、日にち順に並べる、もっとはっきり内容を読めるように濃い文字にする、古いものは別にとじる、きちんと担当者を決めて、レイアウトするようにして下さい。ただはっているだけにしか見えない。
33	5	施設自体は古いが、清掃もゆき届いており、とても満足してます。自分はスイミングで利用しますが、個別の講習を拡充いただけるとありがたいです。
34	2	以前から改善的について要望しているが全く改善されていない。プールのシャワーのカーテンをなくしてほしい。団体のグループの人が中できがえをしていて、シャワーを早くしたいのになかなか時間がまわってこない。人が少ない時は、多少中できがえてもよいが、人が多い時にそれをする大変迷惑です。
35	4	50Mプールはそのまま使えるようにして下さい。SDGsの世の中です。建て直すだけがいいのではない。
36	4	プールを利用しているが、業者の方が多くて、めいわく。
37	4	プールを使用しておりますが、子供にとってはプールから着替え室までが寒すぎます。

ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	ひと・まち・情報 創造館 武蔵野プレイス			
所在地	武蔵野市境南町2-3-18			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	理事長 竹内道則			
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	581,870,000円	決算	539,990,614円

2 評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A市民の満足の向上	39.2 /44	37.6 /44	＊利用者アンケートの結果、「満足」「おおむね満足」を合わせると93.9%と高い評価を得ている。 ＊開館から10年を超えても視察の希望は多く、自治体・企業69組296名、議会16組112名の受け入れを行った。いまだに関心の高さ、注目度の高い施設であり、武蔵野市のイメージアップに貢献し、武蔵野市の象徴的な施設であることがうかがえる。 ＊地域の学校からの図書館見学や職場体験を年間通して118名受け入れた。また小学校からの児童作成ポスター掲示依頼にも柔軟に対応した。2月には境南小で実施された境南フェスティバルにも初めて出展し地域との連携を行った。 ＊「利用者懇談会」、「運営協議会」を毎年開催し、直接市民からの思いを聞く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、	＊利用者アンケートの結果、総合満足度 R4・91.1%→R5・93.9%と高い評価を得ている。 ＊職員対応も「満足」「概ね満足」が8割以上の評価。 ＊自治体・議会を含む視察希望の受入れを積極的に行い、市のイメージアップに貢献している。 ＊地域の学校、商店街、武蔵境駅等との連携事業に毎年取組み、連携を深めている。令和5年度は境南フェスティバルに初参加し、プレイスの事業紹介を行った。館内利用者だけでなく、来街者、施設を利用しない地域住民にもアプローチを行っている。 ＊中学生の職場体験、図書館見学の受入れを毎年継続している。 ＊利用者懇談会では、「川柳」でプレイスのことを表現してもらうなど付加価値をつけて開催し、参加者からの意見を引き出しやすくするよう工夫している。

			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。ご意見にあった「3階をもっと市民の方に知ってもらい、利用してもらう」ために哲学カフェを開催し自由に意見を述べることのできる新たな場を設けた。 ＊青少年参画事業で子どもたち自身がより快適に過ごせるように職員と一緒に話し合いを重ね、検討結果を館長にプレゼンテーションを行った。結果、子どもたちの意見を反映し座面マット等を購入した。 ＊利用者の声で要望のあったテラスの開放を土日祝日のみから新たに平日も開放し、館内でのリフレッシュの場所として多く利用された。	＊設置目的に即した事業を工夫して行っている。人気講座が多い。(哲学カフェ、食文化講座、親子天体講座など) ＊令和5年度に行った青少年参画事業では、フロアの居心地をよくするための意見を職員と一緒に話し合いを複数回行い、子どもたち自身の意見をフロア環境改善に反映させた。 ＊利用者の声、青少年フロアのつぶやきシートとその回答を館内に掲示し、意見を述べる、公開する環境を提供している。
B 安全への取り組み	11.2 ／12	11.2 ／12	＊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がっている。 ＊職員全員が上級救命講習を受講している。 ＊定期的な防火扉の閉鎖やシャッター等の定期点検での不具合について、速やかに主管課に報告し修繕等を行った。 ＊警備員はもちろんのこと、ビル管理担当者も含めた職員全員で利用者の安全第一を念頭に気になったことについては日常的に無線等を使用し情報共有している。 ＊警備業者とは毎月定例会を実施し情報共有を行っている。また日報にて警備業務時に気になったこと等を詳細に報告してもらい翌日開館前に管理職・管理係にて確認を行っている。 ＊対応困難な利用者の対応について新たなマニュアルを策定し、休館日に職員で想定訓練をしながら共有し対策した。	＊ヒヤリハット事例の収集、共有を職員間で行い、サービス改善につながるよう努めている。 ＊職員全員が上級救命講習を受講している。 ＊定期的に防災訓練、想定訓練を行っている。 ＊不具合箇所の主管課への速やかな報告、修繕を行った。 ＊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。 ＊警備業者と連絡を密にとり、意思疎通をよくし、情報共有、安全管理につなげている。(気になった点を無線連絡して共有、日報、朝夕の連絡、毎月の定例会)。 ＊事例による利用者の対応について、新たにマニュアルを作り、想定訓練をして共有を図っている。

C 適正な運営	29.6 ／36	28.8 ／36	＊事業計画、基本協定等に沿って適切に実施することができた。 ＊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。 ＊利用者増加や収入の増加を目的として、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、いつもそばにプレイスを感じてもらえるよう企画立案した。また、12月に開館からの来館者2000万人を達成し、これを記念したクッキー缶は即日完売という人気であった。 ＊委託先スタッフへのご意見については責任者と速やかに情報共有を徹底し、確実な改善につなげていった。また、駐輪場の日報についても書式を見直し改善を図った。 ＊委託先とは毎月定例会を開催し情報共有や改善について検討共有している。 ＊節電対応を継続し、電気使用量については昨年度を上回ることなく推移した。	＊令和5年5月以降、コロナ対応緩和を速やかに対応した。 ＊情報セキュリティ研修等を実施し予防に努めている。 ＊現金管理に自動釣銭機付きのレジを導入し、人的ミス防止を図った。 ＊令和5年度も新たなプレイスグッズの開発、製作を行い販売した。 ＊年間158万人の利用があった。コロナ対応緩和以降、来館者数が復調してきている。(平成30年度:192万人、令和2年度:102万人、令和4年度144万人) ＊施設稼働率も全体に令和4年度より増加した。(1階ギャラリー53.4→67.0%、3階スペース72.5→83.9%、サウンドスタジオ16.4→43.7%など) ＊再委託先と情報共有を定期的に行い、駐輪場の日報書式を見直しし、管理しやすくした。 ＊電気料高騰による節電対策を実施し、電気料の削減が見られた。
D 施設・整備等の適正な管理	6.4 ／8	6.4 ／8	＊施設維持管理を専門業者に委託し、点検等を計画的に行っている。提出された報告書は複数の職員で履行状況の確認を行っている。 ＊安全な環境整備のため、施設管理委託会社と修繕計画について共有、不具合一覧表を作成し、市と協議のうえ、優先順位の高いものから適宜整備を実施している。 ＊建物・設備の異常は速やかに市に報告し、適切な対応をとっている。	＊安全な環境、施設維持管理のため、ビル管理業者とともに定期点検を行い、必要な修繕、対応を主管課に提案し実施している。 ＊点検結果や、設備の異常は主管課に速やかに報告し、対応につなげた(階段手すり、防火扉、外周植木の管理等)。 ＊清掃専門業者だけでなく、職員も含めて適宜清掃を行い。快適な

			*施設管理・清掃委託会社と毎月定例会を行い情報共有している。	環境整備に取り組んでいる。
全体	86.4 ／ 100	84 ／ 100	*利用者アンケートの結果、「満足」「おおむね満足」を合わせると 93.9%と引き続き高い評価を得ている。 *毎月約12万人以上、年間で158万人の来館があった。 *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、常に館内を清潔に保っている。	*利用者アンケートの結果、総合満足度において高い評価を得ている。 *来館者数が年間158万人、令和5年12月には来館2,000万人を達成し、多くの市民に利用されている。 *カーペット敷きで桜、葉、土汚れが頻繁にあり、汚れに気づいた場合は、無線で連絡をとり迅速に対応を行い、館内を清潔に保っている。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
<アピール点> *毎月約12万人以上、年間で158万人の来館があった。 *開館からの来館者が2000万人を突破し、多くの方にご来館いただくことができた。 *対応困難な利用者の対処についてマニュアルを新たに策定し、休館日に職員で想定訓練をしながら共有し対策した。 *「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。 *若い世代を中心として乳幼児から高齢の方までそれぞれにあった講座を開催し、多くの方にご参加いただいている。	
<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】
*利用者アンケートにおける「意見・要望・苦情等の述べやすさ」や、「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」の満足度（「満足」と「概ね満足の合計」）が他の項目に比べ低い。早期に改善の取り組むなどの対応も実施しているとのことだが、利用者に寄り添う接遇のさらなる向上を目指して欲しい。	*接遇についてのご意見があった際は、係長以上が参加する定例会と各係定例会にて情報を共有し、対応についての再確認を徹底した。また、委託先スタッフへのご意見に関しても担当者へ速やかに共有し接遇対応改善に努めた。
<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	

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 93.9 と高い評価を得ている。（令和 4 年度より向上） ＊利用者の声と青少年フロアのつぶやきシートの館内掲示、利用者懇談会に川柳などの付加価値をつけて参加しやすくすることや、青少年フロアの参画事業でフロア環境に対する子どもたち自身の意見反映の場を提供するなど、利用者の意見把握の方法を工夫している。 ＊地域の学校、商店街等との連携を継続し、地域連携に努めるとともに、来街者、施設を利用しない地域住民へのアプローチを行っている。	
＜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】
＊利用者アンケートにおける「意見・要望・苦情等の述べやすさ」や、「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」の満足度（「満足」と「概ね満足の合計」）が他の項目に比べ低い。早期に改善の取り組むなどの対応も実施しているとのことだが、利用者に寄り添う接遇のさらなる向上を目指して欲しい。	＊令和 5 年度アンケートの結果、「意見・要望・苦情等の述べやすさ」の満足度は、前年 61.2→65.3、「意見・要望・苦情を受けた職員の対応」の満足度は 66.0→70.5 と向上した。接遇についてのご意見があった際は、係長以上や各係の定例会にて情報共有、対応についての再確認を徹底した。
＜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	

様式2ー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

市民、利用者の意見の反映	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	評価の理由 ・プレイスの設置目的及び事業団としての設立目的の両面から基本方針（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。 ・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からの視察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。	
	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。					
	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		評価の理由 ・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。（93.9%） ・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階こ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」などメール・紙媒体とさまざまな形で意見等を述べる環境を用意している。 ・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。 ・収集した意見等は職員間で共有するだけでなく、館内の定例会議で確認・検討している。 ・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。 ・青少年参画事業で子どもたち自身がより快適に過ごせるように職員と一緒に話し合いを重ね、検討結果を館長へプレゼンテーションを行った。結果、子どもたちの意見を反映し座面マット等を購入した。 *利用者の声で要望のあったテラスの開放を土日祝日のみから新たに平日も開放し、館内でのリフレッシュの場所として多く利用された。
	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	評価の理由 ・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、児童作成ポスター掲示依頼にも柔軟に対応した ・境南フェスティバルへ出店のほか、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、直接市民からの声や職員との意見交換の機会を設けている。	
	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	評価の理由 ・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。また、むさしの親子・子ども向けイベント情報を掲載する事業団の公式Xにて広報した。 ・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。また、館内エレベーターの1つには優先利用について表示し理解を呼びかけている。	
	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。					

市民の満足の向上【配点44点】

39.2

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計	
B 安全への 取組み 【配点 12点】	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	11.2	
		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> ・利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員はもちろん委託業者など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徹底している。 ・利用者のニーズを速やかに見極め、ニーズにあった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。 ・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）を活用し確実に実行し徹底している。						
	自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	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）。					
	<u>評価の理由</u> ・館内ではデジタルサイネージの活用している。 ・講師との打合せではzoom等を活用し、遠方からの講師への負担軽減につなげている。 ・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大きく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。						
	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。□					
	<u>評価の理由</u> ・ヒヤリハットを収集し、情報共有を行うだけでなく、対応について定例会を通してサービス改善へ速やかにつなげている。 ・職員全員が東京消防庁上級救命講習を受講しているとともに、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、消火器・消火栓の位置について年1回確認している。避難誘導訓練を行い非常時に備えた。 ・館内傷病者や体調不良者発生時に速やかに救急隊に引き継ぎ等を行っている。また速やかに市に報告している。 ・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継続して加入している。 ・対応困難な利用者の対処について新たなマニュアルを策定し、休館日に職員で想定訓練をしながら共有し対策した。						
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2		
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。					
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
	<u>評価の理由</u> ・警備委託業者に委託し、プレイス館内及び周囲への巡回を行い、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な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。 ・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。 ・委託先スタッフへのご意見については担当者と情報共有を徹底し、確実な改善につなげていった。また、駐輪場の日報についても書式を見直し改善を図った。						

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	
	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	29.6	
		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。					
	<u>評価の理由</u> ・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している。 ・プレイスと所管課との連絡調整だけでなく、関連する各課との月例会議を行い連絡・連携に務めた。 ・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。 ・委託先スタッフへのご意見については担当者と情報共有を徹底し、確実な改善につなげていった。また、駐輪場の日報についても書式を見直し改善を図った。						
	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。					
	<u>評価の理由</u> ・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。 ・4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げている。						
適正な個人情報保護	1 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3	2.4			
	2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。						
	3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。						
<u>評価の理由</u> ・マイナンバーを含め、個人情報の保護に関する規程を整備している。 ・個人情報は適切に管理に努めている。 ・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			
	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> ・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。 ・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と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。						
<u>評価の理由</u> ・12月には開館からの来館者2000万人を達成し利用者の非常に多い状況が続いている。 ・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。 ・プレイスインフォやプレイス・フェスタリーフレットなど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。							

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。					
	<u>評価の理由</u> ・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、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。 ・レジでは直接現金を触れないで管理できるよう自動釣銭機を導入し、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。							
	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> ・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継続している。 ・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。							
D 施設・設備等の 適正な管理 【配点8点】	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> ・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。 ・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。							
	適正な建物・ 設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4	3.2	6.4	
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
	<u>評価の理由</u> ・運用が特殊かつ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。 ・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。 ・施設の不具合は維持管理業者、職員、警備からの情報把握に努め、必要な修繕を速やかに行い安全性の確保や機能保持をしている。 ・建物・設備の異常は速やかに市に報告し適切な対応をとっている							
	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> ・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、無線など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。 ・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。								

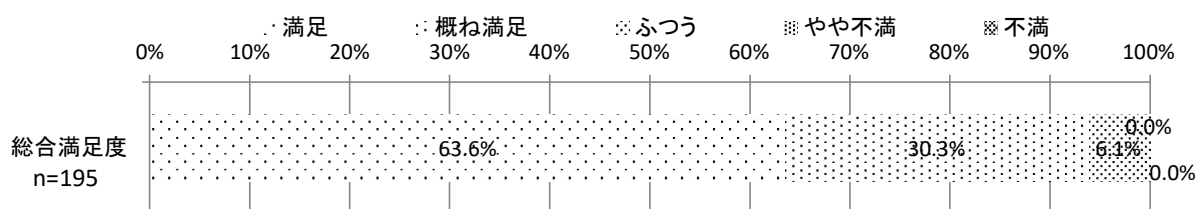
様式2ー2 評価項目シート

- 【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	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、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）。						
<u>評価の理由</u> ・設置目的に即した事業を工夫し実施している。人気講座が多い(哲学カフェ、食文化講座、親子天体講座等)。 ・利用者の声、青少年フロアつぶやきシートの館内掲示に加え、青少年参画事業で話し合いをもとに、B2フロアを子どもたちがより快適に過ごせるよう意見を反映した。地域の学校の職場体験、図書館見学、境南フェスティバル、武蔵境駅等との地域連携に取り組んでいる。							
<u>改善事項</u>							
B 安全への取組み 【配点12点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	5	8	11.2	
		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。					
	<u>評価の理由</u> ・多様な防災の実地訓練を頻繁に行っている。対応マニュアルを作成、職員共有し想定訓練を行っている。 ・館内不具合箇所を点検・巡回等により把握し、適宜改修の提案、修繕を実施した。 ・再委託先との情報共有を徹底している。駐輪場の日報書式を見直しし、管理しやすくした。						
	<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
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。					
<u>評価の理由</u> ・5月からのコロナ対応の緩和を速やかに行い、施設利用の稼働に努めた（稼働率が向上）。年間158万人の利用、R5年12月に来館者数2,000万人を達成した（平成23年7月の開館より12年目）。 ・現金管理に自動釣銭機付きのレジを導入し、人的ミス防止を図った。 ・電気料高騰により節電対策を実施し、電気料の削減が見られた。						
<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	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> ・施設維持管理に努め、定期的な点検結果により修繕や保全工事の実施につなげている。 ・清掃専門業者だけでなく、職員も含めて適宜清掃を行い、快適な環境整備に取り組んでいる。						
<u>改善事項</u>						

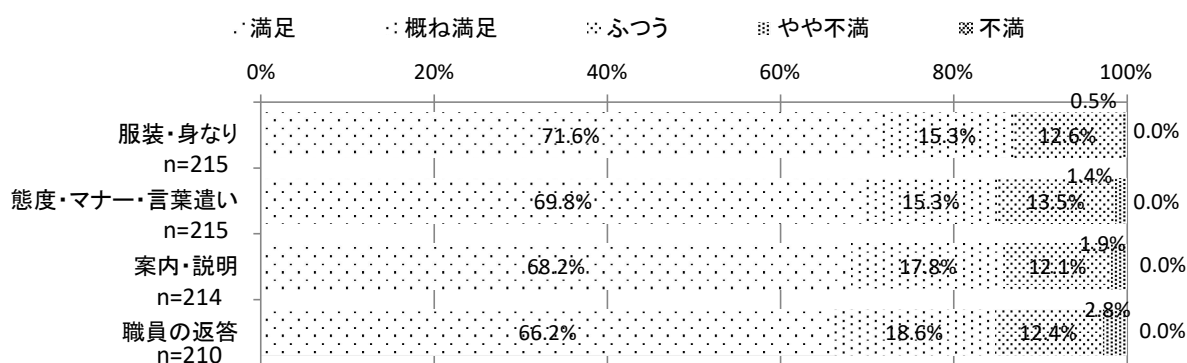
総合満足度



総合満足度に関するコメント

- ・「満足」が63.6%、「概ね満足」を合わせると93.9%と、前年度と同等の高い評価を得ている。
- ・「不満」「やや不満」との回答はなかった。

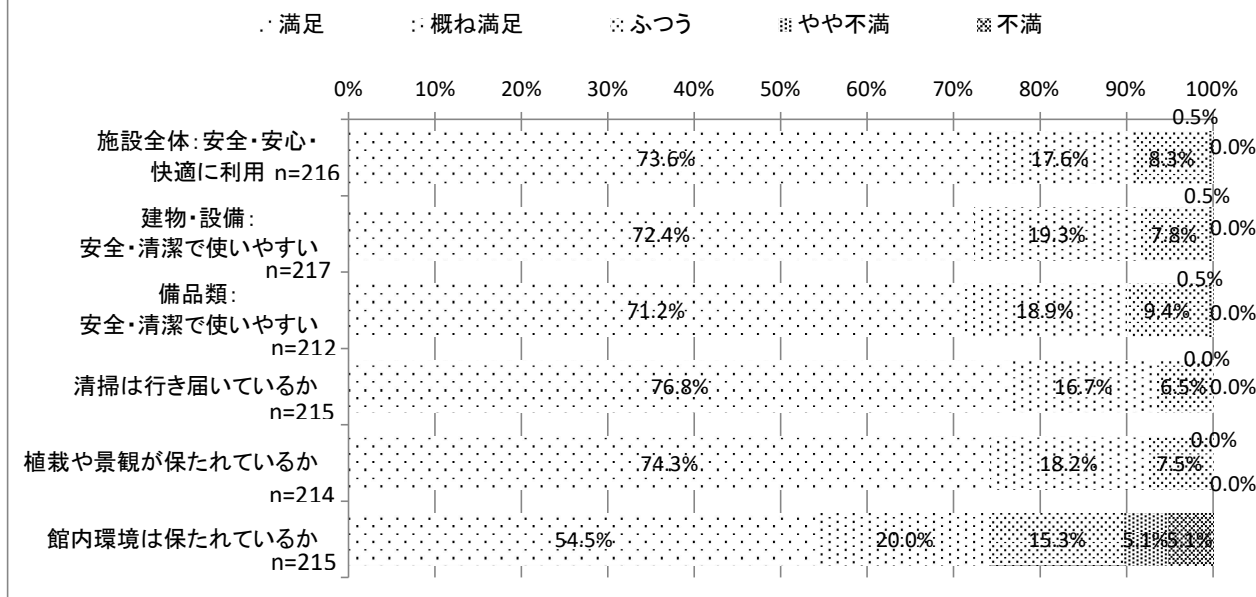
A職員の対応



職員の対応に関するコメント

- ・「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8割以上と利用者満足度は昨年に引き続き高い。

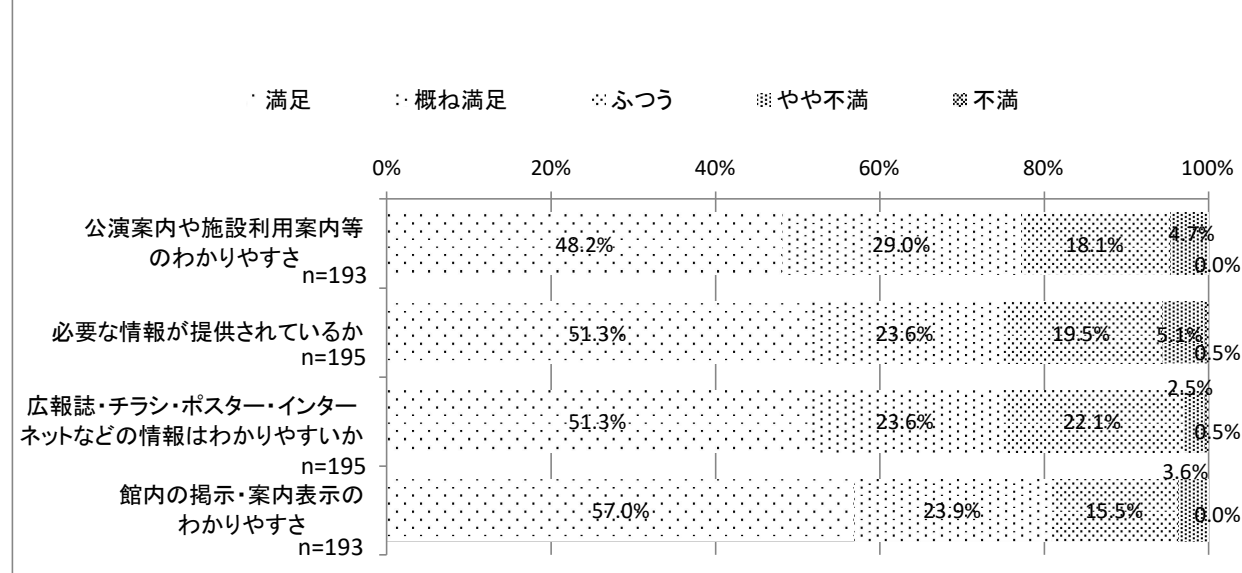
B建物・設備・備品等の管理



建物・設備・備品等の管理に関するコメント

- ・満足度は昨年と比較して同程度で非常に高い。
- ・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。

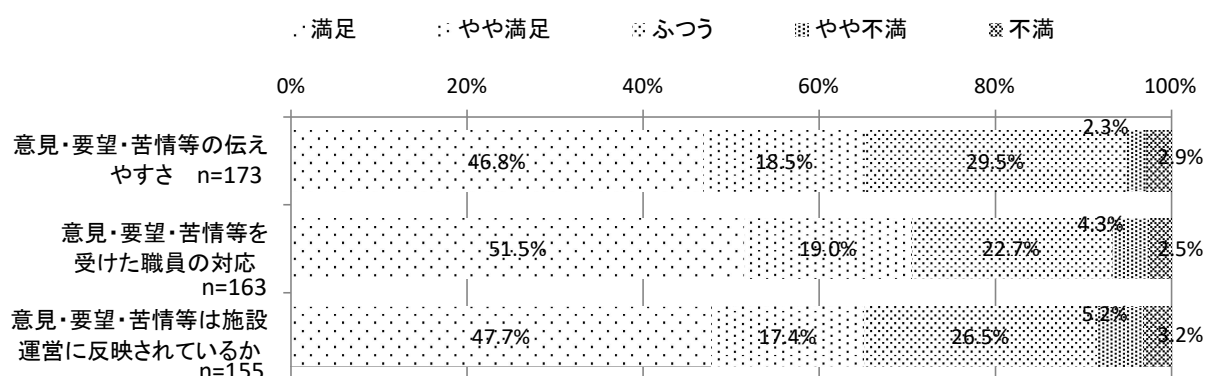
C情報の提供



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。

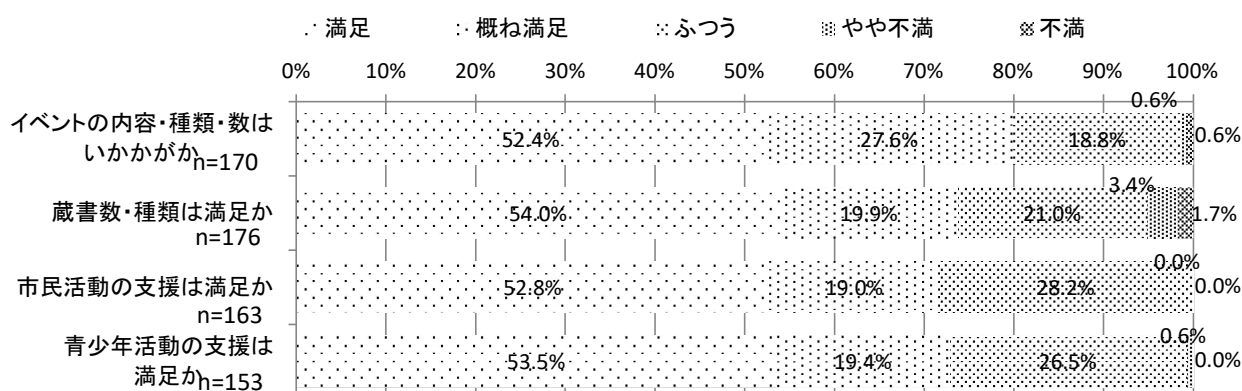
D利用者の意見の反映



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。
- ・メール、紙媒体と様々な形で意見等を述べるようにしている。
- ・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。
- ・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。

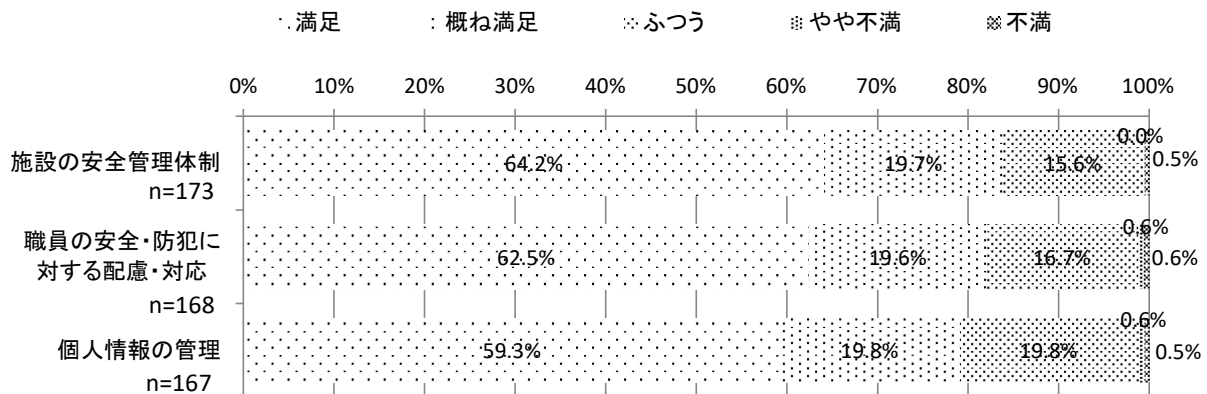
E主催・共催する文化事業



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割を超えている。
- ・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。

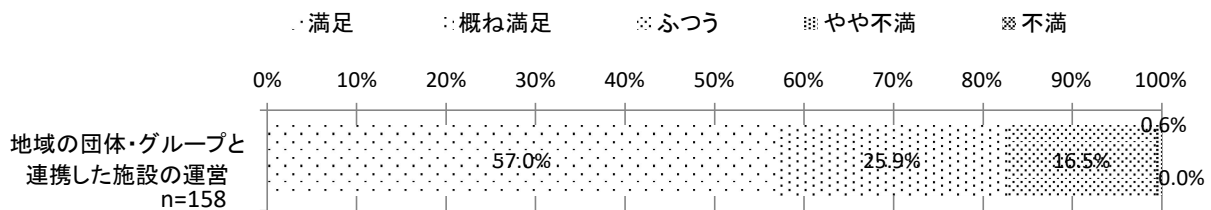
F安全管理体制



安全管理体制に関するコメント

- ・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している。
- ・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。

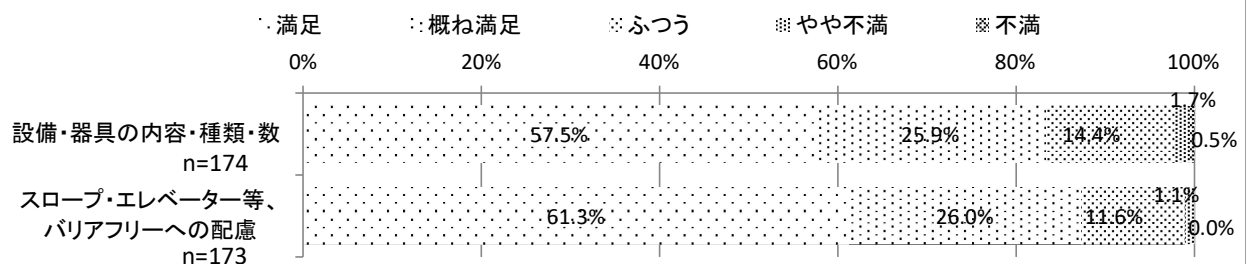
G地域との連携



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8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。

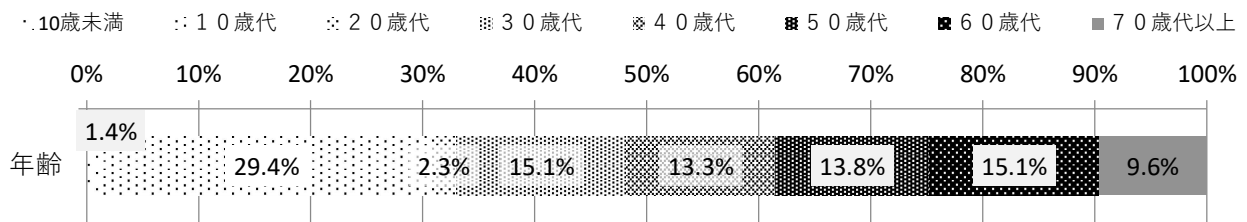
Hその他



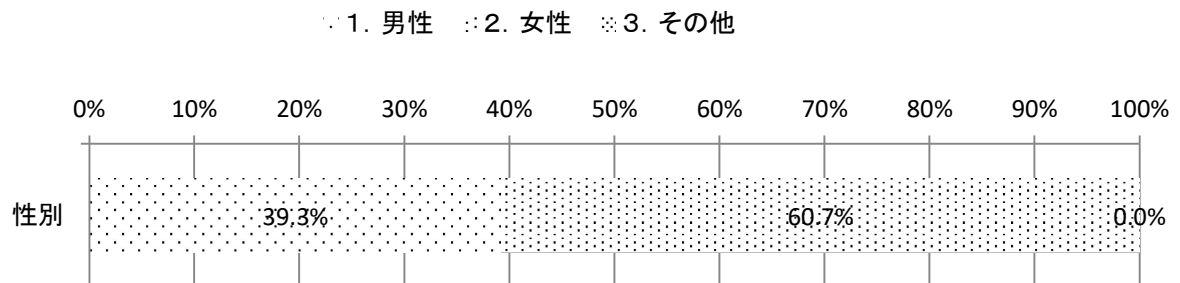
その他に関するコメント

- ・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。

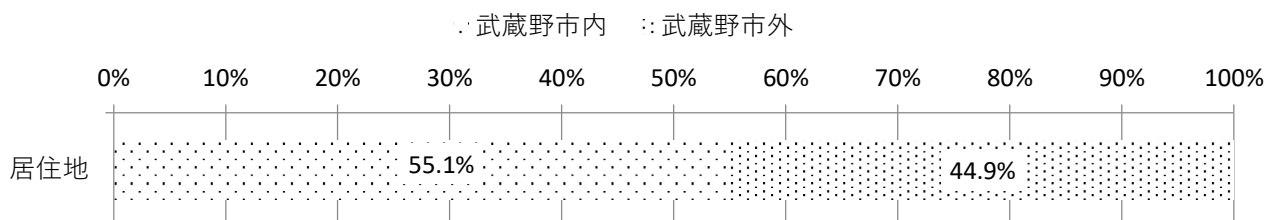
年 齢



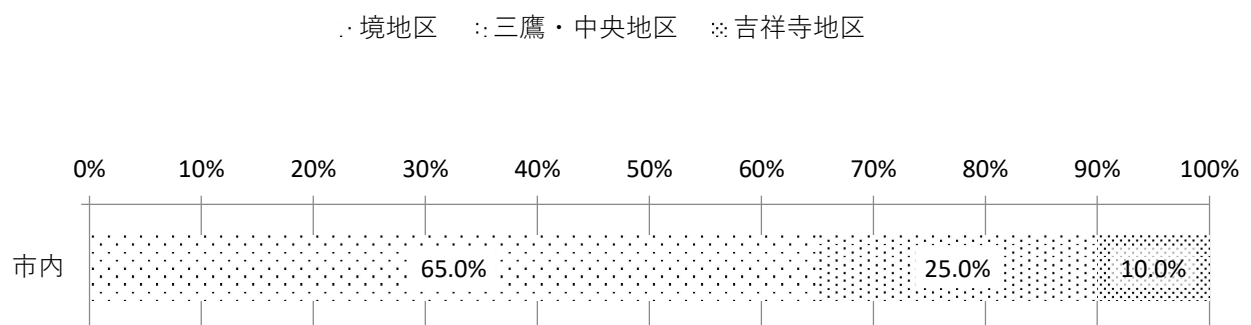
性 別



居住地

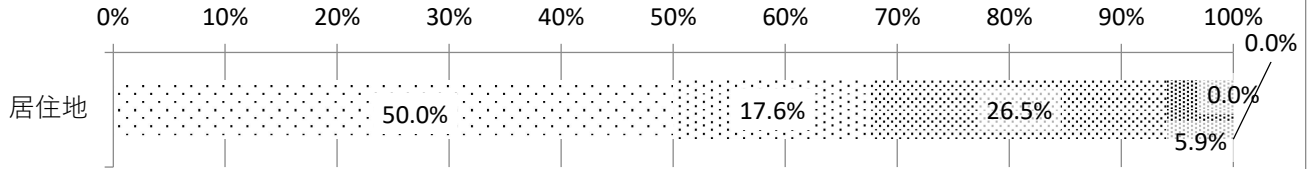


居住地（市内）



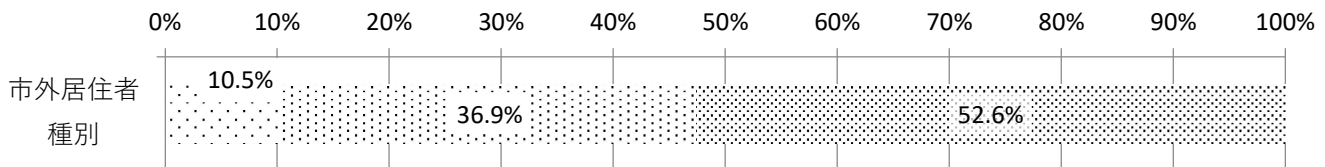
居住地（市外）

・三鷹市 ・西東京市 ・小金井市 ・杉並区 ・練馬区 ・その他



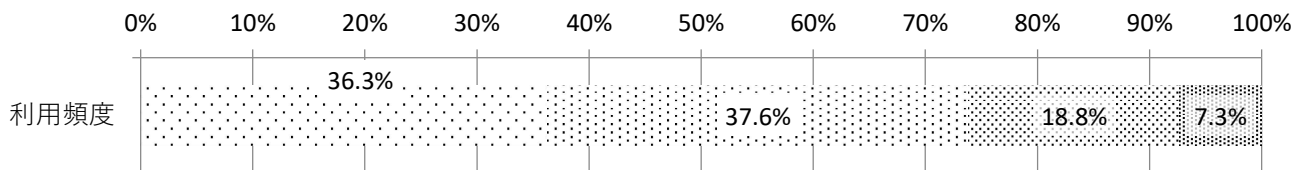
市外居住（在勤・在学）

・市内に在勤 ・市内に在学 ・どちらでもない



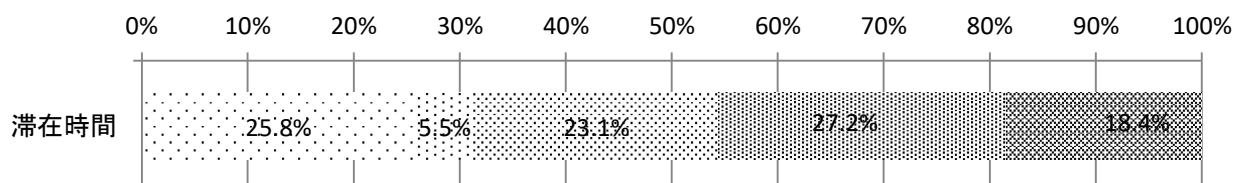
利用頻度

・週に数回 ・月に数回 ・年に数回 ・はじめて

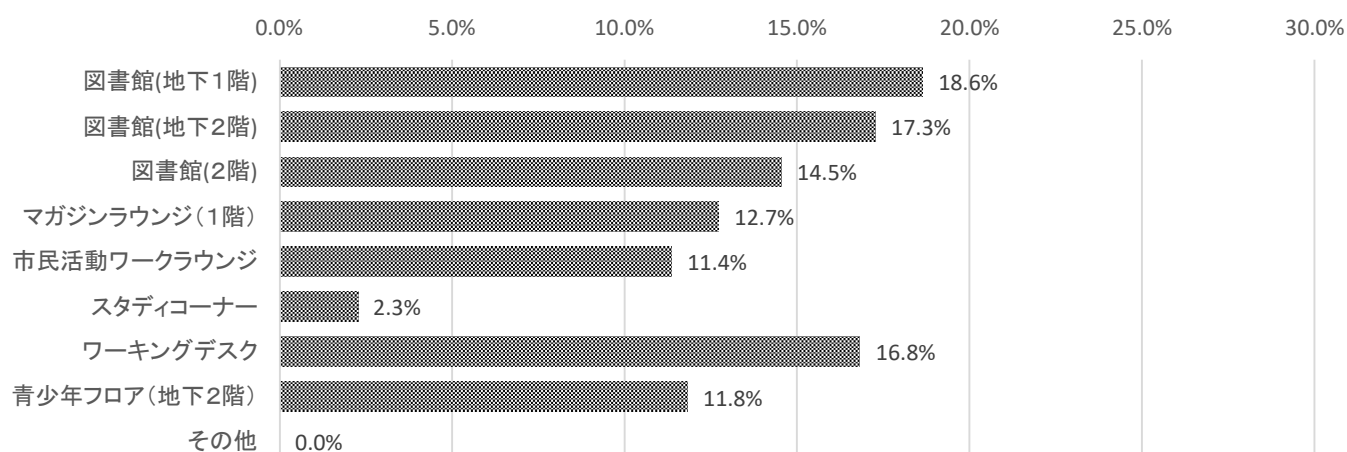


滞在時間

・1. 30分以内 ・2. 1時間以内 ・3. 2時間以内 ・4. 4時間以内 ・5. それ以上



利用施設(複数回答)



利用場所

・ 図書館(地下1階)

:: 図書館(地下2階)

∴ 図書館(2階)

⋮ マガジンラウンジ (1階)

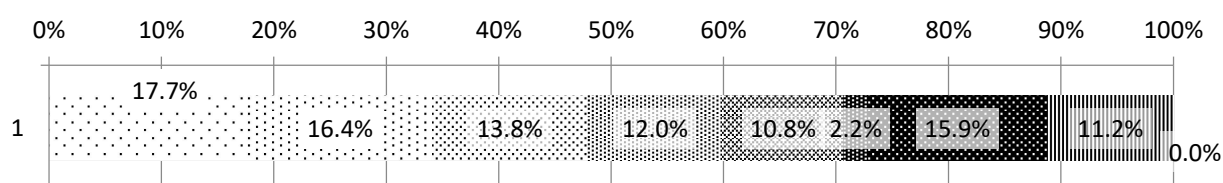
※ 市民活動ワークラウンジ

⌘ スタディコーナー

■ ワーキングデスク

▨ 青少年フロア (地下2階)

≡ その他



回答者の属性に関するコメント

- ・ アンケートから幅広い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。
- ・ 男女比の割合は、昨年度と同程度の女性が6割程度を占める。
- ・ 居住区では市内利用の6割近くが武蔵境地区であり、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。
- ・ 滞在時間については短時間利用から長時間利用と様々な形で利用されていることがわかる。

通し番号	アンケート番号	記述内容
1	7	建物が良いデザイン
2	14	調布市民なのでこの図書館が利用できないのがとても残念です。 調布市に直接問い合わせたこともあるのに否でした。 駅からのアクセスがよくて調布の中央図書館の様にエスカレーターに乗らないと行けない所でなく施設の明るい（1階を除く）環境は素晴らしいためどうか調布市民も使える様にして下さい 新市長へのお願いです!!
3	15	とても素敵な空間で訪ねるのを楽しみにしている 近隣在住（小金井市）なのですが図書購入のリクエストも発刊2年以内の図書も予約できるとなもう嬉しいですよ、ご検討頂ければ幸いです。今後も益々の発展をお祈りしております。
4	17	東京一いち好きな場所です♡
5	21	11月でも暑い日はクーラーをつけてほしい。テラスを開ける基準がいまいち分からない。
6	22	・ワーキングデスクの利用者（年間パスポートみたいな）の地域対象範囲を拡大するべし ・予約PCの（ワーキングスペース）予約の方法を簡略化するべし かつ利用料金を駐輪場並（¥110/8h）にするべし
7	23	職員の方が登録の手続きをめんどくさいかのような感じでしたのでワーキングデスクの月極の登録が開いていましたがやめました。
8	25	・あてはまる番号1～5それぞれが何を指すのか明示しないと答えようがないのでは？ ・紙アンケートは完全に時代遅れ。集計に手間がかかります。どうやって業務を簡略化していくかを考えたほうがよいと思います。
9	26	ワーキングデスクの前席との衝立の下の部分に空間があり、前席の人が咳払いをするとそこから息が入って来るので、空間を塞いでほしい
10	28	スタディーコーナーとワーキングデスクが非常に暑い時がある ワーキングデスクだけでも空調を強くできるようにお願いしたい。 他はとても便利に利用させていただいています 特に食事ができる2階は他の図書館と違い休憩が出来るのでとても助かって言います
11	29	3Fのワーキングデスクの予約画面がいつも汚れていますので、定期的にクリーニングすることが必要かと思います。
12	30	wi-fiが弱いので少し強くしていただきたい。
13	31	・予約システムの操作性が悪い。（画面が多すぎる、スクロール不要にすべき） ・ワーキングデスクが暗すぎる。 ・利用時の領収書類の紙が多すぎる。毎回廃棄が面倒。 ・ワーキングデスクの空調が暑すぎる時がある。温度管理できないか（熱すぎて誰かがドアを開放していたほど） ・ワーキングデスク席間の仕切りが小さい
14	36	これからも大いに利用させてい頂きたいと思います。
15	38	職員の方の対応は非常に良いと感じています。 ワーキングデスク、図書館をよく利用させていただいていますが、とてもありがたいです。

16	40	・本アンケート施設全体をむらなく利用しているものが多いとは思えず、答えようのない項目が多数並んでいると大部分の回答者は思っているはず。図書館、市民活動スペース、スタディー（ワーキング）スペースと利用目的別に尋ねないとボヤけた集計結果に仕上がってしまうと思うのだが。 ・ワーキングデスク利用会員としてお聞きしたいのだが、土・日・祝に同じフロアで親子イベントが催されることが多いが、そんな時に限ってワーキングデスク入口の引き戸が解放されているのは何故？最も騒がしく耳障りな時間帯に有料施設を利用することの意味がないではないですか。
17	41	予約システムが不便。ネットで予約から支払いまで完結してくれるようにして欲しい。その他は都内の他の公共施設には見られないサービス品質の高さだと思います。
18	42	・Wi-Fiの接続が少々不安定な時がしばしばある。 ・ワーキングデスク中のイスが固く感じる。
19	43	ワーキングデスクの予約システムが利用しづらい。また、予約確認書を不要としてほしい。（予約時に座席を指定させるなどして、利用状況を管理してほしい。→新幹線やJRのグリーン車のようなシステムにしてほしい。
20	45	とても快適な施設です。仕事がはかどります。
21	48	ワーキングの部屋の明かりをもっと明るくして欲しいです。もしくは机の照明を明るくしてほしい。
22	49	いつもありがたく利用させて頂いています。自転車置き場をふやして頂ければうれしい。
23	53	1Fの展示・ワークスペースですが、正直展示を見る機会はありません、会談前に集約したり、もっと集知したり有効活用できればもっと良いかと思います。（個人的には常時フリースペース希望）
24	56	職員様の対応がすばらしいです
25	58	そうじもきれいにしてあって、とてもきれいですね。
26	60	9時開館は無理でしょうか？
27	63	境南ふれあい公園の芝生を復活してほしい砂ぼこりと印象が悪い
28	64	その他99点 30点トイレの手洗い、前ぬれていて、びしゃびしゃ、せんめん台かいぜんして。
29	71	いつもたくさん活用させて頂いています。どうもありがとうございます。
30	76	休日、夏休みはいつも自転車置き場が混んでいる。一定の時間以上は有料にしたらどうか
31	77	11月の室内があついです。館内の電気がうすぐらい。
32	83	いつも楽しく利用しています。 先日職員の方が利用者の方になられていてかわいそうでした。こういった時誰にお伝えしたら良いのでしょうか？（警備員の方など・・・）
33	87	秋冬は空調があつく感じる場合がありますので少し換気いただけるとありがたいです
34	92	駐輪場が広くなると嬉しいです。よく、待ち行列が長いので・・・
35	102	いつも活用しています。イベントもっとたくさんしてほしいです。中学生向けなど・・・（小学生とかが多いような感じです）
36	107	蔵書がもう少し多いとうれしい。杉並区の図書館の方が新しいものを含め種類が多い。
37	113	いきいきセミナーに参加中 きめの細かい対応に感謝しています。

38	115	今回講話会に来ただけなので、普段の使い勝手等はわかりませんが今回の催し物はよいと思います。 改札の正面かと思っていましたが違って少しとまどいました。
39	117	青少年フロアはとても良い居場所と思います。B1だけでも吉祥寺、三鷹駅周辺にも作って欲しいです。 ティーンズの居場所がお金がかかる所しかありません。 (コミセンではうるさいと言われ、ファミレスなどになってしまう)
40	119	もう少し学習自習ができるスペースがあればよいと思う。
41	120	武蔵野プレイスの近くに住んでおり、いつもとても便利で利用させて頂いています。館内も美しく、市民としてもうれしいです。 敷いて言えば3Fの中央にあるデスクが開いている時は少し本を読むなどに使えばよいと思います。
42	123	新しい本がなかなか借りる順がこない。 本がきたない。もう少しきれいにしてほしい。
43	125	いつもスペースを利用させて頂いています。 スタッフの皆様がいつも気持ちよく整えていて下さり、感謝申し上げます。 キャンセルなどの時の手間がもう少し簡単だと助かります。
44	131	すばらしい経験ができました。
45	136	スタッフの方みんな、やさしく接してくださり、利用しやすいです。また、地下2階のスペースには、卓球も、電子レンジも無料で使用でき1日快適に過ごすことが出来て、利用しやすいです。
46	137	中学生のころに何度か利用したことがあり高校生になった今は、勉強するときなどに利用しています。設備が充実していて、すごく快適に過ごしています！！ 本当に不満な点が1つもないです。 これからもたくさん利用させていただきます！
47	138	席の数を増やして欲しい
48	139	自動販売機の植段を低くしてほしい。 ライトあたってなくて机の文字が見えづらい席がある。
49	141	勉強しやすくて良いです😊
50	151	地下2階の職員さんの対応がとても素晴らしいです！
51	152	パソコンが使いづらい
52	162	障害者の方に向けたエレベーターの設置や点字がとてもバリアフリー化されていてとても良いと思います。 スタッフさんの対応が親身でとても優しく対応してくれている点も良いです。 また、イベントが日々行われていて、地域の活発化に向けて積極的に取り組んでいる所も素晴らしいと思います。
53	163	スタッフさんの対応がとても親しみやすく、フレンドリーで、とても満足している。また、積極的に話しかけてくれる。個々の個性が活かされていてとても良いと思った。また、イベントなども楽しみやすく、とても良い。 これからも、プレイスを利用していきたい。
54	164	セブンティーンアイス食べたいです！ 暑いです！！バレーボール、バスケなど運動できる場所がほしいです！ 駐輪場を開ける時間をもっとはやくしてほしいです！
55	165	おかし、アイスの自販機を設置してほしい。 暑い、バレーボールやバスケなどができる場所がほしい。席を増やして欲しい。

56	167	換気（青少年フロアー）がもうちょっと良くなってほしい。 エレベーターがもう少し賢くなってほしい。
57	178	こんな場所があるなんて知らなかった！ 今度は勉強がてら来館したいです。 英語の案内が増えると使いやすい人が増えるかも
58	186	暑い
59	189	地下2階のスペースが暑すぎるのと、電気が暗すぎる。
60	206	空調は温度ではなく、体感温度でセットするとよいと思います。
61	214	以前より暑いと感じている利用者がまわりにも多いため、涼しくしてほしいです。
62	216	いつもありがとうございます。
63	217	スペースでお狩りするホワイトボード用のマジックやマジックを消す道具をもっときちんとしてほしい。 インク切れ、消せない（汚れがひどい）など使いにくい場合が何度かありました。不満を訴えると係の方がきちんと対応してくださったのは助かりました。

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	竹内 道則			
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	144,986,000 円	決算	140,733,709 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	40.8 / 44	39.2 / 44	＊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。 ＊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、職員が参加して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。＊吉祥寺音楽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、チラシラックを継続的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。0123はらっぱからの依頼を受けてアウトリーチで読み聞かせを行った。また、第2次武蔵野市子ども読書活動推進計画に掲げられた新規取組に基づき、吉祥女子中	＊施設の設置目的(指定管理者要求水準書)に基づき、基本協定書に規定されている管理運営の基本方針に沿った管理運営がなされ、設置目的を達成している。 ＊利用者アンケートの「満足」と「おおむね満足」の合計が90%近くと高い評価(満足度)が得られている。「利用者の声」以外にも直接利用者の意見を述べられる機会を設け、職員会議や委託先との意見交換などの機会では情報を共有、改善や運営にも反映させており、施設の維持管理や安全管理に取り組んでいる。また、苦情等の対応マニュアルが整備されており、的確に対応するための「伝達メモ」などが活用されている。 ＊吉祥寺活性化協議会などの地域の団体のイベントと連携した図書展示などを行い、常に『吉祥寺の駅前情報拠点』としての発信を実施している。この他にも地域の学校と協力し、アンケート調査を行うとともに、生徒による推薦図書展示を館内で実施した。また、吉祥寺美術館や吉祥寺シアターの催しと連携した図書展示や

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
			学・高等学校と協力して「青少年の読書活動の実態把握」としてアンケート調査の実施や、図書館員が学校に赴き生徒から直接ヒアリングを行うとともに、生徒による推薦図書展示を館内で実施した。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、吉祥寺シアターでのイベントではアウトリーチで図書館員が読み聞かせを行うなど、(公財)武蔵野文化生涯学習事業団(以下、事業団という。)合併の強みを生かした取り組みを行っている。 ＊市民が情報を得やすいように、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。また「YA 担当のひとりごと」という X (旧 Twitter) 発信を継続的に行い、YA 世代の来館を積極的に促している。 ＊各種マニュアルの整備や研修を実施するだけでなく、全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。 ＊青少年向けイベントでは、第2次子ども読書活動推進計画に掲げられた基本方針に基づき、ネットリテラシーや情報の活用方法について学ぶ機会を提供した。また、図書館3館共通のイベントの実施だけでなく、吉祥寺ならではの事業として地域のアウトドアショップの協力を得てノベルティ提供を行うとともに、野外活動センターの協力を得てキャンプ用品の無料貸出の周知を行うなど分野を超えて事業団内の連携により実施し、これまで図書館のイベントにあまり足を運んでいない利用者に参加いただいた。 ＊コロナ5類移行後は図書座席数をコロナ前に戻すなど、利用人数の見直しを行った。また、まなびとつどいのへやでのイベント	読み聞かせなど、地域の文化活動を盛り上げる取り組みを行い事業団合併の相乗効果も表れている。 ＊事業団や市図書館ホームページでの情報発信のみならず、地域団体を通じたイベントの周知、YA 世代の来館を積極的に促す「YA 担当のひとりごと」という X (旧 Twitter) 発信の継続、地域のネットニュースでの情報提供など、より多くの人に情報が届けられる工夫を行っている。また、ちらしラックはジャンルや発信元ごとに分かりやすい設置し、特に地域情報に特化したラックを入口付近に設置し、観光機構の実施するイベントなどの情報発信に活用されている。さらに、館内サインや利用案内掲示、カウンターの筆談ボード設置など障害者への合理的な配慮されている。 ＊各種マニュアルを整備、適宜見直し、実践を徹底することで、全職員が質の高いサービスを提供できるよう取り組まれている ＊3館共通の図書サービスであ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のみならず、吉祥寺ならではのサービスとして、青少年がネットリテラシーや情報の活用方法を学ぶ機会として「その投稿、シェアする？ SNS の情報発信をゲームで学ぼう!」、一般向けイベント「ソロキャンのススメ!」を実施し、参加者アンケートでは、全員が満足、おおむね満足の回答を得た。「ソロキャンのススメ!」では地域のアウトドアショップの協力によるノベルティ提供、野外活動センターの協力によるキャンプ用品の無料貸し出しの周知を行うなど事業団の分野を超えた連携を行った。

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
			時は終了後すみやかに撤収作業を行い、できる限り座席の開放に努め、施設を最大限に活用している。これらの取り組みの結果として来館者数約 52 万人、貸出件数約 53 万件、まなびとつどいのへや利用約 13,700 件につながった。 ＊利用者アンケートの「満足」「おおむね満足」の合計が 89.2%と高い評価が得られている。	
B 安全への取組み	9.6／12	9.6／12	＊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。建物や設備の不具合は把握後速やかに市に報告し、すぐに修繕が行えない場合は掲示物による注意喚起を促すなど適時適切な対応を行っている。4 年度に発生した施設老朽化による電気設備の不具合は、再発防止のための調査点検に基づき修繕工事を実施した。 ＊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。また、ホワイトイーグルの立ち寄り警戒対象施設として情報の共有を行った。 ＊館内に監視カメラを設定し状況確認が行える環境を整備している。捜査関係事項照会に基づき、5 年度は警察に 1 件情報提供した。また、無線機を各カウンターに各 1 台設置するとともに警備員が携帯し、事件・事故等に速やかに対応できる環境を整備している。	＊各種訓練や研修の受講、マニュアルの整備がなされ、スケジュールアプリなどを導入による危機管理体制の強化を図っている。また、使用事例はなかったものの、全職員が勤務中にホイッスル付きペンライトを携帯し、急な停電などの緊急時に備えている。また、損害発生に備えて賠償責任保険に加入するなどの措置は講じられている。 ＊警備と駐輪場整理を分けて業務委託することにより、従来発生していた駐輪場整備員不在時の目的外駐輪の防止など、安全確保の充実ときめ細やかな対応が可能となった。また、ホワイトイーグルとの情報共有や館内の防犯カメラ設置、無線機導入など、事故の抑止のみならず、発生時に迅速に対応できる環境の整備がされている。館内のトラブルについては、警備員だけでなく、複数の職員で対応している。警備業務上の課題は見当たらないが、警備業務日報は複数の職員により確認が行われ、必要な対策の実施に努めるほか、警備委託先との定期的なミーティングを行うことにより意思疎通を図っている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
C適正な運営	33.6 ／ 36	33.6 ／ 36	*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、5月の5類移行までの間は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、利用者サービスを提供できるよう努めた。 *コロナ5類移行後は図書座席数をコロナ前に戻すなど、利用人数の見直しを行った。また、まなびとつどいのへやでのイベント時は終了後すみやかに撤収作業を行い、できる限り座席の開放に努め、施設を最大限に活用している。これらの取り組みの結果として来館者数約52万人、貸出件数約53万件、まなびとつどいのへや利用約13,700件につながった。(再掲) *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。 *吉祥女子中学・高等学校と連携し生徒の推薦図書展示を行ったことで保護者を含め来館につながった。また展示を通して同世代の趣向を知るきっかけにもなり、展示本の貸し出し数として結果が得られた。 *年間を通じて消費量の多いコピー用紙については事業団全体で、またトイレトーパーや水石鹼の調達はプレイスと一緒に行う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。	*「A市民の満足の向上」の「設置目的の達成」「市民、利用者の意見の反映」「地域との連携」「自主事業への取組み」記載のとおり、より良い利用者サービスの提供がされている。実施方法の見直しにより、日々改善の取組みもされている。市とは日常的な報告のほか、定期的な連絡会議を実施して意思疎通を図っている。 *コロナ5類以降後の図書座席数の復活や、イベント終了後の速やかな撤収作業による座席の開放など、施設の最大限の活用が図られている。このほか、普段の人員配置、責任体制が確立され、事業団内の研修を共通化するなどの取組みにより、来館者数約52.5万人、貸出件数約53万件、まなびとつどいのへや利用約13,700件に達した。 *適正な個人情報保護という点では、マニュアルの整備や研修の実施などを通じて、事故が起きない体制が確立されている。 *適正な再委託先管理という点では、適切な仕様を定め、技術力や安全管理体制の確認を行った上で、再委託先を選定されている。また、報告書の提出やミーティングなどにより、再委託先との意思疎通を図り、改善につなげられている。 *指定管理料は、適正かつ効率的に執行されているほか、物品の調達を集約するなど経費節減への取組みがされている。 *平等利用という点では、イベント申込みや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ている。障害者サービスについても、リーディングルーペの配備や車いす利用者に対する個別対応など、合理的配慮が行われている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
D施設・整備等の適正な管理	8/8	8/8	＊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、再発防止のための調査点検に基づき修繕工事を実施した。 ＊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。また、利用者の混雑状況に応じて頻度を増やしている。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。	＊普段の維持管理や点検などにより適正に実施し、異状発生時も市への速やかな報告、必要な対応をしており、適正な建物・設備・備品管理がされている。 ＊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。必要に応じて、その持ち場を担当するスタッフによる清掃も行われるなど効率的な対応もなされている。
全体	92 ／100	90.4 ／100	＊吉祥寺の駅前情報拠点として吉祥寺へ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）や一般向けプログラムではソロキャンプを取り上げ、事業団のリソースを活かした事業を行うことと併せて、新たな図書館利用者の開拓につなげることができた。 ＊コロナ5類移行後は、図書館の閲覧席やまなびとつどいのへやの座席数をコロナ前の座席数で運営することができた。その他、創意工夫として、アウトリーチ事業の実施、SNS世代に向けてX(旧Twitter)の投稿、青少年世代推薦図書展示等、YA世代の来館を積極的に促すことができた。	＊吉祥寺活性化協議会などの地域の団体のイベントと連携した図書展示や、吉祥寺美術館や吉祥寺シアターといった文化施設の催しと連携した図書展示や読み聞かせ、地域の学校と協力して行った生徒による推薦図書展示の実施などを通じて、吉祥寺の来街者を含む幅広い層に向けて、常に『吉祥寺の駅前情報拠点』として発信したことにより、新たに図書館を利用する人の獲得につながる取組みが行われた。 ＊「その投稿、シェアする？SNSの情報発信をゲームで学ぼう！」や一般向けイベント「ソロキャンのススメ！」といった自主事業の実施や、YA世代の来館を積極的に促す「YA担当のひとりごと」というX(旧Twitter)発信の継続などを通じて、特にYA世代に対して図書館利用を促す取組みも行われた。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
＜アピール点＞ * 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チラシラックを継続的に設置した。この取り組みは、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。また（一社）武蔵野市観光機構との情報交換により、「吉祥寺アニメーション映画祭」をはじめとするイベントに連携して展示等を計画的・継続的に実施している。 * 0123 はらっぱからの依頼による出張おはなし会を継続して実施したほか、吉祥女子中学・高等学校と協力して「青少年の読書活動の実態把握」としてアンケート調査を行うとともに、生徒による推薦図書展示「わたしの推し本」を館内で実施した。保護者を含め来館につながり、展示を通して同世代の趣向を知るきっかけにもなり、展示本の貸し出しなど一定の成果が得られた。 * 乳幼児とその保護者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触れる機会となっている。 * 青少年世代を対象とした「その投稿、シェアする？ SNS の情報発信をゲームで学ぼう！」を実施し、中高生世代のネットリテラシーや情報の活用方法について学ぶ機会を提供した。また SNS 世代に向けて X（旧 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た。 * 一般向けに行った「ソロキャンのすすめ！」では地域のアウトドアショップの協力を得てノベルティの提供を行ったほか、野外活動センターのキャンプ物品の無料貸し出しの周知も行った。地域の事業者及び事業団の分野を超えた連携により、これまで図書館のイベントに参加したことがない方にもご参加いただくことができた。 * 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、吉祥寺シアターで行うイベントにアウトリーチとして図書館員が読み聞かせを行うなど、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を活かした事業を実施した。 * 利用者アンケートの「満足」「おおむね満足」の合計が 89.2%と高い評価が得られている。	
＜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】
* 図書の蔵書数・種類の満足度が他項目に比べて低いため、市民のニーズを把握し選書に反映させるなど引き続き、満足度の向上に努められたい。	* 図書館基本計画に沿って適正に蔵書管理を行っている。蔵書数については、施設規模の制約があり困難であるが、満足度向上のため、蔵書の種類については、来街者を含む幅広い層に対応できるように、吉祥寺図書館の特色を持たせた選書・資料収集を継続して取り組んでいる。所蔵していない資料については他館資料の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。 * 若い世代のニーズ把握の機会として、吉祥女子中学・高等学校と協力して「青少年の読書活動の実態把握」としてアンケート調査を行うと

	もに生徒による推薦図書を表示した。
<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	

主管課（記入欄）	
<特に評価できる点> * 吉祥寺活性化協議会などの地域の団体のイベントと連携した図書展示や、吉祥寺美術館や吉祥寺シアターといった文化施設の催しと連携した図書展示や読み聞かせ、地域の学校と協力して行った生徒による推薦図書展示の実施などを通じて、吉祥寺の来街者を含む幅広い層に向けて、常に『吉祥寺の駅前情報拠点』として発信したことにより、新たに図書館を利用する人の獲得につながった。 * 「その投稿、シェアする？SNSの情報発信をゲームで学ぼう！」や一般向けイベント「ソロキャンのススメ！」といった自主事業の実施や、YA世代の来館を積極的に促す「YA担当のひとりごと」というX(旧 Twitter) 発信の継続などを通じて、幅広い層に図書館利用を促す取り組みも行われた。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】 * 図書の蔵書数・種類の満足度が他項目に比べて低いと、市民のニーズを把握し選書に反映させるなど引き続き、満足度の向上に努められた。	【指摘事項への対応】 * 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ため、所蔵していない資料については、他館資料の予約を促すことで蔵書数の少なさを補う取り組みがされている。 * 蔵書の種類については、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がされている。
<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 * *	

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	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。					
	<u>評価の理由:</u> 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階さちとしょトビックス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。					
	<u>評価の理由</u> ①利用者アンケートの「満足」と「おおむね満足」の合計が89.2%と、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、老朽化している施設の維持管理、安全管理に取り組んだ。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り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。					
	<u>評価の理由</u> ①吉祥寺活性化協議会への参加、協働として、吉祥寺音楽祭や吉祥寺国際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ている。また吉祥寺活性化協議会での意見交換、周知など、常に『吉祥寺の駅前情報拠点』としての発信を実施している。0123はらっぱからの依頼を受けアウトリーチで読み聞かせを行った。令和5年度に新たに、吉祥女子中学・高等学校と協力して「青少年の読書活動の実態把握」としてアンケート調査を行うとともに、生徒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連携し会期中の作品に関する図書展示を行ったことに加え、シアターで行うイベントではアウトリーチとして図書館職員が読み聞かせを行うなど、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。						
	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。					
	<u>評価の理由</u> ①より市民が情報を得やすいように事業団HPとともに市図書館HPでも情報発信できるよう中央図書館と調整を行った。吉祥寺活性化協議会に参加し、地域事業者へ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担当のひとりごと」というX(旧Twitter)発信を継続的に行い、YA世代の来館を積極的に促している。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。特に地域情報の発信に特化したラックを入口付近に設置し、観光機構の実施するイベントや薪能など地域で行われる季節の行事の情報発信に活用されている。館内のサインに加え利用案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。					

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】	<u>評価の理由</u> 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を適切に行い、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メッセージが表示されるよう図書システムを活用し、引継ぎが確実になされている。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。研修を行うだけでなく、嘱託職員を含め全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。					
	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）。				
	<u>評価の理由</u> ①コロナの位置づけが変わった中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た。参加定数等の見直しを適宜行った。参加者が新しい気付きが得られるよう、常に工夫、改善を続けている。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、青少年向けイベント「その投稿、シェアする？SNSの情報発信をゲームで学ぼう!」、一般向けイベント「ソロキャンのススメ!」の参加者アンケートにおいて全員が満足、おおむね満足の回答であった。青少年向けイベントでは青少年がタブレット端末やPC機器、スマートフォンを扱う機会が増えていることを考慮し、ネットリテラシーや情報の活用方法について学ぶ機会を提供した。なお講師の経歴についての講話もあり、キャリア形成のきっかけとなる側面もあった。一般向けイベントでは、R5年度の新たな試みとして、地域のアウトドアショップの協力を得てノベルティ提供を行うとともに野外活動センターの協力を得ることでキャンプ用品の無料貸し出しの周知を行うなど事業団の分野を超えた連携を行った。					
	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。□				
	<u>評価の理由</u> 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、市に報告している。建物や設備に起因するにすぐに修繕が行えない不具合については、掲示物による注意喚起を促すなど適切な対応を取っている。4年度に発生した施設老朽化による電気設備の不具合は、再発防止のために行った全館のコンセントの調査点検に基づき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組みを行っているか。	4	4	3.2	
2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。						
3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
<u>評価の理由</u> ①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、警備業務を駐輪場整理業務を分けて委託することで、従来発生していた駐輪場整備員不在時の目的外駐輪を未然防止できるようになったほか、利用者や駐輪場内での安全確保を充実させることができた。ホワイトイーグルの立ち寄り警戒対象施設として情報の共有を行った。館内に防犯カメラを設置し、事件・事故等が発生した際の状況確認が行える環境を整備している。②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> 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、感染対応が変化する中、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コロナをきっかけとし、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、より効率的に正確に実施できるよう改善している。③必要な消耗品は適宜購入することで在庫量を減らし効率的に管理を行っている。AEDやさすまたの設置場所を変更することで、非常時の危機管理体制を改善することや不審者の抑止につながった。全職員でマニュアルの見直しを適宜行い、サービスの平準化を行うことができた。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。						

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】	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	33.6
		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> 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、図書座席数をコロナ前に戻すなど施設を最大限に活用している。まなびとつどいのへやでのイベント時は終了後速やかに撤収作業を行い、できる限り座席の開放に努めた。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。②これらの取り組みの結果として来館者数約52.5万人、貸出件数約53万件、まなびとつどいのへや利用約13,700件につながった。③業務量に対して適正な人員配置を行うと同時に、担当業務の明記されたシフト表に沿って作業を行うことで、業務ごとの責任体制を明確にしている。産休育休に伴う人員の欠員に対しては短期の雇用の対応として人材派遣会社を活用し採用にかかる事務を削減した。④武蔵野プレイス図書館との会議を毎月定期的に行う他、接遇研修やレファレンス研修の際に同じ講師を依頼するなど共通した内容で研修を行い、施設の管理運営体制を中心としたサービスの均質化を図るとともに、事業周知の協力を行った。					
適正な個人情報保護	1 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	4	3.2		
	2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。					
	3 個人情報保護に関する研修が定期的に行われているか。					
<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、定期的に実施している事業団全体での研修ではリスクマネジメントとして幅広くとらえて実施した。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）。	4	5	4		
	2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。					
<u>評価の理由</u> 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。	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り組みを実施し、その効果があったか。					
<u>評価の理由</u> ①コロナ禍による座席数の削減があったにもかかわらず、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自主事業として行った一般向けイベント「ソロキャンのススメ！」では参加者から参加料を徴収して実施した。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。吉祥女子中学・高等学校と連携し生徒の推薦図書展示を行ったことで、学校全体で情報が共有され保護者を含め、来館につながった。また展示を通して同世代の趣向を知るきっかけにもなり、展示本の貸し出し数として結果が得られた。						
指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2		
	2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
	3 現金等が適正に管理されているか。					
<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、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有償刊行物販売代金、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。	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。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。年間を通じて消費量の多いコピー用紙については事業団全体で、またトイレトーパーや水石鹸については調達を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。						
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。					
C 適正な運営 【配点36点】	<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。障害者サービスとしてリーディンググルーベを購入し、館内にポスターを掲示して周知した。車いす利用者には求めに応じて書架から資料を取り出して提供するという個別対応を行うなど合理的配慮を行った。②市民を優先にすべき事業の場合は、市民と市民以外それぞれ申し込み開始日を設定するようにしている。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座席数制限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。老朽化に伴う電気設備の不具合に対しては、再発防止のため全館のコンセントの調査点検に基づき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。⑤備品の不具合については定時で行う館内巡回などの機会を通して点検を行っている。把握した不具合について、簡易なものは事業団の体育施設と連携して修繕を行うなど、コスト、スピードを意識した取り組みを行っている。					
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	5	4	
2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
<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う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、利用者の動向を共有することで、速やかな対策をとることができ、対策を取らなかった時に想定されるクレームの未然防止につながった。②パーテーション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】

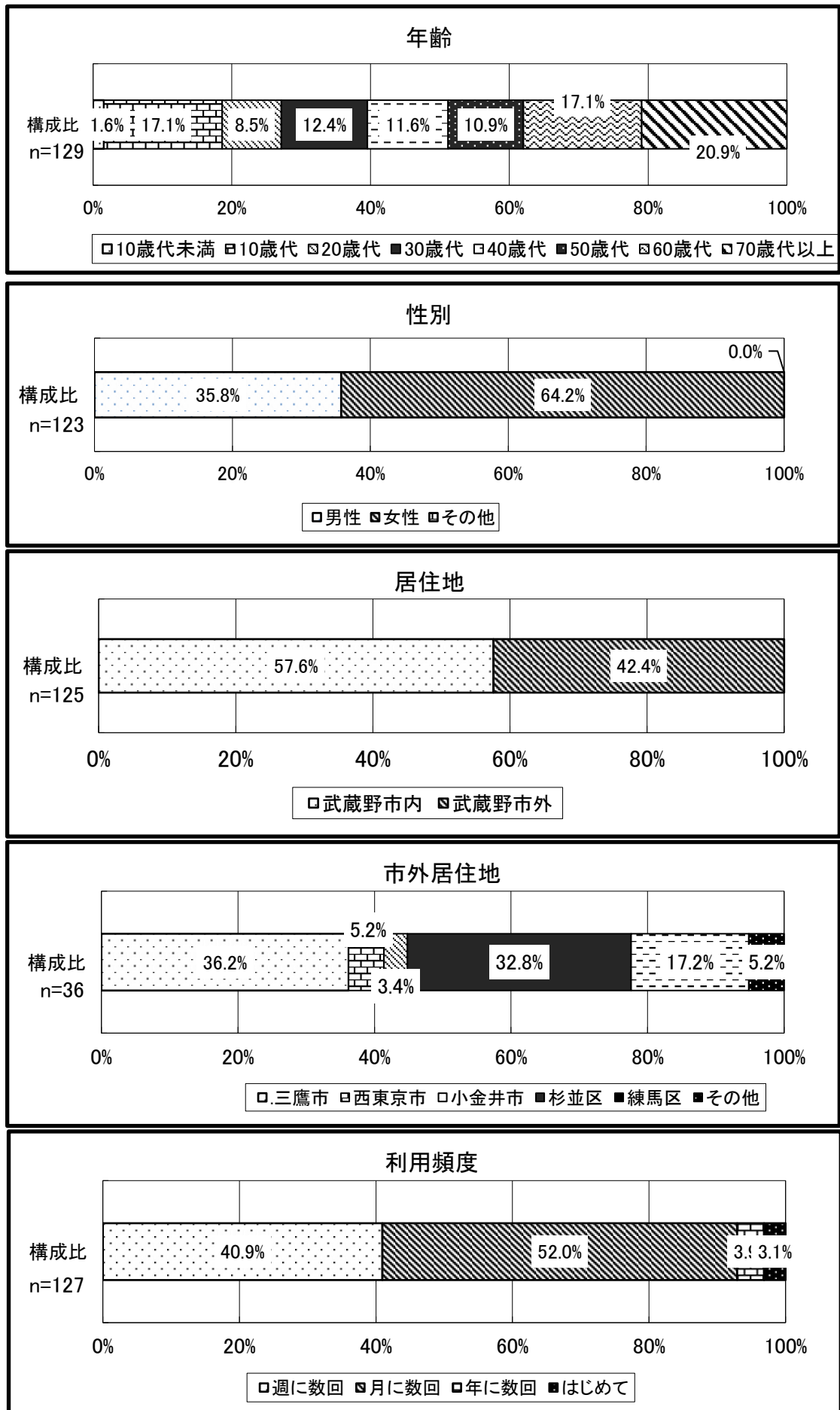
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	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。						
	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	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、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）。						
	<u>評価の理由</u> ●設置目的の達成という点では、施設の設置目的（指定管理者要求水準書）に基づき、基本協定書に規定されている管理運営の基本方針に沿った管理運営がなされ、設置目的を達成している。●利用者等の意見の反映という点では、利用者アンケートの「満足」と「おおむね満足」の合計が90%近くと高い評価（満足度）が得られているが、昨年よりも数値は減少した。「利用者の声」以外にも直接利用者の意見を述べられる機会を設け、職員会議や委託先との意見交換などの機会を共有、改善や運営にも反映させており、施設の維持管理や安全管理に取り組んでいる。また、苦情等の対応マニュアルが整備されており、的確に対応するための「伝達メモ」などが活用されている。●地域との連携という点では、吉祥寺活性化協議会などの地域の団体のイベントと連携した図書展示などを行い、常に『吉祥寺の駅前情報拠点』としての発信を実施している。この他にも地域の学校と協力し、アンケート調査を行うとともに、生徒による推薦図書展示を館内で実施した。また、吉祥寺美術館や吉祥寺シアターの催しと連携した図書展示や読み聞かせなど、地域の文化活動を盛り上げる取り組みを行い、事業団合併の相乗効果も表れている。●情報提供という点では、事業団や市図書館ホームページでの情報発信のみならず、地域団体を通じたイベントの周知、YA世代の来館を積極的に促す「YA担当のひとりごと」というX(旧Twitter)発信の継続、地域のネットニュースでの情報提供など、より多くの人に情報が届けられる工夫を行っている。また、ちらしラックはジャンルや発信元ごとに分かりやすい設置とし、特に地域情報に特化したラックを入口付近に設置し、観光機構の実施するイベントなどの情報発信に活用されている。さらに、館内サインや利用案内掲示、カウンターの筆談ボード設置など障害者への合理的な配慮がなされている。●職員対応という点では、各種マニュアルを整備、適宜見直し、実践を徹底することで、全職員が質の高いサービスを提供できるよう取り組まれている。●自主事業への取組みという点では、3館共通の図書サービスである映画会やどっきんどようび、夏休み子どもまつりの実施のみならず、吉祥寺ならではのサービスとして、青少年がネットリテラシーや情報の活用方法を学ぶ機会として「その投稿、シェアする？SNSの情報発信をゲームで学ぼう!」、一般向けイベント「ソロキャンのススメ!」を実施し、参加者アンケートでは、全員が満足、おおむね満足の回答を得た。「ソロキャンのススメ!」では地域のアウトドアショップの協力によるノベルティ提供、野外活動センターの協力によるキャンプ用品の無料貸し出しの周知を行うなど地域の事業者との連携のほか、事業団の分野を超えた連携も行った。							
	<u>改善事項</u> 利用者アンケートでは「蔵書数・種類」についての満足度（「満足」と「概ね満足の合計」）が57.5%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ため、所蔵していない資料については、他館資料の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ただきたい。蔵書の種類については、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に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も他館資料の予約を促すことで蔵書の種類の少なさを補う取り組みを続けていただきたい。							

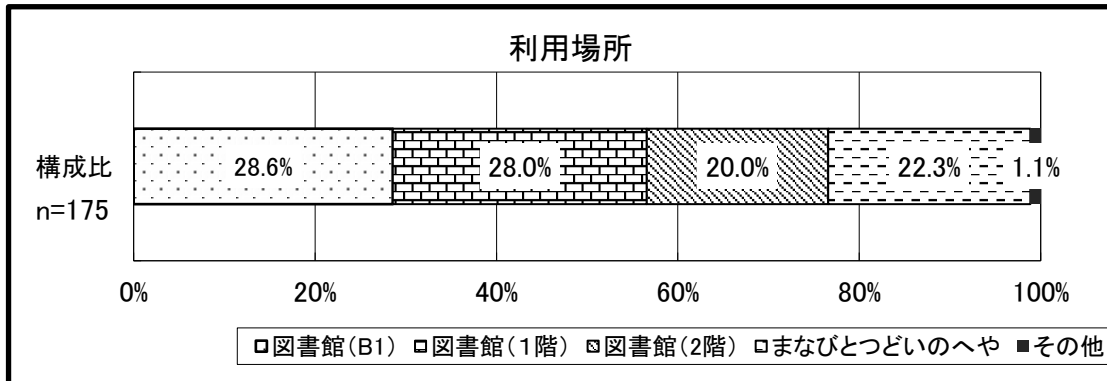
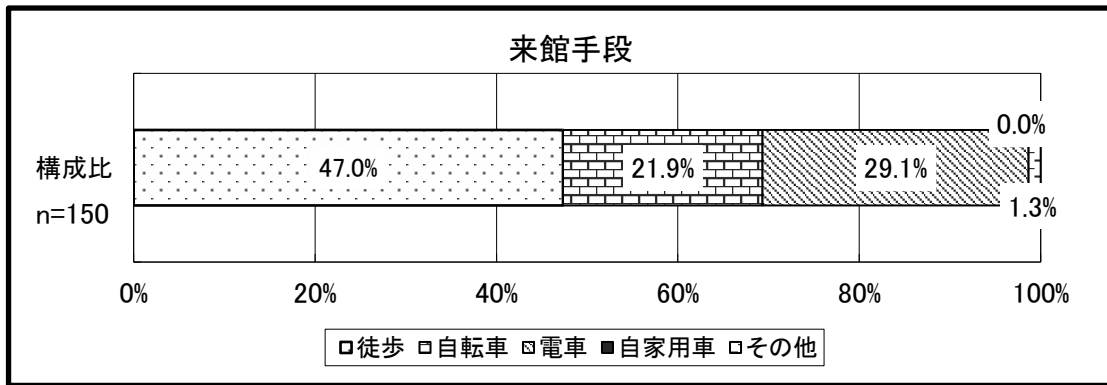
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計	
B 安全 への 取組 み 【配点 12点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	9.6	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。					
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。					
	適正な警備	1 利用者の身体及び財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。					
	<u>評価の理由</u> ●適正な危機管理について、各種訓練や研修の受講、マニュアルの整備がなされ、スケジュールアプリなどの導入による危機管理体制の強化を図っている。また、全職員が勤務中にホイッスル付きペンライトを携帯し、急な停電などの緊急時に備えている。そのほか、損害発生に備えて賠償責任保険に加入するなどの措置が講じられている。●適正な警備について、警備と駐輪場整理を分けて業務委託することにより、従来発生していた駐輪場整備員不在時の目的外駐輪の防止など、安全確保の充実ときめ細やかな対応が可能となった。また、ホワイトイーグルとの情報共有や館内の防犯カメラ設置、無線機導入など、事故の抑止のみならず、発生時に迅速に対応できる環境の整備がされている。館内のトラブルについては、警備員だけでなく、複数の職員で対応している。警備業務日報は複数の職員により確認され、必要な対策の実施に努めるほか、警備委託先との定期的なミーティングを行うことにより意思疎通を図っている。						
	<u>改善事項</u> 安全への取組みについて、大きなトラブルは発生しておらず、利用者アンケートでは特に意見はない。引き続き、安全への取組みを行っていただきたい。						

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	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実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	5	4	
		2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	5	4	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	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> ●確実な業務の履行について、「A市民の満足の向上」の「設置目的の達成」「市民、利用者の意見の反映」「地域との連携」「自主事業への取組み」記載のとおり、より良い利用者サービスの提供がされている。業務分担や実施方法の見直しにより、日々改善の取組みもされている。市とは日常的な報告のほか、定期的な連絡会議を実施して意思疎通を図っている。●効率的な運営という点では、コロナ5類移行後に座席数をコロナ禍前の状態に戻したり、イベント終了後の速やかな撤収作業による座席の開放など、施設の最大限の活用が図られている。このほか、普段の人員配置、責任体制が確立され、事業団内の研修を共通化するなどの取組みにより、来館者数約52.5万人、貸出件数約53万件、まなびとつどいのへや利用約13,700件に達した。●適正な個人情報保護について、マニュアルの整備や研修の実施などを通じて、事故が起きない体制が確立されている。●適正な再委託先管理は、適切な仕様を定め、技術力や安全管理体制の確認を行った上で、再委託先が選定されている。また、報告書の提出やミーティングなどにより、再委託先との意思疎通を図り、改善につなげられている。●利用増加への取組みは、「効率的な運営」や「A市民の満足の向上」の「地域との連携」「情報提供」「自主事業への取組み」記載の取組みにより、新たな利用者の獲得につながり、市直営時に比べて来館者が増加し、貸出冊数も増えている。●指定管理料は、適正かつ効率的に執行されているほか、物品の調達を集約するなど経費節減への取組みがされている。●平等利用について、イベント申込みや自習席利用方法で分かりやすいルールを定めている。障害者サービスについても、リーディングルーペの配備や車いす利用者に対する個別対応など、合理的配慮が行われている。						
<u>改善事項</u> 適正な運営、改善の取組みを引き続き実施されたい。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価 レベル	得点	小計	
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	5	4	8	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	5	4		
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
	<u>評価の理由</u> ●日常的な維持管理や点検などにより適正に管理運営が実施され、異状発生時も市への速やかな報告、必要な対応が行われており、適正な建物・設備・備品管理がされている。●清掃については、作業基準を定めた上で再委託先へ報告書を求め、複数の職員が確認を行うとともに、必要に応じて常駐するスタッフによる清掃が行われている。						
	<u>改善事項</u> 適正な管理を引き続き実施されたい。						



(様式4)



【回答者の属性】に関するコメント

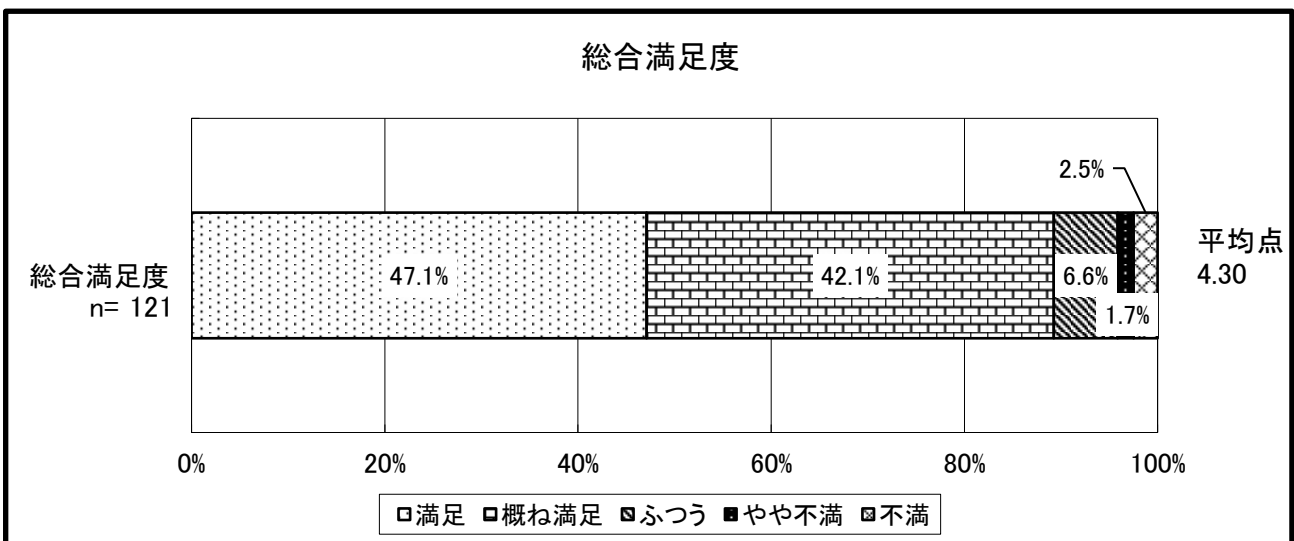
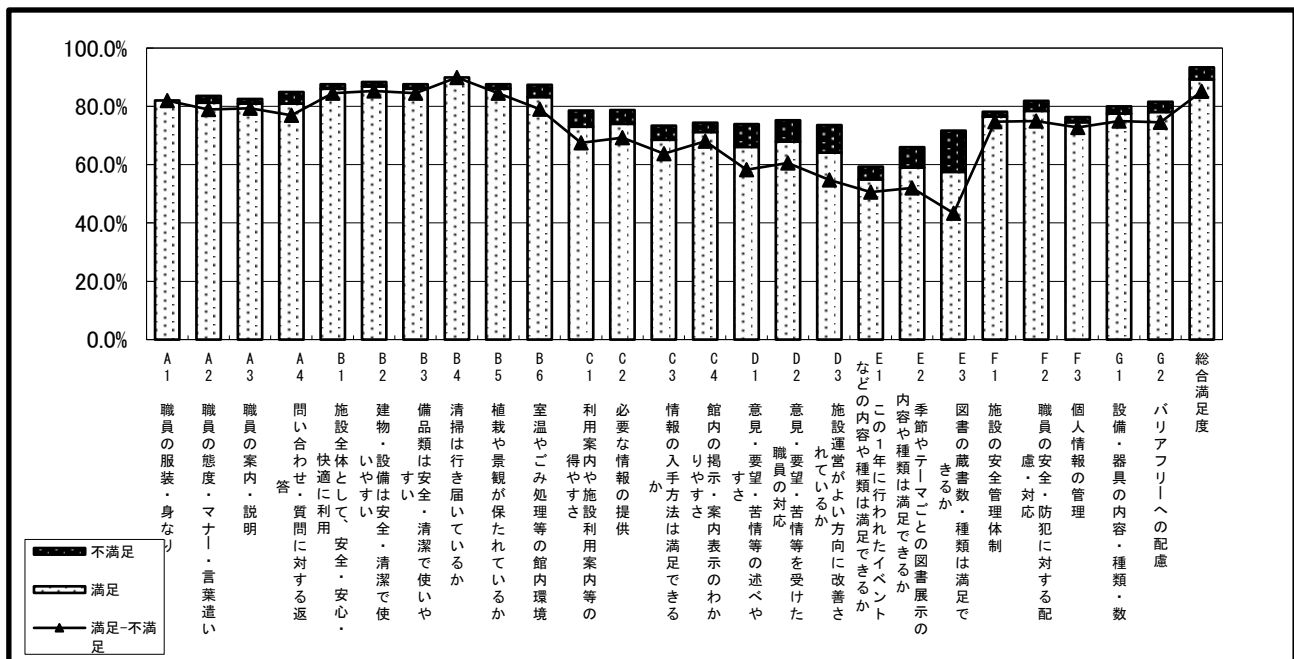
・アンケートは1階入り口付近と2階まなびとつどいのへや利用者、おはなし会などのイベント参加者に配布し、回収した。

・「アンケートに回答する」という行為の特性上、10歳代未満は極端に少ないが、その他の世代はバランスよく回答していただけた。このことは世代による偏りなく吉祥寺図書館を利用いただけていることが反映されていると読み取れる。

・昨年に続き、女性の回答者数が男性を上回った。居住地は、利用者の6割近くが武蔵野市内だった。市外の利用者は三鷹市36.1%、杉並区が30.6%、練馬を合わせて80%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、どのフロアもまんべんなく利用されていることがうかがえる。必ずしも館内の蔵書数の割合とは一致していないのが特徴である。1階には新聞、雑誌、郷土資料のみの設置だが、カウンターでのサービスやきちとしょピックの展示関連、また予約本受け取りの方が一定数いたと考えられる。



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

【総合満足度】に関するコメント

・今年度(2024年1月にアンケートを実施)の満足度(満足+概ね満足)は89.2%、平均4.30と高い評価をいただいた。

【参考】

平成30年度(2019年3月にアンケートを実施): 満足度 89.5%

令和元年度(2020年6月にアンケートを実施): 満足度 87.3%

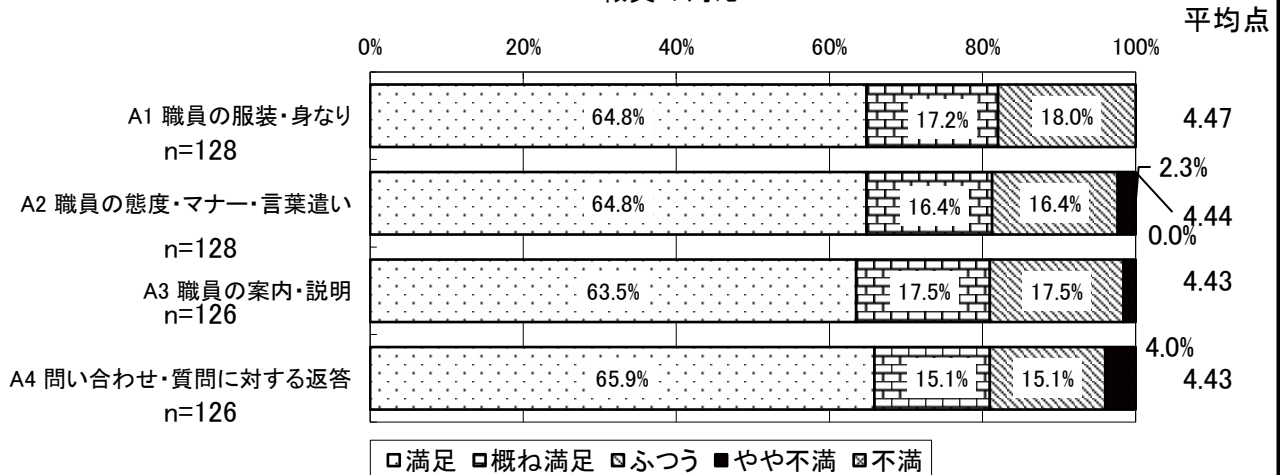
令和2年度(2020年11月にアンケートを実施): 満足度 90.0%

令和3年度(2021年8月~12月に実施): 満足度85.6%

令和4年度(2023年1月に実施): 満足度96.1%

・不満足(やや不満+不満)は、4.2%(129人中5人)であった。

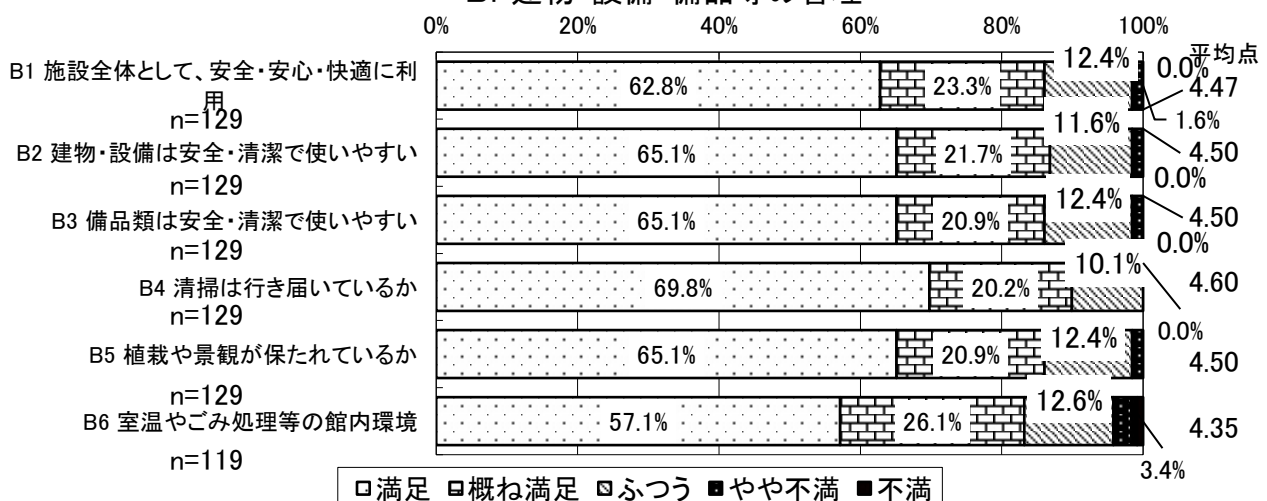
A. 職員の対応



【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いずれも77.0～82.0%と高い満足度をいただいた。
割合としては少ないが、不満、やや不満の返答があった「態度・マナー・言葉遣い」「案内・説明」「職員の返答」については、接遇に関する研修などの機会を通して、より一層サービスの向上を図りたい。

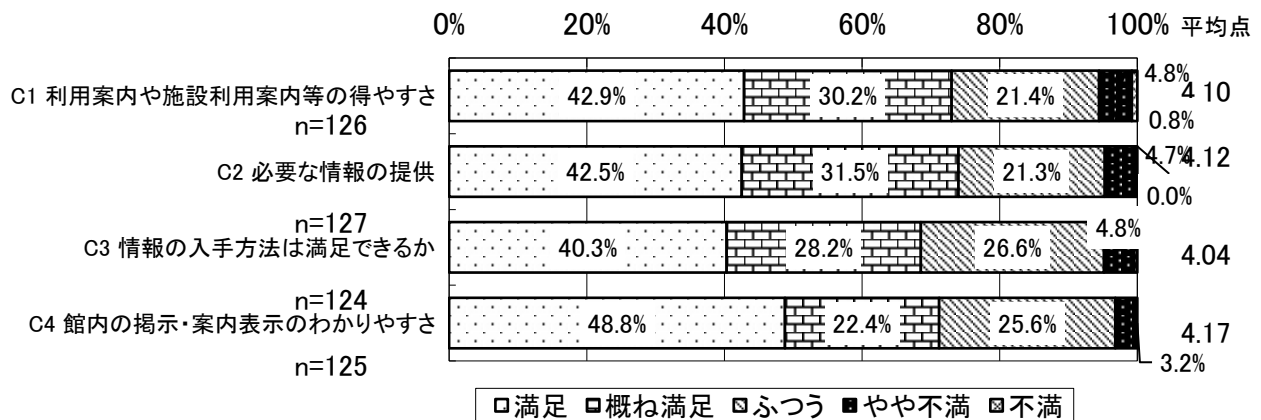
B. 建物・設備・備品等の管理



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

・安全・安心・清潔については全項目で79.0～89.9%の高い満足度を得ている。
・不満というご意見が最も多いB6については室温管理が影響していると考えられる。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、フロアによっては季節や天候次第で室温管理が困難な場合がある。併せて、空調設備の老朽化によりダクト付近から騒音が出てしまったため、バルブを開放固定している。結果的に温度センサーや室温によらずエアコンの風が出続け、冬暑く夏寒い日が発生している。市の改修計画や予算上の制約により、指定管理者としてできる対応は限りがあるが、利用者の理解を得られるよう説明や、必要に応じ掲示物などで対応していきたい。

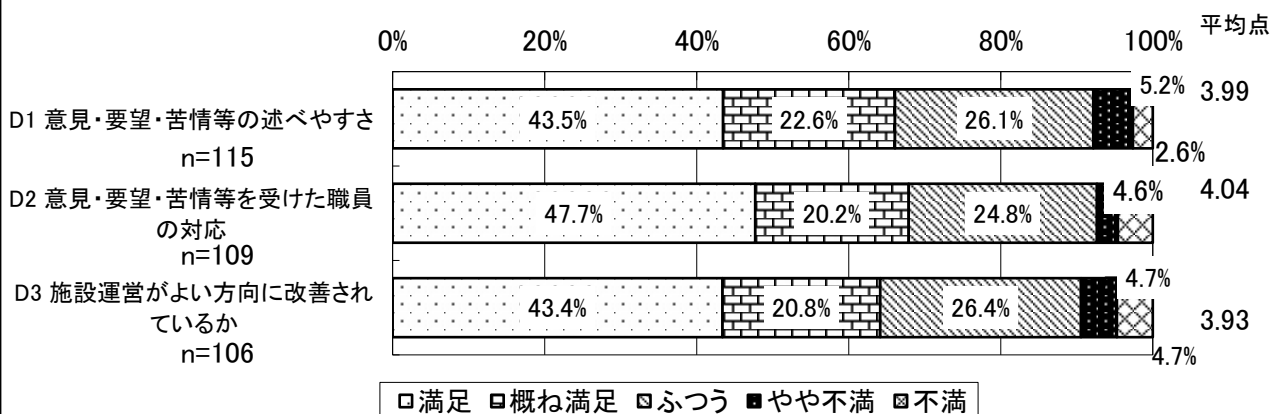
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

・情報提供については平均して67.1%の利用者の満足が得られた。
 ・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。また事業によっては民間の事業者にも協力を依頼し、商業施設内でポスター掲示や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し、吉祥寺活性化協議会、武蔵野市観光機構、武蔵野市開発公社等との連携を強め、吉祥寺の街に関する情報を年間を通じて発信し続けている。
 ・1階きちとしょピックス付近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、併せて図書展示を行うなど、利用者に情報をとどけるだけでなく図書の貸し出しに結び付けるといった点などで、事業団の合併効果が表れている。
 ・まなびとつどいのへ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希望を取り入れ、SNSを活用し開放情報を発信するなど、利便性向上に取り組んだ。

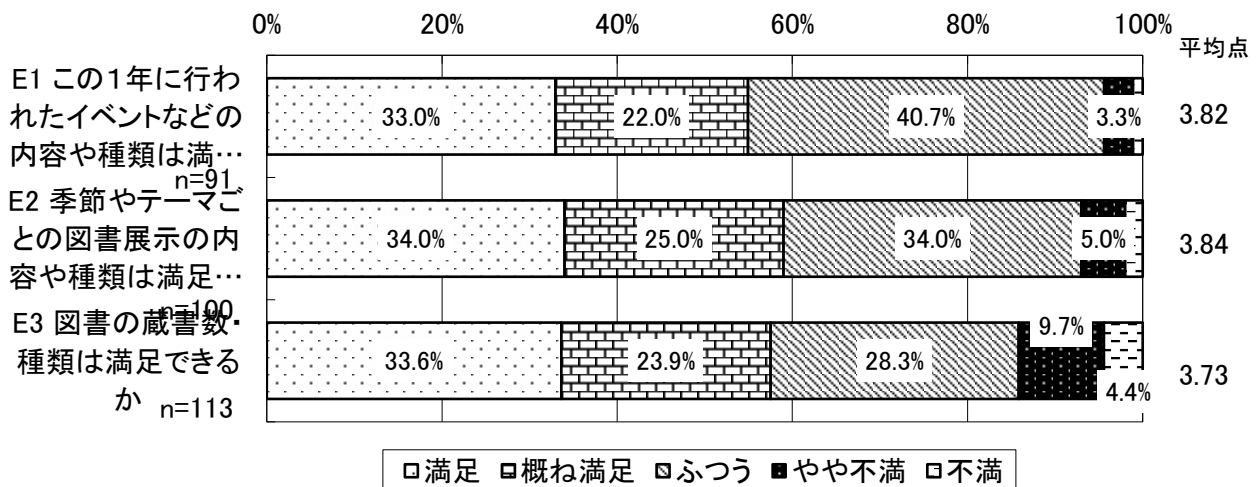
D. 利用者の意見の反映



【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、日々カウンターで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。
 ・コロナ禍では座席の制限や、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。5類移行後は閲覧席をコロナ禍前の座席数に回復した。

E. 主催・共催する事業



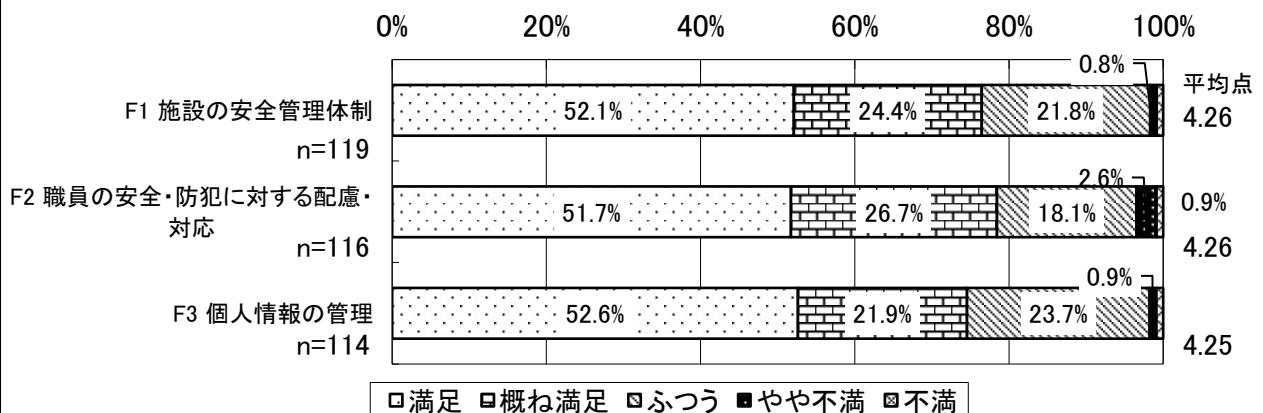
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

・E1「イベントの内容や種類」については、「満足・概ね満足」:55.0%となった。YA事業では、青少年がタブレット端末やPC機器、スマートフォンを扱う機会が増えていることを考慮し、ネットリテラシーや情報の活用方法について学ぶ機会を提供した。また一般向け事業ではソロキャンプを取り上げ、事業団のリソースを活かした事業を行った。

・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



【F安全管理体制】に関するコメント

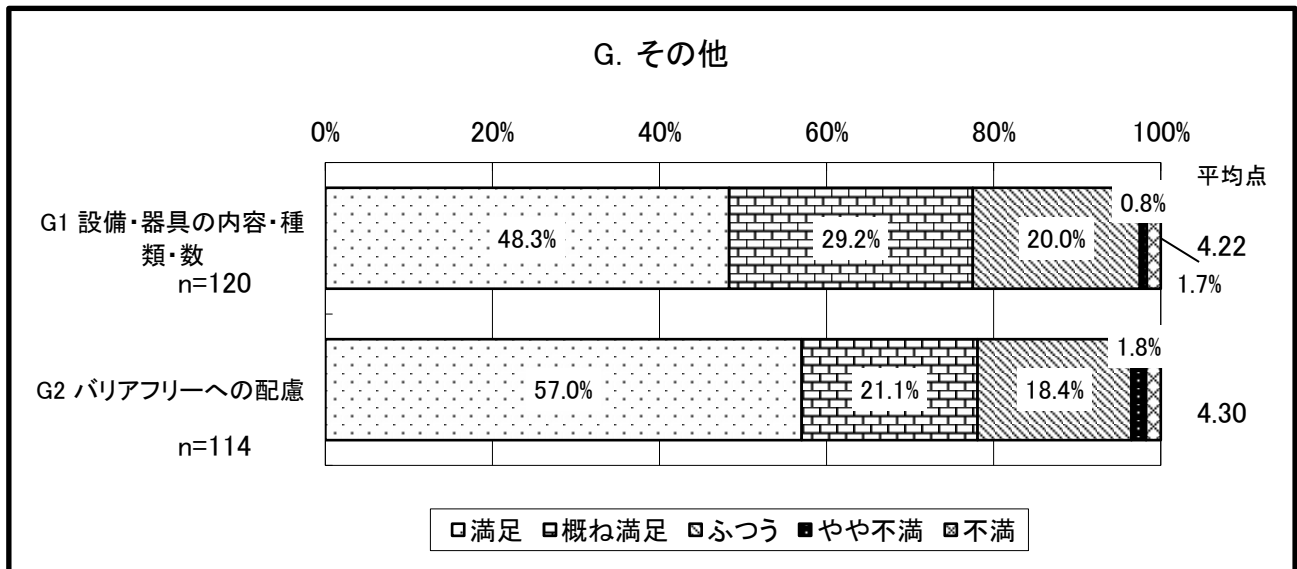
・「満足」「概ね満足」を足した割合は全項目平均で76.5%と満足度は高い。

・コロナ禍では、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。

・防災訓練では前年に消防署職員から受けた避難誘導のアドバイスを活かすとともに、高齢者や障害のある利用者も想定した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設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75%を超え満足度は高い。
 ・だれでもトイレ、こどもトイレ、おむつ交換台、全フロアにエレベータを完備。その他、筆談ボード、リーディングトラッカー、拡大鏡、老眼鏡、車いすを入用の方に貸し出ししている。リーディングループを購入しポスターを掲示して周知した。車いす利用者には求めに応じて書架から資料を取り出して提供するという個別対応を行うなど合理的配慮を行い、よりユニバーサルな図書館利用環境を整えている。

自由意見

	受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
	1	2人ぐらい ふろう者風の人がかくさくてじーっとみられたりして不愉快い(新聞のところ)	70以上	女性	市内	吉祥寺地区
	3	スポーツ新聞今のままではダメです！！考えてください	60	女性	市内	
	4	小学生の英語授業が開始され、家でも英語にたくさん触れる機会を作ろうと思い図書館で小学生向けの英語の多読用を探しています。外国人の子供向けの絵本の並べ方のため、かんたんな英語多読用の本が探しにくい。実際に予約して手に取っても難しすぎたりします。OxfordReadingclubなど読みやすい本も増やして頂ければ幸いです。英語多読コーナーや、検索でも"YLO"などレベルがわかるようにしたりして頂ければと思います。	40	女性	市内	
	5	蔵書の豊かさに驚き 非常に役立てります。	60	男性	市外	
	6	もう少し安全管理体制を強くしてくれるといいなと思います。(?)	10	男性	市内	境地区
	7	延滞の人が、他館(自分が勤務している区の図書館)より圧倒的に多い。貸出を永久に停止する、家族カードで多数予約をできないようにするなど、マナーが守れない人に対しての対応をとっていただきたい。勉強してはいけないうえで勉強している人を取りしましてほしい。	40	女性	市内	吉祥寺地区
	8	館内明るくて、Web利用も使いやすくてとても便利！	30	女性	市外	
	9	新聞読んでいる人のそばではページをめくる音がうるさい。図書館スタッフの人数多すぎる。窓口で数人がひまそうにしている。貸し出しも機械化されるし、多少待ってもよい。職員スタッフ減らしてその分の税金を他に使ってほしい。スタッフの窓口対応も人によるが柔軟になった方がよい。特に〇〇さんなど。大きい声で接客しているスタッフもいるので注意してほしい。	50	男性	市内	境地区
	10	同じ本を何冊も買うのではなく、まんべんなくそろえた方がよいと思います。(リクエストは多いと思いますが)	40	男性	市内	中央地区
	11	武蔵野市民以外の人間が新刊を予約できないのはどういう訳ですか？！ 他の近隣の自治体でそんな制約をつけているところはない。そういう決まりをつづけるのなら武蔵野市民は他の自治体(武蔵野市以外)の図書館を利用しないで欲しい。特に新刊の予約はしないで欲しい。	60	女性	市外	
	12	トイレのベン座をふく液がほしい。	70以上	男性	未記入	
	14	武蔵野市在住、勤務以外も出版一年以内の本を借りたい。	40	女性	市外	三鷹市
	16	消しカスを捨てる場所が見当たらないので毎度持ち帰った方がよいのかわからず困っております。しかし、ゴミ箱を置くと別の外部からのゴミが捨てられる可能性があるのはわかるのでどうすればよいか教えていただきたいです。	10	女性	市外	三鷹市
	17	まなびとつどいの部屋の勉強環境がよくいつも利用させてもらっています。要望としては、吉祥寺図書館の閉館時間をもう少し伸ばしてほしいです。	10	女性	市外	
	21	学習室の利用時間を20時までにしてほしい。 学習室でペットボトルを出すのをOKにしてほしい。	40	男性	市内	
	23	人が少ないときは自習室を3時間以上使えるとよい。	40	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
	26	いつもありがとうございます。大変助かっております。 以下、改善されると良い点です。 ・PCを使える場所(まなびとつどの部屋)を増やす。特に夏の暑い時に混むのを対策してほしい。※土地柄、この場所で広さを求めるのは難しいと思いました。 ・まなびとつどの部屋どの使えない日をネットにあげて欲しい。(←TELするなど手間) ・他区にあって、ない本が意外とある。※杉並区、江戸川区にくらべると ・B1にもPC使えるデスクもう少しあるとよい。	40	女性	市内	吉祥寺地区
	27	まなびとつどの部屋に荷物を置くカゴを設置してほしいです。	30	女性	市外	杉並区
	29	いつもありがとうございます。	30	女性	市外	三鷹市
	33	月決めの月刊雑誌で例えば『選択』紙について 中央と境には蔵書としているのに一番利用者の多そうな吉祥寺には無いのは、読者層の調査をやって確認してほしい！(これが一番の不満です。)	70以上	男性	市内	吉祥寺地区
	34	私は『マジック』を趣味にしていますので、それに関した本をもっと多く入れてください。東京堂、専門的で高価な本を多く。 ・『ゆずります』『ゆずってください』のパネルは、目の高さに上げてください。	70以上		市内	吉祥寺地区
	36	杉並在住です。予約しにくいのが(制限)気になります。	60	男性	市外	杉並区
	39	・男性トイレに女性せいそう員が入ってくる。 ・男女平等なのに女性スタッフが8割はおかしい。	60	男性	市外	三鷹市
	42	中央図書館のように、吉祥寺図書館にも本消毒機があるとすごく良いなとおもいます。 ご検討のほど、よろしくお願いします。	10	女性	市内	
	45	新書の予算を増やして欲しい。	50	男性	市内	中央地区
	54	電源席はほしい。 有償で、できればPlaceのような(workingdeskほど立派でなくてよい。コーナーのようなところでも できれば3時間ワク¥400とか	60	女性	市外	
	55	近隣の図書館と比べ、学習室がとても静かでつかいやすく気に入っています。	40	女性	市外	小金井市
	58	週刊誌の発売があつてからなかなか新しい雑誌が置かれない。	70以上	女性	市内	
	59	警備員の方が、利用者に対し丁寧だけれども失礼だなと思います。長時間机で勉強している人に、少しペットボトルや水筒の飲み物をのまれた時にのまないように注意しているのを数回見かけましたが、水分くらい人間はとるのでは？	40	女性	市内	
	62	いつもあかるく、清けつです。 トイレがきれいです。本もきちんとしています。	70以上	男性	市内	
	63	いつもお世話になっています。	50	女性	市外	三鷹市
	65	水曜日も時々使えるようにしていただければ嬉しいです。 カードを渡すときに投げるような動作をする職員がいて驚きました。 料理本を多くしていただけると嬉しいです！	10	女性	市外	練馬区
	67	利用者への対応で声を出すような対応で、時々利用者も大きい声だし、やりとりが気になることがある。	70以上	女性	市内	吉祥寺地区
	69	辞典類が少なくなった。もっと多くしてほしい。	70以上	女性	市外	三鷹市

自由意見

	受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
	72	職場から近く、館内も凄く静かなのでこれからもちよこちよこりようさせていただければと思います。	20	男性	市外	大田区
	75	自習室の利用時間を長くしてほしい。	10	男性	市外	
	77	まなびの部屋がさむい	10	女性	市外	
	81	市外在住者の資料予約に関してですが、2年経たなくても予約できるようにしていただけると助かります。(たとえば1年程度で)	60	女性	市外	
	82	・ネットの予約ページの使い勝手向上を希望します。 ・換気を十分をお願いします。 ・NAXOSカード交付の際、手書きでカード番号記入しており、非効率、デジタル化をお願いします。	60	女性	市内	吉祥寺地区
	86	リクエストした本を市で買ってもらいたい。	70以上	男性	市内	
	89	これからたくさん来ます！！	10	女性	未記入	
	90	いつも思いますが、とにかく本を見つけることが大変です。検索機で見つけた本を実際の本のたなに取りに行くのですが、どこにあるのかわかりません。番号と柱の番号(本だなの番号)違うためとてもまよいます。他の図書館ではこんな分類のしかたはありません。もっとわかりやすく分類してください！！	60	女性	市外	
	92	図書館(ここでは、中央と吉祥寺の比較)9本の書架の並べ方に違いがあり、特に吉祥寺図書館の分類整理の方法になじみません。	70以上	女性	市内	
	94	市民以外にも新刊予約復活してほしいです。 (24ヶ月は長すぎる！)	60	女性	市外	杉並区
	97	経済系の週刊誌、月刊誌の展示が遅すぎます。 発売日の翌日午後には展示されるようお願いします。国の方針として有価証券への投資がすすめられています。他の町の人達に遅れをとらぬ様に頑張りたいものです。よろしく。	70以上	男性	市内	吉祥寺地区
	99	・所蔵していない資料の貸出延長をしてほしい。 他館取り寄せていただいた本 ・資料の置き置き期限3日前にリマインドしてほしい。 ご検討をよろしくお願いいたします。	50	女性	市内	吉祥寺地区
	101	設備は満足しているが、スタッフの対応があまりよくないときがある。元気がない。もう少し笑顔でも良いのでは	50	女性	市内	吉祥寺地区
	106	子ども向けのイベントがもっとあったら嬉しいです。	30	女性	市内	中央地区
	108	いつもありがとうございます。	30	女性	市内	吉祥寺地区
	109	市内他の図書館と比べると、蔵書が少ないと思います。 空調が暑い事が多いです。	30	女性	市内	吉祥寺地区
	110	まあ無理でしょうが バスを乗り継いでこの大きな街にこれるのは嬉しい。 くる度に、図書館へよるが本が借りれないので新聞雑誌のえつ覧のみになるのが、少々残念。	70以上	女性	市外	東久留米

自由意見

	受付番号	ご意見	年代	性別	居住地	市外内訳
	111	声の大きい方がいらっしゃる時、うるさいと思う時があるので、静かに話をしていただけると助かります。(利用者の方です) 雑誌の種類をプレイス並に増やしてください。宜しく願いいたします。 職員の方々は親切でありがたく思っています。	50	女性	市内	中央地区
	116	CDの所有が少ない。(特に海外のもの)	70以上	男性	市内	吉祥寺地区
	118	地下1階でもWifiが繋がっているようにして欲しい。 読んだことがあるかの検索が1Fによらないと出来ないのは不便です。	70以上	女性	市内	吉祥寺地区
	119	給水機は復活して欲しい。	50	男性	市外	杉並区
	120	いつも快適に利用させていただき感謝します。 これからも皆にとって心地よい場所になることを期待しています。	40	女性	市外	杉並区
	121	予約について、市外者の差別をするのはやめて下さい。 少なくとも三鷹市、調布市は差別していません。よろしく	70以上	男性	市外	三鷹市
	122	とっても良かったです。もっとシリーズをふやしてほしいです！ (なくてもかかれるように2さつよういするなど)	10	女性	市内	
	123	エレベーターがおそい よくした本(人気な本)をふやしてほしい	10	未記入	市内	
	125	いつもありがとうございます。 これからもよろしくお願いします。	10	女性	市外	杉並区
	126	※職員スタッフの中で、書物を読んでいる途中に「寝ていたから」と言う理フジな理由をつけて耳のそばで机をおもいきり、ガンガンとたたき職員がいた。 実際は、読んでいる途中に誰もが軽く「うとうと」することがあり机に顔を付けていない状態ならすぐ、気が付いて読み始めるのに座った状態でそんな事をされたら、机も連結しているので、となり又はとなりの人も響いておどろきました。すぐたたいた人に注意したら、椅子をたたいたと嘘までつく始末。あまりにひどいので上の人を呼ぼうとしたら本人が大丈夫そうな人を呼んできました。まあ上司のようなので理由をいったら、本人をつれてきて上司があやまりました。頭は下げないでけっこうといったのだが、事のひどさにそうしていただいた。やらかした本人(〇〇)女性、ケロット最初からしてて、呼んだ本人をにらみつける始末。こちらが事情を説明途中、マスクの上から口をパクパクさせて声を出さずとも文句を言っていた。	50	男性	未記入	
	128	赤ちゃんのおはなし会の頻度をふやしてほしい。	30	女性	市内	中央地区