⑨ 市 民 会 議 室

（ゼロワンホール）

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

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

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	22.4 ／32	24 ／32	＊必要な情報については適宜ホームページへの掲載や館内への掲示、利用案内への掲載を行っている。 ＊職員対応におけるアンケートの該当項目はいずれも平均点数 4.7 以上の評価を得ている。	＊利用者アンケートで、職員の対応は高評価を受けており、自由回答欄にも気遣いや対応への感謝のコメントもあり評価できる。 ＊市民への情報提供については工夫をしながら実施しているが、今後も改善の取り組みを継続していく必要がある。
Ｂ安全への取組み	8 ／12	9.6 ／12	＊事故もなく、安全に運営できている。	＊災害時に備えた取り組みを実施しているほか、運営上の事故もなく、利用者の安全確保に努めている点は評価できる。
Ｃ適正な運営	22.4 ／36	24 ／36	＊年度協定書、事業計画書に基づいた運営をしている。 ＊再委託先は過去の実績を踏まえ選定している。業務の状況については管理日報等により把握している。	＊年度協定書、事業計画書に基づいた適正な運営を行っているほか、利用者の平等性を確保した利用受付が実践されている。
Ｄ施設・整備等の適正な管理	6.4 ／8	6.4 ／8	＊備品台帳を作成し管理している。故障した備品・設備等については、早急に対応している。また、修繕に要する金額が大きい故障については、速やかに主管課に報告している。	＊指定管理者で対応が可能な軽微な施設整備・不具合対応は迅速に行われている。 ＊市に報告すべき修繕等については、適時適切に報告が行われており、利用者の利便性等に配慮した管理がなされている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
全体	59.2 ／88	64 ／88	＊指定管理者要求水準書の業務内容に基づき、大過なく管理運営を行っている。	＊日頃から市と情報共有、連絡・連携を行いつつ、来館者が心地よく施設を利用できるように努めている。その点は、利用者アンケートにおける満足度の高さからもわかる。一方、情報提供の点では他と比べて満足度が若干低いため、工夫を続けていくことが必要と思われる。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
＜アピール点＞ ＊マイク、ＣＤ、ブルーレイディスクプレイヤー、ＰＣモニター等が使用できるため、セミナーや研修会、説明会といった用途で利用される機会が多く、リピーターも多い。 ＊商工会館１階にLED案内板を設置し、会議室の利用予定や商工会議所事業の案内を行っている。	
＜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】
＊夜間の利用者増がコロナ禍以降、落ち込んでいる状況が続いていることから、利用者増につながる空き枠の周知など、情報提供について、引き続き継続して取り組むこと。	＊ホームページ上で空き状況一覧を随時更新し情報提供を行っている。
＜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 ＊アンケートの平均点数において、「C情報の提供」の評価が他の項目と比較するとやや低くなっている。	

主管課（記入欄）	
＜特に評価できる点＞ ＊職員の対応に対して毎年高い評価を維持しており、心遣いへの感謝のコメントもあり、施設への高い満足度の要因となっている。 ＊施設の老朽化に伴う突発的な設備不良にも迅速に対応し、利用者に対して迷惑がかかる状況を回避しながら運営ができていた。また、市への情報共有等も適時適切に行うことができていた。	
＜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】
＊夜間の利用者増がコロナ禍以降、落ち込んでいる状況が続いていることから、利用者増につながる空き枠の周知など、情報提供について、引き続き継続して取り組まれたい。	＊ホームページを定期的に更新し、空き状況の周知ができていた。 ＊今後も利用者の増加につながる情報発信の手法については検討していく必要がある。

＜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

＊会議室のコマ使用稼働率が半分を下回っているため、利用者の増加につながるよう情報提供手法等について引き続き継続して検討することを期待したい。特に「広報誌やインターネット等による情報のわかりやすさ」の数値が若干ではあるが低いため、重点事項として改善を期待したい。

様式２－１　評価項目シート

【留意点】

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

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

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	3	4.8	22.4
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	評価の理由 市民の活動、交流等を促進することを設置目的としているが、昨年以上に市外利用者の回答数の方が多かった						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	評価の理由 総合満足度に不満の回答がなく該当項目は平均で約4.3の評価を得ている						
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8			
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	評価の理由						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	3	4.8	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	評価の理由 他の項目に比べてやや不満の割合がわずかに多くなっている。必要な情報については適宜ホームページへの掲載や館内への掲示、利用案内へ掲載しており、一斉受付の場でもアナウンスをしている。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	評価の理由 アンケートの該当項目はいずれも平均4.7以上の評価を得ている。自由回答欄にも感謝のコメントが複数ある。						
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4			
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	3	4.8	8
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	評価の理由 館内での防災訓練、一時滞在施設としての対策訓練を行っている。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 事故もなく、安全に運営できている。管内警備員との連携を取っている。						
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3	2.4	22.4
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	評価の理由 年度協定書、事業計画書に基づいた運営をしている。必要に応じ市の主管課に報告し連携を図っている。						
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3	2.4	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	評価の理由 貸室の空き状況については随時ホームページ等で公開し受付の体制を整えている。会館管理担当職員の出勤予定を担当部署で管理、把握している。（稼働率については具体的な目標設定はなし。）						
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3	2.4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	評価の理由 過年度の書類は倉庫に保管し適切に処分している。						
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	3	2.4	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	評価の理由 再委託先は過去の実績を踏まえ選定している。月単位でシフトを組み、業務の状況については、管理日報や業務担当者からの報告により把握している。						

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

様式２－２ 評価項目シート

【留意点】

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

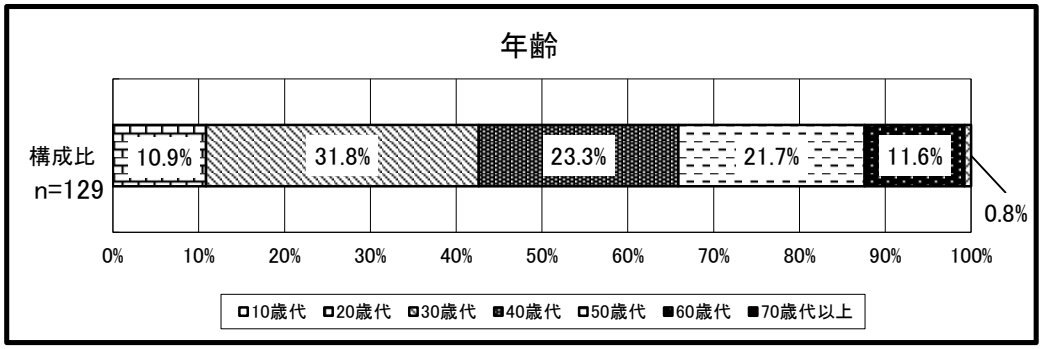
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

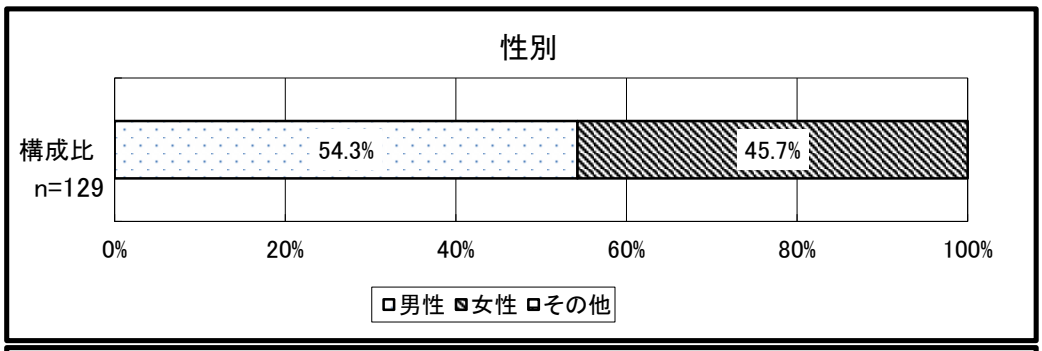
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	24
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	－	－	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	3	4.8	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	－	－	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 利用者アンケートで、職員の対応は高評価を受けており、自由回答欄にも気遣いや対応への感謝のコメントが多くあるため。						
	改善事項 引き続き利用者のニーズ把握に努め、利用者アンケートで改善要望のある情報提供について運営手法の検討を進める。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	9.6
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 事故なく、安全に運営できており、館内での防災訓練、災害時の一時滞在施設としての対策訓練も行っているため。						
	改善事項 指定管理者として、引き続き維持管理業務委託の受託者との連携を取りつつ、施設・運営管理・警備について、積極的な改善策や提案も期待したい。						

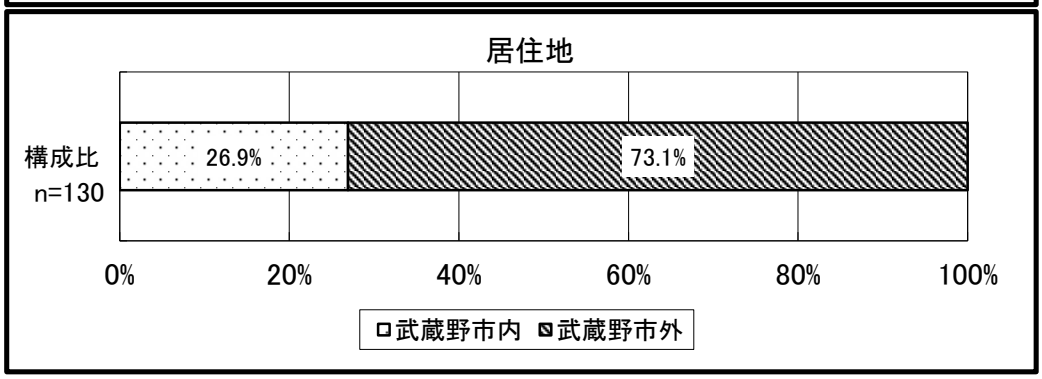
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	24
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3	2.4	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3	2.4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	3	2.4	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 年度協定書、事業計画書に基づき、適切な運営をしている。再委託先の業務状況についても細かく把握しているほか、現金の管理、使用料の徴収についても適正に処理されているため。						
	改善事項 会議室のコマ使用稼働率が半分を下回っており、特に夜間の使用率が低いため、引き続き利用者の増加に向けた取り組みを期待したい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4	3.2	6.4
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 建物の老朽化に伴い不具合が発生した際には適時適切に市への報告、対応が行われており適正な管理がなされているため。						
	改善事項 植栽の管理・清掃業務は別の業者へ委託しているので、備品の管理について、協定に基づいた適正な管理を引き続き期待したい。						

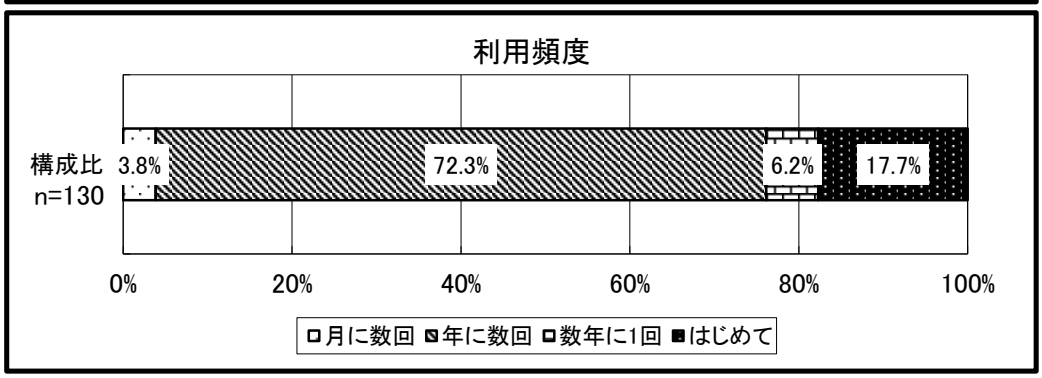
（様式４）

施設名　市民会議室（ゼロワンホール）









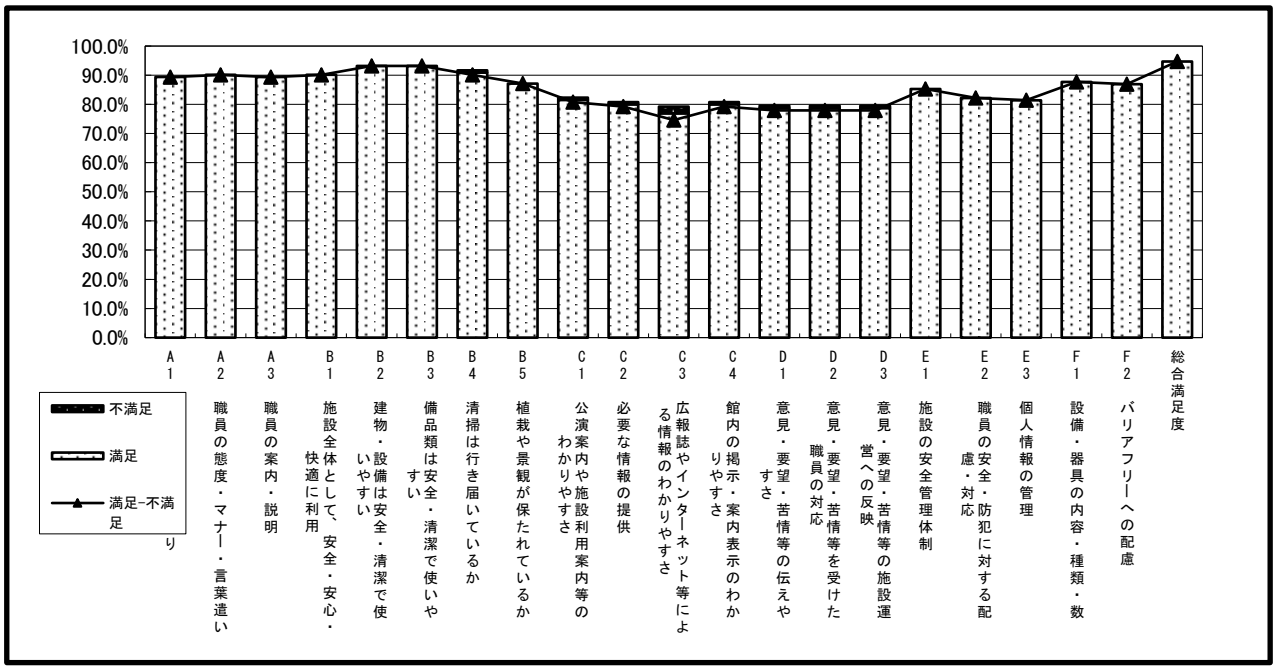
【回答者の属性】に関するコメント

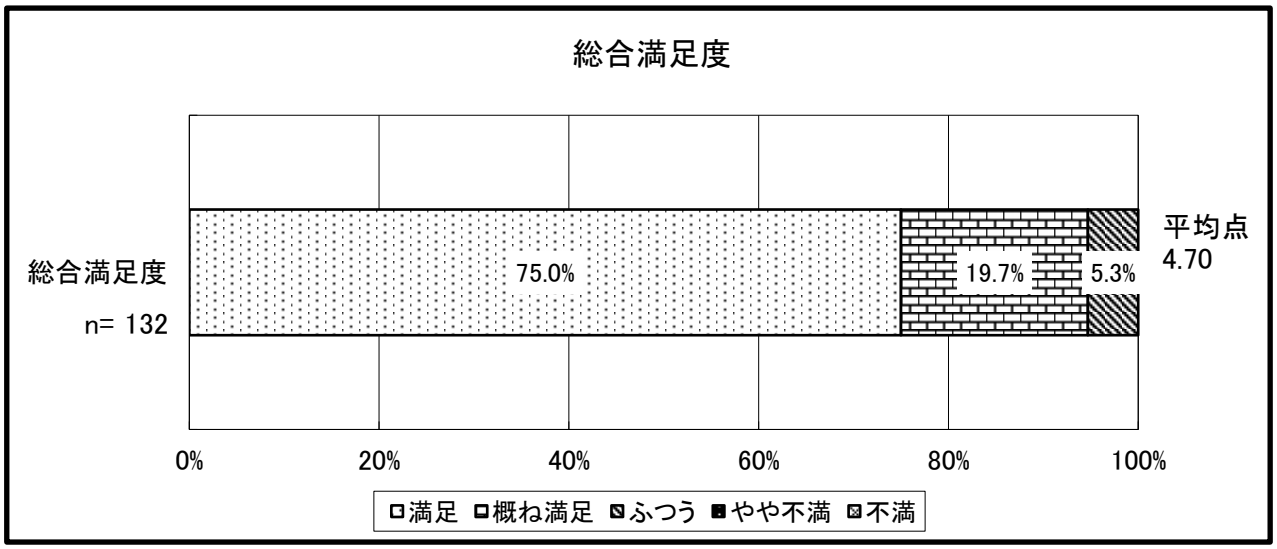
令和5年度と比べて変化が大きかった項目は以下のとおり。

年齢　【増加】30代：25.9%→31.8%
　　【減少】20代：16.4%→10.9%　70代：6.9%→0.8%

居住地　比率が約4：6から約3：7にとなり市外居住者の利用が増加。

利用頻度　【増加】年に数回：66.4%→72.3%
　　【減少】月に数回：13.8%→3.8%



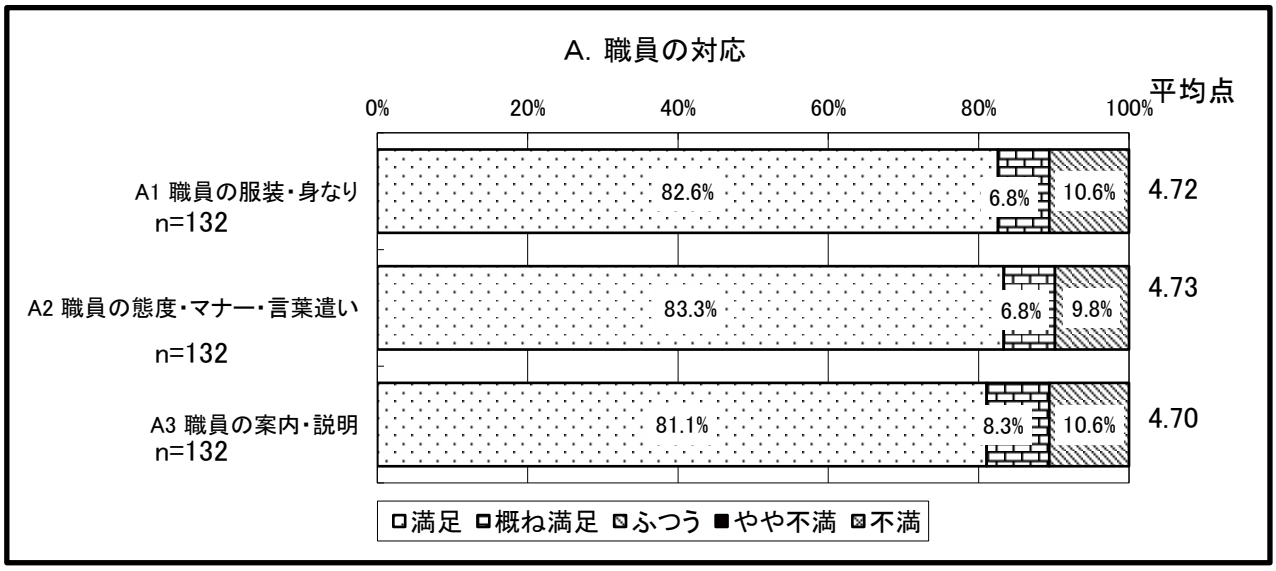


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

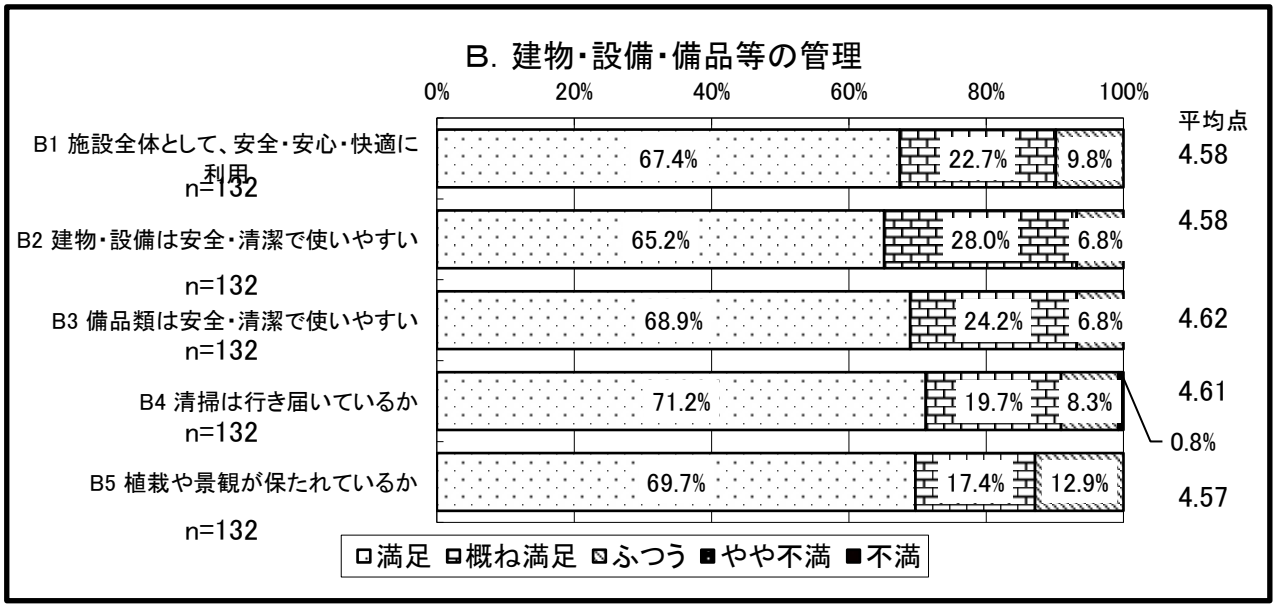
「満足」の回答が、68.4%から75.0%に増加、「不満」の回答が皆減した。
平均点も4.64点から4.70点に微増し、ほとんど利用者が満足している点が評価される。

施設名　市民会議室（ゼロワンホール）



【A職員の対応】に関するコメント

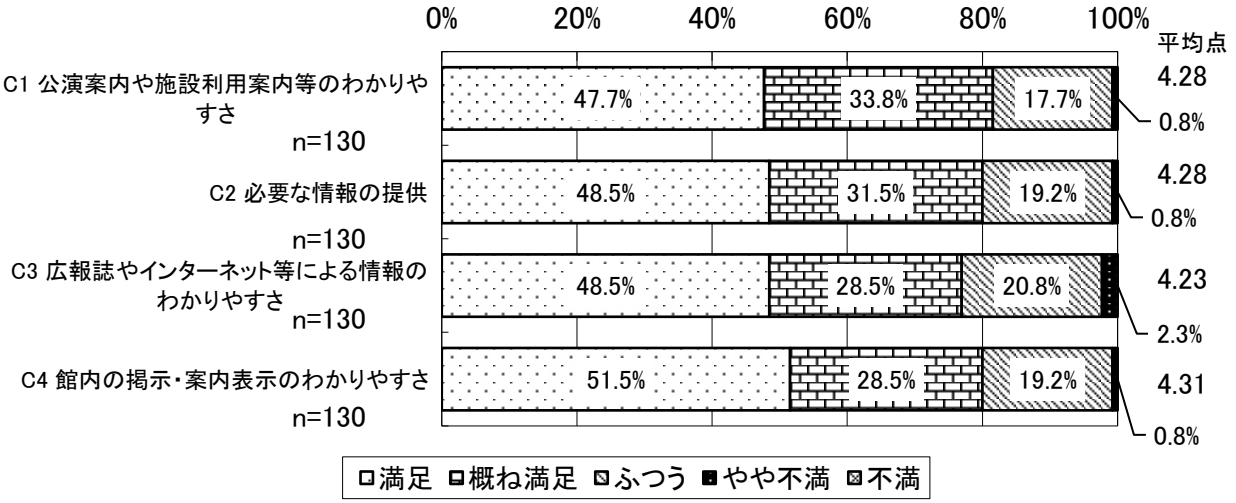
全項目において、平均点が4.7点を超えており、高い評価を得ている。
利用者意見（自由記載）にも特に不満の声はなく、丁寧な対応とのコメントもあり、適切な運営ができていると考えている。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

全項目において、昨年度から「満足」の回答が減り「やや満足」「ふつう」の回答が増加、「不満」の回答はなく、平均点はほぼ横ばいとなっている。
利用者意見（自由記載）に設備・備品に対しての要望があるため、検討・対応を期待したい。
なお、建物や植栽の管理・清掃は別事業者に委託しており、備品類の管理は本指定管理者による。

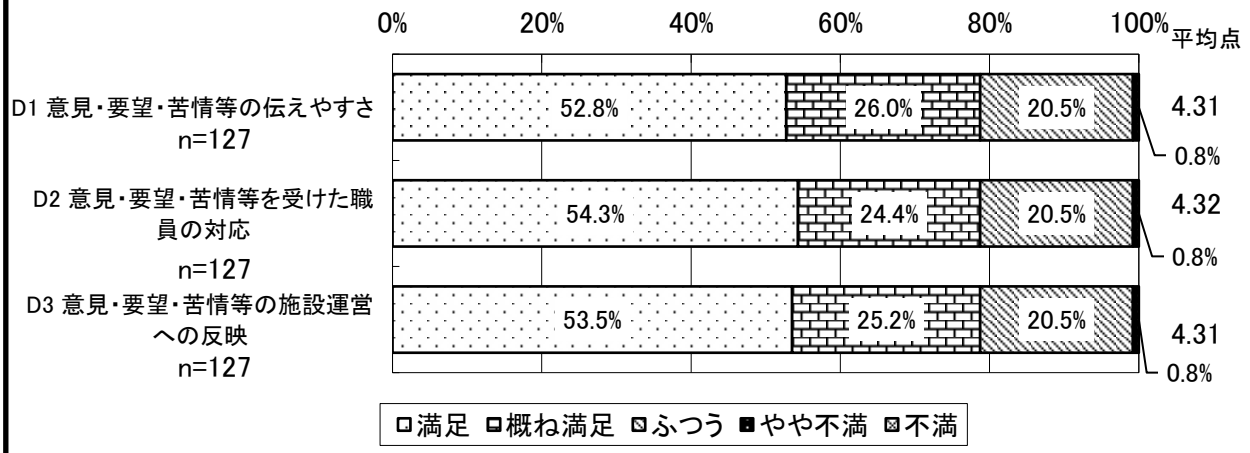
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

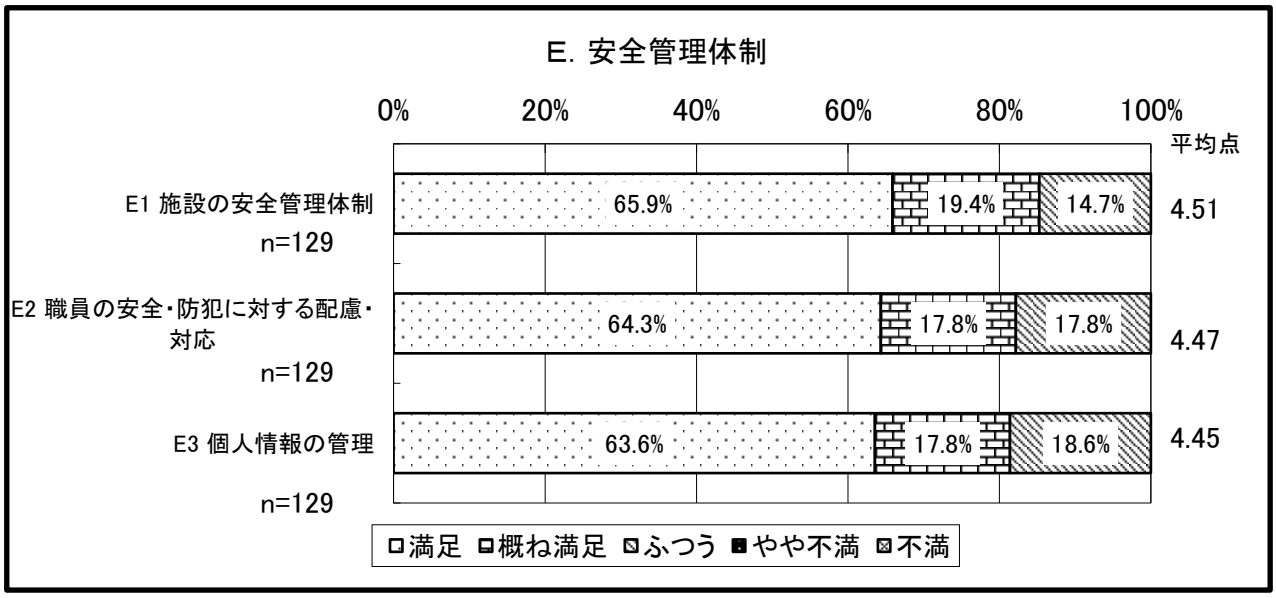
全項目について昨年度から平均点がほぼ横ばいであり、「やや不満」の回答が微増している。利用者意見（自由記載）にはホームページの見やすさや受付方法の拡充についての改善が求められている。

D. 利用者の意見の反映



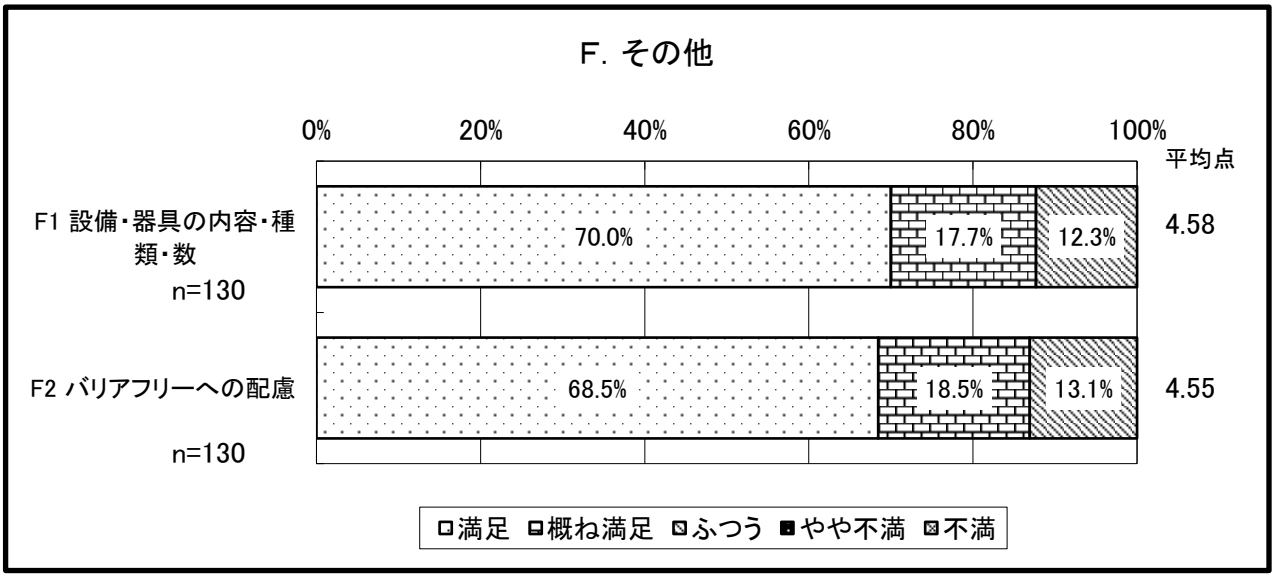
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

全項目について昨年度から平均点がほぼ横ばいであり、利用者に意見に対し適切な対処ができていると考えている。



【E安全管理体制】に関するコメント

全項目について昨年度から平均点がほぼ横ばいであり、利用者意見（自由記載）にも特に不満の声はないことから、適切な安全管理体制がとられていると考える。



【Fその他】に関するコメント

どちらの項目も昨年度から平均点がほぼ横ばいであり、設備・器具の内容・種類・数については、「満足」の回答が増加している。

施設名：　市民会議室（ゼロワンホール）

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

（１）　施設設備について

- ブラインドがきちんと全て閉まれば、なお良かった。（修理前の電動ブラインド故障中の使用の方より）
- 会場に内線があれば、よりスムーズにスタッフとやり取りができると思った。
- ホワイトボード用のマグネットはもう少し貸出用のものを用意してほしい。

（２）　職員について

- お気遣いが有難かった。
- 電話で依頼していたことを思った以上に対応していただき感謝している。
- いつも急なことにも対応してくださり、助かっている。

（３）　評価のことば

- いつもありがとうございます。（４件）
- 本日はありがとうございました。大変お世話になりました。（他１件）
- いつも利用させて頂き、使い勝手が良く、助かっている。

（４）　その他

- ホームページの月別空き状況一覧が見づらい。
- 時間ぎりぎりまで使用してしまい申し訳なかった. 。
- 駅から近くて利用しやすい。
- 会議室の予約をオンラインで取れるようにしてほしい。（他１件）
- 料金がもう少し下がると助かる。
- 施設の予約が取りづらいようなので、改善していただけると嬉しい。

⑩ 自　然　の　村

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立自然の村			
所在地	長野県南佐久郡川上村大字川端下 547 番地の１			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野文化生涯学習事業団			
代表者	竹内　道則			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町５丁目 11 番地 20 号			
指定の期間	令和２年４月１日から令和７年３月 31 日まで			
指定管理業務の内容	武蔵野市立自然の村条例第３条に掲げる業務			
指定管理委託料	予算	40,339,000 円	決算	37,991,612 円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	35.2/44	35.2/44	＊自然の村直行バス運行において定員、回数を増やしてほぼコロナ前の規模に戻し、野外炊事やキャンプファイヤーの回を新たに設けるなど、自然の村の新しい魅力を紹介するプログラム、ぶどう狩りや昇仙峡など季節に合わせた観光地への送迎なども取り入れ、応募者がすべての回で定員を上回った。 ＊武蔵野市スポーツ・野外活動情報誌「Do Sports」廃止を受け、野外活動センター年間プログラムを新しく発行した他、ファミリースポーツフェア、防災フェスタ、あったか祭りでブースを出展し、自然の村の PR に努めた。 ＊満足、概ね満足が 95.4%と上昇し、非常に高い水準を確保している。	＊総合的な満足度については、「満足」の数値が昨年度比で 21.1 ポイント増加し、84.3%となったことは非常に評価できる。「やや満足」の数値と合わせた合計でも 95.4%となっており、多くの利用者が満足していたことがわかる。 ＊利用者からの意見を活用して様々な工夫を行っていることは評価できる。また文化事業団との合併を機に、今年度も芸術分野とのコラボを実施したことは、強みを活かした取り組みとして評価できる。 ＊既存の情報誌の廃止を受けて、野外活動センター独自で年間プログラムの冊子を発行し、自然の村の情報や、直行バス運行の案内等を行ったことは評価できる。
Ｂ安全への取組み	9.6/12	9.6/12	＊熊対策について主管課と協議し、トレイルカメラのチェックを月２回以上、熊の忌避剤の設置、熊が避ける狼の遠吠え CD の設置、熊の痕跡について専門家に相談する等の対策を行っている。アウトドアカレッジやバス運行等の自然の村で行う	＊令和６年度には村内に熊が頻回に出没し、市事業も中止になるなど緊急対応を迫られる場面が多くあったが、その度ごとに専門家の知識を取り入れ、柔軟に対応し利用者の安全を確保してきたことは非常に評価できる。特にトレイルカメラの

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
			事業についてプログラム内容を変更し、安全に運営した。 ＊定期的な点検整備を行い、安全管理に努めている。 ＊現地委託業者との情報共有体制を構築し、緊急時に限らず、日頃から工事や修繕への早急な対応を行っている。 ＊施設のチェックリストをもとに、老朽化した施設の不具合箇所等の状況把握に努めている。	チェックに行く回数を２倍にするなど、現在できる取り組みを最大限実施していただいたことは非常に評価できる。 ＊令和７年度に向けて、新たな熊対策用の予算を確保し、熊対策専門業者の派遣を２回確保するなど、出来うる対策を考案し計画したことも非常に評価できる。
Ｃ適正な運営	27.2/36	24.8/36	＊主管課、指定管理者、現地委託業者で対応についての協議等、密に連絡を取り合いながら様々な事象において早急な対応に努めている。 ＊現地委託業者の業務日誌を毎日確認している。月に１度は職員が現地へ行き、施設の状況確認や打ち合わせを行い、齟齬の無いように努めている。 ＊自然の村バス運行事業、天体観望会の定員を増やし効率的な運営に努めた。	＊自然の村バス運行事業の回数を 11 回に増便し、定員も増やしたため参加者が 65%増となった。天体事業でも操作講習会の定員を10名から20名に増やし、効率的な運営に努めていることは評価できる。 ＊中央棟の利用者そのものは減少したものの、有料利用者は8%増加していることから、経営努力の成果が認められる。 ＊業務日誌を毎日確認し、月１回は現地で打ち合わせを行うなど現地の状況を的確に把握している。
Ｄ施設・整備等の適正な管理	6.4／8	6.4／8	＊現地委託業者による定期的な施設の見廻りを強化する他、専門業者による保守点検を定期的に行い、施設の維持管理に努めている。 ＊老朽化にともなう不具合･修繕についてチェックリストをもとに確認し、迅速に対応し、適切に管理を行っている。 ＊令和 6 年度は老朽化した浄化槽の入替え工事について概算要求を主管課へ提案した。	＊自然の村の立地条件から、虫の発生は免れないところであるが、今年度のアンケートでは苦情もなく清掃がきちんと行き届いていることが窺える。 ＊令和６年度中にキャビン施設に関する細かな不具合をまとめ、令和７年度中に修繕を見込んでいることは非常に評価できる。
全体	78.4／100	76／100	＊自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が 84.3%(昨年度 63.2%）と昨年度より 21.1ポイント増えている。「概ね満足」が 11.1%（昨年度 30.5%)、合わせて 95.4%(昨年度93.7%)と利用者の９割超	＊総合的な満足度については、「満足」の数値が 84.3%と非常に高く、昨年度比で21.1ポイント増加したことは非常に評価できる。「やや満足」の数値と合わせた合計で 95.4%となっており、非常に高い数値を

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
			が「満足している」と回答している。 ＊令和６年度は熊出没の影響で７月よりキャビン地区を閉鎖したが、中央棟は宿泊日数を通常通り確保することができた。自然の村直行バス運行を昨年度の８回から11回に増やし、市民のニーズに応じて新しい送迎地（昇仙峡、フルーツ公園、小諸）を設定するなど利用促進に努めた。	維持していることは非常に評価できる。 ＊熊が頻回に出没し、市の事業が急遽中止になるなど、緊急対応に迫られる年となったが、柔軟に対応していただき、また熊対策専門業者とも連絡をとりながら、的確、適正に対応いただいたところは非常に評価できる。

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＞

＊熊対策について主管課と協議し、トレイルカメラのチェックを月２回以上、熊の忌避剤の設置、熊が避ける狼の遠吠えCDの設置、熊の痕跡について専門家に相談する等の対策を行っている。事業についてアウトドアカレッジではキャビン泊から中央棟泊にして実施場所をキャビン地区から多目的広場に変更し、バス運行では野外炊事の場所を炊事場から多目的広場に変更し、ハイキングコースの案内を中止した。天体観望会では中央棟から天体施設までの移動を車で送迎する等、安全に運営した。

＊自然の村直行バス運行において定員を増やし、野外炊事やキャンプファイヤーの回を新たに設けるなど、自然の村の新しい魅力を紹介するプログラム、ぶどう狩りや昇仙峡など季節に合わせた観光地への送迎なども取り入れた。

＊野外活動センター年間プログラムを新しく発行し、ファミリースポーツフェア、防災フェスタ、あったか祭りでブースを出展し、自然の村のPRに努めた。

＊自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が84.3%、「概ね満足」が11.1%、合わせて95.4%と昨年より1.7ポイント上昇しており、利用者の９割超が「満足している」と回答している。中でも「満足」の回答は昨年度より21.1ポイントと大幅に上昇している。

＜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】
＊ホームページ等での情報発信をより多くの方に見ていただけるよう、SNS アカウントの分析やInstagramの再開など検討していただきたい。 ＊令和３年度からの指摘事項であるインターネット予約の導入について、引き続き検討していただきたい。	＊野外活動センターの HP に自然の村の最近の情報について適宜写真付きで掲載し、現地の気温等の情報も掲載している。自然の村で実施したキャンプ事業の報告を Facebook や X に掲載し、自然の村の魅力を伝える情報発信を行っている。また、令和６年度は新しく LINE の公式アカウントを取得し、直行バス運行をはじめとする自然の村を活

	用した事業について広くPRする体制を整えた。 ＊新しいインターネット予約システムの仕様について業者と打ち合わせを行い、運用に向けて主管課と条例や施行規則の改正も含めて打ち合わせを行った。主管課から大規模改修後に導入予定との指示があり、引き続き新規システム構築の検討を行う。
＜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＞ ＊総合的な満足度については、「満足」の数値が 84.3%と非常に高く、昨年度比で 21.1 ポイント増加したことは非常に評価できる。「やや満足」の数値と合わせた合計で 95.4%となっており、非常に高い状態を維持していることは非常に評価できる。 *熊が頻回に出没し、市の事業が急遽中止になるなど、緊急対応に迫られる年となったが、柔軟に対応していただき、また熊対策専門業者とも連絡をとりながら、的確、適正に対応いただいたところは非常に評価できる。	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊ホームページ等での情報発信をより多くの方に見ていただけるよう、SNS アカウントの分析やInstagram の再開など検討していただきたい。	＊自然の村で実施したキャンプ事業の報告をFacebook やX に掲載し、令和６年度は新しくLINE の公式アカウントを取得し、野外活動プログラムや自然の村に関する情報など、利用者として知りたい情報を分かりやすく、瞬時に届けることが可能になった。
＊令和３年度からの指摘事項であるインターネット予約の導入について、引き続き検討していただきたい。	＊現在市販されている宿泊施設用の予約システムを自然の村仕様にカスタマイズすべく、令和７年度より予算をつけ、システム開発をしていくこととなった。
＜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	

様式２－１　評価項目シート

【留意点】

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

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

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	35.2
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	評価の理由 協定書、事業団中期計画、事業計画書に沿った管理運営を行っている。令和６年度は熊出没の影響を受け、７月中旬以降、武蔵野市の判断によりキャビン地区閉鎖、キャンプ事業中止となったが、多くの市民へ自然に親しむことができる野外活動の利用に供する施設として、休村することなく安全に運営を行った。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	評価の理由 各部屋にアンケート用紙を設置し、利用者からの意見を集めるための体制を作り、改善可能なものは早急な対応に努めている。令和６年度は新たに和室の畳の張替えや食堂用イスのクッションの交換、以前から要望のあった冷凍庫（共用）の設置、フリーギターの設置、手洗い場にペーパータオルの設置等を行った。総合満足度の「満足」「概ね満足」の合計値が95％を超えており、安全を第一としながらサービスの向上にも努めた。						
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	評価の理由 バス運行において文化的要素を取り入れ、市内在住の民族楽器アーティストの入江氏を招いて音楽会を実施し、川上村役場の協力で山菜まつりに参加する等の地域連携を進めた。川上村の小学校の自然の村訪問を受け入れる等、地元の団体利用に協力し、武蔵野市主催のイベントでブースを出展し、自然の村のPRに努めた。また、野外活動センター運営委員会に青少協の役員を選任し、ジャンボリーに関わる地域住民の意見を取り入れながら管理運営を行っている。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	評価の理由 令和６年度は、武蔵野市スポーツ・野外活動情報誌（Do Sports）廃止を受けて、野外活動センター年間プログラムの冊子を新しく発行し、自然の村や直行バス運行をPRした。また、キャビン地区の利用方法について利用案内を常に更新し、宿泊者に対して最新の熊出没に関する情報を窓口で案内し、注意喚起を徹底した。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	評価の理由 アンケートでは、全ての項目において「満足」「概ね満足」の合計値は90％を超えている。現地スタッフは宿泊者に対して熊への注意喚起、周辺観光情報を案内する等、接客用マニュアルに則り、適正な対応を行っている。						
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 自然の村直行バス運行は今年度より定員を19名から23名に増やし、回数も全8回から11回に増やしてほぼコロナ前の規模に戻して実施し、自然の村の利用促進向上に努めた。アンケート結果から満足度は88％と高い評価を得ており、すべての回で希望者が定員を大きく超えた。今年度は新たに野外炊事やキャンプファイヤーの回を設けるなど、自然の村の新しい魅力を紹介するプログラムや、ぶどう狩りや昇仙峡など季節に合わせた観光地への送迎なども取り入れた。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	9.6
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	評価の理由 定期的な消防訓練および設備点検を実施している。現地委託業者、指定管理者、主管課の連携を密に行い、職員による月1～２回の現地確認のほか、緊急時に限らず日頃から工事や修繕への早急な対応を行っている。令和６年度は熊対策としてトレイルカメラのチェックを月2回以上、熊の忌避剤の設置、熊が避ける狼の遠吠えCDの設置、熊の痕跡について専門家に相談する等の対策を行っている。また、業務用スズメバチ誘引捕獲器を設置し、巣を作らせない対策を取り、刺された被害は発生しなかった。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 現地委託業者の業務日誌を毎日確認している。また、新たに中央棟とキャビン地区の構造物チェックシートを活用し、不具合のある個所について定期的に確認している。また、熊対策として定期的に村内の巡回、監視カメラの映像の確認や忌避剤の補充をしている。						
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	評価の理由 事業計画、基本協定、年度協定に従って施設の管理運営をしている。主管課とも適宜打ち合わせを行い、情報共有や意思疎通に努めている。						
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	評価の理由 令和６年度は、自然の村バス運行事業の定員を増やし、また天体事業でも操作講習会の定員を10名から20名に増やし、男女別の相部屋を可として効率的な運営に努めた。熊出没によるキャビン地区閉鎖の影響もあってか、自然の村の中央棟宿泊者数は昨年度の1,394名から1,258名に若干減少している。						
	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に実施されているか。				
	評価の理由 個人情報に関する事故は発生していない。事業団職員向けにセキュリティ研修を実施し、委託先の管理人への意識向上にも努めている。紙媒体の個人情報は施錠できるキャビネットに保管し、適切に管理している。現地委託業者も個人情報保護特記仕様書の通り、個人情報の管理については徹底している。						

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	27.2
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	評価の理由 現地委託業者の業務日誌を毎日確認し、必要に応じて別途報告を受け、適宜対応している。職員が月に１～２度は現地へ行き、施設の状況確認や打ち合わせを行い、齟齬の無いように努めている。委託先については、令和6年度の運営に向けて３社に見積りを取り、委託費、安全管理体制、サービス提供水準を確認したうえで選定している。						
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	3	2.4	
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	評価の理由 令和６年度は熊出没の影響を受け、武蔵野市の判断で7月よりキャビン地区を閉鎖し、むさしのジャンボリーも中止となったが、一方で中央棟は宿泊日数を通常通り確保することができた。自然の村直行バス運行を11回実施し（昨年度は8回）、市民のニーズに応じて新しい送迎地（昇仙峡、フルーツ公園、小諸）を設定するなど利用者の増加に努めた。						
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	評価の理由 顧問会計士による月次監査を行うなど、適切に管理し予算を執行している。昨年度に引き続き施設の使用料の支払いに際して窓口キャッシュレス決済に対応し、適正かつ効率的な徴収を行っている。管理運営経費内で適正に執行した。						
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4	6.4	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	評価の理由 現地委託業者に人がいない場所でのこまめな消灯等による節電や、燃料等の節約を依頼するとともに、館内の利用者にも節約を呼びかけている。中央棟内の電球をLED電球に順次変更し、電気代の節約を行っている。						
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 受付は、利用希望日の２か月前の午前９時より窓口で行っている。午前９時の時点で希望者が複数名いる場合は、その場で抽選を行い受付順を決定している。自主事業の天体事業、自然の村バス運行においてはシステム抽選により、平等な参加機会を提供している。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4	3.2	6.4
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	評価の理由 害獣の接近と対策について現地委託業者と綿密な打ち合わせと現地確認を行っている。その他、専門業者による保守点検を定期的に行うほか、月1～２回の職員の出張時に施設のチェックシートを用いて施設の不具合箇所の把握に努めた。令和6年度は老朽化した浄化槽の入替え工事についての概算要求を主管課へ提案した。						
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 自然の村の特性上、虫類が施設内に散見される状況においても、チェックシートをもとに毎日の清掃を徹底して行っている。今年度は村内のハイキングコースの落ち葉掃きをはじめ階段や道の補修、案内板の修理を行い、安全管理や景観の保持に努めている。						

様式２－２ 評価項目シート

【留意点】

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

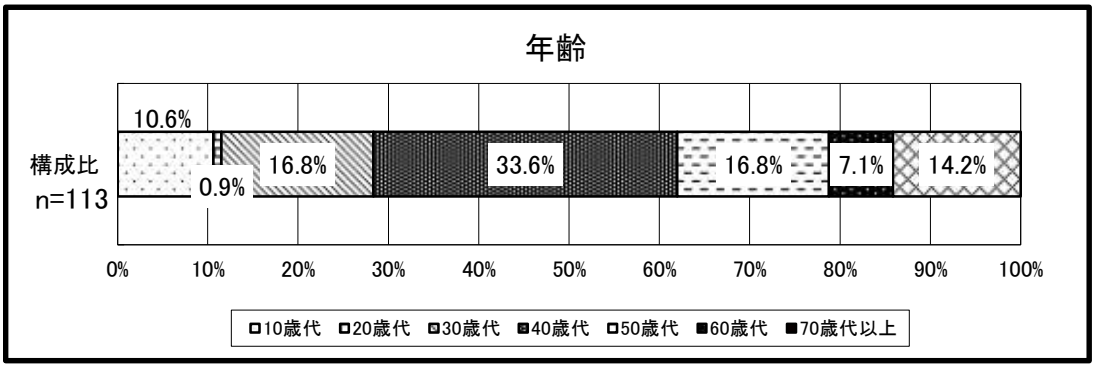
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

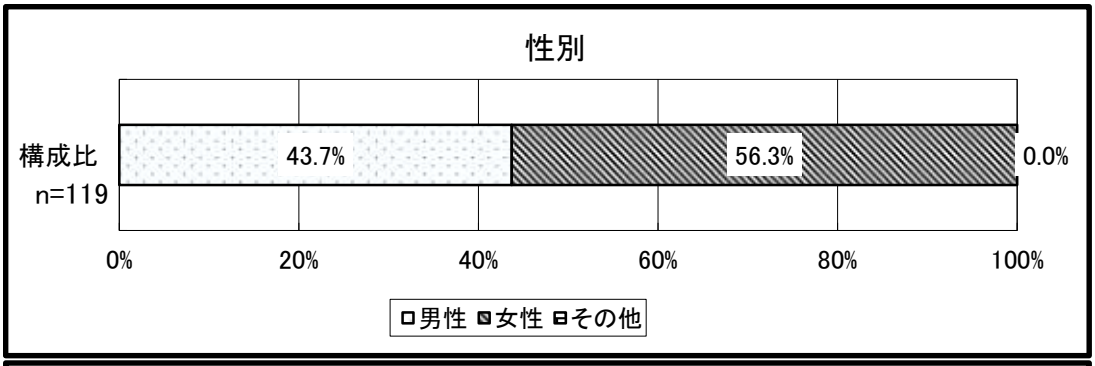
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	35.2
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、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	4	3.2	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 昨年度に引き続き文化事業団との合併を機に音楽家を招いて音楽会を開催したのは評価できる。利用者アンケートから取り入れ可能なものについて早急に対応しているところも評価できる。令和６年度は自然の村に熊が頻回に出没したが、その度ごとに市に情報提供を行い、利用者の安全を第一に柔軟に対応していただけたことは非常に評価できる。野外活動センター年間プログラムを冊子を新しく発行したことも評価できる。						
	改善事項 特になし。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	9.6
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 毎日FAXを使って現地委託業者からの業務日誌を引き続き確認していることは、適正な管理のためにも引き続き実施していただきたい。熊が頻回に出没したことを受けて、トレイルカメラのチェックを月2回以上、熊の忌避剤の設置、熊対策について専門家に相談する等、現在出来うる限りの対策を積極的に取り組んだことは非常に評価できる。令和６年度より以前ごみ倉庫として利用していた場所を、レンタル用品の置き場所にするなど利用者が便利に使えるよう工夫しているところは評価できる。						
	改善事項 特になし。						

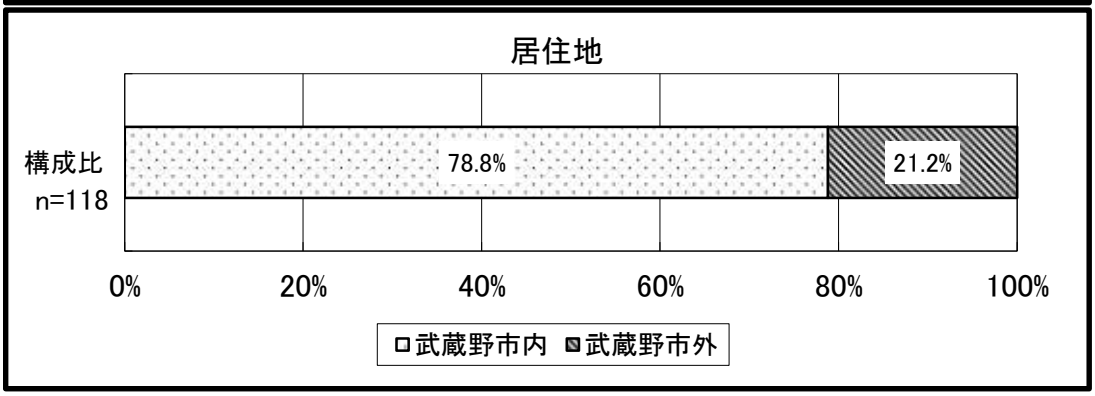
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	24.8
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	4	3.2	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	3	2.4	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由　令和６年度は、自然の村バス運行事業の回数を11回に増便し、定員も増やしたため参加者が165%増の218名となった。また天体事業でも操作講習会の定員を10名から20名に増やし、効率的な運営に努めている。また中央棟の利用者そのものは減少したものの、有料利用者は8%増加していることから、経営努力が認められる。令和６年度は熊が頻回に出没したが、市との連携を密に図り、適切に対応してくださった。						
	改善事項　上記のとおり中央棟の有料利用者はコロナ禍以降年々増加してきているものの、コロナ禍前にはまだ及ばないため、利用者増加への取り組みについて今後も工夫していっていただきたい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4	3.2	6.4
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由　自然の村の立地条件から、虫の発生は免れないところであるが、今年度のアンケートでは苦情もなく清掃がきちんと行き届いているこたが窺える。また、令和６年度中にキャビン施設に関する細かな不具合をまとめ、令和７年度中に修繕を見込んでいることは非常に評価できる。						
	改善事項　特になし。						

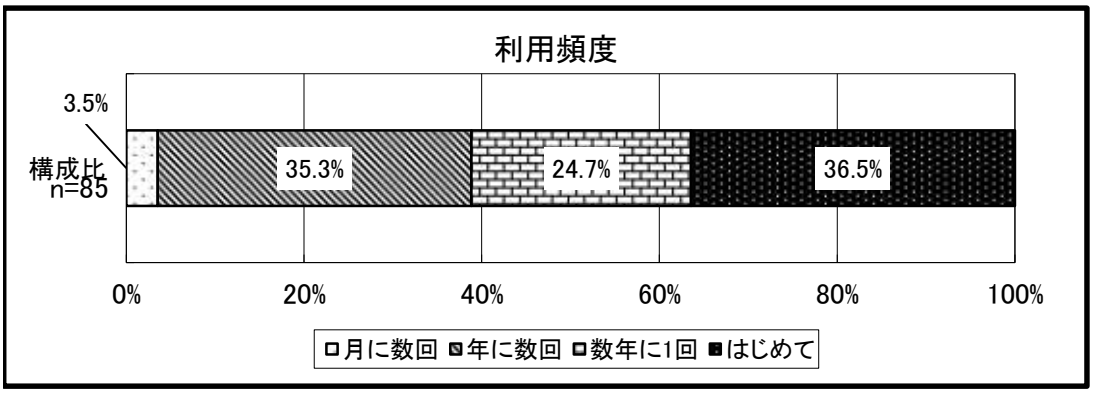
（様式4）

施設名　武蔵野市立自然の村

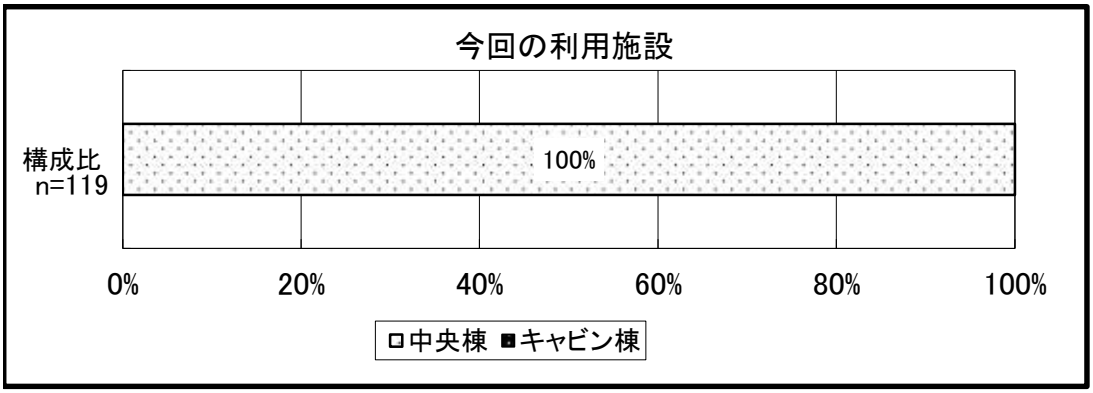




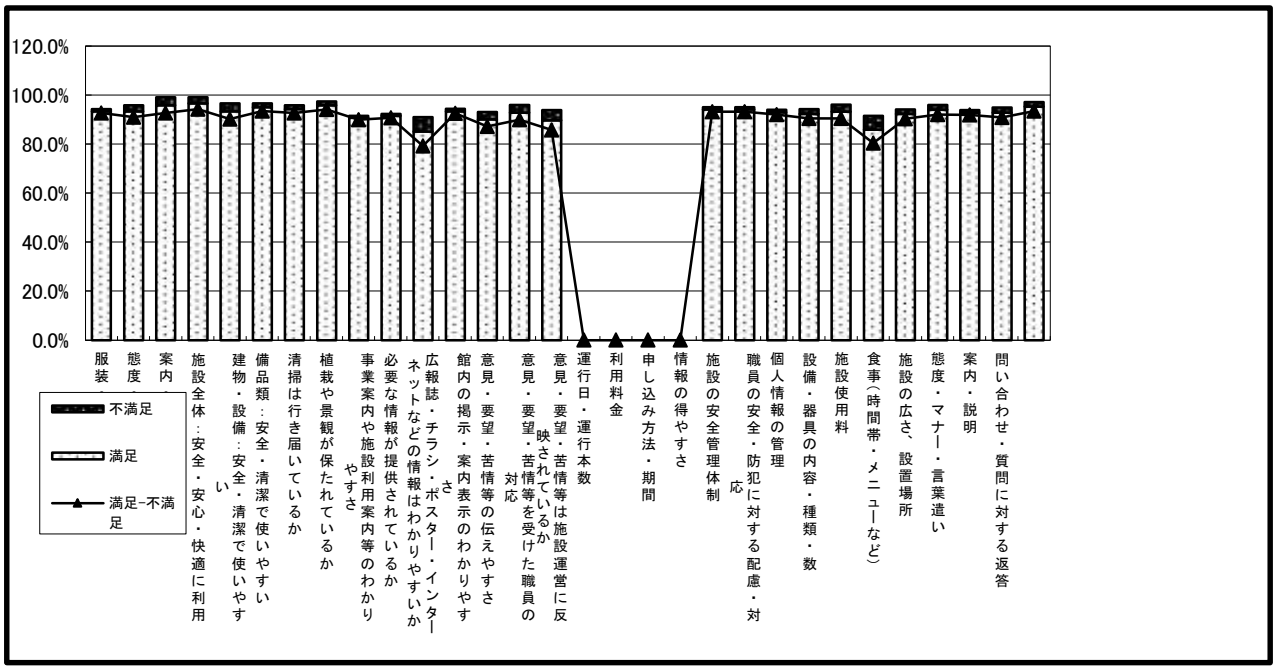


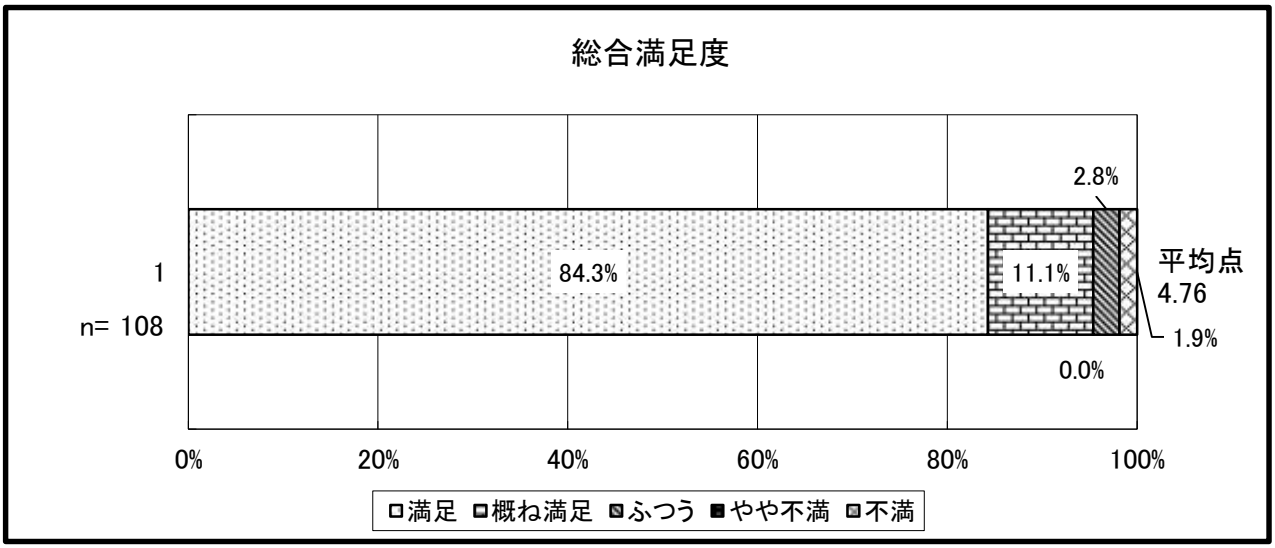


（様式4）



【回答者の属性】に関するコメント
回答者の年齢は「40歳代」が33.6%と最も多く、次いで「50歳代」と「30歳代」が同じ16.8%。性別は「男性」43.7%、「女性」56.7%と例年とほぼ同様で女性が多い傾向にある。居住地については「市内」が78.8%で市外利用者も2割以上利用している。利用頻度は36.5%の方が「はじめて」の利用者だった。 利用施設は7月からのキャビン地区の閉鎖の影響で中央棟利用が100%だった。



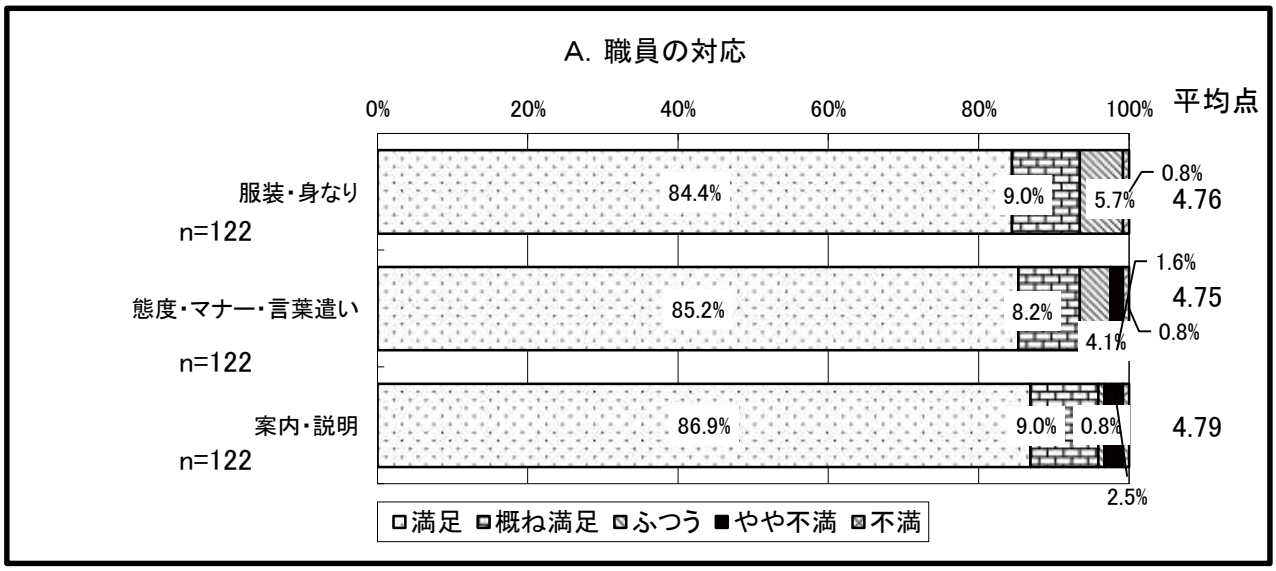


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

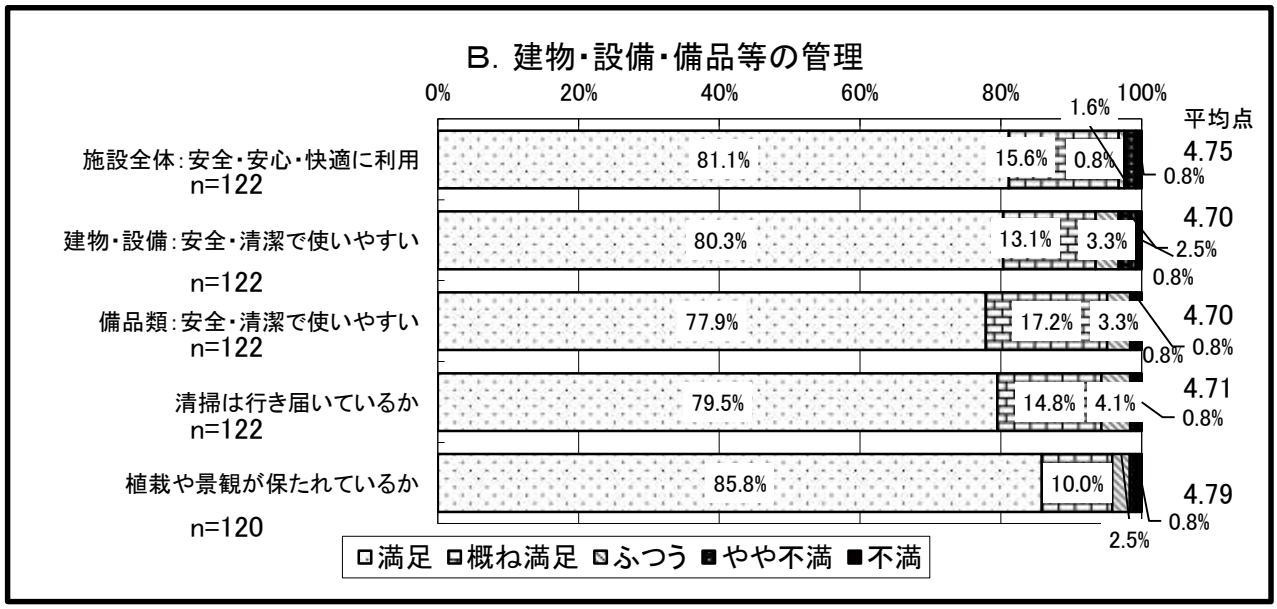
自然の村に対する総合的な満足度は、「満足」が84.3%(昨年度63.2%）と昨年度より21.1%増えている。「概ね満足」が11.1%（昨年度30.5%）、合わせて95.4%(昨年度93.7%)と利用者の9割超が「満足している」と回答しており、昨年度より1.7ポイント高い満足度が得られている。

施設名　武蔵野市立自然の村



【A職員の対応】に関するコメント

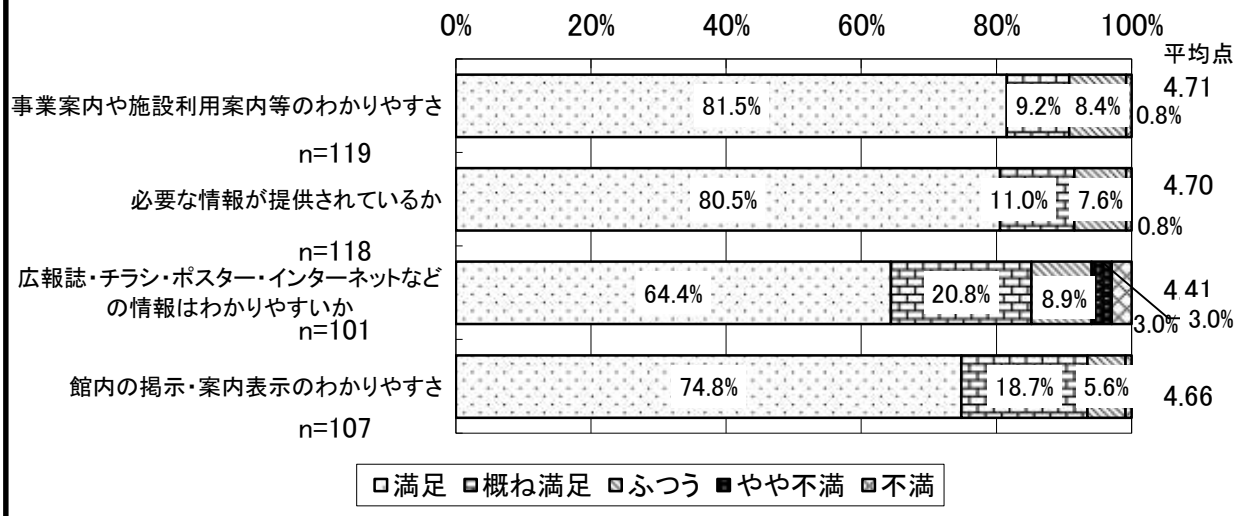
『服装・身なり』の満足度は93.4%（昨年度92.0%）であった。『態度・マナー・言葉遣い』・『案内・説明』においても「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。施設が老朽化してきているため、接客、サービス面では満足してもらえるように、現地スタッフと協力して向上に努めたい。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

前年度は全ての項目において90%を超えることはできなかったが、今年度は全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値は90%を越え、高い水準を得ている。令和6年度は老朽化した浄化槽の入替え工事の概算要求を主管課へ提案した。施設全体の老朽化が進んでいるため、建物や設備に不具合がでた場合は早急に対応し、今後も自然の村の景観を活かした運営を心掛けたい。

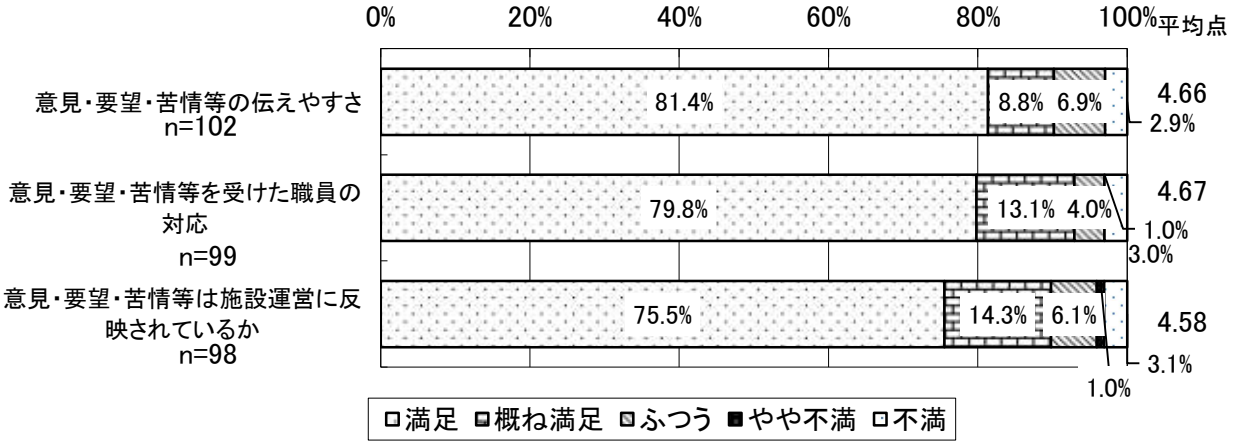
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

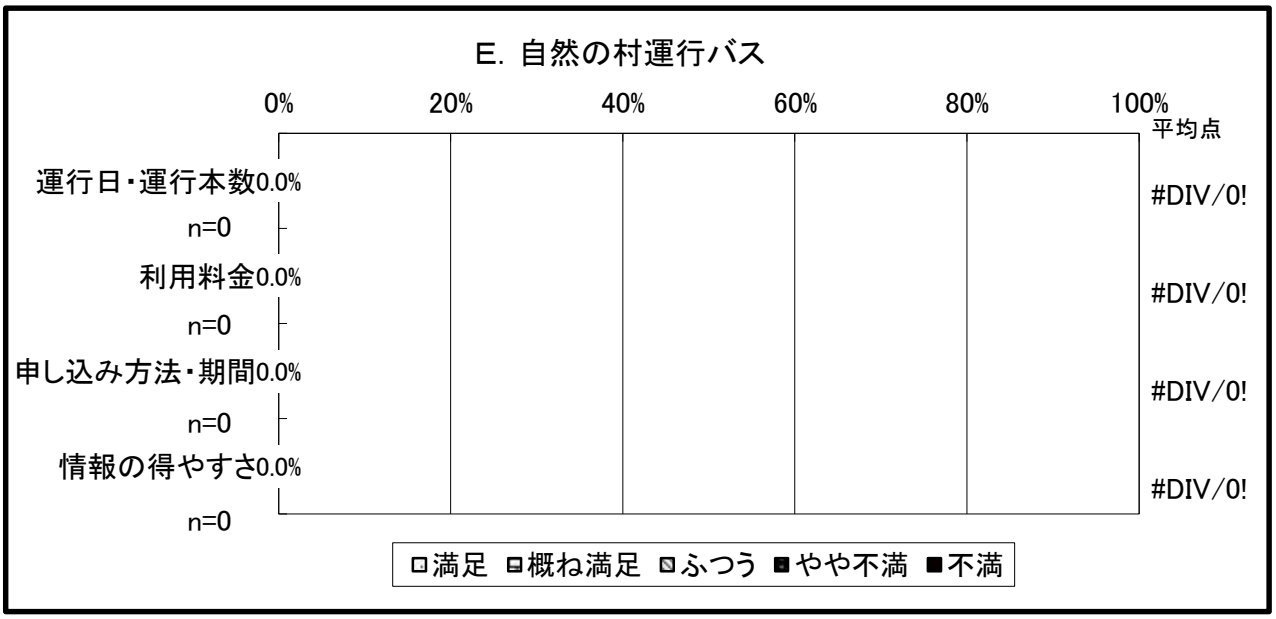
今年度は自然の村周辺で熊の出没が増えたため、熊の最新情報や対応についてHPや窓口で利用者に常にお知らせしている。通常の案内に加えて道路工事に伴う迂回路の案内、周辺の観光情報、積雪状況や現地の気温など利用者に伝えるべき情報を伝えている。

D. 利用者の意見の反映



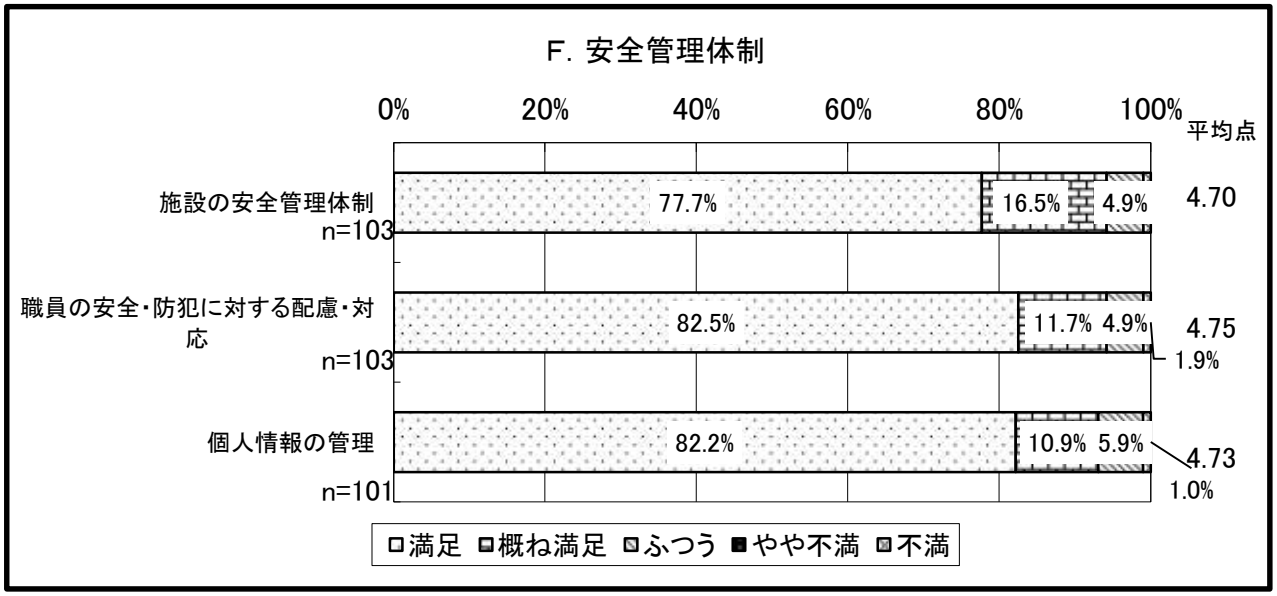
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

昨年度は全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が80%以下だったが今年度は90%近い数字を残している。ハード面に関しては、標高1,500mに位置する自然の村の環境上で要望に応えづらい部分もあり、すべてを反映することは難しい。令和6年度は和室の畳の張替えや食堂用イスのクッションの交換、以前から要望のあった冷凍庫（共用）の設置、手洗い場にペーパータオルの設置等を行った。今後も意見の収集に積極的に努め、施設運営の改善を行っていく。



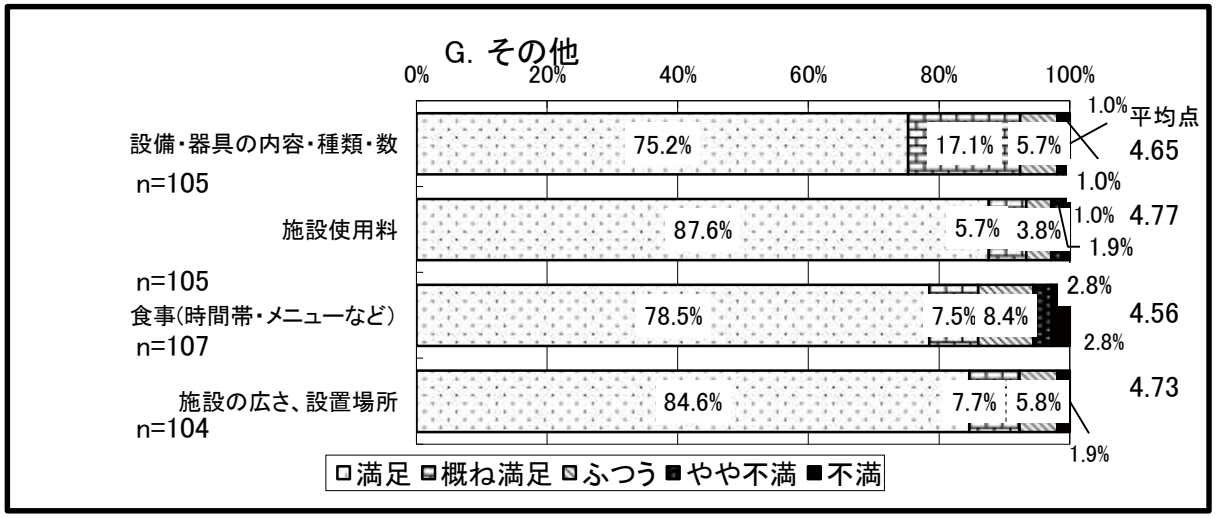
【E主催・共催する文化事業】に関するコメント

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



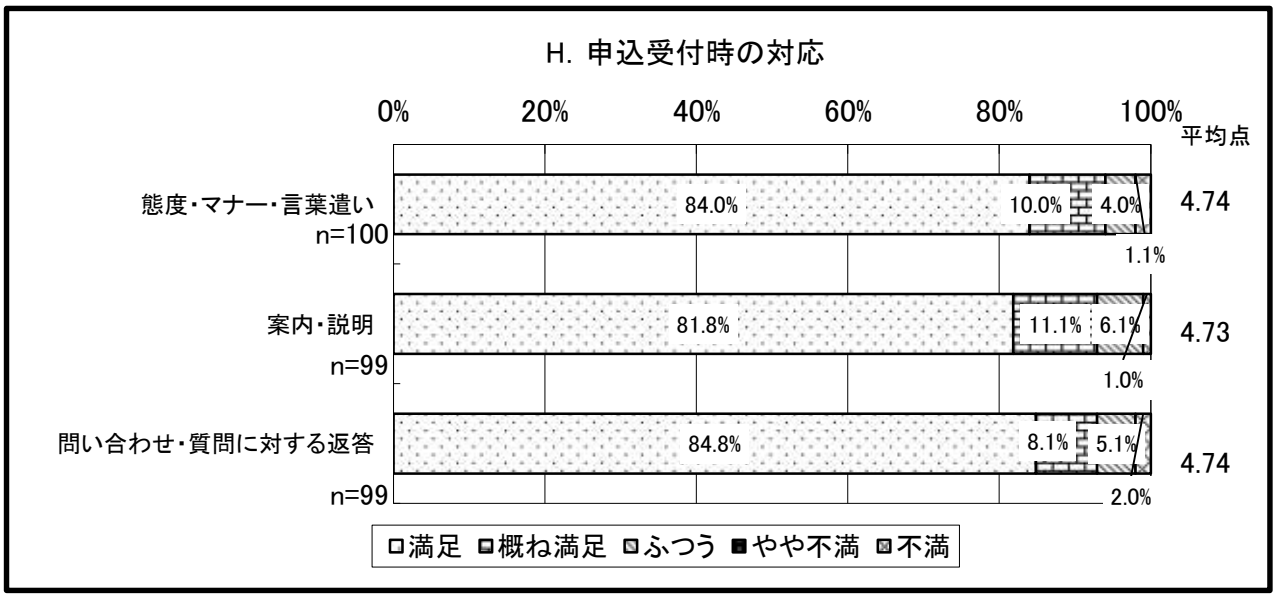
【F安全管理体制】に関するコメント

全ての項目で「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。令和6年度は熊出没の影響を受けてキャビン地区を7月で閉鎖した。その後も熊対策としてトレイルカメラのチェックを月2回、熊の忌避剤の設置、熊が避ける狼の遠吠えCDの設置、熊の痕跡について専門家に相談する等の対策を行い、次年度に向けて児童青少年課と熊の電気柵の設置について協議した。その他、中央棟とキャビン地区の不具合箇所についてチェックリストを用いて状況把握に努めている。利用者には引き続き注意喚起しながら安心して利用できるように努めていきたい。



【Gその他】に関するコメント

食事（時間帯・メニュー）の項目を除き、「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。「施設使用料」の項目では安価で宿泊できることもあって満足度93.3%と非常に高い。



【H申込受付時の対応】に関するコメント

昨年度は全ての項目で90%未満だった「満足」「概ね満足」の合計値が90%を超えている。今年度は事業団で接遇研修を行い、窓口や電話対応の向上に努めた。遠方の施設のため、現地の状況について職員への情報共有を行い、利用者にとって分かりやすいご案内や説明、引続き丁寧な対応を心がけ、引き続き高い水準を保ちたい。

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

- リーズナブルでとても良い施設でした。HPや広報誌ではもっと写真を増やした方が魅力が伝わると思います。
- 大変楽しく過ごせました。ありがとうございました。またきます。
- ありがとうございました。最高でした。
- 風呂の時間がもう少し長かったら……。
- 食事に関しては、特に質・量ともに満足しました。ありがとうございました。お世話になりました。
- ありがとうございました。
- 使用料に比し、十分な対応をしていただきました。
- 大変満足です。
- 今回で25回めでしょうか。せんぷう機が有りましたので助かりました。年々あつくなりましたので良かったです。
- 年に複数回利用させて頂いていますが、都度、快適にすごしています。最近は食事のMENUもバリエーションにとんでいていつも楽しみです。
- 天文施設にトイレがほしい。
- かけふとんが体に密着しなかったので少し寒く感じた。
- 長年利用させて頂いていますが、食事の内容がだいぶさびしくなって来ている感じがしますが、なんでも値が上がる今時、しかたないのでしょうか…。
- 観測できる場所（望遠鏡が設置している場所）の外から入る階段が崩壊しつつあるので、お子様たちが参加される時に修理したほうがよろしいかと思います。
- 研修室にスズメバチが入っており、子どもが刺されそうになった。聞くと棟内に巣を作ってしまうとのことで業者による駆除をお願いします。今回は新聞紙で叩いて処理しました。
- 食事が前回と同じだった。冷めたお肉が気になるため、冷めてもおいしいものがうれしいです。
- WiFiの時間、11：00offは改善してください！
- りょうりがおいしかった‼
- とくにありません。
- 往復バス、とてもありがたいです！行きからも市役所に乗れると助かります。（早い集合になってももちろん構いませんので）
- とてもきれいで、皆様もすごくおやさしく、しかもこんなにお安く泊まれてすごくうれしいです。周りの人にもすすめたいと思いました。大変お世話になりました。ありがとうございます。またきます。
- 職員の方に話を聴いたが、かなりのマルチタスクを少人数で対応されているように見受けられた。待遇改善やスタッフ増員を真剣に検討してほしい。特に最近はツキノワグマの出没で危険も伴うので、子供たちが安心して野外体験できるように安全管理体制の整備を求められると思う。せっかく良い施設があるのに、利用できないような事態は避けて欲しい。改めて職員の方に御礼申し上げたい。
- お風呂は直してほしいです。（男湯壊れ、女湯がぬるかった）
- 次回また参加したいです。ありがとうございました。
- 特に何もないです。皆様、毎日ご苦労様です。
- タオル忘れ少し困ったことがありました。有料でも良いので有ると助かります。
- とても楽しく2日間を過ごす事が出来ました。また別の回にも参加したいと思います。どうもありがとうございました。
- 研修室の卓球とマッサージチェアがとても良かったです。となりの部屋の声がきこえてしまう（お互いにですが）のが気になるくらいで他は満足しました。
- 初めて自然の村を利用させもらいましたが、大満足でした。ハイキングが出来たタイミングで又利用したいです。
- HPの写真が実際に見るより悪く、HPは損をしている。部屋も中央棟ももっとキレイな写真を使ってほしい。（ロングアングルから撮ると良い）
- 願望ですが、朝のコーヒータイムとお風呂の時間を30分早くして頂けるとよりうれしいです。
- 一部二段ベッドの上段の板が割れており、他のベッドを利用することがありました。子供が利用する事を考えると落下の可能性があり怪我をする事もあるかと思うので補修する必要があると思います。
- 非常に清潔に保たれており、過ごしやすかったです。
- とても良かったです！ありがとうございます。アイディアとして参加者の人たちが簡単な自己紹介を最初にするのはどうでしょうか？名前、一言など。
- 食事が今一。

- 以前利用した時よりも、バスも施設も向上していて、正直驚きました。努力されている感じが伝わってきました。最高のリラックス状態へこの自然とおもてなして、いざなわれました！ありがとうございます。
- とても楽しかったです。ありがとうございました。
- アンケート用紙、さば（アレルギー）等の記入をしたのですが配慮されてなかった。
- 食事が値価のわりには品数少なく不満。食事ホールが寒すぎ。
- 良い滞在でした。一点、自然の村直行バス利用のための抽選の際に、武蔵野市民をより優先してご案内していただけるとうれしいです。よろしくお願いします。
- 私は武蔵野市民ですが、毎回の利用者を見ると市外の人の割合がやや高いように感じています。たとえば武蔵野市民が三鷹市の自然の村を利用する場合、素泊まりでも4,000円台、食事つきだと6,000円台かかるそうですが、一方で三鷹などの市民は武蔵野市自然の村を武蔵野市民と同料金で利用できるそうです。毎年、人気の高い天文施設（自然の村天体望遠鏡）利用講習も含め、市外の人の料金引き上げをご検討いただけましたら幸いです。よろしくお願いします。
- 市外の利用者の料金を引き上げ、近隣の協定都市との均衡を図っていただけますとありがたいです。（三鷹の自然の村は市内・市外で料金が異なるそうです。
- 武蔵野市民を優先して抽選を行っていただけるとうれしいです。
- 楽しい時間を過ごすことができました。ありがとうございます。
- 楽しかったからもう一度きたい。
- ありがとうございました。
- 楽しく利用させていただいております。
- 次回は輝かしい星空を見に来たいです。
- 初めての利用でしたが予想よりも楽しく過ごせました。食事もお米が美味しく家族でおかわりしました。ツアーも冬は増やしてくれると嬉しいです。
- また利用したいです。
- 冬場はさむいです。部屋のすみにある虫の跡がトコジラミが気になりました。
- wifiが朝の7時に使えるとあるが、毎日朝7時には使えなかった。書いて案内するならその時間に使えるようにして欲しい。
- お風呂のドライヤーが重くてなかなか乾かないので、SALONIAなどの軽くて乾かすのが速いタイプをぜひ置いて下さい！
- いつもありがとうございます。子供たちも川上村大好きです。ぜひごの事業を継続して頂きたいです。
- 自然いっぱいの場所で過ごせるのが楽しみです。また利用したいです。
- ぼうえんきょうをおいてほしい。
- ぼうえんきょうでよぞらをかんさつしたい！
- ぼうえんきょうがほしいのでテラスにおいてほしい。
- 職員の方がとても丁寧で分かり易く説明してくれるのが良いです。食事はとても美味しく量も多く大変満足です。
- 中央棟2階のトイレの数はもうすこしあってもいいかなと思いました。（ただ、不足していて困ったわけではありません）
- お風呂がぬるい＆脱衣所が寒かったです。快適になると嬉しいです。ドライヤーは一つでは足りないので、増やすか、持参を促してくださると良さそうです。
- 施設内に掲示物が多すぎて、せっかくの雰囲気が台なし。
- スキーにお金がかかるので、施設のサービス面の為に価格があがってしまうのであれば、食事も施設も今のままで充分だと思います。ありがとうございました。
- 脱衣場にヒーターがあると嬉しいです。お世話になりました。
- ここはものすごくいいところです。ここはそのままのほうがわたしはいいと思います。ありがとうございました。

R6年度武蔵野市立自然の村直行バス運行　利用者アンケート集計

回数

はじめて	２～４回目	５回以上	未記入
76	25	29	0

年代

～20代	30代	40代	50代	60代	70代～	未記入
5	23	46	18	7	26	4

◆バス運行を何でお知りになりましたか。

市報	HP	学校配布	SNS	知人	館内ちらし・ポスター	かぞく	Musashino Do	その他	未記入
79	13	3	0	14	7	13	5	2	2

※館内ポスター・ちらしは文化会館・体育館・プレイス・吉祥寺の合計　※SNSはFacebook、X（旧Twitter）の合計

◆全体を通して本プログラムはいかがでしたか。

良い	普通	悪い	未記入
120	10	0	0

◆食事の内容はいかがでしたか。

良い	普通	悪い	未記入
98	26	3	3

◆部屋はいかがでしたか。　部屋評価

良い	普通	悪い	未記入
100	28	1	1

◆バスの運行時間の設定はいかがでしたか。

良い	普通	悪い	未記入
103	24	1	2

◆バス係員はいかがでしたか。

良い	普通	悪い	未記入
125	5	0	0

◆また利用したいと思いますか。

利用したい	わからない	利用したくない	未記入
120	9	0	1

◆どちらの開催が参加しやすいですか。

平日	土・日	どちらでも	未記入
17	80	32	1

◆バス運行を何でお知りになりましたか。その他

⑩ ・やかつの前を通りかかって

◆全体を通して本プログラムはいかがでしたか。

① ・清里も山菜まつりもなかなか行く機会がなかったのでよかった。
・山菜まつりの魚のつかみどりは特に楽しんでいました。
・中央線人身事故や高速の事故等のトラブルはあったものの、ガイドの方も運転手さんも良い方で楽しく過ごせました。
・楽しかった（２）
・自然の村と２日目のイベントに参加できてよかった。
・公共交通機関ではなかなか利用の利点が無くなってしまうので、バスが付いているのは◎
・往路の事故による大幅の遅れは残念でした。
・立ち寄り場所でゆっくり過ごすことができた。

② ・音楽会が楽しかった。初めて見る、さわる楽器があり、これから習ってみたいと思った。
・音楽会が楽しかったです。時間外に楽器にふれさせていただき、ありがたかったです。
・音楽会の楽器を色々聞かせてもらって楽しかった。
・また来年もやって欲しい。自然の中で聴く音楽は心地よく、いろいろな楽器にさわれておもしろかった。
・音楽と自然を楽しめて、心身ともにリラックスできとても良かった。
・往路途中に温泉入浴ができるのは良い（八峰温泉）。
入江さんの演奏と色々な楽器を手に触れることができたのが良かった。
・入江規夫さんのライブ、何も期待していなかったけれど、とても良かった。もっと広報でアピールしてもいいと思う。

③ ・家族と自然の村に泊まることができてよかったです。薪割り、ご飯作り、天体観測、ぜひまた参加したいです。
・天候に左右される部分もあったが、それが逆に自然を受容できて良かった。（天体講義は未就学児には難しかった）
・特に野外炊事は初心者にとってとても分かりやすく参考になりました。夜空の講義も星も個人で来ていたら、
なかなか体験できないのでとても良かったです。たくさんのスタッフさんがサポートしてくれたプログラムでした。
・卓球が楽しかった。
・バスで連れて行って下さって、先生方が３人もいてくださり安心して楽しめました。
・薪での野外炊事はなかなか体験できないので、参加できて良かったです。（東京だとわくわくビレッジくらいですかね？）
天体観察は見られず残念でしたが、佐久パラダはカブトムシドームと昆虫体験学習館を満喫しました。
とても良かったのでまた行きたいです。

④ ・萌木の村での3時間自由行動はすることがなかったのでつらかった。
・萌木の村があまり見るところが少なかったです。
・様々な年代の参加者と一緒になれるのが良いなと思います。

⑤ ・楽しかった。（２）
・農園からふたばSA迄の歩行距離が長かった。特に暑かったので長く感じた。SAの14：00迄の時間が長過ぎた。

⑥ ・今回クマ出没の為2日目が牧場に行くことになったそうですが私たちにとっては動物と触れ合うことができて
大変貴重な体験をすることができました。このようなプログラムもいいと思いました。
・施設で過ごす時間をながくとってくれてゆっくり過ごすことができた
・クマがいなければなお良かったです（今回は仕方ないと思いますが）
・フルーツと動物のプログラムを楽しめた
・今回も盛りだくさんの内容で満足でした

⑦ ・バス代、宿泊代で5,000円という値段で利用でき良かった。昇仙峡はロープウェイに行くまでの道のりの状況の
説明があると良かった。
・今回、八峰の湯と昇仙峡とを巡ることができ楽しく過ごせました。
・昔から直行バスがあるのは知っていたが、それだと気乗りしなかったが途中立ち寄りがあるこのプランは素晴らしい！
・昇仙峡の事前知識や案内があればもっと有効に楽しめたと思う。紅葉が見られなくて残念だった。
・ヤッホーの湯はとても良かった。昇仙峡も良かったです。お天気がちょっと残念でしたが。

⑧ ・ふだんは自分たちでは行けない場所に行けて良かったです。同じ武蔵野市の人たちで交流できて良かったです。
・大変素晴らしい企画でした。メインの懐古園には行ってないのでまた参加したいです。
・紅葉の季節に懐古園に行く事が出来、とても楽しめました。
・ゆっくりできました。出発までのあいだにもツアーの皆さんと村を散歩できたのが楽しかったです。
・とても良かった。親子で楽しめました。

⑨ ・スキーに初挑戦でしたが、4歳～スキースクールに入れたので良かったです。なかなか行く機会がないので今回行けて
来年以降も申込したいと思いました。

・とても充実して楽しかったです。
・充分楽しめました。
⑩ ・初めてのスキー体験が出来てよかった。
・スキー場もとても楽しかったし、バスまで運行していただき楽しくて楽しい旅ができました。
・楽しかったが、事前に子どもスキースクール付きだとありがたい。
・子どもが楽しめていました。
⑪ ・雪山に行く良いきっかけになりました。
・今回思い切って参加し、大人は10年ぶりに子供たちは初めてスキーを体験できました。
・思ったとおりに、楽しいプログラムでした。

◆食事の内容はいかがでしたか。

① ・良心的な値段でとてもおいしく満足です。アフターコーヒーもありがたかった。（２）
・おいしかったです。ありがとうございます。
・おいしかったです。量も多すぎず、良かったです。
・とても素晴らしい食事で大満足でした。
・安くておいしかった。料理上手ですね。天ぷらも網焼きも技術が光っていました。
② ・たくあんがまっ黄色、真っ赤な着色料（明太子？）の食品は、ちょっと身体によくなさそう～
・おいしいでした。
・青葉とか人参など緑黄色野菜が欲しかった。割り箸がとがってて痛い。
③ ・おいしかった。
・美味しかったです。
・限られた人数での調理で大変だと思います。
④ ・レタス盛りだくさんで美味しかったです。
⑤ ・昼食の内容、量を改善してほしい。
・おいしかった。
⑥ ・美味しかったです。もう少し野菜メニューが欲しい
・量がちょうどよく美味しかった
・今回は入浴時間や自由時間を優先したので部屋食にしました
⑦ ・朝食は普通に食べられたが、夕食のおかずが美味しくなくてあまり食べられなかった。
材料費も上がっているので無理にステーキにしない方がいい。次回は夕食は申し込まないと思う。
・朝食、夕食共良かったと思います。（値段と比べて）
・こってりもあっさりもしておらず食べやすく美味しかったです。また品目も多く見栄えも良かったです。
・夕食のステーキは成型肉を使っているようで不味かった。朝食はシンプルに良かったです。安い食材でももちろん構わないので、成型肉は使わない方が良い。
⑧ ・おいしかったです。豚肉食べられないのですが、配慮ありがとうございます。
・ずっと前に来た時に比べて、だいぶ美味しくなりました!!ありがとうございます。
・提供していただいた食事は美味しかったです。
・今回は朝食1回、昼食１回でしたがおいしく頂きました。
・とてもおいしかったです。ごはんとお汁のおかわりが良かった。
⑨ ・今までのプログラムで一番良かったです。温かい食事で助かりました。2日目の朝はご飯が進むものが多く良かった。
・美味しかったです。（２）
⑩ ・お米が美味しかった。
・おいしかったです！しかもとてもお安く…ありがとうございます。
・汁物がおいしかったです。
⑪ ・量も内容も大満足でした。（価格も）揚げたてのメンチカツが美味しかったです。
・美味しかったです。
・汁物が全て美味しかったです。

◆部屋はいかがでしたか。

① ・広くて良かった。
・広くて良かった。朝風呂が故障で入れず残念でした。
・二段ベッドは少し使いづらかったです。
・トイレの数が少ない。
・掛け布団がよくなかった。少し寒かった。
② ・もう少し低い枕があったら良かった。布団の下にマットを敷きたかった、背中が痛くなった。テレビが部屋でも見たかった。
・清潔で心地良かった。

・敷布団が固かった。
・洋室にテーブルとイスがあったので、食後の一杯がゆっくり楽しめた。
・座り心地は悪いけど、イスとテーブルが素敵でした。
・畳が新しくて気持ちよかったです。
・今度は中央棟も利用いただきたいです。
③ ・部屋にこうもりがいたのも自然の村らしく◎！子供は盛り上がってました。
・広かった。
・清潔でした。
・十分広くて快適でした。
④ ・清潔感があり良かった
・テレビがあると尚良い
・畳が新しかったのでイグサの香りが良かったです。
・2方向のっ景色が見えて良かったです。
・木造りでいい香りでした。
⑤ ・いろんなものを見つけた。
⑥ ・お風呂の入口の男湯女湯を分けている板が目隠しになっていないのが気になりました（透けている）
・広さも丁度良くよかった
・和室だったのでゆっくりできた
・前回の洋室は個別感がありましたが和室は川の字に寝られるので良かったです
⑦ ・布団にカメムシの臭いがしみついていたのが残念。
・今回5人部屋を2人で利用させてもらいましたので、とても快適に過ごせました。
・畳も新しく、その他もリフォームされていてよい。
・室内で利用するスリッパが脱げやすくはきにくかった。
⑧ ・きれいで広かったです。
・カメムシがガムテープで取っても取っても…。自然を味わえて楽しかった。また、
仮眠？しっしん状態であることも教えてもらってよかった。
・広々としていて快適でした。
・あたたかくて快適でした。
・あたたかかった。
⑨ ・暖かかったです。
・使いやすくて広かった。
・きれいで快適でした。
⑩ ・あたたかかったです。
・きれいで広くてあたたかくて、言うことないです。
・広くてきれいでした。
⑪ ・清潔で過ごしやすかったが、乾燥していた。
・広々とゆとりがあり快適でした。加湿器があると冬場助かります。
・加湿器があると良かったです。

◆バス運行時間の設定はいかがでしたか。

① ・電車が止まって困りましたが、待ってもらえたので落ち着いて行動できた。（２）
・渋滞に備えて、子ども向けのDVDがいくつかあると助かります。（ちびまる子ちゃんだけでなく…）
・行きに渋滞したのにも関わらず、ほぼ予定近くに到着できた。
③ ・アナウンスがあって良かった。
・もう少し朝が早くて良いです。
・土日開催だと渋滞は仕方ないので、渋滞前提で旅程を組んだほうがいいのかなと思いました。
④ ・可能なら出発時間までもう少し長くとって頂きたい、慌しかったです。（ヤツレン）
⑤ ・当日朝の出発時間を早める意味がわからなかった。
・ちょっと気持ちがわるかった。
⑥ ・ちょっと長かった
・タイミングよく休憩所に入れて助かった
・一時間おきの休憩が安心
・短すぎず長すぎずちょうど良かったです
⑦ ・シャトレーゼはもう少し時間があると良かった。
・時間については問題ありませんでした。
・初日の到着時刻がもう少し遅くても良いかもしれません。

・昇仙峡で時間が長いように感じました。
⑧ ・距離があるので時間が掛かるのは当然なので問題ありません。
・金曜夜出発で、土日を村で過ごすスタイルが気に入りました。
・休憩もあり良かったです。
⑨ ・スキー場の時間を持て余すのではと思ったがちょうど良かったです。フルレンタルでAMのスキースクール入るには時間が足りなかったので10分早く到着できると助かります。
・金曜夜出発初めてでしたが、スムーズで良かったです。
⑪ ・以前参加を検討した際に、バス時間の長さがネックでした。ですが、実際に参加してみると休憩時間も適切にあって丁度良かったです。
・ちょうど良かったです。
・朝食からバス出発までの時間がタイトだが、スキー場の到着時間を考えるとこの時間設定がベストかなと思いました。

◆バス係員はいかがでしたか。

① ・渋滞で遅くなっても各地でゆったりできる時間を確保してくださりました。
・運転手さんも常に丁寧に接してくださりありがとうございました。
・ありがとうございました。
・親切で子どもにも優しく接していただきありがたかった。
・分かりやすい説明、運転時間を示してくれて分かりやすかった。
・とても分かりやすく、安心して旅行できて楽しめました。（２）
・とても親切だった。
② ・非常に楽しく親しみを感じました。
・とても親切で良かった。キノピーさんお疲れ様でした。
・機転のきいた采配をありがとうございました。
③ ・3人いて安心しました。
・態度良かった。
・すごく手厚い方々で優しかったです。
・安全運転の運転手さん、引率の塩田さん、おさむしさん、井上さんありがとうございました。
④ ・とても親切で良かった
・とても親切で良かった心遣いがとても良かった。
⑤ ・よかった。
⑥ ・子どもを気にかけてくれて親切だった
・説明が丁寧でよかった
・じょにーさん、キー坊さんみなさん優しくてお世話になりました
⑦ ・とても親切に対応していただき安心して過ごせました。
・天気、気温なども教えて下さって助かりました。
⑧ ・とても良くしていただきました。
・積極的に話しかけて頂いて、また施設に来たいと思いましたよ。ありがとうございます。
・とても親切丁寧にご対応いただきました。
・バスガイドさん並にたくさん教えて頂いて大変助かりました。
・とてもきめ細やかに接してくださいました。
・親切でした。
⑨ ・とても親切で素敵な方でした。
⑩ ・親切で良かった。ジョニーさんありがとうございました。
・ジョニーさん、親切で初めての父子旅行楽しめました。ありがとうございました。
・ジョニーさん、お世話になりました。2日目の散歩すごく良かったです！ありがとうございました。
・ジョニーさんが親切で良かったです。
⑪ ・朝方、自然の村内を散歩を通じて案内して下さってありがたかった。
・少し話ができたので、楽しかったです。
・親切で安心感がありました。

◆また利用したいと思いますか。

① ・行き先も毎回変わって魅力的ですし、自然の村はとても居心地がよく、リフレッシュできる。
・また都合の良い時に応募したい。
・ぜひ参加したい（３）
② ・車以外で、もう少し自然の村近くまで行ける方法があるか知りたい。
・私も含めてあまり知られてないと思うので、もっと幅広く広報宣伝（口コミも含めて）した方が良い。

③ ・楽しかったからもう一回やりたい。
・出来たら毎回参加したいです。
・野外炊事はフォローを入れていただいて、とても助かりました。初心者でいろいろ教えていただきながら挑戦したい方は多いと思うのでプログラムを増やしていただきたいです。天体観察は19時説明がいいと思います。
・楽しかったからもう一回やりたい。
・出来たら毎回参加したいです。
・野外炊事はフォローを入れていただいて、とても助かりました。初心者でいろいろ教えていただきながら挑戦したい方は多いと思うのでプログラムを増やしていただきたいです。天体観察は19時説明がいいと思います。
⑤ ・きたい
・良かった
⑥ ・夫の車酔いが想像以上にひどかったので夫と相談の上決めたい
・またぜひお願いしたいです。人気なので難しいかもしれないですが。
⑦ ・他の日にもぜひ参加したいです。
⑧ ・はい！
・ぜったい来たいです。
⑨ ・もっと開催頻度を増やして欲しいです。なかなか当たらないです。
⑩ ・冬以外のイベントもやってみたいです。
・夏にキャビン棟にも泊まってみたいです。
⑪ ・ぜひ冬以外の時期にも行きたいです！
・別の季節、同じ季節ともに行きたい。
・また別の季節も利用してみたいです。

◆どちらの開催が参加しやすいですか。

① ・子どもの学校が休みの日だといいです。
・土日は渋滞が問題
③ ・子供の長期休み中は、平日で参加できます。
④ ・開催に合わせて休みます
⑤ ・いろんなものがおもしろかった
⑥ ・やはり土日はありがたいです。
⑦ ・平日の方が道や観光地も混んでいないかと考えます。
⑧ ・金曜夜出発、または土曜朝出発。
・金のよるに出発がとてもよかったです。
⑨ ・金曜夜出発、良かったです。土曜朝から時間を使えて楽しかったです。
⑩ ・できれば連休で翌日が休みだと助かる。

◆自然の村近隣で 行ってみたい・気になる 施設などがあれば教えてください。

① ・果物狩り系を増やしてほしい。
・ハイジの村、甲府（山梨ジュエリーミュージアムなど）
・温泉
・美しの森、野辺山観光。
② ・金峰山、飯盛山、などの登山ツアー、清里の牧場
・気になる施設はよくわからないのですが…トレッキングツアーなどもあると嬉しいです。
・野辺山宇宙電波観測所
・松原湖一周辺のんびり散策してみたい。
・山
・♨all、美術館、おいしいランチある所。
・軽井沢
③ ・ほったらかし温泉
・牧場搾乳体験プログラム（ヤツレン）
・ベルガの森、科学館、ヤツレン、アスレチック系の遊び場、個人で行く際の参考として周辺施設は知りたい。
・川行きたいです。
・先生方との川遊び。
・くだもの狩りに行きたいです。
④ ・川上村
・自然の村の中が歩けるようになるとまた楽しみが増えるように思いました。とても楽しいバス旅でした。
ありがとうございました。

・レタス収穫体験
・子供は中止になったジャンボリーエリアへ行きたがりましたが、また川上村を訪れたいです。
川上村のボルダリングのチラシを目にして挑戦したいと思いました。

⑤ ・花火がまたやりたい。
・八ヶ岳アルパカ牧場・ハイジ村・清泉寮・温泉・地元野菜が買えるところ

⑥ ・バス、宿舎内で大声などマナーについての事前注意が必要
・八ヶ岳、清里、リゾナーレ
・三鷹の自然の家

⑦ ・ヤツレンの買い物時間をもっととって欲しい。
・この件についてはよく知らないので。
・八ヶ岳アルパカ牧場
・あまり詳しくないので逆に提案があるとうれしい。
・ワイナリー、果実園
・川上村の近辺の散策が熊の出現で出来ないのが残念ですが、良い環境で気に入ってます。
・星が見たい。

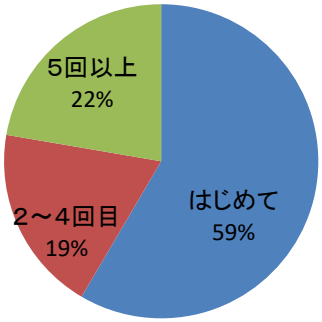
⑧ ・上田市
・八ヶ岳アルパカ牧場
・道の駅に行ってみたいです。
・産直、小諸（再訪したい）、温泉
・清里
・車山高原村でハイキングと組み合わせて施設を利用したい。
・小諸、上田、温泉、清里

⑨ ・清泉寮が子供が大好きです。
・スキー（２）

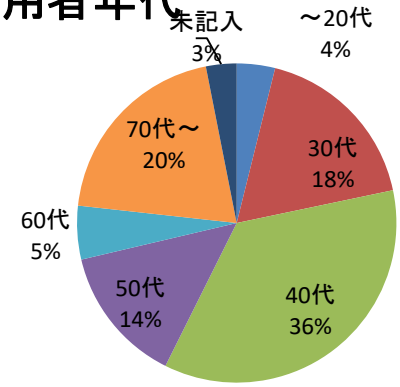
⑩ ・スキー場良いです。ありがとうございます。
・星の広場です。
・野辺山の天文台施設であったり、温泉施設にも行きたいです。
・名産物の農業体験など。
・史跡or秩父方面

⑪ ・野辺山宇宙電波観測所（２）
・滝沢牧場
・スキーツアー（様々なスキー場）をたくさんやってほしいです。
・温泉など
・スケート場

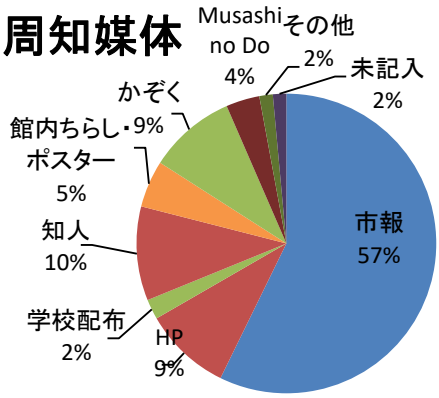
利用回数



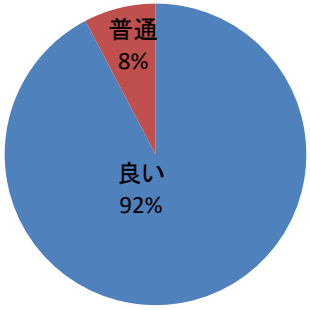
利用者年代



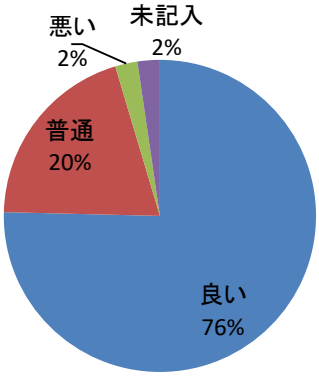
周知媒体



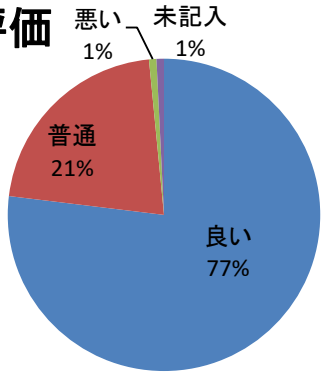
全体評価

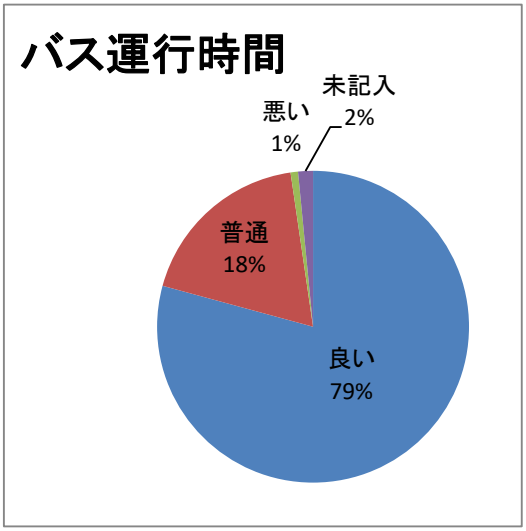


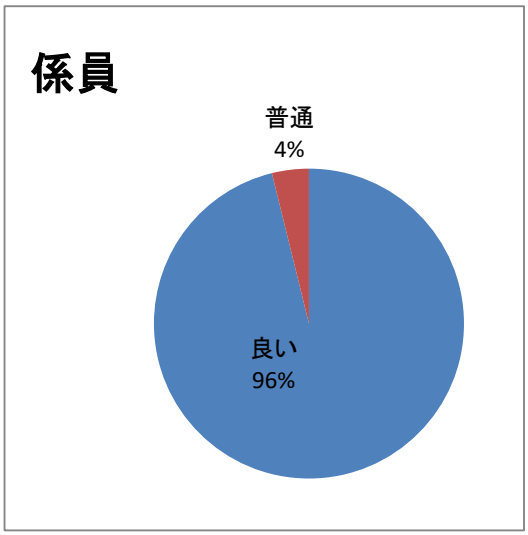
食事

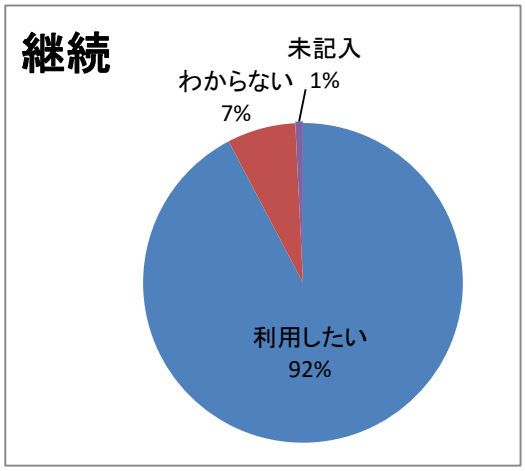


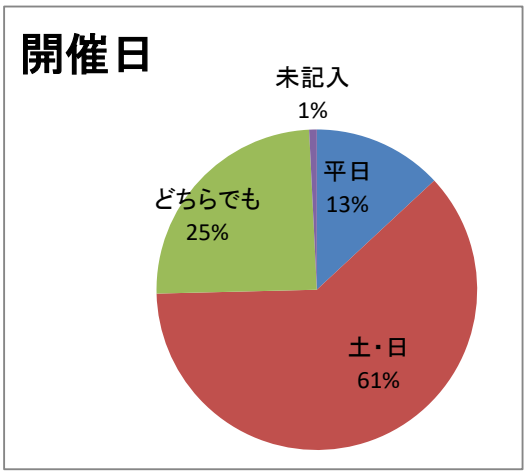
部屋評価




バス運行時間
未記入
2%
悪い
1%
普通
18%
良い
79%


係員
普通
4%
良い
96%


継続
未記入
1%
わからない
7%
利用したい
92%


開催日
未記入
1%
平日
13%
どちらでも
25%
土・日
61%

⑪ ０１２３吉祥寺

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設	武蔵野市立０１２３吉祥寺			
所在地	武蔵野市吉祥寺東町２－29－12			
指定管理者の名称	公益財団法人　武蔵野市子ども協会			
代表者	理事長　清水雅之			
所在地	武蔵野市西久保１丁目６番 27 号　多摩信用金庫武蔵野支店４階			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	①０１２３施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ②児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号）第６条の３第６項に規定する地域子育て支援拠点事業に関する業務 ③子ども・子育て支援法（平成 24 年法律第 65 号）第 59 条第１号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④前３号に掲げるもののほか、０１２３施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務			
指定管理委託料	予算	47,860,000 円	決算	46,055,767 円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	32.8／44	33.6／44	＊日々の丁寧な声かけや相談対応を通じて、利用者から「心のよりどころ」との声が多く寄せられ、職員への信頼感と施設への高い満足度が伺える。 ＊0 歳児支援の充実や地域ボランティアとの連携、利用者目線での事業企画なども継続利用につながっており、利用者の要望にも丁寧に対応するなど柔軟な運営と小さな改善の積み重ねが、安心して通える居場所づくりを支えている。	＊職員の丁寧かつ親身な声かけ、相談対応が利用者の安心感や信頼、施設への満足度の高さにつながった。 ＊時代のニーズに沿った事業開催、多様な親子の支援、日々の寄り添った対応など、継続して利用したくなる利用者目線の施設の運営に努めている。 ＊昨年度から利用者数が増加している。
Ｂ安全への取組み	8.8／12	7.2／12	＊日々の点検や、利用者も参加する避難訓練を毎月実施するなど、安心安全な場づくりに取り組んでいる。 ＊防犯カメラの設置や機械警備体制も整備し、目に見える安心感と見えないところの備えを両立させている。開かれた施設である一方、万が一に備えた堅実な危機管理を継続している。	＊利用者参加型の避難訓練の実施、安全対策の徹底等、日頃から危機管理と安全管理に努めている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
C適正な運営	24 ／ 36	24 ／36	＊計画的かつ柔軟な運営により、利用者数が増加し、事業の質と安定性を維持することができた。 ＊経費の執行や委託先管理など、見えにくい部分も丁寧に対応し、実務を着実に積み重ねるスタッフの力が、確かな成果と施設全体への信頼感につながっている。	＊事業運営について適宜検討し、事業計画に沿った運営を行っている。 ＊適切な予算執行を行っている。 ＊インスタグラムの開設等 SNS での情報発信に力を入れている。館内掲示やスタッフの案内により利用者が情報を得られている。
D施設・整備等の適正な管理	4.8 ／ 8	4.8 ／ 8	＊専門業者による定期清掃と点検、日々の職員による点検を組み合わせ、建物・設備の安全管理に努めている。 ＊清掃や消毒も計画的に行い、利用者と共に清潔な環境を維持した。見えない部分にも丁寧に手をかけ、安心して過ごせる空間づくりを支えている。	＊適正な定期点検、必要に応じた補修・修繕を行い、安心安全な施設を維持している。 ＊専門業者・職員による清掃、消毒により清潔な環境を保っている。 ＊室温設定やおもちゃの管理等、館内環境の整備が適正に行われている。
全体	70.4 ／ 100	69.6 ／ 100	＊利用者からの信頼と満足度は高く、丁寧な対応を積み重ねるスタッフの実行力がその土台を支えている。さらに、地域の力や他機関との連携が加わることで、支援の幅と奥行きが広がり、より多様な親子に応えられる場としての機能が深まっている。	＊自由記載欄では、職員の対応について高評価の記述が多く、ひろば内での声掛け、傾聴、相談のしやすさ等利用しやすい雰囲気につながっている。 ＊地域資源の活用、他機関との連携等、幅広い支援を行っている。

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＞

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

＊他機関との連携を深めることで、支援の幅だけでなく相談対応の質も高まり、安心して話せる場としての信頼が一層厚くなっている。専門機関へのスムーズなつなぎや、日常的な声かけの中での気づきなど、相談機関としての役割を着実に機能させ、利用者一人ひとりに寄り添う支援を丁寧に積み重ねた。

＊利用の「きっかけ作り」と「継続利用の後押し」を意識した取り組み、（こうのとり学級や 3.4 か月健診でのひろば紹介、0 歳児支援に重きを置いた催しやひろばづくり）により、利用者数は前年度より着実に増加。施設が日常の中に自然に根づき、リピート率の高い、“育児の日常に欠かせない場”として機能している点も大きな成果といえる。

＊新規事業「ペアレントトレーニング事業」については、日常の子育ての困りごとを解決するためのきっかけ作りとなった。

＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊アウトリーチ活動や未利用者へのアプローチ活動の効果を分析し、さらなる活動につなげていただきたい。 ＊開館時間の延長については利用者からの要望が多く見られる。適正な開館時間や運営体制について、引き続き市の検討に協力いただきたい。	＊未利用者やひろばに来づらさを感じる層への働きかけとして、「むさしののびのびプロジェクト」の継続実施に加え、乳幼児からの継続利用を促す講座の充実、SNS などでの情報発信の強化などを行った。また、こうのとり学級や３・４か月健診での地道なひろば紹介などを重ねることにより、新規利用や継続利用の促進につなげた。 ＊昨年度に引き続き、夏季の６月～８月は 17 時までの延長開館を実施した。夏季の時間延長は「ありがたい」という声がある一方、実際の利用は限定的となった。引き続き利用者の声や利用状況を丁寧に拾いながら、市や協会との連携のもと、適正な開館時間・運営体制について協力して検討していく。

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

＊未利用者への働きかけをより効果的に行うため、アウトリーチの方法や情報発信の工夫について今後さらに検証と見直しを行う必要がある。

＊相談機関としての機能をより安定的に果たすため、相談の受け方や相談記録の取り方を再確認し、他機関との連携を一層密に図る。

＊開館時間の延長について、保護者のニーズと子どもの生活リズムのバランス、実際の利用状況、運営体制や人員配置など、費用対効果を含めた総合的な視点から、適正な開館時間・運営体制について、引き続き検討が求められる。

＊館内の扉のカギの紛失事案、個人情報掲載の書類が一時所在不明となった事案を教訓とし、再発防止策の確認と見直しを行った。引き続き、職員全員が個人情報・情報セキュリティについての研修を受講し、内容を職員間で共有し個人情報保護に取り組んでいく。マニュアルの整備、書庫の施錠管理など、管理方法を定め徹底していく。

主管課（記入欄）

＜特に評価できる点＞

＊地域子育て相談機関としての役割を認識し、市をはじめとする関係機関との連携を深めたことで、利用者により丁寧な声掛けや寄り添いができ、専門機関につなぐなど切れ目ない支援を実施した。

＊親子関係形成支援事業（ペアレントトレーニング）を開始したことで、相談対応スキルが向上した。

＊地域のボランティアの力を活用し、多世代が施設に関わるイベントを開催するなど、地域連携を進めた。

＊こうのとり学級２日目のひろばでの実施や３・４か月児健診でのひろば紹介等健康課との連携事業を引き続き実施している。

<table>
<tr><td colspan="2">＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞</td></tr>
<tr><td>【前年度指摘事項】</td><td>【指摘事項への対応】</td></tr>
<tr><td>＊アウトリーチ活動や未利用者へのアプローチ活動の効果を分析し、さらなる活動につなげていただきたい。
＊開館時間の延長については利用者からの要望が多く見られる。適正な開館時間や運営体制について、引き続き市の検討に協力いただきたい。</td><td>＊コミセン親子ひろば（本町）の開催内容を外国にルーツのある方も参加しやすいよう工夫したことで、利用者が増えた。
＊ペアレントトレーニングの実施により、普段ひろばを利用しない方にアプローチできた。
＊夏季期間に開館時間の延長を行った。</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入
＊ひろばの利用につながらない方へのアプローチについて、ペアレントトレーニングや相談事業を通じて強化していただきたい。
＊開館時間の延長については利用者からの要望が多く見られる。適正な開館時間や運営体制について、引き続き市の検討に協力いただきたい。
＊館内の鍵の取り扱いや個人情報を含む書類の管理について、管理方法を改めて職員間で共有し、事故報告書の事案について再発防止策の確認を行っていただきたい。</td></tr>
</table>

様式２－１　評価項目シート

【留意点】

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

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

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	32.8
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	評価の理由：0123施設の設置目標に沿って、年間事業計画をたて、計画的な事業の遂行に努めた。事業内容については、都度検討し、催しの頻度や参加人数の調整を図り柔軟に対応した。利用者の気持ちに寄り添った相談体制や、子どもの成長発達に即した遊びの環境設定を行うことで、利用者から高い満足度を得られた。「心のよりどころ」「ここがあるから子育てできている」といった声からも、孤立感の軽減や育児不安の緩和といった効果がみられ、設置目的は十分果たしていると考えられる。						
	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。				
	評価の理由「心のオアシス」「要望にも丁寧に対応してもらえる」「職員が共に子どもたちの成長をみていてくださることで、心折れずにいられる」などの声が寄せられ、満足度の高さがうかがえる。一方「苦情投函箱の位置が目立って書きづらい」「大変お世話になっている分要望が言いづらいときもある」という意見もあり、今後の改善に向けて検討を進めている。トイレのスリッパの設置、意見に対する丁寧な返答など、利用者の声に迅速かつ誠実に対応し、小さな改善の積み重ねを通して、より良い信頼関係の構築に努めている。						
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	評価の理由　地域の方々の特技や知識を活かしたイベント実施などを通して、地域とのつながりを大切にした運営に努めている。地域の高齢者中心のボランティア「吉祥寺東おもちゃ病院」や折り紙講師をはじめ、ひろばで利用者との交流を担うボランティアの活躍、小学生や４・５歳児がひろばで特技発表を行ったり、お仕事体験をしたりなど、幅広い世代が施設と関わり、地域全体の力を運営に活かしている。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	3	4.8	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	評価の理由：ホームページやSNS、館内掲示などを活用し、多様な情報発信に努めている。新聞の切り抜きや各種ポスター、利用者同士の交流を意識した「保育園・幼稚園のひとこと自慢」「私が買ってよかった便利グッズ」や「おすすめのあそび場」など、利用者目線の掲示物にも関心が寄せられている。イベントなどにスタッフが直接声を掛けて案内する評価がとてもよい。情報発信について、「わかりやすい」「楽しみにしている」との声もある一方で、ホームページの見づらの指摘もあり、今後も引き続き情報発信に力を入れ、特にスマートフォン画面で見やすいホームページの形、SNS情報の発信のタイミングや内容等の工夫を重ね、より広い層に情報が届きやすい環境づくりを意識していく。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	評価の理由　ひろばの中での関わりは、利用者の気持ちに寄り添い、傾聴を基本とした対応を丁寧に積み重ねている。「スタッフさんに会いたくて来ている」「心のよりどころ」「雑談から育児相談までいつも快く対応してくれる」といった声も多く、笑顔でのあいさつや親身な関わりが利用者の安心感を支えている。職員間の連携や引継ぎも円滑に行われており、全体として一定の質の高い対応が維持されている。						

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。	4	3	2.4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由　年齢別ひろばの中でも特に０歳児の親子の仲間づくりを意識した３回連続講座「０歳ひろばプラス」を年間４回から５回へ、定員を８名から１０名に増やし実施した。自由参加で単発参加できる「０歳ひろば」と共に２本柱で低年齢層の支援を強化し、その後のひろばの継続利用にもつながっている。講座やイベントへの参加人数も定員数を割ることなく行っている。季節感や工夫が評価され、「いつも楽しみにしている」など高い支持を得ている。一方、催しの開催頻度や平日以外での開催、託児付き講座への期待も高まっているため、今後の改善点として検討していく。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	8.8
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	評価の理由　新年度の職員体制に合わせて防火・防災・不審者対応などのマニュアルを確認し、定期的な訓練を実施している。特に地震については、利用者参加型で避難訓練を毎月行い、スタッフの動きも確認している。また、館内、玄関、庭に防犯カメラを設置し事件事故の抑止に努める他、館内の危険個所については日常の安全管理の中で点検を行っている。万が一のトラブルに備えた賠償保険、ボランティア保険にも加入済みである。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由：利用者各自の貴重品の管理についてのインフォメーションは利用案内時に必ず伝え、鍵付きのコインロッカーの利用を勧めている。ALSOK（綜合警備保障）との契約により機械警備を行うとともに、市内巡回警備のホワイトイーグルとの情報交換を行うなど、市内の安全情報の把握に努めている。警備業務怠惰による事件事故は発生していない。だれでも気軽に利用できるような玄関構造のため、鍵の設備はなく、さすまたや催涙スプレー等の準備などで不測の事態にも備えてはあるが、悪意のある不意な侵入者への対応はどうしても弱い。						
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3	2.4	
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	評価の理由：事業計画に基づき、年間を通して計画的に業務を実施した。スタッフの対応力や魅力的な催しの企画などを通じて、利用人数も前年より増加した。業務の進行においては、必要に応じて内容の見直しや調整を行い、市や協会との連絡・報告を適切に行いながら、業務の確実な遂行に努めている。						
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	評価の理由：年間を通し事業計画に沿った行事・催しを実施した。内容や参加人数を毎月の会議で検討し、その都、度参加人数や託児枠の調整にも努めた。利用者数は前年度より増加しており、職員はサービスの質を維持しながら丁寧な関わりを継続することができた。子育て支援サポーターを中心に他機関との情報交換や相談機関としての連携を図り、相談記録の整理にも取り組んだ。夏季の開館時間延長については、「ありがたい」という声がある一方で、実際の利用は限定的であり、今後も引き続き市・子ども協会と連携しながら、ニーズと費用対効果を踏まえた検討が必要である。						

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】	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	2	1.6	24
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	評価の理由　職員全員が個人情報・情報セキュリティについての研修を受講し、内容を職員間で共有し個人情報保護に取り組んでいる。マニュアルの整備、書庫の施錠管理など、管理方法を定め徹底している。館内の扉のカギの紛失事案、個人情報掲載の書類が紛失しかけた事案を教訓とし、再発防止策の確認と見直しを行った。						
	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。				
	評価の理由　樹木剪定・館内清掃・設備点検（昇降ステージ・自動ドア）等の委託については、武蔵野市子ども協会事務局と連携し、適切な業者選定と管理を行っている。「おでかけマップ」作成委託の業者選定も適正な手順を踏んで選定を行っている。						
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	評価の理由　催しや講座への参加人数を徐々に増やすなどの取り組みを進めるとともに、利用者一人ひとりへの丁寧な関わりを続けた結果、利用人数は着実に増加した。特に、初利用の方、父親の来館、兄弟を連れた方や多胎児連れの方への手助けを意識しながら行った。令和５年度の一日平均利用者数は、３７．７人であったが、令和６年度は４３．５人へと増加しリピーターも増えている。猛暑で来館が減少しやすい時期には、「来館ポイントカード」を配布し、来館意欲の向上につなげる工夫を行った。						
	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	4	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	評価の理由　年間事業計画に基づいて、予算の適正な執行を行った。現金（小口現金）についても適正な管理を行い、管理体制の維持に努めた。						
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	評価の理由　人件費として経費がかかる託児について、講座や催しの内容に応じて託児体制を柔軟に調整し、母子同室、１対１での託児、全体を見守る形での託児など、場面に応じた効率的な人員配置を実施した。託児付き講座への関心も高まっていることをふまえ、今後もニーズに応じた無理のない形で、経費の効率的な執行に努めていく。						
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由　申し込みが必要な催しについては、市内在住者に公平な告知を行うために、市報「むさしの」・すくすくナビ・市のホームページによる広報と、施設独自の広報として、ホームページ、X、Instagramによる周知を行った。また、「むさしののびのびプロジェクト」を継続実施し、子どもの発達から来館を躊躇している親子を対象にした座談会・講演会・遊ぼうDAYなどを継続開催し、誰もが遊びに来やすい環境づくりに注力した。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3	2.4	4.8
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	評価の理由　建物・設備の安全管理については、武蔵野市子ども協会事務局を通じて選定委託された専門業者による定期的な保守点検を実施している。日々の館内設定・清掃の際に職員による備品の点検も行い異常を発見した際にはすみやかに子ども協会事務局に報告し、必要に応じて市役所主管課と連携して対応している。建物の経年劣化がところどころに見られるが、備品においは、備品台帳に基づいたチェックを継続し、管理体制の強化に努めている。						
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	3	2.4	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由　専門の清掃業者に委託し、日常の館内清掃を行うとともに、屋外清掃、排水口清掃、害虫駆除、床ワックス掛け、エアコンフィルター清掃等の特別清掃を実施している。委託業者からの実施報告を定期的に確認している。また、スタッフによる館内及び遊具の消毒、消毒液や消毒タオルの設置、なめたおもちゃを回収するボックスを設置するなど、利用者と協力して衛生管理に努めている。						

様式２－２ 評価項目シート

【留意点】

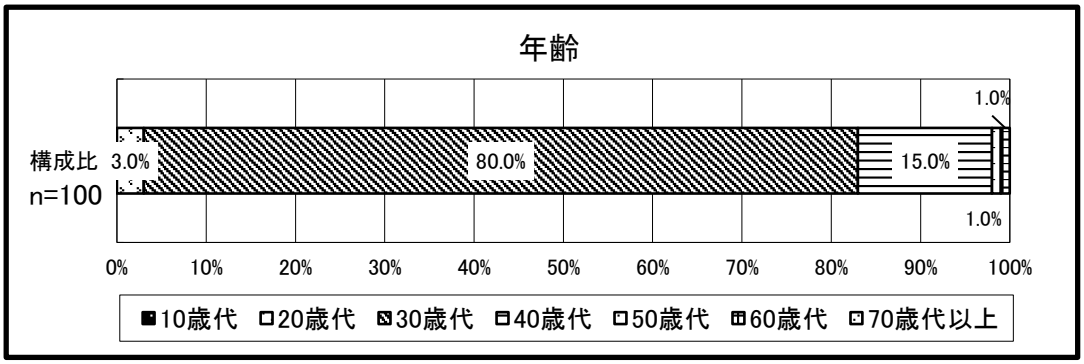
●指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。

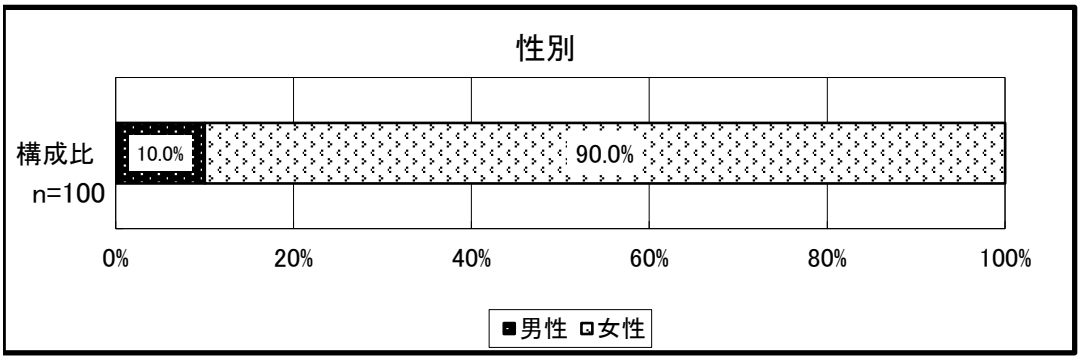
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

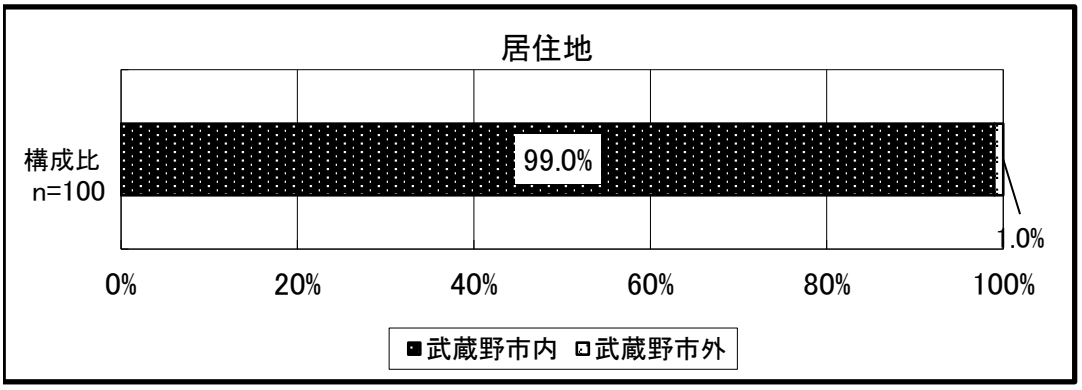
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	33.6
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	3	4.8	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 ・利用者への丁寧な声掛け、寄り添いにより、利用者の満足度が高い。 ・多世代が施設に関われるようイベントを工夫し、地域の力を施設の運営に活かしている。						
	改善事項 ・自由記載欄に記載の意見箱設置位置等、改善可能なものについては迅速に対応いただきたい。 ・インターネットでの情報提供について工夫いただきたい。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	3	4.8	7.2
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 ・事件、事故、災害等のマニュアルの確認や定期的な訓練の実施をしている。						
	改善事項 ・不審者対策訓練を実施する等、防犯対策を強化いただきたい。						

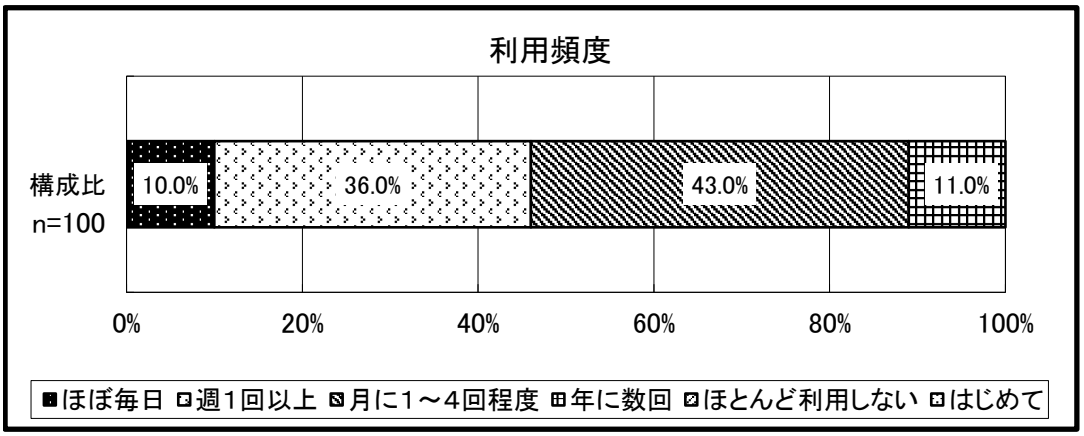
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	24
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	2	1.6	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	3	2.4	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 ・計画的な事業の運営を行うと共に、適宜参加人数や託児枠の調整を行い、柔軟に対応している。 ・児童福祉法改正に伴い地域子育て相談機関となり、親子関係形成支援事業（ペアーレントトレーニング）についても開始した。市と指定管理者の間で十分な連絡・連携を図ることができた。						
	改善事項 ・館内の鍵の取り扱いや個人情報を含む書類の管理について、定期的に再発防止策の確認を行っていただきたい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3	2.4	4.8
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	3	2.4	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 ・施設の経年劣化が見られるが、定期的な点検及び適宜修繕することで、適正な管理をしている。						
	改善事項 ・引き続き安心、安全に利用できる空間の維持に努めていただきたい。						

施設名　武蔵野市立0123吉祥寺



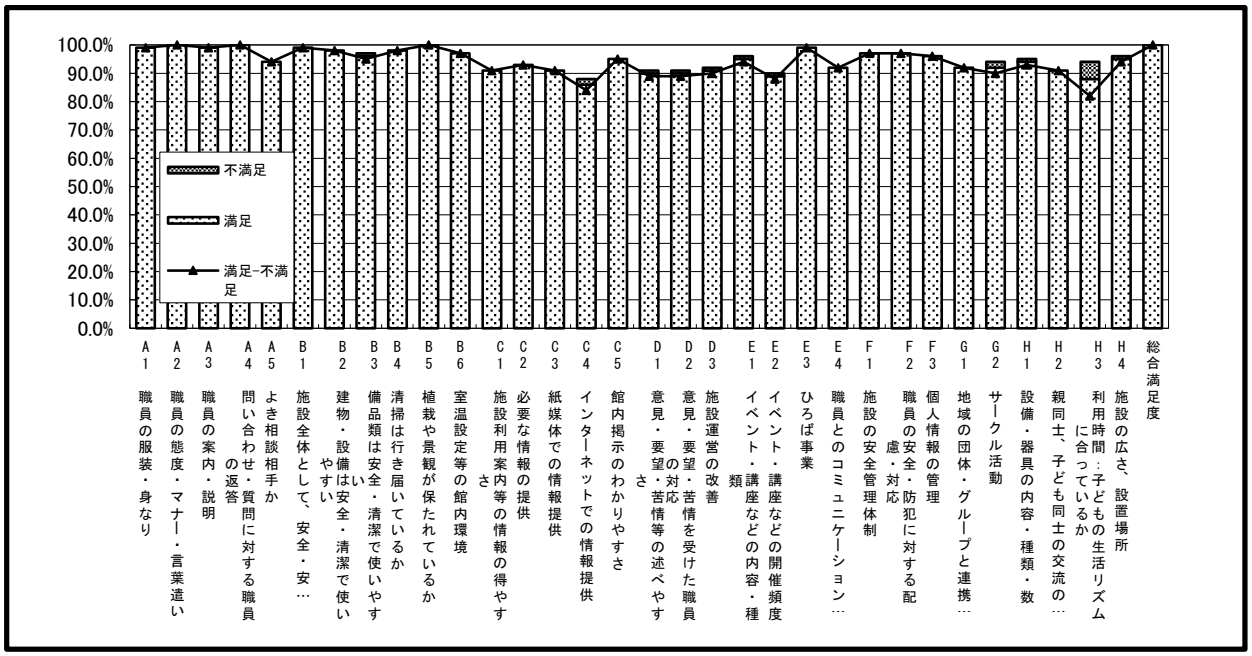


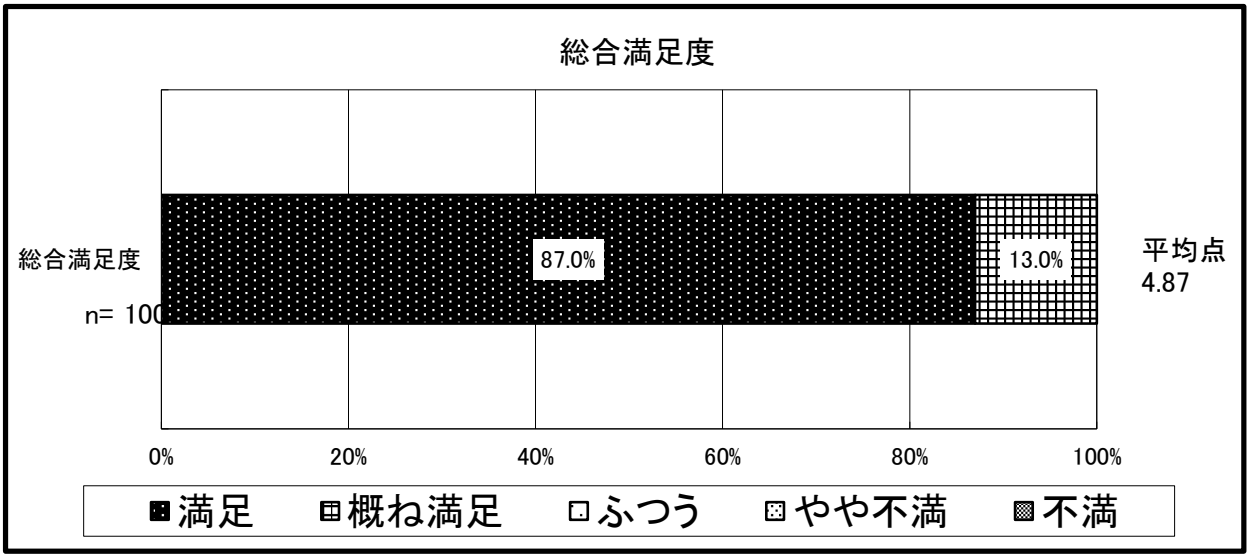




【回答者の属性】に関するコメント
●0123吉祥寺を利用する保護者（アンケート回答者）は30代が最も多く、80%を占める。次いで、40代15%で、30代40代で占められている。
●女性の回答が87．5%で母親層が多い
●利用頻度として最も多いのが「月に1～4回程度（43%）」、次いで「週1回以上（36%）という結果から、継続的に施設を利用している層が多い。また、「ほぼ毎日」利用する方も一定数（10%）いる。

施設名　武蔵野市立0123吉祥寺





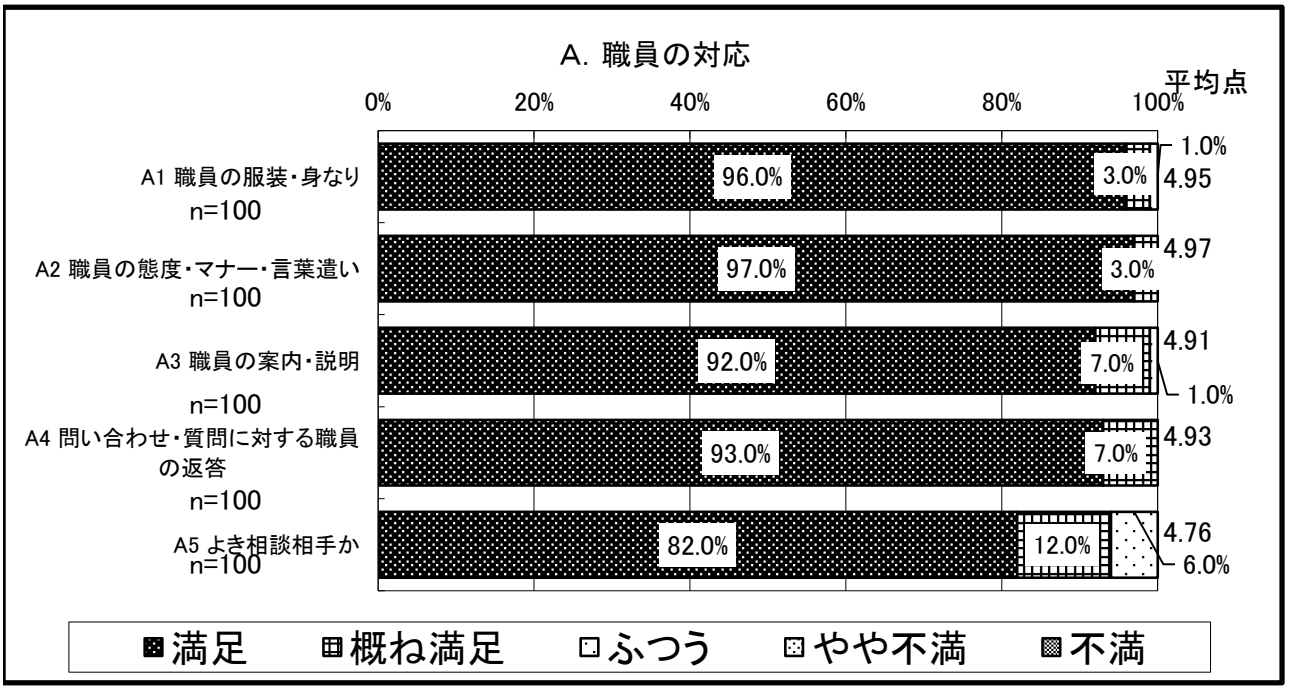
（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

●総合満足度「満足」「概ね満足」の合計が100%であり、非常に高い評価を得ることができた。「満足」の回答が、令和5年度は、85.0%から、令和6年度は87.0%へと向上し、平均点も4.83から4.87と評価が上がっている。内訳では、すべての項目について「満足」が高い割合で回答されている。「やや不満」「不満の回答」は、「インターネットでの情報提供」「子どもの生活リズムの合っているか」の項目で多くみられる。

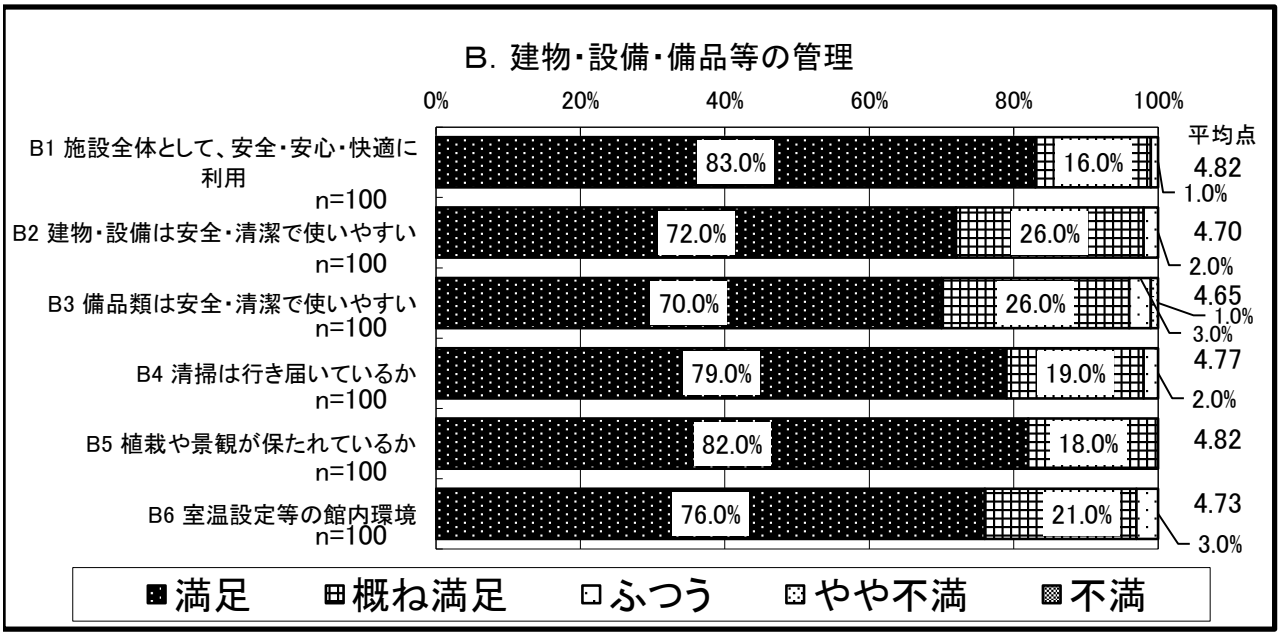
●ホームページの書式が古く情報が見つけにくいことや、SNSの効果的な活用方法の習得が追いついていないことが原因と考えられる。今後スマートフォンでも見やすいレイアウトへの改修も検討しつつ、手軽で効果的な発信方法を取り入れていく。また、子どもの生活リズムに合っているか」については、閉館時間と家庭のリズムとのバランスが課題となるため、慎重な検討を重ねる必要がある。

施設名　武蔵野市立0123吉祥寺



【A職員の対応】に関するコメント

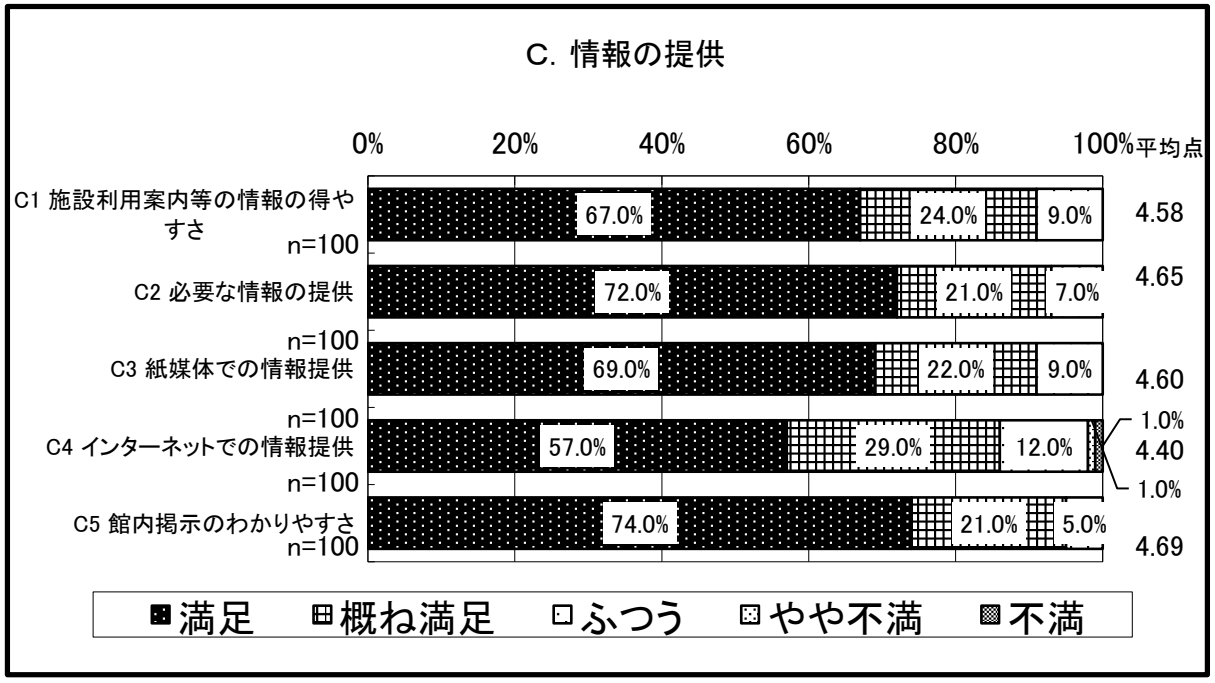
●すべての項目で「満足」「概ね満足」の合計が90%を超え、令和5年度より改善している。特に「職員の態度・マナー・言葉遣い」の項目について「満足」が91%から97%となり、令和5年度に比べて6%と大きく増加している。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

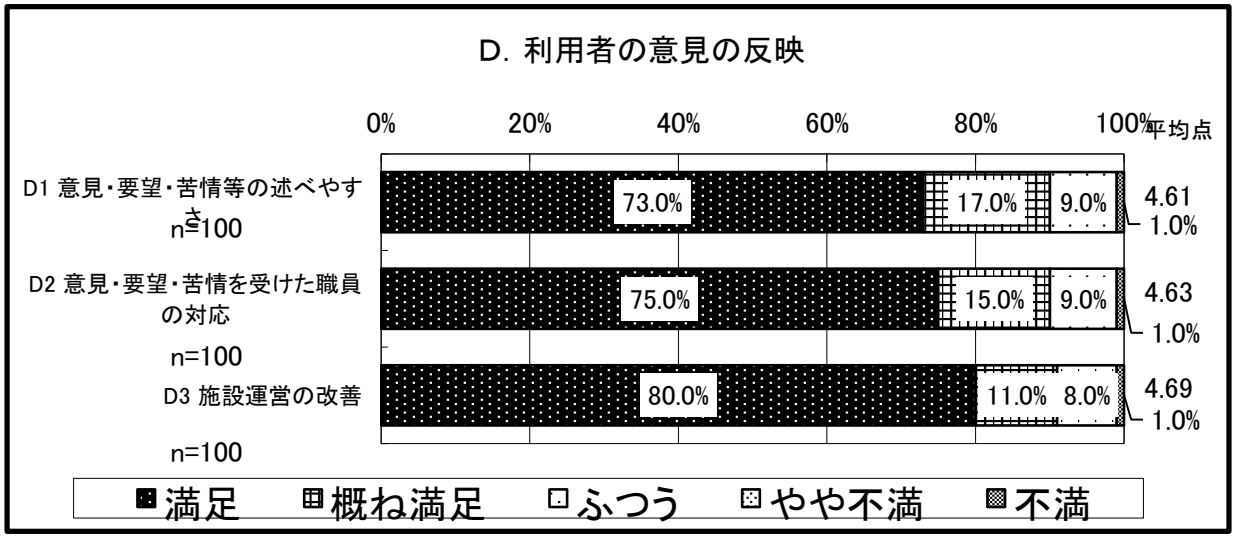
●令和5年度に比べて、すべての項目について「満足」「概ね満足」の回答が増加している。特に、「室温設定等の館内環境」において「満足」「概ね満足」の合計がプラス3%向上している。

施設名　武蔵野市立0123吉祥寺



【C情報の提供】に関するコメント

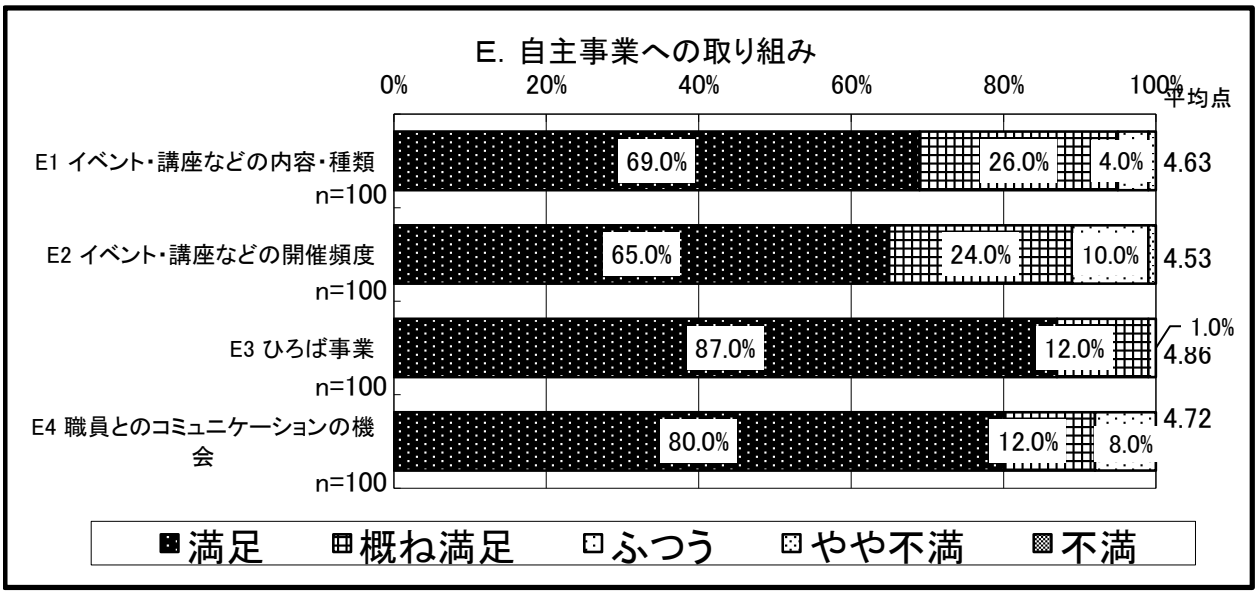
●「満足」「概ね満足」の合計は、「インターネットでの情報共有」以外は、90%を超えている。「館内掲示のわかりやすさ」は令和5年度より3%増加した。「インターネットでの情報提供」は、「満足」「概ね満足」の合計が、7%増加と大きく改善した。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

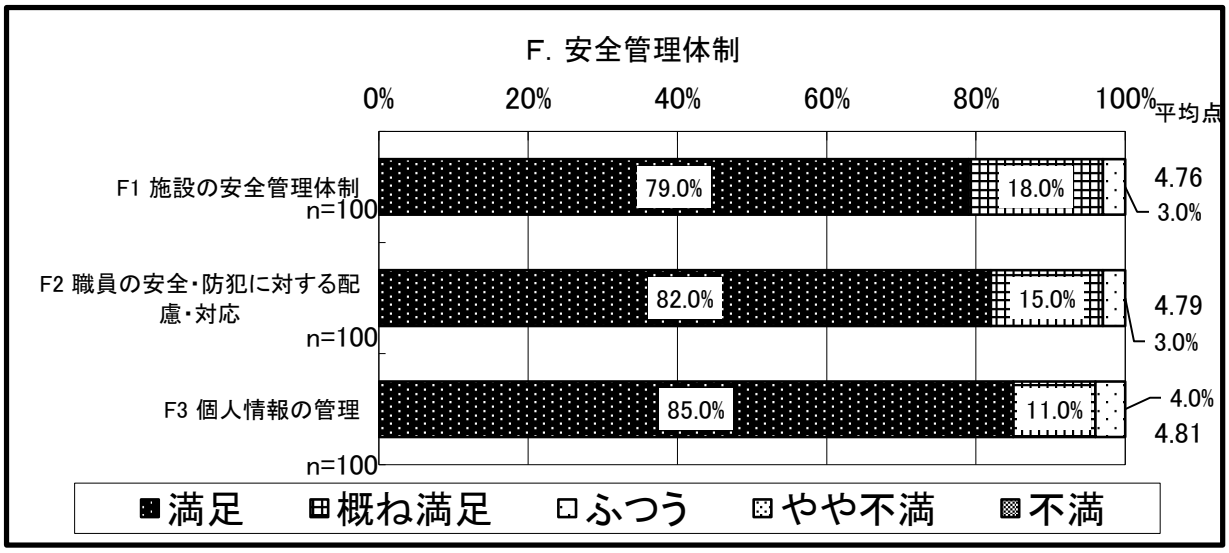
どの項目についても「満足」「概ね満足」の合計が90%以上であり、「満足」については、10%以上の増加がみられ、その結果平均点が上がった。

施設名　武蔵野市立0123吉祥寺



【E自主事業への取り組み】に関するコメント

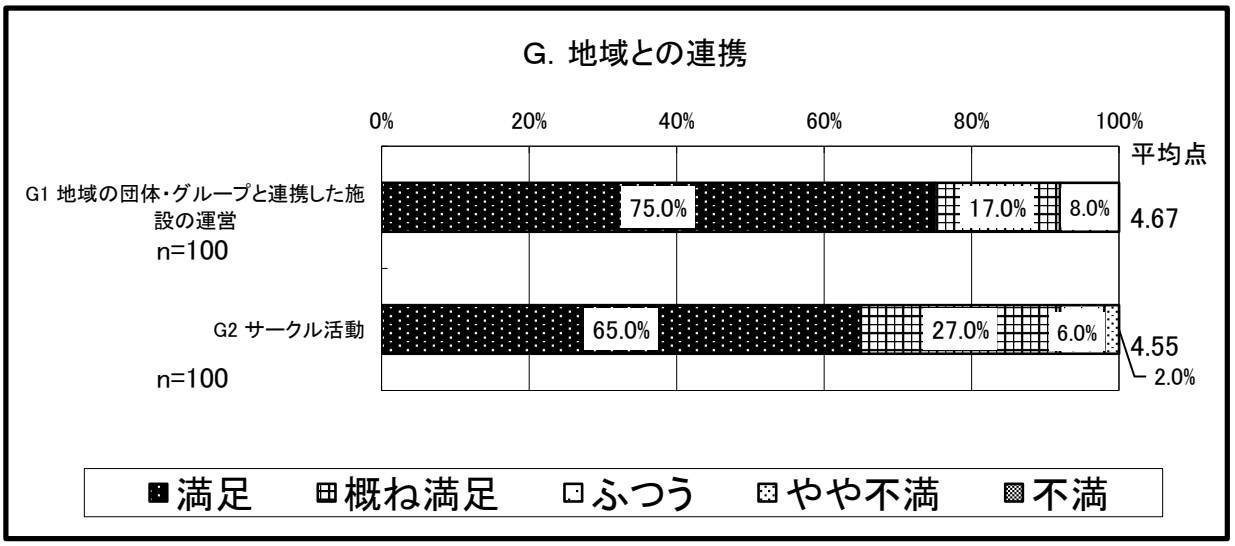
●「職員とのコミュニケーションの機会」では、「満足」「概ね満足」の合計が92%と令和5年度から5%減少した。
●その他の項目は、「満足」「概ね満足」の合計が令和5年度より増加した。
●「イベント・講座などの開催頻度」の「やや不満」が10%と他の項目に比べて高い。



【F安全管理体制】に関するコメント

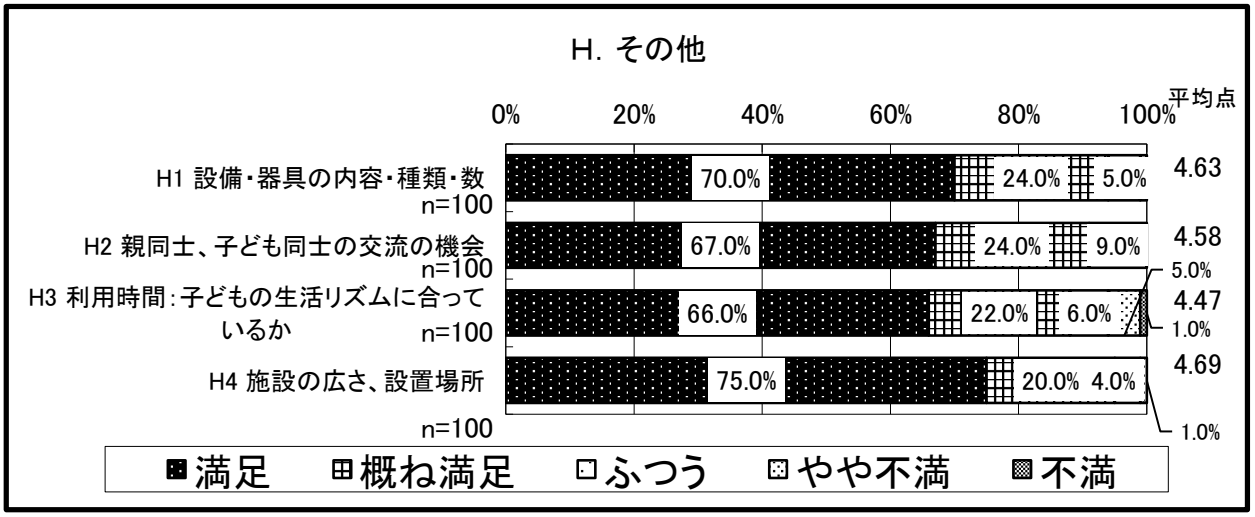
●「満足」「概ね満足」の回答は、すべての項目について95%を超える高評価を得ている。特に「個人情報の管理」については、「満足」の回答が、令和5年度と比べて6%の増加が見られた。

施設名　武蔵野市立0123吉祥寺



【G地域との連携】に関するコメント

●両項目とも「満足」「概ね満足」が90%を超え、大きく改善した。特にサークル活動について」は、「満足」「概ね満足」の合計が9%増加した。



【Hその他】に関するコメント

●「満足」「概ね満足」の合計は、すべての項目で85%を超え、改善した。

●特に「利用時間：子どもの生活リズムに合っているか」は、「満足」の回答が9%増加し66%となった。

施設名：　　０１２３吉祥寺

自由記載欄・回答理由

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

Ａ．職員の対応について

・　地元を離れて平日ワンオペ子育てなので 0123 が心のオアシスです。
・　いつも来場者のことを気にかけてくださってます。
　トイレや上の子と遊びたいときなど「気軽に声をかけてください」と言って下さり快く下の子と遊んでくれて助かります。
　また子育ての悩み相談をよくしていますが、優しく寄り添って下さり嬉しいです
・　来館の時から笑顔で名前で話しかけていただけるのが嬉しい。
　とても丁寧に接してくださる。
・　産後二ヶ月から利用しています。
　日中はワンオペのため産後鬱になりかけた時スタッフさんが相談相手、話し相手になってくれて本当に助かりました。
・　０歳の時からお世話になっていて特に自宅保育時期は重宝させていただいてました。
　真夏や真冬に暖かい場所（涼しい）で質の高いおもちゃと親身になって話を聞いてくれる職員さんがいる場で過ごすことができてとても助かりました。
・　心地よい良い距離感で関わってくださいます　労って下さったり成長を喜んで下さったり子供を遊ばせに行くよりスタッフさんに会いに行ってると言っても過言ではないです。
・　まだ相談したことないので３になっています。すみません。
・　色々お話聞いていただけてありがたいです。
・　親切に話しかけてくださり、とても有難いです。
・　いつもお世話になっています。とってもあたたかく迎えて下さり助かっています。
・　雑談から育児相談までいつも快く対応して下さり大変感謝しています。育児中は孤独になりがちなので、1 人目の時もこちらに来られたら良かっただろうなと思います。(2 人目出産と同時に武蔵野市へ越してきました。)
・　ワンオペで辛いときに優しく声をかけてもらえて何回も救われています。
・　スタッフの方がみなさまニコニコされていてとってもいい施設だと思います。
・　いつも温かく迎えて下さるので安心して楽しく利用させて頂いてます。
・　いつも親切にしていただき、とても助かってます。ありがとうございます。
・　たまにの利用でもあたたかく話を聞いてくれる。

- 子育ての悩みや家族の悩みまで相談しています。
- いつもちょっとしたことをいろいろ相談しています。とてもありがたいです。
- 子供を追い掛け回すので、精一杯で職員さんとゆっくり話せない時がある。
- 多胎児には一人一人にスタッフの人がついていただき助けて頂いてます。
- 子育ての悩みやアドバイスを話せたり聞けたり毎回すっきりして帰れるのが嬉しいです。感謝しています。
- 上の子がお世話になり大きく育って卒業したが、昨年 12 月に双子が生まれまた 0123 を利用させてもらうことになった。
  知っている職員さんもいるのでこれからもいろいろ相談したい。
- いつも温かい対応に感謝しています。
- 3 年間ありがとうございました。
- 子どもの成長を促すイベントやおもちゃ、親の息抜きなど、子どもと親の居場所となっていて本当にありがたい。
- 大変良い方ばかりで、話しやすく、いつも助けられています。
- 私の心の拠り所です。今日も職員さんに会いたくてきました！いつもありがとうございます！
- 朝からずっと何かと子どもの機嫌が安定せず、もう疲れた気持ちで 0123 に到着しましたが、そこで職員の方と何気ない会話で「今日は朝からずっと揺れてて」と言ったら、「そうだよね～、(子どもも)一週間頑張ったもんね」と返してくださり、そうだ！そうだよね、と気持ちが軽くなりました。行く度にそうやって助けられています。
- いつも遊ばせてもらえて助かってます。子供が 2 人だと、自分や子供のトイレにも困ることが多いのですが、皆さんがみてくれるので安心して利用できてます。奥さんも親身に相談に乗ってもらっていて助かってます。
- 時間があれば遊びに行かせて頂いています。子供達だけでなく妻も行くとストレス発散になるみたいで子育てにおいてかかせない場所になっています。欲を言えば職員の方は大変になりますが冬場も 17:00 までやっててくれるとなと思います。
- 最低でも週 2.3 は来てます。他の大人の目があり、相談にも気軽に乗っていただき、いつ行っても清潔で明るい雰囲気かつ大人も楽しめるようなおもちゃの量、本の数に日々癒されますし気を弛めることが出来ています。同じ月齢くらいの保護者ともふとした時に子供のことで話すことがあり、貴重な場になっています。今後も通える内は沢山通いたいと思います！行くたびに新しいおもちゃも増え、読み聞かせイベント等もあり飽きません。
- いつも本当にお世話になっています。子育てのほんとにちょっとした疑問や不安でさえも優しく聞いてくださるので、ストレスや不安をかかえる子育て世代には本当に助かっています。職員の方々も親切で丁寧なお仕事をされていると思います。

B．建物・設備・備品等の管理について

- いつもきれいで室温が程よいのでとても快適です。
- 備品類をなめてそのままの人もいる。
  ご飯を食べるところが暑いことが多いけど言ったら止めてくれるから
- 夏の日差しを遮るテントがあったり、外遊びがしやすく助かります
- 冬の床暖房がとてもありがたい。トイレに子供用のスリッパがあるとさらに嬉しい。
- 子供の目線で考えられていて安全など工夫されていると感じます。
- オムツを捨てられると嬉しい。
- 1階、2階ともに日当たりがよく、非常に過ごしやすいです。
- 木のぬくもりが気持ちいいです。
- 製作コーナーのスティックのりがほとんどないものになっていました。
  出るものが一つでも置いてあると助かります
- ちょっと暑いです…
- とてもきれいで安心です。
- 室内がキレイで子どもの使いやすいよう工夫されていて、安心して子どもを遊ばせられます。
- 暑い日、寒い日も大変快適に利用しています。
- 子育てを支援する施設なのに、オムツ用のゴミ箱がなく、使用済みオムツを持ち帰らないといけないことが不便である。ティッシュやペーパータオルがなく、不便である。
  冬は暖房があまりきいておらず寒い。
- 以前おう吐の跡があったのですが迅速に対応して頂き安心しました。
- おもちゃをいく消毒してくださってるので安心しています。(ブロック一つ一つまで)
- 室温は冬は少し暖かめかも？と思うが、快適な温度に保たれている。
- 乳幼児が自由に遊べる貴重な施設です。いつもありがとうございます。
  吉祥寺駅から遠くアクセスが悪いのが残念です。
- いつも寒くない？暑くない？と気にかけてくださいます。ありがたいです。
- 使用済みの紙おむつを捨てられると嬉しいです
- 満足していますが冬場は暖房効率が良いのか少し暑く感じます。
- 2回の利用者が少ないのもありますが、1階と違い床暖房が無いので少し寒く感じる時があります。

C．情報の提供について

- 新聞の切り抜きいつも楽しみに読んでます。
- 掲示の新聞記事を読むのが面白く楽しみにしています。
- インターネットは見ていないので不明。
- HPの更新がわかりやすいと良いです。更新履歴が分かりにくく感じます。

- さんきちの開催日がわかりやすいとなお嬉しい。
- ネットでも行事などが分かりやすく参考にして来館できる。
  地域の情報が役に立っています
- イベントやさんきちのお店など早めに HP でかくにんできてありがたい。
- HP の月次カレンダーがすごく分かりやすくて良いです。
  コミセンのパパクッキングの案内は見つけられませんでした。
- 見落とすことが多くなりがちなのでちょうどいい年齢層や興味関心に合わせたイベントに誘っていただけます。
- ここにくれば地域のイベントがわかり、いろいろでかけています。
- 見落としがちなイベントや市の情報を得やすく助かっています。
- スタッフの方がイベントなどで案内してくださるので助かります。
- インスタなどに情報などがたくさん載ると分かりやすい。
- インターネットは見たことがなく分からないです。
- 館内掲示他 SNS でのでの情報もされているためリアルタイムでの情報収集に役立っている。
- すみません。あまり見ていませんでした。
- HP の他、SNS でも情報が見れるので助かっている。
- インターネットで親子ひろばを検索しています。住んでいる近くのコミセンで親子ひろばがあるのはとても助かっています。
- ネットで見た時に行事が少し分かりにくいです。
- 広くてとても綺麗です。安全対策がしっかりされているので、子供を遊ばせるのに不安がありません。

D．利用者の意見の反映について

- トイレのスリッパの要望にすぐ対応してくださりありがとうございました。
- いつも笑顔で受け止めてもらってる即答でなくても後日お返事がいただけたり全体で考えて頂けていると感じます。
- スタッフの皆さん相談しやすいので、イベントのリクエストなども。聞いてくれそうな感じがします
- 意見・不満はありませんが、しっかりきいて改善してくれそうです。
- 利用者アンケートを投函するポストが、事務室付近にあるため、投函する姿を職員の人に見られるのが嫌で、率直な意見を投函しにくい。製作コーナーや２階などに設置してほしい。
- 大変お世話になっている分要望が言いづらい時もある。
- 市の公共施設であるため経費が必要な内容の案件はなかなかすぐにはなかなかすぐには対応できないだろうとは理解している。

いつもできることを真摯に対応してもらっているのでとても助かっている。
- 改善すべき点があまり無いかと思います。
- とても真摯にスタッフの皆さんが取り組んでいるのを感じています。
- 優しく暖かい対応をどなたにもしていただいているので全く不満はありません。

Ｅ．自主事業への取り組みについて
- 久しぶりの来館でも温かく迎えてもらえてとても嬉しい。
- 土日開催が少ないため。
- 2/13 のヨガとてもよかったです！
  0 歳児が遊べるスペース、おもちゃも充実していて楽しいです
- 講座に参加することで知らなかった知識を得られて助かってます。
- クリフーダーカルテットや泣き相撲最高でした。
- 多岐にわたり季節感のあるイベント　本当にありがたいです。
- いつも楽しみにしています。親向け子向けともに充実しています。
- 来ると話しかけていただけるのが嬉しいです。
- イベントが、子供の午睡時間と重複することが多く、参加できないことも多い。イベントはできるだけ午前中にしてほしい。
- 職員の方々が話しかけてくださるのでいつも嬉しいです。
- 1 才２，3 才広場が一つにまとまってしまったので 1 回でなく 2 回開催されると行きやすくなる。月 1 回だと兄が兄がいたりなので都合がつかない時があるので
- 3 歳を越えたお姉ちゃんも下の子について 0123 にいつも行きたいと言ってます。
- よく相談に乗って頂い頂いてます。
- イベントがマンネリ化しないようにいろいろと対応してもらってと感じる。
  ありがとうございます
- イベントは定員が少ない時もあるが、興味を引くイベントが多く開催されている。
- 講座で沢山吸収させていただいております。ためになるものばかりで感謝です。
- 講座については、平日以外ももう少し開催されると嬉しいです(平日以外の利用が多いため)
- いつも利用させてもらえて助かってます。子供も安心して遊べています。

Ｆ．安全管理体制について
- 先日、避難訓練にも参加できてより安心に遊べると思いました。
- 安全に留意されています。スタッフさんもよく見てくれています。
- 館内ルールと違う行為にはすぐに注意してもらえ大変ありがたい。
  迷惑をかけないよう心掛けたい
- 帰る時に必ずお手伝いしますよ、と声をかけてくださいます。いつも助かっています。

G．地域との連携について

- コミセンなどでもスタッフの方と接する機会があって良いと思います
- 情報がたくさんあってボランティアさんもいて地域のつながり感じます。
- いろんな方が関わって下さってイメージで心強いです。
- 武蔵野市ならではの地域力だなと常々思っていました。武蔵野市付近で活動されている方が、0123 を通して情報発信してくださったり、音楽で子供と触れ合ったりする場を設けてくださっており、感謝しております。
- 地域の方々の特技や知識を活かしたイベントや催し物を開催してくれています。

H．その他

- 職員さんが初回からやさしく丁寧で安心できたので、久しぶりに来てもあたたかく迎えてくれ他のご家族にも話しかけたり交流しやすいと感じます。
- 閉館時間が 17 時、18 時までだとありがたい。
- もう少し開催時間が長いと助かります。
- ウオーターサーバーのおかげで飲み物がたりなかった日も子どもが満足するまで遊べました。
- 手作りのおもちゃもたくさんあり家でも参考にしている。
  既成のおもちゃも家では買えないものがたくさんあって楽しく過ごしています
- 閉館があと 1 時間遅いともっと利用しやすいかなと思います。
- 身長体重測定の時間がちょうどお昼寝タイムなのでなかなか行けないのが残念です。
- 赤ちゃん人形のところに赤ちゃんの服、布団、抱っこひも等あるとよりいいのかなと思いました。
  あったのを探せなかっただけかも　あったらすみません。
- 定期的にかえて頂いて、子どももあきずにたすかってます。
- 楽しんで遊べています！とりあいも学びです?
- もう少し遅くまで開けてほしい。
- しいて言うのであればうちの子はお昼寝の時間が御昼寝の時間が 15 時までのことが多いので 16：30 まであいていると良いなぁと思うことがありますが、満足です。
- 閉館時間が短いため、子供が午睡から起きる時間にはすでに閉まっており、午後に利用することができない。職員をシフト制にして、18 時頃まで開館していてほしい。1 階のボールプールのコーナーが全く利用されていないなで、もっと活用してほしい。
- 閉館時間 16 時でなく 17 時だとありがたいです。
- 子供たちが毎週行きたがります
- 夏場だけでなく 17 時まで開所してほしい。杉並は平日、土日ともに 18 時まで児童館があいているので。

- 例えば屋外に安全面に配慮した「ブランコ」は設置できますか？
- 何度かイベントに参加すると顔見知りも増え、親同士の関わりも増えている。
- 少しお昼寝がずれたりしても、ここにくれば遊べるので助かっています。
  ただ駅近くにもう一つ施設があるともっと助かるなと思います。欲しいです、切実に。
- 0123 吉祥寺は狭いといえば狭いが、子ども 2 人があちこちに行ってもそれなりに目が届くという意味では適切な広さ
- いつもありがとうございます。0123 が近くにあって助かっています。難しいかもしれないですが、日曜日も利用できたら嬉しいと思うことがあります。
- 17 時まで開いていると後のスケジュール的にベストだなと思っています。
- 16 時だと家帰ってからどうしようかなと思う時があります。

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

- 17:00 までになったら保育園のあとに少し来たりできるなとは思う。
- いつも同じおもちゃがあるのでこどもが安心して遊べるのですが、たまに違うおもちゃもあるとよいなと思います。砂場遊びのおもちゃが充実していてすごいなと思っています。
- トイレが寒い
- 日曜祝日もやってほしい
- 真夏に南の日用の庭の日かげ？地方の保育園で採用された出し入れできる日かげ装置があると助かるなぁと思いました。
- イベント等で来館者数が多いとき、荷物置場とベビーカー置場が少なめ
- 職員の方が少なくてもいいので、毎日開催してほしい。
- イベント時子供預かりがある場合とない場合がある。
  基本的に預かりサービスがあるとイベントに参加しやすい。
  0 歳児のお昼寝スペースなどがあると有り難いです
- 可能であれば 9 月も水遊びが出来たら嬉しかったです。まだまだ暑いので。
- 開館時間を 17 時までに延ばしていただけるとより利用しやすいと感じます。
  託児付きのイベントを増やしていただけるとよりイベントに参加しやすいと感じます。
- リサイクルの店が開いている時間が限られており、なかなか利用できなくて困っている。以前はいつでも店を開けてくれた。職員の人たちは暇そうにしているので、リサイクルの店くらいいつでも開けて欲しい。
- iPhone の MAP から 0123 を調べると営業中のはずが休館の表示になっているのでそこだけ修正できたら嬉しいです。(0123 はらっぱも同様)
- さんきちの時間を午前だけでなく午後の日も開催してほしいです。
- 改善すべき点などなくとても大満足しております。

子供も楽しく過ごしているのでありがたいです。今後もよろしくお願いします

- 洋服のリサイクルシステム　以前のようにいつでも見られるようにして欲しい
  来られる日にち時間が限られているので
- 庭遊びをする際に靴をもっていかなければならないが室内を通り抜けなければならないので外から回れる、又は泥や砂を室内に落とさないようなトレイのようなものがあると嬉しい。
- オムツ等のごみを捨てられると助かります。
- これからもあたたかい 0123 でいてください！私も子供が卒業してからも関わっていけたらと思っているのでいつでも声かけてほしいですし、私も参加したいと表明していきます。
- 一時預かりが 0123 であると嬉しいです。いつも利用している場所で子どもも安心しやすいと感じます。

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

- いつ来てもあたたかく本当に感謝しています。
- いつもありがとうございます。夏は水遊びもできとても重宝しています
- いつも　ありがとうございます。親子共々毎日助かってます。
- いつも楽しく利用させていただいてます。
- 転勤族のため数多くの支援センターを経験させて頂きましたがこちらが一番充実しています！
  施設の清潔さおもちゃの充実度スタッフさんの距離感が特に心地よいです。
  いつもありがとうございます
- ０才の頃から親も子も「お気に入りの場所」として利用させていただいています。
  スタッフの方々は皆様にとても親切で居心地よく過ごせます。
  いつもありがとうございます。
- 毎日利用させて頂いてます。とても助かってます。
- 子供が三才になりもうすぐ 0123 吉祥寺とお別れになると思うととても寂しいです
  保育園に入園以降、利用回数がぐっと減ってしまいましたが残りの 1 年間でできるだけ沢山の思い出を作りたいと思います
- リサイクルコーナー、どようの午後もたまに利用できると助かります。
- いつもありがとうございます。
- いつもありがとうございます。
- 6 歳までは利用できるようになったら、とても嬉しいです。
- 土日祝日も適宜開けてくださって本当に助かっています。
  みなさんご家族もある中申し訳ないです。
  いつも温かく声をかけてくださりありがとうございます。

- いつもありがとうございます。とても良い遊び場です。
- おもちゃなどの見直しが定期的にあり新鮮に来館利用できます。
- ０さいひろばが、はらっぱのように曜日が決まっていると参加しやすいなと、思いました。
- いつもありがとうございます?
  スタッフさんのこまやかな気づかいが助かっています！
- いつも様々な面で助けられています。ありがとうございます。
- 職員さんがいつも優しくメンタルぼろぼろの時に話を聞いていただけたりアドバイスをいただいたり一人では頑張れないことも一緒に頑張ってもらえて 0123 吉祥寺に来たら何とかなると心のよりどころになっています。
  これからも利用させていただきたいです。
- 0123 吉祥寺がなければ子育てに悩んでいたと思います。
  親切でステキなスタッフさんばかりで大変感謝しています
- いつもありがとうございます。
  ０１２３の皆様に支えられて楽しく子育てが出来ています
- スタッフの方が優しい雰囲気でむかえて下さるので来ると明るい気持ちになります。
  近くにあってよかったです
- こちらに来ると娘は毎回嬉しそうで楽しそうでたくさんの刺激をいただいて成長する姿が見られます。
- 私にとっても癒しの場です毎日こんな素敵な施設を無料で使わせていただいて大変ありがたいです。いつも本当にありがとうございます。
- いつもありがとうございます。親子、家族の居場所になっています。
- 0123 があるのでとても子育てがしやすいです。いつもどうもありがとうございます。
- いつも利用する際は笑顔で受け入れて下さりありがたいです。
  親も子も利用を楽しみにしています。
- 夏季の 17 時までの開館はありがたかったです（職員さんたちは大変だと思いますが）
- 先生方も話しやすく相談にものっていただけて安心して利用できます。
  家が近いこともありこれからもお世話になります！
- 小さい子供が安全に遊ぶことができ先生方も大変親切に接して下さっていつもありがとうございます。
- 月曜日も開館されているとありがたいです。
- 武蔵野市以外の方も利用できるようにして欲しいです。
- 同上
- いつも本当にありがとうございます。「0123」があって本当に助かってます。
  これからもよろしくお願いします。
- いつもお声かけ下さり子供も楽しそうで来てよかったなと思います。

いつもありがとうございます。

- いつも利用させていただいて助かってます
- いつも楽しく利用させて頂いてます。ありがとうございます。
- 子どもも 0123、スタッフの皆さんが大好きです。0123 に行くと分かるとルンルンするぐらいです！これからもお願いいたします。
- 定期的におもちゃや配置を変えてくださっており、子どもが飽きない工夫をしてくださってありがとうございます。
- 0123 で繋がった親子の縁は長く続いており、このような機会を提供してくださる場として、本当に感謝しております。これからもどうぞよろしくお願いします。
- 0123 吉祥寺/はらっぱで職員の皆さまに話を聞いていただくことで、また職員の皆さまが共に子どもたちの成長を見ていてくださることで、心折れずにいられます。
  いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。

⑫ ０ １ ２ ３ は ら っ ぱ

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立０１２３はらっぱ			
所在地	武蔵野市八幡町１－３－２４			
指定管理者の名称	公益財団法人武蔵野市子ども協会			
代表者	理事長　　清水　雅之			
所在地	武蔵野市西久保１－６－２７　多摩信用金庫武蔵野支店４階			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	①０１２３施設の施設及び整備の維持管理に関する業務 ②児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号）第６条の３第６項に規定する地域子育て支援拠点に関する業務 ③子ども・子育て支援法（平成 24 年法律第 65 号）第 59 条第１号に規定する地域子ども・子育て支援事業に関する業務 ④前３号に掲げるもののほか、０１２３施設の管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務			
指定管理委託料	予算	55,364,000 円	決算	50,837,524 円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	33.6／44	32／44	＊利用者に、より丁寧に関わることを心掛け事業展開を行ったことで、職員とのコミュニケーションの満足度が高くなった。 ＊ひろば事業への満足度は高い。	＊職員の対応について昨年度より満足度が高くなっている。 ＊施設内のおもちゃの入れ替えや楽しい仕掛けなど工夫してひろばの運営を行っている。
Ｂ安全への取組み	7.2／12	7.2／12	＊遊具･設備の安全点検を定期的に実施し適正な管理を行った。 ＊利用者参加型の避難訓練を毎月行うことで有事の際に速やかの避難できるよう努めた。	＊利用者参加型の避難訓練の実施、施設の安全点検の実施等、日頃から危機管理と安全管理に努めている。
Ｃ適正な運営	22.4／36	23.2／36	＊毎月の事業検討会議での反省をもとに適宜検討し、事業運営に努めた。 ＊市･０１２３施設からの発信だけでなく様々なツールを利用。また、市との連携事業に力を入れ、募集内容によっては、市報では０１２３施設欄ではなく子ども欄に掲載するなど講座の趣旨に合う広報を行った。	＊事業運営について適宜検討し、事業計画に沿った運営を行っている。 ＊適切な予算執行を行っていた。 ＊インスタグラムの開設等 SNS での情報発信に力を入れていた。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
D施設・整備等の適正な管理	4.8／8	4.8／8	＊職員による安全点検は徹底して行った。消毒作業は適宜行い、安心安全な環境作りに努めた。 ＊修繕・更新工事の必要な箇所については把握・報告を迅速に行った。	＊業者の保守点検及び職員の安全点検を徹底した。また、専門業者・職員による清掃、消毒により清潔な環境を保っている。 ＊施設の異常や対応が必要な案件について、迅速に相談・報告を行っていた。
全体	68／100	67.2／100	＊利用者アンケートで、職員の対応に対する満足度は昨年に比べ高い評価を得た。 ＊事業へのボランティアの参加など地域との連携強化に努めた。	＊職員の丁寧な声掛けが話しやすい雰囲気のひろばを作っている。 ＊地域資源の活用等幅広い支援を行っている。

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＞

＊利用者との関りを丁寧に行うことを今まで以上意識することで、利用者からの職員に対する満足度は高評価を得ている。

＊地域ボランティア活動の活発化により、ボランティア自身の意欲的な姿勢がみられた。また、育休中の保護者が熱心に参加する姿も見られた。復職後も定期的に活動するボランティアスタッフも増えた。

＊引き続き健康課との複数の協働事業の充実、子ども家庭支援センターとの定期的な情報共有など、他機関との連携を強化するとともに妊娠期からの切れ目ない支援を図る事業を継続的に実施した。さらに公益財団法人武蔵野市国際交流協会との共催事業、外国籍をもつ親子への支援など利用者支援事業の充実を図った。

＊新規事業「ペアレントトレーニング事業」については、日常の子育ての困りごとを解決するためのきっかけ作りとなった。

＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊開館時間の延長については利用者からの要望が多く見られる。適正な開館時間や運営体制について、引き続き市の検討に協力いただきたい。	＊６～８月の開館時間の延長を行った。今後においても適正な運営体制について市、協会事務局とも協議していきたい。

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

＊相談機関としての役割を果たすべく、ペアレントトレーニング事業について昨年度の反省を生かし、市と連携をとりながら事業遂行にあたり、さらなる事業継続に繋げていきたい。

＊4 歳 5 歳児親子の相談機関としての周知の工夫を行い、相談しやすい環境づくりに努めたい。

＊開館時間の延長について、ニーズと子どもの生活リズムのバランス、実際の利用状況、運営体制や人員配置など、費用対効果を含めた総合的な視点から、適正な開館時間・運営体制について、引き続き検討を行う。

<table>
<tr><td colspan="2">主管課（記入欄）</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜特に評価できる点＞
＊スタッフが意識的に声掛けをし、コミュニケーションの機会を増やしたことで、利用者から「よき相談相手」として認識されている。
＊地域子育て相談機関としての役割を認識し、市をはじめとする関係機関との連携を深めたことや、親子関係形成支援事業（ペアレントトレーニング）を通じて、相談対応スキルが向上した。
＊こうのとり学級２日目のひろばでの実施や３・４か月児健診でのひろば紹介等健康課との連携事業を引き続き実施している。</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞</td></tr>
<tr><td>【前年度指摘事項】</td><td>【指摘事項への対応】</td></tr>
<tr><td>＊開館時間の延長については利用者からの要望が多く見られる。適正な開館時間や運営体制について、引き続き市の検討に協力いただきたい。</td><td>＊夏季期間に開館時間の延長を行った。</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入
＊ひろばの利用につながらない方へのアプローチについて、ペアレントトレーニング等を通じて強化していただきたい。
＊開館時間の延長については利用者からの要望が多く見られる。適正な開館時間や運営体制について、引き続き市の検討に協力いただきたい。</td></tr>
</table>

様式２－１　評価項目シート

【留意点】

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

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

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	33.6
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	*評価の理由:*コロナ禍以前の事業・運営方針を見直し、ひろば事業の充実に努め、自主事業への積極的な取り組みをすることにより、ひろば事業の満足度は大きく増加した。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	*評価の理由:*アンケート結果の総合満足度は「やや不満・不満」の声は上がっていない。利用者と丁寧に関わることを心掛けた結果として、職員とのコミュニケーションの満足度も高くなった。						
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	*評価の理由：*地域ボランティアの協力を得て活動を活発に実施したことで、その活動を楽しみに来館者が増加した。さらに、ボランティア自身が活動することで満足感を得られ、さらなる活動につながっている。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	3	4.8	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	*評価の理由：*募集の告知を０１２３施設の市報欄だけではなく、講座によっては子ども欄に掲載することで、事業に合った参加者の応募を得ることができ、よりよい事業展開をすることができた。館内の掲示・案内表示等についてはスピーディーに対応していることで、高い満足度が得られた。また、インスタグラムも試行で開始した。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	*評価の理由：*挨拶を含め利用者にはなるべく全職員が声掛けをすることを心掛けた。問い合わせ、質問の対する職員の返答への満足度は90％を超えた。						
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	*評価の理由：*イベント・講座内容・定員・託児等適宜見直しをしつつ事業展開を行った。どの事業も定員割れをすることなく実施できた。モニタリングアンケート結果においても「満足・概ね満足」の割合が高くなった。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	3	4.8	7.2
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	*評価の理由：*年度の始めには①火災発生時②地震発生時③不審者対応のマニュアルの見直しを行い、適正に対応できるよう努めている。地震発生時の訓練では毎月、曜日、時間を変えて利用者参加型の訓練を行っている。万が一のトラブルに備えた賠償保険、ボランティア保険も毎年加入している。事故報告書を提出する事案は発生していない。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価の理由：*毎月屋外を含め安全点検を実施し、危険箇所等の早期発見、対応に努め、適正な管理を行っている。綜合警備保障会社との契約により警備機械による警備を行っている。また、市の安全パトロール隊との情報共有により市の状況の把握に努めている。警備業務の怠りによる事故事件の発生はない。						
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3	2.4	
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	*評価の理由：*年間の事業計画をたて、それに沿った事業を行った。毎月、事業内容検討会議を行い、その反省をもとに適宜見直し、改善していくように努めた。また、新事業については市、事務局との連携を強化してきた。						
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	*評価の理由：*施設や設備の有効的な利用に努めた。職員の適正配置については、仕事量を勘案すると厳しい側面があるが、そのことでの利用者の満足度には影響はでていない。						
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3	2.4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	*評価の理由：*子ども協会の管理運営マニュアルに基づいた管理を行っており、事故は発生していない。個人情報・情報セキュリティ研修も受講している。						

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】	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	3	2.4	22.4
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	*評価の理由：*委託内容、実施報告については、協会事務局と共に把握し、必要に応じて立ち会うなど、適正な管理監督責任を果たしている。						
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	3	2.4	
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	*評価の理由：*利用者数は前年と比較し若干減少している。保育園等に低年齢から通う子育て世帯の増加が原因と考えらる。保育施設が休館の日曜日の来館者数は増加している。また、こうのとり学級の参加者が子どもの誕生後来館する数が増加した。						
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	*評価の理由：*事業計画、支出計画に照らした予算利用ができた。現金の取り扱いについては適正な管理が行われている。						
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	*評価の理由：*経費執行については、効果的・効率的な執行がなされるよう会計担当職員を中心に複数のスタッフで検討を行った。						
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	*評価の理由：*市内在住者に公平な告知を行うため、市報「むさしの」、すくすくナビ、市のホームページによる広報と施設のホームページ、インスタグラム、Xによる周知を行った。申込は月初の開館日初日午前9時より受け付けた。館内、関係機関でのポスター掲示も必要に応じて行った。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3	2.4	4.8
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	*評価の理由：*建物、設備については、専門業者に定期的に保守点検を委託実施。毎日の館内、館外設定、清掃の際に職員による点検を行い、異常を発見した際には速やかに子ども協会事務局へ報告し、必要に応じ市役所所管課へ連絡し対応している。備品台帳については備品チェックを毎年実施し、適切に管理している。						
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	3	2.4	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	*評価理由：*職員による館内及び遊具の清掃はアルコール消毒など適切に毎日実施している。また、専門の清掃業者に委託し、日常の館内清掃を行うとともに屋外清掃、排水溝清掃、害虫駆除、床ワックスかけ、エアコンフィルター清掃などの清掃も定期的に実施している。委託業者からの実施報告を定期的に確認している。						

様式２－２ 評価項目シート

【留意点】

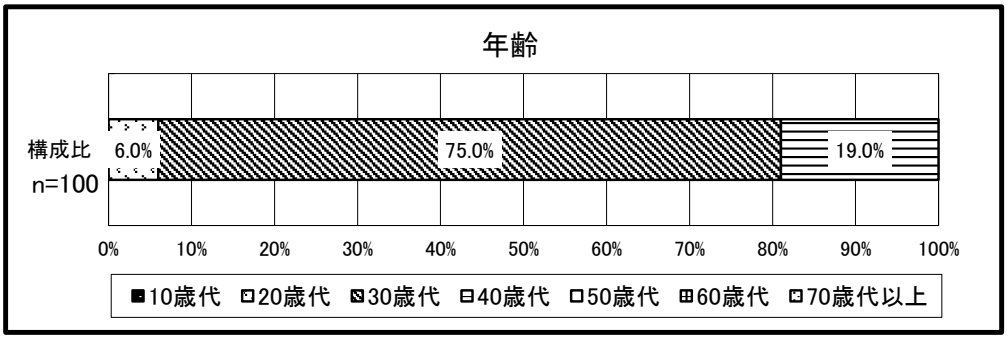
●指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。

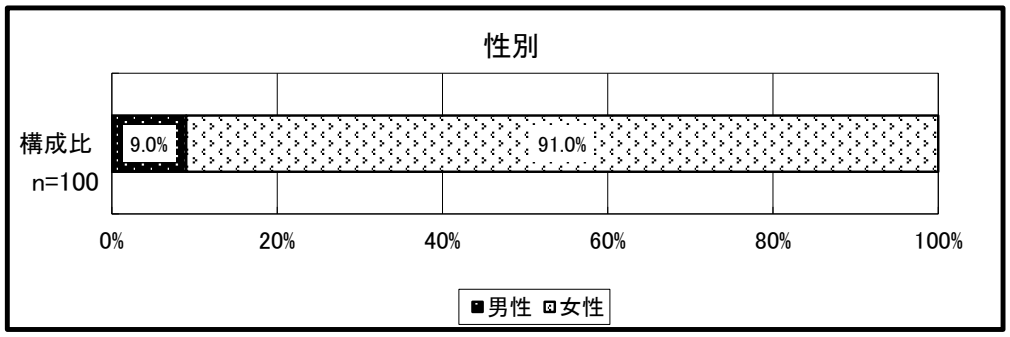
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

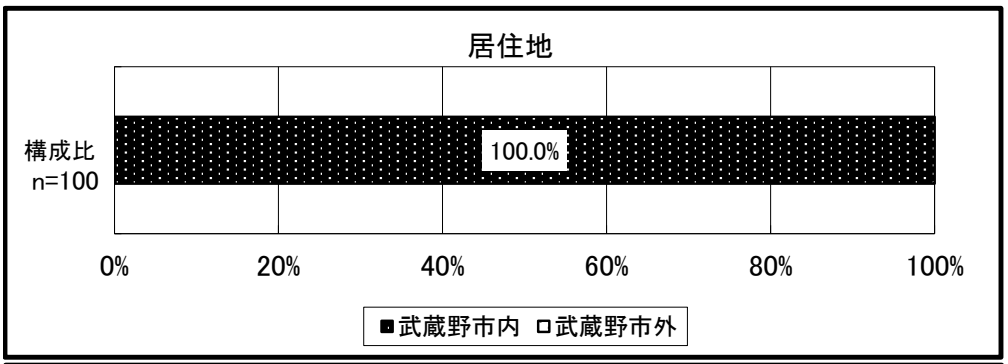
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	32
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	3	4.8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	3	4.8	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 ・「問い合わせ・質問に対する職員の返答」、「よき相談相手か」、「職員とのコミュニケーションの機会」の満足度が昨年度に比べ上昇し、自由意見においてもスタッフから声をかけられるとの意見が多く見られた。						
	改善事項 ・インスタグラムの本格実施を通じて、インターネットでの情報提供を強化いただきたい。 ・地域ボランティアの活用により、地域連携をさらに進めていただきたい。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	3	4.8	7.2
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	3	2.4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 ・事件、事故、災害発生時対応マニュアルの見直し、利用者参加型訓練の実施により、適正な危機管理ができている。						
	改善事項 ・事故報告書を提出する事案は発生していないが、ヒヤリハット事例の収集等、さらなる安全への取組みを実施していただきたい。						

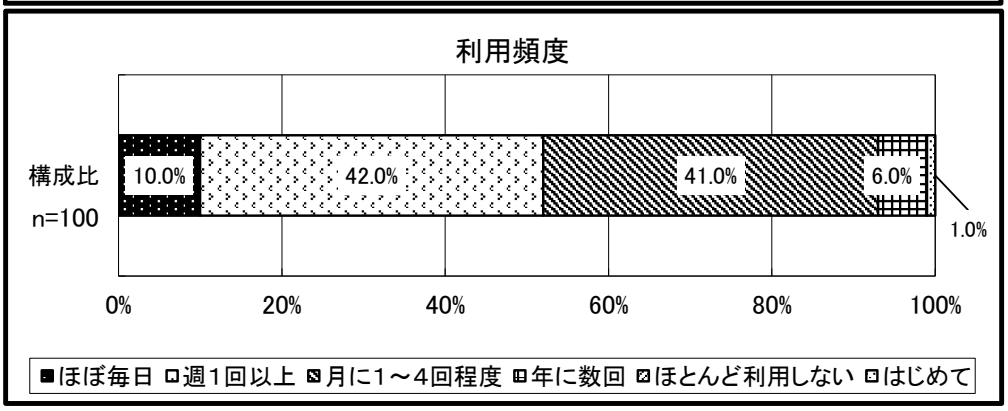
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	23.2
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3	2.4	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3	2.4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	3	2.4	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	3	2.4	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 ・児童福祉法改正に伴い地域子育て相談機関としてスタートし、親子関係形成支援事業（ペアーレントトレーニング）を開始した。市と指定管理者の間で十分な連絡・連携を図ることができた。						
	改善事項 ・時代のニーズに応じた業務改善の提案や、経費節減への取り組みを進めていただきたい。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	3	2.4	4.8
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	3	2.4	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 ・経年劣化による施設設備の不具合があるが、定期的な安全点検や、修繕により適正な管理ができた。						
	改善事項 ・トイレの清掃等、利用者が快適に施設を利用できるよう努めていただきたい。						

施設名　武蔵野市立0123はらっぱ







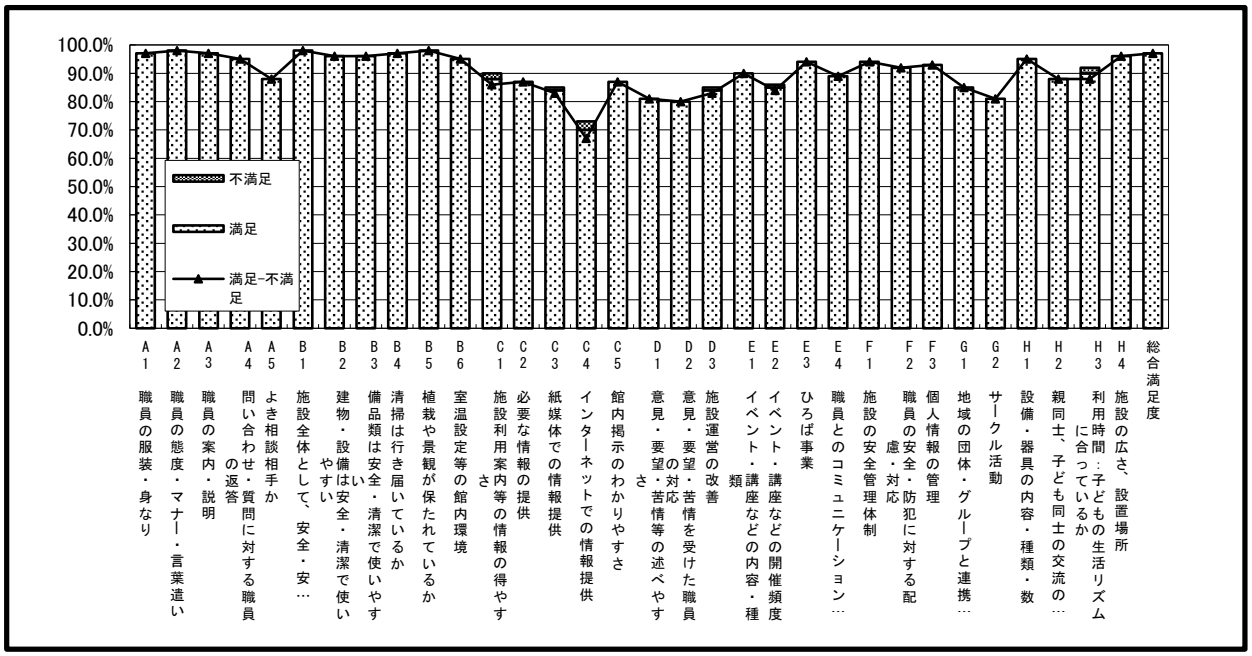


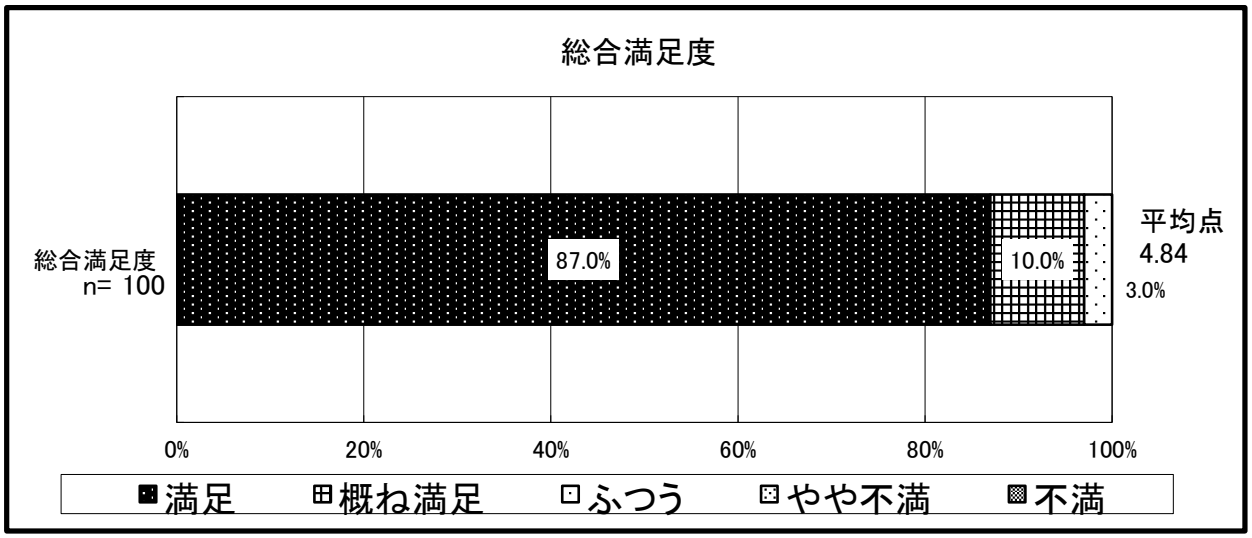
【回答者の属性】に関するコメント

・利用者（保護者）の年齢の分布については、昨年度と同様の分布傾向が見られる。性別については、男性の回答率が増加している。実際ひろばにおいても育休中の父親の姿が多く見られる。

・利用頻度は「ほぼ毎日」の利用が若干増加している。「週1回以上」の利用が減少し、「月に1～4回程度」の利用が大きく増加している。

施設名　武蔵野市立0123はらっぱ



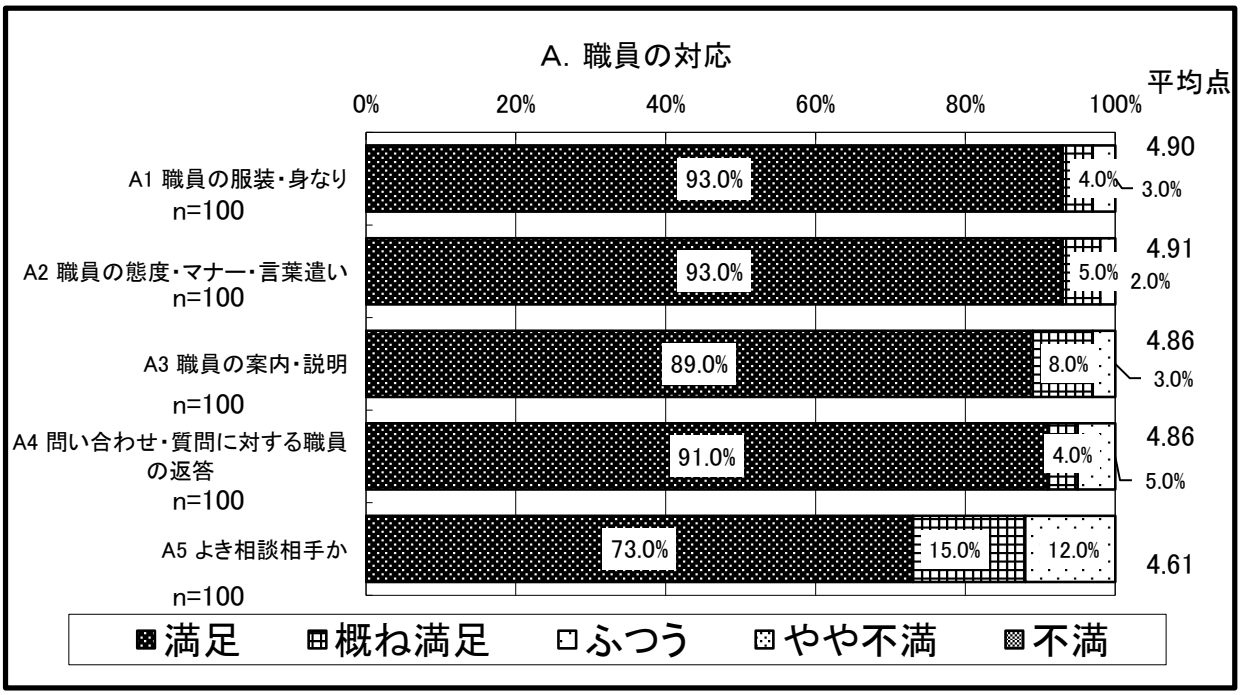


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

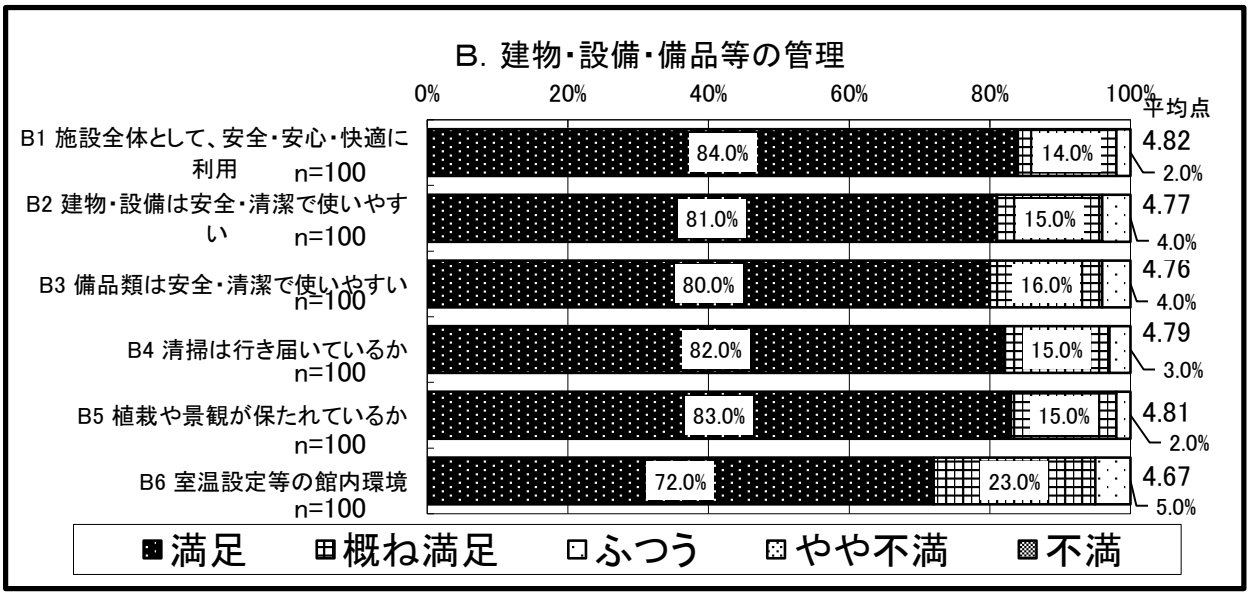
・昨年と比較し「満足」8%、「概ね満足」は10%の満足度の上昇が見られた。
・情報の提供への満足度が、他の項目に比べ低い傾向が見られた。インターネットでの情報提供に不満が見られた。
・よき相談相手かという項目については昨年度より、満足度はあがったが、他の項目より満足度が低い。

施設名　武蔵野市立0123はらっぱ



【A職員の対応】に関するコメント

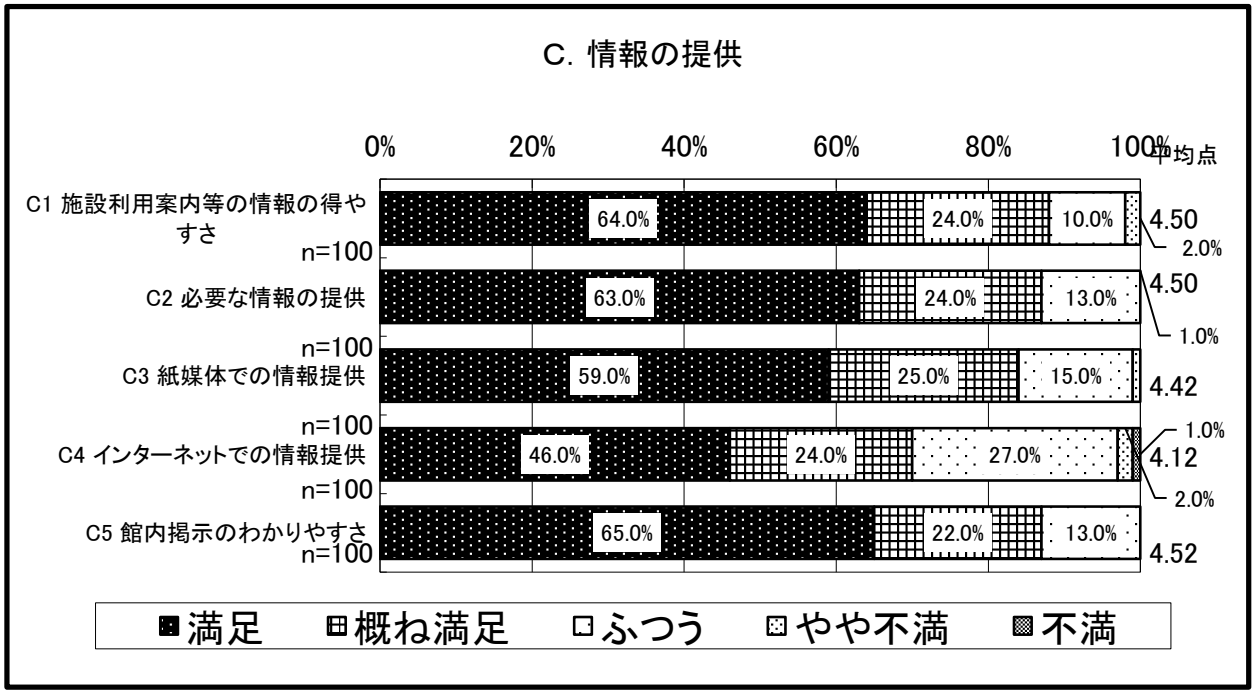
・職員の対応に対しては、概ね高い満足度が得られている。
・利用者との丁寧な関わりを心掛けている結果として、「問い合わせ・質問に対する職員の返答」、また、「よき相談相手か」の項目の満足度は昨年度に比べいずれも8％の増加傾向が見られる。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

・建物・設備・備品等の管理については、満足が80%を超えている。室温設定等の館内環境については、建物の構造上、管理が難しいが、概ね「満足～普通」という回答が得られた。

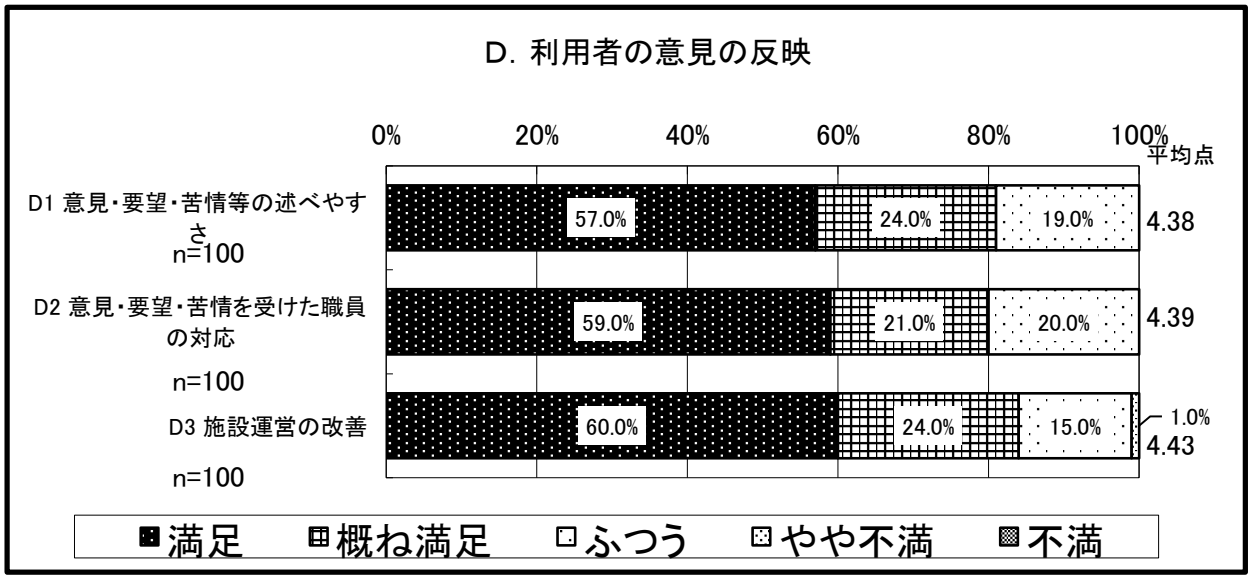
施設名　武蔵野市立0123はらっぱ



【C情報の提供】に関するコメント

・情報の提供についての満足度は昨年度と変わらず「満足～ふつう」は95%以上となった。

・「施設利用案内等の情報の得やすさ」の満足度は上昇しているが、「インターネットでの情報提供」については「満足～ふつう」の割合はほとんど変化はないが、「満足」が減少している。

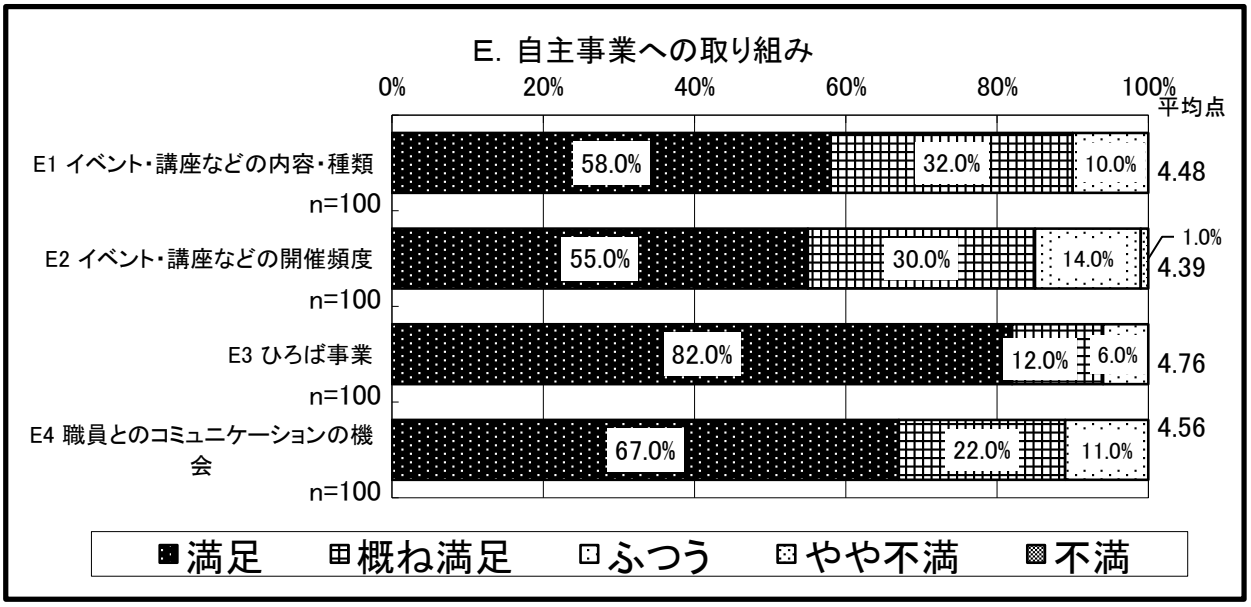


【D利用者の意見の反映】に関するコメント

・利用者の意見の反映については「満足～概ね満足」が80%強となった。

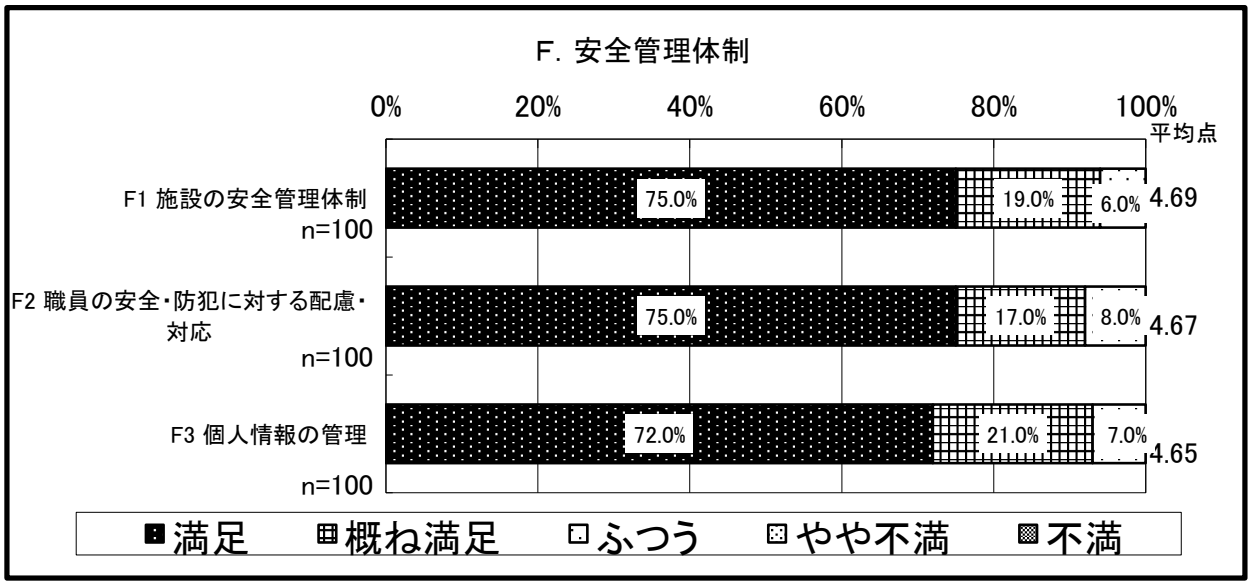
・意見・要望・苦情を受けた職員の対応について「やや不満～不満」の声はなかった。

施設名　武蔵野市立0123はらっぱ



【E自主事業への取り組み】に関するコメント

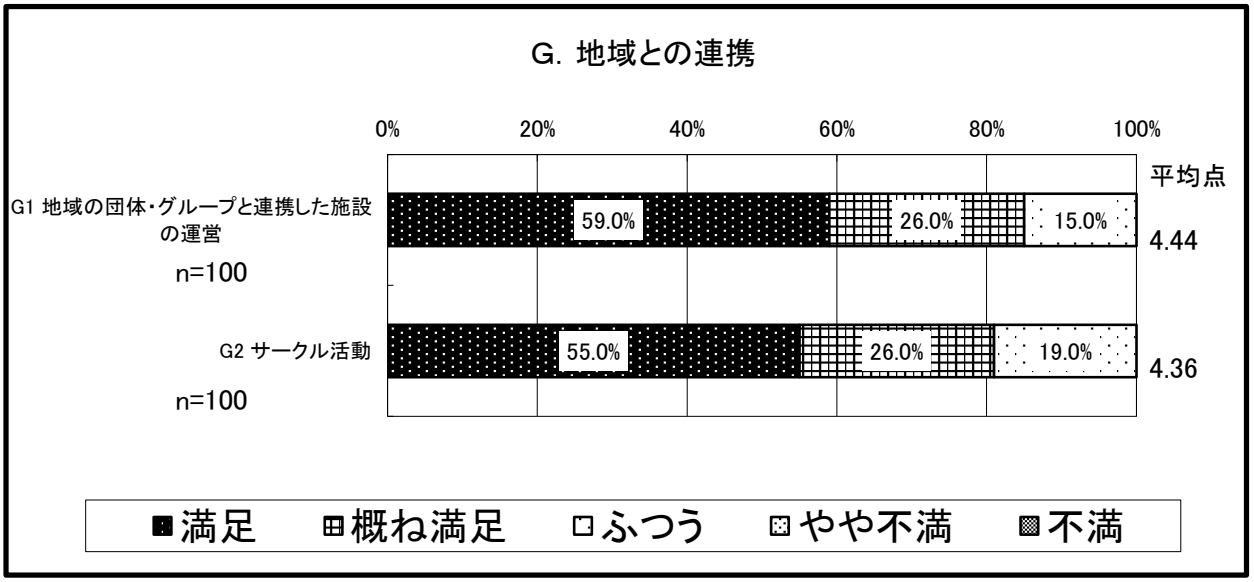
・自主事業への取り組みに対しては、90%以上の「満足～概ね満足」が得られた。
・ひろば事業に対しては昨年より「満足」の割合が増え、80%を超えた。
・職員とのコミュニケーションの機会は昨年より「満足」「概ね満足」が合わせて7%増加。不満はなかった。



【F安全管理体制】に関するコメント

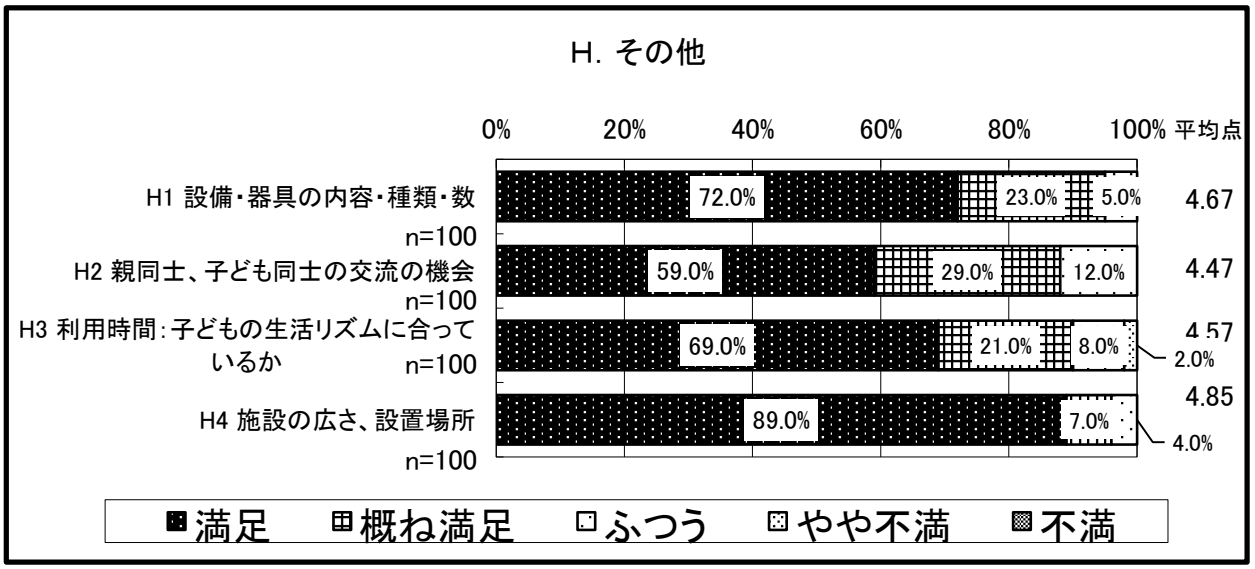
・安全管理体制については、90%を超える「満足～概ね満足」が得られた。
・「やや不満」「不満」は見られない。

施設名　武蔵野市立0123はらっぱ



【G地域との連携】に関するコメント

・地域連携については、80%を超える満足度が得られている。
・「地域の団体・グループと連携した施設の運営」について、「満足」「概ね満足」の合算はほぼ変化はないが、「満足」の割合が昨年度から若干減少。



【Hその他】に関するコメント

・「設備・器具の内容・種類・数」、「施設の広さ、設置場所」については高い満足度が見られる。
・「親同士、子ども同士の交流の機会」については、「満足」「概ね満足」の合計の割合はほぼ同じではあるが、「満足」が昨年度から若干減少。
・「利用時間、子どもの生活リズムに合っているか」については、「満足」が9%増加、「やや不満」が昨年度より若干の減少が見られる。

施設名：　０１２３はらっぱ

自由記載欄・回答理由

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

Ａ．職員の対応について

- いつもお声かけ頂けるので相談しやすいです。
- 今日は半年以上ぶりに来ましたが、「久しぶりだね」「大きくなったね」とたくさん声をかけていただき、とても嬉しかったです。
- 2 回目でまだよくわからずです。
- 遊びに行くと声をかけてくれたり、前回来たことなどを覚えていてくれて嬉しいです。
- 子育ての相談をしていないため「普通」で回答しています。
- いつも声を掛けていただき私も元気が出ます。
- 0123 吉祥寺もはらっぱも職員の方は優しく、いつも安心して利用できています。感謝しています。
- 親子ともに楽しめるイベントを企画実施して下さりありがとうございます
- 困っているときに声掛けしてもらったり、子供が帰りたくないときには上手く誘導してもらい、スムーズに帰宅できるようにしてもらい助かっています。
- いつも子育ての悩みにアドバイスをくださり、心がふと軽くなっています。
- 職員の皆さんの声かけが優しく、安心できます。
- 忘れ物をした時、身につけていた物を覚えていただいてて、電話をいただいた時はビックリしました。ありがとうございました。
- 私が人付き合いが上手くないのですが、スタッフさんがいつも温かく話し掛けてくださってありがたいです。
- かゆい所に手が届く程、見ていて下さるなぁといつも感謝です。
- 質問をしたことがまだないので、ふつうにしました。
- 職員の方から察してお声がけしていただきありがたいです。
- 本当に感謝しかないです。
- 職員の方は皆親切ですし、広いし、室内なので暑すぎる夏も寒すぎる冬も雨の日も利用できて嬉しいです。
- リサイクルの洋服もありがたいです。
- 上の子の時から大変お世話になっております。職員の方々皆気さくで優しく、こまめに声をかけてきてくださるので、人見知りな私もすぐに打ち解けることができ、孤独を感じずに子育てができました。心から感謝しております。

- みなさん優しくて好きです。
- 広くておもちゃもたくさんあって、こういう施設が近くにあってありがたいです。
- みなさん、愛想がよく、いつも話しかけていただける。
- 日々お世話になっております。
- 武蔵野市に引っ越してきてから 5 年になりますが、知り合いがほとんどおらず、0123 はらっぱに通わずにしたら、育児でもっと行き詰まっていたと思います。いつも笑顔でむかえいれていただき、感謝しています。

B．建物・設備・備品等の管理について

- トイレが汚いときがある
- 冬、たまに寒い場所があるので。
- いつもきれいに子どもが使いやすいよう整頓されていて、1 歳の娘が夢中になって遊んでいます。
- ちょっと暑い。
- 子どもの年代に合わせて遊びやすい工夫がされています。
- お外遊びが充実していて嬉しいです。
- 床のニスがはがれている気がします…。
- 可能であれば…
  誰かが使って置いたままになっているおもちゃで子供が遊んで、戻す場所がわからない時があります。スタッフさんにお渡しすれば戻して下さるのですが、その余裕がない時もあり、もしボックスなどがあれば大変助かります。
- 大変綺麗で大きく日当たりの良い明るい施設なので、子どもものびのび過ごせるし、親である私自身も居心地良くリラックスできています。
- おもちゃのネジの緩みの点検をされているのを見て感心いたしました。木のおもちゃが多いのも素敵です。
- 綺麗な施設で楽しい仕掛けがたくさんあり、毎月変化も見られいつも楽しく利用させて頂いています。
- 離乳食をあげる場所があると助かります。

C．情報の提供について

- X でイベントやはらっぱマーケットの情報が確認できて便利です。
- 職員の方からも教えていただけると助かります。
- 0123 吉祥寺とはらっぱの情報をインターネット SNS で収集していないため「普通」で回答しています。
- 各施設の次月の予定表を早めに置いてもらえるとうれしいです。
- ホームページが少し分かりにくい。

・ 子づれで行けるコンサートなどの情報が本当にたすかります。
・ HP がわかりやすいです。よくチェックしてます。
・ 色んなイベントがあって、嬉しいです。

D．利用者の意見の反映について

・ 保育園で日曜に授乳場所に座っているお父さんのお話をしたところ
お忙しい中でも巡回(？)が多くなった気がします。
・ はらっぱのスタッフの方々はとても話しやすい為。
・ 直近 2 年でマーケットの開催が減っている点にはやや不満です。
・ そもそも苦情がありません。それくらい良い場所です。でも、下の子を初めて連れて行った時に新しいおもちゃや遊べるコーナーがあったり、車のハンドルコーナーで外にクマさんがいたりして、より良くなるよう変化をやめない気概を感じられて好感が持てます。

・ E．自主事業への取り組みについて
・ 日曜日もイベントをやってくれると参加しやすい
・ 予約制のイベントや講座など、定員になったかまだ募集中か、HP、web（ツイッター、インスタ）でも確認できるとうれしいです。（ツイッターが簡単かも？）
・ 昔はスタッフの事務室とあそび場が少しはなれているせいもあるのか、スタッフさんと話す機会が全くなかったけれど、最近は意識的にとても話しかけて下さってうれしいです。
・ ネットで申込みができるようになるとうれしいです。
・ 職員さんとのコミュニケーションは、吉祥寺で減り、はらっぱで増えたと感じています。
・ ネットでも予約できるとより便利で有難いです
・ 諸宿先生の講座がとてもよかったです。その後の育児に良い影響をうけました。
・ イベントや講座などの開催頻度がもう少し増えたら嬉しいです。
・ 普段動物に触れる機会がないので、ふれあい動物村はとても貴重です。ピアノやコマ回し、伝統芸能等、日頃なかなか接する機会のないイベントを開催してくださるのはとてもとてもありがたいし親も良い刺激となっております。もっと沢山開催してもらいたいです！
・ 0 歳ひろばが特にありがたかったです。ママ友もできました?
・ いつも優しくお声がけいただき、安心して相談できます。
・ 土日のイベントを増やして欲しい

・ F．安全管理体制について
・ 私がちょっとぼーっとしてしまっていても、職員さんも子どものことを見てくれていて、

とてもたすかります。
- 防犯対策はもっとした方がいいかもしれない。
- やんちゃな子ですが安心して遊ばせられます。ありがとうございます。
- 避難訓練があって、安心できます。

- **Ｇ．地域との連携について**
- 親子広場も来て頂いてありがたいです

- **Ｈ．その他**
- 17:00or18:00 までやってると嬉しい
- 測定を午前にもやってもらえるとうれしいです。午後 2 時ごろはお昼寝してることが多いので。
- 土日、連れて行く所がない時、空いていたらなぁと思う時があります。
- 9 時スタートでありがたいです。
- 定期的に新しいおもちゃが導入されると良いと思いました。
- 17 時まで開館時間を延ばして頂けると良いと思いました。（昼寝の時間もあるため）
- とても広く、有意義に遊べてます。
- 冬も夏のように 17 時までやってもらえると助かります。
- もっとママ同士で子供をみあってもいいのかもとは思いました。トイレに行く時など。
- 5 時半まで開館だったら嬉しいです。1 歳になり 3 時までお昼寝をすることが多くなり、お昼寝後に遊ぼうとすると 4 時までだと準備や移動もあり遊べないので、まだ歩けず公園で遊べないときは、はらっぱが開いていたらなあと思うことがありました。
- 16 時以降も開館して欲しい。

- **【問４】よりよいサービスを提供するために改善すべき点がありましたら、ご記入ください。**
- 夕方 5 時まで夏場に開館していたときお昼寝後でも来館しやすかったです
- はらっぱまつりなどの大型イベントの時の混雑。…人ごみ嫌いの夫がイイ顔しないので来にくい。
- インスタグラムなどをひんぱんに更新していただけるとありがたいです。はらっぱマーケットの情報など。
- 乳児室の近くのトイレの柵に子供の指がはさまりそうになった。
- 立っちでオムツ交換する場所がなく、トイレの床をみがいてから交換しており、少し大変。
- 入り口の桜の木の下に、毛虫がいて入館できない（虫が苦手で…）時季があります。
- 保育園のおムツもち帰りがなくなったのと同様、子育て施設でも捨てられるといいなと

思う。
- いつも利用して、楽しくすごせてます。
- とても利用しやすいです。イベントをもう少し増やして頂けるともっとうれしいです。
- 1 才広場などネット上で申し込みができるともう少し参加しやすい
- 給水器に紙コップがあると便利
- 年齢別の活動を増やして欲しいです。
- 今の来館しやすい雰囲気を継続してもらえると嬉しいです。
- 参加できる講座で、午前・午後とある方が参加しやすいです。
- 異年齢の子供同士での関わりができる機会があればうれしいです。
- 17 時まで開館してくれていたらなお良いかなと思います。
- いつもあいさつなどお声かけいただいて子供も楽しく過ごしています。年齢層の広いおもちゃがあり兄弟でも楽しんでいます。ありがとうございます。
- 16 時以降も開館して欲しい
- 設備もよく、スタッフの方々がいつも遊びを考えてくださり毎月楽しい行事があり満足しています。
- いつも利用させていただきありがとうございます！
- オムツが捨てられるゴミ箱とミルク用のウォーターサーバーがあればいいと思いました。

- **【問５】その他、お気づきの点、ご意見・ご要望等がございましたら、ご記入ください。**
- お昼寝できる場所があるとありがたいです
- いつもスタッフの方々があたたかく迎えてくださり、安心して利用させていただいています。ありがとうございます。
- 年中、年長になっても行けるといいのにと思います。
- いつもありがとうございます。
- このような広くて遊べる施設を無料で利用できて非常に助かっています。
- いつも楽しいイベントありがとうございます。
- いつも明るく優しい雰囲気でむかえていただくので安心します。
- 近くにあってよかったなと感じています。
- はらっぱ、吉祥寺共に居心地が良く親子で楽しく過ごしています。
- おもいっきり体を動かしたい日ははらっぱへ、知育おもちゃでのんびりの日は吉祥寺に行きます！
- お庭はまだ使いこなせていないのであたたかくなったら利用したいです。
- たまに大人がメインでダンスを披露する機会があるのですが、子供の遊び場で行う事ではないなと感じています。
- 地域のサークル活動支援の一環だと理解しておりますし、子供も少しだけ発表の時間を

割いているの確認しています。

- しかし、子供の発表に対して大人の発表が長いと「子供をダシに、大人の自己満足イベントをしている」ように感じられ、そのために遊ぶ場所が制限されると、そんなものは0123を利用して行うイベントではないなと思います。
- いつも楽しい時間を過ごさせていただきありがとうございます
- オムツを捨てられるとより嬉しいです
- 一時保育などのサービスがあればより有り難いです
- 子どもがかんしゃくをおこしたさい一緒に寄り添って下さり本当に助かりました
- 子どもといつも安心して遊びに来ています
- いつもありがとうございます
- 素晴らしい施設・職員の皆様なので、今の運営を継続してほしい。
- ほぼ毎日お世話になっています。子どもの成長も見守っていただき感謝です。親子共どもいつもありがとうございます！
- 広くてキレイでスタッフの方々も優しく、地域にこのような施設があってとても有難いです。今後ともよろしくお願いいたします。
- 職員のみな様に親切にしていただき安心して子どもと過ごすことができています。ありがとうございます。
- いつもありがとうございます。このような場があり助かります。
- おもちゃが定期的に替わっているのが嬉しい。
- いつもありがとうございます！はらっぱがあるから、おもちゃや遊べるスペースが充実しているから、子どもは毎日飽きずに遊び、指や足の力、脳の発達が出来ると思います。今後も末長く地域の子育てに貢献してもらいたいです。
- ここの近くに住んでいて良かったと思うくらい素敵な施設で、職員さんも素晴らしく、本当にありがとうございます。色々な子育てひろばに行きましたが、No.1 だと思います！
- 年の離れた兄弟がいるので一緒に入れる施設があるのがありがたいです。職員の方みなさん笑顔が素敵でここにくると落ち着きます。子育てしてるといらいらしたり、思うようにいかないことがあるけど、一人で考え込まずにこういう施設があるのが子どもお母さんにとってもいいと思います。
- 保育園に通わずに幼稚園に入園しようとしている者です。自宅保育では同年齢の子どもたちの関わりもできず、はらっぱに通わせていただけたことにより、友だちとの関わりに興味を持てるようになりました。私自身(母)も気分が憂鬱な時にもはらっぱを利用させていただくことによら、気分転換になり、楽しんで育児に向き合うことができています。今後とも、お世話になります。